

정정공시

- 1. 정정대상 공시 : 2025년 하나카드의 현황
- 2. 정정대상 공시의 최초 제출일 : 2025년 8월 25일
- 3. 정정사유
 - 1) 할부금융 현황(상반기 취급액 기준) 내구재 항목 금액 및 구성비 수정, 주석 추가
 - 2) 출자회사 경영실적 단위 오기재

4. 정정내용

- 1) 할부금융 현황(상반기 취급액 기준) 내구재 항목 금액 및 구성비 수정, 주석 추가

페이지	항목		수정 전		수정 후	
3	구 분		2024년 상반기		2024년 상반기	
			금액	구성비	금액	구성비
	내구재	자동차	2,202	100.0	2,181	99.0
		가전 제품	-	-	-	-
		기타	-	-	21	1.0
	할부금융 현황 기타 항목 주석		-		주1) 2024년 상반기 공시부터 이륜차는 기타항목으로 분류하여 기재	

- 2) 출자회사 경영실적 단위 정정

페이지	항목	수정 전	수정 후
15	출자회사 경영실적	단위 : 억원	단위 : 백만원

상반기 통일경영공시

2025

Contents

I

영업규모 1

1. 취급업무별 영업실적
2. 부문별 영업실적
3. 영업수익 발생원천별 실적

V

재무제표 13

1. 요약 재무상태표(연결)
2. 요약 손익계산서(연결)

II

자본의 적정성 4

1. 자본의 변동
2. 자본의 적정성

VI

기타 15

1. 출자회사 경영실적
2. 민원 현황

III

수익성 및 건전성 5

IV

유동성 6

1. 정성적 공시
2. 정량적 공시

I. 영업규모

1. 취급업무별 영업실적

(단위: 억원, %)

업종별			2025년 상반기		2024년 상반기	
			금액	구성비	금액	구성비
카드	신용판매	일시불	283,882	78.7	284,047	80.0
		할부	43,026	11.9	42,626	12.0
	카드대출	단기카드대출 (현금서비스)	15,914	4.4	13,653	3.8
		장기카드대출 (카드론)	14,888	4.1	12,502	3.5
	계		357,710	99.2	352,828	99.3
리스	금융		-	-	-	-
	운용		-	-	-	-
	계		-	-	-	-
할부금융			2,721	0.8	2,202	0.6
신기술 금융 투자융자	회사분	투자	-	-	-	-
		대출금	-	-	-	-
	조합분	투자	-	-	-	-
		대출금	-	-	-	-
	계		-	-	-	-
팩토링			-	-	-	-
대출금(오토론)			127	0.0	112	0.0
기타 부수업무			-	-	-	-
합계			360,558	100.0	355,142	100.0

※ 상기 표는 상반기 취급액 기준으로 작성

I. 영업규모

2. 부문별 영업실적

1) 카드이용 현황

(단위: 억원)

구분	신용판매							
	일시불대금금(①)				할부대금금(②)			
	개인	법인	구매 전용	계	개인	법인	구매 전용	계
국내회원의 국내사용	184,726	88,501	809	274,035	41,151	1,875	-	43,026
국내회원의 해외사용	5,888	3,959	-	9,847	-	-	-	-
국내회원의 이용실적계	190,614	92,460	809	283,882	41,151	1,875	-	43,026

구분	카드대출								총계 (①+②+ ③+④)
	단기카드대출(현금서비스)(③)				장기카드대출(카드론)(④)				
	개인	대환	법인	계	개인	대환	법인	계	
국내회원의 국내사용	15,854	-	-	15,854	14,888	726	-	14,888	347,803
국내회원의 해외사용	59	-	1	60	-	-	-	-	9,907
국내회원의 이용실적계	15,913	-	1	15,914	14,888	726	-	14,888	357,710

구분	일시불	단기카드대출 (현금서비스)	계
해외회원의 국내이용실적 계	35,088	615	35,703

※ 상기 표는 상반기 취급액 기준으로 작성

I. 영업규모

2. 부문별 영업실적

2) 할부금융 현황

(단위: 억원, %)

구 분		2025년 상반기		2024년 상반기	
		금액	구성비	금액	구성비
내구재	자동차	2,716	99.9	2,181	99.0
	가전제품	-	-	-	-
	기타(이륜차) ^{주1)}	4	0.1	21	1.0
	소계	2,721	100	2,202	100.0
주택		-	-	-	-
기계류		-	-	-	-
기타		-	-	-	-
합계		2,721	100	2,202	100.0

