

# 새롭게 다시 시작합니다

투명경영, 사회적 책임, 녹색경영의 노력을 담은 KB금융그룹 보고서입니다.



## 보고서에 대하여

KB금융그룹은 2010년부터 2년간 발행된 KB국민은행의 지속가능경영보고서를 2012년부터 그룹 차원으로 확대하여 매년 발간하고 있습니다. KB금융그룹은 지속가능경영보고서 발간을 통해 이해관계자 여러분과 진실한 소통을 위해 노력하고자 합니다.

**보고기간** 본 보고서는 KB금융그룹의 2013년 1월 1일부터 12월 31일까지의 활동내용을 담고 있으며 일부 활동의 경우 2014년 6월까지의 내용을 담았습니다.

**보고범위** 본 보고서는 KB금융그룹 11개 계열사의 지속가능경영 활동사항을 담고 있으며 국내 전 지점을 포함합니다. 정량데이터의 경우 이전 2년의 정보를 함께 담아 활동 성과의 비교가 쉽도록 하였으며 데이터 범위에 특별한 주의가 필요한 경우에는 별도로 표기하였습니다.

**보고기준** KB금융그룹의 2013지속가능경영보고서는 2013년 5월에 공개된 GRI(Global Reporting Initiative)의 새로운 보고서 작성 기준인 G4 가이드라인을 반영하여 작성되었으며 보고 수준은 'Core'입니다. 이를 위해 중대성 평가를 시행하였으며 선정된 주제들을 7개의 장에서 상세히 다루고 있습니다.

**보고서 특징** 각 계열사의 경영활동과 본문에서 다루어진 내용 외 추가적인 지속가능경영 활동을 별도로 구성하였습니다. 이를 통해 그룹 전체의 활동과 계열사별 활동 성과를 균형 있게 다루었습니다.

**보고서 검증** 본 보고서의 신뢰성 확보를 위해 KB금융그룹과 이해관계가 없는 제 3자 기관을 선정하여 검증을 수행하였습니다. 검증 결과는 검증보고서(보고서 78 페이지)를 통해 확인할 수 있습니다.

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

# 지속가능경영 활동 Highlight

## ‘KB캐피탈’ 공식 출범

2014년 3월 20일, KB캐피탈이 KB금융그룹의 11 번째 계열사로 편입되었습니다. KB캐피탈은 전국에 20개 영업점을 보유하고 있는 개인금융, 기업금융, 자동차금융에 특화된 우량 여신전문 금융회사입니다. 향후 그룹 내 타 계열사들과의 협력을 통한 시너지를 창출하며 그룹의 지속성장에 밑거름이 될 것으로 기대되고 있습니다.



## ‘KB스타뱅킹’ 이용고객 수 800만 명 돌파

KB금융그룹의 스마트금융 대표상품인 ‘KB스타뱅킹’의 이용 고객 수가 국내 최초로 800만 명을 돌파해 스마트금융 시장의 선두주자로 자리매김하였습니다. KB스타뱅킹은 고객의 니즈에 부응하고 고객 중심의 맞춤형 서비스를 위해 2013년부터 스타뱅킹 3.0을 제공 중에 있습니다. 앞으로도 고객 중심의 서비스 편의성과 창의적인 스마트금융 시대 구현을 위해 노력할 것입니다.



## KB금융그룹, ‘3,000만 고객’ 달성

KB금융그룹이 3,000만 고객 달성을 이루었습니다. 이로써 KB금융그룹은 대한민국 국민 60%가 거래하는 ‘국민의 금융기관’으로 거듭나게 되었습니다. 앞으로도 KB금융그룹은 고객중심의 경영활동과 기업시민으로서의 사회적 책임을 다함으로써 때맞춰 내리는 알맞은 비와 같은 ‘시우(時雨) 금융’을 적극 실천해 나갈 것입니다.



## ‘KB금융 조직 문화 쇄신위원회’ 출범

KB금융그룹은 경영 혁신 및 조직문화 쇄신을 위해 외부 전문가가 참여하는 ‘KB금융 조직 문화 쇄신위원회’를 출범하였습니다. 쇄신위원회는 외부 전문가 4명과 KB금융그룹 경영진 5명으로 구성되어 그룹의 전반적인 문제점을 진단하고 이를 해결하기 위한 방안을 제시하였습니다.



## 국내 금융권 최대 규모의 정규직 전환 실시

KB국민은행은 비정규직에 대한 사회문제를 해결하고 생산성 향상을 도모하기 위해 국내 금융권 최대 규모인 4,200여 명의 계약직 직원들을 정규직으로 전환하였습니다. 전환된 직원들은 기존의 정규직 직원들과 동일한 업무를 수행하며 임금 및 승진 등에서도 동일한 대우를 받게 됩니다.



## ‘KB 탄소중립의 숲’ 조성

KB금융그룹은 온실가스 감축과 푸른 숲 조성을 위해 2009년부터 ‘KB 탄소중립의 숲’ 조성 프로그램을 진행하고 있습니다. 2013년에는 송도국제도시에 탄소중립의 숲을 조성하여 인천경제자유구역 일대(1.3ha)에 1만 1천여 그루의 나무를 심었습니다. 이를 통해 연간 460톤 이상의 이산화탄소를 줄일 수 있을 것으로 기대하고 있습니다.



## KB금융그룹 경영진 신규 취임

2013년 7월 12일 KB금융지주 회장으로 임영록 신임회장이 취임하였습니다. 임영록 회장은 ‘기본과 원칙에 입각한 바른 경영’을 KB금융그룹의 새로운 경영 패러다임으로 제시하였습니다.



## 여성가족부 ‘가족친화 인증 기업’ 선정

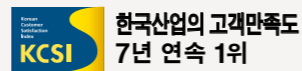
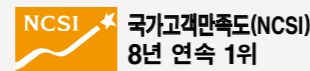
KB생명은 가족 친화적 기업문화를 지향하고 즐거운 일터구현을 위해 노력해왔습니다. 그 결과, 2013년 여성가족부에서 인증하는 ‘가족친화기업 인증’을 획득하였습니다. 앞으로도 일과 삶의 조화를 통해 직원 만족도와 생산성을 높여 기업의 경쟁력을 제고해 나갈 수 있도록 노력하겠습니다.

## ‘DJSI Asia Pacific’ 5년 연속 편입

KB금융그룹은 기업의 지속가능경영성을 평가하는 대표적 글로벌 지수인 DJSI평가에서 5년 연속으로 ‘Asia Pacific’ 지수에 편입되었습니다. KB금융그룹은 이에 만족하지 않고 경제·사회·환경 분야에서 글로벌 수준의 성과를 지향함으로써 기업의 가치를 높이기 위해 끊임없이 노력하겠습니다.

## 고객만족도 1위 달성

KB국민은행과 KB국민카드의 한국생산성본부가 주관하는 ‘국가고객만족도’(NCSI) 평가와 한국능률협회 컨설팅 주관 ‘한국산업의 고객만족도’(KCSI)에서 모두 산업별 1위에 오르는 영예를 안았습니다. 앞으로도 고객으로부터 지속적으로 사랑받을 수 있는 기업이 되도록 노력하겠습니다.



## 2013 KB금융그룹 지속가능경영보고서

투명경영, 사회적 책임, 녹색경영의 노력을 담은 KB금융그룹의 보고서입니다.



## Contents

### 지속가능경영 개요

지속가능경영 활동 하이라이트	
CEO 인사말	02
기업개요	04
지배구조	06
지속가능경영	08
중대성 평가	10

### 중요 보고 사항

고객정보 보호	14
윤리경영 활동	18
리스크관리 활동	23
브랜드 가치 강화	28
금융을 통한 사회적 기여	32
고객만족 경영	37
사회공헌활동	42

### 계열사별 지속가능경영성과

KB국민은행	50
KB국민카드	54
KB투자증권	56
KB생명	58
KB자산운용	60
KB캐피탈	62
KB저축은행	64
KB부동산신탁	66
KB인베스트먼트	68
KB신용정보	70
KB데이터시스템	72

### Appendix

KB금융그룹 지속가능경영 활동 DATA	75
검증의견서	78
GRI G4 Content Index	80

## CEO 인사말



“KB금융그룹은 ‘기본과 원칙에 충실한 경영’을 통해  
튼튼하고 신뢰받는 금융그룹으로 새롭게 태어나겠습니다.”

항상 저희 KB금융그룹을 아껴주시고 성원해 주시는 고객, 주주 여러분께 진심으로 감사드립니다.  
세 번째 발간하는 그룹 지속가능경영보고서를 통해 인사드리게 되어 기쁘게 생각합니다.

먼저, 그 동안 발생한 일련의 금융사고와 카드사 고객정보 유출 사태에 대해 사과의 말씀을 드립니다. 앞으로 이러한 사고가 재발하지 않도록 내부통제 시스템을 새롭게 정비하고 정보보호 관리 체계를 더욱 강화하여 고객과 주주 여러분께 신뢰받는 금융그룹으로 거듭날 수 있도록 혼신의 힘을 기울여 나가겠습니다.

지난해 KB금융그룹은 금융시장 전체의 성장이 둔화되는 가운데, 저금리로 인한 수익성 하락과 기업구조조정에 따른 건전성 악화, 그리고 금융사고로 인해 어려운 한 해를 보냈습니다. 하지만 어려웠던 상황속에서 이를 극복하려는 KB금융그룹 전 임직원들의 열정과 노력도 뜨거웠습니다.

KB국민은행이 국민주택기금과 국민연금공단의 수탁은행으로 선정되면서 기관고객 시장에서의 경쟁력을 강화했으며, KB국민카드 또한 미래결제시장 선점을 위해 K-Motion 모바일 카드 서비스를 새롭게 선보였습니다. KB투자증권은 채권발행(DCM)과 주식발행(ECM)부문에서 업계 수위를 유지하고 있고, KB생명에는 보장성 상품판매 비중 확대를 통해 새로운 도약을 준비하고 있으며, KB자산운용은 시장상황 악화 속에서도 장기펀드 시장을 선도하고 있는 등 핵심역량 강화를 위해 노력해왔습니다.

특히 새로운 포트폴리오 확충 노력은 KB금융그룹의 새로운 도약을 위한 전기를 마련하였습니다. 금년 3월에는 KB캐피탈을 성공적으로 출범시켰고 6월에는 LIG손해보험 인수계약을 체결하는 결실을 보게 되었습니다.

이러한 노력의 결과, 지난해 그룹 총자산은 전년대비 6조 871억 원 증가한 292조 원, 당기순이익은 1조 2,637억 원을 실현하고 그룹 거래 고객수 3천만 명을 돌파하여 대한민국 대표 금융그룹으로서의 기반을 더욱 견고히 하였습니다.

2014년 경영환경은 세계경제가 선진국을 중심으로 회복의 조짐을 보이기는 하지만 여전히 불안정한 모습이고 국내경제도 급격한 회복을 기대하기는 어려운 상황입니다. 이러한 여건속에서 KB금융그룹은 ‘기본과 원칙에 충실한 경영’을 통해 튼튼하고 신뢰받는 금융그룹으로 새롭게 태어나고자 다음과 같은 사항을 중점적으로 추진하도록 하겠습니다.

첫째, 기본에 충실하면서 가장 잘하는 분야의 경쟁력을 확실히 다져 그룹의 성장기반을 구축하겠습니다. 소매금융 분야의 역량을 공고히 하고 기업금융의 질을 높이며, 부문별 경쟁력 및 수익성을 개선하겠습니다.

둘째, 선제적 리스크 관리를 강화하겠습니다. 잠재적 위험자산에 대한 선제적 관리와 해외 사업장의 리스크 관리에 더욱 힘쓰겠습니다.

셋째, 생산성과 효율성을 높여 창조적 도전과 역동적 성장을 준비해 나가겠습니다. 고객과 현장 중심으로 제도와 프로세스를 개선하고 비용 구조의 근본적 개선을 이루도록 할 것 입니다.

마지막으로 고객과 시장 그리고 국민으로부터 신뢰받는 금융그룹이 되겠습니다. 때맞춰 알맞게 내리는 비를 의미하는 ‘시우(時雨)’처럼 고객들이 필요로 하는 적절한 서비스를 제공하고 국민으로부터 받은 사랑과 신뢰를 사회에 적극적으로 환원하는 기업이 되도록 하겠습니다.

앞으로도 지속가능성장을 통해 고객과 국민의 가치 증진에 기여하고자하는 KB금융그룹에 여러분의 아낌없는 성원과 관심을 부탁드립니다.

감사합니다.

KB금융그룹 회장 임영록 林 英 麗

# 기업개요

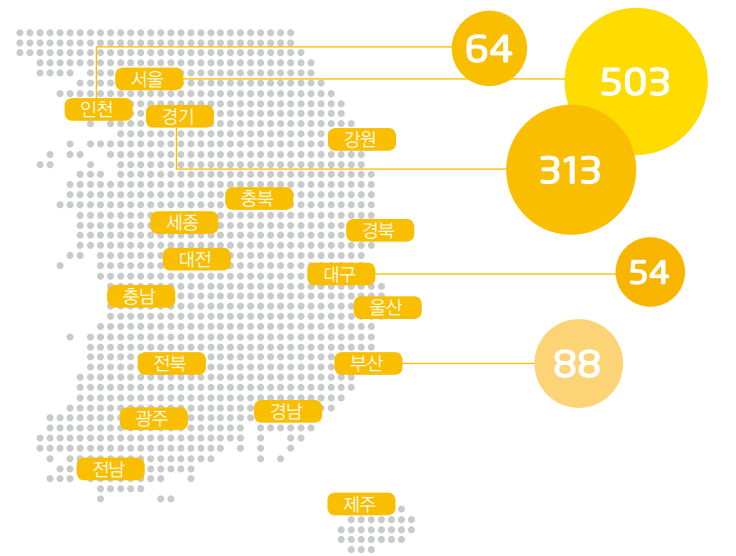
## KB금융그룹 소개

KB금융그룹은 2013년 12월말 그룹 총자산 292조 원과 국내 최대 고객 기반 및 지점망을 갖춘 종합금융그룹으로서, KB금융지주 산하에 KB국민은행, KB국민카드, KB투자증권, KB생명, KB자산운용, 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(China) Ltd.(중국)를 해외 계열사로 두고 있습니다. 2014년 3월에는 KB캐피탈이 국내 계열사로 추가 편입되었습니다.

## 기업 개요

기업명	KB금융그룹
대표이사	임영록
본점 소재지	서울시 중구 남대문로 84 (을지로2가)
구성원수	24,809 명 (전 계열사, 비 정규직 포함)
총자산	291,838,155 백만 원
영업이익	2,026,992 백만 원
당기순이익	1,263,705 백만 원
본점 및 지점 수	1,336 개 (국내 : 1,323개, 해외 : 13개)
고객수	30,019,372 명
주요 주주 및 지분율	국민연금공단 (9.96%) The Bank of New York Mellon (8.37%) 우리사주조합 (0.75%)
홈페이지	https://www.kbfg.com

\*2013년 12월 31일 기준



### 국내지점 현황

서울	503	충북	25	대전	45	전남	20	대구	54	부산	88
인천	64	세종	02	전북	26	강원	17	울산	17	제주	8
경기	313	충남	34	광주	31	경북	33	경남	40		

## KB금융그룹 중장기 경영목표

아시아금융을 선도하는 글로벌 금융그룹

**STEP 1 2014~2016**  
핵심 비즈니스의 차별적 경쟁우위 확보

내실성장기반 강화	영업력·생산성 제고
리스크관리 강화	미래성장동력 강화

**STEP 2 2017~2019**  
국내 금융시장에서의 시장 리더십 회복

자산성장 및 포트폴리오 개선을 통한 수익성장

**STEP 3 2020~2022**  
아시아 금융시장 내 위상 구축

KB금융그룹은 금융환경 변화에 대응하고자 전사적 중장기 발전 전략에 따라 2008년 9월 29일 (주)KB금융지주를 설립하였으며, 그룹 인프라 구축을 기반으로 그룹 성장기반 공고화, 종합금융체제 역량 강화, 미래 성장 분야 육성 등의 전략을 통해 한국 금융산업의 발전에 기여하고 있습니다.

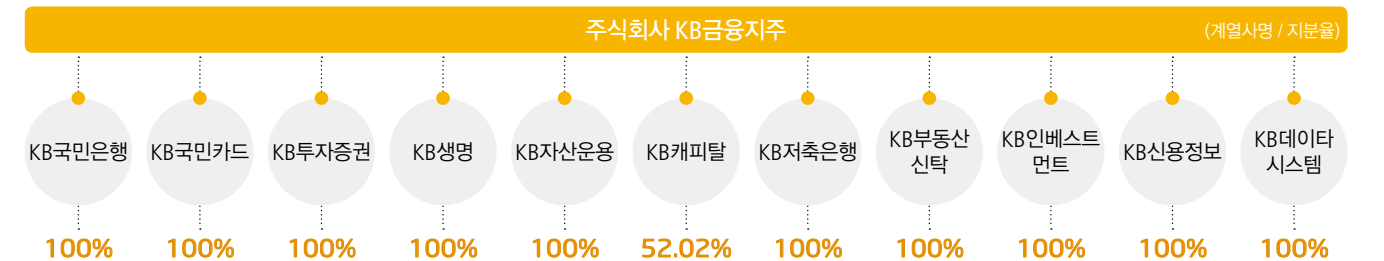
KB금융그룹은 아시아 금융을 선도하는 글로벌 금융그룹이 되기 위해 단계적으로 경영목표를 세워 실천하고 있습니다. 우선 2016년까지 핵심 비즈니스의 차별적 경쟁우위 확보를 통해 금융산업 내 KB만의 위상을 구축하고 사업적 안정성을 추구해 나아갈 것입니다. 이를 위해 경영환경 분석을 통하여 도출된 내실성장기반 강화, 리스크관리 강화, 영업력·생산성 제고, 미래성장동력 강화의 4대 전략 방향 아래 15개의 과제를 발굴하여 추진하고 있습니다. 이후 2019년까지 국내 금융시장에서의 리더십을 회복하고 2022년에는 아시아 금융시장을 선도하는 기업이 되도록 노력하겠습니다.



## KB금융그룹 계열사

KB금융그룹은 은행업(KB국민은행), 신용카드업(KB국민카드), 금융투자업(KB투자증권, KB자산운용, KB부동산신탁, KB인베스트먼트), 보험업(KB생명), 기타(KB캐피탈, KB저축은행, KB신용정보, KB데이터시스템) 등의 계열사로 이루어져 있으며 시너지를 통한 글로벌 경쟁력 강화를 목표로 합니다.

비 은행 사업부문 강화와 서민금융 안정화에 기여하기 위하여 2013년 9월 2일 예한솔저축은행을 인수하여 자회사로 편입하였으며, 2014년 1월 13일 KB저축은행과 합병하였습니다. 또한 2014년 3월 20일 우리파이낸셜을 인수하여 상호를 KB캐피탈로 변경하고 KB금융그룹의 열 번째 계열사로 편입시켰습니다.



\*각 계열사 별 상품 및 서비스 정보는 계열사 홈페이지 또는 KB금융지주 사업보고서 등을 통해 확인하실 수 있습니다.

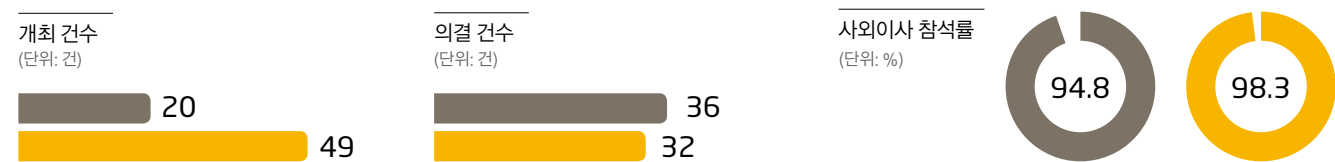
\*2014년 3월 31일 기준

# 지배구조

## 이사회 운영

KB금융지주 이사회는 2013년에도 활발한 이사회 활동을 통해 기업과 주주 가치를 더욱 높이고자 노력하였습니다. 인수합병(M&A), 중장기 경영계획 등 회사의 주요 사항에 대해 전략적인 의사결정을 하는 등 회사의 실질적인 최고 의사결정 기구로서 역할을 다하고 있습니다. 총 20회의 이사회와 49회의 위원회가 개최되었으며, 평균 96.9%의 높은 참석률을 기록하였습니다. 특히 5월에는 회장후보추천위원회를 통해 KB금융그룹을 이끌어 갈 대표이사 회장 후보를 추천하기 위해 심도 있는 논의를 나누었고, 12월에 구성된 사외이사후보추천위원회에서는 후보자에 대한 철저한 자격심의 절차를 통하여 KB금융 그룹에 실질적인 도움을 줄 수 있는 경험과 역량을 갖춘 사외이사후보를 추천하기 위해 최선을 다하였습니다. KB금융지주의 이사회는 2014년에도 건전하고 투명한 경영환경을 조성해 나가도록 노력할 것입니다.

### 2013년 이사회 및 위원회 개최 건수 및 평균 참석률



### 이사회 구성

 <p><b>이경재 (李景載) Kyung-Jae Lee</b>                      이사회위원장, 이사회운영위원회 위원장                      감사위원회 위원, 리스크관리위원회 위원                      중소기업은행 은행장 (전)</p>	 <p><b>임영록 (林英鹿) Young-Rok Lim</b>                      이사회운영위원회 위원, 경영전략위원회 위원                      KB금융지주 대표이사 회장(현)</p>
 <p><b>김영진 (金榮珍) Young-Jin Kim</b>                      감사위원회 위원장, 이사회운영위원회 위원,                      리스크관리위원회 위원                      서울대학교 경영대학 교수 (현)</p>	 <p><b>황건호 (黃健豪) Kun-Ho Hwang</b>                      리스크관리위원회 위원장, 이사회운영위원회 위원,                      경영전략위원회 위원                      금융투자협회 회장 (전)</p>
 <p><b>이종천 (李鍾天) Jong-Cheon Lee</b>                      평가보상위원회 위원장, 이사회운영위원회 위원,                      감사위원회 위원                      숭실대학교 경영대학 교수 (현)</p>	 <p><b>조재호 (趙在虎) Jae-Ho Cho</b>                      리스크관리위원회 위원, 평가보상위원회 위원                      서울대학교 경영대학 교수 (현)</p>
 <p><b>고승의 (高承儀) Seung-Hee Koh</b>                      감사위원회 위원, 경영전략위원회 위원,                      평가보상위원회 위원                      숙명여자대학교 경영학부 교수 (현)</p>	 <p><b>김영과 (金榮果) Young-Kwa Kim</b>                      경영전략위원회 위원장, 이사회운영위원회 위원,                      평가보상위원회 위원                      한국증권금융 대표이사 사장 (전)</p>
 <p><b>김명직 (金明稷) Myung-Jig Kim</b>                      리스크관리위원회 위원, 평가보상위원회 위원                      한양대학교 경제금융대학장 (현)</p>	 <p><b>신성환 (辛星煥) Sung-Hwan Shin</b>                      감사위원회 위원, 경영전략위원회 위원                      홍익대학교 경영학부 교수 (현)</p>

\*KB금융지주의 모든 사외이사는 독립성을 갖추고 있습니다.  
 \*이사회는 임영록 회장(상임이사) 외 모두 사외이사로 구성되어 있습니다.

\* 2014년 3월 27일 기준

## 사외이사 선정 기준

KB금융지주의 사외이사는 금융을 비롯하여 경제, 경영, 회계 등 관련 분야에 전문지식과 경험이 풍부하고 사회적으로 신뢰받는 전문가들로 구성되어 있습니다. 사외이사후보추천위원회는 금융지주회사법 등 관련 법규에서 정한 독립성, 전문성 등을 고려하여 사외이사후보를 추천하며, 주주총회에서 최종 선임 여부가 결정됩니다.

### 이사회 활동 및 운영 성과

**주요 의결 사항**

이사회는 매 분기 개최된 정기이사회에서 경영실적을 보고받고 그룹 운영에 필요한 여러 가지 사항들을 논의했습니다. 7월에는 대표이사 회장 선임안을 결의하였으며, 12월에 개최된 임시 이사회에서는 2014년~2016년의 경영계획과 2014년 예산을 확정했습니다. 이외에도 수시로 임시이사회를 개최하여 인수합병(M&A)안에 대해 논의하는 등 변화하는 시장환경과 주요 경영 현안에 발 빠르게 대응했습니다.

**이사회 역량개발 및 소통 활동**

KB금융지주는 2013년도에 총 6차례의 사외이사 교육을 실시했습니다. 신임 사외이사의 KB금융그룹에 대한 이해도를 높이기 위해 매년 신임사외이사 오리엔테이션을 개최해 오고 있으며 이사회가 보다 합리적인 의사결정을 할 수 있도록 회사의 업무집행상황, 투자자 동향 등의 경영정보를 정기적으로 제공하고 있습니다. 뿐만 아니라 이사회 워크숍을 통해 그룹의 중장기 전략 등에 대해 자유롭게 토론하는 시간을 갖는 등 사외이사와 CEO를 비롯한 경영진 간의 활발한 의사소통을 시행하고 있습니다.

**한국기업지배구조원 평가**

KB금융지주는 2013년 한국기업지배구조원이 평가한 ESG 평가에서 지배구조, 사회, 환경 전 부문에서 A+ 등급을 달성하였습니다.



### 이사회 활동의 평가와 보수 및 공시 방법

이사회 활동 평가 방법	매년 말 이사회운영위원회 주관으로 이사회와 각 위원회에 대한 평가를 실시하고 있습니다. 이사회에 대한 평가는 4개의 영역(이사회 구성 및 효율성, 이사회 기능과 역할, 이사회 책임, 주주권리 보호 및 주주관계)으로 구분됩니다. 사외이사에 대해서는 자기평가, 이사회 구성원들에 의한 평가, 직원들에 의한 평가를 실시하고 있으며 평가지표는 이사회에 대한 관심과 참여도, 경험 및 지식, 이사의 의무 및 성품 등입니다.
보수 결정 방법	이사에 대한 보수는 주주총회에서 최대 한도액을 결정하며, 상임이사의 장기성과급은 양도가 제한된 주식의 형태로 퇴임 후 3년간 이연하여 지급하게 되어 있어 회사의 장기 성과를 반영합니다.
공시 방법	이사회 규정에 따라 이사회 의장은 이사회 평가결과를 정기주주총회에 보고하고 있습니다. 이사에 대한 보수는 정기적으로 사업 보고서에 공시하고 있습니다.

# 지속가능경영

## KB금융그룹의 지속가능경영 체계

KB금융그룹은 아시아 금융을 선도하는 글로벌 금융그룹으로 성장하기 위해 전 임직원이 한마음으로 노력하고 있습니다. 이를 위해 'Wise', 'Smart', 'Sustainable'이라는 그룹의 지속가능경영 3대 추진방향을 설정하였으며 다양한 이해관계자들의 기대에 부응하고 사회구성원으로서의 책임을 다하기 위해 구체적 실행방향을 바탕으로 모든 경영활동을 영위하고 있습니다.



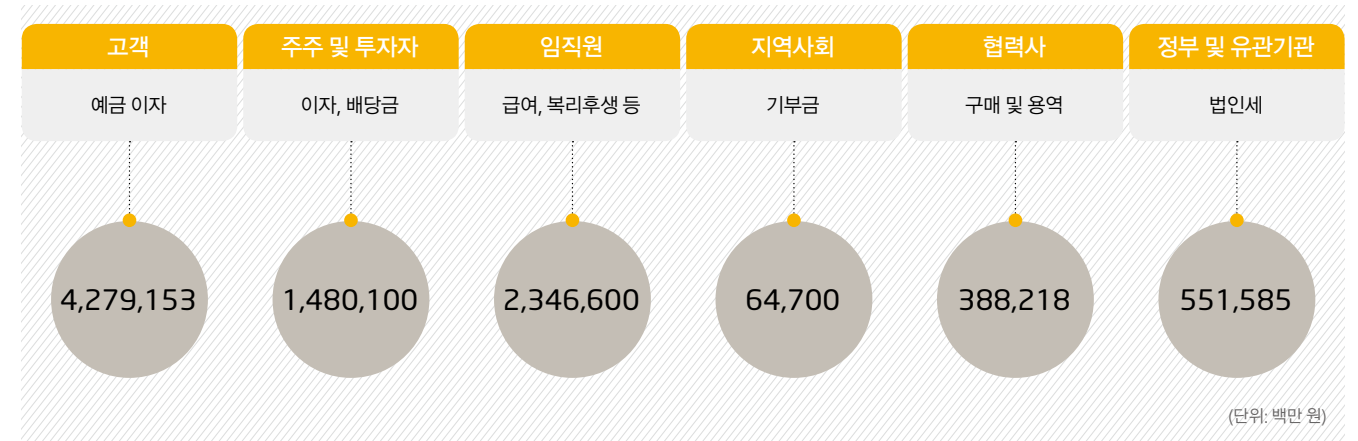
2013년 지속가능경영 주요 성과 \*2013년 12월 31일 기준

구분	항목	단위	2011	2012	2013
고객 <sup>1)</sup>	대외기관 고객만족도-NCSI, KCSI (은행, 카드)	순위	1위 / 1위	1위 / 1위	1위 / 1위
	상품개발 사전심의	건	309	314	332
	정보공시 및 광고 사전 심의	건	3,529	3,056	5,058
상품 및 서비스	KB미소금융 연간 지원 규모 (은행)	억 원	280	165	123
	녹색여신 규모 (은행)	억 원	14,548	14,262	8,932
	우량 중소기업 KB Hidden Star 500 지원 (은행)	억 원	11,837	14,785	19,035
임직원	정규직 인원 비율 (그룹)	%	73.0	74.8	79.9
	임직원 총 교육시간 (그룹)	시간	4,066,712	3,756,439	2,875,868
	임직원 고충처리 해결 비율 (그룹)	해결건수/제보건수	48/48	54/54	68/68
지역사회	사회공헌활동 (그룹)	시간/명	5.9	13.8	13.6
	사회공헌 지출금액 (그룹)	억 원	900	922	647
	경제금융교육 수혜인원 (그룹) - 방문 및 초청교육 포함	명	21,357	44,952	88,534
환경경영 <sup>2)</sup>	온실가스 배출량	tCO <sub>2</sub> e	131,287	129,643	132,746
	종이 사용량 (그룹)	Box	113,135	113,280	110,151

1) 자료 수집 범위 : KB국민은행, KB국민카드, KB저축은행, KB자산운용  
2) 자료 수집 범위 : 2011년 - KB자산운용, KB카드, KB저축은행 제외 / 2012년 - KB자산운용 제외 / KB캐피탈은 전년도 제외

## 가치 배분 금액

KB금융그룹은 사업활동을 통해 경제 생태계 내의 이해관계자들과 가치를 나누고 있습니다.



## 이해관계자 참여

KB금융그룹은 이해관계자들과의 지속적인 소통을 위한 노력을 기울이고 있습니다. 특히 임영록 회장은 취임 후 주주, 고객, 임직원 등 대내외 이해관계자 간의 소통을 '급변하는 경영환경 속에서 기업의 지속적인 성장을 유지하기 위한 필수 조건'이라 강조하고 다양한 소통 채널 구축을 위해 노력해 왔습니다. 국내 금융그룹 최초의 소셜블로그인 'KB Story'를 통해 국민의 꿈과 희망을 테마로 차별화된 소통과 참여의 콘텐츠를 제공하고 있으며, 'CEO와의 대화', 임직원 간담회 등을 통해 직원과의 직접적인 스킨십 경영을 강화하고 있습니다. 이러한 활동은 이해관계자들의 생각과 의견을 경영활동에 반영하여 국민과 함께하는 기업이 되기 위한 발판이 되고 있습니다.

KB금융그룹은 고객이 필요로 하는 서비스를 제공하고, 주주 및 투자자의 경제적 가치를 극대화 하기 위해 노력하고 있습니다. 또한, 윤리적인 경영을 통해 협력사와의 상생을 도모하고, 지속적인 사회공헌활동으로 지역사회의 안정과 성장을 지원하고 있습니다. 이처럼 이해관계자들과 함께 동반성장해 나아가는 사업 모델을 통하여 아시아 금융을 넘어 글로벌 금융그룹으로 발전해 나아가갈 것입니다.

