

# 2024년 상반기 하나카드 현황

# Contents

## 영업규모

- 취급업무별 영업실적
- 부문별 영업실적
- 영업수익 발생원천별 실적

## 경영지표

- 자본의 적정성
- 수익성 · 건전성
- 유동성

## 재무제표

- 요약재무상태표(연결)
- 요약손익계산서(연결)

## 기타

- 출자회사 경영실적
- 민원현황

# 2024년 상반기 영업규모

---

- ▶ 취급업무별 영업실적
- ▶ 부문별 영업실적
- ▶ 영업수익 발생원천별 실적

# 취급업무별 영업실적

(상반기 취급액 기준)

(단위: 억원, %)

업종별			2024년 상반기		2023년 상반기	
			금액	구성비	금액	구성비
카드	신용판매	일시불	284,047	80.0	267,349	75.9
		할부	42,626	12.0	44,486	12.6
	카드대출	단기카드대출(현금서비스)	13,653	3.8	17,543	5.0
		장기카드대출(카드론)	12,502	3.5	19,498	5.5
	계		352,828	99.3	348,876	99.0
리스	금융		-	-	-	-
	운용		-	-	-	-
	계		-	-	-	-
할부금융			2,202	0.6	3,383	1.0
신기술 금융 투자용자	회사분	투자	-	-	-	-
		대출금	-	-	-	-
	조합분	투자	-	-	-	-
		대출금	-	-	-	-
	계		-	-	-	-
팩토링			-	-	-	-
대출금			112	0.0	42	0.0
기타 부수업무			-	-	-	-
합계			355,142	100.0	352,301	100.0

## 카드 이용 현황 (상반기 취급액 기준)

(단위: 억원)

구분	신용판매								카드대출								총계
	일시불대급금				할부대급금				단기카드대출(현금서비스)				장기카드대출(카드론)				
	개인	법인	구매 전용	계	개인	법인	구매 전용	계	개인 대환	법인	계	개인 대환	법인	계			
국내회원의 국내사용	187,649	86,878	293	274,820	40,479	2,147	-	42,626	13,586	-	-	13,586	12,502	736	-	12,502	343,534
국내회원의 해외사용	5,846	3,381	-	9,227	-	-	-	-	65	-	1	66	-	-	-	-	9,294
국내회원의 이용실적계	193,495	90,259	293	284,047	40,479	2,147	-	42,626	13,651	-	1	13,653	12,502	736	-	12,502	352,828
구분		일시불				단기카드대출(현금서비스)				계							
해외회원의 국내이용실적 계		29,429				608				30,037							

## 할부금융 현황 (상반기 취급액 기준)

(단위: 억원, %)

구분		2024년 상반기		2023년 상반기	
		금액	구성비	금액	구성비
내구재	자동차	2,202	100.0	3,383	100.0
	가전제품	-	-	-	-
	기타	-	-	-	-
	소계	2,202	100.0	3,383	100.0
주택		-	-	-	-
기계류		-	-	-	-
기타		-	-	-	-
합계		2,202	100.0	3,383	100.0

# 영업수익 발생원천별 실적

(단위: 억원)

구분		2024년 상반기	2023년 상반기	증감
이자수익	예치금 이자	41	34	7
	상각후원가측정금융자산 이자 주1)	3,895	3,814	81
	기타 이자수익	49	22	27
	소계	3,985	3,870	115
수수료수익	신용카드 수수료수익	5,215	4,216	999
	기타 수수료수익	14	13	1
	소계	5,229	4,229	1,000
기타 영업수익 주2)		1,091	1,071	20
<b>총계</b>		<b>10,305</b>	<b>9,170</b>	<b>1,135</b>

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

주2) 기타 영업수익: 대출채권매각이익, 외환거래이익, 당기손익금융자산관련이익 등

# 경영지표

---

- ▶ 자본의 적정성
- ▶ 수익성·건전성
- ▶ 유동성

## 자본의 변동

(단위: 억원)

