

2018 KB금융그룹 지속가능경영보고서

KB FINANCIAL GROUP  
SUSTAINABILITY  
REPORT

-

2018

## 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.

### 보고기간

본 보고서는 2018년 1월 1일부터 12월 31일까지 한 해 동안의 지속가능경영 활동과 성과를 담고 있습니다. 정량적 성과는 최근 3개년(2016~2018년) 데이터를 보고하여 연도별 추이를 파악할 수 있도록 하였으며, 일부 주요한 지속가능경영 활동에 대해서는 2015년 데이터를 비롯하여 2019년도 상반기까지의 내용을 포함하였습니다.

### 보고범위

본 보고서는 KB금융그룹(지주 및 12개 계열사)의 지속가능경영 활동 내용을 담고 있으며, 보고범위는 본사 및 전 지점을 포함하고 있습니다.

### 작성 및 검증 기준

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 내용의 신뢰성과 품질 향상을 위해 독립적인 외부 기관의 검증을 받았으며, 그 결과는 제3자 검증 의견서(92-93페이지)에서 확인하실 수 있습니다.

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

KB금융그룹은 2018 DJSI 지속가능경영지수 평가에서 3년 연속 DJSI 월드지수 편입 및 국내 은행산업 최우수 기업으로 선정되었습니다.

# 목 차

2018 핵심 성과		04
CEO 메시지		06
기업 소개		08
핵심 주제	고객과 함께하는 KB	14
	혁신을 주도하는 KB	22
	환경을 생각하는 KB	30
	더불어 성장하는 KB	34
	임직원이 행복한 KB	48
지속가능경영 체계	지배구조	58
	윤리경영	64
	통합 리스크 관리	66
	인권경영	68
	이해관계자 참여와 중대성 평가	70
지속가능경영 성과	고객	74
	지역사회	75
	환경	78
	임직원	84
	경제	86
추가 정보	GRI Index	90
	제3자 검증 의견서	92
	주요 이니셔티브 현황 및 가입 단체	94
	UN SDGs	96

고객 수 **34,208**천 명

국가고객만족도(NCSI) **12회 1위**

온라인 금융 이용 고객 비율 **37.8%**

### 고객

고객의 입장과 이익을 최우선으로 고려하는 고객중심경영 실천

기업문화 혁신을 통한 일과 삶의 균형 달성

### 임직원

임직원 수 **28,457**명

직원 1인당 평균 교육 시간 **176**시간

블룸버그 양성평등지수 **국내 기업 최초 편입**

# 2018 핵심 성과

당기순이익	3.1조 원
배당금	7,597억 원
신용등급	Moody's Aa3 S&P A+

## 경제

지속 가능한  
경영 성과 창출

금융업 역량을 활용한  
사회적 책임 이행

## 지역사회

## 환경

친환경 금융 추진

녹색여신	1.5조 원
신재생에너지 투자액	5,005억 원
CDP Climate Change 2018 기후변화 대응 우수기업	

지역사회 총 기부금액	1,304억 원
미소금융 지원 (누적)	1,560억 원
KB굿잡 취업자 수 (누적)	8,433명

## CEO 메시지



존경하는 이해관계자 여러분, 반갑습니다.

오늘의 KB금융그룹이 있기까지 한결같은 신뢰와 사랑을 보내주신 고객님과 주주님들, 더불어 각자의 자리에서 KB의 성장과 발전을 위해 함께 발맞추어 나가는 KB금융그룹 전 임직원 여러분 모두에게 진심으로 감사드립니다.

2018년 금융시장은 대외적으로 금리인상 및 미·중 무역분쟁과 신흥국 금융위기에 따라 글로벌 시장의 변동성이 확대되고, 더불어 경제성장률 하락, 기업 투자심리 위축으로 경영환경의 불안정성이 증대하였습니다. 이같은 불확실한 대내외 환경속에서, KB금융그룹은 경쟁력을 강화하고 선제적 대응과 역량 집중을 통해 지속가능한 성장동력을 확보하려 노력하여 왔습니다. 또한 ‘고객의 행복’과 ‘더 나은 세상’을 만들어 나갈 수 있도록 ‘고객 중심 경영’을 추진하고 있으며, 기업의 사회적 책임 이행과 사회와 동반 성장을 위한 다양한 노력을 통해 ‘세상을 바꾸는 금융’을 이루고자 합니다.

### 고객의 입장과 이익을 최우선하는 고객중심경영을 실천하겠습니다.

2018년 ‘One Firm, One KB’의 성과를 바탕으로 ‘세상을 바꾸는 금융’을 그룹 미션으로 삼아 그룹의 모든 역량을 집중해 나가고자 하였습니다. 고객의 이익을 최우선으로 생각하고 의사결정에 반영해 고객 중심 경영을 확고히 실행해 나가고 있습니다. 지속적인 금융혁신을 주도하고 새로운 변화에 선제적으로 대응해 리딩 금융그룹으로서의 위상을 정립해 나가고자 하며, 은행을 중심으로 증권과 손해보험, 카드, 캐피탈 등 비은행 계열사를 보강하여 균형잡힌 비즈니스 포트폴리오를 구축하기 위해 노력하고 있습니다. 또한 12개 계열사 간 협업 시너지를 통해 KB만의 차별화된 ‘One Stop Service’ 프로세스를 강화하겠습니다.

### 변화와 혁신을 주도하는 디지털 금융 리더가 되겠습니다.

4차 산업혁명 시대를 선도하는 디지털 혁신 조직으로 도약하기 위해 ‘Play Digital KB’ 슬로건을 발표하고, 디지털 금융의 ‘First Mover’가 되기 위해 노력하고 있습니다. 고객에게 Speedy/Simple/Secure한 금융 서비스를 제공하기 위해 ‘디지털-IT-데이터’ 업무를 총괄하는 디지털혁신부문을 그룹차원에서 신설하였습니다. 고객중심의 인프라혁신을 통해 고객편의성을 확대하고, 디지털 인재육성을 강화하겠습니다. 이를 통해 끊임없이 학습하고 기민하게 움직이는 KB만의 창조적 조직을 만들어, 변화와 혁신을 주도하는 디지털 금융 리더로 도약하고자 합니다.

### 지속가능한 금융을 통해 함께 성장하는 사회를 만들겠습니다.

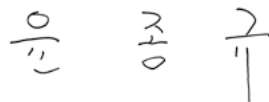
KB금융그룹은 기업활동 전반에 ESG(Environmental, Social, Governance) 기준을 적용하여 지속가능경영에 대한 그룹의 활동을 상세하게 공개하고 있습니다. 2018년 국내 시중은행 최초로 외화 지속가능채권을 발행하여 글로벌 투자자들의 주목을 받았으며 친환경 신재생에너지 분야에 대한 투자를 꾸준히 늘려가고 있습니다. 기후변화의 영향과 리스크를 고려해 온실가스 배출의 저감과 에너지 사용 효율화 달성을 위해 노력하는 한편 ‘KB맑은하늘’ 금융상품 패키지 등 다양한 친환경 녹색금융 상품을 개발하여 제공하고 있습니다. 이외에도 지속가능금융 관리체계를 구축하고 투자자 저변을 확대함으로써 국내 ESG 금융시장에서 선도적인 역할을 수행하겠습니다.

### 사회적 책임을 다하는 포용적 금융을 실천하겠습니다.

KB금융그룹은 리딩금융그룹 위상에 걸맞은 사회적 책임 확대를 위해 꾸준히 노력하고 있습니다. 2018년 KB드림즈 커밍 프로젝트(Dream’s Coming Project)를 발표하고 국민과 우리사회가 체감할 수 있는 변화를 만들기 위해 사회적 책임 이행 확대, 양질의 일자리 창출, 혁신창업 생태계 조성의 3가지 테마를 중점적으로 추진하고 있습니다. 앞으로도 KB금융그룹은 금융 소외 계층을 위한 다양한 금융 상품 및 서비스를 제공하고 중소기업에 대한 실질적인 지원을 하는 등 포용적 금융을 실천하고 고객과 함께 동반 성장해 나가겠습니다.

그룹 차원에서 여덟 번째로 소개하는 지속가능경영보고서를 통해 지난 한 해 변함없는 여러분의 사랑에 감사드리며, 앞으로도 애정 어린 조언과 성원을 부탁드립니다.

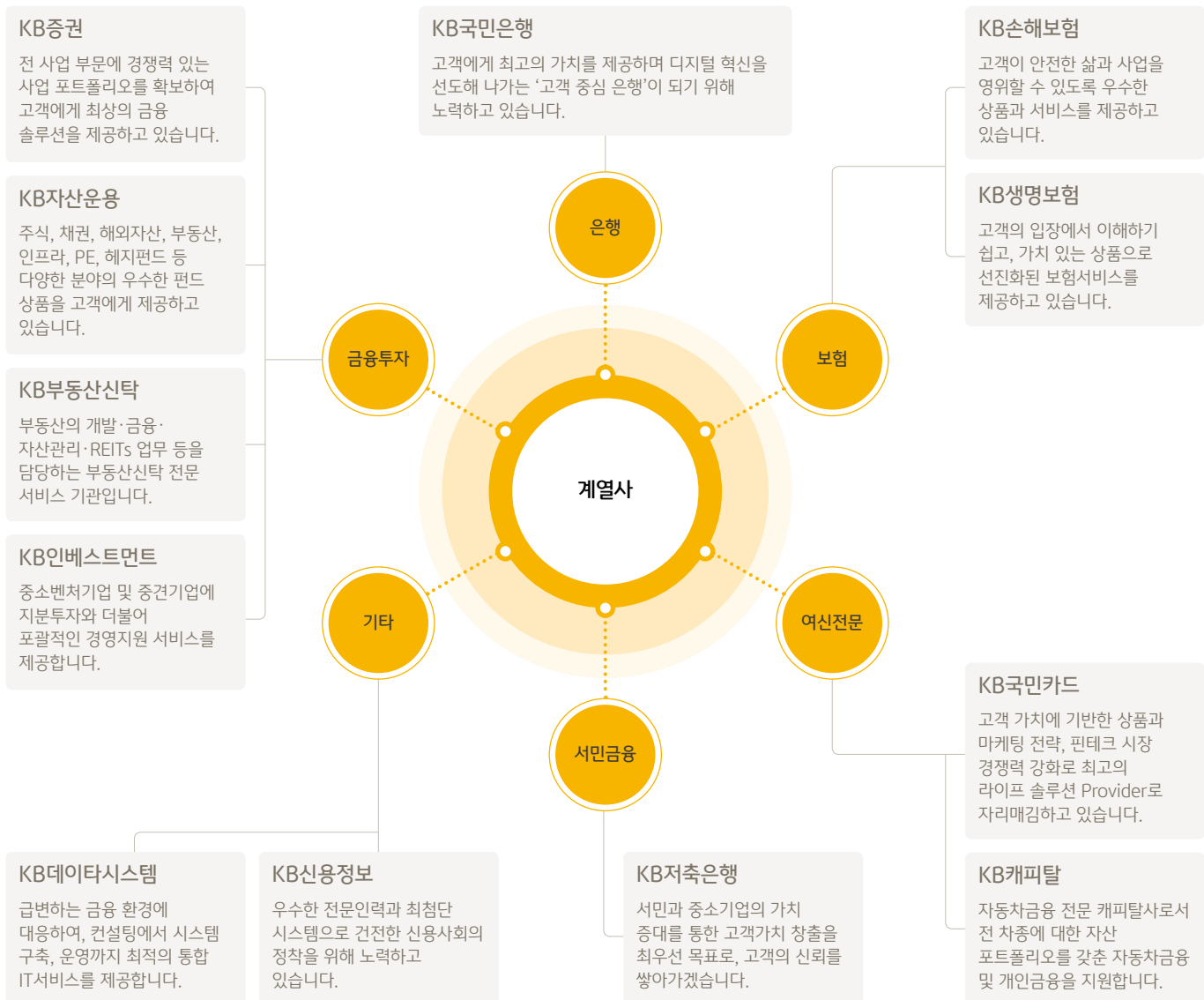
KB금융그룹 회장  
윤종규



## 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 1,636개 국내 영업점과 중국, 미국, 일본, 베트남 등 13개국에 50개 네트워크를 보유하고 있습니다.

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







2018년 12월 31일 기준

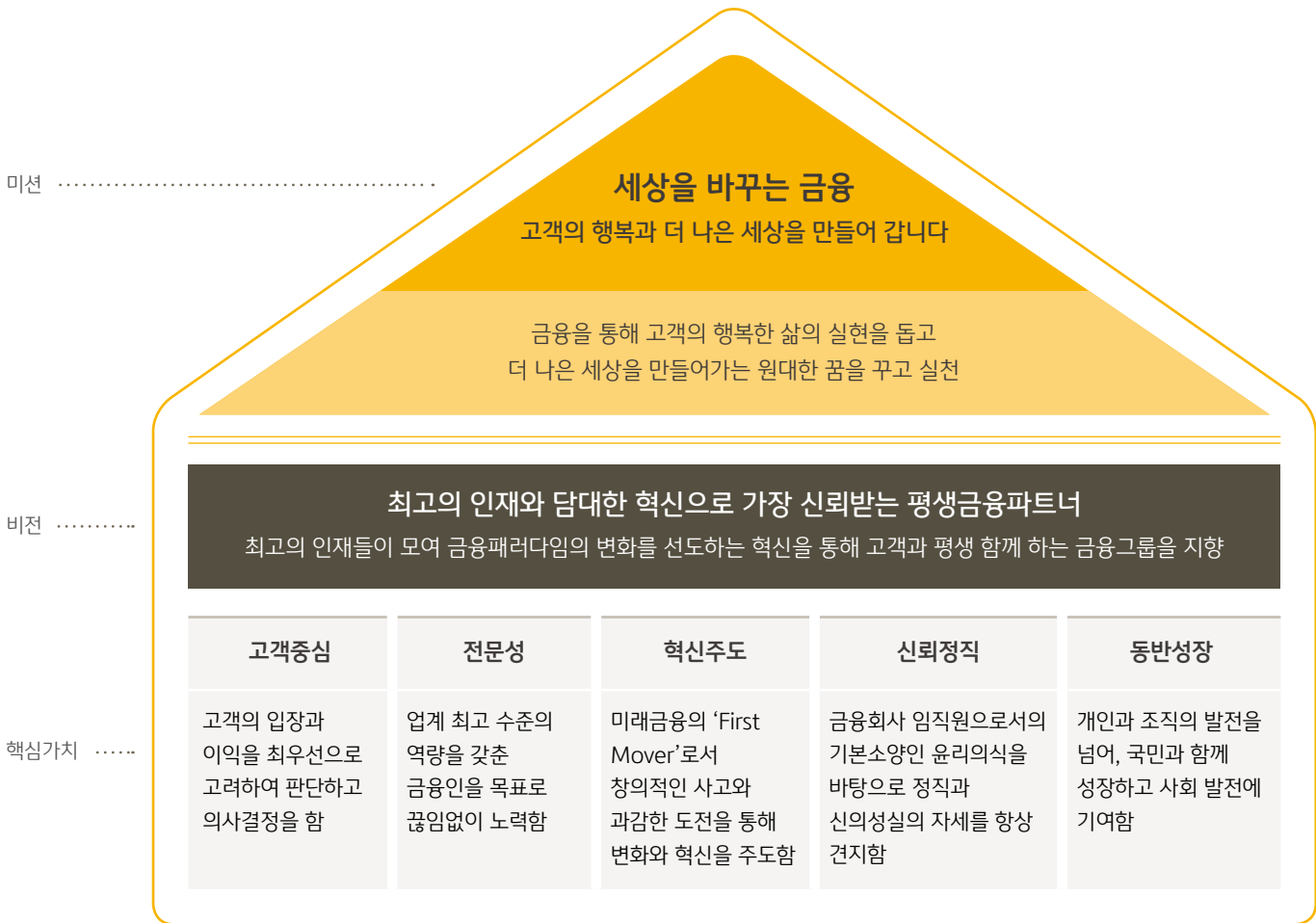
국내 영업점 수 <span style="float: right;">합계 1,636</span>						
KB금융지주 1	KB국민은행 1,057	KB증권 118	KB손해보험 308	KB국민카드 70	KB자산운용 1	KB캐피탈 29
KB생명보험 23	KB부동산신탁 3	KB저축은행 8	KB인베스트먼트 1	KB데이터시스템 1	KB신용정보 16	

※ 본점 : 1개의 영업점으로 간주

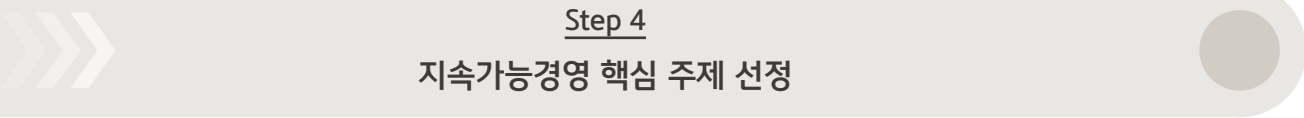
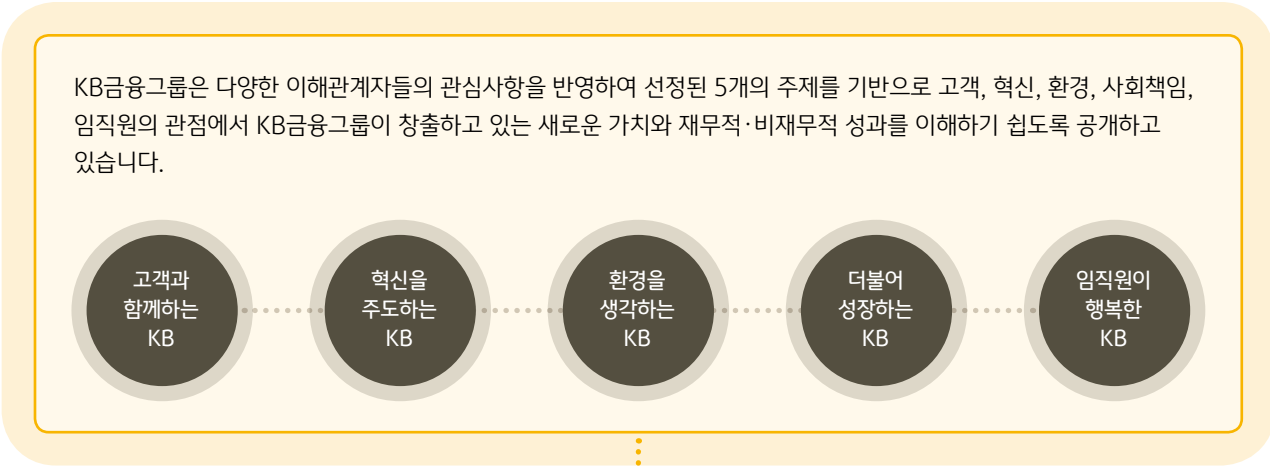
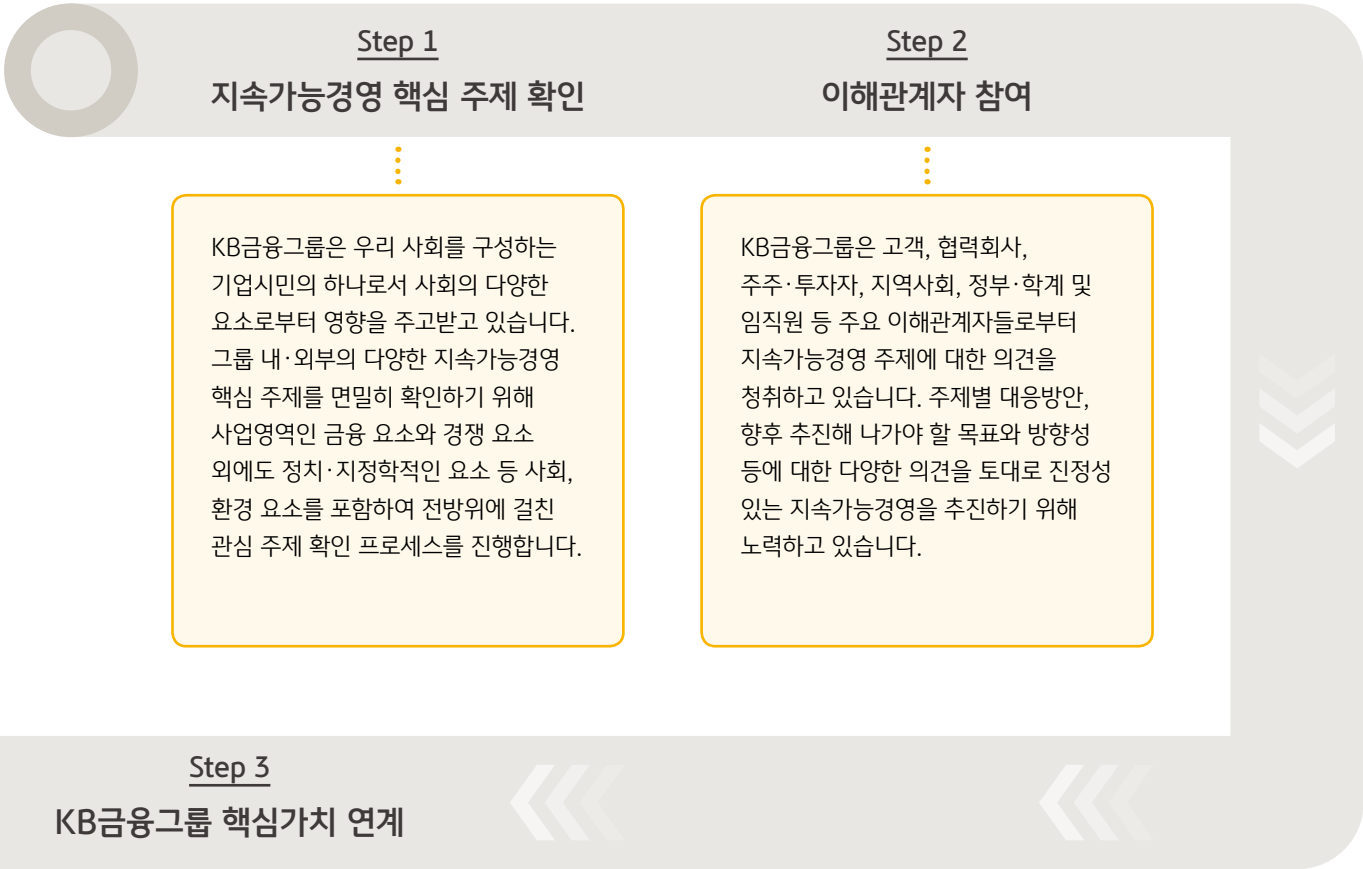
해외 네트워크 수 <span style="float: right;">합계 50</span>					
KB국민은행 29	KB증권 6	KB손해보험 10	KB국민카드 2	KB자산운용 2	KB캐피탈 1

**KB금융그룹 미션·비전·핵심가치**

KB금융그룹은 금융을 통해 고객의 행복한 미래를 설계하고 보다 편리하고 더 나은 세상을 만들고자 하는 ‘미션(Mission)’과 혁신을 통해 고객에게 신뢰받는 평생금융파트너가 되고자 하는 ‘비전(Vision)’을 수립하였습니다. 신속한 의사결정과 기민한 실행력을 바탕으로 끊임없는 혁신을 통해 차별적인 상품·서비스를 제공함으로써 가장 신뢰받고 인정받는 리딩금융그룹으로 굳건히 자리매김 하겠습니다.



KB금융그룹은 그룹의 핵심가치와 부합하는 경제·사회·환경 분야의 주요 활동들을 연계하여 운영 및 관리하고 있습니다.



## 핵심 주제

KB금융그룹은 내·외부 이해관계자의 의견과 지속가능경영 동향을 정기적으로 조사하여 매년 중요한 핵심 주제를 파악하고 있습니다. 그리고 해당 주제에 대한 사항을 상세히 보고함으로써 KB금융그룹의 지속가능경영 활동을 이해관계자와 공유하고 함께 발전시켜 나가고 있습니다.

- 14 고객과 함께하는 KB
- 22 혁신을 주도하는 KB
- 30 환경을 생각하는 KB
- 34 더불어 성장하는 KB
- 48 임직원이 행복한 KB





## 고객과 함께하는 KB

### 중요성

국내외 경제의 장기 침체기조에 대한 우려와 함께 저성장, 저금리 시대가 지속됨에 따라 시장의 변화 흐름과 고객의 요구사항에 적합한 상품개발이 중요해지고 있으며, 특히 노후 대비 자산관리에 대한 금융상품에 고객의 기대수준이 높아지고 있습니다. 이에 KB금융그룹의 지속가능한 성장을 위해 시장의 트렌드 파악과 고객 니즈 분석을 통한 선제적 대응, 고객 중심 경영, 고객 권익 강화 활동이 필수적인 상황입니다.

### 동향

#### 위기

포화상태에 도달한 국내 금융시장, 기존 금융서비스에 대한 대체재가 빠르게 출현하고 있는 시장환경 속에서 고객에 대한 금융권의 직접적 영향력이 현저히 약화되고 있습니다.

