

오른길을 만나다

2016 KB금융그룹
지속가능경영보고서



오른길을 만나다

KB금융그룹이 추구하는 '오른길'은 옳은 길(Right path) 그리고 오르는 길(Ascending path)을 의미하며, 2016 KB금융그룹 지속가능경영보고서를 통해 오른사업, 오른금융, 오른동행의 관점에서 그 방향성과 노력에 대해 이해관계자 여러분과 소통하고자 합니다.

About this report

KB금융그룹은 KB국민은행이 2009년부터 발간해 온 지속가능경영보고서를 2011년부터 그룹 차원으로 확대하여 매년 발간하고 있습니다. KB금융그룹은 지속가능경영보고서를 통해 지속가능경영 활동과 성과를 투명하게 공개하고 앞으로 나아갈 방향을 이해관계자들과 함께 공유하고자 합니다.

보고 기간

본 보고서는 KB금융그룹의 2016년 1월 1일~12월 31일을 기준으로 작성되었으며, 일부 중요한 이슈에 대해서는 2017년도 상반기까지의 성과를 포함하였습니다. 필요한 경우 시계열에 따른 추이를 보여주기 위하여 최근 4개 회계연도(2013년 1월~2016년 12월)의 데이터를 활용하였습니다.

보고 범위

본 보고서는 KB금융그룹(지주 및 12개 계열사)의 지속가능경영 활동 내용을 담고 있으며, 보고범위는 본사 및 국내 전 지점을 포함합니다.

작성 및 검증기준

본 보고서는 GRI G4 가이드라인을 기준으로 작성되었으며 보고 수준은 'Core'입니다. 보고 주제를 선정하기 위해 중요성 평가를 실시하였으며, 중점 이슈는 8개 섹션으로 나누어 상세히 다루고 있습니다. 보고 내용의 신뢰성 제고와 품질 향상을 위해 제3자 검증기관을 통해 검증을 받았으며 그 결과는 검증의견서에 수록되어 있습니다.

MEMBER OF
**Dow Jones
Sustainability Indices**
In Collaboration with RobecoSAM

KB금융그룹은 2016년 DJSI(다우존스
지속가능경영지수) World 기업으로
선정되었습니다.



KB국민은행은 CDP(탄소정보공개프로젝트)
서명기관으로서 탄소정보 공개를 독려하고
있습니다.

Contents

Letter From CEO	02
-----------------------	----

Company Overview

기업소개	04
Business Network	06
KB의 오른길	08

KB의 오른길

오른사업

미래성장	12
Digital KB	15

오른금융

고객보호	20
고객만족	22
책임있는 금융	25

오른동행

인재경영	30
인권경영	34
지역사회공헌	36

Appendix

지배구조	42
리스크관리	44
윤리경영	46
이해관계자 참여와 중요성 평가	48
Performance Summary	50
GRI Content Index	55
제3자 검증 의견서	58
주요 가입단체 및 원칙참여	60

Letter from CEO



“오른길을 지키는 고객과 국민의
든든한 평생 금융파트너가 되겠습니다”

존경하는 이해관계자 여러분,

KB금융그룹을 변함없이 격려해 주시고 깊은 성원을 보내 주셔서 진심으로 감사드립니다.

지난해 KB금융그룹은 고객과 국민에게 진정한 평생 금융파트너가 되기 위한 노력을 지속하였습니다. 당기순이익 2조원 돌파라는 의미 있는 재무적 성과를 달성하였으며, 현대증권을 KB의 한 가족으로 맞이하여 그룹의 성장과 사업다각화를 더욱 공고히 하였습니다. 또한, 그룹 내 계열사간 협업과 시너지 창출을 통해 고객에게 더 나은 서비스와 가치를 제공하기 위해 전력을 경주하였습니다.

그러나, 세계경제의 불확실성 확대 및 국내경제의 더딘 회복 등 금융업이 처한 대내외 환경은 여전히 우호적이지 않습니다. 또한, 4차 산업혁명의 물결 속에서 전 세계 산업지도는 급변하고 있으며, 인구구조의 변화가 불러 일으킬 예측 불가한 환경 변화는 자칫 기업의 생존을 위협할 수도 있습니다.

급변하는 환경 속에서 아시아 금융을 선도하는 리딩 금융그룹으로 도약하기 위해 KB는 앞으로 나아갈 변화의 방향을 ‘오른길’로 정의하고 지속가능한 성장을 위한 경영활동을 다음과 같이 추진할 것입니다.

첫째, 고객가치 향상을 위한 건전하고 내실 있는 성장을 추구하겠습니다.

KB의 소중한 자산인 3천만 고객에게 평생 금융파트너로서 진정한 가치를 제공하기 위해서는 지속가능한 성장이 뒷받침 되어야 합니다. 따라서, 단기 성과에만 급급하지 않고, 수익성과 건전성도 공고히 하며, 은행과 비은행 부분의 균형 있는 성장을 통해 진정한 리딩 금융 그룹이 되기 위하여 힘쓸 것입니다. 또한, 디지털 시대를 선도하는 새로운 비즈니스 모델 발굴 및 고객니즈에 부합하는 상품 및 서비스 개발 등 고객만족 및 고객가치 향상을 위해 힘 없이 달려갈 것입니다.

둘째, 미래 방향성 모색을 통해 급변하는 환경에 한발 앞서 적응하고 진화할 것입니다.

지난해 KB는 10년 후 우리의 모습을 미리 그려보는 작업을 그룹 차원에서 실시하였으며 앞으로도 이러한 미래설계 작업을 지속하고 구체화시켜 나갈 것입니다. 미래 방향성 모색을 위해 집단지성을 활용하여 그룹 전체가 함께 고민하고 지속적으로 역량을 모아 간다면, 대전환기도 슬기롭게 극복할 수 있는 해안을 얻을 수 있다고 확신합니다. 이를 위해 새로운 변화에 호기심을 가지고 학습하는 문화를 만들고, 항상 혁신하고 앞서 나가는 역동적인 KB가 되겠습니다.

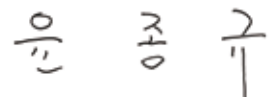
셋째, 기업시민으로서 사회적 책임을 충실히 이행하고 이해관계자와의 소통을 지속하겠습니다.

엄격한 윤리의식과 준법정신을 바탕으로 고객을 섬기고 정보 보호에 만전을 기하며 협력회사와의 믿음을 쌓고 상생을 추구하면서 소외 계층을 위한 나눔 확대를 통해 따뜻하고 희망찬 지역사회 만들기에 기여하겠습니다. 또한, 다양한 이해관계자와의 끊임없는 소통을 통해 KB가 나아갈 ‘오른길’에 대해 함께 고민하고 개척해 나가겠습니다.

‘오른길’을 향한 KB금융그룹의 끊임없는 노력과 여정에 앞으로도 많은 관심과 성원을 부탁드립니다.

감사합니다.

KB금융그룹 회장 윤종규



기업소개

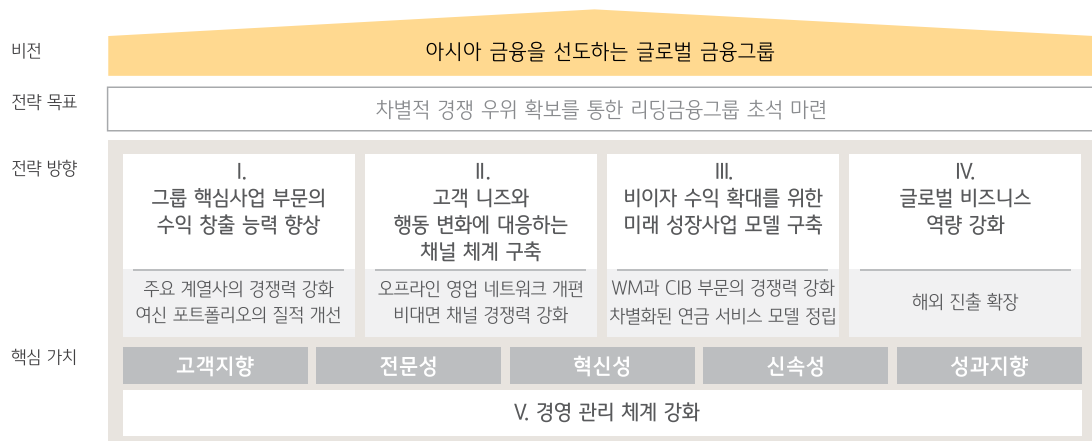
Global Financial Group KB

KB금융그룹은 국내 최대 고객 기반과 지점망을 갖춘 종합금융그룹입니다. KB금융지주 산하에 12개 계열사를 두고 있으며 2016년 12월 말 기준으로 고객수 3,228만 명, 본점 및 지점수 1,789개, 총자산 375.7조 원, 영업수익 25.4조 원, 영업이익 1.7조 원, 당기순이익 2.1조 원을 달성하여 국내 최대 종합금융그룹의 위상을 입증하였습니다. 주요주주 및 지분율은 국민연금공단 9.85%, JP MORGAN CHASE BANK 6.95%, 우리사주조합 0.48% 등이며 총 종업원 수는 30,779명입니다.



비전과 전략

KB금융그룹은 ‘아시아 금융을 선도하는 글로벌 금융그룹’이라는 비전 하에 아시아 Top 10, 글로벌 Top 50 금융회사로 도약하고자 합니다. 이를 위해 2017년까지 차별적 경쟁우위를 확보하여 국내 리딩금융그룹으로 성장하기 위한 초석을 다지기 위해 5대 전략방향과 13개 전략과제를 설정하여 추진하고 있으며, 2020년까지 자산과 수익을 안정적으로 성장시켜 국내 금융시장의 리더십을 굳건히 하고, 그룹사 역량을 결집하여 2023년 아시아 금융시장의 선도기업으로 자리매김할 것입니다.



※ WM : Wealth Management
 ※ CIB : Corporate & Investment Banking

계열사 현황

KB금융그룹은 빠르게 변화하는 국내외 금융환경에 대응하고자 2008년 9월 29일 주요 계열사 주식의 포괄적 이전 방식으로 KB금융지주를 설립하였습니다. KB금융지주 산하에 12개 계열사를 두고 있으며 2016년 5월에는 현대증권을 계열사로 편입하고 12월 KB투자증권과 합병하여 KB증권으로 상호를 변경하였습니다. 이를 통해 은행, 금융투자, 보험, 여신전문업을 포함한 전 금융영역에서 국민의 금융생활을 종합적으로 아우르는 명실공히 국내 최대 금융그룹으로 자리매김 하였습니다.

은행	<p>KB국민은행 2001년 (구)국민은행과 (구)주택은행의 합병으로 탄생하였으며 탄탄한 브랜드 파워와 광범위한 채널 네트워크를 자랑하며 은행권 최초 개인고객 3천만 명 돌파, 국가고객만족도 총10회 1위를 달성하였습니다.</p>
금융투자	<p>KB증권 2016년 12월 30일 (구)현대증권과 (구)KB투자증권의 합병으로 자기자본 4조 원, 고객 자산 100조 원, 고객수 378만 명을 보유한 초대형 금융투자회사가 되었습니다.</p> <p>KB자산운용 주식, 채권, SOC, 부동산 등 다양한 분야에서 50조 원에 이르는 자산을 운용하는 종합 자산운용사로 장기 펀드 시장에서 선도적 위치를 차지하고 있습니다.</p> <p>KB부동산신탁 부동산 개발, 관리, 처분, REITs 업무를 수행하는 부동산신탁 전문회사로 2016년 12월말 기준 총수탁도 22조 원으로 업계 최고 수준을 달성하였습니다.</p> <p>KB인베스트먼트 차세대 신성장산업의 혁신적 기술과 서비스, 기업가정신을 갖춘 중소기업, 벤처기업, 중견기업에 대한 지분투자를 통해 투자기업을 업종 내 최고기업으로 성장시키고 있습니다.</p>
보험	<p>KB손해보험 1959년 ‘범한해상’을 시작으로 2015년 6월 KB 금융그룹의 계열사로 편입되었으며 최적의 위험보장과 종합컨설팅 서비스를 제공하는 고객선호도 1위 보험사로 성장하고자 합니다.</p> <p>KB생명보험 방카슈랑스 채널을 통한 보험서비스를 시작으로 재무컨설팅, 다이렉트마케팅, 법인대리점 등의 다양한 판매채널을 구축한 종합 보험사로 성장하고 있습니다.</p>
여신전문	<p>KB국민카드 2011년 국민은행에서 분사 이래, 고객 가치에 기반한 상품 포트폴리오, 마케팅 전략과 더불어 핀테크 시장 경쟁력 강화로 대한민국 최고의 라이프 솔루션 Provider로 자리매김하고 있습니다.</p> <p>KB캐피탈 자동차금융 전문 캐피탈사로서 전 차종에 대한 자산 포트폴리오를 갖춘 자동차금융을 중심으로 개인금융에 이르기까지 전 사업부문에서 안정적인 성장을 이어오고 있습니다.</p>
서민금융	<p>KB저축은행 KB금융그룹 내 서민금융 전담 은행으로 기업의 단기적인 이익보다는 사회적 책임을 우선하는 경영방침 아래 서민, 지역사회와 동반성장하는 착한금융을 실천하고 있습니다.</p>
기타	<p>KB신용정보 1999년 설립이래 연평균 약 4조 3천억 원 규모의 KB금융그룹 내 채권을 관리하고 있으며 채권 관리규모 및 안정성 면에서 국내 신용정보 업계를 선도하고 있습니다.</p> <p>KB데이터시스템 금융IT 전문회사로서 다양한 금융IT 프로젝트를 수행하며 축적한 전문성을 바탕으로 KB금융그룹의 IT효율화에 기여하고 있습니다.</p>

Business Network

KB금융그룹은 대규모 영업점 네트워크와 탄탄한 브랜드 파워로 아시아금융을 선도하는 글로벌 금융그룹이 되고자 합니다.

국내 1,754개 영업점을 보유하고 있으며 중국, 미국, 일본, 베트남, 홍콩, 인도 등 13개국에 35개 네트워크를 보유하고 있습니다. 계열사별로는 KB국민은행이 일본, 뉴질랜드, 미국, 베트남, 홍콩, 영국, 캄보디아, 중국, 미얀마, 인도에 진출하였으며 KB증권이 미국, 홍콩, 싱가포르, 중국에 현지법인과 사무소를 두고 있습니다. KB손해보험은 미국, 중국, 인도네시아, 베트남에 진출했으며 KB캐피탈은 라오스에 현지법인을 운영 중입니다.



국내 영업점

KB금융지주	1	KB캐피탈	26
KB국민은행	1,130	KB저축은행	9
KB증권	115	KB부동산신탁	3
KB손해보험	356	KB인베스트먼트	1
KB국민카드	70	KB신용정보	17
KB생명보험	24	KB데이터시스템	1
KB자산운용	1	합 계	1,754

※ 본점은 영업부를 포함하여 1개 지점으로 간주

2016년 12월 31일 기준

KOREA

국내 1,754개의 광범위한 비즈니스 네트워크를 보유하고 있으며 그 중 33개는 복합점포임



- 은행 뉴욕 지점
- 손해보험 LA 사무소
- 증권 뉴욕 법인
- 손해보험 미국 법인
- 손해보험 미국 지점

AMERICA

KB국민은행이 1999년 뉴욕지점 개설.
KB손해보험은 미국지점, 미국법인, LA사무소 설치, KB증권이 뉴욕에 진출.

OCEANIA

KB국민은행이 1997년 오클랜드 지점 개설

- 은행 오클랜드 지점

글로벌 네트워크

KB국민은행

동경 지점	캄보디아 법인
오클랜드 지점	중국 법인
뉴욕 지점	미얀마 법인
호치민 지점	구르가온 사무소
홍콩 지점	하노이 사무소
런던 법인	양곤 사무소

KB증권

뉴욕 법인
홍콩 법인
싱가폴 법인
싱가폴(HAI)
상해 사무소

KB손해보험

미국 지점
미국 법인
중국 법인
인도네시아 법인
LA 사무소
호치민 사무소
하노이 사무소

KB캐피탈

라오스 법인

2017년 5월 31일 기준

KB의 오른길

KB금융그룹은 지속가능경영을 위해서 비즈니스의 지속적인 성장 뿐 아니라 사회와 환경 영역 모두를 포괄하는 올바른 방향성이 중요하다고 판단하여 오른사업, 오른금융, 오른동행의 영역 하에 각각의 지표별 목표를 설정하고 전 그룹이 달성을 위해 노력하고 있습니다. 특히 2016년부터는 사회와 환경에 미치는 영향력을 측정하고 확대하기 위한 임팩트 평가를 수행하고 있습니다.



Key Performance Indicators			투입	성과	영향	단 위	2013	2014	2015	2016	2017 목표	2020장기목표	
오 른 사 업	미래 성장	총자산	●		조 원	292	308	329	376				
		당기순이익	●		조 원	1.3	1.4	1.7	2.1				
	Digital KB	온라인금융 가입고객 비율	●		%	60.2	66.5	68.5	70.1	71.9	75.0		
		온라인금융 이용고객 비율	●		%	32.8	34.5	34.7	35.3	35.6	38.0		
오 른 금 융	고객보호 및 고객만족	고객정보보호 실태점검 실시	●		건	140	186	268	260	270	300		
		국가고객만족도(NCSI)	●		순위	1	2	1	1	1	1		
		영업점 고객만족도	●		점	94.6	93.0	94.5	95.6	96.0	96.0		
	책임있는 금융	친환경 펀드	●			억 원	9,056	12,518	12,697	13,348	14,664	17,000	
		녹색여신	●			억 원	12,065	12,473	13,690	14,139	15,552	18,000	
		저소득/저신용 서민금융 여신	●			억 원	7,044	7,843	8,593	10,626	11,689	15,558	
		저소득/저신용 서민금융 수신	●			억 원	20,275	19,758	25,918	32,438	35,682	47,492	
	환경 영향력	신재생 에너지 투자 온실가스 배출 저감	●			억 원	-	-	-	82	88	100	
스마트 청구서 온실가스 배출 저감		●			백만 원	-	-	-	31	32	35		

※ 환경영향력은 온실가스 배출 저감량을 내부탄소가격으로 환산한 금액임



Key Performance Indicators			투입	성과	영향	단 위	2013	2014	2015	2016	2017 목표	2020장기목표
오 른 동 행	인재 경영	임직원 1인당 평균 교육시간	●			시간	127	147	152	154	155	160
		임직원 만족도		●		점	-	69.3	71.0	71.5	72	75
		임직원 몰입도		●		점	-	66.8	67.1	68.4	69	70
	인권 경영	인권경영 평가(비즈니스)		●		%	-	-	100	100	100	100
		공급망 지속가능성 자가진단 평가 기업수		●		개	-	-	153	179	190	230
		협력회사 만족도		●		점	98.3	98.5	99.2	98.4	99.0	99.5
	지역 사회 공헌	총 기부액	●			억 원	598	521	479	398	420	450
		KB미소금융 지원액	●			억 원	123	169	226	176	200	250
		KB스타 경제교실 수혜인원		●		명	119,273	143,149	192,549	275,214	280,000	280,000
		KB굿잡 취업자수(누적)		●		명	3,493	4,702	5,474	6,555	7,201	7,849
	사회 영향력	미소금융을 통한 저신용자 금융접근성 확대			●	억 원	-	-	-	10.6	11	15
		KB굿잡의 국민경제 기여액			●	억 원	-	-	-	265.4	270	300

오른사업

오른사업을 기반으로 'No.1 금융그룹'을 향해 지속 성장하겠습니다.



미래성장

조직혁신, 신성장동력 발굴, 글로벌시장 진출 등 미래 경영환경 변화에 선제적으로 대응하며 새로운 기회를 창출합니다.



Digital KB

디지털 금융혁신을 주도하여 신기술 기반 상품과 서비스를 제공함으로써 쉽고 편리한 디지털 금융생활을 열어갑니다.

위 사진은 KB국민은행의 생활금융서비스앱 Liv로 더치페이, 모임회비 관리, 경조사 관리, 환전, 간편송금 등 간편금융과 생활서비스를 유기적으로 연결하여 일상생활 속에서 누구나 편리하게 이용할 수 있는 생활 밀착형 서비스입니다.

KB가 서있는 길

온라인금융 가입고객 비율

70.1%

온라인금융 이용고객 비율

35.3%

비은행 사업비중

30.1%

KB의 나아갈 길

글로벌 금융시장은 그동안 익숙했던 서비스, 상품, 상식들이 송두리째 바뀌는 패러다임의 전환기에 서 있습니다. 지급결제, 송금, 대출, 투자, 자산운용 등 과거 금융회사의 전유물이던 서비스들이 핀테크 기술에 힘입어 온라인 플랫폼에서도 이루어지게 되었습니다.

이러한 변화 속에 KB금융그룹은 핀테크 시장의 사업 기회 선점을 위해 금융의 디지털라이제이션 전략을 발빠르게 추진하고 있으며, 사업 포트폴리오를 재편하여 내실을 다지고, 계열사간 시너지를 극대화하는 전략으로 경영환경 변화에 대응하고 있습니다.

2016년까지 은행, 금융투자, 보험 등 종합금융그룹의 면모를 갖추고 계열사 체질개선에 주력한 결과를 바탕으로 2017년에는 고객(Customer), 시너지(One Firm), 디지털(Digital), 역동성(Evolution & Dynamic)에 박차를 가해 '리딩 금융 그룹'으로 재도약할 계획입니다.

Interview | 미래 금융부 팀장 김대형



"KB금융그룹은 디지털 금융의 퍼스트 무버로서 혁신적인 금융 서비스를 제공하기 위해 그룹 내 디지털 추진 조직을 정비하고 상품, 서비스, 프로세스 등 그룹 전반에 걸친 디지털라이제이션을 진행하고 있습니다. 기술을 활용하여 고객의 편리한 금융생활을 돕는 고객 중심의 철학을 바탕으로 사람 냄새 나는 따뜻하고 포근한 디지털 금융을 추진해 나가겠습니다."