주1) 2024년 상반기 공시부터 이륜차는 기타항목으로 분류하여 기재

※ 상기 표는 상반기 취급액 기준으로 작성

3. 영업수익 발생원천별 실적

(단위: 억원)

구분		2025년 상반기	2024년 상반기	증감
이자수익	예치금 이자	53	41	12
	상각후원가측정 금융자산 이자 ^{주1)}	3,849	3,895	-36
	기타 이자수익	52	49	3
	소계	3,954	3,985	-31
수수료 수익	신용카드 수수료수익	5,716	5,215	501
	기타 수수료수익	10	14	-4
	소계	5,726	5,229	497
기타 영업수익 ^{주2)}		1,515	1,091	424
총계		11,195	10,305	890

주1) 상각후원가측정금융자산 이자: 신용카드자산이자, 일반대출채권 이자, 할부금융자산 이자, 기타대출채권 이자 등

주2) 기타 영업수익: 대출채권매각이익, 외환거래이익, 당기손익금융자산관련이익 등

II. 자본의 적정성

1. 자본의 변동

(단위: 억원)

구분	2025년 상반기	2024년 상반기	증감
자본금	13,301	13,301	-
자본잉여금	165	165	-
이익잉여금	12,284	10,743	1,541
자본조정	-30	-30	-
기타포괄손익누계액	675	220	455
합계	26,395	24,397	1,998

2. 자본 적정성

(단위: %)

구분		2025년 상반기	2024년 상반기	증감
자본적정성	조정 자기자본비율	20.71	19.30	1.41
	단순 자기자본비율	16.21	15.13	1.08

III. 수익성 및 건전성

1. 수익성

(단위: %)

구분	2025년 상반기	2024년 상반기	증감
총자산순이익률	1.51	1.20	0.31
총자산경비율	1.93	1.95	-0.02
수지비율	87.74	88.82	-1.08

2. 건전성

(단위: %)

구분	2025년 상반기	2024년 상반기	증감
대손충당금적립비율	103.85	103.55	0.3
손실위험도 가중부실채권 비율	1.32	1.25	0.07
자기계열여신비율	-	-	-
고정이하채권비율	1.55	1.50	0.05
연체채권비율	2.25	2.13	0.12

1. 정성적 공시

1) 유동성리스크 관리 체계

조직	업무
자금관리 관련부서	- 유동성 위기 발생시 대응방법 및 자금조달 가능 규모 등 비상 조달 계획 수립 및 관리 - 유동성 관리 (관리지표 현황, 변화 추세, 변동성 모니터링 등)
리스크관리부	- 위기상황관리체계 및 위기대응 Action Plan 관리 - 위기 수준별 판단 지표 모니터링 및 결과 보고
위기상황관리 실무협의회	- 구성 : 위험관리책임자(의장), 자금부장, 리스크관리부장, 재무기획부장, 전략기획부장, 신용관리부장, 리테일사업부장, 전략기업사업부장, 채권관리부장, 심사부장, 금융사업부장 - 소집 : 위기상황 ‘주의’ 단계 이하 또는 위험관리책임자(의장)가 필요하다고 판단 시 소집 - 위기상황 현상 진단, 비상계획 대책 수립 및 실행
기타 관련 부서	- 각 관련부서의 해당 업무와 관련된 위기상황에 대한 대책마련 및 상황 보고 - 위기상황발생시 담당하는 Action Plan 실행

2) 자금조달 원천 및 기간의 편중제한 및 다양화 정책

지표	내용
자금조달 상대방별 편중도	차입과목별, 거래기관별 비중(단일기관 50%이하)
부채 만기별 편중도	잔존만기 1년이하 차입금 / 총차입금 비중(40% 이하)
자금조달 수단별 편중도	차입과목별 잔액 / 총차입금 비중 (회사채 /장기CP 90% 이하, 전단채/단기CP 15%이하, 타 조달수단 각 30% 이하)
자금조달 시장별 편중도	해외차입 잔액 / 총차입금 비중(해외 20% 이하)

