

투명경영, 사회적 책임, 녹색경영의 노력을 담은

2012 KB금융그룹 지속가능경영보고서



About This Report

본 보고서는 KB금융그룹이 그룹 차원에서 발간하는 두 번째 지속가능경영보고서입니다. KB금융그룹 지속가능경영 보고서는 주력 계열사인 KB국민은행을 통해 지난 2009년부터 2년간 발간 되었으며, 2011년부터는 보고범위를 그룹으로 확대하여 발간하였습니다. KB금융그룹은 앞으로도 매년 지속가능경영보고서를 발간하여 KB금융그룹이 추구하는 경제, 환경, 사회적 가치와 지속가능경영 추진성과, 향후 계획을 이해관계자들과 공유해나갈 것입니다.

보고 기간

2012년 1월 1일부터 12월 31일을 기준으로 하였으며, 필요한 경우 시계열에 따른 추이를 보여주기 위해 최근 3개 회계연도(2010년 1월 ~ 2012년 12월) 데이터를 공개하였습니다. 일부 활동의 경우 2013년 6월까지의 정보를 반영하였습니다.

보고 범위와 경계

본 보고서는 KB금융지주와 10개 계열사(KB국민은행, KB국민카드, KB투자증권, KB생명, KB자산운용, KB부동산신탁, KB인베스트먼트, KB신용정보, KB데이터시스템, KB저축은행) 국내 사업장의 활동과 성과 중심으로 보고하였으며, 해외 사업장은 HR 정보만 포함하였습니다. 온실가스 배출 및 에너지 사용량의 경우, 소유 및 임차 본·지점을 포함하여 보고하였으며, 기타 환경데이터의 경우 특별한 주의가 필요한 경우 데이터 범위를 별도로 표기하였습니다.

보고 내용의 주어로 'KB금융그룹'이 사용된 경우는 그룹사에 포괄적으로 적용될 수 있는 사항을 기술한 것이며, 기타 개별 계열사에만 적용되는 내용은 해당 계열사를 주어로 하였습니다.

보고서 작성 기준

본 보고서는 GRI(Global Reporting Initiative) G3.1 가이드라인과 금융산업 부가지표 (FSSS : Financial Services Sector Supplement)를 기준으로 작성되었습니다.

보고서 검증

본 보고서의 신뢰성 확보를 위해 KB금융그룹과 이해관계가 없는 제 3자 기관을 선정하여 검증을 수행하였습니다. 검증 결과는 검증보고서(보고서 90~91페이지)를 통해 확인할 수 있습니다.

추가정보

KB금융그룹에 대한 추가적인 정보는 홈페이지(<http://www.kbfg.com>)와 연차보고서, 2012년 KB금융지주 현황, 금융감독원 전자공시시스템(<http://dart.fss.or.kr>), 뉴욕증권거래소 제출 미연차보고서(Form 20-F Annual Report(2012))를 통해 확인할 수 있습니다.



GRI 적용 수준

KB금융그룹 2012 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.

CONTENTS

	CEO 인사말	04
	2012 Highlights	06
KB 지속가능경영 이야기	1. 서민금융 활성화	08
	2. 일자리 연결 프로젝트, KB굿잡	10
	3. 아시아 대표 금융브랜드, KB	12
	기업개요	14
	경영전략	16
	기업 지배구조	18
	리스크 관리	20
	지속가능경영	21
국민의 내일을 풍요롭게 하는 금융	금융상품 및 서비스	28
	금융소비자 보호	34
	고객만족	36
	금융사고 예방	40
일과 삶이 조화로운 신바람 나는 일터	고용창출과 유지	44
	인재 육성	46
	조직문화	48
국민과 함께 열어가는 따뜻한 내일	윤리경영	54
	녹색경영	58
	사회공헌	64
계열사별 지속가능경영 활동	KB국민은행 KB 국민카드 KB투자증권	72
	KB생명 KB자산운용 KB부동산신탁	
	KB인베스트먼트 KB신용정보	
	KB데이터시스템 KB저축은행	
	Appendix	90



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



"KB금융그룹은 지속가능경영을 위한 중단 없는 변화와 혁신으로 '국민을 먼저 생각하는 금융그룹' 이 되겠습니다."

항상 저희 KB금융그룹을 아껴주시고 성원해 주시는 고객, 주주, 지역사회 구성원 여러분께 진심으로 감사드리며, 지난해에 이어 그룹 차원에서 발간하는 두 번째 지속가능경영보고서를 통해 다시 인사드리게 되어 기쁘게 생각합니다.

지난 2012년은 선진국의 경기부진과 신흥국의 성장 둔화 등 글로벌 경기불황의 여파로 국내경제가 장기 침체의 그늘에서 쉽게 벗어나지 못하면서 금융산업의 경영여건 또한 그 어느 해보다 어려웠습니다.

하지만 쉽지 않았던 여건만큼이나 이를 극복하려는 KB금융그룹 전 임직원들의 열정과 노력도 뜨거웠습니다. 작년 1월 KB저축은행 자회사 편입을 시작으로 스마트뱅킹 가입 고객 5백만 명 돌파, 시(市)금고 유치, 중국 현지법인 설립 그리고 금년 4월 국민주택기금업무 재취급 등 전 임직원이 혼연일체가 되어 그룹의 비즈니스 포트폴리오를 다양화하고 미래 성장동력을 확충하기 위해 노력했습니다.

아울러 경영의 투명성과 이사회 독립성을 강화하는 등 투명한 지배구조를 위해 다양한 노력을 기울이는 한편, 윤리경영 자문단과 윤리 마일리지 제도를 신설하여 임직원들의 도덕성 제고와 법규 준수를 위한 제도와 프로세스도 한층 강화하였습니다.

2012년은 그룹의 경영효율성을 개선하려는 노력 외에도 우리 사회의 문제를 함께 고민하고 해결하려는 활동도 더욱 다양하게 이루어졌습니다. 그룹의 대표 사회공헌 사업인 '경제·금융교육'을 통해 청소년과 소외계층을 포함하여 5만여 명이 가까운 다양한 계층에게 온오프라인 교육을 실시하였으며, 국내 대표 일자리 창출 프로젝트로 자리 잡고 있는 'KB굿잡'도 박람회 개최와 지속적인 일자리정보 제공을 통해 우리 사회의 일자리 문제 해결을 위한 노력에 적극 동참하였습니다.

또한 'KB탄소중립의 숲' 조성 에너지 절감 운동 등 나날이 관심이 높아지고 있는 환경이슈에 대해서도 적극 대응하였습니다.

이러한 노력의 결과 KB금융그룹은 작년 말 기준 총자산이 2011년

보다 7조여 원이 늘어난 285조 원, 당기순이익 1조 7천억 원 달성 등 재무적 측면에서의 의미 있는 성과는 물론, 대외적으로도 KB금융지주가 DJSI 평가에서 Asia Pacific지수에 4년 연속으로 편입하고 지배구조 우수기업 대상과 투명경영 우수기업으로 선정되는 등 지난 한해 그룹 전체적으로 220여 개의 상을 수상하는 영예를 안았습니다.

"앞으로도 KB금융그룹은 지속가능경영을 위한 중단 없는 변화와 혁신으로 '국민을 먼저 생각하는 금융그룹' 이 되겠습니다."

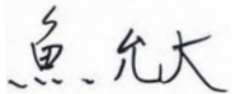
2013년 경영환경은 경기불황과 저금리 여파로 도처에 위험이 산재해 있는 상황이지만 KB금융그룹은 이를 오히려 기회로 생각하고 한 단계 더 높은 도약을 위한 발걸음을 멈추지 않겠습니다.

무엇보다 핵심 사업에 대한 시장리더십을 강화하고 새로운 성장 동력을 확충하는 한편 선제적인 리스크 관리로 그룹의 지속가능 기반을 견고히 해 나가겠습니다. 아울러 투명경영과 윤리경영을 그룹의 최우선 가치로 삼고 이를 실천하기 위해 끊임없이 노력하고 금융소비자 보호와 금융사고 예방에도 앞장섬으로써 대한민국 금융 리더로서의 책임과 역할을 수행해 나가겠습니다.

이와 함께 사회적 책임과 역할을 실천하기 위한 그동안의 노력에 더하여 앞으로도 더욱 진정성 있는 나눔과 봉사활동을 펼치고, 기후변화 등 환경이슈에 대해서도 적극 대응함으로써 우리사회와 함께하는 따뜻한 내일을 만들어 갈 수 있도록 최선을 다하겠습니다.

아무쪼록 정직한 기업시민으로서의 책임과 역할을 다하고자 하는 KB금융그룹의 앞날에 여러분의 아낌없는 성원을 부탁드립니다.

감사합니다.

KB금융지주 회장 

2012 Highlights

1월 KB저축은행 공식 출범

2012년 1월 영업정지된 제일저축은행의 일 부 자산과 부채를 인수하여 KB금융그룹 10 번째 계열사인 KB저축은행이 출범하여 영 업을 시작하였습니다. Clean Bank 구현과 그룹 시너지 창출을 통하여 서민금융 안정 화에 기여하는 저축은행의 모범이 되도록 최선을 다하고 있습니다.



2월 IT부문 국제인증 Triple Crown 달성

KB국민은행은 2012년 2월 IT 서비스 관리 및 재해복구에 대한 2가지 국제 인증(ISO 20000, BS 25999) 획득하였습니다. 지난 2009년 획득한 정보보안 부문 ISO/IEC 27001 국제 인증을 포함하여 국내 은행권에서는 유일하게 IT부문 3대 국제인증 을 보유하게 되었습니다.



3월 탄소배출권 거래 시범사업 참여

KB국민은행은 2012년 3월 서울시에서 주 관하는 '탄소배출권 거래제 시범사업'에 금융기관 최초로 참여하였습니다. 기후변화 대응 선도은행으로서 온실가스 감축과 환경보호를 위한 투자에 앞장서고 있으며 에너지절약 캠페인 실시 등 다양한 녹색경영 활동을 추진중입니다.



7월 한국 최우수 수출입 금융은행 선정

KB국민은행은 트레이드 파이낸스사로부터 2012년 한국 최우수 수출입금융은행으로 2년 연속 선정되었습니다. 전 세계 금융회사, 로펌, 무역회사 등의 임 직원을 대상으로 실시된 투표에서 고객 서 비스 및 우수한 Trade Finance 실적 등을 높게 인정받아 65%의 득표율을 얻어 수상 의 영광을 안았습니다.



8월 정도경영 실천 선언

고객에게 신뢰를 주는 KB국민은행이 되기 위해 2012년 8월 경영진과 부점장 1,260명 전원이 참석한 가운데 '정도경영 실천 선언 식'을 개최하였습니다. 선언식을 통해 고객 을 최우선으로 하는 정도경영 실천에 대한 확고한 의지와 각오를 다졌습니다.



9월 4년 연속 DJSI 아시아태평양 지수 편입

KB금융그룹은 글로벌 지속가능성 평가 척 도인 Dow Jones Sustainability Index 아 시아태평양 지수에 4년 연속 편입 되었습 니다. 아시아태평양 지역 최고 금융기업들 과 지속가능경영 성과 경쟁에서 상위권에 올라 한국을 넘어, 아시아 지속가능경영을 선도하는 글로벌 금융기관으로 위상을 높 였습니다.



4월 미래발전을 위한 노사공동 선언

KB국민은행은 2012년 4월 '은행 미래발전 을 위한 노사 공동선언문'을 채택하여 신뢰 와 협력을 바탕으로 한 은행 발전과 직원 삶의 질 향상, 사회공헌활동 프로그램 실행, 발전적인 새로운 노사문화 구축을 위한 소 통 강화와 이해 증진 실천방안 마련 등을 선언하였습니다.



5월 KB굿잡 우수기업 취업박람회 개최

2012년 KB굿잡 우수기업 취업박람회는 260여 개 우수기업과 1만 8천여 명의 구직 자가 참가한 가운데 특성화고, 장병, 베이 비부머 은퇴자 및 중등 취업 등 다양한 구 직자 및 구인기업의 니즈를 반영한 전용관 을 운영하며 성공리에 개최되었습니다.



6월 지배구조 우수기업 대상 수상

KB금융그룹은 한국기업지배구조원 지배구 조 우수기업 시상에서 2011년 우수기업 선 정에 이어 2012년에는 대상을 수상하였습 니다. 주주권리 보호 및 고용안정 등에서 높은 점수를 획득하였으며 지배구조, 사회, 환경 모든 측면에서 우수한 평가를 받았습니다.



10월 스마트 금융 500만 돌파

국내 은행 최초로 KB국민은행 스마트뱅킹 인 스타뱅킹 이용자가 500만 명을 돌파하 였습니다. KB국민은행은 국내 금융기관 중 최초로 오픈뱅킹 서비스를 출시하여, 고객 에게 더 편리한 스마트폰뱅킹 업무를 제공 하고 있습니다.



11월 중국 현지법인 설립 및 북경지점 개점

2012년 11월 중국현지법인을 설립하여 기존 KB국민은행 광저우·쑤저우·하얼빈 지점 을 법인소속으로 전환하고 북경지점을 신 설하여 현지 영업확대를 위한 체제를 구축 하였습니다.



12월 국가고객 만족도 (NCSI) 1위

국가고객 만족도 조사에서 KB국민은행은 7년 연속 1위, KB국민카드는 2012년 1위를 각각 차지하였습니다. 이는 '고객지향'이라 는 핵심가치를 실천한 다양한 노력과 활동 에 대한 성과로 앞으로도 늘 고객에게 최 고의 만족과 감동을 선사하겠습니다.



KB 지속가능경영 이야기

1. 서민금융 활성화

전세계 경제 어려움이 계속되면서 서민경제 침체와 금융부담이 가중되고 있습니다. 이에 KB금융그룹은 국민의 절반이 고객인 국내 최대 금융기업으로서 국민을 위한 상품과 서비스를 확대하여 국민생활에 힘이 되고자 합니다.

[서민금융 상담채널]

KB국민은행은 금융상품에 대한 정보 부족, 고금리, 다중채무 등에 따른 어려움을 겪고 있는 고객을 대상으로 실질적인 도움을 줄 수 있는 개별상담 서비스를 제공하고 있습니다.

금융고충 상담 채널



- 전국 33개 지역본부에 설치하여 신용회복위원회 등 외부기관의 서민금융상품과 지원제도에 대한 상담 실시
- 새희망홀씨, 바퀴달린 등 서민금융 상품과 지원제도 상담 및 가입신청업무 실시
- 은행 방문이 어려운 고객을 위한 온라인 상담 홈페이지 운영(www.heemang.kbstar.com)
- 편안한 상담을 위한 전용상담창구를 영등포 지점에 설치 운영
- 전화, 이메일, 채팅 상담 등을 통한 서민금융 관련 정보제공
- 홈페이지를 통한 서민대출상품 가입가능여부 확인

[서민금융 상품과 서비스]

KB금융그룹은 서민생활 안정과 소상공인·중소기업 성장을 위한 다양한 상품 및 서비스를 지속적으로 지원하고 있습니다.

가계부채 경감	
힐링 프로그램	- KB국민은행의 사전적 여신관리 시스템 - 장기연체 또는 채무 불이행 가능성이 높은 고객 대상으로 프리워크아웃 상품 등 신용회복을 위한 제도 안내 - 안내 고객 중 62% 만족
프리워크아웃	- 가계 신용대출을 장기적으로 나눠 변제할 수 있는 '신용대출 장기분할상환 전환제도' - 연체된 대출을 장기 분할상환 대출로 전환해주는 '가계대출 채무조정 프로그램' 운영 - 성실 상환고객 대상 3개월 단위 0.2%씩 최대 7.8% 대출금리 인하
KB새희망홀씨 대출	- 11.0%~13.0%의 확정금리 신용대출상품 - 저소득 근로자 대상 최대 2,000만 원까지 제공, 최장 7년 동안 원금과 이자 균등분할상환이 가능하고, 조기상환 수수료 면제

청년 창업지원	중소기업 사업지원
KB청년드림대출	중소기업 대출금리 - 1,500억 원 규모 '중소기업 대출금리 인하펀드' 운용
KB청년창업펀드	인하펀드 - 고금리 부담을 겪고 있는 중소기업에 최대 2.0%의 금리우대 지원
예비창업자 대상 연 5.0% 금리 창업자금 지원	
청년 기업인 창업지원 투자	

[「맞춤형 서민금융 상담 행사」 실시]

KB국민은행은 저신용·저소득 서민들의 금융 애로사항 해결을 위해 2012년 2월 금융감독원과 공동으로 맞춤형 서민금융 상담 행사를 실시하였습니다. 앞으로도 KB국민은행은 서민 금융지원과 금융교육 등을 통해 은행의 사회적 책임을 다 할 계획입니다.

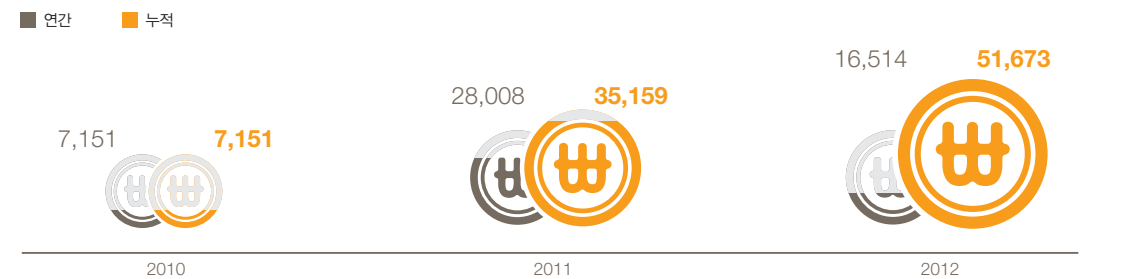


[KB미소금융재단]

KB금융그룹은 제도권 금융의 혜택을 받지 못하는 소상공인의 자활을 지원하고자 2009년 12월 KB미소금융재단을 설립하여 저소득·저신용 사업자에게 사업자금을 무담보·무보증으로 지원하고, 경영·재무컨설팅을 제공하고 있습니다. 사업자금은 KB미소금융이 자체 개발하거나 미소금융 중앙재단 또는 타 재단 상품을 통해 지원하고 있으며, 2012년 말까지 KB미소금융재단은 500억 원을 출연하여, 전국적인 KB미소금융 네트워크를 바탕으로 은행권 최대 지원을 실시하였습니다.

미소금융 지원실적

(단위:백만 원)



KB미소금융 지원 감사인사 - 이종진 씨

길거리 좌판으로 생계를 꾸려나가고 있던 2012년 10월이었습니다. 다가올 추위를 막아줄 방한시설과 생선을 보관할 냉장시설이 없어 고민하던 중에 우연히 KB국민은행에 걸린 미소금융 현수막을 발견하였습니다. '나같이 집 없고 가게도 없는 빈털터리에게 돈을 빌려줄까?' 반신반의 속에 KB미소금융 대구지사를 방문하여 상담을 받게 되었습니다. 하지만 우려와는 달리 대출지원을 약속 받았고 2012년 10월 18일, 무등록 사업자 지원자금으로 추운 겨울을 버틸 설비를 마련하는데 필요한 자금을 지원받았습니다. KB미소금융의 지원으로 방한시설과 중고 냉장시설을 구입하여 추운 겨울을 조금이나마 따뜻하게 보낼 수 있게 되어 감사인사 드립니다.

KB 지속가능경영 이야기

2. 일자리 연결 프로젝트, KB굿잡

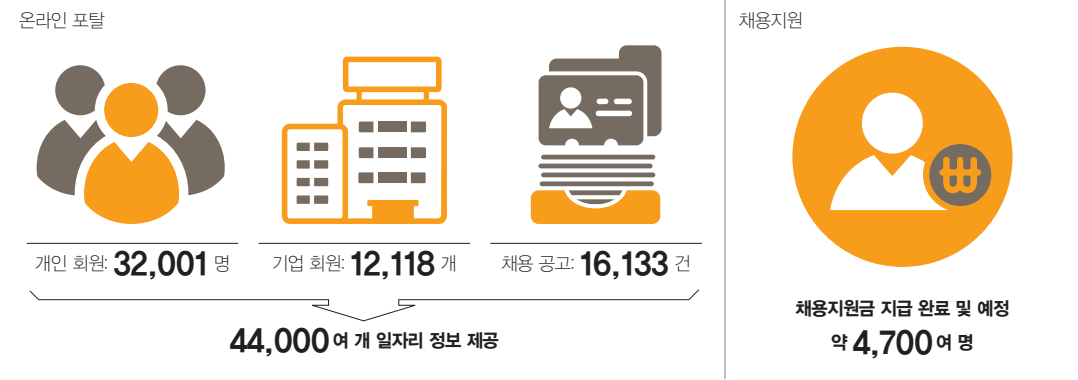
청년 구직자와 은퇴 베이비부머 세대가 점차 증가하고, 중소기업이 인력 채용에 어려움을 겪으면서 고용이 사회 최대현안이 되고 있습니다. 이에 KB금융그룹은 2011년 1월 일자리 연결 프로젝트인 'KB Good Job(이하 KB굿잡)'을 출범시켜 고용문제 해결을 위해 앞장서고 있습니다.

KB굿잡은 우수한 인재확보에 어려움을 겪는 우량 중소기업과 정보부족으로 취업이 어려운 구직자에게 '만남의 장'을 제공하기 위해 온라인 포털사이트를 운영하고 취업박람회를 개최하여, 구직자와 기업을 연결해 주고 다양한 취업정보를 실시간으로 제공하고 있습니다. 또한 교육부, 국방부, 중소기업청, 특성화고 등과 업무협약을 체결하고 건설하고 유망한 중소기업 pool을 확보하여 고졸 취업준비생과 예비역 장병 등의 사회진출을 지원하고 있습니다.

KB굿잡은 구직자에게는 좋은 일자리를, 구인기업에게는 우수 인력을 제공하는 취업 파트너 역할을 충실히 수행하여 대한민국 대표 일자리 연결 프로젝트로 발전하고 있습니다.

KB굿잡 제공 혜택	
구직자	여·수신 우대금리 등 금융혜택 모의 면접, 직무적성검사, 마인드셋팅 등 취업 컨설팅
구인기업	여·수신 우대금리 등 금융혜택 전문컨설턴트의 재무 진단, 경영컨설팅 정규직 채용인력 1인당 50만 원의 채용지원금 제공

KB굿잡 추진 성과(2013년 1월 말 기준)



[KB굿잡 포털사이트]

KB굿잡은 구인·구직 정보를 공유할 수 있는 온라인 포털사이트(www.kbgoodjob.co.kr)를 운영하고 있습니다. KB굿잡 온라인 포털사이트는 다양한 채용공고와 인재정보를 가입회원들이 쉽고 편리하게 검색할 수 있도록 구성되어, 직업 및 연봉 정보, 취업 경험담 등 구직자들이 필요로 하는 다양한 정보를 무료로 제공하고 있습니다. 또한, 특성화고 및 마이스터고 졸업생들이 전문성을 살릴 수 있도록 특별 서비스를 제공하고 있으며 직무적성 검사, 취업준비 교육 동영상 프로그램 제공 등 인재육성에도 기여하고 있습니다.

[KB굿잡 우수기업 취업박람회]

2012년 5월 개최된 '2012 KB굿잡 우수기업 취업박람회'는 대상별(특성화고, 신입, 경력, 해외) 맞춤 채용관이 설치되고, 260여 개 구인기업과 1만 8,000여 명의 구직자가 참여하였습니다. 또한 제2 중동 붐과 연계한 중동 전용관이 최초로 운영되었고, 특성화고 출신자 해외취업을 위한 화상면접을 진행하였습니다. 그 외에도 베이비부머와 전역(예정) 장병 등을 위한 취업기회를 마련하였으며, 2,000여 개의 실질적인 일자리 정보를 제공하였습니다.

2012년 9월에는 전역(예정) 간부를 대상으로 전역 후 인생설계 지원을 위한 '2012 국방부·KB굿잡 전역(예정) 간부 취·창업 박람회'를 개최하였습니다. 이 날 행사는 취업관, 창업관, 은퇴설계관(해외이주, 귀농, 귀촌)으로 구분하여 운영되었으며, 80여 개 구인기업과 8,000여 명의 전역(예정) 간부가 참여한 가운데 730여 명의 일자리를 연결하는 성과를 거두었습니다.



KB굿잡 취업 성공 후기

'KB Hidden Star 500' 기업 취업 성공

반도체 제조업체에서 생산관리직으로 근무하다 회사 경영 악화로 퇴직한 최철범씨는 5개월 동안 구직의 어려움을 겪고 있었습니다. 그러던 중 '2013년 KB굿잡 우수기업 취업박람회'에 참여하였고 이날 생산관리직 경력을 인정받아 전원차단기 생산업체 '대륙'에 채용되었습니다. 대륙은 KB국민은행이 선정한 'KB Hidden Star 500' 기업으로 연간 매출이 300억 원이 넘는 중소기업이며 최철범씨의 생산관련 전문지식과 적극적인 태도를 높이 평가하여 채용을 결정하였습니다.



'KB굿잡 아카데미'와 함께 취업 성공

김하은씨는 특성화고인 대경정보산업고 졸업예정자로 KB금융그룹이 2013년 3월부터 선보인 'KB굿잡 취업 아카데미'를 수료하였습니다. KB굿잡 취업 아카데미는 취업에 필요한 이론 및 실무교육을 제공하여 수료자와 우수기업을 연결시키는 것을 목표로 하는 취업연계 프로그램입니다. 김하은씨는 KB굿잡 취업 아카데미 수료자에게 주어지는 혜택으로, 'KB굿잡 우수기업 취업박람회'에서 원하는 기업에 우선적으로 면접을 볼 수 있는 기회를 얻어 전자부품·화학소재·전문기업인 '컴트로닉스'에 채용되었습니다. KB굿잡 취업 아카데미의 특화된 프로그램이 자신의 장점을 살려 취업에 성공하는데 큰 도움이 되었다고 감사를 표시하였습니다.



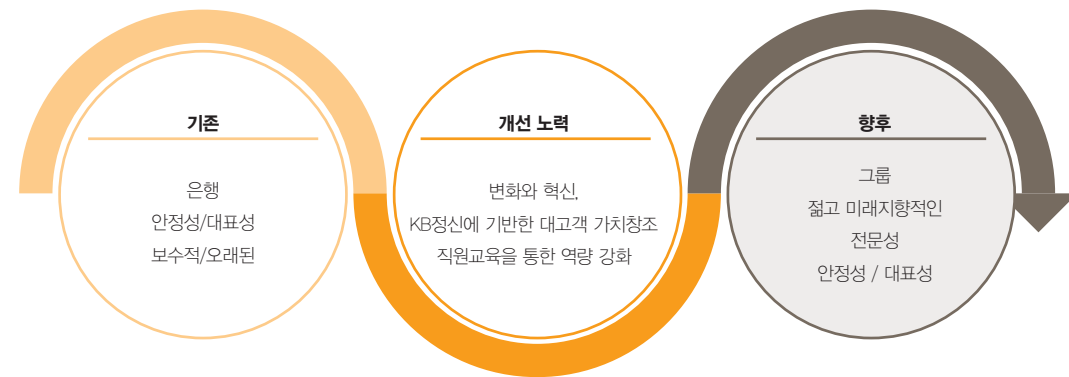
KB 지속가능경영 이야기

3. 아시아 대표 금융브랜드, KB

브랜드는 기업가치를 나타내는 지표이며 품질의 우수성을 보증하는 기업의 자기표현 수단입니다. 특히 상품 및 서비스의 차별화가 어려운 금융산업에서의 브랜드 차별화는 기업 성장의 원동력이 됩니다. 이에 KB금융그룹은 '국민'이라는 브랜드 자산을 전략적으로 활용하고 일관성 있는 브랜드 전략을 이행하며, 기업가치를 극대화하고 있습니다.

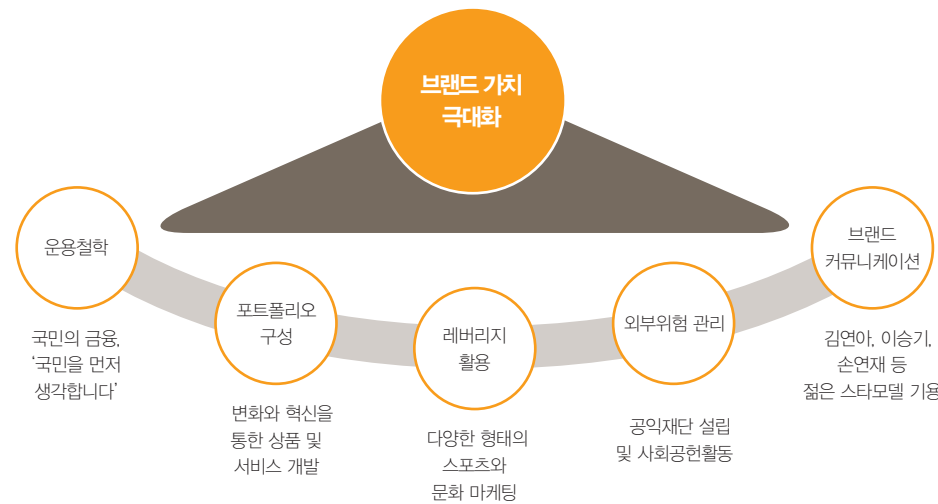
[KB금융그룹 출범, 이미지 변화 시작]

2008년 9월 KB금융그룹 출범 이전의 KB는 고객들에게 안정적이고 보수적인 이미지로 인식되었습니다. KB금융그룹은 '은행' 중심에서 '그룹' 차원의 젊고 미래지향적인 이미지 구축을 위해 변화와 혁신, KB정신에 기반한 대고객 가치 창조, 교육·훈련을 통한 임직원 역량 강화 등 다양한 노력을 기울여 왔습니다.



[브랜드 가치 극대화 전략]

KB금융그룹은 출범과 함께 브랜드 이미지 변화의 필요성을 인식하고 브랜드 전략을 정립하였습니다. '국민'이라는 브랜드 자산을 전략적으로 활용하고 '국민을 먼저 생각합니다'라는 고객지향 정체성을 강조하는 그룹 차원의 브랜드 운영전략에 따라 KB 브랜드 가치를 극대화하고 있습니다.



[브랜드 강화 활동]

KB금융그룹의 브랜드 운영은 상품개발로부터 사회공헌 활동에 이르기까지 다양하게 이루어지고 있습니다.

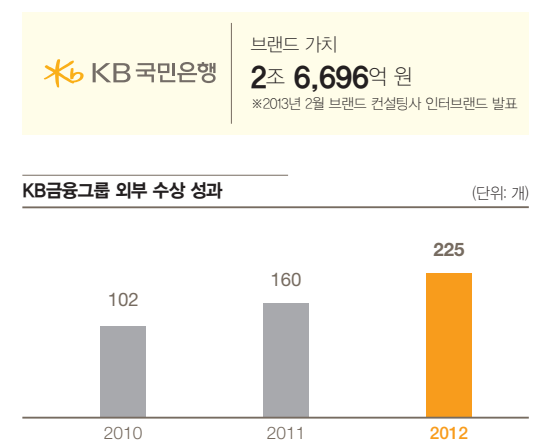
변화와 혁신 - CI 리뉴얼 - 변화와 혁신과제 수행 - 카드사 분사 및 증권과 선물 통합	연령대 별 상품 및 서비스 개발 - 락 스타(대학생) - 직장인 특화점포(30~40대) - 골든라이프(시니어)	젊음과 문화, 경영의 접목 - 랩 경영대회 - 슈퍼스타 K 후원 - 남극탐험대
변화와 전문성 제고 - 젊음과 변화를 주제로 하는 브랜드 가치제고 - 전문성을 강조한 상품 및 서비스 광고	스포츠 마케팅 - 김연아, 손연재 등 스포츠 꿈나무 발굴 및 지원 - 골프, 야구, 농구, 축구, 사격, 스피드스케이팅, 피겨스케이팅, 리듬체조 등 11개 종목 선수와 선수단 지원 - 아마추어 스포츠 지원	사회공헌 활동 - 경제·금융교실(KB금융공익재단) - 청소년 : 꿈나무 마을 사랑만들기 - 노인 : 어르신 여름 / 겨울나기 지원 - 환경 : 탄소중립의 숲 - 글로벌 : 대학생 해외봉사단 라온아띠



[KB 브랜드 위상 도약]

그동안 많은 노력을 통해 KB금융그룹은 국내 금융기업 최고 수준의 브랜드 가치를 가지게 되었습니다.

