KB금융그룹

ESG Value & Impact

Environment
Social Responsibility
Corporate Governance

2020 KB금융그룹 지속가능경영보고서

About This Report

보고서 개요

KB금융그룹은 KB국민은행이 2009년부터 발간해 온 지속가능경영보고서를 2011년부터 그룹 차원으로 확대하여 매년 발간하고 있습니다. 2020 지속가능경영보고서를 통해 KB금융그룹의 ESG 성과 및 활동을 이해관계자에게 투명하게 공개하고 향후 ESG 가치 창출 방향성에 대해 공유하고자 합니다.

보고 기간

본 보고서는 2020년 1월 1일부터 12월 31일까지 한 해 동안의 KB금융그룹의 지속가능경영 활동과 성과를 담고 있습니다. 정보의 적시성 및 중요도에 따라 일부 항목의 경우 2021년 상반기의 내용을 포함하며, 정량적 성과는 연도별 추이를 파악할 수 있도록 2018년부터 2020년까지 3개년(일부 환경 데이터는 2017년부터 2020년까지 4개년) 데이터를 보고하고 있습니다.

보고 범위

본 보고서는 KB금융그룹 지주 및 13개 계열사의 지속가능경영 활동을 담고 있으며, 보고 범위는 본사 및 전 지점을 포함하고 있습니다.

보고서 작성 및 검증 기준

본 보고서는 지속가능경영보고서의 국제 보고 기준인 GRI(Global Reporting Initiative) Standards의 핵심 요건(Core Option)에 부합하도록 작성되었으며, 보고 기준은 100~103페이지에서 확인할 수 있습니다. 보고 내용의 신뢰성과 품질 향상을 위해 제3자 검증기관인 한국사회책임투자포럼(KoSIF, Korea Sustainability Investing Forum)의 검증을 받았으며, 검증의견서는 112~113페이지에서 확인할 수 있습니다.

문의처

KB금융지주 ESG전략부(02-2073-7822)

Awards and recognition

Member of Dow Jones Sustainability Indices Powered by the S&P Global CSA

DJSI World 지수
5년 연속 편입

KCGS 한국기업지배구조원

KCGS ESG 평가
최우수기업 선정
ESG 전 부문 A+

CDP

CDP 금융부문 섹터 아너스
4년 연속 수상

Bloomberg Gender-Equality Index 2021

블룸버그 양성평등지수
3년 연속 편입

FTSE4Good

FTSE4Good 지수
11년 연속 편입

Contents

Introduction

04 CEO's Message
05 CEO Briefing
08 KBFG at a Glance
09 2020 Performance Snapshot

ESG Focus

11 ESG 경영 전략
12 2020 ESG Scorecard
15 기후변화 대응
16 코로나19 고객 지원
17 고객권익 보호
18 고객 중심 디지털 혁신
19 여성인재 육성

Material Issues

21 고객: Supporting Our Customers
28 임직원: Valuing Our Employees
36 지역사회: Serving Our Communities
47 환경: Managing Climate Change
63 책임경영: Running a Responsible Business

Governance

70 지배구조

ESG Data Pack

78 고객
79 임직원
84 지역사회
87 환경
90 경제

Appendix

98 중대성 평가
99 이해관계자 소통
100 GRI Index
104 SASB Index
111 TCFD Index
112 제3자 검증의견서

Interactive PDF 사용자 가이드 본 보고서는 연관 웹 페이지 및 동영상 바로가기 등의 기능이 포함된 Interactive PDF로 발간되었습니다.

목차 페이지 이동 | 이전 페이지 이동 | 다음 페이지 이동 | 관련 동영상 이동

CEO's Message

KB금융그룹의 미션은 "세상을 바꾸는 금융"입니다.
저희가 만들어 나가고자 하는 고객의 행복과 더 나은 세상은 KB가 기업시민이자 금융회사로서 우리 앞에 놓인 문제들을 고민하고 해결하려는 노력을 할 때 현실화될 것입니다.

존경하는 이해관계자 여러분,

유례없는 혼돈과 불확실성의 시대가 계속되고 있습니다. 그 끝을 예측할 수 없을 정도로 어려운 시기에도 저희 KB금융그룹을 성원해 주시고 격려해 주시는 주주 및 고객님을 비롯한 모든 이해관계자 여러분들께 깊은 감사의 말씀을 드립니다.

코로나19 팬데믹은 인류가 지금껏 생존해 온 방식에 근본적인 질문을 던졌습니다. 그 질문은 이제 코로나를 넘어 기후변화, 인권, 불평등과 같이 특정 국가, 지역, 계층이 아닌 전 세계적인 보편적 아젠다로 향하고 있습니다. 공생共生하지 않으면 인류는 공멸共滅하고야 만다는 절박함이 국가, 기업, 시민의 생각과 행동을 바꾸고 있습니다.

기업을 둘러싼 지형도 많이 바뀌고 있습니다. 기업은 고객이 없으면 성장할 수 없고 지역사회가 없으면 상생할 수 없습니다. 최근 기업 주변에 매섭게 부는 ESG 열풍은 인류가 함께 맞닥뜨린 유례없는 이슈에 대해 기업이 더 무거운 책임을 느끼고 적극적으로 행동하라는 일침으로 느껴집니다.

KB금융그룹의 미션은 "세상을 바꾸는 금융"입니다. 저희가 만들어 나가고자 하는 고객의 행복과 더 나은 세상은 KB가 기업시민이자 금융회사로서 우리 앞에 놓인 문제들을 고민하고 해결하려는 노력을 할 때 현실화될 것입니다. 물론 저희만의 노력으로는 이 모든 문제를 해결할 수 없을 것입니다. KB와 이해관계자 여러분들이 머리를 맞대고 손을 맞잡는다면 우리가 바라는 미래에 한 걸음 더 가까이 다가갈 수 있다고 믿습니다.

KB금융그룹이 열 번 째로 발행하는 2020년 지속가능경영 보고서에는 이를 위해 지난 일 년간 저희가 기울인 노력의 성과가 담겨 있습니다. 저희의 이러한 노력이 세상을 인간답게 살 수 있는 곳으로 바꾸는 데 기여할 수 있기를 바라며 지금껏 해왔던 것처럼 묵묵히 최선을 다하겠습니다.

항상 KB금융그룹을 응원해 주시는 이해관계자 여러분들께 다시 한 번 감사드립니다.

KB금융그룹 회장 **윤종규**

윤 종 규

CEO Briefing. 01

ESG Finance

“
ESG 금융 상품 및 투자·대출을 강화해 나가겠습니다
”

KB금융그룹은 ‘2030년 ESG 상품·투자·대출 총 50조 원 달성’이라는 중장기 목표를 수립하고 ESG 금융 상품과 투자·대출을 확대해 나가고 있습니다. 지난 2020년에는 ESG 상품·투자·대출에서 22.95조 원에 달하는 성과를 이루었습니다. KB금융그룹은 친환경 금융 생태계 조성을 위한 ‘Green Leadership’을 지속적으로 강화하고자 합니다. 다양한 신재생에너지 투자·대출을 늘리고 고객 참여형 친환경 상품 등의 개발을 통해 파리기후협정 이행 목표 달성에 기여하고 금융산업 내 친환경 영향력을 확대해 나가겠습니다.

2020년 ESG 상품·투자·대출 규모
22.95조 원

2030년 ESG 상품·투자·대출 달성 목표
50조 원

CEO Briefing. 02

Securing Diversity

“
조직 내 다양성 확보를 위해 노력하겠습니다
”

KB금융그룹은 조직 내 다양성을 확보하기 위해 지속적으로 노력하고 있습니다. 여성 사외이사 2인을 선임함으로써 전문성과 다양성에 기반을 둔 양성평등 문화를 확산시켜 나가고 있습니다. 또한, 여성인재 개발, 직무 전문성 함양 및 여성 리더십 역량을 강화하기 위해 다양한 제도를 운영하고 있습니다.
KB금융그룹은 그룹 여성인력 양성 추진 전략인 ‘WE(Womans Empowerment) STAR’를 수립하여 제도, 역량, 균형, 관계 4개 분야별로 여성인재 육성을 지원하고 있습니다. 또한, 여성 팀장을 위한 Value-up 과정, 여성 리더 육성을 위한 KB사내대학 드림캠퍼스 운영 등 각 계열사별로 다양한 역량 강화 프로그램을 운영하고, 육아휴직 직원 대상으로 힐링 아카데미를 운영하는 등 제도적인 지원을 아끼지 않고 있습니다.
이러한 노력을 인정받아 KB금융그룹은 2021년 블룸버그 양성평등지수 기업으로 3년 연속 편입되었으며, 앞으로도 여성 역량강화 및 양성평등 문화 확산 등 다양성 확보를 위한 조직 문화 확산에 앞장서 나가겠습니다.

여성 사외이사

2인(금융업계 최초)

여성인력 양성 추진 전략

WE STAR

블룸버그 양성평등지수 기업

3년 연속 편입

CEO Briefing. 03

ESG Management

“
ESG 경영을 선도해 나가겠습니다
”

KB금융그룹은 ‘세상을 바꾸는 금융’이라는 미션을 바탕으로 환경, 사회, 기업지배구조 전 영역에 걸친 ESG 경영을 선도해 나가고 있습니다. 환경을 위한 기후변화 전략 고도화(E), 사회를 위한 책임 경영 내재화(S), 투명한 기업 지배구조 확산(G)이라는 3가지 ESG 전략 방향을 제시하고 영역별 중점 과제를 선정하여 추진하고 있습니다. ESG 경영의 실질적인 이행과 확산을 위해 이사회 내 위원회인 ESG위원회를 금융사 최초로 신설하였습니다. 특히, ESG위원회를 사외이사 전원 및 상임·비상임이사로 구성하여 ESG에 대한 외부 이해관계자의 시각을 반영하고 조직 내부의 실행력을 강화하였습니다. ESG위원회는 그룹의 ESG 전략과 정책을 수립하고 이행사항을 관리 및 감독하는 ESG 최고 의사결정기관으로서의 역할을 수행하고 있습니다. 그룹의 일관성 있는 ESG 전략을 전 계열사로 확산시켜 시행함으로써 리딩 금융그룹으로서 ESG 경영을 선도해 나가겠습니다.

금융사 최초
ESG위원회

한국기업지배구조원 기업지배구조 최우수기업
3년 연속 금융기관 1위

KBFG at a Glance

KB금융그룹은 국내 최대의 고객 기반과 네트워크를 갖춘 리딩 금융그룹으로, 다양한 고객 니즈에 부합하는 고객 중심의 원스톱 종합 금융 서비스를 제공하고자 13개 자회사가 1,570개의 국내 네트워크, 13개국 827개의 해외 네트워크를 통해 선도적인 영업활동을 펼치고 있습니다. KB금융그룹은 견고한 자본력과 폭넓은 네트워크, 오랜 경험을 통해 축적된 영업 노하우 및 리스크 관리 등 차별화된 경쟁력을 바탕으로 고객에게 신뢰받는 평생 금융파트너가 되고자 끊임없이 도전하고 있습니다. 고객 중심 경영에 대한 확고한 신념을 바탕으로 '세상을 바꾸는 금융-고객의 행복과 더 나은 세상을 만들어갑니다'라는 그룹 미션을 실현하기 위해 혁신과 도전을 멈추지 않습니다. 또한, 신속한 의사결정과 기민한 실행력을 바탕으로 끊임없는 혁신을 통해 차별적인 상품·서비스를 제공함으로써 가장 신뢰받고 인정받는 리딩 금융그룹으로 자리매김하기 위해 최선을 다하고 있습니다.

KB국민은행 디지털 금융을 선도하며 혁신적인 금융 서비스로 고객에게 차별화된 금융경험을 제공하고 있습니다.

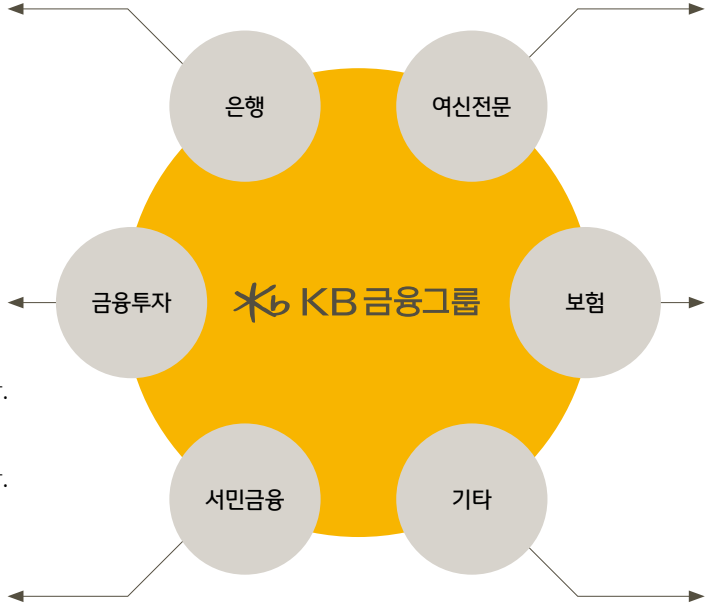
KB증권 초대형 종합 금융 투자회사의 상품 및 운용 경쟁력을 바탕으로 고객에게 최적의 금융 솔루션을 제공하고 있습니다.

KB자산운용 다양한 투자 포트폴리오 운용으로 고객에게 최고의 투자경험을 제공하고 있습니다.

KB부동산신탁 다양한 부동산 개발 포트폴리오를 통해 최적의 부동산 금융 솔루션을 제공하고 있습니다.

KB인베스트먼트 기업투자 전문 리딩 벤처투자회사로 투자 파트너의 역할을 충실히 이행하고 있습니다.

KB저축은행 대표적인 서민 금융기관으로 서민 맞춤형 상품 제공을 통해 포용적 금융을 실현하고 있습니다.



KB국민카드 다양한 금융 서비스 제공 및 신사업 혁신으로 고객 소비생활의 편의성 증대를 선도하고 있습니다.

KB캐피탈 국내 대표 자동차 할부금융 전문회사로 신규시장 및 글로벌 확장을 도모하며 디지털 경쟁력을 강화하고 있습니다.

KB손해보험 최적의 위험보장과 종합 금융컨설팅 서비스를 제공하며 다양한 금융상품 및 서비스를 제공하고 있습니다.

푸르덴셜생명 국내 최고 수준의 재무건전성과 차별화된 전문가 그룹을 통해 고객에게 맞춤형 종합보장 서비스를 제공하고 있습니다.

KB생명보험 방카슈랑스 채널을 중심으로 다양한 판매채널을 통해 쉽고 편리한 금융·보험 서비스를 제공하고 있습니다.

KB데이타시스템 업계 최고 전문성과 경험을 바탕으로 그룹 내 IT 파트너로서의 역할을 수행하고 있습니다.

KB신용정보 그룹 내 여신관리업무를 지원하며 금융거래의 원활한 순환 및 신용사회 정착을 위해 노력하고 있습니다.

2020 Performance Snapshot

고객

고객 수
3,552만 명

KB스타뱅킹 앱
월 실사용자
804만 명
(2020년 12월 기준)

국가고객만족도(NCSI)
1위 14회

임직원

1인 평균 교육 시간
98시간

여성인력 양성 추진 전략
WE STAR

KB국민은행, KB생명보험
가족친화기업

지역사회

사회공헌 활동 총액
2,073억 원

포용금융
5.54조 원

KB굿잡 일자리 연결
18,650명(누적)

환경

ESG 상품·투자·대출
22.95조 원

금융권 최초 전 계열사
탈석탄 금융 선언

탄소중립 전략
NET ZERO
S.T.A.R. 선언

경제

당기순이익
3.5조 원

배당금
6,897억 원

신용등급
A1 Moody's
A S&P

ESG Focus

- ESG 경영 전략
- 2020 ESG Scorecard
- 기후변화 대응
- 코로나19 고객 지원
- 고객권익 보호
- 고객 중심 디지털 혁신
- 여성인재 육성

ESG 경영 전략

KB금융그룹은 ESG 경영으로 이해관계자에게 더욱 신뢰받는 기업이 되고자 'KB GREEN WAVE 2030[1]'전략을 통해 2030년까지 ESG 상품·투자·대출을 50조 원으로 확대할 계획입니다. 또한, 중장기 탄소중립 전략인 'KB Net Zero S.T.A.R.'를 바탕으로 탄소중립을 추진할 것입니다. 그룹 내부 배출량은 2040년 탄소중립을 달성할 수 있도록 2030년까지 42%를 감축하고, 자산 포트폴리오는 2050년 탄소중립을 위해 2030년까지 33%를 감축할 예정입니다.

미션

세상을 바꾸는 금융

고객의 행복과 더 나은 세상을 만들어 갑니다

전략목표

환경·사회 책임 경영과 좋은 지배구조 확산을 통한
지속가능한 가치 및 고객 신뢰 제고

NET ZERO S.T.A.R. **탄소중립**
내부(2040년)
자산 포트폴리오(2050년)

KB GREEN WAVE 2030 **50조 원**
ESG 상품·투자·대출

전략방향

Environment
환경을 위한
기후변화 전략 고도화

Social Responsibility
사회를 위한
책임 경영 내재화

corporate Governance
투명한
기업지배구조 확산

중점영역

- 탄소 배출 저감 목표 설정 및 관리
- 환경 리스크 대응 관리
- 친환경 투자·대출 강화
- 친환경 금융 생태계 선도

- 사회공헌 확대
- 동반성장 및 상생 가치 실현
- 인권 및 다양성 존중
- 포용적 금융상품 확대

- 기업지배구조 투명성 제고
- 스튜어드십 코드 강화
- 지배구조 우수기업 상품· 투자 확대
- 종합적인 평가체계 구축

1 KB금융그룹은 대내외 이해관계자와의 일관성 있는 커뮤니케이션을 위해 ESG 경영 중장기 로드맵인 'KB GREEN WAY 2030'의 명칭을 'KB GREEN WAVE 2030'으로 변경하였습니다.

2020 ESG Scorecard

방향성	목표	추진 성과	SDGs
Environment 환경을 위한 기후변화 전략 고도화	**탄소중립 달성** **- 내부: 2040년** **- 자산 포트폴리오: 2050년**	■ 배출량[1] - 내부(Scope 1+2): 139,888tCO2eq - 자산 포트폴리오(Scope 3): 26,761,188tCO2eq(2019년 기준) ■ 신·재생에너지 사용량 471,128kWh ■ 직원과 고객이 함께하는 必환경 캠페인 'KB GREEN WAVE' 추진	7 AFFORDABLE AND CLEAN ENERGY 13 CLIMATE ACTION
	환경·사회 리스크 관리 원칙 수립 및 환경경영 체계 강화	■ 국내 금융그룹 최초 탈석탄 금융 선언으로 석탄화력 발전소 관련 배제 정책 적용 ■ 적도원칙 가입으로 대규모 프로젝트 파이낸싱 관련 환경·사회 리스크 관리 체계 도입 ■ ESG 투자 프로세스 고도화	7 AFFORDABLE AND CLEAN ENERGY 13 CLIMATE ACTION
	친환경 투자·대출 확대를 통한 그린 리더십(Green Leadership) 확보	■ ESG 상품·투자·대출 합계 22.95조 원[2] - ESG 상품: 6.01조 원 - ESG 투자: 3.90조 원 - ESG 대출: 13.03조 원	7 AFFORDABLE AND CLEAN ENERGY 13 CLIMATE ACTION
	환경 분야 글로벌 이니셔티브 활동을 통한 리더십 구축	■ NZBA(Net-Zero Banking Alliance) 설립을 위한 인큐베이션 그룹 참여 및 이행과제 수립 ■ NZBA 창립멤버로 가입 ■ EU Taxonomy[3] 기반의 상품별 가이드라인을 개발하는 워킹 그룹 참여 ■ 탄소배출량 감축 목표 수립 및 검증을 위해 SBTi[4] 및 PCAF[5] 가입	13 CLIMATE ACTION 17 PARTNERSHIPS FOR THE GOALS

1 배출량 유형
- Scope 1: 기업이 직접 소유통제하는 배출원에서 발생하는 직접적인 온실가스 배출
- Scope 2: 기업이 소비하는 구매 전력으로 인해 발생하는 간접적인 온실가스 배출
- Scope 3: 기업의 활동에서 기인하지만 타기업이 소유하거나 통제하는 배출원에서 발생하는 간접적 온실가스 배출

2 합계의 경우 반올림에 의한 차이 발생
3 EU Taxonomy: 지속가능금융 확대를 위한 친환경 경제활동 분류 기준
4 SBTi: 과학 기반 탄소배출 감축 목표 설정을 위한 방법론 제공
5 PCAF: 금융회사의 대출 및 투자와 연계된 온실가스 배출을 측정하기 위한 방법론 제공

방향성	목표	추진 성과	SDGs
Social 사회를 위한 책임 경영 내재화	**미래세대 가치 창출 확대를 위한 사회공헌 추진**	■ 「청소년의 멘토 KB!」 수혜 청소년 8,691명 ■ 온종일 돌봄지원 사업: 총 894개 교 1,446개 교실 조성	
	사회적 가치창출 확대를 통한 동반 성장 추진	■ KB굿잡 일자리 연결 누적 18,650명 ■ 경영에 어려움을 겪는 자영업자 및 예비창업자 대상 무료 경영컨설팅 누적 10,050건 제공 ■ 코로나19 피해 중·소상공인, 취약계층 지원	
	이해관계자의 인권 및 다양성 존중 강화	■ 블룸버그 양성평등지수 3년 연속 편입(2019~2021년) ■ 여성인력 양성 추진 전략 WE STAR 운영 ■ 육아휴직 후 복귀 임직원 4,882명	
	금융 취약계층 지원을 위한 안정된 금융 서비스 제공 및 자금공급 강화	■ KB새희망홀씨II, KB햇살론 등 취약계층 대상 여신상품 2.27조 원 지원 ■ KB국민재형저축 등 취약계층 대상 수신상품 3.27조 원 지원	

방향성	목표	추진 성과	SDGs
Governance 투명한 기업지배구조 확산	**기업지배구조 투명성 제고를 통해 건강한 지배구조문화 확산**	■ 한국기업지배구조원 기업지배구조 최우수기업 3년 연속 금융기관 1위 선정(2018~2020년) ■ GRI, SASB, TCFD 기반의 지속가능경영보고서 발간	12 RESPONSIBLE CONSUMPTION AND PRODUCTION
	적극적인 스튜어드십 코드 행사를 통한 투자기업의 가치 증대	■ ESG 의결권 행사 기준 수립하여 투자기업의 ESG 평가 및 이행 현황 모니터링 강화 ■ 국내 185개 기업에 대한 1,136건의 의결권 행사	12 RESPONSIBLE CONSUMPTION AND PRODUCTION
	지배구조 우수기업 상품·투자를 통한 지속가능한 가치 창출 확대	■ KB주주가치포커스펀드 누적 수익률 29.18% 달성(2020년 말 기준)	12 RESPONSIBLE CONSUMPTION AND PRODUCTION
	ESG 경영에 대한 종합적인 평가체계 구축	■ KB국민은행, 한국기업지배구조원과 ESG 우수기업 육성을 위한 업무협약 체결	12 RESPONSIBLE CONSUMPTION AND PRODUCTION

01 ESG Focus

NET ZERO S.T.A.R. | KB GREEN WAVE 2030

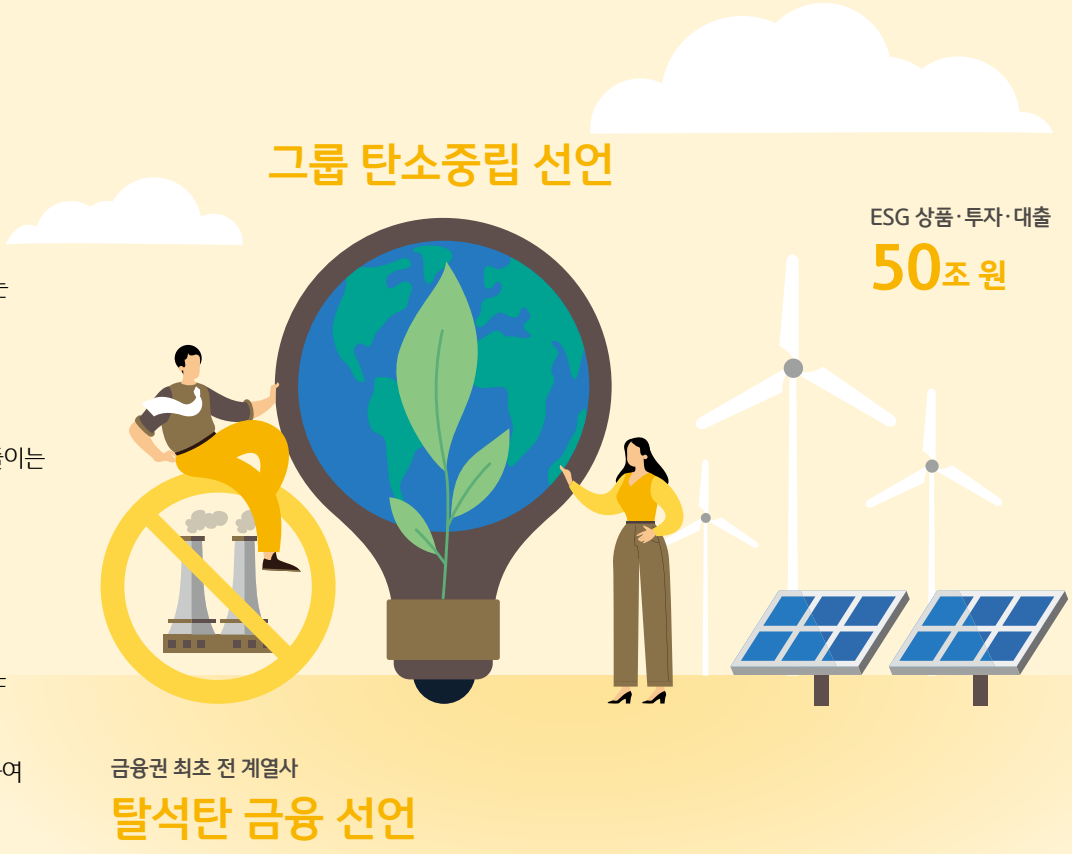
기후변화 대응

KB금융그룹이 만드는 깨끗한 세상이 한 발짝 다가옵니다.

KB금융그룹은 앞으로 10년간 ESG 상품과 투자, 대출을 50조 원까지 확대한다는 장기 프로젝트를 지난해부터 실천하고 있습니다. 프로젝트에는 단기적인 수익보다는 환경이라는 더 큰 미래 가치를 좇는 KB금융그룹의 철학이 담겨 있습니다. 국내 금융권 최초로 전 계열사가 참여한 '탈석탄 금융' 선언은 이러한 KB금융그룹의 신념에서 비롯됐습니다. 석탄화력발전소는 국내 이산화탄소 배출량의 30%, 초미세먼지 배출량의 11%를 차지하는 기후변화의 가장 큰 원인입니다. KB금융그룹은 국내외 석탄화력발전소 건설을 위한 신규 사업 참여를 중단하는 한편, 기존의 석탄 관련 사업 비중을 줄이는 노력을 하고 있습니다. 동시에 저탄소 및 신재생에너지와 관련된 투·융자를 늘릴 예정입니다.

KB금융그룹은 녹색미래를 향해 나아갑니다.

지구 온도 상승 폭을 1.5℃ 이하로 제한하는 파리기후협정에 적극 동참하고자 SBTi와 PCAF 등 글로벌 이니셔티브에 가입해 실천하는 기업으로 거듭납니다. KB금융그룹은 국내 금융사 최초로 PCAF 방법론을 활용하여 측정한 자산 포트폴리오 배출량을 공개하고 중장기 탄소중립 추진 전략인 'KB Net Zero S.T.A.R.'를 선언하였습니다. 'KB Net Zero S.T.A.R.'는 친환경 기업을 육성 및 지원(Support)하여 저탄소 경제로의 전환(Transform)을 가속화하고, 파리기후협약의 적극적 이행(Align)을 통해 환경을 복원(Restore)하겠다는 KB의 의지를 담았습니다. KB금융그룹은 환경을 먼저 생각하는 친환경 녹색 금융서비스를 제공하며 저탄소 경제로의 전환에 힘을 더하겠습니다. 기업과 소비자, 지구가 공존할 수 있는 사회를 만들기 위해 꾸준히 나아갈 것입니다.



02 ESG Focus

코로나19 고객 지원

KB금융그룹은 코로나19 팬데믹이 기업뿐 아니라 사회 전반에 미치는 영향을 고려하여 그룹 차원의 종합 지원 대책을 수립·시행하기 위해 계열사 대표이사와 지주 임원들로 구성된 '비상경영위원회'를 신설하였습니다. KB금융그룹은 위기 극복을 위해 신속한 대응 체계를 확립하고 고객과 지역사회의 피해 최소화에 최선을 다하고 있습니다.

특히 코로나19의 타격으로 매출 감소의 고통에 시달리는 중소기업과 영세가맹점을 위한 금융지원을 실시하는 한편, 물품과 키트를 제공하고 통신 서비스를 할인하는 등 다각적인 비금융 지원에도 적극적으로 동참하였습니다.

'전하는 마음, 피어나는 희망' 역시 KB국민은행이 코로나19 위기에 놓인 국민에게 희망을 전하기 위해 실천한 캠페인으로, 이를 통해 소상공인을 지원하고 취약계층에 방역 용품을 전달했습니다.

KB금융그룹은 지속적인 노력으로 정부와 지역사회, 국민들이 코로나19 위기를 헤쳐 나갈 수 있도록 아낌없이 지원할 계획입니다.

금융으로 사회에 기여합니다.

금융지원

대국민 금융지원

기업 및 소상공인
- 신규 대출 및 상환 유예 **19조 3,880억 원** (2021년 5월 말 누적 기준)
- 영세가맹점주 카드 결제대금 청구 유예

고객
- 6개월 보험료 납입 유예
- 약관 대출 이자납입 유예

ESG 채권을 통한 지원 확대

- KB국민은행, 코로나19 금융지원을 위한 **4천억 원** 규모 채권(Social Bond) 발행
- KB국민은행, 코로나19 대응 **5억 달러** 규모 지속가능채권(Sustainability Bond) 발행
- KB국민카드, 코로나19 피해 중소가맹점 지원을 위한 **2.5천억 원** 규모 채권(ESG Bond) 발행

나눔 활동에 적극 동참합니다.

사회공헌 활동

소상공인 지원

- 소유건물 입주 소상공인 대상 **임대료 감면**
- **지역경제 활성화**를 위한 임직원 온누리 상품권 지급
- 화훼농가 돕기 릴레이 캠페인

취약계층 지원

- **마스크 및 방역 용품 지원**
- 저소득층 12,000가구 대상 **의약품 배송 서비스 무료 지원**
- Liiv M **통신비 지원** 및 데이터 무제한 유심칩 800개 제공

03 ESG Focus

고객권익 보호

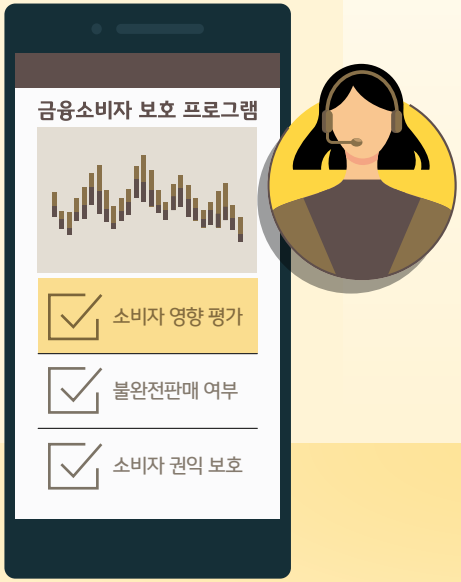
고객중심경영은 KB금융그룹이 추구하는 핵심가치입니다. KB금융그룹은 소비자의 권익 보호를 위한 제도를 갖추고 이를 시행하기 위해 노력합니다.

그 일환으로 KB국민은행은 지난 2020년 '소비자권익강화 자문위원회'를 설치·운영하며 금융소비자 보호에 주력하고 있습니다. 자문위원회는 더 나은 소비자보호 제도와 프로세스를 고민하고 소비자가 원하는 신규 상품과 서비스 개발을 위해 소비자 영향분석 및 사전점검을 수행합니다. 자문위원회의 결과는 소비자보호 정책에도 적극적으로 반영하고 있습니다.

KB증권은 사모펀드 환매 중단으로 어려움을 겪은 고객들에게 같은 일이 반복되지 않도록 내부통제와 소비자보호 조직을 탄탄하게 정비했습니다. 뿐만 아니라 모든 상품판매의 과정에 소비자보호 체계 시스템을 도입하는 등 프로세스 개선에도 앞장서고 있습니다.

KB증권 소비자보호 실천 활동

- 대표이사 직속 **소비자보호본부** 신설 및 금융소비자보호총괄책임자(CCO) 별도 선임
- 금융소비자보호협의회 상위협의체로 **금융소비자보호위원회** 신설
- WM상품위원회 내 **WM상품실무심의회** 신설, 상품 리스크 및 소비자 영향평가 수행
- 불완전판매 모니터링 및 AMS(Advanced Monitoring System) 구축·운영
- 금융취약계층에 대한 소비자 영향 평가 의무화
- 영업점 성과지표 평가항목 중 소비자보호항목 비중 지속 확대 반영
- 금융소비자 권익보호 및 피해예방 교육 실시



04 ESG Focus

고객 중심 디지털 혁신

KB금융그룹 디지털 혁신 전략의 중심에는 고객이 있습니다.

기술의 혁신도 중요하지만, 그에 앞서 고객에게 더 나은 가치와 혜택을 제공하겠다는 생각은 KB금융그룹이 디지털 혁신에 투자하는 가장 큰 이유입니다.
KB금융그룹은 디지털 기술을 활용해 고객의 편의를 높이는 다양한 서비스를 끊임없이 개발해 고객이 원하는 혜택을 제공하는 일에 앞장설 것입니다.

마이데이터

KB국민은행 및 KB국민카드
마이데이터 사업자 본허가 취득

- 2021년 1월 KB국민은행과 KB국민카드 마이데이터 사업자 본허가 취득
- KB국민은행, 마이데이터를 기반으로 데이터 분석 역량과 자산관리 노하우를 결합하여 개인화된 자산·지출·목표 관리 및 특화서비스 제공
- KB국민카드, 마이데이터 기반 130여 개 금융기관의 정보를 연동한 'Liiv Mate 3.0'을 통해 최적의 맞춤형 금융상품 솔루션 제공

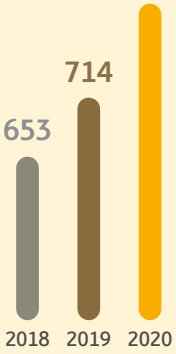
모바일인증서

KB모바일인증서 유효 발급자
796만 명

- 국내 금융그룹 최초 사설 인증서로 누적 가입고객 796만 명 돌파(2021년 5월 기준)
- 금융기관 유일한 공공분야 전자서명 시범사업자로 선정

Digital Platform

KB스타뱅킹 월 실사용자
804만 명 돌파



- 고객중심의 UI/UX 개선, 디지털 품질관리 강화를 통해 KB스타뱅킹 앱 월 실사용자 804만 명 돌파(2020년 12월 기준)

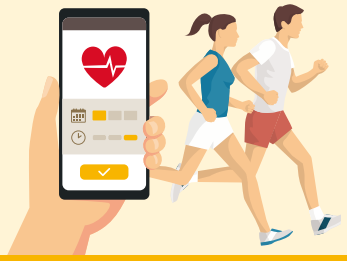
Digital Payment

모바일 금융서비스
KB Pay

- 기존 앱카드의 결제 편의성과 확장성을 높이고 송금과 환전 등 금융서비스에 멤버십 기능을 추가한 'KB Pay' 출시

헬스케어 서비스

KB손해보험
종합 디지털 헬스케어 서비스



- KB손해보험, 업계 최초 데이터활용 자문 및 데이터셋 판매 자격 획득
- 건강 데이터를 활용한 디지털 헬스케어 서비스 예정

05 ESG Focus

여성인재 육성

국내 금융지주사 최초로 두 명의 여성 사외이사를 보유한 KB금융그룹은 양성평등의 시대를 이끌어갑니다. 차별 없는 환경에서 성별에 구애받지 않고 평등하게 일하고 인정받는 세상을 위해 끊임없이 고민하고 실천합니다.