1. 정성적 공시

3) 유동성리스크 관리전략

유동성리스크관리 모범기준 주요사항	실행방안
회사 고유의 위기, 시장 전반의 위기, 양자가 상호 결합된 위기 등이 유동성리스크에 미치는 영향	① 위기상황 분석시 회사고유, 시장전반, 상호결합 시나리오 설정 및 유동성 위기상황분석 수행
시장·신용리스크 등 여타 리스크가 유동성리스크에 미치는 영향	② 위기상황 분석시 신용 및 시장리스크를 감안한 요소를 반영 ③ 전사위기상황 수준판단결과 모니터링 수행 ④ 위기상황분석 결과에 대한 리스크관리위원회 보고
자산·부채의 구성	⑤ 유동성리스크 관리지표 모니터링 및 보고(리스크관리위원회)
자금조달원의 다양화와 안정성, 자금조달 만기 분산	
기타 회사의 유동성관리에 필요한 사항	⑥ 위기상황 분석 결과 및 비상조달계획을 유동성리스크관리 전략 수립시 연계 ⑦ 비상조달계획에 명시(3단계 이상 식별방법, 단계별 구체적 대응 조치, 관련부서간 역할 및 책임)

4) 위기상황분석 이용 방식

단계	주요조치사항
1단계: 경계	① 위기상황관리실무협의회 소집 • 위기상황 진단 및 기 수립된 유동성 위기 대응 단계별 조치사항 점검 • 필요시 추가 비상계획 논의 ② 기타 조치사항 • 자금조달 여력 확보 및 보유 유동성 추가 확대 검토
2단계: 주의	① 위기상황관리실무협의회 소집: 1단계와 동일 ② 기타 조치사항 • 자금조달 여력 확보 및 보유 유동성 추가 확대 • 대응계획 위험관리책임자 보고 및 경영진에 유동성 관리 현황 보고
3단계: 심각	① 위기상황관리실무협의회 소집 • 위기상황 진단 및 기 수립된 유동성 위기 대응 단계별 조치사항 점검 • 비상계획 수립 및 이행내용 리스크관리집행위원회 보고 ② 기타 조치사항 • 장기자금 확보 적극 추진 및 유동성 지속 확보 • 대응계획 위험관리책임자 보고 및 경영진에 유동성 관리 현황 보고

1. 정성적 공시

4) 위기상황분석 이용 방식

단계	주요조치사항
4단계: 위기징후	① 위기상황관리실무협의회 소집: 3단계와 동일 ② 기타 조치사항 - 장단기 구분 없는 전방위적 자금 조달을 통한 보유 유동성 확대 - 대응계획 위험관리책임자에 매일 보고 - 경영진에 유동성 관리 현황 보고
5단계: 위기	① 위기상황관리실무협의회 소집: 4단계와 동일 ② 기타 조치사항 - 장단기 구분 없는 전방위적 자금 조달을 통한 보유 유동성 확대 - 전략적 자본 확충안 적극 실행검토 - 대응계획 위험관리책임자에 매일 보고 - 경영진에 유동성 관리 현황 매일 보고

5) 긴급 자금조달계획(Action Plan)

단계	주요조치사항(단기자금)	주요조치사항(장기자금)
경계	- CP/전단채 등 단기금융시장 모니터링 강화 - Credit-line 확대 가능 여부 타진(국내/외국계 은행) - 단기자금 조달 채널 커뮤니케이션 강화 - 월말 현금성자산 잔액 3,500억원 이상 유지	- 중개기관(증권사) 협의 강화 - 장기회사채 추가 발행 - 신용평가사 통한 정보 수집(등급변동 이슈 밀착 관리) - 회사채 최종투자자 대상 직접 IR 실행 대비 리스트업 - ABS 발행 대비 거래기관 발행한도 모니터링
주의	- 금융시장 동향 및 정책기관 정책 모니터링 강화 - Credit-line 확대 및 일부 Committed-line 전환 - 단기자금 조달 채널 대상기관 검토 - 월말 현금성자산 잔액 4,000억원 이상 유지	- 중개기관(증권사) 협의 강화 - 장기회사채 추가 발행 - 신평사 대상 IR 실행 (등급변동 이슈 밀착 관리) - 회사채 최종투자자 대상 직접 IR 실행 - ABS 발행 가능 자산 파악 및 발행 관련기관 협의 진행
심각	- 기보유 잔여 Credit-line 단계별 소진 - Credit-line 확대 및 Committed-line 최대 전환 - 단기CP/전단채 비중 15% 초과 허용 - 단기자금 조달 채널 확대(기존자산운용사) - 월말 현금성자산 잔액 5,000억원 이상 유지	- 전방위 회사채 발행 협의 강화 (이표/복리, 공/사모 등 발행 조건 Open 협의) - IR 전담인력 추가 및 투자기관 직접 관리 강화 - ABS 발행 (보유자산을 활용한 장기자금 확보)

