

국민을 먼저 생각합니다

투명경영, 사회적 책임, 녹색경영의 노력을 담은
2011 KB금융그룹 지속가능경영보고서



About the Report

본 보고서는 KB금융그룹이 그룹 차원에서 발간하는 첫 번째 지속가능경영보고서입니다. KB금융그룹의 지속가능경영보고서는 주력계열사인 KB국민은행을 통해 지난 2009년부터 발간해 왔으며, 2011년부터 보고범위를 그룹으로 확대하였습니다. 본 보고서는 GRI(Global Reporting Initiative) G3.1을 기반으로 하여 작성되었으며, KB금융그룹이 추구하는 경제, 환경, 사회적 가치와 성과를 종합적으로 담았습니다. 본 보고서의 기간, 범위, 경계 및 내용의 선정은 GRI G3.1이 권고하는 프로세스를 보증하고 있습니다.

기간

2011년 1월~2011년 12월을 기준으로 하였으며, 필요한 경우 시계열에 따른 추이를 보여주기 위해 최근 3개 회계연도(2009년 1월~2011년 12월) 데이터를 활용하였습니다. 일부 주요 이슈의 경우 2012년 5월까지의 정보를 반영하였습니다.

범위 및 경계

보고의 범위는 KB금융그룹 국내 및 해외를 포괄하는 것을 원칙으로 하였으나, 해외의 경우 사업의 규모와 비즈니스에 미치는 영향이 적어 HR 정보를 제외한 주요 보고 범위는 국내 사업장으로 한정하였습니다. 또한 에너지, 용수, 폐기물 등 환경데이터의 경우, KB금융그룹이 직접 소유한 주요 부동산으로 보고범위를 제한하였고, 특별한 주의가 필요한 경우 데이터 범위를 별도 표기하도록 하였습니다. 보고의 조직경계는 KB금융그룹의 10개 계열사(KB국민은행, KB국민카드, KB투자증권, KB생명, KB자산운용, KB부동산신탁, KB인베스트먼트, KB신용정보, KB데이터시스템, KB저축은행)이며, 협력사 데이터는 제외하였습니다.

주어의 용법

본 보고서의 주어에서 'KB금융그룹'이 사용된 경우, 이는 그룹사에 포괄적으로 적용될 수 있는 사항을 기술한 것입니다. 기타 개별 계열사에만 적용될 수 있는 내용은 해당 계열사를 주어로 적시하였습니다.

본 보고서는 객관성과 공정성을 확보하기 위해 KB금융그룹과 이해관계가 없는 기관을 선정하여 제 3자 검증을 수행하였습니다.(검증의견서 72~73페이지) KB금융그룹은 앞으로도 매년 지속가능경영 보고서를 발간하여 지속가능경영 활동과 성과 그리고 향후 목표를 주요 이해관계자와 공유하도록 할 것입니다.

GRI 적용 수준

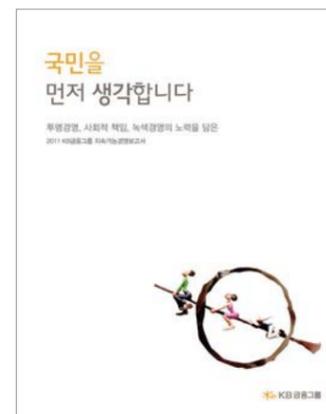


KB금융그룹 2011 지속가능경영보고서는 GRI G3.1 가이드 라인 적용 수준 중 A+ 레벨에서 요구하는 사항을 모두 충족하였습니다. GRI는 본 보고서가 GRI G3.1 가이드 라인 적용 수준 중 A+ 레벨에 적합함을 확인하였습니다.

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

CONTENTS

	CEO 인사말	2
	회사소개	4
	지배구조	8
	경영전략	10
	지속가능경영체계	12
국민을 먼저 생각하는 금융	고객만족	18
	금융사고 예방	20
	금융소비자 보호	22
미래를 풍요롭게 하는 상품과 서비스	녹색금융상품	28
	공익목적 금융상품	30
	사회책임투자	32
녹색·윤리 경영에 대한 약속	녹색경영	38
	윤리경영	42
꿈을 키워가는 직원, 꿈을 실현하는 직장	고용창출과 다양성	48
	조직문화	50
	금융전문가 육성	52
함께하는 따뜻한 내일	경제·금융교육	56
	일자리 연결(KB굿잡)	58
	지역밀착형 사회공헌	60
	Appendix	64



Cover story

KB금융그룹의 지속가능경영 철학은 국민과 함께 미래의 풍요로운 삶을 추구하고 따뜻한 내일을 만들어가는 것입니다.

우리 사회가 풍요해지면 KB금융그룹도 더불어 성장하고, 사회의 희망이 커지면 KB금융그룹의 미래도 밝아질 것입니다.

국민과 함께 꿈과 희망을 나누고자 하는 것은 KB금융그룹의 의지입니다.

CEO 인사말

“지속가능 발전을 향한 변화혁신과 도전을 멈추지 않겠습니다.”

존경하는 이해관계자 여러분, 안녕하십니까

KB금융그룹을 한결같이 믿고 성원해 주신 모든 분들께 깊은 감사를 드리며, 저희 KB금융그룹 차원에서 발간하는 첫 번째 지속가능 경영보고서를 통해 인사드리게 되어 기쁘게 생각합니다.

기업의 경영환경이 매년 쉽지는 않았지만, 특히 2011년은 유럽과 미국 등에서 촉발된 글로벌 재정위기로 경기침체가 장기화된 반면, 금융기관간 경쟁은 치열해지면서 KB금융그룹도 견실한 성장에 여러 난관과 시련이 있었던 것 같습니다.

하지만 이러한 어려움 속에서도 KB금융그룹의 전 임직원은 혼연일체가 되어 리스크관리를 더욱 강화하고 수익성 증대와 비용절감 등 경영효율화 노력을 지속적으로 추진하였습니다. 특히 그룹의 포트폴리오를 다양화하고 장기적인 미래 성장동력을 확보하기 위해 작년 3월 KB국민카드를 분사하였고, 올해 1월에는 KB저축은행을 자회사로 편입함으로써 종합 금융그룹으로서의 발판을 더욱 공고히 하였습니다. 이와 함께 KB금융그룹의 지속가능경영을 위해 고객, 상품, 녹색·환경, 사회적 책임 등 다양한 영역에서의 변화와 혁신도 멈추지 추진하였습니다.

그 결과 KB금융그룹은 2011년 말 기준 총자산 278조 원, 당기순이익 2조 3,730억 원 달성 등 괄목할만한 재무적 성과를 이루었습니다. 동시에 KB국민은행이 은행권 최초로 총수신 200조 원을 돌파하였고, KB생명의 자산총계가 4조 원을 웃도는 등 그룹의 각 부문에 경쟁력을 되살려냄으로써 지속가능경영을 위한 전환점을 마련하게 되었습니다.

2011년은 국내외적으로 어려운 경영, 경제 환경 속에서도 KB금융그룹의 경영효율성이 획기적으로 개선된 한 해였고, 또한 국내 리딩 금융회사로서의 사회적 책임과 역할을 위해 새로운 이정표를 세운 해였습니다.

국민의 경제적 자립을 지원하고 우리사회 전반에 나눔과 봉사의 문화를 확산하기 위해 작년 5월 KB금융공익재단을 설립하여 경제·금융교육과 장학사업을 펼치고 있으며, KB금융그룹의 네트워크를 활용하여 우수인재와 우수기업을 연결하는 일자리 연결 프로젝트인 'KB굿잡'을 출범시켜 청년실업과 중소기업 인력난 문제 해결에도 앞장서고 있습니다. 또한 청소년, 글로벌, 환경, 노인복지분야를 4대 핵심테마로 선정하고 국민이 체감하는 실질적인 나눔과 봉사를 실천함으로써, KB금융그룹만의 사회공헌 모델을 정착시켜 나아가고 있습니다.

특히 경영의 투명성과 이사회 독립성을 강화하는 등 KB금융그룹은 투명한 지배구조를 위해 다양한 노력을 기울였으며, 그 결과 KB금융지주가 투명경영대상을 수상하고 지배구조 우수기업으로 선정되는 영광을 얻기도 하였습니다. 또한 KB국민은행의 자금세탁방지업무 부문 대통령표창 수상과 은행 부문 국가고객만족도 6년 연속 1위, 카드사의 한국서비스품질지수 신용카드 부문 1위 선정 등 국내외적으로 총 160여개의 상을 수상하는 영예를 안았습니다.



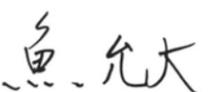
KB금융그룹은 더욱 풍요롭고 희망찬 미래를 향한 여정에 여러분과 함께 하고자 합니다

그 동안에도 사회적 책임과 역할을 실천하기 위한 많은 노력이 있었지만 앞으로 더 많은 국민으로부터 존경 받는 기업시민이 될 수 있도록 현실에 안주하지 않고 더욱 변화하고 혁신해 나가겠습니다.

이를 위해 먼저 그룹의 미래성장동력을 확충하여 지속가능경영을 위한 기틀을 마련하는 한편, 사회와 환경 친화적인 금융상품과 서비스로 우리사회의 녹색성장을 선도해 나가겠습니다. 또한 금융의 최우선 가치인 투명경영과 윤리 정신이 깃들어 있는 든든한 조직이 될 수 있도록 역량을 모으고 KB금융그룹이 일과 삶이 조화를 이루는 행복한 일터가 될 수 있도록 전 임직원이 함께 노력하겠습니다. 그리고 실천해 온 나눔과 봉사활동도 더욱 체계적으로 발전시켜 진정 국민이 신뢰하고 국민에게 사랑 받는 국민의 금융그룹이 되도록 노력하겠습니다.

국민을 먼저 생각하고 사회와 함께 동반 성장하고자 하는 KB금융그룹의 앞길에 여러분들의 아낌없는 사랑과 격려를 부탁드립니다.

감사합니다.

KB금융지주 회장 

회사소개

KB Financial Group 소개

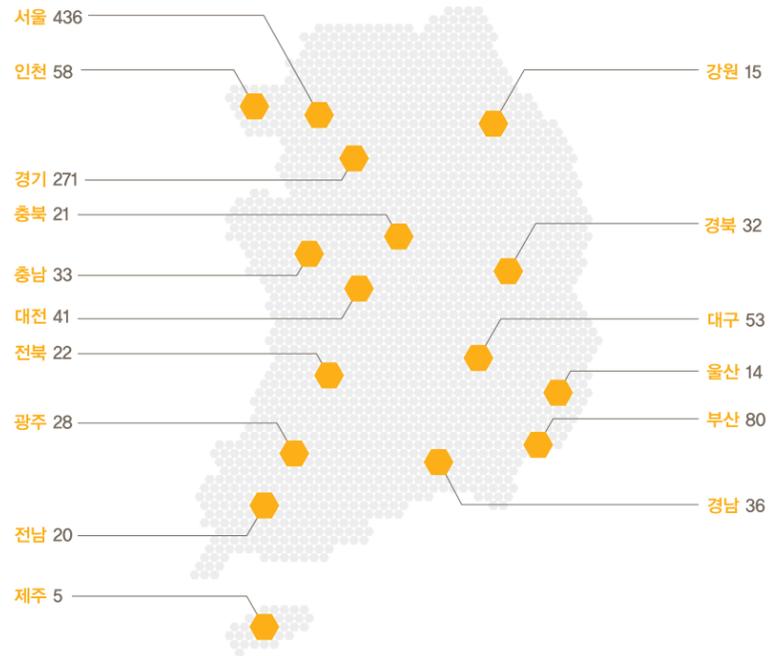
KB금융그룹은 2011년 12월말 그룹 총자산 277조 6,008억 원과 국내 최대 고객기반 및 지점망을 갖춘 종합금융그룹입니다. KB금융지주 산하에 (주)KB국민은행, (주)KB국민카드, KB투자증권(주), KB생명(주), KB자산운용(주), KB부동산신탁(주), KB인베스트먼트(주), KB신용정보(주), (주)KB데이터시스템, (주)KB저축은행(2012년 1월 편입)을 국내 계열사로, Kookmin Bank Hong Kong Ltd.(홍콩), Kookmin Bank International Ltd.(영국), KB Cambodia PLC(캄보디아)를 해외 계열사로 두고 있습니다.

KB금융지주는 금융산업의 글로벌 가속화, 전통적 은행업무의 수익성 감소, 자본시장 통합법 도입에 따른 자본시장 확대, 종합금융 서비스에 대한 니즈 증대 등 금융환경 변화에 대응하고자 하는 전사적 중장기 발전 전략에 따라 2008년 9월 29일 주요 계열사 주식의 포괄적인 이전 방식으로 설립되었습니다.

앞으로도 KB금융그룹은 그룹 인프라 구축을 기반으로 그룹 생산성 제고 및 성과주의 문화 정착, 고도화된 선제적 리스크 관리체계 구축, 그룹 시너지 및 마케팅 역량 극대화, 그룹 포트폴리오 최적화 전략을 통해 한국 금융산업의 발전에 기여할 것입니다.

지주설립일	2008.9.29
회 장	어윤대
영업점수	1,283개
임직원	25,065명
고객	2,673만 명
총 자산	277,600,817
영업수익	26,484,343
당기순이익	2,373,026

● 국내지점현황 (단위:개)



※ 국·내외 지점현황은 은행 기준

KB금융그룹 계열사

KB 국민은행

국내 최대 고객 수와 지점망 등 최고의 영업 인프라와 전문성을 갖춘 대한민국 대표은행으로 자리매김하고 있습니다.

KB 부동산신탁

KB금융지주가 전액 출자한 회사로서 고객의 부동산을 효율적으로 관리·운영하는 부동산 신탁 전업회사입니다.

KB 국민카드

새롭게 출범하여 고객의 잠재된 니즈까지 배려하는 서비스를 제공하는 전업 카드사입니다. (2011년 3월 설립)

KB 인베스트먼트

중소기업의 투자환경을 심층적으로 이해하고 재무적, 경영적 의사결정을 지원하는 동반자 역할을 수행하고 있습니다.

● 해외지점현황



KB 투자증권

'인재중심 경영'과 '투명경영' 및 '창의적이고 새로운 것에 대한 추구'의 경영철학을 가진 종합 증권회사입니다.

KB 신용정보

KB금융지주 계열사로 출범하여 안정성과 성장성을 갖춘 여신사후관리 전문기업으로 도약하고 있습니다.

KB 생명

'고객이 선택하는 초우량 보험사'를 비전으로 하는 종합보험사로서 고객중심 금융 서비스를 제공하고 있습니다.

KB 데이터시스템

IT프로젝트 개발, 시스템 운영, 금융IT솔루션 패키지판매, 전산장비 재판매를 주요업무로 하는 금융의 전문기업입니다.

KB 자산운용

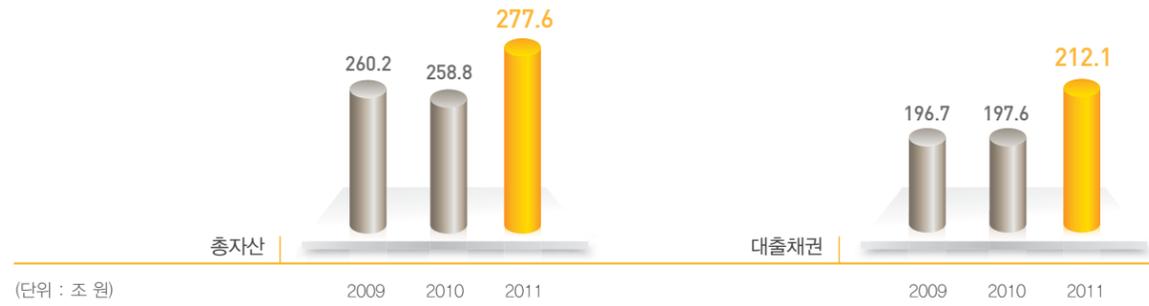
대한민국 자산운용산업의 고도성장과 선진화를 주도하는 종합 자산운용회사입니다.

KB 저축은행

'서민금융 안정화'라는 본연의 임무를 충실히 이행하여 신뢰와 사랑을 받았습니다. (2012년 1월 설립)

국내 신용등급평가 **AAA** 해외 신용등급평가 **A1** 피치 **A**
 은행 기준(한국기업평가 '11.7.7, 한국신용평가 '11.6.30, 한신정평가 '11.5.16) 은행 기준(무디스 2010.4.14, 피치 2010.3.2)

영업규모

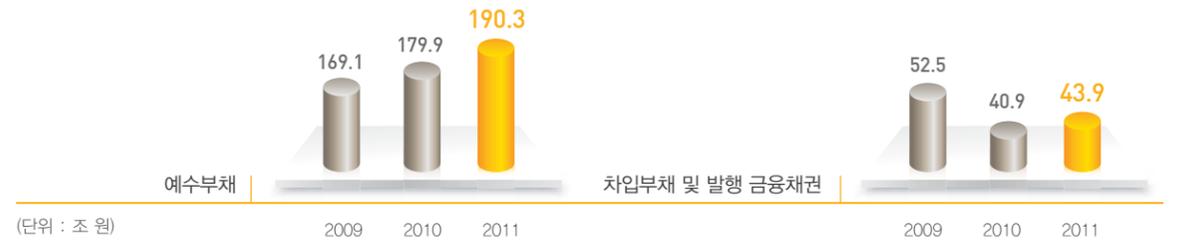


자산건정성

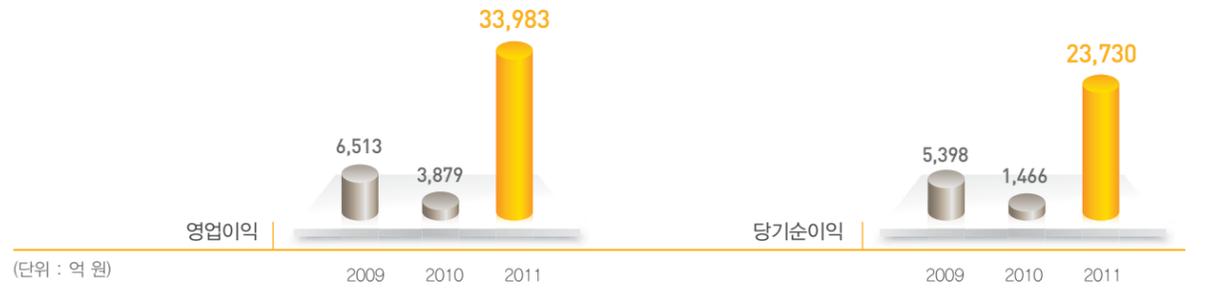


총자산 **278조 원** 총수신 **200조 원** 거래고객 **2,673만 명**
 (은행 개인 고객수 기준)

자금조달



수익성



* 영업규모, 자산건정성, 자금조달, 수익성 데이터는 2009년 실적은 K-GAAP, 2010년과 2011년 실적은 K-IFRS 기준으로 산출되었음.

2011 Highlight



지배구조

지배구조 개선을 통한 기업가치 제고와 건전하고 투명한 금융시장 구축을 위해 KB금융그룹은 항상 노력하고 있습니다.

KB금융그룹은 지속적인 지배구조 개선을 통한 기업가치를 제고하는 한편, 건전하고 투명한 경영 환경 조성을 위하여 책임경영체계 확립과 독립적인 이사회 및 감사기구 등을 설치, 운영하여 모든 이해관계자들의 권익보호와 증진을 위해 노력하고 있습니다. KB금융그룹은 이러한 노력과 지배구조의 우수성을 인정받아 한국기업지배구조원으로부터 '2011 지배구조 우수기업'으로 선정되었습니다.

이사회 독립성과 투명성

KB금융지주는 이사회운영위원회, 경영전략위원회, 리스크관리위원회, 감사위원회, 평가보상위원회, 사외이사후보추천위원회, 감사위원후보추천위원회 등 이사회 내 위원회를 운영하며, 사외이사가 안건에 대하여 반대 또는 수정 의견 제시 등 적극적인 경영진 견제 역할을 수행하고 있습니다.

이해관계자 권리 보호 _ KB금융그룹은 주주를 비롯한 이해관계자의 권리 보호를 위하여 홈페이지를 통해 주주총회 동영상을 제공하고 있습니다. 또한 소액주주의 권리를 보호하기 위하여 집중투표제 도입근거를 마련하고, 서면에 의한 의결권 행사제도를 실시하여 소액주주의 의사를 반영토록 노력하고 있습니다.

감사기구의 효율적 운영 _ 감사위원회 위원 추천 등 선임절차에 관한 규정을 공시하고 내부신고제도를 운영하여 감사업무의 활성화를 위한 시스템을 구축하고 있습니다. KB금융지주는 다섯 명의 사외이사들로 구성

된 감사위원회를 운영하고 있으며 국내 금융회사의 지배구조에 관한 법률을 비롯한 감독당국의 기준을 모두 충족하고 있습니다.

성과평가와 보상 _ 이사회 및 위원회는 그 운영의 적정성을 위하여 매년 말 이사회운영위원회 주관으로 평가를 실시하고 있으며, 사외이사에 대해서는 자가평가, 이사회 구성원들에 의한 평가, 직원들에 의한 평가를 실시하고 있습니다. 이사회에 대한 평가는 4개의 영역(이사회 구성 및 효율성, 이사회 기능과 역할, 이사회 책임, 주주권리 보호 및 주주관계)으로 구분되고, 사외이사에 대한 평가지표는 이사회에 대한 관심과 참여도, 경험 및 지식, 이사의 의무 및 성품 등입니다.

이사에 대한 보상은 주주총회에서 최대 한도액을 결정하며, 장기성과급은 100% 제한주식 형태로 퇴임 후 3년간 이연하여 지급하게 되어 있어 회사의 장기성과를 반영합니다.