KB금융그룹은 여성 인재 육성을 위한 교육과 여성 인재 중용을 통한 양성평등을 실천함으로써 여성역량강화원칙(WEPs)의 공식 지지 기관으로 입지를 다졌습니다. 또한 'WE STAR' 제도를 수립해 제도, 역량, 균형, 관계 분야별로 여성 인력 양성 체계를 강화했습니다.

KB국민은행과 KB증권은 공정한 사회를 만들고 경제의 성장 잠재력을 높이기 위해 여성가족부와 '성별균형 포용성장 파트너십'을 체결하고 사내 성차별 방지, 관리자급 여성 직원의 확대, 여성의 워라밸 지원 등 실효성 있는 제도를 확립하여 추진하고 있습니다.

KB금융그룹은 이러한 노력과 성과를 인정받아 2021년 블룸버그 양성평등지수 (Bloomberg Gender-Equality Index) 기업으로 3년 연속 편입되었습니다. KB금융그룹은 차별 없는 평등한 세상을 위해 꾸준히 앞으로 나아갈 것입니다.

Bloomberg Gender-Equality Index 2021

블룸버그 양성평등지수(2019~2021년)
3년 연속 편입

Material Issues

- 고객: Supporting Our Customers
- 임직원: Valuing Our Employees
- 지역사회: Serving Our Communities
- 환경: Managing Climate Change
- 책임경영: Running a Responsible Business

고객: Supporting Our Customers

빅데이터(Big Data)와 인공지능(AI) 등 디지털 기술의 발전으로 금융 서비스의 혁신이 빠르게 진행되고 있습니다. 또한, 저성장·저금리 시대가 지속됨에 따라 시장이 변화하는 흐름을 파악하고, 고객의 새로운 요구에 부합하는 상품과 서비스를 제공하지 않으면 지속가능한 성장을 이룰 수 없습니다. KB금융그룹은 고객중심경영을 핵심가치로 인식하고 고객만족도 제고에 노력하고 있습니다. 급변하는 디지털 환경에 대응하여 변화와 혁신을 통해 고객접근성을 강화하고 금융의 새로운 가치를 창출하고 있습니다. 또한, 고객들이 안심하고 KB와 거래할 수 있도록 그룹 차원의 소비자 보호 및 정보보호 체계를 구축·실행하고 있습니다.

01

고객의 새로운 경험을 여는 디지털 혁신

235만 명

KB바이오인증 서비스 가입 고객

디지털 혁신 가속화를 위한 플랫폼 조직 개편

KB국민은행은 디지털 혁신의 가속화를 위해 대대적인 조직개편을 실시하였습니다. 사업 조직과 기술 조직이 함께 일하는 25개 플랫폼 조직을 8개 사업 그룹 안에 신설하고 디지털, 정보 기술, 데이터로 구분되어 있던 조직을 고객 관점에 맞춰 플랫폼 조직으로 개편하였습니다. 과거 단일 조직 중심으로 진행되었던 디지털 사업을 은행 차원의 디지털 혁신으로 추진할 계획이며, 이를 통해 넘버원 금융 플랫폼 기업으로 도약하고자 합니다.

KB바이오인증 서비스

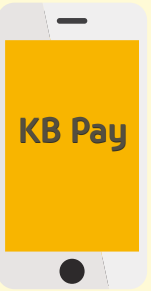
'KB바이오인증(손쉬운뱅킹) 서비스'는 카드나 통장 없이도 창구와 자동화 기기에서 출금 거래는 물론 신분증 없이 금융 업무가 가능한 서비스로, KB국민은행은 금융권 최초로 모든 영업점 창구에 바이오인증 인프라를 구축하였습니다. KB바이오인증 서비스 가입 고객은 2020년 12월 말 기준 235만 명으로, 바이오인증 서비스를 주도하고 있습니다. 앞으로도 편의성과 안정성을 지속적으로 높여갈 예정입니다.

KB모바일인증 서비스

KB모바일인증서는 공인인증서를 대체하기 위해 KB국민은행이 자체 기술로 개발하였으며, 국세청 홈택스, 정부24, 국민신문고 등의 공공사이트에서 사용 가능한 은행권 대표 인증서입니다. KB국민은행은 2019년 7월 'KB모바일인증서'를 출시하여, 2020년 12월 은행권 최초로 행정안전부 주관 공공분야 전자서명 시범사업자로 선정되었습니다. KB모바일인증서는 유효기간이 없어 매년 갱신해야 하는 번거로움을 해소하는 등 고객 편의성을 강화하였으며, 디지털 소외계층도 1회 신청만으로 쉽게 발급받아 활용 가능하도록 하였습니다.

KB Pay

KB국민카드는 2020년 기존 앱카드 대비 결제 편의성과 확장성을 높이고 송금, 환전 등 다양한 금융 서비스와 멤버십 기능을 추가한 종합 금융 플랫폼인 'KB페이(KB Pay)'를 출시하였습니다. KB페이는 스마트폰 앱 하나로 신용카드와 체크카드는 물론 계좌, 상품권, 포인트 등 8가지의 결제수단을 등록하여 사용할 수 있으며, 마그네틱보안(MST), QR코드, 바코드, 근거리무선통신(NFC) 등 다양한 지급결제 방식이 탑재되어 오프라인 가맹점에서도 플라스틱 카드 수준의 결제 편의성과 범용성을 확보하였습니다. 또한, 급변하는 시장 상황에 빠르게 대응하기 위해 앱 구동속도를 2배 향상시키고 클라우드 기반 지급결제 및 토큰화(TSP) 시스템을 구축하였습니다.



KB국민은행 디지털 셀프점

디지털 셀프점

KB국민은행은 디지털 요소를 강화한 새로운 형태의 자동화 코너 '디지털 셀프점'을 오픈하였습니다. 차별화한 디자인이 적용된 뉴 디지털 현금자동입출금기(ATM), 고객 스스로 은행 업무 처리가 가능한 STM(Smart Teller Machine), 대형 디지털 사이니지(Digital Signage) 등의 다양한 디지털 기기가 배치되었으며, 스마트 매니저가 디지털 기기 사용이 어려운 고객을 도와드립니다. 특히 고객의 이용 패턴과 심리적 측면을 연구하여 남녀노소 누구든 쉽고 빠르게 이용할 수 있는 거래화면을 구성하는 등 차별화된 금융 서비스를 제공하고 있습니다.

KB모바일브랜치

KB국민은행은 앱 설치나 공동인증서 없이 모바일 웹을 통해 금융서비스 이용이 가능한 'KB모바일브랜치'를 출시하였습니다. KB모바일브랜치를 통해 예적금, 퇴직연금, 가계대출, 카드 등 다양한 상품 가입이 가능하며 향후 이용 가능한 상품과 서비스를 지속 확대할 예정입니다. 모바일브랜치는 고객의 영업점 대기 시간을 줄이고 다양한 디지털 금융서비스를 제공하여 고객 편의를 확대하였습니다.

금융·통신 융합서비스, Liiv M

KB국민은행은 금융권 최초로 금융·통신 융합서비스인 'Liiv M(리브모바일)'을 출시하였습니다. 또한, 혁신을 통한 새로운 혜택을 고객에게 제공하고 편의성을 높이고자 다양한 서비스를 출시하고 있습니다. Liiv M 통신서비스 이용이 금융상품 우대금리로 이어지는 'The주는 적금'을 출시하였으며, 질병, 재해 등으로 인한 후유 장해 발생 시 통신요금을 보장해주는 '통신비 보장보험', 피싱에 대한 금전 피해를 보상해주는 '피싱보험'과 통화 중 ATM 인출이 제한되는 '보이스피싱 예상 서비스'를 출시·운영하여 기존 금융·통신사 어디에서도 경험하지 못했던 새로운 상품과 서비스를 제공하고 있습니다.

대고객 챗봇 서비스 고도화

KB국민은행은 인공지능 기술을 활용한 금융 챗봇 서비스인 '챗봇 비비'를 고도화하여 개인형 맞춤 고객 서비스를 제공하고 있습니다. 챗봇 비비는 실제 직원처럼 과거 가입 경험이나 보유상품, 검색 이력 등을 바탕으로 고객에게 적합한 맞춤 상품을 추천하고, 뱅킹 업무 처리를 더 편리하게 할 수 있도록 도와줍니다.

02

안전한 거래를 위한 정보보호 강화

정보보안 체계

KB금융그룹은 고객 정보를 보호하기 위해 사이버 위협에 선제적으로 대응하고 있습니다. 2020년에는 IT 신기술 및 정보보호 규제의 변화에 따라 발생하는 보안 위협을 최소화하고 고객 신뢰를 확보하기 위해 KB금융그룹 정보보호 중장기 전략을 수립하였습니다. 또한, 대표이사는 매월 실시한 보안 점검에 대한 결과 및 보완 계획을 보고받고, 그룹 차원의 정보보호 이슈에 대응하고 있습니다. KB금융그룹은 KB금융지주에 정보보호부를 별도 운영하여 그룹 정보보호 공동사업과 계열사 현장점검 등 그룹의 정보보호 역량 강화에 집중하고 있습니다. 또한, 독립적인 사이버보안 체계 유지를 위해 KB금융지주를 비롯한 KB국민은행, KB증권, KB손해보험, KB국민카드 등 주요 계열사는 최고정보관리책임자(CIO, Chief Information Officer)와 정보보호최고책임자(CISO, Chief Information Security Officer)를 분리하여 임명하고 있습니다.

정보보안 사고 대응

KB금융그룹은 개인정보 유출 대응 매뉴얼에 따라 고객 개인정보 유출 시, 그 피해가 확산되는 것을 방지하기 위해 신속한 대응 체계를 구축하고 있습니다. 본부부서 및 영업점에서 정보 유출 사고를 인지한 경우 정보보호부서로 해당 사실을 알리고, 정보보호부서는 대응 조직을 소집하여 사고 대응 및 정부기관 신고 등 필요절차를 이행하며, 정보보호 관련 규정 위반에 대한 임직원 제재기준을 별도로 마련하여 시행 중입니다. 또한, KB국민은행은 개인정보 유출 및 오남용 방지를 위해 '개인정보보호 통합관리시스템'을 구축하여 체계적인 모니터링·점검 활동을 수행하고 있습니다. 2020년에는 정보보안 및 사이버보안 관련 위반 사실이 없습니다. 아울러 IT 인프라 사고현황을 관리하고 있으며, 2020년도에 벌금 또는 과태료를 부과받은 사항이 없습니다.

사이버 보안 강화

KB금융그룹은 홈페이지, 앱, 주요 업무시스템에 대해 모의 해킹 등을 통한 취약성 점검을 정기 및 수시로 실시하고 있습니다. 특히, 전자금융기반시설 취약성 분석 평가 (연 1회), 공개용 홈페이지 취약성 점검 및 모의해킹(연 2회), 임직원 이메일 모의훈련(분기 1회), 악성메일 대응훈련(연 2회) 등 대외 침해사고 대응을 위한 다양한 취약성 점검 및 모의해킹을 실시하고 있습니다. 또한, 발견된 취약점에 대한 조치계획을 수립하고 조치완료 여부에 대한 사후점검을 이행하고 있습니다.

정보보호 및 개인정보 보호 인증

KB국민은행은 2009년 정보 보안 관련 인증인 ISO27001을 취득하고, 2011년 IT 서비스 운영 관련 ISO20000 인증과 사업연속성 관리 관련 BS25999 인증을 취득하였습니다. KB국민은행은 위 3개 국제 인증을 취득한 첫 번째 국내 은행입니다. 한편, KB금융지주, KB국민은행, KB증권, KB손해보험, KB국민카드 및 KB생명보험은 각각 국내 정보보호 관리체계 인증인 ISMS 인증을 2013년부터 2020년 사이에 취득하였습니다. 또한, 2017년 KB증권이 ISO27001 인증을 취득하고, KB국민카드는 신용카드 데이터 보호 관련 PCI DSS 인증을 취득하였습니다.

정보보호 교육

관련 법규에 따라 정보보호 교육시간을 충족할 수 있도록 매 반기 금융보안원에서 제공하는 사이버 교육을 실시하고 있습니다. KB금융그룹 임직원은 연간 임원 3시간 이상, 일반직원 6시간 이상, IT 담당직원 9시간 이상, 정보보호업무 담당직원 12시간 이상, CISO 6시간 이상의 교육을 이수하고 있습니다.

03

고객 가치를 더하는 고객중심경영

고객 의견 청취

KB금융그룹은 '고객중심경영'을 핵심가치로 인식하고 고객 중심의 금융서비스 혁신을 위해 노력하고 있습니다. 이를 위해 고객 만족도 조사 및 다양한 고객 소통 채널을 통해 고객 의견을 청취하고, 이를 경영 활동에 반영하여 고객가치를 향상시켜 나가고 있습니다. KB국민은행은 설문참여 대상 선정 및 설문 안내 발송의 전 과정을 전산으로 구현한 '고객경험 모바일조사 시스템'을 구축하였습니다. 이를 통해 대면 또는 비대면 경험 중 고객에게 발생하는 불편사항을 개선해 나가는 '고객경험관리'를 시행함으로써 서비스를 이용하는 고객의 경험을 보다 신속하게 확인할 수 있게 되었습니다. 또한, 2020년 하반기 '고객경험 CASE 조사'를 신설하여 특정 상품, 서비스 등을 실제 이용한 고객을 대상으로 각 사례별 만족도 및 이용경험에 대한 집중적인 고객경험을 청취하고 불편사항 개선을 추진하고 있습니다.

1위 14회

국가고객만족도(NCSI)

고객만족도 제고 성과

KB국민은행은 국가고객만족도(NCSI) 조사에서 은행권 최초로 1위를 14회 달성하였습니다. 이는 '고객이 중심이 되는 KB국민은행'을 만들기 위해 고객 행복을 최우선으로 생각하고 끊임없이 은행의 상품·서비스·프로세스를 혁신하는 노력을 통해 이뤄낸 결과입니다. KB국민은행은 정기적으로 영업점 고객만족도(CSI) 조사를 실시하여 그 결과를 고객서비스 개선에 활용하고 있습니다. 고객만족도 조사 결과는 매년 평균 95점 이상의 득점을 유지하고 있습니다(2017년: 96.25점, 2018년: 95.87점, 2019년: 95.62점). 2020년은 코로나19 감염 확산 방지를 위해 고객 접촉을 최소화하고자 영업점 방문 고객 대상 고객만족도 조사를 실시하지 않았으나, 은행 전체 서비스의 개선사항 도출을 위한 조사를 지속적으로 실시하였습니다.

고객 제안 제도

KB금융그룹은 고객 목소리를 그룹의 운영에 반영하기 위한 프로세스인 '고객 제안' 제도를 새롭게 오픈하였습니다. 기존의 고객 불편 접수에서 나아가, 고객이 상품·서비스·제도 개선·신규 사업 등 어떤 주제도 자유롭게 제안할 수 있도록 지원하고 있으며, 접수된 의견은 분석과 검토를 거쳐 상품·서비스 개선 등 실제 경영활동에 반영할 예정입니다.

고객 커뮤니케이션 채널

구분	채널	활동
KB국민은행	KB국민팬슈머	Survey, 활동과제, FGI(Focus Group Interview) 등을 활용한 고객 의견 청취 및 상품·서비스 개선
	KB캠퍼스스타	20대 타깃의 디지털 콘텐츠 기획·제작·홍보 및 다양한 아이디어 제안
	KB골든라이프 고객자문단	시니어 고객의 세밀한 니즈 파악 및 개선을 위한 상품과 서비스, 금융거래 불편사항 등에 대한 의견 전달
KB손해보험	KB희망 서포터즈	고객 접점 서비스 점검의 정기 과제 수행과 상시 의견청취를 통한 고객의 제안사항을 경영에 반영
KB국민카드	The Easy Talker	정기 간담회, 수시과제 수행, 신상품 및 신규서비스 FGI(Focus Group Interview) 참여 등을 통해 생생한 현장의 목소리 전달
KB증권	KB star 메신저	신규 출시 상품 및 서비스 등의 활동과제 선정, 고객 의견 반영 및 소비자 중심 서비스 개선

04

고객의 권리를 지키는 금융소비자 보호

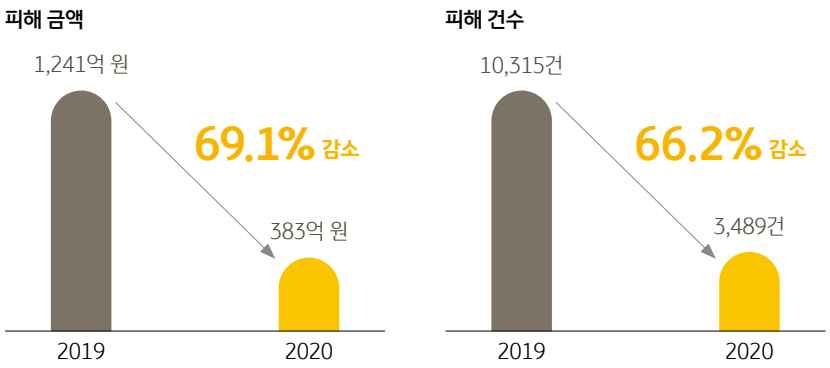
금융소비자 보호를 위한 AI금융상담시스템 구축

KB국민은행은 금융소비자 보호를 위해 'AI금융상담시스템'을 구축하였습니다. AI금융상담시스템은 상품 판매 시 고객에게 정확한 상품 설명을 진행하고 적법한 판매 절차를 준수하기 위한 서비스입니다. TTS(Text to Speech) 및 STT(Speech to Text) 기술을 활용한 본 시스템은 고객의 투자 성향에 적합한 상품을 추천하고 설명 내용을 녹취하여 불완전판매 현황을 모니터링할 수 있습니다. 또한, AI가 상담내용을 실시간으로 분석하여 상담 진행 과정에서 불완전판매 여부를 자체 점검한 결과를 직원에게 직접 안내해주는 기능을 은행권 최초로 도입하였습니다.

보이스피싱 피해 방지

KB금융그룹은 보이스피싱으로부터 고객의 자산을 보호하기 위해 노력하고 있습니다. KB국민은행은 보이스피싱 예방을 위해 고객의 금융거래 패턴과 자금흐름을 실시간으로 분석하여 보이스피싱 징후를 탐지하는 '신모니터링 시스템'을 중심으로 종합적인 보이스피싱 예방 시스템을 구축하였습니다. 또한, 전 직원 대상 보이스피싱 사례와 대응방법 교육을 주기적으로 실시하고, 피해예방 노력이 높은 지점과 직원을 대상으로 포상과 평가 인센티브를 부여하고 있습니다. 그 결과 보이스피싱 피해 금액은 69.1%, 피해 건수는 66.2% 감소하는 성과를 이루었습니다.

보이스피싱 피해 방지 성과



신탁·펀드 고객자산 리스크 관리 강화

KB국민은행은 신탁·펀드 등의 고객자산에 대한 리스크 관리 업무를 리스크 관리 부서로 이전하여 리스크 관리 역량을 강화하였습니다. 또한, 은행 고유자산에 대한 리스크 관리 정책에 준하는 의사결정 협의체를 신설하여 적극적으로 신탁·펀드 고객자산 리스크를 관리하고 있습니다. 신설된 신탁·펀드 고객자산 리스크관리심의회와 협의회는 고객자산의 유형별 리스크 관리 정책과 절차를 심의하고 있습니다. KB국민은행은 앞으로도 소비자 보호를 최우선의 가치로 삼고 제도적 인프라를 조성하여 고객 신뢰도를 제고하겠습니다.

공정광고정책

KB금융그룹은 소비자가 오인할 수 있거나 공정거래질서를 해칠 수 있는 정보 표시나 광고 행위를 하지 않습니다. 광고의 공정성을 제고하고 소비자를 보호하기 위해 준수해야 하는 광고의 절차와 방법 등에 대한 기준을 마련하고, 주요 계열사별로 광고·홍보·설명 문구가 부당하거나 오인할 여지가 있는지 점검하는 사전·사후 절차를 구축하고 있습니다. 또한, 부당 표시 및 광고 금지 정책을 담당하는 부서와 담당자, 책임자가 지정되어 있습니다. 준법감시인은 상품 및 금융투자상품 광고물의 적정성을 심의하고, 소비자보호 담당부서는 광고, 마케팅의 시행·변경·중단 시 '소비자보호 사전합의' 절차를 통해 소비자보호 측면의 적정성을 점검하며 이행 여부를 모니터링하고 있습니다.

채권추심정책

KB국민은행은 채무자 보호와 공정한 채권추심 활동 수행을 위해 채권추심정책을 운영하고 있습니다. 채권추심절차를 구축하고 추심 관련 법규 및 가이드라인을 준수하여 추심 업무를 진행합니다. 여신관리시스템을 통해 채권추심대상 및 채무자별 여신 현황 등을 확인하고, 사후관리 진행상황도 여신관리시스템에 등록하여 일관된 사후관리가 이루어지도록 하고 있습니다. 또한, 채권추심업무 관련 불법·부당 행위가 발생하지 않도록 내부통제를 실시하며, 채권추심업무 담당 직원을 대상으로 법규 및 내규 준수를 위한 상·하반기 정기교육을 실시하고 교육결과를 전산시스템에 등록하고 있습니다.

불완전판매 방지 대책 강화

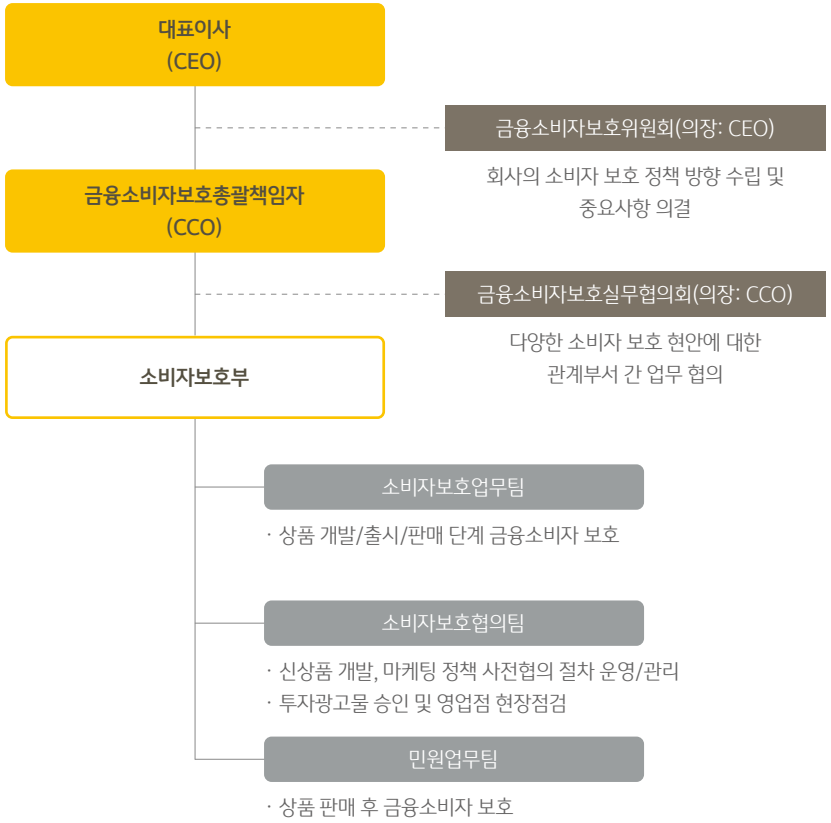
KB증권은 소비자 보호를 강화하기 위해 대표이사 직속으로 소비자보호본부를 신설하고 금융소비자보호총괄책임자(CCO, Chief Customer Officer)를 별도로 선임하였으며, 기존 금융소비자보호협의회(위원장: CCO)의 상위 협의체로 금융소비자보호위원회(위원장: CEO)를 신설하였습니다. 또한, 금융자산 관리(WM, Wealth Management) 상품의 관련 사항을 심의·의결하는 'WM상품위원회' 내에 'WM상품실무심의회'를 신설하여 사전점검표를 활용한 상품 리스크 및 소비자 영향평가를 수행하는 등 상품 판매 단계별 내부통제 모니터링 절차를 강화하였습니다. 또한, 불완전판매 모니터링 및 AMS(Advanced Monitoring System)를 구축·운영하여 소비자 보호 절차를 마련하는 등 사후관리체계도 강화하였습니다.

나아가 KB증권은 금융기관으로서의 사회적 책임을 다하기 위해 지난 2019년 10월 라임자산운용이 대규모 환매 연기를 선언한 이후 판매사들로 구성된 공동대응단 및 회계법인을 통해 자산실사를 진행하였습니다. 그 결과 라임자산운용 측의 펀드 현금화와 청산 시점이 불분명하고 투자금을 지급받기 위한 분쟁조정 등의 절차도 오랜 시간이 소요될 것을 감안하여, 투자원금에 대한 선지급 안을 선제적으로 마련하였습니다. 2020년 8월 40%에 달하는 보상금을 선지급하였고, 2021년 1월 펀드 손실 확정 전 금융회사 최초로 금융분쟁조정위원회의 조정결정을 수락하는 등 투자자를 보호하기 위한 선제적인 보상 조치를 이행하기 위해 최선의 노력을 다하고 있습니다.

KB증권은 고객에게 가장 신뢰받는 증권사로서 나아가기 위해 모든 면에서 기본으로 돌아간다는 'Back to the basic'의 의미를 임직원 모두가 한마음으로 되새기며, 금융인으로서의 사명감과 책임의식을 가지고 금융소비자 보호를 위해 앞장서겠습니다.

KB증권의 금융소비자 보호 노력은 KB증권 금융소비자정보포털을 참고하시기 바랍니다.

KB증권 소비자 보호 조직도



임직원: Valuing Our Employees

지속가능한 기업은 임직원을 성장의 핵심원동력으로 인식하며, 임직원 개개인이 역량을 충분히 발휘하고 기업과 함께 성장할 수 있도록 지원합니다. 또한, 임직원의 다양성을 존중하며 개인의 삶을 배려하는 기업문화를 추구합니다. KB금융그룹은 임직원이 전문가로서 성장할 수 있도록 다양한 제도와 교육을 제공하고 있습니다. 더불어, 수평적 조직문화와 일과 삶의 균형을 중시하는 문화를 통해 임직원이 잠재력을 최대한 발휘하고 업무 효율성과 생산성을 극대화할 수 있도록 지원하고 있습니다.

01

세상을 바꾸는 최고의 금융인재 육성

인재육성 전략

KB금융그룹은 변화하는 대내외 환경과 조직 내부의 과제를 반영하여 매년 인재양성 전략을 수립하고 있습니다. 2020년에는 '세상을 바꾸는 금융을 이끌 World Class 인재 양성'을 목표로, One firm 마인드 내재화 및 On-demand 연수 지원, 직원주도의 학습문화 정착, 맞춤형 역량강화 지원, KB적합인재 확보를 위한 역량 Transformation 등을 추진하였습니다. 또한, KB금융그룹은 다양한 분야에 근무하는 직원들이 함께 모여 학습하고 토론하며 연구하는 CoP(Community of Professional) 운영과 CoP 페스티벌 개최를 통해 자기주도적 학습활동을 지원하고 있습니다. 나아가 그룹 HRD 플랫폼인 'W.I.T.H.' 운영을 통해 모바일 기반의 상시 학습체계를 구축하고, 그룹연수원(합정, 대치)을 운영하여 스터디 그룹 및 자율학습을 지원하고 있습니다. 이 밖에도 KB국민은행은 미래성장분야 인재양성 프로그램인 'KB ACE Academy'를 운영하고 있습니다.
본 프로그램은 본업경쟁력 강화(자산관리, 기업금융), ICT 혁신(DT 기획, DT 개발), 핵심 성장 Biz(IB, 자본시장, 리스크, 글로벌) 3개 부문으로 구분되며, ICT 혁신 및 핵심 성장 Biz 부문에서는 해당 직무에 대한 최고 전문가를 양성하고자 MBA 과정이 최고 단계로 운영되고 있습니다. KB증권은 리더에게 요구되는 역량을 직책별로 정의·예측하고 필요한 역량을 사전에 개발할 수 있도록 핵심인재 육성 프로그램을 운영하고 있습니다. 일관된 선정 프로세스를 통해 예비 경영진 Pool과 Biz별 예비인력 Pool을 확보하고, 주기적인 모니터링을 통해 Pool In & Out 인원을 선정하여 공정성을 제고하고 있습니다.

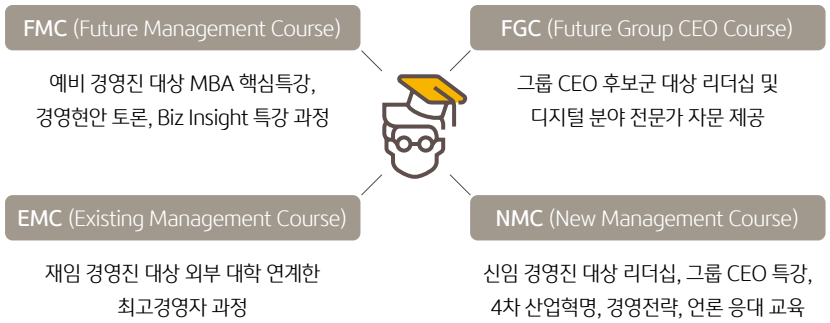
외부기관 협업 교육 프로그램

KB금융그룹은 외부기관과 협업하여 교육 프로그램을 운영하고 있습니다. 서울대학교와의 협업으로 중간관리자급 전문가 양성을 위한 그룹 공동연수 'KB-서울대 금융 아카데미'를 실시하고, 세계 최대 자율학습 플랫폼인 미국 Coursera와의 협업으로 세계 유수 명문대 강의 학습기회를 KB금융그룹 전용 플랫폼을 통해 제공하고 있습니다. 또한, KB금융그룹은 경영전문대학원인 서울과학종합대학원대학교(aSSIST)와 핀란드 Aalto University와 공동으로 '알토대 EMBA' 과정을 운영하고 있습니다. 알토대 EMBA는 경영대학 세계 3대 인증기관 인증을 획득한 국내 유일의 MBA 과정으로 최신 경영트렌드 및 금융전문지식 교육을 통해 차세대 핵심인재를 육성하고 있습니다.

핵심직무 교육 프로그램

디지털 전문가 양성	글로벌 인재 양성	금융 전문가 양성
디지털 문해력 향상을 위한 디지털 런치 특강, 온라인 코딩 과정, 디지털 동영상 과정	KB 글로벌 랭귀지 코스	직급·직무별 교육 프로그램
KB데이터분석 아카데미	KB 글로벌 어학 평가회	직무교육과정
디지털금융 아카데미	KB 지역전문가 과정	본업 경쟁력 강화를 위한 실무교육 과정
부서장급 대상의 DLC (Digital Leader Course)		자격증 및 학위 취득 지원

경영진 양성 리더십 교육 프로그램



여성인재 육성제도

KB금융그룹은 여성인재 육성을 위해 다양한 제도를 운영하고 있으며 여성인재 비율 확대를 통해 조직의 다양성을 강화해 나가고 있습니다. 이러한 노력의 결과 2020년 말 기준 KB국민은행을 포함한 주요 계열사의 여성 비율은 다음과 같습니다.

직급별 총직원 수 대비 여성비율[1]

임원	전체 관리직[2]	중간 관리직[3]	수익창출 관련 부서 관리직[4]	STEM[5] 업무 관리직
7.3%	32.1%	44.1%	41.2%	28%

여성인재 양성 로드맵

육성기반 조성 (2021)	육성기반 공고화 (2022)	여성리더 지속적 확대 (2023)
여성인재 양성을 위한 제도지원 및 교육, 멘토링 실시	역량개발 지원 확대	여성리더 비율 확대
	다양성과 포용성 지향 기업문화 정립	여성리더십 역량 확보

1 KB국민은행, KB증권, KB손해보험, KB국민카드, 푸르덴셜생명 기준
2 과장~임원
3 과장 및 차장급
4 영업점 및 기업금융 업무 부서
5 STEM(Science, Technology, Engineering, Math): 디지털, 데이터, IT 등

KB독서클럽

KB독서클럽은 매주 수요일 KB금융그룹 임직원을 대상으로 지식을 학습하고 지혜를 공유·발전해 나갈 수 있도록 지원하는 공부 모임입니다. KB독서클럽은 미래 금융분야의 'First Mover'로서 변화와 혁신을 주도하기 위해 '학습하는 문화를 바탕으로 지식과 정보를 공유하고 발전'시켜 나가는 것이 필요하다는 CEO의 경영철학에 따라 만들어졌습니다. 독서클럽은 온라인 방식으로 운영되며, 전 계열사 및 전국 영업점 누구나 참여가 가능합니다.

투명하고 공정한 평가제도

KB금융그룹은 임직원의 성과 향상과 역량개발의 효율성 제고를 위해 다양한 평가제도를 운영하고 있습니다. 임직원 개인 성과 평가 시 목표관리(MBO, Management By Objective) 방식에 의해 목표 대비 달성 수준을 평가합니다. 역량 평가의 경우, 직급별 핵심역량 보유 수준을 평가하는 체계를 구축하여 직무 수행 시 필수적인 역량 보유 수준을 파악하고 임직원의 역량을 관리하는 데 활용하고 있습니다. 또한, 상급자가 하급자를 평가할 뿐만 아니라 하급자도 상급자를 평가할 수 있도록 하여 관리자로서의 역량 평가 및 리더십 향상을 위한 자료로 활용하고 있으며, 구성원간 동료평가를 실시하여 협업 수준을 평가하고 커뮤니케이션을 장려하고 있습니다. 이와 같은 다면평가는 평가의 공정성과 객관성을 제고합니다. 또한, 공정하고 수용성 있는 평가문화 조성을 위해 정기적으로 평가자 교육을 실시하며, 평가자와 피평가자간 커뮤니케이션 활성화를 위해 상시 면담·코칭 시스템을 운영하고 있습니다. KB금융그룹은 투명하고 공정한 평가를 통해 성과주의 문화 정착을 도모하고 있으며, 능력에 따른 보임과 성과에 따른 보상을 실시하고 있습니다.

평가제도

02

건강하고 안전한 일터

임직원 건강 증진

KB금융그룹은 임직원의 건강 관리를 위해 다양한 프로그램을 운영하고 있습니다. 매년 임직원과 배우자에 대한 종합건강검진 서비스를 제공하며, 금연, 혈압·체중·혈당 관리 프로그램 등을 지원하여 직원들의 실질적인 건강 증진을 도모하고 있습니다. 또한, 임직원의 정신건강 관리를 위해 전문 심리상담센터와 연계한 심리상담 지원 프로그램도 운영하여 직무 스트레스, 대인관계, 가족관계 등에서 오는 스트레스를 관리할 수 있도록 지원하고 있습니다. 뿐만 아니라 임직원 단체상해보험 가입과 의료비 지원을 통해 직원 및 배우자의 불의의 사고와 질병에 대비하고 이를 통해 가족 생활안정에 기여하고 있습니다.