구분	2024년 상반기	2023년 상반기	증감
자본금	13,301	13,301	-
자본잉여금	165	165	-
이익잉여금	10,743	9,099	1,643
자본조정	-30	-30	-
기타포괄손익누계액	220	-118	337
<b>합계</b>	<b>24,397</b>	<b>22,417</b>	<b>1,981</b>

## 자본의 적정성 지표

(단위: %)

구분	2024년 상반기	2023년 상반기	증감	
자본적정성	조정자기자본비율	19.30	18.16	1.14
	단순자기자본비율	15.13	14.90	0.23



## 수익성

(단위: %)

구분	2024년 상반기	2023년 상반기	증감
총자산순이익률	1.20	0.85	0.35
총자산경비율	1.95	2.05	△0.10
수지비율	88.82	91.91	△3.09

## 건전성

(단위: %)

구분	2024년 상반기	2023년 상반기	증감
대손충당금적립비율	103.55	104.95	△1.40
손실위험도 가중부실채권 비율	1.25	0.92	0.33
자기계열여신비율	0.00	0.00	-
고정이하채권비율	1.50	1.20	0.30
연체채권비율	2.13	1.86	0.27

## 유동성리스크 관리 체계

조직	업무
자금관리 관련부서	- 유동성 위기 발생시 대응방법 및 자금조달 가능 규모 등 비상조달 계획 수립 및 관리
	- 유동성 관리 (관리지표 현황, 변화추세, 변동성 모니터링 등)
리스크관리부	- 위기상황관리체계 및 위기대응 Action Plan 관리
	- 위기 수준별 판단 지표 모니터링 및 결과 보고
위기상황관리 실무협의회	- 구성 : 위험관리책임자(의장), 자금기획부장, 리스크관리부장, 재무기획부장, 전략기획부장, 신용관리부장, 리테일사업부장, 전략기업사업부장, 채권관리부장, 심사부장, 금융사업부장
	- 소집 : 위기상황 '주의' 단계 이하 또는 리스크관리본부장이 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

## 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)

## 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 ② 위기상황 분석시 신용 및 시장리스크를 감안한 요소를 반영 ③ 전사위기상황 수준판단결과 모니터링 수행 ④ 위기상황분석 결과에 대한 리스크관리위원회 보고
시장·신용리스크 등 여타 리스크가 유동성리스크에 미치는 영향	
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)

## 위기상황분석 이용 방식

단계	주요조치사항
1단계: 경계	① 위기상황관리실무협의회 소집 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 위기상황 진단 및 기 수립된 유동성 위기 대응 단계별 조치사항 점검</li> <li>• 필요시 추가 비상계획 논의</li> </ul> ② 기타 조치사항 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 자금조달 여력 확보 및 보유 유동성 추가 확대 검토</li> </ul>
2단계: 주의	① 위기상황관리실무협의회 소집: 1단계와 동일 ② 기타 조치사항 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 자금조달 여력 확보 및 보유 유동성 추가 확대</li> <li>• 대응계획 위험관리책임자 보고 및 경영진에 유동성 관리 현황 보고</li> </ul>
3단계: 심각	① 위기상황관리실무협의회 소집 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 위기상황 진단 및 기 수립된 유동성 위기 대응 단계별 조치사항 점검</li> <li>• 비상계획 수립 및 이행내용 리스크관리집행위원회 보고</li> </ul> ② 기타 조치사항 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 장기자금 확보 적극 추진 및 유동성 지속 확보</li> <li>• 대응계획 위험관리책임자 보고 및 경영진에 유동성 관리 현황 보고</li> </ul>
4단계: 위기징후	① 위기상황관리실무협의회 소집: 3단계와 동일 ② 기타 조치사항 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 장단기 구분 없는 전방위적 자금 조달을 통한 보유 유동성 확대</li> <li>• 대응계획 위험관리책임자에 매일 보고</li> <li>• 경영진에 유동성 관리 현황 보고</li> </ul>
5단계: 위기	① 위기상황관리실무협의회 소집: 4단계와 동일 ② 기타 조치사항 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 장단기 구분 없는 전방위적 자금 조달을 통한 보유 유동성 확대</li> <li>• 전략적 자본 확충안 적극 실행검토</li> <li>• 대응계획 위험관리책임자에 매일 보고</li> <li>• 경영진에 유동성 관리 현황 매일 보고</li> </ul>

