

2017 KB금융그룹 지속가능경영보고서

KB FINANCIAL GROUP  
SUSTAINABILITY  
REPORT

-

2017

## 보고서 개요

KB금융그룹은 KB국민은행이 2009년부터 발간해 온 지속가능경영보고서를 2011년부터 그룹 차원으로 확대하여 매년 발간하고 있습니다. 본 보고서를 통해 KB금융그룹의 지속가능성에 대한 경제, 사회, 환경적 노력 및 성과를 모든 이해관계자에게 투명하게 공개하고 나아갈 방향을 이해관계자들과 함께 공유하고자 합니다.

### 보고 원칙

본 보고서는 지속가능경영보고서의 국제 보고 기준인 GRI(Global Reporting Initiative) Standards의 'Core Option'에 부합하도록 작성하였습니다. 또한, 중대성 평가(Materiality Test)를 통해 내·외부 이해관계자 모두에게 중요하다고 판단되는 이슈를 중점적으로 보고하고 있습니다.

### 보고 기간

본 보고서는 2017년 1월 1일부터 12월 31일까지 한 해 동안의 지속가능경영 활동과 성과를 담고 있습니다. 정량적 성과는 최근 3개년(2015~2017년) 데이터를 보고하여 연도별 추이를 파악할 수 있도록 하였으며, 일부 주요한 지속가능경영 활동에 대해서는 2014년 데이터를 비롯하여 2018년도 상반기까지의 내용을 포함하였습니다.

### 보고 범위

본 보고서는 KB금융지주와 KB국민은행, KB증권, KB손해보험, KB국민카드, KB생명보험, KB자산운용, KB캐피탈, KB저축은행, KB부동산신탁, KB인베스트먼트, KB신용정보, KB데이터시스템 등 12개 계열사의 경제·환경·사회적 성과를 담고 있습니다. 보고 범위는 본사 및 전 지점을 포함하며, 보고 범위가 상이한 경우에는 보고서 내에 별도 표기하였습니다.

### 보고서 검증

보고 내용의 신뢰성과 품질 향상을 위해 독립적인 외부 기관의 검증을 받았으며, 그 결과는 제3자 검증 의견서(78-79페이지)에서 확인하실 수 있습니다.

MEMBER OF  
**Dow Jones**  
**Sustainability Indices**  
In Collaboration with RobecoSAM

KB금융그룹은 2년 연속 DJSI 월드지수 편입  
및 국내 은행산업 최우수 기업으로 선정  
되었습니다.

# 목 차

2017 주요성과		04
CEO 메시지		06
기업 소개		08
주요 이슈	이해관계자 참여와 중요성 평가	12
	고객	14
	혁신	20
	지속가능한 금융	28
	지역사회	32
	임직원	44
지속가능경영 체계	지배구조	52
	윤리경영	54
	통합리스크 관리	56
	인권경영	58
지속가능경영 성과	고객	62
	지역사회	63
	환경	66
	임직원	71
	경제	73
추가 정보	GRI Index	76
	제3자 검증 의견서	78
	UN SDGs	80
	주요 가입단체 및 원칙참여	81

## 2017 주요성과



**고객**  
-  
고객에게 꼭 필요한  
맞춤형 상품과 서비스 제공

고객 수  
33,630천 명



**지역사회**  
-  
금융업 역량을 활용한  
사회공헌 활동 수행

지역사회 총 기부금액  
552억 원



**임직원**  
-  
임직원이 성장 가능한  
기업문화 조성

임직원 수  
28,487명



**환경**  
-  
녹색투자 확대를 통한  
친환경 녹색금융 추진

녹색여신  
1.4조 원



**경제**  
-  
지속 가능한  
경영 성과 창출

당기순이익  
3.3조 원

2017 주요성과

- CEO 메시지
- 기업 소개
- 주요 이슈
- 지속가능경영 체계
- 지속가능경영 성과
- 추가 정보

국가고객만족도(NCSI)

11회 1위

온라인 금융 이용 고객 비율

36.2%

미소금융 지원 (누적)

1,394억 원

KB굿잡 취업자 수(누적)

7,092명

직원 1인당 평균 교육 시간

154시간

임직원 만족도

84.5점

신재생에너지 투자액

5,448억 원

CDP Climate Change 2017

기후변화 대응 우수기업

배당금

7,667억 원

법인세

7,950억 원

## CEO 메시지



2017년은 KB금융그룹이 견실한 재무적 성과 창출과 비즈니스 포트폴리오 안정화를 이루며 리딩금융그룹 위상 회복의 기틀을 다진 뜻깊은 한 해였습니다. 이는 고객과 주주, 지역사회 관계자 여러분의 변함없는 성원과 KB금융그룹 전 임직원들의 노력이 있었기에 가능하였습니다. 이 자리를 빌려 깊은 감사의 말씀을 드립니다.

디지털 기술 혁신에 따라 통신, 유통, IT 등 비(非)금융 분야 글로벌 ICT기업들의 공세가 이어지고, 새롭게 출범한 인터넷전문은행이 또 다른 경쟁자로 등장하는 등 금융산업은 전례 없는 패러다임 변화에 직면해 있습니다. 또한, 글로벌 금융시장의 변동성 확대, 가계부채 증가 등 최근의 금융환경은 수많은 난제들이 있습니다. 이런 불확실한 대내외 경영환경 속에서도 KB금융그룹은 흔들리지 않고 올바른 금융의 가치를 지켜 나가며, 우리 사회와의 동반 성장을 실천하는 ‘국민의 평생 금융파트너’로 자리잡기 위해 부단히 노력하겠습니다.

### 고객 중심 경영 강화

KB는 고객의 성공과 경제적 행복 실현을 최우선 과제로 삼고 있습니다. 고객 한 분 한 분을 더 잘 모시기 위해 고객의 니즈를 더 정확하게, 적기에 파악하여 고객에게 꼭 필요한 맞춤형 상품과 서비스 제공을 확대해 나가겠습니다. 고객의 편의를 가로막고 있는 조직 내부의 프로세스가 있다면 관례와 타성에서 벗어나 철저히 고객 중심적인 프로세스로 과감히 바꾸어 나가겠습니다. 지속적으로 추진하고 있는 디지털 혁신과, 실행 중심의 Agile 조직으로의 전환 등의 핵심도 결국 고객 중심의 가치를 만들기 위함입니다. 그룹의 사업영역을 결합한 ‘One-stop 서비스’를 체질화하고, 고객이 인정하는 차별화된 경쟁력을 갖추기 위해 끊임없는 혁신을 시도하겠습니다.

### 금융의 사회적 책임 확대

국민들에게 받은 사랑을 희망으로 돌려 드리기 위해 금융의 사회적 책임 이행을 확대하여 고객·국민·사회와 함께 동반 성장해 나가고자 합니다. 중·저신용자를 위한 중금리 대출, 저소득층 및 소상공인 등 금융 소외계층을 위한 다양한 금융상품 및 서비스 제공을 통해 서민을 향한 포용적 금융을 실천해 나갈 것입니다. 또한, 중소/창업벤처 기업에 대한 대출 및 투자 지원을 활성화해 ‘혁신창업 생태계 조성’을 선도하고, 그 결과 더 많은 일자리가 창출되는 ‘일자리 선순환 경제’를 만들어 가겠습니다. 서민층과 중소·중견 기업에 대한 실질적인 지원을 위해 그룹 차원의 다양한 지원방안을 찾고 실행해 나가겠습니다.

### 인재양성 및 도전적이고 창의적인 기업문화 정착

기업의 지속가능한 성장은 조직 구성원의 역량 및 전문성 향상에 대한 투자와, 도전적이고 창의적인 인재로 성장할 수 있도록 지원해 주는 기업문화가 자리 잡을 때 가능합니다. 스스로 노력하는 직원들이 지속적인 자기계발을 통한 성장의 기회를 충분히 가질 수 있도록 적극 지원하고, 혁신적 사고와 주도적인 자세로 새로운 것에 도전하고 몰입하는 문화가 KB 안에 뿌리내리도록 노력하겠습니다.

그룹 차원에서 일곱번 째로 발간하는 이번 지속가능경영보고서를 통해 우리 사회와 함께 성장하기 위해 노력했던 KB의 다양한 활동과 성과를 투명하게 공개하고자 합니다. 앞으로도 KB는 우리 사회, 경제, 환경에 긍정적인 변화를 이끌어 내고 더 나은 세상을 만들어 내기 위해 노력하겠습니다. 여러분의 따뜻한 관심과 성원을 부탁드립니다.

감사합니다.

KB금융그룹 회장  
윤종규



## 기업 소개

KB금융그룹은 국내 최대의 고객 기반 및 지점망을 갖춘 리딩 금융그룹으로 소매 및 기업 금융, 금융투자, 보험, 신용카드, 자산관리 등 다양한 금융 서비스를 제공하고 있으며, 12개 계열사를 통해 1,689개 국내 영업점과 중국, 미국, 일본, 베트남 등 13개국에 38개 네트워크를 보유하고 있습니다.

KB금융그룹은 ‘국민의 평생 금융파트너’로서 고객의 성공과 경제적 행복의 실현을 최우선 과제로 삼고 있습니다. KB금융그룹은 4차 산업혁명 시대에 걸맞은 사업모델의 혁신과 고객중심 One-Stop 종합금융 서비스 제공을 통해 국내에서의 입지를 견고히 하고, 나아가 아시아 금융을 선도하는 글로벌 금융그룹으로 거듭나기 위해 노력하고 있습니다.

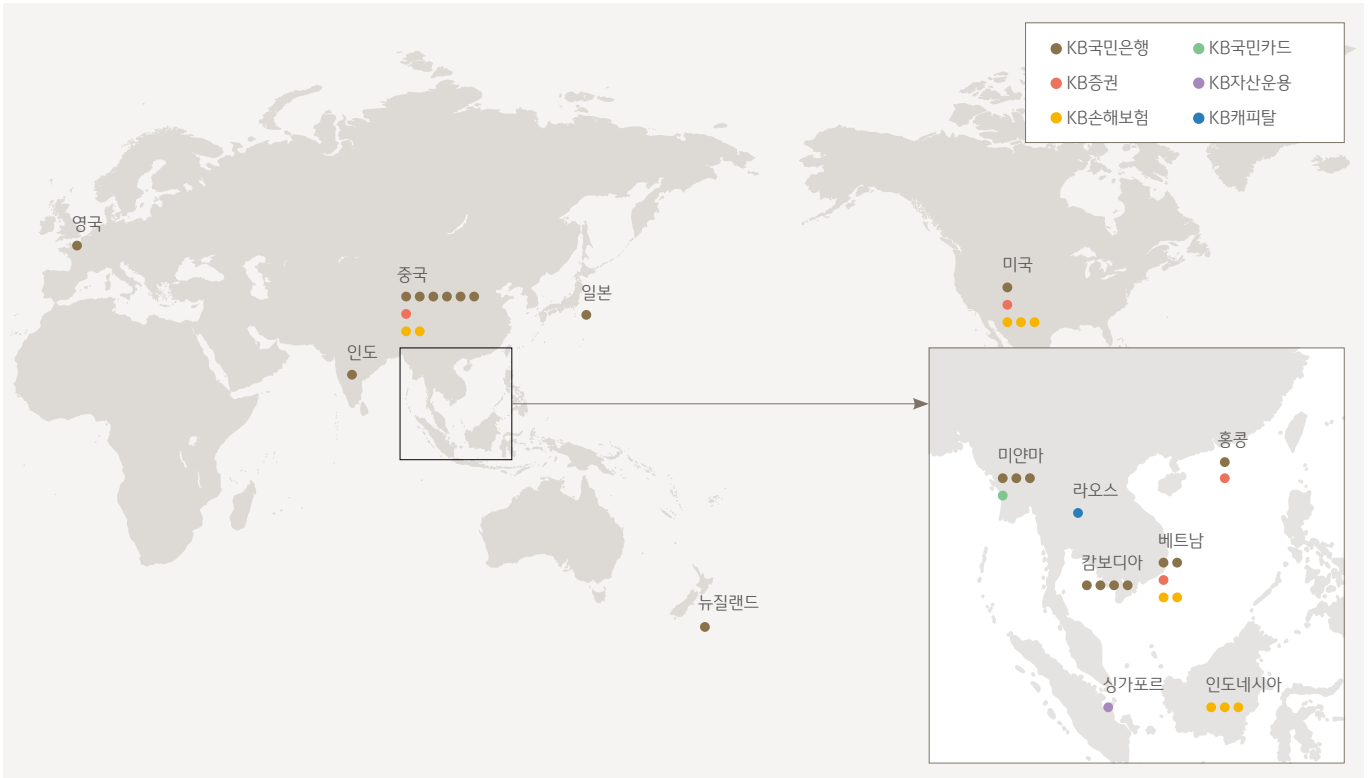


\* 그룹 연결 지배주주 지분 순이익 기준

### 계열사 현황

은행	KB국민은행	고객에게 최고의 가치를 제공하며 디지털 혁신을 선도해 나가는 ‘고객 중심 은행’이 되기 위해 노력하고 있습니다.
금융투자	KB증권	전 사업 부문에 경쟁력 있는 사업 포트폴리오를 확보하여 고객에게 최상의 금융 솔루션을 제공하고 있습니다.
	KB자산운용	주식, 채권, 해외자산, 부동산, 인프라, PE, 헤지펀드 등 다양한 분야의 우수한 펀드상품을 고객에게 제공하고 있습니다.
	KB부동산신탁	부동산의 개발·금융·자산관리·REITs 업무 등을 담당하는 부동산신탁 전문 서비스 기관입니다.
	KB인베스트먼트	중소벤처기업 및 중견기업에 자본투자와 더불어 포괄적인 경영지원 서비스를 제공합니다.
보험	KB손해보험	고객이 안전한 삶과 사업을 영위할 수 있도록 우수한 상품과 서비스를 제공하고 있습니다.
	KB생명보험	고객의 입장에서 이해하기 쉽고, 가치 있는 상품으로 선진화된 보험서비스를 제공하고 있습니다.
여신전문	KB국민카드	고객 가치에 기반한 상품과 마케팅 전략, 핀테크 시장 경쟁력 강화로 최고의 라이프 솔루션 Provider로 자리매김하고 있습니다.
	KB캐피탈	자동차금융 전문 캐피탈사로서 전 차종에 대한 자산 포트폴리오를 갖춘 자동차금융을 중심으로 개인금융까지 지원합니다.
서민금융	KB저축은행	서민과 중소기업의 가치 증대를 통한 고객가치 창출을 최우선 목표로, 고객의 신뢰를 쌓아가겠습니다.
기타	KB신용정보	우수한 전문인력과 최첨단 시스템으로 건전한 신용사회의 정착을 위해 노력하고 있습니다.
	KB데이터시스템	급변하는 금융 환경에 대응하여, 컨설팅에서 시스템 구축, 운영까지 최적의 통합 IT서비스를 제공합니다.





국내 영업점 수

KB금융지주	1
KB국민은행	1,062
KB증권	120
KB손해보험	344
KB국민카드	70
KB생명보험	35
KB자산운용	1

\* 2017년 12월 31일 기준  
\* 본점은 영업부를 포함하여 1개 지점으로 간주

KB캐피탈	27
KB저축은행	8
KB부동산신탁	3
KB인베스트먼트	1
KB신용정보	16
KB데이터시스템	1
합계	1,689

해외 영업점 수

KB국민은행	21
KB증권	4
KB손해보험	10
KB국민카드	1
KB자산운용	1
KB캐피탈	1
합계	38

\* 2017년 12월 31일 기준



## 주요이슈

KB금융그룹은 내·외부 이해관계자의 의견과 지속가능경영 동향을 정기적으로 조사하여 매년 중요한 이슈를 파악하고 있습니다. 그리고 이를 상세히 보고함으로써 KB금융그룹의 지속가능경영 활동을 이해관계자와 공유하고 함께 발전시켜 나가고 있습니다.

이해관계자 참여와 중요성 평가	12
고객	14
혁신	20
지속가능한 금융	28
지역사회	32
임직원	44



## 이해관계자 참여와 중요성 평가

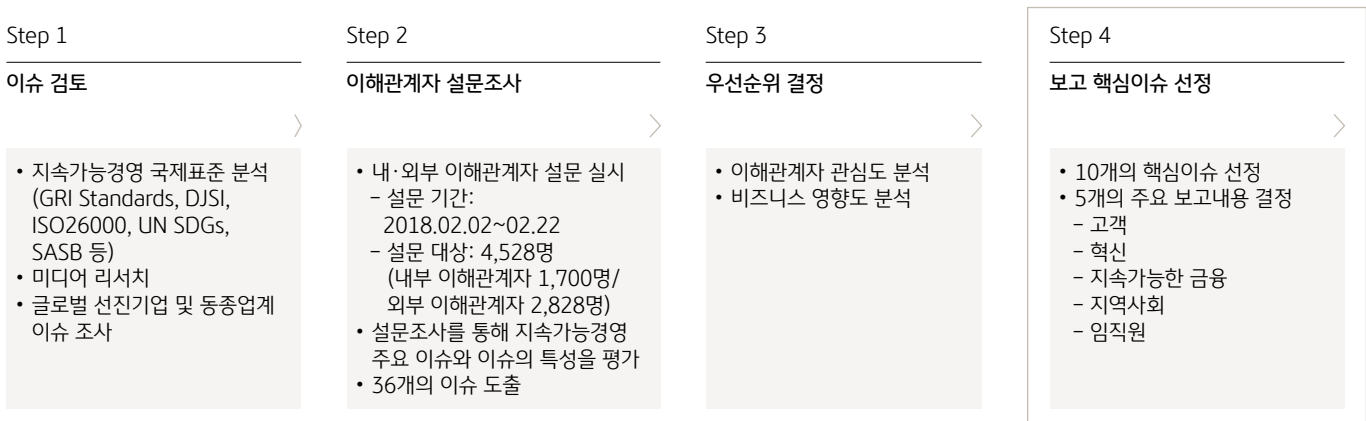
### 이해관계자 커뮤니케이션

KB금융그룹은 고객, 임직원, 주주 및 투자자, 협력사, 지역사회, 정부 및 유관기관을 핵심 이해관계자로 정의하고 있습니다. 또한, 이해관계자의 의견을 청취하기 위해 다양한 채널을 활용하여 이해관계자별 주요 요구사항을 파악하고 사업전략 수립과 경영 의사결정에 반영하고 있습니다. KB금융그룹은 앞으로도 이해관계자의 요구 변화에 대응할 수 있도록 이해관계자와의 소통을 기반으로 지속가능경영을 내실화해 나갈 계획입니다.

	고객	임직원	주주·투자자	협력사	지역사회	정부·유관기관
주요 관심사항	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 상품 및 서비스 품질</li> <li>• 금융접근성</li> <li>• 고객만족도</li> <li>• 개인정보보호</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 공정한 평가</li> <li>• 역량강화</li> <li>• 일과 삶의 균형</li> <li>• 상생의 노사관계</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 기업가치 제고</li> <li>• 건전한 지배구조</li> <li>• 리스크 관리</li> <li>• 투명한 공시</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 공정거래</li> <li>• 동반성장</li> <li>• 투명한 커뮤니케이션</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 지역사회 봉사 및 기부</li> <li>• 지역사회 투자</li> <li>• 일자리 창출</li> <li>• 금융소외계층 지원</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 법규 및 규제 준수</li> <li>• 공익성 정책 실현</li> </ul>
커뮤니케이션 채널	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 영업점</li> <li>• 홈페이지</li> <li>• 콜센터</li> <li>• 고객패널</li> <li>• 고객만족도 조사</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 고충처리센터</li> <li>• 노사협의회</li> <li>• 임직원간담회</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 주주총회</li> <li>• 실적발표회</li> <li>• IR로드쇼</li> <li>• 투자설명회</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 협력사 간담회</li> <li>• 협력사 만족도 조사</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 지역밀착형 사회공헌사업</li> <li>• KB굿잡</li> <li>• KB미소금융</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 정책 간담회</li> <li>• 공청회</li> </ul>

### 중대성 평가 프로세스

KB금융그룹은 이해관계자 관심도와 비즈니스 영향도를 기준으로 중대성 평가를 실시하기 위해 국제표준 분석, 글로벌 벤치마킹, 미디어 리서치, 이해관계자 설문조사를 수행하였습니다. 설문조사를 통해 KB금융그룹과 연관된 주요 지속가능경영 이슈를 내·외부 이해관계자 관점에서 파악하였으며, 도출한 주요 이슈는 GRI Standards 가이드라인에 따라 중대성 평가를 실시하는 우선 순위화 과정을 거쳐 최종 보고 이슈 및 주제를 선정하고, 이를 보고서에 균형있게 반영하였습니다.