#### 기회

국내 금융시장에서의 높은 점유율과 고객 니즈에 바탕을 둔 지속적인 디지털 금융혁신 노력을 통해 보다 높은 고객 가치를 실현함으로써 고객 중심적인 경쟁력을 확보하는 기회를 창출할 수 있습니다.

### 대응방식

KB금융그룹은 변화하는 시장 트렌드를 분석하고 고객 니즈를 파악하여 고객 맞춤형 상품과 서비스를 제공하고, 고객의 편의성 확대 및 커뮤니케이션 활성화를 통해 고객 중심 경영을 실천하고 있습니다. 또한 고객 정보보호 강화 및 금융소비자보호제도 개선 등을 통해 고객 권익을 강화하는 노력을 지속적으로 추진하고 있습니다.

고객과 함께하는 KB  
 혁신을 주도하는 KB  
 환경을 생각하는 KB  
 더불어 성장하는 KB  
 임직원이 행복한 KB

## 고객중심경영



### 고객만족을 위한 노력

KB금융그룹은 고객의 이익을 최우선으로 생각하는 ‘고객중심’의 KB가 되기 위하여 그룹 차원에서 고객 중심으로 모든 서비스와 프로세스를 혁신해 나가기 위해 노력하고 있습니다. 고객중심 경영철학을 바탕으로 전체 시스템을 고객 맞춤으로 전환하고 있으며, 정기적인 고객만족도 측정을 통해 미흡사항을 지속적으로 개선해 나가고 있습니다. 고객과의 다양한 소통을 통해 니즈를 귀담아듣고, 고객 편의성을 강화하는 등 고객 만족 증대를 통해 고객 가치를 실현하고 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 (2018년: 95.87점). 또한 서비스품질관리시스템을 통해 서비스 수준과 CS실천사항을 자율적으로 점검할 수 있도록 전 직원에게 CS Self 체크리스트를 제공하고, 영업점별로 주단위 고객의견 및 순고객추천지수(Net Promoter Score)를 제공해 실질적인 고객만족을 추진할 수 있도록 지원하고 있습니다. 또한 금융권 최고 수준의 역량을 갖춘 CS매니저를 통한 영업점 방문교육, 미디어교육, 화상교육 등 맞춤형 CS교육프로그램으로 고객 가치 실현을 위해 지속적으로 노력하고 있습니다.



KB국민은행 국가고객만족도(NCSI)  
 12회 1위 달성

고객 만족을 위한 다양한 노력의 결과, KB국민은행은 국가고객만족도조사(NCSI)에서 은행권 최초 총 12회 1위를 달성하였으며, KB손해보험은 실시간 모바일 만족도 조사를 통한 지속적인 품질 개선 활동 등을 통해 한국표준협회 주관 한국서비스대상에서 최고 수준인 종합대상에 4년 연속 선정되었습니다. KB국민카드는 고객접점 서비스의 개선 및 다양한 고객만족 활동을 통해 2018년 한국서비스품질지수(KS-SQI) 및 한국산업만족도(KCSI) 체크카드 부문 4년 연속 1위를 달성하였습니다.

## 고객과의 소통

### 고객가치 향상을 위한 소통확대

KB금융그룹은 ‘고객과 직원 중심의 역동적이고 혁신적인 디지털 KB’라는 전략을 설정하고, ‘디지털 트랜스포메이션’을 추진하고 있습니다. KB금융그룹은 디지털에 친숙하고 비대면 거래를 선호하는 젊은층과의 소통을 감안해 페이스북, 인스타그램, 유튜브, 블로그, 포스트 등 SNS대표 운영 계정을 확대하여 젊은층에 유용한 금융정보와 혜택을 제공하고 있습니다. 또한, KB국민은행은 시니어 고객을 위해 ‘KB 골든라이프 60+’ 세미나를 실시하여 은퇴 이후의 금융자산과 관련한 컨설팅을 제공하고, 2018년 10월에 지능형 전화연결 시스템 (Intelligent Routing) 구축시 고령고객을 우선 연결하는 기능을 포함시키는 등 유스고객부터 시니어고객까지 전 고객 대상별 맞춤형 소통으로 고객 가치 향상을 위해 노력하고 있습니다.

### KB금융그룹 SNS 운영 현황

	Facebook	Instagram	유튜브	블로그	포스트	트위터
KB금융지주	●	●	●	●	●	
KB국민은행	●	●	●	●	●	
KB증권	●	●	●	●		●
KB손해보험	●	●	●		●	●
KB국민카드	●	●	●	●		
KB캐피탈	●	●	●	●	●	
KB생명보험	●		●		●	
KB저축은행	●	●	●	●		

### 고객 커뮤니케이션 채널

KB국민은행						
	KB호민관	KB고객자문단	KB골든라이프 자문단	KB외국인 고객 패널	KB디지털 고객자문단	KB캠퍼스타
	제5기	제7기	제3기	제3기	제1기	제13기
활동 내용	•신상품/신규서비스 관련 의견 수렴 및 활동 과제 추진	•상품/제도/프로세스에 관한 설문조사 시행	•시니어 상품 및 서비스 관련 시니어 고객의 의견 수렴	•외국인 고객으로 구성된 협의체 설문조사 및 오프라인 의견 수렴	•디지털 트렌드 변화에 신속하게 대응할 수 있는 고객 친화적 디지털 혁신 추진	•금융과 관련된 대학생들의 참신한 아이디어 수렴
활동 실적	•펀드 비대면 신규가입 프로세스 개선 및 금융서비스 특화 스마트폰 출시 등	•임직원 복장 착용 및 영업점 방문시 개선해야 할 서비스 관련 의견 반영	•‘시니어고객 현장 간담회’ 개최를 통해 금융거래 불편사항에 대한 의견 수렴 후 개선	•간담회를 통한 비대면 채널(모바일/ATM) 다국어 추가 논의 •외환송금센터 신설 지역 관련 설문조사 실시	•서비스 이용후기, FGI 등 고객의견 청취 통해 개선의견 57건을 서비스 개편 시 반영	•‘KB락스타 청춘마루’ 등 유스(Youth) 마케팅 기획부터 진행까지 참여



고객과 함께하는 KB  
 혁신을 주도하는 KB  
 환경을 생각하는 KB  
 더불어 성장하는 KB  
 임직원이 행복한 KB

**고객 참여 커뮤니케이션 활성화**

KB금융그룹은 지속적으로 고객의 의견과 요구를 파악하여 상품개발과 마케팅에 반영할 수 있도록 다양한 고객 참여제도를 운영 중에 있습니다. KB국민은행은 금융권 최초로 외국인 고객 패널을 출범시켜 운영하고 있으며, 기존 KB호민관, KB고객자문단 등의 고객 참여 제도를 강화해 고객 커뮤니케이션을 활성화하고 있습니다. KB증권은 대학생으로 구성된 ‘KB청춘스타’ 서포터즈를 운영해 대학생들로 하여금 자산관리의 필요성을 쉽고 재미있게 접할 수 있는 기회를 마련하고 있으며, KB손해보험도 2012년부터 운영중인 ‘KB희망서포터즈’를 통해 고객관점에서 상품, 서비스를 지속 개선하고 있습니다. KB국민카드는 정기적인 소비자 이용행태 조사를 통해 고객의 니즈를 파악하고 상품 및 서비스 개발을 추진하고 있습니다.



▲ KB호민관

KB증권			KB손해보험
KB청춘스타	KB실버스타 메신저	KB파라스타 메신저	KB희망서포터즈
제3기	제3기	제1기	제12기
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 대학생 대상 KB 증권 서포터즈</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 만 60세 이상, 수도권 거주 고객 중심 구성, 시니어 계층 금융 소비자 보호를 위한 고객 자문단</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 금융서비스 이용에 신체적 어려움이 있는 고객 중심 자문단</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 고객 관점에서 서비스 점검 및 개선 아이디어 도출</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 유스고객 대상 온라인 콘텐츠 아이디어 제시 및 캠페인 활동 추진</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 영업점 방문을 통한 금융상품 프로세스 평가 및 개선사항 제안</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 심층인터뷰를 통해 장애로 인한 금융서비스 애로사항 자문</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 장기보험 가입프로세스 및 대고객 안내서식 점검</li> <li>• 전국 고객창구 서비스 및 환경 개선 아이디어 제시</li> </ul>

## 고객 편의성

KB금융그룹은 모든 고객이 연령, 국적, 장애에 관계없이 편리하고 유용한 서비스를 이용할 수 있도록 제도와 상품을 지속개선해 고객 편의성 증대에 힘쓰고 있습니다.

### 시니어고객 중심 금융서비스 지원

KB국민은행은 시니어고객의 금융 및 비금융 니즈를 적시에 수용하기 위해 ‘KB골드라이프 고객자문단’을 운영 중에 있습니다. 고객패널제도를 통해 시니어 고객들의 금융거래 관련 애로사항과 금융제도 개선을 추진하는 한편, 디지털 비대면 거래 시 본인확인 및 인증방법을 간소화하여 쉽게 서비스를 이용하면서도 보안성을 강화하는 방안을 마련하고 있습니다. 고객 친화적 디지털 인프라 구현을 통해 시니어 고객들의 이용편의성 및 권익 증진을 추구하고 있습니다.

### 외국인고객 이용편의 지원

KB국민은행은 2018년 금융시장의 국제화에 맞추어 18개국 126개 해외은행 제휴를 통하여, 아시아 지역 고객 대상으로 당일 송금 수취 전용상품인 ‘KB ONE 아시아 송금’을 운영하고 있습니다. 또한, ‘KB 웰컴패키지’를 런칭하여 외국인 특화 신용카드와 전용 적금 상품을 출시하였습니다. 외국인 고객 접근성 확대를 위하여 주말송금 등 외국인 특화점포 7곳을 운영하고, 특화점포 대상으로 태국, 라오스, 러시아 등 현지 원어민 직원들을 채용하여 대면 채널의 의사소통 문제 해결을 위해 노력하고 있습니다. KB국민카드는 영문, 중문 카드발급 안내서 제작 및 외국어 상담을 통해 잠재 외국인 고객을 대상으로 금융서비스를 소개하고 이용에 제한이 없도록 지원하고 있습니다.

### 금융업계 최초 선진국형 요양시설 오픈 (KB손해보험 위례빌리지)



KB손해보험의 요양사업 자회사인 KB골드라이프케어는 금융업계 최초로 선진국형 요양시설인 ‘위례빌리지’를 오픈하였습니다. ‘위례빌리지’는 2016년 12월 오픈한 제1호 사업장인 ‘강동케어센터’에 이은 제2호 사업장으로 혼자서 일상생활을 수행하기 어려운 어르신들을 대상으로 24시간 생활 전반을 지원하는 선진국형 요양시설입니다. 기존 요양시설들이 대부분 시골에 위치한 전원형으로 접근성이 좋지 않았으나 ‘위례빌리지’는 도심에 위치하여 최적의 접근성을 확보하고 있으며, 안정적이고 진보된 요양서비스 인프라를 제공하는 등 고객 편의성을 제고하여 급격한 노령화에 따른 은퇴노후 준비 활성화에 앞장서고 있습니다.

고객과 함께하는 KB  
 혁신을 주도하는 KB  
 환경을 생각하는 KB  
 더불어 성장하는 KB  
 임직원이 행복한 KB

**장애인고객 접근성 증대**

KB국민은행은 장애인용 ATM을 설치하고, 이용 고객의 금융편의 제고를 위해 2018년 기준 803개 점포 대상 6,549대의 휠체어 이용이 가능한 유니버설 카운터를 보급하여 접근성을 높였습니다. 아울러, 금융의 공적인 역할 수행을 위해 장애 자녀의 경제적인 문제지원을 위한 ‘KB 한울타리신탁’ 상품을 출시하여, 장애를 가진 자녀가 부모 사후에 안정적인 생활자금을 지원받을 수 있도록 금융상품을 운용하고 있습니다. KB국민카드는 청각장애인 대상 카드 종합상담 외 기업카드, 사고신고, 가맹점, 플래티넘, VVIP 등 특수한 업무와 관련하여 수화 서비스를 지원하고 있습니다.

**직장인고객 이용 지원**

KB국민은행은 고객 수요에 맞는 금융서비스 제공을 위해 정규 영업시간 은행 방문이 제한적인 직장인고객들을 대상으로 영업점 별 탄력운영을 시행·확대 적용하고 있습니다. 9 to 7 영업점 14곳 및 애프터뱅크 영업점(오전 10시~오후 5시, 오전 11시~오후 6시, 오후 12시~오후 7시 운영) 24곳을 운영하고 있습니다. 또한 고객들이 은행과 증권사의 종합자산관리서비스를 한 곳에서 받을 수 있는 WM복합점포 65곳을 운영중에 있습니다. KB국민카드는 365일 24시간 발급심사와 이용한도 상담을 지원하며, 고객접근성 개선 및 상담체계를 확립하고 있습니다. KB손해보험은 고객들이 보다 편리하고 쉽게 보험금을 청구할 수 있도록 모바일웹 기반의 실손 보험금 간편 청구 시스템을 개발하였습니다.



▲ 9 to 7 영업점 전경

## 고객 정보 보호



▲ 통합보안관제센터

### 정보보안 체계 고도화

KB금융그룹은 점차 고도화·지능화되고 있는 보안 위협을 선제적으로 대응하기 위해 지주 내 정보보호부를 별도 운영하여 그룹 정보보호 공동사업과 계열사 현장점검 등 그룹의 정보보호 역량 강화에 집중하고 있습니다. 또한 정보보호조직의 독립성 보장을 위해 KB금융지주를 비롯한 KB국민은행, KB증권, KB손해보험, KB국민카드 등 주요 계열사의 CIO(최고정보관리책임자)와 CISO(정보보호최고책임자)를 분리하여 임명하고 있습니다. KB국민은행은 GRC(Governance, Risk, Compliance) 기반의 개인정보보호 체계를 수립하기 위해 관련 법규 등을 반영한 이상징후 시나리오를 상시 모니터링하는 '개인정보 통합관리시스템'을 운영하고 있습니다. 또한, 각 보안시스템 데이터 분석기능을 통합하여 이상징후 연계 분석과 정책 총괄 모니터링이 가능한 정보보호통합 플랫폼을 구축하여 정보보호 경쟁우위를 확보하였습니다. KB국민은행은 지속적인 정보보호시스템 고도화를 통해 임직원의 고객 정보 오남용을 방지하고, 외부 직원에 대한 관리·감독을 강화하여 철저한 고객 정보보호를 실천하고 있습니다.

KB국민은행, KB증권은 국제표준 정보보안경영시스템 ISO27001인증과 국내 정보보호 관리체계(ISMS) 인증을 획득하여 유지하고 있습니다. KB손해보험은 고객정보 유출을 사전에 방지하고 개인정보 오남용 위험에 대비하여 머신러닝 통계적 기법을 적용한 이상징후 모니터링 시스템을 구축·운영하고 있습니다. 또한 국내 정보보호 관리체계(ISMS) 인증을 획득하고 유지하고 있습니다. KB국민카드는 국내 정보보호 관리체계(ISMS) 인증 및 국제 보안 표준규격인 PCI-DSS인증을 획득하여 정보보호에 대한 고객의 신뢰도를 한층 높였습니다.

### 금융거래의 안정성 강화

KB금융그룹은 대외 사이버 위협에 대응하기 위해 KB금융그룹 통합보안관제센터를 운영하고 있으며 이를 통해 KB금융그룹 전 계열사에 대한 보안관제와 정보를 공유하고 있습니다.

KB국민은행은 침입차단시스템, DDoS 대응 시스템 등 총 11개 시스템 및 솔루션을 구축하여 보이스피싱 등 나날이 지능화되는 각종 범죄로부터 고객이 안심하고 거래할 수 있는 환경을 조성하였습니다. 또한, 24시간 365일 상담원을 배치하여 고객의 금융자산 보호를 위해 노력하고 있습니다. 향후 사용자 생체기반 인증기술을 접목하여 사용자 편의성을 제고함과 동시에 차세대 FIDO(지문인식) 기술 채택으로 보안성과 확장성을 확보한 사용자 인증체계를 구축할 계획입니다.

고객과 함께하는 KB  
 혁신을 주도하는 KB  
 환경을 생각하는 KB  
 더불어 성장하는 KB  
 임직원이 행복한 KB

## 고객 권익 보호

### 소비자보호 제도개선

KB금융그룹은 금융소비자 및 금융소외계층에 대한 사회적 책임과 역할을 성실히 수행하기 위해 고객의 소리(VOC, Voice of Customer)를 반영해 제도를 적극적으로 개선하고 있습니다. KB국민은행은 다양한 소비자보호 관련 사안의 원활한 의사결정과 민원의 예방 및 공정한 처리를 위해 ‘금융소비자보호협의회’를 주관하고 있으며, 이를 통해 소비자보호 정책 방향 및 제도개선 사항 등 의결사항을 신속하게 수행하고 있습니다. KB국민카드는 금융소비자 권익보호를 위해 금융상품 개발 및 마케팅 관련 활동 시행 시 소비자보호 전담조직인 소비자보호부의 사전협의 절차를 반드시 이행하도록 하고 있습니다. 또한 ‘금융소비자의 날’을 통해 금융소비자보호 관련 논의사항을 공유하고 전직원의 소비자보호 의식을 고취하는 행사를 실시하고 있습니다.

### 임직원의 소비자 보호의식 함양

KB국민은행은 전 임직원의 소비자보호 마인드 강화를 위해 은행내부망 내 ‘소비자보호 전용사이트’를 운영하고 있으며, 지속적으로 소비자보호와 관련한 정보에 대한 접근성 강화 및 민원사례 등을 통해 업무활용도를 제고하고 있습니다. 또한, 전직원을 대상으로 하는 KB금융소비자보호 사이버교육, 매월 소비자보호(민원예방) 교육 등 다양한 소비자보호 교육 프로그램을 운영하고 있습니다. 이외에도, ‘소비자보호 마일리지’ 제도를 운영하여 임직원이 업무수행 시 얼마나 소비자보호에 충실하였는지를 민원예방 및 처리, 소비자보호활동, 고객칭찬의견 등에 근거해 직원 개인별 평가에 반영하고 있습니다. 이 같은 노력으로 금융소비자연맹이 발표한 ‘2018년 좋은 은행’에서 종합 순위 1위를 차지하였습니다. 금융감독원에서 실시한 금융소비자보호평가에서 최고등급인 ‘우수’등급을 3개 영역에서 획득함으로써 은행권 중 가장 우수한 소비자보호체계를 갖추었다는 평가를 받았습니다.

### 스튜어드십 코드 준수

KB금융그룹은 2018년 3월 6개 계열사(KB국민은행, KB증권, KB손해보험, KB생명보험, KB자산운용, KB인베스트먼트)를 대상으로 수탁자 책임정책의 일환인 스튜어드십 코드(Stewardship Code) 적용을 완료하였습니다. KB금융그룹은 스튜어드십 코드 적용을 통해 기업의 재무적인 측면은 물론 비재무적 ESG(Environmental, Social, Governance) 요소를 기업 가치에 반영함으로써 투자회사의 발전을 유도하고 고객 자산의 중장기적 이익 향상을 책임질 수 있도록 역할을 강화하고 있습니다. 아울러 수탁자 책임 활동에서 발생할 수 있는 이해상충 방지 정책을 수립하고 내부통제규정 및 컴플라이언스 매뉴얼(내부통제매뉴얼)을 통하여 투자자의 이익이 당사, 당사의 주주 및 임직원의 이익에 우선하고, 투자자들 상호간의 이익이 동등하게 취급하여야 한다는 원칙을 준수하고 있습니다. 수탁자 책임의 성실한 이행은 주주로서 회사 경영에 목소리를 내고 주주 이익을 극대화하는 방향으로 이끌 뿐만 아니라, 시장 감시 장치가 건전하게 작동될 수 있게 하고 있습니다. 이를 통해 기업의 지배구조를 긍정적인 방향으로 변화시키고 기업 가치를 증가시킴으로써 최종적으로는 고객의 권익을 향상시킬 수 있을 것으로 기대하고 있습니다. 스튜어드십 코드의 원칙과 이행내용은 각 사의 홈페이지를 통해 투명하게 공개되고 있습니다.

## 혁신을 주도하는 KB

### 중요성

4차 산업혁명시대를 맞이해 인공지능(AI), 빅데이터, 클라우드 서비스 등을 활용한 새로운 형태의 금융이 등장하고 있습니다. 디지털 기술을 기반으로 한 금융산업의 패러다임 변화 등 금융환경의 급속한 변화가 이뤄지고 있습니다. 또한 디지털에 기반한 금융은 시스템의 안정성이 무엇보다 중요한 바, 이에 선제적으로 대응할 수 있는 디지털 금융 역량과 리스크 관리 역량이 동시에 요구되고 있습니다.

### 동향

#### 위기

금융산업의 발달로 금융에 대한 규제는 더욱 복잡해지고, 산업간 융합으로 금융과 비금융의 경계가 점차 모호해짐에 따라 금융산업 비즈니스와 프로세스 전반에 대한 혁신이 요구되고 있습니다.

#### 기회

디지털 역량을 바탕으로 신기술을 활용해 고객의 니즈와 편의성을 고려한 상품 및 서비스를 개발하여 고객 만족 가치를 실현할 수 있습니다.

### 대응방식

KB금융그룹은 전사적 디지털 혁신을 추진하기 위해 노력하고 있습니다. 직원들의 마인드와 업무 프로세스를 디지털 관점으로 전환하고, 그룹 차원의 강력한 추진력과 실행력을 확보하고자 '디지털 트랜스포메이션(Digital Transformation, DT)' 추진을 선언하고 'DT 변화혁신 프로그램'을 시행하고 있습니다. 아울러 디지털 금융에 대한 마인드와 전문적 역량을 보유한 디지털 인재의 중요성을 감안해 디지털 분야 전문 인력양성에도 힘쓰고 있습니다.

- 고객과 함께하는 KB
- 혁신을 주도하는 KB**
- 환경을 생각하는 KB
- 더불어 성장하는 KB
- 임직원이 행복한 KB

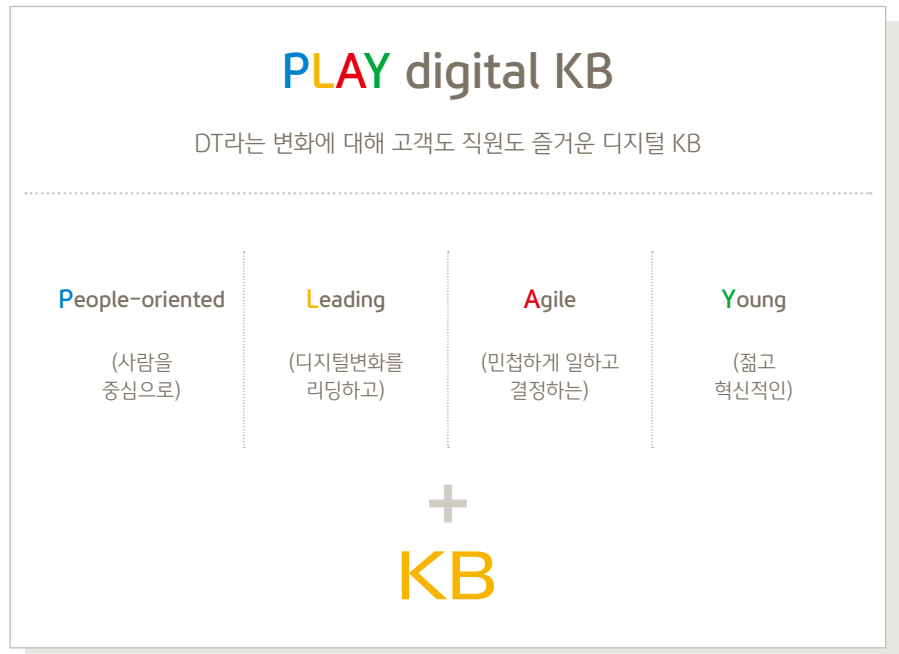
## KB 디지털 트랜스포메이션

KB금융그룹은 전사적인 디지털 트랜스포메이션(Digital Transformation)구현을 위해 그룹 내 디지털, IT, 데이터, 정보보호를 총괄하는 ‘디지털 혁신 부문’을 신설하여 4차 산업혁명 관련 기술변화에 그룹차원의 신속하고 일관성 있는 대응을 목표로 하고 있습니다.

### Play Digital KB

KB국민은행은 디지털 트랜스포메이션의 지향점을 담아낸 슬로건, ‘플레이 디지털 KB(Play Digital KB)’를 발표하고, 4차 산업혁명 시대를 선도하는 디지털 혁신 조직으로의 전환을 준비하였습니다. 2025년까지 디지털 인재 육성과 함께 총 2조 원 규모의 디지털 관련 투자를 계획하고 있습니다. 이를 위해 모든 업무 프로세스를 디지털의 관점에서 재해석하고 재편할 수 있도록 ‘디지털 지수(Digital Index)’를 개발하여 임직원들이 자신의 디지털 혁신 참여 수준을 점검할 수 있도록 할 계획입니다. 또한, ABCDE\* 디지털 신기술 역량강화 프로그램 운영과 더불어 IT기술혁신센터를 신설하여 전 직원이 변화혁신을 인지하고 지속적으로 연관 프로그램에 동참할 수 있도록 지원하고 있습니다. 이외에도 글로벌 디지털 기업 및 다양한 핀테크 스타트업 기업과의 파트너십 활동을 강화하여 영업점 디지털 창구 확대, 인공지능 챗봇 개발, 갤럭시 KB STAR 폰(KB 금융폰)출시, RPA(Robotics Process Automation)를 도입하였습니다. 더불어 그룹 차원의 KB이노베이션허브 운영을 통해 신기술 및 혁신과제를 발굴하고 금융업무에 접목·협업하여 디지털 기술대응 역량 강화를 추진하고 있습니다.