## 이해관계자 커뮤니케이션 채널

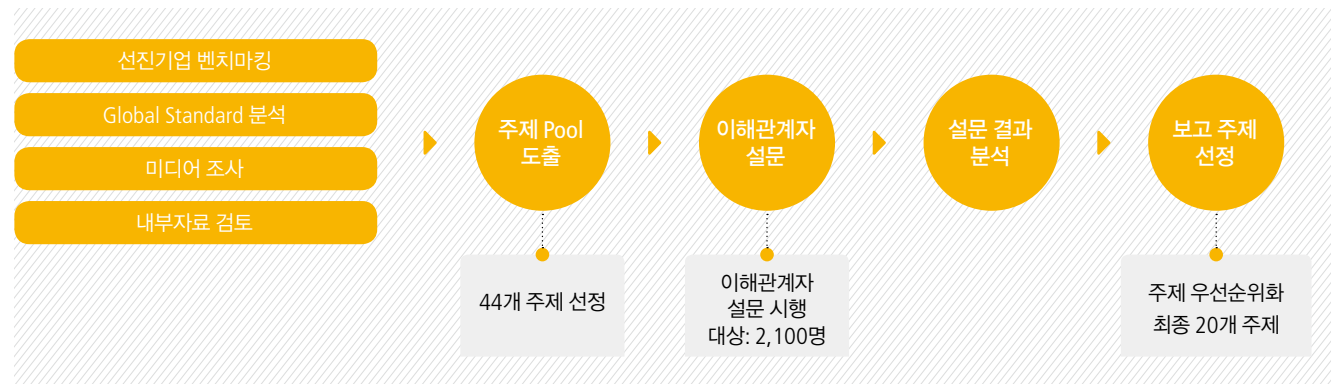


# 중대성 평가

## 중대성 평가 Materiality test

KB금융그룹은 2013년 새롭게 공개된 GRI Global Reporting Initiative의 G4 Guideline에 따라 기업의 지속가능경영에 가장 중요한 주제를 선정하고 보고하기 위한 중대성 평가를 시행하였습니다. 본 중대성 평가 과정은 주제 Pool 도출, 이해관계자 설문, 결과 분석 및 우선순위화 등의 단계로 진행되었으며, 계열사 TF 구성원 및 담당 임원의 최종 확인 과정을 거쳤습니다.

본 보고서에서는 선정된 주요 주제 중 상위 12개 주제에 대하여 중점적으로 보고가 되고 있습니다.



**주제 Pool 도출** | 선진기업 벤치마킹 | DJSI의 World Banks 섹터에 선정된 10개 기업을 선정하여 벤치마킹을 시행하였습니다. 벤치마킹을 통해 글로벌 금융 기업들이 중요하게 생각하고 보고되는 분야와 주제들을 확인할 수 있었습니다.

**Global Standard 분석** | GRI의 Reporting Guideline과 ISO26000에 대한 분석을 통해 KB금융그룹에 요구되는 지속가능경영 보고 주제를 도출하였습니다. 또한 2014년 DJSI의 문항 분석을 분석하여 최신 트렌드를 반영하였습니다.

**미디어 조사** | 2013년 국내 주요 미디어를 통해 다루어진 KB금융그룹 및 계열사 관련 기사를 분석하여 KB금융그룹에 대한 외부의 시선과 요구사항에 대하여 조사하였습니다.

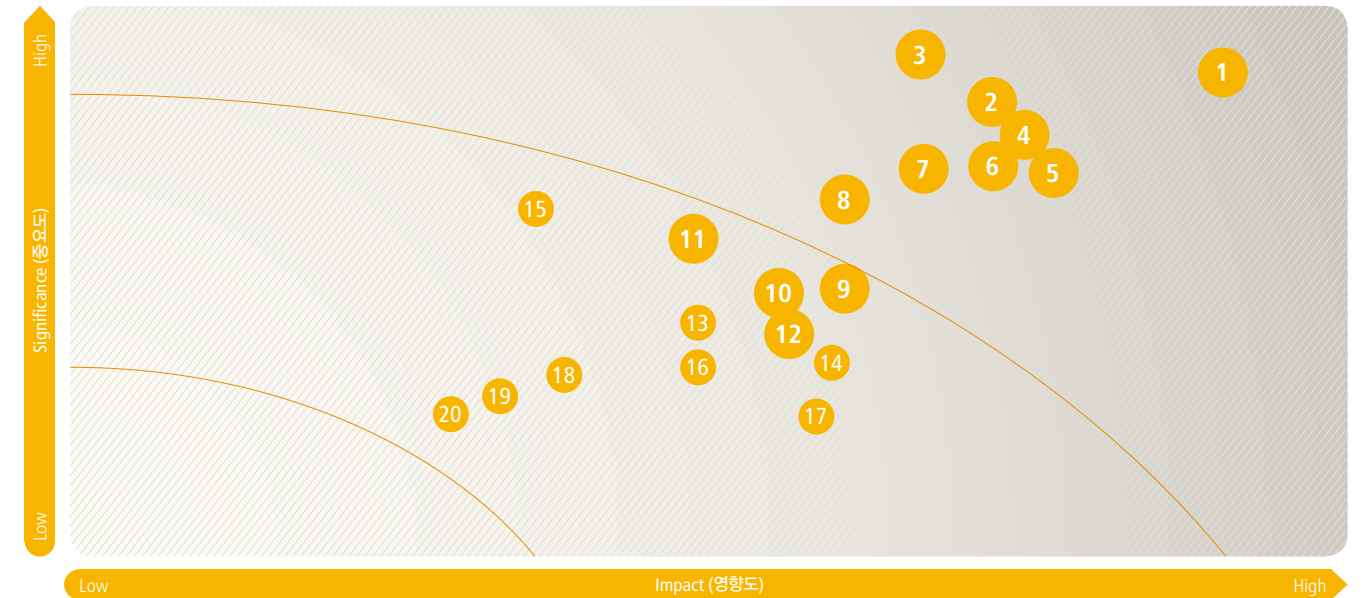
**내부자료 검토** | 외부의 시선이 아닌 내부에서 바라보는 KB금융그룹의 지속가능경영 주제를 확인하기 위해 사내 소통자료, 대외 홍보자료, 내부 보고서 등을 검토하였습니다.

**이해관계자 설문** | KB금융그룹의 중대성 평가를 위해 고객, 투자자, 지역사회 등 6개 그룹의 이해관계자 총 2,100명을 대상으로 설문을 시행하였습니다. 설문조사는 GRI G4에서 정의하고 있는 Significance<sup>1)</sup>와 Impact<sup>2)</sup>를 기준으로 선정된 44개의 이슈에 대해 진행하였습니다. 최종적으로 설문에 응해주신 이해관계자는 905명이었습니다.

1) Significance : 경제, 사회, 환경적 영향의 중요도  
2) Impact : 이해관계자의 평가 및 결정에 미치는 영향

**보고 주제 선정** | 주제 Pool 내의 44개 주제를 1차 설문을 통해 20개로 압축하였고, 다시 2차 설문 과정을 통해 최종적으로 우선순위화 하였습니다. 본 보고서에서는 중요도와 보고량 등을 고려하여 상위 12개 주제에 대하여 보다 상세히 기술하고 있습니다.

## 중대성 평가 결과 분포도 Materiality Issue Map



1 고객정보 보호	8 고객만족활동 수행	15 임직원 인권보호
2 브랜드 가치 강화	9 전략적 사회공헌활동 수행	16 이해관계자 경영참여
3 기업 평판 관리	10 중소기업 지원 확대	17 소외계층을 위한 금융서비스 확대
4 이사회 건전성 및 투명성 확보	11 금융 접근성 개선	18 상품 및 서비스의 사회/환경 영향 평가
5 금융소비자 보호 활동	12 사회책임투자(SRI) 활성화	19 상품 및 서비스를 통한 환경 문제 개선
6 윤리경영 활동	13 임직원 생산성 향상	20 환경영향 감축 활동
7 재무적 리스크관리	14 협력사 지속가능경영 지원	

## 보고 주제와 GRI G4와의 연계

중대성 평가 결과 상위 12개의 주제는 카테고리화하여 보고서 내 7개의 장에서 보고되고 있습니다. 각 주제의 주요 보고 내용과 GRI G4 측면과의 관계는 아래와 같습니다.

중대성 평가 상위 12개 주제	주요 보고 내용	연관 GRI G4 측면
고객정보 보호	정보보안강화 마스터플랜 구축, 임직원 의식제고	Customer Privacy
브랜드 가치 강화	브랜드 가치 극대화, 전략적 스포츠 마케팅	Marketing Communication
기업 평판 관리	이사회 운영 및 활동	Governance*
이사회 건전성 및 투명성 확보	금융사고 방지시스템 운영,	Product and Service Labeling, Local Communities
금융소비자 보호 활동	고객중심 경영체계 강화	Anti-Corruption, Compliance, Ethics and Integrity*
금융 접근성 개선	준법감시 프로그램 운영, 임직원 윤리교육	Economic Performance
고객만족활동 수행	자산 건전성 강화, 리스크관리 체계 정교화	Local Communities
윤리경영 활동	그룹 핵심 사회공헌 사업, 사회공헌 추진 체계	Product Portfolio
재무적 리스크관리	서민금융 지원, 사회적 책임 투자	
전략적 사회공헌활동 수행		
중소기업 지원 확대		
사회책임투자(SRI) 활성화		

\*일반표준공개

# 고객의 신뢰와 사랑을 위해 새롭게 출발합니다

## Reporting Issues

### 01 고객정보 보호

KB금융그룹은 고객이 더욱 안심할 수 있고, 믿고 맡길 수 있는 고객의 든든한 동반자가 되겠습니다.

page 14



### 02 윤리경영 활동

KB금융그룹은 공정하고 투명한 경영으로 금융인의 긍지와 자부심을 지켜 갑니다.

page 18

### 04 브랜드 가치 강화

KB금융그룹의 브랜드 아이덴티티 정립을 통해 고객에게 한 걸음 더 가까이 다가가고, 나아가 글로벌 금융 브랜드로 거듭나고자 합니다.

page 28

### 03 리스크관리 활동

KB금융그룹은 다양한 위기 상황에 선제적으로 대응하여 불확실한 경영환경에 능동적으로 대응합니다.

page 23



### 07 사회공헌활동

KB금융그룹은 아름다운 공존을 추구하며 사랑과 나눔으로 희망찬 미래를 만들어나갑니다.

page 42

### 06 고객만족 경영

KB금융그룹은 고객만족을 모든 경영활동의 목표로 삼고 고객과의 진정성 있는 소통과 서비스를 위해 노력하고 있습니다.

page 37

### 05 금융을 통한 사회적 기여

KB금융그룹은 지속가능한 사회를 위해 금융기업으로서의 책임을 다하고자 합니다.

page 32





# 01

## 고객정보 보호

안전한  
고객정보 보호를  
위한 KB의 노력

### 고객정보 유출 사고

2014년 1월, KB국민은행과 KB국민카드의 고객 정보 약 5,300만 건이 외부로 유출된 사건이 발생하였습니다. 사고 이후 KB국민은행과 KB국민카드는 관련 내용을 홈페이지, 이메일, SMS 등을 통해 고객들에게 공지하고, 개인정보 유출 확인 서비스와 카드 사용 내역 전송 서비스를 무료로 제공하며 추가적인 피해를 막고 고객을 안심시켜 드리기 위해 노력하였습니다. 또한 정보유출로 인한 2차 피해를 막기 위해 금융 당국 및 타 금융사 등과 긴밀한 협조 체계를 구성하였습니다.

본 주제의 적용 범위 고객정보 보호를 위한 KB금융그룹의 노력은 전산 시스템을 소유, 운영하고 있는 KB금융그룹 내부와 개발, 보수 등을 시행하는 협력사들에 대하여 시행되고 있습니다.

### Key Risks and Opportunities 위기와 기회

금융산업의 기반은 신용과 신뢰를 통해 이루어집니다. KB금융그룹은 금번 고객정보 유출 사고를 통해 신뢰 없이는 금융회사가 존재할 수 없다는 것을 되새기게 되었습니다. 전 임직원은 이번 사태를 계기로 반성과 노력을 통해 향후 유사한 사고가 발생하지 않도록 만전의 노력을 기하겠습니다.

### Our Approach 고객정보 보호에 대한 KB의 접근

안전한 고객정보 관리는 기업의 생과 사를 결정할 만큼의 중요한 요소라고 생각합니다. KB 금융그룹은 고객정보 보호와 관련하여 프로세스 및 시스템을 보완하고, 임직원 교육을 통해 고객정보 보호에 대한 인식을 제고해 나아가겠습니다. 또한 외부 용역업체 심사도 강화하여 최선의 관리 체계를 갖출 것입니다.



#### 내용 및 성과

#### 계획 및 목표

<b>내부통제 Process 강화</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 관련 조직 정비 및 강화</li> <li>• 고객정보 유통채널 점검</li> <li>• 통신 및 전산 기기 통제 강화</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 지주사 내 전문 보안조직 신설</li> <li>• 보안 점검결과 CEO 보고 의무화</li> <li>• 보안 모의 훈련 및 불시/테마 점검 시행</li> </ul>
<b>보안 시스템 투자</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 전자문서 암호화(DRM) 솔루션 적용</li> <li>• 클라우드 PC 도입</li> <li>• 인터넷 데이터베이스 암호화</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 전 계열사 클라우드 PC 환경 구축</li> <li>• 고객정보 유출 위험에 대한 조기경보 체계 구축</li> <li>• 비 정상적인 시스템 접근에 대한 탐지/차단 솔루션 도입</li> </ul>
<b>임직원 의식 개선</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 임직원 정보 보호 교육 (온라인 및 집합 교육)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 정보 보호 교육 범위를 외주인력까지 확대 시행</li> </ul>

## 고객정보 유출 사고 발생

### 사고 개요

2014년 1월 KB국민카드를 포함한 여러 카드사의 고객정보 유출 사고가 발생하였습니다. 본 사고는 시스템을 개발하는 외주 업체 직원이 보안프로그램의 취약점을 이용해 고객 정보를 외부로 반출한 것으로 확인되었으며, 이로 인하여 약 5,300만 건의 고객 정보 자료가 유출되었습니다.

### KB의 대응

KB국민카드는 사고 발생 직후 홈페이지 내에 고객정보 유출 여부 확인 서비스를 운영하고 신용카드 사용내역 문자서비스를 일정기간 무료로 제공하였습니다. 또한 개인정보 피해 예방센터(1899-2900)를 24시간 운영하여 혹시 모를 추가 사고에 신속하게 대응하고 있습니다.



## 그룹 정보보안강화 마스터 플랜

고객정보 유출 사고 이후, KB금융그룹은 사고 위험성에 대한 대응을 전 계열사로 확대하여 실시하고 있습니다. 특히 그룹 차원에서 근본적인 정보 보호 강화 대책 마련을 위해 '그룹 정보보안강화 마스터 플랜'을 수립 중에 있습니다.



### 전문 보안조직 신설

KB금융그룹의 전산 시스템 관리 및 운영을 담당하는 KB데이터시스템 내에 별도의 전문 보안조직을 신설하여 그룹 차원의 관리가 이루어지고 있으며, 그룹 전체적인 보안 프로그램 취약성 점검 및 보안 컨설팅 등을 수행할 예정입니다.

### 강력한 보안 시스템 구축

전 계열사에 클라우드 PC 환경 구축을 통해 해킹이나 정보 반출 등을 사전 차단하고 데이터베이스의 암호화를 확대 실시하여 고객정보 유출이 원천적으로 불가능하도록 시스템 환경을 강화할 계획입니다. 또한 정보유출 의심행위 탐지 시스템(ISVDS Information Security Vulnerability Detection System)을 도입하여 고객정보 유출을 사전에 방지하고 실시간 의심행위 모니터링을 실시할 것입니다.



**내부통제 강화**

내부통제 준수에 대한 점검 프로세스를 강화하고 점검결과에 대해서도 CEO 보고를 의무화하였습니다. 또한 불시 점검 및 테마 점검 기동반을 구성하여 운영할 뿐만 아니라 정보보호부를 신설하여 고객 정보 보호 업무를 총괄하도록 할 예정입니다. 또한 임직원과 외주인력에 대한 정보보안 교육을 강화하고 철저한 출입 통제 및 외주직원 단독 근무 방지 등 내부통제 프로세스를 강화하였습니다.

**정보 유통 감시**

KB금융그룹은 모든 계열사에 대한 고객정보 유통채널을 점검하여 고객정보 관리의 안전성을 확인하고 미흡한 사항에 대해서는 즉각적인 개선을 시행할 예정입니다. 또한 계열사 간 고객 정보 제공 관련 규정을 강화하였습니다.

**조직 개편 및 점검활동 강화**

KB국민은행은 2014년 2월 정보보호점검반을 신설하여 필수 보안소프트웨어 미설치 PC 존재여부, PC내 고객정보 보유여부, 고객정보 반출사유 적정여부, 고객정보파일 암호화 해제 적정여부 등 정보 보호 점검체계를 강화하였습니다.

또한, 내부통제절차 및 고객정보 보안 강화를 위해 시스템 접근 계정의 생성부터 회수까지 총체적인 통합관리를 시행하며 다양한 시스템들의 보안 취약점을 진단하고 개선하는 활동을 매년 수행하고 있습니다. 더불어 업무상 고객정보를 수탁하여 처리하는 업체의 고객정보 관리실태 현장점검을 강화하여 시행하고 있습니다.

KB국민카드는 정보 보호를 위해 독립된 정보보호본부를 신설하고 1부서 3팀 체제로 조직을 대폭 개편하였습니다. 또한 정규직 인원도 13명에서 22명으로 증원하여 정보보안 업무를 총괄하고 정보 보호 정책 수립과 검증 업무를 수행하며 사고 재발 방지 및 안전한 정보 관리를 위해 노력하고 있습니다.

KB캐피탈은 고객정보의 철저한 보안을 위한 사전적 유출방지 및 체계적인 모니터링 시스템을 구축하기 위해 11개 부서, 22명의 TF를 운영하였습니다. 이를 통해 '금융회사 정보유출 피해방지를 위한 준수사항' 및 '금융회사 고객정보 유출 재발 방지 대책' 관련 개선과제를 도출하고 이행 전략을 수립하였습니다.

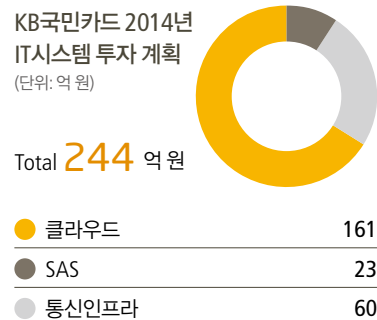
**시스템 환경 개선**

KB국민은행과 KB투자증권은 위험성 있는 인터넷 사이트에 대한 접속을 제한하고 있습니다. 특히, KB국민은행의 경우 외부로부터의 악성코드 유입 등 해킹위험을 사전에 차단하기 위해 내부 업무망과 인터넷망의 네트워크를 분리하였습니다.

KB국민카드는 IT개발 작업 환경을 클라우드 시스템으로 전환 완료하였으며 일회용 암호 생성기<sup>OTP</sup> 및 지문인증을 도입하여 보안체계를 강화하였습니다. 또한, 저장 장치가 없고 모니터만 존재하는 '제로PC'를 도입할 예정입니다. 추가적으로 고객 정보조회 등의 중요 작업 내역 녹화 시스템, 실시간 보안체계 모니터링 시스템 등 고객 정보 보호를 강화할 수 있는 다양한 기술과 시스템을 검토하고 도입할 예정입니다.

이밖에도 각 계열사들은 보안 시스템 현황 분석을 통하여 디지털 저작권 관리기술(DRM Digital Right Management), 데이터 변조/해킹 실시간 탐지 솔루션, 데이터베이스 암호화 기술 등을 도입하였습니다.

**고객정보 보호를 위한 계열사 활동**



**임직원 정보 보호 의식 강화**

KB금융그룹의 전 계열사는 전자금융감독규정에 의거하여 모든 임직원에게 정보 보호 교육을 실시하고 있습니다. 하지만 이러한 규정을 준수하는 수준에만 머무르지 않고, 보다 실질적이고 적극적인 임직원 교육 및 의식강화 활동을 시행하여 정보보안 활동이 업무에 상시 적용이 될 수 있도록 노력하고 있습니다.

**정보 보호의 날 지정** | KB금융그룹 전 계열사는 매월 '정보 보호의 날'을 지정하여 보안점검 및 교육을 실시하고 있으며 문제점이 발견될 경우 즉각적인 개선조치를 취하고 있습니다.

**고객 정보 보호 활동 제도화** | KB국민은행은 고객정보 보호준칙을 배포하여 모든 임직원이 내용을 이해하고 준칙에 따른 업무처리를 하도록 생활화하고 있습니다. 또한 KB신용정보는 고객정보 보호와 관련하여 사고 발생 'Zero'를 목표로 직원들의 고과평가에도 관련 사항을 엄격하게 적용하여 경각심을 높이고 있습니다.

**정보 보호 교육 확대 실시** | 모든 KB금융그룹 계열사는 정보 보호 의식교육을 임직원뿐만 아니라 외주인력에 대해서도 확대 실시하고 있습니다. 임직원과 동일한 수준의 교육과 의식강화 활동을 통해 정보 유출 사고의 가능성에 대한 경각심을 높이고 있습니다.

KB국민카드 정보 보호 교육 활동			
교육명	시행일자	시행대상	참여인원
정보보호강화 온라인 교육	2013.07.01~07.31 2013.12.04~12.20	전 직원	1,248 명
전 직원 고객정보 보호 교육	2013.10.25~10.30	집합교육 - 고객정보 보호담당자 전파교육 - 전 직원	1,265 명

**정보보호 업무 프로세스 강화**

KB국민은행은 업무적으로 처리하는 개인정보의 오남용을 방지하기 위하여 개인정보의 수집을 최소화하고 이용, 제공, 보관, 파기 등 일련의 과정을 체계화 하였습니다. 그리고 이를 효과적으로 관리하기 위한 시스템을 하반기에 구축할 예정입니다. 또한 문서출력, 이동식 저장매체 및 이메일 등을 이용한 정보 외부 반출 시 다중 승인(해당 부서 및 정보보호부서 승인)을 받도록 하고 있으며 임직원의 정보 DB 접속 권한 역시 보안토큰 및 지문마우스 등을 사용하여 복합인증 절차를 거치고 있습니다. 외주인력에 대해서는 외부 전산기기반입 제한과 X-RAY 검색대 설치 등 시스템 접근 통제를 강화하고 있습니다.

# 02

## 윤리경영 활동

### 기본과 원칙에 충실한 윤리경영

#### KB가 생각하는 윤리경영이란?

기업윤리는 기업이 경제적 원칙에만 근거하여 의사결정을 하는 것이 아니라 주주, 고객, 직원, 지역사회 등과 같은 주요 이해관계자와의 공동번영을 위하여 사회적인 요구와 기대에 부응해야 한다는 가치지향적 성격을 가진 개념입니다. 특히 금융산업에서 윤리경영에 의해 고양된 기업 이미지는 쉽게 도전받지 않는 자산가치를 형성하여 경쟁력의 기반이 되며 장기적으로는 기업의 이익에 영향을 미치게 됩니다.

본 주제의 적용 범위 KB금융그룹의 윤리규범은 전 계열사의 모든 임직원에게 적용되고 있습니다. 또한 협력사와 계약을 체결할 시, 「청렴계약제도」 시행을 통해 부정부패를 근절하고자 노력하고 있으며 1차 협력사에게는 KB금융그룹과 동등한 수준의 윤리규범 준수를 요구하고 있습니다.

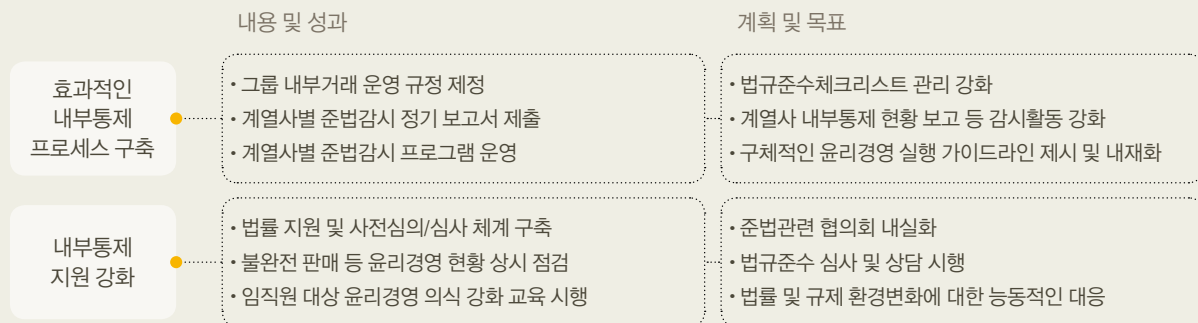
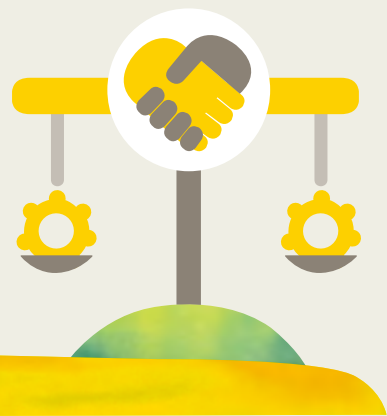
#### Key Risks and Opportunities 위기와 기회

금융업은 특성상 돈을 다루고, 신용거래가 빈번하게 이루어지기 때문에 윤리경영과 내부통제의 중요성은 더욱 클 수밖에 없습니다. 적극적이고 지속적인 윤리경영 활동은 법과 제도를 넘어 조직문화로 정착되어 기업가치를 제고할 수 있으며, 운영 리스크를 최소화할 수 있습니다. 반면, 윤리경영활동을 소홀히 할 경우 기업에 대한 고객의 신뢰를 한 순간에 잃을 수도 있습니다.

#### Our Approach 윤리경영에 대한 접근

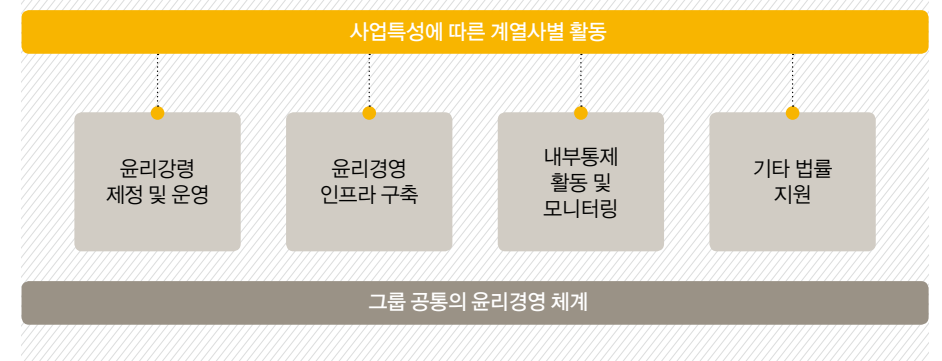
KB금융그룹은 기본과 원칙에 입각한 투명하고 합리적인 윤리경영을 실천하고자 노력해왔습니다. 하지만 2013년 발생한 불미스러운 사건들로 인하여 KB금융그룹은 내부통제 프로세스 등과 관련된 감독기관의 지적과 개선요구를 받았습니다.

KB금융그룹은 윤리경영을 기본부터 다시 점검하고 체계화하여 실천할 것이며 고객과 시장, 국민으로부터 신뢰받는 기업이 되기 위해 최선을 다하겠습니다.



### 그룹 차원의 윤리경영 활동

KB금융그룹의 윤리경영은 그룹 공통활동과 계열사별 활동으로 이원화되어 운영됩니다. 이는 금융회사로서의 공통적인 필수 경영요소를 그룹 차원에서 관리하면서 동시에 계열사별 사업특성에 맞게 윤리경영을 고도화하여 운영하기 위함입니다.



#### 윤리헌장 및 윤리강령 준수

KB금융그룹은 전 임직원이 윤리경영을 최우선 가치로 삼고 행동하도록 2010년 1월 그룹 차원의 '윤리헌장'을 제정하고 윤리경영 실천 의지를 천명하였습니다. 모든 임직원은 윤리헌장에 제시된 정신을 구체화하고 가치판단 기준과 행동원칙을 규정한 '윤리강령'을 바탕으로 기업 윤리를 실천하고 있습니다.

#### 내부통제 환경 구축 및 체제 운영

**내부통제 지원체계 구축** | KB금융그룹은 그룹 차원의 내부통제 협조체제 강화와 계열사 간 정보교류 및 공유 활성화를 위한 '준법감시업무협의회'와 '준법감시업무실무협의회', 계열사 주요소송 등에 대한 정확한 법률적 리스크 파악과 대응을 위한 '법무업무협의회'를 운영하고 있습니다.

**계열사 내부통제 강화** | 계열사 내부통제 강화를 위해 위반 사례 수집 및 유사 사례 재발 방지 활동을 하고 있습니다. 뿐만 아니라 계열사 준법감시업무 수행현황 파악을 위해 계열사별 정기 보고를 통한 모니터링을 매 분기 실시하고, 계열사 법규준수 현황을 현장점검하고 있습니다.

#### 내부통제활동 강화

**준법감시프로그램 운영** | 임직원의 법규위반에 따른 법적 제재, 재무적 손실예방, 평판 훼손 방지 및 건전한 내부통제 문화 정착을 위하여 준법감시 프로그램을 운영하고 있습니다. 준법감시프로그램은 금융투자상품 불공정 거래행위 예방활동, 부서별 법규준수 체크리스트 관리 및 모니터링, 법규준수 교육 등으로 구성되어 있으며, 각 계열사별 사업특성을 반영하여 운영하고 있습니다.



**그룹 올바른 제보 제도 운영** | 지주회사 및 자회사 등의 내부통제기준 위반행위의 발생을 예방하고 발생된 사고가 확대되지 않도록 그룹 임직원을 대상으로 '올바른 제보 제도'를 운영하고 있습니다. 우편, 전화, 인터넷 등을 통하여 접수된 제보 내용을 소관부서 또는 조사부서에서 조사하고, 결과에 따라 불합리한 업무절차 등의 시정 또는 개선을 요청할 수 있으며 위규 직원에 대한 징계, 제보 직원에 대한 포상 등도 건의할 수 있습니다.

구분	제보 방법
내부채널 (준법감시인)	우편, 전화, 팩스, KB-WiseNet 배너 등
외부채널 (KB옴부즈만)	지정된 변호사에게 전화, E-mail 등

**법규준수 모니터링 시행** | 지주회사 중요업무에 대한 사전심의, 임직원 겸직 여부와 업무 위·수탁 현황의 적정성 조사 등 법규준수 모니터링을 통해 건전한 내부통제 체제를 구축하고 있습니다.

**법률 및 규제환경 변화에 대한 대응**

그룹의 법령 및 규제 환경에 대한 대응력을 강화하기 위해서 제·개정 예정인 주요 법령에 대한 내용 및 영향을 검토하여 안내하는 한편, 대응현황 등에 대하여 점검하고 있습니다. 이와 함께 규정·지침 및 계약서 심의와 실무법률상담, 법률질의 회신을 통하여 적법하고 통일된 업무수행 기준을 정립함으로써 그룹의 법률 리스크 발생을 최소화하고 있습니다.

**신(新) 윤리경영 실천 선포**

KB국민은행은 2001년 12월 임직원의 가치판단과 행동양식의 기준이 되는 「윤리강령」을 제정하였으며 임직원이 일상적인 직무수행 과정에서 윤리강령을 준수하기 위한 구체적인 행동지침으로 「임직원 법규준수 행동기준」을 마련하여 운영하고 있습니다. 이에 더하여 2013년 9월부터는 다양한 이해관계자의 신뢰를 얻고 공동성장·발전을 추구해야 할 윤리적 기업경영과 임직원의 행동기준을 재정립하여 기업문화로 정착시키기 위한 「신(新) 윤리경영 실천」 프로그램을 수립하여 시행하고 있습니다.

**KB인의 윤리신조** | 회사의 존재 이유를 설명하고 어떻게 성장할 것인지에 대한 다짐을 표현한 것으로 고객감동, 직원존중, 사회적 책무 이행을 주요 내용으로 하고 있습니다.

**「적법하고 윤리적인 영업」 의사결정 가이드라인** | KB인의 윤리신조를 바탕으로 기본과 원칙을 지키는 「적법하고 윤리적인 영업」을 위한 의사결정 기준으로, 반드시 해야 할 7행(行)과 해서는 안 되는 3불(不)을 제시하고 있습니다.