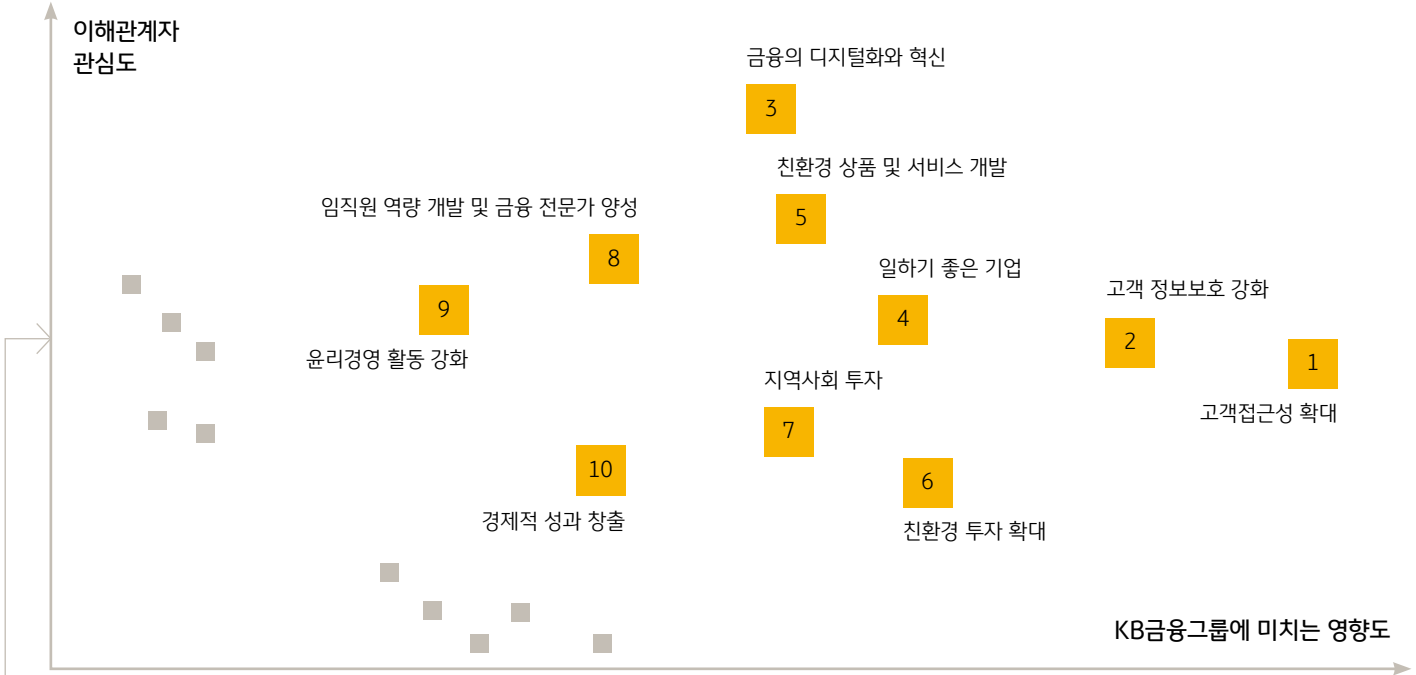


주요 이슈

이해관계자 참여와 중요성 평가

- 고객
- 혁신
- 지속가능한 금융
- 지역사회
- 임직원

이해관계자 핵심 이슈 확인



이슈별 영향 분석

순번	보고 주제	이해관계자 핵심 이슈	영향이 발생하는 대상					이슈가 미치는 영향		
			임직원	고객	협력사	지역사회	주주 및 투자자	경영개선 효과	시장점유율 증대 효과	브랜드 이미지 제고 효과
1	고객	고객접근성 확대		●			●		○	
2	고객	고객 정보보호 강화	●	●						○
3	혁신	금융의 디지털화와 혁신	●	●			●		○	
4	임직원	일하기 좋은 기업	●					○		
5	지속가능한 금융	친환경 상품 및 서비스 개발	●	●		●				○
6	지속가능한 금융	친환경 투자 확대		●		●				○
7	지역사회	지역사회 투자	●			●				○
8	임직원	임직원 역량 개발 및 금융 전문가 양성	●					○		
9	인권경영	윤리경영 활동 강화	●	●	●		●			○
10	경제성과	경제적 성과 창출	●	●	●		●	○		

## 고객

### 중요성

포화상태에 도달한 국내 금융시장과 더불어, 저성장 기조 장기화에 대한 우려 속에서 고객의 요구 및 시장의 트렌드를 반영한 상품개발에 대한 중요성이 더욱 강조되고 있습니다. 특히 저성장, 저금리 시대로 진입함에 따라 금융상품에 대한 고객의 요구 수준이 높아지고, 늘어난 기대수명으로 은퇴 후 삶을 위한 노후대비와 자산관리에 대한 관심이 높아지고 있습니다. 이러한 상황에서 KB금융그룹의 지속가능한 성장을 위해서는 통합적 관점으로 고객의 니즈와 시장의 트렌드를 분석하고 이에 부합하는 고객 대응 및 고객의 권익 강화 활동이 필수적입니다.

### 동향

#### 위기

금융시장의 포화상태와 더불어 핀테크의 등장에 따른 비대면 금융서비스, P2P대출, 간편결제 및 송금 등 기존 금융서비스에 대한 다양한 대체재의 출현이 가속화됨에 따라 고객에 대한 금융권의 영향력이 약화되고 있습니다.

#### 기회

국내 시장에서의 높은 시장점유율과 IT 역량을 바탕으로, 고객 중심의 경영 활동을 수행함으로써 급변하는 금융환경 속에서 경쟁력을 확보할 수 있습니다.

### 대응방식

KB금융그룹은 고객의 니즈를 정확하게 파악하여 고객에게 꼭 필요한 맞춤형 상품과 서비스를 제공하고 있습니다. 또한, 계열사 사업영역을 결합한 'One-stop 서비스'를 체질화하여 고객에게 인정받는 차별화된 경쟁력으로 자리 잡을 수 있도록 끊임없는 혁신을 시도하고 있습니다.

## 주요 이슈

이해관계자 참여와 중요성 평가

### 고객

혁신

지속가능한 금융

지역사회

임직원

# 고객 접근성 확대

## 고객 대상별 접근성 강화

KB금융그룹은 시니어, 장애인, 외국인 등 금융소외계층과 직장인 고객이 불편함 없이 금융서비스를 이용하고 접할 수 있도록 고객 접근성을 강화하고 있습니다.

## 시니어 고객

KB국민은행은 2017년 5월부터 시니어 고객을 대상으로 전용 상담 전화번호(1644-3308)를 신설하여 ARS 메뉴 선택을 거치지 않고 상담직원과 바로 연결이 가능한 서비스를 제공하고 있습니다. 또한, 7월부터는 '쉬운 말 서비스'의 시행을 통해 어려운 폰뱅킹 ARS 메뉴의 용어를 쉽게 풀이하였고, ARS안내 속도를 기존보다 천천히, 상세하게 안내하고 있습니다. 이와 더불어 60~70대 은퇴세대의 안정적인 주식투자를 지원하기 위해 투자자 교육 세미나인 '올바른 주식투자! 든든가이드!'를 KB증권과 공동 주관으로 전국 7개 도시에서 진행하였습니다. KB증권은 시니어 고객 전용 상담창구를 운영하고 있으며, KB손해보험은 고령 금융소비자를 위한 규정을 신설하여 고령 소비자의 권익을 증진하고 있습니다.

## 장애인 고객

KB국민은행은 청각장애인 고객을 위해 2017년 12월 '보이는 ARS 시스템'을 도입하여 음성 ARS 안내 이외에도 시각 이미지 서비스를 제공하고 있습니다. 또한, 시각장애인 고객이 음성 인증을 통해 조회 및 이체 등의 서비스를 이용할 수 있도록 '리브톡톡 음성인식 서비스'를 제공하고 있으며, 영업점 방문이 어려운 고객의 이용 편의를 위해 바이오 인증 및 영상통화를 이용한 비대면 실명확인 서비스를 더욱 고도화하였습니다. 또한, 휠체어 접근이 용이한 유니버설 카운터 및 화면 확대 기능과 점자 표시 그리고 음성 안내 기능이 탑재된 ATM기기의 보급을 지속적으로 확대하여 장애인 고객의 불편 해소를 위해 노력하고 있습니다. KB국민카드는 시각장애인을 위한 점자 안내장을 제작하여 제공하고 있습니다.

## 외국인 고객

KB국민은행은 외국인 고객의 편의를 도모하기 위하여 비대면 채널의 다국어 서비스 지원, 외국인 고객 접근성 확대 등의 활동을 추진하고 있습니다. 또한, 뱅킹 플랫폼인 'KB스타뱅킹'에 다국어 서비스를 지원하여 2016년 11월 영어, 중국어, 일본어를 시작으로 2017년 12월에는 캄보디아어, 2018년 2월 베트남어를 추가 지원하는 등 현재 총 5개 국어 서비스를 제공하고 있습니다. 더불어, 2017년 3월부터 '외국어상담 콜백(Call Back) 프로세스'를 시행하여 6개 국어(영어, 중국어, 일본어, 베트남어, 러시아어, 캄보디아어)로 외국어 상담을 진행하며, 상담 대기 시 콜백 서비스를 제공하고 있습니다. 또한, 평일 은행 이용이 어려운 외국인 근로자를 위한 주말 영업 외국인 전용 센터 5개소를 운영 중에 있으며, 지속적인 외국인 직원 채용으로 언어 의사소통 문제의 해결 및 Barrier-Free 금융환경의 제공을 추진하고 있습니다. KB국민카드는 영문, 중문 가이드북 제작을 통해 외국인 고객이 금융서비스를 이용하는 데 어려움이 없도록 지원하고 있습니다.

## 직장인 고객

KB국민은행은 근무시간 중 은행 방문이 어려운 직장인 고객들을 위해 영업 시간을 탄력적으로 운영하는 영업점을 확대하고 있습니다. 이에 따라 9 to 7 영업점 14곳, 애프터뱅크 영업점(오전10시~오후5시, 오전11시~오후6시, 오전12시~오후7시 운영) 24곳을 현재 운영하고 있습니다. KB국민카드는 신규회원 심사와 카드 이용한도 상담이 365일 24시간 가능하도록 상담체계를 구축하여 고객 접근성을 개선하고 있습니다.

## 금융소비자 보호

### 금융소비자보호제도

KB금융그룹은 고객을 최우선의 가치로 여기며 고객의 소리(VOC, Voice of Customer)를 반영한 제도 개선으로 금융소비자의 권익을 보호하기 위해 노력하고 있습니다.

KB국민은행은 다양한 채널을 통해 접수된 고객의 소리를 즉시 해당 본부로 전달하여 신속한 개선이 이루어지도록 하며, '소비자보호 제도 개선 통합관리시스템'을 통해 개선 내용을 관리하고 있습니다. 2017년에는 반복민원 분석을 통해 적극적으로 제도개선을 추진하여 총 94건의 제도개선을 요청하였습니다.

또한, 홈페이지 초기 화면에 '소비자 정보 포털'을 구축하여 금융소비자의 알 권리 보장에 적극 나서고 있습니다. '소비자 정보 포털' 내 전자민원창구를 운영하고 모바일 앱을 통해서도 민원을 접수할 수 있도록 프로세스를 개선하여, 접수된 민원은 정해진 시간 내에 조치하고, 고객에게 회신하도록 관리하고 있습니다. 또한, 각 영업점 내에 민원상담창구를 운영하여 책임자급 직원을 '소비자보호 담당자'로 지정하고 고객의 불만사항이 신속하고 정확하게 해결될 수 있도록 노력하고 있습니다.

또한, '금융소비자보호협의회'를 운영하여 소비자 보호와 관련된 다양한 이슈에 대해 논의하고 지속적으로 관찰하고 있습니다. 이외에도 금융민원과 관련하여 일정 금액 이상 제기된 피해보상 신청에 관해 공정한 처리와 합리적인 보상을 위해 '소비자피해보상위원회'를 운영하고 있습니다.

KB국민카드는 금융소비자 권익보호를 위해 금융상품 개발 및 마케팅 관련 활동을 시행하는 부서는 소비자 보호 전담조직인 소비자보호부와 반드시 사전협의 절차를 거치도록 하고 있습니다. 또한, 매월 '금융소비자보호협의회'를 개최하여 금융 소비자 보호 관련 이슈를 공유하고 있습니다.

### 임직원 소비자 보호 마인드 강화

KB금융그룹은 임직원의 소비자 보호의식 함양에 힘쓰고 있습니다.

KB국민은행은 소비자 보호 사이버 교육과 신입 행원 교육 등 다양한 소비자 보호 교육 프로그램을 운영을 통하여 소비자 보호에 대한 직원의 인식 제고에 노력하고 있습니다. 또한 '소비자 보호 마일리지 제도'를 운영하여 임직원의 업무수행을 소비자 보호 관점에서 평가하고 있습니다. KB국민은행은 이와 같은 노력을 인정받아 금융감독원 '금융소비자보호 실태평가' 비계량 전 부문에서 2년 연속 양호 등급을 획득하였습니다.

KB국민카드와 KB생명보험은 전 직원의 소비자 보호 의식 고취를 목적으로 매월 '금융소비자의 날'을 운영하고 있습니다. KB생명보험은 이와 더불어 민원 현황 및 소비자 보호 이슈의 정기적인 점검을 위해 웹진 형태의 '금융소비자보호 리포트'를 분기별 제작 및 배포하고 있습니다.



## 주요 이슈

이해관계자 참여와 중요성 평가

**고객**

혁신

지속가능한 금융

지역사회

임직원

# 고객 정보보호

## 고객 정보보호 강화

KB금융그룹은 그룹의 정보보호에 대한 표준 가이드라인을 수립하고 이를 준수하여, 일관성 있는 계열사 통제 대책 및 정책 유지로 그룹의 전반적인 정보보호 수준을 제고하고 있습니다. 이와 더불어 KB금융지주, KB국민은행, KB증권, KB손해보험, KB국민카드 등 주요 계열사의 CIO(Chief Information Officer)와 CISO(Chief Information Security Officer)를 분리 운영하여 정보보호조직의 독립성을 강화하였습니다.

KB국민은행은 외부로부터의 침해사고에 신속하게 대응하고 고객 정보 유출을 방지하기 위해 통합 모니터링 체계를 구축하였습니다. GRC(Governance, Risk, Compliance) 기반의 개인정보보호 체계를 수립하기 위해 관련 법규 등을 반영한 이상 징후 시나리오를 상시 모니터링하는 '개인정보 통합관리시스템'을 운영하고 있으며, 지속적인 시스템 고도화를 통해 임직원의 고객 정보 오·남용을 방지하고, 외부 직원에 대한 관리·감독을 강화하여 철저한 고객 정보보호를 실천하고 있습니다.

KB증권은 2017년 국제표준 정보보호경영시스템 ISO27001인증과 국내 정보보호 관리체계 (ISMS)인증을 획득하였으며, KB국민카드는 국제 보안 표준규격인 PCI-DSS인증을 획득하여 고객 정보보호에 대한 신뢰도를 한층 높였습니다.

KB금융그룹은 임직원의 정보보호 인식을 강화하기 위해 매월 세 번째 수요일을 e-Cleansing Day로 정해 자발적인 정보보호 활동을 하고 있으며, 매월 첫 번째 수요일을 정보보안 점검의 날로 지정하여 악성코드 예방 등 정기적인 점검 활동을 수행하고 있습니다. 또한, 금융보안원과 협력하여 반기마다 전 임직원을 대상으로 직무별 사이버 연수를 진행하고 있습니다. 정보보호 인식 강화를 위해 2017년에는 그룹 전 임직원 대상 정보보호 아이디어 공모 및 정보보호 UCC 동영상 제작 이벤트를 개최하는 등 임직원의 정보보호 인식 제고를 위해 노력하고 있습니다.

## 금융거래의 안정성 강화

KB금융그룹은 그룹 통합관제센터를 통해 24시간 365일 대외 사이버 위협에 대한 대응을 하고 있습니다. KB국민은행은 이상 거래에 대한 선제적 대응을 강화하기 위해 딥러닝(Deep Learning)기술을 활용한 이상금융거래 탐지시스템(FDS, Fraud Detective System)을 구축하여 보이스피싱 등 나날이 지능화되는 각종 범죄에 대한 사전 대처 능력을 강화하고 거래 안정성을 높여 고객이 안심하고 거래할 수 있는 환경을 조성하였습니다. 또한, 24시간 365일 상담원을 배치하여 고객의 금융자산 보호를 위해 노력하고 있습니다.



그룹 통합보안관제센터

## 고객 커뮤니케이션

### 고객 커뮤니케이션 강화

KB금융그룹은 고객 자문단 운영 및 설문조사 등 다양한 커뮤니케이션 채널을 통해 고객의 의견과 요구를 파악하고, 이를 상품 개발과 더불어 마케팅 등 경영 활동에 적극적으로 반영하여 고객중심경영을 실현하기 위해 노력하고 있습니다.

KB국민은행은 KB호민관, KB고객자문단 등을 운영하여, 고객참여 및 커뮤니케이션을 강화하고 있습니다. 2017년에는 금융권 최초로 외국인 고객 패널을 출범하였으며, 외국인 고객 패널의 의견을 수렴하여 'KB WELCOME PLUS 적금'을 출시하고 해외송금 서비스에 대한 서비스 개선을 이루었습니다.

KB증권 및 KB손해보험은 고객 패널단을 운영하여 상품 및 서비스의 개발단계에서 고객의 목소리를 청취하고 반영하고 있습니다. KB국민카드는 소비자 이용행태 조사를 정기적으로 진행하여 카드 이용과 관련한 고객의 니즈를 파악하고 이를 상품개발 등 경영활동에 적극적으로 반영하고 있습니다.

### 고객참여제도

		활동 내용	
KB국민은행	KB호민관	10명의 KB 호민관 대상 의견 수렴 및 과제 이행	2017년 유연 근무제인 'KB Wise근무제'에 대한 호민관의 아이디어를 반영하여 확대 시행
	KB고객자문단	온라인으로 모집된 제 6기 4,787명의 KB 고객자문단 대상 총 6회의 설문조사 진행	고객 설문 결과를 반영하여 2017년 7월 전행 상품 안내창 개선 시행
	KB골든라이프 자문단	시니어 관련 상품 및 서비스 강화를 위한 시니어 고객의 요구와 의견 수렴	
	KB외국인 고객 패널	외국인 고객으로 구성된 협의체로 설문조사 및 오프라인 의견 수렴	2017년 외국인 고객 전용상품인 'KB WELCOME PLUS 적금' 출시
	KB디지털 고객자문단	고객의 디지털 트렌드 변화에 신속하게 대응하여 고객 친화적 디지털 혁신 도모	
	KB캠퍼스타	대학생들이 금융과 관련된 참신한 아이디어를 제공하고 상품 및 서비스를 홍보	
KB증권	KB스타메신저	상품 및 서비스의 기획 및 개발 단계에서 소비자의 의견을 청취하여 반영	고객 의견을 반영하여 'KB able Account-자산배분형'을 개선하여 출시
	KB고객평가단	신규 온라인 서비스와 콘텐츠에 대해 고객의 시각으로 개선사항을 파악하여 서비스 품질향상 도모	
KB손해보험	KB희망서포터즈	고객 관점에서 서비스 점검 및 개선 아이디어 도출	

## 주요 이슈

이해관계자 참여와 중요성 평가

**고객**

혁신

지속가능한 금융

지역사회

임직원

# 고객 만족도

## 고객만족활동

KB금융그룹은 정기적으로 고객만족도 조사를 실시하고 고객중심의 맞춤형 고객서비스 제공을 통해 고객가치 향상을 위해 노력하고 있습니다.

KB국민은행은 영업점 고객만족도 조사 결과를 성별, 연령, 시간대, 업무 유형, 상품 및 종류별로 심층 분석한 자료와 표준가이드를 제공하고, 미흡한 사항에 대한 개선을 추진하여 영업점 고객만족도(CSI) 조사에서 평균 95점 이상의 득점을 유지하였습니다(2017년: 96.25점). 더불어 전행 서비스 품질요인 심층 조사(BANK CSI)를 실시하여 인적 서비스 뿐만 아니라 상품, 제도, 비대면 채널, 프로세스 등 전행적인 서비스 품질요인을 조사하고 개선 활동을 진행하였습니다. 또한, 최적의 고객서비스 교육 프로그램을 구축하여 금융권 최고 수준의 역량을 갖춘 CS매니저들이 전 직원을 대상으로 다양한 맞춤 CS교육을 제공하고 있으며, 유관기관 및 KB금융그룹 내 전 계열사에도 CS교육을 지원하여 고객만족 노하우를 전파하고 있습니다.



**KB국민은행 국가고객만족도(NCSI)  
11회 1위 달성**

고객만족경영을 위한 다양한 노력의 결과, KB금융그룹은 공신력 있는 외부평가에서 우수한 성과를 거두고 있습니다. KB국민은행은 국가고객만족도조사(NCSI)에서 은행권 최초로 총 11회에 걸쳐 1위를 달성하였습니다. KB손해보험은 모바일 서비스 강화, 실시간 모바일 만족도 조사를 통한 지속적인 품질 개선활동 노력의 결과, 한국표준협회 주관 한국서비스대상에서 최고 수준인 종합대상을 3년 연속 획득하였습니다. KB국민카드는 고객 접점 서비스 개선과 다양한 고객 만족 활동을 통해 2017년 한국서비스품질지수(KS-SQI) 및 한국산업고객만족도(KCSI) 체크카드 부문 3년 연속 1위를 달성하였습니다. KB생명보험은 2017년 한국서비스품질지수(KS-SQI) 생명보험산업 부문 우수 콜센터로 12년 연속 선정되었습니다.

## 혁신

### 중요성

디지털 기술의 급속한 발달과 함께 금융 인프라를 변화시키는 신기술이 등장하였으며, 모바일 환경에 익숙한 고객이 증가하는 등 금융환경 변화에 따라 금융 비즈니스 및 프로세스 전반에 대한 디지털 혁신이 요구되고 있습니다. 이러한 금융환경에서 글로벌 종합금융그룹으로서 시장지위를 유지하고 성장하기 위해서는 선도적인 디지털금융 역량이 요구되고 있습니다.

### 동향

#### 위기

KB금융그룹은 인터넷은행의 돌풍과 유통, ICT기업 을 비롯한 글로벌 금융회사들의 공세 및 금융산업의 패러다임 변화와 더불어, 핀테크 활성화에 따른 신 경쟁구도가 대두되는 등 급변하는 환경에 직면하고 있습니다.

#### 기회

금융시장의 환경 변화 및 금융 고객의 다양한 니즈를 반영하기 위한 디지털 친화적인 상품 개발과 프로세스 혁신을 통해 고객 만족을 제고할 수 있습니다.

### 대응방식

KB금융그룹은 ‘고객 생활 밀착형 플랫폼 개발’, ‘기술 혁신을 위한 인프라 구축’ 및 ‘핀테크 기업과의 상생 생태계 구축’을 통해 디지털금융 역량을 강화하고 있습니다. 또한, 빅데이터 분석에 기반한 고객 맞춤 서비스를 확대하고 데이터 분석 전문 인력 양성에도 주력하고 있습니다.

## 주요 이슈

이해관계자 참여와 중요성 평가

고객

**혁신**

지속가능한 금융

지역사회

임직원

# 디지털 금융 혁신

## 혁신적 디지털 상품 및 플랫폼

2017년 2월 출시한 금융권 최초 사물인터넷(IoT) 기반의 디지털저금통 ‘리브통(Liiv Tong)’은 KB국민은행의 대표 캐릭터인 ‘리브’를 활용해 제작한 디지털저금통으로 리브통 애플리케이션과 연결되어 저금과 관련된 다양한 서비스를 제공하고 있습니다.

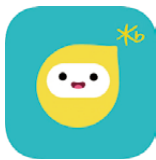
KB국민은행은 새로운 정보와 고객경험을 제공하는 비대면 플랫폼을 2017년 신규 출시하였습니다. 부동산 거래 플랫폼인 ‘KB부동산 Liiv ON’은 고객이 원하는 조건에 맞춰 매물 검색이 가능하며, 부동산에 대한 KB 금융의 노하우를 활용한 다양한 콘텐츠로 기존 부동산 플랫폼들과 차별화된 서비스를 제공하고 있습니다. 또한, 그룹의 플랫폼과 비즈니스 영역을 연결하는 대화형 banking 플랫폼인 ‘리브톡톡(Liiv Talk Talk)’은 상품 조회, 이체, 대출 연장 등 다양한 거래를 금융비서인 ‘톡톡이’와의 대화만으로 가능하도록 구현하였으며 보안성 높은 메신저 기능까지 제공하고 있습니다.

KB손해보험은 가톨릭 서울성모병원과 협력하여, ‘KB당뇨케어건강보험’을 출시하였습니다. 본 상품은 웨어러블 기기(모바일앱)를 통한 건강관리서비스를 제공하여, 당노를 더 쉽게 관리할 수 있도록 도와줍니다.

KB캐피탈은 2017년 업계 최초 온라인 신용조회 및 약정 플랫폼인 ‘KB차easy’를 출시하여 고객 편의성을 제고하였으며, 카이스트와의 협력으로 온라인 중고차 매매 플랫폼인 ‘KB차차차’에 딥러닝 기법을 활용한 정확한 중고차 시세를 제공할 예정입니다.