\* ABCDE: 인공지능(AI), 블록체인(Block-chain), 클라우드(Cloud), 데이터(Data), 에코시스템(Eco-System)





▲ 리브톡톡



▲ KB국민은행 '손으로 출금 서비스' 출시

### 디지털 기술 기반의 상품 및 서비스 개발

금융 그 이상의 가치를 줄 수 있는 고객 서비스 제공을 최우선 과제로 삼아 고객의 생활과 밀접한 서비스를 우선 발굴하고, 신기술을 활용하여 고객 편의성을 높이고 있으며 Speedy/Simple/Secure한 고객 만족 제공을 위해 핵심상품과 서비스를 개발·재정비하고 있습니다. KB국민은행은 모바일 생활콘텐츠 강화를 위해 계좌기반 온·오프라인 가맹점 결제가 가능한 리브뱅크페이/제로페이 서비스를 개발·적용하였고, 2018년 8월 리브 생활밀착형 서비스를 확대 시행하고 있습니다. 메시지를 이용한 대화형 금융플랫폼 '리브톡톡'을 개발하였으며, 그 혁신성을 인정받아 2018년 특허를 취득하였습니다. 2018년 3월 개발·출시한 '로보어드바이저 케이봇 쌤'은 은행권 최초로 자체 개발한 AI알고리즘을 로보어드바이저에 적용하여 24시간 장소와 시간에 구애없이 모바일로 손쉽게 고객에게 최적의 펀드 포트폴리오를 제공하고 있습니다. 또한 2019년 4월 손바닥 정맥 인증을 통해 영업점 창구에서 통장, 인감, 비밀번호 없이 예금 지급이 가능한 신개념 창구 서비스인 '손으로 출금 서비스'도 출시하였습니다.

KB손해보험은 서류 발급 및 보험사 접수 등의 절차 없이 진료비 수납과 동시에 자동으로 실손 의료보험금 청구가 가능한 '보험금 간편 청구 서비스'를 2018년 업계 최초로 개발해 고객 편의성을 대폭 향상했습니다. KB국민카드는 2018년 1월 업계 최초로 카드발급 심사 과정 중 기존에 고객과 직접 접촉(대면, 유선통화 등)하여 수행하던 심사업무를 모바일 채팅상담으로 무인자동 처리할 수 있는 '심사상담talk' 서비스를 시행하였습니다. 이에 심사소요시간을 단축하고 시간, 장소의 제약 없이 카드 발급을 진행할 수 있게 되었습니다. KB캐피탈은 국내 최초 시가 기반 디پر닝기법을 적용한 중고차시세모형을 개발 후 'KB차차차'에 탑재하여 정보비대칭성으로 시세파악이 어려웠던 중고차 시장에서 선도적 위치를 확보하였습니다. KB저축은행은 국내 최초로 송금인과 수취인의 상호 합의방식 이체서비스인 '수취인확인 이체 서비스'를 시행했습니다.

### 기업부문 디지털 상품 서비스 개발

기업인터넷 뱅킹을 이용하는 기업고객 대상으로 금융기관 내 분산된 자금을 효율적으로 관리할 수 있는 비대면 기업자금관리서비스 'STAR CMS'를 2018년 6월 출시하였습니다. 이를 통해 고객들은 모든 은행계좌, 카드사의 매출/매입 정보를 한 눈에 파악할 수 있으며, 실시간/자동 집금을 통해 금융기관에 산재된 자금을 효율적으로 관리할 수 있습니다. 또한 부가서비스로 요식업 사업자를 위한 배달App 통합 리뷰 서비스와 스마트장부, 상권분석 서비스도 제공하고 있습니다.

바쁜 개인사업자 고객들이 영업점 방문없이 인터넷/모바일에서 대출 신청 및 서류제출, 약정까지 할 수 있는 비대면 전용 기업대출 'KB 디지털 SOHO 맞춤대출'을 개발해 제공하고 있습니다. 이를 대출 니즈에 따라 한도우대형, 금리우대형 및 초단기지원형을 선택할 수 있으며 본인이 신청한 대출의 진행현황을 실시간으로 확인할 수 있는 서비스도 제공하고 있습니다. 더불어 온라인마켓 입점 중소 판매업자 대상 비대면금융상품인 'KB셀러론'도 출시하여 운영중입니다.

디지털을 기반으로 수출입기업의 무역업무 자동화도 지원하고 있습니다. 2018년 9월 은행권 최초로 출시된 전자무역솔루션 'KB One Trade'를 통해 수출입기업은 계약부터 서류작성, 통관, 외환결제 등까지 무역업무 전반을 손쉽게 관리할 수 있으며, 무역 유관기관과 실시간 연계로 One-Stop 무역업무가 가능함과 동시에 수출입 무역 관련 은행 업무를 비대면으로 처리할 수 있게 되었습니다.



고객과 함께하는 KB  
 혁신을 주도하는 KB  
 환경을 생각하는 KB  
 더불어 성장하는 KB  
 임직원이 행복한 KB

KB금융그룹 주요 앱(App) 현황

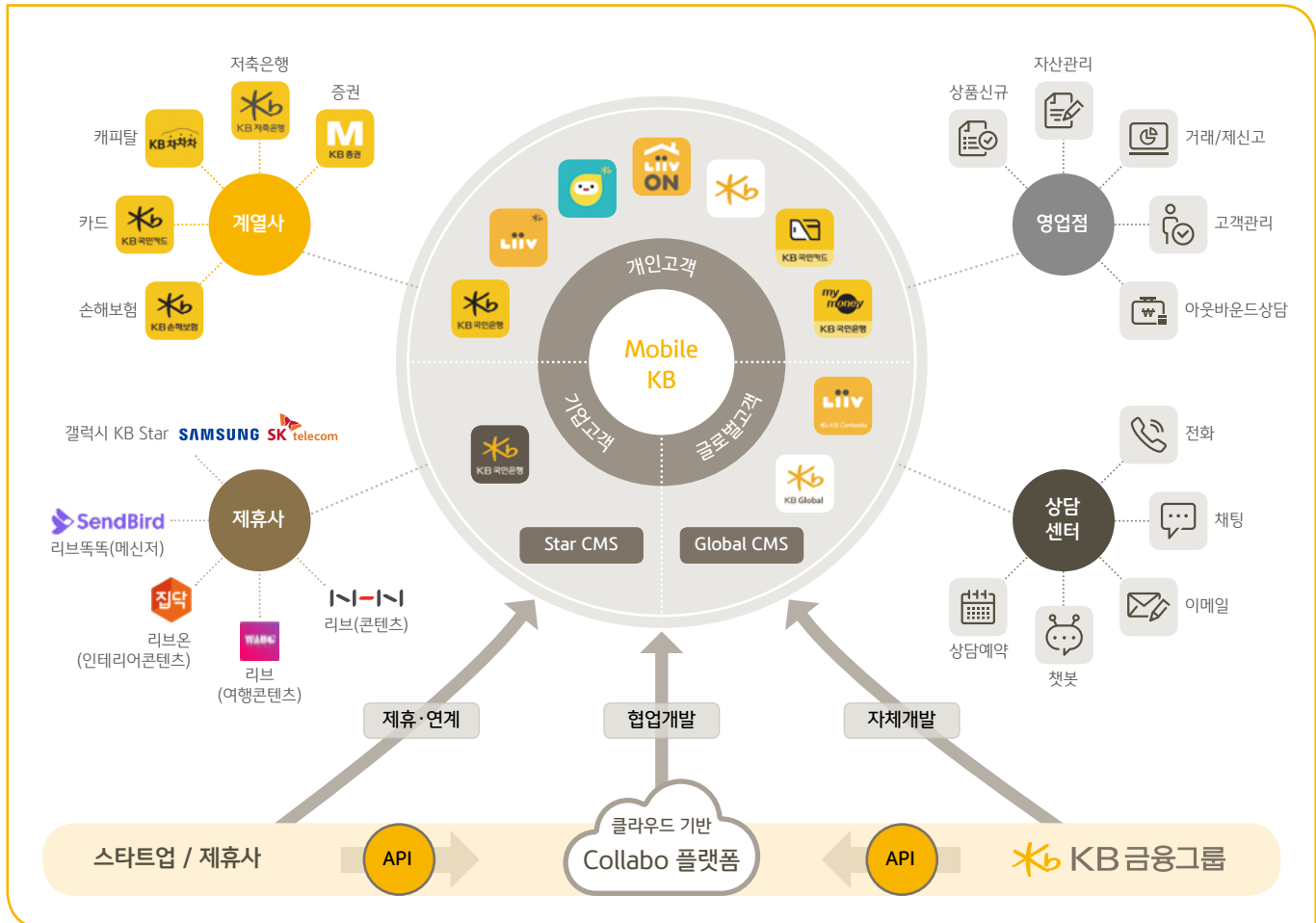
KB국민은행	 KB스타뱅킹	개인고객 대상 Full Banking 서비스 제공
	 Liiv	환전, 송금 등 생활 금융관련 간편 서비스 제공
	 리브톡톡	대화형 banking 서비스 및 메신저 기능 제공
	 KB스타알림	금융정보 알림 서비스 제공
	 KB부동산 Liiv ON	부동산관련 정보 및 특화 서비스 제공
	 KB마이머니	모바일 자산통합관리 서비스 제공
	 KB스타기업뱅킹	자금/결제관리 등 기업고객 전용 banking 서비스
KB증권	 M-able	트레이딩, 금융상품, 업무서비스 제공
KB손해보험	 KB손해보험	모바일 특화 보험 금융 서비스 지원
	 모바일다이렉트	비대면 손해보험 상품 판매 및 산출 서비스 지원
KB국민카드	 KB국민카드	카드 관련 업무 및 금융서비스 콘텐츠 지원
	 KB국민앱카드 (간편결제) Kmotion	온/오프라인 결제 및 조회
	 리브메이트	포인트리 서비스, 소비생활 등 고객참여형 서비스 제공
	 KB국민카드 라이프 샵	카드 관련 부대서비스 (여행, 쇼핑, 컬처 등) 제공
KB캐피탈	 KB차차차	중고차 온라인 유통 플랫폼 및 차량매매 관련 서비스 제공
KB생명보험	 KB생명보험	보험상품 안내 및 계약관리서비스 지원
KB저축은행	 KB착한뱅킹	간편 인증 서비스를 통한 banking 및 대출 서비스 지원

### 금융혁신을 위한 디지털 기반 마련

KB금융그룹은 개방형 개발환경 구축 및 협업 Biz모델 개발 활성화를 위한 디지털 생태계를 구축하고자 합니다.

KB국민은행은 업무프로세스를 디지털의 관점에서 재해석하고 재편하는 전면적인 대전환을 실시하고, 실행력 확보를 위해 디지털 혁신 참여 수준을 점검할 수 있는 디지털 지수를 개발하고 운영을 추진하고 있습니다. 아울러 SI와 블록체인, 클라우드, 빅데이터, 에코 시스템 등 디지털 신기술 역량을 확보하기 위해 IT기술혁신센터를 신설하여 금융업에 접목할 수 있는 신기술을 발굴해 고객 대응 역량을 강화하는 역할을 담당할 예정입니다. 2018년 KB금융지주와 협업하여 클라우드 기반 Collabo 플랫폼 ‘CLAYON’을 구축하였습니다. 이를 통해 오픈소스와 API를 제공하여 신속하게 금융 Biz연계 서비스 개발이 가능한 환경구현을 바탕으로 이체/인증/비금융 API 확대 개발을 목표로 하고 있습니다.

### 클라우드를 활용한 KB 디지털 인프라 구축



고객과 함께하는 KB  
 혁신을 주도하는 KB  
 환경을 생각하는 KB  
 더불어 성장하는 KB  
 임직원이 행복한 KB



▲ KB이노베이션허브



▲ KB국민카드 'FUTURE9' 프로그램 2기

## 스타트업 지원

KB금융그룹은 지난 2015년 스타트업 브랜드 'KB 스타터스'를 시작으로 지난해 8월 핀테크 스타트업 협업 공간인 'KB이노베이션허브(Innovation HUB)'를 조성함과 동시에 핀테크 육성 네트워크인 'HUB파트너스'를 결성해 스타트업 육성 프로그램 기반을 마련하였습니다. 현재 62개사를 KB스타터스로 선정·육성하였고 오는 2020년까지 100개 이상의 KB스타터스를 추가선발 육성해 KB금융그룹 계열사와의 제휴 매칭 및 그룹 기업벤처캐피탈(CVC)펀드를 통해 100억 원 규모로 투자할 계획입니다. 이를 통해 신기술 확보를 통한 기업 '동반성장'과 '상생'이라는 가치를 실천하고 기업이미지 제고와 투자수익을 기대하고 있습니다.

KB이노베이션허브를 통해 각 계열사들은 다양한 지원 프로그램을 추진하고 있습니다.

KB손해보험은 디지털 시대 맞춤 신규사업 모델 발굴을 위해 KB국민은행과 협업을 시행하여 2018년 11월 보험료 납부/입출금 내역 조회 서비스 및 자동차보험 긴급출동 서비스의 연계서비스를 런칭하였습니다. KB국민카드는 고객의 일상과 관련한 9가지 생활 혁신분야 스타트업을 선발 지원하는 프로그램인 'FUTURE9' 2기를 진행하였습니다. 2018년에는 총 323개 신청기업 중 협업형 7개, 혁신형 3개 스타트업을 선정하여 성장 지원을 위한 투자 및 양시간 공동협업을 추진하였습니다.

이 밖에도 KB캐피탈은 전략적 업무제휴 추진방식으로 스타트업 기업지원을 실시하고 있으며, KB생명보험은 핀테크 스타트업(플라이하이, 해빗팩토리)과 당사 서비스 검증을 위한 파일럿 프로젝트를 진행해 디지털 채널 플랫폼 리뉴얼에 반영하였습니다. KB저축은행은 인종 스타트업(에잇바이트)과 협업하여 간편인증서비스를 런칭하였고, 업체를 'KB스타터스'로 등록시킴으로써 그룹의 지원을 받을 수 있게 하였습니다. KB인베스트먼트는 '중소기업창업 지원법'에 등록된 '엑셀러레이터'로서 정부지원금을 받아 민간투자주도형 기술창업(Tip 프로그램)을 운영하여 핀테크 스타트업을 지원하고 있습니다.

## KB 디지털 금융 인재 양성

KB금융그룹은 전 임직원의 디지털 문해력 향상과 디지털 전문성 강화를 위해 다양한 연수 프로그램을 운영하고 있습니다.

임직원의 디지털 문해력 향상을 위해 디지털 언어/지식/마인드를 함께 함양할 수 있도록 Java, Python 등의 프로그램 활용법을 배우는 '디지털 코딩 집합 과정', 점심시간을 활용하여 국내외 디지털 분야 권위자의 강의를 들을 수 있는 '디지털 런치 특강', PC 및 모바일 디바이스를 활용하여 언제 어디서나 디지털 분야 강의를 수강할 수 있는 '디지털 동영상 과정' 등을 운영하고 있습니다.

디지털 전문가 양성을 위해서는 데이터 및 디지털 분야의 양성체계를 갖추고 단계별 역량 Level up을 추진하고 있습니다. 특히 데이터 분석 분야에서는 'KB 데이터 분석 아카데미'와 'AI Intensive Course'를, 블록체인 분야에서는 '블록체인 전문가 과정'을 그룹 공동 과정으로 운영하며 업계 최고의 전문가를 양성하고 있습니다. 또한 향후에는 클라우드 분야의 전문가 과정 등 디지털 관련 전문가 과정을 추가 개설할 예정이며, 변화하는 신기술을 신속히 적용하여 디지털 금융을 선도할 수 있도록 인적 역량을 더욱 강화해 나갈 계획입니다.

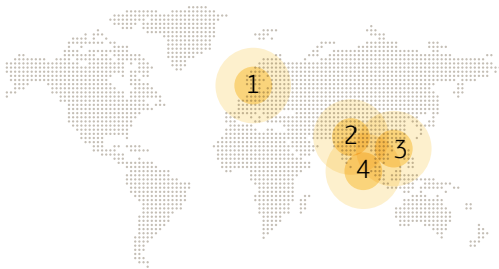
## 글로벌 비즈니스

### 글로벌 시장 진출 및 포트폴리오 확대

KB금융그룹은 은행과 비은행 계열사의 해외진출을 강화하고 있으며, 중장기적 글로벌 인력 육성체계를 개선하고 견고한 포트폴리오를 바탕으로 미래 성장동력을 확보하기 위해 노력하고 있습니다. 특히 동남아 시장과 선진국 시장 진출의 투트랙 전략을 바탕으로 글로벌 비즈니스 부문을 다변화시키고 확대해 나가기 위해 'One KB' 전략에 기반한 그룹차원의 협업을 진행하고 있습니다.

KB국민은행은 2018년 CIB 영업 확대를 위하여 런던법인을 지점 전환하였고, 동남아 Retail 영업강화를 위해 KB캄보디아은행 5, 6호 지점 신설 및 KB마이크로파이낸스 미얀마법인의 6개 지점을 신설하였습니다. 국외 IB영업을 더욱 확대하기 위하여 기존 홍콩 외 뉴욕, 런던에도 추가 IB Unit을 신설하였으며, 인도 구루그램지점 및 베트남 하노이지점 신설을 추진하였습니다. 또한 성장잠재력이 높은 동남아시아 국가 내 사업확대를 위하여 2018년 인도네시아 부코핀은행에 대한 지분인수를 통해 2대 주주 지위를 획득했습니다. 미얀마 제후은행과 협업을 통한 미얀마 주택금융 시장 진출을 위해 워크샵 및 프로그램을 진행하였고, 'Liiv KB Cambodia'의 고도화를 추진하고 있습니다.

KB증권은 글로벌 비즈니스 강화를 통해 1억 5천만 달러(약 1680억 원)규모의 미국 복합화력발전소 프로젝트 파이낸싱(PF)을 공동으로 주선하였습니다. KB국민카드사는 2018년 7월 캄보디아 특수은행 인수를 통해 최초 해외 자회사인 'KB대한특수은행'을 출범시켰으며, KB자산운용은 아시아지역 헤지펀드 시장진출을 위해 싱가포르에 법인을 설립한 데 이어 2018년 중국 현지법인을 설립하였습니다.



1. KB국민은행 런던지점 개점
2. 미얀마 주택금융 워크샵
3. KB증권 베트남 하노이지점 신설
4. KB캄보디아은행 5, 6호 지점 신설



고객과 함께하는 KB  
 혁신을 주도하는 KB  
 환경을 생각하는 KB  
 더불어 성장하는 KB  
 임직원이 행복한 KB

### 글로벌 인재 양성

KB금융그룹은 글로벌사업 확장에 대비하여 Junior급 저변확대, 글로벌전문가 육성 및 실전배치에 이르는 양성 프로그램 운영 등 다양한 연수 제공을 통해 직무·언어·현지 문화 이해 등 균형 잡힌 후보군 양성을 위해 노력하고 있습니다.

KB국민은행은 현지화 인력양성을 위한 지역전문가과정, 글로벌비즈니스 현장의 실무경험을 위한 Expert OJT와 Korea Desk, 언어역량 우수인력 양성을 위한 Global Language 과정, 자발적인 학습·연수를 통한 글로벌 Biz 역량 강화를 위한 Global Knowledge Sharing 등의 글로벌 인재 양성 과정을 운영 중에 있습니다. 2018년 전 직원 공모를 통해 선발된 직원을 대상으로 중국, 일본, 베트남, 영국, 캄보디아, 미얀마, 인도, 뉴질랜드 등의 지역 관련 글로벌 인재 양성 과정을 진행했습니다.

또한 현지채용인력에 대한 역량 강화에도 힘쓰고 있습니다. KB국민은행은 2018년에 각 국가 현지직원을 대상으로 국내집합직무연수 및 현지 글로벌리더 육성을 위한 리더십 연수, 팀원급 우수 현지직원을 위한 현지직원 워크샵 등의 본점 본부부서 주관 연수를 진행하였고, 계열사별 업종의 특성을 반영하여 현지직원의 역량강화를 위한 각종 워크샵과 연수를 추진하였습니다.



▲ KB금융그룹 국외 현지직원 워크샵

# 환경을 생각하는 KB

## 중요성

지구온난화, 미세먼지 이슈 등 기후변화가 삶에 미치는 영향이 증가함에 따라 금융기관의 환경에 대한 인식 역시 변화하고 있습니다. 기업 및 사업에 내재된 환경리스크가 금융기관의 브랜드 및 경영실적에 직·간접적인 영향을 미치고 있으며, 환경·사회문제에 특화된 금융기관이 탄생하는 등 지속가능한 사회 실현을 위한 기업의 책임 이행이 중요해지고 있습니다.

## 동향

**위기**  
기후변화가 미치는 영향은 사회 경제시스템에 예측치 못한 변화를 요구하게 됩니다. 체계적인 리스크 평가 시스템을 구축하고 관리하지 않는다면 향후 국내외 요구되는 환경금융, 저탄소 트렌드에서 도태될 위험이 있습니다.

## 기회

기업과 상품을 평가함에 있어 기후변화와 관련된 위험의 재무적 영향을 평가에 반영하고자 합니다. 이를 통해 자산의 미래가치와 비용 및 매출 구조에 영향을 파악하여 환경관련 신규금융상품을 개척하는 동시에 사회적 책임 이행의 기회로 삼아 KB금융그룹 환경문제에 대한 적극적 동참의지를 표명할 수 있습니다.

## 대응방식

KB금융그룹은 기후변화 시나리오에 기반한 관리 시스템을 구축하고, 기후 변화 재무공시와 에너지혁신, 환경 상품 개발과 운영 관련 정보를 투명하게 공개하겠습니다. 또한 친환경 부문 투자 확대, 지속가능금융 관련 상품 출시 등과 같은 친환경 경영을 추진함으로써 기업의 경쟁력을 높이고 사회적 책임 이행에 앞장서 나가고자 합니다.

- 고객과 함께하는 KB
- 혁신을 주도하는 KB
- 환경을 생각하는 KB**
- 더불어 성장하는 KB
- 임직원이 행복한 KB

## 친환경 경영

### 환경·사회 부문의 투자와 책임

KB금융그룹은 ESG(Environment, Social, Governance) 요소를 반영하여 대출 및 투자 승인 프로세스를 평가합니다. 경영환경 변화 및 잠재리스크를 고려하고 자체 ‘여신기본강령 및 모범규준’을 따르므로써 마약, 무기류 등 불법행위에 사용되는 자금과 국민경제의 발전과 사회공익에 반하는 불건전기업에 대한 여신 및 투자를 엄격히 제한하고 있습니다. 또한 기업 자금지원 시 해당 기업의 사회적 책임경영 관련 사항을 반영하여 의사결정에 활용하고 있습니다. 아울러 대규모 자금 조달을 요하는 환경 및 사회적 사업에 대한 프로젝트 시행 시 대내외 리스크 전문가의 의견 및 대외 리스크 분석 평가결과를 교차 점검하여 투자 여부를 결정하고 있습니다.

KB자산운용의 ‘KB STAR ESG사회책임투자 상장지수펀드(ETF)’는 한국거래소가 산출하는 ‘KRX ESG 사회책임경영지수(S)’를 추종합니다. 기업의 사회책임경영을 투자에 반영하여 ESG 평가요소 중 사회책임 분야의 점수가 높은 종목에 투자하고 있습니다. ESG펀드를 통해 기업의 지속가능경영을 위한 환경을 조성하며, 투자자 입장에서 사회적 책임기업에 투자할 수 있는 기회를 제공하고 있습니다.

아울러, KB금융그룹은 UNEP FI가 발표한 책임은행 원칙에 동참하고 있으며 경영활동에 접목해 우리사회에 미치는 긍정적 영향력을 지속적으로 확대할 계획입니다.

### 기후변화에 대한 대응

KB금융그룹은 기후변화의 영향과 리스크를 고려해, 기업활동에서 발생하는 온실가스 배출의 저감과 에너지 사용 효율화 달성을 위해 지속적으로 노력하고 있습니다.