7행과 해서는 안 되는 3불	
<p><b>7행</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 판매하고자 하는 금융상품이 고객의 연령, 경험, 자산 등 고객의 상황과 필요에 적합한가?</li> <li>2. 대외 법령에서 요구하는 판매절차를 숙지하고 준수하는가?</li> <li>3. 은행의 제 규정상 업무 절차를 숙지하고 준수하는가?</li> <li>4. 고객에게 충분한 설명을 하고, 고객은 이를 충분히 이해했는가?</li> <li>5. 고객의 자산을 보호하고 자산가치 증대를 위한 포트폴리오 관리 관점에서 판매하고 있는가?</li> <li>6. 판매한 금융상품의 사후 관리에 대해 고객에게 안내하고 있는가?</li> <li>7. 고객의 개인정보를 충분히 보호하고 있는가?</li> </ol>	<p><b>3불</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 합리적인 이유 없이 고객을 차별하거나 목표달성을 위해 불건전 영업행위를 하지 않는가?</li> <li>2. 단기적 이익을 목적으로 은행과 고객 모두에게 도움이 되지 않은 상품을 판매하지 않는가?</li> <li>3. KB직원으로서 품위를 손상하는 언행과 용모를 갖추지는 않았는가?</li> </ol>

**계열사 윤리경영 실천 활동**

**윤리경영체계(KB국민은행)**



**윤리문화 정착 및 교육**

**윤리경영 문화 정착** | KB국민은행은 매월 은행장 주관하에 경영진 전원이 참석하는 내부통제 회의를 개최하여 윤리경영의 중요성에 대한 교육을 실시하고 있으며, 내부통제와 법규준수를 통한 금융사고 예방 및 경영진의 윤리경영 의지를 신속히 전파하고 있습니다.

**효과적인 교육 시행** | KB국민은행, KB인베스트먼트, KB저축은행은 매월 1회 윤리 경영 교육을 실시하고 있으며 특히 KB국민은행과 KB인베스트먼트는 각 부서 관리자가 직원을 대상으로 직접 교육을 진행하고 있습니다. KB데이터시스템은 상·하반기에 각각 윤리 경영 교육을 실행하고 있습니다. 또한 전 계열사는 각종 직무연수 과정에 준법 및 윤리경영 관련 교육을 반드시 포함하고 윤리경영에 대한 사이버연수 강좌를 매년 모든 직원이 의무적으로 이수하도록 하고 있습니다. KB투자증권은 대상별, 계층별로 운영되고 있는 윤리교육 이수 결과를 인사평가에 반영하여 교육 참여를 유도하고 있습니다.

**윤리경영 교육 성과 (KB국민은행)**

교육내용	교육시간 (h)	참여자 수(명)
금융사고예방, 올바른제보제도 교육	0.4~0.5	전 직원
윤리/법규준수 의식제고	0.3~1.4	전 직원
부정별 내부통제 미흡사항 교육	1	4,298
윤리/법규준수, 자금세탁 교육	1~6	5,167
내부통제 업무 담당 직원 교육	2~6	2,693

**윤리경영실천 모니터링과 피드백**

직원 대상 아이디어 공모 실시	임직원의 윤리의식 설문 실시
<p>KB금융그룹은 임직원 윤리의식 강화와 윤리경영 실천 및 법규준수 관련 개선방안에 대해 전 직원을 대상으로 아이디어 공모를 실시하여 직원의 윤리 및 법규준수에 대한 관심을 높이고, 우수 아이디어에 대해서는 포상 및 제도 개선에 반영하고 있습니다.</p> <p>특히 KB국민은행의 경우 '역발상 아이디어 공모'를 실시하여 총 249건의 아이디어를 접수하였으며, 이중 점검이 필요하다고 판단되는 31건에 대해서는 자체점검 및 개선검토를 실시하였습니다.</p>	<p>KB국민은행과 KB국민카드의 윤리경영 실천문화를 확산하기 위한 윤리의식 설문조사를 실시하고 있습니다. 온라인 설문조사를 통해, 개인 및 조직의 윤리의식 수준과 윤리 실천 현황을 진단하여 윤리의식을 높이기 위한 맞춤형 활동을 시행하고 있습니다.</p>

**금융사고 예방**

**불완전판매 방지** | KB국민은행은 금융상품의 불완전판매를 예방하기 위해 자체적으로 미스터리쇼핑을 실시하고 있으며 2013년에는 시행 횟수를 증대하였습니다. KB국민은행은 대외 감독기관이 주관하는 미스터리 쇼핑에서도 좋은 평가를 받았습니다.

KB생명원은 불완전판매비율 제로를 달성하기 위해 2013년 불완전판매비율 현황 자체 점검을 실시하여, 채널별 문제점 진단을 통한 청약 프로세스 강화, 지점장 평가반영, 완전판매 확대 및 교육강화 등의 제도개선 활동을 수행하였습니다. KB생명은 금융감독원이 2013년 실시한 '민원발생평가'에서 양호 등급을 받았으며 최근 5년간 상위등급을 지속적으로 유지해오고 있습니다.

자체 미스터리쇼핑 대상항목 및 횟수 확대 실시	2013년 미스터리 쇼핑 평가 결과 (KB국민은행)
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 소비자보호부 주관 자체 미스터리쇼핑 총괄 진행</li> <li>- 대상항목 : 펀드/ELS/신용카드/변액보험</li> <li>- 실시횟수 : 연 2회(2012년) → 연 10회(2013년)</li> <li>• 각 회차별 조사결과 발표 및 Feedback 실시</li> <li>• 미스터리쇼핑 대응 영업채널 교육 강화</li> </ul>	<p>ELS 92.9 점 (금융감독원)</p> <p>년말 점검 89.6 점 (금융감독원)</p> <p>펀드 83.4 점 (금융감독원)</p> <p>펀드 양호 (한국투자보호재단)</p>

2013년 자금세탁방지  
제도이행 평가 결과(KB투자증권)



협력사 만족도 평가 결과 점수  
(KB국민은행) (단위: 점)



### 향후 계획

**자금세탁 및 이해상충 방지** | KB국민은행, KB투자증권, KB생명, KB부동산신탁은 자금세탁방지 이행 수준과 관련하여 자가평가를 실시하고 있습니다. 특히 KB투자증권은 금융정보분석원의 자금세탁 방지 관련 기준에 따라 자체 점검을 실시하고 있으며 상품위험, 거래위험 등 통합적인 자금세탁 위험평가 시스템을 운영하여 자금세탁이 의심되는 거래를 폭넓게 분석하여 금융정보분석원에 보고하고 있습니다.

또한 KB인베스트먼트는 '이해상충방지를 위한 지침'을 제정하여 업무수행에 있어 고객의 가치를 우선시 하도록 하고 있으며, 실제 투자시점마다 이해상충여부를 준법감시인이 점검하고 있습니다.

#### 공정거래를 통한 상생경영 추구

**공정거래 기반 확립** | KB국민은행은 협력사와의 거래 시, 전자구매시스템을 통해 모든 입찰과 수익계약 정보를 공개하고, 입찰 시에는 입회인을 참석시키는 공정하고 투명한 계약을 지향하고 있습니다. 또한 계약 체결 시 협력사와 금품, 향응 등 부당한 이익을 주고받지 않겠다는 서약을 하고, 이를 위반할 경우 계약 해지나 거래중단, 입찰제한 등 불이익을 주는 '청렴계약제도'를 실시하고 있습니다. 거래 협력사들의 자금부담을 덜어주기 위한 노력도 병행하고 있습니다. 청구일로부터 최단 시일 내에 대금을 현금 결제 하도록 하고, 일정기준 충족 시에는 확약서만으로 입찰보증금 면제, 계약금액 3천만 원 이하 소액 거래 계약보증금 면제 등을 계약 규정에 포함하고 있습니다. KB자산운용의 경우 사전 자산배분을 점검하여 특정펀드로의 불공정한 자산배분을 방지하고, 거래처별 거래량을 확인하여 특정회사에 대한 불공정 거래 약정분이 있는지를 상시 점검하고 있습니다.

**협력사 만족도 제고** | KB국민은행은 협력사 간담회 개최와 만족도 조사 등을 통해 협력사들의 의견을 수렴하고 구매업무 개선에 반영하고 있습니다. 2013년 KB국민은행의 협력사 만족도 점수는 98.3 점이었습니다. 또한 KB국민카드의 콜센터 아웃소싱 협력사와의 신뢰강화를 위해 상대평가와 절대평가 및 QA평가 우수업체 포상제도를 실시하여 협력사 간 건전한 경쟁을 유도하고 있습니다.

KB금융그룹은 규제법령, 지배구조 개선 등의 외부 규제 환경 변화와 내부통제 프로세스 및 제도 개선, 금융소비자보호 강화 등의 내부 통제 환경 변화에 발맞춰 향후 전략 방향 및 과제를 수립하고 이를 위한 다양한 활동을 수행할 계획입니다.

2014년 ~ 2016년 전략 방향 및 과제	
전략방향	과제
내부통제 지원체계 강화	준법감시업무협의회·실무협의회 및 법무업무협의회의 내실화 및 효율성 증진
효과적인 내부통제 환경 구축	법규준수체크리스트, 내부통제 교육 등을 통한 임직원 윤리의식 함양, 사전 법규준수 심사 및 상담 등을 통한 내부통제위반 사례 최소화
계열사 내부통제 체제 지원 및 모니터링 활동 강화	계열사 내부통제 현황 보고체널 유지 및 서면/임점 점검을 통한 준법 감시활동 강화
법률·규제 환경변화에 대한 능동적인 대응	금융 관련 제반 법령 및 환경 변화에 대한 대응능력 강화 및 이를 통한 적시, 적법한 대응 도모
법률리스크 최소화를 위한 지원 활동 강화	법적 분쟁 발생 가능성 최소화 및 소송/민원 등 이슈에 대한 대응 등 지원 활동 지속 수행

# 03

## 리스크관리 활동

### 체계적이고 선제적인 리스크관리



#### KB에게 리스크관리란?

금융회사들은 다른 산업군의 회사들에 비해 다양한 리스크에 노출되어 있기 때문에 정밀한 리스크 분석을 통해 경영적 판단과 활동이 이루어져야 합니다. 잘못된 리스크관리는 재무적 손실 뿐만 아니라 고객의 신뢰를 잃게 하며 회사의 존폐위기를 초래할 수 있습니다.

본 주제의 적용 범위 KB금융그룹의 리스크관리는 그룹 차원에서 공통으로 관리해야 할 사항에 대해 지주에서 총괄하여 운영하고 있으며, 각 계열사별 사업 환경에 따른 리스크는 각 계열사 차원에서 자체적으로 관리·운영되고 있습니다.

#### Key Risks and Opportunities 위기와 기회

최근 지속되는 불안정한 세계 경제의 파고에 대응하기 위해서는 선제적인 리스크관리가 매우 중요합니다. 하지만 리스크의 유형이 다양해지고 있으며 그 영향을 측정하기가 점점 어려워지고 있습니다.

KB금융그룹은 리스크에 대한 철저한 사전 예측 관리를 통해 글로벌 금융 기업으로서 차별화된 경쟁 우위를 확보할 수 있도록 노력해 나아가겠습니다.

#### Our Approach 리스크관리에 대한 KB의 접근

KB금융그룹은 우량 자산 위주의 건전한 Credit Culture 확립을 위해 신규대출 및 기업·소호 여신 등 잠재적인 위험자산에 대한 관리를 강화하고 있습니다. 또한, 리스크 유형을 세분화하고 유형별 대응 계획을 수립하여 철저하게 관리하고 있습니다. 모든 리스크 유형은 계량화를 원칙으로 하나, 비재무적 요인에 따라 발생하는 운영/전략/평판 리스크는 계량화보다는 내부 통제 등 프로세스 점검 및 개선에 중점을 두고 관리하고 있습니다.



\*RDM : Risk Data Mart  
RWA : Risk Weighted Asset

## 그룹차원의 리스크관리 활동

### 리스크관리 조직 구성

**리스크관리위원회** | 리스크관리위원회는 이사회에서 결정한 전략 방향에 대한 리스크관리 전략을 수립하고, 부담 가능한 리스크 수준을 결정합니다. 이와 더불어, 그룹이 당면한 리스크 수준과 리스크 관리 활동 현황 등을 검토합니다. 2013년 총 5회의 회의를 개최하여 2014년 그룹 위험 성향 설정, 그룹 경제적 자본 한도 설정, 계열사 Total Exposure 한도 설정 등을 결의하였습니다.

**리스크관리협의회** | 리스크관리협의회는 지주사 및 계열사 리스크 담당임원(CRO Chief Risk management Officer)으로 구성된 리스크관리 협의기구로, 리스크관리위원회로부터 위임받은 사항 등에 대해 심의 및 의결하고 그룹 리스크관리에 대한 세부적인 사항을 협의합니다.

**리스크관리부** | 지주 리스크관리부는 그룹 차원의 리스크관리 세부 정책, 절차 및 업무 프로세스를 수행하며 경제적 자본 한도 모니터링 및 관리를 담당합니다.

### 리스크관리위원회 주요 보고 사항

- KB국민은행 해외 리스크관리 현황
- KB국민은행 자산건전성 개선방안
- 신용카드 리스크 현황 및 관리방안
- KB국민은행 고위험자산 리스크관리방안
- 신용카드 포트폴리오 현황 및 건전성 개선방안
- 그룹 바젤 II·III 구축 1단계 프로젝트 결과 및 2단계 추진방안
- 2013년 계열사 리스크관리 실태점검 결과
- 계열사 경제적자본 한도 일부 조정 결과
- 2014년 그룹 리스크관리 정책
- 그룹 통합 위기상황분석 보고
- 그룹 리스크관리 현황 등

리스크 유형 구분	
유형	설명
금리리스크	시장금리가 불리한 방향으로 변동할 때 발생하는 손실 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
시장리스크	금리, 주가, 환율 등 시장요인의 변동성에 따라 트레이딩 포지션으로부터 손실을 입을 수 있는 위험
운영리스크	부적절하거나 잘못된 내부의 절차, 인력, 시스템 및 외부사건으로부터 손실을 입게 될 위험
신용리스크	거래 상대방의 채무 불이행, 계약 불이행 및 신용도 저하 등으로 인하여 보유하고 있는 자산 포트폴리오로부터 손실을 입을 수 있는 위험

### 리스크관리 활동

KB금융그룹은 선제적이고 효과적인 리스크관리를 위해 그룹 리스크 정책 및 한도 설정, 포트폴리오 건전성 집중관리 및 개선 유도, 그룹 바젤 II, III 도입 프로젝트 추진, 리스크 기반의 의사결정 기반 강화 및 개선, 여신제도 및 프로세스 개선 등의 활동을 수행하였습니다. 특히, 규제환경 변화에 적극 대응하고자 그룹차원의 바젤 III 도입 추진을 통해 리스크관리 방법, 시스템구축, 데이터관리, 통제구조 등 리스크관리 체계를 보다 선진화하여 전반적인 리스크관리 수준 향상과 함께 그룹 전체의 경영 건전성이 한층 제고되는 계기가 될 것으로 기대하고 있습니다.

### 그룹 5대 리스크 경영 활동

정책 / 한도	규제대응	제도 / 프로세스	자산 건전성	관리체계
자산의 균형 성장을 위한 계열 사별 리스크 한도 설정	금융감독원의 바젤 II·III 자본 규제 강화 요구에 대응	기업 신용평가모델 재개발	신용손실 관리 강화 및 포트폴리오의 질적 개선 추진	포트폴리오 관리 프레임 전환을 위한 산업분석 역량 강화
자본적정성 관리를 위해 그룹 경영전략에 부합하는 리스크 성향(RA: Risk Appetite) 결정	1단계 : 그룹 RDM 및 RWA 산출 시스템 구축 (진행 중) 2단계 : 그룹 단일 내부모형 구축 (예정)	카드 부실자산 회수평가 모형 구축 및 사후관리업무 개선	PF/건설/조선 등 고위험군에 대한 자산 디레버리징 지속	해외리스크관리 및 모니터링 프로세스 정비
			가계 포트폴리오 선제적 관리를 통한 부실확산 차단	

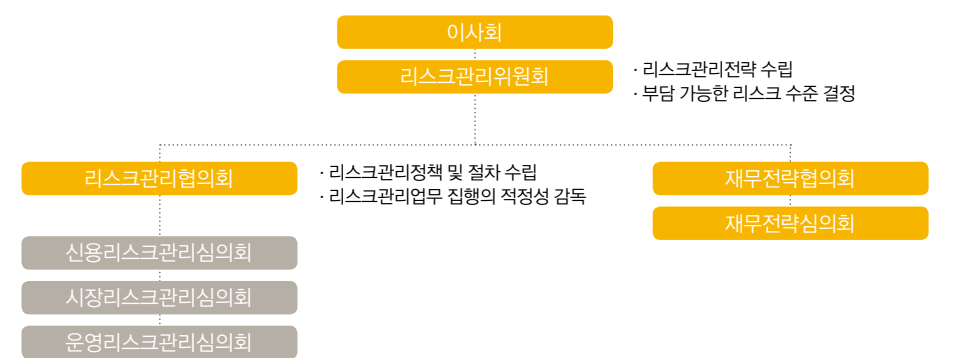
## 계열사 주요 리스크 관리 활동

### 독립적인 리스크관리 조직 운영

KB국민은행의 리스크 관련 의사결정은 은행 경영협의회가 아닌 독립성을 갖춘 사외이사 중심의 리스크관리위원회 의결로 결정됩니다. 리스크관리위원회는 규정에 따라 최소 3인 이상의 사외이사로 구성되며 사외이사가 전체 위원의 과반수가 되어야 하고, 위원장도 반드시 사외이사 중에서 선임하도록 하고 있습니다.

리스크관리위원회는 정기적(분기1회)으로 개최되고 있으며, 리스크담당 임원은 은행의 영업실적에 이해관계를 갖지 않도록 투자 및 영업행위 관련 업무 겸직이 금지되어 있습니다.

### 리스크 관련 최고 의사결정 조직 구조 (KB국민은행)



### 리스크관리 규정체계 확립

KB자산운용은 선제적인 리스크관리를 위해 리스크관리조직의 역할과 권한, 리스크 요인별 모니터링 방법과 보고 및 사후관리 방법 등을 명시한 리스크관리규정을 바탕으로 활동을 전개하고 있습니다. 또한 세부적인 리스크관리를 위해 주식/채권/해외/부동산/인프라 운용본부 투자운용지침 등 9개의 투자 운용규정을 제정하여 준수하고 있습니다.

### 리스크관리 내부 규정 및 특징

규정	내용
리스크관리 규정	· 리스크관리 총괄 규정 · 이사회에서 제정 및 개정 · 리스크관리조직(리스크관리위원회 및 담당부서)의 역할과 권한 명시 · 리스크 요인별 모니터링 방법과 보고 및 사후관리 방법 명시
집합투자재산 리스크관리 지침	· 시장리스크, 신용리스크, 유동성리스크, 운영리스크 등 각각의 리스크 요인별 정의 및 세부적 관리 방법 명시 · 각각의 리스크 요인별 측정 방법 및 한도관리 방법을 규정화
헤지펀드리스크관리 지침	· 헤지펀드 리스크관리에 대한 특례
고유재산리스크관리 지침	· 회사 고유재산에 대한 리스크관리 및 재무건전성 관리를 위한 지침
단기금융 집합투자기구 리스크관리 지침	· 단기금융집합투자기구 관리에 대한 특례

향후 계획

리스크관리 시스템 개선

KB생명은 세밀한 금리 리스크 측정을 목적으로, 2013년 12월에 자산부채관리(ALM Asset Liability Management) 시스템을 구축하였습니다. 이를 통하여, 보험상품에 내재되어 있는 최저보증이율 위험을 고려한 자산 부채 종합 관리가 가능하게 되었습니다. 이와 함께, 업계 최초로 보험개발원과 공동작업을 통해 리스크양 산출, 가치평가, 프라이싱 등을 위한 경제적 시나리오 산출 모델을 구축해 통합리스크관리 체계 기반을 조성하였습니다.

국내외 경기회복이 지연되고 불확실성이 커짐에 따라 금융산업의 리스크관리가 어느 때 보다 중요해지고 있습니다. KB금융그룹은 우량자산 위주의 신규대출 취급과 기업-소호여신 등 잠재적인 위험자산에 대한 선제적 관리 등을 통해 건전한 Credit Culture를 확립해 나아갈 것입니다. 또한 지난 일련의 사고들을 반면교사로 삼아 전사 리스크관리 체계를 공고히 하여 그룹의 안정적인 성장기반을 확보하겠습니다.

시장변화에 선제적으로 대응하는 전략적 의사결정 파트너로서의 리스크관리

- 그룹 자산 건전성 제고를 핵심목표로 설정하여 포트폴리오의 질적 개선 추구
- 전사차원의 리스크관리 체계 강화를 통해 위기상황 도래 시 선제적 대응 능력 제고
- 규제환경 변화에 능동적인 대응을 통한 선도 금융그룹의 위상 확립



2014년 계열사별 그룹 리스크관리 가이드라인

그룹 리스크 가이드라인	리스크 유형
<p><b>KB 국민은행</b></p> <p>기업 포트폴리오(대기업, 중소기업, 소호)의 산업 편중도 개선 건전성 관련 지표(연체율, 회수율 등) 목표관리 강화 해외부문(현지법인, 해외영업점 포함) 리스크관리 체계 정비</p>	<p>신용/편중리스크 신용리스크 해외 리스크</p>
<p><b>KB 국민카드</b></p> <p>금융자산 건전성관리 강화 및 연체채권 회수율 제고 카드 금융자산(카드론, 현금서비스 등) 취급기준 강화 규제대응을 위한 리스크관리 인프라 구축 및 체계 개선</p>	<p>신용리스크 신용리스크 규제대응</p>
<p><b>KB 투자증권</b></p> <p>기업금융 및 투자금융(부동산 PF관련 매입약정, 지급보증이 수반되는 구조화 금융 등) 부문에 대한 신용정책/리스크관리 정책 강화 지속</p>	<p>신용리스크 신용/시장리스크</p>
<p><b>KB 생명</b></p> <p>위험기준자기자본 비율 관리체계 강화</p>	<p>규제대응 금리/신용리스크</p>
<p><b>KB 자산운용</b></p> <p>대체펀드 설정운용관련 운영리스크 통제 강화</p>	<p>운영리스크</p>
<p><b>KB 저축은행</b></p> <p>기업여신 축소 및 소액 가계대출 위주의 신용정책 지속 예한솔저축은행 합병관련 리스크관리 체계 정비 및 개선</p>	<p>신용리스크 운영리스크</p>
<p><b>KB 부동산신탁</b></p> <p>차입형 토지신탁사업에 대한 사전 취급기준 강화 (투자규모, 투자심사 등) 고유자산의 위험자산 투자(펀드, REITs 출자 등) 관리기준 강화</p>	<p>신용리스크</p>
<p><b>KB 인베스트먼트</b></p> <p>투자기업 투자회수관련 사후관리 강화 (IPO대상기업, 중점보고업체 등) 만기도래 출자펀드에 대한 사후관리 강화 (비우량 자산 고유계정유입 방지)</p>	<p>신용리스크 시장리스크</p>

# 04

## 브랜드 가치 강화

고객의 더 큰  
내일을 준비하는  
국민의 브랜드

### KB에게 브랜드란

기업이 광고를 통해 상품에 대한 수 많은 정보를 소비자에게 제공하면, 소비자는 이 정보들을 이미지화하여 하나의 브랜드로 인식합니다. 이러한 인식은 고객들의 상품이나 서비스 선택에 큰 영향을 주고 있으며, 최근에는 경제행위의 대상 자체보다는 브랜드에 더 큰 가치를 부여하는 브랜드 지향적 경제행위가 이루어지고 있습니다. 따라서 경쟁이 더욱 치열해 지고 있는 금융시장에서 브랜드는 가장 강력한 경쟁력 요소가 되어가고 있습니다.

본 주제의 적용 범위 KB금융그룹은 브랜드가 기업에 미치는 중요성을 인식하고 그룹과 계열사 차원에서 다양한 브랜드 경영활동을 펼치고 있습니다.

### Key Risks and Opportunities 위기와 기회

국내 금융업의 경우, 각 금융회사별로 상품 및 서비스의 차이가 크지 않기 때문에 상품을 선택함에 있어 브랜드의 가치는 더욱 중요합니다. 기업은 적극적인 브랜드 경영을 통하여 매출 증대와 기업가치 상승의 긍정적인 효과를 거둘 수 있으나, 이러한 활동이 소홀할 경우 사업 경쟁에서 큰 타격을 입을 수 있습니다.

### Our Approach 브랜드에 대한 KB의 접근

KB금융그룹은 브랜드 파워의 중요성을 인식하고 그룹 차원의 브랜드 이미지 제고와 일체감 조성을 위한 노력을 지속하고 있습니다. 단순한 슬로건이 아닌 콘텐츠와 실체가 있어야 한다는 브랜드 경영 기본 방침 아래, 국민이 필요할 때 도움이 되고자 하는 '시우(時雨)금융'의 정신을 바탕으로 KB금융그룹만의 상품과 서비스에 기반한 전략적인 브랜드 경영 활동을 전개하고 있습니다.



	내용 및 성과	계획 및 목표
그룹 브랜드 시너지 강화	<ul style="list-style-type: none"> <li>그룹 브랜드 아이덴티티 정립</li> <li>'국민의 금융' 광고 캠페인 시행</li> <li>'시우(時雨)금융' 이미지 구축</li> <li>금융그룹 최초 상기도 조사 1위 달성</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>장기간 일관성 있는 광고 시리즈 시행</li> <li>신뢰회복을 위한 브랜드 이미지 재정립</li> </ul>
전략적 스포츠 마케팅	<ul style="list-style-type: none"> <li>소치 동계올림픽을 통한 브랜드 홍보 (김연아, 이상화 등)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>장기적 후원을 통한 긍정적 브랜드 이미지 제고</li> <li>공익적 측면에서 비인기 종목 지속 후원</li> </ul>

\* 시우(時雨)금융: 시우란 때맞춰 내리는 알맞은 비라는 뜻으로 고객이 원하는 금융 서비스를 때맞춰 제공하는 고객·서민친화형 금융기업이 되겠다는 KB금융그룹 의지의 표현입니다.

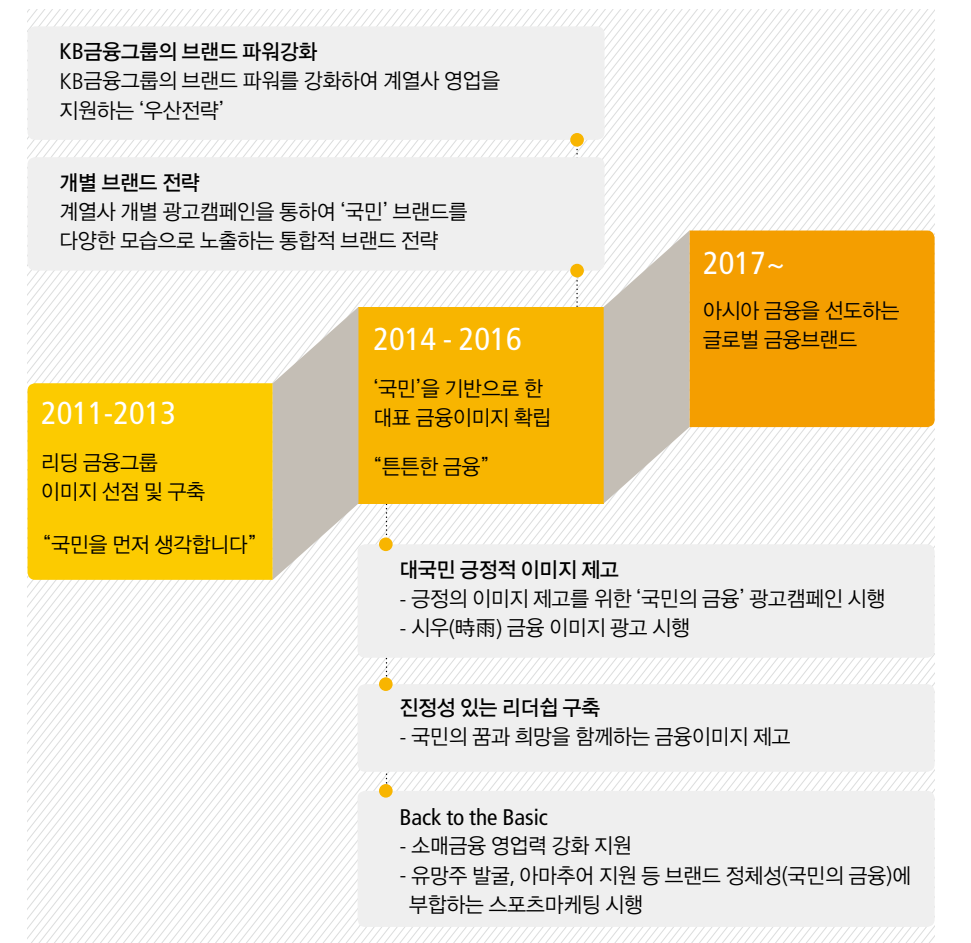
### 그룹차원의 브랜드 가치 강화 활동

공익캠페인 광고  
'국민은 할 수 있습니다' 편



### 브랜드 가치 극대화를 위한 전략

KB금융그룹은 '국민을 기반으로 한 대표 금융그룹 이미지 확립'이라는 브랜드 전략하에 '국민의 금융', '시우금융'을 활용한 그룹이미지 제고, 국민의 꿈과 희망을 함께하는 '진정성 있는 리더십 구축', 그리고 경영철학인 'Back to the Basic'을 세부 전략과제로 수립, 추진 중에 있습니다. 또한, 그룹과 은행의 브랜드 파워 강화를 통하여 계열사 영업을 지원하는 '우산전략'과 '국민'이라는 브랜드를 개별 계열사에서 일관되게 노출하는 '개별 브랜드 전략'을 실시해 아시아금융을 선도하는 글로벌 금융브랜드로 거듭나고 있습니다.



### 그룹 시너지를 활용한 브랜드 경영

KB금융그룹은 그룹차원의 브랜드 경영 활동을 통한 브랜드 가치 강화를 추진하고 있습니다. 특히 그룹 이미지 광고, 그룹 디자인 관리, 스포츠마케팅 등을 통해 시너지를 제고하고 있습니다.

**그룹 이미지 광고** | 그룹차원의 지속적이고 체계적인 브랜드 이미지 구축활동의 일환으로 국민의 희망과 밝은 내일을 KB가 함께하겠다는 내용의 광고 '국민의 내일'편(2012)에 이어 '국민은 할 수 있습니다'편(2013)을 방영하였습니다. 또한 시의성 있는 인쇄광고를 통해 지속적으로 브랜드를 알리고 있으며 계열사별 상품 광고를 통하여 '국민' 브랜드를 다양한 모습으로 선보이고 있습니다.



그룹 스포츠 마케팅 현황

동계 스포츠	골프	리듬체조	기타 후원
대한빙상경기연맹 대한컬링경기연맹 김연아(피겨) 이상화(스피드) 심석희(쇼트트랙) 박소연(피겨) 김혜진(피겨)	KB금융 STAR 챔피언십 KB금융배 아마추어 골프대회 박인비 안송이 오지현	대한체조협회(리듬체조부문) 손연재 선수단(국민은행) KB스타즈 농구단 KB사격단	KB국민은행 한국바둑 리그 KB국민은행 대학농구 리그 KB국민카드 프로농구

스포츠 마케팅 후원 철학

- 1 장기적이고 지속적인 지원
- 2 일관된 브랜드 메시지 전달
- 3 공익을 목적으로 비인기 종목 후원

**그룹 스포츠 마케팅** | 스포츠 마케팅을 통해 KB금융그룹의 브랜드 이미지에 대한 일관된 메시지를 전달하고 있습니다. 2013년에는 박인비 선수 후원 및 KB STAR챔피언십 개최를 통해 브랜드의 인지도를 높일 수 있었습니다. 뿐만 아니라 2014년 동계올림픽에서는 컬링이 새롭게 조명되며 KB금융그룹도 함께 주목받을 수 있었습니다. 현재 KB금융그룹의 스포츠마케팅은 빙상, 컬링 등 동계스포츠와 골프, 리듬체조, 바둑, 농구를 대상으로 시행되고 있습니다.

**일관된 그룹 브랜드 정체성 정립** | 금융그룹의 전문적인 이미지를 제고하고 고객 신뢰 및 계열사 일체감 강화를 위해 그룹차원에서 CI 체계를 운용하고 있습니다. 특히, 잘못된 CI 적용 사례를 수집하여 계열사에 전파함으로써 통일된 CI 체계를 유지하여 새로운 응용 아이템을 추가적으로 개발하고 있습니다.