‘KB부동산  
Liiv ON’ 앱



‘리브톡톡  
(Liiv Talk Talk)’ 앱



디지털저금통 ‘리브통(Liiv Tong)’

### 디지털 혁신을 통한 거래 편의성 강화

KB금융그룹은 디지털 혁신을 통한 금융거래 프로세스의 간소화를 추진하여 금융 서비스 이용 고객의 편의를 제고하고, 서비스의 속도 향상을 도모하고 있습니다.

KB국민은행은 2017년 KB스타뱅킹을 개편하여 로그인 없이 조회 가능한 '계좌뷰' 서비스 및 고객이 지정한 계좌에 대해 5초 안에 송금 가능한 '빠른이체' 등의 서비스를 신설하였습니다.

또한, 'KB스타샷' 서비스를 시행하여 사진촬영을 통한 금융거래를 가능케 하였습니다.

더불어, 공인인증서 및 암호 입력이 필요 없는 생체인증 서비스 제공을 통해 인증과정을 간소화하여 고객의 편의를 도모하였습니다. 2016년 11월 지문인증 서비스를 시작한 이후 홍채인증,

목소리 인증, 손바닥 인증 등 생체인증 서비스를 확대 시행하고 있습니다. 2017년에는

손바닥정맥 바이오 인증을 통해 은행 창구에서 손바닥 정맥 정보를 등록하면 ATM과 창구에서 간편하게 예금거래를 할 수 있는 '손쉬운 뱅킹' 서비스도 도입하였습니다. 또한, 디지털 창구를

통해 금융거래 시 고객이 작성하는 수많은 서식을 디지털화하여 고객의 입장에서 쉽게 작성할 수 있도록 절차를 단순화하였으며, 서명 간소화 기능을 적용해 중복 작성이 요구되던 서명

횟수를 1회로 줄여 편의성을 더했습니다. KB국민은행은 고객의 편의와 만족도 향상을 위해 향후 디지털 창구를 전국 영업점으로 확대 운영할 계획입니다.



KB국민은행 디지털 창구

## 주요 이슈

이해관계자 참여와 중요성 평가

고객

**혁신**

지속가능한 금융

지역사회

임직원



KB 이노베이션 허브



KB Starters

## 핀테크 기업 지원

KB금융그룹은 핀테크 기업과의 협업 및 상생을 위한 노력의 일환으로 다양한 지원방안을 마련해 왔으며, 지속적으로 지원을 확대해 나가고 있습니다.

KB금융그룹은 2015년 3월 선보인 금융권 최초의 핀테크 기업 육성 공간인 'KB핀테크 HUB센터'를 2017년 'KB 이노베이션 허브(KB Innovation HUB)로 확장·개편하였습니다. KB Innovation HUB는 스타트업과 핀테크, 오픈소스를 연구·협업하는 조직으로, KB금융그룹과 핀테크 생태계를 잇는 구심점 역할을 수행하고 있습니다. KB Innovation HUB는 KB금융의 기술과제를 해결할 파트너사를 발굴하고, 파트너사에 투자 및 해외진출, 모바일, IT 등 세분화된 멘토링 서비스를 제공하고 있습니다. 2018년 3월 기준, KB금융그룹과 협력 관계를 유지하고 있는 스타트업인 'KB Starters'는 총 36곳이며, 2015년부터 3년간 투자한 누적 금액은 100억 원 규모에 달합니다. 또한, 꾸준한 투자와 협력을 통해 목소리 인증, 챗봇 등 55건의 핀테크 기업과 계열사 간 솔루션 제휴 서비스를 선보이는 성과를 거두었습니다. KB국민카드는 2017년 쇼핑, 음식, 패션, 결제 등 고객의 일상과 관련된 9가지 생활혁신 분야를 정하고 해당분야에서 혁신적인 기술이나 아이디어를 보유한 스타트업을 발굴하고 지원하는 '퓨처나인(Future 9)' 사업 프로그램을 진행하여 8개 기업을 대상으로 총 1억 7천만 원의 지분투자를 하였으며 서비스 다양화를 위한 공동 사업을 수행하였습니다.

## 디지털 금융 생태계 활성화

### 디지털 금융 인재 양성

KB금융그룹은 미래 금융산업에 대응하기 위해 디지털 금융 인재 양성에 집중하고 있습니다. 2017년 8월부터 전 계열사 직원을 대상으로 AI 핵심 기술의 심화연수 과정인 ‘AI Intensive Course’를 진행하였으며, 디지털 금융에 대한 관심과 이해를 높이기 위해 다양한 지원을 시행하고 있습니다.

그룹 내 데이터 분석 인력 저변 확대 및 분석 역량 강화를 위해 데이터분석 Academy 과정을 운영하여 2017년 총 116명이 프로그램을 이수하였으며, 분석인력 기반 확대 및 역량 강화를 지속 추진하고 있습니다.

KB국민은행에서는 인공지능, 데이터 분석 등 디지털 인재를 양성하기 위해 ‘KB 디지털 A.C.E 아카데미’를 신설하여 수준별 과정 운영을 통한 내부 디지털 역량 강화를 위해 노력하고 있습니다.

KB손해보험은 데이터 분석 전문인력 양성에 집중하고 있습니다. 데이터 분석, 머신러닝 솔루션 교육, SAS와 같은 통계분석 툴과 관련한 교육 진행을 통해 2017년 총 17명이 관련 자격을 획득하였습니다. KB국민카드사는 전 직원의 디지털 역량 강화 및 핵심인재 육성을 위해 2017년 ‘디지털 핵심인재 아카데미’ 제도를 시행하였습니다. 디지털 업무의 기초 개념부터 고급 이론에 이르기까지 4단계 과정으로 구성된 연수제도로서 2017년 전 직원 1,459명이 Level1 과정을, 25명이 Level2 과정을 각각 수료하였습니다.

### Agile 조직 운영

KB금융그룹은 그룹 전반의 디지털 혁신과 디지털금융 경쟁력 제고를 위해 각 계열사 내 디지털 전담 조직을 정비하였으며, 빠르게 변화하는 금융 환경에 신속하게 대응하기 위해 프로젝트 단위의 Agile\*한 ‘ACE 조직’을 구성하였습니다.

KB국민은행은 2017년 한 해 동안 ACE조직을 통해 디지털 영역의 개선이 필요한 10개의 과제를 선정하여 수행하였으며, 과제 수행의 결과로 대화형 banking 플랫폼 ‘리브톡톡’ 출시, 계좌뷰, 빠른이체 서비스를 도입한 ‘KB스타뱅킹’ 혁신 등 다양한 성과를 이루었습니다. 2018년에는 특정 그룹만의 과제가 아닌 전행적 혁신과 협업이 필요한 과제로 범위를 확대하여 ACE 조직의 확산을 추진하고 있습니다.

KB금융그룹은 그룹 차원의 Agile 조직문화의 지속적인 확산을 통해 디지털 영역에서 창의적이고 혁신적인 아이디어를 발굴하고, 실질적인 고객중심 서비스 구축의 기반을 마련하고 있습니다.

\* Agile 조직

조직내 부서간 경계를 허물고 업무에 따라 유연하게 대응하는 조직의 형태를 말합니다.



## 주요 이슈

이해관계자 참여와 중요성 평가

고객

**혁신**

지속가능한 금융

지역사회

임직원

### 기술 혁신을 위한 인프라 구축

KB금융그룹은 디지털 기술을 접목하여 편리하고 혁신적인 서비스 제공을 위해 혁신 기술 인프라를 구축하고 있습니다.

개방적인 금융서비스를 제공하기 위해 7개 계열사가 참여한 그룹 공동 Open API 플랫폼을 구축하였으며, 이를 통해 각 계열사별로 자사의 핵심 서비스를 제공하고 있습니다. API를 활용하여 은행 모바일 banking에서 증권이나 보험사의 거래내역을 조회하는 등 계열사 간 교차 서비스 제공 뿐 아니라, Open API 기반 외부 서비스와의 제휴를 통해 고객의 접점채널을 확대하고 다양한 제휴/융합서비스로의 확장을 추진할 계획입니다.

또한, 그룹 차원에서는 디지털 기술을 활용한 프로세스 혁신을 추진하고 있습니다.

RPA(Robotics Process Automation) 프로그램을 도입하여 단순하고 반복적인 업무 영역의 자동화를 추진하고 있습니다. 도입 첫 해인 2017년에는 각 계열사에서 업무 자동화가 필요한 영역을 발굴하여 총 46개의 과제를 정의하고 업무 자동화를 추진하고 있습니다.

KB국민은행은 기존의 CRM시스템을 ‘개인 CRM캠페인 시스템 2.0’으로 전면 개편하고, 빅데이터를 활용해 고객별로 최적화된 금융서비스를 제공할 수 있게 되었습니다.

KB생명보험은 녹취 파일 형태로만 존재하던 음성 녹취의 텍스트 전환 및 데이터화를 추진하고, 이를 통해 고객의 행동을 이해할 수 있는 분석 및 활용의 기반으로 마련하고자 관련 프로젝트를 추진하고 있습니다. 고객의 목소리(VOC)를 고객중심으로 재설계하여 고객행동의 원인을 확인하고, 서비스 혁신, 업무 프로세스 개선 등 고객중심의 기업활동을 강화하고자 합니다.

이와 더불어 KB금융그룹은 2017년 6월 KAIST과 함께 ‘KB-KAIST 금융 AI연구센터’를 설립하고, 차별적 고객 가치 및 상품 제공을 위하여 인공지능, 데이터분석 등 혁신적 디지털 기술을 활용하는 방안을 연구하고 있습니다.

## 지속가능한 가치 창출

### 지속가능한 성장 추구

금융시장 환경 변화 및 금융고객의 다양한 니즈를 반영하기 위해 그룹 패키지 금융상품 제공과 프로세스 개선으로 KB금융그룹의 One-Firm 이미지를 제고하고 지속가능한 성장을 추구하고 있습니다.

KB금융그룹은 고객의 금융서비스 만족도 제고를 목적으로 계열사 간 협업을 통해 지속적인 프로세스 개선을 추진 중에 있습니다. 그룹 내 대출이 가능한 4개 계열사의 신용대출 한도, 금리 등을 One-Stop 으로 안내하는 ‘계열사 대출상품 통합조회 및 신청 프로세스’를 구축하여 2017년 12월 말까지 약 1,510건, 248억 원의 대출 신청이 이루어졌습니다. 또한, 그룹 공동 플랫폼인 ‘Liiv Mate’를 통해 ‘계열사 원클릭 대출상품’을 출시하여 비대면으로도 손해보험, 카드, 캐피탈, 저축은행 4개 계열사의 대출 금리, 한도 등을 한 번에 조회하고 신청할 수 있는 서비스를 제공하고 있습니다.

또한, 금융 고객의 다양한 니즈를 반영하기 위해 그룹 패키지 금융상품을 제공하고 있습니다. 급증하는 1인 가구를 대상으로 맞춤형 금융 솔루션을 제공하기 위해 그룹의 상품 역량을 결집한 ‘KB 1코노미\* 청춘 패키지’(적금/대출/카드/보험/펀드/ELS)를 출시하였으며, 반려동물 양육가구를 위해 지난 7월 ‘KB 펫코노미\* 패키지’(적금/카드/상해보험/신탁)를 출시하였습니다.

KB금융그룹은 우수고객 선정 시 실질적인 주거래 고객들이 더 많은 혜택을 받을 수 있도록 KB스타클럽제도를 개선하였습니다. 그룹차원의 우수고객제도 개선을 통해 KB금융그룹의 총 고객수는 33,630천 명으로 전년대비 꾸준히 증가하였으며, 특히 계열사간 교차거래고객 수는 9,516천 명으로 전년 말 대비 426천 명이 증가하여 고객기반이 큰 폭으로 확대되었습니다. KB국민카드는 우량고객 비중 확대와 장기거래 유도를 추진하고 있습니다. 다양한 카드상품 제공을 통해 고객이 개인별 선호도에 맞는 상품을 선택할 수 있도록 하고 있습니다. 아파트 관리비나 통신요금 등 정기적인 결제가 발생하는 부분에 대한 카드결제 확대를 통해 지속적으로 국민카드를 사용하는 장기 거래고객을 확보하기 위한 노력을 기울이고 있으며, 동시에 콜센터 등의 고객접점 전반에 대한 관리를 통해 이탈 고객을 최소화하고 있습니다.

### 글로벌 비즈니스 강화

KB금융그룹은 국내 금융시장의 성장 한계를 극복하고 지속적인 성장 및 가치창출을 위한 잠재력을 확보하고자 아시아를 중심으로 글로벌 시장 진출 및 확대를 추진하고 있습니다. KB금융그룹이 보유한 자산과 역량을 바탕으로 디지털 기술 발달에 따른 새로운 형태의 시장진입 가능성 및 국내 투자자들의 해외 투자수요 동향을 고려하여 CIB, 소비자금융, 디지털뱅크, 자산운용 등 사업부문별 경쟁력에 기반한 전략적 글로벌사업을 추진하고 있습니다. KB국민은행은 현지화 기반 신성장 기회 및 신규 수익모델 발굴을 위하여 2016년 글로벌 디지털뱅크 모델인 ‘Liiv KB Cambodia’를 성공리에 출범하였으며, 2018년에도 ‘Liiv KB Cambodia’의 고도화를 통하여 동남아시아 중심의 디지털 뱅크 모델 확산에 노력할 것입니다. KB국민은행은 진입장벽이 낮고 자금수요가 풍부한 미얀마에서 2017년 3월 ‘KB Microfinance Myanmar’를 설립하여 총 4개의 지점을 운영 중입니다. 일반 소액대출 및 현지 NGO와의 협력을 통해 주택자금대출이 결합된 차별화된 Biz Model로 영업지역을 확대하고 있으며, 관련 노하우를 축적한 후, 금융산업에 대한 시장 개방에 대비하여 은행 및 비은행 금융시장 진입 기회를 모색 중입니다.

\* 1코노미

급증하는 1인 가구의 ‘1인’과 경제를 뜻하는 ‘이코노미’를 합성하여 만든 신조어로 인생을 즐기는 1인 가구를 의미합니다.

\* 펫코노미

반려동물을 의미하는 ‘펫(pet)’과 ‘이코노미’의 합성어로 590만명에 이르는 반려동물 양육 가구를 위한 특화 금융상품입니다.

## 주요 이슈

이해관계자 참여와 중요성 평가

고객

**혁신**

지속가능한 금융

지역사회

임직원

KB손해보험은 미국, 중국, 인도네시아, 베트남 등지에 구축된 글로벌 네트워크를 기반으로 해외사업을 펼쳐 나가고 있으며, 향후 추가적인 글로벌 신시장 발굴을 통해 회사의 신성장동력으로 삼고자 노력하고 있습니다.

KB증권은 2017년 베트남 현지 마리타임증권을 인수하여 2018년 1월 KB Securities Vietnam으로 사명을 변경하였습니다. 현지 기업을 대상으로 브로커리지 및 IB 업무를 수행하고, 베트남 현지 우량상품 발굴 및 구조화 상품을 국내 투자자에게 판매하고 있습니다. 향후 현지 기업 인수자문 등 M&A 사업도 강화할 예정입니다.

KB국민카드는 2017년 9월 미얀마 중앙은행으로부터 현지 대표 사무소 설립 인가를 받고 본격적인 미얀마 시장 진출을 위한 준비를 시작하였습니다. 할부금융과 신용카드업 영위가 가능한 ‘종합여신전문금융기관’ 형태로의 진출을 추진하고 있으며, 베트남 시장에서 소비자금융업 참여를 통하여 신용대출, 카드사업 등을 연내 추진하는 것을 목표로 하고 있습니다. 또한, 2018년 2월에는 캄보디아 현지 여신전문 금융회사인 Tomato Specialized Bank를 인수하였으며 할부금융, 신용대출 비즈니스를 시작으로 단계적으로 카드사업을 추진할 계획입니다.

## 라오스 ‘KB KOLAO Leasing’ 출범



KB KOLAO Leasing은 KB캐피탈과 KB국민카드가 라오스의 대표적 한상 기업인 KOLAO와 합작형태로 설립한 리스 회사입니다.

KB KOLAO Leasing은 KB금융그룹 내 계열사 간 협업을 통한 해외진출의 대표적인 사례로, 라오스 내 자동차 판매 1위 KOLAO그룹의 탄탄한 네트워크를 활용하여 조기에 사업을 안정화 시킬 것으로 기대하고 있습니다. KB KOLAO Leasing은 먼저 KOLAO그룹이 라오스 시장에서 유통하고 있는 신차에 대한 할부금융을 제공할 예정이며, 중고차 금융시장 등으로 시장을 확대해 나갈 계획입니다. 향후에는 인도네시아, 베트남 및 캄보디아 등 인근 동남아 지역 할부금융시장으로의 진출을 단계적으로 추진할 예정입니다.

## 지속가능한 금융

### 중요성

2015년 파리 유엔 기후변화 협약이 타결됨에 따라 정부는 2030년까지 온실가스를 배출 전망 대비 37% 감축하겠다는 로드맵을 국정과제로 제시하였습니다. KB금융그룹은 기후변화 대응과 관련한 국제 사회의 정책 흐름에 적극 동참하고자 합니다. 그동안 주목받지 못했던 친환경 녹색금융에 대해 목표를 설정하고, 이에 대한 장기적인 투자와 개선의 성과를 투명하게 공개해 나갈 계획입니다.

### 동향

#### 위기

친환경 녹색금융 및 책임금융 상품은 매출규모나 수익 창출 가능성에 비해 높은 운영비용이 소요되는 경향이 있습니다. 경영활동에 있어 주주의 이익과 직결되지 않거나 고수익을 기대하기 어려운 상품을 유지하기 위해서는 경영진의 확고한 의지와 장기적 방향성이 필요합니다.

#### 기회

친환경 녹색금융 상품은 보편적인 예금 및 대출 상품과 비교하여, 형태와 특성이 다릅니다. 대다수의 금융 소비자가 일반적으로 금융 상품을 찾는 목적과는 달리, 특수성을 띄고 있는 상품인 만큼 소비층의 확보 및 상품을 유지하는데 어려움이 존재합니다. 그러나, 역설적으로 녹색금융상품의 출시와 유지를 통해서 사회적 역할과 책임을 이행하는 KB금융그룹의 행보를 확인할 수 있으며, 환경문제에 동참하고자 하는 적극적인 의지의 반증임을 나타낼 수 있습니다.

### 대응방식

KB금융그룹은 예금, 펀드 등 다양한 분야에서 새로운 친환경 녹색금융 상품을 출시하여 고객들과 함께하는 지구환경 개선활동에 참여하고 있습니다. 특히, 산업의 지속가능성 향상을 위한 녹색투자 확대와 건전한 시장질서 확립을 위한 가이드 제공 등 환경과 관련한 노력을 통해 금융의 사회적 책임 이행에 앞장서 나가고자 합니다.

## 주요 이슈

이해관계자 참여와 중요성 평가

고객

혁신

**지속가능한 금융**

지역사회

임직원

# 친환경 녹색금융

## 신재생에너지 분야 투자 확대

KB국민은행은 2007년부터 태양광, 풍력, 고형폐기물연료(SRF, Solid Refuse Fuel) 등 다양한 신재생에너지 프로젝트의 금융자문 및 신디케이티드론(Syndicated Loan) 주선 역할을 수행하고 있습니다. 2017년에는 충남 당진의 석문국가산업단지 집단에너지 사업(1,951억 원 주선), 경북 포항의 신광풍력발전사업(508억 원 주선), 전남 영광백수 풍력발전사업(853억 원 주선)의 신디케이티드론 주선 역할을 수행하였으며 국내 태양광 발전소 포트폴리오 보유사인 SBL 홀딩스를 대상으로 20백만 달러 규모의 신규 외화대출을 취급하였습니다. 또한, ESS(Energy Storage System)\* 수요기업과 공급기업에 대한 금융지원을 강화하고 ESS 보급·확산을 촉진하기 위해 한국에너지공단, 신용보증기금과 ‘ESS 금융지원 활성화를 위한 업무협약’을 체결하였습니다.

KB자산운용은 2018년 1월 한국남부발전 및 에스에너지와 칠레 태양광 사업 추진을 위한 금융약정을 체결하였습니다. 5개의 소용량(9MW 이하) 발전소로 이뤄진 이 사업에는 5,250만 달러(약 600억 원)의 사업비가 투입됩니다. 2017년 8월 1개소 상업운전 개시를 시작으로 2018년 순차적으로 준공될 예정입니다.

KB금융그룹은 향후에도 신재생에너지 관련 투자를 적극적으로 확대하여, 신재생에너지 산업 활성화를 견인할 계획입니다.

\* ESS

에너지저장장치를 일컫는 말로 생산된 전기를 저장장치(배터리 등)에 저장했다가 전력이 필요할 때 공급해 전력 사용 효율을 향상시키는 장치.



### 녹색금융 상품

KB금융그룹은 금융이 환경에 미치는 영향을 고려한 다양한 친환경 녹색금융(Green Finance) 상품을 개발하여 제공하고 있습니다.

KB국민은행은 녹색성장기업에 우대금리 혜택을 제공하고, 수익금의 일부를 녹색성장 관련 협회에 기부하는 ‘KB Green Growth Loan’을 비롯하여 에너지이용합리화자금, 환경산업육성자금 등의 녹색여신상품을 제공하고 있습니다. 2017년 KB국민은행은 태양광발전사업을 영위하는 발전사업자를 지원하기 위해 대출 한도별 대출금리를 우대하는 ‘KB태양광발전사업자우대대출’을 출시하였습니다. 또한, 국토교통부와 ‘그린리모델링 이자지원사업’협약을 통해 ‘그린리모델링 협약대출’을 출시하고 성능개선 공사 시 대출 이자를 지원하고 있습니다.

KB자산운용은 국내외 신재생에너지 산업의 성장을 지원하는 다양한 펀드를 운영하고 있으며, 하수관거 정비 민간투자 사업, 환경시설 기업이나 자산에 투자하는 친환경펀드상품을 제공하고 있습니다.

또한, KB국민은행은 대중교통 이용을 독려하는 예·적금 상품, 전기차, 경차, 하이브리드 차량 구매 시 우대금리를 적용하는 KB매직카대출을 판매하고 있습니다. KB손해보험 또한 전기자동차보험, 승용차요일제특약, 대중교통이용 할인 특약, 마일리지 할인 특약, 친환경부품 사용 특약, KB시티즌자전거보험 등의 특색 있는 친환경 상품을 판매하여 대중교통 및 친환경차량의 이용을 촉진하고 있습니다.



### CDP\* 섹터 아너스 선정

KB금융그룹은 2017년 금융부문 탄소경영 섹터 아너스로 선정되었습니다.

\* CDP

Carbon Disclosure Project(탄소정보공개 프로젝트)로 전 세계 주요 상장기업의 기후변화 대응 관련 지속가능성을 평가하는 제도

### 기후변화 대응을 위한 노력

KB금융그룹은 기후 변화에 대응하기 위해 기업활동에서 발생하는 탄소배출의 저감과 에너지 효율 개선을 위해 노력하고 있습니다.

