

# ESG VALUE & IMPACT

2022 KB금융그룹 지속가능경영보고서



# ABOUT THIS REPORT

## 보고서 개요

KB금융그룹은 KB국민은행이 2009년부터 발간해 온 지속가능경영보고서를 2011년부터 그룹 차원으로 확대하여 매년 발간하고 있습니다. 2022 지속가능경영보고서를 통해 KB금융그룹의 ESG 성과 및 활동을 이해관계자에게 투명하게 공개하고 ESG 가치 창출의 방향성에 대해 공유하고자 합니다.

## 보고 기간

본 보고서는 2022년 1월 1일부터 12월 31일까지 KB금융그룹의 지속가능경영 활동과 성과를 담고 있습니다. 정보의 적시성 및 중요도에 따라 일부 항목은 2023년 상반기의 내용을 포함하며, 정량적 성과의 경우 연도별 추이를 파악할 수 있도록 2020년부터 2022년까지 3개년(일부 환경 데이터는 2019년부터 2022년까지 4개년) 데이터를 보고하고 있습니다.

## 보고 범위

본 보고서는 KB금융지주, KB국민은행, KB증권, KB손해보험, KB국민카드, KB라이프생명\*, KB자산운용, KB캐피탈, KB부동산신탁, KB저축은행, KB인베스트먼트, KB데이터시스템, KB신용정보의 환경·사회·지배구조 성과 등 지속가능경영 활동을 포함하고 있습니다. 보고 범위는 본사 및 국내 전 지점, 김포 IT센터 등을 포함하고 있습니다.

\* 2023년 1월 1일 푸르덴셜생명보험과 KB생명보험의 합병을 통해 KB라이프생명보험 출범

## 보고서 작성 및 검증 기준

본 보고서는 지속가능경영보고서의 국제 보고 기준인 GRI(Global Reporting Initiative) Standards 2021에 부합하도록 작성되었으며, 보고 기준은 172~176페이지에서 확인할 수 있습니다. 보고 내용의 신뢰성과 품질 향상을 위해 제3자 인증기관인 삼정회계법인(KPMG)의 인증을 받았으며, 인증의견서는 189~190페이지에서 확인할 수 있습니다.

## 문의처

본 보고서와 관련된 문의사항은 아래 연락처로 연락주시기 바랍니다.

KB금융지주 ESG전략부 | khgg30730@kbbfg.com

## Awards and Recognition

### DJSI World 지수

7년 연속 편입<sup>1)</sup>

Member of  
**Dow Jones  
Sustainability Indices**  
Powered by the S&P Global CSA

### MSCI ESG평가

AAA 등급 획득<sup>1)</sup>

\* 국내 금융회사 최초 및 유일



### 한국ESG기준원 ESG평가

3년 연속 ESG 전 부문  
A+ 등급 획득<sup>1)</sup>

\* ESG 우수기업부문 대상 수상



### FTSE4Good ESG지수

14년 연속 편입<sup>2)</sup>



FTSE4Good

### CDP 탄소정보공개 프로젝트

탄소경영 섹터 아너스  
6년 연속 선정<sup>1)</sup>



### 블룸버그 양성평등지수

5년 연속 편입<sup>2)</sup>



<sup>1)</sup> 2022년 기준

<sup>2)</sup> 2023년 기준

# CONTENTS

## INTRODUCTION

- 04 CEO Message
- 05 KB금융그룹 소개
- 06 ESG 경영 전략
- 07 2022 KB ESG Highlights

## SPECIAL REPORT

- 09 **사회적 가치 성과**  
KB SOCIAL VALUE & IMPACT
- 11 KB 사회적 가치 성과 개요
- 14 부문별 상세 방법론
- 19 2022년 KB 사회적 가치 성과 결과
- 22 Next Steps
- 23 **다양성과 포용성**  
KBFG'S DEI
- 25 다양성 관리 체계 구축
- 28 DEI 문화 확산
- 32 금융 포용성 강화
- 35 **지속가능한 금융**  
SUSTAINABLE FINANCE
- 37 지속가능금융 프레임워크
- 39 ESG 금융상품
- 42 ESG 채권
- 44 **기후변화 대응**  
TCFD REPORT
- 46 KB의 TCFD
- 47 지배구조
- 50 전략
- 62 리스크 관리
- 69 지표 및 목표

## ESG REPORT

- 76 **환경**  
(ENVIRONMENTAL RESPONSIBILITY)
- 78 환경경영 활동
- 82 환경경영 커뮤니케이션
- 86 **사회**  
(SOCIAL RESPONSIBILITY)
- 88 소비자 보호
- 95 디지털 혁신
- 104 상생 금융
- 109 사회 공헌
- 115 인재 관리
- 126 인권경영
- 129 **기업 지배구조**  
(CORPORATE GOVERNANCE)
- 131 KB금융그룹 지배구조
- 138 통합 리스크 관리
- 141 윤리 및 준법경영

## ESG DATA PACK

- 147 경제
- 152 환경
- 155 고객
- 156 임직원
- 161 지역사회

## APPENDIX

- 164 중대성 평가
- 167 이해관계자 소통
- 169 글로벌 이니셔티브 가입 현황
- 171 Reporting Methodology
- 172 GRI Index
- 177 SASB Index
- 189 제3자 인증 의견서

### Interactive PDF 사용자 가이드

KB금융그룹 지속가능경영보고서는 독자의 이해를 돕기 위해 Interactive PDF로 제작되었습니다. 목차, 이전 페이지로 가기를 클릭하시면 해당 페이지로 이동하며, 북마크 심볼을 클릭하시면 목차 기능 사용이 가능합니다.

-  Bookmark
-  목차 페이지 이동
-  웹페이지 링크
-  이전 페이지 이동
-  File Download

# CEO MESSAGE

KB금융그룹에 변함없는 신뢰와 사랑으로  
성원을 보내주시는 고객님과 주주님,  
아울러 KB금융그룹과 함께  
성장하고 발전해 나가는 모든 분들께도  
깊은 감사의 말씀을 드립니다.



“

앞으로도 KB금융그룹은 이해관계자와  
긍정적인 영향력을 주고받으며  
고객의 행복과 더 나은 세상을 위해  
‘세상을 바꾸는 금융’을 실현해 나가겠습니다.

”

KB금융그룹 회장  
윤종규

윤종규

끝이 없을 것 같던 코로나19가 그 힘을 다하고 다시 일상이 찾아왔습니다.  
하지만, 가까운 미래에 코로나19와 같은 위기는 다시 찾아올 것입니다.  
그렇기에 우리는 지금까지 경험한 위기를 통해 인간의 생명과  
지구의 취약성을 깨닫고 더 나은 미래를 향해 나아가야 할 것입니다.

지금 우리 사회는 주주자본주의에서 이해관계자 자본주의로, 배제적  
성장에서 포용적 성장으로, 고탄소 사회에서 저탄소 사회로의 전환이  
진행되고 있으며, 이 전환의 문을 여는 핵심 키워드는 바로 ‘지속가능한  
성장’입니다. 기업의 ‘지속가능한 성장’을 위해서는 공존(共存)과  
상생(相生)의 가치 실현으로 내적인 성장을 이루는 것이 중요합니다.  
비가 온 뒤에 땅이 굳어지듯 내적으로 ‘단단한 성장’은 위기 이후 다가올  
미래를 대비할 수 있는 기반이 되어 줄 것입니다.

기업과 우리 사회의 내적인 성장을 위해 KB금융그룹은 신뢰를 기반으로  
기후변화, 계층 간 소득격차 등 환경적, 사회적으로 당면한 문제를 해결할  
수 있는 방안을 모색하여 사회의 지속가능한 변화를 이끄는 ‘사회적 책임’을  
다할 것입니다. 또한, 존중과 배려를 바탕으로 다양한 생각을 인정하는  
사회문화를 만들기 위해 노력하고자 합니다.

이제 우리 사회에 ESG 경영은 미래 생존에 대한 문제이며, 미래 세대를 위해  
모두가 함께 풀어야 할 숙제와도 같습니다. KB금융그룹 역시 우리와 연을  
맺고 있는 이해관계자를 더 깊이 이해하여 공존의 기틀을 만들고 공고해진  
신뢰 관계 속에서 우리 사회의 지속가능한 변화를 추구할 수 있는 상생  
방안을 함께 찾아가겠습니다.

KB금융그룹은 열두 번째로 발행하는 지속가능경영보고서에 지난  
일 년간 추진해온 ESG 경영 활동의 성과와 노력을 담았습니다.  
특히, 올해는 환경과 사회 전반에 기여하는 ‘KB 사회적 가치 성과(KB Social  
Value & Impact)’를 처음 공개하였습니다. KB금융그룹은 금융업 본연의  
활동으로 보다 많은 사회적 가치 창출을 위해 지속적으로 노력할 것입니다.

앞으로도 KB금융그룹은 이해관계자와 긍정적인 영향력을 주고받으며  
고객의 행복과 더 나은 세상을 위해 ‘세상을 바꾸는 금융’을 실현해  
나가겠습니다. 항상 KB금융그룹을 믿고 응원해 주시는 이해관계자  
여러분들께 다시 한번 감사의 인사를 전합니다.

감사합니다.

# KB금융그룹 소개

KB금융그룹은 국내 최대 고객 기반 및 네트워크를 갖춘 종합금융그룹으로 12개의 주요 계열사가 1,354개 국내 네트워크와 14개국 697개의 글로벌 네트워크를 구축하고 있습니다. 은행-비은행 부문 간 균형 잡힌 비즈니스 포트폴리오를 바탕으로 모든 계열사가 본업 경쟁력을 지속적으로 강화하고 선도적인 영업활동을 펼치고 있습니다. 2022년에는 푸르덴셜생명과 KB생명보험을 통합한 KB라이프생명을 출범하여 한층 더 높은 시장경쟁력을 확보하였습니다. KB금융그룹은 견고한 자본력과 폭넓은 네트워크, 오랜 경험으로 축적된 영업 노하우 및 리스크 관리 역량을 바탕으로 고객에게 차별화된 상품과 서비스를 제공하고 있으며, ‘고객에게 가장 사랑받는 No.1 금융플랫폼기업’이 되고자 끊임없이 노력하고 있습니다.

앞으로도 KB금융그룹은 차별화된 상품과 서비스를 제공하며 고객에게 가장 신뢰받는 평생 금융파트너가 될 수 있도록 최선의 노력을 다하겠습니다. 또한 ‘세상을 바꾸는 금융’이라는 미션을 바탕으로 ESG 경영을 실천하여 고객에게 인정받는 리딩 금융그룹으로 굳건히 자리매김하겠습니다.



# ESG 경영 전략

KB금융그룹은 ‘세상을 바꾸는 금융’이라는 미션을 바탕으로 차별화된 ESG 경영을 실천하고 있습니다. 우리 사회와 미래 세대의 지속가능한 성장을 위해 ESG 경영 선도기업으로서 사회적 역할과 책임을 다하고자 합니다.

ESG는 기업의 선택이 아닌 필수 전략으로 자리잡았으며 다양한 이해관계자들은 기업의 ESG 경영 방식에 귀를 기울이고 있습니다. KB금융그룹은 ESG 리더십을 그룹 경영 전략의 핵심가치로 삼고 고객, 지역사회, 그리고 미래 세대의 번영을 위해 지속가능한 사회적 가치를 창출하고 있습니다.

고객의 행복과 더 나은 세상을 만들어 가기 위해 KB금융그룹은 그룹 탄소중립 추진 전략인 ‘KB Net Zero S.T.A.R.’를 통해 기후변화에 적극적으로 대응하고 있으며, ESG금융 확대 전략인 ‘KB Green Wave 2030’을 전사적으로 추진하고 있습니다. 또한, 2027년까지 계층 및 성별 다양성 확대를 목표로 중장기 추진전략인 ‘KB Diversity 2027’을 수립하고 다양성과 포용성의 가치를 확대하고 있습니다.

KB금융그룹은 전 세계가 더 나은 방향으로 발전할 수 있도록 모든 이해관계자들의 가치를 제고하고 ESG 경영을 통해 사회에 선한 영향력을 발휘할 수 있도록 최선을 다하겠습니다.

미션

전략목표

전략방향



# 2022 KB ESG HIGHLIGHTS

## KB Net Zero S.T.A.R.

내부 탄소배출량 감축<sup>1)</sup>



3,480 tCO<sub>2</sub>eq

## KB ESG Financing

그룹 ESG 상품·투자·대출 잔액<sup>1)</sup>



32.2조 원

## Social Value & Impact

KB금융그룹 ESG 활동의 사회적 가치<sup>1)</sup>



3조 5,485억 원

## ESG Leadership

여성 사외이사 수



3인  
(국내 금융지주사 최초)

기업금융 자산 포트폴리오  
가중평균 탄소집약도 감축<sup>1)</sup>



2.7%

ESG 채권 발행 금액<sup>1)</sup>



13.8조 원  
(누적 기준)

KB Dream Wave 2030 수혜자 수<sup>1)</sup>



31,138명

2022년 MSCI ESG 평가



AAA 등급  
(국내 금융사 최초·유일)

친환경 캠페인  
사내카페 일회용컵 감축



약 48만 개  
(KB국민은행 및 KB국민카드 2022년 연간 기준)

KB Green Wave\_ESG 우수기업대출 잔액<sup>1)</sup>



7,553억 원

초등돌봄교실 1,648실 및  
병설유치원 617실 신·증설 지원



2,265실  
(2018~2022년, 5개년 누적 기준)

GFANZ 아시아 태평양  
Network Advisory Board 선정



GFANZ APAC AB  
(2022년 5월)

<sup>1)</sup> 2022년 12월 기준

SPECIAL REPORT

# Making ESG Real

지속가능한 미래는 어떤 모습일까?  
더 나은 미래를 위해 금융은 어떤 역할을  
해야 할까?

KB금융그룹은 그 답을 ESG에서 찾습니다.  
세상을 바꾸는 금융이 창출하는 사회적  
가치를 객관적으로 측정하고 관리하여 ESG를  
구체화하고, 환경·사회 책임경영과 좋은  
지배구조 확산을 통해 ESG를 내재화해 가는  
KB금융그룹의 주요 성과를 Special Report에  
담았습니다.



KB Social Value & Impact



KBFG's DEI



Sustainable Finance



TCFD Report

# 사회적 가치 성과

## KB SOCIAL VALUE & IMPACT

ESG 경영이 기업경영의 화두를 넘어 글로벌 핵심 어젠다로 부상하고 있습니다. 특히, ESG 정보 공시 법제화에 대한 논의가 구체화되면서 ESG는 이제 제도화 단계로 진입하고 있습니다. KB금융그룹의 ESG 또한 도입 단계를 지나 내재화 단계로 접어들었으며, 이로 인해 KB금융그룹이 사회에 기여하는 가치와 성과를 보다 객관적으로 측정하고 관리해야 할 필요성이 높아졌습니다.

이에 KB금융그룹은 환경 및 사회 전반에 기여하는 가치(KB 사회적 가치 성과)를 정량적으로 측정할 수 있는 체계를 구축하여 ESG 경영을 보다 체계적으로 관리 및 개선할 수 있는 기반을 마련하였습니다. 향후 KB금융그룹은 이를 기반으로 KB가 창출하는 사회적 가치를 정확하게 측정하고, 체계적으로 관리하며, 선제적으로 개선해 나감으로써, 더 많은 'KB 사회적 가치 성과'를 실현할 수 있도록 최선의 노력을 다하겠습니다.



최근, 이해관계자 자본주의 확산으로 기업의 지속가능경영에 대한 사회적 요구가 높아지면서 사회적 가치 창출과 관리에 대한 필요성이 대두되고 있습니다.

KB금융그룹은 기업 활동이 ‘환경·사회에 미치는 긍정적인 효과’(사회적 가치)를 화폐단위로 계량화함으로써 지속가능경영 성과를 연도별로 평가하고 모니터링하고 있습니다. 이를 통해, KB금융그룹은 한정된 자원으로 더 많은 ‘사회적 가치’를 창출할 수 있도록 실효성 높은 활동에 자원을 배분하고, 향후 개선 목표를 구체적으로 설정하여 사회적 가치 창출 활동을 보다 체계적으로 관리 및 개선해 나가고자 합니다.

이를 위해 KB금융그룹은 사회공헌활동 및 프로그램의 성과뿐 아니라 KB금융그룹의 핵심 ‘금융상품 및 서비스’를 통한 사회적 기여를 보다 체계적으로 측정하였습니다. KB금융그룹은 금융업 본연의 제품 및 서비스를 통해 금융기관이 사회 및 환경 전반에 미치는 영향력을 명확하게 인지하고 보다 많은 사회적 가치를 창출하기 위해 지속적으로 노력할 것입니다.

나아가 KB금융그룹은 기업 활동으로 창출된 사회적 가치를 측정하고 이를 다양한 이해관계자들에게 투명하게 공개함으로써 사회적 가치 창출을 위한 노력과 의지를 공유하며 적극적인 소통을 이어갈 것입니다.

CONTENTS

• KB 사회적 가치 성과 개요

- Introduction
- 기본 원칙
- 분류 체계

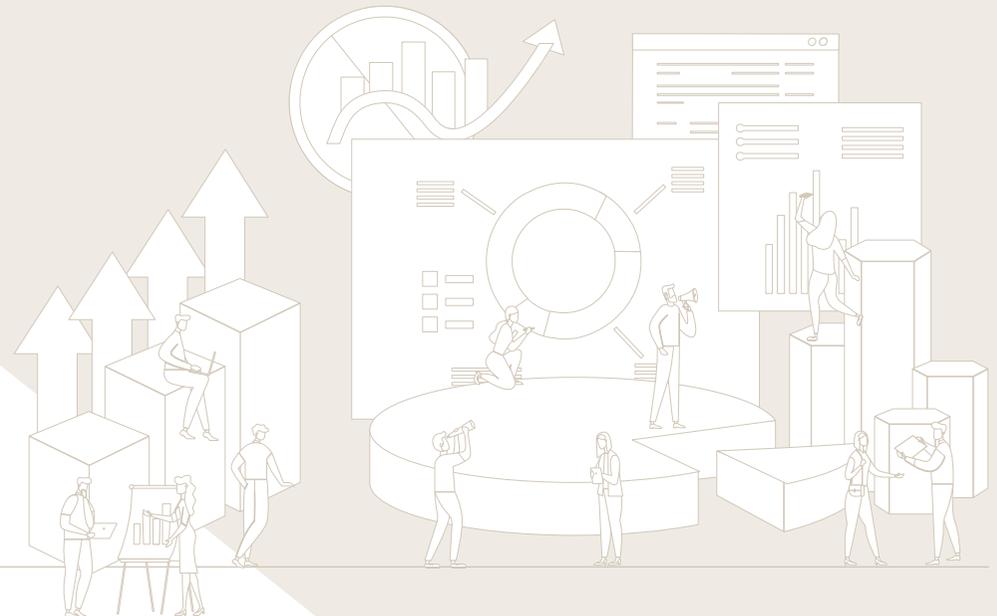
• 부문별 상세 방법론

- 금융 부문
- 비금융 부문

• 2022년 KB 사회적 가치 성과 결과

- 2022년 성과 요약
- 환경 성과
- 사회 성과

• Next Steps



# KB 사회적 가치 성과 개요

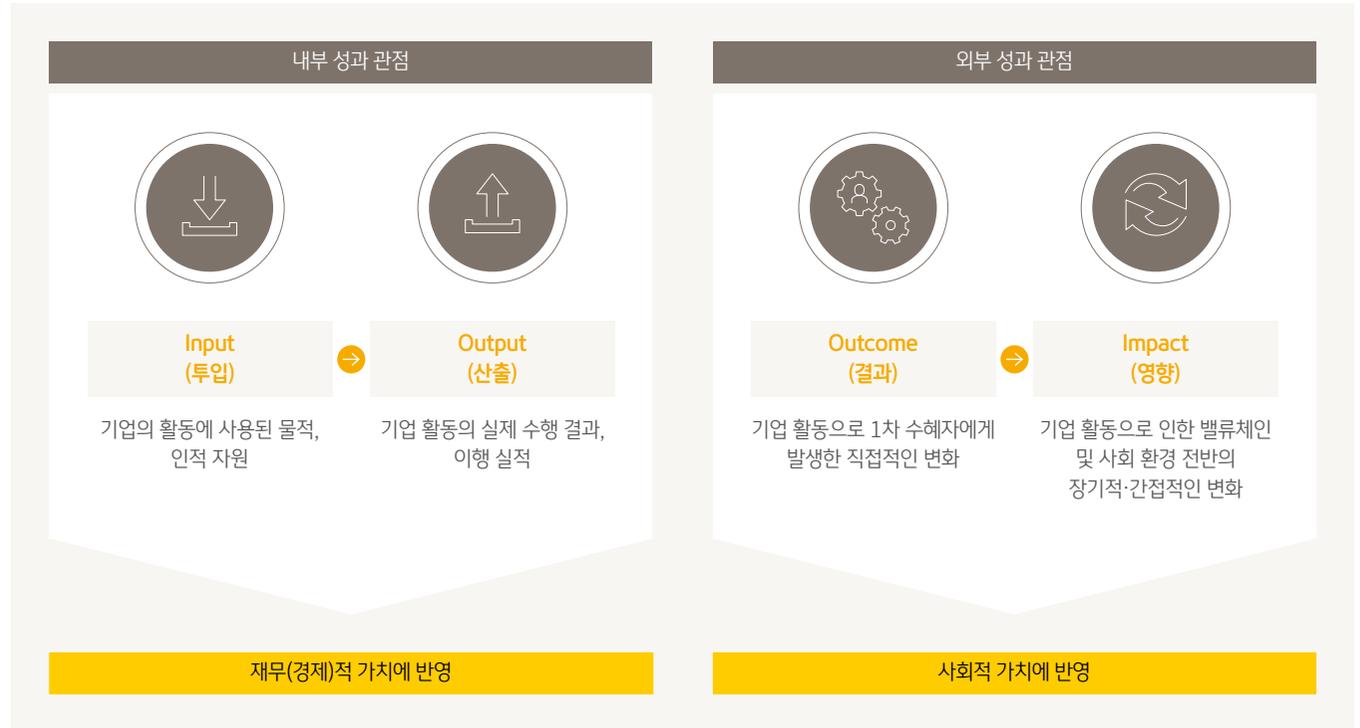
## Introduction

KB 사회적 가치 성과란 KB금융그룹<sup>1)</sup>의 기업활동으로 인해 다양한 사회적 난제와 위험을 해결하는 과정에서 창출되는 가치를 연도별 단일의 화폐금액으로 산출하는 것을 의미합니다.

KB금융그룹은 VBA(Value Balancing Alliance), IMP(Impact Management Project), SROI(Social Return on Investment) 등 글로벌 측정 방법 및 국내·외 주요 측정 사례를 참고하여 KB만의 사회적 가치 측정 체계를 수립하였습니다.

KB금융그룹의 기업활동으로 인한 투입(Input) 및 산출(Output)을 내부 성과 관점에서 주로 재무적 가치(재무제표)에 반영하며, 활동의 결과(Outcome) 및 영향(Impact)은 외부 성과 관점에서 해석하여 사회적 가치 측정에 반영합니다. 따라서, 투입(Input) 및 산출(Output)은 원칙적으로 사회적 가치 측정 범위에서 제외하며, 극히 예외적인 경우 외부 성과 측정의 기초 요소로만 활용합니다.

KB의 기업활동으로 인한 사회적 가치 측정 대상 성과



<sup>1)</sup> KB금융지주 및 12개 계열사와 KB금융공익재단

# KB 사회적 가치 성과 개요

## 기본 원칙

KB금융그룹은 다음과 같이 5대 기본 원칙을 수립하고, 원칙에 부합하는 기준에 따라 사회적 가치를 측정합니다. KB 사회적 가치 측정 5대 원칙은 이론적이고 형식적인 개념이 아닌 사회적 가치를 측정함에 있어 실질적이고 구체적인 판단의 기준이 되며, KB금융그룹은 이를 기반으로 보다 합리적이고 일관된 KB 사회적 가치 측정 체계를 구성합니다.

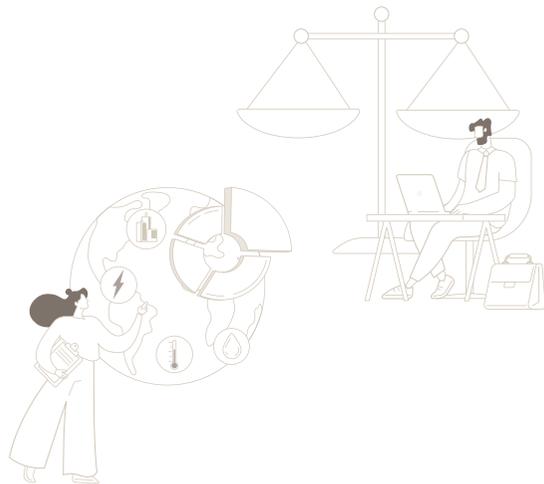


# KB 사회적 가치 성과 개요

## 분류 체계

KB금융그룹은 다음과 같은 하위 분류 체계로 사회적 가치를 측정하고 관리합니다. 이를 통해 KB금융그룹은 탄소중립을 위한 환경경영을 실천하고 고객, 근로자, 지역사회를 향한 책임경영을 내재화하여 더 나은 세상을 만들어 나가기 위해 노력하고 있습니다.

	 환경 (Environment)	 사회 (Social Responsibility)	 지배구조 및 기타 (Governance and Others)
금융 부문	<b>친환경 에너지 금융</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>신재생에너지 생산</li> <li>에너지 효율 제고</li> <li>친환경 교통·수송 이용</li> </ul> <b>친환경 관리 금융</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>오염 방지 및 관리</li> <li>지속가능한 수자원 관리</li> </ul>	<b>포용적 금융</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>취약계층 포용적 여신</li> <li>취약계층 포용적 수신</li> </ul> <b>기타 사회 기여 금융</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>공공임대주택개발 지원</li> <li>사회기초서비스 및 인프라 지원</li> <li>고용창출 및 소기업 &amp; Microfinance</li> </ul>	(주주) 배당  (정부) 납세
비금융 부문	<b>친환경 기여 활동</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>친환경 캠페인 및 개선 활동</li> <li>에너지 효율 제고</li> <li>생물 다양성 보존</li> </ul>	<b>고객 기여 활동</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>정보보안 및 금융소비자보호</li> <li>포용적 금융접근성 제고</li> </ul> <b>지역사회 기여 활동</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>근로자 기여 활동</li> <li>근로자 역량 강화</li> <li>근로자 일과 가정의 양립 지원</li> </ul>	<b>부정적 기여 요소 (-)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>온실가스 배출</li> <li>용수 및 종이 소비</li> <li>폐기물(매립)</li> </ul>



# 부문별 상세 방법론

## 금융 부문

### 측정 범위 및 항목

금융 부문은 기본적으로 '그룹 ESG 금융상품 협의체'에서 선정한 'ESG 금융상품'을 측정 범위로 합니다. KB 사회적 가치 성과 측정 5대 원칙에 따라 금융상품의 이자수익 또는 수수료수익을 통해 대가를 수취하지 않은 항목에 대해 측정하였으며, 개별 금융상품의 장기 간접 성과 측정 시 미래 예상효익에 대해서는 주관적인 판단에 따라 추정하지 않고 기존의 투자 의사결정 단계의 예측치를 활용하였습니다.

2022년 KB 사회적 가치 성과 측정에 포함된 주요 금융상품의 구성내역은 아래와 같습니다.

#### 환경 분야

친환경 관리 금융	경주 명계 폐기물 매립장 개발사업 PF 대출, KB Green Wave 1.5°C 정기예금, KB 맑은하늘적금 등 12개 상품
친환경 에너지 금융	에너지이용합리화자금, 솔라시도태양광발전사업, 영암태양광발전사업, 친환경차량 할부 대출 등 33개 상품

#### 사회 분야

포용적 금융	KB국민행복적금, KB청년희망적금, KB세희망홀씨II, KB햇살론 등 7개 상품
공공임대주택개발 지원 금융	성내동 역세권 청년주택 신축사업, 발산역 역세권 청년주택 신축사업 등 14개 상품
고용창출 및 소기업 & Microfinance 지원 금융	산업재해예방시설자금, 소상공인2차금융지원대출 등 11개 상품
사회기초서비스 및 인프라 지원 금융	의료기관긴급지원자금, 도시가스공급배관건설사업자금 총2개 상품

### 측정 요소 및 유형

KB금융그룹의 'ESG 금융상품' 관련 사회적 가치는 크게 '고객에 대한 이자 혜택'과 '사회 및 환경 전반에 대한 장기적·간접적인 영향' 두가지 요소로 구성됩니다. 'ESG금융상품' 중 '고객에 대한 이자 혜택'은 수신상품의 경우 예적금 상품에 대한 우대금리로 인해 고객이 더 받은 이자수익을 의미합니다. 여신상품의 경우 대출상품의 이자 할인 혜택을 의미합니다. 즉, KB금융그룹은 고객이 'ESG 금융상품'에 적금(수신상품) 가입 또는 대출(여신상품)을 받음으로써 우대받거나 할인받은 이자의 가치를 측정합니다.

'사회 및 환경 전반에 대한 장기적·간접적인 영향'은 주로 대규모 프로젝트 파이낸싱 투자에서 발생합니다. KB금융그룹은 해당 요소를 주거지원 분야, 폐기물 처리시설 분야, 친환경 차량 분야, 신재생에너지 분야로 나누어 각각 네 가지 유형으로 정의하고 유형별 특수성을 고려하여 측정 방법을 선정하였습니다.

#### 금융상품의 사회적 가치 측정 요소 및 측정 유형

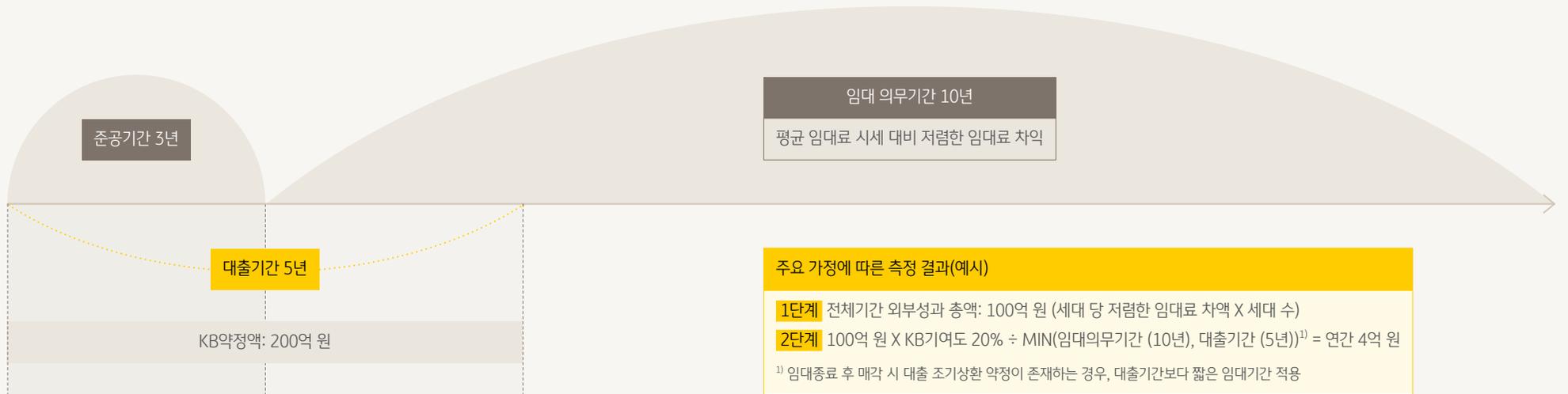
측정 요소	측정 유형	기대효과
고객에 대한 직접적 성과	예적금 수신 상품	이자 우대
	대출, 투자 등 여신 상품	금리 할인
사회 전반의 장기 & 간접 성과	공공임대주택개발 투자	주거비 절감
	폐기물 처리 시설 투자	오염 방지 및 관리
	친환경 차량 할부 대출 신재생에너지 투자	온실가스 저감



# 부문별 상세 방법론

## 공공임대주택 개발 투자 유형의 장기 & 간접 가치 측정 예시

KB금융그룹이 공공임대주택 개발에 투자함으로써 발생한 장기적이고 간접적인 사회적 가치를 다음과 같이 측정합니다. 공공임대주택 개발은 임대 의무기간 동안 평균 시세 대비 저렴한 임대료로 취약계층의 주거비 부담을 완화하는 효과가 있습니다. 이에 임대 의무기간 중 평균 시세 대비 저렴한 임대료 차익의 가치를 사회적 가치 총액으로 산정합니다. 해당 금액은 전체 임대기간 동안의 총 사회적 가치이므로 KB금융그룹의 기여도를 반영하고 성과배분 대상기간(대출기간 또는 임대의무기간)으로 안분하여 한 해 동안 KB금융그룹이 창출한 사회적 가치를 측정합니다.



 총 사업비 1,000억 원

[1단계] 사회 전반의 다년간 장기 사회적 가치 측정	[2단계] 당해연도 KB 기여분 성과 배분
<p>전체기간 사회적 가치 총액                      = 10년간 주거비 절감분의 사회적 가치                      = ∑(주변 임대 시세 - 본건 임대 시세) X 세대 수</p> <p>* 주변 시세는 사회적 가치 측정 목적의 별도 추정이 아닌 투자(대출) 의사결정 단계 또는 사업타당성 평가 시점의 예측치(정량데이터) 적용</p>	<p>KB기여 사회적 가치의 당해연도 배분액                      = 전체기간 사회적 가치 총액 X KB기여도²) ÷ 성과배분 대상기간</p> <p>²) KB기여도: KB투자금액 ÷ 프로젝트 총 사업비</p> <p>* KB기여도 및 성과배분대상기간(대출기간)이 명확한 상품에 대해서만 측정 (객관적 측정가능성 원칙)</p>



# 부문별 상세 방법론

## 폐기물 처리시설 투자 유형의 장기 & 간접 가치 측정 예시

KB금융그룹이 폐기물 처리시설에 투자함으로써 발생한 장기적이고 간접적인 사회적 가치에 대해 다음과 같이 측정합니다. 해당 투자 시설물의 운영기간 중 폐기물 매립량의 합에 폐기물 처리 단가를 적용하여 폐기물 처리시설의 사회적 가치 총액을 산정합니다. 해당 금액은 전체 운영기간 동안의 총 사회적 가치이므로 KB금융그룹의 기여도를 반영하고 성과배분 대상기간(대출기간)으로 안분하여 한 해 동안 KB금융그룹이 창출한 사회적 가치를 측정합니다.



**주요 가정에 따른 측정 결과(예시)**

- 1단계** 전체기간 외부성과 총액: 200억 원(폐기물 매립량 X 폐기물 처리 단가)
- 2단계** 200억 원 X KB기여도 40% ÷ 대출기간(4년) = 연간 20억 원

 총 사업비 1,000억 원

[1단계] 사회 전반의 다년간 장기 사회적 가치 측정

전체기간 사회적 가치 총액  
 = 10년간 폐기물 매립의 사회적 가치  
 = ∑(폐기물 매립량)<sup>1)</sup> X 폐기물 처리 단가

1) 폐기물 매립량은 사회적 가치 측정 목적의 별도 추정치 아닌 투자(대출) 의사결정 단계 또는 사업타당성 평가 시점의 예측치(정량데이터) 적용

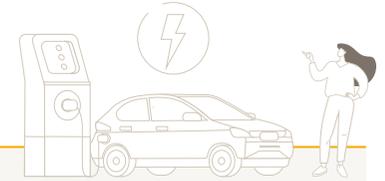
[2단계] 당해연도 KB 기여분 성과 배분

KB기여 사회적 가치의 당해연도 배분액  
 = 전체기간 사회적 가치 총액 X KB기여도<sup>2)</sup> ÷ 성과배분 대상기간

2) KB기여도: KB투자금액 ÷ 프로젝트 총사업비

\* KB기여도 및 성과배분대상기간(대출기간)이 명확한 상품에 대해서만 측정 (객관적 측정가능성 원칙)

# 부문별 상세 방법론



## 친환경 차량 할부 대출 유형의 장기 & 간접 가치 측정 예시

KB국민은행, KB국민카드, KB캐피탈에서 판매 중인 금융 상품 중 친환경 차량 구입을 위한 일반 대출 및 할부금융 상품의 사회적 가치를 다음과 같이 화폐금액으로 산출합니다. 내연기관 차량 대신 친환경 차량을 이용함으로써 연간 저감된 탄소배출량에 탄소의 사회적 비용을 적용하여 ‘연간 탄소배출 저감에 따라 창출된 총 사회적 가치’를 산정합니다. ‘연간 탄소배출 저감에 따라 창출된 총 사회적 가치’에 KB금융그룹의 기여도를 반영하여 친환경 차량 상품으로 인해 발생한 KB금융그룹의 사회적 가치를 보다 객관적으로 측정합니다.

$$\text{KB금융그룹 창출 사회적 가치} = \sum (\text{탄소배출 저감량} \times \text{탄소의 사회적 비용} \times \text{KB 기여도})$$

1단계

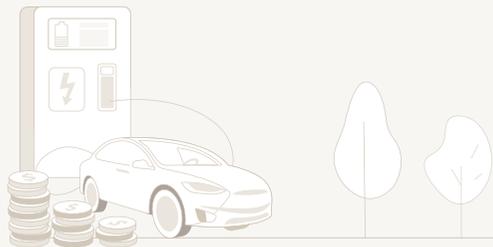
2단계

### [1단계] 탄소배출 저감량의 사회적 가치 측정

### [2단계] 당해연도 KB 기여분 성과 배분

전체 사회적 가치 총액  
 = 친환경 차량 이용 시 온실가스 배출 감소분의 화폐 가치  
 =  $\sum \{ (\text{내연기관 차량의 주행거리 단위당 평균 탄소배출량} - \text{친환경 차량의 주행거리 단위당 평균 탄소배출량}) \times \text{연간주행거리} \times \text{탄소의 사회적 비용} \}$   
 \* 차종별 평균 탄소배출량은 통계기관 자료 활용  
 • 내연기관 차량 평균 탄소배출량: 156.5g/km  
 • 하이브리드 차량 평균 탄소배출량: 119.2g/km  
 • 전기차 및 수소차 평균 탄소배출량: 0  
 \*\* 탄소의 사회적 비용: 116,003원/kgCO<sub>2</sub>

KB기여 성과 배분액  
 = 전체 사회적 가치 총액 X KB기여도<sup>1)</sup>  
<sup>1)</sup> KB기여도:  $\text{KB대출잔액} \div \text{차량판매}$   
 • 대출잔액: 측정시점 기준(2022년 말)  
 • 차량판매: 대출 및 할부 실행 시점 기준  
 \* KB기여도가 명확한 상품에 대해서만 측정 (객관적 측정가능성 원칙에 따라 리스 및 렌탈은 제외)



# 부문별 상세 방법론

## 비금융 부문

### 측정 범위 및 항목

KB금융그룹의 사회적 가치 측정 대상 중 비금융 부문은 지속가능경영 개념에 부합하며 사회적 가치를 창출하는 경영활동 및 사회공헌 프로그램으로 구성되어 있습니다. KB금융그룹은 활동 및 프로그램에 직접적이고 객관적으로 추적이 가능한 비용이 투입된 경우에 한하여 사회적 가치를 측정합니다. KB 사회적 가치 성과 측정 5대 원칙에 따라 주관적 판단과 추정을 최소화하며, 탄소배출량 감소로 인한 효과와 같이 측정 결과가 화폐로 존재하지 않는 일부 경우에 대해 신뢰성 있는 기관이 제시한 기준값(Proxy)을 적용합니다.

2022년 KB 사회적 가치 성과 측정에 포함된 환경, 사회 분야의 활동은 아래와 같습니다.

### 환경 분야

친환경 캠페인 및 개선 활동	페이퍼리스, 다회용컵 사용 등 28개 활동
생물 다양성 보존 활동	K-Bee 프로젝트, 플로깅 캠페인 등 15개 활동
에너지 효율 제고 활동	친환경 업무용 차량 전환, 사옥 에너지 절약 등 8개 활동

### 사회 분야

정보보안 및 금융소비자보호 활동	보이스피싱 방지, 불완전판매 예방, 채무조정제도 등 11개 활동
포용적 금융접근성 제고 활동	취약계층 수수료 면제, 고령층, 장애인 및 외국인 금융접근성 제고 등 22개 활동
근로자 기여 활동	직장 어린이집, 협력사 상생 지원 등 18개 활동
지역사회 기여 활동	KB Dream Wave 2030, KB굿잡 프로그램, 사회적 기업 지원, 연말아웃싱금 등 130개 활동

### 측정 요소 및 유형

KB금융그룹의 활동에 대한 사회적 가치는 ‘투입 비용’과 ‘사회 전반에 미치는 간접 효과’ 두 가지 요소를 중심으로 측정됩니다. KB금융그룹에서 ESG 활동에 비용을 투입함으로써 국가 또는 사회가 부담해야 할 사회적 비용을 절감한 효과를 사회적 가치로 간주합니다. 이에 따라 각 프로그램 및 활동을 위해 투입한 자원의 원가를 사회적 가치로 측정합니다.

‘사회 전반에 대한 간접 효과’는 KB금융그룹의 기업 활동이 사회와 환경에 미치는 장기적이고 간접적인 변화를 화폐화하는 방법을 사용합니다. 사회공헌 및 경제 활동에 사용되는 화폐는 지역 경제에 2차적 기여를 하기 때문에 투입비용에 배수(Multiplier)를 곱하여 사회경제적 복합 영향도를 측정합니다. 또는 활동의 결과로 인해 발생한 정량적 수치를 화폐금액으로 환산하는 방법을 적용합니다. 예를 들어, 업무용 차량을 친환경 차량으로 전환하거나 사업장 내 태양광 발전 설비를 구축한 경우 감축된 온실가스 배출량에 탄소의 사회적 비용(Proxy)을 적용하여 간접 효과를 화폐로 측정합니다.

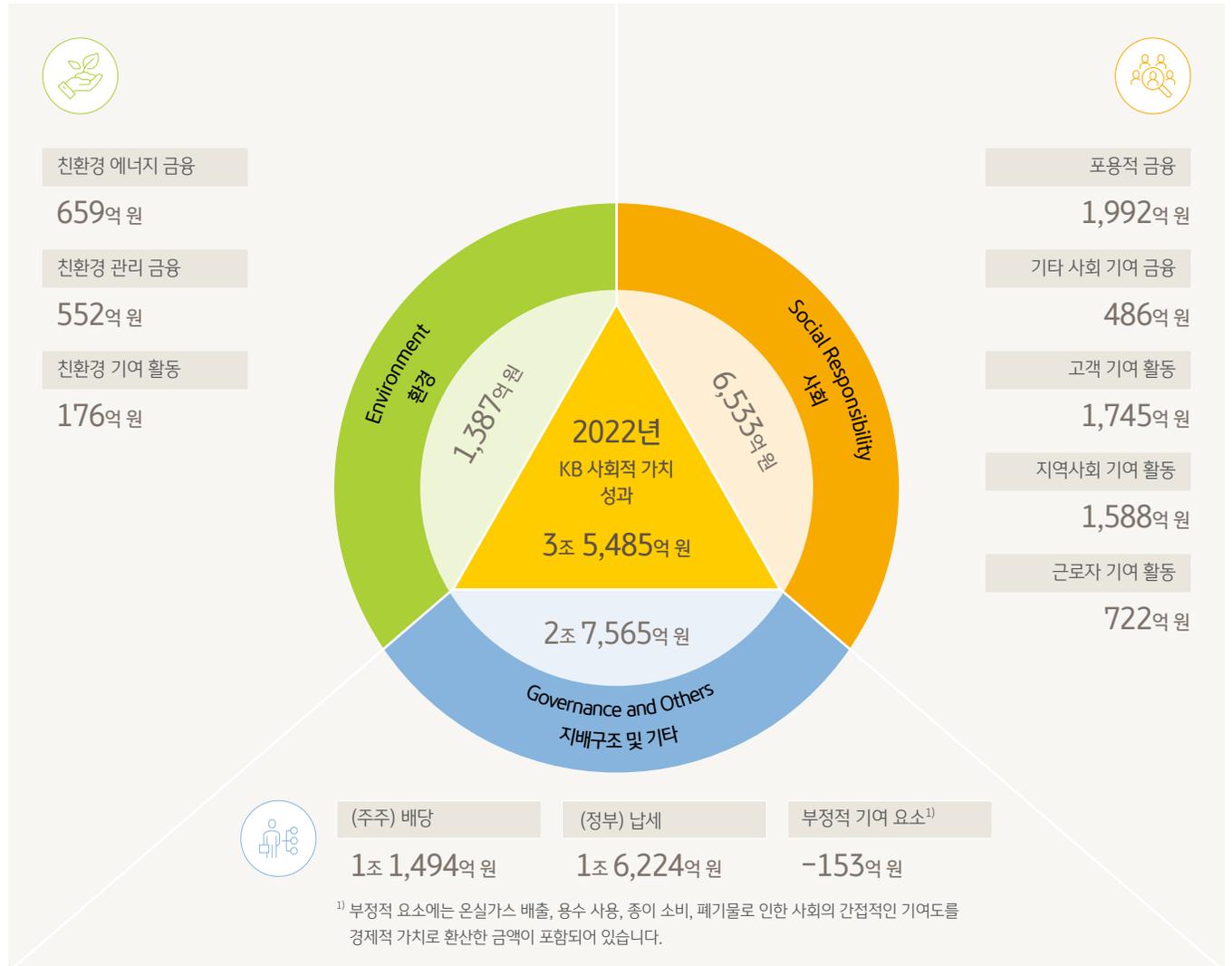
### 비금융 활동의 사회적 가치 측정 요소 및 측정 예시

측정 요소	예시	
투입 비용	지역사회(재단, 협회) 기부금, 직장어린이집 운영 비용 등	
	생계수단	사회적 약자 채용, 일자리 제공 사업 비용 등
	보건	취약계층 치료비 지원, 전염병성 질환 대응 등
	교육	아동 및 청소년 교육, 경제교육 등
사회 전반의 간접 효과	주거지 및 보호소	복지시설 및 취약계층 주거 리모델링 지원
	지역사회 개발 및 기타	취약계층 인프라 지원, 재난재해 피해지역 복구 등
	지역 환경	플로깅, 생태계 복원 등 친환경 캠페인
	탄소배출량 감축	친환경차량 전환 효과, 종이 및 플라스틱 저감 효과 등

# 2022년 KB 사회적 가치 성과 결과

## 2022년 성과 요약

KB금융그룹은 2022년 한 해 동안 약 3조 5,485억 원의 사회적 가치를 창출하였습니다. ‘환경 분야’는 친환경 에너지 금융, 친환경 관리 금융, 친환경 기여 활동으로 구성되어 있으며 ‘사회 분야’는 포용적 금융, 기타 사회 기여 금융, 고객 기여 활동, 지역사회 기여 활동, 근로자 기여 활동으로 구성되어 있습니다. ‘지배구조 및 기타 분야’는 주주에 제공한 경제적 가치(배당)와 정부에 제공한 경제적 가치(납세) 및 사회에 대한 간접적인 부정적 요소로 이루어져 있습니다.



\* 해당 측정 결과는 KB 사회적 가치 성과 측정 체계에 따라 일정한 가정 및 전제를 기반으로 하여 도출한 추정치입니다. 동 정보는 정부 정책 및 시장 상황에 대한 변화, 사회적 비용에 대한 연구 결과 등 복합적인 요인에 따라 영향을 받으며, 해당 전제가 변동될 경우 조정 및 보완될 수 있습니다.

# 2022년 KB 사회적 가치 성과 결과

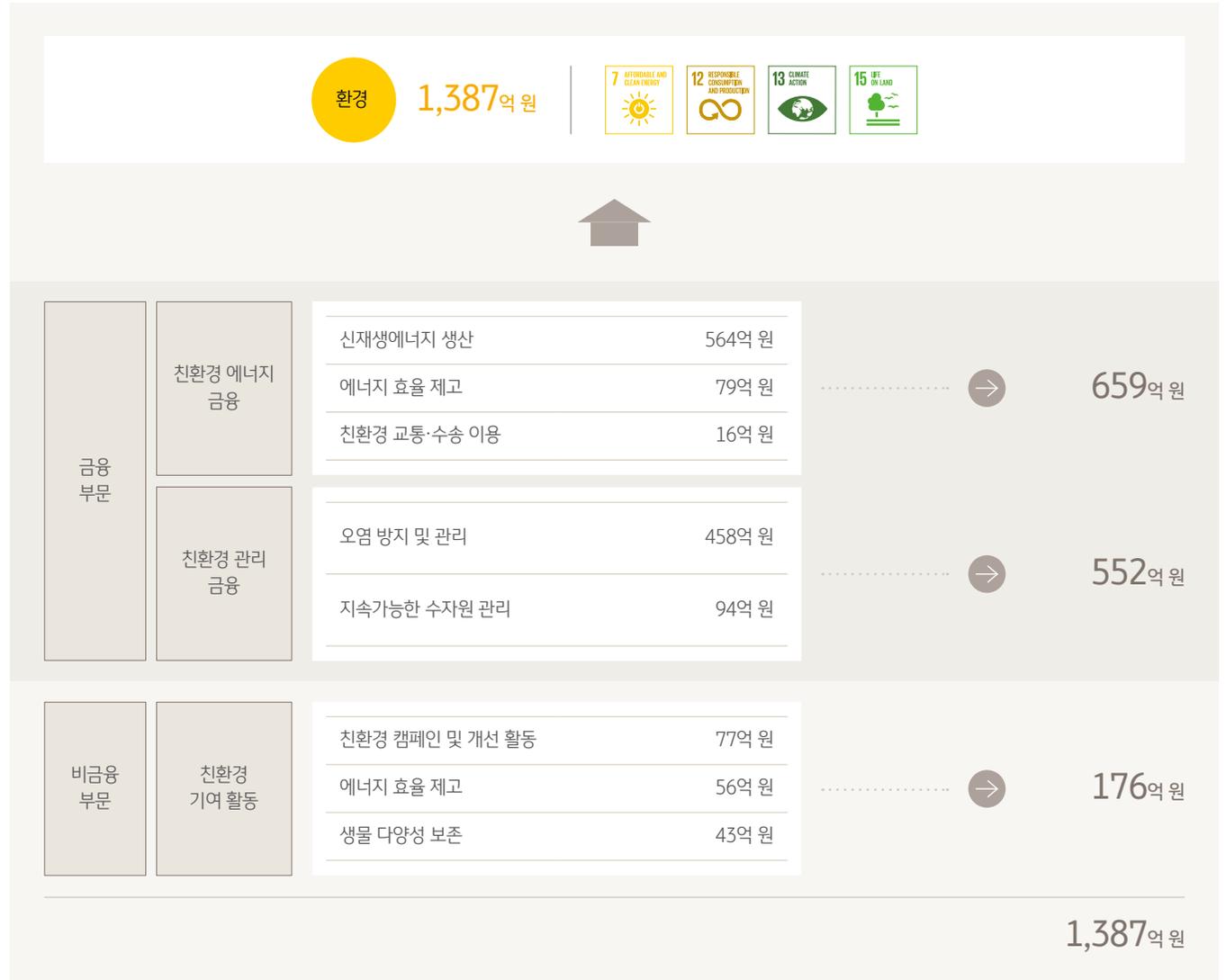
## 환경 성과

KB금융그룹은 'KB Green Wave 2030'의 목표에 따라 2030년까지 환경 부문의 상품·투자·대출 규모를 25조 원까지 확대하고, 내부 배출량은 2040년까지, 금융배출량은 2050년까지 탄소중립을 달성할 예정입니다.

KB금융그룹은 이러한 중장기 로드맵에 따라 태양광, 풍력과 같은 다양한 신재생에너지 PF 투자, 폐기물 매립장 개발 PF 대출 등 친환경금융을 확대하여 온실가스 배출량 저감에 기여하고 있습니다. 또한 고객을 대상으로 친환경 차량에 대한 대출 상품을 제공하는 동시에 업무용 차량을 친환경 차량으로 전환함으로써 대내외적으로 친환경 경영을 실천하고 있습니다. 더불어 K-Bee 프로젝트, 숲 조성 프로젝트 등의 친환경 캠페인을 통해 다양한 방면에서 생물다양성과 지역사회 환경보호에 이바지하고 있습니다. 나아가 KB금융그룹은 환경정보의 체계적인 관리가 중요함을 인식하고, 그룹의 주요 온실가스 배출량을 측정하여 통합적으로 관리하고 있습니다.



2022년 환경 성과 상세



# 2022년 KB 사회적 가치 성과 결과

## 사회 성과

KB금융그룹은 '세상을 바꾸는 금융'이라는 미션 아래 고객, 근로자, 지역사회를 위한 ESG 경영을 실천하고 있습니다. 고객중심경영을 핵심가치로 인식하여 고객이 편리하게 금융거래를 할 수 있도록 접근성을 높이고, 안심하고 KB금융그룹과 거래할 수 있도록 체계적인 소비자보호 시스템을 구축하고 있습니다. 금융 소외계층 및 서민을 위해 KB국민행복저축, KB새희망홀씨III, KB햇살론 등의 여·수신 금융상품을 제공하고 수수료와 보험료 할인 서비스를 확대하는 등 경제적으로 자립할 수 있도록 지원하고 있습니다. 뿐만 아니라, KB금융그룹은 협력사를 비롯한 모든 근로자들이 신체적, 정신적으로 안전한 환경에서 업무에 집중할 수 있도록 근무 환경을 조성하며 지속적으로 제도를 개선하고 있습니다. 이 외에도 중소기업 및 소상공인의 사업역량 강화를 위한 컨설팅을 제공하고 'KB Dream Wave 2030'을 통해 학습, 진로, 경제와 같은 다양한 분야에서 청소년 교육을 지원하며, 국내·외 재난재해 발생 시 기부금을 전달하는 등 사회공헌활동을 통해 '이웃과 더불어 사는 삶'의 가치를 실현하고 있습니다.



2022년 사회 성과 상세



# NEXT STEPS

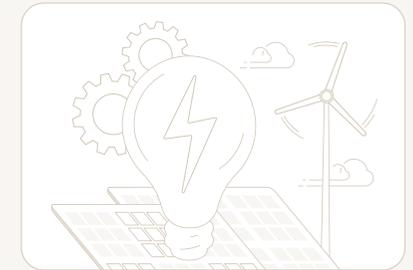
‘KB 사회적 가치 성과’ 측정은 관리 및 개선의 시작입니다.

KB금융그룹은 ‘KB 사회적 가치 성과’ 측정 체계를 수립하여 향후 사회적 가치를 보다 체계적으로 관리 및 개선할 수 있는 기반을 마련하였습니다. 이를 토대로 KB금융그룹은 일관된 원칙과 기준 하에 매년 더 많은 사회적 가치를 창출할 수 있도록 구체적인 목표를 수립하겠습니다. 아울러 목표 달성 및 체계적인 관리를 위한 중장기 로드맵을 수립하고 ‘KB 사회적 가치 성과’ 측정 체계를 고도화해 나갈 것입니다.



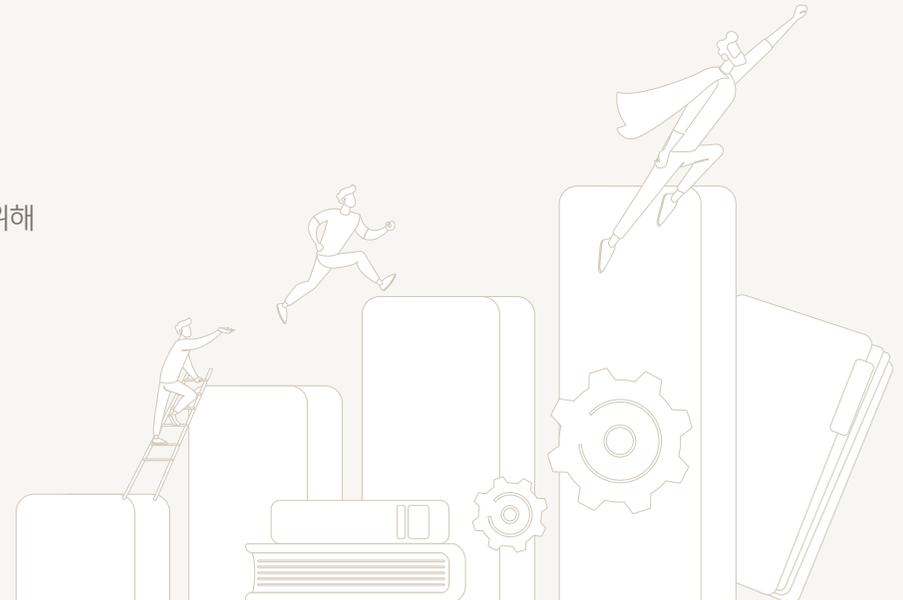
KB금융그룹은 금융을 통해 사회 및 환경적인 가치를 존중하고 모두를 포용하는 방향으로 ESG 실천을 확장해 나가고 있습니다.

KB금융그룹은 주요 영업활동인 금융상품 및 서비스를 통해 소외된 사회 취약 계층에게 포용적 금융을 제공하고, 미래 세대의 환경적 가치를 증대시키겠습니다. 또한 급변하는 디지털 환경에 맞춰 철저한 보안 체계를 구축하여 고객의 정보와 금융소비자의 권익을 보호하겠습니다. 나아가 다양하고 섬세한 제도와 금융 인프라를 구축함으로써 금융 소외계층의 접근성을 제고하고 고객의 편의성을 높이겠습니다.



‘KB 사회적 가치 성과’ 측정을 통해 기업과 사회의 지속가능한 성장을 도모하며 고객의 행복과 더 나은 세상을 위해 앞장서겠습니다.

KB금융그룹은 ‘세상을 바꾸는 금융’이라는 미션 아래, 기업과 사회의 지속가능한 성장을 도모하고 UN 지속가능발전목표(SDGs) 달성에 기여하고자 합니다. ‘KB 사회적 가치 성과’의 첫 측정을 시작으로 KB금융그룹은 사회적 가치를 체계적으로 관리하고 개선하며 주주, 고객, 근로자, 협력사, 지역사회 등을 위해 기업의 사회적 책임을 다하겠습니다.



# 다양성과 포용성

## Diversity & Inclusion (DEI)

ESG 경영이 기업의 지속가능한 생존 전략으로 자리매김함에 따라 양성평등을 포함한 다양성(Diversity)과 포용성(Inclusion) 또한 기업경영에 있어서 중요한 가치로 떠오르고 있습니다. KB금융그룹은 '세상을 바꾸는 금융'이라는 미션 아래, 세상을 보다 나은 방향으로 바꿀 수 있는 구성원의 다양한 시선을 존중하고, 모두가 공정하게 인정받으며, 포용을 장려하는 기업문화를 조성해 나가고 있습니다. 나아가 DEI 가치 창출의 장을 외부로 넓혀, 그 누구도 소외되지 않는 포용금융 실현에 앞장서며 모든 이해관계자와 함께 성장하고자 노력하고 있습니다.

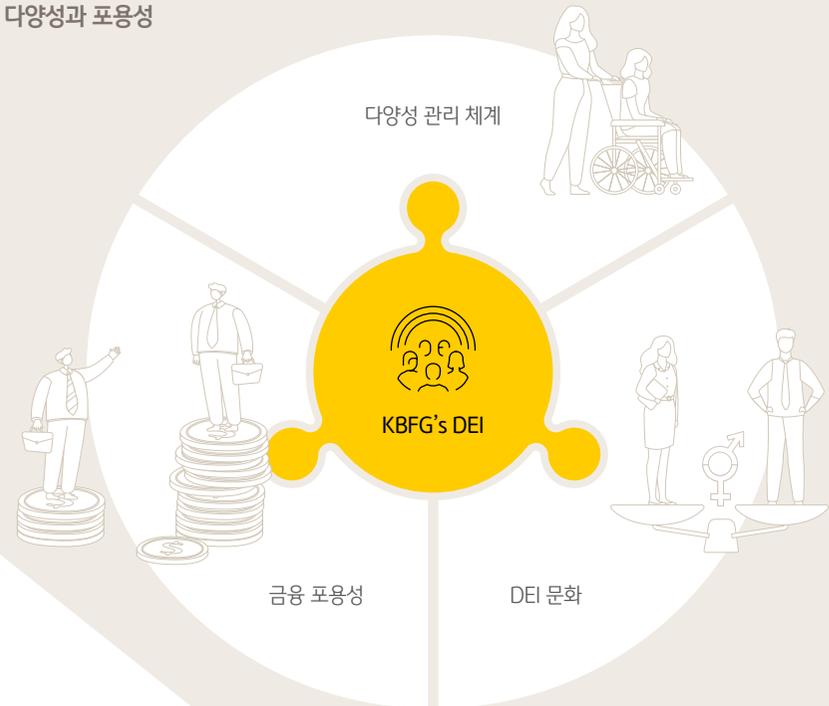


KB금융그룹은 출생률 감소가 국가의 경제 성장과 기업의 지속가능성을 위협하는 중대한 사회 문제임을 인식하고 있습니다. 특히 여성의 경력 단절, 육아 지원 부족, 교육비 부담 등이 출생률 저하의 원인으로 지목되면서 KB금융그룹은 저출생 해결을 위해 기업의 사회적 책임을 다하고자 노력하고 있습니다.

이를 위해 KB금융그룹은 다양성 목표를 수립하고 단계별 로드맵에 따라 다양성 성과를 지속적으로 모니터링하고 있습니다. 또한 기업 내 DEI(다양성·형평성·포용성) 문화를 구축하기 위해 다양한 제도와 프로그램을 운영하여 DEI 가치를 전파하고 있습니다. 나아가 금융 취약계층 고객들이 보다 나은 금융 상품 및 서비스를 경험할 수 있도록 금융 포용성을 강화하고 있습니다.

앞으로도 KB금융그룹은 다양성을 존중하여 모든 임직원이 자신의 역량을 발휘할 수 있는 문화를 구축하고, 다양한 계층을 포용하는 활동을 통해 지속가능경영을 실천해 가겠습니다.

KB금융그룹 다양성과 포용성



CONTENTS

- **다양성 관리 체계 구축**

  - KB Diversity 2027
  - 다양성 지표 및 추진 목표
  - 다양성 증진 활동
- **DEI 문화 확산**

  - 제도적 지원
  - 여성 인재 역량 강화 프로그램
  - 조직문화 개선
- **금융 포용성 강화**

  - KB미소금융
  - 포용금융 상품 및 서비스
  - 금융 접근성 강화
  - 금융 소외계층 지원

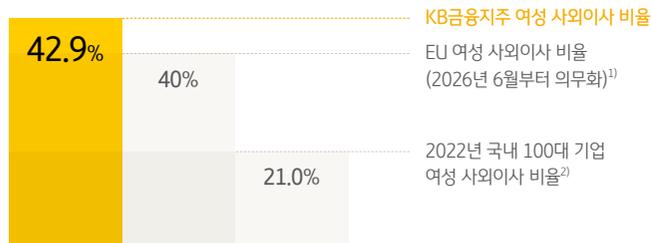
# 다양성 관리 체계 구축

## KB Diversity 2027

KB금융지주 ESG위원회는 2022년 6월, 그룹 내 다양성 부문을 체계적으로 관리하기 위해 다양성 중장기 추진전략인 'KB Diversity 2027'을 수립하였습니다. 이를 바탕으로 KB금융그룹은 2027년까지 계층과 성별의 다양성을 확대하여 그룹의 지속가능한 경쟁력을 확보할 계획입니다. 또한, KB금융그룹은 중장기 다양성 목표를 달성하기 위해 총 3단계로 구성된 다양성 로드맵을 구축하였습니다. 로드맵의 단계별 이행을 통해 'KB Diversity 2027'의 지향점인 '다양한 계층 포용'과 '양성평등 구현'을 실현하고자 합니다.

나아가 KB금융그룹은 이사회와 성별 다양성을 확보하여 모범적인 지배구조 구현에 앞장서고 있습니다. KB금융지주는 2020년 금융회사 중 최초로 여성 사외이사 2인을 선임하였으며, 2023년 3월부터는 국내 금융지주사 최초로 3인의 여성 사외이사가 재임하고 있습니다. 앞으로도 KB금융그룹은 다양한 이해관계자의 관점을 경영 의사결정에 반영할 수 있도록 이사회와 성별 다양성을 지속적으로 확대할 계획입니다.

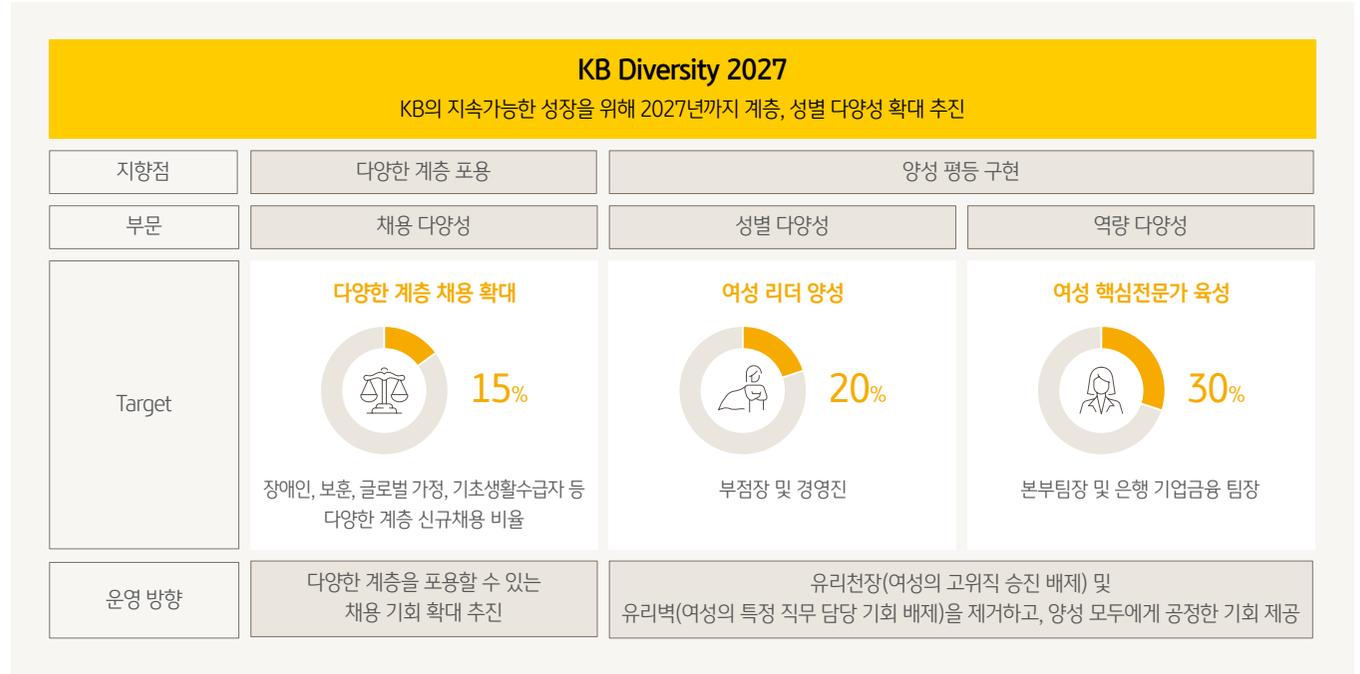
### KB금융지주 여성 사외이사 비율



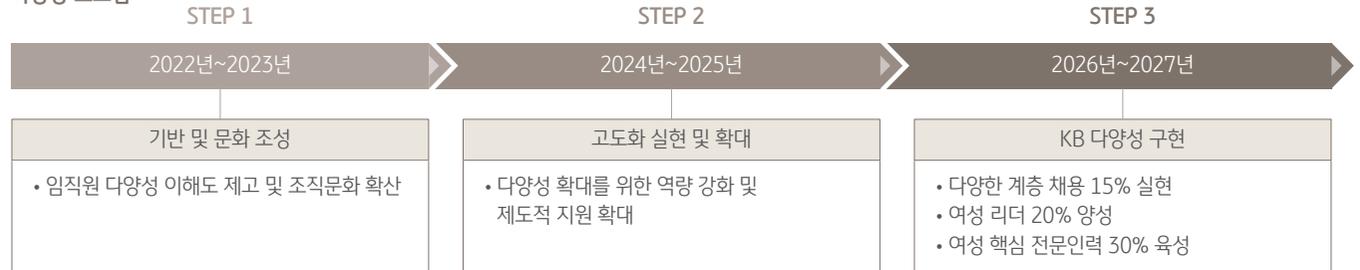
<sup>1)</sup> 출처: EU집행위원회(European Commission)의 '상장회사의 사외이사 성별 균형 개선에 관한 지침'

<sup>2)</sup> 출처: 유니코씨의 '2022년 기준 국내 100대 기업 사외이사 현황 분석'

### 다양성 중장기 추진전략 Diversity 2027



### 다양성 로드맵



# 다양성 관리 체계 구축

## 다양성 지표 및 추진 목표

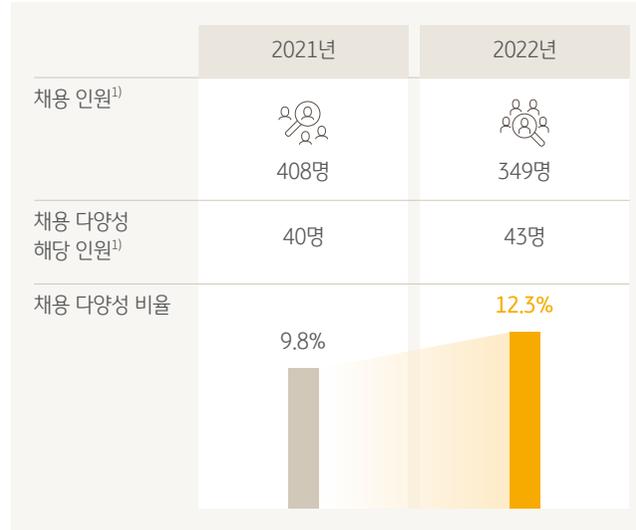
KB금융그룹은 'KB Diversity 2027' 전략을 달성하기 위한 14개의 다양성 지표를 개발하였습니다. 이 중 7개 핵심 지표를 선정하고, 2027년까지 달성할 추진 목표를 수립하여 현황을 관리하고 있습니다.