2012년 KB금융그룹은 '대학생들이 가장 일하고 싶은 기업' 3년 연속 1위, '한국에서 가장 사랑받는 브랜드 대상'을 수상하였으며, KB국민은행은 2012년 NBC(국가브랜드 경쟁력지수) 금융부문 9년 연속 1위 브랜드로 선정되는 등 우수한 브랜드 가치를 인정받고 있습니다. KB금융그룹은 '국민을 먼저 생각합니다'라는 슬로건을 바탕으로 국민에게 더 높은 가치를 제공하고 국민과 함께 커가는 국민의 금융그룹으로 자리매김해 나갈 것입니다.



기업개요

KB금융그룹은 국내 최대 고객수와 최고의 고객만족도, 광범위한 채널 및 브랜드파워 등 최상의 인프라를 갖춘 아시아 리딩 금융기업입니다.

[KB금융그룹 소개]

금융산업의 글로벌화, 전통적 은행업무의 수익성 감소, 자본시장통합법 도입에 따른 자본시장 확대, 종합금융서비스에 대한 니즈 증대 등 대내외 금융환경 변화에 선제적으로 대응하기 위하여 2008년 9월 29일에 설립된 KB금융그룹은 국내 최대 고객 및 지점망을 보유한 종합금융그룹으로 성장하였습니다.

KB금융그룹은 튼튼한 자본력, 대규모 영업점 네트워크, 브랜드 파워, 오랜 경험으로 쌓인 내부통제 및 리스크 관리 능력, 시장 선도적인 온라인 채널, 고객에 기반한 경영이념 등 타 금융회사와 차별화된 경쟁력과 역량을 보유하고 있습니다.

앞으로도 KB금융그룹은 그룹 인프라를 기반으로 종합금융체제 역량 강화, 미래 성장기반 공고화 등의 전략을 성공적으로 추진하고 기업의 사회적 책임을 다하여 금융산업 발전에 기여하는 글로벌 리딩 금융기업으로 도약해 나갈 것 입니다.

[KB금융그룹 계열사와 글로벌 네트워크]

KB금융그룹은 KB금융지주 산하에 (주)KB국민은행, (주)KB국민카드, KB투자증권(주), KB생명(주), KB자산운용(주), KB부동산신탁(주), KB인베스트먼트(주), KB신용정보(주), (주)KB데이터시스템, (주)KB저축은행을 국내 계열사로, Kookmin Bank Hong Kong Ltd.(홍콩), Kookmin Bank International Ltd.(London)(영국), Kookmin Bank Cambodia PLC.(캄보디아), Kookmin Bank(China) Ltd.(중국)을 해외 계열사로 두고 있습니다.

KB국민은행은 2012년 6월 인도 뭄바이사무소, 8월 일본 오사카지점, 11월 중국 현지법인 및 북경지점을 개설하며 글로벌 네트워크를 확대하고 있습니다.

KB금융그룹 현황

기업명	KB금융그룹
본사 위치	서울특별시 중구 남대문로 2 가 9-1
지주 설립일	2008년 9월 29일
회장	어윤대
임직원 수	25,662명

총자산	2,857,511억 원
영업수익	24,114억 원
당기순이익	17,120억 원
영업점 수*	1,193개
고객 수**	2,953만 명

* KB국민은행 기준
** 그룹 개인고객 기준

(2012년 12월 기준)

주요 연혁



KB금융그룹 조직도

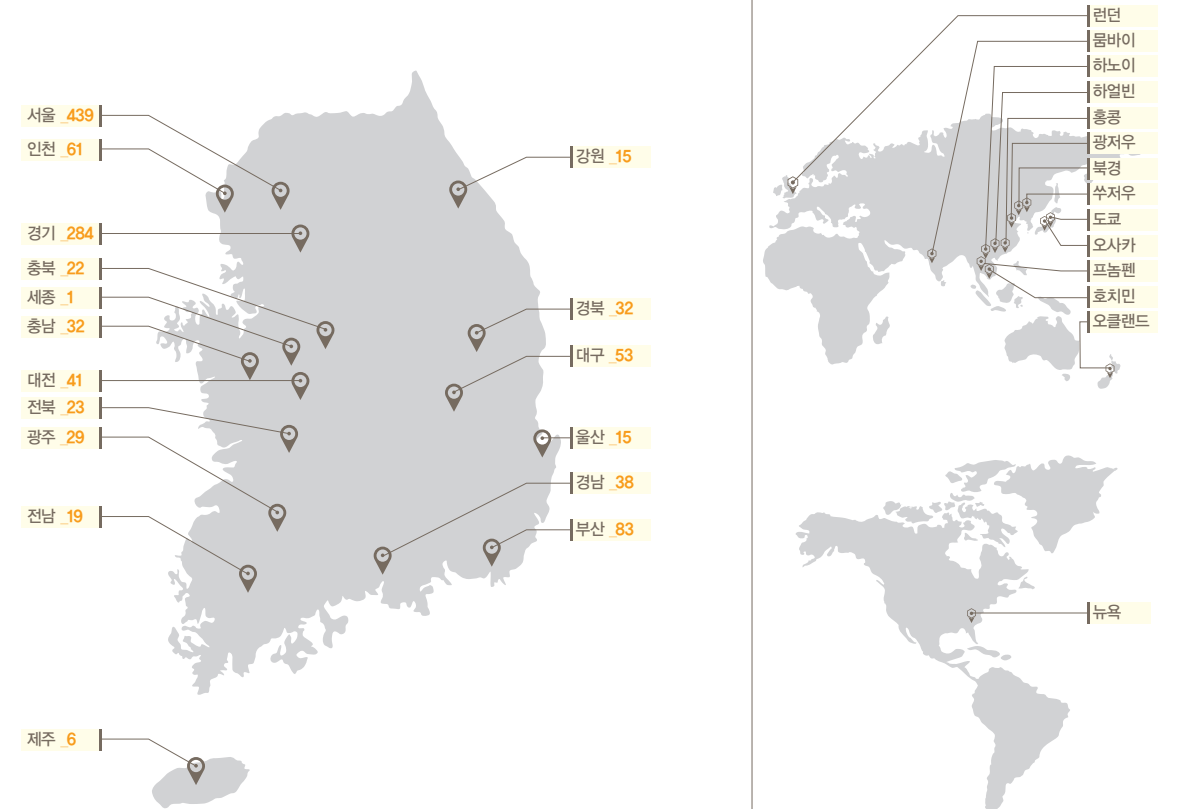
(2013년 6월 말 기준)



국내지점 현황

(단위 : 개)

글로벌 네트워크



경영전략

KB금융그룹은 글로벌 경제 불안과 불확실성 속에서도 생산성 제고와 경영효율성 강화를 통해 내실위주의 안정적 성장과 수익을 극대화하고 있습니다.

[경영방침]

KB금융그룹의 미션은 '고객에게 감동'입니다. 최상의 상품과 서비스로 고객에게 감동을 주어 고객만족뿐만 아니라, 임직원과 기업의 성장, 그리고 기업의 사회적 책임까지 이루고자 하는 선언이자 다짐입니다. 미션 달성을 위해 KB인은 핵심가치이자 행동규범인 'KB정신'에 따라 업무활동을 추진하고 있습니다.

KB정신



고객지향
고객의 이익을 최우선으로 하는 KB인의 최우선 행동규범



전문성
고객의 금융니즈 충족을 위해 각자 영역에서 최고의 전문성 확보



혁신성
고정관념에서 벗어나 창의적 아이디어로 고객에게 최적의 솔루션 제공



신속성
금융환경 변화에 빠르고 정확한 의사결정을 통해 고객의 변화하는 니즈 충족



성과지향
최고의 성과를 내는 직원이 최고의 대우를 받는 시스템 및 조직 구축

[경영계획 및 전략]

글로벌 경제 불안과 저성장 우려가 지속되는 가운데 금융기업의 사회적 책임 요구가 강화되어 가고 있습니다. 어려운 경영환경 속에 KB금융그룹은 '아시아 금융을 선도하는 Global 금융그룹'으로 성장하기 위하여 '내실위주의 안정적 성장을 통한 수익성 극대화'라는 중장기 전략방향을 수립하고 2013년 한 해 동안 '내실강화 및 고객신뢰 제고'를 이루고자 4대 핵심 전략과제를 추진하고 있습니다.

경영전략



2013년 4대 핵심전략과제

2013년 4대 핵심 전략과제

철저한 수익·비용관리 및 리스크관리 강화로 안정적 재무성과 구현

- 투자비용에 대한 선택과 집중, 고비용 상품 및 마케팅에 대한 비용 효율성 강화 등 안정적 수익 및 비용 관리를 위한 계열사별 재무성과 관리
- 그룹 차원의 통합 리스크관리 체계 구축
- 국가적 문제로 대두된 가계부채 대응 강화

핵심사업 경쟁력 강화 등 그룹의 성장기반 공고화 전략 추진

- KB금융그룹 최대 강점인 리테일, 카드 등 핵심부문에 대한 경쟁력 강화
- 차별화된 마케팅을 통해 지속적인 우량고객 기반 확대
- 미래 경쟁력 확보를 위한 신성장사업 기반 강화

사회적 책임 이행 및 금융소비자 보호 강화를 통한 고객신뢰 제고

- 정도경영 실천, 가계부채 안정화, 서민금융 지원 등 사회적 책임 강화
- 금융소비자 중심의 제도 및 프로세스 정착

조직·인적역량·기업문화에 기반한 미래역량 강화 지속 추진

- 고객지향·시너지 중심의 조직운영
- 금융컨설팅트 수준의 전문역량 확보
- 영업점 단위의 자발적인 변화·혁신 지속 추진
- KB정신 기반의 기업문화 확산 노력

[혁신경영]

KB금융그룹은 부문별 주요분야 취약점을 개선하고 핵심 경쟁력을 제고하기 위하여 2010년부터 지주사 주도로 변화·혁신을 추진해 왔으며, 2012년에는 전 분야에 걸친 변화·혁신 확산을 위하여 계열사 주도로 영업관행 개선 등 총 110개 과제를 수립하여 추진하였습니다. 2013년에는 '지속적인 변화혁신을 통한 미래역량 강화'를 목표로 계열사 주도의 자발적 활동을 통한 상향식 혁신, 고객중심 체질개선, 소통경영 활성화를 중심으로 지속적인 변화와 혁신을 추진할 계획입니다. 이를 위해 선정한 61개 과제를 적극 실천함과 동시에 KB정신 확산 및 조직 내재화를 추진할 계획입니다.

그룹 변화혁신위원회 KB금융지주 내 그룹 변화혁신위원회를 운영하고 있으며, 기존 변화혁신실무협의회 중심의 업무를 계열사 주도의 추진체로 변경하였습니다. 그룹 변화혁신위원회는 은행장을 위원장으로 하여 지주, 은행, 비은행 계열사에서 총 19명의 임원이 직접 참여하며, 분기 1회 정기회의를 개최하고 있습니다.

변화혁신 아이디어 공모 변화혁신을 위한 지속적인 아이디어 발굴을 위해 2012년에는 그룹 차원에서 아이디어 공모를 2회 실시하여 총 402건이 응모되었습니다. 이 중 26건을 포상하여 그룹내 변화혁신의 확산에 지속적인 노력을 기울이고 있습니다.

2012년 혁신경영 추진 방향

추진방향	성과주의 정착	커뮤니케이션 강화	업무 효율성 제고
주요 업무	조직/채널 시너지/수익성 인적 경쟁력 제고	소통의 기업문화 회의/보고 체계 개선 그룹 로열티 강화	업무 프로세스 개선 고객관리 개선 상품/서비스 개선

2010년 **2011년** **2012년** **2013년**

그룹 변화혁신 추진경과

그룹 변화혁신 TFT

핵심전략 과제 58개 선정

- 수익성창출
- 체질개선·비용절감
- 그룹경영체제 최적화

지주중심 변화혁신 추진

변화혁신 과제 17개 선정 및 추진

- 고객지향
- 전문성
- 혁신성
- 신속성
- 성과지향

계열사 주도 변화혁신 추진

변화혁신 과제 110개 선정

- 성과주의 정착
- 커뮤니케이션 강화
- 업무효율성 제고

계열사 주도 변화혁신 추진

변화혁신 과제 61개 선정

KB정신 확산 및 조직 내재화

- 그룹 공유가치
- 확산 로드맵의 효율적 추진
- 일상에서의 KB정신 구현

기업 지배구조

KB금융그룹은 건전하고 투명한 경영환경 조성을 위해 노력하고 있습니다. 그룹 홈페이지를 통해 관련 모범규준과 정관을 공개하고 있으며, 독립적인 이사회 및 감사기구 등을 운영하여 기업 내·외부 이해관계자들의 권익 보호 및 증진을 도모합니다.

[이사회 구성]

KB금융지주 이사회는 2013년 3월 말 기준, 12명의 이사들로 구성되어 있으며, 이사는 주주총회에서 선임되고 있습니다. 이사회 의장은 사외이사 중 선임하며, 이사회를 주재하고 이사회가 활성화 될 수 있도록 활동하고 있습니다.

사외이사 선임 KB금융지주 사외이사는 금융, 경영, 법률, 회계 등 관련 전문지식과 경험이 풍부하고 사회적으로 신뢰 받는 인물로, 금융지주회 사법 및 동법 시행령에 따른 독립성 기준에 의거하여 선임되고 있습니다. 사외이사는 최소 5인 이상으로 전체 이사의 과반수가 되도록 하며, 사외이사 선임 필요 시 정관 및 이사회 관련 규정에 따라 사외이사후보추천위원회를 구성하여 후보추천을 거쳐 주주총회에서 선임됩니다.

사외이사 지원 사외이사 업무지원과 이사회 및 산하 위원회 운영 지원을 위해 이사회사무국을 운영하고 있습니다. 또한 사외이사 전문성 강화를 위하여 기업 경영현황과 주요 현안에 대한 사외이사 교육을 실시하며, 2012년에는 총 10회 진행되었습니다.

이사회 내 위원회 이사회 내에는 이사회운영위원회, 감사위원회, 경영전략위원회, 리스크관리위원회, 평가보상위원회 등 5개 상설위원회와 사외이사후보추천위원회, 감사위원후보추천위원회 등 비상설 위원회가 있습니다.

위원회	구성	설치목적 및 권한사항
이사회운영위원회	사외이사 5명 상임이사 1명	• 기업지배구조에 대한 전반적인 검토 • 이사회와 각 위원회 운영 효율화, 기능 활성화 등을 위한 방안검토 및 평가 등
경영전략위원회	사외이사 3명 상임이사 1명 기타비상무이사 1명	• 그룹 중장기 경영전략 검토 • 인수합병(M&A), 전략적 제휴 등 신규 전략사업 검토 등
리스크관리위원회	사외이사 4명 상임이사 1명	• 경영전략에 부합하는 리스크관리 기본방침 수립 • 부담 가능한 리스크 수준 결정 등
평가보상위원회	사외이사 5명	• 회사와 사회사의 보상정책 수립 • 자회사들의 성과보상체계 모범규준 준수 여부 점검 등
감사위원회	사외이사 5명	• 임시주주총회와 임시이사회 소집 청구 • 감사보고서 확정 등

[이사회 운영 성과]

이사회는 KB금융그룹 정관과 이사회 규정에 따라 정기이사회와 임시이사회로 나뉘어 운영됩니다. 2012년 매분기 개최된 정기이사회에서는 분기 경영실적을 결산하여 보고받고 그룹 운영에 필요한 제반 사항을 논의하였으며, 임시이사회를 개최하여 인수합병 안을 논의 하였습니다.

[이사회 성과평가와 보상]

매년 말 이사회운영위원회 주관으로 이사회와 위원회에 대한 평가를 실시하고 있으며, 사외이사에 대해서는 자기평가 및 직원, 이사회 구성원에 의한 평가를 실시하고 있습니다. 이사에 대한 보상은 주주총회에서 최대 한도액을 결정하며, 상임이사의 장기성과급은 100% 제한주식 형태로 퇴임 후 3년간 이연하여 지급하게 되어 있어 회사 장기성과를 반영합니다.

[주주권리 보호]

KB금융그룹은 주주 의결권 행사를 위한 서면투표제와 집중투표제를 실시하고 있습니다. 주주총회 소집 결정을 위한 이사회 결의에서 서면결의가 결정될 경우, 주주는 주주총회에 출석하지 않고 서면으로 의결권을 행사할 수 있으며, 집중투표제 도입근거를 마련하여 소액주주 권리를 보호하고 있습니다.

투명하고 공정한 정보 제공을 위해 주주총회 2주 전 모든 주주에게 안건참고사항과 이사 선임의 경우 이사 성명·약력·추천인 등을 발송합니다. 또한 주주 권리보장을 위해 상법 등 관련 법규에 따라 2주 전, 2개 일간지에 2회에 걸쳐 소집공고를 하고, KB금융지주 홈페이지에서 주주총회 동영상을 공개하고 있습니다.

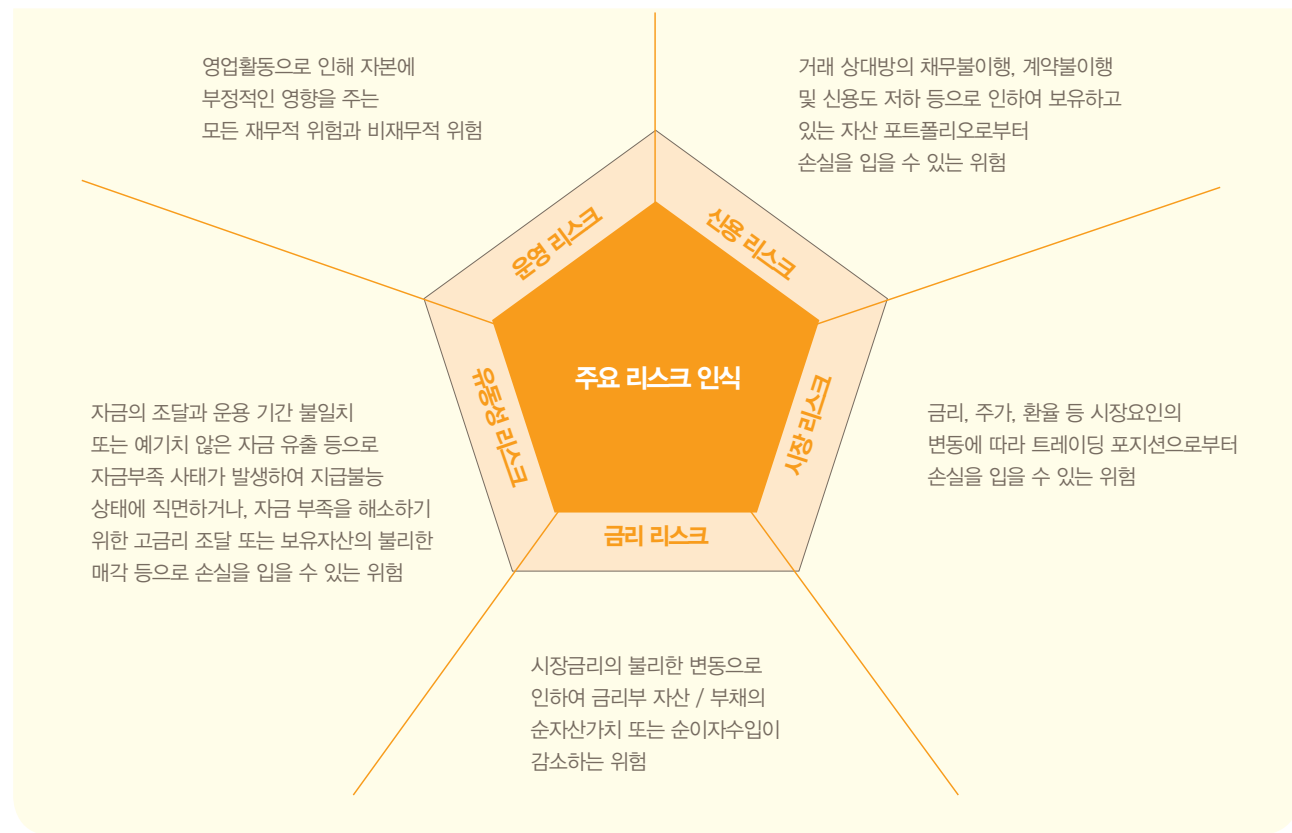
구분	평가 결과
환경	A
사회	A+
지배구조	A+
종합	A+



<p>사내이사</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;">  <p>어윤대 KB금융지주 회장</p> </div> <div style="text-align: center;">  <p>임영록 KB금융지주 사장</p> </div> </div>	<p>비상임이사</p> <div style="text-align: center;">  <p>민병덕 KB국민은행 은행장</p> </div>		
<p>사외이사</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;">  <p>이경재 이사회 의장</p> </div> <div style="text-align: center;">  <p>배재욱 배재욱 법률사무소 변호사</p> </div> <div style="text-align: center;">  <p>김영진 서울대학교 경영학과 교수</p> </div> <div style="text-align: center;">  <p>황건호 금융투자협회 고문</p> </div> <div style="text-align: center;">  <p>이종천 승실대학교 경영학과 교수</p> </div> </div>			
<div style="text-align: center;">  <p>고승의 숙명여자대학교 경영학과 교수</p> </div>	<div style="text-align: center;">  <p>김명과 한국증권금융 고문</p> </div>	<div style="text-align: center;">  <p>이영남 노바스이지 대표이사</p> </div>	<div style="text-align: center;">  <p>조재목 에이스리서치 대표이사</p> </div>

리스크 관리

급변하는 경영환경에 능동적으로 대처하기 위하여 KB금융그룹은 리스크 투명성 증대, 계열사간 리스크 전이 방지, 금융환경 변화에 대한 선제적 대응을 기본 방향으로 리스크 관리를 추진하고 있습니다.



리스크 관리 조직 그룹 리스크관리위원회를 중심으로 리스크관리협의회, 리스크관리부 등 계열사별 전담 조직이 그룹의 중장기 전략 및 경영 의사결정을 지원하고 있습니다

	역할
리스크관리위원회	<ul style="list-style-type: none"> 리스크 관리 전략 수립 및 부담 가능한 리스크 수준 결정 리스크 수준과 리스크 관리활동 현황 검토 리스크 관리 시스템 및 방법론 적용과 주요 개선사항 적용에 대한 승인
리스크관리협의회	<ul style="list-style-type: none"> 지주사와 계열사 리스크 담당임원(CRO)으로 구성 리스크관리위원회로부터 위임받은 사항 등에 대해 심의·의결 그룹 리스크관리에 대한 세부사항 협의
리스크관리부	<ul style="list-style-type: none"> 그룹 리스크관리 세부 정책, 절차와 업무 프로세스 수행

리스크 관리 활동 리스크관리위원회는 2012년 총 6번 개최되어 그룹 리스크관리규정을 개정하고, 2013년 그룹 리스크 수준, 경제적 자본 한도, 계열사 Total Exposure 한도 설정 등을 결의하였습니다.

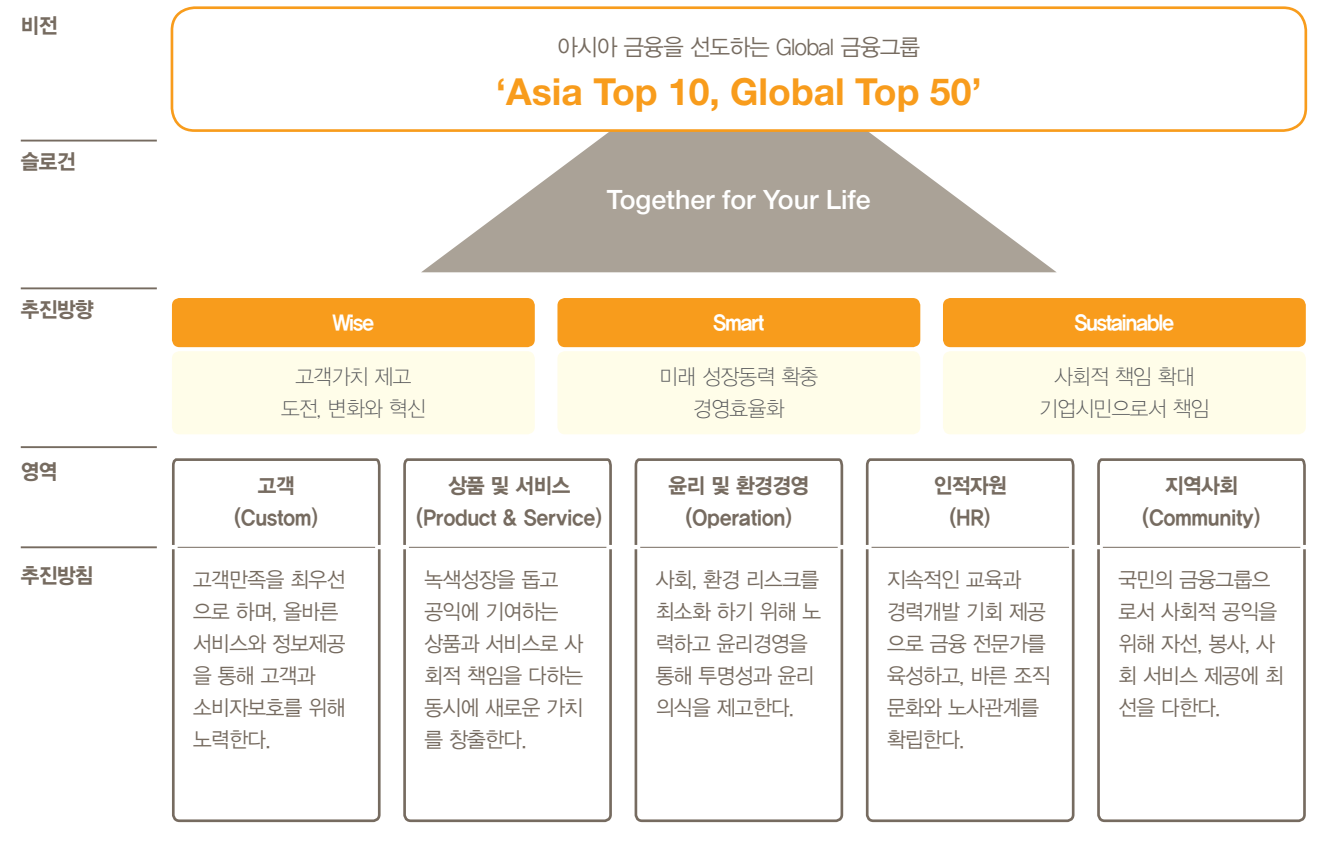
지속가능경영

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

[지속가능경영 체계]

지속가능경영 추진 방향 KB금융그룹은 'Wise, Smart, Sustainable'을 지속가능경영 3대 추진방향으로 정의하고, 고객, 상품 및 서비스, 윤리 및 환경경영, 인적자원, 지역사회의 5대 중점추진 영역에 따라 지속가능경영을 실행함으로써 '아시아 금융을 선도하는 Global 금융그룹' 비전을 달성하고자 합니다.

지속가능경영 추진 방향 및 영역

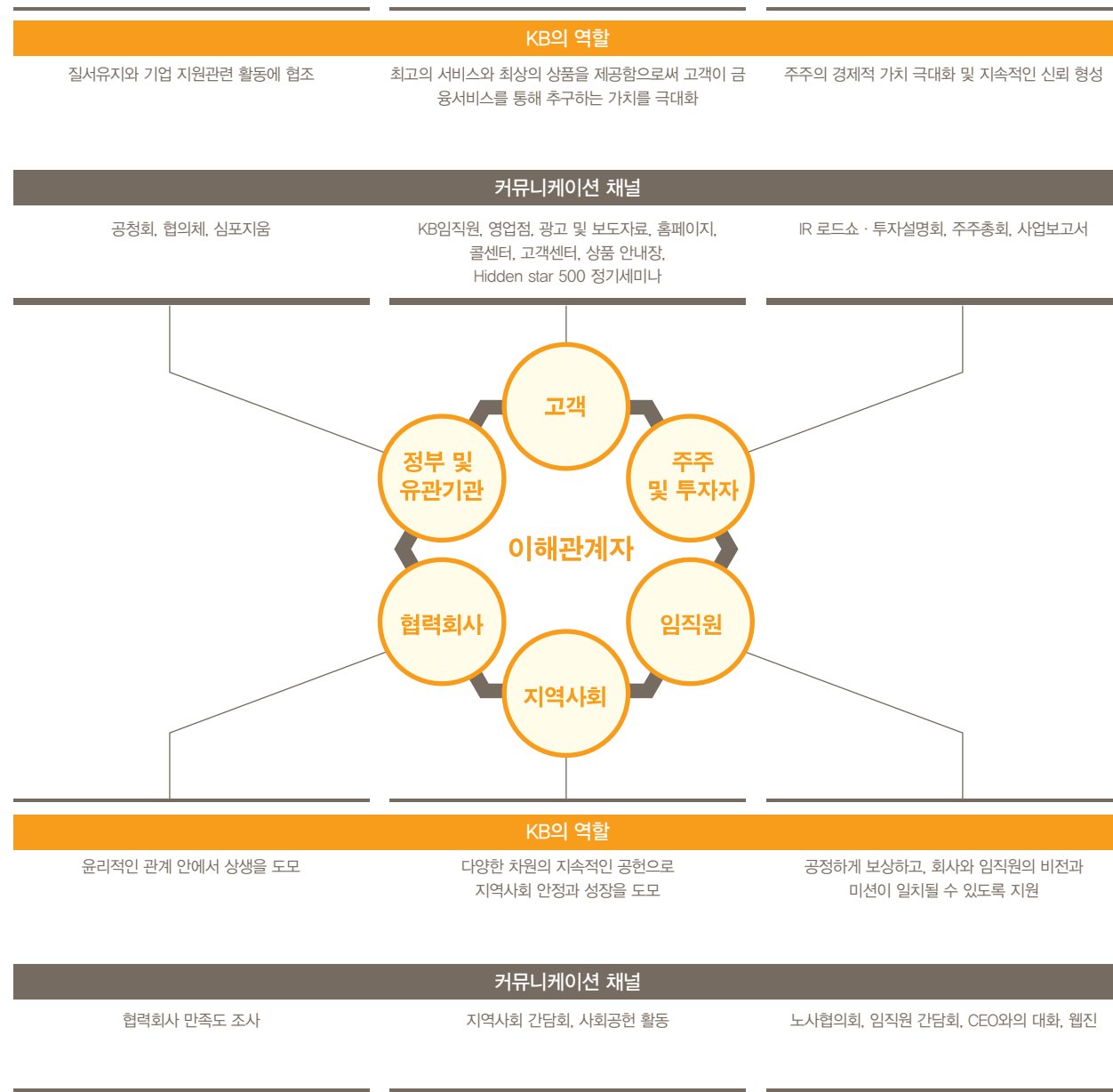


사회공헌문화부 신설 그룹 차원의 지속가능경영 활동을 강화하고자 2012년 1월 지주사 사회공헌문화부를 신설하여 이해관계자 커뮤니케이션, 지속가능경영보고서 발간, 사회공헌 활동 등 지속가능경영 관련 업무를 주도적으로 추진해오고 있습니다.

지속가능경영

[이해관계자 참여]

이해관계자 커뮤니케이션 KB금융그룹은 폭 넓은 네트워크를 기반으로 주요 이해관계자와의 커뮤니케이션을 실시하여 기대와 요구사항을 파악하고 경영과정에 반영하고 있습니다.



중요성 평가 기업은 지속가능경영보고서를 통해 경제 · 사회 · 환경성과를 포괄적으로 공개함에 따라 지속가능경영보고서 글로벌 가이드라인을 개발한 GRI에서는 이해관계자가 원하는 정보를 우선적으로 보고하도록 권고하고 있습니다. KB금융그룹은 내 · 외부 이해관계자들을 대상으로 우선적으로 보고할 이슈를 도출하기 위해 중요성 평가를 실시하였습니다

내 · 외부 이해관계자에게 다양한 지속가능경영 이슈로 구성된 설문지를 전달하여 각 지표별 중요성에 대한 설문조사(1~5점 척도)를 실시하였습니다. 설문 결과를 바탕으로 매트릭스를 구성하여 내 · 외부 이해관계자의 평가 점수가 모두 평균 이상인 지표를 주요 이슈로 도출하였습니다.

중요성 평가 프로세스





국민의 내일을
풍요롭게 하는 금융

고객의 가치를 최우선으로 생각하는 KB금융그룹은 다양한 금융니즈에 부합하는 최고의 상품과 서비스를 제공함으로써 국민 모두가 풍요롭고 행복한 내일을 만들어 가는데 앞장서고 있습니다.

앞으로도 변함없이 고객의 가치를 보호하고 키워감으로써 국민에게 신뢰와 사랑을 받는 금융그룹이 되도록 노력하겠습니다.

- 금융상품 및 서비스
- 금융소비자 보호
- 고객만족
- 금융사고 예방

금융상품 및 서비스

KB금융그룹은 고령화 등 사회적 이슈와 고객의 다양한 니즈에 대응할 수 있도록 다방면의 서비스라인을 구축하여 고객기반을 강화해 나가고 있습니다.