코로나19로부터 임직원 보호

코로나19 확산을 예방하고 임직원을 보호하기 위해 그룹 임직원 행동지침을 마련하여 운영하고 있습니다. 임직원에게 마스크, 손세정제 등 위생용품을 제공하고, 본부 및 영업점 내 열화상카메라, 비접촉식 체온계, 가림막 등을 구비하는 등 방역준칙을 철저히 준수하여 감염병 확산을 방지하고 있습니다. 또한, 대면 상황 최소화를 위해 화상회의 개최, 분산근무, 재택근무 실시 등 전사적인 코로나19 대응활동을 실시하고 있습니다. 이 외에도, 코로나19와 증상이 비슷한 독감 예방접종을 전 직원 대상으로 실시하는 등 임직원 건강 관리에 집중하고 있습니다.

기업건강경영지수 진단

KB국민은행은 2020년 임직원 건강관리 프로그램에 대한 객관적 평가를 위해 서울대학교 의과대학과 협력하여 기업건강경영지수 진단을 수행하였습니다. 본 진단을 통해 임직원 건강관리 구조, 과정, 성과, 업무 영향을 분석 및 평가 받았으며, 진단 결과에 따라 신체적, 정신적 건강관리 체계를 강화하고자 제도 개선을 진행하고 있습니다.

KB국민은행 신사옥

안전하고 쾌적한 근무 환경 조성

KB금융그룹은 자연재해나 안전사고, 화재, 테러 및 감염 등으로부터 임직원을 보호하고 안전한 근무 환경에서 일할 수 있도록 노력하고 있습니다. 재해·재난으로 인한 업무중단에 대응하여 주요업무를 복구할 수 있도록 업무 연속성 계획(BCP, Business Continuity Plan)을 수립하고 모의훈련 및 비상대피 훈련을 매년 실시하고 있습니다. KB국민은행은 기존 본사 사옥 리모델링 및 신관 신축을 통해 임직원에게 쾌적한 사무환경을 제공하고 있습니다. 분산된 본부 부서를 한 곳으로 집중하여 업무 효율성을 제고하였으며 업무와 휴식이 조화를 이룰 수 있는 공간을 구성하여 직원 만족도를 높였습니다.

03
일과 삶의 조화

일과 삶의 균형 지원 제도

KB금융그룹은 임직원의 업무 몰입도를 높이고 일과 삶의 균형을 유지할 수 있도록 다양한 제도를 운영하고 있습니다. 법정 근로시간인 주 52시간제 준수를 위해 PC-OFF 시스템을 통해 근무시간 외 PC 사용을 통제하고 있습니다. 근무시간에 대한 직원의 선택폭을 확대하고, 개인별 상황에 맞는 효율적 근무를 지원하기 위해 시차출퇴근제, 탄력근무제, 재택근무 등 다양한 유연근무제도를 운영하고 있습니다. 또한, 직원의 휴가 사용 활성화 및 휴식권 보장을 위해 반차(4시간) 및 반반차(2시간) 제도를 도입하였습니다.

KB 디지털 오피스

KB금융그룹은 임직원에게 자율적이고 창의적인 업무환경을 제공하기 위해 지역본부 내에 디지털 오피스를 운영하고 있습니다. 임직원들은 사무실과 동일한 사무환경과 화상 회의실, 휴게공간 등을 구비한 디지털 오피스를 재택, 분산 등 원격근무 시 활용하여 업무 효율성을 높일 수 있으며, 출장 또는 외부 업무가 있을 경우 사무실에 복귀하지 않고 디지털 오피스에서 근무 후 현지 퇴근이 가능합니다. KB국민은행은 서울 및 수도권에 총 307좌석의 디지털 오피스를 운영하고 있으며 더 많은 직원들이 활용할 수 있도록 사무실을 지속해서 확대할 계획입니다.

푸르덴셜생명 스마트 오피스

푸르덴셜생명은 보험업계 최초로 본사 전체 사무공간에 스마트 오피스를 도입하여 개방적이고 창의적인 조직문화 구현과 업무 몰입도 제고를 위해 노력하고 있습니다. 스마트 오피스는 기존의 전형적인 사무 공간을 탈피하여 디지털·언택트 시대에 적합한 미래지향적이고 효율적인 업무공간으로 재탄생하였습니다. 푸르덴셜생명 직원들은 사무실 입구에 설치된 키오스크 또는 모바일을 통해 자신의 업무 스케줄 등을 고려한 후 원하는 자리를 선택하여 업무를 볼 수 있습니다. 또한, 부서 간 커뮤니케이션과 협업이 원활하게 이뤄질 수 있도록 업무 공간을 구성하였습니다. 회의실 예약시스템도 새롭게 도입하여 언제 어디서나 다양한 디바이스로 회의실을 예약할 수 있으며, 다양한 IT 솔루션을 도입하여 업무 편의성을 극대화하였습니다.

푸르덴셜생명 스마트 오피스

가족친화기업

KB국민은행, KB생명보험

가족친화기업 인증

KB금융그룹은 임직원의 일과 삶의 균형을 위한 가족 친화 기업 문화 조성에 앞장서고 있습니다. 특히 KB국민은행과 KB생명보험은 가족친화기업 인증을 획득하여 이러한 노력을 인정 받았습니다. 가족친화기업 인증은 자녀 출산 및 양육 지원, 유연근무제도 운영 등 관련 활동에 모범적인 기업을 대상으로 여성가족부에서 심사하여 인증을 부여하는 제도입니다.

직장 어린이집 운영

KB국민은행, KB손해보험, KB국민카드는 직장 어린이집을 운영하여 어린 자녀가 있는 직원들이 마음 놓고 일할 수 있는 환경을 조성하고 있습니다. 직장 어린이집은 영유아에게 양질의 보육서비스를 제공하여 임직원의 육아 부담을 완화하고 있습니다.

KB여의도어린이집

가족 친화 및 모성보호 제도

KB금융그룹은 임직원들이 일과 가정생활의 조화를 이룰 수 있도록 출산 및 육아와 관련한 다양한 제도를 운영하고 있습니다.

- 법정 기준인 90일보다 많은 110영업일로 유급 출산휴가 운영
- 9세 이하 또는 초등학교 3학년 이하의 자녀를 가진 직원을 대상으로 남녀 동일하게 한 자녀당 2년의 육아휴직 보장(1년 유급)
- 임신기, 육아기, 초등학교 입학시기에 근로시간 단축제도
- 가족돌봄 및 난임 관련 휴가·휴직 제도
- 미취학 자녀 교육비, 장애자녀 생활 보조비, 자녀 학자금 지원
- 육아 휴직 직원 경력단절 방지를 위한 뉴스레터 발송 및 역량개발 지원

04

존중과 배려의 조직문화

CEO e-타운홀미팅

25회

CEO e-타운홀미팅

역동적·수평적 기업문화

KB금융그룹은 직원 중심의 역동적이고 수평적인 기업문화 확산을 위해 노력하고 있습니다. CEO와 직원 간의 자유롭고 캐주얼한 소통을 활성화하고자 CEO e-타운홀미팅 '세상을 바꾸는 Talk'를 개최하고 있습니다. 2020년에는 총 25회의 타운홀미팅을 개최하여 직원들과 활발하게 소통하였습니다. 또한, 여성인재, 주니어보드 간담회 등 소규모 CEO 소통행사를 수시로 실시하고 있습니다. 자긍심 제고를 위한 직원 참여 프로그램인 'e-소통라이브' 및 'e-워라밸아카데미'도 운영하고 있습니다.

임직원 몰입도

KB금융그룹은 보다 나은 근무여건을 조성하고자 지속적으로 노력하고 있습니다. 이에 근무여건과 긍정적 상관관계가 높다고 판단되는 요소들을 기반으로 매년 임직원 몰입도를 측정하고 있습니다. 이번 몰입도 평가에서는 일과 삶의 균형, 학습과 혁신(역량개발), 직원복지, 조직문화, 팀워크, 업무 몰입도에 대한 임직원 만족도를 7점 척도로 평가하였으며, 각 요소 평가 결과값을 100점 만점으로 환산하여 분석하였습니다. 분석한 결과 임직원 몰입도는 80.2점으로 나타났으며 업무 몰입도, 팀워크, 학습과 혁신 부문에서 높은 점수를 획득하였습니다. KB금융그룹은 측정 결과를 바탕으로 임직원의 업무 동기부여도와 몰입도를 높일 수 있도록 지원할 것입니다.

80.2점

임직원 몰입도(남 80.6점, 여 79.5점)

고충처리제도 운영

KB금융그룹은 어려움에 처한 직원의 목소리를 듣고 실질적인 해결을 위해 고충처리제도를 운영하고 있습니다. 고충처리센터 게시판 또는 유선, 메일 등 다양한 경로를 통해 직원 불만 및 고충 접수가 이루어지고 있으며, 접수된 고충은 적극적인 해결을 위해 비밀이 보장되며 관련 부서 협의 및 본인 상담 후 신속하게 결과가 통보됩니다. 고충처리센터를 통해 직원 보호조치 신청이 가능하도록 관리하며, 필요 시 유관부서와의 협의를 통한 인사발령 등 실질적인 직원 보호가 가능한 시스템을 운영하고 있습니다.

차별 및 괴롭힘 방지

KB금융그룹은 차별과 괴롭힘으로부터 임직원을 보호하고 건전한 근무환경을 조성하기 위해 노력하고 있습니다. 직장내 괴롭힘과 성희롱 예방을 위해 연 1회 이상 전 임직원 대상 의무 교육을 실시하고 있습니다. 괴롭힘 또는 성희롱을 신고할 수 있는 채널을 운영하고 있으며, 비밀유지, 인사상 불이익 방지 등 피해자 보호에 만전을 기하고 있습니다. 또한, 괴롭힘 발생에 대한 적절한 시정 및 재발방지 조치 기준을 마련하여 이행하고 있습니다.

건전한 노사관계

KB금융그룹은 임직원과 사측의 지속적인 소통을 통해 상생의 노사관계를 구축해 나가고 있습니다. 각 계열사는 노사협의회 및 노사간담회 등 다양한 채널을 통해 소통하며 상호 신뢰를 강화해가고 있습니다. KB국민카드는 지난 3년간 노사 무분규 경영을 달성한 노사문화 우수기업입니다. 대표적으로 2018년부터 노사공동 활동 브랜드 '노사가 함께 그리는 Harmony'를 지속적으로 확대 운영하며 노사소통을 활성화하고 있습니다. 이러한 협력적 노사관계를 바탕으로 2020년 고용노동부에서 주관하는 '근로자의날 정부 포상'과 '노사문화 유공 정부포상'에서 직원만족부장과 CEO가 각각 대통령 표창을 수상하였습니다.

우리사주조합 제도

KB금융그룹은 우리 사주의 취득·보유를 통한 임직원의 재산 형성 지원, 노사 협력 제고 등을 도모하기 위해 우리사주조합을 운영하고 있습니다. 우리사주조합에는 등기임원을 제외하고 계열사와 직접 고용관계에 있는 모든 근로자가 가입할 수 있습니다. 임직원은 매월 급여 공제를 통해 자기자금으로 우리사주를 매입할 수 있으며, 연간 400만 원 한도 내에게 소득 공제 혜택을 받을 수 있습니다. 현재 우리사주조합은 지주 및 13개 계열사 27,000여 명의 조합원으로 구성되어 있습니다.

퇴직자 지원제도

KB금융그룹은 임직원이 은퇴 이후에도 역량을 발휘하여 원활한 미래를 설계할 수 있도록 지원하고 있습니다. KB국민은행은 만 50세 이상 직원을 대상으로 생애설계 프로그램(Life Design)과 전직스쿨을 운영하고 있습니다. 또한, 만 40세 이상으로 대상자를 확대하여 관련 통신연수 과정을 개설하여 운영 중이며, 임직원 중 희망자에 한하여 인생설계 연수 과정을 제공하고 있습니다.

지역사회: Serving Our Communities

기업의 사회적 영향력이 커짐에 따라 전 세계적으로 기업의 사회적 책임에 대한 관심과 요구가 높아지고 있습니다. 이에 금융산업 또한 사회 전체의 지속가능한 성장을 견인해 나갈 수 있도록 포용적 금융 등을 통해 사회적 책임을 적극적으로 수행해야 합니다. KB금융그룹은 중소기업, 소상공인, 서민 및 취약계층을 위한 금융 서비스와 상품을 제공하고 있습니다. 또한, 다양한 사회공헌 활동을 통해 지역사회와 함께 하는 기업이 되기 위해 노력하고 있습니다.

01

더불어 사는 세상을 만드는 포용금융

1,842억 원
미소금융 대출 총액

미소금융

KB국민은행은 신용도 및 소득수준이 낮아 제도권 금융기관의 수혜를 받지 못하는 금융 소외계층을 위해 자활자금을 무담보, 무보증으로 제공하는 마이크로크레딧(Micro credit) 사업을 수행하고 있습니다. KB미소금융재단은 2009년 개소 이후 현재 전국 8개의 지사를 운영하고 있습니다. 2015년 은행권 최초로 미소금융 1천억 원을 달성하였으며, 2020년 기준 16,048건, 1,842억 원의 대출을 취급하였습니다. KB미소금융재단은 금융 소외 자영업자를 적극 지원함으로써 서민금융진흥원이 추진하는 국가 정책에 부응하고, 재활컨설팅을 통해 신용평점이 상승한 고객들을 대상으로 지역신용보증재단에 연계하여 사업 자금 유동성을 조달할 계획입니다. 지원 후에도 교육 및 컨설팅을 지속적으로 제공하여 고객의 경제적 자립기반 마련에 도움이 되고자 합니다.

키위뱅크를 통한 포용금융

KB저축은행이 출시한 키위뱅크(kiwibank)는 기존 모바일 뱅킹 앱보다 사용속도를 개선하고 모바일 접근성을 높여 비대면 계좌개설, 이체, 예·적금 가입, 대출 등 금융 서비스를 24시간 365일 이용할 수 있는 금융 플랫폼입니다. 키위뱅크를 통해서 금융 취약계층 대상 상품인 햇살론, 사잇돌2대출, 착한누리적금 등에 가입을 용이하게 하여 금융 취약계층의 접근성을 한층 높였습니다.

취약계층 금융 접근성 향상

빠르게 변화하는 금융 서비스 환경에 금융 취약계층이 용이하게 접근할 수 있도록 다양한 서비스를 지원하고 있습니다. KB국민은행은 'KB희망금융플라자'와 'KB희망금융클리닉'을 운영하여 금융 소외계층의 온·오프라인 금융 접근성 향상에 기여하고 있습니다. 'KB희망금융플라자'는 서민금융 상담을 지원하는 소통 창구로 오프라인 금융서비스를 제공하고 있으며, 바쁜 생업 또는 시간적·지리적인 이유로 은행 방문이 어려운 금융 소외계층을 대상으로 'KB희망금융클리닉' 홈페이지를 운영하여 온라인 서비스를 제공하고 있습니다.

고연령 고객을 대상으로 맞춤형 상담·교육 프로그램을 제공하고, 장애인 고객에게는 점자안내장 비치, 음성안내 서비스, 휠체어 접근 가능 기기 운영 등의 서비스와 전용상담 서비스를 지원하고 있습니다. 또한, 외국인 고객의 접근성 강화를 위해 모바일뱅킹 이용 가능 언어를 확대하였습니다. 평일 은행 영업시간 내 방문이 어려운 외국인 고객을 위해 8개의 외환송금센터를 운영하고 있습니다.

KB금융그룹은 취약계층이 안정적인 생활을 영위할 수 있도록 금융상품을 지원하여 금융부문의 사회적 책임을 수행하고자 합니다. KB국민은행은 사전 등록된 사회소외계층, 차상위계층, 한부모가족 지원 대상자에게 전자금융 타행이체수수료 면제 서비스를 제공하고 있으며, 저소득 근로자, 장애인, 피해 이재민, 글로벌 가정 등 상대적으로 금융 사각지대에 놓인 취약계층을 위한 여·수신 금융상품을 제공하고 있습니다. 취약계층 대상 금융상품 현황은 본 보고서의 93~94페이지에 상세히 수록하였습니다.

35% 할인
취약계층 대상 통신요금

취약계층 디지털 접근성 향상

KB국민은행은 금융·통신 융합서비스인 Liiv M을 출시하여 취약계층도 통신을 통해 디지털 금융에 쉽게 다가갈 수 있도록 지원하고 있습니다. 취약계층을 대상으로 통신비 부담을 절감하고자 '나눔할인'을 통해 기본 통신요금의 최대 35%를 할인하고 있으며, 신형 단말기 기종과 통신서비스 4개월을 무상 제공하였습니다. 또한, 고객 지원을 강화하기 위해 디지털 컨설턴트인 'Liiv M 매니저'를 전국 134명으로 확대 배치하였습니다.

시니어 대상 디지털 접근성 향상

KB국민은행은 급속한 인구 고령화와 비대면 금융업무의 확산에 따라 시니어계층의 디지털 친숙도와 비대면 금융업무 접근성을 향상하고 금융사기를 예방할 목적으로 시니어 디지털 금융교육을 실시하였습니다. 디지털 기기 사용에 취약한 시니어를 대상으로 '넌 은행가니? 난 스마트폰으로 한다!'를 자체적으로 제작하여 일상생활에 자주 쓰이는 휴대폰 앱 사용법부터 당행 모바일 뱅킹 활용법, 금융사기 피해예방 교육 프로그램을 진행하였습니다.

시니어 대상 금융교재 '넌 은행가니? 난 스마트폰으로 한다!'

Liiv KB 캄보디아

KB국민은행은 캄보디아의 은행 접근성이 낮은 금융취약계층 고객들을 위해 2016년 e-Wallet 중심의 디지털 플랫폼 'Liiv KB 캄보디아'를 출시하였으며, 2020년에는 누적 가입 고객 12만 명을 달성하였습니다.

Liiv KB 캄보디아는 e-Wallet 기반의 이체, 계좌 기반의 해외송금, 대출/예금 신규고객 영업점 연계 등의 뱅킹 서비스를 제공하여 캄보디아의 포용금융 확산에 기여하고 있습니다. 현재 e-Wallet과 뱅킹 서비스를 듀얼로 탑재하여 은행 계좌가 없는 언뱅크드(UnBanked)와 은행 계좌를 보유한 뱅크드(Banked) 고객 모두가 이용 가능한 디지털 플랫폼으로 진화하고 있습니다. KB국민은행은 이러한 글로벌 디지털 성공모델을 동남아시아 인근 국가로 확대 추진 중입니다.

02

중소기업과 소상공인을 위한 상생지원

10,050건
소호 컨설팅

2,050건
KB Wise 컨설팅

소상공인 희망 프로젝트, KB 소호 컨설팅

KB국민은행은 'KB 소호 컨설팅센터'를 개소하여 경영에 어려움을 겪는 자영업자와 예비창업자의 사업 경쟁력 강화를 지원하고자 무료 경영컨설팅 서비스를 제공하고 있습니다. 현재 서울 여의도본점에 위치한 'KB 소호 컨설팅 HUB' 외 전국 12개의 'KB 소호 컨설팅센터'를 운영하고 있으며, 창업절차·상권분석·금융 및 경영상담과 유관기관 연계 컨설팅 등을 2020년 말 누적 기준으로 10,050여 건 제공하였습니다. 2020년부터는 코로나19로 어려움을 겪고 있는 자영업자의 매출·수익 회복을 위해 '위기관리 중심의 컨설팅 지원 체계'로 전환하여 운영하였습니다.
또한, 'KB 소호 멘토링스쿨'을 자영업자별 니즈에 맞는 현장 중심의 맞춤형 프로그램인 '찾아가는 KB 소호 멘토링스쿨'로 전환하여 코로나19로 위기에 직면한 자영업자를 지원하였습니다.

중소기업 지속성장 지원, KB Wise 컨설팅

KB국민은행은 회계사·세무사 등의 전문가로 구성된 컨설팅팀이 중소기업을 대상으로 맞춤형 자문서비스인 'KB Wise 컨설팅'을 제공하고 있습니다. 특히, 2020년부터 코로나19로 인해 기업 경영에 다양한 고민을 가지고 있는 중소기업고객을 대상으로 적시성 있는 컨설팅을 제공하기 위해 본부 차원에서 중소기업 고객의 니즈를 먼저 발굴하고 그에 적합한 기업 컨설팅을 제공하는 '찾아가는 컨설팅' 서비스를 신설하여 제공하고 있습니다. 보다 양질의 컨설팅을 제공하기 위해 은행뿐만 아니라 KB금융그룹 계열사와의 협업으로 'One-Stop 컨설팅 협업체계'를 마련하는 등 다양한 금융·비금융 니즈에 대한 맞춤형 종합 솔루션을 제공하기 위해 노력하고 있습니다.

KB bridge

KB국민은행은 포스트 코로나 시대에 선제적으로 대응하기 위해 컨설팅 제공 채널 다양화 및 비대면 판매 채널 구축 지원에 앞장서고 있습니다. 2019년 출시된 비대면 정책자금 추천 플랫폼인 'KB bridge' 앱을 활용하여 비대면으로 KB 소호 컨설팅센터에 정책자금 및 경영컨설팅을 신청할 수 있도록 대고객 접점을 확대하였습니다. 2020년 KB bridge를 통한 상담 건수는 총 3,196건으로 KB국민은행은 향후 대고객 접점을 확대하여 자영업자 및 중소기업의 경영안정을 위해 지속적으로 노력할 예정입니다.

제주 지역화폐사업 참여

KB국민카드는 지역화폐사업에 참여하여 소상공인을 지원하고 지역 경제 활성화에 동참하고 있습니다. 2020년 11월 제주 지역화폐 전용 카드인 'KB국민 탐나는전 체크카드'를 출시하여 지자체에서 이용금액의 최대 10%의 인센티브를 제공하고 있습니다.

03

새로운 성장기회, 혁신금융

스타트업 발굴 및 육성

KB금융그룹은 스타트업 발굴 및 육성을 통해 혁신적인 스타트업이 글로벌 유니콘으로 성장할 수 있도록 지원하고 있습니다. 특히 핀테크랩인 'KB Innovation HUB'를 통해 KB금융그룹과 혁신적인 서비스 창출에 도전하는 기술 스타트업을 'KB스타터스'로 선정하여, 빠르고 안정적인 성장이 가능하도록 체계적으로 지원하고 있습니다. KB스타터스는 스타트업 전용 입주공간을 이용할 수 있으며 회계, 법률, 특허 등 다양한 분야의 컨설팅 서비스와 성장 단계별 투자 지원을 받을 수 있습니다. KB Innovation HUB는 2020년 말 기준 KB스타터스 111개 사를 선정하고 KB금융 계열사와의 업무 제휴 174건과 그룹 CVC펀드 등을 통해 523억 원의 투자를 연계하는 등 금융권 핀테크랩 중에서 가장 우수한 스타트업 협업 성과를 보여주고 있습니다. KB금융그룹은 올해 말까지 누적 700억 원 규모의 투자 지원을 계획하고 있습니다.

스타트업 오픈이노베이션 프로그램, FUTURE9

KB국민카드는 2017년부터 유망 스타트업 육성을 위한 오픈이노베이션 프로그램인 'FUTURE9'을 운영하고 있습니다. 2020년 4기 프로그램에서는 정부 및 공공기관, 투자기관, 엑셀러레이터로 구성된 컨소시엄을 활용하여 본업 연계성이 높고 빠른 협업이 가능한 혁신 스타트업을 중심으로 업체를 선발하였습니다. 총 672개 신청 업체 중 11개 스타트업을 선발하여 업무 연관성이 높은 현업 부서와 공동 마케팅 및 협업을 수행하였습니다. 또한, FUTURE9 관련 펀드를 결성하여 총 500억 원 규모의 '스마트신세계시그나이트투자조합'에 6억 원을 출자하였습니다.

KB Innovation HUB

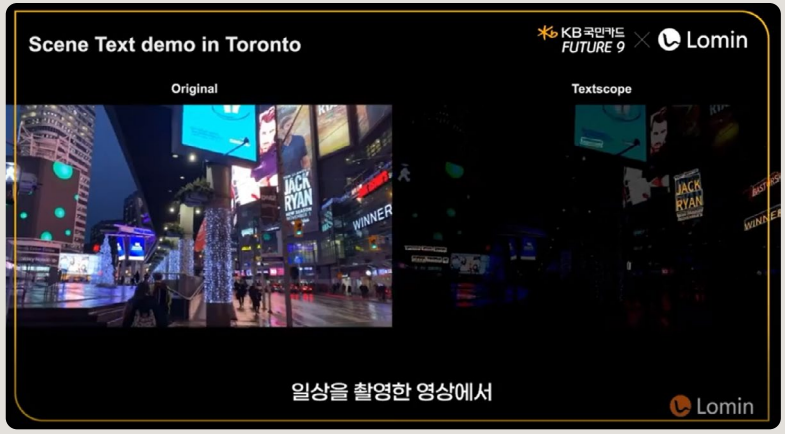
스타트업 육성 현황

523억 원
누적 투자

174건
누적 제휴

111개 사
KB스타터스

KB Innovation HUB



FUTURE9 소개 영상

10조 원
뉴딜 사업 지원 목표액

한국판 뉴딜 사업 지원

KB금융그룹은 한국판 뉴딜 정책의 성공적인 추진을 위해 전사적 역량을 결집하고 금융기관으로서의 역할에 최선을 다할 것입니다. KB금융그룹은 'KB뉴딜·혁신금융 협의회'를 개최하여 한국판 뉴딜 사업의 10대 대표 과제 중 '그린 뉴딜'과 '디지털 뉴딜' 관련 8대 중점 추진 과제(데이터 댐, 지능형 정부, 스마트 의료 인프라, 그린 스마트 스쿨, 국민안전 SOC 디지털화, 그린 리모델링, 그린 에너지, 친환경 미래 모빌리티)를 선정하고 2025년까지 약 10조 원을 지원할 계획입니다.

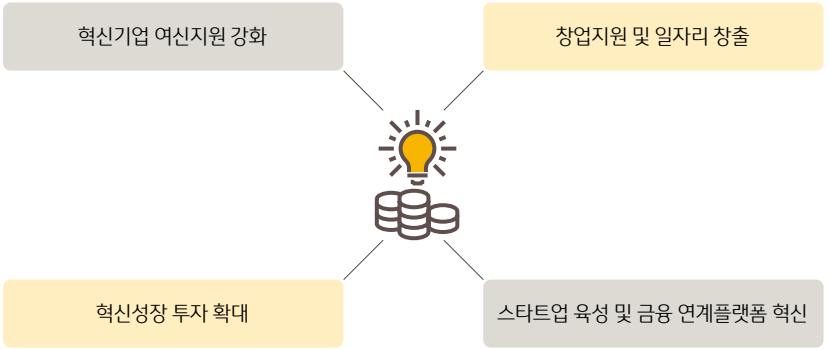
한국판 뉴딜 사업

● KB금융그룹 중점 지원 분야

혁신금융 지원 활성화

KB금융그룹은 CEO 및 주요 계열사 경영진으로 구성된 'KB뉴딜·혁신금융협의회'를 중심으로 2023년까지 66조 원의 혁신금융 지원을 추진하고 있습니다. 2020년 말 기준 KB금융그룹의 혁신금융 중 기술금융의 규모는 8.3조 원이며, 순증 목표 6.8조 원을 초과 달성하였습니다. 아울러 혁신기업 여신지원 및 투자에 대한 연간 목표를 조기 달성하는 등 혁신금융 추진을 가속화하고 있습니다. KB금융그룹은 혁신금융 추진 4대 과제인 혁신기업 여신지원 강화, 혁신성장 투자 확대, 창업지원 및 일자리 창출, 스타트업 육성 및 금융 연계 플랫폼 혁신을 달성하기 위하여 적극적으로 참여하겠습니다.

혁신금융 4대 과제



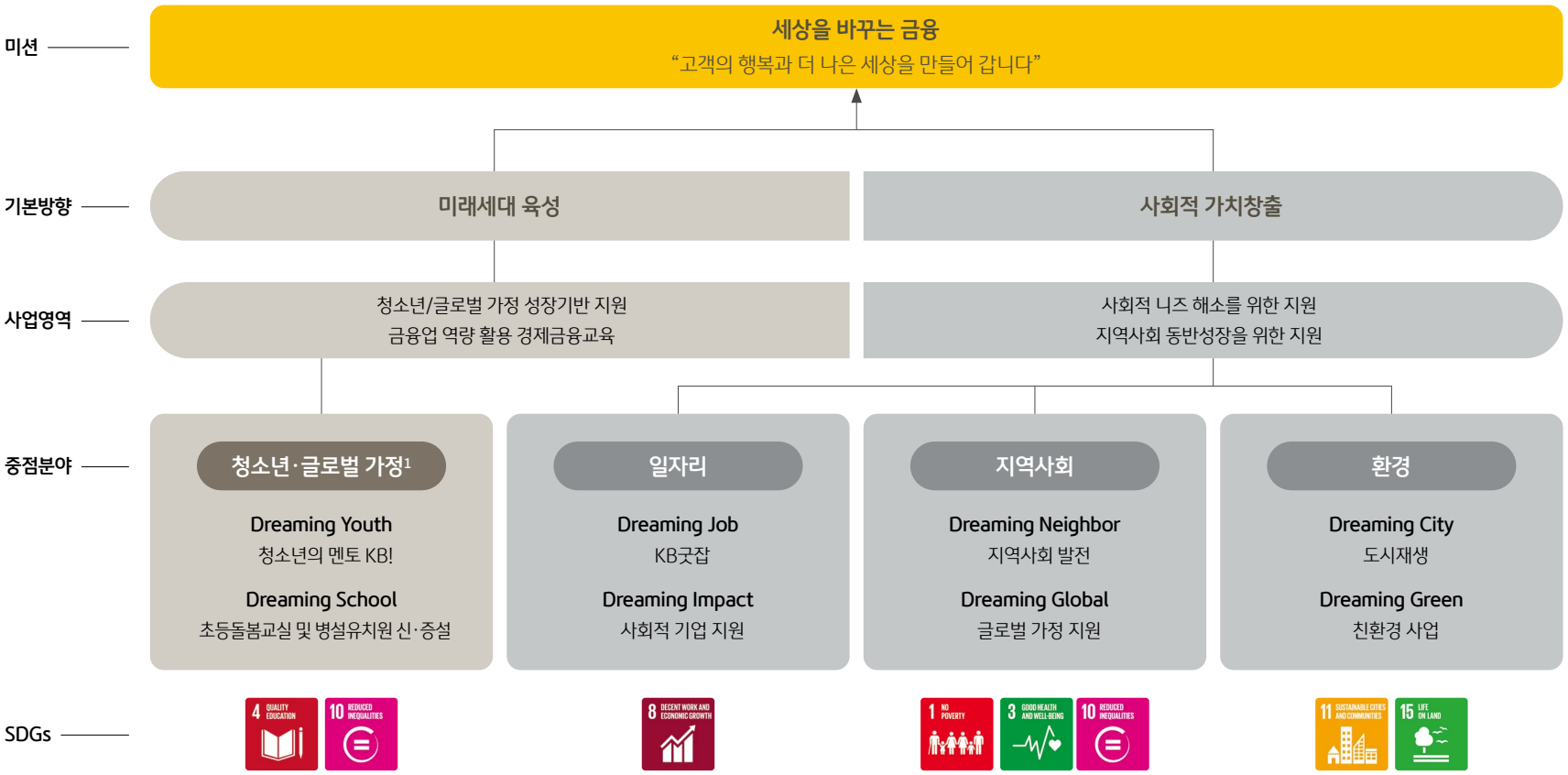
04

고객의 행복과 더 나은 세상을 만드는 사회공헌

사회공헌 전략

KB금융그룹은 '세상을 바꾸는 금융'이라는 그룹의 미션을 토대로 미래세대의 육성과 사회적 가치 창출을 기본 방향으로 하는 사회공헌 정책을 운영하고 있습니다. 특히 미래의 주인공인 아동·청소년들이 희망을 갖고 자신의 꿈을 펼칠 수 있도록 공평한 배움과 체험기회를 확대하며 일자리 창출, 지역사회 상생, 환경 보전을 위해 다양한 지원사업을 수행합니다.

사회책임 체계



1 KB금융그룹은 '다문화'의 의미를 보다 폭 넓게 반영하기 위해 '다문화 가정'의 명칭을 '글로벌 가정'으로 변경하였습니다.

894개 교

1,446개 교실

초등돌봄교실 및 병설유치원 조성

온종일 돌봄지원 사업

KB금융그룹은 미래세대 육성을 통한 지속 가능한 사회를 구축하고자 노력하고 있습니다. KB금융그룹은 미래세대 육성의 핵심 추진영역으로 아동·청소년의 돌봄 공백 해결을 위한 사업을 추진하고 있습니다. 그 일환으로 2018년 교육부와 총 750억 원 규모의 업무협약을 맺고 전국의 초등돌봄교실 및 국·공립 병설유치원의 신·증설을 지원하고 있습니다. 교육부와 함께 온종일 돌봄 체계를 구축하여 전국 초등학교 내에 아이들의 창의력과 감성을 키울 수 있는 공간을 구성하고, 돌봄 시설이 필요한 지역에 유치원 등을 신설하여 학생과 학부모 모두가 안심할 수 있는 돌봄 서비스를 제공합니다. 2020년 12월까지 KB금융그룹의 지원을 통해 총 894개 교에 1,446개의 교실이 조성되었습니다. 2022년까지 약 2,500개의 교실 조성을 목표로 하고 있으며, 총 5만여 명의 어린이들이 수혜를 받을 것으로 예상됩니다.

글로벌 가정 지원

KB금융그룹은 글로벌 가정의 구성원들이 한국 사회에 잘 적응할 수 있도록 한국어 교육에 대한 꾸준한 지원과 더불어, 경제적 주체로 자립할 수 있는 다양한 직업 교육을 지원하고 있습니다. KB국민카드는 글로벌 가정의 경제적 자립 및 사회문화적 소통 능력을 향상시키기 위해 'KB국민카드 다문화 한국어학당'을 진행하였습니다. 이를 통해 글로벌 가정 및 탈북 가정 아동, 중도입국 청소년들의 언어 장벽을 해소하여 의사소통 문제를 해결하고 한국사회와 문화를 이해할 수 있는 기회를 제공하고 있습니다.

다문화 한국어 학당

디지털 멘토링

청소년 교육 지원

「청소년의 멘토 KB!」는 2007년부터 진행되고 있는 KB국민은행의 사회공헌 사업 중 하나로, 청소년들이 학습에 자신감을 갖고 미래에 대한 큰 꿈을 키워나갈 수 있도록 지원하고 있습니다. 세부 프로그램으로는 교육 기회가 부족한 저소득 가정과 글로벌 가정 청소년을 대상으로 한 '학습 멘토링', 올바른 진로 선택을 도와주는 '진로 멘토링', 창의력 있는 인재양성을 위한 '디지털 멘토링' 등이 있습니다. 2020년에는 코로나19 확산으로 비대면으로 전환하여 운영하고 9,000여 명의 청소년들에게 학령별 맞춤 학습을 지원하였습니다. 또한, 소외계층 청소년이 자신만의 공간에서 꿈과 희망을 키울 수 있도록 공부방 조성사업도 진행 중이며, 2012년부터 시작해 2020년 말 기준으로 총 900호의 공부방을 개소하였습니다.