## 다양성 증진 활동

### 채용 다양성

KB금융그룹은 다양한 계층을 포용할 수 있는 실질적인 정책을 운영하여 다양한 인재들이 자신의 역량을 발휘할 수 있는 기회를 제공하고 있습니다. KB국민은행은 장애인 채용 시 우대 가점 적용, 보훈 부문 특별 채용 제도 등을 통해 다양한 계층에게 채용의 기회를 확대하고 있습니다. 특히 2021년에 도입한 KB국민은행의 'ESG동반성장' 특별채용 제도를 통해 장애인, 글로벌 가정 자녀, 북한이탈주민, 기초생활수급자, 보훈 부문에 대한 채용을 진행하였습니다.

KB금융그룹 채용 다양성 현황



<sup>1)</sup> KB국민은행/KB증권/KB손해보험/KB국민카드 기준

KB국민은행은 2022년 총 34명의 장애인을 채용하며 채용의 다양성을 실천하였습니다. 또한 장애인 채용을 확대하고자 '장애인고용컨설팅센터'와 협업하여 장애를 가진 직원의 직무를 발굴하고 맞춤형훈련센터와 연계하여 맞춤형 교육을 제공하고 있습니다. 아울러 KB금융그룹은 브라보 비버(Bravo, Beaver)와의 협업을 통해 장애인 고용을 확대하고 있습니다. 브라보 비버(Bravo, Beaver)는 사회적기업인 베어베터가 운영하는 지분투자형 장애인 표준사업장으로 KB금융그룹은 지분투자를 통해 장애인의 일자리 창출에 기여하고 있습니다.

### 7개 추진 목표

구분	지표	2021년	2023년 2월 <sup>1)</sup>	2027년 목표
채용 다양성	채용 다양성 비율	9.8%	12.3%	15% 이상
	여성 경영진 비율	6.6%	7.4%	20% 이상
성별 다양성	여성 부점장 비율	16.0%	17.4%	20% 이상
	본부 여성 팀장 비율	11.0%	16.0%	30% 이상
	본부 여성 팀원 비율	45.5%	45.9%	40% 이상
역량 다양성	여성 기업금융 팀장 비율	9.5%	13.9%	30% 이상
	여성 기업금융 팀원 비율	47.1%	53.5%	50% 이상

\* 그룹 전체 구성원의 89%를 차지하는 주요 4대 계열사 기준 (KB국민은행/KB증권/KB손해보험/KB국민카드)

<sup>1)</sup> 2023년 1월 인사이동 결과 반영(단, 채용 다양성은 2022년 기준)

### KB국민은행, KB증권, KB캐피탈 'Bravo, Beaver' 사업 프로세스



# 다양성 관리 체계 구축

이 외에도 KB금융그룹은 해외 자회사 직원 채용 시 현지 인력을 우선 고용하여 다양성을 확대하고 있습니다. KB국민카드 인도네시아 현지법인 KB FMF(Finansia Multi Finance)는 2022년 신규 인력을 채용함에 있어 CEO를 비롯한 모든 임직원을 현지인으로 선발하였으며, 향후에는 현지 인력을 대상으로 경영진 육성 프로그램을 운영할 계획입니다.

KB FMF 2022년도 현지인 채용 비율 (단위: 명)

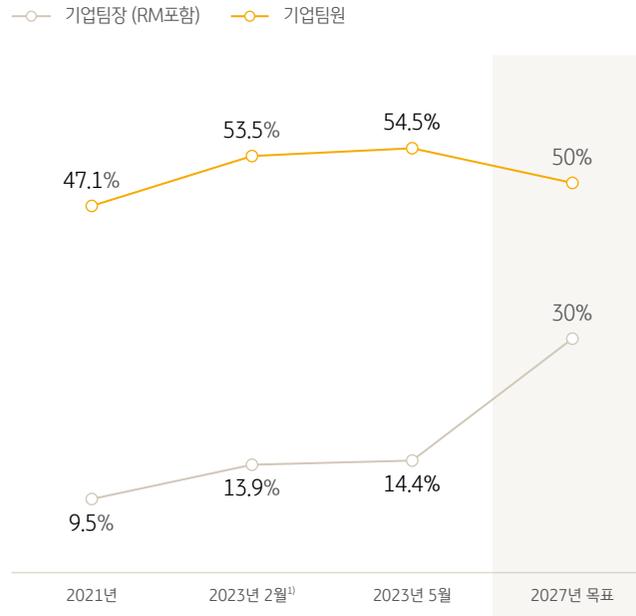
구분	채용 인원 수		현지인 채용 비중
	총 채용	현지인 채용	
경영진	3	3	100%
직원 <sup>1)</sup>	8,258	8,258	100%
합계	8,261	8,261	100%

<sup>1)</sup> 직원의 범위: 정규직 및 계약직 포함(도급, 파견 등 외주인력 제외)

## 성별 및 역량 다양성

KB금융그룹 각 계열사는 양성 모두에게 공정한 기회를 제공하기 위해 다양성의 원칙을 적용하고 있습니다. KB국민은행은 여성인재 운영 원칙(부점장: 20%, L3 본부팀장: 30%, 본부팀원: 40%)에 따라 여성 관리자를 육성하고, 여성 팀장·팀원을 핵심업무에 배치하고자 노력하고 있습니다. 또한 영업점 PB 및 개인고객 관련 업무에 집중되어 있는 여성 직원의 직무를 다양화하기 위해 기업금융 담당 여성 직원 비율에 대한 목표를 수립하여 함께 추진하고 있습니다.

KB국민은행 영업점 기업금융 여성비율 현황



<sup>1)</sup> 2023년 1월 인사이동 결과 반영



# DEI 문화 확산

## 제도적 지원

KB금융그룹은 다양한 배경을 가진 인재들이 함께 성장할 수 있는 제도를 구축하고 있습니다. 아울러 일과 가정의 양립을 위한 실효성 높은 제도를 운영하여 임직원이 업무 몰입도 및 성과를 높일 수 있도록 지원하고 있습니다.

### 일과 가정의 양립 지원 제도

구분	제도	내용
출산	출산 전후 휴가	• 출산 전후 6개월 유급휴가 지원 (법정기준 90일)
	배우자 출산휴가	• 최대 10일 유급휴가 지원
	육아휴직	• 남녀 직원 동일하게 한 자녀당 1년의 유급 육아휴직 <sup>1)</sup> 보장
보육	임신	• 임신 사실 등록직원은 하루 2시간 이내 단축근로
	육아	• 육아휴직 사용가능직원은 하루 4시간 또는 6시간 근무 가능
	근로시간 단축	• 초등학교 입학
	가족돌봄 등	• 가족돌봄, 건강회복, 은퇴준비 등을 위해 하루 4시간 근무
	유연근무제	• 재택근무제도, 시차출퇴근제도, 선택적 근로시간제도 등
가족돌봄 등	보육비 및 보조비 지원	• 유치원, 학원 등 미취학 자녀 교육비 및 자녀 학자금 지원 • 장애인 자녀가 있는 직원을 위한 생활 보조비 지원
	직장 어린이집 및 모유 수유실 운영	• KB국민은행, KB손해보험, KB국민카드 등 직장 어린이집 운영 • 모유 수유실 운영
	가족돌봄 휴직	• 가족의 질병, 사고, 노령 등 사유로 최대 1년 지원 (가족돌봄 휴가 10일 포함)
가족돌봄 등	가족돌봄 휴가	• 최대 10일 유급휴가 지원
	난임치료를 위한 휴직 및 휴가	• 인공수정/시험관 시술 등 치료를 위해 최대 1년 유급휴직 지원 (휴가는 연 3~5일 제공)

<sup>1)</sup> 9세 이하 또는 초등학교 3학년 이하의 자녀를 가진 직원 대상, 여성 최대 2년(출산휴가 6개월 포함), 남성 최대 1년 6개월의 육아휴직 사용 가능

## 여성 인재 역량 강화 프로그램

KB금융그룹은 여성 인재 및 리더 육성을 위한 'WE(Womans Empowerment) STAR' 제도를 운영하고 있습니다. WE STAR 제도는 '편견 없는 인재 양성'을 목표로 하며 제도(System), 역량(Talent), 균형(Alignment), 관계(Relationship) 4개 분야로 구성되어 있습니다.

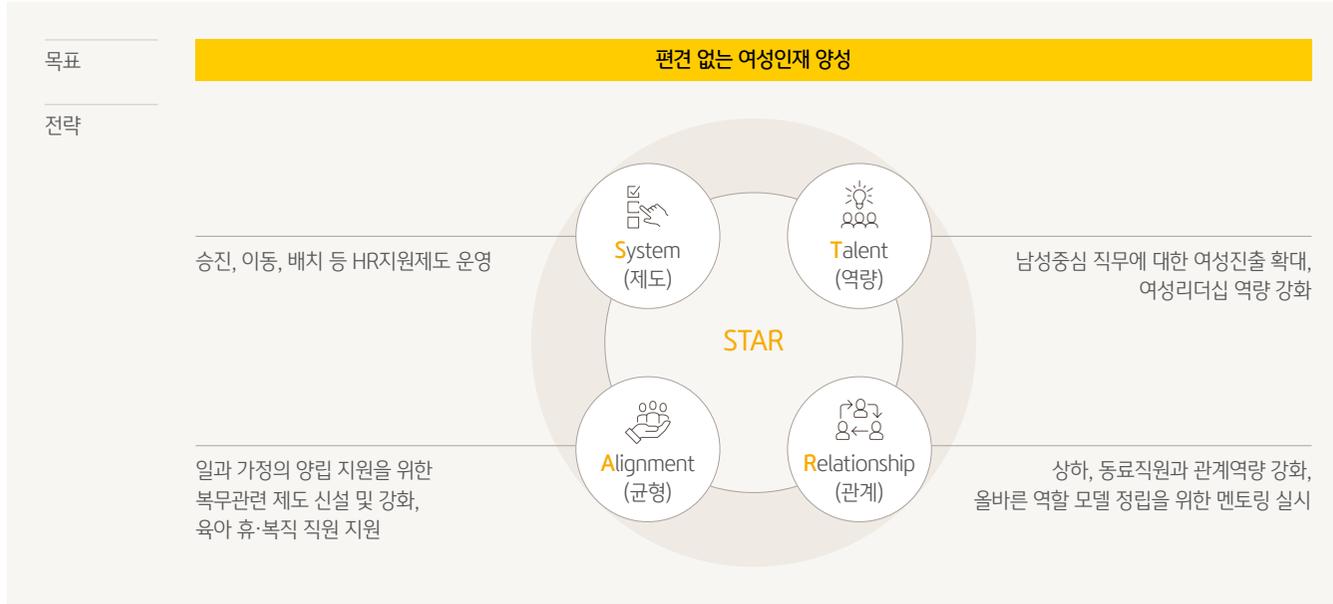
WE STAR 제도에 따라 KB금융그룹은 계열사별로 여성 인재의 역량 강화를 위한 직급별 맞춤형 프로그램을 운영하고 있습니다. KB국민은행은 'KB WE(Women of Excellence)' 프로그램을 통해 여성 리더십의 바람직한 롤모델을 제시하고 있으며, 그룹 코칭·개인별 과제 등을 진행하여 여성 인재들의 역량을 강화하고 있습니다. 2022년에는 지역본부장 1명과 부점장 45명이 본 교육을 수료하였으며, 2022년 누적 기준으로 총 137명이 'KB WE' 과정을 이수하였습니다.

또한 KB금융그룹은 여성 인재들이 올바른 역할 모델을 확립하고 업무 시 바람직한 관계를 형성할 수 있도록 그룹 공동으로 'WE STAR 멘토링 프로그램'을 운영하고 있습니다. 해당 프로그램을 통해 임원과 신임 여성 부점장은 멘토와 멘티로 매칭되며, 멘토는 회사에서 필요로 하는 리더십 역량과 노하우를 멘티에게 전수하고 있습니다. 2022년에는 신임 여성 부점장 58명과 그룹 남녀 임원 62명이 프로그램에 참여하였습니다.

이처럼 여성인재 역량 강화 및 양성평등 문화 확산을 위해 지속적인 노력을 기울인 결과, KB금융그룹은 글로벌 금융정보기관인 블룸버그가 발표한 '양성평등 지수(Gender-Equality Index, GEI)' 편입 기업으로 5년 연속 선정되었습니다.

# DEI 문화 확산

## WE STAR 제도



## 계열사별 여성인재 역량 강화 프로그램

계열사	주니어(사원~대리)	과장~팀장	리더(부서장~)
KB국민은행	<ul style="list-style-type: none"> <li>기업여성심사전문가(舊 예비심사역) 과정 선발 시 여성 우대</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>KB Women of Excellence 여성리더십 과정</li> </ul>
KB증권	<ul style="list-style-type: none"> <li>신입 여성직원 멘토링 제도</li> <li>주니어 여성 일잘러 과정</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>예비 여성리더과정</li> <li>여성팀장 Value up 과정</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>여성 부점장 리더십 과정</li> </ul>
KB손해보험	<ul style="list-style-type: none"> <li>KB 드림캠퍼스</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>KB WE캠퍼스 (Womans Empowerment Campus)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>신임 여성 부서장 코칭 과정</li> </ul>
KB국민카드	<ul style="list-style-type: none"> <li>KLC(KB Leadership Course) Woman Way 여성리더십</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>신임 부점장 리더십 과정</li> <li>여성 임원 1:1 코칭 과정</li> </ul>
KB라이프생명		<ul style="list-style-type: none"> <li>WIN(Women in INnovation) 차세대 리더 컨퍼런스</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>WIN(Women in INnovation) 토요 마티네</li> </ul>



# DEI 문화 확산

## 조직문화 개선

KB금융그룹은 다양한 소통 채널을 통해 조직 내에서 DEI의 가치를 공유하고 있습니다. 또한, 수평적인 조직문화를 확산시키기 위해 KB금융그룹은 정기적으로 조직문화를 점검하여 개선해 나가고 있습니다.

## 수평적 커뮤니케이션 확대

KB금융그룹은 임직원 간의 커뮤니케이션 활성화를 통해 수평적인 기업문화를 구축하고 있습니다. 2022년에는 총 6번의 CEO 타운홀미팅을 개최하였으며, 화상·유튜브 동시 중계 및 해외 현지 임직원을 위한 동시통역 서비스 등을 통해 그룹 내 소통을 확대하였습니다. 또한 코로나19로 인한 비대면 문화 트렌드를 반영하여 CEO와의 언택트 소통채널인 '운다방'을 운영하는 등 2022년 7번에 걸쳐 소통의 자리를 마련하였습니다.



### CEO 및 경영진과의 소통 채널

프로그램 명	내용	계열사
KB소통Day	매주 수요일 소통자료를 시청하며 경영진과 직원 간 직접적인 소통 강화	KB국민은행
KB소통센터	건의사항 등을 제시할 수 있는 임직원 간 소통 및 토론 채널 운영	
사업그룹별 타운홀미팅	본부 부서 내 소통 강화를 위한 경영진과 직원 간 미팅	
대표이사가 간다	대표이사가 방문하여 격려 및 건의사항 청취	KB증권
소통하씨-오(CEO)	기업문화 개선을 위한 인포그래픽 콘텐츠 정기 발행	
리버스 멘토링	리더 양성 및 세대 간 소통을 통한 상호 이해 증진	
아이디어 보드	기업문화 개선을 위한 주니어 직원들의 아이디어 제안 및 변화 관리 모니터링	KB손해보험
KB Lunch-day	타 부문 소속 직원과의 사내 교류 활성화 프로그램 운영	
CEO 메시지 '함께 가는 길'	다양한 주제에 대한 CEO의 생각 및 의지를 담은 에세이 발행	
CEO 현장간담회	CEO가 현장을 방문하여 직원들의 건의사항 청취 및 소통	KB국민카드
Know X How (노하우)	임직원 상호존중 문화 정책을 위한 양방향 소통 프로그램 운영	
더좋은 KBAM 만들기 위원회	직원 건의사항 수보 및 개선	
소통의 달	직급별 간담회 및 CEO 타운홀미팅 개최	KB자산운용
송년 워크숍 'Cheer-up & New Start'	CEO와 직원의 방향성 공유 및 KB저축은행 행동강령 선포	KB저축은행



CEO 타운홀미팅



그룹 주니어보드 CEO 간담회

# DEI 문화 확산

## DEI 가치 실천

### KB칭찬시스템

KB금융그룹은 직원 간 칭찬하는 긍정적인 문화를 확산하기 위해 'KB칭찬시스템'을 구축하여 운영하고 있습니다. 'KB칭찬시스템'은 임직원 간 서로 칭찬하며 감사의 마음을 전할 수 있는 칭찬플랫폼입니다. 임직원들은 칭찬의 날, 칭찬하고 싶은 직원에게 칭찬포인트(KBcoin)와 함께 격려와 감사의 메시지를 전달하고 있습니다.

KB금융지주는 '칭찬하기' 캠페인을 실시하여, 사내 칭찬왕과 프로칭찬러를 선정하는 등 칭찬문화를 정착시키기 위해 노력하고 있습니다.

#### 2022 칭찬플랫폼 이용 실적



### KB크리에이터

KB금융그룹은 그룹 커뮤니케이션 활성화를 위해 전 임직원을 대상으로 'KB크리에이터' 프로젝트를 론칭하였습니다. KB크리에이터는 개방적이고 창의적인 기업문화 확산을 주도하는 사내 크리에이터입니다. KB크리에이터로 선정된 직원들은 아이디어와 재능을 활용하여 임직원들에게 유용한 콘텐츠를 제작하며, 기업문화 개선을 위한 커뮤니케이션 활동에 활발하게 참여하고 있습니다. 2022년에는 총 7개 계열사에서 53명의 직원이 KB크리에이터로 참여하였으며, Agile, 컴플라이언스, ESG, 우리사주제도와 디지털 등을 주제로 총 28개의 콘텐츠를 제작하였습니다.

### 그룹 조직문화 진단

KB금융지주 그룹문화인재개발센터는 전 임직원 대상으로 조직문화 진단을 실시하여 그룹 내 다양성 가치에 대한 인식 수준을 진단하고 개선과제를 도출하고 있습니다. 2022년에는 2021년에 실시한 조직문화 진단 결과를 바탕으로 총 192개의 개선 과제를 이행하였습니다.

### 사내 홍보활동

KB금융그룹은 다양성에 대한 임직원 공감대를 형성하고 다양성 가치를 내재화하기 위해 사내 채널을 운영하고 있습니다.

#### 임직원 다양성 관련 홍보 채널

-  그룹 웹진: 다양성을 주제로 한 시리즈 콘텐츠, 심층기사 편성
-  뉴스레터: 카드 뉴스 등을 통한 다양성 가치 전파
-  사내 방송: 다양성을 대표하는 직원이 출연하는 프로그램 신규 제작
-  그룹 포탈: 다양성 주제 게시판 운영

# 금융 포용성 강화

## KB미소금융

KB금융그룹은 KB미소금융재단을 통해 금융 소외계층을 위한 상품을 제공하고 있습니다. KB미소금융재단은 담보가 없거나 상대적으로 신용도 및 소득수준이 낮아 제도권 금융기관의 혜택을 받지 못하는 금융 소외계층에게 자활자금을 무담보·무보증으로 제공하여 자립기반을 지원하는 마이크로크레딧 사업을 진행하고 있습니다. 아울러 금융 소외계층을 대상으로 창업과 사업 운영에 필요한 창업 및 운영자금, 시설개선자금 등을 저금리로 지원하며 취업성공대출, 긴급생계자금대출, 교육비지원대출, 취약계층자립자금 등의 저금리 대출 프로그램도 운영하고 있습니다. KB미소금융재단은 2015년에 은행권 최초로 1,000억 원 지원을 달성한 이후, 2022년 12월 말 누적 기준 총 18,890건, 2,143억 원의 대출을 취급하였습니다. 2009년 개소 이후 현재 서울 서부·서울 도봉·경기 남부·인천·대전·대구·부산·호남 등 전국 8개의 지점 운영으로 접근성을 높이고 있습니다.

더불어 KB미소금융재단은 금융 소외계층을 대상으로 고객 맞춤형 경영·재무 컨설팅을 제공하며, 컨설팅 이후에도 교육 등 사후관리 활동을 통해 자영업자들의 자립을 돕고 있습니다. 이 외에도 미소금융을 통해 신용평점이 상승한 고객을 대상으로 지역신용보증재단과 연계하여 사업자금 유동성을 확보할 수 있도록 지원하고 있습니다.

KB미소금융재단 대출 규모

(단위: 억 원)

2015	1,000
2019	1,700
2020	1,842
2021	1,996
2022	2,143

\* 누적 기준

## 포용금융 상품 및 서비스

KB금융그룹은 금융 취약계층을 지원하기 위해 포용금융 상품 및 서비스를 제공하고 있습니다. 기초생활급여, 연금 및 보험 급여 등을 생계비로 사용할 수 있도록 압류를 방지하고, 은행거래 수수료 면제 혜택을 제공하는 다양한 입출금 계좌 상품을 제공하여 금융 취약계층이 최소한의 안정적인 생활을 영위할 수 있도록 지원하고 있습니다.

저소득층을 포함하여 금융서비스 접근이 어려운 소년소녀 가장, 북한이탈주민, 청년 등에게는 재산 형성을 돕고 목돈 마련을 지원하는 저축계좌 상품을 제공합니다. 이 외에도 제도권의 금융기관을 이용하기 어려운 저소득·저신용 금융 소외계층과 국가유공자 등을 위한 생활안전자금, 주택전세자금 등의 다양한 대출상품과 청년창업기업, 영세소상공인, 소기업 등에게 중도상환 수수료를 면제해주는 대출상품도 제공하고 있습니다.

금융 취약계층 대상 금융상품 및 서비스

(단위: 명, 개)

	상품 및 서비스	대상	고객 수	계좌 수
입출금 계좌	KB행복지킴이통장 KB사랑나눔통장 KB국민희망지킴이통장 외 5개	저소득층, 고령자, 여성, 장애인, 이주 노동자, 소상공인, 금융소외지역 거주자 등	122,379	122,785
저축 계좌	KB사랑나눔적금 KB미소드림적금 KB착한누리적금 KB청년희망적금 외 2개	저소득층, 청년, 금융소외지역 거주자 등	1,023,585	1,023,589
대출	KB새희망홀씨III KB햇살론 KB소상공인 STORY 대출 KB청년드림대출 고용환경개선자금대출 외 9개	저소득층, 소상공인, 청년, 장애인, 금융소외지역 거주자 등	300,003	356,798

\* 2022.12.31 기준

## 금융 접근성 강화

금융의 디지털화로 인해 고객의 편의성이 높아지고 있지만, 이와 동시에 금융 서비스에 접근하는 데 어려움을 겪는 고객의 수도 증가하고 있습니다. 이에 KB금융그룹은 장애인, 고령자, 외국인 고객 등 금융취약계층의 접근성을 확대하기 위해 다양한 상품과 서비스를 제공하고 있습니다.

# 금융 포용성 강화

## 장애인 및 고령층 고객

KB금융그룹은 장애인과 고령자 고객이 디지털 금융 서비스 이용에 어려움이 없도록 고객의 접근성을 높이는 다양한 서비스를 제공하고 있습니다. KB국민은행은 디지털화가 급속히 진행됨에 따라 고령층 고객들의 금융소외 문제를 해결하기 위해 이동점포를 운영하고 있습니다. 고령층 고객들은 이동점포를 통해 현금 입출금, 통장 재발행, 연금 수령 등의 금융 서비스를 이용할 수 있습니다. 또한 KB국민은행은 지역별 영업점 불균형 문제를 해결하기 위해 '은행간 공동점포' 3개점을 조성하였습니다. 더불어 이마트 노브랜드 및 이마트24 편의점과 제휴하여 무인 디지털 점포 2개점을 신설하고, 지능형 자동화기기와 화상상담 전용 창구 등을 운영하여 고객의 금융 접근성과 편의성을 증진시키고 있습니다.

이 외에도 KB국민은행은 110개의 점포에 장애인 편의시설을 확충하였습니다. 경사로가 미설치된 54개점에 이동식 경사로, 장애인 도움벨, 그리고 출입구 위치 안내 표지판을 설치하였으며, 56개점에는 점자블록, 출입구 경사로, 핸드레일 등의 편의시설을 설치 및 보수하였습니다.

### 장애인 및 고령자를 위한 서비스

대상	서비스 내용	계열사
고령층	<ul style="list-style-type: none"> <li>KB스타뱅킹에 고령자 고객을 위한 '간편모드' 신설</li> <li>만 65세 이상 고령 고객을 위한 주요 상담메뉴의 느린말 서비스 제공 및 상담원 우선연결 서비스</li> <li>스마트폰을 이용한 영상상담 서비스 확대 운영 및 AI 상담 콜봇 시스템 도입</li> </ul>	KB국민은행 KB국민카드
장애인	<ul style="list-style-type: none"> <li>청각 장애인을 위해 보이는 ARS 적용 앱 확대</li> <li>청각 장애인을 위한 '인터넷 영상 수어상담 서비스'를 스마트폰을 이용한 영상상담서비스로 확대 운영 및 시각적인 ARS 제공</li> <li>수어 사용이 어려운 청각 장애인을 위한 '손말이음센터 중계서비스' 도입</li> <li>시각 장애인을 위한 음성인식 ARS 제공 및 AI상담콜봇 시스템 도입</li> </ul>	KB국민은행 KB국민카드

### 장애인 편의시설 확충

(단위: 개점)

구분	경사로 & 출입구 위치 표지판	경사로 설치	이동식경사로 & 장애인 도움벨	장애인 도움벨	전면환경	신설	이전	지역거점 점포	합계
점포 수	35	1	11	7	29	4	20	3	110



KB 시니어 라운지

# 금융 포용성 강화

## 저소득층 고객

KB저축은행은 2020년에 온라인 및 모바일 금융 서비스 '키위뱅크(kiwibank)'를 출시하여 저소득층 고객들이 금융 서비스에 쉽게 접근할 수 있도록 지원하였습니다. 키위뱅크는 기존의 모바일 뱅킹 앱보다 사용 속도가 향상되었으며, 모바일 이용자들은 계좌 개설, 이체, 예금 및 적금 가입, 대출 등 다양한 금융 서비스를 어려움 없이 연중무휴 24시간 동안 이용할 수 있습니다. 이를 통해 KB저축은행은 고객들이 햇살론, 사잇돌2대출, KB착한누리적금 등과 같은 금융 취약계층을 위한 상품에 간편하게 가입할 수 있도록 하여 금융 취약계층의 접근성을 향상시키고 있습니다.

## 외국인 고객

KB금융그룹은 외국인 고객들의 편의를 위해 다양한 금융 서비스를 제공하고 있습니다. KB국민은행의 모바일 앱인 KB스타뱅킹에서는 영어, 중국어, 일본어, 캄보디아어, 베트남어, 태국어, 미얀마어, 러시아어, 몽골어 등 9개의 언어를 지원하고 있습니다. 인터넷 뱅킹에서는 영어, 일본어, 중국어 서비스를 제공하여 외국인 고객의 디지털 접근성을 높이고 있습니다. 또한, 주말에도 이용 가능한 외국인 전용 송금센터를 운영하여 평일 영업시간 내 은행 방문이 어려운 외국인 고객들의 편의를 제공하고 있습니다. 나아가 외국인 근로자들이 많이 거주하는 지역에 총 8개의 외환송금센터를 운영하고, 원어민 직원을 채용하여 외국인 고객의 원활한 의사소통을 지원하고 있습니다.

## 금융 소외계층 지원

### 소외계층 금융 지원

KB국민카드는 2022년 4월, 카드사 최초로 HUG주택도시보증공사와 제휴하여 비대면 '전세 보증금 반환 보증' 서비스를 출시하였습니다. 부동산 전세시장의 불안정성이 높아짐에 따라 KB국민카드는 금융 취약계층이 직면할 수 있는 보증금 반환 문제를 해결하고, 금융 접근성을 개선하기 위해 해당 서비스를 개발하였습니다. 향후 KB국민카드는 'KB Pay' 카드앱과 모바일홈웨어 전세보증금 반환보증 서비스 신청하기 메뉴를 추가하여 고객이 더욱 편리하게 서비스를 이용할 수 있도록 개선할 계획입니다.

### 소외계층 교육

디지털 시대로의 전환이 가속화되면서 금융 서비스의 편의성은 높아졌지만, 급변하는 기술에 적응하지 못하는 고령층 고객의 불편함 또한 늘어나고 있습니다. 이에 KB금융그룹은 고령층의 비대면 금융 업무를 지원하고 금융 사기를 예방하기 위해 교육 프로그램을 운영하고 있습니다. KB국민은행은 교육지원청, 시니어 50플러스재단, 도서관, 복지관, 평생학습관 등과 협력하여 2천여 명의 시니어를 대상으로 매회 3시간씩 총 100회 관련 교육을 진행하였습니다. 교육 주제는 모바일 뱅킹 활용, 계좌 정보 통합 관리, 금융 사기 예방 등이었으며, KB국민은행은 참가자들의 이해를 돕기 위해 교육 동영상도 함께 제공하였습니다.

또한 KB국민은행은 금융사기 취약 계층인 어르신을 대상으로 '금융사기 예방 연극'을 진행하여 보이스피싱을 예방하고 있습니다. 2022년도에는 8회의 연극을 후원하여 금융사기 예방 메시지를 전달하고 안내 책자를 함께 제공하였습니다. 더불어 KB손해보험은 2022년 10월, 인도네시아 수라바야에 위치한 Universitas Widya Kartika에서 135명의 대학생을 대상으로 Financial Inclusion & Literacy 프로그램을 통해 금융 문해력과 포용 금융에 대한 강의를 진행하였습니다.



## 금융 소외계층에 대한 금융 지원

### • KB국민은행



#### 취약차주 대상 금리우대 확대

- 저소득 근로자 및 영세사업자 대상 서민금융지원 대출 상품의 신규 금리 연 1.0%p 인하
- \* 대상 상품: KB 새희망홀씨III, KB 사잇돌 중금리대출, KB 행복드림론II, KB 징검다리론
- 장애인, 기초생활수급자, 북한이탈주민 등 취약차주 대상 주택자금대출 우대금리 연 0.3%p 적용



#### 전세보증금 반환보증 보증료 지원

- 임차보증금 수도권 3억 원, 수도권 외 2억 원 이하 채무자 반환보증 보증료 지원



#### 대출원금 감면 프로그램 신설



#### CB 5등급 이하 차주 중도상환수수료 면제

### • KB국민카드



#### 코로나19 일상회복

- 광주/춘천 일상회복지원금 지급 시행



#### 저소득층 초·중·고생 학부모 지원금 지급

- 교육급여 수급자 대상 학습특별지원금 지급
- 교육급여 바우처 사업 시행 예정



#### 청년 대상 지원금 지급

- 서울시 청년 대상 교통비 지원금

# 지속가능한 금융

## Sustainable Finance

전례 없는 코로나19 팬데믹, 현실이 된 기후위기, 짙어지는 세계경제의 불확실성 등 글로벌 사회가 직면한 복합적 위기로 인해 경제·사회적 변동성이 급격히 증가하고 있으며, 이는 금융안정성을 위협하는 요인으로 작용할 수 있습니다. 또한 EU 녹색분류체계의 구체화, 지속가능성에 대한 공시 규정 개선 등 지속가능금융에 대한 규제가 강화됨에 따라 금융기관들은 지속가능성을 고려한 전환 활동을 이행할 필요가 있습니다.

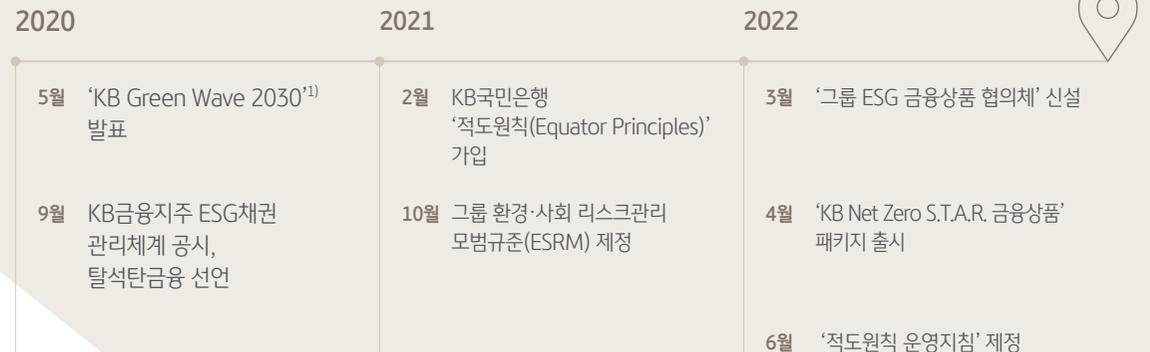
이에 KB금융그룹은 자금순환의 중재자로서 ESG 기준에 부합하는 사업과 프로젝트를 적극적으로 지원함으로써 금융을 통한 우리 경제의 지속가능한 성장과 지역사회 발전에 기여하고 있습니다.



금융기관은 ESG를 고려한 투자와 대출 등의 금융활동을 통해 탄소저감 및 사회안정에 기여할 수 있습니다. 이에 KB금융그룹은 지속가능한 금융을 확대함으로써 기업의 사회적 책임을 실천하고자 합니다. 이를 위해 ESG 금융상품 관리체계를 강화하고, 그룹 차원에서 ESG 금융상품 관련 업무를 통합 관리할 수 있도록 ‘그룹 ESG 금융상품 협의체’를 신설하여 금융상품을 체계적으로 운영하고 있습니다. 또한, ‘KB Green Wave 2030’ 전략을 바탕으로 2030년까지 ESG 상품·투자·대출 규모 50조 원 달성을 목표로 환경, 사회, 지배구조, ESG 통합 등 각 분야별 상품을 지속적으로 확대하고 있습니다. 아울러 고객이 직접 친환경 활동을 실천할 수 있는 상품을 출시하고, ESG 관련 프로젝트 투자에도 적극 참여하고 있습니다.

더불어 KB금융그룹은 외부 기관에서 인증받은 ESG 채권 관리체계와 녹색채권 관리체계를 기반으로 ESG 채권 발행을 확대하고 있습니다. 2020년 10월에는 국내 금융지주회사 최초로 원화 ESG 채권을 발행하였으며, 2021년 5월에는 녹색채권을 발행하여 친환경 프로젝트와 사회적 가치창출 사업을 지원하였습니다. 앞으로도 KB금융그룹은 다양한 금융 상품 및 서비스에 ESG 경영전략 목표를 담아내고자 하며, 특히 ESG 채권 발행을 더욱 확대하여 금융을 통해 우리 사회에 ESG가 확산되는 데 앞장서겠습니다.

KB금융그룹 지속가능금융 마일스톤



CONTENTS

• 지속가능금융 프레임워크

- ESG 금융상품 관리체계
- ESG 금융상품 목표 관리

• ESG 금융상품

- ESG 상품
- ESG 투자
- ESG 대출

• ESG 채권

- ESG 채권 발행
- ESG 채권 관리

<sup>1)</sup> 2021년 'KB Green Way 2030'에서 'KB Green Wave 2030'으로 변경

# 지속가능금융 프레임워크

## ESG 금융상품 관리체계

### 그룹 ESG 금융상품 협의체

KB금융그룹은 기존의 ESG 금융상품 선정 및 관리 업무를 그룹 차원으로 통합·운영하기 위해 '그룹 ESG 금융상품 협의체'를 신설하였습니다. 그룹 ESG 금융상품 협의체는 ESG 총괄운영 부문과 ESG 상품추진 부문으로 구성되어 있으며, 10개의 유관 부서가 참여하고 있습니다.

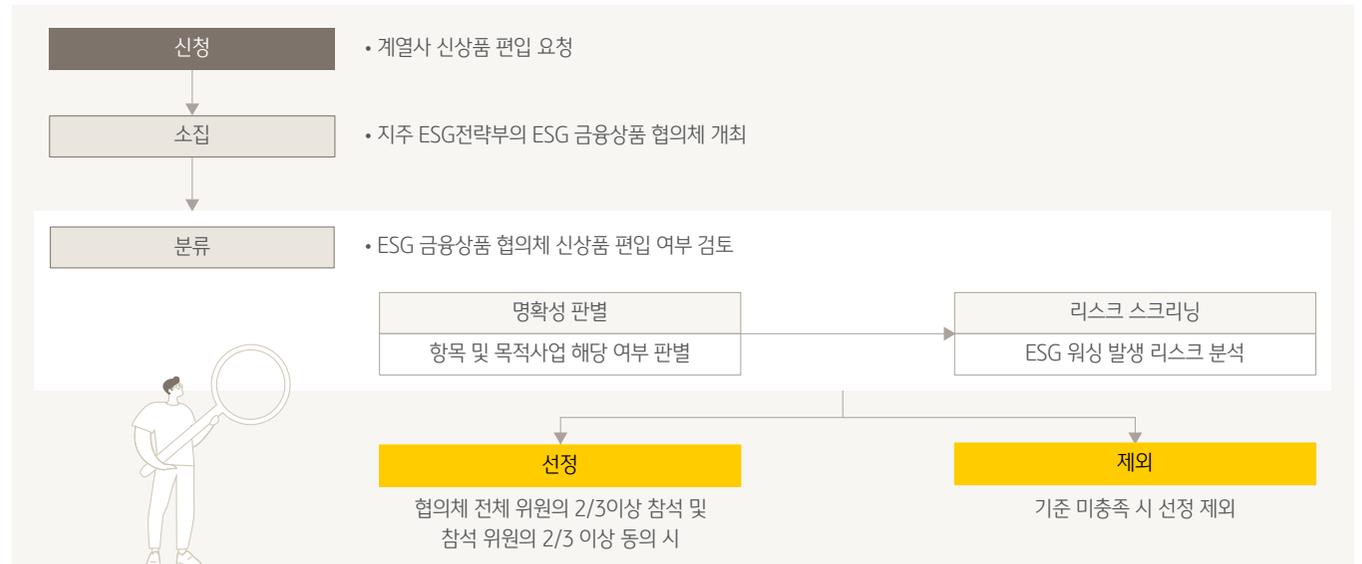
KB금융그룹 ESG 금융상품 협의체 조직도



### ESG 금융상품 선정 및 분류 프로세스

KB금융그룹은 'ESG 금융상품 선정 프로세스'를 자체적으로 구축하고 분기별로 'ESG 금융상품 협의체'를 개최하여 ESG 금융상품을 선정하고 있습니다. 1차적으로 각 상품이 ESG 항목 및 목적사업에 해당하는지 명확성을 확인한 후, 2차적으로 ESG 워싱(Washing) 이슈 발생 리스크가 없는지를 검토합니다. 이후 ESG 금융상품 협의체 구성원들의 협의를 거쳐 ESG 금융상품을 최종 선정하고 있습니다.

ESG 금융상품 선정 프로세스



### ESG 심사 프로세스 및 체크리스트 운영

KB국민은행은 ESG 실천 정도를 신용평가 및 여신심사 과정에 반영한다는 조항을 '기업여신업무지침'에 명시하여 이를 이행하고 있습니다. 기업이 친환경 경영, 사회적 책임경영, 지배구조를 포함한 윤리경영을 실천함으로써 성장 잠재력과 경쟁력을 갖춘 경우에는 신용등급을 상향 조정할 수 있으며, 미흡한 경우에는 신용등급을 하향 조정할 수 있습니다. 또한 KB국민은행은 2020년 9월부터 부동산 PF와 SOC 여신에 대한 ESG 체크리스트를 운영하고 있으며, 2022년 4월부터 본부심사협의체 이상 전결 대상인 상장기업에 대해 연 1회 정기적으로 운영리스크를 점검하여 운영리스크 관리 수준에 따라 5개 등급으로 평가하고 있습니다. ESG를 반영한 투자·대출 심사 및 관리에 관한 추가 내용은 TCFD 보고서 68페이지에서 확인할 수 있습니다.

# 지속가능금융 프레임워크

## ESG 금융상품 목표 관리

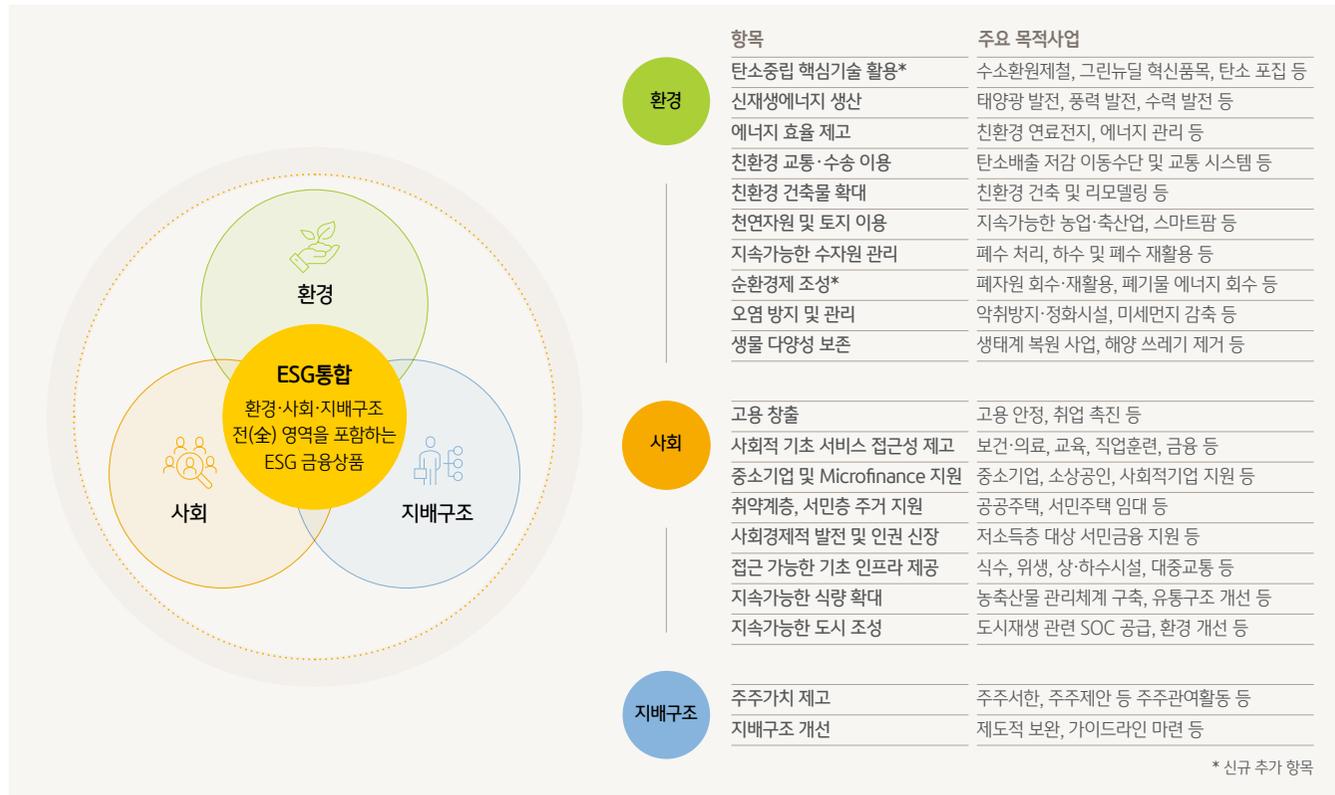
### ESG 금융상품

KB금융그룹은 ESG 금융상품을 목적 및 대상에 따라 환경·사회·지배구조 분야와 3개 분야를 통합한 ESG 통합 금융상품으로 나누어 관리하고 있습니다.

### KB Green Wave 2030

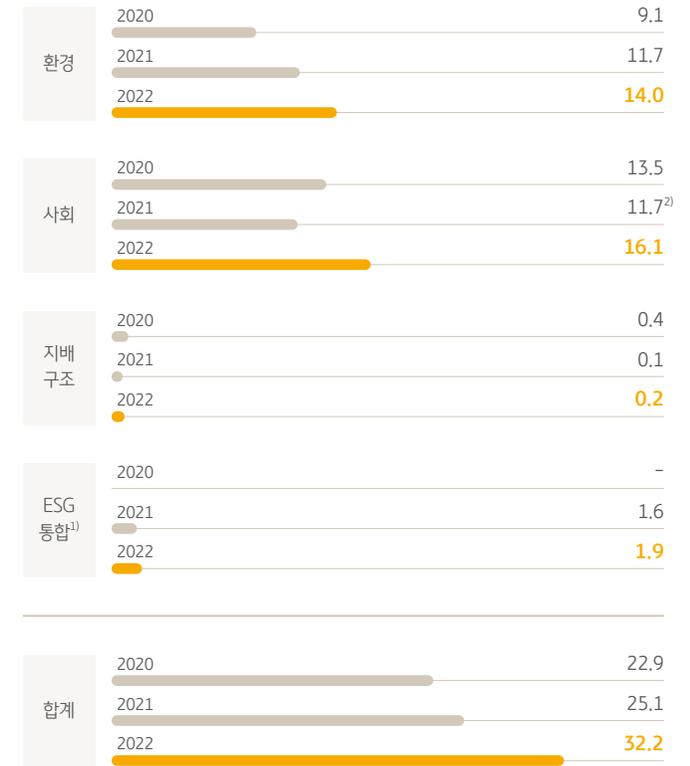
KB금융그룹은 ESG 금융 확대를 목표로 'KB Green Wave 2030' 전략을 수립하고 2030년까지 ESG 상품·투자·대출을 50조 원 규모로 확대(환경 부문은 25조 원)할 계획입니다. 2022년 12월 말 기준 KB금융그룹의 ESG 상품·투자·대출 규모는 총 32.2조 원으로, 환경·사회·지배구조·ESG 통합 부문에서 매년 ESG 금융상품 규모가 증가하고 있습니다.

### ESG 금융상품



### 2020~2022년 ESG 상품 규모

(단위: 조 원, 잔액 기준)



<sup>1)</sup> 2021년 'ESG 통합' 기준 신설

<sup>2)</sup> 사회 분야의 경우 ESG 금융상품 분류기준 변경에 따라 일부 상품이 제외되어 2020년 대비 2021년 실적 소폭 하락

# ESG 금융상품

## ESG 상품

### KB Green Wave 1.5°C 금융상품

KB금융그룹은 고객의 친환경 실천을 장려하기 위해 2021년 ‘KB Green Wave 1.5°C 금융상품’을 출시하였습니다. 본 상품은 ‘KB맑은하늘 금융상품’, ‘KB맑은바다 금융상품’에 이은 그룹 차원의 친환경 금융 패키지 상품으로 KB국민은행의 ‘KB Green Wave 1.5°C 정기예금’, ‘KB Green Wave 1.5°C 공익신탁’과 KB국민카드의 ‘KB Green Wave 1.5°C 카드’로 구성되어 있습니다. KB금융그룹은 가입 고객이 종이통장 미발행과 같은 친환경 활동을 실천할 경우 우대이율 등의 혜택을 제공하며 상품 가입과 연계하여 학교 숲 조성사업, 전기차 충전소 설치 사업 등 기후변화 대응 및 탄소배출 감축 활동을 위한 기부금을 조성하고 있습니다.

### KB Net Zero S.T.A.R. 금융상품

‘KB Net Zero S.T.A.R. 금융상품’ 패키지는 공익신탁 및 탄소중립 관련 ETF 2종과 펀드 6종으로 구성되어 있습니다. 고객이 신탁상품 가입 시 은행에 납부하는 보수의 10%를 고객 명의로 기부하고, 동일한 금액을 은행에서도 기부하는 상품으로 ETF 및 펀드상품도 공익신탁과 같은 구조로 설계되어 있습니다. KB금융그룹은 해당 상품을 통해 마련된 기부금을 바다숲·학교숲·교실숲 조성 등 친환경 사업을 지원하는 데 사용하고 있으며, 앞으로도 탄소배출 감축 및 기후변화 대응을 위해 고객 동참형 ESG 금융상품 개발을 확대할 계획입니다.

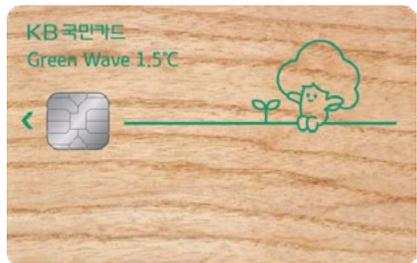
### 친환경 차량 확대를 위한 특화 상품

KB금융그룹은 친환경 자동차의 보급을 촉진하기 위해 다양한 상품 및 서비스를 제공하고 있습니다. KB국민은행은 ‘KB매직카 신용대출’을 통해 전기차 등 친환경 자동차를 구매하는 고객에게 추가 한도와 우대금리를 제공하고 있습니다. 또한 KB국민카드는 KB국민 그린카드(신용/체크)를 사용하여 대상 가맹점에서 전기차를 충전할 경우 카드 이용실적에 따라 캐시백 혜택을 제공하는 이벤트를 진행하고 있으며, KB손해보험은 친환경 자동차 보험상품 판매와 함께 전기차 관련 다양한 특약 서비스를 제공하고 있습니다. 이 외에도 KB캐피탈이 스웨덴의 프리미엄 전기차 전문 브랜드 폴스타(Polestar)와 전속 금융사 제휴 협약을 체결하는 등 KB금융그룹은 친환경 차량 확대를 위한 다양한 전용 상품을 운영하고 있습니다.

## ESG 투자

### 친환경 투자 확대

KB금융그룹은 환경 관련 민간투자사업 분야와 신재생에너지 및 친환경 선박·자동차 등에 대한 친환경 투자를 지속적으로 확대하고 있습니다. KB금융그룹은 대규모 프로젝트의 파이낸싱을 진행할 경우 적도원칙 및 ESG 프레임워크 준수여부에 대한 심사를 실시하며, 특히 신재생에너지 발전 및 저탄소 시설 구축을 위한 친환경 프로젝트에 투자하여 금융 지원을 이행하고 있습니다.



# ESG 금융상품

## 친환경 투자 프로젝트 사례

### 스웨덴 구바버겟 풍력 발전사업

스웨덴 구바버겟(Gubbaberget) 육상 풍력 발전사업은 스웨덴 중부 예블레보리주에 약 74.4MW 규모의 육상 풍력발전시설을 건설 및 운영하는 사업입니다. KB국민은행은 총 사업비 98,200만 유로 중 4,200만 유로를 공동주선하고 900만 유로를 약정하였습니다. TUV SUD 분석 결과 스웨덴 중부 예블레보리주에서는 평균 풍속이 7.4m/s로 안정적인 전력 생산 및 공급이 가능합니다. 발전시설에 사용된 터빈은 연간 발전량이 32% 향상된 모델로, 블레이드에 얼음이 도포되는 현상을 방지하는 아이싱(Icing) 대응 기술과 고장감지시스템이 적용되어 북유럽의 혹한과 폭설에서도 발전시설의 최적화 운영을 가능하게 합니다. 풍력발전시설은 2021년 7월부터 2023년 5월까지 건설을 완료하였으며, 2023년 5월부터 2053년 7월까지 운영될 예정입니다. 해당 시설은 온실가스를 배출하지 않을 뿐만 아니라 화석 에너지 고갈 시에 대체 에너지를 창출할 수 있습니다.

### 원동 풍력발전 프로젝트

원동 풍력발전 프로젝트는 경상남도 양산시 원동면에 약 37.6MW 규모의 풍력발전소를 건설 및 운영하는 프로젝트입니다. KB국민은행은 사업 시행 전 약 35개월간 풍향 분석 데이터를 수집하고 환경영향평가와 지역사회 영향도 등을 포함한 ESG 리스크 평가를 시행하였으며, 그 결과 풍력발전소가 민원 발생 가능성이 낮고 온실가스 배출량 절감 효과가 있음을 확인하였습니다. 발전소는 2022년 7월 상업 운전 개시하였으며, KB국민은행은 총 투자금액 1,153억 원 중 980억 원을 주선하고 320억 원을 약정하였습니다. 발전소에서 생산한 전력은 한국전력거래소를 통해 전량 판매하고 있으며, 신재생에너지 공급의무제도에 따라 정부로부터 발급받은 신재생에너지 공급인증서(REC)는 발전사업자에게 판매하고 있습니다. 발전소의 연간 발전량은 설비이용률 27.6% 가정 시 90,910MWh/년으로 예상하고 있습니다.

### 신안 지도읍 태양광 발전사업

신안 지도읍 태양광 발전사업은 전라남도 신안군 지도읍 일대에 총 150MW 규모의 태양광발전 시설을 건설 및 운영하는 사업으로서, KB국민은행은 총 투자비 3,196억 원 중 2,748억 원을 주선하고 600억 원을 약정하였습니다. 태양광발전시스템은 태양에너지를 전기에너지로 변환시켜주는 태양전지와 생산된 전기를 수요에 맞도록 직류에서 교류로 변환하고 전력변환장치로 생산된 전기를 송전하기 위한 계통연계 부분으로 구성되어 있습니다. 2021년 12월 건설이 완료된 발전시설은 3MW 이하의 개별 발전소 70개로 구성되어 있으며, 2022년 1월부터 2041년 12월까지 운영될 예정입니다. 발전소에서 생산한 전력은 한국전력거래소를 통해 전량 판매되며, 신재생에너지 공급의무제도에 따라 정부로부터 발급받은 신재생에너지 공급인증서(REC)는 발전공기업에 판매되고 있습니다.

## CIB Platform

KB금융그룹은 CIB(Corporate & Investment Banking, 기업투자금융) 플랫폼을 활용하여 ESG 펀드를 조성하고 있으며, CIB부문 자체 ESG 투·융자 목표를 2030년까지 취급액 100조 원, 잔액 25조 원으로 설정하였습니다. KB금융그룹은 계열사와 공동투자 및 협업하여 2022년 총 12.5조 원의 ESG 관련 프로젝트를 취급하였으며, 2022년 12월 말 기준으로 ESG 투자 잔액은 총 5.8조 원입니다. 그 중 KB국민은행은 신재생에너지 사업, 청년주택 사업, 친환경 배터리 사업 등에 적극적으로 참여하여 취급액 기준 3.4조 원, 잔액 기준 2.9조 원의 실적을 달성하였습니다. KB금융그룹은 앞으로도 CIB 플랫폼을 통해 ESG 투자에 적극적으로 참여하겠습니다.



# ESG 금융상품

## ESG 대출

### KB Green Wave\_ESG 우수기업대출

KB국민은행은 'KB Green Wave\_ESG 우수기업대출'을 통해 ESG 평가기준을 충족하는 기업에 금리·한도 우대혜택을 제공하며, 해당 평가기준을 충족하지 않는 경우 우대혜택을 적용하지 않는 지속가능연계대출 방식으로 대출 기업의 ESG 경영을 지원하고 있습니다.

나아가 KB국민은행은 'KB Green Wave\_ESG 우수기업대출'에 대한 평가기준을 개선하여, 8월 한국형 녹색분류체계(K-Taxonomy)를 시범도입하기 위해 대출 자격을 확대하였고, 9월에는 그린워싱 방지를 위해 KB국민은행 환경산업 분류가이드 업종 중 고탄소 배출산업을 제외하도록 ESG 평가기준을 변경하였습니다. 2022년 12월 기준, 'KB Green Wave\_ESG 우수기업대출' 잔액은 총 7,553억 원입니다.



### ESG 평가기준

구분	주요 평가기준
 ESG (통합)	<ul style="list-style-type: none"> <li>KB국민은행과 업무협약(MOU)을 체결한 기관이 선정 및 추천한 기업</li> <li>'KB ESG 자가진단서비스' ESG-4등급(ESG종합) 이상 기업</li> </ul>
 Environmental (환경)	<ul style="list-style-type: none"> <li>한국환경산업기술원의 녹색경영기업 금융지원시스템(enVinance) 환경성 평가등급 BBB등급 이상 기업</li> <li>'KB국민은행 환경산업 분류가이드'에서 정한 표준산업분류코드 영위 기업</li> <li>친환경 제품/서비스/경영/사업장 등 인증 보유 기업</li> </ul>
 Social (사회)	<ul style="list-style-type: none"> <li>사회적경제기업</li> <li>사회적경제기업이 생산한 제품/서비스를 직전 1년간 100만 원 이상 구매한 기업</li> <li>일자리 창출 기업</li> <li>인권/안전보건 관련 인증 보유 기업</li> </ul>
 Governance (지배구조)	<ul style="list-style-type: none"> <li>직전 1년간 이사회 운영(개최) 실적 4회 이상인 기업</li> <li>기업지배구조 공시(CoE) 참여 기업</li> <li>정기주주총회 개최, 배당 실시, 감사위원회 또는 상근감사 설치 기업</li> </ul>

# ESG 채권

## ESG 채권 발행

### ESG 채권 관리체계

KB금융그룹은 ESG 채권 관리체계를 기반으로 녹색채권, 사회적채권, 지속가능채권 등을 발행하여 사회책임투자를 실천하고 있습니다. KB금융지주의 ESG 채권 관리체계는 국제자본시장협회(International Capital Market Association)에서 제정한 국제적 기준인 녹색채권 원칙, 사회적채권 원칙, 지속가능채권 가이드라인을 준수하도록 설계되었습니다. 한편, KB국민은행이 수립한 녹색채권 관리체계는 환경부의 '한국형 녹색분류체계(K-taxonomy) 가이드라인' 및 환경부와 금융위원회의 '녹색채권 가이드라인'에 맞게 작성되었습니다. KB국민은행은 녹색채권 관리체계에 따라 채권을 발행하고 있으며, 녹색채권으로 조달한 자금은 환경에 긍정적인 영향을 미치는 프로젝트에 직접 투자, 대출 등의 방식으로 사용되고 있습니다.

🔗 녹색채권 관리체계

### ESG 채권 발행 실적

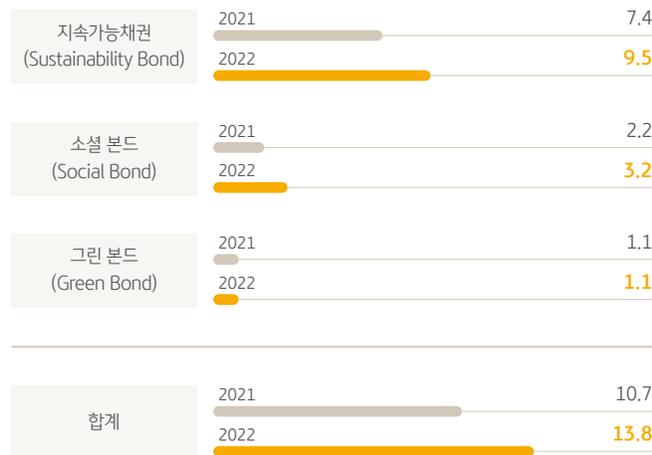
KB금융그룹은 친환경 프로젝트와 사회적 가치를 고려한 사업을 지원하기 위해 ESG 채권 관리체계 및 녹색채권 관리체계를 기반으로 ESG 채권을 발행하고 있습니다. KB금융지주는 현재까지 총 6,100억 원 규모의 원화 ESG 채권을 발행하였는데, 세부적으로는 2020년 10월 국내 금융지주회사 최초로 5,000억 원 규모의 원화 ESG 채권을 발행하였으며, 2021년 5월에는 1,100억 원 규모의 녹색채권을 발행하였습니다.

KB금융지주 ESG 채권발행 현황 (단위: 십억 원)

발행시기	구분	만기	발행금액	발행금리
2020.10	신종자본증권	5년 (Call옵션)	435	3.00%
		10년 (Call옵션)	65	3.28%
2021.05	신종자본증권	10년 (Call옵션)	110	3.60%

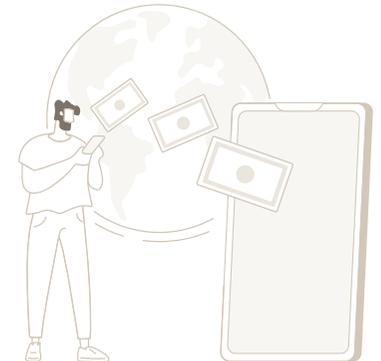
각 계열사도 지속가능채권, 소셜 본드, 그린 본드를 발행하고 있으며, 2022년 12월 말 누적 기준 KB금융그룹의 ESG 채권 발행 금액은 13.8조 원입니다.

KB금융그룹 ESG 채권<sup>1)</sup> 종류 및 규모 (단위: 조 원, 누적 기준)



<sup>1)</sup> 외화 채권은 당해 연도 12월 말 환율을 적용하여 원화로 환산

2022년 KB국민은행은 7억 달러와 5억 유로 규모의 외화 ESG 채권을 발행하였으며, KB증권은 지속가능연계채권(Sustainability-Linked Bond, SLB) 발행을 위해 전담 TF를 구성하고 관련 세미나를 열었으며 제안영업 등을 추진하였습니다. KB손해보험은 2,860억 원 규모의 지속가능채권을 발행하였으며, ESG 인증평가에서 최고 등급인 ST1을 획득하였습니다. 또한, KB캐피탈은 2022년에 2,900억 원 규모의 지속가능채권을 발행하였고, 2023년에는 금융 취약계층 지원과 친환경 자동차 금융지원을 위해 3,000억 원 규모의 ESG 채권을 발행할 예정입니다. 앞으로도 KB금융그룹은 기업의 사회적 책임을 다하고 ESG 경영을 선도하기 위해 ESG 채권 발행을 확대할 계획입니다.



# ESG 채권

## ESG 채권 관리

### ESG 채권 조달자금의 사용

KB금융그룹이 발행하는 ESG 채권으로 조달한 자금은 모두 녹색채권 관리체계에서 정의하는 친환경 및 사회적 프로젝트에 사용됩니다. 더불어, KB금융그룹은 네거티브 스크리닝을 통해 아동노동 착취, 무기, 주류, 담배, 화석연료와 관련된 프로젝트를 자금 지원 대상에서 제외하여 ESG 채권을 통해 조달한 자금이 환경과 사회에 부정적인 영향을 미치는 프로젝트에 사용되는 것을 방지하고 있습니다.

### 프로젝트 평가 및 관리

ESG 채권으로 조달한 자금을 적합한 프로젝트에 배분하기 위해서는 프로젝트를 체계적으로 평가 및 선정하는 과정이 필요합니다. 이에 KB금융그룹은 환경 개선 목표와 한국형 녹색분류체계에 부합하는 프로젝트를 선정하고, 내부 대출 심사기준을 충족하는 프로젝트를 선별하고 있습니다.

이후 KB국민은행 KB 지속가능금융위원회는 선별된 프로젝트가 환경 및 사회개선에 어떤 영향을 미치는지 평가하며, 녹색 분야의 경우에는 녹색 경제활동별 인정기준 지표 등을 고려하여 녹색채권 관리체계에서 정의한 친환경이나 사회적 프로젝트에 부합하는지 확인합니다. 프로젝트가 녹색채권 관리체계의 기준을 충족하면, 지속가능금융위원회는 해당 프로젝트를 자금 배분을 받을 수 있는 사업으로 최종 선정합니다. 또한, 지속가능금융위원회는 매년 자금의 상세내역과 프로젝트의 적합성을 검토합니다. 대출 상환 등 자금을 재배분할 필요성을 검토하고, 다른 프로젝트에 자금을 투자할지 여부와 자금 회수, 신규 투자 등 자금 배분과 관련한 의사결정을 진행합니다.

### 프로젝트 구분

환경(녹색) 대상 사업 분야	사회적 대상 사업 분야
<ul style="list-style-type: none"> <li>신재생에너지</li> <li>에너지 효율 향상</li> <li>환경 오염 방지 및 관리</li> <li>지속가능한 자원 및 토지관리</li> <li>친환경 운송수단</li> <li>지속가능한 수자원 및 폐수 관리</li> <li>기후변화 적응</li> <li>친환경 및 순환경제 관련 상품·기술 및 프로세스</li> <li>친환경 건축물</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>기초 인프라</li> <li>기초 서비스</li> <li>취약계층·서민층을 위한 주택공급 금융</li> <li>취약계층·서민층 대상 주택 임차인을 위한 금융</li> <li>저소득계층 및 취약계층을 위한 금융</li> <li>일자리 창출</li> <li>중소기업 지원</li> <li>스타트업·벤처기업 지원</li> <li>사회적기업 지원</li> </ul>

### KB국민은행 KB 지속가능금융위원회



\* 지속가능금융위원회는 위에 명시한 부서의 부서장으로 구성

### 프로젝트 평가 및 관리 프로세스



# 기후변화 대응

## TCFD Report

지구는 인류가 살아가는 삶의 터전이며, 미래세대를 위해 소중히 지켜야 하는 책임입니다. 기후위기를 막고 하나뿐인 지구를 지키기 위해서는 저탄소 경제로의 이행이 반드시 이루어져야 합니다. KB금융그룹은 인류가 직면하고 있는 기후변화에 빠르게 대응하여 지속가능한 넷제로 사회를 만드는 데 앞장서고 있습니다. 앞으로도 KB금융그룹은 글로벌 리딩 금융그룹으로서의 역할과 책임에 대한 고민을 지속하고 기후변화 대응 전략을 충실히 이행하여 기후변화로 인한 리스크를 기회로 전환해 가겠습니다.



기후변화는 금융시장의 안정성과 기업의 재무 건정성에 부정적인 영향을 미칠 수 있습니다. 특히 다양한 기업들과 거래하고 있는 금융기관은 광범위한 리스크에 노출되어 있어 기후변화 리스크에 선제적으로 대응할 필요가 있습니다.

이에 KB금융그룹은 과학기반의 중장기 탄소중립 추진 전략인 'KB Net Zero S.T.A.R.'를 수립하였습니다. 그리고 금융기관 중 아시아 지역 최초이자 국내 기업 최초로 SBTi(Science-based Target Initiative) 승인을 획득하는 등 실효성 있는 기후변화 대응 활동을 적극적으로 추진하고 있습니다. 뿐만 아니라 KB금융그룹은 'KB Green Wave 2030', 'Risk Management' 등 주요 기후변화 대응 전략을 수립하여 창의적이고 혁신적인 기후변화 대응 솔루션을 모색하고 친환경 금융 생태계를 선도하고자 노력하고 있습니다.