미래성장

리딩 금융그룹으로의 도약

2017 KB금융그룹 경영전략 방향

KB금융그룹은 2017년 전략과제로 ‘CODE 2017’을 선포하였습니다. CODE 2017의 의미는 고객에게 최고의 가치를 제공하고(Customer with KB), 전 계열사가 한 팀이 되어 차별화된 시너지를 창출하며(One-Firm KB), 디지털 혁신으로 미래 금융을 선도하고(Digital KB), 체질 개선을 통해 역동적인 KB(Evolution & Dynamic KB)를 만드는 것입니다.

첫 번째 전략은 고객에게 차별화되고 전문화된 종합자산관리 서비스를 제공할 수 있는 역량과 체계를 갖추는 것입니다. 은행, 금융투자, 보험, 카드 등 전 금융 분야를 아우르는 종합금융 솔루션을 제공하여 고객의 자산 증대에 기여하고자 합니다. 두 번째 핵심 전략은 시너지 창출입니다. 12개 계열사를 아우르는 ‘One KB’를 통해 금융그룹으로서의 경쟁력을 키우고자 합니다. 세 번째 전략으로 4차 산업혁명에 따른 금융의 디지털화를 추진합니다. KB금융그룹은 빅데이터 분석, 로보어드바이저, 생체인증 등 관련 투자를 대폭 늘려 핀테크 분야에 대한 대응능력을 제고하고

있습니다. 네 번째로는 시장 변화에 탄력적으로 대응할 수 있는 비즈니스 모델과 역동적 조직문화를 정립하여 KB의 경쟁우위를 확보하고자 합니다.

KB금융그룹은 이러한 노력을 통해 전 그룹사가 시너지를 창출하는 One-KB를 구현, 수치로 보여지는 경영성과뿐 아니라 경영 시스템, 금융 서비스, 조직문화 등 보이지 않는 모든 부문에서 금융산업을 선도하는 최고 수준을 달성하고자 합니다.

고객 중심 사업 혁신

KB금융그룹은 고객가치 향상을 목표로 내실 있는 성장 전략을 추진하고 있습니다. 은행, 증권, 보험이 통합된 복합점포를 개설하여 고객이 원스톱으로 서비스를 받을 수 있는 영업환경을 통해 최고의 자산관리 서비스를 제공하고자 합니다.

KB증권은 고객 중심으로 사업모델을 재편하여 WM, IB, S&T, Wholesale의 4개 사업부문으로 성장전략을 수립하고 이에 적합한 조직개편을 추진하였습니다.

KB생명보험은 고객가치 중심 성장에 초점을 맞추어 보장성 상품군을 확충하고, 영업현장 중심의 원스톱 지원체계를 강화하였습니다.

▼ 2017 KB금융그룹 경영전략 방향

The graphic features a yellow background with the text 'C | 1 | □ | @ 2017' in large, colorful letters. Below this, the text 'Customer · One-Firm · Digitalization · Evolution' is written in a smaller font. At the bottom, there are four grey boxes containing the following text: 'Customer with KB', 'One-Firm KB', 'Digital KB', and 'Evolution & Dynamic KB'.

비은행 부문 사업 포트폴리오 확대

KB금융그룹은 저금리 환경 속에서 자기자본 이익률 개선을 위해 은행 부문 수익성을 보완하는 동시에 비은행 부문의 사업 포트폴리오를 확대하고 있습니다. 또한, 2016년 5월에는 현대증권에 인수하고 KB투자증권과의 합병으로 자기자본 4조 원, 고객자산 100조 원, 총 고객수 378만 명에 이르는 초대형 금융투자사를 출범시켰습니다. 그 결과, 그룹의 비은행 부문 사업비중은 2015년 27.7% 대비 2016년 30.1%로 확대되었습니다.

계열사 협업을 통한 시너지 창출

KB금융그룹은 계열사간 협업을 통한 금융 시너지 창출에 노력하고 있습니다.

KB국민은행과 KB증권은 협업을 통해 은행고객을 대상으로 한 증권거래 서비스 상품인 'KB able Star' 증권 연계계좌를 출시하였습니다. 해당 상품은 2016년 7월 출시 이후 6개월 만에 약 14만좌가 개설되었습니다.

KB손해보험과 KB국민카드는 '대중교통 이용 고객 자동차보험 할인특약 상품'을 2016년 4월 출시하였습니다. 8월에는 '실손 의료비 청구 간소화 서비스'를 오픈하여 실손보험 상품 가입고객이 KB국민카드로 병원비를 결제하는 경우 보험금을 손쉽게 청구할 수 있도록 하였습니다. 또한, 그룹 고객우대제도인 'KB스타클럽제도'를 KB손해보험, KB캐피탈, KB저축은행까지 확대하였습니다. 이를 통해 무료보험 가입, 캐피탈과 저축은행 수수료 및 금리 우대 등 더 다양하고 나은 금융 혜택을 제공하게 되었습니다.

CIB 사업영역 확장

2016년 KB금융그룹은 CIB(Corporate & Investment Banking) 비즈니스 활성화를 위

해 제도적 기반을 마련하고 공동영업체계를 정착시켰습니다. 계열사간 협업을 관장하는 '그룹 CIB위원회'를 운영하고, 'KB Partnership RM' 제도를 신설하여 원펌(One-Firm) 영업을 전개하였습니다. 또한, 지주와 은행, 증권 간 검직체계를 도입하여 의사결정 라인을 단일화하고, CIB 사업 담당자의 근무공간을 통합하였습니다. 이와 같은 노력과 더불어 적극적 영업활동을 전개한 결과, 발전소, 도로, 철도 등 사회간접자본 건설 관련 금융조달에서 다수의 대규모 거래를 성사시켰고, 2016년 Bloomberg League Table 선정 은행부문 국내 Syndication 시장 1위, 증권부문 DCM 시장 1위 등 IB사업 영역에서의 선도적인 위치를 인정받았습니다.

WM 사업역량 강화

KB금융그룹은 그룹의 미래성장동력으로 WM(Wealth Management)을 주목하고 있습니다. WM 부문에서 국내 최대 영업 네트워크와 고객군을 보유한 KB국민은행의 인프라를 기반으로 KB증권의 투자자문 노하우를 접목시킨 종합자산관리 서비스를 제공하고자 합니다. 33개 WM 복합점포를 핵심 거점으로 삼아 112개 증권 점포와 은행 영업점 간 협업도 추진 중입니다. 나아가 은행과 증권의 WM복합점포를 지속적으로 늘려 2017년 말까지 50개 이상으로 확대할 계획이며 부동산 등 실물 자산펀드, CIB자산 연계 WM특화상품, 대체자산 구조화 상품 등을 소싱하여 WM대표상품군을 개발하고 그룹 WM인력의 체계적인 경력개발 프로그램을 통해 스타급 종합자산관리 인력을 양성하고 있습니다. 또한, WM부문 강화를 위해 지주-은행-증권 3사 검직체제를 도입, 은행과 증권의 미래 조직으로 구성된 IP-S(Investment Product & Service) 본부를 신설하였습니다.

Business Case CIB Best Practice



미국 Marcus Hook Energy Center 인수금융 공동주선

KB국민은행은 글로벌 은행과 공동 금융주선사로 6.6억 달러 규모의 프로젝트 파이낸싱을 주선하였으며 이 중 KB국민은행은 2억 달러를 파이낸싱 하였습니다. 본 사업은 IB해외 진출의 교두보적 실적으로 평가 받고 있으며 발전소 건립이 해당지역에 미치는 영향력 검토를 위한 '환경영향평가'와 '사회영향평가'가 진행되었습니다.

고성하이화력발전사업 신디케이트 대출주선
KB국민은행은 '고성하이화력발전사업' 공동 금융주선사로 4조원 규모의 프로젝트 파이낸싱을 추진하였으며 이 중 KB국민은행은 2.2조 원 규모의 신디케이트 대출주선을 완료하였습니다. 최신기술인 초초임계압(Ultra Super Critical) 방식을 적용하여 온실가스 배출량을 최소화하는 방식의 발전소이며, 프로젝트에 대한 '환경·사회영향평가'를 실시하였습니다.

서울국제금융센터 매입자금 선순위담보대출

글로벌 대체투자 운용사 브룩필드는 여의도 서울국제금융센터를 2.6조 원에 인수하였고 이 중 1.6 조 원에 대한 대출조달을 KB국민은행이 담당하게 되었습니다. 프로젝트에 대한 '환경·사회영향평가'를 통해 지역사회에 미치는 영향력 검토를 실시하였습니다.

글로벌 시장 진출과 확장

그룹 차원의 글로벌 전략 수립

KB금융그룹은 글로벌 시장 진입 확대를 위하여 그룹 차원의 글로벌 전략을 재정비하였습니다. CIB, 소비자금융, 디지털뱅크, 자산운용 등 사업부문별 경쟁력을 축적하고, 이를 기반으로 글로벌 사업전략을 수립하였습니다. 더불어 해외 진출의 기반이 되는 글로벌 인재육성 체계 및 경영관리 체계의 체질을 개선하였습니다. 또한, 해외 네트워크별로 현지 영업환경을 감안하여 기존 사업모델을 재정비하고, 전사적 지원을 통해 성장기반을 강화하고 있습니다.

아시아 비즈니스 전초기지 구축

KB국민은행은 2017년 1월 홍콩 현지법인인 홍콩지점으로 전환하고 영업을 개시하였습

니다. 홍콩지점은 아시아 비즈니스를 확대하기 위한 CIB허브로서 CIB센터, 트레저리센터 (Treasury Center) 및 인력트레이닝센터 역할을 수행하고 KB증권에 포함한 KB금융그룹 계열사간 시너지 확대를 위한 아시아 비즈니스 전초기지 역할을 동시에 수행하게 됩니다.

글로벌 자산운용 역량 강화

KB자산운용은 해외 투자자 유치를 위해 2016년 6월 룩셈부르크에서 해외 기관투자자를 대상으로 운용자산(AUM) 576억 원 규모의 역외 펀드를 출시하였습니다. 또한, 국내 저금리 및 주식시장 박스권 지속으로 투자대상 확대가 필요한 시장 상황 대응을 위해 해외투자자산을 다각화하여 글로벌 운용역량을 강화하고 있습니다. 단기적으로는 글로벌 운용사와 제휴를 통해 해외 재간접 플랫폼을 구축하여 고객에게 맞춤형 포트폴리오를 제공할 예정입니다.

장기적으로는 해외에 자체적인 글로벌 운용사를 설립·운영할 수 있는 역량을 키워나갈 계획입니다.

▼ 동남아시아 금융 시장 진출

KB금융그룹은 아시아시장 진출을 확대하고 있으며, 현지 시장의 니즈를 충족하는 상품 및 서비스를 선보이고 있습니다.

A 글로벌 디지털뱅크 Liiv KB Cambodia 출범

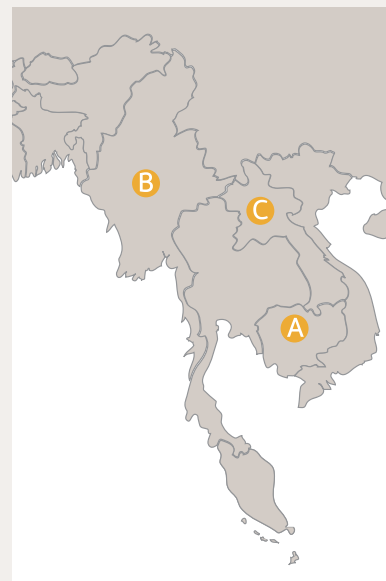
KB국민은행은 동남아시아 금융사업 확장을 위해 2016년 9월 캄보디아 현지 특성에 최적화된 글로벌 디지털뱅크인 'Liiv KB Cambodia'를 출범하였습니다.

B 미얀마 마이크로파이낸스社 설립

KB국민은행은 미얀마에 마이크로파이낸스社를 설립하여 2017년 3월 영업을 개시하였습니다. 서민층 대상의 생계형 소액대출과 주거환경개선 대출을 취급할 예정입니다.

C 라오스 금융시장 진출

KB캐피탈과 KB국민카드사는 라오스 내 현지기업과 합작리사회사를 설립(지분율: KB캐피탈 51%, KB국민카드 29%, 코라오 홀딩스 20%)하여 2017년 3월 영업을 개시하였습니다.



Digital KB

핀테크 First Mover 전략

디지털라이제이션 전략

최근 디지털 기술의 급속한 발달과 함께 인공지능, 빅데이터, 클라우드, 블록체인 등 금융 인프라를 근본적으로 변화시킬 신기술이 등장하고, 핀테크 서비스는 송금, 결제 중심에서 대출, 자산관리, 보험 등 금융 전 분야로 확대되고 있습니다. 또한, 모바일 환경에 익숙한 소비자가 증가하면서 모바일 채널의 영향력과 서비스 사용자의 주도권이 강화되고 있습니다. 이러한 금융환경 변화는 개별상품이나 서비스 수준이 아닌, 금융 비즈니스 및 프로세스 전반에 걸쳐 근본적인 디지털 혁신이 필요하다는 것을 의미합니다. 이에 KB금융그룹은 금융혁신을 주도하기 위해 그룹 차원의 디지털라이제이션(Digitalization) 전략을 수립하고, 이를 과제화하여 추진하고 있습니다.

▼ KB국민은행 핀테크 중점과제

간편금융	인증/보안	데이터분석	오픈 API
<ul style="list-style-type: none"> · 음성인식 기반 banking서비스 구축 · 계좌이체 기반 결제 서비스 도입(NFC/QR활용) · 비대면 실명확인을 통한 서비스 확대 	<ul style="list-style-type: none"> · 블록체인 기반 인증 플랫폼 구축 · 생체인증 서비스 확대(홍채, 정맥 등) 	<ul style="list-style-type: none"> · 웹로그 데이터 분석 · STT/TA 엔진 도입을 통한 상담콜 녹취분석 시스템 구축 	<ul style="list-style-type: none"> · 그룹 통합 오픈 API 플랫폼 구축

디지털 최적화 조직혁신

KB금융그룹은 디지털 환경 변화에 최적화된 조직으로 탈바꿈하기 위해 노력하고 있습니다. 핀테크 기술 등장과 모바일 기반 금융서비스에 대한 고객 니즈 및 기술환경 변화에 신속하게 대응하기 위해 2016년 1월 KB금융지주 내에 미래금융부를 신설하였으며 미래금융부는 디지털과 비대면 채널 전담부서로서 그룹 전반의 디지털라이제이션을 추진하고 있습니다.

2015년부터 운영해 온 KB핀테크HUB센터의 기능을 확대하였으며 기술 및 시장에 대한 트렌드 연구 뿐만 아니라 스타트업 맞춤형 육성 프로그램인 'KB Starters Valley' 운영, 크라우드 펀드 연계 핀테크 투자지원 등 핀테크 생태계 조성에도 노력하고 있습니다. 또한, 그룹 전반의 우수인력 양성을 위해 사내벤처형 핀테크 연구조직인 KB Start Lab을 운영하고 있습니다.

KB국민은행은 '고객 중심의 디지털라이제이션'을 목표로, 공급자 중심의 혁신적 기술에만 의존하지 않고 고객이 진정으로 필요로 하고 편리한 서비스를 제공하고자 노력하고 있습니다. 핀테크 전략의 효율적 실행을 위해 2016년 조직을 개편하여 기존 미래채널본부를 독립 그룹인 미래채널그룹으로 격상시키고 스마트전략부를 신설하였습니다. 스마트전략부 내 핀테크사업팀은 핀테크 업체 제휴, 지주 및 계열사 협업을 통해 핀테크 신규사업 발굴을 추진하고 있습니다.

KB국민카드는 디지털 혁신 체계를 강화하기 위해 2016년 12월 조직 개편을 통해 디지털 본부를 신설하였습니다. 2017년에는 '전사 디지털라이제이션'을 위한 TFT를 구성하여 디지털 전략 수립 및 플랫폼, 페이먼트, 빅데이터 등 핵심 영역별 디지털라이제이션 과제를 추진할 계획입니다.

디지털 역량 강화

KB금융그룹은 'KB 핀테크 Day'를 개최하여 임직원들이 미래에 활용도가 높은 기술을 직접 체험하고 스스로 인사이트를 도출하도록 독려하고 있습니다. 2016년 4월 개최한 '제4차 KB 핀테크 Day'에는 KB금융그룹 계열사 정보 보안 담당자들에게 이스라엘 보안 솔루션 업체를 소개하고 선진 보안시스템을 벤치마킹하는 시간을 가졌습니다. 9월 '5차 KB 핀테크 Day'에서는 스마트 워치, 스마트홈 허브 등 사물인터넷(IoT), 인공지능 가상 비서, 로보어드바이저, 인공지능 콜센터 관련 핀테크 서비스를 소개하고, 자체 제작한 카드보드 VR헤드셋을 통해 가상현실을 체험하는 기회를 가졌습니다.

또한, 미래기술 관련 지적재산권을 확보하고 계열사별 특허정보를 공유하여 그룹 차원의 지적재산 관리를 체계화하였습니다. 2016년 그룹 차원의 핀테크 특허관리 체계를 구축한 이후, 음파를 활용한 푼투폰 결제시스템 특허 출원에 성공하였고, Liiv KB Cambodia(캄보디아 디지털 뱅크 어플리케이션)에 해당 특허를 적용하여 상용화하였습니다. 블록체인 기반 보안 솔루션에 대한 기술특허 출원에도 성공하여 향후 KB금융그룹 앱 보안에 단계적으로 적용할 예정입니다.

핀테크 기반 상품 및 서비스

KB금융그룹은 디지털 혁신을 통해 미래 금융 분야의 선도자로서 시장을 이끌어 가기 위한 차별화된 상품 및 서비스를 선보이고 있습니다. 생활금융서비스앱 'Liiv', 통합모바일멤버십플랫폼 'Liiv Mate' 등 새로운 형태의 플랫폼 구축으로 고객들에게 더욱 쉽고 편리한 디지털 금융 서비스를 제공하고 있습니다. 또한, 모바일 기반의 디지털 뱅크 모델을 구축하여 인근 동남아시아 국가로 서비스를 확대하고 있습니다.

KB증권은 통합 MTS를 오픈하여 생체 바이오 인증과 간편인증을 도입하였습니다. 기존 공인인증서 비밀번호를 지문으로 대체하여 로그인, 매매, 이체까지 간편하게 이용할 수 있습니다. 생체 바이오인증이 불가능한 경우를 대비해 간편인증을 병행하는 등 온라인 매매의 사용 편의성을 지속적으로 향상시킬 계획입니다.

KB국민카드는 2016년 9월 국내 최초로 앱카드(Kmotion)와 연결된 올인원 카드인 'KB국민 알파원카드'를 출시하였습니다.

KB저축은행은 2016년 3월 국내 금융기관 최초로 블록체인 기반 본인인증 서비스를 도입하여 공인인증서 없는 금융서비스의 새로운 모델을 제시하였습니다. 7월에는 업계 최초로 모바일스크래칭 기술을 적용하여, 비대면 실명확인으로 계좌개설이 가능한 'KB착한뱅킹' 모바일 앱을 출시하였습니다.

모바일 전용 상품 및 서비스

KB국민은행은 'IC카드인증서' 저장서비스를 제공하고 있습니다. 스마트폰의 NFC기능을 활용해 '스마트원통합인증카드(스마트 OTP)'의 IC칩에 보안토큰(HSM) 형식으로 공인인증서를 발급하고, OTP인증과 공인인증을 동시에 처리하는 보안서비스입니다. 또한, 스마트폰을 통해 전자금융거래를 이용매체별로 제어(ON/OFF)할 수 있는 'KB안심스워치' 서비스를 시행하고 있습니다. 2016년 11월에 출시한 'KB모바일매직카대출'은 스마트폰 전용 대출상품으로 신차 또는 중고차 구입 시 영업점 방문없이 KB스타뱅킹을 통해 대출 신청하고, 자동차에 저당권 설정없이 분할상환이 가능합니다.

KB손해보험은 모바일플랫폼을 활용하여 다이렉트자동차보험 시장의 점유율을 늘려가고 있으며, 장기/일반보험상품도 함께 판매하고 있



- 1 'KB 핀테크 Day' VR컨텐츠 시연
- 2 생활금융서비스앱 'Liiv'
- 3 중고차 시세 및 매매 온라인 플랫폼 'KB 차차차'








습니다. 다이렉트자동차보험은 대중교통할인, 자녀할인, 마일리지할인, 요일제할인 등 고객 관점의 다양한 특약별 할인혜택을 제공하고 있으며, 운전자보험, 실손보험, 국내/해외 여행자 보험 등 고객의 선호도가 높은 장기/일반보험 상품을 모바일 플랫폼에서 판매하고 있습니다.

KB캐피탈은 2016년 6월 'KB차차차' 온라인 플랫폼을 출시하였습니다. 'KB차차차'는 중고차 허위매물을 사전차단하고, 허위매물로 고객 피해가 발생할 경우 회원매매상사가 납부한 민원예치금으로 보상해줍니다. 이외에도 환불보장, 매도가보장 등 부가서비스를 제공하여 고객의 중고차 거래 불안을 해소하고 있습니다.

KB저축은행은 서민의 편리하고 안정적인 재산증식을 위해 KB착한모바일통장 '올비'를 출시하였습니다. 해당 상품은 비대면계좌 개설로 절감한 업무원가를 고객에게 환원하여 입출금

이 자유로운 예금임에도 불구하고 예금잔액 5천만 원까지 연 1.3%의 금리를 제공합니다. 한편, 고객편의 증진을 위해 타 금융기관 ATM에서 스마트폰으로 입출금 거래가 가능한 기술을 개발하고 8월에 관련 특허를 출원하였습니다.

