

국민을 먼저 생각합니다

# Reaching out and touching hearts

2010

지속가능경영보고서

 KB 국민은행

[www.kbstar.com](http://www.kbstar.com)

## About this Report

### 보고서 개요

KB국민은행은 2011년 두 번째 지속가능경영보고서를 발간하게 되었습니다. KB국민은행은 금융서비스의 국민브랜드로서 경제, 사회, 환경 분야의 지속가능한 성장을 위한 노력을 펼쳐왔습니다. 이번 보고서를 통해 KB국민은행의 모든 이해관계자 여러분께 2010년의 성과를 투명하게 보고하고자 하였으며, 앞으로도 매년 지속가능경영 활동과 성과를 보고해 나갈 예정입니다. 이번 보고서는 이해관계자 의견을 반영한 중요성 테스트를 바탕으로 도출된 KB국민은행 지속가능경영 핵심 영역별 주요 이슈들에 대한 활동 및 성과를 담고 있습니다. 이를 통해 KB국민은행의 지속가능경영을 이해관계자들이 쉽게 이해할 수 있도록 노력하였습니다. 또한, 이슈에서 다루어 지지 않은 내용들은 성과지표를 통해 보고함으로써 KB국민은행 지속가능경영의 성과를 확인할 수 있도록 하였습니다.

### 작성원칙 및 보고범위, 기간

2010 KB국민은행 지속가능경영보고서는 GRI(Global Report Initiative)의 'G3 가이드라인'의 보고 원칙을 아래와 같이 준수하였으며, 보고범위는 국내 본점과 영업점으로 정의하였습니다. 단, 중요한 성과에 있어 해외 지점의 데이터 성과를 포함할 수 있도록 하고 이를 별도로 명시하였습니다. 보고기간은 2010년 1월 1일부터 12월 31일까지이며 추세 확인을 위해 3개년의 (2008년 ~ 2010년) 정량적 데이터를 수록하였습니다.

1. 중요성(Materiality)	2. 참여(Inclusiveness)	3. 지속가능성 배경 (Sustainability Context)	4. 완전성(Completeness)
주요 경제/사회/환경 영향을 받고 이해관계자의 평가 및 결정에 중대한 영향을 줄 수 있는 내용을 보고	이해관계자를 규명하고 KB국민은행에 대한 기대와 관심사항에 어떻게 부응하였는가를 보고	활동과 성과에 대한 보고 시 이에 대한 지속가능성 배경을 포함하여 보고	지속가능경영 주요 이슈 및 보고 지표에 대해서 경제/사회/환경 영향을 반영함과 동시에 이해관계자가 KB국민은행의 성과를 충분히 이해할 수 있도록 보고

### 정보의 검증 및 문의처

본 보고서의 신뢰성을 확보하기 위해 보고서 검증 기준인 AA1000AS 및 AA1000APS를 사용하여 제3자 검증기관을 통해 내용과 데이터의 사실성 여부를 확인하는 절차를 거쳤습니다. 검증 결과에 대한 내용은 60페이지에서 확인하실 수 있습니다. 또한, GRI Check를 수행하여 보고서 작성원칙인 GRI 가이드라인을 충실하게 반영하였습니다.

#### GRI 적용 수준



KB국민은행 2010 지속가능경영보고서는 GRI G3 가이드라인 적용 수준 중 A+ 레벨에서 요구하는 사항을 모두 충족하였습니다. GRI는 본 보고서가 GRI G3 가이드라인 적용 수준 중 A+ 레벨에 적합함을 확인하였습니다.

보고서와 관련된 보다 상세한 내용은 KB국민은행의 인터넷 홈페이지(<http://www.kbstar.com>), 금융감독원전자공시시스템(<http://dart.fss.or.kr>), KB국민은행 연차보고서를 통해 확인할 수 있습니다. 보고서에 대한 문의처는 아래와 같습니다.

우) 150-868  
서울특별시 영등포구 여의도동 10번지  
KB국민은행 신성장사업그룹 녹색금융사업부

전화 : (02) 2073-5797  
팩스 : (02) 2073-5799  
이메일 : [wisegreen@kbstar.co.kr](mailto:wisegreen@kbstar.co.kr)  
홈페이지 : <http://www.kbstar.com>

# CONTENTS

은행장 메시지	02
회사개요	04
이해관계자 관여활동	06
지속가능경영체계	07

## 지속가능경영 이슈 (Sustainability Issues)

<b>지속성장을 위한 변화</b>	지배구조 개선	12
	리스크관리 고도화	13
	윤리경영 실천	14
	혁신과 변화 추구	16

<b>지속가능한 가치창출</b>	고객가치 창출	20
	주주가치 창출	25
	임직원가치 창출	27

<b>지속가능한 사회를 위한 노력</b>	사회적 책임 금융	34
	사회공헌 활동	37
	녹색금융지원	39
	기후변화대응	41
	상생협력	43

## 지속가능경영 성과 (Sustainability Performance)

경제	46
환경	48
노동 및 인권	51
교육훈련	54
제품책임	55

## Appendix

조직도	58
지속가능경영관련 수상실적	59
지속가능경영 관련 주요 협회 가입현황	59
제3자 검증보고서	60
GRI Application Level Check Statement	62
GRI Guideline Index	63
UN Global Compact Principles	67
Glossary	68




### Cover story

국민에게 가까이 다가가는 따뜻한 금융을 추구하는 KB국민은행의 의지를 담고 있으며, 핵심 주제인 변화, 가치창출 및 지속가능한 사회를 각각 나비, 포도, 나무로 형상화하여 표현하였습니다.

---

## 은행장 메시지



“변화와 혁신, 도전은  
KB국민은행의 지속가능한 성장을 위한  
원동력이 될 것입니다.”

## 존경하는 이해관계자 여러분

2010년 KB국민은행은 글로벌 금융위기 여파와 지배구조의 불안정 등 대내외 경영환경의 불확실성을 극복하기 위해 강력한 경영혁신 활동을 펼쳐나갔습니다. 대규모 조직구조 개선과 조직슬림화, 고객중심의 채널구축 등 지속가능한 경영을 위한 재도약의 기반을 다졌으며, 체계적인 사회공헌 활동과 선도적인 녹색경영을 통해 대한민국을 대표하는 리딩뱅크로서 사회적 책임 활동에도 적극적으로 노력하였습니다.

현재 KB국민은행은 지난 10년을 되돌아 보고, 향후 10년을 계획하는 중요한 시점에 와 있습니다. 고객, 주주, 임직원 및 지역사회 등 다양한 이해관계자 여러분과 함께 성장해 나가며 '아시아 금융을 선도하는 글로벌 은행'으로 도약하기 위해 KB국민은행은 다음과 같은 과제를 충실히 수행해 나가고자 합니다.

**첫째, 내실있는 질적성장을 통해 수익성 회복과 시장의 신뢰를 확고히 해 나가겠습니다.**

KB국민은행은 지난해 자산건전성 강화와 경영효율성 제고를 위해 모든 역량을 집중하였습니다. 2011년에는 이를 바탕으로 리스크관리를 더욱 고도화시키고 성과중심의 조직운영 및 영업력 강화를 통해 이익과 자산성장에서 우수한 성과를 실현 하였습니다. 이를 위해 여신 건전성 확보, 수익성 강화 등 경영지표를 향상시키는 것은 물론 고객이 있는 곳은 어디든 찾아가는 '현장중심의 영업'을 적극 실천해 나가고자 합니다.

**둘째, 변화와 혁신을 바탕으로 안정적이고 지속가능한 가치창출을 이루어 나가겠습니다.**

KB국민은행은 급변하는 금융환경에 대비하고 내부 경쟁력 강화를 위해 지난해에 이어 지속적으로 제도과 시스템을 혁신해 나갈 것입니다. 그리고 고객만족도 5년 연속 1위 은행이라는 자부심을 바탕으로 고객만족을 넘어 고객가치 향상을 위해 임직원 모두가 업계 최고의 금융전문가로 거듭날 수 있도록 전문역량을 키워나가겠습니다. 또한, 스마트금융, Wealth Management, 미래고객에 대한 투자를 적극 활성화하여 장기 성장기반을 공고히 하고 주주가치를 극대화해 나가겠습니다.

**셋째, 은행의 사회적 책임을 강화하여 사회와 국민에게 가까이 다가가는 따뜻한 금융을 선도해 나가겠습니다.**

KB국민은행은 사회적 도움이 미치지 못하는 곳에 다양한 금융지원과 기부활동을 통해 사회공헌 인프라를 꾸준히 강화해 왔습니다. 소외계층 및 금융취약계층 지원을 위해 미소금융재단 설립 등 서민금융을 확대하여 왔으며 봉사활동도 더욱 확대하여 나눔의 문화를 확산하는 데 기여하였습니다. 앞으로도 서민금융을 보다 확대하고 나눔과 봉사를 통해 우리 사회에 온기가 느껴지도록 KB국민은행의 역할을 증대시켜 나가겠습니다. 또한, 녹색금융 및 녹색경영을 선도하는 'Green Bank'로서의 역할을 충실히 수행하여 우리 사회의 저탄소 녹색성장 구현에 앞장서겠습니다.

존경하는 이해관계자 여러분

KB국민은행은 앞으로도 효율적인 경영 활동을 통해 탁월한 경제적 성과를 창출하는 동시에 시대적 소명인 환경과 사회적 책임을 더욱 강화하여 국민을 기반으로, 국민 다수로부터 사랑받는, 국민의 은행이 되도록 노력해 나갈 것입니다. 여러분의 아낌없는 격려와 조언을 부탁드립니다.

감사합니다.

KB국민은행 은행장 민병덕

# 회사개요

## 은행 개요

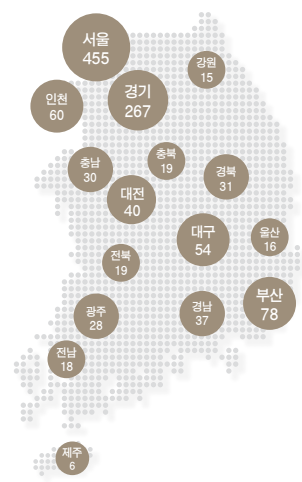
KB국민은행은 자산규모 및 거래고객 기준 대한민국 1위의 리딩뱅크로, 2001년 출범 이후 세계 최초 모바일 뱅킹 서비스 제공을 포함하여 다양한 혁신적 상품과 서비스를 선보이며 국내 금융산업을 이끌어 왔습니다. 최고의 경쟁력을 보유한 소매금융과 더불어 기업금융, 투자금융, Private Banking, 신탁 및 연금서비스 등 다양한 고객서비스를 제공하고 있으며, 아시아 지역을 중심으로 본격적인 해외 네트워크 확대를 추진하면서 사업 영역을 확장하고 있습니다.

KB국민은행은 안정적인 재무구조를 갖추고 있으며 국제신용평가기관으로부터 국내 시중은행 중 최고 수준의 신용등급을 인정받았습니다. 이를 바탕으로 지속적인 시장선도 상품 출시와 최고의 고객 서비스 제공을 통해 경제적 성과를 창출해 나갈 것 입니다. 또한, 기업시민으로서 사회적, 환경적 책임을 성실히 수행하는 지속가능경영을 실천함으로써 아시아를 대표하는 글로벌은행으로 확고히 자리매김하겠습니다.

<해외지점현황>



<국내지점현황>



## 규모 및 현황

KB국민은행은 전국에 1,173개 지점망을 구축하고 있으며, 서울 명동에 본점을 두고 있습니다. 임직원 수는 22,580명이며, 고객 수는 약 2,637만 명에 달합니다.

해외에는 6개의 지점과(동경, 뉴욕, 오를랜드, 광저우, 하얼빈, 쑤저우) 3개의 현지법인(홍콩, 런던, KB감보디아[프놈펜 소재]), 그리고 2개의 사무소(키예프, 호치민)를 두고 있습니다. 베트남 호치민 사무소는 2011년 6월부터 영업점으로 전환하고 하반기에는 일본 오사카지점도 개점할 예정이며, 인도 뭄바이와 베트남 하노이에도 사무소 개설을 추진하는 등 본격적인 해외 진출을 시도하고 있습니다. 이외에도 카자흐스탄 BCC에 전환우선주 포함 41.9% 지분을 투자하고 있습니다.

### 주요 경영지표

설립일	2001년 11월 1일
은행장	민병덕
영업점 수	1,173개
임직원	22,580명
고객	2,637만 명
총자산	255조
자기자본비율	13.44%
당기순이익	112억 원

\* 2010년 12월말 기준

\*\* 임원, 본부장 포함 (해외현지인원 제외)

## 소유구조

KB국민은행은 2001년 (구)국민은행과 (구)주택은행의 합병을 통해 설립된 주식회사로, 2008년 9월 KB금융그룹의 지주사 전환으로 (주)KB금융지주 산하에 포함되었습니다. (주)KB금융지주는 KB국민은행, KB투자증권, KB신용정보 등 주요 계열사에 대한 포괄적 주식이전을 통해 설립되어 유가증권시장에 상장되었으며, KB국민은행의 주식을 100% 보유하고 있는 실질적인 법적 소유주입니다.



## 주요 상품 및 서비스

KB국민은행은 개인고객 및 기업고객을 대상으로 예금, 대출, 외환, 신용카드, 펀드, 신탁, 방카슈랑스 상품을 개발·판매하는 것을 주요 사업으로 하고 있습니다. 또한, 프라이빗 बैं킹 뿐만 아니라 프로젝트 파이낸싱, 기업고객에 대한 자금관리 및 컨설팅 등 다양한 금융서비스를 제공하고 있습니다.



# 이해관계자 관여활동

## 이해관계자 의견 수렴 및 반영

KB국민은행은 전국 영업점 네트워크를 활용하여 다양한 이해관계자들과 커뮤니케이션 활동을 실시하고 있습니다. 또한, 이해관계자의 의견과 주된 관심사를 명확하게 이해하고 대응하기 위해 사전에 이해관계자별 특성을 파악하여 이를 커뮤니케이션 시 적극 반영하고 있습니다.

2010년에는 협력업체와의 간담회 실시, 고객만족도 조사, 협력업체 만족도 조사, 내부 임직원 의식조사, 임직원·고객 대상 윤리경영 설문 조사, 사회공헌활동 관련 임직원 설문 조사 등 지속가능경영 이슈별 또는 이해관계자별로 특화된 활동을 실시하여 지속적으로 이해관계자의 의견을 수렴하였습니다.

KB국민은행은 지속가능경영 방향 설정에 이러한 이해관계자 의견을 적극 반영하고 있습니다. 이해관계자의 의견을 수렴하고 분석하는 과정에서 다양한 위험 및 기회요인을 확인할 수 있었으며, 그 중 몇몇 의견은 당행에 미치는 영향력과 중요도를 판단하여 지속가능경영 비전 및 전략에 반영되고 있습니다.

또한, 정부 간담회, 지속가능경영 관련 국내외 이니셔티브 가입을 통해 국내 정책 및 글로벌 지속가능경영 트렌드에 동참하고 이해관계자의 요구사항에 선제적으로 대응할 수 있는 체계를 구축하고 있습니다.

## 이해관계자별 주요 채널 현황

구분	주요 채널	공통채널
고객	설문조사, 고객설명회, VOC	
주주	IR 설명회, 외부 공시, 영업보고서	
임직원	노사협의회, 사보, 직원고충처리센터, 직원만족도 조사	KB국민은행 홈페이지, 지속가능경영보고서, 사보
지역사회	사회봉사단, 설문조사	
협력업체	만족도 조사, 간담회, 협의체	

## 중요성 평가 프로세스 및 중요 이슈 관리

KB국민은행은 지속가능경영과 관련된 주요 이슈를 선정하고 이를 관리하기 위해 중요성 평가(Materiality Test)를 실시하였습니다. 중요성 평가는 아래와 같이 구조화된 접근방법을 사용하였으며, 선정된 이슈는 KB국민은행의 지속가능경영체계에 따라 3대 핵심가치로 분류되어 관리되고 있습니다.

**1. 내부 이슈 파악**  
 임직원 인터뷰, 경영전략 방향

**2. 외부 이슈 파악**  
 미디어 분석, 벤치마킹

**3. 이슈 풀 구성**  
 내외부 이슈 연관성 및 빈도

**내부 주요 이슈 풀**

경제	경제성과, 지배구조, ...
사회	교육, 복지, 희망퇴직제, ...
환경	녹색금융, 녹색경영, ...

**외부 주요 이슈 풀**

경제	경제성과, 지배구조, 변화
사회	미소금융, 고객만족경영, ...
환경	기후변화 대응, 녹색금융, ...

**이슈 종합 풀 구성**

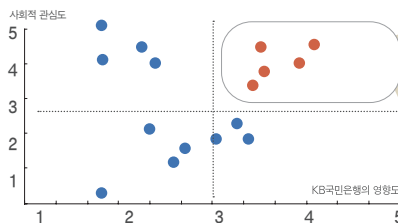
I1	CS, CRM, 고객가치 창출, ...
I2	매출액, 재무건전성, ...
...	...

**4. 중요이슈 평가**  
 글로벌 스탠더드, 비즈니스 영향도 등

**5. 중요이슈 결정**  
 KB국민은행의 영향도, 사회의 관심도 Matrix 평가

구분	국제 기준	동종 기업	미디어
11	●	●	○
12	●	●	●
13	○	●	●
-			

구분	전략	재무	Risk
11	●	●	●
12	●	●	●
13	●	○	○
-			



**중요 이슈**

MI1	고객가치 창출
MI2	주주가치 창출
...	...
MI12	상생협력



# 지속가능경영체계

KB국민은행은 가치창출, 변화, 혁신을 통한 지속적 성장은 물론, 사회공헌과 환경경영 등 사회의 발전을 추구하는 지속가능경영을 실천하고 있습니다.

## VISION

KB국민은행은 관계성, 투명성, 환경성을 핵심가치로 삼아 탁월한 경제적 성과를 창출하고 기업시민으로서 사회적 책임을 다하는 글로벌 선진은행을 지향합니다.

## MISSION STATEMENT

KB국민은행은

- 투명한 경영과 철저한 리스크 관리
- 녹색금융과 기후변화에 대한 적극적 대응
- 고객, 지역사회, 임직원을 존중하는 지속가능경영을 통해 환경보전과 균형된 사회발전에 앞장설 것입니다.

## 지속가능경영체계 및 보고 내용

2010년 KB국민은행은 지속가능경영 비전 및 미션을 달성하기 위해 지속성장을 위한 변화, 지속가능한 가치창출, 지속가능한 사회 구현을 핵심영역으로 설정하고 이를 실현하기 위한 전략적 이슈를 선정하여 체계적으로 지속가능경영을 추진하였습니다.

먼저 지배구조 개선, 리스크관리 고도화 등 투명경영 강화를 바탕으로 경영혁신을 추진하여 지속성장을 위한 변화를 이루어 감으로써 지속가능경영의 기반을 확고히 해 나가고 있습니다. 또한, 고객, 주주, 임직원 가치창출의 선순환을 통해 기업의 지속적 발전을 도모하였습니다. 더불어, 외부적으로는 금융을 통한 사회적 책임의 실천으로 지속가능한 사회의 발전을 지원하고 있습니다. 책임있는 금융, 녹색금융, 지역사회공헌, 협력업체상생을 통해 은행으로서 보다 광범위한 사회적 지속가능성 향상을 위해 활동하고 있습니다.

본 보고서는 2010년 한해 동안 KB국민은행이 기울여온 지속가능경영에 대한 노력을 핵심 영역별 주요 이슈들과 이에 대한 활동 및 성과를 구분하여 담고 있습니다. 향후 관련 정책 및 프로세스의 체계화와 철저한 모니터링을 통해 지속가능경영의 비전과 미션을 달성하기 위해 최선을 다할 것입니다.

### 6. 핵심영역 선정 및 관리 보고내용 결정 및 보고

지속가능경영체계  
Sustainability Framework



#### 3대 핵심영역 (Core Subjects)

#### 중요 이슈 (Key Issues)

#### 지속성장을 위한 변화

1. 지배구조 개선
2. 리스크관리 고도화
3. 윤리경영 실천
4. 혁신과 변화 추구

#### 지속가능한 가치창출

5. 고객가치 창출
6. 주주가치 창출
7. 임직원가치 창출

#### 지속가능한 사회구현

8. 사회적 책임 금융
9. 사회공헌 활동
10. 녹색금융지원
11. 기후변화대응
12. 상생협력



지속성장을 위한 변화

지속가능한 가치창출



지속가능한 사회를 위한 노력



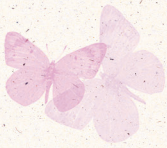


**Sustainability  
Issues**



DMA – Disclosure on Management Approach

# 지속성장을 위한 변화



KB국민은행은 지배구조 개선 등 투명경영을 강화함과 동시에 경영혁신을 추진하여 지속가능경영의 기반을 확고히 하고 있습니다.

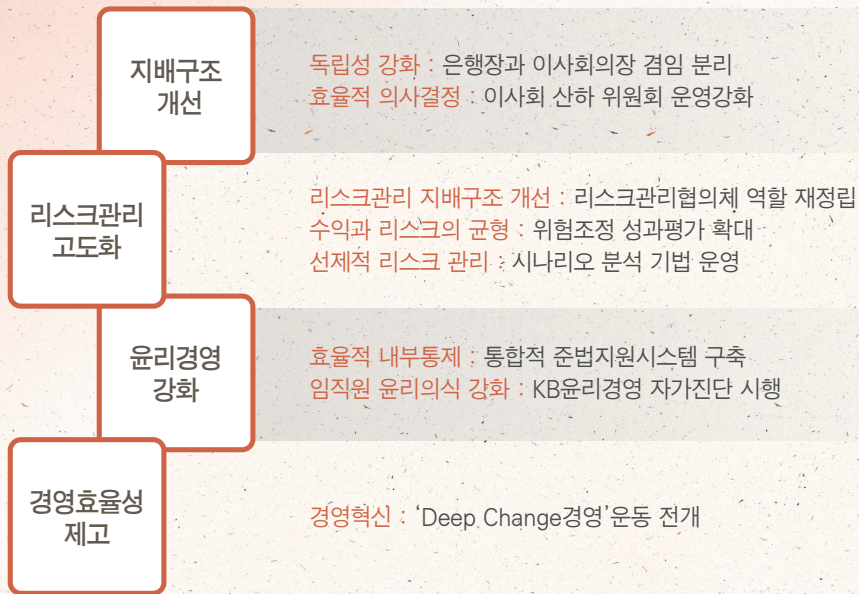
## Sustainability Framework



## ● Approach

KB국민은행은 끊임없는 혁신과 변화만이 지속성장을 가능하게 한다는 점을 깊이 인식하고 있습니다. 독립적 지배구조와 선제적 리스크관리를 바탕으로 혁신과 도전의 문화 형성, 경영효율성 제고를 통해 은행의 지속발전을 도모하고 기업시민으로서의 사회적 책임을 다하는 글로벌 선진은행으로 성장해 나가고자 합니다.

## ● Key Issues & Activities



## Key Performance

구분	2008년	2009년	2010년
<b>지배구조 Indicator</b>			
사외이사 비율	57.1 %	57.1 %	55.6 %
이사회 참석율	89.2 %	93.6 %	91.5 %
<b>리스크관리 Indicator</b>			
리스크관리 위원회 개최 횟수	8 회	5 회	7 회
<b>내부통제 Indicator</b>			
윤리경영 교육 참가 인원	전직원 15,639 명	전직원 9,968 명	전직원 8,384 명
부패사건 발생 건수	0	0	0

# Q1

## 지배구조 개선을 위한 노력을 어떻게 진행하였습니까?

**A1** 이사회 독립성을 보장하며, 이사회 산하 위원회의 운영 강화를 통해 지배구조의 투명성을 강화하였습니다.

KB국민은행은 이사회 중심의 경영체계를 확립하여, 전문적이고 투명한 경영을 지향하고 있습니다. 특히, 과거 은행장이 겸임하던 이사회 의장직에 사외이사를 선임함으로써 경영에 대한 견제와 독립성을 확보하고자 하였습니다. 지배구조 개선 노력을 통해 기업가치 제고와 건전한 투명한 의사결정을 위해 노력하고 있습니다.

### 이사회

KB국민은행은 이사회 독립성 보장을 위하여 은행장과 이사회 의장을 별도로 선출하였습니다. 이를 통해 경영에 대한 이사회 독립성과 견제기능을 강화하였고 지배구조의 투명성을 높였습니다.

### 이사회 구성의 독립성

KB국민은행은 3인의 상임이사와 5인의 사외이사로 이사회를 구성·운영하고 있습니다. 사외이사의 경우 전문성을 높이고 선임과정의 투명성을 제고하기 위해 사외이사후보추천위원회에서 전문성과 KB국민은행의 이해관계 여부 등을 사전 심사하고 추천하여 주주총회 결정을 통해 최종 선임됩니다.

### 성과평가 및 보상의 투명성

KB국민은행은 독립적 의사결정을 위한 보완장치로 평가보상위원회를 설립하였습니다. 이사회에 대한 성과평가 및 보상을 투명하게 공개하고 평가함으로써 이사회 견제 기능 강화는 물론 단기적 성과추구가 아닌 장기적인 성장을 위해 노력하고 있습니다.

### 이사회 산하 위원회

KB국민은행은 이사회 내 감사위원회를 포함한 3개의 위원회를 구성하여 운영하고 있습니다

각 위원회에는 사외이사를 포함하여 운영함으로써 이사회 의사결정 효율성과 전문성을 극대화하고 있습니다.

### 감사위원회

감사위원회는 경영진으로부터 독립성을 갖춘 2인 이상의 사외이사와 1인 이상의 상임이사로 구성되며, 관계법규와 정관에서 정하는 재무전문가 1인 이상이 포함되어 위원회의 독립성 및 전문성을 강화하고 있습니다.

재무, 준법, 업무, 경영, IT 영역에 대한 내부감사를 수행하며, 계획수립에서 실시, 평가, 사후조치 및 개선방안 제시까지 내부감사의 전 과정을 총괄하고 있습니다. 이사 및 경영진이 법령 또는 정관을 위반하거나 위반할 가능성이 있는 경우 즉시 이사회 소집을 요구하여 해당 문제를 사전에 제거할 수 있도록 노력하고 있습니다. 또한, 내부통제시스템의 설계, 운영에 대한 평가 및 개선방향을 제시하고 회계부정에 대한 내부고발의 접수와 함께 윤리경영 제·개정 및 폐지를 통하여 윤리경영 기반을 제도화하고 있습니다.

### 리스크관리위원회

리스크관리위원회는 각종 거래에서 발생하는 제반 리스크를 적시에 인식, 측정, 감시, 통제할 수 있도록 리스크관리 전략 및 정책을 수립하고 이에 대한 적절한 수행여부를 감독하고 있습니다

### 평가보상위원회

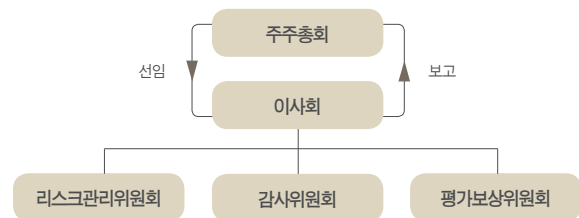
2010년 3월 이사회 결의로 신설된 평가보상위원회는 성과보상체계가 리스크관리와 연계될 수 있도록 경영진 및 은행의 리스크에 중대한 영향을 미치는 특정직원에 대한 성과보상 제도의 설계, 운영의 적정성에 대한 평가와 심의를 실시합니다. 평가 및 심의 시 재무상황 및 리스크관리와 연계하여 의사결정하며, 이사진 평가에 대해서 경영진과 독립적인 언차보상평가를 실시하는 역할을 수행하고 있습니다.

### KB국민은행 이사회 현황

구분	이름	직책	현직
상임이사 (3인)	민병덕	대표이사	KB국민은행 은행장
	정용화	상근감사위원	KB국민은행 상근감사위원
	김옥찬	리스크관리위원, 평가보상위원	KB국민은행 이사부행장
비상임이사(1인)	윤종규	리스크관리위원	KB금융지주 부사장(CFO)
	구태진	이사회 의장, 감사위원	충정회계법인 대표
사외이사 (5인)	박재환	리스크관리위원, 평가보상위원	전)한국주택금융공사 부사장
	김인준	감사위원장, 평가보상위원	서울대학교 경제학부 교수
	김홍범	리스크관리위원장, 감사위원	경성대학교 사회과학대학 학장 겸 경제학과 교수
	박요찬	평가보상위원장, 리스크관리위원	법률사무소 정상 변호사

\* 2010년말 기준

### 지배구조도 및 위원회 개최현황



위원회 명칭	개최 횟수
감사위원회	17회
리스크관리위원회	7회
평가보상위원회	5회

2010년 총 21회의 이사회를 개최하여 주요 경영 사안들을 논의하였습니다. 정기이사회는 분기 1회, 임시이사회는 이사 또는 이사회 내 제위원회의 요구가 있을 경우 의장이 인정하여 개최하고 있습니다.

