

오른길을 묻는다

2014 KB금융그룹
지속가능경영보고서

오른길을 묻는다

KB는 일련의 사태들을 겪으며 새로운 마음가짐으로 극복과 변화의 길을 모색하고자 합니다. 지속가능경영보고서를 통해 빠른 길, 효율적인 길 이 아닌 사회책임을 위한 '옳은 길'이 무엇인지 화두를 제시하고 매년 이해관계자들의 의견을 수렴하여 경영활동에 성실히 반영하겠습니다. KB가 가고자 하는 '오른 길'은 옳은길(Right way) 그리고 오르는 길(Ascending way)을 의미하며, KB금융그룹 이 더욱 성장하기 위해 나아가야 할 올바른 방향을 끊임없이 이해관계자와 소통해 가며 개선하고자 하는 의지를 표현하고 있습니다.

About This Report

본 보고서는 KB금융그룹이 그룹 차원에서 발간하는 네 번째 보고서로, KB금융그룹은 지속가능경영보고서를 통해 경제, 사회, 환경 전반에 대한 추진성과를 투명하게 공개하고 있습니다. 본 보고서는 주요 이해관계자의 관심사항을 충실히 담고자 하였으며, 외부 전문가의 자문을 통해 객관적이고 전문적인 의견을 반영하였습니다.

작성 및 검증기준

본 보고서는 GRI G4 가이드라인을 기준으로 작성되었으며 보고 수준은 'Core'입니다. 보고 주제의 선정을 위해 중대상 평가를 실시하였으며, 선정된 주제들은 보고서 내 10개의 장에서 상세히 다루고 있습니다. 보고 내용의 신뢰성 제고와 품질 향상을 위해 제3자 검증기관을 통해 검증을 받았으며 그 결과는 검증의견서에 수록되어 있습니다.

보고범위와 기간

본 보고서는 KB금융그룹 11개 계열사의 지속가능경영 활동사항을 담고 있으며 보고범위는 본사 및 국내 전 지점을 포함합니다. 특히 주요 보고 내용 외에 추가로 계열사별 페이지를 구성함으로써 그룹 전체의 활동과 계열사별 활동 성과를 균형 있게 다루었습니다. 본 보고서는 KB금융그룹의 2014년 1월 1일부터 12월 31일까지의 성과를 담고 있으며, 정량성과의 경우는 최근 3개 년도의 내용을 중심으로 작성했습니다. 또한 일부 정성적인 성과는 2015년도 상반기까지의 성과를 포함하여 보고하였습니다.

보고서 문의

KB금융그룹에 대한 추가적인 정보는 홈페이지와 연차보고서, 금융감독원 전자공시시스템(http://dart.fss.or.kr), 뉴욕증권거래소 제출 美연차보고서(Form 20-F Annual Report)를 통해 확인할 수 있습니다. 그 외 본 보고서에 대해 궁금한 사항이나 추가 정보가 필요한 경우, 아래 연락처로 문의 주시기 바랍니다.

KB금융지주 홍보부

전화 : 02-2073-7822 FAX : 02-2073-0639

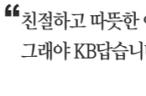
홈페이지 : www.kbfg.com 이메일 : jjoo@kbfg.com

주소 : 서울특별시 영등포구 국제금융로8길 26

“반드시 원칙을 지켜주세요.
그러면 됩니다.”



“KB의 자존심을 지켜주세요.
제도보다 사람이 먼저 변해야 합니다.”



“친절하고 따뜻한 이웃이 되어 주세요.
그래야 KB답습니다.”



“솔직하게 알려주세요.
파트너십이 중요합니다.”

Contents

CEO Message 02

2014 KB Highlight 04

기업소개 06

지배구조 08

지속가능경영 전략 10

이해관계자 참여 12

중대상 평가 14

핵심이슈 :오른길을 묻다

- 01 고객정보보호 강화 16
- 02 윤리경영 및 부패방지 22
- 03 브랜드 가치 관리 28
- 04 리스크 관리 선진화 34

05 고객만족경영 강화 40

06 사회공헌활동 특성화 추진 44

07 금융을 통한 사회적 기여 50

08 중소기업 지원 확대 54

09 비은행업 사업 비중 확대 58

10 임직원 만족도 제고 59

계열사 지속가능경영 성과

KB국민은행 64 KB국민카드 68 KB투자증권 70

KB생명 72 KB자산운용 74 KB캐피탈 76

KB저축은행 78 KB부동산신탁 80 KB인베스트먼트 82

KB신용정보 84 KB데이터시스템 86

추가정보

지속가능경영 활동 Data 89

UN Global Compact 91

검증의견서 92

GRI G4 Index 94

“KB가 가야 할 **오른길**을 고객에게 듣겠습니다”



Q. 요즘 KB가 달라졌다고 합니다. 최근에 구체적으로 어떤 변화가 있었습니까?

KB는 올 1분기 국내 금융지주 가운데 최대 당기순이익을 올리며 6년 만에 1위를 탈환했습니다. 특히 작년의 내홍을 이겨내고 지배구조 안정화와 영업력을 정상화시켰다는 점은 큰 의미가 있습니다. 1분기 연결 기준 순이익 6,050억 원으로 지난해 같은 기간에 비해 68.4% 증가했는데 LIG손해보험이 계열사로 합류하면 종합금융그룹으로서의 면모를 더욱 확고히 하게 됩니다. 이는 취임 초기부터 강조해 온 '리딩금융그룹의 자금심 회복', '고객 신뢰회복에 최선', '차별화를 통한 경쟁력 강화'라는 그룹의 세가지 목표가 점차 성과로 드러나고 있는 것이라 할 수 있습니다.

Q. 우리나라 상장기업의 평균 수명이 33세라고 합니다. 모체인 국민주택은행으로부터 시작한 역사를 생각하면 KB금융은 벌써 50대를 넘어섰는데 지속가능경영 관점에서 KB금융그룹의 미래성장 비전은 무엇입니까?

글로벌 금융의 침체 속에서 저금리로 인해 국내 금융사들이 내리막을 겪고 있으며 수익성 악화로 인해 성장의 동력을 잃고 있는 것은 사실입니다. 이러한 환경 속에서도 KB금융그룹이 활기를 되찾고 있는 것은 단기 실적을 과감히 외면하고 중장기 성장에 초점을 맞춘 지속가능한 경영전략을 수립하여 추진해 나가고 있기 때문입니다. 예를 들어, 1,122명 규모로 5년 만에 단행될 대규모 희망퇴직은 3,000억 원 안팎의 단기 비용이 필요하지만 장기적으로는 고질적인 항아리형 인력 구조를 영업력 강화를 위한 피라미드 구조로 전환하기 위한 투자입니다. 또한 신성장동력으로 떠오르고 있는 핀테크(Fintech) 분야에서는 스마트폰뱅킹 보급 확대, 포터블 브랜치(Portable Branch) 도입 등 최신 정보기술을 접목한 금융서비스를 추진하여 미래 금융시장을 리딩할 수 있도록 나아가고 있습니다.

Q. 그동안 KB하면 리딩뱅크, 신뢰기업이라는 이미지가 강했습니다. 그래서 발생한 사건들로 인한 어려움이 더욱 컸을 텐데요. 지난 한해를 어떻게 보내셨습니까?

아시는 것처럼 KB금융그룹 임직원 모두가 힘든 시기를 보냈습니다. 그동안 KB 직원들은 고객이 가장 신뢰하는 기업이라는 자부심을

갖고 있었는데 이것이 훼손된 만큼 분위기가 침체되고 조직의 활력도 다소 떨어졌습니다. 그러나 KB직원들과 저희를 계속해서 지켜봐 주시는 고객분들은 장기적인 관점에서 이번 사건을 새로운 성장의 계기로 삼기를 바랬습니다. 그래서 KB금융그룹은 철저하게 사건 경위를 파악하고 재발방지 대책을 세우는 한편, 직원들의 화합과 소통을 통해 위상 회복을 위해 노력하고자 하는 분위기를 만들어 나갔습니다. 변화에 대한 직원들의 열망과 그룹의 시너지가 만들어 낼 앞으로의 성과들을 더욱 기대하시도 좋습니다.

Q. 이번에 '오른길'을 통해 'KB가 지속적으로 성장하기 위한 올바른 방향성'에 대한 화두를 던지셨는데요. 그렇다면 KB가 선택해야 할 옳은 길은 무엇입니까?

고객과 시장은 우리가 생각하는 것보다 훨씬 빠르게 변화하고 있습니다. 그런데 기업들이 이 변화의 속도를 쫓는데만 초점을 맞추다 보면 잠재되어 있는 문제들을 간과하기 쉽고, 문제를 인지했을 때는 이미 늦어 해결하기 어렵거나 해결을 위해 많은 손실을 감내해야 하는 경우를 종종 보게됩니다. 이번에 우리가 KB국민카드 사건에서 뼈아픈 교훈을 얻었듯이 결국 중요한 것은 성장 그 자체보다는 성장의 올바른 방향성입니다. 이런 관점에서 현재 KB금융그룹은 눈 앞에 보이는 단기적인 성과가 아닌, 지속가능성을 확보하기 위한 올바른 방향성에 대해 고민하고 있습니다. KB금융그룹은 올바른 금융의 역할과 고객에게 제공해야 할 가치는 무엇인지, 사회적 책임에 대해서는 어떤 관점을 가져야 할까 등 각 영역에서 다양한 이해관계자들과 소통하며 나아갈 길을 묻고 있습니다.

앞으로도 KB금융그룹은 고객이 신뢰할 수 있는 오른길을 걸겠습니다. 늘 지켜봐주시고, 관심과 격려 부탁드립니다.

2015년 6월 KB금융그룹 회장

은종규

2014 KB Highlight

KB캐피탈 출범

KB금융그룹은 우리파이낸셜 인수 후 사명을 KB캐피탈로 변경하고 그룹 내 11번째 계열사로 편입하였습니다.



'국가브랜드대상(NBA)' 기업브랜드부문 3년 연속 수상

KB금융그룹은 2014 국가브랜드 대상 금융 부문 대상에 3년 연속 선정되었습니다.

'한국 최우수 수출입금융 은행' 4년 연속 선정

KB국민은행은 세계적인 무역금융 전문지 트레이드 파이낸스(Trade Finance)로부터 4년 연속 '2014 한국 최우수 수출입금융은행 (Best Trade Bank in Korea)'에 선정되었습니다.



DJSI 아시아태평양지수 6년 연속 선정

KB금융그룹은 6년 연속으로 DJSI Asia Pacific 지수에 편입되는 영예를 안았습니다.



'KB굿잡 창조기업 취업박람회' 개최

KB국민은행은 2014년 10월 30~31일 이공계 창의 인재와 우수 이공계 기업을 연결하는 '2014 KB굿잡 창조기업 취업박람회'를 개최하였습니다.



'기업의 사회적 책임 (CSR) 평가' 금융보험 부문 대상 수상

KB금융그룹은 넥스트소사이어티재단에서 실시한 2014년도 기업의 사회적 책임(CSR : Corporate Social Responsibility) 평가에서 금융보험 부문 대상을 차지했습니다.



윤종규 KB금융그룹 회장 겸 KB국민은행장 취임

2014년 11월 21일 윤종규 KB금융그룹 회장 겸 KB국민은행장은 국민은행 본점에서 취임식을 가졌습니다.



LIG손해보험 편입 승인

KB금융그룹은 2014년 12월 24일 금융위원회로부터 LIG손해보험 자회사 편입을 승인 받았습니다.

Company Profile

기업소개

KB금융그룹 소개

KB금융그룹은 다양한 금융환경 변화에 대응하고자 2008년 9월 29일 주요 계열사 주식의 포괄적 인 이전 방식으로 (주)KB금융지주를 설립하였습니다. KB금융그룹은 2014년 12월 기준, 그룹 총자산 308조 원의 국내 최대 고객 기반 및 지점망을 갖춘 종합금융그룹으로서, KB금융지주 산하에 KB국민은행, KB국민카드, KB투자증권, KB생명, KB자산운용, KB캐피탈, KB저축은행, KB부동산신탁, KB인베스트먼트, KB신용정보, KB데이터시스템을 국내 계열사로, Kookmin Bank Hong Kong Ltd.(홍콩), Kookmin Bank International Ltd.(영국), Kookmin Bank Cambodia PLC.(캄보디아), Kookmin Bank Ltd.(중국)를 해외 계열사로 두고 있습니다.

2014년 12월 31일 기준

기업명	KB금융그룹
대표이사	윤종규
본사 소재지	서울시 중구 남대문로 84(을지로2가)
임직원수	25,233명(전 계열사, 비정규직 포함)
총자산	308,355,708백만 원
영업이익	1,959,123백만 원
당기순이익	1,415,111백만 원
본점 및 지점 수	1,301개(국내: 1,289개, 해외: 12개)
고객수	28,659,386명(KB국민은행)
주요주주 및 지분율	국민연금공단(9.42%), The Bank of New York Mellon(8.41%), 우리사주조합(0.63%)

비전과 전략

KB금융그룹은 아시아 금융을 선도하는 글로벌 금융그룹이 되기 위해 단계적인 경영목표를 세워 실천하고 있습니다. 우선 2016년까지 KB의 핵심비즈니스에서의 차별적 경쟁우위를 갖춰 리딩금융그룹의 초석을 마련하고 사업적 안정성을 추구하고 나아갈 것입니다. 이를 위해 경영환경 분석을 통하여 도출된 내실성장기반 강화, 리스크관리 강화, 영업력/생산성 제고, 미래성장동력 강화의 4대 전략 방향 아래 15개의 과제를 발굴하여 추진하고 있습니다. 이후 자산성장 및 포트폴리오 개선을 통한 수익 성장으로 2019년까지 국내 금융시장에서의 리더십을 회복하고 2022년에는 아시아 금융시장을 선도하는 기업이 될 것을 목표로 하고 있습니다.

비전				
아시아 금융을 선도하는 Global 금융그룹				
전략 목표				
핵심 비즈니스의 차별적 경쟁우위 확보(~2016)				
4대 전략방향	내실성장기반 강화	리스크관리 강화	영업력/생산성 제고	미래성장동력 강화
	<ul style="list-style-type: none"> 리테일뱅킹 경쟁력 강화 SME 세그먼트 경쟁력 확보 고객신뢰 회복을 위한 조직체질 개선 	<ul style="list-style-type: none"> 신용리스크 관리체계 개선 카드사 최고 수준의 연체 관리 역량 확보 	<ul style="list-style-type: none"> HR관리체계 개선 채널 최적화 WM 채널 경쟁력 제고 보험채널 경쟁력 제고 	<ul style="list-style-type: none"> 해외진출 역량강화 온오프라인 멀티채널 역량 강화 노후/연금시장 선점

KB금융그룹 계열사

KB금융그룹은 은행업(KB국민은행), 신용카드업(KB국민카드), 금융투자업(KB투자증권, KB자산운용, KB부동산신탁, KB인베스트먼트), 보험업(KB생명), 기타(KB캐피탈, KB저축은행, KB신용정보, KB데이터시스템) 등의 계열사로 이루어져 있으며 기업 간 시너지를 통한 글로벌 경쟁력 강화를 목표로 하고 있습니다. 비은행 사업부문 강화와 서민금융 안정화에 기여하기 위하여 2013년 9월 2일 예한솔저축은행을 인수하여 자회사로 편입시켰으며, 2014년 1월 13일 KB저축은행과 합병하였습니다. 또한 2014년 3월 20일 우리파이낸셜을 인수하여 상호를 KB캐피탈로 변경하고 KB금융그룹의 계열사로 편입시켰습니다. 2015년 6월 LIG손해보험 인수를 완료하였으며, 2015년 6월 24일 KB손해보험을 출범시켰습니다.



국내지점 현황

서울	491	충북	27	대전	46	전남	21	대구	54	부산	89
인천	64	세종	3	전북	26	강원	19	울산	17	제주	8
경기	293	충남	28	광주	32	경북	31	경남	40		

해외사업장 현황

KB금융그룹은 지리적·문화적 유사성이 있으며 고성장이 예상되는 아시아 시장을 중심으로 해외진출을 도모하여 아시아 금융을 선도하는 글로벌 금융그룹이 되는 것을 목표로 하고 있습니다. 현재 KB국민은행의 종속회사인 국민은행 홍콩현지법인, 국민은행 런던현지법인, KB캄보디아은행, 국민은행(중국) 유한공사 등의 영업활동을 통해 해외 네트워크를 확대해 나가고 있습니다.



주요 재무현황

총자산 **5.5%**

2014 약 308 조 원
2013 약 292 조 원

자기자본 **5.9%**

2014 약 28 조 원
2013 약 26 조 원

당기순이익 **11.02%**

2014 약 1.4 조 원
2013 약 1.3 조 원

신용등급

STANDARD & POOR'S
Moody's * 2014년 1월

A A1

Corporate Governance

지배구조

이사회 운영

KB금융지주 이사회는 건전경영의 기반 하에 경영진이 책임경영을 펼칠 수 있도록 지원하고 있습니다. 또한 경영활동의 기준-절차-방식 등에 문제가 있는 경우 이를 지적하고 개선하도록 요구함으로써 합리적인 경영판단이 이루어질 수 있도록 견제기능 수행에도 최선을 다하고 있습니다. KB금융 이사회는 1인의 상임이사와 기타비상무이사 1인, 사외이사 7인으로 구성되어 있습니다. 이사회는 사업과 관련한 주요 의사결정뿐 아니라 기업의 사회적 책임에 관한 사항에서도 의사결정을 내리는 최종 의결기구입니다. 의장은 사외이사 중에서 호선에 의해 선임되도록 규정하고 있습니다.

이사회 구성

2015년 3월 27일 기준

이름	직책	경력
최영휘	이사회위원장, 감사위원회 위원, 사외이사후보추천위원회 위원, 지배구조위원회 위원	신한금융지주 사장(전)
윤종규	지배구조위원회 위원장, 사외이사후보추천위원회 위원	KB금융지주 대표이사 회장(현)
최운열	감사위원회 위원장, 사외이사후보추천위원회 위원, 지배구조위원회 위원	서강대학교 경영학부 교수(현)
유석렬	사외이사후보추천위원회 위원장, 리스크관리위원회 위원, 평가보상위원회 위원	삼성전자 고문(현)
이병남	평가보상위원회 위원장, 지배구조위원회 위원	(주)LG 경영개발원 인화원 원장, 사장(현)
박재하	리스크관리위원회 위원장, 평가보상위원회 위원	한국금융연구원 선임연구위원(현)
김유니스경희	감사위원회 위원, 리스크관리위원회 위원	이화여자대학교 법학전문대학원 교수(현)
한중수	감사위원회 위원, 평가보상위원회 위원	이화여자대학교 경영학과 교수(현)
이홍	리스크관리위원회 위원, 지배구조위원회 위원	국민은행 영업그룹 이사부행장(현)

KB금융지주는 이사회의 전문성을 높이기 위해 7개의 소위원회를 구성, 운영하고 있습니다.

2015년 3월 27일 기준

소위원회	주요역할
사외이사후보추천위원회	사외이사후보추천
감사위원회	감사업무관련 총괄
평가보상위원회	평가·보상관련 제도 및 정책 수립, 의사결정
리스크관리위원회	리스크관리관련 정책/제도수립, 의사결정
이사회운영위원회	기업지배구조, 위원회 운영 효율화
경영전략위원회	경영전략 관련 중요사항 사전심의
감사위원후보추천위원회	감사위원회위원후보 추천

사외이사 선임절차 및 기준

KB금융지주의 사외이사는 금융, 재무, 회계, 법률, 리스크관리, HR 등 관련 분야에 신뢰를 받는 전문가로 구성되어 있습니다. KB금융지주는 공정하고 투명한 사외이사 선임을 위하여 사외이사후보추천위원회규정 등 사외이사 후보추천 절차를 명시하고 있습니다. 동 규정에서는 다양한 분야의 전문가를 사외이사로 선임하기 위해 주요 주주 또는 외부 자문기관 등 금융회사 외부 기관으로부터의 추천을 최대한 활용하도록 하고 있으며, 연 2회 예비후보를 탐색하여 후보군을 확정하고 이사회에 후보군 관리내역을 보고토록 하고 있습니다. 또한 매년 사외이사에 대한 평가를 실시하여 이를 반영한 검토보고서를 작성하고 사외이사후보추천위원회에서 활동사항이 우수한 것으로 판단되는 사외이사에 대하여 재선임하도록 하고 있습니다. 이러한 절차를 거쳐 확정된 사외이사 후보와 재선임되는 사외이사에 대한 자격검증을 실시하고 사외이사후보추천위원회의 추천과 이사회 보고를 거쳐 주주총회에 안건으로 상정하게 됩니다. 사외이사후보추천위원회는 금융지주회사법 등 관련 법규에서 정한 전문성, 직무공정성, 윤리책임성, 충실성 등을 고려해 사외이사 후보를 추천하게 됩니다.

활동 및 운영성과

주요 의결 사항

2014년에는 총 17건의 이사회가 개최되었으며 평균 참석률은 95.9%였습니다. 2014년 이사회 주요 이슈사항은 대표이사 회장 직무정지 및 해임에 따른 비상경영체제 가동 및 경영공백의 최소화였습니다. 2014년 9월 임영록 대표이사 회장의 직무정지 결정에 따라 제9차 이사회에서 윤용원 부사장을 대표이사 회장 직무대행으로 선임하고 경영공백이 발생하지 않도록 이사회 차원에서 비상경영체제를 주도하였습니다. 2014년 9월에는 회장후보추천위원회를 구성해 총 6차에 걸친 위원회 회의를 통해 2014년 11월 21일 임시주주총회에서 윤종규 대표이사 회장을 선임하였습니다.

역량개발 및 소통 활동

KB금융지주는 2014년도에 총 2차례의 사외이사 교육을 실시했습니다. 매년 신입사외이사 오리엔테이션을 개최하고 있으며 회사의 업무 집행상황, 투자자 동향 등의 경영 정보를 정기적으로 제공하고 있습니다. 아울러 이사회 워크숍을 통해 경영진 간의 활발한 의사소통을 시행하고 있습니다.

평가 및 보상

평가	이사회에 대한 평가는 4개의 영역으로 구분됩니다. 사외이사에 대해서는 자기평가, 이사회 구성원들에 의한 평가, 직원들에 의한 평가를 실시하고 있으며 이사회에 대한 관심과 참여도, 경험 및 지식, 이사의 의무 및 성품 등을 평가지표로 하고 있습니다.
보상	이사에 대한 보상은 주주총회에서 최대 한도액을 결정하며, 상임이사의 장기성과급은 양도가 제한된 주식의 형태로 3년간 이연하여 지급하게 되어 있어 회사의 장기성과를 반영합니다.
공시	이사회 규정에 따라 이사회의 의장은 이사회에 대한 연간 평가 결과를 정기주주총회에 상세하게 보고하고 있습니다. 이사에 대한 보수는 정기적으로 사업 보고서에 공시하고 있습니다.

이사회 운영실적

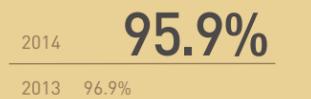
개회횟수



의결건수



평균참석률



Sustainable Business Strategy

지속가능경영 전략

지속가능경영 전략체계

KB금융그룹은 '아시아 금융을 선도하는 글로벌 금융그룹'이라는 비전을 달성하기 위해 지속가능경영 추진전략을 수립하여 체계적으로 실행하고 있습니다. Wise(고객가치 제고 도전/변화와 혁신), Smart(미래 성장동력 확충/경영효율화), Sustainable(사회적 책임 확대/기업시민으로서 책임)이라는 3대 추진방향 하에 고객, 상품 및 서비스, 윤리 및 환경경영, 인적자원, 지역사회 등 5개 영역에서 지속가능경영 활동을 추진하고 있습니다. 영역별 추진방침은 세부 실행과제와 주요 지속가능경영 성과지표로 세분화되어 관리되고 있으며, 지속적인 모니터링과 이해관계자 피드백을 통해 성과를 개선해 나가고 있습니다.



KB 핵심가치

국민의 사랑을 받는 금융회사를 지향하는 KB금융그룹의 의지와 이를 달성하기 위해 5가지 핵심가치를 중심으로 삼고 업무활동을 추진하고 있습니다.



지속가능경영 성과관리

KB금융그룹은 자체적으로 지속가능경영 주요 관리지표를 설정하고 매년 성과를 관리하고 있습니다. 지속가능경영 주요 관리지표는 고객, 상품 및 서비스, 임직원, 지역사회, 환경경영 등 5개 관리영역에서 총 14개 항목이며 연도별 비교측정이 가능한 정량적 지표로 구성되어 있습니다.

정보공시 및 광고 사전심의 건수는 2013년 4,705건에서 2014년 5,572건으로 867건 증가했으며 KB국민은행의 2014년 KB미소금융 지원 규모는 169억 원으로 전년도에 비해 46억 원 증액되었습니다. 2014년 임직원 고충 제보는 총 69건이었으며 그 중 30건이 해결되었습니다. 임직원 사회공헌활동의 경우 연간 총 352,420시간의 봉사를 실시하였으며, 이는 직원 1인당으로 환산하면 평균 14시간에 달합니다. 2014년 KB국민은행 온실가스배출량은 120,524tCO₂eq로 전년도에 비해 5,783tCO₂eq만큼 감소하였으며 이는 지속적인 온실가스 배출량 관리의 결과라고 할 수 있습니다.

항목	단위	2012	2013	2014
고객*				
대외기관 고객만족도 - 은행 NCSI/KCSI (카드 NCSI/KCSI)	순위	1위/1위 (1위/1위)	1위/1위 (1위/1위)	2위/4위 (3위/3위)
상품개발 사전심의	건	289	301	234
정보공시 및 광고 사전심의	건	3,630	4,705	5,572
상품 및 서비스				
KB미소금융 연간 지원 규모(은행)	억 원	165	123	169
녹색여신 규모(은행)	억 원	14,246	8,900	8,988
우량 중소기업 KB Hidden Star 500 여신규모(은행)	억 원	14,785	19,035	16,800
임직원				
정규직 인원 비율(그룹)	%	74.8	79.9	94.6
임직원 총 교육시간(그룹)	시간	3,756,439	2,875,868	3,284,341
임직원 고충처리 해결 건수(그룹)	건수 (제보건수)	26 (47)	19 (64)	30 (69)
지역사회				
사회공헌활동(그룹)	1인당시간 (누적 봉사인원)	13.8 (79,481)	13.6 (76,242)	14.0 (80,934)
기부금액(그룹)	억 원	711	598	521
경제금융교육 수혜인원(그룹) - 방문 및 초청교육 포함	명	44,952	88,534	111,161
환경경영				
온실가스 배출량(은행)	tCO ₂ eq	129,643	126,307	120,524
종이 사용량(그룹)	Box	143,583	130,814	143,722

*자료수집범위: KB국민은행, KB국민카드, KB저축은행, KB자산운용

경제적 가치배분 금액

고객(예금이자)
38,455억 원

주주 및 투자자(이자, 배당금)
116,353억 원

임직원(급여, 복리후생)
25,935억 원

지역사회(기부금)
521억 원

협력사(구매, 용역)
827억 원

정부 및 유관기관(법인세)
4,863억 원

Stakeholder Engagement

이해관계자 참여

이해관계자 정의 및 소통

KB금융그룹은 이해관계자의 의견에 귀를 기울이며 소통 경영을 강화하고 있습니다. 그룹 차원에서는 경영공시, 주주총회, 사업보고서, 홈페이지 등을 통해 경영 방향과 성과를 투명하게 공개하고 있습니다. 각 계열사별로는 이해관계자 소통 채널 구축 및 지속적인 모니터링 활동을 통해 이해관계자 니즈와 경영환경 변화에 신속하고 적시성 있게 대응하고 있습니다. KB금융그룹은 고객, 주주 및 투자자, 임직원, 지역사회, 협력사, 정부 및 유관기관을 주요한 이해관계자 집단으로 정의하고, 각각의 이해관계자 집단에 대한 KB의 주요 역할과 커뮤니케이션 채널을 공시하고 있습니다.



커뮤니케이션 채널

고객과의 소통채널로는 KB임직원과 영업점을 비롯해 광고 및 보도자료, KB Story, 홈페이지, 콜센터 및 고객센터 등 다양하며 채널을 통해 접수된 의견들은 각 계열사별로 검토되어 고객의 니즈를 충족하려 하고 있습니다.

주주 및 투자자와는 IR로드쇼, 투자설명회, 주주총회, 기관투자자 면담 등을 통해 소통하고 있으며, 협력사의 경우 매년 협력사 만족도 조사를 실시해 개선 및 지원이 필요한 영역을 지속적으로 발굴하고 있습니다. 또한 지역사회와는 간담회와 사회공헌활동을 통해 정부 및 유관기관과는 공청회, 협의체, 심포지움을 통해 접점을 마련하고 있습니다. 내부 이해관계자인 임직원과는 노사협의회, 임직원 간담회, 현장경영 등의 채널을 통해 의견을 청취하고 있습니다. KB금융그룹은 다양한 이해관계자의 채널로부터 수집된 관심사와 요구사항을 상시 관리, 이해관계자에게 피드백을 제공하고 있으며 경영에 적극적으로 반영하고 있습니다.

이해관계자 의견의 경영반영

KB금융그룹은 이해관계자들의 의견을 경청하는 것뿐 아니라, 실질적으로 경영에 반영시키기 위해 지속적으로 노력하고 있습니다. 그룹의 이해관계자와 업무상 접점을 보유하고 있는 각 부서는 개별적으로 관리하는 이해관계자 소통채널을 통해 연간 수집된 의견을 최대한 사업에 반영하고 있으며, 지주 총괄부서는 의견을 취합하여 연 1회 지속가능경영보고서를 통해 이해관계자들에게 투명하게 전달하고 있습니다. KB금융그룹은 앞으로 이해관계자들의 의견을 듣고 경영에 반영하는 부분을 더욱 강화하기 위해 경영에 반영하지 못한 사유까지 철저히 관리하고 그 내용을 지속가능경영보고서에 수록토록 하겠습니다.

소통채널	의견수렴 방법	경영반영
고객		
KB고객자문단	· 상품부가서비스에 대한 고객 설문조사 실시 (KB고객자문단 3기 4,607명 대상 총 4회)	· 나눔문화 확산에 기여하는 고객참여형 사회공헌상품 출시 (KB사랑나눔적금)
KB캠퍼스타 및 블로그 기자단	· SNS 활용한 네트워킹과 소통에 대한 요구	· 젊은 고객층을 대상으로 한 커뮤니케이션 채널 운영과 지속적인 교류
KB외국인고객 자문단	· 외국인고객 자문단 구성 및 서비스 선호도 설문조사 실시 (29개국 출신 225명 대상 연간 2회)	· 외국인근로자 출국만기보험지급 서비스 실시 · 인터넷뱅킹 다국어지원 및 콘텐츠 확대 · ATM 10개 국어 지원
KB호민관	· 비대면, 대면 채널을 통한 상품/서비스/제도/프로세스 개선의견 수렴(총 62건)	· 유관부서 검토과정 거쳐 57건의 개선과제 채택, 2015년 2월 기준 35건 이행 완료
주주 및 투자자		
실적발표회	· 분기별 실적발표회 개최 및 질의응답	· 국내외 접속자 의견 접수
IR컨퍼런스	· 반기별 실적 공유 · 소규모 그룹 미팅 참석	· 국내외 주요 기관투자자 의견 및 동향 파악
임직원		
노사협의회	· 직원 권익 및 복지 등에 대한 노사 의견 교환	· 협의 내용을 바탕으로 인사 관련 의사결정
내부의견 수렴	· 내부 인트라넷(KB Wise-net)등을 통한 의견 공유	· 다양한 이해관계자 참여 경험 등을 게시하고 Best Practice를 공유하여 부서별 업무에 반영
현장경영	· 내부 인트라넷(KB Wise-net)을 통한 의견 수렴 (CEO에게 바란다, 직원참여광장, CEO e-mail 공개) · 직원과의 만남, 지점장 Jump-up 과정, 런치 토크	· 경영과제 수립에 반영 · 소관부서 검토과정을 거쳐 개선과제를 도출하여 부서별 업무추진에 반영(수시)
지역사회		
KB스타드림 봉사단	· 테마봉사단, 재능드림봉사단, 신속드림봉사단 지역별/지점별 활동 및 지역사회단체 연계 활동 추진	· 지역별 니즈를 파악하여 적시성 있는 사회공헌 활동 계획 및 추진
KB굿잡	· 실업문제 해소를 위해 채용박람회 개최 및 웹사이트 통한 실시간 취업정보 제공	· 청년, 은퇴구직자와 채용에 어려움 겪는 중소기업 사이에 만남의 장 제공, KB굿잡 통한 정규직원 채용에 대해 채용지원금 지원
협력사		
사회책임경영 평가	· 협력사 사회책임 이행 장려 및 여신 리스크관리 강화를 위해 매년 사회책임경영 평가 실시	· 협력사 신용평가 중 비재무항목 반영
금융지원 협약 체결	· 환경부 지정 우수환경사업체에 대한 금융지원 협약 체결	· 우수환경사업체의 시장 경쟁력 강화를 위한 금리우대, KB Wise 금융컨설팅 제공
정부 및 유관기관		
협회 등 단체가입	· 전국은행연합회, 전국경제인연합회, 금융투자협회 등과 협력관계 구축	· 유관기관 업무 협조 및 금융업무 개선 · 공정거래 확립 및 투자자 보호

Materiality Test

중대성 평가

중대성 평가 절차

KB금융그룹은 본 지속가능경영보고서에 중대성 평가 프로세스를 거쳐 보고핵심 이슈를 결정하였습니다. 경제, 환경, 사회 활동 분야에서 비즈니스 측면에서 중요하면서도 이해관계자가 가장 관심을 갖는 요소가 무엇인지 파악하기 위해 중대성 평가를 시행하였습니다.



Step 1 이슈확인

- 미디어 분석** 2014년 1월 1일부터 12월 31일까지 총 480건의 미디어 자료를 분석하였습니다.
- 관련기업 분석** 유사기업, 지속가능경영 우수기업 등 관련기업 분석을 실시하였습니다.
- 트렌드와 영향력 분석** 지속가능경영과 관련된 주요 쟁점사항과 이슈를 미디어, 학술지, 연구논문 등을 통해 파악하였습니다.
- 정부 국정과제 분석** 정부 국정과제 중 사회적 책임 관련 이슈를 확인하였습니다.
- 금융의 CSR 분석** 국내외 금융의 사회적 책임과 관련된 세미나, 연구보고서 등을 통해 이슈를 도출하였습니다.
- 지속가능경영 현황 분석** 2014년 KB금융그룹 주요 현안과 향후 추진방안을 검토하였습니다.
- SR 평가결과 분석** DJSI, KoBEX 등 대내외 평가 결과를 분석하고 보완이 필요한 이슈를 파악하였습니다.

Step 2 이해관계자 의견수렴

설문조사 내외부 이슈 확인을 통해 도출한 188개 이슈에 기반하여 2015년 3월 10일부터 20일 까지 총 11일 간 KB금융그룹 이해관계자 1,015명을 대상으로 설문조사를 실시하였습니다. KB금융그룹 인트라넷 및 홈페이지를 통해 내부 그룹과 외부 그룹으로 나누어 이슈별 중요도 검토를 요청하였습니다. 이슈별 중요도는 100점 기준으로 환산하여 중점이슈 선정 과정에 반영하였습니다.

Step 3 우선순위 결정 및 리뷰

우선순위 결정 의견수렴 과정에서 파악한 이해관계자 관점의 중요도와 KB금융그룹 비즈니스 관점에서의 중요도를 종합하여 우선순위에 따라 20개의 중점이슈를 정리했습니다.

우선순위 리뷰 외부 전문가와 경영진으로부터 우선순위 리뷰가 이루어졌으며 검토를 받는 과정에서 Value Chain 상의 외부 이해관계자 의견 수렴이 제대로 반영되었는지 재확인하는 절차를 거쳤습니다.