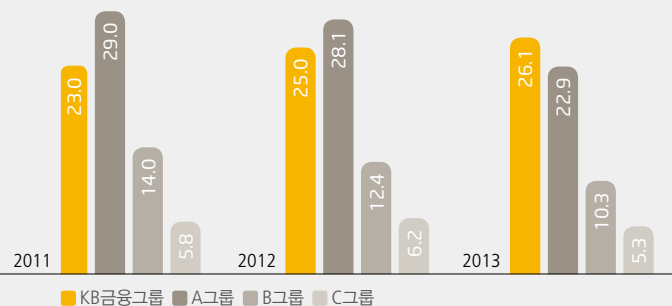


주요 성과	
그룹 CI 체계 운용 및 관리	- 그룹 차원의 CI적용 오류 사례 수집 및 계열사 전파 - 그룹 CI체계 운용 및 전파
디자인	- 계열사 디자인물 제작 지원 및 검수 - 그룹 내 주요 행사관련 디자인 지원 및 검수 - 비 은행 계열사 디자인 제작 지원 - 그룹 내 각종 광고물 실태 점검, 기획, 제작 관리

금융그룹 최초상기도 조사, 1위

2013년 금융그룹 최초상기도 조사 결과 경쟁사를 앞서는 1위를 차지하였습니다. 최초상기도란 특정 제품 범주를 떠올릴 때 가장 먼저 떠오르는 브랜드를 지칭하는 단어입니다. KB금융그룹은 더 나은 자세로 고객과 소통하며 브랜드 경쟁력을 쌓아갈 것입니다.

Q. '금융그룹'하면 가장 먼저 어떤 '금융그룹'이 생각나십니까?



\*KB금융지주, 2013 금융시장 경쟁력 조사, 만 20-64세, n=4,922, %  
\*2013년 12월 31일 기준

계열사 주요 브랜드 경영 성과

Best Korea Brands, 은행부문 1위

KB국민은행은 글로벌 브랜드 가치평가 기관인 인터브랜드가 발표한 Best Korea Brands 2014에서 2조 6,147억 원의 브랜드 가치를 기록하며 은행부문 1위, 대한민국 전체 산업에서 9위를 차지하였습니다.

KB국민은행의 브랜드 관련 대외 수상

- '2013 한국산업의 브랜드파워 조사(K-BPI)' 은행부문 15년 연속 1위 선정 (한국능률협회컨설팅)
- '2013 대한민국 브랜드스타' 은행부문 7년 연속 1위 선정 (브랜드스타)
- '2013년 대한민국 100대 브랜드' 3위 선정 (브랜드스타)
- '2013년 서비스부문 NBCI(국가브랜드 경쟁력지수)' 은행 부문 10년 연속 1위 브랜드 선정(한국생산성본부)
- '2013년 하이스트브랜드' 은행 부문 3년 연속 1위 브랜드 선정 (브랜드스타)



Best Korea Brands

'재무예측', '브랜드의 영향력', '브랜드 강도'의 3가지 핵심 요소로 구성된 인터브랜드의 브랜드 가치 평가 방법을 통해 브랜드의 자산가치를 화폐가치로 산정하며 대한민국 50대 브랜드를 선정, 발표하는 제도

전통적 요소를 담은 간결한 디자인 추구

**한글 기반 상품 네이밍 체계 수립 및 확대** | KB국민카드의 훈·민·정·음 카드는 누구나 쉽게 이해하고 쓸 수 있는 자랑스러운 우리 글자 훈민정음처럼 고객의 스타일을 4가지로 분류하고 그에 맞는 혜택을 담아 국민 누구나 가장 적합한 혜택의 카드를 쉽게 선택할 수 있도록 한 상품입니다.

향후, 지속적으로 한글을 통해 쉽게 이해하고 편리하게 사용할 수 있는 상품을 개발해 나감으로써 "국민 생활의 힘"이 되고자 하는 브랜드 메시지에 대한 공감과 이해를 확산시켜 나아갈 것입니다.



**디자인 경영을 통한 BI 강화 체현 및 공감 활동 지속 전개** | KB국민카드의 새로운 디자인은 한국인의 숨결이 담긴 오방색을 바탕으로 불필요한 요소를 제한한 간결함 Simplicity을 카드 플레이트에 적용하였으며 이러한 디자인 철학은 고객의 지갑 속 배경으로 아름답게 꾸밀 수 있도록 많은 상품에 적용될 예정입니다.

향후 계획

최근 발생한 고객 정보 유출 사건 등은 KB금융그룹의 브랜드 이미지에 부정적 영향을 미쳤습니다. KB금융그룹은 고객과의 진실된 소통을 통한 브랜드 이미지 재구축을 2014년도 주요 경영목표로 삼고 고객의 신뢰 회복을 위해 최선을 다하겠습니다.

지속적이고 일관된 그룹이미지 광고를 통해 KB금융그룹이 추구하고자 하는 가치를 공유하고, 다양한 공익 캠페인과 아마추어 스포츠 및 스포츠 유망주 발굴 지원 등을 통해 국민과 함께 성장하고자 하는 의지를 알리도록 할 것입니다. 또한 다양한 경영 활동 내용과 모습들을 모바일 및 온라인을 통해 고객들에게 전달하여 진정성을 통한 신뢰감 있는 브랜드 이미지 구축을 위해 노력할 것입니다.

# 05

## 금융을 통한 사회적 기여

### 국민의 미래를 풍요롭게 하는 금융

#### KB에게 금융을 통한 사회적 기여란

최근 착한 소비(구매)에 대한 사회적 관심이 높아짐에 따라 기업들은 이익 창출뿐만 아니라 사회에 도움이 되는 상품과 서비스를 개발하여 제공하고 있습니다. 이러한 상품과 서비스는 금융 시장에서도 금융업의 본질에 대한 이해와 맞물려 큰 이슈가 되고 있습니다. KB금융그룹은 금융의 본업을 살린 공익목적의 상품, 녹색금융 상품 등 '착한 금융' 상품이 기업의 경쟁력이 되며 사회적 기여를 실현하는 데에 중요한 요소가 될 것이라 생각하고 있습니다.

본 주제의 적용 범위 금융을 통한 사회적 기여는 KB금융그룹과 금융상품을 이용하는 개인 및 기업 고객들과의 상호작용을 통해 확대시켜 나아가고 있습니다.

#### Key Risks and Opportunities 위기과 기회

사회적 기여를 위한 금융 상품과 서비스는 비용의 증가와 낮은 수익성으로 인해 단기적으로는 불합리하게 인식될 수 있습니다. 그러나 장기적으로는 고객과 기업이 함께 성장할 수 있는 상품과 서비스를 통해 고객과의 신뢰를 구축하고 이미지 제고 및 충성고객 확보라는 또 다른 기회가 될 수 있습니다. 또한 금융을 통하여 보다 건전하고 풍요로운 사회를 만드는 데에 기여할 수 있게 됩니다.

#### Our Approach 금융상품과 서비스에 대한 KB의 접근

기업의 금전적인 이익 창출만을 목적으로 하지 않고 사회 구성원 전체의 삶의 질을 높이는 방향으로 활용될 수 있는 상품과 서비스를 개발하는 것이 금융을 통한 사회적 기여를 추구하는 KB금융그룹의 접근이자 목표입니다. 이를 위해 고객 니즈에 최적화된 고객 중심형 상품을 개발함과 동시에 상품과 서비스를 통한 사회적 책임을 실현하고 있습니다.



	내용 및 성과	계획 및 목표
서민금융 지원	<ul style="list-style-type: none"> <li>'착한대출' 상품 출시</li> <li>'서민금융 크리닉' 개설</li> <li>'새희망홀씨' 상품 출시</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>대출신용평가모형(CSS) 재구축</li> <li>서민금융 공급 기능이라는 저축은행 본연의 업무 강화</li> </ul>
중소·중견 기업 지원	<ul style="list-style-type: none"> <li>중소기업 저금리 대출을 위해 약 1,000억 원 출연</li> <li>중소기업 사회책임경영 평가 시행 (4,524개 사)</li> <li>'KB Hidden Star 500' 시행</li> <li>미래창조 KB창업지원 투자조합 결성</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>벤처 및 중소기업에 대한 투자 확대</li> <li>중소·중견기업 대상 경영 컨설팅 및 포럼 개최</li> <li>우수한 지적재산권을 가진 중소기업을 지원하기 위한 500억 원 규모의 펀드 결성</li> </ul>
사회적 책임 영역 확대	<ul style="list-style-type: none"> <li>고객의 의견을 반영한 상품 검증 시행</li> <li>해상·풍력·태양광 발전 관련 투자</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>신규 상품 개발 시 사회적/환경적 측면의 검토 강화</li> <li>사회적 책임 투자(SRI) 활동 강화</li> </ul>

### 풍요로운 사회를 위한 금융

#### UN 글로벌 콤팩트 참여

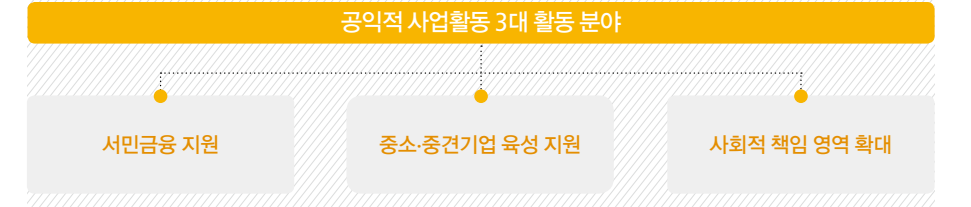
UN 글로벌 콤팩트는 세계 최대 자발적 기업 시민 이니셔티브입니다. KB국민은행은 2009년 4월에 가입하여 4대 부문(인권, 노동, 환경, 반부패) 10대 원칙을 경영 활동에 반영하고 있습니다.

### 지속가능한 상품 및 서비스 개발

#### 지속가능성을 고려한 경영활동

금융업의 본질은 사회를 더욱 풍요롭게 만드는 데에 있다고 생각합니다. 단순히 이익만을 추구하기 보다는 고객과 기업이 함께 성장할 때, 기업은 소비자로부터 신뢰를 얻을 수 있으며 사회 전체가 발전할 수 있습니다. KB금융그룹은 '서민금융 지원', '중소·중견기업 육성 지원', '사회책임 영역 확대'를 통해 금융을 통한 사회적 기여 활동을 추진하고 각 계열사 자체적으로 관련 경영 활동을 이행하고 있습니다.

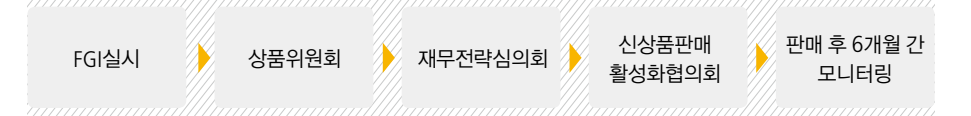
또한 신규 사업 및 상품 개발 시, 지속가능경영 측면을 고려하여 비록 회사에 이익이 되더라도 사회에 해로운 사업은 제한하며 금융의 공익성을 추구하는 사업활동을 지향하고 있습니다.



#### 상품출시 전 심의 및 평가 시행

KB국민은행은 금융상품 개발 시 상품과 관련된 제반 위험, 가격정책, 업무처리 절차, 고객권의 저촉 여부 등을 심의함으로써 상품에 대한 지속가능성을 강화하고 있습니다. 상품에 대한 지속가능성 평가는 FGI Focus Group Interview 실시를 통한 고객 사전 의견 수렴부터 시작됩니다. FGI를 통해 의견을 수렴한 후 상품위원회에서는 잠재 리스크를 사전 점검하고 상품성을 검증합니다. 그 다음으로 재무전략심의회를 통해 적용이율 및 수수료 운영방안을 확정하고 신상품 판매활성화 협의회를 통해 유관부서의 판매활성화 지원방안을 검토한 뒤 상품을 출시합니다. 상품에 대한 지속가능성 평가는 출시 이후에도 계속되며, 판매 후 6개월간 모니터링하고 있습니다.

#### 상품개발 프로세스 (KB국민은행)



KB국민은행과 KB국민카드는 신상품 출시 전 '상품위원회'의 사전 심의제도를 통해 상품수익성과 시장, 운영 및 평판 리스크와 관련 법규 등에 대하여 유관부서의 합의를 거치는 총체적인 검증 프로세스를 운영하고 있습니다. 또한 최종적으로 준법감시인의 신상품 출시 승인을 받은 후 출시하고 있습니다.

#### 준법감시인 심의 활동

(단위: 건)

항목	KB국민은행			KB국민카드		
	2011	2012	2013	2011	2012	2013
상품개발 사전 심의 건수	170	170	191	31	17	13
대고객 광고/홍보물 사전 심의 건수	944	774	714	2,185	2,601	3,800

## 국민 생활에 기여하는 시우(時雨) 금융 상품과 서비스

### 생활지원 저금리 대출 상품

KB국민은행은 서민금융 클리닉, 서민금융 상담 창구, 가계부채 채무조정 프로그램 등 서민을 위한 전용 상담채널과 서비스를 제공하고 있습니다. 특히 창구방문이 어려운 고객에게는 서민금융 클리닉을 통해 서민금융상품 소개와 가계부채 관리방안 안내 등을 제공하여 금융접근성을 높이고 있습니다. 또한 'KB새희망홀씨' 상품은 제2금융권 고금리 대출로 어려움을 겪고 있는 고객에게 은행권 저금리 대출로의 전환을 통해 생활안정을 지원하고 있습니다.

KB저축은행은 서민금융 상품인 'KB착한대출'을 출시하였습니다. 이 상품은 서민금융지원이라는 저축은행 본연의 목적에 충실한 상품으로, 신용이 낮아 제1금융권 이용이 어려운 고객을 위한 상품입니다. KB착한 대출은 2013년 머니투데이 금융혁신대상에서 서민금융부문 금융상품·서비스 혁신상을 수상하는 등 서민금융에 대한 리더십을 확보해 나아가고 있습니다.

### 청년창업 활성화를 위한 투자

KB인베스트먼트는 창업초기기업에 대한 투자를 주목적으로 하는 150억 규모의 KoFC-KB 청년창업 투자조합을 통해 청년창업 활성화와 경쟁력 있는 기업 육성을 지원하고 있습니다. 2013년 말 기준, 펀드를 통해 총 8개의 창업초기기업에 총 73억 원의 투자를 집행하였습니다. 또한 창조경제 구현을 위해 창업혁신기업에 대한 투자를 활성화하고 일자리 창출을 지원하는 미래창조 KB창업지원 투자조합을 2013년 250억 원 규모로 결성하였습니다.

### 중소기업 성장을 위한 투자

대기업과 협력사의 동반성장 기회를 확대하고, 우량 중소기업을 글로벌 중견기업으로 육성하기 위해 KoFC-포스코-한화-KB 동반성장 PEF를 결성하여 협력업체 2곳에 총 550억 원을 투자하였습니다.

### 벤처·중소기업의 성장 지원을 위한 경영서비스 (KB인베스트먼트)

인재 채용 지원	정보 네트워크 구축 지원	경영컨설팅 서비스
인적 네트워크를 활용하여 우수인력 추천 및 적재적소 배치	동종업체 간 인적 교류를 통한 정보 및 기술 공유 지원	변호사, 회계사 및 경영컨설턴트 등으로 구성된 사내 Value Creation팀을 통해 적극적인 경영지원

### 지속가능한 사회를 위한 책임투자

KB국민은행은 UNEP FI 한국 의장기관으로서, 모든 투자 의사 결정 시 UNEP FI 원칙을 준수하여 사업 가능 여부는 은행의 책임투자 원칙 심의를 통해 결정됩니다. 또한 KB금융그룹 차원에서 적극 추진하고 있는 녹색경영 관련 사업인 태양광, 풍력발전 PF에 더 많은 참여를 노력하고 있습니다.

### 사회책임투자 성과 (해상·풍력·태양광 발전 PF)

구분	단위	2011	2012	2013
신규 주선 건수	건	-	1	2
신규 주선 금액	억 원	-	50	1,600
잔액	억 원	1,081	606	696

### 중소기업 투자 펀드 결성 및 집행 현황 (KB인베스트먼트) (단위: 억 원)

항목	2011	2012	2013
펀드 벤처조합	450	500	250
결성 PEF	2,000	5,400	-
투자 벤처투자	489	301	467
집행 PE투자	369	922	600

### Special Issue

## 중소·중견기업과의 상생 (KB국민은행)

### KB Hidden Star 500

'KB Hidden Star 500'은 재무안정성과 기술력, 사업성이 우수해 세계적으로 성장할 잠재력이 높은 우량 중소중견기업을 발굴하여 체계적이고 차별화된 맞춤형 서비스를 제공하는 기업성장지원 사업입니다. 2013년 말 현재, 'KB Hidden Star 500'에 선정된 총 304개 기업에 대해 여신 1조 9,035억 원, 지분투자 379억 원을 지원하고 있으며, 선정기업의 해외 판로 지원을 위하여 'KB비즈니스 매칭 서비스'를 실시하고 한국무역협회, KOTRA 등 국내유관기관과 협력을 강화하고 있습니다. 2014년에는 히든 스타 기업의 발굴과 동시에 KB금융그룹과 거래하는 우량 중소·중견기업과의 동반성장을 위한 KB Wise 컨설팅, KB창조 리더스포럼 등도 지속적으로 추진할 계획입니다.

### 중소·중견기업의 지속가능경영 장려

거래기업의 사회적 책임 이행을 장려하고 여신 리스크관리 강화를 위해 사회적 책임경영 실천 정도를 매년 평가하고 있습니다. 사회적 책임경영 평가에는 거래기업의 윤리경영 실천활동 및 친환경(녹색성장산업 등)활동 등에 대한 내용을 평가하며, 신용평가 요소 중 비재무항목으로 반영하고 있습니다. 또한 녹색기술 활용기업 우대를 위해, 외감 기업 신용평가시스템에 비재무항목 평가를 포함하고 있습니다. 한편 환경부 지정 '우수환경사업체'에 대한 금융지원 협약을 체결하여 2013년에는 환경부가 지정한 사업실적 및 기술력이 우수한 10개 사에 시장 경쟁력을 강화할 수 있도록 여신금리·적금이자율 우대, KB Wise 금융컨설팅 등을 제공하였습니다. 아울러 우량 녹색기업 발굴을 위한 '국가녹색기술대상' 후원 및 녹색성장 관련 기업 우대이율 적용 등을 통해 녹색 중소기업에 대한 금융 지원을 지속하고 있습니다.

### KB굿잡

KB굿잡은 청년 및 은퇴 구직자와 채용에 어려움을 겪는 중소기업 사이에 만남의 장을 제공하여 사회적 문제를 해결하고자 2011년 시작된 KB금융그룹의 프로젝트입니다. 웹 사이트를 통해 실시간 취업정보를 제공하며 매년 우수 중소기업이 참여하는 채용 박람회를 운영하고 있습니다. 2013년까지 총 6번의 채용 박람회를 통해 4만 8천여 개의 일자리 정보를 제공하였으며 KB굿잡을 통한 정규직원 채용 시 채용 지원금을 지원하는 등 실질적인 청년 실업 문제 해소에 적극적으로 앞장서고 있습니다.

### KB Hidden Star 500 활동 성과

구분	단위	2011	2012	2013
선정기업	개	106	244	304
금융지원	억 원	11,837	14,785	19,035
외국환지원	억 달러	31	33	41
지분투자	억 원	264	569	379
KB비즈니스 매칭서비스	개 사	1	29	61
KB Wise 금융 컨설팅 지원	개 사	7	13	9
KB굿잡을 통한 인력채용 지원	개 사	12	26	13
KB무역실무아카데미 직원 지원	개 사/명	0/0	55/90	57/110

### 중소기업 사회책임경영 평가 실시 기업

연도	개사
2011	5,655
2012	5,283
2013	4,524

KB굿잡 구직 등록 개인회원 수 **38,000**명

KB굿잡 구인등록 기업회원 **12,000**개사

\*2013년 12월 기준



**기타 공익적 금융상품**

**사회기반사업 투자 기회 제공** | KB국민은행은 민간투자사업에 투자하는 시민참여 펀드를 통해 기관 투자자들에게만 제공되던 사회기반사업 투자기회를 일반 국민들에게 개방하고 있습니다. 공익성 펀드 취지에 맞게 펀드 보수율을 최대한 낮춰 수익률을 높이고 있습니다.

**녹색 생활 실천 유도** | KB국민카드는 자연환경 보호를 위해 친환경 소재를 사용한 Green Growth 카드 및 Green 카드를 출시하였습니다. Green Growth 카드 및 Green 카드는 고객이 에너지 절약 및 녹색제품 구매, 대중교통 이용 시 그린포인트(에코 머니)를 제공하여 환경보호 활동의 생활화를 유도하고 있습니다.

**사회적 기부 문화 조성** | KB국민카드는 신용카드 가입실적에 따라 기부금을 조성하여 소외된 이웃들에게 전달하는 'KB국민 포인트리카드'를 출시하였습니다. 실적이 있는 회원 1인당 1,000원씩 적립하여 기부금을 조성하고 연말에 굿네이버스, 유니세프, 사회복지공동모금회 등에 전달하고 있습니다. 한편, KB국민카드 홈페이지를 통해 적립된 신용카드 포인트를 본인이 원하는 NGO단체에 기부할 수 있는 '포인트리 기부하기' 프로그램을 제공해 고객들이 사회공헌활동에 참여할 기회 또한 제공하고 있습니다.

**상품을 통한 상생 추구** | KB국민카드는 중소기업점과의 상생을 추구하고 있습니다. 오너스클럽카드의 경우 가맹점 수수료의 최대 10%를 할인해 주고 있으며, 카드의 사용내역 중 부가가치세 환급대상을 자동 분류해 제공함으로써 부가가치세 환급액을 예상 가능하도록 지원하고 있습니다. 뿐만 아니라 부가가치세 신고 파일 자동 생성, 전자세금계산서 발행 및 수취서비스, 세무·회계 전문지식 및 절세 정보 제공 등의 다양한 혜택을 제공하고 있습니다.

주요 지속가능 금융상품 소개		*2013년 12월 31일 기준 (단위: 억 원)
상품명	상품 특징	잔액 또는 설정액
KB행복지킴이통장	기초생활보장급여, 기초노령연금, 장애인연금, 장애(아동)수당이 본래의 지원 목적대로 사용될 수 있도록 압류가 금지되고 각종 은행거래 수수료를 면제해주는 압류방지 전용통장	9
KB국민행복적금	소년소녀가장, 북한이탈주민, 기초생활수급자 등 사회적 약자에게 고금리 제공	393
KB국민연금安心통장	국민연금 급여가 생활비로 사용될 수 있도록 압류가 금지되고, 각종 은행거래 수수료를 면제해 주는 압류방지 전용통장	28
KB국군장병우대적금	군 복무 기간 동안 목돈을 만들고자 하는 국군장병 전용 적금상품	437
KB바꿔드림론	금융소외자의 고금리 대출을 「국민행복기금」의 신용보증을 통해 제도권 금융기관의 저금리 대출로 전환하는 대출상품	1,911
KB청년·대학생 고금리 전환대출	제2금융권 등에서 고금리 대출을 이용중인 청년·대학생이 「신용회복위원회」의 신용보증을 통해 제도권 금융기관의 저금리 대출로 전환하는 대출상품	71
KB새희망출세대출	제도권 금융소외계층인 저소득자 및 영세사업자를 위한 긴급자금지원 대출상품	4,808
KB Green Growth Loan	녹색성장에 필요한 금융을 지원하는 KB금융그룹 대표 녹색금융 상품	7,945
KB Solar Biz Loan	태양광 발전 산업 지원	973
KB 그린 포커스 펀드	판매 및 운용보수의 일정부분을 기금으로 적립하여 환경 관련 단체 또는 기관에 기부	79
한반도 BTL펀드	펀드상품 가입금액을 하수관거정비 BTL사업 자산에 투자	6,197
국토사랑 BTL펀드	사회 기반시설 투자	3,606
신재생에너지 펀드	펀드상품 가입금액을 신재생에너지 기업이나 자산에 투자	656

\*KB국민은행 수신 및 여신 규모 : 요구불예금+저축성예금 : 1,890,340억 원 / 원화대출금 : 1,872,021억 원

# 06

## 고객만족 경영

### 고객 감동을 통한 신뢰 회복



**KB에게 '고객만족 경영'이란**

고객과의 관계를 바탕으로 사업을 영위하는 금융업의 경우 고객만족 경영은 매우 중요한 경영 전략입니다. KB금융그룹은 최근 일련의 사고로 인한 고객의 신뢰를 되찾기 위해 진정어린 서비스와 최상의 상품을 제공하고자 노력하고 있습니다. KB금융그룹은 고객감동을 통해 신뢰를 쌓아가며 지속가능한 발전을 이루어나갈 것 입니다.

본 주제의 적용 범위 고객만족 경영은 KB금융그룹의 모든 사업활동의 근간으로 모든 계열사가 적극적으로 이행하고 있습니다.

**Key Risks and Opportunities** 위기와 기회

고객을 만족시키는 기업이 되기 위해서는 고객의 니즈를 정확하게 분석하고 그에 따른 올바른 서비스가 지속적으로 이루어져야 합니다. 구체적 계획 없는 일방적인 고객만족 활동은 오히려 고객의 신뢰를 잃게 하여 기업 이미지를 악화시킬 수 있습니다. KB금융그룹은 정확한 고객 분석을 위해 시스템과 프로세스를 체계화하고 경영 전략 수립에 반영하여 고객만족을 사업 성공의 기회로 여기고 있습니다.

**Our Approach** 고객만족 활동에 대한 KB의 접근

KB금융그룹은 대한민국 국민의 절반이 넘는 3,000만 명 이상이 거래하는 명실상부한 종합 금융서비스 기업입니다. 고객만족을 기업문화의 최우선 가치로 정립하고 고객가치 창출을 위해 노력하고 있습니다. 아울러 최고의 상품과 서비스를 제공함으로써 국민 모두가 풍요롭고 행복한 내일을 만들어 가는 데 앞장서고 있습니다.



## 고객만족 경영 체계



KB금융그룹은 고객만족 경영을 강화하여 낮은 자세로 고객을 섬김으로써 고객과의 신뢰를 회복하고자 노력하고 있습니다. 우선, 금융소비자 보호에 대한 직원 의식을 제고하고 업무 프로세스를 개선하였습니다. 또한 고객과의 양방향 커뮤니케이션을 통해 원활하고 진정성 있는 소통을 실시하고 있으며 고객들이 금융 서비스를 더욱 쉽게 이용할 수 있도록 금융 서비스의 접근성을 확대하고 있습니다.

### 금융소비자보호

**금융소비자보호 헌장 선포** | KB금융그룹은 고객과의 새로운 동반성장의 패러다임을 만들기 위해 '금융소비자보호 헌장'을 선포하였습니다. 금융소비자보호헌장은 OECD의 금융소비자보호에 관한 일반 원칙을 근간으로 금융소비자보호를 위한 8대 핵심가치를 선정하여 제정한 것으로, 고객중심 정도 경영, 불합리한 차별금지, 정보의 투명성, 고객자산보호, 고객정보 보호, 고객 바로 알기, 피해보상 및 구제, 금융교육 제공과 소외계층 지원을 주요 내용으로 담고 있습니다. 또한 각 계열사는 매월 21일을 '금융소비자의 날'로 지정해 고객의 애로 및 건의사항을 청취해 신속하게 해결하고 있습니다.

**금융사고 방지 시스템 운영** | KB금융그룹은 '특정 금융거래정보의 보고 및 이용 등에 관한 법률'에 근거하여 고객과 금융거래 시 고객확인업무(CDD) 등 관련 절차를 철저히 이행 및 보고하여 범죄계좌 개설 등을 사전에 예방하고 있습니다. 또한 준법지원시스템을 통해 의심되는 거래보고(STR)와 고액 현금거래 보고(CTR)를 충실히 이행하고 있습니다.

**안전한 금융 거래를 위한 서비스 실시** | KB금융그룹은 인터넷 전자금융사기를 방지하고 대고객 안심거래 기반을 마련하기 위하여 피싱<sup>1)</sup>, 파밍<sup>2)</sup> 등 전자금융사기예방을 위한 금융감독원 전자금융사기 예방 서비스 가이드라인을 준수하고 있습니다. 특히, 피싱방지 개인화 이미지, 녹색주소창 등 피싱사이트와 구분할 수 있는 보안서비스를 제공하고 있습니다.

KB국민은행은 금융소비자 보호를 위한 보이스피싱 피해방지 종합대책 중 하나인 '전자금융사기 예방 서비스'를 시행하고 있습니다. 2013년에는 모든 개인 인터넷 뱅킹 가입 고객에게 의무적으로 적용하고 있으며 금융사고 예방을 위한 SMS 통지서비스 확대, 대출 사기 이용계좌 지급정지 제도 강화 등의 활동을 수행하고 있습니다.

### KB국민은행의 전자금융사기 예방서비스 안내 (홈페이지)

**전자금융사기 예방서비스란?**  
보이스피싱, 피싱사이트 등을 통해 고객 정보를 불법 획득한 후 고객명의로 공인인증서를 재발급 받아 고객님의 예금을 인출해가는 전자금융사기 피해를 예방하기 위해 본인확인 절차를 강화하는 서비스입니다.

**전자금융사기 예방서비스 주요내용**  
2013년 9월 26일(목)부터 공인인증서 발급<sup>1)</sup> 및 100만원 이상 이체 할 때<sup>2)</sup> 추가 본인인증 후 거래가 가능합니다.  
1) 공인인증서 (재)발급, 타행/타기관 인증서 등록  
2) 인터넷뱅킹(스마트폰뱅킹 포함)을 이용한 100만원 이상(인터넷뱅킹 아이디별 1일 누적 기준)이체 거래

**KB스타뱅킹 이용고객**  
2013년 9월 26일 이후부터는 새로운 버전으로 업그레이드를 하셔야만 이체 거래 및 공인인증서 발급이 가능합니다.  
※ 기존 버전 이용고객은 조회거래만 가능합니다.  
※ 새로운 버전 : 안드로이드 계열 : G2.2.0 이상, iOS(아이폰 등) : 12.2.0 이상

1) 피싱: 수신자의 거래 은행이나 신용카드 회사 같은 신뢰할 만한 출처로 위장하여 개인정보나 금융정보를 얻기 위해 이메일을 보내는 행위.

2) 파밍: 피싱(Phishing)과 농사(Farming)의 합성어, PC에 가짜 은행사이트로 유도하는 악성 코드 설치, 금융정보 빼낸 후 예금을 무단 인출하는 수법.

### 고객 중심 경영체계 강화

**조직 체계 변경** | KB국민은행은 미흡한 민원처리 실태를 개선하기 위해 민원실을 '금융소비자보호부'로 격상시키고, '소비자보호본부'를 신설하여 금융소비자보호 체계를 강화하였습니다. KB국민카드 또한 소비자보호부 산하에 소비자보호팀을 신설하였으며 '금융소비자 보호협의회'와 '소비자 피해보상위원회'를 운영하여 민원 예방뿐만 아니라 공정한 민원 처리와 보상이 이루어질 수 있도록 하고 있습니다. 이 밖에도 KB투자증권과 KB자산운용에서는 각각 금융소비자 보호협의회를 운영하고 금융소비자팀을 신설하는 등 각 계열사마다 고객 중심의 경영 활동을 위한 전담 조직을 운영하고 있습니다.

**고객만족을 위한 제도 도입** | KB국민은행은 위기관리시스템인 민원경보(Alert시스템)를 구축하여 민원발생 위험에 대한 경각심을 제고하고, 고객 불만사항을 사전에 예방하기 위한 민원예방 전담 컨설팅 센터 제도를 운영하고 있습니다. KB국민카드와 KB부동산신탁은 각각 맞춤형 CS 교육 프로그램인 '서포트 더 CS(Support The CS)'와 'CS향상 프로젝트' 추진을 통해 고객 응대를 위한 교육과 CS개선 과제를 발굴·시행하고 관련 부서의 개선사항을 모니터링하고 있습니다. KB생명엔 보험가입 후 100일 경과 시점에 계약 유지 감사 인사, 가입상품의 계약정보, 보장내용 등 유용한 정보를 고객에게 제공하는 '100일의 약속' 프로젝트로 고객 감성 터치를 통한 고객지향 서비스를 추진하고 있습니다. 또한 고객 상담 담당 분석을 통해 고객맞춤형 서비스를 시행하고 있습니다.