Q2

리스크관리 고도화를 위해 추진한 활동은 무엇입니까?

A1 리스크 관리를 사업전반의 문화로 확산함은 물론 리스크 관리 체제 및 시스템 개선을 통해 선제적 리스크 관리를 도모하였습니다.

KB국민은행은 리스크관리를 지속적인 수익창출의 핵심수단으로 인식하고 리스크관리를 사업전반의 문화로 정착시키기 위하여 리스크관리 지배구조의 개선, 선제적 리스크관리 강화를 통하여 리스크관리 체제를 한차원 높여가고 있습니다.

리스크관리 문화 확산

KB국민은행은 사업계획 수립에서부터 성과평가까지 리스크관리 기법을 접목하여, 리스크관리가 사업 전반의 문화로 확산되도록 하였습니다.

Biz그룹과 연계된 사업계획 수립

KB국민은행은 영업전략과 연계된 리스크 관리전략을 수립하기 위해 전행, 각 그룹 사업계획 수립 시 차기 년도 경제전망과 주요 리스크 요인을 반영한 가이드라인을 제시하였습니다. 리스크관리 전략에 기반한 사업계획을 수립함으로써 리스크 관리의 중요성을 더욱 강조하였습니다.

위험조정성과평가 확대

KB국민은행은 리스크를 감안한 성과평가체계 정착과 여신포트폴리오의 질적 개선을 위해 위험조정성과평가(RAPM) 지표를 KPI 지표로 도입하였습니다. 또한, 2011년 영업점 수익성 평가 시 신용프리미엄과 자본비용을 비용으로 인식하는 위험조정이익지표를 대폭 확대 운영함으로써 실질 수익중심의 내실성장이 되도록 지원하고 있습니다.

리스크관리 지배구조 개선

KB국민은행은 기존의 리스크관리 조직을 재편하고 전략적 신규투자 의사결정시 리스크관리위원회의 사전심의 제도를 마련함으로써 투자에 대한 견제와 균형이 가능하게 하였습니다. 또한, 리스크관리 종합대응체제를 강화함으로써 발생가능 리스크에 대한 전사적 관리체계를 구축하였습니다.

리스크관리협의체 역할 재정립

전략적 신규투자에 대한 의사결정 시 리스크관리위원회의 사전심의 절차를 신설하고 고위험 신상품의 승인권한을 리스크관리협의체로 상향하여 신규 투자와 고위험 신상품 투자 시 잠재적인 리스크 요인에 대한 사전적 통제기능을 강화하였습니다. 또한, 협의체간 보고, 통제 절차 강화를 위해 재무전략협의체의 ALM리스크관리 활동과 여신위원회의 활동을 리스크관리 위원회에 보고토록 하였습니다.

리스크관리 종합대응체계 강화

KB국민은행은 리스크전이에 대한 종합 대응체계 강화를 위하여 전행 여신 포트폴리오 관리와 정책을 총괄하는 신용리스크부를 리스크관리본부 내에 신설하였습니다.

선제적 리스크관리 강화

KB국민은행은 선제적 리스크관리 강화를 위해 시스템리스크 관리체계와 신용여신 포트폴리오 관리시스템을 구축하고 있습니다.

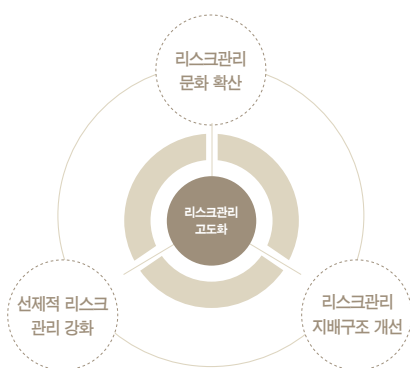
시스템리스크 관리체계 구축

금융환경 변화의 대응력 제고를 위한 전행 차원의 통합위험상황 분석체계를 구축하여 유럽 재정위기, 금리변동, 부동산 가격하락, 환율변동 등 다양한 시나리오를 적용한 통합위험상황분석을 실시하였습니다. 또한, 손익(신용, 시장, 이자), 총당금, 연체율, 자본적정성 등 주요 경영지표에 미치는 영향분석 결과를 보고함으로써 경영진의 의사결정을 지원하고 있습니다.

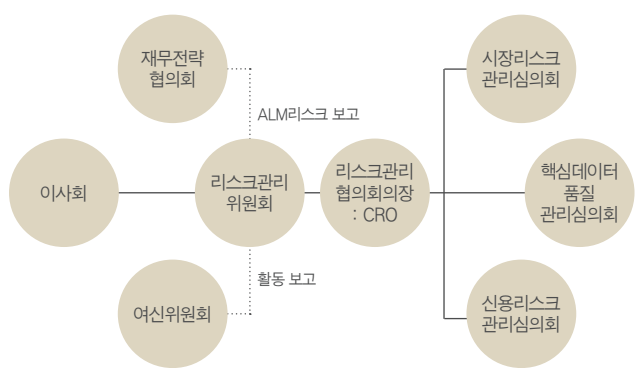
신용포트폴리오 관리시스템 구축

KB국민은행은 리스크와 수익의 균형을 이루는 최적의 포트폴리오 구성을 위한 자산배분 의사결정을 지원하고 영업 및 심사조직에 전결권, 여신심사, 금리 등 신용리스크 정책 수행을 위한 구체적인 가이드라인 제공을 목적으로 신용포트폴리오 관리시스템을 구축 중입니다.

리스크관리 고도화 방향



리스크관리 지배구조



Introduction

지속성장을 위한 변화

지속가능한 가치창출

지속가능한 사회를 위한 노력

Performance

# Q3

## 윤리경영을 실천하기 위한 활동은 어떻게 이루어지고 있습니까?

### A1 통합적 준법지원시스템 구축, 사전심의 업무확대 및 모니터링 강화 등 내부통제 시스템을 철저히 운영하여 금융사고 및 법규위반을 사전적으로 예방하고 있습니다.

KB국민은행은 금융사고와 법규위반을 예방하기 위해 내부통제시스템을 철저히 운영하고 있습니다. Global 수준의 자금세탁방지체제(AML: Anti-Money Laundering)를 운영하고 법규준수 실천프로그램을 마련하여 은행의 전 사업부문에서 활용하고 있습니다.

#### 통합적 준법지원시스템 구축

자본시장이 고도화되면서 이와 관련한 각종 사고들이 증가하고 있습니다. KB국민은행은 다양한 사고들을 사전예방할 수 있도록 AML 위험관리시스템 및 준법지원시스템(CIS)을 통합 구축하였습니다. 시스템 통합 구축으로 사고예방과 법규준수를 위한 내부통제업무의 효율적인 운영이 가능하게 되었습니다.

#### 내부통제시스템 강화

내부통제시스템은 은행 내·외부에 걸쳐 4단계로 구성되어 있습니다. 횡령, 절도, 금품수수 등 각종 범죄행위와 은행에 손실을 초래한 행위, 고객 정보의 유출이나 금융실명거래 및 법률위반 혐의 등의 모든 부당행위가 보고대상이며 접수된 사고 보고는 적절한 프로세스를 거쳐 처리됩니다.

#### 〈내부통제 운영 4단계〉

단계	내용	수행주체
1단계	자율적 통제	각 사업그룹
2단계	내부통제지원부서에 의한 통제	준법지원부
3단계	내부통제평가부서에 의한 통제평가	감사부서
4단계	감독기관에 의한 통제평가	금융감독원

#### 사전심의 업무 확대 및 모니터링 강화

KB국민은행은 금융상품과 경영공시 등 은행 주요업무에 대해 사전심의의 강화하였습니다. 금융상품에 관한 다양한 광고물과 금융상품 설명서에 대해 사전심의의 받고 2010년 약관에 사전심의 대상이 되는 업무를 추가 하였습니다.

은행법의 개정에 따라 금융상품 광고물 외에도 준법감시인 사전심의 대상 업무가 추가되어 모든 사전심의 업무를 명확히 하여 모니터링하고 있습니다.

#### 내부통제 문화에 대한 임직원의 의식제고

KB국민은행은 전 임직원이 자율적으로 법규를 준수하고 윤리의식을 제고할 수 있도록 다양한 내부통제 교육을 실시하였습니다. 직급이나 직무에 관계없이 전 직원을 대상으로 은행 업무 전반에 관한 윤리/법규준수 사이버 연수를 실시하고 내부통제 책임자에 대해서는 집합연수를 실시하였습니다. 또한, 매월 부점으로 교육자료를 송부하여 부점에서 자체교육을 실시할 수 있도록 지원하며 법규준수 이행여부 점검시 입점 모니터링 교육을 함께 실시합니다.

#### 법규준수 및 이행 점검

##### 국외 점포 법규준수 가이드라인

국내 점포와 같이 국외 점포에 대해서도 내부통제 강화를 위한 시스템 구축 및 점검을 실시하고 있습니다. 「국외점포 법규준수 가이드라인」에 대해 업데이트 실시하여 사내망인 KB-WiseNet에 등재하고 있으며, 쑤저우 지점 현지직원에 대한 현장교육, 하얼빈 지점의 내부통제 실태점검 및 현장교육을 실시하였습니다.

##### 금융투자상품 매매내역 신고

KB국민은행 임직원들은 불공정거래 방지를 위해 금융투자상품 매매내역을 반드시 신고하게 되어 있습니다. 이를 통해 금융사고 예방은 물론 공정한 사회를 만들기 위한 사회적 노력에 동참하고 있습니다.

##### 투자자보호 강화

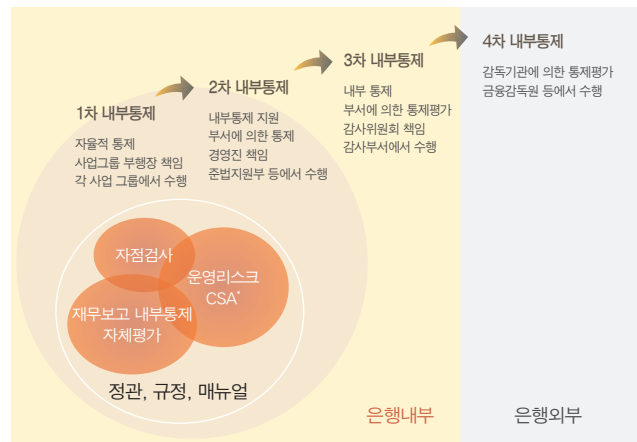
자본시장법에 따라 투자자보호에 관한 가이드라인을 제공하고 투자자보호 제도를 구축하였습니다. 투자자보호 제도가 이행되고 있는지에 대해 운영 상황을 점검하고 금융투자상품 판매 창구에서 법규를 이행하고 있는지에 대해서도 철저히 모니터링하고 있습니다.

#### 자금세탁방지업무(AML) 운영

KB국민은행은 통합적 준법지원시스템과 함께 글로벌 수준의 자금세탁방지체제를 운영하고 있으며 투명한 방법으로 고객의 자산이 관리될 수 있도록 책임을 다하고 있습니다.

내부통제책임자를 비롯한 전 임직원은 자금세탁방지업무 교육을 받아 '고객 확인의무 등록'을 하고 의심되는 거래는 즉각적으로 보고해야 합니다. 특히 기업금융점, PB센터 등 고위험거래 점포 및 본부서는 주기적으로 교육을 받고 특별 점검을 실시합니다.

#### ■ 내부통제 운영단계



\* CSA : Control Self Assessment



Q3

윤리경영을 실천하기 위한 활동은 어떻게 이루어지고 있습니까?

A2 고객에게 신뢰받는 금융서비스를 제공하기 위해 윤리의식 제고 및 윤리경영 문화 정착 활동을 지속적으로 실시하고 있습니다.

KB국민은행은 탄탄한 내부통제시스템을 기반으로 임직원의 윤리의식 제고를 통해 고객에게 신뢰받는 금융서비스를 제공하고 있습니다. KB윤리강령 선포와 임직원 법규준수행동기준을 제정하여 선도적인 윤리경영 실천의지를 확고히 하고 있습니다.

### 윤리경영 교육

KB국민은행은 전 직원을 대상으로 윤리경영에 관한 사이버연수를 실시하여 인식제고를 돕는 한편, 내부통제책임자들에게는 별도의 심화과정을 교육하고 있습니다. 관련 연수는 크게 3가지로 구분되어 집합교육, 윤리경영 담당 본부부서에서 각 영업점을 찾아가는 이동맞춤연수, 온라인 연수로 구성됩니다.

이 밖에도 내부통제와 관련한 '컴플라이언스 오피서' 자격증 취득시 영업점 업적평가에 인센티브를 부여하는 등 윤리/법규준수 의식 강화 교육을 지속적으로 시행하고 있습니다.

### 윤리경영 문화정착 활동

KB국민은행은 자체적으로 '윤리/법규준수 실천 강조의 달'을 운영하여 사고 예방이나 내부통제 제도에 대한 개선 아이디어를 공모하는 한편, 윤리경영 자율진단을 위한 설문조사를 실시하고 있습니다. 청렴계약제도, 법규준수 자기점검 제도 등을 통해 윤리의식을 고취시키고 법규를 준수하고 있습니다.

### 올바른 제보 제도

KB국민은행은 임직원의 윤리적 책임에 대한 실천의지를 확고히 하고자 '올바른 제보' 제도를 운영하고 있습니다. 본 제도는 법규위반 또는 비윤리적 행위를 하는 임직원을 신고하고 제보자에 대해서는 불이익이 없도록 보호하는 제도로서, 직원간 상호 견제와 균형을 통해 사고를 미연에 방지하기 위해 그 목적이 있습니다.

### 윤리/법규준수 내부통제 아이디어 공모

매년 정기적으로 윤리/법규준수 관련하여 내부통제 제도개선 아이디어를 공모하고 있습니다. 채택된 우수제안에 대해서는 포상하고 제도개선에 적극 반영하여 윤리경영을 위한 직원참여가 활성화 될 수 있도록 적극 지원하고 있습니다.

### 법규준수 자기점검 및 윤리/법규준수 애니메이션 방영

매주 월요일 업무시작 전 개인 컴퓨터에서 윤리 및 법규준수 자기점검(Compliance Check)을 실시해야만 업무가 시작되도록 함으로써, 모든 직원들이 법규준수에 대한 의무를 상시 인식할 수 있도록 합니다. 자기점검 중 윤리 및 법규준수 위반 사항이 있을 경우는 세부 추가 정보를 바로 링크시켜 등록할 수 있도록 편의성을 도모 하였습니다.

또한, 매주 목요일 업무 시작 시 임직원 윤리/법규준수 관련 애니메이션을 방영하여 임직원 윤리/법규준수 의식제고를 위한 노력을 기울이고 있습니다.

### 윤리경영 수준진단을 위한 설문조사

KB국민은행의 윤리경영 수준에 대한 임직원 및 고객 진단을 통해 취약점을 발굴하고 수준 향상 방안을 마련하고자 '윤리경영 수준진단을 위한 설문조사'를 실시하였습니다.

설문조사 항목은 KB국민은행 윤리경영 진단지표(KB-EMA : KB Ethics Management Assessment)에 따라 임직원의 경우 윤리의식, 주주, 고객, 직원, 사회공헌 5개 영역 20문항이고, 고객의 경우 윤리의식, 공정한 업무처리 등 5개 문항으로 구성되었습니다.

설문조사 결과 임직원과 고객 모두 임직원 윤리의식을 가장 높게 평가하였으며 고객보호 활동, 공정한 업무처리 등 금융서비스 측면 또한 높은 평가를 받았습니다.

향후에도 KB국민은행은 선도적인 윤리의식을 바탕으로 고객에게 신뢰받는 금융서비스를 제공할 것입니다.

### 2010 KB-EMA 설문 결과

임직원		고객	
진단항목	평가결과	진단항목	평가결과
임직원 윤리의식	99.99	임직원 윤리의식	82.87
고객보호 활동	90.43	공정한 업무처리	82.15
사회공헌	89.23	공정경쟁	81.27
윤리경영 실천의지	89.07	고객보호 활동	77.39
투명경영	88.60	사회공헌	69.69

### 윤리경영 관련 수상



지식경제부 산하 산업정책연구원 주관 '국내 주요기업의 지속가능경영 실태조사(KoBEX SM)' 에서 KB국민은행은 3년 연속 최우수 등급(AAA)을 획득하였습니다.

# Q4

지속성장을 위한 **혁신과 변화**는 어떻게 진행하였습니까?

**A1** 경영효율성 극대화를 위해 의식, 관행, 제도 전반에 걸친 혁신운동으로 'Deep Change 경영'을 추진하였습니다.

KB국민은행은 경영효율성 극대화를 위해 경영혁신운동인 'Deep Change 경영'을 추진하여 경영 선순환 구조 확립, 수익 창출력 회복, 기업문화 확립 및 책임경영 강화에 나서고 있습니다.

## 변화를 위한 Deep Change 경영

Deep Change 경영은 단순히 KB국민은행의 경영성과를 개선하기 위한 노력이나 고객중심적 경영으로 근원적인 변화를 통해 안으로는 KB국민은행의 새로운 변화를 이끌어 내고 밖으로는 고객가치 제고와 금융시장을 선도하기 위한 전행적인 경영혁신운동이었습니다.

먼저 효율성과 생산성 제고를 위해 조직을 재정비하였습니다. 이는 과거 에너지 절약, 소모품 절감 등 소극적인 비용 절감에서 벗어나 저비용 고효율 조직으로 변화하기 위한 노력이었습니다.

### 운영 효율성 및 고객 편의성 강화

KB국민은행은 여신관리센터, 업무지원센터, 심사센터 등 후선조직에 대한 슬림화를 진행하여 조직 생산성을 제고하였습니다. 여신관리센터의 경우 조직슬림화를 통해 영업점 여신취급 및 관리책임 강화 등 영업활동 중심의 여신사후관리 체계를 갖추었으며, 업무지원센터는 어음교환, 보관어음, 당좌결제업무 등 후선 업무의 전국 집중화를 통하여 효율성을 강화하였습니다.

또한, 영업채널 측면에서는 영업채널 운영개선을 목표로 개인영업점과 기업영업점의 기능을 합한 통합점포를 확대하고, 개인영업점의 기업고객 거래범위를 매출액 100억원이상 기업고객으로 확대하여 고객중심의 채널 운영 및 인적자원 효율화를 도모하였습니다.

### 인력구조개선

KB국민은행은 인력구조를 개선하기 위해 노동조합과의 사전협의 후 희망퇴직을 실시하였습니다. 이를 통해 약 3,200명의 인원이 퇴직하였습니다. 희망퇴직 인원들에게는 퇴직 후 안정적 생활 지원을 위하여 다양한 일자리 창출을 통한 재취업 알선과 창업교육 지원을 진행하였습니다.

### 혁신적 비용절감 추진

비용절감을 위해서 수익계약 품목의 경쟁구매를 확대하고 표준화된 물품에 대해서는 경쟁입찰에 의한 연간 구매 계약체결 등을 진행하였습니다. 또한, 고객 SMS발송 업무프로세스를 개선하여 총 456항목 중 136항목을 정비하는 등 구분별 SMS 발송에 따른 비용증가를 사전에 예방하였으며, 관리업무 효율성을 향상시켰습니다.

### 그룹과 함께한 변화

KB국민은행은 KB금융그룹내 발족한 '그룹변화혁신 TFT'와 함께 KB국민은행을 비롯한 전 계열사들 간 시너지를 창출하기 위한 노력들을 진행하였습니다.

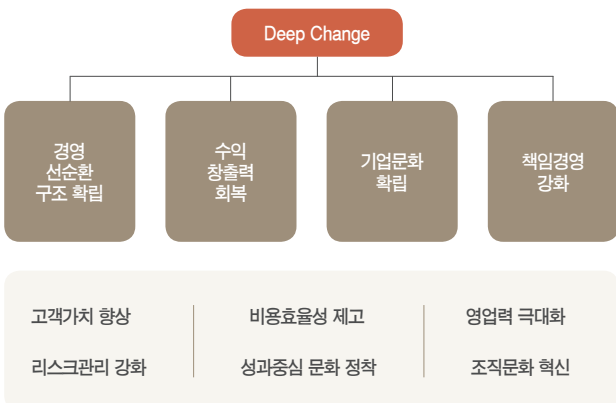
이러한 노력의 일환으로 KB국민은행은 KB금융그룹 경영체제 최적화와 경쟁력 강화를 위하여 KB카드 사업부문에 대한 분사를 결정하였습니다. 이에 따라 그룹내 '카드사 설립기획단'이 출범되었고 분사에 필요한 법적, 재무적 검토를 진행, 2011년 3월 신설 카드사가 설립되었습니다. KB국민은행과 KB국민카드는 분사 이후에 마케팅 및 상품개발 등 다양한 업무영역에서 시너지 효과를 낼 수 있을 것으로 기대됩니다.

이러한 외형적 변화뿐만 아니라 KB금융그룹의 새로운 미션 및 핵심가치를 통해 그룹의 비전달성을 추구하는 내부적 변화도 모색하였습니다. KB국민은행은 KB금융그룹과 함께 그룹간 시너지를 창출할 수 있는 방안을 지속적으로 모색하여 그 성과를 높여 가겠습니다.

### 새로운 기업문화 확립

경영혁신과 변화는 일시적인 것이 아닌 기업문화로 정착되어야 합니다. 활기차며 능동적이고 진취적인 기업문화를 구축하고 이를 개선하고 발전시키기 위해 부서별로 지속적인 추가 혁신과제 발굴이 이루어지고 있으며, 이는 변화경영의 새로운 추진동력이 될 것입니다. 또한, 'Can Do Spirit'과 '도전, 혁신, 팀워크'와 같은 의식 개혁 캠페인을 통해 임직원의 혁신과 변화에 대한 자신감을 강화시켜 나갈 것입니다.

#### Deep Change경영 4대 목표 및 6대 핵심과제



#### 그룹변화혁신 TFT



KB금융지주는 KB국민은행장을 위원장으로 하는 그룹변화혁신 TFT를 통해 2010년 12월까지 KB국민은행을 비롯한 KB금융지주의 변화를 위한 핵심과제를 선정하고 개선하였습니다.

# 경영진이 앞장서서 현장 속에서 희망을 만들어 갑니다

## 변화의 중심에 선 경영진

2010년 8월 KB국민은행은 새로운 경영진을 맞이하면서 변화의 바람이 불기 시작했습니다. KB국민은행은 조직슬림화, 인력 재배치, 채널 네트워크 재구축, 영업 지향적 제도개선, 자산 건전성 개선 등 조직과 시스템 전반에 대한 준비를 실시하였습니다. 은행장을 비롯한 경영진은 이 모든 변화의 중심에서 진두지휘를 하며 조직정비와 더불어 직원들과의 적극적인 스킵십 경영에 나섰습니다.

## 내부와의 소통강화

지난해 강력히 전개한 경영혁신운동인 'Deep Change 경영'을 영업현장의 직원들과 공유하고 역량을 재결집해 재도약의 추진동력을 얻기 위해 은행장은 지난 9월부터 11월까지 6주간 전국을 순회하며 총 17회에 걸쳐 3,400여명의 영업점 직원들을 만나 은행의 경영방침과 방향성을 영업현장에 전달하였으며 현장의 다양한 의견을 청취하였습니다. 이러한 소통경영을 통해 직원들의 자발적 변화를 이끌어 내었으며, 전 직원의 응축된 역량을 결집해 영업력을 극대화해 나가고 있습니다.

## 영업중심의 솔선수범

현장경영을 통해 영업현장을 적극적으로 지원하고 고객중심의 영업정책을 강화하기 위해 은행장을 포함한 KB금융그룹 경영진은 주요 거래업체를 직접 방문하여 고객의 소리에 귀 기울였습니다. 더불어, KB금융그룹 내 모든 계열사 경영진들을 대상으로 '고객소개캠페인(EGM : Executives Get Members)'을 실시하여 수신, 여신, 외환 및 퇴직연금에 대한 영업 추진에 경영진이 앞장섰습니다. 이러한 경영진의 솔선수범을 통해 직원들의 공감대를 형성하고 이를 바탕으로 영업 지향적 조직문화를 구축해가고 있습니다.

## 고객과 임직원, 모두가 만족하는 성장을 위하여

현장에서 경영진이 직접 고객 및 직원들과 적극적으로 소통하고 솔선수범함으로써 현장 중심 경영은 더욱 진정성과 실천력을 갖추고 추진되고 있습니다. 앞으로도 KB국민은행은 새로운 도약의 발판을 마련하고 고객과 임직원 모두가 함께 만족하는 성장을 이룰 수 있도록 경영진이 앞장서서 최선의 노력을 다해 나가겠습니다.



- ▶ CEO 전국순회 커뮤니케이션 (9~11월)
- ▶ 경영진 워크숍 (9월 초)
- ▶ 경영진 주요 고객방문 (9월)
- ▶ 경영진 영업점 방문 (9월~수시)
- ▶ 대고객 신상품 홍보활동 (9월~수시)



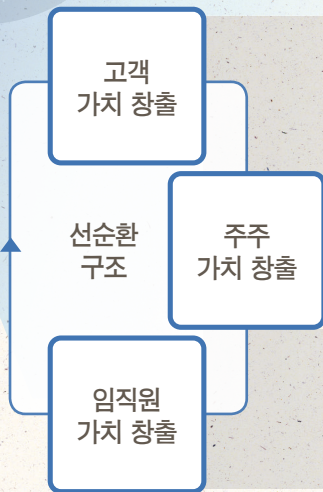
DMA – Disclosure on Management Approach

# 지속가능한 가치창출



KB국민은행은 고객, 주주, 임직원 가치창출의 선순환 구조를 통해 은행의 지속적 발전을 도모하고 있습니다.

## Sustainability Framework



## ● Approach

KB국민은행은 고객만족활동을 바탕으로 최고의 상품과 서비스를 제공하여 고객가치 증진에 앞장서 왔습니다. 또한, 철저한 건전성 지표관리를 통하여 수익성과 성장성 개선을 위한 토대를 마련하였습니다. 아울러 임직원을 가장 중요한 자산으로 인식하며 최고의 인재가 일하고 싶어하는 세계수준의 직장을 만들어 가고 있습니다.

## ● Key Issues & Activities

고객만족 : Service Identity 재정립  
 핵심 인프라 강화 : 차세대 बैं킹시스템 'My Star' 가동  
 시장선도 상품/서비스 : 고객니즈 부합 Seg별 상품의 선제적 출시

자본건전성 : 대손충당금 적립 강화  
 미래성장동력 확보 : 대기업금융그룹 신설, Hidden Star500제도\* 시행, 樂Star\*\* 오픈

금융전문가 육성 : 핵심직무전문가과정 및 KB금융 MBA 운영  
 성과주의 문화창조 : 성과우수자 우대프로그램 운영  
 직원복지 강화 : One-Stop KB복지서비스 운영

\* 유망 중소·중견기업 육성·발굴 프로그램  
 \*\* Youth고객 대상 신개념 점포

## Key Performance

구분	2008년	2009년	2010년
<b>고객 Indicator</b>			
고객만족도 - 국가고객만족도(NCSI)	1위 (71 점)	1위 (71 점)	1위 (73 점)
<b>주주 Indicator</b>			
원화예수금 (시장점유율)	160.2조 원 (21.3 %)	169.5조 원 (21.3 %)	180.4조 원 (21.5 %)
원화대출금 (시장점유율)	169.7조 원 (21.6 %)	171.2조 원 (21.0 %)	172.0조 원 (20.5 %)
BIS 자기자본 비율	13.18 %	14.04 %	13.44 %
<b>임직원 Indicator</b>			
평균교육시간	114 Hr	86 Hr	110 Hr

# Q5

## 고객가치 창출을 위해 어떤 노력을 수행하고 있습니까?

**A1** KB국민은행은 만족을 넘어 자부심으로 기억되는 명품서비스 구현을 위해 고객만족경영 활동을 체계적으로 추진하고 있습니다.

KB국민은행은 CEO의 고객가치경영 리더십을 바탕으로 고객만족을 넘어 '고객가치 향상'을 추구하고 있으며, 이를 위해 CS체계를 새롭게 정비하였습니다. 그 결과 국내 은행 최초로 국가고객만족도(NCSI : National Customer Satisfaction Index) 5년 연속 1위를 달성하였습니다.

### 체계적인 고객만족시스템

#### Service Identity 재정립을 통한 고객만족현장 개정

KB국민은행은 고객의 변화된 기대가치에 부응하기 위해, 인적 서비스 개선에 초점을 두고 제정된 기존 SI(Service Identity)를 제도/상품영역의 물적 서비스 영역까지 포괄할 수 있도록 개편하였습니다.

고객이 중시하는 핵심 기대가치와 서비스 속성을 도출하기 위해 정성조사 및 정량조사를 실시하였으며 조사결과 고객들은 안심, 편안함과 같은 전통적 가치에 바탕을 두고 만족감, 삶의 풍요로움 등 경제적 가치를 중시하는 한편, 선택에 대한 확신과 같은 자기표현적 가치를 중요하게 생각하고 있는 것으로 파악되었습니다.