주요상품 및 서비스					
영역	계열사	어린이·청소년	대학생·청년	직장인	시니어
수신	<ul style="list-style-type: none"> KB국민은행 KB저축은행 	<ul style="list-style-type: none"> KB주니어Star 통장·적금 KB저축은행 자유적립예금 	<ul style="list-style-type: none"> KB樂Star통장·적금 KB국민첫채테크 예금·적금 KB저축은행정기적금 	<ul style="list-style-type: none"> 직장인우대종합통장적금 KB저축은행 재형저축 	<ul style="list-style-type: none"> KB연금우대통장적금 KB골드라이프적금 KB저축은행정기예금
여신			<ul style="list-style-type: none"> KB대학생학자금 대출 	<ul style="list-style-type: none"> KB직장인우대대출 KB급여이체신용 대출 	<ul style="list-style-type: none"> KB골드라이프 주택연금론
카드	<ul style="list-style-type: none"> KB국민카드 	<ul style="list-style-type: none"> KB국민주니어Star체크카드 	<ul style="list-style-type: none"> KB국민노리체크카드 KB국민 i 계열카드 	<ul style="list-style-type: none"> KB국민직장인 보너스 체크카드 	<ul style="list-style-type: none"> KB국민 골드라이프카드
펀드	<ul style="list-style-type: none"> KB투자증권 KB자산운용 KB인베스트먼트 	<ul style="list-style-type: none"> KB온국민 자녀사랑 증권 투자신탁(주식) KB온국민 자녀사랑 주식형 펀드 	<ul style="list-style-type: none"> KB락스타 증권 투자신탁(주식) KB락스타 주식형 펀드 		
보험	<ul style="list-style-type: none"> KB생명 	<ul style="list-style-type: none"> 무) KBSafe아이사랑보험 	<ul style="list-style-type: none"> 무) KB국민유니버설 종신보험 	<ul style="list-style-type: none"> 무) KB국민은퇴설계 종신보험 무) KB국민변액은퇴설계 종신보험 	<ul style="list-style-type: none"> 무) KB골드라이프플래티넘 연금보험

KB금융그룹은 노후설계 서비스 'KB골드라이프', 종합부동산 서비스 'KB부동산 알리지(R-easy)' 및 자산관리 서비스 'STAR TABLE'을 출시하여 자산관리서비스 브랜드를 강화하고 '고객과 금융 그리고 부동산'을 아우르는 종합자산관리 전문 금융기업으로 도약하는 발판을 마련했습니다.



STAR TABLE 서비스 개요	
KB포트폴리오 설계 및 관리 서비스	<ul style="list-style-type: none"> 스마트한 자산관리, KB Star Plan 시스템 위험분산을 통한 자산 재조정 및 사후관리
KB노후설계 서비스, 골드라이프	<ul style="list-style-type: none"> 0세부터 100세까지 생애 주기별 맞춤형 노후준비 진단 및 노후설계를 위한 전문서비스 제공 재취업, 창업, 건강, 여가 등 비재무 부문 서비스 실시
KB부동산 자산관리서비스, R-easy	<ul style="list-style-type: none"> 부동산 매입-개발-관리-처분 전 단계에 걸친 자산관리 토털 서비스 30여 년간 축적된 부동산 DB를 활용, 맞춤형 부동산 정보 제공 및 상담 서비스 제공 부동산 자산 재설계와 리모델링 등 가치 향상 서비스, 대출 상담 지원 등 부동산과 금융이 결합된 상담 서비스 제공



[스마트금융]

KB금융그룹은 PC·스마트폰을 통한 비대면 거래가 증가함에 따라 금융채널 패러다임 변화에 대응하고 스마트금융 대표기업으로서의 리더십을 공고히 하고자 고객편의를 고려한 다양한 스마트금융 상품과 서비스를 제공하고 있습니다.

오픈뱅킹 전략



오픈뱅킹 전략 | KB국민은행은 고객이 언제 어디서나 쉽고 편리하게 금융서비스를 이용할 수 있도록 스마트시대 오픈 뱅킹 전략으로 삼아, 스마트폰뱅킹 서비스를 제공합니다.

스마트금융 전담 조직 운영 | KB금융그룹은 지주사 내 '스마트금융팀'을 신설해 전 계열사의 스마트금융 사업을 총괄적으로 조율하고 있으며, KB국민은행도 '스마트금융부'를 두고 스마트폰 애플리케이션 개발과 스마트 브랜치 개발을 진행하고 있습니다. KB데이터시스템은 스마트금융연구소를 신설하여 스마트금융시장 동향분석과 스마트금융 서비스 개발 등 연구를 수행하고 있습니다.

스마트폰 금융서비스 | KB금융그룹은 고객이 장소제약 없이 금융업무를 쉽게 볼 수 있도록 스마트폰 뱅킹 서비스를 제공하고 있습니다. 'KB스타뱅킹'은 조회·이체, 상품판매 등 은행 업무가 가능한 서비스로 2012년 말 기준 546만 명의 고객이 이용하고 있습니다. 이 외에도 스마트폰을 통해 'KB부동산', '자산관리', '금융생활' 서비스 등이 제공되고 있으며, KB국민카드 '모바일 홈', '혜택가맹점', 'KB오너스' 등이 출시되어 사용되고 있습니다.

[스마트금융 상품 및 서비스]

KB금융그룹은 고객의 니즈를 충족시키는 다양한 스마트폰 전용상품들을 출시하고 있습니다.

KB Smart★폰 예·적금 | 추천실적에 따라 우대금리를 제공하고 농장육성, 아이콘 적립 등 재미요소를 더한 상품입니다.

KB말하는 적금 | 친근한 캐릭터를 활용하여 저축상황에 따라 적금과 대화하고, 친구 등에게 캐릭터 메시지를 전송할 수 있는 상품입니다.

KB드림특적금 | 개인의 금융 목적에 맞게 통장명과 목표금액, 만기일 등을 자유롭게 설정할 수 있고, 블로그를 통해 저축과정을 지인들과 공유할 수 있는 상품입니다.

스마트S | 스마트폰 하나로 고객아이디 등록부터 공인인증서 발급, 증권 거래까지의 모든 절차를 원스톱으로 처리할 수 있는 KB투자증권의 스마트폰 주식거래 애플리케이션입니다.

2013년 시너지 추진방향



[그룹 시너지 창출]

KB금융그룹은 2008년 9월 지주사 출범 이후 그룹 시너지 및 마케팅 역량 극대화를 위해 다양한 노력을 기울여 계열사 간 시너지를 창출하고 종합금융기업으로서의 가치를 성장시키고 있습니다. 리테일, 기업금융 연계 등을 통한 수익증대 및 조달비용 절감 등을 통해 시너지를 창출하였습니다.

복합상품 및 서비스 다양화 | KB국민은행은 강력한 고객기반과 채널을 활용하여 비은행 계열사와의 수익을 창출하고 있습니다. 다양한 금융서비스에 대한 고객니즈를 반영하여 은행·카드·투자증권 등 계열사간 상품기능을 융합시킨 복합상품을 출시하고 KB국민은행 영업점 내 또는 인접하여 복합점포를 운영하고 있습니다.

고객정보를 활용한 공동마케팅 활성화 | 신규고객 창출과 교차고객 활성화 기반구축을 위하여 그룹 CRM 시스템을 개선하였습니다. 계열사 고객정보를 일관된 기준으로 통합하고 그룹 차원의 고객분석을 실시하여 그룹 고객관리 전략과 마케팅 기회를 발굴하고 있습니다. 또한 그룹 내 모든 거래실적을 통합하여 고객등급을 산정하고 우대서비스를 제공하는 통합우대고객 제도를 시행하여 고객기반의 역량을 강화해 나가고 있습니다.

그룹 내 IT자원 집중화 | 계열사별 IT센터를 여의도 전산센터로 이전하고 그룹 통합웨어 구축 등을 통해 IT인프라를 통합 운영하고 있습니다. 이를 통해 계열사간 협업 환경 제공은 물론 IT인프라 운영 안정성 향상 및 운영비용 절감을 실현하고 있습니다.

계열사간 인수자문 등 사업역량 결합 | KB국민은행의 파이낸싱 기능과 KB투자증권의 M&A자문 역량 등 각 계열사 간 핵심역량을 결합하여 수익창출 영역의 다각화를 추진하고 있습니다.

2013년에는 '계열사간 동반성장을 통한 그룹 시너지 성과 창출 극대화'를 추진방향으로 시너지 영업체제 확립을 통한 수익 극대화, 그룹 CRM을 활용한 공동마케팅 활성화, 고객가치 제고를 통한 시너지 기반확대, 스마트금융 시장지배력 강화를 추진할 계획입니다.

KB금융그룹 복합상품

도입기	2009년 4월 KB plustar 동장 한 개의 통장으로 은행과 증권거래가 가능한 상품으로 증권거래 증거금 우대이율 적용 및 사용실적에 따라 수수료 면제 등 혜택 제공	568천 좌, 4,027억 원
	2010년 8월 KB Wise Plan 적금&펀드 자수 움직임에 따라 적금/펀드 이체 비율이 자동 변동되는 제테크 상품	적금: 119천 좌, 2,821억 원 펀드: 93천 좌, 5,279억 원
	2011년 7월 KB 굿플랜 카드&적금 카드 이용금액의 일정 금액이 적금으로 자동이체 되는 소비-저축 연계형 상품	적금: 9천 좌, 14억 원 카드: 7천 좌, 70억 원
	2011년 10월 KB Safe 플랜 적금&예금 지정 펀드의 목표수익률 달성 시 자동 환매 후 예·적금으로 이체되는 상품	적금: 33천 좌, 752억 원 펀드: 6천 좌, 343억 원
안정기	2012년 6월 KB펀드와 만나는 정기예금 정기예금의 안정적 수익과 함께 이자를 펀드 등에 재투자해 추가 수익의 기회를 얻는 상품	예금: 148천 좌, 48,388억 원 펀드: 339억 원

※ 2012년 말 기준, 5개 상품을 출시하여, 총 가입좌수 983천 좌, 총 잔액 6,2조 원의 실적 기록

[사회적 가치를 제고하는 상품과 서비스]

KB금융그룹은 사회적 취약계층에 대한 금융 혜택 등 우리 사회의 공익 실현을 위해 다양한 상품을 제공하고 사회적책임투자를 확대하고 있습니다.

공익 상품과 서비스 | 금융기업으로서의 사회적 책임을 실천하고자 사회적 약자와 중소기업에게는 맞춤형 금리우대 상품을, 일반시민에게는 상품을 통한 간접적인 사회공헌 참여 기회를 제공하고 있습니다. 주요 상품군으로는 사회적 약자를 대상으로 한 금리우대와 생활안정자금 지원상품, 금융상품 사용실적 및 펀드 판매사와 자산운용사 보수 일정액을 기부금으로 조성하는 상품, 지자체 후원 등 공익사업에 사용하는 상품이 있으며, 동반성장과 같이 사회문제 해결을 위한 정책지원 상품도 제공하고 있습니다.

금융 상품 외에도 서민금융 클리닉, 서민금융 상담 창구, 가계부채 채무조정 프로그램 등 서민층을 위한 전용 상담채널과 서비스를 제공하여 금융소외계층에게 필요한 정보와 도움을 드리고 있습니다. 2013년에는 시각장애인의 금융상품거래 편의를 높이기 위한 'KB국민 비씨 I WIN 점자카드' 등을 출시할 계획입니다.

카드사용에 따른 기부금 조성

- KB 국민은행** 2012년 8월 '금융피해자 긴급 자금 지원을 위한 새희망 힐링 펀드 조성 및 운영에 관한 협약' 체결
 - 2012년 행내 법인카드 포인트 적립금 약 7천 7백만 원 신용회복위원회에 기부
- KB 국민카드** 유니세프, 굿네이버스 등 사회복지법인들과 기부협약 체결에 따라 기부금 2억 1,500만 원을 전달
 - 고속도로장학재단에 고속도로 교통사고 유가족 자녀 장학금 7천 5백만 원 전달





주요 공익상품 현황

수신/여신	상품명	출시일/설정일	좌수(천 좌)	잔액(억 원)	특징
수신	KB행복지킴이 통장	2011.06	4,127	4	기초생활급여, 기초노령연금, 장애인연금, 장애(아동)수당(가)압류되지 않고 생계비로 사용할 수 있도록 하는 압류방지 전용 요구불 통장
	KB국민행복적금	2011.11	1,961	36	소년소녀가장, 북한이탈주민, 기초생활수급자, 등 사회적 약자에게 고금리 제공
	KB내고장 사랑예금	2011.07	5,423	1,451	고객 지정 지방자치단체에 기부금 제공
여신	새희망출세 대출	2010.11	65.3	3,881	은행권 대출을 받지 못한 저신용·저소득자에게 별도 심사기준을 마련하여 대출해 주는 서민 맞춤형 대출 상품
	바퀴드림론	2008.12	26.7	2,148	금융소외자 고금리 대출을 신용회복금융 신용보증을 통하여 제도권 금융기관 저금리로 전환
	KB동반성장협약 중소기업대출	2011.06	0.1	719	대기업과 협약을 통해 조성한 대출재원으로 협력중소기업 지원
카드	KB국민 오너스클럽 카드	2011.05	47	-	세무지원 서비스, 주유 및 유통업종, 이동통신 할인 되는 소규모 업주 대상 발급 카드
	KB국민 내고장사랑 카드	2009.01	28	-	카드 이용금액 일정액을 사회공헌 활동과 카드별 후원 지자체에 기부
	KB국민 포인트리 카드	2006.09	584	-	신용카드 가입실적에 따라 기부금 조성하여 소외 이웃에게 전달
펀드	KB코리아 스타 증권(주식)	2006.01	-	4,502	집합투자업자보수와 판매회사보수 중 일정부분을 공익사업 등에 사용하는 기금으로 조성
	KB온국민 자녀사랑 증권(주식)	2006.05	-	1,462	
	KB스타 한국 인덱스 증권(주식) C-D 클래스	2010.12	-	712	
보험	(무)KB레이디사랑보험	2010.06	2.3	-	저출산 극복을 위해 임신부에게 발생 할 수 있는 치명적 질병을 보장하는 상품

녹색금융 상품 | KB금융그룹은 녹색산업 지원을 위한 기업여신 및 펀드, 에너지절약과 녹색제품 구매 유도를 위한 카드·보험 상품을 제공하고 있습니다.

2012년에는 KB국민 그린체크카드를 출시하여 개인·기업고객의 저탄소 녹색활동 참여를 유도하는 그린카드(신용·체크) 라인업을 완성하였으며, KB 그린포커스 주식형 펀드를 출시하여 녹색기업에 투자를 활성화 하고 있습니다.

주요 녹색금융 상품 현황

상품명	단위	2010	2011	2012	특징
 여신 KB Green Growth Loan	잔액 (억 원)	8,215	13,798	13,351	녹색성장에 필요한 금융을 지원하는 KB금융그룹 대표 녹색금융 상품
	KB Solar Biz Loan	잔액 (억 원)	657	750	911
 펀드 한반도 BTL펀드 국토사랑 BTL펀드 신재생에너지 펀드	설정액 (억 원)	5,309	5,903	6,171	펀드상품 가입금액을 하수관거정비 BTL사업 자산에 투자
	설정액 (억 원)	3,005	3,632	3,640	
	설정액 (억 원)	900	855	741	펀드상품 가입금액을 신재생에너지 기업이나 자산에 투자
 카드 KB국민 그린그로스 카드 KB국민 그린(Green)카드 (신용,체크,기업카드 포함)	좌 수 (천 좌)	48.2	39.9	32.3	대중교통 / 철도 이용 할인, 자전거 상해보험 무료제공, 탄소캐쉬백, 가맹점 이용금액 탄소캐쉬백 포인트 제공
	좌 수 (천 좌)	-	182.0	117.9	에너지 절약, 녹색제품 구매 등 녹색생활 실천 시 정부, 지자체, 기업 등에서 에코머니 포인트를 지급하여 친환경 생활 문화를 정착시킴
	업체 (개)	-	6	3,750	
 보험 (방카슈랑스) 삼성생명 모튼트! 마음든든! 녹색자전거 보험	좌 수 (천 좌)	14	16	19	자전거에 특화된 보험으로 자전거 사고는 물론 생활속 배상책임까지 보장되는 보험
	억 원	5.9	6.9	8.4	

녹색기업 지원 | KB국민은행은 환경부 지정 '우수환경사업체'에 대한 금융지원 협약을 체결하였습니다. 2012년에는 환경부가 지정한 사업실적 및 기술력이 우수한 10개 사에게 시장 경쟁력을 강화할 수 있도록 여신금리·적금이자율 우대, KB WISE 금융컨설팅 등을 제공하였습니다. 또한 KB국민은행은 우량 녹색기업 발굴을 위한 '국가녹색기술대상'을 후원하고 있으며, 앞으로도 녹색 중소기업에 대한 금융 지원을 이어갈 것입니다.



사회책임투자 | 사회·환경적인 위험요소를 대출과 투자 심의과정에 반영하여 투자 건전성을 확보하고 지속가능한 사회환경 조성을 위해 노력하고 있습니다. KB금융그룹은 태양광, 풍력발전 등 친환경 발전 프로젝트금융(PF)사업에 참여하여 신재생에너지 투자를 적극 실시하고 있습니다. KB국민은행은 2012년 UNEP FI 한국 의장기관으로서, 모든 투자 의사 결정에 그 원칙을 준수하고 있으며 사업가능 여부는 은행 책임투자 원칙 준수점검을 통해 이루어집니다.

2012년 사회책임투자 성과



사회책임경영 평가 | KB국민은행은 거래기업의 사회적 책임 이행을 장려하고 여신 리스크 관리 강화를 위해 '사회적 책임경영 실천정도'를 평가하고 있습니다. 평가결과는 신용평가에 반영하고 매년 재평가하여 모니터링 합니다.

중소기업 사회적 책임경영 평가 (단위: 개)



친환경성 평가 | KB국민은행은 환경리스크 관리를 강화하고 녹색기술 활용기업 우대를 위해, 외감 기업 신용평가시스템에 비 재무항목 평가를 포함하고 있습니다. 기업과 프로젝트금융 사업 중 여신 합계가 80억 원을 초과하고 녹색산업과 환경경영 필요성이 높은 산업에 포함될 경우, 친환경 평가를 실시하여 그 결과를 신용등급에 반영하고 있습니다.

친환경성 평가 대상

녹색성장산업 영위기업
 환경경영의 필요성이 높은 업종을 영위하는 기업
 (광업, 담배 제조업, 전기 / 가스업, 석유제품 제조업, 화학물질 제조업, 1차금속제조업, 폐기물제조업, 종합건설업 등)

금융소비자 보호

[고객중심 정도경영]

KB국민은행은 불완전한 업무처리에 따른 신뢰저하가 기업에 미치는 영향이 크다는 엄중한 상황인식을 바탕으로 2012년 8월 '고객 중심의 정도경영 실천 선언식'을 갖고 선도은행으로서의 책임과 고객신뢰 부응을 위한 'KB 희망경영' 실천을 다짐하였습니다.

KB국민카드도 2012년 12월 카드사 스스로 자율적인 정도영업을 결의하고 건전한 모집질서를 확립하고자 영업점 '정도영업 실천 결의대회'를 실시하였습니다. 직원 및 모집에 대한 금지행위를 규정한 정도영업 실천을 서약하였습니다.

[KB금융소비자 보호 현장 선포]

KB국민은행은 2013년 2월 금융소비자보호 선도은행으로서의 강력한 실천의지를 다짐하고 고객의 신뢰를 더욱 공고히 하기 위하여 'KB금융소비자보호 현장'을 선포하였습니다. 고객과 상생하는 새로운 패러다임을 만들고자 제정된 'KB금융소비자보호현장'을 확산하고 실천함으로써 고객의 가치를 높이고 금융소비자의 이익증진에 앞장서고 있습니다.



[금융소비자 보호 활동]

KB금융그룹은 불완전판매 근절을 위해 마케팅 과정에서 올바른 상품정보를 제공하고, 공정한 상품설계 체계를 마련하는 등 다양한 노력을 하고 있습니다. KB국민은행은 2012년 8월 민원실을 '금융소비자보호부'로 승격시키고 인력을 보강하였으며, 금융상품 판매 외에도 고객의 금융부담 완화에 실질적인 도움이 되도록 금융고충 상담을 실시하고 있습니다.

불완전판매 예방 | KB국민은행은 신탁상품 불완전판매 근절을 위한 모니터링 콜 제도를 실시하고 있습니다. 일반 특정금전신탁 신규고객에게 판매직원의 적합성 준수, 설명의무 이행 등을 점검하여 그 결과를 영업점 KPI에 반영하고 있습니다. 2012년에는 대상고객 수를 2배로 확대하였으며, 고위험 상품인 ELS고객 50% 이상에 대해 모니터링 콜을 실시하는 등 불완전판매 가능성이 높은 상품에 대한 점검을 강화하였습니다.

KB국민카드는 신용카드 불법모집에 따른 피해 최소화를 위해 2012년 12월부터 여신금융협회에서 시행중인 '불법모집 신고포상제'에 적극 참여하고 있습니다. 길거리 모집, 과다경품 제공, 타사카드 모집 등의 불법모집 사실에 대해 신고할 수 있으며 최대 건당 200만 원의 포상이 이루어집니다.

KB투자증권은 불완전판매 방지를 위해 투자권유의 적합성 확보의무, 부당권유의 금지, 매매거래 전 정보제공의무를 규정한 투자자보호지침을 준수하고 있습니다.



금융소비자 보호 교육 | 소비자 보호 정책 강화에 따른 관련 법규 준수를 위한 금융소비자 보호 교육을 KB국민은행 등에서 실시하고 있습니다. 또한 KB국민카드는 각 부점 내부통제담당자를 대상으로 임직원 관심도와 역량을 높이고자 강화된 홍보물 심의관련 법규준수 교육을 연 2회에 실시하였습니다.

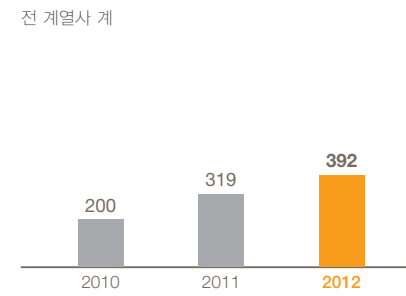
금융소비자 고충상담 | KB국민은행은 금융상품 정보부족과 부채 등으로 금융고충을 겪고 있는 국민을 대상으로 전국 33개 지역본부에 독립된 상담센터를 설치하여 금융고충상담을 실시하고 있습니다. KB자체 프리워크아웃 상품, 상환부담 완화제도, 서민금융지원 제도 및 상품 등의 일반 은행상품 외에도 채무자 구제제도 등 일반 금융정보도 함께 상담 받을 수 있습니다.

상품개발 및 홍보물 사전심의 | KB금융그룹은 상품 개발 시 상품성 강화와 리스크 축소를 위한 사전심의 활동을 전개하고 있습니다. KB국민은행은 2012년 상품위원회운영지침을 개정하여 복합상품 등에도 사전심의 절차를 추가하는 등 관련 활동을 강화하였습니다. KB국민카드의 신상품 출시 전 '상품위원회' 사전 심의제도를 통해 상품수익성, 시장·운영·평판리스크, 법규 저촉 등 내부 수익분석 모델 분석결과를 바탕으로 유관부서 합의를 거친 검증 프로세스를 운영하고 있습니다.

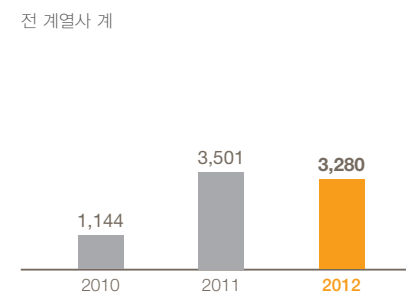
또한 모든 광고 홍보물 및 안내자료에 대한 관련부서 검토 및 준법감시인 사전승인 절차를 이행하고 있습니다. 2012년 금융소비자 권익보호 강화를 위해 개정된 법규에 맞게 홍보물 심의기준을 재정비하여 과장, 소비자 오해, 왜곡을 일으키는 광고 홍보물에 대한 사전심의를 강화하였습니다. KB국민은행은 직원의 고객보호 인식을 제고하기 위해 은행 내 준법감시인이 심의한 광고물에 대한 샘플을 등재하는 등 적법한 업무절차에 대한 안내와 지도를 지속적으로 실시하고 있습니다. KB국민카드는 전화마케팅 모범규준을 제정하여 유관부서와 전화마케팅 스크립트를 정비하고 체크리스트를 마련하여 관련 법규이행에 만전을 기하였습니다.

KB금융소비자의 날 | KB국민은행은 매월 21일을 'KB금융소비자의 날'로 지정해 전 부점에서 금융소비자 보호 활동을 전개하고 있습니다. 부점장 주관 하에 'KB금융소비자보호현장'을 낭독하고, 지점장이 직접 고객의 애로사항을 청취해 각 지역본부와 금융소비자보호부를 통해 경영진에 보고하는 프로세스를 구축하고 있습니다. 또한 직원 토론회를 개최하여 금융소비자보호와 관련된 의견을 수렴하고 있습니다.

상품개발 사전심의 건수 (단위: 건)



대고객 광고·홍보물 사전심의 건수 (단위: 건)



고객만족

KB금융그룹은 대한민국 국민의 절반인 2,953만 명이 거래하는 종합금융서비스 기업으로, 고객 만족을 기업문화 최우선 가치로 정립하고 고객가치 창출을 위해 노력하고 있습니다.

[대외기관 고객만족도 조사]

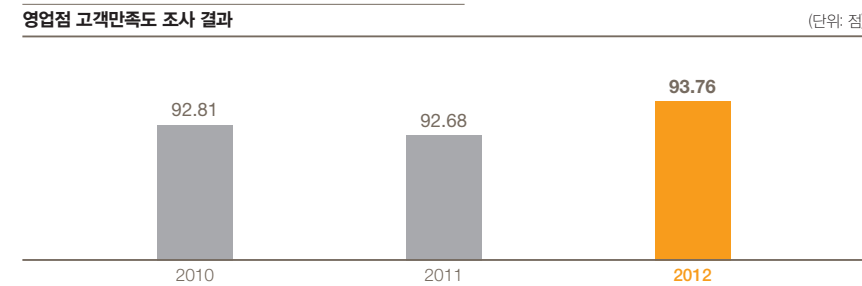
KB금융그룹은 공신력 있는 기관으로부터 매년 고객만족 경영품질을 평가 받고 있습니다.

2012년 대외기관 고객만족도 조사 결과



[영업점 고객만족도 조사]

KB국민은행은 고객중심 서비스 개선효과를 파악하기 위하여 자체적으로 영업점 고객만족도 조사를 실시해오고 있습니다. 2012년에는 전년보다 6개점이 추가된 1,001개점을 대상으로 총 8회 실시하였습니다. 2012년 영업점 고객만족도는 93.76점으로 3년 연속 목표인 91점을 초과하였으며, 특히 2012년 11월은 고객만족도 조사 이래 최고점을 기록하였습니다.



※ 목표점수 91점

[고객만족경영 추진]

KB국민카드는 전사적 고객만족 개선과제 발굴과 실행을 위한 전담기구로 '고객가치창출협의회'를 운영하고 있습니다.

CEO를 위원장으로 임원진, 부서장 전원이 위원으로 활동하고 있으며, 매월 1회 협의회를 개최하여 고객만족 혁신방안 도출, 고객만족 저해요소 제거, 고객만족 혁신과제 추진을 위한 부서간 협력체계 구성, 추진과제 점검 및 평가(피드백) 등을 실시합니다.

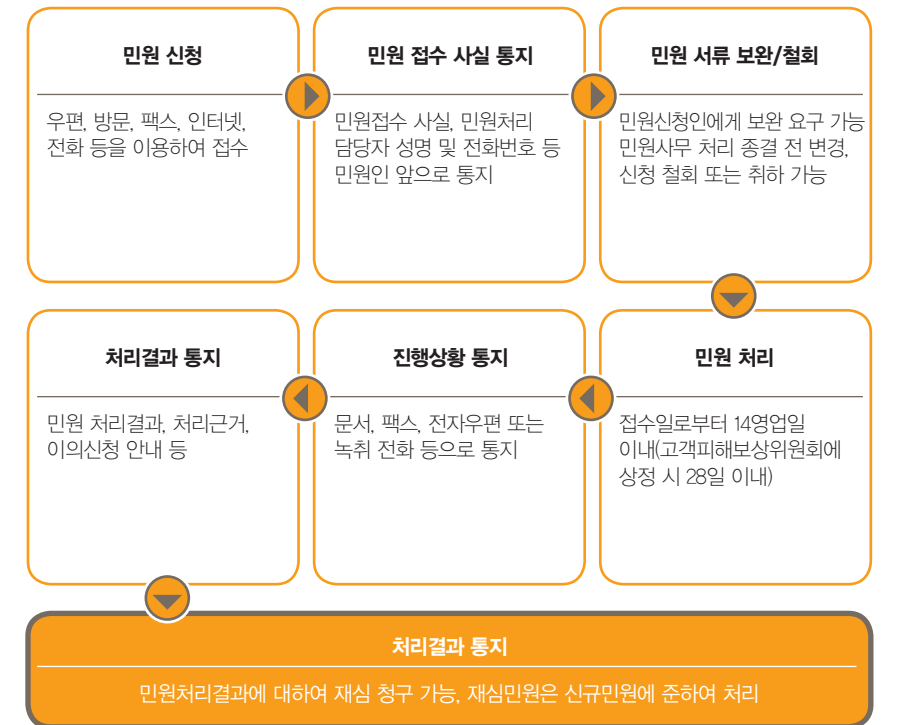
협의회를 통하여 고객만족경영 기반을 마련하고 기업이사결정에 있어서 고객가치가 강화되도록 하고 있습니다.

[고객의견 수렴]

고객 가치를 최우선으로 하는 KB금융그룹은 고객의견에 신속하게 대응하고 관리체계를 개선하여 평판 리스크를 사전에 관리하고 있습니다.

고객의견 대응 프로세스 | KB국민은행과 KB국민카드는 고객과 금융업무 관련 이의 신청, 진정, 건의, 질의 등을 접수하여 처리하고 있습니다.

민원 처리 절차



민원 조정 | KB국민은행은 민원 예방과 공정한 처리를 위하여 비상설 조정기구로 '민원 조정협의회'를 운영하고 있습니다. 협의회는 은행장을 의장으로하여 경영진과 관련 부서장들이 참석하는 회의를 수시로 개최하여 민원발생 관련 사안에 대해 논의 합니다. 결정된 사안은 소관 부서가 이행계획을 수립하여 전담부서에 통보하며, 이행 적정여부에 대한 정기적인 점검을 실시하고 있습니다. 또한 민원사항에 탄력적으로 대응하기 위해 '민원실무조정위원회'를 두어 실질적인 민원 감축과 재발방지를 위해 노력하고 있습니다.

[고객만족 활동]

CS 교육 | KB국민은행은 고객만족과 세일즈가 결합된 '맞춤형 CS교육'을 실시합니다. CS교육은 영업점 교육, 직무·직급별 집합교육, 본부 직원대상 CS교육, Cyber 연수, CS교육 방송, CS Plaza 홈페이지 자료제공 등 다양한 채널을 통해 운영하고 있습니다. 2012년에는 약 1,040여 개 영업점 교육, 150여 회 직무·직급별 집합교육 및 본부부서·연수원교육 56회 등을 실시하였습니다.

CS Activator | KB국민카드사는 부서별 고객가치 중심 CS문화 활성화 담당직원을 선정하여 CS문화 형성 및 성과관리 체계를 구축하였습니다. 2012년에는 62명의 Activator가 CS마인드와 고객만족부서 KPI 운영계획 등을 교육받은 후 각 부점에서 CS문화 정착 활동을 전개하였습니다.

전화응대 모니터링 | KB국민카드사는 전 본부부서와 영업점 대상으로 연 2회 전화응대 모니터링을 실시하여 경청태도, 친절성, 답변 적극성 등을 평가한 후 KPI에 반영하고 있습니다. 이를 통하여 개선점을 도출하고 전화응대 표준화 방안을 수립하여 고객만족도를 향상시키고 있습니다.

콜센터업무개선협의회 | KB국민카드사는 콜센터로 접수된 고객 불만해소와 상담원 업무환경 개선을 위한 유관부서와 업무협의회를 주기적으로 개최하고 있습니다. 제안된 안건에 대해서는 주관 추진부서를 선정하고 이행현황을 모니터링하는 등 불만 유발 요소 관련 프로세스를 개선하여, 고객 서비스 품질 향상과 콜 생산성 제고를 위해 노력하고 있습니다.