2011년 한국기업지배구조원 ESG 평가 결과

구분	평가 결과
환경(E)	A
사회(S)	A+
지배구조(G)	A+
총합	A+

이사회 산하 위원회 현황

위원회명	소속이사
이사회운영위원회	사내 1, 사외 5
경영전략위원회	사내 1, 비상임 2, 사외 3
감사위원회	사외 5
리스크관리위원회	사내 1, 사외 4
평가보상위원회	사내 1, 사외 3

사외이사비율

69.2 %

여성이사

1 명

이사회 개최

13 회

사외이사 이사회 참석률

93.5 %

사내이사



어윤대
KB금융지주 회장



임영록
KB금융지주 사장

비상임이사



민병덕
KB국민은행 은행장



Vaughn Richter
CEO, ING Banking Asia

사외이사



이경재
이사회 의장



배재욱
변호사
배재욱 법률사무소



김영진
서울대학교
경영학과 교수



황건호
금융투자협회 고문



이종천
승실대학교
경영학부 교수



함상문
KDI 국제정책대학원
교수



고승연
숙명여자대학교
경영학부 교수



이영남
이지디지털
대표이사 사장



조재목
에이스리서치센터
대표이사

경영전략

글로벌 경제 불안과 불확실성 속에서도 생산성 제고와 경영효율성을 강화하여 내실위주의 안정적 성장을 통해 수익성을 극대화하겠습니다.

시장 현황 및 전략

2012년은 글로벌 경제 불안과 저성장에 대한 우려가 지속되는 가운데 대한민국 경제도 과도한 가계부채 및 부동산 경기침체, 지정학적 리스크 부각 등으로 불확실성이 가중될 것으로 예상됩니다. KB금융그룹은 '내실위주의 안정적 성장'을 통한 수익성 극대화라는 경영전략 달성을 위해 2012년 생산성과 경영효율성을 가진 조직으로 거듭나기 위한 노력을 계속해 나가겠습니다.

KB금융그룹은 2012년 지속적인 성장기반 구축을 위하여 그룹 생산성 제고와 성과주의 문화 구축, 선제적 위험관리체계 고도화, 그룹 시너지 및 마케팅 역량 극대화, 그룹 포트폴리오 최적화의 4대 핵심과제를 추진하겠습니다.

변화와 혁신 추진

지난 2010, 2011년 KB금융그룹은 부문별 주요분야의 취약점을 개선하고 핵심 경쟁력을 제고하기 위하여 KB금융지주 주도의 '변화와 혁신' 과제를 지속적으로 추진해 왔습니다. 2012년 KB금융그룹은 계열사 주도로 성과주의 정착, 커뮤니케이션 강화, 업무효율성 제고 등 3가지 방향으로 경영효율성을 향상시켜 나가겠습니다.

그룹 변화혁신위원회 운영 _ 지주회사 내 그룹 변화혁신위원회 운영 및 변화혁신 실무협의체 중심으로 이루어지던 업무를 계열사 주도의 추진체계로 변경하였습니다. 그룹 변화혁신위원회는 은행장을 위원장으로 하여 지주, 은행, 비은행 계열사에서 총 16명이 참여하고 분기 1회 정기회의를 갖고 있습니다.

변화혁신 아이디어 공모 _ KB금융그룹은 변화와 혁신을 위한 지속적인 아이디어 공모를 진행해 왔으며, 2012년부터는 그룹 차원에서 연 2회 공모를 추진할 계획입니다.

변화와 혁신 추진 현황



KB금융그룹 2012년 4대 핵심 전략과제

그룹 생산성 제고 및 성과주의 문화 정착

- 변화·혁신의 지속추진을 통한 그룹 생산성 제고
- 지속적인 인력구조 개선 및 성과주의 조직문화 정착
- 인재육성을 통한 인적역량 제고

그룹 시너지 및 마케팅 역량 극대화

- 최상의 시너지 창출을 위한 인프라 확대
- 핵심경쟁력 강화를 위한 상품 및 서비스 경쟁력 제고
- 최적의 마케팅 추진을 통한 그룹 고객기반 강화

선제적 위험관리체계 고도화

- 그룹 Enterprise Risk Management 체계 강화
- 그룹 자산건전성 통제기능 강화
- 신용리스크를 감안한 여신정책 수립 및 시행
- 규제환경 변화에 대한 선제적 대응



그룹 포트폴리오 최적화

- 사업 포트폴리오 재구조 및 최적화
- 지속성장을 위한 신규 수익원 창출
- 단계적 해외진출을 통한 세계화 기반 조성



KB정신 - 고·전·혁·신·성

KB금융그룹의 미션은 '고객에게 감동을'입니다. 이를 위해 KB금융그룹은 '고객지향', '전문성', '혁신성', '신속성', '성과지향'의 5가지 원칙을 기업정신으로 삼고, 최고의 상품과 서비스로 고객을 감동시킴으로써 신뢰와 사랑을 받는 기업이 되고자 합니다. '감동의 영업', '감동의 서비스'를 통해 고객을 만족시키고 직원과 그룹의 성장뿐만 아니라 기업의 사회적 책임까지 다할 수 있도록 하겠습니다.



지속가능경영 체계

KB금융그룹은 윤리적이고 투명한 경영을 바탕으로 이해관계자 중심의 지속가능경영을 추진하여 '국민을 먼저 생각하는 금융그룹'이 되겠습니다.

지속가능경영에 대한 접근

KB금융그룹은 지속가능한 발전에 대한 원칙을 지지합니다. KB금융그룹은 비즈니스 과정에서 윤리적이고 투명한 방법으로 이윤을 창출하며, 사회 주체로서 녹색경영에 대한 책임과 자발적인 사회공헌활동, 금융지원 과정에서 사회적·환경적 영향을 고려하여 지속가능경영을 실천하겠습니다.

이해관계자 참여

이해관계자 그룹 및 참여채널 _ KB금융그룹은 전국 영업점 네트워크를 활용하여 다양한 이해관계자들과 커뮤니케이션 활동을 실시하고 있습니다. 또한 이해관계자의 의견과 주요 관심사를 명확하게 이해하고 대응하기 위해 사전에 이해관계자별 특성을 파악하여 충분한 커뮤니케이션을 통해 이를 적극 반영하고 있습니다. KB금융그룹의 주요 이해

관계자 그룹은 고객, 주주, 임직원, 지역사회, 협력사, 감독기관 등이며 주요한 이해관계자 참여 채널은 협력업체 간담회, 고객만족도 조사, 협력업체 만족도 조사, 임직원 의식조사, 지속가능경영 이슈 Survey 등입니다.

이해관계자 참여조사 _ KB금융그룹은 약 1개월 동안 내외부 이해관계자들의 관심이슈를 파악하기 위하여 '2011 KB금융그룹 이해관계자 참여조사'를 실시하였습니다. 이해관계자 참여는 설문 형식으로 진행되었으며, 조사에는 임직원, 고객, 협력사 등 주요 이해관계자 1,100여 명이 참여하였습니다.

중요성 평가

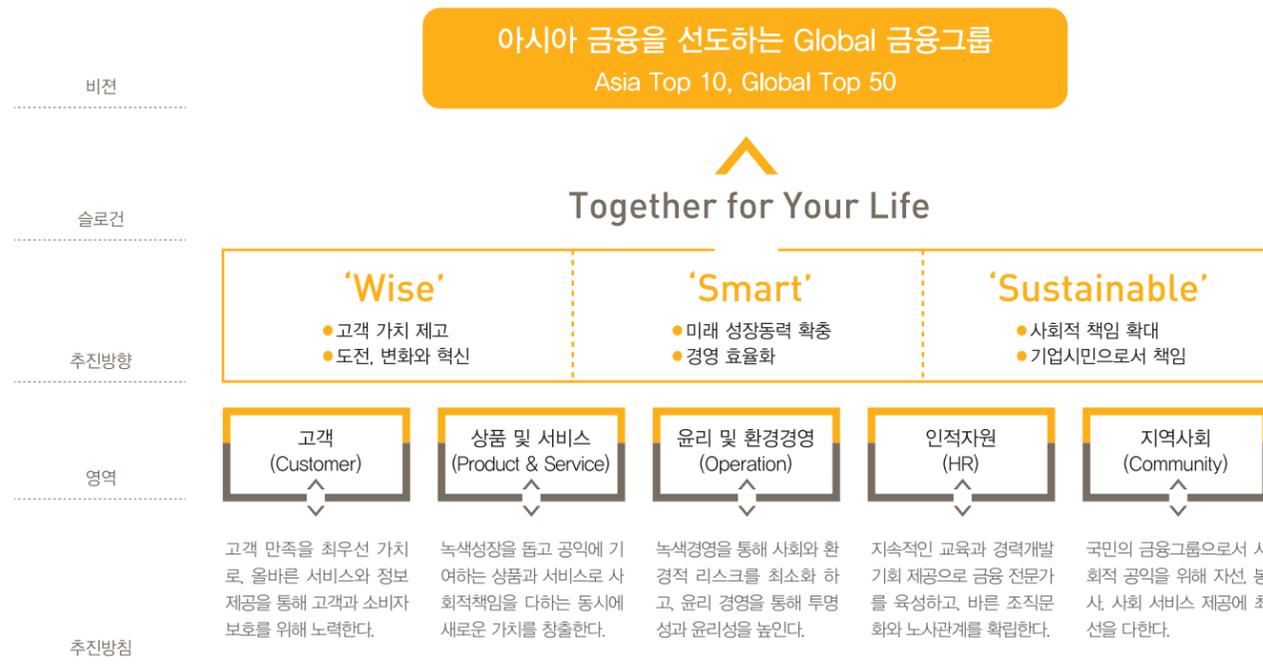
중요성 평가 방법 _ KB금융그룹은 이번 지속가능경영보고서를 준비하면서 2011년까지 보고된 KB국민은행의 중요 이슈, 국제 표준, 내부 인터뷰, 외부 미디어 이슈, 금

융업계 동종사 이슈를 중심으로 48개의 이슈 풀(pool)을 구성하고, 비즈니스 영향도와 사회적 관심도에 따라 중요성을 평가하였습니다. 중요성 평가방법은 이해관계자 참여표준인 AA1000SES의 중요성 평가방법(5-Part Materiality Test)을 준용하였습니다. 중요성 평가에 따라 구성된 보고서 콘텐츠는 KB금융지주 전략기획부, 사회공헌문화부 및 KB국민은행을 비롯한 계열사 주요 임원 리뷰를 거쳐 최종 결정되었습니다.

중요이슈 도출결과 및 대응·보고

도출된 중요이슈에 대한 대응과 보고는 본 보고서에 중점적으로 공개되었습니다. 핵심이슈에 대한 경영접근과 대응, 실적은 GRI 가이드라인에 따라 모두 공개되었습니다. 주요이슈 또한 보고 내용에 모두 포함하도록 노력하였으나, 일부(자기자본비율 규제강화, 저금리 정책, बैं킹의 모바일화, 국제헤지펀드)의 경우 명시적인 공시는 제외되었습니다.

지속가능경영 추진 방향 및 영역



KB금융그룹 지속가능경영 이슈

비즈니스 영향도	IFRS	자기자본비율 규제강화	글로벌 경제위기	개인정보 유출	IT보안	금융사고 (자금세탁, 내부자거래 등)	핵심 이슈
	환율변동성	저금리 정책	동반성장	브랜드 파워	마케팅 정보제공 (공시/불완전판매)	금융접근성 (저소득층)	
	계열사간 연계	국내금융시장 포화	인구노령화	가계부채 증대(신용불량)	기후변화	노사관계	주요 이슈
	스마트조직문화	국제헤지펀드	환경오염	은행의 모바일화	중소기업 육성	자원/에너지부족	
	아시아신용기업 성장	오존층 파괴	소셜네트워크	지역, 출신, 학력, 성에 대한 차별	직장보건	금융접근성 (지역/장애)	잠재 이슈
	국가스포츠 부흥	중산층 지원	지역의료, 건강	지역문화진흥	모성보호		

● 이해관계자 인터뷰

임직원



KB국민은행 '樂(락)Star Zone'
연세대 독수리zone
박경욱 회장

목표를 향한 끊임없는 도전정신이 가득한 조직

KB금융그룹의 첫 지속가능경영보고서 발간을 축하합니다. 많은 분들께서 아시는 것처럼 '樂(락)Star Zone'는 KB국민은행의 미래 성장동력인 유스(youth) 고객 창출과 젊고 역동적인 문화 창출을 위해 새롭게 선보인 영업점입니다. 요즘 고객님들께 KB가 젊어지고 새로운 이미지로 다가온다는 말씀을 들을 때면 더욱 보람을 느끼고, 저 역시 더 좋은 서비스로 보답해 드려야겠다는 의지를 다지게 됩니다. 3년 동안 제가 경험해 온 KB금융 그룹은 목표를 향한 무한한 열정과 끊임없는 도전정신이 가득한 조직이었습니다. 개인은 조직을 걱정하고 조직은 인재를 최우선 해야 한다는 경영철학과 모든 임직원들이 한 마음으로 품고 있는 '대한민국을 뛰어넘어 아시아 금융을 선도하는 금융그룹으로의 도약'이라는 꿈이 있기에, 그 목표는 반드시 이루어 질 것이라고 믿습니다. 앞으로도 저희 KB금융그룹을 응원해 주시고 많은 관심과 가르침을 부탁드립니다.

협력사



성신종합기획
이동진 대표

상생이란 무엇인가?

최근의 사회적 화두 중에 하나가 바로 동반성장입니다. 동반성장이 사회가 지향해야 하는 것임에는 이견은 없겠지만, 대기업과 중소기업이 그러하고 힘있는 사람과 그렇지 못한 사람이 공히 만족하고 성장할 수 만은 없는게 현실입니다. 최근 동반성장을 위한 여러가지 방안들이 제시되고 있습니다만, 제가 생각할 때 해결책은 어찌보면 쉬운 곳에 있다 하겠습니다. 저희 성신종합기획은 20여 년 동안 KB국민은행에 옥외간판 및 내부 사인물, POP물 등을 납품하는 회사입니다. KB와 거래해 오면서 저희 회사 직원들은 한번도 무리한 요구나 불합리한 조건으로 고민하는 모습을 본 적이 없습니다. 저에게 흔히들 그러한 뜻으로 질문을 하는 분을 만나게 되면, 저는 KB의 청렴계약 제도나 협력업체 소통 채널 등을 말하기 보다 KB 담당직원들의 태도나 일화를 소개하고는 합니다. 요즘은 저희 직원들이 KB 홍보대사로 임명되어야 할 정도 이니까요. 앞으로도 KB금융그룹과 저희 성신종합기획이 함께 성장해 나갈 수 있도록 변함없는 신뢰 부탁드립니다.

고객



(주) 한림 종합건축사 사무소
오운동 대표

기업의 지속가능한 조건은 착한 기업

KB에 대한 수식어는 제가 굳이 열거하지 않아도 모든 분들이 익히 잘 알고 계실 것입니다. 저에게 KB의 존재는 편안함 그 자체로 다가옵니다. 제가 생각할 때 그 편안함의 원천은 바로 KB의 조직 문화에 있다고 생각합니다. 타 산업과 대비했을 때 금융업은 고객과의 관계나 고객에 대한 이해 없이는 지속적 성장이 불가능한 독특한 산업일 것입니다. 그러한 면에서 KB는 이미 업종을 선도할 수 있는 고객 접점의 서비스는 물론 고객 최우선의 업무 프로세스 핵심역량을 보유했다고 생각합니다. 기업의 지속가능한 조건 중 하나가 바로 착한 기업이라 생각합니다. 저는 기업의 사회에 대한 공헌활동을 언론을 통해 접할 때 그 실효성과 진정성에 대해 먼저 고민하곤 합니다. KB는 이러한 면에서 서민을 위하고 사회 약자를 위하는 기업이라고 평가하고 싶습니다. 앞으로도 KB가 대한민국의 금융업을 한층 성장시키고 모든 이해관계자가 만족하고 신뢰할 수 있도록 모든 임직원이 노력해 주실 것을 부탁 드리며 KB금융그룹의 건승을 기원합니다

외부전문가



한국생산성본부
김동수 센터장

지속가능경영이 기업 전략에 통합되어야

KB금융그룹은 국내를 선도하는 금융사로서 규모에 걸맞는 높은 수준의 지속가능경영을 실행하고 있다고 생각합니다. 글로벌 지속가능경영 투자 벤치마크인 다우존스 지속가능경영 지수(DJSI, Dow Jones Sustainability Index) 평가에서 3년 연속 DJSI Asia Pacific에 편입될 만큼 KB금융그룹은 리더(Leader)의 위치에 와 있는 것 같습니다. 저는 자체적으로 탄소를 얼마나 감축하였는지 뿐만 아니라 에너지 효율화를 이룬 기업에 대한 금융 인센티브를 모색하는 것, 자체적인 사회공헌 활동 뿐만이 아니라 사회적으로 순기능을 할 수 있도록 중소기업의 성장을 이끄는 것, 이런 것들이 KB금융그룹이 나아가야 할 보다 근본적인 '사회적 책임'의 방향이 아닌가 합니다. 최근 많은 연구들이 지속가능경영 성과가 좋은 기업이 재무적 성과도 뛰어남다는 사실을 통계적으로 증명하고 있습니다. KB금융그룹이 지속가능성에 대해 근본적으로 고민하고, 핵심 전략과 연계해 나갈 때 기업 명성의 상승은 물론 투자자들에게도 보다 매력적인 기업이 될 수 있을 것입니다.

01

국민을 먼저 생각하는 금융

KB금융그룹은 대한민국 금융리더로서의
차별화된 고객관리를 추진하면서 고객만족 실현에 앞장서고 있습니다.
앞으로도 철저한 IT보안을 통해 고객정보를 보호하고 금융사고를 예방하는 한편,
정확한 정보 제공을 통해 소비자 책임을 실현하도록 하겠습니다.

- | 고객만족 |
- | 금융사고 예방 |
- | 금융소비자 보호 |



걸어갈수록 행복한 세상입니다
열어갈수록 아름다운 세상입니다



고객만족

KB금융그룹은 거래고객이 2,673만 명으로 국민 절반이 거래하는 종합 금융 서비스 기업입니다. 국민의 기업으로서 앞으로도 변함없이 고객을 최우선으로 생각하고 고객가치 창출을 위해 노력하겠습니다.



국민을 먼저 생각합니다.

금융서비스 경쟁력은 고객의 요구에 얼마나 귀를 기울이고 가치를 향상시키는가에 달려 있습니다. KB금융그룹은 국내 최대 고객기반 및 지점망을 갖춘 대한민국 대표 금융그룹으로 국민 절반(거래고객 2,673만 명)이 거래하는 금융서비스 기업입니다. KB금융그룹은 고객의 가치를 최우선으로 삼고 고객에게 사랑받는 금융그룹이 되도록 최선을 다하고 있습니다.

은행권 최초 국가고객만족도(NCSI) 6년 연속 1위

맞춤형 CS교육 _ KB국민은행은 CS(Customer

Satisfaction)와 세일즈가 결합된 '맞춤형 CS교육'을 실시하였습니다. 이에 따라 약 1,150여 개의 영업점을 대상으로 CS교육을 실시하였습니다. CS교육은 영업점 교육, 집합교육, 기타교육으로 분류할 수 있습니다. 집합교육인 SMART-CS집합교육의 경우 85회차 교육을 통해 총 2,500여 명이 참석하였으며, Cyber CS교육 등 기타 교육과정으로 7,600여 명의 누적인원이 CS교육을 받았습니다. 이 외에도 영업력 향상을 위한 'CS Summary Book'을 개발, 보급하고 교육방송인 'CS Propose Season II'를 제작하여 송출하기도 하였습니다. 이러한 지속적인 노력의 결과, 은행권 최초로 국가고객만족도(NCSI) 6년 연속 1위를 달성하였습니다.



영업점 고객만족도 조사 _ 고객가치 향상과 영업성과 창출형 신고객만족(CS) 시스템을 구축하였고 영업점 고객만족도(CSI) 조사를 대폭 개편하였습니다. 2011년 영업점 고객만족도(CSI) 조사는 연 8회, 총 995개 점(2010년 910개점)을 대상으로 실시되었습니다. 이는 2010년 대비 총 85개점이 증가한 수치입니다. 조사고객은 각 점포별 28명~38명이었으며, 조사대상은 조사일 직전 3영업일내 지점을 방문한 고객으로 한정하여 조사의 신뢰성을 높였습니다. 영업점 고객만족도 조사결과, 2011년 하반기 점수는 92.88점으로 최근 2년간 목표점수인 91점을 연속 초과하여 양호한 실적으로 나타났습니다.

고객중심 문화형성

CS컬처코드 수립 _ 2011년 3월 KB국민카드는 KB국민은행과 공유하고 있던 고객만족 현장과 CS비전을 대내·외 상황과 신용카드 비즈니스 특성에 맞도록 새롭게 설정(고객가치를 최우선으로 하는 Number One 카드 서비스)하였습니다. 그 배경은 영업점 위주의 서비스를 제공하던 은행에서, 본점 프로세스 운영 중심으로 변화를 이끌고 서비스 스킬 교육탈피를 통한 고객지향문화 형성의 필요성이 대두되었기 때문입니다. 고객현장뿐만 아니라 이러한 활동을 기업문화 속에 내재화하기 위하여 컬처코드(CS Culture Code)를

수립하고 내부직원 공감대를 형성하기 위해 노력하였습니다. CS Culture Code WISH는 고객가치 중심문화에 대한 관심과 참여(Watching), 소통을 통한 고객가치 중심문화 공유 및 공감(Integration), 고객중심의 CS활동을 통한 시너지 효과(Synergy), 이해와 배려를 통한 화합 및 신뢰구축(Harmony)의 4가지를 의미합니다.