▼ KB국민은행 핀테크 서비스

	KB스타알림	스마트폰 Push기능을 활용해 입출금 통지 및 금융정보 무료 제공
	모바일현금카드	은행권 최초로 HCE기술을 활용해 카드없이 스마트폰만으로 전 은행 ATM 이용 가능
	KB스마트원격지원	KB스타뱅킹 이용고객 요청시 전문상담원이 고객의 단말기에 실시간 접속하여 안내
	태블릿 브랜치	고객이 원하는 장소로 직원이 직접 찾아가 태블릿 PC를 활용한 1:1 전문상담을 제공, 은행업무를 원스톱으로 처리할 수 있는 서비스
	KB마이머니	은행, 카드사, 증권사, 보험사 등에 분산되어 있는 고객의 모든 자산을 통합해 한 화면에서 조회/관리할 수 있는 비대면전용 서비스
	지문인증	공인인증서 암호, 간편비밀번호(PIN : Personal Identification Number) 등을 지문으로 대체하여 스마트폰뱅킹 거래 가능
	KB튼튼간편인증	금융권 최초 공인인증서와 보안매체(보안카드/OTP)를 사용하지 않고 모든 banking업무 이용

Business Case
핀테크 기업 지원



KB Innovation HUB에서는 스타트업 인큐베이팅 프로그램인 'KB Starters Valley'를 운영하여 핀테크 신사업을 발굴하고 핀테크 스타트업과 상생하는 생태계 구축에 앞장서고 있습니다.

프로그램을 통해 발굴된 업체에는 입주공간 제공, 투자연계, 밀착 멘토링 등 전방위적 지원 서비스가 제공됩니다. 2016년 말 기준 224개 핀테크 기업과 접촉하였으며, 그 중 20개 업체를 선발하여 KB Starters(KB금융그룹 집중육성 핀테크 스타트업)로 지정하고, 4개 업체는 입주형으로 선정해 밀착관리 중입니다. 회계, 특허, 투자재무, 해외진출, 통신 등 분야별 외부 전문가를 구성하여 보다 효과적인 지원체계를 마련하였습니다.

또한, 학계와 함께 핀테크 스타트업을 지원하는 산학포럼을 개최하는 한편, 금융권 최초로 스타트업 지원을 위한 클라우드 펀딩 및 매칭투자 체계를 구축하였습니다. KB금융그룹의 추천을 받은 업체는 2016년 말 기준 5곳으로 클라우드펀딩 9.3억 원과 매칭투자 1.5억 원이 투자되었습니다. 이와 더불어 KB인베스트먼트의 직접투자를 받은 핀테크 스타트업은 3개 업체로 총 투자금액은 45억 원에 달합니다.

오른 금융

오른금융을 통해 고객만족과 책임있는 금융활동에 앞장서겠습니다.

현금
CASH
수표
CHECK



고객보호

고객정보보호 관리체계의 기업문화를 구축하여 정보유출을 방지하고 금융 소비자의 권익을 보호합니다.



고객만족

고객중심 상품과 서비스를 개발하고 원활한 고객 참여와 소통을 통해 고객 가치를 극대화합니다.



책임있는 금융

환경보호, 사회포용 등 금융의 사회 환경적 책임을 완수하기 위해 노력하고 있습니다.

KB가 서있는 길

국가고객만족도(NCSI)

1 위

고객정보보호 실태점검

260 건

녹색여신 규모

1.4 조 원

KB의 나아갈 길

금융거래정보 등 민감하고 중요한 개인정보가 컴퓨터와 네트워크를 통해 수집, 저장, 전송되는 일이 빈번해지면서 정보보호 이슈가 지속적으로 대두되고 있습니다. KB금융그룹은 3,228만 명에 달하는 고객들의 정보보호를 위해 전 계열사의 정보 보호 관리체계를 상시 점검하고 있습니다.

한편, 고객자문단, 호민관 등 고객과의 커뮤니케이션 채널을 확대하여 고객 의견을 경영활동에 반영하고, 상품 및 서비스 개발 프로세스에 고객을 참여시켜 고객 니즈를 충족시키고 있습니다. 이와 같은 노력의 결과 국가고객만족도(NCSI) 조사에서 은행권 최초로 총 10회에 걸쳐 1위 자리를 지키고 있습니다.

나아가 책임있는 금융에 대한 사회적 요구에 발맞추어 환경을 고려하는 녹색금융, 서민금융 지원, 중소·벤처기업 투자를 실시하고 있습니다. 이를 통해 금융의 사회 환경적 책임을 다하는 동시에 신규상품 개발, 신규시장 개척과 연계하여 시너지를 창출하고자 합니다.

Interview | 박미정 고객



"KB와 오랜 기간 거래하면서 신뢰를 갖게 된 것은 고객의 입장에 맞춰 세심하게 배려하는 점이었습니다. 남편이 외국인이라 금융생활에 여전히 제약이 많은데 지점에 방문하면 늘 방법을 찾아주시고 또 혼자서도 할 수 있는 따뜻한 서비스가 늘어나고 있어서 다행입니다."

고객보호

고객정보보호

고객정보보호 관리 체계

KB금융그룹은 고객정보보호 역량 제고를 위해 정보보호 GRC(Governance, Risk, Compliance) 관리체계를 구축하였습니다. 더불어 리스크 시나리오와 컴플라이언스 점검항목을 도출하여 계열사 점검 및 개선조치를 실시하고, 관련 프로세스를 정립하였으며 거버넌스 영역 정보보호에 관한 표준화 필요성에 따라 2017년 지속추진과제로 선정하여 개선해 나갈 계획입니다. 또한, 만에 하나 계열사에서 고객정보 유출사고가 발생하는 경우에는 정보보호 비상조직 체제로 즉각 전환하여 유출고객의 권리를 보장하고 추가적인 피해고객이 나타나지 않도록 긴급대응 프로세스를 구축하고 있습니다.

KB금융그룹은 지주회사 내 정보보호부를 두고 그룹 정보보호 공동사업, 계열사 현장점검 등 그룹 차원의 정보보호 역량을 강화해 나가고 있습니다. 또한, 지주, 은행, 증권, 손해보험, 카드 등 고객정보보호 관련 주요 계열사의 최고정보책임자(CIO)와 최고정보보호책임자(CISO)를 분리하여 정보보호 조직의 독립성을 강화하였습니다.

KB국민은행은 보안 시스템 강화를 위해 네트워크 접근제어 시스템(NAC), 고객정보 검색 및 유출 방지 시스템, 바이러스 대응 시스템 등 내·외부 위협요소 사전탐지 및 대응체계를 운영하고 있습니다. 임직원 PC를 대상으로 업무영역과 인터넷영역을 분리한 망분리 시스템을 적용하여 고객정보를 보호하고 있으며, 고객정보가 포함된 내부문서 반출 시에는 다중승인을 받도록 조치하였습니다. 또한, 임직원 개인별 보안 위협을 탐지하고 유사시 즉시 대

응하는 ‘내부보안 위험분석 시스템’을 2017년 2월부터 적용하여 고객정보 유출을 예방하고 있습니다.

KB국민카드는 정보유출방지를 위해 IT본부, 고객센터, 프로세스운영부 외주직원을 대상으로 스마트폰 촬영 및 녹음기능 통제를 확대 실시하였고, 전 직원을 대상으로 지능형 지속 해킹인 APT 모의해킹 훈련을 실시하여 악성 이메일 유입 및 악성코드 감염대응 체계를 점검 하였습니다. 이와 더불어 직원 대상 정보보호 전문가 양성과정을 개설하여 업계 최고 수준의 보안전문가를 양성하고 있습니다.

고객정보보호 기업문화

KB금융그룹은 임직원의 정보보호 인식 개선을 위해 매월 세 번째 수요일을 e-Cleansing Day로 지정하여 자발적인 정보보호 활동 및 정보보호 교육을 실시하고 있습니다. 매월 첫 번째 수요일은 정보보안 점검의 날로 지정하여 악성코드 예방대책 점검 등 34개 항목에 대해 정기 점검 활동을 수행하고 있습니다. 각 계열사는 법정 의무교육을 준수하여 매년 전 임직원을 대상으로 정보보호 교육을 실시하고 있습니다. 또한, 반기마다 전 임직원을 대상으로 금융보안원에서 제공하는 정보보호 사이버 연수를 업무 특성별로 차별화하여 진행하고 있습니다.

KB생명보험은 2015년부터 고객정보보호 현장을 제정하여 고객정보보호를 위한 6대 행동규범을 적극 실천하고 있습니다.

KB증권은 통합증권사 출범 이후 고객정보를 보다 안전하게 관리하기 위한 임직원의 결의를 반영하여 2017년 고객정보보호현장을 제정할 예정입니다.

고객정보보호 대책

KB국민은행은 고객정보보호를 위해 주민등록 번호 대신 은행 내부에서 별도 관리하는 KB-PIN을 금융거래에 사용하고 있으며, 고객정보 수집의 최소화를 위해 약 1,100여 종의 서식을 개정하였습니다. 또한, 고객정보 오남용 및 유출방지를 위해 이상징후 시나리오를 수립하고, 이를 상시 모니터링하는 ‘개인정보보호 통합관리 시스템’을 2016년 1월에 구축하여 운영하고 있습니다. 개인정보 유출 재발방지 종합대책 가이드라인의 이행을 위해 거래 종료된 고객정보에 대하여 1단계 회회제함과 2단계 파기·분리보관 보안조치를 2016년 3월에 완료하였습니다.

KB손해보험은 2017년 2월 국가공인 정보보호관리체계(ISMS: Information Security Management System) 인증을 획득하여 홈페이지, 다이렉트, 퇴직연금 등 대고객 전자금융거래 서비스 운영에 대한 정보보호 수준을 객관적으로 인정받았습니다.

KB국민카드 역시 2016년에 ISMS인증 취득하였고 2017년에는 VISA, Master, AMEX 등 국제결제 브랜드가 공동수립한 신용카드업계 글로벌 보안기준 PCI-DSS 인증을 추진, 고객정보보호 수준을 향상시키고자 합니다.

▼ KB국민은행 고객정보 유출사고 대응체계



금융소비자 권익보호

소비자보호 제도

KB국민은행은 대내외 다양한 채널을 통해 고객의 소리(VOC: Voice of Customer)를 접수하여 제도개선에 반영하고 있습니다. ‘소비자보호 제도개선 통합관리시스템’을 관리하고, 반복민원을 분석하여 본부중심의 신속한 개선을 권고한 결과 2016년 총 84건의 제도 개선이 이루어졌습니다. 또한, 소비자보호 사전감시를 강화하기 위해 ‘소비자보호 사전합의’ 제도를 시행하고 있습니다. 이를 통해 상품개발-판매-사후관리 전 단계에서 소비자보호 관점의 사전점검과 시정이 이루어지고 있습니다. 한편, 전자결재 프로세스에 ‘소비자보호 사전합의’ 기능을 추가하여 업무처리의 신속성을 높였습니다. 더불어 소비자보호 전용사이트, 전직원 대상 소비자보호 교육, 소비자보호 마일리지 제도 등을 운영하여 임직원의 소비자보호 마인드 강화에 힘쓰고 있습니다. 그 결과 2016년 금융감독원의 ‘금융소비자보호 실태평가’에서 최우수등급을 획득하였고, 금융소비자연맹이 주관하는 소비자가 뽑은 ‘가장 믿음직한 은행’에 선정되었습니다.

KB증권은 ‘금융소비자보호규정’을 제정하고 통합민원관리시스템(CCMS)을 구축하였습니다. KB손해보험은 ‘소비자보호업무 관리기준’, ‘민원사무 처리기준’, ‘민원관리 기본원칙 및 민원업무 처리지침’ 등 소비자보호를 위한 내규를 마련하였으며 KB국민카드는 금융감독원 민원, 고객센터, 인터넷 VOC, 직원제안 및 아이디어 공모를 통해 소비자보호 개선과제를 발굴하고 있습니다.

KB생명보험은 전사차원의 민원감축 협조체계 구축, 소비자보호 지표 KPI반영 등을 통해 2016년 금감원 민원을 전년 대비 17.2% 감축하였습니다.

소비자보호 전담조직

KB국민은행은 소비자보호 업무 총괄을 위해 은행장 직속으로 ‘소비자브랜드전략그룹’을 구성하고 해당그룹의 대표를 소비자보호 총괄책임자(CCO: Chief Consumer Officer)로 지정하였습니다. 소비자보호 컨트롤 타워인 ‘소비자보호부’는 소비자보호 업무 기획, 관련 제도 발굴 및 개선, 민원예방 및 대책 수립, 모니터링, 금융사기 예방 등의 업무를 담당하고 있습니다. 또한, 소비자보호 이슈에 대한 의사결정과 민원예방 및 공정한 처리를 위해 ‘금융소비자보호협의회’를 운영하고 있습니다. 소비자보호 총괄책임자가 의장으로 협의회를 총괄하고 위원은 상품개발, 마케팅, 영업 관련 부서장으로 구성되어 있습니다. 또한, 협의회 안건의 사전심의와 의견사항의 신속한 수행을 위해 협의회 산하에 ‘금융소비자보호실무협의회’를 운영하고 있습니다.

고객만족


고객 참여 확대

KB국민은행은 'KB고객자문단'과 'KB호민관'을 통해 고객 니즈를 파악하고 경영활동에 반영하고 있습니다. 고객인터뷰 및 설문조사, 서비스 현장체험 및 온라인 정보수집, 주제별 활동보고 및 개선의견 개진, 고객불만요소 파악 및 개선안 도출 등 고객참여와 커뮤니케이션을 지속적으로 확대 중입니다. 또한, 금융상품 개발 시 고객 의견을 적극 반영하기 위해 FGI(Focus Group Interview)와 온라인 설문조사를 시행하고 있으며, 100여 명의 대학생으로 구성된 'KB캠퍼스스타'를 매년 운영하여 현재까지 총 1,000여명의 홍보대사를 배출하였습니다. 한편, 'KB골드라이프 고객자문단'을 구성하여 시니어 대상 상품 및 서비스의 경쟁력 강화에 노력하고 있습니다. 아울러 '행복노후 설계세미나', '인생설계아카데미', '은퇴부부힐링캠프', 'KB골드라이프 테마 Day' 등 고객초청행사 및 커뮤니티를 운영하여 호응을 얻었습니다. 2017년부터는 금융권 최초로 외국인 고객패널을 출범시켜 외국인고객의 최신 금융 니즈와 요구사항을 반영하고 있습니다.


KB증권은 상품 기획 및 개발 단계에서부터 외부전문가와 고객의 의견을 수렴하여 시장 니즈에 부합하는 상품을 출시하고 있습니다.

KB손해보험은 고객패널인 'KB희망서포터즈'를 통해 운전자보험, 자녀보험 등 실생활과 밀접한 보험분야에 대한 의견을 조사하여 신상품 개발에 반영하고 있습니다. 또한, 카톨릭대학교 서울성모병원과 업무협약을 통해 의료노하우에 대한 자문과 이를 활용한 신규 보험상품 개발에 협력하고 있으며 질병을 앓은 경험이 있는 고객 등에 대한 별도 의견조사를 통해 고객 니즈를 반영한 상품개발을 추진하고 있습니다.


▼ KB국민은행 고객참여제도

- 


KB고객자문단
5천명 내외의 온라인 고객패널을 구성하여 주요이슈에 대한 설문조사 실시

- 


KB호민관
상품, 서비스, 프로세스, 제도 등 관련분야 전반을 점검하는 소규모 고객패널 운영

- 

KB캠퍼스스타
대학생들이 브랜드와 상품, 서비스를 홍보하고 금융관련 참신한 아이디어를 제안

- 

KB골드라이프 자문단
시니어로 구성된 고객자문단을 구성하여 시니어 관련 상품 및 서비스 강화

- 

KB외국인 고객패널
외국인 고객을 대상으로 한 설문조사 및 오프라인 패널 형태의 회의체 운영

KB국민카드는 고객의견을 수렴하여 차별화된 상품개발에 노력을 기울이고 있으며, 2016년 총 37건의 상품개발 시 고객의 의견을 반영하였습니다.

KB생명보험은 영업현장 간담회를 통해 수렴한 의견을 신상품 개발에 반영하고 있으며 신상품 아이디어 발굴을 위해 보험소비자 및 판매자를 대상으로 FGI를 진행하고, 그 결과를 바탕으로 신상품을 출시하였습니다.

Youth 고객만족 활동

KB국민은행은 Youth 고객 전용 온라인 커뮤니케이션 채널인 '락스타 블로그'를 개편하고, 앱을 출시하여 사용편의성을 높였습니다. 2016년 말 기준 약 2만4천여 명의 회원을 보유하고 있으며, 20대 고객과의 활발한 소통과 공감으로 '대한민국 블로그 어워드'에서 기업 부문 대상을 수상하였습니다. 2016년 9월에는 한강난지공원에서 열린 '2016 Let's Rock Festival'에 1,500여 명의 락스타 블로그 정회원을 초청하였습니다.

시니어 고객만족 활동

KB국민은행은 시니어 고객의 금융편의를 제고하기 위해 큰 글씨, 단순 메뉴체계, 시니어 선호 비금융콘텐츠 등 다양한 서비스를 제공하는 시니어 모바일 플랫폼 'KB골든라이프 बैं킹'을 금융권 최초로 구축하였습니다. 또한, 시니어고객을 위해 질병 상담, 검진 우대, 병원 예약 등 건강관리뿐만 아니라 운

동방법, 치매예방, 식습관 상담 등 예방관리까지 전문의료진의 도움을 받을 수 있는 '행복건강서비스'를 제공하고 있습니다. 치매로 인한 재산분쟁 등에 대비하는 '치매안심 상담서비스'를 도입하여 성년후견제도에 대한 무료 법률상담을 지원하고 있습니다.

고객 편의 제고

KB국민은행은 각 영업점에 '민원상담창구'를 개설하고 책임자급 직원을 배치하여 고객의 편의를 제고하고 있습니다. 영업점 내 고객이 보기 쉬운 곳에 '금융분쟁 관련 상담이용안내' 포스터를 게시하여 고객이 직접 상품 및 제도담당부서로 의견을 접수할 수 있도록 하였으며 본부-지역본부-영업점을 연계하는 '민원발생예상보고' 제도를 운영함으로써 민원발생 및 평판리스크를 사전예방하는 노력도 함께 기울이고 있습니다.

Business Case

외국인 고객 편의서비스



KB국민은행은 외국인 전용 외환송금센터를 운영하며 평일 영업시간 탄력 운영, 주말 영업, 외국인상담직원 배치, 외국인 쉼터 운영 등의 서비스를 제공함으로써 외국인 고객의 니즈에 맞춘 편의서비스를 제공하고 있습니다. 현재 외국인 전용 외환송금센터를 안산 원곡동, 김해, 서울 중구 오장동, 경기도 광주 경안동 등 4곳에서 운영하고 있으며, 외국인 고객이 편리하게 이용할 수 있도록 주말에도 운영하고 있습니다.

외국인고객의 편의성 향상을 위하여 외국인 고객의 금융니즈를 반영한 전용상품 패키지를 제공하고 있습니다. 외국인 고객 대상 전용상품 패키지는 KB Welcome 통장, KB국민 Welcome Plus 체크카드, KB국민 탄탄대로 Welcome 신용카드, KB Welcome Plus 적금과 더불어 각종 해외송금서비스 등으로 구성되어 있으며, 외국인 근로자 출국만기보험 예약송금도 지원합니다. 또한, 6개국어(영어, 중국어, 일본어, 베트남어, 러시아어, 캄보디아어)로 상담이 가능한 전용 상담콜센터를 운영하고 ATM기기 및 인터넷/모바일 बैं킹을 통해 다양한 외국어 서비스를 지원하고 있습니다.

▼ 이해관계자 참여로 개발된 금융상품 및 서비스

구분	이해관계자	상품 및 서비스
KB국민은행	서울신용보증재단	서울시 중금리 금융지원 협약대출
	신용보증재단중앙회	KB수출기업 지원 특례보증 협약대출
	신용보증기금/기술보증기금	KB창업기업 장기보증부대출
	시니어 고객	성년후견제도 지원신탁, 치매안심상담서비스, 분할증여로 증여세를 절감하는 스마트증여신탁
KB증권	유연신탁·재산신탁 고객	able 골든 Plan 신탁
	외화자금운용 고객	KB able 달러 MMT 신탁 KB able Sell&Buy 신탁
KB생명보험	영업현장 간담회 참석고객 및 직원	(무)KB 국민의 평생 중신보험 (무)KB 슬림업 중신보험(저해지형) (무)KB 행복+정기보험 (무)KB 실버든든 암보험
	보험소비자 및 판매자	(무)KB 국민라이프케어 생활비지급보험(갱신형)

또한, 고객의 알권리를 보장하고 정보비대칭 문제를 해소하기 위해 홈페이지 초기화면에 ‘소비자정보포털’을 구축하였고 ‘전자민원창구’를 설치하여 고객 불만사항을 신속히 접수하고 있습니다. 또한, 모바일 스타뱅킹에서도 소비자 의견접수가 용이하도록 프로세스를 개선하였습니다.

고객만족도 개선 노력

KB국민은행은 실질적인 고객만족을 위해 주기적으로 고객만족도 조사를 실시하고, 영업점 고객만족도(CSI) 조사 결과를 단순 점수제 공이 아닌 연령별·성별·시간대 별로 심층분석한 자료로 제공하고 있습니다. 또한, ‘서비스품질관리시스템’을 개발하여 직원별 서비스 수준 및 서비스 마일리지 등을 제공하고 개인별 CSI 이력을 파악하여 자발적으로 개선할 수 있도록 하였습니다. 영업점 및 지역 영업그룹에도 실제 고객의 소리(우수사례 및 개선요청사례)를 제공하고, 당행 및 타행 우수사례를 공유하는 등 실질적인 고객만족을 위한 활동을 체계적으로 전개하였습니다.

인적서비스를 포함한 상품, 제도, 비대면 채널, 프로세스 등 본부 영역을 포괄하는

전행적인 서비스 품질요인에 대한 심층조사(BANK CSI)를 실시하고 있으며 FGI(고객좌담회)를 통해 정량조사에서 파악되지 않는 심층의견을 수집하여 경쟁 은행 대비 서비스 수준을 파악하고 개선과제를 도출해 나가고 있습니다. 도출된 과제는 해당 부서 실무자 협의 과정을 통해 실질적인 개선을 추진하고 지속적인 모니터링을 통해 관리되고 있습니다.

고객만족 성과

KB국민은행은 국가고객만족도(NCSI) 조사에서 은행권 최초로 총 10회 1위를 달성하는 쾌거를 거두었습니다. 또한, 영업점 고객만족도(CSI) 조사에서 평균득점 95점 이상으로 최고 수준을 유지하고 있습니다. 이와 같은 서비스 역량을 KB증권, KB캐피탈 등 그룹 내 계열사와 공유하고, 거래기관, 단체, 기업 대상 무료 CS교육을 지원하여 고객만족 노하우를 전파하고 있습니다.