### 고객 커뮤니케이션 강화

**고객 소통 채널 확대 운영** | KB국민은행은 채팅, e메일 상담과 전화화를 운영하여 고객과의 원활한 소통을 노력하고 있습니다. 또한 블로그, 페이스북, 트위터 등 SNS를 통해 양방향 소통을 지향하고 있습니다. KB투자증권은 HTS Home Trading System의 고객과의 소통기능을 강화하였으며 KB투자증권 외에도 KB데이터시스템, KB캐피탈이 홈페이지에 고객게시판을 운영하고 있습니다.

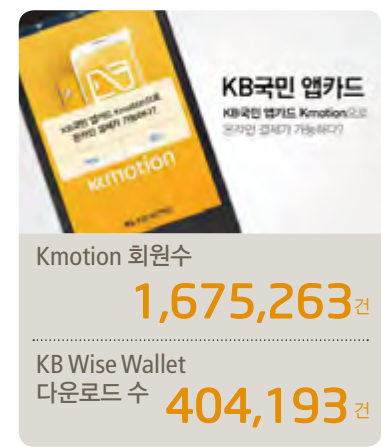
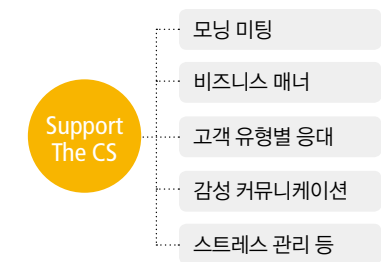
**적극적 고객 참여 유도** | KB국민은행은 은행의 주요 이슈에 대한 고객의 직접적 의견을 듣기 위해 고객패널을 선발하여 운영하고 있습니다. 2013년에는 총 6,842명을 선발하여 9회에 걸쳐 고객의 의견을 수렴하였습니다. 또한 국내 고객뿐만 아니라 외국인 고객의 니즈 파악을 위해 중국, 미국, 일본, 대만 등 27개국 200명의 고객으로 구성된 'KB외국인고객자문단'을 별도로 운영하여 2013년 4번의 간담회를 가졌습니다. KB투자증권은 상품과 서비스에 고객의 의견을 적극 반영하여 2013년도에 192건의 고객의 의견을 반영하였습니다.

### 고객 중심의 스마트 금융 서비스 확대

**고객 맞춤형 서비스 운영** | KB국민카드의 스마트폰 이용 고객을 위해 'KB Wise Wallet'을 출시하여 고객이 신용/체크카드, 멤버십 카드, 쿠폰 등을 스마트폰에 담아 많은 카드를 소지해야 하는 불편함을 해소하였으며 앱카드 'Kmotion'을 통해 카드 사용의 편리함을 더하였습니다.

KB투자증권은 'KB스마트S'를 오픈하여 스마트폰 하나로 아이디(ID) 등록부터 거래까지 가능할 수 있도록 하였고, 거래할 수 있는 금융상품 범위도 펀드와 채권 매매, 추가연계증권(ELS) 등 거의 모든 상품으로 확대하였습니다.

### 서포트 더 CS(Support the CS) 교육 내용

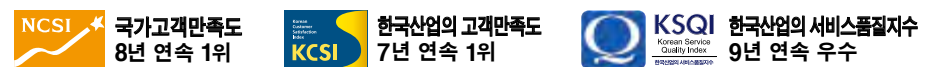


**고객 접근성 확대** | KB금융그룹은 2012년부터 모든 고객이 가맹점 사이트나 모바일 홈 App 등 온라인 채널에 쉽게 접근할 수 있도록 한국형 웹 콘텐츠 접근성 준수 지침(KWCAG Korean Web Content Accessibility Guidelines)2.0을 준수하여 서비스를 개선하고 있습니다. 그 결과 KB국민은행, KB투자증권, KB생명 등 계열사의 웹 서비스에 대하여 한국장애인 인권포럼이 부여하는 웹접근성 인증마크인 'WA인증마크'를 획득할 수 있었습니다.

KB국민은행은 시각장애인을 위한 점자 표시, 음성안내기능이 내장되어 있는 ATM기와 휠체어 장애인 겸용 ATM기를 운영하여 2013년에는 1,023개의 장애인 겸용 ATM기를 신규 설치했습니다. 또한 '통장 점자 표기 서비스'는 통장에 예금주, 계좌번호, 은행명 및 콜센터 전화번호를 점자로 표기하여 시각 장애인들에게 큰 도움이 되고 있습니다.

KB국민카드는 외국인 고객들의 편의성을 높이기 위해 영어 및 중국어권 언어로 조회업무, 카드 재발급 신청, 도난 분실 신고 등이 가능한 '외국어 전용 상담 서비스'를 제공하고 있으며 KB생명은 보험금 지급의 신속성을 높이기 위해 사이버 청구 시스템을 오픈하여 사고보험금 청구가 쉽게 이루어 지도록 하였습니다.

한국생산성본부에서 주관하는 '국가고객만족도 조사(NCSI)' 결과 KB국민은행이 8년 연속 1위, KB국민카드가 신용카드 부문 2년 연속 1위의 위엄을 달성하였습니다. 또한 한국능률협회컨설팅 주관 '한국산업의 서비스품질지수(KSQI)'에서 KB국민은행이 고객접점부문 1위를 차지하고 KB생명이 산업부문 우수콜센터에 9년 연속 선정되었으며 '한국산업의 고객만족도 조사(KCSI)'에서 KB국민은행이 은행부문 7년 연속 1위를, KB국민카드가 체크카드 부문 3년 연속 1위를 달성하였습니다. 이 외에도 KB국민카드는 '소비자가 뽑은 가장 신뢰하는 기업'(디지털조선일보 주관) 1위, '고객감동경영대상'(한국경제 주관) 6년 연속 수상 등을 통해 고객 감동의 실천을 대외적으로 인정받을 수 있었습니다.



## 고객만족활동 성과

영업점 고객만족도 조사 결과 (단위: 점)

2011	92.7
2012	93.8
2013	94.5

더불어 KB국민은행은 고객중심 서비스 실천을 통한 고객신뢰도와 충성도를 제고하기 위하여 영업점 고객만족도 조사(CSI)를 실시하고 있습니다. 2013년에는 소비자신뢰지수와 고객관리지수를 신설하여 고객중심, 고객관점에서 만족도가 조사되고 평가되도록 제도를 재설계하였으며 직원별 서비스 수준 조사결과를 제공하여 자발적인 고객만족 경영을 위한 문화가 정착되도록 유도하고 있습니다.

## 향후 계획

KB금융그룹은 항상 고객의 가치를 최우선으로 여기고 사업활동을 전개하고 있으며 향후에도 고객관점에서의 상품 및 서비스에 대한 혁신을 지속적으로 이룰 것입니다. 또한 금융상품의 완전 판매를 노력하고 양방향 소통을 강화하여 고객만족도를 높여갈 것입니다. 고객과 함께 성공 스토리를 만들어 나가는 것을 목표로 KB금융그룹의 전 임직원은 최선을 다하겠습니다.

### Special Issue

#### 고객관계 중심의 특화점포 운영

**고객관계 중심 영업점은 고객 니즈(needs)에 기초해 영업점 모델을 근본적으로 개선하고 고객의 접근성을 확대하는 고객중심의 영업점입니다.**

#### 금융거래의 시간적 접근성 개선 'After Bank'

After Bank는 고객이 기존 은행영업점의 영업시간 이후에도 최장 오후 9시까지 업무를 볼 수 있도록 영업하는 신개념 영업점입니다. 특히, 직장인 및 맞벌이 고객이 퇴근 후 편리하게 금융서비스를 받을 수 있도록 오피스지역과 주거거점지역에 오픈하여 고객들로부터 호응을 얻고 있습니다. 2014년 6월 기준, 총 5개의 After Bank를 운영하고 있습니다.

#### 고객의 공간적 접근성 향상 'Pop-up Branch'

신규 택지개발 등 영업여건 미성숙 지역에는 '팝업 지점(Pop-up Branch)', 일시적 고객 증가지역에는 '이동점포(KB Mobile Star)'와 '이동365자동화점'을 운영해 고객 불편을 최소화하고 있습니다.

#### 기업밀착형 특화점포

주요 산업단지 및 중소기업 산재지역에 입점하여, 기업체 및 임직원에게 금융서비스를 지원하는 특화 영업점입니다. 기업금융 경험이 풍부한 직원을 배치하여 다양한 솔루션을 제공하고, 빔프로젝터가 설치된 'CEO 커뮤니티 라운지', 기업체 직원들의 휴게공간인 '기업체직원 전용 라운지'를 운영하고 있습니다. 2014년 6월 기준 총 14개의 기업밀착형 특화점포를 운영하고 있습니다.

#### 맞벌이 부부 특화점포

일반 점포와는 달리 노후 설계 전문가를 배치하는 등 맞벌이 부부의 눈높이에 맞는 종합자산관리 서비스를 제공하는 특화점포입니다. 부부 고객을 대상으로 부동산, 세무, 투자상담 등 각종 세미나를 개최하며 After Bank와 같이 오후 2시에서 9시까지 영업을 하여 맞벌이 부부가 퇴근 후 귀가하는 시간까지 고려한 '주거단지형' 점포입니다.



# 07

## 사회공헌활동

사회와 나누며  
함께하는 행복

### KB금융그룹에게 사회공헌활동이란

최근 사회공헌활동은 단순 기부활동을 넘어 기업의 경영활동 자체가 사회적 문제를 해결하고 기업 이익과 사회환경의 상생 가치를 창출하는 CSV(Creating Shared Value) 형태로 진화하고 있습니다. 이러한 상황에서 기업이 보유하고 있는 자원을 적극적으로 활용하고 사업의 특성을 반영하는 전략적 사회공헌활동은 기업의 지속가능경영을 담보할 수 있는 또 하나의 주요한 경영활동입니다.

본 주제의 적용 범위 KB금융그룹은 기업의 사회적 책임 이행을 위하여 지주와 그룹사가 참여하는 공통의 사회공헌활동을 활발히 추진하고 있습니다. 이외에도 각 업의 특성을 살린 계열사 자체 활동도 시행되고 있습니다.

### Key Risks and Opportunities 위기와 기회

기업의 사회공헌활동에는 위기와 기회가 공존하고 있습니다. 적극적인 사회공헌활동 수행을 통하여 긍정적인 기업 이미지를 구축해 경쟁우위를 확보할 수 있으며, 직원 참여를 통하여 애사심을 증가시킬 수 있습니다. 반면, 일회성 혹은 보여주기식 사회공헌활동은 오히려 기업의 이미지를 실추시킬 수 있습니다.

### Our Approach 사회공헌활동에 대한 KB의 접근

KB금융그룹은 비즈니스 전략과 금융업의 특성을 고려하여 사회공헌활동을 수행하고 있습니다. 특히, 전국적인 네트워크를 기반으로 그룹 차원의 활동뿐만 아니라 각 계열사별 특성을 반영한 활동을 수행하고 있으며, 지역사회의 Needs를 분석하여 지역과 밀착된 사회공헌활동을 수행하고 있습니다. 그리고 이러한 활동들에 대하여 기업 내·외부의 이해관계자로부터 Feedback을 수렴하고 있으며, 이를 바탕으로 지속적인 관리와 개선활동을 펼치고 있습니다.

#### 내용 및 성과

#### 계획 및 목표

<p>함께 꿈꾸는 희망 (청소년)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>초/중/고 청소년의 올바른 경제관 확립을 위한 경제금융교육 실시                     <ul style="list-style-type: none"> <li>방문/초청/캠프, 온라인 합산 119,273명 교육 실시</li> </ul> </li> <li>소외 청소년의 성장 지원을 위한 사회공헌사업 추진</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>금융업의 특성을 반영한 대표 사회공헌사업 '경제금융교육' 지속 추진</li> </ul>
<p>함께 섬기는 기쁨 (노인)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>경제적/정서적으로 어려운 노인층의 자립 지원을 위한 사회공헌사업 추진                     <ul style="list-style-type: none"> <li>여름/겨울 생활용품 지원, 김장/연탄 나눔, 무료 배식봉사 등</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>사회에 실질적으로 기여하는 사회공헌활동 집중 실시                     <ul style="list-style-type: none"> <li>KB 사회공헌 핵심분야인 '청소년' 과 '노인' 위주의 대표사업 추진</li> </ul> </li> </ul>
<p>함께 나누는 사랑 (사회공익)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>사회전반의 복지향상 및 환경개선을 위한 사회공헌사업 추진                     <ul style="list-style-type: none"> <li>사회복지시설 차량지원, 탄소중립의 숲 조성, 재해구호 등</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>KB스타 드림봉사단 활성화 및 사회공헌의 기업문화화</li> </ul>

## 함께하는 내일을 만들기 위한 KB금융그룹의 노력

KB금융그룹은 국민과 어려운 이웃들에게 때 맞추어 내리는 알맞은 비, 즉 '시우(時雨)'와 같은 실질적 기여를 하기 위한 차별화된 사회공헌활동을 전개하고 있습니다.

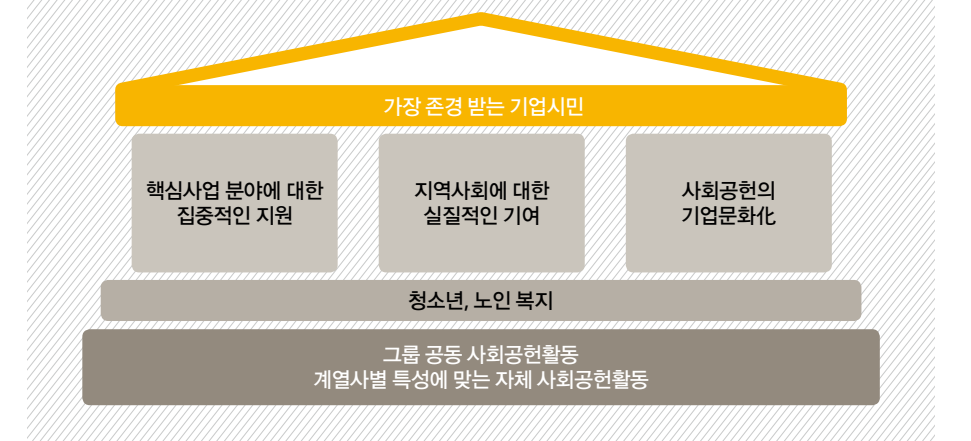
### 사회공헌 비전 및 추진방향

**핵심사업 분야에 대한 집중적인 지원** | 경제 및 금융에 대한 국민의 이해를 돕기 위해 '경제·금융교육'을 KB금융그룹의 대표사업으로 선정하여 추진하고 있습니다. 또한 그룹의 사회공헌 핵심분야를 청소년과 노인분야로 선정하여 그룹 차원에서 대표사업을 발굴하여 수행하고 있습니다.

**지역사회에 대한 실질적 기여** | 일회성 사업을 지양하고 수혜자에 대한 실질적 지원과 진정성 있는 활동을 지속적으로 추진하고 있으며, 인근 지역사회와 이웃에게 꼭 필요한 지역밀착형 사회공헌활동을 실시하고 있습니다.

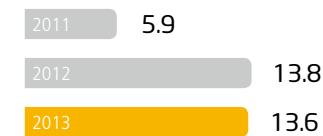
**사회공헌의 기업문화화** | 사회공헌활동에 대한 적극적인 참여와 활성화 방안을 도출하고 KB만의 사회공헌모형을 체계적으로 구축하여 궁극적으로 KB금융그룹의 주요 기업문화로 정착되는 것을 목표로 합니다.

### 사회공헌 추진 체계도

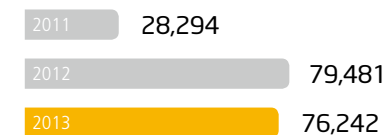


### KB스타드림봉사단 활동실적

#### 1인당 평균 참여 시간 (단위: 시간)

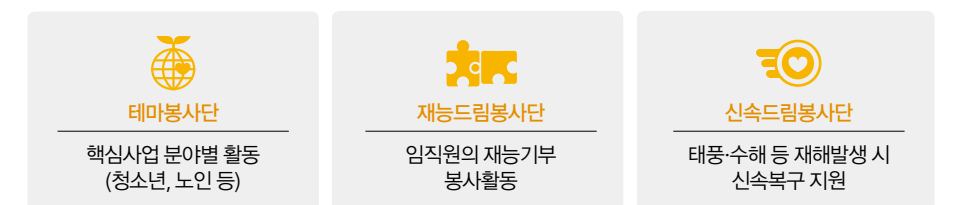


#### 연간 누적 봉사인원 (단위: 명)



### 사회공헌 추진 조직

KB스타드림봉사단 | KB금융그룹은 소외된 이웃에게 꿈과 희망을 전하기 위해 전 임직원이 참여하는 'KB스타드림봉사단'을 운영하고 있습니다.



## 함께 꿈꾸는 희망 (청소년)

### KB스타 경제·금융교실

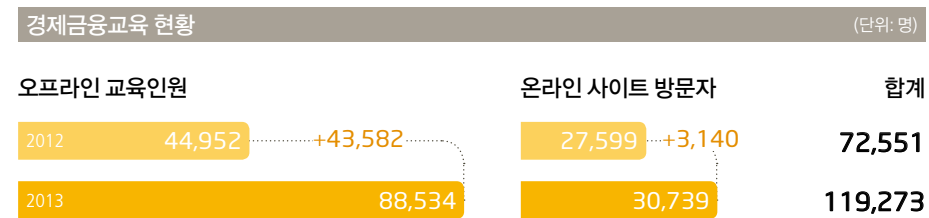
KB금융그룹은 미래의 희망인 어린이와 청소년을 위한 사회공헌활동을 전개하고 있습니다. 특히 2012년부터 그룹 대표 사회공헌활동으로 운영되고 있는 'KB스타 경제·금융교실'을 통해 경제와 금융에 대한 이해증진과 지식함양에 기여하고 있습니다.

'KB스타 경제·금융교실'은 전·현직 임직원 봉사단과 대학생 봉사단이 중심이 되어 방문교육, 초청교육, 경제금융캠프, 온라인교육 등 다양한 프로그램으로 이루어져 있습니다. 특히 초·중·고 학생을 위해 경제·금융 관련 게임 등을 활용한 쉽고 재미있는 8개의 교육 프로그램을 자체 개발하였으며 학교 및 지역아동센터 등으로 직접 찾아가는 방문교육을 중점적으로 실시하고 있습니다. 또한 교육의 대상을 사회 초년생(군장병, 대학생 등), 어르신, 주부 등 경제·금융교육의 사각지대에 있는 다양한 계층으로 확대해 나아가고 있습니다.

### 청소년 성장 지원 활동

장애 청소년들에게 직업체험, 멘토링, 전문가 상담 등을 제공하여 실질적인 진로탐색의 기회가 되는 'KB 희망캠프'와 음악적 재능이 있는 소외계층 청소년들에게 대학교와 연계한 전문적 음악교육을 지원하는 'KB청소년음악대학', 소외 어린이들에게 행복한 하루를 선사하기 위해 직원들과 일대일로 매칭하여 놀이공원을 즐기는 '꿈나무 마을 사랑 만들기' 등의 활동을 KB금융그룹 차원에서 전개하고 있습니다.

KB국민은행은 소외 계층 청소년의 정보 격차 해소에 기여하는 'KB국민은행 작은 도서관', 학습공간 조성을 위한 'KB국민은행 희망 공간 만들기', '대학생 멘토와의 1:1 학습' 등의 활동을 전개하고 있습니다. KB부동산신탁의 경우 권장도서를 구입하여 보육원의 아동과 청소년에게 책을 기증하는 '책 꾸러미 사업'을 시행하고 있습니다.



오프라인 경제금융 교육



경제금융 교육 온라인 사이트

## 함께 섬기는 기쁨 (노인)

### 노인 자립 지원 활동

KB금융그룹은 최근 급속한 고령화 현상에 따라 대두되고 있는 노인 문제를 해결하기 위해 많은 노력을 기울이고 있습니다. 특히 생활에 어려움을 겪기 쉬운 여름과 겨울철에 맞춰 '어르신 시원한 여름나기', '어르신 따뜻한 겨울나눔', '사랑의 김장, 연탄 나눔' 등의 활동을 통해 노인복지 향상에 기여하고 있습니다.

KB국민카드의 경우 생필품 전달과 말벗이 되어드리는 시간을 갖는 '독거노인 마음 잇기 활동', '무료 안과 검진 지원 활동' 등을 펼치고 있습니다. KB생명엔 '어르신 팔·구순 잔치', '무의탁 노인복지시설 봉사 활동' 등 노인공경 문화 조성과 노인복지 개선을 위한 다양한 활동에 힘쓰고 있습니다.



### Special Issue 사회공헌 집중 실천기간 운영

KB금융그룹은 전 계열사 임직원이 집중적으로 자원봉사활동에 참여하는 '사회공헌 집중 실천기간' 운영을 통해 사회적 관심 및 도움의 손길이 필요한 이웃에게 나눔을 실천하고 있습니다.

#### KB금융 사회공헌의 달

매년 5월을 'KB금융 사회공헌의 달'로 지정하여 운영하고 있습니다. 이를 통해 전 임직원은 사회공헌활동에 대한 의지를 다지고, 나눔의 문화를 공유하고 있습니다. 매년 계열사 임직원 2만 5천여 명이 지역사회의 다양한 분야에서 사회공헌활동을 전개하며 더 큰 사랑을 실천하고 있습니다.

#### KB금융 따뜻한 겨울나눔

매년 11월~12월을 'KB금융 따뜻한 겨울나눔' 기간으로 정하고 각 계열사별 자체 봉사활동은 물론 그룹 공동 차원의 봉사활동을 집중적으로 실시하고 있습니다. 지역사회 내 이웃들과 따뜻한 정과 사랑을 나누기 위해 연말에는 김장나눔, 연탄나눔, 겨울 생활용품 지원 등의 활동을 펼치고 있습니다.



## 함께 나누는 사랑 (사회 공익)

### 사회공익을 위한 활동

KB금융그룹은 사회복지시설의 서비스 향상을 위해 승용차, 승합차, 휠체어리프트차 등 매년 50여 대의 차량을 지원하는 사업을 전개하고 있습니다. 또한 태풍으로 큰 피해를 입은 필리핀에 구호성금을 지원하는 등 국내외 재해구호활동에도 적극 동참하고 있습니다. KB국민은행은 국제구호단체인 기아대책과 공동으로 전국의 33개 전통시장에서 식료품과 생필품을 구입해 소외계층에 전달하는 'KB국민은행 전통시장 사랑 나눔'과 빵과 국수를 지역 내 어려운 이웃들에게 식사 및 간식으로 제공하는 'KB사랑의 빵 나눔터' 활동을 수행하고 있습니다. KB캐피탈은 농촌마을과 '1사(社) 1촌(村)' 자매결연을 맺어 농번기 일손 돕기 지원활동을 이어오며 농촌 마을의 경제 활성화를 돕고 있습니다.

### 글로벌 사회공헌활동

KB금융그룹은 지속적으로 영위할 수 있는 사회공헌활동을 중심으로 글로벌 사회공헌활동을 전개하고 있습니다. KB금융그룹은 '희망 자전거' 사업을 통해 베트남과 캄보디아의 어린이들에게 총 3천대의 자전거를 전달하였습니다. KB국민은행은 2007년부터 대학생 해외봉사단인 '라운아띠'를 캄보디아, 태국, 필리핀 등 7개국에 파견하여 청소년들을 대상으로 봉사활동을 실시하고 있으며, KB투자증권은 2012년부터 전개해 온 '해외 무지개교실 활동'을 통해 라오스에 이어 캄보디아의 쯔끼리 마을에 초등학교 건립을 지원하고 현장 봉사활동을 펼쳐 빈곤 국가의 소외지역 어린이들에게 쾌적한 교육 환경을 제공하였습니다. 한편, KB자산운용도 2012년에 이어 아프리카와 아시아 등지의 신생아들을 위한 모자 뜨기 활동에 동참하여 글로벌 나눔을 실천하였습니다.

### 환경 보호 활동

KB금융그룹은 점차 심각해지고 있는 글로벌 환경 문제 해결에 도움이 되고자 노력하고 있습니다. 2013년에는 인건경제자유구역청과 'KB 탄소중립의 숲 조성 협약'을 체결하여 '탄소중립의 숲'을 조성하였습니다. 'KB 탄소중립의 숲'은 기업과 개인이 발생시킨 탄소량에 상응하는 만큼의 나무를 심어 산소를 공급하고 탄소를 흡수하기 위해 조성된 숲이며, 1만 1,000여 그루의 나무를 심어 연간 460톤 이상의 이산화탄소를 줄일 수 있을 것으로 기대하고 있습니다. 한편, KB국민은행은 2009년부터 시작된 '에코트리 캠페인'에 참가하고 지역별 환경정화 활동을 통해 환경보호에 앞장서고 있습니다. 이 밖에도 KB생명과 KB자산운용, KB인베스트먼트, KB데이터시스템, KB저축은행 등 계열사에서도 지역사회의 환경 미화 뿐만 아니라 서울숲, 북한산 등지에서 환경 정화 활동을 수행하였습니다.

KB 탄소중립의 숲 조성 나무 수 **11,000**여 그루

연간 이산화탄소 감축 예상량 **460**톤

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



## 향후 계획

KB금융그룹은 국내 대표 금융그룹으로서 기업의 사회적 책임에 대한 선도적 역할을 다하고 '가장 존경받는 기업시민'이 되기 위해 기업의 사회적 책임 이행을 보다 확대해 나갈 예정입니다. 선택과 집중을 통해 청소년, 노인 부문에 그룹의 사회공헌 역량을 집중하여 KB만의 차별화된 사회공헌 모델을 정립, KB금융그룹의 사회공헌활동이 건강한 금융생태계를 만들어가는데 기여할 수 있도록 최선의 노력을 다할 계획입니다.

## KB금융그룹 사회공헌 주요 활동 리스트



- ### 함께 나누는 사랑 (사회공익)
- 사회복지시설 차량 지원사업 (KB금융그룹)
  - KB탄소중립의 숲 조성 (KB금융그룹)
  - 희망 상자 봉사활동 (KB국민은행)
  - KB대학생 해외봉사단 '라운아띠' (KB국민은행)
  - KB한글사랑나눔기 (KB국민은행)
  - 미안마 양곤 KB한국어학당 지원 (KB국민은행)
  - 전통시장 사랑 나눔 (KB국민은행)
  - 사랑의 빵 나눔터 (KB국민은행)
  - 해외 무지개교실 (KB투자증권)
  - 환경미화활동 (KB생명, KB자산운용, KB인베스트먼트 등)
  - 생명의 숲 나무심기 (KB생명)



- ### 함께 꿈꾸는 희망 (청소년)
- KB스타 경제·금융 교실 (KB금융그룹)
  - KB청소년음악대학 (KB금융그룹)
  - KB희망캠프 (KB금융그룹)
  - 소외청소년 의료지원사업 (KB금융그룹)
  - 꿈나무마을 사랑만들기 (KB금융그룹)
  - KB희망공부방 (KB국민은행)
  - KB다정다감 (KB국민은행)
  - KB작은도서관 (KB국민은행)
  - KB행복한 밥상 (KB국민은행)
  - Dream Day Camp (KB국민카드)
  - KB무지개교실 (KB투자증권)

- ### 함께 섬기는 기쁨 (노인복지)
- 여름/겨울 생활용품 지원 (KB금융그룹)
  - 사랑의 김장, 연탄 나눔 (KB금융그룹)
  - 어르신 장수사진 촬영 봉사활동 (KB금융그룹)
  - 어르신 보행보조기 지원 (KB금융그룹)
  - 창립기념 어르신 무료급식 봉사활동 (KB금융그룹)
  - 해피푸드 봉사활동 (KB투자증권)
  - 어르신 팔·구순 잔치 (KB생명)
  - 무의탁 노인복지시설 봉사활동 (KB생명)
  - 어르신들과 함께하는 나들이 (KB인베스트먼트)

# 튼튼한 금융 동반자 KB금융그룹이 만들어 갑니다



## Performance by Companies

KB금융그룹은 KB금융지주를 비롯해 KB국민은행, KB국민카드 등 11개의 자회사로 구성된 종합금융그룹입니다.

01 KB국민은행 p50

02 KB국민카드 p54

03 KB투자증권 p56

04 KB생명 p58

05 KB자산운용 p60

06 KB캐피탈 p62

07 KB저축은행 p64

08 KB부동산신탁 p66

09 KB인베스트먼트 p68

10 KB신용정보 p70

11 KB데이터시스템 p72

# KB 국민은행

KB국민은행은 '좋은 기업'을 넘어 '위대한 기업'으로의 도약을 이루어내고 고객과 국민이 주신 신뢰에 보답할 것입니다.



이건호 은행장

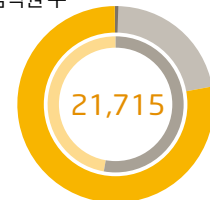
KB국민은행에 항상 변함없는 사랑과 신뢰를 보내주시는 국민 여러분께 깊은 감사를 드립니다. KB국민은행은 고객 중심의 경영 철학을 실천하고 모든 고객에게 'Story가 있는 금융'으로 맞춤 서비스를 제공하는 리딩뱅크가 될 것을 약속 드립니다. '은행에 대한 고객의 가치'가 아니라 '고객에 대한 은행의 가치'를 높이겠다는 경영 철학을 바탕으로 고객과 함께 성공 스토리를 만들어 나가겠습니다. KB국민은행은 기업과 사회의 공존을 추구하며 모두가 꿈을 키워나갈 수 있는 미래를 위해 사회적 책임을 다하여 따뜻한 금융으로 국민 여러분과 함께할 것입니다.

## 기업소개

KB국민은행은 국내 최대 고객기반을 보유하고, 높은 고객만족도, 광범위한 채널 네트워크 및 브랜드 파워 등 효율적인 판매 인프라(Infra)를 갖추고 있으며 아시아 금융을 선도하는 글로벌 은행을 목표로 하고 있습니다. KB국민은행은 개인금융뿐 아니라 기업고객을 대상으로 하는 대출상품과 통합 자금관리 서비스를 제공하고 차별화된 PB서비스 제공, 신탁 및 연금과 기금관리사업, 파생상품 등을 통해 고객기반을 확대하며 수익을 증대하고 있습니다. 뿐만 아니라 스마트폰 뱅킹에서도 국내 최초 8백만 고객을 확보함으로써 미래 성장 기반을 구축하였습니다.

설립일	2001년 11월 1일
본점 주소	서울특별시 중구 남대문로84
영업점 규모	총 1,219개 (국내:1,207 / 해외:12)
고객 수	28,128,160명

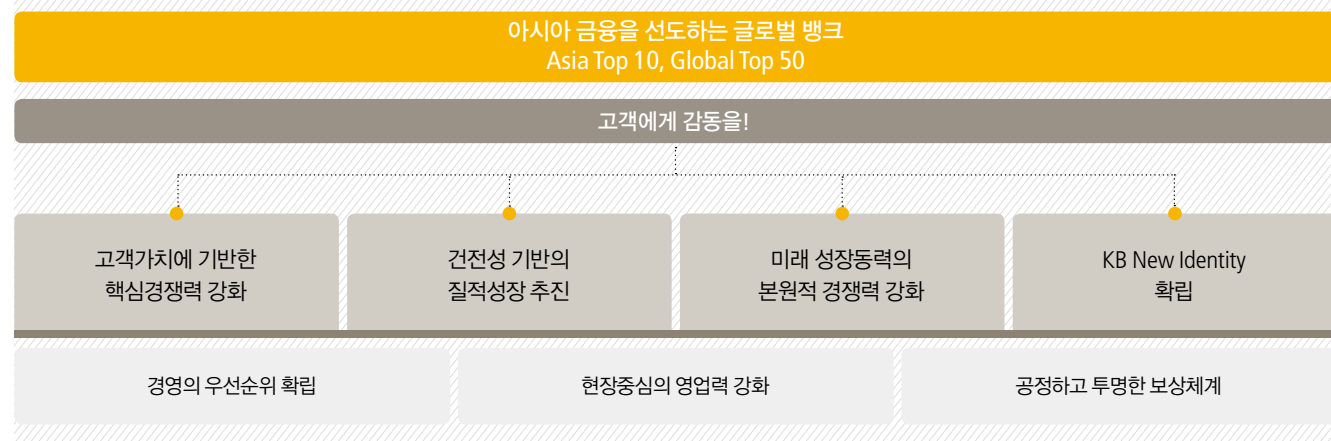
### 임직원 수



● 정규직	16,559
● 임원	20
● 계약직	5,136
■ 남성	11,488
■ 여성	10,227

\*모든 근무형태는 전일근무제임

## 경영체계 및 사업전략



## 주요 상품 및 서비스

<b>예금</b>	KB창조금융적금 KB HI! Story적금	<b>방카슈랑스</b>	보험회사를 대행하여 보험상품을 판매
<b>대출</b>	KB급여이체신용대출 기업종합통장자동대출	<b>자산관리</b>	KB골드라이프
<b>신탁</b>	KB골드라이프연금저축신탁	<b>투자금융</b>	SOC 프로젝트 금융 M&A 인수금융
<b>투자신탁</b>	KB그로스&밸류 증권 투자신탁	<b>파생상품</b>	통화 파생상품 이자율 파생상품 주식 파생상품
<b>외환</b>	외환 환전/송금 등	<b>전자금융</b>	핀뱅킹 인터넷뱅킹

## 사업 성과

(단위: 억 원, 기준일: 2013년 12월 31일, 연결기준)



## 주요 수상실적

- 1 '2013년 한국 최우수 수출입금융 은행' 2년 연속 1위 The Asian Banker 誌
- 2 '2013 커스터디 서비스 조사' 8년 연속 최고등급 Global Custodian 誌
- 3 '웹어워드코리아 2013' 금융부문 6년 연속 수상 한국인터넷 전문가협회

KB국민은행은 타 계열사들과의 협업을 통해 사업시너지 효과를 극대화 하며 고객에게는 편리하고 유익한 금융서비스 제공을 위해 노력하고 있습니다. 또한 새로운 사업 발굴과 기존 사업의 견고화를 통해 지속가능한 성장의 발판을 다지고 있습니다.