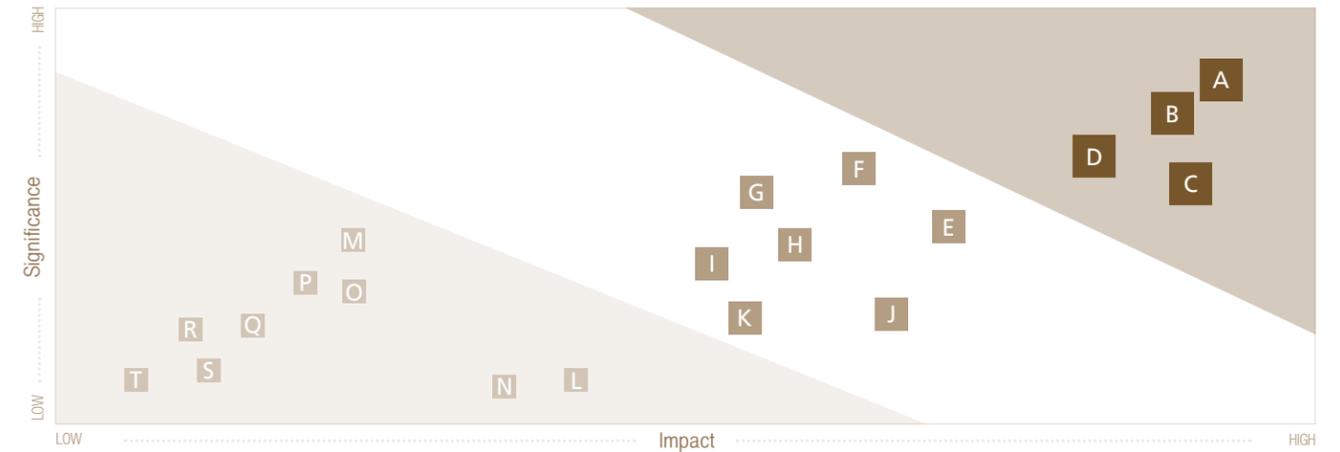
Step 4 보고 핵심이슈 확정

연관측면(Aspect)도출 최종 선정된 20개의 중점이슈 중 우선순위에 따라 상위 11개를 보고 핵심이슈로 확정하고 GRI G4 가이드라인을 적용하여 각각의 연관 측면(Aspect)을 선정하였습니다. 고객 개인정보 보호, 반부패, 마케팅 커뮤니케이션, 지역사회, 간접 경제효과, 공급업체가 사회에 미치는 영향평가, 경제 성과 등으로 구성된 주요분야를 핵심이슈 위주로 간결하게 정리하여 본 보고서에 담았습니다.

중대성 평가 결과

중대성 결정 프로세스를 수행한 결과 2014년 KB금융그룹의 중점 이슈는 다음의 20가지가 선정되었으며 관련 내용을 보고서에서 세부적으로 다루고 있습니다. 특히 '고객정보보호 강화', '윤리경영 및 부패방지 강화', '브랜드 가치 관리', '리스크관리 선진화'는 그 중에서도 특히 중요한 상위 4개 이슈로 평가되어 이슈별로 경영접근방식(DMA*)과 함께 상세히 기술하고 있습니다.

*DMA: Disclosure on Management Approach



중점이슈별 이해관계자 영향 관계

KB금융그룹 지속가능경영 중점이슈	중요도	임직원	주주 및 투자자	정부 및 유관기관	고객	협력사	지역사회
A 고객정보보호 강화	86.6	●	●	●	●		
B 윤리경영 및 부패방지 강화	85.7	●	●	●	●	●	
C 브랜드 가치 관리	81.7	●	●		●		
D 리스크관리 선진화	80.7		●		●	●	
E 지배구조 개선	77.0	●	●				
F 업의 특성을 반영한 사회공헌활동	77.0	●			●		●
G 사회책임투자 활성화	76.3		●	●	●		●
H 중소기업 지원 확대	75.1			●		●	●
I 이해관계자 참여 확대	72.4	●	●	●	●	●	●
J 비은행업 사업 비중 확대를 통한 수익 다각화	70.7		●	●	●		
K 일과 삶의 균형	70.3	●		●			
L 대화와 상생의 노사문화 구축	69.9	●	●				
M 금융소외계층 지원	69.6		●	●			●
N 인재채용 및 육성체계 강화	69.1	●	●				
O 재무적 리스크 관리	68.7		●		●		
P 자산운용 이익률 제고	67.3		●		●		
Q 친환경상품 및 서비스 개발	66.5		●		●		
R 자원-에너지 절약	65.7	●		●			
S 글로벌 신시장 개척	65.4		●	●		●	
T 환경정책 수립	63.9		●	●			●

“반드시 원칙을 지켜주세요. 그러면 됩니다.”

박소연(42세, 주부)

작년에 카드사 고객정보 유출사건을 처음 접했을 때에는 너무 놀라서 어떻게 해야 할지 막막했습니다. 내 정보가 불법적으로 이용되지는 않을까, 통장의 돈을 다 인출해야 하나 걱정도 많았습니다. 다행히도 최악의 일은 일어나지는 않았지만 이제는 예전과 다르게 카드를 쓸 때마다, 금융거래를 할 때마다 조심스럽고 불안한 마음이 들고 다른 카드로 바꿔야 하나 고민도 많았습니다. 그러나 저는 여전히 KB카드를 사용하고 있습니다. 이걸 고객 정보 보안을 더 강화하겠다는 KB발표에 안심해서도 아니고, 다른 곳과 비교해서 더 안전하다고 확신할 만큼 열심히 알아봐서도 아닙니다. 그냥, KB는 제가 사회인이 됐을 때부터 꼭 사용해온 곳이고 적어도 다른 데보다는 더 믿을 만하했지, 이번에 이런 일이 있었으니 더 철저히 할거야 라는 제 주관적인 신뢰가 아직 남아있기 때문입니다. 비싼 값을 치르고 겪어보셨으니 이제는 아실 거예요. 시스템이나 기술을 아무리 철저히 해도 결국 사람의 문제입니다. 그래서 저는 KB 직원분들을 믿고 싶습니다. 반드시 원칙을 지키시고, 제대로, 올바르게 일해주십시오. 다른 길은 없습니다. 그러면 됩니다.

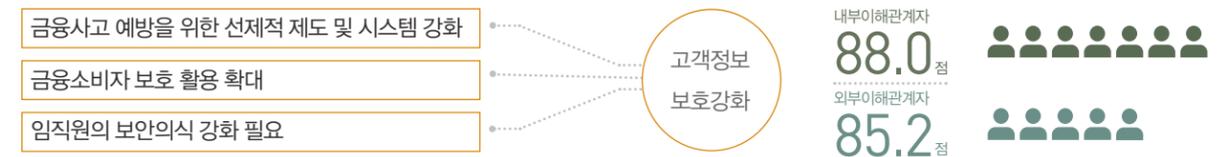
이 고객정보 보호강화

KB가 서있는 길

금융기관을 타깃으로 한 금융범죄가 점점 더 고도화되면서 고객정보보호는 고객 개인의 권익보호 차원을 넘어, 금융기관의 지속가능성에 영향을 미치는 중요한 문제로 부각되고 있습니다. 그동안 KB를 포함한 금융기관들은 수익성, 건전성, 성장성 등 재무적 가치를 중심으로 기업의 가치를 평가받아 왔으며 실적이 우수하다면 미래에도 지속가능할 것을 의심치 않았습니니다. 그러나 최근 대규모 고객정보 유출사건들을 겪으면서 고객정보보호 문제로 파산에 이를 수도 있다는 위험한 현실에 직면하게 되었습니다. 2015년 1월 통과된 '신용정보유출방지법 개정안'에 의하면 금융사의 개인 신용정보가 유출돼 피해를 봤을 경우 피해자가 피해액의 최대 3배까지 금융회사로부터 배상받을 수 있는 징벌적 손해배상제를 포함하고 있습니다. 이제 고객 정보보호 강화는 금융사의 존립에 영향을 미치는 중요한 문제인 만큼 적극적인 대응이 필요한 상황입니다.

오른 길을 묻다

KB금융그룹은 내외부 1,015명의 이해관계자들에게 지속가능한 경영을 위해 중요한 이슈가 무엇인지 물었습니다. '고객정보보호 강화'가 평균 86.6점으로 우선순위 분류에 의해 선정된 상위 11개 이슈 중 가장 중요한 이슈로 선정되었습니다.



KB가 가야 할 길

KB금융그룹은 KB국민카드의 고객정보 유출사태와 영업정지를 겪으면서 수수료 이익 감소와 고객이탈 등의 타격을 입었으나 그룹 전체가 각성하고 각 기업별 고객정보보호 체계를 더욱 강화하는 계기로 삼았습니다. 문제해결과 재발방지에 그룹차원의 역량을 집결하여 고객정보보호 강화체계를 수립하였으며 계열사별 전담팀을 신설하고 인력 및 예산을 대폭 확대했습니다. 또한 개인정보보호 통합관리시스템, 전자금융 이상거래 탐지 시스템 등을 구축하여 금융사고 발생 가능성을 낮추고 각종 보안문제 발생 시 매뉴얼에 따라 위기에 대응할 수 있는 능력을 강화하고 있습니다.

핵심성과지표(Key Performance Index)

달성목표	KPIs	지표성격	2012년	2013년	2014년	2015년 목표
고객정보보호 관련 제재 zero화	고객정보보호 관련법률적 제재(건)	관리	0	0	1	0
1. 고객정보보호 인프라 구축	그룹 고객정보보호 현장제정(%)	인프라	18.1	27.3	54.5	70이상
2. 고객정보보호 지배구조 개선	그룹사 CISO(최고정보보호책임자) 보유(%)	인프라	81.8	90.9	90.9	100
	그룹사 전담조직 보유(%)	인프라	18.1	18.1	63.6	80이상
3. 업무 프로세스의 강화	고객정보보호 실태점검 실시(건)	관리	120	140	186	200
4. 정보보호의 기업문화화	그룹사 정보보호의 날 지정(%)	인프라	45.5	54.5	81.8	100
	임직원 고객정보보호 전문교육 참여(%)	관리	91.5	95.6	96.2	98

1. 고객정보보호 인프라 구축

KB금융그룹은 카드사에서 발생했던 고객정보 유출사건을 그룹전체 고객정보보호 강화의 계기로 삼아 정보유출방지 프로세스, 내부통제 강화, PC보안체계 개선, 고객정보 수집 최소화 등을 통해 시스템 관점의 고객정보보호 인프라 강화에 중점을 두고 있습니다.

고객정보 유출사고 대응체계 마련

KB금융그룹은 고객정보 유출사고 대응체계를 마련하였습니다. 개인 정보 유출사고가 발생할 경우 즉각적인 내부보고와 함께 긴급대응조치가 이뤄지게 됩니다. 긴급대응조치로서 유출된 개인정보파일을 삭제하고 출력물 등 유출문서를 회수하여 유출확산을 방지함과 동시에 개인정보처리시스템의 접속경로 차단 및 취약점 보완, 문서 유출경로 점검 및 보완 등 유출재발을 방지하는 업무를 수행하게 됩니다. 아울러 유출사고가 발생한 것으로 확인된 날로부터 5일 이내에 정보주체에게 유출사실을 통지하고 그 결과를 개인정보보호책임자(CPO)에게 보고하며, 1만 명 이상의 개인정보가 유출된 경우, 유출사고가 발생한 것으로 확인된 날로부터 5일 이내에 정보주체에 대한 통지 및 조치결과를 금융감독원 및 관련기관(안전행정부, 한국인터넷진흥원, 한국정보화진흥원)에 신고하고 홈페이지에 게시하도록 시스템을 확립하였습니다.

유출대응 프로세스



고객의 주민번호 암호화 KB-PIN(Personal Identification Number)

KB국민은행은 개인정보 보호를 위해 안전한 KB-PIN을 모든 고객거래에서 사용키로 하였습니다. KB-PIN은 주민등록번호를 대체하기 위해 은행 내부적으로 별도로 관리하는 번호로 고객이 제시한 신분증을 통해 본인 여부를 확인 후 주민등록번호를 전산입력하면 고객별 KB-PIN으로 자동 변환됩니다. 이를 통해 단말화면 및 출력물 등에 주민등록번호 노출을 최소화하였으며, 단말화면에 보이는 주민등록번호 및 전화번호 등 고객정보를 마스킹처리하여 고객정보를 안전하게 보호하고 있습니다.

고객정보 수집 최소화

KB국민은행은 모든 서식에서 주민등록번호 기입란을 생년월일로 변경하였으며 정보 수집도 최소화했습니다. 필요한 정보만 수집하도록 거래 신청서를 변경하고, 고객이 이름과 연락처 등 6개의 필수정보만 제공하면 금융거래가 가능하게 했습니다. 이 밖에도 개인정보동의서를 작성할

때 필수항목과 선택항목을 구분하고, 두넛콜 홈페이지(www.donotcall.or.kr)에서 수신거부를 신청하면 은행의 마케팅 목적 연락을 차단하도록 했습니다.

해외 온라인결제 안전성 강화

해외 직접구매가 급속히 성장함에 따라 간편하면서도 안전한 카드결제에 대해 고객들의 관심이 증대되고 있습니다. KB국민카드는 마스타카드와 함께 국내 카드업계 최초로 해외 온라인 가맹점 이용 시 실제 카드번호가 아닌 가상의 카드번호와 유효기간으로 결제가 이뤄지는 해외 온라인 안전결제(SecurePay) 서비스를 시작했습니다. 가상의 카드번호는 사전에 고객이 설정한 이용 횟수와 한도, 유효기간이 경과되면 사용이 불가능해짐에 따라 해킹 등의 사고 발생 시 피해를 최소화할 수 있습니다.

정보보호 점검 체계 강화

KB금융그룹의 모든 계열사는 네트워크접근제어시스템(NAC), 고객정보 유출방지시스템, 고객정보검색시스템 및 바이러스방역시스템(V3) 등을 통해 PC 내 필수 보안소프트웨어 미설치 여부, 고객정보 보유 및 반출사유 적정 여부, 고객정보파일 암호화 해제 적정 여부 등 정보보호 점검 체계를 강화하였습니다. 또한, KB국민카드는 내부통제 절차 및 고객정보 보안 강화를 위해 시스템 접근 계정의 생성부터 회수까지 총체적인 통합관리를 시행하고 있습니다. 이 밖에도 각 계열사들은 위험성 있는 인터넷 사이트에 대한 접속을 제한하고 있으며, KB국민은행 등 주요계열사들은 외부로부터의 악성코드 유입 등 해킹 위협을 사전에 차단하기 위해 내부 업무망과 인터넷망을 분리하여 운영하고 있습니다.



기타 보안 시스템 개선

KB국민카드는 웹셸(Web Shell)을 이용한 고객용 홈페이지 내 침해사고를 방지하기 위해 웹셸 차단 솔루션을 도입하였습니다. 또한 비인가 불법 AP 및 Wi-Fi 무선기기에 의한 공격 및 정보 유출 차단을 위해 무선침입방지시스템을 구축하였으며, 스마트폰에 의한 정보유출 방지를 위하여 촬영방지시스템을 구축, 확대 적용 진행 중입니다. 향후 사용자인증을 위한 OTP(One Time Password)를 도입하여 고객정보 접근통제를 강화하고 운영체제에 대한 체계적인 패스워드 관리를 위해 패스워드 관리시스템을 구축 중에 있습니다.

2. 고객정보보호 지배구조 개선

KB금융그룹은 고객정보보호의 전문성과 독립성 확보를 위해 최고정보 책임자(CIO*)와 최고정보보호책임자(CISO*)를 분리하고 정보보호부를 신설했습니다. 또한 은행과 카드사에 별도의 정보보호 점검팀을 구성하고 보안 관련 인력도 2013년 60명에서 2014년 113명으로 확대했습니다.

*CIO : Chief Information Officer, CISO : Chief Information Security Officer.

국내 금융기업 최초 CISO 선임

CIO는 정보를 활용한 사업전략을 구상하고, CISO는 정보보호를 책임지는 임원입니다. KB금융그룹은 한 사람이 CIO와 CISO를 겸직하던 업무상 경계가 모호해져 정보보호 사각지대가 발생할 수 있다는 판단 하에 CIO와 CISO를 분리하여 국내 금융기업 최초로 한국IBM 출신의 김종현 상무를 CISO로 선임했습니다. KB금융그룹은 KB금융지주 외에도 KB국민은행, KB국민카드에 CISO를 선임하여 정보보호 업무를 독자적인 조직과 책임을 바탕으로 총괄토록하고 있습니다.



전담조직 확대 및 개편

고객의 정보를 더욱 안전하게 보호하기 위해 각 계열사는 전담 조직을 개편하고 점검 활동을 한층 더 강화했습니다. KB국민카드는 고객정보 유출사고 이전의 1부서 2팀 체제의 정보보호조직을 독립된 정보보호 본부 1부서 4팀 체제로 개편하였습니다. 정규직 인원도 13명에서 28명으로 대폭 증원하여 정보보호 업무를 총괄하여 수행하고 있습니다.

KB신용정보는 2014년 7월 고객정보보호업무의 전문성을 강화하고, 독립성 확보 및 관리책임 일원화를 위해 정보보호팀을 신설하였으며 총 4차례(분기별) 전 부점에서 보안 소프트웨어 설치현황 전수조사 및 점검, 업무용PC 고객정보 보유 점검 등 정보보호 실태점검을 실시하였습니다.

KB투자증권은 2014년 7월 독립된 정보보호부서를 신설하고 정보보호 최고책임자(CISO)를 지정하는 등 조직개편을 통해 정보보호 조직을 구성하였습니다. 정보보호부서는 정보보호 업무를 총괄하고 정보보호 정책 수립과 검증 업무를 수행하여 사고 방지 및 안전한 정보 관리를 위해 노력하고 있습니다.

3. 고객정보보호 업무 프로세스의 강화

KB금융그룹의 모든 계열사는 개인정보의 오남용을 방지하기 위하여 이동식 저장매체를 통한 반출을 금지하고 있습니다. 개인 정보의 문서 출력, 이메일 등을 통한 모든 문서의 외부 반출 시 관리자의 승인을 받도록 되어있으며 개인정보가 포함된 문서의 반출은 그 사유와 경로를 정기적으로 점검하고 있습니다. 또한 자체적인 정보보안정책을 수립하여 미인증 사용자에 대한 네트워크 접근 통제, 바이러스 및 악성 코드 실시간 치료 및 검사, 인터넷망 PC의 유해사이트 접근 차단 및 문서 암호화 등을 적용하고 정기적인 정책 모니터링을 통해 정보보호 안정성을 높이고 있습니다.

모니터링 및 점검 강화

KB국민카드는 보안정책의 준수 여부 점검을 위한 모니터링을 실시하고 있으며, 각 부서에 대한 현장보안 점검을 통해 정보보호 관련 규정이 잘 준수되고 있는지를 점검할 예정입니다.

내부통제 강화 및 PC 보안체계 개선

KB국민카드는 IT개발실에 외부 인력이 방문하는 경우 방문자 정보 입력부터 1·2차 출입문, X선 검색대 및 금속탐지기 등 총 5차례 검색대를 거쳐야 합니다. 사무실 내에서는 스마트폰의 카메라 기능이 자동으로 꺼지게 돼 내부 문서를 찍어 유출할 수 없도록 했으며 IT개발 인력의 PC 본체도 없었습니다. 저장장치가 없고 모니터로만 구성된 '제로PC' 시스템으로 본체는 전산센터 내 안전한 서버에 모아 클라우드 PC 방식으로 운영됩니다. 향후 중요 개인정보의 암호화 적용을 통한 보안성 강화를 위해 DB암호화를 실시할 예정이며 클라우드시스템을 전사적으로 확대·구축하여 영업점 업무환경을 변경할 예정입니다.

내부 문서 보안체계



4. 고객정보보호의 기업 문화화

금융은 영업점 망이 전국에 흩어져 있고, 개인정보가 돈과 직결됩니다. 또 인터넷뱅킹을 통해 하루 400여만 건이 이체되고 있어 이 모든 거래에서 어떠한 방법으로 해커가 들어올지 항상 예의주시해야 합니다. 따라서 KB금융그룹의 임직원들은 타 업종보다 보안을 선도적으로 고민하고 연구하기 위해 고객정보보호를 기업의 문화로 정착하고자 노력하고 있습니다.

정보 보호의 날(e-Cleansing Day) 운영

KB금융그룹의 모든 계열사는 매월 '정보 보호의 날(e-Cleansing Day)'을 지정하여 보안 점검 및 교육을 실시하고 있으며 문제점 또는 개선 사항이 발견될 경우 즉각적인 조치를 취하고 있습니다.

KB금융그룹은 매월 셋째 주 수요일 'e-Cleansing Day'날에 내PC지킴이 및 보안소프트웨어(V3 Internet Security)를 실행하여 점검하고 있습니다. 또한, 매월 셋째 주 금요일을 '보안의 날'로 지정하여 각 부점별 자체적으로 보안교육을 실시하고 있으며 개인정보보호 자체점검 체크리스트를 활용해 점검하고 있습니다.

KB투자증권은 매월 21일을 'KB투자증권 금융소비자의 날'로 지정해 영업현장을 중심으로 고객의 애로 및 건의사항을 청취하여 문제점들을 해결해 나가고 있습니다.

KB고객정보보호헌장 제정 및 선포

KB국민은행은 2014년 6월, 'KB고객정보보호헌장' 제정 및 선포를 통해 고객정보보호가 은행의 최우선적 기본 가치임을 인식하고 고객정보를 보호하기 위한 행동규범을 정해 이를 적극 실천하고 있습니다.

KB투자증권은 2013년부터 금융소비자보호헌장을 제정하여 지속적으로 준수해나가고 있습니다. 금융소비자보호헌장은 금융상품에 대한 정보 투명성 제공, 고객의 자산보호, 고객의 정보보호, 고객의 애로 사항 처리 및 피해구제, 소외계층에 대한 사회적 책임이행 등 6대 행동규범을 주요 내용으로 담고 있습니다.



정보보호 교육 확대

KB금융그룹의 모든 계열사는 전 임직원 및 외주인력에 대한 정보보호 교육을 주기적으로 실시하고 있습니다.

KB금융그룹은 전자금융감독규정 제19조의2에 의거하여 임원은 3시간 이상, 정보보호최고책임자는 6시간 이상, IT업무 담당 직원은 9시간 이상, IT보안업무 담당 직원은 12시간 이상의 교육을 실시하였습니다. 2015년에는 전사 정보보호 마인드 제고를 위해 전 직원을 대상으로 외부 정보보호전문가를 초빙하여 정보보호 집합교육을 실시할 예정입니다. 또한 외부 보안 위협의 첨단화 및 지능화에 체계적 대응을 위한 업계 최고 수준의 보안전문가를 양성하고자 전문교육기관에 위탁하여 정보보호 단기전문가 과정을 개설·교육 중에 있으며, 2015년 하반기에는 최고 전문가 과정인 석사 교육 과정도 참여할 예정입니다.

KB국민카드 정보보호 교육실적

교육명(주제)	시행일자	대상
정보보호강화 온라인 교육 (금융보안연구원 위탁)	2014.11.01~12.07	전 직원
고객정보 보호 관련 집합 및 전파 교육	2014.10.24~10.29	개인정보 보호 담당자(집합) 전 직원(전파)

Special Report

KB국민카드 고객정보유출 사건 대응 노력

KB금융그룹은 2014년 발생한 KB국민카드 고객정보 유출사건의 발생과 대응과정, 이에 대한 적극적인 보완대책을 보고서에 투명하게 공개하여 변화의 계기로 삼는 동시에, 향후 고객정보보호가 강화되어 고객들이 안심하는 시점까지 매년 추진성과를 보고서에 공개하고자 합니다.

유출 사고 발생 경위

2014년 1월 KB국민카드를 포함한 국내 여러 카드사의 고객정보 유출 사건이 발생하였습니다. 본 사건은 시스템을 개발하는 외부 신용정보회사 직원이 보안프로그램의 취약점을 이용해 고객 정보를 불법 절취한 것으로 확인되었으며 이로 인하여 약 5,300만 건의 고객 정보 자료가 유출되었습니다. 그러나 카드번호, 유효기한, 비밀번호, CVC값은 외부로 유출되지 않아 카드 위·변조, 복제 등과 같은 2차 피해 발생 가능성은 없을 것으로 판단되었으며 2015년 현재까지 접수된 2차 피해 사례는 없습니다.

신속한 대응

KB국민카드는 사건 발생 직후 '고객응대 전담반'을 설치하여 빠르게 대응했습니다. 신속한 신용카드 업무처리를 통해 고객들의 불만을 해소하고자 전 점포 영업시간을 오후 6시까지 연장하였고, 특히 내점 고객이 많은 250개 거점점포는 밤 9시까지 영업시간을 연장하였습니다. '개인정보보호법'에 따라 약 4,300만 명에게 개인정보유출 내용에 대한 개별 안내를 진행하고 고객의 카드 재발급 요청 시 최대한 신속하게 처리하였으며 신용카드 사용내역 문자서비스를 일정기간 무료로 제공하였습니다. 또한 홈페이지 내에 고객정보 유출 여부 확인 서비스를 운영하였고, 개인정보 피해 예방센터(1899-2900)를 24시간 운영하여 혹시 모를 추가 사고에 신속하게 대응하였습니다.

재발방지대책 수립

KB금융그룹은 동 사건 발생 후 가상PC환경 구축, 인터넷망 분리, 지문 인식 사용자 인증 등을 통해 정보보안시스템을 강화하였습니다. 그룹 계열사 간 고객정보 제공 및 활용에 대해서는 승인, 점검, 보고 등 절차를 규정화하고, 요청 및 제공에 대한 승인 시스템을 구축하여 관련 법령을 준수하고 있습니다. 또한 고객정보관리 및 운용 절차를 지속적으로 보완하고 있습니다.

1월 18일	고객정보 유출 사실 확산 비상연락망으로 전 직원 소집 고객 문의전화 응대방안 수립 고객상담센터 인력 총원(780명 → 874명)
1월 19일	은행장 주관 비상대책 회의 개최
1월 20일	종합상황반 구성(19개 본부, 48명) 대고객 사과문 전영업점에 게시 대고객 스크립트 및 고객응대 안내자료 배포 고객피해방지 전화ARS 안내멘트 신설
1월 21일	영업점 지원을 위한 본부 인력 981명 파견인원 선발
1월 22일	전 점포 영업시간 연장 (18시까지, 250개 거점점포는 21시까지) 정보유출 고객대상 이메일 발송
1월 25일	주말 임시 영업 최초 시행
1월 27일	2차 거점점포 및 영업시간 연장 운영 (250개 점: 21시까지, 그 외: 18시까지) 비대면 채널을 활용한 대고객 마케팅 활동 잠정 중단 실시(~3월 말)
1월 30일~ 2월 2일	설연휴 비상근무 실시 및 종합상황반 비상대기조 운영
2월 2일	심재오 KB국민카드 사장 퇴임
2월 3일	KB국민카드 영업정지 발표(금융위원회)
2월 4일	영업점 연장근무 종료, 고객상담센터 비상상담체제 유지
2월 7일	고객상담센터 비상상담체제 해제 고객정보 유출 관련 상담ARS 유지
2월 17일	KB국민카드 영업정지 시행(~5월16일)
3월 24일	김덕수 KB국민카드 사장 취임
4월 1일	2차 정보유출 조희서서비스(가맹점주 대상) 실시
4월 18일	고객 정보보호 직제개편 단행

“KB의 자존심을 지켜주세요.
제도보다 사람이 먼저
변해야 합니다.”

서우중(31세, 회사원)

언제든 부패사건이 발생하고 나면 그제서야 깨닫게 됩니다. 결국 행동강령이나 윤리제도는 최소한의 안전장치일 뿐이라는 것ですよ. 언제든지 빠져 나갈 구멍이 있고 그것을 비켜가는 사람들 때문에 사고가 발생하죠. 중요한 것은 사람입니다. 아마 이번일 때문에 그동안 깨끗하게 일을 처리해오신 대다수 직원분들의 자긍심이 상처를 받으셨을 텐데요. 저는 아직도 제 첫 직장 사수의 가르침을 기억하고 있습니다. 하루는 업체분이 점심을 산다고 해서 대수롭지 않게 함께 식사를 하고 왔는데 불같이 화를 내시더라고요. 밥 한 끼 먹을 돈이 없냐고, 회사가 그 정도 월급도 안 주고 있는냐고요. 단돈 만 원짜리 밥이었지만 행동강령, 접대비 한도 이런 게 중요한 게 아니라 업무상으로는 작은 빛도 지지 않겠다는 프라이드가 그 어떤 순간에도, 그 어떤 유혹에도 스스로를 비겁하지 않게 만든다는 것을 배웠습니다. 그리고 이런 기업문화 풍토 속에서는 비리 자체가 발생하지 못하겠죠. 제발 소수의 검은 손을 부끄럽게 해주세요. 대한민국의 금융을 이끌어온 KB의 자존심을 다시 한 번 회복하시기 바랍니다.

02 윤리경영 부패방지

KB가 서있는 길

금융산업은 기업과 고객 간 상호신뢰를 기반으로 하고 있어 타 산업 분야보다 기업윤리가 더욱 중요합니다. 금융사에서 비리사건이 발생할 경우에는 고객신뢰 추락 및 영업력 약화로 이어져 직접적인 경제적 손실을 초래하게 됩니다. 2014년 8월 KB국민은행 도쿄지점과 오사카지점은 5,000억 원대의 불법대출과 허위자료 제공 사실이 밝혀지면서 4개월 영업정지 제재를 받았습니다. 4개월간 신규영업을 할 수 없었던 손실도 컸지만, 영업 재개 이후에도 일본 현지에서 평판 하락으로 고객이 급격히 감소했으며 부당대출로 발생한 부실채권(NPL) 매각으로 인해 손실을 보았습니다. 이러한 사례에서 알 수 있듯이 금융기업에게 있어 도덕적 리스크는 국제 금융환경 악화나 투자 손실, 환율 리스크보다 더 심각하고 영향력이 큰 위험입니다. 다시 말하면, 금융기업에게 윤리경영이란 가장 안전하고 수익률 높은 투자이며 동시에 미래 리스크에 대한 가장 확실한 대처방법입니다.

오른 길을 묻다

KB금융그룹은 내외부 1,015명의 이해관계자들에게 지속가능한 경영을 위해 중요한 이슈가 무엇인지 물었습니다. '윤리경영 및 부패방지 강화'가 평균 85.7점으로 우선순위 분류에 의해 선정된 상위 11개 이슈 중 두 번째로 중요한 이슈로 선정되었습니다.



KB가 가야 할 길

KB금융그룹은 KB국민은행 사건을 통해 윤리경영의 중요성을 '법규 준수 및 사회적 책임 관점'에서 뿐 아니라 기업의 지속가능한 생존에 큰 영향을 미칠 수 있는 '재무적 관점' 혹은 '리스크 관점'에서 명확하게 인식하게 되었습니다. 윤리경영 및 부패가 기업에 미칠 수 있는 영향을 객관화하여 기업 내 중요성을 부각시키고 있으며, 특히 계열사별로 발생 가능한 금융사고를 그룹 차원에서 사전에 방지하기 위해 지주사의 계열사 내부통제 총괄기능을 강화하였습니다. KB는 앞으로도 전사적 전략체계와 통제 시스템, 임직원 개개인의 실천력 제고를 통해 부패사건 발생을 사전에 예방하고 투명한 정도경영을 펼쳐 나아가겠습니다.

핵심성과지표(Key Performance Index)

달성목표	KPIs	지표성격	2012년	2013년	2014년	2015년 목표
부패사건 발생건수 Zero화		관리	0	0	1	0
1. 윤리경영 인프라 확대	청렴계약제도 실시(%)	인프라	100	100	100	항목강화
2. 내부통제 강화	준법감시협의회 개최(회)	관리	4	4	3	12
3. 공익신고 활성화	비리제보(건)	관리	0	2	6	0
	금품수수 신고(건)	관리	0	0	0	0
4. 윤리경영 실행력 제고	윤리경영 1인당 교육(시간)	관리	8.7	10.9	11.1	12.0

1. 윤리경영 인프라 확대

KB금융지주는 그룹차원의 윤리적 가치체계인 윤리헌장을 제정하였으며, 이의 구체적 실현을 위해 계열사별로 윤리강령 및 임직원 법규 준수 행동기준을 마련하여 윤리경영을 실천하고 있습니다. 또한, KB국민은행은 윤리적 조직문화 구축을 위하여 2014년 다양한 실천 프로그램을 마련하여 운영 중에 있습니다.



신(新)윤리경영 실천 선언

KB국민은행은 KB윤리경영의 문제점과 한계를 극복하기 위해 2014년도 '신(新) 윤리경영 실천' 프로그램을 마련하였습니다. '신(新) 윤리경영 실천'이란 다양한 이해관계자의 신뢰를 얻고 공동 성장, 발전을 추구해야 할 윤리적 기업경영과 임직원의 행동기준을 재정립하여 이를 기업문화로 정착시키는 것을 말합니다. 2014년 시무식 행사 시 은행 내 방송을 통해 '신(新) 윤리경영 실천' 관련 영상과 남녀 대표직원이 'KB인의 윤리신조' 낭독 및 선서하는 장면을 전 부점으로 중계해 전 직원이 동참토록 하였습니다.



청렴계약제도 시행 확대

KB금융그룹은 물품 용역 등의 공급업체 결정 시 계약 관련 이해 상충을 사전에 밝히며 청렴계약제도의 운영을 공급업체에 알리고 청렴계약조항을 계약서에 포함하고 있습니다. 청렴계약제도는 KB금융지주 및 모든 계열사가 발주하는 공사, 용역 및 물품의 구매 등 제 계약을 체결할 때 KB와 공급업체가 상호 금품, 향응 등 접대나 부당한 이익을 주고받지 않겠다는 내용을 담고 있으며, 이를 위반할 경우에는 입찰을 제한하거나, 계약 해지 및 거래 중단 등의 불이익을 줌으로써 계약업무의 투명성을 강화하고 있습니다.

원스트라이크 아웃제 시행

KB국민은행은 과거 업무관행 또는 단기적인 실적증대 등을 목적으로 불건전 영업행위나 비정상적인 방법으로 업무를 추진하여 금융질서 문란행위가 발생한 경우, 위반사항을 종합적으로 평가하여 성과평가에 감점 적용하고 있으며, 중대한 위반행위인 경우 1회 위반만으로도 부정장직을 상실하는 원스트라이크 아웃 제도를 시행하고 있습니다.

2. 내부통제 강화

KB금융지주는 계열사 내부통제 체제 강화를 위해 계열사 내부통제 기준 위반 사례 등의 보고 채널을 운영하고 있습니다. 아울러 계열사 준법감시업무 수행 현황 파악 및 준법감시 우수사례 발굴·전파를 위해 정기보고서 제도를 운영하여 분기별 서면 모니터링을 실시하고 있습니다. 2013년 하반기 이후 계열사 내부통제 이행실태 파악을 위한 임점점검을 실시하고 있으며, 2014년부터 계열사 준법감시 모니터링 담당인력을 증원하고 은행 복합점포 법규준수 실태 임점점검을 실시하는 등 계열사 임점점검을 확대 운영하고 있습니다. 또한 2015년부터는 계열사와의 준법감시 업무 공조를 위해 기존에 분기 1회로 개최하였던 준법감시업무협의회를 매월 정기적으로 개최하고 있습니다.

준법감시프로그램 운영

KB금융그룹의 모든 계열사는 윤리경영실천 및 임직원의 법규위반에 따른 법적 제재나 재무적 손실, 평판 훼손을 방지하기 위하여 준법감시 프로그램을 운영하고 있습니다. 준법감시프로그램은 윤리경영 및 법규준수 점검을 위한 중요업무 사전심의, 단기매매차익 반환대상 사례 예시 및 유의사항 안내 등 불공정 금융투자상품 거래행위 예방활동, 부서별 '법규준수체크리스트' 관리 및 모니터링 강화, 각 부서 준법감시담당자 대상 법규준수 교육 등으로 구성되어 있습니다.

은행장 주관 내부통제 회의 개최

KB국민은행은 매월 은행장 주관 아래 전 경영진이 참석하는 '내부통제 회의'를 개최하여 내부통제 관련 현안에 대한 자문·협의를 하고, 내부통제 관련 이슈사항 및 은행장의 윤리경영 의지를 공유하여 본부 및 영업점에 신속히 전파하고 있습니다.

대외활동 기준 및 절차 마련

KB국민카드는 대외 강연, 기고, 인터뷰 등의 대외활동 시 업무의 연관성 등을 고려하여 회사의 사전승인 및 대외활동 결과로 얻은 소득에 대한 회사 귀속여부를 결정하도록 하고 있습니다. 특히 외부기관이 비용을 부담하는 국내·외 연수, 세미나 등의 프로그램 참석 시 업무의 연관성, 향후 적절한 업무수행에 부담을 줄 수 있는 접대성 여부 등을 검토하여 이해 상충의 우려가 없는 경우에만 참석할 수 있도록 하고 있습니다.

부당행위방지 서약 추진

KB국민카드는 업무상 지위 또는 업무수행 중에 알게 된 내·외부 정보로 주식 등 유가증권에 투자하는 행위를 금지하고 있으며 관련 법규 또는 준법감시인이 지정하는 업무분야에 근무하는 직원은 담당업무 수명(사무분담)과 동시에 부당행위방지서약을 작성한 후, 준법감시담당자에게 제출하도록 하고 있습니다.

컴플라이언스매니저 운영

KB투자증권은 법규준수 프로그램으로 컴플라이언스매니저를 운영하고 있습니다. 컴플라이언스매니저는 준법감시인에 의해 부서별로 선임되며, 부서원의 직무 수행 시 제반 법규 등을 준수하도록 사전 또는 상시적으로 통제·감독하는 역할을 수행합니다. 각 부서에서 준수하여야 할 관련 법규에 대해 컴플라이언스 체크리스트를 작성하여 주기적인 점검을 통해 위규행위를 사전 예방하고 있습니다. 준법지원실은 정기적으로 컴플라이언스매니저를 면담하여 해당업무와 관련한 건의, 개선점에 대해 논의하고, 준법이슈 사항 발생 시 컴플라이언스매니저를 대상으로 집합교육을 통해 법규준수 마인드를 제고하고 있습니다.