고객가치창출협의회 운영 _ KB국민카드는 전사적 차원의 CS 개선과제 발굴과 실행을 목적으로 2011년 7월부터 고객가치창출협의회를 운영하였습니다. 고객가치창출협의회는 고객만족 개선과 고객가치 향상을 위한 의사결정기구로 월 1회 운영되고 있습니다. 협의회의 주요 안건은 전사적 고객만족 혁신방안의 도출, 고객만족 저해요소의 제거, 고객만족 혁신과제 추진을 위한 부서간 유기적 협력체계의 구성, 추진과제 점검 및 평가(피드백) 등입니다.



주요 외부기관 고객만족도 조사

구분	계열사	2009	2010	2011
한국생산성본부 국가고객만족도(NCSI)	KB국민은행	1위(71)	1위(73)	1위(73)
	KB국민카드	68	70	71
한국능률협회컨설팅 한국산업의 고객만족도(KCSI)	KB국민은행	1위(69.7)	1위(71.7)	1위(73.9)
	KB국민카드	62.8	64.6	67.8

KB국민은행 영업점 CSI 조사결과 (단위:점)



(단위:점)

구분	목표	득점	
		상반기	하반기
2011년	91	92.47	92.88
2010년	91	92.73	92.89
2009년	90	92.06	92.55

금융사고 예방



KB금융그룹은 IT부문 주요 국제인증 획득을 통해 높은 수준의 IT보안을 구축하고 있으며, 금융사고 방지를 위한 거래 모니터링, 개인정보 강화 조치 등을 통해 금융사고 예방에도 힘쓰고 있습니다.

금융사고 예방의 중요성

금융사고는 IT 시스템 취약성에 대한 해킹, 자금세탁, 차명거래, 개인정보의 유출, 자연재해로 인한 업무마비 등 그 범위가 다양하며, 금융 서비스의 연속성과 안정성을 위해 이러한 사고방지는 매우 중요한 요소입니다. 특히 지난해에는 심각한 수준의 사이버 테러로 인해 타 금융사의 전산망이 마비되는 등 금융권의 IT보안에 대한 관심이 증대되었습니다. KB금융그룹은 업계 최고 수준의 IT보안 시스템을 마련하는 한편, 거래 모니터링(Transaction Monitoring) 등 금융사고 방지를 위한 프로세스, 개인정보 강화 조치에 많은 관심과 노력을 기울이고 있습니다.

개인정보 보호

관리자 지정 및 운영 _ KB금융그룹은 2004년 이후 고객정보의 효율적 관리 및 불법유출 방지, 고객정보 보호를 위한 업무처리 기준을 명시한 고객정보관리지침을 제정

하였으며, 현재까지 8차례의 개정을 통해 개인정보보호의 기준을 더욱 강화하여 운영해 오고 있습니다. 특히 KB국민은행은 2011년 9월 준법지원부장을 '개인정보 보호책임자(Chief Privacy Officer)'로 지정하여 개인정보 처리 프로세스와 기준을 강화하기 위한 TFT를 운영하였습니다.

정보 보호 강화 _ 고객정보명세 추출내역의 전산 이력화, CRM 시스템 고객 정보명세 추출가능 인원제한, 업무목적 외 고객정보조회 방지를 위한 전산거래 시 업무목적 코드 입력 등 기존의 시스템을 보완하였습니다. 특히 고객정보 유출 방지 시스템을 통해 책임자 승인을 받지 않은 고객 정보파일의 외부유출과 해킹을 방지하도록 하였습니다. 또한 개인 PC내 저장되어 있는 고객 정보명세 파일을 검출하여 불필요한 정보는 삭제, 고객 정보파일은 보안영역에서 별도 저장하도록 하였습니다.

● 자금세탁방지 교육 현황

계열사	교육 내용	2009	2010	2011
KB국민은행	자금세탁방지 집합교육	61	76	67
	자금세탁방지 문서지도	31	34	43
KB국민카드	자금세탁방지 교육 및 문서현장지도	-	-	60
KB생명	자금세탁방지 교육	5	46	45
KB투자증권	자금세탁방지 교육	1	5	5

자금세탁 방지

자금세탁방지업무 대통령 표창 수상 _ KB국민은행은 '특정 금융거래정보의 보고 및 이용 등에 관한 법률'에 근거하여 고객과의 금융거래 시 고객확인 의무(CDD)를 철저히 이행하여 범죄계좌의 개설을 사전에 예방합니다. 또한 독립적이고 우수한 준법지원시스템(CIS) 운영을 통해 80여개의 의심되는 거래 보고(STR) 일일점검 룰(Rule)을 개발하였습니다. 각 부점 내부통제책임자가 소속부점에서 발생한 자금세탁 의심거래에 대해서 매일 점검하고, 금융정보분석원(KoFIU)에 보고하는 절차를 갖추고 있습니다. 또한 전 직원에 대하여 연 1회 이상 자금세탁방지업무 관련 교육을 실시하여 금융범죄 예방 등을 위한 인식 제고에 기여하고 있습니다.

고액 현금출금 거래(2011.11) 등의 내용이 새롭게 포함되어 있습니다. 자금세탁방지를 위한 KB금융그룹의 이러한 노력으로 2011년에는 자금세탁방지업무 부문 대통령 표창을 수상하였습니다.

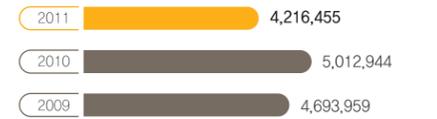
자금세탁방지 자가평가 _ 2011년에는 특히 자금세탁 방지를 위해 '자금세탁방지업무 이행 수준 자가평가'를 통한 제도 취약점을 발굴하고 개선하기 위한 내부노력을 실시하였습니다. 평가는 자가평가 방식으로 실시되었으며, 2011년 KB국민카드의 평가결과 전 평가항목 합계 94.3%가 5점(매우 그렇다)으로 나타났습니다. 4점(그렇다)의 응답은 5.5%, 3점(보통이다)은 0.2%로 나타나, 자금세탁 방지업무에 대한 인식의 수준을 높였습니다.



자금세탁방지업무 부문 대통령 표창 수상

특히 2011년 개발된 '사회적 주요 이슈에 대한 의심되는 거래보고(STR) 일일점검 룰(Rule)'은 인터넷 불법도박 관련 불특정 다수와의 심야 및 휴일 다수 거래(2011.04), 인터넷 소액 물품사기 관련 비대면 채널을 통한 입출금 거래(2011.09), 석유 관련 업종 고객의

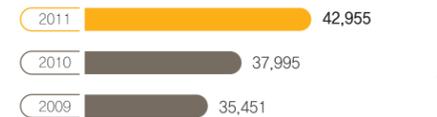
고객확인 의무(CDD/EDD)이행 (단위:건)



고액현금거래보고(CTR) (단위:건)



의심되는거래보고(STR) (단위:건)



BUSINESS CASE

IT부문 국제인증 획득

KB국민은행은 IT 서비스 관리 및 재해복구에 대한 2가지 국제인증을 획득하였습니다. 'BS 25999'는 IT 및 전산센터에 대한 BCP 관리체계로 백업센터, 재해복구시스템, 재해복구절차 등 IT 재해복구 부문에 대한 국제인증이며, 'ISO/IEC 20000'은 IT서비스관리에 대한 국제표준체제로, 전산기기 관리, 전산거래 모니터링, IT장애대응, 절차 등 IT서비스 관리부문에 대한 국제인증입니다. KB국민은행은 지난 2009년 획득한 정보보안 부문 'ISO/IEC 27001' 국제인증을 포함하여, 국내 은행권에서는 유일하게 IT부문 3대 국제인증을 보유하게 되었습니다.



금융소비자 보호

KB금융그룹은 고객의 권익을 생각하고 규정과 제도에 부합하는 상품과 서비스 제공으로 금융소비자 보호에 앞장서고 있습니다.



금융소비자 보호에 앞장서는 기업

금융감독원은 2012년 금융감독 업무 설명회에서 올해를 '금융소비자 보호 혁신의 해'로 선정한 바 있습니다. 특히 최근 금융소비자 보호의 가장 큰 장애물로 금융회사의 '탐욕'이 지목되면서 과도한 수수료, 예대 마진, 요율 담합, 불공정 거래 등에 대한 사회적 책임이 대두되는 상황입니다. KB금융그룹은 공정한 상품정보의 공시(계약조건 및 수수료), 마케팅 과정에서의 올바른 정보 제공과 함께 공정하고 적절한 계약조건과 수수료를 기반으로 한 상품 설계 체계를 마련하여 불완전 판매를 최소화 하기 위해 노력하고 있습니다.

상품개발 사전심의 제도 _ KB금융그룹은 금융상품 개발 시 관련 부서(해당 영업부서, 컴플라이언스, 법무, 리스크 관리, 회계, 고객만족, 업무개발, IT 등)가 참여하여 제반 위험, 가격정책, 업무처리 절차, 고객권익 저촉 여부 등의 내용을 포함한 매뉴얼을 만들고 사전심의하는 프로세스를 갖추고 있습니다. 특히 상품의 계약조건과 수수료가 다양한 보험, 펀드 등 리테일 금융상품의 경우 이러한 사전심의제도에 따라 철저히 운영하고 있습니다.

내부 가이드라인 운영 _ KB생명은 금융감독원이 권고하는 보험업 감독규정에 따라 상품개발 시 이를 확인하는 절차 외에도, 기초

서류관리 기준, 상품개발관련 업무처리지침, 상품개발 프로세스 등의 내부 가이드라인과 절차를 준수합니다.

또한 ING그룹과의 합작사로서 ING 그룹의 상품승인 기준에 따라 손익수준, 담보수준, 상품가입유형 등을 검토하는 가이드라인과 내부적으로 재무담당 임원(CFO)이 주관하는 상품전략위원회를 통하여 상품개발에 대한 승인, 우선순위결정 등을 논의하는 절차를 운영합니다. KB투자증권 또한 금융상품 개발 시 관련 부서가 참여하는 상품 심의 절차를 반드시 거치고 있습니다.

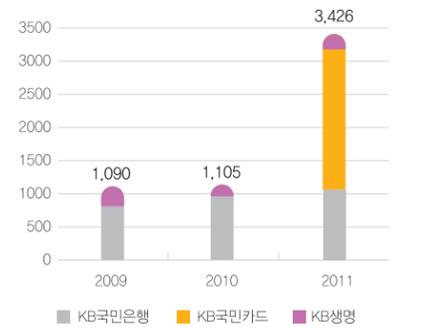
KB금융그룹은 준법감시 업무규정 및 준법감시 업무매뉴얼에 △금융상품 공시 및 투자광고 체크리스트 운용, △대외 홍보물 심의 및 심의절차 준수, △투자광고의 경우 준법감시인의 사전 승인 후 금융투자협회 심사를 명시하고 있습니다.

정보공시, 광고 사전심의 _ 2011년 KB국민은행과 KB국민카드는 소비자 보호정책

강화에 따라 개정된 금융업법 법규준수를 위하여 과장광고, 부정확한 문구 사용에 대한 홍보물 사전심의를 실시하였습니다. 홍보물 제작 시 유의사항을 내부 문서를 통해 전 부점에 안내하고, 각 부점 자체적으로 월별 법규준수 체크리스트 등을 통해 고객에게 올바르게 정확한 정보가 제공되었는지를 점검하고 있습니다. 펀드 등 리테일 종류가 많은 KB투자증권의 경우, 정확한 정보공시를 위하여 고객들이 다양한 금융상품에 대한 정보를 편리하게 접할 수 있도록 광고심사 절차 관련 교육을 실시하였습니다.

금융소비자 보호 교육 _ 소비자 보호정책 강화에 따라 개정된 은행법 등 관련법규 준수를 위해 은행 내 준법감시인이 심의한 광고물에 대한 샘플(Sample)을 등재하여 직원의 고객보호 인식도를 제고하였습니다. KB생명은 신규 설계사 교육 커리큘럼 내 준법교육을 포함하였으며, 불완전판매 및 설명의무 내용을 강화하여 안내하였습니다.(총 35회)

대고객 광고 · 홍보물 사전심의 건수 (단위:건)



BUSINESS CASE

KB저축은행 출범

KB저축은행은 KB금융지주가 100% 출자하였으며 국내 최대 고객기반과 Network를 갖춘 KB금융그룹의 10번째 계열사로서 서민금융 안정화에 기여하는 리딩 저축은행으로 출발하게 되었습니다.

KB저축은행은 높은 수준의 고객 서비스를 제공하고 Clean Bank 구현, 그룹 시너지 창출, 안정적 성장기반 구축의 전략과제를 실현하기 위하여 모범적 경영모형을 정립하고 대한민국을 대표하는 조우량 저축은행의 위상을 확보하는데 헌신의 노력을 다하겠습니다.



은행을 즐겨라 '樂(락)Star Zone'

지난 2011년 1월, 대학생 중심의 신개념 은행인 '樂(락)Star Zone'이 문을 열었습니다. '樂(락)Star Zone'은 신세대의 새로운 소통 수단에 맞는 대학생 중심 공간으로서 기본적인 은행업무는 물론 세미나, 미니 카페, 영화 및 음악감상과 같은 다양한 서비스를 이용할 수 있는 특화된 공간입니다. 또한 오프라인 서비스뿐 아니라 트위터와 SNS 등 뉴미디어를 활용한 새로운 차원의 서비스도 제공하고 있습니다.



대학가의 새로운 바람 '樂(락)Star Zone'

樂Star의 오프라인 서비스

'樂(락)Star Zone'은 미래 잠재고객인 대학생 고객을 타겟으로 전국 주요 대학교 앞에 미니점포로 운영하고 있습니다. 지점의 디자인은 학생들과의 공감대 형성을 위해 해당 대학의 상징 색깔과 상징물을 활용한 맞춤형 디자인으로 구성되어 있으며, 직원 또한 해당 대학교 출신의 젊은 직원 위주로 선발·운영하였습니다.

'樂(락)Star Zone'은 지난 1월 '숙명눈꽃점'을 시작으로 서울 11개, 수도권 6개, 충청권 9개, 영남권 10개, 호남권 5개로 모두 41개 점포를 개설하여 운영하고 있습니다. 기존 은행 영업점과 달리 인디밴드 공연, 챔버 공연, 취업특강, 해외 배낭여행 등 대학생들이 선호하는 다양한 고객 참여형 이벤트 및 문화 마케팅을 실시하여 KB국민은행의 젊은 이미지 제고는 물론 樂Star가 은행과 대학문화와의 만남의 장으로 자리매김할 수 있었습니다.

樂Star의 온라인 서비스

樂Star는 빠른 금융산업의 변화와 소셜 네트워크 서비스를 중심으로 한 신세대 흐름에 발맞추어 미래 고객인 대학생 및 젊은 층이 선호하는 새로운 차원의 서비스를 제공하고 있습니다. '樂(락)Star' 브랜드의 대 고객 인지도를 향상시키고 Youth 콘텐츠의 정보 확산을 위해 온라인 사이트(www.kbrockstar.com)와 공식트위터(@kb_rockstar)를 운영하고 있으며 SNS, QR코드, 스마트폰 등 뉴 미디어를 적극적으로 활용하고 있습니다. 온라인 채널에서는 樂Star 소개에서부터 금융 및 취업 관련 콘텐츠, 먹거리, 이벤트 등 대학생 니즈에 맞는 다양한 정보를 제공 받을 수 있습니다.

Youth 중심의 특화된 상품 서비스

현재 Youth 전용 상품으로 樂Star 통장, 樂Star 체크카드가 판매 중이며 20만자를 돌파한 樂Star 통장은 우대 이율, 전자금 융·자동화기기 수수료 면제를 기본으로 환율 우대 등 다양한 서비스를 제공합니다. 樂Star 체크카드는 각 대학교 별로 세분화하여 맞춤형 할인 혜택을 드립니다.



Interview

재미있고 신선한 은행의 탄생

경희대학교 경영학과 10학번 양다원



경희대학교 앞에는 KB국민은행이 없어서 은행 갈 일 있을 때마다 외국어대학교 앞까지 걸어가야 해서 불편했습니다. 그러던 중에 경희대학교 앞에도 KB국민은행이 생겼다는 말을 듣고 체크카드 재발급도 받을 겸해서 들었는데 처음엔 여기가 은행이 맞나 싶을 정도로 놀랐습니다. 노래도 흘러나오고 노트북뿐만 아니라 태블릿 PC, 최신형 휴대폰 등이 있는 것을 보고 은행 업무를 다 볼 수 있는 것이 맞는지 의심까지 했습니다. 그 이후로 돈 들어 카페에서 모임을 하는 대신 락스타의 세미나실을 이용하고 가끔은 커피도 마시러 가기도 합니다. 경영전공 수업 과제 발표시 한 수업에 꼭 하나씩은 KB국민은행의 락스타를 주제로 삼을 만큼 대학생들 사이에도 이슈가 되고 있습니다. KB국민은행의 새로운 시도에 응원을 보내며, 앞으로도 더 좋은 서비스를 기대하겠습니다.

미래를 풍요롭게 하는 상품과 서비스

KB금융그룹은 공공의 이익과 미래의 풍요로운 삶을 추구하는
상품과 서비스를 통해 이해관계자들의 녹색생활을 유도하고
우리사회의 녹색성장을 지원하고 있습니다.

- | 녹색 금융상품 |
- | 공익목적 금융상품 |
- | 사회책임투자 |

모두 함께 행복을 누리는
더 나은 세상을 만들고 싶습니다



녹색금융상품

KB금융그룹은 다양한 녹색금융상품을 통해 국내 녹색 산업이 보다 활성화 될 수 있도록 지원을 아끼지 않고 있습니다.

다양한 녹색금융상품을 통한 녹색성장 지원

KB국민은행은 녹색성장을 지원하는 사회적 책임을 적극적으로 실천하고 정부 및 유관 기관과의 녹색금융 네트워크를 강화시켜 왔습니다. 이를 위해 녹색금융 발전방향에 대한 정책적 제언 및 금융기관과의 협업 체계를 주도적으로 이끌어 왔으며 녹색산업의 경쟁력 제고를 위한 다양한 금융지원 방안을 모색하고 있습니다. 특히 은행권 최초로 에너지절약전문기업(ESCO) 지원 전용 상품인 KB Green ESCO 기업대출을 출시하는 등 다양한 녹색성장 상품을 통해 녹색산업을 지원하고 있습니다.

녹색산업의 활성화에 기여

KB Green Growth Loan _ KB금융그룹의 대표적인 녹색금융(Green Finance) 상품

으로서, '녹색성장기업'에 필요한 대출 및 각종 부대금융서비스를 제공하여 녹색경제 기반구축에 기여하는 사회기여형 상품입니다. 대출의 대상이 되는 '녹색성장기업'은 친환경 상품 제조기업, 신재생에너지 전문등록기업, 신재생에너지 발전사업자, 일반 및 지정 폐기물 재활용업체, 녹색구매 자발적 협약체결업체, ISO14000시리즈 인증업체, 에너지절약전문기업(ESCO), 고효율 에너지기자재 제품 제조기업, LED관련 업체, 녹색인증 보유 기업입니다. 현재 KB Green Growth Loan을 통한 지원액은 2011년말 기준 1조 3,798억 원입니다.

KB Green ESCO 기업대출 _ '에너지 사용자'가 에너지 절약을 위하여 기존의 노후화 되었거나 저효율로 운전 중인 에너지 사용시설을 고효율 에너지 사용시설로 보완 또는 교체하는 경우 그 투자비용을 지원하는 상품입니다. 'ESCO'와 '에너지 사용자'가 성과

계약을 체결하고 에너지절약시설의 설치에 따른 투자비용을 본 대출로 조달한 후, 향후 에너지 사용자에게 발생하는 에너지절감액으로 대출금을 상환함으로써 기술적 또는 경제적 부담 없이 노후화된 시설을 에너지절약형 시설로 교체가능한 상품입니다.

녹색생활 실천을 유도

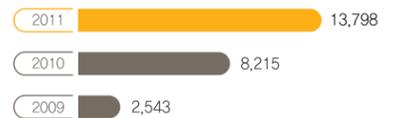
KB국민 그린(Green) 카드 시리즈 _ KB국민카드는 2011년 전 국민의 녹색생활 실천을 유도하고자 환경부에서 도입하는 '그린카드 발급사'로 참여하여 'KB국민 그린(Green)

카드', 'KB국민 그린 기업카드' 그리고 'KB국민 그린 기업체크카드'를 새로 출시하였습니다. 그린 카드는 대중교통 철도 이용, 에너지절약과 녹색제품 구매 시 포인트가 추가 적립되며 공공 지자체 시설의 무료입장과 할인이 가능한 상품입니다.

KB금융그룹은 앞으로도 친환경적인 다양한 상품을 출시하여 고객의 선택권을 확대하고 친환경 녹색성장이라는 사회적 관심을 높여 더욱 노력하겠습니다.