KB손해보험은 한국표준협회 주관 한국서비스대상 종합대상을 2년 연속 획득하여 고객서비스의 우수성을 인정받았습니다. 특히 보험가입고객의 대표접점 중 하나인 모바일

홈페이지의 경우 2016년 ‘대한민국SNS 대상’ 손해보험 부문과 ‘대한민국인터넷소통 대상’ 기업 부문에서 대상을 수상하였습니다.

KB국민카드는 한국서비스품질지수(KS-SQI)와 고객이 가장 추천하는 기업(KNPS) 체크카드 부문에서 2년 연속 1위를 달성하였습니다. KB생명보험은 한국산업서비스품질지수(KSQI)에서 11년 연속 우수콜센터 인증을 유지하고 있습니다.

▼ 국가고객만족도(NCSI) 조사 은행권 최초 총 10회 1위 달성



KB국민은행은 한국생산성본부가 발표하는 국가고객만족도(NCSI) 조사에서 고객중심경영 실천을 위해 매년 정기적으로 고객만족도를 측정하고, 개선과제를 도출하여 적극적으로 제도 및 프로세스, 인적서비스 등의 개선을 실천하는 점을 높게 평가받아 은행권 최초로 총 10회에 걸쳐 1위로 선정되었습니다. 또한 ‘호민관’ 제도를 운영하여 고객의 니즈를 경영활동에 적극 반영함으로써 고객의 신뢰를 높이고 진정한 고객중심경영 실천에 앞장서고 있다는 점도 인정받고 있습니다. NCSI 조사는 ACSI(미국고객만족도)와 동일한 측정방법론을 이용하고 있으며, 세계적으로 그 신뢰성을 인정받아 국가별 고객만족도 지수로 채택되고 있습니다.

책임있는 금융

서민금융 지원

KB국민은행은 개인신용 7등급 이하, 기초생활수급자, 차상위계층 해당자로 소득 및 신용도가 낮은 영세자영업자, 무등록사업자에 대해 연 2~4.5%의 저금리로 마이크로파이낸스(Microfinance)인 미소금융대출을 지원하고 있으며 2016년 누적지원금액 1,212억 원으로 금융권 최초 1천억 원을 달성하였습니다. 또한, 보건복지부와 협약을 맺어 구청장에게 추천을 받은 성년장애인을 대상으로 가계안정자금을 저금리로 지원하고 있습니다.

KB손해보험은 기초생활 수급자와 차상위계층에게는 실손의료보험료의 5% 할인혜택을 제공하고 있습니다.

KB캐피탈은 서민주거 안정을 위해 LH공사, SH공사에서 공급하는 임대아파트 보증금 대출상품을 최저 연 5~6% 저금리로 제공 중이며 KB저축은행은 저소득, 저신용자에게 생계, 사업, 대환자금으로 최대 3천만 원까지 연 7~8% 금리로 지원하는 햇살론 상품을 판매하고 있습니다.



KB소호창업지원센터

중소기업 지원

KB국민은행은 중소기업 대상 맞춤형 자문서비스 'KB Wise 컨설팅'을 제공하고 있습니다. 공인회계사, 세무사 등으로 구성된 전문 컨설팅팀을 구성하여 재무·세무 리스크 진단, 인사·성과평가 등 경영컨설팅과 기업승계 컨설팅을 지원 중입니다. 최근 5년간 800여건의 무료 컨설팅을 통해 기업상생의 모범사례로 자리매김하고 있습니다. 또한, 2016년부터 금융권 최초로 'KB소호창업지원센터'를 신설하여 예비창업자, 경영애로 자영업자에게 무료 창업컨설팅을 제공하고 있습니다.

KB손해보험은 중소기업 신규투자 확대 및 해외진출 지원 목적의 벤처캐피탈에 대한 투자를 2007년부터 꾸준히 해오고 있으며 2016년 말 투자약정금액은 1,410억 원입니다.

KB인베스트먼트는 2016년 바이오, 헬스케어, 화장품 및 제약의료업종 해외진출 투자펀드인 'KB솔리더스 글로벌 헬스케어펀드'를 1,500억 원 규모로 조성하여 운영하고 있으며 그룹 계열사가 출자한 벤처조합인 'KB 우수기술기업 투자조합'에 500억 원을 조성하고 기술신용평가(TCB)를 받은 우수 중소기업에 80% 이상을 투자할 계획입니다.

▼ 저소득계층 및 장애인을 위한 KB국민은행 금융상품

상품명	내용	실적	
KB새희망홀씨 II	제도권 금융소외계층인 저소득근로자 또는 영세사업자에게 긴급자금 지원	137,720좌	8,112억 원
KB바꿔드림론	금융소외자의 고금리대출을 국민행복기금의 신용보증을 통해 저금리대출로 전환	11,505좌	567억 원
KB사잇돌 중금리대출	고금리와 저금리사이 공백을 채워 서민의 생활안정자금을 지원	4,395좌	463억 원
KB장애인자립자금대출	보건복지부 선정 성년 등록장애인에게 생활안정자금 지원	1,377좌	130억 원
KB행복드림론 II	자영업자 및 자유직업소득자 대상 소액 생활안정자금 지원	247좌	5억 원

은퇴준비의 든든한 동반자

KB국민은행은 초고령화 사회를 맞이하여 고객의 행복한 노후생활을 지원하기 위해 다양한 상품과 서비스를 제공하고 있습니다. 전국 870여 개 지점 VIP라운지에 은퇴·노후상담실을 운영하고, 생애주기별 맞춤설계를 통해 고객의 가장 큰 고민인 전문적인 노후준비 상담에 대한 니즈를 충족시키고 있습니다. 또한, 개별 가입자 위주의 DC형 퇴직연금시장 전체 적립금 1위 기관으로서 은퇴 후 노후 준비를 위한 연금사업자의 역할을 수행함과 동시에 고령사회를 대비한 시장변화를 선도하고 있습니다. 저금리 기조 하에서 운용상품 다각화 및 분산투자를 통해 고객자산의 안정적 운용을 추구한 결과, 2016년 말 기준 실적배당 상품의 5년, 7년, 8년 수익률이 시중은행 중 최고를 달성하였고 퇴직연금 적립금에서 DC형 부문 10년 연속, 개인형 퇴직연금(IRP) 부문은 7년 연속 전 금융권 1위를 석권하였습니다.

KB증권은 2016년 3월 서울시, 국민연금공단과 함께 '직장인을 위한 은퇴설계콘서트'를 개최하였고 건강한 노후를 위한 분야별 전문가 강연과 성공적인 인생모작을 실천하고 있는 멘토들의 공감토크를 진행하여 참가자들의 열띤 호응을 얻었습니다.

KB손해보험은 과거 병력이나 고령으로 인해 보험가입이 어렵지만 실질적으로 보험이 필요한 60~70대 유병자도 보험가입이 가능하도록 간편가입 건강보험을 판매하고 있습니다.

금융서비스 편의 제고

KB국민은행은 휠체어 이용고객의 편의를 위해 유니버설카운터를 보급하여 2016년 말 기준 총 666개 점에 설치하였습니다. 시각장애인을 위한 ATM 화면 확대기능은 8,479대, 점자표시

및 음성안내기능은 7,679대, 휠체어 접근 기능은 5,035대에 적용되어 있습니다.

KB증권은 장애인 및 금융취약계층의 웹접근성 향상을 위해 시각장애인에게는 낭독서비스를, 청각장애인에게는 동영상 자막서비스를 제공하고 있습니다. 또한, 2016년 12월부터 온라인 계좌 개설시 비대면 영상 인증으로 빠르고 편리한 이용이 가능하도록 서비스를 개선 하였습니다.

환경을 생각하는 금융

KB금융그룹은 환경에 미치는 금융의 영향력을 고려하여 다양한 녹색금융(Green

Finance) 상품을 제공하고 있습니다. 녹색 산업의 성장에 필요한 자금을 지원하는 녹색 여신상품, 신재생에너지 산업 활성화 등 환경을 생각하는 펀드상품이 있으며 그 외 다양한 기후변화 대응 상품을 통해 탄소배출을 줄이면서 수익 창출을 실현하고 있습니다.

대표적인 녹색여신상품으로는 'KB Green Growth Loan'이 있으며, 본 상품은 친환경상품 제조기업, 신재생에너지 전문기업, 에너지 절약 전문기업(ESCO), 녹색기술 인증기업 등 녹색성장기업에 우대금리 등의 혜택을 제공하고 있습니다. 본 상품은 수익금의 일부를 녹색 성장 관련 협회 등에 기부하여, 금융을 통한 녹색성장의 선순환이 일어나도록 하고 있습니다.

▼ KB금융그룹 주요 친환경 상품 현황

구분	계열사	상품명	억 원	
녹색여신상품	KB국민은행	KB Green Growth Loan	8,674	
		KB Solar Biz Loan	1,091	
친환경 펀드	KB자산운용	KB일본태양광사모특별자산투자신탁	1,069	
		KB미션솔라사모특별자산투자신탁 제1호	639	
		KB유럽신재생에너지전문투자형사모특별자산투자신탁	46	
		KB글로벌신재생에너지전문투자형사모특별자산투자신탁	140	
		KB신재생에너지사모특별자산투자신탁	539	
		KB RPSFocus사모특별자산투자신탁	1,705	
		KB RPSFocus사모특별자산투자신탁 제2호	313	
		KB솔라에너지사모특별자산투자신탁	367	
		KB솔라에너지사모특별자산투자신탁 제2호	1,027	
		KB솔라에너지전문투자형사모특별자산투자신탁 제3호	197	
		KB서울햇빛발전소사모특별자산투자신탁	82	
		KB리뉴어블전문투자형사모특별자산투자신탁 제1호	44	
		기타 환경 및 기후변화 상품	KB손해보험	KB국민은행
KB매직카	마일리지 할인 특약			2,382
	다이렉트 대중교통이용 할인 특약			44
	자동차보험 승용차요일제 특약			213
	전기차자동차보험			4,570
	KB시티즌자전거보험			90

그 밖에도, 에너지 이용합리화자금, 환경산업 육성자금 등 정책자금 대출을 취급하고 있으며, 녹색여신상품 실적은 2016년 말 잔액기준 14,139억 원으로 매출액 대비 5.58%입니다. KB자산운용은 태양광발전 등 신재생에너지산업의 성장을 지원하는 다양한 펀드상품을 운영하고 있으며 하수처리시설, 생활폐기물 연료화 시설 등 환경시설 관련 사업에 투자하는 펀드도 운용 중입니다. KB금융그룹이 운영하는 친환경 펀드의 실적은 2016년 말 기준 13,348억 원으로 매출액 대비 5.26%입니다.

이 외에도 KB금융그룹은 다양한 환경 및 기후 변화 대응 상품을 제공하고 있습니다. KB국민은행은 친환경상품 제조기업 및 신재생에너지 전문업체 등 녹색성장기업에게 다양한 우대이율과 금융서비스를 제공하고 기업고객의 목돈 마련을 돕는 ‘사업자우대적금’을 판매하고 있으며 KB손해보험은 대중교통이용을 독려하여 일상생활에서 탄소배출을 줄일수 있도록 돕는 마일리지 할인 특약, 대중교통이용 할인 특약 등이 마련된 보험 상품, 전기차 및 하이브리드카 사용자를 우대하는 보험 등 다양한 상품을 판매하고 있습니다. KB금융그룹의 2016년 관련 상품 실적은 매출액 대비 9.75%입니다.

책임있는 투자와 대출

KB금융그룹은 ESG(Environment, Social, Governance) 요소를 반영한 ‘여신기본강령 및 모범규준’을 제정하고 대출 및 투자 승인 프로세스에서 ESG요소를 적극적으로 반영하고 있습니다. ‘여신기본강령 및 모범규준’에 따라 마약, 무기류 등 범법 또는 탈법 행위에 사용되는 자금에 대한 지원을 통상적으로 배제하고 있으며, 국민 경제의 건전한 발전과 사회 공익에 반하는 불건전한 업종에 대해서도 여

신 및 투자를 엄격히 제한하고 있습니다. 기업에 대한 자금지원 시 해당 기업의 윤리경영 실천, 환경보호 실천, 사회복지사업 참여, 일자리 창출 기여 등 사회적 책임경영 실천 정도를 평가에 반영하여 의사결정에 활용하고 있습니다. 특히, 환경 및 사회적 영향이 큰 대규모 자금 조달 프로젝트 시행시 내부 심사역 및 리스크 전문가의 현장 점검과 외부 전문가에 의한 현장 점검을 통해 환경 및 사회 영향평가를 실시하여 투자 여부를 결정하도록 하고 있습니다. ‘KB서울햇빛발전소특별자산펀드’는 이해관계자의 적극적인 참여로 탄생한 상품으로, 서울시와 시민들의 의견이 반영되어 개발된 태양광 산업 발전 분야 최초의 시민공모 펀드입니다.

Business Case

ESG관점의 대출 및 투자거절 사례



ESG 관점의 투자는 금융기업이 투자과정에서 환경(Environment), 사회(Social), 지배구조(Governance)를 고려하여 사회적 책임을 적극적으로 이행하는 기업들에게 적극적으로 투자하고, 문제가 있는 기업들은 투자에서 배제시키는 투자방식입니다.

A 투자사

담보 물건인 미분양 호텔의 평가가치는 감정가 대비 LTV 40% 수준으로 양호한 조건이었으나 스크리닝 과정에서 유사수신행위를 통해 자금 모집을 한 경력이 확인되어 대출을 반려하였습니다.

다단계업체 B사

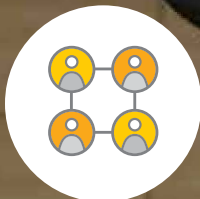
물류창고 담보 대출 건으로 감정이 대비 LTV 70% 수준이었으나 대표이사의 횡령 혐의 등 지배구조 이슈로 대출을 반려하였습니다.

의류업체 C사

최고투자결정기구 심의 전단계에서 실시한 사전재무실사(내부직원 및 외부회계법인 공동실시) 중 재무제표에서 드러나지 않은 분식회계를 발견하여 투자를 배제하였습니다.

오른동행

오른동행으로 다양한 이해관계자와 함께 성장하겠습니다.



인재경영

체계적인 인재육성 프로그램으로 임직원 역량을 강화하고 일가정 양립과 복지를 지원하여 일하기 좋은 환경을 제공합니다.



인권경영

인권존중 정신을 바탕으로 구성원들의 다양성을 인정하고 노사간 커뮤니케이션이 원활한 조직문화를 구축합니다.



지역사회공헌

사회적책임 이행, 지역사회 동반성장, 나눔문화 확산을 통해 가장 존경받는 기업시민으로 자리매김하고자 노력합니다.

KB가 서있는 길

직원 1인당 평균 교육시간

154 시간

기부금

398 억 원

KB굿잡 취업자수(누적)

6,555 명

KB의 나아갈 길

전 세계 이해관계자들이 글로벌 이슈 해결을 위해 만든 UN 지속가능발전목표 (UN SDGs)는 지구의 지속가능한 발전을 위해 중요한 쟁점이 무엇인지를 묻고 있습니다. 이는 곧 2030년까지 전 세계 국가들이 지역과 상황을 불문하고 추진해야 할 목표로 대두되었습니다. UN SDGs 안에는 국가간 관계, 제도와 법, 시장 경제와 무역, 경제발전 방향 등 거시적 발전 목표가 담겨 있습니다. 행위 주체 또한, 국가를 포함해 기업, NGO, 개인에 이르기까지 모든 단위에 책임과 역할을 설정하고 있습니다.

이러한 세계적 트렌드에 따라 KB금융그룹은 기업의 경영능력, 재무상태 등 비즈니스 성과 뿐만 아니라 환경, 인권, 노동, 반부패, 투명한 지배구조, 지역사회 공헌 등 다양한 사회적 성과를 체계적으로 관리하고 있습니다. 앞으로도 다양한 이해관계자의 목소리에 귀기울이고 금융의 사회환경적 책임에 앞장섬으로써 지속가능한 성장의 토대를 마련할 계획입니다.

Interview | 이민행 라온아띠 15기 라오스팀 참가 대학생



"라온아띠 프로그램을 통해 해외에도 많은 도움의 손길이 필요하다는 것을 알게 되었습니다. 10년 가까이 꾸준히 소외지역을 돕고, 청년들을 동참시켜 함께 성장하려는 KB금융그룹의 노력을 보면서 홍보를 넘어선 기업 사회공헌 활동의 진정성을 느낄 수 있었습니다. 앞으로도 변함없는 노력으로 사회에 긍정적인 영향력을 전파하는 기업이 되어 주시기 바랍니다."

인재경영

인재 확보와 육성

열린 채용

KB국민은행은 일부 전문기술이 필요한 직군을 제외하고는 학력·전공·연령·성별에 제한을 두지 않는 ‘열린채용’을 지향하며, 채용진행 시 사회적 약자를 배려합니다. 보훈대상자의 경우 전형시 관계법령에 의거하여 5~10%의 가산점을 부여하고, 보훈특별고용을 별도로 진행하는 등 우대채용하고 있으며 특성화고 채용전형을 별도로 진행하고 있습니다. 2016년에는 이러한 별도 사회적 배려 채용과정을 통해 86명이 선발되었으며 국민기초생활보장법에 따른 수급자 또는 차상위계층에게도 채용전형 시 가산점을 부여하여 사회적 약자 우대정책을 실천해 나가고 있습니다.

KB증권은 중증 시각장애인 안마사인 ‘헬스키퍼’ 13명을 직접 채용하여 영등포, 강남 등 노인복지시설에 파견하여 ‘사랑의 안마서비스’를 제공하고 있으며, 이를 통해 사회적 약자인 시각장애인에게는 취업의 기회를 제공하고, 몸이 불편하신 지역사회 어르신에게는 필요한 도움을 전해 드리는 일석이조의 효과를 거두고 있습니다.

여성 고용 확대

KB금융그룹은 인력 구조의 다양성 확보를 위해 여성임직원 비율을 확대해가고 있습니다. 2016년 말 기준 전체 직원은 30,779명이며 그 중 여성인력은 14,310명으로 46.5%를 차지합니다. 관리직 여성비율은 28%, 중간관리직 여성비율은 28.1%, 영업부서 등 수익창출과 관련된 부서의 관리직 여성비율은 31.5%이며 최고 경영진 중 여성비율은 10%입니다. 부점장 승진 시 여성 대상자 비중을 높이고, 승격 시에도 여성 점포장 및 여성 기업금융 인

력을 우대하는 등 지속적으로 여성 관리자 비율을 높이기 위한 노력을 기울이고 있습니다.

KB국민은행은 경력단절여성을 위해 근로와 육아를 병행할 수 있는 시간제 일자리를 적극 마련하고 있습니다. 2016년 138여 명의 경력단절여성을 채용하였고 최우수인력에 대해서는 무기계약직 전환 기회를 부여하여 안정적인 일자리로 이어지도록 노력하였습니다.

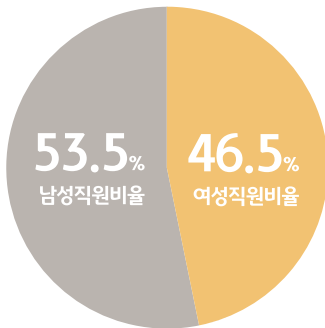
KB손해보험은 2015년 12% 내외였던 대졸신입사원 여성비율을 2016년 25%로 끌어올렸습니다. 특히, 같은 해 경력직원 채용 시에는 여성 선발 비율이 55%를 차지하였습니다.

체계적인 인재육성

KB금융그룹은 우수인재를 양성하고 현업 직무역량을 강화하기 위해 직급별, 업무별 체계적인 교육훈련 시스템을 구축하고 있습니다. KB국민은행의 2016년 임직원 1인당 평균 교육시간은 154시간, 1인당 교육투자비는 124만 원으로 전년 대비 평균교육시간은 2시간, 평균 교육비용은 약 4% 증가하였습니다. 교육 내용에는 리더십, 핵심직무역량 뿐만 아니라 인권과 관련된 성희롱 예방교육, 직원간 예절교육 등이 포함되어 있습니다. 또한, 급변하는 금융 패러다임에 빠르게 대응하고, 이를 성장 기회로 삼기 위해 은행 핵심 직무 및 미래성장분야 역량 강화, KB조직가치 공유 및 함양, 창의적·혁신적 핵심인재 육성에 초점을 맞춰 다양한 교육 프로그램을 운영하고 있습니다.

KB증권은 직무수행에 필요한 전문성과 미래지향적 역량을 갖춘 우수한 인재를 육성하고자 합니다. 2016년에는 WM관련 직무교육 15개 과정, 257시간을 개설하여 1,475명의 직원들이 이수하였습니다. 통합법인 출범에 발맞추어 WM Transformation을 원활하게 추진하

▼ 임직원 비율



기 위해 PB계층별 교육과 CIB 활성화의 기초 단계인 법인고객 발굴기법 교육 등을 실시하였습니다.

KB손해보험은 직원들의 직무 전문성을 높이고 성과 창출에 실질적으로 기여하기 위해 2016년 영업채널별 직무교육서비스 체계를 구축하였으며 여성리더 및 관리자 양성을 위해 여성사내대학인 'KB드림캠퍼스'를 운영하였습니다. 또한, 자기주도형 학습문화를 정착시키고자 대외전문자격 취득 및 주말테마과정을 운영하여 365일 불꺼지지 않는 연수원을 지향하고 있습니다.

KB국민카드는 직무역량 강화를 위해 직군-직렬 기반 'TRM(Training Road Map)'을 구축하였습니다. CRM·SAS 등 분석과정을 확대하고, 수준별 핀테크-빅데이터 과정을 개설하여 급변하는 시장상황에 대응하도록 지원하고 있습니다. 또한, 최신 트렌드를 학습할 수 있는 자체 집합과정(Trend MBA, Junior Trend Academy)과 온라인 모바일 과정(Trend Academy:seri Pro, M-Campus)을 개설하여 AI, O2O 포함 핀테크, 빅데이터

등 다양한 직무 교육을 통해 4차 산업 혁명을 선도할 인재를 양성하고 있습니다.