**계열사간 시너지 강화 협력** KB국민은행은 각종 SOC사업, 민자 개발사업, 펀드출자, 자산유동화 등에 있어 계열사간 협업을 통해 시너지를 확대하고 있습니다. 또한 계열사 공동 마케팅을 통해 고객 신규 모집 및 상품 판매 실적을 높이고 있습니다.

협업 업무	금액	협업 업무	금액
강릉석탄화력발전 사업 금융 자문 및 주선	약 4조 원	ETF 잔고 모집	6,458억 원
울속도대교 Refinancing	3,640억 원	KB국민카드 신규고객	207만 명

## 증장기 수익 기반 강화

공적기금 수탁 및 운영	은퇴 상품 개발	기업금융 강화
국민주택기금 수탁기관 선정 및 관련상품 판매 활성화를 통한 고객기반 확대 국민연금기금 수탁은행 선정을 통하여 약 237조 원의 채권자산부문 총 관리자산 (NAV)을 운용	국내 최초 시니어고객 특화 인터넷뱅킹인 「KB골드라이프뱅크」 서비스 시행 「KB골드라이프 유언대용 신탁 상품」 출시 등 맞춤형 상품 및 서비스를 제공	기업금융 경쟁력 강화를 위해 주요 거점별 종합금융 센터 및 기업 밀착형 특화 점포 운영

지속가능경영 활동

인재 채용

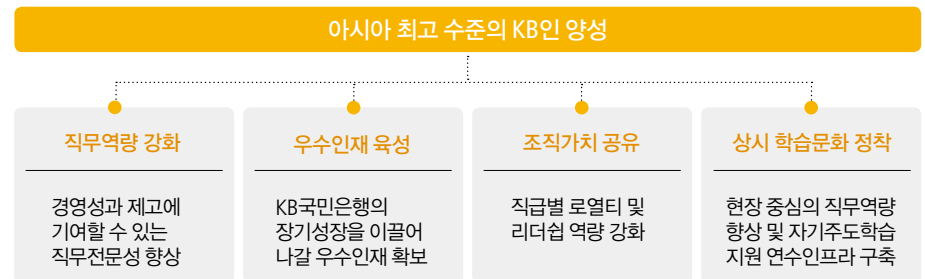
KB국민은행은 2011년 금융권 최초로 교육부와 특성화고 채용 활성화를 위한 MOU를 체결하여, 우수 인재 추천을 통한 특성화고 채용을 진행하고 있습니다. 2013년에는 13명의 특성화고 신입사원을 선발하였으며 이후에도 지속적인 채용 확대를 통해 많은 기회를 제공할 예정입니다.

또한 글로벌 경쟁력 강화를 위한 해외 전문인력 채용 리크루팅을 시행하고 있으며 해외 12개의 현지지점·법인·사무소에서는 현지 사업환경에 적합한 인재를 별도로 채용하고 있습니다. 청년 실업에 대한 사회적 책임 이행과 우수 인력 확보를 위한 인턴십 제도는 2009년부터 운영되어 2013년에는 대학생 300여 명을 동·하계 인턴십으로 채용하였습니다.

인재 육성

KB국민은행은 「리딩뱅크로서 “Story가 있는 금융” 제공」이라는 은행장 경영방침을 달성하기 위해 고객의 금융 니즈를 분석하고 최상의 금융 서비스를 제공할 수 있도록 금융상담 역량을 강화하며, 이를 바탕으로 국내 최고의 은행을 넘어 아시아 금융을 선도하는 글로벌 은행으로 발돋움하기 위한 동력을 마련하기 위해 4대 인재 육성 전략을 수립하여 장기적인 인재양성에 노력하고 있습니다.

KB국민은행 4대 인재 육성 전략은 ① 경영성과 제고에 기여할 수 있는 직무전문가 육성, ② KB국민은행 지속성장을 이끌어 나갈 우수인재 양성, ③ 직급별 로열티 및 리더십 함양을 위한 조직가치 공유 강화, ④ 현장 중심의 직무 역량강화를 유도하기 위한 전행적인 상시 학습문화 정착으로 구성되어 있습니다.



퇴직 직원 지원

고령화 시대에 접어들면서 행복한 삶을 위해 퇴직 후의 인생 설계에 대한 관심과 필요성이 증가하였습니다. KB국민은행은 퇴직 직원들에게 경력개발 및 정보 제공 등 실질적인 지원을 통해 퇴직 후의 안정된 삶을 돕기 위한 관련 프로그램 운영을 2014년 부터 도입할 예정입니다.

지원 계획

구분	구체적인 내용
전직지원 관련 전담조직 설치	- 고령화 시대 직원의 경력관리 연장선상에서 퇴직 후 제2의 인생설계를 위한 전직지원 전담팀 신설
전직지원 교육 프로그램 운영	- 재직직원 프로그램 : 제2의 인생설계 관련 교육(연수원 집합교육) - 퇴직직원 프로그램 : 재취업 및 창업 관련 교육(장기 위탁교육)
기타 전직지원 제도 운영	- 프랜차이즈 창업설명회 개최 KB굿잡제도 활용한 재취업 일자리 지원 - 전직지원 서비스기관의 각종 일자리 정보 활용 및 안내

“은행에 대한 고객의 가치가 아니라 고객에 대한 은행의 가치를 높이겠습니다.”



Special Issue | KB Story 금융

스토리 금융이란 단기적인 수익창출 개념으로 고객에게 접근하던 기존 방식에서 벗어나 고객과 은행이 함께 성장할 수 있는 성공 스토리를 만들어 가고자 하는 의지입니다

스토리 금융의 목표와 전략

스토리 금융은 고객을 이익 창출의 대상으로 여기던 과거에서 벗어나 고객의 스토리를 알기 위해 노력하여 그에 알맞고 도움이 되는 상품을 제안하기 위해 시작되었습니다. 고객에게 필요한 서비스와 혜택을 한 발 먼저 다가가서 제공하는 것이 스토리 금융의 목표입니다. 스토리 금융의 활성화를 위한 전략은 고객 중심 경영을 바탕으로 관련 상품 개발 뿐만 아니라 효율적인 서비스 제공과 성과관리체계 및 고객만족도조사 등에 대한 개선이 포함되어 있습니다.

스토리 금융 활성화를 위한 활동

KB국민은행은 2013년 은행장 직속으로 ‘스토리 금융 구현 TF’를 출범시켜 고객 관련 제도와 프로세스 혁신 활동을 수행하고 있습니다. 성과보다는 과정과 고객가치를 중요시 여기는 문화를 조성하기 위해 고객의 중심의 성과평가지표를 개발하고 형식에서 벗어나 고객의 목소리를 현장에서 직접 듣기 위한 자율형·현장형 고객만족(CS) 서비스가 실시되었습니다. 또한 효율적인 서비스 제공을 위해 온라인상에서 영업점 수준의 고객 서비스를 제공하는 온라인금융센터를 설립하였으며 고객의 Story와 함께하는 다양한 상품을 출시하고 있습니다.

스토리 금융 대표 상품

KB국민은행은 ‘Story가 있는 금융’을 반영한 고객 중심의 금융 패키지 상품을 출시하여 고객과 평생 함께할 수 있는 관계를 지속하고 고객에게 더 나은 상품을 정직하게 제공하기 위해 노력하고 있습니다.

KB★Story 통장 | KB★Story 통장은 일상 속 다양한 은행거래를 항목화하고 거래 실적이 늘어날수록 우대 혜택도 늘어나는 구조로 설계되었습니다. 거래실적 외에도 대학 입학, 취업, 결혼, 내 집 마련 등 인생의 주요 이벤트가 발생하는 경우 15개의 Story포인트를 제공하고 있습니다.

KB Hi! Story 정기예금·적금 | KB Hi! Story 정기예금·적금은 고객이 은퇴 후 연금수령 전까지 안정적인 경제생활이 가능하도록 지원하는 가교형 정기예금으로, KB국민은행이 고객의 이야기(Story)를 만나(Hi) 고객의 인생 성공 이야기(History)를 함께한다는 의미를 담고 있습니다.

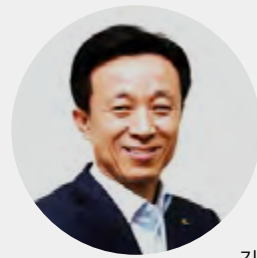


KB Story통장 수상내역(2013)

주최기관	수상명
매일경제	2013 히트상품
경향신문	2013 하반기 경향히트상품
서울신문	2013 하반기 히트상품
국민일보	2013 하반기 히트상품
아시아투데이	2013 베스트브랜드
이투데이	2013 하반기 히트상품

# KB 국민카드

국민 생활의 힘이 되는 대한민국 최고의 생활서비스 솔루션 Provider를 추구합니다.

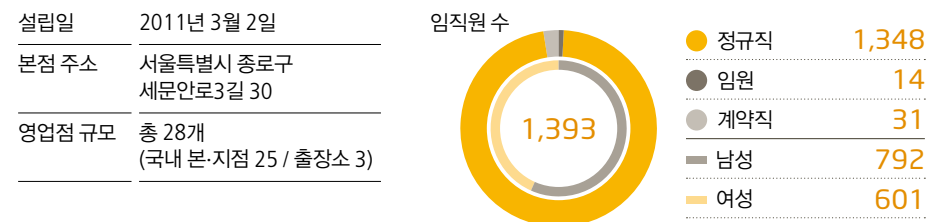


김덕수 대표이사

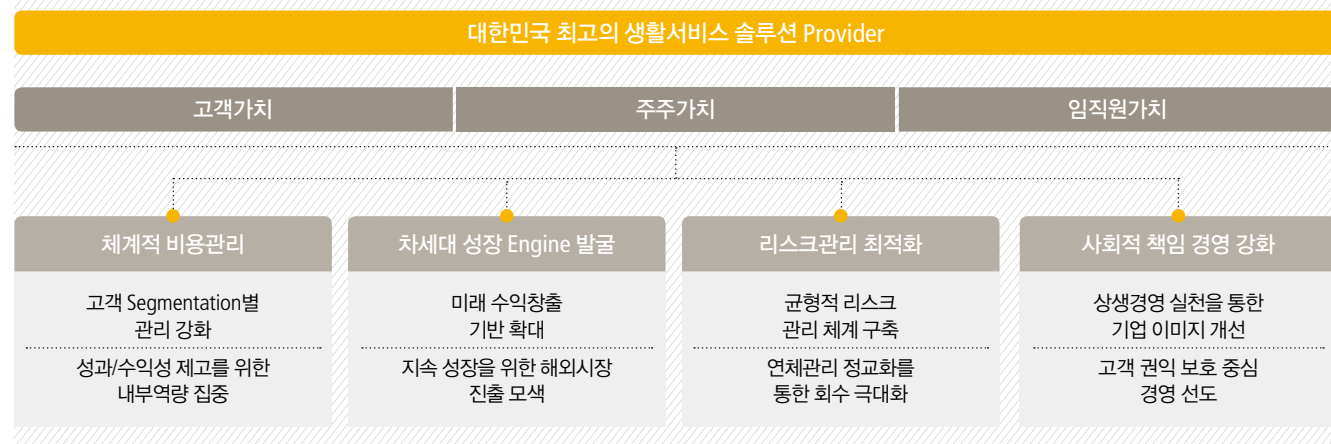
KB국민카드를 변함없이 사랑해 주시는 고객 여러분들께 감사드립니다. KB국민카드는 국민 생활에 대한 깊은 이해를 바탕으로 국민 한 사람 한 사람의 라이프 스타일에 맞는 현명한 소비 방식을 제안하며, 고객 가치를 최우선으로 하여 서비스 차별화에 주력하고 있습니다. 또한, 국민과 함께하는 상생과 나눔의 경영을 추구하며, 사회 공헌 활동 영역도 확대해 가고 있습니다. 보다 세심하고 편리한 서비스로 국민생활의 진정한 힘이 되며, 더 나아가 금융 시장 발전에 이바지하는 카드업계의 선도 기업이 되겠습니다.

## 기업소개

KB국민카드는 2011년 3월 KB국민은행으로부터 분사하여, 장기 거래 고객, 최고의 고객만족도, 혁신적인 상품 개발 역량을 가지고, 신용카드 시장을 선도하는 New Leader를 목표로 지속가능경영을 추진해오고 있습니다. 고객의 니즈에 맞는 신용/체크/선불카드를 출시하고 있으며, 고객의 편리성 증대를 위해 전자지갑 'KB-Wise Wallet' 및 모바일 App카드 'K-motion' 등의 최첨단 결제 인프라를 구축하였습니다. KB국민카드는 국민을 풍요롭게 하고 고객 가치를 창출할 수 있는 다양한 상품 개발을 통해 차별화 된 서비스를 제공해 나아갈 것입니다.



## 경영체계 및 사업전략

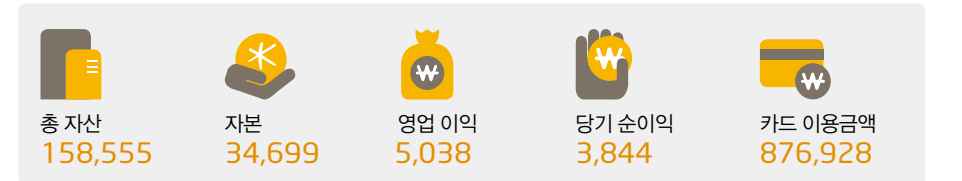


## 주요 상품 및 서비스

## 사업 성과

(단위: 억 원, 기준일: 2013년 12월 31일, 연결기준)

**KB국민 훈민정음 카드**  
 2013년 KB국민카드는 고객의 다양한 니즈를 반영하여 라이프스타일별로 특화된 한글 브랜드인 'KB국민 훈민정음 카드'를 출시하였습니다. '훈', '민', '정', '음' 각 음절이 가진 라이프스타일 특성과 연계하여 고객이 보다 쉽고 편리하게 카드 혜택을 기억하고 이용할 수 있도록 했습니다.



\* 신용공여기능이 없는 카드(직불/체크카드, 선불카드)는 실적에서 제외됨

## 주요 수상실적

- ① '제18회 매경 금융상품대상 금상' - KB국민 헤담카드 매일경제
- ② '한국서비스품질지수(KS-SQI)' 1위 한국표준협회
- ③ '2013 소비자의 선택' 신용카드 부문 3년 연속 선정 중앙일보

2013년은 KB국민카드가 내실 강화에 중점을 둔 한 해였습니다. 이를 위해 비용 절감, 고객관리 강화, 사업역량 강화, 리스크관리 등 6대 항목에 중점을 둔 경영활동이 이루어졌습니다.

<b>체계적 비용관리</b> - 최적화된 상품 설계 - 마케팅 비용 관리 강화	<b>차세대 성장 Engine 발굴</b> - Kmotion 런칭 및 선점 추진 - 비회원 대출 검토·추진	<b>영업기반 정상화</b> - 은행/카드간 시너지 강화 - Again First 운동 런칭
<b>내실 있는 고객 관리</b> - 전자 고객 접점 관리 - 실시간 마케팅 시스템 구축	<b>비즈니스 핵심역량 강화</b> - 브랜드 및 상품 경쟁력 강화	<b>리스크관리 최적화</b> - 영업자산 별 모니터링 강화

## 지속가능경영 활동

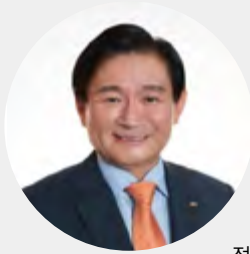
**인재 육성** KB국민카드는 효과적 마케팅과 선제적 리스크관리를 위하여 전문연수과정을 통해 148명의 CRM 및 리스크 분야 분석역량 전문가를 양성하였습니다. 또한 직급별 필수연수 과정을 시행하여 카드 산업에 대한 전문성을 강화하였습니다. 이 외에도 장기 위탁 연수프로그램을 통해 금융/경영 전문가 양성을 진행하고 있습니다.

**환경경영 강화** KB국민카드는 하이브리드 차량 18대('12년도 10대, '13년도 8대)를 도입하여 유류절약과 이산화탄소 배출저감을 실현하고 노후차량 교체 시 에너지 소비효율이 높은 차량을 도입하는 등의 노력을 하고 있습니다. 2012년부터는 친환경 재생용지를 적극 사용하여, 총 190여 종의 인쇄물을 친환경 재생용지로 제작하고 있으며 이를 통해 전력 2,147MW, 용수 10,496톤의 자원을 절약하였습니다.



# KB 투자증권

대한민국을 대표하는 종합금융투자회사를 넘어 아시아 금융을 선도합니다.

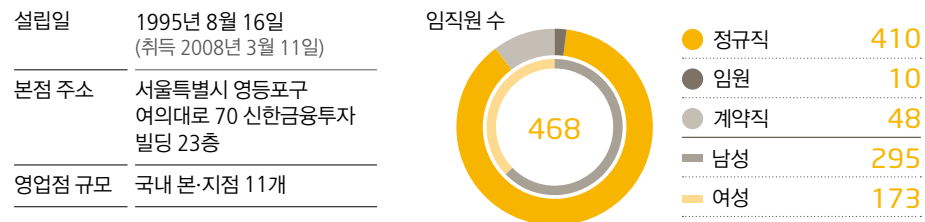


정희동 대표이사

KB투자증권은 고객의 성공적 투자와 행복을 최우선 가치로 삼고 신뢰를 드리는 금융투자파트너가 되고자 노력하고 있습니다. 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 업계 최초로 스마트폰용 MTS를 개발하여 고객에게 편리하고 다양한 주식거래 서비스를 제공하고 있습니다. KB투자증권은 앞으로도 고객과 함께 성장하고 발전하는 투자금융회사로, 우리 사회와 더불어 살아가는 모범적인 기업이 될 것을 약속드립니다.

## 기업소개

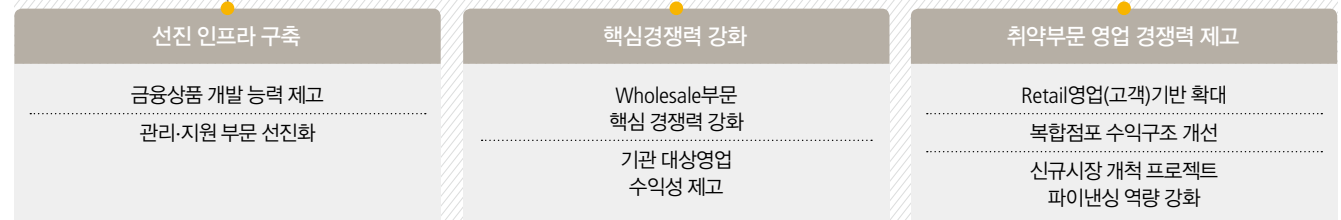
KB투자증권은 회사채·유동화증권 발행 시장과 부동산 프로젝트 금융(PF)부문에서 업계 선도하고 있으며 수준 높은 리서치 역량을 바탕으로 국내외 투자자에게 다양한 금융서비스를 제공하고 있습니다. 뿐만 아니라, 국내외 외국인 또는 해외 거주자의 증권 매매 및 파생상품거래 중개업무와 더불어 전문적인 시스템과 투자기법을 이용하여 주식, 채권, 파생상품 등에서 안정적인 수익을 창출하고 있습니다. 2013년, 증권업 전반의 수익성이 악화되는 상황 속에서도 고객 최우선 정책 및 내부통제 강화를 통해 금융소비자의 이익 증진에 힘써 온 KB투자증권은, 2016년 '종합금융투자회사로서의 위상 확보'라는 전략방향 아래 핵심사업부문 경쟁력 공고화와 취약사업부문 육성을 통하여 그룹 내 주요 사업라인으로서 입지를 다질 것입니다.



## 경영체계 및 사업전략

고객지향을 모든 생각과 행동의 근간으로 삼고, 고객의 성공이 곧 회사의 성공임을 인지하여 고객께 행복과 신뢰를 드리는 금융파트너가 된다.

대한민국 최고의 생활서비스 솔루션 Provider

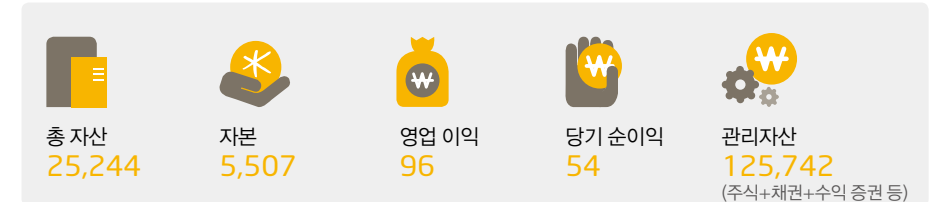


## 주요 상품 및 서비스

- 기업금융**
  - 주식/채권 등의 인수를 통한 기업금융업무
  - PF 구조화 및 주선, 구조화 상품 개발 등
- Sale&Trading**
  - 선진 금융투자기법을 활용한 안정적 수익 창출
  - ELS, ELW 등 개인 및 법인고객을 위한 맞춤형 상품 제공
- 법인영업**
  - 국내외 기관투자가 대상 금융서비스 제공
  - 리서치센터와 연계하여 정확하고 다양한 투자 정보 제공
- Retail**
  - 증권, 국내외 파생상품 및 FX마진거래 서비스 등 제공
  - 금융투자상품판매 및 Wealth Management 서비스 제공
- 리서치**
  - 빠른 정보 습득과 정확한 분석력을 통한 심층적 투자정보 제공

## 사업 성과

(단위: 억 원, 기준일: 2013년 12월 31일, 연결기준)



## 주요 수상실적

- 1 제 4회 한국 IB대상 채권발행 부문 한국경제신문
- 2 2013 한국의 가장 사랑받는 브랜드 대상 증권MTS 부문 조선비즈
- 3 2013 Korea Top Brand Award 사회공헌 부문 동아일보

KB투자증권은 증권업 전반의 수익성 악화로 주식거래대금이 감소하고 경쟁이 심화되는 상황 속에서 돌파구 마련을 위해 강점분야인 Wholesale의 경쟁력을 강화하고, 수익원을 다각화하는 등의 노력을 지속하고 있습니다.

**Wholesale사업 핵심 경쟁력 강화** 채권자본조달시장(DCM Debt Capital Market) 부문에서 2011년부터 3년 연속 회사채/ABS 발행 주관실적 1위(2013년 불룸버그 리그테이블 기준 시장점유율 17.9%)를 기록하며 시장점유율을 높여나가고 있습니다. 또한 법인 기관대상 주식 브로커리지 시장점유율을 확대하며 업계 선두권의 시장지위를 확보해 나가고 있습니다.

## 지속가능경영 활동

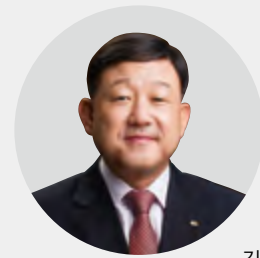
**임직원 소통 문화 강화** KB투자증권은 임직원들의 직장 만족도 향상을 위해 다양한 복지 정책을 시행하고 있습니다. 스킨십 경영 활동의 일환으로 CEO가 본사 및 지점 임직원들과 간담회를 개최하는 등, 소통의 시간을 가지며 더 나은 일터를 만들 수 있는 아이디어를 공유합니다. 또한, 모성보호를 위한 육아기 근로시간 단축과 같은 다수의 육아지원 제도를 운영하는 등 임직원의 인권보호에도 힘쓰고 있습니다. 이외에도 CEO의 목소리를 통해 직접 회사의 실적과 이슈들을 직원들에게 알리는 월례조회 방송도 신설하였습니다. 월례조회는 전월의 회사 실적과 주요 사안 및 계획을 CEO가 임직원들에게 직접 전달하는 공식 채널로 회사의 경영현황을 전 직원이 함께 공유함으로써 주인의식을 높이고 공동체 의식을 강화하고 있습니다. 또한 가을에는 '함께하는 산행' 행사를 진행하기도 하였습니다.



**온라인 고객 서비스 강화** 대다수의 투자자들은 기존의 전통적인 방식이 아닌 온라인 또는 모바일을 통해 주식, 펀드 등을 투자 하고 있습니다. 따라서 사용자 편의성을 고려한 웹, HTS Home Trading System, MTS Mobile Trading System 등이 이루어져야 하며 투자 판단에 도움이 되는 다양한 콘텐츠를 제공할 수 있어야 합니다. KB투자증권은 2013년 홈페이지 개선 뿐만 아니라 실시간 방송 및 전용 홈페이지를 구축한 프리미엄 서비스 패키지 '스타 캠프'를 오픈하여 프리미엄 서비스 경쟁력을 강화하고, 이후 특화 서비스 및 제휴 서비스를 추가하여 고객 맞춤형 서비스의 대표 상품으로 발전시킬 계획입니다.



고객의 행복과 함께 성장하는 건실한 생명보험사를 지향합니다.

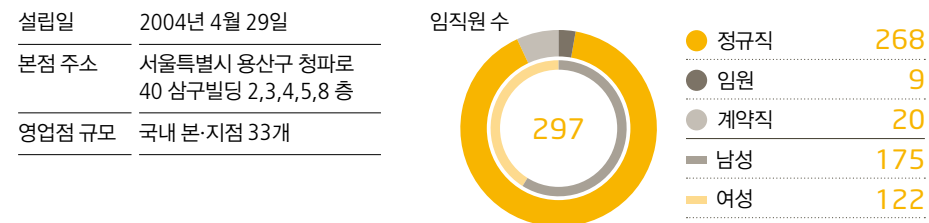


김진홍 대표이사

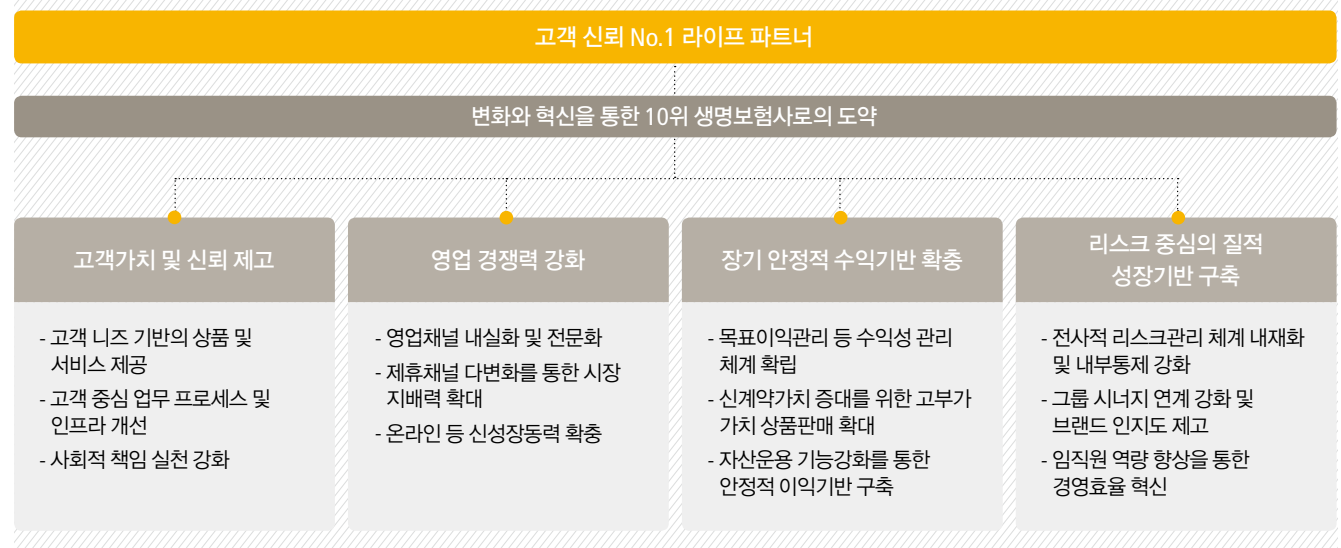
KB생명은 「고객 신뢰 No.1 라이프 파트너」라는 새로운 Vision을 바탕으로, 변화와 혁신을 통한 보다 건실한 생명보험사로의 도약을 위해 전 임직원이 함께 노력하고 있습니다. 이를 위해 '고객가치 및 신뢰제고', '영업경쟁력 강화', '장기 안정적 수익기반 확충', '리스크 중심의 질적 성장기반 구축'의 4대 경영전략을 실현하고 있습니다. KB생명은 고객 삶의 가치를 높여드리고, 고객의 소생을 함께하는 진정한 생명보험사로 거듭나겠습니다.

기업소개

KB생명은 2004년 창립 이래 방카슈랑스 채널 구축을 시작으로 법인대리점, 텔레마케팅, 금융컨설턴트 등 다각화된 판매채널을 통해 고객의 니즈에 부합하는 최고의 금융서비스를 제공하고 있습니다. 어려운 보험업 환경 속에서도 2013년 말 기준 보유계약액 15조 3천억 원 및 자산총계 6조 9천억 원을 달성하여 고객과 함께 지속 성장할 수 있는 기반을 다져 나가고 있습니다.



경영체계 및 사업전략

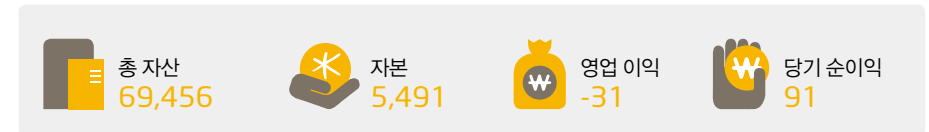


주요 상품 및 서비스

<p><b>연금보험</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>무)KB100세 연금보험</li> <li>무)KBwise100세 연금보험</li> <li>무)KB골드라이프플래티넘 연금보험 II 외 4개 상품 판매</li> </ul>	<p><b>저축보험</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>무)KBwise 목돈만들기 저축보험</li> <li>무)KB목돈만들기 저축보험</li> <li>무)KB파워플러스 저축보험</li> </ul>
<p><b>변액보험</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>무)KBStar 꿈나무 변액유니버설보험 III</li> <li>무)KBStar 변액연금보험 II</li> <li>무)KB골드라이프 ELS변액보험 외 4개 상품 판매</li> </ul>	<p><b>중신/정기보험</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>무)KB정기보험</li> <li>무)KB국민은퇴설계중신보험 외 4개 상품 판매</li> </ul>
<p><b>건강/상해보험</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>무)KB국민암보험</li> <li>무)KB국민상해보험</li> <li>무)KB국민 실손의료비보장보험(갱신형)</li> <li>무)KB국민 아이사랑보험 외 1개 상품 판매</li> </ul>	

사업 성과

(단위: 억 원, 기준일: 2013년 12월 31일, 연결기준)



주요 수상실적

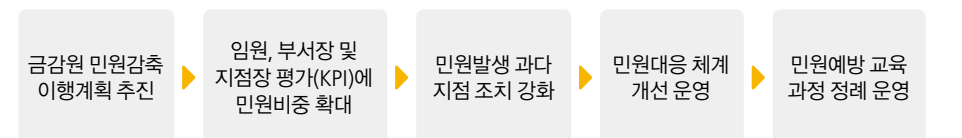
- 1 금융감독원 민원발생평가가 5년간 우수 등급 (금융감독원)
- 2 '한국 산업의 서비스품질지수(KSQI)' 9년 연속 우수 클러스터 (한국능률협회)

KB생명은 발생할 수 있는 리스크에 더욱 효율적으로 대응하기 위해서 상품과 투자 리스크관리 체계를 정비 하였습니다. 적정 지급여력비율(RBC Risk Based Capital)관리 및 자본비용 관리 체계를 마련하였고 보장성보험의 판매역량을 강화하였으며 지속가능한 기업으로의 발전을 위해 조직의 안정성을 높이고 생산성을 개선해 나 가고 있습니다. 또한, 이익의 극대화를 위해 고수익 상품 라인업을 강화하고 판매를 확대하였습니다. 뿐만 아니라, 수익률 제고를 위한 자산운용의 다각화를 이루었습니다.