넷제로 사회로의 전환은 한 기업의 노력만으로는 실현될 수 없습니다. 정부, 기업, 시민사회 등 모든 구성원이 기후 위기의 심각성을 인지하고 함께 힘을 모아야 합니다. 특히 기업은 기후변화의 리스크와 기회를 철저하게 분석, 관리하고 이에 대한 성과를 이해관계자들에게 공개하여 기후변화 위기 극복을 위한 공감대를 형성할 필요가 있습니다.

이에 KB금융그룹은 기후변화로 인한 리스크 요인을 파악하고, 해당 요소들이 기후변화 대응 지배구조와 경영전략, 리스크 관리 등에 반영되어 있는지를 분석하고 있습니다. 나아가 기후변화 관련 중장기 목표를 설정하고 이행 성과를 투명하게 공시하며 이해관계자들과 적극 소통하고 있습니다.

CONTENTS

• KB의 TCFD

• 지배구조(Governance)

- 기후변화 대응 지배구조
- 이사회 Level
- 그룹 경영진 Level
- 계열사 Level

• 전략(Strategy)

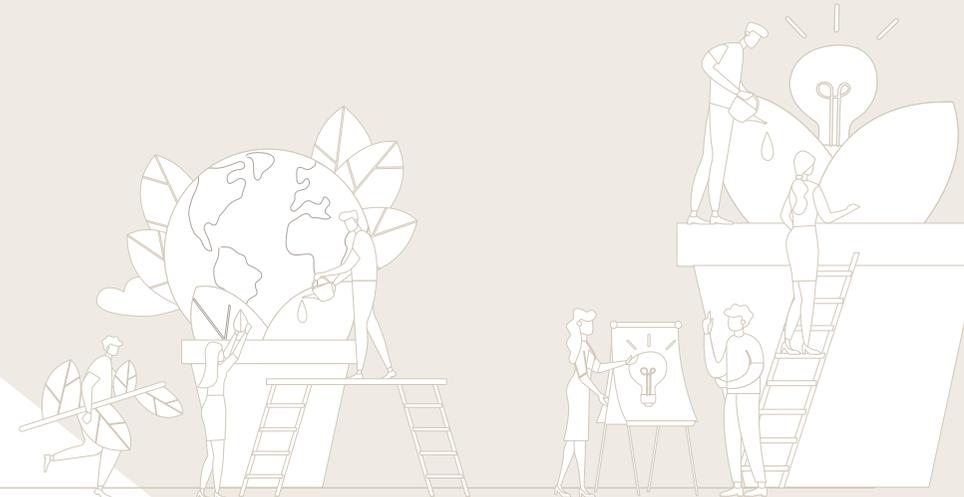
- 기후변화 리스크요인 분석
- 기후변화 기회요인 분석
- 기후리스크 시나리오 분석
- 기후변화 대응 전략 수립

• 리스크 관리(Risk Management)

- 기후리스크 관리체계
- 기후변화 리스크 대응
- 환경·사회 리스크 관리
- 대규모 PF의 환경·사회 리스크 검토
- 적도원칙 이행
- 기후변화 리스크 관리 활동

• 지표 및 목표(Metrics & Targets)

- 금융배출량(Scope 3) 산정 프로세스
- 온실가스 배출량 목표 및 실적
- SBTi 방법론
- 금융배출량(Scope 3) 감축 목표 및 경로



# KB의 TCFD

TCFD(기후 관련 재무정보공개 태스크포스, Task Force on Climate-related Financial Disclosures)는 G20 국가의 재무장관 및 중앙은행총재가 금융안정위원회(FSB, Financial Stability Board)에 기후변화 이슈가 금융산업에 미치는 영향을 검토할 것을 요청하여 구성된 협의체입니다.

KB금융그룹은 2018년 TCFD 지지기관에 가입하고 권고안에 따라 기업의 기후변화 대응 활동을 충실히 공개하고 있습니다. 또한 투자자 및 이해관계자의 정보공개 요구가 강화됨에 따라 2021년 국내 금융기관 최초로 TCFD 보고서를 별도 발간하여 기후변화 대응에 대한 이해관계자와의 소통을 강화하였습니다.

KB금융그룹은 TCFD 보고서를 통해 보다 구체화된 기후변화 대응 전략을 소개하고, 기후변화가 기업에 미치는 영향을 상세히 설명하고자 합니다.

## 기후변화 전략 고도화 로드맵



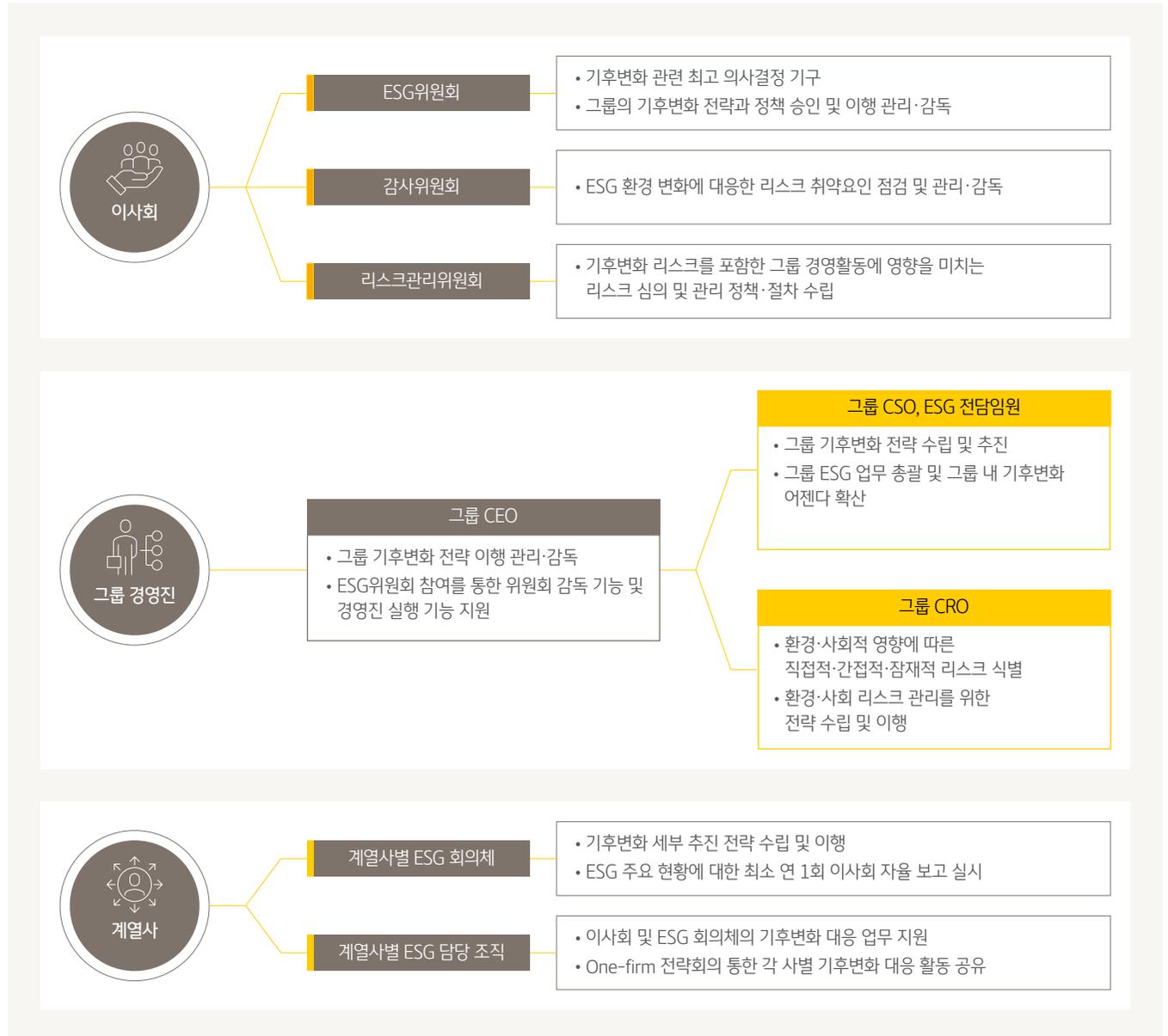
# 지배구조(GOVERNANCE)

기업은 체계적인 지배구조를 바탕으로 올바른 의사결정을 내리며 각각의 이슈에 효과적으로 대응할 수 있습니다.

특히 기후변화로 인한 대내외 환경변화에 빠르게 대응하기 위해서는 지배구조를 구성하는 각 주체들이 전문성에 기반한 심도 있는 논의와 의사결정을 진행해야 하며, 기후변화 리스크 및 기회 요소가 기업에 미치는 영향을 정확하게 인식하고 이를 경영활동에 통합적으로 반영할 수 있어야 합니다. 이로써 기후변화로 인한 위험을 극복하고 새로운 기회에 적극적으로 도전할 수 있습니다.

이에 KB금융그룹은 지배구조를 체계적으로 구축하여 기후변화 이슈에 효과적으로 대응하고 있습니다.

KB금융그룹의 기후변화 대응 지배구조는 이사회, 그룹 경영진, 계열사로 구성되어 있으며, 효과적인 기후변화 대응을 위해 이사회와 경영진의 책임과 역할을 명확하게 정의하고 있습니다. 지배구조 내 각 주체들은 유기적인 소통을 통해 기후 변화 리스크 및 기회 요소가 기업의 비즈니스 모델에 미치는 영향을 이해하고 이를 사업전략과 재무 계획 전반에 반영하고 있습니다. 아울러 기후변화 대응 전략을 그룹 리스크 관리에 통합적으로 반영하여 그룹 차원에서 기후변화 이슈에 대응하고 있습니다.



# 지배구조(GOVERNANCE)

## 기후변화 대응 지배구조

KB금융그룹은 기후변화 이슈에 대응하기 위해 그룹 내 최고 의사결정 기구인 이사회를 중심으로 ESG위원회, 감사위원회, 리스크관리위원회를 운영하고 있습니다. 또한, 그룹 CEO를 중심으로 그룹 CSO와 ESG전담임원이 그룹의 기후변화대응 전략부문을 총괄하며, 그룹 CRO는 기후변화가 KB금융그룹에 미치는 위험을 분석하여 관리전략을 수립합니다. 더불어 각 계열사는 계열사별 각각의 회이체 및 담당조직을 마련하여 운영함으로써 기후변화 대응에 동참하고 있습니다.

## 이사회 Level

KB금융그룹은 기후변화 대응을 위해 이사회를 중심으로 의사결정 체계를 구축하고 있습니다. 이사회는 그룹차원에서 기후변화 대응 전략 및 목표를 수립하고, 이를 실천하기 위해 구성된 산하 위원회의 활동을 검토 및 관리하고 있습니다.

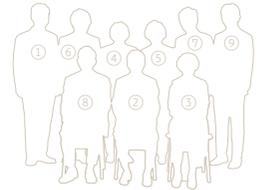
기후변화 대응 관련 의사결정 시 전문성을 높이기 위해 KB금융그룹은 ESG에 대한 이사진의 인식 제고 및 역량 강화를 돕는 교육을 진행하고 있습니다. 기후변화 관련 글로벌 트렌드, 감독규제 동향, 금융산업의 대응 방향, 공시 체계의 변화 등을 주제로 한 외부전문가 특강을 진행하고 있으며, KB경영연구소는 기후변화를 포함한 국내·외 ESG 동향에 관한 연구보고서를 분기별로 이사회에 제공하고 있습니다. 2022년에는 신입 사외이사를 대상으로 그룹 ESG 전략 및 추진 현황을 소개하고 ESG 전반에 대한 교육을 진행하였으며, 사외이사 전원을 대상으로 지속가능성보고기준 대응 전략 등 기후변화 이슈를 포함한 ESG 교육을 진행하여 이사회가 올바른 의사결정을 할 수 있도록 지원하고 있습니다.

## ESG위원회

KB금융지주는 2020년 금융권 최초로 ESG위원회를 신설하였습니다. ESG위원회는 이사회 내 위원회 중 유일하게 사외이사와 상임이사를 포함한 모든 이사가 위원으로 참여함으로써 ESG 경영이 이사회와 집행 경영진 간의 조화를 통해 실질적인 실천으로 이어질 수 있도록 하였습니다. 특히, ESG위원회는 그룹 기후변화 대응 관련 위험과 기회 요인을 파악하고, KB금융그룹의 기후변화 대응을 위한 주요 추진 과제와 추진 사항에 대해 정기적으로 관리·감독하고 있습니다. 주요 내용으로는 ESG 추진과제 이행 현황, ESG 상품·투자·대출 운영 현황, ESG 글로벌 이니셔티브 활동 현황 등이 있습니다.

\* ESG위원회 위원

- ① 오규택 이사(위원장)
- ② 김경호 이사
- ③ 권선주 이사
- ④ 조화준 이사
- ⑤ 여정성 이사
- ⑥ 최재홍 이사
- ⑦ 김성용 이사
- ⑧ 윤종규 대표이사
- ⑨ 이재근 비상임이사



## ESG위원회 결의 및 보고사항(기후변화 대응 관련)

구분	결의 및 보고사항
2022년 1차 보고	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2022년 ESG 상반기 추진실적 및 하반기 추진방향(안)</li> </ul>
2022년 2차 보고	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2023년 그룹 ESG 주요 추진계획                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 탄소 중립 목표 이행 현황</li> <li>- ESG 금융상품 현황</li> <li>- 글로벌 이니셔티브 활동</li> </ul> </li> </ul>
2023년 1차 보고	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2023년 ESG 상반기 추진실적 및 하반기 추진방향(안)                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 탄소중립 목표 이행 현황</li> <li>- ESG 금융상품 현황</li> <li>- 글로벌 이니셔티브 활동</li> <li>- 2023 ESG 중대성 평가 결과</li> </ul> </li> </ul>



# 지배구조(GOVERNANCE)

## 감사위원회

감사위원회는 주주, 투자자 및 고객의 가치 증대를 위해 내부통제체계 및 업무수행 프로세스를 점검 및 평가하고 있으며, 이사 및 경영진이 합리적 경영 판단을 할 수 있도록 객관적이고 공정한 관점에서 직무집행의 적정성을 감독하고 있습니다. 특히, 감사위원회는 ESG 경영 환경 변화를 고려하여 전사적 대응체계 구축의 적정성을 점검하고 ESG 관련 이슈가 ESG 경영활동에 반영되는 과정이 합리적으로 이행되고 있는지 등을 감사할 계획입니다. KB금융그룹은 감사위원회 위원을 대상으로 ESG 교육을 실시하는 등 ESG 이슈 대응 활동의 적정성과 신뢰성을 확보하고 있습니다.

## 리스크관리위원회

리스크관리위원회는 이사진으로 구성된 관리·감독기구로, 기후변화 이슈를 포함하여 기업이 직면한 주요 리스크를 심의하며 관련 대응 체계를 마련하고 있습니다. KB금융그룹은 기후변화가 그룹에 미치는 영향을 분석하기 위해 기후변화 스트레스테스트를 수행하고 그 결과를 2023년 4월 리스크관리위원회에 보고하였습니다.

## 그룹 경영진 Level

그룹의 경영진은 기후변화 대응 전략을 실행하는 역할을 담당합니다. KB금융그룹은 기후변화 대응 전략을 실질적으로 이행하기 위해 경영진 KPI에 ESG 지표를 포함하고 있습니다. 탄소 배출량 감축, ESG 금융상품 확대 등 그룹 기후변화 대응 전략과 연계한 지표를 KPI에 반영함으로써 경영진의 책임을 강화하고 있습니다.

## 그룹 CEO

그룹 CEO는 기후변화 전략에 따른 그룹 내 활동이 적절하게 이행되는지 지속적으로 검토하고 기후변화 관련 기업의 경영활동을 총괄합니다. 또한 ESG위원회의 위원으로 참여하여 위원회의 감독 기능과 경영진의 실행 기능이 조화를 이룰 수 있도록 지원하고 있습니다.

## 그룹 전략총괄(CSO, Chief Strategy Officer) 및 ESG전담임원

그룹 CSO 및 ESG전담임원은 기후변화 전략과 KB금융그룹의 탄소중립 전략 및 이행계획을 수립합니다. 또한, 해당 전략을 실천하기 위해 관련 어젠다를 그룹 내에 확산하여 임직원이 기후변화를 포함하는 ESG 활동에 적극 동참하도록 독려하고 있습니다.

## 그룹 위험관리최고책임자(CRO)

그룹 CRO는 기후변화 리스크를 비롯한 ESG 리스크를 리스크 관리체계에 반영하여 관리하고 있습니다. 특히 환경·사회적 영향에 따른 직접적·간접적·잠재적 리스크를 선제적으로 관리하여 안정적인 경영 기반을 마련하고자 노력하고 있습니다.

## 계열사 Level

KB금융그룹의 계열사는 기후변화 대응 전략을 충실히 이행하기 위해 ESG 회의체와 담당부서를 운영하고 있습니다. 계열사별 기후변화 대응 활동은 그룹의 ESG 전략방향에 부합하도록 운영되며, 정기적으로 전사에 공유되고 있습니다.

## ESG 회의체

KB금융그룹은 각 계열사의 ESG 경영을 활성화하기 위해 ESG 이슈를 총괄하는 ESG 회의체를 구성하였습니다. 각 계열사의 ESG 회의체는 기후변화를 포함한 ESG 이슈의 주요 현황에 대해 이사회에 연 1회 자율 보고하고 있습니다.

## ESG 담당조직

KB금융지주와 각 계열사는 ESG 담당조직을 구성하여 ESG 실무 역량을 제고하고 있습니다. ESG 담당조직은 기후변화를 포함하여 계열사의 특성을 반영한 ESG 활동을 이행하고 이를 One-firm 전략 회의를 통해 공유하고 있습니다. 아울러 각 ESG 담당조직은 이사회 및 ESG 회의체의 업무를 지원함으로써 ESG 경영을 추진하고 있습니다.

# 전략(STRATEGY)

기후변화는 다양한 리스크 요인을 내포하고 있으며, 특히 여러 기업과 거래 관계를 맺고 있는 금융기관은 수많은 리스크에 노출되어 금융의 안정성을 위협할 수 있습니다.

하지만 기후변화 위기에 전략적으로 대응한다면 기후변화 리스크는 오히려 새로운 성장의 기회를 제공할 수 있습니다. 이미 많은 기업들이 친환경 비즈니스로의 전환을 시도하고 있으며, 이는 금융기관에게도 새로운 시장과 사업을 창출할 수 있는 기회가 되고 있습니다.

KB금융그룹은 기후변화 관련 리스크와 기회를 면밀히 분석하고 전략적으로 대응하며 새로운 비즈니스 기회를 창출하고자 노력하고 있습니다.

이를 위해 TCFD 권고안에 따라 기업이 직면하고 있는 기후변화 리스크와 기회요인을 먼저 식별하였습니다. 또한 기후변화 시나리오를 분석하여 이행리스크와 물리적리스크가 기업의 경영활동에 미치는 실질적인 영향을 파악하였습니다. 이를 기반으로 KB금융그룹은 기후변화 대응을 위한 전략을 수립하고 이행함으로써 신성장동력을 발굴해 나가며 지속가능한 성장을 도모하고 있습니다.

## 기후변화 리스크요인 분석<sup>1)</sup>

KB금융그룹은 TCFD 권고안에 따라 기후변화로 인한 리스크를 이행리스크와 물리적리스크로 구분하고 있습니다. 이행리스크는 저탄소 경제로 이행하는 과정에서 발생하는 리스크로 정책 및 법률·기술·시장·평판 리스크가 이에 해당됩니다. 물리적리스크는 기후변화의 물리적 영향으로 발생하는 리스크를 의미하며, 리스크 요인이 영향을 미치는 기간에 따라 급성리스크와 만성리스크로 나뉩니다. KB금융그룹은 각 리스크에 대해 잠재적 재무 영향과 금융업에 대한 영향을 파악하여 기후변화 대응 체계를 마련하였습니다.

구분	잠재적 재무 영향	금융업에 대한 영향	
이행 리스크	<b>정책 및 법률 리스크</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>배출권거래제 등 탄소규제 강화 및 배출권 가격 인상</li> <li>환경 공시 기준 신설 및 공시 의무 강화</li> <li>환경 관련 소송 증가</li> <li>미국 인플레이션 감축법(IRA) 시행</li> <li>EU 탄소국경조정제도(CBAM) 도입</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>온실가스 배출권 가격 상승에 따른 운영 비용 증가</li> <li>배출권 미확보 및 할당량 초과에 따른 재무적 부담 증가</li> <li>고탄소 배출 업종 규제에 따른 산업 경쟁력 약화 및 유형자산 가치 하락</li> <li>기존 공시 기준과 신규 공시 기준의 불일치로 인한 혼동</li> <li>환경 관련 소송 비용 증가</li> <li>IRA 시행에 따른 요건 미충족 시 보조금 및 세액공제 대상 제외</li> <li>EU CBAM 도입에 따른 추가적인 탄소 배출에 대한 비용 부담 증가</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>배출권 구매 등 환경규제 준수에 따른 재무적 부담 증가</li> <li>협력사 및 자산 포트폴리오 내 기업의 배출권 미확보, 할당량 초과, 환경 소송 연루 시 공급망 및 자산 포트폴리오에 대한 신뢰성 및 수익성 악화</li> <li>공시 기준 불일치에 따른 고객, 투자자 등 소통 제약</li> <li>전기차, 대체에너지 등 친환경 요소로의 전환에 따른 비용 증가</li> <li>IRA 도입으로 인한 금융업에 대한 규제 및 준수 요구 증가</li> <li>EU CBAM 도입 시 기후변화 관련 위험 평가 및 대응 전략 수립에 따른 비용 발생</li> </ul>
	<b>기술 리스크</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>친환경·저탄소 기술로의 전환</li> <li>에너지 효율성 개선 및 배출량 감축을 위한 기술 투자 강화</li> <li>신기술 투자 실패 가능성</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>신기술 연구개발 및 도입에 따른 비용 증가</li> <li>신기술 투자 실패에 따른 재무 리스크 증가</li> <li>기존 자산 상각 및 조기 처분</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>대출·투자 기업의 신기술 도입에 따른 수익성 변동</li> <li>협력사 및 대출·투자 기업의 친환경 및 저탄소 기술 도입 회피 시 공급망 및 자산 포트폴리오에 대한 신뢰성 및 수익성 악화</li> </ul>
	<b>시장 리스크</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>소비자 행동 변화</li> <li>원자재·상품·서비스에 대한 수요·공급 변화</li> <li>시장환경 변화에 따른 불확실성 증가</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>고탄소 제품에 대한 수요 감소</li> <li>원자재 가격, 폐기물 처리 비용 변화에 따른 생산 비용 변동</li> <li>자산 재평가에 따른 가치 변동</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>친환경 자산 포트폴리오 구축 및 친환경 상품·서비스 개발의 필요성 증가</li> <li>상품 및 서비스 환경에 대한 부정적 영향 발생 시 수요 감소 및 영업이익 하락</li> <li>친환경 경영 미이행 시 투자자 신뢰 하락과 투자자금 회수 가능성</li> </ul>
	<b>평판 리스크</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>소비자 및 투자자의 선호도 변화</li> <li>이해관계자의 부정적 피드백 증가</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>친환경 전환을 위한 전략 변화에 따른 비용 증가</li> <li>친환경 정보 공개, 기후변화 대응 활동 불이행에 따른 기업 평판 하락</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ESG 워싱 이슈 대두 시 기업 평판 하락</li> <li>협력사 및 자산 포트폴리오 내 기업의 부정적 환경 이슈 대두 시 기업 평판 하락</li> </ul>
물리적 리스크	<b>급성 리스크</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>태풍, 홍수, 산불 등 극심한 기후현상의 빈도 증가 및 강도 강화</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>사업장 및 공급망 피해 확대에 따른 생산 중단 및 영업이익 감소</li> <li>기후변화로 인한 피해 사업장의 복구 비용 증가</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>물리적리스크로 인한 금융기관 영업점 피해 시 인근 지역 고객 불편 증가</li> <li>전산망 피해 시 온라인 고객 서비스 이용 제약</li> </ul>
	<b>만성 리스크</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>해수면 상승, 평균 기온 상승, 만성적 혹서 등을 유발하는 기후 패턴의 장기적 변화</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>기존 자산 조기 처분 및 자산 포트폴리오 평가 절하에 따른 재무적 부담 증가</li> </ul>

<sup>1)</sup> 기후변화 리스크요인 분석은 기업의 사업운영과 업스트림 및 다운스트림 활동을 포함하여 수행

# 전략(STRATEGY)

## 기후변화 기회요인 분석

기후변화는 기업에 위기인 동시에 새로운 비즈니스 영역을 창출할 수 있는 전략적 기회입니다. 최근 많은 기업들은 기후변화에 대응하기 위해 전통적인 탄소집약적 사업에서 재생에너지와 친환경 비즈니스 중심의 사업으로 전환하고 있습니다. KB금융그룹은 기후변화로 인한 산업 패러다임의 전환이 금융업에 미치는 영향을 파악하기 위해 TCFD 권고안에 따라 기회 요인을 자원 효율성·에너지 자원·상품 및 서비스·시장·복원력으로 구분하였으며, 기회요인의 잠재적 재무 영향과 금융업에 미치는 영향을 분석하여 경영활동에 반영하고 있습니다.



구분	잠재적 재무 영향	금융업에 대한 영향
<b>자원 효율성</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>에너지 및 수자원 효율성 제고</li> <li>재활용 및 폐기물 관리 체계 개선</li> <li>친환경 교통수단 이용 확대</li> <li>친환경 건축 확대</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>에너지 효율성 향상에 따른 운영 비용 절감</li> <li>생산성 향상에 따른 비용 절감 및 수익 증가</li> <li>재활용, 폐기물 관리 등 순환경제를 통한 자원 효율성 향상 및 비용 절감</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>자원 효율화를 추진하는 기업 고객의 자금 수요 증가</li> <li>산업 모니터링을 통한 자금 수요처 선제적 확보 및 자산 포트폴리오 다각화</li> </ul>
<b>에너지 자원</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>친환경(저탄소 및 신재생) 에너지원 사용 확대</li> <li>친환경 및 저탄소 기술 확대</li> <li>탄소시장 참여</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>온실가스 배출량 감축에 따른 탄소배출권 및 탄소세 관련 재무 리스크 감소</li> <li>장기적 운영 비용 절감에 따른 수익성 향상</li> <li>기업 이미지 제고에 따른 수요 창출</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>신재생에너지 자원 도입을 추진하는 기업 고객의 자금 수요 증가</li> <li>친환경 관련 대규모 프로젝트에 대한 투자 확대</li> </ul>
<b>상품 및 서비스</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>친환경 상품에 대한 고객 선호도 증가</li> <li>친환경 상품 개발 및 기술 적용 확대</li> <li>친환경 사업 확대</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>친환경 상품 및 서비스에 대한 수요 증가 및 매출 확대</li> <li>친환경 사업 확대에 따른 지속가능한 성장 기반 마련</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>친환경 상품·투자·대출 규모 확대</li> <li>친환경 금융 솔루션 개발을 통한 경쟁력 강화</li> </ul>
<b>시장</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>기후변화 대응 관련 신규 시장 진출</li> <li>사업 포트폴리오 다각화</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>신규 시장 진출을 통한 수익원 확대</li> <li>사업 포트폴리오 다각화에 따른 지속가능한 성장 기반 마련</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>친환경 상품 및 서비스 발굴을 통한 신규 시장 진출</li> <li>친환경 자산 포트폴리오 구성을 통한 수익 구조 고도화</li> </ul>
<b>복원력</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>신재생에너지 확대 및 에너지 효율 개선</li> <li>친환경 대체 자원 발굴 및 자원 다각화</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>복원력 제고에 따른 고정 자산 및 공급망 안정성 확보</li> <li>기업 이미지 제고 및 상품 수요 증가</li> <li>이해관계자의 긍정적 평가에 따른 시장 가치 상승, 투자자금 유입 확대</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>공급망 및 자산 포트폴리오 신뢰성 제고</li> <li>사업 포트폴리오 다각화 및 지속가능한 성장 기반 마련</li> </ul>

# 전략(STRATEGY)

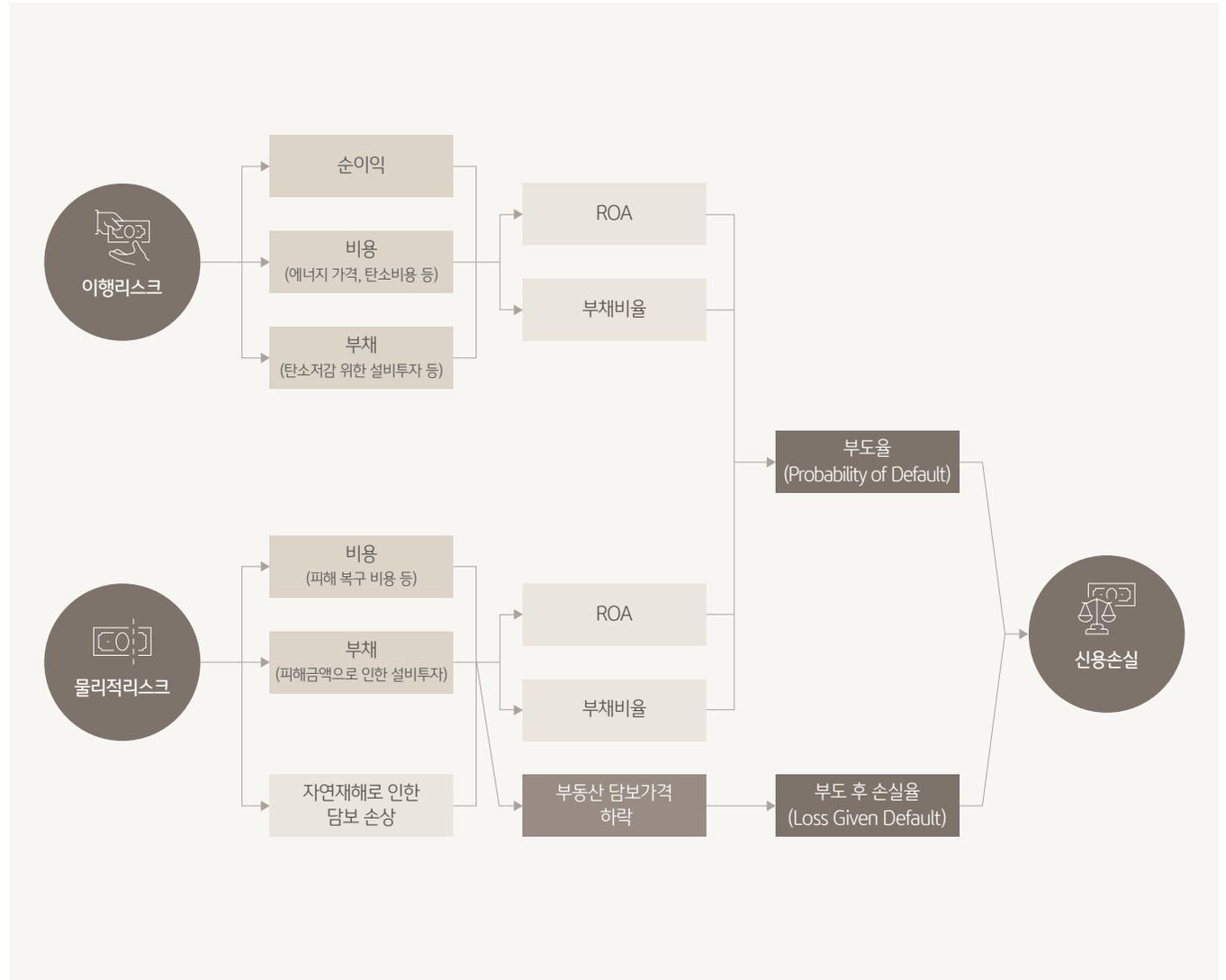
## 기후리스크 시나리오 분석

전 세계 주요국의 금융당국 및 관련 기관들은 기후변화가 금융시스템의 중요 리스크로 평가됨에 따라, 기존 권고사항이던 기후리스크 관리를 의무사항으로 변경하며 기후리스크 감독을 강화하고 있습니다. 2022년 12월 금융감독원은 바젤은행감독위원회(BCBS, Basel Committee on Banking Supervision)의 기후리스크 관리 원칙을 반영하여 금융권에 대한 '기후리스크 관리 지침서'를 개정함으로써 금융권이 해당 지침서를 활용하여 기후리스크를 효과적으로 관리할 수 있도록 유도하고 있습니다.

KB금융그룹은 기후변화가 KB에 미치는 영향을 분석하기 위해 기후변화 스트레스테스트를 수행하였습니다. KB금융그룹의 기후변화 스트레스테스트는 2021년 유럽중앙은행이 발표한 ECB모형을 기반으로 자체 개발하였으며, NGFS에서 제시한 기후변화 위기상황 시나리오를 적용하였습니다.

KB금융그룹은 기후변화 스트레스테스트를 통해 기후변화가 KB에 미치는 물리적리스크와 저탄소 이행 과정에서 발생하는 이행리스크를 분석하고, KB국민은행 여신 보유 차주의 부도위험, 담보가치 하락 등 기후리스크가 KB금융그룹에 미치는 영향을 평가하였습니다.

기후변화 스트레스테스트 방법론 주요 절차



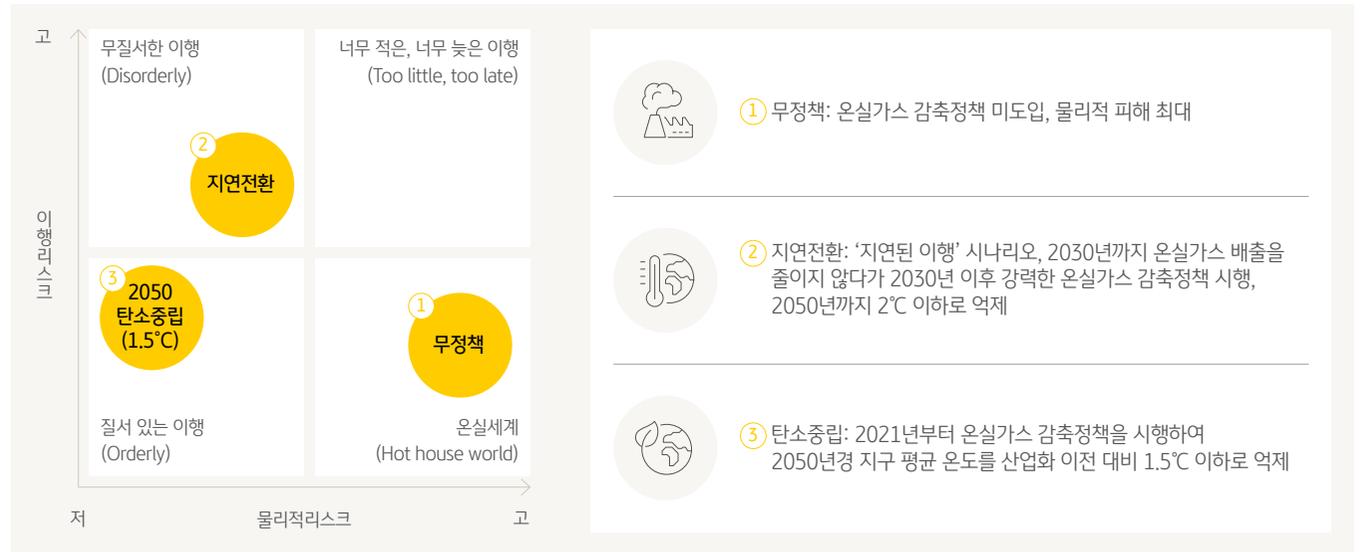
# 전략(STRATEGY)

## NGFS 기후변화 시나리오

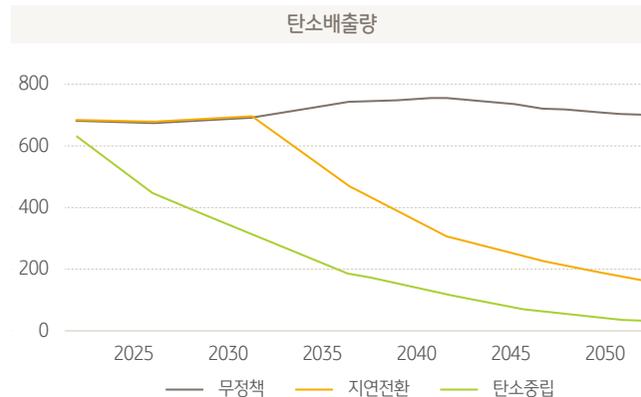
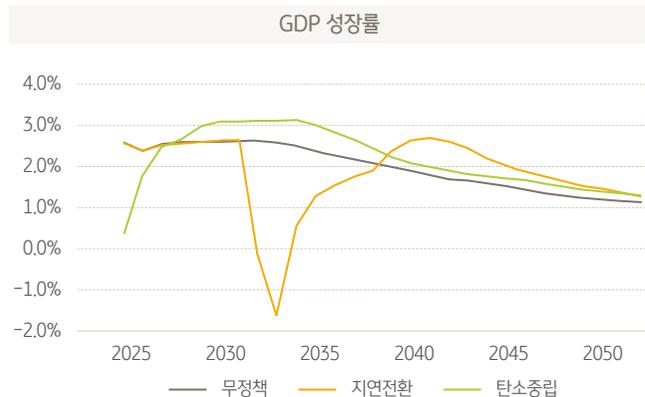
기후변화 스트레스 테스트는 NGFS<sup>1)</sup>에서 제시한 기후변화 위기상황 시나리오에 따라 ①무정책, ②지연전환, ③탄소중립 등 3가지 상황으로 구분 후 진행되었습니다.

GDP 성장률은 무정책 시나리오에서는 초기에 높게 나타나지만 장기적으로 낮아지며, 지연전환 시나리오에서는 2030년부터 저탄소 정책이 급격하게 시행되어 성장률이 마이너스로 전환될 것으로 보입니다. 탄소배출량의 경우 무정책 시나리오에서는 현재 수준이 유지되며, 지연전환 시나리오에서는 2030년 이후 점차 감소하고, 탄소중립 시나리오에서는 2021년 677백만 톤에서 2050년 27백만 톤으로 급격히 감소할 것으로 예상됩니다. 또한, 탄소배출 가격은 지연전환 시나리오에서 가장 높고, 현재 정책을 유지하는 무정책 시나리오에서 가장 낮을 것으로 가장<sup>2)</sup>하였습니다.

## NGFS 기후변화 시나리오



## 시나리오별 GDP 성장률, 탄소배출량, 탄소가격에 대한 가정



<sup>1)</sup> Network of Central Banks and Supervisors for Greening the Financial System, 각국 중앙은행과 감독기구가 기후변화, 환경 관련 금융리스크 관리감독 기준 논의를 위해 만든 글로벌 협의체  
<sup>2)</sup> 탄소배출량 미공개 기업의 경우 회귀식을 통해 추정하였으며, 각 국가별 탄소가격은 미반영

# 전략(STRATEGY)

## 기후변화 스트레스테스트 방법론

KB금융그룹은 기후변화가 KB금융그룹에 미치는 영향을 분석하기 위해 다음과 같이 기후변화 스트레스테스트를 수행하였습니다.

또한 KB금융그룹은 기후리스크를 기후변화(지구 평균온도 상승 등)에 따른 물적피해(물리적리스크)와 탄소저감정책 추진에 따른 비용상승 등 부정적 영향(이행리스크)으로 구분하여 기후리스크가 실물경제와 KB금융그룹의 자산 포트폴리오에 미치는 영향을 분석하였습니다.

### 기후변화 스트레스테스트 개요

구분	주요 설명
분석 대상	<ul style="list-style-type: none"> <li>기업차주 중 탄소배출량 데이터 보유 차주 또는 탄소배출량 추정 가능한 재무정보 보유 차주를 대상으로 신용손실 영향 추정</li> <li>개별 기업별 스트레스테스트 실시 영향</li> <li>* 분석 대상 차주: ①탄소배출량 데이터 보유 차주, ②탄소배출량 미보유 차주의 경우 탄소배출량 데이터 보유 기업의 매출액, 산업정보를 이용한 회귀식을 통해 별도 추정</li> </ul>
분석 기준	<ul style="list-style-type: none"> <li>2021년 말 자산 기준, 향후 30년(2050년까지) 영향분석 실시</li> </ul>
시나리오	<ul style="list-style-type: none"> <li>이행리스크 시나리오: 거시경제 및 탄소배출량/가격 시나리오                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- NGFS 제시 무정책(Current policies), 지연전환(Delayed Transition), 탄소중립(Net Zero 2050) 3개 시나리오</li> </ul> </li> <li>물리적리스크 시나리오                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 우리나라 기상청 강수량 및 행정안전부 「재해연보」의 태풍 및 홍수 피해통계와 지역별 강수량 정보를 활용하여 지역별 피해 금액 추정</li> <li>* 2050년까지 5년 단위 16개 광역시도 단위 환경변수(최고기온, 태풍 및 홍수 피해액 분포 등)를 이용하여 지역별 피해액 추정</li> </ul> </li> </ul>

구분	주요 설명
물리적리스크	<ul style="list-style-type: none"> <li>평균온도 상승, 기상재해 등의 충격으로 특정지역의 생산성 변화, 재산손실 등을 초래, 피해 차주의 신용위험 증대, 자산가치(담보가치) 하락 등으로 파급된 영향</li> </ul>
이행리스크	<ul style="list-style-type: none"> <li>저탄소경제 이행 과정에서 온실가스 감축, 저탄소 기술발전 등이 기업 및 실물경제에 미치는 영향</li> <li>탄소배출량이 많은 기업 익스포져 규모가 큰 금융기관의 경우 금융기관 리스크로 연결</li> </ul>

## 이행리스크 시나리오 분석

### 분석 개요

기후변화로 인해 산업 전반에 대한 탄소 규제가 전 세계적으로 강화되고 있습니다. 이에 저탄소 경제를 이행하기 위한 기업들의 탄소 비용 부담 등의 리스크가 증가하고 있습니다. KB금융그룹은 탄소 규제 강화에 따른 이행리스크가 금융업 전반과 KB금융그룹의 자산 포트폴리오에 미치는 영향을 분석하기 위해 시나리오 분석을 실시하였습니다.

### KB금융그룹 자산 현황 분석

KB금융그룹은 탄소 규제 강화가 자산 포트폴리오 내 각 산업 부문과 KB금융그룹에 미치는 영향을 파악하기 위해 산업<sup>1)</sup> 부문별 익스포져와 탄소배출량을 비교하고 탄소 집약도를 분석하였습니다. 분석 범위는 대출, 채권, 주식 등 기업금융 포트폴리오입니다.

### 산업 부문별 주요 업종

구분	내용
임의 소비자	자동차(부품 산업 포함), 건설, 내구소비재(가정용 전자제품, 패션 액세서리, 의류 등), 소비자 서비스(호텔, 레저시설, 교육 등), 백화점 등
필수 소비자	음식료 생산·판매, 개인용품 생산·판매, 대형 마트 등
소재	철강, 알루미늄, 구리, 기타 금속, 화학, 비료, 특수 화학, 건축 자재, 제지 등
유틸리티	발전(수력, 열병합, 재생에너지 발전 포함), 전력 거래 등

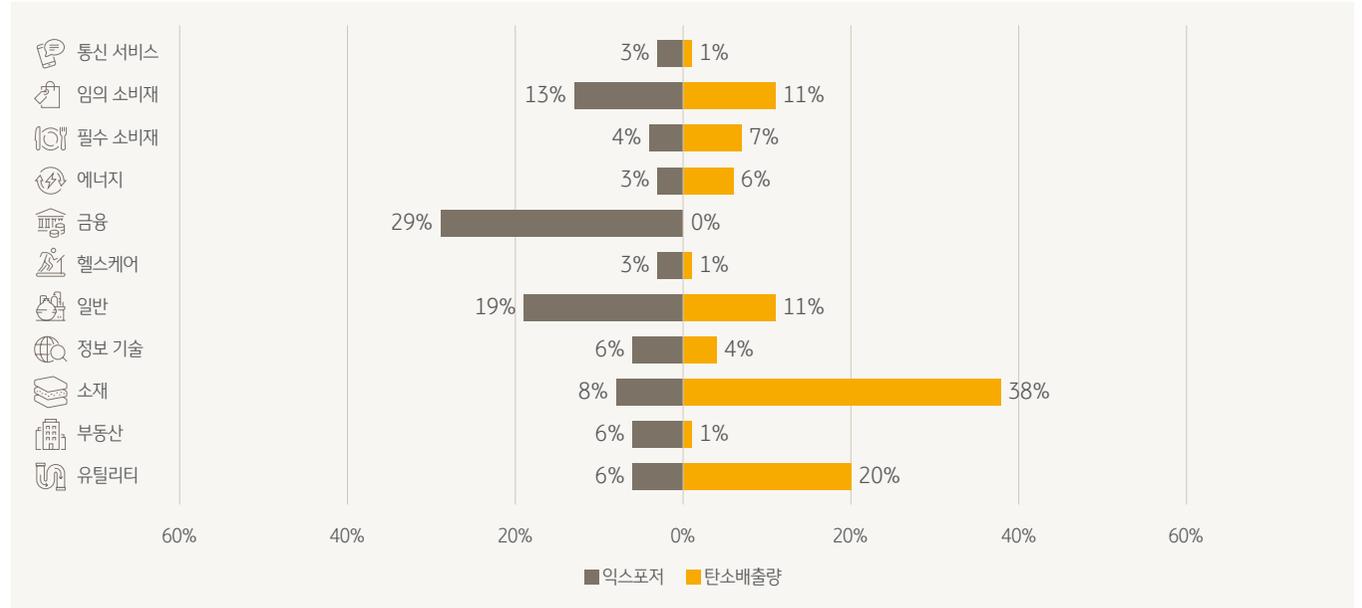
<sup>1)</sup> 산업 분류는 GICS(Global Industry Classification Standard, 글로벌산업분류기준)에 따름

# 전략(STRATEGY)

KB금융그룹의 자산 포트폴리오에서 익스포저(VOH, Value Of Holdings)가 높은 산업 부문은 금융(29%), 자본재, 상업 서비스, 운송 등의 일반(19%), 임의 소비재(13%)입니다. 반면 자산 포트폴리오 내 산업 부문 중 탄소배출량 비율이 높은 산업 부문은 소재(38%), 유틸리티(20%), 임의 소비재(11%), 산업(11%)입니다. 이는 익스포저가 높은 산업 부문의 탄소배출량 비율이 절대적으로 높지 않음을 의미하며, 금융배출량 관리에 있어서 익스포저와 탄소배출량 비중을 함께 고려해야 할 필요성을 시사합니다. KB금융그룹은 자산 포트폴리오의 이행리스크 관리를 위해 두 지표를 모두 고려한 대응 체계를 마련하고 있습니다.

일반적으로 익스포저가 높은 산업 부문의 경우 탄소배출량의 절대값이 크게 산정되나 산업 부문의 익스포저 비중이 탄소배출량과 비례하는 것은 아닙니다. 따라서 금융기관은 유의해야 할 산업 부문을 선정하기 위해 객관적인 지표가 필요하며, KB금융그룹은 각 산업 부문과 자산 포트폴리오의 탄소 집약도(Carbon Intensity)를 산출하여 관리하고 있습니다. 탄소 집약도는 탄소배출량 비교 시 규모에 따른 영향을 최소화할 수 있어 객관적인 비교지표로 쓰입니다.

산업 부문별 익스포저 및 탄소배출량 비율



산업 부문 및 자산 포트폴리오별 탄소 집약도(C/R 집약도)<sup>1)</sup>

(단위: tCO<sub>2</sub>eq/백만 원)

구분	업종											
	금융	헬스케어	통신 서비스	부동산	일반	정보 기술	임의 소비재	필수 소비재	에너지	소재	유틸리티	
포트폴리오	종합	0.03	0.09	0.10	0.18	0.23	0.23	0.26	0.46	0.61	1.27	2.12
	대출	0.04	0.09	0.09	0.17	0.22	0.23	0.26	0.49	0.60	1.31	1.54
	채권	0.03	0.10	0.11	0.19	0.26	0.22	0.25	0.37	0.62	1.12	2.23
	주식	0.04	0.16	0.07	0.09	0.24	0.26	0.32	0.26	0.78	1.08	1.87

← 탄소 집약도 낮음 → 탄소 집약도 높음

<sup>1)</sup> 매출액 대비 탄소 집약도

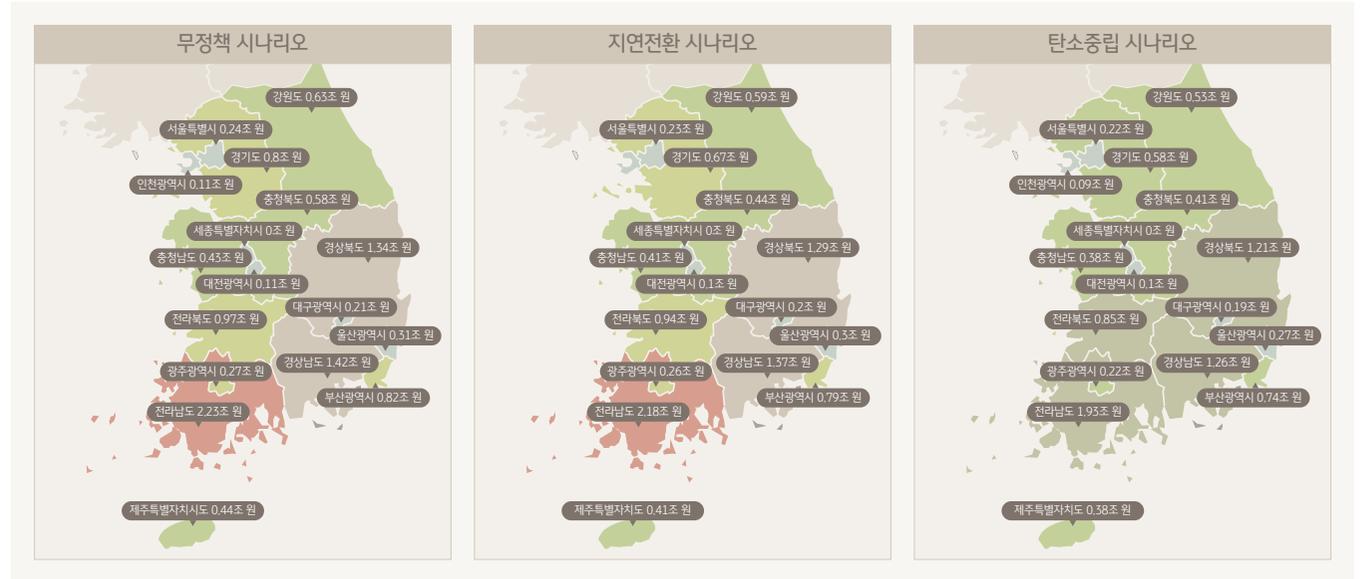
# 전략(STRATEGY)

## 물리적리스크 시나리오 분석

### 분석 개요

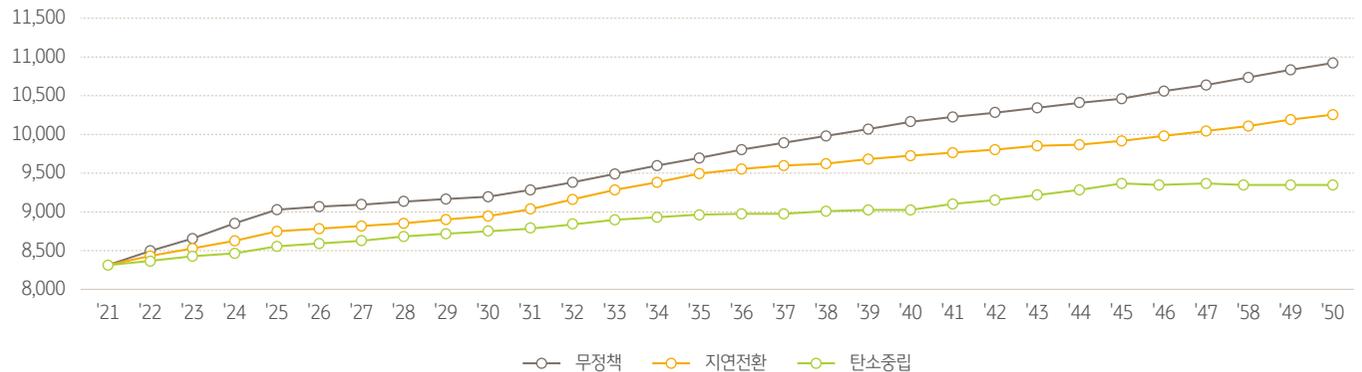
2021년 8월, 기후변화에 관한 정부간 협의체(IPCC, Intergovernmental Panel on Climate Change)는 현재와 같은 추세로 지구온난화가 지속될 경우 폭염, 한파, 대형 산불 등의 이상기후 현상이 빈번하게 발생할 것으로 전망하였습니다. 실제로 지난 10년간 과거에는 경험하지 못한 이상기후 현상이 발생하였으며, 최근 발생 빈도가 증가하고 강도 또한 강화되고 있습니다. 이에 KB금융그룹은 물리적리스크 시나리오 분석을 통해 태풍, 홍수로 인한 피해규모를 예측하고 기후변화가 자산 포트폴리오에 미치는 잠재적인 영향을 파악하였습니다.

시나리오별 피해액 시물레이션



시나리오별 전국 태풍-홍수 피해액

(단위: 십억 원)



# 전략(STRATEGY)

## KB국민은행의 부동산 담보여신에 대한 물리적리스크 분석

KB국민은행은 NGFS 시나리오를 적용한 스트레스테스트 이외에 RCP 시나리오 분석(RCP2.6, 4.5, 8.5)을 적용하여 기후변화가 자산 포트폴리오에 미치는 물리적리스크(영향과 규모)를 파악하였습니다. RCP 시나리오는 온실가스 농도에 따른 지역의 리스크 수준을 예측하는 분석 방법으로, KB국민은행은 전국 250개 시군구별 '기후위험 노출도'를 산출하고 KB국민은행의 부동산 담보자산에 대한 기후위험 노출도와 담보여신의 피해 규모를 분석하였습니다.

우선, 지역별 기상요소(연 강수량, 과거 침수피해 발생 빈도, 산사태 예측정보 등) 정보를 바탕으로 향후 10년간 기후변화에 따른 지역별 기후위험 노출도(Hazard Map)를 산출하였습니다. 다음 단계로, 지역별로 산출된 기후위험 노출도에 KB국민은행의 부동산 담보여신을 중첩하여 기후변화에 따라 기후위험 노출도가 상승하는 여신의 규모를 분석하였습니다. RCP 시나리오 분석에 따르면, 시나리오 변경(RCP2.6 → RCP4.5, RCP4.5 → RCP8.5)에 따라 각각 약 7.9조 원, 약 25.3조 원의 부동산 담보여신이 기후위험에 노출되어 있음을 확인할 수 있었습니다.

최종적으로, KB국민은행은 기후변화에 따른 부동산 담보여신의 피해 규모를 분석하였습니다. 산업화 이전 대비 평균 온도가 3°C 상승할 경우 피해 예상 담보여신 규모는 4.7조 원~7.1조 원 수준으로 예측되었습니다.

이와 같이, KB국민은행은 시나리오 분석을 통해 기후변화가 자산 포트폴리오에 미치는 재무적 영향을 파악하고 이를 경영 의사결정에 반영하고 있습니다.

### 부동산 담보여신의 기후위험 노출 수준 측정 방법

- 기본가정: 시나리오 II 가 시나리오 I 보다 기후위험도가 높고 시나리오 I 에서 시나리오 II 로 이동한다고 가정
  - 시나리오 I (RCP2.6) → 시나리오 II (RCP4.5)
  - 시나리오 I (RCP4.5) → 시나리오 II (RCP8.5)
- 기후위험 노출도 상승 및 고위험 노출 유지 구간 선별
  - 기후위험 노출도가 상승하는 여신 규모: ●구간(A그룹 → B, C그룹, B그룹 → C그룹)
  - 높은 기후위험 노출도가 유지되는 여신 규모: ●구간(C그룹 → C그룹)

기후위험 노출도	기후변화 시나리오 II		
	A그룹	B그룹	C그룹
기후변화 시나리오 I	A그룹	●	●
	B그룹		●
	C그룹		●

- 높은 기후위험 노출도가 유지되는 여신
- 기후위험 노출도가 상승한 여신

\* 전국 250개 시군구를 기후위험 노출도에 따라 A~C그룹으로 구분  
 • A그룹: 기후위험 노출도 0.2 미만  
 • B그룹: 기후위험 노출도 0.2 이상 0.4 미만  
 • C그룹: 기후위험 노출도 0.4 이상

### 2022년 부동산 담보여신의 기후위험 노출 수준 측정 결과

분석 대상 여신	99.7조 원	
	RCP 2.6 → 4.5	RCP 4.5 → 8.5
노출도 상승 그룹	6.8조 원	23.4조 원
	A그룹 → B, C그룹	4.7조 원
	B그룹 → C그룹	2.1조 원
높은 노출도 유지	1.1조 원	1.9조 원
기후위험노출 추정여신	7.9조 원	25.3조 원

# 전략(STRATEGY)

## 기후변화 스트레스 테스트 분석 결과

KB금융그룹은 2021년 말 자산을 기준으로 2050년까지 향후 30년에 대한 영향분석을 실시하였습니다. 기업차주 중 탄소배출량 데이터를 보유하고 있는 2,910개 기업과 탄소배출량 데이터는 없으나 기업 재무정보(매출액)와 산업정보 등을 통해 탄소배출량을 추정할 수 있는 52,654개 기업차주를 대상으로 신용손실 영향을 추정하고 개별 기업에 대한 스트레스 테스트를 실시하였습니다.

## 부도율(PD, Probability of Default) 추정 결과

KB금융그룹은 기업들의 과거 부도율을 종속변수로 삼고 GDP, 수익성 지표, 부채비율 등을 독립변수로 하는 회귀식을 이용하여 이행리스크 시나리오에 따른 부도율을 추정하였습니다.

무정책 시나리오에서는 부도율이 2050년까지 지속적으로 상승할 것으로 추정되었습니다. 지연전환 시나리오에서는 2029년까지 무정책 시나리오와 유사한 부도율을 보이나, 2030년부터는 온실가스 감축 정책의 강력한 시행으로 설비 구축 및 탄소 비용이 증가하여 부도율 상승폭이 확대될 것으로 예상하였습니다. 하지만 2033년 이후에는 다시 축소될 것으로 나타났습니다. 탄소중립 시나리오에서는 초기부터 온실가스 감축 정책이 시행됨에 따라 비용이 지속적으로 발생하여 부도율 상승폭이 확대되었으나, 그 이후 점진적으로 하락하는 것으로 추정되었습니다.

## 부도시 손실률(LGD, Loss Given Default) 추정 결과

KB금융그룹은 LGD 추정 시 우리나라 기상청의 강수량 및 행정안전부 재해연보의 태풍 및 홍수 피해통계와 지역별 강수량 정보를 활용하여 추정한 지역별 피해 규모를 반영하였습니다. 지역별 피해규모의 경우 2050년까지 5년 단위로 16개 광역시도 단위의 최고기온, 태풍 및 홍수 피해액 분포 등의 환경변수를 이용하여 추정한 결과입니다.

물리적리스크로 인한 태풍·홍수 피해규모의 경우 2050년 기준 무정책 시나리오에서 약 11조 원 수준으로 가장 높고 탄소중립 시나리오에서는 9조 원 수준으로 가장 낮으며 이는 시나리오별 LGD 비율의 상승에 영향을 미칩니다. 물리적리스크 영향으로 인한 담보가치 하락이 LGD에 미치는 영향을 분석한 결과, 무정책 시나리오 하에서 2050년 담보가치 하락률이 약 2% 중·후반으로 추정되어 담보가치하락을 수준이 크지 않아 물리적리스크 발생에 따른 LGD 상승률에 미치는 영향은 크지 않은 것으로 추정되었습니다.

결과적으로 이행리스크로 인한 PD 상승 영향이 물리적리스크로 인한 LGD 상승 영향보다 큰 것으로 분석되었습니다. 이는 국내 산업구조 특성 상, 국가별 탄소규제 및 저탄소 이행을 위한 설비투자 비용의 증가로 인한 신용손실 규모가 상대적으로 크기 때문입니다.

## 신용손실금액 및 BIS비율 추정결과

시나리오별 신용손실규모를 추정한 결과, 2030년에는 지연전환 시나리오에서 신용손실금액이 8,758억 원으로 가장 크게 발생하며, 2050년에는 무정책 시나리오에서 1조 4,132억 원으로 가장 큰 규모의 신용손실금액이 발생할 것으로 추정되었습니다. BIS 자기자본 비율을 시나리오별 신용손실금액 증가규모를 반영하여 추정한 결과, 기준시점인 2021년 4분기 기준 17.47%였던 BIS 자기자본비율이 무정책 시나리오에서 17.07%로 하락하는 것으로 분석되었습니다.

## 향후 계획

KB금융그룹은 기후변화 스트레스 테스트 분석을 위한 모형을 자체 개발하여 분석 결과를 리스크관리위원회에 보고하고 있습니다. 기후변화 스트레스 테스트는 장기적 관점에서 30년 동안의 기후변화 영향을 분석하는 것으로, 분석 모형과 시나리오에 따라 결과가 상당히 다를 수 있기 때문에 분석 방법론과 스트레스 시나리오를 지속적으로 개선하는 것이 중요합니다. 이를 위해 KB금융그룹은 탄소배출량 정보가 없는 기업들이 탄소배출량을 측정하고 공개할 수 있도록 지원할 예정입니다. 또한, 산업별 탄소 저감장치 설치 비용과 각 국가별 탄소가격에 대한 시나리오 적용을 고도화함은 물론, 물리적리스크의 추정 방법론을 개선하여 분석 모형을 보완해 나갈 계획입니다.

# 전략(STRATEGY)

## 기후변화 대응 전략 수립

### KB금융그룹 기후변화 대응 전략

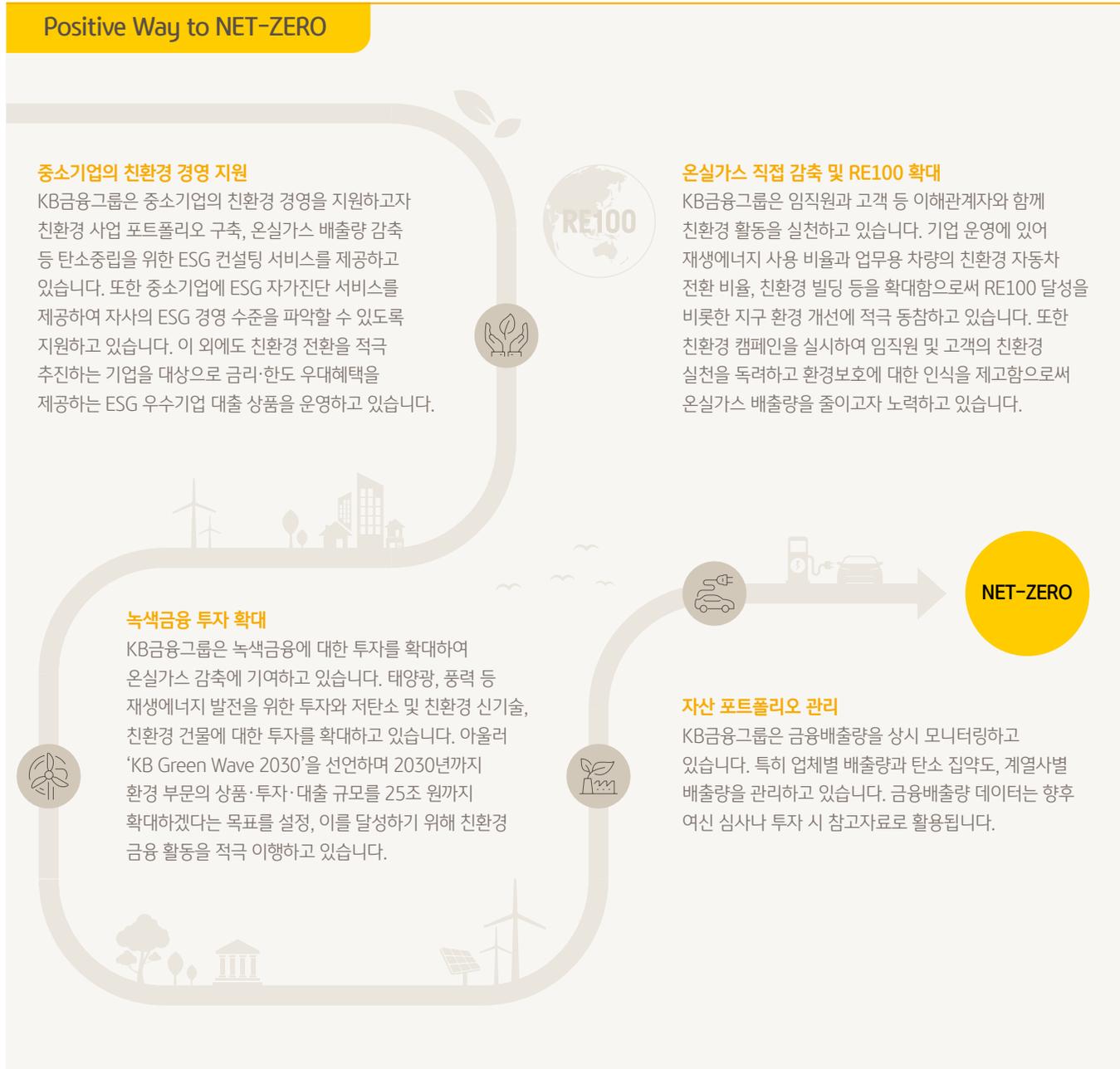
KB금융그룹은 기후변화 리스크와 기회 요인을 검토하여 기후변화 대응 전략을 수립하였습니다. KB금융그룹은 그룹의 탄소중립 추진을 위한 'KB Net Zero S.T.A.R.', ESG 금융 확대를 위한 'KB Green Wave 2030', 기후변화 리스크 대응을 위한 '리스크 관리(Risk Management)' 등 3가지 주요 기후변화 대응 전략을 수립하여 추진하고 있습니다.



# 전략(STRATEGY)

## 넷제로 달성 방안

KB금융그룹은 기후변화 대응 전략인 KB Net Zero S.T.A.R.에 따라 넷제로를 달성하기 위해 ‘중소기업의 친환경 경영 지원, 녹색금융 투자 확대, 자산 포트폴리오 관리, 온실가스 직접 감축 및 RE100 확대’ 등 4가지 추진 방안을 설정하여 이행하고 있습니다. 특히 KB금융그룹은 고탄소 산업을 배제하거나 온실가스 배출량 감축을 강요하는 네거티브(Negative) 방식의 한계를 인식하고 넷제로 사회 실현을 위한 자발적이고 긍정적인 움직임을 지지하는 포지티브(Positive) 방식에 집중하고 있습니다. 이에 KB금융그룹은 온실가스 배출량 감축 노력을 지속함과 동시에 고객의 친환경 비즈니스 모델 전환 및 온실가스 배출량 감축을 적극 지원하고 친환경 투자를 확대하는 포지티브 방식으로 넷제로 사회로의 전환을 추진하고 있습니다.



# 전략(STRATEGY)

## 이해관계자 인식 제고

KB금융그룹은 기후변화 이슈에 대한 이해관계자의 인식을 제고하기 위한 다양한 교육을 제공하고 있습니다. KB국민은행은 전 임직원을 대상으로 기후변화 이슈 및 친환경 활동에 대한 전문가 특강을 진행하며, 환경 관련 다양한 ESG 교육 콘텐츠를 제공하고 있습니다. 임직원 환경교육에 대한 자세한 내용은 본 보고서 84페이지에서 확인할 수 있습니다.

아울러 KB금융그룹의 KB경영연구소, KB증권 리서치센터는 기후변화를 포함한 ESG 이슈를 주제로 하는 리포트를 지속적으로 발간하고 있습니다. 또한 KB증권은 기관투자자 및 기업 고객을 대상으로 하는 ESG 포럼 및 세미나를 정기적으로 개최하고 있습니다. 2022년에는 탄소중립 전략 포럼을 개최하고 배출권 거래제도 설계/자문 전문가, 컨설팅 전문기업 임원 등 강사를 초빙하여 패넬토론을 진행하였습니다.