KB Star*D, 경제금융교육 체험센터

유튜브 청소년 금융교육

157만 명

경제·금융교육 수혜자

경제·금융교육

KB금융그룹은 2011년 모든 계열사가 뜻을 모아 공익법인 'KB금융공익재단'을 설립하였습니다. KB금융공익재단은 국민들이 실생활에 필요한 경제 지식을 바탕으로 올바른 금융 습관을 형성하는 것을 돕기 위해 지난 10여 년간 다양한 프로그램을 운영하며 경제·금융교육의 새로운 방향을 제시하고 있습니다. 경제·금융교육 전문 강사단을 발족하여 초·중·고등학교와 군부대, 문화센터 등의 시설에서 방문교육을 진행하고, 초청교육과 경제캠프 등의 프로그램도 운영하고 있습니다. 또한, 포스트 코로나 시대의 언택트 교육에 대비하여 KB국민은행 통합사옥 지하에 경제금융교육 체험센터인 KB Star*D를 구축하였습니다. KB국민은행은 KB스타 경제교실을 통해 저소득, 글로벌 가정 청소년 및 금융 소외계층을 대상으로 찾아가는 금융교육을 진행하며, ICT(원격영상)기술, 책읽는 버스 등 다양한 교육방법을 활용해 교육 사각지대에 있는 농어촌, 도서벽지 학생들에게도 균등한 금융교육 기회를 제공하고 있습니다. 2020년 한 해 동안 KB금융그룹의 경제·금융교육 수혜자는 약 12만 6천여 명이며, 2020년 말 기준 누적 수혜자는 157만 명에 이릅니다.

청소년 온라인 금융교육

KB국민카드는 청소년들이 건전한 사회 구성원으로 성장할 수 있도록 유튜브를 활용한 온라인 교육을 통해 올바른 경제개념을 심어주고 있습니다. 2020년에는 특히 언택트 교육에 주력하여 금융교육 스터디북 지원 및 유튜브 활용 교육을 실시하였습니다. 신용 거래, 합리적인 카드생활 등 중·고등학생 대상 디지털 금융교육 콘텐츠를 제작하여 SNS채널을 통해 배포하였습니다. 앞으로도 KB국민카드는 청소년 및 금융취약계층이 금융을 보다 쉽고 재미있게 접할 수 있도록 다양한 콘텐츠 개발과 교육을 추진할 계획입니다.

18,650명
KB굿잡 일자리 연결

53억 원
KB굿잡 채용 지원금

일자리 창출

KB금융그룹은 양질의 일자리 창출을 위해 지난 10여 년간 'KB굿잡' 프로그램을 운영하여 책임 있는 금융기관으로서 모범이 되고 있습니다. 2011년부터 KB굿잡 홈페이지를 통해 다양한 취업정보를 제공하고 있으며 우수 중소·중견기업과 구직자가 함께 참여하는 일자리 연결의 장인 'KB굿잡 취업박람회'도 매년 개최하고 있습니다. 특히 KB굿잡 취업박람회는 단일 규모 국내 최대 취업박람회로서, 개최 이래 3,610여 개의 구인기업이 참여하고 568,100여 명의 구직자가 방문하는 등 명실공히 일자리 대표 브랜드로 자리매김하였습니다. 2020년부터는 코로나19 예방을 위한 사회적 거리두기 준수를 위해 현장 취업박람회 대신 비대면 방식의 온라인 취업박람회로 전환하여 개최하였습니다. 온라인으로 박람회를 개최함에 따라 참여기업 수를 기존 200여 개에서 300여 개로 확대하였으며, KB굿잡 홈페이지 및 모바일 앱을 통해 온라인 취업컨설팅, 화상면접 등 다양한 온라인 콘텐츠를 지원하여 전국의 구직자와 구인기업에게 큰 호응을 얻었습니다. KB굿잡 취업박람회 기간 중 기업이 구직자를 채용하고 일정기간 고용 유지 시에는 해당 기업에게 채용 지원금을 지급함으로써 실제 채용을 독려함과 동시에 고용의 안정성도 보장하고 있습니다. 2020년 말 누적 기준으로 1,860여 개 업체와 8,590여 명에게 53여억 원을 지급하였습니다.

KB국민은행은 2020년 말 누적 기준으로 KB굿잡 프로그램을 통해 18,650명의 일자리를 연결하였습니다. 이 중 KB굿잡 취업박람회를 통해서는 15,058명의 일자리를 연결하는 등 실질적인 성과 창출을 위해 힘쓰고 있습니다.

2020 KB굿잡 우수기업 온라인 취업박람회

사회적 금융 생태계 조성

KB금융그룹은 사회투자펀드를 결성하여 사회적 기업 육성과 자립 가능한 사회적 금융 생태계를 조성하고 있습니다. 사회투자펀드는 총 1천억 원 규모로, KB금융그룹은 UN에서 제정한 지속가능한 개발 목표(UN SDGs, UN Sustainable Development Goals)를 준용하여 사회·환경 분야에 긍정적 임팩트를 창출할 수 있는 사회적 기업 등에 투자하고 있습니다. 특히, 인증받은 사회적 기업뿐만 아니라 사회적으로 의미 있는 효과를 창출하는 소셜벤처에도 투자함으로써 펀드의 사회적 효과와 재무적 성과를 동시에 추구하고 있습니다. 2020년까지 'KB사회투자펀드'가 투자한 회사는 22개 사이며, 투자금액은 265억 원에 이릅니다.

KB인베스트먼트는 2019년 150억 원 규모의 'KB소셜임팩트투자조합'을 결성하여 재무적 성과를 통해 사회문제 해결을 추구하는 사회혁신형 소셜벤처기업에 투자하고 있습니다. 현재 KB소셜임팩트투자조합은 소셜벤처기업에 65억 원을 투자하였고, 이 중 2020년 투자실적은 45억 원에 달합니다.

KB금융캠퍼스 S.I.N.G(Social Innovation startup New Guru) 프로젝트는 사회혁신 스타트업 기업의 사업역량을 강화하기 위해 2019년 시작된 KB국민은행의 사회공헌사업으로, 사회적 가치를 추구하는 3년차 이상 스타트업 기업을 선발하여 10주 동안 금융, 재무 관련 교육 및 멘토링을 진행하고 있습니다. 2020년 말 기준 총 31개 기업들이 참여하였으며, KB국민은행은 지속적으로 사회적 기업의 성장을 지원하고 있습니다.

50,000주
몽골 사막화 지역 숲 조성

지구를 위한 나무 심기 캠페인

KB국민은행은 국내외 미세먼지와 환경 문제를 해결하기 위해 'KB국민의 맑은하늘 숲' 조성 사업을 실시하고 있습니다. 2018년부터 현재까지 미세먼지 발원지인 몽골 사막화 지역에 방풍림 26,000주를 조성하여 환경을 보호하고 유실수 24,000주를 심어 지역사회의 경제적 자립을 위한 기반을 마련하였습니다. 또한, 2021년에는 광릉 국립수목원 내 Liiv 정원을 조성하여 미래 세대를 위한 깨끗한 환경을 제공하였습니다. KB국민카드는 2020년 서울시와 연계하여 나무 2,500그루를 식재한 '나무사랑 챌린지 숲'을 조성하여 미세먼지 저감에 기여하였으며, 보육시설에 공기정화 식물 1,000그루를 기부하였습니다. 2021년도에는 기후변화 대응을 위해 공기정화 수목 1,200그루를 교실숲 조성 사업에 지원할 예정입니다.

'KB국민의 맑은하늘 숲' 조성

글로벌 나눔 전파

KB금융그룹은 2021년 1월 인도네시아 술라웨시 지역에서 발생한 지진 피해 복구 및 이재민 구호를 위해 KB국민은행의 자회사 '부코핀은행(Bank KB Bukopin)'과 KB국민카드의 자회사 'KB 파이낸시아 멀티파이낸스(KB Finansia Multi Finance)'를 통해 성금 2억 원을 전달하였습니다. 앞으로도 KB금융그룹은 인도네시아 기업 시민으로서의 책임 있는 역할을 다하기 위해 노력하겠습니다.
KB국민카드는 캄보디아 해외법인인 'KB대한특수은행(KB Daehan Specialized Bank)'을 통해 지역사회 청소년을 위한 금융교육서적을 발간하여 기부하고 캄퐁톰 지역 초등학교에 크메르어로 만든 청소년 금융교육동화를 기증하여 현지 청소년의 금융 인식을 제고하였습니다.

지역사회 사회공헌

KB손해보험은 2020년 11월 지역사회 공헌과 지역경제 활성화에 기여한 공로를 인정받아 2년 연속 '지역사회공헌 인정기업'으로 선정되었습니다. 지역사회공헌 인정제는 지역사회 활성화를 위해 노력하고 사회공헌 활동을 모범적으로 실천하는 기업, 기관의 공로를 인정하는 제도로 2019년부터 보건복지부와 한국사회복지협의회가 공동 주관으로 발표하고 있습니다.

환경: Managing Climate Change

전 세계적으로 기후변화의 심각성에 대한 인식이 확산되면서 기후변화에 관한 표준화된 재무 정보 공시의 필요성이 제기되고 있습니다. 이에 금융안정위원회(FSB, Financial Stability Board)는 기후변화 관련 재무 정보 공개를 위한 태스크포스(TCFD, Task Force on Climate-related Financial Disclosures)를 설립하고, TCFD는 재무 공시를 하는 기관이 쉽게 적용할 수 있는 국제적으로 공인된 정보 공개 프레임워크를 개발하여 권고안 및 지침을 발표하였습니다. 이러한 흐름에 따라 글로벌 기업들은 기후변화로 인한 위기와 기회에 적극적으로 대응하고 있습니다. KB금융그룹은 기후변화에 대한 금융산업의 중요성을 인지하고, '측정할 수 없으면 관리할 수 없다' 는 기조 아래, 기후변화 거버넌스, 전략, 리스크 관리, 지표 및 목표 설정 등 기후변화 재무영향을 관리하고 있습니다. 그룹 내부적으로는 탄소배출량을 감축하고, 외부적으로는 친환경 금융 상품 및 서비스를 강화해 나가며 기후변화에 적극적으로 대응하고 있습니다.

01
TCFD 보고

TCFD 권고안 이행 현황

KB금융그룹은 기후변화 위기에 선제적으로 대응하기 위해 거버넌스, 전략, 리스크 관리, 지표 및 목표 설정 등 TCFD 권고안 이행을 강화해 나가고 있습니다. 이를 위해 TCFD 이행 중장기 로드맵을 수립하고, 기후변화 리스크 관리 체계를 구축하고 있습니다. 또한, TCFD 권고안에 따라 세부 이행 과제를 선정하였으며, 과제별 중요도를 고려하여 단기, 중기, 장기 과제로 구분하였습니다. 정교한 분석 결과를 바탕으로 탄소중립 달성 및 ESG 금융 확대 목표를 설정하고 이를 달성하기 위해 여러 분야에서 노력을 기울이고 있습니다.

지배구조

KB금융지주 이사회

- 국내 금융기관 최초 이사회 내 ESG위원회 설립
- 사외이사(7명) 및 상임·비상임이사(2명) 전원으로 구성된 그룹의 최고 의사결정기관
- 그룹 ESG전략·정책 수립 및 이행사항 관리 ·감독
- 그룹 CEO의 ESG위원회 직접 참여

주요 계열사

KB 국민은행
- **ESG추진위원회**: ESG 전략체계 구축, 탄소배출 저감, 상품투자 활성화, 기후변화대응 리스크 관리 체계 정립
- **ESG실무추진협의회**: KB GREEN WAVE 2030 목표달성, 기후변화대응 리스크 관리 체계 구축, ESG 문화 조성

KB 증권
- **ESG위원회**: ESG 전략체계 및 중점 영역별 핵심 추진과제 수립

KB 손해보험
- **ESG경영위원회**: ESG 전략방향 수립, ESG경영 점검 및 경과보고

KB 자산운용
- **ESG운용위원회**: ESG 투자운용 프로세스에 대한 의사결정

ESG 실무 전담 조직

지주 ESG전략부 포함 전 계열사에 ESG전담부서 운영

전략

- 기후변화 영향도에 따른 물리적 리스크 시나리오 분석 및 대응 전략 도출
- 저탄소 경제 전환에 따른 이행 리스크 분석 및 자산, 섹터별 탄소배출량 측정
- 탄소중립 관련 리스크 및 기회요인 분석

위험 관리

- 그룹 기후변화 대응 TFT를 통한 기후변화 모니터링 및 이슈 파악
- 고탄소 배출 산업 식별을 위해 기후변화 시나리오 분석 수행 후 관리수준 설정
- ESG 원칙에 기반한 투자, 대출 실시
- 국내 금융그룹 최초 탈석탄 금융 선언(2020.9)
- 적도원칙 가입(2021.2) 및 ESG 기반 프로젝트 파이낸싱 관리

지표 및 목표

NET ZERO S.T.A.R.

탄소중립 달성
- 내부(2040년)
- 자산포트폴리오(2050년)

KB GREEN WAVE 2030

ESG 상품·투자·대출 50조 원 달성(2030년)

온실가스 감축 목표 수립을 위한 글로벌 이니셔티브 가입
- NZBA
- PCAF
- SBTi

02

기후변화 리스크 분석

S&P Global Market Intelligence

ECO&PARTNERS 2°C

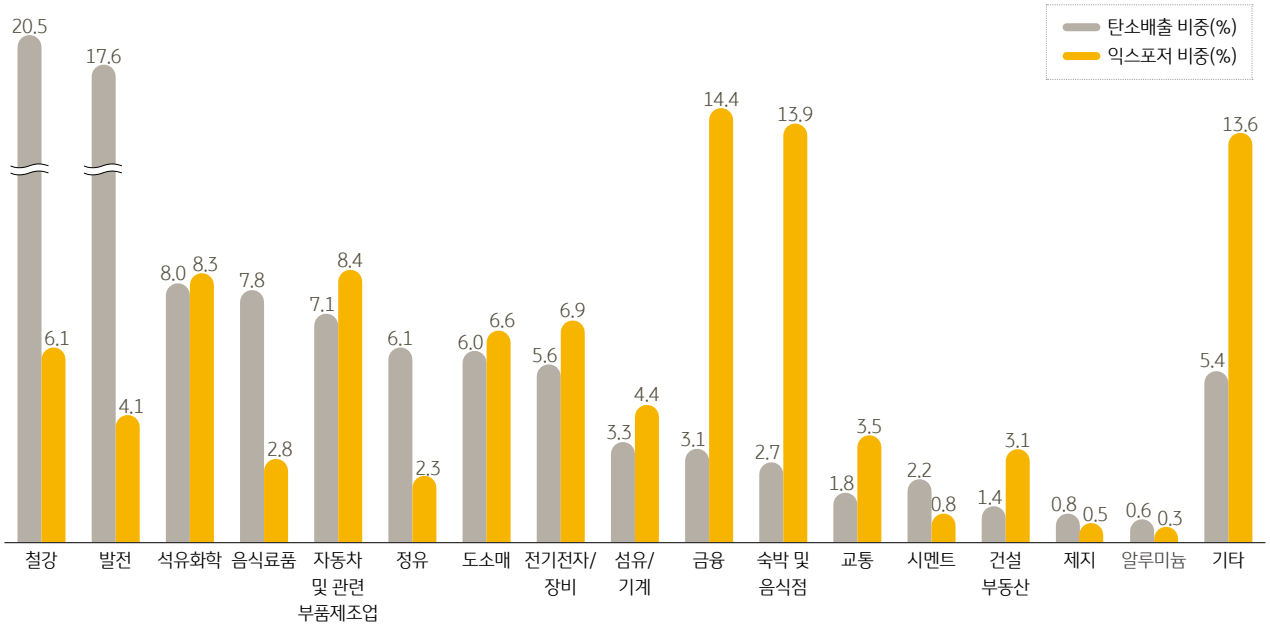
기후변화 이행 리스크 관리

2021년 파리기후협정이 적용되면서 국제사회는 신기후체제에 접어들었습니다. 신기후체제 하에서 각국은 기후변화 대응을 위해 온실가스 감축을 위한 상향식 감축 목표를 제출하고 이행하게 됩니다. 한국 정부도 온실가스 감축 목표(NDC, Nationally Determined Contribution)를 유엔에 제출하고 2050 넷제로(Net-Zero) 선언을 하였습니다. 정부의 환경규제 강화 기조는 확대될 전망이며, 기업의 탄소배출권 부담금 증가 등 환경 비용 부담 가중이 불가피할 것으로 예상됩니다. 고탄소배출 사업은 탄소배출 관리 비용 상승으로 인하여 제조 원가 상승 및 수익성 악화를 겪을 수 있으며, 이들 산업의 가치 하락은 담보가치 하락, 차주의 부도 등으로 인해 궁극적으로 금융기관의 건전성을 악화시킬 수 있습니다. 이처럼 기후변화 대응을 위하여 저탄소 경제로 이행(Transition)하는 과정에서 발생하는 금융 리스크를 이행 리스크라고 합니다.

KB금융그룹은 기후변화 이슈에 따른 재무적 영향을 최소화하기 위해 대출, 회사채, 주식 등 주요 자산군의 업종별 위험 및 노출도를 파악하고 이를 투자 및 대출 의사결정에 반영하고 있습니다. 대표적인 화석연료 산업인 발전·에너지 업종은 '집중관리 섹터', 철강, 석유화학 등 고탄소 배출 업종은 탄소배출 및 산업계 노력 정도 등에 따라 '유의 섹터' 또는 '관심 섹터'로 지정할 계획입니다. 또한, 객관적인 기후 리스크 분석을 위해 전문 평가기관인 S&P Global Market Intelligence 및 ECO&PARTNERS 2℃와 함께 자산 포트폴리오의 익스포저를 분석하고, 국내 금융사 최초로 PCAF 방법론을 적용하여 자산/업종별 탄소배출량을 산정·평가하였습니다. KB금융그룹은 이행 리스크에 대응하기 위해 재무적 영향을 파악하고, 여신심사·신용평가와 같은 의사결정에 적용하는 등 다양한 이행 방안을 모색하고 있습니다.

업종별 탄소배출량 및 익스포저 비중

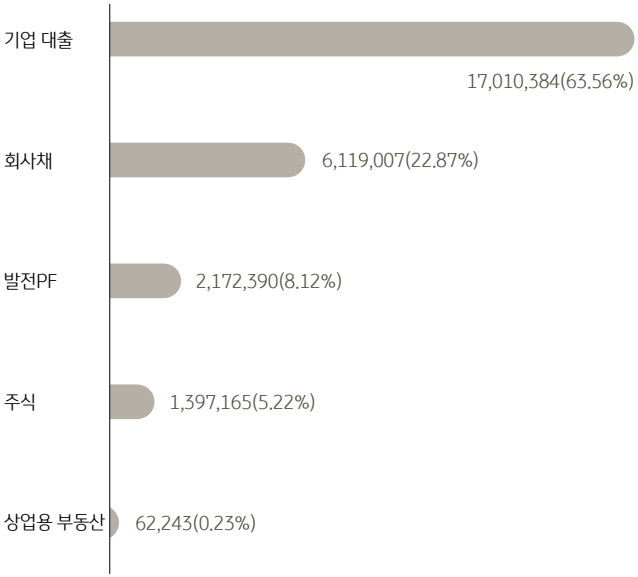
철강, 발전, 석유화학, 정유 업종의 탄소배출 비중의 합이 전체 배출량의 52% 차지



자산 유형별 탄소배출량[1]

(단위: tCO_2eq(%))

기업 대출 자산의 탄소배출량이 전체의 64% 차지



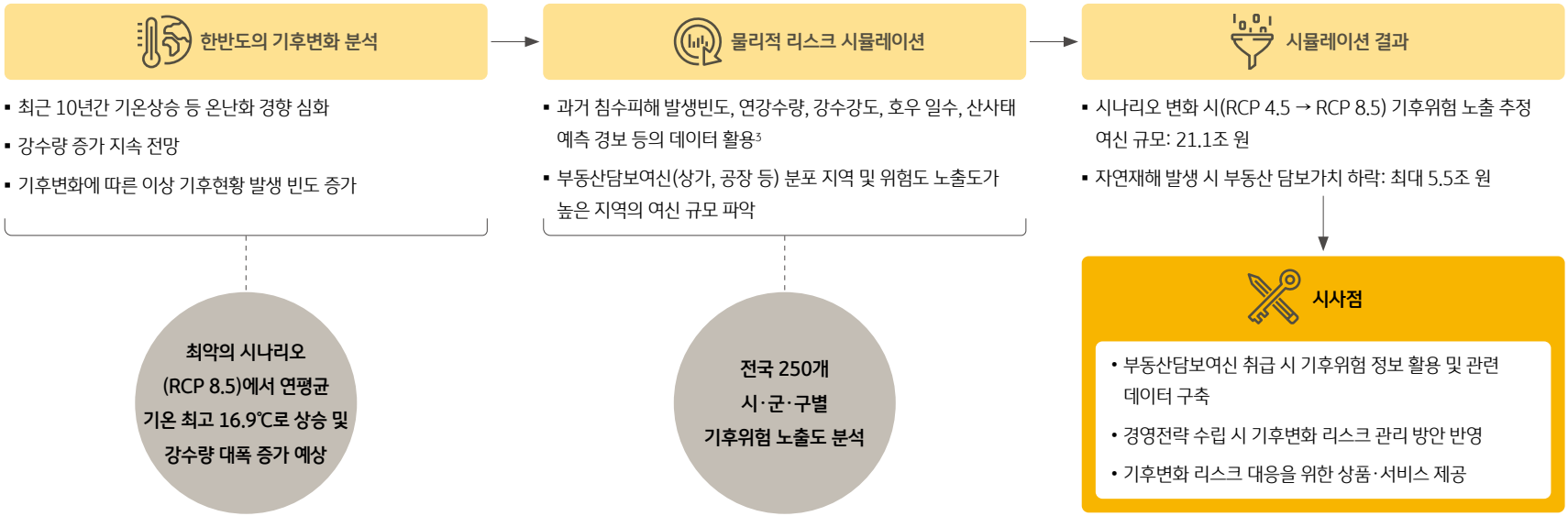
1 상세 정보는 본 보고서 87페이지 참고

기후변화 물리적 리스크[1] 관리

최근 10년간 기온상승, 강수량 증가 등 기후 변화로 인해 기상 극값(연평균기온, 연강수량, 일강수량 등) 변화 및 이상기상 현상의 발생 빈도가 증가하고 있습니다. 유엔 산하 재난위험경감사무국(UNDRR, UN Office for Disaster Risk Reduction)에 따르면 2000~2019년 발생한 자연재해 건수는 7,348건, 경제적 손실은 2,970조 원으로 1980~1999년 대비 각각 74.5% 및 82.2% 급증하였습니다. 국내에서도 2020년 역대 최장 기간의 장마와 집중호우로 인해 국가기반시설 및 인명·재산 피해가 발생하였습니다. 해외에서도 캘리포니아 산불, 호주 산불 등 기상이변에 따른 자연재해로 공장가동 중단 등 산업 생산에 차질이 발생하고 있습니다.

이처럼 기후변화로 인한 물리적 리스크는 사업장 가동 중단 등에 따른 영업기회 상실 및 수익 감소로 이어지며, 업무용 부동산, 공장, 기계설비 등 유형자산의 손상 및 가치하락을 야기합니다. 이에 따라 KB금융그룹은 여신 포트폴리오에 대한 중장기 기후변화 위험 노출도를 시뮬레이션하고 포트폴리오에 미치는 영향을 점검하였습니다. RCP[2]에 기반한 기후위험 노출도 시뮬레이션 결과, 기후변화 및 자연재해 발생으로 인해 그룹의 여신 포트폴리오에 미치는 영향을 확인하였습니다. KB금융그룹은 기후변화의 물리적 리스크에 대응하고 피해를 최소화하기 위해 중장기 기후 변화 대응 전략을 수립하고 이행해 나갈 계획입니다.

물리적 리스크 시뮬레이션



1 물리적 리스크: 기후변화로 인해 실물부문에서 발생한 물적 피해가 거래관계를 통해 금융부문으로 파급되는 리스크
2 RCP(Representative Concentration Pathways, 대표농도경로): 기후변화에 관한 정부간 협의체(IPCC, Intergovernmental Panel on Climate Change)에서 온실가스 저감정책 성과에 따른 기후변화 차이를 가정하여 설정한 시나리오. 본 시뮬레이션에서는 RCP 4.5와 RCP 8.5를 활용하였음
3 출처: 기상청 기후정보포털, 홍수위험지도 정보시스템, 산사태 정보시스템

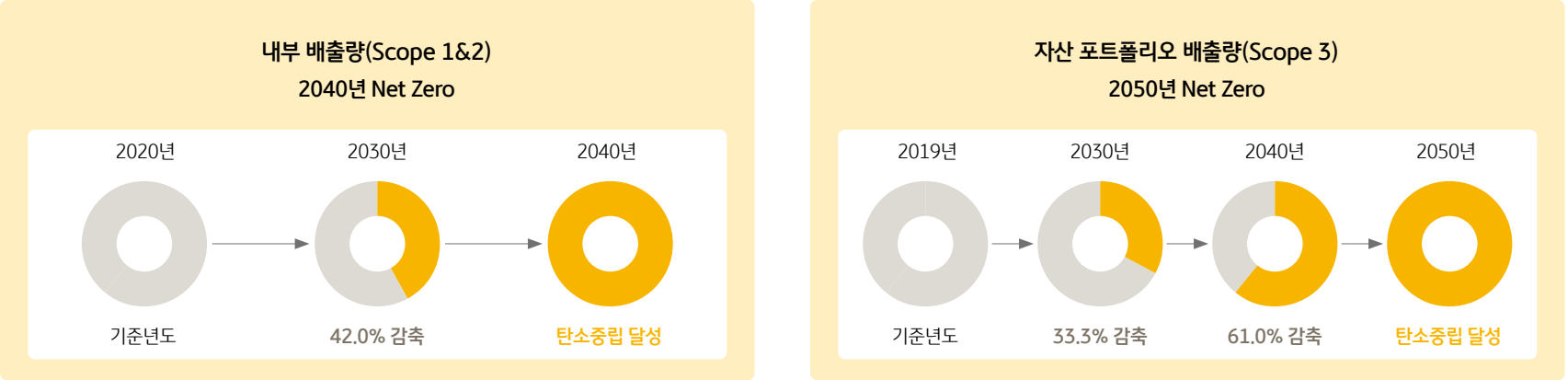
03

그룹 탄소중립 전략

2020년 발생한 코로나19는 기후변화 위기에 인류가 적극 대응할 필요가 있음을 강조하는 계기가 되었으며, 국가적 차원의 노력과 국제 협력이 강화되고 있습니다. 기후변화로부터 지구와 인류를 구하기 위해 세계 주요 국가 및 기업의 탄소 중립[1] 선언이 가속화되고 있으며, 한국 정부도 2020년 12월 '2050 탄소중립 추진전략'을 발표하였고 2021년 하반기 중 국가감축목표(NDC)를 상향할 계획입니다. 이처럼 탄소중립은 새로운 국제 질서이자 생존을 위한 핵심 어젠다가 되었습니다. 금융권의 탄소중립 이행도 활발하게 진행되고 있습니다. 유럽 등 주요 선진국을 중심으로 기후변화재무공시(TCFD)가 의무화되는 추세이며, Net-Zero Banking Alliance(NZBA) 등 금융권 탄소중립을 위한 글로벌 이니셔티브가 활성화되고 있습니다. 금융기관은 직접적인 온실가스 배출은 크지 않으나 저탄소경제로의 전환을 위한 자금을 공급하는 중요한 역할을 담당하고 있습니다.

KB금융그룹은 2020년 'KB GREEN WAVE 2030' 전략의 일환으로 내부 탄소배출량을 2030년까지 2017년 배출량 대비 25% 감축하는 목표를 수립하였으나, 국가 및 글로벌 차원의 탄소중립 전환에 발맞추고 저탄소 경제로의 전환에 앞장서기 위해 탄소중립 중장기 추진 전략인 'KB Net Zero S.T.A.R.'를 수립하였습니다. 'KB Net Zero S.T.A.R.'는 내부 탄소배출량뿐 아니라 자산 포트폴리오의 탄소중립 목표도 포함하고 있으며, 탄소배출량 측정을 위하여 글로벌 표준을 제시하는 PCAF(탄소회계금융협회)와 SBTi(과학적 기반 감축 목표 이니셔티브)의 방법론을 적용하여 목표를 수립하였습니다. 내부 탄소 배출량의 경우 2020년 대비 2030년까지 42%를 감축하고 2040년까지 탄소중립을 달성할 계획이며, 자산 포트폴리오의 경우 2019년 대비 2030년까지 33.3%를 감축하고 2050년 탄소중립 달성을 목표로 하고 있습니다. KB금융그룹은 탄소중립 달성을 위해 자산 포트폴리오 관리, 녹색금융 투자 확대, 내부 탄소배출량 감축 및 RE100 참여 등을 추진할 계획입니다.

KB Net Zero S.T.A.R.



1 탄소중립: 탄소를 배출한 만큼 감축 활동을 통해 실질적인 배출량을 '0'으로 만드는 것

04

환경과 사회를 생각하는 ESG 리스크 관리

ESG 기반의 투자·대출 관리

KB금융그룹은 투자·대출 진행 시 ESG에 기반한 평가를 실시하고 있습니다.
KB국민은행은 '기업여신업무지침'에 기업의 ESG 실천 정도(친환경 제품 생산, 환경관련 인증 보유 등 친환경 경영, 장애인 고용 등 사회적책임경영, 지배구조 등 윤리경영 실천)를 신용등급 조정 및 여신심사에 반영한다는 내용을 포함하여 운영하고 있습니다. 또한, ESG 리스크 관리체계 구축을 위해 신용평가 시 ESG 관련 평가 가이드라인을 정비하고 ESG 체크리스트 점검을 통해 기업의 ESG 활동 평가 결과를 기업신용평가시스템에서 관리하고 있습니다.
KB자산운용은 대표이사를 위원장으로 한 ESG운용위원회를 두고 있으며 ESG 투자운용 프로세스에 대한 의사결정을 하고 있습니다. KB자산운용의 ESG 투자프로세스는 ESG 통합, ESG 모니터링, ESG 리서치, 의결권 행사의 4개 축으로 구성되어 투자 전반에 걸쳐 ESG 요소가 반영될 수 있도록 운영되고 있습니다.

KB자산운용 ESG 투자프로세스

ESG 통합	ESG 모니터링	ESG 리서치	의결권 행사
▪ 유니버스 선정, 관리 ▪ ESG 데이터 관리 ▪ ESG 자체 평가 ▪ ESG Model Portfolio 구축과 평가	▪ ESG 이슈 확인 ▪ ESG 이슈 데이터베이스화 ▪ 유니버스 조정 여부 판단	▪ 글로벌 ESG 트렌드 리서치 ▪ 국내 정책 리서치	▪ 의결권 관련 내부 리서치 ▪ 의결권 자문기구 의견 수렴

ESG 리스크 기업 대상 투자·대출 제한

KB금융그룹은 환경·사회 리스크 발생의 우려가 높은 산업 및 기업에 대해 투자·대출을 제한하고 있으며 투자 및 대출 프로세스에서 사회적 공익에 반하거나 범법 또는 탈법 행위에 사용되는 자금에 대한 지원을 금지하고 있습니다.

투자 대출 배제 산업 및 활동

산업	활동
불건전 오락기구 제조·임대업	불법 무기 유통
사행 시설 관리 및 운용업	마약
유흥주점업	밀수
무도장 운영업	포르노, 성매매 알선
	기타 범법·탈법 행위 관련 사업

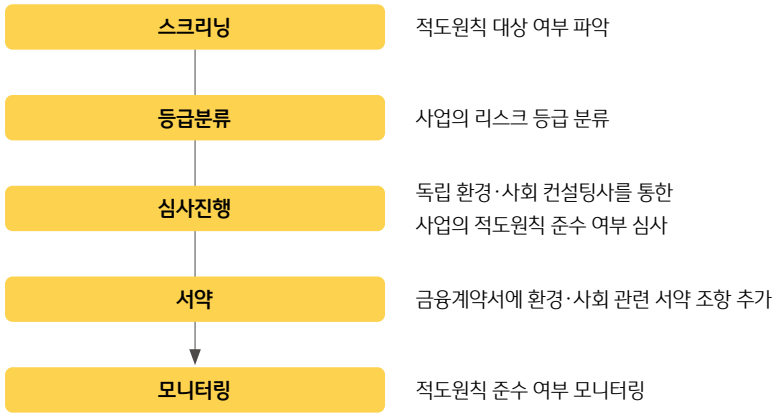
EQUATOR PRINCIPLES

2021년 2월 KB국민은행 가입

ESG 기반 프로젝트 파이낸싱 관리

KB국민은행은 2021년 2월 환경·사회적 리스크 관리 체계 구축 및 책임 이행을 위해 '적도원칙'에 가입하였습니다. 적도원칙은 대규모 개발사업이 환경파괴 또는 인권침해 문제가 있을 경우 금융 지원을 하지 않겠다는 전 세계 금융기관의 자발적 협약입니다. KB국민은행은 적도원칙 이행을 위한 내부 프로세스를 구축하였으며, 대규모 개발사업 추진 시 적도원칙에 따라 잠재적 환경·사회 리스크 및 영향을 평가하고 있습니다. 아울러 KB국민은행은 관련 부서에 적도원칙 담당자를 정하고 환경·사회 리스크 관리 역량 강화를 위한 실사례 기반 교육을 지속적으로 실시하고 있으며, 매년 적도원칙 이행보고서를 발간하여 이행현황을 투명하게 공개하고 있습니다. KB국민은행은 적도원칙 이행을 통해 기후변화 대응 및 ESG 경영 선도에 앞장설 계획입니다.

적도원칙 기반 환경·사회 평가 프로세스



1 검토된 프로젝트 건수 20건, 총 프로젝트 대비 검토된 건수 비율 100%, 재무마감(financial close) 프로세스 도달 프로젝트 건수 20건, 거절된 프로젝트 건수 0건

프로젝트 파이낸싱 Case Study

KB금융그룹은 프로젝트 파이낸싱 시행 시 ESG 프레임워크에 기반한 리스크 분석[1]을 시행하고 있으며 내부 전문가 및 독립 제3기관의 전문가를 통해 ESG 프레임워크가 준수될 수 있도록 합니다.

■ Case Study 1. 영암 태양광발전사업

전라남도 영암군에 소재한 태양광 발전소는 발전설비(PV) 94MW 및 에너지저장장치(ESS) 251MWh의 발전용량으로 연간 전력생산량이 약 110,238MWh에 달합니다. 총 투자금액 3,370억 원 중 KB국민은행은 3,030억 원을 주선하고 730억 원을 약정하였습니다. 사업 시행 전 다양한 사회 및 환경 영향을 고려한 ESG 리스크 평가를 실시하였으며, 온실가스 배출량 저감을 통한 환경보호와 지역 사회 내 일자리 창출 등 긍정적인 효과가 예상됩니다.

■ Case Study 2. 원동 풍력발전사업

경상남도 양산시 원동면에 위치한 원동풍력발전소는 연간전력생산량 약 100,463MWh로 온실가스 배출량 감소 효과 42,596tCO_2가 예상되는 친환경 신재생에너지 사업입니다. 총 투자금액 1,153억 원 중 국민은행은 980억 원을 주선하고 320억 원을 약정하였습니다. 사업 시행 전 약 35개월간 풍황 분석 데이터를 수집하여 풍부한 풍속으로 안정적인 전력 생산 및 공급이 가능함을 확인하였습니다. 자연환경, 대기, 온실가스, 토지, 전파 장애 등 전반적인 환경영향 평가와 지역사회 영향도 등을 포함한 ESG 리스크 평가를 실시하였습니다.