지속가능경영 활동

**소비자 보호** KB생명은 독립적이고 실질적인 소비자보호 업무 수행을 위하여 업무집행위원 중에서 금융 소비자보호총괄책임자 Chief Consumer Officer를 지정하여 대표이사 직속으로 두고 있으며, 소비자보호 업무 전반 을 총괄하여 수행할 독립전담부서로 소비자보호팀을 설치하여 운영하고 있습니다. 또한, 금융소비자보호 업 무의 체계적인 수행을 위하여 금융소비자보호업무규정 및 관련 세칙, 지침, 업무처리방법서를 마련하여 준수 하고 있습니다. 2013년에는 준법감시 기능 강화 및 법규준수 문화 조성, 법적 리스크 최소화, 개인정보 보호 체계 확립, 소비자보호 체계 확립의 4대 분야에 중점을 두고 해외계좌 납세순응법 도입, 상품 개발 및 마케팅 활용 자료의 소비자보호측면 사전검토 내규화 등을 추진하였습니다. 2014년에는 민원발생 최소화에 목표를 두고 근본원인 분석 및 개선을 중심으로 관련 업무를 추진할 계획입니다.

2014년 소비자 보호를 위한 세부 추진 방향



# KB 자산운용

KB자산운용은 운용자산의 장기수익률 향상을 회사의 최고목표로 삼고 있습니다.

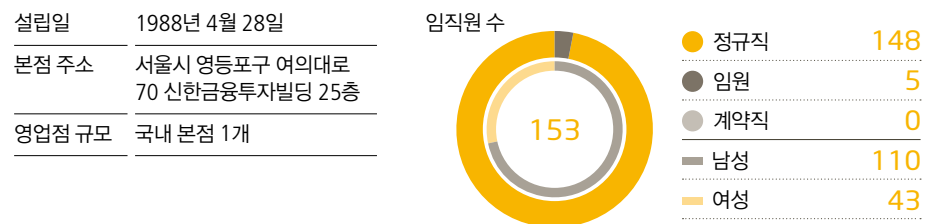


이희권 대표이사

KB자산운용은 종합 자산운용사로서 고객님들의 변함없는 신뢰와 사랑으로 어려운 사업 환경 속에서도 눈부신 성장을 이루어 나가고 있습니다. 운용사의 운용역량이 집중된 장기펀드 시장에서 선도적인 위치에 올라섰으며, 대체투자분야에서도 오랜 운용경험과 노하우를 바탕으로 자본 재구조화 사업, 전력발전사업, 에너지사업 등 국내외 다양한 인프라 펀드(5조원 규모)를 운용하고 있습니다. 고객의 소중한 자산이 안정적으로 운용될 수 있도록 장기투자원칙과 엄격한 내부통제를 지키고 있으며 체계적이고 분석적인 리스크관리를 시행하고 있습니다. 특히 2013년 8월에는 투자자보호를 위해 금융소비자탐을 신설하는 등 지속가능한 경영을 위해 끊임없는 노력을 기울이고 있습니다.

## 기업소개

KB자산운용은 종합 자산운용사로서 주식·채권·원자재·SOC·부동산 등 다양한 분야에서 33조3,051억 원의 자산을 운용하고 있으며 가장 경쟁력 있는 분야인 국내주식형펀드에서 KB밸류포커스펀드\*(2조5,050억 원, 124.29%), KB그로스포커스펀드\*(2,201억 원, 347.46%), KB중소형주포커스펀드\*(6,181억 원, 53.52%), KB퇴직연금배당40펀드\*(5,824억 원, 104.24%) 등을 운용 중입니다. 국내주식형펀드의 꾸준한 장기성과를 바탕으로 운용사의 운용역량이 집중된 장기펀드(퇴직연금펀드, 개인연금저축펀드, 소득공제장기펀드 등) 시장에서도 유리한 고지에 올라있으며, 롱숏펀드, 해외인덱스펀드 등 시장상황에 적합한 펀드 제공을 통해 투자자들에게 최적의 투자포트폴리오를 제시해 주고 있습니다.



## 경영체계 및 사업전략

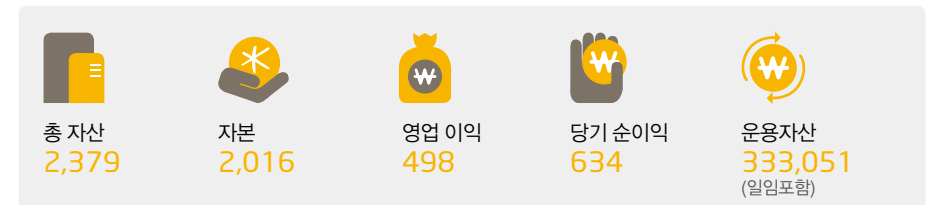


## 주요 상품 및 서비스

KB밸류 포커스 펀드(주식)	기업의 자산이나 수익가치 또는 우량사업모델 대비 저평가된 종목에 장기투자
KB한국 대표그룹주 펀드(주식)	글로벌 경쟁력을 갖춘 그룹 및 세계 1위 제품을 보유한 기업들에 선별 투자
KB중소형주 포커스 펀드(주식)	잠재력이 높고, 이익의 안정적 성장성이 돋보이는 중소형주에 집중 투자
KB퇴직연금배당 40 펀드(채권혼합)	채권을 통한 안정적인 이자수익과 함께 주식시장의 상승 및 배당에 따른 추가수익을 동시에 추구
KB그로스 포커스 펀드(주식)	매출 또는 이익의 성장성이 높은 기업 위주로 투자하며 산업 또는 기업 환경 변화에 적극적으로 대처
KB스타 코리아 인덱스(주식-파생형)	한국의 대표 주가지수인 KOSPI200 지수를 추종하는 인덱스 펀드로 시장수익률 추종을 목표로 운용
KB배당 포커스 펀드(주식)	배당주 프리미엄을 활용한 자본수익과 배당수익을 동시에 추구
KB코리아 롱숏 펀드 (주식혼합)	채권투자 + 국내주식 롱숏 전략을 통해 연 7% 수익 추구

## 사업 성과

(단위: 억 원, 기준일: 2013년 12월 31일, 연결기준)



## 주요 수상실적

- 1 제4회 아시아펀드 대상 국내주식(성장) 부문 최우수상 아시아경제
- 2 'KOREA AWARDS 2013 올해의 자산운용사' 아시아인베스터
- 3 2013 머니투데이 펀드대상 베스트 연금펀드, 베스트 ETF 머니투데이

## 지속가능경영 활동

**철저한 내부통제를 위한 시스템 (NFMS) 운영** KB자산운용은 사업의 특성상 철저한 내부통제를 통한 운용과정의 투명성이 매우 중요합니다. 이를 위해 KB자산운용은 NFMS (New Fund Management System)를 운영하여 사전/사후 감시를 시행하고 있습니다.

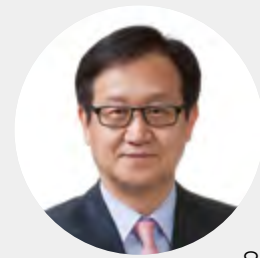
**사전점검!** 펀드매니저들은 매매에 앞서 운용결과가 법령/신탁계약서 등에 위반되는지 NFMS를 통해 사전 시뮬레이션을 할 수 있습니다. 이를 통해 인지하지 못했던 위험 사항까지도 사전에 예방하고 있습니다. 또한 준법감시실에서는 일별 점검을 통해 자산 운용수준이 유의수준(90%)에 이르면 펀드매니저에게 사전 주의 정보를 알려주고 있습니다.

**사후점검!** NFMS를 이용하여 사후적으로 전 일자 Compliance 위반 항목에 대한 점검을 시행하고 있습니다. 또한 자산배분 현황을 점검하여 특정펀드에 불공정한 자산이 배분이 되지 않도록 하며, 모든 이상매매에 대한 항목별 점검시스템을 마련하여, 운용담당자에게 해당거래 이유를 소명하게 함으로써 불공정거래행위를 근절하고 있습니다.





# KB 캐피탈



오정식 대표이사

KB캐피탈은 수익성·안정성·성장성을 두루 갖춘 우량 여신전문 금융사입니다.

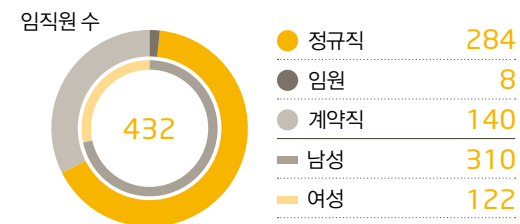
KB캐피탈은 지금까지 업계에서 찾아보기 힘든 눈부신 성장을 이루어 왔습니다. 저성장이 지속되는 어려운 대내외적 환경 속에서도 우량 자산 증대를 통한 건조한 자산성장과 더불어 외부환경과 경쟁상황을 고려한 선제적 리스크관리 체제를 통해 우수한 건전성지표를 유지하고 있습니다. 이는 새로운 가치를 만들기 위해 노력해 온 KB캐피탈의 임직원과 사랑과 신뢰로 지켜봐 주신 고객의 성원이 있었기에 가능했던 일이라 생각합니다. 앞으로도 KB캐피탈은 기존 핵심사업 부문의 경쟁우위를 확고히 하고, 지속적인 성장동력 발굴을 통해 제2의 도약을 이루어내겠습니다. 또한 전 임직원이 한마음 한뜻으로 항상일로(向上一路)하여 기업의 사회적 책임을 다할 것을 약속 드립니다. 변함없는 애정과 관심 부탁드립니다.

## 기업소개

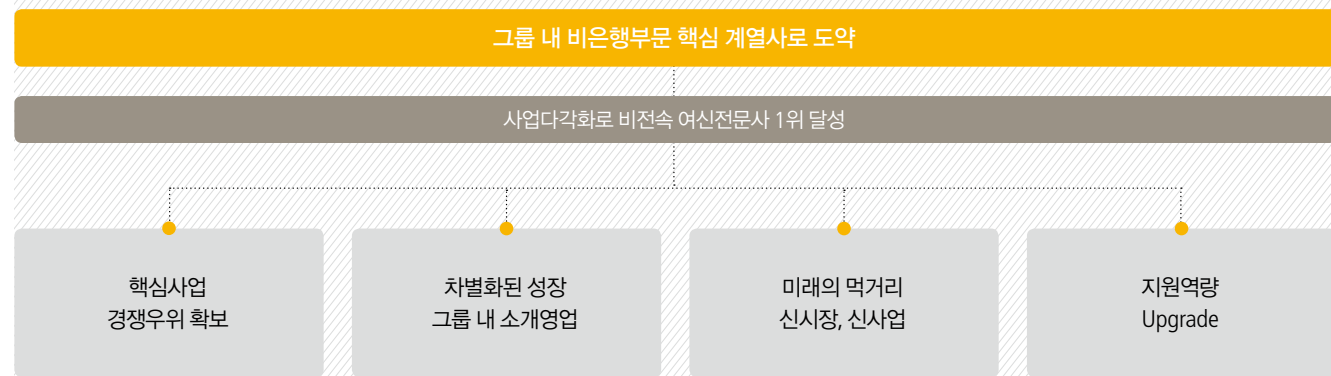
KB캐피탈은 할부금융, 리스, 개인 및 법인 대상 신용·담보 대출을 주된 업무로 하는 여신전문 금융사입니다. 국내 최초로 은행연계를 통한 신용대출 모델을 성공시킨 노하우와 독자적인 심사시스템을 활용해 KB국민은행의 1,200여 영업점을 통해 신속하면서 경쟁력 있는 금리의 신용대출을 제공함으로써 신용대출업계의 패러다임을 새롭게 바꾸고 있습니다.

KB캐피탈은 치열한 경쟁과 차량판매 증가세 둔화에도 불구하고 연간 10%대의 높은 자산 성장률, 건전성이 담보된 자동차금융자산 위주(80% 차지)의 안정적 자산 포트폴리오, 경쟁사 대비 우월한 신용등급(AA-)을 통한 낮은 조달비용, 업계 최고 수준의 자산 건전성을 보유하면서 67개 여신전문사 중 총자산 기준 5위, 손익 기준 6위의 회사로 자리매김하고 있습니다.

설립일	1989년 9월 11일
본점 주소	경기도 수원시 팔달구 효원로 295 (인계동)
영업점 규모	총 20개



## 경영체계 및 사업전략

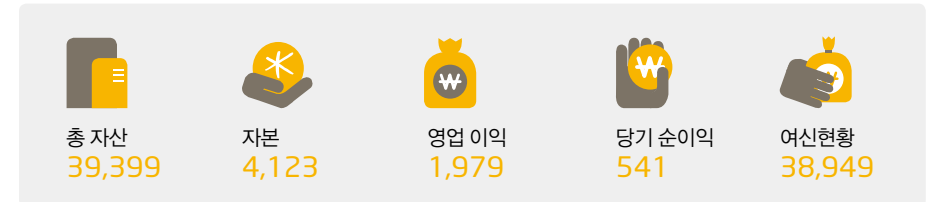


## 주요 상품 및 서비스

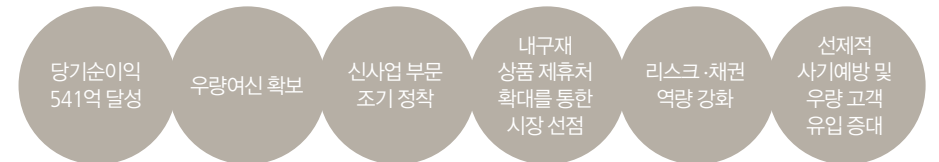
자동차 금융	개인금융	기업금융
- 신차 금융 - 중고차금융 - Direct 금융	- 상용차 금융 - 렌터카 금융	- 신용 대출 - 주식매입자금 대출 - 담보 대출 - 내구재 할부
		- 부동산 관련대출 - 담보대출 - 리스

## 사업 성과

(단위: 억 원, 기준일: 2013년 12월 31일, 연결기준)



최근 금융산업 전반의 리스크관리 강화를 위한 규제 도입으로 여신전문금융회사의 건전성, 자본적정성 및 유동성에 대한 감독기준이 강화되고, 금융소비자보호의 중요성이 커지고 있습니다. 이에 선제적으로 대응하기 위하여 KB캐피탈은 우월한 채권회수 전담 System 및 관리체계를 구축하여 채권회수 과정에서 발생할 수 있는 고객들의 불만 등을 미연에 방지하고 있으며, 회사 전반에 걸친 소비자 권익보호를 전담할 소비자보호부를 설치하여 금융소비자 보호 체계구축을 통한 소비자 권익 보호에 앞장서고 있습니다.



## 지속가능경영 활동

**고충 전달 프로세스 운영** 임직원의 업무 상 고충을 해결하기 위하여 고충처리 운영위원회를 설치 운영하고 있습니다. 고충 발생 시 운영위원과의 면담을 통하여 해결방안을 찾게 되며 운영위원은 상담 결과서를 작성하여 지속적으로 관리합니다. 고충처리 운영위원회와의 상담을 통해 고충을 해결하지 못할 경우, 인사담당부서와 협조를 통하여 보다 근본적인 해결 방안을 모색하게 됩니다. 이외에도, 회사 그룹웨어 상에 고충을 대표이사에게 직접 전할 수 있는 신문고 제도가 운영 중에 있습니다.



# KB 저축은행

서민과 중소기업의 가치증대를 통한 고객가치 창출을 목표로 업계의 모범이 되는 기업입니다.

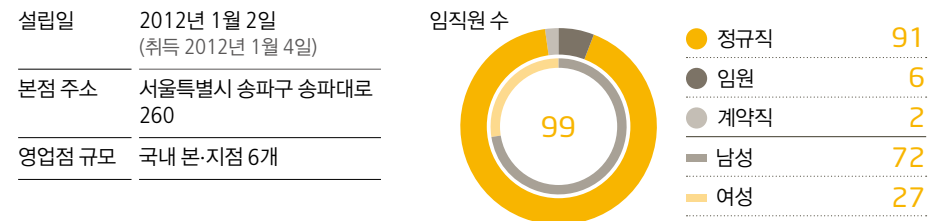


차순관 대표이사

항상 KB저축은행에 사랑과 관심을 보내주시는 고객 분들께 깊은 감사의 말씀을 드립니다. KB저축은행은 서민금융 지원을 통해 서민, 중소기업과 더불어 성장하는 것을 목표로 전 임직원이 한마음으로 최선을 다하고 있습니다. 2014년 1월, 예한솔저축은행과 합병을 통해 새롭게 태어나는 KB저축은행은 금융기관의 사회적 책임을 다하기 위하여 엄격한 도덕성과 공공성에 기반한 윤리 경영을 강화하여 저축은행의 업계에 모범이 될 수 있도록 노력하고 있습니다. 앞으로도 KB저축은행은 KB금융그룹 계열사로서 폭넓은 금융 Network와 건실한 자산운용을 토대로 서민생활 안정화와 지역 중소기업에 대한 관계 금융 활성화를 통해 우량저축은행으로 성장하는 모습을 보여드리겠습니다.

## 기업소개

KB저축은행은 서민금융 안정화에 기여하기 위하여 (구)제일저축은행을 인수하여 2012년 1월 출범하였으며 국내 최대의 금융 네트워크와 건실한 자산운용을 토대로 서민금융 안정화에 기여하는 우량저축은행이 되고자 노력하고 있습니다. 이를 위해 리테일뱅킹 중심의 최적 포트폴리오를 구축하고 자산건전성 개선을 통한 Clean Bank를 구현하며 조직 효율성과 생산성 제고를 위해 최선을 다하고 있습니다.



## 경영체계 및 사업전략



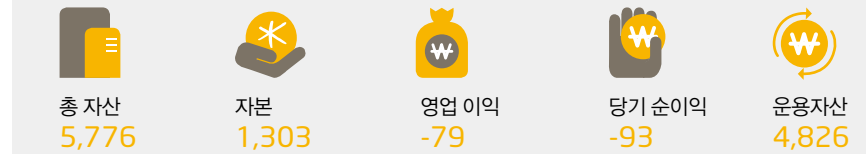
## 주요 상품 및 서비스

## 사업 성과

(단위: 억 원, 기준일: 2013년 12월 31일, 연결기준)

## KB착한대출

2013년 새롭게 출시된 KB착한대출은 사회적 책임을 수행하고, 서민금융 지원이라는 본연의 목적에 충실하기 위해 개발한 소액신용 대출 상품입니다. KB착한대출을 통해 시중은행 이용이 어려운 서민의 자활을 지원하고, 고금리 부담을 경감시키며 불법 사금융의 피해를 줄이기 위해 노력하고 있습니다. 직장인, 자영업자, 프리랜서, 연금소득자, 연소득 1,200만원 이상의 고객을 대상으로 하며 대출한도는 평균 500만원 수준입니다.

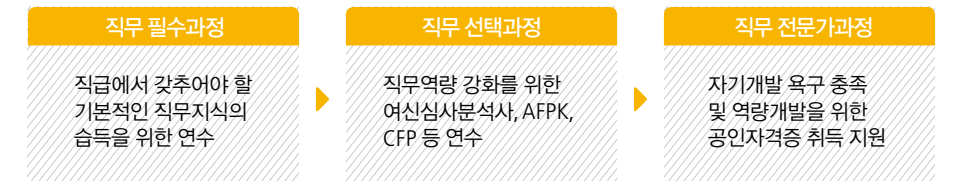


## 주요 수상실적

2013 아주경제 금융증권 신뢰경영부문 대상 아주경제

KB저축은행은 서민금융 활성화를 위해 2013년 KB착한대출을 출시하였으며 햇살론 판매 채널을 확대하였습니다. 또한 사업 경쟁력 강화를 위해 운영 점포 합리화, IT인프라 구축 등을 노력하였으며 인적 역량 강화 활동을 지속적으로 추진하고 있습니다.

## 인재육성



**교육 및 연수비 지원** KB저축은행은 프레젠테이션 능력 향상 연수 및 공인자격증 취득 비용을 연간 50만 원 한도 내에서 비용의 50%를 지원합니다. 또한, 난이도에 따라 A, B, C 그룹 별 자격증 취득 지원 금액을 지급하고 있습니다.



# KB 부동산신탁

고객의 부동산 가치를 높여드리는 부동산신탁 전문서비스 기관입니다.



박인병 대표이사

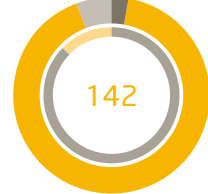
저희 KB부동산신탁은 KB금융그룹의 일원으로서 기본에 충실한 정도경영, 사업 다각화를 통한 지속적인 성장, 불안정한 시장에서도 흔들림 없는 안정적인 금융회사를 만들기 위하여 노력하고 있으며 무엇보다도 고객께서 믿고 맡길 수 있는 회사로 만들기 위하여 혼신의 노력을 다하고 있습니다. 고객의 니즈를 충족시켜 드리기 위해 KB부동산신탁은 신탁법을 포함한 각종 부동산관련 법률과 제도에 대한 지식을 기반으로 신사업영역을 개척하고 있습니다. KB부동산신탁 전임직원은 높은 윤리의식을 바탕으로 고객만족을 최우선으로 생각하는 회사, 기업의 사회적 책임을 다하는 회사, 더욱 건강하게 성장하는 회사를 만들어 가도록 하겠습니다.

## 기업소개

KB부동산신탁은 고객의 부동산을 신탁 받아 이를 효율적으로 관리·운용하여 그 수익을 고객에게 돌려주는 부동산신탁 전업사로서, KB금융그룹에서 부동산의 개발·관리·처분·REITs업무 등을 담당하고 있는 전문가 집단입니다. 안정적 경영 활동과 소비자 보호를 위해 리스크관리, 경영 효율성 증대, 윤리경영을 강화하고 있으며 높은 신용등급과 탄탄한 자금력을 통해 업계 최고의 수탁고를 유지하고 있습니다.

설립일	1996년 12월 3일
본점 주소	서울특별시 강남구 테헤란로 124 삼원타워 15/16층
영업점 규모	국내 본·지점 3개

임직원 수



● 정규직	130
● 임원	4
● 계약직	8
■ 남성	124
■ 여성	18



## 주요 상품 및 서비스

### 토지신탁

토지 소유자로부터 토지를 수탁받아 건축주(사업시행자)가 되어 신탁부동산 위에 건축물을 신축·분양 후 그 개발이익을 수익자에게 교부하는 상품입니다.

### 담보신탁

금융기관 등으로부터 대출받자 하는 경우 부동산을 담보목적으로 신탁회사에 소유권을 이전하고, 신탁회사가 발행한 수익권증서를 금융기관에 담보로 제공하고 대출을 받는 근저당권 대체상품입니다. 근저당권 대비 비용이 저렴하고 위탁자의 제3채권자가 신탁재산에 강제집행을 할 수 없어 사업안정성이 높아 개발사업 등에 주로 활용 됩니다.

### 자산관리업무 (AMC)

부동산투자회사법 상의 부동산투자회사(REIT)의 설립 및 그 자산관리 업무를 맡습니다. 투자자들로부터 자금을 모집하여 부동산에 투자하여 발생한 수익을 배당하는 상품입니다.

## 사업 성과

(단위: 억 원, 기준일: 2013년 12월 31일, 연결기준)



## 주요 수상실적

- 1 CP 신용등급 A2+ 한국신용평가
- 2 신용등급 AAA 대한주택보증

**업무영역 확대 및 수익 다각화** 2013년에는 시장 트렌드에 적극적으로 대응하기 위해 REITs, 컨설팅 등 사업다각화를 추진하여 지속적인 성장 기반을 구축하였습니다. 그 일환으로 'KB Wise-Star 제6호' 위탁관리 리츠를 성공적으로 출시하였고, 공동주택 개발사업 참여를 위해 인천도시공사로부터 송도 RC-4블록을 낙찰 받아 송도베스트타운PFV를 설립·출자하였으며, 항만 재개발·산업단지 개발을 위한 PFV에 출자하는 등 수익원 다변화를 도모하였습니다.

## 지속가능경영 활동

**인재육성** KB부동산신탁은 전문성을 보다 강화할 수 있도록 연수 프로그램을 다양화하였습니다. 임직원들이 부동산 전문가로 성장할 수 있도록 전문가 양성 업무 위탁교육을 실시하고, 직급별 맞춤형 연수 프로그램 및 사내집합교육을 실시하였습니다. 또한 독서릴레이 캠페인을 통한 도서교환 프로그램 실시로 사내 독서문화를 조성하였습니다.

**리스크관리 강화** KB부동산신탁은 선제적인 리스크관리를 위하여 지속적으로 리스크 관련 제도를 개선하고 있습니다. 2013년에는 임대형토지신탁 사업 등의 개별한도 설정 관련 절차를 마련하였으며, 수탁승인 후 장기 미계약 사업장에 대한 재심의 절차를 마련하는 등 리스크관리를 강화하였고, 운영리스크 발생 관리 방법 강화를 통해 리스크관리 시스템을 정비하였습니다. 2014년에도 전라과제의 하나로 '리스크관리 강화'를 선정하여 선제적 리스크관리 시스템 구축을 위한 다양한 활동을 추진할 계획입니다.



구분	대상	주요연수 Program
경영자 및 경영자 예비과정 (전문가 과정)	임원, 부장, 팀장	- 최고경영자 과정, 전문가 교육과정, 각종 포럼 등
핵심전문가과정 및 주요직무 전문가 과정 (심화 및 전문가 과정)	팀장, 차·과장	- 자격증 취득과정 - 금융연수원 통신문서 심화과정 - 전문가 과정 - 그룹 핵심직무 전문가 과정 등
주요직무전문가과정 및 실무과정(일반과정)	과장, 대리·사원	- 담당 업무 실무과정 등 - 금융연수원 통신문서 기초과정

# KB 인베스트먼트

좋은 기업을 넘어 위대한 기업, 혁신적 기업을 만드는 투자회사의 역할을 지향합니다.



남인 대표이사

KB인베스트먼트는 업계 최고 수준의 전문인력과 차별화된 역량을 바탕으로 국내 벤처투자 및 PE Private Equity 투자 업계를 선도하고 있습니다. 벤처부문은 벤처·중소기업에 투자와 더불어 포괄적인 경영지원서비스를 제공함으로써 기업의 경쟁력 강화와 성장을 지원하며, 신성장 산업 발굴과 새로운 일자리 창출에 기여함으로써 창조경제 구현에 앞장서고 있습니다. PE부문은 경영권인수 Buyout 투자를 비롯, 중소·중견기업의 동반성장과 해외시장진출 지원 등 다양한 성장자본 Growth Capital 투자를 통해 투자자의 가치 제고를 위해 노력하고 있습니다. KB인베스트먼트는 국내 Leading Investment Firm으로서 투자기업의 성장과 함께하는 투자파트너가 될 수 있도록 최선을 다하겠습니다.

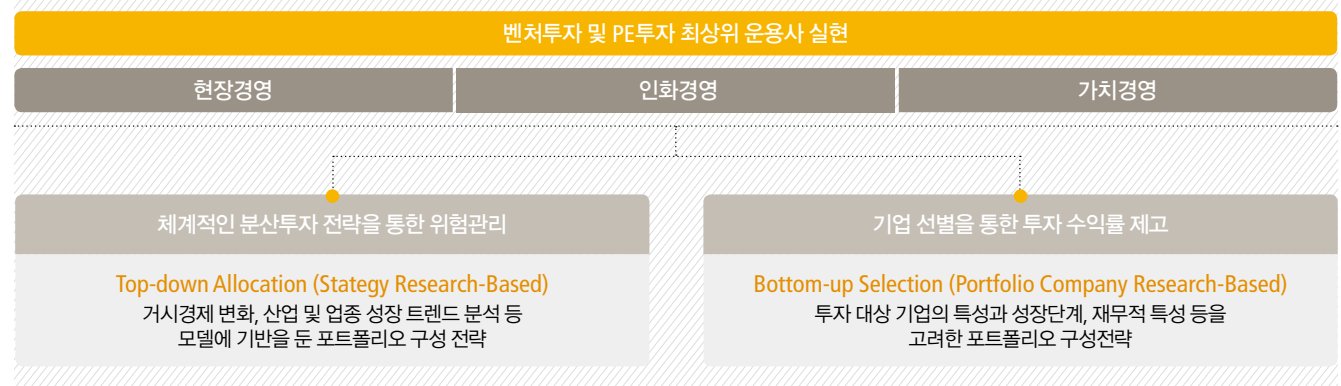
## 기업소개

1990년에 설립된 KB인베스트먼트는 국·내외 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. KB인베스트먼트는 벤처기업에서 중견기업으로의 성장을 돕기 위한 지분투자 Equity Investment와 더불어 인사, 마케팅 등 기업이 필요로 하는 포괄적 경영지원 서비스를 제공하여 투자기업의 기업가치를 향상시키고 있습니다.

또한, 자기자본 1,306억 원, 운용자산 AUM 1조 4,500억 원, 5년간 연평균 1,000억 원 이상을 투자하며 운용 자산, 투자, 투자회수 Exit 부문에서 최상위 투자회사로서 국내 벤처캐피탈 및 Private Equity시장을 선도하고 있으며 회사 설립 이후 700여 개 기업에 투자하고 100개 이상의 기업을 상장함으로써 중소·벤처기업의 성장을 이루어내는 투자파트너로서의 역할을 충실히 해내고 있습니다.

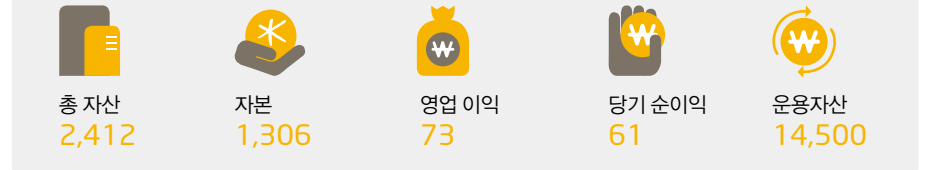
설립일	1990년 3월 27일	임직원 수 ● 정규직 31 ● 임원 3 ● 계약직 1
본점 주소	서울특별시 강남구 영동대로 731 신영빌딩 9층	
영업점 규모	국내 본점 1개	
고객 수	139개 사	

## 경영체계 및 사업전략



## 사업 성과

(단위: 억 원, 기준일: 2013년 12월 31일, 연결기준)



## 주요 수상실적

일자리분야 감사패 수상 정책금융공사

**수익기반 확대를 통한 재무성과 향상** 관리 자산 규모를 1조 4,500억 원으로 확대하여 관리 보수 수익이 2012년 대비 약 22% 증가하였습니다. 또한 신규투자기업 및 중점관리업체에 대한 실사 강화로 투자기업 부실을 사전예방하고 있습니다.

**핵심사업 시장리더십 및 잠재수익기반 강화** 모바일 IT산업 및 차세대 신성장동력분야 등의 벤처·중소기업에 467억 원을 투자하였습니다. 또한 중견기업육성 PEF 투자를 확대하여 600억 원의 투자가 진행되었습니다.

**인적역량 및 조직효율성 강화** 관리자 및 투자자산 증가에 따라 조직의 효율적 운영이 더욱 중요하게 되었습니다. 투자전문 인력당 적정 투자규모 및 관리 업체 수를 조정하고 인력재배치 및 합리화를 통해 조직의 효율성을 강화하였습니다. 또한 투자전문 인력의 해외투자 전문성 강화 및 투자기업실사 인력의 재무 및 회계실사 교육 등 인적 역량 강화를 노력하고 있습니다.