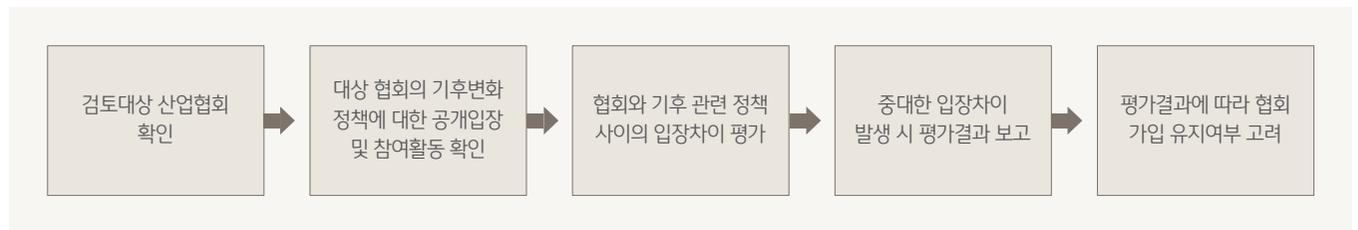
## 기후 관련 정책 커뮤니케이션

KB금융그룹은 파리기후변화협약과 기후 관련 공공정책을 지지하며 목표를 달성할 수 있도록 지원합니다. 2022년에는 탄소중립을 위한 글래스고 금융연합(GFANZ)과 파리협약에 따른 탄소중립 목표 달성을 위해 보험사·재보험사 글로벌 연합체인 넷제로보험연합(NZIA)에 가입하였습니다. KB금융그룹은 넷제로은행연합(NZBA) 최고경영자 회의에 참석하여 글로벌 은행들과 NZBA 전략 방향에 대해 논의하였으며 글래스고 금융연합(GFANZ) APAC 자문위원회와 2050 탄소중립녹색성장위원회의 자문위원회에 참여하는 등 기후 관련 정책을 적극 지지하며 목표달성을 위해 노력하고 있습니다.

더불어 KB금융그룹은 공공정책에 영향을 미치는 산업협회에도 참여하여 활동합니다. 그 중 대표적인 협회인 전국은행연합회는 기후변화 정책에 대해 국민 녹색생활 유도 등의 활동을 적극적으로 추진하며, 파리기후변화협약 이후 도출된 2030 로드맵에서 제시하고 있는 다양한 친환경산업 육성을 정부 정책 기조에 맞추어 적극 협조하고 있습니다.

KB국민은행은 은행연합회 내부 상설 회의체인 ESG전문위원회 위원으로 참여하여 녹색금융 발전방향에 대한 정책적 제언을 하고 협회 회원들이 녹색금융 활성화에 일조하도록 제안합니다. 또한 은행연합회가 기후 정책에 지속적으로 참여하고 활동하는지 기업 내부적으로 검토합니다. KB국민은행은 그룹이 지지하는 기후 관련 정책 사이에 중대한 불일치가 발생할 경우 이를 ESG위원회에 보고합니다. 이러한 프로세스를 통해 KB금융그룹은 기후변화 대응을 위한 산업계 차원의 협력을 강화하고자 합니다.

### 산업협회 검토 프로세스



# 리스크 관리(RISK MANAGEMENT)

기업은 급변하는 경영환경으로 인해 다양한 리스크에 직면하고 있습니다.

KB금융그룹은 리스크관리부서와 기후변화 대응을 위한 유관부서를 중심으로, 그룹 경영에 영향을 미치는 주요 리스크를 식별하여 관리하고 있습니다. 특히 기후변화 리스크는 기업의 경영활동에 직접적인 영향을 주고 주요 리스크의 발생 요인으로도 작용하는 등 다양한 영역에서 영향력을 행사하고 있습니다. 이에 KB금융그룹은 기후변화 리스크를 그룹 차원에서 관리해야 하는 중요한 리스크로 인식하고 있으며, 전사적인 리스크 관리 체계 내에서 기후변화 이슈를 관리하기 위해 TCFD 권고안에 따른 기후변화 리스크와 KB금융그룹의 주요 리스크의 연관성을 분석하여 파악하고 있습니다.

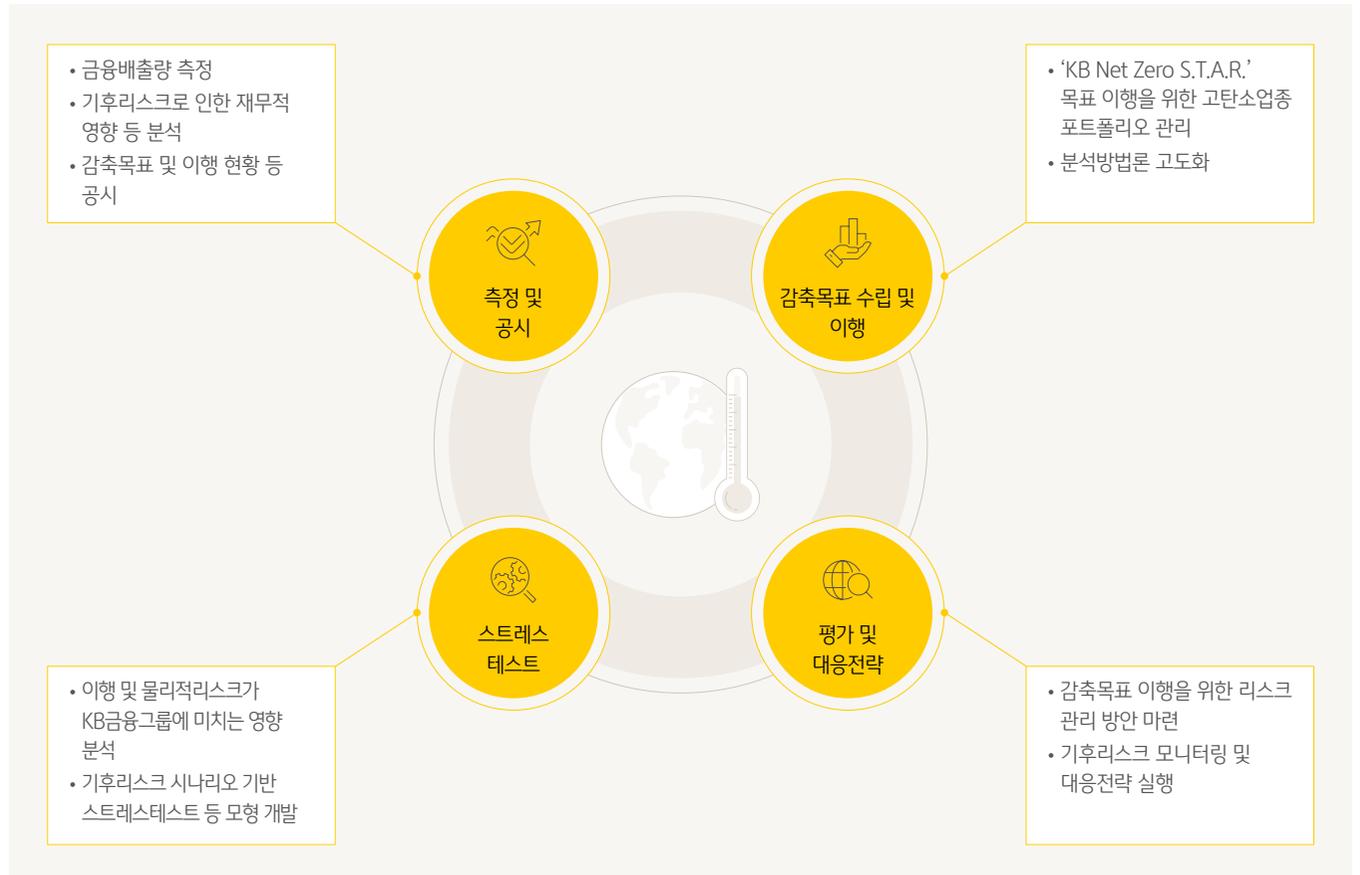
아울러 KB금융그룹은 기후변화 리스크가 기업에 영향을 미치는 정도와 기간을 파악하고, 이에 대한 대응 활동을 추진하고 있습니다.

우선, 금융 서비스 제공 대상의 경제활동에 대한 환경·사회 리스크를 철저히 관리하기 위해 환경·사회 리스크 관리 모범규준을 정립하고, 이를 바탕으로 환경·사회 리스크 관리 체계(ESRM)를 운영하고 있습니다. 또한, 내재된 리스크에 따라 각 산업을 배제영역, 기후변화 관심영역, 녹색산업 지원영역으로 분류하여 관리하며 대규모 프로젝트 파이낸싱을 진행할 경우 적대원칙에 따라 잠재적인 리스크와 영향을 평가하고 있습니다. 앞으로도 KB금융그룹은 리스크 관리 활동을 체계적으로 이행하며, 기업의 경영활동이 환경과 사회에 미치는 부정적 영향을 최소화함으로써 저탄소 사회로의 전환에 기여할 것입니다.

## 기후리스크 관리체계

KB금융그룹은 기후리스크 관리체계를 구축하여 기후리스크의 측정 및 공시, 탄소중립 목표 수립, 스트레스테스트에 중점을 두고 리스크를 체계적으로 관리하고 있습니다. 또한 기후 스트레스테스트를 통해 기후변화의 취약성을 평가하고, 평가 결과를 리스크 관리에 반영하는 등 KB금융그룹의 사업전략을 수립하고 실행하는 과정에서 기후리스크의 영향을 고려하고 있습니다.

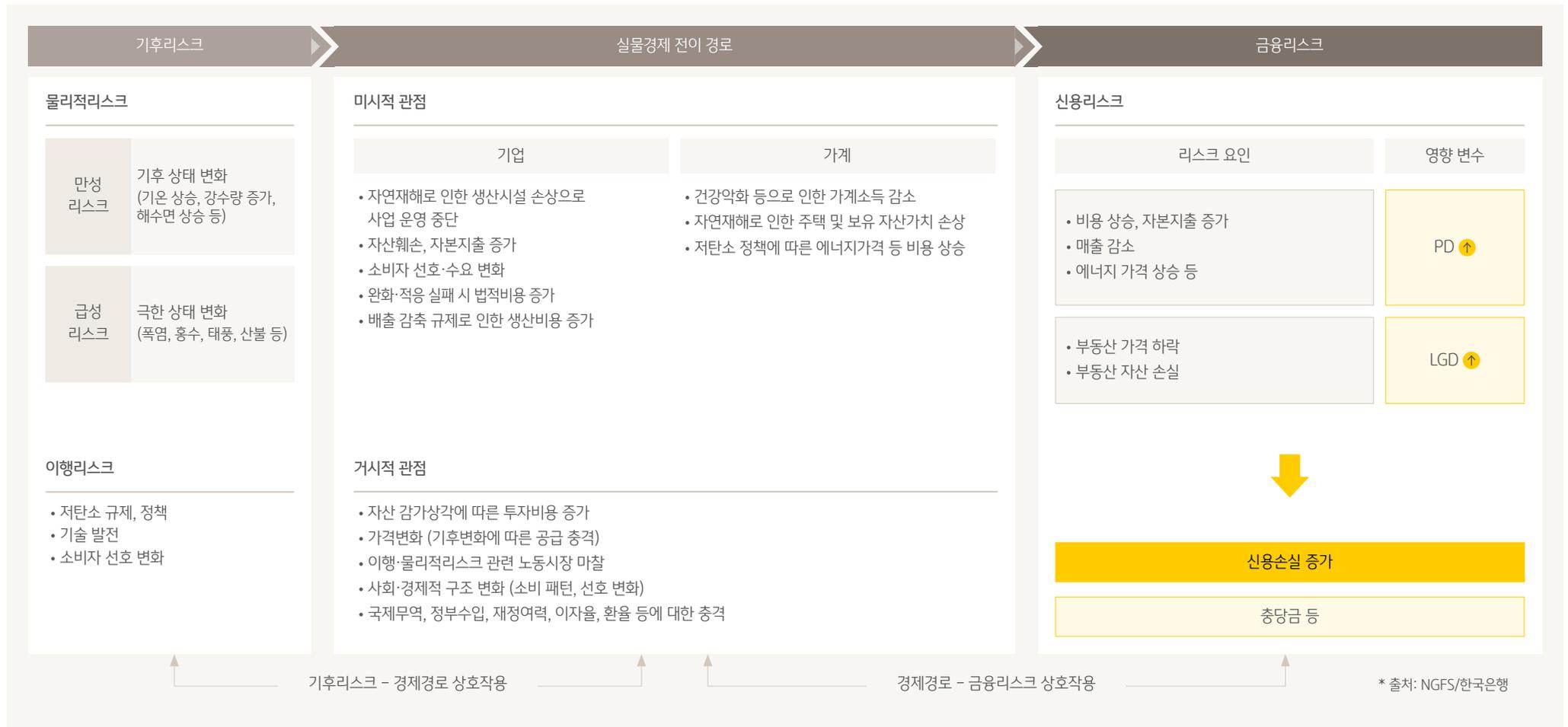
KB금융그룹 기후리스크 관리체계



# 리스크 관리(RISK MANAGEMENT)

KB금융그룹은 물리적리스크와 이행리스크로 구분하여 기후리스크가 실물경제와 금융시스템에 미치는 영향을 분석하고, 이러한 파급 경로를 고려하여 기후변화 리스크에 대응하기 위한 방안을 수립하고 있습니다.

## 물리적리스크 및 이행리스크 파급 경로



# 리스크 관리(RISK MANAGEMENT)

## 기후변화 리스크 대응

KB금융그룹은 기후변화의 리스크와 기회 요인을 분석하여 기업의 경영활동에 반영하고 있습니다. 특히, 기후변화로 인한 리스크 요인을 사전에 식별하고 이를 대응하는 과정에서 기후변화의 기회 요인을 함께 파악함으로써 기후변화를 위기로 단정하지 않고, 새로운 사업과 더 나은 성장을 위한 전환점으로 삼고 있습니다.

기후변화의 리스크와 기회 요인을 분석하기 위해 KB금융그룹은 각 리스크가 그룹에 영향을 미치는 정도를 상·중·하로 분류하고, 기간을 단기·중기·장기로 구분하여 대응이 시급한 정도를 파악하였습니다.

KB금융그룹은 기후변화 리스크 요인과 관련된 정량적 요인인 프로젝트 규모, 고객 수, 수익, 운영 비용 등과 정성적 요인인 고객 만족도, 평판 등을 모두 고려하여 기후변화 리스크를 관리하고 있습니다. 특히 개별 리스크의 잠재적인 재무 영향과 금융업에 미치는 영향을 식별하고, 이를 바탕으로 각각의 리스크에 철저히 대응하고 있습니다.

리스크 구분	기간 <sup>1)</sup>	전이대상 리스크	
이행 리스크	정책 및 법률리스크	단기/중기/장기	신용/시장/운영
	기술리스크	단기/중기/장기	신용
	시장리스크	단기/중기/장기	신용/운영
	평판리스크	단기/중기	신용/시장
물리적 리스크	급성리스크	단기/중기	신용/시장/운영
	만성리스크	중기/장기	신용/운영

<sup>1)</sup> 기간은 단기 1년, 중기 2~10년, 장기 10년 이후로 구분

### 주요 대응 활동

리스크 구분	대응 활동
이행리스크	정책 및 법률리스크 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 온실가스 배출량 감축을 위한 그룹 탄소중립 추진 전략 'KB Net Zero S.T.A.R.' 적극 이행</li> <li>• 기업의 온실가스 배출량 감축 지원을 위한 ESG 컨설팅 서비스 제공 및 배출량 감축 기업에 대한 금융 혜택 부여</li> <li>• 기후변화 대응 체계 내 글로벌 공시 기준 적용 강화</li> <li>• 탈석탄 금융 선언, 환경·사회 리스크 관리 체계(ESRM)를 통한 고탄소 배출 업종 투자 제한 및 기후변화 리스크 최소화</li> <li>• 미국 인플레이션 감축법(IRA) 시행 및 EU 탄소국경조정제도(CBAM) 도입에 대응하여 탄소저감 기술 및 전기차 연구개발 등에 금융 지원</li> <li>• 소송 가능성을 최소화하기 위한 기후 리스크 관리 및 모니터링</li> </ul>
	기술리스크 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 친환경 기술 및 연구 동향 모니터링</li> <li>• 상품 및 서비스 개발, 투자 결정 시 모니터링 결과 반영</li> <li>• 친환경 기술 관련 투자 확대</li> <li>• 친환경 기술 도입 기업에 대한 금융 혜택 부여</li> </ul>
	시장리스크 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 친환경 상품 및 서비스 확대</li> <li>• 2030년 환경 부문 상품·투자·대출 규모 25조 원 달성 추진</li> <li>• ESG 금융상품 분류 프로세스에 따른 상품 및 서비스 내 ESG 리스크 사전 식별</li> <li>• 환경경영 강화를 통한 고객 및 투자자 신뢰 확보</li> </ul>
	평판리스크 <ul style="list-style-type: none"> <li>• TCFD 보고서, CDP, 지속가능경영보고서 등을 통한 기후변화 대응 현황 공개</li> <li>• 대외 친환경 커뮤니케이션 확대</li> <li>• 임직원 환경경영 실천 등 실질적인 환경경영 이행을 통한 기업 이미지 제고</li> <li>• 폐자원 회수 시스템 운영 및 순환경제 이행을 위한 환경 캠페인 추진</li> </ul>
물리적리스크	급성리스크 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 물리적리스크 시나리오 분석에 따른 기후변화 대응 전략 구축</li> </ul>
	만성리스크 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 중대산업재해 대응 체계 수립</li> <li>• 업무연속성계획 수립 및 모의훈련, 비상대피 훈련 실시</li> </ul>

# 리스크 관리(RISK MANAGEMENT)

## 환경·사회 리스크 관리

### 환경·사회 리스크 관리 모범규준

KB금융그룹은 금융활동이 환경·사회에 미치는 리스크를 일관된 기준으로 관리하기 위해 2021년 환경·사회 리스크 관리 체계(ESRM, Environmental and Social Risk Management Framework)를 기반으로 ‘환경·사회 리스크 관리 모범규준’을 수립하였습니다. 환경·사회 리스크 관리 모범규준은 모범규준의 도입 배경, 목적 및 원칙, 정보 공개, 임직원 교육 및 역량 강화 등의 내용이 담긴 ‘모범규준’과 기후변화에 부정적인 영향을 미치는 사업 및 업종에 대한 선정 근거를 제시하는 ‘기후변화 관심 영역 정의서’로 구성되어 있습니다.

### 모범규준 및 기후변화 관심 영역 정의서

구분	모범규준	기후변화 관심 영역 정의서
정의	금융 서비스 제공 대상의 경제활동이 환경과 사회에 미치는 영향을 인식 및 평가하고 관리하는 활동을 포괄한 체계	온실가스 고배출 등으로 인해 기후변화에 부정적 영향을 끼칠 수 있는 사업 및 업종(관심영역)에 대한 선정 근거
주요 내용	<ul style="list-style-type: none"> <li>모범규준의 목적 및 원칙</li> <li>배제/관심/지원 영역 구분 및 관리방안</li> <li>대규모 프로젝트에 대한 환경·사회 리스크 리뷰(적도원칙 기반)</li> <li>환경·사회 리스크 관리 체계(ESRM)</li> <li>정보공개</li> <li>국제 협력 및 국제 모범기준 설정 기관 참여</li> <li>임직원 교육 및 역량 강화 추진</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>환경 리스크(온실가스, 생물다양성 및 서식지, 유해화학물질) 및 사회 리스크(지역사회 인권, 근로자 인권)를 고려한 관심 영역 선정</li> <li>관심영역별 정의 및 모니터링 항목</li> </ul>

### 환경·사회 리스크 관리 체계(ESRM)

KB금융그룹은 ‘환경·사회 리스크 관리 체계(ESRM)’를 통해 금융활동으로 인한 기후변화 및 환경·사회 리스크를 철저히 관리하고 있습니다. ESRM은 산업별로 내재되어 있는 리스크에 따른 영역 관리, 대규모 프로젝트에 대한 환경·사회 리스크 리뷰, 기후변화 리스크 관리 체계 구축 방향성으로 구성되어 있습니다.

이를 기반으로 KB금융그룹은 환경 및 사회적 리스크가 높은 산업과 기업에 투자와 대출을 제한하고, 사회공익에 반하거나 탈법행위에 사용되는 자금 지원을 원칙적으로 금지하는 등 그룹의 비즈니스 전반에서 환경·사회 측면의 위험 요인을 제한하며 모니터링하고 있습니다. 또한 KB금융그룹은 리스크 관리 영역을 ‘배제’, ‘기후변화 관심’, ‘녹색산업 지원’으로 구분하여 그룹의 비즈니스 활동이 환경과 사회에 미치는 영향을 체계적으로 관리하고 있습니다.

### ESRM에 따른 리스크 관리 영역

리스크 관리 영역	내용
배제영역	환경·사회적으로 부정적인 영향이 심대한 활동 또는 업종에 대한 금융지원 배제 <ul style="list-style-type: none"> <li>해당 국가의 법률/규정에 따라 불법으로 간주되는 제품/활동의 생산 또는 거래</li> <li>생산에 투입된 노동력이 (불법)아동 노동을 포함하는 경우</li> <li>불법적인 도박/포르노 산업과 관련된 거래</li> <li>적절히 보호되고 관리, 감시가 가능하다고 판단되지 않는 방사능 물질의 생산, 교역, 사용 거래</li> <li>신규 석탄 채굴 사업 지원 또는 석탄 채굴 사업 확장에 관한 지원</li> <li>신규 석탄 발전소 건설 또는 석탄 발전소 증축에 관한 지원</li> </ul>
기후변화 관심영역	온실가스 다배출 등 기후변화에 부정적 영향을 끼칠 수 있는 사업 또는 업종으로 탄소배출량 감축 및 관련 익스포저 관리가 중요한 영역 <ul style="list-style-type: none"> <li>석탄 채굴업, 석탄화력발전업, 임업, 기타 고탄소 배출 산업</li> </ul>
녹색산업 지원영역	기후변화 대응 노력 및 친환경 신성장 업종 등에 대한 지원 가능성을 고려하여 금융지원을 우대하는 영역 <ul style="list-style-type: none"> <li>환경부 주관 ‘한국형 녹색분류체계(K-Taxonomy) 및 적용 가이드’에서 지정하는 활동 등</li> </ul>

# 리스크 관리(RISK MANAGEMENT)

2022년 KB금융그룹 주요 계열사는 각 사의 내규 및 가이드라인에 그룹 ESRM을 적용하였습니다. 이를 통해 대출 및 투자와 관련된 사업 심사 시 환경 및 사회적 리스크 요인을 선제적으로 파악할 수 있는 기반을 구축하였습니다.

## 계열사별 ESRM 적용 현황

계열사	ESRM 적용 내규 (가이드라인 등)	적용 내용
KB국민은행	산업리스크 관리지침	기후리스크산업 관리기준 조항 신설 및 프로세스 운영 (배제/관심/지원영역 정의, 해당산업 분류 및 선정, 자산운용 정책 및 절차 등 포함)
KB증권	ESG 리스크 심사 가이드라인	KB금융그룹 자체 ESG 리스크 심사 가이드라인 제정
KB손해보험	자산운용가이드라인 (ESG투자 관련 내용 포함)	기후리스크 관리체계 수립
KB국민카드	여신일반운용지침/투자업무지침	금융지원 배제영역 반영
KB라이프생명	ESG 투자 가이드라인	배제/관심영역 설명
KB자산운용	(대체투자부문) 유의영역 익스포저 현황 및 유의사항 전파	ESG 투자 편에서 Process에 기초한 포트폴리오 구축
KB캐피탈	Total Exposure 관리지침	'관심영역' 사업의 투자한도 설정
KB부동산신탁	리스크 사전심의보고서	'시공자격심사기준'에 시공사 ESG경영등급 반영
KB저축은행	종합 리스크 관리지침	'관심영역' 한도관리 및 '배제영역' 배제에 관한 내부 규정 마련
KB인베스트먼트	ESG 업무규정	ESG 투자 시 네거티브 스크리닝 실시

## 대규모 PF의 환경·사회 리스크 검토

KB금융그룹은 대형 프로젝트에 대해 환경·사회 실사를 수행하여 대출 여부를 결정하는 등 투자 활동에서 환경·사회적 영향력을 중요하게 고려하고 있습니다.

또한, ESG 요소를 투자에 반영하기 위해 환경·사회 리스크 리뷰 프로세스를 구축하였으며, 적도원칙(Equator Principles)의 적용 대상인 대규모 프로젝트의 환경·사회 리스크도 검토하고 있습니다.

## 환경·사회 리스크 리뷰 프로세스



<sup>1)</sup> 적도원칙 중 원칙 8. 서약 내용 반영

# 리스크 관리(RISK MANAGEMENT)

## 적도원칙 이행

2021년 2월 KB국민은행은 환경·사회적 리스크 관리 체계 구축 및 책임 이행을 위해 '적도원칙(Equator Principles)'을 채택하였습니다. 프로젝트 파이낸싱 진행 시 적도원칙 또는 ESG 프레임워크를 기반으로 리스크 분석을 실시하고 있으며, 내부 전문가 및 독립적인 제3자 전문가를 통해 PF 활동이 적도원칙 또는 ESG 프레임워크를 준수하는지 모니터링하고 있습니다.

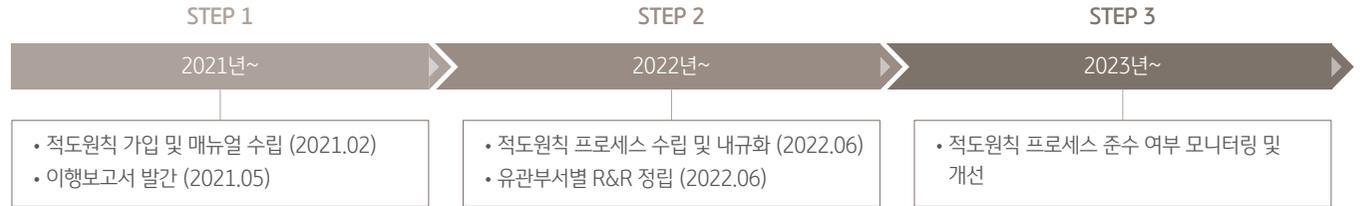
또한 2022년 6월에는 '적도원칙 운영지침'을 제정하여 환경·사회적 리스크 등급 산정의 객관성을 확보하고 적도원칙 전문가를 내부 담당자로 지정하여 환경·사회적 리스크를 선제적으로 관리하고 있습니다. '적도원칙 운영지침' 내 적도원칙 프로세스에 제3자 독립 모니터링을 명시하고, 외부 전문가 풀을 구성하여 독립된 컨설턴트가 정기적으로 적도원칙 준수 여부를 모니터링하고 있습니다. 적도원칙 프로세스를 기반으로, 유관 부서에서는 프로젝트 금융(PF), 프로젝트 관련 기업 대출(PRCL), 프로젝트 관련 리파이낸스 및 인수금융 등 고위험 사업을 중심으로 잠재적인 리스크를 고려하여 등급을 산정합니다. 2022년에 KB국민은행이 취급한 프로젝트<sup>1)</sup> 중 적도원칙 적용 대상 프로젝트는 5개였으며, 해당 프로젝트 모두 적도원칙의 준수사항에 부합한 것으로 확인되었습니다.

KB국민은행은 2021년 5월에 국내 시중은행 중 최초로 '2020년 적도원칙 이행보고서'를 발간하였으며, 이후 '정보공개 및 투명성' 원칙에 따라 매년 보고서를 발간하고 있습니다.

🔗 2022년 KB국민은행 적도 원칙 이행보고서

<sup>1)</sup> 2022년 검토된 프로젝트 건수: 249건(총 프로젝트 대비 검토 비율: 100%), 2022년 약정체결(Financial close) 프로젝트 건수: 241건, 거절된 프로젝트 건수 0건 \* 8건은 2022년에 검토되었으나 2023년에 약정체결됨

### 적도원칙 추진 로드맵



### 적도원칙 절차



# 리스크 관리(RISK MANAGEMENT)

## 기후변화 리스크 관리 활동

### ESG를 반영한 투자·대출 심사 및 관리

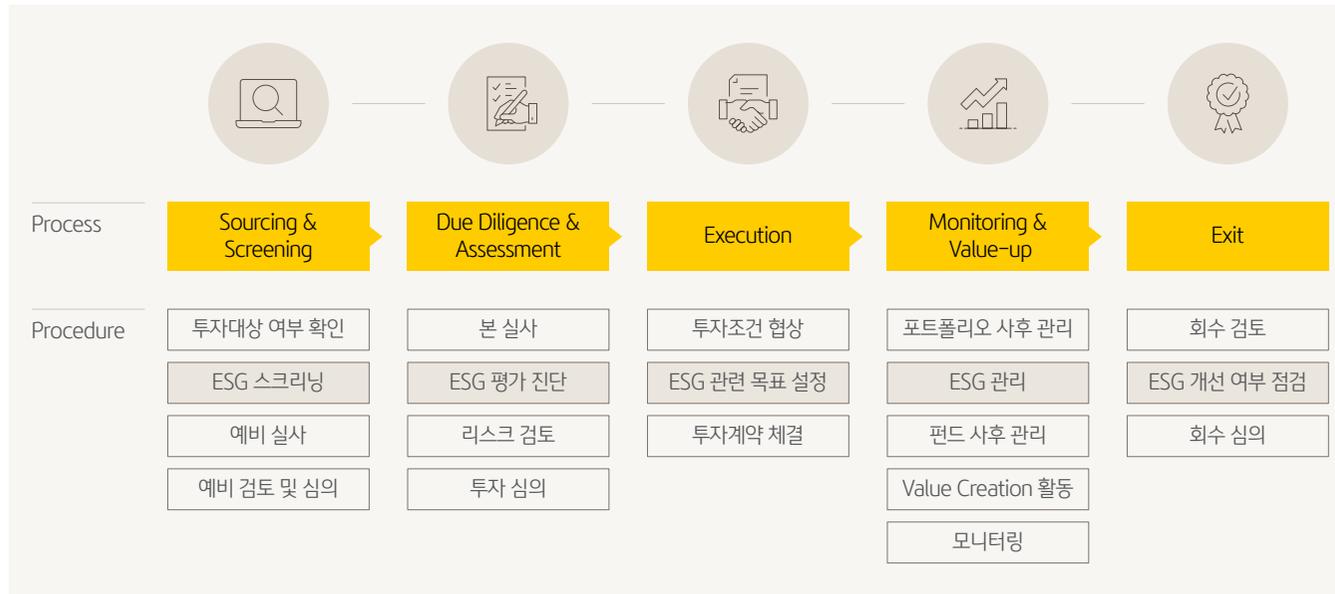
KB금융그룹은 투자·대출 심사에 ESG 기준을 적용하여 기후변화 리스크를 포함한 ESG 관련 리스크를 관리하고 있습니다. KB국민은행은 '기업여신업무지침'에 따라 ESG 관련 항목을 신용등급 조정 및 여신심사에 반영하고 있습니다. 또한, 투자와 대출 심사 시 ESG 관련 사항이 신용등급 또는 여신의사결정에 영향을 미칠 수 있음을 고객에게 안내하고 있습니다. 특히 대기업 및 외감기업 등 특정 규모 이상의 여신을 대상으로 ESG 체크리스트를 점검하여 기업의 ESG 활동 평가 결과를 산업신용평가시스템에서 관리하고 있습니다.

KB인베스트먼트는 ESG 기반의 투자 관리를 강화하기 위해 ESG 투자 정책을 수립하였으며, 투자 프로세스 전반에 ESG 요소를 반영하고 있습니다. 또한, 자체적으로 개발한 ESG Materiality Framework와 ESG Scoring Framework를 활용하여 투자 대상 기업을 철저히 스크리닝하고, ESG 평가 및 진단을 통해 ESG 기반의 투자를 강화하고 있습니다.

### 탈석탄 금융 선언

KB금융그룹은 기후변화 위기에 선제적으로 대응하고 ESG선도그룹으로서의 환경·사회적 책임 이행에 앞장서기 위하여 지난 2020년 국내 금융그룹 최초로 향후 석탄화력발전소 건설에 대한 신규 투자를 중단하는 '탈석탄 금융'을 선언하였습니다. 이를 통해 KB금융그룹은 국내외 석탄화력발전소 건설과 관련된 신규 프로젝트파이낸싱(PF), 채권인수 사업 참여를 전면 중단하였습니다. KB금융그룹은 친환경 요소를 고려한 새로운 비즈니스 투자 기회를 적극적으로 발굴하고 민간 환경 투자사업, 친환경 선박·자동차 등에 투자를 확대하는 등 신재생에너지 관련 투·용자를 지속적으로 확대하고 있습니다.

KB인베스트먼트 ESG 투자 프로세스



### 기후 관련 리스크 교육

KB금융그룹은 기후변화 관련 리스크에 대한 임직원들의 인식을 제고할 수 있도록 관련 교육을 실시하고 있습니다. KB국민은행은 2022년 7월 적도원칙을 고려한 환경·사회 리스크 심사 교육을 심사역 대상으로 진행하였으며, 8월에는 적도원칙 내용과 운영 프로세스를 중심으로 한 영업부서 대상 교육을 실시하였습니다.

# 지표 및 목표(METRICS & TARGETS)

기업의 기후변화 관련 정보는 비재무적 요소를 포함하고 있어 재무적인 요소와는 다르게 정확한 측정이 어렵습니다.

하지만 기후변화 관련 리스크와 기회를 파악하기 위해서는 측정 가능한 지표를 관리하는 것이 중요합니다. 측정할 수 있어야 관리할 수 있기 때문입니다.

KB금융그룹은 넷제로 사회로의 전환을 실현하기 위해 기후변화 리스크와 기회를 보다 정확하게 측정하고 관리하며, 이에 대한 성과를 투명하게 공개하고자 합니다.

## 금융배출량(Scope 3) 산정 프로세스

KB금융그룹은 금융배출량을 산정하기 위해 국내 금융기관 최초로 PCAF<sup>1)</sup> 방법론을 활용하였습니다. PCAF의 방법론은 금융기관이 자체적으로 온실가스 배출량을 측정하고 보고하기 위한 일관성 있고 검증된 측정 기준으로, 글로벌 온실가스 회계 표준인 GHG Protocol에 기반하여 수립되었습니다.

또한, KB금융그룹은 과학적 근거에 기반하여 온실가스 감축 목표를 설정하는 글로벌 이니셔티브 SBTi<sup>2)</sup>에서 요구하는 기업금융, 발전PF, 상업용 부동산 등 자산 유형별 커버리지 요건을 모두 충족하였습니다. 특히 올해는 금융배출량 측정 범위에 차량 대출 및 개인 모기지 대출 등을 포함하고, 2021년 기준의 기업금융 배출량 측정 대상을 익스포저 30억 원에서 25억 원 이상으로 확대하였습니다. 또한, 25억 원 미만이라도 배출권거래제, 목표관리제 기업 및 상장기업을 분석 범위에 포함하였습니다.

금융배출량(Scope3) 산정 프로세스



<sup>1)</sup> 금융회사의 대출 및 투자와 연계된 온실가스 배출량을 평가하고 공시하는 공통의 방법론을 개발하고 과학적 기반 감축 목표를 설정하기 위한 방법론을 제시하는 이니셔티브

<sup>2)</sup> 파리기후협정 목표 달성을 위해 기업이 과학적 시나리오에 기반한 온실가스 배출 감축 목표를 설정하는데 필요한 전반적인 서비스(방법론 개발 및 자문)를 제공하고 감축 목표 승인 등을 담당하는 이니셔티브

# 지표 및 목표(METRICS & TARGETS)

## 온실가스 배출량 목표 및 실적

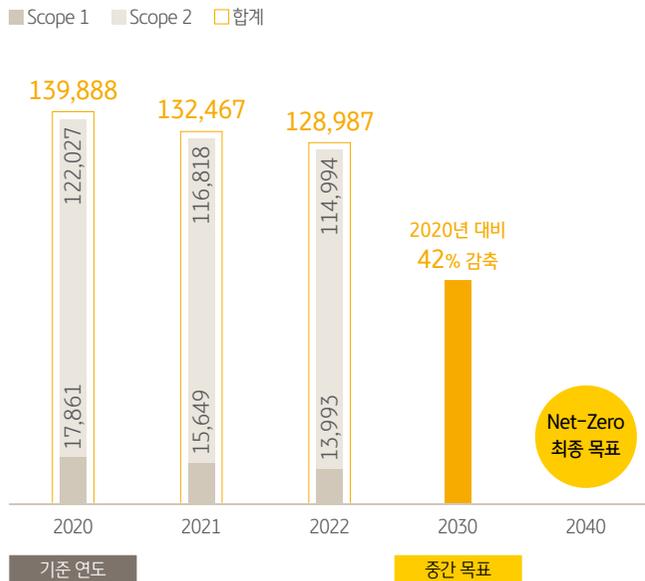
KB금융그룹은 SBTi에서 제시한 감축 목표 방법론을 활용하여 넷제로 목표를 설정하였으며, 2021년 10월 SBTi로부터 탄소감축 목표에 대한 승인을 획득하였습니다. KB금융그룹은 과학적 기반의 감축 목표를 수립하고, 승인받은 경험과 지식을 바탕으로 기업 고객들이 SBTi의 기준에 따라 명확한 감축 목표를 수립함은 물론 2050년까지 탄소중립을 달성할 수 있도록 적극 지원할 계획입니다.

### 내부배출량(Scope 1&2)

KB금융그룹은 '절대량 감축 접근법(ACA, Absolute Contraction Approach)'을 사용하여 내부배출량(Scope 1&2)의 감축 목표를 수립하였습니다. 절대량 감축 접근법은 기준 연도 대비 목표 연도의 온실가스 배출량을 전체적으로 줄이기 위해 절대적인 배출량 감축 목표를 설정하는 방식으로, 시나리오에서 요구하는 절대 감축량을 매년 동일하게 적용합니다. KB금융그룹은 SBTi 권고에 따라 2020년을 기준 연도로 삼고, 1.5°C 시나리오를 적용하여 2030년까지 기준 연도 대비 42%의 온실가스 감축을 달성하고, 2040년에는 내부배출량(Scope 1&2)을 넷제로로 만들 계획입니다.

KB금융그룹의 2022년 내부배출량(Scope 1&2)은 128,987 tCO<sub>2</sub>eq으로 전년 대비 약 3,480 tCO<sub>2</sub>eq 감소하였습니다. 이는 재생에너지 자가설치의 확대, 전기자동차 전환 확대, 그리고 에너지 효율화 등 적극적인 에너지 절감 사업에 기인합니다. 다만, 2022년 내부배출량 감축량은 2021년에 비해 감소하였습니다. 이는 '위드 코로나'로 인해 연수원 등 업무시설의 사용량이 증가한데 따른 것으로 풀이됩니다. KB금융그룹은 2023년도 감축목표 달성을 위해 보다 적극적인 에너지 절감 캠페인을 추진하고 재생에너지 공급을 확대하는 등 적극적인 감축 계획을 추진하고 있습니다. 한편, 2022년 KB금융그룹의 총 에너지 사용량은 313,730 MWh로 감축목표(319,682 MWh) 대비 약 5,952 MWh의 감축 성과를 달성하였습니다.

내부배출량(Scope 1&2) 목표 및 현황 (단위: tCO<sub>2</sub>eq)



총 에너지 사용량 목표 및 현황 (단위: MWh)

구분	2020	2021	2022	전년 대비	
				증감량	비율
Scope 1	17,861	15,649	13,993	(1,656)	-10.6%
Scope 2	122,027	116,818	114,994	(1,824)	-1.6%
합계	139,888	132,467	128,987	(3,480)	-2.6%
Scope 1&2 목표	-	134,013	128,137	-	-
목표 대비 감축량	(기준 연도)	+1,546	-850	-	-

총 에너지 사용량 목표 및 현황 (단위: MWh)

구분	2020	2021	2022	전년 대비	
				증감량	비율
총 에너지 사용량	348,998	330,131	313,730	(16,401)	-5.0%
총 에너지 사용량 목표	-	334,340	319,682	-	-
목표 대비 감축량	(기준 연도)	+4,209	+5,952	-	-

# 지표 및 목표(METRICS & TARGETS)

## 금융배출량

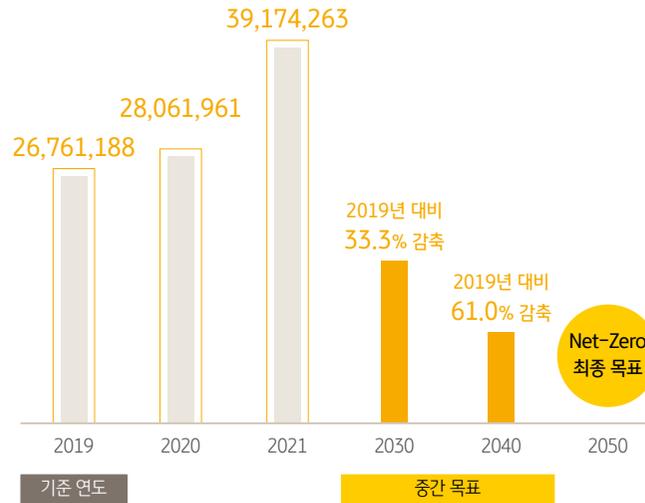
KB금융그룹은 SBTi의 방법론에 따라 금융배출량에 대한 목표를 설정하였습니다. 발전PF, 발전, 철강, 시멘트, 알루미늄, 제지&펄프, 상업용 부동산 산업에 대해서는 ‘부문별 탈탄소화 접근법(SDA, Sector Decarbonization Approach)’을 적용하였으며 이를 제외한 기업금융 부문에는 ‘온도 등급(Temperature Ratings)’ 방식을 적용하였습니다.

또한, KB금융그룹은 재생에너지 발전 PF에 투자함으로써 ‘기존 화석연료 기반 발전소’가 배출하는 탄소를 회피하는 데 기여한 정도를 의미하는 회피 배출량의 개념을 신규 도입하였습니다. 2021년 말 기준 KB금융그룹이 운영 중인 재생에너지 발전 PF의 익스포저는 4,980억 원이며, PCAF 가이드라인 발전 PF 산출 지침에 따라 산정된 회피 배출량은 약 15만 톤으로 산출되었습니다. 회피 배출량 산정 시 재생에너지 발전 PF 건별 발전량과 국가별 회피배출 계수 및 KB 할당비율을 적용하였습니다.

KB금융그룹의 2021년 금융배출량은 약 3,917만 톤으로 2020년 산출 결과 대비 약 1,111만 톤이 증가하였습니다. 금융배출량이 증가한 이유는 기업금융 자산의 측정범위가 확대되고, 신규 자산군에 대한 측정이 도입되었기 때문입니다. 기업금융의 경우 대출 및 투자 익스포저가 기존의 30억 원 이상에서 25억 원 이상으로 측정 커버리지가 확대되었으며, 차량 대출 및 모기지 대출과 같은 신규 자산군에 대한 측정이 도입되어 결과적으로 전체 배출량이 증가하였습니다.

금융배출량 목표 및 실적

(단위: tCO<sub>2</sub>e)



이처럼 금융회사의 금융배출량은 자산 성장에 따라 배출량이 증가할 수 있기 때문에, 탄소중립 달성을 향한 중장기적인 이행 수준을 측정하기 위해 ‘탄소 집약도(Intensity)’를 병행 관리해야 합니다. 탄소 집약도란 단위 당 탄소배출량을 뜻하는 것으로, 자산 규모에 따른 영향을 제거하고 포트폴리오 간 상대적인 배출량 수준을 비교하는데 사용됩니다.

KB금융그룹의 2021년 자산 포트폴리오에서는 기업금융 및 상업용 부동산의 탄소 집약도가 감소하였으나, 발전 프로젝트 파이낸싱의 탄소 집약도는 증가하였습니다. 기업금융 자산의 탄소 집약도 감소는 KB금융그룹의 포트폴리오에 속하는 기업들의 매출액 당 배출량이 감소하였거나 포트폴리오를 구성하는 기업들이 저탄소 기업으로 개선되었음을 의미합니다. 상업용 부동산의 탄소 집약도 감소는 사회적 거리두기 정책 등으로 인해 단위 면적당 에너지 사용량이 감소하였기 때문인 것으로 분석됩니다. 반면에 발전 프로젝트 파이낸싱의 집약도 증가는 국내 석탄화력발전소의 신규 가동에 따른 영향으로 파악됩니다.

금융배출량 현황

(단위: 조 원, tCO<sub>2</sub>e)

구분	2019			2020			2021		
	익스포저	배출량	집약도	익스포저	배출량	집약도	익스포저	배출량	집약도 <sup>1)</sup>
기업금융	51.5	24,526,555	0.468	76.9	25,714,931	0.402	103.9	35,331,842	0.391
발전PF	1.2	2,172,390	0.441	1.3	2,310,499	0.439	1.5	2,887,589	0.452
자산유형									
상업용 부동산	2.1	62,243	0.09	2.7	36,531	0.052	5.1	65,629	0.046
차량 대출 <sup>2)</sup>	-	-	-	-	-	-	6.8	521,308	0.159
모기지 대출 <sup>2)</sup>	-	-	-	-	-	-	47.8	367,895	0.033
합계	54.8	26,761,188	-	80.9	28,061,961	-	165.1	39,174,263	-

<sup>1)</sup> • 기업금융은 가중평균 탄소집약도(WACI, Weighted Average Carbon Intensity) 적용, 발전PF 및 상업용 부동산은 생산단위당 집약도(Physical Intensity) 적용

• 기업금융: tCO<sub>2</sub>e/백만 원, 발전 PF: tCO<sub>2</sub>e/MWh, 상업용 부동산/모기지 대출: tCO<sub>2</sub>e/m<sup>2</sup>, 차량 대출: kgCO<sub>2</sub>e/km

<sup>2)</sup> 신규 측정 항목

# 지표 및 목표(METRICS & TARGETS)

## SBTi 방법론

KB금융그룹은 SBTi 방법론에 따라 금융배출량 산정 및 목표 설정에 있어 부문별 탈탄소화 접근법(SDA, Sector Decarbonization Approach)과 온도 등급(Temperature Ratings) 방식을 활용하였습니다.

### 부문별 탈탄소화 접근법(SDA)

부문별 탈탄소화 접근법(SDA)은 각 산업 부문별로 탄소중립에 이르는 속도가 다르다는 점을 고려하여 산업 부문별 감축 목표를 설정하는 방법입니다. 탄소 집약도를 주요 지표로 사용하여 감축 목표를 수립하며, SBTi 방법론 중 유일하게 섹터(산업 부문) 기반으로 포트폴리오를 평가할 수 있어 금융 부문에 가장 적합합니다. KB금융그룹은 자산 포트폴리오의 탄소 집약도를 계산하고, 이를 기반으로 2019년 대비 2030년 33.3% 감축, 2040년 61% 감축, 2050년 넷제로를 달성하는 목표를 수립하였습니다. 또한 발전, 철강, 시멘트, 알루미늄, 제지&펄프, 발전PF, 상업용 부동산 등 산업 부문별로 감축 목표와 그에 따른 경로를 설정하였습니다.

### 부문별 탈탄소화 접근법에 따른 목표 설정

대상	발전, 철강, 시멘트, 알루미늄, 제지&펄프, 발전PF, 상업용 부동산 업종 (SBTi 권고사항 기반)
기준 연도	2019년
자산 포트폴리오 탄소 집약도 산출	① 대출 및 투자 기업의 총 탄소배출량 측정 • 대상 기업의 내부배출량(Scope 1&2) 및 외부배출량(Scope 3)
	② 금융배출량 산정 • 금융기관에 귀속되는 배출량 산정
	③ 자산 포트폴리오 탄소 집약도 도출 • '금융배출량/각 자산 유형별 활동'으로 산정
탄소중립 목표 수립	Well-below 2°C 시나리오 기반 감축 목표 및 경로 수립

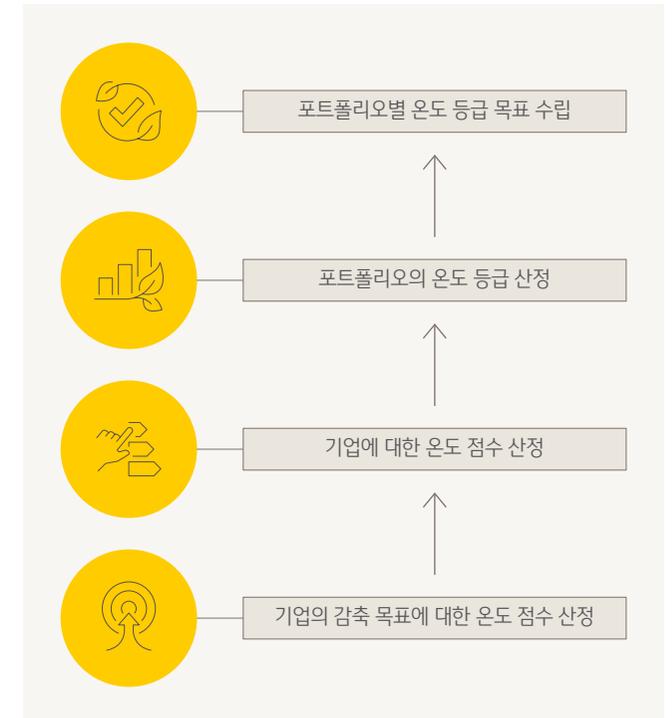
### 온도 등급(Temperature Ratings)

KB금융그룹은 금융배출량의 감축 목표를 수립하는 과정에서, SDA를 적용하지 않은 기업금융 내 기타 섹터의 목표를 설정하기 위해 SBTi의 온도 등급 방법론(Temperature Ratings Methodology)을 활용하였습니다.

이 방법론은 기업들의 탄소 중립 목표를 장기적인 온도 목표와 연결하여 보다 직관적인 지표인 온도 등급으로 변환하는 방법입니다. 예를 들어 2025년까지 탄소배출량을 30% 감축하는 목표의 온도 등급은 1.8°C이며, 이는 해당 목표를 달성할 경우 2100년 기준으로 1.8°C 이하로 온도 상승을 억제할 수 있음을 의미합니다. KB금융그룹의 자산 포트폴리오 내에 있는 기업의 탄소배출량 감축목표가 높을수록 기업의 온도 점수는 낮아지고 결국 KB금융그룹의 자산 포트폴리오 온도 등급도 낮아집니다.

KB금융그룹은 기업금융 내 기타 섹터를 대출, 주식, 채권 포트폴리오로 분류하고, 각 포트폴리오별 온도 등급에 따라 탄소 감축 목표를 설정하였습니다. KB금융그룹은 각 포트폴리오 자산(대출, 주식, 채권)에 대해 2040년까지 Scope 1&2는 1.75°C, Scope 1&2&3는 2.0°C 달성을 목표로 하고 있습니다. KB금융그룹은 각 포트폴리오의 온도 등급을 낮추기 위해 자산 포트폴리오 내 기업이 탄소배출량 감축 목표를 설정하고 이행할 수 있도록 지원하고 있습니다.

온도 등급 방법론에 따른 목표 설정



# 지표 및 목표(METRICS & TARGETS)

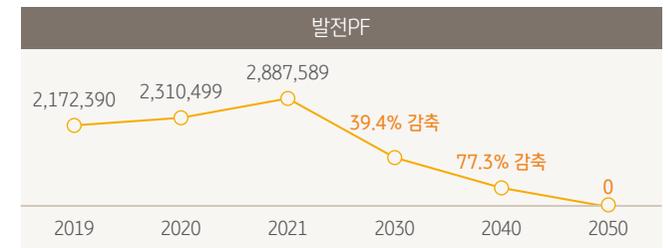
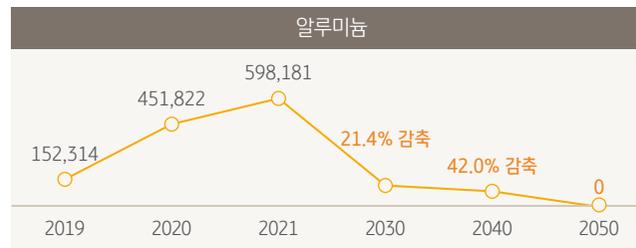
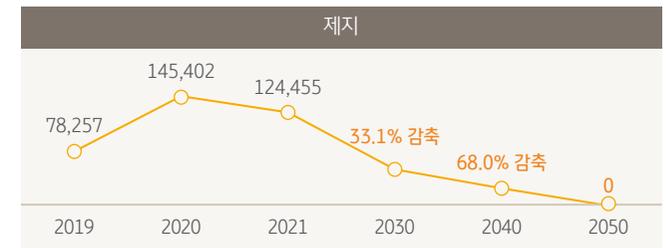
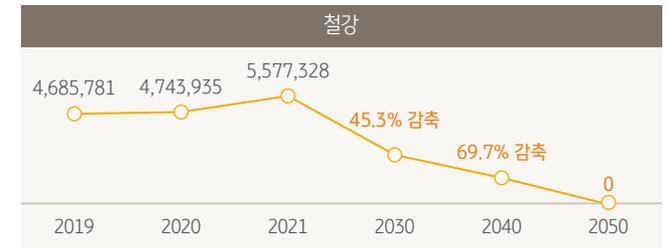
## 금융배출량 감축 목표 및 경로

KB금융그룹은 SDA에 따라 산업 부문별 감축 목표를 수립하였으며, 이를 바탕으로 경로를 설정하여 금융배출량을 관리하고 있습니다.

KB금융그룹은 SDA를 적용하지 않은 금융배출량에 대해서는 온도 등급 방법론을 활용하여 감축 목표를 설정하여 관리하고 있습니다. 2021년에는 전체 포트폴리오에 대한 온도 등급이 2020년 대비 하락하였으나, 일부 포트폴리오에서는 온도 등급이 상승한 것으로 나타났습니다. 이에 대한 주요 원인은 첫째, 분석 대상을 확대한 결과 신규 편입된 대상기업 중 탄소배출량 감축 목표가 없는 기업의 확대, 둘째, 대출 및 주식 포트폴리오에 속하는 일부 자산의 배출량 증가 때문인 것으로 파악되었습니다. 이에 KB금융그룹은 포트폴리오 내 기업이 탄소 감축 목표를 수립할 수 있도록 적극적으로 관여(Engagement) 활동을 강화함으로써 금융배출량의 감축 목표를 달성하고자 합니다.

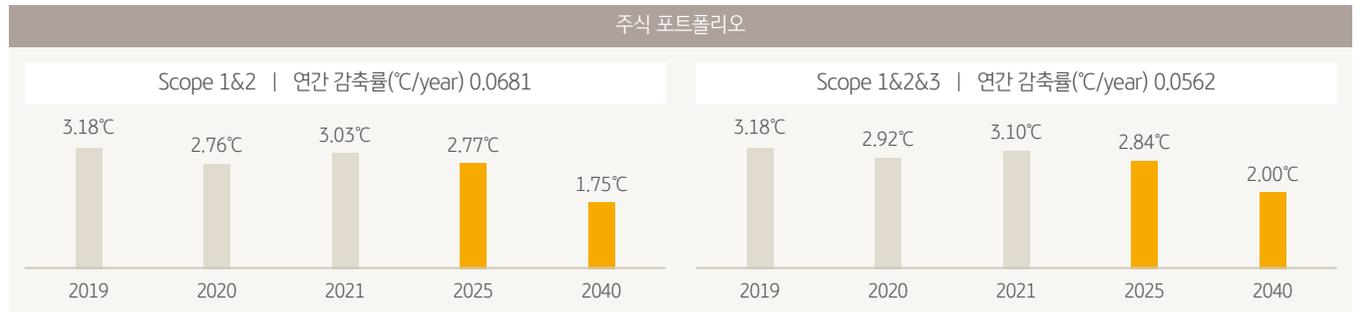
부문별 탈탄소화 접근법(SDA)에 따른 산업 부문별 감축 목표 및 경로

(단위: tCO<sub>2</sub>e)



# 지표 및 목표(METRICS & TARGETS)

온도 등급(Temperature Ratings) 방식에 따른 산업 부문별 감축 목표 및 경로



# ESG REPORT

## 환경 (ENVIRONMENTAL RESPONSIBILITY)

- 78 환경경영 활동
- 82 환경경영 커뮤니케이션

## 사회 (SOCIAL RESPONSIBILITY)

- 88 소비자 보호
- 95 디지털 혁신
- 104 상생 금융
- 109 사회 공헌
- 115 인재 관리
- 126 인권경영

## 기업 지배구조 (CORPORATE GOVERNANCE)

- 131 KB금융그룹 지배구조
- 138 통합 리스크 관리
- 141 윤리 및 준법경영

# ENVIRONMENTAL RESPONSIBILITY

## EMPOWERING THE TRANSITION TO GREEN ECONOMY

국제결제은행(BIS)은 2020년 발행한 보고서<sup>1)</sup>를 통해 기후위기가 가져올 금융위기를 ‘그린 스완’으로 표현하였습니다. 불확실한 위험을 나타내는 경제용어 ‘블랙 스완’에서 파생된 그린 스완은 예측하기 어렵지만 기후위기에 의해 반드시 일어날 위기로서, 이는 시민의 일상을 위협하는 것을 넘어 금융시장 전반에 걸쳐 회복하기 어려운 부정적 영향을 미칠 수 있습니다. 잘 보이지 않지만 분명히 다가오고 있는 그린 스완의 위기, KB금융그룹은 기후변화를 비롯한 환경요소가 우리의 삶, 나아가 금융시장 전반에 미치는 영향을 잘 인지하고 있으며, 금융이 지닌 역량을 발휘하여 글로벌 환경 이슈에 선도적으로 대응하고 있습니다. 아울러 환경경영에 관한 정보를 투명하게 공개함으로써 이해관계자와 소통의 깊이를 더하고 그 폭을 넓히며 함께 이루는 녹색성장을 앞서 준비합니다.



<sup>1)</sup> 출처: ‘그린스완: 기후변화 시대의 중앙은행과 금융안정’ 보고서

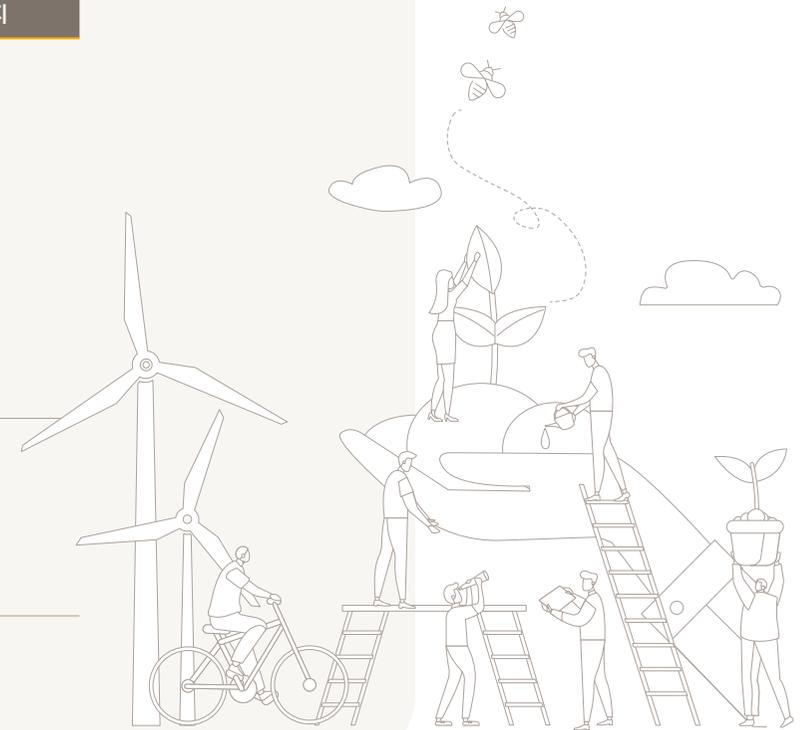
**AT A GLANCE**

국제사회는 기후위기에 금융이 보다 적극적으로 대응할 것을 요구하고 있으며, 사회적 책임을 고려한 지속가능금융 활동에 대한 논의 또한 활발하게 이루어지고 있습니다. 아울러 기후·환경 리스크에 대한 금융기관의 선제적 관리와 활동을 기대하고 있습니다.

KB금융그룹은 이러한 요구에 따라 기후변화와 관련된 전략과 활동 정보를 담은 TCFD Report를 발간하고 있으며, 태양광 발전설비 구축과 종이 문서를 대체할 전자결제 시스템 도입 등 경영 활동 전반에서 자원의 가치를 높이고 환경비용을 최소화하는 전략을 추진하고 있습니다. 뿐만 아니라 친환경 가치에 대한 공감대를 형성하면서 고객과 함께 변화를 이끌어 나가고 있습니다.

**IN THIS SECTION**

보고 주제	주요 활동·성과	보고 페이지
환경경영 활동	<ul style="list-style-type: none"> <li>KB국민은행, KB증권, KB손해보험, KB국민카드, KB캐피탈 등 주요 계열사 ISO 14001 인증 유지</li> <li>태양광 발전설비 설치로 연 137만 kWh의 신재생에너지 활용</li> <li>KB국민은행 본관 옥상에 꿀벌 12만 마리가 서식할 수 있는 ‘도시 양봉장 1호’ 조성</li> <li>2022년 말 기준 업무용 차량의 57.9%를 친환경 차량으로 전환</li> <li>‘KB Net Zero S.T.A.R. 공약신탁’ 출시 및 ‘KB Net Zero S.T.A.R. 블루카본 바다숲 조성’ 사업 추진</li> </ul>	78~81
환경경영 커뮤니케이션	<ul style="list-style-type: none"> <li>KB손해보험, 국내 보험업계 최초 탄소중립보험연합(NZIA) 가입 (2022.6)</li> <li>다회용컵 전용 사내카페 운영으로 연간 일회용컵 사용량 48만 개 감축</li> </ul>	82~85



# 환경경영 활동

## 환경경영 체계 고도화

### 환경경영 체계

KB금융그룹은 선도적인 금융기관으로서 전사적인 환경경영 추진을 위해 환경경영시스템 국제표준인 ISO 14001에 부합하는 환경경영 체계를 구축하고 있습니다. KB국민은행은 2010년 금융권 최초로 ISO 14001 인증을 취득하고 갱신심사를 통해 인증 자격을 유지하고 있으며, 2021년에는 에너지경영시스템 국제표준인 ISO 50001 인증을 신규 취득하였습니다. 또한 KB증권, KB손해보험, KB카드, KB캐피탈 등 주요 계열사도 ISO 14001 인증을 유지하고 국제표준에 따른 환경경영시스템을 운영하고 있습니다.

이와 더불어 KB금융그룹은 환경이슈 대응을 위한 지배구조로서 그룹 CSO(Chief Strategy Officer) 산하에 ESG 전담조직인 ESG본부를 두고 있으며, 각 계열사별 업의 특성을 반영한 담당조직 및 회의체를 구성하고 있습니다.

### KB금융그룹 태양광 발전량

계열사	2022년 태양광 발전량	온실가스 감축 효과
KB국민은행	1,201,880kWh	548.8tCO <sub>2</sub> eq
KB증권 <sup>1)</sup>	13,292kWh	6.1tCO <sub>2</sub> eq
KB손해보험	154,466kWh	70.5tCO <sub>2</sub> eq

<sup>1)</sup> 2022년 12월부터 가동

## 친환경 경영 활동

### 신재생에너지 발전설비 구축

KB금융그룹은 온실가스 배출량 감축에 기여하기 위해 연수원과 주요 사업장 중심으로 신재생에너지 발전설비를 운영하고 있습니다. 2022년 KB국민은행은 12개소의 태양광 발전설비를 추가하여 2022년 12월 말 기준 총 31개소의 태양광 발전설비를 갖추고 있으며, 신관 사옥은 태양광, 지열, 연료전지 등 다양한 대체에너지원을 사용하고 있습니다. KB증권과 KB손해보험 등 주요 계열사도 연수원이나 사옥에 태양광 발전설비를 보유하고 있습니다. KB금융그룹은 앞으로도 신재생에너지 발전설비를 지속적으로 확대하여 에너지 자립도를 높여갈 계획입니다.

### 업무용 차량 친환경차 전환

KB금융그룹은 업무용 차량을 친환경차로 전환하여 차량 운행에서 발생하는 탄소배출을 줄이고자 노력하고 있습니다. KB국민은행은 환경부가 주관하는 ‘한국형 무공해차 전환 100(K-EV100)’ 사업에 동참하여 2022년 말 기준 업무용 차량의 57.9%를 친환경 차량으로 전환하였으며, 2030년까지 모든 업무용 차량을 무공해 차량으로 전환할 계획입니다. 이를 위해 2023년에는 전기차 45대와 전기차 충전시설 45기를 추가 도입할 예정입니다.

### 에너지 절약형 사무기기 교체

KB금융그룹은 에너지 사용 최적화를 위해 사무기기를 에너지 소비가 적은 친환경 제품으로 교체하고 있습니다. KB국민카드는 2018년부터 2021년 하반기까지 제로 PC 총 4,070대를 구매하였으며, 2022년 중 구매한 제로 PC로 업무용 PC 교체를 완료하였습니다. 제로 PC는 절전모드 프로그램을 적용하여 기존 데스크탑 PC 전력사용량 대비 18.3% 수준의 적은 전력만을 사용합니다. 이를 전체 사용량으로 환산할 경우 제로 PC 1년 사용시 데스크탑 PC 사용 대비 소나무 23,186그루의 정화능력에 해당하는 약 153톤의 이산화탄소 배출 감소 효과가 있습니다. KB금융그룹은 앞으로도 전력 사용 절감을 추진하며 순환경제 구축에 적극적으로 기여할 것입니다.



KB증권 연수원 내 태양광 발전설비

# 환경경영 활동

## 자원 사용 가치 제고

### 종이 사용량 절감

KB금융그룹은 순환경제를 실현하기 위하여 고객 대상으로 종이 사용량 감축을 위한 다양한 활동을 펼치고 있습니다.

활동 명	주요 활동 내용 및 성과
종이통장 발행 중단	• 2022년 신규 외화예금 종이통장 발행 중단
Paperless 거래 시스템 도입	• 태블릿을 통한 Paperless One-Stop 거래 시스템 도입
자동화기기 디지털 명세표 발급	• 거래명세표에 '디지털 명세표' 발행항목 추가 • 명세표 생략 가능 거래 확대
디지털 명함 도입	• 고객과의 새로운 콘택트 채널로 활용
모바일 전자고지 확대	• KB국민은행 제휴 모바일 전자문서 서비스 시행 • 종이 안내장 발송량 감축, 쿠폰 디지털화
약관 아나바다	• 약관 아나바다 장터 운영 및 폐약관 수거 후 리사이클링 굿즈 '마음튼튼 KIT' 제작
전자계약 시스템 확대	• 전자계약 시스템 전사 확대



KB손해보험 마음튼튼 KIT

### 플라스틱 카드 사용 저감

KB금융그룹은 플라스틱 카드 사용 저감 활동을 통해 폐플라스틱으로 인한 환경오염 문제 해결에 동참하고 있습니다. KB국민카드는 모바일 기반 금융 서비스인 'KB Pay'의 오프라인 결제 서비스를 강화하여 실물 카드 없이도 편리하게 이용할 수 있는 환경을 마련하였습니다. 또한 모바일 카드의 발급 및 사용 증가세에 힘입어 2022년 12월 말 기준 약 80여 종의 카드가 모바일 카드로 출시되었습니다. 실물 카드를 발급해야 하는 경우에는 환경친화적 소재를 활용하고 있으며, 2022년 출시된 'WE:SH Eco'형 카드는 업계 최초로 환경부 인증을 받은 합성수지 재활용 소재로 제작되어 카드 플레이트 사용 시 유해물질이 발생하지 않고, 소각 폐기 시에도 다이옥신이 배출되지 않습니다.



KB국민카드 친환경 소재 활용 카드 출시

## KB ESG Story



### KB Wallet 사용하고 탄소중립실천 포인트 쌓기

KB국민은행은 2022년 금융기관 최초로 환경부와 '탄소중립실천 포인트제' 업무협약을 체결하고 전자영수증 이용 고객에게 건당 100원의 포인트 적립 혜택을 지원하고 있습니다. 디지털 지갑 형태의 플랫폼인 'KB Wallet'을 이용하면 구매영수증과 은행거래 영수증을 전자영수증 형태로 발급받을 수 있으며, 카드·현금·쿠폰·포인트·모바일로 결제한 구매영수증은 물론, KB국민은행 지점에서 업무처리 시 받는 전자영수증에 대해서도 탄소중립실천 포인트를 지급받을 수 있습니다.