KB Green Growth Loan 실적 (단위:억원)



녹색금융상품 현황

구분	상품명	단위	2009	2010	2011	특징
여신	KB Green Growth Loan	(억원) 잔액	2,543	8,215	13,798	녹색성장에 필요한 금융을 지원하는 KB금융그룹 대표적 녹색금융 상품
	KB Solar Biz Loan	(억원) 잔액	333	657	750	태양광 발전 산업을 지원하기 위한 여신상품
	KB Green ESCO 기업대출	(억원) 잔액	-	-	신규출시	고효율 에너지 사용시설 투자를 지원하는 상품
수신	KB Wisegreen e-공동구매 정기예금	(억원) 수신액	2,088	684	7	판매금액의 만기이자(세전)의 1%를 녹색성장 관련 단체 (한국환경산업기술원 등에) 기부금으로 출연
카드	KB국민 그린그로스 카드	(천좌) 좌 수	30.8	48.2	39.9	대중교통/철도 이용 할인, 자전거 상해보험 무료제공, 탄소캐쉬백 가맹점 이용금액 탄소캐쉬백 포인트 제공
	KB국민 그린(Green)카드	(천좌) 좌 수	-	-	182	에너지 절약 및 녹색제품 구매시 포인트 적립, 에코머니 가맹점 이용시 포인트 적립
	KB국민 그린(Green)기업카드	(개) 업체	-	-	2	상동
	KB국민 그린(Green)기업체크카드	(개) 업체	-	-	4	상동
펀드 (집합투자상품)	한반도 BTL 펀드	(억원) 설정액	3,756	5,309	5,903	펀드상품 가입금액을 하수관거정비 BTL사업 자산에 투자하는 집합투자상품 (17개 사업)
	국토사랑 BTL 펀드	(억원) 설정액	1,932	3,005	3,632	
	신재생에너지 펀드	(억원) 설정액	956	900	855	펀드상품 가입금액을 신재생에너지 기업이나 자산에 투자하는 집합투자상품 (9개 사업)
	KB지구온난화 펀드	(억원) 설정액	65	52	43	지구 온난화 관련 산업의 성장 추세에 따라 수혜가 예상되는 지구 온난화 관련 기업의 주식에 주로 투자하는 주식형 투자신탁

공익목적 금융상품

사회적 취약 계층에게는 금융지원과 서비스 개선을 통해 직접적인 혜택을 제공하는 한편, 일반 시민에게는 공익형 상품을 판매하여 사회공헌활동에 간접적으로 참여할 수 있는 기회를 지속적으로 제공하고 있습니다.



KB미소금융 비전 및 미션



소외 계층과 사회적 약자를 지원하는 금융

KB금융그룹은 저소득층 및 취약계층 등 상대적 약자 계층이 금융 서비스를 받을 수 있도록 사회적 책임을 실천하고 있습니다. 이를 위해 사회적 약계층에게는 금융지원 및 서비스 개선을 통한 직접적인 금융혜택을, 일반 시민에게는 공익형 상품을 통한 간접적인 사회공헌활동 참여 기회를 제공하고 있습니다.

KB행복만들기적금 _ 사회의 소외계층인 기초생활수급자, 소년소녀가장, 새터민, 다문화 가정의 경제자립을 지원하기 위해 최고 연 7%의 이율을 제공하고 저축기간 중 주택임차 또는 구입, 결혼, 입원, 입학 등의 사유로

중도해지 하는 경우 특별중도해지 이율을 적용해주는 저소득층지원 적금상품입니다.

찾아가는 저소득층 자활 지원 'KB미소금융'

미소금융재단은 재계와 금융권의 참여를 통해 기금을 조성하고 저소득층의 자활을 지원하기 위한 목적으로 지난 2009년 설립되었습니다. 미소금융재단은 자활의지가 있으나 저신용·저소득으로 인해 제도권 금융을 이용할 수 없는 금융 소외 계층에게 창업, 운영자금을 지원하고 소상공인진흥원과 연계하여 컨설팅 서비스를 제공합니다.

주요실적 _ 2010년 12월에 KB미소금융은 전국 최초로 지자체와 연계한 소외계층 자활

사업을 전개하고 '찾아가는 미소금융' 활동 등으로 국무총리상 단체부문상을 수상하였고, 2011년에는 미소금융 취급실적, 연체율 관리 등 업무 추진실적 우수를 인정받아 대통령상과 개인부문 국무총리상을 수상하였습니다. 또한 2011년 7월에는 은행권 미소금융재단 최초로 지원실적 300억 원을 달성하였고 2011년 말 총 2,299건 3,515억 원의 서민금융을 지원하였습니다.

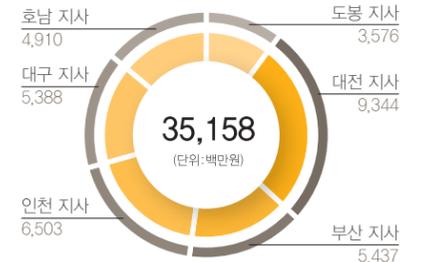
지자체 연계 동반성장 지원

KB동반성장협약 중소기업대출 _ 대기업과 중소기업 간 상생협력과 관련하여 협력 중소기업에 대한 금융지원을 위하여

대기업과 KB금융그룹이 '동반성장협약'을 체결하고, 대기업이 추천하는 협력기업에 대출을 지원하는 상품입니다. 대기업에서 협약에 따라 일정금액을 무이자 또는 저금리의 정기예금으로 예치하고, 은행은 예치금액의 3배 이내에서 협력펀드를 조성하여 대출을 지원하는 구조로, 정부의 동반성장 정책을 지원하고자 마련된 상품입니다. 2011년 총 67개의 중소기업에 327억 원의 대출이 이루어졌습니다.

내고장 사랑예금, 카드 _ KB금융그룹은 지난 2009년부터 지자체와 연계하여 내고장 사랑 금융상품을 출시하였습니다. 2011년 말 기준 예금 - 17,491좌, 3,750억 원, 카드- 196,866좌의 판매성과를 거두었습니다.

지역별 미소금융 지원현황



공익목적 상품 및 서비스 현황

구분	상품명	출시일	좌수(좌)	잔액(억원)	특징
여신	KB동반성장협약 중소기업대출	2011.06	67	327	대기업과 협약을 통해 조성한 대출재원으로 협력중소기업에 지원하는 대출상품
	KB내고장 사랑예금	2011.07	17,491	3,750	고객 지정 지방자치단체에 기부금 제공하는 사회공헌형 상품
	KB행복지킴이 통장	2011.06	1,687	2	기초생활급여, 기초노령연금, 장애연금, 장애(아동)수당(가)압류되지 않고 본래의 지원 목적대로 생계비로 사용할 수 있도록 하는 압류방지 전용 요구불 통장
수신	2018 평창 동계올림픽 유치기념 e공동구매예금	2011.03	24,146	3,866	판매금액별, 유치여부 따라 차등금리 적용. 만기이자의 1%를 동계스포츠 관련 단체에 기부하는 인터넷 전용 공동구매 정기예금
	아리랑 유네스코 세계문화유산 등재기원 e공동구매 정기예금	2011.11	4,859	977	아리랑의 유네스코 세계문화유산 등재를 위해 기부금을 조성하는 예금
	KB행복만들기 적금	2011.11	291	1	기초생활수급자 등 사회적 약자에게 고금리를 제공하는 사회공헌형 상품
카드	KB국민 내고장 사랑카드	2009.01	196,866	-	카드 이용금액의 일정액을 사회공헌 활동 및 카드별 후원 지자체에 기부하는 사회공헌형 상품
	KB국민 오너스클럽 카드	2011.05	20,359	-	소규모 업주를 대상으로 발급되는 카드로, 세무지원 서비스, 주유 및 유통업종, 이동통신 할인
펀드 (집합투자상품)	KB캐거루 적립식 주식투자신탁	2006.05	53,271	1,394	판매회사와 자산운용회사 보수의 일정액을 회귀 난치병 환우 및 어린이 교육사업에 기부
보험	(무)KB레이디사랑보험	2010.06	9,957	-	임산부에게 발생 할 수 있는 치명적 질병을 보장하는 상품으로, 저출산 극복을 위한 공익목적 상품

사회책임투자

KB금융그룹은 환경과 사회적인 위험요소를 대출과 투자 심의과정에 반영하여 투자 건전성을 확보하고 지속가능한 사회환경 조성을 위해 노력하고 있습니다.

지속가능한 사회·환경 조성을 위한 노력

대규모 금융 프로젝트에서 환경, 사회적 논란이 일어날 경우 해당기업뿐만 아니라 기업이나 프로젝트에 자금을 제공한 금융기관도 책임을 피할 수 없습니다. 따라서 기업여신 및 프로젝트 심사에서 인권과 같은 사회적 요소와 환경파괴, 탄소배출과 같은 환경적 리스크 요소를 함께 고려할 필요성이 점차 증대되고 있습니다. KB금융그룹은 환경, 사회적 리스크를 여신과 투자심의에 반영하여 투자 건전성을 확보하고 지속가능한 사회환경 조성을 위해 노력하고 있습니다.

사회책임투자 및 자문

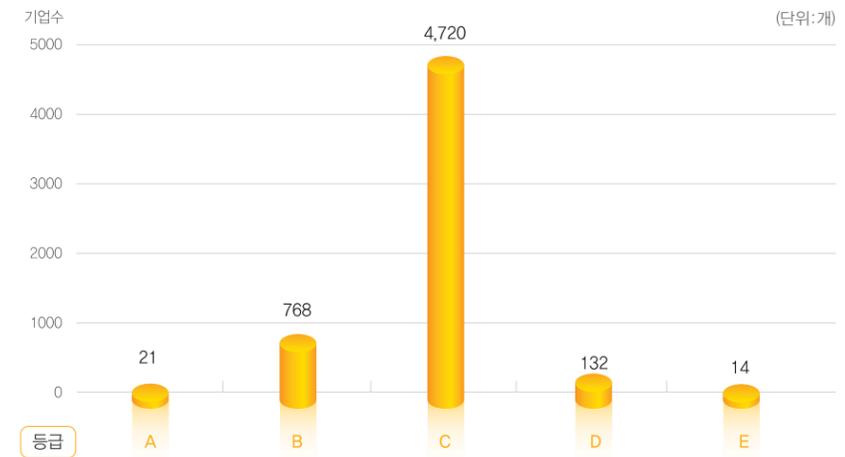
UNEP FI 책임투자 원칙 준수 _ KB

금융그룹은 사회책임투자 원칙안에서 투자 의사결정을 진행합니다. KB국민은행은 현재 UNEP FI 한국 의장기관으로서, 모든 투자의 사 결정에서 그 원칙을 준수하고 있으며 사업가능 여부는 은행의 책임투자 원칙 준수 점검을 통해 이루어집니다. 특히 KB국민은행의 사회, 환경적 책임 원칙에서 벗어나는 사업은 초기부터 투자 예외사업으로 분류하고 있습니다. 향후 KB금융그룹은 금융 비즈니스 투자 의사 결정시 사회적 책임경영의지를 더욱 철저히 실천할 것입니다.

신재생에너지 사업 금융자문사 선정 _ 기후변화 대응을 위한 신재생에너지 연구와 투자의 필요성이 확대되는 가운데 KB국민은행은 한국전력기술(주)이 제주도 한림 지역에 추진 중인 6,400억 원 규모의 해상 풍력발전단지 조성 프로젝트 금융자문사로



중소기업 사회적 책임경영 평가



선정되었습니다. 이를 통해 5,000억 원 상당의 자금조달을 주선할 예정이며, 향후 '청정 에너지의 제주도' 완성에 큰 도움을 줄 것으로 기대됩니다.

기업의 사회적 책임경영 평가

사회책임경영 실천 수준 평가 _ KB국민은행은 금융기업의 사회적 책임 이행을 장려하고 여신 리스크 관리를 강화하기 위해 '사회적 책임경영 실천정도'를 평가하여 이를 중소기업 신용평가에 반영하고 있습니다.

기존에도 비재무적 평가항목인 '윤리경영 실천정도'를 운영하였으나, 최근 이해관계자가 요구하는 녹색성장, 일자리 창출 등 각종 사회적 책임 활동의 개념을 포괄하기 어렵다는 판단에 따라 평가기준을 변경하여 적용하고 있습니다.

실천 정도에 따라 A, B, C, D, E 5등급으로 나누어 평가되며 1년 주기로 재 평가가 이루어짐으로써 지속적으로 활동 사항에 대한 모니터링을 하게 됩니다. 2011년에는 총 5,655 개의 기업을 평가하였습니다.

사회책임투자

구분	상품명	2009	2010	2011
직접 투자자	신재생에너지 펀드투자	150	141	134
	녹색성장 투자조합을 통한 신기술 투자	10	-	-
	태양광발전 투융자	1,639	1,499	863
	풍력발전관련 직접 투융자	195	236	236



평생을 함께하는
KB 금융그룹
상품과 서비스

유아기

● KB 주니어 Star통장



어린이 및 청소년의 금융거래 니즈를 반영한 우대금리, 수수료면제와 매월 쓰고 남은 용돈은 「KB 주니어 Star적금」으로 이체하는 스윙(Swing) 서비스를 제공

● KB 국민아이사랑보험



사랑하는 아이들을 위하여 다양한 질병 및 재해보장으로 구성되어 있으며 심각한 위험에 대한 대비 가능

청소년기

● KB국민 주니어스타 체크카드



1418 세대가 원하는 서비스만을 엄선한 카드 (영화/인터넷 쇼핑/서점/놀이공원/편의점 등에서 할인)

● KB Star 꿈나무 변액 유니버설보험



세대를 이어갈 수 있는 차세대 보험으로 교육자금 지급서비스를 통한 자녀 학자금 서비스 및 다양한 형태의 펀드 선택을 통한 맞춤형 투자 상품

성인초기(20~35세)

● KB국민 와이즈 카드



가장 많이 쓴 3대 영역 최대 10배(5%) 포인트리로 적립하는 현명한 카드

● KB라이프 유니버설 종신보험



종신보험과 유니버설보험의 장점을 결합한 보장성 상품으로 고객의 니즈에 따라 주보험 선택이 가능하며 암진단, C로장, 입원, 수술 등 19개의 특약을 통하여 보장 강화

● KB 스타트 통장



휴대폰요금, 카드대금 등 이체 시 최고 4%의 우대금리를 적용하고 전자금융 수수료 면제 등 금융편리성과 부가적인 수익성을 제공하는 직장초년생 고객 전용 요구불예금

● KB국민 첫재테크적금



20~30대 직장 초년생들의 첫 목돈마련을 지원하는 월 복리적금을

● 가족사랑자유적금



가족애를 테마로 각종 부대서비스를 제공하는 자유적립식 상품

중년기(35~45세)

● KB 아이사랑 카드



행복한 육아는 물론, 알뜰한 가정 경제까지 챙기는 카드

● KB Star 변액연금보험



투자를 통한 실적배당형 상품으로 다양한 형태의 펀드 선택을 통하여 노후준비를 할 수 있으며, 사망 시 또는 연금개시 시 이미 납입한 보험료를 보장함으로써 투자상품의 위험성 최소화

● KB연금우대통장



연금수령고객을 대상으로 연금수령액에 7일간 연 2.0% 우대이율 및 각종 수수료 면제 혜택을 제공하는 입출금이 자유로운 예금

장년기(45~60세)

● KB국민 Golden Life카드



노후를 건강하고 여유있게 보낼 수 있도록 지원하는 카드(의료, 보험, 금융, 여가)

● KB wise100세 연금보험



시중금리에 연동한 공시이율로 안정적인 노후준비를 할 수 있으며, 고객의 필요에 따른 연금설계로 100세 시대를 준비

● KB 퇴직연금



기업이 근로자의 노후 소득 보장을 위해 퇴직급여 재원을 사외 금융기관에 적립한 후, 근로자가 퇴직할 때 연금 또는 일시금 형태로 지급하는 퇴직급여제도

노년기(60세~)

● KB플래티넘 연금보험



다양한 노후플랜, 연금지급형태 변경 및 복수연금 선택 가능 (종신 연금형, 확정 연금형, 상속 연금형)

● KB 스타 즉시 연금보험



한달 후 부터 즉시 연금수령이 가능한 상품으로 상속재원 마련과 노후준비를 동시에 준비 할 수 있는 실속 연금보험

녹색 · 윤리 경영에 대한 약속

2011년 KB금융그룹은 선도적 온실가스 목표관리제 대응, 스마트 오피스 활동 등을 통해 업계 최고 저탄소 녹색 금융기업으로서의 입지를 확고히 하였으며, 철저한 윤리 · 준법경영으로 법규를 준수하고 부패 방지, 인권 보호 등 내부 운영의 투명성을 제고하였습니다.

| 녹색경영 |

| 윤리경영 |



치우치지 않고 더불어 함께!

희망을 가꾸는 세상

희망을 심는 KB가 함께 합니다



녹색경영

KB금융그룹은 기후변화 이슈에 대응하기 위하여 'KB온실가스 및 에너지 관리 시스템(KB-GEMS)'을 오픈하는 등 금융업을 선도하는 환경경영 활동을 실천하고 있습니다.



녹색금융을 선도하는 경영체계 구축

금융업은 상대적으로 오염, 자원낭비와 같은 환경적 영향도가 낮다고 평가 받고 있습니다. 그럼에도 불구하고 KB금융그룹은 자체적인 비즈니스 운영과정에서의 환경영향을 고려하여 증가하고 있는 환경 규제에 대한 대응 차원에서 뿐만 아니라, 지속가능한 발전 원칙에 대한 지지를 토대로 전사적인 '녹색경영'을 추진하고 있습니다.

KB금융그룹은 경영진의 친환경 경영 의지가 조직내 시스템으로 자리잡고 있습니다. KB국민은행은 이미 2009년부터 금융권 최초의

녹색경영 전담부서인 녹색금융사업부를 만들어 녹색경영 활동과 녹색금융상품 개발에 선제적인 노력을 기울여 왔습니다. 특히 KB금융그룹은 중앙일보 선정 2011그린랭킹에서 금융부문 1위를 차지함으로써 녹색경영에 있어 업계를 선도하고 있음이 입증되었습니다.

기후변화 대응체계 확립

KB 온실가스 및 에너지 관리시스템(KB-GEMS) 오픈 _ KB국민은행은 온실가스를 줄이기 위해 정부가 제정한 '저탄소 녹색성장기본법' 및 '온실가스·에너지 목표관리 운영 등에 관한 지침'을 반영한 온실

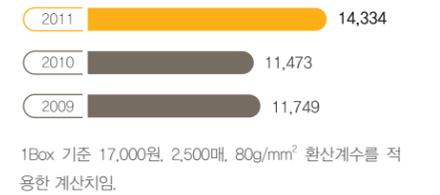
가스 인벤토리(Inventory) 시스템인 'KB 온실가스 및 에너지 관리시스템 KB-GEMS(KB Greenhouse Gases & Energy Management System)'를 구축하여 2011년 12월 오픈하였습니다. KB-GEMS는 2009년 금융권 최초로 자체 개발한 'KB탄소배출량 관리시스템'을 2년여 동안 운영한 경험을 바탕으로 정부의 온실가스 에너지 목표관리제의 기준을 반영한 시스템입니다. 이를 통해 KB국민은행은 온실가스 에너지 목표관리제 관리업체 지정 시 온실가스 감축목표 이행 뿐 아니라 명세서 작성 및 이행계획 모니터링 등 전 과정을 체계적으로 수행할 수 있는 기반을 마련하였습니다.

온실가스 에너지 목표관리제 시범사업 참여 _ KB국민은행은 정부의 온실가스·

에너지 목표관리제 2차 시범사업에 자발적으로 참여하여 온실가스 배출량 산정, 온실가스 감축을 위한 감축옵션을 발굴하여 적극적인 탄소경영실천의 계기를 마련함과 동시에 녹색경영 선도 은행으로서의 사회적 책임을 실천하는데 노력하였습니다.

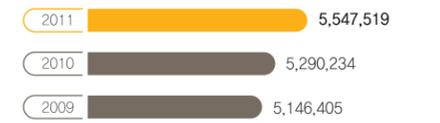
서울시 주관 탄소배출권 거래 시범사업 참여 _ KB국민은행은 2012년 3월 금융기관 최초로 서울에서 주관하는 '탄소배출권 거래제 시범사업'에 참여하였습니다. 이를 통해 KB국민은행은 2014년까지 탄소배출량 감축목표에 따라 한국환경공단이 운영하는 배출권 가상거래공간을 통해 사이버머니로 배출권을 매도, 매수 거래를 하게 됩니다.

종이사용량 현황 (단위:ton)



1Box 기준 17,000원, 2,500매, 80g/mm² 환산계수를 적용한 계산치임.

출장거리 현황 (단위:km)



계열사별 연간 출장비를 토대로 평균 거리당 출장거리 1.34km/천원을 적용한 계산치임.

에너지 사용량 및 배출원별 온실가스 발생현황

(단위 : TJ, tCO₂e)

구분	에너지 사용량			온실가스 배출량			
	2009	2010	2011	2009	2010	2011	
Scope1 (직접배출)	경유	22.46	26.12	27.14	1,563.04	1,817.19	1,888.21
	등유	2.42	2.12	2.20	163.33	143.20	148.53
	LNG	69.73	66.01	53.58	3,548.70	3,359.18	2,726.60
	프로판	0.03	0.02	0.03	1.49	1.19	1.49
	계	94.64	94.27	82.95	5,276.56	5,230.76	4,764.83
이동연소	휘발유	138.44	134.14	135.83	9,263.07	8,975.46	9,088.08
	경유	4.67	4.87	4.71	329.06	342.63	331.67
	LPG	0	0.57	7.32	0	33.58	433.34
계	143.11	139.58	147.86	9,592.13	9,351.67	9,853.09	
Scope2 (간접배출)	소계	237.75	233.85	230.81	14,868.69	14,672.43	14,617.92
	구매전력	824.75	804.44	809.38	42,726.77	41,674.46	41,930.36
	구매열	3.79	3.65	3.40	110.08	106.20	98.75
합계	1,066.29	1,041.94	1,043.59	57,705.54	56,453.09	56,647.03	

* 고정연소와 간접배출은 KB금융그룹 소유 대형건물 11개소(본점-명동·여의도·세우회, 전산센터-여의도·영창, 업무지원-중앙센터·대전콜센터, 연수원-천안·일산·속초·대전)를 기준으로 산정하였으며, 이동연소는 KB국민은행 소유 차량 연료를 기준으로 산정하였습니다. 산정방식은 에너지·온실가스 목표관리제의 기준을 따랐습니다.