자점검사 제도 시행

KB국민은행은 리스크 및 업무환경 변화를 반영한 점검항목 선정 등 사고예방을 위한 효율적인 자점검사 제도를 운영하고 있습니다. 또한 자점검사의 독립성과 전문성 확보를 위해 자점검사 전담인력을 두어 운영하고 있으며 주기적인 연수를 실시하는 등 자점검사자의 역량 강화를 위해 노력하고 있습니다. 아울러 본부 및 영업점의 임직원 법규준수 실태를 점검하고 사고예방 및 내부통제 취약점 발굴을 위한 테마 모니터링 및 임점 모니터링을 실시하였습니다.

3. 공익신고 확대

비리제보 활성화

2015년부터는 내부 제보 활성화를 위해 별도의 독립된 외부접수 채널을 신설하여 제보자가 웹사이트 및 모바일 앱을 통해 어디서나 간편하게 제보할 수 있도록 하였습니다. 또한, 지주회사 준법감시인의 개인 휴대전화 번호, 해외 메신저인 Viber와 Telegram을 통해 직접 제보가 가능하도록 준법감시인 제보 Hot-Line을 개설하였습니다.

내부신고자 보호제도 운영

KB금융그룹은 기업윤리 및 법규위반 사항에 대한 내부신고자의 신분상 불이익을 금하고 견제와 균형을 통해 사고를 방지하기 위하여 내부신고자 보호제도를 운영하고 있으며 사고예방 등의 효과가 있는 경우 포상금(계열사별 최고 10억 원) 등의 인센티브를 부여하고 있습니다.

'그룹 올바른 제보' 제도 운영

KB금융지주는 지주회사 및 자회사의 내부통제기준 위반행위 등의 발생을 예방하고 발생된 사고가 확대되지 않도록 그룹 임직원을 대상으로 '그룹 올바른 제보' 제도를 운영하고 있습니다. 우편, 전화, 인터넷 등을 통해 접수된 제보는 소관부서 또는 조사부서에서 내부자의 제보 내용을 조사한 후 조사결과에 따라 필요 시 소관부서장은 관련 부점장에게 불합리한 업무절차 등의 시정 또는 개선을 요청할 수 있으며 행위자와 관련자에 대해 징계, 포상 등을 의뢰할 수 있습니다.

신고프로세스



클린신고센터 운영

KB캐피탈은 비윤리행위 예방을 통한 윤리적 기업문화의 확고한 정착을 위해 임직원과 관련된 각종 부정부실 및 잘못된 관행과 임직원들이 직무와 관련하여 본의 아니게 금품을 받게 된 경우 자진해서 신고할 수 있는 클린신고센터를 운영하고 있습니다.

공익신고 건수

구분	세부항목	2012	2013	2014
비리제보	비리제보건수	-	2	6
	금품수수신고	-	-	-
후속조치	해고	-	-	2*
	감봉	-	-	-
	기타	-	1	7**

* 보험 모집인 해촉
** 제보조사를 실시하였으나, 혐의 없음으로 종결(5명) 및 경고장 발부(2명)

4. 윤리경영 실행력 제고

아무리 회사차원에서 윤리경영을 위해 마련한 원칙과 제도가 완벽하더라도 임직원들의 올바른 윤리의식과 실행에 대한 의지가 결여되어 있으면 기업에 내재화 될 수 없습니다. KB금융그룹은 임직원들이 올바른 윤리의식을 함양하고 KB의 윤리경영에 자발적으로 동참할 수 있도록 다양한 활동을 추진하고 있습니다.

법률 및 규제환경 변화 대응체계 운영

KB금융지주는 그룹 내 내부통제협의를 운영하여 현안사항과 대외 감독기관의 감독방향 등에 관한 법률 및 규제환경 변화에 대한 정보를 공유하고 있습니다. 또한 관련 법령 등이 입법예고 되거나 제/개정 되는 경우 이를 지체 없이 문서로 안내하고, 안내사항을 월별로 정리하여 제공하고 있습니다.

직원 윤리교육 확대

KB국민은행은 부점장이 매월 1회 이상 법규준수 및 윤리경영 관련 교육을 소속부점 직원을 대상으로 실시하고 있습니다. 윤리경영 교육 자료를 배부하고 있으며, 연수원에서 주관하는 각종 직무연수 과정에 준법 및 윤리경영 관련 교육을 포함하고 있습니다. 또한, 윤리경영에 대한 임직원 사이버연수 강좌를 마련하여 전 직원이 매년 의무적으로 이수하도록 하고 있습니다. 또한 '내가 경험한 또는 실제로 행한 부적법하고 비윤리적인 영업행위(부제: 부적법하고 비윤리적인 영업을 디스(DISS)하라)'를 주제로 부점장 주관 하에 부점단위의 워크숍을 개최하여 직원 간 자율 토의시간을 마련하였습니다.

2014년 KB국민은행 윤리 및 법규준수 교육 실시 현황

구 분	횟 수
직급별 집합교육(L0, L1, L2, L3, 점포장)	29
직무별 집합교육(내부통제책임자, PB-VM, 기업금융 업무 담당자, 국외점포 현지직원 등)	66
전 직원 대상 교육(사이버연수 등)	14
부점별 이동 맞춤형 교육	557

윤리경영 핸드북 제작·배포

KB캐피탈은 임직원의 윤리경영에 대한 이해도를 높이고자 매년 윤리경영 운영 매뉴얼, 컴플라이언스 업무 등을 수록한 윤리경영핸드북을 제작하였으며, 2015년 개정 후 배포할 예정입니다.

직원의 참여 확대

윤리의식 설문조사 추진	KB캐피탈은 윤리경영 정착을 위해 자가 윤리의식 설문조사를 실시하여 개인 및 조직의 윤리의식 수준과 윤리 실천 현황을 점검하고 있습니다.
직원 아이디어 공모	KB국민은행은 윤리실천 및 법규준수 관련 개선방안에 대해 전 직원 대상 아이디어 공모를 실시하여, 직원의 윤리 및 법규준수에 대한 관심을 높이고, 우수 아이디어에 대해서는 포상 및 제도 개선에 반영하고 있습니다.
고객 설문조사 실시	KB국민은행은 윤리경영 이행 현황에 대한 고객 설문조사를 실시하여 고객 입장에서 미비점 등을 보완하여 실행력을 높이고 있습니다.

Special Report

금융사고 원천 차단을 위한 KB의 노력

불완전판매 예방 실시

KB국민카드는 불완전판매 업무의 발생 소지가 큰 부분에 대하여 매월 자체점검을 실시하고 있습니다. 상품 및 마케팅 행사 운용부점 및 대고객 접점부서(영업점 포함)의 부서장(영업점장/센터장)이 직접 당사 준법지원시스템에 해당 부서가 수행하는 업무에 대해 불완전판매 업무의 발생유무를 등록함으로써 사회적 약자인 금융소비자를 보호하고 고객과 회사 간의 분쟁을 사전에 방지하고 있습니다. 또한 텔레마케터 업무가 사전심의 승인된 표준스크립트에 의해 수행되는지를 부서별로 점검하고 개선사항 발견 시 조치하도록 권고하고 있습니다.

KB부동산신탁은 내부통제지침에 신탁계약과 관련한 불완전판매가 발생하지 않도록 투자권유준칙을 제정하여 운영하고 있으며, 준법감시인의 사전심의 및 금융투자협회의 심사를 거친 후 투자광고를 실시하고 있습니다. 또한, 상품정보 제공과 관련하여 불완전 설명 및 정보의 오류를 사전에 예방하고자 상품의 안내장, 상품 설명회 자료에 대해 준법감시인의 사전심의를 득하여 정확한 상품정보를 제공하고 있습니다.

KB캐피탈은 임직원이 단기매매차익 반환 및 미공개 중요정보 이용행위 방지를 위해 분기별로 불공정 거래 행위의 발생 방지신고서 및 임직원의 금융투자상품 거래 내역을 받고 있으며, 매년 1회 이상 교육을 실시하고 있습니다.

불법모집 신고포상제도 운영

KB국민카드는 길거리 모집, 과다경품 제공, 타사카드 모집, 미등록 모집, 종합카드 모집 등이 발생하지 않도록 불법모집 신고포상제도를 운영하고 있습니다. 불법모집 관련 세부내용을 홈페이지에 등재하고 있으며 신고포상제에 신고되어 포상금지급 심의위원회에서 불법행위가 의결된 건에 대해서는 절차에 따라 금융감독원에 신고하고 있습니다. 또한 모집인의 불법모집 행위 발생으로 인한 회사의 평판 리스크 하락을 방지하기 위해 전 영업점 방문 교육을 실시하고 있으며, 연간 4회(분기 1회) 신고포상제 관련 불법모집 사례를 수집하여 영업점의 모집인 교육자료로 활용하도록 제공하고 있습니다.

자금세탁 방지

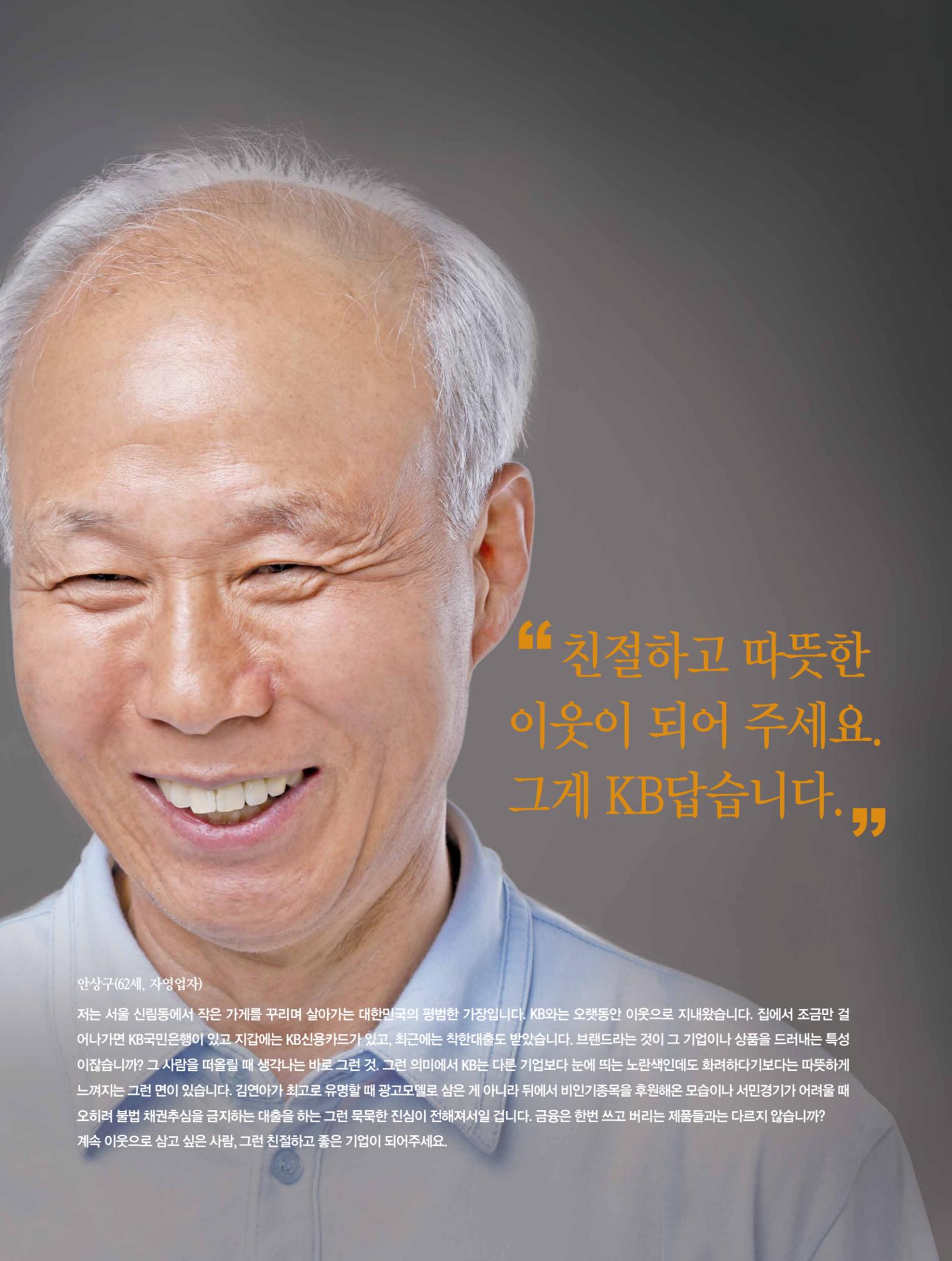
금융정보분석원(KoFIU)은 매년 금융기관의 자금세탁방지제도 이행현황을 평가하고 있으며, 2014년 종합평가 결과 KB국민은행은 우수등

급을 획득하였습니다. 금융거래 시 고객확인업무(ODD/EDD), 의심되는거래보고(STR) 및 고액현금거래보고(CTR) 등 철저한 자금세탁방지업무 이행을 통해 범죄자금의 세탁행위와 테러자금조달을 방지하고 있으며 자금세탁방지업무 이행수준 자율 점검을 위해 '자금세탁방지업무 이행지표'를 개발해 운영하고 있습니다.

2014년 KB국민은행 자금세탁방지 교육실시 현황

구 분	교육대상	횟 수
집합	전 직원	2
	승격자, PB, 국외점포현지직원, 내부통제책임자 등	43
	경영진	3
사이버	전 직원(사내방송 교육 포함)	3
	내부통제책임자	1
문서	전 직원	39
	L0 전환직원	1
	부점장 및 내부통제책임자	7

KB투자증권은 자금세탁혐의거래분석시스템(TMS: Transaction Monitoring System)을 활용한 거래 모니터링 실시하고 있습니다. 50여 개의 규칙을 기준으로 자금세탁혐의거래 대상계좌를 적출하여 영업점 보고담당자가 1차 점검을 실시한 후 준법지원실 전담 직원이 2차 점검을 수행하고 있습니다. 또한, 자금세탁방지 마인드 제고를 위해 일선 영업점 직원을 대상으로 2회의 집합교육을, 전 임직원을 대상으로는 2회의 온라인 교육을 각각 실시하였습니다.



“친절하고 따뜻한 이웃이 되어 주세요. 그게 KB답습니다.”

안상구(62세, 자영업자)

저는 서울 신림동에서 작은 가게를 꾸리며 살아가는 대한민국의 평범한 가장입니다. KB와는 오랫동안 이웃으로 지내왔습니다. 집에서 조금만 걸어나가면 KB국민은행이 있고 지갑에는 KB신용카드가 있고, 최근에는 착한대출도 받았습니다. 브랜드라는 것이 그 기업이나 상품을 드러내는 특성이겠습니까? 그 사람을 떠올릴 때 생각나는 바로 그런 것. 그런 의미에서 KB는 다른 기업보다 눈에 띄는 노란색인데도 화려하다기보다는 따뜻하게 느껴지는 그런 면이 있습니다. 김연아가 최고로 유명한 때 광고모델로 삼은 게 아니라 뒤에서 비인기종목을 후원해온 모습이나 서민경기가 어려울 때 오히려 불법 채권추심을 금지하는 대출을 하는 그런 묵묵한 진심이 전해져서일 겁니다. 금융은 한번 쓰고 버리는 제품들과는 다르지 않습니까? 계속 이웃으로 삼고 싶은 사람, 그런 친절하고 좋은 기업이 되어주세요.

03 브랜드 가치관리

KB가 서있는 길

금융브랜드는 정보화 사회 도래, 글로벌화, 자본시장통합 등 금융환경의 변화로 더욱 중요해지고 있습니다. 특히 금산분리 완화에 따른 새로운 금융지주회사의 출현과 자본시장통합법으로 인한 개방화 및 자율화에 따라 브랜드 차별화는 금융회사의 큰 경쟁력으로 자리잡게 되었습니다. 이에 따라 국내 금융기업들은 기존의 보수적인 영업활동에서 벗어나 고객유치를 위한 브랜드자산 가치 구축에 힘을 기울이고 있습니다. KB는 오랫동안 금융사 대표 브랜드로서 독점적 위치를 점유하고 있었으나, 최근 각종 악재로 인해 브랜드가치가 하락하면서 브랜드가치 평가사인 브랜드스탁의 2015년 1분기 BSTI에서 KB국민은행은 신한카드에 이어 2위에 선정되었으며, 세계적 브랜드 컨설팅기관인 인터브랜드가 선정한 '2015 베스트 코리아 브랜드 Top 50'에서는 금융부문 3위에 선정되었습니다. 전세계를 무대로 글로벌 금융사들과 경쟁해야 하는 KB금융그룹으로서 1위 탈환을 위한 변화가 필요한 시점입니다.

오른 길을 묻다

KB금융그룹은 내외부 1,015명의 이해관계자들에게 지속가능한 경영을 위해 중요한 이슈가 무엇인지 물었습니다. '브랜드 가치관리'가 평균 81.7점으로 우선순위 분류에 의해 선정된 상위 11개 이슈 중 세 번째로 중요한 이슈로 선정되었습니다.



KB가 가야 할 길

KB를 포함한 금융권은 최근 금융 소비자들의 신뢰 제고 차원에서 브랜드 쇄신을 위해 다각도로 노력하고 있습니다. 단기적인 성과를 목적으로 할 때 브랜드마케팅은 소비자를 현혹하는 화려한 도구로 사용되겠지만 장기적 관점에서 바라볼 때 브랜드는 기업의 미래가치를 높일 수 있는 중요한 자산입니다. KB금융그룹은 브랜드 가치가 하락한 이 시점에서 노출과 관심을 증대시킬 빠른 길을 찾기보다는 기존 소비자들의 사랑을 받았던 모습 그대로 화려함보다는 건강함으로, 세련됨보다는 꾸준함으로 브랜드를 관리해나가야 합니다.

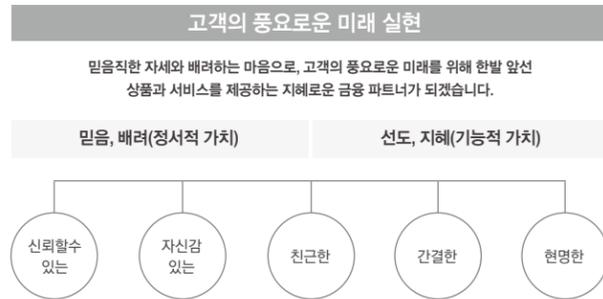
핵심성과지표(Key Performance Index)

달성목표	KPIs	지표성격	2012년	2013년	2014년	2015년 목표
Interbrand Best Korea Brand	금융부문 1위	관리	1위	2위	3위	2위
1. 브랜드 관리 선진화	KB 소비자 인식경쟁력 지수(%)	관리	54.4	54.9	55.5	56
	최초상기도(%)	관리	37.3	26.1	27.1	28
2. 광고를 통한 브랜드이미지 향상	브랜드 가치(원)	관리	2조 6,696억	2조 6,147억	2조 4,731억	2조 7,000억
3. 장기적 관점의 스포츠마케팅 추진	대외 브랜드 수상 실적(건)	관리	225	180	115	150
4. 미래세대 성장지원 이미지 확보	미래세대 대상 인식도 조사/어워드 수상	관리	일하고 싶은기업 1위	일하고 싶은기업 1위	일하고 싶은기업 1위	유지

1. 브랜드 관리 선진화

KB금융그룹은 '고객의 풍요로운 미래 실현'을 브랜드 비전으로 삼고 이를 달성하기 위한 브랜드 미션, 밸류, 퍼스널리티 등 KB만의 고유 가치체계를 보유하고 있습니다.

풍요로운 미래(Brand Essence)



브랜드 가치 증진을 위한 중장기 전략 구축

KB금융그룹은 브랜드 비전인 '고객의 풍요로운 미래 실현'을 목적으로 대표 금융그룹 이미지 구축을 위해 '국민의 금융'을 활용한 그룹의 이미지를 제고하고, 국민의 꿈과 희망을 함께하는 진정성 있는 리더십을 구축하고 있습니다. 또한, 그룹과 은행의 브랜드 파워 강화를 통해 계열사 영업을 지원하는 '우산전략'과 '국민'이라는 브랜드를 개별 계열사에서 일관되게 노출하는 '개별 브랜드 전략'을 실시해 아시아 금융을 선도하는 글로벌 금융브랜드로 거듭나고 있습니다.



KB금융그룹은 새로운 리더십 출범 및 LIG손해보험 인수 등 금융환경 변화에 따라 브랜드 전략 재정비와 확산이 필요한 것으로 판단하고, 브랜드 슬로건 재구축 및 내재화 실행을 2015년도 주요 경영목표로 삼아 '리딩 금융그룹 위상'에 부합하는 브랜드 전략 정교화를 추진할 예정입니다. 지속적이고 일관된 그룹이미지 광고를 통해 KB금융그룹이 추구하고자 하는 가치를 공유하고 있습니다. 다양한 공익 캠페인과 함께 스포츠 및 스포츠 유망주 발굴 지원 등을 통해 브랜드 비전인 '고객의 풍요로운 미래 실현'의 의지를 알리고자 합니다. 또한 그룹의 핵심 경영전략과 활동의 모습들을 온라인을 포함한 다양한 채널을 통해 고객들에게 전달하여 '진실되고 신뢰감 있는 대한민국 대표 금융그룹'으로서의 브랜드 이미지를 구축하기 위해 노력할 것입니다.

그룹차원의 브랜드 통합관리

금융그룹의 전문적인 이미지를 제고하고 계열사와 일관된 브랜드 이미지를 구축하기 위해 그룹차원에서 C체계를 관리하고 있습니다. KB캐피탈 등 계열사 추가 편입에 따른 신규 C운영가이드를 개발하고 전파하여 잘못된 C적용 사례를 바로 잡아 통일된 C체계를 유지하고 있습니다. 아울러 그룹 전체의 디자인 및 광고물에 대한 점검과 그룹 정체성을 반영한 일관된 캘린더 제작 등 KB금융그룹만의 브랜드 차별성을 유지하기 위해 지속적으로 노력하고 있습니다.

구분	내용
그룹 C체계 운용 및 관리	· 신규 계열사 편입 관련 C운영 가이드 개발 및 전파 · 그룹차원의 C적용 오류 사례 수집 및 계열사 전파
디자인	· 계열사 디자인물 제작 지원 및 검수 · 그룹 내 주요 행사관련 디자인 지원 및 검수 · 그룹 내 각종 광고물 실패 점검, 기획, 제작 관리
캘린더	· KB금융그룹만의 차별화된 정체성을 반영한 일관성있는 2015년도 캘린더 제작

KB 소비자 인식경쟁력 지수 관리

KB금융그룹은 지속적으로 KB 소비자 인식경쟁력 지수(KB Brand Competitiveness Index)를 관리하고 있습니다. KB 소비자 인식경쟁력 지수는 KB금융그룹 및 계열사의 브랜드 이미지, 성과, 충성도 측정을 위해 개발된 평가지수로서 그룹 경쟁력 평가, 금융기관 거래율 변화, 금융상품 거래변화, 채널 거래 현황, 주요금융 니즈 탐색 등의 항목으로 구성되어 있습니다. 2014년 평가결과 KB금융그룹에 대한 인식 경쟁력 지수는 55.5%로 전년 대비 0.6%p 상승했으며, 2013년에 이어 금융그룹 1위를 유지하였습니다. KB금융그룹은 정기적인 지수 모니터링을 통한 체계적인 브랜드 진단 및 전략수립으로 브랜드 경쟁력을 증진시켜 나갈 계획입니다.

Best Korea Brands 2015 은행부문 1위

KB국민은행은 글로벌 브랜드 가치평가 기관인 인터브랜드가 발표한 Best Korea Brands 2015에서 2조4,731억 원의 브랜드 가치를 기록, 은행부문 1위, 대한민국 전체 산업에서 10위 선정

금융그룹 최초상기도(TOM: Top-of-Mind) 조사 1위

2014년 금융그룹 최초상기도* 조사 결과, 금융권 경쟁사를 앞서며 업계 1위에 선정

* 최초상기도: 특정 제품 범주를 떠올릴 때 가장 먼저 떠오르는 브랜드를 지칭하는 단어

2. 광고를 통한 브랜드이미지 향상

그룹 이미지 광고 지속 시행

KB금융그룹은 국민에게 희망과 사랑을 돌려드린다는 내용의 '국민에게 더 가까이' 김연아 편과 KB가 국민을 위해 더 큰 희망을 가지고 새롭게 도전하겠다는 내용의 '새로운 도전' 손연재 편을 제작해 방영하였습니다. 또한 지속적인 브랜드이미지 구축을 위해 2014 소치동계올림픽 응원캠페인과 선전축하 지면광고를 실시하였고, 아시아게임 축하광고, 박인비 선수 우승광고 등 스포츠마케팅과 연계한 시의성 있는 인쇄광고를 실시하였습니다. 더불어 계열사의 상품광고를 통해 '국민' 브랜드의 다양한 모습을 지속적으로 선보이고 있습니다. KB금융그룹은 이러한 그룹 이미지 광고를 지속적으로 추진한 결과, 2014년 '아시아경제 광고대상'과 '국민광고대상(동상)' 등 광고관련 수상을 차지하기도 하였습니다.



대학생 광고공모전 실시

KB국민은행은 대학생들의 특특튀는 아이디어를 광고에 반영하기 위해 2008년부터 대학생 광고공모전을 진행하고 있습니다. 공모전은 국내 2년제 이상 대학(원) 재학 또는 휴학 중인 학생이면 누구나 참여할 수 있으며, 인쇄/TV, 스토리텔링 중 자신이 원하는 분야를 선택하여 참가할 수 있습니다. 2015년에는 '기업PR, 樂star, KB국민은행의 모든 상품 및 서비스'를 주제로 '제7회 KB국민은행 대학생 광고공모전'을 진행하였으며 심사를 통해 총 28팀을 선정하였습니다.

3. 장기적 관점의 스포츠마케팅 추진

KB금융그룹은 스포츠마케팅을 통해 실질적 지원이 될 수 있도록 장기적인 후원을 기본방향으로 하고 있으며 브랜드 이미지 제고를 목적으로 일관된 브랜드 메시지 전달에 초점을 두고 있습니다. '스타'를 통한 마케팅이나 당장 눈앞에 보이는 인기종목 투자형 후원이 아닌, 가능성을 보유하고 있으며 지원이 절실한 '루키'와 '비인기종목'을 중심으로 후원하고 있습니다. 이는 '꿈을 위해 노력하면 결국에 이뤄진다'는 KB의 경영철학과

그 맥을 같이하고 있으며 이렇게 발굴한 루키들이 바로 김연아, 박인비, 손연재 선수 등입니다. 2006년 고등학교 시절 열악한 훈련환경과 지원에도 불구하고 꿈을 이루고자 하는 김연아 선수에게 장기적인 후원을 결정했고 지난 10년간 KB금융그룹은 김연아 선수가 피겨여왕으로 발돋움 하는데 든든한 후원자가 되었습니다. 이후 포스트 김연아를 꿈꾸는 박소연, 김해진 선수 등 국가대표 선수를 후원해 방상에 KB금융그룹 이미지를 내재화 시키는데 성공했습니다. 리듬체조의 손연재 선수 역시 리듬체조계의 두각을 나타냈던 2010년에는 훈련비를 마련하지 못해서 큰 어려움을 겪었는데 KB금융그룹은 선수의 성장 가능성을 중요하게 생각해 후원하기 시작하였습니다. 이후 손연재 선수는 2014 인천아시아게임 금메달을 목에 거는 등 기대에 부응하여 크게 성장함으로써 KB가 추구하는 브랜드 이미지를 높이는데 기여하였습니다.



동계스포츠 집중 지원

KB금융그룹은 국내 비인기 종목인 동계 스포츠 종목의 선수들을 집중적으로 지원하고 있습니다. 동계스포츠는 국내에서 특히 관심과 투자가 미흡한 분야로 선수들이 운동에 전념할 수 있는 기회와 환경을 지원하는 것은 스포츠의 발전을 위해 매우 중요합니다. KB금융그룹의 동계스포츠 지원은 2006년 당시 피겨 유망주였던 김연아를 후원하는 것으로부터 시작되었습니다. KB금융그룹은 후원계약과 광고모델 계약을 병행하며 지난 10년간 KB금융그룹은 김연아 선수가 피겨여왕으로 발돋움하는데 든든한 후원자가 되었습니다. 김연아 선수는 2010년 밴쿠버 올림픽에서 한국 피겨스케이팅 사상 최초의 금메달이라는 역사를 만들어 냈으며, 은퇴무대로 치러진 소치 올림픽에서도

피겨여왕의 명성에 걸맞는 완벽한 연기를 펼치며 피겨인생의 화려한 피날레를 장식했습니다. 김연아 뿐만 아니라 포스트 김연아를 꿈꾸는 박소연, 김해진 선수도 KB금융과 함께 하고 있습니다. 특히 '김연아 키즈'인 김해진 선수는 이번 소치올림픽의 경험을 바탕으로 평창 동계올림픽에서 메달 획득의 순간을 KB와 함께 할 수 있기를 기대하고 있습니다. 아울러 스피드 스케이팅의 이상화 선수와 쇼트트랙의 심석희 선수 역시 KB의 든든한 후원을 힘입어 소치올림픽에서 금메달을 목에 걸 수 있었습니다.

KB금융그룹 후원의 손길은 대중적 관심을 갖고 있는 피겨스케이팅과 쇼트트랙을 넘어 상대적으로 인지도가 낮은 컬링에까지 미치며 2012년부터 '컬링 국가대표팀' 및 국가대표 선발전인 '한국컬링 선수권대회'를 공식 후원해 오고 있습니다. '컬링'은 해외에서는 남녀노소가 즐기는 대중 스포츠로 각광받고 있지만 국내에서는 낯선 경기 방식과 경기장 부족 등으로 비인기 종목에 머물러 있습니다. 국내 등록 선수가 700명도 채 안 되는 상황으로 컬링이 국기인 캐나다 등록 선수 200만 명과 비교하면 0.0004% 수준에도 미치지 못하고 있습니다. 2012년 2월 KB금융이 후원계약을 체결한 컬링 여자대표팀은 후원 첫 해부터 세계 여자 컬링 선수권대회 4강에 오르는 위업을 달성했으며, 2013 동계유니버시아드 대회 은메달 획득, 2014 소치올림픽에서 선전하는 등 빠르게 결실을 맺고 있습니다.

이 밖에도 최근에는 봅슬레이와 스키레톤 종목 활성화를 위해 봅슬레이-스키레톤 국가대표팀을 후원하기로 결정했습니다. KB금융그룹은 평창동계올림픽이 열리는 2018년까지 국제대회 참가 및 국내외 전지 훈련, 외국인 전문 지도자 섭외, 장비 구매 및 관리 등을 지원하여 2018년 평창 동계올림픽에서 좋은 성적을 거두는데 도움이 되고자 합니다.



골프후원을 통한 홍보효과 제고

KB금융그룹은 2013년부터 박인비 선수를 후원하며 골프 마케팅에도 본격적으로 나서고 있습니다. KB금융 STAR챔피언십과 여자 아마추어 골프대회를 매년 개최하고 있으며 대한민국을 대표하는 박인비를 비롯해 안송이, 오지현, 산드라 갈 등 국내외 선수들을 후원하고 있습니다. 특히 박인비 선수는 2014년 LPGA투어 웨그먼스 챔피언십 등 총 3개 LPGA투어에서 우승을 차지했으며 2015년 상반기에만 벌써 2개 대회를 석권하였습니다. 박인비 선수가 우승컵을 들어올릴 때마다 KB금융그룹 영문명이 세계 각국의 TV와 신문, 잡지, 인터넷 매체 등을 타고 퍼져 나가고 있는데 이는 연간 수백억 원의 홍보 효과로 추산되고 있습니다.



다양한 비인기종목 육성 및 선수 양성

KB금융그룹은 동계스포츠와 골프 외에 다양한 스포츠 선수 및 단체, 대회를 후원하고 있습니다. 2009년도부터 손연재 선수의 기량 향상과 대한체조협회(리듬체조부문)의 발전을 위해 아낌없이 지원하고 있으며 이러한 노력의 결과, 손연재 선수는 2014년 아시안게임에서 한국인 최초로 금메달 획득이라는 쾌거를 이룩하였습니다. KB금융그룹은 이 밖에도 KB국민은행 바둑리그, 여자농구리그, FC안양 축구단 등 비인기 종목 대회와 단체를 후원하고 있으며, 2015년에는 새롭게 포스트 박태환을 꿈꾸는 이호준 수영선수와 후원계약을 체결하였습니다.

4. 미래세대 성장지원 이미지 확보

KB금융그룹은 미래세대 주역인 청소년, 대학생들을 KB의 주요 잠재고객으로 여기고 이들이 올바르게 성장하며 꿈을 펼칠 수 있도록 다양한 프로그램을 통해 지원하고 있습니다.

'KB락스타특콘서트' 개최

KB국민은행은 2014년 9월 코엑스 오디토리움 대극장에서 2030세대를 위한 'KB락스타특콘서트'를 실시했습니다. 금융기관에 대한 올바른 가치를 전달하고 사회적 책임을 다하기 위해 진행된 'KB락스타특 콘서트'는 KB금융그룹의 광고 모델인 김연아와 가수 이승기, 비올리스트로 활약 중인 리처드 용재오닐이 함께 출연해 희망과 나눔, 공감 3개의 주제로 금융메시지를 전달했습니다.



'KB락스타 챌린지' 운영

KB국민은행은 20~30대 고객을 대상으로 글로벌 문화체험을 통해 도전정신을 함양하고 다양한 사람들과의 만남을 통해 열정을 함께 나눌 수 있는 'KB락스타 챌린지' 프로그램을 운영하고 있습니다. KB락스타 챌린지 프로그램은 1기 몽골-네팔을 시작으로 2기 케냐-뉴질랜드, 3기 동유럽, 4기 인도-남극, 5기 스위스-호주, 6기 터키-그리스까지 세계 곳곳을 누비며 한국 문화를 알리는 대한민국 청년들을 지원해 왔습니다. 2015년에는 '한반도 분단 및 광복 70주년 기념' 분단과 통일의 역사를



보존하고 있는 독일로 8월에 떠날 예정이며, 여행경비 전액을 KB국민은행이 지원하게 됩니다.

창작동화제 개최

KB국민은행은 2015년 3월 '제6회 KB창작동화제 작품 공모전'을 실시했습니다. KB창작동화제는 24년 전통의 창작동화집 '동화는 내 친구'에 수록될 작품을 선정하기 위해 2010년부터 개최되고 있습니다. 당선작에 대해서는 상장과 함께 창작장려금으로 대상(1명) 500만 원, 최우수상(1명) 300만 원, 우수상(2명) 각 150만 원, 장려상(4명) 각 100만 원, 입선(10명) 각 50만 원 등 총 2,000만 원이 수여되며, 장려상 이상의 당선작이 실리게 되는 '동화는 내 친구'는 전국 초등학교, 도서관, 문고 등에 무료로 배부됩니다.



대학생이 뽑은 일하고 싶은 기업 1위
KB국민은행이 한국대학신문에서 대학생 1,906명을 대상으로 실시한 '2014 전국대학생의식조사'에서 대학생들이 가장 취업하고 싶어하는 은행금융기관으로 선정. 응답자 중 22.7%가 KB국민은행을 취업선호도가 가장 높은 은행으로 선택, 사회공헌도가 가장 높은 은행, 고객만족도가 가장 우수한 은행으로도 꼽아 4년째 3관왕 차지



대학생이 뽑은 '달고 싶은 CEO' 1위 선정
KB금융그룹 윤종규 회장은 2015년 4월 '캠퍼스 잡앤조이'가 전국 대학생 1,000명을 대상으로 실시한 '달고 싶은 CEO' 설문조사에서 금융업부문 공동 1위를 차지. 2014년 11월 취임한 윤회장은 취임 후 가장 먼저 고객을 만나고 온라인 소통 채널인 'CEO와의 대화' 코너를 만드는 등 '고객현장 중심 경영'을 펼쳐 주목 받아왔으며 이러한 경영방침으로 인해 주전산기 교체 문제 등 이른바 'KB금융사태' 이후 5개월 만에 KB금융그룹의 실적이 올랐으며 긍정적인 이미지를 이끌어낸 것으로 평가

“솔직하게 알려주세요.
파트너십이 중요합니다.”

김정연(21세, 대학생)

아직 사회생활 경험도 없는 제가 KB의 리스크에 대해 말할 자격이 있을까 싶어서 사실 며칠 동안 고민했습니다. 그런데 곰곰히 생각해보니 KB에 위기가 생기면 그건 바로 제 위기더라고요. 물건이 망가지면 새 제품을 요청하고, 음식 맛이 이상하면 바꿔달라고 하면 되지만 금융은 그렇게 간단하지 않잖아요. 나중에 배상을 받더라도 결국 우리들은 그 상황을 함께 겪어내야 하고, 결과에 대해서도 일정부분 손실을 감수해야 합니다. 그렇다면 KB의 리스크 관리는 조금 달라야 하지 않을까요? 리스크가 발생하면 고객을 관리해야 할 대상이 아니라 상의해야 할 파트너로 생각해주세요. 가장 먼저 솔직하게 알려주고 방법을 의논해주시고 같이 쳐야 할 짐의 무게를 가능해주세요. 그럼 고객들도 파트너의 마음으로 위기를 대하고, 위기를 지나면 더 관계가 단단해질 수 있을 것입니다.