KB Wallet 탄소중립실천 포인트 화면

# 환경경영 활동

## 생물다양성 보전

KB금융그룹은 자연 보전 인식을 확산하고 생물 다양성을 보호하기 위해 다양한 활동을 추진하고 있습니다. KB국민은행은 2020년 국내 금융기관 최초로 '기업과 생물다양성 플랫폼(BNBP)' 이니셔티브에 가입하였으며, 'KB 바다숲 프로젝트', 'K-Bee 프로젝트' 등을 통해 생물다양성 보전에 앞장서고 있습니다.

### KB 바다숲 프로젝트

KB금융그룹은 생물다양성 확보와 해양환경 보전을 위해 'KB 바다숲 프로젝트'를 추진하고 있습니다. 'KB 바다숲 프로젝트'는 바다사막화가 진행 중인 해역 내에 잘피(Sea Grass) 숲을 조성하고 해양폐기물 수거 등의 수중 및 연안 정화 활동을 실시하는 프로그램입니다. 잘피는 탄소 흡수, 수질오염원 차단, 해양생물의 산란처 및 서식지 제공 등의 역할을 하는 해초이나, 기후변화, 해양환경 오염, 과도한 어업 행위 등으로 해마다 군립수가 줄고 있습니다. 이에 KB국민은행은 'KB Net Zero S.T.A.R. 공익신탁'을 출시하고 연계 기부금을 활용하여 'KB Net Zero S.T.A.R. 블루카본 바다숲 조성' 사업을 추진하였습니다. 2022년에는 경상남도 남해군 인근연안에서 채취한 잘피성체를 이식하여 잘피 숲을 조성하였으며 분기별로 모니터링하고 있습니다.

아울러 KB국민은행은 해양 생물의 서식지를 보전하기 위해 연안 정화 활동을 수행하고 있습니다. 환경의 날을 맞아 'Green Month, 그린마루'라는 친환경 전시를 개최하고 방문객 수에 따라 기부금을 조성하여 부산 일대의 침적쓰레기 수거 사업을 진행하였으며, 부산 광안리해수욕장에서 KB국민은행의 고객, 임직원 및 가족들이 플로깅에 참여하여 쓰레기를 수거하고 주변 환경을 정비하였습니다.

2023년에는 KB 바다숲 프로젝트를 원활히 운영하고 확대하기 위해 해양수산부와 업무협약을 체결하였습니다. KB금융그룹은 앞으로도 지속가능한 해양 생태계를 구축하기 위한 사업에 적극적으로 참여하여 생물다양성 보존에 기여하기 위해 노력할 것입니다.

### 숲 조성 사업

KB금융그룹은 국내·외 미세먼지 등 환경문제 해결과 생물다양성 보전을 위한 조림사업을 운영하고 있습니다. 각 계열사에서는 다양한 숲 조성 사업을 실시하여 탄소중립을 위한 친환경 활동에 적극 동참하고 있습니다.

#### KB금융그룹의 숲 조성 사업

활동 명	주관사	2022년 주요 활동
 'KB국민의 맑은하늘 숲' 조성	KB 국민은행	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 몽골 사막화 지역 식수 사업</li> <li>• 방풍림 1만 주, 유실수 1만 주 식재</li> <li>• 2022년 육군 사관학교 '에코트리 캠페인' 식목 행사</li> </ul>
 반려나무 기부 및 탄소중립의 숲 조성	KB 국민카드	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 임직원이 기른 실내공기 정화용 반려나무 2,000그루를 아동보육시설 66개소에 기부</li> <li>• 공기정화나무 2,000그루 강원도 숲 식재</li> </ul>
 강원 세계산림엑스포 탄소상쇄 숲 조성	KB 라이프생명	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 강원세계산림엑스포 주행사장 예정지 식목행사</li> <li>• 2023년 강원세계산림엑스포 내 'KB라이프 탄소상쇄 숲' 조성 및 탄소배출권 기부 예정 (9월)</li> </ul>
 실내 숲 조성	KB 저축은행	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 지역아동센터 8개소에 공기정화 식물로 실내 숲 조성</li> </ul>



1 KB바다숲 프로젝트 잘피숲 조성  
2 숲 조성 사업 - KB국민카드와 함께 숲을 만들어요

# 환경경영 활동

## K-Bee 프로젝트

전 세계적으로 생물다양성의 중요성에 대한 인식이 확산되고 있는 가운데, KB금융그룹은 2022년 5월 꿀벌 개체수 보전을 위한 'K-Bee 프로젝트'를 시작하였습니다. 꿀벌은 100대 식용작물의 수분활동 70%에 영향을 미치는 중요한 곤충이지만, 최근 환경문제로 인해 개체수가 급감하고 있으며 군집 붕괴 현상까지 일어나고 있습니다.

이에 KB금융그룹은 KB국민은행 본관 옥상에 도시양봉장을 조성하고 서울식물원 내 야생벌을 위한 Bee호텔을 설치하였습니다. 또한 창경궁 일대에 밀원수로 이루어진 궁궐숲을 조성하고 있으며, 강원도 홍천 지역에는 백합나무, 헛개나무, 아까시나무 등 개화시기가 서로 다른 밀원수 10만 그루를 식재 및 양묘 중입니다. 밀원수는 꿀벌에게 먹이를 제공하는 나무로 KB금융그룹은 밀원수 조성을 통해 꿀벌의 생태계 회복에 앞장서고 있습니다.

2023년 5월에는 세계 벌의 날을 맞아 서울숲 도시 양봉장 및 꿀벌정원 일대에서 꿀벌 체험행사를 진행하였습니다. 특히 KB구의어린이집의 원아들과 KB금융그룹이 후원 중인 차준환, 이해인 선수가 꿀벌 생태체험교육 및 꿀벌정원 가꾸기 활동에 함께 참여하여 'K-Bee 프로젝트'에 대한 관심을 끌었습니다.

### K-Bee 프로젝트 2022년 주요 활동

사업 명	활동 내용
 밀원수 조성 사업	<ul style="list-style-type: none"> <li>강원도 홍천 산림훼손 지역 밀원수 조성 (2024년까지 10만 그루 식재 및 양묘 예정)</li> </ul>
 K-Bee 도시 양봉장	<ul style="list-style-type: none"> <li>KB국민은행 본관 옥상에 꿀벌 12만 마리가 서식할 수 있는 '도시 양봉장 1호' 조성</li> <li>양봉장을 중심으로 생태체험 교육 실시</li> <li>지자체와 협업하여 도시 양봉 확대 예정 (서대문구 밀원수 지역 지정)</li> <li>저소득층 가정 지원 활동에 수확한 꿀 사용</li> </ul>
 Bee 호텔	<ul style="list-style-type: none"> <li>서울식물원 내 야생벌을 위한 'Bee 호텔' 조성 및 생태체험 교육 실시</li> </ul>



밀원수 조성 사업



서울 K-Bee 도시양봉장 꿀벌 체험행사



K-Bee 꿀벌정원



K-Bee 도시양봉장

# 환경경영 커뮤니케이션

## 글로벌 환경 리더십 구축

### 친환경 활동 공시

KB금융그룹은 늘어나는 환경정보 공시 요구에 선제적으로 대응하기 위하여 다양한 정보공개 채널을 마련하고 외부 이해관계자들과 소통하며 친환경 리더십을 발휘하고 있습니다. KB국민은행은 환경성과에 대한 투명한 정보공개를 위해 2020년부터 'KB Green Wave Report'를 발간하고 있습니다. 'KB Green Wave Report'는 기후변화 대응을 위한 친환경 금융상품 확대, 탄소중립(Net Zero) 기반 마련, 환경·사회 리스크 관리, 친환경 파트너십 구축 등 환경경영 활동을 상세히 담고 있습니다.

 KB Green Wave Report

### 친환경 이니셔티브 활동

KB금융그룹은 ESG 금융 리더이자 사회구성원의 일부로서 환경문제 개선을 위한 글로벌 활동에 적극적으로 참여하여 글로벌 환경 리더십을 확대해 나가고 있습니다. KB증권은 2022년에 기업의 사회적 책임을 촉구하는 세계 최대의 자발적 기업 이니셔티브인 유엔글로벌컴팩트(UNGC)에 가입하였습니다. 또한 KB손해보험은 2022년 국내 보험업계 최초로 탄소중립보험연합(NZIA)에 가입하고 다양한 온실가스 감축 정책을 적극적으로 추진하고 있습니다.

## KB ESG Story

### 유엔 기후변화협약 당사국총회 (COP, CONFERENCE OF THE PARTIES)

KB금융그룹은 2022년 5월 UN과 영국 정부로부터 COP26 의장단 리더십 단체인 'COP26 비즈니스 리더스 그룹'의 회원으로 초청받아, 한국에서 유일하게 첫 번째 회의에 참석하였습니다. COP26 비즈니스 리더스 그룹은 글로벌 친환경 기업의 경영진이 참여하는 최고위급 리더십 단체로, KB금융그룹은 회의에서 친환경 기술, 인프라에 대한 투자 및 ESG 컨설팅 확대 등 기후변화 대응 사례를 소개하였습니다.



### 넷제로은행연합 (NZBA, Net-Zero Banking Alliance)

KB금융그룹은 금융기관의 Net Zero 전환을 위해 구성된 글로벌 은행 연합조직인 NZBA에 가입하여 활동하고 있습니다. 전환금융(Transition Finance)에 대한 가이드라인 제작 실무 위원회에 참여하고 있으며, 이를 기반으로 고객들의 탄소중립 이행을 도울 수 있는 금융상품 개발과 지원을 위해 노력하고 있습니다. 전환금융은 탄소중립 사회로 전환하기 위해 기업들의 목표 달성을 지원하기 위한 자금을 의미합니다.

또한 KB금융그룹은 아시아-태평양 지역 은행을 대표하여 NZBA의 최고 의사결정기구인 운영위원회(Steering Group)의 최고위원으로 활동하고 있습니다. 2022년 매월 개최되는 'C-Level 회의'에 참여하여 '금융기관의 Net-Zero 이행 방안'에 대해 논의하였으며, 윤종규 KB금융그룹 회장은 매년 개최되는 'Principal 회의'에 참여하여 'Net-Zero 전환을 위한 금융의 역할'에 대해 의견을 개진하였습니다. 또한 KB금융그룹은 NZBA에서 매년 발간하는 'NZBA Progress Report' 제작에 기여하고 있습니다.

 Net-Zero Banking Alliance Progress Report



# 환경경영 커뮤니케이션

## KB ESG Story



### RE100 (Renewable Electricity 100%)

KB금융그룹은 국내 금융그룹 최초로 RE100에 가입하였습니다. RE100은 사업장에서 사용하는 모든 전력을 재생에너지로 전환하는 글로벌 캠페인입니다.

KB금융그룹은 2040년까지 사용 전력의 100%를 재생에너지로 전환할 계획이며, 이를 실천하기 위한 태양광 발전 설비를 구축하고 PPA(Power Purchase Agreement, 전력구매계약)와 REC(Renewable Energy Certificate, 재생에너지 공급인증서) 구매 등을 검토하고 있습니다.



# RE100

### 탄소중립을 위한 글래스고 금융연합 (GFANZ, Glasgow Financial Alliance for Net-Zero)

KB금융그룹은 금융을 통한 Net Zero 이행과 기후위기 극복을 목표로 하는 글로벌 연합체 GFANZ에 참여하고 있습니다. GFANZ는 2050년까지 탄소배출량 제로를 목표로 하는 금융 연합체로 금융을 통해 넷제로 경제를 촉진하고 기후위기를 극복하고자 설립되었습니다.

KB금융그룹의 윤종규 회장은 2022년 6월에 아시아-태평양 지역의 자문위원으로 선정되어 활동하고 있으며, 2022년 11월 제1차 자문위원회(Advisory Board, AB) 회의를 진행하였습니다. 자문위원회(AB)는 아시아-태평양 지역이 친환경 경제로 전환할 수 있도록 금융기관의 참여를 유도하고 지식을 공유하는 역할을 수행하고 있습니다.



### 자연 관련 재무정보공개 태스크포스 (TNFD, Taskforce on Nature-related Financial Disclosures)

KB금융그룹은 2022년 4월, 자연생태계 보호와 회복을 위한 글로벌 협의체 TNFD에 가입하였습니다. 이를 시작으로 KB금융그룹은 그룹의 활동이 생물다양성의 감소와 생태계 파괴 등에 미칠 수 있는 부정적인 영향을 인식하고, 그와 같은 상황이 발생하는 것을 예방하기 위한 노력을 지속하고 있습니다.



# 환경경영 커뮤니케이션

## 친환경 가치 공유

### 환경교육

KB금융그룹은 친환경 인식 제고를 위해 전 임직원을 대상으로 ESG 교육을 실시하고 있습니다. 교육은 계열사별로 자체적인 영상을 제작하거나 외부기관과 협업하는 방식으로 진행되며, 흥미롭고 실질적인 내용을 다루고 있습니다. ESG 실천교육은 전 임직원을 대상으로 실시되어 환경에 대한 공감대 형성을 돕고 있으며, ESG 담당자들에게는 기후변화 대응과 공시체계 구축 등의 맞춤형 심화교육이 제공됩니다.

### 2022년 KB국민은행 ESG 전문가 특강 및 환경 Live 특강

일자	교육명 및 목적	강사	참여 임직원 수
05.30	기후변화와 녹색금융	정태용 (연세대학교 국제학대학원 교수)	20여 명
06.10	타일러 라쉬와 함께하는 기후위기를 극복하는 방법·탄소중립 실천 방법 공유	타일러 라쉬	대면 20명 비대면 857명
06.24	국내·외 ESG 현황과 금융의 역할	이선경 (대신 ESG 센터장)	120여 명
09.23	글로벌 책임투자 현황 및 ESG 중요 이슈	최진석 (한국투자공사 책임투자 부장)	190여 명
11.25	지속가능경영보고서와 관련된 최근 이슈	전홍민 (성신여자대학교 경영학과 교수)	130여 명

### KB Green Wave

KB금융그룹은 임직원의 자발적인 참여에서 시작하여 우리 사회 전반으로 친환경 문화가 확산될 수 있도록 환경경영 실천 캠페인인 'KB Green Wave'를 추진하고 있습니다. KB Green Wave 캠페인은 Less Paper, No Plastic, Save Energy 세 개의 핵심 주제를 중심으로 운영되며, 캠페인을 통해 절감되는 비용은 임직원 명의로 환경단체 및 에너지 소외계층 지원 사업에 기부되고 있습니다.

### KB금융그룹 KB Green Wave 캠페인

활동 주제	주요 활동
Less Paper	• 종이통장 및 복사용지 줄이기
No Plastic	• 일회용품 사용 줄이기 • '네프론' 연계 폐자원 회수 시스템 운영 • '必환경' 바캉스 문화 정책
Save Energy	• 전력 감축 우수 영업점 포상 • 특정시간 일괄 소등 및 모니터 끄기 • 채식 식단을 비롯한 저탄소 식단 메뉴 운영

### 사내 환경 캠페인

KB금융그룹은 에너지 효율성을 높이고 일회용품 사용을 줄일 수 있도록 일상적인 근무환경에서 다양한 활동을 실천하고 있습니다. 이러한 활동의 일환으로 KB금융그룹의 사내카페에서는 다회용컵을 제공하여 일회용컵 사용을 제한하고 있습니다. KB국민은행은 2022년부터 사내카페에서의 일회용컵을 사용하지 않고 있으며, KB국민카드는 테이크아웃 형태로만 운영하던 '다다카페'를 확장하여 휴게공간을 확보함으로써 다회용컵 사용에 동참하고 있습니다. 또한 KB금융그룹은 사내 방송 및 홈페이지, ESG 뉴스레터 등을 통해 임직원들에게 ESG 동향을 알리고 사내 환경 캠페인 동참을 독려하고 있습니다.

### KB금융그룹의 사내 환경 캠페인

활동 주제	주요 내용	대표 활동 명
절전	사용하지 않는 조명 소등, 모니터 끄기	• 슬기로운 절전생활 (KB국민은행)
절전	냉난방 온도 적정 유지	• ECO 스타발전소 & 온(溫) 맵시 (KB국민은행)
절전	장기간 PC 미사용 시 강제종료	• 탄소배출을 줄이는 손짓, 톡톡톡 (KB라이프생명)
일회용품 사용 줄이기	다회용컵 전문 사내카페 운영	• 다다카페 (KB국민카드)
일회용품 사용 줄이기	개인 일회용품 사용 줄이기	• 신규 입사자 텀블러 지급 (KB캐피탈)



KB Green Wave 캠페인



KB국민카드 다다카페



\* 2022년 연간 사용량 기준

# 환경경영 커뮤니케이션

## 대외 환경 캠페인 동참

KB금융그룹은 친환경 가치를 외부 이해관계자들과 공유하고 환경문제에 대한 공감대를 형성하기 위해 다양한 대외 환경행사에 참여하고 있습니다. 2022년에는 지구의 날(4월 22일), 환경의 날(6월 5일), 에너지의 날(8월 22일)에 실시하는 소등행사에 동참하여 주요 계열사의 사옥을 소등하였고, 고객 대상 소등행사 참여 이벤트를 시행하였습니다.

2021년 KB국민카드는 환경부와 ‘녹색소비-ESG얼라이언스’ 협의회를 구축하였으며, 2022년에는 환경부 주관 녹색소비주간 행사에 참여하였습니다. KB국민카드는 행사 기간 중 SNS를 통하여 ‘그린카드’로 환경표지 인증제품(친환경 마크) 구매 시 인센티브를 제공하는 이벤트를 시행하였고, 자체 운영 쇼핑몰인 ‘국카mall’에서 환경표지 인증제품 기획전을 운영하였습니다.

## 고객참여형 환경가치 확산

KB금융그룹은 친환경 실천 경험을 바탕으로 환경인식 확산을 이루고자 고객들과 함께하는 친환경 캠페인을 추진하고 있습니다. 등산이나 조깅 등 운동과 쓰레기 줍기 등 환경보호 활동을 결합한 플로깅(Plogging, 줍깅) 캠페인이 대표적이며, 페플라스틱 제품을 모아 업사이클링 하는 자원 재순환 사업, 다회용 제품 활용 캠페인 등을 펼치고 있습니다.

KB증권은 ‘금융을 넘어 환경까지’라는 ESG 경영이념 아래 ‘Change Our Life’ 프로젝트를 진행하고 있습니다. ‘Change Our Life’ 캠페인은 2022년 7월 4주간 매주 토, 일요일에 강원도 양양 인구해변을 방문한 관광객과 함께 대규모 플로깅 캠페인 형태로 진행되었습니다. KB증권은 참가자에게 플로깅 캠페인의 의의와 자연보전의 가치를 전하고 친환경 비치타월과 썸캡을 기념품으로 제공하며 참여를 독려했습니다.

2022년 KB국민카드는 탄소중립 실천방안을 전파하기 위해 ‘KeeB Going’ 캠페인을 실시하였습니다. 일상 속 탄소중립 실천 방법과 중요성을 알리기 위해 싱어송라이터 ‘스텔라장’과 함께 제작한 뮤직비디오는 200만 회 이상의 조회수를 달성하였으며, ‘2022년 올해의 광고 PR상’에서 금상을 수상하는 성과를 거두었습니다.

또한 KB손해보험은 ‘KB손해보험이 건강하게 X 지켜줄게’라는 고객 참여형 환경캠페인을 추진하였습니다. 고객은 하루 7천 걸음 이상을 걷는 미션을 수행함으로써 차량 이용을 줄여 탄소배출량 감소에 기여하였고, 적립된 기부금은 유기견 보호소 환경개선을 위해 사용되었습니다. 2022년 6월 5일 환경의 날에 KB손해보험은 기부금으로 적립된 3,000만 원을 동물보호단체 ‘동물권행동 카라’에 전달하였습니다.



KB금융그룹 소등행사 동참



KB증권 Change Our Life - 양양

▶ 'KeeB Going' M/V | KB국민카드



KB국민카드 KeeB Going



KB손해보험이 건강하게 x 지켜줄게



# SOCIAL RESPONSIBILITY

## SCALING SOCIAL IMPACT FROM EXPLORATION TO ACTION

ESG 경영의 시작이자 목표는 모든 이해관계자를 위한 가치 창출, 나아가 사회 전반에 걸친 지속가능한 가치 확산에 있습니다. 이해관계자 중심의 전략적 접근이 차별화된 ESG 경쟁력 확보 방안으로 주목받는 이유도 이 때문입니다. KB금융그룹은 고객, 임직원, 지역사회 등 모든 이해관계자의 인권과 다양성을 존중하며 ESG 경영을 실천하고 있습니다. 고객중심경영을 핵심가치로 삼아 고객 만족도 제고를 위해 노력하며, 변화하는 디지털 환경에 적극 대응하여 고객의 접근성을 강화하는 데 주력하고 있습니다. 또한 수평적 조직문화와 일과 삶의 균형을 중시하는 문화를 구축하여 임직원의 잠재력을 이끌어내고, 지역사회와 함께 성장하는 기업이 되고자 다양한 사회공헌 활동을 펼치고 있습니다.

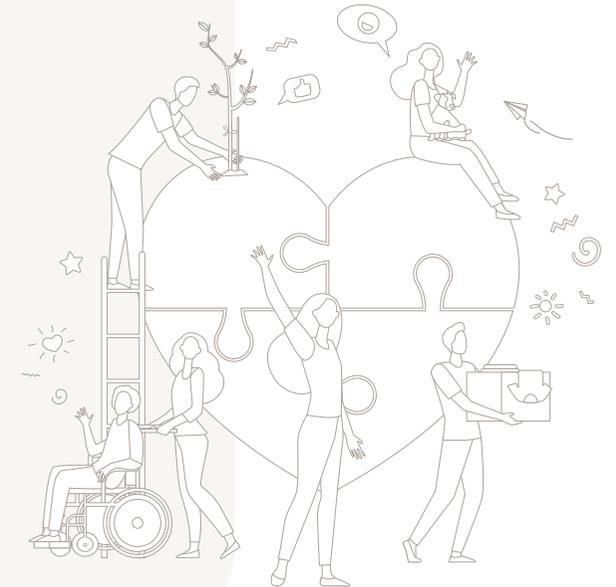


**AT A GLANCE**

ESG 경영과 투자를 통한 기업의 사회적 가치 창출은 시대적 요구이자 전 세계적 흐름이 되었습니다. 대한민국을 대표하는 금융기관이자 글로벌 기업시민으로서 KB금융그룹은 변화의 파고를 넘어 모든 이해관계자와 더불어 성장할 수 있는 미래로 나아갑니다. 앞으로도 KB금융그룹은 ESG 경영을 기반으로 기업의 사회적 책임을 다하며 우리 사회에 긍정적인 변화를 이끌어내겠습니다.

**IN THIS SECTION**

보고 주제	주요 활동·성과	보고 페이지
소비자 보호	<ul style="list-style-type: none"> <li>KB국민은행, 국가고객만족도(NCSI) 조사 16년 연속 1위 달성</li> <li>KB국민은행, '소비자가 뽑은 가장 믿음직한 은행' 8년 연속 1위 선정</li> <li>KB국민은행, '소비자권익강화 자문위원회' 신설 및 고객 자문단 운영</li> </ul>	88~94
디지털 혁신	<ul style="list-style-type: none"> <li>디지털혁신 전문 조직인 테크혁신센터와 고객경험디자인센터 신설</li> <li>AI윤리기준 제정 및 공표</li> <li>KB국민은행, AI 챗봇 이용자 110만명 돌파</li> <li>모바일 플랫폼 편의성 개선</li> </ul>	95~103
상생 금융	<ul style="list-style-type: none"> <li>중소·중견기업 및 소상공인 대상 비대면 컨설팅 기반 구축</li> <li>기업고객 대상 ESG 자가진단 서비스 출시</li> <li>사회혁신 스타트업 육성 및 금융 지원</li> </ul>	104~108
사회 공헌	<ul style="list-style-type: none"> <li>디지털 플랫폼을 활용한 고객 참여형 사회공헌 프로세스 구축</li> <li>'KB Dream Wave, IT's Your Life' 프로그램 운영</li> <li>글로벌 사회공헌 활동 강화</li> </ul>	109~114
인재 관리	<ul style="list-style-type: none"> <li>전 임직원과 수급업체에게 적용되는 '그룹 안전·보건 목표 및 경영방침' 제정</li> <li>헬스케어 플랫폼 '오케어(O-Care)' 출시</li> <li>직무별 전문인력 육성 (IT, 글로벌 경영)</li> </ul>	115~125
인권경영	<ul style="list-style-type: none"> <li>인권영향평가 실시 및 개선 과제 이행</li> <li>장애인 인식 개선 및 인권 존중 임직원 교육 시행</li> </ul>	126~128



# 소비자 보호

KB금융그룹은 고객중심경영을 핵심가치로 삼아 금융소비자의 권익을 보호하기 위한 철저한 관리체계를 마련해 나가고 있습니다. 고객의 권익을 보호하기 위해 체계적인 상품판매 프로세스를 운영하고 있으며, 금융사기 예방을 위한 시스템 구축 등 다양한 활동을 전개하고 있습니다.

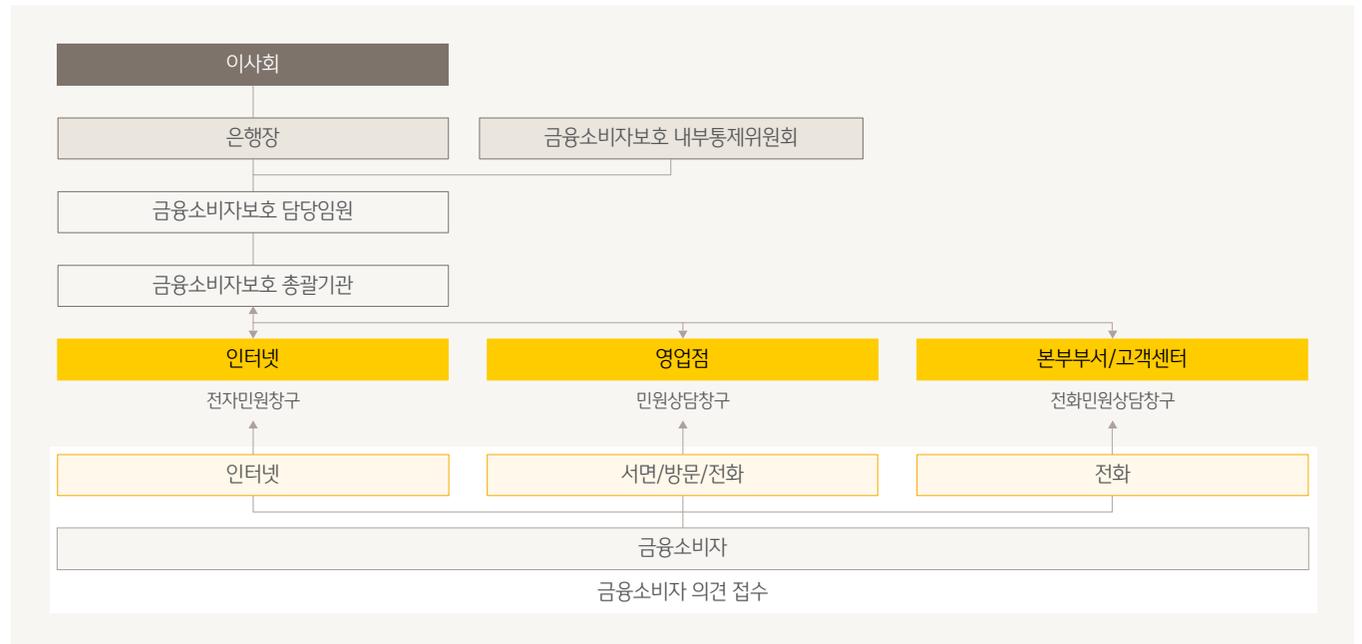
## 금융소비자 보호

### 금융소비자 보호 체계

KB금융그룹은 금융소비자가 금융상품 및 서비스 이용 시 불합리한 차별과 불이익을 받지 않도록 금융소비자 보호 체계를 구축하고 있습니다. KB국민은행은 은행장 직속으로 금융소비자보호 총괄기관을 운영하고 있습니다. 금융소비자보호 총괄기관은 금융상품 개발 및 판매 업무와는 독립된 기관으로, 금융소비자 보호에 관한 은행의 경영방향 수립, 제도 개선, 모니터링, 민원예방 및 민원 관련 분쟁 조정 등의 역할을 수행합니다. 또한 KB국민은행은 금융소비자보호 활동의 투명성과 효율성을 높이기 위해 금융소비자보호 내부통제위원회를 운영하고 있습니다.

은행장이 위원장을 맡고 있으며, 반기 1회 이상 회의를 개최하여 금융소비자 보호와 관련된 주요 사항을 논의하고 정책 방향을 결정합니다. 이사회는 금융소비자 보호에 관한 내부통제체계 구축 및 운영에 관한 기본방침을 정하며, 금융소비자 보호에 관한 내부통제에 영향을 미치는 경영전략 및 정책을 승인합니다. 더불어 KB국민은행은 소비자보호 제도 및 프로세스를 객관적으로 검토하기 위해 2022년 외부자문기구인 '소비자권익강화 자문위원회'를 신설하였습니다. 자문위원회는 외부 전문위원 5명과 내부위원 1명으로 구성되어 있으며, 신규 상품 및 서비스에 대한 소비자의 선호도와 의견을 검토하는 등 금융소비자의 권익 강화를 위한 자문을 제공하고 있습니다.

KB국민은행 금융소비자 보호 조직도



# 소비자 보호

## 금융소비자 보호 정책

KB금융그룹은 금융소비자 보호를 최고의 가치로 인식하고 있습니다. 금융소비자의 이익 증진에 기여하고자 KB금융그룹은 2013년 금융소비자 보호 정책의 기준이 되는 'KB소비자보호헌장'과 'KB 소비자보호 경영방침'을 제정하였습니다. 또한 KB금융그룹은 상품 개발 및 판매 전 과정에서 소비자의 의견을 적극 수렴하고 있으며, 소비자의 제안 및 불만 등 요구사항이 경영활동에 반영될 수 있도록 프로세스를 구축하고 있습니다.

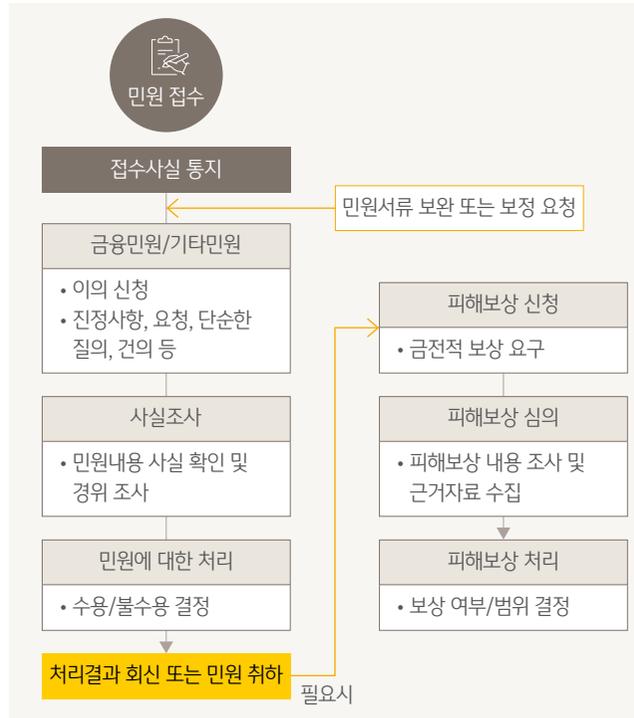
- 📄 KB소비자보호헌장
- 📄 KB 소비자보호 경영방침

나아가 금융소비자 보호를 위해 임직원이 지켜야 할 준수사항과 이를 위한 조직 및 절차 등에 관한 사항을 KB국민은행 홈페이지에 공개하고 있으며, 임직원의 소비자보호 역량과 전문성을 강화하기 위해 교육을 지속적으로 제공하고 있습니다.

### KB국민은행 금융소비자 보호를 위한 중장기 목표

<p><b>Phase1. (~2023년)   금융소비자보호 내부통제 점검 프로세스 구축</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 소비자보호 관점의 상품 개발/판매/사후관리 강화</li> <li>• 법 이행 여부 등 상품판매 프로세스 전반에 대한 정기적 모니터링 실시</li> </ul>
<p><b>Phase2. (~2025년)   금융소비자보호 대응체계 강화</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 전기통신금융사기 피해예방 및 대응체계 고도화</li> <li>• 선제적 민원 의견 청취 및 개선을 통한 소비자 고충 해결</li> </ul>
<p><b>Phase3. (~2027년)   고객경험 관리 체계 전환</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 고객경험 청취 및 개선요인 발굴을 위한 채널, 리서치 방식, 피드백 등 수 영역 고도화</li> <li>• 고객경험 통합 분석·관리를 통한 Seamless한 고객경험 제공</li> </ul>

### 민원처리 및 피해보상 프로세스



KB증권은 2022년 금융소비자보호 정책 목표를 '소비자보호 내부통제체계 최적화를 통한 경쟁력 확보'로 설정하고, 내부통제기준의 세부실행 방안을 명시한 '금융소비자보호 내부통제 업무지침'을 제정하였습니다. 뿐만 아니라 KB국민은행은 금융소비자 보호를 위한 중장기 목표를 수립하고 고객 중심의 선제적 대응체계를 구축하고 있습니다.

이러한 노력의 결과, KB국민은행은 2022년에 금융소비자연맹이 주관하는 '소비자가 뽑은 가장 믿음직한 은행' 1위로 8년 연속 선정되었으며, KB국민카드는 금융감독원의 '2022년도 금융소비자보호 실태평가'에서 '양호' 등급을 획득하였습니다.

### 고객의 소리(VOC) 운영

KB금융그룹은 서비스 이용에 관한 제안·건의사항 및 불만·불편사항 등과 같은 고객 의견을 청취하기 위해 다양한 소통 채널을 운영하고 있습니다. 고객 접점 채널에서 민원 접수 및 처리절차를 안내하고 있으며, 민원처리 종결 시 민원의 처리결과, 처리근거, 이의신청 안내 등의 사항을 담은 안내문을 신청인에게 통지하고 있습니다. KB금융그룹은 접수된 민원사항을 서비스 개선을 위한 자료로 활용하고 있으며, 신속한 대응으로 고객 만족도를 높이기 위해 노력하고 있습니다.

### 계열사별 VOC 운영 현황

KB국민은행	<ul style="list-style-type: none"> <li>• VOC(고객제안 및 민원)를 통해 발굴된 제도개선 등록내용에 대해 이행사항을 점검하고 'VOC 운영위원회'를 통해 관리</li> <li>• 고객경험 CASE 조사를 통해 상품 및 서비스의 실제 이용고객의 의견, 만족도 등 청취</li> </ul>
KB증권	<ul style="list-style-type: none"> <li>• VOC를 바탕으로 업무 및 매체 개선 활동을 추진하는 '제안은행' 프로그램 운영</li> <li>• VOC 기반 포상제도인 CS Star 포상제도 운영, 우수사례 공유</li> <li>• 2022년 VOC 접수 건 중 130건의 제안을 채택하여 업무에 반영</li> </ul>
KB손해보험	<ul style="list-style-type: none"> <li>• VOC 시스템에서 개선과제를 직접 접수/처리할 수 있도록 운영</li> </ul>
KB국민카드	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 고객·직원 제안을 통한 제도개선 강화</li> <li>• 매달 경영협의회에서 '고객의 소리' 진행</li> </ul>
KB라이프생명	<ul style="list-style-type: none"> <li>• VOC 제안을 반영하여 2022년 보험료 납입최고 효력 관련 응대 프로세스 개선</li> </ul>

# 소비자 보호

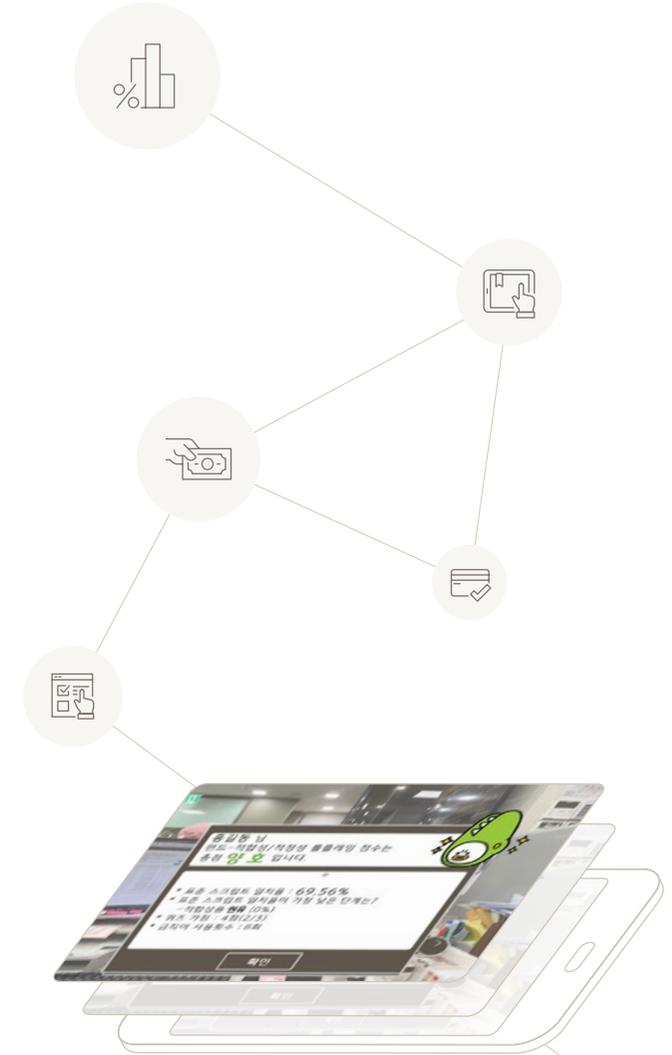
## 임직원 교육 및 KPI 연계

KB금융그룹은 임직원의 금융소비자 보호 역량 강화를 위해 영업점, 콜센터 등 고객응대 담당 직원을 포함한 모든 임직원을 대상으로 금융소비자 보호 교육을 실시하고 있으며, 임직원의 금융소비자 보호 활동을 KPI(Key Performance Indicator, 핵심성과지표)에 반영하고 있습니다. 특히, 2022년에는 한국금융소비자학회와 업무협약을 체결하여 최신 소비자보호 트렌드를 반영한 'KB금융소비자보호 사이버교육'을 진행하였습니다. 또한 KB국민카드는 매년 임직원들을 대상으로 금융소비자 보호를 주제로 한 슬로건을 공모하여 소비자 권리보호에 대한 공감대를 형성하고 있습니다.

이 외에도 KB금융그룹은 금융소비자 보호 활동에 대한 인센티브 프로그램을 운영하여 임직원들이 소비자 보호에 적극적으로 참여할 수 있도록 지원하고 있습니다. KB국민은행은 보이스피싱 예방 우수 영업점을 대상으로 은행장 표창과 함께 KPI 가점을 부여하며, KB증권과 KB라이프생명도 소비자 보호 관련 KPI 및 포상 제도를 운영하고 있습니다.

계열사별 2022년 금융소비자보호 교육 실시 현황

계열사	활동명	주요 내용
공통	금융소비자보호 마인드셋	<ul style="list-style-type: none"> <li>전 임직원 대상 필수 교육과정</li> </ul>
KB국민은행, KB증권, KB손해보험	금융상품 직무수행 교육	<ul style="list-style-type: none"> <li>해당 직무자 전원 필수 교육과정</li> <li>금융소비자보호법 6대 판매원칙 + 직무별 금융상품 관련 교육</li> <li>* 법정 의무교육으로 수료하지 않은 직원의 금융상품 판매 제한</li> </ul>
KB국민은행	부점 단위 자체교육	<ul style="list-style-type: none"> <li>임직원 공감대 형성 및 소비자보호 역량 제고</li> </ul>
	KB금융소비자보호 사이버교육	<ul style="list-style-type: none"> <li>전 임직원 대상 금융소비자보호 제도 및 이슈사항 관련 교육 실시</li> </ul>
KB증권	민원예방 및 대고객 응대교육	<ul style="list-style-type: none"> <li>민원동향 변화 및 효과적인 고객응대 요령 안내</li> </ul>
	고령투자자 금융상품 판매 시 응대 요령	<ul style="list-style-type: none"> <li>고령투자자 보호 필요성, 정의 및 일반적인 기준 교육</li> </ul>
KB손해보험	금융소비자보호법 관련 Q&A 퀴즈	<ul style="list-style-type: none"> <li>전 임직원 PC부팅 시 금융소비자보호법 관련 Q&amp;A 5문항 체크</li> </ul>
	금융소비자보호법 교육	<ul style="list-style-type: none"> <li>전 임직원 대상 금융소비자보호법 이해 교육 필수 지정</li> <li>금융소비자보호법에 관한 사내방송 송출, 애니메이션 영상 제작</li> </ul>
KB국민카드	Monthly 교육	<ul style="list-style-type: none"> <li>매월 'KB국민카드 금융소비자의 날' 지정</li> <li>모든 임직원 대상 소비자보호 관련 콘텐츠 제공</li> </ul>



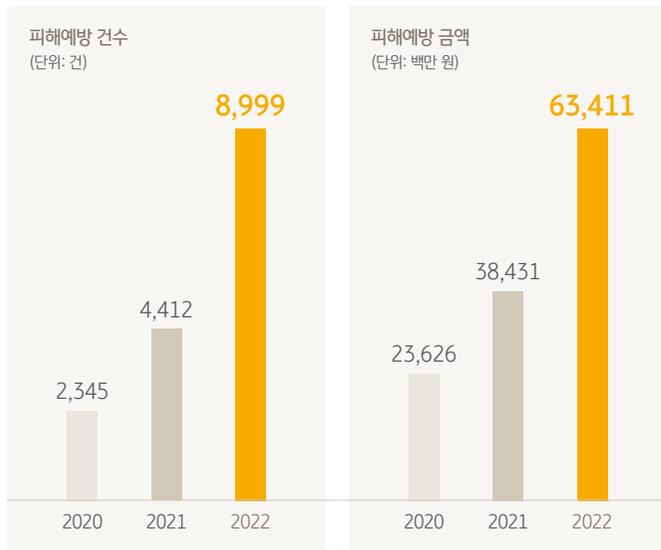
AR 기반 완전판매 롤플레잉 학습 콘텐츠

# 소비자 보호

## 소비자 권익보호를 위한 위험성 평가

KB금융그룹은 소비자 권익 보호를 위해 주요 위험 요소를 파악하고 식별된 위험 요소를 완화·예방하기 위한 개선조치를 수립하고 있습니다. KB국민은행은 전기통신금융사기 예방을 위해서 대고객 홍보 활동을 활발히 시행하고 있으며, 보이스피싱 피해 건수를 줄이기 위해 AI 보이스피싱 모니터링 시스템을 운영하고 있습니다. 특히, 계속해서 지능화되고 있는 보이스피싱 사기 수법에 신속히 대응하기 위해 모니터링 시스템 고도화를 추진하였고, 2022년에는 개선조치로 자체 학습환경을 마련하고 AI 모델 재학습 과정을 내재화하였습니다. KB국민은행은 개선조치의 효과성을 보이스피싱 피해 예방 건수 및 금액으로 관리하고 있습니다. 이러한 노력의 결과, 보이스피싱 탐지율은 더욱 향상되었으며 보이스 피해 예방 건수와 금액도 증가하였습니다

### KB국민은행 보이스피싱 피해 예방 성과



## 채권추심 원칙 및 채무조정제도

KB금융그룹은 공정한 채권추심 활동과 채무자 보호를 위해 공정한 채권회수를 위한 정책을 운영하고 있습니다. KB국민은행은 채권추심 정책에 기반하여 채권추심 절차를 수행하며, 불법·부정 행위나 불필요한 분쟁이 발생하지 않도록 내부통제를 실시하고 있습니다.

또한 임직원을 대상으로 관련 법규와 내규 준수에 대한 교육을 매년 부점별로 실시하고 있습니다. KB국민카드, KB캐피탈, KB저축은행은 정기적으로 금융위원회의 '채권추심 및 대출채권 매각 가이드라인'에 관한 교육을 제공합니다. 이 밖에도 KB국민은행, KB국민카드, KB캐피탈, KB저축은행 등 개인여신업을 영위하는 계열사는 재정적 어려움에 직면한 고객을 지원하기 위해 대내·외 채무조정제도를 운영하고 있습니다.

공정한 채권회수를 위한 정책



## 고객만족 관리

### 고객만족도 조사

KB금융그룹은 고객만족도 조사를 지속적으로 시행하고 있습니다. 최근에는 특히, 비대면 채널을 이용하는 고객이 늘어남에 따라 기존 영업점 중심의 고객만족도 조사 채널을 온라인으로 확장하였고, 다양한 온·오프라인 채널을 통해 고객의 소리에 귀 기울이며 개선과제를 도출하고, 제도 및 프로세스를 정비하는 등 고객만족도 제고를 위한 활동을 지속적으로 시행하고 있습니다. 이러한 노력의 결과, KB국민은행이 80점<sup>1)</sup>을 획득하는 등 KB금융그룹 주요 계열사는 2022년 국가고객만족도 조사(NCSI)에서 높은 점수를 달성하였습니다. 국가고객만족도 조사는 이용경험이 있는 고객들의 직접 평가로 진행되었으며, KB금융그룹은 높은 점수를 획득함으로써 고객으로부터 소비자 보호 활동의 우수성을 인정받았습니다.

### 계열사별 고객만족도 관리

계열사	고객만족도 조사 측정 방법	2022년 국가고객만족도(NCSI) 조사 결과
KB국민은행	<ul style="list-style-type: none"> <li>대면/비대면 채널 이용 고객 대상 고객경험 관리</li> <li>고객경험 CASE 조사</li> </ul>	<b>1위</b> (시중은행 최초 16회 1위 달성)
KB증권	<ul style="list-style-type: none"> <li>반기별 전화와 모바일을 통한 고객만족도 조사</li> </ul>	<b>공동 2위</b> (증권 부문 2022년 신규 도입)
KB국민카드	<ul style="list-style-type: none"> <li>서비스 품질요인에 대한 심층 조사 실시</li> <li>고객 좌담회</li> </ul>	<b>1위</b> (2년 연속 1위)

<sup>1)</sup> 2022년 국가고객만족도(NCSI) 목표 80점 달성

# 소비자 보호

## 고객 만족도 제고 프로그램

KB금융그룹은 다양한 고객 만족도 제고 프로그램을 운영하고 있습니다. 또한 운영중인 프로그램에 대한 지속적인 평가와 개선을 통해 고객만족도를 제고하고 있습니다. KB국민은행은 은행 상품, 서비스 및 대면·비대면 채널 등 분야별로 '서비스 품질요인에 대한 심층조사' 프로그램을 운영하여 품질 경쟁력을 측정하고 있습니다. 2022년에는 모바일뱅킹 채널에 대한 심층조사를 통해 경쟁은행 대비 KB국민은행의 서비스 수준을 파악하여 개선과제를 도출하고 서비스를 개선하였습니다. 총 33개의 개선과제 중 31개 과제에 대해 개선을 추진하였으며, 본부부서를 대상으로 경쟁은행 대비 우수, 미흡사항 등의 조사 결과를 공유하여 고객만족도 향상을 위해 지속적으로 서비스를 개선해 나가고 있습니다.

### 계열사별 고객 자문단 제도 운영 현황

계열사	고객 패널/자문단 명칭	2022년 주요 활동
KB국민은행	KB국민팬슈머	<ul style="list-style-type: none"> <li>제3기 활동단 운영: 3,000명 선정</li> <li>활동단 리더그룹 30명 선정</li> </ul>
KB증권	KB Star 메신저	<ul style="list-style-type: none"> <li>1차 조사: 온라인 설문, 해외주식 소수점 매매 만족도 등</li> <li>2차 조사: 영업점 대면 조사, 상품 상담 능력 및 비대면 매체 편의성 조사</li> </ul>
KB손해보험	KB희망서포터즈	<ul style="list-style-type: none"> <li>정기과제 수행(접점 서비스 점검) 및 의견 청취</li> </ul>
KB국민카드	The Easy Talker	<ul style="list-style-type: none"> <li>10명 선정: 개선과제 147개 제안</li> </ul>
KB라이프생명	푸르스타지기, MZ스타지기, 전문스타지기	<ul style="list-style-type: none"> <li>신상품 개발 관련 의견, 약관 개선안 등 도출</li> </ul>

## 고객 자문단 제도

KB금융그룹은 고객 패널과 자문단을 운영하여 고객 접점에서 서비스를 점검하고 있습니다. 계열사별로 진행되는 고객 자문단 제도를 통해 고객의 제안사항 및 의견을 수렴하며 우수 제안사항은 경영활동에 반영하고 있습니다.

### KB ESG Story



## 새롭게 시작되는 KB라이프생명의 'KB스타지기'

KB라이프생명의 고객패널은 2023년 'KB스타지기(知己)'라는 새로운 이름으로 소비자 중심의 상품 및 서비스 개선을 위한 의견을 청취하고 브랜드 가치 확산을 위한 활동을 전개할 예정입니다.

KB라이프생명은 WM(Wealth Management) 고객을 대상으로 KB스타지기를 선정하며, 신상품 기획 및 개발 단계에서 소비자 의견을 반영하기 위한 '나름답게 스타지기'와 디지털 채널 서비스의 개선의견을 수렴하기 위한 MZ세대 대상 '라이프스타지기'로 구분하여 운영하고 있습니다.

이들 KB스타지기는 금융취약계층 소비자(고령자 및 장애인 금융소비자)를 위한 서비스를 개선하고, 소비자 의견을 청취하여 민원 예방 방안을 마련하는 등 2023년 1월 공식 출범한 KB라이프생명의 브랜드 이미지 제고 활동을 수행할 예정입니다.



# 소비자 보호

## 고객경험 향상을 위한 임직원 교육

KB국민은행은 고객경험 향상을 위한 사내 컨설팅 프로그램을 운영하여 내부 직원 교육을 실시하고 있습니다. 고객경험 컨설턴트는 지역그룹, 지역본부, 영업점 등을 대상으로 고객응대 스킬, 커뮤니케이션 강화, 비즈니스 매너 등에 대한 맞춤형 교육 콘텐츠를 제공하고 있습니다. 특히 영업점 교육의 경우 고객경험조사를 통해 접수된 고객의 소리(VoC, Voice of the Customer) 내용을 바탕으로 고객이 생각하는 해당 영업점의 개선과제를 공유하고, 영업점의 맞춤형 개선을 위한 방법을 직원들과 함께 찾아내는 등 고객중심의 개선 활동을 수행하고 있습니다.

## 영업시간 특화점포

KB국민은행은 고객의 은행 이용 편의를 위해 2017년부터 기존 은행 영업시간 외에도 은행업무를 대면으로 처리할 수 있는 영업시간 특화점포를 운영하고 있습니다. 영업시간 특화점포는 직원의 2교대 근무를 통해 저녁 6시까지 2시간 더 영업하는 '9To6 Bank' 영업점과, 시차출퇴근제를 이용하여 기존 영업시간보다 늦게 열고 늦게까지 영업하는 'After Bank'로 구분됩니다. 2022년에는 9To6 Bank를 서울, 수도권은 물론 지방 거점 도시까지 전국으로 확대하여 고객의 접근성을 더욱 높였습니다.

## 금융상품 안정성 확보

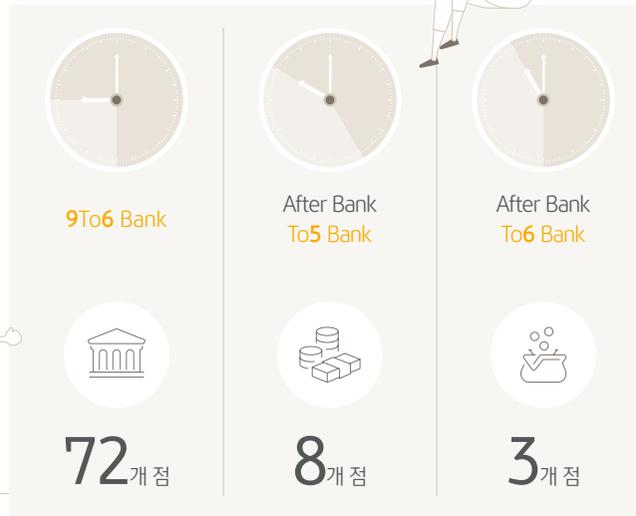
### 공정 광고 및 마케팅

KB금융그룹은 공정 광고 기준을 엄격히 준수하고 있으며, 소비자가 오인할 수 있거나 공정거래 질서를 해칠 수 있는 정보 표시 및 광고 행위를 하지 않도록 세심한 주의를 기울이고 있습니다. 2022년에는 관련 법규 준수, 내부통제 절차 확립, 교육 실시 등을 명문화 한 '책임 있는 광고 정책'을 제정하여 홈페이지에 공개하였으며, 주요 계열사별로 사전 심의 및 사후 감사 절차를 구축하여 광고·홍보·설명 문구가 부정확하거나 오인할 여지가 있는지 점검하고 있습니다. 또한 KB금융그룹은 부당 표시 및 광고 금지 정책을 담당하는 부서와 담당자 및 책임자를 상품·서비스 개발 업무로부터 독립적으로 지정하고 있습니다. KB국민카드는 '사내 마케팅 홍보물 관리시스템'을 구축하여 공정 광고 이행 여부 모니터링을 강화하였습니다.



KB국민카드 2022년 금융소비자보호 슬로건

KB국민은행 영업시간 특화점포 운영 현황



\* 2022년 12월 기준

공정 광고 및 마케팅 활동을 위한 담당직원 교육 현황

계열사	교육내용	교육주기
KB국민은행	은행 금융상품 광고물 사용 관련 유의사항 안내	연 1회
KB증권	광고 규정 준수 및 불완전 판매 예방을 위한 컴플라이언스 매니저 교육	수시
	투자 광고 규정 및 내부 통제 절차 교육	연 2회
KB카드	여신금융업권 광고 자율심의 업무 기초 교육	수시
	대고객 광고 시 유의사항 안내	연 2~3회
KB라이프생명	금융소비자보호법 상 광고 유의사항 안내	연 1회

KB금융그룹 「책임 있는 광고 정책」

# 소비자 보호

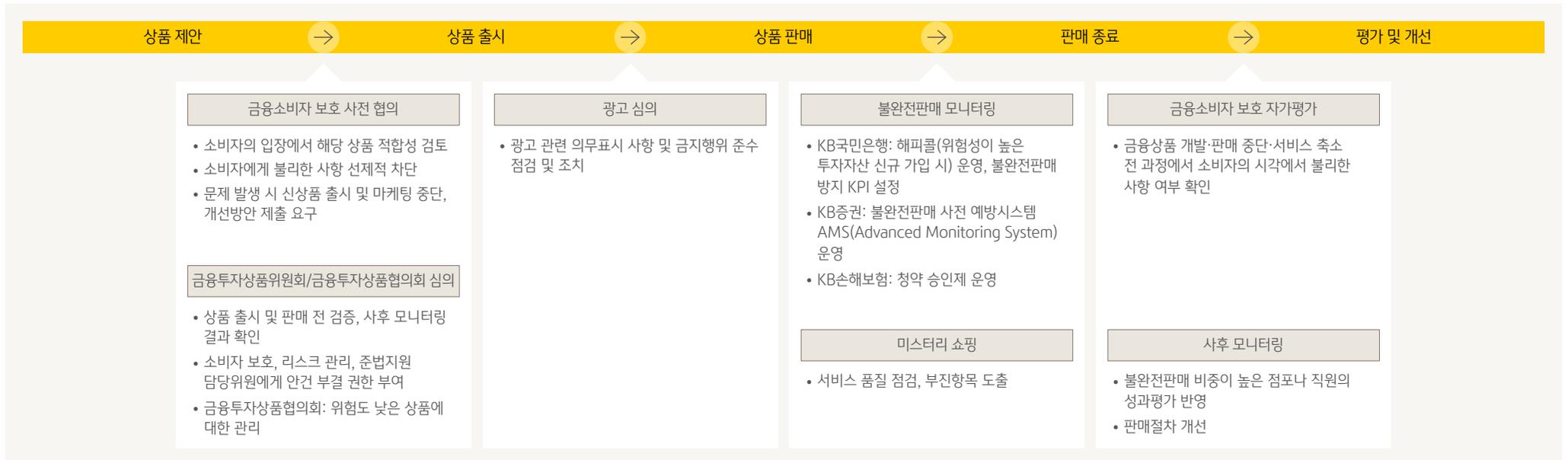
## 불완전판매 예방 활동

KB금융그룹은 불완전판매를 예방하고 고객의 요구에 맞는 금융상품을 안정적으로 제공하기 위해 노력하고 있습니다. KB국민은행은 ‘불완전판매방지 KPI’로 해피콜 지적 비율과 해피콜 동의율 등을 세부 항목으로 설정하여 운영하고 있습니다. 또한, 완전판매 문화를 정착시키고 자율적인 판매절차 점검을 위해 증강현실(AR)을 도입하여 개인 학습이 가능한 ‘AR 기반 완전판매 롤플레이잉’ 콘텐츠를 개발하였습니다. 이 콘텐츠는 화면에 표시된 상품정보를 기반으로 가상 고객에게 투자 권유와 비교 설명 등을 진행하여 완전판매 프로세스를 학습할 수 있도록 지원하고 있습니다.

KB증권은 불완전판매를 예방하기 위해 소비자보호 사전협의, 광고 심의, 해피콜, 불완전판매 사전예방시스템, 미스터리 쇼핑, 영업점 현장 점검 등을 실시하고 있습니다. 특히, 2022년 10월에는 소비자보호 포털 내에 금융소비자보호 내부통제 점검시스템을 구축하여 전 영업점에 적용하고 있습니다. KB손해보험은 보험업감독규정 및 감독규정 시행세칙과 ‘완전판매 모니터링 세부지침’ 내규에 따라 모니터링 대상 계약의 판매 프로세스 이행 여부를 확인하고 있습니다. 또한, 모니터링 결과를 토대로 불완전 판매 비중이 높은 점포와 직원에 대해 성과평가 및 판매절차 개선 등을 통해 재발 방지에 노력하고 있습니다.

KB국민카드는 ‘TM 불완전판매 모니터링 자동화 시스템’을 구축하였습니다. 이 시스템은 빅데이터 플랫폼의 AI 모델을 활용하여 판매직원의 상담내용과 TM(텔레마케팅) 스크립트의 주요내용을 비교하여 불완전판매 사례를 검출합니다. 그리고 점검 결과에 따라 판매 프로세스 개선 및 교육 등의 실질적인 개선 활동을 추진하여 불완전판매 예방에 노력하고 있습니다.

## KB금융그룹 상품판매 프로세스



# 디지털 혁신

KB금융그룹은 2018년 디지털 전환(DT, Digital Transformation)을 전면적으로 선포한 이래 ‘고객에게 가장 사랑받는 No.1 금융플랫폼’ 기업을 목표로 조직과 영업방식, 플랫폼, 서비스 등 경영의 모든 부문에서 디지털 혁신을 가속화하고 있습니다. 앞으로도 KB금융그룹은 선도적인 제품 개발 및 서비스 혁신으로 고객 접근성과 편의성을 강화하고 금융의 새로운 가치를 창출하겠습니다.

KB금융그룹 디지털 문해력 연수 수료 인원



\* 2022년 12월 말 기준

## 디지털 전환 체계 구축

### 디지털 혁신 전담 조직

KB금융그룹은 2022년 디지털 혁신을 이끌 전문 조직으로 ‘고객경험 디자인센터’와 ‘테크혁신센터’를 신설하였습니다. 고객경험디자인센터는 고객의 디지털 진입 채널에 관계없이 KB금융그룹이 제공하는 일관된 고객경험을 누릴 수 있도록 UX/UI 전략 수립을 지원하고 있습니다. 테크혁신센터는 클라우드 환경 도입과 융·복합 서비스 확산 등 금융환경 변화에 효율적으로 대응할 수 있는 기술 혁신을 주도할 계획입니다. 또한 2022년에 신설한 ‘금융AI센터’를 데이터총괄 본부 산하로 이동하여 AI 및 데이터 기술을 결합함으로써 비즈니스 활용성을 높이고 데이터 중심 경영을 활성화하고 있습니다.

### 디지털 전문 인력 육성

KB금융그룹은 디지털 플랫폼 No.1 금융 플랫폼 달성을 위한 디지털 인력 확보 및 육성에 주력하고 있습니다. IT 전문인력을 자체적으로 육성하고자 ‘KB Techmap’ 기반의 디지털 역량 진단 프로그램을 시행하고, 이를 바탕으로 디지털 전문가 육성 교육을 제공하고 있으며, 미래 성장분야에 대한 ‘Reskill & Upskill’ 연수체계를 확대하기 위한 다양한 맞춤형 프로그램을 운영하고 있습니다.

KB금융그룹은 전 직원의 DT 역량 및 IT 기술역량 강화를 위해 디지털 문해력 연수를 실시하고 있으며, IT 직무를 담당하는 실무직원을 대상으로 자기주도형 학습 프로그램을 제공하는 등 변화하는 디지털 세대를 이끌 수 있는 디지털 전문가 육성을 위해 노력하고 있습니다. KB국민은행은 DT 기획 및 개발 역량 향상을 위한 KB ACE Academy와 DIGI Campus 프로그램, 주니어 PO(Project Operator) 양성과정 등 디지털 전문인력을 양성하기 위한 맞춤형 교육 프로그램을 운영하고 있습니다. 또한 애자일(Agile) 프로젝트 관리 및 개발 실무 등을 통해 애자일 조직에 대한 이해도 제고를 돕기 위한 DevOps 과정 등을 실시하고 있습니다.

디지털 전문 인력 육성 프로그램

프로그램명	
Digital Talent 양성	
프로그램 내용	프로그램 효과
부문별, 단계별로 구성된 디지털 분야의 Reskill & Upskill 연수 프로그램	디지털 분야에 대한 직원들의 역량 강화를 통한 디지털 내부인재 집중 양성
<ul style="list-style-type: none"> <li>일반 과정: KB ACE Academy(DT기획/DT개발/DevOps) 과정</li> <li>전문가 과정: SKK GSB AI MBA, KAIST DFMB, KAIST DFMP, 송실대 디지털 파이낸스 이노베이션 과정</li> <li>학원비 &amp; 자격증 취득 과정: Do 'IT' Yourself</li> <li>기타 자율선택과정: 통신·사이버연수 총 104개</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>디지털 인재 확보를 기반으로 Digital Transformation 추진</li> <li>디지털 기술을 활용한 가치창출을 통해 수익구조 다변화 추구</li> <li>디지털 부문의 수익 창출 확대를 그룹의 지속가능성장 기반 마련</li> <li>기업과 직원이 윈-윈(Win-Win) 할 수 있는 문화 구축으로 임직원의 생산성 및 기업의 성과 향상에 기여<sup>1)</sup></li> </ul>

\* Digital Talent 내부인재 육성: 非 ICT 직군 직원의 연수참여 비율은 2021년 593명에서 2022년 924명으로 전년 대비 55.8% 증가

<sup>1)</sup> 업무 생산성, 성과 향상 및 비용절감으로 2021년 대비 영업이익 약 24% 증가

# 디지털 혁신

## Agile 조직문화

KB금융그룹은 금융플랫폼 기업에 걸맞은 조직문화 조성을 위해 디지털 혁신을 추구하는 조직의 비전 등을 임직원들과 소통할 수 있는 기회를 지속적으로 마련하고 있습니다. 2022년 상·하반기에는 테크그룹과 플랫폼 조직 간 소통을 확대하고 기술역량을 강화하기 위해 'KB 테크포럼 2022'를 개최하였습니다.

상반기에 개최한 'KB 테크포럼'에서는 'KB Redesign - Banking, Platform & Agile'을 주제로 은행 시스템을 어떻게 재설계할 것인지 임직원들과 소통하는 자리를 마련하였으며, 하반기에는 '금융 플랫폼 Re:design'을 주제로 AI, 클라우드, 데이터, 인프라 등 4가지 영역의 12개 개발 현황을 전파하였습니다. 이 외에도 KB금융그룹은 'Agile Culture Sharing 프로그램'을 통해 각 계열사의 Agile 전략과 성공·실패 사례 등을 공유하고 있으며, 2023년부터 반기별로 프로그램을 운영할 계획입니다.

## AI 윤리 리스크 관리

KB금융그룹은 AI, 빅데이터, 클라우드 플랫폼 등 디지털 기술혁신에 기반한 상품 및 서비스의 확대에 의해 발생할 수 있는 윤리 리스크를 사전에 방지하기 위해 최선을 다하고 있습니다. AI 기술은 임직원의 업무 효율성을 높이고 고객 편의성을 증가시키는 등 긍정적인 효과를 창출하지만, 동시에 윤리 리스크 등 근본적인 리스크를 내포하고 있습니다. 이에 KB금융그룹은 KB국민은행의 금융AI센터를 중심으로 AI 기술에 의한 인권 및 프라이버시 침해, 공공성 훼손, 데이터 유출 등의 문제를 사전에 방지하기 위한 체계를 구축하고자 노력하고 있습니다.

2022년 10월, KB금융그룹은 임직원과 금융소비자의 의견을 반영하여 국내 금융그룹 최초로 AI 윤리기준을 제정하고, 이를 홈페이지에 공개하였습니다. 'KB금융그룹 AI 윤리기준'은 KB금융그룹의 전략방향, 윤리경영, 고객 보호 정책 등과 같은 내부 경영원칙과 IAAE 국제인공지능&윤리협회의 인공지능 윤리헌장 등을 기반으로 수립되었습니다.

또한 KB금융그룹은 임직원과 고객의 의견을 반영하여 7가지 핵심가치를 마련하고 적극 실천하고 있으며, 이러한 노력을 인정받아 '2022 Good AI 어워드'에서 최우수상을 수상하였습니다. 앞으로도 AI 기술 도입 및 적용 전 과정의 데이터를 공개하고 상시 모니터링을 통해 AI 관련 윤리 리스크를 선제적으로 관리하겠습니다.

### AI 윤리기준

KB금융그룹은 평생금융파트너로서 고객에게 가장 사랑을 받는 No. 1 금융 플랫폼이 되기 위해 금융서비스 전반에 걸쳐 인공지능(AI)을 도입하고 활용함에 있어서 다음과 같은 윤리기준을 제정하고 적극 실천할 것을 다짐한다.

	<p><b>참여와 협력</b></p> <p>인공지능 활용에 따른 영향력과 효과성을 꾸준히 검증하며 이를 위하여 고객을 포함한 다양한 구성원들이 참여하고 협력하는 금융 문화를 조성한다.</p>
	<p><b>데이터 관리</b></p> <p>고객 데이터의 수집과 운영에 있어서 개인정보와 프라이버시를 침해하지 않도록 최선을 다하며, 확보한 고객 데이터는 엄정하게 관리한다.</p>
	<p><b>통제 가능성</b></p> <p>인공지능 활용 과정에서 고객의 권익침해와 안전사고가 발생하지 않도록 하고 필요시 인공지능을 즉시 통제하며 적절한 조치를 취한다.</p>
	<p><b>공정과 포용</b></p> <p>인공지능이 다양한 고객을 공정하게 대하도록 활용하며, 혜택과 성과에서 고객이 소외되지 않도록 노력한다.</p>
	<p><b>디지털 역량</b></p> <p>인공지능을 활용하여 금융서비스 혁신이 지속가능하도록 고객을 포함한 구성원들의 디지털 역량을 꾸준히 강화한다.</p>
	<p><b>투명한 활용</b></p> <p>인공지능의 도입 사실을 금융서비스의 목적과 함께 명확하게 밝히고 활용하는 기술 내용과 수준, 의사 결정 과정을 최대한 고객에게 제시한다.</p>
	<p><b>안전과 책임</b></p> <p>인공지능의 도입 목적에 부합하고 안전과 보안을 고려하여 인공지능을 활용하며 그에 따른 결과와 영향에 대하여 고객에게 책임을 다한다.</p>

# 디지털 혁신

## 디지털 편의성

### 금융플랫폼 확장

KB금융그룹은 고객이 단일 앱을 통해 다양한 금융상품 및 서비스를 이용할 수 있는 슈퍼앱 전략을 추진하고 있습니다. 슈퍼앱은 고객이 각각의 서비스를 이용하기 위해 개별 앱을 사용할 때보다 편의성과 혜택 면에서 더 큰 가치를 창출하며, 기존에 없던 고객경험을 통해 더 많은 상품과 서비스를 제공합니다. KB금융그룹은 슈퍼앱 전략을 활용하여 이용률이 높은 KB국민은행의 'KB스타뱅킹'에 증권, 보험 등 주요 계열사 서비스를 탑재하고 KB스타뱅킹 앱을 보완하는 작업을 진행하였습니다. 그 결과 KB스타뱅킹 앱 월 실사용자가 2022년 6월 시중은행 최초로 1,000만 명을 달성하였으며, 12월에는 1,100만 명을 돌파하는 등 금융플랫폼으로서의 영향력을 강화하고 있습니다.