[금융접근성 개선]

영업점 시설 개선 | KB금융그룹은 장애인, 노약자, 외국인 등 금융 취약계층 편의를 위해 시설투자 및 운영방식 개선을 실시하고 있습니다. 낮은 창구 카운터(유니버설 카운터)를 보급하여 2012년에는 총 341개 영업점에서 사용하고 있습니다. 또한 시각장애인을 위한 점자 표시, 음성안내기능이 내장되어 있는 ATM기를 400대 설치하였으며, 휠체어 장애인 전용 ATM기 2대를 시범운영중입니다. 국내 거주 외국인 숫자가 증가함에 따라 이용가능 외국어를 3개 국어에서 9개 국어(영어, 중국어, 일본어, 태국어, 인도네시아어, 베트남어, 스리랑카어, 러시아어, 몽골어)로 확대 하였습니다. 2013년에는 휠체어 장애인 전용 ATM를 1,000대 도입할 계획입니다.



웹 접근성 개선 | 시각장애인 등 다양한 고객층이 홈페이지를 쉽게 이용할 수 있도록 지속적으로 개선하고 있습니다. KB국민은행 홈페이지는 웹 접근성을 준수하여 기술적인 환경(하드웨어의 성능, OS, 브라우저 등)에 관계없이 장애인과 고령자를 포함한 모든 고객이 접근할 수 있는 '차별 없는 금융서비스'를 실현하였습니다. 이에 인터넷 사회의 대국민 편익 및 권익 증진, 인터넷 이용 활성화 등을 통한 선진 인터넷 사회 구현에 공헌함을 인정받아 2012년에는 다양한 수상이 이어졌습니다.

- 2012년 01월, 제8회 웹어워드코리아 최고대상 수상(사)한국인터넷전문가협회)
- 2012년 07월, 금융권 최초 'ActiveX 안쓰는 사이트'로 선정(방송통신위원회)
- 2012년 11월, 제7회 대한민국인터넷대상 인터넷 사회진흥부문 국무총리상 수상(방송통신위원회)



금융사고 예방

[고객정보 보호 강화]

KB금융그룹은 고객정보의 불법유출 방지를 목적으로 업무처리 기준을 고객정보관리지침에 명시하는 등 개인정보 보호에 최선을 다하고 있습니다.

고객정보 관리지침서 제정 및 책임자 지정 | KB금융그룹은 업무처리 기준을 명시한 고객정보 관리규정을 제정하여 운영해오고 있습니다. 자주와 계열사간 고객정보 제공과 이용이 엄격한 절차와 관리감독 하에 이루어질 수 있도록 관련 법률에 따른 업무지침서를 마련하였습니다. 그리고 계열사별 임원 1인 이상을 고객정보관리인으로 지정하여 고객정보 제공과 이용에 관한 책임을 규정하였습니다.

개인정보유출 피해 최소화 장치 마련 | 고객정보 유출 시 고객피해를 최소화하기 위해, 고객 실명번호를 대체하여 KB국민은행 내부에서만 사용할 수 있는 고객정보번호 체계인 "K-Pin"을 전 시스템에 적용하여 운영중입니다.

[IT 보안 강화]

지속적으로 증가하는 정보 침해사고와 IT 보안 위협요소에 적극적으로 대응하기 위한 IT 보안관제·진단 프로젝트를 추진하여 그룹 차원의 IT 보안체계를 지속적으로 강화하고 있습니다.

정보보호 관리체계 | KB국민은행은 IT 서비스 재해복구와 정보보안 관리체계를 마련하고 국내 은행권에서는 유일하게 IT부문 3대 국제인증 획득하였습니다. 특히, 보안전문대학원과 IT 보안 전문가 양성 프로그램을 연계 운영하여 우수한 보안인력을 확보하고 있습니다.

2013년에는 IT 보안진단 관리체계를 수립하여 운영할 계획입니다. 또한 전자금융감독규정에 규정된 인력과 예산을 확보하여 컴플라이언스 준수, 그룹 공동 보안관제 체계구축, IT보안전문가 양성 프로그램을 실시할 것입니다.

보안통제 활동 강화 | KB국민은행은 외부에 의한 위험·사고 발생 요인을 사전에 제거하고 관련 운영기준 마련을 위해 외주인력 출입통제를 강화하였습니다. 보안서약서 징구, PC반입·반출 절차 강화, 보안인증수단 발급과 필수 보안프로그램 설치 등 통제 프로세스를 마련하여 위험을 줄여나가고 있습니다.

2013년에는 외부 공격으로부터 안전한 업무환경을 제공할 수 있도록 인터넷망과 내부망을 분리할 계획입니다.

KB국민카드도 고객정보 업무 위탁업체에 대한 보안점검, 중요 단말기 지정, 문서암호화 전 부점 확대 적용 등 보안통제를 강화하였으며, 2013년에는 사용자 권한관리시스템 개선, 지문인식기 도입 및 고객정보 DB암호화 확대 등을 실시할 계획입니다.

2012년 정보보호 관련 인증 현황

ISO/IEC 27001	• 정보보호정책, 물리적 보안, 정보 접근 통제 등 정보보안 부문 • 2012년 인증 갱신
BS 25999	• 백업센터, 재해복구시스템, 재해복구 절차 등 IT 재해복구 부문
ISO/IEC20000	• 전산기기 관리, 전산거래 모니터링, IT장애대응, 절차 등 IT서비스 관리부문



[금융사고 방지 활동]

KB금융그룹은 금융 서비스의 연속성과 안정성을 위해 금융사고 방지 활동을 실시하고 있습니다.

의심거래 보고·점검 | KB금융그룹은 '특정 금융거래정보의 보고 및 이용 등에 관한 법률'에 근거하여 고객과 금융거래 시 고객확인 의무(CDD) 등 관련절차를 철저히 이행하고 보고하여 범죄계좌 개설 등을 사전에 예방하고 있습니다. 또한 준법지원시스템을 통해 의심되는 거래 보고(STR)와 고객 현금거래 보고(CTR)를 충실히 이행하고 있습니다.

2013년에는 자금세탁 고위험 업종에 대한 고객확인을 강화하고 고객확인 업무처리지침을 배포하여 업무 정확성을 제고할 것입니다.

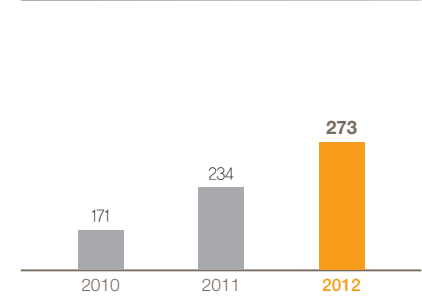
자금세탁방지업무 자가평가 | 자금세탁방지업무 이행수준 자가평가를 통해 임직원 법규 준수 의식을 제고하고 있습니다. 각 부점 준법감시담당자를 대상으로 실시한 2012년 자금세탁방지업무 자가평가 결과 전체답변 중 '매우 그렇다'의 비율이 96.59%로서 이행수준이 높은 것으로 나타났습니다.

자금세탁방지교육 | 금융범죄 예방 인식 제고를 위해 전 직원 대상 연 1회 이상 자금세탁방지업무 관련 교육을 실시하고 있습니다. 상품개발 담당자에 대한 신상품 자금세탁 위험평가 개별 방문교육, 영업점 창구직원에게 대한 고객확인 의무 이행 업무처리방법 온라인 교육 등 담당 업무별로 다양한 자금세탁방지 교육을 실시하여 임직원 역량을 강화하였습니다.

금융사기 예방 서비스 | KB금융그룹은 인터넷 전자금융사기를 방지하고 대고객 안심거래 기반을 마련하기 위하여 금융 ISAC 및 보안업체와 유기적인 협력 체계를 구축하고, 관련 신기술과 국내외 우수사례를 적극 발굴하기 위해 노력하고 있습니다. 피싱, 파밍 등 전자금융사기 예방을 위해 금융감독원 전자금융사기예방 서비스 가이드라인을 준수하며, 피싱방지 개인화 이미지, 녹색주소창 등 피싱사이트와 구분할 수 있는 글로벌 보안인증서 등의 보안서비스들을 제공하고 있습니다.

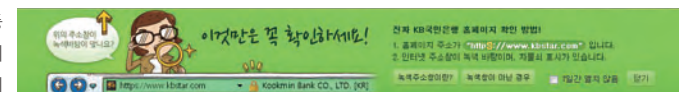
또한 금융소비자 보호를 위한 보이스피싱 피해방지 종합대책 중 하나인 '전자금융사기 예방서비스'를 2012년 9월부터 시범 시행하고 있습니다. 2013년 4월 기준 251만 고객이 KB국민은행 예방서비스에 가입하여 적용을 받고 있으며, 2013년 9월부터는 모든 개인인터넷뱅킹 가입고객에게 의무적으로 적용하여 보호할 예정입니다.

자금세탁 방지교육 현황 (단위: 회)



녹색주소창을 통한 피싱사이트 피해 예방

KB국민은행은 전자금융을 안전하게 이용할 수 있도록 보장해 주는 인증서를 발급 받아 사용하고 있습니다. EV SSL 인증서는 사용자에게 서버의 안전성과 신뢰성을 전달하기 위하여 브라우저 주소창을 녹색으로 변화시키는 인증서입니다. 녹색 주소창을 통해 현재 접속한 사이트가 진짜 KB국민은행 사이트임을 간단하게 확인할 수 있으며, 주소창 오른쪽 노란색자물쇠는 전자금융 이용 시 사용하는 각종 비밀번호와 로그인ID/패스워드 등의 개인정보를 암호화시켜 안전하게 보호함을 의미합니다. 노란색 자물쇠 옆의 국민은행의 영문 이름은 KB국민은행 사이트임을 다시 한번 증명하며, 이를 클릭하면 상세 인증서 정보를 확인할 수 있습니다.



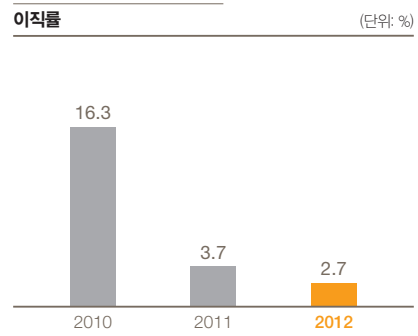
일과 삶이 조화로운 신바람 나는 일터

금융산업에 있어 '사람'은 최고의 경쟁력입니다.
KB금융그룹은 사람 중심의 인재경영을 통해
직원들이 꿈을 키우고 실현할 수 있도록 최고의
근무환경을 만들어 가고 있습니다.



· 고용창출과 유지 · 인재육성 · 조직문화

고용창출과 유지



[일자리 창출]

KB금융그룹은 2012년 총 637명을 신규채용하여 일자리 창출을 선도하고 정규직 인력 비율을 점차 증가시켜 고용안정을 강화해 나가고 있습니다. 모든 근로조건에서 성별에 대한 차별 없이 동등한 처우를 적용하고, 비정규직 보호법과 기간제 근로자 보호법에서 제시한 가이드라인을 준수하며 임직원 인권 보호를 위해 힘쓰고 있습니다.

임직원 현황		(단위: 명)		
	2010	2011	2012	
총인원	24,101	25,563	25,662	
신규채용	254	614	637	

계약형태별 임직원 현황		(단위: %)		
	2010	2011	2012	
정규직	72	73	75	
정규직 외 (비정규직, 무기계약직)	28	27	25	

[우수인재 채용과 유지]

KB금융그룹은 우수인재를 확보하고 유지할 수 있는 인사시스템과 프로세스를 구축하여 적용하고 있습니다.

인재상 | KB국민은행 인재상은 '창의적인 사고와 행동으로 변화를 선도하며 고객가치를 향상시키는 프로금융인'입니다. 프로금융인은 고객 지향적인 마인드와 적극적인 서비스 개선 노력을 바탕으로 자율과 책임, 혁신적인 사고방식으로 변화를 선도하는 리더이며, 다양한 사고와 가치를 존중하고 포용할 수 있는 개방적 사고를 가진 인재를 의미합니다.

글로벌 인재 채용 | 글로벌 경쟁력 확보를 위해 우수한 글로벌 인재를 채용하여 해외 비즈니스 인력을 양성하고 있습니다. 해외 우수 인재가 보유한 현지문화 이해도와 네트워크, 원활한 커뮤니케이션 능력을 적극 활용하여 국내기업의 해외진출 지원을 비롯한 KB 해외 비즈니스 역량을 대폭 강화해 나갈 계획입니다. 2012년에는 글로벌 인재 92명이 채용되었으며 글로벌 사업추진 핵심동력으로 육성되고 있습니다.

인턴십 프로그램 | 대학생 인턴십 프로그램을 통해 미래 인재들에게 다양한 경험을 제공하고 있으며, 우수 인턴사원에게는 향후 신입사원 채용전형 시 우대혜택을 부여합니다. KB국민은행은 2012년 대학생 450여 명을 동·하계 인턴십으로 채용하여 스마트뱅킹과 여·수신 상품에 대한 지원업무 등 현장경험 중심 인턴십을 운영하였습니다.

KB저축은행 인력유지 | 2012년 1월 (구)제일저축은행이 KB저축은행으로 인수되면서 재채용된 계약직 직원들을 7월 대부분 정규직으로 전환하였습니다. 직원 직무능력 향상을 위해 다양한 연수제도와 교육을 시행하는 등 KB금융그룹 임직원으로서 동일한 인사방침과 혜택을 제공하고 있으며, 퇴직 직원 대상으로 전직지원 프로그램을 3개월간 운영하였습니다.



인재Pool 확보를 통한 열린 인사

KB국민은행은 직원 직무 만족도 제고와 인력 운영 효율성을 높이고자, 본부부서 인력 후계자 양성 프로그램인 '2012 KB탤런트 페어'를 실시하였습니다. 해당분야별 인재 Pool 구성을 위한 공모 접수, 서류심사, 최종 역량면접심사가 진행되었으며, 적정규모의 인력 Pool을 확보하여 지속적으로 육성하고 있습니다.



또한 2012년부터 실전 비즈니스 언어 역량을 보유한 해외 근무인력 발굴과 양성을 위해 'KB글로벌 어학박람회'를 실시하고 있습니다. 언어별 테스트를 실시하여 개인별 수준과 장단점에 대한 별도 가이드를 제시하고, 우수 직원은 글로벌 예비인력으로 관리되어 글로벌 연수 대상자 선발 및 해외점포 근무인력 선발 시 우대합니다.



[다양성에 기반한 채용]

KB금융그룹은 다양성과 기회균등 원칙을 바탕으로 일부 전문기술이 필요한 직군을 제외하고는 학력·전공·연령에 제한을 두지 않는 '열린 채용'을 지향합니다.

임직원 남녀 직원 현황		(단위: %)		
	2010	2011	2012	
남자직원	54	56	55	
여자직원	46	44	45	

장애인·보훈대상자 채용 | KB생명을 포함한 일부 계열사들은 장애인 등 소수자에게 면접기회를 우선 제공하는 소수자 보호 채용제도를 운영하고 있습니다. 2012년 말 기준으로 KB금융그룹에는 장애인과 보훈대상자 877명이 근무하고 있습니다.

장애인·보훈대상자 채용		(단위: 명)		
	2010	2011	2012	
장애인	288	288	281	
보훈대상자	492	588	596	

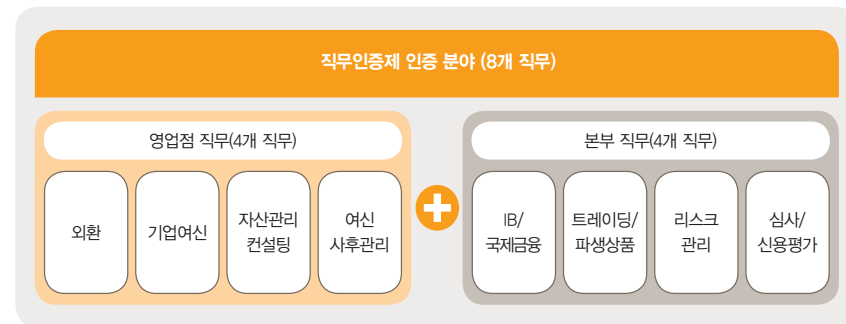
현지 채용 및 현지 관리자 양성 | KB국민은행은 해외점포에 현지인을 채용하여 관리자로서 양성하고 있습니다. 2012년 해외 현지인력 근무자 수는 110명입니다.

인재 육성

[인재 육성 체계]

KB금융그룹은 임직원 역량강화를 그룹 경쟁력 제고 최우선 과제로 삼아 직무역량, 글로벌 역량, 리더십 역량 등에 중점을 두고 금융전문가를 육성하고 있습니다.

직무인증제도 | KB국민은행은 직무전문가 육성 및 학습문화 확산을 위한 '직무인증제'를 운영하고 있습니다. 분야별 필요수준 및 직무수행능력에 따라 Junior Expert와 Senior Expert로 구분하여 단계별 인증을 취득할 수 있습니다. 인증 결과는 사내 자격증 인정 및 KPI 가산점으로 부여되고, 2014년부터 부정장 승진 자격요건에 반영됩니다. 2012년에는 총 1,902명이 직무인증을 획득하였습니다.



인증 단계 및 기준

단계	Level I : Junior Expert 독자적 일상업무 수행 가능	Level II : Senior Expert 실무경력과 고급이론을 겸비한 시장전문가
기본 요건	- 관련 분야 연수과정 5개 이상 수료	- Level I 인증 취득자 - 관련 실무경력 2년 이상+관련 자격증 취득
인증 평가	- 3주간 자율학습 및 온라인 동시평가	- 고급이론 및 실무사례 중심 전문가 연수과정 수료 - 집합연수 시 인증평가

장기 위탁연수프로그램 | KB국민은행은 최신 금융기법과 경영분석능력을 갖춘 우수인재 양성을 위해 외부기관에서의 장기연수를 실시하고 있습니다.

2012년 장기 위탁연수 프로그램

 482명	 60명	 80명	 260명
직무인증제 Level II 인증 과정	KB금융MBA 과정	예비심사역 과정	전문가 양성 과정*

* 세부연수 과정: 국제공인신용장전문가, 마케팅전문가, IB예비인력양성, IFRS회계전문가, 고급기업 분석가, 글로벌 CFO스쿨, 부동산 디벨로퍼 등

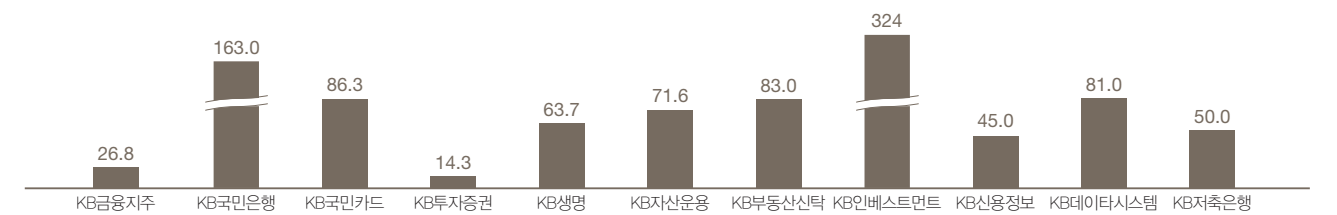
글로벌 역량 강화 | KB Global Language Course(영어·중국어), 글로벌 비즈니스 전문가 양성과정 등을 통하여 2012년 132명의 임직원이 글로벌 역량을 강화하였습니다.

KB국민카드 사내벤처 제도

KB국민카드는 기업 내·외부 잠재 아이디어를 실행하여 신규수익 창출과 지속성장 동력 확보를 위해 사내벤처 제도를 실시하고 있습니다. KB국민카드의 경영전략에 부합하는 신시장/신사업 또는 기존 사업 내 신규 수익모델을 주제로 전 직원 누구나 공모 가능합니다. 응모된 아이디어와 실행방안 검토 후 제안자가 직접 사업을 추진할 수 있도록 관련 부서에 우선 배치하거나 조직 및 인력을 지원합니다. 해당사업 이익은 기여도에 따라 인센티브로 보상되며, 해외연수 선발 시 우선 선정의 혜택을 제공합니다.

연평균 직원 1인당 교육 시간

(단위: 시간)



리더십 역량강화 | 직급별 신입·승격 대상자 리더십 역량강화 과정을 실시하고 있습니다. 2012년 총 1,882명이 KB국민은행의 KB리더과정, 직급별 신입/승격 예비과정 등을 수료하였습니다.



[공정한 평가와 보상]

KB금융그룹은 성과주의에 바탕을 둔 인사체계를 확립하고 있습니다. 우수 인재에게는 그에 상응하는 인사평가와 보상 우대를 제공하고 있으며, 체계적인 인재육성 프로그램을 통해 핵심인재를 양성하고 단계별 성과평가와 역량평가를 실시하는 등 합리적이고 공정한 인사제도를 운영하고 있습니다.

조직문화

[소통하는 조직문화]

KB금융그룹은 노사간 상생관계를 더욱 공고히 하고자 소통 채널과 임직원 권익 보호 프로그램을 운영하고 있습니다.

노사협의회 운영 | KB금융그룹은 단체협약과 노사협의회 규정 등 제반 협약을 준수하여 주요 정책결정 시 노사 공동 상설협의체를 구성하여 운영합니다. 매 분기 정기 협의회를 개최하여 경영현황, 직원 고충 및 건의사항을 수렴하며, 연수 등 각종 활동에 노사담당자가 동참하여 직원과 소통하기 위해 노력합니다. KB국민은행, KB국민카드, KB부동산신탁은 노동조합이 구성되어 있으며, 그 외 계열사들은 노사협의회를 운영하고 있습니다.

	2010	2011	2012
KB국민은행	97.65	92.02	98.79
KB국민카드	-	93.11	92.00
KB부동산신탁	76.38	78.40	79.53

'새봄맞이 경희루 누마루 가꾸기' 봉사활동

KB국민은행은 은행장과 노동조합 위원장을 비롯한 50여 명의 사회봉사단원이 참석하여 경복궁 주요 문화재인 경희루(국보 제224호)의 일반인 관람 개방에 맞추어 겨울내 쌓여 있던 2층 누마루의 묵은 먼지를 구석구석 청소하였습니다.



근로자 권익 보호 | KB금융그룹은 중요한 사업변동에 대해서는 고용안정에 관한 협약, 회사발전협의회에 관한 협약에 따라 최소 통보기간을 지정하는 등 근로자 권리 보호를 위해 노력하고 있습니다.

고용안전 관련 협약에 따라 해고와 인원정리 시 최소 60일 이전에 통보하고 있으며, 인사소명권을 통해 인사위원회를 개최하기 7일 전 해당 임직원에게 알리고 있습니다.

고충처리센터 운영 | KB금융그룹은 인사고충, 직원간 갈등, 성희롱, 차별 등 임직원 고충 해결을 위해 다양한 채널과 제도를 운영하고 있습니다. KB국민은행은 고충처리센터 내 기명 등록제인 고충처리 프로세스와는 별도로 무기명 코너를 신설 운영하여 직원들이 신분 노출 부담 없이 고충을 토로할 수 있는 환경을 조성하였습니다.

	2010	2011	2012
KB국민은행	162	43	47
KB국민카드	-	5	1



소통문화 정착 프로그램

웹진 KB Friends를 통한 소통 | KB Friends는 KB금융그룹 임직원 대상으로 월간 웹진으로 그룹사 임직원들의 참여 활성화를 통해 친밀감, 소속감, 로열티를 증대시키고 그룹 일체감을 강화하여 열린 소통문화를 정착시키는 데 기여하고 있습니다.

CEO와의 대화 | 최고경영자와 직원 간 이해를 증진시키고 KB인으로서 자긍심을 높이는 소통채널로 'CEO와의 대화'를 개최하고 있습니다. 2012년에는 총 12회 개최하여 지점장, 창구 직원, 본부 부서장 등이 참여해 각 분야에 걸쳐 자유로운 의견을 나누었습니다.

팀빌딩 프로그램 | KB국민은행은 2012년부터 부점 내 직원 상호간 공감대 형성과 팀워크 증진을 위한 프로그램을 진행하고 있습니다. 지점 내 발생하고 있는 현상 진단 후, 비전달성을 위한 구체적인 행동양식을 도출하여 실천을 결의하는 과정으로 구성되어 있습니다. 2012년 총 8개 참여지점 대상 설문조사 결과, '목표 공유', '커뮤니케이션', '공동체 의식' 등이 향상된 것으로 나타났습니다.

KB와이즈 멘토링 프로그램 | KB국민은행은 신입행원과 직급별 승진 직원들에게 요구되는 기본 소양과 역량을 조기에 갖출 수 있도록 경험과 노하우를 공유하는 프로그램을 운영하고 있습니다. 2012년 10월부터 시작한 1기에는 신입지점장, 신입행원을 포함한 멘토·멘티 561명이 참가하여 사내 인트라넷 채널을 통한 온라인 활동과 '멘토링 Day' 개최를 통한 오프라인 활동을 실시하였습니다. 2013년에는 규모를 확대하여, 멘토 양성과정 등 실시하는 등 프로그램 체계를 더욱 강화할 것입니다.

[즐겁게 일할 수 있는 행복한 일터]

스트레스 최소화, 업무 집중도 향상, 조직력 강화를 위해 KB금융그룹은 다양한 조직문화 프로그램을 운영하고 있습니다.

KB사랑 확산 캠페인 | KB국민은행은 '내가 KB국민은행 대표선수'라는 자신감과 열정을 바탕으로 'KB사랑'을 확산시키고, 'KB문화'로 승화시키고자 주요 실천테마를 정하고 자발적인 참여를 유도하고 있습니다. 또한 전형적인 KB사랑 확산 및 체계적인 지원을 위하여 'KB사랑 실천위원회'를 운영하고 있습니다.

KB사랑 주요 테마

KB사랑의 날 (매월 첫째주 목요일)	칭찬발레이	SNS를 통한 KB 사랑
Always With KB (휘장착용, KB사랑 로고 활용)	KB가족사랑 (가족 초청행사 등 실시)	KB주식 한주 더 갖기
사내 IR 실시	KB컬러링 사용	Clean KB (집 근처 365코너 자발적 청소 등)



가족친화경영 | KB금융그룹은 산전후휴가, 배우자 출산휴가, 육아휴직을 통해 출산과 모성보호를 장려하며, 직원 자녀교육을 위한 학자금을 지원하고 있습니다. 또한 KB국민은행은 매월 첫째, 둘째, 셋째 수요일과 금요일을 '가족 사랑의 날'로 지정하여 정시 퇴근을 유도하고, 배우자 생일 축하서비스를 진행하는 등 가족사랑 문화 활성화를 위해 노력하고 있습니다.

노사공동 한마음 체육대회 | KB금융그룹은 매년 각 회사별 또는 지역본부 단위로 노사 공동 한마음 체육대회를 개최하여 노사가 화합될 수 있는 장을 마련하고 있습니다.

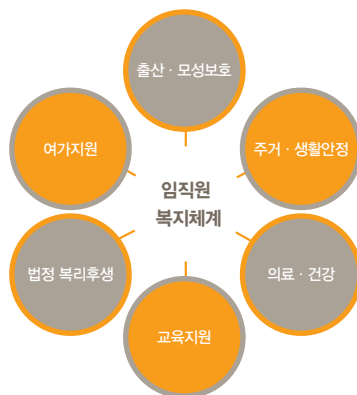


[임직원 복리후생]

KB금융그룹은 임직원을 위한 체계적인 복지지원제도를 마련하고 삶의 질 향상을 위해 노력합니다.

퇴직연금 운영 | 근로자 퇴직금 수급권 보호와 노후생활 안정을 위하여 퇴직연금제도를 도입하였습니다. 매년 관련 법률(근로기준법, 근로자퇴직급여보장법)에 의거 퇴직금을 산출하고 적립 중입니다.

의료·건강지원 | 임직원과 가족건강에 대한 위험요인을 조기발견하고 질병을 예방할 수 있도록 정기 건강검진과 의료비를 지원하고 있습니다. 그밖에 질병, 상해 발생시 각종 의료비 지원, 휴가, 휴직 등을 통해 건강한 생활을 지원합니다. 심신에 축적된 피로해소를 위한 피트니스센터, 휴양시설 등 복지시설을 상시 운영하고 있습니다.



산업재해율	2011	2012
(단위: %)	0.02	0.02

* KB국민은행 기준

KB국민은행 헬스케어 서비스

KB국민은행은 직원 개인별 건강관리서비스를 외부 전문기관을 활용하여 실시하고 있습니다.



직원 금연캠페인 KB국민은행은 직원 본인, 가족 및 동료직원 건강을 위해 희망자에 대해 금연을 적극 지원하고 있습니다. 금연기간으로 지정한 100일 동안 금연상담, 금연레터 및 SMS를 적극 활용하여 금연성공을 돕고 금연펀드를 조성하여 참가자의 적극적인 참여를 유도합니다. 금연펀드는 금연 희망자가 자발적으로 모금한 기금을 금연 성공비율에 따라 수익률을 달리하여 금연성공자에게 배당하는 펀드로, 모집기금의 잔액 발생시에는 세계아동구호단체에 기부하게 됩니다.



여가생활 지원 | KB국민은행은 임직원 전용 refresh 프로그램인 '아름다운 한반도' 실시하고 있습니다. 전국 인기 관광지별 휴양시설 숙박제공과 테마별 부대시설 패키지 제공을 통해 임직원 휴양의 질적 향상과 직원만족도 제고를 도모합니다. 2012년에는 가을추억 여행테마로 프로그램을 구성하였으며, 연중 상시 휴가사용 문화를 정착시켜 하계에 집중되는 비대칭적 휴가문화를 개선할 수 있었습니다. 2013년에도 후속테마를 지속 발굴하여 건전한 여가문화 정립을 위해 노력하고 있습니다.

복지 혜택 | KB금융그룹은 안전과 보건관리, 환경검사, 위험방지과 안전위생교육, 정기 건강검진, 정신건강, 휴양시설운영 등에 대한 단체협약을 시행하고 있습니다. 이외에도 재해보상, 상해보상, 단체보험 가입, 의료비 보조, 의무실 운영, 직장 체육진흥활동 등 다양한 복지혜택을 제공하고 있습니다.



국민과 함께 열어가는 따뜻한 내일

KB금융그룹은 대한민국 금융리더로서
공정하고 투명한 윤리·정도 경영을
적극 실천하고 우리 사회의 밝은 미래를 위한
녹색금융 또한 선도해 나가고 있습니다.

아울러 금융업의 특성을 살린 진정성 있는
사회공헌 활동을 지속적으로
전개함으로써 기업시민으로서의 책임도 다하겠습니다.

· 윤리경영 · 녹색경영 · 사회공헌

윤리경영



KB금융그룹 모든 임직원은 법규를 준수하고, 금융인으로서 윤리를 실천함으로써 공정하고 투명한 경영 실현에 앞장서고 있습니다.

윤리헌장 | 전 임직원이 윤리경영을 최우선 가치로 삼고 행동하도록 2010년 1월 그룹차원의 '윤리헌장'을 제정하고 윤리경영 실천의지를 천명하였습니다. 이에 모든 임직원은 고객, 주주, 국가와 사회, 경쟁사 및 협력회사에 대하여 윤리헌장에 규정된 기업 윤리를 실천하고 있습니다.

윤리강령 | 모든 임직원은 윤리헌장에 제시된 정신을 구체화하고 가치판단 기준과 행동 원칙을 규정한 '윤리강령'에 따라 행동합니다.

임직원의 근무윤리(윤리강령 中)	
1. 기본윤리 준수	6. 금품 및 향응수수 금지
2. 이해상충행위 금지	7. 정치관여 금지
3. 내부자 거래 등 불공정거래 금지	8. 성희롱 금지
4. 회사 자산의 보호	9. 윤리규범 준수
5. 정보의 보호 및 보안유지	

준법감시인과 내부통제총괄책임자 지정 | KB금융그룹 전 계열사는 준법감시인 또는 내부통제 총괄책임자를 선임하여 내부통제 기준위반 행위 등이 발생할 경우 이를 지주사 준법감시인에게 보고하고 있습니다.

[윤리경영 실천 프로그램]

KB윤리경영 자문단 운영 | KB국민은행은 체계적인 윤리경영 전략방향 수립을 위해 2012년 11월 윤리경영 분야 Opinion leader들이 참여하는 'KB윤리경영 자문단'을 구성하였습니다. 'KB윤리경영 자문단 회의'를 개최하여 개선방안과 최근 트렌드 등에 대한 자문을 받고 있으며, 향후에도 반기 1회 이상 자문단 회의를 개최하여 윤리경영 내실화를 추진해나갈 것입니다.