온실가스 감축 활동

자원·에너지 절약 통한 배출저감 _ KB금융그룹은 실내온도 제한, 개인컵 사용 생활화 등 내부 정책을 통해 에너지 및 자원 절약 활동을 펼치고 있습니다. KB국민은행의 경우 2009년부터 비용절감 20대 과제를 연간 추진해오고 있으며, 이를 통해 연간 약 33억 7천만원의 절감효과를 확인하였습니다. KB국민카드의 경우, 매월 첫째주 금요일을 '에너지절약운동 실천의 날'로 지정하여 에너지절약 세부실천사항을 교육하는 등 전사적으로 에너지 절약을 생활화하고 있습니다.

또한 KB국민은행은 지식경제부가 주최하고 에너지관리공단이 주관하는 '에너지(-) 사랑(+)' 캠페인'을 추진하며 3년 연속(2009~2011) 우수 추진기관으로 선정된 바 있습니다. 지속적인 에너지 절감 캠페인을 통해 비즈니스 과정에서 불필요한 자원과 에너지 낭비를 줄이는

배출 저감활동을 실시하고, 임직원들이 업무 과정에서 이를 실천할 수 있도록 하기 위한 인식제고 활동도 수행하였습니다.

온실가스 상쇄 프로그램 _ KB금융그룹은 에너지 및 자원 절약을 통한 직접적인 배출저감 활동뿐만 아니라, 상쇄(Offset)를 통한 탄소중립 프로그램에도 참여하고 있습니다. 'KB탄소중립의 숲'은 온실가스를 감축하고 푸른 숲을 가꾸는 KB금융그룹의 대표적인 프로그램입니다. 갈수록 지구온난화에 의한 기후변화 문제가 심각해지고 있는 상황에서 그 필요성이 점차 커지고 있는 환경보호 사업입니다.

녹색구매 자발적 협약 _ KB국민은행은 2011년 4월 환경부와 '녹색구매 자발적 협약'을 체결하였습니다. '녹색구매 자발적 협약'이란 환경부와 국내 대표기업이 녹색제품(친환경상품)의 생산·소비·유통 활성화를 위하여 체결하는 협약으로, 2005년 시작된 이래

2010년까지 123개사가 동참해 왔습니다. 녹색구매 자발적 협약기업은 녹색구매 가이드라인을 제정·시행하고 녹색구매 시스템 도입, 녹색구매 교육 및 홍보 등 녹색구매 활성화를 위한 다양한 활동을 수행하여야 합니다. KB금융그룹은 녹색구매 자발적 협약을 통해 협력사의 온실가스 감축을 지속적으로 지원할 수 있도록 하였습니다.

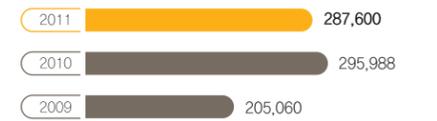
친환경 커뮤니케이션

글로벌 이니셔티브 _ KB국민은행은 UNEP FI Korea Group 의장기관으로 활동 중입니다. UNEP FI(United Nations Environment Programme Finance Initiative)는 UN 환경프로그램(UNEP)과 글로벌 금융사들이 참여하는 국제 환경 이니셔티브로, 현재 전세계 200여 개 이상의 은행 및 자산운용사들이 참여하고 있습니다. 또한 KB국민은행은 UNGC(UN

Global Compact)에 2009년 4월 가입하였으며 매년 지속가능경영보고서를 통해 UNGC 준수 여부를 공개하고 있습니다. UNGC는 인권, 노동, 환경과 부패방지를 위한 포괄적 10대 원칙을 지지하는 비즈니스 정책 이니셔티브로, 전세계 650개 이상의 기업이 참여하고 있습니다.

대외 평가 대응 _ KB금융그룹은 온실가스 배출량을 공개하는 프로젝트인 CDP(Carbon Disclosure Project)에 지난 2009년부터 서명기관으로 참여하여 왔습니다. 2년(2009~2010년) 연속 한국 금융부문 리더상을 수상하였고 2011년에는 공로상을 수상한 바 있습니다. 또한 지속가능경영평가 글로벌 스탠다드인 DJSI(Dow Jones Sustainability Indexes)에도 2009년 이후 3년 연속 DJSI Asia-Pacific 과 DJSI Korea에 편입되어 있습니다.

용수사용량 (단위:m³)



폐기물 발생량 (단위:kg)

구분	2009	2010	2011
총 발생량	193,580	212,080	214,885
매립	65,541	74,660	73,560
재활용	128,039	137,420	141,325

* 용수 및 폐기물은 KB금융그룹 소유 대형건물 11개소(본점·명동·여의도·세우회, 전산센터·여의도·염창, 업무지원·중앙센터·대전콜센터, 연수원·천안·일산·속초·대전)를 기준으로 산정



KB 온실가스 및 에너지 관리 시스템(KB-GEMS)

BUSINESS CASE

전자전표, 전자문서 도입을 통한 종이 사용량 감축

KB국민카드는 2011년 입출금 공용전표 등 각종 전표를 전량 전자 전표화 하였으며, 모든 결재는 전자결재를 원칙으로 하도록 내부 문서규정을 정비하였습니다. 또한 2012년부터는 각종 인쇄물에 친환경 재생용지를 활용할 예정이며, 연간 약 4억매(약 2,750톤)를 재생용지로 전환함에 따라 용수 2만톤, 전기 300만 와트의 절감효과와 143톤의 탄소배출저감효과를 거둘 것으로 기대됩니다.

구분	추진내용	시행효과	비고
이용대금명세서 e메일 발송확대	이용대금 명세서 우편수령 고객 대상 e메일 수신 전환 캠페인	2011년 종이절감 약 8,880,000매 CO ₂ 배출저감 약 65톤	-
재생용지 사용	각종 인쇄물 190여종 재생용지 전환	매년 약 4억매 재생용지 사용 CO ₂ 배출저감 약 143톤	2012년 시행

● 종이절감
8,880,000 매

● 이산화탄소 저감
65 tCO₂e

윤리경영

KB금융그룹은 아시아 금융을 선도하는 글로벌 금융그룹을 목표로 투명하고 윤리적인 비즈니스 원칙을 바탕으로 내부 금융사고를 방지하고 공정한 경영 실행에 앞장서겠습니다.



깨끗하고 투명한 비즈니스 윤리원칙

KB금융그룹은 지난 2010년 1월 모든 임직원이 준수해야 할 윤리적 규범인 윤리헌장을 제정하고 선포식을 실시하여 윤리경영에 대한 공감대를 형성하고 실천의지를 표명하였습니다. KB금융그룹은 윤리헌장을 통해 고객, 주주, 국가와 사회, 경쟁사 및 거래업체, 임직원에게 대한 그룹이 추구하는 기업 윤리를 각각 규정하는 한편, 임직원들이 업무 중 준수해야 하는 근무윤리를 별도로 규정 하였습니다. KB금융그룹은 법규 준수는 물론 부패와 비리를 방지하고 깨끗한 윤리경영 문화를 구축하기 위해 노력하고 있습니다.

윤리경영 실천 프로그램

임직원 법규준수 행동기준 _ 일상적인 직무수행 과정에서 윤리경영을 실천하기 위한 구체적인 행동지침으로 이해상충행위의 금지, 공정한 업무수행 기준, 금품 및 향응의 수수금지, 회사재산의 사용원칙, 고객정보 등 주요정보의 관리, 자금세탁 행위의 금지 등을 내용으로 하고 있습니다. 임직원이 업무수행 시 항상 이 기준을 숙지하여 행동하고 기준에 대한 위반 사항을 인지한 경우 지체 없이 보고하도록 하고 있습니다.

대외활동에 대한 기준과 절차 _ 대외강연, 기고, 인터뷰 등의 임직원 대외 활동시 업무의 연관성 등을 고려하여 참여 여부 및

결과에 따른 소득의 처리방안을 결정하게 됩니다. 특히 외부기관이 비용을 부담하는 국내·외 연수, 세미나 등의 프로그램 참석 사업의 연관성, 향후 적정한 업무수행에 부담을 줄 수 있는 접대성 여부 등을 검토하여 이해상충 우려가 없는 경우에만 참석이 가능하도록 하고 있습니다.

내부 신고자의 보호 _ 기업윤리와 법규위반 사항에 대해서는 내부 신고자를 보호하고 직원간 견제와 균형을 통하여 사고를 미연에 방지하기 위하여 내부신고자 보호 제도인 '윤리경영 신고센터'를 운영하고 있습니다.

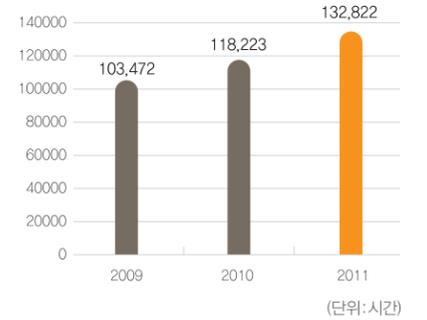
청렴계약제도 이행 _ 물품, 용역 등에 대한 공급업체 결정 시 계약관련 이해상충을 사전에 밝히는 한편, 청렴계약제도의 운영을 공급업체에게 알리고 청렴계약조항을 계약서에 포함도록 하는 청렴계약제도를 운영하여 계약업무의 투명성을 강화하였습니다.

이를 통해 협력업체 선정과정에서 뇌물수수 등의 비 윤리적인 사건과 사고를 방지하고 있습니다.

내부통제제도

준법지원 프로그램 _ KB금융그룹은 임직원이 법규를 위반하여 입을 수 있는 법적 제재나 재무적 손실, 평판 훼손을 방지하기 위한 내부통제 체제를 운영하고 있습니다. 내부통제 지원부서는 부정단위의 자율적 통제가 적정하게 운영되고 있는지에 대해 모니터링 활동을 통해 정기적으로 점검하고 피드백을 실시하고 있습니다. 임직원의 내부통제 문화에 대한 인식제고를 위해 사이버연수, 집합연수 등 다양한 교육 프로그램을 실시하고 있으며, 또한 내부통제 업무를 효율적으로 지원할 수 있는 고도화된 준법지원시스템을 구축하여 운영 중입니다.

KB금융그룹 윤리강령 및 내부통제 교육시간



* 전 계열사 윤리강령 및 준법, 임직원 행동준칙 교육시간을 모두 합산함.



BUSINESS CASE

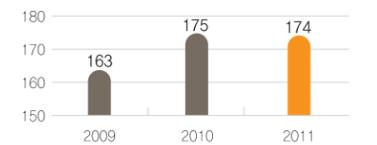
협력사와의 공정한 거래와 지속가능경영 확산

KB금융그룹은 협력사와의 계약 과정에서도 윤리적이고 투명한 거래를 위하여 구매관련 제도와 프로세스를 지속적으로 개선해오고 있습니다.

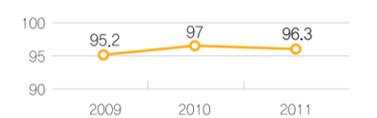
KB국민은행은 이미 협력사 등록을 위한 AVL(Approved Vendor List) 평가표 내에 윤리경영 도입여부, 제안 제품의 친환경성 여부, 사회공헌 활동 등 비재무적 측면을 반영하고 업체 선정 평가에도 관련 사항을 포함한 바 있습니다. 또한 표준 용역계약 내 '금품향응 등 부당한 이익의 제공 금지' 조항을 추가하였습니다.

2011년에는 청렴의무 준수를 위한 협력업체 안내문 발송, 협력업체의 만족도 조사를 실시하였으며, 계약업무의 적정성 여부를 점검하기 위해 매월 특명검사를 실시하고 입찰 등 계약업무 진행 시 담당직원 외 제 3의 직원이 입회하도록 제도를 개선하였습니다.

● 협력업체 윤리경영 평가 수(은행) (단위:개)



● 협력업체 만족도 조사결과(은행) (단위:점)



Hidden Star 500

대한민국을 뛰어 넘어 세계적인 기업으로 'KB Hidden Star 500'

프로그램 개요

'KB Hidden Star 500'은 KB금융그룹의 역점 사업으로 매출액, 신용등급 등 재무안전성 요건과 기술력, 사업성이 우수해 세계적인 기업으로 성장할 잠재력이 높은 우량 중견·중소기업을 발굴함으로써 '글로벌 중견기업 및 대기업'으로 성장할 수 있도록 맞춤형 서비스를 제공하는 제도입니다.

KB금융그룹은 작년 금융지원 5,500억 원, 외국환 15억 달러, 30개사에 임직원 신용대출 제공, 회사채 발행 등 IB관련 컨설팅 77건 등의 실적을 거두었고 금년에는 지난해 106개사였던 선정 기업수의 두배 규모인 200개사를 선정할 예정입니다. 또한 향후 2013년까지 500개의 KB Hidden Star 기업을 선정하여 KB금융그룹 차원의 맞춤형 금융·비금융 서비스를 제공할 계획이며, 앞으로도 'KB Hidden Star 500'을 통해 국가경제 성장, 무역수지 개선, 일자리 창출에 기여함으로써 사회적 책임을 다할 것입니다.

기업 선정 절차

KB금융그룹은 'KB Hidden Star 500' 기업 선정 시 보유 부동산 등 현재의 자산 보다는 기업의 미래가치인 매출액 대비 연구개발비 비율, 특허 보유 등 기술력 관련 지표와 성장성 등을 더 높이 평가하고 있습니다.

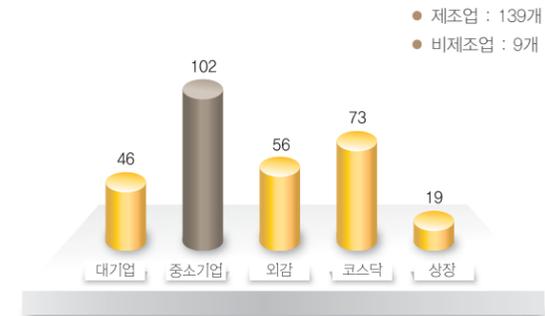


'KB Hidden Star 500' 프로그램 지원실적

(단위:개)

선정일자	제1차: '11.3.4	제2차: '11.6.20	제3차: '11.11.2	제4차: '12.3.23	계
신청기업	94	118	120	108	440
선정기업	38	34	34	42	148

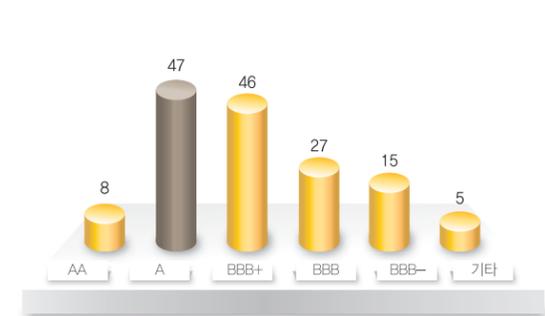
기업규모 및 상장구분



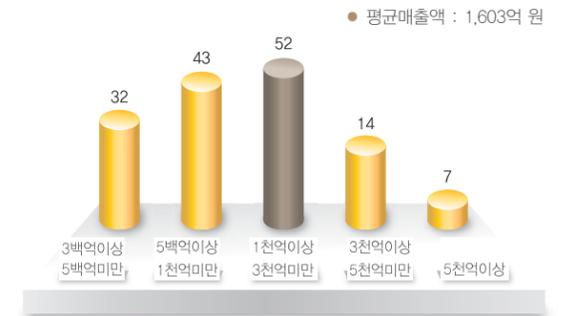
업종



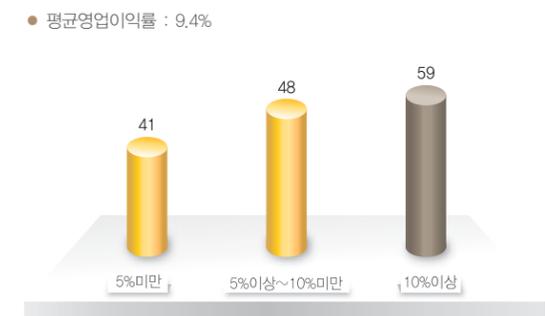
신용등급



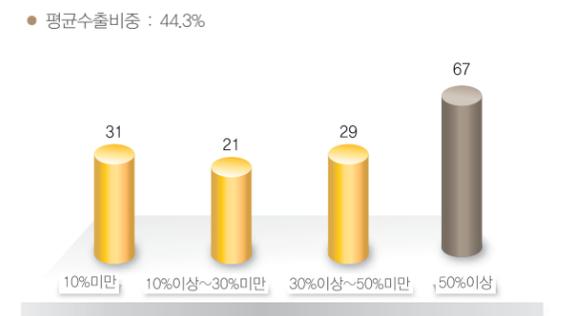
매출액



영업이익률



수출비중



꿈을 키워가는 직원 실현하는 직장

KB금융그룹은 쌍방향 소통과 스마트한 조직문화를 통해 일과 삶이 조화를 이루는 행복한 직장을 만들어 가고 있습니다.
또한 체계적인 교육과 경력개발제도를 마련하여 전 직원이 최고 수준의 금융전문가로 성장하기 위한 지원을 하고 있습니다.

- | 고용창출과 다양성 |
- | 조직문화 |
- | 금융전문가 육성 |



열심히 일하며 새로운 희망을
만들어가는 국민속에
KB가 함께 합니다

고용창출과 다양성

KB금융그룹은 국내 최대의 직원을 보유한 금융회사로서 국내 금융산업의 일자리 창출을 선도하고 있으며, 다양성과 기회 균등의 원칙을 바탕으로 공정한 인력선발을 실현해 나가고 있습니다.

국내 금융산업의 일자리 창출을 선도하는 KB금융그룹

기업의 중요한 책임과 역할 중 하나는 꾸준한 고용창출을 통해 사회 구성원에게 양질의 일자리를 제공하는 것입니다. 또한 채용 과정에서 균등한 기회를 제공하여 다양한 계층이 일할 수 있는 환경을 조성하는 것도 필요합니다. KB금융그룹은 지속적인 고용활동으로 경제 발전과 경기 부양에 기여하는 한편, 기회 균등의 원칙을 바탕으로 사회 구성원들에게 다양한 일자리 기회를 제공하도록 하였습니다.

금융 경쟁력 확보를 위한 우수인력 채용과 유지

금융산업에 있어 우수인력은 경쟁력을 가

할 수 있는 바로미터입니다. KB금융그룹은 2011년 기준 총 25,065명의 임직원이 근무하고 있어 국내 금융산업의 일자리 창출을 선도하고 있으며, 2011년에도 고졸사원 23명을 포함하여 총 709명의 신입사원이 입사하였습니다.

우수인력을 유치하기 위해 다양한 채용 프로그램을 운영하고 있으며 경쟁력 있는 신입사원 연봉을 제시하고 있습니다.

또한 금융업별 특성에 따라 계열사별 별도 프로세스로 채용을 진행하고 있습니다. 업무는 금융상품개발, 자금운용, 영업, 마케팅, 상품판매, 고객관리를 맡는 일반인력과 보다 전문적인 업무를 수행하는 전문인력, 온라인 창구업무, 콜센터 상담업무, 사무 지원업무를 맡는 사무인력으로 구분됩니다. 전문인력과 사무인력은 일정한 기간을 두고 계약

하는 계약직이며, 사무인력의 경우 일정기간을 초과하여 근무하는 경우 계약 기간의 정함이 없는 무기계약인력으로 전환됩니다.

인턴십 프로그램 _ KB금융그룹은 우수한 인재를 발굴하고 개인에게는 커리어 개발 기회를 제공하기 위하여 대학생 인턴십 프로그램을 실시하였습니다. 대학생 인턴은 일선 지점에서의 고객 응대부터 본점 외환관리까지 부서에 따라 다양한 업무현장을 보고 배울 수 있으며 면접교육 등 취업경쟁력을 높이기 위한 연수도 받을 수 있습니다. 인턴십이 종료된 후, 우수 인턴사원에게는 향후 신입사원을 채용할 때 서류와 필기시험을 면제하는 우대 혜택을 부여합니다.

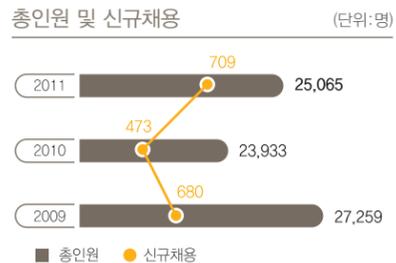
다양성에 기반한 인사관리

KB금융그룹은 인력운용과 관련하여 비정규직 보호법과 기간제 근로자 보호법에서 제시한 가이드라인을 준수하고 있습니다. 더불어 직무 특성에 따라 정규직과 비정규직을 구분하여 채용하고 있으며 양성평등 이념에 따라

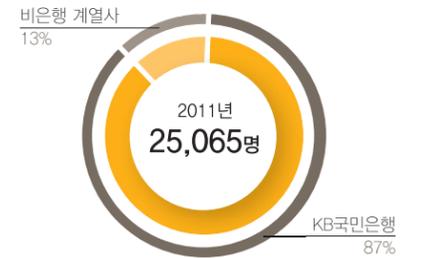
모든 근로조건에서 차별없이 동등한 처우를 적용하고 있습니다.

장애인·지역 인재 채용 _ KB금융그룹은 채용시 어떠한 차별규정도 두지 않고 있으며 일부 전문기술이 필요한 직군을 제외하고는 학력, 연령 및 전공 구분없이 지원 가능합니다. 또한 장애인 등 소수자를 보호하기 위한 채용제도를 마련하고 있습니다.