■ Case Study 3. 솔라시도 태양광발전사업

전라남도 해남군에 소재한 솔라시도 태양광발전은 발전설비(PV) 98.37MW, 에너지저장장치(ESS) 306.27MWh의 국내 최대 규모를 자랑하는 초대형 태양광발전사업입니다. 총 투자금액 3,440억 원 중 국민은행은 3,260억 원을 주선하고 1,040억 원을 약정하였습니다. 솔라시도가 조성되는 전남 해남지역은 일사량이 우수해 최적의 태양광발전 입지 조건으로 평가받고 있습니다. 본 프로젝트는 총사업비의 일부를 주민 투자금으로 조달하여 주민에게 수익 공유의 기회를 제공합니다. 사업 시행 전 다양한 사회 및 환경 영향을 고려한 ESG 리스크 평가를 실시하였습니다.

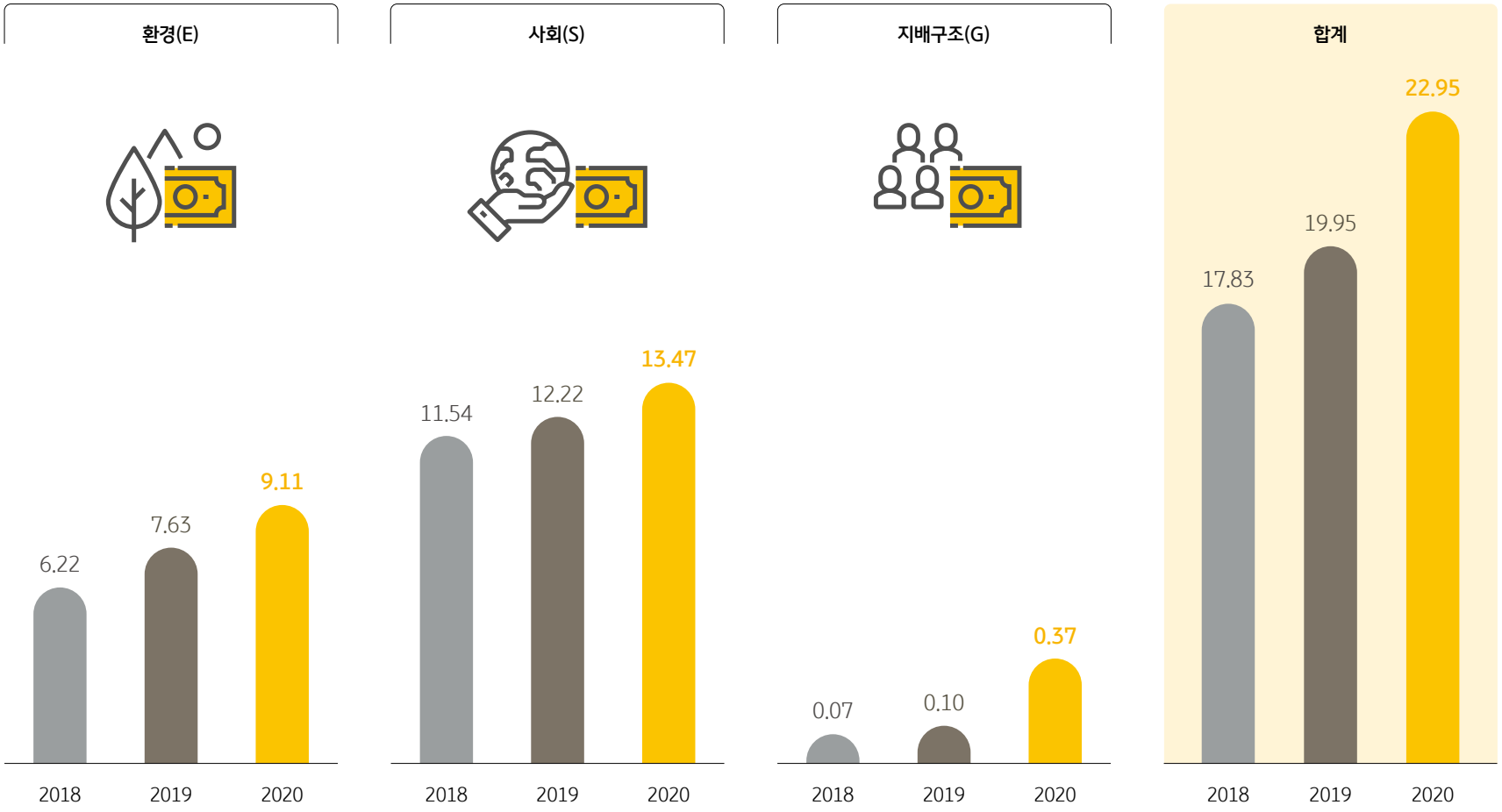
05

지속가능한 성장을 위한 물길, ESG 금융

KB금융그룹은 2030년까지 ESG 상품·투자·대출 규모 50조 원 달성이라는 목표를 수립하고, ESG 상품·투자·대출을 확대함으로써 지속가능금융을 실현해 나가고 있습니다.
2020년 ESG 상품·투자·대출 금액은 22.95조 원입니다.

ESG 상품·투자·대출 규모

(단위: 조 원)



고객 참여형 친환경 상품

고객 참여형 친환경 상품

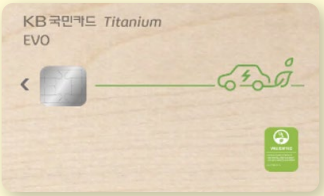
KB금융그룹은 고객과 함께 환경문제를 해결하는 친환경특화 상품을 제공하고 있습니다. KB국민은행은 2019년 출시한 'KB맑은하늘 금융상품'에 이어 2020년 6월 'KB맑은바다 금융상품 패키지'를 출시하였습니다. KB맑은바다 금융상품 패키지는 해양 환경의 중요성을 알리고 맑은 바다 만들기에 고객과 함께 동참하기 위한 상품으로 'KB맑은바다적금'과 'KB맑은바다 공익신탁'으로 구성되어 있습니다. KB맑은바다적금은 해양 쓰레기 줄이기 활동에 동의하고 종이통장 미발행 등 친환경 실천을 하면 우대금리 혜택을 제공하는 상품으로, 고객이 가입한 적금 한 좌당 5,000원씩 최대 1억 원의 기부금이 조성됩니다. KB맑은바다 공익신탁은 고객이 신탁상품 가입 시 부담하는 보수의 10%를 고객 명의의 기부금으로 조성하고, 은행이 매칭그랜트 방식으로 최대 2억 원의 기부금을 조성합니다. KB맑은바다 금융상품은 출시 이후 고객의 큰 호응을 받아 출시 6개월만에 기부금 3억 원이 조성되었으며, KB국민은행은 이를 세계자연기금(WWF, World Wildlife Foundation)에 기부하였습니다. 기부금은 해양 쓰레기 수거 및 해양 환경 정화사업에 쓰일 계획입니다.

전기차 보급을 위한 특화상품

KB금융그룹은 전기차 보급 확대를 위해 다양한 금융상품을 제공하고 있습니다. KB손해보험은 업무용 전기자동차에 보험료를 할인해주는 상품을 판매하며 전기차 맞춤 서비스를 제공하고 있습니다. KB국민은행은 2020년 자동차 구입·대환 자금을 지원하는 신용대출 신상품인 'KB매직카 신용대출'을 출시하여 하이브리드차, 전기차 구매 시 우대금리를 제공하고 있습니다. KB국민카드는 테슬라 전용 저금리 상품 출시 및 캐시백 이벤트 등 전기차 구매 관련 금융 서비스를 확대할 예정입니다. KB캐피탈은 전기차 보급 확대를 위해 테슬라 전용 리스 등 금융상품을 운영하고 있습니다.

KB국민 EVO 티타늄카드

KB국민카드는 플라스틱 사용을 줄이기 위해 2020년 친환경 인증을 받은 카드 자재를 사용한 'KB국민 EVO 티타늄카드'를 출시하였습니다. 전기·수소차 충전요금 및 친환경 가맹점 이용 시 할인 혜택을 제공하며, 고객과 카드사가 함께 환경재단에 적립 포인트를 기부하고 있습니다.

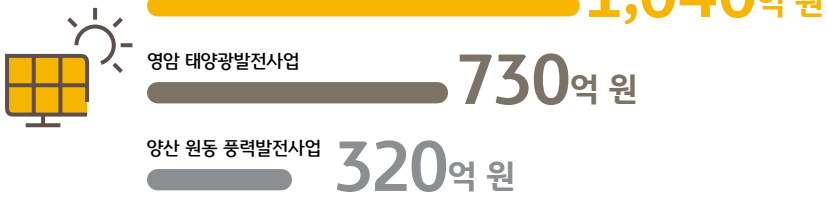


KB국민 EVO 티타늄카드

친환경 투자

KB금융그룹은 환경 관련 민간투자사업 분야, 신재생에너지 및 친환경 선박·자동차 등에 대한 친환경 투자를 지속적으로 확대하고 있으며 태양광, 풍력, 연료전지 등 다양한 신재생에너지 프로젝트의 금융자문 및 신디케이트론 주선 역할도 활발히 수행하고 있습니다.

2020년 신재생에너지 부문 주요 투자 실적



친환경 대출

KB금융그룹은 국가의 저탄소 녹색성장 정책에 맞춰 친환경 산업의 성장에 필요한 금융 지원을 확대하고 있습니다. KB국민은행의 대표적인 친환경 대출 상품인 KB Green Growth Loan과 KB 태양광발전사업자 우대대출은 2020년 말 기준 각각 7,581억 원 및 1,137억 원의 실적을 거두었습니다.

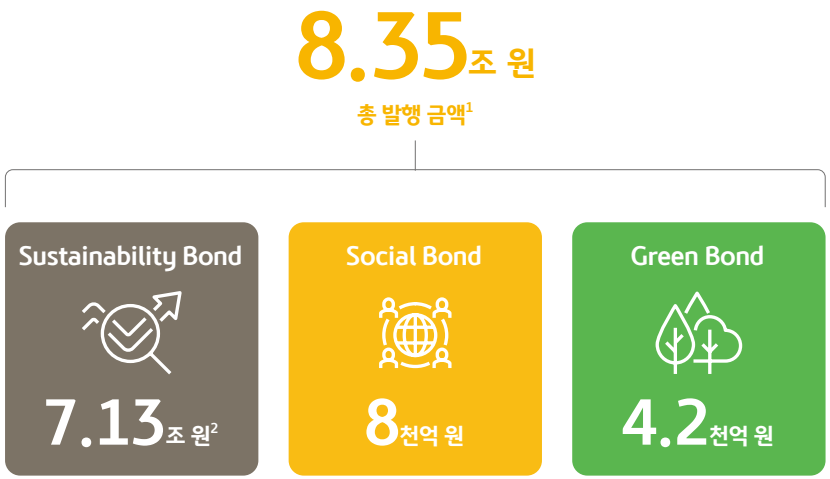
영암 태양광발전사업

KB국민은행이 참여하는 영암 태양광발전사업은 태양광발전소(PV 94MW) 및 에너지저장시스템(ESS 251MWh)을 건설·운영하는 사업으로, 기존 운영 중인 풍력발전단지와 연계하여 효율적으로 전력을 생산·공급하고 있습니다.
태양광 연간 평균 전력생산량은 약 110,238MWh로 석유 환산 23,701t에 달하는 화석에너지 사용을 절감하고 46,741tCO_2에 달하는 온실가스 배출을 저감하여 환경보호 및 지구온난화 방지에 기여하고 있습니다.

영암태양광 발전사업 현장

ESG채권 발행 확대

KB금융그룹은 친환경 및 사회적 가치창출 사업에 대한 금융지원을 목적으로 ESG채권 발행을 확대하고 있습니다. KB국민은행이 2018년 국내 시중 은행 최초로 미화 3억 달러 규모의 지속가능채권을 발행한 이후로, 다양한 지속가능채권, 소셜본드, 그린본드를 발행하고 있습니다. 2020년에는 국내 금융지주사 중 최초로 5,000억 원 규모의 지속가능채권을 발행하였으며, 국내 최초로 코로나19 피해 기업에 대한 지원 목적의 글로벌 지속가능채권을 미화 5억 달러 규모로 발행하여 투자자들의 많은 관심을 받았습니다. KB증권, KB국민카드, KB캐피탈도 지속가능채권 및 그린본드를 발행하여 환경 및 사회에 긍정적인 영향을 확대하고 있습니다.



ESG채권 관리체계

KB금융그룹은 환경과 사회에 긍정적인 영향을 확대하고 그룹 전체의 장기 전략 및 비전에 부합하고자 ESG채권 발행, 자금의 사후관리와 관련하여 '지속가능금융 관리체계'를 수립하여 운영하고 있습니다. KB금융그룹의 지속가능금융 관리체계는 국제자본시장협회(ICMA)가 제정한 지속가능채권 가이드라인(Sustainability Bond Guidelines), 녹색채권 원칙(Green Bond Principles), 사회적 채권 원칙(Social Bond Principles)에 부합하도록 설계되었으며, 외부인증기관[3]으로부터 인증(Second Party Opinion)을 받았습니다. KB금융그룹이 발행한 ESG채권은 지속가능금융 관리체계에 부합하는 프로젝트에 배분되며, KB지속가능금융운영위원회를 통해 프로젝트의 적정성, 사회 및 환경적 영향 평가를 진행하여 투명한 사후관리 절차를 수행하고 있습니다.

ESG 프로젝트 평가 및 관리 프로세스

프로젝트 선정 → 프로젝트 검토 → 자금 배분 → 자금관리 모니터링

ESG채권 발행 시장 선도

KB증권은 2019년 비금융 일반기업 최초로 발행된 3,000억 원 규모의 한국수력원자력 소셜본드를 주관하는 등 ESG 채권 발행 시장을 선도하고 있습니다. 친환경 및 사회적 책임에 대한 투자자 및 시장의 관심 증대에 발맞춰 ESG 채권 발행 규모가 확대되면서 KB증권은 ESG 채권 공급을 통해 기업과 자본시장을 연결하는 가교 역할을 충실히 수행할 예정입니다.

1 2018년~2021년 5월 말
2 원화 채권: 3조 500억 원. 외화 채권: 35.5억 달러, 5억 유로(외화 채권은 2021년 5월 말 환율 적용하여 원화로 환산)
3 Deloitte: KB금융지주, KB국민은행, KB증권, KB국민카드, KB캐피탈
Sustainalytics: KB국민은행

06

ESG 실행을 위한 기반, ESG 경영 체계

ESG 거버넌스

2020년 3월 KB금융그룹은 국내 금융기관 최초로 이사회 내 ESG위원회를 신설하였으며, 이사회 내 위원회 중 유일하게 사외이사와 상임·비상임 이사를 포함한 모든 이사가 위원으로 참여함으로써 ESG 경영 실행력을 대폭 강화하였습니다. ESG위원회는 그룹의 ESG 전략과 정책을 수립하고 이행사항을 관리·감독하는 그룹의 ESG 최고 의사결정기관으로서의 역할을 수행하고 있습니다. 2020년에는 ESG위원회를 총 3회 개최하여 그룹 ESG 전략방향과 그룹 탈석탄 금융 선언을 결의하였습니다. 또한, 계열사 단위의 ESG 경영 가속화를 위해 별도 위원회를 설립하였습니다. KB국민은행은 2020년 ESG추진위원회를 신설하여 탄소배출 저감, 친환경 상품·투자 활성화, 리스크 관리 체계 정립 등의 ESG 추진과제를 이행하고 있습니다. KB증권은 2020년 12월 국내 증권회사 최초로 이사회 내에 ESG위원회를 설립하여 ESG 경영체제를 강화하고 있습니다.

ESG 이행 강화

KB금융그룹은 금융권 내 사회적 책임 등 ESG 강화 추세에 발맞춰 그룹 내 ESG 경영을 확산하고 ESG 추진과제의 실질적인 이행을 위해 경영진 KPI에 ESG 관련 지표를 반영하였습니다. 주요 지표로는 탄소배출량 감축 및 ESG 금융상품 확대 등이 있으며 이는 경영진의 보상과 직접적으로 연계되어 있습니다. 이처럼 성과에 기반한 ESG 경영을 통해 지속가능금융을 실현하고자 노력하고 있습니다.

ESG 소통 강화

KB금융그룹은 고객, 투자자, 임직원 등 다양한 이해관계자와의 ESG 소통을 강화해 나가고 있습니다. KB경영연구소와 KB증권 리서치센터는 기후변화 대응, ESG 금융, ESG 관련 정책 및 트렌드 등을 주제로 한 ESG 리포트를 지속적으로 발간하고 있습니다. 또한, KB금융그룹은 임직원, 고객, 유관기관을 대상으로 ESG 세미나 등을 정기적으로 개최하여 ESG 경영 전반의 지식을 확산하고 있습니다.

ESG 우수기업 육성

KB국민은행은 한국기업지배구조원과 ESG 우수기업 육성을 위한 업무협약을 체결하였습니다. 이를 통해 ESG 우수기업 선정을 위한 환경·사회·지배구조의 각 영역별 평가 지표를 수립할 예정이며, 향후 기업고객 우대 서비스 제도와 지속 가능 연계대출 상품에 이를 적용할 계획입니다. 2021년에는 녹색금융지원 활성화를 위해 한국환경산업기술원과 업무협약을 체결하고 녹색경영기업 금융지원시스템(enVinance) 정보를 연계한 'KB Green Wave ESG 우수기업대출' 상품을 출시하였습니다. 본 상품은 글로벌 선진은행의 지속가능연계대출을 벤치마킹하여 KB국민은행이 선정한 ESG 평가 기준과 내부 신용 등급 요건을 충족하면 대출 시 우대혜택을 제공하고 있습니다. KB국민은행은 향후 ESG 우수기업에 대한 대출을 확대하여 기업의 사회적 변화와 미래가치 창출을 위해 최선을 다하겠습니다.

ESG 글로벌 컨퍼런스 개최

KB금융그룹은 2020년 11월 세계경제연구원과 함께 '2020 ESG 글로벌 서밋: 복원력 강한 경제와 지속 가능한 금융의 길(2020 ESG Global Summit: The Road to Resilient Economy and Sustainable Finance)' 주제로 국제 컨퍼런스를 개최하였습니다. 컨퍼런스에서는 블랙스톤, MSCI, 블랙록 등 국제금융계와 세계 석학들이 참여하여 포스트 코로나 시대에 지속가능한 성장을 견인하는 ESG의 역할과 시사점 등을 논의하였습니다.

2020 ESG 글로벌 서밋

07

글로벌 수준의 기후변화 대응을 위한 이니셔티브 활동

KB금융그룹은 기후변화와 관련한 국제적 흐름에 동참하고 선도기업으로서의 위상 강화를 위해 주요 글로벌 이니셔티브에서 주도적인 역할을 수행하고 있습니다.

책임은행원칙(PRB, Principles for Responsible Banking)

책임은행원칙은 유엔환경계획 금융 이니셔티브(UNEP FI, United Nations Environmental Programme Finance Initiative)의 국제 협약으로, 파리기후협정 이행과 UN 지속가능발전목표(UN SDGs, UN Sustainable Development Goals) 달성을 위한 은행권의 역할과 책임을 규정하는 원칙입니다. KB금융그룹은 2019년 9월 서명기관 가입 이후 18개월 동안 책임은행원칙 이행 성과(KB금융그룹 PRB 자가평가 보고서)를 홈페이지를 통해 충실하게 공시하고 있습니다.

기후공동협약(CCCA, Collective Commitment to Climate Action)

기후공동협약은 책임은행원칙을 이행하고 파리기후협정에 따른 저탄소, 기후 친화적 활동과 같은 은행 간 공동 대응을 추진하기 위한 협약으로, KB금융그룹은 국내 금융기관 중 유일하게 2019년 9월 협약에 가입하였습니다. 또한, 2020년 12월 KB금융그룹을 비롯하여 협약에 참여한 금융기관들이 저탄소 경제 전환 지원을 위한 이행 성과와 향후 추진 계획을 공유하는 공동보고서(Collective Commitment to Climate Action, Year One in Review) 발간에 참여하였습니다.

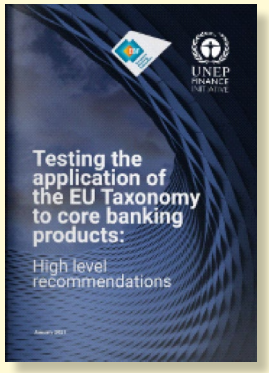
CCCA 공동보고서

넷제로은행연합(NZBA, Net-Zero Banking Alliance)

NZBA는 2050년까지 모든 온실가스의 순배출을 제로화한다는 Net-Zero의 목표를 가진 글로벌 은행 간 리더십 그룹입니다. KB금융그룹은 2021년 3월부터 NZBA 설립을 위한 인큐베이션 그룹(Incubation Group)에 참여하여 이행과제 수립과 선언문 작성에 기여하며 2021년 4월 NZBA에 창립멤버로 가입하였습니다. KB금융그룹은 NZBA에 선도적으로 가입함으로써 이니셔티브에서 제시하는 가이드라인을 활용하여 그룹의 온실가스 감축 목표를 수립하고 투명하게 공시할 예정입니다.

EU Taxonomy

EU Taxonomy는 지속가능금융 확대를 위한 친환경 경제활동 분류 기준입니다. UNEP FI와 유럽은행연합회는 EU Taxonomy 정립을 위해 2019년 9월 26개 글로벌 은행을 중심으로 워킹 그룹을 구성하여 은행 금융상품에 EU Taxonomy를 적용하는 케이스 스터디를 진행하였습니다. KB금융그룹은 비 유럽권 국가 중 유일하게 워킹 그룹에 참여하였습니다. KB금융그룹의 활동 성과는 2021년 1월에 발간된 EU Taxonomy 보고서에 포함되었으며, 이를 통해 금융권의 친환경 경제활동 분류체계 개발에 대한 의견을 제시하였습니다. 또한, KB금융그룹은 현재 EU Taxonomy에 기반한 상품별 가이드라인을 개발하는 2차 워킹 그룹에 참여하여 글로벌 금융시장의 ESG 체계 확립에 앞장서고 있습니다.



EU Taxonomy 보고서

글로벌 이니셔티브 가입 현황

KB금융그룹은 ESG의 책임있는 이행을 위해 다양한 글로벌 이니셔티브에 가입하여 협업하고 있습니다. 이를 통해 ESG 이슈를 신속히 파악하고 적극적으로 이행해 나가겠습니다.

이니셔티브		주요내용	가입 시기
United Nations Global Compact	UN Global Compact 유엔글로벌콤팩트	지속가능경영에 기업들의 참여를 장려하기 위한 세계 최대 자발적 민간 이니셔티브로서 인권 · 노동규칙 · 환경 · 반부패 관련 10대 원칙 이행 추진	2009년 4월
UN environment programme finance initiative	UNEP FI 유엔환경프로그램 금융이니셔티브	전 세계 대표적인 300여 개 금융기관이 참여하는 국제적인 이니셔티브로 UNEP와 국제금융섹터들 간의 유일한 국제 파트너십	2018년 8월
UNEP FINANCE INITIATIVE PRINCIPLES FOR RESPONSIBLE BANKING	UN PRB 책임은행원칙	파리기후협정과 UN 지속가능개발목표(SDG) 이행을 위해 금융 산업의 역할과 책임을 규정하는 국제 협약으로 지속가능한 미래를 위해 금융의 선도적 역할 제시	2019년 9월
CDP DISCLOSURE INSIGHT ACTION	CDP 탄소정보공개 프로젝트	환경부문 글로벌 이니셔티브 평가기관으로 기업의 기후변화 대응 정보 공개를 통한 환경부문 제도화 및 이행을 추진하는 민간 기구	2009년 7월
TCFD TASK FORCE ON CLIMATE-RELATED FINANCIAL DISCLOSURES	TCFD 기후변화 재무정보공개 태스크포스	기후변화 리스크를 기업의 재무정보에 반영하도록 권장하는 이니셔티브	2018년 10월
EQUATOR PRINCIPLES	Equator Principles 적도원칙	1,000만 달러 이상의 개발 프로젝트가 환경파괴를 일으키거나 해당 지역 주민들의 인권을 침해할 경우 투자하지 않겠다는 금융회사들의 자발적 협약	2021년 2월
PCAF Partnership for Carbon Accounting Financials	PCAF 탄소회계금융협회	금융업계가 투자하는 사업과 관련한 온실가스 배출량을 평가하고 보고하기 위한 통일된 기준 개발 및 금융기관의 파리기후협정 이행을 유도하는 이니셔티브	2021년 4월
SCIENCE BASED TARGETS DRIVING AMBITIOUS CORPORATE CLIMATE ACTION	SBTi 과학적 기반 감축 목표 이니셔티브	기업이 파리기후협정 목표를 달성할 수 있도록 온실가스 배출 목표량을 설정하기 위한 지침과 방법을 제공하며 기후 행동을 강화하고자 하는 이니셔티브	2021년 4월
UN environment programme finance initiative	NZBA 넷제로은행연합	2050년까지 모든 온실가스의 순배출을 제로화 한다는 Net-Zero의 목표를 가진 글로벌 은행 간 리더십 그룹	2021년 4월
WOMEN'S EMPOWERMENT PRINCIPLES	WEPs 여성역량강화원칙	여성역량강화를 위한 유엔여성기구(UN Women) · 유엔글로벌콤팩트 공동 이니셔티브	2019년 9월
CoREi 기업 재생에너지 이니셔티브	CoREi 기업 재생에너지 이니셔티브	기업의 자발적 재생에너지 전환 선언과 재생에너지 관련 목표 수립 및 이행을 지원하는 이니셔티브	2020년 6월
BNBP	BNBP 기업과 생물다양성 플랫폼	기업이 생물다양성 보전 및 이용에 대한 산업계의 국제적, 사회적 책임이 있음을 인식하고 기업활동 전반에서 생물다양성을 보전하며 이를 지속가능하게 이용할 수 있도록 지원하고자 설립된 국제 이니셔티브	2020년 5월

08

KB GREEN WAVE를 실현하는 친환경 경영

581대
하이브리드 차량

탄소배출량 감축

KB금융그룹은 내부에서 발생하는 탄소배출량을 2030년까지 42% 감축하고 2040년 탄소중립을 달성하는 목표를 설정하였습니다. KB금융그룹은 탄소배출량 감축 목표를 달성하고 경영활동에서 발생하는 탄소배출량 저감 및 효율적인 에너지 사용을 위해 다양한 노력을 기울이고 있습니다. 전 계열사는 전기 사용량 절감, 친환경 제품 사용 활성화, 복사용지 사용 감축, 업무용 차량의 전기차 도입 확대 등을 통해 탄소배출량 감축 활동을 적극적으로 이행하고 있습니다. KB국민은행은 영업점 에너지 절감을 위해 조명을 LED로 교체하고 전력시스템을 개선하는 등 다양한 활동을 추진하고 있습니다. 최근 4년간 영업점 환경 개선 공사 시 LED조명 교체에 약 85억 원을 투자하여 총 2,833톤의 온실가스 배출을 줄였습니다.

친환경 차량 확대

KB금융그룹은 탄소배출량을 감축하기 위해 친환경 차량의 사용을 촉진하고 있습니다. 기존 내연기관 차량의 만기 도래 시 전기차 및 하이브리드 차량으로 전환하고 있으며, 본사 사옥에도 전기차 충전시설을 확대하였습니다. 또한, KB국민은행은 2021년 4월 환경부가 주관하는 '한국형 무공해차 전환 100(K-EV100)'에 가입하여 2030년까지 보유 및 임차 차량을 100% 무공해 전기차와 수소차로 전환하기로 선언하였습니다. 2021년 4월 기준 그룹이 운영하고 있는 하이브리드 차량은 총 581대이며 지속적으로 확대할 예정입니다. 또한, KB국민은행 전국 영업망을 전기차 충전 인프라로 활용하여 전기차 대중화에 앞장서고 있습니다. 주요 지점에 전기차 충전소를 설치하여 고객이 무상으로 전기차를 충전할 수 있도록 지원하였으며, 향후 고객 의견을 반영하여 이를 지속적으로 확대할 계획입니다.

환경경영인증 유지

KB금융그룹은 환경 경영 부문 최고의 국제 표준인 ISO14001 인증에 부합한 친환경 경영을 체계적으로 추진하고 있습니다. KB국민은행은 2010년 금융권 최초로 ISO14001를 취득한 이후 갱신심사를 통해 자격을 계속 유지하고 있습니다. KB증권, KB손해보험, KB국민카드, KB캐피탈도 ISO14001 인증 취득 후 갱신하여 국제 표준에 따른 환경경영시스템을 구축하고 있습니다.

KB국민카드는 시설공사 및 일반물품 협력업체 등록 관련 평가 시 친환경 관련 인증에 대한 가점을 적용하여 협력사로 하여금 환경경영의 도입을 촉진하고 있으며, 인쇄물 제작 시 FSC(Forest Stewardship Council, 세계산림관리협의회) 인증 용지 등 친환경 물품 사용을 지속적으로 확대하고 있습니다.

KB Green Report 발간

KB국민은행은 기후변화 대응 등 ESG 경영활동을 소개한 'KB Green Report'를 발간하였습니다. KB Green Report에는 친환경 금융상품 확대, 기후변화 대응 활동, 친환경 사회공헌 활동 등을 투명하게 공시하고 있습니다. KB국민은행은 지속적으로 환경보고서를 발간하여 외부 이해관계자들과 적극 소통할 계획입니다.

ESG 임직원 교육

KB금융그룹은 전 직원이 함께 동참하고 실천하는 올바른 ESG 문화를 정착시키기 위해 다양한 내부 교육을 실시하고 있습니다. KB국민은행은 ESG 경영에 대한 임직원 인식 제고 및 공감대 형성을 위한 ESG 영상 '5분컷! ESG 마스터하기'를 제작하여 임직원 교육을 실시하였습니다. KB손해보험은 'ESG 이야기'라는 영상을 통해 KB손해보험의 ESG 실천 사례를 공유하고 있습니다.

KB손해보험 'ESG 이야기'

KB GREEN WAVE 캠페인

KB국민은행은 직원과 고객이 함께하는 必환경 캠페인인 'KB GREEN WAVE'를 실시하고 있습니다. 본 캠페인은 Less Paper, No Plastic, Save Energy 세 개의 핵심 주제를 중심으로 종이통장 및 복사용지 줄이기, 에너지 절약, 일회용품 사용 줄이기 등의 활동을 활발하게 전개하고 있습니다. 캠페인을 통해 절감된 비용은 임직원 명의로 환경단체 및 에너지 소외계층을 지원하는 사업에 기부하였습니다. KB국민카드는 임직원 대상 친환경 캠페인인 '생활 속 Green Easy 캠페인'을 연중 시행하여 종이사용 절감 및 개인 텀블러 사용, 적정 실내온도 유지 등 전 직원의 환경경영 실천을 장려하고 있습니다. 2021년에는 직원 개개인이 1년간 온실가스 1톤을 줄이기 위한 생활실천 캠페인 1·1·1 실천운동을 전개하며 생활 속 탄소배출 감축을 위해 지속적으로 노력할 것입니다.

네프론 활용 친환경 활동 지원

KB국민은행은 재활용 로봇자판기 '네프론'을 설치하여 고객 참여형 친환경 캠페인을 진행하였습니다. AI순환자원 수거로봇인 네프론에 페트병이나 캔을 투입하면 계좌로 포인트를 적립·환급받을 수 있습니다. 전국에 설치된 네프론에서 KB국민은행 계좌를 통해 포인트를 환급받을 경우 매칭그랜트 방식으로 기부됩니다. KB국민은행은 서울 소재 7개 학교에 네프론을 설치하고 청소년의 친환경 활동 지원을 통해 환경인식을 제고하였습니다.

네프론 활용 친환경 캠페인

책임경영: Running a Responsible Business

기업은 리스크의 효율적인 관리를 통해 기업의 성과 창출능력을 유지하고 향상시키며 자산을
보전함으로써 기업 가치를 창출할 수 있습니다. 또한, 기업은 경제적, 법적 책임은 물론 사회적 통념상
기대되는 윤리적 책임을 다하는 것까지 기본적인 의무로 인식하고 기업윤리 준수를 위해 노력해야 합니다.
KB금융그룹은 전사 차원의 리스크 관리체계와 체계적인 대응 프로세스를 구축하고 있습니다.
특히, 경영 활동 수행 시 환경·사회 리스크를 사전에 파악하여 체계적으로 관리하고 있습니다.
나아가 임직원이 윤리적 가치를 최우선 기준으로 삼고 적극 이행할 수 있도록 노력하고 있습니다.

01

신뢰받는 기업이 되기 위한 윤리경영

윤리경영 체계

KB금융그룹은 전 임직원이 윤리적 가치를 최우선의 기준으로 삼고 적극 이행할 수 있도록 그룹차원의 최상위 윤리규범인 '그룹 윤리헌장'을 2010년에 제정하였습니다. 또한, 윤리강령, 임직원 법규준수 행동기준, 협력사 윤리행동 기준 등을 마련하여 임직원과 협력사의 윤리적 가치기준을 재정립하고 구체적인 실천을 유도하고 있습니다.

윤리강령	그룹 차원의 통일되고 일관된 윤리 규범체계로서 모든 임직원이 지켜야 할 올바른 가치판단의 기준과 행동 원칙 제시	• 부패 및 뇌물·차별·정보보호 • 이해관계 상충·반경쟁 • 자금세탁 및 내부자 거래 • 환경·보건 및 안전 • 내부고발제도
임직원 법규준수 행동기준	각 계열사의 업권별 특성을 반영하여 임직원이 일상적인 직무수행과정에서 윤리강령을 준수할 수 있도록 수립한 구체적인 행동지침	• 이해상충 • 유가증권 등 투자 • 공정거래준수 • 중요정보 관리 • 금품 및 향응수수 • 대외활동 규정 • 자금세탁방지
협력사 윤리행동 기준	협력사에 자발적 이행을 권고하는 윤리행동 기준	• 근로기본권 존중 • 안전과 보건 • 환경보호 • 시장 경쟁질서 준수 및 자신의 협력사와의 상생 • 협력사 준수 윤리

윤리경영 활동

KB금융그룹은 윤리헌장을 기반으로 모든 임직원이 실질적으로 윤리강령을 준수할 수 있도록 매년 윤리 실천 서약, 윤리경영 교육 등의 활동을 이행하고 있습니다. 특히, 임직원 법규준수 행동기준은 임직원이 업무수행 시 항상 숙지해야 하는 동일한 기준으로 이에 대한 위반사항을 인지한 경우 지체없이 보고하도록 하며, 기준의 해석·적용과 관련하여 의문사항 발생 시 주무부서와 상담하도록 지원하고 있습니다. 특히, 임직원 법규준수 행동기준 제6장 '금품 및 향응수수 금지'에서 청탁금지법에 따른 '공직자, 공공기관 등'을 정의하고 각종 금품 제공과 관련한 세부기준을 별도로 마련하여 임직원이 업무수행 시 열람하고 준수할 수 있도록 규정게시판에 상시 게시하고 있습니다. 또한, 각 계열사는 법규준수 자가점검, 윤리실천서약서 작성 등을 통해 임직원들이 직무수행 과정에서 올바른 의사결정을 내릴 수 있는 기준과 환경을 조성하여 장려하고 있습니다.