준법지원 프로그램 | 임직원 법규위반에 따른 법적 제재나 재무적 손실, 평판 훼손을 방지하기 위하여 내부통제시스템을 운영하고 있습니다. KB국민은행 등은 전산화된 준법지원시스템을 통해 상시 모니터링을 실시하여 업무수행 적정성을 제고하고 있으며, 매월 각 부점의 준법감시 담당자는 체크리스트를 통해 부서별·업무별 임직원 법규준수 여부를 점검하고 있습니다. 또한 KB국민카드는 전 직원 대상 윤리관련 소속 부점 자기평가 설문조사를 연 2 회 실시하여 미흡한 항목에 대해서는 교육을 실시하고 있습니다.

윤리경영 교육 | KB금융그룹은 윤리경영 및 법규준수와 관련된 업무 수행능력 제고를 위해 집합교육, 사이버교육 등 다양한 교육을 실시하고 있습니다.

윤리 마일리지 제도 | KB국민은행은 2012년 12월부터 윤리경영과 법규준수 관련 활동을 촉진하고자 '윤리 마일리지 및 인증'제도를 시행하고 있습니다. 윤리·준법경영 실천문화 확산과 직원의식 제고를 목적으로, 필수·가산·감점 항목에 대해 적절한 마일리지 인증서와 KPI 가점을 부여하며, 우수 직원·부점에 대해 은행장 표창과 포상금 지급 등 인센티브를 지원하고 있습니다.

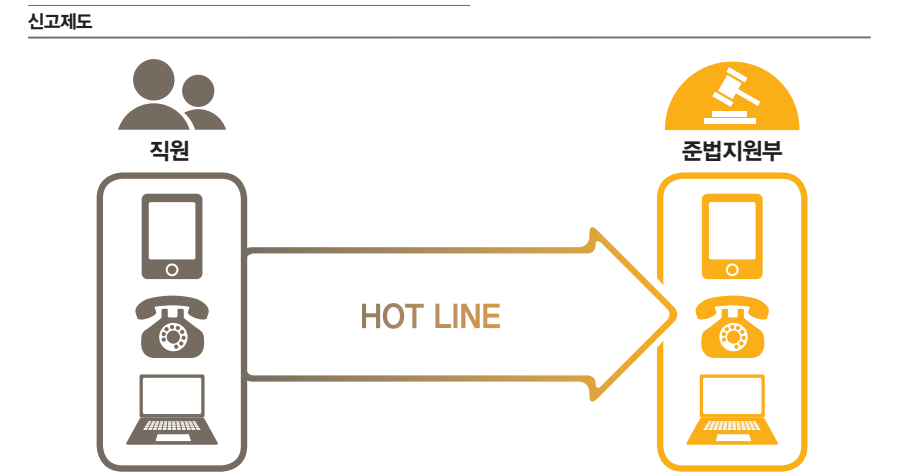
윤리강령 및 내부통제 교육시간	2010	2011	2012
전 계열사 계	77,755	85,058	118,963

(단위: 시간)

윤리마일리지 항목	항목
필수항목(4개)	윤리강령 실천서약 실시, 윤리/법규준수 관련 교육 참여, 윤리/법규준수 관련 설문조사 참여, 윤리/법규준수 위반여부
가점항목(9개)	윤리/내부통제 개선 아이디어, 윤리/준법 실천사례 등
감점항목(2개)	비정상적인 업무추진 행위, 임직원 법규준수 행동기준 등 위반행위

대외활동 기준과 절차 | 대외강연, 인터뷰 등 임직원 대외활동 시에는 업무 연관성을 고려하여 참여여부와 대외활동 결과 얻은 소득에 대한 회사귀속 여부를 결정합니다. 특히 외부기관이 비용을 부담하는 국내·외 프로그램은 업무 연관성과 접대성을 검토하여 이해상충 우려가 없을 경우에만 참석하고 있습니다.

신고제도와 신고자 보호 | 그룹차원의 '윤리경영신고센터', KB국민은행의 '올바른 제보제도', KB국민카드의 'Wise-whistle' 등 임직원의 비윤리적 행위, 법규위반행위 등에 대한 내부 제보채널을 운영하고 있으며, 관련 규정을 통해 제보자를 철저히 보호하기 위한 제도를 운영하고 있습니다.



[상생경영]

KB금융그룹은 협력회사와 공정하고 투명한 거래문화 정착을 위하여 관련 제도를 지속적으로 개선하고, 우량 중소기업이 글로벌 기업으로 성장할 수 있도록 지원사업을 실시하여 동반성장을 이끌고 있습니다.

중소기업과의 협력 강화 | KB국민은행은 2012년 구매계약 3,892건 중 중소기업 협력사 거래비율이 94%로, 중소기업 협력회사와 동반성장과 상생협력을 실천하고 있습니다. 2013년 2월 말 기준 중소기업 562개가 협력회사로 등록되어 있으며, 구매 물품 특성 상 IT장비와 같이 대기업과 거래가 필요한 경우를 제외한 대부분은 중소기업 제품을 이용하고 있습니다.

또한 대금 현금결제 기간을 앞당기고, 일정기준 충족시에는 약약서만으로 입찰보증금·계약이행보증금을 대체하고 있습니다. 동반자적 우호관계 유지와 커뮤니케이션 활성화를 위하여 협력사 만족도 조사를 매년 실시하고 있습니다.

협력회사 평가 | KB국민은행 협력회사로 등록하기 위해서는 내부 업체등록평가 기준을 만족해야 합니다. 윤리경영 도입, 제품 친환경성, 사회공헌 활동 등 비재무적 사항을 평가 가점 항목으로 반영하여 공급망 지속가능성 확장을 위해 노력하고 있습니다.

업체등록평가표 중 주요 가점항목

구분	항목
관련 인증서 및 친환경성 제품 등	품목 특허, 실용신안 보유, ISO 인증 및 품질관리 시스템 인증, 제품인증, 인증마크 및 환경보호 정책의 실천 노력을 관련자료 또는 실사를 통해 확인
윤리경영 및 사회공헌활동 등	윤리강령(헌장) 제정 여부, 기업윤리 실행을 위한 조직 및 제도의 구비 정도, CEO 윤리의식, 사회복지 사업참여 정도 등의 현황을 관련 자료 또는 실사를 통해 확인

KB국민은행 협력회사 윤리경영 평가 현황

(단위: 개)

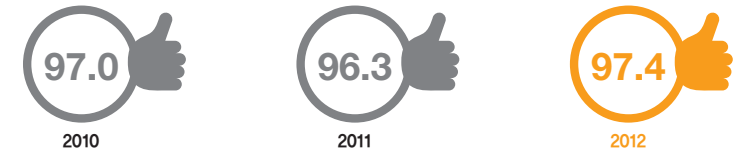
	2010	2011	2012
협력회사 수	175	174	163

공정거래 실천 노력 | 협력회사 결정 시 계약관련 이해상충을 사전에 밝혀 계약업무 투명도를 강화시켰습니다. KB국민은행은 전자구매시스템을 통해 모든 입찰과 수의계약 정보를 공개하여 협력회사에게 투명하고 공정한 거래기회를 제공합니다. 계약 체결 시 협력회사와 상호 금품, 향응 등 부당한 이익을 주고 받지 않겠다는 서약을 하고, 이를 위반 할 경우 계약 해지나 거래중단, 입찰제한 등 불이익을 주는 청렴계약제도 또는 청렴서약을 실시하고 있습니다. KB국민카드도 협력회사 선정 투명성과 구매업무 효율화를 위해 2012년 8월 협력회사 운영기준을 제정하여 운영하고 있습니다.

협력회사 만족도 제고 | KB금융그룹은 주기적으로 협력회사 간담회 개최, 만족도 조사를 실시하며 의견을 수렴하여 업무 개선시 적극적으로 반영하고 있습니다. 협력회사 커뮤니케이션 활성화 노력을 통해 KB금융그룹은 협력회사와 상생협력 관계를 더욱 강화해 나가겠습니다.

KB국민은행 협력회사 만족도 조사

(단위: 점)



KB Hidden Star 500

'KB Hidden Star 500'은 재무안정성과 기술력, 사업성이 우수해 세계적으로 성장할 잠재력이 높은 우량 중소기업 발굴하여 체계적이고 차별화된 맞춤형 서비스를 제공하는 KB금융그룹 역점사업입니다.

KB금융그룹은 2013년 3월 말까지 선정된 총 272개 기업에 대해 여신 1조 5,248억 원, 지분투자 569억 원 등의 지원을 실시하였습니다. 선정기업의 해외 매출처 창출 지원을 위해 KOTRA 및 한국무역협회 등 유관기관과 협력하여 선정기업에 대한 '비즈니스 매칭서비스'를 적극 확대하는 등 다양한 금융 및 비금융 서비스를 제공하고 있습니다.

2013년에는 120개 기업을 추가로 선정할 계획이며, 앞으로도 KB Hidden Star 500을 통해 국가경제 성장, 무역수지 개선, 일자리 창출에 기여함으로써 사회적 책임을 다할 것입니다.

KB Hidden Star 500 추진성과

구분	단위	2011	2012	2013(1분기)
선정기업	개	106	244	272
금융지원	억 원	11,249	13,941	15,248
외국환 지원	달러	31억	32억	8억
지분투자	억 원	264	569	569
비즈니스 매칭서비스	개사	1	29	23
KB굿잡을 통한 인력채용지원	개사	10	11	34
KB Wise 컨설팅 지원	개사	7	13	5
무역실무 교육 지원	개사(명)	0(0)	55 (90)	0 (0)



녹색경영

[녹색경영 추진 기반 마련]

KB금융그룹 경영진은 사회와 조직의 지속가능 발전을 위하여 환경경영 추진 의지를 조직 내에 체계화하였습니다.



녹색경영 조직 운영 | KB국민은행은 2009년 2월 국내 금융기관 최초 녹색경영 전담조직을 설치하여 2010년 8월부터 정식 본부부서로 운영하며, 대내외 영향력 강화, 신속한 의사결정 체계 구축 등 빠르게 성장하는 녹색 분야 선점을 위해 노력하고 있습니다.

환경경영시스템 운영 | KB국민은행은 환경영향이 상대적으로 큰 6개 대형건물의 환경영향 최소화와 지속적인 환경성과 개선을 위해 2010년 환경경영시스템 국제규격(ISO14001) 인증을 획득하였습니다. 매년 내부심사원 교육을 실시하며 인증심사 시 도출된 개선방향을 반영한 환경전략을 실행하고 관련 문서화 규정을 준수하고 있습니다.

* 6개 대형건물: 여의도본점, 명동본점, 세우회빌딩, 여의도전산센터, 영창전산센터, 종암센터

[기후변화 대응 체계 구축]

KB금융그룹은 기후변화로 인한 위험과 기회를 인지하고, 이에 체계적으로 대응할 수 있는 경영체계를 구축하고 있습니다.

기후변화 위험·기회와 대응전략	
위험	<ul style="list-style-type: none"> 온실가스 배출 저감을 위한 투자비용 증가 KB금융그룹 거래기업과 협력회사에 대한 사회/환경적 리스크 관리 확대 요구 녹색경영에 반하는 사안에 의한 사회적 평판하락
기회	<ul style="list-style-type: none"> 녹색기업 발굴 및 투자, 녹색기업 투자 상품출시를 통한 신규 수익원 창출 녹색기술과 환경리스크 평가 전문성 강화 시 높은 여신건전성 유지 가능
전략	<ul style="list-style-type: none"> 금융산업 공약성에 부합하도록 공공 정책·사업에 적극 참여 에너지 사용관리 강화를 통한 온실가스 배출 및 에너지 비용 최소화 각종 글로벌 이니셔티브에 적극 참가



KB온실가스·에너지 관리시스템(KB-GEMS) | KB국민은행은 효율적인 에너지 사용과 온실가스 배출 관리를 위하여 KB-GEMS(KB Greenhouse Gases & Energy Management System)을 구축하였습니다. 본 시스템을 통해 '저탄소 녹색성장 기본법'과 '온실가스·에너지 목표관리 운영 등에 관한 지침'에 따라 KB국민은행 전 사업장 에너지 사용량과 온실가스 배출량 관리가 가능하며 보다 전략적, 비용효율적 온실가스 감축 계획을 수립할 수 있습니다. 또한 온실가스 배출량 관리지침을 제정하여 환경 목표설정, 이행, 결과보고 체계를 구축하여 관리하고 있습니다.

온실가스·에너지 목표관리제 편입 | KB국민은행은 2012년 6월 온실가스·에너지 목표관리제 관리업체로 지정되었으며, 매년 온실가스 배출량 및 에너지 사용량에 대해 정부와 감축 목표를 협의하여 이를 이행하게 됩니다.

이미 2011년 건축물 목표관리제 2차 시범사업 참가 경험을 통해 국가 기준에 부합하는 전산시스템 등 대응체계를 구축하였으며, 환경규제 준수를 넘어 녹색경영 확대, 지속가능경영 선도은행으로 나아가는 계기로 활용하고 있습니다.

에너지 사용과 온실가스 배출 현황 | 2012년 KB국민은행 온실가스 배출량은 전년 대비 감소하였으며, 에너지 사용량은 소폭 증가하였습니다. 은행 외 9개 계열사의 경우 KB국민카드, KB생명 등 사업장 확대에 따라 에너지 사용량과 온실가스 배출량이 전년 대비 소폭 증가하였습니다.

KB국민은행 에너지 사용량

구분	에너지원	에너지 사용량(TJ)			
		2010	2011	2012	
직접 소비(Scope1)	건물	경유	29,24	30,55	17,87
		LNG	127,52	106,90	114,22
		기타	15,96	14,63	19,10
	차량	휘발유	134,22	136,12	134,70
		기타	5,43	12,03	13,85
	계		312,37	300,22	299,75
간접 소비(Scope2)	건물	전기	2,184,14	2,165,40	2,287,45
		스팀	15,82	16,70	11,70
계		2,199,96	2,182,09	2,299,16	
합계		2,512,33	2,482,31	2,598,91	

※ 전년 대비 2011년 에너지 사용량의 감소는 KB국민카드 분사, 2012년 증가는 전기 총발열량 산정 기준의 상향 조정에 따른 결과임.

KB국민은행 온실가스 배출량

구분	온실가스 배출량(tCO ₂ e)		
	2010	2011	2012
직접 소비(건물 및 차량, Scope1)	18,889	18,365	18,167
간접 소비(건물, Scope2)	113,611	112,722	111,476
합 계	132,500	131,087	129,643

※ KB국민은행의 에너지 사용량과 온실가스 배출량은 전 사업장에 대해 KB-GEMS기반으로 산출하고, 외부전문기관으로부터 검증 받은 데이터임.
 ※ 전년 대비 2011년 온실가스 배출량 감소는 KB국민카드 분사에 따른 결과임.

비은행 계열사 에너지 사용 및 온실가스 배출 현황

구분	에너지 사용량(TJ)			온실가스 배출량(tCO ₂ e)		
	2010	2011	2,012	2010	2011	2,012
본점	45.27	81.73	99.45	2,345	4,239	4,865
지점(본점 외)	40.43	114.25	138.43	1,972	5,571	6,750
합 계	85.70	195.98	237.88	4,317	9,810	11,615

※ 은행을 제외한 나머지 9개 계열사는 KB금융그룹 사업장 특성을 반영한 면적 원단위를 적용하여 산출함.
 ※ 최근 3개년간 에너지 및 온실가스 배출 증가는 2011년 KB국민카드, 2012년 KB저축은행 편입에 따른 결과임.

에너지절약형 시설과 하이브리드 차량 도입 | KB국민은행은 시설 신설, 이전, 환경개선 시 에너지절약형 설비를 설치하고 있습니다. 2012년에는 365자동화코너 LED 전기구 설치, 대기 전력 절감용 멀티콘센트 설치, 비업무공간(서고, 화장실, 식당 등) 자동 조명센서 등을 설치하였습니다.

KB국민카드는 하이브리드 차량 10대를 도입하여 유류절약과 이산화탄소 배출 저감을 실현하고, 차량 최소연비 등을 규정한 차량관리지침을 제정하여 환경영향 최소를 위해 노력하고 있습니다.

에너지절약 캠페인 | KB금융그룹은 에너지관리공단 주관 에너지빼기(-) 사랑더하기(+) 캠페인에 참여하고 있습니다. 본 캠페인은 여름철 전기절약을 실천하고 전기 절감량만큼 겨울철 소외계층에게 에너지 나눔을 실천하는 행사로, KB국민은행은 2012년 2,355MWh 전기를 절약하여 캠페인 우수참여기관으로 선정되었습니다. 또한 동·하계 정전대비 위기대응 훈련 실시하고, 매월 첫째 주 월요일을 '에너지절약 실천 점검의 날'로 지정하여 에너지 절약을 적극적으로 실천하고 있습니다.

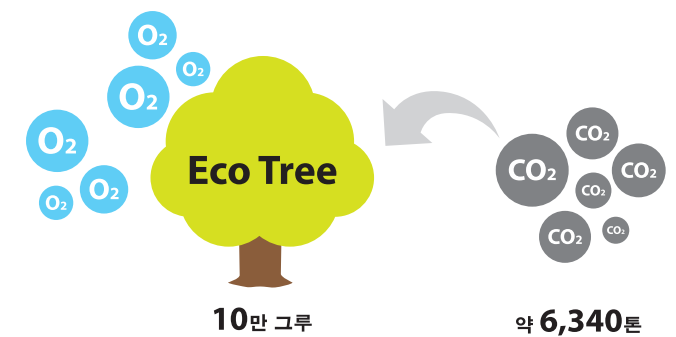
KB금융그룹은 앞으로도 전산센터 통합운영, 하이브리드 차량 우선 도입, 다양한 에너지절약형 시설 시공, 그린 브랜치 시범운영 등 탄소배출 저감 사업을 지속적으로 전개할 계획입니다.



서울시 탄소 배출권 거래 시범사업 참여 | KB국민은행은 2012년 3월부터 금융기관 최초로 서울시에서 주관하는 '탄소 배출권 거래제 시범사업'에 참여하고 있습니다. 2014년까지 탄소 배출량 감축 목표 달성도에 따라 배출권 가상거래공간에서 사이버머니로 배출권을 거래하게 됩니다. 2012년 상반기 결산 시 에너지절감 노력으로 기준년도 대비 950톤의 배출권을 획득하였습니다. 거래를 통해 탄소금융에 대한 이해를 높이고, 선진시장에 대한 벤치마킹 기반을 마련하여 궁극적으로는 2015년 시행예정인 국가 단위의 온실가스 배출권 거래제를 준비하고 있습니다.



KB탄소중립의 숲 및 에코트리 캠페인을 통한 탄소상쇄량



KB금융그룹은 5년간 에코트리 캠페인과 KB탄소중립의 숲 캠페인을 통하여 총 10만 그루의 나무를 심었으며 약 6,340톤의 이산화탄소를 상쇄*하였습니다. 이를 40년 간 연평균으로 환산할 경우 매년 약 159톤의 이산화탄소가 상쇄되는 효과가 발생합니다.

* 에너지관리공단의 '나무심기를 통한 상쇄량 계산식'에 따라 산정하였습니다.

친환경 소재 카드 발급



KB국민카드는 친환경 녹색성장에 기여하고자 친환경 소재로 만든 'KB국민 green Growth' 카드를 발급하고 있습니다. 2012년 약 5,800매를 발급하였으며, 2013년에도 친환경 카드자재 사용을 지속적으로 확대할 계획입니다.

[그린 오피스 운영]

비즈니스 과정에서 불필요한 자원낭비를 줄이는 캠페인을 실시하여 절약 생활화를 실천하고 있습니다.

전자문서화와 재생용지 사용 | KB국민카드는 입출금 공용전표 등 각종 전표를 전자 전표화하고, 모든 결재는 전자결재를 원칙으로 하는 내부 규정을 마련하였습니다. 이용대금 명세서 수령을 이메일 수신으로 전환하는 캠페인을 실시하여, 2012년 약 40만 매 종이 절감을 이뤄냈습니다. 또한 재생용지 사용이 불가능한 경우를 제외하고 이용대금 명세서, 봉투류, 회원 소식지, 안내장, 기타 서식 등 총 190여 종의 인쇄물을 친환경 재생용지로 제작하고 있으며, 재생용지 사용으로 전력 2,667MW, 용수 13,000톤의 자원을 절약하였습니다. KB국민은행도 '전자문서를 활용한 Green Bank' 프로젝트를 통하여 실명증표 스캐닝, 장표전자화, 전자공용 전표, 전자조회표를 개발하여 영업점에 적용하고 있습니다. 또한 모든 문서를 전자문서로 작성하여 중장기적으로 종이장표를 없애는 문서 전자화 및 업무처리 디지털화를 추진하고 있습니다.

	2010	2011	2012
전 계열사 계	11,335	14,224	14,260

* A4용지 1Box기준 17,000원, 2,500매, 80g/㎡ 환산계수를 적용하여 계산함.

	단위	2012
재생용지 사용량	억 매	4.15
	ton	2,120
총 용지 사용량 대비 재생용지 사용량	%	90

* KB국민카드 기준

	2010	2011	2012
	282,134	280,897	274,706

* KB금융그룹 소유 대형건물 11개소(본점·명동·여의도·세우회, 전산센터·여의도·염창, 업무지원·중앙센터·대전물센터, 연수원·전안·일산·속초·대전)를 기준으로 산정

	단위	2010	2011	2012
재활용	ton	20.4	23.7	26.4
매립	L	347,000	430,500	279,000

* KB국민은행 기준

모바일 오피스 구축 | 시간과 장소 제약 없이 실시간으로 사용할 수 있는 'KB금융그룹 모바일 포털시스템'을 구축하였습니다. 전자결재를 통한 자원절감은 물론 스마트폰을 통해 실시간으로 업무가 가능하여 그룹 내 커뮤니케이션이 강화되고 있습니다.

임직원 출장거리 현황

(단위: km)

	2010	2011	2012
출장거리 현황	1,038,714	1,863,314	2,275,734

* 계열사별 연간 출장비를 토대로 평균 거리당 출장거리 1.34km/천원을 적용하여 계산함

[그린 커뮤니케이션]

KB금융그룹은 사회적 책임을 다하는 경영방침과 투명한 정보공개활동으로 기후변화 대응에 선제적으로 참여하기 위해 글로벌 이니셔티브에 적극적으로 참여하고 있습니다.

UNEP FI | KB국민은행은 UNEP FI Korea Group 의장기관으로 활동하고 있습니다. UNEP FI는 UN 환경프로그램과 전세계 200여 개 금융기관이 회원으로 참가하는 파트너십입니다.

의장기관인 KB국민은행을 중심으로 연 2회 워크숍을 개최하여 회원기관 간 지속가능금융에 대한 정보와 동향을 공유하고, 녹색금융 활성화 및 네트워크를 형성하고 있습니다. UNEP FI 활동을 통해 KB국민은행 녹색경영을 한층 강화하였으며, 사회적책임투자 원칙 안에서 투자이사결정을 진행하고 있습니다.

UN 글로벌 콤팩트 | UN 글로벌 콤팩트는 세계 최대 자발적 기업 시민 이니셔티브입니다. KB국민은행은 2009년 4월에 가입하여 4대 부문(인권, 노동, 환경, 반부패) 10대 원칙을 경영과정에서 준수하고 있습니다.

탄소정보공개프로젝트(CDP) | KB국민은행은 기후변화 대응역량과 온실가스 배출량을 공개하는 탄소정보공개프로젝트에 지난 2009년부터 서명기관으로 참여하고 있습니다.

그린랭킹 종합 2위 차지

KB금융그룹은 중앙일보·서스틴베스트·에프엔가이드가 공동 주최한 '2012년 그린랭킹'에서 종합 2위에 선정되었습니다. 그린랭킹 평가는 경영진의 친환경 경영의지, 오염물질 배출규모, 환경 관련 정보공개 수준 등 3개 분야를 종합적으로 평가하였으며, 200대 기업 대상으로 실시되었습니다. 2011년 종합 7위에 그쳤으나, 2012년에는 그린전산센터 구축과 ISO 14001 인증을 통한 에너지 절약, UNEP FI 코리아그룹 의장기관 활동 등 KB금융그룹 녹색경영 투자와 그 수준이 한층 강화되어 좋은 성적을 얻을 수 있었습니다.

사회공헌

[사회공헌 추진 체계]

KB금융그룹은 사회와 동반성장하는 '가장 존경받는 기업시민'이 되기 위해 사회공헌 추진방향과 핵심 사업분야를 설정하여 차별화된 활동을 추진하고 있습니다.

KB금융그룹은 세 가지 사회공헌 기본 방향을 설정하여 KB금융그룹만의 모범적인 사회공헌 모델을 정착시키고자 노력합니다. 보다 체계적인 사회공헌 활동 전개를 위하여 4대 핵심분야로 '청소년', '노인', '환경', '글로벌'을 설정하여 적극적인 사회공헌사업을 추진하고 있습니다.

사회공헌 추진 체계도

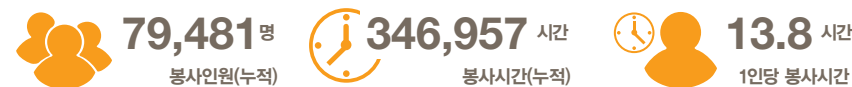


2012년 사회공헌 활동 성과

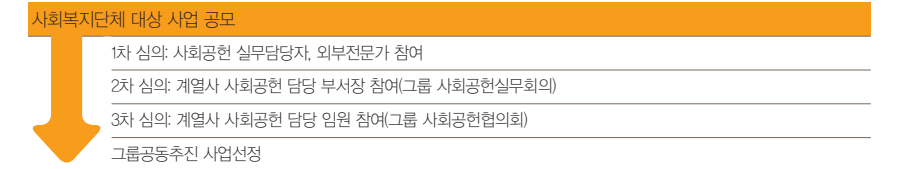
핵심분야별 봉사시간 비중(%)

청소년	노인	환경	글로벌
36.1	45.4	17.1	1.4

2012년 봉사단 실적



그룹 공동사업 발굴 절차



[KB금융그룹봉사단]

KB금융그룹 임직원들은 '국민을 먼저 생각합니다'라는 슬로건 아래 소외된 이웃에게 꿈과 희망을 전하기 위하여 'KB스타 드림봉사단'을 구성하여 봉사활동에 참여하고 있습니다. 약 25,000여 명에 이르는 KB스타 드림봉사단은 전 임직원이 '1인 1 봉사활동'을 목표로 하여 2012년 1인당 약 13.8시간의 봉사활동을 전개하였습니다.

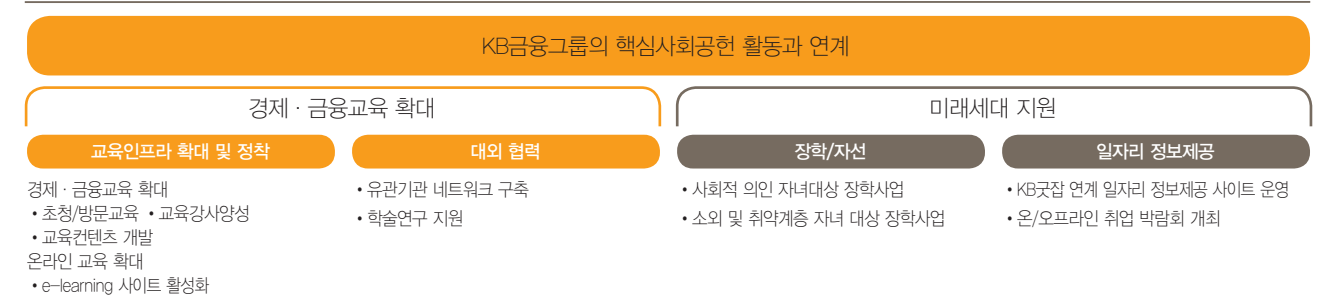


KB금융그룹봉사단은 그룹공동 참여 가능한 봉사활동을 적극 발굴하고, 전국 네트워크를 활용해 지역밀착형 봉사활동을 실시함으로써, 지속적으로 직원 1인당 10시간 이상 자원봉사활동을 이어갈 것입니다.

[KB금융공익재단]

사회와 어려운 이웃에게 수익을 환원하고 기업시민으로서 책임을 다하기 위하여 2011년 전 계열사가 공동 출연하여 KB금융공익재단을 설립하였습니다. 주요 사업분야로는 서민금융을 내실화하는 그룹 핵심사업인 '경제 · 금융 교육', 학업 수행에 어려움을 겪는 학생들을 위한 '장학금 지원 및 교육 · 문화활동사업', 청년실업문제와 중소기업 인력난 해결을 위한 '일자리 이어주기'가 있습니다.

KB금융공익재단 사업 추진방향



경제·금융 교육 | 개인부채 증가에 따른 사회적 비용 증가, 복잡해지는 상품구조와 리스크로 인해 금융교육에 대한 요구가 많아지고 있습니다. 이에 KB금융공익재단은 계층별(청소년층·중장년층·노년층·소외계층) 교육 니즈에 따라 맞춤형 금융교육을 제공하여, 금융 접근성을 높이고 금융문맹 퇴치에 앞장서고 있습니다.

2012년에는 KB금융그룹만의 차별화된 교(구)재를 개발하고 강사 양성을 완료하였으며 방문·초청교육을 통한 온·오프라인 교육을 실시하였습니다. 2013년에는 청소년 경제·금융교실과 함께 시니어 경제·금융교실, 청소년 경제·금융캠프를 신규 개최하며 강사를 추가 확충하는 등 KB금융그룹 대표 사회공헌 사업인 경제금융교육을 확대할 것입니다.

2012년 경제·금융 교육실적

교구재 개발	강사 양성	교육
초/중/고 대상 총 8종	KB금융그룹 전·현직 임직원 재능봉사단 570여 명	방문교육(44,952명), 초청교육(250명), 온라인교육(리뉴얼)
수상 <ul style="list-style-type: none"> - 2012년 12월, 한국경제교육협회 주관 '경제교육대상' 일반경쟁분야 금상 수상 - 2012년 12월, 한국인터넷전문가협회 주관 '웹어워드코리아' 사회공헌부문 최우수상 수상 		

장학·자선사업 | KB금융공익재단은 공익을 위해 자기희생을 실천하는 직업군에 대한 존중과 감사의 뜻을 전하고자 'KB금융 소방가족 장학금' 프로그램을 운영하여 순직·공상 소방관 자녀들을 지원하고 있습니다. 2012년에는 50명의 중고등학생에게 학비와 학업지원금을 후원하였습니다. 2013년부터는 해당 장학금 지원 대상을 순직·공상 경찰 및 해양경찰관 자녀로 확대할 예정이며, 소외계층과 문화/예술 꿈나무를 대상으로 한 장학사업을 장기 프로그램으로 추진할 계획입니다.

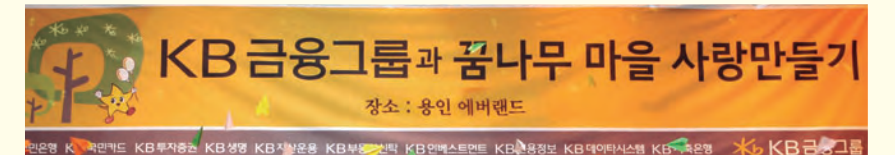
일자리 정보제공 | 고용문제 해결에 기여하고 사회적 갈등해소에 앞장서고자 KB금융공익재단은 그룹의 높은 신뢰도와 전국 네트워크를 활용하여 우수한 인재와 좋은 기업을 연결하는 'KB굿잡'을 출범하여 운영하고 있습니다. 취업정보제공 포털사이트를 운영하여 우량기업의 구인정보를 실시간으로 구직자에게 제공하고 있으며, 매년 'KB굿잡 우수기업 취업박람회'를 개최하여 구인기업과 구직자를 위한 취업의 장을 마련하고 있습니다.



청소년

미래 주인공인 청소년들이 공평한 배움과 문화 체험을 통해 건전한 사회인으로 성장할 수 있도록 다양한 사업을 통해 후원하고 있습니다.

- 꿈나무마을 사랑만들기 (KB금융그룹)
- KB국민은행 희망공부방 (KB국민은행)
- KB국민은행 작은도서관 (KB국민은행)
- KB박물관 노닐기 (KB국민은행)
- 학교폭력 관련학생 상담·치료 및 법률지원 (KB국민은행)
- 환우를 위한 울랄라세션 자선공연 (KB국민카드)



노인

독거노인, 저소득층 노인 등 점차 확대되고 있는 노인문제 해결을 위해 적극적이고 실질적인 활동을 전개하고 있습니다.