임직원 만족

KB금융그룹은 장기적인 관점의 임직원 동기부여를 위해 KB국민은행, KB증권, KB자산운용, KB부동산신탁, KB인베스트먼트, KB신용정보 등의 계열사에서 장기인센티브 제도를 운영하고 있습니다. 장기인센티브 제도의 보상수단은 우리사주, 현금, 성과연동주식 등이 제공되고 있으며 인센티브 금액이 일정금액을 초과할 경우 3년간 분할 하여 지급하기도 합니다. 인센티브 제도를 운영 중인 계열사의 임직원 적용 비율은 평균 8.15%입니다.

KB금융그룹은 임직원들의 회사생활 전반에 대한 만족도를 측정하여 부족한 부분을 개선하기 위해 노력하고 있습니다. 2016년 측정된 만족도 조사 결과는 71.5점으로 전년 대비 0.5점 상승하였습니다.

또한, 2014년부터 일과 삶의 균형, 전반적 만족도, 미래 발전 가능성, 조직문화, 직원복지 등

을 종합적으로 고려하여 성별에 따른 직원 몰입도를 측정하고 있습니다. 직원 몰입도 조사는 7점 척도로 진행되며 2016년 몰입도 수준은 68.4점 입니다.

일하기 좋은 회사

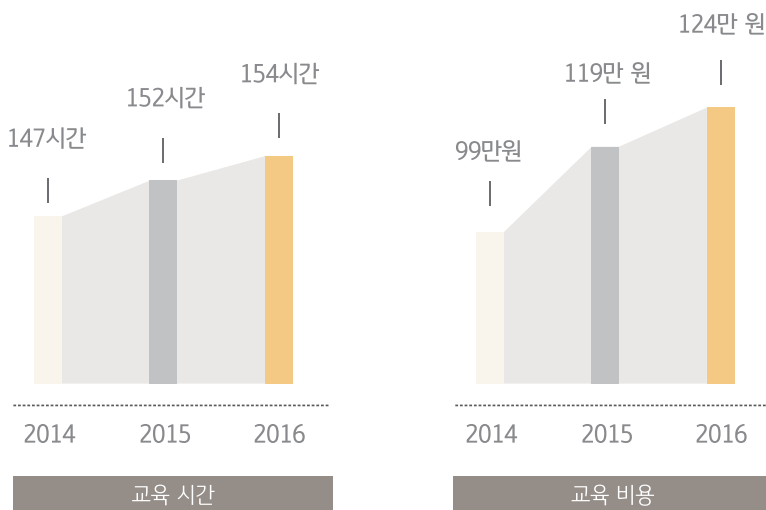
건강관리 프로그램

KB금융그룹은 임직원들의 건강한 직장생활을 위해 다양한 건강관리 프로그램을 제공하고 있습니다. 임직원 대상 연 1회 정기 건강검진을 실시하고 있으며, 검진 결과 유소견자에 대해서는 검진 대행업체의 별도 관리를 통해 정밀검진을 실시하는 등 질환 예방 및 개선을 위해 지속적으로 노력하고 있습니다. 또한, 혈압, 혈당, 금연, 비만관리 등 임직원의 건강증진을 위한 헬스케어 프로그램을 별도로 운영하고 있습니다. 맞춤형 건강관리 플랫폼인 에버헬스를 통해 건강검진 예약, 건강상담, 건강정보도 제공하고 있습니다. 사내 의무실 및 치과를 운영하여 업무시간 중 발생하는 건강문제에도 신속하게 대처할 수 있도록 하고, 임직원과 가족에 대한 의료비도 지원하고 있습니다.

KB금융그룹은 각 계열사별로 사내 피트니스센터 및 인근 스포츠센터와 연계한 체력단련 프로그램을 운영하거나, 피트니스센터 등록 비용 지원을 통해 임직원 웰빙 증진을 도모하고 있습니다.

KB국민카드는 걷기운동 프로젝트를 실시하여, 임직원 건강도 증진하고 걸음수에 따른 기부금을 후원하는 등 일석이조의 효과를 거두고 있습니다.

▼ 임직원 1인당 평균 교육시간 및 비용



스트레스 관리 프로그램

KB국민은행은 직원 심리상담 프로그램인 ‘힐링카페’를 운영하여, 대고객 상담 등 감정노동에 따른 직무스트레스 해소를 위해 심리상담센터와 연계한 치유프로그램을 제공하고 심리상담 비용을 지원하고 있습니다. 또한, 직원 스트레스 관리 및 재충전 기회 제공을 위해 ‘KB Eco 힐링캠프’를 운영하고 있습니다.

KB증권은 고객응대직원보호위원회를 운영하여 대외적 업무를 담당하는 직원들이 보다 건전한 환경에서 근무할 수 있도록 노력하고 있습니다.

KB손해보험은 고객응대 담당 직원의 스트레스 유형을 파악하고 업무상 스트레스 해소를 위해 회사차원에서 심리 상담 및 치료를 지원하고 있습니다.

KB국민카드는 직무, 대인관계 문제 등으로 스트레스를 겪고 있는 직원들을 돕기 위해 전문 심리상담 코칭을 제공하는 근로자지원프로그램(EAP)을 실시하여 큰 호응을 얻고 있습니다.

가족친화 기업문화

KB금융그룹은 직원들이 직장가 가정생활을 균형있게 유지해 나갈 수 있도록 가족친화적인 기업문화를 뿌리내리기 위해 노력하고 있습니다. 법적 최소요구 출산전후휴가일인 90일을 초과하는 총 110일의 유급휴가를 제공하고 있으며, 다양한 가족친화 지원 프로그램을 운영하고 있습니다.

KB국민은행은 임신·육아기 근로시간 단축제도를 운영하고 있으며, 만 9세 또는 초등학교 3학년 이하의 자녀를 둔 부모의 경우 2년간 육아휴직을 사용할 수 있습니다. 또한, 불임휴직, 가족 간병 휴직, 배우자 국외근무 휴직 등 여성 근로자의 가정생활과 임신, 육아 등을 배려한 휴직제도를 함께 운영하고 있습니다.

KB증권은 육아에 대한 권리를 적극적으로 보장하는 기업문화를 만들어 가기 위해 노력하고 있으며, 2016년 40 세 이하 여성 근로자의 평균 12%가 육아휴직을 사용하였고, 출산전후휴가 사용자의 88.6%가 육아휴직을 신청하였습니다. 나아가 남성직원도 육아휴직을 자유롭게 사용할 수 있는 분위기를 조성하고 있습니다.

KB생명보험은 임신부 근로시간 단축제 운영, 육아휴직제 사용 촉진 등 가족친화 제도를 모범적으로 운영하여 여성가족부로부터 ‘가족친화인증기업’으로 선정되었습니다.

KB캐피탈은 산전·산후휴가 및 육아휴직자에 대한 대체인력 제도를 운영하여 임신·출산·육아에 따른 고용단절을 최소화하기 위해 노력하고 있습니다.

육아 부담 경감을 위해 KB국민은행은 KB강서 어린이집과 KB대전어린이집을 KB국민카드는 아이누리 어린이집 등 직장 어린이집을 운영하고 있으며, KB손해보험은 2018년에 직장 어린이집을 개설할 예정입니다. 더불어, 모유수유실 운영, 미취학자녀 교육비 지원, 장애자녀 생활보조비 지원 등을 통해 안심하고 자녀를 키울 수 있도록 다양한 제도를 운영하고 있습니다.

일과 삶의 균형

KB금융그룹은 직원들이 직장생활과 동시에 개인적 삶을 충분히 즐길 수 있도록 일과 삶의 균형을 배려하는 문화를 만들어 가고 있습니다. KB국민은행, KB손해보험, KB국민카드는 매주 특정요일을 ‘가족사랑의 날’을 지정하여 회의 및 회식을 금지하고 있으며, 계열사에 따라 PC-Off제를 운영 중입니다. 또한, 일과 가정의 양립을 위한 유연근무제의 도입 필요성이 확대되면서 KB국민은행은 시차출퇴근제를 pilot 프로그램으로 운영하고 있습니다.

임직원 리프레시를 위한 다양한 프로그램도

운영 중으로, 가족과 함께 참여가 가능한 휴양 프로그램인 ‘KB하계생활연수’ 및 ‘아름다운한반도’ 휴양프로그램을 운영하고 있습니다. KB국민카드는 가족친화 행사인 ‘가화만사성’ 프로그램을 통해 직원들이 가족과 함께 즐길 수 있는 시간을 마련하였습니다.

안전한 근무환경

KB금융그룹은 안전하고 쾌적한 근무환경을 조성하기 위해 다양한 노력을 기울이고 있습니다. 중대한 안전사고, 지진, 화재, 테러, 감염 등으로부터 임직원을 보호하기 위해 매분기 정기적으로 부서별 보안 및 안전(화재)예방 점검을 실시하고 있으며 위기대응 능력 향상을 위해 비상대피 훈련도 정기적으로 실시하고 있습니다. 또한, 심폐소생술 등 응급처치교육도 실시하여 안전한 근무환경 조성에 힘쓰고 있습니다.

KB증권은 직원의 안전한 출퇴근을 지원하기 위해 재해지원 범위를 출퇴근 시 발생한 부상까지 확대하여 운영하고 있습니다.

KB금융그룹은 쾌적한 사무환경 조성을 위해 적정 조명(평균 300~600lx), 소음(55dB이하), 온도(여름철 26~28도, 겨울철 18~20도) 및 습도(50% 내외)를 유지하기 위해 사무환경을 지속적으로 점검하고 있으며, 실내공기질을 개선하고자, 근무시간 중 공조기를 지속 가동하고 사무실 내 공기청정기를 설치하여 운영하고 있습니다. 소음수준이 높은 콜센터에는 흡음판, 특수패브릭 파티션 등을 설치하고 고급 헤드셋을 상담사에게 제공하여 조용한 환경에서 근무할 수 있도록 돕고 있습니다. 장시간 책상에서 근무하는 사무직 직원들의 일자목과 허리통증 등 질병을 예방하기 위하여 KB손해보험은 고객응대 담당 직원을 대상으로 고급 인체공학 의자를 우선적으로 제공하고 있

으며, KB인베스트먼트는 스탠딩 책상을 지원하여 건강하게 업무에 임할 수 있도록 지원하고 있습니다.

퇴직준비 프로그램 운영

100세 시대의 도래로 은퇴 후의 시간이 많아지면서, 직장에 근무하는 동안에도 은퇴 이후의 삶을 고민하고 새로운 생활을 준비할 필요성이 확대되었습니다. 이에 KB금융그룹은 퇴직을 앞둔 직원들이 미리 퇴직 이후의 인생에 대해 설계하고 새로운 구직에 준비할 수 있도록 퇴직지원 프로그램을 운영하고 있습니다. KB퇴직지원 프로그램은 생애설계, 전직스쿨, 전직지원의 3단계로 구성되는데 2016년에는 생애설계 프로그램에 152명, 전직스쿨에 38명이 참여하였습니다.

Business Case

임직원 Refresh 프로그램



KB Eco 힐링캠프

충북 제천 리솜포레스트에서 임직원 800여 명이 참여한 가운데 총 4회차에 걸쳐 힐링캠프를 진행하였습니다. 스트레스 및 건강 관리 강의, 명상, 요가 등 다채로운 프로그램으로 큰 호응을 얻었습니다.

KB하계생활연수

KB국민은행은 임직원을 대상으로 총 16회에 걸쳐 KB하계생활연수를 진행하였습니다. 정선하이원리조트, KB국민은행 대천연수원 등 전국 23개 시설에서 진행된 본 연수에 임직원 및 가족 등 39,200명이 참여하였습니다.

아름다운 한반도 휴양프로그램

겨울(1.4~2.26), 봄(4.4~5.27), 가을(10.10~11.18) 세 차례에 걸쳐 임직원 Refresh를 위한 휴양프로그램을 운영하였습니다. 총 3,312명의 임직원이 참여하여 힐링의 시간을 가졌습니다.

인권경영

인권경영

인권경영 원칙

KB금융그룹은 ‘UN 인권선언’과 ‘UN 기업 활동과 인권 이행지침’이 제시하는 이데올로기, 정치, 종교, 문화적 배경을 뛰어넘는 인간에 대한 보편적 가치를 지지합니다. 고객 응대, 투자, 인적자원 관리, 공급업체, 협력회사와의 관계 등 모든 사업 활동에서 관련 사항을 고려하고 있으며 이를 KB금융그룹 인권선언문으로 구성하여 공표하였습니다. KB금융그룹 인권선언문에 따라 임직원 인사와 관련하여 채용, 평가, 보상, 교육 등 모든 인적자원 관리 과정에서 성별, 연령, 인종, 장애, 종교, 정치적 성향과 출신 지역에 따른 일체의 차별을 금지하며 개인의 다양성을 존중합니다. 또한, 아동노동, 강제노동을 금지하며 보건, 안전, 근무 시간 등과 관련하여 국제노동기구(ILO)가 권고하고 국가가 비준한 모든 노동원칙을 준수하고 있습니다.

인권관련 원칙과 정책은 임직원, 협력사 등 KB금융그룹이 영향력을 행사할 수 있는 전체 이해관계자를 대상으로 하고 있으며 그룹 전 계열사가 준수하고 있습니다. 계열사별 특별 이슈들은 합리적으로 개별 대응 할 수 있도록 운영하고 있습니다.

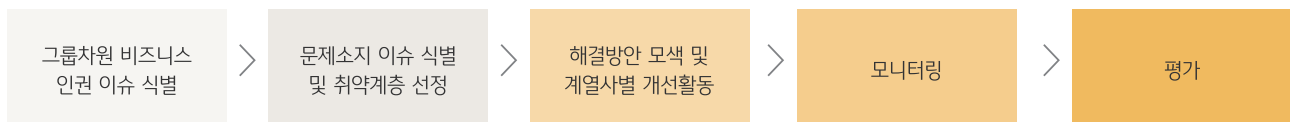
인권관리 프로세스

KB금융그룹은 자체 인권선언문에 기초하여 그룹사 인권관리 프로세스를 운영하고 있습니다. 이 프로세스는 영향력 중심의 리스크 식별과 함께 기업 내 혹은 비즈니스 가치사슬 내 발생 가능한 잠재적 인권 이슈 식별을 통해 문제 발생 소지가 있는 실질적, 잠재적 인권 이슈를 인식하고 취약 대상을 선정합니다. 그리고 각 계열사는 각사의 특성에 맞춰 해결방안을 마련하고 개선활동을 수행하게 됩니다. 수행 결과에 대해서는 모니터링과 더불어 개선책을 마련하여 보완해 나가고 있습니다.

인권 평가

KB금융그룹은 잠재적 인권 이슈와 관련한 평가를 시행하고 있습니다. 각 기업별 잠재적 인권이슈를 식별하여 평가를 시행하였으며, 리스크 식별을 토대로 도출된 개선방안 등의 실행에 대한 모니터링도 수행하였습니다. 2016년 평가 결과, KB금융그룹의 주요 인권 리스크 대상은 여성 임직원과 협력업체 중 콜센터 등 고객 접점에서 감정노동업무를 수행하는 노동자들로 식별되었으며 이들을 대상으로 개선활동을 추진하였습니다. 유관부서들이 내용을 공유하여 개선 계획을 도출하였으며 불시 방문점검, 상위부서 실태조사 및 면담, 개선요청서신 발송 등의 지속적인 개선 활동을 실시하고 있습니다. 2015년에는 자체적으로 일련의 과정에 대한 평가를 시행하였으며 2016년 부터는 제3의 전문가관에 의뢰하여 평가를 진행하였습니다.

▼ 인권평가 모니터링 프로세스



인권보장 제도와 프로그램

직원 고충처리

KB국민은행은 직원 사기진작과 직장생활 만족도 향상을 위해 직원만족부 산하에 고충처리 센터를 운영하고 있습니다. 영업점 현장 방문과 센터 게시판 등을 통해 직원불만 및 고충접수가 이루어지고 있으며, 접수건은 관련부서 협의 및 본인 상담을 거쳐 10일 이내에 결과를 통보하고 있습니다.

KB증권은 고충처리위원회를 설치하고, 인터넷을 통해 사내 및 외부에서 24시간 고충접수가 가능한 시스템을 구축하였습니다.

KB손해보험은 e신문고 등 상시 고충처리기구를 통하여 직원들의 고충을 접수 및 해결하고 있습니다.

KB국민카드는 온/오프라인 형태의 ‘고충처리 센터’ 운영을 통해 직원의 고충 발생 시 신속하게 대응하고 있습니다.

KB생명보험은 고충처리위원을 선임하여 고객 응대직원 등 현업에서 발생하는 고충이나 고민으로 어려움을 겪는 직원들에게 밀착상담을 제공하고 있습니다.

KB자산운용은 익명 형태의 고충접수함을 배치하고 매월 최고경영자 주관으로 접수내용을 열람하여 즉각 해결조치하고 있습니다. KB캐피탈은 성희롱 상담창구를 운영하고 고객응대직원 보호제도를 적극 안내 중입니다.

노사간 커뮤니케이션 확대

KB국민은행은 2016년 노사상생의 협력문화 정착에 노력하여 조직안정과 더불어 생산성 제고를 꾀하였습니다. 노동조합원 200여명은 경

영진과 총 5회차의 대화를 통해 은행현안에 대해 의견을 나누었습니다. 또한, 노사 RM제도 도입으로 본부 경영진 및 부서장과 노조 간부 간 1:1매칭을 통해 대화채널을 효율적으로 운영하여 일관성 있는 노사업무 처리를 도모하였습니다. 분기별로 노사협의회를 개최하여 제도 개선, 직원근로조건 향상을 위한 주요 현안을 합의하고 있습니다.

KB증권은 2016년을 노사관계 상생의 원년(元年)으로 선포하는 상생합의서를 체결하고, 미래지향적인 관계 정립을 위해 노사가 협력해 나갈 것을 다짐하였습니다. 더불어 단체교섭, 임금교섭, 노사협의회, 실무협의체, 산업안전보건분과위원회, 남녀고용평등위원회, 고충처리위원회 등 다양한 대화채널을 운영하여 노사간 소통을 확대하고 있습니다.

Business Case

감정노동자 인권보호 노력



KB국민은행은 감정노동에 종사하는 7개 협력업체 근무자들을 대상으로, 발생 가능한 잠재적 인권이슈에 대한 조사를 실시하였으며 그 결과 가장 발생 가능성이 큰 잠재적 인권이슈로 악성민원인의 욕설로 인한 감정 및 신체적 스트레스가 선정되었습니다. 문제 대응을 위해 일차적으로 협력업체와 함께 문제를 공론화하고 해결방법을 공동 모색한 결과, 법적 조치가 필요한 악성민원인에 대해 KB국민은행차원에서 협조하여 대응토록 하고 고충처리 전담반을 운영하여 직원면담을 실시하였습니다.

KB국민카드는 감정노동자 인권 보호를 위해 적극적인 노력을 기울이고 있습니다. 악성민원의 유형을 기존의 ‘욕설, 성희롱, 업무방해’에 ‘인격모독, 신변위협’을 추가하여 대응 매뉴얼을 운영하였으며, 악성 민원으로 정상적인 상담 업무수행이 어려운 경우 ARS를 통해 경고 후 상담을 종료하고 있습니다. 2016년 10월 상담원 인권침해 부분에 대해 직접 소송을 제기하여 승소한 바 있으며, 심리상담사를 통한 고충 면담, 힐링 프로그램 진행 등을 통해 감정노동자인 상담원들의 스트레스 해소를 돕는 등 다양한 방법으로 상담원 보호에 힘쓰고 있습니다.

지역사회공헌

‘함께하는 내일’을 만드는 사회공헌

그룹 사회공헌 체계

KB금융그룹은 국민에게 존경받는 기업시민이 되기 위해 사회적 책임 이행과 지역사회 동반성장, 나눔문화 확산에 앞장서고 있습니다. KB스타 경제교실, KB굿잡, 미소금융 등 금융업의 역량을 기반으로 한 사회공헌 활동을 활발하게 추진하고 있으며 이외에도 ‘청소년 성장’과 ‘다문화 자립’을 집중 지원하는 특화된 공익적 사회공헌 사업을 통해 미래세대의 주역인 청소년들이 자신의 꿈을 마음껏 펼칠 수 있도록 교육 및 문화활동을 지원하고 있으며, 다문화가정과 외국인 근로자들의 자립을 지원함으로써 다양성이 존중되는 사회를 만들기 위해 노력하고 있습니다. 또한, 지역 거점별로 밀착형 자원봉사 활동을 추진하여 지역사회 문제해결에도 적극적으로 노력하고 있습니다.

KB금융그룹은 사회공헌 활동 추진에 있어 기업 관점의 비전뿐 아니라 범 지구적 공동의 목표를 달성하기 위해 UN SDGs를 그룹 사회공헌 전략과 연계하고 있습니다. KB금융그룹의 사회공헌과 직접적으로 연계되고 있는 SDGs 목표는 양질의 교육, 글로벌 파트너십 및 지속 가능한 경제성장과 양질의 일자리 부문입니다.

KB스타드림봉사단 활동

KB금융그룹은 전 임직원이 동참하는 ‘KB스타 드림봉사단’을 운영하고 있습니다. 봉사단의 활동은 청소년, 다문화 등 분야별로 이루어지는 테마봉사와 임직원의 재능기부로 진행되는 재능드림봉사, 태풍, 수해와 같은 재해발생 시 신속한 복구를 지원하는 신속드림봉사로 구성됩니다. 2016년 KB금융그룹의 봉사활동 실적은 연간 누적 봉사인원 100,690명, 총 봉사활동시간 372,860시간, 임직원 1인당 연간 봉사활동 시간은 12.4시간으로 금융권 최고 수준입니다.