1. 정성적 공시

5) 긴급 자금조달계획(Action Plan)

단계	주요조치사항(단기자금)	주요조치사항(장기자금)
위기 징후	• 담보제공을 통한 하나은행 C/L 확보 추진(담보가능자산 검토) • 단기CP/전단채 등 단기차입 비중 점진적 증대 • 단기자금 조달 채널 확대 - 기존은행/증권사 Retail 판매채널 • 최대유동성 확보 위해 조달 편중도 관리 지표 조정 - 자금조달 상대방별, 부채 만기별, 수단별, 시장별	• 전 채널 활용한 회사채 발행 지속 • 전 금융업종(보험사, 연기금, 자산운용사 등) 대상 신용공여한도 확보 • 유동화가능 자산 최대 활용한 ABS 추가 발행 • 보유자산 매각 추진 (가능자산 선정 등 절차 진행)
위기	• 기 보유 잔여 Credit-line 전액 소진 • 담보제공을 통한 하나은행 C/L 추가 확보 추진 • 단기차입 비중 상향 조정 후 전체널 단기조달을 통한 유동성 최대 확보	• 전 채널 활용한 회사채 발행 지속 • 지주/은행 공조한 전 금융기관 대상 장기자금 확보 • 보유자산 매각 시행을 통한 유동성 확보

6) 유동성리스크 관리지표

구분	지표	상세내용
유동성비율	원화유동성비율	200% 이상
	외화유동성비율	90% 이상
	외화갭(7일)	2% 이상
	외화갭(1개월)	-8% 이상
자금조달 편중도 관리	자금조달 상대방별 편중도	차입과목별, 거래기관별 비중(단일기관 50%이하)
	부채 만기별 편중도	잔존만기 1년이하 차입금 / 총차입금 비중(40% 이하)
	자금조달 수단별 편중도	차입과목별 잔액 / 총차입금 비중 (회사채/장기CP:90% 이하, 전단채/단기CP:15% 이하, 일반차입금/ABS 등: 각 30% 이하)
	자금조달 시장별 편중도	해외차입 잔액 / 총차입금 비중(해외 20% 이하)

1. 정성적 공시

6) 유동성리스크 관리지표

구분	지표	상세내용
유동성리스크 관리 지표	자산·부채 만기구조 현황	자산·부채 항목별 만기 분포도 및 GAP 현황(연결기준)
	회사채 발행만기 월별 분포	월별 발행만기 기준 신규회사채 분포
	즉시 가용 유동성 비율	양질의 유동성 자산 ^{주1)} / 1개월이내 원화유동성부채 (125% 이상)
	단기 조달 비중	발행만기 1년 이내 차입 잔액 / 총 차입금 비중(20% 이하)
조기경보지표	신용등급 하락 또는 신용등급 하락 가능성 발표	여/부(국가 신용등급 하락, 동종업계 신용등급 하락 또는 등급전망 악화)
	회사채 발행 및 유통시장의 위축	대내외 결제 지표 발표 상황 / 금융 정책 및 시장금리 변동 추이 등
	신용스프레드의 급격한 상승	월말 당사 회사채(3년) 민평금리 / 국고채(3년) 금리
	자금조달 비용의 급격한 상승	월 총 차입 평균 조달Cost / 전월 평균
	지급보증으로 인한 거액의 유동성 유출	월내 지급보증 채무 변제로 인한 유동성 유출금액
	거래 금융회사의 대출약정 취소, 만기연장 거절, Credit-line 축소 등	월내 Credit-line 회수 또는 한도 감액 요청건수

주1) 『여신전문금융회사 유동성리스크 관리 모범규준』 제10조 4항에서 규정하는 ‘양질의 유동성자산’.