KB국민은행은 환경 목표 관리제 참여 기업으로 매년 온실가스 배출량을 정부에 보고하고 있으며, 연도별 환경 데이터(온실가스·에너지, 종이 사용량, 폐기물, 상수도 등)를 집계하고 매월 에너지절약 실천 점검의 날을 운영하는 등 환경데이터의 계량·체계화와 환경지표의 지속적 개선을 추진중입니다. 특히 2018년까지 온실가스 배출량 감소를 위해 본점 및 영업점의 전등을 LED로 교체하였습니다. 본점 포함 6개소 대형건물에 대해 환경경영시스템(ISO14001 국제인증)을 적용하여 건물 별 ‘환경영향 평가표’를 작성하여 폐기물 발생, 온실가스 배출 등 환경데이터 현황을 건물별로 파악하고 있습니다. 이를 통해 최적의 운영조건을 분석하고, 비효율적인 항목을 개선하여 에너지 절감효과를 높이고 있습니다.

준공예정인 KB금융그룹 통합 IT 센터 및 KB국민은행 통합 사옥은 신재생에너지(태양열, 지열) 활용, 중수 재활용, 녹지공간 확보를 반영한 친환경 센터로 구성되어 그룹 내 에너지 절감 및 온실가스 배출 저감에 크게 기여하는 환경 친화적 리딩 금융센터 건설을 목표로 하고 있습니다. KB증권, KB손해보험, KB국민카드, KB캐피탈 또한 기업 환경경영체제 국제표준 ISO14001 인증을 획득하였으며 계열사별 환경 운영규정을 제정하고, 환경방침을 수립하여 적용·시행하고 있습니다.

KB금융그룹은 기후변화에 대응하기 위해 다양한 기관과 협력하여 지속적인 온실가스 배출 저감 활동 및 미세먼지 대응을 펼치는 등 다각적인 노력을 하고 있습니다. KB국민은행은 KOICA, (사)푸른아시아와 ‘기후변화 대응과 미세먼지 발원지 관리를 위한 업무협약’을 체결하고 몽골 현지에 ‘KB 국민의 맑은하늘 숲’을 조성하였습니다. 또한 환경부, 환경재단과 함께 미세먼지 문제해결을 위한 업무 협약을 체결하고, 미세먼지 신호등을 설치하는 등 미세먼지 관련 환경문제 대응에도 앞장서고 있습니다.



### CDP\* 섹터 아너스 선정

KB금융그룹은 2018년 금융부문 탄소경영 섹터 아너스로 2년 연속 선정되었습니다.

\* CDP

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

## 지속가능금융

### 친환경 신재생에너지 분야 투자 확대

KB금융그룹은 국내 금융권에서 선도적으로 신재생에너지 프로젝트에 적극 동참하고 있으며, 이를 통해 기업의 사회적 책임을 다하고, 보다 친환경적인 사회 건설에 이바지하려 노력하고 있습니다. KB국민은행은 2007년부터 현재까지 태양광, 풍력, 연료전지 등 다양한 신재생에너지 프로젝트의 금융자문 및 신디케이트론 주선 역할을 활발히 수행하고 있습니다. 2018년에는 제주한림해상풍력(4,473억 원), 솔라시도 태양광 발전사업(3,195억 원), 영암 태양광 발전사업(3,150억 원), 인천 연료전지 발전사업(2,195억 원) 등 대규모 신재생에너지 발전사업의 금융자문 및 금융주선 중간사로 선정되어 신재생에너지 부문 대표 금융기관 역할을 수행하고 있습니다. KB증권은 캐나다 자원 및 에너지 전문 투자운용사와 함께 650억 원 규모의 블라인드펀드를 결성하여 태양광발전사업권을 직접 인수, 설비투자 및 운영 중에 있습니다. KB자산운용은 2007년부터 신재생에너지 분야에 대한 투자를 꾸준히 늘려왔습니다. 수상태양광, 바이오가스, 태양광연계 전력저장장치 (ESS, Energy Storage System) 관련 누적 투자액은 1조 원을 넘어섰고, 2014년 일본 태양광 시장 진출 이후 4년만에 칠레 태양광발전사업 건설사업에 투자하는 등 4,000만불 규모의 추가 해외펀드 설정을 통해 투자처 다변화와 적극적 해외진출에 나서고 있습니다.

### 친환경 금융상품 개발 출시



▲ KB국민은행, 'KB맑은하늘' 금융상품 패키지

KB금융그룹은 지구온난화와 미세먼지 이슈 등 기후변화가 삶에 미치는 영향이 증가하고 있음을 고려해 지속적으로 다양한 친환경 녹색금융 상품을 개발하여 제공하고 있습니다. KB국민은행은 고객과 함께 미세먼지 문제해결에 동참하고자 적극과 신탁으로 구성된 'KB맑은하늘' 금융상품 패키지를 출시하였습니다. KB맑은하늘적금은 종이통장 미발행, 대중교통 미션 수행 등 고객이 미세먼지 저감 노력을 한 경우 우대이율을 제공하고, 대중교통 및 자전거 상해 관련 보험서비스 혜택을 제공합니다. KB 맑은하늘 (공익)신탁의 경우 가입고객이 미세먼지 저감 노력으로 사회에 기여할 수 있고, 가입 상품별 세액공제 또는 보수감면 혜택까지 누릴 수 있는 1석 2조 상품입니다. 또한 ESG요소가 건전한 기업에 투자하여 장기성과를 추구하는 '환경책임투자 관련 펀드 상품' 3종류를 2018년 신규 판매하였습니다. 녹색 성장기업에 우대금리 혜택을 제공하며, 수익금 일부를 녹색성장 관련 협회에 기부하는 'KB Green Growth Loan'을 비롯해 정책자금대출인 에너지이용합리화자금, 환경산업육성자금 등 녹색여신상품도 제공하고 있습니다. 태양광발전사업자에게 대출한도를 우대하는 'KB태양광발전사업자 우대대출'은 2018년 3월 취급 활성화를 위해 대상요건을 완화하는 등 상품성을 개선했습니다.

KB국민카드는 친환경 금융 실천을 위해 그린카드로 친환경 제품을 구매하는 소비자에게 에코머니 포인트를 적립해주는 서비스를 제공하고 있으며, 추가적으로 환경부와 서울시에서 운영하는 온실가스 감축 참여고객에게는 탄소포인트(에코마일리지)를 적립해 드리고 있습니다. KB생명보험은 환경 및 기후변화와 관련하여 발생가능한 질병의 입원담보를 보장하는 (무)KB환경사랑입원보험(보장성) 상품을 개발하였습니다.

KB손해보험은 대중교통이용 할인 특약, 마일리지(운행거리) 할인 특약, 친환경부품사용 특약 등을 상품에 적용하고 있으며, KB자산운용은 국내외 신재생에너지 산업의 성장을 지원하는 다양한 펀드를 운용 중에 있습니다.



- 고객과 함께하는 KB
- 혁신을 주도하는 KB
- 환경을 생각하는 KB
- 더불어 성장하는 KB
- 임직원이 행복한 KB

### 지속가능채권 발행

KB국민은행은 2018년 9월 친환경·친사회적인 사업 지원을 확대하기 위해 지속가능금융 관리체계를 구축하였습니다. KB의 지속가능금융 관리체계는 국제자본시장협회(ICMA)가 제정한 지속가능채권 가이드라인(Sustainability Bond Guideline)에 부합함은 물론, 세계적인 ESG 금융컨설팅 업체인 Sustainalytics로부터 검증 보고서를 취득하였습니다. 2018년 10월 국내 시중은행 최초로 미화 3억불 규모의 만기 3년 지속가능채권을 발행하였고, 유효 청약 규모가 발행 금액의 6.3배에 다다를 만큼 글로벌 투자자들의 관심을 끌었습니다. 또한 2019년 2월에는 아시아 최초로 미화 4.5억불 규모의 만기 10년 후순위 지속가능채권을 성공적으로 발행했으며, 특히 아시아 최초의 후순위 지속가능채권이라는 점에서 많은 투자자들의 관심과 외신들의 주목을 받았습니다. 지속가능채권 발행으로 조달된 자금은 사회 취약계층 지원과 일자리 창출 및 신재생 에너지 개발, 환경 개선사업지원 등 적절한 투자사업 및 대출사업에 배분되었습니다.

지속가능금융 관리체계를 통해 사회적 책임투자를 실현하고자 하는 노력으로 KB금융그룹은 국내 ESG 금융시장에서 선도적인 역할을 하고 있으며, 기존 투자자들은 물론 글로벌 SRI(Socially Responsible Investment) 관련 전문 투자자들로부터 투자자 저변을 확대하고 있습니다.



출처 : GlobalCapital Asia, Cartoon of the week

**IFR ASIA**

Thomson Reuters

**Kookmin Bank sets Sustainable benchmark for Korea T2**

29 January 2019

---

By Frances Yoon

South Korea's Kookmin Bank, rated Aa3/A+ (Moody's/S&P), has priced the country's inaugural US dollar-denominated Tier 2 bond offering in Sustainable format.

The US\$450m 4.5% 10-year bond, which is also its first US dollar T2 since Kookmin's 2001 merger with H&CB, was priced at Treasuries plus 187.5bp, inside initial guidance of Treasuries plus 215bp area.

⋮

<http://www.ifrasia.com/kookmin-bank-sets-sustainable-benchmark-for-korea-t2/21372242.article>

**theAsset ESG FORUM**

**Kookmin Bank prices tier 2 sustainability bonds**

29 January 2019

---

*This bond offering generated a strong demand despite global uncertainty and promoted investor diversification, and whose proceeds are for green or social projects or both*

By Chito Santiago (29 January 2019)

South Korean lender Kookmin Bank on January 28 priced a Basel III-compliant tier 2 sustainability subordinated bond offering amounting to US\$450 million.

The Reg S 10-year issue represented the bank's first US dollar-denominated tier 2 bond offering since 2001 when the new Kookmin Bank was launched.

⋮

<https://esg.theasset.com/ESG/35730/financial-magazine-for-asias-decision-makers>

▲ 지속가능채권 관련 외신 기사

## 더불어 성장하는 KB

### 중요성

금융산업의 역할이 증대되면서 사회 전체의 지속가능한 성장을 견인해 나갈 수 있는 포용적 금융과 사회적 책임 수행의 역할이 강조되고 있습니다. 사회적 가치증대를 위한 역할수행과 함께 중소기업, 소상공인, 서민 및 취약계층을 위한 금융서비스와 상품을 제공하고 금융 사각지대를 해소하기 위한 포용적 금융의 중요성이 커지고 있습니다.

### 동향

#### 위기

기업의 사회적 책임 이행에 대한 요구가 증대되고 있습니다. 또한 취약계층이 제도외 금융시장으로 이탈되는 것을 방지하기 위한 금융 상품 및 제도마련도 시급합니다. 따라서 서민 금융상담 기능을 통해 금융관련 어려움 해소를 위한 지원방안을 마련하고 채무자 보호 강화를 시행하여 취약 계층 금융 활성화의 기반을 마련해야 할 것입니다.

#### 기회

우리사회와 함께 성장하는 윤리적인 기업 시민이 되기 위해 사회적 책임 이행, 금융포용을 실천하고 있으며, 정책 서민금융 상품의 지속적인 모니터링을 통해 리스크 관리도 함께 시행하고 있습니다. 이를 통해 고객과 은행이 동반자로서 성장할 수 있는 기회를 만들고자 합니다.

### 대응방식

KB금융그룹은 고객중심의 소통과 신뢰를 바탕으로 사회적 책임 역할을 강화하고 있습니다. 서민층과 혁신기업을 포함 중소, 중견 기업까지 다방면의 지원과 협력을 통해 금융회사가 가진 지식과 노하우를 나눔으로써 사회적 책임과 역할을 다하기 위해 노력하고 있습니다.

고객과 함께하는 KB  
 혁신을 주도하는 KB  
 환경을 생각하는 KB  
 더불어 성장하는 KB  
 임직원이 행복한 KB

## 금융포용과 혁신금융

KB금융그룹은 서민금융지원 서비스와 취약계층에 대한 안정된 금융서비스를 제공하여 금융부문의 사회적 책임을 다하기 위해 노력하고 있습니다.

### 금융포용 추진 방향

금융사각 지대에 놓인 취약 계층을 보호하고 안정된 금융서비스 제공을 지향합니다. 서민 금융 지원 및 신용 관리가 미약한 고객 계층을 대상으로 지속적인 모니터링을 실시하고 '정책 서민금융상품'을 지원합니다. 해당 상품과 관련하여 별도 심사기준을 마련하여 대출을 지원하고, 연체 및 사전적 손실방지를 위한 노력을 하고 있습니다.

### 금융포용 활동 및 주요상품

KB국민은행은 시중 은행 중 서민금융지원 부분과 관련하여 서울특별시와 협약을 맺고 임차보증금의 일부에 대해 서울시 대출금리 이자 보전 지원을 받는 신혼부부, 청년 임차보증 대출상품을 지원하고 있습니다. 해당 상품은 사회초년생인 신혼부부, 청소년의 주거 비용 부담을 완화하여 주거안정에 기여하고 있습니다. 또한 서민금융 전담창구를 확대하고 서민금융상담 지원을 위한 '희망 금융플라자' 전담지점을 설치·운영하고 있으며, 상담접근성 개선을 통한 서민 프라이버시 보호를 강화하고 있습니다.

계열사 간 소개 대출프로세스를 확대·운영함으로써 대출심사 거절 고객을 대출이 가능한 계열사로 연계해 지원하고 있습니다. 서민금융 수요자가 고금리 불법 사금융 시장으로 내몰리는 것을 예방하고, 신용대출 119 프로그램을 고도화하여 연체 관련 상담을 지원합니다. 또한 취약 채무자보호를 통해 연체 가산금리 최대폭을 인하하고 기간별 차등부과를 함으로써 서민금융 부담완화 및 서민 금융활성화 기반 마련을 위해 노력하고 있습니다.



▲ 서민금융 전담창구

### 혁신기업 창업활성화

KB금융그룹은 모험자본 활성화를 위한 혁신금융 실현을 통해 기업과 금융이 함께하는 혁신성장을 추구하고 있습니다. 이를 위해 2019년 4월 혁신기업 지원과 관련된 계열사 사장·임원 등 총 12명으로 구성된 'KB 혁신금융협의회'를 신설하였으며 계열사별 지원계획을 공유하고 구체적인 추진 방안을 논의하고 있습니다.

KB국민은행은 2016년부터 전국적으로 KB 소호 컨설팅센터를 운영 중에 있습니다. 여의도 HUB 외 12개 센터 개소를 통한 전국적인 자영업 컨설팅 체계를 구축하였으며, 예비창업자를 대상으로 입지/상권 분석부터 창업절차, 창업자금, 보증기관을 활용한 자금조달 및 창업 유관기관 연계 컨설팅 등 종합적인 창업컨설팅 서비스를 제공하고 있습니다. 2018년까지 약 1,600여건의 컨설팅을 제공해 자영업자들로부터 큰 호응을 얻었습니다.

KB증권은 2018년 7월 'KB 디지털 혁신성장 신기술사업투자조합'을 결성하고 외부 혁신기업과 오픈이노베이션 방식의 협업을 위해 총 100억 원 규모의 펀드를 개설하였으며, KB인베스트먼트는 KB디지털 이노베이션 벤처투자조합 등 총 5개의 벤처투자 펀드를 결성하여 총 2,010억 원 규모의 투자를 진행할 계획입니다.

### 혁신성장기업 지원

KB국민은행은 기술보증기금과의 협업을 통해 우수 아이디어 창업기업, 기후기술기업 등 혁신성장 기업을 대상으로 기술금융을 지원하고 있습니다. 대상 혁신기업에게는 기업 성장단계별 맞춤형 기술자문서비스(IP, R&D, 인증컨설팅 등)를 제공하고 있으며 혁신성장기업 Pool 확보를 위한 유관기관과의 협업도 강화할 계획입니다. 이외에도 KT와 창업·중소기업의 혁신금융 지원 활성화를 위한 업무협약을 맺고 동산담보관리플랫폼 'KB PIM(Personal Property Intelligent Maintenance-Platform)'을 구축하였습니다. 이 플랫폼을 기반으로 체계적인 동산담보 관리 프로세스를 구축하고 중소기업의 혁신금융 지원 활성화를 위해 향후 5년간 3,000억 원을 신규 지원할 계획입니다.

- 고객과 함께하는 KB
- 혁신을 주도하는 KB
- 환경을 생각하는 KB
- 더불어 성장하는 KB**
- 임직원이 행복한 KB

## 중소상공인 지원

### 중소기업 지원

KB국민은행은 기업의 지속성장 지원을 위해 2006년부터 회계사, 세무사 등의 전문가로 구성된 Wise 컨설팅팀이 중소기업을 대상으로 맞춤형 자문서비스인 'KB Wise 컨설팅'을 제공하고 있으며, 2018년 12월에는 은행권 최초로 중소기업의 판로개척 지원을 위한 'KB Biz-매칭 서비스'(https://www.kbbizmatch.com)를 출시해 운영 중에 있습니다. 'KB Wise 컨설팅'은 재무, 인사, 세무, 원가분석, Valuation 등의 경영컨설팅과 주가가치 평가를 통한 절세 포인트를 제시하는 기업승계컨설팅으로 구성되며, 기업 경영 과정에서 발생가능한 이슈에 대해 2019년 5월 현재 1,750여건의 기업금융 종합 컨설팅을 제공하였습니다. 특히 「KB 우수기업 초청 세무·노무 실무 세미나」를 개최하여 중소기업의 CEO 및 실무자를 대상으로 세무·회계·노무 정보를 제공하는 등 기업상생 모델로서의 서비스 입지를 강화하고 있습니다. '주 52시간제', '최저임금 인상' 등의 사회적 이슈를 반영해, 노무법인의 대표 공인노무사가 '주 52시간제 및 개정 근로기준법'을 비롯해 채용, 근로시간관리, 임금관리 등 다양한 관심사를 이해하기 쉬운 사례로 풀어 설명함으로써 참여 기업고객들로부터 큰 호응을 얻었습니다.



▲ KB 소호 멘토링스쿨(1기) 입학식

또한, 은행권 최초로 출시한 'KB Biz-매칭 서비스'를 통한 중소기업의 판로개척 활성화를 위해 유관기관(동반성장위원회, 서울특별시 등)과의 MOU 체결을 추진하는 등 Infra 구축에도 힘쓰고 있습니다. 중소기업의 Life-Cycle별로 필요한 니즈를 파악해 함께 고민하고 해결함으로써, 서로가 win-win할 수 있도록 지속적으로 과제를 발굴하고 지원할 예정입니다.

### 소상공인 지원

KB금융그룹은 소상공인 및 자영업자의 사업경쟁력 강화를 위해 다양한 지원 프로그램을 지속적으로 개발 및 운영하고 있습니다.



▲ KB 소호 컨설팅

KB국민은행은 2016년 9월부터 은행권 최초로 'KB 소호 컨설팅센터'를 개소한 이후, 현재 전국에 12개의 센터를 운영 중에 있습니다. 경영에 어려움을 겪는 자영업자 및 예비창업자의 사업경쟁력 강화를 위한 무료 경영·창업컨설팅 서비스를 제공하고 있으며, 2019년 5월말 기준 총 2,000여건의 컨설팅을 제공하였습니다.



▲ 소상공인 창업 상담

또한 2019년 4월에는 「소호 멘토링스쿨」 프로그램을 신설하여 자영업자의 사업경쟁력 강화를 위해 외식업 관련 분야별 전문가가 상권/빅데이터 분석, SNS마케팅 및 세무분석 등의 영업노하우 전수를 지원하기도 하였습니다. 특히 유명 셰프가 특별한 레시피 활용법과 고부가가치 창출 메뉴 구성 방법 등의 노하우를 직접 전수하여 자영업자들로부터 큰 호응을 얻었으며, 프로그램 종료 후에도 전국 12개 'KB 소호 컨설팅센터'의 센터장과 수강생을 매칭해 애로사항 등에 대해 지속적인 사후관리를 지원하고 있습니다.

「소상공인 창업아카데미」를 기존 연 2회에서 연 4회로 확대 실시해, 총 230여명의 업종전환 희망자, 재기/예비창업자를 대상으로 창업 관련 강좌와 투자전문가 특강, 변호사 법률상담, 1:1 소호 컨설팅서비스 등을 실시하였습니다.

## 상생협력 및 동반성장

### 공정거래자율준수

KB금융그룹은 전사적으로 윤리헌장과 윤리강령을 제정하여 공정거래 질서를 확립하고 실천하고 있습니다. 물품 용역 관련 공급업체 결정 시 계약관련 이해상충관계를 사전에 밝히는 청렴계약 제도를 시행해 청렴계약 이행 확약 문구를 계약서에 반영하고, 각종 계약 체결 시 투명성을 강화하였습니다. 아울러 회사 규모로 인한 사업 입찰 제한 혹은 평가 차별을 금지하고 협력사 간 계약방식을 명확하게 공개하여 투명한 거래가 이루어지도록 하고 있습니다.

KB국민은행은 협력사와의 동반 성장을 추구합니다. 모든 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.

이와 더불어 공정거래자율준수 프로그램 모니터링 제도를 바탕으로 관련 윤리 법규 위반 임직원에 대한 제재를 공지하고 있습니다. 정기적인 대내외 감사 및 부서별 특명감사를 시행하여 공정거래 준수 여부에 대한 관리감독을 받고 있습니다. 아울러, '복무운영지침'을 통해 윤리법규 위반자를 제재 및 징계하고 있습니다. 이와 더불어 별도의 공정 거래 원칙을 수립하고 공정평가 서약서 및 청렴계약이행 확약서 관련 업체 만족도 조사 및 당행 임직원 평가를 실시하여 관리 감독하고 있습니다.

### 공급망 내 윤리경영 추진

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

### 협력사 윤리행동 기준



고객과 함께하는 KB  
 혁신을 주도하는 KB  
 환경을 생각하는 KB  
**더불어 성장하는 KB**  
 임직원이 행복한 KB

# 사회책임 체계

## 사회공헌 기본방향

KB금융그룹은 대한민국 대표 금융그룹으로서 ‘세상을 바꾸는 금융’이라는 미션 하에 나눔을 통해 더 나은 세상을 만들고자 합니다. ‘미래세대 육성’과 ‘사회적 가치창출’의 기본방향을 중심으로 지속 가능한 사회를 구현하기 위한 기업의 사회적 책임 이행에 앞장서고 있습니다.

## CSR 체계

미션	세상을 바꾸는 금융 (고객의 행복과 더 나은 세상을 만들어 갑니다)	
기본방향	미래세대 육성	사회적 가치창출
사업영역	청소년/다문화 성장기반 지원	사회적 니즈 해소를 위한 지원
	금융업역량 활용 경제금융교육	지역사회 동반성장을 위한 지원
중점분야	청소년·다문화	일자리, 지역사회, 환경
SDGs		

KB금융그룹의 사회공헌 활동은 단순 지원의 차원을 넘어 자존감과 자신감 형성을 통해 당당한 사회의 일원으로 성장할 수 있는 선순환 구조를 목표로한다는 점에서 차별성을 갖고 있습니다. KB금융그룹은 모든 국민이 꿈과 희망을 이루는 더 나은 세상을 만들기 위한 목표로 2018년 5월 KB드림즈 커밍 프로젝트(Dream's Coming Project)를 발표했습니다. 이는 KB금융그룹의 중장기 사회공헌 계획으로, 리딩그룹으로서의 위상에 걸맞는 사회적 책임 이행을 위해 계획되었습니다. 세부적으로는 사회적 책임 이행 확대, 양질의 일자리 창출, 혁신창업 생태계 조성의 세 가지 테마를 중심으로 다양한 사회공헌 활동을 추진 중에 있습니다. 이를 통해, KB금융그룹은 미래 세대의 건강한 성장을 위한 공평한 배움과 체험의 기회를 제공하고, 고용창출 지원 및 친환경 사회공헌 등을 통해 사회적 가치 창출을 위해 노력하고 있습니다.

## 미래세대 육성

### 온종일 돌봄지원 사업

KB금융그룹은 저출산으로 인한 육아 문제, 교육비, 여성의 경력 단절 문제 등을 해결하기 위해 교육부와 손잡고 '온종일 돌봄 체계 구축'을 지원하고 있습니다. 자라나는 미래 세대를 위한 교육의 공공성 강화를 위해 양 기관은 2018년 5월 '온종일 돌봄체계 구축'을 위한 업무협약을 맺고 2022년까지 5년간 초등돌봄교실과 국·공립 유치원 신·증설에 매년 150억 원씩 총 750억 원을 지원할 예정입니다. KB금융그룹의 지원을 통해 2019년 상반기까지 전국 각지에서 총 543개의 돌봄교실과 국공립 병설유치원 180개 학급이 신규로 조성될 예정이며, 10,800여명의 초등학생과 3,600여명의 미취학아동이 수혜를 받을 것으로 예상됩니다. 특히, 본 사업의 경우 지역간 균형잡힌 교육 인프라 구축을 위해 특정 지역에 편중되지 않고 전국의 학교를 대상으로 고르게 지원이 이루어지고 있습니다.