## 긴급 자금조달계획(Action Plan)

단계	주요조치사항(단기자금)	주요조치사항(장기자금)
경계	<ul style="list-style-type: none"> <li>CP/전단채 등 단기금융시장 모니터링 강화</li> <li>Credit-line 확대 가능 여부 타진(국내/외국계 은행)</li> <li>단기자금 조달 채널 커뮤니케이션 강화</li> <li>월말 현금성자산 잔액 3,500억원 이상 유지</li> <li>외화 정산금 유보 검토</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>중개기관(증권사) 협의 강화</li> <li>장기회사채 추가 발행</li> <li>신용평가사 통한 정보 수집 (등급변동 이슈 밀착 관리)</li> <li>회사채 최종투자자 대상 직접 IR 실행 대비 리스트업</li> <li>ABS 발행 대비 거래기관 발행한도 모니터링</li> </ul>
주의	<ul style="list-style-type: none"> <li>금융시장 동향 및 정책기관 정책 모니터링 강화</li> <li>Credit-line 확대 및 일부 Committed-line 전환</li> <li>단기자금 조달 채널 대상기관 검토</li> <li>월말 현금성자산 잔액 4,000억원 이상 유지</li> <li>외화 정산금 유보 적극 검토</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>중개기관(증권사) 협의 강화</li> <li>장기회사채 추가 발행</li> <li>신평가 대상 IR 실행 (등급변동 이슈 밀착 관리)</li> <li>회사채 최종투자자 대상 직접 IR 실행</li> <li>ABS 발행 가능 자산 파악 및 발행 관련기관 협의 진행</li> </ul>
심각	<ul style="list-style-type: none"> <li>기보유 잔여 Credit-line 단계별 소진</li> <li>Credit-line 확대 및 Committed-line 최대 전환</li> <li>단기CP/전단채 비중 15% 초과 허용</li> <li>단기자금 조달 채널 확대(기존+자산운용사)</li> <li>월말 현금성자산 잔액 5,000억원 이상 유지</li> <li>외화 정산금 유보 실행</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>전방위 회사채 발행 협의 강화 (이표/복리, 공/사모 등 발행 조건 Open 협의)</li> <li>지주대여금 차입 검토</li> <li>IR 전담인력 추가 및 투자기관 직접 관리 강화</li> <li>ABS 발행 (보유자산을 활용한 장기자금 확보)</li> </ul>
위기징후	<ul style="list-style-type: none"> <li>담보제공을 통한 하나은행 C/L 확보 추진(담보가능자산 검토)</li> <li>단기CP/전단채 등 단기차입 비중 점진적 증대</li> <li>단기자금 조달 채널 확대                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 기존+은행/증권사 Retail 판매채널</li> </ul> </li> <li>최대유동성 확보 위해 조달 편중도 관리 지표 조정                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 자금조달 상대방별, 부채 만기별, 수단별, 시장별</li> </ul> </li> <li>외화 정산금 유보 실행</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>전 채널 활용한 회사채 발행 지속</li> <li>전 금융업종(보험사, 연기금, 자산운용사 등) 대상 신용공여한도 확보</li> <li>지주대여금 추가 차입 추진(심각 단계 이후 중액)</li> <li>유동화가능 자산 최대 활용한 ABS 추가 발행</li> <li>보유자산 매각 추진 (가능자산 선정 등 절차 진행)</li> </ul>
위기	<ul style="list-style-type: none"> <li>기 보유 잔여 Credit-line 전액 소진</li> <li>담보제공을 통한 하나은행 C/L 추가 확보 추진</li> <li>단기차입 비중 상향 조정 후 전체널 단기조달을 통한 유동성 최대 확보</li> <li>외화 정산금 유보 실행</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>전 채널 활용한 회사채 발행 지속</li> <li>지주/은행 공조한 전 금융기관 대상 장기자금 확보</li> <li>지주대여금 최대화 추진(지주총자산 5% 이상시, 이사회 의결사항)</li> <li>보유자산 매각 시행을 통한 유동성 확보</li> </ul>

## 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, 전단체/단기CP:15% 이하, 일반차입금/ABS 등: 각 30% 이하)
	자금조달 시장별 편중도	해외차입 잔액 / 총차입금 비중(해외 20% 이하)
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 <sup>주1)</sup> / 1개월이내 원화유동성부채 (125% 이상)
	단기 조달 비중	발행만기 1년 이내 차입 잔액 / 총차입금 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 총차입 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'.