2. 정량적 공시

1) 유동성 계량지표

(단위: 억원, %)

구분			2025년 상반기	2024년 상반기	증감
유동성	유동성자산 비율	원화 유동성자산	78,435	77,144	1,291
		원화 유동성부채	25,636	24,461	1,175
		원화 유동성비율	305.95	315.38	-9.43
	즉시가용유동성 비율	즉시가용유동성자산	16,963	17,596	-633
		1개월 이내 만기도래 부채	4,100	2,400	1,700
		즉시가용유동성비율	413.72	733.16	-319.44
	단기조달비중	단기조달잔액	600	1,100	-500
		총조달잔액	92,584	92,454	130
		단기조달비중	0.65	1.19	-0.54
	발행채권의 신용스프레드	신용카드채권 수익률	2.61	3.61	-1.00
		국고채 수익률	2.32	3.29	-0.97
		신용스프레드	0.29	0.32	-0.03

2) 규제 위반 사실

- 해당사항 없음

2. 정량적 공시

3) 자산-부채 만기구조

(단위: 억원)

구분			1~ 7일 이내	1~ 30일 이내	1~ 90일 이내	1~ 180일 이내	1~ 1년 이내	1~2년 이내	2년 초과	합계		
자 산 (관 리)	원 화 자 산	현금과 예치금	690,433	713,433	713,438	713,438	745,438	745,438	4	745,442		
		유가증권	92,752	109,092	109,092	109,092	109,092	109,092	230,997	340,089		
		카드자산	623,635	5,134,639	6,589,449	7,378,417	8,304,891	9,481,086	1,520,314	11,001,400		
		할부금융자산	7,009	31,149	92,330	182,739	359,154	668,076	415,682	1,083,758		
		리스자산	-	-	-	-	-	-	-	-		
		신기술금융자산	-	-	-	-	-	-	-	-		
		대출 채권	콜론	-	-	-	-	-	-	-	-	
			할인어음	-	-	-	-	-	-	-	-	
			팩토링	-	-	-	-	-	-	-	-	
			대여 금	가계 대출금	470	1,817	5,313	10,533	19,934	33,181	7,640	40,821
				기타 대출금	-	-	-	-	-	-	-	-
				소계	470	1,817	5,313	10,533	19,934	33,181	7,640	40,821
			기타	-	-	-	-	-	-	283,233	283,233	
			소계	470	1,817	5,313	10,533	19,934	33,181	290,873	324,054	
		기타 원화자산	140,232	331,867	333,953	348,250	348,250	348,250	475,451	823,701		
		원화자산총계	1,554,531	6,321,997	7,843,575	8,742,469	9,886,759	11,385,123	2,933,321	14,318,444		
		외화자산총계	301,902	326,469	326,469	326,469	326,469	326,469	21,523	347,992		
		자산총계	1,856,433	6,648,466	8,170,044	9,068,938	10,213,228	11,711,592	2,954,844	14,666,436		
		난외 파생상품 자산		-	-	-	-	7,462	7,462	-	7,462	
	원화자산		-	22,607	113,033	293,887	559,573	1,054,124	-	1,054,124		
	외화자산		-	22,607	113,033	293,887	567,035	1,061,586	-	1,061,586		
	부 채 및 자 본	원 화 부 채 및 자 본	단기 차입 금	일반차입금	-	-	160,000	160,000	160,000	160,000	-	160,000
				어음차입금	-	-	-	-	-	-	-	-
				관계회사차입금	-	-	-	-	-	-	-	-
				기타	-	-	-	-	-	-	-	-
소계				-	-	160,000	160,000	160,000	160,000	-	160,000	
콜머니			-	-	-	-	-	-	-	-	-	
장기차입금			-	-	-	-	-	69,966	-	69,966		
사채			20,000	410,000	780,000	1,270,000	2,790,000	5,220,000	2,805,943	8,025,943		
기타 원화부채			1,404,988	1,480,246	1,514,683	1,517,284	1,526,748	1,526,748	415,148	1,941,896		
부채 소계(원화)			1,424,988	1,890,246	2,454,683	2,947,284	4,476,748	6,976,714	3,221,091	10,197,805		
자기자본			-	-	-	-	-	-	2,632,808	2,632,808		
제충당금			-	-	-	-	-	-	486,122	486,122		
원화 부채 및 자본(제충당금 포함)			1,424,988	1,890,246	2,454,683	2,947,284	4,476,748	6,976,714	6,340,021	13,316,735		
외화 부채 및 자본		13,054	35,678	210,831	448,461	856,539	1,349,701		1,349,701			
부채 및 자본 총계		1,438,042	1,925,924	2,665,514	3,395,745	5,333,287	8,326,415	6,340,021	14,666,436			
난외 파생상품 부채			-	22,033	110,167	286,433	523,755	998,369	-	998,369		
		원화부채	-	-	-	-	7,213	7,213	-	7,213		
		외화부채	-	22,033	110,167	286,433	530,968	1,005,582	-	1,005,582		
자 산 유 동 화	국내 ABS		-	-	-	-	-	-	-	-		
	해외 ABS		-	22,033	110,167	286,433	523,755	998,369	-	998,369		
	소계		-	22,033	110,167	286,433	523,755	998,369	-	998,369		