KB Wallet 서비스

### 사용자 편의성 강화

#### 마이데이터 활용 서비스

KB금융그룹은 마이데이터 본허가를 취득하여 계열사별로 서비스를 제공하고 있습니다. 마이데이터 서비스는 여러 기관에 흩어진 개인의 신용정보를 개인의 동의 하에 통합하여 관리할 수 있는 서비스입니다. 또한 KB금융그룹은 마이데이터 서비스가 개인의 신용정보를 다룬다는 특성을 고려하여 단계별 보안성을 심의하고 미흡한 사항을 개선하는 등 서비스의 안정성을 확보하고 있습니다.

KB국민은행은 내게 맞는 솔루션을 제공하는 자산관리 서비스, 소비패턴 분석 진단을 통한 더 나은 소비생활을 제안하는 지출관리 서비스, 개인화된 목표를 제안하고 달성할 수 있는 목표챌린지 등 여러 기관에서 흩어져 있는 나의 금융정보를 한곳에 모아 편리하게 관리하는 서비스를 제공합니다. KB국민카드는 마이데이터 서비스 제공 영역을 공공 마이데이터까지 확대하여 고객이 간단한 동의 후 건강보험료, 지방세 납부 정보 등을 행정기관에서 직접 조회해 원스톱 처리하는 등 고객 편의성을 제고하였습니다.

#### KB Wallet 출시

KB국민은행은 2022년 8월 생활편의 콘텐츠를 담은 디지털 지갑 형태의 플랫폼인 'KB Wallet'을 출시하여, 4개월만에 가입자 수 200만 명을 돌파하였습니다. KB Wallet은 KB국민은행 계좌를 보유하지 않아도 KB스타뱅킹 또는 모바일웹에서 간편하게 이용 가능하며, 고객은 이를 통해 전자증명서, 국민비서 구삐, 쿠폰, 전자문서, 전자영수증, 학생정보, KB Pay, 인증서 등을 손쉽게 확인할 수 있습니다. 또한 KB Wallet은 정부 24와 연계하여 One-Stop 주민센터 및 전자증명서 서비스, 국민비서 구삐 서비스, 탄소중립 실천을 위한 전자영수증 발급 등을 지원하고 있습니다. KB국민은행은 앞으로도 경쟁력 있는 콘텐츠를 확대하고 외부 제휴처와 연계하여 서비스를 확장하여 KB Wallet을 생활 속 플랫폼으로 강화해 나갈 계획입니다.

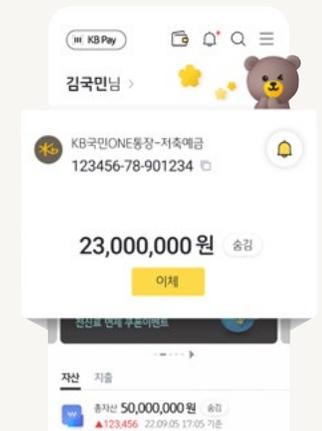
### KB ESG Story



## 디지털 전환으로 가까워진 금융 서비스

KB국민은행은 KB스타뱅킹에 고령자 고객을 위한 '간편모드'를 신설하였습니다. 간편모드는 KB스타뱅킹 기본화면 메뉴 중 고령 이용자가 주로 이용하는 서비스들을 중심으로 홈 화면에 주요 거래를 표시합니다.

또한 장애인 및 고령자 등 디지털 취약계층이 웹사이트나 모바일 앱을 쉽게 이용할 수 있도록 화면의 구조 및 메뉴를 개선하는 등 총 20개 웹사이트의 고객 접근성을 제고하여 웹 접근성 및 앱 접근성 품질인증을 획득하였습니다.



# 디지털 혁신

## KB국민인증서 경쟁력 강화

KB국민은행은 2019년 은행권 최초로 KB국민인증서를 출시하였습니다. KB국민인증서는 고객이 패턴·지문·간편비밀번호 등 인증방법을 직접 선택할 수 있고, KB금융그룹 계열사 간 동일한 인증수단을 사용할 수 있도록 지원하여 고객 편의성을 제고한 것이 특징입니다. 뿐만 아니라 KB국민인증서는 전자서명인증사업자, 본인확인기관, 공인전자문서중계자 등 3가지 정부 라이선스를 모두 획득한 데 이어, 2022년 5월 국제 공인기관으로부터 웹트러스트 인정을 추가로 획득하며 국제수준의 보안성을 인정받았습니다. 또한 공공 사이트와의 연계를 지속적으로 확대한 결과, 2022년 12월 기준으로 KB국민인증서 가입고객은 1,200만 명을 돌파하였습니다. KB금융그룹은 KB국민인증서의 이용기관과 범용성을 확대하여 서비스의 경쟁력을 지속적으로 강화해 나갈 계획입니다.

## Liiv M서비스 확대

KB국민은행은 2021년 금융권 최초로 금융·통신 융합 서비스인 'Liiv M(리브엠)'을 출시하였습니다. 혁신금융서비스1호 사업으로 승인받은 Liiv M은 출시 이후 지속적으로 서비스 영역을 확대하고 있으며, 365일 24시간 고객 상담서비스와 멤버십 혜택 등 차별화된 고객 편의 서비스를 제공하고 있습니다. 그 결과 2022년 12월 기준 Liiv M의 가입고객은 38만 명을 돌파하였으며, 3회 연속 고객체감만족도 1위(2021년 하반기, 2022년 상·하반기)를 달성하였습니다.

## VR 금융 서비스

KB금융그룹은 미래 핵심 기술로 주목받고 있는 VR(Virtual Reality, 가상현실) 기술을 기반으로 혁신적인 VR 금융 서비스 생태계를 구축하고 있습니다. KB국민은행은 국내 최초로 'VR banking 시스템 구축'을 위해 기술검증을 추진하고 있습니다. VR banking 시스템이 구축되면 고객은 스마트폰 인증을 통해 VR 장비에서 조회 및 이체 등의 금융 업무가 가능합니다. 또한, KB국민은행은 국내 최초로 VR 플랫폼을 개발하여 스마트폰과 VR 장비만 있다면 언제 어디서나 VR banking 서비스를 이용할 수 있는 기반을 구축하였습니다. KB금융그룹은 향후에도 최첨단 기술을 도입하여 고객을 위한 다양하고 편리한 금융 서비스를 제공할 것입니다.



KB VR banking

## KB VR banking 구조



# 디지털 혁신

## 모바일 플랫폼 개선

KB금융그룹은 다양한 모바일 플랫폼을 통해 비금융 플랫폼의 경쟁력을 강화하고 고객의 편의성을 제고하고 있습니다. KB증권은 MTS(Mobile Trading System) 플랫폼 'M-able'의 종합 자산관리 서비스 강화를 위해 홈화면에 있는 '금융상품' 메뉴를 대대적으로 개편하였습니다. 콘텐츠 제공 범위를 기존 주식 정보 외에도 트렌드, 절세전략, 부동산 등 비금융을 포함한 종합 자산관리 정보로 확대하였으며, 소액으로도 투자가 가능한 국내 소수점 거래 서비스를 오픈하고, 종목별 커뮤니티 서비스를 탑재하여 투자자의 편의성을 높였습니다.

KB국민카드는 2022년 금융과 비금융 콘텐츠를 포함한 종합금융플랫폼 'KB Pay'를 전면 리뉴얼하여 새롭게 선보였으며, 이를 통해 고객들은 기존 KB국민카드 모바일 홈 앱에서 제공했던 주요 서비스와 '리브메이트' 앱에서 제공했던 마이데이터를 활용한 서비스를 KB Pay 앱에서 바로 이용할 수 있게 되었습니다. 더불어 앱 속도 개선, 메뉴 구조 슬림화, 카드 발급 프로세스 간소화 등 플랫폼 경쟁력을 지속적으로 강화한 결과, KB Pay의 유효회원이 1,000만 명을 돌파하였으며, 월간 활성 이용자 수(MAU)가 670만 명을 상회하는 실적을 거두었습니다. KB국민카드는 콘텐츠 강화, 자산관리 서비스 개선 등을 통해 고객에게 최적의 상품을 추천하는 중개 비즈(Biz) 영역도 강화해 나갈 계획입니다.

KB캐피탈은 자동차 생활플랫폼인 'KB차차차' 앱의 금융 서비스를 확대하여 차량 판매·유지관리 등을 포함하는 One-Stop 서비스 체계를 구축하였습니다. KB차차차는 한국능률협회컨설팅 한국산업고객만족도(KCSI) 중고차플랫폼 부문 1위 수상을 비롯하여 다양한 고객만족도 평가에서 중고차플랫폼 부문 Top-Tier로 인정받고 있습니다.

## KB ESG Story

### 고객 참여형 기부 플랫폼 '하트모아 기부하기'

KB국민은행은 Z세대를 위한 금융 플랫폼인 '리브 Next'를 통해 '하트모아 기부하기' 캠페인을 진행하고 있습니다. 리브 Next 이용고객은 앱 내 꿈·진로·ESG 등을 주제로 한 콘텐츠에 댓글을 달거나 '좋아요'를 누르는 등의 방식으로 하트를 모으고 이를 기부금으로 활용할 수 있습니다. KB국민은행은 동물, 아동, 환경, 어르신 4개의 테마로 구성된 기부처 중 고객이 원하는 기부처에 기부금 전액을 전달하며, 3개월 주기로 하트 기부를 가장 많이 한 학교를 '기부좋은학교'로 선정하고 있습니다. 또한 하트모아 기부와는 별개로 기부좋은학교에 선정된 학교 학생 중 도움이 필요한 학생에게 장학금을 지급하는 행사도 진행하고 있습니다.

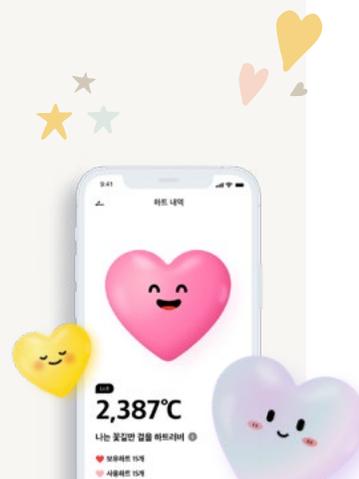
'하트모아 기부하기'는 서비스 오픈 이후, 2023년 1차 기부 캠페인을 진행하였으며 2022년 12월에는 연말 시즌 특성을 활용하여 참여 고객을 대상으로 '착해지기 이벤트' 등 다양한 행사를 개최하였습니다. 1차 기부 기간에는 3만 8천 명의 고객들이 참여하여 초기 목표 대비 150%(약 2,900만 원)의 기부모금액을 달성하였습니다. 2차 기부 캠페인은 2023년 3월부터는 시작되었으며, KB국민은행의 대표 사회공헌사업인 'KB Dream Wave 2030'과 연계하여 고객과 함께하는 모금액 1억 원을 달성하는 기부 캠페인을 진행하고 있습니다.

향후 KB국민은행은 하트모아 기부하기 서비스에 청소년이 좋아하는 콘텐츠를 확대하여 참여를 독려하고, 다양한 외부기관과 콜라보 기부 캠페인을 진행하는 등 다양한 노력을 전개하여 하트모아 기부하기를 종합 기부 플랫폼으로 키워 나갈 계획입니다.

\* 하트는 금액으로 자동 환산되며, 캠페인 시기에 따라 금액 가치가 상이할 수 있습니다.

#### 하트모아 기부하기 테마별 활동

기부테마	기부처	캠페인 명
 아동	사회복지법인 어린이재단	(1차) 공평이가 가득한 방에서 아버를 기다리는 2살 민호에게 응원을 보내주세요! (2차) 가스폭발화재로 아버지와 집이 한꺼번에 사라졌어요
	사회복지법인 세이브더칠드런코리아	(2차) KB Dream Wave 2030 너만의 공간 만들기 캠페인
 환경	사단법인 에코피스아시아	(1차) 도시숲 조성으로 기후위기 극복에 동참해주세요! (2차) 미세플라스틱과 해양 쓰레기로 바다가 아파하고 있어요!
	사회복지법인 시니어금융교육협의회	(1차) 어르신들에게 편리한 디지털 일상을 선물해주세요! (2차) 무서운 보이스피싱, 어르신들이 위험해요!
 동물	동물자유연대	(1차) 은퇴 경주마들에게 새로운 삶을 주세요! (2차) 레디와 웅심이의 새로운 삶을 위해



# 디지털 혁신

## AI 기술 활용 서비스 확대

KB금융그룹은 업무 전반에 AI 기술을 적용하여 고객에게 더 나은 금융경험을 제공하고자 노력하고 있습니다.

### AI 기반 상담 서비스 제공

KB금융그룹은 고객이 이용한 디지털 채널과 관계없이 계열사 상품·서비스에 관한 One Stop 상담이 가능하도록 AI 상담 서비스 범위를 확대하고 있습니다. 특히 고객센터에 전화하면 대기시간 없이 음성 상담서비스를 제공하는 'AI 상담 콜봇서비스'를 도입하였고, 디지털 채널에서 채팅 방식의 챗봇 상담서비스를 활성화하여 상담시간의 제약은 없애는 등 차별화된 고객 경험을 제공하고 있습니다.

KB국민은행의 AI 전담조직인 금융AI센터는 AI 금융비서를 선두로 고객의 금융업무 자동화를 지원하며, 그동안 시범운영 해오던 AI 금융비서 키오스크를 2022년 3개 영업점에 도입하였습니다. 고객은 해당 영업점 방문 시 AI 금융비서 키오스크의 실시간 음성대화 서비스를 통해 금융상품 안내, 금융상식 질의응답, 영업점 업무 및 시설 안내 등과 같은 상담 서비스를 경험할 수 있습니다. 또한 KB국민은행은 클라우드 기반의 AI 챗봇 서비스에 계좌조회 등의 기능을 강화하여 보다 빠르고 편리한 상담 서비스를 제공하고 있습니다.



**110**만명  
KB국민은행 AI 챗봇 이용자



**'우수'**  
챗봇 부문  
(2022년, 은행권 최고)  
한국산업의 서비스 품질지수(KSQI)

KB국민카드는 AI 기반 챗봇 서비스인 '큐디(Qd)'와 자동 전화상담 서비스 'AI 상담 콜봇'을 통해 상담 서비스를 제공하고 있습니다. 큐디(Qd)는 KB Pay 앱에서 발생하는 각종 업무 문의에 대해 인공지능 알고리즘을 기반으로 답변 및 업무 처리를 돕는 챗봇 서비스로, KB국민카드는 이를 통해 고객의 카드 이용 편의성 및 상담 접근성을 한층 더 높였습니다.

### AI 서비스 다양화

상담업무 외 다양한 금융서비스를 제공하고 있습니다. KB국민은행은 금융투자상품 판매 시 고객이 상품설명에 더욱 집중할 수 있도록 AI 기반의 영상 및 음성 합성 기술이 적용된 금융비서 UI/UX를 도입할 계획입니다. KB증권은 핀테크 업체와 협업하여 고객의 위탁계좌 예수금이 투자성향에 따라 AI 로보어드바이저를 통해 자동으로 투자되는 'AI 자율주행 서비스'를 제공하고 있습니다.

KB국민카드는 고객의 소비 성향을 AI 기술로 분석하여 최적의 맞춤 상품을 추천하는 '에이리(AIRe)'를 운영하고 있습니다.

### 챗봇 Qd 서비스 메뉴

 전표찾기	 요금납부	 맞춤카드 추천
 대출신청	 분실신고	 바로출금결제

## KB ESG Story



### 고령층과 장애인 고객을 위한 AI 콜봇 서비스 '똑똑'

KB국민은행, KB증권, KB국민카드는 고령층과 장애인 고객을 위한 AI 콜봇 서비스를 제공하고 있습니다. 특히, 모바일 이용률이 낮은 고령층 고객은 영업점에서 장시간 대기할 필요없이 고객센터에 전화하면 24시간 365일 콜봇을 통해 AI 음성상담 서비스를 지원받을 수 있습니다. AI 콜봇은 2022년 12월 기준, 일평균 약 2만여 건의 업무를 처리하였습니다. 향후 KB금융그룹은 음성상담과 더불어 시각화 된 콘텐츠를 함께 제공하는 멀티모달(Multi-Modal)<sup>1)</sup> 기술을 도입하여, 콜봇이 상담 가능한 서비스를 지속적으로 확대할 계획입니다.

<sup>1)</sup> 멀티모달: 글자, 그림 등 시각화 된 정보를 활용해 고객 문의를 해결해주는 기술

### AI 기술을 활용한 불안전판매 예방

KB국민은행은 AI 금융상담시스템을 통해 금융투자상품 및 여신상품 등에 대한 불안전판매 현황을 모니터링하고 있습니다. AI 금융상담시스템은 고객의 투자 성향에 적합한 상품을 추천하고 설명 내용을 녹취하여 불안전판매 현황을 자체적으로 분석할 수 있습니다. 분석결과는 상담 직원에게 전달되며, KB국민은행은 이를 기반으로 판매 프로세스를 개선하고 있습니다. 2023년에는 화상상담 및 태블릿브랜치(ODS) 시스템을 통한 고객상담에 AI 기반의 영상 및 음성 합성 기술을 확대 적용하여 불안전판매를 예방할 계획입니다.

\* 2022년 말, MAU(Monthly Active User) 기준

# 디지털 혁신

## 디지털 책임 및 정보보안

### 정보보안 관리 체계

KB금융그룹은 금융산업 내 디지털 전환(Digital Transformation)이라는 거대한 흐름 속에서 고객 정보를 보호하기 위해 사이버위협에 선제적으로 대응하고 있습니다. 사이버보안과 관련된 IT경력을 가진 이사진이 사이버보안 전략 프로세스에 참여하고, 당사의 임원이 사이버 보안 전략을 감독하고 있습니다. 또한 이사회는 정보보호 관리 체계, 개인정보보호정책 등을 포함한 사이버보안 전략과 매분기 그룹사간 고객정보 제공 및 이용에 대한 점검결과를 보고 받고 있습니다.

KB금융그룹은 IT신기술 및 개인정보보호 규제의 변화에 따라 발생하는 보안 위협을 최소화하고 고객 신뢰 확보를 위해 KB금융그룹 정보보호 중장기 전략을 수립하였습니다. 정보보호 중장기 전략 목표 달성을 위하여 정보보호 관리체계 개선, 디지털/데이터 Innovation 보안대책 마련, 침해사고 대응능력 강화, 신기술 활용을 통한 보안업무 효율화, 개인정보보호 및 컴플라이언스를 강화하고 있습니다. 또한 대표이사는 매월 실시된 보안 점검에 대한 결과 및 보안 계획을 보고 받고, 그룹 차원의 정보보호 이슈에 대해 대응하고 있습니다.

KB금융그룹은 KB금융지주 내 정보보호부를 별도 운영하여 그룹 정보보호 공동사업과 계열사 현장 점검 등 그룹의 정보보호 역량 강화에 집중하고 있습니다. 또한 독립적인 KB금융그룹의 사이버보안 체계 유지를 위해 KB금융지주를 비롯한 KB국민은행, KB증권, KB손해보험, KB국민카드 등 주요 계열사는 CIO(최고정보관리책임자)와 CISO(정보보호최고책임자)를 분리하여 임명하고 있습니다. 또한 KB국민카드는 정보보호 전담조직인 정보보호본부와 CISO를 위원장으로 하는 정보보호위원회를 운영하고, 정보보호통합관리시스템을 통해 고객정보 오남용/임의조회 및 정보보호정책 준수 상황 등을 철저히 모니터링하고 있습니다. 정보보안 관련 사항을 철저히 관리한 결과, 최근 3년간 정보보안 및 사이버보안 관련 위반은 없었습니다.

### KB국민은행의 정보보호 전략 방향

- ① 사이버 보안 위협 고도화에 따른 정보보호 대응역량 강화
  - 보안대응체계의 지능화·자동화 적용을 통한 강력하고 안정적인 보안환경 구성
- ② 디지털 전환 가속화 등 IT Trend 대응을 위한 탄력적 보안 환경 구성
  - 취약 부분 보안 강화와 인가된 사용자의 업무 유연성 제고로 차별화된 정책 적용
- ③ 고객 신뢰 제고를 위한 '개인정보보호' 및 '금융 소비자 보호' 연구 지속

### 정보보안 체계 점검 및 외부 검증

KB금융그룹은 정보자산에 대한 위협이 발생할 경우를 가정하여 연 1회 전자금융기반시설 취약성 분석·평가와 연 2회 공개용 홈페이지 취약성 점검 및 침해사고 대응 훈련을 시행하고 있습니다. 또한 외부기관을 통해 홈페이지, 앱, 주요 업무시스템에 대한 취약성 점검을 정기 및 수시로 실시하고 있습니다. 전자금융감독규정에서 요구하는 전자금융기반시설에 대한 정기적인 취약성 분석 및 평가 업무도 매년 철저히 수행하고 있으며, 발견된 취약점을 기반으로 보호대책 및 조치계획을 수립하고 조치완료 여부에 대한 사후점검을 이행하고 있습니다. 이 외에도 KB금융그룹은 정보보호 인증 갱신을 위해 계열사별로 외부 전문가로부터 정기적인 인증 심사를 받고 있습니다.

### 계열사별 정보보호 인증 획득 현황

KB금융지주	KB증권	KB국민은행
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ISMS<sup>1)</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ISO 27001<sup>2)</sup></li> <li>• ISMS-P<sup>3)</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ISO 27001<sup>2)</sup></li> <li>• ISMS<sup>1)</sup></li> <li>• ISMS-P<sup>3)</sup></li> <li>• ISO 20000<sup>4)</sup></li> <li>• BS 25999<sup>5)</sup></li> </ul>
KB손해보험	KB국민카드	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ISMS<sup>1)</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ISO 27001<sup>2)</sup></li> <li>• ISMS-P<sup>3)</sup></li> <li>• PCI DSS<sup>6)</sup></li> </ul>	



<sup>1)</sup> ISMS: 정보자산 보호를 위해 수립·관리·운영하는 정보보호 관리체계 및 보호대책에 대한 인증  
<sup>2)</sup> ISO 27001: 정보보호정책, 정보접근 통제 등 정보보안 관련 항목에 대한 인증  
<sup>3)</sup> ISMS-P: 정보보호 관리체계 및 보호대책, 개인정보 처리단계에 대한 인증  
<sup>4)</sup> ISO 20000: IT 서비스 관리 체계 구축에 필요한 요건에 대한 인증  
<sup>5)</sup> BS 25999: 비즈니스 연속성관리에 대한 인증  
<sup>6)</sup> PCI DSS: 고객 결제정보 보호 등 지불결제산업 데이터 보안 표준



\* KB국민은행, 2022년말 예산 집행 기준

# 디지털 혁신

## 수탁업체 및 공급업체 보안 점검

KB금융그룹은 개인정보 처리 업무를 위탁 시, 기술적, 물리적, 관리적 보호 조치들을 준수하도록 보안관리 약정을 체결하고 있으며 수탁업체에 대한 주기적인 현장점검 및 정기적인 교육을 통해 안전한 개인정보보호 환경을 조성하기 위해 노력하고 있습니다.

## 개인정보보호

### 고객 개인정보보호 정책

KB금융그룹은 정부주도의 데이터 경제 활성화 정책 등 데이터 활용에 대한 요구증가와 함께 고객의 개인정보 안전성에 대한 우려가 증가하고 있음을 중요하게 인식하고 있습니다. 이에 KB국민은행은 안전한 개인정보 이용 환경 구축을 통한 개인정보 유출 및 법률 위반 방지를 위해 서비스를 이용하는 모든 고객의 개인정보를 '개인정보처리방침'과 '개인정보 관리 기본원칙'을 통해 관리하고 있습니다.

### 정보보호 사고 대응 프로세스

KB금융그룹은 고객 개인정보 유출 시 피해 확산을 방지하고 신속하게 대응하기 위해 개인정보 유출 대응 매뉴얼을 마련하고 있습니다. 유출 사고 발생 시, 해당 부서 또는 영업점은 내부 보고 절차에 따라 정보보호부서 등에 사고발생 사실을 통지하고 있습니다. 정보보호부서는 사고대응팀을 운영하고 비상임원회의를 소집하여 사고에 대응하는 한편, 고객에게 관련 사실을 통지하고 이에 따른 민원에 충실히 대응하여 고객의 불편을 최소화합니다. 정보보호부서는 보상기준(안)을 마련하는 등 피해 구제를 위한 실질적인 절차와 재발방지를 위한 사후관리를 진행하고 있습니다. 또한 KB금융그룹은 불미스러운 유출 사고에 대비하여 개인정보보호 배상책임보험에 가입하고 있습니다.

### 고객 개인정보보호 환경 구축

KB금융그룹은 안전한 개인정보보호를 위하여 DB(Data Base) 및 데이터 전송 구간 내 주민등록번호 등 고유식별정보를 암호화하여 저장·관리하고 있으며, 문서 DRM(Digital Rights Management) 솔루션을 통해 임직원 PC 내 모든 문서를 암호화하고, 개인정보가 포함된 문서의 외부 반출 및 출력 시 무단으로 유출되지 않도록 사전 결재 및 사후 모니터링을 통해 철저한 보안 통제를 실시하고 있습니다. 또한 KB금융그룹은 침입방지시스템 운영, 24/365 KB금융그룹 통합보안관제 센터 운영을 통하여 침해사고 및 위협에 사전 대응하고 있습니다. 이 외에도 KB금융그룹은 개인정보처리시스템의 접근권한을 업무목적 범위 내에서 최소한의 임직원에게만 부여하는 접근통제 시스템을 운영하고 있으며, AI·빅데이터 기술을 적용한 개인정보 오남용 모니터링 시스템을 통해 개인정보 오남용·유출 위험을 탐지하고 예방하고 있습니다.



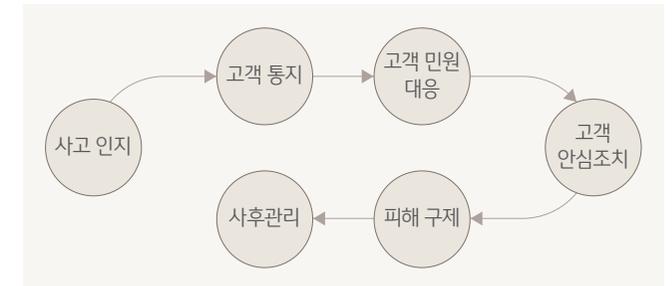
### 개인정보 관리 기본원칙

**첫째,** 개인정보의 수집을 최소화하고 목적 외에 정보를 이용하거나 제3자에게 제공하지 않습니다.

**둘째,** 개인정보는 법에서 허용하는 경우를 제외하고는 고객의 동의일로부터 정해진 기간까지만 보유 이용하며, 이용기간 경과 시 즉시 삭제하고 있습니다.

**셋째,** 개인정보의 열람청구·동의철회 등 정보주체의 권리를 보장하겠습니다.

### KB금융그룹 정보보호 사고 대응 프로세스



# 디지털 혁신

## 위험 관리체계

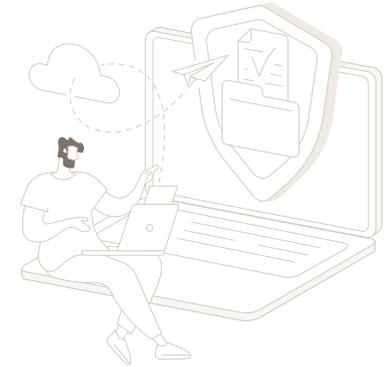
KB금융그룹은 정보자산에 대한 위협이 발생한 경우, 발생빈도와 영향 등을 분석하여 위험요인을 도출하고 보호대책을 수립하고 있습니다. 매년 해당 보호대책에 대한 위험평가를 실시하며 위험평가 결과를 바탕으로 적정 위험수준을 정하고 관리대상 위험을 식별하고 있습니다. 또한 위험평가 결과 중 중요하다고 판단한 사항에 대하여 강화된 보호대책을 수립하여 위험관리를 수행하고 있습니다. KB금융그룹은 위험평가 실시 결과 수립된 보호대책이 잘 이행되었는지 '개인정보 침해 관련 유출 건수 및 정보보안/사이버 보안 침해 사고 건수' 등을 통해 효과성을 검토하고 있습니다. 아울러 KB국민은행은 매년 '개인신용정보 활용·관리 실태평가'를 통해 개인정보보호 관련 위험파악 및 관리활동을 평가하고 있으며, 개인정보 내부관리 계획 이행여부 점검 활동을 통해 개선사항을 도출하여 정책에 반영하고 있습니다. 이와 같이 노력한 결과, KB금융지주, KB국민은행, KB국민카드는 2022년 금융위원회가 실시한 개인정보보호 관리 실태 점검에서 100점을 기록하며 최고등급인 S등급을 획득하였습니다.

### KB금융그룹 직급별 연간 정보보호 의무교육 시간

 전 직원 (계약직 포함)	6시간 이상
 임원	3시간 이상
 IT 담당 직원	9시간 이상
 정보보호 업무 담당 직원	12시간 이상
 CISO	6시간 이상

## 임직원 정보보호 역량 강화 및 교육

KB금융그룹은 매 반기별로 금융보안원에서 제공하는 정보보호 관련 사이버 교육을 실시하여 임직원의 정보보호 관리 역량을 강화하고 있습니다. 또한 주요 계열사는 법정 의무교육 외에도 직급·직무별로 특화된 다양한 정보보호 교육 프로그램을 제공하고 있습니다. KB국민은행은 2022년에 '신입행원 정보보호 교육', '내부통제책임자 정보보호 교육', 'ICT 담당자 정보보호 교육'을 실시하였습니다. 더불어 매주 본부부서와 영업점 직원 대상으로 수행 업무별 정보보호 자가진단을 실시하여 정보보호 인식을 제고하고 있습니다. 뿐만 아니라, 정보보호에 대해 경각심을 가질 수 있도록 정보보호 관련 규정 위반 시 해당 임직원에게 대한 제재 조치를 이행하고 있습니다. 영업점 및 사업그룹에서는 KPI 평가에 정보보호 법규준수 위반 여부를 지표로 적용하여 위반사항 발생 시 감점을 가하는 등 철저한 심의 및 제재조치를 시행하고 있습니다.



### 2022년 주요 계열사별 임직원 정보보호 교육 및 역량 강화 활동

<b>KB증권</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 매월 '보안점검의 날' 운영</li> <li>• 컴플라이언스 매니저 대상 정보보호 교육, 영업점 고객정보 준수 교육 실시</li> <li>• IT·정보보호 전담부서 직원 대상 자격증 취득 지원을 위한 정보보호 교육 제공</li> </ul>	<b>KB손해보험</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 매주 두 번째 수요일 정보보호 관련 팝업 안내자료 배포</li> </ul>	<b>KB국민카드</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 분기별 '정보보호의 날' 지정, 부점별 자체 정보보호 교육 실시</li> <li>• IT 외주인력 대상 매달 정보보안 교육 실시</li> <li>• '정보보호부문 사고예방 우수사례 및 정보보호 아이디어 공모' 실시</li> </ul>
<b>KB라이프생명</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 매월 '정보보안 점검의 날' 운영, 점검 결과 발견된 취약점 개선 및 추적 관리 수행</li> </ul>	<b>KB캐피탈</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2022년 금융보안원 금융보안교육센터 사이버교육 과정, 개인정보보호 포털 온라인 단체교육 실시 (교육 사후 이해도 평가 평균 83.9점으로 전원 합격)</li> </ul>	

# 상생 금융

KB금융그룹은 상생 금융을 실천하여 금융을 통한 사회적 책임을 다하고 있습니다. KB금융그룹의 상생 금융은 소상공인과 중소·중견기업이 경쟁력을 갖추고 성장할 수 있도록 지원하는 것에 초점을 맞추고 있으며, 이를 통해 지역사회의 자립과 성장을 촉진하고 지역사회와 연계된 경제 생태계의 발전을 추구합니다.

## 중소·중견기업 및 소상공인 역량 강화

### 경영 컨설팅 제공

KB금융그룹은 중소·중견기업 및 소상공인을 대상으로 다양한 경영 컨설팅 서비스를 제공하고 있으며, 이를 통해 경영 노하우와 실무 경험이 부족하여 안정적인 경영 운영에 어려움을 겪고 있는 중소·중견기업이 경쟁력 있는 기반을 마련할 수 있도록 지원하고자 합니다.

### KB 소호 컨설팅

KB국민은행은 2016년 'KB 소호 컨설팅 센터'를 개소하여 경영에 어려움을 겪는 자영업자와 예비창업자에게 무료 경영 컨설팅 서비스를 제공하고 있습니다. KB 소호 컨설팅 센터는 서울 여의도 HUB센터를 포함하여 전국에 12개 센터가 운영되고 있으며, 창업절차, 상권분석, 금융·경영 상담 등에 관한 컨설팅 서비스를 2022년 12월 누적기준으로 24,300여 건 제공하였습니다.

KB 소호 컨설팅 센터는 전국의 외식업 자영업자를 대상으로 맞춤형 컨설팅을 제공하고 있습니다. 특히, '찾아가는 KB 소호 멘토링스쿨' 프로그램을 통해 청년 자영업자 대상으로 비대면 트렌드에 맞춘 배달앱 컨설팅을 지원하고 있습니다. 또한 KB국민은행은 청년 자영업자 대상으로 유명 셰프의 실습 중심 컨설팅뿐만 아니라 비대면 트렌드에 맞춘 배달앱 컨설팅, SNS 컨설팅을 지원하고 있습니다. 또한 KB국민은행은 전국 소재 12개 KB소호컨설팅센터를 기반으로 '찾아가는 컨설팅'을 추진하는 등 자영업자의 사업경쟁력 강화를 지원하기 위해 힘쓰고 있습니다.

### KB Wise 컨설팅

KB국민은행은 2006년부터 'KB Wise 컨설팅' 서비스를 제공하고 있습니다. KB Wise 컨설팅은 기업의 성장 과정에서 발생하는 문제점을 진단·분석하고 대안을 제시하는 '경영 컨설팅'과 중소기업의 경영권 승계 리스크를 최소화하는 '기업승계 컨설팅'으로 구성되어 있습니다. 회계사·세무사 등 전문가로 구성된 Wise 컨설팅 팀이 맞춤형 자문 서비스를 제공하고 있으며, 기업고객에게 양질의 컨설팅을 제공하기 위해 KB국민은행과 각 계열사가 함께하는 One-Stop 컨설팅 협업체계를 운영하고 있습니다. KB국민은행은 2022년 말 누적 기준으로 2,460여 건의 컨설팅을 제공하였으며, 2025년까지 3,000여 건으로 확대할 계획입니다.

### KB bridge

KB국민은행은 2019년, 정책자금 추천 플랫폼인 'KB bridge' 앱을 출시하였습니다. KB bridge는 AI 기술을 활용해 사업자에게 적합한 정책자금을 무료로 추천하는 서비스입니다. KB국민은행은 이를 통해 사업장 현안에 관한 KB 전문가의 1:1 상담, 상권분석 및 주요 정책자금에 대한 정보제공 등 사업 운영에 필요한 다양한 비금융 서비스를 제공하고 있습니다. KB bridge를 통한 정책자금 및 정책 컨설팅은 2022년 말 누적 기준 72,296건이었으며, 상담 건수는 5,171건에 달합니다.



# 상생 금융

## ESG 경영 지원 서비스

KB금융그룹은 오랜 기간 축적한 ESG 경영 노하우와 경영 컨설팅 프로세스를 바탕으로 ESG 경영 도입에 어려움을 겪고 있는 중소·중견기업을 지원하고 있습니다.

### KB ESG 컨설팅 서비스

KB국민은행은 2022년 7월 중소·중견기업을 위한 'KB ESG 컨설팅 서비스'를 출시하고, ESG 전문 컨설팅 팀을 통한 맞춤형 솔루션을 무료로 제공하고 있습니다. KB ESG 컨설팅 서비스는 ESG 경영을 실천하고자 하는 중소·중견기업 중 대기업 공급망에 속한 협력기업, 글로벌 공급망을 통해 수출하는 기업, 정부 및 유관기관과 협업하는 기업들을 대상으로 제공됩니다.

KB ESG 컨설팅 서비스를 신청한 중소·중견기업은 기업의 특성에 적합한 ESG 경영 전략을 수립하기 위해 경영상담과 경영진단 서비스를 이용할 수 있습니다. KB국민은행은 경영상담을 통해 ESG 경영 초기 및 미도입 기업을 대상으로 임직원들의 ESG 인식 제고를 위한 맞춤형 교육과 기업이 당면한 ESG 이슈에 대한 대응방안을 제시합니다. 또한 KB국민은행이 자체 개발한 ESG 진단항목을 바탕으로 기업의 비재무적 항목을 진단하고, 현장방문 등을 통해 개선사항을 도출하여 솔루션이 포함된 결과보고서를 제공하는 경영진단 서비스를 제공하고 있습니다. 2022년 12월 말 기준 ESG 컨설팅 수행 건수는 101건 입니다.

### KB ESG 경영진단 프로세스



### ESG 자가진단 서비스

KB국민은행은 2022년 4월, 기업고객이 해당 기업의 ESG 수준을 자체적으로 평가할 수 있는 'ESG 자가진단 서비스'를 출시하였습니다. ESG 자가진단 서비스는 별도의 자격 조건이나 서류 절차 없이 누구나 신청 가능하며, 자가진단을 수행하면 각 사의 ESG 경영 수준을 반영한 등급(1~7등급)과 ESG 평가보고서가 제공됩니다. KB국민은행은 자가진단 서비스 신청 전, 'ESG 자가진단 체크리스트'를 제공하여 서비스 필요성을 미리 진단해 볼 수 있도록 하였습니다. 또한 부가 서비스로 ESG 라이브러리, ESG 동영상 허브, ESG 온라인 문의 등을 지원하며 평가결과가 우수한 기업에게는 'KB Green Wave\_ESG 우수기업대출' 신청 기회와 금리우대, 수수료 일부 감면 등 각종 금융·비금융 혜택을 제공하고 있습니다. 2022년 12월 말 기준 ESG 자가진단서비스 수행 건수는 852건 입니다.

### ESG 자가진단 수행 프로세스



### ESG 자가진단 부가 서비스



# 상생 금융

## 안전경영컨설팅 서비스

KB손해보험은 안전에 취약한 중소기업을 대상으로 안전의식 제고를 통해 산업재해 예방 및 대응역량을 강화할 수 있도록 안전경영 컨설팅 서비스를 제공하고 있으며, 중소기업 상생 캠페인 일환으로 진행하는 안전경영컨설팅을 2022년부터 연간 30개 중소기업을 대상으로 지원하고 있습니다. 컨설팅은 원격으로 실시간·다자간 대응이 가능한 XR 솔루션을 활용하고 있으며, 안전전문가가 산업현장 작업자를 대상으로 위험요인 파악 및 방안 마련 노하우를 전수하는 데 중점을 두고 진행하고 있습니다.

## 업무협약 기반 지원

KB국민은행은 대한무역투자진흥공사(KOTRA)와 업무협약을 맺고, 2022년 4월부터 수출바우처 사업 참여기업에게 우대서비스를 제공하고 있습니다. 수출바우처 기업 중 재생에너지나 수소 등 그린 분야 친환경 사업을 영위하는 기업은 '그린 선도기업'으로 선정하여 우대 서비스와 함께 맞춤 자료를 추가로 제공하고 있습니다. 우대 서비스는 외환수수료 감면, 무역 보증서 발급 지원 등의 금융 지원은 물론, 관세·통관 상담이나 해외 거래처의 신용조사 지원 등 비금융 서비스를 포함하고 있습니다. 더불어 그린 선도기업에 대한 의미 있는 지원을 확대하고자 한국무역보험공사 ESG 프로그램 등 외부 기관과 협력하여 마케팅을 추진할 계획입니다.



KB손해보험 안전경영컨설팅 서비스



## 소상공인 지원

KB금융그룹은 지역경제 활성화를 위해 지역경제의 버팀목이 되고 있는 소상공인을 대상으로 다양한 금융지원을 추진하고 있습니다. 이에 KB금융그룹 주요 계열사는 코로나19 피해 특별금융지원 원리금 유예제도가 2023년에 종료됨에 따라 소상공인들의 부담을 경감시키기 위해 대출상환유예 신청건의 대출 종료일을 연장하거나 유예된 이자를 분할 납부할 수 있도록 지원하고 있습니다.

이 외에도 경쟁력이 있으나 기존 제도 하에서는 자금조달이 어려운 중소기업에게 금융 서비스를 지원하고 있습니다. KB증권은 중견·중소기업의 원활한 자금조달을 지원하고자 P-CBO(프라이머리 채권담보부증권) 발행을 주관하고 있습니다. P-CBO는 신용도가 낮아 자체적으로는 자금조달이 어려운 우수기업에게 신용보증기금이 보증을 제공하는 증권으로, 금융기관이 P-CBO를 인수함으로써 중소기업의 자금부족을 해소하는 데 도움을 줄 수 있습니다. KB증권은 2022년 24차례에 걸쳐 총 5,105억 원 규모의 P-CBO 발행을 주관하였으며, 그 중 4,580억 원을 인수하였습니다.

또한 KB국민카드는 화물운전자의 유류비 부담을 줄이고, 안전운전을 독려하기 위해 화물공제조합 계약 운전자를 대상으로 유가보조금 카드결제 시 청구할인, 무이자할부 및 화물공제분담금 납부를 위한 특별한도 제공 등 다양한 형태의 서비스를 제공하였습니다.

## KB ESG Story



## 데이터 기반 소상공인 지원 활동

KB국민카드는 2020년 개인사업자에 특화된 신용평가 서비스인 '크레딧 트리(Credit Tree)'를 출시하였습니다. 크레딧 트리는 신용평가를 위한 정보가 부족하여 금융 접근성이 낮은 소상공인에게 카드 매출 데이터, 기업신용정보 등을 토대로 신용평가를 받을 수 있도록 하여 자금 조달의 기회를 제공하는 서비스입니다. 2022년에는 전북은행, 제주은행 등 다양한 금융기관과 계약을 체결하여 해당 기관을 이용하는 소상공인의 사업기반 마련에 기여하였습니다.

또한, '데이터루트' 사업을 진행하여 전국 228개 기초자치단체와 전국 지방자치단체에 지역 소상공인의 업종별 매출 현황과 지역경제 현황 분석 자료를 제공하여 소상공인과 지역경제 활성화 정책 수립을 지원하고 있습니다. 뿐만 아니라 전라남도 구례군, 경상남도 양산시와 하동군, 인천광역시 남동구, 행정안전부와 데이터 업무협력 협약을 체결하고, 소상공인 경영 안정과 지역경제 발전을 위한 데이터 기반 행정 활성화를 돕고 있습니다. 아울러 10여 건 이상의 지역축제 주관 공공기관에 축제기간 방문객 및 업종별 매출 현황 등 축제 효과 데이터 분석을 제공함으로써 지역축제가 소상공인에 미치는 경제효과 분석을 지원하였습니다.

# 상생 금융

## 스타트업 발굴 및 육성

### 스타트업 육성 프로그램 운영

#### KB 스타터스

KB금융그룹은 2015년 그룹 내 스타트업 육성지원 전담조직인 'KB Innovation HUB센터'를 설립하고 스타트업 육성 프로그램을 운영하고 있습니다. KB Innovation HUB센터는 우수한 성장 잠재력을 지닌 기업을 'KB 스타터스'로 선정하고 입주공간, Biz 멘토링, 제휴·투자 연계 등의 혜택을 제공하고 있습니다. 나아가 KB금융그룹은 2022년 국내 스타트업의 해외 진출을 지원하기 위해 싱가포르에 글로벌 육성공간을 마련하고 역량 강화 프로그램을 확대하였습니다. 또한 계열사 현업부서와 KB 스타터스의 1:1 현장 미팅을 주선하여 스타트업이 유수기업과의 협업을 통해 성장할 수 있도록 지원하고 있습니다.

KB금융그룹은 KB Innovation HUB센터 설립 이후 2022년 12월 말까지 202개사를 KB스타터스로 육성하고, 총 267건의 계열사 제휴를 추진하였습니다. KB금융그룹은 2023년까지 누적 기준 총 250개의 KB 스타터를 발굴할 예정이며, 동반성장을 위해 계열사 제휴·투자 연계 및 글로벌 지원 프로그램 확대를 지속적으로 추진할 예정입니다.

#### FUTURE9

KB국민카드는 2017년부터 유망 스타트업을 육성하기 위한 오픈이노베이션 프로그램인 'FUTURE9'을 운영하고 있습니다. 'FUTURE9'은 정부·공공기관, 투자기관, 액셀러레이터로 구성된 컨소시엄에서 투자대상 기업을 선정하고 재무·비재무적 지원을 제공하는 프로그램입니다. 2022년 6기 프로그램에서는 총 743개의 지원기업 중 협업 가능성, 혁신 기술 보유 여부 등이 우수한 12개 스타트업을 선발하여 업무 연관성이 높은 현업 부서와 공동 마케팅 및 신사업을 수행하였습니다.



'퓨처나인(FUTURE9)' 배너

### KB ESG Story



## FUTURE9으로 시작한 TTBB

2023년 KB국민카드 통합 플랫폼 KB Pay에 탑재될 예정인 자유여행 플랫폼 'TTBB'는 출발부터 KB국민카드와 함께 성장해 왔습니다. TTBB의 운영자인 스타트업 '트립비토즈'는 KB국민카드가 운영하고 있는 FUTURE9의 2기 선발 업체입니다. 트립비토즈는 선발 이후 컨소시엄의 지원을 받으며 자유여행 전용 플랫폼인 TTBB를 구축하였고, 숙박·항공·렌터카 등 국내·외 여행 관련 콘텐츠 및 상품 예약 서비스를 제공하고 있습니다. TTBB는 꾸준한 매출 상승을 이어가고 있으며, 2022년에는 정부 행사 연계 프로모션 '2022 대한민국 숙박대전'에 참여하면서 인지도가 더욱 높아졌습니다.

TTBB의 성장은 KB국민카드 이용 활성화 및 브랜드 인지도 제고에도 긍정적인 영향을 주었으며, TTBB의 KB Pay 탑재로 고객들에게 고객 설계형 One Stop 자유 여행 서비스 체험 기회는 물론 차별화된 프로모션을 제공할 수 있을 것으로 기대됩니다. KB국민카드는 트립비토즈와 더욱 깊은 유대감을 형성하며 동반성장을 위한 노력을 지속할 것입니다.



\* 2015~2022년 누적



\* 2015~2022년 누적

# 상생 금융

## 스타트업을 위한 투자 확대

KB금융그룹은 스타트업의 안정적인 성장을 지원하고자 우수 스타트업을 대상으로 신규 투자를 확대하고 있습니다.

KB인베스트먼트는 2022년 총 6,670억 원의 신규펀드를 결성하여 투자 재원을 마련하고 총 3,920억 원을 신규 투자하였습니다. 특히 재활용 처리업체, 사회서비스 제공업체 등 ESG 측면에서 부가가치를 창출하는 스타트업을 우선투자 대상 기업으로 선정하고 있으며, 약 65억 원의 금액을 ESG 관련 스타트업에 투자하였습니다.

또한 KB증권은 상생금융 지원을 주목적으로 하는 다양한 펀드를 조성하여 스타트업을 육성하고 있으며, KB국민카드사는 2022년 서울창조경제혁신센터 주관의 ‘스타트업 오픈스테이지’ 프로그램에 참가하여 11개의 스타트업 기업을 협업 및 투자 검토대상으로 선발하는 등 대기업과 스타트업 간의 협력사업을 지원하고 있습니다.

## 사회적 기업 지원

### 소셜벤처기업 투자

KB금융그룹은 2018년 ‘KB 사회투자펀드’를 결성하고 사회적 기업의 성장을 지원하고 있습니다. KB 사회투자펀드는 총 1,000억 원 규모로 조성되었으며, UN SDGs(UN Sustainable Development Goals)에서 정의한 기준에 따라 사회·환경 분야에 긍정적인 가치를 창출할 수 있는 기업에 투자하고 있습니다. 특히, 인증받은 사회적 기업뿐만 아니라 사회적으로 의미 있는 가치를 창출하는 소셜벤처에도 투자하여 금융의 사회적 가치 창출과 재무적 성과를 동시에 추구하고 있습니다. 2022년 12월 말 기준 KB 사회투자펀드가 투자한 사회적 기업은 총 64개이며, 투자금액은 741억 원입니다.

이 외에도 KB인베스트먼트는 2019년 150억 원 규모의 ‘KB소셜임팩트투자조합’을 결성하여 사회혁신형 소셜벤처기업에 투자하고 있습니다. KB소셜임팩트투자조합은 2022년 12월 누적 기준, 총 10개 기업에 143억 원을 투자하였으며, 2022년에는 20억 원의 투자가 이루어졌습니다.

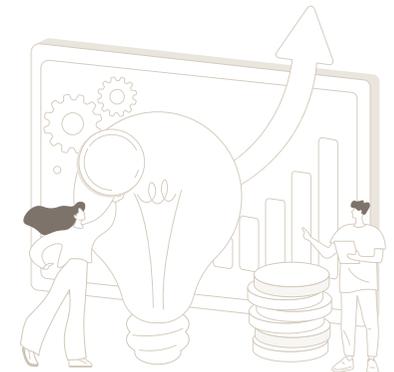
### 사회혁신 기업 지원

KB금융그룹은 사회적 가치를 창출하는 사회혁신 스타트업을 위해 별도의 투자 재원을 마련하여 적극 지원하고 있습니다. KB국민은행은 사회혁신 스타트업의 사업역량 강화를 위해 ‘KB유니콘 클럽’과 ‘KB금융캠퍼스 S.I.N.G(Social Innovation startup New Guru)’ 프로그램을 운영하고 있습니다.

2021년부터 운영하고 있는 KB유니콘 클럽은 3년차 이하 혁신기술 기반 스타트업을 선정하여 맞춤형 엑셀러레이팅 및 직접투자까지 실행하는 초기 스타트업 성장 지원 프로그램입니다. KB국민은행은 매년 10개 기업을 모집하며, 2022년 12월 말 기준 총 20개 기업을 선정하여 체계적으로 지원하였습니다. 아울러 KB금융캠퍼스 S.I.N.G 프로그램을 통해 선발된 3년차 이상의 사회혁신 스타트업 기업을 대상으로 10주 동안 기업 경영 실무교육 및 1:1 맞춤 컨설팅, KB국민은행 임직원들의 멘토링 활동 등을 지원하고 있습니다. 2022년에는 12월 말 기준, 총 43개 기업에 재무·회계 교육 및 멘토링 활동을 제공하였습니다.

### KB인베스트먼트 ESG 관련 스타트업 우선 투자 활동

투자기업명	주요 제품 및 서비스	투자금액
케어링(주)	방문요양 서비스 케어링 운영	20억 원
아이이엑스	블록체인 기반 신재생 에너지 PPA & REC 거래 플랫폼	10억 원
퀀티파이드 ESG	ESG 진단 및 평가 서비스	10억 원
(주)에이치에너지	태양광 발전사업 플랫폼 및 가상발전소 플랫폼, 태양광 전력거래 플랫폼	10억 원
플라임	시를 활용한 산업용·협동 로봇	10억 원
주식회사 리플라	플라스틱 분해 박테리아 활용 플라스틱 재활용 기술	5억 원



# 사회 공헌

KB금융그룹은 기업의 사회적 책임을 성실하게 수행하며 고객과 사회로부터 존경받는 기업으로 성장하고자 노력하고 있습니다. 이에 사업의 특성을 살린 체계적인 사회공헌 활동을 추진하기 위해 매년 그룹 사회공헌 사업 평가를 실시하여 사회공헌 프로그램의 지속가능성, 사회적 가치 창출, 브랜드 가치 창출 등의 비재무적 가치를 측정 및 관리하고 있습니다. 앞으로도 KB금융그룹은 이웃에게 따뜻한 희망을 전하며 고객과 함께 더 나은 세상을 만들어가겠습니다.

## 사회공헌 전략

### 사회공헌 체계

KB금융그룹은 ‘세상을 바꾸는 금융’이라는 미션 아래 미래세대의 육성과 사회적 가치 창출을 위한 사회공헌 전략을 운영하고 있습니다. 특히 미래의 주인공인 아동·청소년들이 희망을 갖고 자신의 꿈을 펼칠 수 있도록 공평한 배움과 체험기회를 확대하며 일자리 창출, 지역사회 상생, 환경 보전을 위한 다양한 지원사업을 수행하고 있습니다.

KB금융그룹 사회공헌 체계



# 사회 공헌

## 사회공헌 사업 평가

KB금융그룹은 공정하고 효율적인 사회공헌 사업을 추진하기 위해 '그룹 사회공헌 사업 평가체계'를 마련하고 매년 사회공헌 사업에 대한 평가를 진행하고 있습니다. 평가는 그룹 및 계열사의 대표적인 사회공헌 사업을 대상으로 실시하며 사회공헌 프로그램의 지속가능성, 프로그램으로 창출된 사회적 가치와 브랜드 가치 등 비재무적 가치를 사업단계별로 측정하고 있습니다.

### 그룹 사회공헌 사업 평가체계

사전 준비	파트너 사업자 선정
	<ul style="list-style-type: none"> <li>파트너 기관 신뢰도 점검 - 유관기관 등 평판 스크리닝</li> <li>예산 계획서 분석 및 검토 - 사업비 회계 투명성 여부</li> </ul>
운영 단계	사업 유지 관리
	<ul style="list-style-type: none"> <li>사업예산 집행 적정성 점검 - 관계자 면담 및 현장 실사</li> <li>필요시 개선 요구 및 조치결과 확인</li> </ul>
사업 종료	사후 점검 및 조치
	<ul style="list-style-type: none"> <li>사회공헌사업 그룹 공동평가 (기관평가 + 사업평가) - 외부 평가기관 공동 참여</li> <li>부적격 사업 거래금지 조치</li> </ul>

## 미래세대 육성

### KB Dream Wave 2030

KB국민은행은 2007년부터 추진해온 대표 사회공헌 사업인 '청소년의 멘토 KB!'를 2021년 'KB Dream Wave 2030'으로 재정비하였습니다. 'KB Dream Wave 2030'은 지역사회 청소년이 체계적이고 올바르게 성장할 수 있도록 지원하는 생애주기별 맞춤 멘토링 프로그램으로 2030년까지 30만 명의 청소년에게 성장 기회를 제공하는 것을 목표로 하고 있습니다. 'KB Dream Wave 2030'은 미취학아동부터 대학생까지 성장 단계에 맞춘 학습 및 성장 프로그램을 지원하는 '학습 멘토링'과 전문가 진로강연 및 디지털 인재 양성을 위한 전문교육 등을 제공하는 '진로 멘토링', 장학금 지원 및 학습공간 조성 등 교육 여건 개선을 위한 '지원 사업' 등으로 구성되어 있습니다.

KB국민은행은 2022년부터 디지털 시대에 맞는 IT 인재를 양성하고 디지털 교육격차를 해소하기 위해 대학 졸업자 및 졸업예정자를 대상으로 IT's Your Life를 진행하고 있습니다. IT's Your Life는 IT 기초과정부터 데이터 분석·AI·웹 개발 등 다양한 프로그래밍을 활용한 IT 심화과정으로 구성되어 있습니다.



KB라스쿨 발대식



찾아가는 코딩교육



KB아동센터 학습공간



KB 작은도서관

### KB Dream Wave 2030 분야별 프로그램



# 사회 공헌

## 온종일 돌봄 체계 구축 지원

KB금융그룹은 여성 경력 단절, 높은 교육비, 육아 부담 등으로 인한 저출생 현상을 극복하기 위해 '온종일 돌봄 체계' 구축에 앞장서 왔습니다. 2018년 교육부와 총 750억 원 규모의 업무협약을 체결하고 전국의 초·중·고등학교 및 국·공립 병설유치원의 신·증설을 지원하였습니다. 2018년부터 2022년까지 총 1,361개 학교에 2,265개의 교실이 조성되었으며, 4만 5천여 명의 어린이들이 수혜를 받았습니다.

KB금융그룹은 온종일 돌봄 체계 구축 지원을 이어 나가고자 2023년부터는 교육부와 협력해 지역 단위의 돌봄 모델인 '거점형 돌봄기관' 구축을 확대할 계획으로, 2027년까지 총 500억 원을 지원할 예정입니다. 또한 초등학생들이 쉽고 재미있게 배울 수 있는 '경제금융교육 방과후 프로그램' 과정보다 함께 지원할 예정입니다. KB금융그룹은 앞으로도 대한민국의 미래 주인공인 아이들이 보다 행복하고, 학부모는 마음 편하게 일 할 수 있는 온종일 돌봄환경 체계를 더욱 발전시켜 나갈 계획입니다.



늘봄학교 및 초등돌봄체계 발전 관련 업무협약식

## 경제·금융교육

2011년 설립된 KB금융공익재단은 국민들이 실생활에 필요한 경제 지식을 바탕으로 올바른 금융 습관을 형성할 수 있도록 다양한 경제·금융 교육 활동을 진행하고 있습니다. 경제·금융 교육 전문 강사단을 발족하여 초·중·고등학교와 지역아동센터, 군부대 등의 시설에서 방문교육을 진행하고 있으며, KB국민은행 신관 지하에 마련한 경제금융교육 체험센터(KB Star\*D홀)로 청소년들을 초대하는 체험형 교육도 실시하고 있습니다.

KB국민은행은 KB스타 경제교실을 통해 저소득, 글로벌 가정 청소년 및 금융 소외계층을 대상으로 찾아가는 금융교육을 진행하며, ICT(원격영상)기술, 책읽는 버스 등 다양한 교육방법을 활용해 교육 사각지대에 있는 농어촌, 도서벽지 학생들에게도 균등한 금융교육 기회를 제공하고 있습니다. KB국민은행은 금융감독원이 주관하는 '1사1교 금융교육'에 참여하여 전국 795개 학교와 결연을 맺고 금융교육을 진행하고 있습니다. 2022년에는 사회진출을 앞둔 고등학교 3학년 학생들을 대상으로 금융사기 예방 교육을 실시하는 등 472회에 걸쳐 2만여 명의 청소년에게 금융교육을 실시하였습니다. 이러한 적극적인 금융교육 활동 노력을 인정받아 KB국민은행은 2022년 우수 사례 시상식에서 금융감독원장상을 수상하였습니다.

### KB금융그룹 경제·금융교육 성과

(단위: 명)

구분	2020	2021	2022
오프라인 교육 수혜자	73,031	84,339	126,753
온라인, 모바일 웹 교육 수혜자	53,813	24,044	22,443

KB국민카드는 초·중학교 및 지역아동센터를 방문하여 진행되는 오프라인 금융교육뿐만 아니라 초등 돌봄교실을 대상으로 키트를 활용한 금융교육과 함께, 청소년이 금융에 쉽게 접근하고 재미있게 배울 수 있도록 유튜브를 활용한 다양한 온라인 금융교육 프로그램도 제공하고 있습니다. 특히 아동·청소년이 선호하는 유명인이 출연한 금융교육 콘텐츠는 높은 호응을 얻고 있습니다.

### 계열사별 취약계층 아동 대상 보육환경 개선 활동

계열사 및 활동 명	활동 내용
KB증권: 무지개 교실	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 학습 공간 개보수, 도서관 환경조성, 도서 지원 등</li> <li>• 국내 초등학교 놀이터 개선</li> <li>• 인도네시아/베트남 초등학교에 컴퓨터실 신설, 도서관과 화장실 리모델링</li> </ul>
KB캐피탈: 그룹홈 아동, 사랑의 행복상자 전달	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 그룹홈 보호 아동을 위한 학습품 및 위생용품 지원</li> <li>• 보호단체 시설 환경 개선을 위한 생필품 지원</li> </ul>
KB저축은행: 지역아동센터	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 지역 아동센터 8개소에 공기정화식물로 실내숲 조성 실내 숲 조성</li> </ul>



KB증권 무지개교실 완공식 (강원 강림초등학교, 인도네시아)



# 사회 공헌

## 글로벌 가정 지원

글로벌 가정이 빠르게 증가하고 있지만 많은 가정이 국내 사회 정착에 어려움을 겪고 있습니다. 이에 KB금융그룹은 글로벌 가정이 국내에서 안정적으로 적응할 수 있도록 다양한 사회정책 프로그램을 지원하고 있습니다.

KB국민은행은 한국가족센터협회와 협업하여 글로벌 가정의 부모와 자녀가 함께하는 교육 프로그램을 진행하고 있습니다. KB국민카드는 글로벌 가정 및 탈북 가정 아동과 중도입국 청소년들이 언어 장벽을 해소하고 한국 사회와 문화에 대한 이해도를 높일 수 있도록 'KB국민카드 다문화 한국어학당'을 운영하고 있습니다. 이 외에도 KB저축은행은 글로벌 가정 아동들을 위한 이중언어 교육 프로그램과 말하기 대회를 진행하고 있습니다. 또한 저소득 글로벌 가정을 위해 급식조리사 양성 및 파견 사업 등의 취업 지원 사업을 시행하고 있습니다.

▶ KB국민카드 다문화청소년 한국어학당



## 지역사회 동반성장

### KB굿잡 프로그램

KB금융그룹은 청년 실업난 해소와 양질의 일자리 창출을 위해 'KB굿잡' 프로그램을 운영하고 있습니다. 2011년 출범 이후 KB굿잡 홈페이지를 통해 채용공고, 이력서 작성, 면접 준비 등에 대한 다양한 취업 정보를 제공하고 있으며, 구직자와 우수 중소기업 간 만남의 장인 'KB굿잡 취업박람회'도 매년 개최하고 있습니다. 더불어 'KB굿잡 취업아카데미', 'KB굿잡 취업학교' 등으로 구성된 맞춤형 취업 교육 프로그램을 제공하고 있습니다.

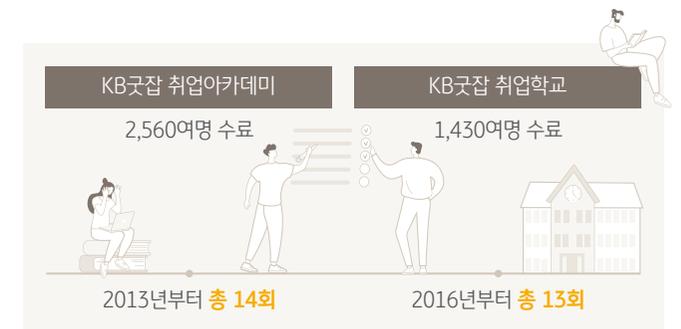
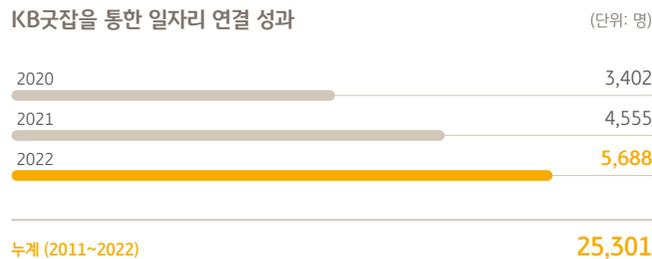
### KB굿잡 취업박람회

KB굿잡 취업박람회는 단일 규모 국내 최대 취업박람회로 개최 이래 2022년 말까지 4,900여 개 구인기업이 참여하였고 100만여 명의 구직자가 방문하였습니다. KB금융그룹은 2018년부터 정부 및 일자리 유관기관과의 협업을 통해 박람회 개최 횟수를 연간 5회로 확대하였습니다. 코로나19가 다소 완화된 2022년 하반기에는 KB굿잡 취업박람회를 온·오프라인으로 동시 개최하여 2022년 말 누적 기준 25,301명의 일자리를 연결하는 성과를 거두었습니다.

KB금융그룹은 KB굿잡 취업박람회에 참가한 구인기업을 대상으로 'KB굿잡 금리우대 프로그램'과 'KB굿잡 채용지원금' 지급 제도를 운영하고 있습니다. 'KB굿잡 금리우대 프로그램'은 KB굿잡 취업박람회에 참가한 구인기업이 KB국민은행에 신규대출을 신청하면 우대금리를 제공하는 제도로 KB금융그룹은 2022년 말 누적 기준으로 약 9,460억 원을 지원하였습니다. 또한 KB금융그룹은 중소기업이 금융부담을 줄이고 고용안정성을 확보할 수 있도록 'KB굿잡 채용지원금' 제도를 운영하고 있습니다. 'KB굿잡 채용지원금' 제도는 KB굿잡 취업박람회를 통해 정규직원을 채용한 기업에게 채용지원금을 제공하는 제도로 2022년 말 누적 기준으로 2,284개 기업의 10,851명에게 약 76억 원을 지급하였습니다.

### 취업교육 프로그램

KB금융그룹은 청년 구직자들의 취업역량 강화와 취업률 제고를 위해 특성화고 학생, 대학생, 전역(예정) 장병들을 대상으로 맞춤형 취업교육 프로그램을 제공하고 있습니다. 취업교육 프로그램은 KB굿잡 취업박람회와 연계된 'KB굿잡 취업아카데미'와 특성화고 학생을 대상으로 6개월간 취업캠프 및 취업컨설팅, 일자리 매칭 등을 지원하는 'KB굿잡 취업학교' 등으로 구성되어 있습니다.



# 사회 공헌

## 지역사회 상생

### 재난재해 피해 지원

KB금융그룹은 천재지변 등 사회적인 이슈가 되는 재난재해 발생 시 고객들이 적시에 재난구호 활동에 참여할 수 있는 고객 참여형 사회공헌 프로세스를 마련하였습니다. 고객 참여형 사회공헌 프로세스는 KB금융그룹 각 계열사의 주요 디지털 플랫폼을 활용하여 운영되며, 적시성이 중요한 긴급 재난재해 특성을 고려하여 운영 결정 후 3영업일 이내에 참여 채널을 오픈하고 있습니다.

기부는 KB국민은행의 스타뱅킹, 인터넷뱅킹 등을 통한 고객 직접 기부와 참여 버튼 누르기 등의 참여형 기부로 나뉘며, 고객들이 기부한 성금과 동일한 금액을 KB금융그룹에서도 기부하는 '매칭 그랜트(Matching Grant)' 방식으로 운영되고 있습니다. KB국민은행은 2022년 동해안 지역 산불, 수도권 집중호우, 태풍 힌남노 피해 복구를 위해 기부금을 전달하였으며, 구호 현장에 재난구호 키트와 함께 급식차량과 세탁차량 등을 지원하였습니다.

### 소외계층 지원

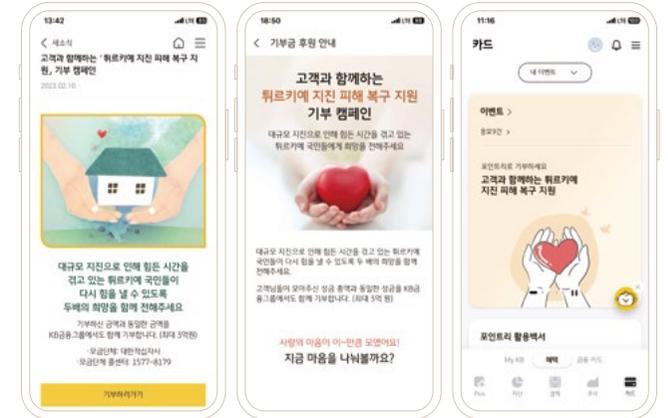
KB금융그룹은 도움이 손길이 필요한 소외계층을 위해 주거 및 생활 지원 등의 사업을 진행하고 있습니다. 임직원들은 계열사별로 운영되는 다양한 사회공헌 활동에 참여하여 나눔을 실천하고 있습니다.