KB국민은행은 여의도본점, 명동본점, 여의도전산센터 등 대형건물 6개소에 환경경영시스템(ISO14001 국제인증)을 운영하고 있습니다. 폐기물 발생, 온실가스 배출 등 환경에 영향을 주는 요소를 파악하기 위해 체계적으로 건물별 ‘환경영향평가표’를 작성 및 관리하고 있습니다. KB증권, KB손해보험, KB국민카드, KB캐피탈 또한 기업의 환경경영체제에 관한 국제표준(ISO14001) 인증을 획득하였으며, 환경경영 운영규정을 제정하고 최고경영자의 리더십과 의지가 포함된 환경방침을 수립하여 운영하고 있습니다.

KB국민은행은 매월 에너지절약 실천·점검의 날을 운영하고 있으며 한국에너지공단이 주관하는 스마트에너지분석 캠페인에 참여하여 에너지 효율성을 제고하고 있습니다. 또한, 연간 100여 개 이상의 영업점 조명을 LED로 교체하고 소유건물 난방시설을 효율화하는 친환경 시설공사를 추진하고 있습니다. KB국민은행은 2019년 및 2020년 각각 완공될 통합IT센터와 통합사옥을 신재생에너지를 사용하는 친환경 건물로 건축하여 탄소배출 저감에 크게 기여할 것으로 기대하고 있습니다.

KB캐피탈은 국토교통부가 친환경 정책의 일환으로 추진하고 있는 자동차 부품의 재활용 활성화를 위해, 자동차 중고부품 유통업체인 ‘리사이클파크’에 전략적 지분 투자를 하여, 자동차 금융의 친환경화를 위해 노력하고 있습니다.

이와 더불어, KB국민은행은 서울 대공원 나무심기 활동, KB증권은 노을공원 나무심기 활동을 이어 나가며 숲 조성을 통한 탄소저감과 임직원의 환경보호 인식 확산에도 힘쓰고 있습니다.

## 주요 이슈

이해관계자 참여와 중요성 평가  
고객  
혁신  
**지속가능한 금융**  
지역사회  
임직원

# 책임있는 금융

## 책임있는 투자와 대출

KB금융그룹은 대출 및 투자 승인 프로세스에서 ESG(Environment, Social, Governance) 요소를 적극적으로 반영하고 있습니다. ESG요소를 반영한 '여신기본강령 및 모범규준'을 제정하여 마약, 무기류 등 범법행위에 사용되는 자금과, 국민 경제의 건전한 발전과 사회공익에 반하는 불건전한 업종에 대한 여신 및 투자를 엄격히 제한하고 있습니다. 또한, 기업에 대한 자금지원 시 해당 기업의 사회적 책임경영 실천 정도를 평가에 반영하여 의사결정에 활용하고 있습니다. 특히 환경 및 사회적 영향이 큰 대규모 자금 조달 프로젝트 시행 시 내부 심사역 및 리스크 전문가와 외부 전문가의 현장 점검을 통해 환경 및 사회 영향평가를 실시하여 투자 여부를 결정하고 있습니다.

KB자산운용의 'KBSTAR ESG사회책임투자 상장지수펀드(ETF)'는 기업의 사회책임경영을 투자에 반영하여 근로자 기본권, 협력사 및 경쟁사간 공정거래, 소비자 권익보호, 지역사회 공헌 등 ESG 평가요소 중 사회책임 분야의 점수가 높은 종목에 투자하고 있습니다. ESG펀드를 통해 기업의 지속가능경영을 위한 환경을 조성하며, 투자자 입장에서는 사회적 책임기업에 투자할 수 있는 수단을 제공하고 있습니다.

## 스튜어드십 코드 도입

KB금융그룹은 2017년 9월 그룹 내 고객 자산을 관리하는 모든 계열사에 '스튜어드십 코드(Stewardship Code)'를 도입하기로 확정하였습니다. 이에 외부기관 자문 및 내부 검토 등을 진행하여 2018년 3월 기준으로 6개 계열사(KB국민은행, KB증권, KB손해보험, KB생명보험, KB자산운용, KB인베스트먼트)에 도입을 완료하였습니다.

KB금융그룹은 그룹 차원의 스튜어드십 코드 도입을 통해 투자회사의 중장기적 발전을 유도하고 고객 자산의 중장기적 이익 향상을 책임질 수 있도록 역할을 강화하고 있습니다. 기관투자자로서 고객, 수익자 등 타인의 자산을 관리·운용하는 수탁자의 책임을 충실히 이행하기 위한 명확한 정책을 마련하기 위해 스튜어드십 코드를 제정하고, 이를 준수하여 수탁자의 책임을 이행하고 있습니다. 기업의 재무적인 측면 뿐만 아니라 비재무적인 측면인 환경, 사회 및 지배구조 이슈 등을 중장기적 기업 가치의 중요 요소로 인지하고 심층적 조사 분석을 통해 장기 및 책임투자를 지향하고 있습니다. 수탁자 책임의 성실한 이행은 주주로서 회사 경영에 목소리를 내고 주주 이익을 극대화하는 방향으로 이끌 뿐만 아니라, 시장 감시 장치가 건전하게 작동될 수 있도록 하여 기업의 지배구조를 긍정적인 방향으로 변화시키고 기업 가치를 증가시킴으로써 최종적으로는 고객의 권익을 향상시킬 수 있을 것으로 기대하고 있습니다.

스튜어드십 코드의 원칙과 이행활동 내용은 각 사의 홈페이지를 통해 투명하게 공개되고 있습니다.

## 지역사회

### 중요성

심화되는 양극화 현상 속에서 포용적 금융은 세계적인 금융기업 및 국제기구도 주목하는 중요한 화두입니다. 정부의 금융혁신 전략의 일환인 포용적 금융 기조에 따라, 금융기업의 사회적 역할에 대한 중요성이 강조되고 있습니다. 이와 더불어, 기업이 지속가능성을 확보하기 위해 다양한 이해관계자와의 조화로운 성장이 중요합니다.

### 동향

#### 위기

정부 주도의 서민금융 지원과는 별도로 금융 소외계층에 대한 지원 프로그램과 서비스가 요구되는 실정입니다. 서민금융의 부재는 회생 가능성을 내포한 잠재적 금융 소비자층의 회복 기회를 상실하게 하는 위험요인으로 작용할 가능성이 있습니다. 서민금융 축소 및 표면적 이행은 금융소비자의 다양성을 반영하지 못하게 되며, 잠재적 금융 소비자층의 손실을 야기할 요소가 될 수 있습니다. 단발적이고 비자발적인 지역사회공헌 활동 및 서민금융 지원을 경계하고, 장기적이며 실효성 있는 제도의 수립과 정착 등 지속가능한 계획이 필요한 때입니다.

#### 기회

주요 정책성 금융지원 상품을 확대하고 계열사 간 협약을 통한 증금리 상품 개발 및 소상공인 전용 대출 상품 등 금융 소외계층 지원을 위한 다양한 금융 서비스 확대를 통해 포용적 금융을 실현할 수 있습니다. 이와 더불어 꾸준한 사회공헌 활동으로 지역사회와 함께하는 긍정적인 기업 이미지를 구축하고, 지역의 요구와 문제해결에 집중하는 활동을 통해 사회적 가치 창출을 구체화할 수 있습니다.

### 대응방식

KB금융그룹은 고객 중심 철학과 나눔 정신을 바탕으로 금융 본연의 역할에 충실하면서 서민층과 초기 벤처기업을 포함한 중소·중견 기업에 대한 조력자로서의 역할을 강화하고 있습니다. 12개 계열사가 함께 지원 방안을 고민하며 금융 소외계층을 지원하는 다양한 서비스 확대를 통해 리딩금융그룹의 위상에 걸맞게 사회적 역할을 강화해 나가고 있습니다.



## 주요 이슈

이해관계자 참여와 중요성 평가  
고객  
혁신  
지속가능한 금융  
**지역사회**  
임직원

# 금융포용

KB금융그룹은 서민에게 다가가는 금융 서비스와 나눔 문화 확산을 통해 우리 사회에 '포용적 금융'과 '사람 중심 경제'가 자리매김할 수 있도록 노력을 기울이고 있으며, 중소기업 육성과 창업기업 지원을 통해 '생산적 금융'을 위한 인프라 조성에 기여하고 있습니다.

## 서민 및 금융소외계층 지원

KB국민은행은 제2금융권의 고금리 대출을 이용하는 저신용, 저소득 서민에게 저금리 대출을 지원하고 있습니다. 또한, 소득이 적거나 신용등급이 낮아 은행에서 대출을 받기 어려운 계층을 위해 별도 심사기준을 마련하여 대출을 지원하고 있습니다. 이와 더불어 보건복지부와 협약하여 거주지 구청장으로부터 용자추천을 받은 성년 장애인을 대상으로 가계 안정 자금을 저금리로 지원하고 있습니다.

KB국민은행은 KB미소금융재단을 통해 상대적으로 신용도 및 소득수준이 낮아 제도권 금융기관의 수혜를 받지 못하는 금융 소외계층을 위해 자활자금을 무담보, 무보증으로 제공하는 등 자립기반의 확보를 지원하기 위한 마이크로크레딧(Microcredit)사업을 수행하고 있습니다. 더불어 서민금융 상품에 대한 종합적인 상담을 지원하는 KB희망금융플라자의 운영을 통해 금융 소외계층이 금융 서비스에 쉽게 접근할 수 있도록 하였습니다.

이와 더불어, KB국민은행은 사회적 배려가 필요한 장기 연체 채무자에 대한 금융지원을 확대 시행함으로써 희망 나눔을 실천하고 있습니다. 금융지원의 대상자는 기초생활수급권자, 중증장애인, 70세 이상 노령자, 34세 이하의 청년실업자 및 창업 7년 이내 사업실패자 등으로, 대상자 중 연대보증으로 고통 받는 경우에는 최대 95%까지 감면 범위를 확대하여 재기의 발판을 마련하였습니다.

## KB저축은행 햇살론



KB저축은행 햇살론지원센터

햇살론 상품은 그동안 은행 이용이 제한적이었던 서민 생활의 안정을 도모하기 위해 출시된 상품으로 저신용자·저소득자를 위해 서민금융진흥원과 신용보증재단이 보증 지원하는 서민금융 대출 상품입니다. KB저축은행은 금융권 최초로 2018년 2월 온라인 햇살론을 출시하여 고객의 접근성을 제고하였을 뿐만 아니라 추가적인 금리인하의 혜택을 제공하며 서민금융 안정화에 힘쓰고 있습니다. 한편, KB저축은행은 햇살론지원센터를 운영하며, 햇살론 관련 상담에서부터 심사, 대출 및 사후관리까지 지원을 강화하고 있습니다.

## 중소기업 및 소상공인 지원

### 중소 및 벤처기업 지원

KB금융은 창업 생태계 발전을 위해서 4차 산업혁명 신성장 분야 및 기술력은 있으나 자금조달에 어려움을 겪는 우수 창업 및 중·소법인 등에 대한 실질적인 지원을 더욱 강화해 나가고 있습니다.

KB국민은행은 매년 지역신용보증재단 특별출연을 통해 지역사회 공헌 및 지역경제 활성화에 기여하고 있으며, 2017년에는 전국 16개 지역신용보증재단 및 재단중앙회에 160억 원의 특별출연을 지원하는 등 소상공인 및 중소기업에 1,813억 원의 대출을 지원하였습니다. 또한 성장잠재력 및 기술력이 우수한 창업기업을 대상으로 ‘KB 창업기업 우대 신용대출’과 ‘KB혁신벤처기업 우대대출’ 등을 출시하여 중소기업 육성과 창업기업을 지원하는 ‘생산적 금융’ 인프라 조성에 기여하고 있습니다. 이와 더불어, KB인베스트먼트의 벤처투자펀드 조성, KB증권의 M&A, 기업공개(IPO), 스타트업 지분투자 Incubation 등 KB금융그룹 계열사 간 혁신벤처 기업에 대한 유기적인 금융지원을 강화할 예정입니다.

또한, KB국민은행은 중소기업을 대상으로 맞춤형 자문 서비스인 ‘KB Wise 컨설팅’을 제공하고 있습니다. ‘KB Wise 컨설팅’은 공인회계사, 세무사 및 변리사 등의 전문컨설턴트가 중소기업이 성장과정에서 겪는 다양한 고민에 대해 기업 상황에 맞는 최적의 솔루션을 제시하여 지속적인 성장을 지원하는 제도로서 2013년부터 총 783건의 컨설팅을 실시하였습니다.

### 소상공인 지원

KB국민은행은 2016년부터 금융권 최초로 ‘KB 소호 창업지원센터’를 신설하여 예비창업자 및 경영에 어려움을 겪는 자영업자를 위한 무료 창업컨설팅 서비스를 제공하고 있습니다. 서울 소재 5개 창업지원센터를 운영하여 2017년까지 총 760건의 컨설팅을 제공하였습니다. 또한, 광주, 대구, 대전, 부산, 인천광역시 등 5개 지역에 창업지원센터를 추가 개소하여 더 많은 자영업자가 혜택을 누릴 수 있도록 확대 운영해 나갈 계획입니다. 또한, KB국민은행은 서울신용보증재단과 공동으로 무료 창업강좌인 ‘소상공인 창업아카데미’를 개최하여 창업 관련 강좌와 투자전문가 특강, 변호사 법률상담 등을 지원하였으며, KB 소호 창업지원센터의 전문가들을 통해 1:1 컨설팅 서비스를 제공하였습니다.



소상공인 창업아카데미

## 주요 이슈

이해관계자 참여와 중요성 평가  
고객  
혁신  
지속가능한 금융  
**지역사회**  
임직원

### 사회적 기업 지원

KB국민은행은 사회적 경제 활성화를 위한 사회혁신 프로젝트를 통해 사회적 기업을 지원하고 있습니다. 한국사회적기업진흥원, 사회적기업 활성화 지원센터와 함께 공모를 통해 지원 대상 기업을 선정하고 있으며, 2016년 사업비 지원의 수혜 기업들이 제품개발 및 연구 결과에서 구체적 성과를 거두고 취약계층을 추가 고용하며 일자리 창출효과도 만들어 내고 있습니다. 2017년에는 사회적 기업 5개사와 사회적기업 활성화 지원센터에 총 1억 원을 지원하여 사회적 기업의 저변 활성화에 기여하였습니다.

### 재해·재난 피해 고객 지원

2017년에는 강릉·삼척지역 산불, 충북 청주지역 홍수피해를 비롯한 소래포구 화재, 여수수산물시장 화재, 포항지진 등 많은 재해·재난이 발생하였습니다. KB금융그룹은 재난 피해 고객의 아픔을 나누고, 일상으로의 빠른 복귀를 돕기 위해 재난 피해 고객에 대한 금융비용 부담 완화 및 재해복구 금융지원 프로그램을 운영하고 있습니다.

KB국민은행은 피해 이재민에게 긴급생활 안정자금 대출을 지원하고, 만기 도래 대출 고객의 경우 추가적인 원금 상환 없이 대출을 연장할 수 있도록 기한 연장 조건을 완화하고 수수료 면제 혜택을 부여하였습니다.

KB국민카드는 이재민을 대상으로 특별 금융지원을 통해 신용카드와 카드론 대금 청구를 유예하거나 분할결제가 가능하도록 하였으며, 금융수수료 할인, 연체료 면제 등의 혜택을 제공하였습니다.

### 재난·재해 피해복구 지원을 위한 모금시스템 구축



ATM을 통한 성금모금

KB국민은행은 전국재해구호협회와 함께 비대면 채널을 통한 상시 모금 시스템을 구축하였습니다. 이에 따라 국민은행 계좌를 보유한 고객은 ATM(현금자동입출금기)과 인터넷·스마트폰뱅킹 등을 통해 편리하게 성금을 낼 수 있으며, 해당 기관의 가상계좌와 고객의 출금계좌를 연동하기 때문에 기부금 이동을 투명하게 확인할 수 있습니다. 2017년 12월, 2주간 진행한 포항 지진피해 성금 모금에 1천여 명의 고객이 참여해 2억 2천만 원을 모금하였으며, 모금된 성금은 전국재해구호협회를 통해 이재민의 복구 지원에 사용됩니다.

## 협력회사와의 상생

### 공정거래 및 동반성장

KB금융그룹은 전사적으로 공정거래 질서를 확립하기 위해 다각적으로 접근하고 있습니다. 계약 업무의 청렴성을 제고하기 위해 청렴계약제도를 운영하여 물품·용역 등의 공급업체 결정 시 계약관련 이해상충을 사전에 밝히고, 각종 계약 체결 시 청렴계약 조항을 계약의 내용에 반영하도록 하여 계약업무의 투명성을 강화하였습니다. 한편, 거래관계에 있는 모든 협력사와 차별 없는 공정한 거래를 실시하고 있습니다. 회사 규모의 차이에 따라 입찰을 제한하거나 차별적인 평가를 금지하며 협력사와 거래 시 계약방식에 대한 명확한 기준을 공개하여 투명한 거래가 이루어지도록 하고 있습니다.

KB국민은행은 공정거래자율준수 프로그램 매뉴얼에 모니터링 제도를 구축하고 관련법규 위반 직원에 대한 제재를 명시하고 있으며, 주기적인 대내외 감사 및 부서 자체 특명검사 등을 통해 공정거래 준수 여부에 대한 엄격한 관리감독을 시행하고 있습니다. 또한, 관련 법규 위반자의 제재 및 징계를 위해 ‘복무운영지침’을 운영하고 있습니다. 이와 더불어 계약 시 청렴계약이행 협약서, 공정평가 서약서 등을 준수하며 업체 만족도 조사 항목에 당행 임직원에게 대한 평가를 실시하는 등 별도의 공정거래 원칙을 수립하고 있습니다.

이와 더불어 KB국민은행은 협력사와의 동반 성장을 위해 노력하고 있습니다. 계약서 내 협력사와 상호존중을 바탕으로 성장하는 동반자 관계를 명문화하고 있으며 정기적인 설명회, 만족도 조사 등 협력사와 정기적인 협의채널을 운영하여 협력사의 고충 및 개선사항에 대해 적극적으로 소통하고 있습니다. 한편 ICT 협력사 약 200개사를 대상으로 거래실적, 신사업 및 전략사업 참여 여부 등의 평가를 통해 상생 지원 실천과 새로운 동반성장 모델을 모색하고 있습니다.

### 협력사 윤리행동 기준 운영

KB금융그룹은 사회적 책임 경영 원칙을 준수하기 위해 ‘협력사 윤리행동기준’을 수립하여 협력사에 자발적 이행을 권고하고 있습니다. ‘협력사 윤리행동 기준’은 근로기본권 존중 및 법령 준수, 안전과 보건, 환경보호, 시장 경쟁질서 준수 및 자신의 협력사와의 상생, 협력사의 준수 윤리 등 총 5장으로 구성되어 있으며, 자세한 행동 기준은 KB금융그룹 홈페이지에서 공개하고 있습니다.



협력사 윤리행동 기준

주요 이슈

- 이해관계자 참여와 중요성 평가
- 고객
- 혁신
- 지속가능한 금융
- 지역사회**
- 임직원

# 지역사회 책임

## 사회 책임 기본방향




KB금융그룹은 사회적책임 이행, 지역사회 동반성장, 나눔문화 확산을 사회책임의 기본 방향으로 추진하여 국민에게 받은 사랑을 희망으로 돌려 드리는 ‘국민에게 존경받는 기업시민’이 되고자 합니다. 청소년 지원, 다문화 지원, 경제·금융교육 및 일자리 창출을 중점 추진분야로 선정하고 국민과 함께하는 내일을 만들고자 노력하고 있습니다. KB금융그룹은 그룹의 사회공헌 활동을 UN SDGs(United Nations Sustainable Development Goals)\*와 연계하여 수행함으로써 기업 관점의 비전과 동시에 범 지구적 공동의 목표를 달성하기 위해 노력하고 있습니다.

\* UN SDGs  
UN지속가능발전목표로 2015년 유엔 총회가  
지속가능한 발전을 위해 채택한 범지구적  
목표입니다.

## KB스타드림봉사단 활동

KB금융그룹은 ‘KB스타드림봉사단’을 운영함으로써 그룹 전 임직원이 봉사활동에 참여하고 있습니다. 전 임직원은 청소년, 다문화 등 핵심사업 분야에서 활동하는 테마봉사단, 재능기부 봉사활동을 수행하는 재능드림봉사단, 재해발생 시 신속한 복구를 지원하는 신속드림봉사단에 참여하며 이웃에게 꿈과 희망을 전하고 있습니다. 2017년 연간 누적 80,235명의 임직원이 봉사활동에 참여하여 총 296,824시간의 봉사활동을 수행하였습니다. 임직원 1인당 연간 봉사활동 시간은 10.6시간으로 타 기업의 귀감이 되고 있습니다.  
한편, KB금융그룹은 연 2회, 각 한 달간 사회책임 집중 실천기간을 운영하여 전사 차원의 사회책임 활동을 추진하고 있습니다. 매년 5월은 ‘KB금융 사회공헌의 달’, 12월은 ‘KB금융 따뜻한 겨울나눔’으로 지정하여 운영함으로써 전 임직원이 사회공헌에 대한 의지를 다지고, 그룹 차원의 봉사활동을 진행하고 있습니다.

## KB금융그룹 사회책임 체계

목표	가장 존경 받는 기업시민, KB금융그룹		
기본방향	사회적 책임 이행	지역사회 동반성장	나눔문화 확산
사업영역	공익형 사회공헌		전략형 사회공헌
	청소년 성장기반 지원사업	다문화 자립기반 지원사업	경제·금융 교육 및 일자리 창출
SDGs	 4. 양질의 교육 보장, 모두를 위한 평생학습 기회 증진	 17. 글로벌 파트너십 활성화	 8. 지속가능한 경제성장, 완전고용, 양질의 일자리 증진
자원봉사	지역사회와 연계한 자원봉사활동 참여 활성화		

### 청소년 지원

KB금융그룹은 청소년이 미래 사회를 이끌어 나갈 주역임을 인식하고, 꿈과 희망을 가지고 건강하게 자랄 수 있는 기반을 마련하기 위해 노력하고 있습니다.

### KB희망캠프

KB금융그룹은 'KB희망캠프'를 통해 장애 청소년의 꿈을 응원하고 있습니다. 대학생 멘토와 장애 청소년 멘티가 팀을 이뤄 다양한 진로 탐색과 체험활동, 전문가와 상담을 통해 장애 학생 스스로의 진로 설정을 지원하는 본 프로그램에 2014년부터 600여 명의 학생이 참여하여 진로 설계의 기회를 가졌습니다.

### KB청소년음악대학

KB금융그룹은 소외계층 청소년들의 음악적 재능을 키워주는 'KB청소년음악대학' 사업을 2013년부터 펼치고 있습니다. 이화여대, 상명대, 나사렛대, 조선대, 경상대, 강원대로 구성된 전국 6개 대학과 연계하여 음악에 뛰어난 재능과 열의가 있지만 형편이 어려운 청소년들에게 대학교수의 1:1지도, 지역별 연주회, 합동 연주회 등 수준 높은 음악교육을 지원하고 있습니다. 이러한 노력의 결과, 수혜 학생 중 다수가 예술고등학교 및 음악대학교에 입학하였고, 전국 단위 음악대회에서 수상하는 등 청소년의 예술적 잠재력 성장과 자아실현 기회 제공에 기여하였습니다. 본 사업을 통해 2017년까지 557명의 청소년들이 음악적 재능 개발의 기회를 가질 수 있게 되었습니다.