▼ KB금융그룹 사회공헌 추진체계

목표	가장 존경받는 기업시민 KB금융그룹		
기본방향	사회적 책임 이행	지역사회 동반성장	나눔문화 확산
사업영역	공익형 사회공헌		전략형 사회공헌
	청소년 집중지원	다문화 집중지원	경제·금융교육 및 일자리 창출
대표사업	KB청소년음악대학, KB희망캠프, KB스타비(飛) 꿈톡톡	KB레인보우 사랑캠프, 라온아띠, KB한국어학당, 다문화멘토링	KB스타 경제교실, KB굿잡 취업박람회, KB굿잡 취업학교
사회적 기여	청소년 교육기회 확대 및 학업 성취도 향상, 청소년 장학금 지원 확대	다문화사업 확대를 통한 다문화 가정 자립기반 확대	경제·금융 교육을 통한 청소년 경제이해력 증가, 일자리 찾기 지원으로 청년 실업률 감소
UN SDGs	4 4. 양질의 교육	17 17. 글로벌파트너십	8 8. 지속가능한 경제성장 및 양질의 일자리

함께 꿈꾸는 희망

우리 사회의 지속가능한 발전을 위해서는 청소년들의 건강한 성장이 무엇보다 중요합니다. 이에 KB금융그룹은 미래의 주인공인 청소년들이 꿈과 희망을 가진 건전한 사회구성원으로 성장할 수 있도록 다양한 교육·문화 활동을 지원하고 있습니다.

KB청소년음악대학

KB금융그룹은 소외계층 청소년들의 음악적 재능을 키워주는 ‘KB청소년음악대학’ 사업을 2013년부터 펼치고 있습니다. 이화여대, 상명대, 나사렛대, 조선대, 경상대, 강원대로 구성된 전국 6개 대학과 연계하여 음악에 뛰어난 재능과 열의가 있지만 형편이 어려운 청소년 120명에게 대학교수의 1:1지도, 지역별 연주회, 합동 연주회 등 수준 높은 음악교육을 지원하고 있습니다. 이러한 노력의 결과, 수혜학생 중 다수가 예술고등학교 및 음악대학교에 입학하였고, 전국 단위 음악대회에서 입상 또는 우승하는 등 청소년의 예술적 잠재력 성장과 자아실현 기회 제공에 기여하였습니다.

KB희망캠프

KB금융그룹의 ‘KB희망캠프’ 사업은 장애 청소년 진로 설계와 사회적 향상을 돕는 꿈찾기 프로젝트로, 장애청소년 120명에게 학계 및 진로분야 전문가 등 멘토장의 심층상담, 대학생 멘토와 함께하는 직업체험 활동 등을 통해 구체적인 진로방향을 설계할 수 있도록 지원하고 있습니다. KB희망캠프에 참여하는 청소년은 중학교, 고등학교, 대학교별로 진로적성검사, 직업현장 방문 등을 통해 스스로 진로 계획을 세우고, 탐색하며, 실천 과정을 경험할 수

있습니다. 이 사업은 2013년 시작되어 현재까지 장애청소년 500여명의 진로설계를 지원해 왔습니다.

KB스타비(飛) 꿈톡옴 장학금

KB국민은행은 2016년 ‘KB스타비(飛) 꿈톡옴 프로젝트’를 통해 ‘KB스타비(飛) 꿈톡옴 장학금’을 처음 지원하게 되었습니다. 장학금은 학업성적이 우수한 학생을 지원하는 ‘학습 장학금’과 재능을 갖춘 학생을 지원하는 ‘꿈끼 장학금’으로 구성됩니다. 2016년에는 꿈과 재능을 가진 지역아동센터 청소년들이 건전한 사회구성원으로 성장하는 것을 돕기 위해 400명에게 총 8억 원의 장학금을 지원하였습니다. 2017년에는 연간 500명의 청소년들에게 10억 원의 장학금을 지원할 예정입니다.



- ① KB청소년음악대학
- ② KB희망캠프
- ③ KB스타비(飛) 꿈톡옴 장학금

함께 살아가는 기쁨

KB금융그룹은 다문화가정과 외국인 근로자의 자립 기반을 조성하고, 아시아 저개발국을 지원하는 다문화 사업에 집중하고 있습니다. 이를 통해 다문화가정 및 다문화청소년들이 우리 사회의 당연한 일원으로 자리잡을 수 있도록 버팀목이 되어주며, 주요 해외진출국가인 아시아의 지역사회 발전에 기여하고 있습니다.

KB레인보우 사랑캠프

다문화에 대한 이해와 다양성에 대한 포용은 따뜻한 사회를 이루는 근간이 됩니다. KB금융그룹은 다문화 가정 아동들에게 경제·금융교육과 다양한 문화 체험활동을 지원하고 있습니다. 1박 2일 캠프에 참가한 어린이들은 게임을 통해 경제·금융 기초지식을 재미있게 체득하고, 임직원과 1:1매칭을 이루어 에버랜드 놀이기구와 사파리 등 문화체험을 하게 됩니다. 양질의 교육과 체험활동이 부족한 다문화가정 아동들에게 유용한 지식과 즐거운 추억을 선사한다는 점에서 참가아동 뿐 아니라 유관기관 관계자들에게도 좋은 평가를 받고 있습니다.

KB 대학생 해외봉사단 '라운아띠'

KB국민은행의 대표적인 우수 글로벌 사회공헌 프로그램이자 대학생 해외봉사단인 '라운아띠'는 아시아 저개발국가를 지속적으로 돕기 위해 2008년에 발족된 이래, 현지 청년들과 활발히 교류하며 지속적인 파트너십을 쌓아 오고 있습니다. 선발된 대학생 봉사자들은 파견 전 1개월간 해당국가의 언어와 문화, 수혜자들의 특성에 대해 집중적으로 교육받고, 현지 도착 후 충분한 적응훈련기간을 거쳐 5개월간 체계적인 봉사활동을 수행하게 됩니다.

2008년부터 총 485명의 대학생 해외 봉사단이 라오스, 미얀마, 베트남, 캄보디아, 필리핀, 태국, 스리랑카를 포함 아시아 11개국 지역현장에 파견되어 취약계층 청소년 교육, 장애인 등 직업훈련 지원 등 다양한 영역에서 활동하고 있습니다.

미얀마 양곤 KB한국어학당

KB국민은행은 현지 청소년들에게 한국어를 교육하고 한국문화를 전파하여 글로벌 인재로 육성하기 위해 2013년 미얀마 양곤에 'KB한국어학당'을 개원하였습니다. 2016년에는 484명의 청소년이 등록해 체계적인 한글교육을 받았습니다. 학위수여제와 특별하기(TOPIK) 운영으로 교육의 질과 효과를 높이고 있습니다.

KB스타비(飛) 꿈톡움 다문화멘토링

다문화가정 아동들은 한글학습과 사회성 발달이 부족하여 학교생활에 어려움을 겪는 경우가 많습니다. KB국민은행은 'KB스타비(飛) 꿈톡움 다문화멘토링' 프로그램을 통해 다문화가정 아동들의 한글교육과 사회적응을 돕고 있습니다.

대학생 자원봉사자들과 함께 다문화가정 청소년에게 최소 1년 이상 지속적으로 일대일 교과 학습, 한글교육, 문화체험활동 등 정서적 지원을 제공합니다. 또한, 자녀들이 부모의 이중언어를 배울 수 있도록 하여 자존감을 높이는 동시에 글로벌 인재로 육성하고 있습니다. 2016년에는 130명의 다문화 청소년들이 멘토링의 혜택을 받았습니다.



- 1 KB레인보우 사랑캠프
- 2 KB 대학생 해외 봉사단 '라운아띠'
- 3 미얀마 KB한국어학당 학위 수여식
- 4 KB스타비(飛) 꿈톡움 다문화 멘토링

함께 만드는 경제

KB금융그룹은 대한민국 리딩 금융그룹으로서 금융업 고유의 역량과 임직원의 재능을 활용한 전국민 경제금융교육 사업과 일자리 창출 지원사업을 통해 지속가능한 경제성장을 촉진하고 있습니다.

KB스타 경제교실

KB금융그룹의 대표 사회공헌 사업으로 2012년부터 KB금융공익재단과 함께 KB스타 경제교실을 추진해오고 있습니다. 오프라인, 온라인, 모바일 등 다양한 교육프로그램과 교육 콘텐츠 개발, 강사양성 등 인프라 구축부터 대상자 선정 및 운영 등 전 과정이 업그레이드 되고 있습니다. 또한 군장병, 대학생 등의 사회초년생뿐만 아니라 노인, 주부, 새터민 등 경제·금융교육의 사각지대까지 대상을 확대하여 큰 호응을 얻고 있습니다.

전국 11개 지역 거점기관을 연계한 교육네트워크가 형성되어 있으며, 온라인 교육시스템을 통해 유치원생부터 사회초년생까지 6개 학습대상별 총140여개 학습콘텐츠를 제공 중으로 KB금융공익재단 홈페이지(www.kbfoundation.or.kr)에서 무료로 학습할 수 있습니다. 교육 효과 증대를 위해 기획재정부와 함께 청소년 경제 이해력 측정과 분석을 실시하여 프로그램을 개선하고 있습니다.

청년 일자리 만들기

KB국민은행은 일자리정보 제공사업 'KB굿잡'으로 청년 실업난 해소와 고용창출을 지원하고 있습니다. 2011년 출범 이후 전용사이트(www.kbgoodjob.co.kr)에 취업 정보를 실시간 제공하고 있으며 2016년까지 우수 중소기업이 참여하는 국내 최대규모의 취업박람

회를 총 11회 개최하였습니다.

'KB굿잡취업학교'는 교육부와 MOU를 맺고 참가대상을 교육부에서 추천한 특성화고 및 마이스터고 재학생으로 특화된 KB금융그룹의 취업지원프로그램입니다. 참가학생들은 KB국민은행 연수원에서 개최되는 1박 2일 동안의 취업캠프를 통해 성공 취업전략, 입사지원서 컨설팅 및 실전 모의면접 등의 집중 교육을 받고, 캠프 종료 후에도 정기적인 취업교육 및 1대1 맞춤형 취업컨설팅, 취업 매칭 등의 지원을 받게 됩니다.

KB금융그룹 계열사들은 청년들의 현장 경험과 실무 역량 증대에도 다각도로 지원하고 있습니다.

KB증권은 2016년 2월, 업계 최초 정규직 동일처우의 '채용형 인턴' 36명을 선발하였습니다. KB손해보험은 2016년 한양대학교와 '전공현장실습 협력협약'을 체결하여 경제금융학부생을 보험수리부 체험형 인턴으로 채용하고, 현장실습 기회를 제공하였습니다.

KB인베스트먼트는 '미래창조KB창업지원투자조합'을 통해 9개사에 94억 원을 투자하여 청년 창업을 지원하였습니다.

KB스타비(飛) 회계가이드 프로그램

KB국민은행은 '한국가이드스타'와 함께 지역 아동센터 대상 맞춤형 회계교재를 제작·배포하였습니다. 교재 제작 및 감수는 공인회계사들이 재능기부했으며, 지역아동센터 실무자 대상 회계교육을 함께 진행하였습니다. 2016년 6월 기준 전국 4,207개 지역아동센터에 배포되었으며 KB국민은행 사회공헌 홈페이지, 지역아동센터 중앙지원단, 한국가이드스타 홈페이지를 통해서도 제공되고 있습니다.



- ① KB스타 경제교실
- ② KB굿잡 취업박람회
- ③ KB굿잡 취업학교

Appendix

지배구조

리스크관리

윤리경영

이해관계자 참여와 중요성 평가

Performance Summary

GRI Content Index

제3자 검증 의견서

주요 가입단체 및 원칙참여

UN Global Compact

UN SDGs

지배구조

이사회 구성 현황

				
최영휘(의장)	스튜어트 솔로몬	유석렬	이병남	박재하
				
김유니스경희	한종수	윤종규	이흥	

2017년 3월 말 기준

이사회 산하 소위원회

KB금융지주 이사회는 산하에 감사위원회, 리스크관리위원회, 평가보상위원회, 사외이사후보추천위원회, 감사위원후보추천위원회, 지배구조위원회의 6개 소위원회를 구성하여 운영하고 있습니다. 소위원회는 이사회의 기능 중 법령과 정관에서 정하는 일부 기능을 위임받아 수행하고, 중요사안에 대한 모니터링과 자문을 진행합니다. 각 위원회는 해당 분야의 전문지식을 갖춘 이사로 구성되며, 이사회의 전문성 및 독립성 강화에 기여합니다.

소위원회	주요 역할
감사위원회	감사업무관련 총괄
리스크관리위원회	리스크관리 관련 정책/제도수립, 의사결정
평가보상위원회	평가보상관련 제도 및 정책 수립, 의사결정
사외이사후보추천위원회	상시적인 사외이사 후보군 관리, 사외이사 후보 추천
감사위원후보추천위원회	감사위원회 위원 후보 추천
지배구조위원회	회장 및 계열사 대표이사 경영승계 계획 수립, 승계절차 진행

이사회의 독립성과 투명성

KB금융지주 이사회는 KB금융그룹의 최고 의사결정기구로서 법령과 정관에서 정한 사항 및 경영상의 주요 사항을 결의합니다. 또한, 경영진에 대한 감독, 기업가치 극대화, 이해관계자 신뢰 구축을 위해 노력하고 있습니다. 이사회는 상임이사 1명, 비상임이사 1명, 사외이사 7명 등 총 9명의 이사로 구성되어 있습니다. 이사회의 독립성을 확보하고, 이사회가 견제와 균형의 기능을 충실히 수행할 수 있도록 사외이사를 전체 이사 수의 과반수 이상으로 구성하고, 이사회 의장을 사외이사 중에서 선임하도록 규정하고 있습니다. KB금융지주는 매 분기 이사회 및 위원회의 의결내역을 분기보고서에 공시하고 있습니다. 매년 3월에는 ‘지배구조 및 보수체계 연차보고서’를 공시하여 연간 이사회 활동내역과 경영승계, 보상체계 등 전반적인 지배구조에 관한 사항을 투명하게 공개하고 있습니다.

전문성 및 다양성

KB금융지주 이사회는 사외이사 선임의 핵심원칙을 ‘주주대표성, 전문성, 다양성’으로 정하고 있습니다. 이에 따라 사외이사 후보군을 금융경영, 회계, 재무, 법률/규제, 리스크관리, HR, IT 등 전문분야별로 세분화하여 상시관리 중입니다. 업계 최초로 모든 주주에게 사외이사후보를 제안할 수 있는 기회를 부여하여 주주와의 소통을 강화하였으며, 객관성 강화를 위해 사외이사 후보군 관리에 외부 헤드헌팅 회사를 활용하였습니다. 사외이사 후보는 사외이사 후보군에서 선발하며, 사외이사후보추천위원회에서 관계법령 및 회사정관에서 정하는 자격기준을 검증한 뒤 주주총회에 추천합니다. 이해관계자들이 사외이사 후보 추천절차와 후보자에 관한 사항을 확인할 수 있도록 추천내역을 KB금융지주 홈페이지에 공시하고 있습니다.

KB금융그룹은 ‘금융사지배구조법’에 근거하여 이사회 관련 정책들을 마련하고 있습니다. 여성 임직원 증가에 따른 여성이사 선임 확대의 필요성과 함께, 최근 글로벌 사업 증가로 이사회 구성원에 대한 다양성을 고려할 필요성에 대해 공감하고 있으나 ‘금융사지배구조법’에는 이러한 다양성에 대한 요구가 명시되어 있지 않습니다. 이에 KB금융지주는 주주 사외이사 추천제도 등 다양성을 확보하기 위한 자체적인 노력을 지속하고 있으며, 2017년 3월 현 이사회 이사 중에는 여성 사외이사 1인, 외국국적 사외이사 2인이 선임되어 있습니다.

이사회 운영 및 성과평가

2016년 중 이사회는 총 16차례 개최되었고, 2016년 말 현재 재직 중인 이사의 이사회 참석률은 100%입니다. 매 분기 개최된 정기 이사회는 경영실적을 보고받고 그룹의 현안들에 대해 논의하였으며, 2016년 12월에 개최된 임시 이사회에서는 2017년 경영계획과 예산을 확정하였습니다. 이사회의 합리적인 의사결정을 지원하기 위해 2016년 총 3회의 사외이사 교육을 실시하였습니다. 이사회에 대한 자체평가결과는 관련 규정에 따라 정기 주주총회에 보고되고 있습니다. 사외이사 평가 결과는 사외이사후보추천위원회에 제공하여 사외이사의 중임여부를 판단하는 자료로 활용하고 있습니다. 또한, 매년 한국기업지배구조원 평가를 통해 이사회의 성과를 독립적으로 평가받고 있으며 2016년 평가결과 ESG 통합 A+를 받았으며 지배구조 부분 역시 A+를 받았습니다.



※ 한국기업지배구조원은 지배구조 모범규준의 제정과 이에 따른 국내 상장기업의 지배구조 평가를 통해 기업들의 지배구조 개선을 위해 운영되고 있는 독립적인 비영리기구임

리스크관리

통합 리스크 관리체계 구축

경쟁환경 변화에 따른 리스크 요인에 대응하고, 자본을 보다 효율적으로 관리하기 위해 그룹 차원의 통합리스크 관리체계를 구축할 필요성이 커지고 있습니다. KB금융그룹은 은행과 카드사를 중심으로 적용했던 리스크 관리 기준을 전 계열사로 확대하여 통합리스크 관리체계를 구축하고 리스크 관리 능력을 제고하였습니다. 2016년 통합 KB증권이 출범하면서 주요 고위험 포트폴리오에 대한 리스크 관리 정책 수립, 투자 전결기준 마련 등 리스크 관리체계를 정비하였습니다. 또한, 가계부채 부실화에 대비한 다중채무자 관리강화, 기업구조조정 및 한계기업 이슈 사전관리 강화, 채권포트폴리오 관리체계 강화를 핵심 리스크 관리 과제로 분류하여 집중관리하고 있습니다.

리스크 관리 조직 및 프로세스

KB금융그룹은 이사회 산하 소위원회로 리스크관리위원회를 설치하였습니다. 리스크관리위원회는 이사회로부터 리스크 관리 권한을 위임 받아 리스크 관리 정책 수립, 위험부담수준 결정, 리스크 한도 설정, 리스크 관리 정책 및 시스템 적정성 감독 업무 등을 수행하고 있습니다. 또한, 리스크관리협의회를 별도로 설치하고 지주와 계열사 리스크 관리 담당임원이 참석하여 리스크 관리 세부사항을 협의하고 있습니다. 2016년 금융회사 지배구조에 관한 법률이 시행되면서 법적 자격을 갖춘 리스크관리 책임자를 이사회에서 선임하여 2년 이상의 임기를 보장함에 따라 리스크 관리 조직의 독립성이 한층 제고되었습니다.

그룹 차원의 중점 리스크 관리

KB금융그룹은 당면한 리스크를 유형별로 정의하고, 리스크 정책 및 한도, 제도 및 프로세스, 자산 건전성 관리체계, 규제 대응 등을 통해 그룹 차원의 리스크 관리 활동을 수행하고 있습니다. 2016년에는 그룹 총당금 수준 강화 및 손실 흡수력 제고, 고위험산업 선제적 리스크 관리 강화, 그룹 신용리스크 내부 등급법 금융감독원 승인 등을 중점적으로 추진하였습니다.

그룹차원 리스크 유형 정의	
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
지속가능리스크	기후변화, 환경영향, 사회이슈 등의 ESG 요소에 의해 발생할 수 있는 위험

리스크 관리 시스템 고도화 노력

KB금융지주 주도 하에 KB국민은행과 KB국민카드를 대상으로 그룹 신용리스크 내부등급법 도입을 추진, 감독 당국의 점검을 거쳐 2016년 말 사용승인을 획득하고 업무에 즉시 적용하였습니다. 점검과정에서 기존에 구축한 리스크 측정요소(PD, LGD, EAD) 추정시스템을 전반적으로 개선할 수 있었습니다. 또한, 그룹 차원의 기업 익스포져 통합관리 시스템과 통합 부도관리 시스템을 구축하였습니다. 계열사별로 관리되던 기업익스포져와 부도정보를 통합 관리함에 따라 그룹 차원의 통합리스크 관리 기능이 획기적으로 향상되었습니다. 2016년 KB금융지주는 최근 자회사로 편입된 KB증권과 KB손해보험의 리스크를 측정하기 위해 기초데이터 수집체계를 구축하였으며 그룹 내부자본 산출시스템을 개선하여 운영하고 있습니다.

이머징 리스크 대응

KB금융그룹은 기업의 장기적인 비즈니스에 영향을 미칠 수 있는 장기 이머징 리스크를 선정하여 지속적으로 관리해 오고 있습니다. 특히 최근에는 사회, 환경적 리스크가 비즈니스에 미치는 영향력이 커지고 있어 이를 주기적으로 검토하고 리스크관리에 통합시키고 있습니다.

저출산·고령화로 인한 인구구조 변화

고령층 인구 증가에 따라 해당 세대를 타겟으로 하는 특화된 금융상품을 개발하여 새로운 성장의 기회를 선점하고자 합니다. 한편, 고령층의 소득 변화가 부동산 시장에 미칠 부정적 영향과 여신 건전성 악화 등 다양한 측면을 고려하여 선제적으로 리스크관리를 강화하고 있습니다. 연령별 여신포트폴리오를 분석하여 개인의 라이프 사이클별 소득수준 및 부채부담 수준을 고려하고, 이직·퇴직 등 신상변동 발생 시 신용도 재점검 및 여신기한연장 기준을 강화하고 있습니다.



핀테크 확산으로 인한 금융시장 지형 변동

핀테크 기업의 민첩성, 속도, 창조성, 기업가정신을 벤치마킹하여 고객의 요구와 기술 변화에 유연하게 대처하고자 합니다. 핀테크 등 신기술에 대한 전략 및 사고 변화의 필요성을 인식하고 관련조직을 강화하고 있습니다. 모바일 어플리케이션을 개발하고 시를 활용한 챗봇시스템을 구축하여 새로운 대고객 채널도 확대 중입니다. 더불어 핀테크 업체에 대해 M&A, 투자, 육성 프로그램 등을 운영하는 등 협력을 강화하고 있습니다.