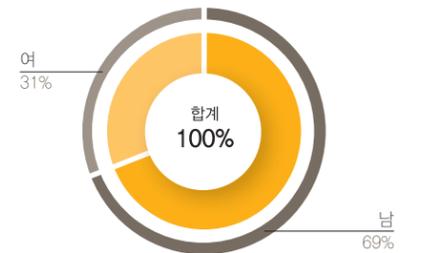
글로벌 인재 채용 _ KB금융그룹은 글로벌 경쟁력을 확보하고 해외 비즈니스 인력을 양성하기 위해 우수한 글로벌 인재를 채용하고 있습니다. 2011년에는 150명의 우수한 글로벌 인재를 채용하였으며, 채용된 인재는 미래 경쟁력 확대를 위한 글로벌 사업 추진의 핵심 동력으로 육성되고 있습니다. 앞으로 KB금융그룹은 해외 우수 인재들의 현지 문화 이해 및 네트워크, 원활한 커뮤니케이션 능력을 적극 활용해 국내 기업의 해외 진출 지원을 비롯한 KB의 해외 Business 역량을 대폭 강화해 나갈 계획입니다.



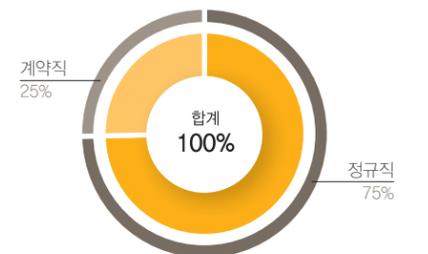
은행 및 비은행 계열사 인원비율



남여 직원 비율



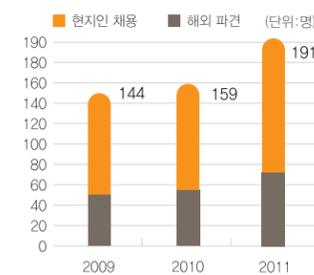
계약형태별 인원 비율



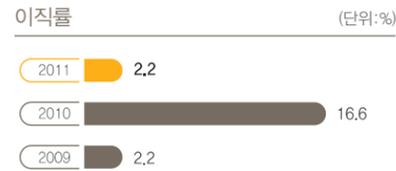
BUSINESS CASE

현지 채용 및 현지 관리자 양성

KB국민은행은 해외사업 진출에 따라 점포에서 현지인을 채용하는 한편, 현지 출신 관리자를 양성하고 있습니다. 2011년 해외 총 근무자 수는 191명으로 전년대비 20% 증가하였으며, 현지인 채용도 120명으로 점차 증가하고 있습니다. 2011년 현재 KB국민은행의 해외법인 현지인 관리자 비율은 13.3%입니다.



조직문화



KB금융그룹은 조직의 핵심 가치가 살아 있는 고유의 기업문화를 정착시켜 나가고 활발한 소통과 상생의 노사관계 구축을 통해 회사와 직원 모두가 행복한 일터를 만들어 가고 있습니다.

핵심가치가 살아 움직이는 KB 고유의 기업문화

KB금융그룹은 KB정신이라 부르는 고객중심, 전문성, 혁신성, 신속성, 성과중심의 다섯가지 핵심가치를 선정하여 임직원들의 행동 구심점으로 삼고 있습니다. 또한 그룹 웹진인 'KB Friends'를 오픈하고 CEO와의 대화, 동호회 올림픽 등 직원간 소통이 살아있는 근무환경을 조성하기 위해 노력하고 있습니다.

즐겁게 일할 수 있는 행복한 일터

가족친화경영 _ 임직원들을 위한 체계적인 복지지원체계를 세우고 가족친화경영을 실천하고 있습니다. 4대 복리후생(국민연금, 건강보험, 고용보험, 산재보험) 외에도 출산과

모성의 보호, 주거생활 안정, 의료 및 건강, 교육, 여가 측면에서 다양한 복지제도를 시행하고 있습니다. 특히 KB국민은행은 매월 첫째, 둘째, 셋째 수요일과 금요일을 '가족 사랑의 날'로 지정하여 정시 퇴근을 유도하며, 가족과 함께 하는 문화를 회사 차원에서 장려하고 배우자 생일 축하서비스를 진행하는 등 가족사랑 문화를 활성화하고 있습니다.

고충처리센터 운영 _ KB금융그룹은 임직원의 목소리에 귀 기울이기 위해 다양한 채널과 제도를 운영하고 있습니다. 사내 고충처리센터를 운영하고 정기인사 전 자기신고서 고충 내용을 등록하도록 운영하여 인사고충, 직원간 갈등, 성희롱, 차별 등의 문제를 해결하는 등 건강한 직장생활을 위해 힘쓰고 있습니다.



퇴직연금제도 _ 임직원의 생산성과 만족도 제고를 위해서는 재직기간뿐 아니라 은퇴 후 삶의 연속성을 보장하기 위해 퇴직연금제도를 운영하고 있습니다.

공존과 상생의 노사문화

KB금융그룹은 결사의 자유를 보장하며, 상생의 노사문화를 확립하고 있습니다.

노사협의회 운영 _ KB금융그룹은 단체협약 및 노사협의회 규정 등 제반 협약을 준수하여 주요 정책결정 시 노사공동의 상설 협의체를 구성·운영하고 있습니다. 이와 함께 연간 4회 노사협의회를 개최하고 각종 TFT, 워크숍 활동 및 대내외 연수 등에 노사담당자가 동참하여 활발한 커뮤니케이션을 하고 있습니다.

근로자 권리보호 _ KB금융그룹은 중요한 사업변동에 대해서는 고용안정에 관한 협약,

회사발전협의회에 관한 협약에 따라 최소 통보기간을 지정하는 등 근로자 권리를 보호하기 위해 노력하고 있습니다. 예를 들면, KB국민은행 회사발전협의회에 관한 협약에는 해고 및 인원정리의 경우 최소 60일 이전에 통보하도록 하고 있으며, 인사소명권을 통해 인사위원회를 개최하기 7일 전 해당 임직원에게 알리고 있습니다.

안전하고 차별 없는 일터 _ KB금융그룹은 금융업무의 특성을 반영하여 안전과 보건 관리, 환경검사, 위험방지 및 안전위생교육, 정기건강진단, 정신건강, 휴양시설운영 등에 대한 단체협약을 시행하고 있습니다. 이외에도 재해보상, 상해보상, 단체보험 가입, 의료비 보조, 의무실 운영, 직장체육진흥활동 등에 대한 단체협약을 체결하여 성실히 이행하고 있습니다.

단체교섭 적용대상 직원 비율* (단위:%)

계열사	2010	2011
KB 국민은행	97.95	92.02
KB 국민카드	-	93.11
KB 부동산신탁	76.38	78.40

* KB금융그룹 계열사 중 KB국민은행, KB국민카드, KB부동산신탁의 경우 노동조합이 구성되어 있고, 표기한 비율은 노동조합 가입 대상 구성원 수 대비 실제 가입 구성원 비율임. 기타 계열사는 노사위원회를 두고 있음.

임직원 고충처리* 해결 건 수 (단위:건)

계열사	2010	2011
KB 국민은행	162	43
KB 국민카드	-	4

* KB금융그룹은 전 계열사가 자체적인 고충처리 해결제도를 보유하고 있음.

임직원 복지제도



금융전문가 육성

KB금융그룹은 특화된 교육 및 경력개발 프로그램과 성과주의 인사운영을 통해 모든 직원들이 금융전문가로 성장할 수 있도록 제도적인 지원을 다하고 있습니다.



최고의 인재육성 지향

금융산업은 직원의 전문지식과 교육수준에 대한 의존도가 타 산업에 비해 높은 편입니다. 직원 개개인의 높은 업무역량과 전문성은 그룹의 지속가능한 성장에 핵심적인 역할을 할 뿐만 아니라 성취의욕을 높이고 조직에 대한 로열티 제고에도 긍정적으로 작용합니다. KB금융그룹은 특화된 교육 및 경력개발 제도, 성과에 기반한 공정한 보상을 통해 직원 개개인이 최고의 금융전문가로 성장할 수 있도록 제도적인 지원을 하고 있습니다.

금융전문가 육성을 위한 특화된 교육 및 경력개발

KB금융그룹은 직무역량, 리더십역량, 글로벌

역량, 조직경영자 분야에 중점을 두고 금융전문가 육성을 위해 노력하고 있습니다.

직무 인증제 _ KB국민은행은 시장 최고수준의 금융전문가를 육성하고 인적 역량을 강화하기 위해 KB만의 맞춤형 공인자격증제도인 '직무 인증제'를 도입하여 직원들의 전문성과 영업력을 강화하고 있습니다. 또한 금융 전문인력 양성을 위해 한국금융연수원과 업무협약(MOU)을 체결하여 외환, 기업여신 등 주요 직무별 연수과정을 개발하였습니다.

금융시장 학습프로그램 _ 금융시장 학습프로그램은 PB 및 VM(VIP Manager)의 상담역량을 강화하기 위한 프로그램으로, PB·VM 등 PB업무 담당자 900여명은 KB 경영연구소에서 제공하는 맞춤형 자료를 자율적으로 학습하고 매주 시험을 통해 학습

결과를 평가받고 있습니다. 이와 더불어 PB 업무 수행을 위해 필요한 국내외 경제 및 금융시장 동향, 경제이론, 시장이슈 해설 등을 담은 '데일리 지식비타민'과 같은 학습자료를 제공하여 국내외 금융시장의 흐름을 한 눈에 파악할 수 있도록 지원하고 있습니다.

글로벌 비즈니스 스터디 그룹 운영 _ KB국민은행은 글로벌 비즈니스 전문가를 양성하기 위해 글로벌 비즈니스 스터디 그룹(GBSG)을 운영하고 있습니다. 현재까지 7개 언어, 27개 스터디 그룹에 176명이 참가하여 글로벌 전문인력으로 성장하기 위한 발판으로 직무 및 언어역량을 강화하였습니다.

글로벌 연수 IMIG (I MAKE, I GO) _ IMIG는 KB국민카드의 비전인 '국내 최고의 생활서비스 솔루션 Provider'로서의 역량 강화를 위해 세계 각국의 다양한 문화체험을

통한 전문가 양성 프로그램입니다. 연수의 모든 과정은 일정한 프로그램에 의해서 동일하게 진행되는 것이 아니라, 임직원의 관심분야(금융산업, 트렌드, 인문학, 역사, 문화, 스포츠 등)에 따라 개별적으로 주제를 선정하고 사전에 제출된 세부계획에 따라 연수과정이 진행되며 연수 후에는 사후 보고서 제출을 통해 본인의 체험을 공유하고 있습니다.

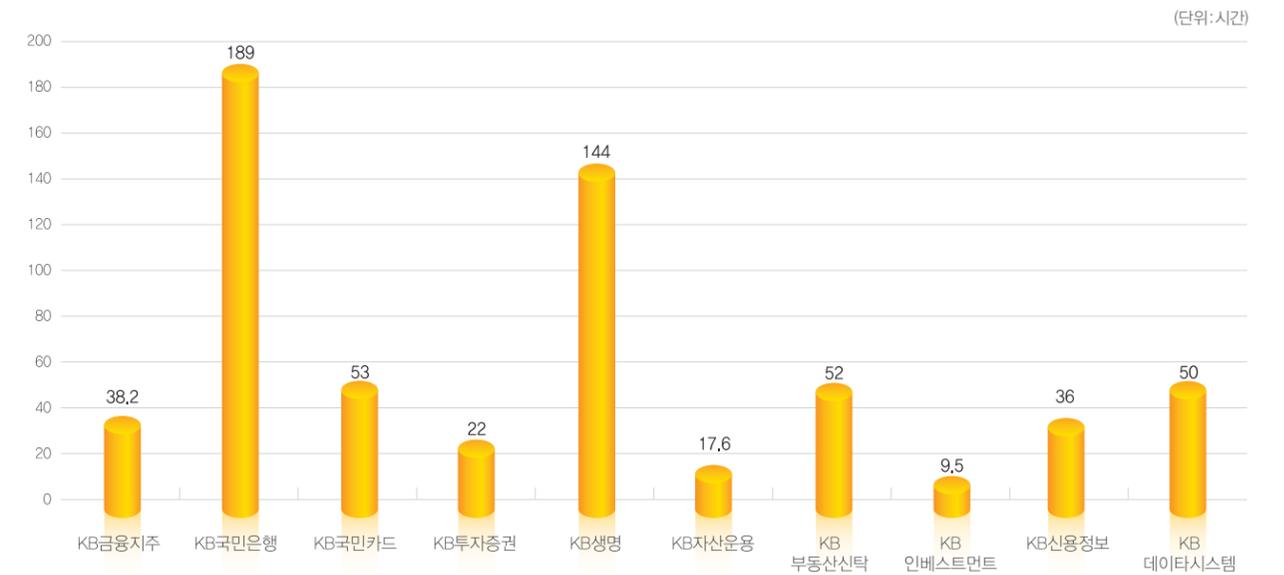
성과에 상응하는 인사 및 보상

KB금융그룹은 성과에 기반을 둔 인사체계를 확립하고 있습니다. 우수인재에 대해 그에 상응하는 보상과 인사우대를 실시하고 있으며 체계적인 인재육성 프로그램을 통해 인재를 양성하고 단계별 성과평가와 역량평가를 거치는 등 합리적인 인사제도를 운영하고 있습니다.



한국금융연수원과의 업무협약식

● 연평균 직원 1인당 교육 시간(계열사별)



함께하는 따뜻한 내일

KB금융그룹은 사회공헌 대표사업으로 경제·금융교육을 정하여 추진하고 있으며,
일자리 연결 프로젝트인 KB굿잡 프로젝트를 더욱 활성화하여 지역사회에 공헌하겠습니다.
또한 청소년, 노인, 글로벌, 환경 분야를 4대 핵심테마로 선정하고
KB금융그룹만의 차별화된 사회공헌 활동을 지속적으로 추진하겠습니다.

- | 경제·금융교육 |
- | 일자리 연결(KB굿잡) |
- | 지역밀착형 사회공헌 |



이웃과 함께하는 희망,
행복이라는 열매를 열어드리는
당신의 희망나무 KB입니다



경제 · 금융 교육

KB금융그룹의 차별화된 핵심 사회공헌사업은 경제 · 금융교육입니다. 앞으로도 금융회사로서의 강점을 최대한 활용하여 서민금융을 내실화할 수 있도록 적극 실천하겠습니다.



사회적 약자를 돕는 가장 근본적인 접근

인구 고령화로 민간 연금과 건강보험에 대한 의존도 증가, 개인부채 증가에 따른 사회적 비용 증가, 파생상품과 구조화 채권 등장 등 복잡해져가는 상품구조와 리스크로 인해 비전문가를 대상으로 하는 금융교육에 대한 수요가 갈수록 높아지고 있습니다. 특히 저소득층과 교육수준이 낮은 계층으로 갈수록 금융 서비스에 대한 수요는 높는데 반해, 적절한 지식과 정보에 대한 접근성은 떨어지는 것으로 판단됩니다. KB금융그룹은 사회적 약자 계층에 대한 경제 · 금융교육을 강화하여 금융 서비스에 대한 접근성을 높이고 금융문맹(Financial illiteracy)퇴치에 앞장서 서민 금융을 더욱 내실화하는데 일조하겠습니다.

계층별 · 맞춤형 교육 지원

KB금융그룹은 경제 · 금융교육을 그룹 대표 사회공헌사업으로 선정하여 추진하고 있습니다. 2011년에는 경제 · 금융교육과 미래세대 장학사업을 목적으로 전 계열사가 출자하여 KB금융공익재단을 설립하였습니다. 특히 사회 계층에 따라 필요로 하는 경제 · 금융교육이 다를 수 있기 때문에, KB금융그룹은 계층별 교육 니즈에 맞는 맞춤형 금융교육을 제공할 계획입니다.

청소년층 _ KB금융그룹은 청소년 시기의 체계적인 금융교육의 중요성을 인식하고 돈에 대한 올바른 가치관과 경제에 대한 정확한 지식을 심어주고 있습니다. 최근에는 주 5일제 시행으로 토요일을 활용하여 초등학교 대상 체험위주의 교육 프로그램을 진행하고 있습니다.

중 · 장년층 _ 직장인, 가정주부 등 중장년층에게 자산을 보호하고 건전한 투자에 필요한 재무관리 교육프로그램을 제공하고 최근에는 급증하고 있는 피싱 등 금융사기에 대한 주의를 환기하기 위한 금융사기 예방법을 교육할 계획입니다.

노년층 _ 평균수명이 늘어나고 은퇴 필요 자금 증가로 인해 노년층에게도 보험을 비롯한 각종 금융 서비스와 그에 대한 지식이 필요합니다. 이에, KB금융그룹은 노인복지 증진을 위한 시니어 경제 · 금융교육을 계획하고 추진하겠습니다.

소외계층 _ 다문화가정과 새터민 등의 소외계층은 금융에 대한 이해 부족으로 불이익을 받는 경우가 많습니다. KB금융그룹은 이러한 문제를 예방하고 금융활용 능력을 향상시키기 위해 시장경제 교육과 금융거래 기초 교육을 계획하고 있습니다. 또한 신용관리자에 대한 신용관리 경제 · 금융교육을 개발하고 있습니다.

경제 · 금융 교육프로그램

‘두근두근 경제 페스티벌’ _ KB금융공익재단은 2011년 8월 서울, 부산, 대전 등 전국 11개 권역 30개 지역아동센터 아동 400여 명이 참가한 경제교육 행사를 개최하였습니다. 페스티벌에는 경제활동을 공연으로 표현한 뮤지컬과 경제용어 빙고게임, 용돈 기입장 작성 교육, 골든벨 행사 등 다양한 경제 관련 교육 프로그램과 이벤트가 진행되어 청소년들이 재미있고 쉽게 경제를 배울 수 있었습니다.

체험형 교육 ‘KB스타 경제 · 금융 교실’ _ KB금융공익재단은 KB국민은행 등 각 계열사와 공동으로 올해부터 시행되는 주 5일제 수업에 맞춰 청소년 대상 교육 프로그램을 진행하고 있습니다. 참가자는 모의은행과 상점 등에서 통장과 화폐를 사용해 봄으로써 소득활동, 저축, 소비, 용돈 관리, 기부 등 경제 · 금융 활동의 전 과정을 체험 · 학습하게 됩니다. 특히 저축과 용돈 관리 등을 통해 모은 소득의 일부를 ‘기부’ 함으로써 사랑과 나눔의 의미도 되새겨 볼 수 있습니다.

경제 · 금융교육 프로그램 성과

구분	2011
금융교육 프로그램 실시 횟수	368건
금융교육 참가자 수(행사 제외)	21,357명

BUSINESS CASE

나눔과 봉사의 KB금융공익재단

KB금융그룹은 2011년 5월 경제 · 금융 교육 및 학술 · 장학사업 등을 통해 국민의 경제적 자립을 지원하고 우리사회 전반에 나눔과 봉사의 문화를 확산하기 위해 공익법인인 KB금융공익재단을 출범하였습니다.

KB금융공익재단은 KB금융투자 및 KB국민은행, KB국민카드, KB투자증권 등 KB금융그룹 모든 계열사가 공동 출연해 200억원 규모로 출범했으며 앞으로 각 계열사의 추가 출연을 통하여 재단의 규모를 확대해 나갈 계획입니다.



일자리 연결 (KB굿잡)

KB금융그룹은 국내 리딩 금융그룹으로서의 신뢰도와 막강한 네트워크를 활용하여 우수한 인재와 우량 중견·중소기업을 연결하는 'KB 굿잡' 프로젝트를 진행하고 있습니다. 앞으로도 중견·중소기업의 인력난 해결에 앞장서겠습니다.

능력 있는 인재와 우수 중견기업의 연결

글로벌 금융위기 이후 고실업률의 장기화는 경기회복을 제약하고 사회불안을 촉발하고 있습니다. 2011년 말 기준 국내 실업률과 청년(15~24세) 실업률은 각각 3.4%, 7.6%로 OECD 국가 중 최저 수준을 기록하고 있지만, 여전히 청년실업은 사회문제의 중심이 되고 있습니다. 그러나 많은 청년들이 일자리가 없어 고통받고 있는 반면, 마땅한 인재를 구하지 못하고 있는 중견·중소기업들도 많습니다. KB금융그룹은 국내 리딩 금융그룹으로서의 높은 신뢰도와 전국에 걸친 지점 네트워크를 활용하여 우수한 인재와 좋은 기업을 연결하는 'KB 굿잡' 프로젝트를 성공적으로 운영하고 있습니다. 'KB 굿잡' 프로

젝트는 실업문제 해결에 일조하고 우수 기업이 성장하는데 도움을 주고 있습니다.

'KB 굿잡 프로젝트' 주요 서비스

온라인 리크루팅 _ KB금융그룹은 우수한 인재확보에 어려움을 겪고 있는 우량 중·중견 기업과 구인기업에 대한 정보부족으로 취업에 어려움을 겪고 있는 구직자가 만날 수 있는 '만남의 장'을 제공하고 있습니다. 구인기업과 구직자는 일자리 정보제공 전용 사이트(www.kbgoodjob.co.kr)를 통해 차별화된 일자리 정보와 다양한 취업 정보를 활용할 수 있습니다.

HR 컨설팅 _ KB금융그룹은 청년 취업자를 채용하는 기업회원에 대해 ·수신 금리

우대, 수수료 할인 등의 금융혜택을 제공하고 전문 컨설턴트를 파견해 기업회원에 대해 재무 진단, 경영 컨설팅 등의 서비스를 제공합니다. 또한 정규직으로 채용할 경우에는 채용 인원 1인당 50만원의 채용지원금을 지급하고 있습니다. 한편 구직자에게도 취업에 필요한 모의 면접, 직무 적성검사, 마인드 세팅 등의 컨설팅을 제공하고 있습니다.