KB국민은행은 파악된 5대 핵심가치를 기반으로 새롭게 SI를 재정립하고 이를 반영하여 고객만족현장을 개정하였습니다. 개정된 고객만족현장에 대한 임직원 인식 고취를 위하여 전행적으로 선포식을 실시하고 프로모션을 진행하였습니다.

KB국민은행은 고객만족현장을 개정함으로써 고객만족활동의 새로운 구심점과 추진동력을 갖추게 되었으며, 앞으로도 고객의 기대가치를 충족시키기 위해 지속적으로 노력할 것입니다.

#### CS 품질개선 체계 운영

**CS종합관리시스템** 서비스 핵심품질요소(CTQ:Critical to Quality)중 본부부서에서 지속적으로 관리하지 않으면 치명적인 고객불만으로 이어져 결과적으로 은행전체의 고객만족 수준을 하락시킬 수 있는 핵심관리지표(Vital Few)를 선정·관리하여 개선해 나가고 있습니다.

**고객의 소리(VOC) 및 직원의 소리(VOE)** 고객의 불만은 겸허히 수용하고 고객의 칭찬은 벤치마킹사례로 활용하기 위하여 고객의 소리(VOC : Voice of Customer)를 운영하고 있으며 모든 의견은 접수 후 2영업일 이내에 즉시 회신하고, 개선활동을 전개해 나가고 있습니다. 그리고 내부고객인 직원의 만족도를 향상시키고 현장중심의 소통경영을 강화하기 위하여 직원의 소리(VOE : Voice of Employee)를 운영하고 있습니다.

영업점 직원의 불만 및 제도개선 요청사항을 접수하여 해당 그룹 부행장 또는 부서장이 의견검토 후 답변을 등록하고 제도개선을 실시합니다. 또한, 분기별로 접수의견 및 제도개선 이행현황을 공유하여 조직내부의 의사소통과 영업현장 중심의 제도개선을 지원하고 있습니다.

#### 소비자보호(민원) 활동

**Speed고객감동 24Hr 프로그램** 고객중심의 문제해결 및 고객불만에 대한 신속한 대응을 위해 영업점의 고객불만 및 민원을 영업점장 책임하에 24시간내에 해결하고 있습니다.

**Help Desk 영업점 지원** 민원실내에 각 지역본부별 전담자를 지정하여 영업점에서 24시간내 고객불만 해결이 어려운 경우 영업점 지원요청에 따라 해결방안 제시를 위한 지원활동을 합니다.

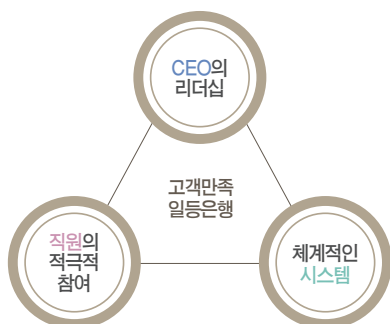
**제도/프로세스 개선** 고객불만 발생원인을 주기적으로 분석하여 발견된 주요 불만사항에 대해서는 은행의 제도/프로세스 개선을 권고하고 실질적인 이행을 유도하는 등 적극적인 금융 소비자 보호 및 민원예방 활동을 전개하고 있습니다.

#### 고객만족도 조사를 통한 모니터링

KB국민은행은 고객이 경험하는 서비스의 지속적 개선을 위하여 외부기관이 실시하는 고객만족도 조사뿐만 아니라 자체적으로 고객과의 모든 접점에 대한 고객만족도를 주기적으로 측정하여 관리하고 있습니다.

이를 통해 영업채널의 서비스 품질과 본부부서 차원에서 관리하는 제도, 프로세스 및 상품에 대한 고객만족수준을 파악하여 개선점을 규명하여 이에 따른 개선활동들을 수행하였습니다.

### KB국민은행의 3대 고객만족 핵심동력



- CEO의 고객가치경영 리더십으로 전행적인 CS활동을 추진하고 있으며 경영의 최우선 목표를 고객가치 향상으로 설정하고 있습니다.
- 전 임직원은 고객만족이 최우선 과제이자 사명임을 인식하고 있으며, KB국민은행의 고객만족경영 기입문화로 '참여형 CS'를 정착시키고 있습니다.
- 고객가치와 평가기간간 유기적인 상호작용으로 구축된 CS Dynamic Process는 CS측정 관리 개선의 과정을 통해 고객가치의 변화로 발생하는 고객의 기대가치와 현재 서비스 제공수준간의 'Gap'을 최소화하고 있습니다.

Q5

고객가치 창출을 위해 어떤 노력을 수행하고 있습니까?

A1 KB국민은행은 만족을 넘어 자부심으로 기억되는 명품서비스 구현을 위해 고객만족경영 활동을 체계적으로 추진하고 있습니다.

고객접점에서의 명품서비스 구현을 위한 노력

고객중심 CS Activity Program

KB국민은행의 고객지향적 변화 및 혁신에 대한 새로운 의지와 진정성 있는 고객응대를 통해 영업성과를 창출하고 고객가치 향상활동을 지원하는 고객중심 CS Activity 프로그램을 시행하였습니다. 전 영업점에 고객지향적 은행으로의 의지를 표명한 현수막을 부착하고, 월별 CS테마, 실천주제, 중점추진과제를 선정해 운영하여 영업점에서 체계적인 고객만족 활동을 수행하도록 하였습니다.

CS-Star 제도 운영

KB국민은행은 고객만족을 위해 노력한 직원의 CS 성과에 대한 직접 포상을 통해 명품서비스 사례를 전 직원에게 빠르게 확산시키고 진정성 있는 고객가치 향상을 위해 다양한 활동을 추진하고 있습니다.

고객서비스 활동에 따라 개인별 서비스 마일리지를 부여하여, 반기별로 우수 직원을 'CS-Star'로 선정하여 인증패를 수여하고 있습니다. 선정직원에게는 'CS-Star 사랑지-UP'이라는 격려 행사를 진행하여 자긍심을 고취시키며, 동료직원에게 동기부여의 기회를 제공하고 있습니다.

CS Manager 제도 운영

고객만족 교육전문인력인 'CS Manager'는 담당 지역별로 CS교육을 전담하며 CS성과관리자 및 CS리더 대상 집합교육과 영업점 방문을 통한 CS맞춤 컨설팅, 영업활성화 대고객 이벤트 실시 등을 통하여 CS접점에서의 고객응대수준을 향상시키고 있습니다.

다양한 CS 교육 채널 활용

KB국민은행은 최상의 고객서비스를 제공할 수 있도록 책자 및 방송매체 제작과 같은 다양한 방법으로 고객응대 능력을 제고하였습니다. KB국민은행만의 고품격 명품서비스 표준화 및 영업점 CS실행능력 제고를 위해 '실천하는 KB, 완전정복 CS' 책자를 제작하여 배포하였습니다.

또한, 행내 CS교육방송인 'Happy Tuesday! CS프로포즈'라는 시트콤을 제작하여 영업점에서 일어날 수 있는 다양한 고객 응대 사례를 상황극 형식으로 구현한 교육 방송을 통해 전 직원이 고급화된 서비스 및 상담 스킬을 향상할 수 있도록 하였습니다.

• 국가고객만족도(NCSI) 금융권 최초 5년 연속 1위 및 한국산업의 고객만족도(KCSI) 4년 연속 1위



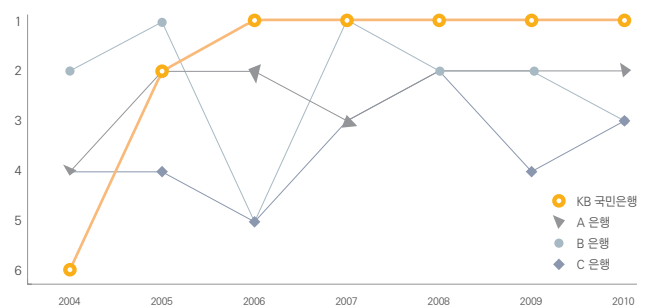
• 국가고객만족도(NCSI) 1위 인증서 수여



2010년 CS 교육 추진실적

구분	핵심추진내용	교육횟수
방문 교육	개인영업점 CS맞춤 컨설팅	연간 지속실시
집합 교육	개인영업 지역본부 집합교육	120회
	KB CS 아카데미	10회
기타	사이버 CS교육	5회
	기타 인재개발원 직급별 CS교육 (신입행원 연수 등)	15개 과정
	본부부서 CS교육	14회
	외부기관 CS교육	6개 기관

국가고객만족도(NCSI) 순위 (은행)



Introduction  
지속성정을 위한 변화  
지속가능한 가치원천  
지속가능한 사회를 위한 노력  
Performance

고객가치 창출을 위해 어떤 노력을 수행하고 있습니까?

A2 고객 니즈에 부합하는 차별화된 금융서비스를 제공하기 위하여 CRM시스템 및 बैं킹시스템 등 핵심 인프라를 강화하였습니다.

KB국민은행은 고객과 상품을 유기적으로 결합하고 차별화된 마케팅활동을 통한 고객가치 창출을 위해 관련 시스템을 개선하였습니다. 먼저, CRM 시스템 업그레이드를 통해 보다 효율적인 고객관리가 가능하게 되었습니다. 또한, 지난 3년간 많은 예산을 투자해 개발해 온 차세대 बैं킹시스템을 2010년 2월 오픈함으로써 고객에게 보다 편리하고 안전한 금융서비스를 제공할 수 있게 되었습니다.

CRM 시스템 업그레이드

KB국민은행은 CRM시스템을 이용하여 고객에 대한 다양한 Insight를 발굴하고 각종 캠페인, 고객관리활동, 재무설계 등의 활동을 수행하며 채널별 활동에 대한 고객의 반응과 성과를 분석한 후 피드백함으로써 고객별로 차별화된 가치를 제공하기 위해 노력하고 있습니다.

KB국민은행은 현재까지 4차례에 걸쳐 CRM시스템을 지속적으로 개선하여 국내 최고의 맞춤형 고객관리시스템을 구축하였으며 특히, 2010년은 G-CRM(Geographic-CRM) 체계를 업그레이드하여 현행 G-CRM시스템에 외부데이터를 확충하고 다양한 고객분석기능을 추가함으로써 신규고객 창출 등 효율적인 점주권 마케팅을 지원할 수 있게 되었습니다.

영업점에서는 새롭게 적용된 G-CRM을 활용하여 구역별, 아파트 동/호수 단위로 당행 및 타행 거래현황을 분석하여 타겟마케팅 구역을 설정하고 실적을 관리할 수 있게 되었으며 제휴 부동산 중개업소인 KB하우스타 중개업소에 대하여도 체계적인 관리가 가능하게 되었습니다.

차세대 बैं킹시스템 'My Star' 가동

KB국민은행은 경쟁력 있는 선진 금융 서비스를 제공하기 위하여 2007년 6월 차세대 시스템 개발에 착수하여 총 3단계의 구축 과정을 성공적으로 완

료하고, 2010년 2월 'My Star'시스템을 오픈하였습니다.

국내 최대 금융 IT프로젝트인 'My Star'시스템 구축을 통해 세계적 수준의 대용량 처리시스템을 확보하게 되었습니다. 또한, KB국민은행 전 고객에게 프라이빗 बैं킹 수준의 고품격 금융서비스를 제공하여 일반 영업점에서도 최적의 고객맞춤형 상담이 가능하게 되었습니다.

고객에게 편리, 신속, 안전한 서비스 제공

수·여신, 신용카드, 방카슈랑스 등 업무별로 분리된 단말거래의 통합으로 업무처리를 단순화하여 고객 대기시간을 단축시켰습니다. 고객이 원하는 번호로 계좌번호를 지정할 수 있는 고객 지정계좌번호 서비스, 고객 투자 성향을 분석한 고객자산관리 서비스 등 다양한 고객관점의 서비스를 개발하였습니다. 또한, 금융권 최초 'ISO27001' 정보보호 국제표준 인증 획득하였고, 국내 최초 실명번호를 대체한 고객정보 번호 K-PIN(KB-Personal Information Number)을 도입했으며, 고객정보 유출방지 시스템을 구축하여 고객정보보호를 강화하였습니다.

신속하고 효율적인 업무환경 제공

Product Factory 개념을 도입해 신상품 개발기간을 대폭 단축하였고 복잡한 금융상품도 쉽게 개발할 수 있게 되었습니다. 영업점 고객응대 및 마케팅 활동을 위한 IT서비스를 제공하고 텔러시제 알리미 등 논스톱 텔러 업무 마감 환경을 구축하여 영업점 업무처리 효율성을 높였습니다.

시스템 안정성 강화

'My Star'시스템은 일일 1억 6000만 건의 대량 거래를 안정적으로 처리할 수 있는 세계적인 대용량 시스템으로 국내 금융권 최초로 특허를 획득한 IT 서비스관리시스템과 통합보안관제시스템을 통해 가동상태를 365일 24시간 상시 모니터링하고 있습니다. 더불어, 차세대 재해복구 시스템의 동시 오픈으로 중단 없는 IT서비스 제공을 위한 기반을 강화하였습니다.

고객 니즈에 맞춘 My Star 시스템 정책

고객 중심 시스템 구현	<ul style="list-style-type: none"> <li>개인/기업서비스 분리</li> <li>고객 대기 시간 최소화</li> <li>고객 맞춤형/특화 서비스 제공</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>고객 정보 보호를 위한 기반 설계</li> <li>고객 정보 통합</li> <li>고객 중심의 사용자 인터페이스 제공</li> </ul>
사용자 친화적인 시스템 구현	<ul style="list-style-type: none"> <li>사용자 요구 데이터의 적시성/일관성 확보</li> <li>사용자 화면 및 단말 기능 확대</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>영업점 업무 프로세스 자동화/간소화</li> </ul>
상품 서비스 지원 역량 강화	<ul style="list-style-type: none"> <li>상품 개발의 효율 증대 및 적시성 확보</li> <li>상품 정보 및 개발 프로세스 통합 관리</li> </ul>	
신속한 비즈니스 지원	<ul style="list-style-type: none"> <li>데이터 통합 및 공유</li> <li>사용자 중심의 데이터 관리 체계 구축</li> <li>사용자 화면 및 단말 기능 확대</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>업무간 연관성을 고려한 통합 일괄처리</li> <li>신속한 거래처리 방식 적용</li> </ul>
유연하고 안정적인 시스템 구현	<ul style="list-style-type: none"> <li>365일 24시간 무정지 체계 구축</li> <li>비용 효과적인 유연한 IT인프라 구축</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>표준 기술 요소 적용 및 업무 처리 방식 표준화</li> <li>글로벌 영업 환경 지원</li> </ul>



Q5

고객가치 창출을 위해 어떤 노력을 수행하고 있습니까?

A3 고객니즈에 부합한 서비스와 호응도 높은 상품으로 금융시장의 트렌드를 선도하며 고객가치 증진에 앞장서고 있습니다.

**KB 국민 UP 정기예금**  
1개월 단위로 이율이 상승하는 계단식 금리구조 및 분할인출 서비스를 통해 거래편의성을 높이고 KB국민은행 상품을 교차가입 시 우대이율을 제공하는 월복리 정기예금



**KB Biz Star Loan**  
금리·수수료 우대 및 연차별 가감금리 선택을 통해 대출초기 이자부담을 경감시키고 초기 금리할인으로 현재까지 감안 시 추가 금리인하 효과가 있는 우량 담보(사업장) 보유 고객 전용 상품

**가족사랑 자유적금**  
가족애를 테마로 가족구성원수, 목표금액 달성 및 카드이용 실적에 대한 우대이율과 가족 맞춤형 부대서비스를 제공하고 가족형 이벤트 발생 시에는 특별중도해지가 가능한 자유적립식 상품



**KB 점주권 SOHO우대대출**  
점주권 소재 당행 순수 신규 SOHO고객을 위한 지역밀착형 부동산담보대출로서, 거래실적 등에 따른 최대 0.5%p까지 금리우대 서비스가 제공되며 사업소득 또는 매출액 중 유리한 기준에 따라 추가 대출한도가 부여되는 상품

**KB Wise 플랜&적금**  
쌀 때 많이 투자하고, 비쌀 때 덜 투자한다는 콘셉트를 기본으로 금융시장 상황에 맞게 펀드와 적금에 자동 분산 투자하는 상품패키지로, KB국민카드 사용에 따른 금융포인트를 적금 및 펀드에 납입할 수 있고, 다양한 은행거래 수수료 면제를 제공하는 안정적 성향의 투자자를 위한 복합금융상품



**KB COFIX연동 모기지원**  
COFIX(국내 9개 은행들이 제공한 자금조달 관련 정보를 기초로 산출되는 자금조달비용지수)에 연동하는 금리가 고객에게 적용됨으로써 대출금리에 대한 금리 선택권을 확대한 주택담보대출, 시장금리대비 금리변동성이 낮아 안정적인 장기대출금리를 원하는 고객에게 적합한 상품



**KB 위안화 개인송금 서비스**  
위안화로 보낼수 없었던 중국 송금, 환율변동에 따라 일정치 않았던 송금받는 금액, 송금받는 금액을 다시 위안화(CNY)로 환전해야 하는 번거로움이 없는 위안화 전용송금 서비스



**KB굿데이(Good Day)카드**  
대중교통, 통신, 주유 등 생활형 대표업종 이용과 관련한 할인혜택과 연간 이용금액에 따른 현금 캐시백 서비스를 제공하는 KB국민은행의 가계생활비 절감형 대표상품

**KB 국민 UP 외화정기예금**  
1개월 단위로 금리가 상승하는 계단식 금리 구조 및 분할인출 서비스를 통해 외화저금 운용고객의 거래 편의성을 높이고, 해외송금, 무역거래 등 외환거래 시 우대이율을 제공하는 외화정기예금



**KB굿쇼핑(Good Shopping)카드**  
특정 가맹점별 제휴 혜택을 제공하던 기존의 서비스 유형을 확장하여 대형 할인점, 백화점, 홈쇼핑, 인터넷 쇼핑 등 쇼핑 관련 업종별 할인서비스를 제공하는 쇼핑할인 특화 상품

**KB 네트워크 환전 서비스**  
영업점 또는 인터넷뱅킹을 통해 환전신청 후 가까운 영업점과 인천국제공항지점(환전소 포함)에서 외화현금 및 여행자수표를 수령할 수 있는 환전서비스(38개 통화, 최대 50% 환율우대 가능)



**KB국민 고운맘카드**  
국민건강보험공단과의 임신·출산 지원 사업의 일환으로 임신부의 산전검진과 출산비용을 지원하며, 병원, 육아, 쇼핑업종 할인 등이 추가로 제공되는 생활형 서비스 탑재 상품

Introduction  
지속성정을 위한 변화  
지속가능한 가치창출  
지속가능한 사회를 위한 노력  
Performance

고객가치 창출을 위해 어떤 노력을 수행하고 있습니까?

A3 고객니즈에 부합한 서비스와 호응도 높은 상품으로 금융시장의 트렌드를 선도하며 고객가치 증진에 앞장서고 있습니다.

시장 선도 상품 및 서비스

스마트폰을 이용한 금융 상품 및 서비스 확대

2010년에는 스마트폰과 스마트폰 뱅킹 가입자 수가 급속하게 증가하였습니다. 특히, 스마트폰뱅킹 가입자 수가 폭발적으로 증가함에 따라 KB국민은행은 스마트폰뱅킹 시장을 선도하고 Youth고객을 창출하기 위한 상품개발을 진행하였습니다.

스마트폰 뱅킹 이용고객을 대상으로 소비를 줄이고 저축을 생활화할 수 있도록 유도하는 상품인 KB Smart ★폰 적금, 예금 상품을 출시하였습니다. 특히 계좌 현황을 재미있는 동물 캐릭터를 통해 시각적으로 보여주어 편(Fun)요소를 도입한 상품서비스라고 평가받고 있습니다.

‘KB스타플러스’는 스마트 폰의 앱(APP)과 KB만의 고유 정보를 결합하여 개발된 생활밀착형 서비스입니다. 국민은행 대표 서비스를 옮겨놓아 다양한 금융관련 정보를 제공하고 있습니다.

뿐만 아니라, 금융거래와 연동한 가계부 작성 등 고객에게 유용한 기능을 제공하고 가계 규모를 편리하게 파악할 수 있도록 합니다.

서비스	내용
아파트 시세	증강현실을 통해 주변 아파트 위치와 정보 파악
스타샵 안내	KB국민카드 사용자를 위한 스타샵 가맹점 찾기, 핸드폰 쿠폰 서비스 제공
포켓북 서비스	메모기능 포함한 가계부 서비스 카드거래와 연동하여 카드 지출을 금융거래 가져오기로 바로 저장 가능
스타뷰 안내	핸드폰의 카메라를 통하여 아파트 시세, 스타샵 가맹점, 영업점, 자동화코너 검색

기업고객을 위한 통합자금관리

KB국민은행은 개인고객 뿐만 아니라 기업고객을 대상으로 맞춤형 서비스를 개발하였습니다. 금융권 최초 통합자금관리상품인 Cyber Branch는 전 금융기관의 거래내역을 한눈에 확인할 수 있는 시스템으로 이체 및 거래내역 등 금융정보를 기업의 회계시스템과 연계하여 자금업무 자동화를 구축하였습니다.

Cyber Branch는 기업의 금융권 전 계좌를 하나의 화면에서 통합조회를 가능하게 함으로써, 자금현황을 실시간으로 모니터링할 수 있다는 장점을 지니고 있습니다. 자금사고 예방을 강화할 뿐만 아니라 자금운용의 효율화를 기하는 이종의 효과를 기업에 제공하고 있습니다. 안전하고 편리한 통합자금관리시스템을 통해 각 기업들은 다단계 결제 및 투명한 자금관리를 할 수 있게 되었습니다.

■ 금융생활의 재미 - KB Smart★폰 적금, 예금



1. 새로운 저축방식 - 아이콘 적립

- 소비를 줄이고자 하는 항목의 아이콘을 누르면 본인의 요구 불통장에서 해당금액이 출금되어 적금계좌로 저축
- 아이콘 적립횟수 10회시 연 0.1%p 우대이율 제공



2. 계좌현황을 시각적으로 보여주는 - 농장육성

- 만기일이 가까울수록 농장의 동물이 늘어나는 시각적 효과 제공

Q6

안정적이고 지속적인 주주가치 창출 방향은 무엇입니까?

**A1** 강력한 시장지배력과 자본의 건전성은 KB국민은행의 주주가치 창출의 근간이며, 이를 바탕으로 경영효율성을 제고하여 수익성과 성장성을 개선해 나갈 것입니다.

지난 2009년 금융위기 이후 은행산업의 자본 건전성과 안정성은 지속적인 주주가치 창출을 위해 더욱 강조되고 있습니다. KB국민은행은 풍부한 자본력과 강력한 시장지배력에 기반하여 시장환경변화에 대응하고 있습니다. BIS 자기자본비율, 예대율 등 건전성 관련지표를 보다 철저하게 관리하였으며, 사업포트폴리오를 강화하여 수익창출력을 확대해 나가고 있습니다.

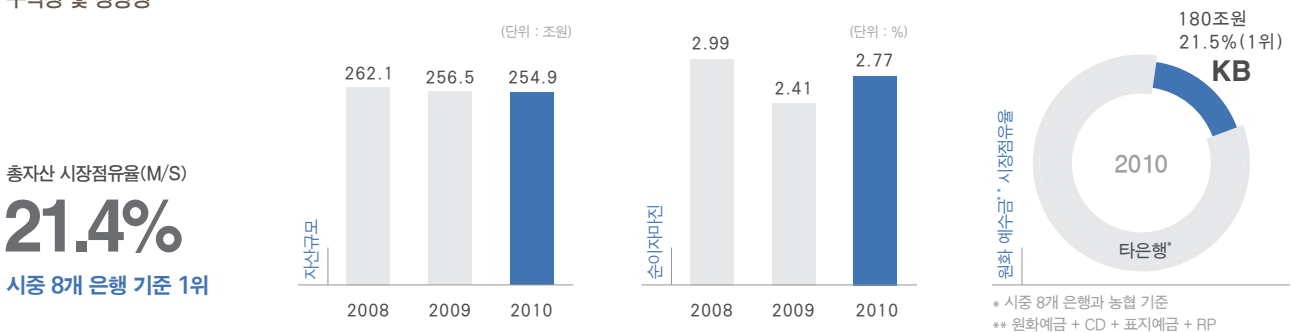
수익성 및 성장성

2010년은 외형적 성장보다는 자본의 건전성을 확보하면서 지속적 성장을 위한 기반을 구축하는 해였습니다. KB국민은행의 2010년말 총 자산은 254.9조원으로 전년 대비 1.6조 원이 감소하였으며 당기순이익은 자산의 건전성 확보를 위한 대손충당금의 적립 등으로 감소하였습니다. 하지만, KB국민은행은 여수신 분야의 시장지위를 가능할 수 있는 원화예수금, 원화대출금 부문에서 전체 시장의 약 21%를 차지하며 시장점유율 1위를 유지하고 있습니다. 또한, 은행의 이자부문 수익성을 나타내는 순이자마진(NIM:Net Interest Margin)은 2.77%로 전년 대비 0.36% 개선되었습니다. KB국민은행의 수익성과 성장성은 경영효율화와 취약했던 사업포트폴리오의 강화를 통해 지속적으로 개선될 것입니다.

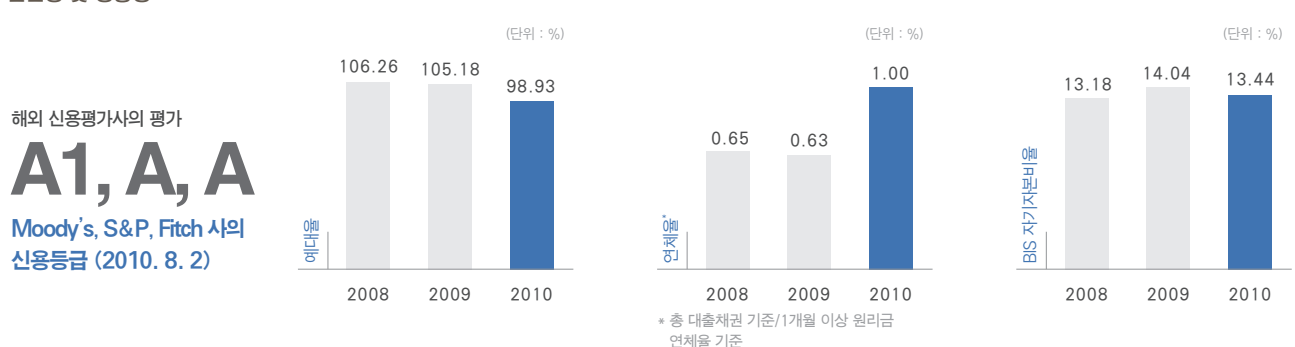
건전성 및 안정성

KB국민은행은 철저한 리스크 관리와 보수적인 자금운용으로 자산의 건전성과 자본적정성을 높여서 재무적 안정성을 강화하였습니다. 2010년 KB국민은행의 대손충당금 적립률은 119.87%로 문제 여신에서 발생할 손실을 자체적으로 흡수할 능력을 보유함으로써 경영의 안전성을 확보하고 있습니다. BIS기준 자기자본비율도 2010년 13.44%로 자본적정성을 유지하였습니다. 어려운 대외 환경 속에서도 KB국민은행은 안정적인 재무구조와 영업기반을 바탕으로 해외 신용등급평가에서 우량등급을 획득하였습니다. 2009년, 2010년 연속하여 세계적인 신용평가사인 Moody's로부터 'A1', S&P로부터 'A', Fitch로부터 'A'를 각각 부여받아, 국내 시중은행 중 최고 수준의 등급 및 전망을 유지하고 있습니다. KB국민은행은 자본의 건전성 및 안전성을 통해 주주의 가치가 하락하지 않도록 리스크관리제도를 보다 체계적으로 발전시키고 내부통제 시스템을 강화하고 있습니다.

수익성 및 성장성



건전성 및 성장성



Introduction  
지속성정을 위한 변화  
지속가능한 가치원천  
지속가능한 사회를 위한 노력  
Performance

안정적이고 지속적인 주주가치 창출 방향은 무엇입니까?

A2 지속적인 주주가치 창출을 위해 미래성장동력 확보를 통한 사업포트폴리오 강화 및 고객기반 확대를 추진하였습니다.

KB국민은행은 시장환경 변화에 적극적으로 대응하고 새로운 성장동력을 확보하고자 사업포트폴리오상 상대적으로 취약한 부분을 강화하였습니다. 기업금융시장을 공략하기 위해 조직체계를 정비하였으며 서비스를 강화하였습니다. 그리고 미래 잠재고객 확보를 위해 대학생을 중심으로 한 유스고객 마케팅을 본격적으로 시작하였습니다. 또한, 포화된 국내시장을 넘어 해외시장 진출을 단계적으로 진행하여 신규시장을 개척해 나가고 있습니다.

기업금융 강화

KB국민은행은 미래성장동력의 일환으로 기업금융부문의 영업력을 강화하였습니다. 대기업 및 기관금융관련 조직을 정비하였으며, 대기업 및 중소기업에 대한 영업력 강화 프로그램을 본격적으로 진행하였습니다.