▲ 장위초 병설유치원

### 청소년교육(멘토링) 지원 프로그램

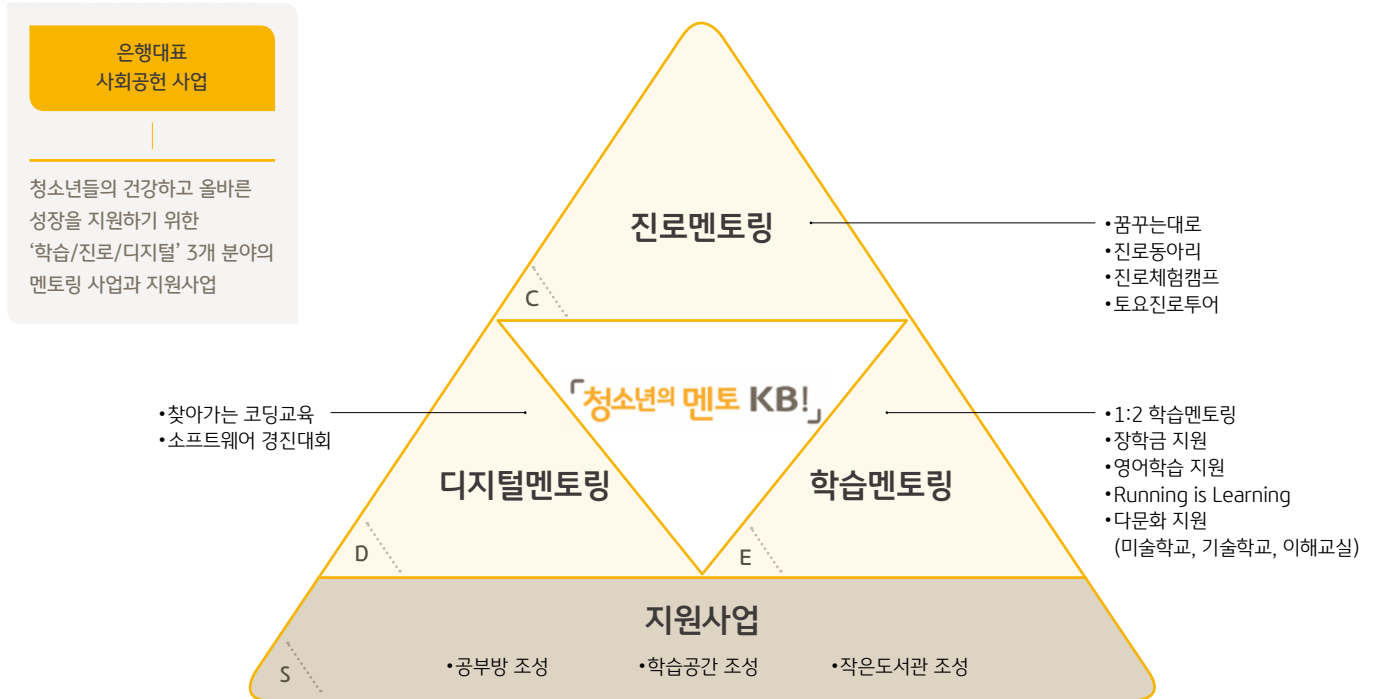
KB국민은행은 지난 2007년부터 청소년의 건강한 성장과 미래세대 양성을 위해 꾸준히 진행해왔던 다양한 청소년 관련 사회공헌 사업을 '청소년의 멘토 KB!' 라는 브랜드로 새롭게 런칭하였습니다. '청소년의 멘토 KB!'는 4차 산업혁명시대의 사회, 교육 변화를 반영하여 학습, 진로, 디지털 등 3가지 영역을 바탕으로 양질의 교육서비스를 제공하는 KB국민은행의 대표적인 사회공헌 사업입니다. 특히, 디지털시대의 필수 언어인 코딩 교육을 통해 청소년들의 데이터 처리능력과 창의적인 사고력을 기를 수 있는 디지털멘토링 사업은 사회적 흐름을 반영한 KB국민은행만의 특별한 사회공헌 활동으로 자리잡고 있습니다. KB국민은행은 각 영역에 특화된 멘토링 체계를 바탕으로 2018년 한 해 동안 12,500여명의 청소년을 대상으로 각종 교육을 실시하며 미래세대의 건강한 성장을 지원하였습니다.

또한 KB국민카드는 예체능 분야의 장애 청소년을 대상으로 전문적인 교육을 제공하고 있습니다. 미술분야에서는 방문 교육 및 전시회, 아트상품 제작 등을 지원하고 체육분야에서는 학생들의 운동장비 및 교육비 지원 등을 통해 장애 청소년들이 예체능 분야의 역량을 개발하여 사회구성원의 일원으로 자립할 수 있는 발판 마련에 힘쓰고 있습니다.



고객과 함께하는 KB  
 혁신을 주도하는 KB  
 환경을 생각하는 KB  
**더불어 성장하는 KB**  
 임직원이 행복한 KB

「청소년의 멘토 KB!」 사업 구성도



- 1:2 학습멘토링
- 소프트웨어 경진대회
- 진로체험캠프
- 코딩교육





▲ 다문화 이해교실

### 다문화 자립 기반 지원

한국 사회가 다문화 사회로의 진입이 가속화되고 있는 시점에서 KB금융그룹은 더불어 살아가는 한국사회의 첫걸음을 위해 다문화 계층 자립기반 조성을 위한 활동을 꾸준히 지원해오고 있습니다.

KB금융그룹 전 계열사 임직원들이 함께 참여하는 'KB레인보우사랑캠프'는 국내에 거주하는 다문화 아동을 대상으로 문화체험 활동뿐만 아니라 경제·금융교육 등을 통해 한국 사회 구성원으로 적응하고 성장할 수 있도록 지원하는 대표적인 다문화 관련 사회공헌 활동입니다. 지난 2011년부터 8년간 약 2,700명의 아동이 본 캠프에 참여하였으며, 자연재해가 많이 발생했던 2018년에는 안전체험교육을 프로그램에 편성하여 아동들에게 재난상황에 대한 대처능력을 키워주기도 하였습니다.

KB국민은행은 다문화 가정 어린이의 미술 및 심리교육 등을 지원하는 '다문화 미술학교', 중도입국 및 이주 청년들에게 취업에 필요한 자격증을 취득하고 경제적 주체로 자립할 수 있도록 지원하는 '다문화 기술학교', 지역아동센터 내 다문화 가정의 아이들이 다양한 세계문화를 이해하고 이주 여성들이 한국 사회에 적응할 수 있도록 교육 커리큘럼을 제공하는 '다문화 이해교실' 등 다문화와 관련된 다양한 사회공헌 사업을 추진하고 있습니다.

KB국민카드사는 언어제약으로 인한 한국사회 적응 및 학습 장애 지원을 위해 전국 16개 지역아동센터 및 다문화 가족지원센터 소속 아동을 대상으로 한국어 교육을 지원하고 있습니다. 아울러 '한국어 말하기 대회' 후원을 병행하여 외국인들의 한국어 학습 의욕 고취 및 한글 우수성 전파에도 힘쓰고 있습니다.

### KB 다문화 케어센터



KB국민은행이 초기 시설투자 및 리모델링 비용을 지원해 오픈한 『KB 다문화 케어센터』는 경기도 광주 지역 인근에 거주하는 베트남, 캄보디아 다문화 가정과 외국인 노동자들을 돕기 위해 2018년 9월에 설립되었습니다. 한국에 살고 있는 많은 다문화 가정 구성원들이 한국사회에 원활하게 정착하고 다문화 가정의 해체를 예방하기 위해 다양한 프로그램을 지원하고 있습니다.

고객과 함께하는 KB  
 혁신을 주도하는 KB  
 환경을 생각하는 KB  
**더불어 성장하는 KB**  
 임직원이 행복한 KB

**경제·금융교육을 통한 미래세대 육성지원**

KB금융그룹은 업의 역량을 활용한 금융 지식을 나누기 위해 2012년부터 경제·금융교육을 그룹의 대표 사회공헌 사업으로 운영하고 있습니다. 고객 접점 채널이 있는 계열사를 중심으로 1사 1교 금융교육을 실시하고 있으며 2018년 기준으로 915개 학교와 결연을 맺고 약 5만 2천명의 학생을 대상으로 금융교육을 실시하였습니다. KB금융그룹은 ‘1사 1교’사업과 더불어 경제·금융교육의 효과를 극대화하기 위해 지난 2012년부터 전문 강사단을 발족하여 운영하고 있습니다. 2018년에는 9백여명의 전문 강사단이 초·중·고, 군부대, 기타 교육시설을 방문하여 총 13만 7천여명의 학생, 군인 및 일반인에게 맞춤형 교육을 제공하였습니다. 최근 급변하는 경제상황에 대응할 수 있도록 기존의 경제교육 프로그램에 ‘사회적 경제’, ‘통일 경제’, ‘디지털 금융교실’ 등 최신 트렌드에 부합하는 교육 커리큘럼을 구성하여 시의적절한 교육을 추진하는 것도 KB금융그룹 경제·금융교육만의 특징입니다. 또한, 미래세대를 위한 디지털 경제교육을 강화하기 위해 ‘KB스타 경제교육’ 모바일 앱을 운영하고 VR, AR 기술을 기반으로 한 디지털 교육을 실시하는 등 경제·금융교육 선도기업으로 자리매김하고 있습니다.



▲ 2018 대한민국 교육기부박람회

# 사회적 가치 창출

\* UN SDGs :

UN지속가능발전목표로 2015년 유엔 총회가 지속가능한 발전을 위해 채택한 범지구적 목표입니다.

## 사회투자펀드 조성

KB금융그룹은 사회적 기업 육성을 통한 자립형 사회적 금융 생태계의 조성을 위해 2018년 6월 한국성장금융투자운용과 ‘사회투자펀드 조성을 위한 업무협약(MOU)’을 체결하였습니다. 본 협약을 통해 양사는 향후 5년간 1천억 규모의 사회투자펀드를 조성하여, UN에서 제정한 지속가능한 개발목표(UN SDGs\*: UN sustainable Development Goals)를 준용하여 사회, 환경 분야에서 긍정적인 임팩트를 창출할 수 있는 사회적 기업에 투자할 예정입니다. 이를 통해 사회문제 해소에 기여중인 성장가능성 있는 기업이 자립하고 성장할 수 있도록 지원하고, 사회공헌의 차원을 넘어 세상을 변화시키는 새로운 기술과 산업에 관심을 갖게 되는 계기를 마련하고자 합니다.

## 지역사회와 동반성장

KB금융그룹은 지역사회의 신속한 재난 재해 복구, 소외계층 지원, 임직원 봉사활동 등을 통해 지역사회와의 동반 성장을 추구하고 있습니다. 국내 최대의 비즈니스 네트워크를 활용하여 각 계열사의 업의 특성에 부합하는 지역사회 맞춤형 활동은 KB금융만의 특색있는 사회공헌 전략입니다.

그룹의 전 임직원들이 참여하는 ‘KB스타 드림봉사단’은 청소년·다문화 등 핵심사업 분야에서 활동하는 ‘테마봉사단’, 임직원의 재능기부 봉사활동을 펼치는 ‘재능드림봉사단’, 태풍, 수해 등 재해발생 시 신속한 복구를 지원하는 ‘신속드림봉사단’으로 구성되어 있습니다. KB금융그룹의 전 임직원들은 소외청소년, 독거어르신, 장애인, 환경보호 등 지역사회에 기여하기 위해 연중 지속적인 활동을 펼치고 있습니다.

특히, 매년 5월과 12월을 그룹차원의 ‘사회공헌 집중 기간’으로 운영함으로써 전 계열사 임직원이 봉사활동을 통해 지역사회에 따뜻한 나눔의 가치를 전파하고 있으며, KB금융그룹 임직원들이 2018년 한 해 동안 펼친 총 봉사활동 시간은 23만 6천여 시간에 달합니다.



▲ 신속드림봉사단 KB무료급식 봉사(강원도 산불화재)



▲ 임직원 '숨쉬는 냇강 만들기' 봉사활동

고객과 함께하는 KB  
 혁신을 주도하는 KB  
 환경을 생각하는 KB  
**더불어 성장하는 KB**  
 임직원이 행복한 KB



▲ 2018년 2차 KB굿잡 취업박람회

### 일자리 창출

KB국민은행은 청년 실업난 해소와 양질의 고용 창출 지원을 위해, 일자리 정보 제공사업인 ‘KB굿잡’을 2011년 출범시키고 KB굿잡 홈페이지(<https://kbgoodjob.kbstar.com>) 운영 및 취업박람회를 개최(15회)함으로써 구직자와 우량 중소·중견 기업 간 실질적인 온·오프라인 만남의 장(場)을 제공하고 있습니다.

KB굿잡 취업박람회는 단일 규모 국내 최대 취업박람회로 2,700여개의 구인기업과 290,000여명의 구직자가 방문하는 등 취업박람회 시장의 패러다임을 선도하고 있으며, 2018년부터는 연 1회 개최하던 KB굿잡 취업박람회를 유관기관과의 공동주최(한국무역협회, 한국산업기술진흥협회 등)를 포함하여 총 5회로 확대하여 운영하고, 부산, 대전, 인천, 고양 등 지방권역 개최를 통해 지역별 실업률 편차 해소와 일자리문제를 해소하는 데 기여하고 있습니다. ‘KB굿잡’은 2019년 5월말 기준 11,895건(‘KB굿잡 취업박람회’ 일자리 연결 8,400여건 포함)의 일자리를 연결하였습니다.

KB굿잡 취업박람회 참여 기업이 정규직원을 채용할 경우, KB금융공익재단을 통해 지원하는 ‘KB굿잡 채용지원금’도 기존 대비 2배 상향해 1인당 100만 원까지 기업당 최대 1,000만 원 지원하고 있으며, 취업박람회 참여 기업이 신규 여신을 취급할 경우 0.5%p에서 최대 1.3%p까지 금리우대 혜택을 제공함으로써 중소·중견기업의 인건비 및 금융비용 부담 완화를 위해 노력하고 있습니다.

취업박람회 연계 사전 취업지원 프로그램인 ‘KB굿잡 취업아카데미’(2,300여명 수료)와 더불어, 2016년부터 특성하고·마이스터고 학생을 대상으로 특화된 6개월 과정의 취업교육/일자리 매칭 프로그램인 ‘KB굿잡 취업학교’를 총 7회(700여명 수료) 운영하는 등 One-Stop 취업지원 서비스를 통해 구직자의 취업역량을 강화하고 있습니다.



▲ KB굿잡 취업학교 7기 취업캠프

### 글로벌 나눔 전파

13개국에 진출하여 50개의 비즈니스 채널을 갖추고 있는 KB금융그룹은 글로벌 사회와 함께 성장하는 나눔의 손길을 펼치고 있습니다. KB국민은행과 금융감독원이 함께하는 캄보디아 심장병 어린이 수술 사업은 캄보디아 심장병 어린이들을 초청해 무료로 수술을 지원하는 사업입니다. 2012년부터 진행된 본 사업은 지금까지 76명의 어린이에게 새생명을 선물하였습니다. KB국민은행은 캄보디아 심장병 어린이 지원을 확대하기 위해 2014년 캄보디아 현지에 ‘KB국민은행 헤브론 심장센터’를 건립하고, 현지로 돌아간 친구들이 건강하게 자랄 수 있도록 지속적으로 관리하고 있습니다. 또한, 캄보디아의 저소득층 대학생들에 대한 장학금 지원도 꾸준히 이루어져 2014년부터 2018년까지 총 20만불이 넘는 장학금이 지급되었습니다.

국내 대학생 선발하여 해외 저개발국의 현지 지역사회에 필요한 봉사활동을 실천하는 대학생 해외 봉사단 ‘라온아띠’는 올해로 12년차를 맞이하는 역사 깊은 KB국민은행의 글로벌 사회공헌 활동입니다. ‘라온아띠’는 ‘즐거운 친구들’이란 뜻을 지닌 순 우리말로, 다양한 재능과 경험을 겸비한 대학생 해외봉사단원이 6개월간 아시아 국가를 찾아가 지역개발 및 아동 교육지원 등을 지원하는 프로그램입니다. KB국민은행은 2008년부터 총 527명의 대학생 봉사단원을 라오스, 미얀마, 필리핀 등 아시아 11개국에 파견하여 글로벌 사회에 나눔의 가치를 전파하였습니다.

KB증권은 2018년 해외 저개발국가 청소년들의 학습 환경 조성을 위해 베트남 호아빈 지역에 ‘무지개교실’ 건립을 지원하였습니다. 해당 초등학교는 교실이 부족하여 아이들이 오전/오후로 나누어서 수업을 받는 열악한 상황이었으나, 베트남 교육부와의 협의를 통해 아이들의 교육 환경을 크게 개선해 주었습니다. 무지개교실은 도서관과 교실을 겸하여 사용할 수 있도록 구성되었으며, 교실 조성을 통한 실제 수혜 아동의 수는 약 1,400명에 이릅니다.



▲ 라온아띠(필리핀팀)



▲ 무지개교실 완공을 축하하는 현지 어린이들

고객과 함께하는 KB  
 혁신을 주도하는 KB  
 환경을 생각하는 KB  
**더불어 성장하는 KB**  
 임직원이 행복한 KB

스포츠단 연계 사회공헌활동



KB금융그룹은 여자 농구단, 사격단, 남자 배구단 등 스포츠단 운영을 통해 다양한 스포츠 종목 육성과 유망주 양성에 적극 앞장 서 왔습니다. 특히 지역밀착형 사회공헌활동을 통해 기업의 사회적 책임을 이행하고 있습니다. 여자 농구단은 경기 기록과 연계한 기부 프로그램을 통해 재해 피해자 및 소외계층을 지원하여 왔고, 연고지역 학생들을 위한 재능기부 및 진로 멘토링을 실시하여 왔습니다. 또한 입장권 수익은 전액기부하는 등 단순한 스포츠단을 넘어 팬들의 자부심이 되는 구단이 되고자 노력하였습니다. 팬들의 사랑과 응원으로 KB스타즈는 2018-2019 여자 프로농구에서 첫 통합우승을 달성하였습니다.

KB국민은행 '3.1운동 및 대한민국 임시정부 수립 100주년' 캠페인



KB국민은행은 '3.1운동 및 대한민국 임시정부 수립 100주년'의 해를 맞이하여 국민들이 함께 역사적 의미를 되새기고 사회에 긍정적인 역할과 책임을 다할 수 있도록 여러 캠페인들을 진행했습니다. 대표적으로 7인의 여성 독립운동가들이 서로를 위로하고 독립에 대한 열망을 드높이고자 지어 부른 노래가사가 한 후손에 의해 선을 없이 가사만 100년만에 발굴되었다는 소식을 접하고 '대한이 살았다'라는 제목으로 새롭게 곡을 붙여 음원 및 영상을 제작하여 국민들에게 배포하였습니다.

'대한이 살았다' 영상



# 임직원이 행복한 KB

## 중요성

금융업계에서도 디지털 전문 인재 양성에 대한 인식이 강화되고 있습니다. 금융당국을 비롯하여 금융업계 전반에 걸쳐 다방면에서의 전문가 양성을 위한 교육 환경 마련에 나서고 있는 만큼, 체계적인 인재육성 시스템 구축을 통해 선제적인 전문인력 확보가 필요한 시점입니다. 더불어 일과 삶의 균형이 업무만족도에 미치는 영향이 점차 강조되고 있습니다.

## 동향

### 위기

디지털 기술 혁신을 통한 유통, ICT 및 비금융회사들과 인터넷 전문은행, 핀테크업체 간 신규 금융플랫폼이 구축되면서 금융 시장내 소비자의 양적 축소가 이루어지고 있습니다. 빠르게 변화되는 IoT 기술 발전 상황에서 효율적 인력 운영과 적시성을 갖춘 우수한 인재 육성이 필요함에 따라 디지털 인재 육성 및 임직원 복지 등의 인재관리 리스크가 증가하고 있습니다.

### 기회

비대면 디지털 금융 서비스분야의 확장에 따른 제반 서비스 제공을 위해 디지털 혁신 인재 양성이 필수 역량으로 인식되고 있습니다. 그룹차원에서의 디지털 혁신을 통해 전문인력 양성 시스템을 구축하고, 다양한 인재육성 프로그램과 임직원 복지정책의 실현을 통해 인재경영을 통한 상대 우위를 점유할 수 있습니다.

## 대응방식

KB금융그룹은 빠르게 변화하는 시장환경에 대응하기 위해 핵심인재 육성에 주력하고 있습니다. 고객중심 실천을 위해 고객 특화 서비스 교육을 지원하며, 수평적 조직문화를 통해 업무 효율성과 생산성 극대화를 추구하고자 합니다. 또한 업무 외 삶의 균형 측면을 고려하여 임직원이 업무 내 효율성과 생산성을 극대화할 수 있도록 지원하고 있습니다.



고객과 함께하는 KB  
 혁신을 주도하는 KB  
 환경을 생각하는 KB  
 더불어 성장하는 KB  
 임직원이 행복한 KB

## 일하기 좋은 회사

### 충분한 휴식을 통한 재충전의 기회

KB금융그룹은 회사에 대한 직원의 높은 만족도가 최고의 고객서비스와 업무성과 달성에 기여함을 인식하고 회사에서의 삶과 개인적인 삶의 균형을 배려하는 한편, 충분한 휴식을 통한 재충전의 기회를 제공하는 등 일하기 좋은 기업문화 조성을 위해 노력하고 있습니다.

KB국민은행, KB손해보험, KB국민카드 등은 PC-OFF시스템을 도입, 일정 시간이 경과하면 업무용 PC가 자동으로 꺼지도록 하여 일과 삶의 균형을 유도하고 있습니다. 특히 KB국민은행은 2018년 신 시간외근무제도를 시행하고 PC-OFF 시스템을 시간외근무시간과 연계하여 실질적인 연장근로시간 보상이 이뤄지도록 하였고, KB국민카드의 경우 PC-OFF 시간을 부점 KPI에 반영하는 정책도 운영하여 시간외 근무를 최소화하고 있습니다.

또한 KB금융그룹은 직원들의 충분한 휴식을 지원하기 위해 각종 휴가를 장려하고 있으며, 가족과의 소중한 추억을 만들고 재충전할 수 있는 기회를 제공하고자 휴양소와 콘도, 연수원 등과 연계해 다양한 휴양 프로그램을 운영하고 있습니다. KB금융지주는 징검다리 연휴의 경우 연휴 전후일에 휴가를 장려하는 'Holiday Box' 프로그램을 운영하며, KB손해보험은 2018년 '장기자기계발휴가제도'를 도입하여 연차휴가 10일 사용시 유급휴가 10일을 추가 부여해 총 1개월간의 휴가를 사용할 수 있도록 지원하고 있습니다.



▲ 본점 라이브러리에서 휴식시간을 즐기는 임직원 모습

### 직장과 가정의 균형

KB금융그룹은 직원들이 육아 고민을 해소하고 업무에 전념할 수 있는 환경을 구축함으로써 일과 가정의 양립을 지원하고자 출산·육아 관련 다양한 지원 제도를 운영하고 있습니다. KB국민은행은 법정 기준인 90일 보다 많은 110영업일로 출산휴가를 운영하고 있으며, 9세 이하 또는 초등학교 3학년 이하의 자녀를 대상으로 하는 육아휴직은 남녀 직원 동일하게 한 자녀당 2년을 보장합니다. 임신 사실 확인 즉시 육아휴직 사용이 가능하고, 임신기간 동안 근로시간 단축을 제공하여 임신부와 태아를 배려하고 있으며, 불임휴직, 가족간병휴직, 배우자국외근무휴직 등 여성을 위한 휴직제도도 운영 중에 있습니다. 또한 2019년부터 초등학교 입학자녀를 둔 직원들을 대상으로 ‘초등학교 입학기 육아지원’ 프로그램을 도입하였습니다. 3월 한달간 10시에 출근하는 것을 허용(퇴근시간은 동일)하여 입학초기에 자녀 보육에 신경 쓸 수 있도록 하였으며, 오전 10시 이전에는 신청직원들의 PC사용을 차단하여 입학기 육아지원 프로그램 사용을 보장하였습니다.

KB국민은행과 KB국민카드는 임직원 대상 직장어린이집을 마련하여 운영·지원하고 있으며, 미취학 자녀 교육비, 장애자녀 생활보조비, 자녀학자금제도가 마련되어 있습니다. 부가적으로, 다자녀 출산 장려와 난임 직원을 위한 의료비 지원을 확대하여 모성보호 관련 복리후생제도 강화에 힘쓰고 있습니다. KB손해보험은 2018년 3월 중순 동종업계 최고수준의 직장 어린이집을 개원하여 운영하고 있습니다.

1. KB국민은행 어린이집
2. KB손해보험 어린이집
3. KB국민카드 어린이집



고객과 함께하는 KB  
 혁신을 주도하는 KB  
 환경을 생각하는 KB  
 더불어 성장하는 KB  
 임직원이 행복한 KB



▲ 「CEO 타운홀 미팅」

**직원 커뮤니케이션 활성화**

KB금융그룹은 수평적이고 창의적인 조직문화 정립을 위해 다양한 커뮤니케이션 채널을 운영하고 있으며, 임직원 소통 프로그램을 실시하여 구성원의 결속력을 다지고 있습니다. 「CEO 타운홀 미팅」을 운영하고 있으며, 그룹의 전 직원들이 그룹 및 계열사의 전략방향, 경영현안 등에 대해 함께 의견을 나누고 CEO의 경영철학과 전략방향에 대해 소통하였으며, 사내 홈페이지에 「CEO와의 대화」 게시판을 운영하여 각종 회의에 관한 주요 논의사항 및 소식을 전 임직원들이 함께 공유하고 있습니다.