윤리경영

윤리경영 체계

KB금융그룹은 'KB금융그룹 윤리헌장'과 'KB금융그룹 표준윤리강령'을 통해 그룹에 속한 모든 임직원들이 일관되고 올바른 윤리적 가치관을 정립할 수 있도록 지원합니다. KB금융그룹의 윤리경영체계는 전 임직원과 자회사, 협력사를 대상으로 적용되고 있습니다. 임직원은 매년 KB금융그룹 윤리헌장 선 서식을 실시하여 윤리경영 실천의지를 표명하고 있으며, 비윤리적 행위를 인지한 경우 제보할 수 있는 신고채널을 운영하고 있습니다. 아울러 내부통제 제도 운영 관련 협의기구인 내부통제위원회를 신설하고, 지주 및 계열사 준법감시인으로 구성된 준법감시업무협의회, 준법감시 업무 담당자로 구성된 실무협의회를 정기적으로 운영하여, 윤리경영 및 그룹 내부통제 관련 주요 이슈에 적시 대응하고 있습니다.

계열사별로는 '임직원 법규준수 행동기준'을 운영하여 업무수행시 발생할 수 있는 윤리적 갈등에 대해 세부적인 판단기준을 제시하고 있습니다. 최근 제정된 청탁금지법 시행과 관련하여 그룹 차원의 종합대책을 마련하여 지주 및 전 계열사 내에 청탁금지법 관련 비상대책반을 운영하고 임직원들에게 직급별 순차교육을 실시하였습니다. 또한, 윤리규범 및 관련 내규에 주요 내용을 반영하여 규제환경 변화에 선제적으로 대응하였습니다. 이밖에도 각종 계약 체결시 금품, 향응 등의 수수를 금지하는 청렴계약 조항을 계약내용에 반영하고, 이를 준수하도록 하는 '청렴계약제도'를 운영하고 있습니다. 또한, KB금융그룹과 거래하는 협력회사는 사회적 책임경영 원칙을 준수하도록 '협력회사 윤리행동기준'을 제정하여 이행을 권고하는 등 계약업무의 청렴도 제고를 위해 노력하고 있습니다.

KB금융그룹 윤리헌장

KB금융그룹은 고객에게 최상의 금융서비스를 제공하고, 주주의 권익을 우선하며, 임직원의 성장과 삶의 질 향상을 도모한다. 아울러, 건전하고 공정한 기업문화 창달과 사회공헌 활동을 통하여 국가와 사회의 발전에 이바지한다. 이를 위하여 KB금융그룹의 모든 구성원은 윤리적 가치를 최우선 기준으로 삼아 행동하고자 윤리헌장을 제정하고 적극 실천할 것을 다짐한다.

하나!	하나!	하나!	하나!	하나!
우리는 항상 고객의 입장에서 생각하고 행동하며, 최고의 금융서비스를 제공함으로써 고객감동 실현을 위해 노력한다.	우리는 투명하고 합리적인 경영을 통하여 그룹의 가치를 극대화함으로써 주주의 권익향상을 위해 최선을 다한다.	우리는 제반법규를 준수하고 다양한 문화와 가치를 존중하며, 국가경제와 사회의 발전 및 인류의 공존번영을 위해 노력한다.	우리는 그룹의 정책 방향을 공유하고, 계열사 상호간 신뢰를 바탕으로 그룹의 역량을 결집하여 그룹이 지속성장할 수 있도록 노력한다.	우리는 항상 성실하고 정직하게 행동하며, 올바른 근무자세를 견지하여 모범적인 금융인의 표상이 된다.

윤리경영 교육

KB금융그룹의 각 계열사는 임직원 윤리규범, 청탁금지법 주요내용, 불공정거래행위 규제안내 등 반부패 및 윤리강령 관련 교육을 정기적으로 실시하고 있습니다. 이를 통해 내부통제체제를 정착시키고, 공정하고 투명한 업무추진 환경을 조성하고 있습니다. 특히, 2016년 시행된 청탁금지법 준수를 위해 그룹사 전 임직원을 대상으로 법령의 주요내용을 교육하였으며, 업무수행 행동 가이드라인을 제공하여 법률 위반 리스크 예방에 노력하였습니다. 이외에도 명절 전후 임직원 근무윤리 교육을 확대하고, 연말·연초 각종 사고 예방활동을 강조하였습니다. 지주 차원에서 그룹 통합 내부통제체제를 강화하여 윤리경영 실천문화 정립에 기여하였습니다.

	단 위	2013	2014	2015	2016
윤리경영 1인당 교육시간	시간	7.7	8.6	7.5	8.5

내부통제 시스템 강화

KB금융지주는 윤리경영 실천을 장려하고, 임직원의 법규위반에 따른 법적제재, 재무적 손실, 평판훼손을 방지하기 위해 사전심의, 모니터링, 교육 및 예방활동 등 다양한 준법감시 프로그램을 운영하고 있습니다. 한편, 계열사 내부통제체제 관리를 위해 관련 보고채널 및 정기 보고체도를 운영하고 있습니다. 2013년 하반기부터 계열사 내부통제 이행실태 파악을 위한 임점점검을 실시하여 법규준수 이행상황을 점검하고 있으며, 2016년부터 금융사지배구조법에 따라 계열사 연간 내부통제 운영실태 점검결과를 이사회에 보고하고 있습니다. 또한, 내부통제기준 위반행위 발생을 예방하고, 발생한 사고가 확대 진행되지 않도록 그룹 임직원을 대상으로 내부신고체도를 운영하고 있습니다. 우편, 전화, 인터넷 등 내부신고채널을 통해 접수된 제보는 소관부서 및 조사부서에서 관련 내용을 조사하게 됩니다. 결과에 따라 필요시 준법감시인이 관련 부점장에게 시정 또는 개선을 요청할 수 있으며, 행위자 및 관련자에 대한 징계, 포상 등을 의뢰할 수 있습니다. 2015년부터는 내부제보 활성화를 위해 독립된 외부접수 채널을 신설하여 웹사이트 및 모바일 앱을 통해 어디서나 간편하게 제보할 수 있도록 하였습니다. 나아가 지주회사 준법감시인 개인연락처와 해외 메신저인 Viber, Telegram을 통해 직접 제보가 가능하도록 제보 핫라인을 개설하여 운영하고 있습니다.

행동강령 위반 및 조치

	단 위	2013	2014	2015	2016	
비리제보	건	2	6	7	5	
행동강령 및 윤리규정 위반	금품수수	건	1	-	-	
	내부통제 위반	건	145	36	47	29
	사생활 침해 및 인권위반	건	-	-	-	-
행동강령 및 반부패 정책위반에 대한 조치	감봉	건	1	-	-	14
	견책	건	1	-	-	-
	기타	건	147	41	33	23
	합계	건	149	41	33	37

※ 행동강령 및 윤리규정 위반 및 조치 건수는 전 계열사 데이터를 포함합니다. 제보 및 위반건수와 조치건수의 합계가 일치하지 않는 이유는 일부제보가 동일인으로 추정되는 익명의 제보에 의해 이루어졌거나 제보 대상자가 불특정하고 위반사유가 발견되지 않은 경우, 제보나 위반건수에 대한 조치가 다음해에 실시된 경우 등입니다.

이해관계자 참여와 중요성 평가

이해관계자 커뮤니케이션

KB금융그룹은 경영활동에 직·간접적인 영향을 미치는 핵심 이해관계자를 고객, 임직원, 주주 및 투자자, 협력사, 지역사회, 정부 및 유관기관으로 정의하고 있습니다. 이해관계자별 주요 요구사항을 파악하여 사업전략 수립과 경영 의사결정에 반영하고 있습니다.

경영공시, 주주총회, 사업보고서, 홈페이지 등을 통해 경영 방향과 성과를 공개하고, 계열사별로 이해관계자 커뮤니케이션 채널을 구축하여 경영 환경 및 이해관계자 니즈 변화에 신속하게 대응하고 있습니다. 앞으로도 다양한 이해관계자 채널로부터 수집된 관심사항과 요구사항을 적극 반영하여 지속가능경영의 내실을 다지고, 매년 이해관계자 참여 결과를 지속가능경영보고서를 통해 공개할 계획입니다.

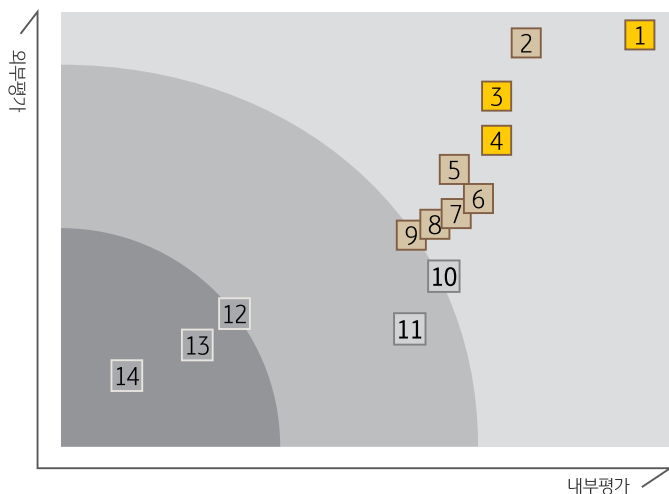
	고객	임직원	주주·투자자	협력사	지역사회	정부·유관기관
주요 요구 사항	<ul style="list-style-type: none"> • 금융상품·서비스·제도 개선 • 고객불만 처리 • 고객만족 활동 	<ul style="list-style-type: none"> • 임직원 권익·복지향상 • 조직내 소통 활성화 • 상생의 노사관계 구축 	<ul style="list-style-type: none"> • 주주총회를 통한 의사결정 참여 • 건전한 기업 지배구조 	<ul style="list-style-type: none"> • 협력업체 경쟁력·역량 강화 • 협력업체 소통·정보공유 확대 	<ul style="list-style-type: none"> • 지역니즈에 맞는 사회공헌 활동 • 사회문제 해결 노력 	<ul style="list-style-type: none"> • 법규 및 규제 준수 • 협력관계 구축
커뮤니케이션 채널	<ul style="list-style-type: none"> • 영업점 • 광고·보도자료 • 홈페이지 • 콜센터 • 고객자문단 • 호민관제도 • KB캠퍼스스타 	<ul style="list-style-type: none"> • 노사협의회 • 임직원간담회 • 현장경영 	<ul style="list-style-type: none"> • IR로드쇼 • 투자설명회 • 주주총회 • 사업보고서 • 기관투자가 면담 	<ul style="list-style-type: none"> • 협력사 만족도조사 • 협력사 간담회 • KB옴부즈만 제도 	<ul style="list-style-type: none"> • 지역사회 간담회 • 지역밀착형 사회공헌 • 지역사회 일자리 창출 	<ul style="list-style-type: none"> • 공청회 • 협의체 • 심포지움

중요성 평가 프로세스

KB금융그룹은 내·외부 환경분석을 통해 지속가능성 이슈를 도출하고 우선순위에 따라 보고내용을 결정하였습니다. 경제, 환경, 사회 각 측면에서 장기적으로 중요하고 이해관계자가 가장 관심있는 요소를 선별하기 위해 중요성 평가를 실시하였습니다.

Step 1	Step 2	Step 3	Step 4
이슈 검토	이해관계자 의견수렴	우선순위 결정	보고 핵심이슈 선정
<ul style="list-style-type: none"> • KB금융그룹 사업 전략 및 성과 • 지속가능경영 표준 및 평가 • 투자자 의견 • 정책 및 규제 • 산업계 및 선진 사례 • 미디어 분석 • Trend & Impact 분석 	<ul style="list-style-type: none"> • 내·외부 이해관계자 설문 실시 2017년 2월 13일부터 22일간 설문을 실시하였으며 내부 2,358명, 외부 4,598명 총 6,959명이 참여 • 임직원(23) : 중대성이슈 14개, 몰입도조사 5개, 기타 4개 • 외부 이해관계자(17) : 중대성이슈 14개, 기타 3개 	<ul style="list-style-type: none"> • 이해관계자 관점의 중요도 분석 • 비즈니스 관점의 전략적 중요도 분석 • 외부전문가 및 경영진 검토 	<ul style="list-style-type: none"> • GRI G4 가이드라인 적용 • 유효성 검증 및 14개 핵심이슈 도출 • 주요 보고내용 결정

중요성 평가 결과



중요 Aspect	외부	내부	SDGs
1 고객정보보호	90.8	91.6	
2 윤리 및 청렴성	85.3	92.0	
3 지배구조의 투명성	83.0	91.1	
4 금융의 디지털화	81.0	91.9	
5 고객만족	84.5	87.6	
6 리스크 관리	81.7	90.0	
7 제품 및 서비스	80.1	88.8	1 2
8 고용	80.9	86.6	8
9 인권경영	79.9	87.2	5 10
10 사업전략 및 경제적 성과	76.4	90.0	
11 브랜드 관리	75.9	89.6	
12 지역사회	77.4	78.0	4 8 17
13 녹색금융	75.4	72.1	7 13 14
14 온실가스 및 에너지	74.7	71.8	7 13 14

1 중요이슈 1

최근 개인정보보호에 관한 법률 및 이에 대한 국민의 인식이 강화된 반면, 해킹 기술의 발달로 고객정보 누출 사건의 발생빈도가 증가하고 있습니다. 고객정보 관련 문제는 정부당국의 제재, 벌금 등의 경제적 손실 뿐 아니라 고객이탈과 장기적인 브랜드가치 하락으로 이어지는 심각한 이슈입니다.

3 중요이슈 2

2017년부터 금감원은 정기 종합검사를 폐지하고 금융사 스스로의 자율규제를 강화할 방침으로 특히 지배구조의 투명성 제고에 역점을 두고 있습니다. 또한 2016년 8월 시행한 금융사지배구조법의 안착을 위해 다각도의 실태점검 등을 실시할 예정으로 투명한 지배구조가 경영 전반에 중요한 이슈로 작용하고 있습니다.

4 중요이슈 3

최근 인터넷은행 설립 및 스마트폰을 활용한 금융거래 증가 등 금융의 급격한 디지털화는 영업점 이용고객의 감소 및 영업점 수익의 하락으로 이어질 수 있으므로 조직과 경영전략을 변화시키는 등 적극적인 대응이 필요합니다.

Performance Summary

경제성과

재무성과

	단 위	2013	2014	2015	2016
총 자산	조 원	292	308	329	376
영업수익	조 원	22.6	21.5	22.2	25.4
당기순이익	조 원	1.3	1.4	1.7	2.1
신용등급	Moody's	A1	A1	A1	A1
	Standard & Poor's	A	A	A	A+

※ 신용등급은 KB국민은행 장기신용등급 기준, 이외 재무 성과는 전 그룹사 연결 데이터 기준

경제적 가치 배분

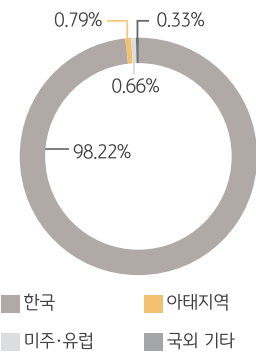
이해관계자	형태	단 위	2015	2016
고객	예금 이자	백만 원	3,035,425	2,476,579
주주 및 투자자	배당	백만 원	378,625	497,969
종업원	급여, 복리후생비	백만 원	3,126,267	3,755,620
지역사회	총 사회공헌 투자	백만 원	47,932	39,781
협력회사	구매, 용역비	백만 원	94,348	103,379
정부	법인세	백만 원	437,389	438,475
합계		백만 원	7,119,986	7,311,803

※ 전 그룹사 연결 데이터 기준

조세정보

KB금융그룹의 매출 대부분은 국내에서 발생하므로 조세공과금의 대부분도 국내에서 발생되며 중국, 미국 등 국외에서 발생하는 금액은 미미 합니다.

	단 위	2016 영업 수익	2016 영업 이익	2016 제세공과금	2016 법인세 비용	조세 공과 합계	지역별 조세 공과 %
국내	백만 원	25,140,519	1,588,213	111,357	430,837	542,194	98.22
중국	백만 원	79,619	38,007	926	2,440	3,366	
일본	백만 원	9,208	5,624	46	31	77	0.79
뉴질랜드	백만 원	12,149	5,422	36	916	952	
미국	백만 원	75,635	26,401	571	2,006	2,577	
영국	백만 원	13,699	8,064	59	1,003	1,062	
국외 기타	백만 원	25,006	5,217	554	1,242	1,796	0.33
합계	백만 원	25,355,835	1,676,948	113,549	438,475	552,024	100



※ 국외 기타 해당 국가: 베트남, 캄보디아 등

※ 제세공과와 연결법인세비용은 K-IFRS를 적용한 발생주의 기준

고객만족 성과

		단 위	2013	2014	2015	2016	2017 목표	2020 장기목표	
KB국민은행	NCSI	순위	1	2	1	1	1	1	
	KCSI	순위	1	4	3	3	1	1	
	영업점 고객만족도	점	94.6	93.0	94.5	95.6	96.0	96.0	
KB손해보험	NCSI	순위	4	2	2	2	2	1	
KB국민카드	NCSI	순위	1	3	3	3	1	1	
	KCSI	신용카드	순위	2	4	3	3	1	1
		체크카드	순위	1	3	1	1	1	1
	KS-SQI	신용카드	순위	1	4	3	3	1	1
		체크카드	순위	-	-	1	1	1	1

※ NCSI(National Customer Satisfaction Index): 국가고객만족도(주관 : 한국생산성본부)

※ KCSI(Korean Customer Satisfaction Index): 한국산업고객만족도(주관 : 한국능률협회컨설팅)

※ KS-SQI(Korean Standard Service Quality Index): 한국서비스품질지수(주관 : 한국표준협회)

환경 성과

환경경영인증

KB금융그룹은 전 계열사의 환경데이터를 집계, 관리하고 있으며 국제적인 기준에 의한 체계적인 환경경영 추진을 위해 ISO 14001 인증을 받았습니다. 인증받은 계열사는 임직원수, 지점규모 등의 측면에서 환경영향이 큰 KB국민은행, KB증권, KB손해보험, KB국민카드, KB캐피탈로 전 계열사의 95% 수준입니다.

	단 위	2013	2014	2015	2016	2017 목표	2020 장기목표
환경경영인증(ISO14001) 비율	%	85.0	83.2	70.5	95.1	97.0	100

온실가스 배출 및 에너지 사용

KB금융그룹은 온실가스 배출량을 줄이기 위한 다양한 노력을 기울이고 있습니다. 사무실 전력 사용중 가장 큰 비중을 차지하는 조명 부분의 효율 향상을 위해 KB국민은행은 매년 100여개 영업점을 대상으로 고효율 조명 및 센서조명을 교체 및 설치하고 있습니다. 2016년 친환경시설공사로 감축한 온실가스 배출량은 1,936 tCO₂e이며 연간 비용절감액은 541백만 원입니다. 아울러, 영업점에 냉방기 타이머 콘센트를 설치하여 비업무 공간의 전원 자동 차단을 실시함으로써 불필요한 전력사용을 막아, 연간 200tCO₂e의 온실가스 배출을 감축하고, 4.7백만 원의 비용을 절감하였습니다. 또한, 승용차 5부제 시행을 통해 연간 6,707천Km에 해당하는 승용차 운행거리를 단축하여, 1,409tCO₂e의 온실가스 배출 감축 및 795백만 원의 비용 절감을 실현하였습니다.

		단 위	2013	2014	2015	2016	2017 목표	2020 장기목표
온실가스 배출량	직접 온실가스	tCO ₂ e	18,643	18,617	20,806	21,513	20,868	19,362
	간접 온실가스		114,021	110,080	116,908	122,536	118,860	110,283
	총 온실가스 배출량	tCO ₂ e	132,663	128,697	137,714	144,050	139,728	129,645
에너지 사용량		MWh	238,427	238,312	253,030	262,839	254,954	236,555
신재생에너지 사용량		kWh	-	217,097	190,060	165,133	173,390	198,160
물	소비량	m ³	257,543	260,211	290,118	299,777	290,784	269,799
	온실가스 배출량	tCO ₂ e	170	172	191	198	192	178
폐기물	처리량	Metric ton	1,915	1,904	2,059	2,194	2,128	1,975
	온실가스 배출량	tCO ₂ e	651	647	700	746	724	671
출장거리	항공	km	9,048,553	9,181,589	9,707,570	11,380,566	11,039,149	10,242,510
	철도		3,445,888	3,295,183	4,052,696	3,510,106	3,404,803	3,159,095
	버스		271,875	387,401	720,660	583,933	566,415	525,540
	총 이동거리	km	12,766,316	12,864,173	14,480,926	15,474,605	15,010,367	13,927,145
	항공	tCO ₂ e	1,357	1,377	1,456	1,707	1,656	1,536
	철도		103	99	122	105	102	95
	버스		8	11	20	16	16	15
총 온실가스배출량	tCO ₂ e		1,468	1,487	1,598	1,829	1,774	1,646
종이	사용량	ton	1,829	1,854	2,080	2,213	2,146	1,992
	온실가스 배출량	tCO ₂ e	2,048	2,706	2,329	2,478	2,404	2,231

※ 모든 데이터는 전체 계열사의 값을 기준으로 산출한 값입니다.
 ※ 출장거리 산출시 승용차는 직접온실가스(Scope1) 이동연소에 반영함에 따라 제외되었습니다.(2013~2015년 소급 적용)
 ※ 신규 계열사 편입으로 인한 온실가스 배출 및 에너지 사용량 등은 편입 해당년도부터 반영하였습니다.

환경 영향력

KB금융그룹은 비즈니스 전반에 걸쳐 환경에 미치는 영향력이 높은 활동에 대해 영향력을 측정하여 금전적 가치를 추정하고 있습니다.

신재생 에너지 투자대비 온실가스 배출 저감량과 경제적 효과 : 82억 원

KB손해보험에서는 신재생에너지 발전 관련 투자 약정을 실시하고 있으며 완공시 예상되는 온실가스 저감량 및 절감금액을 산출하여 그 영향력을 측정하고 있습니다. 현재 발전 형태에 따라 풍력, 연료전지 ESS (전력저장장치) 등 신재생에너지 관련 국내 6개 발전 프로젝트에 투자하고 있으며 한국에너지기술원에 따르면 전력설비용량에 따라 연간 온실가스 배출 감축량을 측정할 수 있습니다. 설비규모 연간이용률(13%)을 적용하여 연간 생산한 전력량에 발전형태별 국내배출계수의 평균값을 적용하였을 경우 연간 온실가스 배출 감축량을 약 410,384tCO₂e으로 산출할 수 있으며 이를 온실가스 거래에 적용되는 내부탄소가격으로 환산할 경우 경제적 효과는 약 82억 원입니다.