기업금융 전문성 강화

기업금융에 대한 전문성을 강화하기 위해 조직 및 인력을 재구성하였습니다. 조직 측면에서는 대기업금융그룹을 신설하여 대기업/기관영업본부, 투자금융본부로 구성하여 영업과 상품개발에 대한 전문성을 강화하였습니다.

또한, 내부인력을 기업고객 전문가와 상품 전문가로 구분하여 영업력과 상품개발에 집중하고 있습니다. 향후 기업금융 관련한 전문가 육성을 위해 교육과정을 개설하는 등 전문성 강화를 위해 노력할 것입니다.

기업고객 컨설팅 지원 확대

KB국민은행은 기업금융점에서 중소기업 고객들에게 펼쳤던 컨설팅 업무를 전 영업점으로 확대하여 시행하고 있습니다. KB Wise 컨설팅은 중소기업이 안고 있는 다양한 고민에 대해 고객 특성에 맞는 해결방안을 제시하여 지속적인 성장을 지원하는 제도입니다.

이러한 모든 컨설팅의 과정을 무료로 제공함으로써 직간접적인 금융 지원을 통해 기업은 KB국민은행과 새로운 관계를 맺고 은행은 이를 통해 잠재적 고객을 확보하게 되어 서로 Win-Win하는 관계로 성장하고 있습니다. KB국민은행은 소매금융뿐만 아니라 기업금융과 관련된 상품과 서비스를 강화하여 주거래 기업들을 확보함으로써 지속적인 주주가치 창출을 위한 기반을 마련할 것입니다.

우량 중소·중견기업 발굴·육성 프로그램 실행

제품 및 기술 경쟁력을 갖춘 우량 중소기업을 발굴하여 성장단계별로 체계적이고 맞춤형 서비스를 제공함으로써 세계적인 기업으로 성장시키는 「KB Hidden Star 500」 제도를 2011년 2월 시행하였습니다.

「KB Hidden Star 500」기업으로 선정된 기업에게는 KB금융그룹 차원의 다양한 금융 및 비금융 서비스를 고객의 Needs에 맞게 맞춤형으로 제공되며, 이와 같은 차별화된 기업금융 서비스를 바탕으로 「KB Hidden Star 500」기업으로 선정된 기업이 세계적인 기업으로 성장하여 국가 경제발전과 수출 증가, 신규 일자리 창출에 기여할 수 있도록 사회적 책임을 다할 계획입니다.

해외시장 진출 확대

KB국민은행은 신규시장 개척을 위해서 글로벌 네트워크를 확대하고 있습니다. 2010년 7월 중국 쑤저우 지점 개점으로 중국에 현재 3개의 영업점을 운영하고 있으며, 향후 중국현지법인 개설을 추진하여 중국지역 거점을 확대할 예정입니다. 이와 함께 아시아 지역에서 일본 오사카지점 및 베트남 호치민지점, 하노이사무소, 인도 뭄바이사무소 개설을 준비하고 있습니다. BCC의 경우 모스크바 법인을 자회사로 두고 있어 향후 CIS(Common wealth of Independent States) 지역 진출의 중요한 거점이 될 것입니다. 이와 같이 해외영업망 확충을 지속해 나감으로써 글로벌 금융서비스 제공기반을 확보해 나갈 예정입니다. 해외진출 준비차원에서의 글로벌 인재양성과 내부역량의 해외이전 운영체제를 갖추는 작업도 계속해 나갈 계획입니다.

Youth고객 확충

KB국민은행은 Youth고객을 핵심 타깃 고객군으로 선정하고 특화된 채널을 구축함으로써 유스고객 기반을 확대하고 있습니다. 전국 주요 대학을 중심으로 Youth고객 확보를 위한 영업점인 '樂Star'를 준비하였으며, 전담조직인 캠퍼스플라자사업단을 구성하여 Youth고객의 니즈를 반영한 마케팅활동을 수행하고 있습니다.

제1차 「KB Hidden Star 500」 선정고객 정기세미나



숙명여대 樂Star '숙명 눈꽃 Zone' 개점식



Q7

## 임직원 가치 제고의 방향과 노력은 무엇입니까?

**A1** 인재개발 전략을 통해 최고의 금융전문가 육성을 위한 교육 및 경력개발 제도를 실시하고 있습니다.

KB국민은행의 성장 중심에는 인재중심의 교육이 있습니다. KB국민은행의 전 직원은 직무별, 직급별 특화된 교육을 통하여 금융전문가로 육성됩니다. 직급별 리더십 연수와 핵심직무전문가 과정과 국내외 MBA과정을 실시하는 등 특화된 금융전문가 육성을 통해 글로벌 전문가·리더로서의 역량을 키우고 있습니다.

### 직무역량 강화

KB국민은행은 직급별/CDP(Career Development Program)별 연수체계를 강화하여 임직원들의 장기적인 학습체계를 통하여 직무전문성을 강화하고, 금융인으로서 지속적인 학습과 성장을 지원하고 있습니다. 각 직급에서 필요한 업무지식을 직무필수과정과 직무선택과정으로 구분하여 운영하고 있습니다.

### 지점장, 계약인력 대상 연수체계 구축

지점장 및 계약인력의 체계적인 직무역량 강화를 위하여 정규직원 중심의 직급별/CDP별 연수체계를 지점장, 계약인력까지 확대 시행함으로써 전 직급 연수체계를 구축하였습니다.

### PB(Private Banker)/VM(VIP Manager) 역량강화

금융권 최고 수준의 PB·VM 양성을 위하여 금융시장정보에 대한 학습과 평가를 실시하는 상시 학습프로그램을 전행적으로 운영하고 있습니다. 본 프로그램은 금융시장 전망, 부동산 및 세무 지식 등 현장 실무 활용도가 높은 학습 내용으로 구성되어 있습니다. 학습성적 결과가 우수한 직원에게는 은행장 표창 및 해외연수 지원과 같은 인센티브가 주어집니다.

### 조직가치 공유

KB국민은행은 직급별 리더십 역할 모델 및 핵심역량을 강화하기 위해 기존 직급별 과정을 리더과정과 직급별 과정(신입과정, 승격예비과정)으로 구분하여 시행하였습니다. 이를 통해 직급별 로열티를 강화하고 리더십을 함양하고자 하였습니다.

### 글로벌역량 강화

KB국민은행은 글로벌 비즈니스 추진과 지역전문가 양성을 위해 외국어 연수과정을 개설하여 운영하고 있습니다. 러시아, 베트남, 인도네시아 등 해외 점포가 개설된 세계 여러 나라의 언어과정을 개설함으로써 KB국민은행의 인재들이 언어적인 어려움을 최소화할 수 있도록 적극 지원하고 있습니다. 또한, 아시아 및 CIS권 현지 시장을 분석하고 영업망을 개척하는 등 글로벌 비즈니스를 수행할 수 있도록 해외지역 전문가 양성 과정을 운영하고 있습니다.

과정 개설이래 2010년말 현재까지 중국, 베트남, 러시아, 우즈베키스탄 등지에서 총 57명의 전문인력을 양성하였습니다.

### 우수인재 육성

#### KB국민은행만의 우수인재 육성 시스템

KB국민은행은 직원들을 금융전문가로 육성하기 위한 프로그램을 자체적으로 개발하여 실행하고 있습니다. KB국민은행만의 차별화된 인재 육성 과정인 금융MBA과정을 신설하고 국내외 MBA과정과 같은 장기위탁 연수과정 등을 통해 직원의 전문역량과 금융지식을 함양하고 있습니다.

**전문가양성과정** KB금융그룹 차원의 직무전문가 양성을 목표로 하는 핵심직무전문가과정과 은행차원의 전문가 양성을 목표로 하는 전문가양성과정으로 구분되어 운영되고 있습니다. 핵심직무전문가 과정은 금융선도분야로 선정된 기업금융/IB, 트레이딩/파생상품, 리스크관리, 자산관리컨설팅에 대해 학습을 하며 금융 전문가로서의 역량을 강화하게 됩니다. 전문가양성과정은 마케팅과 재무회계 등 은행차원에서 집중육성이 필요한 분야에 대한 교육과정을 실시해 Biz전문가를 중장기적으로 육성 지원합니다.

**KB 금융MBA과정** KB국민은행이 자체적으로 개설한 금융MBA과정은 기본, 심화, 해외의 3단계 과정으로 구성되며, 6개월간 직급에 따라 다른 교육과정을 받게 됩니다. 기본과정에는 직원이 지녀야 할 Mind-Set, 리더십, KB 로열티에 관한 내용을 학습하게 됩니다. 심화과정에서는 경영/경제, 재무관리, 관리회계 등 경영 전반에 대해 체계적인 연수가 이루어집니다. 마지막으로 해외과정은 홍콩, 런던 등 해외기업 금융강의와 함께 기업방문 등을 통해 벤치마킹의 기회가 주어집니다.

#### 국내외 MBA과정

KB국민은행은 국내 유수의 대학들과 연계해 금융과목 중심으로 특화된 교육 과정을 제공하고 있습니다. 2010년 KAIST, 고려대 등과 연계하여 성과 우수 직원을 선발하였습니다. 선발된 직원은 1년~ 2년여의 학위과정을 수료하게 됩니다. 국외 MBA 과정으로 현재 London Business School, 북경대 MBA 등 세계 유명 대학교 MBA 과정을 개설 및 운영하고 있습니다.

### ■ 인재개발 전략 및 교육훈련 체계도

글로벌 수준의 인재 육성을 위한 연수프로그램 구축

직무역량 강화	조직가치 공유	글로벌역량 강화	우수인재 육성
경영성과제고에 기여할 수 있는 직무전문성 향상	직급별 로열티 및 리더십 함양	글로벌 경영전략 달성을 위한 글로벌 인재 육성	KB국민은행의 장기성장을 이끌어 나갈 우수인재 확보
직급별/CDP별 직무연수 현장중심의 이동연수 자격증 취득 주말연수	직급별 가치연수 KB 리더과정 부점단위 팀빌딩 과정	지역전문가 양성 연수 Global Language Course	KB 금융MBA과정 국내외 MBA 학위과정 전문가 양성과정

Introduction

지속성장을 위한 변화

지속가능한 가치원천

지속가능한 사회를 위한 노력

Performance

**A2** 공정한 성과평가 및 보상체계를 통해 합리적 성과주의 문화를 만들어가고 있습니다.

KB국민은행은 성과주의 문화를 확립하고자 우수 인재에 대해 그에 상응하는 보상과 인사우대를 실시하고 있습니다. KB국민은행만의 체계적인 인재 육성 프로그램을 통해 인재를 양성하고 단계별 성과평가와 역량평가를 거쳐 합리적인 보상을 제공합니다.

**성과평가 시스템**

KB국민은행의 성과평가시스템은 조직목표를 부점, 팀(개인) 단위까지 단계적으로 분류한 후 목표를 달성하게 하는 방식으로 성과를 체계적으로 관리합니다.

**평가제도 방향**

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

**성과향상추진본부 신설**

KB국민은행은 성과주의 문화 정착과 인력운영의 효율성 제고를 위해 성과평가 제도 개선과 함께 성과향상추진본부를 신설하였습니다. 공정하고 합리적인 기준에 의해 대상 직원을 선정하여 육성형 성과향상 프로그램(교육 훈련, 코칭 등)을 실시하고 역량개발 및 성과향상 진척도 평가 결과를 향후 인사관리에 반영하고 있습니다. 이는 저성고자에게 동기를 부여하고 생산성 제고를 위한 역량강화에 주력할 수 있는 촉매제가 되고 있습니다.

**보상체계**

KB국민은행은 일반직과 전문직에 대한 보상체계를 구분하여 운영하고 있습니다. 이는 직원들의 업무성격과 성과에 따라 적절한 보상을 실시하기 위한 운영체제입니다.

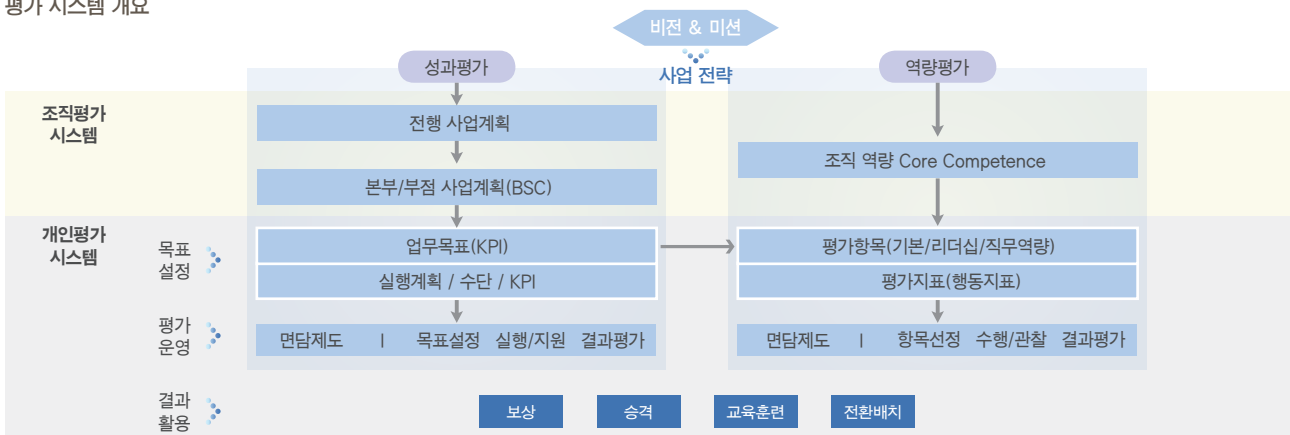
일반직원의 경우 기본연봉, 성과연봉으로 나누어 보수를 지급하고 있습니다. 기본연봉은 기본급 외 3개 항목으로 구성되며 성과연봉은 정률성과급 외 3개 항목으로 조직 및 개인의 성과에 따라 차등 지급되고 있습니다. 특히, 성과연봉 중 인센티브의 경우 직원의 근로의욕 고취 및 동기부여를 통한 영업력 강화를 목적으로 실적 우수직원에게 지급되고 있습니다. 전문직 직원의 경우 기본연봉과 성과연봉 중 성과연봉의 비율이 높으며 개인별 성과에 따라 차등화된 보수를 지급받고 있습니다.

또한, 우수인재 우대 제도를 통해 합리적인 보상 및 인사우대를 실시하고 적재 적소에 배치하여 활용가치를 제고하고 있습니다. 이는 직원의 자기개발 및 업무 추진 동기 부여는 물론 KB국민은행의 경쟁력 강화에도 도움이 되고 있습니다.

**우수인재 우대 제도**

구분	선정 대상	우대내용
성과 우수	국은인상 • 업무추진실적, 아이디어 등 4개 부문에서 탁월한 실적 거양	• 상급/상패 수여 • 포상휴가 부여 • 승격, 이동 등 인사상 우대 • 연수선발 시 우대
	직무 전문가 • 개인: 직무마스터 • 기업: RM챔피언, 기업금융 컨설턴트 • PB: 율해의 PB • 기타: CS매니저	• 승격 T/O 별도 운영 등 인사상 우대 • 평가 우수자 은행장 표창 수여 • 연수선발 시 우대
잠재 역량 우수	MBA학위 이수 • 국내외 대학 MBA • KB금융 MBA	• 희망 직무 배치 • 연수선발 시 우대
	자격증 소지자 • 은행기준 A, B 등급 자격증 소지자 (공인회계사 외 14개)	• 전문성 발휘 분야 우선 배치 • 연수선발 시 우대

**평가 시스템 개요**



Q7

## 임직원 가치 제고의 방향과 노력은 무엇입니까?

### A3

다양하고 체계적인 직원 복지제도를 운영하여 직원만족도를 제고하고 있습니다.

KB국민은행은 임직원의 건강하고 즐거운 직장생활을 위해 One-Stop 복지서비스를 실시합니다. 폭넓은 웰스케어 서비스를 제공하고 다양한 여가 생활을 장려하는 프로그램을 운영중이며, 임직원들의 안정적인 노후생활을 위해 퇴직연금제도를 도입하는 등 임직원 만족도를 제고하고 있습니다.

### One-Stop KB 복지서비스 실시

KB국민은행은 직원복지와 관련한 모든 상담을 한 번의 전화 연결로 해결할 수 있도록 하는 복지시스템을 갖추고 있습니다. 전용 콜센터를 통해 휴일 또는 긴급시에 연락 가능한 복지지원시스템을 가동하는 등 직원 중심의 복지 체제를 구현하고자 노력합니다.

또한, 노사는 여름 성수기 동안 직원휴양시설을 운영하고, 전국 콘도를 회원가로 이용가능하게 하여 휴가 사용을 장려합니다.

### 개인건강 맞춤 서비스 운영

KB국민은행은 헬스케어 전문기업과 함께 건강 맞춤 상담서비스를 운영합니다. 24시간 365일 직원들의 건강상담을 돕고 각종 건강 정보를 제공하는 한편, 현대인이 쉽게 걸릴 수 있는 질병에 대해 집중관리를 해주고 있습니다. 뿐만 아니라, 전국의 병원 네트워크를 통해 외래 예약을 대행해주고 있어 직원들이 쉽게 병원과 접할 수 있는 여건을 마련하여 건강 증진에 기여하고 있습니다.

### 직원 고충처리센터 운영

임직원의 소리에 귀기울이기 위해 KB국민은행은 다양한 채널을 운영하고 있습니다. 별도의 직원 고충처리센터를 운영하여 인사고충, 직원간 갈등, 성희롱, 기타 개인생활 관련 상담을 지원함으로써 보다 건강하고 신명나는 직장생활을 위해 힘쓰고 있습니다.

### KB 가족 복지서비스 강화

KB국민은행은 임직원뿐만 아니라 임직원 가족에게도 다양한 복지혜택을 제공하고 있습니다. 무주택직원의 주거안정을 위해 사택제도를 운영하고 집안의 각종 경조사를 지원하며 자녀 학자금을 보조하는 등 다양한 노력으로 임직원 가족 지원 제도를 강화하고 있습니다.

매월 첫째, 둘째, 셋째 수요일은 가족사랑의 날로 지정하여 정시 퇴근을 유도하며, 가족과 함께 하는 문화를 회사 차원에서 장려하고 배우자 생일 축하서비스를 진행하는 등 가족을 배려하는 KB국민은행의 가족사랑 문화가 활성화되고 있습니다.

### 임직원의 문화 생활 장려

KB국민은행은 일과 삶의 조화를 통해 직장생활에 활력을 불어넣기 위해 '선택적복지제도'의 일환으로 임직원들의 Needs에 맞는 문화 생활, 자기계발, 취미활동이 가능하도록 '가족애복지카드'를 지급합니다.

### 퇴직연금제도 도입

KB국민은행은 인구 고령화에 대응하고 임직원들의 노후생활 안정을 위해 퇴직연금제도를 운영하고 있습니다. 현재 확정급여형(DB)과 확정기여형(DC) 두 가지 방식의 운영을 통해 임직원에게 퇴직급여 선택의 폭을 넓혔습니다.



Introduction

지속성장을 위한 변화

지속가능한 가치원천

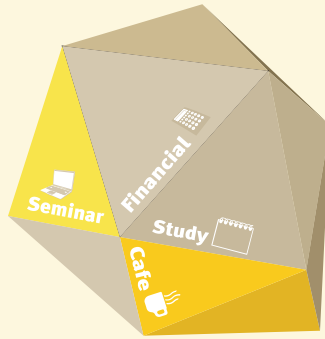
지속가능한 사회를 위한 노력

Performance

# 은행을 즐겨라

## 젊은 고객중심

## 신개념 은행, 樂star



### 신개념 은행점포, 樂Star

KB국민은행은 지난 1월부터 대학생을 중심으로한 젊은 고객층 대상 신개념 은행 점포인 '樂Star Zone'을 오픈하였습니다. 금융산업의 빠른 변화와 신세대의 새로운 소통 수단에 맞는 특화된 대학생 중심 공간으로 은행이 새롭게 탄생하였습니다. 이곳에서는 예·적금, 카드 발급 등 기본적인 은행 서비스는 물론이고 세미나, 미니 카페, 영화 및 음악 감상 등 다양한 공간이 함께 제공됩니다.

### 樂Star, 미래고객에 대한 투자

KB국민은행은 Youth고객에 대하여 향후 은행 수익을 창출할 잠재고객으로 투자관점에서 새롭게 인식하고, 적극적인 대응 채널 및 서비스 체계를 마련하게 되었습니다. 속대, 이대점을 시작으로 서울 11개점, 수도권 6개점, 충청권 9개점, 영남권 10개점, 호남권 5개점 등 2011년 4월말 현재 총 41개의 樂Star Zone을 오픈하여 보다 많은 Youth고객층이 가까운 곳에서 즐길 수 있도록 하였습니다.

유스고객 확충을 위한 이러한 노력은 현재의 주주가치를 높일 뿐만 아니라 미래의 성장을 견인할 것으로 기대됩니다. 아울러 KB국민은행의 이미지를 변화시키고 은행이 새로운 문화공간으로 자리매김할 수 있을 것입니다.

### 樂Star... 樂이 가능할까?

#### 樂Star의 오프라인 채널

樂Star는 대학생 통행이 많고 밀집도가 높은 각 대학의 최상의 입지에 입점하여 젊은 층을 겨냥한 미니 점포로 구성되어 있습니다.

樂Star Zone은 20~30대 초반의 젊은 직원들이 담당하고 또한, Youth고객과의 공감대 형성을 위해 기존의 금융기관 이미지를 탈피해 누구나 친근하게 다가갈 수 있도록 획기적인 콘셉트로 디자인 하였습니다.

#### 樂Star의 온라인 채널

樂Star는 빠른 금융 산업의 변화와 소셜 네트워크 서비스를 중심으로 한 신세대 흐름에 발맞추어 젊은 층이 선호하는 새로운 차원의 서비스를 제공합니다. Youth 콘텐츠의 정보 강화를 위해 온라인 사이트(www.kbrockstar.com)와 공식 트위터(@kb\_rockstar)를 구축하였습니다. 樂Star의 소개에서부터 금융 및 취업 관련 콘텐츠, 먹을 거리, 이벤트 등 대학생 니즈에 맞는 다양한 메뉴로 구성하고 은행과 관련된 많은 정보를 보다 빠르게 습득할 수 있습니다.

#### Youth고객을 위한 맞춤형 금융상품

현재 Youth 전용 상품인 樂Star 통장, 樂Star 체크카드를 판매중입니다. 樂Star 통장은 평균잔액 100만원까지 연 4%의 높은 금리를 제공합니다. 전자금융 / 자동화기기 수수료 면제를 기본으로 환율 우대 이외에도 추가 서비스를 모색 중에 있습니다. 樂Star 체크카드는 각 대학 교 근처 카페, 서점, 음식점 이용시 20~30% 할인혜택은 물론 수수료를 파격적으로 할인하는 서비스를 제공합니다.

#### 젊은 고객을 위한 '즐기는 은행' 樂Star

지금까지 은행은 부유층 고객이나 기업고객을 위한 차별화된 서비스는 많이 기획했지만, Youth고객에게 특화된 공간과 서비스의 필요성은 느끼지 못했습니다. 樂Star Zone은 걸모습부터 수요자 입장에서 각 대학별로 그 대학의 상징 색깔과 상징물을 활용해 맞춤형 디자인을 기획하여 학교와 같이 친숙한 공간을 창출하였습니다. 언제나 무료로 자유롭게 이용할 수 있는 세미나 룸과 미디어 월과 스마트PC 등 뉴 미디어를 비치해 은행 업무가 아니어도 대학생들이 편히 찾을 수 있는 공간이 되고자 하였습니다. 또한, Zone 내에서는 테이크아웃 형태의 미니 카페를 운영해 저렴한 가격에 판매하고 있습니다. KB 樂Star는 이러한 색다른 서비스를 바탕으로 Youth고객들에게 더욱 가까이 다가갈 것입니다.





# 樂Star Zone

## Bank Zone

일반 은행업무 이용공간

- 개인영업점 업무(대출 및 방카슈랑스 제외) 취급
- 차별화된 디자인으로 고객 친화적 이미지 구현
- 대학생 고객에 맞는 금융상담 서비스 제공 및 대학생 전용 상품 판매



## Fun & Community Zone

대학생 생활환경 공간

- 인터넷, WiFi Zone 등 멀티 채널 공간
- 세미나룸, 미니카페, Media Wall 설치
- 樂Star Zone별 자체 소규모 이벤트 개최
- 세미나룸을 활용한 다양한 금융 및 취업특강



DMA – Disclosure on Management Approach

# 지속가능한 사회를 위한 노력



KB국민은행은 기업활동의 토대인 지역사회 발전에 능동적으로 기여하며  
기업시민으로서 책임을 다하고 있습니다.

## Sustainability Framework



## ● Approach

KB국민은행은 기업시민으로서 다양한 사회공헌 활동을 실천하고 있으며 선  
도적인 기후변화 대응체계를 구축해 나가고 있습니다. 또한, 협력업체와의  
동반성장을 위한 노력을 아끼지 않고 있습니다.

## ● Key Issues & Activities

### 사회공헌

사회적 책임 금융 : 금융서비스 접근성 강화, KB미소금융재단 운영,  
다양한 공익형 상품 출시  
나눔과 봉사 : 청소년후원, 글로벌 사회공헌, KB국민은행 사회봉사단 활동

### 녹색성장

녹색금융 지원 : KB Green Growth Loan 활성화  
녹색경영 강화 : 탄소배출량 관리시스템 운영, Paperless 업무프로세스 구현

### 상생협력

협력업체 동반성장 : 협력업체 만족도 조사, 협력업체 윤리경영 평가 실시

## Key Performance

구분	2008년	2009년	2010년
<b>책임금융 Indicator</b>			
미소금융 대출지원 실적	-	-	71억 원
금융교육인원	-	42,290 명	17,402 명
<b>사회공헌 Indicator</b>			
사회공헌총투자금액	898억 원	1,317억 원	628억 원
<b>녹색금융 Indicator</b>			
친환경 펀드/직접 투융자/여신 총액	-	3,101억 원*	9,108억 원
녹색 상품 가입 좌수	-	91,449 좌	106,193 좌
<b>녹색경영 Indicator</b>			
온실가스 배출량	48,088 tCO <sub>2</sub> eq	59,152 tCO <sub>2</sub> eq	56,123 tCO <sub>2</sub> eq
<b>협력업체 Indicator</b>			
협력업체 만족도	-	95.23	97.00

\* 2009년 친환경 펀드/직접 투융자/여신 총액은 KB Solar-Biz Loan 금액이 반영되어 전년도 보고서에서 보고한 금액이 수정되었음

# Q8

## 사회적 책임을 다하는 금융활동은 어떻게 운영되고 있습니까?

**A1** 금융서비스의 접근성을 강화하여 모든 고객이 편리하게 금융서비스를 이용할 수 있도록 노력하고 있습니다.

KB국민은행은 모든 고객이, 나아가 전 국민이 더 나은 금융 서비스를 이용하는데 불편함이 없도록 다양한 방법으로 금융서비스 접근성을 강화하고 있습니다. 대고객 접점은 물론 비대면 창구에 이르기까지 모두에게 한 발 더 가까이 다가가기 위한 KB국민은행의 노력은 계속될 것입니다.

### 고객접점 강화를 위한 채널 구축

#### 중소도시 영업점 개설

KB국민은행은 전국 어디에서도 고객을 맞이할 수 있도록 전국 총 1,173개 영업점을 운영중이며 국내 최대 금융 네트워크를 갖추고 있습니다. 그중 수도권, 광역시 이외 군 단위 이하 지역에 26개 영업점을 운영하여 인구가 적거나 경제적으로 낙후된 지역에서도 KB국민은행의 금융서비스를 제공하고 있습니다.

#### 유니버설 카운터 개설

KB국민은행은 입출금, 제신고 등 고객 사용이 빈번한 온라인 창구의 높이를 낮춰 장애인 및 노약자가 편안하게 앉아서 금융서비스를 이용할 수 있도록 창구를 개선하였습니다.

2010년 총 68개 영업점에 추가 설치하였고 전체 영업점의 40% 이상인 약 480여개 영업점에 유니버설 카운터가 설치되어 있어 고객 편의성을 제고하고 있습니다.

#### 이동 365자동화점 운영

KB국민은행은 2010년 9월부터 이동 365자동화점을 운영하고 있습니다. 고속도로 휴게소(명절연휴기간), 지방 주요 축제 등 금융서비스 수요가 일시적으로 급증하는 곳에 투입하여 고객의 불편을 해소하고 있습니다.

또한, 핸드폰 충전기, 구급약 등을 비치하여 금융 편의뿐 아니라 전반적인 고객 편의를 도모하였습니다.

### 금융서비스 편의성 개선

#### 저시력자를 위한 ATM기 설치

KB국민은행은 고객이 자주 이용하는 전자금융서비스의 개선을 위해 노력하고 있습니다. 시력이 좋지 않아 자동화기기 버튼 식별이 어려운 고객을 위해 저시력자용 자동화기기를 운영하고 있습니다.