## 지속가능경영 활동

### 2014년 목표

벤처·중소기업 지원을 위한 벤처조합 결성 (500억 원)

중소·중견기업 투자자원을 위한 신규 PEF 결성(1,000억 원)

벤처펀드 및 고유계정 재원을 통한 벤처·중소기업 투자(550억 원)

PEF(Private Equity Fund)를 통한 중소·중견기업 투자(2,000억 원)



**적극적 투자를 통한 벤처 및 중소기업 지원** KB인베스트먼트는 우수한 기술이나 아이디어를 보유한 기업을 발굴하여 투자를 통한 이익을 추구합니다. 하지만 단순히 이익을 좇기 보다는 기업시민으로서의 의무와 국가 산업 발전에 이바지하고자 하는 사명으로 벤처기업 및 중소기업에 경영과 재무적 지원을 하고 있습니다. 이를 위해 2014년에는 약 1,500억 원 규모의 펀드를 조성할 계획입니다.

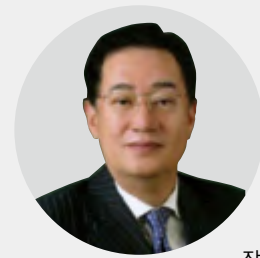
**리스크관리에 대한 접근** 고위험·고수익의 비즈니스 특성상, 벤처캐피탈의 투자는 은행의 용자와 달리 모험자본의 성격을 지니고 있습니다. 따라서, 중소·벤처기업에 대한 투자금융을 실행하는 벤처캐피탈의 기본적인 역할을 지속적으로 수행하기 위해서는 제반 위험의 선제적 식별과 대응을 아우르는 체계적인 리스크 관리가 반드시 필요합니다.

**신용리스크** | 투자 시에는 예비검토위원회 및 투자심의위원회를 통해 투자이사결정을 내리고 있으며, 투자 후에는 분기별 경영현황보고, 반기별 사후관리총괄보고 및 기타 수시보고 등을 통해 상시 모니터링이 이루어지고 있습니다.

**시장리스크** | 투자자산의 시장가격 변동으로 인한 위험을 관리하기 위해 일/월별 모니터링 및 투자 전 리스크 한도 초과여부를 확인하고 있습니다. 손실한도 초과시 즉시 정리매매를 개시하고, 계속 보유가 적절하다고 판단되는 경우에는 투자심의위원회의 결정에 따라 업무를 처리하고 있습니다.

**유동성리스크** | 회사 및 조합의 적정 투자규모를 초과하여 발생할 수 있는 유동성 위험을 관리하기 위해서 연간, 분기별, 월별 투자 및 펀드출자에 대한 자금수지를 파악하고 있습니다. 향후에는 사전 리스크관리 강화를 위해 외부 회계법인을 활용한 투자 전 재무실사를 강화하고 심사보고서에 대해 리스크관리본부의 독립적 검증 실시하는 프로세스를 구축할 예정입니다.

# KB 신용정보



장유환 대표이사

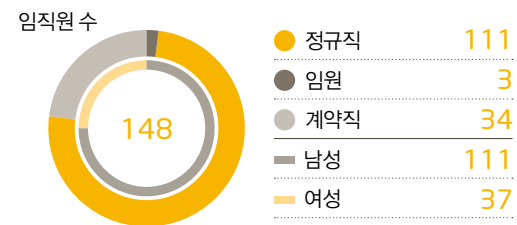
과학적이고 체계적인 채권관리 시스템을 구축하여 차별화된 노하우로 업계를 선도합니다.

KB신용정보는 우수한 전문인력과 한 차원 높은 채권분석관리 시스템 및 품질경영시스템을 통하여 부실채권을 신속하고 효과적으로 관리하고 있습니다. 이러한 사업활동은 금융거래의 원활한 순환을 돕고 신용사회의 순기능을 정착시키는 데에 바탕이 됩니다. 또한 과학적이고 체계적인 채권관리시스템을 통해 채무자별 특성에 맞는 상환방법을 제시하여 채무자의 신용회복을 돕고 있으며 차별화된 노하우와 내부 핵심 역량을 바탕으로 최고의 안전성과 성장성을 통해 업계를 선도해나가고 있습니다. KB신용정보는 KB금융지주의 계열사로서 자부심과 긍지를 가지고 신용정보회사로서의 사명을 다하여 추심 의뢰기관의 자산건전성을 제고시키고 평판 리스크는 최소화하여 고객만족을 넘어 고객감동을 추구하는 기업이 되도록 노력할 것입니다.

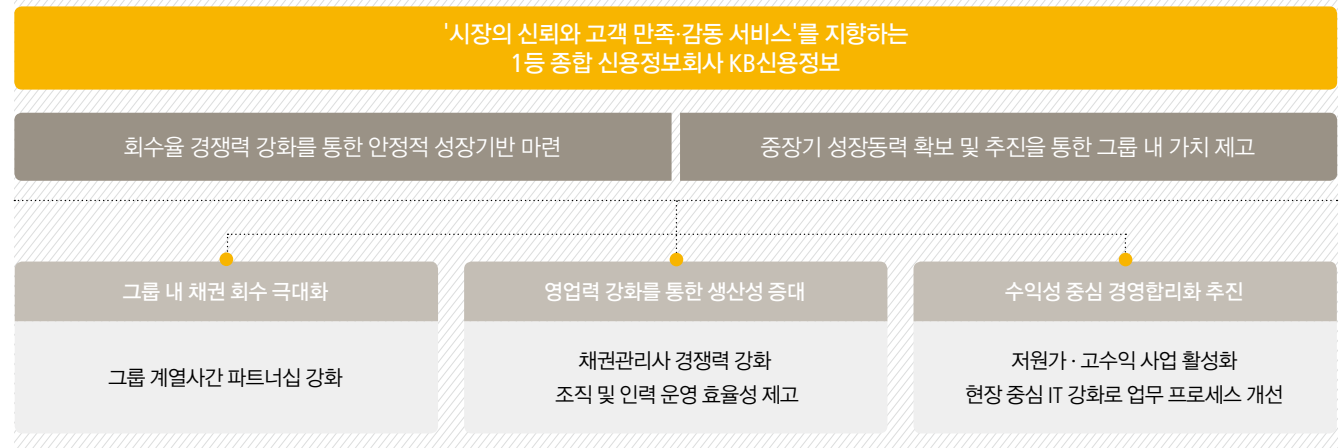
## 기업소개

KB신용정보는 1999년 설립되었으며 최고의 안정성과 성장성, 과학적이고 체계적인 품질경영시스템을 갖춘 차별화된 종합 신용정보회사입니다. '시장의 신뢰와 고객 만족·감동 서비스'를 지향하는 '1등 종합 신용정보 회사' KB신용정보는 그룹 내 채권 회수 극대화를 통해 그룹 계열사간 파트너십을 강화하고 채권관리사 경쟁력 강화와 조직 및 인력 운영 효율성 제고를 목표로 합니다. 또한, 수익성 중심의 경영합리화를 추진하여 저원가·고수익 사업 활성화와 현장 중심 IT 강화를 통한 업무 프로세스 개선을 추구하고 있습니다.

설립일	1999년 10월 9일
본점 주소	서울특별시 용산구 후암로 107 게이트웨이하원 22/23층
영업점 규모	총 24개 (국내 본·지점:20 / 국내 출장소:4)



## 경영체계 및 사업전략



## 주요 사업 분야

채권추심	채권자로부터 위임 받은 채권에 대한 변제 촉구와 채무자로부터 변제금 수령 대행
임대차조사	현장조사, 전입조사, 기성고확인조사, 내대지조사, 가격조사, 상가임대차조사
자산관리업무	담보채권 자산관리 업무 수탁
신용조사	신용불량자(개인 및 법인)에 대한 사전 신용조사를 실시하고 소송 전, 후 채권 확보를 위한 재산조사 실시
민원대행	의뢰인의 필요에 따른 채권추심, 신용조사 등과 관련하여 공부자료 (건물등기부등본, 주민등록초본)를 허가 받은 목적에 따라 발급 및 대행

## 사업 성과

(단위: 억 원, 기준일: 2013년 12월 31일, 연결기준)



**그룹 내 채권 회수성과 극대화** 그룹 내 파트너십 강화 및 KB국민은행, KB국민카드와의 공동 프로모션을 통해 회수액을 높였습니다. 또한 '채권추심결과보고서' 발간 등 고객관리에도 힘썼습니다. 2013년 하반기는 상반기 대비 19.6% 증가한 2,577억 원의 회수액과 회수율 3.83% 달성하였습니다.

**영업력 강화를 통한 생산력 증대** 채권의 분석을 통해 연체기간별, 지역권역별 관리체계를 구축하였습니다. 연체기간별 업무 단계 간소화 및 담당관리사 최적화를 노력하였으며 채권성향분석 체계를 마련하여 데이터 활용을 극대화하였습니다.

**수익성 중심 경영합리화** 저원가 고수익 사업 활성화를 노력하였습니다. 담보채권 수입 관리를 통해 1,811억 원의 매출을 올렸으며 임대차조사 소개영업 신설 등 그룹 외 영업 활성화를 통해 218개의 업체를 신규 수임할 수 있었습니다.

## 지속가능경영 활동



**민원 예방 활동** KB신용정보는 채권을 추심하는 업무의 특성상 민원이 발생하기 쉽습니다. 따라서 업무 중 발생하는 민원을 최소화 하기 위해 민원관리 전담 부서, 업무 담당 부서, 각 영업점 민원담당 책임자가 민원 관련 책임과 역할을 수행하는 전사 차원의 3중 관리체계를 운영하고 있습니다. 또한 월 1회 이상 지점 자체 민원·불법추심 예방교육을 실시하는 등 민원 발생을 최소화 하고자 노력하고 있습니다. 2013년 국민행복기금 실시와 관련하여 채무자의 상환회피 등으로 채권추심환경이 어려워지고 있으나 전사적 민원감축 노력으로 민원 발생 건수는 전년대비 감소 추세를 보이고 있습니다.

## 연간 민원 발생 건수 (단위: 건)



# KB 데이터시스템

대한민국 TOP IT Service Designer를 향해 나아가는 KB데이터시스템입니다.



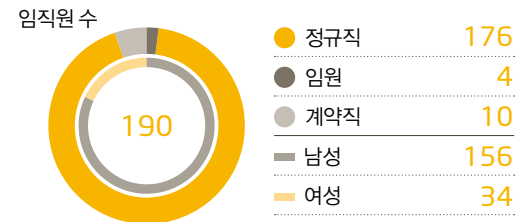
박중원 대표이사

KB데이터시스템은 대한민국을 대표하는 금융 전문IT기업으로 최고의 IT 품질과 서비스를 제공을 통해 고객만족을 실현하고 있습니다. 나아가 끊임없이 금융 IT기술을 연구·개발하고 고도화함으로써 국내 금융산업 선진화에 이바지하고 있습니다. 당사는 금융회사의 IT효율화를 지원하는 KB금융그룹의 IT서비센터로서 KB금융그룹이 아시아 금융을 선도하는 글로벌 금융그룹으로 도약하는 데 일조할 것입니다. 기본과 원칙에 입각한 자세를 견지하여 금융IT 기술역량을 강화하고, 협력업체들과의 상생경영을 추구하는 한편, 사회를 구성하는 일원으로서 기업의 사회적 책임을 다하기 위해 전 임직원이 한마음 한 뜻으로 향상일로(向上一路)를 걸어갈 것입니다.

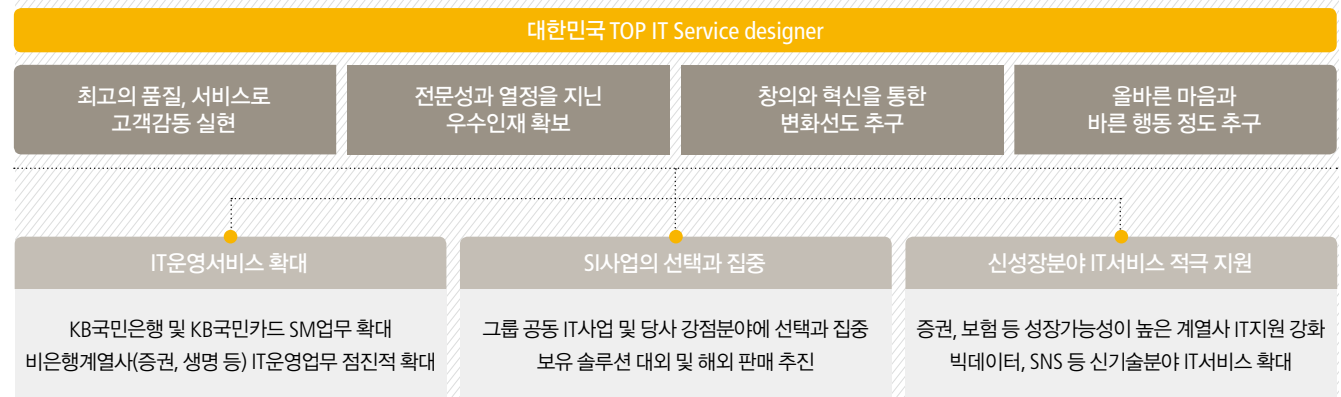
## 기업소개

KB데이터시스템은 IT프로젝트 개발, 시스템 운영, 금융IT솔루션 패키지 판매, 전산장비 재판매를 주요 업무로 최적의 통합 IT서비스를 제공하는 금융SI 전문기업입니다. 고객신뢰, 인재중시, 창의혁신, 정도경영을 경영이념으로 삼고 계열사 IT효율화를 지원하고 있습니다. 풍부한 경험과 뛰어난 기술력을 바탕으로 복잡하고 다양해지는 각종 금융환경 변화에 최적의 솔루션을 제공하고 안정적인 IT시스템 유지·관리를 통해 고객의 비즈니스 요구에 한발 더 나아간 높은 수준의 IT 서비스를 제공합니다.

설립일	1991년 9월 6일
본점 주소	서울특별시 마포구 마포대로 78(도화동 566) 경찰공제회 자람빌딩 14층
영업점 규모	국내 본점 1개



## 경영체계 및 사업전략



## 주요 상품 및 서비스

<b>투자성향분류 상당 솔루션</b> 금융투자상품 판매의 판매업무 효율적 지원	<b>i mats(비즈니스 통합솔루션)</b> 변화하는 기업 환경에 유연하고 빠른 대처방안을 제시	<b>ALM(자산부채 종합관리시스템)</b> 금리 및 유동성 리스크 측정	<b>ATLAS (해외뱅킹시스템)</b> 수신, 여신, 외환, 수출, 수입 업무에 대한 회계 자동 연계 처리	<b>PDT(병렬데이터 전송솔루션)</b> 대량 데이터 송수신의 획기적인 시간 단축 지원	
<b>e-HRS (신인사 시스템)</b> 인사관리, 경영전략 및 인사전략의 변화에 능동적 대처 지원	<b>K-Framework</b> 금융 서비스 업무 처리 플랫폼	<b>신용카드 시스템</b> 신용카드 관련 업무 프로세스 시스템	<b>통합정보계 시스템</b> 은행, 증권, 보험 등 금융기관의 경쟁력 제고	<b>AML(자금세탁 방지 시스템)</b> 자금세탁 행위 효율적 발견 및 차단	<b>TAIS(종합검사 정보시스템)</b> 검사와 관련된 각종 자료를 리얼타임으로 제공

## 사업 성과

(단위: 억 원, 기준일: 2013년 12월 31일, 연결기준)



## 주요 수상실적

Asian Banker Award 2013 총 2개 분야 베스트 프로젝트 賞 수상 Asian Banker Award

## 지속가능경영 활동

**생산성 향상을 위한 노력** KB데이터시스템은 수익 중심의 금융업을 영위하는 타 계열사와 달리 KB금융그룹 전체의 IT서비스를 통해 타 계열사의 사업을 지원하고 있습니다. 이러한 사명과 목적에 맞춰 당사는 단순히 1인당 매출액 또는 1인당 수익과 같은 평가 지표가 아닌 그룹 내 KB데이터시스템의 사업 참여범위 또는 직원의 활용도 등을 기준으로 경영 성과 목표를 설정하여 운영하고 있습니다. KB데이터시스템은 2013년 중요 KPI로 내부성과평가지표로서 인력가동률을 설정하였습니다. 이를 통해 IT직원 개개인의 인력가동률을 점검하고 이를 집계하여, 효율적으로 경영활동이 이루어지도록 하고 있습니다. 그 결과로 2013년 경영계획 수립 당시 설정한 인력가동률 목표(87.39%)를 상회한 89.33%의 실적을 달성하기도 하였으며 2014년에는 90.51%의 인력가동률을 목표로 업무 생산성 향상을 위해 노력하고 있습니다.



# Appendix

KB금융그룹 지속가능경영 활동 DATA	75
검증의견서	78
GRI G4 Content Index	80

## KB금융그룹 지속가능경영 활동 DATA

### 사회분야

#### 교육 시간 및 투자금액

'아시아 금융을 선도하는 Global 금융그룹'이라는 비전을 달성하기 위한 가장 큰 요소는 우수한 인적자원입니다. KB금융그룹은 우수한 인재 채용 뿐만 아니라 체계적인 로드맵을 통한 인력 개발 정책을 시행하여 전문가적인 직무역량과 로열티 및 리더십을 갖춘 금융전문가를 육성하고 있습니다.

계열사	2011		2012		2013	
	총 교육시간	총 교육비용	총 교육시간	총 교육비용	총 교육시간	총 교육비용
KB국민은행	4,029,973	24,929	3,581,808	23,527	2,698,207	20,866
KB국민카드	72,906	1,008	118,812	1,427	119,437	1,399
KB투자증권	2,221	123	6,684	322	3,460	83
KB생명	13,780	207	15,231	176	12,952	141
KB자산운용	1,810	38.4	2,358	38.7	2,362	37.8
KB캐피탈	4,235	96	1,138	18	678	10
KB저축은행	-	-	4,500	85	3,600	79
KB부동산신탁	7,120	78	11,620	64	10,009	41
KB인베스트먼트	286	32	324	55	436	35
KB신용정보	3,476	26	6,705	15	6,660	27
KB데이터시스템	9,131	130	15,802	193	23,986	371
합계	4,144,938	26,667.4	3,764,982	25,920.7	2,881,787	23,089.8

(단위: 시간, 백만원)

#### 노동조합 가입율

KB금융그룹은 노사 상생의 가치를 추구하며 건전한 노사문화를 만들기 다양한 활동을 하고 있습니다. 특히 KB국민카드 노사는 1월 공동으로 소아암 어린이 돕기 자선 공연을 서울 광화문 올레스퀘어 드림홀에서 개최하였습니다. 이 공연을 통해 얻은 수익금을 포함하여 KB국민카드 임직원들이 개인적으로 기부한 후원금과 매칭그랜트 방식으로 KB국민 카드에서 조성한 기부금을 소아암 어린이 돕기 후원금으로 한국백혈병어린이재단에 전달하였습니다.

계열사	2011	2012	2013
KB국민은행	92.0	92.5	93.2
KB국민카드	90.2	92.5	94.3
KB캐피탈	90.8	94.1	92.4
KB부동산신탁	78.4	79.5	78.3

\*단체협약의 적용범위는 임원 및 계약직을 제외한 전 직원을 포함합니다. (단위: %)

**인권 교육**

인권과 관련한 사내 사고는 많은 경우 가해자가 인지하지 못하고 의도치 않게 우발적으로 이루어지는 경우가 많습니다. KB금융그룹은 이러한 사고를 예방하고 직원 인권을 보호하기 위하여 성희롱 예방 교육 및 직원간 예절 교육 등을 실시하고 있습니다.

구분		2011	2012	2013
성희롱	총 교육시간 (시간)	25,747	25,566	29,574
	예방 교육 참여자 수 (명)	24,110	24,180	24,240
기타	총 교육시간 (시간)	139	737	401
	참여자 수 (명)	139	737	259

(보고 범위 : 전 계열사)

**온라인 이용 고객 수 (KB국민은행)**

KB국민은행은 온라인 이용 고객의 편의성을 높이기 위해 홈페이지와 모바일 앱 등의 UI/UX 개선에 지속적으로 힘 쏟고 있습니다.

구분	2011	2012	2013
인터넷 뱅킹	15,026	16,632	18,058
모바일 뱅킹	4,150	4,116	3,929
스마트폰 뱅킹	2,200	5,461	8,002
폰뱅킹	4,607	4,766	4,870

(단위: 명)

**공급망**

KB금융그룹의 주요 공급망으로는 콜센터와 IT 개발 및 유지보수 업체가 있습니다. KB금융그룹은 콜센터의 업무 환경, 인권 등에 대한 관리를 통해 고객만족을 증대시키고 행복한 일터를 구축하도록 노력하고 있습니다. 또한 IT 협력사와는 보안 등의 사항에 대하여 내부통제를 강화하기 위해 윤리의식 고취 및 관련 교육을 시행하고 있습니다.

**협회 등 단체 가입현황 (KB국민은행)**

단체명	목적
전국은행연합회	기관 상호간의 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 상호간의 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

**KB금융그룹 지속가능경영 활동 DATA**

**환경분야**

**온실가스 배출량 및 자원 소비량**

KB금융그룹은 사회의 지속가능한 발전을 위하여 환경에 대한 관심과 함께 자원의 사용과 온실가스 등의 배출을 줄이고자 노력하고 있습니다. KB국민은행은 2010년부터 은행의 온실가스배출량과 에너지사용량을 정량적인 수치로 측정 및 관리, 모니터링할 수 있는 KB-GEMS를 개발하여 운영하고 있습니다. 이를 통해 산정한 데이터를 토대로 리스크 요인을 파악하고 지속가능경영 전략과 추진계획에 반영하고 있습니다. KB국민은행은 6개 대형건물에 대하여 ISO14001 인증을 완료하였으며 온실가스 배출량에 대하여 매년 외부 3자 검증을 실시하여 결과를 발표하고 있습니다. 2013년에는 출납마감장표\* 전자화 및 전자결재 업무를 도입하여 연간 약 500만 장의 종이를 절약하였습니다. 이로 인하여 매년 약 5천만 원의 비용 절감 효과를 거둘 수 있게 되었습니다. 이외에도 환경적 영향을 최소화 하기 위해 다양한 에너지 및 자원 절약 활동을 추진하고 있습니다.

\*출납마감장표 : 출납정산표, 출납총계표, 출납총괄명세표, 자동화기기출납정산표, 자동화기기마감정산표, 외화현금시재장

구분	단위	2011	2012	2013
직접 온실가스 배출량	tCO <sub>2</sub> e	18,365	18,167	18,078
간접 온실가스 배출량	tCO <sub>2</sub> e	112,922	111,476	114,668
에너지 소비량	MWh	689,407	721,789	741,137
물 사용량	km <sup>3</sup>	164.167	180.300	157.251
종이 사용량	Box	113,135	113,280	110,151
총 출장거리	km	1,863,314	2,275,734	2,347,831

\*온실가스 배출량 및 에너지 소비량의 데이터 범위는 그룹 전체임 (KB캐피탈 제외) \*물 사용량 데이터 범위는 KB국민은행의 6개 본점건물임  
 \*종이사용량은 A4 기준이며 1Box는 2,500매 임 \*총 출장거리의 데이터 범위는 KB국민은행이며 출장 관련 경비 집행금액을 출장거리로 환산 (1000원=>1.34km)하였음  
 \*은행 외 계열사의 온실가스 배출량과 에너지 소비량의 경우 환경부에서 인정한 면적 단위별 추정 로직에 따라 KB국민은행의 데이터를 기준으로 산정하였음

**에너지원 별 사용량 (KB국민은행)**

KB국민은행 연간 100개 상당 영업점을 선정하여 ‘전면환경개선공사’ 를 실시하고 있습니다. 공사 시, 가능한한 친환경공사 자재를 사용하고 특히 LED, 자동조명센서, 절전형콘센트 도입에 많은 투자를 하고 있습니다. 또한 대규모 난방, 온수공급이 필요한 연수원에 저탄소 고효율 난방 연료를 도입함으로써 비용 및 온실가스 저감을 추진하였으며 업무용 자동차를 하이브리드 자동차로 점차 변경함으로써 리딩뱅크로서 선도적인 친환경경영을 추진하고 있습니다.

구분	에너지원	2011	2012	2013	
직접소비 (Scope 1)	건물	경유	30.55	17.87	5.66
		LNG	106.9	114.22	126.34
	차량	기타	14.63	19.1	15.78
		휘발유	136.12	134.7	128.8
		기타	12.03	13.85	11.81
계	300.22	299.75	288.39		
간접소비 (Scope 2)	건물	전기	2,165.40	2,287.45	2,237.87
		스팀	16.7	11.7	11.81
	계	2,182.09	2,299.16	2,249.67	
합계		2,482.31	2,598.91	2,538.06	

(단위: TJ)

**폐기물(매립)**

구분	2011	2012	2013
KB국민은행	3,400	3,990	4,490
KB국민카드	166	212	215

(단위: L)



# KMAR 검증의견서

## 2013 KB금융그룹 지속가능경영보고서 독자 귀중

### 서문

한국능률협회인증원(KMAR)은 2013 KB금융그룹 지속가능경영보고서(이하“보고서”)의 검증을 요청 받았습니다. 보고서의 작성 책임은 KB금융그룹 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. 검증의 범위는 아래와 같으며, 이때 중요성 기준은 검증팀의 전문가적 판단(Professional Judgement)이 적용되었습니다.

- AA1000APS의 포괄성(Inclusivity), 중요성(Materiality) 및 대응성(Responsiveness) 원칙의 준수여부를 평가하였습니다.
- 보고서에 기재된 다음 데이터의 신뢰성에 대해 평가하였습니다.
  - 에너지사용량
  - 온실가스배출량
  - 용수사용량
  - 폐기물량
  - 온라인 금융서비스 사용 고객 비율

또한, 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): EC 1, EC 2
  - 지역사회(Local Communities): SO1, FS13
  - 반부패(Anti- Corruption): SO4
  - 컴플라이언스(Compliance): SO8
  - 제품 및 서비스 라벨링(Product and Service Labeling): PR5
  - 마케팅 커뮤니케이션(Marketing Communication): PR7
  - 고객 개인정보보호(Customer Privacy): PR8
  - 상품 포트폴리오(Product Portfolio): FS7, FS8

### 검증절차

한국능률협회인증원의 검증팀은 합의된 검증 범위에 대해 상기 기술된 검증기준에 따라 검증하기 위해 KB금융그룹의 본사를 방문하였으며, 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 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 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.

### 검증의 독립성

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



2014. 7. 23  
대표이사 박 기 호

*K. H. Park*

# GRI G4 Content Index

General Standard Disclosures		page
<b>Strategy and Analysis</b>		
G4-1	조직의 최고 의사결정자가 지속가능성을 위한 전략 등에 대해 밝힌 성명서	2, 3
<b>Organizational Profile</b>		
G4-3	조직 명칭	4
G4-4	대표 브랜드, 제품 및 서비스	4
G4-5	본사의 위치	7
G4-6	보고 조직이 영업 중이거나 주요 사업장이 있는 국가 수	5
G4-7	소유 구조 특성 및 법적 형태	4, 5
G4-8	대상 시장 (지역별 구분, 사업 분야, 고객 · 수익자 유형)	4, 5
G4-9	보고 조직의 규모	4, 5
G4-10	고용 유형, 고용 계약 및 지역별 인력 현황	50, 54, 56, 58, 60, 62, 64, 66, 68, 70, 72
G4-11	단체 교섭 적용 대상 직원 비율	75
G4-12	보고 조직의 주요 활동, 제품, 서비스와 관련된 공급망의 주요 특징	76
G4-13	보고 기간 중 규모, 구조 또는 소유 구조 상의 중대한 변화	4, 5
G4-14	사전예방의 원칙과 접근방법 채택 여부 및 채택 방식에 대한 설명	76
G4-15	경제 · 환경 · 사회 현장, 원칙 등 가입하거나 지지하고 있는 외부 이니셔티브	33, 34, 38, 46
G4-16	협회 및 국가 · 국제적 정책기구 멤버십 획득 현황	76
<b>Identified Material Aspects and Boundaries</b>		
G4-17	주요 사업부서, 운영 회사, 자회사, 합작 회사를 비롯한 조직구조	5
G4-18	보고서 내용과 측면경계 결정 과정	10, 11
G4-19	보고 내용 정의 프로세스에서 확인된 중요성 측면	10, 11
G4-20	내부 보고 경계 (예: 국가, 사업부, 자회사, 임대 시설, 합작 회사, 공급업체)	14, 18, 23, 28, 32, 37, 42
G4-21	외부 보고 경계 (예: 국가, 사업부, 자회사, 임대 시설, 합작 회사, 공급업체)	14, 18, 23, 28, 32, 37, 42
G4-22	이전 보고서에 제시된 정보의 재 기술로 인한 효과 및 재기술 사유	재 기술 사항 없음
G4-23	이전 보고 기간 대비 보고서의 범위, 경계 또는 측정방식 상의 큰 변화	5
<b>Stakeholder Engagement</b>		
G4-24	참여한 이해관계자 그룹 목록	9
G4-25	참여할 이해관계자 식별 및 선정 기준	9
G4-26	참여 유형, 이해관계자 그룹별 참여 빈도 등 이해관계자 참여 방식 현황	9
G4-27	이해관계자 참여를 통해 제기된 핵심 주제와 관심사, 이에 대한 대처 방식	10, 11
<b>Report Profile</b>		
G4-28	보고대상 기간	앞 표지
G4-29	가장 최근 보고서의 일자	앞 표지
G4-30	보고 주기(매년, 격년 등)	앞 표지
G4-31	보고서 및 관련 내용에 대한 문의처 제공	뒷 표지
G4-32	보고서 내에서 표준 공시 사항의 위치를 나타내는 표	80, 81
G4-33	제 3자의 검증에 대한 정책과 최근 관행	앞 표지

General Standard Disclosures		page
<b>Governance</b>		
G4-34	조직의 지배구조	6, 7
<b>Ethics and Integrity</b>		
G4-56	경제 · 환경 · 사회 성과 및 활동과 관련하여 내부에서 마련한 미션 · 핵심가치 행동 강령 및 원칙	19, 20

Specific Standard Disclosures		page
<b>Customer Privacy</b>		
G4-PR8	고객개인정보보호 위반 및 고객정보 분실 사실이 입증된 불만 건수	14, 15
<b>Anti-Corruption</b>		
G4-SO4	반부패 정책 및 절차에 관한 공지와 훈련	20, 21
<b>Compliance</b>		
G4-SO8	법률 및 규정 위반에 대한 중요한 벌금의 액수와 비금전적 제재의 횟수	ⓐ
<b>Economic Performance</b>		
G4-EC1	직접적인 경제 가치 발생과 분배	9
G4-EC2	기후변화가 조직활동에 미치는 재무적 영향 및 기타위험과 기회	34, 77
<b>Marketing Communication</b>		
G4-PR7	광고, 판촉, 스폰서십 등 마케팅 커뮤니케이션과 관련된 법규, 표준 및 자발적 규칙 위반 건수	공개 불가
<b>Product Portfolio</b>		
G4-FS7	사회적 가치를 제공하는 금융상품의 유형별 가치	34, 36
G4-FS8	환경적 가치를 제공하는 금융상품의 유형별 가치	34, 36
<b>Product and Service Labeling</b>		
G4-PR5	고객만족도 평가 설문 결과	40
<b>Local Communities</b>		
G4-SO1	지역사회에 참여하고, 영향평가, 개발프로그램을 수행하는 사업장의 비율	44~47
G4 FS13	저소득, 고객 저 밀도 지역에 대한 접근성 강화	41

ⓐ KB국민카드는 고객 정보유출 사고의 책임을 물어 2014년 2월, 벌금과 함께 3개월간의 영업정지 처벌을 받았습니다.

---

2013 KB금융그룹 지속가능경영보고서

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

KB금융그룹 홈페이지(<http://www.kbfg.com>)에서 보고서를 PDF파일로 다운 받으실 수 있습니다. KB금융그룹의 지속가능 경영과 보고서 관련 의견이나 문의사항이 있으신 경우 아래의 연락처로 문의해주시기 바랍니다.

서울특별시 중구 남대문로 84 (150-868)

전화: 02) 2073-7822

팩스: 02) 2073-0639

---

본 보고서는 콩기름 잉크와 FSC™(Forest Stewardship Council/산림 관리 협의회) 인증을 받은 친환경 용지를 사용하여 인쇄하였습니다.

\*FSC™ : 친환경적으로 조성된 산림에서 생산되는 목재를 사용한 제품에 부여하는 마크



\*b KB금융그룹