## 유동성 계량지표

(단위: 억원, %)

구분		2024년 상반기	2023년 상반기	증감	
유동성	유동성자산 비율	원화 유동성자산	77,144	70,404	6,740
		원화 유동성부채	24,461	21,735	2,726
		원화 유동성비율	315.38	323.92	△8.54
	즉시가용유동성 비율	즉시가용유동성자산	17,596	11,660	5,936
		1개월 이내 만기도래 부채	2,400	3,700	△1,300
		즉시가용유동성비율	733.16	315.12	418.04
	단기조달비중	단기조달잔액	1,100	12,450	△11,350
		총조달잔액	92,454	92,954	△500
		단기조달비중	1.19	13.39	△12.20
	발행채권의 신용스프레드	신용카드채권 수익률	3.61	4.11	△0.50
		국고채 수익률	3.29	3.58	△0.29
		신용스프레드	0.32	0.53	△0.21

## 규제 위반 사실

- 해당사항 없음

## 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			
자산 (관리)	원화 자산	현금과 예치금	8,336	8,636	8,636	8,736	8,736	8,736	0	8,736		
		유가증권	968	968	968	968	968	968	1,440	2,409		
		카드자산	6,938	49,340	63,268	70,400	79,150	90,189	13,786	103,975		
		할부금융자산	69	352	1,048	2,096	4,168	8,058	5,578	13,637		
		리스자산	-	-	-	-	-	-	-	-		
		신기술금융자산	-	-	-	-	-	-	-	-		
		대출 채권	대여금	콜론	-	-	-	-	-	-	-	
				할인어음	-	-	-	-	-	-	-	
				팩토링	-	-	-	-	-	-	0	0
			대여금	가계대출금	4	17	51	104	202	353	154	507
				기타대출금	-	-	-	-	-	-	-	-
				소계	4	17	51	104	202	353	154	507
	기타	-	-	-	-	-	-	-	3,094	3,094		
	소계	4	17	51	104	202	353	3,248	3,601			
	기타 원화자산	1,961	3,144	3,172	3,365	3,365	3,365	5,363	8,727			
	원화자산총계	18,277	62,458	77,144	85,670	96,590	111,669	29,416	141,085			
	외화자산총계	2,615	2,680	2,680	2,680	2,680	2,680	113	2,793			
	자산총계	20,892	65,138	79,824	88,350	99,270	114,349	29,529	143,878			
난외 파생상품 자산	원화자산	-	-	-	-	301	5,874	4,986	10,860			
	외화자산	-	-	-	-	69	69	0	69			
	외화자산	-	-	-	-	232	5,805	4,986	10,791			
	외화자산	-	-	-	-	-	-	-	-			
	외화자산	-	-	-	-	-	-	-	-			
부채 및 자본	단기 차입금	일반차입금	-	-	700	2,200	6,900	6,900	0	6,900		
		어음차입금	-	-	-	-	-	-	-	-		
		관계회사차입금	-	-	-	-	-	-	-	-		
		기타	-	4	4	4	4	4	-	4		
		소계	-	4	704	2,204	6,904	6,904	-	6,904		
		콜머니	-	-	-	-	-	-	-	-		
	원화 부채 및 자본	장기차입금	-	-	-	-	-	1,600	698	2,298		
		사채	-	2,400	9,100	18,550	28,450	52,250	20,765	73,015		
		기타 원화부채	13,352	14,273	14,667	14,684	14,779	14,779	4,325	19,103		
		부채 소계(원화)	13,352	16,677	24,470	35,438	50,132	75,532	25,787	101,319		
		자기자본	-	-	-	-	-	-	24,317	24,317		
		제충당금	-	-	-	-	-	-	4,744	4,744		
		원화 부채 및 자본(제충당금포함)	13,352	16,677	24,470	35,438	50,132	75,532	54,849	130,381		
		외화 부채 및 자본	122	123	123	123	355	5,928	7,569	13,497		
	부채 및 자본 총계	13,474	16,800	24,594	35,561	50,487	81,461	62,417	143,878			
난외 파생상품 부채	원화부채	-	-	-	-	294	5,532	4,746	10,278			
	외화부채	-	-	-	-	220	5,458	4,746	10,204			
	외화부채	-	-	-	-	74	74	-	74			
자산 유동화	국내 ABS	-	-	-	-	-	-	-	-			
	해외 ABS	-	-	-	-	220	5,458	4,746	10,204			
	소계	-	-	-	-	220	5,458	4,746	10,204			



