

KB 

Our Passion for Green Wisdom

2009 KB 지속가능경영보고서



About This Report

보고서 개요

이 보고서는 KB국민은행이 발간하는 첫 번째 지속가능경영보고서입니다. 아시아 금융을 선도하는 글로벌 은행을 지향하는 KB국민은행은 경제, 사회, 환경분야의 지속가능경영 성과를 보다 투명하게 공개하여 이해관계자의 기대에 부응하고자 본 보고서를 발간하게 되었습니다.

본 보고서에는 글로벌 이슈인 기후변화에 적극적으로 대응하고 중소기업 및 사회적 약자에 대한 서비스 개발을 통해 기업시민으로서 사회적 책임을 실천하는 KB국민은행의 활동과 노력이 담겨져 있습니다. 앞으로 KB국민은행은 매년 지속가능경영보고서를 발간하여 폭넓은 이해관계자에게 KB국민은행의 활동성과를 투명하게 공개할 것입니다.

작성원칙, 보고기간 및 범위

본 보고서는 GRI(Global Reporting Initiative)의 'G3 가이드라인'을 기준으로 작성되었으며, 다양한 이해관계자의 의견을 수렴하는 중요성 평가를 토대로 보고서 내용을 구성하였습니다.

보고서에 수록된 모든 자료는 2009년 1월 1일부터 12월 31일까지의 데이터를 활용하였으며, 일부는 연간 성과를 비교할 수 있도록 3개년도(2007년~2009년) 데이터를 수록하였습니다. 정량적 데이터 이외에 소개된 활동 또한 2009년을 기준으로 삼았습니다.

KB국민은행은 해외에도 11개 점포를 두고 있지만, 주요 기업활동이 국내에서 이루어지고 있어 국내 본점과 영업점들 데이터 수집범위로 한정하였습니다. 다만 해외 데이터 등을 포함하여 보고경계가 확대될 경우에는 이를 별도로 명시하였습니다.

신뢰성 확보 및 문의처

본 보고서의 신뢰성을 확보하기 위해 제3자 검증기관을 통해 내용과 데이터의 사실성 여부를 확인하는 절차를 거쳤습니다. 검증 결과에 대한 내용은 70페이지에서 확인할 수 있습니다. 또한 보고서와 관련된 보다 상세한 내용은 KB국민은행 인터넷 홈페이지(<http://www.kbstar.com>), 금융감독원 전자공시시스템(<http://dart.fss.or.kr>), KB국민은행 Annual Report를 통해 확인하실 수 있습니다. 보고서에 대한 문의처는 아래와 같습니다.

우)150-758
서울특별시 영등포구 여의도동 36-3
KB국민은행 녹색금융사업단

전화 : (02)2073-5760
팩스 : (02)2073-5799
이메일 : wisegreen@kbstar.co.kr
홈페이지 : <http://www.kbstar.com>

GRI 적용 수준



GRI G3적용 수준 평가기준에 따라 A+수준에 해당하는 요건을 충족시키고 있으며, 이를 외부 검증기관의 검증을 통해 확인하였습니다.

Contents

04	은행장 메시지 (CEO MESSAGE)
06	2009 주요성과 (2009 HIGHLIGHTS)
08	회사개요 (COMPANY PROFILE)
10	브랜드 및 주요서비스 (BRAND & SERVICES)
12	재무성과 (FINANCIAL STATEMENTS & KEY FIGURES)
15	이해관계자 관여활동 (STAKEHOLDER ENGAGEMENT)
17	지속가능경영체계 (SUSTAINABILITY VISION & MISSION)

관계경영 (RELATIONSHIP MANAGEMENT)

20	- 고객가치창조 (Customer Value Creation)
27	- 사회공헌 (Social Contribution)
33	- 임직원 역량강화 (Human Resource Development)
40	- 협력업체 상생협력 (Partnership with Suppliers)

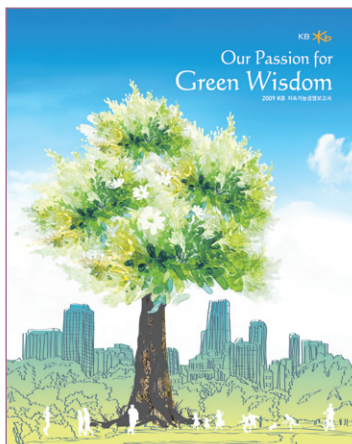
환경경영 (GREEN MANAGEMENT)

44	- 녹색금융 (Green Finance)
49	- 녹색경영 (Green Operation)

투명경영 (MANAGEMENT INTEGRITY)

60	- 지배구조 (Governance)
62	- 윤리경영 (Ethics)
64	- 리스크 관리 (Risk Management)

67	APPENDIX
----	----------



Cover Story

사회와 인간, 자연이 조화(Harmony)를 추구하며 지속가능경영을 통해 성장하는 KB 국민은행의 콘셉트를 표현하였습니다.

은행장 메시지



존경하는 이해관계자 여러분

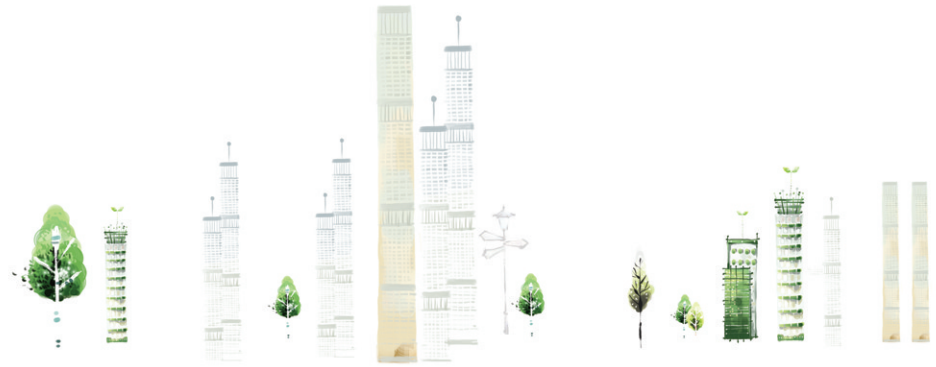
항상 KB국민은행을 향해 보내주시는 관심과 성원에 깊이 감사드립니다.

KB국민은행은 지속가능경영이 조직의 발전에 필수적 요건이라고 인식하고 이를 실천하기 위해 노력해왔습니다.

글로벌 금융위기에 따른 경기 침체의 어려움이 지속되었던 2009년에도 투명한 지배구조를 바탕으로 안정적으로

리스크를 관리하여 내실을 강화해 나갔으며, 녹색산업과 중소기업을 위한 적극적인 지원 활동과 국내외 체계적인 사회공헌활동을 통해 지속가능경영 실천을 위해 노력해온 의미 있는 한 해였습니다.

먼저 명실상부한 'Green Bank'의 위상을 높이고자 '녹색 금융·경영추진단'을 발족하고, 녹색금융, 녹색경영의 양 부문에서 지속가능경영을 실천하였습니다. 녹색금융 부문에서



신성장 동력산업 육성과 탄소시장 형성에 대비하여 새로운 상품과 서비스를 제공함으로써 고객의 친환경경제 전환을 촉진하고 있으며, 환경 및 사회적 리스크를 기업 여신과 투자 심의에 반영하여 투자 건전성을 확보하는 등 환경 리스크 관리체계 구축을 위하여 노력하였습니다. 녹색경영 부문에서는 기후변화 대응을 위한 에너지 절감 및 자원절약을 실천 중입니다.

또한 은행권 최초로 사회공헌활동 전담조직을 두어 체계적인 사회공헌활동도 지속하고 있습니다. 특히 청소년을 대상으로 교육, 문화체험 활동을 추진하여 미래의 주역들이 꿈과 희망을 갖고 건강하게 성장할 수 있도록 다양한 기회를 제공하고 있습니다. 국내뿐만 아니라, 관련단체와 협력하여 캄보디아, 베트남 등을 대상으로 다양한 사회공헌활동을 실시하고 있습니다. 이와 함께 저소득층, 장애인 등 생활 여건이 취약한 소외계층의 경제적 자립을 돕기 위해 활발한 마이크로크레딧 사업을 전개하고 있으며, 지난해 12월에는 KB미소금융재단을 설립하여 사회의 균형 발전을 위해 노력하고 있습니다.

기업의 지속 가능한 발전은 인재양성으로부터 출발합니다. 이에 KB국민은행은 글로벌 수준의 인재 육성을 위한 다양하고 체계적인 연수 프로그램 및 복지제도를 운영하고

있으며, '휴잇어소시엇츠'가 주관하는 '2009 한국 최고의 직장'에 선정되는 영예를 얻기도 했습니다. 그뿐만 아니라 KB국민은행은 고객 가치 증진을 위해 전사적인 혁신 활동을 전개해 왔으며, 4년 연속 국가고객만족도(NCSI) 은행부문 1위를 차지하는 대단한 기록을 창출해 냈습니다.

친애하는 이해관계자 여러분,

KB국민은행은 앞으로도 기업시민으로서 환경과 사회적 책임을 생각하며 효율적인 경영을 통해 탁월한 경제적 성과를 창출하는 지속가능경영의 선도적 역할을 수행해 나갈 것입니다. 그리하여 고객, 주주, 임직원, 지역사회 등 다양한 이해관계자 여러분의 기대에 적극 부응하며 아시아 금융을 선도하는 글로벌 은행으로 도약해 나아가고자 합니다. 여러분의 아낌없는 격려와 성원을 부탁드립니다.

감사합니다.

KB국민은행 은행장 강정원

2009 Highlights

KB 국민은행은 금융위기로 어려움을 겪고 있는 중소기업을 대상으로 금융 지원을 실시하였으며, 녹색금융의 활성화를 통해 지속 가능한 동시에 환경 친화적인 금융업 모델 구축을 시작하였습니다. 고객의 니즈에 부응하면서도 혁신적인 상품 및 서비스로 고객만족 1등 은행의 자리를 더욱 탄탄히 하였습니다. 그뿐만 아니라 KB미소금융재단의 설립, 다양한 기부활동 및 지역밀착형 사회봉사활동으로 기업의 사회적 책임을 완수하기 위해 노력하였습니다.

1월~2월

KB Green Growth Loan 출시

166,515좌 발급

카드 이용금액의 0.2%를 내고장 사랑발전기금으로 기부하는 KB내고장 사랑카드 출시

1조 5천억 원 지원

중소기업에 대한 1조 5천억 원 규모의 신규자금 지원 및 금리할인, 외화시설자금 분할상환원금 상환 유예, 기한연장 기간 확대 등 금융정책 실시



녹색금융 · 경영추진단 발족

녹색성장산업에 대한 적극적인 투자와 지원을 위해 은행장을 단장으로 녹색금융 · 경영추진단을 발족

3월~4월

수출중소기업 육성 500-500 프로젝트 협약

국내 중소 수출업체의 유동성 지원을 위해 한국수출보험공사와 수출기업 상생협력 협약 체결

사업자우대적금 출시



KB그린 경제교육 봉사단 발족

Eco-Tree Campaign 행사 실시

한국 최고의 직장 1위 선정

KB-YMCA 대학생 해외봉사단 라온아띠 발대식

5월~6월

개인용 자전거 보험 판매

삼성LED 협력업체

KB Green Growth Loan 지원 협약 체결

15,000명 참여

KB자원봉사의 날 전국에서 1만5천여 명의 임직원들이 참여해 지역밀착형 봉사활동 실시

10만 계좌 판매

출시 24일만에 10만 계좌를 판매한 피겨Queen 연아사랑적금은 난치병을 앓고 있는 환아 등 불우한 이웃을 도울 수 있는 대표 상품

여성친화 기업문화 확산 협약식



7월~8월

1,850세트 전달

결식아동을 위한 행복한밥상 1,850세트 전달



Triple-Active 방식 도입

차세대 인터넷뱅킹 재해복구센터는 예상치 못한 재난, 장애에도 인터넷뱅킹시스템을 Triple-Active방식으로 연결하여 중단 없는 금융 서비스를 제공

9월~10월

KB green Growth 카드 출시



DJSI Asia Pacific 및 Korea 편입

KB금융지주는 2009년 아시아태평양지역 내 시가총액 600대 기업을 대상으로 지속가능성을 평가한 DJSI Asia Pacific에 편입되었으며, 국내 시가총액 200대 기업을 대상으로 평가한 DJSI Korea에도 편입되어 지속가능성을 널리 인정받았습니다.



11월~12월

KB탄소중립의 숲 조성

KB탄소배출량 관리시스템 (KB-CEMS) 구축

KB탄소배출량 관리시스템을 자체적으로 구축해 은행에서 발생하는 탄소배출량을 측정하여 일상적 경영활동에서 자원과 에너지를 절약하고 효율적으로 이용하며, 온실가스 배출과 환경오염의 발생을 최소화할 예정입니다.

국가고객만족도(NCSI) 은행부문 4년 연속 1위



KB사랑의 김장나눔 행사

Asia Risk Awards 리스크 관리 부문 국내 최우수 금융기관상 수상

KB미소금융재단 설립

저신용층, 영세자영업자, 저소득층에 저금리의 대출 지원

Company Profile

은행 개요 KB국민은행은 은행 및 금융 산업분야의 리딩뱅크로서, 국내 금융과 아시아 금융을 선도하는 글로벌 은행을 지향합니다. 1963년 설립된 (구)국민은행과, 1967년 설립된 (구)주택은행이 합병하여 2001년 KB국민은행으로 새롭게 출발한 이래, 금융에 관한 전문역량을 기반으로 소매금융, 기업금융, 투자금융, Private Banking, 신탁 및 연금 서비스 등 다양한 고객 서비스를 제공하고 있으며, 선진국은 물론 최근에는 캄보디아, 베트남 등 아시아 지역에도 활발하게 진출하고 있습니다.

KB국민은행은 사업영역을 해외로 확대하면서 글로벌 기업시민으로서의 더 큰 책임감을 인식하고 있습니다. 지역사회 고객에게 최상의 서비스를 제공하여 경제적 가치를 창출함과 동시에, 환경보전과 지역사회 고용, 사회공헌활동 등을 통해 환경적, 사회적 가치를 창출하는 지속가능경영을 실천하여 아시아 금융업계를 선도하는 글로벌 은행으로 자리매김하겠습니다.

[KB국민은행 해외점포 현황]



규모 및 현황 KB국민은행은 전국에 1,198개 지점망을 구축하고 있으며, 서울 명동에 본점을 두고 있습니다. 임직원 수는 25,942명이며, 고객 수는 약 2,607만 명에 달합니다.

해외에는 뉴욕, 런던을 포함한 총 11개 점포가 있으며, 이중 8개 점포에서는 개인 및 기업금융 서비스를 제공하고 있습니다. 알마티, 호치민, 키예프 사무소는 시장조사를 거쳐 본격적인 영업 준비를 하고 있고 캄보디아, 카자흐스탄 지역에는 해당 지역 은행에 지분을 투자하는 방식으로 진출하였습니다.

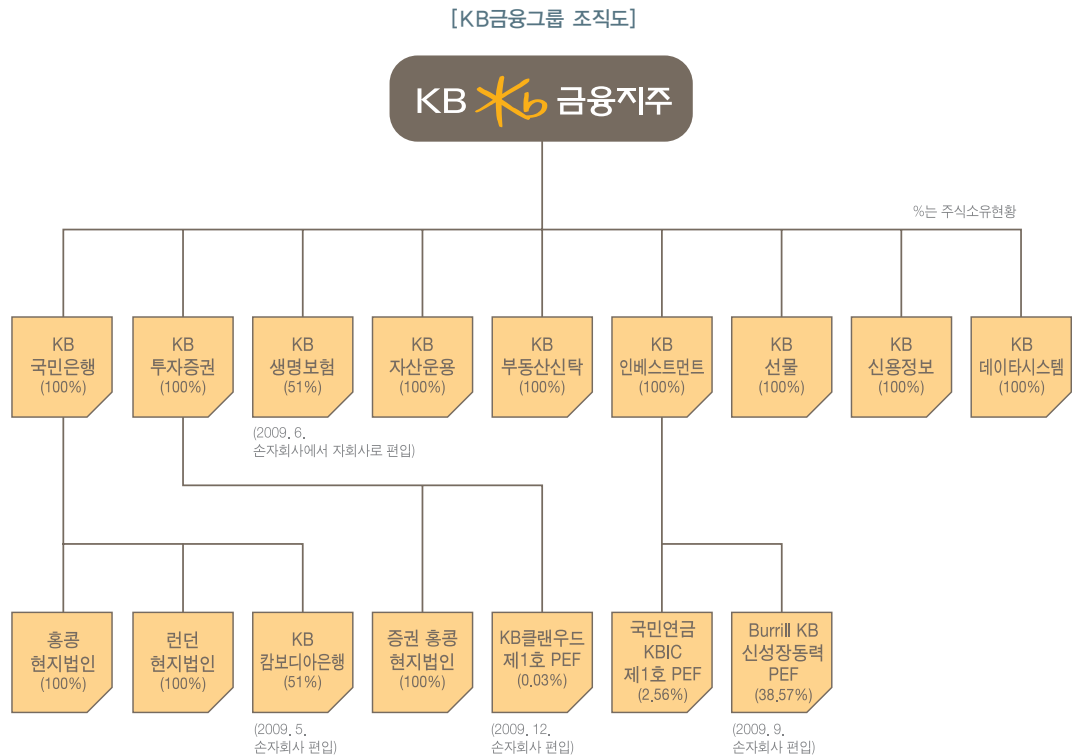
은행 현황

설립연도	2001년 11월 1일
은행장	강정원
점포 수	1,198개
임직원 수	25,942명
고객 수	2,607만 명
주요 서비스	은행업무, 신탁업무, 신용카드업무 등

* 2009년 12월 기준

소유구조와 법적형태

KB국민은행은 지난 2001년 (구)국민은행과 (구)주택은행의 합병을 통해 설립된 주식회사로, 2008년 KB금융그룹의 지주사 전환방침에 따라 (주)KB금융지주 산하에 포함되었습니다. (주)KB금융지주는 금융지주회사법에 근거하여 KB국민은행, KB창업투자, KB신용정보, KB데이터시스템 등의 포괄적 주식이전을 통해 설립되어, 2008년 유가증권시장에 상장되었습니다. (주)KB금융지주는 KB국민은행의 주식을 100% 보유하고 있는 실질적인 법적 소유주입니다.



KB국민은행은 (주)KB금융지주의 총 발행주식(386,351,693주) 중 11.21%를 보유하고 있는 최대 주주이며, 이외 CITIBANK N.A., 국민연금공단, ING Bank N.V. 등이 (주)KB금융지주의 주요 주주입니다. 이 중 CITIBANK N.A.는 해외 주식 투자를 위한 DR계정으로 의결권은 각각의 DR소지자에게 있습니다. 자회사 및 DR을 제외하면 공공기관인 국민연금공단이 최대 주주로, KB국민은행의 소유구조는 매우 안정적이라 할 수 있습니다.

KB금융지주 주요 주주현황

순위	주주명	지분율
1	KB국민은행	11.21%
2	CITIBANK N.A.	10.44%
3	국민연금공단	5.19%
4	ING Bank N.V.	5.02%

* 2009년 12월 기준

Brand & Services

주요 상품 및 서비스 KB국민은행은 은행업무, 신탁업무, 신용카드업무를 주요 사업으로 하고 있습니다. 개인과 기업을 대상으로 예금, 대출, 신탁, 펀드, 외환, 신용카드, 방카슈랑스 상품을 개발·판매하는 한편, 기업을 대상으로 여신, 자금관리 및 컨설팅 등 다양한 서비스를 제공합니다.



[KB국민은행이 제공하는 주요 상품 및 서비스 포트폴리오]

KB국민은행의 브랜드 가치

KB국민은행은 한국생산성본부 주관 ‘국가브랜드경쟁력지수(NBCI)’ 조사에서 6년 연속 은행권 1위에 선정되었으며 한국능률협회컨설팅 주관 ‘한국산업의 브랜드파워(K-BPI)’ 조사에서도 은행부문 11년 연속 1위에 선정되는 등 명실상부한 대한민국의 최고의 금융 브랜드를 유지하고 있습니다.

KB국민은행은 2005년 ‘고객의 풍요로운 미래를 실현하는 KB’ 라는 브랜드 목표와 ‘미래를 여는 지혜’ 라는 슬로건을 바탕으로 브랜드 콘셉트, 플랫폼, 아키텍처 등의 브랜드 전략을 재정립한 후 이를 중심으로 일관된 브랜드 구축 및 커뮤니케이션 활동을 펼쳐 브랜드 자산을 높여왔습니다. KB국민은행의 체계적인 브랜드 관리 시스템은 브랜드 네이밍, 디자인, 상표권 관리, 브랜드 광고홍보 등의 세부 관리 활동과 브랜드 리서치를 통해 이를 피드백하는 것으로 이루어집니다. 2007년에는 ‘홍보업무지침’을 제정하여 CI, 디자인, 광고 등 브랜드 관리에 관한 내용을 명문화하고 은행 내 각종 업무에 있어 이를 준수하도록 하여 일관된 브랜드 구축을 위한 관리 체계를 더욱더 강화하였습니다.

KB국민은행의 홍보활동

KB국민은행은 자산규모 및 거래고객 기준 대한민국 1위의 리딩뱅크로, 경제활동인구의 68% 이상이 고객인 ‘국민의 은행’이라 할 수 있습니다. 이에, 고객에게 ‘만족과 신뢰’를 줌은 물론 모든 국민에게 꿈과 희망을 심어줄 수 있는 장기적이고 거시적인 홍보 활동을 추진해 왔습니다. 박태환과 김연아 같은 꿈나무를 조기 발굴하여 그 무한한 ‘가능성’과 ‘할 수 있다’라는 자신감이 이야기함으로써 단순한 기업 PR광고가 아닌 모든 국민에게 꿈과 희망을 심어주는 리딩뱅크다운 홍보활동을 하고 있습니다.



주요상품 소개

●●● 예금상품



积립식통장

피겨Queen 연아사랑적금
KB국민은행이 후원하는 김연아 선수의 경기 결과에 연계한 우대이율을 제공하고, 만기이자지급액의 1%에 해당하는 기금을 조성하여 희귀·난치병 환자 후원 등 불우이웃을 위한 기부금을 출연하는 적립식 예금상품



KB plusstar 통장

한 개의 통장으로 KB국민은행 은행거래와 KB투자증권 증권거래가 가능하며, 증권저축에 대한 우대이율 및 증권매매, 카드이용실적에 따라 다양한 혜택을 제공하는 금융복합 예금상품



KB 주니어 Star통장

어린이 및 청소년을 대상으로 금융거래 특성을 반영한 우대금리제공, 수수료 면제와 매월 쓰고 남은 용돈을 적금으로 이체하는 서비스를 제공하여 용돈관리 및 저축하는 습관 등 금융마인드를 길러주는 예금상품

●●● 예금상품



KB글로벌 외화투자통장

해외주식에 직접투자를 원하는 고객의 수요에 맞추어 출시한 상품으로 은행의 안전한 외화예금 기능과 증권회사의 해외주식 매매거래 기능을 결합한 입출금이 자유로운 복합 외화예금상품

●●● 카드상품



KB STAR 카드

KB국민은행의 금융혜택을 기본으로 제공하고 고객선택형 맞춤 카드서비스를 제공하는 All-In-One카드로, 200만 명 이상의 회원을 보유한 KB국민은행의 할인형 대표 카드상품



KB Pointree 카드

라이프, 파인, 체리의 세가지 상품으로 구성되어 라이프스타일에 따라 포인트리를 효과적으로 적립할 수 있으며 포인트리 사용시에도 특별한 혜택이 제공되는 카드로, 사용실적에 따라 사회공헌의 기회 또한 부여되는 KB국민은행의 포인트형 대표 카드상품

●●● 대출상품



KB행복드림론 (무보증대출)

제도권 금융소의 계층인 저소득 근로자 또는 영세 사업자를 위한 긴급자금 대출을 지원하도록 설계되어, 대출한도가 산정되지 않더라도 기본대출이 가능하며, 국민연금 납부액, 건강보험료 납부액 등에 의한 환산 인정소득 기준으로도 대출한도가 산정 가능한 대출상품

Financial Statements & Key Figures

2009 Financial Statements

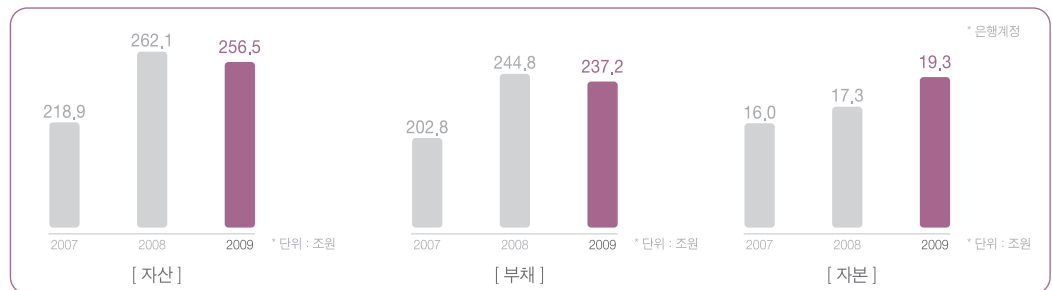
2009년은 글로벌 금융위기가 국내 실물경제의 침체로 이어진 어려운 한 해였습니다. 이에 따라 연체 증가에 따른 이자수입 감소, 투자심리 위축에 따른 비이자수입의 감소, 기업구조조정에 따른 대손충당금 증가 등의 영향으로 업계 전반적으로 매출 및 수익이 감소하였습니다.

KB국민은행은 이러한 경제위기에도 불구하고 자산규모, 총수신, 원화대출, 투자신탁 및 방카슈랑스 판매에 있어 국내 은행업계에서 1위를 유지하였습니다. 이는 연체관리 태스크포스 운영 등 철저한 리스크 관리와 적절한 대손충당금 적립 등을 통해 자산건전성을 유지하고, 이와 함께 국내 최대의 고객 기반을 보유하면서도 업계에서는 최초로 국가고객만족도(NCSI) 4년 연속 1위를 차지할 정도로 고객만족경영을 철저하게 실천한 결과라고 평가하고 있습니다.

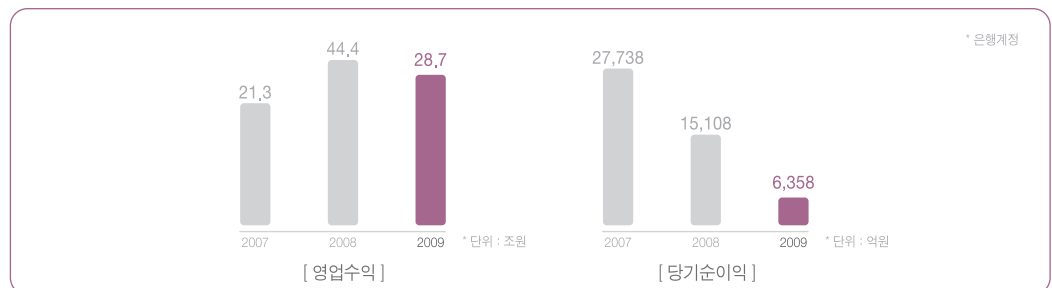
수익성 2009년은 금융위기에 따른 세계적인 경기침체의 영향으로 금융업계의 수익성은 전반적으로 저하되었습니다. 이러한 경기여건 하에서 KB국민은행은 ROA(총자산순이익률) 0.24%, ROE(자기자본순이익률) 3.42%를 기록하였습니다.

건전성 및 자본적정성 KB국민은행은 특히 철저한 리스크 관리와 보수적인 자금운용으로 국내 업계에서는 자산의 건전성과 자본적정성 측면에서 가장 우수한 은행 중 하나로 평가받고 있습니다. 2009년 KB국민은행의 대손충당금 적립률은 153.20%로 100%를 상회하여 문제 여신에서 발생할 수 있는 손실을 자체적으로 흡수할 능력을 보유함으로써 경영의 안전성을 확보하고 있습니다. 또한 BIS기준 자기자본비율도 2009년 14.04%로 자본적정성을 유지하였습니다.

자산, 부채 및 자본 총계



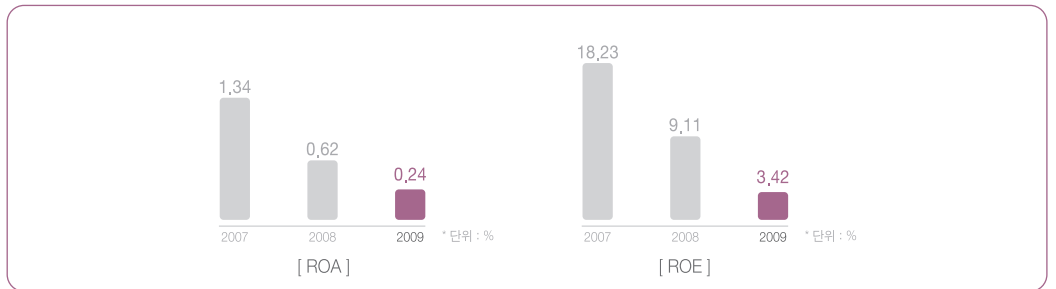
영업수익(매출) 및 당기순이익



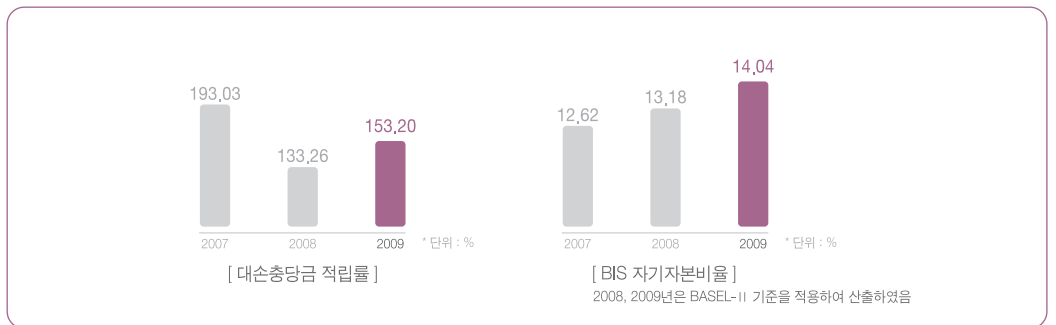
영업규모 KB국민은행은 2009년 총자산 268조, 총수신 181조, 총여신 204조를 운용하고 있어, 규모면에서도 국내 최상위의 영업규모를 지니고 있습니다.

국내 시장점유율 KB국민은행은 여수신 분야의 시장지위를 가늠할 수 있는 원화예수금, 원화대출금 부문에서 각각 전체 시장의 약 21%를 차지하며 지속적으로 시장점유율 1위를 유지하고 있습니다. 2009년에는 각각 170여 조원의 원화예수금, 원화대출금을 기록하였습니다.