KB청소년음악대학 합동연주회

주요 이슈

이해관계자 참여와 중요성 평가  
 고객  
 혁신  
 지속가능한 금융  
**지역사회**  
 임직원

「청소년의 멘토 KBI」

「청소년의 멘토 KBI」는 2018년부터 KB국민은행이 새롭게 추진하는 사회공헌 사업입니다. 최근 4차 산업혁명과 같은 교육 환경의 변화로 인해 취약계층 청소년에게 좀 더 다각적이고 체계적인 교육지원의 필요성이 대두됨에 따라, 청소년 대상 체계적인 멘토링 사업을 진행하고 있습니다.

사업명			
주요사업	학습 멘토링	진로 멘토링	디지털 멘토링
	소외 계층 대상 교육 지원 • 초등학생 대상 영어캠프 • 대학생 멘토링 봉사단 운영을 통한 중학생 학습 멘토링 지원 • 저소득 중고생 장학금 전달	청소년 진로개발 역량 강화 • 토크형 진로 콘서트 ‘꿈꾸는 대로’ • 진로체험캠프 • 대학교·연구소 탐방	창의적인 미래 인재 양성 • IT 소외 청소년 대상 코딩교육 • 소프트웨어 경진대회 • KB디지털멘토링 코딩 캠프



1. 토크형 진로 콘서트 ‘꿈꾸는 대로’



2. 학습멘토링



3. 디지털멘토링 코딩 캠프

### 다문화 지원

KB금융그룹은 다문화청소년들이 우리 사회의 당당한 일원으로 자리 잡을 수 있도록 버팀목이 되어주고 있습니다. 또한, 아시아 저개발국에 대한 투자와 지원을 확대해 나가고 있습니다.



라운아띠(미얀마팀)

### 대학생 해외봉사단 ‘라운아띠’

KB국민은행은 2008년부터 한국 YMCA와 공동으로 출범한 대학생 해외봉사단 ‘라운아띠’를 통해 총 505명의 대학생 봉사단원을 미얀마, 라오스, 베트남, 캄보디아, 필리핀 등 아시아 11개국에 파견하였습니다. 선발된 대학생 봉사단원들은 1개월간 국내 훈련을 통해 해당 국가의 언어와 문화를 충분히 습득하고, 현지 도착 후 적응훈련을 거쳐 5개월간 취약계층 청소년 교육, 지역사회 개발 지원 등 다양한 봉사활동을 수행합니다.

### 베트남 ‘KB희망별학교’ 기증

KB국민은행은 베트남 독립운동 유적지인 뚜엔광성 선즈영현 빈엔읍에 ‘KB희망별학교’를 신축, 기증하였습니다. KB국민은행은 이번 사업을 계기로 베트남 낙후지역 청소년들에게 보다 나은 교육환경을 제공하기 위한 사회공헌활동을 지속적으로 수행할 예정입니다.

### 캄보디아 심장병 어린이 수술 지원

KB국민은행은 2012년부터 선천성 심장병을 앓고 있는 캄보디아 어린이를 국내로 초청하여 무료로 수술을 지원하고 있습니다. 금융감독원과 함께 진행한 본 사업을 통해 지금까지 66명의 캄보디아 어린이가 새 생명을 얻었습니다. KB국민은행은 캄보디아 심장병 어린이 지원 사업을 확대하고자 2014년 캄보디아 현지에 ‘KB국민은행 헤브론 심장센터’를 건립하고 현지 수술비용을 지원하고 있습니다.



## 주요 이슈

이해관계자 참여와 중요성 평가  
고객  
혁신  
지속가능한 금융  
**지역사회**  
임직원



캄보디아 심장병 어린이 수술 지원

## 외국인 근로자 지원

KB국민은행은 의료 사각지대에 있는 외국인 근로자를 돕기 위해 열린 의사회와 함께 무료 의료 봉사활동을 실시해 오고 있습니다. 동시에 무료 법률 지원 서비스도 제공하여 외국인 근로자의 건강과 복지증진에 기여하고 있습니다.

KB손해보험은 2016년부터 국내에 거주 중인 외국인 근로자의 고국 방문을 지원하고 있습니다. 본 사업을 통해 경제적 이유로 오랫동안 고국을 방문하지 못한 외국인 근로자에게 고국 방문의 기회를 제공함으로써 심적인 안정과 더불어 안정적인 국내 정착을 돕고 있습니다.

## 이주 외국인 근로자 생활법률 핸드북 발간



이주 외국인 근로자를 위한  
생활법률 핸드북



KB국민은행은 '이주 외국인 근로자를 위한 생활법률 핸드북'을 발간하여, 국내에서 일하는 외국인 근로자들의 권익 보호에 앞장서고 있습니다. 본 핸드북은 외국인 근로자들이 한국에 입국부터 귀국할 때까지 일하면서 겪는 법률적 문제를 쉽게 해결하는데 도움을 주는 기초적인 생활법률 내용 등이 담겨 있습니다. 4개 국어(캄보디아, 미얀마, 베트남, 몽골)로 발간된 핸드북은 각 나라별 1,000부씩 제작해 KB국민은행 외환 송금센터를 통해 무료로 배포되며, E-book 및 QR코드 형태로도 제공됩니다.

**경제·금융교육 및 일자리 창출**

KB금융그룹은 대한민국 리딩 금융그룹으로서 금융업 고유의 역량과 임직원의 재능을 활용한 전국민 경제금융교육 사업과 일자리 창출 지원사업을 통해 지속 가능한 경제성장을 촉진하고 있습니다.

**KB스타경제교실**

KB금융그룹은 2012년부터 경제금융교육을 그룹 대표 사회공헌 사업으로 선정하고 KB금융공익재단을 중심으로 KB스타경제교실을 운영하며 전 국민의 합리적이고 올바른 경제생활 지원을 위해 다양한 경제금융교육 프로그램을 운영하고 있습니다. 초·중·고·대학생, 국군장병 및 사회초년생 뿐 아니라 노인, 주부, 새터민, 동남아 이주 여성 등 금융 취약계층을 대상으로 방문·초청·온라인 교육 및 캠프 등을 실시하고 있으며 2017년 한 해 동안 203,629명을 대상으로 경제금융교육을 제공하였습니다.

**‘KB스타경제교실 모바일 웹’ 오픈**

KB금융공익재단은 기존에 진행하던 경제교육을 온라인으로 확장하고자 모바일에 익숙한 미래세대를 대상으로 경제금융교육 전용 ‘KB스타경제교실 모바일 웹’ ([www.kbstarschool.or.kr](http://www.kbstarschool.or.kr))을 오픈하였습니다. KB스타경제교실 모바일 웹은 초등학교 저학년부터 은퇴한 세대까지 생애주기별 맞춤 교육이 가능하며, 증강현실(AR) 및 가상현실(VR) 기술을 접목한 디지털 콘텐츠를 제공하여 보다 쉽고 재미있는 경제금융교육이 가능하도록 하였습니다.



KB스타경제교실 모바일 웹

## 주요 이슈

이해관계자 참여와 중요성 평가

고객

혁신

지속가능한 금융

**지역사회**

임직원



KB굿잡 우수기업 취업박람회

### 대국민 일자리연결 프로젝트 'KB굿잡'

KB국민은행은 일자리 정보 제공사업인 'KB굿잡'을 통해 청년 실업난 해소와 고용 창출 지원에 힘쓰고 있습니다.

2011년 출범 이후 KB굿잡 홈페이지(<https://kbgoodjob.kbstar.com>)를 통해 다양한 취업 정보를 제공하고 있으며, 이력서 작성, 면접 팁 등에 대한 취업컨설팅 서비스를 제공하고 있습니다. 이를 통해 2018년 3월말까지 KB굿잡을 통해 5만 3천여 건의 일자리 정보를 제공하고 1만 4천여 명의 일자리를 연결하는 성과를 거두었습니다.

우수 중소 중견기업이 참여하는 국내 최대 규모의 KB굿잡 취업박람회를 2011년부터 총 12회에 걸쳐 개최하여 구직자와 우량 중소·중견기업 간 만남의 장을 제공하고 있으며, KB굿잡 취업박람회 참여 기업이 박람회 기간 중 직원을 채용할 경우 채용지원금도 지원하고 있습니다. 2017년까지 KB굿잡 취업박람회를 통해 4,501개 기업이 구직자 7,092명을 채용하였습니다.

이 외에도, 2013년부터 특성화고/마이스터고학생, 대학생, 전역 예정 장병을 대상으로 취업박람회 연계 취업지원 프로그램인 'KB굿잡 취업아카데미'를 2017년까지 총 7회 진행하였으며, 1,500여 명이 참여하여 교육을 받았습니다. 또한, 2016년부터 특성화고/마이스터고 학생을 대상으로 특화된 6개월 과정의 취업교육/잡매칭 프로그램인 'KB굿잡 취업학교'를 운영하여 총 400여 명이 참여하였습니다.

## 임직원

### 중요성

4차 산업혁명 시대가 도래함에 따라 기술과 더불어 임직원 역량은 기업의 경쟁력 향상에 중요한 요소로 자리매김하고 있습니다. 특히 글로벌 기업으로서 다양성 증진 및 글로벌 우수 인재 육성에 대한 요구와 함께 직원이 자신의 역량을 충분히 발휘할 수 있는 기업문화를 조성하는 일은 기업의 경쟁력으로 직접 연결되기에 더욱 중요해지고 있습니다.

### 동향

#### 위기

디지털 금융환경 변화에 따라, 블록체인과 같은 신기술을 도입하고 활용할 수 있는 인재의 확보 및 양성은 급변하는 금융업계의 경쟁 속에서 기업의 도태 여부를 결정짓는 중요한 요소로 부상하고 있습니다.

#### 기회

핀테크, 블록체인 등 디지털 금융 관련 전문인력 양성으로 위기에 대응하고, 지속적인 지원을 통해 새로운 도약의 발판으로 삼고자 합니다. 인재경영의 노하우와 계열사 협업을 바탕으로 4차 산업혁명에 필요한 인재경영에 앞장서겠습니다.

### 대응방식

KB금융그룹은 직원들이 세계 일류 수준의 역량을 갖추도록 적극 지원하며, 창의적인 사고로 고객 가치를 향상시킬 수 있도록 수평적이고 포용력 있는 조직문화를 조성하고 있습니다. 이와 더불어, 일과 삶의 균형을 중시하는 문화를 정착시키기 위한 실질적인 기업문화 개선을 통해 그룹 차원의 효율적인 인적자원 체계를 재정립하고, 구성원의 잠재력 발견 및 전문성 향상을 위한 새로운 토대를 마련하고자 합니다.

## 주요 이슈

이해관계자 참여와 중요성 평가  
고객  
혁신  
지속가능한 금융  
지역사회  
**임직원**

# 인재육성

## 임직원 역량 개발

KB금융그룹은 금융업 전반을 아우르는 통섭형 인재를 육성하기 위해 그룹 내 인력 교류를 지속적으로 확대하고 있으며 2015년부터 내부 공모를 통해 선발된 약 200명의 직원이 다른 계열사에서 교차 근무하고 있습니다. 또한, 그룹 차원의 CoP(Community of Practice) 운영을 적극 지원하여, 임직원 스스로 능동적으로 학습하는 문화를 만들어가고 있습니다. KB국민은행은 직무역량 향상을 위해 입행 후 5년 동안 의무적으로 KB은행실무종합과정에 참여토록 하며 차세대 리더로 성장할 KB 핵심인재를 육성하기 위해 자산관리, 기업금융, 자본시장, 데이터 분석, 디지털 금융, 글로벌, 리스크 관리, IB의 8개 핵심 분야를 선정하고 분야별 우수인재 육성을 지원하고 있습니다. 특히, 마이크로 러닝(Micro learning)을 실현하기 위해 KB HRD 클라우드를 운영하고 있으며, 스터디 그룹과 상시 학습 프로그램 등 자율연수 프로그램도 운영하고 있습니다.

KB금융그룹은 다양한 프로그램을 통해 임직원의 전문성 함양을 위한 노력을 기울이고 있습니다. 2017년 4월부터 KB국민은행과 KB증권은 약 1,800여 명의 직원을 대상으로 은행과 증권에 통합 자산관리(WM) 인력양성 프로그램인 'KB WM Academy'를 운영하여 전문적이고 체계적인 커리큘럼 제공으로 직원의 전문역량 향상에 노력하고 있습니다. KB손해보험은 매년 초 전 직원을 대상으로 역량개발계획을 수립하고 다양한 형태로 자기 주도 학습을 지원하고 있습니다. 또한, 우수한 금융 인재를 양성하기 위해 대외 전문자격과정을 주말에 열어 자격증 취득을 지원하고 있습니다.

KB국민카드는 직무역량 강화를 위한 '직무교육 로드맵 체계-TRM(Training Road Map)'를 구축하여 임직원의 체계적인 경력개발을 도모하고 있습니다. 2018년 2월에는 업무 수행 중 발생하는 전문적이고 다양한 학습 니즈에 신속히 대응할 수 있도록 '소(小) 학습조직 상시지원제도'를 신설하여 업무에 필요한 학습 분야의 탐색 및 기획한 연수에 대한 지원을 실시하고 있습니다.



그룹 CoP 활동



KB손해보험 드림캠퍼스 졸업식

#### 여성인력 개발

KB금융그룹은 여성 리더를 육성하기 위해 다양한 노력을 기울이고 있습니다.

2017년 말 기준 KB금융그룹 전체 직원 중 여성인력의 비중은 45.2%입니다. KB국민은행 기준 관리직 여성 비율은 28.8%, 중간관리직 여성 비율은 42.4%, 영업부서 등 수익창출과 관련된 부서의 관리직 여성 비율은 32%이며, 최고 경영진 중 여성 비율은 15%입니다.

KB국민은행은 2015년부터 경력단절 여성을 위한 일자리를 마련하여 근로와 육아를 병행할 수 있는 시간제 일자리를 적극적으로 창출하고 있습니다.

KB손해보험은 여성 인재 및 리더 양성을 위한 중장기 로드맵을 수립하고 여성인력이 개인의 비전과 목표를 향해 노력할 수 있는 분위기를 조성하고 있습니다. 우수 여성관리자를 육성하기 위해 2016년 9월부터 과장 이하 여직원을 대상으로 연간 약 40명 규모로 'KB드림캠퍼스'를 운영하여 전문 교육프로그램을 지원하고 있습니다. 2017년 9월 40명이 졸업하였으며, 현재 2기생 34명이 참여하고 있습니다.

#### 임직원 생애설계

KB국민은행은 만 50세 이상 직원을 대상으로 생애설계 프로그램 및 전직 스쿨을 운영하여 직원의 제2 인생설계를 지원하고 있습니다. 이와 더불어 2016년 11월부터 'KB경력컨설팅센터'를 통해 퇴직 직원을 대상으로 은퇴 준비 교육과 전직 준비 및 구직활동에 대한 상담을 진행하고 있습니다.

KB손해보험은 50세 이상 직원을 대상으로 생애설계 프로그램인 '행복더하기' 과정을 운영하여, 퇴직준비와 함께 은퇴 후의 삶에 대한 설계를 돕고 있습니다.

## 주요 이슈

이해관계자 참여와 중요성 평가  
고객  
혁신  
지속가능한 금융  
지역사회  
**임직원**

# 일하기 좋은 회사

## 일과 삶의 균형

KB금융그룹은 휴식이 근로의욕 향상과 업무 몰입도 제고에 기여함을 인지하고, 직장에서의 삶과 동시에 개인적인 삶의 균형을 배려하는 기업 문화를 조성하고 있습니다. KB국민은행은 임직원이 탄력적으로 근무시간을 선택할 수 있도록 유연근무제인 ‘와이즈(Wise)근무제’를 도입하여 2교대 근무제로 운영하고 있으며, KB국민카드는 시차 출퇴근제도를 운영함으로써 일과 삶의 균형을 지원하고 있습니다.

KB금융그룹은 매주 정해진 요일에 ‘가족사랑의 날’을 운영하여 정시퇴근을 유도하고 가족과 시간을 보낼 수 있도록 하고 있습니다. 또한, KB국민은행, KB손해보험, KB국민카드 등은 PC OFF 제도를 도입하여 일정 시간이 지나면 업무용 PC가 자동으로 꺼지도록 하여 불필요한 야근을 방지하고 정시퇴근을 유도하고 있습니다. 특히 KB국민카드는 PC OFF 시간을 부점 KPI에 반영하며 시간 외 근무를 최소화하고 있습니다.

이와 더불어 KB금융그룹은 자기 계발 휴가 및 연차 휴가를 적극 장려하고, 다양한 휴양 프로그램을 운영하여 임직원이 충분한 휴식을 통해 리프레시할 수 있는 기회를 제공하고 있습니다. KB손해보험은 휴식을 통한 생산성 향상을 도모하기 위해, 2018년 ‘장기자기계발휴가’ 제도를 도입하여 연차휴가 10일 사용 시 유급휴가 10일을 추가 부여하여 총 1개월간의 휴가를 사용할 수 있도록 하였습니다.

## 위키드(With Kids)



위키드(With Kids) 주말 연수 프로그램

위키드(With Kids)는 직원의 주말 연수시, 직원의 자녀를 놀이 교육에 참여하게 하는 프로그램입니다. 직원들에게는 주말을 이용한 직무연수의 기회를 제공하여 금융직무, 투자사례, 자격증, 세금 등 금융상품부터 자산관리까지 다양한 학습의 기회를 가지며, 자녀들에게는 즐거운 놀이교육을 제공함으로써 학습과 가정의 양립을 지원하고 있습니다.

### 가족친화경영

KB금융그룹은 출산을 장려하고 육아를 지원하기 위한 다양한 제도를 운영하여 가족친화적인 기업문화를 뿌리내리기 위해 노력하고 있습니다.

KB국민은행의 출산휴가는 법정 기준인 90일 보다 많은 110영업일, 육아휴직은 남녀 직원 동일하게 한 자녀당 2년을 보장하고 있습니다. 또한 임신 사실 확인 즉시, 육아휴직의 사용이 가능하도록 하여 임신부와 태아의 건강을 우선적으로 배려하고 있습니다. 한편, 임신·육아기 근로시간 단축제도의 운영을 통해 일과 육아의 양립을 지원하고 있습니다. 이 밖에도 직장 어린이집 운영, 사내 모유 수유실 운영, 미취학 자녀 교육비 지원, 장애자녀 생활보조비 지원 등 다양한 제도를 통해 자녀 양육을 지원하고 있습니다.

KB증권은 육아에 대한 권리를 적극 보장하는 문화를 조성하고 있습니다. 출산휴가와 육아휴직 기간을 확대하고, 육아지원금도 최장 2년까지 지급하도록 개선하였습니다. 또한, 난임 휴직제도를 신설하고 출산 경조금을 확대하는 등 모성보호 관련 복리후생제도를 강화하고 있습니다.

KB손해보험은 육아휴직자의 복직 시 근거리 발령을 우선적으로 검토하여 육아 문제 해소를 위해 노력하고 있습니다.

### 직장 어린이집 운영



KB국민은행 강서어린이집

직원의 육아 부담을 완화하기 위해 직장 어린이집을 운영하고 있습니다. KB국민은행은 KB 강서어린이집과 KB 대전어린이집을 운영하고 있으며, KB국민카드는 아이누리 어린이집을 운영하고 있습니다. 2018년 3월에는 KB손해보험이 합정동 사옥 인근에 직장 어린이집을 개원 하였습니다. 특히 KB손해보험 직원뿐만 아니라 KB금융그룹 계열사 및 자회사 직원들의 자녀도 입학이 가능하며, 직원들이 육아 고민을 해소하고 업무에 전념할 수 있도록 돕고 있습니다.



## 주요 이슈

이해관계자 참여와 중요성 평가

고객

혁신

지속가능한 금융

지역사회

**임직원**

### 안전한 근무 환경

KB금융그룹은 안전사고, 지진, 화재, 테러 및 감염 등으로부터 임직원을 보호하기 위해 정기적으로 부서별 보안 점검을 실시하고 있으며, 화재대피훈련, 민방공대피훈련, 심폐소생술 교육 등 위기상황에 대비한 다양한 교육 및 훈련을 수시로 실시하여 비상상황 대응 능력을 향상시키고 있습니다. 재해·재난 등에 대비하여 업무 연속성을 확보하고 임직원을 보호하기 위해 업무 연속성 계획(BCP, Business Continuity Planning) 및 비상계획을 수립하고 업무 중단에 대비하여 주요 업무를 복구 재개할 수 있도록 관리하고 있습니다. 정기적인 위험평가 결과를 토대로 실제 재해복구 훈련을 실시하여 임직원의 위기대응 능력을 제고하고 임직원 및 고객 자산 보호를 위해 노력하고 있습니다.

### 건강 및 스트레스 관리

KB금융그룹은 임직원을 대상으로 연 1회 건강검진을 실시하고, 검진 결과 유소견자에 대해서는 정밀검진을 실시하여 질환 예방 및 개선을 위해 노력을 기울이고 있습니다. 또한, 직원들의 건강증진을 위해 혈압, 혈당, 금연, 비만관리 등 헬스케어 프로그램을 운영하고 있습니다. 사내 의무실 및 치과를 운영하고 있으며, 사내 피트니스 센터 등 체력단련 프로그램을 지원하고 있습니다. 더불어, 전문업체에 의한 구내식당 운영으로 임직원에게 균형 잡힌 식단을 제공하고 있습니다.

또한, 직원들의 신체건강 관리와 더불어 정신건강을 관리하기 위해 스트레스 관리 프로그램을 운영하고 있습니다. KB국민은행은 직원 심리상담 프로그램인 ‘힐링카페’를 운영하며, 고객 상담 등 감정노동에 따른 직무 스트레스를 해소하기 위해 심리상담센터와 연계한 치유 프로그램을 제공하고 심리상담 비용을 지원하고 있습니다. KB국민카드도 임직원의 정신 건강을 위한 근로자지원프로그램(EAP, Employee Assistance Program)을 운영하며 직원들에게 발생할 수 있는 다양한 이슈에 대해 연 6회까지 전문 상담을 지원하고 있습니다.

### 직원 커뮤니케이션

KB금융그룹은 다양한 소통채널 운영을 통해 유연한 조직문화를 구축하기 위해 노력하고 있습니다. 사내 홈페이지에 CEO와 구성원과의 소통 채널인 ‘CEO와의 대화’를 구축하여 구성원의 결속력을 다지고 있습니다. 또한, 직원과의 공감대 형성을 위한 ‘One-firm 공감 릴레이’ 등 소통 채널을 활성화하여 현장경영을 실천하고 있습니다. 이와 더불어 노사협의회, 산업안전보건분과위원회, 남녀고용평등위원회, 고충처리위원회 등의 다양한 경로를 통해 노사합의를 도모하고 상생방안을 모색하고 있습니다.



CEO와의 대화



## 지속가능경영 체계

KB금융그룹은 투명한 지배구조와 윤리경영, 선제적인 리스크 관리로 지속가능경영을 내재화하기 위해 노력하며, 이러한 노력이 기업의 경쟁력을 강화하는 기반이 된다고 믿고 있습니다.