또한 KB금융그룹은 그룹 내 다양한 직원들이 참여할 수 있는 취미 생활과 재능 지원 프로그램을 통해 Work & Life Balance(워라벨) 조직문화 확산 및 정착을 도모하고자 노력하고 있습니다. 특히 2018년에 「KB 워라벨 아카데미」 프로그램을 운영하여 커피, 와인, 가족공예, 원예, 조향(향수), 자녀와의 쿠킹 클래스와 같은 다양한 취미 활동을 직원들이 경험해 볼 수 있도록 지원하였습니다. 더불어 2018년 전 계열사 공모를 통해 52명의 직원들을 선발하여 운영된 「제7기 KB금융그룹 기자단」은 그룹의 대표 사내 메신저 역할을 충실히 수행하고 있습니다. 활동 기간 중 기자단은 그룹 임직원의 커뮤니케이션 채널인 웹진 「KB Friends」 기사 등재 및 재능기부 사진 촬영과 같은 사회공헌활동에 참여하여 소통을 통한 'One Firm, One KB' 확산에 기여했습니다.

- 1. 「KB 워라벨 아카데미」 자녀와의 쿠킹 클래스
- 2. 임직원 재능 기부 활동



### 일하는 방식 개선 추진

2018년 KB금융그룹은 그룹 내 계열사 전체를 아우르는 새로운 미션과 비전, 핵심가치 수립을 진행하며 그와 연계한 각 사별 '일하는 방식'의 개선과 혁신도 함께 추진하였습니다. New 미션·비전의 핵심내용과 연관되면서도, 각 사별 업무 특성과 조직문화를 반영하여 실질적이고 구체적인 실천방안이 담긴 '일하는 방식'을 제정하였습니다. 특히 이번에 만든 '일하는 방식'은 경영진이나 관련부서만 모여서 정한 것이 아니라, 전 직원들이 참여와 공모를 통해 가장 중요하다고 생각하는 핵심내용을 중심으로 작성되었습니다.

2018년 하반기, 수평적 조직문화 확립과 직원중심 경영의 일환으로 은행 본점 사무공간 리모델링을 진행하였고, 보다 넓고 쾌적한 공간으로 개선하여 직원들의 일터 만족도를 제고하였습니다. 기존 창가에 수직구조로 배치됐던 팀장 자리를 팀원과 일렬로 배치하는 자리변화를 통해 활발한 의사소통 등 수평적 커뮤니케이션이 용이할 수 있도록 변화를 시도하였습니다. 회의 시 자율좌석제를 원칙으로 하고 회의실 음료 Self Zone을 운영하여 회의 본연의 목적에 충실할 수 있도록 하였습니다. 그룹 화상회의 시스템을 구축하여, 회의 참석을 위한 이동거리를 최소화하고 회의 운영의 효율성을 높였습니다. 신속한 결재·보고를 위해 대면 보고·순차 결재의 획일적 방식에서 벗어나 비대면·메일·전자 보고를 활성화시켰고, 복수 결재권자의 동시결재 등도 도입하였습니다. 이와 같이 KB임직원 일상의 문화와 제도·시스템을 개선해 'Work Diet'와 'Work Smart'를 이루려 노력하고 있습니다.

더욱 보완한 Agile조직을 통해 조직 변화도 계속 시도하고 있습니다. KB국민은행의 KB ACE, KB국민카드의 SWAT 등을 통해, 팀원급 리더가 직접 사업을 주도하고 임원에게 보고하는 체계를 구축해 신속하고 효율적으로 사업에 집중하도록 하였습니다. KB금융지주, KB국민은행, KB손해보험은 문서자료 중앙집중화 시스템인 'KB-Drive시스템' 구축을 통해, 직원 개인 PC 하드드라이브가 아닌 중앙 클라우드 PC에 자료를 보관·관리하고 있으며, 이를 통해 문서·자료의 그룹 자산화를 구축하고 업무 효율성도 강화하였습니다. 각종 우수 사례 소개, 공모이벤트 등을 통해 서로의 일하는 방식을 개선하고 벤치마킹하는 등 그룹 임직원이 다함께 'Work Diet'와 'Work Smart'를 실현하는 최적의 근무문화를 만들어 나가고자 노력하고 있습니다.



▲ 태블릿을 활용한 임직원 회의 모습

고객과 함께하는 KB  
 혁신을 주도하는 KB  
 환경을 생각하는 KB  
 더불어 성장하는 KB  
 임직원이 행복한 KB



▲ 리모델링을 통해 조성된 임직원 휴게공간

### 임직원 휴식 및 건강관리 지원

KB금융그룹은 임직원의 건강증진을 위해 연 1회 건강검진을 실시하는 한편, 만 35세 이상의 배우자를 대상으로 한 건강검진을 지원하고 있습니다. 2018년에는 본사 사옥 리모델링을 통해 직원 간의 편안한 의사소통과 의견 수렴의 공간을 마련하고자 소통에 최적화된 사무공간을 설계하여 반영하였으며, 휴게공간, 스탠딩 회의실 등 업무에 피로감을 줄일 수 있는 추가적인 사무환경을 조성하였습니다.

KB국민카드는 임직원의 체력 증진을 위하여 걷기 프로젝트, 체지방 조절 프로젝트, 클라이밍 대회 등 흥미와 연계한 다채로운 프로그램을 실시하여 건강한 직장 만들기에 앞장서고 있습니다. 사내 피트니스 센터 및 의무실 운영을 통해 임직원의 건강을 체계적으로 관리하고 있으며, 임직원 및 가족에 대한 종합검진 지원 등 임직원의 건강 증진을 도모하고 있습니다. 뿐만 아니라 근로자지원프로그램(EAP)을 운영하여 직원들에게 발생할 수 있는 일과 가정, 정서적 이슈 등을 연 6회까지 전문 상담사를 통해 상담 받을 수 있도록 지원하고 있습니다. 또한 직원 정신건강 관리를 위해 「괜찮아~ 토닥토닥」 프로그램을 실시하여 본인 설문, 음악명상, 만화 그리기 등을 통해 스스로가 스트레스를 진단하고 해소할 수 있는 건강프로젝트를 운영하고 있습니다.

### 안전한 근무 환경

KB금융그룹은 자연재해와 안전사고, 지진, 화재, 테러 및 감염 등으로부터 임직원을 보호하기 위해 정기적이고 체계적인 보안 점검을 실시하고 있습니다.

KB국민은행은 업무연속성계획(BCP, Business Continuity Planning)내의 위험평가를 3년 주기로 실시하여 본점과 주요 지점의 위험요소에 대해 평가 및 관리하고 있습니다. 평가 이후에는 결과를 반영하고 연속적으로 위험관리 계획을 수정하여 보완하고 있으며 은행의 인적·물적자원에 대해 재해를 초래할 가능성이 있는 위험요인의 우선순위를 파악하여 체계적으로 관리하고 있습니다.

KB국민카드는 자연재해 등 비상상황에서의 대응력 및 업무 연속성 확보를 위하여 연 1회 BCP(업무연속성계획) 모의훈련과 비상대피훈련을 실시하며 본사 내 심정지 환자 발생 시 즉각 조치를 위한 제세동기 확대 설치 및 직원대상 응급상황 처치 교육 등 사업장 안전을 위한 활동을 병행하고 있습니다.

# 인재육성

## KB 학습문화 정립 및 확산

KB금융그룹은 임직원 자율학습 지원을 위해 그룹 차원의 온·오프라인 연수 인프라를 구축하였으며, 그룹 자율학습 및 연구조직인 ‘그룹 CoP(Community of Professional)’를 운영하여 임직원의 자발적인 참여와 역량 향상을 도모하고 있습니다.

온라인 연수 인프라로 PC 및 모바일에서 이용 가능한 그룹 연수 시스템인 ‘W.I.T.H’를 구축하여, 그룹 공동 연수 및 계열사별 연수를 통합 관리하는 체계를 마련하였고, Anywhere/Anytime 학습 환경을 제공함으로써 임직원의 역량 향상에 기여하였습니다.

또한 오프라인 인프라는 그룹 임직원이 서로 소통하며 자유롭게 학습하고 KB의 미래를 준비할 수 있는 ‘KB금융그룹 합정연수원’과 ‘KB금융그룹 대치연수원’을 구축하여, 연수원의 접근성을 높이고 계열사의 연수 운영 편의성을 강화하였으며, 전 계열사 임직원이 서로 교류하는 과정에서 One-firm 마인드를 확립할 수 있는 계기를 마련하였습니다.

한편, 그룹 자율학습 및 연구조직인 그룹 CoP를 운영하여, 그룹 시너지, 미래 전략, 데이터 분석, 글로벌, 브랜드, 기업문화, 인재양성 등 다양한 분야에 관심을 가진 직원들이 함께 모여 학습하는 문화를 조성하고 있습니다.

KB금융그룹은 미래 금융 혁신을 주도하기 위해 집단지성을 활용한 인재양성 전략을 지속할 예정이며, 그룹 CoP를 중심으로 자율적으로 학습, 공유, 토론하는 문화를 확산해 나갈 예정입니다.

- 1. KB금융그룹 합정연수원
- 2. KB금융그룹 대치연수원
- 3. 2018 그룹 CoP 페스티벌



▲ 그룹 연수 시스템 W.I.T.H



고객과 함께하는 KB  
 혁신을 주도하는 KB  
 환경을 생각하는 KB  
 더불어 성장하는 KB  
 임직원이 행복한 KB



**블룸버그 양성평등지수(GEI\*)  
 국내 기업 최초 편입**

\* GEI : Gender-Equality Index

**여성인재 육성**

KB금융그룹은 여성인재 개발과 리더십활동 지원 및 여성리더 육성을 위한 다양한 제도를 운영하고 있습니다. 특히 여성 직원의 출산·육아기 근무 단절이 향후 전문성 역량 개발과 여성리더 육성까지 영향을 미치는 것을 방지하기 위한 일환으로, 출산·육아기 여성 직원이 역량개발과 가정을 모두 챙길 수 있도록 여러가지 제도적 지원과 함께 KB국민은행의 위키드(With Kids) 등 다양한 연수 제도를 운영하고 있습니다. 또한 중간관리자 단계에서는 여성 기업금융인력 양성 연수 사례 등 다양한 업무 분야에서 전문성을 육성할 수 있도록 지원하고 있으며, 성별과 관계없이 능력과 CDP(Career Development Plan)를 중요시하는 인재육성을 위해 핵심 직무를 포함해 여성 인재가 적합한 분야에 배치·육성·성장 할 수 있도록 노력하고 있습니다.

2018년 말 기준 KB국민은행 기준 관리직 여성 비율은 31.0%, 중간관리직 여성 비율은 44.9%, 영업부서 등 수익창출과 관련된 부서의 관리직 여성 비율은 34.0%이며, 최고 경영진 중 여성 비율은 13.0%입니다.

**임직원 생애설계 지원**

KB국민은행은 만 50세 이상 직원들의 인생 2막 삶의 설계를 지원하기 위해 생애설계 프로그램과 전직스쿨을 운영하고 있습니다. 2019년에는 연수 혜택을 확대하기 위해 집합연수 뿐 아니라 통신연수를 실시하며 만 40세 이상으로 연수대상자 범위를 확대해 나갈 예정입니다. 또한 임직원 중 임금피크에 진입한 직원들 대상으로 희망자에 한하여 철저한 기획과 준비를 바탕으로 한 인생설계연수(6개월 과정)를 제공할 예정입니다.

KB손해보험은 만족도가 점차 높아지고 있는 만 50세 이상 직원 대상의 ‘행복더하기’ 과정을 만 45세 이상으로 기준을 낮추어 운영하였으며, 2019년 하반기부터 은퇴 후의 삶을 실질적으로 지원하기 위한 자격취득 프로그램을 운영해 나갈 계획입니다.



## 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 기업시민으로 사회적 책임을 다하고자 합니다.

- 58 지배구조
- 64 윤리경영
- 66 통합 리스크 관리
- 68 인권경영
- 70 이해관계자 참여와 중대성 평가







## 지배구조

### 이사회 구성

KB금융지주 정관에 의하면 이사의 수는 30인 이하이며 사외이사의 수는 전체 이사수의 과반수가 되도록 하되 5인 이상으로 정하고 있습니다. 이는 이사회가 견제와 균형의 원리에 따라 본연의 기능을 충실하게 수행할 수 있도록 마련한 제도입니다.

2019년 3월말 현재, KB금융지주의 이사회는 총 9인의 이사로 구성되어 있으며, 이 가운데 사외이사는 7인으로 전체 이사수의 77.8%를 차지하고 있습니다.

대표이사인 윤종규 회장이 경영진을 대표하여 상임이사로 재임 중이며, 계열사를 대표하여 KB국민은행의 허인 은행장이 비상임이사를 맡고 있습니다.

### 이사의 독립성과 투명성

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.

특히, 경영진에 대한 감독기능 수행을 위해 이사회 독립성을 중요한 가치로 인식하고 이를 유지하기 위한 다양한 제도를 마련하고 있습니다.

정관에 따라 사외이사의 수는 전체 이사수(9인)의 과반수(7인)로 구성하고, 이사회 의장은 CEO와 분리하여 사외이사 중에서 호선에 의해 선임하며 현재는 사외이사인 유석렬 이사가 의장직을 수행하고 있습니다.

이러한 제도와 원칙은 2008년 지주회사 설립시부터 지금까지 지속적으로 지켜오고 있습니다.

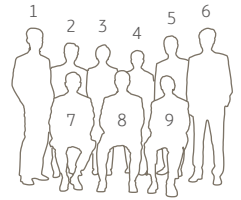
KB금융지주는 매 분기 이사회 및 위원회의 결의사항, 이사별 찬반여부 등을 분기보고서에 상세하게 공시하여 이사회 활동에 관해 모니터링할 수 있도록 하고 있습니다.

매년 3월에는 연간 이사회 활동내역과 경영승계, 보상체계 등 지배구조 전반에 관한 사항과 이사회 관련 규정을 투명하고 충실하게 담은 ‘지배구조 및 보수체계 연차보고서’를 공시함으로써, 주주와 이해관계자들이 KB금융지주의 지배구조에 대해 보다 넓고 깊게 이해할 수 있도록 하고 있습니다.

	성명	성별	국적	최초선임일	임기	재임기간
사외이사	유석렬	남	한국	2015.3.27	2020.3.26	48개월
	Stuart B. Solomon	남	미국	2017.3.24	2020.3.26	24개월
	선우석호	남	한국	2018.3.23	2020.3.22	12개월
	최명희	여	한국	2018.3.23	2020.3.22	12개월
	정구환	남	한국	2018.3.23	2020.3.22	12개월
	김경호	남	한국	2019.3.27	2021.3.26	0개월
	박재하	남	한국	2015.3.27	2020.3.26	48개월
상임이사	윤종규	남	한국	2014.11.21	2020.11.20	52개월
비상임이사	허인	남	한국	2017.11.20	2020.3월 주총	16개월

지배구조

- 윤리경영
- 통합 리스크 관리
- 인권경영
- 이해관계자 참여와 중대성 평가



1. 정구환
2. 선우석호
3. 최명희
4. 김경호
5. 박재하
6. 허인
7. 윤종규
8. 유석렬
9. Stuart B. Solomon

2019년 3월 31일 현재

전문분야	주요 경력	이사회 내 역할		
금융경영	여신금융협회장	•이사회 의장 •회장후보추천위원회 위원장	•평가보상위원회 위원 •사외이사후보추천위원회 위원	•계열사대표이사후보추천위원회 위원
금융경영	메트라이프생명보험 회장	•리스크관리위원회 위원	•회장후보추천위원회 위원	•계열사대표이사후보추천위원회 위원
재무	서울대학교 경영대학 객원교수	•리스크관리위원회 위원장 •감사위원회 위원	•사외이사후보추천위원회 위원	•회장후보추천위원회 위원
법률/규제	내부통제평가원 부원장	•평가보상위원회 위원장 •리스크관리위원회 위원	•사외이사후보추천위원회 위원	•회장후보추천위원회 위원
소비자보호	공증인가 법무법인 남부제일 대표 변호사	•감사위원회 위원 •평가보상위원회 위원	•계열사대표이사후보추천위원회 위원	•회장후보추천위원회 위원
회계	한국회계기준원 상임위원	•감사위원회 위원장	•리스크관리위원회 위원	•회장후보추천위원회 위원
리스크관리	한국금융연구원 선임연구위원	•사외이사후보추천위원회 위원장 •감사위원회 위원	•평가보상위원회 위원	•회장후보추천위원회 위원
금융경영, 회계	KB금융지주 회장	•계열사대표이사후보추천위원회 위원장		
금융경영	KB국민은행 은행장	•계열사대표이사후보추천위원회 위원		

### 이사회의 전문성 및 다양성

‘금융회사지배구조법’에 따르면 사외이사는 금융, 경영, 경제, 법률, 회계, 소비자보호, 정보기술 등 금융회사의 금융업 영위와 관련된 분야에서 연구, 조사 또는 근무한 경력이 있는 사람으로서 사외이사 직무수행에 필요한 전문지식이나 실무경험이 풍부한 사람이어야 한다고 정하고 있습니다.

이에 더 나아가, KB금융지주 ‘지배구조 모범규준’에는 이사는 전체 주주와 이해관계자의 권익을 균형있게 대변할 수 있는 투철한 책임감과 윤리의식을 가져야 하며, 지주회사의 비전을 달성할 수 있는 전략적인 사고와 전문적인 지식을 보유하여야 한다고 정하고 있습니다. 또한 사외이사의 적극적인 자격요건인 ‘전문성’, ‘공정성’, ‘윤리책임성’, ‘충실성’을 기준으로 사외이사를 선임하여 이사회를 구성하고 있습니다.

현재, KB금융지주 이사회는 전문분야마다 업계 최고 수준의 전문가들로 다양하게 구성되어 있으며 사외이사후보추천위원회는 매년 신규 사외이사 선임시 전문분야의 다양성이 유지되도록 노력하고 있습니다.

2019년 3월 현재 전문분야별 사외이사 현황은 다음과 같습니다.

금융경영	회계	재무	법률/규제	리스크관리	소비자보호
2명	1명	1명	1명	1명	1명

또한, KB금융지주는 이사회의 다양성 제고를 위해 사외이사 후보에 대한 성별, 연령, 국적 등의 제한을 두고 있지 않으며, 여성 사외이사 1인과 외국국적 사외이사 1인이 선임되어 있습니다.

지배구조  
 윤리경영  
 통합 리스크 관리  
 인권경영  
 이해관계자 참여와 중대성 평가

**공정하고 객관적인 사외이사 선임 절차**

2015년부터 운영된 KB만의 독특한 사외이사 선임프로세스는 주주와 시장, 학계로부터 가장 공정하고 독립적인 절차라는 평가를 받고 있으며 많은 회사들이 KB의 방식을 벤치마킹하고 있습니다.

KB금융지주는 사외이사 선임의 핵심원칙을 ‘주주대표성, 전문성, 다양성’으로 정하고 이를 실천하기 위해 다양한 제도를 마련하여 운영하고 있습니다.

먼저, 사외이사후보추천위원회는 경영진을 배제하고 4인의 사외이사만으로 구성합니다.

또한 금융권 최초로 모든 주주가 사외이사 예비후보를 제안할 수 있는 제도를 도입하였습니다.

사외이사 후보군 구성(주주, 외부 전문기관), 평가(외부 인선자문위원), 최종 후보 선정(사추위 위원)의 주체를 엄격하게 분리하여 운영하고 있으며, 다면적이고 객관적인 절차를 통해 후보를 추천합니다.

사외이사 후보군은 주주와 외부 전문기관의 추천을 받아 구성하며 매년 반기 단위로 상시 관리하고 있습니다. 이사회 구성의 전문성과 다양성을 높이기 위해 후보군을 금융경영, 회계, 재무, 법률/규제, 리스크관리, HR, IT, 소비자보호 등 8개의 전문분야로 세분화하였으며 2018년말 현재 전문 분야별 사외이사 후보군 현황은 다음과 같습니다.

금융경영	회계	재무	법률/규제	리스크관리	HR	IT	소비자보호	합계
23명	21명	19명	7명	19명	6명	16명	5명	116명

평가 단계에서는 금융, 지배구조, 법률 전문가 등 다양한 분야를 대표하는 인선자문위원이 객관적이고 독립적인 평가를 통해 후보군을 압축하며, 압축된 후보군에 대해서는 외부 전문기관을 통해 평판 조사를 진행합니다.

사외이사후보추천위원회는 인선자문위원의 객관적인 평가와 외부 자문기관의 평판조사 등을 종합적으로 고려하여 심도 있는 논의와 투표를 통해 주주총회에 추천할 사외이사 후보를 선정합니다.

이후, 관련 법에서 정하는 자격요건에 부합하는지 여부를 검증한 후 최종적으로 주주총회에서 추천하게 됩니다.

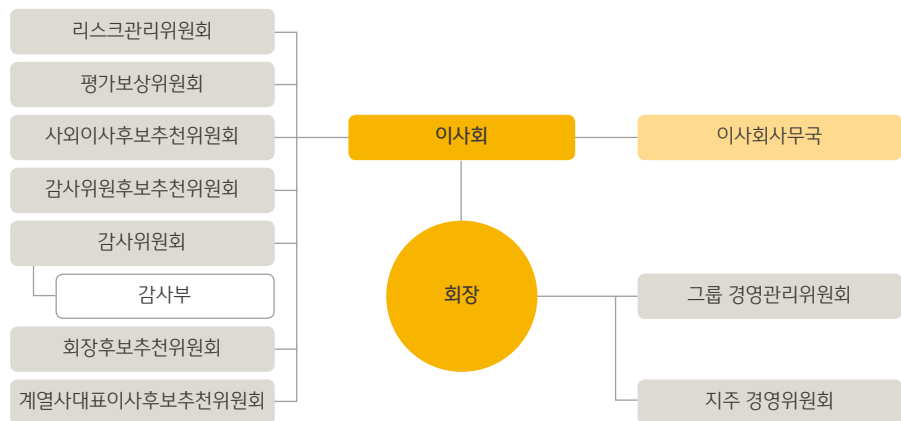
이러한 제도를 운영하는 취지는 사외이사 후보 추천의 각 단계를 분리하여 권한을 분산함으로써, 주주를 비롯한 다양한 이해관계자의 의견을 충분히 반영하고 특정인이 지배적인 영향력을 행사할 수 없도록 하여 공정하고 객관적인 절차로 사외이사 후보를 추천하고자 합니다.

### 이사회 산하 소위원회

KB금융지주 이사회는 산하에 리스크관리위원회, 평가보상위원회, 사외이사후보추천위원회, 감사위원후보추천위원회(비상설), 감사위원회, 회장후보추천위원회, 계열사대표이사후보추천위원회 총 7개의 소위원회를 구성하여 운영하고 있습니다. 소위원회는 이사회의 기능 중 법령과 정관에서 정하는 일부 기능을 위임받아 수행하고, 중요사안에 대한 모니터링과 자문을 진행합니다. 각 위원회는 해당 분야의 전문지식을 갖춘 이사로 구성되어 있으며 독립성 제고를 위해 계열사대표이사후보추천위원회를 제외한 전 위원회를 사외이사만으로 구성하고 있습니다.

### 이사회 내부 조직도

2019년 1월 1일 현재



(◎ : 위원장) 2019년 3월 31일 현재

위원회	기능	유석렬 (사외)	Stuart B. Solomon (사외)	선우석호 (사외)	최명희 (사외)	정구환 (사외)	김경호 (사외)	박재하 (사외)	윤종규 (상임)	허인 (비상임)
리스크관리위원회	리스크관리 관련 정책/제도 수립, 의사결정		●	◎	●		●			
평가보상위원회	평가·보상 관련 제도 및 정책 수립, 의사결정	●			◎	●		●		
사외이사후보추천위원회	상시적인 사외이사 후보군 관리, 사외이사 후보 추천	●		●	●			◎		
감사위원후보추천위원회(비상설)	감사위원회 위원 후보 추천	●	●	●	●	●	●	●		
감사위원회	감사업무 관련 총괄			●		●	◎	●		
회장후보추천위원회	회장 경영승계 계획 수립, 승계 절차 진행	◎	●	●	●	●	●	●		
계열사대표이사후보추천위원회	계열사 대표이사 경영승계 계획 수립, 승계 절차 진행	●	●			●			◎	●

**지배구조**

윤리경영  
 통합 리스크 관리  
 인권경영  
 이해관계자 참여와 중대성 평가

**이사회 운영**

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. 이사회의 회의자료는 충분한 사전검토를 위해 회의 개최일 7일전까지 각 이사에게 통지되고 있습니다.