저시력자용 자동화기기는 별도 화면 확대 모드를 통해 시인성을 크게 개선하여 사용에 불편함이 없도록 개선하였고 2011년 3월말 기준으로 총 7,925대가 설치되어 있습니다.

또한, 점자 입력버튼과 함께 음성 안내를 지원하는 시각장애자용 자동화기기를 설치하여 화면 조작 없이 자동화기기를 사용할 수 있게 하였습니다. 고객 접근 시 전자 센서가 자동으로 인식하여 사용방법에 대한 음성 안내를 하고 이후 거래는 이어폰 착용 후 이루어짐으로써 다른 사람이 거래 내용을 알 수 없게 하였습니다. 2011년 3월말 기준으로 1,044대가 운영 중이며 올해 말까지 전 영업점에 확대 실시할 예정입니다.

#### 외국어 안내장 제작

국내 다문화 가정의 증가와 더불어 외국어 금융서비스 관련 고객들의 니즈 또한 증가하고 있습니다. KB국민은행은 외국인 및 다문화 가정을 위한 금융서비스의 일환으로 영어 및 중국어로 번역된 KB스타클럽 제휴서비스 안내장을 발행하여 외국인의 금융편의성을 높이고 있습니다.

### 경제적 약자를 위한 수수료 할인

KB국민은행은 만 18세 미만, 만 65세 이상 이용 고객을 대상으로 수수료 할인을 실시하고 있습니다. 이러한 금융지원을 통해 실질적 소득이 없는 연령층의 경제적 부담을 덜어 심리적 접근성을 강화하였습니다. 당·타행 자동화기기 이용 시 수수료를 20% 할인해 주고 있으며 출금 및 계좌송금의 경우에 적용되고 있습니다.

### 금융서비스 접근성 강화



경기도 성남시 백궁지점의 '유니버설 카운터'  
KB국민은행은 장애인 및 노약자가 편안하게 앉아서 은행업무 처리할 수 있도록 온라인창구를 개선하였습니다.



중국어로 번역된 KB국민은행 홈페이지  
KB국민은행은 중국어 사이트를 구축하여 매월 약 1만 명의 중국어권 고객들이 편리하게 이용할 수 있도록 하였습니다.

Q8

사회적 책임을 다하는 금융활동은 어떻게 운영되고 있습니까?

A2 KB미소금융재단을 설립, 운영하여 금융소외 계층의 자립을 적극적으로 지원하고 있습니다.

KB국민은행은 상생과 나눔의 경영을 실천하기 위해 KB미소금융재단을 운영하고 있습니다. 수도권은 물론 지방 사무소 운영과 적극적인 마케팅을 통해 2010년 12월말 현재 은행권 최대인 71억여 원의 금융지원이 이루어졌으며 일시적 지원에 그치지 않도록 현재 100억 원 자금 규모를 향후 5년간 500억 원으로 확대할 예정입니다.

미소금융재단 운영

KB국민은행은 기존 소액 서민금융재단을 미소금융재단으로 확대·개편하고 무담보 소액대출의 중추기관으로 활용하고 있습니다. 미소금융재단은 자활의지가 있으나 저신용·저소득으로 인해 제도권 금융을 이용할 수 없는 금융 소외 계층에게 창업, 운영자금을 지원하고 있으며, 소상공인진흥원과 연계하여 창업 및 사업운영 관련 컨설팅서비스를 제공하고 있습니다.

미소금융 지원 지역 확대

타 미소금융 관련 기관이 서울, 수도권을 중심으로 개설된 반면 KB미소금융재단은 주사무소를 대전에 개설해 미소금융의 기회가 소외된 지방에서 사업을 우선 추진하였습니다. 2010년 서울 도봉지사를 시작으로 부산, 인천, 대구, 호남지사를 설립하는 등 2010년 말 현재 대전 주 사무소 외 5개 지점, 1개 출장소를 운영하고 있습니다.

또한, 각 지역의 특성을 반영한 자금 지원을 위하여 지방자치단체와 전략적 협약을 추진하였습니다. 경기도, 부산광역시와 저소득층 지원 MOU를 체결하여 창업지원을 실시하고 대출 조건이 완화된 맞춤 상품을 출시하였습니다.

미소금융 활성화

KB국민은행은 미소금융의 활성화를 위해 노력하고 있습니다. 미소금융 홍보만화를 제작하여 이해하기 쉽고 친근감 있게 미소금융 제도를 알 수 있게 하였으며, '기다리는 서비스'가 아닌 '찾아가는 서비스'를 위해 임직원들이 인근 재래시장, 지역고용안정센터, 지방자치단체 등을 방문하여 금융지원이

절실한 대상자를 찾고 대상자가 제도를 몰라 기회를 놓치는 사례가 발생하지 않도록 적극적으로 홍보활동을 하고 있습니다.

또한, 금융 지원 뿐 아니라 수혜자가 완전한 자립 단계에 이를 수 있도록 꼼꼼한 사후관리를 실시하고 있습니다.

미소금융 지원절차



단계별 세부내역

1 상담 및 자격 확인

- 대출신청자가 KB미소금융재단을 방문하여 상담하는 것을 원칙으로 합니다.
- 신청자 본인이 신분증을 지참하여 방문하여야 하며, 상담을 통해 대출 기본자격, 제외대상 여부 및 소요자금의 적정성 등을 확인하게 됩니다.

2 컨설팅 진행

- 대출기본자격에 해당하고, 제외대상이 아닌 경우 소상공인진흥원에서 시행하는 컨설팅을 신청하여 사업계획에 대한 컨설팅 보고서를 발급 받아야 합니다.
- 컨설팅을 통해 창업에 대한 기초 교육, 사업계획의 타당성 검토 등이 이루어지게 됩니다.

3 대출신청

- 대출신청서, 대출기본자격을 증명하는 서류, 컨설팅 보고서 등을 제출합니다.
- 대출여부는 미소금융재단의 심사과정을 통해 결정되며, 대출신청자에게 반드시 대출이 이루어지는 것은 아닙니다.

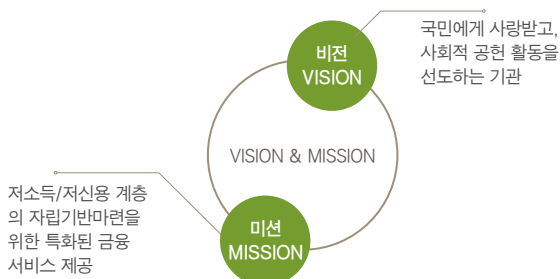
4 심사 및 대출여부 결정

- 현장실사, 사업계획의 적정성 검토, 신청자 인터뷰, 각종 자격증빙서류 확인 등을 통해 대출여부를 결정합니다.

5 대출약정체결 및 대출금 지급

- 대출대상으로 결정된 경우 대출약정을 체결하고, 대출금을 지급합니다.

미소금융재단 비전 및 미션



찾아가는 미소금융재단 현장경영



KB금융지주 회장 및 KB국민은행장의 인천시 신포시장 현장 방문(2010.9)

Introduction  
지속성장을 위한 변화  
지속가능한 가치 창출  
지속가능한 사회를 위한 노력  
Performance

사회적 책임을 다하는 금융활동은 어떻게 운영되고 있습니까?

**A3** 다양한 공익형 상품을 출시하여 기업의 사회적 책임을 실천함과 동시에 고객에게 사회공헌 활동에 참여할 수 있는 기회를 제공하고 있습니다.

지역사회 공익상품 개발

KB국민은행은 사회적 약소계층에게 금융지원 및 서비스 개선을 통해 직접적인 혜택을 제공하는 한편 일반 대중에게는 공익형 상품을 판매함으로써 사회 공헌 활동에 간접적으로 참여할 수 있는 기회를 제공하고 있습니다. KB국민은행은 공익형 상품을 통해 이자지급액, 수익 등의 일부를 은행 부담으로 사회에 환원하고 있으며, 사회 구성원 모두가 사회공헌 활동에 관심을 가지고 참여할 수 있도록 상품성 확보와 효과적인 마케팅을 위해 노력하고 있습니다.

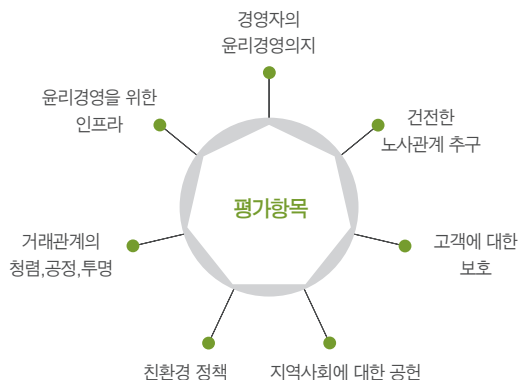
구분	상품명	상품내용	실적
예금상품	KB행복맘적금	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 사회이슈가 되고 있는 저출산 현상에 대응하여 출산을 앞두고 있는 예비맘에게 다양한 우대 혜택을 제공</li> <li>• 임신, 출산, 다자녀 우대이율 및 KB산모교실 개최 등 혜택 제공</li> </ul>	판매금액 1,656억 원 계좌수 73,496 좌
	KB영화사랑적금	<ul style="list-style-type: none"> <li>• '영화'를 테마로 불법 다운로드를 하지 않을 것을 서명하여 건전한 티켓판매 문화 정착</li> <li>• 만기이자 1%에 해당하는 금액을 한국영화산업 발전을 위한 기부금으로 출연</li> </ul>	판매금액 2,225억 원 계좌수 98,234 좌
	피겨Queen 연아사랑 e-공동구매정기예금	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 비인기 종목이 많은 동계올림픽에 대한 관심을 제고하기 위해 김연아 선수의 동계올림픽 출전과 연계한 예금 출시</li> <li>• 만기이자의 1%에 해당하는 금액을 희귀난치병 환자 및 사회 소외계층 등 불우이웃 후원</li> </ul>	판매금액 9,792억 원 계좌수 184,236 좌
집합투자 상품 (펀드)	KB 캣거루 적립식 주식투자신탁	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 판매회사와 자산운용회사 보수의 일정액을 희귀난치병 환자 및 어린이 교육사업에 기부</li> </ul>	판매금액 1,641억 원 계좌수 57,874 좌
카드상품	KB국민 내고장사랑카드	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 지역사회 경제에 도움을 주고 소외된 계층을 지원</li> <li>• 신용구매금액의 0.2%를 내고장 사랑발전기금으로 적립</li> </ul>	이용금액 2,637억 원 판매좌수 212,741 좌

※ 보다 다양한 공익상품들은 홈페이지(<http://www.kbstar.com>)의 은행소개 > 사회공헌 > 테마별 사회공헌 > 사회공익 > 공익상품에서 확인할 수 있습니다.

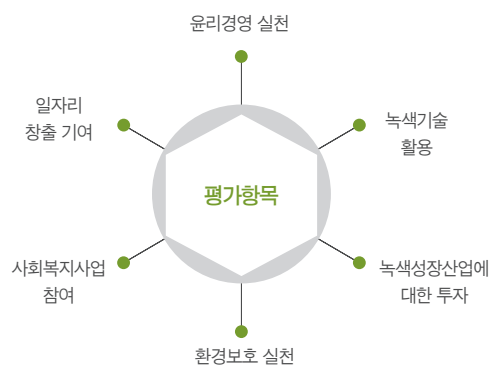
금융을 통한 사회적 책임 실천 사례 - 중소기업 신용평가 시 사회적 책임경영 실천 수준 평가 반영

KB국민은행은 사회적 책임 이행 정도가 기업과 사회의 지속가능성에 얼마나 많은 영향을 미치고 있는지 잘 이해하고 있으며, 금융기관으로서 기업의 사회적 책임 이행을 장려하고 여신 리스크 관리를 강화하기 위해 '사회적 책임경영 실천정도'를 평가하여 이를 중소기업 신용평가 시 반영하고 있습니다. 기존에도 비재무적 평가항목인 '윤리경영 실천정도'를 운영하였지만 최근 이해관계자가 요구하는 녹색성장, 일자리 창출 등 각종 사회적 책임 활동의 개념을 포괄하기 어렵다는 판단으로 평가 기준을 변경하여 적용하고 있습니다. 실천정도에 따라 A, B, C, D, E 5등급으로 나누어 평가되며 1년 주기로 재평가가 이루어짐으로써 지속적으로 활동 상황에 대한 모니터링을 하게 됩니다.

변경 전 - 윤리경영 실천정도  
~ 2010.5



변경 후 - 사회적 책임경영 실천정도  
2010.5 ~



## Q9

## 지역사회를 위한 사회공헌활동 방향은 무엇입니까?

**A1** KB국민은행은 청소년 후원을 중심으로 다양한 프로그램을 사회봉사단 활동과 연계하여 실시하고 있으며, 나아가 그 범위를 세계로 넓히고 있습니다.

KB국민은행은 기업과 사회의 공존이 더 나은 미래를 향한 희망의 이정표임을 인식하고 청소년 후원을 중심으로 지역사회를 위한 사회공헌활동을 적극적으로 펼쳐나가고 있습니다.

## 청소년 후원

## 결식아동을 지원하는 'KB행복한밥상'

KB국민은행은 2008년부터 결식아동 급식지원 프로그램인 'KB행복한밥상'을 전개하여 100만 끼 이상을 지원하였습니다. 2010년에는 전국 147개 초·중학교 학생 1,907명을 대상으로 1년간 학교 급식비를 지원하였으며 학교급식이 중단되는 방학에는 임직원들이 직접 밥과 찬거리, 간식 등을 넣은 선물세트를 만들어 보내고 있습니다.

## 정보격차 해소에 기여하는 'KB작은도서관'

KB국민은행은 2007년부터 문화체육관광부, MBC와 함께 지식정보 및 복합 문화공간인 '작은도서관' 조성을 후원하고 있으며, 2010년말 현재 그 수는 전국 22개에 이르고 있습니다. 그 중 서울SOS어린이 마을의 'KB꿈나무 책놀이방'(2009년), 부산시 작은 도서관(2010년) 등 몇 곳은 임직원의 자발적인 모금활동으로 조성되기도 하였습니다.

또한, 국내는 물론 베트남, 캄보디아 등 문화적으로 소외되기 쉬운 지역에 작은 도서관을 조성하여 현지 청소년의 정보격차 해소에 기여하고 있습니다.

## 희망이 쑥쑥 자라는 'KB희망공부방'

'KB희망공부방'은 저소득층 청소년 교육에서 중요한 역할을 하고 있는 지역 아동센터 교육 지원을 통해 어려운 환경에 있는 청소년들의 학습능력을 도모하는 사업입니다. 2007년부터 대학생 멘토와 학습교사를 통한 지역아동센터 청소년 학습증진프로그램을 운영하여 총 40개 지역아동센터를 대상으로 대학생 자원봉사자들의 1:1학습지도 및 멘토링과 학습능력 증진 교육을 실시하고 있습니다.

대학생 학습멘토 'KB스타킹'은 상·하반기 50명씩 선발되며 2010년 총 100명 모집에 5,600여명이 지원하는 등 큰 호응을 얻었습니다. 앞으로도 KB국민은행은 청소년들에게 공평한 배움의 기회를 제공하기 위해 노력할 것입니다.

## 글로벌 사회공헌

## KB대학생해외봉사단 '라온아띠'

KB대학생해외봉사단 '라온아띠'는 가난, 기아, 재해 등으로 어려움을 겪는 아시아 저개발 소외지역에서 자원봉사활동을 전개하고 있습니다. 2010년에는 상·하반기 각각 30명씩 총 60명의 대학생 봉사단원을 아시아 6개국(베트남, 캄보디아, 말레이시아, 스리랑카, 태국, 필리핀)에 파견하였습니다. 봉사단은 1개월 간 국내 훈련 수료 후 현지에 투입되며, 5개월간 장애아동 지도, 취약 계층 아동 언어교육, 결식아동 급식 지원 등 다양한 봉사활동을 전개하며 지역사회 발전에 기여하고 있습니다.

## 한글의 우수성을 세계에 전파하는 'KB한글사랑나누기'

세계에 한글의 우수성을 전파하고 한글보급에 앞장서기 위해 2007년부터 'KB한글사랑나누기'를 추진하고 있습니다. 베트남, 몽골, 인도네시아 및 카자흐스탄 지역에서 해당국가 언어로 된 한글교재의 개발 및 보급에 힘쓰고 있습니다.

현지 대학생의 Needs에 맞는 교재 개발을 위해 한국어 교육 최고 전문가와 현지 대표 교수들이 맞춤형 교재를 개발하여 한국어를 쉽게 배울 수 있도록 돕고 있습니다. 2010년 말 현재 베트남, 몽골, 인도네시아 어로 초·중·고급 교재가 개발되었으며 카자흐스탄어는 중급교재까지 개발이 완료되었습니다. 앞으로도 KB국민은행은 해외 주요지역에서 한국어 교육 진흥을 위한 지원을 아끼지 않을 것입니다.

## KB국민은행사회봉사단 활동

KB국민은행은 22,000여명의 전 임직원이 'KB국민은행 사회봉사단'에 소속되어 'KB사랑의김장나눔', 'KB자원봉사의날' 등 전국적인 봉사활동뿐 아니라 각 부재단위로 지역사회 발전을 위한 다양한 활동을 펼치고 있습니다.

■ KB국민은행 사회공헌 주요활동



구분	주요 활동
청소년 후원	KB영어캠프, KB희망공부방, KB작은도서관, KB아카데미, KB행복한 밥상, KB국민은행 청소년하늘극장 공연예술제, KB박물관 노닐기
글로벌 사회공헌	KB대학생해외봉사단 '라온아띠', KB한글사랑나누기, KB한글 배움터
사회봉사단	전 임직원이 'KB국민은행사회봉사단'에 소속되어 봉사활동 참여

지역사회를 위한 사회공헌활동 방향은 무엇입니까?

A1 KB국민은행은 청소년 후원을 중심으로 다양한 프로그램을 사회봉사단 활동과 연계하여 실시하고 있으며, 나아가 그 범위를 세계로 넓히고 있습니다.

\* KB국민은행의 다양한 사회공헌활동은 홈페이지(<http://www.kbstar.com>)의 은행소개 > 사회공헌 에서 확인하실 수 있습니다.

활동 후기 <KB그린 경제교육>

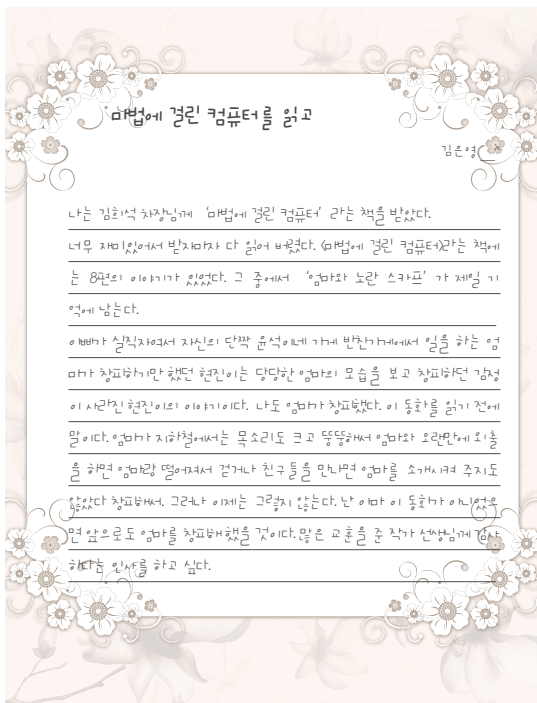
박길순 기금업무부 팀장

경제교육 시작 무렵 마케팅부로부터 중산초등학교 6학년 34명에게 예정된 경제교육 시간에 KB국민은행이 후원하는 리빙TV 녹색성장 프로그램인<녹색 르네상스, 대한민국을 바꾼다> 제작에 협조해 달라는 요청을 받았다. 처음엔 TV에 출연한다는 당황스러운 사실에 고민이 되기도 했지만 어쩌면 자신감을 얻을 수 있는 기회라는 생각으로 준비를 시작했다. 강의 내용을 'Green'이란 주제로, 환경 파괴로 오래 전부터 제기되고 있는 지구온난화 문제와 어린 친구들이 생활 속에서 실천할 수 있는 과제를 연계하면 재미있겠다는 생각에서 재활용의 경제적 가치를 소개하기로 결정했다. 'KB그린 경제교육 봉사단' 워크숍에서도 다루었던 환경마크 이해하기를 포함한 빈병, 종이, 플라스틱 등의 재활용 효과, 생활 속에서 동참할 수 있는 녹색성장 (CO2 클럽회원 실천지침) 등을 내용에 포함했더니 그럴싸한 강의안이 작성되었다.



강의가 있던 날 카메라 울렁증 때문인지 처음엔 나뿐만 아니라 어린 학생들까지 긴장해 수업진행이 매끄럽지 못했다. 더군다나 진행상 필수사항인 인터넷마저 원활하지 못하게 되자 진땀까지 났다. 다행히 선생님의 도움을 받아 인터넷을 다시 연결한 후 모든 게 정상화되었고 어린 학생들도 촬영에 대한 부담을 떨쳐 수업도중 진행된 인터뷰에도 자연스럽게 응하는 등 경제교육 수업은 원만하게 마무리되었다. 특별한 내용은 아닐지라도 함께 했던 학생들이 경제와 금융을 이해하는 데, 그리고 미래를 설계하는 데 조금이나마 도움이 되었기를 기대한다. 향후에도 KB그린 경제교육 봉사활동이 더욱 체계적인 모습으로 활성화되기를 기원한다.

독후감 <메세나 활동>



\* 위의 독후감은 미아역지점 김희석 차장님께서 보내신 동화책에 대한 동두천아동센터의 김은영 어린이의 독후감입니다. 김희석 차장님은 사회봉사활동으로 2007년 동두천아동센터에서 어린이들과 인연을 맺은 이후 매년 KB국민은행에서 발간하는 동화책을 전달하고 있습니다.

감사의 편지 <사회봉사단 활동>



\* KB국민은행 담보여성관리센터 자원 봉사자와 함께한 생명의 전화종합사회복지관 해피워크(장애인직업활동시설)의 노주연 학생의 봉사활동 체험 후기입니다. 한 글자를 쓰려면 몇 분씩 걸리는 손이지만 정성스럽게 감사 편지를 작성해 전달해 주셨습니다.

해피워크 노주연

해피워크 식구들과 KB국민은행 봉사자 선생님들과 함께 즐거운 여주도자기 나들이 다녀와서 기뻐했습니다. 1차 버스, 2차 버스로 따로 출발했습니다.

처음 도착한 곳은 세종대왕릉이었습니다. 푸른 잔디밭이 있어서 참 기분이 좋았습니다. KB국민은행 황인희 선생님께서 세종대왕에 대해 재미있게 설명해 주셨습니다. 박물관도 다녀왔습니다. 많은 것을 배워서 참 좋았습니다. 점심식사 때에는 맛난 삼겹살도 먹고 해피워크 친구들과 함께 이야기도 하고 수도도 떨고 행복했습니다. 컵에 알록달록 여러 가지 색깔로 그림도 그리고, 도자기도 만들었습니다. 친구들과 KB국민은행봉사자 선생님들과 함께 사진도 찍으면서 즐거운 시간을 보냈습니다. 우리들은 추억을 간직하면서 버스를 타고 집으로 돌아왔습니다. 발걸음도 가벼웠습니다.

KB국민은행 후원자 선생님들이 감사했고 좋은 시간 함께 해주셔서 감사합니다. 해피워크 식구들과 함께 했던 시간이 좋은 추억으로 남을 것입니다. 사랑합니다.



## Q10

## 우리사회의 녹색성장을 위한 녹색금융 지원방향은 무엇입니까?

**A1** KB국민은행은 녹색기업을 다각도로 지원하기 위한 금융솔루션 개발을 적극적으로 모색하며 다양한 금융지원을 통해 녹색산업 육성에 앞장서고 있습니다.

KB국민은행은 대표 녹색금융상품인 KB Green Growth Loan을 활용하여 녹색기업에 대한 자금지원을 확대하고 있으며, 더불어 다양한 녹색기업 지원방안을 모색하고 있습니다. 이를 위해 전담조직 개편 등 녹색금융 실행 인프라를 더욱 강화하였습니다. KB국민은행은 우리나라 녹색산업이 보다 빨리 성장할 수 있도록 지원을 아끼지 않을 예정입니다.

### 녹색성장 산업 육성 지원

KB국민은행은 직접투자, 금융상품 등을 통해 녹색산업 육성을 지원하고 국가의 녹색성장에 기여하고 있습니다. 특히, KB Green Growth Loan을 적극적으로 확대하여 녹색기업에 대한 자금지원에 앞장서고 있습니다.

#### KB Green Growth Loan 활성화

KB Green Growth Loan은 녹색기술 및 녹색산업을 육성하여 산업경쟁력을 제고하고자 녹색기업에 금융을 지원하는 기업금융상품으로 녹색성장기업에 필요한 자금 및 각종 부대금융서비스를 우대지원하는 KB국민은행의 대표적인 녹색금융상품입니다.

친환경 상품 제조기업, 신재생에너지 관련 발전사업자 및 제조기업, 폐기물 재활용 관련기업이 주요 가입대상으로 금리우대 혜택이 주어지며 대출판매 수익금의 0.5%를 '녹색성장 발전기금'으로 조성하여 관련협회, 단체 등 유관기관에 기부함으로써 녹색산업의 성장 및 발전에도 기여합니다.

KB국민은행은 취약한 녹색산업 기반을 고려하여 보증기관의 신용보강을 기초로 외부기관과의 업무협약을 중심으로한 유기적 협력을 통해 지속적으로 자금지원 신수요를 창출하여 왔습니다. 특히, 2010년에는 경기도, 경기신용재단과 업무협약을 통해 경기도 소재 저탄소녹색기업에 대해 KB Green Growth Loan이 원활히 지원되도록 하였습니다.

2009년 2월 출시된 이래 우수녹색기업 발굴 노력 및 업무제휴를 통한 지원 확대 정책에 힘입어 꾸준히 지원금액을 늘려오고 있으며, 2009년말 기준으로 총 235기업체 대상, 2,543억원의 자금지원 규모가 2010년말에는 총 363기업체 대상, 8,215억원으로 증가하였습니다.

### 다각적인 녹색기업지원 금융솔루션 모색

#### 금융기관 협업 주도적 참여

녹색산업에 대해 은행들의 보다 적극적인 자금지원이 이루어 질 수 있도록 녹색성장위원회, 은행연합회와 공동으로 비과세 녹색금융상품개발을 진행하는 등 유관기관과의 협력을 통한 녹색금융 지원방안 마련에 대하여 금융기관의 협업에 주도적으로 참여하였습니다. 이에 따라, '은행 녹색금융 운용 모범규준'이 제정되었으며 향후 녹색 금융상품 개발에 적극적으로 활용될 예정입니다.

#### 국가녹색기술대상 후원

교육과학기술부, 지식경제부, 환경부, 국토해양부 등 정부 4개부처 공동으로 제정되어 저탄소 녹색성장을 선도할 분야별 최고기술을 선정, 포상하는 '국가녹색기술대상'을 금융기관으로는 KB국민은행이 단독으로 후원하여 녹색성장의 중요성에 대한 사회적 공감대 형성과 녹색기술개발 촉진에 앞장서 왔습니다.

후원기관으로서 KB국민은행은 기술신용보증기금, 산업기술진흥협회와의 업무협약을 통해 수상기업에 대한 KB Green Growth Loan 지원 체계를 마련하고 있습니다. 또한, 특별상인 KB국민은행장상 수상 중소기업에 대하여도 금융거래 우대혜택과 함께 저탄소녹색성장박람회 기간 중 KB국민은행 부스내 홍보 Zone을 제공하여 수상기술에 대한 홍보의 기회를 제공하였습니다.

#### 글로벌 매칭서비스 시범실시

KB국민은행의 제휴은행인 SMBC(Sumitomo Mitsui Banking Corporation)에서 시행중인 수요처와 공급처간 소개프로그램인 '매칭서비스' 프로그램에 KB국민은행 거래기업이 시범적으로 참여할 수 있도록 지원하여 녹색기업에 대한 실질적 지원방안 및 수수료 기반의 새로운 녹색 비즈니스 모델에 대하여 검토하였습니다.

### 녹색산업 관련 투자 및 상품현황

구분	투자 · 상품명	투자 · 판매 실적	
		2009년	2010년
녹색성장 지원	신재생 에너지 펀드 투자*	12억 원	-
	녹색성장 투자조합을 통한 신기술 투자*	10억 원	-
	풍력 발전 관련 직접투자*	195억 원	236억 원
	KB Solar-Biz Loan**	341억 원	657억 원
	KB Green Growth Loan**	2,543억 원	8,215억 원
고객의 친환경 생활 촉진***	KB 업무택시전용 기업카드	7,823 좌	9,305 좌
	사업자 우대적금	16,787 좌 (3,059억 원)	9,026 좌 (2,714억 원)
	KB Green growth e-공동구매 정기예금	21,833 좌 (2,088억 원)	6,914 좌 (684억 원)
	녹색자전거 보험	12,144건 (4억 9,000만 원)	14,246건 (5억 9,100만 원)
	KB green Growth Card	32,862 좌	66,702 좌

\* 당해년도 KB국민은행의 직접 투자액

\*\* 당해년도 말 잔액 기준

\*\*\* 당해년도 말 활동 계좌 기준, 괄호 안은 당해년도 말 잔액임

Q10

우리사회의 녹색성장을 위한 녹색금융 지원방향은 무엇입니까?