내부통제 시스템

KB금융그룹은 건전한 내부통제 문화의 정착과 윤리경영 실천을 위해 준법 모니터링과 보고체계를 구축하고 있습니다. 이를 위해 법규준수 차원에서의 중요 업무 사전심의, 불공정 금융투자상품 거래행위 예방활동, 부서별 '법규준수 체크리스트' 관리 및 모니터링 강화 등 준법 감시 프로그램을 운영하고 있습니다. 체계적인 준법 감시를 위해 KB금융지주 준법감시담당자는 업무 수행 과정에서 법규준수 위반사항을 발견한 경우 준법감시부서에 보고하고 있으며, 내부통제 총괄 책임자인 각 계열사 준법감시인도 계열사의 준법감시업무 활동보고 등의 정기적 보고 사항과 위반사항 발견 시 지주에 보고하도록 책임과 의무를 부여하고 있습니다. 특히, 2016년부터는 금융사 지배구조법에 따라 연간 계열사 내부통제 운영 실태 점검결과를 이사회에 보고하고 있으며 내부통제위원회, 준법감시업무협의회, 법무업무협의회 등의 협의체를 정기적으로 운영하여 그룹 내 준법 감시 및 법무 업무 관련 사안을 신속히 공유하고 적시성 있게 대응하고 있습니다.

내부자 신고제도

KB금융그룹은 내부통제 시스템이 원활하게 작동되도록 하며 금융사고를 미연에 방지하고 발생 시 사고의 확산을 예방하기 위해 그룹 임직원을 대상으로 내부자 신고제도를 시행하고 있습니다. 제도의 실효성을 높이고자 신고 전용 전화 및 이메일과 웹사이트 및 모바일 웹의 외부제보 채널, 준법감시인 제보 Hot-Line(준법감시인 개인 휴대전화번호, 해외 메신저 Viber 및 Telegram), 사내 시스템 내 익명 제보 게시판과 같은 다양한 내부자 신고 채널을 운영하여 제보자의 신상을 보호하고 있습니다.

윤리경영 위반 예방 노력

KB금융그룹은 윤리경영 위반 사항을 예방하기 위해 위반 사항 발생 원인을 분석하고, 주요 이슈에 대한 모니터링 등 사전예방 및 사후관리를 강화하고 있습니다. 아울러, 책임 있는 윤리문화 조성을 위해 위반사항 발생 시 즉각 조치하고 있습니다. 임직원이 행동강령을 위반한 경우 '내부통제규정'에 따라 행위의 경중을 판단하여 주의에서 면직까지 차등하여 제재하고 있습니다. 또한, 징계 대상에게 인사 감점, 승·진급 스코어링 감점을 적용함으로써 내부통제 관련 사항을 평가에 반영하고, 위반 사례는 컴플라이언스 교육자료로 활용하고 있습니다.

1위

자금세탁방지 제도이행 종합평가

자금세탁 방지

KB금융그룹은 FATF 권고기준 및 '특정금융정보법'에 부합하는 RBA(Risk Based Approach) 기반 자금세탁위험 평가체계 구축을 위해 위험 가능성이 있는 고객에 대한 차등화되고 실질적인 내부통제를 이행하고 있습니다. 이를 위해 자금세탁 위험정도에 따라 고객 및 금융거래를 분류하여 유형별로 별도의 고객확인 및 검증을 철저히 진행하며, 주요 고위험군의 경우 강화된 고객확인의무(EDD, Enhanced Due Diligence) 절차를 수행하고 있습니다. 2020년에는 자금세탁방지 업무에 대한 경영진의 관심과 역량제고를 위해 지주 경영진을 대상으로 '경영진을 위한 자금세탁 방지 핵심연수과정'을 운영하였으며 그룹 경영진을 대상으로 점차 확대 운영할 예정입니다.

KB국민은행은 2020년 AI 기반 '의심거래분류모델'을 활용한 자금세탁 고위험 거래 식별 및 보고서 작성 자동 프로세스를 개발하였습니다. 이를 통해 영업점의 의심거래보고(STR, Suspicious Transaction Report) 점검 및 보고서 작성 업무를 경감하였고, 자금세탁 고위험 거래에 대한 보고 누락 예방 및 균등한 품질의 STR 보고서를 작성·보고하고 있습니다. 자동화(RPA, Robotic Process Automation) 기술을 활용하여 자금세탁방지제도(AML, Anti-Money Laundering) 관련 언론기사 및 금융당국 제재내용을 자동 수집하여 모니터링하는 체계를 구축하였으며, 고객확인의무(CDD, Customer Due Diligence) 이행을 위한 법인 신원정보 및 STR 분석 시 필요한 기초 자료를 자동 수집·제공하는 프로세스를 개발하여 능동적으로 리스크를 관리하고 있습니다. 또한, 고위험 거래 중심의 본부 상시 모니터링 체계를 강화하여 법률 위반 리스크를 예방·관리하고 있습니다. 나아가 본부 CDD 상시 모니터링 점검기준일을 대폭 단축하여 점검의 적시성을 높이고 점검 테마를 확대 운영하여 위험관리를 강화하였습니다. KB국민은행은 이러한 제도 이행 및 프로세스 개선을 바탕으로 금융정보분석원 주관 '2020년 금융회사 자금세탁방지 제도이행 종합평가'에서 은행권 1위를 달성하였습니다.

스튜어드십 코드 이행 강화

KB금융그룹은 국내 금융그룹 중 가장 먼저 스튜어드십 코드를 도입한 이후, 현재 KB국민은행, KB증권, KB손해보험, KB자산운용, KB생명보험, KB인베스트먼트의 6개 계열사에서 이를 적용·운영하고 있습니다. KB금융그룹은 매년 그룹의 스튜어드십 코드 이행 현황을 이사회에 보고하고 있습니다. 2021년도에는 수탁자 책임 범위를 기존 지배구조 중심에서 환경·사회 이슈까지 확대하기 위해 환경·사회 이슈에 대한 의결권 행사 기준을 수립하여 투자기업의 ESG 평가 및 이행 현황 모니터링을 강화하도록 추진하고 있습니다. 각 계열사는 홈페이지에 '수탁자 책임 원칙'과 의결권 행사 정책 및 가이드라인 내부규정을 명시하여 의결권 행사 내역을 투명하게 공개하고 있습니다. 2020년 KB금융그룹은 국내 185개 기업에 대해 1,136건의 의결권을 행사하였으며, 수탁자 책임 이행 활동의 일환으로 공개서한, 비공개 질의 등 고객의 자산을 관리하는 수탁자로서의 책임감을 가지고 적극적인 이행조치를 시행하였습니다.

공정거래 및 협력사 상생

KB금융그룹은 물품·용역 등의 공급업체 결정 시 직계가족·친인척 등 이해관계자가 계약에 참가하거나 공급업체의 계약담당자로 근무할 경우 소속 부서장 또는 준법감시인에게 신고하도록 하는 계약 관련 이해상충 방지제도를 운영하고 있습니다. 또한, 공급업체와 계약 체결 시에는 청렴계약조항을 계약서에 포함하도록 하거나 청렴이행확약서를 징구하고 위반 시 입찰자격제한 등의 조치를 취하는 등 청렴계약제도를 운영하여 계약업무의 투명성을 강화하였습니다. 나아가 협력사와의 동반성장과 KB금융그룹의 신뢰경영 강화를 위해 다양한 소통 채널을 구축하여 협력사의 의견을 청취하고 이를 경영 전반에 반영하고 있습니다. 이 밖에도 정기적으로 협력사와 간담회를 실시하는 협의채널과 불만처리 프로세스를 도입 및 운영하며, 유선, 이메일 등 다양한 채널을 통해 지속적으로 협력사와 소통하고 있습니다.

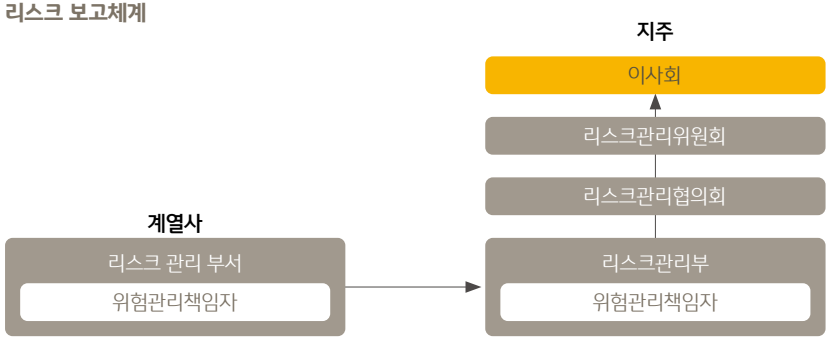
02

급변하는 금융환경에 대응하는 리스크 관리

리스크 지배구조

이사회 산하 소위원회로 설치된 리스크관리위원회는 이사회로부터 리스크 관리 관련 권한을 위임받아 리스크 관리 정책을 수립하고 위험부담수준(Risk Appetite) 및 리스크 한도를 결정하며, 리스크 관리 정책 및 시스템 적정성 감독 업무 등을 수행하고 있습니다. 또한, 지주 및 계열사 위험관리책임자로 구성된 리스크관리협의회는 리스크관리위원회로부터 위임 받은 사항과 그룹 경영관리위원회 검토요청 사항 및 리스크 관리 정책 실행을 위한 세부사항을 협의하고 그룹의 리스크 관리 현황을 모니터링하며 필요한 조치를 수립 및 실행하고 있습니다. 지주 리스크관리부는 체계적인 전사 리스크 관리를 위해 계열사의 리스크 관리 부서 및 위험관리책임자로부터 관련 자료를 보고받아 지주 위험관리책임자, 리스크관리협의회, 리스크관리위원회 및 이사회 순으로 보고하고 있습니다. 지주 감사부는 리스크 관리 성과에 대한 모니터링 및 감사를 위해 지주 및 계열사 리스크 관리부서를 대상으로 리스크 관리 업무의 적정성에 대한 감사를 연 1회 이상 실시하고, 감사 결과를 감사담당집행임원, 감사위원회 및 이사회 순으로 연 1회 이상 보고하고 있습니다.

리스크 보고체계



리스크 관리 체계

KB금융그룹은 리스크 관리 체계를 통해 그룹의 리스크 투명성 증대, 계열사 간 리스크 전이 방지 및 급변하는 금융환경 변화에 선제적으로 대응하며, 그룹의 중장기 전략 및 경영의사결정을 효율적으로 지원하는 데 역량을 집중하고 있습니다. 신용리스크, 시장리스크, 운영리스크, 금리리스크, 보험리스크, 유동성리스크, 신용편중리스크, 전략리스크, 평판리스크를 중요한 리스크로 인식하고 있으며, 이러한 리스크들을 통계적 기법을 이용하여 내부자본(Internal Capital) 또는 최대예상손실액(VaR, Value at Risk) 형태로 계량화하여 측정 및 관리하고 있습니다.

리스크 옴부즈맨 제도

KB금융그룹은 KB지킴이 제도(리스크 옴부즈맨) 등을 통해 리스크 관리에 대한 임직원들의 자발적인 참여와 관심을 유도하고 피드백 내용을 반영하고 있습니다. 그룹 내 리스크 관리 문화를 확산하고, 일선 현장의 잠재적 리스크가 될 사건을 사전에 제보하게 독려함으로써 위험요인을 조기에 발견하고 이에 대응하여 그룹 차원의 선제적인 리스크 관리 기능을 강화하고 있습니다. 또한, 제보된 내용을 사안에 따라 해당 계열사 담당자(리스크관리부장)에게 전달하여, 해당 내용 파악 및 필요한 대응 조치 완료 후 지주 리스크관리부장에게 보고하도록 관리하고 있습니다.

신상품·신규사업 취급 시 리스크 점검

각 계열사별 신상품·신규사업 취급에 따른 리스크 영향도에 따라 리스크관리협의회 또는 리스크관리위원회 등의 사전심의를 받아 리스크를 점검하고 있습니다. 또한, 지주 리스크관리부는 각 계열사별 리스크관리협의회 심의 및 리스크관리위원회 승인이 필요한 중대한 신상품·신규사업에 대해서 사전협의를 실시하여 신상품·신규사업에 내재된 리스크를 통제하고 나아가 그룹 차원에서 자산운용정책 및 리스크관리정책의 일관성을 확보하고 있습니다.

리스크 관리 교육

그룹의 리스크 관리 거버넌스 및 역량 강화를 위해 리스크관리위원회 위원을 대상으로 그룹 리스크 관리 정책과 방법론 및 리스크 현황 등 전반적인 사항을 교육(오리엔테이션)하며 그룹의 리스크 관리 핵심추진과제 및 주요 현황에 대해 연 1회 이상 정기적으로 보고하고 있습니다. 또한, 각 계열사 리스크 관리 부서의 유관부서 담당자 및 전 임직원을 대상으로 리스크 관리 관련 콘텐츠 및 주요 이슈사항을 주제로 하는 연간 교육계획을 수립하여 시행하고 있습니다.

03
사람 중심의 인권경영

인권정책

KB금융그룹은 인권 친화적 경영을 실천하고 그룹 경영활동 전반에서 발생할 수 있는 인권 침해를 예방하여 고객을 비롯한 그룹의 모든 이해관계자들의 행복 실현을 돕고 더 나은 세상을 만들어가고자 합니다. 금융으로 세상을 변화시켜 나가고, 가장 신뢰받는 평생금융파트너로 자리매김할 수 있도록 KB금융그룹은 고객, 임직원, 주주와 투자자, 협력회사, 지역사회의 인권 보호와 증진을 위해 인권정책을 제정하였습니다.

KB금융그룹은 인권 친화적 경영을 이행하기 위해 세계인권선언(Universal Declaration of Human Rights), UN 기업과 인권 이행 지침(UN Guiding Principles on Business and Human Rights), 국제노동기구 헌장(International Labor Organization Constitution) 등 인권·노동 관련 국제 표준 및 가이드라인을 준수하고 있습니다. 이러한 인권정책은 KB금융그룹 내 계열사는 물론, 자회사를 포함한 합작회사 및 협력회사에도 적용되고 있습니다. KB금융그룹 전 임직원은 본 인권정책을 준수하며, 또한 고객, 파트너사 등 KB금융그룹과 사업 관계를 유지하는 모든 이해관계자 역시 본 인권정책을 존중할 수 있도록 노력하겠습니다.

인권평가

KB금융그룹은 인권정책에 따라 실제로 인권경영을 이행하며, 경영활동 전반에 걸쳐 잠재적 인권리스크 발생 가능성이 없는지 점검하고 그 개선 결과를 공개하고 있습니다. 특히, 인권평가는 임직원 및 협력사에서 발생 가능한 인권 위험을 사전 식별하고 예방하기 위해 전 사업장을 대상으로 시행하고 있으며, 인수·합병 대상 회사 등 KB금융그룹과 사업관계를 시작하고 유지하는 모든 이해관계자를 고려합니다.

2020년도에는 국가인권위원회의 인권경영 가이드라인을 활용하여 20개의 인권 영역 Pool을 구축하고 이와 관련된 이해관계자 그룹을 식별하였습니다. 인터뷰, 내부 분석 및 서면 점검을 통해 KB금융그룹에 미치는 영향력이 큰 6가지 인권 영역을 도출하여, 7가지 주요 관심 사항 및 이와 연계된 중점 관리 사업장을 식별하였습니다. 또한, 부서별 협의를 통해 주요 과제를 발굴하여 관련 사업장 내 적용을 완료하였습니다. KB금융그룹은 앞으로도 주요 관심 사항에 대한 주기적인 검토를 통해 제도 등을 마련할 계획입니다.

KB금융그룹 인권 평가 프로세스

인권 평가 계획 수립 Identification	인권 영향 평가 수행 Assessment	주요 과제 이행 Remediation	인권 평가 결과 보고 Reporting
인권 영역 Pool[1] 구축	주요 이해관계자 대상 Survey 수행	주요 관심 사항의 원인 및 사업장 파악	인권 평가 프로세스 보고
이해관계자[2] 그룹 선정	주요 관심사항 식별	부서별 협업을 통한 주요 과제 이행	인권 평가 결과 및 주요 과제 이행 결과 보고

1 강제 노동, 아동 노동, 차별, 인신매매, 공정한 보상, 결사 및 단체 교섭의 자유
2 임직원, 아동, 지역사회 주민(토착민), 이주노동자, 감정노동자(제3자 계약노동자), 여성

인권 평가 결과

이해관계자	인권 영역 및 주요 관심 사항	과제 이행 사업장 수(개)	주요 과제 이행 내용
임직원	• 고용상 차별 금지 – 경력 단절 여성 임직원 역량 지원	주요 과제 이행 사업장: 4 중점 관리 사업장: 4(100%)	▪ 경력 단절 여성 임직원의 역량 개발 지원 · WE STAR 제도 수립 · 육아휴직 직원 초청 힐링 아카데미 시행 및 Newsletter 월 1회 발행 · 육아휴직 직원 대상 자기주도학습비 및 자격증 취득비 확대 지원 ▪ 여성 인권 증진 제도 마련 · 여성역량강화원칙(WEPs) 가입(2019년 9월)
	• 강제노동 금지 – 의무적 초과 노동 방지	주요 과제 이행 사업장: 4 중점 관리 사업장: 4(100%)	▪ 법정 근로시간 준수를 위한 프로세스 구축 · PC On/Off 시스템 및 유연근로제 운영 ▪ 근무 문화 혁신 가이드라인 제시 · 전 직원 공통 역할에 대한 가이드라인 제시 → 불필요한 사무실 체류 및 시간외근무 발생 예방
	• 산업안전보장 – 신체/정신 건강 관리	주요 과제 이행 사업장: 2 중점 관리 사업장: 2(100%)	▪ 임직원 건강 관리 프로그램 및 건강 이상 직원 집중 케어 실시 ▪ 임직원 마음 건강 검진 · 온라인상담 및 심리교육 운영(KB헤아림 및 특별심리지원 프로그램) · 자연 친화적 환경에서 힐링 프로그램 운영(KB힐링캠프) · 스트레스 및 정신건강 관리(KB가족 건강 지킴이 서비스) ▪ 기업건강경영지수 진단 완료(2020년 11월)
협력사	• 책임있는 공급망 관리 – 감정 노동자 보호	주요 과제 이행 사업장: 4 중점 관리 사업장: 4(100%)	▪ 감정 노동자 보호 제도 운영 · 문제 행동 소비자에 대한 대응 절차 강화 및 범위 확대(인격모독, 신변위험) · 상담원 심리안정 지원 프로그램 운영 · 월 2회 민원 협의체 운영(민원 사례 및 대응 방안 공유) · 직원 요청 시 문제 행동 민원인에 대한 대응 인원 변경 · 고객 응대 직원 보호를 위한 상담 게시판 운영
지역사회	• 환경권 보장 – 사업장 주변 환경 위험성 회피	주요 과제 이행 사업장: 1 중점 관리 사업장: 1(100%)	▪ 프로젝트 파이낸싱 지원 시 환경영향평가 강화 · 프로젝트 파이낸싱 지원 시, 대출 약정서에 환경 관련 법령, 규정 및 허가에 대한 의무 명시 · 적도원칙 가입(2021년 2월)
고객	• 소비자 인권 보호 – 소비자 개인정보 보호 강화 – 금융 접근성 보장	주요 과제 이행 사업장: 4 중점 관리 사업장: 4(100%)	▪ IT 보안실태 및 정보보호 컴플라이언스 점검 · 외부보안전문가에 의한 IT 보안실태 점검 연 1회 실시 · IT 보안실태 미흡사항 및 정보보호 컴플라이언스 미흡사항 조치 완료 ▪ 장애인을 위한 ATM 운영 강화 · 점자표시, 화면확대표시, 이어폰잭, 휠체어용 공간을 확보한 ATM 운영 확대(자동화 창구 운영 영업점: 948개) ▪ 외국인 특화 점포 8곳 운영 강화 · 이주 노동자 고객 접근성 확대를 위한 특화 점포 운영 및 현지 원어민 직원 채용 ▪ 청소년 금융 교육 수행 · 미래세대 육성을 위한 1사 1교 금융 교육 실시 확대

· 주요 관심사항이 식별된 사업장(46.15%) 및 협력사(30.77%)를 대상으로 개선과제 이행을 추진하여 100% 조치 완료하였음

Governance

01
이사회 현황

이사회 구성원

KB금융지주 정관에서는 사외이사 수가 전체 이사의 과반수가 되도록 하되 5인 이상으로 정하고 있습니다. 이는 이사회가 견제와 균형의 원리에 따라 본연의 기능을 충실하게 수행할 수 있도록 마련한 제도입니다. KB금융지주 이사회는 2021년 3월 기준 사외이사 7명, 상임이사 1명, 비상임이사 1명의 총 9명으로 구성되어 있습니다. 대표이사인 윤종규 회장이 경영진을 대표하여 상임이사로 재임 중이며, 계열사를 대표하여 KB국민은행의 허인 은행장이 비상임이사를 맡고 있습니다.

	사외이사 선우석호 (의장)	사외이사 Stuart B. Solomon	사외이사 최명희	사외이사 정구환	사외이사 김경호
임기	2018. 3. 23.~2022. 3. 25.	2017. 3. 24.~2022. 3. 25.	2018. 3. 23.~2022. 3. 25.	2018. 3. 23.~2022. 3. 25.	2019. 3. 27.~2022. 3. 25.
전문분야	재무/리스크 관리, ESG/소비자 보호	금융, 경영	금융, 법률/규제, ESG/소비자 보호	법률/규제, ESG/소비자 보호	재무/리스크 관리, 회계
주요 경력	홍익대학교 경영대학 교수	메트라이프생명보험 회장	한국외환은행 감사	법무법인 남부제일 대표 변호사	홍익대학교 경영대학 교수
성별/국적	남성/한국	남성/미국	여성/한국	남성/한국	남성/한국

	사외이사 권선주	사외이사 오규택	상임이사 윤종규	비상임이사 허인
임기	2020. 3. 20.~2022. 3. 19.	2020. 3. 20.~2022. 3. 19.	2014. 11. 21.~2023. 11. 20.	2017. 11. 20.~2022. 3월 주주총회
전문분야	금융, 경영, 재무/리스크 관리	재무/리스크 관리, 회계, ESG/소비자 보호	금융, 경영, 회계	금융, 경영
주요 경력	IBK기업은행 은행장	중앙대학교 경영학부 교수	KB금융지주 회장	KB국민은행 은행장
성별/국적	여성/한국	남성/한국	남성/한국	남성/한국

8개
이사회 산하 소위원회

이사회 산하 위원회

KB금융지주 이사회는 산하에 리스크관리위원회, 평가보상위원회, 사외이사후보추천위원회, 감사위원후보추천위원회(비상설), 감사위원회, 회장후보추천위원회, 계열사대표이사후보추천위원회, ESG위원회 총 8개의 소위원회를 구성하여 운영하고 있습니다. 소위원회는 중요사안에 대한 모니터링과 자문을 하는 등 이사회의 기능 중 법령과 정관에서 정하는 일부기능을 위임받아 수행하고 있습니다. 각 위원회는 해당 분야의 전문지식을 갖춘 이사로 구성되어 있으며 계열사대표이사후보추천위원회와 ESG위원회를 제외한 전 위원회는 사외이사로만 구성되어 있습니다. ESG위원회는 ESG 경영의 중요성을 고려하여 9명의 이사 전원으로 구성하여 운영하고 있습니다.

소위원회	기능
리스크관리위원회	리스크 관리 관련 제도 및 정책 수립, 의사결정
평가보상위원회	평가·보상 관련 제도 및 정책 수립, 의사결정
사외이사후보추천위원회	상시적인 사외이사 후보군 관리, 사외이사 후보 추천
감사위원후보추천위원회	감사위원회 위원 후보 추천
감사위원회	감사업무 관련 총괄
회장후보추천위원회	상시적인 회장 후보자군 관리, 회장 경영승계 계획 수립, 승계절차 진행
계열사대표이사후보추천위원회	계열사 대표이사 경영승계 계획 수립, 승계 절차 진행
ESG위원회	그룹 ESG 전략 및 정책 수립

사외이사 선임 프로세스

KB금융지주는 사외이사 선임의 핵심원칙을 '주주대표성, 전문성, 다양성'으로 정하고 이를 실천하기 위해 다양한 제도를 마련하여 운영하고 있습니다.
먼저, 사외이사후보추천위원회는 경영진을 배제하고 4인의 사외이사로만 구성됩니다.
또한, KB금융지주는 '사외이사 후보군 구성', '사외이사 후보군 평가',
'사외이사 후보 추천'의 주체를 엄격하게 분리하여 운영하고 있으며, 다면적이고 객관적인 절차를 통해 후보를 추천합니다.

사외이사 후보군 구성

사외이사후보추천위원회는 외부 전문기관과 주주로부터 예비 후보를 추천받은 후 자질과 능력을 심의하여 사외이사 후보군에 포함합니다. KB금융지주는 금융업계 최초로 의결권이 있는 주식을 1주라도 보유한 주주라면 누구나 사외이사 예비 후보를 추천할 수 있는 '사외이사 예비후보 추천 제도'를 운영하고 있습니다. 또한 이사회 구성의 전문성과 다양성을 위해 금융, 경영, 재무/리스크 관리, 회계, 법률/규제, 디지털/IT, ESG/소비자 보호 총 7개 분야로 세분화하여 사외이사 후보군을 관리합니다.

사외이사 후보군 평가

평가 단계에서는 신임 사외이사 추천 분야를 고려하여 금융, 지배구조, 법률 등 다양한 분야를 대표하는 인선자문위원이 객관적이고 독립적인 평가를 통해 후보군을 압축하며, 압축된 후보군에 대해 외부 전문기관이 평판 조회를 진행합니다.

사외이사 후보 추천

신임 및 중임 사외이사를 대상으로 금융사지배구조법 등 관련 법령에서 정한 사외이사의 자격요건 충족 여부를 검토한 후 주주총회에 추천합니다. 사외이사후보추천위원회는 인선자문위원의 객관적인 평가와 외부 전문기관의 평판조회 등의 내용을 종합적으로 고려한 후 심도 있는 논의와 투표 등을 통해 최종 후보를 선정합니다.
KB금융지주는 연간 기준으로 개별적으로 사외이사를 선출하고 있습니다. 최초 임기는 2년이나 이후 1년 단위로 선임됩니다.

02
이사회 정책

독립성

KB금융지주 이사회는 사외이사가 경영진 견제라는 본연의 역할을 충실하게 이행할 수 있도록 다양한 장치를 구현하여 지배구조의 독립성을 지켜가고 있습니다. 정관에 따라 사외이사는 전체 이사의 과반수로 구성하고 있으며, 이사회 의장은 CEO와 분리하여 사외이사 중에서 호선에 의해 선임하고 있습니다. 이사회 내 위원회 중 계열사대표이사후보추천위원회와 ESG위원회를 제외하고 임원후보추천위원회(회장후보추천위원회, 사외이사후보추천위원회, 감사위원후보추천위원회)를 포함한 모든 위원회를 사외이사만으로 구성함으로써 위원회 운영의 독립성을 확보하고 있습니다. 또한, 사외이사 선임 시 프로세스 단계별로 수행 주체를 엄격하게 분리하여 사외이사 추천 과정의 독립성과 공정성을 강화하였습니다. 모든 사외이사는 금융사지배구조법 등 관련 법규에 따라 사외이사로서의 요건을 갖추고 있으며, 이사의 독립성 기준 충족 여부는 분기마다 사업보고서에 공시하고 있습니다. 사외이사의 독립성을 확보하기 위해 이사의 권한과 의무를 이사회 규정 등에 명시하고 있으며, 이사회의 지시 사항을 독립적으로 처리하기 위한 지원 조직으로 이사회사무국을 운영하고 있습니다. 이외에 임원배상책임보험 등 사외이사가 독립적인 역할을 수행할 수 있도록 지원하는 다양한 제도를 갖추고 있습니다.

투명성

지배구조의 투명성을 강화하기 위해서 업무처리 기준, 절차 및 결과 등을 회사 홈페이지 등에 투명하게 공개하고 있으며, 지배구조 내부규범에서 주요 공시 사항을 정하였습니다. 이사회 및 위원회 현황과 활동내역, 보수체계 등은 매해 지배구조 및 보수체계 연차보고서를 통해 투명하게 공시하고 있습니다.

전문성 및 다양성

KB금융지주는 지속성장, 기업가치 제고, 주주 등의 이해관계자 이익보호를 위해 전문성과 다양성을 고려하여 이사회를 구성하기 위해 노력하고 있습니다. 사외이사 후보군을 금융, 경영, 재무/리스크 관리, 회계, 법률/규제, 디지털/IT, ESG/소비자 보호의 전문분야별로 관리하고 있으며, 이는 금융사지배구조법의 사외이사 자격요건에서 정하고 있는 전문분야에 관한 요건을 충족하기 위해 마련된 제도입니다. 또한, KB금융지주 사외이사는 금융사지배구조법에서 정하고 있는 전문분야에 관한 요건을 충족하며, 2021년 3월 말 기준 전문분야별 사외이사는 금융 2명, 재무/리스크 관리 2명, 회계 1명, 법률/규제 1명, ESG/소비자 보호 1명입니다. KB금융지주는 특정 이해 관계를 대변하지 않도록 사외이사 후보에 대한 성별, 연령, 국적, 문화적 배경, 인종 등의 제한을 두지 않으며 KB금융지주 이사회에는 여성 사외이사 2인이 재임 중이고, 외국 국적의 사외이사 1인도 재임하고 있습니다.

2인
여성 사외이사

Board Skills Matrix

구분	선우석호	Stuart B. Solomon	최명희[1]	정구환	김경호	권선주[1]	오규택
금융		●	●			●	
경영		●				●	
재무/리스크 관리	●				●	●	●
회계					●		●
법률/규제			●	●			
디지털/IT							
ESG/소비자 보호	●		●	●			●

1 여성 사외이사

03
이사회 운영

이사회 활동 의무

이사회는 정기 이사회와 임시 이사회로 구분되며 의장이 소집합니다. 2020년에 이사회는 총 20회 개최되었고, 이사회 평균 참석률은 100%입니다. 뉴욕증권거래소 상장기업으로 이사별 출석률은 ISS(Institutional Shareholder Services)에서 가이드라인으로 정하고 있는 개인 출석률 75%를 준수하도록 노력하고 있습니다. 이사회 및 위원회 자료는 충분한 사전검토를 위해 회의 개최일 7일 전까지 각 이사에게 통지하도록 하고 있습니다. 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 진행하여 이사회의 합리적인 의사결정을 지원하고 있습니다.

겸직 제한

금융회사의 지배구조에 관한 법률 시행령 제8조 제3항 제4호에 따라 사외이사는 다른 회사의 사외이사, 비상임이사 또는 비상임감사를 겸직할 수 없으며, KB금융지주 외 둘 이상의 다른 회사의 이사·집행임원·감사를 겸직할 수 없습니다. KB금융그룹의 모든 사외이사는 해당 법률을 준수하고 있습니다.

이사회 및 사외이사 평가

이사회 평가는 이사회 구성 및 효율성, 이사회 기능과 역할, 이사회 책임, 주주권리 보호 및 주주관계 등 총 4개 영역으로 구분해서 이사들의 자가진단 형태로 진행됩니다. 사외이사에 대해서는 내부 임원평가와 동료평가를 실시하고 있으며 충실성, 전문성, 리더십, 기여도를 평가지표로 활용하고 있습니다. 이사회 평가 결과는 이사회를 효율적으로 운영하기 위한 피드백 자료로 이사회에 보고되며, 매년 정기 주주총회에서도 보고되고 있습니다. 사외이사 평가결과는 지배구조 연차보고서에 공시되어 향후 사외이사 활동 수행에 참고하도록 하며, 사외이사후보추천위원회에서 해당 사외이사의 연임을 결정할 때 참고자료로 사용하고 있습니다.

KB금융지주는 매년 한국기업지배구조원[1]으로부터 이사회 성과를 독립적으로 평가 받고 있습니다. 2020년에는 투명하고 공정한 지배구조 정착을 위한 노력을 인정받아 지배구조 부문 최고 등급인 A+를 받았습니다.

A+

한국기업지배구조원
지배구조 부문 평가

1 한국기업지배구조원: 기업 지배구조 개선 및 자본시장 발전을 목적으로 운영되고 있는 독립적인 비영리 기구로 지배구조 모범규준 제정과 국내 상장 기업의 ESG 평가 진행

04

임원 성과평가 및 보수

보상체계

매년 평가보상위원회를 통해 경영진의 보상체계에 대해 결의를 받고 있으며, 경영진의 보상체계는 기본급과 성과보상으로 구성되어 있습니다. 전체 보상액 중 일반 직원과 유사하게 월정액으로 지급되는 기본급은 고정 보상액으로 분류하며, 경영진 성과평가에 의해 지급 규모가 변동되는 성과보상(장·단기성과급)은 변동 보상액으로 분류하고 있습니다. 기본급과 성과보상의 규모는 업무 책임의 정도 및 통솔 범위, 산업과 그룹 내 보상 수준 등을 감안하여 결정하고 있으며, 2020년 KB금융지주 경영진은 전체 보상액 중 50% 이상을 성과보상으로 지급받았습니다.

임원 성과지표

지주회사 CEO의 경우 재무 및 비재무 성과지표로 구성되어 있는 회사 전체 성과측정 지표를 적용하고, 집행임원은 회사 성과측정지표와 함께 담당 업무별로 상이하게 설정된 성과지표를 활용하고 있습니다. 재무성과 지표로는 수익성지표(ROE, 총영업이익), 건전성 및 리스크 관리 지표(실질 NPL 비율, Tier 1 비율, RAROC), 효율성지표(C/I Ratio), 고객지표(그룹교차 활동 고객 수)를 활용하며, 주주가치 지표(상대적 주주수익률, 주당순이익)를 장기 성과지표로 활용하고 있습니다. 재무 성과 지표 외에 그룹 중장기 전략과 경영계획 등을 고려한 주요 전략과제에 대한 추진실적을 활용하여 평가하고 있습니다. 아울러 ESG 경영을 촉진하기 위해 ESG 항목을 경영진 성과지표에 반영하였습니다. 주요 지표로는 탄소배출량 감축과 ESG 금융상품 확대가 있으며 이를 통해 그룹의 ESG 전략이 실질적으로 이행될 수 있도록 하였습니다.

성과보상 이연 및 조정, 환수, 지급 확정 기준

KB금융지주의 성과보상은 성과평가 지표의 평가 기간에 따라 단기 성과급(연간 평가)과 장기성과급(다년 누적 평가)으로 구분하나, 그 명칭에 상관 없이 성과평가 결과에 따라 산출된 성과 보상의 40~60%(CEO는 40%)는 현금으로 일시 지급하며, 나머지 60~40%(CEO는 60%)는 제한주식으로 전환하여 3년 이상 이연 지급하고 있습니다. 특히 최고경영자의 경우 성과 보상의 이연 비율뿐만 아니라 성과 보상에 적용되는 최장의 성과 기간(성과평가 대상기간 및 성과보상 이연 기간)을 다른 경영진보다 높게 설정하여 운영하고 있습니다. 이와 같이 성과 보상의 최소 100분의 40 이상에 대해 이연 기간을 3년 이상으로 지정하여 이연 지급함으로써, 금융사지배구조법 시행령을 준수하고 있습니다.

이연된 보상액 또는 지급된 보상액에 대한 조정 및 환수 정책

성과 보상액 중 이연된 보상액은 3년 이상 이연 지급을 하며, 이연 지급 시에 경영성과가 반영된 공정 시가를 기준으로 지급함으로써, 회사의 가치가 훼손되어 주가가 하락할 경우 자연히 보상액이 조정되도록 설계되어 있습니다. 공정 시가는 기준일로부터 역산하여 2개월, 1개월 및 1주일의 각 기간 동안의 거래량을 가중 평균한 각각의 종가를 산술 평균한 것으로, 자본시장법과 금융투자업에 관한 법률 시행령 제176조의7(주주의 주식매수청구권)에서 정한 주식매수가격 산정 방법을 준용한 것입니다. 또한, 비윤리적 행위, 법률 위반, 손실 발생 등의 경우 성과보상액을 환수할 수 있도록 하여 보상을 조정하고 있습니다.