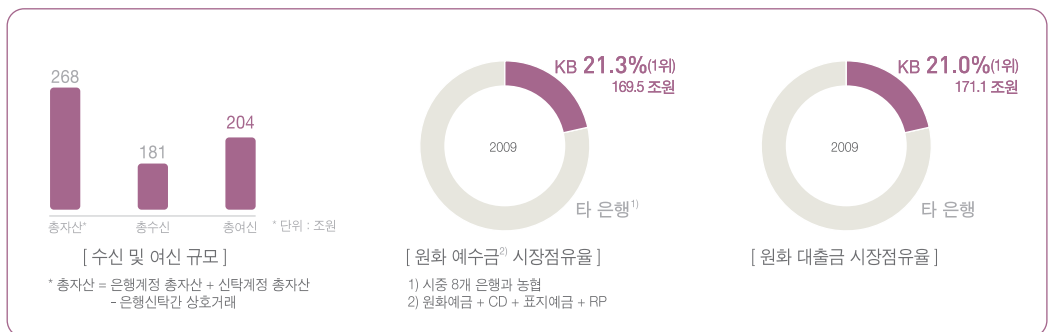
수익성



건전성 및 자본적정성



시장지위



Financial Statements & Key Figures

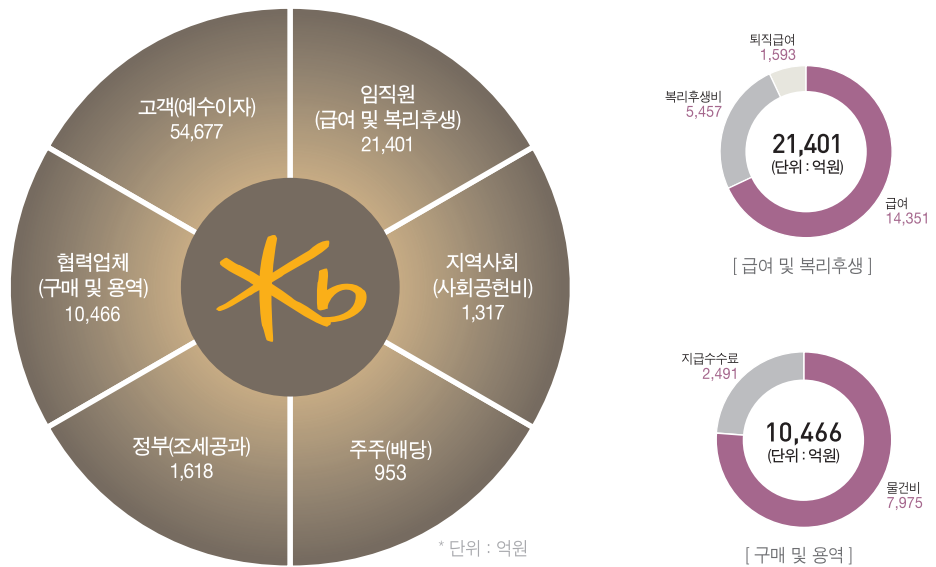
신용평가 등급 어려운 대외 여건 속에서도 KB국민은행은 안정적인 재무구조와 영업기반을 바탕으로 해외 신용평가에서 우량등급을 획득하였습니다. 2009년 세계적인 신용평가사인 S&P로부터 'A', Moody's로부터 'A2', Fitch로부터 'A+'를 각각 부여받아, KB국민은행은 우리나라 시중은행 중 유일하게 3대 국제신용평가기관으로부터 공히 국가신용등급과 동일한 신용등급을 부여받은 은행이 되었습니다.

KB국민은행 해외 신용평가 등급현황

평가기관	등급	등급부여일	비고	
Moody's	장기	A2	2009.02.09	투자 적격(중상등급)
	단기	P1	2006.08.10	단기상환능력 매우우수
S&P	장기	A	2007.03.21	투자 적격(중상등급)
	단기	A1	2007.03.21	단기상환능력 매우우수
Fitch	장기	A+	2007.06.13	투자 적격(중상등급)
	단기	F1	2008.07.18	단기상환능력 매우우수

* 2009년 12월말 기준

경제적 가치의 창출과 배분 KB국민은행은 2009년 사업 운영, 상품 및 서비스 제공을 통해 영업이익 28조 7,348억 원, 당기순이익 6,358억 원의 경제적 가치를 창출하였습니다. 창출된 가치는 고객-이자, 주주-배당, 임직원-급여 및 복리후생, 협력업체-지급수수료, 정부-세금, 지역사회-기부 및 사회공헌 등의 형태로 이해관계자들에게 배분되고 있습니다.



Stakeholder Engagement

이해관계자에 대한 관점

KB국민은행은 은행의 경영활동에 영향을 주거나 영향을 받는 조직 또는 개인을 이해관계자라고 정의하고, 영향력과 중요도를 고려하여 이해관계자들과 다양한 커뮤니케이션 활동을 전개하고 있습니다. 커뮤니케이션 활동을 통한 이해관계자들의 의견 수렴은 기회 및 위험요인에 대한 다양한 아이디어를 제공합니다. 리스크 및 기회요인, 도출된 이슈 및 활동들은 지속가능경영과 연계하여 추진되며 그 성과들은 지속가능경영 보고서를 통해 보고됩니다. 주요 이해관계자를 선정하고 커뮤니케이션하는 과정들은 지속가능경영의 효용성과 가치를 더하여 KB국민은행의 지속가능성을 높여 갈 것입니다.

의견 수렴, 방향 설정 및 실천

KB국민은행은 본점 및 영업점으로 구분된 조직 특성을 활용하여 이해관계자별 커뮤니케이션 활동을 실시하고 있습니다. 채널별 특성을 고려한 활동들로 다양한 의견을 수렴하고 주된 관심사를 명확하게 이해하며 적절하게 대응하고 있습니다.

이해관계자 의견을 수렴하기 위하여 주기적 간담회 및 이해관계자별 설문조사를 실시하고 있습니다. 2009년 협력업체 의견을 수렴하기 위한 간담회가 실시되었으며, 고객만족도 조사, 내부임직원 의식조사, 협력업체 만족도 조사, 지속가능경영 설문조사 등 이해관계자별 또는 이슈별로 특화된 설문조사를 실시하여 세부적인 의견들을 수렴하였습니다. 그뿐만 아니라 정부와의 간담회, 지속가능경영과 관련된 다양한 이니셔티브 가입 등을 통해 정부의 정책 및 지속가능경영과 관련된 위험 및 기회 요인에 대한 외부 의견들을 확인하였습니다.

KB국민은행은 이해관계자 의견 수렴을 통해 지속가능경영 방향성을 설정하고 있습니다. 수집된 의견에 대해 영향력과 중요도를 판단하여 방향성을 설정하는 과정을 통해 보다 다양한 위험 및 기회요인을 확인하게 되었습니다. 이해관계자들의 의견은 장기적 관점에서 지속가능경영 비전 및 전략에 반영되고 있습니다.

[지속가능경영 설문조사]

조사 대상 : 내부 임직원, 고객, 협력업체, 정부, 미디어, NGO, 지역사회 등 총 2,911 명
 조사 내용 : KB국민은행의 지속가능경영 활동수준 및 관심 이슈

지속가능경영 활동수준 평가(6개 부문)

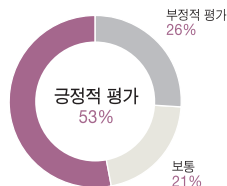
1. 지속가능경영 활동 분야
2. 지속가능경영 기업정책 방향
3. 최고경영진의 관여
4. 환경, 사회적 문제의 관리
5. 이해관계자 관계
6. 투명성

지속가능경영 활동체계 평가(6개 부문)

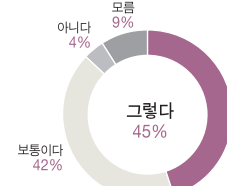
1. 비전 및 방향성 설정
2. 정책 및 제도 보유
3. 교육과 지원프로그램 운영
4. 조직 및 협력체계 구성
5. 지속가능경영 데이터의 관리
6. 체계적인 성과평가 실시

조사 방법 : 내부인트라넷, e-mail, 우편, fax, 직접 방문 등

설문 결과



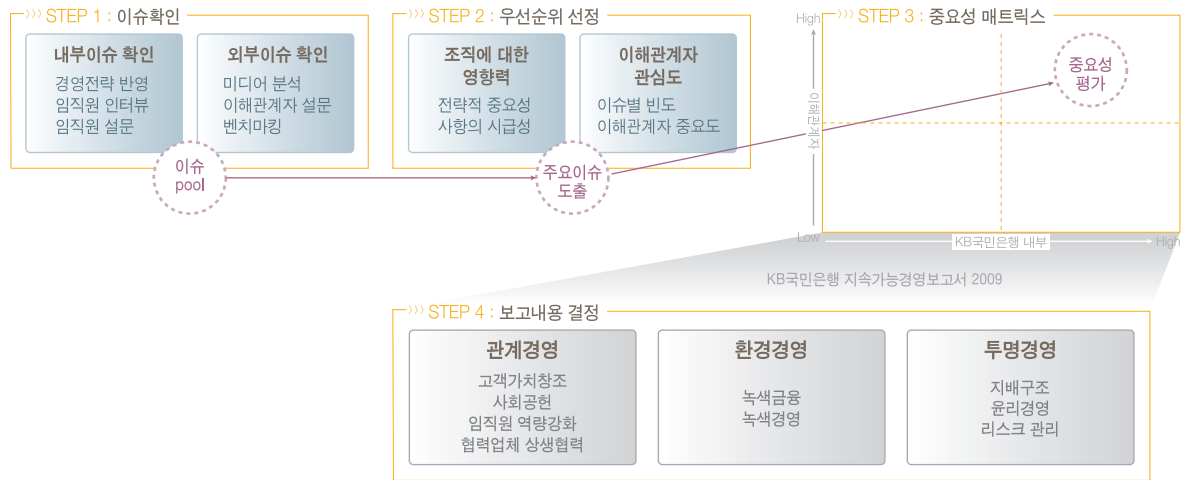
[지속가능경영 활동수준 평가 응답별 비율]



[지속가능경영 활동체계 평가 응답별 비율]

중요성 평가 프로세스 및 결과

KB국민은행은 본 보고서의 내용을 구성하기 위해 중요성 평가(Materiality Test)를 실시하였습니다. 이번 보고서에 포함되어야 할 가장 중요한 이슈들을 규명하기 위해 다음과 같은 구조화된 접근방법을 사용하였습니다.



[중요성 평가 결과]

KB국민은행의 이해관계자들은 지속가능경영에서 중요한 이슈로 '자금세탁방지 등 반부패 윤리환경 조성', '기업 명성 제고를 위한 고객 및 브랜드 가치 관리', '기부 및 봉사활동 등 기업시민으로서의 지역사회 공헌'을 주요 이슈로 생각하고 있었습니다. 주요 이슈들에 대한 내용은 본 보고서에 자세하게 보고되었습니다.



Sustainability Vision & Mission

KB국민은행은

독자적인 지속가능경영체계를 통해
아름다운 자연보전과 균형된 사회발전을 실현하는
글로벌 선진은행을 지향합니다.

:: VISION

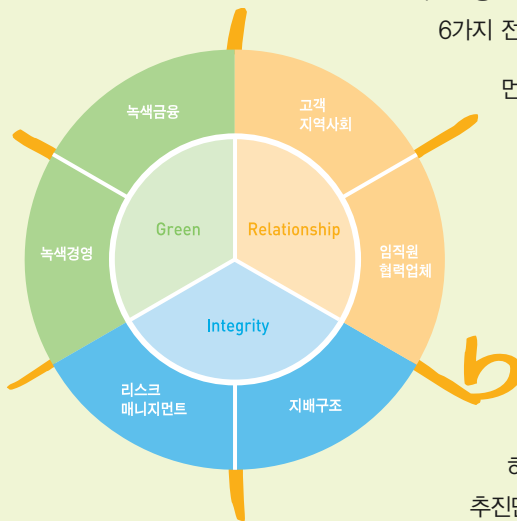
KB국민은행은 관계성, 환경성, 투명성을 핵심가치로 삼아 탁월한 경제적 성과를 창출하고 기업 시민으로서 사회적 책임을 다하는 글로벌 선진은행을 지향합니다.

:: MISSION STATEMENT

KB국민은행은

- 고객, 지역사회, 임직원을 존중하는 지속가능경영,
- 녹색금융과 기후변화에 대한 적극적 대응,
- 투명한 경영과 철저한 리스크 관리를 통해 아름다운 자연보전과 균형된 사회발전에 앞장설 것입니다.

:: 지속가능경영체계 (Sustainability Framework)



KB국민은행은 관계성, 환경성, 투명성을 핵심가치로 설정하고 각각의 가치를 실현하는 6가지 전략적 이슈를 설정하여 체계적으로 지속가능경영을 추진하고 있습니다.

먼저 관계성을 실현하기 위해 외적으로는 고객가치창조와 지역사회공헌, 내적으로는 임직원 역량강화 및 상생의 협력관계 형성을 통해 관계적 가치를 창출합니다. 또한 환경적 가치를 실현하기 위해 친환경 상품 및 서비스를 개발하는 녹색금융과, 에너지 절감, 자원절약 및 기후변화에 대응하는 녹색경영 활동을 추진합니다. 마지막으로 기업의 투명성, 안정성을 확보하기 위해 투명한 지배구조 및 철저한 리스크 관리 활동을 실천합니다.

지속가능경영을 효과적으로 추진하기 위해 KB국민은행은 3개의 조직을 운영하고 있습니다. 2006년에는 업계 최초로 사회협력지원부를 신설하여 사회공헌활동을 전담하게 하고 있으며, 2009년에는 녹색금융·경영 추진단을 신설하여 친환경 관련 사업기회 개발 및 에너지 절감 등 기후변화에 대응하기 위한 활동을 추진하고 있습니다. 또한 감사본부와 준법감시조직을 두고 상시적으로 윤리경영을 실천하여 기업의 투명성을 제고하고 있습니다.

Relationship Management



관계경영 (Relationship Management)

- 고객가치창조 (Customer Value Creation)
- 사회공헌 (Social Contribution)
- 임직원 역량강화 (Human Resource Development)
- 협력업체 상생협력 (Partnership with Suppliers)

KB국민은행의 관계경영 목적, 배경 및 접근방법

KB국민은행은 고객, 지역사회, 임직원, 협력업체 등 이해관계자와 함께 성장하는 관계경영 실천을 위해 노력하고 있습니다.

외적으로는 고객가치창조와 사회공헌을, 내적으로는 임직원 역량강화 및 상생의 협력관계 형성을 통해 관계적 가치를 창출합니다.



KB국민은행은 명품서비스를 통해 고객에게 차별화된 가치를 제공하며, 청소년에 대한 교육을 주요 활동으로 사회공헌활동을 진행합니다. '최고의 인재가 일하고 싶어하는 세계수준의 직장'을 비전으로 성과주의 문화를 정립하고 경력개발을 통해 직원의 가치를 극대화하고 있습니다.

관계경영은 사회협력지원부 등의 전담조직과 고객만족경영을 적극적으로 실천하는 임직원들, 체계적인 교육프로그램을 통한 임직원 역량 강화로 실천됩니다. KB국민은행은 사회적 책임을 다하며 이해관계자와 함께 성장하는 글로벌 리딩뱅크가 되겠습니다.

Key performance

구분	2007년	2008년	2009년	
고객 Indicator				
고객만족도 ¹⁾	71	71	71	
지역사회 Indicator				
사회공헌 지원 금액 (백만원)	53,116	89,831	131,721	
임직원 Indicator				
임직원 수 ²⁾ (명)	정규직	18,112	17,789	18,237
	무기계약직 ³⁾	-	4,998	6,975
	기간제계약직	8,619	3,245	730
	총계	26,731	26,032	25,942
평균교육시간 (Hr)	115	150	84	
협력업체 Indicator				
현지구매 비율 (%)	93.2	94.6	85.7	
협력업체 만족도	-	-	95.2	

* 1) 국가고객만족도(NCSI)

2) 해외현지인원 제외

3) KB국민은행은 2008년부터 무기계약직 제도를 실시하고 있습니다.

고객가치창조

KB국민은행은
고객만족 1등을 넘어 서비스 명품은행을 지향합니다.

국가고객만족도* 4년 연속 1위

KB국민은행은 끊임없는 고객만족경영의 실천으로
은행권 최초로 국가고객만족도(NCSI : National Customer Satisfaction Index)
4년 연속 1위를 달성하였습니다.



***국가고객만족도(NCSI)**
한국생산성본부와 미국 미시건 대학이 공동 개발한 고객만족도 측정 모델을 통해 국가, 산업, 기업의 품질 경쟁력을 측정하는 고객만족지수입니다.



고객만족경영

KB국민은행은 '고객만족 일등은행'이라는 고객만족 비전 아래, 장기적이고 안정적인 고객만족경영 추진으로 KB국민은행의 지속적인 발전을 견인하고 있습니다. 최상의 고객서비스와 애프터서비스 시스템, 임직원을 대상으로 한 수준 높은 고객만족교육을 통해 고객만족을 넘어 고객의 가치를 창출하는 새로운 패러다임의 고객만족경영을 실천하고 있습니다.

고객만족경영 체계 및 전략

KB국민은행은 CEO의 고객만족경영에 대한 확고한 철학과 리더십, 은행권 최초의 서비스 가치체계 (SI : Service Identity)를 기반으로 한 고객만족체계 구축, 전 임직원의 열정과 정성이 담긴 적극적인 고객만족 활동을 통해 4년 연속 국가고객만족도 일등은행을 실현하였습니다. 특히 인적 서비스, 제도개선, 업무 프로세스, 시장 경

고객만족 경영체계



“서비스 가치체계(SI) 및 KB고객만족 현장”

KB국민은행이 추구하는 KB만의 서비스 정신과 임직원의 서비스 실천의지를 대내외에 공표하고 있습니다.

KB 고객만족협장

- NCSI 1등 고객만족 1등, 서비스 명품은행
- NCSI 1등 KB 명품 서비스
- NCSI 1등 만족을 넘어 '자부심'으로 기억되는 명품 서비스!

우리 KB국민은행 모든 임직원은 '고객만족, 서비스 존엄과 번영을 위한 최고의 가치'를 명심하여 '고객만족 1등, 서비스 명품은행, 당대 최고의 명품'을 하나로 모아 다짐과 굳어 자부심 실현을 힘써 노력합니다.

- 고객님의 귀중한 자신과 정보를 내 몸서림 소중히 하겠습니다
- 고객님의 은행업무가 더욱 즐거운 마음으로 처리하겠습니다
- 고객님께 정성을 다하여 언제나 만족을 드리겠습니다
- 고객님께 더 좋은 상품을 제공하여 풍요로움을 드리겠습니다
- 고객님께서 지부상으로 느낄 수 있는 금융전문가가 되겠습니다

2010 KB국민은행 임직원

KB 명품 서비스

쟁력을 핵심과제로 설정하고 이에 대한 명품서비스 정립과 고객만족문화 구축으로 최고의 경쟁력을 갖추기 위하여 부단히 노력하고 있습니다.

CEO의 리더십 KB국민은행 CEO는 고객에게 최상의 서비스를 제공하는 것이 당행의 지속적인 성장과 발전에 핵심요소라는 확고한 철학을 가지고 있습니다. 이에 CEO 메시지, 교육 등 다양한 방법을 통해 고객만족의 중요성을 직원에게 지속적으로 강조하고 있으며, 정기적으로 내외부 고객만족도 조사를 실시하여 이를 직원의 성과평가에 반영함으로써 고객만족활동을 조직문화로 정착시켰습니다.

체계적인 고객만족 시스템 철저한 고객니즈 분석을 통해 고객만족에 영향을 미치는 요소를 발굴하여 체계적으로 관리하는 것이 KB국민은행의 고객만족 차별화 요소입니다. 2006년 고객을 향한 전 임직원의 서비스 실천의지를 대내외에 분명히 전달하고자 “KB고객만족헌장”을 제정하였으며, 아울러 KB국민은행 고객센터의 독자성과 차별성을 확립하기 위해 국내 은행권 최초로 서비스가치체계를 수립하여 체계적인 고객만족 시스템을 구축하였습니다.

고객만족활동은 전행적으로 추진되어야 한다는 점을 고려하여 본부부서에서는 현장중심의 제도·프로세스 개선 활동을 지속적으로 전개하여 고객의 편익을 최우선적으로 도모하고 편리한 영업환경을 조성함으로써 영업점의 고객만족활동을 지원합니다. 영업점에서는 인적서비스의 수준을 지속적으로 향상시킴으로써 본부부서와 영업점 간 유기적인 고객만족경영 시스템을 구축하고 있습니다.

2005년 고객의 기대와 제공되는 서비스 수준 간의 Gap 모형분석에 의한 고객만족도 조사방법을 수립하고 이후 매년 고객의 기대수준과 경험수준을 파악하여 서비스 평가모형을 재정립하고 있습니다. 특히 서비스 핵심품질요소(CTQ : Critical to Quality) 중 소관 본부부서에서 지속적으로 관리하지 않으면 치명적인 고객불만족으로 이어져 은행 전체의 고객만족 수준을 하락시킬 수 있는 핵

CS 종합관리시스템

추진배경(현상진단)

1. CS를 아직도 영업점만의 몫으로 생각함
2. 고객의 불만 중 49.54%는 제도와 운영 프로세스의 개선을 요하는 것임
- 자동화기기, 대출편리성, 콜 대기 시간, 신용카드, 사은품 등
3. 외부기관 서비스 품질 지수 향상을 위한 지표관리가 필요

본부부서 Vital Few 시행

운영Quality의 모니터링 체제 구축
측정 가능한 운영지표를
시스템화하여 총체적으로
관리함으로써 운영 프로세스를 개선

NCSI/KCSI 조사 결과에서 나타난
고객불만 분석

심관리지표(Vital Few)를 각 그룹(부서)별로 선정하여 결합개선 및 수준향상을 유도하고 있습니다.

고객의 불만을 겸허히 수용하고 고객의 칭찬은 벤치마킹 사례로 활용하기 위하여 영업점에서 발생하는 고객의견은 고객의 소리(VOC : Voice of Customer)시스템을 통해 관리하고 있습니다. VOC 시스템을 통해 고객이 은행에 제기하는 불편·불만의견은 접수 후 2영업일 이내에 즉시 회신함으로써 고객의 반응에 즉각적으로 피드백하고 있습니다. 이러한 능동적인 고객중심의 문제해결 노력으로 고객불만을 고객감동으로 전환하고 있습니다. 고객의 칭찬의견 중 주요 사례는 전직원이 공유하여 서비스 품질 개선에 반영하고 있습니다.

그뿐만 아니라 본부부서에 대한 영업점 직원의 불편·불만의견 및 제도개선 요청의견을 접수하여 경영진에게 직접 전달하고 제도개선 활동을 지원하는 직원의 소리(VOE : Voice of Employee)를 운영하고 있습니다. 이를 통해 영업점에서의 고객만족 활동과 본부부서의 활동을 유기적으로 연계시킴으로써 통일된 고객서비스 제공은 물론 내부고객만족도 향상을 도모하고 있습니다.

"Speed 고객감동 24Hr"

고객 중심의 문제해결 및 고객불만에 대한 신속한 대응을 위해 영업점의 고객 불만 및 민원을 지점장 책임 하에 24시간 이내에 해결하고 있습니다.

고객님의 불편사항을 24시간내 지점장이 직접 처리해 드립니다



지점장 ○○○



민원상담책임자 ○○○

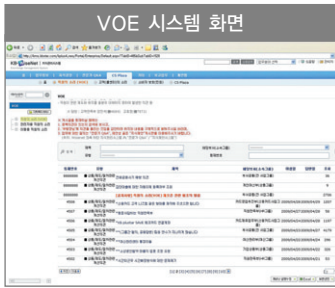
연락처

지점장	상담전화: 02-000-0000 휴대전화: 010-000-0000
민원상담책임자	상담전화: 02-000-0000 휴대전화: 010-000-0000

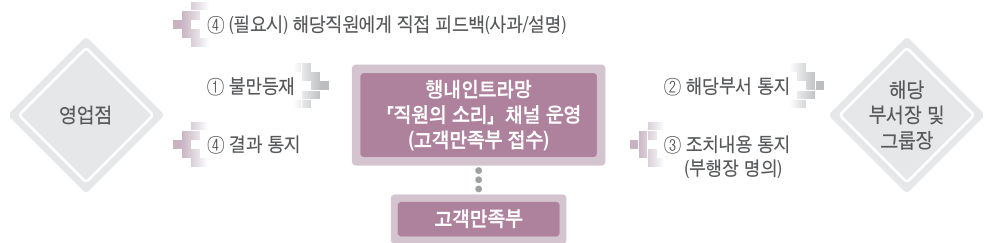
국민은행 000지점

KB 

www.kbstar.com



VOE 운영 시스템



직원의 자발적·적극적 고객만족활동 고객만족경영이 처음으로 추진되었을 때, 임직원들은 고객만족활동에 대한 거부감과 효과에 대한 의구심을 가지고 있었습니다. 하지만 확고한 CEO의 의지, 체계적인 고객만족시스템의 구축, 지속적인 교육 등의 활동으로 이제는 전 임직원이 고객만족경영의 중요성을 깊이 공감하고 있으며, 4년 연속 국가고객만족도 1위라는 놀라운 성과를 실현함으로써 자긍심을 가지고 자발적으로 고객만족활동에 임하고 있습니다.

과관리자 및 CS리더를 선발하여 양성하고 보다 전문적인 교육을 실시하고 있습니다. 이들은 각 영업점의 CS매니저 역할을 수행하면서 자체적으로 CS교육과 간담회를 실시하는 자율적인 고객만족체계를 구축하였습니다.

이러한 지속적인 교육프로그램과 영업점 CS추진시스템 운영을 통해 고객만족활동이 KB국민은행의 조직문화로 정착되었습니다. 2009년에는 인적 서비스 수준을 한 단계 더 향상시키기 위하여 단계별 CS교육 및 연수 시스템을 실시하고 있으며, 우수한 임직원에게는 적절한 보상을 실시하고 있습니다. 이를 통해 KB국민은행은 영업점과 본부부서 모두 높은 수준의 표준화된 고객서비스를 제공하고 있습니다.

편차 없는 균질화된 서비스를 제공한다는 목표 아래 체계적인 맞춤형 고객만족교육을 실시하였으며, 모든 영업점에서 스스로 고객만족활동을 전개할 수 있도록 CS성

고객만족 활동



지점별 자체 CS 간담회



CS 리더 교육



CS 아카데미 교육



CS 컨설팅 교육

2009 CS 프로그램 실시 현황

프로그램	추진 실적 및 현황
2008년 하반기 CS-Star선정 및 격려프로그램 실시	<ul style="list-style-type: none"> 개인영업점 : 270명 기업금융점 : 25명 인증패 수여 및 개인영업지원본부별 자체 행사 실시
「KB금융그룹 시너지창출」을 위한 고객만족 부문 제안	<ul style="list-style-type: none"> KB금융그룹 전화수신 통합 인사말 제정 「KB서비스 매뉴얼, 제작 및 KB금융그룹 홈페이지 등재 KB금융그룹 전 계열사 CS교육 지원
상반기 「KB고객행복 Love day」 이벤트 실시	<ul style="list-style-type: none"> 총 110개 영업점 선정, 일일 이벤트 실시 - 풍선아트, 롤렛게임, 사은품제공, 미니카페 설치 등
CS우수직원 선진서비스 체험연수 실시	<ul style="list-style-type: none"> 2008년 하반기 우수직원 : 38명 (장소 : 제주도) 2009년 상반기 우수직원 : 39명 (장소 : 제주도)
「주거래 고객 혜택안내」 스크립트 및 상담자료집 제공	<ul style="list-style-type: none"> 「주거래 고객 혜택안내」 스크립트 등재 상담자료집을 CS Plaza에 등재
2009년 상반기 CS-Star선정 및 격려프로그램 실시	<ul style="list-style-type: none"> 개인영업점 : 280명, PB센터 5명 기업금융점 : 25명 인증패 수여 및 개인영업지원본부별 자체 행사 실시
하반기 「KB고객행복 Love day」 이벤트 실시	<ul style="list-style-type: none"> 총 30개 영업점 선정, 일일 이벤트 실시 - 팝콘제공, 롤렛게임, 사은품제공, 미니카페 설치 등

국내 최고의 고객만족도

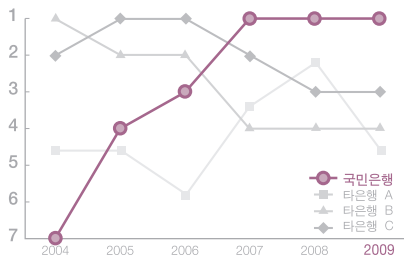
KB국민은행은 정기적인 고객만족도 조사를 실시하여 지속적으로 그 수준을 향상시키기 위해 노력하고 있습니다. 개인영업점, 기업금융점, PB센터, 콜센터, KB카드, 인터넷뱅킹, 모바일뱅킹 등 전 영업채널을 대상으로 상반기, 하반기로 나누어 고객만족도 조사를 실시하고 있으며, 목표 설정 후 달성결과를 업적평가(KPI)에 반영하고 결과 보고서를 제공하여 즉시 개선하고 있습니다.

최근 3년간 자체조사 결과 개인영업점 고객만족도는 지속적으로 상승하고 있으며, 특히 2009년 하반기에는 고객만족도 조사 이래 최고의 평가를 받기도 하였습니다. 대외기관 조사에서도 국가고객만족도(NCSI) 4년 연속 1위, 한국산업의 고객만족도(KCSI) 3년 연속 1위를 달성하여 최고의 은행서비스로 평가를 받고 있습니다. 이는 고객서비스 활동에 대한 정기적인 성과 측정과 끊임없는 개선 노력의 결과입니다.

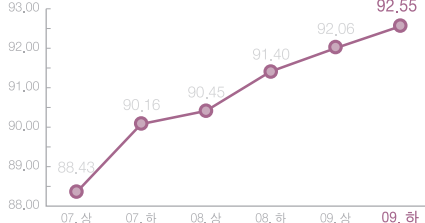
[국가고객만족도(NCSI) 연도별 순위]



[한국산업의 고객만족도(KCSI) 연도별 순위]



[개인영업점 고객만족도(CSI) 득점 추이]



고객만족관련 수상 내역

수상월	수상내역	주관처
12월	'고객이 가장 추천하는 기업(KNPS)' 은행부문 3년 연속 1위 선정	한국능률협회컨설팅
	2009년 국가고객만족도(NCSI) 은행부문 4년 연속 1위 선정	한국생산성본부
	'제2차 펀드판매 미스터리 쇼핑' 결과 우수판매사 선정	금융감독원
11월	2009 대한민국 애프터서비스 만족지수(KASSI) 은행부문 2년 연속 1위 선정	한경비즈니스 국민대학교
8월	'대한민국 1000대 브랜드' 금융·유통 서비스부문 1위 선정	중앙일보
7월	2009년 한국산업의 고객만족도(KCSI) 은행부문 3년 연속 1위 선정	한국능률협회컨설팅
6월	2009년 KSQI 한국의 우수 콜센터 선정	한국능률협회컨설팅
2월	'대한민국 베스트 신뢰기업 대상' 은행부문 1위 선정	한국경제 Prosumer
1월	'2009 고객감동경영대상' KB카드 금융/카드부문 2년 연속 대상 수상	한국경제

사진으로 보는 고객 서비스 활동



FUN CS

각 영업점 별로

고객과 함께하는 다양한 FUN CS활동을 펼쳐 주거래 고객뿐만 아니라 처음 방문한 고객의 마음까지 사로잡고 있습니다.



CS 이벤트

KB 고객행복 Love day 이벤트를 전국에서 실시하여 고객들에게 많은 사랑과 공감을 받았습니다.



CS 프로모션

전국 영업점 직원들을 대상으로

고객만족 UCC 동영상 공모를 실시하여

외부고객 뿐만 아니라 내부고객의 만족도도

한층 업그레이드 하였습니다.



콜센터 고객만족도 제고

CS-UP 프로그램, CS-TOP 고객만족도 조사,

CS달인 인증제도 등 콜센터 특성에 맞는

다양한 프로그램 실시로

고객중심의 기업문화로 정착시키고 있습니다.

“KB 레인보우 인문학” 서비스

KB국민은행은 2009년 9월 은행의 기존 이미지와 서비스 영역을 넘어 고객들의 정서 함양과 삶의 의욕을 고취하고자 인문학 칼럼 사이트를 개설·운영하고 있습니다. KB국민은행은 인터넷 사이트에서도 다양한 가치를 제공하기 위하여 노력하고 있습니다.



페이지 뷰(건)	561,843
방문자 수(명)	53,405
고객참여(건)	804

* 2009년 말 현재

정보 소외계층의 웹접근성 개선

시각장애인 및 저시력자를 위해 눈으로 보는 것과 같이 홈페이지에 표시된 글자나 그림 등을 확인할 수 있도록 음성지원 기능을 강화하였으며, 청각장애인을 위해 동영상 뉴스에 자막 및 원고를 제공하였습니다. 또한, 마우스를 이용하기 어려운 지체장애인을 위해 키보드만으로 홈페이지에서 제공하는 서비스를 이용할 수 있도록 기능을 개선하였습니다. 더불어, 다민족 다문화사회 진입에 따라 외국인 고객의 이용편의성을 제고하기 위하여 KB영문사이트 서비스를 확대 개편하였습니다.



고객가치창조

KB국민은행은 고객만족경영을 통한 차별화된 가치의 제공과 함께 맞춤, 편리, 안전한 가치를 제공하기 위해 노력하고 있습니다. CRM(Customer Relationship Management) 시스템 구축 및 온라인 서비스 채널 확대, 고객정보 보호를 위한 철저한 보안 시스템 등의 인프라 구축으로 맞춤화되고, 편리하고 안전한 가치를 제공하였습니다.