A1 KB국민은행은 녹색기업을 다각도로 지원하기 위한 금융솔루션 개발을 적극적으로 모색하며 금융지원을 통한 녹색산업 육성에 앞장서고 있습니다.

향후 계획

KB국민은행은 정부의 온실가스·에너지 목표관리제 실시에 따라 에너지 절약시설에 대한 투자 수요가 증가할 것으로 예상되어 ESCO(Energy Service Company, 에너지절약전문기업)기업에 대한 자금지원 활성화 방안에 대하여 모색하고 있으며 향후 탄소배출권 거래제 도입에 따른 신사업기회발굴을 다각도로 진행할 계획입니다.

녹색금융 실행 인프라 공고화

전담조직 개편 및 녹색금융 역량강화

KB국민은행은 금융기관 최초로 발족한 녹색금융 및 녹색경영 전담조직인 녹색금융·경영 추진단을 2010년 8월 녹색금융사업부로 개편하여 녹색금융 실행력과 전문성을 강화해 나가고 있습니다.

또한, 2010년 행내 사이버연수프로그램에 녹색금융교육 프로그램을 도입하여 직원들의 녹색금융에 대한 이해를 돕고 녹색전문가 양성을 위해 노력하고 있습니다. KB국민은행은 향후 차세대 인재 양성프로그램인 핵심직무 전문가과정에 녹색금융에 대한 교육프로그램을 도입하여 녹색금융 인재를 양성하기 위해 노력할 것입니다

환경리스크 관리제도 강화

2009년 9월 30일부터 여신합계액 80억원을 초과하여 대출받는 기업 중 녹색성장산업 영위기업, 환경경영의 필요성이 높은 업종을 영위하는 기업 및 프로젝트 금융에 대하여 '친환경평가표'로 점검한 후 결과를 신용등급에 반영하고 있습니다.

이와 더불어 KB국민은행은 환경리스크 관리제도를 강화하기 위하여 2010년 3월 업무제휴협약을 통해 환경평가 전문기관의 환경평가 결과를 제공받아 기업의 신용평가에 활용하고 있으며 또한, 환경위험평가기법 개선에 대한 자문을 제공받고 있습니다. KB국민은행은 이를 통해 한층 기업의 환경

적 리스크 관리를 강화하게 되었습니다.

녹색금융 네트워크 구축 및 커뮤니케이션 강화

KB국민은행은 녹색성장을 지원하는 리딩뱅크로서의 사회적 책임을 적극적으로 실천하고자 정부 및 유관기관과의 녹색금융 네트워크를 강화시켜왔습니다. 이를 통해 녹색금융 발전방향에 대한 정책적 제언 및 금융기관의 협업체계를 주도적으로 이끌어 왔으며 녹색산업의 경쟁력 제고를 위한 다양한 금융지원 방안이 모색되어질 것으로 기대합니다.

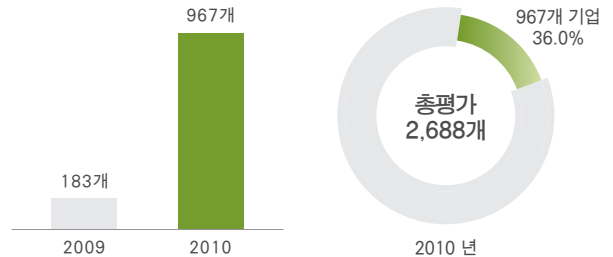
또한, 2010년 5월 그린브랜드인 'KB WiseGreen'을 론칭하여 녹색금융상품명 등에 활용하고 있으며 통합브랜드로써 녹색금융 상품 및 서비스에 대한 일관성을 제고하여 대·내외 커뮤니케이션 효율성을 증대할 계획입니다.

·환경경영 평가표 적용 업종 및 평가실적

(평가대상 업종)

- 녹색성장 산업 : 신재생에너지, 탄소저감에너지, 고도 물처리, LED 응용, 그린수송시스템, 신소재·나노융합, 바이오제약 등
- 환경경영 필요성이 높은 업종 : 광업, 담배제조업, 섬유제품 염색업, 석유제품 제조업, 화학물질 제조업, 하수처리업, 종합건설업 등

(평가실적)



■ 경기도·경기신용재단과 녹색기업 금융지원 업무협약



경기도가 추천하는 신성장동력 및 저탄소 녹색성장 기업에 대해 대출 조건을 우대하여 「KB Green Growth Loan」을 지원하는 협약을 체결하였습니다.

■ 제2회 국가녹색기술대상 단독 후원



녹색성장의 중요성에 대한 사회적 공감대 형성과 녹색기술 개발 촉진을 위해 금융권 단독 후원한 제2회 국가녹색기술대상이 2010년 12월 개최되었습니다.

Q11

기후변화에 대한 대응방향과 활동은 무엇입니까?

A1 기후변화 대응을 위한 시스템, 조직, 인프라 개선 등 적극적 녹색경영 실천으로 리딩뱅크로서의 리더십을 실천하고 있습니다.

2010년 KB국민은행은 기후변화 대응체제를 확고히 하고 대내외로 활동을 전개할 수 있는 전기를 마련하였습니다. KB탄소배출량 관리시스템 운영을 통해 녹색 경영의 기틀을 수립하였고, 친환경 녹색 점포, 하이브리드카 도입 등으로 임직원의 녹색생활 실천을 위한 환경을 제공하였습니다. 그리고 각종 이니셔티브 참여를 통해 글로벌 그린뱅크로서의 위상을 강화하였습니다.

녹색경영 인프라 강화

탄소배출량 관리시스템 운영

KB국민은행은 금융권 최초로 진행 탄소배출량을 산정·모니터링 할 수 있는 KB탄소배출량 관리시스템(이하 KB-CEMS : KB-Carbon dioxide Emission Management System)을 개발하여 운영하고 있습니다. 2009년 하반기 개발 및 준비과정을 거쳐 2010년 본격 운영되었으며, 이를 통해 에너지 사용량, 탄소배출량 측정은 물론 연간 탄소배출량 감축 목표량을 설정하고 모니터링함으로써 경비 절감 및 탄소경영의 계량적 근거를 마련하는 계기가 되었습니다. 특히 KB-CEMS는 ISO9001 인증을 획득하여 데이터 관리 및 시스템 운영에 대한 글로벌 스탠더드를 충족하고 있음을 인정받았습니다.

친환경 녹색 점포 신설

KB국민은행은 2010년 신설점포 중 5개점에 대해 환경인증마크 건축 자재, LED 조명 사용 및 친환경 사무용품을 배치하고 시공내용을 게시하여 녹색 제품에 대한 고객 인식전환을 유도하고 임직원의 책임감 있는 녹색 생활을 장려하고 있습니다.

그리고 영업점 내 수경식을 화단 조성을 통해 자연 친화적 느낌과 더불어 실내 공기 정화, 습도 조절 등 업무 환경을 개선하였습니다.

저탄소 친환경 차량 시범 도입

KB국민은행은 2010년 계약기간이 만료되는 중형 승용차 47대를 하이브리드 차량으로 교체하였습니다. 높은 연비로 에너지 효율 개선뿐 아니라 차량

연료 중 온실가스 저감 효과가 가장 큰 LPG를 사용하여 에너지 절약, 온실가스 감축을 동시에 달성하였습니다. 2011년에도 지속적인 교체가 이루어질 예정입니다.

에너지절약 및 온실가스 감축활동 전개

에너지(-) 사랑(+) 캠페인 참여 등 에너지 절약운동 전개

KB국민은행은 지식경제부가 주최하고 에너지관리공단이 주관하는 에너지(-) 사랑(+) 캠페인 참여를 통해 전행적 에너지 절약 활동을 전개하였습니다. 본 캠페인은 7~8월 절약한 에너지 비용만큼 겨울철 불우이웃에 난방비로 지급하는 사회공헌 활동으로서 당행은 총 442개 영업점이 참여하여 전기사용량 1,866 MWh (환산금액 205백만 원, 873 tCO<sub>2</sub>)를 절감하여 캠페인 참여 우수기업으로 선정 되었습니다.

또한, 하절기·동절기 자체 에너지 절약 캠페인을 실시하여 전직원의 에너지 절약 생활화를 위해 노력하고 있습니다.

탄소중립프로그램 참여

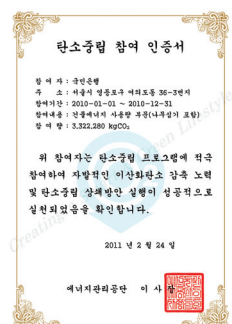
KB국민은행은 에너지관리공단이 주관하는 탄소중립 프로그램에 참여하였습니다. 탄소중립선언량(감축 목표)은 443.74 tCO<sub>2</sub>로 2009년 본점 7개 대형건물의 탄소배출량 44,374.17 tCO<sub>2</sub>의 1% 입니다.

2010년 1월 ~ 12월 참여기간 동안 본점 7개 대형건물 별 감축비율 목표를 설정하여 이산화탄소 절감 활동을 추진하였고, 추진 결과 2,325.66 tCO<sub>2</sub>를 감축하여 목표대비 1,881.92 tCO<sub>2</sub>를 초과달성 하였습니다. 또한, 목표 달성과 별도로 자발적인 녹색경영 실천의 일환으로 육군 제26사단 사격장에 백합나무, 은행나무 등 5,500그루를 식수하여 총 996.62 tCO<sub>2</sub>의 이산화탄소 배출 상쇄 효과를 인정받았습니다.

친환경 자재를 사용하여 신설한 365자동화점



온실가스 감축활동



Introduction

지속성정을 위한 변화

지속가능한 가치 창출

지속가능한 사회를 위한 노력

Performance

# Q11

## 기후변화에 대한 대응방향과 활동은 무엇입니까?

**A1** 기후변화 대응을 위한 시스템, 조직, 인프라 개선 등 적극적 녹색경영 실천으로 리딩뱅크로서의 리더십을 실천하고 있습니다.

### 글로벌 이니셔티브 활동 및 성과

#### UN Global Compact



KB국민은행은 2010년 4월에 UNGC와 유엔 환경계획, WWF, Global Initiatives가 공동 주최한 '2010 B4E(Business for Environment)'에 참가하였습니다. B4E 참여를 통해 '기후에 대한 배려(C4C)'에 서명함으로써 기후변화에 적극적으로 대응함은 물론 비재무적 성과에서도 좋은 결과를 얻기 위해 노력하고 있습니다.

#### UNEP FI 코리아 그룹 의장기관으로서 활동



2004년 4월에 가입한 이래 활발한 활동을 펼쳤으며, 특히 2010년 4월 UNEP FI 코리아 그룹 의장기관으로서 코리아그룹 미팅을 주재하였습니다. 본 미팅에서 KB국민은행은 당행의 녹색금융 추진현황을 발표하고 향후 코리아 그룹의 활동 방안에 대해 논의하였습니다.

또한, 2010년 11월에는 UNEP FI 코리아 그룹 워크숍을 개최함으로써 향후 정책방안을 공유하는 등 다양한 활동을 펼치고 있습니다.

#### 탄소정보공개프로젝트(CDP) 참여

**CARBON DISCLOSURE PROJECT** KB국민은행은 2009년부터 서명기관에 참여하였으며, 2010년 10월에는 KB금융그룹이 기후변화대응 금융부문 리더기업으로 2009년에 이어 2년 연속 선정 되었습니다. 이로써 탄소 정보에 대한 투명한 공개와 지속적인 녹색경영활동을 대외적으로 인정받게 되었습니다.

#### DJSI Asia Pacific, Korea 2010 편입



KB금융그룹은 2009년에 이어 2년 연속 한국생산성본부가 주관하고 미국의 다우존스, 스위스 SAM이 평가하는 DJSI Asia Pacific 및 Korea 지수에 편입되어 KB국민은행의 지속가능성을 세계의 투자자들로부터 인정받게 되었습니다.

#### FTSE4GOOD 지수 편입



KB금융그룹은 대한민국이 2011년 3월 FTSE4GOOD 지수 선정 대상 국가에 선정됨과 동시에 동 지수에 편입되었습니다. FTSE4GOOD 지수는 세계 2대주가지수를 개발한 FTSE 그룹이 개발한 것으로 전세계 윤리적 기업들을 대상으로 하여 선정됩니다. KB금융그룹은 향후 활발한 활동으로 지수 편입 유지는 물론 사회적책임 경영의 선두 주자로서 최선을 다할 것입니다.

## Q12

## 협력업체와 상생 경영 활동은 어떻게 이루어지고 있습니까?

**A1** 적극적인 커뮤니케이션으로 제도 및 프로세스를 개선하며, 협력업체의 윤리경영 확산을 유도하여 공정하고 투명한 거래관계를 정립하고 있습니다.

KB국민은행은 협력업체와 적극적인 커뮤니케이션으로 구매제도를 개선하고 있습니다. 또한, 협력업체의 윤리경영 실천 여부를 평가 및 심사하는 등 다양한 방법으로 상생협력을 진행하고 있습니다.

### 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 구매제도 및 프로세스 개선과 협력업체와의 상생 발전 관계 기반 형성을 위해 협력업체 만족도 조사를 실시하고 있습니다. 총 229개 협력업체를 대상으로 실시된 조사는 선정의 공정성, 기간의 적정성, 담당직원 태도, 부당한 대우, 구매 프로세스에 대해 실시하고 있습니다.

설문조사 후 개선요구사항에 대한 답변 등 안내장을 발송하여 조사 결과에 대해 커뮤니케이션하고 있습니다. 향후 협력업체와의 관계관리 기반 강화를

위하여 설문조사 결과를 DB화하여 관리해 나갈 것입니다.

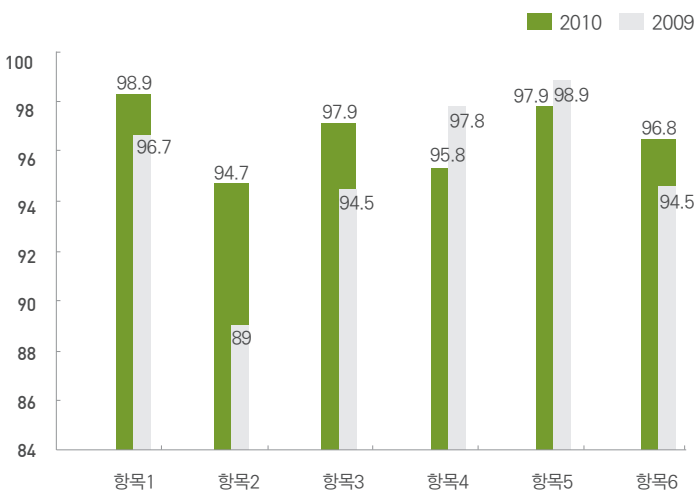
### 청렴계약이행 약속서

은행 물품의 구매 또는 용역 계약 시 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 신청 자격을 무기한 제한하는 등 엄격하게 운영함으로써, 타 기관들에게 윤리경영의 모범적인 실천 사례로서 평가 받고 있습니다

### 협력업체 윤리경영 평가

KB국민은행은 2009년부터 윤리경영 실천 여부를 협력업체 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.

### ■ 협력업체와 만족도 조사 결과



- 조사대상 : 2010년 상반기 구매 건별 계약업체를 포함한 229개 업체
- 조사기간 : 2010. 5. 13 ~ 5. 27
- 설문조사 항목
  1. 업체 선정의 공정하고 합리적 절차 준수
  2. 업체 선정기간 및 납품(공사)기간 적정
  3. 납품(준공) 검사절차 및 대금지급 기간 적정
  4. 적극적이고 친절한 직원 응대
  5. 임직원의 업무 관련 향응 요구 및 부당한 대우 사실 유무
  6. 전반적인 구매(시설공사)업무 프로세스 만족도
- 설문조사 결과 전체 항목에 대한 평균 만족도는 97.0%로 전년대비 1.8% 상승하였습니다.

### Special Action 3. Paperless 업무프로세스 구현

## 전자문서 중심의 종이없는(Paperless) 영업점 업무환경을 구축하고 있습니다

#### '전자문서를 활용한 Green Bank' 추진

KB국민은행은 실명증표 스캐닝, 장표전자화, 전자공용전표, 전자조회표 등 4가지 과제를 추진하는 '전자문서를 활용한 Green Bank' 프로젝트를 진행하여 서울지역 영업점을 시작으로 2011년 1월 전국 모든 영업점에 적용하였습니다. 그 동안 영업점에서는 실명증표 복사 때문에 고객 상담 흐름이 끊기거나, 각종 장표를 영업점 별로 직접 관리함으로써 분실위험과 함께 기록 조회 및 관리에 어려움을 겪고 있었습니다. 이러한 업무 프로세스를 개선하여 고객 요청 시 즉시 정보제공이 가능하게 되었으며, 종이 사용량 감축으로 저탄소 녹색성장에 적극 동참하는 계기가 되었습니다.

#### 4대 추진 과제

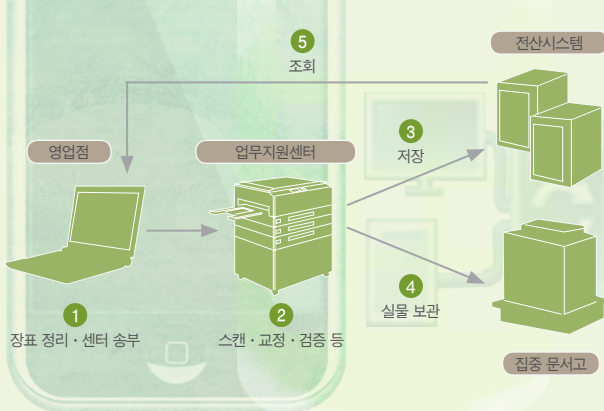
##### 실명증표 스캐닝

전 영업점 창구에 실명증표 스캐너를 설치하였습니다. 이전에는 고객 실명증표 복사를 위해 직원이 이석해야 했고 실명증표 진위확인을 위해 전용 웹사이트에 접속하여 고객정보를 일일이 입력했습니다. 하지만 스캐너 설치 후 앉은 자리에서 바로 실명증표를 스캔하고 해당 고객정보가 진위확인 사이트에 자동으로 입력됨으로써 업무 효율성이 크게 개선되었습니다.

##### 영업점 발생장표 전자화

영업점에서 발생하는 장표를 업무지원센터로 보내 이미지화 시키고 실물은 별도 집중문서고에 보관하고 있습니다. 과거에는 신규거래신청서, 제신고서 등 영업점 발생 장표를 각 영업점 서고에 보관하여 조회 요청 시 인력과 시간 투입이 불가피하였습니다. 또한, 영업점 이전 또는 재해 발생시 분실되거나 보존연한 경과 장표가 적시에 폐기되지 않는 등 관리가 어려웠습니다. 장표 전자화 시행으로 영업점에서 간편하게 전산으로 장표를 조회할 수 있게 되었고 보존연한 경과 장표를 폐기할 수 있는 기반을 마련하여 보관비용 절감이 예상되며 실물 분실 위험이 감소하여 더욱 안전하게 고객정보를 관리할 수 있게 되었습니다.

#### ■ 영업점 발생장표 전자화 개념도



#### ■ 4대 추진과제 적용내용

구분	적용 전	적용 후
실명증표 스캐닝	실명증표 복사로 인한 이석 발생	영업점 창구에 실명증표 스캐너를 설치하고 실명증표를 이미지 처리하여 보관, 활용
영업점 발생 장표 전자화	신규신청서 등 장표의 비체계적 관리 및 실물 중심 관리로 인한 분실 위험	영업점 발생 장표를 후선센터에서 이미지 처리 후 집중문서고에 보관
전자 공용전표	고객작성 없는 공용전표를 종이로 출력	공용전표의 종이출력을 생략하고 전자문서 형태로 저장하여 전자결재 및 활용
전자조회표	조회표 출력 후 스캔하여 이미지 송부하고 폐기 → 출력과 스캔의 이중작업 발생	개인여신 취급 시 각종조회표의 종이출력을 생략하고 전자문서 형태로 저장, 첨부

#### 공용전표의 전자전표화

고객작성이 없는 공용전표를 프린터 출력하는 대신 전자문서 형태로 생성하여 관리하고 있습니다. 조회 및 결제 또한 전산으로 진행하여 업무를 간소화시켰고 연간 약 730만매의 종이 절감 효과를 기대하고 있습니다.

#### 각종 조회표의 전자조회표화

개인여신 취급 시 필요한 고객·신용·대출 정보조회표, 주택금융신용 보증신청서 및 전자보증서 등 각종 조회표를 종이 출력없이 이미지 파일로 생성 및 저장이 가능하게 하였습니다. 조회표가 많은 여신 업무 특성 상 조회표 전자화는 종이 사용량 뿐 아니라 업무시간 단축에도 크게 기여하고 있습니다.

#### —石三鳥 효과 기대

KB국민은행은 '전자문서를 활용한 Green Bank' 추진으로 업무 효율성을 높이고, 전행적으로 진행중인 'Work Diet'에 효과적인 수단을 제공하였을 뿐만 아니라, 은행에 내정한 고객들에게도 신속하고 정확한 서비스를 제공할 수 있게 되었습니다. 특히, 영업점에서의 종이사용량을 획기적으로 절감함으로써 우리사회의 저탄소 녹색성장을 선도하는 Green Bank로서의 위상을 더욱 확고히 해 나가고 있습니다.



**Sustainability  
Performance**



# Creating Economic Value

## 경제성과

KB국민은행은 창출된 경제 가치를 이해관계자들에게 배분함으로써 사회의 건전한 발전을 도모합니다. 또한, 지역 사회의 발전을 위해 현지업체의 공사참여와 현지채용을 적극적으로 추진하고 있으며, 지역사회에 대한 투자도 지속적으로 진행하고 있습니다.

### 1. KB국민은행 영업성과 및 포트폴리오 비율 FS6

2010년 실적은 전년에 비하여 영업이익 측면에서는 큰 변화가 없었으나, 선제적이고 보수적인 총당금 정책으로 인하여 당기순이익은 감소하였습니다. 비록 당기순이익은 감소하였으나 순이자마진(NIM)은 전기말 대비 증가하고 있어 향후 이자수익을 통한 당기순이익은 개선될 것으로 전망됩니다.

손익계산서 요약 (단위: 십억원)

구분	2008	2009	2010
이자이익	7,230.6	6,220.6	6,947.6
비이자이익	368.4	457.8	335.6
일반관리비	3,799.6	3,535.6	4,061.4
총당금적립전이익	3,799.4	3,142.8	3,221.8
총당금전액액	1,987.9	2,439.7	3,120.3
(대손총당금전입액)	1,811.3	1,925.8	2,750.7
영업이익	1,811.5	703.1	101.5
영업외손익	346.8	(42.6)	(184.3)
세전순이익	2,158.3	660.5	(82.8)
법인세	647.5	24.7	(94.0)
당기순이익	1,510.8	635.8	11.2

대출금 주요 고객별 구성비율 (단위: 십억원, %)

구분	대출금*	비율
대기업	11,743	6.62
중소기업	65,120	36.70
가계대출	97,932	55.17
기타	2,684	1.51
합계	177,479	100.00

\* 원화대출금+외화대출금, 2010.12월말 현재 기준

산업별 대출금 구성비율 (단위: 십억원, %)

구분	대출금*	비율
금융업	2,221	2.80
제조업	24,068	30.37
서비스업	32,616	41.15
기타	20,350	25.68
합계	79,255	100.00

\* 원화대출금+외화대출금, 2010.12월말 현재 기준

### 2. 경제적 성과의 배분 EC1

KB국민은행은 사업활동을 통해 경제적 가치를 창출하고 이를 임직원, 주주 및 채권자, 정부, 협력업체 등 이해관계자와 나누고 있습니다. 창출된 경제적 가치는 급여 및 복리후생, 배당금, 이자, 조세공과, 사회공헌, 구매계약 등의 형태로 배분되고 있습니다.

\* 2009, 2010년은 회사분할결정(KB국민카드)에 따른 중단사업손익을 고려한 수치입니다.

(단위: 억원)

	2008	2009	2010
사업활동을 통해 유입된 금액			
영업수익	443,795	261,144	207,961
이해관계자에게 배분된 금액			
구성원-인건비	23,570	20,553	26,289
주주-배당금 (이익잉여금 처분)	-	953	-
고객-예수이자	63,339	54,677	47,407
정부-세금과 공과	1,651	1,218	1,110
사회-사회공헌활동금액	898	1,317	628
협력업체-구매 및 용역	10,228	9,454	9,440



### 3. 현지업체 공사참여현황 EC6

KB국민은행은 영업점의 환경개선 공사 시 현지업체에 참가 기회를 부여하여 이를 통해 지역사회 경제에 이바지하고 있습니다. 2010년 전체 환경개선공사 참여 업체 중 현지 업체의 참여비율은 83.9%로 나타났습니다.

(단위: %)

세부항목	2008	2009	2010
현지 업체 참여 비율	94.6	85.7	83.9
기타 지역 업체 참여 비율	5.4	14.3	16.1
합계	100	100	100

\* 보고기준의 변경

2008~2009 : 계약금액 / 2010 : 참여 업체수

### 4. 현지인 우선 채용 및 관리자 비율 EC7

KB국민은행은 국내 은행업의 한계극복, 국제금융시장의 통합과 아시아 경제의 급성장에 따른 차세대 성장동력 발굴을 위해 적극적으로 해외시장을 개척하고 있습니다. 따라서, 해외 총 근무자는 꾸준히 증가하는 추세이며 KB국민은행의 발전이 지역사회에 성장에 이어질 수 있도록 현지인 고용을 지속적으로 늘려나가고 있습니다.

(단위: 명, %)

세부항목	2008	2009	2010	
해외 파견자 수	45	47	54	
해외 총 근무자 수	현지인 채용수(a)	75	97	105
합계	120	144	159	
현지인 관리자 수 (b, 단위: 명)	8	16	15	
현지 출신 관리자 비율 (c=b/a, 단위: %)	10.7%	16.5%	14.3%	

현지인 채용 및 관리자 비율

**66.0%, 14.3%**

### 5. 공익을 위한 사회공헌활동 현황 EC8

KB국민은행은 주요 사회공헌 분야를 설정하여 다양한 프로그램을 운영하고 있으며 이를 통해 밝고 건강한 사회를 만들어 가고 있습니다.

\* KB국민은행은 기부금 운영규정 제7조 3호에 따라 정치인 및 정치 단체에 대한 기부를 금지하고 있습니다.

(단위: 억원)

(단위: 시간)

구분	사회공헌 총투자금액	구분	사회공헌 연간 참여시간
지역사회 · 공익	162	지역사회 · 공익	168,944
학술 · 교육	30	학술 · 교육	2,497
환경	2	환경	1,801
문화 · 스포츠 · 예술	48	문화 · 스포츠 · 예술	387
글로벌	24	글로벌	297
마이크로크레딧	362	합계	173,926
합계	628		

# Creating Environmental Value

## 환경성과

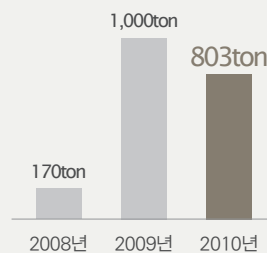
KB국민은행은 화석연료를 직접적으로 사용하지 않아 타업종 대비 환경부하가 크지 않습니다. 하지만 에너지 사용량 및 이산화탄소 배출량을 상시 모니터링하고 이를 기초로 적극적인 감축활동을 전개하여 저탄소 녹색성장을 선도하는 Green Bank로서의 책임을 다하고 있습니다. 금융서비스업인 KB국민은행은 오염물질 배출이나 유해물질을 다루는 공정과정이나 원료를 사용해 제조하는 제품이 없으며, 2010년 한 해 동안 환경법규 위반으로 인한 과징금 납부는 없었습니다.

### 6. 원료 및 재생원료 사용 EN1, EN2

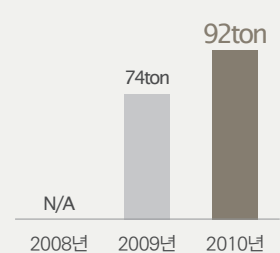
은행산업은 일반 제조업과는 달리 금속이나 광물자원과 같은 1차 원료를 사용하지는 않습니다. 그러나 KB국민은행은 창구 및 백오피스에서 전표와 영수증, 사무 문서, 계약서 등에 많은 양의 종이를 사용하고 있습니다. 이 중 KB국민은행에서는 문서에 사용되는 복사지를 주요 원료로 취급하여 사용량을 관리하고 있습니다. 2010년 복사지 사용량은 전년 대비 20% 감소하였습니다.