1. 요약 재무상태표(연결)

(단위: 억원, %)

구분		2025년 상반기		2024년 상반기	
		금액	구성비	금액	구성비
자산	현금 및 예치금	10,472	7.3	11,343	8.1
	당기손익- 공정가치측정금융자산	2,377	1.7	2,139	1.5
	기타포괄손익- 공정가치측정금융자산	2,145	1.5	1,440	1.0
	상각후원가측정금융자산	120,415	84.5	117,491	84.0
	관계기업투자주식	166	0.1	242	0.2
	유형자산	655	0.5	807	0.6
	무형자산	707	0.5	883	0.6
	순확정급여자산	172	0.1	202	0.1
	이연법인세자산	285	0.2	601	0.4
	기타자산	5,147	3.6	4,731	3.4
	자산총계	142,542	100	139,880	100.0
부채	당기손익- 공정가치측정금융부채	-	-	4	0.0
	차입부채	2,300	1.6	9,198	6.6
	사채	90,787	63.7	83,781	59.9
	충당부채	648	0.5	602	0.4
	당기법인세부채	276	0.2	336	0.2
	기타부채	22,203	15.6	21,643	15.5
	부채총계	116,213	81.5	115,563	82.6
자본총계		26,328	18.5	24,317	17.4
부채 및 자본총계(총자산)		142,542	100	139,880	100.0

2. 요약 손익계산서(연결)

(단위: 억원)

구분	2025년 상반기	2024년 상반기
순이자이익	2,238	2,217
순수수료이익	1,827	1,644
당기손익- 공정가치측정금융상품관련손익	54	235
기타포괄손익- 공정가치측정금융자산관련손익	25	25
상각후원가측정금융상품관련손익	224	245
신용손실충당금전입액	-1,785	-1,763
판매비와관리비	-1,262	-1,304
기타영업손익	174	296
영업이익	1,496	1,594
영업외손익	-22	-18
법인세비용차감전순이익	1,475	1,576
법인세이익(비용)	-372	-410
연결당기순이익	1,102	1,166
기타연결포괄손익	603	331
당기총포괄이익	1,705	1,497

1. 출자회사 경영실적

(단위: 백만원)

구분	재무상황		손익상황		비고
	자산	순자산	반기영업수익	반기순손익	
하나카드페이먼트	853	853	0	-29	

주1) 자산유동화법에 의해 설립된 자금조달 목적의 유동화전문회사 및 특정금전신탁은 제외함

2. 민원현황

1) 민원건수

구분		민원 건수			환산건수(고객/ 회원 십만명당 건)			비고
		전분기	금분기	증감률 (%)	전분기	금분기	증감률(%)	
신용카드	자체민원	3	4	33.33	0.04	0.06	32.35	'25.2분기 티몬 · 위메프 대외 민원건수 - 전체: 6건 (신용카드 5건 / 체크카드 1건)
	대외민원	76	77	1.32	1.12	1.12	0.57	
	합 계	79	81	2.53	1.16	1.18	1.78	
체크카드	자체민원	0	0	-	0.00	0.00	-	
	대외민원	18	9	-50.00	0.27	0.14	-48.99	
	합 계	18	9	-50.00	0.27	0.14	-48.99	
전체	자체민원 ¹⁾	3	4	33.33	0.02	0.03	34.13	
	대외민원 ²⁾	94	86	-8.51	0.70	0.65	-7.96	
	합 계	97	90	-7.22	0.72	0.68	-6.66	

주1) 자체민원은 전자매체(홈페이지, E-mail) 및 서면(우편, 팩스, 방문)을 통해 접수된 민원 건수임

주2) 대외민원은 금융감독원 및 한국소비자원에 접수되어 카드사로 이관(이첩, 사실조회, 자율조정 등) 된 민원 건수임 (이관일 기준)