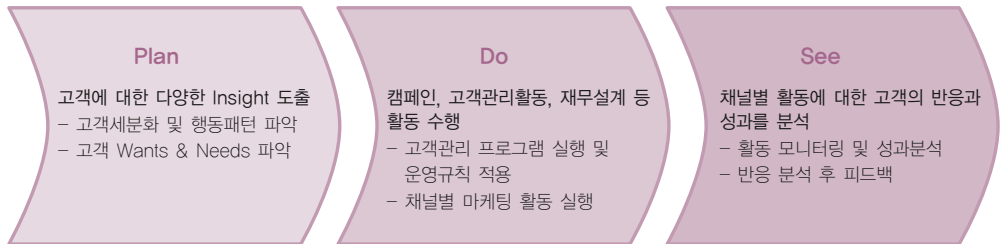
맞춤화된 가치제공

KB CRM은 Plan-Do-See 단계로 구성되어 고객분석을 통한 고객가치설계, 프로그램 개발 및 운영, 채널별 활동에 대한 성과분석을 시행하는 시스템입니다. KB

CRM은 고객접점에서 수집된 다양한 정보를 DB에 축적하고, 이를 체계적으로 분석하여 고객의 특성을 반영한 최적의 상품 추천 및 서비스를 제공함으로써 보다 효과적으로 고객가치를 창조하고 있으며, 고객의 특성에 맞는 메시지를 전달하여 고객과의 relationship을 구축할 수 있도록 지원합니다. KB CRM은 과학적 정보에 근거한 고객가치창조 활동을 가능하게 합니다.

KB국민은행은 고객분석 등 고객관련 정보를 영업 현장에서 적용할 수 있도록 CRM 교육을 강화하고 있으며, CRM활용 우수사례를 발굴하여 지속적으로 전파하는 한편, 사용자의 의견을 반영하여 시스템을 고도화하고 있습니다.

KB CRM 체계도



CRM 이용 활성화 추진

구 성	내 용
사용자 교육	지속적 교육 추진으로 CRM에 기반한 마케팅 수행 - CRM사용자 교육현황(2006~2009) : 총 22,699명 - 직무별 CRM 활용 표준 프로세스 개발 - 사이버 교육 과정 개발, 동영상 교육 자료 지원 등 온라인 교육 병행
우수사례 전파	CRM을 활용한 우수 마케팅 사례의 지속적 발굴과 공유 - CRM 활용 우수영업점 사례 KBN방송(해내 TV방송) - 캠페인 성공 실적 향상 사례 등
지속적 개선	사용자의 의견을 반영한 시스템 개선으로 사용자가 보다 편리하게 CRM을 활용하도록 지원 - 영업점 비대면 마케팅 강화를 위한 다양한 DM 기능 및 e-mail 채널 적용 - 점주권 신규고객 발굴 지원을 위한 외부데이터 적용 확대
비대면 채널 강화	영업환경 변화에 대응한 온/오프라인 마케팅 지원 강화 - 인터넷 뱅킹 My KB의 지점 메시지 채널 개발 적용 - 인터넷 예약상담시스템 개발 등

편리한 가치제공

KB국민은행은 고객에게 보다 편리한 서비스를 제공하기 위해 노력하고 있습니다. 특히 온라인 금융 서비스를 확대하여 고객의 편의성을 강화하고 있습니다.

홈페이지 개선을 통한 편의성 제고 온라인을 이용한 전자금융이 확대되면서 사용에 편리하고 커뮤니케이션이 용이한 홈페이지에 대한 요구가 증가하고 있습니다. KB국민은행은 고객에게 편리한 가치를 제공하기 위해 총 23,059명의 고객이 참여한 웹 설문조사를 실시하였습니다. 설문 결과를 바탕으로 홈페이지를 고객의 요구에 맞게 개선하였습니다.

사용자 중심의 편리한 인터페이스를 제공하기 위하여 이미지를 강조한 기본형과 이미지와 설명문구를 같이 표현하는 텍스트형을 고객이 선택할 수 있도록 홈페이지 초기화면을 개선하였으며, 일목요연하고 효율적인 자산관리가 가능하도록 가계부 서비스 기능을 개선하였습니다.

또한 금융정보 외에 생활정보, 문화, 레저 등 정보의 유용성과 엔터테인먼트의 요소를 동시에 제공할 수 있는 라이프 콘텐츠를 도입하여 "라이프인KB" 메뉴를 신설하였고, 홈페이지 내에 사이트별, 메뉴별로 산재해있던 비금융 콘텐츠를 여행, 건강·웰빙, 여성 등 총 10개의 테마로 재구성하여 "KB라운지" 메뉴를 신설하였습니다.

사용자 인터페이스 및 내용의 재구성과 함께 홈페이지를 통한 커뮤니케이션 방법도 개선하였습니다. 온라인을 통한 고객과의 상호작용 증대를 위하여 e-메일 상담과 채팅 상담을 상품안내 페이지에 통합하여 고객이 원하는 상담서비스를 받을 수 있도록 하였으며, 금융상품물을 분리하여 상품에 대한 접근방법을 개선하였습니다.

이러한 고객편의성 제고 노력으로 "웹어워드 코리아 2009"에서 금융부문 전체 1위인 "금융부문 통합대상"과 사용자 인터페이스가 가장 우수한 사이트에 수여되는 "UI 이노베이션대상"에 선정되어 2개 부문에서 2년 연속 대상을 수상하였으며, "2009 e-Biz 브랜드 혁신대상"에서 2년 연속 종합대상을 수상하였습니다.

전자금융 서비스 다양화 KB국민은행은 휴대폰으로 금융거래를 이용하는 고객들의 편의성을 한층 제고하기 위하여 "USIM기반 자동화기기 은행공동 이용서비스"와 인터넷전화를 이용하는 고객들을 대상으로 "KB WISE폰뱅킹 서비스"를 도입하였습니다.

USIM기반 자동화기기 은행공동 이용서비스는 휴대폰에 장착된 USIM칩에 본인 계좌를 등록하여 자동화기기의 입출금 등을 이용할 수 있는 전 은행 공동 표준 서비스입니다. KB WISE폰뱅킹 서비스는 인터넷 전화에 음성과 문자가 동시에 안내되는 국내 최초의 폰뱅킹 서비스로 2009년 말 현재 총 39,650명이 등록하였습니다.

안전하고 정확한 가치 제공

안전한 전자금융서비스 KB국민은행은 국내 금융권 최초로 세계 최고 수준의 정보보안 분야 국제표준인증인 ISO 27001을 IT서비스 전 부문에 걸쳐 획득하였습니다. KB국민은행은 ISO 27001 획득으로 정보보호 차원을 한층 더 강화하였으며, Basel II 등 감독기관의 고객정보에 대한 안정성 점검시 운영리스크에 대한 평가를 높게 받을 수 있을 것으로 기대하고 있습니다.

CPB(Cyber Personal Bank) 서비스

우량기업의 내부 그룹웨어에 가상의 개인 영업점을 입점시켜 기업 임직원 전용의 맞춤형 인터넷뱅킹 서비스를 제공하고 있습니다. 2009년 7월부터 시행된 이 서비스는 인터넷뱅킹, 무서류·무방문 대출, 퇴직연금, 채테크 콘텐츠 등을 제공하고 있으며, 2009년 말 현재 총 30개사와 협약을 체결하였습니다.

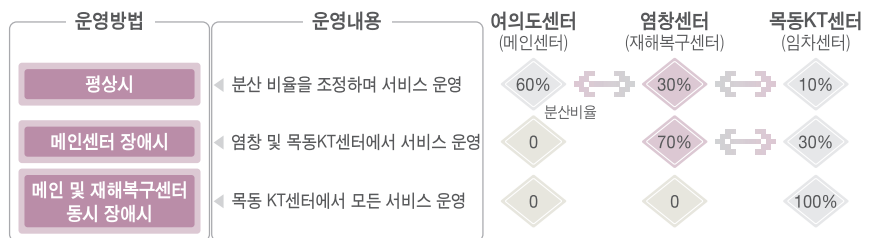


ISO 27001 국제인증 획득

국제표준화기구 (ISO : International Organization for Standardization)에서 제정한, 정보보호 관리체계에 대한 국제 표준이자 정보보호 분야에서 가장 권위있는 국제 인증입니다.



Triple-Active 백업 체계



3개의 전산센터에 설치된 인터넷뱅킹시스템을 'Triple-Active' 방식으로 연결, 구축함으로써 장애나 재해 시, 하나 또는 두 군데의 전산센터 기능이 정지되더라도 나머지 센터가 즉시 대행

“사이버테러 대응시스템 운영”

2009년 7월 DDoS 대란 시 KB국민은행은 사이버테러 대응시스템의 운영으로 IT 서비스 중단 없이 성공적으로 방어하는 등 사이버테러 대응역량을 확보하고 있습니다.



이와 함께 안정적인 인터넷 뱅킹서비스 제공을 위하여 국내 최초로 삼중백업 방식의 인터넷 뱅킹 백업센터를 구축하였습니다. 이를 통해 기존 대비 2배 이상 처리능력이 향상되어 DDoS 등 사이버 테러에 보다 효과적으로 대응할 수 있게 되었으며, 추석, 분기말 등 거래량 급증 시에도 매우 안정적인 서비스 제공이 가능하게 되었습니다.

고객개인정보 보호 KB국민은행은 2004년 고객정보의 효율적 관리, 불법유출 방지, 고객정보보호를 위한 업무처리 기준을 명시한 “고객정보관리지침”을 제정하였으며 현재까지 6차례의 개정을 실시하여 개인정보보호 기준을 지속적으로 강화하고 있습니다.

고객정보보호의 실천을 위해 전 영업점에 1명 이상 고객정보관리책임자를 지정하여 고객정보관리의 일상적 점검 및 교육지도를 실시하고 있으며, 매월 부점장이 고객정보 관리에 대한 적정성을 점검하고 있습니다.

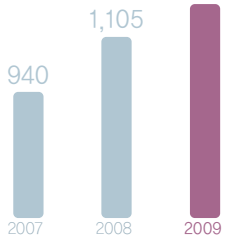
정확한 정보의 제공 및 고객보호 KB국민은행은 상품에 대한 정보를 안내장 등의 다양한 형태로 고객에게 제공하고 있습니다. 이러한 과정에서 고객에게 올바르고 정확한 정보 제공을 원칙으로 금융상품 및 서비스에 대한 주요 내용을 명확하게 안내하고 있습니다.

KB국민은행은 금융상품 관련 광고 및 홍보시 공시관련 내·외부규정의 관련내용을 준수하고 있습니다. 「은행업감독규정」제89조(금융거래조건 공시), 「은행업감독업무시행세칙」 제7장(금융기관이용자 권익보호), 「금융투자회사의 영업 및 업무에 관한 규정」제3장(투자광고) 와 「경품류제공에 관한 불공정거래 행위의 유형 및 기준」 등 관련법규에 따른 「금융상품 공시 및 투자광고 홍보물 등 심의」(준법감시 업무매뉴얼 제4장 제2절 제6항)를 마련하여 금융기관 이용자와 투자자의 권익을 보호하고, 부당하게 경쟁자의 고객을 자기와 거래하도록 유인하는 등의 불공정거래행위를 예방하고 있습니다.

상품에 대한 내부 규정

KB국민은행은 준법감시 업무 매뉴얼에 1) 금융상품 공시 및 투자광고 체크리스트 운용/준수, 2) 대외 홍보물 심의 및 심의 절차 준수, 3) 투자광고의 경우 준법감시인의 사전 승인 후 금융투자협회 심사를 명시하고 있습니다.

[금융상품 공시자료 사전 심의 건수]
(건수)



고객개인정보 보호 활동

구 분	내 용
전산적 통제	<ul style="list-style-type: none"> · 각 업무 시스템을 통한 고객정보명세 추출(인쇄, 파일 다운로드) 내역을 전산 이력화하여 업무 종료 후 폐기 여부를 실제 확인하고 전산시스템에 등록하도록 통제 · 업무 목적 외 고객정보 조회를 방지하기 위하여 전산거래 시 업무목적코드를 필수 입력 사항으로 설정 · CRM시스템을 통한 고객정보명세 추출 가능 인원 제한 : 부점별 5명 · 고객정보 유출 방지 시스템의 도입, 운영을 통해 승인받지 않은 고객정보파일의 유출 및 해킹 등을 방지
관리현황 모니터링 및 교육지도	<ul style="list-style-type: none"> · 고객정보명세 관리(보관, 폐기, 등록) 전산 현황을 매 분기 모니터링 후 업무 지도 실시 · 업무목적 외 고객정보 조회 여부 및 고객정보 변경의 적정성 여부에 대한 정기 점검 실시 · 부점 임점 검사시 고객정보 관리현황 점검 (검사부서) · 전행적 고객정보보안교육 실시 (반기 1회 이상) · 내부통제 책임자 심화교육과정에 고객정보보호관리 과정을 포함

사회공헌

KB국민은행은

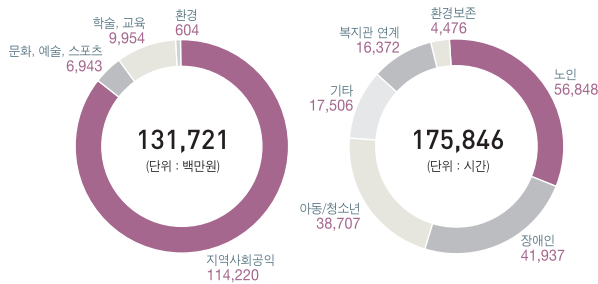
지역사회와 더불어 발전하는 다양한 형태의 나눔을 실천하고 있습니다.

특히 미래의 주인공인 청소년에 대한 후원을

중점적으로 실시하고 있습니다.

또한 은행으로서의 사회적 책임을 다하기 위하여

다양한 공익상품을 개발, 판매하며 사회공헌에 앞장서고 있습니다.



[2009 사회공헌활동 금액 및 참여시간]

KB국민은행사회봉사단



2009년 말 현재 26,000여 명의 직원이 36개 봉사단과 1,279개 봉사팀에 소속되어 봉사활동에 함께 참여하고 있습니다.

이와 같이 KB국민은행 전 직원들이 봉사활동과 사회공헌활동에 참여하는 것은 KB국민은행의 마인드가 나눔 중심형으로 변화되고 있으며, 이웃과 함께 상생하는 금융기업으로 성장하고 있음을 의미하는 것입니다.

사회공헌활동

KB국민은행이 기업활동의 토대인 지역사회 발전에 능동적으로 기여하는 것은 고객의 신뢰에 보답하는 길이며 기업시민의 의무라고 생각합니다. 이를 위하여 주요 사회공헌 분야를 설정하여 실질적인 가치창조가 될 수 있도록 운영하고 있으며 사회봉사단의 봉사활동을 통하여 밝고 건강한 사회를 만들어 가고 있습니다.

사회공헌 활동방향

KB국민은행은 진심으로 최선을 다해 이웃에게 다가가는 사회공헌을 모토로 선도적인 사회공헌 모델을 개발하여 수혜자에게 실질적인 혜택을 제공하고, 지역의 니즈를 반영한 밀착형 자원봉사를 실시하고 있습니다. 2006년을 사회공헌활동의 원년으로 삼은 것을 계기로 그해 10월, 은행권 최초로 사회공헌 전담 부서를 신설하여 사회공헌의 대내외 창구를 일원화하였습니다. 또한 직원들의 자발적 참여로 구성된 KB국민은행사회봉사단을 중심으

로 보다 실질적이고 지역사회 니즈에 맞는 지원과 서비스를 실천하고 있습니다.

금융을 기반으로 하여 국민의 경제적인 희망을 키워나가는 기업의 특성을 생각할 때 사랑을 나누고, 희망을 키우며, 미래에 투자하는 사회공헌활동은 은행이 함께 짊어지고 나아가야 할 사회적 책임이라고 생각합니다. 이러한 사회공헌활동의 방향성을 바탕으로 KB국민은행은 4 Theme & 3 Key Areas에 집중된 지원과 활동을 실시하고 있습니다.

4 Theme & 3 Key Areas KB국민은행은 전국에 1,198개의 지점을 보유하고 있습니다. 각 지점은 지역의 경제, 사회, 환경과 관련된 다양한 이슈들을 접하게 됩니다. 이들의 다양한 니즈를 반영한 사회공헌활동을 실시하는 과정에서 KB국민은행의 사회공헌 활동방향이 필요하게 되었습니다.

KB국민은행의 사회공헌활동

사회공헌활동 비전



4 Theme

- 학술 / 교육
- 예술 / 문화/ 스포츠
- 환경보호
- 사회공익



3 Key Areas

- 청소년 후원
- 글로벌 후원
- 사회봉사단

사회공헌기업대상 - 4년 연속 수상

KB국민은행은 'KB영어캠프', 'KB행복한 밥상' 등 청소년의 교육, 문화복지 향상을 위한 다양한 사회공헌사업을 통해 청소년복지 증진에 기여한 공로를 높게 평가 받아 '청소년복지부문' 대상을 수상하였습니다.



이에 지역사회에 진정으로 도움이 되는 사회공헌활동을 실천하며 효율적인 투자가 진행될 수 있도록 4가지 주제를 선정하였습니다. 미래에 대한 투자인 학술과 교육, 지역주민과 함께 즐길 수 있는 예술, 문화, 스포츠에 대한 투자, 지역사회의 환경을 보호하는 환경보호, 사회 소외 계층에 대한 지원활동인 사회공익활동 등 4가지 주제를 설정하여 KB국민은행의 사회공헌활동을 실천하고 있습니다. 지역사회의 의견을 반영하고 관련된 사회공헌을 선정할 때 4가지 주제는 KB국민은행만의 사회공헌활동 가이드라인이 되고 있습니다. 이러한 4가지 주제는 3개의 주요 영역으로 집중되어 활동이 진행됩니다. 청소년에 대한 후원, 글로벌 사회공헌, 사회봉사단 운영의 3가지 주요 영역은 KB사회공헌활동을 대표하는 주요 영역

으로 실행되고 있습니다.

KB국민은행은 미래의 주인공인 청소년에 대한 후원을 가장 중요한 사회공헌 분야로 선정하여 다양한 활동을 추진하고 더 나아가 아시아 금융을 선도하는 글로벌뱅크로서 해외, 특히 아시아 지역에 대한 사회공헌활동을 전개하고 있습니다. 해외 저소득층 어린이를 후원하고, 교육사업을 지원하는 것은 물론 국내 거주 외국인 근로자와 다문화가정 어린이들을 위한 교육과 문화사업 등을 전개하며 나눔의 문화를 세계에 전파하고 있습니다. 이번 뿐만 아니라 KB국민은행사회봉사단을 통해 지역사회에 보다 밀착된 봉사활동을 실천하며 지역사회에 진정으로 필요한 기업이 되고자 노력하고 있습니다.



[2009 라온아띠 활동사례집]

"라온아띠"는 즐거운 친구들이라는 순 우리말입니다.

KB국민은행의 대표적 해외 사회봉사활동인 대학생해외봉사단 "라온아띠"는 봉사활동 현장의 필요성을 최대한 반영한 프로젝트 추진과 지원국과 수혜국의 공고한 파트너십에 대한 신뢰 확보를 통해 기존 대학생해외봉사단 운영의 한계를 극복하고 있습니다. 또한, 라온아띠 활동사례집, 대학생해외봉사단 가이드북, 봉사단 다큐 등을 통해 봉사활동 결과를 공유하며 체계적 국제자원봉사활동 사례를 전파하고 있습니다.

2009 RaonAtti 활동사례집 중 - 캄보디아 팀

1. 밥퍼 활동

매주 월~금 9시부터 13시까지 캄보디아 다일공동체센터에서 밥을 만들어 결식아동에게 제공하는 활동을 하였다. 밥퍼 활동에는 조리, 배식, 아이들 배웅, 뒷정리 및 설거지의 모든 과정이 포함되었는데 팀원들이 매일 적절히 나누어 수행하였다.



2. 교육 활동



매주 월, 화, 금 17시30분부터 18시30분까지 다일공동체센터에서 미술, 영어, 태권도, 한국어를 가르쳤다. 영어, 한국어교육은 13세 이상 청소년을 대상으로 하였고, 수업참여를 유도하기 위해 수업료를 1\$로 책정하였다. 1\$조차 없는 학생에게는 결석하지 않겠다는 약속을 받고 라온아띠가 대신 수업료를 지불하였다. 미술과 태권도교육은 나이제한은 없지만 수업이 가능한 학생들을 대상으로 하였고, 수업료를 받지 않았다. 4월28일을 마지막으로 한 회기 교육이 마무리되었으며, 한국어와 영어수업을 듣는 학생들은 4월28일 다음 단계로 올라가기 위한 시험을 보았다.

매주 토요일 12시부터 13시까지 한국교민 자녀들에게 수학을 가르쳤다. 기존 한글학교에서는 한글 한 과목만 가르치고 있어서 다른 과목들은 외국인학교에서 배워야 했다. 외국인학교는 학비 부담도 컸을 뿐 아니라 학생들의 부모님은 대부분 일 때문에 캄보디아에 오신 경우여서 자녀교육에 많은 관심을 쏟지 못하고 있었다. 이에 라온아띠가 수학교육을 담당하여 한글학교 학생들이 수월하게 수학을 깨칠 수 있게 되었다.

3. 한글학교 수학교육



사진으로 보는 영역별 사회공헌활동

※ KB국민은행의 다양한 사회공헌활동은 홈페이지 www.kbstar.com >은행소개 >사회공헌 에서 확인하실 수 있습니다.

청소년 후원 - 파릇파릇, 희망이 싹트는 별

KB국민은행의 사회공헌활동에는 청소년들이 그 중심에 있습니다. 청소년은 미래의 주역으로서 성인으로 성장하기까지 안전하고 건강하게 보호받아야 할 가치가 있습니다. 그러나 아직까지 우리사회에는 여러 가지 이유로 미래를 향한 꿈을 키우기보다는 현실을 걱정해야 하는 청소년들이 있습니다. KB국민은행은 청소년들에게 보다 공평한 배움과 문화체험의 기회를 제공하여 가난의 대물림을 끊고 건강한 사회구성원으로 성장할 수 있는 기반을 만들어주기 위하여 노력하고 있습니다.



KB영어캠프



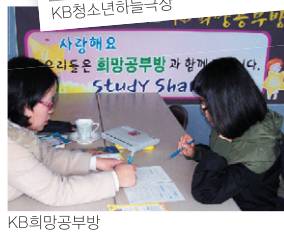
KB청소년하늘극장



KB행복한밥상



KB박물관노닐기



KB희망공부방



KB작은도서관

글로벌 사회공헌 - 반짝반짝, 세계를 비추는 별

KB국민은행의 사회공헌활동 무대는 국내로 한정되어 있지 않습니다. 도움의 손길은 세계 어느 곳에서도 필요한 것임을 인식하고 특히, 아시아의 소외지역을 찾아 나눔을 전하고 있습니다. 또한 일시적인 지원보다는 다소 어렵더라도 장기적이고 실질적인 도움을 줄 수 있는 사회공헌활동을 통해 아시아 금융을 선도하는 글로벌 뱅크로서의 책임을 다하고 있습니다.



KB한글사랑나누기



KB대학생해외봉사단



KB글로벌자원봉사

KB국민은행사회봉사단 - 새록새록, 사랑이 넘치는 별

KB국민은행사회봉사단은 자원봉사활동을 위해 직원들이 자발적으로 참여하여 결성한 봉사활동 조직으로서 복지시설 방문, 금융교육 등 적극적인 자원봉사활동을 통하여 지역사회 발전에 기여하고 있습니다. KB국민은행은 봉사활동을 위하여 흘리는 직원들의 땀방울이 건강한 사회를 만들어 가는데 도움이 될 것이라고 믿습니다.



KB자원봉사의 날



KB사랑의 김장나눔

“KB미소금융재단 주사무소 대전개소”

타행 및 기업들이 서울·수도권 지역을 중심으로 미소금융 사업을 추진한데 비해, KB국민은행은 지방지역에 재단을 설립하여 미소금융의 기회가 상대적으로 적은 지역에서 사업을 우선 추진하고 있습니다.



사회를 위한 금융 서비스

KB국민은행은 누구나 함께 누릴 수 있는 금융환경을 조성하는데 노력하고 있습니다. 금융으로부터 소외된 계층이 없도록 저소득층을 대상으로 금융지원을 펼치고 있으며 자금사정이 어려운 중소기업에 지원하였습니다. 직접적 지원과 함께 환경이 어려운 이웃들과 어린이, 장애인, 노인들을 도울 수 있도록 다양한 공익상품을 개발하였습니다. 또한 청소년과 지역민, 원격지 주민들을 위한 금융 교육을 실시하여 금융을 통해 보다 살기 좋은 행복한 세상을 만드는 일에도 동참하고 있습니다.

앞으로도 KB국민은행은 사회에 기여할 수 있는 상품과 서비스를 지속적으로 개발하여 금융사각지대 해소, 서민 경제 안정, 나아가 국가산업 발전에 기여하는 기업의 사회적 책임을 성실히 이행할 것입니다.

금융소외계층 지원

정부의 미소금융 확대방안과 함께 금융소외계층에 대한 관심이 확대되고 있습니다. KB국민은행은 KB행복드림론(희망출세대출)을 출시하는 등 지속적으로 서민금융 활동을 지원해 왔습니다. 2009년에는 보다 체계적이고 적극적인 지원을 위해 “KB미소금융재단”을 설립하였습니다. 이는 기업의 사회적 책임을 인식하여 저신용층, 영세 자영업자, 저소득층에게 저금리의 대출을 지원함으로써 금융소외 계층의 자활과 생활안전을 돕기 위한 KB국민은행의 선도적 출발이었습니다.

대출재원은 우선 100억 원 이상 규모의 출연금을 자체

자금으로 마련하고 향후 5년간 500억 원 규모로 확대할 예정입니다. 이와 함께 지속적인 미소금융 수혜자 발굴을 통하여 서민금융을 지원하며 지사 설치를 통한 미소금융 네트워크의 확대로 실질적인 지원이 될 수 있도록 할 것입니다. KB국민은행은 앞으로도 금융소외계층이 제도권 내에서 금융활동을 실시할 수 있도록 다양한 지원 및 상품을 개발할 것입니다.

중소기업 지원

KB국민은행은 실물경기 위축에 따른 유동성 부족으로 어려움을 겪고 있는 중소기업에 대한 1조5천억 원 규모의 신규자금 지원 및 금리할인, 외화시설자금 분할상환 원금 상환 유예, 기간연장 기간 확대 등 다양한 금융지원책을 시행하였습니다. 2009년 1월에는 중소기업에 대한 구매대금 결제 용도의 특별자금으로 5천억 원을 조기 지원하였습니다.

또한 ‘소상공인 대상 생업자금 5천억 원 특별지원’ 등을 통해 정부의 경기 진작을 위한 재정 조기집행 방침에 맞추어 중소기업 유동성지원자금을 상반기에 집중하였습니다. 2월, 3월에는 두 차례에 걸쳐 중소기업 무역금융 크레딧 라인으로 총 4억5천만 달러를 확보하여 안정적인 무역금융 지원에 애썼고 3월에는 국내 중소 수출업체의 유동성 지원을 위해 한국수출보험공사와 수출기업 상생 협력 협약 체결을 맺었습니다. 또 중소기업청, 한국수출보험공사, 그리고 한국수출입은행과 함께 글로벌 경쟁력을 확보한 수출중견기업을 육성하기 위한 ‘수출중소기업 육성 500-500 프로젝트’ 협약식을 가졌습니다.

“사회적 기업 후원”

KB국민은행의 지원으로 설립된 (주)조이비전은 국내최초 미용 프랜차이즈형 사회적 기업으로 이·미용관련 전문 기술 훈련과 일자리 창출·창업을 연계하여 근본적 빈곤퇴치에 앞장서고 있습니다. 헤어자격반, 연구창업반, 피부자격증반 등의 과정으로 나누어 교육이 진행되며 장학금 제도도 운영하고 있습니다.



KB미소금융재단 미소금융 지원 현황(2010. 1월 현재)

(단위: 건, 백만원)





구분	신청접수		실행		심사중	
	건수	금액	건수	금액	건수	금액
창업입차자금	103	2,806	1	40	102	2,766
프랜차이즈창업자금	6	265	-	-	6	265
운영자금	79	889	3	11	76	878
시설개선자금	19	220	2	15	17	205
무등록 사업지원	45	220	11	55	34	165
합 계	252	4,400	17	121	235	4,279

한편 제도적인 지원 외에도 매분기 마다 최고경영진들이 거래중소기업을 방문해 애로 사항을 청취하고 해결 방안을 제시하는 현장 중심의 금융애로 상담 체계를 구축하고 1월부터 직접 구로동 디지털단지에 위치한 거래기업을 방문하기도 하였습니다. 5월에는 경기지방중소기업청이 선발한 620여 개의 수출 유망기업들이 우량수출기업으로 성장할 수 있도록 경기지방중소기업청, 한국수출보험공사와 경기지역 우량수출기업 육성에 대한 협약을 맺고 금융 지원에 나섰습니다.

지역사회 공익상품 개발

KB국민은행은 국내 최대의 점포수와 고객 수, 금융상품에 대한 영업점 직원들의 지혜를 바탕으로 공익상품 개발 및 판매를 진행하고 있습니다. 이자지급액의 일정 부분을 불우이웃 후원금으로 기탁하는 등 다양한 상품들을 통해 고객과 함께 지역사회를 도울 수 있도록 다양한 공익상품을 개발, 판매하여 나눔문화 확산에 기여하고 있습니다.

주요 공익상품

구분	상품명	상품내용	비고
예금상품	피겨Queen 연아사랑적금	이자지급액의 일정 부분을 희귀·난치병 환아 등 불우이웃 후원금으로 기탁	
카드상품	KB포인트트리카드	유실적 회원 1인당 1천 원씩 사회단체 기부 - 기부처 : 굿네이버스, 유니세프, 사회복지공동 모금회	
집합투자상품 (펀드)	KB깡겨루 적립식 증권 투자신탁	판매회사와 자산운용회사 보수의 일정액을 희귀난치병 환우 및 어린이 교육사업에 기부	
대출상품	KB행복드림론	제도권 금융소외계층인 저소득 근로자 및 영세자영업자를 위한 긴급자금 대출상품	

※ 보다 다양한 공익상품들은 KB국민은행 홈페이지 (www.kbstar.com) 은행소개 > 사회공헌 > 테마별 사회공헌 > 사회공익 > 공익상품에서 확인할 수 있습니다.

지역경제 활성화를 위한 KB국민은행의 노력 - KB내고장사랑카드

KB내고장사랑카드는 금융을 통해 지역사회 경제에 도움을 주고 소외된 계층을 지원하는 대표적인 공익상품입니다. 카드이용을 통해 본인부담 없이 고향사랑과 사회공헌에 기여할 수 있으며 실질적인 카드혜택도 받을 수 있도록 설계된 이 상품은 신용구매금액의 0.2%를 내고장 사랑 발전기금으로 적립하여 지역사회 발전에 도움을 주고 있습니다.

지역사회공헌에 대한 이 상품의 의의와 효용성은 발급성과로 나타났습니다. 76개 지방자치단체 및 52개 공공기관(대기업 포함)과 협약을 체결하였으며, 개인 및 기업카드 발급좌수는 2009년말 현재 166,515좌입니다. 또한 '2009 서경베스트히트상품' 금융·신용카드 부문에 선정되기도 하였습니다.

KB국민은행은 금융을 통해 지역사회와 소통하며 실질적인 도움을 제공할 수 있는 다양한 상품을 개발하고 있습니다. 선도적인 공익상품 개발로 기업의 사회적 책임을 다하는 은행으로 성장할 것입니다.



금융교육 실시

KB국민은행은 2002년 국내 기업 최초로 금융교육 전담 부서를 설립하며 경제교육에 적극적으로 앞장서 왔습니다. 금융교육이라는 용어조차 생소했던 시기에 '스무살 이제 돈과 친해질 나이'라는 금융교육 책자를 발간한 데 이어 '알고 싶은 돈 이야기'와 같은 멀티미디어 교육 자료를 만들어 왔습니다.