또한, KB금융그룹은 모든 사업활동에서 이해관계자의 인권을 고려함으로써 기업시민으로서 사회적 책임을 다하고자 합니다.

지배구조	52
윤리경영	54
통합리스크 관리	56
인권경영	58



## 지배구조

### 이사회 구성

KB금융지주 이사회는 KB금융그룹의 최고 의사결정기구로서 법령과 정관에서 정한 사항 및 경영상의 주요 사항을 결의합니다. 또한, 경영진에 대한 감독, 기업가치 극대화, 이해관계자 신뢰 구축을 위해 노력하고 있습니다. 이사회는 2018년 3월 31일 현재 상임이사 1명, 비상임이사 1명, 사외이사 7명 등 총 9명의 이사로 구성되어 있습니다. 이사회의 독립성을 확보하고 이사회가 견제와 균형의 기능을 충실히 수행할 수 있도록 사외이사를 전체 이사의 과반수로 구성하고 있으며, 이사회 의장을 사외이사 중에서 선임하도록 규정하고 있습니다.

2018년 3월 31일 현재

	성명	성별	주요 경력	이사회 내 역할	
사외이사	유석렬	남	여신금융협회장	이사회 의장 회장후보추천위원회 위원장 평가보상위원회 위원	사외이사후보추천위원회 위원 계열사대표이사후보추천위원회 위원
	Stuart B. Solomon	남	메트라이프생명보험 회장	리스크관리위원회 위원 평가보상위원회 위원	회장후보추천위원회 위원
	선우석호	남	서울대학교 경영대학 객원교수	리스크관리위원회 위원장 감사위원회 위원	사외이사후보추천위원회 위원 회장후보추천위원회 위원
	최명희	여	내부통제평가원 부원장	평가보상위원회 위원장 리스크관리위원회 위원	계열사대표이사후보추천위원회 위원 회장후보추천위원회 위원
	정구환	남	공증인가 법무법인 남부제일 대표 변호사	감사위원회 위원 평가보상위원회 위원	회장후보추천위원회 위원
	박재하	남	한국금융연구원 선임연구위원	사외이사후보추천위원회 위원장 감사위원회 위원	계열사대표이사후보추천위원회 위원 회장후보추천위원회 위원
	한종수	남	이화여자대학교 경영학과 교수	감사위원회 위원장 리스크관리위원회 위원	사외이사후보추천위원회 위원 회장후보추천위원회 위원
상임이사	윤종규	남	KB금융지주 회장	계열사대표이사후보추천위원회 위원장	
비상임이사	허인	남	KB국민은행 은행장	계열사대표이사후보추천위원회 위원	

### 이사회 산하 소위원회

KB금융지주 이사회는 금융사지배구조법 등 관련 법률을 준수하고 이사회 운영의 효율성을 제고하기 위해 2018년 3월 31일 현재 총 7개의 소위원회를 운영하고 있으며, 소위원회는 이사회 내에 감사위원회, 리스크관리위원회, 평가보상위원회, 회장후보추천위원회, 계열사대표이사후보추천위원회, 사외이사후보추천위원회, 감사위원후보추천위원회로 이루어져 있습니다.

**지배구조**

윤리경영  
통합리스크 관리  
인권 경영

**이사회 산하 소위원회 구성 및 기능**

2018년 3월 31일 현재

	구성	기능
감사위원회	사외이사 4명	감사업무 관련 총괄
리스크관리위원회	사외이사 4명	리스크관리 관련 정책/제도 수립, 의사결정
평가보상위원회	사외이사 4명	평가·보상 관련 제도 및 정책 수립, 의사결정
회장후보추천위원회	사외이사 전원	회장 경영승계 계획 수립, 승계절차 진행
사외이사후보추천위원회	사외이사 4명	상시적인 사외이사 후보군 관리, 사외이사 후보 추천
계열사대표이사후보추천위원회	사외이사 3명, 상임이사 1명, 비상임이사 1명	계열사 대표이사 경영승계 계획 수립, 승계절차 진행
감사위원후보추천위원회	사외이사 전원	감사위원회 위원 후보 추천

**이사의 선임**

KB금융그룹 이사회는 사외이사 선임의 핵심 원칙을 ‘주주대표성, 전문성, 다양성’으로 정하고 있습니다. 이에 따라 사외이사 후보군을 금융경영, 회계, 재무, 법률/규제, 리스크관리, HR, IT, 소비자보호 등 전문분야별로 세분화하여 상시 관리하고 있습니다. 또한, 이사회 구성원의 다양성을 확보하기 위해 이사 후보 선정시 성별, 인종이나 민족, 출신국가와 국적 등의 다양성 요건을 고려하고 있습니다. 사외이사는 사외이사후보추천위원회의 추천을 거쳐 주주총회에서 선임합니다. 사외이사는 관련 분야에서 전문 지식을 보유하고 있는지 여부, 사외이사로서 특정한 이해관계에 얽매이지 않고 공정하게 직무를 수행할 수 있는지 여부, 직무를 수행하기에 적합한 윤리의식과 책임성을 보유하고 있는지 등 관계법령 및 회사정관에서 정하는 자격요건을 갖추어야 합니다.

**이사회 운영 및 성과평가**

이사회는 정기이사회와 임시이사회로 구분하고 의장이 소집합니다. 정기이사회는 분기 1회 개최하며, 임시이사회는 의장 또는 회장이 필요하다고 인정하는 때, 다른 이사 또는 이사회 내 위원회의 요구가 있을 때 소집합니다. 2017년 이사회는 총 15차례 개최되어 KB손해보험 및 KB캐피탈 완전자회사 추진을 위한 지분인수, KB금융그룹 중장기 경영전략, 2017년 임시 주주총회 소집 등에 관한 안건들이 논의 및 의결되었습니다. 2017년 사내 이사를 제외한 사외이사의 이사회 참석률은 96%입니다. KB금융그룹은 매 분기 이사회 및 위원회의 의결내역을 분기 보고서에 공시하고 있으며, 매년 3월에는 ‘지배구조 및 보수체계 연차보고서’를 공시하여 연간 이사회 활동 내역과 경영 승계, 보상체계 등 전반적인 지배구조에 관한 사항을 투명하게 공개하고 있습니다. 사외이사의 직무수행을 위해 사외이사만이 참여하는 회의를 개최할 수 있으며, 필요한 경우에 임직원이나 외부 전문 인력의 지원 또는 자문을 지원하고 있습니다. 또한, 사외이사 교육을 통해 이사회의 합리적인 의사결정을 지원하고 있습니다. 이사회 평가는 이사회 구성 및 효율성, 이사회 기능과 역할, 이사회 책임, 주주 권리보호 및 주주관계 등 총 4개 영역으로 . 사외이사에 대해서는 내부평가 및 동료평가를 실시하고 있으며 충실성, 전문성, 리더십, 기여도를 평가지표로 활용하고 있습니다. 사외이사 평가 결과는 사외이사후보추천위원회에 제공하여 사외이사의 중임여부를 판단하는 참고자료로 활용하고 있습니다. 또한, 매년 한국기업지배구조원\* 평가를 통해 이사회의 성과를 독립적으로 평가받고 있으며 2017년 평가결과 지배구조 부문 A등급을 받았습니다. 이사의 보수 및 퇴직금은 주주총회의 결의로 정하며, 자세한 사항은 홈페이지 공시정보에 공개하고 있습니다.

\* 한국기업지배구조원

지배구조 모범기준의 제정과 이에 따른 국내 상장기업의 지배구조 평가를 통해 기업들의 지배구조 개선을 위해 운영되고 있는 독립적인 비영리기구

## 윤리경영

### 윤리경영 체계

KB금융그룹은 그룹의 최상위 윤리규범인 ‘그룹 윤리헌장’을 2010년 1월 제정·선언하였으며, ‘그룹 윤리헌장’이 함의한 윤리적 핵심가치를 구체적으로 투영한 ‘그룹 표준 윤리강령’을 2016년 1월 제정하고 이를 계열사에 반영토록 하여, 금융그룹의 임직원으로서 일관되고 올바른 윤리적 가치관을 재정립하였습니다. 또한, 각 계열사의 업권별 특성이 구체적으로 반영된 윤리규범인 ‘임직원 법규준수 행동기준’을 계열사별로 운영하여 업무수행시 발생할 수 있는 윤리적 갈등의 해소를 위한 세부 판단 기준을 마련하였습니다.

KB금융그룹은 내부통제 제도의 운영과 관련된 협의기구인 내부통제위원회를 운영하고 있으며, 지주 및 전 계열사 준법감시인으로 구성된 준법감시업무협의회와 준법감시 업무 담당자로 구성된 실무협의회를 정기적으로 운영하여 윤리경영을 포함한 그룹 내 내부통제 관련 주요 이슈를 적시에 공유·대응하고 있습니다. 앞으로도 윤리경영 체계 활용·개선, 관련 법령 제·개정사항에 대한 능동적 대응을 통해 건전한 그룹 윤리경영 문화 정착을 위한 노력을 지속하겠습니다.

### 내부통제 시스템

KB금융그룹은 윤리경영실천 및 임직원의 법규위반에 따른 법적 제재나 재무적 손실, 평판 훼손을 방지하기 위해 법규준수 차원에서의 중요업무 사전심의, 불공정 금융투자상품 거래행위 예방활동, 부서별 ‘법규준수체크리스트’ 관리 및 모니터링 강화, 각 부서 준법감시담당자를 대상으로 실시하는 법규준수 교육 등 준법 감시프로그램을 운영하고 있습니다. 이러한 준법 감시프로그램의 운영은 임직원의 사고 예방 및 인식 제고를 통한 윤리경영 실천 및 건전한 내부통제 문화 정착에 기여하고 있습니다. 2016년부터는 금융사지배구조법에 따라 연간 계열사 내부통제 운영 실태 점검결과를 이사회에 보고하고 있습니다. 또한, 내부통제위원회, 준법감시업무협의회, 법무업무협의회 등의 협의체를 정기적으로 운영하여 그룹 내 준법 감시 및 법무 업무 관련 이슈를 신속히 공유하여 적시성 있게 대응하고 있습니다. 금융사지배구조법 등 법령이 정한 바에 따른 준법감시인의 독립적 업무 수행을 위한 제도적 장치 마련, 명령휴가 및 내부고발제도의 세부 기준을 마련하는 등 관련 내규를 제·개정하였으며, 이를 실질적으로 운영하고 있습니다.

### 내부 신고제도

KB금융그룹은 내부통제기준 위반행위 등의 발생을 예방하고 발생된 사고가 확대 진행되지 않도록 그룹 임직원을 대상으로 내부신고제도를 운영하고 있습니다. 2015년부터는 내부제보 활성화를 위하여 별도의 독립된 외부접수 채널을 신설하여 제보자가 웹사이트 및 모바일 앱을 통해 어디서나 간편하게 제보할 수 있도록 하였습니다. 나아가, 지주회사 준법감시인의 개인 휴대전화 번호와 해외 메신저인 Viber와 Telegram을 통한 직접 제보가 가능하도록 준법감시인 제보 Hot-Line을 개설하여 운영 중에 있으며, 제보자의 신상이 보호받을 수 있도록 하였습니다.

### 자금세탁 방지

급격한 금융시장 환경 변화에 따라 각국의 자금세탁방지업무 준수 여부에 대한 관리·감독이 강화되고 있습니다. KB금융그룹은 자금세탁방지업무의 주요 이슈 사항을 공유하기 위한 그룹 협의체를 신설하고, KB국민은행·KB증권·KB손해보험의 해외지점(현지법인)을 대상으로 자금세탁방지 체제 이행 현황에 대한 임점 점검을 실시하였습니다. 또한, 자금세탁 관련 법령에 따른 법인 실제 소유자 확인제도의 실질적인 운영을 위해 전 계열사 운영 실태에 대한 일제 점검을 하여 미비 사항을 보완하도록 하였습니다. KB금융그룹은 계열사 준법감시인 평가 시 평가지표로 금융정보분석원(FIU)의 자금세탁방지제도 이행평가 결과를 반영하여 그룹 내 자금세탁방지업무를 강화하고 있습니다.

KB국민은행은 자금세탁방지에 대한 독립적이고 충실도 높은 관리체계를 마련하기 위해 2017년 국내 금융권 최초로 자금세탁방지 전담조직인 자금세탁방지실을 신설하고, 위험기반(RBA, Risk Based Approach)의 자금세탁방지체계를 확립하기 위한 다양한 프로그램을 추진하였습니다. 자금세탁방지 관련 이사회 및 고위경영진 대상의 상시 보고체계를 운영하고 위험기반(RBA) 자금세탁 위험평가를 주기적으로 실시하며, 국외점포에 대한 현장점검을 하는 등 자금세탁 위험관리체계를 견고하게 운영하고 있습니다. 또한, 자금세탁 고위험 거래에 대한 주기적인 STR(Suspicious Transaction Report) 특별점검 실시 등 위험기반 모니터링 및 관리 활동을 지속적으로 추진하고 있으며, 체계적이고 차별화된 교육을 통해 자금세탁방지업무에 대한 임직원의 인식과 이행능력을 제고하였습니다.

KB손해보험은 자금세탁방지시스템을 고도화하고 위험기반(RBA)의 신규 자금 세탁방지 시스템을 구축하였으며, 특히 2017년에는 해외사업부와 협업하여 내부통제 및 자금세탁방지 관련 점검을 실시하고 결과 및 개선방안을 경영진에게 보고하였으며, 주기적인 모니터링을 통해 개선요청 사항에 대한 이행 현황을 확인하고 있습니다.



#### KB국민은행 금융회사 자금세탁 방지제도 이행 종합평가 7년 연속 1위

KB국민은행은 자금세탁방지 업무 인식 제고 및 이행 능력 강화를 위한 노력을 인정받아 자금세탁방지 제도 이행 종합평가에서 7년 연속 1위를 달성하였습니다.



#### KB증권·KB손해보험 2017년 자금세탁방지 국무 총리 표창

자금세탁방지체계 구축에 전사적 노력을 기울인 KB손해보험과 해외 현지법인에 대한 자금세탁방지 관리체계를 강화한 KB증권이 국무총리 표창을 수상하였습니다.

## 통합리스크 관리

### 리스크 관리 조직 및 프로세스

KB금융그룹은 이사회 산하 소위원회로 리스크관리위원회를 설치하여 이사회로부터 리스크관리 관련 권한을 위임 받아 리스크관리 정책 수립, 위험부담수준 결정, 리스크한도 설정, 리스크관리 정책 및 시스템 적정성 감독 업무 등을 수행하고 있습니다. 또한 리스크관리협의회를 설치하여 지주 및 계열사 위험관리책임자 참석하에 리스크관리 정책 및 절차 실행을 위한 세부적인 사항을 협의하고 있습니다. 또한, 2016년에는 금융회사의 지배구조에 관한 법률 시행에 따라, 법에서 정한 자격을 갖춘 위험관리책임자를 이사회에서 선임하고 2년 이상의 임기를 보장함으로써 리스크관리조직의 독립성을 제고하였습니다.

### 통합리스크 관리 체계 구축

대내·외 경영환경 변화에 따른 리스크 요인에 선제적으로 대응하고 자원을 효율적으로 관리하기 위해 그룹 차원의 통합 리스크관리체계 구축의 필요성이 증가하고 있습니다. KB금융그룹은 2017년 중 가계부채 증가, 북한 핵 도발 등 대·내외적 리스크 요인에 대응하고 그룹 포트폴리오의 균형 성장을 지원하는 방향으로 리스크관리체계를 강화하였습니다. 또한, 가계부채 부실화에 대비한 다중채무자 관리강화, 기업구조조정 및 한계기업 이슈 사전적 관리 강화, 채권포트폴리오 관리체계 강화를 핵심 리스크 관리 과제로 선정하여 추진하였습니다. KB금융그룹이 기존의 은행과 카드 중심에서 증권과 보험을 아우르는 종합금융그룹으로 성장함에 따라 그룹 차원의 통합 리스크관리체계를 강화함으로써 금융환경 변화 및 그룹 Biz 포트폴리오 다각화에 선제적으로 대응하고 있습니다.

### 리스크 관리 시스템 고도화

KB금융그룹은 감독기준 충족 및 비은행 계열사의 신용평가체계 개선을 위해 은행의 기업신용평가모형을 그룹 단일의 기업신용평가모형으로 채택하여 8개 비은행 계열사의 신용평가 업무에 적용하였습니다. 단일 기업신용평가모형 도입을 통해 우량자산 선별능력이 제고되었으며 체계적인 사전/사후관리시스템 운영을 통해 여신자산 관리능력이 향상되었습니다. KB증권은 다양한 상품 출시에 따른 사전 리스크관리 강화를 위해 시장리스크관리시스템을 개선함으로써 장외파생상품 리스크 분석 및 신상품에 대한 리스크 통제 기능을 강화하였습니다. KB손해보험은 2018년 자체위험 및 지급역량평가제도(ORSA, Own Risk and Solvency Assessment) 도입에 대비하여 시장리스크 측정 시스템을 개선하였으며, 시스템 개선을 통해 리스크 측정 대상 확대, 내부모형 정교화, 환리스크 관리 강화 등이 예상됩니다.



**주요 리스크 관리 영역**

KB금융그룹은 당면한 리스크를 유형별로 정의하고, 리스크 정책 및 한도, 제도 및 프로세스, 자산건전성 관리체계, 규제 대응 등을 통해 그룹 차원의 리스크관리 활동을 수행하고 있습니다. 2017년에는 가계부채 부실화에 대비한 다중채무자 관리 강화, 기업구조조정 및 한계기업 이슈 사전적 관리 강화, 그룹 부동산금융 리스크 관리체계 수립/실행 등을 중점적으로 추진하였습니다.

**그룹 차원의 리스크 유형 정의**

신용리스크	거래 상대방의 채무 불이행, 계약 불이행 및 신용도 저하 등으로 인하여 보유하고 있는 자산포트폴리오로부터 손실을 입을 수 있는 위험
시장리스크	시장금리가 불리한 방향으로 변동할 때 발생할 수 있는 순이자수입 감소 또는 순자산가치 하락 위험
금리리스크	금리의 불리한 변동방향으로 인해 금융기관의 순자산가치 또는 순이자수익이 감소할 수 있는 위험
유동성리스크	자금의 조달/운용기간의 불일치 또는 예기치 않은 자금유출 등으로 자금부족사태가 발생하거나, 자금부족을 해소하기 위한 고금리 조달 또는 보유자산의 불리한 매각 등으로 손실을 입을 수 있는 위험
운영리스크	부적절하거나 잘못된 내부의 절차, 인력, 시스템 및 외부사건으로부터 손실을 입게 될 위험
지속가능리스크	기후변화, 환경영향, 사회이슈 등의 ESG 요소에 의해 발생할 수 있는 위험

**이머징 리스크(Emerging Risk) 관리**

KB금융그룹은 경제적, 환경적, 사회적 변화로 인해 새롭게 부각되는 동시에 그룹의 경영 활동에 장기적으로 중대한 영향을 미칠 수 있는 리스크를 이머징 리스크(Emerging Risk)로 정의하고, 리스크 저감을 위한 선제적인 대응 활동을 실시하는 등 지속적으로 관리하고 있습니다. 특히 ‘저출산·고령화로 인한 인구구조 변화’와 ‘Digital 금융 혁신에 따른 업의 방식 변화’를 주요한 이머징 리스크로 선정하여 관리하고 있습니다.

**이머징 리스크별 대응 활동**

이머징 리스크	리스크에 대한 설명	비즈니스 영향	리스크 저감
저출산·고령화로 인한 인구구조 변화	인구 고령화를 비롯한 인구구조 변화는 저축률 하락과 동시에 고연령 차주의 경제활동 중단으로 이어질 수 있습니다. 또한, 이로 인한 소득 감소 등의 이유로 가계 자산 건전성 악화 등의 부정적 이슈가 제기될 가능성이 있습니다.	가계신용대출 차주의 연령별 건전성 분석 결과 연령이 높을수록 건전성 수준이 낮은 것으로 파악되고 있습니다.	향후 여신포트폴리오의 평균 연령이 소득 감소 가능성이 큰 연령대에 진입할 것으로 예상되고 있습니다. 이에 고령층의 소득 감소로 인한 자산건전성 악화에 대비하여 차주의 라이프 사이클별 소득 및 부채부담 수준 등을 고려한 여신 취급기준을 운영하는 등 선제적 리스크관리 프로세스 정교화를 추진하고 있습니다.
디지털 금융 혁신에 따른 업의 방식 변화	디지털 금융 혁신은 금융기관에 혁신 기반을 통한 성장 기회를 제공하고 있습니다. 반면, 기술/신금융 혁신에 대한 금융기관의 지연 대응과 도태 및 신기술을 접목한 금융이 초래할 수 있는 IT 리스크, 정보유출, 사기 등의 리스크가 지속적으로 확대될 것으로 예상되고 있습니다.	디지털 금융 혁신에 의한 신기술/신금융은 금융업의 전통적인 가치창출 활동 전반에서 광범위하게 적용되고 있습니다. 디지털 금융은 기존 금융업의 업무 방식 자체를 변화시키고 있으며 새로운 사업모델, 상품, 서비스 등으로 그 영역을 확대하고 있습니다.	디지털 금융 혁신으로 인한 새로운 형태의 리스크 출현 가능성에 대비하여 잠재위험을 집중 분석하고 있습니다. 발굴된 잠재 리스크의 경우 대응방안을 마련함으로써 선제적 리스크관리를 강화하는 동시에 빅데이터 및 머신 러닝 방법론 등 신기술을 적용한 리스크관리 인프라 개선에 적극적으로 활용하고 있습니다.

## 인권경영

### 인권정책

KB금융그룹은 ‘UN 인권선언’과 ‘UN 기업활동과 인권 이행지침’이 제시하는 이데올로기, 정치, 종교, 문화적 배경을 뛰어넘는 인간에 대한 보편적 가치를 지지합니다. 고객 응대, 투자, 인적자원 관리, 공급업체, 협력사와의 관계 등 모든 사업 활동에서 관련 사항을 고려하고 있으며 이를 KB금융그룹 인권선언문에 따라 임직원 인사와 관련하여 채용, 평가, 보상, 교육 등 모든 인적자원 관리 과정에서 성별, 연령, 인종, 장애, 종교, 정치적 성향과 출신 지역에 따른 일체의 차별을 금지하며 개인의 다양성을 존중합니다. 또한, 아동노동, 강제노동을 금지하여 보건, 안전, 근무 시간 등과 관련하여 국제노동기구(ILO)가 권고하고 국가가 비준한 모든 노동원칙을 준수하고 있습니다.

인권 관련 원칙과 정책은 임직원, 협력사 등 KB금융그룹이 영향력을 행사할 수 있는 전체 이해관계자를 대상으로 하고 있으며 그룹 전 계열사가 준수하고 있습니다. 계열사별 특별 이슈들은 합리적으로 개별 대응할 수 있도록 운영하고 있습니다.