04 리스크 관리 선진화

KB가 서있는 길

2000년대 이후 리스크 요인의 변화에 대응하고 자본의 효율적 관리를 위해 금융그룹 차원의 통합리스크 관리체제 구축 필요성이 커지고 있습니다. 2012년 금융감독원이 금융지주회사의 이사회에 리스크관리위원회와 리스크관리 최고책임자를 두도록 하는 통합리스크관리 모범규준을 제정한 것을 비롯하여 통합리스크 관리체제 구축 및 리스크 관리 능력 제고를 위한 움직임이 활발해지고 있습니다. 특히 기존 은행과 카드사 중심으로 적용됐던 리스크 관리를 증권·보험·저축은행·캐피탈 등 금융계열사로 확대시키는 바젤Ⅲ가 2016년 1월에 본격적으로 도입될 예정이어서 금융지주회사들은 이에 대해 적극적으로 대비하고 있습니다. 또한 리스크관리 영역을 경제적 관점뿐 아니라 사회, 환경분야까지 확대하여 인식하고 있습니다.

오른 길을 묻다

KB금융그룹은 내외부 1,015명의 이해관계자들에게 지속가능한 경영을 위해 중요한 이슈가 무엇인지 물었습니다. '리스크관리 선진화'는 평균 80.7점으로 우선순위 분류에 의해 선정된 상위 11개 이슈 중 네 번째로 중요한 이슈로 선정되었습니다.



KB가 가야 할 길

KB금융그룹은 통합리스크관리 모범규준에 따라 그룹차원의 통합리스크 관리체제를 운영하고 있습니다. 그룹 리스크관리 전문조직을 구성하고 그룹 및 계열사 리스크관리 최고책임자를 두어 그룹 전체 리스크의 관리 및 대응이 체계적으로 이루어지도록 하고 있으며 효과적인 리스크 관리를 위한 전략수립 및 과제발굴, 모니터링 등 체계정립과 함께 교육, 성과평가 및 보상과 같은 문화화 노력을 병행하고 있습니다. 특히 '정책/한도', '규제대응', '제도/프로세스', '자산 건전성', '관리체계' 등 그룹 5대 리스크 경영활동을 정립하고 이를 주축으로 KB금융그룹에서 발생할 수 있는 모든 리스크에 대비하고 있습니다. 그러나 리스크관리는 평소노력보다 실질적으로 발생했을 때의 대응노력으로 평가되기 때문에 늘 긴장을 늦추지 않고 관리해야 합니다.

핵심성과지표(Key Performance Index)

달성목표	KPIs	지표성격	2012년	2013년	2014년	2015년 목표
1. 리스크관리 인프라 확대	그룹 리스크관리위원회 개최 횟수	관리	6	5	5	6
	그룹사 리스크관련 전담조직 보유 비율(%)	인프라	81.8	81.8	81.8	90% 이상
2. 선제적 리스크관리 강화	그룹사 가이드라인 수립 비율(%)	인프라	-	72.7	81.8	100
3. 리스크관리 문화 확산	리스크 전문가 양성교육이수자 수(명)	인프라	18	4	126	150

1. 리스크관리 인프라 확대

그룹사 리스크관리 체계 구축

글로벌 경기 회복세 및 정부의 내수활성화 정책 등으로 대내외 경영환경은 다소 개선될 것으로 예상되고 있습니다. 그러나 국내외 경제에 내재된 잠재위험 및 정책효과와 부작용 등은 금융기관의 건전성을 위협하는 요인이 될 가능성이 있으므로, 이를 최소화하기 위한 리스크관리가 더욱 중요해지고 있습니다. KB금융그룹은 기본과 원칙에 충실한 현장 중심의 리스크관리 문화를 구현하고자 그룹사 차원의 통합적 리스크관리 모니터링을 위해 전사적 리스크 관리체계를 구축하였습니다. 경기회복과 자산성장 과정에서 우려되는 비유량 자산의 유입, 고위험 부문에 편중된 성장 가능성에 대비한 선제적 리스크관리 체계 운영을 통해 그룹 포트폴리오의 질적 개선을 지속적으로 추구해 나아갈 것입니다.

기본과 원칙에 충실한 현장 중심의 리스크관리 문화 구현

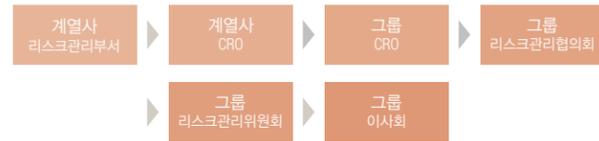
성장기반 확립을 위한 리스크관리 역량 제고	고위험 자산군 리스크관리 정교화	금융규제 강화에 체계적 대응	그룹 단일기업신용평가 시스템 구축(진행 중)
<ul style="list-style-type: none"> · 계열사 신성장 Biz 선제적 리스크 관리 체계 구축 · 해외/대체투자 리스크관리 체계 강화 · 리스크관리 문화 확산 및 리스크관리 전문인력 전문성 배양 · 고객신뢰 회복을 위한 조직체질 개선 	<ul style="list-style-type: none"> · 고위험 자산운용 리스크관리 체계 개선 · 그룹 내 여신포털 리오에 대한 신용손실(Credit loss) 관리 체계 강화 · 중소기업 건전성 개선 집중 관리 	<ul style="list-style-type: none"> · 그룹 바젤 III 내부모형 관리체계 구축 	<ul style="list-style-type: none"> · 바젤 III 추가 규제사항 선제적 대응 · 계열사 업권별 규제 비율 관리체계 개선 및 인프라 정비

리스크관리 조직 강화

KB금융그룹은 각 계열사 리스크관리 성과에 대한 KB금융 경영위험 전문 관리임원(CRO)의 평가권한을 확대하는 등 전 계열사가 일관된 리스크관리 정책을 펼치도록 하였습니다.

KB국민은행은 이사회 산하 소위원회로 리스크관리위원회를 설치 운영하고 있습니다. 위원회는 이사회로부터 리스크관리 권한을 위임 받아 영업활동에 수반되는 리스크를 통제하는 역할을 수행합니다. 구체적으로는 리스크관리 정책수립, 위험부담수준 결정, 리스크 한도 설정, 리스크관리 정책 및 시스템 적정성 감독의 업무 등을 수행하고 있습니다. 독립적 리스크관리를 위해 사외이사 2명, 사내이사 1명으로 구성되어 있으며, 위원장은 전문성 있는 사외이사를 선임하여 운영하고 있습니다. 위원회는 산하 실무기구로 리스크관리 임원(CRO)을 의장으로 하는 리스크관리협의회를 설치, 운영함으로써 전문성 제고를 도모하고 있습니다.

또한, CRO산하에 리스크관리부, 신용리스크부, 신용감리부를 설치하고 약 120명의 전문인력을 배치하여 업무를 수행하고 있습니다.



리스크관리 시스템 개선

KB국민은행은 운영리스크관리체계 개선 프로젝트를 통해 운영리스크 증가에 대한 선제적 리스크관리와 현업중심의 실질적 관리활동 지원을 추진하였습니다. 잠재적 운영리스크를 도출하여 관리방안을 수립하고 주요위험지표(KRI) 업무요건 재정의 및 운영리스크관리 모듈 개선을 완료하였습니다. 2015년 관련 전산개발에 착수하여 2016년 현업에 적용할 예정입니다. 2014년 초 발생한 카드사 정보유출 등 일련의 금융사고가 기업가치를 심각히 훼손시킬 수 있음을 보여주었고 이에 따라 평판리스크 단일지수를 개발하여 이슈사항이 발생할 경우 리스크관리협의회에 보고하는 등 평판리스크 악화에 대한 상시 모니터링 체제를 강화하였습니다. 한편, 2006년 바젤시스템 구축 이후 외부규제 환경 변화와 감독기관 승인기준 변경으로 시스템 개선 필요성이 증대함에 따라 부도 및 회수데이터를 개선하였습니다. 회수원천 점검 프로세스 등을 구축함으로써 LGD/CCF를 재추정하고 그룹 바젤III 도입 지원 등을 위한 프로젝트를 수행하였으며, 현재는 감독기관에 관련 모델의 승인을 추진 중입니다. 또한, 위험가중자산 측정 개선 프로젝트를 완료하여 시스템을 재구축하였습니다.

KB국민카드는 그룹 바젤III 자본규제체계 도입을 위한 시스템 및 관리체계를 구축하였습니다. 이와 관련하여 신용 및 운영리스크 관리체계 구축, 기업신용평가 모형개발, 신용평가모형 Validation 수행 등이 이루어졌습니다. 또한, 적시 리스크 모니터링을 위한 주요지표 Dash Board를 구축하였고, 전략운영솔루션 재구축 프로젝트를 추진하여 비용을 절감하고 업무효율성을 제고하였습니다.

KB투자증권은 효율적인 리스크관리를 위해 2009년부터 리스크관리 전산시스템을 구축하여 운영하고 있습니다. 리스크관리전산시스템은 시장, 신용, 유동성 및 운영 리스크관리시스템으로 구성되어 있으며, 일별로 전사 및 Book별 리스크량을 측정하고 한도관리 모니터링 역할을 수행하고 있습니다. 리스크관리팀에 전산전문인력을 배치해 리스크관리시스템을 운영하고 있으며 다양한 금융상품에 대한 가치평가 검증, 리스크 측정, 한도관리 등을 위해 정기적으로 시스템을 개선하고 있습니다. 최근에는 리스크관리시스템을 개선하여 금융위원회로부터 장외파생상품 투자매매업 Full-License를 취득하였습니다.

2. 선제적 리스크관리 강화

그룹차원 리스크관리 확대

KB금융그룹은 당면한 리스크 유형을 규정하고 정책 및 한도, 규제대응, 제도 및 프로세스, 자산 건전성, 관리체계 등을 그룹 5대 리스크관리 활동으로 설정하고 매년 세부계획을 수립해 이행하고 있습니다. 2014년에는 그룹 리스크관리 정책 및 한도 설정, 그룹 자산 건전성지표 안정화, 리스크관리 체계 정교화, 그룹 바젤 II·III 자본규제 대비 내부모형 관리체계 구축 등의 활동을 수행하였습니다. 특히, 저성장 기조 장기화 및 글로벌 금융시장 불확실성 확대 등에 대응하고자 그룹 포트폴리오의 질적 개선을 추구하고 전사 리스크관리 체계를 공고히 하는 데 노력을 기울였습니다. 이와 같은 활동을 통해 전반적인 리스크관리 수준 향상과 더불어 그룹 전체의 경영 건전성이 한층 제고되는 계기를 마련하였습니다.

당면한 리스크 유형 규정

신용리스크	거래 상대방의 채무 불이행, 계약 불이행 및 신용도 저하 등으로 인하여 보유하고 있는 자산 포트폴리오로부터 손실을 입을 수 있는 위험
시장리스크	금리, 주가, 환율 등 시장요인의 변동성에 따라 트레이딩 포지션으로부터 손실을 입을 수 있는 위험
금리리스크	시장금리가 불리한 방향으로 변동할 때 발생할 수 있는 순이자수입 감소 또는 순자산가치 하락 위험
유동성리스크	자금의 조달/운용기간의 불일치 또는 예기치 않은 자금유출 등으로 자금부족사태가 발생하거나, 자금부족을 해소하기 위한 고금리 조달 또는 보유자산의 불리한 매각 등으로 손실을 입을 수 있는 위험
운영리스크	부적절하거나 잘못된 내부의 절차, 인력, 시스템 및 외부사건으로부터 손실을 입게 될 위험

그룹 5대 리스크관리 활동

정책/한도	<ul style="list-style-type: none"> · 자산의 균형 성장을 위한 계열사별 리스크 한도 설정 · 자본적정성관리를 위해 그룹 경영전략에 부합하는 리스크성향(RA: Risk Appetite) 결정
규제대응	<ul style="list-style-type: none"> · 금융감독원의 바젤 II·III 자본 규제 강화 요구 대응 1단계: 그룹 RDM 및 RWA 산출 시스템 구축 완료 · 2단계: 그룹 내부모형 관리체계 구축 프로젝트 완료 · 3단계: 그룹 단일기업신용평가 시스템 구축(진행 중)
제도/프로세스	<ul style="list-style-type: none"> · 신용평가모델 개선 및 리스크 측정 모수 정교화 · 은행 소매 익스포져 관련 부도를 측정기준 개선 · 카드 개인 신용평가모형 개선
자산건전성	<ul style="list-style-type: none"> · 자산 건전성 Target 비율 설정 관리 · 부실채권 사후관리 프로세스 최적화 · 가계 포트폴리오 신용정책 재정립 및 산업포트폴리오 관리정책 정교화
관리체계	<ul style="list-style-type: none"> · 신규계열사 리스크관리체계 구축 및 조기 정착 · 금융권역별 리스크관리 표준화 및 세분화

계열사별 그룹 리스크관리 가이드라인 수립

KB금융그룹은 계열사 특성에 따른 리스크 유형을 고려해 2015년 그룹 리스크관리를 위한 계열사별 가이드라인을 수립하여 각 전담부서를 통해 관리토록 하고 있습니다.

2015년 계열사별 그룹 리스크관리 가이드라인

계열사	가이드라인	리스크 유형
KB국민은행	· 차주 상환능력을 고려한 여신운용 체계 및 신용손실 관리체계 강화	신용리스크
KB국민카드	· 금융자산 건전성관리 강화 및 연체채권 회수를 제고 · 카드 금융자산 취급기준 강화	신용리스크
KB투자증권/ KB생명	· 사업구조 다변화 및 대체투자 확대에 대비한 사전적 리스크관리 강화	시장·신용리스크
KB자산운용	· 대체펀드 운용관련 위험관리체계 강화	운영리스크
KB캐피탈/ KB저축은행	· 리스크를 고려한 자산운용체계 확립 및 잠재부실 요인에 대한 선제적 관리체계 강화	신용리스크
KB부동산신탁	· 사업위험 분산을 위한 편중리스크 관리체계 강화	신용·편중리스크
KB인베스트먼트	· 투자목적에 적합한 차별화된 리스크관리	운영리스크

3. 리스크관리 문화 확산

리스크관리 교육 확대

KB금융그룹은 각 계열사 리스크관리부에서 유관부서 담당자 및 전 임직원을 대상으로 리스크관리 관련 콘텐츠 및 주요 이슈사항에 대해 연간 교육계획을 수립하여 시행하고 있습니다. 그룹차원에서는 계열사 신용/시장 리스크관리 담당자 대상으로 CoP(Community of Practice)를 도입하여 자발적인 집단학습 및 워크숍을 실시하고 있으며, 계열사별로는 전 직원을 대상으로 리스크 관리 원칙을 중심의 교육을 시행하고 있습니다.

임직원 성과평가 반영

그룹 리스크관리부는 매년 계열사 리스크관리 실태평가를 통해 리스크관리 개선과제를 파악하고, 개선계획을 수립하여 이행하도록 하고 있으며, 이행 내용에 대한 최종 점검을 통해 그 결과를 계열사 리스크관리담당임원(CRO: Chief Risk Officer) 평가에 반영하고 있습니다.

업무에 리스크영역 포함

KB금융그룹은 상품개발 등의 주요업무시 리스크영역을 포함시켜 관리하도록 하여 일상적인 업무영역까지 리스크관리 문화를 생활화하고 있습니다. 계열사별로 신상품 및 신규사업의 리스크 영향도에 따라 리스크관리위원회 등으로부터 사전심의를 득하거나, 상품위원회에서 CRO 또는 리스크관리부장의 부결권 행사를 통해 사전적으로 상품개발 및 승인과정의 리스크를 통제하고 있습니다. 또한, 중요한 신상품, 신규사업에 대해서는 자주 리스크관리부와의 사전협의를 통해 그룹 차원에서 일관된 자산 운용 정책을 실시하고 있습니다. 신상품 및 신규사업에 따른 리스크량을 계량화할 수 있는지 여부를 승인의 주요 기준으로 정해 계량화가 불가능한 리스크의 발생이 예상되는 신상품이나 신규사업에 대해서는 취급을 허용하지 않고 있습니다.

Special Report

KB의 이머징리스크 관리

이머징리스크란?

이머징리스크는 기업의 미래 비즈니스에 중대한 영향을 미칠 수 있는 장기적 잠재리스크로 S&P의 정의에 의하면 '현재 존재하지 않는 리스크'를 의미합니다. 흔히 투자분야에서 관리하는 이머징마켓 리스크와는 다른 개념입니다. 기업들은 지정학적, 사회적, 경제적, 기술적, 환경적 5가지 관점에서 이러한 리스크를 관리하고 있는데 지정학적 관점의 이머징 리스크는 증가하는 국제테러리즘, 대량 살상무기의 확산, 중동의 불안정한 상황 등을 예로 들 수 있습니다. 사회적 분야의 이머징 리스크는 전염병, 경제적 불평등, 인구통계학적 패턴의 급격한 변화 등입니다. 기술분야 리스크는 통신인프라 및 인터넷 블랙아웃 사태, 클라우드 컴퓨팅의 취약점, 사이버 전쟁과 산업스파이 문제, 새로운 기술의 출현과 관련 위험의 출현 등이며 환경적 리스크는 기후변화, 자연재해, 석유 매장량의 고갈, 산업공해, 생물다양성의 손실 등을 의미합니다.

금융의 이머징 리스크

금융 비즈니스에 영향을 미치는 이머징 리스크는 대부분 경제적 관점의 리스크를 의미하는데 유가 충격과 에너지 공급 중단, 세계경제의 불안정, 인구 통계학적 변화로 인한 재정적 위기, 자산가격과 상품시장의 변동성, 환율변화 등을 포함합니다. 구체적으로는 2008년 미국 서브프라임 모기지 사태를 경험한 기업들이 부동산시장이 전혀 예측하지 못한 방식으로 예상치 못한 결과를 도출할 수 있다는 위기감을 갖고 대출을 관리하게 된 것 등이 이러한 이머징 리스크 관리입니다.

KB금융그룹의 관리노력

KB금융그룹은 미래 비즈니스에 가장 중대한 영향을 미칠 이머징 리스크를 식별하고 대응함으로써 선제적 리스크관리를 강화하고 있습니다.

Emerging Risks 1 가계부채 부실화 가능성

KB금융그룹이 그룹 전체에 영향을 미칠 가장 중요한 이머징 리스크로 규정하여 대응하고 있는 리스크는 가계부채 부실화 가능성과 저성장 리스크입니다. 경기침체가 지속됨에 따른 가계 부채 부실화 가능성에 주목하고 있는데 이러한 리스크가 발생할 경우 잠재적으로는 국내외 실물경제 침체 등으로 가계부채 주택담보 대출, 신용대출, 소호대출, 카드금융, 자동차 금융 등 KB의 주력 비즈니스 영역의 부실이 확산될 것으로 예측됩니다. 가계부채 부실화 가능성에 대한 우려는 가계부문의 총체적인 문제라기 보다는 경기상황에 민감하게 반응하는 고위험군

(고 LTV, 저신용자, 다중채무자 등)을 중심으로 전개될 개연성이 높은 것으로 판단함에 따라, 고위험군 신규 유입 억제 및 연착륙, 모니터링 및 리스크관리 강화 조치를 통해 가계부채 고위험군의 리스크를 선제적으로 관리하고 있습니다. 또한 2011년 이후 '그룹 가계포트폴리오 리스크관리 협의체' 운영을 통해 가계부채 잠재위험 집중 분석 및 선제적 리스크관리 조치를 실행했으며, 2014년 총 6회의 '그룹 가계포트폴리오 리스크관리 협의체'를 통해, 가계부채 리스크 핵심관리지표 등 관련 이슈를 공유하고 대응방안을 모색하였습니다. 또한 국내 주택가격 급락을 가정하 시나리오 테스트를 통해 리스크 유형별 손실 발생 예상 규모 및 당기순이익 영향을 분석하고 결과를 리스크관리위원회 및 경영진에게 보고, 경영의사결정을 지원하고 있습니다.

Emerging Risks 2. 저성장 리스크

낮은 경제성장률이 지속됨에 따라 한계 기업 등 고위험자산이 증가하고 있는데 이는 대손비용율을 증가시켜 은행의 자본 적정성에 악영향을 미치게 됩니다. KB금융그룹은 이에 고위험, 이슈 산업 적기대응체계 구축하여 고위험자산 산업위험단계 설정 및 계획을 수립하였으며 신용리스크관리실무자협의체(팀장, 신설)를 통한 위험단계 설정하였고, 산업포트폴리오관리협의체(부사장)를 통한 실행방안을 확정했습니다. 또한 산업포트폴리오 리스크를 통합관리하고 있는데 CPM(Credit Portfolio Management)을 기초로 경영계획을 수립하였고 산업별 신용정책을 반영한 산업별 총위험노출도 관리한도를 설정했습니다. 또한 고위험산업 2차 한도 설정 및 신규취급기준을 운영하고 있습니다.

이머징 리스크	잠재적비즈니스 영향	리스크 감쇄 방안
가계부채 부실화 가능성	국내외 실물경제 침체 등으로 인한 가계부채 주택담보대출/신용대출/소호대출/카드금융/자동차금융 등 KB의 주력 비즈니스 영역 부실 확산	· 고위험군 신규 유입 억제 및 연착륙 모니터링 · 그룹 가계 포트폴리오 리스크 관리 협의체 운영 · 국내주택가격 급락 등 위기 상황 시나리오 테스트
저성장 리스크	한계기업 등 고위험자산 증가 Credit Cost를 증가시켜 은행의 자본적정성에 악영향을 미침	· 고위험/이슈산업 적기대응 체계 구축 · 산업포트폴리오 리스크 통합 관리

05 고객 만족경영 강화

1. 금융소비자 보호확대

소비자보호 전담조직 운영

KB국민은행은 소비자보호 관련 환경 변화에 적극적으로 대응하고 금융소비자의 권익을 보호하기 위해 소비자보호본부를 신설하여 금융소비자보호 강화 업무체계를 확립하였습니다. 협업부서와 업무 공조를 통해 소비자보호 사전감시 및 모니터링 기능을 강화하였으며 '상품개발 - 판매 - 사후 관리'의 전 단계별 소비자보호 체계를 확립하였습니다. 아울러 다양한 소비자보호 이슈에 대한 원활한 의사결정과 민원예방 및 공정한 처리를 위해 '금융소비자보호협의회'를 운영, 2014년 총 3회 개최하였습니다. 또한, 금융민원과 관련해 일정 금액 이상 제기된 피해보상 신청의 공정한 처리와 합리적인 보상을 위해 '소비자피해보상위원회'를 설치 운영하고 있습니다.

소비자보호 제도 개선

KB국민카드는 금융감독원 민원, 고객센터/인터넷 VOC, 직원 아이디어, 모니터링 등의 채널을 통해 개선과제를 발굴하고 있습니다. 이에 따라 월 1회 정기적으로 시행문을 통해 해당 부서에 제도 개선을 요청하고 있으며, 요청받은 부서는 추진 계획을 수립해 소비자보호부로 회신하고 있습니다. 월 1회 정기적으로 추진현황을 점검해 우수 개선 과제에 대해서는 KPI 가점을 부여하고 포상을 시행하고 있습니다.

소비자보호 제도 개선 업무 추진 Flow



소비자보호 사전협의 제도 시행

KB국민은행은 2013년 7월 금융감독원의 '금융소비자 보호 모범규준'에 따라 '소비자 보호 사전협의' 제도를 도입하였습니다. 소비자보호 사전협의 제도를 통해 각 본부부서가 은행 내 신상품 개발 및 마케팅 정책수립 등 각종 업무 추진에 있어 금융소비자보호의 관점에서 사전점검 및 문제점을 시정하고 있습니다. 또한 주무부서에서 소비자 관련 중요한 사항을 판단할 경우 선별협의 과정을 통해 사전 감시를 할 수 있도록 조치하였습니다.

민원 전산시스템 운영

KB캐피탈은 정기적인 민원 예방교육과 함께 발생 민원의 신속한 처리를 위해 민원 전산시스템을 구축 운영하고 있습니다. 불만 민원에 관한 사후 모니터링 및 평가를 위해 민원 평가기준을 수립 운영하고 있으며, 영업활동에 적극 반영하기 위한 KPI점수로 활용하고 있습니다. 2014년에는 대외 민원 112건, 대내 민원 226건으로 2013년 대비 각각 20%, 36% 감소하는 성과를 거두었습니다.

2. 고객중심의 상품 및 서비스 제공

상품개발 시 외부 이해관계자 참여

KB국민은행은 외부전문가, 정부기관, 지역사회 등 외부 이해관계자가 상품개발에 직접 참여, 고객 니즈에 부합한 상품을 출시하고 있습니다. 2014년 8월 우수 기술 중소기업 지원을 위해 기술보증기금과 협약을 통해 KB기술보증기금협약 TCB신용대출을 출시하였으며, 소상공인·영세골목 상권을 지원하기 위해 2015년 2월 소상공인시장진흥기금(정책자금)대출을 출시하였습니다.

상품개발 시 외부이해관계자 참여 프로젝트

구 분	이해관계자	개발참여 상품
외부전문가	김난도 교수, 문학동네	KB아내사랑통장
정부/지역사회	국민연금관리공단 근로복지공단 보건복지부 사학연금관리공단 미래창조과학부 국군재정관리단 조세특례제한법 기술보증기금 소상공인시장진흥공단	KB국민연금안심통장 KB국민희망지킴이통장 KB국민행복지킴이통장 KB사학연금평생안심통장 KB창조금융적금-예금 KB국민프리미엄적금(나라사랑용) KB국군장병우대적금(간부용) KB국군희망준비적금 KB국민재형저축/고정금리형 KB기술보증기금협약 TCB신용대출 소상공인시장진흥기금

외국인고객 금융거래 편의

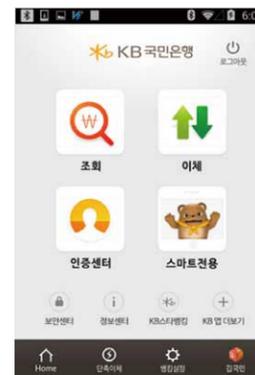
KB국민은행은 국내 장기체류 및 취업한 외국인의 금융 편의를 위해 외환/송금환전 등의 금융서비스를 받을 수 있도록 평일 영업시간 탄력운영 및 휴일영업, 특화된 창구 Lay-out, 외국어 능통 직원 근무, 다양한 편의시설 등을 제공하는 외국인 특화 점포를 운영하고 있습니다. 2011년 12월부터 원곡동, 오장동, 김해지점 등 3곳의 점포를 운영하고 있으며 향후 지원을 강화할 예정입니다.

After Bank 운영

After Bank는 업무시간 이후에도 고객의 접근성 확대를 위하여 운영하고 있는 점포로 상담 위주의 Lay-out 설계 등 고객편의 시설을 통한 특화된 서비스를 제공하고 있습니다. 2014년 말 기준, 가산 라이온스밸스 지점을 포함한 5곳의 점포를 운영하고 있습니다.

'KB스타뱅킹미니' 출시

KB국민은행은 조회, 이체 등 빠르고 간편한 거래중심의 'KB스타뱅킹미니'를 2014년 10월 21일 출시 하였습니다. 고객 편의성을 적극적으로 반영하여 설계한 'KB스타뱅킹미니'는 인증센터, 보안센터, 정보센터, 뱅킹 설정 기능 역시 최적화된 메뉴로 구성되었습니다. 또한, 원활하고 안전한 뱅킹 거래



KB스타뱅킹미니 메인화면

가 가능하도록 했으며, 장애인도 쉽게 이용할 수 있도록 모든 화면에 걸쳐 앱 접근성을 준수하였습니다. 특히 자주 송금하는 정보를 저장해두고 빠르고 편리하게 이체할 수 있는 단축이체 서비스와 모든 거래 화면에서 본인이 지정한 이미지와 문구를 확인함으로써 피싱앱과 식별이 가능한 피싱방지 개인화 이미지 기능을 보유하고 있어 편의성과 보안성을 모두 갖추고 있습니다.

온라인 이용고객 수

구분	2012	2013	2014
인터넷 뱅킹	16,632,244	18,058,223	19,065,495
모바일 뱅킹	4,116,281	3,928,672	3,868,572
스마트폰 뱅킹	5,460,955	8,002,176	9,484,234
폰뱅킹	4,766,251	4,870,204	4,914,616

(단위: 명)

KB포터블 브랜치(Portable Branch) 오픈

KB국민은행은 찾아가는 영업방식, 아웃바운드 영업의 새 지평을 열 KB포터블 브랜치(Portable Branch)를 2014년 8월 출시하였습니다. 인터넷뱅킹 혹은 모바일뱅킹 서비스가 기존 오프라인 업무와 상호 보완적인 역할을 수행하였다고 한다면, KB포터블 브랜치는 기존 오프라인 은행업무를 은행영업점 이외의 공간에서 완벽하게 수행할 수 있다는 점에서 시사점이 크다고 볼 수 있습니다. 즉 KB포터블 브랜치는 은행직원이 조작하는 단말기를 이동형 무선 단말기로 옮겨놓은 형태로 고객이 원하는 장소에서 계좌개설, 전자금융, 체크카드 등의 은행업무를 실시간으로 처리할 수 있습니다. 2015년에는 KB포터블 브랜치 기기를 추가로 도입하여 확대할 예정입니다.

3. 고객 커뮤니케이션 강화

고객 불만 접수 채널 확대 및 처리 신속화

KB국민은행은 당행으로 접수되는 민원의 신속하고 적극적인 대응을 위해 전화/인터넷 민원 전산 시스템과 프로세스를 개선하였습니다. 전화 접수 채널의 담당 인력을 충원하고 직무 역량 강화를 위해 연수 교육을 정례화하였으며, 민원과 연관된 소관 부서에서 직접 조사 및 결과를 등록하도록 하여 실질적인 민원 분석과 제도 개선이 이뤄지도록 하였습니다. 인터넷 VOC 민원의 경우 영업 시간 내 고객에게 신속하게 답변이 회신 될 수 있도록 조치하고 있습니다. KB국민카드는 홈페이지에 '고객상담'을 운영하여 고객의 불만사항을 실시간으로 접수하고 72시간 내 고객에게 답변을 드리고 있습니다.

KB호민관 제도 도입

KB국민은행은 고객의 관점에서 은행의 상품/서비스/제도/프로세스를 점검하고 고객과 함께 개선해 나가기 위해 2014년 4월 총 10명의 호민관을 선발하여 운영하고 있습니다. KB호민관 제도는 고객패널이 직접 고객 접점 채널에 대한 경험을 통해 도출된 문제점에 대한 개선의견을 개진하고, 본부 유관부서와 협의함으로써 고객이 경영에 참여할 수 있는 기회를 제공하고 있습니다. KB국민은행은 KB호민관 제도를 통해 고객의 관점에서 은행의 상품/서비스/제도/프로그램을 점검하여 정량조사로 파악되지 않는 고객의 정성적 니즈를 경영활동에 반영하고 있습니다.



제2기 고객패널 KB호민관 발대식

고객자문단 운영

KB국민은행은 2014년 KB고객자문단 3기 4,607명을 모집하여 상품경쟁력 강화방안 등 총 4회의 설문조사를 진행하였고, '상품경쟁력 강화방안' 설문 시 '상품 부가서비스 관련 고객 반응'에 관한 고객설문 결과(상품연계기부금)를 반영해 나눔문화 확산에 기여하는 고객참여형 사회공헌상품(KB사랑 나눔적금)을 출시하였습니다.

외국인고객자문단 운영

KB국민은행은 2014년 KB외국인고객자문단 29개국 출신 225명에 대해 '급여이체 은행 선택 사유 및 부가서비스 선호도', '외환서비스 이용 및 서비스 선호도'를 주제로 연간 2회에 걸쳐 설문조사를 실시하였습니다. 2015년 모집 시 2014년 자문단으로 활동한 고객의 30%가 모집에 참여해 외국인고객자문단 활동에 대한 높은 만족도를 보였습니다. 또한, 외환서비스 이용에 대한 설문조사에서 외국인근로자 출국만기보험 지급 서비스에 대한 니즈가 사전에 파악되어 해당 서비스의 성공적인 출시가 이루어졌으며, 외국인고객이 편리하게 은행을 이용할 수 있도록 인터넷뱅킹 다국어 서비스 제공 및 콘텐츠 확대, ATM 10개국어 지원, 다국어 서식의 종류 확대 등 외국인고객의 금융거래 편리성이 증대되었습니다.

캠퍼스타 및 락스타 블로그 기자단 운영

KB국민은행은 2007년부터 매년 110명 내외의 KB캠퍼스타(대학생 홍보대사), 락스타 블로그 기자단을 신규 모집하여 운영하고 있으며, 활동을 종료한 대학생들을 대상으로 2014년부터 KB국민은행 'Youth 자문단'으로 위촉하여 KB국민은행의 Youth 마케팅 및 은행 주요 이슈사항에 대한 의견을 수렴하여 본부 유관부서에 제공하고 있습니다.



락스타 블로그 기자단 제4기



대학생홍보대사 캠퍼스타 9기 발대식



KB생명 10년 연속 KSQI 우수 콜센터 선정

4. 고객만족활동 성과

고객만족도 조사 개편

KB국민은행은 고객만족도(CSI) 조사를 개편하여 평가위주(목표부여, 지점 간 상대평가 등)에서 보상(포상, 체험연수 등) 중심으로 전환하였습니다. 현장형/자율형 CS의 전환으로 CSI 조사결과는 효율적 분석을 통하여 고객만족도 향상의 가이드라인(Guide-Line)으로 활용하고 있습니다.

영업점 고객만족도 조사(CSI) 결과

연도별	2012	2013	2014
영업점 고객만족도 조사결과 점수	93.76점	94.56점	-
[2014년 신설] 부점장 종합평가(CS)	-	-	상품판매적합도 4점 만점 부점장 VOC수집이행률 6점 만점 → 배점 10점 → 총 10점 만점(100%)

10년 연속 우수 콜센터 선정

KB생명은 한국능률협회컨설팅(KMAC)에서 주관하는 '2015년 제12차 한국산업의 서비스품질 지수조사(KSQI)결과 10년 연속 우수 콜센터 선정의 위업을 달성하였습니다. 이는(당사 94점, 업계 평균 91점) 지속적인 상품품질 개선을 위해 콜센터 상담사의 상담 숙취를 평가를 통한 진단, 평가에 의한 개선점 도출, 상담사 1:1피드백 강화, 사후 점검결과를 통한 상담사 개인별 서비스 품질향상 등 고객만족도를 제고하기 위해 노력한 결실이라고 할 수 있습니다.

06 사회공헌 활동특성화 추진

사회공헌 비전 및 추진 방향

KB금융그룹은 국민에게 받은 사랑을 희망으로 돌려 드리는 '국민의 금융그룹'이 되기 위하여, 어려운 이웃과 사회 곳곳에 다양한 나눔의 손길을 펼치고 있습니다.

특히, 미래의 주인공인 '청소년'들이 희망을 품고 자신의 꿈을 펼칠 수 있도록 교육과 문화활동을 지속적으로 지원하여 건전한 사회구성원으로서의 성장을 도모하고 있습니다. 또한 다양성을 존중하는 아름다운 사회를 만들기 위한 '다문화' 관련 사회공헌사업을 집중적으로 추진하고 있으며, 다문화가정과 외국인 근로자들의 자립기반을 조성하고 해외 저개발국을 지원하고 있습니다.

사회공헌 추진체계도

가장 존경받는 기업시민, KB금융그룹		
사회적책임 이행	지역사회 동반성장	나눔문화 확산
<ul style="list-style-type: none"> · KB사회공헌 모델 구축 · 계열사별 대표사업 발굴 · 그룹 공동사업 전개 	<ul style="list-style-type: none"> · 지역밀착형 사회공헌 활동 실시 · 수혜자에 대한 실질적 지원 	<ul style="list-style-type: none"> · 임직원 자원봉사활동 참여 활성화 (1인당 10시간 이상) · 사회공헌 집중 실천기간 운영

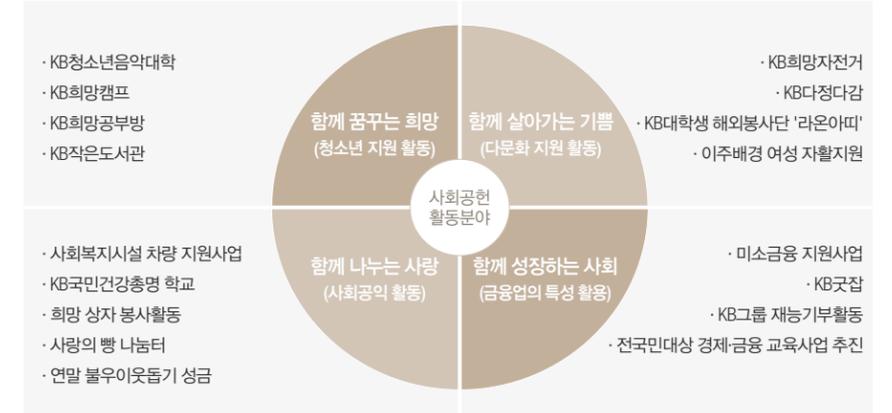
사회공헌 봉사단 운영

KB금융그룹은 소외된 이웃에게 꿈과 희망을 전하기 위해 전 임직원이 참여하는 'KB스타드림봉사단'을 운영하고 있습니다. KB스타드림봉사단은 테마봉사단, 재능드림봉사단, 신속드림봉사단으로 구성되어 있습니다. 먼저 테마봉사단은 KB금융그룹의 사회공헌 핵심사업 분야인 청소년, 다문화 관련 봉사활동을 집중적으로 지원하고 있습니다. 재능드림봉사단은 직원들의 재능을 활용하여 사회를 돕는 프로보노 봉사단으로 경제·금융교육 사내강사 및 문화, 예술, 체육 분야 등의 특기가 있는 임직원들로 구성되며, 자신의 재능을 도움이 필요한 이웃들에게 나누는 봉사활동을 펼치고 있습니다. 긴급구호봉사단인 신속드림봉사단은 긴급구호를 위해 상시적으로 운영되며, 봉사단으로 태풍·수해 등 재해가 발생할 경우 비상연락체계를 가동하여 이재민을 위한 구호물품 전달 및 초기 긴급구호활동을 지원하고 있습니다.