또한 아동 및 청소년들이 어려서부터 금융에 대해 배울 수 있도록 'KB-YMCA 청소년 경제교육센터'를 설치하여 청소년들의 금융교육을 지원하고, 온라인 금융교육사이트를 개설하여 불특정 다수고객에게 금융정보를 제공해 왔습니다. 대내외 주요매체를 활용한 금융교육 활성화에도 힘써 아동대상 프로그램에 금융교육 콘텐츠를 제공하였으며 주요 일간지와 월간지 등에 금융교육 칼럼을 지속적으로 게재하고 있습니다.

특히, 금융기관으로서 사회적 책임의 중요성을 인식하여 '찾아가는 금융교육서비스'를 활발하게 펼치고 있습니다. 2007년부터 지역아동센터를 방문, 금융교육을 받기 어려운 아동들에게 금융교육 봉사활동을 전개하는 한편 한국소비자단체보호협회를 통해 '지방순회 금융교육'을 지원하는 등 현장방문 봉사활동을 지속적으로 수행해 오고 있습니다.

2009년에는 미래 경제 주역인 유·청소년 대상 경제교육을 위해 평소 봉사활동에 관심이 있고 교육관련 경험이 풍부한 자발적 참여직원들로 구성된 총 310명의 "KB그린 경제교육 봉사단"을 운영하였습니다. 수준별 맞춤형 강의안, 동영상 자료, 강의 요약 책자, 경제 동요 등 다양한 강의 자료를 제작하였고, "KB그린 경제교육 봉사단" 워크숍을 열어 봉사 단원이 양질의 강의를 진행할 수 있도록 강의 스킬 및 노하우를 교육하였습니다. 이후 지속적으로 봉사단원들의 강의 후기 등을 참고하여 학생들에게 더 나은 경제교육을 실시할 수 있도록 강의자료의 추가 개발 및 제작을 추진하고 있습니다.

봉사단은 초·중·고등학교 뿐만 아니라 평소 경제교육을 접하기 힘든 소외지역 청소년이나 장애인, 다문화 가정 등에 대한 교육도 진행하고 있으며, 기초적인 돈의 개념에서부터 재무설계에 이르기까지 강의 대상에 따라 수준별 맞춤형 강의를 진행하고 있습니다. 뿐만 아니라 경제

교육시 에너지 절감, 환경보호와 친환경 산업의 중요성을 강조해 정부의 녹색성장 정책에 대한 공감대 형성에도 힘쓰고 있습니다. "KB그린 경제교육 봉사단"은 4월 출범 이후 전국 367개 기관, 42,290명을 대상으로 강의를 실시하였습니다.

KB국민은행은 "KB그린 경제교육 봉사단"운영 외에도 보다 다양한 경제교육을 위해 온라인에서 경제학습을 할 수 있는 "온라인 경제교실"을 운영하고 있으며, 체험을 통해 배울 수 있는 "KB Green 어린이 금융캠프"도 실시하였습니다. 청소년들에 대한 경제교육은 국가의 미래를 결정하는 중요한 일인 만큼 "KB그린 경제교육 봉사단" 규모 확대 및 온라인 경제교실의 콘텐츠 다양화, "KB Green 어린이 금융캠프" 운영확대를 통해 경제교육에 적극적으로 임할 것입니다.

KB국민은행은 어린이와 청소년, 그리고 일반인을 아우르는 전 국민의 금융지식 함양을 위해 최선의 노력을 기울임으로써 '대한민국 금융교육의 꽃'을 활짝 피우도록 하겠습니다.

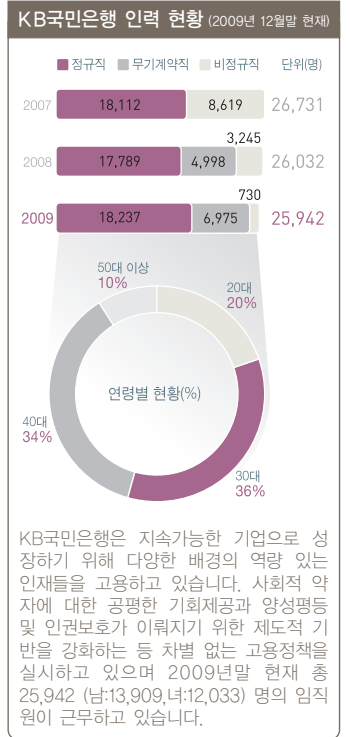
"KB Green 어린이 금융캠프"

2009년 8월 KB국민은행 천안연수원에서 실시된 행사에 총 150명의 초등학생이 참석하였습니다. 참여를 통해 즐기면서 배우는 체험형 금융캠프를 모토로 금융계획서 만들기, 올바른 투자모습 이해하기 등이 진행되어 올바른 경제개념을 배울 수 있는 계기가 되었습니다.



임직원 역량강화

임직원을 가장 중요한 자산으로 인식하며,
최고의 인재가 일하고 싶어하는 세계수준의 직장을
만들어 가고 있습니다.



성과주의 문화정립

성과평가 및 보상

KB국민은행의 성과평가시스템은 조직목표를 부정, 팀(개인) 단위까지 단계적으로 분류한 후 목표를 달성하게 하는 방식으로 성과를 체계적으로 관리합니다. 성과평가시스템은 은행의 성과를 제고하기 위한 조직과 개인간의 지속적 커뮤니케이션 수단인 동시에, 직원의 역량 향상을 촉진하는 도구(Tool)이자 경영전략을 효율적으로 실행케 하는 구체적 행동수단(Vehicle)으로 활용되고 있습니다.

개인별 성과평가 프로세스는 365일 상시 평가관리 프로세스를 구축(사전 목표협약 및 설정, 수시 실적등록·조회, 면담·코칭 등)하여 평가전반에 대한 임직원의 수용성 및 신뢰도를 제고하고 있습니다.

역량평가시스템은 조직의 전략 및 핵심과제 달성을 위해 역량 목표를 선정한 후 개인의 역량 개발 및 발휘 정도를 평가하는 시스템입니다.

평가결과는 역량개발을 위한 동기부여와 육성을 목적으로 한 제반 인사관리(승격, 승진, 교육훈련 등)에 활용되고, 이는 곧 조직차원의 성과향상으로 연결됩니다.

KB국민은행 평가 제도의 기본 방향은

첫째, 은행의 비전 및 경영전략의 실현 수단 확보입니다. 은행의 가치와 비전의 공유 및 은행 핵심 역량(Core Competence)을 강화하고 장기적, 단기적 관점의 평가목적 조화 및 조직(업적) 평가와 개인 평가의 연계성을 강화하고 있습니다.

둘째, 능력 및 성과주의 인사관리 기반 확충입니다. 직무 및 역량 중심의 인사관리 체계 정착을 도모하여 직무별 계층별 "역량모델"을 구축, 직원 행동양식 활용 및 직원 역량개발 노력을 촉진시키고 있습니다.

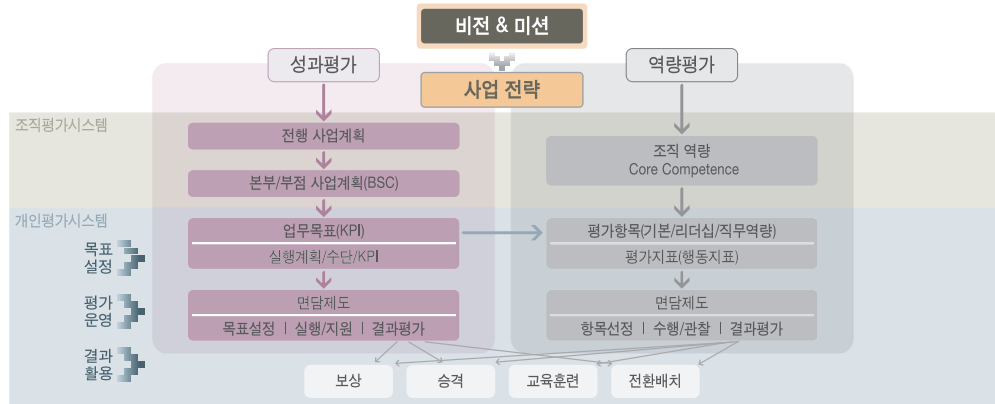
셋째, 평가의 공정성 확보입니다. 평가내용의 타당성 및 평가결과의 신뢰성, 수용성 확보를 위하여 직무특성에 따른 평가항목을 구성하고 객관적 측정지표를 제시하고 있으며, 평가자와 피평가자가 참여하는 평가프로세스를 정착시킴으로써 공정성을 확보하고 있습니다.



휴잇어소시엣츠
1940년 설립된 인사경영 컨설팅 및 아웃소싱 전문기업

평가체계 KB국민은행의 평가체계는 조직평가와 개인 평가가 상호 유기적으로 연계되어 운영되도록 구성되어 있습니다.

평가 시스템 개요



“국은인상” 포상제도

KB국민은행은 임직원 성과에 대한 포상 제도를 적극 활용하고 있습니다. “국은인상”의 경우 은행발전에 공헌하고 다른 직원에 모범이 되는 직원을 발굴하여 포상함으로써 직원들에게 바람직한 행동모델을 제시하고 있습니다.



보상체계 KB국민은행은 창의와 도전을 바탕으로 21C 최고를 추구하는 미래 지향적인 금융전문가를 양성하기 위하여 성과에 따른 보상을 실시하고 있으며, 동일한 직급의 경우 남녀간의 성별에 따른 급여차이는 없습니다.

KB국민은행은 일반직과 전문직에 대한 보상체계를 구분하여 운영하고 있습니다. 이는 직원들의 업무성과와 성과에 따라 적절한 보상을 실시하기 위한 운영체제입니다. 일반직원의 경우 기본연봉, 성과연봉으로 나누어 보수를 지급하고 있습니다. 기본연봉은 기본급 외 3개 항목으로 구성되며 성과연봉은 정률성과급 외 3개 항목으로 조직 및 개인의 성과에 따라 차등 지급되고 있습니다. 특히 성과연봉 중 인센티브의 경우 직원의 근로익육 고취 및 동기부여를 통한 영업력 강화를 목적으로 실적 우수직원에게 지급되고 있습니다. 전문직 직원의 경우 기본연봉과 성과연봉 중 성과연봉의 비율이 높으며 개인별 성과에 따라 차등화된 보수를 지급받고 있습니다.

직무전문가 등 4개 분야로 구분하여 승진·승격, CDP관리 및 관련 연수선발시 우대하고 유관 직무부여 등 맞춤형 인사관리를 실시하고 있습니다. 개인이 창출한 성과나 보유한 역량에 상응하는 차별화된 인사관리를 통해 성과창출에 대한 지속적인 동기부여를 강화하고, 고성과 조직을 창출할 수 있는 중요한 모멘텀(Momentum)으로 작용하고 있습니다.

경력개발 체계 KB국민은행의 경력개발 체계는 개인 욕구와 조직요구를 연결하는 구조를 갖추고 있습니다. 인사 비전인 ‘최고의 인재가 일하고 싶어하는 세계수준의 직장(World Class Employer)’을 구현하기 위하여, KB국민은행은 각 업무 수행에 필요한 요건과 자질을 정의하고 전직원이 자신의 적성과 희망에 따라 전념할 직무를 선택, 경력개발 계획을 수립합니다.

KB국민은행은 직원들의 경력경로를 개별적으로 관리하여 해당분야의 전문가가 되도록 돕고 있습니다. 개인의 적성에 따른 경력개발제도를 통해 개인은 자신의 역량과 관심분야를 고려한 직무선택이 가능하게 되어 직무만족도가 높아지며, 은행은 효율적인 인력운용이 가능해져 조직의 성과 향상을 도모할 수 있게 됩니다.

노동부 사이버연수 평가 A등급

KB국민은행은 사이버연수에 대한 노동부 평가에서 2년 연속 A등급을 획득하였습니다. 이로써 KB국민은행 사이버연수의 우수성이 입증되었으며 향후에도 보다 체계적인 사이버과정을 통해 교육의 효율성을 제고시킬 것입니다.

KB우수인재 인사관리 2009년 성과주의 문화 리드를 위한 “KB우수인재 인사관리”제도를 도입하였습니다. 이는 우수인재에 대한 차별화된 인사관리를 통해 조직내 활용가치를 제고하고, 성과주의 문화를 확산하는데 목적이 있습니다. 구체적으로 우수인재를 국은인상 수상자,

인력개발계획(HRD : Human Resource Development)은 이러한 경력계획의 전략하에서, 중장기 인재육성을 위해 직무역량 강화, 조직가치 공유, 글로벌역량 강화, 우수 인재 육성의 4가지 테마를 중심으로 운영되고 있습니다.

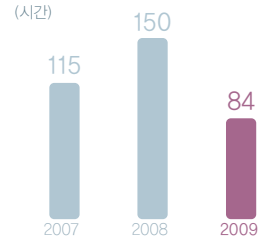
2009년에는 경영성과 제고에 기여할 수 있는 직무역량 강화를 위해 CDP별 직무연수, 신입과정연수, 기타 직무연수, 이동연수 등 총 126개 과정에 21,387명이 직급별·CDP별 연수에 참여하였습니다. 또한 글로벌 बैं킹으로의 도약을 위해 KB금융 MBA과정(2개 과정 70명), 국내외 MBA과정(9개 과정 18명), 해외지역전문가 과정(6

개국 12명) 등을 개설하여 장기성장을 이끌어 나갈 우수 인재 확보 및 글로벌 인재를 육성하고자 하였습니다.

또한 KB국민은행은 직원 자기주도학습을 지원하고 있습니다. 금융권 최초로 모바일 러닝을 실시하여 연수과정의 편리성과 접근성을 제고하였으며, 사이버학습센터를 통한 인터넷기반의 학습사이트를 운영하였습니다. 이밖에도 은행 외 기관에서의 교육에 드는 비용을 직접적으로 지원하고 있습니다. 이러한 직원 역량강화 및 학습동기 부여 프로그램은 개인 및 조직차원의 역량을 강화하여 성과에 연결될 것입니다.

1인당 평균교육시간

2009년 신종플루의 발병우려 등으로 집합연수, 해외연수 등 계획된 연수 중 많은 연수가 진행되지 못했습니다. 2009년 1인당 평균교육시간의 감소는 이러한 이유에 기인하고 있으며 취소된 교육은 2010년부터 진행될 예정입니다.



직급별 평균교육시간 (시간)

구분	2007	2008	2009
L(S)1급	154	176	101
L(S)2급	131	160	102
L(S)3급	97	204	88
L(S)4급	43	42	39
기타	87	110	58

L(S)1급 : 팀원
L(S)2급~4급 : 단위조직의 장, 팀장 또는 팀원

연수 프로그램

직무역량 강화

경영성과 제고에 기여할 수 있는 직무전문성 향상

- 직급별·CDP별 직무연수
- 현장중심의 이동연수
- 자격증 취득 연수

조직가치 공유

IBP를 기반으로 한 직급별 로열티 및 리더십 함양

- 전 직원 대상 IBP 연수
- 직급별 리더십 연수

글로벌역량 강화

글로벌 경영전략 달성을 위한 글로벌 인재 육성

- 지역전문가 양성 연수
- Global Language Course

우수인재 육성

KB 국민은행의 장기성장을 이끌어 나갈 우수인재 확보

- KB금융 MBA 과정
- 국내외 MBA 학위과정
- 전문가 양성과정

핵심인재 육성 정책과 프로그램

KB비전 실현 및 미래 핵심성장동력 확보를 위하여 핵심인재 육성 프로그램을 개발해 실행하고 있습니다. 국내외 MBA과정 및 KB금융 MBA 등의 프로그램으로 글로벌 인재를 육성하며 인력 pool을 확보하고 있습니다. 또한 해외지역전문가 과정 및 KB Global Language Course 를 통해 글로벌 예비인력을 양성하고 있습니다. 이를 통해 성과기여도가 높은 직원들이 자긍심을 가지고 지속적으로 성과를 창출할 수 있는 동기를 부여하고 전문역량 강화 기회를 제공합니다.

KB금융 MBA 연수과정

- 연수대상 : 조직 내 기여도가 높은 고성과 직원 70명
- 연수진행 : 전일제 6개월
 - 예비과정 : KB에 대한 로열티 제고 및 리더십 역량 강화
 - 심화과정 : 경영 및 금융 분야에 특화된 MBA 교과과정 구성
 - 해외과정 : 해외대학 금융수업 및 현지금융기관 방문 등 글로벌 마인드 함양

장기위탁 연수과정

- 국내외 MBA과정(학위)
 - 우수인재 사전양성을 위해 KAIST MBA 등 9개 과정, 18명 참가
- 전문가 양성과정
 - 은행 내 핵심분야 직무 역량강화를 위하여 글로벌 IB전문가 과정 등 14개 과정, 126명 참가

제3기 해외지역전문가 양성과정 개발 및 시행

- 대상인원 : 12명 (러시아 등 6개국)
- 기 간 : 14개월 (국내 2개월, 해외 12개월)
- 목 적 : 해외 직접 연수과정을 통해 국가의 문화 및 언어를 사전 학습하여 해외점포 우선 채용

KB Global Language Course 개발 및 시행

- 대상인원
 - 총 115명 (1차 55명, 2차 60명)/러시아어 등 5개 국어
- 연수기간 및 교육기관
 - 4개월(주말 집합연수)/한국외국어대학교
- 본 연수 1차 수료생(55명) 중 27명(49%)이 지역전문가에 지원하여 11명 합격

KB국민은행의 독특한 인재 양성 프로그램



IBP 로고는 IBP의 4가지 핵심요소를 표현하고 있습니다. 왼쪽은 '고객'을, 오른쪽은 '주주'를 뜻합니다. 중앙은 고객과 주주의 손을 맞잡고 KB의 도약을 견인하는 '직원'을 상징합니다. 배경의 청색 타원은 우리 모두의 존재 바탕인 '사회환경'을 의미합니다.

IBP (International Best Practice) 실천 프로그램

KB국민은행은 세계일류기업이 공통적으로 가지고 있는 구체적인 행동양식과 규범인 IBP정신을 전행적으로 공유하여 조직문화로 내재화하고 있습니다. 2005년 전임직원 대상의 "IBP연수 실천 결의대회"를 실시한 이후, 매년 신입직원과 교육 미수료자에 대한 교육을 지속적으로 실시하여 현재 모든 임직원이 IBP교육을 이수하였습니다.

IBP교육은 고객중심, 원칙에 충실, 시스템 존중, 리스크관리 중시, 정직성과 준법정신, 성과중심, 열린 대화와 같은 IBP 가치를 공유하고 이해하며, 이러한 가치가 실천으로 이어질 수 있도록 하는데 초점이 맞춰져 있습니다. KB국민은행은 IBP실천을 통하여 KB의 미래상을 견인하고 지속적인 성장 기반을 강화하기 위한 바람직한 조직문화를 공유합니다.

KB국민은행은 "기본과 원칙을 준수"하는 IBP의 기본정신을 통해 글로벌 수준의 투명하고 공정한 가치판단 기준을 정착시키고 윤리경영과 내부통제를 위한 기틀을 마련하였으며, 나아가 "정직, 정확, 신속, 친절"의 4가지 가치를 II단계 IBP Essence로 정립하여 New Start 경영의 토대를 구축하였습니다.

IBP Essence
미래를 위한 약속! KB-IBP

- 정직**
우리는 도덕적 품성을 갖춘 정직한 KB인이 된다.
- 정확**
우리는 기본과 원칙을 지키는 정확한 KB인이 된다.
- 신속**
우리는 행동지향적인 신속한 KB인이 된다.
- 친절**
우리는 고객감동을 실현하는 친절한 KB인이 된다.

KB

I 단계 IBP

정의
세계 일류 기업들이 공통적으로 실천하고 있는 경영원칙과 구체적인 행동양식 및 규범

1 단계 IBP 행동양식 및 규범

고객 - 고객중심적 상품 및 서비스 제공 - 전사적 서비스문화 확립 - 높은 윤리 의식으로 고객의 신뢰 확보	주주 - 긴밀한 재무구조와 수익성 중시 - 비동결의 문화 정착 - 리스크관리 능력 강화 - 투명한 경영정보 제공 - 신시장의 지속적 개척
직원 - 직원 상호간 존중 - 경쟁력 있는 보상과 배려후생 제도 - 실적에 따른 보상 - 차별 금지 - 경력개발을 위한 적절한 교육기회 제공	사회환경 - 사회환경의 중요성 인식 및 기여 - 사회규범에 맞는 행동 - 지역사회의 행사에 자발적 참여 - 감독기관과 건강하고 투명한 관계 유지

추진내용
- IBP 연수 및 실천결의대회 - 2005, 3월 - 5월(전 임직원)
- IBP 실천사례 공모 · 확산
- KBN 위성방송을 통한 동영상 교육
- IBP 실천평가보고서 발간

글로벌 수준의 투명하고 공정한 가치판단 기준 정착을 통한 윤리경영과 내부통제의 기틀을 다짐



임직원을 대상으로 강의를 진행중인 강정원 행장

II 단계 IBP

정의
은행과 고객, 직원과 직원 상호간의 '신용'과 '믿음'의 가치 실현

II 단계 IBP 핵심요소

확산방안
- II단계 IBP의 4가지 가치에 대한 구체적인 행동기준 정립
- 실질적인 실천 분위기 조성을 위한 홍보 · 연수 진행
- 현장의 실천사례 공유 및 확산

New Start 경영을 위한 전 임직원의 Mindset 변화 토대 마련

KB국민은행은 II단계 IBP가 실질적으로 정착될 수 있도록 구체적인 행동기준을 정립하고, 체계적이고 지속적인 홍보 및 연수를 실시하여 각 사업그룹의 자율적인 실천 분위기를 조성하고 있습니다. IBP를 단순한 구호가 아닌 KB국민은행이 가진 독특한 문화로 내재화하여, 기본과 원칙을 지키고 실천하는 인재로 성장시켜 나갔습니다.

조직과 개인의 조화

임직원 만족을 위한 활동

직원의식 조사 매년 실시되는 임직원 의식조사에서는 제도 및 시스템, 인사제도, 조직문화, 리더십, 의사 소통 및 업무환경 등을 조사합니다. 임직원 의식조사는 직원의 사기수준을 파악하고, 사기저하가 있다면 요인을 분석하여 진작방안을 도출하기 위해 실시됩니다. 의식조사는 객관적인 데이터를 확보하기 위해 익명성을 보장하고 외부기관에 의뢰하여 진행됩니다. 의식조사 결과는 내부 개선점을 찾고 자가진단을 위한 자료로 활용되는 한편, 은행장 및 임원회의를 통해 공유하고 관련부서에 전달하여 사업전략 수립에도 활용되고 있습니다.

2009년 직원의식 조사 결과 '공정한 승진(승격)'에 대한 부정적 인식이 줄어들고 있으며, 특히 리더십과 관련된 인식이 대폭 개선되었습니다. 이외에 의사소통 측면에서 '그룹 및 부서 간, 본점과 영업점 간의 원활한 업무 협조 및 의사소통'에 대한 평가가 2008년에 비해 크게 개선되었습니다. KB국민은행은 지속적인 의식조사를 통해 임직원의 근무만족도를 높여 갈 것입니다.

직원고충처리센터 운영 KB국민은행은 직원들의 애로와 고충사항을 해결하기 위한 전담채널로 사내 인터넷에 직원고충처리센터를 설치하여 운영하고 있습니다. 직원고충처리센터는 상담전문 내부인력으로 구성되어 임직원이 직장가 가정에서 느끼는 각종 고충사항이나 고민 거리를 전문상담을 통해 해결에 도움을 주고 있습니다. 조직내 문제 뿐만 아니라 가정생활과 같은 사적인 영역까지 포함한 포괄적인 범위의 고충에 대해서도 상담서비스를 제공합니다. 상담을 통한 개인 고충의 해결은 직원 만족도를 높이고 보다 만족스러운 근무환경을 제공할 것으로 기대되고 있습니다.

업무문화 개선 KB국민은행은 일과 삶의 조화를 통해 업무생산성과 근무만족도를 높이기 위하여 업무문화를 제도적으로 개선하였습니다. "아침은 활기차게, 저녁은 가족과 함께"라는 슬로건으로 진행되고 있는 업무문화 개선활동은 CEO의 리더십과 출퇴근 문화에 대한 개선 노력, 근무시간 정상화 및 휴가사용률의 KPI 반영, 근무시간 외 전산 사용 제한 등 제도의 개선으로 그 실효성을 높이고 있습니다.

제도 개선과 함께 업무문화가 개선될 수 있도록 아침회의 및 업무마감시간 이후 회의를 자제하며, 불필요한 보고서 및 상사 눈치보기식 퇴근 문화 근절, 가족사랑의 날 정시 퇴근 제도 확립 등을 지속적으로 실천하고 있습니다.

KPI 반영 내용

구분	평가기준	배점
근무시간 정상화	- 직원 단말기 평균 OFF 시간 - 보안시스템 해제 및 세팅 시간 - 가족사랑의 날 준수	총 KPI 배점의 2%
휴가 사용률	- 보상휴가 사용률 - 자기계발휴가 사용률 - 청원휴가 사용률	

직원의식조사 - 애착도

2009년 직원의식조사 결과 임직원 중 63%가 KB국민은행에 대한 애착도가 높은 직원으로 나타났으며 이는 세계 금융권 평균(57%)을 크게 상회하는 결과입니다.

업무문화 개선 포스터

이제부터 KB의 문화가 확 달라집니다!

"아침은 활기차게, 저녁은 가족과 함께"
(권장 출근시간 8시 30분 / 퇴사 30분 이후 전산 OFF)

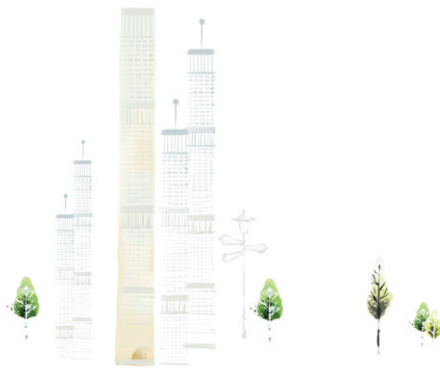
노사간 주요 합의 내용

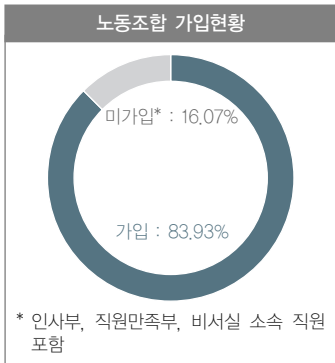
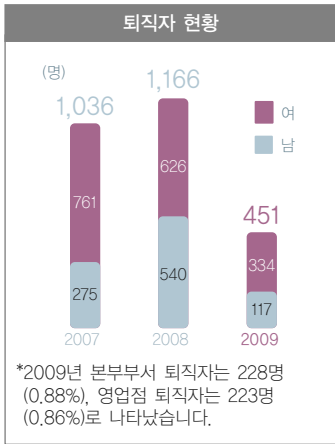
- ▶ 출퇴근 시간 준수: 2010년 1월 1일부터 출퇴근 시간 준수 의무화
- ▶ 퇴근 후 전산 OFF 시간: 보안시스템 해제 및 세팅 시간 준수
- ▶ 휴가 사용률: 보상휴가, 자기계발휴가, 청원휴가 사용률 향상
- ▶ 가족사랑의 날 정시 퇴근: 가족사랑의 날 정시 퇴근 제도 확립
- ▶ 회의 문화 개선: 불필요한 회의 자제, 회의 시간 준수
- ▶ 업무환경 개선: 업무환경 개선 사업 추진
- ▶ 근무시간 외 전산 사용 제한: 근무시간 외 전산 사용 제한 강화
- ▶ 가족사랑의 날 정시 퇴근: 가족사랑의 날 정시 퇴근 제도 확립
- ▶ 불필요한 보고서 및 상사 눈치보기식 퇴근 문화 근절: 불필요한 보고서 및 상사 눈치보기식 퇴근 문화 근절
- ▶ 가족사랑의 날 정시 퇴근: 가족사랑의 날 정시 퇴근 제도 확립

KB국민은행 인사총괄팀 | KB국민은행 사부

"가족사랑의 날"
1~3주 수요일 정시 퇴근

임직원의 삶을 중시하며 이를 통한 업무만족도 증가와 생산성향상을 위하여 1~3주 수요일 가족사랑의 날을 실시하고 있습니다.





KB국민은행 노사협의체

각종 노사협의체를 구성하여 대화와 커뮤니케이션 활성화를 위해 활동하고 있습니다.

명칭

- 노사협의회
- 고충처리위원회
- 사내근로복지기금협의회
- 신용협동조합이사회
- 우리사주조합이사회
- 동료직원돕기운영위원회

퇴직 후 지원

KB국민은행은 임직원의 근무 기간뿐 아니라 퇴직 후 기간을 위해서도 지원제도를 운영하고 있습니다. 2005년 설립된 “주뉴스타트한마음”은 금융기관 후선업무를 위탁받아 운영하는 기관으로, KB국민은행과 업무협약을 맺고 KB국민은행 퇴직 직원들이 취업하여 과거 직무경험을 활용할 수 있도록 하고 있으며, 2009년 말 현재 총 639명의 인원이 근무하고 있습니다. 이와 함께 전직을 희망하는 퇴직직원을 대상으로 희망자에 대해 전직지원 프로그램을 운영하여 퇴직 후 제2의 삶을 설계하는데 도움을 주고 있습니다.

KB국민은행은 임직원 퇴직 후 생활자금에 대한 안정적인 확보를 위하여 퇴직금 전액을 퇴직급여충당금으로 설정하고 이 중 70.5%를 사외에 예치하고 있습니다. 2009년에는 인구 고령화에 대응하고 임직원의 노후생활 안정을 위해 퇴직연금제도 도입을 추진하였습니다. 2009년 12월 퇴직연금 도입에 대한 노사합의 후 규정개정 및 퇴직연금 실제 도입이 준비중이며, 2010년 상반기 중 퇴직금 중간정산 후 DB형 퇴직연금으로 전환할 예정입니다.

임직원 복지제도

KB국민은행 임직원은 법정 복리후생제도에 포함되는 국민건강보험, 산업재해보상보험, 국민연금, 고용보험 등을 적용받고 있으며, 자녀 학자금 등 다양한 복지혜택을 지원받고 있습니다. 특히 임직원의 건강을 위해 만 33세 이상 직원 및 만 35세 이상 배우자에 대해서는 매년 종합검진을 실시하고 있으며 이상이 발견될 경우 정밀검진 비용을 지원하고 있습니다. 또한 사무업무를 중심으로 한 은행업무의 특성을 반영하여 안전과 보건관리, 환경검사, 위험방지 및 안전위생교육, 정기건강진단, 정신건강, 휴양시설 운영 등에 대해 단체협약을 체결하여 시행하고 있으며, 그 이외에도 단체협약에서는 재해보상, 장해보상 및 모성보호, 단체보험가입, 의료비 보조, 요양, 의무실운영, 직장체육진흥활동, 체육활동 지원 등에 대하여 협약을 체결하여 성실히 이행하고 있습니다. 이러한 활동들을 통해 2009년 KB국민은행에서 발생한 직업병은 0건이었습니다. (부상률 : 0.00002278% / 손실일 비율 : 307일x8시간 = 2,456시간 / 결근율 : 0.00466474%)

노사문화

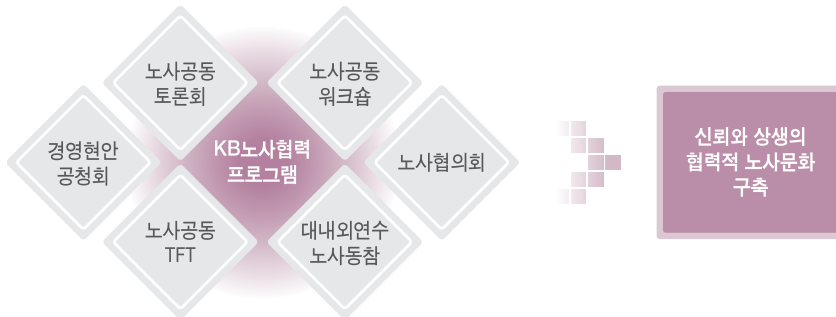
KB국민은행은 “전국금융산업노동조합”과 시중은행을 포함한 34개 기관이 참여하는 공동단체교섭을 통하여 매년 “공동단체협약”을 체결하고 있으며, 동 단체협약 제2장(조합활동)에 따라 조합교육, 각종 시설 및 자료의 제공, 취업시간 중의 조합활동 및 각종 홍보활동의 보장 등을 통해 결사의 자유를 보장하고 있습니다. 이와 함께 조합원을 대표하여 사용자와 단체교섭을 통해 단체협약을 체결할 수 있는 권리와 이를 통해 체결된 단체협약을 노사간 상호 성실히 준수하도록 함으로써 단체교섭의 자유를 인정하고 있습니다. 특히 동 “공동 단체협약”에 따라 KB국민은행의 특수한 사정 및 공동 단체협약에서 위임한 사항에 대하여 KB국민은행지부와 은행간에 별도의 “보충협약”을 체결함으로써 전행적으로 결사의 자유와 단체교섭의 자유를 행사할 수 있도록 하고 있습니다.