KB국민은행은 재생용지를 지속적으로 사용하고 있으며 2010년에는 92ton가량의 재생용지를 사용하였습니다. 향후 지속적으로 재생용지 사용을 확대해 나갈 계획입니다.

복사지 구매량



재생용지 구매량



\* 데이터 수집 범위  
2008년 : 본부부서  
2009년, 2010년 : 본부부서와 영업점

### 7. 에너지 사용과 온실가스 배출 EN3, EN4, EN16, EN17

KB국민은행의 전기 및 난방용, 차량용 연료 등 직간접 에너지 사용량은 1,082 TJ이었습니다. 에너지 사용에 따른 2010년 온실가스배출량은 총 56,123 tCO<sub>2</sub>eq였습니다.

에너지 사용량

배출원 구분		2008	2009	2010
Scope 1 (직접배출)	고정연소 배출			
	경유	25	21	25
	등유	6	6	6
	LNG	55	55	55
	LPG	0	0	0
	계	87	82	87
	소 계	173	164	173
Scope 2 (간접배출)	구매전력	731	954	905
	구매열	1	4	4
	소 계	732	958	909
합 계		905	1,122	1,082

온실가스 배출량

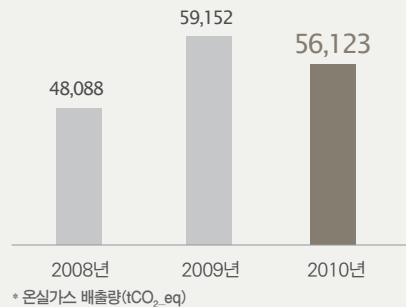
배출원 구분		2008	2009	2010
Scope 1 (직접배출)	고정연소 배출			
	경유	1,897.1	1,563.0	1,817.1
	등유	442.2	216.5	181.2
	LNG	3,102.4	4,318.7	4,185.5
	LPG	7.8	3.1	2.5
	계	5,449.5	6,101.3	6,186.3
	휘발유	4,353.3	3,299.0	2,606.2
Scope 1 (직접배출)	이동연소 배출			
	경유	348.9	335.2	364.8
	LPG	0.0	0.0	66.1
	계	4,702.2	3,634.2	3,037.1
	소 계	10,151.7	9,735.5	9,223.4
Scope 2 (간접배출)	구매전력	37,937.0	49,416.8	46,899.8
	구매열	0.1	0.2	0.2
	소 계	37,937.1	49,417.0	46,900.0
합 계		48,088.8	59,152.5	56,123.4

\* 데이터 수집 범위 : 본점 7개사옥 및 합숙소

\*\* 온실가스 배출량 산정은 '온실가스·에너지 목표관리 운영 등에 관한 지침'을 참조

## 8. 에너지 및 온실가스 감축 성과 EN5, EN7, EN18

KB국민은행은 전력사용량 절감을 위해 사옥관리와 인프라를 개선하고 있습니다. 고효율 냉방기 도입, 사무실의 냉방온도 조절, 미활용 공간의 소등, 대기전력 차단 콘센트 설치(여의도, 명동, 세우회, 광화문 본점 본부부서 사용 PC) 등을 통한 사옥관리와 본점, 지점 에너지 절약을 위한 고효율 조명기기를 설치하는 등 인프라 개선을 진행하였습니다. 뿐만 아니라 일상업무에서의 에너지를 절감하기 위한 계획과 활동들이 진행되었습니다. 그 결과 2009년 대비 49TJ의 전기에너지를 절감하였습니다.



## 9. 용수 및 폐수 EN8, EN21

KB국민은행의 7개 대형건물에서 사용한 2010년 총 용수량은 186,302m<sup>3</sup>였습니다. 주요 용수 공급원은 상수도이며, 지하수 및 재활용수는 별도로 사용하지 않습니다.

상수도를 공급원으로 사용하기 때문에 취수로부터 직접적으로 심각하게 영향을 받는 용수 공급원은 없습니다. 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.

(단위: m<sup>3</sup>)

구분	2008	2009	2010
총 사용량	133,619	205,060	186,302
데이터 수집범위	여의도본점 명동본점 광화문사옥 영창전산센터 중앙전산센터 (5개 사옥)	여의도본점 명동본점 광화문사옥 영창전산센터 중앙전산센터 여의도전산센터 세우회본점 (7개 사옥)	여의도본점 명동본점 광화문사옥 영창전산센터 중앙전산센터 여의도전산센터 세우회본점 (7개 사옥)

## 10. 폐기물 배출량 EN22

KB국민은행이 방출하는 폐기물은 대부분 생활 폐기물입니다. 또한, 현재 발생하는 생활 폐기물은 전량 전문위탁업체를 통해 관리되고 있어 환경오염을 최소화하고 있습니다.

(단위: m<sup>3</sup>)

구분	2008	2009	2010
총 발생량	53	42	38
데이터 수집범위	여의도본점 명동본점 광화문사옥 영창전산센터 중앙전산센터 (5개 사옥)	여의도본점 명동본점 광화문사옥 영창전산센터 중앙전산센터 여의도전산센터 세우회본점 (7개 사옥)	여의도본점 명동본점 광화문사옥 영창전산센터 중앙전산센터 여의도전산센터 세우회본점 (7개 사옥)

# Creating Environmental Value

## 11. 환경투자 금액 EN30

최근 기후변화를 비롯한 환경문제가 기업 경영에서 중요한 이슈로 대두되고 있습니다. KB국민은행은 기업의 녹색성장을 돕고, 기후변화에 체계적으로 대응하기 위해 구체적이고 실천 가능한 대안을 모색하여 투자하고 있습니다.

KB국민은행은 녹색금융 부문에서 친환경 기업을 다각도에서 지원하기 위한 금융 솔루션을 개발하여 개별 기업의 녹색 성장을 돕고, 새로이 형성되는 탄소시장에서는 신사업 기회를 찾기 위해 계속하여 노력할 것입니다.

(단위: 백만원)

구분	2009	2010
녹색성장지원 직접투자 금액	310,100	910,800
녹색경영 투자 금액		
• 하이브리드카 도입	-	35
• 친환경공사자재 구매	786	821
• 재생용지구매	374	414

# Creating Social Value

## 노동 및 인권

KB국민은행은 공평하고 차별 없는 인사 정책을 이행하고 있으며 노동조합과 상호 협력 관계를 구축하여 상생의 노사문화를 확립하고 있습니다. 또한, 직원고충센터, 건강관리 프로그램 등을 운영하여 예상하지 못한 경우로 인해 임직원의 업무 능력이 저하되지 않도록 적극 노력하고 있습니다.

### 12. 인력 및 고용현황

#### LA1

2010년 말 기준 KB국민은행의 임직원은 총 22,580명입니다. 직무 특성에 따라 정규직과 비정규직을 구분하여 채용하고 있으나 2010년 말 현재 계약기간이 정해진 비정규직의 비율은 전체 인력의 3%입니다. 이는 고용 안정의 일환으로 2009년 비정규직 인력의 대부분을 무기계약직으로 전환하였기 때문입니다. 또한, KB국민은행은 인력운용과 관련하여 비정규직 보호법과 기간제근로자 보호법에서 제시한 가이드라인을 준수하고 있습니다. KB국민은행은 채용 시 사회적 약자를 배려함과 더불어 모두에게 평등한 기회를 제공하고 있습니다. 이에 장애인 249명, 국가보훈자 1,385명이 근무 중이며 전체 직원 중 여성의 비율은 약 46%입니다. 또한, 성별에 따른 인사관리, 급여체계의 차이는 존재하지 않으며 보건휴가, 출산휴가, 육아휴직, 태아검진휴가 등 휴가제도와 여성휴게실, 수유실, 보육시설 등의 지원시설 운영을 통해 일과 가정의 양립을 지원하고 있습니다.

### 13. 퇴직

#### LA2

2010년에는 일반퇴직과 별도로 실시된 희망퇴직의 영향으로 KB국민은행 임직원 중 3,777명이 퇴직하였습니다. 특히 희망퇴직을 신청한 임직원에게 특별 퇴직금, 자녀 학자금, 재취업 교육비, 일자리 지원, 특별 승진, 창업 지원금 보조 등 퇴직 후 인생설계에 대한 다양한 지원책을 마련하였고 재취업이나 창업 시 어려움이 없도록 은행이 적극적으로 나서서 창업 교육을 실시하였습니다.

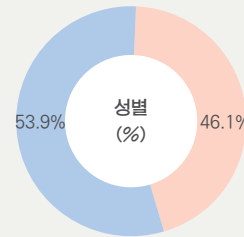
(단위: 명)

구분	2008	2009	2010
정규직	17,789	18,237	16,546
무기계약직	4,998	6,975	5,270
비정규직	3,245	730	764
합계	26,032	25,942	22,580

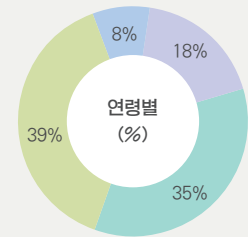
\* 임원, 본부장 포함 (해외현지인원 제외)

(단위: 명)

구분	2008	2009	2010
장애인	292	294	249
국가 보훈자	1,599	1,531	1,385



■ 남성 ■ 여성



■ 20대 ■ 30대 ■ 40대 ■ 50대 이상

(단위: 명)

구분	2008	2009	2010
남	540	117	1,749
여	626	334	2,028
총인원	1,166	451	3,777

Introduction

지속성정을 위한 변화

지속가능한 가치 창출

지속가능한 사회를 위한 노력

Performance

# Creating Social Value

## 14. 차별노동 근절

### HR4, HR6, HR7, LA14

KB국민은행은 노동관계법을 준수하고 있으며 이에 따라 아동노동, 강제 노동은 발생하지 않았습니다. 또한, 급여는 직급에 따라 지급하고 있으며 성별에 따른 차이는 없습니다. KB국민은행은 어떠한 내용으로도 임직원을 차별하지 않도록 인사규정에 차별 금지 관련 조항과 이에 대한 조치를 명시하고 있습니다.

구분	건수
총 차별 건수	0
성별 차별(성희롱 포함)	0
지역적 차별	0
학력 차별	0
연령 차별	0
교육기회 차별	0

## 15. 보건안전

### LA6, LA7

KB국민은행은 사무업무를 중심으로 한 은행업무의 특성을 반영하여 안전과 보건관리, 환경검사, 위험방지 및 안전위생교육, 정기건강진단, 정신건강, 휴양시설운영 등에 대해 단체협약을 시행하고 있습니다. 그 이외에도 재해보상, 상해보상 및 모성보호, 단체보험 가입, 의료비 보조, 요양, 의무실 운영, 직장체육진흥활동 등에 대하여 단체협약을 체결하여 성실히 이행하고 있습니다.

\* 관련 단체협약: 제 4장 5절 재해보상, 제 6절 안전 및 보건, 제 7절 요양, 제 8절 체육

(단위: %)

구분	2008	2009	2010
산업재해율*	0.08	0.03	0.05
휴업도수율**	0.33	0.16	0.21

\* 산업재해율 : 근로자수 100인을 기준으로 발생한 재해자수를 백분율한 것으로, 기간은 통상 1년간으로 하며 이 경우 재해자수는 1년간 발생한 재해자수를 말하고, 근로자수는 연 평균근로자수를 사용합니다.  
산식 = (재해자수/근로자수) x 100

\*\* 휴업도수율: 100만인시(man-hour) 작업하는 동안 발생한 재해 건수  
산식 = (재해건수/연근로시간) x 1,000,000

(단위: Hour, 일, %)

구분	2008	2009	2010
총 근로시간	62,558,400	62,344,800	61,495,200
손실일수*	81,640	106,407	44,621
손실일수율**	0.13	0.17	0.07

\* 손실일수 : 산업재해 또는 질병으로 근로자가 일상적인 업무를 수행하지 못한 손실된 시간 일수

\*\* 손실일수율 = (총근로손실일수/연근로시간) x 100

## 16. 건강관리 프로그램

### LA8, LA9

KB국민은행은 심각한 질병에 대해 직원 및 그 가족을 지원하기 위한 위험관리 프로그램인 직원 건강 맞춤 서비스를 진행하고 있습니다. 보건 및 안전 교육을 실시하는 물론, 상시 각종 건강정보를 제공하고 있습니다.

프로그램	대상	내용
직원 개인 건강 맞춤 서비스	임직원 및 가족	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 24시간 365일 건강상담</li> <li>• 전국 병원 외래 예약 대행</li> <li>• 각종 건강정보 제공</li> <li>• 유소견 직원 일대일 맞춤관리</li> <li>• 건강 고위험군의 집중관리</li> </ul>

## 17. 노사관계 LA4, LA5, HR5

KB국민은행 노동조합은 금융산업사용자협의회를 통해 전국금융산업노동조합과 시중은행을 포함한 34개 기관과 함께 공동단체 협약을 체결하고 있습니다.

단체협약 제2장(조합활동)에 따라 조합교육, 각종 시설 및 자료의 제공, 취업시간 중의 조합활동 및 각종 홍보활동의 보장 등을 통해 결사의 자유를 보장하고 있습니다.

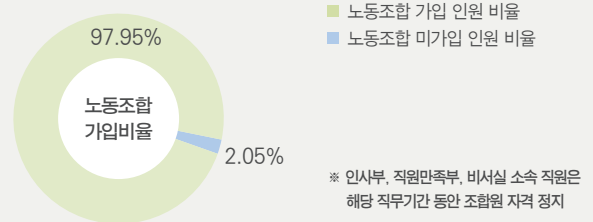
KB국민은행 노사는 주요 정책 결정 시 노사공동의 상설 협의체를 구성·운영하고 있습니다. 이와 함께 각종 TFT, 워크숍 활동 및 대내외 연수 등에 노사담당자가 동참하여 노사 커뮤니케이션 활성화에 적극 노력함으로써 상생의 노사문화를 확립해 가고 있습니다. 이를 통해 KB국민은행의 비전을 함께 공유하고 상호 신뢰와 협력의 문화를 정착시킴으로써 대내외 신인도 제고와 경쟁력 향상은 물론 미래 성장동력을 확고히 하는 데 크게 이바지하고 있습니다.

KB국민은행은 단체협약 및 노사협의회의 규정 등 제반 협약을 준수하여 노동조합과 충분한 협의를 통해 임직원들에게 중요한 내용 및 운영상 변화 등에 대해 통지하고 있습니다.

특히 단체협약 제46조(해고의 제한), 단체협약 제47조(인원정리), 단체협약 제48조(인사소명권), 고용안정에 관한 협약 제7조(해고회피노력)를 통해 해고 및 인원정리 등에 대한 직원 권리를 보장하고 있습니다.

(단위: 명)

구분	2009	2010
노동조합 가입 대상 구성원 수	21,732	19,124
노동조합 가입 구성원 수	21,156	18,732



구분	주요내용
노사협의회	<ul style="list-style-type: none"> <li>정규직 전환 응시횟수 제한 폐지</li> <li>청원휴가 확대 : 입학/졸업 추가</li> <li>근무시간정상화 평가주기 및 시간변경</li> <li>IT그룹 사기진작방안</li> </ul>
노사공동 워크숍	<ul style="list-style-type: none"> <li>주요 경영현안 논의 및 멤버십 강화 (1회 개최)</li> </ul>
노사공동 TFT	<ul style="list-style-type: none"> <li>인사, 복지, 급여제도 관련 (1회 개최)</li> </ul>

구분	합의사항	의결사항	협의사항
단체협약	<ul style="list-style-type: none"> <li>취업 규칙 등의 제정 및 변경</li> <li>해고의 제한</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>취업 시간중의 조합활동</li> <li>인원정리</li> <li>성희롱 금지</li> </ul>
노사협의회		<ul style="list-style-type: none"> <li>근로자의 교육훈련 및 능력개발 기본 계획 수립</li> <li>복지시설의 설치와 관리</li> <li>사내근로복지기금의 설치</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>근로자의 고충처리</li> <li>안전·보건 기타 작업환경 개선과 근로자의 건강증진</li> <li>작업, 휴게시간의 운용</li> <li>근로자의 복지증진 및 기타 노사협조에 관한 사항</li> </ul>
고용안정에 관한 협약	<ul style="list-style-type: none"> <li>경영상 이유로 인한 휴직</li> <li>희망퇴직</li> <li>전직 및 창업 지원교육</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>고용안정대책</li> <li>인수·분할·합병·양도·분사, 아웃소싱 시 고용승계</li> <li>해고회피노력</li> </ul>
회사발전 협의회에 관한 협약			<ul style="list-style-type: none"> <li>사업장의 생산성 향상과 성과배분에 관한 사항</li> <li>종업원 복리증진에 관한 사항</li> <li>인사제도 개선 및 고용에 영향을 미치는 조직 개편에 관한 사항</li> <li>직원의 채용, 배치 및 교육 훈련에 관한 사항</li> </ul>

# Creating Social Value

## 교육훈련

KB국민은행은 임직원의 직무이력을 체계적으로 관리하고 있으며, 전문지식 함양을 위한 다양한 교육들을 실시하고 있습니다. 또한, 윤리 및 반부패 의식 강화를 위한 교육을 주기적으로 진행하여 직업윤리를 갖춘 인재를 육성하고 있습니다. 뿐만 아니라 은행의 안전을 담당하는 청원경찰 및 보안담당자들에 대한 교육도 실시하고 있습니다.

### 18. 임직원 교육 LA10

전문성을 갖춘 글로벌 수준의 인재를 육성하기 위하여 직급별, 직무별 연수 프로그램을 실시하고 있습니다. 우수 인재를 양성하기 위해 핵심직무 전문가과정을 신설하고 각 과정 이수에 따른 인센티브를 부여하고 있습니다. 또한, 전 직원이 자발적으로 연수 프로그램에 참여하여 개인 역량을 강화할 수 있도록 적극 지원합니다.

(단위: 시간)

	2008	2009	2010
1인당 평균 교육시간	114	86	110
<b>직급별 평균 교육시간</b>			
L(S) 1급	145	96	121
L(S) 2급	132	85	111
L(S) 3급	123	102	107
L(S) 4급	56	42	70
기타	78	77	105

L(S)1급 : 팀원  
L(S)2급 ~ 4급 : 단위조직의 장, 팀장 또는 팀원  
기타 : 임원, 사무인력, 전문인력 등

2009년 대비 2010년  
**1인당 평균 교육시간**  
**+ 24시간**

### 19. 윤리 및 인권 관련 교육 HR3, HR8, SO3

KB국민은행의 전 직원은 의무적으로 반부패 및 윤리경영 교육을 이수하고 있습니다. 이를 위해 집합연수, 사이버연수, 이동맞춤연수 등 다양한 교육 채널을 통해 윤리/준법교육 프로그램을 운영하고 있습니다.

보안담당자들에게도 교육을 실시하여 경비요원 313명 전원(100%)이 10시간의 교육을 받았고 용역경비 719명 중 709명(98%)이 인권 보호를 포함한 보안 및 윤리교육을 받았습니다.

(단위: 회,명)

구분	2008		2009		2010	
	온라인	오프라인	온라인	오프라인	온라인	오프라인
횟수	7	577	8	523	8	351
교육인원	전직원	15,639	전직원	9,968	전직원	8,384

### 20. 반부패 분석 및 법률위반 건수 SO2, SO4, SO8

KB국민은행은 협력업체 리베이트, 자금 횡령, 뇌물수수과 같은 부패 행위를 근절하고자 사업 단위별 부패위험 예방 성과를 평가하고 있습니다. 윤리 및 법규준수 자기점검(Compliance Check), 내부통제-운영리스크 통합 자가진단을 전 임직원 대상으로 실시합니다. 또한, 고객과 직원을 대상으로 윤리경영 평가를 위한 설문조사를 연 1회 실시하여 윤리경영 수준을 모니터링하고 부패 관련 사건의 위험을 예방하고자 노력합니다.

구분	2008	2009	2010
대상	전 부점	전 부점	전 부점
부패위험 분석(진단)이 실시된 사업장 비율	100%	100%	100%

2010년 법률위반관련 비금전적 제재는 총 6건이 발생하여 관련 사항에 대해서는 내부통제 강화 및 대상자에게 경고 조치가 내려졌으며, 재발방지를 위해 업무지도 및 관리 감독을 강화하였습니다.



## 제품책임

KB국민은행은 금융상품 공시자료에 대한 사전 심의를 강화하고 홍보, 고객보호업무 및 고객정보관리 등 관련 지침을 준수하여 고객 권익 및 정보 보호를 위해 최선을 다하고 있습니다. 또한, 이러한 노력과 더불어 고객만족도 조사 등 다양한 고객만족 경영활동을 실천하여 금융상품 출시에서 판매, 사후관리에 이르기까지 제품책임을 위한 국민은행의 노력은 계속되고 있습니다.

### 21. 절차상 필요한 금융서비스의 정보 유형 PR3

KB국민은행은 상품에 대한 정보를 다양한 형태로 고객에게 제공하고 있습니다. 준법감시 업무 매뉴얼에 따라 금융상품 공시자료를 사전 심의하여 고객에게 정확하고 올바른 정보를 제공하고 있습니다.

세부항목	2008	2009	2010
금융상품 공시자료 사전 심의 건수	1,105	1,343	1,813

2009년 대비 2010년  
금융상품 공시자료 사전 심의 건수

**+470건**

### 22. 고객만족 PR5

KB국민은행은 외부 기관의 고객만족도 조사에 의존하지 않고 영업점, 콜센터, 인터넷뱅킹 등 전 영업채널을 대상으로 자체 고객만족도 조사를 실시하고 있습니다. 조사 결과는 부점별 고객만족도 목표와 연계되어 업적평가(KPI)에 반영되며 세부 결과 보고서를 첨부하여 개선점을 즉시 파악할 수 있게 하였습니다.

구분	2008	2009	2010
NCSI*	1위	1위	1위
KCSI**	1위	1위	1위
영업점 CSI	91.40	92.55	92.82

\* NCSI(National Customer Satisfaction Index : 국가고객만족도)

\*\* KCSI(Korea Customer Satisfaction Index : 한국산업의 고객만족도)

### 23. 마케팅 커뮤니케이션 PR6

KB국민은행은 상품에 대한 정보를 안내장 등의 다양한 형태로 고객에게 제공하며 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 불공정거래행위의 유형 및 기준」 등 관련법규에 따른 「금융상품 공시 및 투자광고 홍보물 등 심의」를 준법감시 업무매뉴얼에 마련하여 금융기관 이용자와 투자자의 권익을 보호하고, 부당하게 경쟁자의 고객을 자기와 거래하도록 유인하는 등의 불공정거래행위를 예방하고 있습니다.

## 24. 고객 개인정보 보호 PR8

KB국민은행은 2004년 고객정보의 효율적 관리, 불법유출 방지, 고객정보보호를 위한 업무처리 기준을 명시한 고객정보관리지침을 제정하였으며 현재까지 7차례의 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. 2010년 고객정보보호를 위반하거나 고객 데이터를 분실한 건은 없었습니다.

구분	내용
전산적 통제	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 각 업무 시스템을 통한 고객정보명세 추출(인쇄, 파일 다운로드) 내역을 전산 이력화하여 업무 종료 후 폐기 여부를 실제 확인하고 전산시스템에 등록하도록 통제</li> <li>• 업무 목적 외 고객정보조회를 방지하기 위하여 전산거래 시 업무목적 코드를 필수 입력 사항으로 설정</li> <li>• CRM시스템을 통한 고객정보명세 추출 가능 인원 제한(부점별 4명)</li> <li>• 고객정보유출방지시스템 및 고객정보검색시스템 전 직원 PC에 설치</li> </ul>
관리현황 모니터링 및 교육 지도	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 고객정보명세 관리(보관, 폐기 등록) 전산 현황을 매 분기 모니터링 후 업무 지도</li> <li>• 업무목적 외 고객정보 조회 여부 및 고객정보 변경의 적정성 여부에 대한 정기 점검</li> <li>• 부정 임점 감사시 고객정보 관리현황 점검(감사부서)</li> <li>• 전행적 고객정보보안교육 실시(반기 1회 이상)</li> <li>• 내부통제책임자 심화교육과정에 고객정보보호관리 과정을 포함</li> </ul>

## Appendix

- 조직도
- 지속가능경영관련 수상실적
- 지속가능경영 관련 주요 협회 가입현황
- 제3자 검증보고서
- GRI Application Level Check Statement
- GRI Guideline Index
- UN Global Compact Principles
- Glossary

# 조직도

※9그룹, 16본부, 54부, 1단, 2실 (2011.3.24 현재)



## 지속가능경영 관련 수상실적(2010)

월	수상내용	주 관
1	'2010 대한민국 인재경영대상' 기업/은행 부문 대상 수상	한국경제
2	'2010 이데일리 대한민국 금융명품 대상' 『KB Green Growth Loan』 특별상 수상	이데일리
3	'2010 한국산업의 브랜드파워 조사(K-BPI)' 은행부문 12년 연속 1위 선정	한국능률협회컨설팅
4	'2010 한국산업의 브랜드파워 골든브랜드' 은행 부문 선정(한국능률협회컨설팅)	한국능률협회컨설팅
5	'2010 대한민국 녹색경영대상 정부포상' 녹색경영 지식경제부장관표창 수상	지식경제부, 환경부
7	'2009 LACP 미국커뮤니케이션연맹 '종합금융부문' 2년연속 대상*	LACP 미국커뮤니케이션연맹
8	'2010 NBCI(국가브랜드 경쟁력지수)' 은행부문 7년 연속 1위 브랜드	한국생산성본부
9	금융기관 선정 '한국 최우수 외국환은행' 상 수상	Asiamoney誌
	'2010 한국산업의 고객만족도(KCSI)' 은행부문 4년 연속 1위 선정	한국능률협회컨설팅
10	'2010년 제34회 국가생산성대회 국가생산성대상' 녹색생산성부문 지식경제부장관표창	한국생산성본부
	'탄소정보공개 프로젝트(CDP)' 2년연속 금융산업부문 리더기업 *	CDP 한국위원회
11	'다우존스 지속가능경영 아시아태평양지수(DJSI Asia Pacific)'	Dow Jones, SAM, 한국생산성본부
	'2010 사회공헌기업대상' 청소년복지 부문 5년 연속 수상	한국경제
12	'2010 대한민국 마케팅 대상' 신상품개발부문대상 수상	서울경제
	국가고객만족도(NCSI) 은행부문 5년 연속 1위 선정	한국생산성본부

\*는 KB금융그룹의 수상실적임

• 추가적인 수상실적은 KB국민은행 홈페이지(<http://www.kbstar.com>)의 은행소개 > 은행안내 > 수상실적/연혁 및 KB금융그룹 홈페이지(<http://www.kbfn.com>)의 경영정보 > KB금융그룹소개 > 수상실적에서 확인하실 수 있습니다.

## 지속가능경영 관련 주요 협회 가입현황

협회 및 단체명	가입목적
한국감사협회	감사업무에 대한 정보교류
한국내부통제학회	내부통제업무에 대한 정보교류
한국상장회사협의회	감사업무에 대한 정보교류
한국능률협회컨설팅	회원사 CS 관련 정책 추진
한국생산성본부	국가고객만족도, 경영자 대상 조찬 회의
중소기업중앙회	경제유관단체 모임
은행연합회	은행권 정보교류 및 현안 공동대응
한국인사관리협회	인사, 연수담당자 협의회
산업정책연구원	윤리경영 포럼
한국구매조달학회	구매조달에 관한 학술연구
금융정보보호협의회	정보보호를 위한 타금융기관 및 금감원과의 정책 협의
금융결제원 금융 ISAC	정보통신 기반 보호법

# 제3자 검증보고서

## KB국민은행 이해관계자 귀중

한국생산성본부 지속가능경영센터는 이해관계자 참여 및 검증 글로벌 국제 표준 AA1000 제정 기관인 Accountability 사로부터 공식 인증을 받은 검증기관으로서 단독 검증을 수행할 수 있는 자격을 지니고 있습니다. 한국생산성본부(이하 '검증인')는 KB국민은행으로부터 '2010 KB국민은행 지속가능경영보고서 (이하 '보고서')'에 대한 제3자 검증을 요청 받아 다음과 같이 검증의견을 제출합니다.

## 책임과 독립성

본 보고서에 기술된 정보와 의견에 대한 책임은 전적으로 KB국민은행에 있습니다. 본 검증인은 보고서에 대한 검증의견에 대해 책임지며, 독립된 검증기관으로서 본 보고서의 작성에 일절 참여하지 않았으며 독립성을 저해할 수 있는 어떠한 이해관계도 맺고 있지 않습니다.

## 검증 기준

본 검증은 AA1000AS(2008) 검증표준을 기준으로 Type 1 검증유형과 Moderate 검증수준에 맞추어 수행하였으며, AA1000APS(2008) 검증원칙에 따라 포괄성, 중요성, 대응성의 원칙에 대한 적합성 여부를 확인하였습니다. 또한, 보고 내용이 GRI G3 Guideline 기준을 준수하였는지 확인하였습니다.