2018년 중 이사회는 총 13차례 개최되었고, 2018년 말 기준으로 사외이사의 이사회 참석률은 94.9%입니다. 2018년에는 지배구조 개선을 위한 이사회 등 규정 개정, 외부감사법 개정에 따른 내규 개정, 2019년 그룹 경영계획, 주주 가치 제고를 위한 자기주식 취득 승인 등에 관한 안건들이 논의 및 결의되었고, 분기별로 경영성과에 대한 보고 및 논의가 이루어졌습니다.

경영진에 대한 견제기능 수행을 위해 사외이사만이 참여하는 회의를 개최하고 있으며, 필요한 경우에 임직원이나 외부 전문 인력의 지원 또는 자문을 받고 있습니다. 또한, 이사회와 사외이사의 역할 등 지배구조 전반, 경제 및 금융시장 동향, 트렌드 변화 등 사외이사 직무 수행에 필요한 교육을 통해 이사회의 합리적인 의사결정을 지원하고 있습니다.

**이사회 및 사외이사 평가**

이사회 평가는 이사회 구성 및 효율성, 이사회 기능과 역할, 이사회 책임, 주주 권리보호 및 주주관계 등 총 4개 영역으로 구분해서 이사들의 자가진단 형태로 평가합니다. 사외이사에 대해서는 내부평가 및 동료평가를 실시하고 있으며 충실성, 전문성, 리더십, 기여도를 평가지표로 활용하고 있습니다.

이사회 평가 결과는 이사회에 보고하여 피드백함으로써 이사회 운영 효율성을 높이는 데 기여하고 있습니다.

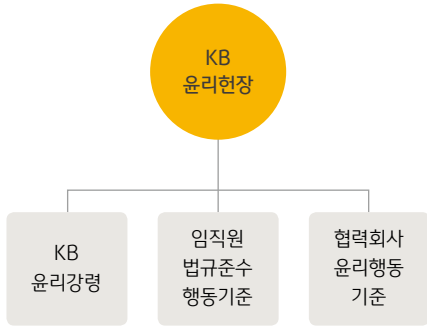
사외이사 평가결과는 사외이사후보추천위원회에 제공하여 사외이사의 중임여부를 판단하는 참고자료로 활용하고 있습니다.

**지배구조 부문 최우수 기업 수상**

KB금융지주의 투명하고 공정한 지배구조 정착을 위한 지속적인 노력의 결과로, 2018년에는 한국기업지배구조원\*으로부터 지배구조 부문 A+등급을 받았으며, 새롭게 신설된 지배구조 우수기업 금융부문에서 최초로 '최우수기업'으로 선정되었습니다.

\* 한국기업지배구조원 : 지배구조 모범규준의 제정과 이에 따른 국내상장기업의 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, 2016년 2월 그룹 차원의 통일되고 일관된 윤리 규범체계를 운영하여 임직원의 윤리적 가치기준을 재정립하고자 ‘윤리강령’을 개정하여 운영 중에 있습니다. 또한 각 계열사의 업권별 특성이 구체적으로 반영된 윤리규범인 ‘임직원 법규준수 행동기준’을 계열사별로 운영하여 임직원이 일상적인 직무수행 과정에서 윤리강령을 준수하기 위한 구체적인 행동지침을 마련하였습니다. KB금융그룹은 내부통제 제도의 운영과 관련된 협의기구인 내부통제위원회를 운영하고 있으며, 지주 및 전 계열사 준법감시인으로 구성된 준법감시업무협의회와 준법감시 업무담당자로 구성된 실무협의회를 정기적으로 운영하여 윤리경영을 포함한 그룹 내 내부통제관련 주요 사안을 적시에 공유·대응하고 있습니다. 앞으로도 윤리경영 체계 활용·개선, 관련법령 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, 평판훼손을 방지하기 위해 법규준수 차원에서의 중요업무 사전심의, 불공정 금융투자상품 거래행위예방활동, 부서별 ‘법규준수체크리스트’ 관리 및 모니터링 강화, 각 부서 준법감시담당자를 대상으로 실시하는 법규준수 교육 등 준법감시 프로그램을 운영하고 있습니다. 이러한 준법감시 프로그램 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 사안을 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.



지배구조  
**윤리경영**  
 통합 리스크 관리  
 인권경영  
 이해관계자 참여와 중대성 평가

### 자금세탁방지

급격한 금융시장 환경 변화에 따라 각 국의 자금세탁방지업무 준수 여부에 대한 관리·감독이 강화되고 있습니다. KB금융그룹은 자금세탁방지업무의 주요 쟁점 사항을 공유하기 위한 그룹협의체를 신설하고, KB국민은행·KB증권의 해외지점(현지법인)을 대상으로 자금세탁방지 체제 이행 현황에 대한 현장방문 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 자금세탁 규제 강화에 선제적으로 대비하기 위해 자금세탁방지 전담조직을 부서로 격상하고, 자금세탁방지 전담인력을 대폭 증원하여 관리체계를 강화하였습니다. 모니터링 전담인력을 별도로 채용하여 점검의 실효성을 높이고, 특히 「고객확인제도(CDD) 본점 상시모니터링 시스템」을 운영하여 CDD 이행 적정성에 대한 적시 점검을 실시하였습니다. 또한 ‘법인의 실제소유자 확인’ 등 CDD 취약영역에 대한 지속적 점검 및 관리로 법규위반 리스크를 최소화하였습니다. 또한 2018년에는 자금세탁방지부 내 국외점포 관리팀을 별도로 신설하였고, 준법감시인의 현지 감독당국 방문을 정례화하였습니다. 또한 뉴욕주 금융감독청(NYDFS), 연방준비은행(FRBNY), 홍콩금융관리국(HKMA)을 방문하여 당행의 관리 현황 및 개선노력을 설명하고, 경영진의 높은 관심과 적극적인 관리 의지를 전달하였습니다. 특히 뉴욕지점에는 본점 자금세탁방지 전담인력을 파견하여 지원활동을 집중적으로 실시하였습니다.

그리고 자금세탁방지업무 역량 강화를 위해 이사회 및 경영진 대상 외부 전문가 초청 교육, 전 영업점장 대상 준법감시인 화상회의 등 경영진 중심의 교육 뿐만 아니라 전 직원 대상 사내교육방송, 찾아가는 연수 등 직급·직무별 다양한 교육프로그램을 운영하여 임직원의 자금세탁방지업무에 대한 인식을 제고하고, 업무 이행 역량을 강화하였습니다. KB손해보험은 자금세탁방지시스템을 고도화하고 위험기반(RBA)의 신규 자금 세탁방지시스템을 구축하였으며, 특히 2017년부터 해외사업부와 협업하여 해외지점(현지법인)에 대한 내부통제 및 자금세탁방지 관련 점검을 실시하고 결과 및 개선방안을 경영진에게 보고하였으며, 주기적인 모니터링을 통해 개선요청 사항에 대한 이행 현황을 확인하고 있습니다.



KB국민은행  
 금융정보분석원(FIU) 주관  
 금융회사 자금세탁 방지제도 이행 종합평가  
**8년 연속 1위**

KB국민은행은 자금세탁방지 업무 인식 제고 및 이행 능력 강화를 위한 노력을 인정받아 자금세탁방지 제도 이행 종합평가에서 8년 연속 1위를 달성하였습니다.

## 통합 리스크 관리

### 리스크 관리 조직 및 프로세스

KB금융그룹은 이사회 산하 소위원회로 리스크관리위원회를 설치하여 이사회로부터 리스크관리 관련 권한을 위임 받아 리스크 관리 정책 수립, 위험부담수준 결정, 리스크 한도 설정, 리스크관리 정책 및 시스템 적정성 감독 업무 등을 수행하고 있습니다. 또한, 지주 및 계열사 위험관리책임자로 구성된 리스크관리협의회에서 리스크관리 정책 실행을 위한 세부사항을 협의하고 있고 이와 별도로 유형별 리스크관리협의체(그룹 가계포트폴리오 협의체, 그룹 산업리스크관리 협의체 등)를 운영하여 주요 사안에 대한 관리방안을 논의하고 있습니다. 더불어, 2016년부터 금융회사의 지배구조에 관한 법률이 시행됨에 따라 법적 자격을 갖춘 위험관리책임자를 이사회에서 선임하여 2년 이상의 임기를 보장함으로써 리스크관리조직의 독립성을 제고하였습니다.

### 통합리스크 관리 체계 구축

대·내외 경영환경 변화에 따른 리스크 요인에 선제적으로 대응하고, 자본을 보다 효율적으로 관리하기 위해 금융그룹 차원의 통합 리스크 관리 체계 강화의 필요성이 증가하고 있습니다. KB금융그룹은 관리 지표 다면화를 통한 자본 관리 능력 고도화, 심사 표준화·효율성 제고를 통한 심사 역량 강화, 해외진출·투자 리스크관리 강화 및 리스크관리 Digitalization 추진 등을 통한 자산관리 능력 제고를 핵심 리스크 관리 과제로 선정하여 그룹 포트폴리오의 균형 성장을 지원하는 방향으로 리스크 관리 체계를 강화함으로써 금융환경 변화 및 그룹 Biz 포트폴리오 다각화에 선제적으로 대응하고 있습니다.

### 리스크 관리 시스템 고도화

KB금융그룹은 가계 소매 차주의 상환능력 변별력 개선을 위해 그룹 통합 소매신용평가모형을 개발하여 소매 차주에 대한 그룹 단일 평가 척도를 마련했습니다. 차주에 대한 그룹 내·외부 정보를 활용하고 머신러닝 알고리즘을 적용하여 모형의 예측력을 크게 향상시켰으며, 비대면채널 영업경쟁력 제고 및 심사전략 개선 효과로 중금리 대출 역량이 강화될 것으로 기대하고 있습니다. 2018년 KB손해보험과 KB생명보험은 내부모형 시스템을 적용하여 자체위험 및 지급여력평가제도(ORSA, Own Risk and Solvency Assessment)를 도입하였으며, 이후 지속적으로 내부모형 정교화를 추진하고 있습니다.

- 지배구조
- 윤리경영
- 통합 리스크 관리**
- 인권경영
- 이해관계자 참여와 중대성 평가

### 주요 리스크 관리 영역

KB금융그룹은 당면한 리스크를 유형별로 정의하고, 리스크 정책 및 한도, 제도 및 프로세스, 자산 건전성 관리체계, 규제 대응 등을 통해 그룹 차원의 리스크 관리 활동을 수행하고 있습니다. 2018년에는 가계부채 부실화에 대비한 다중채무자 관리 강화, 부동산금융 포트폴리오 운용 방향 점검 및 모니터링 강화, 그룹 위험자본 관리 체계 고도화를 중점적으로 추진하였습니다.

### 그룹차원의 리스크 유형 정의

신용리스크	거래 상대방의 채무 불이행, 계약 불이행 및 신용도 저하 등으로 인하여 보유하고 있는 자산 포트폴리오로부터 손실을 입을 수 있는 위험
시장리스크	금리, 추가, 환율 등 시장요인의 변동성에 따라 트레이딩 포지션으로부터 손실을 입을 수 있는 위험
금리리스크	시장금리가 불리한 방향으로 변동할 때 발생할 수 있는 순이자수입 감소 또는 순자산가치 하락 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(Environmental, Social and Governance) 요소에 의해 발생할 수 있는 위험

### 이머징 리스크(Emerging Risk) 관리

KB금융그룹은 경제적, 환경적, 사회적 변화로 인해 새롭게 부각되는 동시에 그룹의 경영활동에 장기적으로 중대한 영향을 미칠 수 있는 리스크를 이머징 리스크(Emerging Risk)로 정의하고, 리스크 통제를 위한 선제적인 대응 활동을 실시하는 등 지속적으로 관리하고 있습니다. 특히, '저출산·고령화로 인한 인구구조 변화'와 '디지털 금융 활성화에 따른 금융산업의 변화'를 주요한 이머징 리스크로 선정하여 관리하고 있습니다.

### 이머징 리스크별 대응 활동

이머징 리스크	리스크에 대한 설명	비즈니스 영향	리스크 저감
저출산·고령화로 인한 인구구조변화	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 낮을 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 활성화에 따른 금융산업의 변화	디지털 금융 혁신은 금융기관에 혁신 기반을 통한 성장 기회를 제공하고 있습니다. 반면 기술/금융 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 금융의 활성화에 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.	금융산업의 변화로 인한 새로운 형태의 리스크 출현 가능성에 대비하여 잠재위험을 집중 분석하고 있습니다. 발굴된 잠재 리스크의 경우 대응방안을 마련함으로써 선제적 리스크관리를 강화하는 동시에 빅데이터 및 머신러닝 방법론 등 신기술을 적용한 리스크관리 인프라 개선에 적극적으로 활용하고 있습니다.

## 인권경영

### 인권정책

KB금융그룹은 ‘세계 인권 선언’과 UN인권위원회의 ‘기업과 인권에 대한 지침’이 제시하는 이데올로기, 정치, 종교, 문화적 배경을 뛰어넘는 인간에 대한 보편적 가치를 지지합니다. 고객 응대, 투자, 인적자원 관리, 공급업체, 협력회사와의 관계 등 모든 사업 활동에서 관련 사항을 고려하고 있으며 이를 KB금융그룹 인권선언문으로 구성하여 공표하였습니다. 해당 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, 근무시간 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 케이스들은 합리적으로 개별 대응 할 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 ‘세계 인권 선언(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, 근무시간 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.

- 지배구조
- 윤리경영
- 통합 리스크 관리
- 인권경영**
- 이해관계자 참여와 중대성 평가

**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 이슈분야를 선정하였습니다.

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

**인권 취약 환경에 대한 인권실태 평가**

고객응대근로자(주로 고객을 직접 대면하거나 정보통신망을 통하여 상대하면서 상품을 판매하거나, 서비스를 제공하는 근로자)의 경우 ‘감정노동’의 증가로 정신적 스트레스 및 건강장해가 일어날 우려가 있습니다. 이에 KB금융그룹은 해당 이슈에 대한 영향을 평가하고 그에 맞는 해결책을 마련하고자 직원 대상 마음검진 프로그램을 신설하여 직무로 인한 스트레스 정도를 진단하고 주요 원인을 분석하여 결과를 제시하고 개인별 솔루션을 제공하고 있습니다. 향후에는 그룹 임직원 대상 몰입도 조사를 주기적, 지속적으로 실시하여 직원의 직장에 대한 만족도 및 직무에 대한 몰입도를 체계적으로 관리하고, 조사 결과 분석을 통해 개선방향을 도출할 예정입니다.

**금융 사각계층에 대한 접근성 강화**

KB금융그룹은 모든 고객의 편의성을 중요시하며 특히 시니어, 장애인 등 접근성에 제한을 받는 고객을 대상으로 편리한 서비스를 이용할 수 있도록 노력을 기울이고 있습니다. 시각장애인을 위해 전용 스마트폰 App을 개발하고, 고령·장애인 금융소비자 전담창구를 운영하여 상대적으로 금융상품 이해가 어려운 고객을 위하여 고객의 특성을 고려한 전문 응대 서비스를 제공하고 있습니다. 이외에도 다양한 커뮤니케이션 채널 운영을 통해 고객의 고충을 상시적으로 접수하고 신속하게 대응하기 위해 노력하고 있습니다.

**협력사 임직원의 인권 보호**

KB금융그룹은 내부 임직원 뿐만 아니라 콜센터, 용역경비원 등 협력사 임직원의 기본권이 침해되지 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.

## 이해관계자 참여와 중대성 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 통해 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.

	주요 관심사항		커뮤니케이션 채널	
고객	•상품 및 서비스 품질 •금융접근성	•고객만족도 •개인정보보호	•영업점 •홈페이지 •콜센터	•고객패널 •고객만족도 조사
임직원	•공정한 평가 •역량강화	•일과 삶의 균형 •상생의 노사관계	•고충처리센터 •노사협의회	•임직원간담회
주주·투자자	•기업가치 제고 •건전한 지배구조	•리스크 관리 •투명한 공시	•주주총회 •실적발표회	•IR로드쇼 •투자설명회
협력사	•공정거래 •동반성장	•투명한 커뮤니케이션	•협력사 간담회	•협력사 만족도 조사
지역사회	•지역사회 봉사 및 기부 •지역사회 투자	•일자리 창출 •금융소외계층 지원	•지역밀착형 사회공헌사업	•KB굿잡 •KB미소금융
정부·유관기관	•법규 및 규제 준수	•공익성 정책 실현	•정책 간담회	•공청회

### 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 주제(Topic)를 내·외부 이해관계자 관점에서 파악하였으며, 도출한 주요 주제는 GRI Standards 가이드라인에 따라 중대성 평가를 실시하는 우선 순위화 과정을 거쳐 최종 보고 주제를 선정하고, 이를 보고서에 균형 있게 반영하였습니다.



- 지배구조
- 윤리경영
- 통합 리스크 관리
- 인권경영
- 이해관계자 참여와 중대성 평가

이해관계자 핵심 주제 확인



주제별 영향 분석

보고 주제	이해관계자 핵심 주제(Topic)	영향이 발생하는 대상					Topic이 미치는 영향		
		임직원	고객	협력사	지역사회	주주 및 투자자	비용	매출	리스크
고객	1 고객만족도 향상		●			●		○	
지역사회	2 사회공헌활동 확대	●			●			○	
고객	3 고객 접근성 및 편의성 향상		●			●		○	
임직원	4 임직원 근무환경 개선 및 복리후생 확대	●					○		
경제	5 지속가능한 미래 신성장동력 발굴	●	●			●		○	
임직원	6 일하기 좋은 기업문화 확립	●						○	
환경	7 친환경 상품 및 서비스 개발	●	●		●			○	
경제	8 재무 및 비재무적 리스크에 대한 선제적 관리 강화	●	●	●		●		○	
경제	9 경제적 성과 창출	●	●	●		●	○		

## 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 책임이행을 확대하고 글로벌 기업시민으로서 인류의 행복에 기여하고자 노력하겠습니다.

74	고객
75	지역사회
78	환경
84	임직원
86	경제







## 고객

### 고객만족 성과

		2016	2017	2018
KB국민은행	NCSI* 순위	1	1	1
KB손해보험	NCSI* 순위	2	2	2
KB국민카드	NCSI* 순위	3	5	3
	KCSI(신용카드)** 순위	3	3	3
	KCSI(체크카드)** 순위	1	1	1
	KS-SQI(신용카드)*** 순위	3	3	3
	KS-SQI(체크카드)*** 순위	1	1	1

\* NCSI(National Customer Satisfaction Index): 국가고객만족도, 한국생산성본부 주관

\*\* KCSI(Korean Customer Satisfaction Index): 한국산업고객만족도, 한국능률협회컨설팅 주관

\*\*\* KS-SQI(Korean Standard Service Quality Index): 한국서비스품질지수, 한국표준협회 주관

### 온라인 금융 이용 고객\*

	2016	2017	2018
온라인 금융 가입 고객 비율 (%)	70.1	72.6	74.8
온라인 금융 이용 고객 비율 (%)	35.3	36.2	37.8

\* KB국민은행 기준

### 고객 접근성\*

	2016	2017	2018
유니버설 카운터 수	666	682	803
시각장애인 대상 화면 확대기능 ATM** 수	8,479	7,988	7,185
점자 및 음성안내 ATM 수	7,679	7,915	7,185
휠체어 수용 ATM 수	5,035	5,742	6,549

\* KB국민은행 기준

\*\* 모든 ATM기에 적용되어 있음

고객  
지역사회  
환경  
임직원  
경제

## 지역사회

### 기부금 및 봉사활동 시간

	2016	2017	2018	2020 목표
총 기부금 (억 원)	398	552	1,304	2,000
총 봉사시간	372,860	296,824	236,366	-
임직원 1인당 봉사시간	12.4	10.6	8.4	11
근로시간 중 임직원 봉사활동 금전 환산액* (억 원)	40	40	50	-
경영비용 (억 원)	22.9	28.3	28.3	-
정치 기부금*	-	-	-	-

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

### 청소년 대상 사회공헌사업 주요성과

	2016	2017	2018
「청소년의 멘토 KB!」 장학금 수혜자 수	400	500	430
「청소년의 멘토 KB!」 장학금 금액 (억 원)	8	10	8
KB금융공익재단 장학금 수혜자 수	265	260	320
KB금융공익재단 장학금 금액 (억 원)	5	5	6
KB희망캠프 참여인원	120	100	101
KB청소년음악대학 수혜자 수	114	114	117

### 다문화 대상 사회공헌사업 주요성과

	2016	2017	2018
미안마 KB한국어학당 교육 수혜자 수	397	514	493
외국인 근로자 의료지원 수혜자 수	2,059	1,734	1,980

### 경제금융교육 성과

	2016	2017	2018
경제금융교육 수혜자 수(오프라인)	262,842	178,480	137,509
경제금융교육 수혜자 수(온라인+모바일 웹)	12,372	25,149	28,221
합계	275,214	203,629	165,730

세상을 바꾸는 금융

**KB굿잡을 통한 일자리 창출 효과**

	2016	2017	2018
KB굿잡 구직등록 개인회원 수(누적)	50,997	52,127	59,092
KB굿잡 취업아카데미 참여인원 수	257	380	552
KB굿잡 취업학교 참여인원 수	192	195	208
KB굿잡 취업박람회를 통한 취업인원 수(누적)	6,555	7,092	8,433

**소상공인 및 중소기업 대상 금융 지원 (억 원)**

	2017	2018
지역 신용보증재단 출연액*	160	150
지역 신용보증재단 특별출연 협약보증부대출 취급액**	1,813	2,250

\* 중앙회 별도 출연 포함

\*\* 당해년말 기준

**소상공인 및 중소기업 대상 컨설팅 지원**

	2016	2017	2018
KB Wise컨설팅 제공 횟수	177	240	267
KB 소호 창업컨설팅 제공 횟수	169	591	749

**공급망**

	2016	2017	2018
지속가능성 자가진단 평가 기업 수	179	148	141
협력사 만족도* (점)	98.4	-	-

\* 2017년, 2018년 미실시

고객  
**지역사회**  
 환경  
 임직원  
 경제

**서민금융 여신실적 (누적기준, 억 원)**

	2016	2017	2018
KB미소금융	1,212	1,394	1,560
KB새희망홀씨II	8,112	9,620	11,082
KB행복드림론II	5	4	5
KB바퀴드림론	567	399	425
KB대학생·청년 햇살론	301	361	399
KB징검다리론	1	2	-
KB비타론	-	-	877
장애인자립자금대출	130	101	85
KB햇살론	854	1,586	2,079
KB사잇돌 중금리대출	463	796	889
KB사잇돌2 대출	61	120	258
KB안전망 대출	-	-	29
합계	11,706	14,383	17,688

**서민금융 수신실적 (누적기준, 억 원)**

	2016	2017	2018
KB국민연금 安心통장	138	225	295
KB국민희망지킴이통장	58	60	70
KB국민행복지킴이통장	51	70	92
KB사학연금평생안심통장	12	15	17
KB국민행복적금	741	783	787
KB사랑나눔적금	2,092	1,999	388
KB호국보훈지킴이통장	7	16	24
KB공무원연금평생안심통장	8	16	25
KB주니어라이프적금	6,881	6,807	6,367
KB미소드림적금	7	13	9
KB국민재형저축*	20,635	26,750	31,236
KB국민재형저축 고정금리형*	1,069	1,634	2,127
가족사랑자유적금*	736	220	34
합계	32,435	38,608	41,471

\* 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 94% 규모에 해당합니다.