- 독거노인 사랑 잇기 (KB국민카드)
- 해피푸드 (KB투자증권)
- 어르신 여름/겨울나기 지원 (KB금융그룹)
- 장수사진 촬영 (KB금융그룹)
- 노인영화제 후원 (KB금융그룹)

환경

다음세대를 위한 보다 쾌적하고 푸른 환경과 건강한 세상을 만들기 위해 나무심기 등 다양한 환경보호 프로그램을 진행하고 있습니다.

- KB탄소중립의 숲 (KB금융그룹)
- 에코트리 캠페인 (KB국민은행)
- 정동 문화재 지킴이 (KB국민은행)
- 제주 사려니숲길 표찰 설치 (KB국민카드)
- '청계천 환경지킴이' 활동 (KB국민카드)
- 서울숲 공원 가꾸기 (KB생명)



글로벌

아시아지역을 중심으로 구호사업과 한글교육 지원 등 문화사업과 다문화가정 지원을 실시하고 있습니다.

- 대학생 해외봉사단 '라온아띠' (KB국민은행)
- 해외 무지개교실 (KB투자증권)
- KB한글사랑 나누기 (KB국민은행)
- KB국민은행多情多감 (KB국민은행)
- 한글배움터 (KB국민은행)
- 유니세프 한글그림동화 (KB국민은행)
- 다문화어린이 미술아카데미 (KB국민은행)



기타 사회공익

KB금융그룹은 4대 핵심 분야 이외에도 우리 사회의 다양한 계층과 분야에서 진정성 있는 사회공헌 활동을 전개하고 있습니다.

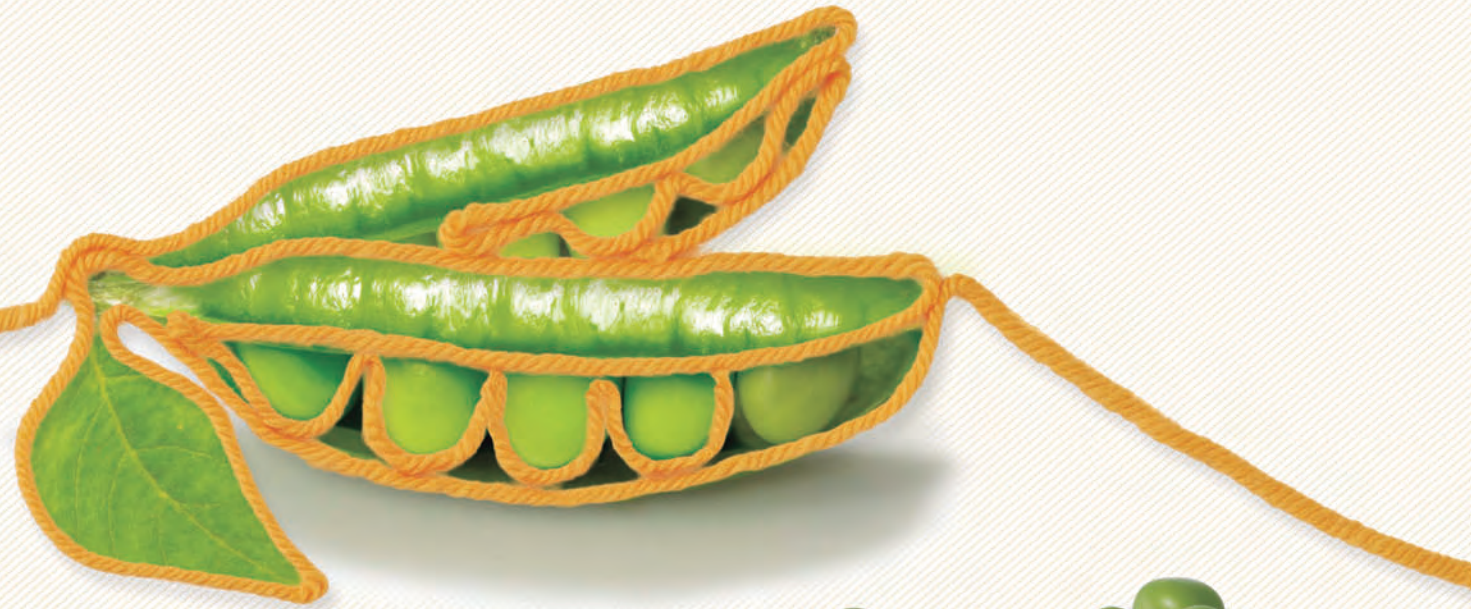
- KB 50인 봉사단 발대 (KB국민은행)
- 사회복지시설 차량지원 (KB금융그룹)
- 태풍피해 농가 복구지원 (KB국민은행)
- 농촌봉사활동, 청소년 희망키움 독서상자 만들기 등



계열사별 지속가능경영 활동

KB금융그룹은 KB금융지주를 비롯해 KB국민은행, KB국민카드 등 10개의 자회사로 구성된 종합금융그룹입니다.

은행업을 선도하는 KB국민은행에서부터 카드 등 비은행 계열사까지 영역별 특성에 맞는 고객가치 창출 노력과 진정성 있는 사회적 책임을 다함으로써 명실상부한 대한민국을 대표하는 국민의 금융그룹으로 거듭나고 있습니다.



- KB 국민은행
- KB 자산운용
- KB 데이터시스템
- KB 국민카드
- KB 부동산신탁
- KB 저축은행
- KB 투자증권
- KB 인베스트먼트
- KB 생명
- KB 신용정보

KB 국민은행

국내 최대 고객 수와 지점망을 갖춘 대한민국 대표 은행



대표이사 민병덕

KB국민은행 임직원 모두는 한 마음 한 뜻으로 고객의 신뢰를 탄탄히 하고 사회적 가치를 중시하여 기본과 원칙에 기반한 지속가능경영을 실천해 나가겠습니다. 또한, 은행의 사회적 책임을 강화해 나감으로써 고객과 사회, 은행의 동반성장을 추구해 나가겠습니다.

(2012년 12월 기준)

설립일	2001년 11월 1일
본점주소	서울특별시 중구 남대문로2가 9-1
영업점 규모	국내 본·지점 1,118개, 출장소 75개 국외* 지점 5개, 사무소 3 개 총 1,201개
임직원 수	22,197 명

*영국(런던), 홍콩, 캄보디아 및 중국 현지법인 별도 존재

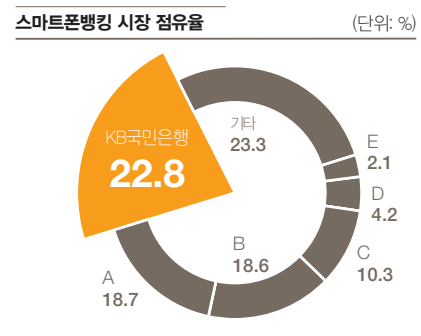
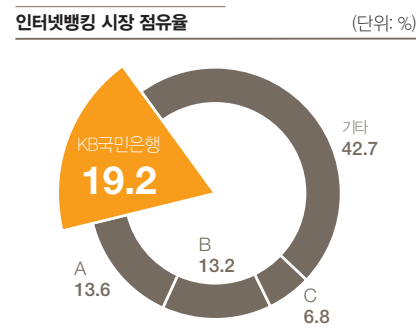
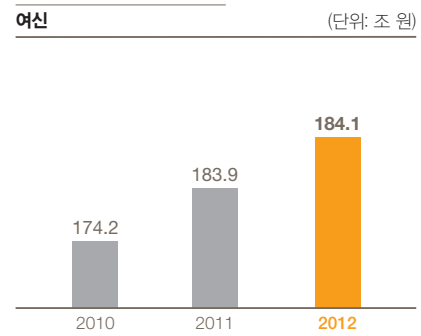
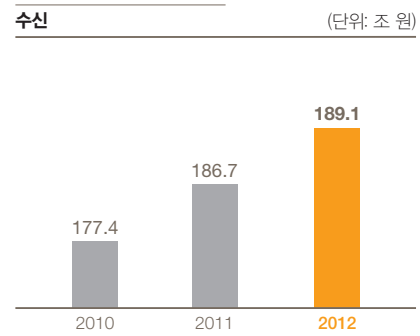
기업 소개

KB국민은행은 전통적 banking 영업력을 강화하여 수익 안정성을 유지하고 있으며, 수수료 분야의 지속적인 시장 선도와 수익성장을 추구하고 있습니다. 또한, 아시아 금융을 선도하는 글로벌 뱅크를 목표로 중속회사인 국민은행 홍콩현지법인, 국민은행 런던 현지법인, KB캄보디아은행, 국민은행(중국) 유한공사 등의 영업활동을 통해 해외 네트워크를 구축해나가고 있습니다.

(단위: 십억 원)

총 자산	257,748.7
총 자본	19,957.6
당기순이익	1,415.8

*2012년 12월 31일 기준



QR코드를 찍으시면 자세한 기업소개를 보실 수 있습니다.

주요 수상

- 2012 한국산업의 고객만족도(KCSI) 은행부문 6년 연속 1위 선정(한국능률협회컨설팅)
- 2012 대한민국 소비자신뢰 대표브랜드 대상 은행부문 6년 연속 선정(한국브랜드경영협회)
- 가장 믿음직한 금융사 은행 부문1위 선정(금융소비자연맹)
- 국가고객만족도(NCSI) 은행부문7년 연속1위 선정(한국생산성본부)
- Asian Investor 2012 Korea Awards(국내 최우수 수탁은행) 2년 연속 수상(Asian Investor)
- 2012 Best Korean Trade Bank(한국 무역금융 최고은행) 2년 연속 수상(Trade Finance)

국민을 풍요롭게 하는 금융

국민주택기금 업무 재취급 | KB국민은행은 2013년 1월 10일 국민주택기금 수탁기관으로 선정되어 1981년 이래 30여 년을 운영해왔던 국민주택기금 업무를 4월 1일부터 다시 취급하게 되었습니다. 향후 국민주택기금 거래 고객에게 전용 신상품 개발을 통한 금리우대, KB국민카드와 연계한 금융포인트 활용 서비스 등의 혜택을 제공할 계획입니다.



취급상품 및 업무범위

기금조성	주택청약종합저축(청약저축 부활 및 전환 신규), 국민주택채권	
기금융용 (수요자대출)	구입자금	근로자(서민)주택구입자금대출, 근로자(서민)주택중도금대출, 주거안정주택구입자금대출, 부도임대주택경락자금대출, 재해주택복구자금대출, 분양자금대출
	전세자금	근로자(서민)주택전세자금대출, 저소득가구전세자금대출, 부도임대주택퇴거전세자금대출

대학생이 일하고 싶은 회사 1위

잡코리아가 실시한 전국 대학생 대상 '가장 일하고 싶은 기업' 설문조사에서 KB국민은행이 은행부문 3년 연속 1위를 차지했습니다. KB국민은행은 이번 조사에서 금융기관 중 유일하게 20%가 넘는 지지를 받았습니다.



고객을 찾아가는 특화점포

은행을 뛰어넘는 은행이 되고자 점주권 특성에 맞게 입점 지역, 영업시간, 레이아웃 등을 차별화한 특화점포를 개발하여 운영하고 있습니다.

KB 樂 Star Zone(이하 락스타존)

- 은행, 세미나실, 스타디움, 카페를 한자리에 모은 신개념 복합공간
- 20대 고객 확보를 위해 전국 대학가 주변에 운영(41개 대학)
- 해당 대학 출신의 젊은 지점장, 캐주얼 복장의 직원, 대학별 상징물을 활용한 인테리어, 스마트기기가 접목된 세미나실 등 대학생 고객이 쉽게 금융을 접할 수 있는 공간
- 락스타존 개점 대학 재학생 43만 명이 락스타 신규 고객이 됨

3040 직장인 특화점포

- 일과 중 은행업무를 보기 어려운 직장인들을 위해 퇴근시간대에 맞춰 영업하는 점포
- 직장인 편의를 고려하여 회사가 밀집되어 있는 지역 위치
- 오피스 밀집지역은 12:00~19:00, 신촌 주거단지에서는 14:00~21:00에 영업
- 회계, 세무, 부동산 등 재무설계 서비스 제공하고 있으며, 전문강사의 재테크 강연도 개최할 계획

외환 송금센터

- 외국인 근로자들에게 환전 및 송금 등 금융 편의를 제공하는 점포
- 외국인 근로자 밀집지역에 위치
- 외국인 근로자들의 근무시간을 고려, 평일 10:30~19:30, 휴일 10:00~16:00에 영업
- 외환 및 외국어 실력 보유 전문인력을 배치하고 다문화가정 결혼 이주여성을 채용하여 외국인 근로자들의 이용편의 및 이주여성의 경제적 자립을 지원

KB스마트브랜치

- 스마트 금융이 접목되어 빠르고 편리한 서비스를 제공하는 온·오프라인 융합서비스점포
- 스마트터치를 이용하여 간단한 업무는 고객 스스로 처리하고, 필요한 경우 직원의 도움을 받음
- 고객의 시간을 절약하고 은행 업무 효율성을 높여 고객과 은행 모두에게 유용한 업무 프로세스를 구축

시장선점형 점포(팝업 브랜치)

- 지역 여건과 고객 특성에 맞춰 점포를 쉽게 설치할 수 있는 컨테이너형 소형점포
- 주변 상권 형성이 미비한 지역이나 긴급한 재해상황에서도 금융 서비스 제공 가능
- 컨테이너를 업무모듈 단위로 제작·결합하여 시장상황에 맞게 운영할 수 있으며, 일반 은행지점과 고객 서비스에 차이가 없도록 함



스마트한 조직문화

KB희망경영 | KB국민은행은 고객과 임직원, 나아가 모든 국민들의 희망 실현을 위해 '고객중심의 정도경영 실천 선언식'을 갖고 아시아 선도 은행으로서 책임과 고객 신뢰에 부응하기 위한 'KB희망경영' 실천을 다짐하였습니다. 지속적인 KB희망경영 추진을 통해 국민의 사랑을 받는 기업으로 거듭나겠습니다.

KB희망경영 프로젝트 추진체계

KB희망경영 위원회 (위원장: 은행장)		
사회공헌 희망프로젝트 (사회책임경영위원회)	직원 희망프로젝트 (윤리·정도경영위원회)	고객 희망프로젝트 (고객중심위원회)
• 서민금융 지원강화	• 윤리경영 제규정 준수	• 사전적, 전략적 민원 대응
• CSR 사업추진 및 커뮤니케이션	• 고객과 직원 조직보호	• 불완전 업무처리 개선
• 차별화된 사회공헌 활동	• 윤리경영 실천의지 확산	• 대 고객 업무 개선

[KB사회공헌위원회] 출범

'KB사회공헌위원회'는 KB국민은행이 펼치고 있는 사회공헌활동에 대해 객관적인 평가를 받고, 새로운 사업에 대한 참신한 조언을 통해 체계적인 사회공헌 활동을 펼치기 위해 개설되었습니다. 지난 8월 1일 '고객중심의 정도경영 실천선언식'을 갖고, 국민의 사랑을 받는 은행으로 거듭나고자 KB희망경영을 대내외에 천명한 데 이어 KB사회공헌위원회 출범은 KB희망경영을 실천하기 위한 KB국민은행의 확고한 의지의 표현입니다.

[사회공헌 희망프로젝트] 희망상자 전달

2013년 4월부터 매월 KB국민은행 임직원들이 소외계층에게 '희망상자'를 직접 제작·전달하여 고객과 국민으로부터 받은 사랑과 성원을 되돌려 드리고 있습니다. 쌀, 반찬, 휴지 등 식료품 및 생필품을 담은 희망상자는 전국의 장애인, 노인, 아동, 다문화가정 16,160 여 가구에 전달합니다.

[직원 희망프로젝트] KB바르미코너 운영

2012년 5월부터 KB핵심가치와 직장윤리 관련 KB인의 의식수준 향상을 위하여 'KB바르미코너'를 운영하고 있습니다. KB바르미코너는 고전, 영화, 명언 및 문학작품 등에서 KB국민은행에 적용가능한 핵심가치와 직장윤리에 대하여 매일 새로운 시사점을 제공하여 직원 상호간 공감대 확산에 기여하고 있습니다.

[고객 희망프로젝트] VIP고객 민원 신속 대응을 위한 비상데스크 운영

투자상품으로 인한 손실 관련 VIP 고객 민원 대응을 위한 '투자상품 비상데스크'를 운영하고 있습니다. 투자전략, 상품, 세무 등 다방면의 전문가 핫라인을 설치하여 일관성 및 적시성 있는 대응으로 VIP 고객과의 커뮤니케이션을 강화하였습니다.

함께하는 따뜻한 내일

희망공간 만들기 | 국민과 소통하고 나눔의 기쁨을 실천하고 있는 KB국민은행은 소외계층 청소년에게 공부방을 조성해주어 정서적 발달과 안정을 돕고, 미래의 꿈과 희망을 키울 수 있도록 지원하는 '희망공간 만들기' 사업을 추진하고 있습니다.

2012년 2월 첫 공부방 준공식을 갖고 사업을 지속적으로 추진하여 작년에는 전국 80개 가정을 지원하였으며, 2013년에는 대상자를 확대하여 전국 소외계층 청소년 100명에게 공부방을 지원할 계획입니다. KB국민은행은 앞으로도 기업의 사회적 책임을 다하여 '국민과 함께 열어나가는 희망찬 미래'를 만들어 나가도록 최선을 다하겠습니다.



KB 국민카드

대한민국 최고 생활서비스솔루션 Provider를 추구하는 전업 카드사



대표이사 최기기의

창의성과 도전정신을 바탕으로 KB금융그룹의 '시너지 허브'로서 그룹의 지속성장에 앞장 서고 있습니다. '국민생활의 힘'이 될 수 있는 Life Designer가 되어 카드업계 선도 기업으로서 카드시장 성장과 금융시장 발전에 이바지할 것입니다.

(2012년 12월 기준)

설립일	2011년 3월 2일
본점주소	서울특별시 종로구 새문안로3길 30
영업점 규모	국내 본·지점 25개
임직원 수	1,368명

기업 소개

KB국민카드는 2011년 3월 KB국민은행으로부터 분사하여 설립된 이후, 국내 최대 은행 네트워크를 활용하고 전업카드사에 최적화된 전략을 수립하여 안정적으로 자금을 조달하고 신성장 동력을 확보해 가고 있습니다. 업계 최고 CRM시스템과 서비스 역량을 바탕으로 고객의 꾸준한 신뢰를 받고 있습니다.

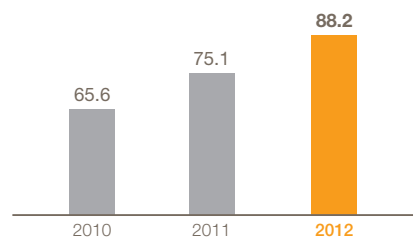
(단위: 십억 원)

총 자산	14,046.2
총 자본	3,079.6
당기순이익	291.6

*2012년 12월 31일 기준

거래량*

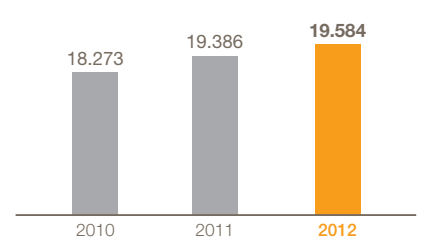
(단위: 십억 원)



*신용카드, 체크카드 사용량 총합

카드 보유자수*

(단위: 천 명)



*신용카드, 체크카드 사용자수 총합

주요서비스 및 상품

결제서비스	금융서비스	생활서비스
신용카드: KB국민혜담 II 카드	현금서비스	여행사업
체크카드: KB국민신노리체크카드	카드론	Life서비스: 쇼핑/소셜커머스/골프 등
선불카드: KB국민G#카드		



QR코드를 찍으시면 자세한 기업소개를 보실 수 있습니다.

국민을 풍요롭게 하는 금융

고객니즈를 반영한 원카드 | KB국민카드는 창의적 발상에 기반하여 고객 요구를 한 장의 카드에 담아 합리적인 카드 사용을 유도하는 원 카드(One Plate Offering) 상품인 'KB국민 혜담카드'를 선보이며 카드업계에 '원카드'라는 패러다임 변화를 선도하고 있습니다. 혜담카드는 기본 제공되는 실속형 '생활서비스'와 생활패턴에 따라 선택할 수 있는 12가지 선택형 '라이프스타일 서비스'의 조합을 통해 고객이 원하는 혜택을 직접 설계할 수 있으며, 동시에 혜택의 강도까지 조절할 수 있는 신개념 맞춤형 카드상품입니다. 상품 설계시부터 고객선호도 조사를 반영하여 운영한 결과, 카드 발급량 감축을 통한 사회적 비용 절감 등 긍정적인 효과를 거두었습니다. 혜담카드는 출시된 지 1년 만에 30만 좌 이상 발급되고 맞춤형서비스 등록이 120만 개 이상 이루어지는 등 고객들로부터 큰 호응을 얻었습니다. 2013년 4월에는 기존의 혜담카드를 발전시킨 'KB국민 혜담II 카드'가 출시되었습니다.

스마트한 조직문화

핵심가치 | KB국민카드는 '대한민국 최고의 생활서비스 솔루션 Provider' 비전 달성을 위해 전 임직원들이 지켜야 할 행동기준인 핵심가치를 공유하고 있습니다. 핵심가치 내재화를 통해 고객과 주주, 임직원을 존중하는 조직문화를 강화하여 국민 생활에 힘이 되는 금융기업으로 나아가겠습니다.

고객가치	주주가치	임직원가치
<p>■ Trust</p> <p>국내 최고의 신용도와 신뢰를 바탕으로 고객이 안심하고 생활금융 서비스를 누릴 수 있도록 한다.</p>	<p>■ Synergy Engine</p> <p>KB금융그룹의 중추적 수익 창출원 역할 및 계열사간 New Biz 발굴의 견인차 역할을 수행한다.</p>	<p>■ Customer Insight</p> <p>소비자의 생활금융에 대한 경쟁사와 차별화된 깊은 이해와 고객의 니즈를 먼저 이해하고 서비스 하도록 한다.</p>
<p>■ Pride</p> <p>고객이 KB국민카드를 사용함으로써 서비스와 혜택에 자부심과 만족을 느낄 수 있도록 한다.</p>	<p>■ Sustainable Value Creator</p> <p>지속적 수익창출을 통해 KB국민카드 및 KB금융그룹 전체의 기업가치를 제고한다.</p>	<p>■ Professionalism</p> <p>전업제 카드업에 맞는 전문적 업무 역량을 확보하고 우수인재를 육성한다.</p>
<p>■ Convenience</p> <p>고객이 KB국민카드를 사용하면서 최고의 Total Life Finance Care를 서비스 받도록 한다.</p>	<p>■ Market Leader</p> <p>선도적 상품, 회원 마케팅 등에 있어 KB금융그룹 내 주도적 역할 수행 및 창의적 Biz를 영위한다.</p>	<p>■ Competitiveness</p> <p>시장경쟁에 우위를 점할 수 있는 핵심 경쟁력을 확보하고 카드인력의 개별적 경쟁 역량을 제고한다.</p>



주요 나눔카드

- KB국민 포인트리 라임카드(기부처: 굿네이버스)
- KB국민 포인트리 파인카드(기부처: 유니세프)
- KB국민 포인트리 체리카드(기부처: 사회복지공동모금회(사랑의열매))
- KB국민 의사카드(기부처: 세이브더칠드런)

함께하는 따뜻한 내일

마음을 나누는 카드, 나눔카드 | KB국민카드는 카드 사용금액의 일정 금액을 적립하거나 기부처에 기부하는 나눔카드를 발급하여 배려의 아이디어를 현실화하며 기업의 사회적 책임을 다하는 상품전략을 이행하고 있습니다.

KB국민카드 4대 사회공헌 테마 및 주요 활동

청소년	노인복지	글로벌	환경·지역사회
KB국민카드 청소년 경제·금융교육	독거노인 돌봄, 실버 경제·금융교육, 무료급식 후원	다문화가정 아동 직업체험 Dream Day Camp 후원	KB금융 꿈나무의 숲 KB국민카드 Dream 숲체험캠프

KB 투자증권

“국민의 내일에 투자합니다” 스마트 금융을 선도하는 KB투자증권



대표이사 노치용

KB투자증권은 고객지향을 모든 생각과 행동의 근간으로 삼고 고객의 성공이 곧 회사의 성공임을 인지하여 고객께 행복과 신뢰를 드리는 금융파트너가 되고자 노력합니다.

(2012년 12월 기준)

설립일	1995년 8월 16일 (취득 2008년 3월 11일)
본점주소	서울특별시 영등포구 여의대로 70 신한금융투자빌딩 17/21/22/23층 서울특별시 영등포구 국제금융로 20 올촌빌딩 2/4/5층
영업점 규모	국내 본·지점 11개
임직원 수	456명

(단위 : 십억 원)

총 자산	3,357.2
총 자본	545.1
당기순이익	18.7

*2012년 12월 31일 기준

기업 소개

KB투자증권은 최고의 전문인력과 폭넓은 고객 네트워크를 바탕으로 회사채·유동화증권 발행 시장과 부동산PF부문에서 업계 선두권을 유지하고 있으며, 고품질 리서치를 바탕으로 한 기관과 외국인 대상 Brokerage사업, IPO·ECM·M&A 등의 IB(Investment Banking)사업, 주식·채권·파생 상품에서 안정적인 수익을 창출하고 있는 거래사업을 영위하고 있습니다. 업계 최초로 스마트폰 주식거래 애플리케이션을 출시한 스마트 금융의 선두주자로서, 국민의 편리하고 안전한 금융환경을 위해 최선을 다하고 있습니다. 2012년에는 평촌지점을 신설하고, 잠실중앙지점을 확장이전하여 영업규모를 확대하였습니다.

채권 자본시장 점유율 (CBs/ABS 인수)

(2012년 12월 기준)

	2010	2011	2012
순위	2	1	1
시장점유율(%)	10.8	12.9	13.4

출처 : Bloomberg League Table

주요 수상

- 2012 올해의 CEO 대상 신뢰경영부문(한국경제)
- 2012 Korea Top Brand Award 사회공헌부문상 수상(동아일보)
- 2012 사회공헌기업대상 '청소년복지대상'부문 수상(한국경제)



QR코드를 찍으시면 자세한 기업소개를 보실 수 있습니다.

국민을 풍요롭게 하는 금융

고객정보보호 강화 | KB투자증권은 2012년 고객 개인정보보호를 기술적·관리적 차원에서 한층 더 강화하였습니다. 기술적으로 고객 비밀번호 일방향 암호화를 적용하였으며, 전산시스템 접속시 접근통제와 로깅 등 보안 강화를 위한 서버접근통제 시스템을 도입하고, 전산시스템의 취약점을 진단하고 조치하였으며 고객정보취급자와 서버관리자를 대상으로 물리적 망분리를 실시하였습니다. 관리적 측면에서는 전 임직원 개인정보보호서약을 작성하고 개인정보 보호요구정을 개정하였으며, 전자금융거래시스템 개발 및 구축 시 자체 보안심의 절차를 마련하는 등 개인정보보호 활동을 개선하였습니다.

BIB점포 확대 | 2010년 KB국민은행 압구정 PB센터 내에 1호 BIB(Branch In Branch) 개점 이후 2012년 평촌지점 개점까지 총 10개의 BIB점포를 운영하고 있습니다. KB국민은행 PB센터 내에 복합점포형태로 개설됨에 따라, PB고객들을 주 대상으로 주식 직접투자, 채권, 랩 어카운트, 사모펀드 등 원스톱 자산관리서비스를 제공하고 있습니다. KB투자증권은 고객중심의 서비스, 각 금융계열사와 연계한 창의적인 상품 개발, 은행과의 제휴를 통한 원스톱 자산관리 서비스의 제공 등을 통해 리테일 영업의 새로운 성공모델을 만들어 가고 있으며, 시장상황에 따라 점진적으로 확대해 나갈 계획입니다.

스마트한 조직문화

변화와 혁신의 열린 조직문화 | KB투자증권은 선도적인 종합금융투자회사로서 우수한 상품과 서비스를 제공하며 사회적 책임을 다하기 위해 창의적이고 혁신적인 아이디어 발굴이 필요함을 인식하고 있습니다. 이를 위해 경영진 현장의 소리를 직접 듣고 이메일을 통해 직원들과 업무 협의를 하는 등 소통과 신뢰를 기반으로 하는 감성경영을 추진하고 있습니다. 소통과 신뢰를 바탕으로 한 열린 조직문화는 회사채와 자산담보부증권(ABS) 분야의 선두주자로서 빠르게 성장할 수 있었던 밑바탕이 되었습니다.

함께하는 따뜻한 내일

무지개교실 | 무지개교실은 교육적·문화적 혜택이 열악한 산골 또는 농촌 초등학교에 도서관 및 휴게 공간을 조성하고 부족한 도서 및 학습도구를 지원하는 KB투자증권의 대표적인 사회공헌 활동입니다. 2012년부터는 국내 사업 경험을 바탕으로, 활동 범위를 해외로 넓혀 빈곤국에서 초등학교를 지어주는 해외사업을 진행하고 있습니다. UN 지정 최빈국 중 하나인 라오스의 나두왕 초등학교를 대상으로 리모델링과 신축을 하여 학생들에게 쾌적하고 안전한 교육환경을 제공하였으며 당사 직원들이 현지를 방문하여 과학, 미술, 체육수업 등 다양한 교육 봉사과 마을 지역주민들을 위한 노력봉사활동을 펼쳤습니다.



해피푸드 | 열악한 주거환경의 독거노인에게 생필품을 전달하고 그들이 행사를 개최하는 '해피푸드' 활동을 전개하고 있습니다. 본 활동은 전 임직원이 자율적으로 매월 급여에서 1만 원 이하 금액을 기부금으로 조성한 '해피머니' 기금으로 운영합니다. 2012년에는 영등포·양천구 지역 기초생활수급대상 독거노인 가정을 방문하고 노인복지관 등에서 생필품 전달, 식사봉사 등 봉사활동을 사내 9개 본부별로 연 1회 이상 실시하였으며, 2013년부터는 각 본부별 연 2회 이상 실시할 계획입니다.

KB생명

고객의 안정적인 삶을 도와주는 파트너로서 보험금융서비스를 제공하는 종합보험사



대표이사 김석남

KB생명은 '고객 중심으로 성장하는 초우량 보험사'라는 비전 아래 고객의 가치를 우선시하고, 믿음과 신뢰를 통해 성실히 고객만족을 제공하기 위해 노력하고 있습니다. 고객입장에서 이해하기 쉽고, 편리하며, 가치 있는 상품으로 선진화된 보험서비스를 제공하여, 고객과 함께 성장하는 보험사가 되겠습니다.

(2012년 12월 기준)

설립일	2004년 4월 29일
본점주소	서울특별시 용산구 한강로3가 16-49
영업점 규모	국내 본·지점 47개
임직원 수	311명

기업 소개

KB생명보험은 2004년 방카슈랑스 전문 보험사로 출범하여, 2005년 1월 세계적인 금융회사인 ING 그룹의 지분 참여와 2009년 8월 KB금융지주사 지분전환으로 KB금융지주와 ING그룹의 Joint Venture 형태로 운영되고 있습니다.

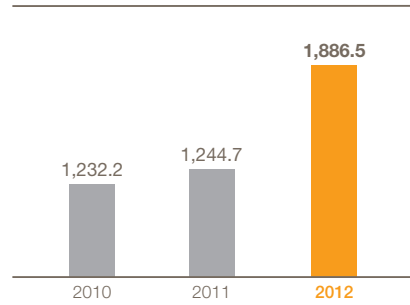
KB국민은행의 전국적인 지점망과 ING그룹의 선진 보험금융기법을 통해 인적/물적 인프라를 마련하였으며, 2008년 AM(Agency Marketing), DM(Direct Marketing) 채널 런칭 및 2009년 TC(Total Consultant) 채널을 런칭하여 판매채널 다각화를 통한 안정적 수익기반을 확보하였습니다. 2012년에는 보유계약액 13조 9천억 원, 자산총계 5조 9천억 원을 달성하여 초우량 종합보험사로 성장하였습니다.

(단위: 십억 원)

총 자산	5,987.9
총 자본	393.2
당기순이익	16.6

*2012년 12월 31일 기준

수입보험료



KB생명은 2004년 방카슈랑스 전문 보험사로 출발하여, 2008년 이후 채널 다변화 전략을 적극적으로 추진하며 BA, AM, DM, TC 채널을 보유하게 되었습니다. KB생명의 방카슈랑스 채널은 2007년 이후 KB국민은행 내 방카슈랑스 시장 점유율 1위를 유지해오고 있으며, 2012년 초회보험료 기준으로 방카슈랑스 업계 4위를 달성하였습니다. 고효율 텔레마케터를 지향하는 DM채널은 업계 최고의 생산성을 목표로 11개 지점을 운영중이며, AM채널은 전국적 네트워크를 확보하고 있는 18개의 우량 법인대리점과 전략적 제휴를 체결하였습니다. 아울러, KB금융그룹내 유일한 아웃바운드 대면 채널인 TC채널은 35개 지점에서 고객에게 최적의 종합 금융컨설팅을 제공하고 있으며, 이와 같은 다양한 영업채널을 통하여 명실상부한 종합보험사로서의 도약기반을 다지고 있습니다.