# 재무제표

---

- ▶ 요약재무상태표 (연결)
- ▶ 요약손익계산서 (연결)

# 요약재무상태표 (연결)

구분		2024년 상반기		2023년 상반기	
		금액	구성비	금액	구성비
자산	현금 및 예치금	11,343	8.1	5,591	4.3
	당기손익-공정가치측정금융자산	2,139	1.5	2,392	1.8
	기타포괄손익-공정가치측정금융자산	1,440	1.0	949	0.7
	상각후원가측정금융자산	117,491	84.0	115,955	88.3
	관계기업투자주식	242	0.2	229	0.2
	유형자산	807	0.6	761	0.6
	무형자산	883	0.6	868	0.7
	순확정급여자산	202	0.1	148	0.1
	이연법인세자산	601	0.4	861	0.7
	기타자산	4,731	3.4	3,615	2.8
	<b>자산총계</b>	<b>139,880</b>	<b>100.0</b>	<b>131,370</b>	<b>100.0</b>
부채	당기손익-공정가치측정금융부채	4	0.0	1	0.0
	차입부채	9,198	6.6	23,144	17.6
	사채	83,781	59.9	69,855	53.2
	충당부채	602	0.4	634	0.5
	당기법인세부채	336	0.2	273	0.2
	기타부채	21,643	15.5	15,106	11.5
	<b>부채총계</b>	<b>115,563</b>	<b>82.6</b>	<b>109,012</b>	<b>83.0</b>
<b>자본총계</b>	<b>24,317</b>	<b>17.4</b>	<b>22,357</b>	<b>17.0</b>	
<b>부채 및 자본총계(총자산)</b>	<b>139,880</b>	<b>100.0</b>	<b>131,370</b>	<b>100.0</b>	

# 요약손익계산서 (연결)

(단위: 억원)

구분	2024년 상반기	2023년 상반기
순이자이익	2,217	2,288
순수수료이익	1,644	881
당기손익-공정가치측정금융상품관련손익	235	118
기타포괄손익-공정가치측정금융자산관련손익	25	22
상각후원가측정금융상품관련손익	245	502
신용손실충당금전입액	-1,763	-1,927
판매비와관리비	-1,304	-1,176
기타영업손익	296	242
영업이익	1,594	949
영업외손익	-18	-30
법인세비용차감전순이익	1,576	919
법인세이익(비용)	-410	-193
연결당기순이익	1,166	726
기타연결포괄손익	331	13
당기총포괄이익	1,497	739

# 기타

---

- ▶ 출자회사 경영실적
- ▶ 민원현황

## 출자회사 경영실적<sup>1)</sup>

(단위: 백만원)

구분	재무상황		손익상황		비고
	자산	순자산	반기영업수익	반기순손익	
하나카드페이먼트	43	37	0	(3)	

주1) 자산유동화법에 의해 설립된 자금조달 목적의 유동화전문회사 및 특정금전신탁은 제외함

※ 대상기간 : 2024년 2분기(2024.04.01~2024.06.30)