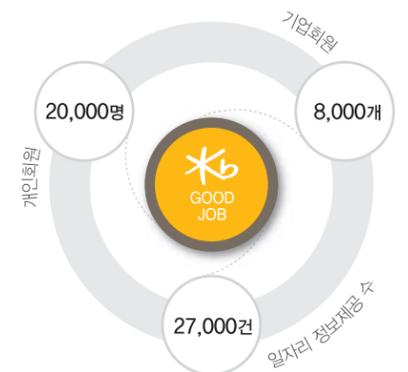
취업/채용 지원 서비스 _ KB굿잡은 고용의 질(Quality)에 중점을 둔 구인·구직 정보 제공을 위하여 KB국민은행의 1,150여 영업 점포망을 활용하고 대한상공회의소, 중견기업연합회, 코스닥 협회, 벤처기업 협회 등 유관 기관과 업무 제휴를 맺어 건설하고 유망한 중견·중소기업 Pool을 확보해 나가고 있습니다. 더불어 교육과학기술부, 중소기업청, 한국폴리텍대학, 특성화고 등과 업무 협약을 맺어 구인기업들이 찾는 우수인력 발굴에도 노력하고 있습니다.

청년층 실업해소를 위한 박람회

신개념 취업박람회 개최 _ KB금융그룹은 2011년 6월 200여개의 알짜기업과 1만 2,300여명의 구직자가 참가한 '2011 KB굿잡 중견·중소기업 취업 박람회'를 개최하였습니다. 이날 행사에서는 산업현장 중심의 차별화된 박람회를 컨셉으로 하여 현장을 버스로 이동하며 체험하는 '리크루팅 투어'를 실시하여 큰 호응을 얻었습니다. 또한 2011년 12월에는 은행권 최초로 영업점을 활용한 화상 인터뷰 방식 취업박람회인 '2011 KB 굿잡 라이브 인터뷰'를 개최하기도 하였습니다. 이날 행사는 '樂Star' 홍익대 와우존에서 진행하였으며, 'KB Hidden Star 500' 기업이 참여하여 많은 관심을 모았습니다.



2011 KB굿잡 프로젝트 Key Figures



특성화고 금융권 채용분위기 확산 _ 2011년 정부는 특성화고에 대한 지원정책을 발표하였습니다. KB금융그룹은 이러한 정부정책에 발 맞추어 교육과학기술부와 MOU를 체결하고, 2011년 3월 KB국민은행을 통해 특성화고 출신자 8명을 시범 채용하였습니다.



KB굿잡 특성화고 출신자 채용 발령식



2012 KB굿잡 취업박람회

지역밀착형 사회공헌

KB금융그룹은 청소년, 글로벌, 환경, 노인복지 분야에 대한 사회공헌활동에 주력하고 있습니다. 또한 'KB스타 드림봉사단'을 주축으로 2만 5,000여 명의 임직원이 자발적으로 1인당 연간 10시간의 '인인 1봉사활동'에 참여하고 있습니다.



4대 핵심테마를 중심으로 한 사회공헌 전략

KB금융그룹은 핵심 사업분야에 대한 집중적인 지원을 통한 사회공헌활동의 효율성 극대화, 진정성 있는 활동을 통한 지역사회에 실질적 기여, 사회공헌활동의 KB금융그룹 주요 조직문화로의 정착이라는 세가지 기본 추진방향을 설정하여 KB금융그룹만의 모범적인 사회공헌모형을 정착시켜 나가고 있습니다. 4대 핵심테마는 청소년, 환경, 글로벌, 노인복지 분야입니다.

청소년 지원

KB금융그룹은 미래의 주인공인 청소년에 대한 후원을 가장 중요한 사회공헌 테마로 삼고

이들에게 공평한 배움과 문화 체험 기회를 제공하기 위한 여러 가지 사업을 추진하고 있습니다.

KB국민은행 작은도서관 _ KB국민은행은 2007년부터 문화체육관광부, MBC와 함께 지식정보 및 복합 문화공간인 '작은도서관' 조성을 후원하여 2011년 말 현재 전국에 28개의 '작은도서관'을 건립하였습니다. '작은도서관'은 지역사회 청소년의 소통공간으로 활용되어 소외지역 청소년의 정보격차 해소에 기여하고 있으며, 2012년에도 연말까지 5개의 도서관을 추가로 조성할 예정입니다. 또한 베트남, 캄보디아에 현재까지 3개의 '작은도서관'을 조성하여 국내는 물론 해외의 현지 청소년에게도 지식정보 및 문화공간을 제공하고 있습니다.

KB무지개교실 _ KB투자증권은 교육적, 문화적 혜택이 열악한 산골 또는 농촌 분교 청소년을 위하여 빈 교실을 활용한 도서관 조성 프로젝트를 진행하고 있습니다. 이 활동에는 KB투자증권의 직원들이 직접 참여하여 벽화 그리기, 도서 정리 및 어린이 경제교육을 실시하고 도서 및 휴대용 넷북 지원 등을 통한 교육지원 사업에도 동참하고 있습니다. 앞으로도 KB투자증권은 매년 2회 이상 무지개교실을 조성할 계획입니다.

환경 보호

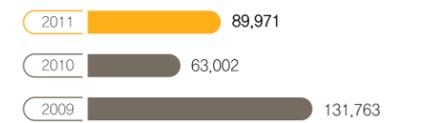
KB금융그룹은 맑은 공기와 푸른 하늘이 함께하는 건강한 세상을 만들기 위해 환경보존에 앞장서고 있습니다.

탄소중립의 숲 조성 _ KB금융그룹은 환경

사랑을 위한 대표적인 활동으로써 온실가스를 감축하고 푸른 숲을 가꾸는 '탄소중립의 숲'을 3회째 조성하고 있습니다. '탄소중립의 숲'은 전 세계적인 기후변화에 대응하기 위해 필요성이 점차 커지고 있는 활동입니다. KB금융그룹 임직원과 안산시민 등 160명은 2011년 4월에 안산시 노적봉 공원 일대(1.3ha)에 1만 3,000여 그루의 나무를 심었습니다.

범국민 녹색캠페인 '에코트리 캠페인' _ KB금융그룹은 2009년부터 매년 3월 말 육군 사격장에서 민·관·군 공동으로 에코트리 캠페인을 실시하고 있습니다. 에코트리 캠페인은 정부에서 적극 추진하고 있는 그린스타트 운동의 일환으로 직접 나무를 심어 기후변화로 인한 지구 온난화의 심각성을 알리고, 녹색생활 실천의 중요성을 강조하기 위한 범국민 녹색캠페인입니다.

사회공헌 금액 (단위: 백만원)



주요 사회공헌활동

구분	2011년				비고
	그룹 공동	KB국민은행	KB국민카드	기타 계열사	
청소년	꿈나무마을 사랑 만들기 어린이 재활센터 건립 지원	작은 도서관 행복한 밥상 희망 공부방 박물관 노닐기 영어캠프 경제·금융 교육	경제·금융교육	무지개 교실(증권) 레인보우데이(증권) - 어린이 서울초청	
글로벌	일본 대지진 구호성금	대학생 해외봉사단 한글 배움터 한글 사랑 나누기	다문화 국가 페스티벌 다문화 오케스트라	모자뜨기 캠페인 (데이타시스템)	
환경	KB탄소중립의 숲 KB금융 꿈나무 숲	에코트리 캠페인 문화재 지킴이	전국 숲 길 보호사업	서울 숲 자원봉사	
노인복지	독거노인 방한용품 지원 장수사진 촬영 무료급식봉사	노인 복지시설 봉사활동 급식지원 청소년, 말벗 등	독거노인 사랑잇기 (가정방문 말벗 등) 장수사진촬영	무료 급식 봉사 장수사진 촬영	

글로벌 사회공헌

KB금융그룹은 아시아 지역을 중심으로 구호 사업과 한글 교육 지원 등 문화사업을 진행하고 있습니다.

KB대학생 해외봉사단 '라온아띠' _ KB국민은행 대학생 해외봉사단 '라온아띠'는 가난, 기아, 재해 등으로 어려움을 겪는 아시아 저개발 소외지역에서 자원봉사활동을 전개하고 있습니다. 2011년에는 상·하반기 총 60명의 대학생 봉사단원을 아시아 6개국(말레이시아, 베트남, 스리랑카, 캄보디아, 태국, 필리핀)에 파견하여 장애아동 지도, 취약 계층 아동 언어교육, 결식아동 급식 지원 등의 활동을 하였습니다. KB금융그룹은 앞으로도 지속적인 글로벌 봉사활동을 통해 나눔의 문화를 세계에 전파할 것입니다.

다문화 페스티벌 후원 _ KB국민카드는 2011년 5월 다문화국가 페스티벌 '필리핀의

날'과 7월 '태국의 날'을 후원했습니다. 이들 행사는 국내 거주 이주민이 기획과 준비 과정에서 직접 참여했으며, 각국 전통춤, 꽃장식 퍼레이드, 프리마켓 등의 다양한 프로그램이 진행됐습니다. 이외에도 KB국민카드 사랑나눔터를 만들어 다문화가정 자녀들을 위한 풍선아트, 페이스페인팅, 포토존 등을 운영하여 다문화가정과 외국인 근로자들이 정보를 공유하고 문화 교류의 장으로 활용할 수 있도록 지원했습니다.

노인복지

KB금융그룹은 노인복지를 증진하기 위해 무료 급식사업, 장수사진 촬영, 생활용품 지원 등 계열사별로 다양한 활동을 진행하고 있습니다.

장수사진 촬영 _ KB금융그룹의 계열사 사장단 전원과 직원 100여명이 서울노인복지센터를 찾아가 식사를 대접하고 어르신들의



라온아띠 해외봉사단

만수무강을 기원하는 무료 장수사진 촬영을 진행하였습니다.

해피푸드 _ KB투자증권은 지난 2월부터 영등포 관내 독거노인들을 대상으로 '해피푸드' 봉사활동을 실시하고 있습니다. 두 달에 한 번씩 열악한 주거 환경에서 생활하는 독거 노인들에게 쌀, 김치 등 생필품을 전달하고 있으며 지난 7월에는 어르신들과 강화도로 1박2일 나들이를 다녀오기도 하였습니다.

기부활동 _ KB금융그룹은 수익을 사회에 돌려주는 기부활동에도 적극적으로 동참하고 있습니다. 지난 8월에는 '세종마을 푸르메센터' 건립기금으로 10억원을 기탁했고 복지시설의 이동 서비스 향상을 위해 전국 사회 복지시설에 장애인리프트차량 등 51대를 지원하였습니다.

KB금융그룹은 지역사회의 발전에 능동적으로 기여하는 것이 국민에게 보답하는 길이자 기업시민의 의무라고 생각하고 주어진 역량과 특성을 최대한 활용할 것입니다.



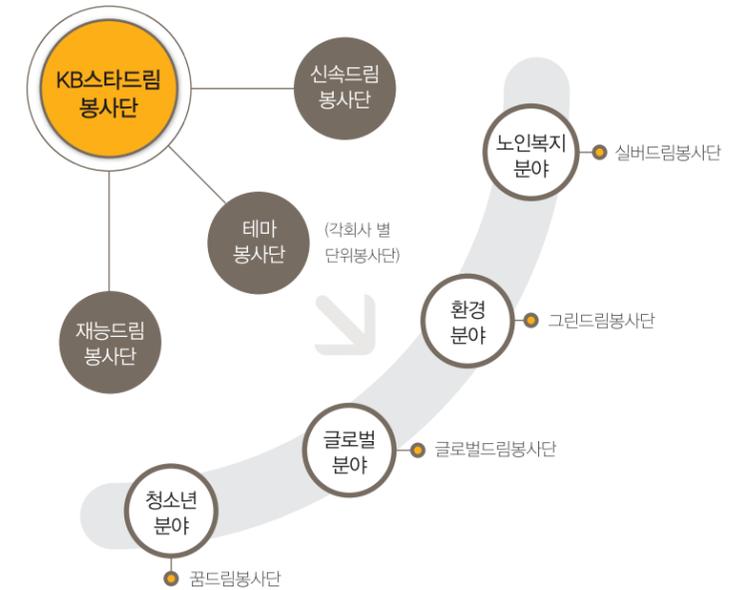
글로벌 봉사단

BUSINESS CASE

'KB스타 드림봉사단' 발족

KB금융그룹은 2011년 '국민을 먼저 생각합니다'라는 슬로건 아래 소외된 이웃에게 꿈과 희망을 전하는 'KB스타 드림봉사단'을 발족하였습니다. 국내 재해 발생 시 신속한 지원을 돕는 '신속드림봉사단'과 경제·금융 교육, 사내강사 및 문화, 예술분야 등에서 특기가 있는 임직원 및 퇴직직원 500명이 재능을 기부하는 '재능드림봉사단'을 신설하였습니다. KB금융그룹의 1,200여 개 모든 부점은 4대 핵심테마(청소년, 글로벌, 환경, 노인복지) 봉사단에 가입해 지역별 특성에 맞는 봉사활동을 전개하고 있습니다.

KB금융그룹 임직원들은 KB스타드림봉사단을 주축으로 2만 5,000여 명에 이르는 임직원이 '1인 1봉사활동'에 참여해 연간 25만시간 이상의 지역밀착형 봉사활동을 수행하고 있습니다.



APPENDIX

■ 기업개요 ■ GRI TABLE ■ 제3자 검증보고서 ■ GRI Statement ■ Glossary

GRI TABLE

●:완전보고 ●:부분보고 ○:보고안함

●:완전보고 ●:부분보고 ○:보고안함

지표	지표내용	페이지*	보고율	비고
1. 전략과 분석				
1.1	CEO 메시지	2	●	
1.2	기회와 도전	10, 11	●	
2. 기업 프로파일				
2.1	기업명	-	●	KB금융그룹, KB Financial Group
2.2	주요 제품과 브랜드	4, 5	●	
2.3	운영 구조	4, 5	●	
2.4	본사 위치	4, 5	●	
2.5	주요사업장이 위치한 국가	4, 5	●	
2.6	소유 구조와 법적 형태	66	●	상법상 주식회사, 소유구조는 66p 참조
2.7	영업 시장	4, 5	●	
2.8	기업 규모	4, 5	●	
2.9	보고 기간 중 기업규모, 조직 구조, 소유 구조에 일어난 중대한 변화	4, 5, 66	●	
2.10	수상 내역	67	●	
3. 보고 특성				
3.1	보고 기간	속표지	●	
3.2	최근 보고 일자	속표지	●	
3.3	보고 주기	속표지	●	
3.4	보고서와 관련 내용에 대한 문의처	속표지	●	
3.5	보고 내용 결정 프로세스	13	●	
3.6	보고 경계	속표지	●	
3.7	보고 범위와 경계의 제한	속표지	●	
3.8	정보의 비교 가능성에 중대한 영향을 미칠 수 있는 보고 경계	속표지	●	
3.9	데이터 측정 기술과 계산의 근거	속표지	●	
3.10	이전 보고서에 제공한 정보의 재조정	속표지	●	
3.11	보고 범위, 경계, 혹은 측정 방법 등의 중대한 변화	속표지	●	
3.12	GRI Content Index	68-71	●	
3.13	제 3자의 검증에 대한 정책과 최근 관행	속표지	●	
4. 지배구조				
4.1	기업 지배구조	9	●	
4.2	이사회 의장과 CEO 겸임 여부	8	●	
4.3	이사회 구성	9	●	
4.4	주주와 종업원이 이사회에 의견을 제시할 수 있는 메커니즘	8	●	
4.5	기업 성과와 이사, 경영진에 대한 보상 간 연계	8	●	
4.6	이해관계 간 갈등을 피하기 위한 이사회 수준의 프로세스	8	●	
4.7	경제, 환경, 사회 부문 전략을 이끄는 이사의 전문성 결정 프로세스	8	●	
4.8	경영 원칙	11	●	http://kblng.com/Eng/Social/Ethics1/charter.jsp
4.9	이사회가 경제, 환경, 사회 성과를 관장하는 절차	13	●	
4.10	이사회와 성과 특히 경제, 환경, 사회 성과를 평가하는 프로세스	8	●	
4.11	사전 예방원칙에 대한 접근법	-	●	존재하지 않음
4.12	기업이 준수하고 있는 외부의 원칙, 이니셔티브	-	●	UNGC, UNEP/FI
4.13	산업, 국가, 국제 기구 가입 현황	-	○	
4.14	참여 이해관계자 그룹 목록	12	●	
4.15	참여 이해관계자를 식별, 선택하는 근거	12	●	
4.16	이해관계자 참여를 위한 접근법	12	●	
4.17	이해관계자 참여를 통해 제기된 주요 주제와 관심사, 그에 대한 대응	13	●	

*숫자는 본 보고서의 페이지 번호이며 AR은 Annual Report를 의미함

지표	지표내용	페이지	보고율	비고
경제적 성과지표				
EC1	직접적인 경제적 가치의 창출과 배분	AR 40	●	
EC2	기후 변화의 재무적 영향과 사업활동에 대한 위험과 기회	38	●	
EC3	연금 지원 범위	50	●	
EC4	정부보조금 수혜 실적	-	○	
EC5	주요 사업장의 현지 법정최저임금 대비 신입 사원 임금 비율	-	○	
EC6	주요 사업장의 현지 구매 정책, 관행 및 비율	49	●	
EC7	주요 사업장의 현지인 우선 채용 절차 및 현지 출신 고위 관리자 비율	49	●	
EC8	공익을 위한 인프라 투자 및 서비스 자원활동과 효과(자원 형태 구분 포함)	60	●	
EC9	간접적인 경제적 파급효과에 대한 이해 및 설명 (영향의 범위 포함)	-	○	
환경적 성과지표				
EN1	중량 또는 부피 기준 원료 사용량	40	●	
EN2	재생 원료 사용 비율	40	●	
EN3	직접 에너지 소비량	41	●	
EN4	간접 에너지 소비량	41	●	
EN5	절약 및 효율성 개선으로 절감한 에너지량	38	●	
EN6	에너지 효율적이거나 에너지 기반 제품/서비스 공급 노력 및 해당 사업을 통한 에너지 감축량	-	○	
EN7	간접 에너지 절약 사업 및 성과	40	●	
EN8	공급원별 총 취수량	41	●	
EN9	취수로부터 큰 영향을 받는 용수 공급원	-	●	상수도만 사용하며, 중대한 영향을 끼치는 용수 공급원 없음
EN10	재사용 및 재활용된 용수 총량 및 비율	-	●	재활용수를 사용하지 않음
EN11	보호 구역 및 생물다양성 가치가 높은 구역 또는 주변 지역에 소유, 임대, 관리하고 있는 토지의 위치 및 크기	-	●	주요 사업장은 모두 도시에 위치하며, 생물다양성에 직접적으로 영향을 미치는 사업장 없음
EN12	보호 구역 및 생물다양성 가치가 높은 구역에서의 활동, 제품, 서비스로 인하여 생물다양성에 미치는 영향	-	●	생물다양성에 중대한 영향을 미치는 사업장이 없으며, 생태계 파괴 가능성 있는 상품 및 파이낸싱을 제공하지 않음
EN13	보호 또는 복원된 서식지	-	○	미중요 이슈 - 현 시점에서 사업 운영 중 서식지 파괴 위험 낮음
EN14	생물다양성 관리 전략, 현행 조치 및 향후 계획	-	○	미중요 이슈 - 현 시점에서 사업 운영 중 생물다양성 침해 위험이 낮음
EN15	사업 영향 지역 내에 서식하고 있는 국제 자연 보전 연맹(IUCN) 지적 멸종 위기(Red List)와 국가지정 멸종 위기종의 수 및 멸종위험도	-	●	사업 영향지역 내 멸종 위기 종 없음
EN16	직, 간접 온실가스 총 배출량	41	●	
EN17	기타 간접 온실 가스	-	○	현재 Scope 3 배출을 산정하지 않으며, 산정 여부는 장기적 고려 사항임
EN18	온실가스 감축사업 및 성과	38, 39	●	
EN19	오존층 파괴 물질 배출량	-	○	미중요 이슈 - 중대한 오존층 파괴물질 배출 없음
EN20	NOX, SOX 및 기타 주요 대기오염물질 배출량	-	○	미중요 이슈 - 중대한 대기오염물질 배출 없음
EN21	최종 배출지별 폐수 배출량 및 수질	-	○	미중요 이슈 - 상수도만 사용하며, 배출 하수는 도시 하수정화처리 시스템을 거치는 생활하수임
EN22	형태 및 처리방법별 폐기물 배출량	41	●	
EN23	중대한 유해물질 유출 건수 및 유출량	-	●	중대한 유해물질 배출 없음
EN24	바젤 협약 부속서 I, II, III, IV에 규정된 폐기물의 운송/반입/반출/처리량 및 해외로 반출된 폐기물의 비율	-	●	규정 폐기물 배출 없으며, 해외 반송사실 없음
EN25	보고 조직의 폐수 방출로 인해 영향을 받는 수역 및 관련 서식지의 이름, 규모, 보호 상태 및 생물다양성 가치	-	●	배출 하수는 도시 하수정화처리 시스템을 거치는 생활하수이며, 기타 중대한 폐수 배출 없음
EN26	제품 및 서비스의 환경 영향 저감 활동과 성과	42	●	
EN27	판매된 제품 및 관련 포장재의 재생 비율	-	○	적용불가 - 포장재를 사용하지 않음
EN28	환경 법규 위반으로 부과된 벌금액 및 비공 전적 제재 건수	-	○	내부 정책과 규정상 공개불가
EN29	제품 및 원자재 운송과 임직원 이동의 중대한 환경 영향	42	●	
EN30	환경 보호 지출 및 투자 총액	-	○	