 <p>테마봉사단 핵심사업 분야별 활동 (청소년, 다문화 등)</p>	 <p>재능드림봉사단 임직원의 재능기부 봉사활동</p>	 <p>신속드림봉사단 태풍·수해 재해발생 시 신속복구 지원</p>
--	---	--

KB스타드림봉사단 활동실적

구분	2012	2013	2014
연간 누적 참여인원(명)	79,481	76,242	80,934
1인당 평균 참여시간(시간)	13.8	13.6	14.0



1. 함께 꿈꾸는 희망(청소년 지원 활동)

KB금융그룹은 미래세대의 주역이 될 청소년들이 꿈과 희망을 가진 건전한 사회구성원으로 성장할 수 있도록 다양한 교육·문화활동을 지원하고 있습니다. 꿈이 있는 소외계층 청소년의 음악재능을 키워주는 'KB청소년음악대학', 꿈을 실현하는데 상대적으로 소외받고 있는 장애청소년의 구체적인 진로 설계와 사회적 향상을 돕는 'KB희망캠프' 등 청소년들의 성장에 실질적으로 도움이 되는 내용들로 프로그램을 구성하여 지원하고 있습니다.

KB청소년음악대학 운영

KB금융그룹은 음악에 재능과 열의가 있는 소외 청소년 120명을 대상으로 전국 6개 음악대학(이화여대, 상명대, 나사렛대, 조선대, 경상대, 강원대) 교수의 1:1지도 및 지역별 연주회, 합동연주회 등 대학과 연계한 수준 높은 음악교육을 지속적으로 지원하고 있습니다. 수혜 학생 중 다수가 예술고등학교에 입학하고 전국단위 음악대회에서 우승 및 입상하는 등 미래의 음악가들에게 큰 희망이 되고 있습니다.

KB희망캠프 실시

장애청소년 120명에게 직업전문가의 전문적인 상담, 대학생 멘토와 함께하는 직업체험, 2박 3일의 진로캠프 등을 통해 구체적인 진로방향을 설계하는 기회를 제공하고 있습니다. 참여자 설문조사 결과 94% 이상이 재참가를 희망하는 등 장애청소년의 꿈을 이루는데 일조하는 대표적인 프로그램으로 자리매김하고 있습니다.

청소년 관련 대표적 그룹 공동 사회공헌사업

사업명	주요내용
KB희망캠프	중학교~대학교 장애청소년 대상 진로 탐색을 위한 캠프/멘토링 지원
KB청소년음악대학	소외계층 청소년 음악재능 지원(전국 6개 음대 연계)
꿈나무마을 사랑만들기	꿈나무마을 아동/청소년의 문화/정서 지원을 위한 초청행사
소외계층 의료지원 사업	안면기형 청소년 수술지원 및 의료소외지역 치료 진료
청소년 문화카페 및 학습지원	소외계층 청소년을 위한 학습/문화공간 조성
지역아동센터 주방환경 개선	전국 지역아동센터 급식환경 개선을 통한 건강증진



KB청소년 음악대학 교수 1:1레슨



진로캠프 모의면접 체험

KB희망공부방 운영

KB국민은행이 2007년부터 진행하고 있는 KB희망공부방은 전국 45개 지역아동센터 청소년 250명을 대상으로 방과 후 학습지도를 지원하는 프로그램입니다. 대학생 자원봉사자(멘토)를 모집하여 지역 아동센터 아동들에게 학습능력 분석을 통한 수준별 맞춤형 교육활동, 문화체험을 제공하는 정서적 지지활동을 실시하고 있습니다.

KB작은도서관 지원

KB국민은행은 2007년부터 전국의 읍·면·동 단위의 문화 소외지역 주민들에게 지식정보 및 커뮤니티 공간인 마을 단위의 KB작은도서관을 매년 6개소씩 지원하고 있습니다. 2014년에는 영월, 김해, 양천구 신정동, 칠곡, 김포, 도봉의 6개 지역에 작은도서관을 지원하여 누적 46개소를 조성하였습니다. KB작은도서관은 청소년들이 시간에 구애받지 않고 마음껏 책을 읽을 수 있는 생활 친화적인 도서관 공간으로 조성되었으며, 가족단위로 즐길 수 있어 주민들과 어린이들을 위한 문화 사랑방 역할을 수행하고 있습니다.



김포 문양 작은도서관 설립

희망공간만들기 지원

KB국민은행은 소외계층 청소년들이 집에서 마음껏 공부할 수 있는 나만의 공간인 '희망공간'을 2012년부터 연간 100개소씩 지원하고 있으며 누적 280가정을 지원하였습니다. 낙후된 장판 교체, 도배 등을 새로하고, 공간에 최적화된 맞춤형 가구와 제습기, 컴퓨터 등을 지원하여 밝고 깨끗한 환경에서 아이들이 꿈과 희망을 키워 나갈 수 있도록 지원하고 있습니다. 2015년에는 오래된 전기배선, 가스 점검 등 안전한 생활환경 조성도 지원해 나갈 계획입니다.



희망공간 만들기 100호

장애청소년 미술·체육 활동지원

KB국민카드는 체육 및 미술 분야에 재능 있는 장애청소년들이 건강한 사회구성원으로 성장할 수 있도록 적극적인 후원을 아끼지 않았습니다. 미술과 체육 분야에 뛰어난 30여 명의 장애 학생들에게 교육비 및 운동기구 등을 후원하여 이들이 자신의 장애에 좌절하지 않고 꿈을 키워나갈 수 있도록 진정성 있는 사회공헌을 펼쳤습니다. 또한 2015년도에도 꾸준히 후원할 것이며, 학생들에게 실질적인 도움이 될 수 있는 교육을 지원할 예정입니다.



장애 청소년 미술체육 후원

2. 함께 살아가는 기쁨(다문화 지원 활동)

KB금융그룹은 다문화가정 및 외국인 근로자의 자립기반을 조성하고 아시아 저개발국을 지원하는 '다문화' 사업에 집중하고 있습니다. KB의 주요 해외 진출국가인 아시아의 지역사회 발전에 기여하고 다문화가정 및 다문화 청소년들이 우리 사회의 당당한 일원으로 자리 잡을 수 있도록 지원하고 있습니다.

KB레인보우 사랑캠프 개최

200여 명의 다문화 아동에게 경제·금융교육 및 다양한 문화 체험 활동을 지원하기 위하여 새롭게 시작한 사회공헌 활동입니다. 에버랜드에서 열린 1박 2일의 캠프 동안 참가 어린이들은 1일차에 경제금융에 대한 기초지식을 재미있게 체득하며, 2일차에는 임직원과 1:1로 매칭되어 다양한 놀이기구 및 사파리 체험을 함께 하였습니다. 유익한 경제·금융교육과 문화체험을 융합하여 참가 아동 뿐 아니라 다문화 관련 기관 관계자들에게도 높은 평가를 받았습니다.



KB레인보우 사랑캠프 문화체험

KB희망자전거 지원

직원 해외봉사활동과 연계한 저개발국 아동 자전거 지원을 통해 학습여건 향상에 기여하는 사업으로 베트남, 캄보디아에 2014년까지 6천대의 자전거를 지원하였습니다. 아동 및 현지 관계자에 대한 조사 결과 통학에 대한 이동가능성 및 편리성을 증진시켜 학교 교육을 통해 꿈을 이룰 수 있는 가능성을 높이는 등 교육권 및 건강권의 보장 측면에서 긍정적인 성과가 있었습니다. 특히 직원들이 직접 현지에서 자전거 조립 및 전달, 교육환경 개선활동 등을 실시하여 현지 지역사회에서도 좋은 반응을 얻고 있습니다.

다문화아동 멘토링 '다정다감' 운영

KB국민은행은 다문화가정 어린이를 위한 한글교육과 사회 적응을 위해 '다정다감' 사업을 실시하고 있습니다. '다정다감'은 대학생 자원봉사자를 모집하여 다문화가정 청소년을 대상으로 최소 1년 이상 지속적으로 1:1 학습 멘토링과 문화체험 활동을 지원하는 프로그램이며, 다문화가정 청소년들의 학습성취도를 높이고, 육체적, 정신적으로 건강하게 자랄 수 있도록 지원하고 있습니다.



KB희망자전거 전달식

한글배움터 운영

KB국민은행은 교육서비스 혜택이 부족한 지역의 다문화가정 취학 전 아동을 대상으로 보육서비스 향상과 배움의 기회를 부여하기 위해 2008년부터 '한글배움터' 사업을 실시하고 있습니다. '한글배움터'는 가정 내 일상생활에서 영유아의 언어발달을 향상시킬 수 있도록 다문화가정 부모에게 다양한 양육 지식과 기술을 교육함으로써 부모와 자녀 간 유대관계 강화에 기여하고 있습니다.



다문화 멘토링 다정다감 문화체험

Dream Day Camp 실시

KB국민카드는 2012년부터 꾸준히 'Dream Day Camp'를 운영하고 있습니다. 이를 통해 다문화가정 아동들을 직업체험 테마파크로 초청하여 한국생활에 적응하고 건강한 미래를 꿈꿀 기회를 제공하고 있습니다. 2014년도에는 총 270여 명의 아동을 연 6회 초청하였으며, 임직원들이 직접 참여하여 아이들에게 즐거운 추억과 꿈을 심어주었습니다.



대학생해외봉사단 라온아띠 11기 발대식

KB대학생 해외봉사단 '라온아띠' 운영

KB국민은행의 대학생해외봉사단 '라온아띠'는 가난과 기아, 재해 등으로 어려움을 겪고 있는 아시아 7개 국가를 돕고 있습니다. 매년 대학생 해외봉사단 60여 명이 캄보디아, 베트남 등에 파견되어 5개월간 체계적인 봉사활동을 수행하는 '라온아띠' 프로그램은 우수 글로벌 사회공헌 모델로 소개되고 있습니다.

미얀마 양곤 'KB한국어학당' 운영

KB국민은행은 2013년 미얀마 양곤 현지에 '양곤 KB한국어학당'을 개원해 현지 청소년을 대상으로 한국어 교육 및 한국 문화를 전파하며 글로벌 인재를 육성하고 있습니다. 2014년에는 397명의 청소년이 KB한국어학당에 등록해 체계적인 한글 교육을 수강하였으며, 한국문화행사 등 한류 문화의 전파를 통해 수강생들로부터 큰 호응을 얻고 있습니다.



양곤 KB한국어학당

저개발 국가 교육 지원

KB국민카드 3월부터 5월까지 진행된 KB금융그룹 '사회공헌 집중실천기간' 동안 임직원들의 봉사활동 시간에 맞춰 매칭그랜트 방식으로 조성된 금액을 필리핀 저개발지역 교육지원사업에 후원하였습니다. KB투자증권은 '무지개교실'을 해외까지 확장해 초등학교가 없어 진학이 어려운 캄보디아의 쯔끼리 마을에 초등학교를 건립·기증하고 직원봉사단이 현지를 방문하여 봉사활동을 펼쳤습니다.

3. 함께 나누는 사랑(사회공익 활동)

KB금융그룹은 더불어 사는 따뜻한 사회를 만드는 데 기여하기 위해 사회취약계층을 지원하는 등 다양한 공익활동에 앞장서고 있습니다.

KB국민건강 총명학교 운영

치매 가능성이 있는 노인을 대상으로한 치매 예방 및 완화 사업으로 국내 최초로 기업과 민간전문 기관(한국노인종합복지관협회)이 협력하여 만든 치매예방 교육프로그램입니다. 2014년 프로그램을 수료한 800여 명을 대상으로 조사한 결과 MMSE(치매선별용이간이검사) 점수가 향상되고 운동·사회활동·생활습관이 개선되는 등 긍정적인 변화가 관찰되었습니다. 앞으로 교육 프로그램의 개선 및 표준화는 물론 노인복지관의 실무자들을 대상으로 치매 전문가 양성스쿨을 운영하여 선도적인 협력사업 모델을 구축하고, 청소년 서포터즈를 운영하여 노인에 대한 공격성 제고 및 치매예방 캠페인 활동도 전개할 계획입니다.



KB국민건강 총명학교 교육



KB국민은행 희망상자 봉사활동



설맞이 전통시장 사랑나눔 행사



KB국민은행 사랑의 빵 나눔터 개소식



조선왕릉 소나무 심기 봉사활동

희망상자 봉사활동 실시

KB국민은행은 'KB국민은행 희망상자' 프로그램을 통해 임직원들이 생필품과 식료품 등을 담은 희망상자를 지역사회의 어려운 이웃에게 전달하고 있습니다. KB국민은행 희망상자는 매 분기 1회 33개 지역본부에서 동시에 실시하는 전국 단위의 대규모 봉사활동으로 임직원뿐만 아니라 임직원 가족이 희망상자 제작에 함께 참여하는 가족형 사회봉사활동으로 직원들의 호응도가 높습니다. 2014년 임직원 가족 8,300여 명이 참여하여 저소득가정 청소년, 다문화 가정 등 1만 8천여 가구에 희망상자를 전달하였습니다.

전통시장 사랑나눔 실시

KB국민은행은 재래시장 활성화 및 소외된 이웃을 지원하기 위해 2011년부터 '전통시장 사랑나눔'을 실시하고 있습니다. '전통시장 사랑나눔'은 소외계층에게 전달될 지원물품을 전국 재래시장에서 구입하여 지원함으로써 재래시장 활성화와 소외계층 지원이라는 1석2조의 효과를 거두고 있습니다. 2014년에는 설, 추석 명절을 맞아 신사시장 외 60여 개의 전통시장에서 물품을 구매하여 소외계층 8,300가구를 지원하였습니다.

사랑의 빵 나눔터 개소

임직원의 후원금을 기반으로 한 KB국민은행 '사랑의 빵 나눔터' 사업의 경우 2013년 대한적십자 용산지사에 KB사랑의 빵 나눔터 1호점을 개소한 데 이어 2014년 마장동 서울특별시 2호점을 개소하였습니다. 2014년에는 KB금융그룹 내 임직원 및 임직원가족 246명이 참여하여 소외계층 1,000가구에 사랑의 빵과 따뜻한 마음을 함께 전달하였습니다.

KB 조선왕릉 지킴이 활동 추진

유네스코에 등재된 소중한 문화유산인 조선왕릉을 가꾸고 보호하자는 의미로 2013년 문화재청과 '조선왕릉 역사문화환경 보존·관리업무 협약'을 체결하였습니다. '조선왕릉 지킴이'는 임직원 및 임직원 가족이 참여하여 우리의 귀중한 문화 유산을 보호함으로써 역사 인식 제고 및 문화재 사랑을 실천하는 프로그램입니다. 2014년 식목일을 맞아 서오릉(사적 제198호)에 가족당 '한 그루 소나무 심기'를 실시하였으며, 8월에는 동구릉(사적 제193호)에서 환경보존 활동을 전개하는 등 연간 260여 명의 임직원과 가족이 '조선왕릉 지킴이' 활동에 함께 참여하였습니다.

4. 함께 성장하는 사회(금융업의 특성 활용)

KB금융그룹은 국내 선도 금융그룹으로 업의 특성을 살려 대표 사회공헌사업을 '경제·금융교육'으로 정하고, 2012년 부터 KB금융지주를 중심으로 각 계열사와 KB금융공익재단이 협력하여 금융권 최고 수준의 '경제·금융교육'을 전개하고 있습니다. 방문교육, 초청교육, 온라인교육 등 다양한 교육프로그램을 진행하고 있으며 강사양성 및 교육 콘텐츠 개발 등 인프라 구축에서부터 프로그램 운영 및 교육대상 발굴 등 세부 운영방안까지 체계적으로 실행하고 있습니다.

'재능기부'를 통한 교육 효율성 증대

초·중·고 학생을 대상으로 총 8개 교육 프로그램을 개발하여 학교, 지역아동센터 등으로 직접 찾아가는 방문교육을 실시하고 있습니다. KB경제·금융교육은 기존의 강의식 교육 방식에서 벗어나 경제·금융 관련 게임 등을 활용하여 딱딱하고 어려운 내용을 쉽고 재미있게 이해할 수 있도록 하는 것이 특징입니다. 이를 위해 KB금융그룹은 조직의 핵심역량을 충분히 활용하고 금융업에 종사하는 임직원들의 재능기부를 유도할 수 있도록 전·현직 임직원을 강사로 활용하고 있습니다. 또한 학자금 대출자 등 저소득 대학생을 위주로 경제·금융교육 봉사단을 운영하여 재능기부의 기회뿐 아니라 장학금도 함께 지원하고 있습니다. 이렇게 양성하는 전·현직 임직원, 대학생 강사인력만 연간 900여 명에 이르러 규모와 교육의 질에 있어 최고 수준의 인프라를 갖추고 있습니다.

'소 국민 대상 교육' 추진

2013년부터는 사회초년생(군장병, 대학생 등), 노인, 주부, 새터민, 장애인시설, 도서벽지 등 경제·금융교육의 사각지대에 있는 다양한 계층을 대상으로 확대하여 교육을 실시하고 있습니다. 또한 전국 11개 지역경제 교육협의회와 협력 강화 및 노인 복지관, 사회 복지관, 목동 청소년 수련관, 거레얼 살리기 운동 본부, 거제 청소년문화센터 등 지역 거점과 연계 협력을 도모하여 대외 기관 네트워크 강화를 통한 합리적이고 폭넓은 대국민 경제활동을 지원하고 있습니다.

KB경제·금융 교육 인원

구분	2012	2013	2014
오프라인 교육인원	44,952	88,534	111,161
온라인 사이트 방문자	27,599	30,739	31,988

KB경제·금융교육은 학습자와 강사 모두에게서 높은 만족도를 보이고 있습니다. 초·중·고 학생들과 강사직원을 대상으로 실시한 설문조사 결과 학습자의 경우 내용 이해도, 강사 및 교재 만족도, 실생활 도움 정도 등 각 부문에서 고르게 만족도가 높게 나타났으며, 학습자의 98%가 재교육을 희망할 정도로 반응이 좋은 것으로 나타났습니다. 강사직원의 경우에도 교재, PPT, 게임용 교구, 수업지도안, 학생 이해·몰입도 등 교구재 및 강의 전반에 대한 만족도가 높은 것으로 조사되었습니다. KB금융그룹은 경제·금융교육의 저변 확대를 위해 온라인교육 시스템을 구축하여 운영 중에 있습니다. 온라인교육은 유치원생부터 사회초년생까지 6개 대상별 총 150여 개의 온라인 학습 콘텐츠로 구성되어 있으며, 쉽고 재미있게 이해할 수 있도록 주로 만화 형태의 동영상으로 제작되어 있습니다. KB금융의 온라인 경제·금융교육은 KB금융공익재단 홈페이지(www.kbfoundation.or.kr)에서 누구나 무료로 학습할 수 있습니다.



KB실버 경제·금융교실



KB스타 경제·금융교실



다문화 초등학생 경제·금융캠프

07 금융을 통한 사회적 기여

1. 사회적책임금융 인프라 구축

타 산업분야와 달리 고객신뢰를 기반으로 하는 금융기업은 단순히 이익만을 추구하기 보다는 고객과 함께 성장할 때 더욱 신뢰를 얻을 수 있습니다. 또한 KB금융그룹에서 개발하는 상품은 단기적인 판매뿐 아니라 장기적인 판매를 고려하기 때문에 향후 사회, 환경적 영향력을 고려하여 개발하는 것이 중요합니다. KB금융그룹은 각 계열사별 금융상품을 개발할 때 주요 이해관계자와 전문가들의 다양한 의견을 수렴하여, 회사의 이익만을 추구하는 것이 아니라 사회의 이익을 균형있게 고려하여 추진하고 있습니다. 설사 회사에 큰 이익이 되더라도 사회적으로 해로운 사업은 제한하며 금융의 공익성을 추구하는 사업활동을 지향하고 있습니다.

상품출시 전 심의 및 평가 실시

KB국민카드는 신상품을 출시하기 전 상품위원회 부의 및 결의 절차를 통해 상품성, 수익성, 리스크, 소비자 보호, 대내외 법규 위반 여부 및 기타 중요 사항에 대해 심의합니다. 상품위원회는 특히 상품 서비스의 지속적인 제공 가능 여부와 관련된 소비자 보호 측면의 각종 리스크 검증을 통해 출시될 상품이 고객 가치를 어떻게 증대할 수 있는지에 대하여 집중적으로 검토하고 있습니다. 또한, 상품위원회는 상품에 대한 고객의 반응과 판매 관련 각종 실적을 주기적으로 모니터링하여 판매 부진 사유를 분석하고 상품성을 개선하는 등 지속적으로 상품서비스를 개선하고 있습니다.

상품개발 프로세스



KB투자증권은 판매 금융상품 선정 시 단기간의 성과나 이슈보다는 해당 상품 또는 서비스가 고객 이 계획한 기간 동안 투자목적에 충실히 달성하는 데 있어 최적의 솔루션인지의 여부를 판단하는 것에 중점을 두고 있습니다. 이를 위해 상품후보군 선정 시부터 각종 객관적 데이터 분석과 더불어 영업 현장을 대상으로 한 사전설명회 및 의견수렴 과정을 거치고 있습니다. 또한, 상품심의회의원 합의 의를 통해 불완전 판매 및 각종 리스크 요소를 점검하고 준법감시인의 심의를 통해 최종적으로 판매의 적정성을 살피고 있습니다. 또한 상품 판매 후에도 지속적인 사후관리와 운용의 적정성 점검을 통해 해당 상품 및 서비스가 사전에 고객과의 약속대로 제공되고 있는지를 지속적으로 관리하고 있습니다.

준법감시인 사전심의 실시

KB자산운용은 금융상품 안내장 제작 및 홍보물 심의에 대해 준법감시인의 사전 심의를 거침으로써 객관적이고 타당한 정보를 제공해 투자자 권익 보호에 앞장서고 있습니다. 집합투자상품의 경우에는 상품이나 광고 별로 심의 기간을 엄격히 제한하고 있으므로 심의 유효기간이 경과한 광고물이 게시되지 않도록 사전에 판매사와 조율하고 있습니다.

KB저축은행은 2014년 신상품 개발과 관련하여 준법감시인의 사전심의를 총 4건 실시하였습니다. 약관 재·개정 시에도 소비자보호 측면에서 체크리스트를 마련하여 적정성을 검토한 후 감독기관에 보고하는 절차를 마련하고 있습니다.

2. 사회적책임 관점 금융지원 확대

서민금융지원을 위한 수수료 면제

KB국민은행은 사회소외계층과 차상위계층을 위해 각종 수수료를 면제하는 혜택을 제공하고 있습니다. 대상자인 사회소외계층에는 기초생활수급권자, 장애인, 소년소녀가장, 북한이탈주민, 결혼이민여성 등이 포함되고, 차상위계층에는 기초생활수급권자가 아닌 자로 실제 소득이 최저생계비 대비 1~1.2배의 소득이 있는 자가 포함됩니다. 면제되는 수수료는 인터넷뱅킹, 모바일뱅킹, 폰뱅킹을 통한 당·타행 송금수수료 등의 전자금융수수료와 당행 자동화기기이용 당·타행이체 수수료 및 시간 외 인출 수수료 등의 자동화기기수수료입니다.

서민·사회취약계층을 위한 금융상품 판매

KB국민은행은 서민과 사회취약계층을 위해 다양한 맞춤형 금융상품을 판매하고 있습니다.

KB국민은행 서민·사회취약계층 금융지원상품

상품명	특징
KB국민연금 안심통장	국민연금 급여가 생활비로 사용될 수 있도록 압류가 금지되고, 연금수령 실적이 있는 경우 각종 은행거래 수수료를 면제해주는 압류방지 전용통장
KB국민희망 지킴이통장	산재근로자의 산업재해 보험급여가 생활안정자금으로 사용될 수 있도록 압류되지 않고, 보험급여 수령실적이 있는 경우 각종 은행거래 수수료를 면제해주는 압류방지 전용통장
KB국민행복 지킴이통장	정부에서 저소득층의 최소한의 생활안정을 위해 지원하는 기초생활보장급여, 기초노령연금, 장애인연금, 장애(아동)수당이 (가)압류되지 않고, 본래의 지원 목적대로 기본적인 생계비로 사용할 수 있도록 하는 압류방지 전용통장
KB사학연금 평생안심통장	사학연금 급여가 생활비로 사용될 수 있도록 압류가 금지되고, 연금수령 실적이 있는 경우 각종 은행거래 수수료를 면제해주는 압류방지 전용통장
KB국민행복적금	소년소녀가장, 북한이탈주민, 기초생활수급자, 한부모가족지원대상자, 근로장려금수급자, 결혼이민여성 등 사회적 약자에게 고금리를 제공하는 상품
KB사랑나눔적금	서민들의 목돈마련 지원 및 나눔문화 확산에 기여하기 위하여 기부와 봉사를 하는 고객에게 우대이율을 제공하고 그와 연계하여 당행이 매칭기부를 하는 사회공헌형 상품
KB국민재형저축 고정금리형	서민 재산형성을 돕기 위한 적립식 장기저축상품으로 조세특례제한법에 의하여 계약기간 중 발생한 이자에 대해 소득세를 부과하지 않는 상품
가족사랑자유적금	가족애(愛)를 테마로 높은 우대이율과 가족 맞춤형 부대서비스 제공 및 장애인 가입 시 우대 금리를 추가로 제공하는 상품
KB주니어 Star 적금	자녀 미래를 위한 장기 목돈마련저축으로서 연 단위 복리운용과 물가상승에 연계한 우대이율을 적용하여 저축가치의 보전을 추구하고, 자녀안심무료보험서비스와 인터넷 영어교육 할인 등 맞춤형 부가서비스를 제공하는 유소년 전용적금으로서 장애인, 소년·소녀가장, 기초생활수급자 가입 시 추가 우대금리를 제공하는 상품



KB사랑 나눔 적금



KB국민 재형저축

KB국민은행은 제2금융권의 고금리 대출을 이용하는 저신용·저소득 서민에게 저금리 대출을 지원하고 있습니다. 또한, 소득이 적거나 신용등급이 낮아 은행에서 대출을 받기 어려운 계층을 위해 별도 심사기준을 마련하여 대출을 지원하고 있습니다. 2010년 11월에 출시된 새희망출씨 대출은 제도권 금융소외 계층인 저소득 근로자 또는 영세 사업자를 위한 긴급자금 대출지원상품입니다. 연간소득 3천만 원 이하인 고객을 대상으로 하며, 대출한도는 2백만 원~2천만 원입니다.

KB저축은행은 저소득·저신용 고객을 위한 정부 보증부 대출인 햇살론을 운영하고 있습니다. 햇살론은 연 8~9%대 저금리로 최대 3,000만 원까지 지원을 받을 수 있습니다.

KB캐피탈은 저소득 여성가장 근로자(자영업자)를 위한 대출상품을 제공하고 있습니다. 개인택시 사업자 대상 대출상품은 전국 개인택시 운송사업조합연합회에서 운영하는 개인택시의 경우 새마을 금고 등에서 1차 대출 후 부족한 매매자금을 신용대출로 지원하고 있습니다. 최저 9.9%~13.9% 금리로 제2금융권 대비 저금리로 제공합니다. 또한 소규모 중소 자영업자 대상 저금리 상품으로 '신바람 택배차 대출'을 출시, 택배사업 소상공인의 택배용 상용자동차 구입을 지원하며 평균금리 대비 1% 이상 낮은 금리로 운영하고 있습니다.

KB캐피탈 저소득 여성가장 근로자 대출상품 대상별 특화 서비스

특화 서비스	특징
신용대출 소외 직군 특화	· 음식점, 편의점, 의류 판매 등 안정성이 떨어지는 직군 특화 · 생계형 자영업자 중 여성가장 특화
소득 인정 기준 완화를 통한 저소득 근로자 특화	· 최저 연소득을 생계형 타깃에 맞춰 진행 · 직업의 안정성을 고려하여 재직기간에 대한 기준 특화
저금리 및 대출 편의성 제공	· 최저 6.9% ~ 최대 15.9%로 제2금융권 대비 저금리 제공 · 방문 접수, 인터넷 접수, 전화 접수 등 대출의 편의성 제공

KB국민카드는 2006년 9월부터 시작된 '사회참여 프로그램'의 하나로 카드업의 특성을 반영하여 신용카드 가입 실적에 따라 기부금을 조성하여, 소외된 이웃에게 전달하는 'KB국민 포인트리카드'를 판매하고 있습니다. 이 카드를 사용한 회원 1인 기준으로 1,000원씩 적립하여 기부금을 조성한 후 매년 말 굿네이버스, 유니세프, 사랑의 열매 등에 기부금을 전달하고 있습니다. 또한, 내고장사랑운동본부와의 제휴를 통해 'KB국민 내고장사랑카드'를 판매하고 있으며, 해당 카드 이용금액의 일부를 내고장 사랑운동본부에 기부하여 지자체별 결식아동, 독거노인 등 소외된 이웃 돕기를 후원하고 있습니다.

장애인 및 노약자 금융접근성 지원

KB국민은행은 보건복지부와 협약을 체결하여 장애인을 대상으로 가계안정자금과 자동차구입자금을 저금리로 지원하고 있습니다. KB금융그룹은 휠체어 이용 고객의 접근이 용이한 유니버설 카운터를 보급하고 있는데 2014년 말 기준으로 총 562개점에 보급되었습니다. 또한, 시각장애인을 위한 점자표시, 화면확대, 음성안내기능이 내장되어 있는 ATM기를 2014년 말 기준으로 8,295대 운영하고 있으며, 그 중 2,670대는 휠체어 접근이 용이한 부스로 설치하였습니다. 앞으로 장애인과 노약자를 위한 카운터 및 ATM기를 지속적으로 확대할 계획입니다.

청년창업 활성화를 위한 투자

청년실업과 청년들이 미래에 대한 희망을 잃어가는 문제는 국가적인 손실로 다가오고 있습니다. KB금융은 이러한 청년들이 꿈을 갖고 미래에 도전할 수 있도록 금융의 밑바탕이 되어주는 역할을 수행하고자 노력하고 있습니다.

KB국민은행은 'KB창조금융적금·예금'을 통해 창업 활성화를 지원하고 있습니다. 본 상품은 창조경제에 대한 이해도 제고를 통해 본인의 아이디어를 사업으로 실현할 수 있는 계기를 마련하도록 금융혜택을 제공합니다. 창조경제타운(www.creativekorea.or.kr) 마이페이지에서 쿠폰을 출력하여 신청할 수 있습니다.



KB창조금융예금·적금 창업 활성화 지원

환경·기후변화 관련 상품 운영

KB국민은행은 정부의 '저탄소 녹색성장' 정책에 따른 녹색산업을 지원하기 위해 녹색금융 상품으로 KB Green Growth Loan, KB Green Esco 기업대출 등 녹색 금융상품을 운영하고 있습니다. 해당 상품은 신재생에너지 전문기업(태양에너지, 풍력 등), 바이오에너지 전문기업, 녹색기술인증기업에 대해 일반 기업여신에 비해 높은 금리 우대로 해당 산업을 지원하며, 이를 통해 녹색성장기업에 대한 금융비용 완화에 기여하고 있습니다.

KB국민은행 2014년 녹색 여신 규모(KB Green Growth Loan, KB Green Esco 기업대출, KB Solar Biz론)

연도	2012	2013	2014
잔액	14,246	8,900	8,988

(단위: 억 원)

KB국민은행 환경·기후변화 관련 상품 현황(총 5종: 펀드 4종, 방카 1종)

상품명	2012		2013		2014	
	계좌수	잔액	계좌수	잔액	계좌수	잔액
【펀드* 상품】						
알리안츠 GI 글로벌 에코테크 증권투자신탁(주식)	4,735	362	3,085	243	2,097	174
삼성 글로벌 Water 증권투자신탁 제1호(주식)	4,110	265	3,115	170	2,546	82
KB 지구 온난화 테마 증권투자 신탁(주식)	814	25	504	19	260	7
KB 그린포커스 증권투자신탁(주식)	37	0.4	1,884	79	932	61
【방카* 상품】						
삼성화재 '삼성명품 몸튼튼! 마음든든! 녹색 자전거 보험'	3,219	1.5	4,779	2.1	2,721	1.1

* 펀드: 연도말 원금잔액 기준/방카: 연도별 신규금액 기준

이와 더불어 KB국민은행은 KB금융그룹 차원에서 적극적으로 추진하고 있는 환경적 책임 투자 관련 사업인 태양광, 풍력, 하수처리 및 폐기물 처리사업 등에 적극적으로 참여하고자 노력하고 있습니다.

KB국민은행 환경책임투자 성과(해상·풍력·태양광 발전 PF)

구분	단위	2012	2013	2014
신규 주선 건수	건	1	2	2
신규 주선 금액	억 원	50	1,600	1,391
잔액	억 원	606	696	914

KB국민카드는 친환경 등 미래 자연환경 보호를 위하여 친환경 소재를 사용한 'KB국민 그린그로스 카드' 및 'KB국민 그린카드'를 판매하고 있습니다. 에너지 절약, 녹색제품 구매 및 대중교통 이용 시 포인트를 제공하여 카드 이용 고객이 친환경 생활을 실천할 수 있도록 지원하고 있습니다.

KB자산운용 펀드 성과

설정액 **66**억 원
KB그린포커스펀드: 녹색기업에 투자

설정액 **605**억 원
신재생에너지펀드: 태양광 발전사업

08 중소기업 지원확대

1. 공정거래 실천 및 중소기업 협력 강화

협력사 소통 강화

KB국민은행은 공정거래 기반을 확립하기 위해 다양한 노력을 기울이고 있습니다. 매년 협력사에 서신을 보내 상생경영과 윤리·정도 경영의 내용을 전파하고 부적절한 업무 관행을 제보할 수 있는 채널을 열어 놓았습니다. 또한, 거래의 편리성과 공정성, 개선 의견의 내용으로 구성된 협력사 만족도 조사를 통해 협력사의 의견을 적극적으로 청취해 개선하고 있습니다.

중소기업 제품 및 서비스 적극 구매

중소·중견기업과의 상생을 도모하고 사회적 책임경영을 실천하기 위해 중소기업 제품을 적극적으로 구매하고 있습니다. 입찰 과정에서는 투명성과 공정성을 보장하기 위해 계약대상자의 자본금 규모 및 시장 점유율과 관계없이 일정 요건을 충족하면 누구나 참가가 가능한 공개입찰을 진행하고 있습니다. 또한, 대금집행 기일을 14일 이내로 단축하여 입금하는 등 협력업체의 원활한 현금 유동성을 지원하고 있습니다.

2. 중소기업을 위한 상품 및 서비스 확대

중소기업 지원 신상품 출시

KB국민은행은 개인사업자(SOHO) 고객을 지원하기 위해 추가 대출한도 및 금리우대를 지원하는 'KB 더드림(The Dream) 소호대출'을 2014년 6월 출시하였습니다. 이와 함께 창업·성장 과정 등 자영업자의 생애주기별 맞춤 지원 특화 상품인 'KB 소상공인 Story 대출'을 2014년 8월 출시하여 정부의 소상공인 지원정책에 적극 부응하고 영세한 개인사업자의 금융비용 완화에 기여하였습니다. 또한, 기술력을 보유한 중소기업을 지원하기 위해 신상품 'KB기술창조기업우대대출' 및 'KB우수기술기업 TCB신용대출'을 출시하였습니다. 해당 상품은 정부 창조경제의 핵심인 기술력 보유 유망 중소기업의 유동성 지원을 통한 성장 지원에 초점이 맞추어져 있습니다. 지원 대상은 기술력 보유 업체 중 담보제공 여력이 충분하지 않은 기업으로 기술평가기관의 기술신용평가서를 발급받고, KB국민은행은 해당 평가서를 여신심사에 반영하여 자금을 지원하고 있습니다.

KB국민은행 중소기업 지원을 위한 신상품 출시 현황

(단위: 억 원)

상품명	2014년 말 잔액	비고
KB소상공인Story대출	5,671	지역 내 개인사업자 지원
KB더드림소호대출	3,195	
KB기술창조기업우대대출	8,745	창조금융 지원상품
KB우수기술기업TCB신용대출	359	

중소 가맹점 상생 추구

KB국민카드는 중소기업과의 상생을 위해 다양한 혜택을 제공하고 있습니다. 중소기업주를 위한 상품인 'KB국민 오너스 클럽(Owner's Club) 카드'의 경우 이용금액에 따라 가맹점 수수료의 최대 10%를 할인하고 있으며, 전자세금계산서 무료발행, 부가가치세 환급 지원 등 사업에 필요한 세무 및 금융업무를 제공하고 있습니다.