## 민원건수

구분		민원 건수			환산건수(고객/ 회원 십만명당 건)			비고
		전분기	금분기	증감률(%)	전분기	금분기	증감률(%)	
신용카드	자체민원	6	4	-33.3	0.09	0.06	-34.3	
	대외민원	54	81	50.0	0.81	1.20	47.9	
	합 계	60	85	41.7	0.90	1.26	39.7	
체크카드	자체민원	0	0	-	0.00	0.00	-	
	대외민원	9	8	-11.1	0.14	0.12	-11.1	
	합 계	9	8	-11.1	0.14	0.12	-11.1	
전체	자체민원 <sup>1)</sup>	6	4	-33.3	0.05	0.03	-33.8	
	대외민원 <sup>2)</sup>	63	89	41.3	0.48	0.67	40.2	
	합 계	69	93	34.8	0.53	0.70	33.8	

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

## 유형별 민원건수

구분		민원 건수			환산건수(고객/ 회원 십만명당 건)			비고
		전분기	금분기	증감률(%)	전분기	금분기	증감률(%)	
신용카드	영 업	10	7	-30.0	0.15	0.10	-31.0	
	채 권	7	11	57.1	0.11	0.16	54.9	
	고객상담	4	2	-50.0	0.06	0.03	-50.7	
	제도정책	17	26	52.9	0.26	0.38	50.8	
	기 타	22	39	77.3	0.33	0.58	74.8	
	합 계	60	85	41.7	0.90	1.26	39.7	
체크카드	영 업	1	0	-100.0	0.02	0.00	-100.0	
	채 권	1	3	200.0	0.02	0.05	199.9	
	고객상담	1	0	-100.0	0.02	0.00	-100.0	
	제도정책	1	2	100.0	0.02	0.03	99.9	
	기 타	5	3	-40.0	0.08	0.05	-40.0	
	합 계	9	8	-11.1	0.14	0.12	-11.1	
전체	영 업	11	7	-36.4	0.08	0.05	-36.8	
	채 권	8	14	75.0	0.06	0.11	73.7	
	고객상담	5	2	-60.0	0.04	0.02	-60.3	
	제도정책	18	28	55.6	0.14	0.21	54.4	
	기 타	27	42	55.6	0.21	0.32	54.4	
	합 계	69	93	34.8	0.53	0.70	33.8	

## 최근 3년간 금융소비자보호 실태평가 결과

구분	평가 항목	항목별 평가결과		평가 항목	항목별 평가결과 (실시:2021년 대상:2020년)
		(실시:2019년 대상:2018년)	(실시:2020년 대상:2019년)		
종합등급		양호	보통	종합등급	보통
계량 항목	1. 민원건수	양호	양호	1. 민원사전예방 관련사항	양호
	2. 민원처리기간	우수	양호		
	3. 소송건수	우수	보통	2. 민원처리노력 및 금융소비자대상 소송 관련사항	양호
	4. 영업 지속가능성	우수	우수		
	5. 금융사고	양호	우수		
비계량 항목	6. 소비자보호 조직및 제도	양호	양호	3. 금융소비자보호를 전담하는 조직관련사항	보통
	7. 상품개발과정의소비자보호 체계구축·운영	보통	보통	4. 금융상품개발 과정의 소비자보호체계 구축 및 운영	보통
	8. 상품판매과정의소비자보호 체계구축·운영	보통	보통	5. 금융상품판매 과정의 소비자보호체계 구축 및 운영	보통
	9. 민원관리시스템 구축·운영	보통	보통	6. 민원관리시스템 및 소비자정보공시관련사항	보통
	10. 소비자정보 공시	양호	양호	7. 기타 소비자보호 관련사항	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]

※ 2021년 실시 실태평가 계량평가 대상기간 : '20. 1. 1 ~ '20. 12. 31, 비계량평가 대상기간 : '20. 1. 1 ~ '21. 6. 30

본 공시자료는 '여신전문금융업감독규정' 제23조 및 '여신전문금융업 통일경영공시기준'에 따라 작성되었으며, 당사 홈페이지 (<http://www.hanacard.co.kr/>)에도 게재하였습니다.



 하나카드