### KB금융그룹 인권선언문

KB금융그룹은 윤리경영으로 이해관계자와 함께 번영하고 사회적인 기대와 요구에 부응하고자 노력하며 이로 인하여 고양된 기업 이미지는 고객 충성도를 높이는 등 무형의 자산가치를 형성하여 기업 경쟁력의 기반이 된다고 믿고 있습니다. 이러한 믿음에 따라 고객, 임직원, 주주와 투자자, 협력회사 및 지역사회와 상생하고자 하며 모든 이해관계자의 기본적인 권리를 존중합니다.

KB금융그룹은 ‘UN 인권 기본 헌장(Universal Declaration of Human Rights)’과 UN 인권위원회의 ‘기업과 인권에 대한 지침(UN Guiding Principles on Business and Human Rights)’이 제시하는 인권 원칙을 지지하며, 고객 대응, 투자, 인적자원관리, 협력회사와의 관계 등 모든 사업 활동에서 관련 사항을 고려하고자 노력합니다.

KB금융그룹은

- 종업원의 채용, 평가, 보상, 교육 등 모든 인적자원관리의 과정에서 성별, 연령, 인종, 장애, 종교, 정치적 성향과 출신 지역에 따른 일체의 차별을 금지하며 다양성을 존중합니다.
- 아동노동, 강제노동을 금지하며 보건, 안전, 근무 시간 등과 관련하여 국제노동기구(ILO)가 권고하고 국가가 비준한 모든 노동원칙을 준수합니다.
- 고객 만족을 최고의 가치로 삼고 고객 대응 과정에서 성별, 연령, 인종, 장애, 종교, 정치적 성향과 출신 지역에 따른 일체의 차별을 금지합니다.
- 준법에 필요한 최소한의 개인정보만을 요구하며, 고객 정보를 보호하기 위해 시스템과 절차를 갖추고 운영하는 데 최선을 다합니다.
- 금융상품과 서비스의 제공, 투자 및 거래 관계의 결정을 비롯한 모든 사업 활동에서 인권을 고려합니다.

### 주요 인권 이슈

UN Guiding Principles Reporting Framework에 따르면, 주요 인권 이슈(salient human rights issue)란 기업의 활동과 비즈니스 관계로 인해 가장 심각하고 부정적인 영향이 발생할 위험이 있는 인권 이슈를 말합니다. KB금융그룹은 기업활동에서 발생할 수 있는 잠재적인 인권 이슈 중에서 3대 주요 인권 이슈 분야를 선정하였습니다.

- 1. 금융서비스에 대한 고객 차별 금지
- 2. 임직원의 인권보호
- 3. 협력사 임직원의 인권 보호

### 금융서비스에 대한 고객 차별 금지

KB금융그룹은 고객 응대 과정에서 성별, 연령, 인종, 장애, 종교, 정치적 성향과 출신 지역에 따른 일체의 차별을 금지하고 있습니다. 여신 모범규준에 따라, 여신 상품 및 서비스 권유·제공과 관련하여 성별, 종교, 장애, 나이 등의 이유로 불합리한 차별 행위가 발생하지 않도록 사전에 예방하고, 사후 조치가 필요한 경우, 즉각적인 시정·개선과 함께 피해구제를 위한 노력을 다하고 있습니다. 또한, 채무불이행으로 인한 여신회수 절차에 있어서도 부당하고 불공정한 행위가 발생되지 않도록 적절한 절차를 준수하고 있습니다. 더불어 장애인, 외국인 등 금융소외계층이 불편함 없이 금융서비스를 이용할 수 있도록 다양한 서비스를 제공하고 있으며, 제도권 금융기관의 수혜를 받기 어려운 저신용 및 저소득자를 대상으로 미소금융 및 저금리 대출 상품을 제공하여 금융 서비스를 받는 고객들이 불편함을 겪지 않도록 다양한 노력을 기울이고 있습니다.

### 임직원의 인권 보호

KB금융그룹은 임직원을 회사의 가장 소중한 자산으로 여기고, 일과 삶의 조화를 이룰 수 있는 여건 마련과 직무수행에 따른 건강과 안전을 위한 쾌적한 근무환경을 조성하기 위해 노력하고 있습니다. 또한, 임직원의 직장 및 개인생활과 관련된 다양한 고충을 적극적으로 해결하여 직원의 권익을 보호하기 위한 고충처리제도를 운영하고 있습니다. 오프라인 고충처리센터, e-신문고, 성희롱 상담창구 등의 운영을 통해 직원의 고충을 상시적으로 접수하고 신속하게 대응하기 위해 노력하고 있습니다.

### 협력사 임직원의 인권 보호

KB금융그룹은 내부 임직원 뿐만 아니라 콜센터, 용역경비원 등 협력사 임직원의 기본권이 침해 되지 않도록 적극 노력하고 있습니다. KB금융그룹은 감정노동에 종사하는 콜센터 상담사를 보호하기 위해 노력하고 있습니다. 욕설, 폭언, 성희롱 등 문제행동을 일으키는 소비자에 대한 응대 매뉴얼을 개발·운영하여 상담사를 보호하고, 인권침해 민원에 대해서는 적극적인 법적대처를 하고 있습니다. 또한, 상담사의 스트레스 해소를 위해 심리상담 지원, 사기진작 프로그램 운영, 근무환경 개선 등 다양한 노력을 기울이고 있습니다. 용역경비원의 인권 보호를 위해 정기적으로 근무환경을 점검하고, 애로사항을 청취·개선하고 있으며, 사기진작을 위한 다양한 제도를 운영하고 있습니다.



## 지속가능경영 성과

KB금융그룹은 고객, 임직원, 지역사회 등 다양한 이해관계자를 존중하고, 요구사항을 반영하고자 노력하고 있습니다. 본 성과지표 부분에서는 이해관계자와의 동반성장을 위한 KB금융그룹의 과거와 현재를 보여드리고 있습니다. 앞으로도 금융의 사회적 책임 이행을 확대하고 글로벌 기업시민으로서 인류의 행복에 기여하고자 노력하겠습니다.



고객	62
지역사회	63
환경	66
임직원	71
경제	73

## 고객

### 고객만족 성과

		2015	2016	2017
KB국민은행	NCSI <sup>1</sup> 순위	1	1	1
KB손해보험	NCSI <sup>1</sup> 순위	2	2	2
KB국민카드	NCSI <sup>1</sup> 순위	3	3	5
	KCSI(신용카드) <sup>2</sup> 순위	3	3	3
	KCSI(체크카드) <sup>2</sup> 순위	1	1	1
	KS-SQI(신용카드) <sup>3</sup> 순위	3	3	3
	KS-SQI(체크카드) <sup>3</sup> 순위	1	1	1

1. NCSI(National Customer Satisfaction Index): 국가고객만족도, 한국생산성본부 주관

2. KCSI(Korean Customer Satisfaction Index): 한국산업고객만족도, 한국능률협회컨설팅 주관

3. KS-SQI(Korean Standard Service Quality Index): 한국서비스품질지수, 한국표준협회 주관

### 온라인 금융 이용 고객

	2015	2016	2017
온라인 금융 가입 고객 비율 (%)	68.5	70.1	72.6
온라인 금융 이용 고객 비율 (%)	34.7	35.3	36.2

### 고객 접근성

	2015	2016	2017
유니버설 카운터 수	587	666	682
시각장애인 대상 화면 확대기능 ATM <sup>1</sup> 수	9,079	8,479	7,988
점자 및 음성안내 ATM 수	6,353	7,679	7,915
휠체어 수용 ATM 수	3,479	5,035	5,742

1. 모든 ATM기에 적용되어 있음

## 지역사회

### 기부금 및 봉사활동 시간

	2015	2016	2017	2020 장기목표
총 기부금 (억 원)	479	398	552	2,000
총 봉사시간	383,780	372,860	296,824	-
임직원 1인당 봉사시간	14.1	12.4	10.6	11
근로시간 중 임직원 봉사활동 금전 환산액 <sup>1</sup> (억 원)	-	40	40	-
경영비용 <sup>1</sup> (억 원)	-	22.9	28.3	-
정치기부금 <sup>2</sup>	-	-	-	-

1. 2016년부터 산출

2. 국내에서는 '정치자금법'에 따라 기업의 정치기부금을 금지하고 있으며, KB금융그룹은 '기부금운영규정'에 의해 정치단체에 대한 기부금 금지

### 청소년 대상 사회공헌사업 주요성과

	2015	2016	2017
「청소년의 멘토 KB!」 장학금 수혜자 수 <sup>1</sup>	-	400	500
「청소년의 멘토 KB!」 장학금 금액 <sup>1</sup> (억 원)	-	8	10
KB금융공익재단 장학금 수혜자 수	274	265	260
KB금융공익재단 장학금 금액 (억 원)	5	5	5
KB희망캠프 참여인원	120	120	100
KB청소년음악대학 수혜자 수	113	114	114

1. 2016년부터 사업시작

### 다문화 대상 사회공헌사업 주요성과

	2015	2016	2017
미얀마 KB한국어학당 교육 수혜자 수	215	397	514
외국인 근로자 의료지원 수혜자 수	1,028	2,059	1,734
대학생 해외봉사단 '라운아띠' 파견학생 수	40	20	20

### 경제금융교육 성과

	2015	2016	2017
경제금융교육 수혜자 수(오프라인)	147,413	262,842	178,480
경제금융교육 수혜자 수(온라인)	45,136	12,372	12,207
경제금융교육 수혜자 수(모바일 웹) <sup>1</sup>	-	-	12,942
합계	192,549	275,214	203,629

1. 2017년 신규 도입

**KB굿잡을 통한 일자리 창출 효과**

	2015	2016	2017
KB굿잡 구직등록 개인회원 수(누적)	47,975	50,997	52,127
KB굿잡 취업아카데미 참여인원 수	455	257	380
KB굿잡 취업학교 참여인원 수 <sup>1</sup>	-	192	195
KB굿잡 취업박람회를 통한 취업인원 수(누적)	6,008	6,555	7,092

1. 2016년 최초 실시

**소상공인 및 중소기업 대상 금융 지원 (억 원)**

	2016	2017
지역 신용보증재단 출연액 <sup>1</sup>	150	160
지역 신용보증재단 특별출연 협약보증부대출 취급액 <sup>2</sup>	1,889	1,813

- 1. 중앙회 별도 출연 포함
- 2. 당해년말 기준

**소상공인 및 중소기업 대상 컨설팅 지원**

	2015	2016	2017
KB Wise컨설팅 제공 횟수	184	177	240
KB 소호 창업컨설팅 제공 횟수 <sup>1</sup>	-	169	591

1. 2016년 최초 실시

**공급망**

	2015	2016	2017
지속가능성 자가진단 평가 기업 수	153	179	148
협력사 만족도 <sup>1</sup> (점)	99.2	98.4	-

1. 2017년 미실시



서민금융 여신실적 (억 원)

	2015	2016	2017
KB미소금융	1,035	1,212	1,394
KB새희망홀씨II	6,727	8,112	9,620
KB행복드림론II	5	5	4
KB바꿔드림론	801	567	399
KB대학생·청년 햇살론	230	301	361
KB징검다리론	1	1	2
장애인자립자금대출	157	130	101
KB햇살론	535	854	1,586
KB사잇돌 중금리대출 <sup>1</sup>	-	463	796
KB사잇돌2대출 <sup>1</sup>	-	64	263
합계	9,491	11,709	14,526

1. 2016년 출시

서민금융 수신실적 (억 원)

	2015	2016	2017
KB국민연금 安心통장	83	138	225
KB국민희망지킴이통장	43	58	60
KB행복지킴이통장	34	51	70
KB사학연금평생안심통장	7	12	15
KB국민행복적금	656	741	783
KB사랑나눔적금	1,215	2,092	1,999
KB호국보훈지킴이통장	-	7	16
KB공무원연금평생안심통장	-	8	16
KB주니어라이프적금	6,540	6,881	6,807
KB미소드림적금	1	7	13
KB국민재형저축 <sup>1</sup>	13,564	20,635	26,750
KB국민재형저축 고정금리형 <sup>1</sup>	459	1,069	1,634
가족사랑자유적금 <sup>1</sup>	3,313	736	220
합계	25,915	32,435	38,608

1. 판매중단

## 환경

### 환경경영인증

KB금융그룹은 전 계열사의 환경데이터를 집계 관리하고 있으며, 국제 환경 기준에 의한 체계적인 환경경영을 추진해 나가고 있습니다.

특히 임직원수, 지점 규모 등에서 환경영향이 큰 계열사인 KB국민은행, KB증권, KB손해보험, KB국민카드, KB캐피탈의 경우 ISO14001 인증을 취득하였으며, 이는 전체 그룹의 95% 규모에 해당합니다.

	2014	2015	2016	2017	2020 장기목표
환경경영인증(ISO14001) 비율 (%)	83.2	70.5	95.1	95.1	98

### 직접 및 간접 온실가스 배출량

		2014	2015	2016	2017	2020 목표
온실가스 배출량 (tCO <sub>2</sub> e)	직접 온실가스	18,617	20,806	21,513	19,179	18,800
	간접 온실가스	110,080	116,908	122,536	112,322	106,200
	합계	128,697	137,714	144,050	131,501	125,000

### 에너지 사용

	2014	2015	2016	2017	2020 목표
에너지 사용량 (MWh)	238,312	253,030	262,839	240,932	230,000
신재생에너지 사용량 (kWh)	217,097	190,060	165,133	174,338	198,160

### 용수 사용

	2014	2015	2016	2017	2020 목표
물 소비량 (m <sup>3</sup> )	260,211	290,118	299,777	277,454	265,000
온실가스 배출량 (tCO <sub>2</sub> e)	172	191	198	183	175

### 종이 소비

	2014	2015	2016	2017	2020 목표
종이 소비량 (ton)	1,854	2,080	2,213	2,033	1,800
온실가스 배출량 (tCO <sub>2</sub> e)	2,706	2,329	2,478	2,277	2,016

### 폐기물

	2014	2015	2016	2017	2020 목표
폐기물(매립) (ton)	1,904	2,059	2,194	1,930	1,900
온실가스 배출량 (tCO <sub>2</sub> e)	647	700	746	656	646

지속가능경영 성과

고객  
지역사회  
**환경**  
임직원  
경제

출장거리

		2014	2015	2016	2017	2020 목표
출장거리 <sup>1</sup> (km)	항공	9,181,589	9,707,570	11,380,566	10,549,840	10,242,510
	철도	3,295,183	4,052,696	3,510,106	3,044,580	2,950,000
	버스	387,401	720,660	583,933	447,632	430,000
	합계	12,864,173	14,480,926	15,474,605	14,042,053	13,622,510
온실가스 배출량 (tCO <sub>2</sub> e)	항공	1,377	1,456	1,707	1,582	1,536
	철도	99	122	105	91	89
	버스	11	20	16	12	12
	합계	1,487	1,598	1,829	1,686	1,637

1. 출장거리 산출시 승용차는 직접온실가스(Scope1) 이동연소에 반영함에 따라 제외

자본재 및 구매 제품

			2017
자본재	PC본체	구입대수	613
		배출량 (tCO <sub>2</sub> e)	20
	노트북	구입대수	332
		배출량 (tCO <sub>2</sub> e)	6
	모니터	구입대수	345
		배출량 (tCO <sub>2</sub> e)	5
복합기	구입대수	1,284	
	배출량 (tCO <sub>2</sub> e)	509	
구매 제품	통장	구매량 (Kg)	302,341
		배출량 (tCO <sub>2</sub> e)	339
	신용카드	구매량 (Kg)	72,027
		배출량 (tCO <sub>2</sub> e)	97

판매된 제품의 사용 및 폐기

				2017
판매된 제품의 사용	인터넷뱅킹	온실가스 배출량 (tCO <sub>2</sub> e)		5,058
		해지량 (Kg)		81,909
판매된 제품의 폐기	통장해지	온실가스 배출량 (tCO <sub>2</sub> e)		10
		해지량 (Kg)		60,141
	카드해지	온실가스 배출량 (tCO <sub>2</sub> e)		141

녹색 여신 (억 원)

	2016	2017
KB Green Growth Loan	8,674	9,090
KB Solar Biz Loan <sup>1</sup>	1,091	1,053
KB Green Eco 대출 <sup>1</sup>	5	4
KB 태양광발전사업자 우대대출 <sup>2</sup>	-	8
그린리모델링협약대출 <sup>2</sup>	-	-
에너지이용합리화자금	3,777	3,667
재활용산업육성자금/천연가스 공급시설설치자금	349	404
특정물질사용합리화자금	7	6
환경산업육성자금/환경개선자금	241	255
합계 <sup>3</sup>	14,144	14,486

1. 판매중단
2. 2017년 출시
3. 합계금액의 경우 반올림에 의한 차이 발생

친환경 펀드 (억 원)

		2016	2017
해외 신재생에너지 기업이나 펀드에 투자	KB일본태양광사모특별자산투자신탁	1,069	917
	KB미션솔라사모특별자산투자신탁 제1호 <sup>1</sup>	639	-
	KB유럽신재생에너지전문투자형사모특별자산투자신탁	46	73
	KB글로벌신재생에너지전문투자형사모특별자산투자신탁	140	86
	KB사우디 SEPCO II 전문투자형 사모 특별자산 투자신탁	-	74
	소계	1,894	1,151
국내 신재생에너지 기업이나 펀드에 투자	KB신재생에너지사모특별자산투자신탁	539	473
	KB RPSFocus사모특별자산투자신탁	1,705	1,439
	KB RPSFocus사모특별자산투자신탁 제2호	313	304
	KB솔라에너지사모특별자산투자신탁	367	212
	KB솔라에너지사모특별자산투자신탁 제2호	1,027	563
	KB솔라에너지전문투자형사모특별자산투자신탁 제3호	197	369
	KB서울햇빛발전소사모특별자산투자신탁	83	83
	KB리뉴어블전문투자형사모특별자산투자신탁 제1호	45	259
	KBRPSFocus사모특별자산투자신탁 제3호	-	316
KB군산수상태양광 전문투자형 사모 특별자산 투자신탁	-	57	
	소계	4,276	4,075
하수관거정비 BTL사업에 투자	KB한반도BTL사모특별자산투자신탁 제1호	2,510	2,378
	KB국토사랑BTL사모특별 자산투자신탁 제1호	2,382	2,279
	KB희망나눔사모특별자산투자신탁	433	419
	KB영남사랑사모특별자산투자신탁	24	39
	KB강릉하수관거사모특별자산투자신탁	175	163
	소계	5,524	5,278
환경시설 기업이나 자산에 투자	KB포항재이용수시설사모특별자산투자신탁	625	613
	KB농소하수처리시설사모특별자산투자신탁	403	403
	KB그린인프라사모특별자산투자신탁	343	338
	KB광주SRF사모특별자산투자신탁	267	261
	소계	1,638	1,615
	합계 <sup>2</sup>	13,332	12,119

1. 2017년 펀드 상환
2. 합계금액의 경우 반올림에 의한 차이 발생

지속가능경영 성과

- 고객
- 지역사회
- 환경**
- 임직원
- 경제

기타 친환경 상품 (억 원)

		2016	2017
환경 기업에게 혜택을 주는 수신 상품	사업자우대적금	3,771	2,984
대중교통 이용을 독려하는 예·적금	KB내맘대로적금	5,311	10,093
	KB내맘대로프리랜서통장	8	35
	KB국군희망준비적금	983	1,804
	명품여성종합통장 <sup>1</sup>	11,490	12,036
	KB 1코노미 스마트적금 <sup>2</sup>	-	1,212
	KB 1코노미 오피스텔 전세자금대출 <sup>2</sup>	-	160
대중교통 및 친환경 차량 이용을 촉진하는 보험	마일리지 할인 특약 <sup>3</sup>	2,382	3,840
	대중교통이용 할인 특약 <sup>3</sup>	44	151
	승용차요일제 특약 <sup>3</sup>	0.2	0.1
	전기자동차보험	5	12
	KB시티즌자전거보험	90	117
전기차, 경차, 하이브리드 차량 구매 시 우대금리 적용 대출	KB매직카대출(중고차)	87	502
	KB매직카대출(중고차 대환)	3	190
	KB매직카대출(신차)	422	1,331
	KB매직카대출(신차 대환)	8	944
자연재해 보상 보험	풍수해보험	118	164
<b>합계<sup>4</sup></b>		<b>24,722</b>	<b>35,576</b>

1. 판매중단
2. 2017년 출시
3. KB손해보험 자동차 보험의 특약
4. 합계금액의 경우 반올림에 의한 차이 발생

친환경 카드 (좌)

		2016	2017
KB국민 그린카드 <sup>1</sup>		128,182	139,767
KB국민 그린기업카드 <sup>1</sup>		4,492	1,794
<b>합계</b>		<b>132,674</b>	<b>141,561</b>

1. 신용/체크카드 포함으로 연도말 유효카드수

신재생에너지 분야 투자 실적 (억 원)

		2016	2017
태양광발전	한화태양광발전3호펀드	400	400
	KIAMCO일본태양광펀드	500	500
	삼성OCI태양광사업펀드 <sup>1</sup>	-	500
	흥국태양광ESS사업펀드 <sup>1</sup>	-	300
	삼성미국태양광사업펀드 <sup>1</sup>	-	170
	교보약사태양광ESS사업펀드 <sup>1</sup>	-	300
	하나미국태양광사업펀드 <sup>1</sup>	-	183.5
	소계	900	2,353.5
풍력발전	영암 풍력발전사업	271	253.1
	거창풍력발전사업 리파이낸싱	98.3	98.3
	신광 풍력발전사업 프로젝트금융(포항신광풍력발전사업) <sup>1</sup>	-	100
	영광백수 풍력발전사업 프로젝트금융 <sup>1</sup>	-	272.7
	경북영양풍력발전	250	250
	현대페루풍력발전펀드	220	220
	JB영양풍력발전펀드	317	317
	GS영양풍력연계ESS사업	50	50
	경주풍력발전 리파이낸싱	156	156
	KIAMCO울진풍력발전펀드	300	300
	소계	1,662.3	2,017.1
기타	경주환경에너지센터 민간투자사업	134.5	123.7
	부산광역시 생활폐기물 연료화 및 발전시설	45.5	36
	대구광역시 폐기물에너지화(SRF)시설 민간투자사업	226.2	226.2
	대전광역시 환경에너지종합타운 조성 민간투자사업 <sup>1</sup>	-	90.8
	석문국가산업단지 집단에너지사업 리파이낸싱 <sup>1</sup>	-	351
	JB클린에너지사모특별자산투자신탁1호	69.9	-
	부산연료전지발전	250	250
	소계	726.3	1,077.7
합계 <sup>2</sup>	3,288.6	5,448.3	

1. 2017년부터 투자 시작

2. 합계금액의 경우 반올림에 의한 차이 발생

## 임직원

### 성별에 따른 전체 구성

	2015			2016			2017		
	남	여	계	남	여	계	남	여	계
총 임직원	15,158	13,594	28,752	16,530	14,226	30,756	15,620	12,867	28,487

### 계약 및 직급에 따른 구성

		2015	2016	2017
계약조건	임원	149	192	208
	정규직 <sup>1</sup>	26,265	27,545	25,508
	계약직	2,338	3,019	2,771
직급 <sup>2</sup>	부장~과장(L2 이상)	14,248	15,503	14,840
	사원~대리	14,355	15,061	13,439

1. 무기계약직 포함
2. 정규직 및 계약직 포함

### 다양성

	2015			2016			2017		
	남	여	계	남	여	계	남	여	계
보훈 직원	501	152	653	532	181	713	493	182	675
장애인 직원	273	56	329	285	80	365	279	100	379
외국인 직원	38	41	79	46	47	93	74	87	161
고졸 인재 <sup>1</sup>	9	61	70	11	59	70	3	45	48
경력단절 여성 <sup>1</sup>	-	300	300	-	146	146	-	218	218

1. KB국민은행 기준

### 육아휴직

	2015			2016			2017		
	남	여	계	남	여	계	남	여	계
육아휴직 인원	73	1,250	1,323	68	1,238	1,306	62	769	831
육아휴직 후 복귀 인원	56	952	1,008	43	780	823	28	400	428

**노동관행**

	2015	2016	2017
노동조합 가입비율 <sup>1</sup> (%)	79.1	75.8	79.2
임직원 고충처리 해결건	553	480	596
임직원 만족도 <sup>2</sup> (%)	71.0	71.5	84.5

1. KB국민은행 기준
2. 2017년부터 조사방법 변경

**산업재해**

	2016	2017
산업재해 수	8	7
산업재해에 따른 결근일	53	115
결근율 <sup>1</sup> (%)	0.0007	0.0016

1. 2016년 결근일 오집계로 수정하여 보고

**교육**

	2015	2016	2017
1인당 평균 교육시간	152	154	167
1인당 평균 교육비용 (만 원)	119	124	142

**윤리경영**

	2015	2016	2017
윤리경영 1인당 교육시간	7.5	8.5	8.5
비리 제보 건수	7	5	2
행동강령 및 윤리규정 위반 건수 <sup>1</sup>	금품수수	0	0
	내부통제 위반	47	29
	사생활 침해 및 인권위반	0	0
	소계	47	29
행동강령 및 반부패 정책위반에 대한 조치 건수 <sup>1</sup>	감봉	0	14
	견책	0	0
	기타	33	23
	소계	33	37

1. 제보 및 위반 건수와 조치 건수의 합계가 일치하지 않는 이유는 일부 제보가 동일인으로 추정되는 익명의 제보에 의해 이루어졌거나, 제보 대상자가 불특정하고 위반 사유가 발견되지 않은 경우, 제보나 위반 건수에 대한 조치가 다음 해에 실시된 경우 등입니다.