협력사 만족도 조사

98.5%

조사참여 업체 104개사

중소기업 물품 및 서비스 지원실적

533억 원



중소기업-소상공인 지원 대출상품 4종 출시

'나눠드림' 할부금융 서비스

KB캐피탈은 중소·중견기업의 매출 신장을 위한 판매금융 서비스를 제공하고 있습니다. '나눠드림' 할부금융 서비스는 물품 구입자금의 상환 기간을 나누어 고객에게 혜택을 제공한다는 의미로 중소·중견기업의 내구재 상품에 대한 장기(무이자)할부금융을 지원합니다. 2013년 상품 출시 이후 2015년 3월 기준으로 오토바이 제조사 15개, 중소 MVNO(알뜰폰단말기)사업자 12개, 가구업체 5개, 농기계, 자전거, 홈쇼핑 벤더(Vendor)업체 등 총 58개 제휴사에 할부금융 서비스를 지원하였습니다.

'나눠드림' 할부금융 서비스 특징 및 장점

중소·중견기업	고객
· 물품구입을 위한 결제 수단 다양화 및 분할 결제를 통한 매출 확대 · 업셀링* 등 판매촉진 효과	· 장기 무이자 또는 저리(신용카드할부 대비)의 할부 결제 이용을 통한 이자부담 절감 · 장기분할납부를 통한 물품구입자금 부담 감소

*업셀링(lp-selling): 어떤 상품을 구입한 고객에게 보다 고급의 상품을 판매하거나, 최초 구매하고자 했던 상품보다 높은 가격의 제품을 제시하는 판매전략

소상공인 및 창업초기기업 금융 서비스 실시

2014년 6월에 출시한 'KB착한사장님대출'과 2014년 11월에 출시한 'KB착한가맹점대출'은 서민 금융 지원이라는 사회적 책임 및 역할을 목적으로 하는 소상공인 신용대출 상품입니다. 이를 통해 소상공인의 고금리 부담을 경감시키고 불법 사금융의 폐해를 줄이며, 더 나아가 소상공인의 미래 성장의 발판이 되기 위해 노력하고 있습니다.

소상공인 신용대출 상품 취급 현황

(대상기간: 2014. 6 ~ 2015. 3)

구분	취급건수	취급금액
내용	101건	755백만 원

벤처 및 사모펀드(PEF) 신규펀딩

KB인베스트먼트는 투자 환경 및 주도 산업의 변화 추세에 맞추어 차세대 IT, 녹색성장 산업과 생명공학 산업 등 신성장동력산업 중심으로 신규 투자를 확대하고 있습니다. 이를 위해 2014년 12월 말까지 동 분야에 27개 기업, 297억 원의 신규 벤처투자를 집행하였습니다. PEF는 4건, 470억 원의 투자가 이루어졌습니다.



KB착한대출

벤처

- 미래창조 KB 창업지원 투자조합(150억 원, 4월 증액 완료)
- 미래창조펀드 150억 추가(펀드규모 확대: 250억 → 400억)
- KB지식재산투자조합(500억, 2015년 2월 결성 완료)
- IP사업화 및 우수IP보유 중소·중견기업 지원펀드

PEF

- 한국 걸프협력회의(GCC) 경제협력 사모투자펀드(PEF)(1억 불, 10월 결성완료)
- 걸프협력회의(GCC) 지역진출 국내기업 및 프로젝트에 투자하는 블라인드PEF

3. 중소기업 성장 중심 지원 확대

KB금융그룹은 대한민국 경제 성장에 중추적인 역할을 하고 있는 중소기업을 지원하기 위한 다양한 기업 서비스를 제공하고 있습니다. 중소기업의 당면문제에 대한 맞춤형 솔루션을 제시해주는 'KB Wise 컨설팅', 수출입 기업의 든든한 파트너가 되어주는 '수출입금융 서비스', 우량 중소·중견기업을 발굴해 지속성장을 위한 맞춤형 서비스를 제공하는 'KB Hidden Star 500' 등이 대표적입니다. 또한 구직자와 중소·중견기업 간에 만남의 장을 제공하는 'KB굿잡'은 국내에서 대표적인 인력 채용의 큰 마당으로서 자리매김하고 있습니다.

KB Hidden Star 500

'KB Hidden Star 500'은 재무안정성과 기술력, 사업성이 우수해 세계적으로 성장할 잠재력이 높은 우량 중소·중견기업을 발굴하여 체계적이고 차별화된 맞춤형 서비스를 제공하는 KB금융그룹의 기업성장지원 역점사업입니다. KB금융그룹은 2011년 3월, 38개 업체 선정을 시작으로 2014년 말 현재 총 297개 'KB Hidden Star 500' 기업에 대해 여신 1조 6천여억 원, 지분투자 342억 원을 지원하고 있습니다. 선정기업의 해외 매출처 발굴을 지원하기 위해 'KB 비즈니스 매칭서비스'를 실시하고 있으며, 한국무역협회, KOTRA 등 국내외 유관기관과 협력을 강화하고 있습니다. 2015년에도 히든스타 기업에 대한 관리와 KB금융그룹을 거래하는 우량 중소·중견기업과의 동반성장을 위한 'KB Wise 컨설팅, KB 창조 리더스포럼' 등도 지속적으로 추진하여 기업과 KB, 국가 경제가 모두 성장하는 사회적 공유가치 창출에 최선을 다할 것입니다.

KB Hidden Star 500 활동 성과

구분	단위	2012	2013	2014
선정기업	개	244	304	297
여신지원(연도말 잔액)	억 원	14,785	19,035	16,800
외국환지원	억 달러	33	41	39
지분투자	억 원	569	379	342
해외거래처발굴 지원	건수	53	68	63
경영자문 컨설팅	개사	13	9	5
인력채용 지원	개사	20	46	27
무역실무 직원교육	개사(명)	55(90)	57(110)	34(52)

KB굿잡

'KB굿잡'은 최근 사회적 이슈가 되고 있는 일자리 문제를 해소하기 위해 구직자와 우량 중견·중소기업 간 '만남의 장'을 제공하는 KB국민은행의 일자리 정보제공 프로젝트로서 2011년 1월에 출범하였습니다. 전용 사이트(www.kbgoodjob.co.kr)를 통해 다양한 취업정보를 실시간으로 제공하고 있으며, 2014년 말까지 총 8회의 우수 중견·중소기업이 참여하는 취업박람회를 개최하였습니다. 또한, 고용의 질에 중점을 두고 KB국민은행의 1,200여 개 영업점포망은 물론 교육부, 국방부, 대한상공회의소, 중견기업연합회 등과의 업무 제휴를 통해 우수 구인·구직 풀(Pool) 확보에 노력하고 있습니다. 더불어 박람회 참여 기업 중 정규직 채용인력 1인당 50만 원씩의 채용지원금을 지원하는 등 차별화된 서비스 제공에도 힘쓰고 있습니다. 그 결과, 'KB굿잡'은 출범 4년여 만에 구직등록 개인 회원 4만 4,000여 명과 구인등록 기업 12,500여 개사를 확보하는 성과를 올렸습니다. 이를



해외거래처 발굴지원

기반으로 2014년 12월 말 현재 17,500여 개의 채용공고 등재를 통해 50,000여 개의 일자리 정보를 제공하였으며, 채용지원금 규모도 제도 시행 이후 3년 6개월여 만에 약 6,000여 명에 이르는 등 실상부한 대한민국 대표 일자리 연결 프로젝트로 발전해 나가고 있습니다.

2015년에는 5월 13일~14일 코엑스에서 개최하는 '2015 KB굿잡 우수기업 취업박람회'를 시작으로 하여, 하반기에는 지방자치단체와 연계한 취업박람회를 개최함으로써 지역경제 발전에 기여하는 등 기업의 사회적 책임을 적극적으로 이행할 계획입니다.



구분	단위	2012	2013	2014
KB굿잡 구직등록 개인회원 수(누적)	명	30,969	38,085	44,144
KB굿잡 구인등록 기업회원 수(누적)	개	12,099	12,389	12,513

09 비은행업 사업 비중 확대

1. 그룹 사업 포트폴리오 변화

KB금융그룹은 과거 은행에 집중되었던 사업 포트폴리오의 다각화를 위해 비은행 부문을 지속적으로 강화하고 있습니다. 그 결과 2014년 3월에 KB캐피탈(舊 우리파이낸셜)을 출범시켰으며, 운용자산 포함 비은행 계열사 자산기준 그룹 비은행 비중은 32.2%(2013년 대비 1.1%p ↑)로 상승하였습니다. 또한, 2015년 LIG손해보험의 편입으로 인해 KB금융그룹의 비은행 비중은 35.9%(2014년 말 자산 기준)가 되는 등 향후 비은행 강화 추세가 더욱 가속화될 것입니다.

그룹 비은행 비중

	33.3%	32.2%	35.9%
2013년		2014년	2015년(예상)

2. KB 캐피탈 출범

KB캐피탈은 2014년 3월 KB금융그룹의 11번째 계열사로 새롭게 출범하였습니다. 경쟁력 있는 전국적 Retail 영업 네트워크를 보유하고 있는 KB캐피탈은 특히 자동차금융을 비롯한 개인금융분야에서 안정적인 자산성장을 이어오고 있는 금융회사입니다. 이러한 KB캐피탈의 영업방향은 소매금융을 핵심 경쟁력으로 하고 있는 KB금융그룹과 전략적으로 일치하여 그룹 내 타 계열사와의 영업 채널 교차활용과 복합상품 판매 등 활발한 연계영업으로 제2의 도약이 가능할 것으로 판단됩니다.

KB캐피탈의 출범은 비은행 계열 업무강화를 도모하고 있는 KB금융그룹 당면과제의 일환으로 추진되었으며, 특히 KB금융그룹이 보유하고 있지 않았던 할부금융 업종에 새롭게 진출하여 그룹 사업 포트폴리오 다각화에 크게 기여하고 있습니다. 은행, 카드, 보험 등 기존의 소매금융 서비스에 자동차 할부금융 등 새로운 금융상품을 추가하여 KB금융그룹 고객들에게 더욱 다양한 금융 서비스를 제공할 수 있게 되었습니다.

3. LIG 손해보험 인수

KB금융그룹은 2014년 초 LIG손해보험 인수에 참여하여 우선협상대상자로 선정 후, 6월에는 LIG손해보험 대주주와의 주식매매 계약을 체결하였습니다. 2015년 3월에는 계약 일부 내용을 변경한 변경주식매매계약 체결을 완료하였으며, 2015년 6월 미국금융당국(FRB)으로부터 미국 금융지주회사 자격도 취득했습니다. 이로써 KB금융그룹은 LIG손해보험 인수를 마무리하고 2015년 6월 24일 KB손해보험을 출범시켰습니다. LIG손해보험의 인수 후 KB금융그룹은 타 금융지주회사가 보유하고 있지 않은 손해보험 관련 사업영역을 새롭게 확보하여 고객들에게 보다 차별화된 종합금융 솔루션을 제공할 수 있게 됩니다.

상품서비스 측면에서는 KB생명과의 생·손보 복합상품, KB캐피탈과의 자동차금융 복합상품 등으로 고객 니즈를 반영한 상품 포트폴리오를 다양화할 수 있습니다. 또한 LIG손해보험의 전국적 아웃바운드 채널 네트워크를 활용함으로써 영업점 내점고객이 축소하고 있는 최근 금융업 트렌드에 대응하여 보다 적극적이고 고객 지향적인 마케팅을 추진할 수 있게 됩니다. KB금융그룹은 LIG손해보험의 신속한 KB화와 타 계열사와의 시너지 창출로 손해보험 부문을 그룹의 핵심 비은행 사업영역 중 하나로 적극 육성할 계획입니다.



KB 캐피탈 출범식

10 임직원 만족도 제고

1. 안정적인 고용창출과 유지

일자리창출 선도 KB금융그룹은 2014년 총 745명을 신규 채용하여 일자리 창출을 선도하고 정규직 인력 비율을 점차 증가시켜 고용안정을 강화해 나가고 있습니다. 모든 근로조건에서 성별에 대한 차별없이 동등한 처우를 적용하고, 비정규직 보호법과 기간제 근로자 보호법에서 제시한 가이드라인을 준수하여 임직원 인권 보호를 위해 힘쓰고 있습니다.

임직원 현황

	2012	2013	2014
총인원	25,381	25,153	25,233
신규채용	538	506	745

계약형태별 임직원 현황

	2012	2013	2014
정규직	19,353	19,633	23,880
정규직 외(비정규직, 무기계약직)	5,957	5,423	1,353

채용의 다양성 지향

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

임직원 남녀비율 현황

	2012	2013	2014
남자직원	55	55	54
여자직원	45	45	46

KB생명을 포함한 일부 계열사들은 장애인 등 소수자에게 면접기회를 우선 제공하는 소수자 보호 채용제도를 운영하고 있습니다. 2014년 말 기준으로 KB금융그룹에는 장애인과 보훈대상자 207명이 근무하고 있습니다.

장애인·보훈대상자 채용

	2012	2013	2014
장애인	34	33	34
보훈대상자	163	162	173

현지 채용 및 현지 관리자 양성

KB국민은행은 해외점포에 현지인을 채용하여 관리자로 양성하고 있습니다.

2. 인재육성 체계 강화

임직원 역량 강화 KB금융그룹의 가장 큰 자산 중 하나는 우수한 인적자원입니다. KB금융그룹은 임직원 역량강화를 그룹 경쟁력 제고를 최우선 과제로 삼아 직무역량, 글로벌 역량, 리더십 역량 등에 중점을 두고 금융전문가를 육성하고 있습니다.

상시학습프로그램 운영 KB국민은행은 학습하는 조직문화를 정착시키고 영업점 직무 분야별 상품판매 및 고객상담 역량을 향상시키기 위하여 직원 스스로 희망 분야에 대해 학습할 수 있는 자료를 정기적으로 제공하고, 이를 주기적으로 평가하는 '상시학습프로그램'을 운영하고 있습니다. 이를 통해 단계적으로 창구직원들의 상담역량이 크게 향상(4개 주요은행 중 1위)되었으며, 장기적으로는 재무적인 성과로 이어질 것으로 기대됩니다.

2014년 상시학습프로그램 운영현황

프로그램명	학습분야	학습인원(명)
상품지식총전소	상품판매역량	2,706
Case Study Letter	기업여신, 외환	1,299
KB자산관리비타민	자산관리	910
합계		4,915

역량수준 자가진단 실시 KB국민은행은 전략/경영목표 달성을 HRD관점에서 효과적으로 지원하기 위하여 연수신청 전 역량개발지원시스템(CDSS: Competency Development Supporting System)을 통해 담당 직무(또는 희망 직무)를 수행하는데 필요한 역량에 대해 자신의 역량수준을 스스로 진단해 볼 수 있는 기회를 제공하고 있습니다. 이에 따라 부족한 역량이 무엇인지 확인하여, 이를 보완하고 향상시키는데 필요한 연수과정을 우선적으로 학습하도록 지원하고 있습니다.

교육시간 및 투자금액

(단위: 시간, 백만 원)

계열사	2012		2013		2014	
	총 교육시간	총 교육비용	총 교육시간	총 교육비용	총 교육시간	총 교육비용
KB국민은행	3,581,808	23,527	2,698,207	20,866	3,093,955	20,972
KB국민카드	118,812	1,427	119,437	1,399	117,644	1,610
KB투자증권	6,684	332	3,460	83	3,420	148
KB생명	15,231	176	12,952	141	9,804	186
KB자산운용	2,358	38	2,362	39	2,411	50
KB캐피탈	1,138	18	678	10	12,960	207
KB저축은행	4,500	85	3,600	79	6,071	123
KB부동산신탁	11,620	64	10,009	41	12,600	21
KB인베스트먼트	324	55	436	35	496	24
KB신용정보	6,705	15	6,660	27	1,932	5
KB데이터시스템	17,712	173	23,212	371	23,048	355
합계	3,766,892	25,876	2,881,013	23,056	3,284,341	23,656

3. 소통하는 조직문화 확산

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

노동조합 가입율

(단위: %)

계열사	2012	2013	2014
KB국민은행	92.5	93.2	98.0
KB국민카드	92.5	94.3	93.9
KB캐피탈	92.6	93.9	95.4
KB부동산신탁	79.5	78.3	78.2
KB신용정보	-	93.2	94.0

* 단체협약의 적용범위는 임원 및 계약직을 제외한 전 직원을 포함.

근로자 권익 보호 KB금융그룹은 중요한 사업변동에 대해서는 고용안정에 관한 협약, 회사발전 협의회에 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, 직원 간 갈등, 성희롱, 차별 등 임직원 고충해결을 위해 다양한 채널과 제도를 운영하고 있습니다. KB국민은행은 고충처리센터 내 기명등록제인 고충처리 프로세스와는 별도로 무기명 코너를 신설 운영하여 직원들이 신분 노출의 부담 없이 고충을 토로할 수 있는 환경을 조성하였습니다.

임직원 고충처리 해결 건수

(단위: 건)

	2012	2013	2014
제보건수	47	64	69
해결건수	26	19	30

인권 교육 실시 KB금융그룹은 인권에 대한 존중을 바탕으로 모든 직원이 차별받지 않는 근무 환경을 조성하고, 다양성을 인정하는 조직문화를 지향합니다. 직원의 인권을 보호하고 인권 관련 사고를 예방하기 위해서 성희롱 예방교육, 직원 간 예절교육 등을 진행하고 있습니다.

(단위: 시간, 명)

인권 교육명	구분	2012	2013	2014
성희롱 예방교육	총 교육시간	24,936	25,540	26,193
	참여자 수	24,936	25,303	25,473



CEO와 함께하는 런치 토크

4. 행복한 일터 조성

가족친화경영 활성화

KB금융그룹은 산전후 휴가, 배우자 출산휴가, 육아휴직을 통해 출산과 모성보호를 장려하며, 직원 자녀교육을 위해 다각도로 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.

근로조건향상을 위한 성과 관리

KB금융그룹은 근로조건을 향상시키기 위한 KPI를 운영하고 있습니다.

구분	평가항목	목표	배점	
			영업점	본부
근무시간 정상화 지수	보안시스템 셋팅시간(평균 시간)	20:00 이내 셋팅 완료(20:10이내 시 만점 인정)	10	
	PC-OFF 시간(평균 시간)	19:30 이내 PC-OFF(가족사랑의 날 제외후 평균시간 산정)	5	1
	가족사랑의 날 준수(1~3주 수/금요일, 4주 수요일)	18:30 이내 셋팅(18:40이내 시 만점 인정)	10	
휴가 사용률 지수	자기계발휴가 사용률	사용률 90% 이상	5	2
휴일근무 통제	1회 휴일 셋팅 해제 시마다 근무시간 정상화 지수 0.5점씩 차감 단, 30분 이내 재세팅 완료시 미차감			-
합계			30	3

5. 임직원 복리후생 지원

의료·건강지원

KB금융그룹은 임직원과 가족건강에 대한 위험요인을 조기발견하고 질병을 예방할 수 있도록 정기 건강검진과 의료비를 지원하고 있습니다. 또한, 질병, 상해 발생시 각종 의료비 지원, 휴가, 휴식 등을 통해 건강한 생활을 지원하고 있으며, 피트니스센터, 휴양시설 등 복지시설을 상시 운영하여 심신에 축적된 피로해소를 돕고 있습니다.

여가생활 지원

KB국민은행은 임직원 전용 Refresh 프로그램인 '아름다운 한반도'를 실시하고 있습니다. 전국 인기 관광지별 휴양시설 숙박제공과 테마별 부대시설 패키지 제공을 통해 임직원 휴양의 질적 향상과 직원 만족도 제고를 도모하고 있습니다. 아울러 연중 상시 휴가사용 문화를 정착시켜 하계에 집중되는 비대칭적 휴가문화를 개선토록 유도하고 있습니다. 2014년에는 겨울, 봄, 가을에 걸쳐 총 2,475명의 임직원이 참여하였습니다. 그 밖에도 하계생활연수, 콘도이용지원, 귀성버스 운행 등을 통해 임직원들의 여가생활을 지원하고 있습니다.

KB투자증권은 야구, 골프, 등산 등 레포츠활동과 꽃꽂이, 커피, 악기 등 임직원의 여가생활을 위한 동호회를 지원하고 있습니다.



KB국민은행 힐링카페 운영

Special Report

KB와 세금

“ KB금융그룹은 법인이 지는 국내외 납세의무를 성실하게 이행하는 데 전념하고 있습니다. 동시에 회사의 주주를 위해 법이 허용하는 한도 내에서 세부담을 최대한 줄일 책임이 있습니다. ”

KB의 신념

KB금융그룹은 회사 이익의 증대 및 성실한 납세의무 이행이 납부세금의 증가, 정부의 세수 및 공공서비스 증대, 시민의 안전 증가, 주주이익 극대화 등 선순환 구조를 만들어 낸다고 믿고 있으며, 사회적 책임을 다하는 기업으로서의 의무를 성실히 수행하고자 합니다.

그룹 조세정책

KB금융그룹은 성실히 납세의무를 수행하고 있으며, 동시에 주주를 위해 법이 허락하는 한도 내에서 최대한 세금 부담을 줄일 책임이 있으며 어떤 시스템하에서든 법을 준수하고 합당한 세금을 납부합니다. 성실한 세금납부와 주주이익 보호를 위해 KB금융그룹은 세무업무처리 지침, 연결납세운영규정, 연결납세업무매뉴얼 등의 내부규정을 제정하여 법정 납세의무 준수절차 및 조세리스크 방지를 위한 원칙을 수립해 두었으며, 세금 신고·납부와 관련한 역할과 책임 등 업무처리에 관한 사항을 명확히 정하고 있습니다.

상기와 같은 명확한 내부업무지침 및 업무 절차에도 불구하고 과세관청과의 세법해석상의 차이로 과세가 된 경우 조세불복 승소율이 90% 이상에 달하고 있어 KB금융그룹의 조세 관련 절차가 정상적으로 작동되고 있음을 알 수 있습니다.

계열사 세금납부 현황

KB금융그룹은 100% 지분을 보유한 자회사를 동일한 경제적 단일체로 보아 법인세를 연결납세하고 있습니다. 2010년에는 세계적인 금융위기의 여파로 인한 당기순이익의 감소로 납부 법인세액이 2,039억 원으로 매우 감소하였으나 이후 국민은행과 카드 등 주요 계열사의

영업 회복에 따라 2011년~2014년 평균 약 6,540억 원의 세금을 납부하였습니다. 법인세 외에 재산세, 지방소득세, 주민세 등의 지방세와 부가가치세, 교육세, 인지세 등의 국세를 연간 약 1,500억 원 가량 납부하고 있습니다.

해외 납부정책

KB국민은행은 미국, 일본, 홍콩 등에 지점 또는 현지 법인을 두고 있어 동 국가의 세법에 따라 법인세 납부의무를 이행하고 있으며, 각국의 과세관청에 법인세산출관련 세부 자료를 제출하고 있습니다. K-IFRS에 따라 산출한 법인세 비용에 대한 정보는 감사보고서에 기술하여 국내에 보고되고 있으며, Form 20-F를 통하여 미국 뉴욕증권거래소에도 공시되고 있습니다.

2014 법인세 비용

구분	금액 (단위: 백만 원)
법인세 부담액	500,815
당기 법인세비용	512,536
전기 이전의 당기법인세에 대하여 당기에 인식한 조정사항	(11,721)
일시적차이로 인한 이연법인세자산(부채)의 변동액	31,255
자본에 직접 반영된 법인세비용	(45,276)
순환정규여부채의 재조정요소	31,386
매도가능금융자산평가손익	(79,473)
만기보유금융자산평가손익	198
관계기업투자자산 기타포괄손익에 대한 지분	(6)
현금흐름위험회피손익	2,619
기타	(480)
법인세 비용	486,314

KB 국민은행



“최고의 금융 서비스를 제공하는 고객중심 경영을 실천함으로써 진정한 국민의 은행으로 거듭나겠습니다.”

KB국민은행에 변함없는 사랑과 관심으로 성원해주시는 고객, 주주, 국민 여러분께 깊은 감사를 드립니다. KB국민은행은 '고객 신뢰 회복', '직원 자긍심 제고', '차별화를 통한 경쟁력 제고'를 3대 핵심 경영방향으로 설정하여 대한민국 금융을 선도하는 리딩뱅크의 위상을 회복하고자 전념을 다하고 있습니다. 특히, '고객이 없으면 KB도 없다'는 마음가짐으로 고객 중심 경영을 통해 고객의 신뢰를 더욱 확고히 다져 나가겠습니다. KB국민은행은 앞으로도 고객과 우리 사회에 대한 책임을 성실히 이행하여 믿음직한 은행, 따뜻한 희망을 나누는 은행으로 국민 여러분과 함께할 것입니다.

KB국민은행장 윤종규

총 자산
2,754,536

영업이익
13,767

자본
219,404

당기순이익
10,290

단 위: 억원, 기준일: 2014.12.31(연결기준)

COMPANY OVERVIEW

설립일	2001년 11월 1일
대표이사	윤종규
자본금	20,219억 원
본점 주소	서울특별시 중구 남대문로84
영업점 규모(총)	1,173개
영업점 규모(국내)	1,161개
영업점 규모(해외)	12개
개인고객 수	28,659,386명
임직원 수	21,622명
홈페이지	www.kbstar.com

KB국민은행은 국내 최대 고객 기반을 보유하고 있으며, 정교화된 CRM시스템 활용 등 고객중심 경영에 큰 강점을 가지고 있습니다. 이러한 영업력에 기반을 두어 은행 기준 자산규모, 총수신, 원화대출, 투자신탁 및 방카슈랑스 판매 등에 있어서 은행권 시장점유율 1위 수준을 지속적으로 유지하고 있습니다. 그뿐만 아니라 미래 채널로 주목받는 스마트폰 뱅킹에서도 국내 최초 9백만 고객을 확보함으로써 미래 수익성 기반을 구축하였습니다.

경영체계 및 사업전략

KB국민은행은 '현지 기업/현지인을 대상으로 규모 있는 가치를 창출하는 금융 사업'의 모델을 아시아 지역에서 개척하고 이런 모델을 대표하는 금융회사가 되고자 합니다. 이를 위해 '아시아 금융을 선도하는 글로벌 뱅크' 라는 비전을 세우고, 'BIZ 포트폴리오 전략', '경쟁전략' 2가지 전략 방향 아래 16대 경영과제를 추진하고 있습니다. 이를 통해 활동지역은 아시아이지만 내부 조직 및 사업 시스템은 세계적 은행과 견주는 수준의 경쟁력을 추구하고 있습니다.



HISTORY

2001. 11	국민은행·주택은행 합병KB국민은행 출범 및 뉴욕 증권거래소(NYSE) 상장
2002. 10	KB국민은행 신(新) CI 제정 선포
2003. 12	KB국민은행 완전 민영화
2010. 02	차세대시스템 'MyStar' 오픈
2011. 02	KB국민은행 카드사업부문 분할
2013. 12	국가고객만족도(NCSI) 은행부문 8년 연속 1위 선정(한국생산성본부)
2014. 05	아시아뱅크선정 3년 연속 한국 최우수 수출입금융 은행 선정

주요 성과

차별화된 금융서비스 제공 KB국민은행은 고객의 요구에 부응하는 다양한 금융상품과 채널에 대한 변화 그리고 국내 최고의 자산관리 노하우를 바탕으로 시장을 선도하는 일등 은행의 위상을 확고히 하고 있습니다. 2014년 12월 말 기준 1,161개에 달하는 광범위한 점포망, 거래 개인고객이 2,865만 명으로 국민의 절반 이상이 거래하고 있으며 소매금융 분야에서 최고의 경쟁력을 가지고 있습니다. 자산관리 서비스(Star Table), 은퇴설계(골드라이프), 부동산자산관리(R-easy 알리지)로 연결되는 고객 종합자산관리 제공 체계를 완성하여 고객의 다양한 자산관리 니즈에 부합하는 차별화된 금융서비스를 제공하였습니다. 또한 '창조금융예·적금'이나 '기술금융지원'을 통하여 기업도 지원하고 있습니다.

소매금융 분야 경쟁력 강화 KB국민은행은 미래 채널전략의 핵심인 다양하고 유연한 점포망 확보를 위해 다양한 특화점포를 개설하여 고객만족을 실현하고 있습니다. 직장인 편리를 위해 근무시간을 조정된 30~40대 직장인 특화점포인 Afterbank, 고객을 직접 찾아가는 KB포터블 branch 등 특화된 점포를 개설하여 운영하고 있습니다. 이처럼 KB국민은행은 다양한 특화점포를 통해 고객과 소통하며 고객에게 한 걸음 더 가까이 다가가고 있습니다.

금융시장 트렌드 선도 모바일뱅킹 서비스를 세계 최초로 시작한 KB국민은행은 금융권의 최대 화두이자 미래 성장 동력인 스마트폰 기반의 KB스타뱅킹을 출시한 이래 2014년 9월 이용고객 900만 명을 돌파하며 스마트폰 뱅킹 시장에서 시장점유율 1위를 달리고 있습니다. '고객의 일상과 함께하는 내 손안의 금융스토리'라는 슬로건을 내세운 KB스타뱅킹 3.0은 심플함과 사용의 편리성을 높이고 접근성을 낮추어 다양한 고객들이 사용할 수 있습니다. 스마트폰을 기반으로 한 금융상품들이 고객들의 꾸준한 사랑을 받으면서 KB국민은행은 명실상부한 스마트금융 선도은행으로 도약하였습니다.

주요상품 및 서비스

분야	상품	분야	상품
예금	국민수퍼정기예금 창조금융에 적극	방카슈랑스	보험회사를 대행하여 보험상품을 판매
대출	내집마련 디딤돌대출 KB WISE 직장인대출	자산관리	KB골드라이프 스타테이블(Star Table)
신탁	KB골드라이프연금저축신탁	투자금융	SOC 프로젝트 금융 M&A인수금융
투자신탁	KB그로스&밸류증권 투자신탁	파생상품	통화 파생상품 이자율 파생상품 주식 파생상품
외환	외환 환전/송금 등	전자금융	편뱅킹 인터넷뱅킹

주요 수상내역

수상 명칭	시상 주관기관
'2014 소비자선정 최고의 브랜드 대상' 은행 부문 3년 연속 선정	포브스코리아
'지속가능경영실태조사' 5년 연속 최우수기업 선정	산업통상자원부, 산업정책연구원
'TIA(Technology Implementation Awards) 2014' 국내 금융기관 최초 HR System Project 부문 『Smart MyHR 시스템』 수상	THE ASIAN BANKER誌
'2014년 최우수 수출입금융은행(Best Trade Bank in Korea)' 4년 연속 선정	Trade Finance誌
'스마트애플어워드2014' 『KB기업뱅킹』 기업금융분야 대상 2년 연속 수상	(사)한국인터넷전문가협회

지속가능경영 활동

고객 편의를 위한 제도개선 시행 KB국민은행은 10억 원 이하의 기업여신을 보유한 소규모 개인사업자 고객에 대해 서류 제출의 불편함을 최소화하기 위해 국세/지방세 완납증명서, 사업자등록증 등 여신 신청 시 필요한 서류를 징구 생략하도록 하는 '고객 징구서류 간소화' 제도를 시행(2014.10)하였으며, 기존 신용등급 및 담보력이 우량한 고객에 대해서는 신용평가를 실시하지 않고 만기 도래된 대출을 연장할 수 있도록 '간편기한연장' 제도를 시행(2014.11)하였습니다. 이에 따라 고객은 신용평가 시 필요한 서류를 제출할 필요 없이 간단한 서류의 작성만으로 대출 기한을 연장하는 것이 가능하게 되었습니다.

상품판매실태 조사 실시 KB국민은행은 불안전판매로부터 투자자를 보호하고 건전한 완전판매 문화를 정착시키기 위해 금융투자상품 '상품판매실태 조사'를 정기적으로 진행하고 있습니다. 조사결과를 활용해 영업점의 KPI(핵심성과지표)평가를 하고 있으며, 조사결과가 부진한 영업점은 별도로 특별 연수를 진행하는 등 영업 현장에 금융상품 완전판매 정착이 이루어질 수 있도록 노력하고 있습니다. 2014년에는 3월 3일 펀드 상품을 시작, ELF/ELT/신용카드/변액보험/개인신용대출 등 다양한 금융상품을 대상으로 총 9회 상품판매실태 조사가 진행되었으며, 조사결과 부진사항을 즉각 개선할 수 있도록 각 영업점에 피드백 보고서를 제공하였습니다.

상품 출시 전 심의 및 평가 강화 KB국민은행은 상품 및 서비스의 지속가능성을 위해 상품출시 전 심의 및 평가 프로세스를 강화하고 있습니다. 상품과 관련된 제반 위험, 가격 정책, 업무처리 절차, 고객권익 저촉 여부 등이 심의 대상이 됩니다. 상품에 대한 지속가능성 평가는 고객 의견 수렴, 상품위원회 검증, 재무전략심의회 평가, 신상품 판매활성화 협의회 검토, 상품 출시 후 모니터링의 프로세스로 이루어집니다.



금융권 최초 창조금융패키지 상품 출시



고객 맞춤 서비스 강화 '스타뱅킹 3.0'

준법감시인 심의 확대 KB국민은행 각 부서는 본부장 이상의 승인을 필요로 하는 사항 중 신상품과 같은 본부부서 중요업무에 대해 최종 결재권자의 결재에 앞서 준법감시인에게 법규준수 측면에서 사전 검토를 받아야 합니다. 사전심의 시 주요 체크사항은 신상품의 불건전 영업행위 해당 여부, 불합리한 차별 해당 여부, 판매행위준칙 준수 여부, 윤리강령 등에 부합되는지의 여부 등입니다.

KB국민은행 준법감시인 심의 활동

(단위: 건수)

항목	상품개발 사전심의 건수	대고객 광고홍보물사전심의 건수
2012	170	774
2013	191	714
2014	112	836

소비자보호제도 개선 KB국민은행은 'VOC는 귀찮은 것이 아니라 소중한 고객의 소리'라는 CEO의 철학을 바탕으로 VOC를 소비자보호의 근간으로 생각하고 있습니다. 이에 VOC의 원인을 분석하여 개선과제를 발굴하여 2014년 총 32건(여신 11건, 수신 10건, 전자금융 4건, 기타 7건)의 제도를 개선하였습니다. 주요 제도 개선 사례로 '금리인하요구권 제도에 대한 홍보', '자동화기기를 통한 주택청약 종합저축 입금 시 유의사항 화면 신설' 등이 있습니다.

법규준수 자기점검 제도 도입 KB국민은행은 임직원의 윤리-준법의식을 함양하고자 전 직원이 매주 월요일 업무개시를 위한 컴퓨터 부팅 시 '법규준수 자기점검(Compliance Check)'을 하여, 업무추진 시 윤리강령 및 관련 법규를 준수하는 지 스스로 체크하도록 하고 있습니다.

협회 등 단체가입 현황 KB국민은행은 전국은행연합회, 전국경제인연합회 등 단체가입을 통해 사회 참여 및 발전을 도모하고 있습니다

단체명	목적
전국은행연합회	기관 상호 간의 업무협조 및 은행업무 개선을 통해 금융산업 발전 도모
전국경제인연합회	사회 각계와의 유대 강화와 건전한 경제사회 풍토 실현
한국경영자총협회	합리적인 노사관계의 방향을 정립함으로써 산업평화정착과 경제발전 도모
금융투자협회	회원 상호 간의 업무질서 유지 및 공정한 거래를 확립하고 투자자를 보호하며 금융투자업의 건전한 발전에 기여
한국무역협회	무역진흥과 민간 통상협력활동 및 무역인프라 구축
한국능률협회	지식으로 산업사회를 선도하여 국가경제 발전과 국민의 자아실현에 이바지



'Korea Grand Sourcing Fair 2014' 참석

*b KB국민카드



“KB국민카드는 국민생활의 힘이 되는 '대한민국 최고의 생활서비스 솔루션 Provider'를 지향합니다.”

KB국민카드는 고객의 라이프 스타일을 체계적으로 분석하여 스마트한 소비 방식을 제안하고, 고객가치 중심의 차별화된 상품 및 서비스를 제공하고자 노력하고 있습니다. 또한, 고객과 함께 하는 상생과 나눔의 경영을 추구하며, 사회공헌 활동 영역도 점차 확대해 나가고 있습니다. 보다 세심하고 편리한 서비스로 국민 생활의 진정한 힘이 되며, 더 나아가 금융 시장 발전에 이바지하는 카드업계의 선도 기업이 되겠습니다.