추석맞이 전통시장 사랑나눔

### 고객 참여형 성금 모금

동해안 산불 성금 모금	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 고객 참여 총 6,329건, 성금 모금액 2.7억 원</li> <li>• KB금융그룹 기부금액 10억 원</li> </ul>
우크라이나 지원 성금 모금	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 고객 참여 총 3,550건, 성금 모금액 0.7억 원</li> <li>• KB금융그룹 매칭 그랜트 기부금액 0.7억 원</li> </ul>
수해 및 태풍 성금 모금	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 고객 참여 총 3,593건, 성금 모금액 0.5억 원</li> <li>• 고객 응원 참여성금 총 14,458건</li> <li>• KB금융그룹 기부금액 20.2억 원</li> </ul>
튀르키예 지원 성금 모금	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 고객 참여 총 13,377건, 성금 모금액 3억 원</li> <li>• KB금융그룹 매칭 그랜트 기부금액 3억 원</li> </ul>



고객 참여형 성금 모금 안내 (KB국민은행, KB증권, KB국민카드)

### 소외계층 지원 활동

활동 명	활동 내용
KB국민은행	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 아동복지시설에 코로나19 자가진단키트 및 마스크 지원</li> <li>• 사회복지시설 및 소외계층에 생필품 지원 (명절맞이 전통시장 사랑나눔)</li> </ul>
KB증권	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 서울 지역 취약계층 가정 및 집중호우 피해가정에 식재료 전달 (情 든든 KB박스)</li> <li>• 아동 양육시설 보호아동들을 위한 일일 산타 활동 (깨비증권 행복 크리스마스 캠프)</li> </ul>
KB국민카드	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 독거노인 지원 및 소아암 환자의 치료비 지원</li> </ul>
KB캐피탈	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 겨울철 에너지 취약계층을 위한 자가 발열식 방한용품 및 가스타이머록 설치 지원</li> <li>• 저소득 독립유공자 생필품 키트 지원</li> </ul>
KB손해보험	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 아동 및 청소년의 주거 복지를 위한 희망의 집짓기 사업</li> <li>• 보호가 필요한 아동에게 쾌적한 주거 환경을 제공하기 위한 그룹홈 리모델링</li> </ul>
KB인베스트먼트	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 미혼모 가정 기부금 전달</li> </ul>

# 사회 공헌

## 글로벌 사회공헌

KB금융그룹은 현지 지역사회 발전과 상생 가치 확대를 위해 사회공헌 활동 범위를 글로벌 전역으로 확장해 나가고 있습니다. 특히 다수의 계열사가 진출해 있는 인도네시아와 캄보디아에서 사회공헌 활동을 활발하게 진행하고 있습니다. KB금융그룹은 앞으로도 주요 진출국을 대상으로 다양한 사회공헌 활동을 추진하여 해당 지역사회와의 상생 파트너십을 이어갈 계획입니다.

### KB금융그룹 글로벌 사회공헌 활동

KB국민은행	<ul style="list-style-type: none"> <li>인도네시아, 베트남 지역에 KB문화도서관 건설</li> <li>캄보디아 KB IT 아카데미 운영</li> <li>캄보디아 심장병 어린이 수술지원</li> <li>미얀마 양곤 KB학당(한국어 및 한국문화 교육) 운영</li> </ul>
KB증권	<ul style="list-style-type: none"> <li>베트남국립대학교 학생 장학금 지원, 인턴십 참여 기회 제공</li> <li>호치민 지역에서 KB Fina 걷기대회 'We Walk Hochiminh' 행사 개최 및 자선단체 기부</li> </ul>
KB국민카드	<ul style="list-style-type: none"> <li>캄보디아 프놈펜 지역 내 KDSB<sup>1)</sup> 초등학교 도서관 개관</li> <li>캄보디아 캄퐁통 지역 내 KDSB<sup>1)</sup> 학교 기공식 및 금융교육도서 전달</li> <li>캄보디아 금융동화 팝업북·안전우산·태양광 랜턴, 인도네시아 지역사랑T, 태국 나눔 상자 기부</li> </ul>
KB캐피탈	<ul style="list-style-type: none"> <li>인도네시아 사회복지 기관에 전기차량 지원</li> <li>라오스 사회복지 기관에 전기차량 기부</li> </ul>
KB저축은행	<ul style="list-style-type: none"> <li>라오스 아동의 야간학습 지원을 위한 비대면 태양광 랜턴 조립</li> </ul>

<sup>1)</sup> KB Daehan Specialized Bank, KB국민카드 캄보디아 자회사



캄보디아 선천성 심질환 아동 지원센터(CAP)



미얀마 양곤 KB학당 수료식

# 인재 관리

지속가능한 기업은 임직원을 성장의 핵심 원동력으로 인식하고 기업과 함께 성장할 수 있도록 지원합니다.

KB금융그룹은 우수한 인재를 공정하게 선발하고, 구성원 모두에게 공평한 기회를 보장합니다. 나아가 각자가 지닌 가능성과 역량을 마음껏 펼칠 수 있도록 다방면으로 지원함으로써 기업, 나아가 우리 사회 전반의 지속가능한 성장을 이끌어 갈 리더로 육성합니다. 더불어 임직원이 업무 효율성과 생산성을 극대화할 수 있도록 쾌적하고 안전한 근무환경을 제공하고 있습니다.

## 임직원 역량 강화

### 인재양성 전략 W.I.T.H

KB금융그룹은 지속가능한 성장을 이끌 World Class 인재를 양성하기 위해 변화하는 환경과 조직의 당면 과제를 반영하여 인재양성 전략 'W.I.T.H'를 추진하고 있습니다.

### 우수 인재 채용

KB금융그룹은 금융 패러다임 변화를 선도할 다양한 분야의 인재를 선발하고 있습니다. 특히 신입사원 채용 시, 전 단계에서 성별, 장애, 국적 등의 정보가 공개되지 않는 블라인드 평가를 적용하여 실력 위주로 공정하게 인재를 채용합니다.

KB국민은행은 IT, 글로벌 IB, 직무전문가 등 직무별 수시채용을 통해 신입행원을 채용하며, 우수 경력직 확보를 위해 전문직무직원 채용을 연중 상시 운영하고 있습니다. 또한 KB국민카드는 디지털, 데이터, IT 등 미래성장동력 부문의 경쟁력 있는 인재 확보를 위해 2022년 직무별 수시 채용을 도입하여 24명의 신입사원을 선발하였으며, 핵심 직무별로 요구되는 역량을 정의하고 직원들의 역량 수준을 진단하여 채용 시 반영하고 있습니다.

KB금융그룹 인재양성 전략 W.I.T.H



# 인재 관리

## 직급별 맞춤 교육

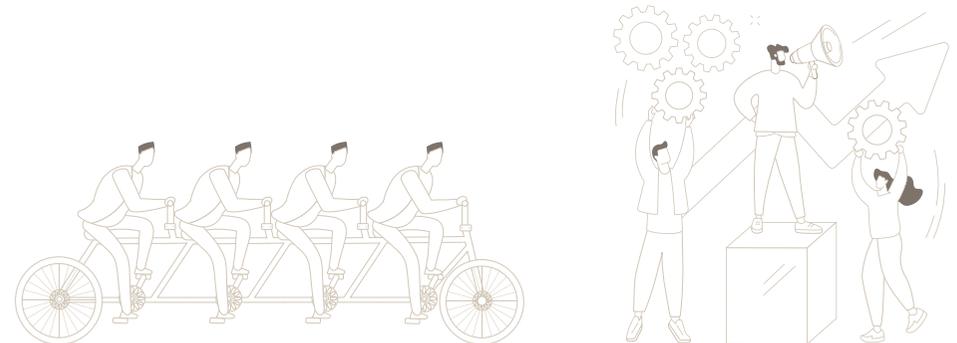
KB금융그룹은 신입직원부터 그룹 최고 경영자까지, 모든 임직원이 각 직급에 맞는 역량을 갖출 수 있도록 직급별 맞춤형 교육을 실시하고 있습니다. 2022년에는 신입직원 354명과 인력교류직원 119명을 대상으로 공동 연수를 실시하였으며, 리더 직급 55명과 신임부점장 311명 대상으로는 역량강화 프로그램과 경영진 양성 리더십 교육 등을 제공하였습니다. 특히 신임부점장 176명을 대상으로 Value-up 과정을 제공하여 부점장들의 리더십을 강화하고 효과적인 지점 운영을 지원하였으며, 이를 통해 전년 대비 영업이익이 3조 4,951억 원에서 4조 3,289억 원으로 약 24% 증가하는 등 직원들의 생산성이 향상되는 효과를 거두었습니다.

KB국민은행은 신입행원이 미래 KB의 성장을 견인할 인재로 성장할 수 있도록 다양한 교육과정을 운영하고 있습니다. 교육은 금융인으로서 갖추어야 할 기본적 사항에 대한 공통과정과 마케터 양성과정, UB과정 등 전문 역량 습득을 위한 심화과정으로 구성되어 있습니다. 또한 신입행원의 업무적·정서적 지원을 위한 사후프로그램으로 '신입행원 온보딩 프로그램'과 지속적인 자기계발 및 다양한 역량 개발을 위한 'New Z' 프로그램도 운영하고 있습니다.

KB금융그룹의 경영진 양성 리더십 교육 프로그램

계열사	프로그램 명	대상	내용
KB금융그룹	EMC (Existing Management Course)	재임 경영진	<ul style="list-style-type: none"> <li>대외 인적 네트워크 구축 및 경영능력 강화</li> <li>대학 연계 최고경영자 과정 운영</li> <li>최신의 다양한 정보 관련 온·오프라인 지식 콘텐츠 습득을 위한 'SERI-CEO'</li> <li>주요인사 특강, 경영 트렌드 강좌 등 대외기관 주최 포럼 참가 지원</li> </ul>
	FMC (Future Management Course)	예비 경영진	<ul style="list-style-type: none"> <li>One-firm 마인드 함양 및 역량을 발휘할 수 있는 후보자 양성</li> <li>2022년 그룹기준 135명 참여</li> </ul>
	Jump-up 과정	지역본부장, 영업점장	<ul style="list-style-type: none"> <li>바람직한 리더십 방향 설정 (KB의 올바른 문화 정립 및 현장 소통 강화)</li> </ul>
KB국민은행	Value-up 리더과정	신임 부점장	<ul style="list-style-type: none"> <li>조직의 미션·비전·핵심가치 및 KB Spirit<sup>1)</sup> 내재화</li> <li>조직 내부 협력과 소통 강화를 통한 비즈니스 경쟁력 제고 및 지속가능성장 기반 마련</li> <li>신임부점장 'Value-up 리더과정': 새롭게 부여된 리더로서의 역할 인식 및 조기적응 지원</li> <li>예비점포장 'Value-up 과정': 점포장 역할 수행에 필요한 조직관리 및 리더십 역량 배양</li> <li>승격예비자 'Value-up 과정': 차상위 직급 수행에 필요한 조직관리 및 리더십 역량 배양</li> <li>신임통합 'Value-up 과정': 기존의 직급별 필수과정인 신임과정과 승격예비과정을 통합</li> </ul>

<sup>1)</sup> KB Spirit: 핵심가치/리더십/윤리의식, 디지털 마인드, ESG 관점의 다양성을 포함한 신임 리더의 리더십 개발 전략



# 인재 관리

## 직무별 맞춤 교육

KB금융그룹은 직무별 맞춤 교육을 통해 임직원이 각자의 직무에 대한 전문성을 함양할 수 있도록 지원하고 있습니다.

## 비즈니스 인재 양성

KB금융그룹은 IB, 자본시장, 리스크 등 핵심 비즈니스에 대한 직무 전문성을 강화하기 위해 그룹 공동연수를 실시하고 있습니다. 2022년에는 342명이 그룹 공동연수를 수강하였고, 100명이 금융업 회계실무능력을 강화하기 위한 '지주회계예비인력 양성프로그램'에 참여하였습니다. 특히, '지주회계예비인력 양성프로그램' 과정 종료 후에는 테스트를 실시하여 교육 프로그램의 효과성을 평가하고 있습니다.

KB국민은행은 '펀드투자권유자문인력', '파생상품투자권유자문인력', '외환전문역(Ⅰ종/Ⅱ종)', '신용분석사 자격증 취득지원 과정' 등의 교육프로그램을 통해 임직원이 직무 전문성을 쌓을 수 있도록 지원하고 있습니다. 과정 종료 후에는 교육 이수 인원 중 자격증 취득인원 수를 파악하여 해당 과정이 효과적으로 운영되고 있는지 관리하고 있습니다. 2022년에는 총 334명의 임직원이 관련 자격증을 취득하였습니다. 더불어 기업 신용 평가업무를 담당하는 금융전문가를 양성하기 위한 '기업연신 심사역 과정' 종료 후에는 총 14명이 신용분석사 자격증을 취득하였습니다.

또한 KB증권은 PB 역량 강화와 핵심 비즈니스별 역량 강화를 위한 다양한 프로그램을 제공하고 있습니다. PB를 대상으로는 '온라인 자산관리 Academy', '신규 PB 양성과정', 'HNWI/부동산 심화과정', 'Pre-PB과정', 'WM Knowledge 세미나' 등 교육프로그램을 제공하고 교육성과를 측정할 수 있는 월별 Test를 실시하고 있습니다.

## KB ACE 아카데미

교육분야	본업 경쟁력 강화, ICT 혁신, 핵심성장 비즈니스
운영성과 <sup>1)</sup>	3개 부문, 총 22,737명 대상 연수 실시

<sup>1)</sup> 2018년~2022년 누적 기준

## 글로벌 인재 양성

KB금융그룹은 해외사업 확장에 발 맞추어 글로벌 시장을 이끌 차세대 글로벌 리더 육성과 현지 근로자의 금융역량 강화를 위한 교육 프로그램을 운영하고 있습니다. 특히 글로벌 리더 육성을 위해 '그룹 글로벌 경영관리과정(GMC, Global Management Course)'을 마련하고, '그룹 글로벌 어학평가회' 등 다양한 프로그램을 운영하고 있습니다. 또한 '그룹 글로벌 게시판'을 통해 임직원들이 KB금융그룹의 글로벌 비즈니스에 대해 소통하고 지식을 공유할 수 있도록 지원하고 있습니다. KB국민은행은 현지 문화 이해를 기반으로 건전한 금융문화를 전파할 수 있는 글로벌 인재를 육성하고자 'KB 글로벌 인력 양성 연수' 과정을 운영하고 있으며, 2022년 총 961명이 이 과정을 이수하였습니다.

나아가 KB금융그룹은 해외 현지인력의 직무역량 강화를 위한 교육제도도 시행하고 있습니다. KB국민카드 캄보디아 자회사인 KDSB는 현지 인재 육성 및 역량 개발을 위해 전 직원을 대상으로 학위 및 자격증 지원 프로그램을 운영하고 있으며, 현지채용 직원들은 대학 및 대학원에 대한 학비와 컴플라이언스·자금세탁방지·리스크 등 전문 분야 자격증 취득을 위한 교육비를 지원받을 수 있습니다. 더불어 직원역량 향상을 위해 현지직원 대상 직무시험을 실시하여 연간 성과평가 결과에 반영하는 등 글로벌 인재 양성에 힘쓰고 있습니다.

## 디지털 인재 양성

KB금융그룹은 DT 역량 및 IT 기술역량 강화를 위해 디지털 인력 확보 및 육성에 주력하고 있습니다. 디지털 인재 육성의 자세한 내용은 본 보고서 95페이지에서 확인하실 수 있습니다.

## 자기주도적 역량 강화

KB금융그룹은 임직원의 자기주도적인 경력 개발을 지원하기 위해 정규직과 계약직원 등을 포함한 임직원 대상으로 학위 및 자격증 취득 지원 프로그램을 운영하고 있습니다. 임직원이 정규 대학과 대학원에 진학할 경우 등록금을 지원하고 있으며, 자격증 취득비용에 대한 지원도 제공합니다. 또한 정기인사 시즌 및 주요 이슈사항 발생 시 직원들이 적시성 있게 학습할 수 있도록 공간 제약없이 자유롭게 참여할 수 있는 다양한 주제의 맞춤형 'Learning Live'를 제공하였습니다. 2022년에는 연간 총 72개의 'Learning Live' 연수가 마련되었으며, 22,807명이 참가하였습니다. KB금융그룹의 대표적인 비정형 학습 프로그램인 'Self & Social Learning(SSL)'에도 임직원들이 많은 관심을 보여 2022년 63,966개의 학습노트가 생성되었습니다.

## 외부기관 협업 교육

KB금융그룹은 임직원에게 다양한 교육 기회를 제공하기 위해 외부기관과도 적극적으로 협업하고 있습니다. 세계 최대 자율학습 플랫폼인 코세라(Coursera)와 협업하여 세계 유수 명문 대학교의 강의를 학습할 수 있는 기회를 제공하고 있으며, 서울대학교와 함께 중간 관리자급 전문가 양성을 위한 'KB-서울대 금융 아카데미' 과정을 진행하고 있습니다. 또한 서울과학기술대학교, 핀란드 Aalto University와 공동으로 '알토대 EMBA' 과정을 운영하고 있으며, AI 분야 인재 양성을 위한 '성균관대 SKK AI MBA', 글로벌 인재 양성을 위한 '서울대 EMBA' 등 MBA 과정도 지원하고 있습니다.

# 인재 관리

## 공정한 평가와 보상

KB금융그룹은 임직원의 성과가 정당한 평가와 보상으로 이어질 수 있도록 공정하고 객관적인 평가제도를 운영하고 있습니다. 임직원의 개별 평가는 개인 평가, 상향식 리더십 평가, 동료 평가, 애자일 성과관리 등 4개 평가로 진행되며, 직원의 성과·역량·협업능력 향상을 위한 육성형 평가를 지향하고 있습니다. 또한 KB금융그룹은 평가절차의 공정성을 위해 ‘등급형 상대평가’, ‘협의회형 평가’, ‘평가결과 자기확인 제도’ 등을 운영하고 있습니다.

개인 평가는 목표관리(MBO, Management By Objective) 방식을 통해 목표 대비 달성 수준을 평가하는 성과 평가와 직급별 핵심역량 보유 수준을 평가하는 역량 평가로 구성되어 있으며, 성과 평가는 연 1회, 역량 평가는 연 2회 실시하고 있습니다. 상향식 리더십 평가는 하급자도 상급자를 평가할 수 있도록 하여 관리자로서의 역량을 평가하는 방식이며, 평가 내용은 리더십 향상을 위한 자료로도 활용하고 있습니다. 동료 평가는 개인의 협업 수준과 커뮤니케이션 능력을 평가하기 위한 도구로서, 동료 상호 간 다면 평가로 진행되고 있습니다. KB금융그룹은 상향식 리더십 평가, 동료 평가 등 다면 평가를 통해 평가의 공정성과 객관성을 제고하고 있으며, 매년 상·하반기 평가시기에 맞춰 외부 전문가를 통한 평가자 교육을 실시하고 있습니다.

### 공정한 평가를 위한 절차

구분	주요내용
등급형 상대평가	• 평가대상자의 90% 이상이 중위등급(양호) 이상 <sup>1)</sup> 을 받을 수 있는 유연한 상대평가 운영
협의회형 평가	• 부점평가협의회 운영: 팀원 평가 시 부점장은 팀장(급)과 협의회를 운영 • PG/본부인사평가위원회 운영: 부점단위 평가를 통해 올라온 종합등급에 대하여 최종 조정평가 실시
평가결과 자기확인	• PG/본부인사평가위원회를 통해 최종 확정된 종합등급 제공 (희망자에 한함) • 평가결과 설명요청권 운영: 직원은 평가결과의 근거에 대한 설명을 요청할 수 있으며, 부점장은 인사평가위원회의 협의과정 등 등급부여 사유 설명

<sup>1)</sup> 탁월: 10% 수준, 우수: 25% 수준, 양호: 55% 수준, 노력필요+개선필요: 10% 수준

### 평가제도

개인 평가		
성과 평가	역량 평가	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• MBO 방식에 기반한 목표 대비 달성 수준 평가</li> <li>• 직위별로 팀 단위 성과목표를 설정하여 목표의 달성도에 따라 개인평가에 반영</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 팀워크, 혁신 및 전문성, 고객관리 역량 등 직급별 업무수행을 위한 핵심역량 보유 수준 평가</li> </ul>	
상향식 리더십 평가	동료 평가	애자일 성과관리
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 관리자 역량 수준과 리더십 향상을 위한 상급자 대상 다면 평가</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 협업 수준 및 커뮤니케이션 능력을 평가하기 위한 다면 평가</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 육성형 평가제도 정착을 위하여 평가자와 피평가자 간 면담/코칭 프로세스 운영</li> <li>• 상시 코칭 및 피드백(Agile Conversations)을 업무추진 활동내역에 반영하는 평가</li> </ul>

# 인재 관리

## 조직문화 개선

### 임직원 몰입도 측정

KB금융그룹은 직무 만족도, 업무의 목적의식, 직장생활에서 기인하는 행복감과 스트레스 등 임직원 몰입도와 상관관계가 높다고 판단되는 요소들을 기반으로 매년 임직원 몰입도를 평가하고 있습니다. 일과 삶의 균형, 학습과 혁신(역량개발), 직원 복지, 팀워크, 업무 몰입도 등 5개 요소에 대한 임직원 몰입도를 7점 척도로 평가하며, 각 요소에 대한 평가 결과를 100점 만점으로 환산하여 분석하고 있습니다.

2022년 임직원 몰입도 평가 결과는 82.5점으로 업무 몰입도, 일과 삶의 균형, 직원 복지에서 높은 만족도를 보였습니다. 또한 KB금융그룹은 전 계열사를 대상으로 조직문화 진단을 주기적으로 실시하고 몰입도 측정 결과와 연동하여 개선방향을 설정하고 있습니다. 최근 조사인 2021년 조직문화 진단에서는 몰입도를 높일 수 있는 192개의 개선과제를 도출하여 개선활동을 추진한 바 있습니다.

### 근무환경 개선

KB금융그룹은 임직원의 업무 몰입도 향상을 위해 근무 환경의 제도적·물리적 개선을 지속적으로 추진하고 있습니다.

### 다양한 근무제도

KB금융그룹은 개인별 상황에 맞는 효율적 근무를 지원하기 위해 유연근무제를 시행하고 있으며, 법정 근로시간을 준수하고 휴식시간을 보장하기 위한 다양한 프로그램을 운영하고 있습니다. 주 52시간제를 준수하기 위해 오후 6시 이후에는 PC 전원이 꺼지는 PC-OFF 제도를 시행 중이며, 직원의 휴가 사용을 장려하고 휴식권을 보장하기 위해 반차(4시간) 및 반반차(2시간) 제도를 운영하고 있습니다.

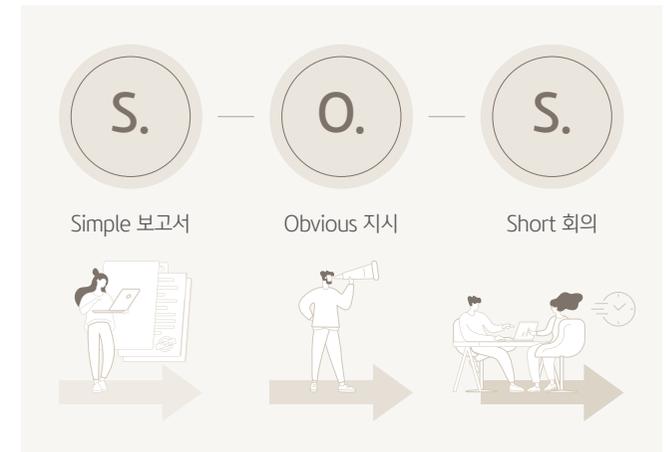
### 일하는 방식의 변화

KB금융그룹은 수평적이고 창의적인 근무 문화 조성을 위해 보고는 줄이고 효과적으로 메시지를 전달할 수 있는 다양한 방식을 활용하고 있습니다. KB증권은 ‘Smart Working’ 문화를 정착시키기 위한 노력의 일환으로 ‘S.O.S캠페인’을 통해 성과와 관련 없는 비효율적인 요소 제거에 힘쓰고 있으며, 사내 웹툰과 무빙툰을 제작하여 유연하고 즐거운 조직 문화를 전파하고 있습니다. KB국민카드는 2021년 실시한 조직문화 진단 결과를 바탕으로 2022년 ‘일하는 방식2.0’을 도입하였습니다. ‘일하는 방식2.0’은 즐겁게 일하는 기업문화를 조성하기 위해 임직원들이 실천해야 하는 행동강령으로 이의 내재화를 위해 영역별 직원경험관리 프로그램을 도입하고 임직원용 홍보영상을 제작하는 등 다양한 활동을 추진하고 있습니다.

### KB금융그룹 유연근무제도

제도 명	내용
시차출퇴근제	업무적 특성, 육아 등의 사유로 출·퇴근시간 조정이 필요한 임직원을 대상으로 근로시간대 중 개인이 근무시간 선택
탄력적 근로시간제	정기적으로 업무 집중 시기가 있는 부서들을 대상으로 탄력적 근무 스케줄 운영
휴일대체제	특정 휴일에 근로할 경우 통상의 근로일을 휴일로 대체 가능
선택적 근로시간제	1개월 이내 근로시간 범위 내 근로시간 자율 조정
재택근무제	부여받은 업무를 자택 등 지정된 장소에서 수행
파트타임 근무	일시적 업무량 증가에 대처하기 위해 파트타이머를 고용

### KB증권 S.O.S캠페인



# 인재 관리

## RPA 내재화

KB금융그룹은 임직원이 단순반복 업무에서 벗어나 핵심업무에 집중할 수 있는 환경을 조성하기 위해 RPA(Robotic Process Automation, 사무자동화 소프트웨어)의 업무 적용을 확대하고 있습니다. KB국민은행은 RPA 내재화를 위해 2022년 249개에 달하는 자동화 업무의 활용방안과 우수사례 등을 중심으로 홍보 활동을 실시하였습니다. 또한 임직원의 피드백을 기반으로 RPA 사용 편의성 제고를 위한 고도화 작업을 추진하고 있으며, 임직원이 스스로 자동화 대상 업무를 발굴하고 개발할 수 있는 ‘퍼스널봇’의 확산을 위해 교육 프로그램을 제공하고 경진대회를 실시하고 있습니다.

## KB 디지털 오피스

KB금융그룹은 임직원에게 자율적이고 창의적인 업무환경을 제공하기 위해 수도권 내 4개의 디지털 오피스 센터와 전국 12개 지역그룹 내 디지털 오피스를 운영하고 있습니다. 디지털 오피스는 사무실과 동일한 사무환경과 화상회의실, 휴게공간 등을 구비하고 있으며, 임직원들은 원격근무·반일 휴가·출장·외부 업무 시 디지털 오피스를 이용할 수 있습니다.



KB라이프생명 스마트오피스

## 임직원 고충 관리

### 고충처리제도

KB금융그룹은 직원 사기진작 및 직장생활 만족도 향상을 위해 2005년부터 직원만족부 산하에 고충처리센터를 운영하고 있습니다. 직원 불만 및 고충접수는 사내 고충처리센터 게시판 또는 유선, 메일 등 다양한 경로를 통해 이루어집니다. 접수된 고충사항의 사실관계 확인을 위해 KB금융그룹은 관련 부서 협의 및 본인 상담을 진행하며, 해당 결과를 10일 이내에 통보하고 있습니다.

제보 사항에 대한 비밀은 철저히 보장되며, 인사상 불이익 방지 등 피해자 보호에도 만전을 기하고 있습니다. 또한 각 계열사의 고충처리센터 등 담당 조직은 필요시 유관 부서와 협의하여 인사발령 등 실질적인 직원 보호 시스템을 운영합니다. 임직원의 인권 관련 고충 접수 및 처리 건수는 본 보고서 159페이지에서 확인하실 수 있습니다.

KB국민카드는 해외 임직원을 위한 고충처리 채널을 운영하고 있습니다. 캄보디아 자회사인 KB대한특수은행(KDSB)은 현지 직원의 고충처리 채널인 ‘C-Wise Whistle’을 마련하고, 인도네시아 현지법인인 KB FMF은 노사협의회와 함께 임직원의 고충처리를 위한 ‘I-Wise Whistle’을 운영하고 있습니다. 태국 법인 KB J Capital에서도 내부고발제도 ‘T-Wise Whistle’를 통해 임직원 고충을 해결하고 있습니다.

### 차별 및 괴롭힘 방지

KB금융그룹은 직장 내 괴롭힘 및 차별로부터 임직원을 보호하고 건전한 근무환경을 조성하기 위해, 직장 내 성희롱, 괴롭힘 및 차별 예방 선언서를 제정하고 다양한 신고채널을 운영하고 있습니다. 차별 및 괴롭힘 사건 발생 시, 적절한 시정 조치를 취하고 재발을 방지하기 위해 내부 기준을 수립하여 이행하고 있으며, 나아가 차별 및 괴롭힘 사건을 사전에 방지하기 위해 전 임직원을 대상으로 직장 내 괴롭힘 및 성희롱 관련 의무 교육을 연 1회 이상 실시하고 있습니다.

📄 직장 내 성희롱, 괴롭힘 및 차별 예방 선언서

## 건전한 노사 관계

### 노사소통 채널 운영

KB금융그룹은 회사와 임직원 간의 지속적인 소통을 통해 합리적이고 건전한 노사관계를 구축해 나가고 있습니다. KB국민은행, KB증권, KB손해보험, KB국민카드 등 대부분의 계열사는 노동조합 또는 노사협의회를 운영하며, 노사간담회 등 다양한 채널을 활용하여 활발하게 소통하고 있습니다.

KB국민카드는 2018년부터 노사공동 활동 브랜드인 ‘노사가 함께 그리는 Harmony’를 운영하며 협력적인 노사관계 구축에 힘쓰고 있으며, 분기별 노사협의회 및 비정기 간담회를 통해 노사 간 꾸준한 소통의 장을 마련하고 있습니다. 2022년에는 노사 공동으로 운영하는 복지 프로그램인 ‘가화만사상’을 16회차까지 실시하여 직원 만족도를 제고하였으며, 직원 설문조사 결과를 반영하여 기혼직원 중심의 프로그램에 미혼직원도 적극 참여할 수 있도록 참여 대상 범위를 확대하였습니다.

# 인재 관리

## 우리사주조합 제도 운영

KB금융그룹은 우리사주조합 제도를 통해 임직원의 재산 형성을 지원하고 주인의식을 강화함은 물론, 노사 협력을 제고하고 있습니다. 우리사주조합에는 등기임원을 제외하고 정규직·계약직 구분없이 계열사와 직접 고용관계에 있는 모든 근로자가 가입할 수 있습니다. 임직원은 매월 급여 공제를 통해 자기자금으로 우리사주를 매입할 수 있으며, 연간 400만 원 한도 내에서 소득 공제 혜택을 받을 수 있습니다.



## KB국민카드 우리사주 활성화 제도

- **우리사주 취득지원 제도**  
임직원이 출연하는 금액에 대응하여 동일한 금액을 회사 비용으로 추가 출연
- **성과급 우리사주 지급**  
연도말 성과에 따른 임단협(임금 및 단체협상) 합의 보로금 일부 우리사주로 지급
- **우리사주 취득대출 이자 지원**  
우리사주 취득을 위한 대출상품의 이자비용을 회사 비용으로 지원



## 임직원 생애주기 관리

### 장기 근속자 리프레시 지원

KB금융그룹의 일과 삶의 균형을 통해 건강한 직장생활을 영위할 수 있도록 장기 근무자에 대한 자기계발 휴직제도를 운영하고 있습니다. 자기계발 휴직은 10년 이상 근속직원을 대상으로 하며, 석사학위 취득 등 순수 자기계발 목적으로는 최대 2년, 기타 심신 재충전을 목적으로는 6개월에서 최대 1년의 유급 휴가를 지원하고 있습니다.

### 퇴직자 지원제도

KB금융그룹은 임직원이 은퇴 이후의 미래를 설계할 수 있도록 퇴직자 지원제도를 수립하여 운영하고 있습니다. KB국민은행은 전문업체를 통한 재취업 지원제도를 마련하여 정년에정자, 희망퇴직자에 대한 진로·생애설계 교육과 취업알선 기회를 제공하고 있습니다. 또한 만 50세 이상 임직원이 재직기간의 업무 집중도를 높이고, 인생 전반의 계획을 세울 수 있도록 '생애설계 프로그램과 전직스쿨'을 운영하고 있습니다. 상·하반기 임금 피크에 진입한 임직원 중 희망자들은 6개월간의 인생설계연수 과정을 수강하여 은퇴 후 삶에 대한 미래를 설계할 수 있습니다.

### 계열사별 퇴직자 지원제도

계열사	제도 내용
KB국민카드	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 만 45세 이상 직원 대상 직업능력 개발훈련교육 지원</li> <li>• 퇴직직원 대상 생애설계 및 진로설계 교육<sup>1)</sup> 등 재취업 지원 서비스 제공</li> <li>• 퇴직자 동우회 지원</li> </ul>
KB데이터시스템	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 만 52세 이상 직원 중 희망자 대상으로 커리어 점검 및 미래설계 등 재무관리 교육 프로그램 제공</li> </ul>

<sup>1)</sup> 법정 의무교육으로 2022년 퇴직 예정 직원 50% 수료

# 인재 관리

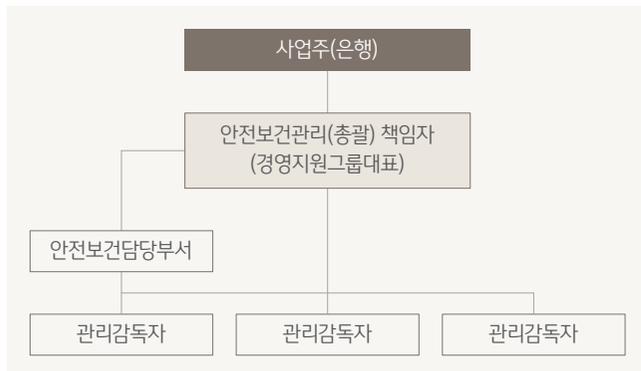
## 안전보건 관리

### 안전보건 관리 체계

KB금융그룹은 2022년 전 임직원과 수급업체에 적용되는 ‘그룹 안전·보건 목표 및 경영방침’을 제정하였습니다. KB금융그룹 각 계열사는 관련 법령에 적합하도록 이사회 또는 경영진을 안전보건 정책의 최고 의사결정기구로 두고 있으며, 안전보건에 대한 종사자 의견을 수렴할 수 있는 의견 청취 채널을 운영하고 있습니다.

KB국민은행은 임직원, 수급인 근로자, 노무 제공자를 포함한 모든 종사자와 고객의 생명을 보호하기 위해 매년 ‘안전보건 관리계획’을 수립하고 있습니다. 안전보건 관리계획은 안전보건관리 조직의 역할과 위험성 평가를 통해 발견한 유해·위험 요인의 제거 및 완화 대책 수립·실행 등을 규정하고 있습니다. 특히, 안전보건 관리계획 수립에 있어 종사자의 의견을 적극 수렴하기 위해 산업안전보건위원회를 개최하여 노동조합과 사전에 협의할 것을 산업안전보건관리규정에 명시하고 있습니다. KB손해보험의 경우, 안전보건에 대한 종사자 의견 청취 채널을 확대하기 위해 산업안전보건위원회와 안전보건협의체를 각 분기별 1회, 월 1회 운영하고 있습니다.

KB국민은행 안전보건관리 조직도



### 안전보건 목표 수립 및 모니터링

KB금융그룹은 그룹 안전보건 정책에 기반하여 계열사별로 안전보건 목표 및 우선순위를 수립하고 매년 달성 수준을 평가하고 있습니다. KB국민은행을 포함한 주요 계열사는 사고재해 발생건수, 산업 재해를 등의 안전보건 목표를 수립하고 전년 대비 증감 현황을 모니터링하고 있습니다. KB국민은행은 금융업 대비 낮은 산업재해율을 유지하기 위해 안전보건관리체제를 지속적으로 고도화하고 있으며, 2023년 6월 안전보건경영시스템(ISO 45001) 인증을 취득하였습니다.

그룹 안전·보건 목표 및 경영방침

### 위험성 평가

KB금융그룹은 안전보건 관리계획에 따라 사업장 내 위험 유발 요소를 식별하기 위한 안전보건 위험성 평가를 실시하고 있습니다. 본 평가는 안전보건담당부서장이 위험성 평가 실시 매뉴얼을 기반으로 사업장 특성에 따른 유해·위험 요인을 확인하고 개선하기 위해 실시합니다.

위험성 평가 실시 매뉴얼

사전 준비	유해·위험 요인 파악	위험성 추정 및 결정	위험성 감소대책 수립·실행	서류 보존
위험성평가교육, 안전보건정보 수집	작업장 순회 등	가능성, 중대성 추정, 허용 가능 범위 결정	허용불가능 위험성에 대한 개선방안 수립, 남아있는 위험성 주지	5년간 서류 기록 보존

KB금융그룹은 매년 위험성 평가 결과 도출된 ‘위험성 허용 불가’ 요인에 대해 개선대책·조치 방안 등 위험 완화조치를 수립하고 있습니다. 또한, 조치의 효과성을 평가하기 위해 ‘위험성 허용 불가’ 요인이 감소했는지 모니터링 하고 있습니다. KB금융그룹은 개선대책, 이행 여부 등을 포함한 위험성 평가 결과를 안전보건경영책임자에게 연 1회 보고하고 있습니다.

KB국민은행은 위험성 평가 시행 전 사전 교육을 실시하여 위험성 평가의 중요성을 공유하고, 분기별 1회 산업안전보건위원회를 개최하여 노사가 함께 유해·위험 요인을 개선하고 있습니다. 2022년에는 위험성 평가를 통해 발견된 유해·위험 요소 개선을 위해 노후 사업장의 환경개선 사업을 실시하고, 임직원 건강증진 프로그램 등을 확대 운영하였습니다. 710여 개의 영업점의 사무공간과 영업공간을 개선하여 임직원의 업무 효율성과 만족도를 향상시켰고, 직원은 물론 영업점 고객에게도 쾌적한 환경을 제공하였습니다. 또한, 환경개선 사업을 추진하는 과정에서 안전을 우선적으로 확보하여 안전사고 ‘ZERO’를 달성하기도 하였습니다. 이러한 노력의 결과, 최근 3년간 KB국민은행은 동종업종 평균 재해를 대비 낮은 산업재해 발생건수를 유지하고 있습니다.

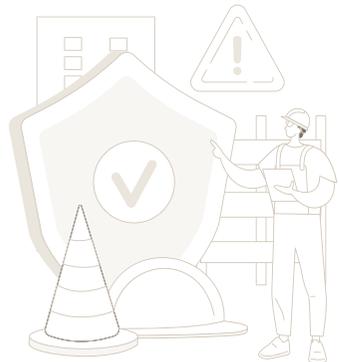
# 인재 관리

## 중대산업재해 발생 대응 체계

KB금융그룹은 임직원과 협력사 등 수급업체 종사자가 믿고 근무할 수 있는 근무환경을 조성하기 위해 중대산업재해에 대한 철저한 대응 체계를 구축하고 있습니다.

KB국민은행은 중대산업재해 발생 대응 매뉴얼을 수립하여 사고 발생 즉시 작업 중지, 위험요인 제거 등의 대응조치와 중대산업재해 피해자에 대한 보호조치 등을 취하고 있습니다. 중대재해가 발생할 경우 해당 업무의 관리감독자 등은 매뉴얼에 따라 신속하게 안전관리부에 사고발생 사실을 통보해야 합니다. 안전관리부는 안전보건관리책임자에 사고 발생을 보고하고 사고처리에 필요한 조치를 취하며 안전보건관리책임자를 위원장으로 하는 '중대재해 신속대응 TF(Task Force)'를 구성합니다. '중대재해 신속대응 TF'는 산업안전보건관리규정에 명시된 조사절차에 따라 사건의 경위와 진행상황 등을 조사하고 관련 조치를 취합니다.

KB손해보험은 중대재해 발생 대응 매뉴얼을 마련하고 반기별로 중대재해처벌법에서 정한 의무 이행 여부를 점검하고 있습니다.



## 업무연속성계획 수립

KB금융그룹은 각종 재해 및 재난으로 업무가 중단될 경우 주요 업무를 복구할 수 있도록 업무연속성계획(BCP, Business Continuity Plan)을 수립하고 모의훈련 및 비상대피 훈련을 반기별 1회 실시하고 있습니다. KB국민은행은 BCP 수립에 앞서 업무영향분석(BIA, Business Impact Analysis)을 실시하였습니다. 업무영향분석이란 재해 및 재난으로 업무 중단 시에 부서에서 수행해야 할 단위업무를 정의하는 절차로서, KB국민은행은 이를 통해 업무중단으로 야기될 수 있는 정성·정량적 영향도를 파악하고 복구가 필요한 자원을 고려하여 단위업무의 복구 우선순위와 복구 목표시간(RTO, Recovery Time Objective)을 결정하고 있습니다. 2022년에는 전체 835개 본부 부서의 단위 업무를 정의하고 1일 이내에 복구해야 하는 단위업무 313개를 확정하였습니다. 아울러 대체 사업장 등 분산근무지에서의 업무 복구 가능성을 검증하기 위한 모의훈련을 실시하였으며, 해외 점포의 위기대응 관리체계도 강화하였습니다.

## 안전보건 교육

KB금융그룹은 안전보건에 대한 임직원의 인식을 제고하고 관련 사고를 예방하기 위해 안전보건 교육을 실시하고 있습니다. 안전보건관리책임자는 산업안전보건법령 및 안전보건 조치에 관한 직무교육을 이수하고, 유해하거나 위험한 작업을 수행하는 근로자 대상으로 특별교육을 실시하여 안전한 작업환경을 조성하도록 독려하고 있습니다. KB국민은행은 임직원 대상으로 주요 재해 케이스별 대응 훈련과 안전보건 관련 교육을 진행하고 있으며, 경영진 간담회나 부점장 교육과정에서도 안전보건 교육을 실시하고 있습니다.

## 공급망 안전보건 관리

KB금융그룹은 용역, 위탁업체 등과 도급계약 체결 시 계약 대상기업이 종사자의 안전보건을 확보하기 위한 재해 예방조치 능력과 기술을 갖추었는지를 계약의 주요 조건으로 삼고 있으며, 이를 평가하기 위한 기준과 절차를 마련하고 있습니다. KB국민은행은 안전보건에 관한 수급업체의 자격을 업무 매뉴얼에 명시하고 있으며, 사업장 순회점검, 협의체 운영 등을 통해 수급인 근로자를 위한 산업재해 예방조치를 시행하고 있습니다. 또한 시설공사 협력사의 경우 중요 공사에 대한 현장설명회를 개최하여 공사 이해도 향상 및 안전 확보를 위해 함께 노력합니다.

KB손해보험은 주 단위 작업장 순회점검, 월 단위 안전보건협의체 운영 및 분기별 합동안전점검 시행을 통해 도급 사업장의 안전보건을 관리하고 있으며, 협력사 등 고객응대직원을 대상으로 산업재해 예방활동을 추진하고 있습니다. KB자산운용은 2022년 안전보건경영 매뉴얼과 절차를 제정하였으며 이를 바탕으로 부동산, 리츠 등 투자대상 사업장에서 안전보건 간담회를 실시하였습니다. 더불어 부동산, 리츠 투자 대상인 10개 사업장에 대해서는 안전보건 관리체계 이행 여부에 대해 확인하였고, 인프라 투자 사업장 9개소에 대해서는 안전구축 현황을 별도로 점검하여 이를 경영진에게 보고하는 등 투자대상 사업장의 안전보건 관리를 위한 프로세스를 구축하였습니다.

# 인재 관리

## 고객응대 직원 보호

KB금융그룹은 고객응대 직원을 보호하기 위해 다양한 고객응대 직원 보호 프로그램을 운영하고 있습니다. 우선 고객응대 매뉴얼과 응대 프로세스에 따라 소비자의 문제행동을 유형화하고 고객응대 직원에 대한 폭언 금지 ARS(Automatic Response Service, 자동응답 서비스)를 운영하여 소비자의 문제행동으로부터 직원을 사전에 보호하고 있습니다.

또한 고객응대 직원의 스트레스를 관리하기 위해 상담치료와 다양한 힐링 프로그램을 제공하고 있습니다. 이 외에도 임직원의 체계적인 건강관리를 위해 건강·의료를 전담하는 건강전략센터를 운영하고 있으며, 불의의 사고와 질병에 대비할 수 있도록 단체상해보험과 의료비를 지원하고 있습니다.

### 계열사별 고객응대 직원 보호 프로그램

계열사	주요 프로그램
KB국민은행	<ul style="list-style-type: none"> <li>고객응대 근무자를 위한 '직원보호 가이드' 배포 및 직원보호 가이드를 활용한 건강장해 예방 정기교육 실시</li> <li>고객응대 직원의 고충 및 애로사항 처리를 위한 고충처리센터 운영</li> <li>피해직원의 심리회복을 위한 심리상담 센터 및 심리안정 콘텐츠 제공, 필요시 의료기관 연계 및 비용 지원</li> </ul>
KB증권	<ul style="list-style-type: none"> <li>고객센터 비대면 고객상담 직원들을 위한 힐링 런치 프로그램</li> <li>휴식시간 동안 전문 안마사에게 안마를 받을 수 있는 힐링 센터 운영</li> </ul>
KB손해보험	<ul style="list-style-type: none"> <li>외부 심리상담 업체와의 연계를 통한 상담치료, 힐링 캠프 지원</li> <li>자동차 보상담당 직원을 대상으로 마음치유 프로그램 운영</li> <li>고객응대 직원 대상 감정노동자 보호교육 실시</li> <li>현장 고객 응대 근무자 보호를 위한 CCTV 설치</li> </ul>
KB국민카드	<ul style="list-style-type: none"> <li>상담원 응대 프로세스 운영</li> <li>소비자보호 및 고객만족 부문 우수직원 표창, 민원전담 직무기본급 제도 운영</li> </ul>
KB라이프생명	<ul style="list-style-type: none"> <li>고객응대근로자 보호 매뉴얼 배포</li> </ul>

## KB ESG Story



## KB손해보험의 감정노동자 보호제도

KB손해보험은 2016년 감정노동자 보호를 위한 감정노동자 보호 프로세스를 구축하고 '허그맘 상담'과 같은 보호 프로그램을 운영하고 있습니다. 피해를 입은 고객응대 직원에게는 공식적인 휴식시간인 힐링 타임을 제공하며, 심리상담센터 '힐링숲'을 통한 심리상담을 진행하고 있습니다. 또한 해당사안 발생 시 신속한 대처로 피해를 최소화할 수 있도록 문제행동 대응 프로세스와 적용사례 등을 담은 정기교육을 실시하고 있습니다. 2022년에는 임직원이나 영업가족 등 내부고객에 대한 응대 프로세스를 추가하여 통화가 아닌 메시지를 통해 발생한 사례도 대응할 수 있게 되었습니다.

### 감정노동자 보호 프로세스



# 인재 관리

## 임직원 건강 관리

### 신체 건강 관리

KB금융그룹은 매년 임직원과 배우자에 대한 종합건강검진 서비스를 제공하고 있습니다. 2022년에는 임직원들이 각자의 상황에 적합한 방식으로 건강관리를 할 수 있도록 비금융 헬스케어 플랫폼인 ‘오케어(O-Care)’를 출시하였으며, 건강관리 서비스를 받거나 건강관리 제품을 구매할 수 있도록 인당 20만 원 상당의 포인트를 제공하고 있습니다. 이 외에도 불의의 사고와 질병에 대비할 수 있도록 단체상해보험과 의료비를 지원하며, 임직원의 체계적인 건강관리를 위해 건강·의료를 전담하는 건강전략센터를 운영하고 있습니다.

### 마음 건강 관리

KB금융그룹은 심리상담센터 및 병원과 연계된 심리상담 프로그램인 KB국민은행의 ‘KB헤아림林’을 비롯하여, 전문 심리상담센터와 연계하여 임직원의 마음 건강 관리를 지원합니다. 아울러 직무 스트레스는 물론 대인관계, 가족관계 등 다양한 스트레스 원인을 관리하여 임직원의 마음 건강 개선을 돕고 있습니다. 체계적인 관리를 위해 ‘상시관리-진단-상담/치료’의 단계로 구분하여 다양한 프로그램을 제공하고 있으며, 인증톡 챌린지, 마음케어 다이어리, 온라인 힐링 클래스 등 다양한 마음 건강 캠페인을 운영하고 있습니다.

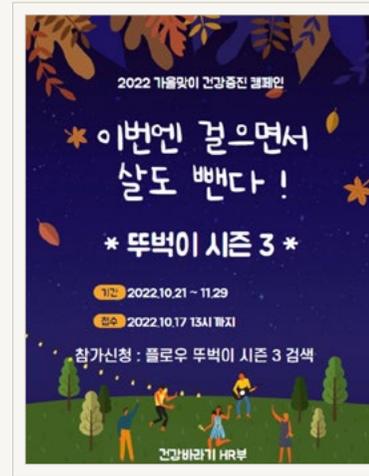
### 건강친화기업 인증

KB국민은행은 임직원의 건강관리 프로그램 개선을 위해 보건복지부 산하 한국건강증진개발원에서 인증하는 ‘건강친화기업 인증제’ 사업에 참여하였으며, 금융권 최초로 보건복지부장관 표창을 수상하는 성과를 거두었습니다. 뿐만 아니라 고용노동부 산하 한국산업안전보건공단이 주관하는 ‘근로자 건강증진활동 우수사업장’ 선정제도에도 참여하여 건강증진활동, 조직문화, 인식수준 등의 항목에서 우수한 평가를 받으며 국내 금융기관 최초로 2022년 상반기 우수사업장으로 선정되었습니다.

## KB ESG Story

### KB캐피탈 두벽이 프로젝트

KB캐피탈은 2022년 건강증진과 사회공헌 활동을 결합시킨 임직원 참여형 건강증진 프로그램 ‘두벽이 프로젝트’를 시행하였습니다. 상반기에 운영된 ‘돌아온 두벽이’는 일 목표 걸음 수를 설정하고 참여자의 총 걸음 수에 비례하여 사회공헌 활동을 추진하는 방식으로 진행되었으며, 대표이사 포함 56.1%의 임직원이 참여하였습니다. 하반기에는 ‘두벽이 시즌3’를 통해 조깅과 쓰레기 줍기를 동시에 진행하는 ESG 실천 이벤트를 진행하였고, 총 549명의 임직원이 참여하였습니다.



# 인권경영

인권경영은 기업의 경영활동에서 존엄성을 보호하고, 임직원을 비롯한 모든 이해관계자의 인권을 존중하는 것을 의미합니다. KB금융그룹은 인권경영정책을 수립하고 인권 리스크를 관리하며 인권경영을 실천하고 있습니다.

## 인권경영 체계

### 인권정책

KB금융그룹은 2016년 고객, 임직원, 주주 및 투자자, 협력사, 지역사회 등 모든 이해관계자의 인권 보호와 증진을 위해 노력할 것을 선언하고 인권정책을 공개하였습니다. KB금융그룹의 인권정책은 세계인권선언(Universal Declaration of Human Rights), UN의 기업과 인권 이행 지침(UN Guiding Principles on Business and Human Rights), 국제노동기구 헌장(ILO Constitution) 등 인권·노동 관련 국제 표준 및 가이드라인을 반영하고 있습니다.

 KB금융그룹 인권정책

### 인권 이슈 관리

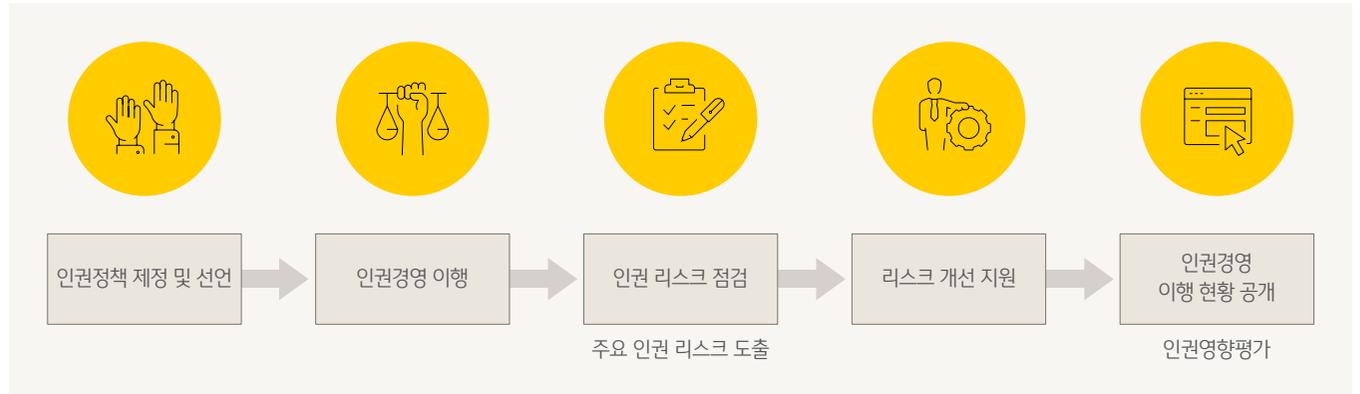
KB금융그룹은 인권정책에 명시한 인권 이슈 관리 프로세스에 따라 그룹의 인권 이슈를 관리하고 있습니다. 특히, 기업 운영에 내재된 인권 리스크의 발생 가능성을 지속적으로 모니터링하고 있으며, 각각의 리스크에 대한 개선 활동을 진행하고 그 결과를 공개하고 있습니다.

### 인권교육

KB금융그룹은 매년 전체 임직원을 대상으로 인권교육을 실시하고 있습니다. 인권교육은 성희롱 예방, 장애인 인식개선, 직장내 괴롭힘 방지 등의 내용을 포함하며, 2022년에는 장애인 인식 개선과 인권 존중에 대한 내용을 중점적으로 교육하였습니다.

KB국민카드는 2022년 국내 전 부점을 대상으로 ‘직장 내 괴롭힘으로 인한 건강장해 예방 매뉴얼’을 배포하여 모든 직원들의 인권존중 인식을 강화하였습니다. 아울러 캄보디아, 인도네시아, 태국 국외현지법인 및 미얀마 해외사무소에 파견된 주재원들을 대상으로 직장 내 성희롱과 괴롭힘 예방에 관한 자체 교육을 실시하였습니다.

### 인권 이슈 관리 프로세스



# 인권경영

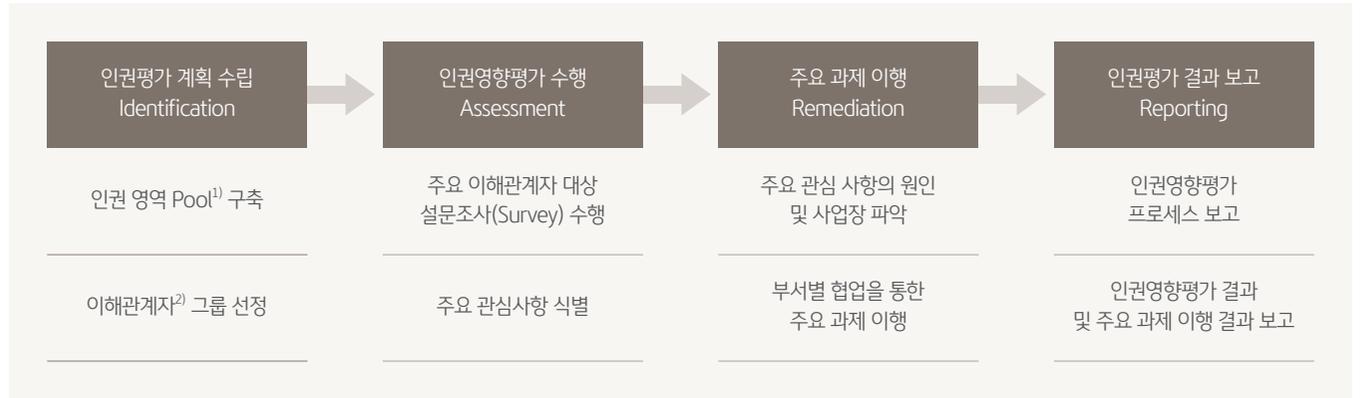
## 인권영향평가

### 인권영향평가 실시

KB금융그룹은 주기적으로 인권영향평가를 실시하여 인권 리스크를 점검하고 리스크 완화를 위한 주요 과제를 선정하고 있습니다.

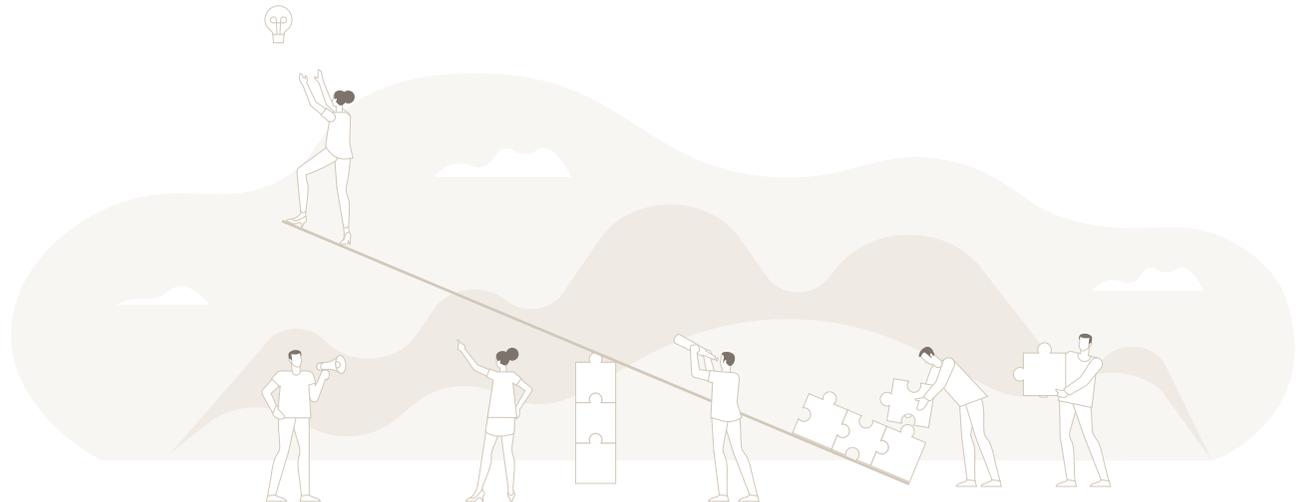
인권영향평가는 임직원 및 협력사에서 발생 가능한 인권 위험을 사전 식별하고 예방하기 위해 KB금융그룹의 사업장을 대상으로 진행되며, 인수·합병 대상 회사 등 KB금융그룹과 사업 관계를 맺고 유지하는 다양한 이해관계자를 고려합니다. KB금융그룹은 2022~2023년 인권영향평가 분석 결과를 기반으로, 개선이 필요한 영역에서 부서별 협의를 통해 과제를 선정하고 이행하였습니다. 또한, 인권영향평가 분석 결과는 과제의 이행 효과성을 모니터링하는 데 활용됩니다.

인권영향평가 프로세스



<sup>1)</sup> 강제 노동, 아동 노동, 차별, 공정한 보상, 결사 및 단체 교섭의 자유

<sup>2)</sup> 임직원, 지역사회 주민, 이주노동자, 감정노동자(제3자 계약노동자), 여성



# 인권경영

## 인권영향평가 결과

이해관계자	인권영역 및 주요 관심사항	주요 과제 이행 내용	
임직원	고용상 차별금지 경력단절여성 임직원 역량 지원	2022~2023년 중점 개선·강화 그룹 다양성 중장기 추진목표 'KB Diversity 2027' 수립	<ul style="list-style-type: none"> <li>2027년까지 그룹 여성 비율 확대 계획 수립 (여성리더 20%, 여성 핵심전문가 30%)</li> <li>유급 출산휴가 기간 증대 등을 통한 경력 단절 여성 관련 발생가능 위험 감소</li> </ul>
		여성 임직원 역량 개발 지원	<ul style="list-style-type: none"> <li>WE STAR 제도 수립 및 운영</li> <li>WE STAR 멘토링 프로그램, KB WE 여성 리더십 과정, 주니어 여성인재 교육 등 운영</li> </ul>
		가족 친화 및 모성보호 제도 확대	<ul style="list-style-type: none"> <li>육아기 및 자녀 초등학교 입학시기 근로시간 단축 제도 시행</li> <li>육아휴직자 대상 힐링 아카데미 개설 및 직원 교육 시행</li> </ul>
		여성 인권 증진 제도 마련	<ul style="list-style-type: none"> <li>여성역량강화원칙(WEPs) 가입</li> <li>그룹 인권정책 및 '직장 내 성희롱, 괴롭힘 및 차별 예방 선언서' 제정</li> </ul>
	강제노동 금지 의무적 초과노동 방지	법정 근로시간 준수를 위한 프로세스 구축	<ul style="list-style-type: none"> <li>정시 출퇴근 및 중식시간 보장을 위한 PC On/Off 시스템 운영</li> <li>재택근무제, 시차출퇴근제, 선택적 근로시간제, 탄력적 근로 시간제, 휴일대체제 등 유연근무제 확대</li> </ul>
	산업안전보장 신체/정신 건강 관리	2022~2023년 중점 개선·강화 안전보건 관리체계 구축	<ul style="list-style-type: none"> <li>안전보건 정책, 안전보건 관리계획, 산업안전보건관리규정 제정</li> <li>KB국민은행 2023년 안전보건경영시스템(ISO 45001) 인증 획득</li> </ul>
		2022~2023년 중점 개선·강화 임직원 신체 건강 관리	<ul style="list-style-type: none"> <li>임직원 건강관리 전문성 강화를 위한 피트니스센터 전문위탁운영</li> <li>단체상해보험 가입 및 의료비 지원, 1인당 20만 원 상당의 건강 관리 복지 포인트 지급</li> </ul>
임직원 마음 건강 검진		<ul style="list-style-type: none"> <li>임직원 대상 마음검진 실시 및 마음검진 요소권 직원 대상 상담, 필요시 심리상담센터 연계</li> <li>심리상담 프로그램 'KB헤아림林' 및 힐링 프로그램 'KB힐링캠프' 시행</li> </ul>	
2022~2023년 중점 개선·강화 사업장 환경 개선 사업 추진	<ul style="list-style-type: none"> <li>사업장 노후화로 인한 안전사고 예방 및 근무환경 개선을 위한 사업장 환경개선 실시</li> </ul>		
협력사	책임있는 공급망 관리 감정노동자 보호	감정노동자 보호제도에 따른 심리안정 지원프로그램 운영	<ul style="list-style-type: none"> <li>상담원 심리안정 지원 프로그램 및 고객 응대 상담 게시판 운영</li> <li>* 협력사 자체 운영</li> </ul>
지역사회	환경권 보장 사업장 주변 환경 위험성 회피	프로젝트 파이낸싱 시 환경영향평가 강화	<ul style="list-style-type: none"> <li>프로젝트 파이낸싱 지원 시 대출 약정서에 환경 관련 법령, 규정 및 허가에 대한 의무 명시</li> <li>적도원칙 가입 및 적용 대상의 환경·사회 리스크 평가 시행</li> </ul>
		환경·사회 리스크 관리 체계(ESRM) 구축	<ul style="list-style-type: none"> <li>산업 영역을 배제 영역, 기후변화 관심영역, 녹색산업 지원영역으로 구분하여 관리</li> </ul>
고객	소비자 인권 보호 소비자 개인정보 보호 강화 금융 접근성 보장	2022~2023년 중점 개선·강화 정보보안 및 고객 정보보호를 위한 관리체계 구축	<ul style="list-style-type: none"> <li>KB국민은행 2022년 ISMS-P(정보보호 및 개인정보보호 관리체계) 인증 획득</li> <li>KB국민카드 2022년 금융소비자보호 실태평가 '양호' 등급 획득</li> </ul>
		2022~2023년 중점 개선·강화 금융소비자보호 강화	<ul style="list-style-type: none"> <li>금융상품 개발 및 판매 업무로부터 독립된 금융소비자보호 거버넌스 구축</li> <li>KB국민은행 외부자문기구인 '소비자권익강화 자문위원회' 신설</li> <li>KB증권 '금융소비자보호 내부통제 업무지침' 제정</li> <li>KB국민카드 'TM 불완전판매 모니터링 자동화 시스템' 구축</li> </ul>
		금융 취약계층 금융 접근성 강화	<ul style="list-style-type: none"> <li>장애인·고령자를 위한 ATM 기기 개선, 별도 응대 매뉴얼 제작 및 배포</li> <li>이주 노동자 고객 접근성 확대를 위한 특화 점포 운영 및 원어민 직원 채용</li> <li>캄보디아 고객 대상 특화 앱 개발, 인도네시아 고객 대상 특화 서비스 개선</li> </ul>

\* 주요 관심사항이 식별된 사업장(30.8%) 대상으로 개선과제 이행(직전에 시행한 인권영향평가 결과 대비 비율 감소)

# CORPORATE GOVERNANCE

## **GUIDED BY GOOD GOVERNANCE THAT DELIVER VALUES**

ESG 경영에 있어서 G(기업 지배구조)는 ESG 가치 창출을 위한 기반이자 기본입니다. 투명성, 공정성, 효율성을 갖춘 기업지배구조는 기업의 책임 있는 행동에 방향성을 제시하며, 견고한 지배구조를 가진 기업은 다양한 리스크에 안정적으로 대응하고 선제적으로 기회를 포착하여 지속가능한 성장을 이룰 수 있습니다. KB금융그룹은 투명하고 안정적인 지배구조를 통해 다양한 이해관계자를 보호하고 기업의 가치를 높이고자 노력하고 있습니다. 이를 위해 전문성과 다양성을 고려하여 이사회를 구성하고 있으며, 경영진과 발전적인 견제와 균형의 관계를 유지하며 최고 의사결정기구로서의 역할을 충실히 수행할 수 있도록 다양한 제도를 마련하여 지배구조의 독립성을 확보하고 있습니다.

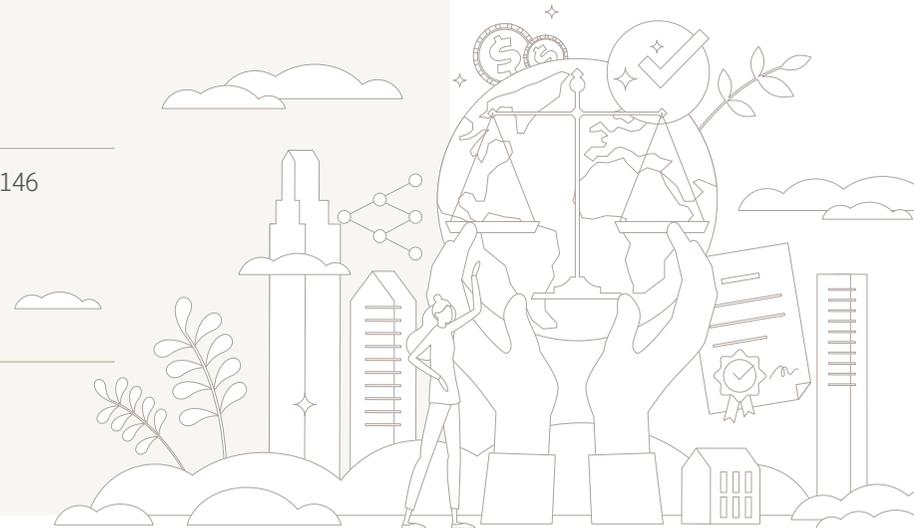


**AT A GLANCE**

KB금융그룹은 지배구조의 투명성과 객관성을 유지하기 위해 지배구조에 관한 업무처리 기준, 절차 및 결과 등을 이해관계자에게 공개하고 있습니다. 또한 경영진 성과지표에 ESG 관련 항목을 반영하여 ESG 경영의 실질적 이행을 위한 제도적인 기반을 마련하였습니다. 더불어 선제적인 리스크 대응 체계를 구축하여 안정적인 경영 기반을 확보하고, 기본과 원칙을 철저히 지키는 윤리경영을 실천함으로써 이해관계자들의 신뢰관계를 더욱 굳건히 다지며 바르게 성장하고자 노력합니다.