대표이사 보수현황

2020년 대표이사에 대한 보수 총액은 2,657백만 원입니다. 성과연동주식으로 단기성과급 이연분 11,090주와 장기성과급 이연분 28,134주가 있으며, 각 지급기준일의 공정시가를 반영하여 실제 지급금액은 추후 확정됩니다. 이와는 별도로 장기성과급으로 성과연동주식(1년 기준 22,712주)을 부여하였으며, 실제 지급수량은 장기 성과평가결과(2020.11.21~2023.11.20)에 따라 추후 확정됩니다.

대표이사 및 직원의 연간 총 보상 비율

구분	금액(백만 원)	비율(%)
직원 보수 중앙값	134	19.83
직원 보수 평균값	155	17.14

* 2020년 CEO 보수 총액은 2,657백만 원임

대표이사 및 임원의 주식 보유

국내법은 금융기관의 공익 증진을 위해 개인의 시중은행 주식 소유를 4% 이하로 제한하고 있습니다. KB금융그룹은 국내법 준수를 위해 경영진 주식 소유 정책이 없으나, 경영진은 책임경영 및 주주가치 제고를 위해 자사주를 매입하여 보유하고 있습니다.

대표이사 및 임원의 주식 보유 현황

직위	성명	보유주식수	기본급 대비 배수
대표이사 회장	윤종규	21,000	2.03
대표이사 외	조경엽	1,500	0.26
	조영혁	1,961	0.34
	임필규	1,005	0.17
	김기환	2,696	0.47

* 2020년 12월 30일 종가(43,400원) 기준
그룹 CEO의 보유 주식 가치는 911.4백만 원이며, 기본급은 450백만 원임

ESG Data Pack

- 고객
- 임직원
- 지역사회
- 환경
- 경제

고객

고객만족 성과

			2018	2019	2020
KB국민은행	NCSI	순위	1	1	**1**
KB손해보험	NCSI	순위	2	2	**2**
	KCSI(장기보험)	순위	-	3	**4**
	KCSI(자동차보험)	순위	-	4	**4**
	KS-SQI(장기보험)	순위	-	3	**3**
	KS-SQI(자동차보험)	순위	-	4	**3**
KB국민카드	NCSI	순위	3	3	**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**

온라인 금융 이용 고객 [1]

		2018	2019	2020
온라인 금융 가입 고객 비율	%	74.8	76.5	**79.0**
온라인 금융 이용 고객 비율	%	37.8	39.0	**39.2**
KB스타뱅킹 앱 월 실사용자	만 명	653	714	**804**

고객접근성 [1]

		2018	2019	2020
유니버셜 카운터	개	803	799	**755**
시각장애인 대상 화면 확대기능 ATM	개	7,185	6,723	**5,733**
점자 및 음성안내 ATM	개	7,185	6,773	**5,733**
휠체어 수용 ATM	개	6,549	6,772	**5,733**
바이오인증(손쉬운뱅킹) 적용 ATM[2]	개	-	3,750	**3,906**

1 KB국민은행 기준
2 바이오인증 서비스 2019년 최초 도입

임직원

임직원 현황

			2018	2019	2020
성별	남자	명	15,467	15,050	**14,956**
	여자	명	12,990	13,054	**13,601**
	합계	명	28,457	28,104	**28,557**
계약조건	임원	명	219	218	**272**
	정규직[1]	명	25,635	25,210	**25,727**
	계약직	명	2,603	2,676	**2,558**
직급[2]	과장~부장	명	14,445	14,230	**15,266**
	사원~대리	명	13,793	13,656	**13,019**
국적[3]	한국	명	-	-	**28,490**
	미국[4]	명	-	-	**13**
	캐나다[4]	명	-	-	**12**
	중국[4]	명	-	-	**11**
	기타[4]	명	-	-	**31**
연령	30세 미만	명	-	-	**2,767**
	30세 이상~50세 미만	명	-	-	**18,533**
	50세 이상	명	-	-	**7,257**

다양성[5]

		2018	2019	2020
보훈 직원	명	662	1,332	**1,321**
장애인 직원	명	338	328	**340**
고졸 인재[6]	명	298	277	**299**

1 무기계약직 포함
2 임원 제외
3 2020년부터 데이터 집계
국적별 관리직 비율: 한국(99.84%), 캐나다(0.08%), 미국(0.05%), 중국(0.02%), 기타(0.02%)
4 국내법인 재직 중인 외국 국적 직원
5 2018년: KB국민은행 기준, 2019~2020년: KB금융그룹 기준
6 계열사별 집계 기준 통일(고졸 인재: 고졸 우대 전형을 통해 채용된 직원으로 연도말 재직 기준)

신규채용

			2017	2018	2019	2020
성별	남성	명	628	710	580	**455**
	여성	명	523	686	494	**310**
	합계	명	1,151	1,396	1,074	**765**
연령별	20대 이하	명	524	777	552	**394**
	30대	명	372	412	315	**212**
	40대	명	199	147	144	**102**
	50대 이상	명	56	60	63	**57**

연간 인사이동 직원

			2017	2018	2019	2020
성별	남성	명	5,317	5,085	5,271	**4,640**
	여성	명	4,711	4,510	4,804	**4,625**
	합계	명	10,028	9,595	10,075	**9,265**
직급	임원	명	50	65	60	**65**
	과장~부장(L2 이상)	명	5,218	4,704	5,076	**4,609**
	사원~대리	명	4,760	4,826	4,939	**4,591**

내부채용[1]

		2017	2018	2019	2020
내부채용 비율	%	89.7	87.3	90.37	**92.37**

1 산출방법: 연간 인사이동 직원 수/(신규채용 직원 수+연간 인사이동 직원 수)

이직률[1]

		2018	2019	2020
총 이직률	%	4.0	5.4	4.5
자발적 이직률	%	1.8	1.7	1.8

총 이직률[2]

			2018	2019	2020
성별	남성	%	-	-	6.9
	여성	%	-	-	1.7
연령별	30세 미만	%	-	-	1.3
	30세 이상~50세 미만	%	-	-	1.2
	50세 이상	%	-	-	11.2
직급별	임원	%	-	-	13.6
	과장~부장(L2이상)	%	-	-	5.3
	사원~대리	%	-	-	3.1

자발적 이직률[2]

			2018	2019	2020
성별	남성	%	-	-	2.5
	여성	%	-	-	0.9
연령별	30세 미만	%	-	-	1.3
	30세 이상~50세 미만	%	-	-	1.1
	50세 이상	%	-	-	2.8
직급별	임원	%	-	-	13.6
	과장~부장(L2이상)	%	-	-	0.8
	사원~대리	%	-	-	2.4

1 KB국민은행 기준
2 KB국민은행 기준, 2020년부터 데이터 집계

육아휴직[1]

			2018	2019	2020
육아휴직 대상 임직원[2]	남자	명	-	3,277	**3,394**
	여자	명	-	4,239	**4,152**
	합계	명	-	7,516	**7,546**
육아휴직 사용 임직원	남자	명	42	89	**105**
	여자	명	604	1,112	**987**
	합계	명	646	1,201	**1,092**
육아휴직 사용 후 복귀 임직원	남자	명	35	67	**120**
	여자	명	711	2,440	**4,762**
	합계	명	746	2,507	**4,882**
육아휴직 복귀 후 12개월 근속 임직원[2]	남자	명	-	35	**116**
	여자	명	-	2,059	**4,473**
	합계	명	-	2,094	**4,589**

노동관행[3]

		2018	2019	2020
노동조합 가입비율	%	82.3	81.6	**80.8**
임직원 고충처리 해결 건	건	109	84	**90[4]**

산업재해[3]

		2018	2019	2020
산업재해에 따른 결근일	일	49	35	**147**
결근율	%	0.0011	0.0008	**0.00321**

1 9세 이하 또는 초등학교 3학년 이하 자녀를 가진 직원(2018년: KB국민은행 기준, 2019~2020년: KB금융그룹 기준)
2 2019년부터 데이터 집계
3 KB국민은행 기준
4 괴롭힘 접수 건수 포함(2020년 KB금융그룹 기준: 3건)

임직원 교육[1]

				2018	2019	2020
1인당 평균 교육비			만 원	137	142	**84**
1인당 평균 교육 시간			시간	176	113	**98**
1인당 평균 교육 시간 – 상세[2]	성별	남자	시간	–	–	**87.7**
		여자	시간	–	–	**110.3**
	연령별	30세 미만	시간	–	–	**134.9**
		30세 이상~50세 미만	시간	–	–	**101.7**
		50세 이상	시간	–	–	**73.7**

윤리경영

			2018	2019	2020
1인당 윤리경영 교육시간[1]	시간	8.3	9.7	**9.3**
임직원 법규준수 행동기준 위반[3]	이해상충행위	건	0	0	**0**
	유가증권 등 투자행위	건	0	0	**0**
	공정거래준수 위반	건	0	1	**5**
	중요정보 관리 위반	건	0	4	**4**
	금품 및 향응수수	건	0	0	**0**
	대외활동 규정 위반	건	0	0	**0**
	자금세탁방지 위반	건	0	0	**3**
임직원 법규준수 행동기준 위반에 대한 조치[4]	감봉	건	0	0	**0**
	견책	건	0	0	**1**
	주의	건	0	1	**3**
	기타	건	0	4	**8**

1 2018~2019년: KB국민은행 기준
2020년: KB금융그룹 기준, 임직원 윤리경영 교육 수료율 100%
2 2020년부터 데이터 집계
3 임직원 법규준수 행동기준 위반 사유(2020년)
- 공정거래 준수 위반: 기초서류 기재사항 준수의무 위반(보험금 부당 과소지급), 집합투자규약을 위반한 불건전한 집합투자 재산 운용
- 중요정보 관리 위반: 전자금융거래의 안정성 확보의무 위반, 신용정보전산시스템의 보안대책 의무 위반, 정보절취사고 형사소송 대법원 확정 판결, 상거래가 종료된 고객의 개인신용정보 미삭제 및 분리보관 미이행
- 자금세탁방지 위반: 고액현금거래 보고의무 위반, 자금세탁행위 등의 방지를 위한 업무지침 마련 의무 위반

4 내부 기준에 따라 대상자를 징계하였으며, 재발 방지를 위해 관리감독 및 내부통제 강화, 재발 방지 교육을 실시하였음

지역사회

기부금 및 봉사활동 시간

		2018	2019	2020
총 기부금[1]	억 원	1,304	1,031	**1,136**
총 봉사활동 시간[2]	시간	236,366	171,296	**77,859**
임직원 1인당 봉사활동 시간	시간	8.4	6.0	**2.7**
근로시간 중 임직원 봉사활동 금전 환산액	억 원	50	38	**27**
경영비용[3]	억 원	28.3	30.2	**29.2**
정치 기부금[4]	원	-	-	**-**

청소년 대상 사회공헌사업

				2018	2019	2020
「청소년의 멘토 KB!」	수혜자	학습 멘토링	명	3,300	6,021	**2,980[5]**
		진로 멘토링	명	8,165	9,005	**231[6]**
		디지털 멘토링	명	1,100	3,194	**5,480**
		소계	명	12,565	18,220	**8,691**
	지원금액		억 원	40	62	**74**
초등돌봄교실 신·증설	지원학교		개	243	204	**162**
	지원교실		개	369	320	**290**
	지원금액		억 원	128	100	**96**
병설유치원 신·증설	지원학교		개	55	129	**101**
	병설유치원 신·증설		개	76	211	**180**
	지원금액		억 원	22	50	**54**
KB금융공익재단 장학금	수혜자		명	260	391	**264**
	지원금액		억 원	6	6	**4.89**

1 총 기부금 구성: 자선적 기부(0.9%), 지역사회 투자(72%), 공익 마케팅(27.1%)
2 코로나19로 인한 임직원의 대면 봉사활동 시간 감소
3 사회공헌 프로그램 관리를 위해 지출된 오버헤드 비용
4 국내에서는 '정치자금법'에 따라 기업의 정치기부금을 금지하고 있으며, KB금융그룹은 '기부금운영규정'에 의해 정치단체에 대한 기부금을 금지하고 있음
5 대면 사업에서 비대면 사업(물품지원)으로 대체 지원됨에 따라 수혜 인원 감소
6 코로나19로 인하여 대면 봉사활동을 비대면 활동으로 변경하여 수혜자 수 감소(진로멘토링 영상 90만 뷰 미포함)

글로벌 가정 대상 사회공헌사업

		2018	2019	2020
KB희망의 목소리 나눔 활동 참여 임직원	명	23	18	0[1]
미얀마 KB한국어학당 교육 수혜자	명	493	523	381
외국인 근로자 의료지원 수혜자	명	1,980	2,034	0[1]

경제·금융교육

		2018	2019	2020
경제·금융교육 수혜자(오프라인)	명	137,509	163,900	73,031
경제·금융교육 수혜자(온라인, 모바일 웹)	명	52,496	97,425	53,813
합계	명	190,005	261,325	126,844

KB굿잡 일자리 창출

		2018	2019	2020
KB굿잡 구직등록 개인회원(누적)	명	59,092	65,958	73,390
KB굿잡 취업아카데미 참여인원	명	552	515	0[1]
KB굿잡 취업학교 참여인원	명	208	240	228
KB굿잡 취업박람회 통한 취업인원(누적)	명	8,464	11,656	15,058

중소기업 및 소상공인 대상 컨설팅 지원

			2018	2019	2020
중소기업 및 소상공인 대상 컨설팅 지원	KB Wise 컨설팅 제공	회	267	247	218
	KB 소호 컨설팅 제공[2]	회	749	1,674	6,875
정책자금 플랫폼(KB bridge)[3]	모바일앱 다운로드 수(누적)	건	-	12,689	135,195
	KB 소호 컨설팅 연계	건	-	-	3,196

1 코로나19로 인해 미진행
2 코로나19로 인한 정책자금 지원 관련 금융상담 확대에 따른 건수 증가
3 2019년 하반기 출시

스타트업 지원[1]

			2018	2019	2020
KB스타터스	스타트업 파트너	개	56	76	**111**
	투자금액	억 원	134.0	326.0	**523.0**
FUTURE9	스타트업 파트너	개	19	29	**15**
	투자금액	억 원	3.2	14.7	**57.0**
합계	스타트업 파트너	개	75	105	**126**
	투자금액	억 원	137.2	340.7	**580.0**

협회비[2]

		2018	2019	2020
금융투자협회	억 원	33.0	33.5	**34.0**
전국은행연합회	억 원	26.4	26.9	**29.1**
손해보험협회	억 원	21.2	22.4	**29.7**
여신금융협회	억 원	13.5	12.0	**14.5**
생명보험협회	억 원	3.1	3.3	**9.6**[3]
저축은행중앙회	억 원	2.1	2.3	**1.8**
기타	억 원	3.0	3.9	**3.4**
합계	억 원	102.2	104.3	**122.1**

공급망 평가[4]

		2018	2019	2020
지속가능성 자가진단 평가 기업	개	141	135	**139**

1 누적 기준
2 국내 정치자금법 제31조에서는 외국인, 국내외의 법인 또는 단체는 정치자금을 기부할 수 없으며, 누구든지 국내외의 법인 또는 단체와 관련된 자금으로 정치자금을 기부할 수 없음
KB금융그룹은 법을 엄격히 준수하고, 정치자금, 투표 관련 선거자금, 정치 단체 로비성 자금을 일체 제공하지 않음. 다만, 정치적으로 중립성이 보장되는 공익 목적의 협회 등에 대해서는 후원하고 있음
3 2020년부터 푸르덴셜생명 포함으로 증가
4 KB국민은행 기준

환경

내부 온실가스 배출량 (Scope 1+2)

			2017	2018	2019	2020
온실가스 배출량	직접 온실가스(Scope 1)	tCO_2eq	19,179	19,021	18,980	**17,861**
	간접 온실가스(Scope 2)	tCO_2eq	112,322	111,994	111,731	**122,027**[1]
	합계	tCO_2eq	131,501	131,015	130,711	**139,888**
온실가스 배출 원단위	매출액[2]	십억 원	39,223	42,027	47,169	**55,680**
	배출 원단위	tCO_2eq/십억 원	3.35	3.12	2.77	**2.51**

자산 포트폴리오 온실가스 배출량[3] (Scope 3)

	익스포저(조 원)	배출량(tCO_2eq)	커버리지
기업 대출[4]	39.6	17,010,384	화석연료 기업: 98.9% 기타 기업: 68.5%
회사채[4]	10.2	6,119,007	상장 기업: 100%
주식[4]	1.9	1,397,165	상장 기업: 100%
발전PF	2.3	2,172,390	전력생산량: 100%
상업용 부동산	5.1	62,243	자산 총 연면적의 78.4%
총 합계	59.1	26,761,188	

1 배출량 증가 요인
- 푸르덴셜생명 인수로 인한 보고범위 확대
- 국민은행 통합사옥 및 그룹 통합 IT센터 준공·이전에 따라 기존 사옥 및 신사옥 등 대형건물의 일시적인 중복운영

2 그룹 매출액 기준

3 2019년 기준
자산 포트폴리오의 탄소배출량은 PCAF(탄소회계금융협회)의 방법론을 기반으로 산정하였으며, 현재 배출량 데이터 확보가 가능한 자산으로 범위를 한정하였음
SBTi(과학적 기반 감축 목표 이니셔티브)의 자산 유형별 커버리지 요건을 모두 충족함

4 분석 대상 중 기업대출, 회사채, 주식의 경우 총 익스포저가 30억 원 이상인 기업과 30억 원 미만 기업 중 규제대상기업(배출권거래제, 목표관리제)을 대상으로 함

에너지 사용

		2017	2018	2019	2020
에너지 사용량	MWh	240,932	240,227	239,663	**261,748**
신재생에너지 사용량	kWh	174,338	345,951	487,272	**471,128**

용수 사용

		2017	2018	2019	2020
물 소비량	m^3	277,454	277,999	273,723	**278,135**
온실가스 배출량	tCO_2eq	183	183	181	**184**

종이 소비

		2017	2018	2019	2020
종이 소비량	ton	2,033	2,063	1,976	**1,847**
온실가스 배출량	tCO_2eq	2,277	2,311	2,213	**2,069**

폐기물

		2017	2018	2019	2020
폐기물(매립)	ton	1,930	1,964	1,915	**1,948**
온실가스 배출량	tCO_2eq	656	668	651	**662**

출장거리

			2017	2018	2019	2020
출장거리	항공	km	10,549,840	11,259,618	12,714,701	**1,783,669**
	철도	km	3,044,580	2,892,919	2,085,149	**1,496,211**
	버스	km	447,632	112,278	79,718	**8,342**
	합계	km	14,042,053	14,264,815	14,879,569	**3,288,222**
온실가스 배출량	항공	tCO_2eq	1,582	1,689	1,907	**268**
	철도	tCO_2eq	91	87	63	**45**
	버스	tCO_2eq	12	3	2	**0.2**
	합계	tCO_2eq	1,686	1,779	1,971	**313**

자본재 및 구매 제품

			2018	2019	2020
자본재	PC본체	대	1,725	4,335	**9,833**
		tCO_2eq	56	142	**321**
	노트북	대	220	492	**2,376**
		tCO_2eq	4	9	**44**
	모니터	대	3,290	13,809	**5,509**
		tCO_2eq	51	214	**85**
	복합기	대	1,314	612	**514**
		tCO_2eq	521	243	**204**
구매 제품	통장	Kg	285,826	246,812	**214,124**
		tCO_2eq	320	276	**240**
	신용카드	Kg	68,294	56,171	**57,567**
		tCO_2eq	92	75	**77**

판매된 제품의 사용 및 폐기

			2018	2019	2020
판매된 제품의 사용	인터넷 뱅킹	tCO_2eq	7,633	9,976	**14,412**
판매된 제품의 폐기	통장해지	kg	75,949	70,944	**62,327**
		tCO_2eq	9	9	**8**
	카드해지	kg	57,519	29,360	**26,001**
		tCO_2eq	135	69	**61**

경제

재무 성과[1]

		2018	2019	2020
총 자산	조 원	480	519	611
영업 수익	조 원	42	47	56
당기 순이익	조 원	3.1	3.3	3.5

신용등급

		2018	2019	2020
KB금융지주	Moody's	-	A1	A1
	Standard & Poor's	-	A	A
KB국민은행	Moody's	Aa3	Aa3	Aa3
	Standard & Poor's	A+	A+	A+
	Fitch	A	A	A
KB증권	Moody's	A3	A3	A3
	Standard & Poor's	A-	A-	A-
	Fitch	A-	A-	BBB+
KB국민카드	Moody's	-	A2	A2
	Fitch	A-	A-	-
KB캐피탈	Moody's	-	-	A3
KB손해보험	A.M.Best	A	A	A

1 전 그룹사 연결 데이터 기준

경제적 가치 배분[1]

			2018	2019	2020
고객	예금 이자	억 원	30,417	34,811	**29,168**
주주 및 투자자	배당	억 원	7,597	8,611	**6,897**
종업원	급여, 복리후생비	억 원	38,744	39,553	**43,432**
지역사회	총 사회공헌 투자	억 원	2,288	2,000	**2,073**
정부	법인세	억 원	12,396	12,208	**12,594**
합계		억 원	91,442	97,183	**94,164**

주식의 종류 및 의결권[2]

	발행주식수(주)	비율(%)
우선주	–	–
보통주 – 의결권 있는 주식	389,634,335	93.71
보통주 – 자사주	26,173,585	6.29
합계	415,807,920	100

5%이상 주주의 주식 소유 현황[3]

	소유주식 수(주)	지분율(%)
국민연금공단	41,287,280	9.93
JP Morgan Chase Bank[4]	25,053,574	6.03
BlackRock Fund Adviors	25,050,939	6.02

1 KB금융그룹 연결 기준
2 상법상 의결권은 1주당 1개로 하며, 당사는 정관상 차등의결권을 부여하고 있지 않음
정관 제 29조에 의거하여 주주의 의결권은 1주당 1개로 2020년 12월 31일 기준 당사 발행주식의 총수는 415,807,920주이며, 자기주식 26,173,585주를 보유하고 있음
3 2021년 4월 기준. KB금융그룹은 정부기관을 위한 황금주를 보유하고 있지 않음
4 JP Morgan Chase Bank는 DR 예탁기관으로 의결권은 각각의 DR 소지자에게 있습니다.

조세 정보[1]

		영업수익	영업이익	미지급 법인세	법인세비용[2]	지역별 조세공과(%)
국내	억 원	543,021.7	43,943.0	7,204.6	12,173.3	96.66
중국	억 원	2,083.0	181.1	6.8	36.8	0.29
미국	억 원	1,217.9	278.6	0.3	63.6	0.51
베트남	억 원	500.2	167.2	12.2	36.5	0.29
영국	억 원	393.3	49.3	1.5	20.6	0.16
뉴질랜드	억 원	160.7	46.7	5.8	15.9	0.13
캄보디아	억 원	5,825.4	1,567.1	330.4	310.7	2.47
일본	억 원	178.8	37.2	11.6	9.4	0.07
라오스	억 원	113.8	72.5	0.4	4.4	0.03
싱가폴	억 원	0	0	0	0	0.00
인도네시아	억 원	1,785.0	(606.3)	(9.0)	(128.2)	(1.02)
홍콩	억 원	870.5	175.0	16.2	35.5	0.28
인도	억 원	78.0	3.0	0	0.3	0.00
미얀마	억 원	73.5	8.5	0	4.7	0.04
기타	억 원	500.0	237.0	69.0	10.0	0.08
합계	억 원	556,801.8	46,159.9	7,649.8	12,593.5	100.00

BIS 레버리지 비율

		2018	2019	2020
(Basel III) 자기자본(Tier 1 Capital)	억 원	329,938	354,261	**368,958**
(Basel III) 총 익스포저	억 원	5,056,032	5,494,772	**6,178,303**
(Basel III) 레버리지 비율	%	6.53	6.45	**5.97**

순확정급여부채

		2018	2019	2020
확정급여채무의 현재가치	억 원	21,723	23,418	**25,483**
사외적립자산의 공정가치	억 원	19,100	(20,887)	**(23,030)**
순확정급여부채	억 원	2,622	2,530	**2,454**

1 2020년 기준, 합계금액의 경우 반올림에 의한 차이 발생
2 K-IFRS를 적용한 발생주의 기준

포용적 금융 – 여신 상품

		2018	2019	2020
KB미소금융[1]	억 원	343	294	**269**
KB새희망홀씨II[1]	억 원	11,115	11,740	**12,170**
KB햇살론	억 원	2,079	2,101	**2,024**
KB햇살론17	억 원	–	441	**789**
KB대학생·청년 햇살론[1]	억 원	400	289	**183**
KB사잇돌 중금리대출	억 원	889	659	**426**
KB사잇돌2 대출	억 원	258	175	**141**
KB바꿔드림론	억 원	425	400	**217**
KB행복드림론II	억 원	5	9	**10**
KB징검다리론[1]	억 원	3	5	**6**
장애인자립자금대출	억 원	85	73	**62**
KB안전망대출	억 원	29	44	**34**
KB비타론	억 원	877	2,755	**6,418**
합계	억 원	16,509	18,985	**22,749**

1 집계방식 변경으로 인한 데이터 정정

포용적 금융 – 수신 상품

		2018	2019	2020
KB미소드림적금	억 원	9	4	**2**
KB국민재형저축	억 원	31,236	35,033	**24,139**
KB국민재형저축 고정금리형	억 원	2,127	2,626	**2,899**
KB착한누리적금[1]	억 원	13	65	**131**
KB국민행복적금	억 원	787	1,281	**1,703**
KB사랑나눔적금	억 원	388	133	**15**
KB Young Youth 적금[2]	억 원	6,412	3,779	**2,809**
KB행복지킴이 통장	억 원	92	122	**181**
KB국민희망지킴이통장	억 원	70	79	**90**
KB호국보훈지킴이통장	억 원	24	32	**44**
KB국민연금 安心통장	억 원	295	396	**589**
KB공무원연금평생안심통장	억 원	25	38	**53**
KB사학연금평생안심통장	억 원	17	22	**26**
KB군인연금평생안심통장	억 원	-	2	**5**
KB사랑나눔통장	억 원	59	44	**62**
합계	억 원	41,554	43,656	**32,748**

1 집계방식 변경으로 인한 데이터 정정
2 'KB주니어라이프적금' 판매 종료(2018년 9월) 후 'KB Young Youth 적금'으로 변경됨에 따라 두 상품의 잔액 합산

ESG 금융 – 기업금융/투자은행

구분	카테고리		2020
녹색여신, ESG 대출	환경 오염 방지	억 원	27,223
	중소기업 지원 및 소액금융	억 원	28,009
	에너지 효율화	억 원	11,064
	기타 상품	억 원	17,316
	소계	억 원	83,612
기업대출 상품 총 잔액		억 원	1,356,859
ESG 대출 비율		%	6.2
ESG 채권	복수 테마	억 원	45,571
	친환경 교통수단	억 원	–
	기타 상품	억 원	–
	소계	억 원	45,571
채권 발행 총액		억 원	185,000
ESG 채권 비율		%	24.6
녹색·지속가능 인프라 금융	신재생에너지	억 원	12,671
	지속가능한 수자원 및 하수 관리	억 원	2,737
	취약계층, 서민대상 주거지원	억 원	362
	기타 상품	억 원	3,596
	소계	억 원	19,366
PF 투자 총액		억 원	152,588
ESG PF 비율		%	12.7

ESG 금융 – 자산운용

구분	카테고리		2020
ESG자산운용	신재생에너지	억 원	12,657
	지속가능한 수자원 및 하수 관리	억 원	4,467
	기타 상품	억 원	2,569
	소계	억 원	19,693
자산운용 투자 총 잔액		억 원	450,264
ESG 투자 비율		%	4.4

ESG 금융 – 개인금융

구분	카테고리		2020
녹색여신, ESG 대출	사회경제적 발전 및 인권신장	억 원	46,352
	친환경 교통수단	억 원	–
	친환경 건물	억 원	382
	기타 상품	억 원	–
	소계	억 원	46,734
개인대출 상품 총 잔액		억 원	1,639,795
ESG 대출 비율		%	2.8
ESG투자상품	ESG통합투자	억 원	3,710
	테마투자	억 원	2,512
	임팩트투자	억 원	12
	기타	억 원	53,827
	소계	억 원	60,061
개인금융 투자상품 총 잔액		억 원	3,149,971
ESG 투자 비율		%	1.9

Appendix

- 중대성 평가
- 이해관계자 소통
- GRI Index
- SASB Index
- TCFD Index
- 제3자 검증의견서

01

중대성 평가

KB금융그룹은 다양한 지속가능경영 이슈와 KB금융그룹의 전략 및 활동에 대한 연관성과 중요도를 분석하기 위해 중대성 평가를 시행하였습니다. 국제표준 분석, 동종산업 벤치마킹, 미디어 분석을 통해 36개의 이슈풀(Issue Pool)을 구성하고, 36개 이슈 중 비즈니스 영향도(Business Impact)와 이해관계자 관심도(Stakeholder Interest)를 종합적으로 고려하여 12개 핵심이슈를 도출하였습니다. 도출된 핵심 이슈를 중심으로 보고서의 내용을 구성함으로써 이해관계자의 기대사항에 충실히 대응하고 있습니다.

중대성 평가 프로세스

Step 1 이슈풀 구성

국제표준 분석(GRI Standards, DJSI, ISO26000, SASB 등 11개), 동종산업 벤치마킹(12개 사), 미디어 분석(2020년 1월~2021년 1월 미디어를 통해 공개된 기사 총 1,546건), 과거 년도 이슈 검토 등을 통해 지속가능경영 측면에서 KB금융그룹과 관련된 36개 이슈풀을 구성하였습니다.

Step 2 중대성 평가 진행

도출된 36개 이슈에 대해 비즈니스 영향도와 이해관계자 관심도를 고려하여 중대성 평가를 진행하였습니다.

비즈니스 영향도
- 국제표준 분석
- 동종산업 벤치마킹
- 임직원 설문조사

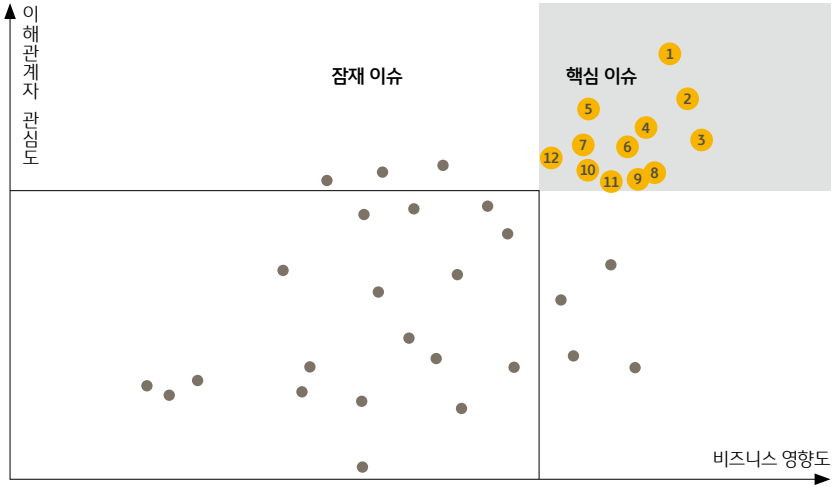
이해관계자 관심도
- 외부 이해관계자 설문조사
- 미디어 분석

* 임직원 및 이해관계자 설문조사는 2021년 2~3월 진행하였으며 총 6,974명 참여

Step 3 핵심 이슈 선정

중대성 평가를 통해 12개의 핵심 이슈를 선정하고, 우선순위가 KB금융그룹의 지속가능경영 중요도에 맞게 도출되었는지, 핵심 이슈가 범위, 경계, 기간 등에 적합한지를 검토하였습니다.

중대성 평가 결과

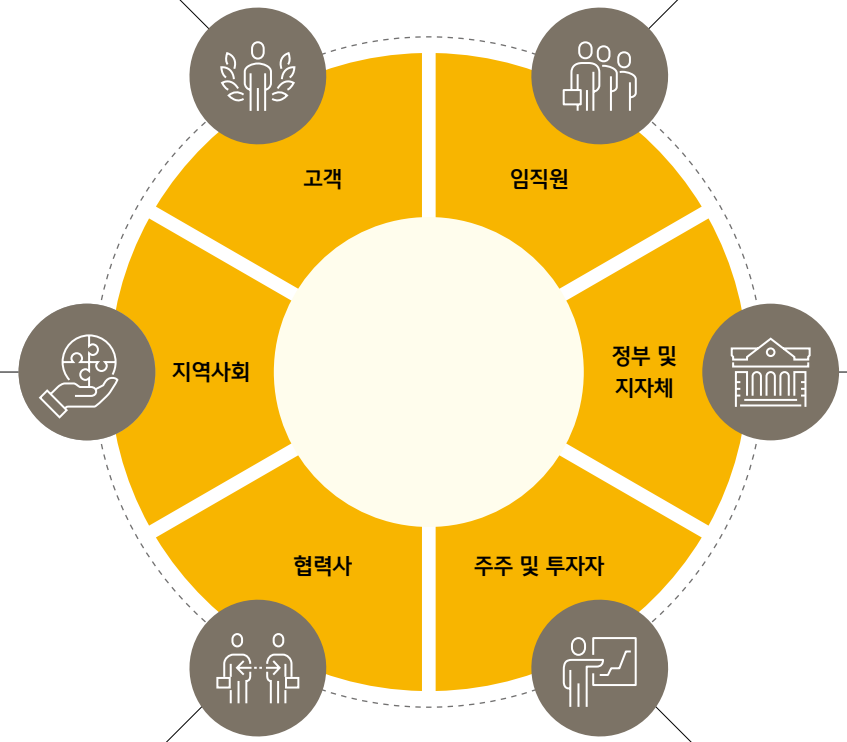


구분	핵심 이슈
고객/상품	1 고객 접근성 및 편의성 향상
고객/상품	2 고객 개인정보보호 강화
임직원	3 공정한 평가 및 보상
임직원	4 일하기 좋은 기업문화 확립
지역사회	5 포용적 금융활동 강화
지역사회	6 전략적 사회공헌 활동 수행
고객/상품	7 환경·사회를 고려한 ESG 상품 및 서비스 개발
환경	8 기후변화 대응 체계 구축
거버넌스	9 윤리경영 활동 강화
경영성과	10 재무·ESG 리스크 통합 관리 강화
경영성과	11 금융의 디지털화와 혁신
환경	12 온실가스 배출 저감관리 강화

02

이해관계자 소통

KB금융그룹은 경영활동에 중요한 영향을 미치는 이해관계자를 고객, 임직원, 정부 및 지자체, 주주 및 투자자, 협력사, 지역사회로 구분하고 있습니다.
또한, 소중한 이해관계자의 의견을 적극적으로 수렴하고 이를 경영 전반에 반영하고자 다양한 소통 채널을 통해 내·외부 소통을 활성화하고 있습니다.