대표이사 김덕수



단 위: 억원, 기준일: 2014.12.31(연결기준)

COMPANY OVERVIEW

설립일	2011년 3월 2일
대표이사	김덕수
자본금	4,600억 원
본점 주소	서울특별시 종로구 새문안로3길 30
영업점 규모	33개(지점 25개, 영업소 8개)
고객 수	19,010,105명
임직원 수	1,475명
홈페이지	www.kbcard.com

KB국민카드는 2011년 3월 KB국민은행으로부터 분사하여, 차별화된 상품 개발 및 고객 지향적 마케팅 역량을 가지고, 업계 선도 카드사를 목표로 고객 개별 니즈에 맞는 신용/체크/선불카드를 출시하고 있습니다. 또한, Big Data를 활용한 상품 및 서비스 강화, 모바일 App카드 'K-motion'을 필두로 한 최첨단 결제 인프라를 구축하고 있습니다. KB국민카드는 다양한 상품 및 서비스를 제공하여 국민과 함께 성장하는 기업이 되고자 노력을 다할 것입니다.

경영체계 및 사업전략



주요상품 및 서비스

분야	상품	특징
신용/체크카드	훈민정음 카드	한글의 과학적 원리와 실용성으로 고객 라이프 스타일에 맞춘 혜택 제공
	가온누리 카드	세상의 중심인 '가족'을 위한 마음으로 모든 가맹점에서 이용 시 혜택 제공
전자지갑	KB Wise Wallet	앱카드, 멤버십, 쿠폰 등을 스마트폰에 담아 할인·적립 가맹점 등 조회 가능 제공
앱카드	K-motion	여러장의 카드를 스마트폰에 담아 쉽고 안전하게 결제할 수 있는 편의 제공

HISTORY

1980. 09	국민은행 신용카드사업 개시
1987. 09	국민신용카드(주) 설립
1996. 12	단일 신용카드사 최초 이용금액 10조원 돌파
1998. 12	장은신용카드(주)와 합병
2000. 06	KOSDAQ 등록(신용카드업계 최초 기업등록)
2003. 09	(주)국민은행과 합병
2011. 03	(주)KB국민카드 설립
2013. 12	국가고객만족도(NCSI) 신용카드부문 1위 (2년연속)

주요 성과

KB국민카드는 고객 신뢰 강화를 중점 과제로 고객정보보호, 효율적인 마케팅 추진, 체계적인 비용관리, 재도약을 위한 기업 문화 강화 등의 6대 영역을 중심으로 경영활동을 추진하였습니다.

재발 방지를 위한 근본적 대책 수립 및 추진 · '고객정보 보호'를 최우선 가치로 선정 추진 · 고객 정보 조직 강화, 종합대응 TF 운영	영업력 조기 회복, 효율적 마케팅 실시 · 영업력 조기 회복을 위한 채널별 역량 강화 · 전사적인 통합 마케팅 추진으로 고효율 마케팅 실시
한글 기반 시장주도형 상품 재편성 · 세그형 '훈민정음' + 통합형 '가온누리' Line-Up 완성	체계적 비용관리 · 비용구조 개선 협의회 운영, 신(新)연회비체계 도입
리스크관리 최적화 · 금융자산 점유비 가이드라인 제시, 연체관리 역량 제고	재도약을 위한 정신문화 운동 전개 · 'Basic & Smart 2014' 운동을 통한 재도약 기반 마련

주요 수상내역

수상 명칭	시상 주관기관
2014 고객감동경영대상 금융/카드부문(7년 연속)	한국경제신문
2014 소비자가 뽑은 가장 신뢰하는 브랜드 대상	디지틀 조선일보
2014 사랑나눔 사회공헌대상 금융교육 부문 대상	국회기획재정위원회
2014 하반기 히트 상품 「KB국민카드 한글브랜드카드」	서울신문

지속가능경영 활동

인재육성 KB국민카드는 단계별 전문 연수 과정을 통해 빅데이터 및 리스크 분석 전문가를 양성하고 있습니다. 또한, 직급별 필수 과정과 영업 및 마케팅 분야 등 각 영역 심화 과정과 장기 연수프로그램을 운영하여 금융/경영 전문가를 양성하고 있습니다.

환경경영 KB국민카드는 2012년 이후 환경보호를 위해 각종 인쇄물에 친환경 재생용지를 도입하여 사용하고 있습니다. 총 190여 종의 인쇄물을 친환경 재생용지로 제작하여 사용하여 전력 1,816MW, 용수 21,030톤의 자원을 절약하였습니다.

*b KB 투자증권



“고객과 함께 성장하고 발전하겠습니다.”

KB투자증권은 KB금융그룹의 일원으로서 대한민국을 대표하는 종합금융투자회사로 성장하고 있습니다. 고객의 성공적 투자와 행복을 최우선의 가치로 삼고 신뢰를 드리는 금융투자파트너가 되고자 합니다. KB투자증권은 그룹 내 타 계열사들과 유기적인 연계를 통해 더욱 선진화된 금융상품과 서비스를 제공하고 있으며 엄격한 내부통제와 고객정보 보호를 통해 고객의 자산을 안전하게 보호하고자 노력하고 있습니다. 또한, MTS 주식거래의 선도 증권사로서 스마트 금융 서비스에 앞장서는 한편 기업의 성실한 자금 조달자로서 경제발전에 기여하겠습니다. KB투자증권은 앞으로도 고객과 함께 성장하고 발전하는 투자금융회사로, 우리 사회와 더불어 살아가는 모범적인 기업이 될 것을 약속드립니다.

대표이사 전병조



단 위: 억원, 기준일: 2014.12.31(연결기준)

COMPANY OVERVIEW

설립일	1995년 8월 16일
대표이사	전병조
자본금	1,579억 원
본점 주소	서울특별시 영등포구 여의대로 70 신한금융투자빌딩 22층
영업점 규모	11개
임직원 수	489명
홈페이지	www.kbsec.co.kr

KB투자증권은 회사채 및 유동화증권 발행에 있어 업계 선도적 위치를 유지하고 있으며, ECM 주관부문의 경쟁력 확보로 핵심부문인 IB부문의 역량이 확대되고 있습니다. 또한, 증권업계 침체 지속에도 불구하고, 법인 주식 및 채권 브로커리지 등 Wholesale 부문 업계 상위권의 경쟁력을 유지하며 수익을 창출해 나가고 있습니다. 앞으로 KB금융그룹 내 미래 성장동력 역할 강화를 위해 KB국민은행과의 시너지를 통한 Retail Brokerage, Wealth Management 등 WM부문 성장 및 상품 역량 확대, 모바일 등 온라인 서비스 강화를 통해 종합금융투자회사로의 도약하겠습니다.

경영체계 및 사업전략

KB금융그룹 내 자본시장의 미래 성장동력 역할 강화

핵심 사업 시장 지배력 강화	WM부문 흑자 기조 공고화	상품 경쟁력 제고로 신규 수익 확보
· IB全本 균형 성장을 통한 종합 솔루션 프로바이더 역량 제고 · 타영업본부 및 계열사 협업을 통한 법인/채권/선물 등 wholesale 점유율 제고	· Online 시스템 경쟁력 제고를 통한 고 부가가치 Online Biz(MTS)강화 · 비수수료 수익(신용공여 및 자산관리)확대를 통한 수익기반 안정화 · 은행-증권 복합점포를 통한 WM 기반 확보	· 상품 개발·운용 조직 구축/전문 인력 확보 · Coporate Deal 관련 IB 연계상품 개발 · Wholesale, Retail 및 은행고객 대상 대고객 서비스 확대

주요 수상내역

수상 명칭	시상 주관기관
우정사업본부 2013 자금운용 유공기관 표창_자금운용	우정사업본부
제 16회 매경증권인상 기업금융 부문 금상 _DCM부문	매일경제신문
제5회 한경 IB대상 _DCM 부문	한국경제신문
대한민국 IB대상_최우수 DCM주관사	머니투데이
고객사랑브랜드대상_MTS	중앙일보

HISTORY

1995. 08	연합에스비증권주식회사 설립
1995. 11	한누리살로먼증권주식회사로 상호변경
1997. 10	한누리투자증권주식회사로 상호변경
2002. 10	한누리 홍콩 현지법인 설립
2008. 03	최대주주 변경 및 KB투자증권주식회사로 상호변경
2009. 02	금융투자업 재인가, 투자일임업 등록
2010. 12	장외파생금융상품 투자매매업 인가 취득
2011. 03	KB선물(주) 합병
2013. 08	프리미엄 주식컨설팅 서비스 KB스타캡사이트 오픈

주요 성과

2014년 말까지 4년 연속 회사채 및 ABS 주관부문 업계 1위(2014년 Bloomberg 기준 시장점유율 15.4%)를 기록하고 있습니다. 또한, 2014년 말 현재 ECM 주관부문에서도 업계 2위(더벨 리그테이블 기준, 대표주관실적 7,002억)에 오르며 IB 부문의 수익구조 다변화를 이루어냈습니다. 또한, 투자금융본부 신설 및 DLS사업 인가 획득으로 사업영역을 확대해 나가고 있으며, 지속적인 투자를 통해 기반을 확보한 WM 사업부문의 흑자전환을 실현하였습니다.

분야	상품
기업금융/ 투자금융	· 주식/채권 등 인수를 통한 기업금융업무(회사채, ABS, 외화표시채권, IPO 등) · 부동산 프로젝트 금융(PF) 구조화, 유동화 및 주선 · M&A Advisory, Principal Investment(자기자본 투자), PEF/SPAC
법인영업	· 국내외 기관투자자 대상, 주식 및 파생상품 위탁중개, 금융상품판매, 투자자문 등 금융서비스 제공
채권영업	· 채권(채권관련 유가증권, 파생상품 등) 중개 및 운용
WM영업	· 개인투자자 대상, 주식 및 파생상품 위탁중개, 금융상품판매, 투자자문 등 · 다양한 채널(영업점, HTS, Web, 모바일 등)을 통한 고객 맞춤형
자산운용 (Sales& Trading)	· 주식, 채권, 파생상품 등 고유자산 운용 · ELS, ELW 등 개인 및 법인고객을 위한 금융 상품 제공
리서치	· 경제, 산업, 기업 등 분석 및 예측을 통한 투자 정보 제공

지속가능경영 활동

KB투자증권은 자산관리 서비스 강화를 위해 은행권 등과 차별화될 수 있는 증권 고유의 투자형 상품개발에 주력하고 있습니다. 2014년 DLS 인가 획득을 통해 다양한 구조의 ELS/DLS 공급이 가능해졌으며 해외채권 투자상품 소싱 등 중위험, 중수익 상품 라인업 확대에 노력하였습니다. 또한, 은퇴설계를 위한 절세형 투자상품과 자산관리 컨설팅 역량을 강화한 결과 WM 금융상품 자산이 241% 증가하였습니다.



“고객신뢰를 최우선으로 생각하겠습니다.”

KB생명을 꾸준히 사랑해 주시는 고객 여러분께 깊은 감사를 드립니다. KB생명은 '고객신뢰 No.1 라이프 파트너'라는 Vision과 내실성장 기반구축이라는 전략 방향을 통하여 신뢰받는 생명보험사가 되기 위한 노력을 전 임직원과 함께하고 있습니다. 이를 위해 첫째, 고객 니즈 기반의 상품/서비스 제공 및 고객가치 중심 업무 프로세스 개선을 통해 고객가치와 신뢰도를 제고하고 있습니다. 둘째, 채널 역량 강화 및 그룹 시너지 발굴 등을 통한 영업 경쟁력 강화에 노력하고 있습니다. 셋째, 상품 포트폴리오 개선 및 자산운용 역량 강화를 통한 수익성과 건전성 제고를 통해 연속기업으로서 지속 성장할 수 있는 기반을 다져 나가고 있습니다.

대표이사 신용길



단 위: 억원, 기준일: 2014.12.31(연결기준)

COMPANY OVERVIEW

설립일	2004년 4월 29일
대표이사	신용길
자본금	4,560억(2014년 12월말 현재)
본점 주소	서울 용산 청파로 40
영업점 규모	20개
고객 수	362,785명
임직원 수	303명
홈페이지	www.kbli.co.kr

KB생명은 2004년 창립 이래 방카슈랑스 채널 구축을 시작으로 GA채널, DM채널, FC채널을 순차적으로 구축하였으며, 다각화된 판매채널을 통해 고객의 니즈에 부합하는 최고의 금융서비스를 제공하고 있습니다. 2014년 말 기준 보유계약액 15조 6천억 원 및 자산총계 7조 7천억 원을 달성하여 고객과 함께 지속 성장할 수 있는 기반을 다져 나가고 있습니다.

경영체계 및 사업전략



주요상품 및 서비스

분야	상품
연금보험	무)KB골드라이프플래티넘연금보험, 무)KB골드라이프연금보험 무)KBwise100세연금보험 외 2종
변액보험	무)KBStar변액연금보험, 무)KB골드라이프ELS변액보험 외 2종
건강/상해보험	무)KB국민암보험, 무)KB국민wise상해보험, 무)KB가족사랑암중신보험 외 2종
저축보험	무)KB파워플러스저축보험, 무)KBwise목돈만들기저축보험
중신보험	무)KB가족사랑VIP중신보험, 무)KB가족사랑중신보험 외 2종

HISTORY

2004. 04	KB생명 설립
2004. 06	방카슈랑스(BA) 영업 개시
2005. 01	ING 지분 참여(49%)
2008. 02	법인대리점(AM), 텔레마케팅(DM) 영업 개시
2009. 06	금융컨설턴트(FC) 영업 개시
2011. 03	'2010-2011 The bell Risk Manager Awards' 인프라구축/내부통제 부문 최우수상 수상
2013. 11	여성가족부 가족친화 인증 기업 선정
2014. 02	총 자산 7조원 돌파
2014.04	KSQI 9년 연속 우수 콜센터 선정

주요 성과

KB생명 고객만족센터는 한국능률협회컨설팅(KMAC) 주관 '한국 산업의 서비스 품질지수 (KSQI)' 평가에서 9년 연속 생명보험산업 부문 한국의 우수 콜센터로 선정되었습니다. KSQI는 한국능률협회컨설팅이 공공기관과 기업의 콜센터 서비스 품질을 수신여건, 고객맞이, 상담 태도, 업무처리, 종료태도 등 16가지 항목으로 나눠 평가해 지수화한 것으로, 90점 이상을 받아야 우수 콜센터로 인정됩니다. KB생명 고객만족센터는 수신여건, 업무처리 부문에서 특히 높은 점수를 얻은 것으로 나타났습니다.

지속가능경영 활동

고객가치 중심 업무 프로세스 개선 금융소비자의 권리의식 신장과 더불어 금융소비자보호의 중요성이 지속적으로 부각되면서 기존의 금융 패러다임이 금융소비자보호 위주로 빠르게 변화되고 있습니다. 이에 발맞춰 KB생명은 영업채널의 민원업무 책임처리제 운영, 강도 높은 민원예방교육 등을 통하여 전사적 차원의 완전판매질서 정착 및 민원예방 운동 전개를 통한 소비자 신뢰도 제고 노력을 추진하고 있습니다.

가치 중심의 지속성장 기반 구축 가치 중심 지속 성장 기반 구축을 위하여 균형적인 채널 포트폴리오 및 상품 포트폴리오 구축, 신뢰 기반의 영업문화 정착 노력을 전개하고 있으며, 중장기적으로 가치 중심의 지속 성장(Sustainable, Profitable Growth) 전략을 추진하고 있습니다.

신성장동력 확충 KB생명은 환경변화에 대응하고 지속 가능한 성장의 발판을 마련하기 위하여 다양한 신성장동력 창출 정책을 추진하고 있습니다. 온라인보험 시장 진출을 위하여 현재 온라인보험 시스템 구축 프로젝트를 추진하고 있으며, 그룹 내 다양한 시너지 추진 영역 발굴을 통하여 시장기회를 포착하고 사업화하는 노력을 지속적으로 전개하고 있습니다.

KB 자산운용



“ 장기투자 원칙에 입각한 운용과 리스크 관리를 통해
고객의 자산을 관리하겠습니다. ”

KB자산운용은 종합 자산운용사로서 주식·채권·원자재·SOC·부동산 등 다양한 분야에서 총 40조 원의 자산을 운용하고 있습니다. 운용사의 운용역량이 집중된 장기펀드 시장에서 선도적인 위치에 올라섰으며, 다양한 상품 제공을 통해 고객에게 최적의 투자포트폴리오를 제시해 주고 있습니다. 또한, 대체투자분야에서도 오랜 운용경험과 노하우를 바탕으로 자본 재구조화 사업, 전력발전사업, 에너지사업 등 국내외 다양한 인프라 펀드(5조 원 규모)를 운용하고 있습니다. 수익률을 높이기 위한 무리한 운용보다는 장기투자 원칙에 입각한 운용과 리스크 관리를 통해 고객의 자산이 행복한 노후를 위한 자금으로 활용될 수 있도록 엄격한 내부통제를 추진해 나가고 있습니다.

대표이사 이희권



* 운용자산: 금융투자협회 2014년 말 수탁고 기준(일일포함)
단위: 억원, 기준일: 2014년 12월 31일, 연결기준

COMPANY OVERVIEW

설립일	1988년 4월 28일
대표이사	이희권
자본금	383억원
본점 주소	서울특별시 영등포구 여의대로 70(신한금융투자타워 25층)
임직원 수	159명
홈페이지	www.kbam.co.kr ETF: www.kstaretf.com

KB자산운용은 운용자산의 우수한 장기 수익률을 기반으로 2020년 아시아 Top Class 자산운용사 진입을 목표로 하고 있습니다. 주요 업무는 투자신탁 자산과 투자일임 자산의 운용과 판매이며, 업계 최초 장기수익률 중심 펀드매니저 성과평가 시스템을 도입하여 운용수익률의 지속성과 안정성에 중점을 두고 있습니다. 특히 2014년에는 주력분야인 국내주식형펀드 시장규모가 줄어들었음에도 장단기 수익률에서 상위권을 유지하였습니다. 경쟁력 있는 분야인 국내주식형펀드에서는 KB밸류포커스펀드(설정액 1조7,254억 원, 설정 이후 수익률 137.79%), KB퇴직연금배당40펀드(9,813억 원, 127.38%), KB중소형주포커스펀드(6,730억원, 79.02%) 등을 운용하고 있습니다. 특히 지속 가능한 성장을 위한 필수 상품인 장기펀드(퇴직연금펀드, 인프라펀드) 분야에서 '올바른 자산운용'을 실천한 결과 수탁고 1위를 기록하는 쾌거를 거두었습니다.

경영체계 및 사업전략



주요 수상내역

수상 명칭	시상 주관기관
제5회 아시아펀드대상 해외주식인덱스 부문 최우수상	아시아경제
2014 대한민국 펀드어워즈 최고성과펀드	펀드평가사 제로인
2014 헤럴드펀드대상 최우수연금펀드	헤럴드경제
2014 대한민국 펀드대상 베스트펀드-해외주식형	머니투데이

HISTORY

1988. 04	국민투자자문 설립
1992. 12	주은투자자문주식회사 회사명 변경
1997. 08	투자신탁운용개시주은투자신탁운용 주식회사 상호변경
2002. 06	국민투자신탁운용(주) 회사명 변경
2004. 04	KB자산운용(주) 회사명 변경
2008. 09	KB금융지주로 대주주 변경
2012. 03	국내주식형펀드 5조원 돌파
2013. 01	총 수탁고 30조원 돌파

주요상품 및 서비스

분야	상품
KB 밸류포커스 펀드(주식)	기업의 자산이나 수익가치, 사업모델 대비 저평가 종목 장기투자
KB 퇴직연금배당40 펀드(채권혼합)	국고채 및 고배당 우량주(40%이하) 투자하는 퇴직연금대표펀드
KB 중소형주 포커스 펀드(주식)	잠재력이 높고, 안정적 성장성이 돋보이는 중소형주에 집중 투자
KB스타 코리아 인덱스(주식)	한국의 대표 주가지수인 KOSPI200 지수를 추종하는 인덱스 펀드
KB스타 유로인덱스 펀드(주식)	유럽의 대표 지수인 Euro Stoxx50지수를 추종하는 인덱스 펀드
KB 코리아 롱숏 펀드(주식혼합)	채권투자 + 국내주식 롱숏 전략을 통해 "채권금리 +α" 수익 추구

지속가능경영 활동

내부통제준수서약서제도 시행 KB자산운용의 전 임직원은 입사 시 당사 내부통제규정에 근거한 준법서약서를 작성하고 있습니다. 준법서약서를 작성함에 따라 관계법령 및 내부통제 규정과 지침 등을 준수함은 물론 준법감시인의 정보제공 요청 등에 성실히 협조할 것을 다짐하고 있습니다.

정보교류차단/이해상충방지체계 구축 정보보호의 중요성이 증대되면서 정보 제공 시, 제공정보와 관련한 사항 등 준법감시인 사전승인을 받는 정보제공신청서를 작성하고 있습니다. 그뿐만 아니라 내부통제규정 및 내부통제매뉴얼 제(개)정 및 시행을 통해 내부통제를 강화하고 있습니다.

*b KB 캐피탈



“고객님의 행복한 미래, KB캐피탈이 함께 하겠습니다.”

KB캐피탈 임직원 모두는 고객님의 행복한 미래를 최우선 가치로 정하고, 항상 고객의 곁에서 든든한 동반자가 되기 위하여 노력하고 있습니다. KB캐피탈은 대내외적으로 어려운 경영환경 속에서도 괄목할 만한 성장을 이루어 왔습니다. 특히, 2014년에 KB금융그룹 계열사에 편입되어 제2의 도약을 위한 기반을 마련하게 되었습니다. 앞으로 경쟁우위가 있는 자동차 금융 부문에 역량을 집중하여 '자동차 금융은 KB캐피탈'이라는 기업 브랜드를 확립하고, 개인금융 부문 계열사 연계 등을 통해 영업기반을 확충해가겠습니다. 또한, 시스템의 선진화를 실현하고, 적극적으로 해외 시장 진출을 모색하여 글로벌 회사로 도약할 수 있도록 기반을 구축하겠습니다. KB캐피탈은 내실경영과 위기관리를 바탕으로 수익을 극대화시켜 대한민국 1등 여신금융회사로 자리매김 하겠습니다.

대표이사 박지우



단 위: 억원, 기준일: 2014.12.31(연결기준)

COMPANY OVERVIEW

설립일	1989년 9월 19일
대표이사	박지우
자본금	1,075억 원
본점 주소	경기도 수원시 팔달구 효원로 295(인계동)
영업점 규모	19개 지점(6개 사무소)
고객 수	35만 명
임직원 수	459명
홈페이지	www.kbcapital.co.kr

KB캐피탈은 할부금융, 리스, 개인 및 법인 대상 신용·담보 대출을 주된 업무로 하는 여신전문금융사입니다. 19개 전국 네트워크와 국산/수입 자동차 Maker 및 Dealer Network를 통해 할부·리스·렌트 등 다양한 자동차 금융을 제공하고 있습니다. 특히, 캐피탈 업계에서는 유일하게 자동차 금융 전 분야에서 안정적인 포트폴리오를 갖추고 있습니다. 수입차 금융시장에서는 업계 1위, 국산 신차 금융 및 중고차 금융은 Non-Captive 업계 선수를 공고히 하고 있습니다. 또한, 국내 최초 은행 연계를 통한 신용대출 성공 노하우와 독자적 심사시스템을 활용, KB국민은행의 1,200여 영업점을 통해 신용대출을 제공, 서민금융 활성화에 앞장서고 있으며, 내구재 할부금융의 확대로 중소·중견기업 판로개척, 판매 활성화를 통한 기업지원의 역할을 수행하고 있습니다. KB캐피탈은 업계 선도하며 공격적 영업 확대를 통해 그룹 내 비은행 부문 핵심 계열사로 도약하고 있습니다.

경영체계 및 사업전략



주요상품 및 서비스

분야	상품
자동차금융	신차, 중고차 금융, 수입차 금융, 상용차 금융, 리스 및 렌터카 금융, Direct 금융 서비스
개인금융	신용대출, 담보대출, 내구재 할부, 주식 매입자금 대출, Direct 금융 서비스
기업금융	기업 담보 대출, 기업 운영자금 대출, 의료기 리스, 설비 리스

HISTORY

1989. 09	한미리스주식회사 설립
1999. 06	한미캐피탈주식회사로 상호변경
2006. 06	최대주주변경 한국씨티은행 → (유)오세이지
2006. 12	한미캐피탈과 쌍용캐피탈 통합출범
2007. 10	우리파이낸셜주식회사로 상호변경
2013. 09	마힌드라파이낸스와 합작캐피탈 설립 업무제휴
2014. 03	KB캐피탈주식회사로 상호변경

주요 성과

자동차 금융 역량강화 당사의 주력사업인 자동차 관련 금융서비스 부문에서 시장점유율 확대 전략을 추진하고 있습니다. 수입차 부문에서는 재규어·랜드로버 전속금융사로서의 역할을 강화하였으며, 벤츠, BMW 등 수입차 딜러사와의 제휴 확대를 통하여 수입차 부문 M/S 1위를 공고히 하였습니다. 국산차 부문에서는 기존 국산차 판매사와의 관계를 더욱 강화하여 수입차 및 국산 신차 부문에서 전년 대비 12% 증가한 1조 5,050억 원의 실적을 실현하였습니다. 중고차 부문에서는 중고차 매매단지과 제휴를 통해 해당 단지의 영업권을 확보하는 영업전략을 구사하고 있으며, 출시 2년차를 맞이하는 렌터카의 경우 지점망을 통한 영업 활성화로 전년 대비 244% 증가한 1,903대를 신규로 취급하였습니다.

지속가능경영 활동

임직원 소통문화 강화 KB캐피탈은 임직원 소통문화 강화와 사기 진작을 위해 다양한 제도를 운영하고 있습니다. 함께하는 기업문화를 만들기 위해 회사 및 계열사 동정과 직원들의 다양한 소식을 전하고 공유하는 'KB톡톡'이라는 사보를 매월 모바일 형태로 제작하여 직원들에게 제공함으로써 보다 효율적인 직원 간 커뮤니케이션 수단을 강화하였습니다. 특히, 게재되는 원고는 직원들이 직접 작성하여 회사에 대한 애사심을 고취하고자 하였습니다. 임직원 간 칭찬 주인공을 선정하도록 하는 '칭찬 릴레이 제도'를 신설하는 등 직원 상호 간 결속력을 다지는 이벤트를 매월 정기적으로 진행하고 있습니다. 또한, 임직원의 자유로운 소통의 장을 만드는 호프데이, 직원들에게 활력을 불어넣는 특정일 이벤트(초복, 중복, 말복 등), 트레킹을 통한 임직원 단결행사 등을 실시하여 직원 간 소통 강화 및 사기 진작을 통해 어려운 시장 환경을 극복하고자 하였습니다.

*b KB 저축은행



“지역발전과 고객가치 창출을 최우선 목표로 하고 있습니다.”

KB저축은행은 착한 금리의 서민금융 지원을 통한 우리나라 대표 저축은행의 위상을 높이고 서민경제 안정화와 중소기업에 대한 관계금융 활성화로 초우량 저축은행으로 나아가고자 전 임직원이 노력하고 있습니다. 또한, 기업의 사회적 책임을 위해 매년 다양한 사회공헌 활동을 정기적으로 실시하고 있으며 윤리경영 실천에도 앞장서고 있습니다. 앞으로도 KB금융 계열사로서 지역발전과 고객가치 창출을 최우선 목표로 최적의 상품을 제공하는 등 고객과 함께하는 KB저축은행이 되겠습니다.

대표이사 김영만



단 위: 억원, 기준일: 2014.12.31(연결기준)

COMPANY OVERVIEW

설립일	2012년 1월 13일
대표이사	김영만
자본금	400억 원
본점 주소	서울시 송파구 송파대로 260
영업점 규모	본점 영업부 포함 11개 점포
고객 수	272,647명(등록 고객 수 기준)
임직원 수	158명
홈페이지	www.kbsavings.com

KB저축은행은 KB금융지주 산하 서민금융 전담 은행으로서 국내 최대의 금융 네트워크와 건실한 자산운용을 바탕으로 서민, 지역 중소기업과 동반 성장하는 저축은행이 되고자 노력하고 있습니다. 서민금융의 경쟁력 강화를 최우선으로 고객과의 신뢰회복과 내부 체질개선을 통한 장기 성장 기반을 마련하고 있습니다. 그 첫 단계로 지역민과 소상공인을 대상으로 한 밀착형 관계영업을 강화하는 등 현장영업을 중심으로 서민경제 안정화에 앞장서는 우량저축은행으로 성장하고자 최선을 다하고 있습니다.

경영체계 및 사업전략



주요 수상내역

수상 명칭	시상 주관기관
착한브랜드 대상 저축은행 부문	동아일보
우수 금융신상품(상품명: KB착한 누구나대출) 우수상	금융감독원

HISTORY

2012. 01	(주)KB서민 설립
2012. 01	(주)KB서민 상호저축은행업 영업인가 자본금 증자 220억(증자 후 납입자본금 340억원) (주)KB저축은행으로 상호 변경
2012. 01	지점 설치 인가(장충동, 여의도, 논현동, 평촌, 분당)
2012. 01	업무개시
2014. 01	(구)에한솔저축은행과 합병(합병 후 납입자본금 400억원)
2013. 09	서민금융 안정화를 위한 『KB착한대출』 출시

주요상품 및 서비스

상품명	대상	특징
KB착한대출		서민금융 지원을 위한 중금리 이하 대표 신용대출
KB착한빠른대출	개인	직장인, 공무원, 교사, 군인, 전문직 등 급여성생활자를 위한 신용대출
KB착한전환대출		타금융기관 신용대출 이용고객을 위한 대환전용 신용대출
KB착한사장님대출	개인	카드 매출액의 80%까지 대출가능한 개인사업자 대출
KB착한가맹점대출	사업자	프랜차이즈 가맹점의 창업자금 및 운영자금 지원 대출

지속가능경영 활동

인재육성 효과적인 마케팅과 선제적 리스크관리를 위하여 전문연수과정을 통해 FRM(재무위험관리사) 및 여신심사분석사를 양성하고 있으며, 직급별 맞춤형 연수프로그램 및 사내 집합교육을 실시하는 등 전문성 강화를 위해 노력하고 있습니다.

지역 사회공헌 활동 강화 매주 무료급식소 급식봉사활동(하상바오로의 집)과 다문화가정 청소년지원 및 독거 어르신 생활용품 지원 등 지역밀착형 사회공헌 활동을 지속적으로 전개하고 있으며, 매년 대한적십자사에서 개최하는 「희망나눔 1m 1원 자선걷기 행사」에 참여하여 저소득층 주거환경개선 및 희귀 난치성질환 청소년지원사업에 동참하며 기업의 사회적 책임을 이행을 위해 다양한 활동을 펼치고 있습니다.

*b KB 부동산신탁



“고객만족을 최우선으로 생각하고 사회적 책임을 다하겠습니다.”

KB부동산신탁은 고객에게 신뢰와 감동을 전하기 위해 늘 노력하고 있습니다. 기본에 충실한 정도 경영, 사업 다각화를 통한 지속적인 성장, 불안정한 시장에서도 흔들림 없는 안정적인 금융회사를 만들어 고객의 니즈를 충족시켜 드리고자 합니다. 더불어 신탁법을 포함한 각종 부동산 관련 법률과 제도에 대한 지식을 기반으로 신사업 영역을 개척해 나가고 있습니다. KB부동산신탁 전 임직원은 앞으로도 높은 윤리의식을 바탕으로 하여 고객만족을 최우선으로 생각하는 회사, 기업의 사회적 책임을 다하는 회사, 더욱 건강하게 성장하는 회사를 만들어 가도록 하겠습니다.

대표이사 정순일



단 위: 억원, 기준일: 2014.12.31(연결기준)

COMPANY OVERVIEW

설립일	1996년 12월 3일
대표이사	정순일
자본금	800억원
본점 주소	서울특별시 강남구 테헤란로 124 삼원타워 15/16층
영업점 규모	국내 본·지점 3개
임직원 수	146명
홈페이지	www.kbret.co.kr

KB부동산신탁은 KB금융그룹 중 부동산의 개발·관리·처분·REITs업무 등을 담당하고 있는 부동산 전문가 집단입니다. 고객에게 신탁 받은 부동산을 효율적으로 관리·운용하여 수익을 돌려주는 부동산신탁 전업사의 역할을 수행하고 있습니다. 리스크관리, 경영 효율성 증대, 윤리경영을 강화하여 안정적인 경영 활동과 소비자 보호에 노력하고 있으며, 높은 신용등급과 탄탄한 자금력을 통해 업계 최고의 수탁고를 유지하고 있습니다.

경영체계 및 사업전략

KB부동산신탁은 '대한민국 1등 부동산신탁회사'를 지향, 2014년에는 4가지 사업전략을 시행하였습니다. 첫째, 수주 경쟁력 강화리츠 실적 증대·신수익원 창출을 통해 '시장지배력 강화'를 위해 노력하였습니다. 둘째, 선제적 리스크관리 시스템 구축으로 '리스크관리 강화'를 위해 힘썼습니다. 셋째, 영업생산성 제고·조직정비·인적역량 강화 및 경비 절감을 통해 '경영효율성 증대'를 위해 노력하였습니다. 넷째, 소비자보호 강화 등으로 '윤리경영'을 실천하였습니다.

대한민국 1등 부동산신탁회사 Best Real Estate Trust Company			
최고를 추구하는 회사	시장을 선도하는 회사	종합부동산 서비스	
시장지배력 강화 · 수주 경쟁력 강화 · 리츠 실적 증대 · 신수익원 창출	리스크 관리 강화 · 선제적 리스크관리 시스템 구축	경영효율성 증대 · 영업생산성 제고·조직정비·인적역량 강화 및 경비 절감	윤리경영 실천 · 소비자보호 강화 등

주요 수상내역

수상 명칭	시상 주관기관
CP 신용등급 A2+	한국신용평가

HISTORY

1996. 12	주은부동산신탁(주) 창립
2002. 09	"KB부동산신탁주식회사"로 사명 변경
2002. 12	REITs 자산관리회사 인가
2005. 03	본사 이전(서울 강남구 테헤란로 124)

주요 성과

2014년 KB부동산신탁은 규정 정비 및 제도개선을 시행하였고, 경영채신방안 수립·시행으로 조직 운영의 효율성과 합리성을 향상시켰습니다. 이를 토대로 비이자 부문 이익은 전년 대비 16%가 증가한 39.9십억 원을 달성하였고, 총수탁고는 2014년 말 기준 17.8조로 업계 1위를 유지하고 있습니다. 리츠부문에서는 국내 최초로 임대주택 리츠를 출시하였고, YTN타워를 성공적으로 매입하였으며, KB자산운용과 협업을 통해 동자동 쌍용건설 빌딩 매입을 성공적으로 수행하였습니다. 한편 저금리 기조에 맞춘 수익형부동산 상품인 분양호텔 사업을 차입형태지신탁으로 수주하여 서귀포 라마다앙코르리스트 호텔 조기 분양을 완료하였습니다. 또한, 시장 맞춤형 영업활동을 전개하여 부산 해운대구 지역주택조합 대리사무 등 특수구조 사업을 수주하였으며, 용인지역 땅콩주택 신축 등 틈새시장에 진출하였습니다.

지속가능경영 활동

인적 역량 강화 KB부동산신탁은 전문성 강화를 위한 연수 프로그램을 매년 시행하고 있습니다. 2014년에는 사내집합교육 및 전문가 양성 위탁교육을 실시하였고, 금융연수원 통신 연수 및 전문가 초빙 특강 실시로 임직원의 전문성을 강화하기 위해 노력하였습니다.

리스크 관리 강화 KB부동산신탁은 지속적으로 리스크 관련 제도를 개선하여 선제적인 리스크관리를 수행하고 있습니다. 2014년에는 차입형태지신탁사업 선제적 리스크관리강화 및 편중리스크 해소를 위한 '건별 사업비 한도운영 기준' 시행, 개발유형별 리스크평가 매뉴얼 시행, 사업비 지급 관련 사고예방 제도 시행, 내부통제절차 개선, IT부문 보안강화, 고객정보보호·내부통제 업무 준수여부 상시 점검 및 중요 증서 관리방법 강화를 통해 리스크관리 시스템을 정비하였습니다.

KB 인베스트먼트



“중소벤처기업 및 중견기업의 지속성장을 지원합니다.”

KB인베스트먼트는 우리나라의 미래 주도산업이 될 차세대 성장산업 중에서 중소·벤처기업과 중견기업에 대한 지분투자를 통해 투자기업의 혁신과 기업가치를 제고, 최고의 기업으로 성장시키는 것을 목표로 하고 있습니다. KB인베스트먼트는 급변하는 경영환경 속 성장동력을 찾기 위해 노력하는 중소벤처기업 및 중견기업에게 투자와 더불어 포괄적 경영지원 서비스를 제공함으로써 해당 기업의 지속성장을 이끌어 내고 있습니다. KB인베스트먼트는 업계 최고의 Leading Investment Firm으로서 기업의 성장과 함께하는 투자 파트너가 될 수 있도록 항상 최선을 다하겠습니다.

대표이사 박충선



단 위: 억원, 기준일: 2014.12.31(연결기준)

COMPANY OVERVIEW

설립일	1990년 3월 27일
대표이사	박충선
자본금	448억원
본점 주소	서울시 강남구 영동대로 731, 9층
영업점 규모	본점 1개
고객 수	133개
임직원 수	36명
홈페이지	www.kbic.co.kr

1990년 설립된 KB인베스트먼트는 국내외 비상장 중소 벤처기업에 대한 '벤처투자(Venture Investment)'와 중견기업으로의 성장을 지원하는 '중견기업 성장투자(Growth Capital Investment)' 및 기업경영권 인수투자(Buyout Investment)를 주 업무로 하고 있습니다. 회사 설립이후 700여 개 기업에 투자하고 100개 이상의 투자기업을 상장하는 등 중소·벤처기업의 성장을 이루어내는 투자파트너로서의 역할을 충실히 해내고 있습니다.