Paperless 추진으로 인한 온실가스 배출 저감량과 경제적 효과 : 31백만 원

KB금융그룹에서는 디지털 시대에 맞춘 페이퍼리스 전략을 확대하여 스마트 고지서와 안내장 발송, 온라인 상품 판매, 전자청약 등을 통해 종이 사용을 줄이고 있습니다. 온라인 안내장을 수령하거나 고객이 온라인에서 상품가입시 예상되는 종이 절감량을 온실가스 배출 감축량으로 환산하면 약 1,576tCO₂e입니다. 내부탄소가격으로 환산시 절감되는 온실가스 배출의 경제적 효과는 약 31 백만 원이며, 대략 14억 원의 구매비용이 절감됩니다.

※ 환경성적을 산출하는데 사용되는 기초데이터인 국내 LCI DB 온실가스배출계수 사용

사회 성과

노동관행

	단 위	2013	2014	2015	2016
노동조합 가입비율	%	79.5	79.5	79.1	75.8
임직원 고충 처리 해결	건	18	19	553	480
결근율	%	0.0007	0.0007	0.0005	0.0005

※ 노동조합 가입비율은 KB국민은행 사례, KB손해보험이 조직문화개선판을 통한 임직원 고충처리를 활성화 하면서 2015년 부터 고충처리 해결 건수가 급증하였습니다.

사회공헌

	단 위	2013	2014	2015	2016	2017 목표	2020 장기목표
총 기부액	억 원	598	521	479	398	420	450
임직원 1인당 사회공헌 활동시간	시간	13.6	14.0	14.1	12.4	14	15
KB 미소금융 지원액	억 원	123	169	226	176	200	250
정치기부금	억 원	-	-	-	-	-	-
KB굿잡 구직등록 개인회원수(누적)	명	38,085	44,144	47,975	50,887	52,414	53,940
KB굿잡 취업자수(누적)	명	3,493	4,702	5,474	6,555	7,201	7,849

※ 정치기부금 : 국내에서는 기업의 정치기부금을 법적으로 금지하고 있으며, KB금융그룹은 '기부금운영규정'에 의해 정치단체에 대한 기부금 금지

사회적 영향력

KB금융그룹은 사회에 미치는 영향력이 높은 사회공헌 활동에 대해 사회적 영향력을 측정하여 그 가치를 평가하고 있습니다. 결과는 활동성과와 금액으로 추산하여 관리하고 있으며 장기적인 목표 수립과 방향성 설정에 활용하고 있습니다. 평가방법론은 대상 활동의 종류에 따라 사회공헌 평가에 가장 일반적으로 사용되는 'SROI(Social Return on Investment)' 평가를 활용하고 있으며 5년 이상 장기적으로 추진된 사업만을 평가 대상으로 하고 있습니다.

미소금융 지원을 통한 저신용층(7등급 이하 신용자 대출)의 이자부담 절감 효과 : 10.6억 원

KB금융그룹은 저신용층을 대상으로 한 소액대출 사업인 미소금융 사업을 2009년부터 KB미소금융재단을 통해 추진해오고 있습니다. 2016년까지 대출 지원 실적 1,100억 원을 달성한 이 사업은 지원대상자의 이자절감 효과와 불법 대부업체 이용시 발생하는 피해와 신용등급 하락을 방지하는 등의 긍정적인 사회적 효과가 있습니다. 시중 은행의 저신용자 대출상품을 이용했을 때와 비교하여 미소금융 이용시 연간 약 10.6억 원의 이자부담을 경감할 수 있습니다.

KB굿잡 취업자 국민경제 기여액 : 265.4억 원

KB굿잡은 일자리 문제 해결을 위해 2011년부터 추진하고 있는, 청년구직자들과 우량 중소기업의 일자리 매칭 프로그램입니다. 모든 서비스는 무료로 제공되며, 신뢰할 수 있는 우수기업들이 참여하여 좋은 일자리를 찾을 수 있는 기회가 제공됩니다. KB금융그룹은 매년 구직등록 회원수와 취업자수, 취업자가 국민경제에 기여할 수 있는 금액을 측정하여 영향력을 평가하고 있습니다. KB굿잡에는 2016년 누적 기준으로 50,887명이 구직등록을 하였으며 이 중 6,555명이 취업을 했습니다. 2016년 1,081명의 취업 성과로 인해 발생하는 국민경제 기여액은 약 266억 원입니다.

GRI Content Index

구분	No.	지표	보고서 페이지	SDGs 연계	
일반표준공시					
전략과 분석	G4-1	조직 최고이사결정자가 지속가능성을 위한 전략 등에 대해 밝힌 성명서	2-3		
	G4-2	핵심영향, 위험과 기회	3		
조직 프로필	G4-3	조직명칭	4		
	G4-4	대표브랜드, 상품 및 서비스	5		
	G4-5	본사 위치	6-7		
	G4-6	보고조직이 영업 중 이거나 주요 사업장이 있는 국가 수	6-7		
	G4-7	소유구조 특성 및 법적 형태	6-7		
	G4-8	대상시장(지역별구분, 사업분야, 고객/수익자유형)	4-5		
	G4-9	보고조직 규모	4-7		
	G4-10	고용유형, 고용계약 및 지역별 인력현황	4		
	G4-11	단체교섭 적용대상 직원 비율	54		
	G4-12	보고조직 주요활동, 상품, 서비스 관련 공급망의 주요특징	4-5		
	G4-13	보고기간 중 규모, 구조 또는 소유구조상 중대한 변화	5		
	G4-14	사전예방원칙과 접근방법 채택여부 및 채택방식에 대한 설명	44-45		
	G4-15	경제환경사회 현장, 원칙 등 가입하거나 지지하고 있는 외부 이니셔티브	60-61	17	
	G4-16	협회, 국가, 국제적 정책기구 멤버십 획득 현황	60	17	
	중대이슈 및 보고 경계 도출	G4-17	주요사업부서, 운영회사, 자회사, 합작회사를 비롯한 조직구조	4-5	
		G4-18	보고서 내용과 측면경계 결정과정	48-49	
G4-19		보고내용 정의 프로세스에서 확인된 중요성 측면	48-49		
G4-20		내부보고경계(예: 국가, 사업부, 자회사, 임대시설, 합작회사, 공급업체)	48-49		
G4-21		외부보고경계(예: 국가, 사업부, 자회사, 임대시설, 합작회사, 공급업체)	48-49		
G4-22		이전 보고서에 제시된 정보의 재기술로 인한 효과 및 재기술 사유	재기술사항 없음		
G4-23		이전 보고기간 대비 보고서 범위,경계 또는 측정방식상의 큰변화	변화없음		
이해관계자 참여	G4-24	참여한 이해관계자 그룹 목록	48		
	G4-25	참여할 이해관계자 식별 및 선정기준	48		
	G4-26	참여유형, 이해관계자 그룹별 참여빈도 등 이해관계자 참여방식현황	48		
	G4-27	이해관계자 참여를 통해 제기된 핵심주제와 관심사, 이에 대한 대처방식	48		
보고서 프로파일	G4-28	보고대상기간	About this report		
	G4-29	가장 최근보고서 일자	About this report		
	G4-30	보고주기(매년, 격년 등)	About this report		
	G4-31	보고서 및 관련내용에 대한 문의처 제공	뒷표지		
	G4-32	보고서 내에서 표준공시사항의 위치를 나타내는 표	55-57		
	G4-33	제3자의 검증에 대한 정책과 최근 관행	58-59		

구분	No.	지표	보고서 페이지	SDGs 연계
지배구조	G4-34	조직의 지배구조	42-43	
	G4-38	이사회 및 위원회의 구성	42	
	G4-39	이사회 의장의 임원겸직여부	42-43	
	G4-40	최고 지배구조 기구 및 산하위원회의 임명과 선정 절차, 최고 지배구조 기구구성원의 임명 및 선정기준	42-43	
	G4-41	최고 지배구조 기구가 이해관계상충을 방지하고 관리하는 프로세스	42-43	
	G4-43	경제환경사회적 쟁점에 대한 최고이사결정기구의 관리역량을 강화하고 향상시키기 위한 조치	42-43	
	G4-51	이사회구성원, 고위관리자, 임원등에 대한 보상과 조직의 성과	43	
윤리 및 청렴성	G4-56	조직의 가치, 원칙, 표준 그리고 행동강령, 윤리강령 등의 행동규범	46	
	G4-57	윤리 및 법규 준수 행위와 조직의 청렴성 문제에 대한 내외부의 자문 메커니즘(안내, 상담 서비스 등)	35, 46-47	
	G4-58	비윤리적이거나 불법적인 행위, 조직의 청렴성 문제 등을 신고할 수 있는 조직의 내외부 제도	47	
특정표준공시 - KB의 오른길				
성과관리체계	G4-DMA	오른사업 : 미래성장, Digital KB	10-11	
	G4-DMA	오른금융 : 고객보호, 고객만족, 책임있는 금융활동	18-19	
	G4-DMA	오른동행 : 인재경영, 인권경영, 지역사회공헌	28-29	
특정표준공시 - 경제				
경제적 성과	EC1	직접적인 경제가치 발생과 배분	50	8
	EC2	기후변화가 조직활동에 미치는 재무적 영향 및 기타 위험과 기회	26-27, 52-53	13
간접경제 효과	EC7	사회기반시설 투자와 지원 서비스의 개발 및 영향	25-27	9
	EC8	영향 규모 등 중요한 간접 경제효과	30-31, 36-39	9
특정표준공시 - 환경				
에너지	EN3	조직 내부의 에너지 소비량	52	7 13
	EN6	에너지 소비 감축량	52	7 13
수자원	EN8	수원별 총 취수량	52	7 13
배출	EN15	직접 온실가스(GHG) 배출 (Scope 1)	52	7 13
	EN16	간접 온실가스(GHG) 배출 (Scope 2)	52	7 13
	EN17	기타 간접 온실가스 배출	52	7 13
	EN19	온실가스(GHG) 배출 감축	52-53	7 13
	EN23	유형 및 처리방법별 총 폐기물 중량	52	7 13
물류	EN30	사업 운영을 위한 상품, 기타 재화, 재료의 운송과 인력 구성원 수송이 환경에 미치는 중요한 영향	52	12
특정표준공시 - 사회(노동관행 및 노동권)				
고용	LA1	연령/성별/지역에 따른 신규채용근로자와 이직근로자의 인원 수 및 비율	30	
훈련 및 교육	LA9	연령/성별/지역에 따른 근로자 1인당 한 해에 받는 평균교육시간	9, 31	

구분	No.	지표	보고서 페이지	SDGs 연계
특정표준공시 - 사회(인권)				
투자	HR2	사업 관련 인권정책 및 절차에 관한 근로자교육시간 및 교육을 받은 근로자의 비율	34-35	
단체교섭의 자유 및 단결권	HR4	결사 및 단체 교섭의 자유가 심각하게 침해될 소지가 있다고 판단된 사업장과 일반 공급자	54	
인권 고충처리 메커니즘	HR12	인권과 관련하여 제기된 불만 건수 보고	54	5
특정표준공시 - 사회				
지역사회	SO1	지역사회에 참여하고 영향평가, 개발프로그램을 수행하는 사업장의 비율	13	1 2 3 4
반부패	SO4	반부패정책 및 절차에 관한 공지와 교육	47	
	SO5	확인된 부패사례와 이에 대한 조치	47	
제재	SO8	법률 및 규정위반에 대한 중대한 벌금 액수와 비금전적 제재 횟수	-	
사회 고충처리 메커니즘	SO11	공식 고충처리제도에 의해 접수, 발견, 해결된 사회에 미치는 영향에 관한 고충건수	35, 54	
특정표준공시 - 사회(상품책임)				
상품 및 서비스 라벨링	PR5	고객만족도 평가 설문 결과	8, 24, 51	
마케팅	PR7	광고, 판촉, 스폰서십 등 마케팅 커뮤니케이션과 관련된 법규, 표준 및 자발적 규칙 위반 건수	-	
고객 정보보호 규제	PR8	고객개인정보보호 위반 및 고객정보 분실 사실이 입증된 불만건수	-	
상품 포트폴리오	DMA	금융 상품 및 서비스의 공정한 설계 및 판매에 대한 정책	22	
	FS7	사회적 가치를 제공하는 금융상품의 유형별 가치	9, 25~26	12
	FS8	환경적 가치를 제공하는 금융상품의 유형별 가치	8, 26~27	12 13
지역 공동체	FS13	인구 저밀도 혹은 경제적 낙후 지역에 대한 접근성	26	9 10
	FS14	장애인을 위한 금융서비스 접근성 강화 조치	26	9 10

제3자 검증 의견서

2016 KB금융그룹 지속가능경영보고서 독자 귀중

서 문

한국경영인증원(KMR)은 2016 KB금융그룹 지속가능경영보고서 (이하“보고서”)의 검증을 요청 받았습니다. 보고서의 작성 책임은 KB금융그룹 경영자에게 있으며, 본 한국경영인증원의 책임은 아래에 명시된 범위의 특정 데이터와 정보에 대한 검증의견서를 발급하는 데 있습니다.

검증 범위 및 기준

KB금융그룹은 보고서에서 지속가능경영과 관련한 조직의 성과와 활동에 대해 기술하고 있습니다. 검증팀은 검증기준으로 AccountAbility의 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 부합방식(Core Option) 보고 요구사항 만족 여부에 대한 확인이 검증범위에 포함되었으며, 검증팀은 이를 확인하기 위해 하기 사항에 대해 검토하였습니다.

- GRI G4 보고 원칙
- 일반표준공개(General Standard Disclosures)
- 특정표준공개(Specific Standard Disclosures)
 - 하기 중요한 측면(Material Aspects) 각각에 대한 경영접근방식(Management Approach)
 - 경제성과(Economic Performance): EC1, EC2
 - 간접 경제효과(Indirect Economic Impacts): EC7, EC8
 - 에너지(Energy): EN3, EN6
 - 수자원(Water): EN8
 - 배출(Emissions): EN15, EN16, EN17, EN19, 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
- 금융산업부가지표(Financial Services Sector Disclosures): FS7, FS8 FS13, FS14

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

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 적절하게 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 개발하여 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 커뮤니케이션 뿐만 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

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

- KB금융그룹의 지속가능경영보고서는 KB금융그룹의 일관된 철학인 '오른길'의 측면에서 투명경영, 사회적 책임, 녹색경영의 노력을 이해관계자들에게 효과적으로 전달함으로써 'KB'의 브랜드가치를 높이기 위해 기획되었습니다.
- 금번 보고서에서는 각 영역의 추진실적들을 상세하게 보고하고 있으며 특히 고객정보보호, 금융의 디지털화와 같은 최신 이슈에 대한 노력이 돋보였습니다.
- 향후에는 이해관계자들의 의견으로부터 토픽을 선정하는 과정에서 경제적, 환경적, 사회적 영향의 중요성을 정량화하여 반영하고, 다양한 계열사의 데이터들을 수집하는 범위와 표현방법을 표준화하여 비교가능성을 높인다면 보다 더 좋은 보고서가 될 것으로 기대합니다.

검증의 독립성

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



AA1000
Licensed Assurance Provider
000-129

2017. 06. 30

K. H. Park

한국경영인증원 대표이사 박기호

주요 가입단체 및 원칙참여

주요 가입단체

금융투자협회	대한상공회의소	생명보험협회
손해보험협회	여신금융협회	저축은행중앙회
전국경제인연합회	전국은행연합회	중소기업중앙회
한국경영자총협회	한국리츠협회	한국무역협회
한국벤처캐피탈협회	International Swaps and Derivatives Association, Inc.	

※ 협회비 지출액 : 2013년 117억, 2014년 113억, 2015년 115억, 2016년 128억(Top 5 지출 회원기관 : 여신금융협회, 전국은행연합회, 금융투자협회, 손해보험협회, 생명보험협회)

UN Global Compact



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

인권	원칙 1.	기업은 국제적으로 선언된 인권 보호를 지지하고 존중해야 하고,
	원칙 2.	기업은 인권 침해에 연루되지 않도록 적극 노력한다.
노동 규칙	원칙 3.	기업은 결사의 자유와 단체교섭권의 실질적인 인정을 지지하고,
	원칙 4.	모든 형태의 강제노동을 배제하며,
	원칙 5.	아동노동을 효율적으로 철폐하고,
	원칙 6.	고용 및 업무에서 차별을 철폐한다.
환경	원칙 7.	기업은 환경문제에 대한 예방적 접근을 지지하고,
	원칙 8.	환경적 책임을 증진하는 조치를 수행하며,
	원칙 9.	환경친화적 기술의 개발과 확산을 촉진한다.
반부패	원칙 10.	기업은 부당취득 및 뇌물 등을 포함하는 모든 형태의 부패에 반대한다.

UN SDGs



UN 지속가능발전목표(UN SDGs : UN Sustainable Development Goals, SDGs)는 인류의 보편적 문제, 지구 환경문제, 경제·사회문제를 해결하기 위해 국제사회가 달성해야 할 17개 목표와 169개의 세부항목으로 구성되어 있습니다. 2015년 9월 28일 유엔 총회에서 193개국 정상들의 서명으로 발효되었으며, 2016년부터 2030년까지 향후 15년 간 국제사회가 함께 해결해 나갈 것을 결의하였습니다. KB금융그룹은 UN SDGs를 적극 지지하며 경영활동 전반에서 전 인류와 상생하는 기반을 구축하여 지속가능성을 강화해 나가고 있습니다.

	<p>1. 빈곤의 퇴치</p> <ul style="list-style-type: none"> · 2030년까지 현재 기준으로 하루에 \$1.25 미만으로 살아가는 절대 빈곤인구를 모든 곳에서 근절한다. 		<p>2. 기근 퇴치와 식량 안보</p> <ul style="list-style-type: none"> · 2030년까지 기아를 근절하고, 모든 사람에게 일년 내내 안전하고 영양가 있고 충분한 식량에 대한 접근을 보장한다. 		<p>3. 건강한 삶과 복지</p> <ul style="list-style-type: none"> · 2030년까지 전 세계 산모사망률을 100,000명 당 70명 미만 수준으로 낮춘다.
	<p>4. 양질의 교육</p> <ul style="list-style-type: none"> · 2030년까지 모든 아이가 양질의 초·중등 교육을 무료로 이수하여 의미있고 효과적인 학습성과 달성으로 이어지도록 한다. 		<p>5. 성평등과 여성 인권 신장</p> <ul style="list-style-type: none"> · 모든 곳에서 여성 및 여아를 대상으로 하는 모든 형태의 차별을 없앤다. 		<p>6. 깨끗한 물과 위생</p> <ul style="list-style-type: none"> · 2030년까지 모두를 위한 적정가격의 안전한 식수와의 보편적이고 공평한 접근을 달성한다.
	<p>7. 지속가능한 에너지 제공</p> <ul style="list-style-type: none"> · 2030년까지 적정가격의 신뢰할 수 있고 현대적인 에너지 서비스에 대한 보편적 접근을 보장한다. 		<p>8. 지속가능한 경제성장 양질의 일자리</p> <ul style="list-style-type: none"> · 국가 상황에 따라 1인당 소득 증가를 유지하며 특히 최빈국의 경우 연간 국내총생산(GDP) 성장률을 최소 7%로 유지한다. 		<p>9. 사회기반시설 구축, 지속가능한 산업화</p> <ul style="list-style-type: none"> · 모두를 위한 적정가격의 공평한 접근에 중점을 두고, 경제발전과 인류의 웰빙을 지원하기 위해 사회기반시설을 구축한다.
	<p>10. 불평등 해소</p> <ul style="list-style-type: none"> · 2030년까지 전체 인구의 소득 수준 하위 40%의 소득 증가율을 국가 전체평균 이상까지 점진적으로 달성하고 유지하도록 한다. 		<p>11. 지속가능한 도시 및 거주지 조성</p> <ul style="list-style-type: none"> · 2030년까지 모두를 위한 충분하고 안전하며 적정가격의 주택과 기본 공공서비스에 대한 접근을 보장하고 빈민가의 환경을 개선한다. 		<p>12. 지속가능한 소비</p> <ul style="list-style-type: none"> · 개발도상국의 발전 상황과 역량을 고려, 지속 가능한 소비와 생산 양식에 대한 10년 계획 프레임워크 프로그램을 모든 국가가 이행한다.
	<p>13. 기후변화 영향 방지</p> <ul style="list-style-type: none"> · 모든 국가에서 기후와 관련한 위험 및 자연재해에 대한 복원력과 적응능력을 강화한다. 		<p>14. 해양, 바다, 해양자원의 보존</p> <ul style="list-style-type: none"> · 2025년까지 모든 형태의 해양오염, 특히 해양폐기물, 영양분 오염 등 육상활동으로 인한 오염을 예방하고 현저히 감소시킨다. 		<p>15. 육상 생태계 보호</p> <ul style="list-style-type: none"> · 2020년까지 국제협약상 의무에 따라 숲, 습지 등을 포함한 육지와 내수면 생태계 서비스의 보존, 복원, 지속 가능한 사용을 보장한다.
	<p>16. 평화, 정의 실현</p> <ul style="list-style-type: none"> · 모든 곳에서 모든 형태의 폭력과 그로 인한 사망률을 대폭 감소 시킨다. 		<p>17. 글로벌 파트너십</p> <ul style="list-style-type: none"> · 세금 및 기타 공공 수익 징수 역량 강화를 위해 개발도상국에 대한 국제사회 지원 등을 통해, 국내 자원 동원을 강화한다. 		

오른길을 만나다

2016 KB금융그룹 지속가능경영보고서

본 보고서는 KB금융그룹 홈페이지 내에서 PDF파일로도 제
공되어 열람 및 다운로드가 가능합니다.

서울특별시 영등포구 국제금융로8길 26

KB금융지주 브랜드전략부

T 02-2073-7822

www.kbfg.com



 KB 금융그룹