## 제한 사항

본 검증은 상기의 검증기준에 따라 보고서에서 제공된 데이터의 신뢰성에 대한 확인은 검증에 포함하지 않습니다. 또한, 현장검증은 서울 본사에 대해 제한적으로 실시하였으며 해외 지점 및 국내 기타 영업소 등은 포함하지 않았습니다. 따라서 추가적인 검증절차가 수행될 경우 그 결과가 달라질 수 있음을 밝힙니다.

## 검증 방법

본 검증은 다음과 같은 방법을 통해 보고서에 대한 검증을 진행하였습니다.

1. 미디어리서치 및 벤치마킹분석을 통해 본 보고서에서 다루어진 주요 이슈의 선정 및 기술 내용의 적절성을 점검하였습니다.
2. GRI G3 Guideline의 각 지표(Indicator)와 금융산업 부가지표에 대한 보고율과 기술방식을 점검함으로써 GRI Application level A 요구사항에 대한 충족 여부를 확인하였습니다.
3. GRI G3 Guideline을 기준으로 보고 내용 및 품질에 대한 원칙의 준수 여부를 확인하였습니다.
4. 보고서 내에 기술된 내용의 적합성과 표현상의 오류를 다른 출처와의 비교 분석 등을 통해 점검하였습니다.
5. 서울 본사에 대한 현장검증을 통해 주요 데이터 및 정보에 대한 근거를 확인하고 내부 프로세스 및 시스템을 확인하였습니다.

## 검증 결과

검증인은 본 보고서가 KB국민은행의 지속가능경영 활동 및 성과를 성실하고 공정하게 반영하고 있음을 확인하였습니다. 또한, 본 검증을 통해 KB국민은행에서 자체적으로 선언한 GRI Application level A 수준에 대한 요건을 충족하는 것으로 확인하였습니다.

### 1. 포괄성(Inclusivity) : 이해관계자의 참여

KB국민은행에서는 고객, 주주, 임직원, 지역사회, 협력업체 등 다양한 이해관계자를 구분하고 있으며, 각기 다른 주요 관심사항에 대한 의견을 수렴하기 위해 다양한 커뮤니케이션 채널과 방법들을 활용하고 있었습니다. 고객들의 의견을 수렴하기 위해 VOC제도를 비롯하여 홈페이지나 설문조사 등을 활용하며 뿐만 아니라 고객만족도 조사 등을 시행하고 있었습니다. 특히 고객설명회를 통해 고객에게 투자 정보를 제공하는 것은 물론 CS-Star제도, CS Manager제도 등을 활용하여 고객만족을 위해 노력하고 있으며, 'My Star'시스템이라는 선진화된 시스템 구축을 통해 고객맞춤 상담을 시행하고 있는 점은 높이 평가합니다. 향후에는 보다 체계적인 이해관계자 참여 채널로의 발전을 통해 좀 더 폭넓은 이해관계자의 참여를 유도하고, 의견을 수렴할 수 있는 참여 과정을 마련하며 성과에 대해 지속적으로 관리하여 보고할 것을 권장합니다.

## 2. 중요성(Materiality) : 주요 이슈의 선정 및 보고

KB국민은행에서는 금융산업과 관련한 주요 이해관계자를 파악하고, 관련된 지속가능경영 주요 이슈를 도출하였습니다. 이러한 과정에서 정기 간담회 및 이해관계자별 설문조사, 이슈별 설문조사 등 다양한 채널을 통해 의견을 수렴하고 있었습니다. 특히, 정부와의 간담회를 비롯하여 지속가능경영과 관련된 다양한 이니셔티브 가입 등을 통해 정부의 정책이나 지속가능경영과 관련된 위험과 기회 요인에 대한 외부 의견에 대해서도 보고서에 반영한 부분은 높게 평가할 수 있습니다. 이렇듯 다양한 이해관계자들을 대상으로 의견을 수렴하여 중요성 평가를 실시하여 주요 이슈를 선정하여 보고서에 기술하고 있음을 확인하였습니다. 향후에는 전자적 차원이나 이해관계자 차원에서의 이슈 도출뿐만 아니라 외부 전문가 금융산업 자체의 주요 이슈에 대해서도 수렴하고 보고서에 반영할 수 있도록 이해관계자 관리 체계를 구축하여 지속적으로 관리하고 의견을 수렴할 것을 권고 드립니다.

## 3. 대응성(Responsiveness) : 이슈에 대한 조직의 대응

KB국민은행은 지속가능경영과 관련한 이슈에 대해 적절히 대응하기 위해 다양한 활동을 실시하고 있음을 확인할 수 있었습니다. 다양한 고객니즈에 맞춘 상품들을 제시하거나 CRM시스템을 활용하여 고객가치 증진에 노력하고 있는 것은 물론 CS Dynamic Process, 소비자 보호활동, 고객 만족도 조사 실시 등을 통해 고객만족을 위한 경영을 시행하고 있었습니다. 또한, 금융산업에서의 지속가능경영 주요 이슈 중의 하나인 금융전문가 육성이라는 부분을 시행하기 위해 금융시장정보 학습 프로그램, 전문가 양성과정을 진행하고 있으며, KB금융 MBA과정을 자체적으로 개설하여 단계별 일정 기간의 교육을 거쳐 직급별 교육을 시행하며 적극적으로 대응하고 있는 부분은 높게 평가할 수 있습니다. 향후에는 다양한 이슈에 대한 대응 성과뿐만 아니라 중장기적인 대응 전략과 계획에 대해서도 보고서를 통해 공개할 것을 권고 드립니다.

## 권고 사항

본 검증인은 KB국민은행의 지속가능성 제고를 위한 다양한 노력과 성과를 높이 평가하며, 향후 보고서 발간 및 지속가능경영 수준 향상을 위해 다음의 내용을 제언하는 바입니다.

1. 해외 지점 및 국내 기타 영업소 등을 포함한 전자적 지속가능경영 체계를 구축하고 이를 지속적으로 발전시켜 나가며, 그 활동과 성과를 보고서에 기술할 것을 권장합니다.
2. 보다 다양한 이해관계자 참여 채널을 구축하여 의견을 수렴하고 이를 KB국민은행의 지속가능경영에 포괄적으로 연계하여 발전시켜 나갈 것을 권장합니다.
3. KB국민은행의 지속가능경영 성과를 측정하기 위한 다양한 지표를 개발하고 이를 재무적 성과와 연계하여 관리함으로써 지속가능경영 수준을 향상시킬 수 있습니다.
4. 전자 통합시스템을 통해 다양한 지속가능경영 관련 성과지표를 관리하고 이를 보고서 작성시 활용할 것을 권장합니다.



Dong-kyu Choi

2011년 05월 한국생산성본부 회장 최동규

김동수

김동수 센터장

Ceyah

박태호 전문위원

박주미

박주미 연구원

김영환

김영환 연구원

# GRI Application Level Check Statement



## Statement GRI Application Level Check

GRI hereby states that **KB Kookmin Bank** has presented its report "2010 Sustainability Report" to GRI's Report Services which have concluded that the report fulfills the requirement of Application Level A+.

GRI Application Levels communicate the extent to which the content of the G3 Guidelines has been used in the submitted sustainability reporting. The Check confirms that the required set and number of disclosures for that Application Level have been addressed in the reporting and that the GRI Content Index demonstrates a valid representation of the required disclosures, as described in the GRI G3 Guidelines.

Application Levels do not provide an opinion on the sustainability performance of the reporter nor the quality of the information in the report.

Amsterdam, 25 May 2011

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Nelmara Arbex".

Nelmara Arbex  
Deputy Chief Executive  
Global Reporting Initiative



The "+" has been added to this Application Level because KB Kookmin Bank has submitted this report for external assurance. GRI accepts the reporter's own criteria for choosing the relevant assurance provider.

*The Global Reporting Initiative (GRI) is a network-based organization that has pioneered the development of the world's most widely used sustainability reporting framework and is committed to its continuous improvement and application worldwide. The GRI Guidelines set out the principles and indicators that organizations can use to measure and report their economic, environmental, and social performance. [www.globalreporting.org](http://www.globalreporting.org)*

**Disclaimer:** Where the relevant sustainability reporting includes external links, including to audio visual material, this statement only concerns material submitted to GRI at the time of the Check on 16 May 2011. GRI explicitly excludes the statement being applied to any later changes to such material.

- GRI는 KB국민은행이 2010 지속가능경영보고서를 GRI Report Services에 제공하였으며, 그 결과 Application Level A+를 위한 요구사항을 모두 충족하였음을 확인합니다.
- GRI Application Levels는 해당 지속가능경영보고서 내 G3 가이드라인 적용 수준을 명시합니다.
- GRI Check는 공개되어야 할 사항이 보고서 내 충실히 반영되었음을 확인하며, GRI Content Index는 요구되는 공개사항이 G3 가이드라인에 따라 표기되었음을 증명합니다.
- Application Levels는 해당 기업의 지속가능경영 성과 또는 제공된 정보의 질에 대한 의견을 제시하지 않습니다.



# GRI Guideline Index

● 완전보고 ● 부분보고 ○ 보고안함

지표	지표내용	페이지	보고율	비고
<b>1. 전략과 분석</b>				
1.1	CEO 메시지	3	●	
1.2	기회와 도전	3	●	
<b>2. 기업 프로필</b>				
2.1	기업명	4	●	
2.2	주요 제품과 브랜드	5	●	
2.3	운영 구조	58	●	
2.4	본사 위치	4	●	
2.5	주요 사업장이 위치한 국가	4	●	
2.6	소유 구조와 법적 형태	5	●	
2.7	영업 시장	4	●	
2.8	기업 규모	4	●	
2.9	보고 기간 중 기업규모, 조직 구조, 소유구조에 일어난 중대한 변화	-	●	보고기간 중 중대한 변화 없었음
2.10	수상 내역	59	●	
<b>3. 보고 특성</b>				
3.1	보고 기간	앞표지	●	
3.2	최근 보고 일자	앞표지	●	
3.3	보고 주기	앞표지	●	
3.4	보고서와 관련 내용에 대한 문의처	앞표지	●	
3.5	보고 내용 결정 프로세스	앞표지, 6~7	●	
3.6	보고 경계	앞표지	●	
3.7	보고 범위와 경계의 제한	앞표지	●	
3.8	정보의 비교 가능성에 중대한 영향을 미칠 수 있는 보고 경계	앞표지	●	
3.9	데이터 측정 기술과 계산의 근거	앞표지	●	
3.10	이전 보고서에 제공한 정보의 재조정	33	●	
3.11	보고 범위, 경계, 혹은 측정 방법 등의 중대한 변화	-	●	중대한 변화 없었음
3.12	GRI Content Index	63~66	●	
3.13	제3자의 검증에 대한 정책과 최근 관행	60~61	●	
<b>4. 지배구조</b>				
4.1	기업 지배구조	12	●	
4.2	이사회 의장과 CEO 겸임 여부	12	●	
4.3	이사회 구성	12	●	
4.4	주주와 종업원이 이사회에 의견을 제시할 수 있는 메커니즘	53	●	
4.5	기업 성과와 이사, 경영진에 대한 보상 간 연계	12	●	
4.6	이해관계 간 갈등을 피하기 위한 이사회 수준의 프로세스	12	●	
4.7	경제, 환경, 사회 부문 전략을 이끄는 이사의 전문성 결정 프로세스	12	●	
4.8	경영 원칙	7	●	
4.9	이사회가 경제, 환경, 사회 성과를 관장하는 절차	12	●	
4.10	이사회 자체의 성과, 특히 경제, 환경, 사회 관련 성과를 평가하는 프로세스	12	●	
4.11	사전 예방을 위한 접근법 혹은 원칙을 달성하는 방법	13	●	
4.12	기업이 준수하고 있는 외부의 경제, 환경, 사회 현장, 원칙, 이니셔티브	42	●	
4.13	산업, 국가, 국제 기구 가입 현황	59	●	
4.14	참여 이해관계자 그룹 목록	6	●	
4.15	참여 이해관계자를 식별, 선택하는 근거	6	●	

# GRI Guideline Index

● 완전보고 ● 부분보고 ○ 보고안함

지표	지표내용	페이지	보고율	비고
4.16	이해관계자 참여를 위한 접근법	6	●	
4.17	이해관계자 참여를 통해 제기된 주요 주제와 관심사, 그에 대한 대응	6-7	●	
<b>경제적 성과지표</b>				
EC1	직접적인 경제적 가치의 창출과 배분	46	●	
EC2	기후 변화의 재무적 영향과 사업활동에 대한 위험과 기회	39-40	●	
EC3	연금 지원 범위	29	●	
EC4	정부보조금 수혜 실적	-	●	정부보조금 수혜 실적 없음
EC5	주요 사업장의 현지 법정최저임금 대비 신입사원 임금 비율	-	○	
EC6	주요 사업장의 현지 구매 정책, 관행 및 비율	47	●	
EC7	주요 사업장의 현지인 우선 채용 절차 및 현지 출신 고위 관리자 비율	47	●	
EC8	공익을 위한 인프라 투자 및 서비스 지원활동과 효과(지원 형태 구분 포함)	47	●	
EC9	간접적인 경제적 파급효과에 대한 이해 및 설명(영향의 범위 포함)	3	●	
<b>환경적 성과지표</b>				
EN1	중량 또는 부피 기준 원료 사용량	48	●	
EN2	재생 원료 사용 비율	48	●	
EN3	1차 에너지원별 직접 에너지 소비량	48	●	
EN4	1차 에너지원별 간접 에너지 소비량	48	●	
EN5	절약 및 효율성 개선으로 절감한 에너지량	49	●	
EN6	에너지 효율적이거나 재생 가능 에너지 기반 제품/서비스 공급 노력 및 해당 사업을 통한 에너지 감축량	39~40	●	
EN7	간접 에너지 절약 사업 및 성과	49	●	
EN8	공급원별 총 취수량	49	●	
EN9	취수로부터 큰 영향을 받는 용수 공급원	-	○	산업특성상 해당사항 없음
EN10	재사용 및 재활용된 용수 총량 및 비율	-	○	산업특성상 해당사항 없음
EN11	보호 구역 및 생물다양성 가치가 높은 구역 또는 주변 지역에 소유, 임대, 관리하고 있는 토지의 위치 및 크기	-	○	산업특성상 해당사항 없음
EN12	보호 구역 및 생물다양성 가치가 높은 구역에서의 활동, 제품, 서비스로 인하여 생물다양성에 미치는 영향	-	○	산업특성상 해당사항 없음
EN13	보호 또는 복원된 서식지	-	○	산업특성상 해당사항 없음
EN14	생물다양성 관리 전략, 현행 조치 및 향후 계획	-	○	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	-	○	산업특성상 해당사항 없음
EN16	직, 간접 온실가스 총 배출량	48	●	
EN17	기타 간접 온실가스 배출량	48	●	
EN18	온실가스 감축사업 및 성과	49	●	
EN19	오존층 파괴 물질 배출량	-	○	산업특성상 해당사항 없음
EN20	NOx, SOx 및 기타 주요 대기오염물질 배출량	-	○	산업특성상 해당사항 없음
EN21	최종 배출지별 폐수 배출량 및 수질	49	●	
EN22	형태 및 처리방법별 폐기물 배출량	49	●	
EN23	중대한 유해물질 유출 건수 및 유출량	-	○	산업특성상 해당사항 없음
EN24	바젤 협약 부속서 I, II, III, IV에 규정된 폐기물의 운송/반입/반출/처리량 및 해외로 반출된 폐기물의 비율	-	○	산업특성상 해당사항 없음
EN25	보고 조직의 폐수 방출로 인해 영향을 받는 수역 및 관련 서식지의 이름, 규모, 보호 상태 및 생물다양성 가치	-	○	산업특성상 해당사항 없음
EN26	제품 및 서비스의 환경 영향 저감 활동과 성과	39~40	●	
EN27	판매된 제품 및 관련 포장재의 재생 비율	-	○	산업특성상 해당사항 없음

● 완전보고 ● 부분보고 ○ 보고안함

지표	지표내용	페이지	보고율	비고
EN28	환경 법규 위반으로 부과된 벌금액 및 비금전적 제재 건수	-	●	산업특성상 해당사항 없음
EN29	제품 및 원자재 운송과 임직원 이동의 중대한 환경 영향	-	●	산업특성상 해당사항 없음
EN30	환경 보호 지출 및 투자 총액	50	●	

## 사회적 성과지표

## 노동지표

LA1	고용 유형, 고용 계약 및 지역별 인력 현황	51	○	
LA2	직원 이직 건수 및 비율(연령층, 성별 및 지역별)	51	○	
LA3	임시직 또는 시간제 직원에게는 제공하지 않고 상근직 직원에게만 제공하는 혜택 (주 사업장별)	29	●	
LA4	단체교섭 적용 대상 직원 비율	53	●	
LA5	중요한 사업 변동 사항에 대한 최소 통보 기간(단체협약 명시 여부 포함)	53	●	
LA6	노사 공동 보건안전위원회가 대표하는 직원 비율	-	○	
LA7	부상, 직업병, 손실 일수, 결근 및 업무 관련 재해 건수(지역별)	52	●	
LA8	심각한 질병에 관해 직원 및 그 가족 그리고 지역주민을 지원하기 위한 교육, 훈련, 상담, 예방 및 위험 관리 프로그램	52	●	
LA9	노동 조합과의 정식 협약 대상인 보건 및 안전 사항	52	●	
LA10	직원 형태별 일인당 연평균 교육시간	54	●	
LA11	지속적인 고용과 퇴직직원 지원을 위한 직무 교육 및 평생학습 프로그램	51	●	
LA12	정기 성과평가 및 경력 개발 심사 대상 직원의 비율	28	●	
LA13	이사회 및 직원의 구성 현황(성, 연령, 소수 계층 등 다양성 지표 기준)	51	○	
LA14	직원 범주별 남녀 직원간 기본급 비율	51	●	

## 인권지표

HR1	인권보호 조항이 포함되거나 인권 심사를 통과한 주요 투자 협약 건수 및 비율	36	○	
HR2	주요 공급업체 및 계약업체의 인권 심사 비율	43	●	
HR3	업무와 관련한 인권 정책 및 절차에 대한 직원 교육 이수(교육 이수 직원비율 포함)	54	●	
HR4	총 차별 건수 및 관련 조치	52	●	
HR5	결사 및 단체 교섭의 자유가 심각하게 침해될 소지가 있다고 판단된 업무 분야 및 해당 권리를 보장하기 위한 조치	53	●	
HR6	아동 노동 발생 위험이 높은 사업 분야 및 아동 노동 근절을 위한 조치	52	●	
HR7	강제 노동 발생 위험이 높은 사업 분야 및 강제 노동 근절을 위한 조치	52	●	
HR8	업무와 관련한 인권 정책 및 절차 교육을 이수한 보안 담당자 비율	54	●	
HR9	원주민 권리 침해 건수 및 관련 조치	-	●	침해건수 없음

## 사회지표

SO1	업무 활동의 시작, 운영, 종료 단계에서 지역사회 영향을 평가하고 관리하는 프로그램의 특성, 범위 및 실효성	37~38	○	
SO2	부패 위험이 분석된 사업 단위의 수 및 비율	54	●	
SO3	반부패 정책 및 절차에 대한 교육을 받은 직원 비율	54	●	
SO4	부패 사건에 대한 조치	54	●	
SO5	공공정책에 대한 입장, 공공정책 수립 및 로비 활동 참여	39~40	●	

# GRI Guideline Index

● 완전보고 ● 부분보고 ○ 보고안함

지표	지표내용	페이지	보고율	비고
SO6	정당, 정치인 및 관련 기관에 대한 국가별 현금/현물 기부 총액	47	●	
SO7	부당 경쟁 행위 및 독점 행위에 대한 법적 조치 건수 및 결과	-	○	
SO8	법률 및 규제 위반으로 부과된 벌금 및 비금전적 제재 건수	54	●	

## 제품책임지표

PR1	개선을 목적으로 제품 및 서비스의 건강 및 안전 영향을 평가한 라이프 사이클 상의 단계, 주요 제품 및 서비스의 해당 평가 실시 비율	-	○	산업특성상 해당사항 없음
PR2	제품 및 서비스의 라이프 사이클 상에서 고객의 건강과 안전 영향 관련 규제 및 자발적 규칙 위반 건수	-	●	위반건수 없음
PR3	절차상 필요한 제품 및 서비스 정보 유형, 그러한 정보 요건에 해당하는 주요 제품/서비스의 비율	55	●	
PR4	제품/서비스 정보 및 라벨링과 관련된 규제 및 자발적 규칙 위반 건수(결과 유형별)	-	●	위반건수 없음
PR5	고객만족도 평가 설문 결과 등 고객 만족 관련 활동	55	●	
PR6	광고, 판촉, 스폰서십 등 마케팅 커뮤니케이션과 관련된 규제, 표준 및 자발적 규칙 준수 프로그램	55	●	
PR7	광고, 판촉, 스폰서십 등 마케팅 커뮤니케이션과 관련된 규제, 표준 및 자발적 규칙 위반 건수	-	●	위반건수 없음
PR8	고객 개인정보보호 위반 및 고객 데이터 분실과 관련하여 제기된 불만 건수	56	●	
PR9	제품 및 서비스 공급에 관한 법률 및 규제 위반으로 부과된 벌금 액수	-	●	위반건수 없음

## 금융 서비스 섹터 추가지표

FS1	사업분야에 적용되는 특정한 환경사회적 구성요소에 관한 정책	36, 40	●	
FS2	사업분야의 환경 사회적 리스크 평가 및 심사 절차	36, 40	●	
FS3	계약 또는 거래시 고객의 환경사회적 요구에 대한 이행 및 준수여부 모니터링 과정	36, 40	●	
FS4	사업분야의 환경 사회적 정책 및 절차 이행을 위한 직원역량 강화 과정	40	●	
FS5	환경·사회적 위험 및 기회요소에 관련된 고객/투자자/사업파트너와의 상호작용	39, 40	●	
FS6	특정 지역, 크기(대/중/소), 산업별 사업분야의 포트폴리오 비율	46	●	
FS7	목적별로 세분화된 각 사업분야에 특정한 사회적 혜택을 제공하도록 설계된 상품 및 서비스의 화폐가치	35, 36	●	
FS8	목적별로 세분화된 각 사업분야에 특정한 환경적 혜택을 제공하도록 설계된 상품 및 서비스의 화폐가치	39	●	
FS9	환경·사회적 정책 이행과 리스크 평가 과정을 평가하는 감사의 적용범위 및 빈도	36, 40	●	
FS10	금융기관 포트폴리오 편입 기업 중 환경사회적 이슈의 영향을 보고하는 기업의 비율/수	36, 40	●	
FS11	Positive 방식, Negative 방식으로 환경사회적 심사를 받는 자산의 비율	-	○	투자자산 없음
FS12	보고기관이 의사결정 영향력을 가지고 있는 범주내에서 환경·사회적 이슈에 관한 주주의 의사결정 방침	-	○	주주 의사결정에 대한 방침 없음
FS13	인구가 적거나 경제적으로 혜택을 받지 못하는 지역의 형태별 중계점(Access points)	34	●	
FS14	혜택을 받지 못하는 사람들에 대한 금융서비스 접근 개선을 위한 이니셔티브	34	●	
FS15	금융 상품 및 서비스의 공정한 설계 및 판매에 대한 정책	55	●	
FS16	수혜자 형태별 금융 지식(교육) 강화를 위한 이니셔티브	33, 38	●	

# UN Global Compact Principles

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 지속가능경영 보고서를 통해 글로벌 콤팩트 원칙(Global Compact Principle)의 준수 여부를 공개하도록 하였습니다.

구분	원칙	활동 및 성과지표	G3	
인권	1. 국제적으로 선언된 인권보호를 지지하고 존중한다.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 임직원교육</li> <li>• 투자회사 인사규정, 복지규정 제정</li> <li>• 인권보호교육, 윤리경영교육 실시</li> <li>• 성희롱 예방교육 실시</li> </ul>	HR1 HR2 HR3 HR4	HR5 HR6 HR7
	2. 인권침해에 가담하지 않는다.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 총차별 건수</li> <li>• 원주민 권리침해 건수</li> </ul>	HR4 HR8	
노동	3. 결사의 자유 및 단체교섭권을 인정한다.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 노동조합 및 노조원 가입 현황</li> <li>• 노동쟁의 발생 여부</li> </ul>	HR5 LA4 LA5	
	4. 모든 형태의 강제 노동을 철폐한다.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 근로기준법 및 국제노동기구(ILO) 준수, 단체협약 준수 여부</li> </ul>	HR7	
	5. 아동노동을 효과적으로 철폐한다.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 근로기준법 및 국제노동기구(ILO) 준수, 단체협약 준수 여부</li> </ul>	HR6	
	6. 고용과 업무상 차별을 철폐한다.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 장애인 고용률</li> <li>• 여성 고용률</li> <li>• 지방인재 채용기회 확대</li> </ul>	HR4 LA2 LA10	LA13 LA14
환경	7. 환경문제에 대한 예방적 접근을 지지한다.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 비재무부문 리스크관리</li> <li>• 환경경영방침</li> </ul>	4.11	
	8. 보다 큰 환경적 책임을 지는데 앞장 선다.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 환경영향평가</li> <li>• 생물다양성 보호</li> <li>• 환경성과관리</li> <li>• 온실가스저감</li> </ul>	EN12 EN13 EN14 EN18	EN21 EN22 EN26 EN30
	9. 환경친화적인 기술 개발과 보급을 지원한다.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 에너지 절약활동</li> <li>• 환경투자비용</li> <li>• 지구온난화 방지 활동</li> </ul>	EN5 EN6 EN7	EN10 EN18 EN26
반부패	10. 부당이득 및 뇌물 등을 포함하는 모든 형태의 부패를 근절하기 위해 노력한다.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 청렴계약제 도입 및 체결</li> <li>• 윤리경영 자체진단 강화</li> </ul>	SO2 SO3	SO4

# Glossary

용어	설명
대손충당금	매출채권 중 기말까지 미회수액으로 남아 있는 금액에서 회수불가능할 것으로 추정되는 금액을 비용처리하기 위해 설정하는 계정
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 (ISO26000)이 발효됨
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
프로젝트파이낸싱(PF)	은행을 비롯한 금융기관들이 특정 사업을 담보로 대출을 해주고 그 사업의 수익금으로 이자를 받는 금융기법으로, 석유탄사, 탄광채굴, 조선, 고속도로 건설 등과 같이 대규모 자금이 필요한 사업에 대한 자금의 융자
핵심품질요소(CTQ, Critical to Quality)	고객 관점에서 결정적으로 중요한 품질 특성으로, 6시그마 활동의 개선 대상이 되며 비즈니스 용어로 전환된 고객의 핵심 요구사항
AA1000AS	Accountability사에 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
B4E(Business for the Environment)	유엔환경계획(UNEP)과 당해년도 개최국이 공동으로 주최하는 세계 최대 규모 국제 환경행사로 각국 리더와 기업 대표가 모여 지구촌 환경보호를 위한 현안을 논의함
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
CIS(Commonwealth of Independent States)	1991년 소련(USSR)이 소멸되면서 소련에 속해있던 공화국 중 12개국이 결성한 정치공동체로, 현재 참가국은 러시아를 비롯해 우크라이나, 벨라루시, 아제르바이잔, 아르메니아, 우즈베키스탄, 키르기스스탄, 카자흐스탄, 타지키스탄, 몰도바 등 10개국임
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
ESCO(Energy Service Company)	에너지 사용자를 대신해 에너지 절약 시설에 투자하고 이에 따른 에너지 절감액으로 투자비를 회수하는 기업 또는 산업을 지칭함
GRI(Global Reporting Initiative)	지속가능경영 보고의 국제표준을 만든 독립적 비영리 국제단체로 지속가능경영 보고서의 표준화된 보고지표를 제공하며 현재 G3.1버전까지 개발됨
ISO27001	정보보호경영시스템의 국제적인 표준으로, 전세계 선진기업의 Best Practice를 활용하여 해당 조직이 정보보호경영을 실행하기 위한 프레임워크를 확인하고 적용할 수 있게 하는 인증체계
RAPM(Risk Adjusted Performance Measurement)	각 사업 부문 또는 개인에 대한 영업 성과를 평가할 때 RORAC(위험자본이익률) 등의 위험조정수익성 평가지표를 활용하여 각 사업부문이 부담한 리스크의 크기를 감안해 이에 합당한 수익을 창출하였는지에 따라 평가하는 것
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

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

KB국민은행의 지속가능경영과 보고서 관련 의견이나 문의사항이 있으신 경우 아래의 연락처로 문의해주시기 바랍니다.

우) 150-868  
서울특별시 영등포구 여의도동 10번지  
KB국민은행 신성장사업그룹 녹색금융사업부

전화 : (02) 2073-5797

팩스 : (02) 2073-5799

이메일 : [wisegreen@kbstar.co.kr](mailto:wisegreen@kbstar.co.kr)

홈페이지 : <http://www.kbstar.com>



이 보고서는 친환경 재생 용지에 콩기름 잉크를 사용하여 인쇄되었습니다.



우) 100-703 서울특별시 중구 남대문로 2가 9-1

(02) 2073-7114

[www.kbstar.com](http://www.kbstar.com)