KB생명은 지속적인 채널 포트폴리오 개선을 통하여 2012년 1조 8,864억 원의 수입보험료를 기록하며 전년 대비 51.6%의 성장률을 기록하는 등 업계 13위의 시장지위를 확보하였습니다. 또한, 총자산 5조 9,879억 원, 당기순이익 166억 원을 시현하며 창립 이래 연평균 총자산 성장률 57.6%라는 업계 최고 수준의 성장률을 기록함과 동시에 2009년 이후 4년 연속 흑자를 달성하였습니다.



QR코드를 찍으시면 자세한 기업소개를 보실 수 있습니다.

국민을 풍요롭게 하는 금융

노후대비 관련 상품

(무)KB국민100세연금보험 (무)KBwise100세연금보험 (무)KB골드라이프플래티늄연금보험 II	<ul style="list-style-type: none"> 계약자가 선택한 생활설계자금 선택비율에 해당하는 금액을 연금 개시 시점에 일시금으로 인출가능하며, 연금 개시 후 보험기간 중에도 신청 및 인출이 가능하여 유연한 자금운용 가능 중신연금형, 확정연금형, 상속연금형 중 2가지 이상의 연금 지급형태 선택가능
(무)KB국민은퇴설계중신보험 (무)KB골드라이프은퇴설계중신보험	<ul style="list-style-type: none"> 중신보험 고유의 사망보장기능에 보험료 자유납입, 추가납입, 중도인출 기능을 추가하여 고객 편의성을 확대하고 고객의 다양한 사망보장 니즈에 부합할 수 있도록 자유로운 사망보장 설계 가능
(무)KB어린이100세연금보험	<ul style="list-style-type: none"> 0세부터 가입 가능하여 보장과 노후를 동시에 준비할 수 있는 상품 고객니즈에 맞춰 연금수령액을 높은 저축형과 자녀에게 발생할 수 있는 질병 및 재해 입원, 수술 등을 추가적으로 보장 받을 수 있는 자녀케어형의 2 가지 유형 존재

고객정보 관리 강화 | KB생명은 고객과 직원 개인정보 보호 업무를 총괄하는 'CRM지원팀'을 2012년 4월 신설하여 부서별 체크리스트를 개발하고 개인정보 시스템 사용자에 대한 정기 점검을 실시하고 있습니다. 또한, 위탁업체와 내부직원에게 개인정보보호 교육을 정기적으로 수행하여 고객정보보호 의식을 강화하고 있습니다. 고객 가치를 우선시하는 KB생명의 고객서비스는 금융감독원 민원발생 평가에서 4년 연속 최고등급을 유지하고 있으며, 7년 연속 고객서비스 품질지수(KSQI)에서 우수 콜센터로 선정되는 등 대외적으로 인정받고 있습니다.

스마트한 조직문화

화합하는 사내문화 정착 | KB생명은 2012년 5월 '신바람 나는 일터, 지화자 KB생명'이라는 캐치프레이즈로 즐겁게 일할 수 있는 사내문화 정착을 유도하기 위해 다양한 체험활동 및 스포츠 행사를 개최하였습니다. '지화자 KB생명' 이벤트는 부서단위 스포츠 대항경기, 임원과의 오찬 행사 등을 통해 유연하고 협력적인 조직문화를 구축하는 데 기여하였으며, 화합하는 사내 문화 정착을 위해 2012년 8월부터 4개월간 시행된 칭찬 문화 확산 캠페인인 OMy Endorphin event는 다양한 칭찬 사례를 발굴하였습니다.

함께하는 따뜻한 내일

KB생명 사회공헌활동 | KB생명은 서울 숲 공원 가꾸기 행사, 깨끗한 한강 가꾸기 행사 등을 통해 지역사회 발전 및 환경 보호에 기여하고 있습니다. KB생명은 임직원의 자율적인 참여를 통해 시립용산노인종합복지관과 연계한 식사 나눔 봉사활동, 사랑의 연탄나눔 봉사활동, 지역사회 독거노인 팔구순 잔치 후원 등 소외 계층의 복지 향상을 위해 노력하고 있습니다. KB생명은 당기순이익 대비 사회공헌 관련 기부 금액이 업계 최고 수준인 7.55%*에 달하는 등 지역사회 공헌에 앞장서고 있으며, 임직원의 봉사활동 참여율도 연간 2,593시간*을 기록하고 있습니다.

* 생명보험협회 사회공헌부문 공시 FY2012 3/4분기 기준



KB 자산운용

고객과 함께 자산운용산업의 더 큰 미래를 창조하는 종합 자산운용회사



대표이사 조재민

KB자산운용은 수익률을 높이기 위한 무리한 운용보다는 장기투자 원칙에 입각한 운용과 리스크 관리를 통해 고객의 자산이 행복한 노후를 위한 자금으로 활용될 수 있도록 엄격한 내부통제를 추진해 나가겠습니다.

(2012년 12월 기준)

설립일	1988년 4월 28일
본점주소	서울특별시 영등포구 여의도동 23-2 신한금융투자 25층
영업점 규모	국내 본점 1개
임직원 수	140명

기업 소개

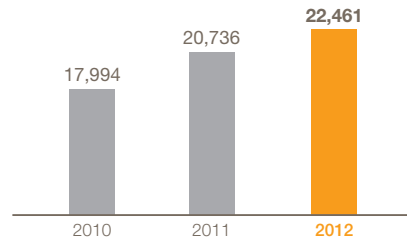
KB자산운용은 투자신탁 자산과 투자일임 자산의 운용과 판매를 주요업무로 하고 있습니다. 업계 최초로 장기수익률 중심 펀드매니저 성과평가 시스템을 도입하여 운용수익률의 지속성과 안정성에 중점을 두어 운용하고 있습니다. 특히 2012년도에는 ETF(상장지수펀드) 시장 선점과 기반 확충을 위해 ETF상품 전략과 마케팅 전담팀을 신설하였으며, 자산배분상품, 장기(세제 혜택)펀드, 퇴직연금펀드 등 시장 트렌드에 맞는 상품을 확대하였습니다.

(2012년 12월 기준)

자본적정성 지표	영업용순자본비율	322.45 %
	설정액 순위	3 위

운용자산

(단위 : 십억 원)



국민을 풍요롭게 하는 금융

지속성장 달성 | KB자산운용은 지속적인 성장을 위해 2012년 국내 주식형펀드 서비스 라인업을 글로벌 스탠다드에 맞게 성장형, 가치형, 기타로 정비하고 신상품 출시 보다는 주력 펀드들의 장기수익률 향상에 집중하였습니다. 그 결과 국내 주식형펀드 중 1조 원이 넘는 10개 펀드 가운데 KB자산운용 주력 펀드인 'KB밸류포커스펀드'와 'KB그로스포커스펀드' 2개가 포함되는 성과를 얻었습니다.

매년 주식형펀드 규모를 1조 원 이상 증가시켜 온 KB자산운용은 2013년에도 그 성장세를 이어가며 국내 주식형펀드의 뛰어난 장기 수익률을 지속적으로 유지시켜 KB금융그룹의 위상에 걸 맞는 종합 자산운용사로서의 입지를 공고히 해나갈 것입니다.



QR코드를 찍으시면 자세한 기업소개를 보실 수 있습니다.

주요 펀드상품

KB밸류포커스 증권펀드 (주식)	KB그로스포커스 증권투자신탁(주식)	KB한국 대표그룹주 증권펀드(주식)	KB중소형주포커스(주식)
실적이나 자산에 비해 기업가치가 상대적으로 저평가된 가치주에 장기투자	대한민국 성장을 이끌어갈 대표성장주와 매출 또는 이익 성장성이 높으나 저평가된 기업 위주로 선별 투자	세계 시장점유율 1위 기업을 보유하고 그룹내 시너지를 통해 브랜드 가치 상승이 기대되는 대한민국 대표 기업군에 투자	성장 잠재력이 높고, 이익의 안정적 성장이 돋보이는 강소기업에 집중 투자

브랜드 가치 제고 | KB자산운용은 안정적인 수익률과 괄목할 만한 성과에 대해 대외적으로 인정 받으며 각종 시상제도에서 우수한 성과를 얻었습니다. 특히 홍콩 유력 경제일간지인 아시아인 인베스터가 주최한 '2012년 아시아인 베스트 코리아 어워즈'에서 대상인 '올해의 자산운용사'에 선정되었습니다. 아시아 시장에서 KB자산운용의 안정적인 수익률과 괄목할만한 성과를 대외적으로 인정받으며 브랜드 가치를 한 단계 격상시켰습니다.

스마트한 조직문화

내부통제시스템 강화 | KB자산운용은 상품개발부터 펀드 해지까지의 전 과정이 관계법령, 감독규정, 상품약관 및 투자설명서에 정하고 있는 범위 내에서 펀드 운용이 투명하게 이루어지도록 효율적인 내부통제시스템을 구축하여 운영하고 있습니다.

Compliance교육	업무점검	기타
<ul style="list-style-type: none"> 매년 정기 교육 실시 수시 Compliance교육 실시 (법령이나 감독규정 등 강행규정 변경 시) 입사 시, Compliance 교육 및 준법서약 실시 	<ul style="list-style-type: none"> 매 월말, 윤리강령에서 정한 청렴, 성실, 공정한 업무처리 이행여부 점검 실시(Personal Certificate로 제출) 소관별 부서업무 중 취약 또는 필수 업무에 대한 부서장 체크리스트 작성 및 정기점검 실시(Compliance Certification제출) 	<ul style="list-style-type: none"> 임직원 외부활동 보고 의무화 등

함께하는 따뜻한 내일

공익목적 펀드 기금 집행 | KB자산운용은 펀드 설정 시 판매사와 협의해 운용사 및 판매사 보수 중 일정부분을 기금으로 조성하여 공익사업 등에 사용하고 있습니다. 2012년에는 어린이/청소년 경제교육 등 총 3회에 걸쳐 기금을 집행하였습니다.

(단위 : 원)

펀드 기금 집행 실적	사용처	금액	비고 (KB자산운용 부담액)
KB온국민자녀사랑증권투자신탁(주식)	어린이/청소년 대상 경제교육, 대학탐방	86,571,890	25,976,865
KB코리아스타증권투자신탁(주식)	한국문화예술위원회, 한국구세군	75,600,000	22,680,000
		50,000,000	15,000,000

KB 부동산신탁

고객의 부동산 가치를 높여드리는 부동산신탁 전문서비스 회사



대표이사 손영환

정확한 분석과 풍부한 전문가 네트워크를 통해 부동산의 최우선 이용 방안을 도출하여 고객 투자 안정성을 확보하고 최고의 수익을 올려드리는데 최선을 다하고 있습니다. 기본에 충실한 정도경영, 사업 다각화를 통한 지속적인 성장, 불안정한 시장에서도 흔들림 없는 안정적인 금융회사가 되고자 노력하고 있습니다

(2012년 12월 기준)

설립일	1996년 12월 3일
본점주소	서울특별시 강남구 테헤란로 124 풍림빌딩 15,16층
영업점 규모	국내 본·지점 3개
임직원 수	140명

기업 소개

KB부동산신탁은 고객의 부동산을 신탁 받아 이를 효율적으로 관리·운영하여 그 수익을 고객에게 돌려주는 부동산신탁 전문사로서, KB금융그룹에서 부동산의 개발·관리·처분·REITs 업무 등을 담당하고 있는 전문가 집단입니다. 안정적인 신용등급과 탄탄한 자금력을 통해 업계 최고의 수탁고를 유지하고 있습니다. (CP 신용등급 A2+(한국신용평가), 납입자본금 800억 원)

국민을 풍요롭게 하는 금융

업무영역 확대 및 수익 다각화 | 2012년에는 업계 최초로 일반인 공모를 통해 개발전문 REITs상품인 'KB부국제 1호개발전문위탁관리 REITs'를 증권거래소에 상장하였습니다. 또한 KB금융그룹 Blind Fund 조성에 참여하는 등 REITs 출시와 운용능력을 한층 제고하였으며, 대구 월배지구 'e편한세상' 분양아파트 개발사업 등 우량 토지신탁 사업을 성공적으로 추진하여 장기 수익 안정성을 확보하였습니다. 또한 신사업 추진의 일환으로 도시형 생활주택시장 선점을 위한 설명회 개최 및 전문업체와의 MOU 체결을 통한 네트워크를 구축하였으며, 도시개발사업과 복합시설 개발을 위한 PFV(프로젝트 금융회사) 출자 등을 실시하였습니다.

리스크 관리 강화 | KB부동산신탁은 선제적인 리스크 관리를 위하여 지속적으로 리스크 관련 제도를 개선하고 있습니다. 토지신탁 사업의 리스크관리 강화를 위하여 토지신탁 총 사업비한도 관리체계 도입, 리스크 사전심사 가능 강화 등 제도 개선과 대고객 불완전 업무관련 제도 개선을 하는 등 리스크관리 강화에 노력하고 있습니다.

스마트한 조직문화

부동산 전문가 육성 | KB부동산신탁은 임직원들이 부동산 전문가로 성장할 수 있도록 직급별 연수 프로그램 및 업무별 스터디 등을 운영하고 있으며, 부동산 전문지식 외에도 경영리더십 강화를 위한 미래경영 CEO 과정 및 고객 소통을 주제로 초청강연회를 개최하였습니다. 2013년에는 전문성을 보다 강화할 수 있도록 연수프로그램과 스터디 분야를 다양화하였으며, 독서문화 조성을 위한 직원 간 도서교환 캠페인을 실시할 계획입니다.

함께하는 따뜻한 내일

지역사회 책 구러미 사업 | KB부동산신탁은 독서를 통해 아이들이 꿈을 키우고 진로를 탐색할 수 있도록 사회 복지시설에 책을 기증하는 '지역사회 책 구러미' 사업을 추진하고 있습니다. 2012년 6월 명화중합사회복지관에서 200여 권의 도서 기증 및 급식 지원을 실시하였으며, 2013년 3월에도 강남보육원을 방문하여 도서들을 전달하며 꾸준하게 활동을 이어가고 있습니다.

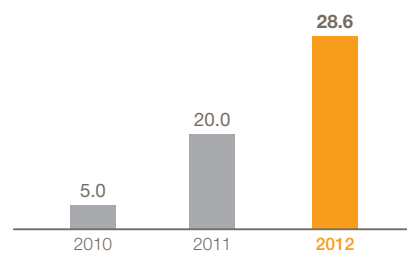
(단위: 십억 원)

총 자산	201.6
총 자본	166.2
당기순이익	21.4

*2012년 12월 31일 기준

영업이익

(단위: 십억 원)



QR코드를 찍으시면 자세한 기업소개를 보실 수 있습니다.

KB 인베스트먼트

신성장 분야 비상장 중소기업 대상 투자금융업무에 특화된 장기투자기관



대표이사 김한욱

KB인베스트먼트는 급변하는 경영환경 속에서도 새로운 성장동력을 찾기 위해 노력하는 중소벤처기업과 중견기업에게 투자와 더불어 포괄적인 경영지원 서비스를 제공함으로써 투자기업의 지속성장을 선도하는 투자 파트너로서 최선을 다하겠습니다.

(2012년 12월 기준)

설립일	1990년 3월 27일
본점주소	서울특별시 강남구 영동대로 731 신영빌딩 9층
영업점 규모	국내 본점 1개
임직원 수	34명

기업 소개

KB인베스트먼트는 국·내외 비상장 중소 벤처기업에 대한 '벤처투자'와 중견기업으로 성장을 지원하는 '중견기업 성장투자 및 기업경영권 인수투자'를 주 업무로 하고 있습니다. 투자기업 성장을 촉진하는 조력자로서 지분투자과 더불어 기업이 필요로 하는 인사, 재무, 전략, 마케팅 등 포괄적인 경영지원서비스를 제공합니다.

2012년 말 KB인베스트먼트는 8개 벤처투자조합과 6개 PEF 등 총 14개의 펀드를 운영하고 있으며, 운용자산(AUM), 투자, 투자회수(exit) 부문에서 최상위 투자회사로서 국내 벤처캐피탈 및 Private Equity 시장을 주도하고 있습니다.

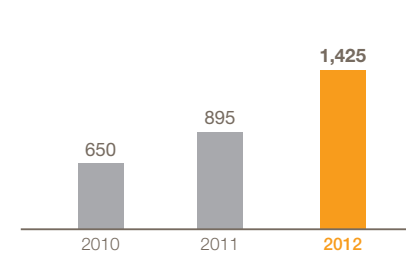
(단위: 십억 원)

총 자산	504.5
총 자본	123.4
당기순이익	5.5

*2012년 12월 31일 기준

운용자산

(단위: 십억 원)



QR코드를 찍으시면 자세한 기업소개를 보실 수 있습니다.

국민을 풍요롭게 하는 금융

포트폴리오 구성 전략 | KB인베스트먼트는 분산투자를 지향하며, 우수 기업 선별을 통한 투자 수익률 제고 가능한 포트폴리오 구성을 추구합니다.



신성장동력산업 투자 | KB인베스트먼트는 차세대 IT와 부품·소재산업, 환경과 에너지, 고령화 사회와 같은 인류가 직면한 문제를 해결하는 제품과 서비스에 주목하고 있습니다. 2012년 한 해 신성장 산업인 신재생에너지, 2차 전지 등과 같은 Clean-tech 산업에 224억 원, 생명과학 산업 포함 총 1,226억 원을 투자하였습니다.

KB 신용정보

과학적이고 체계적인 품질경영시스템을 구축, 운영하고 있는 신용정보 회사



대표이사 박인병

부실채권을 신속하고 효과적으로 정리하여 금융거래의 원활한 순환을 돕고 건전한 신용사회의 정착을 위해 노력하고 있습니다. 채무자별 특성에 맞는 다양한 상환방법을 제시하여 채무자의 신용회복을 돕고 민원발생을 최소화함으로써 추심 의뢰기관의 자산건전성을 제고시키고 고객 만족도를 높이는 데 주력하겠습니다.

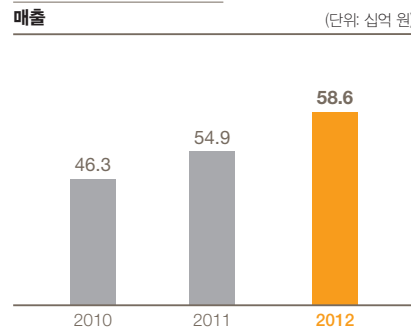
(2012년 12월 기준)

설립일	1999년 10월 9일
본점주소	서울특별시 용산구 후암로 107 케이트웨이타워 22/23층
영업점 규모	국내 본·지점 20개, 국내 출장소 4개, 총 24개
임직원 수	576명

(단위: 십억 원)

총 자산	30.4
총 자본	22.8
당기순이익	0.3

*2012년 12월 31일 기준



QR코드를 찍으시면
자세한 기업소개를
보실 수 있습니다.

기업 소개

KB신용정보는 최고의 안전성과 성장성을 갖춘 여신 사후관리 전문기관입니다. 과학적이고 다각적인 Case 별 추심기법, 채무관계자에 대한 풍부하고 정교한 재산조사, 신속하고 정확한 데이터와 정보를 제공하여 채권자의 대내외적인 이미지를 고려한 합리적인 채권추심을 수행합니다. 채권추심 외에도 신용조사, 임대차조사, 민원대행 업무를 취급하고 있습니다.

국민을 풍요롭게 하는 금융

안정적 성장기반 구축 | KB신용정보는 2012년 전략방향인 '그룹 내 채권 회수경쟁력 강화와 경영효율화를 통한 지속가능기반 구축'으로 설정하고, 무수한 채권 회수 증대를 통한 연체율 감소, 특수채권 회수를 통한 특별이익 증대, 조직과 인력의 탄력적 운영, 담보채권 관리업무 확대를 적극적으로 추진하였습니다. 그 결과, 그룹 내 채권 회수실적이 전년 대비 약 18.7% 증대하였고, 타사와 채권 회수 경쟁에서도 지속적인 1위를 유지하였습니다. 2013년에는 그룹 내 채권회수 극대화, 수익성 중심 경영합리화, 영업력 강화를 통한 생산성 증대를 중점적으로 추진할 계획입니다.

2013년 사업 추진 계획

그룹 내 채권회수 극대화	• 타 계열사와의 채권회수 공동 프로모션 추진
수익성 중심의 경영합리화	• 담보채권 관리규모 확대, 담보채권 자산관리자 양성 및 관리시스템 구축을 통한 담보채권 영업 확대 • 그룹 외 임대차조사 영업 활성화를 통한 저 원가성 매출액 증대
영업력 강화를 통한 생산성 증대	• 채권관리사 생산성 향상을 위한 수수료 체계 개선 • 우수한 채권관리사 확보 및 채권회수 지식관리시스템 구축

함께하는 따뜻한 내일

지속적인 자원봉사 활동 추진 | KB신용정보는 지역사회에 기여하고자 매일 지역 복지관을 방문하여 배식 봉사 활동을 지속적으로 추진하고 있습니다. 매월 셋째주 수요일을 '자원봉사활동의 날'로 정하고 꾸준한 활동을 전개하고 있으며, 2013년에는 그룹 공동 사회공헌사업에 적극 참여하고 자원봉사활동을 생활화 할 수 있도록 다양한 프로그램을 발굴할 것입니다.

KB 데이터시스템

국내 금융IT의 선진화와 고도화를 이끄는 금융IT 전문기업



대표이사 허세ung

KB데이터시스템은 중·장기 목표를 '대한민국 TOP5 IT Service designer'로 정하고, 이를 효율적으로 실현시켜 나가기 위한 경영이념을 '고객신뢰, 인재중시, 창의혁신, 정도경영'으로 정하고 적극 실행해 나가겠습니다.

(2012년 12월 기준)

설립일	1991년 9월 6일
본점주소	서울특별시 마포구 마포대로 78 경찰공제회 자립빌딩 14층
영업점 규모	국내 본점 1개
임직원 수	189명

(단위: 십억 원)

총 자산	25.5
총 자본	14.8
당기순이익	-1.5

*2012년 12월 31일 기준

기업 소개

KB데이터시스템은 IT프로젝트 개발, 시스템 운영, 금융IT솔루션 패키지 판매, 전산장비 재판매를 주요 업무로 하는 금융IT 전문기업입니다. 금융IT에 특화된 20년 간의 업력을 바탕으로 급변하는 금융IT 환경에서 고객의 요구를 명확히 분석하여 최적의 통합 IT서비스를 제공하는 KB금융그룹의 IT파트너입니다. 국내 최대 금융기관 IT시스템을 구축한 경험을 바탕으로 인도네시아, 베트남, 카자흐스탄, 캄보디아 등 개발도상국 금융선진화를 위하여 글로벌 IT서비스 사업을 전개하고 있습니다.

국민을 풍요롭게 하는 금융

No. 1 Financial IT R&D | 선진 금융 IT를 이끌어갈 핵심 기술 개발 및 최적의 솔루션 개발로 금융 IT를 선도합니다.

주요 R&D 활동

솔루션 개발 및 요소 기술 확보	• 금융특화솔루션 개발 • 신기술을 바탕으로 한 신규 솔루션 개발	• 금융IT분야 핵심 기술 확보
시장 트렌드 모니터링 및 분석	• IT 업계 동향을 파악 분석하여 미래 변화에 대비 • 전사적 IT기술 방향 제시	• 금융 IT뉴스 정보 제공 • 국내외 금융기관의 IT마케팅 사례조사
신기술 연구	• 신기술 사전 습득/전파를 통한 기술력 확보 지원	• 미래 기술에 대한 시장 예측 및 분석
기존 산업의 고부가가치화	• 고부가가치 솔루션기반 S사업강화	• 보유 솔루션의 해외 현지화를 통한 신시장 개척
외부 솔루션 패키지 사업지원	• 우수 외부 솔루션 발굴 및 제휴	• 사전평가 업무제휴 및 R & D 네트워크

품질원칙 IQEQ(IT Quality is Enterprise Quality) | KB데이터시스템은 고객에게 최상의 IT서비스를 제공하고 자 3대 품질원칙에 기반한 체계적인 품질경영을 실시하고 있습니다.

스마트한 조직문화

금융IT전문가 육성 | KB데이터시스템은 고품질 IT 서비스를 제공할 수 있는 전문가를 육성하고자 임직원을 대상으로 최신 모바일 및 IT기술 전문교육을 실시하고 있습니다. 또한 관련 기술경진대회를 개최하여 모바일 기술 내재화를 위해 노력하고 있습니다.

함께하는 따뜻한 내일

KDS 사회봉사단 운영 | KB데이터시스템은 'KDS 사회봉사단'을 신설하여 보다 체계적이고, 수혜자에게 실질적인 도움을 줄 수 있는 다양한 사회공헌사업을 추진해 나가고 있습니다. 월 2회 정기적으로 동작노인종합복지관을 찾아 배식 봉사활동을 하고 있으며 2012년 5월에는 가정의 달을 맞이하여 독거노인 및 거동이 불편한 어르신 대상으로 '사랑의 떡 나눔' 행사를 실시하였습니다. 11월에는 순국선열의 날을 맞이하여, 직원 102명이 동작동에 위치한 국립현충원을 찾아 순국선열에 대한 추모와 묘역 및 주변 정화작업을 하였습니다. 이번 행사는 직원뿐만 아니라 자녀들도 참여하였습니다.



QR코드를 찍으시면
자세한 기업소개를
보실 수 있습니다.

KB 저축은행

서민금융의 모범적인 사업모델을 정립하고 있는 리딩 저축은행



대표이사 이정호

KB저축은행은 기업윤리와 도덕성을 바탕으로 정도경영을 실천하여 Clean Bank로서의 기반을 확고히 하고, KB금융그룹 노하우와 고객 만족 최우선의 금융서비스를 통해 고객의 믿음과 신뢰에 부응하는 튼튼하고 안전한 저축은행이 되겠습니다.

(2012년 12월 기준)

설립일	2012년 1월 2일 (취득 2012년 1월 4일)
본점주소	서울특별시 송파구 송파대로 260
영업점 규모	국내 본·지점 6개
임직원 수	94명

(단위: 십억 원)

총 자산	646.7
총 자본	136.4
당기순이익	-34.9

*2012년 12월 31일 기준

기업 소개

KB저축은행은 서민금융 안정화에 기여하기 위하여 (구)제일저축은행을 인수하여 2012년 1월 새롭게 출범하였습니다. 선진적인 리스크관리 체계, 안정적인 포트폴리오 구조와 체계적인 그룹 시너지 창출 등을 통해 모범적인 사업모델을 정립하여 고객에게 신뢰와 사랑을 받는 저축은행이 되고자 합니다.

국민을 풍요롭게 하는 금융

기업 경쟁력 강화 | 저축은행에 대한 강도 높은 구조조정과 건전성 규제에 따라 영업환경 위축, 신인도 하락 등의 환경변화로 서민금융시장 경쟁이 점차 심화되고 있습니다. KB저축은행은 경쟁력 강화와 지속성장을 위한 수익모델 개발을 목표로 KB금융그룹의 노하우를 기반으로 고객 니즈에 부응하는 다양한 여신상품을 개발하고 여신업무 프로세스를 개선하였습니다. 또한 KB국민은행과 연계영업을 통한 시너지 창출을 강화하는 등 영업력 강화를 위한 다양한 노력을 기울인 결과, 인수초기 3,951억 원의 대출금이 2012년 말, 4,243억 원으로 증가하는 실적을 올렸습니다.

스마트한 조직문화

건전한 기업문화 구축 | KB저축은행은 그룹 인사정책에 부응하는 인사제도를 도입하여 KB Value를 공유하고 다양한 연수제도 및 교육 프로그램을 시행하여 개인역량 강화 기반을 마련하였습니다. 2013년 지속성장의 기반을 마련하고자 내부 업무 프로세스를 재정립하고 IT 시스템을 업그레이드 할 계획입니다.

함께하는 따뜻한 내일

무료급식소 정기 후원 | KB저축은행은 서울 가락시장 내 무료 급식소인 '하상바오로의 집'에 정기 후원 등의 활동을 추진하여, 2012년 1월 저축은행 출범 이후 총 165명(누적)의 임직원이 550여 시간의 봉사활동에 참여하였습니다. 앞으로 서민금융기관으로서 지역사회 발전에 기여하고 사회적 책임을 완수하고자 최선을 다할 것입니다.



QR코드를 찍으시면
자세한 기업소개를
보실 수 있습니다.

Appendix

제 3자 검증보고서	90
GRI Index	92
GRI Application Level Check Statement	96
Glossary	97
지속가능경영 관련 수상 현황	99

제 3자 검증보고서

2012 KB금융그룹 지속가능경영보고서 독자 귀중

1. 서문

본 검증인은 2012 KB금융그룹 지속가능경영보고서에 대한 독립적 검증 요청을 받았습니다. 본 지속가능경영보고서의 작성 책임은 KB금융그룹 경영자에게 있으며 검증인은 본 지속가능경영보고서가 이해관계자들에게 적절한 정보를 제공하고 있으며 GRI G3.1가이드라인 및 GRI 금융산업 부가지표(FSSS)에 따라 충실히 작성되었는지에 대한 의견을 표명하는데 있습니다.

2. 검증범위

본 지속가능경영보고서는 KB금융그룹의 지속가능경영 활동에 대한 노력과 성과를 기술하고 있으며, 본 검증인은 다음과 같은 사항을 검증하였습니다.

- 사회 및 환경 등 비재무적 정보에 중대한 오류나 편익(bias)가 없으며 자료관리 시스템이 신뢰성있게 운영되고 있는지 여부
- GRI G3.1 가이드라인과 GRI 금융산업 부가지표의 요구사항에 맞게 보고내용이 적절히 기술되었는지 여부

3. 검증기준

본 검증인은 에코프론티어 지속가능지속가능경영보고서 검증기준(Eco-APSR, Eco-Frontier Assurance Protocol for Sustainability Reporting)에 근거하여 검증을 수행하였습니다.

- ※Eco-APSR은 다음을 기반으로 마련된 지속가능성 검증기준입니다.
- ※Global Reporting Initiative (GRI) Sustainability Reporting Guidelines 3.1
- ※AA1000AS(2008) Assurance Standard from AccountAbility
- ※International Standard on Assurance Engagements 3000(SAE3000) from IFAC

4. 독립성

본 검증인은 제3자 검증서비스를 제공하는 업무 이외에 KB금융그룹과 영리를 목적으로 하는 어떠한 이해관계도 맺지 않고 있으며 독립성을 유지하고 있습니다.

5. 주요 검증 절차

본 검증인이 검증의견 표명을 위하여 수행한 절차는 다음과 같습니다.

- **제1단계:** 보고기관과 협의를 통해 검증계획을 수립하고 지속가능경영보고서 초안을 검토하여 각종 자료를 탐색하며 보고내용에 대한 전반적인 평가를 수행하였습니다.
- **제2단계:** 본사를 방문하여 KB금융그룹 주요 담당자와 인터뷰를 수행하고, 검증을 통해 발견된 사항에 대한 수정 및 보완 권고사항을 전달 하였습니다.
- **제3단계:** 검증 및 분석결과를 종합하고, 분석내용과 토의내용을 기반으로 검증의견서를 최종 작성하였습니다.

6. 검증의견

상기 절차에 따른 검증 결과, 본 검증인은 2012 KB금융그룹 지속가능경영보고서 내용에 중대한 오류나 편익을 발견하지 못했으며, GRI G3.1과 금융산업 부가지표를 적절히 준수하여 GRI Application A 레벨의 요구사항을 충족하고 있는 것으로 판단하였습니다. Eco-APSR의 세부검증 원칙에 따른 평가내용은 다음과 같습니다.

- **중요성(Materiality) :** 지속가능경영보고서에 포함된 중요도 평가 결과 선정된 핵심이슈들이 이해관계자들의 요구에 적절히 부합하고 있습니다
- **완전성(Completeness) :** 보고 범위, 경계 및 기간을 기준으로 중요한 정보의 누락이 없으며, 지속가능경영보고서가 다양한 정보를 균형 있게 다루고 있습니다.
- **중립성(Neutrality):** 지속가능경영 성과와 관련된 정보의 선정과 보고에 있어 이용자들의 판단에 왜곡이나 편익(bias)를 가져올 수 있는 여지를 지양하여 중립적이고 편견이 없는 정보를 제공하고 있습니다.
- **신뢰성(Reliability):** 지속가능경영보고서에 나타난 정보의 정확성과 비교가능성은 유지되고 있으며, 정보의 수집, 기록, 전달시스템의 품질도 신뢰할만한 수준인 것으로 평가되었습니다.
- **대응성(Responsiveness) :** 지속가능경영보고서의 정보공개 수준과 기업의 정책설명, 전략 및 계획은 지속가능경영보고서 이용자들이 기업의 지속가능이슈 대응역량과 노력을 평가하기에 충분하다고 판단하였습니다.
- **이해관계자 참여(Stakeholder inclusiveness):** 기업이 효과적이고 체계적인 방법으로 이해관계자를 선정하고 참여를 유도하였으며, 이해관계자의 요구사항이 기업전략과 목적에 적절하게 피드백되고 있습니다.