- 고객
- 지역사회
- 환경
- 임직원**
- 경제**

## 경제

### 재무 성과 (조 원)

		2015	2016	2017
총 자산		329	376	437
영업수익		22.2	25.4	39.2
당기 순이익		1.7	2.1	3.3
신용등급 <sup>1</sup>	Moody's	A1	A1	A1
	Standard & Poor's	A	A+	A+

1. KB국민은행 장기신용등급 기준, 이외 재무 성과는 전 그룹사 연결 데이터 기준

### 경제적 가치 배분 (억 원)

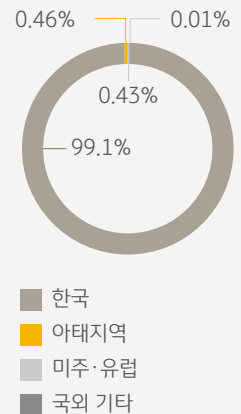
		2015	2016	2017
고객	예금 이자	30,354	24,766	23,459
주주 및 투자자	배당	3,786	4,980	7,667
종업원	급여, 복리후생비	31,263	37,756	37,686
지역사회	총 사회공헌 투자	479	398	552
정부	법인세	4,374	4,385	7,950
합계		70,256	72,284	77,314

\* 전 그룹사 연결 데이터 기준

### 조세 정보 (억 원)

KB금융그룹의 매출 대부분은 국내에서 발생하므로 조세공과금의 대부분도 국내에서 발생되며 중국, 미국 등 국외에서 발생하는 금액은 미미 합니다.

	2017년				조세공과 합계	지역별 조세공과 (%)
	영업수익	영업이익	제세공과금 <sup>2</sup>	법인세비용 <sup>2</sup>		
국내	388,220	39,318	1,726	7,883	9,609	99.1
중국	1,543	347	7	9	16	0.17
미국	1,469	42	5	18	23	0.24
인도네시아	193	11	1	2	3	0.03
룩셈부르크	176	145	-	1	0.9	0.01
국외기타 <sup>1</sup>	162	-3	0.3	0.3	0.7	0.01
영국	159	72	1	7	8	0.08
뉴질랜드	134	59	0	10	11	0.10
캄보디아	83	70	5	8	13	0.13
베트남	77	55	1	10	11	0.11
일본	76	44	1	0.7	2	0.02
합계	392,292	40,160	1,747	7,950	9,697	100



1. 파나마, 싱가포르 등  
2. K-IFRS를 적용한 발생주의 기준



2017 주요성과  
CEO 메시지  
기업 소개  
주요 이슈  
지속가능경영 체계  
지속가능경영 성과  
**추가 정보**

## 추가 정보

GRI Index	76
제3자 검증 의견서	78
UN SDGs	80
주요 가입단체 및 원칙참여	81

# GRI Index

## Universal Standards(GRI 100)

	지표	설명	페이지	SDGs
조직 프로필	102-1	조직 명칭	8	
	102-2	대표브랜드, 상품 및 서비스	8	
	102-3	본사 위치	뒷표지	
	102-4	사업 지역	8, 9	
	102-5	소유 구조 특성 및 법적 형태	8	
	102-6	시장 영역	8	
	102-7	조직의 규모	8, 71	
	102-8	임직원 및 근로자에 대한 정보	71	
	102-9	조직의 공급망	36, 64	
	102-10	조직 및 공급망의 중대한 변화	해당사항 없음	
	102-11	사전예방 원칙 및 접근	56	
	102-12	외부 이니셔티브	80, 81	17
	102-13	협회 멤버십	81	17
전략	102-14	최고 의사 결정권자 성명서	6, 7	
	102-15	주요 영향, 위기 그리고 기회	56, 57	
윤리성 및 청렴성	102-16	가치, 원칙, 표준, 행동강령	54	
	102-17	윤리 관련 안내 및 고충처리 메커니즘	54	
지배구조	102-18	지배구조	52, 53	
	102-22	이사회 및 위원회의 구성	52, 53	
	102-23	이사회 의장의 임원겸직여부	52	
	102-24	최고의사결정기구 추천 및 선정	52, 53	
	102-25	최고 지배구조 기구의 이해관계상충 방지 및 관리	53	
	102-27	경제·환경·사회적 쟁점에 대한 최고 의사결정기구 관리역량 강화 조치	53	
	102-35	보상 정책	53	
이해관계자 참여	102-40	참여 이해관계자 그룹 목록	12	
	102-41	단체협약	72	
	102-42	이해관계자 식별 및 선정	12	
	102-43	이해관계자 참여 방식	12	
	102-44	이해관계자 참여를 통해 제기된 핵심 주제와 관심사	12, 13	
보고서 관행	102-45	주요사업부서, 운영회사, 자회사, 합작회사를 비롯한 조직구조	8	
	102-46	보고서 내용과 측면경계 결정과정	13	
	102-47	보고내용 정의 프로세스에서 확인된 중요성 측면	13	
	102-48	정보의 재기술	72, 81	
	102-49	보고의 변화	해당사항 없음	
	102-50	보고 기간	보고서 개요	
	102-51	가장 최근 보고 일자	보고서 개요	
	102-52	보고 주기	보고서 개요	
	102-53	보고서에 대한 문의처	뒷표지	
	102-54	GRI Standards에 따른 보고 방식	보고서 개요	
	102-55	GRI 인덱스	76, 77	
102-56	외부 검증	78, 79		
경영 접근법	103-1	내·외부보고경계(예: 국가, 사업부, 자회사, 임대시설, 합작회사, 공급업체)	보고서 개요, 12	
	103-2	경영 접근법과 그 구성 요소	14, 20, 28, 32, 44	

추가 정보

GRI Index

제3자 검증 의견서

UN SDGs

주요 가입단체 및 원칙참여

Topic-specific Standards

경제 성과(GRI 200)

	지표	설명	페이지	SDGs
경제성과	201-1	직접적인 경제가치 발생과 배분	73	8
	201-2	기후변화가 조직활동에 미치는 재무적 영향 및 기타 위험과 기회	30, 66~70	13
간접경제효과	203-1	사회기반시설 투자와 지원 서비스의 개발 및 영향	32~43, 63~65	9
	203-2	영향, 규모 등의 주요 간접 경제효과	37~43	9
반부패	205-2	반부패정책 및 절차에 관한 공지와 교육	54, 55	
	205-3	확인된 부패사례와 이에 대한 조치	72	

환경 성과(GRI 300)

	지표	설명	페이지	SDGs
에너지	302-1	조직 내부 에너지 소비	66	7, 13
용수	303-1	공급원별 취수량	66	7, 13
배출	305-1	직접 온실가스 배출량(scope 1)	66	7, 13
	305-2	간접 온실가스 배출량(scope 2)	66	7, 13
	305-3	기타 간접 온실가스 배출량(scope 3)	66, 67	7, 13
	305-5	온실가스 배출 감축	66, 67	7, 13
폐수 및 폐기물	306-2	유형과 처리방법에 따른 폐기물	66, 67	7, 13

사회 성과(GRI 400)

	지표	설명	페이지	SDGs
고용	401-1	신규채용과 이직	71	8
	401-3	육아휴직	71	
산업안전보건	403-2	부상 유형, 부상 발생률, 업무상 질병 발생률, 휴직일수 비율, 결근율, 업무 관련 사망자 수	72	
훈련 및 교육	404-1	임직원 1인당 평균 교육 시간	72	4
	404-2	임직원 역량 강화 및 전환 지원을 위한 프로그램	45~46	4
다양성과 기회균등	405-1	거버넌스 기구 및 임직원 다양성	52, 71	5
인권평가	412-2	사업과 관련된 인권 정책 및 절차에 관한 임직원 교육	58, 72	4
	412-3	인권 조항 또는 인권 심사 시행을 포함한 주요 투자 협약과 계약	58, 59	12
지역사회	413-1	지역사회 참여, 영향 평가 그리고 발전프로그램 운영 비율	63, 64	
마케팅 및 라벨링	417-3	마케팅 커뮤니케이션과 관련된 규정 위반	해당사항 없음	
고객정보보호	418-1	고객개인정보보호 위반 및 고객정보 분실 사실이 입증된 불만 건수	해당사항 없음	
컴플라이언스	419-1	법률 및 규정위반에 대한 중대한 벌금 액수와 비공판적 제재 횟수	해당사항 없음	

상품책임(금융산업부가지표)

	지표	설명	페이지	SDGs
상품포트폴리오	MA	금융 상품 및 서비스의 공정한 설계 및 판매에 대한 정책	18	
	FS7	사회적 가치를 제공하는 금융상품의 유형별 가치	64, 65	12
	FS8	환경적 가치를 제공하는 금융상품의 유형별 가치	68~70	12, 13
지역공동체	FS14	장애인을 위한 금융서비스 접근성 강화 조치	15, 62	9, 10

# 제3자 검증 의견서

## 2017 KB금융그룹 지속가능경영보고서 독자 귀중

### 서문

한국경영인인증원(KMR)은 2017 KB금융그룹 지속가능경영보고서(이하“보고서”)의 검증을 요청받았습니다. 보고서의 작성 책임은 KB금융그룹 경영자에게 있으며, 본 한국경영인인증원의 책임은 아래에 명시된 범위의 특정 데이터와 정보에 대한 검증의견서를 발급하는 데 있습니다.

### 검증 범위 및 기준

KB금융그룹은 보고서에서 지속가능성과 관련한 조직의 성과와 활동에 대해 기술하고 있습니다. 검증팀은 검증기준으로 AA1000AS(2008)를 적용하였으며, Type 2, Moderate Level의 검증을 수행하였습니다. 즉, 검증팀은 포괄성(Inclusivity), 중요성(Materiality) 및 대응성(Responsiveness) 원칙의 준수여부를 평가하였으며, 보고서에 기재된 하기 GRI 지표에 대한 데이터와 정보의 신뢰성을 평가하였습니다. 이때 중요성 기준은 검증팀의 전문가적 판단(Professional Judgment)이 적용되었습니다.

GRI의 핵심적 부합방식(Core Option) 보고 요구사항 만족 여부에 대한 확인이 검증범위에 포함되었으며, 검증팀은 이를 확인하기 위해 하기 사항에 대해 검토하였습니다.

- GRI Standards 보고 원칙
- 공통표준(Universal Standards)
- 특정주제표준(Topic Specific Standards)
  - 하기 특정주제표준 경영접근방식(Management Approach)
  - 경제성과(Economic Performance): 201-1, 201-2
  - 간접경제효과(Indirect Economic Impacts): 203-1, 203-2
  - 반부패(Anti-Corruption): 205-2, 205-3
  - 에너지(Energy): 302-1
  - 용수(Water): 303-1
  - 배출(Emissions): 305-1, 305-2, 305-3, 305-5
  - 폐수 및 폐기물(Effluents and Waste): 306-2
  - 고용(Employment): 401-1, 401-3
  - 산업안전보건(Occupational Health and Safety): 403-2
  - 훈련 및 교육(Training and Education): 404-1, 404-2
  - 다양성과 기회균등(Diversity and Equal Opportunity): 405-1
  - 인권평가(Human Rights Assessment): 412-2, 412-3
  - 지역사회(Local Communities): 413-1
  - 마케팅 및 라벨링(Marketing and Labeling): 417-3
  - 고객개인정보보호(Customer Privacy): 418-1
  - 사회경제적 컴플라이언스(Socioeconomic Compliance): 419-1
- 금융산업부가지표(상품책임)
  - 상품포트폴리오(Portfolio): MA, FS7, FS8
  - 지역공동체(Local Communities): FS14

보고서의 보고경계 중 조직 외부 즉, KB금융그룹의 협력회사, 계약자 등에 대한 데이터와 정보는 검증범위에서 제외되었습니다.

또한, 특정 성과 정보와 관련하여 (용수 사용량, 폐기물 배출량, 출장거리, 산업재해 데이터)에 대한 추가 신뢰성 검토를 진행하였습니다. 본 신뢰성 검토 과정에서 제시된 데이터는 KB금융지주 및 이하 12개 계열사를 기준으로 조사되었으며, 검증팀은 실무자 면담 및 데이터 증빙을 통해 성과의 사실관계를 분명히 하였습니다.

### 검증절차

한국경영인증원의 검증팀은 합의된 검증 범위에 대해 상기 기술된 검증기준에 따라 검증하기 위해 아래와 같은 절차를 거쳤습니다.

- 보고서에 담긴 내용에 대한 전반적인 검토
- 중요성 평가 절차 및 방법에 대한 검토
- 지속가능경영 전략 및 목표에 대한 검토
- 이해관계자 참여활동에 대한 검토
- 보고서 작성에 대해 책임 있는 담당자와의 인터뷰

### 검증결과 및 의견

검증팀은 문서검토 및 인터뷰 등의 결과를 토대로 KB금융그룹과 보고서 수정에 대해 여러 차례 논의하였으며, 수정 및 개선권고 사항 반영을 확인하기 위해 보고서의 최종판을 검토하였습니다. 검증결과, 본 검증팀은 KB금융그룹의 보고서에서 아래 기재된 원칙 준수와 관련하여 부적절한 부분을 발견할 수 없었습니다. 또한 검증범위에 포함된 상기 데이터가 적정하게 기술되지 않았다는 증거는 발견되지 않았습니다.

- **포괄성** 포괄성이란 지속가능성에 대해 책임 있고 전략적인 대응 방안을 개발하고 달성해 나가는 과정에 이해관계자를 참여토록 하는 것입니다.
  - KB금융그룹은 이해관계자에 대한 조직의 책임에 대해 공약하고 이를 실천하기 위해 다양한 형태와 수준의 이해관계자 커뮤니케이션 채널을 개발하여 유지하고 있으며, 검증팀은 이 과정에서 누락된 중요한 이해관계자 그룹이 있음을 발견하지 못하였습니다.
- **중요성** 중요성이란 조직과 그 이해관계자에 대해 어떤 이슈가 갖는 관련성과 중대성을 판단하는 것으로서, 이러한 맥락에서 중요한 이슈란 조직 혹은 이해관계자들의 의사결정, 행동 및 성과에 영향을 줄 수 있는 이슈를 말합니다.
  - KB금융그룹은 이해관계자 커뮤니케이션 채널을 통해 파악된 이슈들의 중요성을 고유의 중대성 평가 프로세스를 통해 결정하고 있으며, 검증팀은 이 프로세스에서 누락된 중요한 이슈를 발견하지 못하였습니다.
- **대응성** 대응성이란 조직의 지속가능성 성과에 영향을 미치는 이해관계자 이슈에 대한 조직의 대응을 의미하며, 이해관계자와의 커뮤니케이션뿐만 아니라 조직의 의사결정, 활동 및 성과를 통해 실현됩니다.
  - 검증팀은 중요한 이해관계자 이슈에 대해서 KB금융그룹의 대응 활동들이 보고서에 부적절하게 기재되었다는 증거를 발견하지 못하였습니다.

또한 본 검증팀은, 보고서가 GRI Standards의 핵심적 방식(Core Option)의 요구사항을 준수하지 않았다는 증거를 발견하지 못하였습니다.

### 개선을 위한 제언

한국경영인증원은 KB금융그룹이 발간한 보고서가 이해관계자 커뮤니케이션의 수단으로 적극 활용되기를 기대하면서 지속적인 개선을 위해 다음과 같이 권고합니다.

- KB금융그룹은 이해관계자와의 주요 커뮤니케이션 수단으로 보고서를 적극 활용하여 지속가능경영 성과를 잘 전달하고 있습니다. 특히, 금번 보고서에서는 투명한 지배구조와 윤리경영, 선제적 리스크 관리를 통한 지속가능경영 내재화 노력이 돋보입니다. 향후 다양한 이해관계자와 지속가능경영전략 공유를 확대하고, 이를 내부이해관계자의 업적평가에 반영하여 조직문화로 정착한다면 글로벌 경쟁력을 강화하는 기반이 될 것입니다.

### 검증의 독립성

한국경영인증원은 제3자 검증서비스를 제공하는 업무 이외에 KB금융그룹의 사업활동에 영리를 목적으로 하는 어떠한 이해관계도 맺지 않고 있으며 독립성을 유지하고 있습니다.

# UN SDGs

## SDGs Link

UN 지속가능발전목표(UN SDGs, UN Sustainability Development Goals)는 인류의 보편적 문제, 지구 환경보호, 경제 및 사회적 문제 등을 해결하기 위해 2015년 9월 유엔 총회에서 193개국 정상들의 서명으로 발표되었습니다. 17개의 목표와 169개의 세부 항목으로 구성된 SDGs는 2016년부터 2030년까지 향후 15년간 국제사회가 함께 해결해 나갈 것을 결의하였으며, KB금융그룹은 UN SDGs를 적극 지지하며 경영 의사결정 활동에 있어 우선적인 고려 가치로 분류해 적용하고 있습니다.

## SDGs 17개 과제 상관성 분석

KB금융그룹은 그룹 전반의 지속가능경영 전략 이행에 앞서 SDGs 목표와의 연계를 검토하여 중장기 경영활동 안전에 반영하고 있습니다. 계열사를 비롯한 전사 경영 활동으로 인한 사회적 변화 양상을 종합적으로 분석하여 사회에 직접적인 영향을 미치고 보다 긍정적 개선 효과가 기대되는 분야를 적극 발굴하여 투자하기 위한 중장기 로드맵을 구축해 나가고 있습니다.



## 과제별 정의 안내

- |   |   |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li> 1. 모든 곳에서 모든 형태의 빈곤 해소</li> <li> 2. 기아 근절, 식량안보 개선, 지속가능한 농업의 발전 증진</li> <li> 3. 건강한 삶 보장, 전 연령 인구의 복지 증진</li> <li> 4. 양질의 교육 보장, 모두를 위한 평생학습 기회 증진</li> <li> 5. 양성평등 달성, 모든 여성과 여아의 역량 강화</li> <li> 6. 모두를 위한 지속가능한 식수 및 위생관리</li> <li> 7. 모두를 위한 지속가능한 에너지 보장</li> <li> 8. 지속가능한 경제성장, 완전고용, 양질의 일자리 증진</li> <li> 9. 복원력 높은 사회기반시설 구축, 지속가능한 산업화 증진</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li> 10. 국가 내, 국가 간 불평등 완화</li> <li> 11. 포괄적이고 안전하며 지속가능한 도시 및 거주지 조성</li> <li> 12. 지속가능한 생산 및 소비문화 구축</li> <li> 13. 기후변화 및 기후변화의 영향에 대한 긴급조치 시행</li> <li> 14. 해양, 바다, 해양자원 보존 및 지속가능 이용</li> <li> 15. 생태계 보호 및 생물다양성 보존 (산림, 사막, 토지 등)</li> <li> 16. 모두를 위한 정의로운 사법제도 확립</li> <li> 17. 이행목표 강화, 글로벌 파트너십 활성화</li> </ul> |
|---|---|



추가 정보

GRI Index  
 제3자 검증 의견서  
[UN SDGs](#)  
[주요 가입단체 및 원칙참여](#)

## 주요 가입단체 및 원칙참여

### 주요 가입단체

금융투자협회	대한상공회의소
생명보험협회	손해보험협회
여신금융협회	저축은행중앙회
전국경제인연합회	전국은행연합회
중소기업중앙회	한국경영자총협회
한국리츠협회	한국무역협회
한국벤처캐피탈협회	International Swaps and Derivatives Association

\* 협회비 지출액 : 2014년 71억, 2015년 84억, 2016년 97억, 2017년 106억 (2014~2016 수치 오집계로 수정하여 보고)

### UN Global Compact



KB금융그룹은 기업의 사회적 책임을 규정한 국제협약인 유엔 글로벌 콤팩트(UNGC: UN Global Compact)에 2009년 가입하였으며, 이를 통해 인권, 노동, 환경, 반부패의 4대 항목 10대 원칙에 대한 성실한 이행을 선언하였습니다.

인권	원칙1	기업은 국제적으로 선언된 인권보호를 지지하고 존중해야 한다.
	원칙2	기업은 인권침해에 연루되지 않도록 적극 노력해야 한다.
노동규칙	원칙3	기업은 결사의 자유와 단체교섭권의 실질적인 인정을 지지한다.
	원칙4	모든 형태의 강제노동을 배제한다.
	원칙5	아동노동을 효율적으로 철폐한다.
	원칙6	고용 및 업무에서 차별을 철폐한다.
환경	원칙7	기업은 환경문제에 대한 예방적 접근을 지지한다.
	원칙8	환경적 책임을 증진하는 조치를 수행한다.
	원칙9	환경친화적 기술의 개발과 확산을 촉진한다.
반부패	원칙10	기업은 부당취득 및 뇌물 등을 포함하는 모든 형태의 부패에 반대한다.



2017 KB금융그룹 지속가능경영보고서

본 보고서는 KB금융그룹 홈페이지 내에서  
PDF 파일로도 제공되어 열람 및 다운로드가  
가능합니다.