주요 소통 채널
홈페이지, SNS, 고객만족도 조사

주요 관심사항
투명한 경영, 고객과의 소통 강화, 고객정보보호 강화, 고객 관점에서의 상품·서비스 니즈 파악, 금융 상품의 안전성 강화, 포용적 금융 확대

주요 소통 채널
임직원 워크숍, 노사협의회, 노사간담회, 고충처리센터, 타운홀미팅

주요 관심사항
일과 삶의 균형, 상생의 노사관계, 공정한 평가, 역량 강화

주요 소통 채널
사회공헌 사업, KB굿잡, KB금융공익재단 홈페이지

주요 관심사항
지역 사회공헌 활동, 글로벌 사회공헌 활동

주요 소통 채널
금융당국 정책 관련 협의체, 정부 금융정책 설명회, 금융감독원 간담회

주요 관심사항
포용금융, 혁신금융, 환경 법규 및 정책 대응, 일자리 창출

주요 소통 채널
협력사 간담회, 만족도 조사

주요 관심사항
공정거래, 동반 성장, 투명한 커뮤니케이션

주요 소통 채널
주주총회, 실적발표회, 기업 경영공시

주요 관심사항
기업가치 제고, 건전한 지배구조, 리스크 관리, 투명한 공시

03

GRI Index

GRI Standards Index (Core Option)

공통표준(Universal Standards)

Topic	Index	내용	페이지	추가정보
조직 프로필	102-1	조직명칭	2	
	102-2	활동 및 대표 브랜드, 제품 및 서비스	8	
	102-3	본사의 위치	-	사업보고서 24페이지, Annual Report 178페이지
	102-4	사업 지역	-	사업보고서 7~18페이지, Annual Report 178~180페이지
	102-5	소유 구조 특성 및 법적 형태	-	사업보고서 7~18페이지, Annual Report 178~180페이지
	102-6	시장 영역	-	사업보고서 7~18페이지, Annual Report 178~180페이지
	102-7	조직 규모	-	사업보고서 7~18페이지, Annual Report 178~180페이지
	102-8	임직원 및 근로자에 대한 정보	79~83	
	102-9	조직의 공급망	66	
	102-10	조직 및 공급망의 중대한 변화	-	중대한 변화 없음
	102-11	사전예방 원칙 및 접근	48~53, 67	
	102-12	외부 이니셔티브	59~60	
	102-13	협회 멤버십	86	
전략	102-14	최고 의사 결정권자 성명서	4	
윤리성 및 청렴성	102-16	가치, 원칙, 표준, 행동강령	64~66	
	102-17	윤리 관련 안내 및 고충처리 메커니즘	64~66	
지배구조	102-18	지배구조	71~76	
	102-19	권한 위임	72~74	
	102-22	최고 의사결정기구와 산하 위원회의 구성	72~73	
	102-23	최고 의사결정기구의 의장	71	
	102-24	최고 의사결정기구 추천 및 선정	72	

Topic	Index	내용	페이지	추가정보
지배구조	102-26	목표, 가치, 전략 수립에 관한 최고 의사결정기구의 역할	72~74	
	102-27	최고 의사결정기구의 집단지식	73	
	102-28	최고 의사결정기구의 성과 평가	75	
	102-29	최고 의사결정기구의 ESG 이슈 영향 파악 및 관리	58	
	102-31	최고 의사결정기구의 ESG 영향과 기회 검토 빈도	58	
이해관계자 참여	102-40	조직과 관련 있는 이해관계자 집단 리스트	99	
	102-41	단체협약	82	
	102-42	이해관계자 파악 및 선정	99	
	102-43	이해관계자 참여 방식	98	
	102-44	이해관계자 참여를 통해 제기된 핵심 주제와 관심사	98	
보고서 관행	102-45	조직의 연결 재무제표에 포함된 Entities(자회사 및 합작회사)의 리스트	-	사업보고서 7~18페이지, Annual Report 178~180페이지
	102-46	보고 내용 및 토픽의 경계 정의	2	
	102-47	Material Topic 리스트	98	
	102-48	정보의 재기술	-	관련 항목에 별도 명기
	102-49	보고의 변화	98	
	102-50	보고 기간	2	
	102-51	가장 최근 보고 일자	2	
	102-52	보고 주기	2	
	102-53	보고서에 대한 문의처	2	
	102-54	GRI Standards에 따른 보고 방식	2	
	102-55	GRI 인덱스	100~103	
	102-56	외부 검증	112~113	
경영 접근법	103-1	Material Topic과 그 경계에 대한 설명	21, 28, 36, 47, 63	
	103-2	경영 접근법과 그 구성 요소	21, 28, 36, 47, 63	
	103-3	경영방침 평가	21, 28, 36, 47, 63	

경제성과(GRI 200)

특정주제 표준(Topic-specific Standards)

Topic	Index	내용	페이지	추가정보
경제성과	201-1	직접적인 경제적 가치의 창출과 배분	91	
	201-2	기후변화의 재무적 영향과 사업활동에 대한 위험과 기대	48~53	
반부패	205-2	반부패 정책 및 절차에 관한 공지와 훈련	64~66, 83	
	205-3	확인된 부패 사례와 이에 대한 조치	64~66, 83	

환경 성과(GRI 300)

특정주제 표준(Topic-specific Standards)

Topic	Index	내용	페이지	추가정보
에너지	302-1	조직 내부에서의 에너지소비	88	
용수	303-5	물 소비량	88	
배출	305-1	직접 온실가스 배출량(Scope 1)	87	
	305-2	간접 온실가스 배출량(Scope 2)	87	
	305-3	기타 간접 온실가스 배출량(Scope 3)	87~89	
	305-5	온실가스 배출 감축	61~62	
폐기물	306-2	유형 및 처리방법별 폐기물	88	
출장	G4-EN15	회사를 대표하여 출장 혹은 회사 차량을 이용한 출장과 운송수단 이용	88	

사회 성과(GRI 400)

특정주제 표준(Topic-specific Standards)

Topic	Index	내용	페이지	추가정보
고용	401-1	신규채용과 이직	80~81	
	401-2	근로자에게 제공하는 복리후생	31~33	
	401-3	육아휴직	33, 82	
산업안전 보건	403-9	업무상 상해	82	
훈련 및 교육	404-1	임직원 1인당 평균 교육 시간	83	
	404-2	임직원 역량 강화 및 전환 지원을 위한 프로그램	29~30	
	404-3	성별, 고용 유형별 정기 성과평가 및 경력개발 점검을 받은 총 임직원 비율	30	
다양성과 기회균등	405-1	거버넌스 기구 및 임직원 다양성	71, 79	
	405-2	남성 대비 여성의 기본급 및 보상 비율	-	남녀 기본 급여 차이 없음
인권평가	412-1	인권영향평가 대상 사업장	68~69	
	412-2	사업과 관련된 인권 정책 및 절차에 관한 임직원 교육	35, 68~69	
지역사회	413-1	지역사회 참여, 영향 평가 그리고 발전 프로그램 운영 비율	42~46	
고객정보보호	418-1	고객개인정보보호 위반 및 고객정보 분실 사실이 입증된 불만 건수	24	외부기관 접수: 2건, 규제기관 접수: 2건
사회경제 컴플라이언스	419-1	사회적 경제적 측면의 법률 및 규정 위반	83	
상품 포트폴리오	FS7	사회적 가치를 제공하는 금융상품의 유형별 가치	93~94	
	FS8	환경적 가치를 제공하는 금융상품의 유형별 가치	95~96	
지역 공동체	FS14	취약계층을 위한 금융 서비스 접근성 강화 조치	37~38	

04

SASB Index

KB금융그룹은 2019년부터 SASB(Sustainability Accounting Standards Boards, 지속가능회계기준위원회) 기준에 따른 ESG 정보 공시를 실시하고 있습니다.
올해는 전년보다 공시의 범위와 수준을 확대하였습니다.
KB금융그룹의 비즈니스 포트폴리오를 대표할 수 있는 다음 산업을 보고 기준으로 선정하였습니다.

• Commercial Banks, Consumer Finance, Investment Banking & Brokerage, Asset Management & Custody Activities, Insurance

상기 5개 산업의 세부 지표 중 KB금융그룹의 비즈니스와 연관성이 높은 지표를 선별하여 보고하였으며, 여러 산업간 중복되는 지표는 Multiple Sectors로 별도 표기하였습니다.
KB금융그룹은 투자자 및 이해관계자에게 양질의 ESG 경영 정보를 제공하기 위해 SASB 기준에 따른 공시의 범위와 수준을 지속해서 개선하겠습니다.

Multiple Sectors[1]

Topic	Accounting Metric	Code	Response
데이터 보안	데이터 유출 건수 - 개인 식별 정보(PII) 관련 유출건의 비율 - 영향받는 계좌 보유자 수	FN-CB-230a.1 FN-CF-230a.1	보고년도에 데이터 유출 발생이 없습니다.
	데이터 보안 리스크 식별 및 관리 방법	FN-CB-230a.2 FN-CF-230a.3	KB금융그룹은 고객 정보 보호를 위해 정보보호 중장기 전략을 수립하여 이행하고 있으며, 개인정보보호를 위한 시스템 및 내부 체계를 구축·운영하고 있습니다. 상세 정보는 본 보고서 24페이지를 참고하시기 바랍니다.
기업 윤리	사기, 내부자거래, 반독점, 반경쟁행위, 시장 조작, 배임 또는 기타 금융업 관련 법규 위반 관련 소송으로 인해 발생한 총 금전적 손실 금액	FN-CB-510a.1 FN-IB-510a.1	중요한 소송사건 관련 정보는 2020년 Form 20-F 보고서 186~187 페이지를 참고하시기 바랍니다.
	내부자 신고 제도	FN-CB-510a.2 FN-IB-510a.2	내부자 신고 제도 관련 상세 정보는 본 보고서 65페이지를 참고하시기 바랍니다.
임직원 다양성 및 포용	임직원의 성별 및 인종집단별 비율	FN-IB-330a.1 FN-AC-330a.1	임직원 다양성 관련 상세 정보는 본 보고서 79페이지를 참고하시기 바랍니다.

1 Commercial Banks, Consumer Finance, Investment Banking & Brokerage, Asset Management & Custody Activities

Multiple Sectors(계속)

Topic	Accounting Metric	Code	Response
시스템적 리스크 관리	G-SIB 점수	FN-CB-550a.1 FN-IB-550a.1	2020년 6월에 KB금융지주와 KB국민은행은 각각 2021년도 D-SIB로 선정되었습니다. (KB금융지주: 시스템적 중요 은행지주, KB국민은행: 시스템적 중요 은행) 시스템적 중요 은행(G-SIB, D-SIB) 선정을 위한 감독 당국의 요청에 따라 매년 관련 자료를 제출하고 있으며, 제출 자료를 토대로 금융안정위원회(FSB) 및 금융위원회가 각각 G-SIB, D-SIB을 선정하여 발표합니다. 금융위원회는 바젤위원회의 권고에 따라 2016년부터 매년 D-SIB를 선정하고 추가 자본적립 의무(최저자본규제비율에 1%p 추가 자본 적립)를 부과하고 있습니다. KB금융그룹은 국내 금융 시스템 및 경제에 미치는 영향이 크다고 판단되어 매년 D-SIB로 선정되고 있으며, 그룹은 추가자본 적립 의무를 초과한 수준으로 자본금을 적립하여 BIS비율을 적정하게 관리하고 있습니다. D-SIB 선정 관련 내용은 2020년 Form 20-F 보고서 30페이지를 참고하시기 바랍니다.
	필수 및 자발적 스트레스 테스트 결과의 자본 적정성 계획, 장기 기업 전략 및 기타 경영 활동에 반영하는 방식	FN-CB-550a.2 FN-IB-550a.2	KB금융그룹은 예외적이지만 발생 가능한 사건에 대한 잠재적 취약성을 평가하기 위해 위기상황 시나리오에 따른 손익, 자본 적정성, 리스크 유형별 영향 분석을 실시하는 그룹 차원의 통합위기 상황분석을 연 2회 실시하고 있습니다. 위기상황 분석 프로세스는 잠재적 위험요인 분석을 통한 위기상황 시나리오 작성, 리스크 유형별 주요 리스크 요인 추정, 시나리오에 따른 주요 경영지표 영향 추정, 시나리오별 자본 적정성 평가 및 대응 방안 수립으로 이루어집니다. KB금융그룹은 차년도 리스크관리 방향 설정 및 경영계획 수립 시 위기상황분석 결과를 반영하고 각종 대내외 경제환경이 급변할 경우 필요에 따라 위기상황 분석을 추가적으로 실시합니다.

Commercial Banks

Topic	Accounting Metric	Code	Response
포용금융	중소기업/소상공인, 지역 사회 발전을 위한 대출건수와 잔액	FN-CB-240a.1	KB금융그룹은 금융 취약계층을 위한 다양한 포용금융서비스를 제공하고 있습니다. 미소금융, 햇살론 등 포용금융 여신 상품 관련 정보는 본 보고서 93페이지를 참고하시기 바랍니다.
	중소기업/소상공인, 지역 사회 발전 촉진 프로그램에 해당하는 기한 경과 및 무수익 대출의 건수와 금액	FN-CB-240a.2	KB금융그룹은 코로나19로 인해 피해를 입은 중소기업 및 소상공인을 지원하기 위해 신규 대출 지원, 대출기한 연장, 원금 및 이자 상환 유예 등을 실시하고 있습니다. 또한, 코로나19로 인해 경영난을 겪고 있는 소호 고객을 대상으로 소호컨설팅을 지원하고 있습니다. 관련 상세 정보는 본 보고서 39페이지를 참고하시기 바랍니다.
	금융소외 계층 대상 무비용 소매 당좌 예금 계좌 수	FN-CB-240a.3	KB금융그룹은 금융 취약계층을 위한 다양한 포용금융 상품 및 서비스를 제공하고 있습니다. 상세 정보는 본 보고서 37~38페이지를 참고하시기 바랍니다. KB국민은행은 당좌예금 개설 및 거래를 위한 별도 비용을 부과하지 않습니다.
	금융소외 계층 대상 금융교육 참가자 수	FN-CB-240a.4	KB금융그룹은 전 국민의 올바른 금융 습관 형성을 위해 다양한 경제금융교육 프로그램을 운영하고 있습니다. 2020년 말 기준 경제금융교육 수혜자는 157만 명(누적 기준)에 달합니다. 경제금융교육 관련 상세 정보는 본 보고서 44, 85페이지를 참고하시기 바랍니다.
신용 분석에 ESG 요소 반영	산업별 신용공여금액	FN-CB-410.a1	산업별 신용공여 관련 상세 정보는 Annual Report 65페이지를 참고하시기 바랍니다.
	신용분석에 ESG 요소를 반영하는 방법	FN-CB-410a.2	KB금융그룹은 ESG에 기반한 투자·대출을 실시하고 있습니다. KB국민은행은 '기업여신업무지침'에 따라 기업의 ESG 실천 정도를 신용등급 조정 및 여신심사에 반영하고 있습니다. 또한, KB국민은행은 적도원칙에 가입하고 대규모 개발산업 추진 시 환경사회리스크 영향을 평가하고 있습니다. 상세 정보는 본 보고서 53페이지를 참고하시기 바랍니다.
Activity Metrics	당좌 및 예금계좌의 수와 금액 (1) 개인고객 (2) 중소기업/소상공인	FN-CB-000.A	원화예수금 관련 상세정보는 2020년 경영실적 10페이지를 참고하시기 바랍니다.
	대출 건수와 금액 (1) 개인고객 (2) 중소기업/소상공인 (3) 대기업 ※제외: 모기지론, 리볼빙 신용대출	FN-CB-000.B	가계, 중소기업, SOHO 대상 원화대출금 관련 상세 정보는 2020년 경영실적 10페이지를 참고하시기 바랍니다.

Consumer Finance

Topic	Accounting Metric	Code	Response
개인정보보호	개인정보 이용 목적 외 사용된 계좌 소유자의 수	FN-CF-220a.1	개인정보 이용 목적 외 사용을 모니터링하고 있으며, 관련 건수는 없습니다.
	고객 개인 정보보호 관련 소송 진행 관련 발생한 총 금전적 손실 금액	FN-CF-220a.2	중요한 소송사건 관련 정보는 2020년 Form 20-F 보고서 186~187 페이지를 참고하시기 바랍니다.
정보 보안	카드 사기 관련 손실 금액 (1) 무카드(CNP) 거래 사기 (2) 카드 대면 거래 및 기타 사기	FN-CF-230a.2	KB국민카드는 부정사용을 예방하기 위해 FDS 시스템을 운영하고 있으며, 최신 부정사용 패턴 반영 및 온/오프라인 상 부정사용 대응 강화를 위해 인공지능 모형을 도입한 新FDS 시스템을 개발·운영하고 있습니다. (손실금액은 경영상 사유로 공개하지 않음)
판매 관행	영업직무 직원의 총 보수 중 제품과 서비스 판매량에 연계한 보수액의 비중(%)	FN-CF-270a.1	영업직무 직원(영업점 및 지역본부 근무) 보수체계는 기본급과 영업성과에 따른 변동성과급으로 구성됩니다. 변동성과급은 성과별 등급에 따라 지급율이 차등 적용됩니다.
	상품 판매 및 서비스 관련 소송 진행으로 인해 발생한 총 금전적 손실 금액	FN-CF-270a.5	중요한 소송사건 관련 정보는 2020년 Form 20-F 보고서 186~187페이지를 참고하시기 바랍니다.
Activity Metrics	유효 고객의 수 (1) 신용카드 (2) 선불 체크카드 ※ 공동계좌의 경우, 개인식별정보(PII)를 수집한 고객 수를 포함하여야 함	FN-CF-000.A	· 신용카드: 11,136천 명 · 선불 체크카드: 경영상 사유로 공개하지 않음
	카드 계좌의 수 (1) 신용카드 (2) 선불 체크카드	FN-CF-000.B	· 신용카드: 15,074천 좌 · 선불 체크카드: 경영상 사유로 공개하지 않음

Investment Banking & Brokerage

Topic	Accounting Metric	Code	Response
투자은행 및 브로커리지 활동에 ESG요소 반영	ESG 요소를 반영한 투자 및 대출의 건수와 금액(산업별)	FN-IB-410a.2	상세 정보는 본 보고서 95페이지를 참고하시기 바랍니다.
	투자은행 및 브로커리지 활동에서 ESG 요소를 반영하는 방법	FN-IB-410a.3	KB금융그룹은 ESG에 기반한 투자·대출을 실시하고 있습니다. 상세 정보는 본 보고서 52페이지를 참고하시기 바랍니다.
직무윤리	주의 의무 등 직무윤리와 관련된 조정과 중재 건수	FN-IB-510b.2	직무윤리 관련 조정 및 중재 사항은 보고년도에 발생하지 않았습니다.
	주의 의무 등 직무윤리와 관련된 소송진행으로 발생한 총 금전적 손실액	FN-IB-510b.3	중요한 소송사건 관련 정보는 2020년 Form 20-F 보고서 186~187 페이지를 참고하시기 바랍니다.
	주의 의무 등 직무윤리 실천을 위한 정책 및 프로그램	FN-IB-510b.4	KB금융그룹은 그룹 차원의 최상위 윤리규범인 그룹 윤리헌장을 제정하여 윤리경영의 의지를 선언하였으며, 윤리헌장의 정신을 구체화하고 모든 임직원이 지켜야 할 올바른 가치판단의 기준과 행동원칙을 제시하기 위해 윤리강령, 임직원 법규준수 행동기준, 협력사 윤리행동 기준 등을 마련하고 있습니다. 또한, 전 임직원이 매년 윤리실천 서약을 하고 있으며, 준법의 날 운영, 법규준수 자가점검, 내부자 신고 제도 등을 운영하여 윤리경영 실천을 위한 환경을 조성하고 있습니다. 상세 정보는 본 보고서 64~65페이지를 참고하시기 바랍니다.
Activity Metrics	거래의 수와 금액 (인수/자문서비스/증권화 거래별 구분) * 신디케이트 거래의 경우 당사에 해당하는 부분만 반영	FN-IB-000.A	회사채 인수 246건(12.5조 원), IPO 인수 6건(3,625억 원), 유상증자 인수 13건(9,633억 원), ELB 인수 5건(1,700억 원)
	시세조성 거래의 건수와 금액 (채권/주식/통화/파생금융상품/ 원자재상품 별 구분)	FN-IB-000.C	· 주식: 거래건수 41,766건, 거래 금액 265억 원 · 파생금융상품: 거래건수 346,018건, 거래금액 16조 원 (거래시 동시에 헤지용으로 거래된 주식 거래는 제외함) · ETN: 거래건수 9,607건, 거래금액 1,074억 원 · ELW: 거래건수 597,147건, 거래금액 7,935억 원 · ETF: 거래건수 1,474,831건, 거래금액 15조 원

Asset Management & Custody Activities

Topic	Accounting Metric	Code	Response
고객 대상 투명 정보 및 공정 자문 제공	자산운용 관련 신규 및 재가입 고객 대상 금융상품 정보의 마케팅 및 관련 소송진행으로 발생한 총 금전적 손실액	FN-AC-270a.2	중요한 소송사건 관련 정보는 2020년 Form 20-F 보고서 186~187 페이지를 참고하시기 바랍니다.
	고객에게 자산운용 상품 및 서비스를 설명하는 방식	FN-AC-270a.3	KB금융그룹은 금융소비자 보호 강화를 위한 투자자 보호 장치를 마련하고 있습니다. 펀드 판매 시 투자자 정보 및 성향을 분석하여 투자성향을 5단계로 분류합니다. 판매인은 투자자 정보 분석 결과에 따라 투자자 성향과 그 의미에 대해 설명하여야 하며 그에 적합하게 투자 권유를 하여야 합니다. 투자권유 시 금융투자상품의 내용, 투자에 따르는 위험, 상품의 투자성에 관한 구조와 성격, 투자자 부담하는 수수료, 조기상환조건, 계약의 해제·해지에 관한 사항 등을 투자자가 이해할 수 있도록 설명하고, 설명한 내용을 투자자가 이해하였음을 서명, 기명날인, 녹취 등의 방법으로 확인받고 있습니다. 특히, 신규투자자, 고령투자자, 초고령투자자에게는 파생결합증권(ELF, DLF 등)을 판매하고자 하는 경우 투자자의 올바른 투자판단을 유도하기 위해 추천사유 및 유의사항 등을 기재한 적합성 보고서를 교부하고 있습니다.
투자관리 및 어드바이저리에 ESG 요소 반영	다음 항목별 AUM 공시 (1) ESG이슈 고려 (2) 지속가능성 테마 투자 (3) Screening 활용(네거티브/배제, 포지티브/베스트인클래스, 규범기반 스크리닝)	FN-AC-410a.1	사업부문별 ESG 금융 투자 상세 정보는 본 보고서 95~96페이지를 참고하시기 바랍니다.
	ESG요소를 투자 및 자산관리 프로세스 및 전략에 반영하는 방식	FN-AC-410a.2	KB금융그룹은 투자 전반에 걸쳐 ESG 요소가 반영될 수 있도록 ESG 투자프로세스를 운영하고 있습니다. 상세 정보는 본 보고서 52페이지를 참고하시기 바랍니다.
	의결권 행사, 피투자기업 대상 주주관여 정책 및 절차	FN-AC-410a.3	KB금융그룹은 국내 금융그룹 중 가장 먼저 스튜어드십 코드를 도입한 이후, 현재 KB국민은행, KB증권, KB손해보험, KB자산운용, KB생명보험, KB인베스트먼트의 6개 계열사에서 이를 적용·운영하고 있습니다. KB금융은 투자대상회사의 중장기적인 가치를 제고하여 투자자산의 가치를 보존하고 높일 수 있도록 투자대상회사를 주기적으로 점검하고 있으며, 의결권 행사와 수탁자 책임 이행 활동에 관해 고객과 수익자에게 주기적으로 보고하고 있습니다. 2020년 KB금융그룹은 국내 185개 기업에 대해 1,136건의 의결권을 행사하였으며, 수탁자 책임 이행 활동의 일환으로 공개서한, 비공개 질의 등 고객의 자산을 관리하는 수탁자로서의 책임감을 가지고 적극적인 이행조치를 시행하였습니다. 상세 정보는 본 보고서 66페이지와 KB자산운용 홈페이지를 참고하시기 바랍니다.
Activity Metrics	총 등록 운용 자산, 총 비등록 운용 자산	FN-AC-000.A	· 펀드 설정원본: 45조 원, 순자산총액: 47조 원(2020년 12월 31일 기준) · 투자일임자산 계약금액: 38조 원, 평가액: 46조 원(2020년 12월 31일 기준)
	총 수탁 및 관리 자산 규모	FN-AC-000.B	· 설정원본+계약금액: 83조 원(2020년 12월 31일 기준) · 순자산총액+평가액: 93조 원(2020년 12월 31일 기준)

Insurance

Topic	Accounting Metric	Code	Response
	신규 및 재가입 고객 대상 보험상품 정보의 마케팅 및 커뮤니케이션 관련 소송진행으로 발생한 총 금전적 손실액	FN-IN-270a.1	중요한 소송사건 관련 정보는 2020년 Form 20-F 보고서 186~187 페이지를 참고하시기 바랍니다.
고객 대상 투명 정보 및 공정 자문 제공	고객에게 보험상품을 설명하는 방식	FN-IN-270a.4	KB금융그룹은 금융소비자 보호를 위해 보험계약체결 단계에서 설명의무를 이행하고 있습니다. 보험계약 모집인은 고객에게 상품설명서에 있는 내용(상품의 적합성, 사업비 및 해지환급금, 보장내용, 보장하지 않는 사항, 보험금 청구 및 지급절차 등)에 대해 모두 안내하여야 합니다. 모집인은 설명한 내용과 상품설명서에 있는 내용이 동일하다는 사실에 대해 자필서명 하여 고객에게 교부하고, 고객은 교부된 청약서에 상품설명서상의 주요 내용을 설명받았다는 내용으로 자필서명합니다. 계약체결후 보험사는 사후 모니터링을 통해 다시 한 번 보험상품이 제대로 설명되었는지를 확인하게 됩니다. 보험사가 설명의무를 위반할 경우 보험계약이 성립한 날로부터 3개월 이내에 계약을 취소할 수 있습니다.
책임있는 행동을 촉진하는 상품	건강, 안전, 친환경적 행위/행동 등을 장려하는 상품	FN-IN-410b.2	KB손해보험은 온실가스 배출 저감과 안전운전을 촉진하는 다양한 자동차 보험 상품을 판매하고 있습니다. · 마일리지 특약: 자동차 운행거리로 마일리지 환산하여 자동차 보험료 할인 혜택 부여 · 대중교통 특약: 대중교통 이용금액이 많을 경우 자동차 보험료 할인하여 대중교통 이용 독려 · 티맵할인: 티맵 안전운행점수에 따라 보험료 할인으로 안전운전 및 규정준수 유도 · 지자체 자전거 보험: 지자체가 지역주민 자전거활용을 촉진하는 보험상품

05

TCFD Index

TCFD 권고안		페이지
Governance	a) 기후변화 위험 및 기회를 감독하기 위한 이사회의 역할	7, 58
	b) 기후변화 위험과 기회를 평가하고 관리하는 경영진의 역할	58
Strategy	a) 단기, 중기 및 장기적인 측면의 기후변화 위험과 기회	49, 50
	b) 기후변화 위험과 기회가 조직의 사업, 전략 및 재무 계획에 미치는 영향	49, 50
	c) 2°C 이하의 시나리오를 포함하여 다양한 기후변화 시나리오를 고려한 조직 전략의 복원력	49, 50, 51
Risk Management	a) 기후변화 위험을 식별하고 평가하기 위한 프로세스	49, 50
	b) 기후변화 위험을 관리하기 위한 프로세스	15, 52, 53
	c) 기후변화 위험을 식별, 평가 및 관리하는 프로세스가 조직의 전반적인 위험 관리 체계에 통합되는 방식	52, 58
Metrics and Targets	a) 조직의 전략 및 위험관리 프로세스에 따라 기후변화 위험과 기회를 평가하기 위해 사용된 지표	11, 12, 15, 51, 54
	b) Scope 1, Scope 2, 그리고 Scope 3 온실가스 배출량 및 관련 위험	87
	c) 기후변화 위험, 기회와 성과를 관리하기 위한 조직이 설정한 목표 및 목표대비 성과	5, 11, 12, 51, 54, 55, 56, 57

06

제3자 검증의견서

KB금융그룹 경영진 및 이해관계자 귀중

한국사회책임투자포럼(이하 검증인)은 KB금융그룹으로부터 '2020 KB금융그룹 지속가능경영보고서'(이하 보고서)에 대한 제3자 검증 수행을 요청 받아 다음과 같이 검증의견을 제출합니다.

독립성과 책임

검증인은 KB금융그룹과는 제3자 검증서비스를 제공하는 업무 이외에 검증의 독립성과 공평성에 영향을 미칠 수 있는 어떠한 이해관계를 가지고 있지 않습니다. 본 검증의견서는 KB금융그룹의 경영진과 이해관계자를 위해 발행되었지만, 본 검증의견서에 기반하여 개인 또는 조직이 의사결정을 한 경우 그 결과에 대해서는 배상책임 또는 공동책임이 없음을 밝힙니다.

검증기준과 범위

검증인은 국제적인 검증기준인 AA1000AS(2008)을 적용하여 KB금융그룹의 보고서를 검증하였고, 검증의견서를 작성하였습니다. 상세 검증기준은 아래와 같습니다.

구분		보고내용	비고
공통표준 (Universal Standards)		조직 프로필 102-1~13 / 전략 102-14 / 윤리 및 청렴성 102-16~17 / 지배구조 102-18~19, 102-22~24, 102-26~29, 102-31 / 이해관계자 참여 102-40~44 / 보고서 관행 102-45~56 / 경영 접근법 103-1~3	
특정주제 표준 (Topic-specific Standards)	경제	경제성과 201-1~2 / 반부패 205-2~3	
	환경	에너지 302-1 / 용수 303-5 / 배출 305-1~3, 305-5 / 폐기물 306-2	전체 지표 Type 2 검증
	사회	고용 401-1~3 / 산업안전 보건 403-9 / 훈련 및 교육 404-1~3 / 다양성과 기회균등 405-1~2 / 인권평가 412-1~2 / 지역사회 413-1 / 고객 정보보호 418-1 / 사회경제 컴플라이언스 419-1	403-9, 405-1~2 Type 2 검증

- GRI Standard의 핵심적 방식(Core Option) 보고 요구 사항 만족 여부
- AA1000AS(2008)에서 제시하고 있는 원칙인 포괄성·중요성·대응성 적용 정도에 대한 평가
- Type 1(일부 성과지표에 대해서는 Type2 검증 적용) 검증 유형과 Moderate Level 보증 형태

검증절차 및 제한사항

검증인은 보고서에 기술된 전반적인 내용에 대하여 우선 외부에 공개 또는 공시된 자료, 근거자료 요청 등을 통하여 1차로 서류검토를 수행하였습니다. KB금융그룹 본사 현장 방문을 통하여 중대성 평가 절차와 방법, 이해관계자 소통채널 등 참여활동, 지속가능경영 전략 및 목표를 확인하였고, 보고서 상의 경제·사회·환경 관련 각종 데이터나 주장 등은 샘플링(sampling) 작업을 통한 정합성과 근거자료 확인하였고, 일부 성과지표에 대해서는 근거문서와 기록을 검토하는 등 면밀한 검증을 수행하였습니다. 현장 검증 과정에서는 보고서 작성에 책임이 있는 담당자와의 인터뷰를 함께 수행하였습니다. 보고서에 포함된 재무정보는 전자공시시스템의 사업보고서 상 재무제표에서 적절히 추출되었는지를 확인하였습니다. 보고서의 보고경계 중 조직 외부 즉, KB금융그룹의 협력회사, 계약자 등에 대한 데이터와 정보는 검증범위에서 제외되었습니다. 향후 추가적인 검증이 수행될 경우에 그 결과가 달라질 수도 있음을 밝혀둡니다.

검증결과 및 의견

검증인은 수정사항에 대하여 피드백을 통하여 반영을 확인하였습니다. 그 결과, 검증인은 KB금융그룹의 보고서가 GRI Standard의 '핵심적 부합'(Core Option) 방식의 요구사항을 준수하지 않았거나, 수록된 정보 및 데이터가 부적절하게 기술되었다고 판단할만한 사항을 발견하지 못하였습니다.
AA1000AS(2008)에서 제시하고 있는 원칙에 대한 의견은 다음과 같습니다.

· **포괄성(Inclusivity)**

KB금융그룹은 고객, 임직원, 정부 및 지자체, 주주 및 투자자, 협력사, 지역사회로 이해관계자를 식별하고 각 이해관계자 그룹별로 소통채널을 구축하여, 주요 관심사항, 기대사항, 의견 등을 수렴하고 있습니다. 또한 매년 중요성 평가를 위한 설문을 통해서도 이해관계자의 관심 및 기대사항을 반영하고 있습니다. 검증인은 이해관계자별 주요 소통채널의 운영 여부와 성과, 그리고 설문조사를 확인하는 등 검증과정에서 중요한 이해관계자가 누락되었다는 증거를 발견하지 못하였습니다.

· **중요성(Materiality)**

KB금융그룹은 지속가능경영과 관련한 중요한 이슈를 파악하기 위하여 중대성 평가를 시행하였습니다. 국제표준 분석(GRI, ISO26000, DJSI, SASB 등 11개), 동종산업 벤치마킹(12개 사), 미디어 분석, 과거 이슈 검토 등을 통하여 36개의 이슈 풀(issue pool)을 구성한 후, 비즈니스 영향도와 이해관계자 관심도를 반영하여 12개의 핵심 이슈(고객·상품 이슈 3개, 임직원 이슈 2개, 지역사회 이슈 2개, 환경 이슈 2개, 거버넌스 이슈 1개, 경영성과 이슈 2개)를 선정하였습니다. 이해관계자 관심도를 평가하기 위하여 매년 설문조사도 진행하고 있습니다. 본 검증인은 KB금융그룹의 중대성 평가 프로세스상의 관련 문서 등을 검토하였고, 이 과정에서 중요한 이슈가 누락되었다는 증거를 발견하지 못하였습니다.

· **대응성(Responsiveness)**

KB금융그룹은 이해관계자에게 중대한 영향을 미친다고 파악된 12개의 핵심 이슈는 물론 핵심 이슈에는 포함되지는 않았지만 중요하다고 판단되는 이슈에 대해서 조직의 대응 활동과 성과를 기술하고 있습니다. 본 검증인은 중요한 이해관계자의 이슈에 대한 KB금융그룹의 대응 활동과 성과가 부적절하게 기술되었다는 증거를 발견하지 못하였습니다.

권고사항

본 검증인은 KB금융그룹이 향후 지속가능경영을 고도화 하고 당면한 지속가능성 이슈에 적기에 대응하여 이해관계자들의 지속가능성 제고에 기여하기를 바라는 측면에서 다음 사항을 권고합니다.

· KB금융그룹은 ESG를 선도하는 대표적인 국내 금융기관으로서 투자와 대출, 자산운용 등에서 더욱 엄격한 ESG 기준을 마련하여 실행해 나가기를 권고합니다.

· KB금융그룹은 국내 금융그룹 최초로 탈석탄을 선언하고, TCFD(기후변화 재무정보 공개 태스크포스), CDP(탄소정보공개 프로젝트), CCCA(기후공동협약), PCAF(탄소회계금융협회), NZBA(넷제로 은행연합) 등 각종 글로벌 이니셔티브에 선도적으로 가입하여 활동하는 등 기후금융을 선도하고 있습니다. 기후 관련한 국내외 규제는 물론 이해관계자들의 요구가 더욱 높아지고 있다는 점을 감안하여, KB금융그룹이 기후금융 리스크 대응을 더욱 강화하는 동시에 향후 조직의 온실가스 배출 탄소중립을 넘어 포트폴리오 탄소중립에 대한 목표를 제시하고 로드맵을 만들어 실행해 나가기를 권고합니다.

2021년 6월 7일

한국사회책임투자포럼

이사장 **김 영 호**

AA1000 Licensed Assurance Provider 000-497

KOSIF Korea Sustainability Investing Forum

KB 금융그룹