KB국민은행 노사는 은행합병시 파업과 3개 노조 통합 등 다양한 경험 속에서 노사 커뮤니케이션 활성화, 참여와 협력을 통한 상생의 노사관계 형성의 중요성을 인식하고, 각종 노사공동 활동 및 노사협력 프로그램 추진으로 신노사문화 정착을 위해 노력하고 있습니다.

이러한 노력을 통해 형성된 협력적 노사관계를 바탕으로 “대한민국을 넘어 아시아금융을 선도하는 글로벌 리딩뱅크”로의 도약이라는 비전을 노사공동의 목표로 인식하고 시너지를 발휘하고 있습니다.

KB국민은행 노사는 주요정책 결정시 노사공동의 상설 협의체를 구성·운영하고 있습니다. 이와 함께 각종 노사 공동 토론회, 공청회, TFT, 워크숍 활동 및 대내외 연수 등에 노사담당자가 동참하여 노사 커뮤니케이션활성화에 적극 노력함으로써 상생의 노사문화를 확립해 가고 있습니다. 이를 통해 KB국민은행의 비전을 함께 공유하고 상호 신뢰와 협력의 문화를 정착시킴으로써 대내외 신인도 제고와 경쟁력 향상은 물론 미래 성장동력을 확고히 하는 데 크게 이바지하고 있습니다.

분기별로 실시되는 노사협의회는 근로자 복지증진과 기업의 영속발전이라는 노사 공동목표를 위하여 노사간 이해 공통사항을 중심으로 협의하여 사용자의 경영권과 근로자의 노동권을 조화시켜 노사협력을 도모하고 있습니다. 노사협의회는 기업경영의 합리화와 생산성제고를 목적으로 하는 조직적인 대화의 한 방법으로 여겨지고 있으



사업변동 통보에 관한 규정

- 주요 사업변동 등에 대한 즉시통보 및 요구시 통보 : 단체협약 제17조 (통지의무) 및 지부보충협약 제4조
- 해고 및 인원정리 등 (60일 이전) : 단체협약 제46조(해고의제한), 단체협약 제47조(인원정리), 고용안정에 관한 협약 제7조(해고회피노력)
- 인사위원회 개최 (7일전) : 단체협약 제48조(인사소명권)

며, 경영참가제도로써 관련법규와 KB국민은행 노사협의회운영규정에 따라 운영되고 있습니다. 2009년 노사협의회에서는 무기계약직원의 정규직 전환 확대를 비롯하여 다양한 논의들이 진행되었습니다. 노사공동 워크숍은 노사현안 및 은행경영 이슈사항에 대한 논의 및 노사 공감대 형성을 위해 노사가 공동으로 발의하여 매년 추진합니다. 노사공동 TFT는 노사간 주요 현안 및 은행 각 사업그룹별 주요 추진사업 중 노사간 협의가 필요한 사안에 대해 공감대를 형성하고 의견을 조율하여 합의를 도출하기 위해 필요시마다 수시로 구성하여 운영 중입니다.

커뮤니케이션 활성화

KB국민은행은 2만 6천여 명 조직 구성원의 원활하고 효율적인 커뮤니케이션을 위한 선도적인 채널개발에 앞장서 2005년 3월 국내 금융권 최초로 사내위성방송(KBN : Kookmin Broadcasting Network)을 개국하였습니다. KBN은 직원 단말기(PC), 영업점TV, 영업점 스피커를 통해 전 직원에게 CEO의 경영방침과 현안사항, 대내외 주요 소식 등을 전달할 뿐만 아니라 생생하고 다양한 영업현장 소식을 담아 실시간으로 전하고 있으며, 제도 및 주요 업무관련 변경사항 등 직원 교육과 업무우수사례 전파 등에도 적극 활용되고 있습니다. 또한 녹색금융·경영, 전행적 비용절감운동, 사회공헌활동 등에 대한 지속적인 프로그램 제작·편성으로 전 직원의 공감대 형성 및 기업문화 확산에 기여하고 있습니다. 또한, 사내 인트라넷과 사내보 KB Friends, 단말기 초기화면, 은행 홈페이지 등 다양한 커뮤니케이션 도구를 활용하여 임직원의 적극적인 참여를 유도하고 상하 및 수평적 소통이 원활히 이루어지도록 하고 있습니다.



2009년 주요 노사협력 프로그램

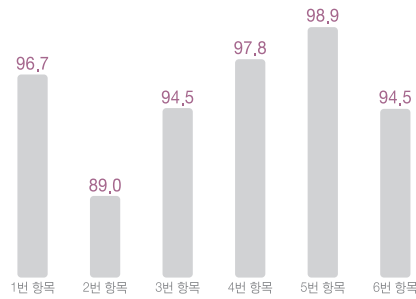
구분	주요내용
노사협의회	- 무기계약직원의 정규직 전환 확대 - 조합원 노동교육 횟수 확대 (연간 8회) - 자기계발 휴직제도 신설 - 직원복지센터 도입 - 동호인회 활동지원 재개
노사공동 워크숍	- 주요 경영현안 논의 및 멤버십 강화, 퇴직연금제도 도입 논의 (2회 개최)
노사공동 TFT	- 영업시간변경, 임금단체협상 및 퇴직연금 관련 (5회 개최)



협력업체 상생협력

KB국민은행은

협력업체와의 커뮤니케이션으로 win-win 관계를 구축하고 있으며, 나아가 협력업체의 윤리경영 확산을 유도하여 공정하고 투명한 거래관계를 정립하고 있습니다.



• 조사대상 : 2009년 상반기 구매 건별 계약업체를 포함한 244개 업체

• 조사기간 : 2009. 11. 9 ~ 11. 27

• 설문조사 항목

1. 업체 선정의 공정하고 합리적 절차 준수
2. 업체 선정기간 및 납품(공사)기간 적정성
3. 납품(준공) 검사절차 및 대금지급 기간 적정성
4. 담당직원의 적극적이고 친절한 응대
5. 임직원의 업무 관련 항응 요구 및 부당한 대우 사실 유무
6. 전반적인 구매(시설공사)업무 프로세스 만족도

설문조사 결과 전체 항목에 대한 평균 만족도는 95.23%로 나타났습니다.

협력업체 커뮤니케이션

KB국민은행은 협력업체와의 거래에 있어 구매관련 제도의 개선 등 구매정책과 프로세스를 개선하고 있습니다. 제도의 개선에 협력업체 의견을 반영하기 위한 간담회를 정기적으로 실시하고 있으며 협력업체의 만족도 조사도 진행하고 있습니다.

협력업체 간담회

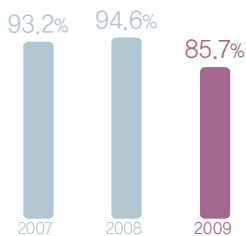
은행과 협력업체간 win-win 관계 구축 및 지속적 우호관계 유지를 위하여 주요 협력업체들과 간담회를 실시하고 있습니다. 간담회를 통해 KB국민은행의 구매방향을 소개하고 애로 및 건의사항을 수렴하는 목적으로 실시되고 있습니다. 구매업체별 특성에 맞는 제도 개선을 위해 전략구매, IT구매, 시설공사, 일반구매로 나누어 진행하고 있으며 간담회 내용은 회의록을 작성하여 유지하고, 구매관련 요구사항에 대해서는 분석과 검토 후 관련 업무에 반영합니다.

협력업체 만족도 조사

KB국민은행은 협력업체 만족도 조사를 통해 협력업체와의 개선요소를 진단하고 있습니다. 총 244개 협력업체를 대상으로 실시된 조사는 선정의 공정성, 기간의 적정성, 담당직원 태도, 부당한 대우, 구매 프로세스 측면으로 실시하고 있습니다. 설문조사 후 개선요구사항에 대한 답변 등 안내장을 발송하여 조사 결과에 대해 커뮤니케이션하고 있습니다. 향후 협력업체와의 관계관리 기반 강화를 위하여 설문조사 결과를 DB화하여 win-win 관계를 보다 굳건히 할 것입니다.

현지구매현황

지방소재 영업점 환경개선공사 시 지역업체 참가 기회를 부여하고 있습니다. 2009년 전체 구매액 대비 현지구매액의 비율은 85.7%로 나타났습니다.



협력업체 윤리경영 확산

KB국민은행은 협력업체와 공정하고 투명한 거래관계를 정립하고 있습니다. 청렴계약 이행 확약 등을 통하여 은행이 발주하는 모든 계약 체결시 부당이익을 제공하지 않겠다는 조항을 계약서에 반영하여 윤리경영 실천 의지와 계약 업무의 투명성을 제고하고 있습니다. 더 나아가 2009년부터 협력업체의 윤리경영 실천 여부를 평가 및 심사 항목에 반영함으로써 윤리경영을 확산하고 있습니다.

AVL(Approved Vendor List) 등록을 위한 평가표 상에 윤리경영 도입 여부(윤리강령 제정 및 공시, 교육), 제안 제품의 친환경성 여부, 사회공헌활동 등을 반영하였으며, 업체 선정 관련 평가항목에도 관련 사항을 포함하였습니다. 총 계약건수 중 윤리경영 평가를 수행한 업체는 총 0.12%였으나 평가 비중의 증가 등으로 그 건수는 점점 증가할 것으로 예상됩니다.

청렴계약이행 확약서

은행 물품의 구매 또는 용역 계약시 반드시 이해당사자간 계약조항에 "금품, 향응 등 부당한 이익 제공 금지" 조항을 포함하도록 하였고, 이를 위반하는 사례가 발생할 경우 향후 은행과의 모든 계약에 있어서 입찰 등의 신청자격을 무기한 제한하는 등 엄격하게 운영함으로써, 타 기관들에게 윤리경영의 모범적인 실천 사례로 평가받고 있습니다.

청렴계약이행 확약서

당사는 공평하고 투명한 기업경영과 자유경쟁이 사회발전의 기업경쟁력 향상의 관건임을 깊이 인식하며, 국민은행의 청렴계약에도 서약해 부응하여 다음 사항을 준수할 것을 확약합니다.

1. 당사는 계약체결 및 계약이행 과정에서 은행의 계약관련 임직원에게 금품, 잔업료도 금품, 향응 등 금대나 부당한 이익을 제공하지 아니한다.
2. 당사는 계약체결 및 계약이행 과정에서 은행의 계약관련 임직원에게 금품, 향응 등을 제공하였을 경우에는 입찰제한, 계약해지, 거래중단 등 어떠한 불이익도 감수한다.
3. 당사는 계약체결 및 계약이행 과정에서 은행의 계약관련 임직원에게 금품, 향응 등을 제공한 사실이 드러날 경우 계약해지 등 은행의 불이익 처분과 관련하여 민형사상 일체의 이익을 제기하지 아니한다.

년 월 일

확약의 주 소 :
상 호 :
대표자 : (인)



Green Management



환경경영 (Green Management)

녹색금융 (Green Finance)
 녹색경영 (Green Operation)

KB국민은행의 환경경영 목적, 배경 및 접근방법



최근 기후변화를 비롯한 환경문제가 기업 경영에서 중요한 이슈가 되었습니다. 기업의 녹색성장을 돕고, 기후변화에 체계적으로 대응하기 위해 구체적이고 실천 가능한 대안을 모색해 온 KB국민은행은 녹색금융과 녹색경영이라는 두 가지 체계로 환경문제에 접근하고 있습니다.

녹색금융 부문에서는 친환경 기업을 다각도에서 지원하기 위한 금융 솔루션을 개발하여 개별 기업의 녹색 성장을 돕고, 새로이 형성되는 탄소시장에서 신사업 기회를 찾습니다. 녹색경영 부문에서는 에너지를 절감하고 탄소 배출을 관리하여 기후변화 위기를 극복하는 깨끗한 경영체제를 갖추기 위해 노력합니다.

Key performance

구분	2007년	2008년	2009년
녹색금융 Indicator ¹⁾			
녹색성장지원 직접투자총액(억 원)	-	-	2,760
친환경 생활 촉진을 위한 상품 가입 죄수(좌)	-	-	91,449
녹색경영 Indicator			
대형건물 이산화탄소 배출량(tCO ₂)	23,799	27,444	44,375 ²⁾

* 1) 개별 투자, 상품에 관한 상세내역 46 page 참조.

2) 데이터 수집범위 변경(여의도전산센터, 세우회본점 추가)으로 총배출량 증가. 배출량 상세내역은 54 page 참조.

녹색금융

KB국민은행은

세 분야에서 녹색금융을 추진하고 있습니다.

첫째, 자금 중개 과정에서 녹색기술 및 녹색산업의 육성을 지원하여 산업경쟁력을 제고합니다.

둘째, 고객의 친환경 생활 전환을 유도하기 위해

녹색금융 상품과 서비스를 제공하고 기업여신 심사 등 관련 제도를 정비합니다.

셋째, 국내외 환경규제 강화에 대비하고 탄소시장 형성에 따른 신사업기회를 창출합니다.



녹색성장산업 육성 지원

녹색성장산업은 신재생에너지, 탄소저감에너지, 그린수송시스템 등 친환경적인 기술과 생산구조를 갖추거나 이를 돕는 산업을 말합니다. KB국민은행은 펀드 투자, 직접 투융자, 금융 상품 등을 통해 다각도에서 저탄소 녹색산업 육성을 지원하고 국가의 녹색성장에 기여합니다.

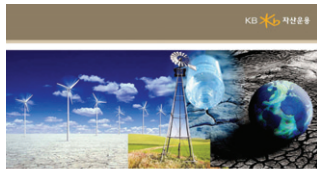
녹색 펀드 조성 및 투자

신재생에너지 펀드 KB국민은행은 2007년부터 국민연금 등 연기금, 생명보험사, 손해보험사와 함께 총 3,300억 원 규모(설정액 기준)의 펀드를 통해 신재생에너지법에 의한 정부의 발전차액 지원제도 적용사업인 태양광 발전사업에 투자하고 있습니다. 태양광 발전은 환경에 무해한 에너지를 생산하는 대표적인 신재생에너지

사업분야입니다. 발전차액 지원제도의 변경으로 향후 추가투자는 어려울 전망이나, 장기적으로 태양광 이외 사업체로 대상을 확대하여 저탄소 녹색산업의 육성을 지원할 것입니다.

녹색성장투자조합 결성을 통한 신기술 투자 은행이 직접 투자하기 어려운 성장가능성이 큰 중소기업 및 벤처기업에 대한 지속적 투자를 위하여 경기도 중소기업 지원센터, KT캐피탈 등과 함께 녹색성장투자조합을 결성하였습니다. 투자조합 결성을 통해 경기도에 기반을 둔 성장 가능성이 큰 신기술사업자 또는 중소·벤처기업에 310억 원을 투자(당행 약정액 : 10억 원)하였습니다. 특히 기술력을 갖춘 사업 시작 단계의 기업에 집중 투자하여 신기술을 상용화하는데 역점을 두고 있으며, 신재생 에너지 및 탄소배출 저감 분야의 기술 상용화가 임박한 기업에 대한 투자와 탄소배출권 사업과 관련된 프로젝트성 투자도 병행하고 있습니다.

KB 지구 온난화 테마 증권투자자신탁



- 지구 온난화 관련 산업을 전력수요 관리, 온실가스 배출제한, 대체에너지, 대체연료 등 4개 테마로 분류하여 관련 기업의 성장성에 투자하는 펀드
- 2007년부터 KB자산운용에서 운용하고 있으며 KB국민은행에서 판매

녹색성장산업 직접 투융자

KB국민은행은 2005년 이래로 신재생에너지, 태양광·풍력발전소 등에 직접 투융자를 진행해 오고 있습니다. 2009년에는 제주 삼달리 33MW 풍력발전소에 195억 원을 융자하였으며, 2005년부터 태양광·풍력발전소 관련 직접 투융자 누적총액은 2,197억 원에 이릅니다. KB국민은행은 제2의 태양광 발전시장 형성에 대비하여 새로운 태양광 발전 전용 펀드 또는 PF(Project Financing)방식에서의 금융지원을 추진하며, 풍력 및 조력 발전 사업의 금융지원을 적극 모색하고 있습니다.

KB Green Growth Loan

개요 KB Green Growth Loan은 정부의 저탄소 녹색성장 정책에 따른 환경보전 및 녹색산업의 성장에 필요한 금융을 지원하는 기업금융상품으로서, 녹색성장기업에 필요한 여신 및 각종 부대금융서비스를 우대 지원하여 녹색 경제 기반구축에 기여하는 사회기여형 기업대출 상품입니다.

친환경 상품 제조기업, 신재생에너지 관련 발전사업자 및 제조기업, 일반 및 지정폐기물 재활용 관련기업이 주요 가입대상이며, 기업여신상품 중 가장 큰 금리우대 전결권을 영업점장에게 부여하여 보다 많은 기업이 쉽게 혜택을 받을 수 있도록 운영하고 있습니다. 또한 대출판매 수익금의 0.5%를 '녹색성장발전기금'으로 조성하여 관련협회, 단체, 공단 등 유관기관에 기부함으로써 업계 발전에도 기여합니다.

실적 2009년 2월 출시된 이래 2009년 12월 31일 까지 총 235개 업체를 대상으로 2,543억 원의 대출이 이루어 졌습니다.

유기적 협력을 통한 신수요 창출 녹색산업의 취약한 기반으로 인해 외부기관과 업무협약을 맺고 보증기관의 신용보강을 중심으로 상품을 운용하였습니다. 한국산업기술진흥협회, 기술보증기금과 협약을 맺고 '국가녹색기술대상' 수상기업에 대해 지원협약을 맺는 한편, 한국

LED보급협회, 한국전자정보통신산업진흥회, 삼성LED 등과도 협약을 맺어 해당 기관의 회원사와 협력기업에 KB Green Growth Loan을 지원하도록 하였습니다.

KB국민은행은 향후 KB Green Growth Loan을 녹색금융상품의 대표적인 브랜드로 육성할 계획이며, 더욱 광범위한 외부 기관과의 전략적 제휴를 통해 신수요를 창출하고 사회적 동참을 유도할 것입니다. 또한, 정부의 "저탄소 녹색성장기본법" 및 "녹색인증제" 시행에 맞춰 지속적인 우수녹색기업 발굴 및 지원을 확대함으로써 녹색산업 성장 및 발전에 기여할 것입니다.

사업자 우대적금

사업자 우대적금은 저탄소 녹색성장 관련 기업, 종업원 급여이체 기업 등에 다양한 우대이율을 제공하여 목돈마련을 지원하고, 가입자가 적금관계대출 시에 대출금리 할인 등의 대출서비스를 받을 수 있는 기업전용 상품입니다. 적금 가입 대상 기업은 친환경 제조기업으로 제품에 친환경 관련 마크를 받았거나, 신재생 에너지 전문기업으로 등록된 업체 또는 신재생 에너지 생산 관련 발전사업자, 폐기물 재활용 업체, 녹색구매 협약 체결업체, ISO 14001 시리즈 인증업체 등입니다.





고객의 친환경 생활 전환 촉진

KB국민은행은 생산과 소비 과정에서 일어나는 환경영향을 줄이고 친환경 생활로의 전환을 촉진하는 금융 상품을 제공하는 한편, 고객을 대상으로 캠페인을 진행하고 있습니다.

KB Green growth e-공동구매 정기예금

2009년 2월에 출시된 정기예금 상품으로 지급이자 수익금의 1%를 녹색성장 관련단체(친환경상품진흥원 등)에 기부하는 상품입니다. 기업과 개인이 모두 가입 가능하며, 이 상품에 가입한 고객은 공동구매를 통한 금리 우대 이외에도 자신이 가입한 상품으로부터 발생하는 이익금의 일부를 기부하여 친환경 사회로의 전환을 촉진하는 데 간접적으로 기여할 수 있습니다.

KB green Growth 카드

2009년 9월 출시된 KB green Growth 카드는 친환경 녹색성장에 대한 기여와 더불어 실질적인 카드혜택을 동시에 받을 수 있도록 설계된 상품입니다. 친환경 지정 가맹점을 이용할 경우 이용금액의 0.1%에 해당하는 탄소 캐시백 포인트를 제공하고, 포인트의 일부는 녹색성장기금을 조성하는 데 사용됩니다. 이 카드는 특히 대중교통 및 철도 이용 시 최고 10% 할인 혜택과, 자전거

구매 할인, 자전거 상해보험 무료제공 등의 서비스를 포함하고 있어 생활 속 이동 간 탄소 배출을 줄여 환경에 기여하도록 하는 촉매제 역할을 하고 있습니다.

KB 업무택시 전용 기업카드

기업체, 공공기관에서 출장을 가거나 장거리 이동을 할 때 승용차 대신 택시를 이용하고 요금은 후불로 결제할 수 있도록 하는 콜택시 서비스가 연계된 전용기업카드입니다. 업무 목적 이동 시 대중교통 이용을 활성화하여 탄소 배출을 감소시키는 효과를 기대할 수 있습니다. 2009년에는 서울시에서만 시행되었으나, 향후 타 광역시로 확대하여 추진할 예정입니다.

전자금융 캠페인

KB국민은행은 Green Bank로서 녹색성장에 대한 사회적 인식을 확산시키기 위해 폭넓은 녹색마케팅을 추진해 왔습니다. 전자통장, E-mail 카드 명세서, 온라인 상품 등의 전자금융은 편리함은 물론, 금융거래시 종이 사용과 고객의 불필요한 이동을 줄여 자원절약과 탄소배출 저감에 기여합니다. KB국민은행은 이러한 전자금융거래를 활성화하기 위한 목적으로 Eco-Banking 캠페인과 1박2일 에코캠핑을 실시하여 고객들의 큰 호응을 받았습니다.



녹색산업 관련 투자 및 상품 현황

구분	투자 · 상품명	투자 · 판매 실적
녹색성장 지원	신재생 에너지 펀드 투자	12억 원 ¹⁾
	녹색성장 투자조합을 통한 신기술 투자	10억 원 ¹⁾
	풍력 발전 관련 직접투자	195억 원 ¹⁾
	KB Green Growth Loan	2,543억 원
	합계	2,760억 원
고객의 친환경 생활 촉진	KB 업무택시 전용 기업카드	7,823 좌
	사업자 우대적금	16,787 좌 (3,059억 원 ²⁾)
	KB Green growth e-공동구매 정기예금	21,833 좌 (2,088억 원 ²⁾)
	녹색자전거 보험	12,144건 (4억 9,000만 원)
	KB green Growth Card	32,862 좌
합계	91,449 좌	

1) 2009년 당해 KB국민은행의 직접 투자액
2) 2009년 12월 말 잔액 기준

탄소시장 관련 신사업 기회 발굴

환경부 조사에 따르면 2010년 탄소배출권 시장규모는 1,500억 달러에 이를 것으로 추정됩니다. 우리나라는 2009년 11월, 오는 2020년 온실가스 배출량을 배출전망치(BAU) 대비 30% 감축하도록 하는 국가 온실가스 중기감축목표를 확정한 가운데, 국내에서도 탄소배출권 도입에 관한 논의가 점차 활발하게 이루어지고 있습니다. 탄소배출권이란 일정기간 동안 이산화탄소 등 온실가스를 일정량 배출할 수 있는 일종의 유가증권으로 주식이나 채권처럼 거래소에서 매매될 것입니다. 아직 국내 탄소배출권 시장은 활성화되지 않았지만 기반 인프라

가 갖추어져 가는 중이며, 머지않아 본격적으로 도입될 것으로 예상되고 있습니다.

KB국민은행은 이러한 시장환경 변화에 대응하기 위해 탄소배출권 국내도입에 따른 신사업 창출 기반을 구축하고 있습니다. 2009년 녹색금융과 관련된 의사결정체인 금융위원회 산하 녹색금융협의회에 참여하여 영국, 프랑스, 독일, 네덜란드, 스페인 등의 유럽 선진 은행 및 배출권 거래소를 방문하여 탄소배출권 해외 사례를 조사한 바 있으며, 탄소시장관련 신사업 기회 발굴을 다각도에서 모색하고 있습니다.

KB국민은행의 녹색금융 실천 약속 - KB WiseGreen

다음 세대를 위한 국민의 약속

KB wiseGreen

KB WiseGreen은 “현명한 그린”이라는 뜻으로

기후변화 시대를 맞아 녹색금융·경영의 지혜로운 전문가를 의미하는 KB 녹색금융의 새로운 브랜드 아이덴티티입니다.

국민과 함께하는 현명한 녹색생활, KB WiseGreen은 다음 세대와 미래를 위한 KB국민은행의 약속입니다.

KB WiseGreen은 새로운 브랜드 아이덴티티를 통해 다음의 세 가지를 표현합니다.

1. 녹색금융·경영을 선도하는 현명한 전문가

KB국민은행은 국내 은행업계에서 녹색금융·경영을 선도하는 리더로서 충분한 전문성을 갖추고 있습니다.

KB국민은행은 누구보다 앞장서서 아름다운 환경을 보전하고 녹색성장을 이끄는 선구자로서 활약하고자 합니다.

2. 진정성을 담은 KB국민은행의 푸른 약속

WiseGreen의 ‘e’는 하늘과 땅을 모티브로 삼아 지구온난화가 없는 푸른 하늘과 환경파괴가 없는 녹색대지를 직관적으로 상징합니다.

KB국민은행은 다음세대를 위해 보다 쾌적하고 푸른 환경을 조성하는 데 앞장서겠습니다.

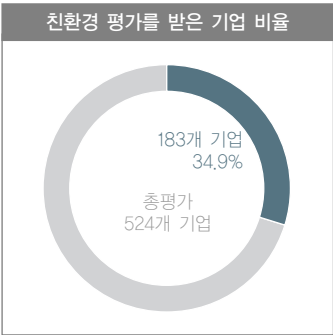
3. 함께 공유하고 실천하는 친구 같은 Green

녹색성장을 위한 활동은 함께가 아니면 의미가 없습니다.

깊은 지혜와 사람을 생각하는 휴머니즘, 일상 생활에 녹아든 친근함이야말로 녹색성장시대를 여는 열쇠가 될 것입니다.

KB국민은행은 녹색 활동을 공유하고 함께 실천하고자 합니다.

KB국민은행은 녹색금융의 새로운 브랜드 아이덴티티인 KB WiseGreen을 녹색금융 상품과 녹색캠페인 등에 직접 적용하여 녹색관련활동을 하나의 브랜드로 통합함으로써 일관성을 제고하고 대내외 커뮤니케이션의 효율성을 높여 나가고자 합니다.



환경경영평가표 적용 업종

KB국민은행에서는 아래와 같은 업종을 환경경영 필요성이 높은 업종으로 분류하여 신용평가지 친환경 경영 평가표를 적용하고 있습니다.

광업, 담배제조업, 섬유제품 염색업, 모피 가공업, 석유정제품제조업, 화학물질 제조업, 1차 금속제조업, 전기·가스업, 하수처리업, 폐기물 처리업, 종합 건설업, 기반조성업, 수상운송업

환경리스크 관리 제도 구축

이제 기업이 사회, 환경적 문제를 일으킬 경우 해당기업 뿐만 아니라 그 기업에 자금을 제공한 금융기관도 그 책임을 피할 수 없게 되었습니다. 따라서 기업여신 및 프로젝트 심사에서 기업의 평판, 인권과 같은 사회적 리스크 요소와 환경파괴나 오염, 탄소배출과 같은 환경적 리스크 요소를 함께 고려할 필요성이 점차 증대하고 있습니다. KB국민은행은 환경 및 사회적 리스크를 기업 여신과 투자 심의에 반영하여 투자 건전성을 확보하고 지속 가능한 사회환경 조성을 위해 노력하고 있습니다.

기업신용평가지 친환경평가표에 의한 점검실시

KB국민은행은 여신·투자에 있어서 금융기관의 사회적 책임을 인지하고, 이를 명시적인 리스크로 간주하여 관리하고 있습니다. 2009년 9월 30일부터 KB국민은행에서 여신합계액 80억 원을 초과하여 대출받는 기업 중 녹색성장산업 영위기업, 환경경영의 필요성이 높은 업종을 영위하는 기업 및 프로젝트 금융에 대하여 '친환경평가표'로 점검한 후 결과를 신용등급에 반영하고 있습니다. 친환경평가표에 의한 점검은 기업들의 친환경 경영을 유도하고, 환경위험이 높은 기업에 대한 신용 리스크 관리

를 강화하는데 도움을 줄 것으로 기대됩니다. 친환경평가표는 평가대상별로 나누어 '녹색성장산업 평가표', '환경경영 평가표', 'PF대출 환경위험 평가표' 등 3개의 평가표를 사용하고 있습니다.

친환경평가표 도입 이후 2009년 말까지 본부 신용평가 실시업체 524개 기업 중 34.9%인 183개 기업에 대해 평가표를 통한 환경 위험을 점검하였습니다.

이행 여부 모니터링

여신 및 투자를 받은 기업에 대해서는 정기적으로 신용도를 재평가하여 모니터링합니다. 신용도 재평가는 일반적으로 1년 주기로 이루어지며, 친환경평가표 점검 대상 기업에 대하여는 환경평가 점검도 다시 이루어집니다. 2009년 9월 말 친환경평가표가 도입된 이후, 2009년 말까지는 기간이 충족되지 않아 친환경평가표에 의한 점검이 이루어진 기업은 아직 없습니다. 향후 KB국민은행으로부터 여신 및 투자를 받은 기업 중 친환경평가표 점검 대상 기업은 신용도 재평가 시에도 최초 평가 시와 마찬가지로 친환경평가표에 의한 점검이 이루어질 것입니다.

녹색경영

KB국민은행은
기후변화에 대응하기 위해
탄소배출량 관리시스템(KB-CEMS)을 구축하고,
전행적인 녹색경영을 추진하여 에너지와 자원절약에
힘쓰고 있습니다.
선진체제를 구축하여 글로벌 녹색경영을 추진해
나가겠습니다.



기후변화 대응 체계 확립

2009년 KB국민은행은 기후변화에 대응하기 위한 저탄소 녹색경영 체제를 확립하고자 노력하였습니다. 그 일환으로 녹색금융·경영추진단을 새로이 발족하는 한편, 전행의 탄소 배출을 모니터링하고 관리하기 위하여 KB-CEMS를 구축하는 등 인프라에 투자하여 기후변화 대응 체계를 확립하였습니다.

조직체계개편 - 녹색금융·경영추진단 발족

녹색금융·경영추진단은 KB국민은행 자체적으로 기후변화 이슈에 대응하는 한편 기업들의 녹색성장을 다각도로 지원하기 위해 은행장을 단장으로 하여 지난 2009년 2월에 설립되었습니다. 추진단은 녹색금융, 녹색경영 양대 사업 영역에서 짧은 기간임에도 불구하고 가시적인 성과

를 내었으며, 2010년에는 정식 조직인 사업단으로 승격하였습니다.

KB국민은행은 조직개편을 통해 비즈니스 환경과 이해관계자들의 요청에 보다 잘 대응하고, 기후변화 이슈가 점점 중요해지고 있는 시장에서 보다 앞서 나갈 수 있도록 체계를 보다 탄탄히 갖추어 갈 것입니다.

인프라구축 - KB탄소배출량 관리시스템 개발

KB국민은행은 영업점을 포함한 전 비즈니스 조직에 적용할 목적으로 4개월간에 걸쳐 국내 금융권 최초로 탄소배출량 관리시스템(KB-CEMS : KB Carbon dioxide Emission Management System)을 개발하였습니다. 시스템은 2009년 11월 23일부터 12월 말까지 시범운영을 거친 후, 2010년 1월부터 본격적으로 운영되고 있습

녹색금융·경영 홍보용 만화 책자 발간

임직원 및 고객을 대상으로 KB국민은행이 추진하고 있는 녹색금융, 녹색경영 정책과 활동에 대한 이해를 돕기 위해 녹색금융·경영 홍보용 만화 책자를 12,000부 제작하여 배포하였습니다.