### 환경경영인증 현황

	2015	2016	2017	2018	2020 목표
환경경영인증(ISO14001) 비율 (%)	70.5	95.1	95.1	93.9	98.0

### 직접 및 간접 온실가스 배출량

		2015	2016	2017	2018	2020 목표
온실가스 배출량 (tCO <sub>2</sub> e)	직접 온실가스	20,806	21,513	19,179	19,021	18,800
	간접 온실가스	116,908	122,536	112,322	111,994	106,200
	합계	137,714	144,050	131,501	131,015	125,000

### 에너지 사용

	2015	2016	2017	2018	2020 목표
에너지 사용량 (MWh)	253,030	262,839	240,932	240,227	230,000
신재생에너지 사용량 (kWh)	190,060	165,133	174,338	345,951	351,849

### 용수 사용

	2015	2016	2017	2018	2020 목표
물 소비량 (m <sup>3</sup> )	290,118	299,777	277,454	277,999	265,000
온실가스 배출량 (tCO <sub>2</sub> e)	191	198	183	183	175

### 종이 소비

	2015	2016	2017	2018	2020 목표
종이 소비량 (ton)	2,080	2,213	2,033	2,063	1,800
온실가스 배출량 (tCO <sub>2</sub> e)	2,329	2,478	2,277	2,311	2,016

### 폐기물

	2015	2016	2017	2018	2020 목표
폐기물(매립) (ton)	2,059	2,194	1,930	1,964	1,900
온실가스 배출량 (tCO <sub>2</sub> e)	700	746	656	668	646

- 고객
- 지역사회
- 환경**
- 임직원
- 경제

**출장거리**

		2015	2016	2017	2018	2020 목표
출장거리* (km)	항공	9,707,570	11,380,566	10,549,840	11,259,618	10,242,510
	철도	4,052,696	3,510,106	3,044,580	2,892,919	2,803,000
	버스	720,660	583,933	447,632	112,278	107,000
	합계	14,480,926	15,474,605	14,042,053	14,264,815	13,152,510
온실가스 배출량 (tCO <sub>2</sub> e)	항공	1,456	1,707	1,582	1,689	1,536
	철도	122	105	91	87	85
	버스	20	16	12	3	2
	합계	1,598	1,829	1,686	1,779	1,623

\* 출장거리 산출시 승용차는 직접온실가스(Scope 1) 이동 연소에 반영함에 따라 제외

**자본재 및 구매 제품**

			2018
자본재	PC본체	구입대수	1,725
		배출량 (tCO <sub>2</sub> e)	56
	노트북	구입대수	220
		배출량 (tCO <sub>2</sub> e)	4
	모니터	구입대수	3,290
		배출량 (tCO <sub>2</sub> e)	51
복합기	구입대수	1,314	
	배출량 (tCO <sub>2</sub> e)	521	
구매 제품	통장	구매량(Kg)	285,826
		배출량 (tCO <sub>2</sub> e)	320
	신용카드	구매량(Kg)	68,294
		배출량 (tCO <sub>2</sub> e)	92

**판매된 제품의 사용 및 폐기**

			2018
판매된 제품의사용	인터넷뱅킹	온실가스 배출량 (tCO <sub>2</sub> e)	7,633
		해지량 (Kg)	75,949
판매된 제품의폐기	통장해지	온실가스 배출량 (tCO <sub>2</sub> e)	9
		해지량 (Kg)	57,519
	카드해지	온실가스 배출량 (tCO <sub>2</sub> e)	135
		해지량 (Kg)	

**녹색 여신 (억 원)**

	2017	2018
KB Green Growth Loan	9,090	9,151
KB Solar Biz Loan*	1,053	1,157
KB Green Eco 대출*	4	4
KB 태양광발전사업자 우대대출	8	375
에너지이용합리화자금	3,667	3,387
재활용산업육성자금/천연가스 공급시설설치자금	404	381
특정물질사용합리화자금	6	3
환경산업육성자금/환경개선자금	255	355
KB 그린리모델링 협약대출	0.1	84
합계**	14,486	14,895

\* 판매 중단

\*\* 합계금액의 경우 반올림에 의한 차이 발생

**기타 친환경 상품 (누적기준, 억 원)**

		2017	2018
환경 기업에게 혜택을 주는 수신 상품	사업자우대적금	2,984	2,006
	KB내맘대로적금	10,093	14,355
	KB내맘대로프리랜서통장	35	50
	KB국군희망준비적금*	1,804	2,456
	명품여성종합통장*	12,036	0.2
	KB 1코노미 스마트적금	1,212	954
	KB 1코노미 오피스텔 전세자금대출	160	174
대중교통 및 친환경 차량 이용을 촉진하는 보험	마일리지 할인 특약**	3,840	5,300
	대중교통이용 할인 특약**	151	377
	승용차요일제 특약**	0.1	0.07
	전기자동차보험	12	18
	KB시티즌자전거보험	117	145
전기차, 경차, 하이브리드 차량 구매 시 우대금리 적용 대출	KB매직카대출(중고차)	502	2,586
	KB매직카대출(중고차 대환)	190	810
	KB매직카대출(신차)	1,331	3,822
	KB매직카대출(신차 대환)	944	3,074
자연재해 보상 보험	풍수해보험	164	240
합계***	35,576	36,367	

\* 판매중단

\*\* KB손해보험 자동차 보험의 특약

\*\*\* 합계금액의 경우 반올림에 의한 차이 발생



- 고객
- 지역사회
- 환경**
- 임직원
- 경제

**친환경 펀드 (억 원)**

		2017	2018
해외 신재생에너지 기업이나 펀드에 투자	KB일본태양광사모특별자산투자신탁	917	904
	KB유럽신재생에너지전문투자형사모특별자산투자신탁	73	123
	KB글로벌신재생에너지전문투자형사모특별자산투자신탁	86	206
	KB사우디 SEPCO II 전문투자형사모특별자산투자신탁	74	452
	KB칠레태양광전문투자형사모특별자산투자신탁	-	329
	KB칠레 Solar Energy 전문투자형사모특별자산투자신탁	-	312
국내 신재생에너지 기업이나 펀드에 투자	KB신재생에너지사모특별자산투자신탁	473	413
	KB RPSFocus사모특별자산투자신탁	1,439	1,296
	KB RPSFocus사모특별자산투자신탁 제2호	304	348
	KB솔라에너지사모특별자산투자신탁	212	182
	KB솔라에너지사모특별자산투자신탁 제2호	563	369
	KB솔라에너지전문투자형사모특별자산투자신탁 제3호	369	538
	KB서울햇빛발전소사모특별자산투자신탁	83	-
	KB리뉴어블전문투자형사모특별자산투자신탁 제1호	259	137
	KB RPSFocus사모특별자산투자신탁 제3호	316	580
	KB군산수상태양광전문투자형사모특별자산투자신탁	57	388
하수관거정비 BTL사업에 투자	KB한반도BTL사모특별자산투자신탁 제1호	2,378	2,295
	KB국토사랑BTL사모특별자산투자신탁 제1호	2,279	2,191
	KB희망나눔사모특별자산투자신탁	419	412
	KB영남사랑사모특별자산투자신탁	39	51
환경시설 기업이나 자산에 투자	KB강릉하수관거사모특별자산투자신탁	163	151
	KB포항재이용수시설사모특별자산투자신탁	613	595
	KB농소하수처리수시설사모특별자산투자신탁	403	403
	KB그린인프라사모특별자산투자신탁	338	361
	KB광주SRF사모특별자산투자신탁	261	253
기타 친환경 투자	KB군산폐자원에너지화전문투자형사모특별자산투자신탁	-	27
	삼성글로벌클린에너지증권투자신탁제1호[주식-재간접형]	5	4
	멀티에셋글로벌클린에너지증권투자신탁[주식]	0.3	0.4
	미래에셋그린인덱스증권투자신탁[주식]	0.4	0.1
	삼성글로벌WATER증권투자신탁제1호[주식-재간접형]	4	3
알파에셋투모로우에너지증권투자신탁1호[주식]	0.1	0.1	
<b>합계*</b>	<b>12,136</b>	<b>13,327</b>	

\* 합계금액의 경우 반올림에 의한 차이 발생

## 신재생에너지 분야 투자 실적 (누적기준, 억 원)

		2017	2018
태양광발전	한화태양광발전3호펀드	400	400
	KIAMCO일본태양광펀드	500	500
	삼성OCI태양광사업펀드	500	500
	흥국태양광ESS사업펀드	300	300
	삼성미국태양광사업펀드	170	185
	교보약사태양광ESS사업펀드	300	300
	하나미국태양광사업펀드	183.5	200
	소계	2,353.5	2,385
풍력발전	영암 풍력발전사업	253.1	233.8
	거창풍력발전사업 리파이낸싱	98.3	98.3
	신광 풍력발전사업 프로젝트금융(포항신광풍력발전사업)	100	100
	영광백수 풍력발전사업 프로젝트금융	272.7	286.78
	경북영양풍력발전	250	-
	현대페루풍력발전펀드	220	-
	JB영양풍력발전펀드	317	317
	GS영양풍력연계ESS사업	50	-
	경주풍력발전 리파이낸싱	156	156
	KIAMCO울진풍력발전펀드	300	300
	소계	2,017.1	1,491.9
기타	경주환경에너지센터 민간투자사업	123.7	112.4
	부산광역시 생활폐기물 연료화 및 발전시설	36	26.4
	대구광역시 폐기물에너지화(SRF)시설 민간투자사업	226.2	226.2
	대전광역시 환경에너지종합타운 조성 민간투자사업	90.8	162.3
	석문국가산업단지 집단에너지사업 리파이낸싱	351	351
	부산연료전지발전	250	250
소계	1,077.7	1,128.3	
합계*	5,448.3	5,005.2	

\* 합계금액의 경우 반올림에 의한 차이 발생

고객  
지역사회  
**환경**  
임직원  
경제

**친환경 카드 (좌)**

	2017	2018
KB국민 그린카드*	139,767	233,752
KB국민 그린기업카드*	1,794	2,020
합계	141,561	235,772

\* 신용/체크카드 포함으로 연도말 유효카드수

**사회적 책임 투자 실적 (억 원)**

	2017	2018	
SRI(사회적 책임투자) 및 ESG(비재무적 요소인 환경, 사회, 지배구조) 투자	ABL액티브SRI증권투자자산탁[주식]	0.1	0.1
	KB ESG성장리더스증권투자자산탁[주식]	2.5	2.7
	마이다스책임투자증권투자자산탁[주식]	0.9	1.0
	코레이트트리플SRI증권투자회사[주식]	1.2	1.2
	신한BNPPTOP5아름다운SRI증권투자자산탁제1호[주식]	0.0	0.0
	NH-Amundi장기성장대표기업증권투자자산탁[주식]	0.4	0.5
	ABL기업가치향상장기증권투자자산탁[주식]	6.8	6.1
	IBK퇴직연금다보스글로벌고배당증권투자자산탁[주식]	1.2	1.0
	IBK퇴직연금다보스글로벌고배당40자투자자산탁[채권혼합]	2.2	1.6
합계*	15.2	14.0	

\* 합계금액의 경우 반올림에 의한 차이 발생

## 임직원

### 성별에 따른 전체 구성 (명)

	2016			2017			2018		
	남	여	계	남	여	계	남	여	계
총 임직원	16,530	14,226	30,756	15,620	12,867	28,487	15,467	12,990	28,457

### 계약 및 직급에 따른 구성 (명)

		2016	2017	2018
계약조건	임원	192	208	219
	정규직*	27,545	25,508	25,635
	계약직	3,019	2,771	2,603
직급**	부장~과장(L2 이상)	15,503	14,840	14,445
	사원~대리	15,061	13,439	13,793

\* 무기계약직 포함

\*\* 정규직 및 계약직 포함

### 다양성 (명)

	2016			2017			2018		
	남	여	계	남	여	계	남	여	계
보훈 직원	532	181	713	493	182	675	472	190	662
장애인 직원	285	80	365	279	100	379	271	67	338
외국인 직원	46	47	93	74	87	161	74	82	156
고졸 인재*	11	59	70	3	45	48	11	39	50
경력단절 여성*	-	146	146	-	218	218	-	84	84

\* KB국민은행 기준

### 육아휴직 (명)

	2016			2017			2018		
	남	여	계	남	여	계	남	여	계
육아휴직 인원	68	1,238	1,306	62	769	831	42	604	646
육아휴직 후 복귀 인원	43	780	823	28	400	428	35	711	746

고객  
지역사회  
환경  
임직원  
경제

**노동관행**

	2016	2017	2018
노동조합 가입비율* (%)	75.8	79.2	82.3
임직원 고충처리 해결건	480	596	109
임직원 만족도** (%)	71.5	84.5	73.9

\* KB국민은행 기준

\*\* 2017년부터 조사방법 변경

**산업재해**

	2016	2017	2018
산업재해 수	8	7	3
산업재해에 따른 결근일	53	115	49
결근율 (%)	0.0007	0.0016	0.0011

**교육\***

	2016	2017	2018
1인당 평균 교육시간	154	167	176
1인당 평균 교육비용 (만 원)	124	142	137

\* KB국민은행 기준

**윤리경영**

	2016	2017	2018	
윤리경영 1인당 교육시간	8.5	8.5	8.3	
비리 제보 건수	5	2	18	
행동강령 및 윤리규정 위반 건수*	금품수수	0	0	3
	내부통제 위반	29	59	23
	사생활 침해 및 인권위반	0	0	0
	소계	29	59	26
행동강령 및 반부패 정책위반에 대한 조치 건수*	감봉	14	4	9
	견책	0	15	3
	기타	23	40	7
	소계	37	59	19

\* 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.

세상을 바꾸는 금융

## 경제

### 재무 성과 (조 원)

		2016	2017	2018
총 자산		376	437	480
영업수익		25.4	39.2	42
당기 순이익		2.1	3.3	3.1
신용등급*	Moody's	A1	A1	Aa3
	Standard & Poor's	A+	A+	A+

\* KB국민은행 장기신용등급 기준, 이외 재무 성과는 전 그룹사 연결 데이터 기준

### 경제적 가치 배분 (억 원)\*

		2016	2017	2018
고객	예금 이자	24,766	23,459	30,417
주주 및 투자자	배당	4,980	7,667	7,597
종업원	급여, 복리후생비	37,756	37,686	38,744
지역사회	총 사회공헌 투자	398	552	1,304
정부	법인세	4,385	7,950	12,396
합계		72,284	77,314	90,458

\* 전 그룹사 연결 데이터 기준

고객  
지역사회  
환경  
임직원  
경제

### 조세 정보 (억 원)

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

	2018년			지역별 조세공과 (%)
	영업수익	영업이익	법인세비용**	
국내	415,535	41,963	12,229	98.65
중국	2,444	482	76	0.61
미국	1,108	(53)	13	0.11
베트남	248	95	19	0.15
영국	215	23	9	0.08
뉴질랜드	161	44	20	0.16
캄보디아	103	20	5	0.04
일본	103	70	24	0.20
라오스	82	20	0	0.00
싱가폴	13	0	0	0.00
인도네시아	231	6	0	0.00
국외기타*	28	5	0	0.00
합계***	420,271	42,675	12,396	100.00

\* 룩셈부르크 등

\*\* K-IFRS를 적용한 발생주의 기준

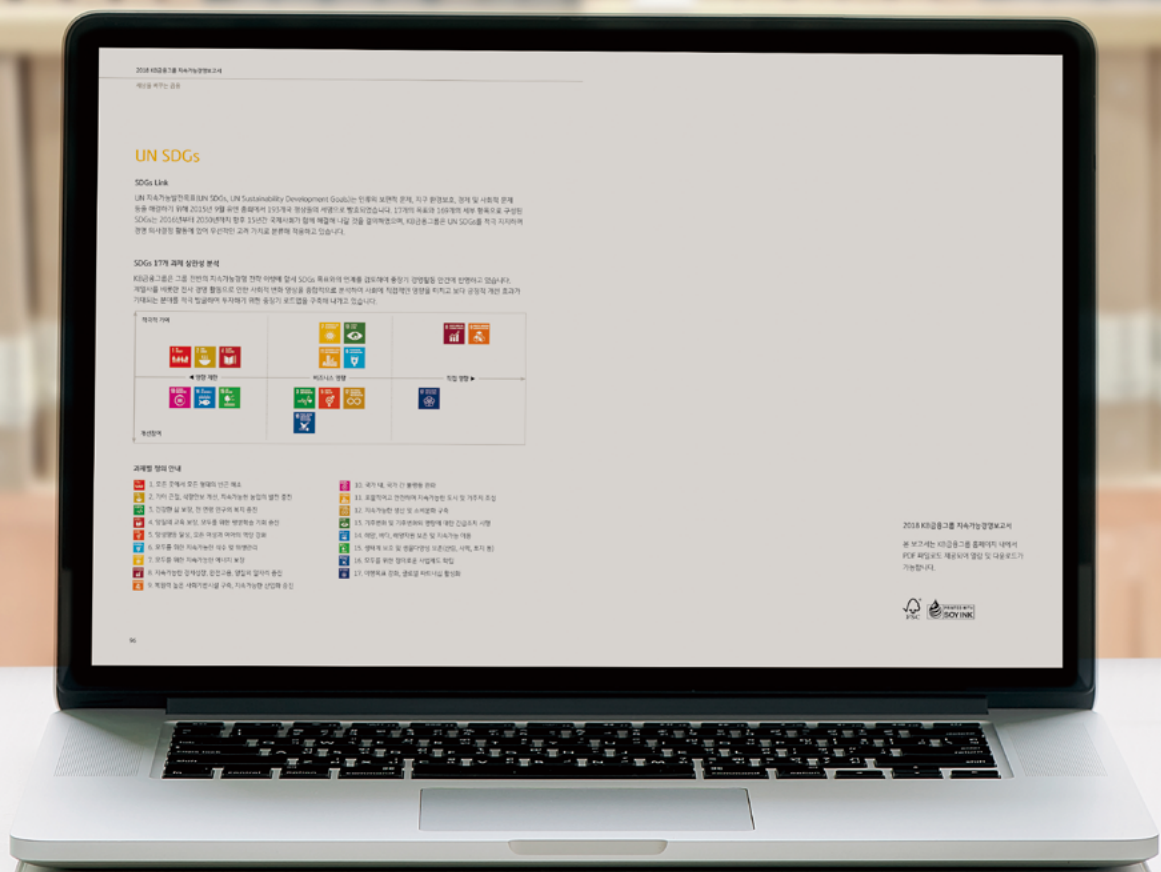
\*\*\* 합계금액의 경우 반올림에 의한 차이 발생

## 추가정보

90	GRI Index
92	제3자 검증 의견서
94	주요 이니셔티브 현황 및 가입 단체
96	UN SDGs







# GRI Index

## Universal Standards(GRI 100)

	지표	설명	페이지	SDGs
조직 프로필	102-1	조직 명칭	8-9	
	102-2	활동 및 대표 브랜드, 제품 및 서비스	8-9	
	102-3	본사의 위치	뒷표지	
	102-4	사업 지역	8-9	
	102-5	소유 구조 특성 및 법적 형태	8-9	
	102-6	시장 영역	8-9	
	102-7	조직의 규모	8-9	
	102-8	임직원 및 근로자에 대한 정보	84	
	102-9	조직의 공급망	38, 76	
	102-10	조직 및 공급망의 중대한 변화	해당사항 없음	
	102-11	사전예방 원칙 및 접근	66	
	102-12	외부 이니셔티브	94-96	17
	102-13	협회 멤버십	94-96	17
전략	102-14	최고 의사 결정권자 성명서	6-7	
	102-15	주요 영향, 위기 그리고 기회	66-67	
윤리성 및 청렴성	102-16	가치, 원칙, 표준, 행동강령	64	
	102-17	윤리 관련 안내 및 고충처리 메커니즘	64	
거버넌스	102-18	지배구조	58-63	
	102-19	권한 위임	62	
	102-22	최고 의사결정기구와 산하 위원회의 구성	62	
	102-23	최고 의사결정기구의 의장	62	
	102-24	최고 의사결정기구 추천 및 선정	60-61	
	102-25	이해관계 상충	58	
	102-26	목표, 가치, 전략 수립에 관한 최고 의사결정기구의 역할	62-63	
	102-27	최고 의사결정기구의 집단지식	58-60	
	102-35	보상 정책	63	
	이해관계자 참여	102-40	조직과 관련 있는 이해관계자 집단 리스트	70
102-41		단체협약	85	
102-42		이해관계자 파악 및 선정	70	
102-43		이해관계자 참여 방식	70	
102-44		이해관계자 참여를 통해 제기된 핵심 주제와 관심사	70	
보고서 관행	102-45	조직의 연결 재무제표에 포함된 entities(자회사 및 합작회사)의 리스트	8-9	
	102-46	보고 내용 및 토픽의 경계 정의	70-71	
	102-47	Material Topic 리스트	70-71	
	102-48	정보의 재기술	2	
	102-49	보고의 변화	2	
	102-50	보고 기간	2	
	102-51	가장 최근 보고 일자	2	
	102-52	보고 주기	2	
	102-53	보고서에 대한 문의처	뒷표지	
	102-54	GRI Standards에 따른 보고 방식	2	
	102-55	GRI 인덱스	90-91	
102-56	외부 검증	92-93		
경영 접근법	103-1	Material Topic과 그 경계에 대한 설명	14, 22, 30, 34, 48	
	103-2	경영 접근법과 그 구성 요소	14, 22, 30, 34, 48	

GRI Index

제3자 검증 의견서

주요 이니셔티브 현황 및 가입 단체

UN SDGs

Topic-specific Standards

경제 성과(GRI 200)

	지표	설명	페이지	SDGs
경제성과	201-1	직접적인 경제적 가치의 창출과 배분	86	8
	201-2	기후변화의 재무적 영향과 사업활동에 대한 위험과 기회	31-33	13
간접경제효과	203-1	공익을 위한 인프라 투자 및 서비스 지원활동	34-47	9
	203-2	중요한 간접적 경제 파급효과 및 영향	34-47	9
반부패	205-2	반부패 정책 및 절차에 관한 공지와 훈련	64-65	
	205-3	확인된 부패 사례와 이에 대한 조치	85	

환경 성과(GRI 300)

	지표	설명	페이지	SDGs
에너지	302-1	조직 내부 에너지 소비	78	7, 13
	302-4	에너지 소비 절감	31	7, 13
용수	303-5	용수 사용량	78	7, 13
배출	305-1	직접 온실가스 배출량(scope 1)	78	7, 13
	305-2	간접 온실가스 배출량(scope 2)	78	7, 13
	305-3	기타 간접 온실가스 배출량(scope 3)	78-79	7, 13
	305-5	온실가스 배출 감축	78-79	7, 13
폐기물	306-2	유형과 처리방법에 따른 폐기물	78-79	7, 13

사회 성과(GRI 400)

	지표	설명	페이지	SDGs
고용	401-1	신규채용과 이직	84	8
	401-3	육아휴직	84	
산업안전보건	403-2	위험 파악, 위험 평가 및 사고 조사	85	
	403-6	근로자 건강 증진	51	
훈련 및 교육	404-1	임직원 1인당 평균 교육 시간	85	4
	404-2	임직원 역량 강화 및 전환 지원을 위한 프로그램	54-55	4
다양성과 기회균등	405-1	거버넌스 기구 및 임직원 다양성	60, 62, 84	5
인권평가	412-2	사업과 관련된 인권 정책 및 절차에 관한 임직원 교육	68, 85	4
	412-3	인권 조항 또는 인권 심사 시행을 포함한 주요 투자 협약과 계약	68-69	12
지역사회	413-1	지역사회 참여, 영향 평가 그리고 발전프로그램 운영 비율	34-47	
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	사회적, 경제적 영역의 법률 및 규제 위반	해당사항 없음	

상품책임(금융산업부가지표)

	지표	설명	페이지	SDGs
상품포트폴리오	MA	금융 상품 및 서비스의 공정한 설계 및 판매에 대한 정책	14	
	FS7	사회적 가치를 제공하는 금융상품의 유형별 가치	83	12
	FS8	환경적 가치를 제공하는 금융상품의 유형별 가치	80-83	12, 13
지역공동체	FS14	장애인을 위한 금융서비스 접근성 강화 조치	19, 74	9, 10

## 제3자 검증 의견서

### 2018 KB금융그룹 지속가능경영보고서 독자 귀중

#### 서문

한국경영인증원(KMR)은 2018 KB금융그룹 지속가능경영보고서(이하“보고서”)의 검증을 요청받았습니다. 보고서의 작성 책임은 KB금융그룹 경영자에게 있으며, 본 한국경영인증원의 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 데이터에 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 적절하게 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.

## 주요 이니셔티브 현황 및 가입 단체

### UNEP FI (United Nations Environmental Programme Finance Initiative)



세계 45개 국가의 194개 금융기관이 참여하는 국제적인 이니셔티브로 UNEP 와 국제금융 섹터들 간의 유일한 국제 파트너십으로 200개에 가까운 금융기관 및 파트너 조직들이 함께 지속 가능성과 금융성과간의 연계를 발전 증진 시키기 위해 긴밀히 협력하고 있습니다. KB금융그룹은 분기별 UNEP FI Korea Group 정기 미팅을 통해 국내 금융기관들의 지속가능금융(Sustainable Finance)에 대한 인식제고 및 저변확대에 주력하고 있으며, 서명기관 참여와 서명기관 간에 활동 및 지식 공유의 장 활성화를 위해 노력하고 있습니다.

### 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.

**CDP (Carbon Disclosure Project)**



35개 유럽권 기관투자자들의 후원을 바탕으로 세계 시가총액 상위 500대 FT500 글로벌 인덱스 기업과 국내 시가총액 50대 기업을 대상으로 기업의 기후변화 관련된 기업의 위험 및 사업기회, 탄소배출 저감을 위한 방법과 연도별 감축 계획 등을 조사 발표합니다. KB금융그룹은 CDP 참여를 통하여 자사의 환경경영 정보를 투명하게 공개하고 이를 바탕으로 투자 및 대출을 반영하고 있습니다.

**TCFD (Task Force on Climate-related Financial Disclosures)**



G20의 요청으로 금융안정위원회(FSB)가 설립한 기후관련 재무정보 태스크 포스로, 금융기관 재무보고서상 기후변화 시나리오에 따른 자산평가 시스템 전략 마련 및 투자대상 기업에 미치는 영향과 관련된 정보 공개를 권장하고 있습니다. KB 금융그룹은 지배구조, 전략, 리스크관리 그리고 목표 및 지표 4가지의 필수 정보를 공개하여 관련된 위험과 기회에 대한 거버넌스 체계 구축에 힘쓰고 있습니다.

**주요 가입단체**

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

\* 협회비 지출액 : 2015년 84억, 2016년 97억, 2017년 106억, 2018년 102억 원

# 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> |
|---|--|



2018 KB금융그룹 지속가능경영보고서

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