●:완전보고 ◐:부분보고 ○:보고안함

지표	지표내용	페이지	보고율	비고
노동 성과지표				
LA1	고용 유형, 고용 계약 및 지역별 인력 현황	49	●	
LA2	직원 이직 건수 및 비율	50	●	
LA3	임시직 또는 시간제 직원에게는 제공하지 않고 상근직 직원에게만 제공하는 혜택	51	●	
LA4	단체 교섭 적용 대상 직원 비율	51	●	
LA5	중요한 사업 변동 사항에 대한 최소 통보기간	50	●	
LA6	노사공동보건안전위원회가 대표하는 직원 비율	-	●	100%
LA7	부상, 직업병, 손실 일수, 결근 및 업무 관련 재해 건수	-	○	
LA8	심각한 질병에 관해 직원 및 그 가족, 지역주민을 지원하기 위한 교육, 훈련, 상담, 예방 및 위험 관리 프로그램	50	◐	
LA9	노동 조합과의 정식 협약 대상인 보건 및 안전 사항	50	●	
LA10	직원 형태별 일인당 연평균 교육시간	53	◐	
LA11	지속적인 고용과 퇴직직원 지원을 위한 직무 교육 및 평생 학습 프로그램		○	
LA12	정기 성과평가 및 경력 개발 심사 대상 직원의 비율	-	●	100%
LA13	이사회 및 직원의 구성 현황 (성, 연령, 소수 계층 등 다양성 지표 기준)	9	●	
LA14	직원 범주별 남녀 직원간 기본급 비율	-	●	성별에 의한 기본급 차이 없음
LA15	육아출산휴가 이후 업무 복귀율 및 보유율 (성별)	-	●	100%
인권 성과지표				
HR1	인권 보호 조항이 포함되거나 인권 심사를 통과한 주요 투자 협약 건수 및 비율	-	○	투자자의 결정시 인권심사를 위한 절차를 두고 있지 않으며, 정기적 고려사항임
HR2	주요 공급업체 및 계약업체의 인권 심사 비율	43	●	
HR3	업무와 관련한 인권 정책 및 절차에 대한 직원교육		○	
HR4	총 차별 건수 및 관련 조치	-	●	발견된 차별 사실 없음
HR5	결사 및 단체 교섭의 자유가 심각하게 침해될 소지가 있다고 판단된 업무분야 및 해당 권리를 보장하기 위한 조치	-	●	해당 위험이 존재하는 사업장, 협력사 없음
HR6	아동 노동 금지	-	●	아동노동 발생 위험이 존재하는 사업장, 협력사 없음
HR7	강제 노동 금지	-	●	강제노동 발생 위험이 존재하는 사업장, 협력사 없음
HR8	업무와 관련한 인권 정책 및 절차 교육을 이수한 보안 담당자 비율	-	○	
HR9	지역주민 권리 침해 건수 및 관련 조치	-	●	지역주민 권리 침해에 의한 분쟁 사실 없음
HR10	인권 감독 및 영향 평가를 실시하는 사업장의 비율 및 수	-	○	
HR11	공식적인 불만전달 메커니즘을 통해 소송제기/대응/해결되는 인권 관련 불만사항의 수	-	○	내부 정책 및 규정상 공개불가
사회 성과지표				
SO1	지역사회 영향을 평가하고 관리하는 프로그램의 특성, 범위 및 실효성	60-63	●	
SO2	부패 위험이 분석된 사업 단위의 수 및 비율	-	●	100%
SO3	반부패 정책 및 절차에 대한 교육을 받은 직원 비율	43	●	
SO4	부패 사건에 대한 조치	-	●	발견된 중대한 부패 사실 없음
SO5	공공 정책에 대한 입장, 공공 정책 수립 및 로비 활동 참여	-	●	기업 차원의 정치 관여를 금지함(http://kbtng.com/Kor/Morals/ethics2/ethics2.jsp)
SO6	정당, 정치인 및 관련 기관에 대한 국가별 현금/현물 기부 총액	-	○	
SO7	부당 경쟁 행위 및 독점 행위에 대한 법적 조치 건수 및 그 결과	-	○	
SO8	법률 및 규제 위반으로 부과된 벌금 및 비금전적 제재 건수	-	○	내부 정책 및 규정상 공개불가
SO9	지역사회에 중대한 잠재적 혹은 실제적 악영향을 미치는 사업장	-	●	발견된 지역사회에 악영향을 미치는 사업장 없음
SO10	지역사회에 중대한 잠재적 혹은 실제적 악영향을 미치는 사업장에서 시행되는 예방 및 완화 수단	-	●	발견된 지역사회에 악영향을 미치는 사업장 없음

●:완전보고 ◐:부분보고 ○:보고안함

지표	지표내용	페이지	보고율	비고
제품책임 성과지표				
PR1	개선을 목적으로 제품 및 서비스의 건강 및 안전 영향을 평가한 라이프 사이클 상의 단계, 주요 제품 및 서비스의 해당 평가 실시 비율	-	○	KB금융그룹이 제공하는 제품과 서비스는 고객 안전에 중대한 영향을 끼칠 위험이 낮음
PR2	제품 및 서비스의 라이프 사이클 상에서 고객의 건강과 안전 영향 관련 규제 및 자발적 규칙 위반 건수	-	○	KB금융그룹이 제공하는 제품과 서비스는 고객 안전에 중대한 영향을 끼칠 위험이 낮음
PR3	절차상 필요한 제품 및 서비스 정보 유형, 그러한 정보 요건에 해당하는 주요 제품/서비스의 비율	22	●	
PR4	제품/서비스 정보 및 라벨 링과 관련된 규제 및 자발적 규칙 위반 건수 (결과 유형별)	-	○	내부 규정 및 정책상 공개 불가
PR5	고객만족도 평가 설문 결과 등 고객 만족 관련 활동	19	●	
PR6	광고, 판촉, 스폰서십 등 마케팅 커뮤니케이션과 관련된 규제, 표준 및 자발적 규칙 준수 프로그램	22	●	
PR7	광고, 판촉, 스폰서십 등 마케팅 커뮤니케이션과 관련된 규제, 표준 및 자발적 규칙 위반 건수	22	●	
PR8	고객 개인 정보 보호 위반 및 고객 데이터 분실과 관련하여 제기된 불만 건수	20	●	고객 정보 보호위반으로 인한 분쟁 사실 없음
PR9	제품 및 서비스 공급에 관한 법률 및 규제 위반으로 부과된 벌금 액수	-	○	내부 규정 및 정책상 공개 불가
금융산업 지표				
FS1	사업분야에 적용되는 환경, 사회적 요소에 대한 정책	28, 30	●	
FS2	사업분야의 환경, 사회적 리스크 평가 및 심사절차	32	●	
FS3	계약 또는 거래시 포함된 환경적, 사회적 사항에 대한 고객 준수, 점검 프로세스	32	●	
FS4	환경 사회적 정책 이행을 위한 직원역량 강화 과정	-	○	존재하지 않음
FS5	환경, 사회적 위험과 기회요소에 관한 고객, 투자기업 및 파트너와의 커뮤니케이션	30	◐	
FS6	지역, 규모, 산업별 사업분류 포트폴리오 비율	AP 2-3	◐	
FS7	사회적 이슈와 관련된 상품의 총 회폐가치	31	●	
FS8	환경적 이슈와 관련된 상품의 총 회폐가치	29	●	
FS9	환경, 사회적 이슈 정책 실행평가에 대한 감시 범위, 시행빈도	33	◐	
FS10	기업고객 중 환경, 사회적 이슈에 대해 보고하는 기업 비율	33	◐	
FS11	스크리닝 방식으로 환경, 사회 심사하는 투자자산 비율	32	◐	
FS12	보고기관이 의사결정영향력을 가지고 있는 범주내에서 환경, 사회적 이슈에 대한 주주의사결정 방침	-	○	존재하지 않음
FS13	인구가 적거나 경제적으로 혜택을 받지 못하는 지역의 형태별 점점	30	●	
FS14	저소득층, 장애인 등 사회취약계층을 위한 금융서비스 제공	30	●	
FS15	금융상품 개발 및 판매의 공정거래 정책	22	●	
FS16	수혜자 형태별 금융지식 강화를 위한 활동	56	●	

제3자 검증보고서

‘2011 KB금융그룹 지속가능경영보고서’ 경영진 귀중

지속가능경영보고서 독립 검증의견서

BSI Group Korea Limited(이하, BSI)는 ‘2011 KB금융그룹 지속가능경영보고서’(이하 ‘보고서’)에 대한 독립적인 검증을 요청 받았습니다. 보고서는 2009년 KB 국민은행 지속가능경영보고서가 최초 발간된 이후 보고범위를 그룹사로 확대하여 보고하는 첫 번째 보고서입니다. 보고서는 2011년 1월 1일부터 12월 31일까지의 성과를 표현하고 있으며 주요 이슈의 경우 2012년 4월까지의 정보를 반영하고 있습니다.

검증범위

보고서는 KB금융그룹 및 10개 계열회사(KB국민은행, KB국민카드, KB투자증권, KB생명, KB자산운용, KB부동산신탁, KB인베스트먼트, KB신용정보, KB데이터시스템, KB저축은행)의 지속가능경영 활동과 성과는 물론, 해외 사업장의 지속가능경영 관련 정보를 포함하고 있으나 검증의 범위는 국내 사업장으로 한정되어 검증이 실시되었습니다.

아래사항은 검증에 포함되지 않았습니다.

- 재무정보
- 환경데이터의 경우 KB금융그룹이 직접 소유한 주요 부동산으로 보고범위를 제한함.
- 보고서가 아닌 기타 홈페이지 등에 수록된 부가정보.

책임사항 및 독립성

지속가능경영보고서의 작성 책임은 전적으로 KB금융그룹에 있습니다. 검증의 책임은 명시된 범위에 대해 검증방법론을 적용하여 전문적 의견을 담은 독립적인 검증의견을 KB금융그룹 경영진에게 제공하는 것이며, 또한 KB금융그룹의 모든 이해관계자들에게 그 정보를 제공하는데 있습니다. 본 검증팀은 KB금융그룹과 영리를 목적으로 하는 이해관계를 맺고 있지 않으며, 보고서에 대한 검증의견을 제시하는 것 외에 보고서 작성에 일체 관여하지 않았습니다. 또한, BSI 공정 거래 행동 강령에 따라 높은 수준의 역량을 발휘 할 수 있도록 폭 넓은 기술력과 심도 있는 경험을 지닌 각 분야의 전문가들로 구성된 BSI 검증팀에 의해 수행되었습니다.

검증 표준

본 보고서의 검증은 아래 기준에 의거하여 수행되었습니다.

- AA1000 Assurance Standard(2008) 검증기준
- GRI G3.1 지속가능경영보고서 가이드라인 및 FSSS(금융서비스 산업 가이드라인)

검증팀은 AA1000 ASI(2008) 기준의 Type1 Moderate level을 적용하여 포괄성, 중요성 및 대응성 원칙의 준수를 확인하였으며, 지속가능성 성과정보의 신뢰성평가는 본 검증에 포함되지 않습니다. GRI의 지표규약은 적용수준 A를 적용하였습니다.

검증 방법

검증팀은 검증표준을 준수하며, 보고내용에 대해 오류를 낮출 수 있도록 관련증거를 수집하기 위해 개발된 방법론을 활용하였으며, 다음의 활동을 수행하였습니다.

- 검증 우선순위를 결정을 위해 KB금융그룹의 중요성 결정 프로세스의 검토 및 적합성 확인
- 지속가능성 전략이행 프로세스와 이의 실행을 위한 시스템 검토
- 지속가능성 이슈 관리책임이 있는 상위 관리자 및 임직원 인터뷰 수행과 논의된 이슈를 뒷받침하는 근거선택 및 적합성 검토
- 각 성과 영역별 데이터의 생성, 수집 및 보고과정 확인
- GRI 가이드라인의 적용성 수준에 대비한 KB금융그룹 보고서의 독립적 평가

검증 의견

본 검증팀은 보고서 초안을 검토하고 의견을 제시했으며, 필요한 경우 보고서의 수정이 이루어 졌습니다. 수행된 검증활동에 근거하여 검증팀은 본 보고서에서 KB금융그룹이 보고원칙을 준수하며 지속가능성 성과를 적절하게 기술하고 있음을 확인하였습니다. GRI Index에 명시되어 있는 GRI지표들이 완전하게 또는 중요성평가 프로세스의 결과로서 부분적으로 보고되고 있음을 확인하였습니다. 본 검증팀은 금번 보고서가 GRI 가이드라인 G3.1의 A+ 적용성 수준을 만족하는 것으로 확인을 하였습니다.

본 검증결과는 AA1000AS의 세 가지 원칙인 포괄성, 중대성, 대응성에 근거하였으며 본 보고서에 대한 의견은 다음과 같습니다.

각 계열사의 지속가능경영활동을 통합하여 금번 발행된 지속가능경영보고서는 KB금융그룹이 개별 회사 차원이 아닌 그룹 주도하의 지속가능경영 전략을 수립, 이행, 감시 및 개선을 실행하는 통합된 구조로 발전하고 있음을 확인할 수 있었습니다. 이러한 KB금융그룹의 노력은 국내외 기업들에게 지속가능경영을 위한 선진적이고 발전된 방법을 제시한다는 점에서 의의가 있습니다.

포괄성은 지속가능성에 대해 책임 있고 전략적인 대응방법을 개발하고 달성하기 위하여 이해관계자의 참여를 보장하는 원칙입니다.

검증팀은 KB금융그룹이 이해관계자의 참여 프로세스를 이행하고 있으며, 다양한 이해관계자의 의견을 수렴하고 이를 지속가능성 정책에 반영하기 위한 노력을 하고 있음을 확인하였습니다. 각 이해관계자 그룹과 의사소통하기 위한 정례화된 채널을 구축하고 있으며, 이해관계자 설문과 피드백에 대하여 보고 우선순위를 결정한 것은 보고서의 내용을 결정하는데 도움이 되었습니다.

KB금융그룹내 각 계열사는 회사특성에 따른 이해관계자를 보유하고 있습니다. 금번 보고서에는 그룹 차원에서 실시된 이해관계자 참여를 통해 주요 이슈를 파악함으로써 개별 계열사의 다양한 이슈를 파악하는 데는 어려움이 있을 수 있습니다. 개별 계열사에서 파악된 지속가능성 이슈들에 대해서도 중대성 평가를 거쳐 그룹의 지속가능경영 보고서에 통합하여 제보고할 것을 권고 드립니다.

중요성이란 이해관계자가 KB금융그룹과 그 영향에 관하여 정보에 근거한 판단을 내리기 위해 필요한 이슈를 결정하는 것입니다.

중요성 평가 및 핵심이슈 선정 프로세스를 통해 이해관계자로부터 파악된 지속가능경영 이슈가 지속가능경영 전략과 융합되고 있음을 확인 하였습니다. KB금융그룹은 지속가능경영 이슈를 파악하기 위해 VOC시스템을 활용하고 이해관계자 커뮤니케이션, 설문조사 등을 실시하여 기업 내외부 이해관계자의 중요한 이슈를 도출하였으며 AA1000SES의 지침에 따라 중요성 평가를 실시하여 10대 핵심이슈와 주요이슈를 도출하여 보고서에 포함하였습니다.

이해관계자로부터 파악된 핵심 지속가능성 이슈를 지속가능경영 전략으로 보다 공고히 발전시키기 위해서는 이사회 산하 지속가능경영위원회와 같은 그룹 최상위 조직체제의 구성을 권고합니다. 이를 통해 KB금융그룹이 지속가능경영과 관련하여 수립한 전략과 그 활동들이 이해관계자의 이슈와 구체적으로 연계되고, 이해관계자가 KB금융그룹의 지속가능성에 대한 의지와 노력을 확인할 수 있다면 국민들에게 보다 더 사랑받고 신뢰받는 회사가 될 것이라 기대합니다.

대응성이란 이해관계자 이슈에 조직이 대응하는 범위에 관한 원칙입니다.

보고서는 이해관계자와의 의사소통을 통해 파악된 이슈와 대응현황에 대해 기술하고 있으며, 검증팀은 KB금융그룹이 주요 이슈들에 대해 다양한 의사소통 채널을 통하여 적절하게 대응하였음을 확인하였습니다. 이러한 포괄성과 대응성의 강화는 KB금융그룹의 지속가능경영의 핵심 역량을 강화하는 중요한 동인이 될 것으로 판단됩니다. 다만, 개별 또는 부문별 지속가능 이슈에 대한 KB금융그룹의 단기성과 및 정책의 방향을 예측할 수 있도록 과거의 실적 정보뿐만 아니라 목표치를 포함할 것을 권고합니다.

보고서의 각 사업 분야에서는 지속가능성 이슈에 대하여 회사가 성취한 성과의 긍정적인 측면을 잘 반영하고 있습니다. 하지만 보고의 균형성을 유지하기 위해서는 성과가 부진한 이슈를 도출하고, 이를 해결하기 위한 노력을 포함할 것을 권고합니다.

성과 정보

경제, 사회, 환경 각 영역별로 성과 데이터를 수집하고 통합 관리할 수 있는 시스템을 마련하여 정기적으로 목표대비 성과를 관리할 수 있는 체계를 정립하고 데이터 신뢰성 관리를 위하여 내부 감사 프로세스와의 접목을 권고합니다.



2012년 6월 1일
BSI Group Korea 대표 천정기

GRI Statement



Statement

GRI Application Level Check

GRI hereby states that **KB Financial Group** has presented its report "2011 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 G3.1 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 G3.1 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, 31 May 2012



Nelmara Arbex
Deputy Chief Executive
Global Reporting Initiative



The "+" has been added to this Application Level because **KB Financial Group** has submitted (part of) 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

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 24 May 2012. GRI explicitly excludes the statement being applied to any later changes to such material.

Glossary

예대 마진	대출 금리에서 예금 금리를 뺀 예대금리차를 말함. 엄밀히 말하면 순이자(수취이자 - 지급이자)에서 예대업무 취급에 따른 인적·물적 경비, 대출자산 부실화에 따른 대출원금의 손실(대손비용), 신용보증기금출연금, 예금보험료 및 교육세 등 준 조세적 성격의 비용을 차감한 개념
불완전판매	고객에게 금융상품을 판매할 때 상품에 대한 기본 내용 및 투자위험성 등에 대한 안내 없이 판매한 것
AVL(Approved Vendor List)	협력사 등록을 위한 평가표
BCP(업무 연속성 관리체계, Business Continuity Plan)	재난 발생시 비즈니스 연속성을 유지하기 위한 방법론. 지난해 9·11 미국 테러사건 이후 급부상하고 있는 개념으로 이는 재해, 재난으로 정상적인 운영이 어려운 데이터 백업과 같은 단순복구뿐 아니라 고객 서비스 지속성 보장, 핵심 업무기능을 지속하는 환경을 조성해 기업가치를 최대화하는 것을 말함
CDP(탄소정보공개프로젝트, Carbon Disclosure Project)	온실가스 배출량을 공개하는 글로벌 프로젝트
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 경영 기법
DJSI(다우존스지속가능경영지수, Dow Jones Sustainability Indexes)	지속가능경영평가 글로벌 벤치마크로 기업을 단순히 재무적 정보로 파악하는데 그치지 않고 지배구조, 사회공헌도 등을 토대로 지속가능경영을 평가해 우량기업을 선정함
ESCO(에너지절약전문기업, Energy Service Company)	ESCO는 에너지 사용자를 대신해 에너지 절약 시설에 투자하고 이에 따른 에너지 절감액으로 투자비를 회수하는 기업 또는 산업을 지칭함. ESCO를 이용할 경우 에너지 사용자는 경제적, 기술적 위험부담 없이도 에너지를 절약할 수 있음
GRI(Global Reporting Initiative)	지속가능경영 보고의 국제표준을 만든 독립적 비영리 국제단체로 지속가능경영 보고서의 표준화된 보고지표를 제공하며 현재 G 3.1 버전까지 개발 됨
ISO/IEC20000	ISO/IEC20000는 IT 서비스 품질을 객관적으로 평가하기 위한 국제 표준으로 ISO(국제표준화기구)에서 채택하고 ISMF(IT서비스관리포럼)에서 관리함
STR(혐의거래보고제도, Suspicious Transaction Report)	금융기관이 주관적 기준에 의하여 혐의거래라고 의심되는 금융거래를 금융정보분석원에 보고하는 제도이다. 여기서 혐의거래란 불법자금 및 자금세탁이 의심된다고 판단되는 원화 2,000만원 이상, 외화 1만 달러 이상의 금융거래를 말함
UNEP FI Korea Group (국제연합환경계획 금융이니셔티브, United Nations Environment Programme Finance Initiative)	UN산하기관으로 국제연합환경계획(UNEP)과 금융부문 간의 공공-민간 파트너십으로 전세계 대표적인 은행, 투자 펀드사, 보험사 등 200여 금융기관들이 회원으로 등록되어 있음
UNGC(UN Global Compact)	UNGC는 인권, 노동, 환경과 부패방지를 위한 포괄적 10대 원칙을 지지하는 비즈니스 정책 이니셔티브로, 전세계 650개 이상의 기업이 참여하고 있음

KB금융그룹 홈페이지(<http://www.kbfnng.com>)에서 보고서를 PDF파일로 다운 받으실 수 있습니다.

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

우)150-868

서울특별시 중구 남대문로 2가 9-1

● 전 화 : (02) 2073-7845

● 팩 스 : (02) 2073-0639



이 보고서는 친환경 재생 용지에 콩기름 잉크를 사용하여 인쇄되었습니다.