7. 개선권고사항

동 검증지속가능경영보고서에서 명기한 검증절차를 수행한 결과 본 검증인은 다음과 같은 권고사항을 제시하였습니다.

- KB금융그룹의 내부 지속가능경영 현황을 분석하여 실행계획 수립하고 개선활동을 추진할 것을 권고합니다. 이러한 활동은 금융그룹 전체에 지속가능경영을 내재화하고 역량을 강화시켜 KB금융그룹이 글로벌 종합금융기관으로서의 리더십을 공고히 하는데 기여할 것입니다.
- 지속가능경영 전략체계와 연계한 핵심성과지표 선정하여 연도별 성과를 공개하고 있습니다. KB금융그룹의 지속가능경영 전략 달성도를 예측할 수 있도록 과거 성과뿐만 아니라 향후 목표에 대한 정보를 공개할 것을 권고합니다.

2013년 6월

에코프론티어 대표이사 정해봉

정 해 봉

옥해명 팀장



GRI Index

GRI 지표

지표 내용	적용 수준	페이지	ISO 26000	비고
전략과 분석				
1.1 최고 의사결정권자가 보고 조직 및 전략과 지속가능성의 연관성을 밝힌 선언문	●	4-5	6.2	
1.2 조직과 지속가능성 주요 영향, 위험 요인 및 기회에 대한 기술	●	17	6.2	
기업 프로필				
2.1 조직 명칭	●	14		KB금융그룹
2.2 대표 브랜드, 제품 및 서비스	●	14-15, 28		
2.3 주요 사업부서, 운영 회사, 자회사, 합작 회사를 비롯한 보고 조직의 조직 구조	●	15	6.2	
2.4 본사/본부 소재지	●	14		
2.5 보고 조직이 영업 중인 국가 수, 주요 사업장이 있거나 보고서에서 다루는 지속가능성 문제와 구체적인 연관성을 갖는 국가명	●	14-15		
2.6 소유 구조 특성 및 법적 형태	●	14-15		
2.7 대상 시장(지역별 구분, 사업 분야, 고객/수익자 유형)	●	14-15		
2.8 보고 조직의 규모	●	14		
2.9 보고 기간 중 규모, 구조 또는 소유 구조 상의 중대한 변화	●	14		
2.10 보고 기간 중 수상 내역	●	99-100		
보고 매개변수				
3.1 보고 대상 기간(예: 회계 연도/달력 연도)	●	2		
3.2 가장 최근 보고서 발간 일자	●	2		
3.3 보고 주기(매년, 격년 등)	●	2		
3.4 보고서 및 관련 내용에 대한 문약처	●	102		
3.5 보고 내용 정의 프로세스(중요성/우선 순위결정, 예상 이해관계자 파악)	●	23-24		
3.6 보고 경계	●	2		
3.7 보고 범위 또는 보고 경계 상의 구체적인 제한사항	●	2		
3.8 합작회사, 자회사, 임대 시설, 외주 업무 등 기간별 또는 조직간 비교 가능성에 큰 영향을 줄 수 있는 객체에 대한 보고 기준	●	2		
3.9 성과지표 등 기타 정보 수집 과정에서 적용된 예측을 뒷받침하는 가정과 기법을 포함한 데이터 측정 기법 및 계산 기준	●	2		
3.10 이전 보고서에 제시된 정보의 재기술로 인한 효과 및 재기술 사유	●	-		중대한 변화 없음
3.11 이전 보고 기간 대비 보고서의 범위, 경계 또는 측정방식 상의 큰 변화	●	-		
3.12 보고서 내에서 표준 공시 사항의 위치를 나타내는 표	●	92-96		
3.13 보고서 외부 검증을 구하기 위한 정책 및 현재 활동, 외부 검증의 범위와 기준, 보고 조직과 검증 기관 간의 관계	●	2	7.5.3	
지배구조, 책임 및 참여				
4.1 조직의 지배구조 - 전략 수립, 전사적 감독 등을 책임지는 이사회 산하 위원회 포함	●	18	6.2	
4.2 이사회 의장의 임원 겸직 여부	●	18	6.2	
4.3 이사회가 일원화된 조직의 경우, 이사회에서 독립적인 또는 임원이 아닌 구성원의 수와 성별 명시	●	19	6.2	
4.4 주주와 직원이 이사회에 조언하거나 방향을 제시하는 메커니즘	●	18	6.2	
4.5 이사회 구성원, 고위 관리자, 임원 등에 대한 보상(부서별 구성 포함)과 조직의 성과(사회/환경 성과 포함) 간의 관계	●	18	6.2	
4.6 이사회 내의 이해 관계상의 충돌 방지를 위한 프로세스	●	18	6.2	
4.7 경제/환경/사회 전략을 보조하기 위한 이사회 구성 및 이사회에 의한 이사회 구성원의 자격 및 전문성 기준을 결정하는 프로세스 (성별 및 다양성지표들을 포함)	●	18	6.2	
4.8 경제/환경/사회 성과 및 활동과 관련하여 내부에서 마련한 미션/핵심가치 진술문, 행동 강령 및 원칙	●	16	6.2	
4.9 이사회가 경제/환경/사회 성과 파악 및 관리를 관장하는 절차 - 관련 위험 요소 및 기회, 국제적으로 합의된 표준, 행동 강령 및 원칙 준수 포함	●	18	6.2	
4.10 이사회 자체의 성과, 특히 경제/환경/사회 관련 성과를 평가하는 프로세스	●	18	6.2	
4.11 사전예방의 원칙과 접근방법 채택 여부 및 채택 방식에 대한 설명	●	20	6.2	
4.12 경제/환경/사회 현장, 원칙 등 가입하거나 지지하고 있는 외부 이니셔티브	●	63	6.2	
4.13 협회(예 산업협회) 및 국가별/국제적 정책 기구 멤버십 획득 현황	○	-	6.2	
4.14 참여 이해관계자 그룹 목록	●	22	6.2	
4.15 참여 이해관계자 식별 및 선정 기준	●	22	6.2	
4.16 참여 유형, 이해관계자 그룹별 참여 빈도 등 이해관계자 참여 방식 현황	●	22	6.2	
4.17 이해관계자 참여를 통해 제기된 핵심 주제와 관심사, 이에 대한 대처 방식	●	23-24	6.2	

GRI 지표

지표 내용	적용 수준	페이지	ISO 26000	비고
경제성과 지표				
EC1 직접적인 경제적 가치의 창출과 배분 - 예: 수익, 영업 비용, 직원 보상, 기부, 지역사회 투자, 이익잉여금, 자본비용, 세금 등	●	25	6.8/ 6.8.3/ 6.8.7/ 6.8.9	
EC2 기후변화의 재무적 영향과 사업활동에 대한 위험과 기회	●	58	6.5.5	
EC3 복리후생 지원 범위	●	50-51		
EC4 정부 보조금 수혜 실적	○	-		내부 규정 및 정책상 공개 불가
EC5 주요 사업장의 현지 법정최저임금 대비 신입사원 성별 임금 비율	○	-	6.4.4/6.8	
EC6 주요 사업장의 현지 구매 정책, 관행 및 비율	○	-	6.6.6/ 6.8/ 6.8.5/ 6.8.7	대부분의 사업이 국내에 수행되며 채용 외 정책은 없음
EC7 주요 사업장의 현지인 우선 채용 절차 및 현지 출신 고위 관리자 비율	●	45	6.8/6.8.5/6.8.7	
EC8 공익을 우선한 인프라 투자 및 서비스 지원 활동과 효과	●	8-9, 64-69	6.3.9/6.8/6.8.3/6.8.4/6.8.5/6.8.6/6.8.7/6.8.9	
EC9 간접적인 경제적 파급효과에 대한 이해 및 설명	○	-	6.3.9/ 6.6.6/ 6.6.7/ 6.7.8/ 6.8/ 6.8.5/ 6.8.6/ 6.8.7/ 6.8.9	
환경성과 지표				
EN1 중량 또는 부피 기준 원료 사용량	●	62	6.5/6.5.4	
EN2 재생 원료 사용 비율	●	62		
EN3 1차 에너지원별 직접 에너지 소비량	●	59		
EN4 1차 에너지원별 간접 에너지 소비량	●	59		
EN5 절약 및 효율성 개선으로 절감한 에너지량	●	60		
EN6 에너지 효율적이거나 재생가능에너지 기반 제품/서비스 공급 노력 및 해당 사업을 통한 에너지 감축량	○	-		해당 없음
EN7 간접 에너지 절약 사업 및 성과	●	60		
EN8 공급원별 총 취수량	●	62		
EN9 취수로부터 큰 영향을 받는 용수 공급원	●	-		상수단 사용하며 중대한 영향을 끼치는 공급원 없음
EN10 재사용 및 재활용된 용수 총량 및 비율	○	-		재활용수를 사용하지 않음
EN11 생태계 보호구역 및 생물다양성 가치가 높은 구역 또는 주변지역에 소유, 임대, 관리하고 있는 토지의 위치 및 크기	●	-		생물다양성에 중대한 영향을 미치는 사업장이 없으며 생태계 파괴가능성이 있는 상품 및 서비스를 제공하지 않음
EN12 생태계 보호구역 및 생물다양성 가치가 높은 구역에서의 활동, 제품, 서비스로 인하여 생물다양성에 미치는 영향	●	-		생물다양성에 중대한 영향을 미치는 사업장이 없으며 생태계 파괴가능성이 있는 상품 및 서비스를 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	●	-		
EN15 사업 영향 지역 내에 서식하고 있는 국제자연보호연맹(IUCN) 지정 멸종 위기종 (Red List)과 국가지정 멸종위기 종의 수 및 멸종 위험도주요 제품과 서비스의 중대한 환경적 영향	●	-		미중요 이슈 - 현 시점에서 사업 운영 중 생물다양성 침해 위험이 낮음
EN16 직·간접 온실가스 총 배출량	●	60	6.5/6.5.5	
EN17 기타 간접 온실가스 배출량	○	-		현재 Scope 3 배출을 선정하지 않음
EN18 온실가스 감축사업 및 성과	●	61		
EN19 오존층 파괴 물질 배출량	○	-	6.5/6.5.3	중대한 오존층 파괴물질 배출 없음
EN20 NOx, SOx 및 기타 주요 대기 오염물질 배출량	○	-		중대한 대기오염물질 배출 없음
EN21 최종 배출지별 총 폐수 배출량 및 수질	○	-		배출 허용는 생활하수로 도시 하수정화처리시스템을 거침
EN22 형태 및 처리방법별 폐기물 배출량	●	62		
EN23 중대한 유해물질 유출 건수 및 유출량	●	-		중대한 유해물질 배출 없음
EN24 바젤 협약 부속서 I, II, III, VI에 규정된 폐기물의 운송/반입/반출/처리량 및 해외로 반출된 폐기물의 비율	●	-	6.5/6.5.3	

GRI Index

GRI 지표

지표 번호	지표 내용	적용 수준	페이지	ISO 26000	비고
EN25	보고 조직의 폐수 배출로 인해 영향을 받는 수역 및 관련 서식지의 명칭, 규모, 보호 상태 및 생물 다양성 가치	●	-	6.5/6.5.4/	포장재를 사용하지 않음
EN26	제품 및 서비스의 환경 영향 저감 활동과 성과	●	32-33	6.5.6	내부 정책과 규정상 공개불가
EN27	판매된 제품 및 관련 포장재의 재생 비율	○	-	6.5/6.5.4/ 6.7.5	
EN28	환경법규 위반으로 부과된 벌금액 및 비금전적 제재 건수	○	-	6.5	
EN29	제품 및 원자재 운송과 임직원 이동의 증대한 환경 영향	●	62-63	6.5/6.5.4 /6.6.6	
EN30	환경보호 지출 및 투자 총액	●	60	6.5	
노동성과 지표					
LA1	성별 고용 유형, 고용 계약 및 지역별 인력 현황	●	44-45	6.4/6.4.3/	
LA2	신규직원 채용 그리고 직원 이직 건수 및 비율(연령층, 성별 및 지역별)	●	44		
LA3	임시직 또는 시간제 직원에게는 제공하지 않고 상근직 직원에게만 제공하는 혜택(사업장 중요지역별)	●	50-51	6.4/6.4.3/ 6.4.4/ 6.4.5/6.3.10	
LA4	단체 교섭 적용 대상 직원 비율	●	48	6.4/6.4.3/	
LA5	중요한 사업 변동 사항에 대한 최소 통보 기간	●	48	6.4/6.4.3/ 6.4.4/ 6.4.5/6.3.10	
LA6	노사 공동 보건 안전 위원회가 대표하는 직원 비율	●	-	6.4/6.4.6	100%
LA7	부상, 직업병, 손실 일수, 결근 및 업무 관련 재해 건수(지역별 및 성별)	●	50		
LA8	심각한 질병에 관해 직원 및 그 가족 그리고 지역주민을 지원하기 위한 교육, 훈련, 상담, 예방 및 위험 관리 프로그램	●	50-51	6.4/6.4.6/6.8/ 6.8.3/6.8.4/ 6.8.8	
LA9	노동조합과의 정식 협약 대상인 보건 및 안전 사항	●	51	6.4/6.4.6	
LA10	직원 형태별 및 성별 일인당 연평균 교육시간	●	47	6.4/6.4.7	
LA11	지속적인 고용과 퇴직직원 지원을 위한 직무 교육 및 평생 학습 프로그램	●	46-47	6.4/6.4.7/ 6.8.5	
LA12	정기 성과평가 및 경력 개발 심사 대상 직원의 성별 비율	●	-	6.4/6.4.7	100%
LA13	이사회 및 직원의 구성 현황 (성, 연령, 소수 계층 등 다양성 지표 기준)	●	19	6.3.7/6.3.10/ 6.4/6.4.3	
LA14	사업의 중요 위치에 따른 직원 범주 별 여성직원의 남성직원 대비 기본급 및 보상 비율	●	44	6.3.7/6.3.10/ 6.4/6.4.3/ 6.4.4	성별에 따른 기본급 차이 없음
LA15	육아휴직 이후 성별 복직 및 유지비율	○	-		내부 정책과 규정상 공개불가
인권성과 지표					
HR1	인권보호조항이 포함되거나 인권 심사를 통과한 주요 투자협약과 계약 건수 및 비율	●	33	6.3/6.3.3/ 6.3.5/6.6.6	
HR2	주요 공급업체, 계약업체 및 기타 협력사들의 인권 심사 비율	●	56	6.3/6.3.3/6.3.5/ 6.4.3/6.6.6	
HR3	업무와 관련한 인권 정책 및 절차에 대한 직원 교육 시수 (교육이수 직원 비율 포함)	●	54-55	6.3/6.3.5	
HR4	총 차별 건수 및 관련 조치	●	-	6.3/6.3.6/ 6.3.7/6.3.10/6.4.3	발견된 차별사실 없음
HR5	결사 및 단체 교섭의 자유가 심각하게 침해될 소지가 있거나 위반된다고 판단된 업무분야 및 해당 권리를 보장하기 위한 조치	●	-	6.2/6.3.3/6.3.4/ 6.3.5/6.3.8/ 6.3.10/6.4.3/ 6.4.5	해당 업무 및 사업분야 없음
HR6	아동 노동 발생 위험이 높은 사업 분야 및 아동 노동을 효과적으로 폐지하기 위한 조치	●	-	6.3/6.3.3/6.3.4/6.3.5/6.3.7/6.3.10	
HR7	강제 노동 발생 위험이 높은 사업 분야 및 모든 형태의 강제 노동 근절을 위한 조치	●	-		
HR8	업무와 관련한 인권 정책 및 절차 교육을 이수한 보안 담당자 비율	○	-	6.3/6.3.5/ 6.4.3/6.6.6	
HR9	원주민 권리 침해 건수 및 관련 조치	●	-	6.3/6.3.6/6.3.7/ 6.3.8/6.6.7	발견된 침해사실 없음
HR10	인권 심리 및 인권 영향 평가를 받는 사업장의 비율 및 개수	○	-		
HR11	공식적인 민원처리 방법에 의해 접수, 제기 및 해결된 인권 관련 민원의 수	●	48		

GRI 지표

지표 번호	지표 내용	적용 수준	페이지	ISO 26000	비고
사회성과 지표					
SO1	지역사회에 대한 참여, 영향평가 및 개발프로그램을 실시한 사업의 비율	●	64-69	6.3.9/6.8/ 6.8.5/ 6.8.7/6.6.7	
SO2	부패 위험이 분석된 사업 단위의 수 및 비율	●	54-55	6.6/6.6.3	
SO3	반부패 정책 및 절차에 대한 교육을 받은 직원 비율	●	6, 54-55		
SO4	부패 사건에 대한 조치	●	-		중대한 부패 사실 없음
SO5	공공 정책에 대한 입장, 공공 정책 수립 및 로비 활동 참여	●	-	6.6/6.6.4/ 6.8.3	기업 차원의 정치 권여를 금지함
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	○	-	6.6/ 6.6.5/ 6.6.7	
SO8	법률 및 규제 위반으로 부과된 벌금 및 비금전적 제재 건수	○	-	6.6/ 6.6.7/ 6.8.7	
SO9	지역사회에 중대한 잠재영향을 가진 또는 실제 부정적인 영향을 끼치는 사업	●	-	6.3.9/ 6.6.7/ 6.8/ 6.8.5/ 6.8.7	지역사회에 악영향을 미치는 사업장 없음
SO10	사업활동에 있어서 지역사회에 중대한 잠재영향을 가진 또는 실제 부정적인 영향을 예방 및 완화하기 위한 조치	●	-		
제품책임 성과 지표					
PR1	개선을 목적으로 제품 및 서비스의 건강 및 안전 영향을 평가한 라이프 사이클 상의 단계, 주요 제품 및 서비스의 해당 평가 실시 비율	○	-	6.3.9/ 6.6.6/ 6.7/ 6.7.4/ 6.7.5	KB금융그룹이 제공하는 제품과 서비스는 고객안전에 중대한 영향을 끼칠 위험이 낮음
PR2	제품 및 서비스의 라이프 사이클 상에서 고객의 건강과 안전 영향 관련 규제 및 자발적 규칙 위반 건수(결과 유형별)	○	-		
PR3	절차상 필요한 제품 및 서비스 정보 유형, 그러한 정보 요건에 해당되는 주요 제품 및 서비스의 비율	●	35	6.7/ 6.7.3/ 6.7.4/ 6.7.5/ 6.7.6/ 6.7.9	
PR4	제품/서비스 정보 및 라벨링과 관련된 규제 및 자발적 규칙 위반 건수(결과 유형별)	○	-		내부 정책과 규정상 공개불가
PR5	고객만족도 평가 설문 결과 등 고객 만족 관련 활동	●	36	6.7/6.7.4/6.7.5/6.7.6/6.7.8/6.7.9	
PR6	광고, 판촉, 스폰서십 등 마케팅 커뮤니케이션과 관련된 규제, 표준 및 자발적 규칙 준수 프로 그램	●	34-35	6.7/ 6.7.3/ 6.7.6/ 6.7.9	
PR7	광고, 판촉, 스폰서십 등 마케팅 커뮤니케이션과 관련된 규제, 표준 및 자발적 규칙 위반 건수	○	-		내부 정책과 규정상 공개불가
PR8	고객 개인 정보 보호 위반 및 고객 데이터 분실과 관련하여 제기된 불만 건수	○	-	6.7/6.7.7	
PR9	제품 및 서비스 공급에 관한 법률 및 규제 위반으로 부과된 벌금 액수	○	-	6.7/6.7.6	
금융산업 지표					
FS1	사업 분야에 적용되는 특정한 환경·사회적 구성요소에 관한 정책	●	31-33		
FS2	사업 분야의 환경·사회적 리스크 평가 및 심사 절차	●	33		
FS3	계약 또는 거래 시 고객의 환경·사회적 요구에 대한 이행 및 준수 여부 모니터링 프로세스	●	33		
FS4	사업 분야의 환경·사회적 정책 및 절차 이행을 위한 직원 역량 강화 프로세스	○	-		
FS5	환경·사회적 위험 및 기회 요소와 관련된 고객/투자자/사업 파트너와의 상호작용	●	31-33		
FS6	특정 지역, 크기(중/소/대), 산업별 사업 분야의 포트폴리오 비율	●	72, 80, 85		
FS7	각 사업 분야에 특정한 사회적 혜택을 제공하도록 설계된 상품 및 서비스의 화폐가치	●	31		
FS8	각 사업 분야에 특정한 환경적 혜택을 제공하도록 설계된 상품 및 서비스의 화폐가치	●	32		
FS9	환경·사회적 정책 이행과 리스크 평가 과정을 점검하는 감사의 적용범위 및 빈도	●	33		
FS10	금융기관 포트폴리오 편입 기업 중 환경·사회적 영향을 보고하는 기업의 비율/수	○	-		내부 정책과 규정상 공개불가
FS11	포지티브 방식, 네거티브 방식으로 환경·사회적 심사를 받는 자산의 비율	●	33		
FS12	보고기관이 의사결정 영향력을 가지고 있는 범주 내에서 환경·사회적 이슈에 관한 주주 의사 결정 방침	○	-		내부 정책과 규정상 공개불가
FS13	인구가 적거나 경제적으로 혜택을 받지 못하는 지역의 형태별 접근점	●	39		
FS14	혜택을 받지 못하는 사람들에 대한 금융 서비스 접근 개선을 위한 이니셔티브	●	8-9		
FS15	금융 상품 및 서비스의 공정한 설계 및 판매에 대한 정책	●	35		
FS16	수혜자 형태별 금융 지식(교육) 강화를 위한 이니셔티브	●	66		

GRI Application Level Check Statement



Glossary

고정이하 여신비율	고정이하여신 합산 금액을 총여신으로 나눈 값으로 고정이하에는 고정, 회수의문, 대손 여신이 해당
대손충당금	외상매출금, 받을어음 등의 매출채권 중 기말까지 미회수액으로 남아 있는 금액에서 회수불가능할 것으로 추정되는 금액을 비용처리하기 위해 설정하는 계정
불완전판매	고객에게 금융상품에 대한 기본 내용 및 투자위험성 등에 대한 안내 없이 판매한 것
영업용 순자본비율	증권사의 유동성 자기자본(영업용 순자본)을 총 위험액으로 나눠 얻어진 비율
유동성비율	기업이 당기에 상환해야 하는 부채에 대한 변제능력을 평가하는 재무비율
탄소캐쉬백	에너지 절약형 행동 및 제품 구매를 장려하기 위한 인센티브 제도로 탄소캐쉬백 참여사 제품 또는 서비스 이용 시 탄소캐쉬백 포인트가 제공되어 OK캐쉬백 가맹점이나 탄소캐쉬백 가맹점에서 현금처럼 사용 가능함 (www.co2cashbag.com)
피싱(phishing)	불특정 다수에게 메일을 발송해 위장된 홈페이지로 접속하도록 한 뒤 인터넷 이용자들의 금융정보 등을 빼가는 수법
파밍(pharming)	이용자 PC를 악성코드에 감염시켜 인터넷 '즐거찾기' 또는 포털사이트 검색을 통해 피싱사이트로 유도하여 금융거래정보 등을 몰래 빼가는 수법
BIS 자기자본비율	국제결제은행(Bank for International Settlement) 기준에 따른 은행의 자본적정성 지표로 위험가중자산 대비 자기자본의 비율
BS 25999	영국표준협회(BSI)에 의해 개발된 비즈니스연속성(BCM) 관리 표준
CDD(고객확인 의무, Customer Due Diligence)	은행에서 제공하는 금융거래 및 서비스가 자금세탁 등의 불법행위에 이용되지 않도록 고객에 대하여 거래목적을 확인하는 등 합당한 주의를 기울이는 제도
CDP(탄소정보공개프로젝트, Carbon Disclosure Project)	각국의 주요 상장기업을 대상으로 기후변화 이슈 대응과 관련한 지배구조, 위험과 기회, 전략, 온실가스 배출회계, 커뮤니케이션 등에 대한 정보를 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
CTR(고객현금거래 모니터링)	금융실명법상 동일 금융기관에서 동일인 명의로 이뤄지는 하루 5,000만 원 이상 현금거래에 대해 금융기관이 실명확인을 실시하여 금융정보보안원(FIU)에 보고하는 제도

DJSI(다우존스지속가능경영지수, Dow Jones Sustainability Indexes)	다우존스와 RobecoSAM이 만든 우량기업 주가지수 중 하나로 기업을 단순히 재무적 정보로 파악하는데 그치지 않고 지배구조, 사회공헌도 등을 토대로 지속가능경영을 평가해 우량기업을 선정
ELS(주가연계증권, Equity-Linked Securities)	개별 주식의 가격이나 주가지수에 연계되어 투자이익이 결정되는 유가증권
ESCO(에너지절약전문기업, Energy Service Company)	에너지 사용자를 대신해 에너지 절약 시설에 투자하고 이에 따른 에너지 절감액으로 투자비를 회수하는 기업
ETF(상장지수펀드, exchange traded fund)	특정 주가지수와 연동되는 수익률을 얻을 수 있도록 설계된 지수연동형 펀드
GRI(Global Reporting Initiative)	지속가능경영보고서에 대한 가이드라인을 제시하는 국제기구
IPO(기업공개, Initial Public Offering)	기업이 일정 목적을 가지고 자사의 주식과 경영내용을 공개하는 것
ISAC(정보공유분석센터, Information Sharing & Analysis Center)	유사 업무 분야별로 해킹이나 컴퓨터 바이러스 등 사이버테러와 정보 침해에 대해 효과적으로 공동 대응하기 위한 서비스 체계
ISO/IEC20000	IT 서비스 품질을 객관적으로 평가하기 위한 국제 표준
ISO/IEC27001	BS7799를 기반으로 한 정보 보안 경영 국제 표준
ROA(자산수익률, Return On Assets)	기업의 자산총액에 대한 당기순이익 비율로 특정 기업이 자산을 얼마나 효율적으로 운용했느냐를 나타내는 지표
ROE(자기자본이익률, Return On Equity)	기업의 자기자본에 대한 기간이익의 비율로 주주자본에 대한 운용효율을 나타내는 지표
SSL(Secure Sockets Layer)	월드 와이드 웹 브라우저와 웹 서버 간에 데이터를 안전하게 주고받기 위한 업계 표준 프로토콜
STR(혐의거래보고제도, Suspicious Transaction Report)	금융기관이 주관적 기준에 의하여 불법자금 및 자금세탁이 의심된다고 판단되는 원화 2,000만원 이상, 외화 1만 달러 이상의 금융거래를 금융정보분석원에 보고하는 제도
UNEP FI(국제연합환경계획 금융이니셔티브, United Nations Environment Programme Finance Initiative)	국제연합환경계획(UNEP)과 금융기관 간의 환경, 지속가능성과 재무적 성과를 연계해 개발하고 증진시키기 위해 돕는 이니셔티브
UNGC(UN Global Compact)	유엔(UN)과 기업 간 협력을 통해 지속균형발전에 기업들의 동참을 장려하고 국제사회윤리와 국제환경을 개선하는 유엔 산하 전문기구

지속가능경영 관련 수상 현황(2012.1~2012.12)

월	구분	수상내용	주관
1	KB국민은행	2012 소비자 선정 최고의 브랜드 대상 은행 부문	포브스코리아
	KB국민카드	2012 고객감동 경영대상 5년 연속 수상	한국경제
2	KB국민은행	취업준비생들이 가장 취업하고 싶은 금융회사 1위	잡코리아
	KB자산운용	Asian Investor 2012 Korea Awards 최우수 수탁 은행 2년 연속 선정	Asian Investor
3	KB금융그룹	2012 한국에서 가장 윤리적인 기업	포춘코리아
	KB국민은행	2012 고객감동브랜드지수(K-CSE) 1위	한국브랜드경영협회
4	KB금융그룹	2012 사회적 책임을 다하는 기업 콘퍼런스 우수기업	디지털조선일보
	KB국민은행	2012 사회적 책임을 다하는 기업대상 사기업 부문	디지털조선일보
5	KB금융그룹	2012 한국에서 가장 사랑받는 브랜드 대상	조선비즈
	KB국민은행	2012 Korea Top Brand Award 'KB Hidden Star 500' 동반성장브랜드대상	한국지속경영평가원, 스마트지식경영원
6	KB금융그룹	2012 투명한경영대상' 최우수상	한국회계학회, 한국공인회계사회
	KB국민은행	2012 지배구조 우수기업 대상	한국기업지배구조원
7	KB국민은행	2012년 한국산업의 품질지수평가(KSQI) 우수콜센터 4년 연속 선정	한국능률협회컨설팅
	KB국민은행	제 1회 정보보호의 날 대통령표창 수상	행정안전부
8	KB국민은행	2012년 서비스부문 국가브랜드 경쟁력지수(NBCI) 금융 부문 선정 은행부문 9년 연속 1위 선정	한국생산성본부
	KB국민은행	대한상공회의소 포브스 사회공헌대상	대한상공회의소, 포브스코리아
9	KB국민은행	2012 한국산업의 고객만족도(KCSI) 은행부문 6년 연속 1위 선정	한국능률협회컨설팅
	KB국민카드	2012년 제2차 한국산업의 고객만족도(KCSI) 'KB국민체크카드' 2년 연속 1위	한국능률협회컨설팅
10	KB금융그룹	2012 GSMA 지속가능보고서 부문 우수기업 선정	한국능률협회인증원
	KB국민은행	2012 KRC(A) (Korean Reader's Choice Awards) 우수 지속가능경영보고서 선정	한국표준협회
11	KB국민은행	한국의 좋은 기업문화 우수기업	디지털조선일보
	KB국민은행	아시아투데이 금융대상 고객만족부문 최우수상	아시아투데이
12	KB국민은행	2012 아시아투데이 금융대상 은행 부문 서민지킴이 분야 수상	아시아투데이
	KB국민은행	2012 사회공헌기업대상 문화복지 부문 대상	한국경제
1	KB국민카드	KS-SQI 'KB국민카드' 신용카드부문 2년 연속 1위	한국표준협회
	KB국민은행	2012 사회공헌기업대상 금융재능기부부문 수상	한국경제
12	KB투자증권	2012 사회공헌기업대상 청소년복지대상 수상	한국경제

월	구분	수상내용	주관
11	KB금융그룹	지속가능경영 대상	한국언론인협회
		그린랭킹 AWARDS 종합 2위	중앙일보
	KB국민은행	2012 대한민국 소비자신뢰 대표브랜드 대상 은행부문 6년 연속 선정	한국브랜드경영협회
		2012 한국의 경영대상 고객만족경영대상 수상	한국능률협회컨설팅
		제7회 대한민국 인터넷대상 국무총리상 수상	방송통신위원회
	KB국민카드	제5회 대한민국 인터넷 소통대상 카드 부문 수상	한국인터넷소통협회, 전자신문
12	KB금융그룹	제 1회 지역사회와 함께하는 아름다운 동행 대상	주간한국
		제9회 웹어워드 코리아 사회공헌 부문 최우수상	한국인터넷전문가협회
	KB국민은행	국가고객만족도(NCSI) 은행부문 7년 연속 1위 선정	한국생산성본부
		제3회 스마트 앱어워드 'KB스타뱅킹' 금융 부문 통합대상	한국인터넷전문가협회
		소비자가 뽑은 2012년 가장 믿음직한 금융사 은행 부문 1위 선정	금융소비자연맹
	KB국민카드	2012 대한민국 100대 브랜드 5위 선정	브랜드스타
		2012 사랑나눔 사회공헌 대상-금융교육부문 'KB국민카드' 수상	조선경제
		국가고객만족도(NCSI) 신용카드부문 1위 선정	한국생산성본부
		고객이 가장 추천하는 기업1위 'KB국민체크카드' 수상	한국능률협회컨설팅
		소비자가 뽑은 2012년 가장 믿음직한 금융사 카드부문 수상	금융소비자연맹

KB금융그룹 홈페이지(<http://www.kbfg.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
전화 : (02) 2073-7822 팩스 : (02) 2073-0639



이 보고서는 친환경 재생 용지에 콩기름 잉크를 사용하여 인쇄되었습니다.