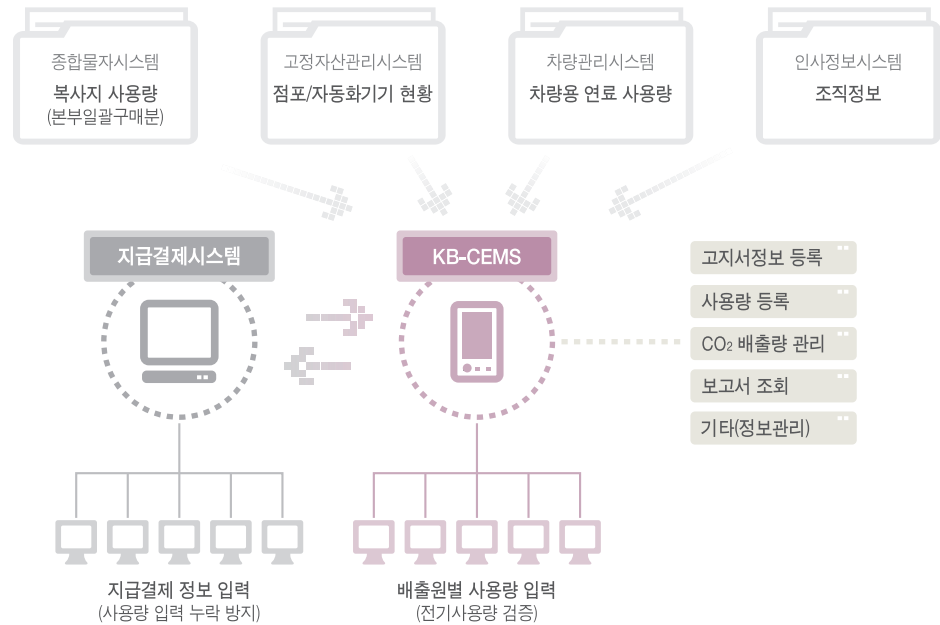


니다. KB-CEMS는 각계의 비상한 관심을 받았으며, 특히 제조공정이 아닌 사무환경에 탄소배출량 관리시스템을 도입한 점을 높이 평가받아 전자신문이 선정한 "2009년 10대 정보화 뉴스"에 보도된 바 있습니다.

KB-CEMS는 금융·서비스업의 특성을 반영하여 이산화탄소 배출원을 전기, 유류, 도시가스, LPG, 지역난방, 상수도 및 복사열로 규정하고, 해당 배출원에 대한 진행 사용량을 합산하여 탄소배출량을 산정합니다. 특히 KB-CEMS는 종합물자시스템 및 지급결제시스템 등과 연동하여 사용량 입력 누락을 방지하고, 자체 검증 체계를 갖추고 있어 신뢰성 있는 탄소배출량 관련 자료를 제공합니다.

KB-CEMS에서 사용하는 탄소배출량 산정식과 산정범위는 IPCC 가이드라인, 에너지관리공단의 「기업 온실가스 배출량 산정 지침서」 및 WBCSD/WRI의 「온실가스 프로토콜」 등 국내외 표준을 참고하여 결정되었습니다. KB국민은행은 KB-CEMS를 활용하여 탄소 배출량을 모니터링하는 한편, 에너지·자원절약 프로그램 등과 연계하여 효율적으로 건물을 유지하고 관리할 예정입니다.

KB-CEMS 시스템 구성도



전행적 Green Bank 추진

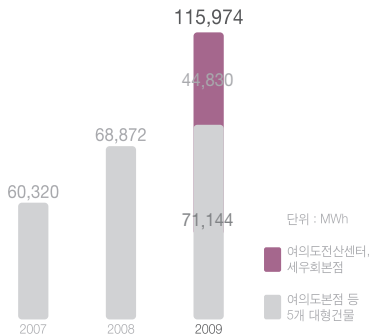
KB국민은행은 2009년을 에너지와 자원 절약을 위한 녹색경영 실천의 원년으로 설정하고 생활실천 20대 과제를 실천하여 전행적인 녹색경영을 추진하였습니다. KB국민은행은 에너지, 용수, 종이 등 자원을 절약하고, 탄소중립을 실현하는 Green Bank를 지향합니다.

에너지

2009년 9월 KB-CEMS를 구축하여 전행 차원의 에너지 및 온실가스 모니터링이 가능하게 되었습니다. 그 이전 기간의 데이터는 전행 차원의 수집이 어려워, 여의도 본점, 명동본점, 광화문사옥, 영창전산센터, 종암전산센터의 5개 대형건물을 기준으로 자료를 수집하였고, 2009년에는 여의도전산센터, 세우회본점까지 자료수집 범위를 확장하였습니다. 해당 보고범위에 따른 2009년 에너지 사용총량은 115,973.5MWh였으며, 주요 에너지 사용원은 전기, 도시가스(LNG), 난방용 유류(경유)의 순으로 나타났습니다.

5개 대형건물 기준 에너지 총사용량은 2008년에 비해 3%가 늘어났으며, 2009년 여의도전산센터가 본격 가동됨에 따라 전체 에너지 사용량도 증가했습니다.

대형건물 에너지 총사용량 추이



전기 절약 2009년 KB국민은행은 일상업무에서 쉽게 실천할 수 있는 필요 조명만 점등, 퇴근 시 전원코드 뽑

기, 미사용 사무기기 전원 차단, 중식시간 소등 등의 활동을 통해 전기 사용량 절감활동을 펼쳤습니다. 전행적으로 전기 절약을 실천할 수 있도록 구체적인 절약방법을 제시하여 전파하였으며, 매월 첫째 주 금요일을 에너지 절감의 날로 지정하고 에너지 절감 실천 점검단을 운영하여 절감 활동이 체질화되도록 노력하였습니다.

특히 2009년 7월과 8월, 전기요금을 전년대비 5% 이상 절감하기 위한 자체 캠페인을 실시하였으며, 에너지 관리공단이 실시하는 '에너지(-) 사랑(+)' 캠페인에 본점을 포함한 총 180개 점포가 참여하여 1억 5,000만 원의 전기료를 절감하였습니다.

이와 함께 본점과 영업점의 일부 조명을 에너지 고효율 조명시설인 LED로 교체하였습니다. 2009년 여의도본점, 명동본점 1층 로비 및 지하주차장의 천정조명과 여의도본점 13층 대회의실 천정조명을 LED 조명으로 교체하였고, 전국적으로 82개 영업점의 상담실 및 VIP라운지의 실내조명과, 68개의 옥외간판을 LED로 교체하였습니다. LED 교체로 인한 에너지 절감효과는 연간 약 669.5MWh로 추정됩니다.

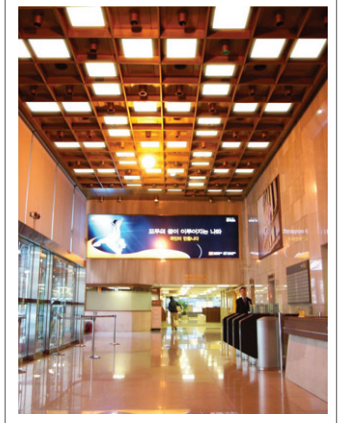
난방용 유류 및 도시가스 절약 KB국민은행이 사용하는 유류 및 도시가스는 주로 본점과 영업점의 냉·난방에 사용되고 있습니다. 2009년 12월에는 겨울철 지나친 난방으로 인한 유류 및 도시가스 사용을 줄이기 위하여 내복입기, 동절기 실내온도 유지, 전열기 사용억제를 골자로 하는 겨울철 에너지 절약 캠페인을 실시하였습니다.

차량용 유류 절약 KB국민은행은 영업점에서 업무상 이동의 환경영향을 저감하기 위해 자전거 활용을 유도하고 있습니다. 2009년에는 8개 환경개선공사 대상 점포에 자전거 보관대를 설치하였으며, 여의도본점, 여의도전산센터, 세우회본점에는 업무용 자전거를 설치하였습니다. 주요 본점의 자전거 설치는 연간 1,382리터의 휘발유 사용을 절감하는 효과가 있으리라 예측됩니다. 2010년에는 교체 대상 노후 차량 중 본부부서 업무지원용 차량으로 저탄소 친환경 차량 도입 사업을 추진할 계획에 있습니다.

전열교환기 사용

KB국민은행은 2009년 56개 지점에 전열교환기를 설치하였습니다. 이로 인한 전력 절감효과는 월평균 268.8MWh로 계산되었습니다.

여의도 본점 LED 조명설치



업무 목적 이동 시 자전거 활용 캠페인



온실가스

탄소배출량 KB국민은행은 난방용 유류 및 가스, 전력에 의한 탄소배출량 관리에서 나아가, 2009년부터는 차량용 유류(렌터카), 지역난방, 상수도 및 복사지 사용 시 배출하는 탄소배출량을 관리하기 시작하였습니다.

2009년 KB국민은행의 7개 대형건물에서 배출한 이산화탄소량은 총 44,375tCO₂였습니다. 2008년 전환된 여의도전산센터와 세우회본점을 제외한 대형 건물의 3개년 배출 추세를 살펴보면, 녹색경영 추진과 에너지 절감정책 성과에 따라 2008년 대비 탄소배출량이 약 12% 감소하였습니다. 직·간접 온실가스 배출 비율에서는 전력 사용에 의한 간접 온실가스 배출이 압도적으로 많아 전체의 90%를 차지하였습니다.

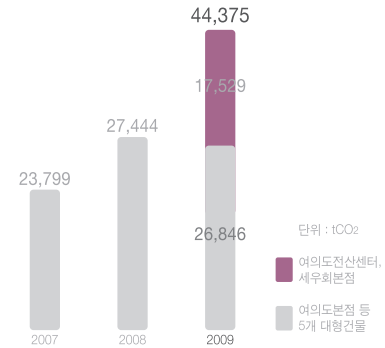
탄소배출 관리범위의 확대 2009년까지는 본점 중심으로 온실가스 배출량을 계산하였지만, 2010년부터는 KB-CEMS 시스템이 본격 가동됨에 따라 온실가스 배출량 수집범위를 전행으로 확대할 예정입니다.

원료(복사지)

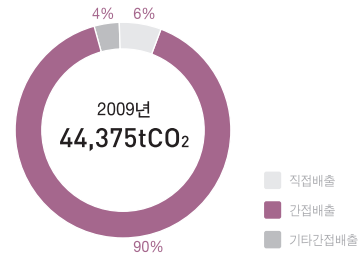
은행산업은 서비스 산업으로, 원료를 가공하여 제품의 일부로 제공하는 일반 제조업과는 달리 금속이나 광물자원과 같은 1차 원료를 사용하지는 않습니다. 그러나 KB국민은행은 창구 및 백오피스에서 전표와 영수증, 사무 문서, 계약서 등에 많은 양의 종이를 사용하고 있습니다. 이 중 KB국민은행에서는 문서에 사용되는 복사지를 주요 원료로 취급하여 사용량을 관리하고 있습니다. 2009년 복사지 사용량은 전년 구매량 기준으로 1,000ton으로 집계되었으며, 7개 대형건물 기준 사용량은 52ton이었습니다.

문서전자화 및 업무처리 디지털화 프로젝트 KB국민은행은 종이 소비가 환경에 미치는 영향을 잘 이해하고 있으며, 효율적인 비즈니스 프로세스를 활용하여 사용량을 줄이기 위해 노력하고 있습니다. 2009년에는 문서전자화 및 업무처리 디지털화 프로젝트(PPR : Process and Paperless Revolution)를 통해 영업점

대형건물 CO₂ 배출추이



직간접 CO₂ 배출비율



3개년도 복사지 사용량

2009년 **1,000ton***
 2008년 170ton
 2007년 192ton

* 데이터 수집범위
 2007, 2008년 : 본부부서
 2009년 : 본부부서와 영업점

재생용지 사용

KB국민은행은 1993년부터 사용 가능한 부분에 재생용지를 사용하기 시작하였으며, 2009년에는 총 74ton의 재생용지를 사용하였습니다. 아직 전형적인 구매량에 비해 작은 비율이지만, 점차 재생용지 사용을 늘려갈 계획입니다.

발생 전표 및 장표를 최소화하는 등 전자문서 중심의 종이없는(Paperless) 업무환경으로의 전환 기반을 구축하였습니다.

PPR프로젝트는 공용전표를 무전표화하고, 무전표거래내역의 출력을 생략하는 등 업무과정에서 불필요한 종이사용을 최소화하는데 초점을 맞춥니다. 전자문서를 활용하면 업무편리성을 높이고, 업무처리 시간을 단축할 수 있습니다. 이를 위해 2010년에는 전자문서를 활용한 Green Bank 추진을 통해 전자 공용전표를 개발하고, 실명증표 스캐닝을 실시하여 Paperless를 확대해 나갈 계획입니다. PPR 프로젝트를 통해 영업점에서 사용하는 서식 등의 종이사용을 약 2억 8천만매 절감할 수 있을 것으로 기대하며, 이는 약 4,000ton*의 탄소배출 저감 효과가 있을 것으로 추정됩니다.

* 한국전자문서산업협회「저탄소 녹색성장과 기업경쟁력 강화방안」(2008.11.4) 참조

PPR 프로젝트 효과

구분	추진내용	시행효과	비고
공용전표 무전표화/ 무전표거래내역 Paperless	<ul style="list-style-type: none"> • 영업점 Paperless • e-전표정보서비스 시스템 구축 	<ul style="list-style-type: none"> • 업무편리성 제고 및 업무처리시간 단축 • 2010년~2014년 종이절감 총 약 1억 4천만 매, CO₂배출저감 약 2,000ton 	2010년 적용
전자공용전표 및 조회표 개발/ 실명증표 스캐닝을 통한 Paperless	<ul style="list-style-type: none"> • 공용전표 및 조회표의 종이 출력 생략 및 전자결재 프로세스 구현 • 실명증표 복사 생략 및 이미지 조회시스템 구축 	<ul style="list-style-type: none"> • 업무효율화를 통한 생산성 향상 • 신속하고 편리한 대고객 서비스 제공 • 2011년~2015년 종이절감 총 약 1억 4천만 매, CO₂배출저감 약 2,000ton 	2011년 적용

이면지 활용 각 부서는 업무 중 IT기능을 활용하여 중요하지 않은 문서의 인쇄를 줄이는 한편, 문서인쇄에 이면지를 활용토록 이면지함을 배치하고 있습니다. 2009년부터 전산시스템을 사용하여 종이사용량을 모니터링하고, 종이 사용량 감축을 위한 내부 관리제도를 실시하였습니다. 특히 2009년 생활실천 20대 과제 중 종이절약을 위해 이면지 활용 등을 도입한 결과, 약 7억7천만 원의 비용절감 효과가 있었습니다.

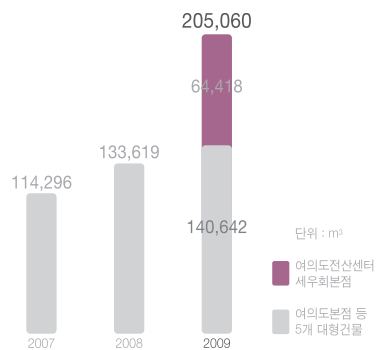
브조절기를 설치하였으며, 전 직원이 개인 컵 사용을 생활화하고 있습니다.

KB국민은행이 사용한 용수는 모두 생활하수이기 때문에 이를 직접 처리하지 않고 사업장이 소재한 지방자치단체의 하수처리장에서 일괄 처리하고 있습니다. 따라서 방출하는 폐수로 인해 발생하는 생물다양성 파괴 등 최종 배출지에 미치는 환경영향은 미미하다고 판단됩니다.

폐기물

KB국민은행이 방출하는 폐기물은 대부분 생활 폐기물입니다. 따라서 바젤협약 I, II, III, IV에 명시된 폐기물이나, 제품 관련 포장재 폐기물 등 중대한 유해물질은 KB국민은행이 제공하는 상품 및 서비스에서는 발생하지 않습니다. 또한 현재 발생하는 생활 폐기물은 전량 전문위탁업체를 통해 관리되고 있어 환경오염을 최소화하고 있습니다. 2009년 여의도본점 기준 위탁 처리 폐기물 총량은 42ton 이었습니다.

대형건물 용수(상수도) 사용량 추이



용수 및 폐수

KB국민은행의 7개 대형건물에서 사용한 2009년도 총 용수 사용량은 205,060m³였습니다. 주요 용수 공급원은 상수도이며, 지하수 및 재활용수는 별도로 사용하지 않습니다. 상수도를 공급원으로 사용하기 때문에 취수로부터 직접적으로 심각하게 영향을 받는 용수 공급원은 없습니다.

KB국민은행은 용수사용량을 절약하기 위해 급수설비 별

환경지표 요약

절대지표(Absolute Performance)

항목	세부항목	단위	2007 (5개사옥)	2008 (5개사옥)	2009 (5개사옥)	2009 (7개사옥)
CO ₂	총배출량	tCO ₂	23,799	27,444	26,846	44,375 ¹⁾
	- Scope 1 ²⁾	tCO ₂	1,420	1,398	2,581	2,718
	- Scope 2 ³⁾	tCO ₂	22,312	25,967	24,182	39,728
	- Scope 3 ⁴⁾	tCO ₂	67	79	83	1,929
에너지	총사용량	MWh	60,320	68,872	71,144	115,974
	- 전기	MWh	52,623	61,243	57,035	93,699
	- 난방용 연료	MWh	7,697	7,629	14,109	15,977
	- 차량용 연료	MWh	N/A	N/A	-	6,298
용수	총사용량	m ³	114,296	133,619	140,642	205,060
복사지	총사용량	ton	192	170	-	52
	- 재생용지	ton	0	0	-	74 ⁵⁾
폐기물	총 발생량 ⁶⁾	ton	23	53	-	42
데이터 수집범위			여의도본점 명동본점 광화문사옥 염창전산센터 종암전산센터	여의도본점 명동본점 광화문사옥 염창전산센터 종암전산센터	여의도본점 명동본점 광화문사옥 염창전산센터 종암전산센터	여의도본점 명동본점 광화문사옥 염창전산센터 종암전산센터 여의도전산센터 세우회본점
데이터 수집 범위의 Full Time Equivalent						5,782 ⁷⁾
FTE 기준 데이터 수집률						22% ⁸⁾

상대지표(Relative Performance)

항목	단위	2009
인당 CO ₂ 배출량	tCO ₂ /FTE	7.67
인당 에너지사용량	MWh/FTE	20.06
인당 용수사용량	m ³ /FTE	35.47
인당 종이사용량	Kg/FTE	8.99

* 탄소배출량 계산 및 에너지 단위 환산은 IPCC, 에너지관리공단, WBCSD/WRI 자료를 참고함 (전력배출계수 : 0.424kgCO₂/kWh)

- 1) 2009년 여의도전산센터, 세우회본점 추가로 총 배출량 증가
- 2) Scope1(직접온실가스 배출) : 난방용 유류 등 화석연료 사용으로 인한 탄소배출로 난방용 경유, 도시가스(LNG)를 포함하여 계산함
- 3) Scope2(간접온실가스 배출) : 전기 사용에 의한 탄소배출을 말함
- 4) Scope3(기타 간접온실가스 배출) : 기타 간접요인에 의해 발생하는 온실가스를 말하며, 2009년 차량용 유류(렌터카), 수도, 복사지, 폐기물, 지역난방을 포함하여 계산함. 2007, 2008년은 상수도만 계산함
- 5) 재생용지는 본점 사용분을 계산하지 않고 본부 일괄구매량을 기재함
- 6) 여의도본점 기준, 폐기물 총발생량은 외부 폐기물처리 위탁업체 산출기준임
- 7) 2009년 12월 31일 기준
- 8) 전체 임직원 대비 데이터 수집범위 FTE로 단순 산술계산한 수치임

법규 준수와 임직원 인식 제고

녹색경영을 위해서는 법규 준수 및 임직원의 자발적 동참을 위한 인식 제고가 필요합니다. KB국민은행은 New Start 경영의 일환으로 비용절감 생활실천 20대 과제를 선정하고, 에너지 절약 캠페인을 실시하여 임직원의 적극적인 동참을 유도하였습니다.

환경법규 준수 KB국민은행은 환경법규를 준수하기 위해 노력합니다. 2009년 환경법규 위반은 한 건도 발생하지 않았습니다.

생활실천 20대 과제 업무과정에서 효율성을 높여 비용을 절감할 수 있도록 8개의 계량지표와 12개의 비계량 지표를 선정하여 '생활실천 20대 과제'로 추진하였습니다.

8개 계량지표 부문에서는 전기 및 대기전력 절약, 이면지 재활용, 사내망 이용 활성화 등 8개 항목에 대해 구체적인 비용목표를 선정하고 절약활동을 추진하여 연간 33억7천만 원을 절감하여, 목표(28억7천만 원)대비 117.1%의 비용절감 성과를 거두었습니다.

12개 비계량 지표 부문에서는 컬러프린터 사용자제, 회의문화 개선, 보고문화 개선, 회식문화 개선, 종이컵 줄이기, 집중근무제 활성화 등의 과제에 대해 사내방송, 스티커부착, 포스터 및 시행문 등을 활용하여 홍보하고, 개선을 유도하였습니다.

글로벌 녹색경영 추진

KB국민은행은 기후변화에 대응하기 위해 2009년 탄소 공개 프로젝트 서명기관에 참여하는 등의 활동으로 글로벌 녹색경영을 추진하였습니다. 기후와 환경 이슈가 점차 중대해지는 상황을 인지하고 이에 보다 선제적으로 대응하고자, 글로벌 이니셔티브에 적극적으로 가입하는 한편, 다양한 행사 및 캠페인을 추진하였습니다.

글로벌 이니셔티브 참여

탄소정보공개프로젝트(CDP) 탄소정보공개프로젝트(CDP : Carbon Disclosure Project)는 기후변화 이슈와 관련, 각국의 주요 기업들을 대상으로 기후변화 이슈에 대응하기 위한 전략과 탄소배출 현황 등에 대한 정보를 설문형식으로 요청하는 전세계 금융·투자 기관의 글로벌 프로젝트입니다. 전세계에 걸쳐 수천여 기관들이 탄소배출과 기후변화 대응전략을 CDP를 통해 공개하고 있습니다.

KB국민은행은 기후변화에 대한 기업의 인식 변화를 위해서는 기업에 자금을 지원하는 금융권의 주도적인 역할이 중요하다는 점을 인식하고, 2009년 4월 CDP 서명기관으로 참여하였습니다. 탄소 정보를 투명하게 공개하고 지속적인 녹색경영을 추진한 KB금융지주는 2009년 10월 CDP한국위원회가 수여하는 기후변화 대응 금융부문 리더상을 수상하였습니다.

DJSI Asia Pacific, Korea 2009/10 DJSI는 세계 최대의 금융 정보기관인 미국 다우존스와 지속가능경영 평가 전문기관인 스위스 SAM사가 개발하여



지난 1999년부터 전세계 2,500개 기업(시가총액 상위 기업)을 대상으로 기업의 지속가능성을 평가하여 우수한 평가를 받은 기업들로 구성된 지수입니다. 기업의 재무적 성과뿐만 아니라 사회적, 환경적 성과를 종합적으로 평가하기 때문에, 지수에 편입된 기업은 지속가능성을 세계의 투자자들로부터 인정받게 됩니다. KB금융지주는 2009년 아시아태평양 시가총액 600대 기업을 대상으로 평가한 DJSI Aisa Pacific 지수에 편입되었으며, 국내 시가총액 200대 기업을 대상으로 평가한 DJSI Korea에도 편입되어 지속가능성을 널리 인정받았습니다.

UNEP FI (United Nations Environment Programme Finance Initiative)



UNEP FI는 금융기관들이 환경과 지속가능한 발전을 위해 어떠한 역할을 하고, 무엇을 해야 하는지에 대한 방법론을 제시하기 위해 설립된 UN산하기관으로서, 현재 세계 40개국 180여 개 금융기관들이 참여하여 기후변화, 보험, 투자, 부동산 및 지속가능경영과 관련된 활동을 수행하고 있습니다. KB국민은행은 2004년 4월 UNEP FI에 가입한 이래 활발한 활동을 펼치고 있습니다.

UN Global Compact



UN Global Compact(이하 UNGC)는 1999년 스위스 다보스에서 개최된 세계경제포럼에서 코피 아난 전 UN사무총장이 국제사회의 윤리와 환경을 위해 제안하여 2000년 7월 뉴욕 UN본부에서 출범한 이니셔티브입니다. UNGC는 인권, 환경, 반부패 이슈 등의 10대 원칙을 세계 경영 관행에 일반화시키고, '새천년 개발 목표' 등의 유엔 아젠다 이행을 촉진하는 것을 목표로 하고 있습니다. KB국민은행은 UNGC의 10대 원칙을 철저히 준수하여 재무적 성과뿐만 아니라 환경, 사회, 인권, 윤리 등 비재무적 성과에서도 좋은 결과를 얻기 위해 노력할 것입니다. 10대 원칙의 자세한 내용과 관련 활동은 보고서 69페이지에 수록되어 있습니다.

국내외 캠페인 및 행사 추진

탄소배출 검증 및 탄소중립 프로그램 참여

KB국민은행은 에너지관리공단(이하 에너지관리공단)이 주관하는 탄소중립 프로그램에 참여할 예정입니다. 이를 위해 2010년에는 우선 명동본점, 여의도본점, 세우회본점 등 7개 대형 건물의 탄소배출량 및 감축비율 목표를 설정하고, 차후 배출량 및 감축비율 목표범위를 점차 늘려갈 계획입니다.



Carbon Neutral
탄소중립인증마크

탄소중립의 숲 조성 KB국민은행은 2009년 11월 12일 경기도 용인시 소재 경기도유림에 "KB탄소중립의 숲"을 조성하였습니다. 당일 숲 조성 행사에는 KB국민은행, 경기도, 경기농림진흥재단, 생명의 숲 국민운동 단체와 일반시민 등 총 200여 명이 참석하였으며, 총 1,500그루의 소나무를 심었습니다.

"탄소중립(Carbon Neutral)의 숲"이란 기업활동 및 일상생활에서 배출하는 탄소량에 상응하는 나무를 심어 배출한 탄소를 흡수·상쇄시키기 위해 조성하는 숲으로, 갈수록 지구온난화에 의한 기후변화 문제가 심각해지고 있는 상황에서 그 필요성이 점차 커지고 있는 환경보호 프로그램입니다. KB국민은행은 향후 지속적으로 제2호, 제3호 탄소중립의 숲 조성을 통해 탄소중립 은행으로의 노력을 이어나갈 계획입니다. 이번 탄소중립의 숲 조성으로 KB국민은행은 에너지관리공단의 탄소중립 프로그램 기준으로 연간 800ton의 이산화탄소 배출 상쇄 효과를 인정받게 됩니다.

제3차 C40 기후리더십 그룹 정상회의 스폰서십

서울시가 주관하고 세계 41개국 80여 개 도시 시장 및 CEO들이 참석하는 제3차 C40 기후리더십 그룹 정상회의 개최를 후원하였습니다. 회의는 '도시의 기후변화 대응 성과와 과제'를 주제로 2009년 5월 18일부터 4일간 개최되었습니다.

탄소중립의 숲 조성행사



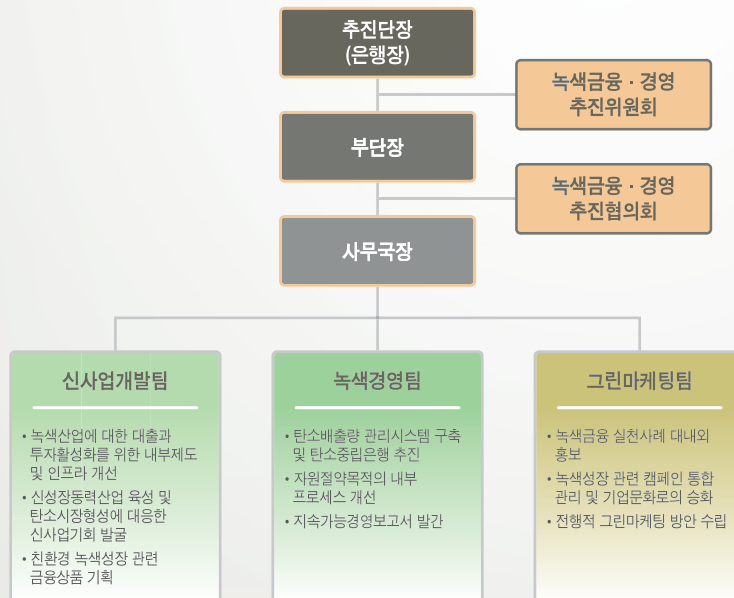
전행적 녹색성장 추진을 위한 'KB국민은행 녹색금융·경영추진단' 발족

전 세계 주요 선진국들은 지구온난화, 환경위험 및 경제위기 극복 방안의 일환으로 '녹색성장'을 적극 추진하고 있으며, 이에 발맞추어 우리나라도 2009년 국정운영 4대 기본방향의 하나로 녹색성장을 선정하고 이를 신성장동력으로 육성하기 위해 노력을 기울이고 있습니다. 이러한 국내외적 환경 변화 속에서 기후변화에 대응하고 지속가능한 발전을 실현하기 위한 경영 체제의 구축은 필수적입니다. KB국민은행은 녹색성장을 금융 시장에서의 신사업기회 창출과 비즈니스 포트폴리오 재편의 기회로 삼는 한편, 녹색경영을 선도적으로 실천하여 Green Bank로서의 위치를 굳건히 하고자 합니다.

이에 따라 KB국민은행은 녹색성장을 체계적으로 추진하기 위해 2009년 2월 3일 은행장을 단장으로 하여 국내 금융기관 중 최초로 전담 조직인 '녹색금융·경영추진단(현 녹색금융사업단)'을 발족하였습니다. 임원진으로 구성된 녹색금융·경영추진위원회와 함께 유관 부서장들로 구성된 협의회를 운영하여, 그동안 부서별로 산발적으로 추진하던 녹색성장 관련 업무를 일원화함과 동시에 신속한 의사결정과 유기적 업무 추진이 가능하도록 하였습니다.

전행적 녹색성장 실행력 강화를 위해 조직된 녹색금융·경영추진단은 금융의 자금중개기능 과정에서 녹색성장을 지원하는 '녹색금융'과 은행 경영과정에서 친환경 경영을 실천하는 '녹색경영' 활동을 통해 경제적 수익성과 환경적 지속가능성을 동시에 추구하고자 노력하고 있습니다.

녹색금융·경영추진단 발족 이후 KB국민은행은 KB Green Growth Loan을 비롯한 다양한 녹색금융상품을 출시하고, CDP 서명기관에 참여하는 등 활발한 녹색경영 활동을 추진하였습니다. 이러한 노력은 대외적으로 인정받아, 제17회 조선일보 환경대상 및 제7회 글로벌 녹색경영대상 녹색마케팅부문 등의 수상으로 이어졌습니다.



Management Integrity



투명경영 (Management Integrity)

지배구조(Governance)
 윤리경영(Ethics)
 리스크 관리(Risk Management)

KB국민은행의 투명경영 목적, 배경 및 접근방법



KB국민은행은 건전하고 투명한 지배구조, 실천적 윤리경영, 선제적 리스크 관리 시스템을 통해 투명경영을 실천하고 있습니다.

이사회 내 위원회 운영으로 이사회에 대한 견제기능을 강화하여 투명성을 높여가고 있으며, CEO의 강력한 리더십과 조직, 실천적 프로그램은 윤리경영이 보다 내실화되도록 하고 있습니다. 또한 리스크지배구조의 운영과 전행리스크관리시스템 구축, 모니터링 체계 강화 등으로 글로벌 수준의 리스크관리시스템을 운영하고 있습니다.

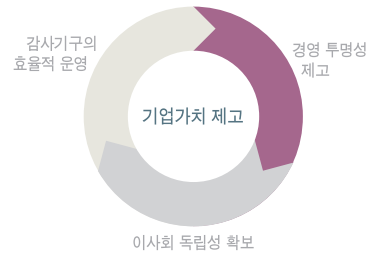
Key performance

구분	2007년	2008년	2009년	
지배구조 Indicator				
사외이사 비율 (%)	69,2	57,1	57,1	
이사회 참석률 (%)	90,8	89,2	93,6	
윤리경영 Indicator				
윤리경영 교육 참가 인원 (명)	온라인	26,731	26,032	25,942
	오프라인	10,417	15,639	9,968
부패사건 발생 건수	0	0	0	

지배구조

지배구조 개선을 통한 기업가치 제고와 건전하고 투명한 의사결정을 위해 KB국민은행은 항상 노력하고 있습니다.