경영체계 및 사업전략

KB 인베스트먼트	
Top-Down Allocation	Bottom-up Selection
<p>거시경제 변화, 산업 및 업종 성장 트렌드 분석 등 모델에 기반을 둔 포트폴리오 구성 전략</p> <ul style="list-style-type: none"> · 경제분석: 거시 및 미시 분석 · 산업 및 업종 분석 · 벤처투자 시장의 수요-공급 분석 · 분산투자 계획: 투자시점, 업종, 지역, 성장단계 	<p>투자대상 기업의 특성과 성장 단계, 재무적 특성 등을 고려한 포트폴리오 구성전략</p> <ul style="list-style-type: none"> · 산업의 성숙도, 성장 전망, 변화 추세 · 투자 이후 예상 현금흐름 및 주요 재무 지표 변화 · 관련 업종의 주요 재무비율 상대비교 · 회사의 경영자원: 전략, 핵심 상품 및 서비스, 인적자원, 임직원의 충성도, 직무 몰입도

주요 수상내역

수상 명칭	시상 주관기관
2010년 벤처유공자 대통령 표창	대통령
2013년 일자리 창출 감사패 수상	정책금융공사

HISTORY

1990. 03	장은창업투자 설립
1999. 01	국민창업투자로 상호변경
2001. 12	프론티어인베스트먼트와 합병
2002. 06	국민기술금융과 합병
2005. 04	KB창업투자로 상호변경
2009. 07	KB인베스트먼트로 상호변경
2012. 08	관리자산 총액 1조원 돌파(관리자산 총액 1조 4,250억원)

주요 성과

KB인베스트먼트는 설립 이래 770개 기업에 투자, 115개 기업 IPO 실적을 보유하고 있습니다. 2015년 2월, 133개 업체를 Portfolio로 보유하고 있으며 다양한 산업에 투자하고 있습니다.

분야	상품	상품	
벤처 투자	IT	차세대 무선통신 및 반도체/디스플레이 바이오신약, 제약, 의료장비, Healthcare Device	성장동력 확보 및 실행전략 수립을 통해 기업가치제고를 필요로 하는 기업
	녹색 산업	대체에너지, 2차 전지, 환경친화, 신소재, 환경친화 수(水)처리 기술 등	PE 투자
벤처 투자	핀테크	모바일 보안/인증/지불 시스템 및 서비스 알고리즘 기반 금융기술	경쟁력 분쟁 또는 기업지배구조의 문제로 인해 기업가치가 훼손된 기업으로서 기업지배구조 개선이 가능한 기업
	부품 소재	경량화, 신소재, 화학기술	

지속가능경영 활동

지역사회공헌 활동 KB인베스트먼트는 소홀하기 쉬운 지역사회에 대한 관심과 배려를 통한 사회적 책임의 수행도 주요한 업무과제로 추진하고 있습니다. 2014년 5월 영보노인 요양원 할머니 30여분을 모시고 에버랜드에서 내사랑 타잔, 물개공연 등을 관람하고 간단한 놀이기구를 타며 즐겁고 행복한 날들이 체험을 하였습니다. 12월에는 따뜻한 겨울나눔의 일환으로 어른들에게 배식봉사와 빨래 및 청소 등 노력봉사를 실시하였습니다.

임직원 보안의식 제고 KB인베스트먼트는 임직원 정보보안 및 개인정보보호 교육을 실시하고 있습니다. 특히, 당사 주요고객인 기업체의 정보 보안을 위한 서류의 관리 등에 대하여 지속적인 교육을 실시하여 임직원의 보안의식을 강화하고 있습니다. 한편, 대주주로부터 개인정보를 제공받을 시에는 개인정보제공동의서를 받는 등 법적 절차를 준수하고 있습니다.

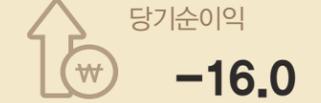
*b KB 신용정보



“고객이 만족하는 것을 넘어 감동하는 서비스를 제공할 것입니다.”

KB신용정보는 여신 사후관리 전문기관으로서 채권추심 시장의 정체 등 어려운 경영 환경에도 불구하고 우수한 전문인력과 체계화된 채권관리 시스템을 바탕으로 업계를 선도하고 있습니다. 특히, 부실채권의 효과적인 관리를 통해 금융거래의 선순환 구조 정착과 건전한 신용사회 구현에도 일익을 담당하고 있습니다. 향후에도 KB신용정보는 채권추심 등 핵심사업 부문의 경쟁력 강화를 바탕으로 업계 최고 수준의 경쟁력을 유지하는 한편, 새로운 성장 동력 발굴을 통해 '시장신뢰와 고객 만족·감동 서비스'를 지향하는 1등 종합 신용정보회사로서 성장해 나갈 것을 약속 드립니다.

대표이사 오현철



단 위: 억원, 기준일: 2014.12.31(연결기준)

COMPANY OVERVIEW

설립일	1999년 10월 9일
대표이사	오현철
자본금	62.6억원
본점 주소	서울 용산구 후암로 107 게이트웨이타워 22, 23층
영업점 규모	18지점 2출장소
고객 수	7,471명
임직원 수	149명
홈페이지	www.kbci.co.kr

1999년 설립된 KB신용정보는 2012년 이후 연평균 약 4조 3천억 원의 KB금융그룹 내 채권을 관리하며 연간 3,177억 원 이상을 회수하는 등 채권 관리규모 및 안정성 면에서 국내 신용정보 업계를 선도하고 있는 최고 수준의 신용정보회사입니다. 다년간 금융채권을 추심하며 축적한 노하우와 전문 인력, 과학적이고 체계적인 채권관리시스템을 바탕으로 타사와 차별화된 서비스를 제공하고 있으며, KB금융그룹 내 건전성 제고에 한 축을 담당하고 있습니다.

경영체계 및 사업전략

시장신뢰와 고객 만족 감동 서비스를 지향하는 1등 종합 신용정보회사		
회수율 경쟁력 강화를 통한 안정적 성장기반 마련	중장기 성장동력 확보 및 추진을 통한 그룹내 가치제고	
그룹내 채권회수 극대화	영업력 강화를 통한 생산성 증대	수익성 중심 경영합리화
· 채권 전담관리 강화 · 내부경쟁 강화 · 채권 분석능력 강화	· 우수 채권관리사 확보 및 우대 · 채권관리사 업무능력 상향평준화	· 저원가 고수익 사업 활성화 · 현장 중심 IT강화

주요상품 및 서비스

분야	상품
채권추심	채권자로부터 상거래에 의해 발생된 부실채권 및 집행권원을 취득한 민사채권의 추심의뢰를 받아 채무자에 대한 변제 촉구 및 변제금의 수령을 대행하는 사업
임대차조사	대출 취급 시 담보 물건지에 대한 이용상황, 전입세대, 임대차 유무 등을 조사보고
서류수령 대행업무	대출신청인의 본인확인(자서포함) 및 대출서류, 부속서류 등을 수령하여 위임기관으로 송부하는 업무를 제공하고 있습니다.

HISTORY

1999. 10	주은신용정보(주) 설립
2002. 05	KM신용정보와 합병, 국은신용정보(주)로 상호변경
2002. 12	KB신용정보(주)로 상호변경
2008. 09	KB금융지주 계열사로 편입
2009. 01	중장기 비전 선포(End-to-End서비스를 지향하는 1등 KB신용정보)
2011. 03	한국자산관리공사 업무수탁 계약 체결
2013. 04	웹접근성 우수사이트 인증 획득

주요 성과

그룹 내 채권 회수성과 극대화 2014년은 채권추심 시장 축소 및 고객정보 유출 사태 여파로 인한 추심활동 위축 등 많은 어려움이 있었습니다. 그러나 채권별·연체 기간별로 전담관리 체계를 강화하고, 내부 경쟁제도 강화, 실시 목적별·시기별 다양한 프로모션 실시, 우수채권관리사 우대 정책 등 다각적인 노력을 통해 연간 약 2,600억 원 이상의 채권을 회수하여 연체율 축소 및 특별이익 발생 등 그룹 내 기여도를 극대화하였습니다. 또한, 하반기 KB캐피탈 채권 약 480억 원을 신규 수입하여 관리하는 등 그룹 내 역할도 더욱 확대하였습니다.

그룹 외 수익기반 마련 2014년 2월 캠프채권 업무위탁 입찰에 참여하여 위임사로 재선정됨으로써 향후 캠프채권 물량을 확보하였습니다. 그리고 자산유동화법상 자산관리자 자격요건을 충족하고 KNS, 마이에셋, 디스커버리 자산운용 등 거래 자산운용사에 대한 관리 강화, 민상사채권 집중관리 강화 등으로 계획 대비 199.2%의 회수액을 달성하는 등 그룹 외에도 수익 기반을 다변화하기 위해 다양한 노력을 기울이고 있습니다.

지속가능경영 활동

민원발생 최소화 연체채권 관리라는 업무 특성상 KB신용정보는 항상 채무자의 다양한 민원을 처리해야 하는 과제를 안고 있습니다. KB신용정보 전 임직원은 민원을 최소화하기 위해 민원관리 전담 부서, 업무 담당 부서, 각 영업점 민원담당 책임자의 3중 관리 체계를 구축하고 월 1회 이상 민원 불법추심 예방교육을 실시하는 등 다양한 노력을 기울이고 있습니다. 그 결과 2012년 이후 3개년 연속으로 민원 발생 건수가 감소하고 있습니다.

소통의 문화 Hof-Day KB신용정보 전국 직원 모두가 "공감! Hof-Day"를 실시하였습니다. 이번 행사는 직원들의 사기진작과 2015년 상반기의 성공적인 마감의 공감대를 형성하고, 직원들의 다양한 의견 청취와 수렴을 통한 회사 발전방향을 모색하기 위해 실시하였습니다.

*b KB 데이터시스템



“소통을 통해 성장해 나아가겠습니다.”

KB데이터시스템은 항상 최고의 품질과 IT서비스 제공을 통해 고객만족을 실현하고 있습니다. 나아가 끊임없이 금융 IT기술을 연구·개발함으로써 IT분야가 금융산업 발전에 보탬이 되도록 온 힘을 다하는 금융IT 전문기업입니다. 당사는 사람과 기술이 자산이라는 생각에서 출발하여 사람의 가치를 무엇보다 소중히 여기고 있습니다. 이와 더불어 사회구성원으로서 기업의 사회적 책임을 다하고자 사회공헌 활동을 통해 사회공동체와 지속적으로 소통함으로써 사회 발전에 이바지하고 있습니다. 앞으로도 임직원 모두는 기본과 원칙에 입각하여 KB금융그룹이 금융산업을 리드하는 데 일조하는 한편, 사회구성원과 함께 호흡하고 성장해나가는 기업이 되도록 노력해 나갈 것입니다.

대표이사 김윤태



313



0.9



145



3

단 위: 억원, 기준일: 2014.12.31(연결기준)

COMPANY OVERVIEW

설립일	1991년 9월 6일
대표이사	김윤태
자본금	80억원
본점 주소	서울시 마포구 마포대로78 자람빌딩 13/14층
영업점 규모	본점(1)
임직원 수	237명
홈페이지	www.kds.co.kr

오직 금융만을 생각하고 연구하며 국내 최고 금융기관의 성장을 지원한 경험과 지식을 보유한 KB데이터시스템은 금융에 대한 풍부한 이해와 수백여 프로젝트 경험에서 축적된 노하우를 바탕으로 급변하는 금융 환경에 고객의 needs를 명확히 분석하여 컨설팅에서 시스템 구축, 운영까지 최적의 통합IT서비스를 제공하고 있습니다. 체계화된 조직구조와 최고의 기술력으로 전문 IT서비스를 제공하며, 업계 최고의 품질관리시스템으로 한치의 오차도 허용하지 않는 완벽한 시스템을 구현하고자 노력하고 있습니다.

경영체계 및 사업전략

KB데이터시스템은 최고의 품질·서비스로 고객감동 실현(고객신뢰), 전문성과 열정을 지닌 우수인재 확보(인재중시), 올바른 마음과 바른 행동으로 정도 추구(정도경영), 창의와 혁신을 통한 변화선도 추구(창의혁신) 등의 핵심가치를 통하여 '대한민국 TOP5 IT Service designer'라는 비전을 실현할 것입니다.



HISTORY

1991. 09	(주)국민데이터시스템 설립
2005. 04	KB데이터시스템으로 상호변경
2008. 12	KB국민은행 차세대인터넷뱅킹시스템 구축
2009. 05	KB국민은행 차세대경영정보시스템 구축
2010. 12	KB국민은행 카드 분사시스템 구축
2011. 07	KB국민은행 e-HR시스템 재구축
2011. 11	KB국민은행 新 수탁업무시스템 구축
2012. 03	KB국민은행 종합부동산 정보시스템 구축
2013. 10	THE ASIAN BANKER 「Best project prize—HR system, Lending platform」 수상

주요상품 및 서비스

KB데이터시스템은 최상의 시스템을 구축하기 위한 분야별 핵심기술과 다양한 솔루션으로 고객의 니즈에 부합하는 최적의 시스템을 제공하고 있습니다. 이를 통해 고객의 경쟁력 제고 및 서비스 강화를 위한 선진화된 금융환경을 만들어 나가고 있습니다.

금융권의 차세대시스템 구축 경험을 기반으로 금융기관의 기본적인 인프라 구축은 물론, 증권/보험 시스템 및 저축은행 차세대 시스템 등 다양한 각종 금융환경에 적합한 최적의 솔루션을 제공하기 위하여 더욱 강화된 품질관리 체계와 최고의 전문 인력, 풍부한 노하우를 기반으로 고객의 만족과 성공 실현을 위해 노력하겠습니다.

지속가능경영 활동

당사는 SM업무확대 및 SI사업의 선택과 집중이라는 명확한 사업전략 아래, 계열사 IT시스템 운영의 안정성 제고 및 그룹 내 중요IT시스템 구축의 중추적인 역할을 하며 그룹 IT역량 제고를 위해 다각적인 노력을 추진하고 있습니다. 계열사 IT운영에 있어, 외주인력의 당사인력 점진적 대체를 통해 고객정보, 기술 및 KB금융 IT노하우 유출을 원천적으로 차단함과 동시에 각종 보안사고에 사전적으로 대비하고자 노력하고 있습니다. 아울러, 그룹 통합정보보호센터 대표계열사 역할 수행, 계열사 스마트금융 관련 IT솔루션과 ALM, 바젤시스템과 같은 리스크 관리 분야 등의 성장가능성이 높고 그룹 IT역량 내재화를 위해 외부업체에 기술의존도를 최소화해야 할 필요가 있는 부문에 모든 역량을 집중함으로써 KB금융그룹 IT계열사로서의 역할을 성실히 수행해 나갈 것입니다.

Appendix

- KB금융그룹 지속가능경영 활동 Data
- UN Global Compact
- 검증의견서
- GRI G4 Index

KB금융그룹 지속가능경영 활동 Data

에너지 절감과 친환경 조성을 위한 노력(KB국민은행)

KB국민은행은 에너지 절감과 친환경 조성을 위해 다양한 노력을 기울이고 있습니다. LED, 자동조명센서, 절전형콘센트 도입 등으로 낭비되는 에너지를 사전에 차단하고 있으며, 저탄소 고효율 난방 연료 도입, 업무용 자동차의 하이브리드 차량 변경 등 선도적인 활동을 추진하고 있습니다.

에너지원 별 사용량

(단위: TJ)

구분	에너지원	2012	2013	2014	
직접소비	건물	경유	17.87	5.66	5.61
		LNG	114.22	126.34	112.05
		기타	19.10	15.78	9.82
	차량	휘발유	134.70	128.80	128.12
		기타	13.85	11.81	8.95
	계		299.75	288.39	264.55
간접소비	건물	전기	2,287.45	2,237.81	2,147.08
		스팀	11.70	11.81	12.70
	계		2,299.16	2,249.61	2,159.78
합계		2,598.91	2,538.00	2,424.33	

비용절감 사례

영업점 친환경 시설공사 KB국민은행은 영업점 친환경 조성을 위해 형광등을 LED로 교체하는 시설공사를 진행했습니다. 3,915개소에서 220W 평판조명 형광등을 80W LED로 교체하고, 3,136개소 역시 52W 카운터다운형 형광등을 20W LED로 교체하였습니다. 아울러 399개소에서 할로겐조명을 50W 형광등에서 8W LED로 바꾸고, 3,480개소도 28W 직관형 형광등에서 20W LED로 바꿨습니다.

연도	대상	전력 절감량	온실가스 환산	절감금액
2012	97개	1,500,826 kWh	700 tCO ₂ eq	187,603,250원
2013	94개	2,505,423 kWh	1,168 tCO ₂ eq	313,177,875원
2014	93개	2,233,162 kWh	1,041 tCO ₂ eq	279,145,250원

* 1kWh=125원으로 가정하여 환산

본점건물 고효율 조명기기 시범도입 본점건물에도 고효율 조명기기를 시범도입하여 에너지절약에 앞장섰습니다. 여의도본점 9층 사무실 천장조명 540개를 32W 형광등에서 22W LED로 교체하였고, 명동본점 직원식당 천장조명 224개 역시 32W 형광등에서 15W LED 10개, 22W LED 214개로 교체하였습니다.

연도	대상	전력 절감량	온실가스 환산	절감금액
여의도본점	9층 사무실	17,410 kWh	8 tCO ₂ eq	2,176,250원
명동본점	14층 직원식당	5,853 kWh	3 tCO ₂ eq	731,625원

* 1kWh=125원으로 가정하여 환산

적극적인 에너지절약 실천 KB국민은행은 에너지절약 실천을 위해 부점별로 '에너지절감 리더'를 선정하고, 월간 에너지절약 중점실천사항을 선별해 전 임직원에게 공지하고 있습니다. 매월 첫 번째 금요일마다 에너지절약 활동현황 점검표를 작성하여 편철하고 있으며, 에너지절감 리더가 최근 1년간의 에너지 사용량 추이를 점검해 추가절감 여력을 자가진단하고 있습니다. 또한, 지난 2013년 12월 KB 에너지절약 매뉴얼을 제정·배포하였으며, 2014년 8월부터는 KB 에너지절약 실천·점검의 날을 활성화 하였습니다. 이러한 노력의 결과 2013년과 2014년 주요 에너지 사용량을 비교 시, 전기 사용량은 233,111MWh에서 223,655MWh로 약 4% 감소하였고, 도시가스(LNG) 사용량은 2,898km³에서 2,570km³로 약 11% 감소하였습니다.

온실가스 감축과 자원 소비 절감을 위한 노력

KB금융그룹은 환경의 중요성을 인식하고, 기후변화와 온실가스 배출, 자원 낭비 등의 이슈에 지속적으로 관심을 기울이고 있습니다. KB국민은행의 경우 2012년 '온실가스 관리업체'로 지정되어 관련 법령에 따라 온실가스 감축 목표를 설정하여 이행해온 결과, 2014년 감축목표를 크게 초과 달성하였습니다. 또한 2015년 국내에서 처음으로 도입된 배출권거래제에 은행권 최초로 편입되어, 이를 달성하기 위해 온실가스 모니터링 체계 강화, 다양한 온실가스 감축 활동을 추진하고 있습니다.

2014년 온실가스 배출량 목표

KB국민은행은 2014년 총량 목표를 전년도 직접·간접 배출량 기준으로 안분하였습니다. 소량배출사업장(총량의 약 5%)은 제외하고, 정부와 설정한 2014년 목표배출량 117,876tCO_{2e}을 총량 단위로 환산하였습니다. 정부 설정 목표배출량 산정 방법에 따라 2009~2011년 배출량을 기준으로 2014년 예상배출량을 산정하였으며, 예상배출량에 2014년 건물 업종 감축율 7.93%를 적용하였습니다.

(단위: tCO_{2e})

직접배출량 목표	간접배출량 목표	총량 목표
16,878	107,106	123,984

온실가스 배출량 및 자원 소비량

구분	단위	2012	2013	2014
직접 온실가스 배출량	tCO _{2e}	18,167	17,194	15,888
간접 온실가스 배출량	tCO _{2e}	111,476	109,113	104,636
에너지 소비량	MWh	721,789	704,874	673,305
물 사용량	km ³	168.447	153.149	158.137
종이 사용량	Box	144,131	131,426	144,537
총 출장거리	Km	3,281,564	4,039,693	3,602,169

* 온실가스 배출량 및 에너지 소비량의 데이터 범위는 KB국민은행임.
 * 물 사용량 데이터 범위는 환경경영시스템 국제인증(SO14001)을 운영 중인 KB국민은행의 6개 대형건물 사용량임.
 * 종이 사용량은 A4기준이며, 1Box는 2,500매임.
 * 총 출장거리의 데이터 범위는 KB국민은행이며, 출장 관련 경비 집행금액을 출장거리로 환산하였음(1,000원 당 1.34km 가정).

폐기물

계열사	단위	2012	2013	2014
KB국민카드 폐기물 발생량(재활용)	m ³	212	215	100
KB국민카드 폐기물 발생량(매립)	m ³	451	459	481

UN Global Compact



원칙 1 기업은 국제적으로 선언된 인권의 보호를 지지하고 존중한다.
 원칙 2 기업은 인권 학대에 연루되지 않을 것을 분명히 한다.



원칙 3 기업은 실질적인 결사의 자유 및 단체교섭권을 인정한다.
 원칙 4 기업은 모든 형태의 강제노동을 철폐한다.
 원칙 5 기업은 아동 노동을 실질적으로 철폐한다.
 원칙 6 기업은 고용과 직업에서의 차별을 철폐한다.



원칙 7 기업은 환경문제에 대한 사전주의적인 접근법을 지지한다.
 원칙 8 기업은 보다 큰 환경적 책임을 장려하는 조치를 수행한다.
 원칙 9 기업은 환경 친화적인 기술의 개발과 확산을 촉진한다.



원칙 10 기업은 금품 강요 및 뇌물수수 등을 포함하는 모든 형태의 부패에 반대한다.

KB국민은행은 글로벌 기업의 사회적 책임을 규정한 국제협약인 유엔글로벌 콤팩트(UNGC: UN Global Compact)에 2009년 가입하였으며 인권, 노동, 환경, 반부패의 4대 항목 10대 원칙에 대한 성실한 이행 준수를 선언하였습니다.

KMAR 검증의견서

2014 KB금융그룹 지속가능경영보고서 독자 귀중

서문

한국능률협회인증원(KMAR)은 2014 KB금융그룹 지속가능경영보고서(이하"보고서")의 검증을 요청 받았습니다. 보고서의 작성 책임은 KB금융 그룹 경영자에게 있으며, 본 한국능률협회인증원의 책임은 아래에 명시된 범위의 특정 데이터와 정보에 대한 검증의견서를 발급하는 데 있습니다.

검증 범위 및 기준

KB금융그룹은 보고서에서 지속가능성과 관련한 조직의 성과와 활동에 대해 기술하고 있습니다. 검증팀은 검증기준으로 AA1000AS(2008)를 적용하였으며, Type 2, Moderate Level의 검증을 수행하였습니다. 즉, 검증팀은 포괄성(Inclusivity), 중요성(Materiality) 및 대응성(Responsiveness) 원칙의 준수여부를 평가하였으며, 보고서에 기재된 하기 GRI 지표에 대한 데이터와 정보의 신뢰성을 평가하였습니다. 이때 중요성 기준은 검증팀의 전문가적 판단(Professional Judgement)이 적용되었습니다.

GRI G4의 핵심적 방식(Core Option) 보고요구사항 만족 여부에 대한 확인이 검증범위에 포함되었으며, 검증팀은 이를 확인하기 위해 하기 사항에 대해 검토하였습니다.

- G4 보고 원칙
- 일반표준공시(General Standard Disclosures)
- 특정표준공시(Specific Standard Disclosures)
 - 하기 중요한 측면(Material Aspect) 각각에 대한 일반적 경영접근방식(Generic DMA)
 - 경제성과(Economic Performance): EC1, EC2
 - 간접경제효과(Indirect Economic Impacts): EC7, EC8
 - 에너지(Energy): EN3, EN6
 - 용수(Water): EN8
 - 배출(Emissions): EN15, EN16, EN19
 - 폐수 및 폐기물(Effluents and Waste): EN23
 - 운송(Transport): EN30
 - 고용(Employment): LA1
 - 훈련 및 교육(Training and Education): LA9
 - 투자(Investment): HR2
 - 결사 및 단체교섭의 자유(Freedom of Association and Collective Bargaining): HR4
 - 인권 고충처리제도(Human Rights Grievance Mechanisms): HR12
 - 지역사회(Local Communities): SO1
 - 반부패(Anti-corruption): SO4, SO5
 - 컴플라이언스(Compliance): SO8
 - 사회에 미치는 영향에 관한 고충처리제도(Grievance Mechanisms for Impacts on Society): SO11
 - 제품 및 서비스 라벨링(Product and Service Labeling): PR5
 - 마케팅 커뮤니케이션(Marketing Communications): PR7
 - 고객개인정보보호(Customer Privacy): PR8
- 금융산업 부가지표(Financial Services Sector Disclosures): FS7, FS8, FS13, FS14

보고서의 보고경계 중 조직 외부 즉, KB금융그룹의 협력회사, 계약자 등에 대한 데이터와 정보는 검증범위에서 제외 되었습니다.

검증절차

한국능률협회인증원의 검증팀은 합의된 검증 범위에 대해 상기 기술된 검증기준에 따라 검증하기 위해 아래와 같은 절차를 거쳤습니다.

- 보고서에 담긴 내용에 대한 전반적인 검토
- 중요성 평가 절차 및 방법에 대한 검토
- 지속가능경영 전략 및 목표에 대한 검토
- 이해관계자 참여활동에 대한 검토
- 보고서 작성에 대해 책임 있는 담당자와의 인터뷰

검증결과 및 의견

검증팀은 문서검토 및 인터뷰 등의 결과를 토대로 KB금융그룹과 보고서 수정에 대해 여러 차례 논의하였으며, 수정 및 개선권고 사항 반영을 확인하기 위해 보고서의 최종판을 검토하였습니다. 검증결과, 본 검증팀은 KB금융그룹의 지속가능경영보고서에서 아래 기재된 원칙 준수와 관련하여 부적절한 부분을 발견할 수 없었습니다. 또한 검증범위에 포함된 상기 데이터가 적정하게 기술되지 않았다는 증거는 발견되지 않았습니다.

- **포괄성** 포괄성이란 지속가능성에 대해 책임 있고 전략적인 대응 방안을 개발하고 달성해 나가는 과정에 이해관계자를 참여토록 하는 것입니다.
 - KB금융그룹은 이해관계자에 대한 조직의 책임에 대해 공약하고 이를 실천하기 위해 다양한 형태와 수준의 이해관계자 커뮤니케이션 채널을 개발 하여 유지하고 있으며, 검증팀은 이 과정에서 누락된 중요한 이해관계자 그룹이 있음을 발견하지 못하였습니다.
- **중요성** 중요성이란 조직과 그 이해관계자에 대해 어떤 이슈가 갖는 관련성과 중대성을 판단하는 것으로서, 이러한 맥락에서 중요한 이슈란 조직 혹은 이해관계자들의 의사결정, 행동 및 성과에 영향을 줄 수 있는 이슈를 말합니다.
 - KB금융그룹은 이해관계자 커뮤니케이션 채널을 통해 파악된 이슈들의 중요성을 고유의 중대성 평가 프로세스를 통해 결정하고 있으며, 검증팀은 이 프로세스에서 누락된 중요한 이슈를 발견하지 못하였습니다.
- **대응성** 대응성이란 조직의 지속가능성 성과에 영향을 미치는 이해관계자 이슈에 대한 조직의 대응을 의미하며, 이해관계자와의 커뮤니케이션뿐만 아니라 조직의 의사결정, 활동 및 성과를 통해 실현됩니다.
 - 검증팀은 중요한 이해관계자 이슈에 대해서 KB금융그룹의 대응 활동들이 보고서에 부적절하게 기재되었다는 증거를 발견하지 못하였습니다.

또한 본 검증팀은, 보고서가 GRI G4의 핵심적 방식(Core Option)의 요구사항을 준수하지 않았다는 증거를 발견하지 못하였습니다.

개선을 위한 제언

한국능률협회인증원은 KB금융그룹이 발간한 보고서가 이해관계자 커뮤니케이션의 수단으로 적극 활용되기를 기대하면서 지속적인 개선을 위해 다음과 같이 권고합니다.

- 지속가능성과 연관된 전략을 수립하고 성과관리시스템을 보다 체계화할 필요가 있습니다.
- 지속가능성 성과에 대한 기업 및 이해관계자의 인식간의 갭이 최소화될 수 있도록 중대성 평가절차 및 성과관리 체계를 지속적으로 향상 시켜 나가기를 권하는 바입니다.

검증의 독립성

한국능률협회인증원은 제3자 검증서비스를 제공하는 업무 이외에 KB금융그룹의 사업활동에 영리를 목적으로 하는 어떠한 이해관계도 맺지 않고 있으며 독립성을 유지하고 있습니다.

2015.07.01



K. H. Park
대표이사 박 기 호

GRI G4 Index (G4 CORE)

구분	번호	지표	페이지	
전략과 분석	G4-1	조직 최고의사결정자가 지속가능성을 위한 전략 등에 대해 밝힌 성명서	2	
	G4-2	핵심영향, 위험과 기회	2	
조직 프로필	G4-3	조직명칭	6	
	G4-4	대표브랜드, 제품 및 서비스	6	
	G4-5	본사 위치	7	
	G4-6	보고조직이 영업중이거나 주요 사업장이 있는 국가수	7	
	G4-7	소유구조 특성 및 법적 형태	6~7	
	G4-8	대상시장(지역별 구분, 사업분야, 고객/수익자유형)	6~7	
	G4-9	보고조직 규모	6~7	
	G4-10	고용유형, 고용계약 및 지역별 인력현황	64, 68, 70, 72, 74, 76, 78, 80, 82, 84, 86	
	G4-11	단체교섭 적용대상 직원 비율	61	
	G4-12	보고조직 주요활동, 제품, 서비스 관련 공급망의 주요특징	6~7	
	G4-13	보고기간중 규모, 구조 또는 소유구조상 중대한 변화	6~7	
	G4-14	사전예방원칙과 접근방법 채택여부 및 채택방식에 대한 설명	14~15	
	G4-15	경제환경사회 한장, 원칙 등 가입하거나 지지하고 있는 외부 이니셔티브	91	
	G4-16	협회, 국가, 국제적 정책기구 멤버십 획득 현황	13, 67	
	중대이슈 및 보고 경계 도출	G4-17	주요사업부서, 운영회사, 자회사, 합작회사를 비롯한 조직구조	6~7
		G4-18	보고서 내용과 측면경계 결정과정	14~15
G4-19		보고내용 정의 프로세스에서 확인된 중요성 측면	14~15	
G4-20		내부보고경계(예: 국가, 사업부, 자회사, 임대시설, 합작회사, 공급업체)	14~15	
G4-21		외부보고경계(예: 국가, 사업부, 자회사, 임대시설, 합작회사, 공급업체)	14~15	
G4-22		이전 보고서에 제시된 정보의 재기술로 인한 효과 및 재기술 사유	재기술사항 없음	
G4-23		이전 보고기간 대비 보고서 범위, 경계 또는 측정방식상의 큰 변화	변화 없음	
이해관계자 참여	G4-24	참여한 이해관계자 그룹 목록	12~13	
	G4-25	참여할 이해관계자 식별 및 선정기준	12~13	
	G4-26	참여유형, 이해관계자 그룹별 참여빈도 등 이해관계자 참여방식현황	12~13	
	G4-27	이해관계자 참여를 통해 제기된 핵심주제와 관심사, 이에 대한 대처방식	12~13	
보고서 프로파일	G4-28	보고대상기간	About this report	
	G4-29	가장 최근 보고서 일자	About this report	
	G4-30	보고주기(매년, 격년 등)	About this report	
	G4-31	보고서 및 관련내용에 대한 문언처 제공	About this report	
	G4-32	보고서 내에서 표준공시사항의 위치를 나타내는 표	94~95	
	G4-33	제3자의 검증에 대한 정책과 최근 관행	92~93	
지배구조	G4-34	조직의 지배구조	8~9	
	G4-38	최고거버넌스기구와 그 위원회의 구성	8~9	
	G4-39	이사회 의장의 임원겸직여부	8~9	
	G4-40	최고 거버넌스 기구 및 산하위원회의 임명고 선정 절차, 최고 거버넌스 기구구성원의 임명 및 선정기준	8~9	
	G4-41	최고거버넌스기구가 이해관계상충을 방지하고 관리하는 프로세스	8~9	
	G4-43	경제환경사회적 쟁점에 대한 최고의사결정기구의 관리역량을 강화하고 향상시키기 위한 조치	8~9	
	G4-51	이사회구성원, 고위관리자, 임원등에 대한 보상과 조직의 성과	8~9	
윤리 및 청렴성	G4-56	조직의 가치, 원칙, 표준 그리고 행동강령, 윤리강령 등의 행동규범	24~27	
	G4-57	윤리및법규 준수 행위와 조직의 청렴성 문제에 대한 내외부의 자문 메커니즘(안내, 상담서비스 등)	25	
	G4-58	비윤리적이거나 불법적인 행위, 조직의 청렴성 문제 등을 신고할 수 있는 조직의 내외부 제도	25	

구분	번호	지표	페이지
특정표준공시 - 경제			
경제적 성과	EC1	직접적인 경제가치 발생과 분배	11
	EC2	기후변화가 조직활동에 미치는 재무적영향 및 기타위험과 기회	53, 89~91
간접경제효과	EC7	사회기반시설 투자와 지원 서비스의 개발 및 영향	50~53
	EC8	영향 규모 등 중요한 간접 경제효과	44~49
특정표준공시 - 환경			
에너지	EN3	조직 내부의 에너지 소비량	89
	EN6	에너지 소비 감축량	89~90
수자원	EN8	수원별 총 취수량	89
배출	EN15	직접 온실가스(GHG) 배출(Scope 1)	89
	EN16	에너지 간접 온실가스(GHG) 배출(Scope 2)	89
	EN19	온실가스(GHG) 배출 감축	89
	EN23	유형 및 처리방법별 총 폐기물 중량	91
물류	EN30	사업 운영을 위한 제품, 기타 재화, 재료의 운송과 인력 구성원 수송이 환경에 미치는 중요한 영향	89
특정표준공시 - 사회 (노동관행 및 노동권)			
고용	LA1	신규채용근로자와 이직근로자의 인원수 및 비율	59
훈련 및 교육	LA9	근로자 1인당 한해에 받는 평균훈련시간	60
특정표준공시 - 사회(인권)			
투자	HR2	사업 관련 인권정책 및 절차에 관한 근로자훈련시간 및 훈련을 받은 근로자의 비율	61
단체교섭의 자유 및 단결권	HR4	결사 및 단체 교섭의 자유가 심각하게 침해될 소지가 있다고 판단된 사업장과 일반 공급자	61
인권 고충처리 매커니즘	HR12	인권과 관련하여 제기된 불만 건수 보고	61
특정표준공시 - 사회(사회)			
지역사회	SO1	지역사회에 참여하고 영향평가, 개발프로그램을 수행하는 사업장의 비율	44~49
반부패	SO4	반부패정책 및 절차에 관한 공지와 훈련	24~25
	SO5	확인된 부패사례와 이에 대한 조치	24~25
제재	SO8	법률 및 규정위반에 대한 중요한 벌금 액수와 비금전적 제재 횟수	21
사회 고충처리 매커니즘	SO11	공식고충처리제도에 의해 접수, 발견, 해결된 사회에 미치는 영향에 관한 고충건수	41
특정표준공시 - 사회(제품책임)			
제품 및 서비스 라벨링	PR5	고객만족도 평가설문 결과	43
마케팅	PR7	광고, 판촉, 스폰서십 등 마케팅 커뮤니케이션과 관련된 법규, 표준 및 자발적 규칙 위반 건수	없음
고객 정보보호 규제	PR8	고객개인정보보호 위반 및 고객정보 분실 사실이 입증된 불만건수	21
	DMA	금융 상품 및 서비스의 공정한 설계 및 판매에 대한 정책	66
제품 포트폴리오	FS7	사회적 가치를 제공하는 금융상품의 유형별 가치	51~52
	FS8	환경적 가치를 제공하는 금융상품의 유형별 가치	53
지역 공동체	FS13	인구 저밀도 혹은 경제적 낙후 지역에 대한 접근성 강화 조치	52
	FS14	장애인을 위한 금융서비스 접근성 강화 조치	52

오른길을
묻다

2014 KB금융그룹 지속가능경영보고서

본 보고서는 KB금융그룹 홈페이지 내에서
PDF파일로도 제공되어 열람 및 다운로드가
가능합니다.

서울특별시 영등포구 국제금융로8길 26

KB금융지주 홍보부

전화 : 02-2073-7822

FAX : 02-2073-0639