※ 자체민원은 중복·반복 및 단순 질의성 민원을, 대외민원은 중복·반복민원을 제외함

2. 민원현황

2) 유형별 민원건수

구분		민원 건수			환산건수(고객/ 회원 십만명당 건)			비고
		전분기	금분기	증감률 (%)	전분기	금분기	증감률 (%)	
신용카드	영 업	9	12	33.33	0.13	0.18	32.35	'25.2분기 티몬 · 위 메프 대외 민원건수 - 전체: 6건 (신용카드 5건 / 체크카드 1건)
	채 권	10	9	-10.00	0.15	0.13	-10.66	
	고객상담	0	2	-	0.00	0.03	-	
	제도정책	22	23	4.55	0.32	0.34	3.77	
	기 타	38	35	-7.89	0.56	0.51	-8.57	
	합 계	79	81	2.53	1.16	1.18	1.78	
체크카드	영 업	2	1	-50.00	0.03	0.02	-48.99	
	채 권	0	0	-	0.00	0.00	-	
	고객상담	0	0	-	0.00	0.00	-	
	제도정책	4	1	-75.00	0.06	0.02	-74.50	
	기 타	12	7	-41.67	0.18	0.11	-40.49	
	합 계	18	9	-50.00	0.27	0.14	-48.99	
전체	영 업	11	13	18.18	0.08	0.10	18.89	
	채 권	10	9	-10.00	0.07	0.07	-9.46	
	고객상담	0	2	-	0.00	0.02	-	
	제도정책	26	24	-7.69	0.19	0.18	-7.14	
	기 타	50	42	-16.00	0.37	0.32	-15.50	
	합 계	97	90	-7.22	0.72	0.68	-6.66	

3. 최근 3년간 금융소비자보호 실태평가 결과

구분		항목별 평가 결과	구분		항목별 평가 결과	항목별 평가 결과
		실시: 2020년 대상: 2019년			실시: 2021년 대상: 2020년	실시: 2024년 대상: 2021~23년 ※계량항목: 2021.1~2023.12 ※비계량항목: 2021.7~2024.3
종합등급		보통	종합등급		보통	보통
계량 항목	1. 민원건수	양호	1. 민원사전예방 관련사 항	양호	1. 민원 처리노력 및 금 용소비자 대상 소송사항	양호
	2. 민원처리기간	양호				
	3. 소송건수	보통	2. 민원처리노력 및 금융 소비자대상 소송 관련 사 항	양호	2. 금융사고 및 휴면금융 자산 찾아주기	미흡
	4. 영업 지속가능성	우수				
	5. 금융사고	우수				
비계량 항목	6. 소비자보호 조직 및 제도	양호	3. 금융소비자보호를 전 담하는 조직 관련사항	보통	3. 금융소비자 내부통제 체계 구축 및 이의 운영 을 위한 전담조직·인력	보통
	7. 상품개발과정의 소비자보호 체계 구축· 운영	보통	4. 금융상품개발 과정의 소비자보호체계 구축 및 운영	보통	4. 금융상품 개발단계에 서 준수하여야 할 기준 및 절차	보통
	8. 상품판매과정의 소비자보호 체계 구축· 운영	보통	5. 금융상품판매 과정의 소비자보호 체계 구축 및 운영	보통	5. 금융상품 판매 단계에 서 준수하여야 할 기준 및 절차	보통
	9. 민원관리시스템 구축 및 운영	보통	6. 민원관리시스템 및 소 비자정보 공시 관련사항	보통	6. 금융상품 판매 후 단 계에서 준수하여야 할 기 준 및 절차와 민원 관리	보통
	10. 소비자정보 공시	양호	7. 기타 소비자보호 관련 사항	양호	7. 임직원에 대한 금융소 비자보호 교육 및 보상체 계 운영	보통
					8. 기타 금융소비자 정보 제공 및 취약계층 등의 피해방지 관련 사항	양호

주1) 매년 금융감독원이 금융소비자에게 직접적인 영향을 미치는 민원 및 소송건수 등의 계량항목과 금융소비자보호 조직 및 제도, 금융상품 기획·개발 과정, 금융상품 판매 과정 등의 비계량항목을 종합적으로 고려하여 평가[우수, 양호, 보통, 미흡, 취약]
 ※ 2024년 실시 실태평가 계량평가 대상기간 : 21. 1. 1 ~ 23. 12. 31, 비계량평가 대상기간: 21. 7. 1 ~ 24. 3. 31

하나카드