KB국민은행 기업지배구조 목표



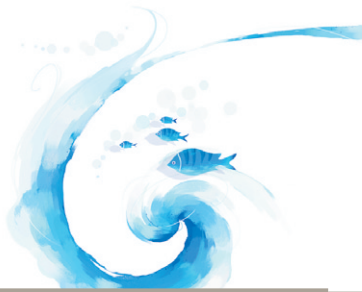
경영투명성 제고 : 금융감독원, 증권거래소에 기업경영에 대한 주요 정보를 투명하게 공시하고 있으며, 기업지배구조 관련 사항, 기업현황 등의 정보를 인터넷 홈페이지에 실시간 제공합니다.

이사회 독립성 확보 : 자유로운 사외이사의 발언을 보장하기 위해 이사회 내 사외이사 중심의 위원회를 운영하고 있으며, 이를 통해 적극적인 경영진 견제 역할을 수행하고 있습니다. 또한 사외이사 평가 시스템을 통해 투명도를 개선시키고 회사에 대한 실질적인 모니터링 역량을 강화하였습니다.

감사기구의 효율적 운영 : 감사위원회 위원의 추천 등 선임절차에 관한 규정을 공시하고 내부신고제도를 구축, 운영하여 감사업무 활성화를 위한 시스템을 구축하고 있습니다.

KB국민은행 이사회 현황 (2009년 12월말 현재)

구분	이름	직책
상임이사 (3인)	강정원	이사회 의장, KB국민은행 은행장 리스크관리위원
	최인규	KB국민은행 이사부행장 리스크관리위원
	정용화	KB국민은행 상근감사위원
사외이사 (4인)	이상철	LG경제연구원 상근고문 리스크관리위원회 위원장
	김명진	법무법인 로월드 변호사 감사위원, 리스크관리위원
	구태진	충정회계법인 본부장 감사위원회 위원장
	김홍범	경상대학교 교수 감사위원, 리스크관리위원



KB국민은행은 환경과 사회를 고려하는 경영활동으로 사회적 책임(Corporate Responsibility)을 다할 것이며, 지금 이 순간에도 지속가능경영을 위한 다양한 논의를 진행하고 있습니다. 그 중 이사회는 의사결정의 최고 기구로서 KB국민은행의 지속가능경영 추진에 중추적인 역할을 하고 있습니다.

지속가능경영 관련 이사회 주요 회의록

- 6차 (2009.3.25)
 - 내부통제 규정 개정
- 18차 (2009.10.23)
 - 부실채권 정리기금 잔여재산 반환금의 미소금융재단 기부 (녹색금융, 녹색경영 Initiative 강조 발언)
- 19차 (2009.11.19)
 - KB 미소금융재단 설립을 위한 기부금 출연
- 20차 (2009.12.11)
 - 사회복지공동모금회 기부금 지원
 - 2010년 기부금 운영

이사회

KB국민은행은 이사회 중심의 경영체계를 확립하여, 전문적이고 투명한 경영을 지향하고 있으며, 이사회 내 사외이사를 중심으로 감사위원회, 리스크관리위원회를 구축하여 독립성·전문성·투명성을 제고하고 있습니다. 2009년에는 지속가능경영의 중요성을 인식하고 이를 경영 전반에 반영하여, KB미소금융재단, 녹색금융 등 사회와 환경을 고려한 사안을 논의하였습니다.

이사회 구성

3인의 상임이사와 4인의 사외이사로 구성된 이사회는 이사회 산하 2개의 위원회를 운영하고 대주주 및 경영진으로부터 독립성을 유지함으로써 의사결정의 투명성을 확보하고 있습니다. 또한 사외이사의 전문성을 높이고 선임과정의 투명성을 제고하기 위해 사외이사후보추천위원회에서 전문성과 KB국민은행과의 이해관계여부

등을 사전 심사하고 추천하되 주주총회 결정을 통해 최종 선임됩니다. 취임시 은행경영진 및 지배주주와의 이해관계가 없음을 밝히는 확인서를 제출하여, 1) 은행의 정보를 이용한 사적거래행위, 2) 은행에 해가 되는 경쟁 행위, 3) 이해충돌 가능성이 있는 행위를 사전에 방지하고 있습니다.

이사회 운영

이사회는 KB국민은행의 최고 의사결정기구로서 2009년 총 20회의 이사회를 개최하여 주요 경영 사안들을 논의 하였습니다. 정기이사회는 분기 1회, 임시이사회는 이사 또는 이사회 내 제위원회의 요구가 있을 경우 의장이 인정하여 개최하고 있습니다. 또한 사외이사 평가시스템을 통해 전문성을 제고하고, 실질적인 모니터링 역량강화를 실시하고 있습니다.

위원회

KB국민은행은 이사회를 운영을 활성화하고 의사결정의 전문성 제고 및 본연의 독립성을 확보하기 위해 위원회를 운영하고 있습니다. 각 위원회에는 사외이사를 포함하여 운영함으로써 이사회에 대한 의사결정 효율성과 전문성을 극대화하고 있습니다.

감사위원회는 재무, 준법, 업무, 경영, IT감사 등 내부감사를 수행하며, 계획수립에서 실시, 평가, 사후조치 및 개선방안 제시까지 내부감사의 전 과정을 총괄하고 있습니다. 이사 및 경영진이 법령 또는 정관을 위반하거나 위반할 개연성이 있는 경우 즉시 이사회 소집을 요구하여 해당 문제를 사전에 제거하고 있습니다. 또한 내부통제 시스템의 설계, 운영에 대한 평가 및 개선방향을 제시하고 회계부정에 대한 내부고발의 접수와 함께 윤리강령 제·개정 및 폐지를 통하여 윤리경영 기반을 제도화하고 있습니다.

감사위원회는 경영진으로부터 독립성을 갖춘 2인 이상의 사외이사와 1인 이상의 상임이사(상근감사위원)로 구성되며, 정관 및 규정에서 정하는 자격 요건을 갖추고 있으며 관계법규와 정관에서 정하는 재무전문가 1인 이상이 포함되어 위원회의 독립성 및 전문성을 강화하고 있습니다. 2009년 “감사위원회 결의에 대하여 이사회는 재결의할 수 없다”는 조항을 개정함으로써 그 기능을 강화하였습니다.

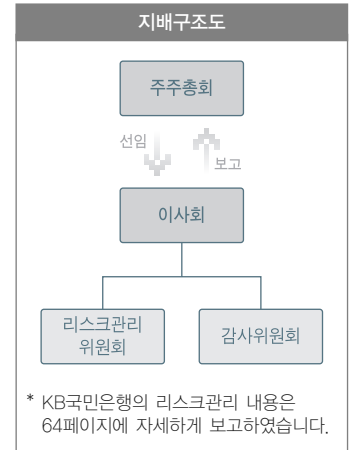
리스크관리위원회는 각종 거래에서 발생하는 제반 리스크를 적시에 인식·측정·감시·통제할 수 있도록 리스크관리 전략 및 정책을 수립하고 이의 적절한 수행 여부를 감독하고 있습니다. 주기적으로 전행 리스크에 대한 보고를 받고 있으며 리스크측정모델(신용평가모델 및 리스크 측정요소 포함)의 신규적용 및 중요한 변경·개선 사항에 대한 적용과 승인을 담당하고 있습니다.

성과평가 및 보상

이사를 포함한 경영진은 성과평가를 통해 업무 수행에 따른 보상을 받게 됩니다.

이사의 보수 한도는 주주총회에서 결정하며, 성과에 따라 개별 보수를 결정합니다. 이사의 보수 지급현황은 홈페이지 경영공시를 통해 공개하고 있습니다.

성과평가 및 보상은 이사회를 통해 이루어지며, 사업연도 종료 후 은행은 연간 목표 대비 부문별 성과를 이사회에 보고하고, 이를 근거로 경영진에 대한 보상을 실시함으로써 성과에 근거한 합리적인 보상체계를 유지하고 있습니다.



윤리경영

KB국민은행은 CEO의 강력한 리더십과 체계적인 조직, 실천적 프로그램을 통해 투명·윤리경영을 실천하고 있습니다.



윤리·준법교육 현황

구분	2007년		2008년		2009년	
	온라인	오프라인	온라인	오프라인	온라인	오프라인
횟수	9회	451회	7회	577회	8회	523회
연간 교육 인원	전직원	10,417명	전직원	15,639명	전직원	9,968명

고객과 함께하는 윤리경영

KB국민은행은 기업에 대한 신용평가시 신용평가 항목에 윤리경영 항목을 반영하여 윤리경영을 실천하는 기업에 대해 가점을 부여함으로써 금리, 대출조건 등에서 혜택이 주어질 수 있도록 하고 있습니다.

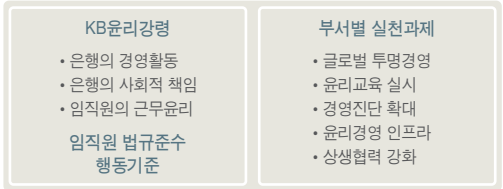
부패 위험 분석 부정현황

구분	2007년	2008년	2009년
부패 위험 분석이 실시된 사업 단위 총 개수 및 비율	전 부정	전 부정	전 부정
	100%	100%	100%

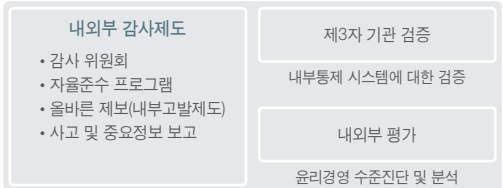
* 부패와 관련된 위험 요인에 대한 분석 방법 : 윤리 및 법규준수 자기점검(Compliance Check), 내부통제-윤리리스크 통합 자기진단, 윤리경영 평가를 위한 설문조사(직원, 고객) 연 1회 이상

윤리경영 체계도

Phase I : 윤리경영 체계(Compliance System)



Phase II : 평가 및 검증 체계(Auditing)



윤리·준법교육은 사이버 교육 뿐 아니라, 집합교육·이동맞춤연수 등 다양한 채널을 통해 프로그램을 운영하고 있으며, 매년 전 직원을 대상으로 의무 이수토록 하고 있습니다.

윤리경영

KB국민은행은 통합은행 출범과 동시에 윤리경영의 중요성을 인식하여 윤리강령 선포와 임직원 법규준수 행동기준(윤리강령을 구체화한 것으로 임직원이 실천하여야 할 윤리적인 행동지침)을 제정, 시행하는 등 윤리경영 실천 의지를 표명하였고, 윤리경영의 생활화를 지속적으로 추진해왔습니다. 또한 매년 시무식 행사시 CEO를 포함한 모든 임직원이 윤리강령 실천 서약을 실시하고, 신입행

원 배치 전 윤리교육 및 윤리강령 실천서약을 실시하고 있습니다. 이를 통해 KB국민은행의 윤리경영은 행동원칙 또는 규정을 넘어 하나의 문화로 자리 잡아가고 있습니다.

윤리경영 조직(Compliance 제도)

준법지원부에서는 윤리경영을 KB국민은행의 문화로 정착시키기 위해 제도와 규정을 개선하고 다양한 프로그램을 진행하고 있습니다. 윤리경영에 대한 조직 및 사회의 니즈와 변화를 반영하여 규제 및 행동강령 등의 제도를 변경하고 이에 부합되는 프로그램을 개발하여 전행에 전파하고 있습니다.

윤리경영 프로그램

KB국민은행은 윤리경영을 문서를 통해서만 실천하는 것이 아니라 기업문화로 내재화하기 위하여 다양한 프로그램을 진행하고 있습니다. 법규준수 행동기준과 이를 실천하기 위한 프로그램, 윤리경영 내재화를 위한 교육, 내부고발자 제도를 통하여 프로그램의 실효성을 높여가고 있습니다.

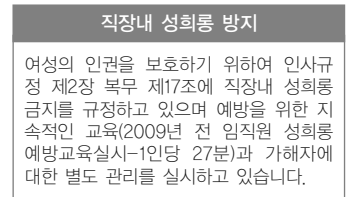
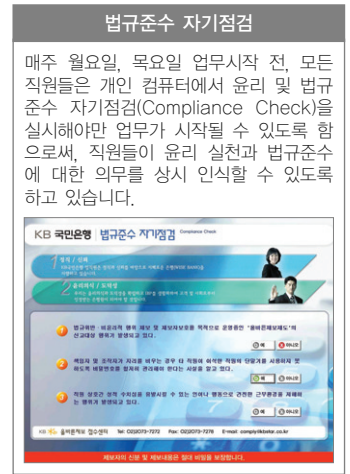
윤리강령 실천서약 및 임직원 법규준수 행동기준
매년 첫 영업일 시무식에서 은행장과 전 임직원은 KB윤리강령 실천서약식을 거행하고 있습니다. 또한 기업윤리에 대한 기본방침인 윤리강령을 실천하기 위하여 임직원이 일상적인 업무를 수행하면서 직면하는 다양한 윤리적 문제를 해결하기 위한 구체적인 행동지침을 문서화하여 운영하고 있습니다. KB국민은행은 “임직원 법규준수 행동기준”을 통하여 윤리강령을 구체화하고 임직원이 실천해야 할 윤리적인 행동지침을 제시하고 있습니다. 만약 이를 위반하였을 경우 내부통제규정을 적용하여 처리함으로써 그 실효성을 강화하고 있습니다.

윤리경영실천프로그램 KB국민은행은 윤리경영을 지속적으로 실천하기 위한 프로그램을 운영하고 있습니다. 제도, 절차 및 기준, 교육, 평가를 통하여 윤리경영이

P-D-C-A의 사이클로 운영되어 KB국민은행의 문화로 정착되고 있습니다.

윤리경영 성과

KB국민은행의 윤리경영 성과는 위반에 대한 강도 높은 조치로 수동적인 행동이 아닌 임직원에게 내재되어 있는 자발적인 행동으로 그 성과들이 나타나고 있습니다. 지식경제부(산업정책연구원) 주관 ‘국내 주요기업의 지속가능경영 실태조사(KoBEX SM)’에서 KB국민은행은 2년 연속 최우수등급(AAA)을 획득하였습니다.



구분	내용
제도 (Plan)	<ul style="list-style-type: none"> • 올바른 제보제도 (Whistle-blowing) • 윤리 및 법규준수 자기점검 제도 (Compliance Check) • 윤리경영 실천서약 • 부당행위방지 서약서 제출
절차 및 기준 (Do)	<ul style="list-style-type: none"> • 선물 등 수수에 대한 가이드라인 • 대외활동에 대한 기준과 절차 마련 • 청렴계약제도 • 임직원 금융투자상품 매매내역 신고 • 은행 고유정보, 고객정보 등 중요정보 관리 • 자금세탁 방지 • 여신업체의 신용평가시 윤리경영부분 반영
교육 및 자료제공 (Check)	<ul style="list-style-type: none"> • IBP 실천 프로그램 • 다양한 임직원 교육 • 은행 내 윤리/Compliance 폴더 운영
평가 (Action)	<ul style="list-style-type: none"> • 월 1회 내부통제·법규준수 관련 회의 개최 • 윤리경영 실천에 대한 종합업적평가 반영 • 매년 내외부 윤리경영 수준진단 실시

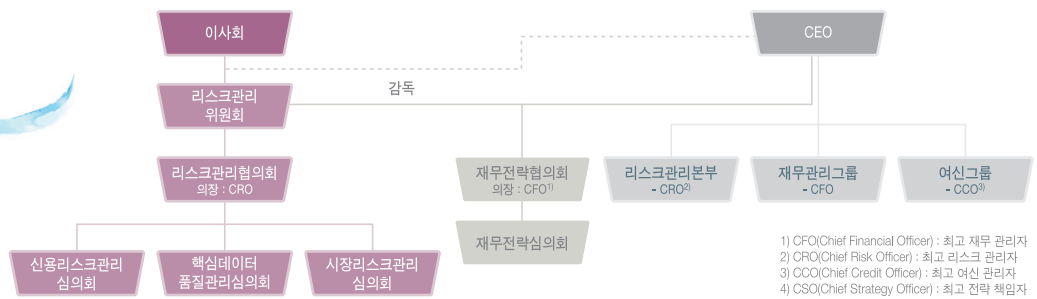


리스크 관리

KB국민은행은
모니터링 체계 강화, 위기 상황 분석을 통해
선제적으로 리스크를 관리하기 위해 노력하고 있으며,
리스크에 기반한 의사 결정을 통해
아시아 금융을 선도하는 글로벌 은행의 비전을 실현할 것입니다.

리스크 관리 목표

- 수익과 리스크 최적화를 통한 지속적이고 안정적인 성장 도모
- 은행의 전략사업과 재무목표 달성의 촉진
- 적정 신용등급의 유지



[리스크 관리 지배구조]

KB국민은행은 이사회와 경영진간 견제와 균형을 통해 리스크를 관리하는 선진적인 체제를 갖추었습니다.



리스크 관리 체제

KB국민은행은 종합 리스크 관리(ERM : Enterprise-wide Risk Management) 체제 구축과 바젤II 체제 도입과정을 통하여 리스크 지배구조, 리스크 관리 정책 및 절차, 리스크 관리 시스템·방법론·데이터 측면 모두에서 선진적인 체제를 구축하였으며, 이를 성공적으로 운영하고 있습니다. 바젤II 체제 도입에 대응하여 KB국민은행은 2005년 시장리스크 내부모형을, 2007년 신용리스크 내부등급법을, 2008년 운영리스크 고급측정법을 금융감독원으로부터 승인받아 국내 최초로 적용함으로써, 아시아 금융의 리더로서의 리스크 관리 체제를 다졌습니다.

리스크 관리 지배구조

특히 은행 정관 및 이사회 규정에 투영된 은행 지배구조

철학 하에서, 효과적으로 리스크를 관리하기 위해 체계적인 리스크 관리 지배구조를 설계하였습니다. 지배구조 내에서 이사회, 경영진, 내부감사, 실무그룹 및 부서의 조직별 역할 및 책임을 명확히 하여 리스크 관리의 견제와 균형을 도모하고 있습니다.

리스크 관리 회의체 KB국민은행은 글로벌 스탠더드에 부합하는 수준의 리스크 관리 체제를 구성하고, 그 체제 내에서 다양한 회의체를 운영합니다. 이사회 산하의 '리스크관리위원회'는 경영 목표와 사업 전략의 연계성을 감안한 리스크 관리 전략을 수립하고, 부담 가능한 리스크의 수준을 결정하는 한편 리스크 관리 정책과 시스템의 적정성을 감독하는 리스크 관리의 최고 의사 결정 기구입니다. '리스크관리위원회'는 사외이사에서 선임된 리스크 관리 위원장과, 2명의 사외이사, CEO, CSO⁴⁾로 구성되어 있습니다.

KB국민은행은 Asia Risk가 주관하는 최우수 금융기관상을 2년 연속 수상하였습니다. Asia Risk사는 매년 리스크 관리 부문에서 소속 국가를 대표하는 괄목할 만한 성과를 거둔 금융기관을 선정하여 '최우수 금융기관상(House of the Year, South Korea)'을 발표하고 있습니다.



수상 배경

- 보수적인 신용정책과 선제적인 리스크 관리를 통해 타행 대비 낮은 NPL(Non Performing Loan)수준 유지
- 유동성위기관리대책을 수립하고 금융 위기 이후 아시아지역 최초로 정부보증 없이 커버드본드를 발행하여 유동성 위기상황에 사전적으로 대처
- 데이터품질관리 시스템 구축을 통해 은행경영 및 리스크관리 업무의 기본이 되는 핵심데이터의 정확성과 일관성 확보

또한 사업과 관련된 보다 세부적인 리스크를 관리하기 위해 CRO를 위원장으로 하고 각 그룹의 부행장 및 본 부장들로 구성된 '리스크관리협의회'와 재무적인 리스크를 전담 관리하는 '재무전략협의회'를 별도 운영합니다.

'리스크관리협의회'는 리스크관리위원회의 위임을 받아 리스크 관리 정책과 절차를 수립하고 리스크 관리 업무 집행의 적정성을 감독하며, 사업그룹별, 리스크 유형별로 한도를 설정하고 배분하여 사업상 발생할 수 있는 리스크를 사전에 예방합니다. 그뿐만 아니라 점차 중요해지고 있는 사회, 환경적 리스크를 보다 적극적으로 반영하기 위한 방법을 계속하여 연구 검토합니다.

'재무전략협의회'는 KB국민은행의 전체 재무전략을 수립하고 추진 방향을 설정하여 경영 리스크를 관리하고 있습니다. 적정 BIS기준과 자기자본비율, 유동성 비율 유지 및 금리·유동성 리스크 관리와 정책, 사업부·상품별 포트폴리오 전략 수립, 기타 은행의 자산·부채에 중대한 영향을 미치는 사항을 관리하여 재무적 리스크로 인해 발생할 수 있는 사고를 예방하는 역할을 수행하고 있습니다.

리스크 관리 정책 및 절차

KB국민은행은 적절한 리스크 관리가 곧 이해관계자 가치를 극대화하는 것이라 생각하고 다음과 같은 리스크 관리 정책을 수립하였습니다.

- 1) 수익 및 자기자본을 연계한 리스크 관리
- 2) 개별 유형은 물론 통합된 시각에서의 리스크 관리
- 3) 수익창출 능력과 자기자본을 감안한 리스크 관리
- 4) 영업부문과 독립된 리스크 관리 조직 및 보고체계 운영
- 5) 통일된 지표 및 일관성을 유지한 리스크 측정 및 보고
- 6) 특정 부문에의 리스크 집중 방지
- 7) 실무 조직 뿐 아니라 리스크를 부담하는 모든 사업 그룹에 의한 리스크 관리 정책과 절차 이행

이렇게 수립된 리스크 관리 정책은 좀 더 구체적으로

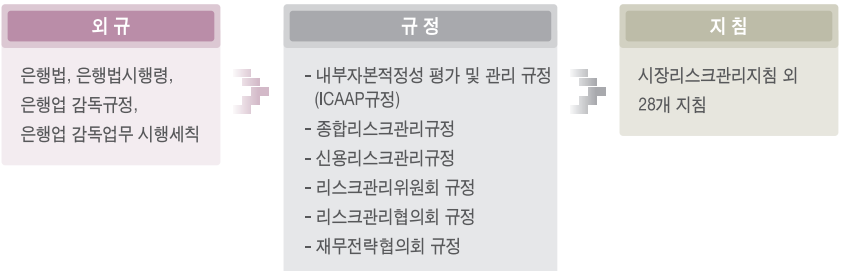
- 1) 은행의 경영활동과 관련하여 발생가능한 모든 리스크의 인식
- 2) 인식된 리스크의 특성에 적합한 방법론을 통한 측정
- 3) 측정된 리스크가 한도 대비 적정하게 운영되는지의 모니터링과 통제
- 4) 그 결과를 관련 규정에 의거하여 적시성 있게 보고하는 절차를 통해 실행되고 있습니다.

리스크관리시스템, 방법론, 데이터 구축

선진적 리스크 관리 체계를 정착시키고 수행 절차를 구현하기 위해 리스크 관리 시스템, 방법론, 데이터를 구축하여 체계적으로 운영하고 있으며, 계량적 분석을 바탕으로 리스크 관리의 실효성을 높이고 있습니다.

신용·시장·운영·ALM리스크 등의 리스크를 정량적, 정성적 양 측면에서 분석하기 위하여 VaR 측정 시스템과 RAROC 시스템을 구축하였으며, 리스크 측정 요소를 추정하기 위해 신용 평가 시스템을 개발하였습니다. 또한 모델 검증 프레임 워크를 구축하여, 리스크 관리에 대한 방법론의 적합성을 독립적인 조직에서 재차 점검합니다. 뿐만 아니라 리스크 데이터 웨어하우스, 데이터 마트 및 데이터 품질관리 체계를 구축함으로써 핵심 데이터의 정확성과 일관성을 확보하였습니다. 이러한 물리적 인프라의 구축은 KB국민은행 ERM체제의 기반이 되고 있습니다.

리스크관리 규정



2009년 리스크 관리 주요 성과

구분	내용	성과
리스크관리 선진화	<ul style="list-style-type: none"> • 리스크의 경영활용도 제고 • 선제적 자본적정성 관리 • 파생상품 리스크 관리체계 개선 • 유동성리스크 통제기능 강화 • 리스크 측정요소 및 모델에 대한 적합성 검증 	<ul style="list-style-type: none"> • RAPM 확대를 위한 인프라 구축 및 리스크를 반영한 여신사결정 프로세스 확대 • 2010년 경기전망 중 위험요인을 시나리오화하여 Plan-B 시나리오를 작성 • 신규 파생상품에 대한 리스크관리체계 정비 및 리스크 측정 프로세스 구축 • 유동성리스크 Contingency Plan 관련 위기상황 진단 및 조치에 대한 모니터링 실시 • 리스크 측정요소 및 모델에 대한 검증 실시, 상시 모니터링 체계 구축
신용감리 역량강화	<ul style="list-style-type: none"> • 국외점포 및 Country Risk 관리 강화 • 「기업신용위험 상시평가」를 통한 기업구조조정 지원 강화 	<ul style="list-style-type: none"> • (월별) Country Risk Monitoring Report 정보 제공을 통한 전부점 정보 공유 • 신용위험평가군 분류 결과에 따른 후속조치를 통한 당행 여신자산 건전성 제고
직원 역량 강화	<ul style="list-style-type: none"> • 연수참여 활성화 • 직무별 전문가 양성을 위한 지원 강화 • 경쟁력 확보를 위한 조직 노하우의 체계적 운영 	<ul style="list-style-type: none"> • 온라인, 오프라인 총 194명 참여 • 세미나 및 각종 연수 참여 / 관련 자격증 취득 • 리스크관리 노하우 조직 내 전파 : 총 49건



APPENDIX

- 조직도
- UN Global Compact
- 제3자 검증 의견서
- GRI Guideline Index
- Glossary
- 지속가능경영 관련 수상실적(2009)
- 지속가능경영 관련 주요 협회 가입현황

UN Global Compact



KB국민은행은 2009년 4월 사회적 책임을 다하는 기업으로 도약하기 위해 유엔 글로벌 콤팩트(UN Global Compact)에 가입함으로써 10대 원칙을 준수하겠다는 의지를 공식적으로 밝히고 실천을 다짐하였습니다. 매년 지속가능경영보고서를 통해 글로벌 콤팩트 원칙(Global Compact Principle)의 준수여부를 공개하도록 하였습니다.

구분	원칙	활동 및 성과지표	G3	
인권	1. 국제적으로 선언된 인권보호를 지지하고 존중한다.	· 임직원교육 · 인권보호교육, 윤리경영교육 실시 · 성희롱 예방교육 실시	HR1 HR2 HR3 HR4	HR5 HR6 HR7
	2. 인권침해에 가담하지 않는다.	· 총차별 건수	HR4 HR8	
노동	3. 결사의 자유 및 단체교섭권을 인정한다.	· 노동조합 및 노조원 가입 현황 · 노동쟁의 발생 여부	HR5 LA4	LA5
	4. 모든 형태의 강제 노동을 철폐한다.	· 근로기준법 및 국제노동기구(ILO) 준수, 단체협약 준수 여부	HR7	
	5. 아동노동을 효과적으로 철폐한다.	· 근로기준법 및 국제노동기구(ILO) 준수, 단체협약 준수 여부	HR6	
	6. 고용과 업무상 차별을 철폐한다.	· 장애인 고용률 · 여성 고용률	HR4 LA2 LA10	LA13 LA14
환경	7. 환경문제에 대한 예방적 접근을 지지한다.	· UNEP F · 환경리스크 관리 제도	4.11	
	8. 보다 큰 환경적 책임을 지는데 앞장 선다.	· 녹색금융 상품 · 탄소중립 프로그램 · 환경성과 관리 · 온실가스 저감	EN12 EN13 EN14 EN18 EN21	EN22 EN26 EN30
	9. 환경친화적인 기술 개발과 보급을 지원한다.	· 에너지 절약활동 · 환경투자비용 · 녹색성장산업 육성 지원	EN5 EN6 EN7	EN10 EN18 EN26
반부패	10. 부당이익 및 뇌물 등을 포함하는 모든 형태의 부패를 근절하기 위해 노력한다.	· 청렴계약제 도입 및 체결 · 윤리경영 자체진단 강화	SO2 SO3 SO4	

제3자 검증 의견서

본 검증은, BSI 공정 거래 행동 강령에 따라 높은 수준의 역량을 발휘할 수 있도록 폭넓은 기술력과 심도 있는 다양한 경험을 지닌 각 분야의 전문가들로 구성된 BSI 검증팀에 의해 수행되었습니다.

BSI는 KB국민은행과 독립적인 관계로 지속가능경영보고서에 언급된 검증을 진행하였습니다.

독립적인 검증 의견은 KB국민은행의 지속가능 활동과 아래 명시된 검증 범위를 토대로 작성되었으며, 이 검증의견서를 읽는 독자들에게 제시된 검증의견을 제외한 다른 목적이나 책임과 BSI와는 관련이 없습니다.

본 검증의견서는 KB국민은행에 의해 제시된 정보를 토대로 작성되었습니다.

• 검증 표준

본 검증은 AA1000AS(2008) 표준에 언급된 3가지 원칙인 포괄성, 중요성, 대응성을 토대로 진행되었습니다.

• 인용기준

KB국민은행은 GRI G3 가이드라인을 토대로 보고서를 작성하였으며 UN Global Compact를 인용하였음을 확인하였습니다.

• 범위

본 검증은 KB국민은행 본점과 국내영업점에 관련된 활동을 토대로 작성된 2009년 보고서에 대해 진행되었으며, 해외 점포는 본 검증에서 제외되었습니다.

• 검증 형태 및 수준

본 검증은 AA1000AS(2008) Type-1기준에 따라 적정한(Moderate) 참여수준으로 진행되었습니다.

검증팀은 KB국민은행의 보고내용에 중대한 실수와 같은 위험을 줄여 독자가 신뢰할 수 있도록 적절한 수준의 검증 방법을 채택하였습니다. 또한 보고내용이 검증기준에 부합함을 시스템 및 프로세스, 규정, 정보 등과 같은 근거자료를 통해 확인하였으며, 제공된 각종 성과 데이터의 신뢰도에 대한 평가는 본 검증내용에 포함되지 않았습니다.

• 책임

본 지속가능경영보고서에 대한 책임은 KB국민은행에 있습니다. BSI의 책임은 명시된 범위와 방법론을 바탕으로 전문적 의견을 담은 독립 검증 보고서를 이해관계자들에게 제공하는데 있습니다.

• 방법론

검증팀은 KB국민은행의 지속가능경영보고서에 수록된 여러 가지 주장, 관련 데이터 및 정보를 관리하고 보고하는데 활용된 시스템과 프로세스에 대한 검증을 수행함에 있어서 다음의 방법론을 적용하였습니다.

- 보고서, 내부 방침, 문서 및 정보 시스템 검토
- 국내 사업장 (서울 본점)
- 국내 사업장 내 지속가능경영보고서 작성 및 보고서 정보 제공 업무와 관련된 임직원에 대한 인터뷰
- 보고서에 참조된 시스템, 활동 및 문서들의 점검
- 최초 수집된 자료에 대한 경로 추적 및 현장검증 기간에 심도 있는 검증을 위한 샘플 데이터 점검

• 검증 의견

상기 기술된 검증활동을 근간으로, 검증팀은 본 보고서가 KB국민은행이 2009년도에 수행한 지속가능 프로그램 및 성과를 성실하고 공정하게 반영하고 있음을 알 수 있었습니다. 관계성, 환경성, 투명성을 핵심가치로 선정하여 각각의 가치를 실현하는 6개 전략적 이슈를 토대로 체계적인 지속가능경영을 추진하고 있음을 확인하였습니다.

• 포괄성

중요도와 영향력을 토대로 이해관계자 선정 및 참여를 통해 참여 프로세스가 조직전반에 걸쳐 이행되었는지, 체계적이고 폭넓은 이해관계자 참여 프로세스가 결정되어 운영됨을 확인하였습니다. 또한 지속가능경영을 위한 과정에서 향후 영향력이 증대할 환경부문의 성과를 관리하고 보고한 점을 높이 평가합니다. KB국민은행의 다양한 지속가능성 성과와 관련하여 수립된 전략 및 활동 내용이 구체적으로 연계되고 또한 향후 보고서에 이러한 내용이 보완된다면 지속가능경영을 위한 프로세스 개선에 도움이 될 것이라 판단합니다.

• 중요성

중요성 선정 프로세스를 통해 이해관계자로부터 파악된 지속가능 이슈에 대해 지속가능경영의 전략으로 발전시키고 있음을 확인하였습니다. 관계경영, 환경경영, 투명경영의 DMA를 통해 주요성과지표가 잘 파악되어 있으며 각각의 측면들에 대해 책임, 세부전략, 성과모니터링 등의 내용이 잘 반영되어 있습니다. 선정된 중요 이슈를 기반으로 지속가능경영을 위한 구체적인 실행계획을 수립하고 지속적으로 모니터링한다면 이를 바탕으로 개선된 기업 문화가 정착될 수 있으리라 기대합니다.

• 대응성

보고서는 파악된 이해관계자와의 의사소통이 되는 분야에 대한 대응현황에 대해 정리하였으며, 검증팀은 KB국민은행이 주요 이슈들에 대해 적절하게 대응하였음을 확인하였습니다. 다양한 이해관계자들이 제기할 여지가 있는 문제점을 파악하고 이를 개선하기 위한 프로세스를 정립하여 향후 지속가능경영을 위한 경영전략에 반영한다면 보다 발전할 수 있을 것입니다.

향후 KB국민은행은 현재 구축된 지속가능경영을 위한 지배구조를 토대로 관계성, 투명성, 환경성의 핵심가치로 탁월한 경제적 성과를 창출하고 기업시민으로서 사회적 책임을 다하는 글로벌 선진은행이 되기를 기대합니다.

• GRI reporting

본 검증팀은 KB국민은행 지속가능경영보고서가 GRI Index에 참조되어 있는 GRI 지표들이 완전하게 혹은 부분적으로 보고되고 있음을 확인했습니다. BSI 검증팀은 본 보고서가 GRI 가이드라인 G3의 A+ 적용성 수준 항목을 만족하고 있다고 의견을 제시합니다.

2010년 4월 22일



AA1000
Licensed Assurance Provider
000-47

BSI Group Korea

대표이사 천정기

GRI Guideline Index

● 완전보고 ● 부분보고 ○ 보고안함 N/A 해당사항 없음

지표	지표내용	페이지	보고율	비고
1. 전략과 분석				
1.1	CEO 메시지	4-5	●	
1.2	기회와 도전	4-5	●	
2. 기업 프로필				
2.1	기업명	8	●	
2.2	주요 제품과 브랜드	10-11	●	
2.3	운영 구조	68	●	
2.4	본사 위치	8	●	
2.5	주요 사업장이 위치한 국가	8	●	
2.6	소유 구조와 법적 형태	9	●	
2.7	영업 시장	8	●	
2.8	기업 규모	8	●	
2.9	보고 기간 중 기업규모, 조직 구조, 소유구조에 일어난 중대한 변화	-	N/A	발생하지 않음
2.10	수상 내역	79	●	
3. 보고 특성				
3.1	보고 기간	2	●	
3.2	최근 보고 일자	2	●	
3.3	보고 주기	2	●	
3.4	보고서와 관련 내용에 대한 문의처	2	●	
3.5	보고 내용 결정 프로세스	16	●	
3.6	보고 경계	2	●	
3.7	보고 범위와 경계의 제한	2	●	
3.8	정보의 비교 가능성에 중대한 영향을 미칠 수 있는 보고 경계	2	●	
3.9	데이터 측정 기술과 계산의 근거	2	●	
3.10	이전 보고서에 제공한 정보의 재조정	-	N/A	최초 발행
3.11	보고 범위, 경계, 혹은 측정 방법 등의 중대한 변화	-	N/A	최초 발행
3.12	GRI Content Index	72-76	●	
3.13	제3자의 검증에 대한 정책과 최근 관행	70-71	●	
4. 지배구조				
4.1	기업 지배구조	60-61	●	
4.2	이사회 의장과 CEO 겸임 여부	60	●	
4.3	이사회 구성	60	●	
4.4	주주와 종업원이 이사회에 의견을 제시할 수 있는 메커니즘	38-39	●	
4.5	기업 성과와 이사, 경영진에 대한 보상 간 연계	61	●	

GRI Guideline Index

● 완전보고 ○ 부분보고 ◯ 보고안함 N/A 해당사항 없음

지표	지표내용	페이지	보고율	비고
4.6	이해관계 간 갈등을 피하기 위한 이사회 수준의 프로세스	60	●	
4.7	경제, 환경, 사회 부문 전략을 이끄는 이사의 전문성 결정 프로세스	60	●	
4.8	경영 원칙	17	●	
4.9	이사회가 경제, 환경, 사회 성과를 관장하는 절차	60	○	
4.10	이사회 자체의 성과, 특히 경제, 환경, 사회 관련 성과를 평가하는 프로세스	60	○	
4.11	사전 예방을 위한 접근법 혹은 원칙을 달성하는 방법	64-66	●	
4.12	기업이 준수하고 있는 외부의 경제, 환경, 사회 현장, 원칙, 이니셔티브	55-56	●	
4.13	산업, 국가, 국제 기구 가입 현황	80	●	
4.14	참여 이해관계자 그룹 목록	15	●	
4.15	참여 이해관계자를 식별, 선택하는 근거	15	●	
4.16	이해관계자 참여를 위한 접근법	15	●	
4.17	이해관계자 참여를 통해 제기된 주요 주제와 관심사, 그에 대한 대응	16	●	

경제적 성과지표

EC1	직접적인 경제적 가치의 창출과 배분	12-14	●	
EC2	기후 변화의 재무적 영향과 사업활동에 대한 위험과 기회	44-48	●	
EC3	연금 지원 범위	38	●	
EC4	정부보조금 수혜 실적	-	N/A	정부보조금 수혜 없음
EC5	주요 사업장의 현지 법정최저임금 대비 신입사원 임금 비율	-	○	
EC6	주요 사업장의 현지 구매 정책, 관행 및 비율	40	●	
EC7	주요 사업장의 현지인 우선 채용 절차 및 현지 출신 고위 관리자 비율	33	○	
EC8	공익을 위한 인프라 투자 및 서비스 지원활동과 효과(지원 형태 구분 포함)	27	●	
EC9	간접적인 경제적 파급효과에 대한 이해 및 설명 (영향의 범위 포함)	30-31, 44-48	●	

환경적 성과지표

EN1	중량 또는 부피 기준 원료 사용량	52	●	
EN2	재생 원료 사용 비율	52	○	
EN3	1차 에너지원별 직접 에너지 소비량	51	●	
EN4	1차 에너지원별 간접 에너지 소비량	51	●	
EN5	절약 및 효율성 개선으로 절감한 에너지량	51	●	
EN6	에너지 효율적이거나 재생 가능 에너지 기반 제품/서비스 공급 노력 및 해당 사업을 통한 에너지 감축량	44-45	○	
EN7	간접 에너지 절약 사업 및 성과	51	●	
EN8	공급원별 총 취수량	53	●	
EN9	취수로부터 큰 영향을 받는 용수 공급원	-	N/A	상수도만 사용
EN10	재사용 및 재활용된 용수 총량 및 비율	-	N/A	재활용수 사용 없음

GRI Guideline Index

● 완전보고 ◐ 부분보고 ○ 보고안함 N/A 해당사항 없음

지표	지표내용	페이지	보고율	비고
EN11	보호 구역 및 생물다양성 가치가 높은 구역 또는 주변 지역에 소유, 임대, 관리하고 있는 토지의 위치 및 크기	-	N/A	해당 성격의 토지소유 없음
EN12	보호 구역 및 생물다양성 가치가 높은 구역에서의 활동, 제품, 서비스로 인하여 생물다양성에 미치는 영향	-	N/A	해당 성격의 토지소유 없음
EN13	보호 또는 복원된 서식지	-	N/A	해당 성격의 토지소유 없음
EN14	생물다양성 관리 전략, 현행 조치 및 향후 계획	-	N/A	산업특성상 해당사항 없음
EN15	사업 영향 지역 내에 서식하고 있는 국제 자연 보존 연맹(IUCN) 지적 멸종위기종(Red List)과 국가지정 멸종 위기종의 수 및 멸종위험도	-	N/A	사업지역내 멸종위기종 서식 없음
EN16	직, 간접 온실가스 총 배출량	52, 54	●	
EN17	기타 간접 온실가스 배출량	52, 54	●	
EN18	온실가스 감축사업 및 성과	52, 56	●	
EN19	오존층 파괴 물질 배출량	-	N/A	산업특성상 해당사항 없음
EN20	NOx, SOx 및 기타 주요 대기오염물질 배출량	-	N/A	산업특성상 해당사항 없음
EN21	최종 배출지별 폐수 배출량 및 수질	53	●	
EN22	형태 및 처리방법별 폐기물 배출량	53	◐	
EN23	중대한 유해물질 유출 건수 및 유출량	-	N/A	중대한 유해물질 발생 없음
EN24	바젤 협약 부속서 I, II, III, IV에 규정된 폐기물의 운송/반입/반출/처리량 및 해외로 반출된 폐기물의 비율	-	N/A	해당 성격의 폐기물 없음
EN25	보고 조직의 폐수 방출로 인해 영향을 받는 수역 및 관련 서식지의 이름, 규모, 보호 상태 및 생물다양성 가치	-	N/A	폐수 일괄 하수처리장 처리
EN26	제품 및 서비스의 환경 영향 저감 활동과 성과	44-48	●	
EN27	판매된 제품 및 관련 포장재의 재생 비율	-	N/A	포장재 사용 없음
EN28	환경 법규 위반으로 부과된 벌금액 및 비금전적 제재 건수	-	N/A	발생하지 않음
EN29	제품 및 원자재 운송과 임직원 이동의 중대한 환경 영향	51	◐	
EN30	환경 보호 지출 및 투자 총액	43	◐	
사회적 성과지표				
노동지표				
LA1	고용 유형, 고용 계약 및 지역별 인력 현황	33	◐	
LA2	직원 이직 건수 및 비율(연령층, 성별 및 지역별)	38	◐	
LA3	임시직 또는 시간제 직원에게는 제공하지 않고 상근직 직원에게만 제공하는 혜택(주 사업장별)	38	◐	
LA4	단체교섭 적용 대상 직원 비율	38	●	
LA5	중요한 사업 변동 사항에 대한 최소 통보 기간(단체협약 명시 여부 포함)	39	●	
LA6	노사 공동 보건안전위원회가 대표하는 직원 비율	38	●	
LA7	부상, 직업병, 손실 일수, 결근 및 업무 관련 재해 건수(지역별)	38	●	

GRI Guideline Index

● 완전보고 ○ 부분보고 ◯ 보고안함 N/A 해당사항 없음

지표	지표내용	페이지	보고율	비고
LA8	심각한 질병에 관해 직원 및 그 가족 그리고 지역주민을 지원하기 위한 교육, 훈련, 상담, 예방 및 위험 관리 프로그램	38	○	
LA9	노동 조합과의 정식 협약 대상인 보건 및 안전 사항	38	○	
LA10	직원 형태별 일인당 연평균 교육시간	35	●	
LA11	지속적인 고용과 퇴직직원 지원을 위한 직무 교육 및 평생학습 프로그램	38	●	
LA12	정기 성과평가 및 경력 개발 심사 대상 직원의 비율	33	○	
LA13	이사회 및 직원의 구성 현황(성, 연령, 소수 계층 등 다양성 지표 기준)	33	○	
LA14	직원 범주별 남녀 직원간 기본급 비율	34	●	
사회지표				
SO1	업무 활동의 시작, 운영, 종료 단계에서 지역사회 영향을 평가하고 관리하는 프로그램의 특성, 범위 및 실효성	27	○	
SO2	부패 위험이 분석된 사업 단위의 수 및 비율	62	●	
SO3	반부패 정책 및 절차에 대한 교육을 받은 직원 비율	62	●	
SO4	부패 사건에 대한 조치	-	N/A	발생하지 않음
SO5	공공정책에 대한 입장, 공공정책 수립 및 로비 활동 참여	56	○	
SO6	정당, 정치인 및 관련 기관에 대한 국가별 현금/현물 기부 총액	-	N/A	정치관련 기부금 없음
SO7	부당 경쟁 행위 및 독점 행위에 대한 법적 조치 건수 및 결과	-	N/A	발생하지 않음
SO8	법률 및 규제 위반으로 부과된 벌금 및 비금전적 제재 건수	-	N/A	발생하지 않음
인권지표				
HR1	인권보호 조항이 포함되거나 인권 심사를 통과한 주요 투자 협약 건수 및 비율	48	○	
HR2	주요 공급업체 및 계약업체의 인권 심사 비율	41	●	
HR3	업무와 관련한 인권 정책 및 절차에 대한 직원 교육 시수 (교육 이수 직원비율 포함)	63	●	
HR4	총 차별 건수 및 관련 조치	63	○	
HR5	결사 및 단체 교섭의 자유가 심각하게 침해될 소지가 있다고 판단된 업무 분야 및 해당 권리를 보장하기 위한 조치	38	●	
HR6	아동 노동 발생 위험이 높은 사업 분야 및 아동 노동 근절을 위한 조치	69	●	
HR7	강제 노동 발생 위험이 높은 사업 분야 및 강제 노동 근절을 위한 조치	37	●	
HR8	업무와 관련한 인권 정책 및 절차 교육을 이수한 보안 담당자 비율	-	○	
HR9	원주민 권리 침해 건수 및 관련 조치	-	N/A	산업특성상 해당사항 없음
제품책임지표				
PR1	개선을 목적으로 제품 및 서비스의 건강 및 안전 영향을 평가한 라이프 사이클 상의 단계, 주요 제품 및 서비스의 해당 평가 실시 비율	-	N/A	산업특성상 해당사항 없음
PR2	제품 및 서비스의 라이프 사이클 상에서 고객의 건강과 안전 영향 관련 규제 및 자발적 규칙 위반 건수	-	N/A	산업특성상 해당사항 없음

GRI Guideline Index

● 완전보고 ◐ 부분보고 ○ 보고안함 N/A 해당사항 없음

지표	지표내용	페이지	보고율	비고
PR3	절차상 필요한 제품 및 서비스 정보 유형, 그러한 정보 요건에 해당하는 주요 제품/서비스의 비율	26	●	
PR4	제품/서비스 정보 및 라벨링과 관련된 규제 및 자발적 규칙 위반 건수 (결과 유형별)	-	○	
PR5	고객만족도 평가 설문 결과 등 고객 만족 관련 활동	23	●	
PR6	광고, 판촉, 스폰서십 등 마케팅 커뮤니케이션과 관련된 규제, 표준 및 자발적 규칙 준수 프로그램	26	●	
PR7	광고, 판촉, 스폰서십 등 마케팅 커뮤니케이션과 관련된 규제, 표준 및 자발적 규칙 위반 건수	-	N/A	발생하지 않음
PR8	고객 개인정보보호 위반 및 고객 데이터 분실과 관련하여 제기된 불만 건수	-	N/A	발생하지 않음
PR9	제품 및 서비스 공급에 관한 법률 및 규제 위반으로 부과된 벌금 액수	-	N/A	발생하지 않음
금융 서비스 섹터 추가지표				
FS1	사업분야에 적용되는 특정한 환경사회적 구성요소에 관한 정책	43-44, 49, 56	●	
FS2	사업분야의 환경 사회적 리스크 평가 및 심사 절차	48	●	
FS3	계약 또는 거래시 고객의 환경사회적 요구에 대한 이행 및 준수여부 모니터링 과정	48	◐	
FS4	사업분야의 환경 사회적 정책 및 절차 이행을 위한 직원역량 강화 과정	49	◐	
FS5	환경·사회적 위험 및 기회요소에 관련된 고객/투자자/사업파트너와의 상호작용	30-31, 44-46	●	
FS6	특정 지역, 크기(대/중/소), 산업별 사업분야의 포트폴리오 비율	-	○	
FS7	목적별로 세분화된 각 사업분야에 특정한 사회적 혜택을 제공하도록 설계된 상품 및 서비스의 화폐가치	30-31	◐	
FS8	목적별로 세분화된 각 사업분야에 특정한 환경적 혜택을 제공하도록 설계된 상품 및 서비스의 화폐가치	46	●	
FS9	환경·사회적 정책 이행과 리스크 평가 과정을 평가하는 감사의 적용범위 및 빈도	-	N/A	한국시장내 외부감사가 존재하지않음
FS10	금융기관 포트폴리오 편입 기업 중 환경사회적 이슈의 영향을 보고하는 기업의 비율/수	-	○	
FS11	Positive 방식, Negative 방식으로 환경사회적 심사를 받는 자산의 비율	48	◐	
FS12	보고기관이 의사결정 영향력을 가지고 있는 범주내에서 환경·사회적 이슈에 관한 주주의 의사결정 방침	-	○	
FS13	인구가 적거나 경제적으로 혜택을 받지 못하는 지역의 형태별 중계점 (Access points)	11, 30-32	●	
FS14	혜택을 받지 못하는 사람들에 대한 금융서비스 접근 개선을 위한 이니셔티브	30-32	●	
FS15	금융 상품 및 서비스의 공정한 설계 및 판매에 대한 정책	25-26	●	
FS16	수혜자 형태별 금융 지식(교육) 강화를 위한 이니셔티브	32	●	

Glossary

국가고객만족도(NCSI, National Customer Satisfaction Index)	한국생산성본부와 미국 미시건 대학이 공동 개발한 고객만족도 측정모델을 통해 국가, 산업, 기업의 품질 경쟁력을 측정하는 고객만족 지수
대손충당금	매출채권 중 기말까지 미회수액으로 남아 있는 금액에서 회수불가능할 것으로 추정되는 금액을 비용처리하기 위해 설정하는 계정
방카슈랑스	은행과 보험사가 업무 제휴를 체결하거나 은행이 자회사로 보험사를 세워 은행 업무와 보험사의 업무를 한 곳에서 제공하는 것
사회적 책임(SR, Social Responsibility)	국가나 기업, 각종 기관 또는 단체가 지켜야 할 책임을 말하며, 특히 기업의 경우 Corporate Responsibility 로 부르기도 한다. 인권, 환경, 노동관행, 조직지배구조 등 다양한 측면의 책임이 있으며, 2010년 사회적 책임에 관한 국제표준(ISO 26000)이 발효될 예정이다.
자기자본순이익률(ROE, Return On Equity)	당기순이익을 자기자본으로 나눈 비율이며, 기업에 투자한 자본의 수익력을 측정하는 지표
정률성과급	정액성과급과 대비되는 개념으로, 기본급에 일정비율을 곱하여 산정하는 성과급
중요성평가(Materiality Test)	지속가능경영 개별이슈에 대해, 내외부 이해관계자의 의견조사를 통해 이슈의 상대적 중요성을 평가하는 방법
지속가능경영	기업이 경영에 영향을 미치는 경제적, 환경적, 사회적 이슈들을 종합적으로 균형있게 고려하면서 기업의 지속가능성을 추구하는 경영활동으로, 경제적 성과 뿐만 아니라 환경, 사회적 성과를 함께 고려
총자산순이익률(ROA, Return On Asset)	기업의 총자산에서 당기순이익을 얼마나 올렸는지를 가능하는 지표로 특정기업이 자산을 얼마나 효율적으로 운영했는지를 나타낸다.
탄소정보공개프로젝트(CDP)	기후변화 이슈와 관련, 각국의 주요 기업들을 대상으로 기후변화 이슈에 대응하기 위한 전략과 탄소배출 현황 등에 대한 정보를 설문형식으로 요청하는 전세계 금융·투자 기관의 글로벌 프로젝트
프로젝트 파이낸싱(PF)	은행을 비롯한 금융기관들이 특정 사업을 담보로 대출을 해주고 그 사업의 수익금으로 이자를 받는 금융기법으로, 석유 탐사, 탄광채굴, 조선, 고속도로 건설 등과 같이 대규모 자금이 필요한 사업에 대한 자금의 용자
핵심품질요소(CTQ, Critical to Quality)	고객 관점에서 결정적으로 중요한 품질 특성으로, 6시그마 활동의 개선 대상이 되며 비즈니스 용어로 전환된 고객의 핵심 요구사항
AA1000AS	AccountAbility에 의해 제정된 지속가능경영 설명의무에 관한 원칙으로, 포괄성, 중요성, 대응성의 3대 원칙을 담고 있는 국제표준
ALM 리스크(Asset and Liability Management Risk)	자금(금리)만기 불일치에 따라 손실을 입게 될 위험. 금리 리스크와 유동성 리스크로 구분
BASEL II	기초협약(BASEL I)을 보완해 경영 건전성 유지를 위해 필요한 자기자본규모 산출에 있어 통일된 국제기준을 제시한 협약으로, 은행 내부 전산시스템 오류, 직원 부정행위, 외부 사고 등으로 인한 금융손실을 반영하는 운영리스크에 대한 자본금을 적립하도록 요구
배출전망치(BAU, Business As Usual)	특별한 조치를 취하지 않을 경우 배출될 것으로 예상되는 이산화탄소량의 미래 전망치
BIS 자기자본비율	BIS(Bank for International Settlement : 국제결제은행)가 정한 은행의 위험자산(부실채권) 대비 자기자본 비율로 1988년 7월 각국 은행의 건전성과 안정성 확보를 위한 최소 자기자본비율에 대한 국제적 기준

Glossary

CRM(고객관계관리, Customer Relationship Management)	고객과 잠재고객에 대한 정보를 데이터베이스 등을 통해 정리, 분석하여 서비스 및 제품 구매관련 활동을 지수화하고 이를 기반으로 마케팅 프로그램을 실행하는 경영기법
CS(고객만족, Customer Satisfaction)경영	제품 또는 서비스에 대해 기대하는 것을 기대이상으로 충족시켜 고객의 만족을 이끌어내고 재구매율, 충성도를 높이는 경영활동
CPB(Cyber Personal Bank)	협약기업의 인터넷에 가상의 영업점을 입점시켜 사내망을 통해서도 인터넷뱅킹, 임직원 다이렉트 대출, 재테크 정보 등 자산관리와 각종 금융거래를 제공하는 서비스
DDoS(분산서비스 거부, Distributed Denial of Service)	여러대의 컴퓨터를 일제히 동작하게 하여 특정 사이트를 공격하는 해킹방식의 하나로, 정보의 유출이나 획득보다는 서버의 정상적인 동작이 불가능하도록 과부하를 일으켜 서비스를 정지시키는 공격이다.
DJSI(Dow Jones Sustainability Index)	글로벌 지속가능경영 평가기관 SAM, 금융정보 제공기관 다우존스가 개발한 우량기업 추가지수로, 지배구조, 사회공헌도 등을 토대로 지속가능경영을 평가해 우량기업을 선정한다. DJSI World, DJSI Asia Pacific 등 지역별 지수군(群)이 있으며, 2009년부터 한국생산성본부가 SAM, 다우존스와 협력하여 국가별 지수로 DJSI Korea를 발표한다.
DR(주식예탁증서, Depository Receipt)	기업이 해외에서 주식을 발행하고자 할 경우 외국의 예탁기관으로 하여금 해외 현지에서 증권을 발행 유통시키는 주식대체증서
GRI(Global Reporting Initiative)	지속가능경영 보고의 국제표준을 만든 독립적 비영리 국제단체로, 지속가능경영 보고서의 표준화된 보고지표를 제공. 현재 G3버전까지 개발되었다.
IPCC(Intergovernmental Panel on Climate Change)	유엔의 기후변화에 대한 정부간 패널로, 수천 명의 과학자의 논문과 의견을 모아 기후변화와 그 영향을 연구하여 보고서를 발간하는 단체
ISO 27001	정보보호경영시스템의 국제적인 표준으로, 전세계 선진기업의 Best Practice를 활용하여 해당 조직이 정보보호경영을 실행하기 위한 프레임워크를 확인하고 적용할 수 있게 하는 인증체계
RAROC(Risk Adjusted Return On Capital) 시스템	RAROC는 자본의 위험대비 투자효율성을 측정하는 지표로 대출 등 운용자산의 위험도에 따라 자본(경제적자본)을 배부하고, 배부된 자본과 이익을 비교하여 수익률을 계산하는 시스템
UNEP FI(United Nations Environment Programme Finance Initiative)	금융기관들이 환경과 지속가능한 발전을 위해 어떠한 역할을 하고, 무엇을 해야 하는지에 대한 방법론을 제시하기 위해 설립된 UN산하기관
UNGC(UN Global Compact)	1999년 스위스 다보스에서 개최된 세계경제포럼에서 코피 아난 전 UN사무총장이 국제 사회의 윤리와 환경을 위해 제안하여 2000년 7월 뉴욕 UN본부에서 출범한 이니셔티브
USIM(Universal Subscriber Identity Module)	가입자 정보를 탑재한 SIM(Subscriber Identity Module) 카드와 UICC(Universal IC Card)가 결합된 형태로써 사용자 인증과 글로벌 로밍, 전자상거래 등 다양한 기능을 1장의 카드에 구현한 것이다. 3세대 이동통신의 단말기에 탑재된다.
VaR(Value at Risk)측정 시스템	정상적인 시장여건 하에서 어떤 포트폴리오에서 목표기간 동안 발생할 최대 손실을 측정하는 시스템
WBCSD(World Business Council for Sustainable Development)	1995년 스위스 제네바에서 설립되어 200여 다국적 기업의 연합협의체로 구성되어 있는, 기업의 사회적 책임과 지속가능한 발전을 위한 협의체
WRI(World Resource Institute)	1982년 미국의 워싱턴 D.C.에서 설립된 환경 싱크탱크. 지구환경을 보호하고 삶의 질을 개선하기 위한 목적으로 설립되어 과학자, 경제학자, 정책입안자, 통계학자 등 각 계층의 인사가 참여하고 있다.

지속가능경영 관련 수상실적(2009)

구분	수상내용	주 관
1월	2009 고객감동경영대상 KB카드 금융/카드 부문 대상	한국경제
3월	2009 한국 최고의 직장 1위	휴잇어소시엣츠, 매일경제
4월	2009 대한민국 대표브랜드 대상	iMBC, 동아닷컴, 한경닷컴
7월	제17회 조선일보 환경대상 환경경영대상	조선일보
9월	2009 글로벌 녹색경영대상 특별상 부문 녹색마케팅상	한국능률협회
	2009 한국산업의 고객만족도(KCSI) 은행부문 3년 연속 1위	한국능률협회컨설팅
	2009 하반기 서비스부문 국가브랜드경쟁력지수(NBCI) 6년 연속 1위 브랜드 선정	한국생산성본부
10월	탄소정보공개프로젝트(CDP : Carbon Disclosure Project) 2009 금융분야 리더기업 선정 (KB금융지주)	CDP 한국위원회
11월	제3회 자금세탁방지의 날 우수기관 표창	금융위원회
	2009 사회공헌기업대상 4년 연속 수상	한국경제
	2009 사이버연수 기관평가 2년 연속 A등급	노동부
	제10회 Asia Risk Awards 최우수 금융기관상	Asia Risk
12월	2009 한국감사인대회 감사부문 최우수기업상	한국감사협회
	국가고객만족도(NCSI) 은행부문 4년 연속 1위	한국생산성본부
	희망홀씨 나누기 대상 희망홀씨대출 캠페인 우수기관 선정	금융감독원, 매일경제신문

추가적인 수상실적은 KB국민은행 홈페이지(<http://www.kbstar.com>)의 은행소개 > 은행안내 > 수상실적/연혁 에서 확인하실 수 있습니다.

지속가능경영 관련 주요 협회 가입현황

협회 및 단체명	가입목적
한국감사협회	감사업무에 대한 정보 교류
한국내부통제학회	내부통제업무에 대한 정보 교류
한국상장회사협의회	상장회사 기업정보 및 감사업무에 대한 정보 교류
한국능률협회컨설팅	회원사 CS 관련 정책 추진
한국생산성본부	경영 전략 교육 및 지속가능경영 정보 교류
중소기업중앙회	중소기업의 현황과 경제활동에 대한 정보 교류
은행연합회	은행권 정보교류 및 현안 공동대응
한국인사관리협회	인사관리 지식과 정보 교류
산업정책연구원	윤리경영 및 지속가능경영 포럼
한국구매조달학회	구매조달에 관한 학술연구
금융정보보호협의회	정보보호를 위한 타금융기관 및 금감원과의 정책 협의
금융결제원 금융 ISAC	금융정보 침해사고 사전 예방

여러분의 소중한 의견을 기다립니다.

KB국민은행의 지속가능경영과 지속가능경영보고서에 대한 이해관계자 여러분의 소중한 의견을 기다립니다.
아래 양식을 작성하여 우편 또는 팩스로 보내주시면
주신 의견을 적극 반영하여 차년도에 보다 알찬 보고서로 찾아뵙겠습니다.

우)150-758
서울특별시 영등포구 여의도동 36-3
KB국민은행 녹색금융사업단
팩스 (02)2073-5799
이메일 wisegreen@kbstar.co.kr

KB국민은행 지속가능경영보고서 2009에 대해서

1. 귀하는 어떤 이해관계자 그룹에 속하십니까?

① 고객 ② KB국민은행 임직원 ③ 정부 ④ 협력회사 ⑤ 지역주민 ⑥ 시민단체 ⑦ 언론 ⑧ 기타 ()

2. 어떤 경로를 통해 KB국민은행의 지속가능경영보고서를 알게 되셨습니까?

① KB국민은행 홈페이지 ② KB국민은행 임직원 ③ 인터넷 검색 ④ 신문/잡지 ⑤ 기타 ()

3. 본 보고서는 귀하가 KB국민은행의 지속가능경영을 이해하는데 도움이 되었습니까?

① 매우 도움이 됨 ② 조금 도움이 됨 ③ 보통 ④ 도움이 되지 않음 ⑤ 전혀 도움이 되지 않음

4. 다음 중 가장 관심 있게 읽은 부분은 어느 부분입니까?

① 고객가치창조 ④ 협력업체 상생협력 ⑦ 지배구조
② 사회공헌 ⑤ 녹색금융 ⑧ 윤리경영
③ 임직원 역량강화 ⑥ 녹색경영 ⑨ 리스크관리

5. 다음 중 가장 보완해야 할 부분이 있다면 어느 부분입니까?

① 고객가치창조 ④ 협력업체 상생협력 ⑦ 지배구조
② 사회공헌 ⑤ 녹색금융 ⑧ 윤리경영
③ 임직원 역량강화 ⑥ 녹색경영 ⑨ 리스크관리

6. 아래에 항목에 대해 귀하의 본 보고서에 대한 평가를 내려주시기 바랍니다.

1) 내용이 명확하고 이해하기 쉽다. 아니다 ① ② ③ ④ ⑤ 그렇다
2) 내용에 신뢰가 간다. 아니다 ① ② ③ ④ ⑤ 그렇다
3) 관심 있는 이슈에 대해 충분하고 유익한 정보를 준다. 아니다 ① ② ③ ④ ⑤ 그렇다
4) 디자인이 보기 좋고 내용 이해에 도움이 된다. 아니다 ① ② ③ ④ ⑤ 그렇다

5. 보고서의 전체적인 구성과 내용에서 개선되어야 할 사항이나 KB국민은행의 지속가능경영 활동에 대한 여러분의 의견을 자유롭게 적어주십시오.

KB국민은행 홈페이지(<http://www.kbstar.com>)에서
보고서를 PDF파일로 다운받으실 수 있습니다.

KB국민은행 지속가능경영보고서 관련
의견이나 문의사항이 있으신 경우
아래의 연락처로 문의해 주시기 바랍니다.

우)150-758
서울특별시 영등포구 여의도동 36-3
KB국민은행 녹색금융사업단

전 화 : (02)2073-5760
팩 스 : (02)2073-5799
이 메 일 : wisegreen@kbstar.co.kr
홈페이지 : <http://www.kbstar.com>



이 보고서는 친환경 재생 용지에 콩기름 잉크를 사용하여 인쇄되었습니다.

KB  국민은행

(100-703) 서울특별시 중구 남대문로 2가 9-1
Tel. (02) 2073-7114
www.kbstar.com