**IN THIS SECTION**

보고 주제	주요 활동·성과	보고 페이지
KB금융그룹 지배구조	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 국내 금융지주 최초 여성 사외이사 3인 재임 (사외이사 중 여성 비율 42.9%)</li> <li>• 2022년 KCGS ESG 평가에서 지배구조 부문 A+ 획득</li> </ul>	131~137
통합 리스크 관리	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 연 2회 그룹 위기상황분석 실시</li> <li>• 연 1회 이상 그룹의 리스크 관리 핵심 추진과제 및 주요 현황에 대한 보고 실시</li> </ul>	138~140
윤리 및 준법경영	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 전 임직원 윤리강령 실천 서약 동참</li> <li>• 컴플라이언스 데이터 시각화를 통한 분석 대시보드 구축</li> <li>• KB국민은행, 금융정보분석원(KoFIU) 주관 ‘제16회 자금세탁방지의 날’ 대통령 표창 기관으로 선정</li> </ul>	141~146



# KB금융그룹 지배구조

KB금융그룹은 ‘기업가치 제고와 주주가치 실현’이라는 기업지배구조 목표를 달성하기 위해 이사회와 독립성 확보, 주주권리 보호, 경영 투명성 제고, 감사기구의 효율적 운영 등에 매진하고 있습니다. 또한 경영 환경과 시장의 변화에 선제적이고 능동적으로 대응하기 위해 지배구조 원칙과 정책을 수시로 점검하고 지속적으로 개선하고 있습니다.

## 지배구조 건전성 제고

### 이사회 및 산하 소위원회 구성

#### 이사회 구성

2023년 3월 말 기준, KB금융지주 이사회는 사외이사 7인, 상임이사 1인, 비상임이사 1인 총 9인으로 구성되어 있습니다. KB금융지주는 이사회와 사외이사 비율을 78%로 유지하여 이사회가 주주를 포함한 다양한 이해관계자를 대변하며 경영진 견제 기능을 올바르게 수행할 수 있도록 지원하고 있습니다.

#### 소위원회 구성

KB금융지주는 이사회 산하에 총 8개의 소위원회를 운영하고 있습니다. 이 중 계열사대표이사추천위원회와 ESG위원회를 제외한 모든 소위원회는 사외이사만으로 구성되어 있습니다. 또한 회장후보추천위원회의 경우 상임·비상임이사를 제외하고 사외이사 전원으로 구성하여 최고경영자 선임과정의 독립성을 확보하였습니다. 특히 ESG위원회는 이사 전원이 참여하여 이사회와 대표성을 한층 강화하고, 이사회와 경영진 간의 조화를 통해 그룹 내 ESG 경영이 내재화될 수 있도록 지원하고 있습니다.

소위원회 명	기능	위원장
리스크관리위원회	<ul style="list-style-type: none"> <li>리스크 관리 전략 수립 및 위험 성향 결정</li> <li>리스크 수준 및 관리 현황 검토</li> <li>리스크 관리 시스템·방법론·개선사항 적용 승인</li> <li>그룹에 중대한 ESG 관련 리스크 검토·관리</li> </ul>	사외이사 권선주
평가보상위원회	<ul style="list-style-type: none"> <li>평가·보상 관련 제도 및 정책 수립, 의사결정</li> </ul>	사외이사 여정성
사외이사후보추천위원회	<ul style="list-style-type: none"> <li>사외이사 선임 원칙 수립·점검·보완</li> <li>상시적인 사외이사 후보군 관리</li> <li>사외이사 후보 추천</li> </ul>	사외이사 최재홍
감사위원후보추천위원회	<ul style="list-style-type: none"> <li>감사위원회 위원 후보 자격 검증</li> <li>감사위원회 위원 후보 추천</li> </ul>	비상설 기구
감사위원회	<ul style="list-style-type: none"> <li>감사업무 관련 총괄</li> </ul>	사외이사 조화준
회장후보추천위원회	<ul style="list-style-type: none"> <li>회장 경영승계 계획 수립</li> <li>상시적인 회장 후보자군 관리 (반기 단위)</li> <li>승계절차 진행</li> </ul>	사외이사 김경호
계열사대표이사후보추천위원회	<ul style="list-style-type: none"> <li>계열사 대표이사 경영승계 계획 수립</li> <li>승계절차 진행</li> </ul>	상임이사 윤종규
ESG위원회	<ul style="list-style-type: none"> <li>그룹 ESG 전략 및 정책 수립</li> <li>그룹 ESG 추진현황 관리·감독</li> <li>그룹에 중대한 ESG 관련 이슈 검토·관리</li> </ul>	사외이사 오규택

# KB금융그룹 지배구조

## 이사회 구성원

김경호  
(이사회 의장)



구분	사외이사
임기 시작일	2019.3.27
전문분야	재무/리스크 관리, 회계
주요경력	(전) 홍익대학교 경영대학 교수/부총장
성별	남성

권선주



구분	사외이사
임기 시작일	2020.3.20
전문분야	금융, 경영, 재무/리스크 관리
주요경력	(전) IBK기업은행 은행장
성별	여성

조화준



구분	사외이사
임기 시작일	2023.3.24
전문분야	금융, 경영, 재무/리스크 관리, 회계
주요경력	(전) 메르세데스벤츠파이낸셜서비스 코리아 감사
성별	여성

오규택



구분	사외이사
임기 시작일	2020.3.20
전문분야	재무/리스크 관리, 회계, ESG/소비자 보호
주요경력	(현) 중앙대학교 경영학부 교수
성별	남성

여정성



구분	사외이사
임기 시작일	2023.3.24
전문분야	ESG/소비자 보호
주요경력	(현) 서울대학교 소비자학과 교수
성별	여성

최재홍



구분	사외이사
임기 시작일	2022.3.25
전문분야	디지털/IT
주요경력	(현) 강릉원주대학교 멀티미디어학과 교수
성별	남성

김성용



구분	사외이사
임기 시작일	2023.3.24
전문분야	법률/규제, ESG/소비자 보호
주요경력	(현) 성균관대학교 법학전문대학원 교수
성별	남성

윤종규



구분	상임이사
임기 시작일	2014.11.21
전문분야	금융, 경영, 회계
주요경력	(현) KB금융지주 회장
성별	남성

이재근



구분	비상임이사
임기 시작일	2022.3.25
전문분야	금융, 경영
주요경력	(현) KB국민은행 은행장
성별	남성

\* 2023년 3월 말 기준

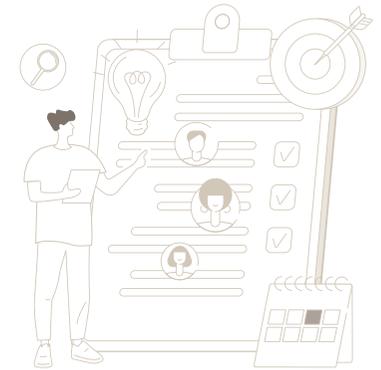
\* 2022년 12월 말 기준 재임이사인 선우석호 사외이사, 최명희 사외이사, 정구환 사외이사는 임기만료로 2023년 3월 24일 퇴임

# KB금융그룹 지배구조

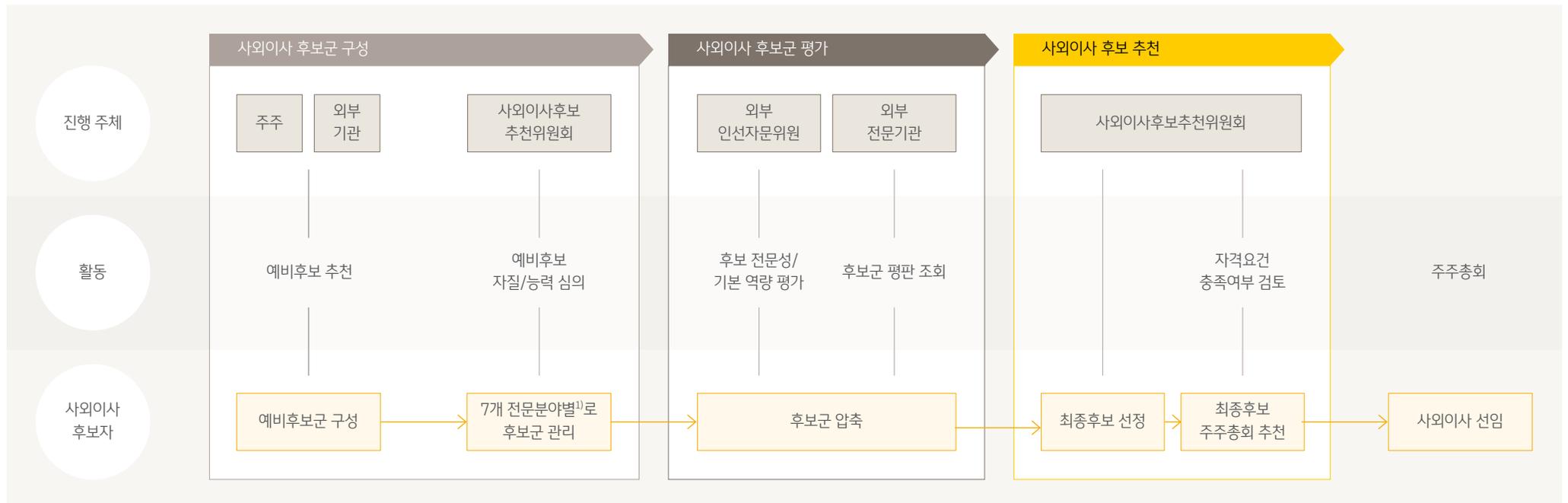
## 사외이사 선임 프로세스

KB금융지주는 '전문성, 다양성, 주주 대표성'이라는 사외이사 선임의 핵심 원칙을 반영하여 매년 개별적으로 사외이사를 선출하고 있습니다. 사외이사후보추천위원회는 선정된 후보군의 자격 조건과 역량 등을 종합적으로 판단하여 최종 후보를 추천하며, 주주총회에서 사외이사를 최종 선임합니다. 사외이사의 최초 임기는 2년이며 각 사외이사는 최초 임기 종료 후 1년 단위로 재선임됩니다.

사외이사후보추천위원회는 독립성 제고를 위해 경영진을 배제한 4인의 사외이사로 구성되어 있으며, 객관적인 절차를 통해 후보를 추천합니다. KB금융지주는 사외이사 선임 프로세스의 수행 주체를 엄격하게 분리하고 있으며, 금융권 최초로 주주에게 사외이사 예비 후보 추천권을 부여하여 주주 대표성을 강화하였습니다.



### 사외이사 선임 프로세스



<sup>1)</sup> 7개 전문분야: 금융, 경영, 재무/리스크관리, 회계, 법률/규제, 디지털/IT, ESG/소비자보호

# KB금융그룹 지배구조

## 지배구조 원칙

### 이사회 독립성

KB금융지주 이사회는 사외이사가 경영진 견제라는 본연의 역할을 충실하게 이행할 수 있도록 다양한 제도를 마련하여 지배구조의 독립성을 강화하고 있습니다. 사외이사 수는 정관 등 내규에 따라 전체 이사의 과반수가 되도록 하되 5인 이상으로 규정되어 있으며, 이사회 의장의 경우 CEO와 분리하여 사외이사 중 선임하고 있습니다. 또한 이사의 권한과 의무를 이사회 규정 등에 명시하여 사외이사의 독립성을 확보하고 있습니다. KB금융지주의 모든 사외이사는 금융사지배구조법 등 관련 법규에 부합하는 자격 요건을 충족하며, 이사의 독립성 기준 충족 여부는 사업보고서에 분기별로 공시됩니다. 아울러 이사회 지원 조직인 이사회 사무국을 별도로 운영하고 임원배상책임보험 가입 등을 통해 사외이사가 독립적인 역할을 수행할 수 있도록 지원하고 있습니다.

### 이사회 투명성

KB금융지주는 이사회와 관련된 정보를 이해관계자들에게 투명하게 공개하여 이사회 운영의 투명성을 제고하고 있습니다. 이사회의 업무처리 기준과 절차, 운영내역 등을 회사 홈페이지에 공개하고 있으며 지배구조 내부규범에 주요 공시 사항을 규정하고 있습니다. 또한 매년 발행하는 ‘지배구조 및 보수체계 연차보고서’를 통해 이사회 및 위원회 현황, 활동 내역, 보수체계 등 지배구조와 관련된 주요 정보를 공시하고 있습니다.

 지배구조 및 보수체계 연차보고서

### 이사회 전문성과 다양성

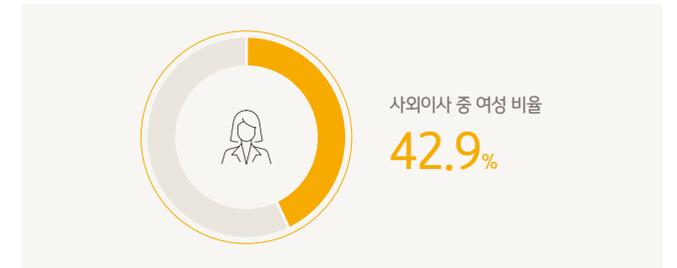
KB금융지주는 다양한 이해관계자의 이익을 보호하기 위해 전문성과 다양성을 고려하여 이사회를 구성하고 있습니다. 사외이사 후보군은 금융, 경영, 재무/리스크 관리, 회계, 법률/규제, 디지털/IT, ESG/소비자 보호 등 7개의 전문분야별로 관리되며, 이는 금융사지배구조법의 사외이사 자격요건에도 부합합니다.

또한 KB 사외이사가 원활하게 업무를 수행할 수 있도록 필요에 따라 임직원 및 외부 전문인력의 자문을 제공하며 지배구조 전반, 경제 및 금융시장 동향, 전략, 회계, 위험관리, 트렌드 변화 등에 대한 교육과정도 지원하고 있습니다. 2022년에는 사외이사 대상으로 12회의 내·외부 교육을 진행하였습니다.

KB금융지주는 이사회가 특정 이해관계를 대변하지 않도록 사외이사 후보에 대한 성별·연령·학력·국적·문화적 배경·인종·민족 등에 제한을 두지 않습니다. 2023년 3월 기준 여성 사외이사 2인이 신규로 선임되었고, 이에 따라 KB금융지주는 국내 금융지주사 최초로 여성 사외이사 3인이 재임 중에 있습니다.

### 사외이사 겸직 제한

KB금융지주의 사외이사는 금융회사의 지배구조에 관한 법률 시행령 제8조 제3항 제4호에 따라 다른 회사의 사외이사, 비상임이사 또는 비상임감사를 겸직할 수 없으며, KB금융지주 외 둘 이상의 다른 회사의 이사, 집행임원, 감사를 겸직할 수 없습니다.



### 이사회 역량 구성표 (Board Skills Matrix)

구분	김경호	권선주	조화준	오규택	여정성	최재홍	김성용
금융		●	●				
경영		●	●				
재무/리스크관리	●	●	●	●			
회계	●		●	●			
법률/규제							●
디지털/IT						●	
ESG/소비자보호				●	●		●

\* 2023년 3월 말 기준

# KB금융그룹 지배구조

## 이사회 운영

### 이사회 활동

이사회는 정기 이사회와 임시 이사회로 구분되며 의장이 소집합니다. 2022년 이사회는 총 18회 개최되었고, 이사회 평균 참석률은 100%였습니다. KB금융지주는 뉴욕증권거래소 상장기업으로 ISS(Institutional Shareholder Services) 가이드라인에 따라 이사회 개인 출석률 75%를 준수하고 있습니다. 이사회는 회의 개최일 7일 전까지 각 이사에게 이사회 및 위원회 자료를 제공하여 사전에 충분히 검토할 수 있도록 지원하고 있습니다.

### 이사회 평가

KB금융지주는 이사회에 부여된 역할과 책임이 적정하게 수행되었는지 점검하기 위해 매년 초 이사회를 평가하고 있습니다. 평가 항목은 이사회 구성 및 효율성, 이사회 기능과 역할, 이사회 책임, 주주권리 보호 및 주주관계 등 총 4개 부문 20개 질문으로 구성되어 있으며, 이사 전원은 매년 자가진단 형태로 평가에 참여하고 있습니다. 평가 결과는 이사회를 효율적으로 운영하기 위한 피드백 자료로 활용되며 이사회와 정기 주주총회에 보고됩니다. 또한, KB금융지주는 이사회 평가의 핵심 내용 및 결과를 매년 지배구조 연차보고서를 통해 공개하고 있습니다. 2022년도 이사회 평가 결과, 이사회 운영 및 역할 등이 충실히 이행되고 있음을 확인하였으며, 상세 내용을 2023년도 1차 이사회(2023.2.7)와 정기 주주총회(2023.3.24)에 보고하였습니다.

KB금융지주는 매년 한국ESG기준원으로부터 이사회 성과를 평가받고 있으며, 건전한 지배구조 정착을 위한 노력을 인정받아 2018년부터 5년 연속 기업지배구조 부문 A+ 등급을 획득하였습니다.

### 사외이사 평가

KB금융지주는 이사회 및 위원회 활동뿐만 아니라 사외이사 개인의 활동에 대한 평가를 매년 진행합니다. 사외이사 평가는 내부 평가와 이사회 구성원 간 동료 평가로 진행되며, 평가 지표는 충실성, 전문성, 리더십, 기여도 4개 영역으로 구성되어 있습니다. 사외이사 평가 결과는 향후 사외이사 활동 수행을 위한 참고 자료로 활용되며, 사외이사후보추천위원회에서 해당 사외이사의 연임을 결정할 때에도 사용되고 있습니다. KB금융지주는 사외이사 평가결과를 지배구조 연차보고서에 투명하게 공시하고 있습니다.

## 임원 성과평가 및 보상

### 보상체계

KB금융지주는 매년 평가보상위원회를 통해 경영진의 보상체계를 결의하고 있습니다. 경영진의 보상체계는 기본급과 성과보상으로 구성됩니다. 기본급은 전체 보상액 중 월정액으로 지급되는 고정 보상액이고, 성과보상(장·단기 성과급)은 경영진 성과평가에 의해 지급 규모가 변동되는 변동 보상액입니다.

기본급과 성과보상의 규모는 업무 책임의 정도 및 통솔범위, 산업과 그룹 내 보상 수준 등을 고려하여 결정됩니다. KB금융지주는 경영진의 성과보상을 총 보상한도의 50% 이상으로 구성하여 성과보수 중심의 보상체계를 운영하고 있습니다.

### 성과보상 이연·조정·환수 관련 정책

KB금융지주 경영진의 성과 보상은 성과평가 지표의 평가 기간에 따라 단기 성과급(연간평가)과 장기 성과급(다년 누적평가)으로 구분됩니다. KB금융지주는 관련 법령에 따라 경영진 성과보상의 40~60%를 제한주식으로 전환하여 3년 이상 이연 지급하고 있습니다.

CEO의 경우 성과보상의 이연비율을 60%로 적용하고 있으며, 성과 보상에 적용되는 성과평가 대상 기간과 성과보상 이연 기간 또한 다른 경영진보다 높게 설정하고 있습니다. 성과 보상액 이연 지급 시에는 경영성고가 반영된 공정시가를 적용합니다. 이는 회사 가치 훼손에 따라 주가가 하락할 경우 보상액이 자연히 조정되도록 설계한 것이며, 공정시가는 관련 법령에 의거하여 산출됩니다. 또한 비윤리적 행위나 법률 위반, 손실 등이 발생하였을 경우 성과보상액을 환수하도록 명시하고 있습니다.

# KB금융그룹 지배구조

## 성과지표

KB금융그룹은 대표이사 및 임원의 성과평가에 재무 성과지표뿐 아니라 업무와 연관된 비재무 성과지표를 반영하고 있습니다. 재무 성과지표는 수익성지표(ROE, 총영업이익, 비은행부문 이익), 건전성 및 리스크 관리 지표(실질 NPL 비율, Tier 1 비율, RAROC), 효율성지표(C/I Ratio)를 포함한 단기 성과지표와 주주가치 지표(상대적 총주주수익률, 주당순이익), Asset Quality(실질연체율 등), HCROI(인적 자본 ROI), 비은행부문 이익을 포함한 장기 성과지표로 구성되어 있습니다. 비재무 성과지표는 핵심경쟁력 강화, 글로벌·신성장동력 확장, 금융플랫폼 혁신, 지속가능경영 선도, 개방적·창의적 조직 구현 등 그룹의 중장기 전략 및 경영계획에 대한 추진 실적과 연계되어 있습니다. 집행임원의 성과는 전사 성과측정지표와 함께 담당 업무별로 상이하게 설정된 성과지표를 통해 평가되며, 업무의 독립성이 요구되는 리스크담당임원, 준법감시인, 감사업무담당임원의 경우에는 회사의 재무 성과와 무관한 지표로 성과지표를 구성하여 독립성을 확보하고 있습니다.

## 직원 대비 대표이사 연간 총 보상 비율

구분	금액	비율
직원 보수 중앙값	153백만 원	11.99배
직원 보수 평균값	176백만 원	10.43배

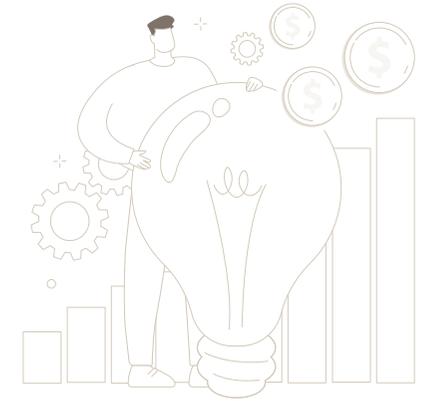
\* 2022년 대표이사에 대한 보수 총액은 1,835백만 원임

## 대표이사 보수 현황

2022년 대표이사 성과연동주식으로는 단기성과급 이연분 5,594주와 장기성과급 이연분 9,378주가 있으며, 실제 지급금액은 각 지급기준일의 공정시가를 반영하여 추후 확정됩니다. 이와는 별도로 성과연동주식 22,712주를 장기성과급으로 부여하였으며, 실제 지급 수량은 2020년 11월부터 2023년 11월까지의 장기 성과평가 결과에 따라 확정될 예정입니다.

## 대표이사 및 임원의 주식 보유

KB금융그룹 경영진은 책임 경영 및 주주가치 제고를 위해 자사주를 매입하여 보유하고 있습니다.



## 2022년 대표이사 및 임원의 주식 보유 현황

직위	성명	보유주식 수	기본급 대비 배수
대표이사 회장 <sup>1)</sup>	윤종규	21,000주	2.04배
임원 <sup>2)</sup>	양종희	914주	0.11배
	임필규	1,005주	0.19배

\* 2022.12.31 기준

<sup>1)</sup> 2022년 12월 29일 종가(48,500원) 기준, 대표이사 회장의 보유 주식 가치는 1,019백만 원이며, 기본급은 500백만 원임

<sup>2)</sup> 2022년 KB금융지주 사업보고서(p. 778) 공시 기준 임원, 대표이사 외 임원의 기본급 대비 평균 주식 보유 배수는 0.141배

# KB금융그룹 지배구조

## ESG 거버넌스 강화

### ESG 경영 추진 체계

KB금융그룹은 국내 금융기관 최초로 이사회 내에 ESG위원회를 설립하고 ESG 경영을 충실히 실행하기 위한 전담 조직체계를 구축하였습니다. ESG위원회는 그룹의 ESG 부문에 대한 최고 의사결정기구로 그룹의 ESG 전략과 정책을 수립하고 이행사항을 관리·감독하고 있습니다. 2022년 상반기에는 그룹의 다양성 추진 전략을 결의하였고, 하반기에는 ESG 추진과제 이행 현황을 점검하여 2023년도 ESG 추진방향을 수립하였습니다. 또한 ESG위원회는 연간 기부금의 운영 한도를 설정하고 있으며, ESG 경영 관련 기타 이사회 및 위원회가 필요하다고 인정하는 사항에 대해 논의하고 있습니다. 이 외에도 KB금융그룹은 각 계열사별로 ESG 회의체와 담당 조직을 운영하여 ESG 경영을 지원하고 있습니다.

### ESG 성과 관리 체계

KB금융그룹은 경영진 성과지표에 ESG 관련 항목을 반영하여 ESG 경영의 실질적 이행을 위한 제도적인 기반을 마련하였습니다. 주요 지표는 그룹 탄소배출량 감축 실적, ESG 금융상품 실적, Net Zero Financing 관련 투자·지원 실적 등입니다.

각 계열사는 그룹 전략에 따라 자체적인 ESG 성과평가 기준을 마련하여 ESG 경영을 추진하고 있습니다. KB국민카드는 2022년부터 경영진 KPI에 ESG 항목을 반영하고 있으며, 2023년에는 전 부서 KPI로 확대하여 ESG 대응 전략과 연계한 성과 관리체계를 구축할 예정입니다.

## 주주가치 실현

### 주주환원 정책

KB금융그룹은 주주가치 제고를 위해 분기배당 실시, 자사주 매입 등의 주주환원 정책을 시행하고 있습니다. 2022년부터는 분기배당을 정례화하였으며, 2023년 2월에는 3,000억 원 규모의 자사주를 매입한 후 소각하였습니다. 또한 KB금융그룹은 기말배당을 제외한 분기배당을 주주들에게 균등하게 지급하고 있으며, 주주환원율을 33%로 높이는 등 다양한 주주친화 정책을 추진하고 있습니다.

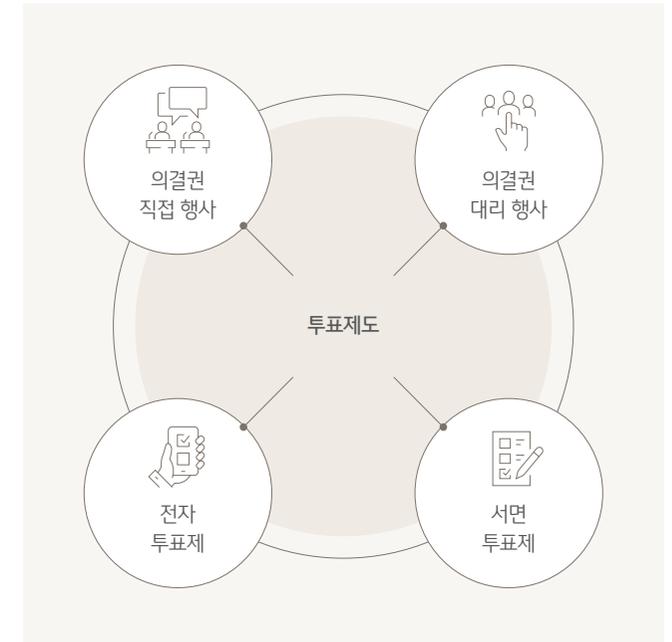
### 주주총회 의결권 행사 지원

KB금융그룹은 주주의 의결권 행사 참여를 확대하고 권리행사의 편의성을 제공하기 위해 다양한 지원 방안을 마련하고 있습니다. 주주총회 소집일 최소 2주 전 소집공고문을 발송하여 주주들이 회사의 경영 상황을 미리 파악하고 주요 안건과 사업보고서 및 감사보고서 등을 충분히 검토할 수 있도록 지원하고 있습니다. 또한 주주들에게 다양한 의결권 행사 방법을 안내하여 주주 참여를 독려하고 있으며, 주주총회에 직접 출석하지 못하는 주주들을 위해 주주총회 온라인 생중계를 병행하고 있습니다.

ESG 추진 조직도



주주총회 의결권 행사 방법



# 통합 리스크 관리

경영환경이 급변함에 따라 기업을 둘러싼 리스크도 다양해지고 있습니다. KB금융그룹은 불안정한 환경 속에서 안정적인 경영 기반을 확보하기 위해 다양한 리스크에 선제적으로 대응할 수 있는 체계를 구축하고 있습니다. 리스크관리위원회를 중심으로 주요 리스크를 관리하고 있으며, 임직원의 리스크 관리 역량을 강화하기 위한 교육 프로그램 및 제도를 운영하고 있습니다.

## 리스크 관리 체계

### 리스크 지배구조

#### 리스크관리위원회

KB금융그룹은 다양한 리스크에 대한 대응체계를 구축하고 경영 의사 결정을 효율적으로 지원하기 위해 이사회 산하에 리스크관리위원회를 운영하고 있습니다. 리스크관리위원회는 리스크 관리 정책 및 절차를 수립, 승인하는 최고 의사결정기구로서 리스크에 대한 전문성을 갖춘 사외이사 4인으로 구성되어 있습니다. 리스크관리위원회는 리스크관리 정책 수립, 위험부담수준(Risk Appetite)과 리스크 한도 설정, 리스크 관리 정책 및 시스템의 적정성에 대한 감독 업무 등을 수행하고 있습니다.

#### 리스크관리협의회

KB금융그룹은 리스크관리 업무의 실행력을 강화하기 위해 지주 및 계열사의 위험관리책임자(CRO)로 구성된 리스크관리협의회를 운영하고 있습니다. 리스크관리협의회는 리스크관리위원회로부터 위임받은 사항과 그룹 경영관리위원회의 검토 요청사항, 리스크 관리 정책 실행을 위한 세부 사항 등을 협의합니다. 또한 그룹의 리스크 관리 현황을 모니터링하고, 개선 사항 발견 시 필요한 조치를 실행하고 있습니다. 리스크관리협의회의 활동 내역과 리스크 관리 현황에 대한 모니터링 결과는 리스크관리위원회에 정기적으로 보고됩니다.

#### 리스크 관리 전담 조직

KB금융그룹은 리스크 관리 업무의 독립성을 확보하기 위해 리스크관리규정에 따라 영업부문과 독립적인 별도의 리스크 관리 조직을 구성하였습니다. 리스크 관리 조직을 총괄하는 CRO는 금융회사의 지배구조에 관한 법률에 따라 이사회를 통해 선임되며, 임기는 2년 이상입니다. CRO는 경영환경 변화에 따른 리스크 모니터링 업무를 주관하고, 주요 사항을 리스크관리위원회에 보고하는 등 그룹의 리스크 관리 정책 및 전략 실행을 총괄하고 있습니다.

### 리스크 보고 체계

KB금융그룹은 주요 리스크 사안에 대한 효율적인 관리를 위해 체계적인 보고체계를 구축하였습니다. 계열사의 리스크관리부서 및 위험관리책임자는 지주 리스크관리부에 주요 리스크 관리 현황을 보고하며, 지주 리스크관리부는 해당 자료를 검토하여 지주 위험관리책임자, 리스크관리협의회, 리스크관리위원회, 이사회 순으로 보고하고 있습니다.

아울러 리스크 관리 업무의 성과를 평가하여 리스크 관리의 완전성을 높이고 있습니다. KB금융지주 감사부는 지주 및 계열사 리스크 관리부서를 대상으로 연 1회 이상 업무 적정성에 대한 감사를 실시하여 리스크 관리 성과를 모니터링하고 있습니다. 해당 감사 결과는 감사담당집행임원, 감사위원회 및 이사회 순으로 연 1회 이상 보고됩니다.

KB금융그룹 리스크 보고 체계



# 통합 리스크 관리

## 리스크 관리 제도

### 주요 리스크 관리

KB금융그룹은 예기치 않은 상황에 대처할 수 있도록 주요 리스크를 선별하여 관리하고, 계열사 간 리스크 전이를 방지하기 위해 노력하고 있습니다. 그룹이 직면하고 있는 중요한 리스크를 인식하여 자본 적정성 평가 및 관리에 활용하도록 규정하고 있으며, 내부자본(Internal Capital) 또는 VaR(Value at Risk) 형태로 계량화하여 리스크를 보다 체계적으로 관리하고 있습니다.

내부자본(Internal Capital)은 미래의 예상하지 못한 손실이 발생했을 때 경제적 지급 불능 사태를 방지하기 위해 필요한 자본으로서, KB금융그룹은 목표 신뢰수준에 따라 각 계열사의 리스크 유형별 내부자본을 측정하고 배분하여 그룹 차원의 자본 적정성을 관리하고 있습니다. 특히 리스크관리위원회는 그룹의 위험성향을 고려하여 각 계열사와 리스크 유형별 내부자본을 배분하고 있으며, 자본적정성이 유지될 수 있도록 계열사에 자본관리 및 자금조달 계획 수립을 요청하고 있습니다. 내부감사 조직은 운영리스크 관리 시스템, 신용평가시스템 등 리스크 유형별 내부정책과 절차를 정기적으로 점검 및 감사를 수행합니다.

### 위기상황분석 프로세스



### 상품 리스크 사전 심의 제도

KB금융그룹은 신상품 및 신규사업에 대한 리스크 예방과 책임 있는 상품 제공을 위해 사전 심의 절차를 구축하였습니다. 이에 따라 신상품 및 신규사업 취급에 따른 리스크 수준을 고려하여 리스크관리협의회 또는 리스크관리위원회가 리스크를 점검하고 있습니다. 또한 각 계열사별 리스크관리협의회 또는 리스크관리위원회 승인이 필요한 중대한 신상품이나 신규사업에 대해서는 지주 리스크관리부와 사전 협의를 거쳐 그룹 차원에서 별도로 검토하고 있습니다. 아울러 KB금융그룹은 그룹 차원의 자산운용정책과 리스크관리정책을 제정하여 일관된 기준으로 리스크를 심의 및 관리하고 있습니다.

### 위기상황분석(Stress Testing)

KB금융그룹은 예외적이지만 발생 가능한 사건에 대한 잠재적 취약성을 평가하기 위해 연 2회 그룹 위기상황분석을 실시하고 있습니다.

## 리스크 관리 내재화

### 리스크 관리 교육

KB금융그룹은 임직원의 리스크 관리 역량을 강화하기 위해 다양한 교육을 실시하고 있습니다. 리스크관리위원회 위원을 대상으로 그룹 리스크 관리 정책과 방법론, 리스크 현황 등을 교육하고 있으며, 그룹의 리스크 관리 핵심 추진과제 및 주요 현황에 대해 연간 1회 이상 보고하고 있습니다.

계열사별 리스크 관리 부서는 유관부서 담당자 및 전 임직원을 대상으로 리스크 관리 관련 콘텐츠 및 주요 이슈사항에 대한 교육을 진행하고 있습니다. KB국민은행은 모든 영업점 직원을 대상으로 운영리스크 관리 활동에 대한 교육과 함께 리스크 자가진단(CSA)을 매월 실시하고 있습니다. 또한 유관부서 담당자를 대상으로 그룹 공동연수 프로그램인 'KB ACE Academy'를 통해 단계별 리스크 관리 연수를 제공하고 있습니다.

### 리스크 관리 인력 양성

KB금융그룹은 임직원의 리스크 관리 실무 역량을 높이기 위해 '리스크 관리 인력 교류 프로그램'을 운영하고 있습니다. '리스크 관리 인력 교류 프로그램'은 다양한 업권의 리스크 관리 업무를 경험한 인력풀을 확대하기 위해 계열사별 우수한 리스크 관리 인력을 타 계열사에서 근무하도록 하는 제도입니다. 또한 KB국민은행은 '리스크전략그룹 예비인력 양성 과정'을 통해 예비 인력으로 선발된 임직원들을 대상으로 리스크 관리 업무에 필요한 지식과 기술, 업계 동향 등의 교육과정을 제공하고 있습니다.

# 통합 리스크 관리

## 리스크 옴부즈맨 제도 운영

KB금융그룹은 임직원이 자발적으로 참여하여 리스크 요인을 조기에 발견하고 이에 선제적으로 대응할 수 있도록 리스크 옴부즈맨 제도인 'KB지킴이제도'를 운영하고 있습니다. KB지킴이제도를 통해 제보된 내용은 사안에 따라 해당 계열사의 리스크관리부장에게 전달되며, 각 계열사 리스크관리부장은 제보 내용을 파악하고 필요한 대응 조치를 완료한 후 지주 리스크관리부장에게 보고하도록 되어 있습니다. KB금융그룹은 제보자와 제보 내용에 대한 비밀을 철저히 보장하며, 제보 내용이 그룹의 선제적 리스크 관리에 기여하는 중요한 효과가 있을 경우 제보자에게 포상 등의 인센티브를 제공하고 있습니다. 또한 KB금융그룹은 매년 그룹 리스크 관리 정책 수행에 공헌한 유공직원을 선정하여 회장표창을 수여하고, 인사사고 및 승진 시 인센티브를 부여하는 등 리스크 관리 문화 확산을 도모하고 있습니다.



## 이머징 리스크 관리

KB금융그룹은 기업활동에 중대한 영향을 미칠 것으로 예상되는 리스크를 이머징 리스크(Emerging Risk)로 분류하고 있으며 각 리스크를 전사 리스크 관리 체계에 통합하여 관리하고 있습니다.

2022년에는 '체제/이념 갈등 심화에 따른 글로벌 경제환경 변화'와 'AI 등 기술혁신에 따른 사이버 범죄 위협 증가'를 이머징 리스크로 선정하고 해당 리스크가 사업에 미칠 영향을 분석하여 대응 방안을 마련하였습니다.

리스크	체제/이념 갈등 심화에 따른 글로벌 경제환경 변화	AI 등 기술혁신에 따른 사이버 범죄 위협 증가
정의	<p>체제 및 이념 갈등이 심화됨에 따라 국제적으로 정치외교, 군사안보, 경제통상, 통화정책 등 글로벌 경제환경에 대한 불확실성의 우려가 확산되고 있습니다.</p> <p>미국과 중국 간의 전략적 경쟁은 양국 사이에서 정치외교뿐만 아니라 군사안보, 경제통상, 첨단기술 분야 등 다양한 분야에서 벌어지고 있으며, 이러한 전략적 경쟁 구도는 동맹국 간의 공조를 통해 신냉전시대로 확대될 가능성이 높아지고 있습니다.</p>	<p>인공지능(AI)의 등장은 향후 수년간 세계와 인류의 미래를 좌우할 가장 중요한 기술 중의 하나로 인정받고 있습니다. 그러나 AI가 사이버 범죄에 악용될 경우, 고객정보 유출 및 해킹 등 사이버 정보보안 위협의 범위와 강도가 매우 심각한 수준에 이를 것으로 예상됩니다. 대중이 챗GPT와 같은 인공지능에 접근할 수 있는 가능성이 높아짐에 따라 AI 툴을 활용한 사이버 범죄의 증가가 심각하게 우려되는 상황이며, 이로 인해 금융회사 시스템의 정보보안 체계가 약화되어 사회·경제적 혼란과 손실이 발생할 위험이 증가하고 있습니다.</p>
사업영향	<p>COVID-19 팬데믹으로 인해 글로벌 물류 운송이 제한되고 지정학적 위험이 악화됨에 따라 주요 전략 산업에서 생산 차질과 수출입 병목 현상 등으로 공급망에 충격이 발생했습니다. 글로벌 공급망의 불안정성은 세계적인 인플레이션 문제를 일으켰고, 주요국들은 이를 억제하기 위해 급격한 양적완화 정책을 시행하여 금리가 단기간에 상승하며 세계 경제는 침체 국면에 접어들었습니다.</p> <p>글로벌 경기침체, 인플레이션 및 고금리가 당분간 지속될 가능성이 높아졌으며, 이로 인해 개인, 기업, 채무자 및 차입자들의 신용 위험이 증가하고 있습니다.</p>	<p>금융업은 관리의 효율성을 높이기 위해 신속히 디지털화가 진행된 업권이며, 현재 보유자산 및 부채정보, 고객정보, 신용정보 등 중요 데이터가 집중적으로 관리되고 있습니다. 금융기관들은 고객의 편의성을 제고하기 위해 적극적으로 Digital Transformation을 추진하고 있지만, 역설적으로 디지털 거래 증가와 재택근무 활성화 등으로 인해 사이버 범죄의 표적이 될 가능성이 높아졌습니다. 고객 정보보호와 관련된 사회의 요구 수준이 한층 높아지고 있는 상황에서 조직적이고 정교한 사이버 범죄의 발생 가능성은 금융회사의 신뢰도에 큰 위협 요소로 작용합니다. 이에 효율적이고 체계적인 보안 환경을 안정적으로 구축하는 것은 금융회사의 존폐와 직결될 것으로 예상됩니다.</p>
대응방안	<p>KB금융그룹은 글로벌 체제와 이념 갈등으로 인해 야기된 글로벌 경제환경의 약화에 대비하기 위해 글로벌 경제정책을 분석하고 국제 금융시장의 주요 이슈와 동향을 모니터링하여 경영진과 이사회에 보고하는 체계를 구축하고 있습니다. 또한, 글로벌 경제환경의 변동성에 대응하기 위해 단계별 시나리오를 설정하고 스트레스 테스트 분석을 통해 Contingency Plan을 점검하며, 위기 상황 시나리오별 Action Plan을 수립하고 있습니다. 위기 상황에 체계적으로 대응하기 위해 계열사 리스크관리 체계의 일관성을 강화하고, 자체 정상화 계획을 안정적으로 운영하며 적시에 실행하기 위한 경영정보시스템을 구축하였습니다.</p> <p>이 외에도, 신용위험 관리를 위해 고위험군에 대한 Segment를 재설정하고 지속적인 모니터링을 통해 위험을 조기에 인식하고 이에 대한 관리목표를 설정하여 운영하고 있습니다.</p>	<p>KB금융그룹은 효율적이고 체계적인 고객정보 보호를 위해 정보보호 유출 방지를 위한 전담조직을 구성하고, 정보보호 통합플랫폼 및 개인정보보호 통합관리시스템을 활용하여 정보보호 점검 체계를 강화하고 있습니다. 민감한 고객정보 등이 외부로 유출되지 않도록 전산센터와 분점 등에 출입할 때 X-Ray 검색대 통과를 의무화하였으며, PC의 반출입 시에는 포맷 및 필수 보안프로그램 설치 등의 철저한 통제 절차를 실시하고 있습니다.</p> <p>이러한 정보보호 노력에도 불구하고 정보 유출 사고가 발생할 경우, 대규모 제재로 인해 회사 및 경영진의 대외 신뢰도가 하락하거나 피해고객의 집단 소송으로 인한 손해배상 등의 사고 수습 비용이 발생할 수 있음을 고려하여 전자금융거래 배상책임보험에 가입하여 재무적 위험을 최소화하고 있습니다.</p>

# 윤리 및 준법경영

KB금융그룹은 기업의 사회적 책임을 다하기 위해 기업윤리를 실천하고 책임 있는 경영활동을 이행하고자 합니다. 이를 위해 KB금융그룹 임직원은 자금세탁 방지 규정을 준수하고 공정한 거래를 이행하며 윤리 및 준법경영을 실천하고 있습니다.

## 기업윤리 실천

### 윤리경영 체계

KB금융그룹은 모든 임직원이 윤리적 가치를 최우선의 기준으로 삼고 이를 적극적으로 실천할 수 있도록 2010년 그룹 차원에서 최상위 윤리규범인 'KB금융그룹 윤리헌장'을 제정하였습니다. 더불어 '윤리강령', '임직원 법규준수 행동기준', '협력사 윤리행동기준' 등을 마련하여 임직원과 협력사의 구체적인 실천을 권고하고 있습니다.

-  윤리헌장
-  윤리강령
-  협력회사 윤리행동기준



### KB금융그룹 윤리규범 체계도와 주요 내용



# 윤리 및 준법경영

## 윤리경영 활동

KB금융그룹은 윤리경영 실천을 내재화하기 위해 매년 파트타임과 계약직을 포함한 전 임직원을 대상으로 윤리 실천서약과 윤리경영 교육을 실시하고 있습니다. KB금융그룹 전 임직원은 매년 초 '임직원 근무 윤리 실천 서약서'를 작성하여 윤리경영의 기본 이념을 준수하고 근무 윤리를 실천할 것을 다짐하고 있습니다. 신규직원 또한 최초 근무지 배치 전에 윤리강령 실천서약을 실시하고 윤리교육을 의무적으로 이수하고 있습니다.

나아가 KB금융그룹은 조직문화를 반영한 윤리경영 동영상 콘텐츠를 제작하고 윤리교육 이수 후 자가평가를 실시하여 임직원들의 교육 학습 효과를 높이고 있습니다. 또한, 계열사의 특성을 고려하여 윤리경영 실천 프로그램을 다양하게 운영함으로써 임직원 모두가 일상적으로 윤리경영을 실천할 수 있도록 지원하고 있습니다.

## 내부통제 시스템

KB금융그룹은 건전한 내부통제 문화를 정착시키기 위해 지주 준법감시인을 중심으로 그룹 차원의 내부통제 시스템을 구축하였습니다. 지주 준법감시인은 이사회 결의를 통해 임명되며 그룹 내부통제 관련 업무를 총괄합니다. 각 계열사의 준법감시인은 계열사별 준법감시업무와 그룹 내부거래 현황 등을 지주 준법감시인에게 보고할 의무와 책임이 있으며, 지주 준법감시인은 계열사에 대한 준법감시 현장점검을 실시하고 미흡·위반사항에 대한 개선조치를 실시하고 있습니다.

또한 효율적인 내부통제를 위해 지주와 계열사 준법감시인으로 구성된 준법감시협의회를 정기적으로 운영하고 있습니다. 그룹 내부통제 활동 결과는 정기적으로 내부통제위원회 및 감사위원회에 보고되며, 금융감독원 등 외부 감독기관을 통해 내부통제체제 운영의 효과성에 대해 정기적으로 감사를 실시하고 있습니다.

더불어 KB금융그룹은 법규준수 체크리스트를 통한 점검활동, 불건전 영업행위 등 위규 행위 예방활동, 임직원 윤리교육 활동 등을 포함하는 준법감시프로그램과 윤리경영 실천문화 확산에 기여한 우수 직원에 대한 준법감시업무 임직원 포상제도를 운영하고 있습니다. 2022년에는 그룹 내부통제 위반 현황 및 금융감독원 제재 현황 등 컴플라이언스 관련 데이터를 시각화하여 분석할 수 있는 대시보드를 구축하였습니다.

KB금융그룹의 윤리·준법 경영 추진 프로그램

구분	프로그램 명	내용
교육 프로그램	온라인 윤리교육	전 임직원 대상 성희롱 예방 및 자금세탁 방지
	승급자 윤리경영 교육	승급 자격 요건으로 윤리경영 의무화
	금융사고 예방 교육	국외점포 근무자 대상 교육 콘텐츠 운영
	지식 e-상시학습 프로그램	윤리·준법 교육 상시 수강 프로그램
	윤리경영/정도영업문화 실천교육	비대면 Live 교육
실천 프로그램	올바른 제보 제도	윤리경영 위반사항 등 내·외부 신고채널 운영
	명령 휴가 제도	금융사고 예방 및 임직원 윤리교육
	윤리준법 실천 서약	파트타임과 계약직 포함한 전 임직원 대상 윤리경영 동참 선언
	법규준수 자기점검 (Compliance Check)	전 직원 대상 준법 경영 자가 점검 매주 실시
	'준법·윤리 교육의 날' 지정	윤리·준법 경영 필요성 환기



# 윤리 및 준법경영

## 내부자 신고제도

KB금융그룹은 내부통제 시스템을 효과적으로 운영하기 위해 올바른 제보제도를 마련하고 '내부신고자 보호 정책'을 운영하고 있습니다. 이 제도는 내부통제 기준 위반행위를 예방하고 발생 사고의 확대 방지를 위해 도입된 것으로 제보대상, 제보방법, 제보자 보호 및 비밀보장 등에 관한 사항을 규정하고 있습니다. 특히, 제보자의 익명성을 보장하며 내부신고자의 신분상 불이익이나 근무조건상 차별 등 일체의 불리한 대우를 금지하고 있습니다. 제보자는 별도의 외부 제보채널이나 발신자 번호가 차단되어 있는 전담자 직통전화, 전자메일, 팩스, 우편 등 다양한 방법을 통해 신고할 수 있으며, 제보사항 사실관계 조사는 제보내용과 이해관계가 없는 주체가 공정하고 독립적으로 실시합니다. 나아가 내부자 신고제도의 실효성을 높이고자 임직원을 대상으로 내부 제보에 대한 교육을 정기적으로 진행하고 있습니다. 또한 위반행위에 대한 신고가 그룹사의 손실 방지에 도움이 되었다고 인정하는 경우, 표창·포상금 등의 인센티브를 제공하고 있습니다.

🔒 KB금융 내부신고자 보호 정책

## 반부패 및 뇌물 정책

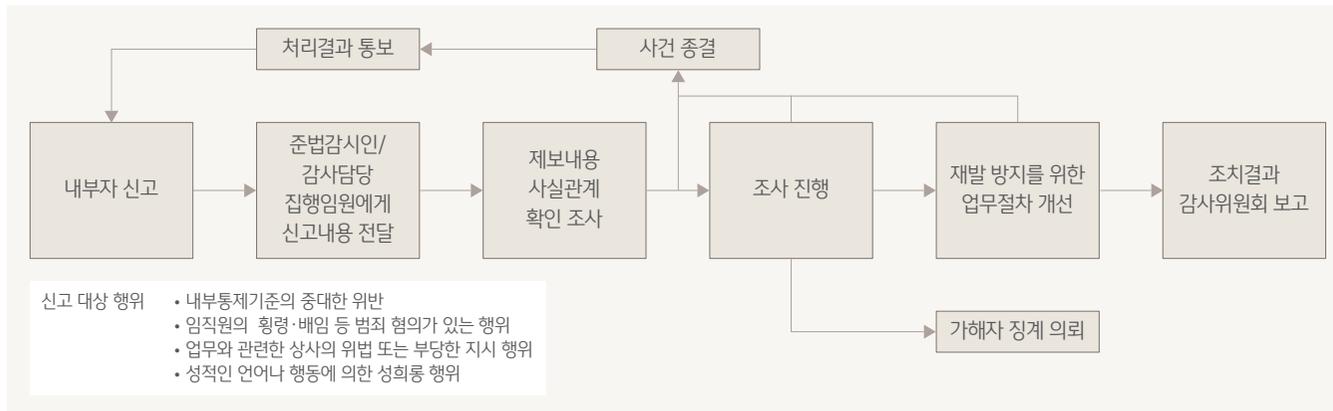
KB금융그룹은 2022년 파트타임과 계약직을 포함한 전 임직원과 협력사 근로자를 대상으로 하는 '반부패 및 뇌물 정책'을 제정하였습니다. 반부패 및 뇌물 정책은 임직원 법규준수 행동기준, 협력회사 윤리행동기준, 기부금 운영규정, 내부통제규정 등을 기반으로 하며, 이를 통해 KB금융그룹은 회사업무와 관련하여 사회통념상 인정되는 범위를 벗어나는 금품이나 향응 수수 등을 엄격하게 금지하고 있습니다. KB저축은행은 부패방지 리스크를 식별, 평가한 결과를 바탕으로 부패방지경영시스템 ISO 37001을 획득하여 윤리경영을 강화하고 있습니다.

🔒 KB금융 반부패/뇌물 정책

정책 명	내용
이해상충행위 금지	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 사적 이익보다 회사의 이익을 우선할 것</li> <li>• 사적 이익 추구를 위한 영리행위 및 부도덕적인 행위 금지</li> <li>• 위법·부당한 방법으로 본인 또는 제3자의 이익 또는 보상 추구 행위 금지</li> </ul>
공정한 업무수행	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 업무상의 지위, 내부정보를 이용한 투자행위 금지</li> <li>• 불공정거래행위 금지 및 단기매매차익의 반환 이행</li> <li>• 공정거래 관련 법령 숙지 및 불공정거래 행위 방지</li> <li>• 경쟁사와의 공정한 경쟁 도모</li> </ul>
금품 및 향응수수 금지	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 금품, 향응, 편익 제공 및 제공의 약속 또는 의사표시 행위 금지</li> <li>• 이해관계자로부터의 금품 수수 금지</li> </ul>
청렴계약 이행	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 계약 체결 시 신뢰성 및 성실성을 고려한 공급업체 결정</li> <li>• 우월한 지위를 이용한 거래조건 강요, 비용전가, 부당한 영향력 행사 등의 행위 금지</li> <li>• 본인 또는 친인척 등과 관련된 협력사에 대한 우선 대우 금지</li> <li>• 협력사로부터의 금품, 향응 등 부당 이익 수수 및 요구 금지</li> </ul>
기부금	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 기부금 운영규정(기부 대상, 기부금지 대상 등 주요 기준 및 처리절차 포함) 적용</li> <li>• 정치인 및 정치단체에 대한 기부금 금지</li> </ul>

\* KB금융그룹은 최근 3년간 반독점/반경쟁적 행위로 인한 사건, 불공정경쟁 및 부패 뇌물 사례 관련하여 확정된 판결이나 소송 중인 사건이 없습니다.

## 올바른 제보제도 처리 프로세스



# 윤리 및 준법경영

## 윤리경영 위반 예방

KB금융그룹은 임직원의 윤리경영 위반사항에 대한 발생 원인을 분석하고 주요 업무를 모니터링하여 사전예방 및 사후관리를 강화하고 있습니다. 행동기준 위반 등 내부통제기준을 위반한 사항이 발견될 경우, 필요에 따라 감사부서에 의뢰하여 독립적인 조사를 실시하며, 위반 사실에 상응하는 엄중한 조치를 취하고 있습니다. 특히 임직원이 행동강령을 위반한 경우 행위의 경중을 판단하여 징계하며, 위법·부당행위 등을 해당 임직원의 성과평가에 반영하고 있습니다. 이 외에도 KB금융그룹은 컴플라이언스 교육 시 윤리경영 위반사례를 활용하여 임직원의 경각심을 높이고 책임 있는 윤리문화를 조성하고 있습니다.

## 책임투자 확대

### 스튜어드십 코드 이행

KB금융그룹은 국내 금융그룹 중 가장 먼저 스튜어드십 코드를 도입하였으며, 현재 KB국민은행, KB증권, KB손해보험, KB라이프생명, KB자산운용, KB인베스트먼트 등 6개 계열사가 스튜어드십 코드를 적용·운영하고 있습니다. KB금융그룹은 매년 그룹의 스튜어드십 코드 이행 현황을 이사회에 보고하고 있으며, 각 계열사는 홈페이지를 통해 수탁자 책임 원칙, 의결권 행사 정책 및 가이드라인 내부규정을 명시하고 의결권 행사 내역을 투명하게 공개하고 있습니다. KB금융그룹은 2022년에 1,186건의 의결권을 행사하였으며, 수탁자 책임 활동의 일환으로 공개 서한과 비공개 질의 등의 활동을 적극적으로 이행하였습니다.

KB자산운용은 스튜어드십 코드의 실질적 이행을 위해 2022년에 ‘책임투자원칙’과 ‘수탁자 책임활동지침’을 제정하여 투자 결정 과정에서 ESG 요소를 고려하고 수탁자의 책임 활동 이행을 강화하였습니다. 또한 ‘2022년 수탁자책임활동보고서’를 발간하여, 스튜어드십 코드 이행 현황과 의결권 행사 내역, 주주관여 활동내역 등을 담아 이해관계자와 투명하게 소통하고 있습니다.

-  책임투자원칙
-  수탁자책임활동보고서(2022년)

## 의결권 행사 절차



# 윤리 및 준법경영

## 자금세탁 방지

### 자금세탁방지 제도

전 세계적으로 건전한 금융질서를 위해 국제자금세탁방지기구(FATF, Financial Action Task Force)의 자금세탁방지(AML, Anti-Money Laundering) 및 테러자금조달방지(CFT, Combating the Financing of Terrorism)에 대한 규제가 강화되고 있습니다. 이에 KB금융그룹은 ‘그룹자금세탁방지업무 관리지침’과 ‘자금세탁방지 업무규정’ 등을 제정하여 체계적인 자금세탁방지 업무를 수행하고 있습니다. 자금세탁방지 업무규정은 FATF의 권고 기준을 반영하여 자금세탁방지업무 및 공중협박자금조달행위 금지 업무 수행에 필요한 사항을 담고 있으며, 그룹자금세탁방지업무 관리지침은 지주사가 계열사의 자금세탁방지 등 내부통제 관련 정책을 관리·감독할 때 필요한 사항을 지정하고 있습니다.

금융정보분석원(KoFIU)으로부터 자금세탁방지모니터링 체계 등 전반적인 자금세탁방지제도의 이행 수준을 분기별로 평가받고 있으며, KB국민은행의 감사부서는 자금세탁방지 업무 수행의 적절성과 효과성 등을 모니터링하기 위해 연 1회 이상 독립적인 감사를 실시하고 감사결과를 이사회에 보고하고 있습니다.

### 주요 자금세탁방지 활동

활동 명	내용
고객확인업무 (CDD, Customer Due Diligence)	금융거래 또는 서비스가 자금세탁 등 불법행위에 이용되지 않도록 고객에 대하여 신원·실제소유자 등을 확인 및 검증하는 제도
강화된 고객확인업무 (EDD, Enhanced Due Diligence)	고객별·상품별 자금세탁 위험도를 분류하고 자금세탁위험이 큰 경우 금융거래목적 및 거래자금의 원천 등을 확인하는 제도
고객현금 거래 보고 (CTR, Currency Transaction Report)	일정금액(1거래일 동안 1천만 원) 이상의 현금을 금융거래 상대방에게 지급하거나 영수한 경우 30일 내에 금융정보분석원에 보고하는 제도
의심되는 거래 보고 (STR, Suspicious Transaction Report)	금융거래와 관련하여 수수한 재산이 불법 재산으로 의심되거나 거래 상대방이 자금세탁행위 등을 하고 있다고 의심되는 합당한 근거가 있는 경우 지체없이 금융정보분석원장에게 보고하는 제도
자금세탁위험평가 (RBA, Risk Based Approach)	금융회사 전체 업무에 내재된 자금세탁 위험수준과 통제 효과성 평가를 통해 자금세탁 위험을 측정하고, 고위험 영역에 대해 관리활동을 실시하여 자금세탁위험을 경감 및 관리하는 제도

### 자금세탁방지 교육 프로그램

KB금융그룹은 모든 임직원을 대상으로 자금세탁방지 교육을 정기적으로 실시하고 있습니다. KB국민은행은 연 1회 이상 전 임직원을 대상으로 자금세탁방지 교육을 실시하며 이사회 및 경영진, 직무 담당자 등에게는 맞춤형 교육 프로그램을 제공하고 있습니다. 또한, 교육의 접근성을 높이기 위해 사이버 연수를 도입하였으며, 전 직원을 대상으로 하는 ‘BINGO 학습프로그램’을 신설하여 자율참여형 자기주도학습을 촉진하고 있습니다. KB증권은 2022년 전 임직원을 대상으로 자금세탁방지 온라인 교육을 실시하였으며, 영업점 업무 담당자들에게는 AML 교육과 컴플라이언스 매니저 교육 등을 제공하였습니다. 또한, 화상시스템을 활용하여 해외 현지법인의 법인장과 컴플라이언스 매니저들에게 FATF의 주요 내용을 공유하였습니다.

### 자금세탁방지 활동 및 성과

KB국민은행은 2022년 자금세탁방지 위험평가모델 고도화 프로젝트를 진행하여 유효성 검증 및 최적화 방안을 도출하였습니다. 이를 위해 STR·CTR·CDD와 관련된 제도 변화를 업무 프로세스에 반영하였으며, 지속적인 모니터링과 점검을 통해 관리 역량을 강화하고 있습니다. 또한 국외점포를 대상으로 자금세탁방지시스템 고도화 프로젝트를 진행하여 9개국 11개 점포에 AML 솔루션을 도입하였습니다. 특히, 글로벌 AML 시스템을 구축하는 과정에서, 국외점포 사용자들의 의견을 수렴하여 시스템을 개선하고 추가 개발함으로써 안정성과 신뢰성을 확보하였습니다. 이와 같이 자금세탁 방지 제도를 강화하고 해당 리스크를 안정적으로 관리한 활동 및 성과를 인정받아, KB국민은행은 2022년 11월 금융정보분석원(KoFIU)이 주최한 ‘제16회 자금세탁방지의 날’ 행사에서 대통령표창 기관으로 선정되었습니다.



KB국민은행, 금융정보분석원(KoFIU) 주관 ‘제16회 자금세탁방지의 날’ 대통령표창 기관 선정

# 윤리 및 준법경영

## 공정거래 이행

### 공정거래 문화 구축

KB금융그룹은 협력사와의 공정한 거래관계 형성을 위해 경쟁입찰을 원칙으로 하고 있으며, 입찰 공고부터 계약 체결까지 전 과정을 구매시스템을 통해 투명하게 처리하고 있습니다. 구매 관련 모든 절차 및 세부기준은 사규에 따르며, 계약 체결 시 상생협력 비밀유지계약서 작성을 의무화하고 있습니다. 아울러 ‘청렴계약제도’를 통해 공급업체와 계약 체결 시 청렴계약조항을 계약서에 포함하거나 청렴이행확약서를 요구하고, 위반 시 입찰차격제한 등의 조치를 취하는 등 계약업무의 투명성을 강화하고 있습니다. KB자산운용의 경우 3천만 원을 초과하는 계약에 대해 청렴이행확약서를 요구하도록 계약업무규정에 명시하고 있습니다. 나아가 KB금융그룹은 또한 매월 준법감시보고서를 작성하여 청렴계약 이행 여부를 자가점검 및 모니터링하고 있습니다.

### 공정거래 자율준수 프로그램

KB금융그룹은 ‘공정거래 자율준수 프로그램(Compliance Program)’ 운영을 통해 공정거래 관련 법규를 자율적으로 준수하기 위한 모니터링 제도, 교육 프로그램, 관련 법규 위반 직원에 대한 제재 등을 마련하고 있습니다. 또한 KB금융그룹의 전 임직원은 매년 공정한 거래질서 준수 내용을 포함하는 ‘윤리강령 실천 서약서’를 작성하고, 담당 업무를 공정하게 처리함으로써 불공정거래 행위를 하지 않도록 노력하고 있습니다. KB국민은행은 이사회에서 선임된 준법감시인이 자율준수 프로그램의 자율준수관리자 역할을 담당하여 공정거래 관련법규 편람 배포 등을 통해 임직원이 업무 추진 시 법규위반 행위가 발생하지 않도록 하고 있습니다. 더불어 KB금융그룹은 전 임직원 대상으로 불공정거래 방지 교육을 주기적으로 실시하고 있으며, KB금융지주의 경우 2022년 부서 전 임직원을 대상으로 불공정거래 행위 방지 제도에 대한 교육을 진행하였습니다.

KB금융그룹은 공정거래 자율준수 프로그램을 바탕으로 불공정거래나 부정경쟁 관련 위험을 관리하기 위한 모니터링 절차를 구축하고 있습니다. 불공정행위 방지를 위한 주요 모니터링 항목을 선정하고, 완화·개선 조치를 실시한 후 주요 모니터링 항목의 증감율을 검토하여 조치 내용의 효과성을 관리하고 있습니다. 2022년 불공정행위 및 부정경쟁 관련 주요 모니터링 항목은 ‘불건전 영업행위 점검’, ‘광고물 상품설명서 등 관련 규정 미준수’, ‘금리인하요구권 수용의 적정성 점검’ 등으로 분류되었습니다. KB금융그룹은 앞으로도 공정거래 자율준수 프로그램을 지속적으로 실천하여 불공정거래 행위가 발생하지 않도록 노력하겠습니다.

### 협력사 상생 문화 조성

KB금융그룹은 협력사 소속 직원의 근무여건을 보장하고 효율적인 근무환경을 구축하기 위해 노력하고 있습니다. 또한 협력사와 정기적인 소통채널을 운영하며 협력사 직원의 만족도를 조사하고 건의사항을 청취하여 개선활동을 이행함으로써 상생의 문화를 조성하고 있습니다.



### 계열사별 협력사 상생 활동

계열사	내용
KB국민은행	<ul style="list-style-type: none"> <li>내규에 청렴계약 준수 정의, 자유경쟁을 저해하는 모든 불공정 행위 금지</li> </ul>
KB증권	<ul style="list-style-type: none"> <li>IT도급 외주 협력사 소속 인력과 반기별 간담회 운영</li> <li>창립기념일, 가정의 달 행사 시 도급 외주 인력에게 상품권 지급</li> </ul>
KB손해보험	<ul style="list-style-type: none"> <li>현장조사법인 반기 1회 위탁비중 심의위원회 개최</li> <li>용역 공급업체 입찰 과정의 투명성 유지 (참여제한 금지, Blind PT 기회 부여 등)</li> <li>제안서 심사 시 공정한 절차 확립 (제안업체명 미 표기, 이해관계자 평가 제외, 준법 및 감사부서 직원 배석 등)</li> </ul>
KB국민카드	<ul style="list-style-type: none"> <li>근무공간 내에서 협력사에 대한 호칭을 ‘파트너사’로 통일</li> <li>상호존중 캠페인 진행</li> <li>개인 사무용품 지급</li> <li>직원·협력사 구분 없는 근무환경 개선 (휴게라운지, 회의실 사용 등)</li> <li>‘No Visit/No Paper’ 계약 프로세스 구축 (2022년 전체 계약 건수 중 84%)</li> </ul>

# ESG DATA PACK

경제

환경

고객

임직원

지역사회

## 재무 성과<sup>1)</sup> (연결 기준)

구분	단위	2020	2021	2022
총 자산	조 원	611	664	701
영업수익	조 원	56	59	89
당기 순이익	조 원	3.5	4.4	4.4

<sup>1)</sup> 전 그룹사 연결 데이터 기준

## 신용 등급

구분	단위	2020	2021	2022	
KB금융지주	Moody's	등급	A1	A1	A1
	Standard & Poor's	등급	A	A	A
KB국민은행	Moody's	등급	Aa3	Aa3	Aa3
	Standard & Poor's	등급	A+	A+	A+
	Fitch	등급	A	A	A
KB증권	Moody's	등급	A3	A3	A3
	Standard & Poor's	등급	A-	A-	A-
KB국민카드	Moody's	등급	A2	A2	A2
KB캐피탈	Moody's	등급	A3	A3	A3
KB손해보험	A.M.Best	등급	A	A	A

## 경제적 가치 배분<sup>1)</sup>

구분	단위	2020	2021	2022	
고객	예금 이자	억 원	29,168	22,186	45,364
주주 및 투자자	배당	억 원	6,897	8,533	11,494
종업원	급여, 복리후생비	억 원	43,432	46,351	47,332
지역사회	사회공헌 투자금액 <sup>2)</sup>	억 원	2,279	1,896	2,251
정부	법인세	억 원	12,594	16,972	16,224
합계	억 원	94,370	95,938	122,665	

<sup>1)</sup> KB금융그룹 연결 데이터 기준

<sup>2)</sup> 2022년부터 기부금, 사회공헌성 사업금액, 임직원 봉사활동 금전 환산액의 합계 기준

## 주식의 종류 및 의결권<sup>1)</sup>

구분	단위	발행주식수	비율(%)
우선주	주식수	-	-
보통주 - 의결권 있는 주식	주식수	389,634,335	95.29
보통주 - 자사주	주식수	19,262,733	4.71
합계	주식수	408,897,068	100

<sup>1)</sup> 2022년 12월 31일 기준, 상법상 의결권은 1주당 1개로 하며, 당사는 정관상 차등의결권을 부여하고 있지 않음

## 5% 이상 주주의 주식 소유 현황<sup>1)</sup>

구분	단위	소유주식수	비율(%)
국민연금공단	주식수	32,499,151	7.95
JP Morgan Chase Bank <sup>2)</sup>	주식수	25,435,390	6.22
BlackRock Fund Advisors	주식수	25,050,939	6.02

<sup>1)</sup> 2022년 12월 31일 기준, KB금융그룹은 정부기관을 위한 항금주를 보유하고 있지 않음

<sup>2)</sup> JP Morgan Chase Bank는 DR 위탁기관으로 의결권은 각각의 DR 소지자에게 있음

# ESG DATA PACK

- 경제**
- 환경
- 고객
- 임직원
- 지역사회

## 조세 정보<sup>1)</sup>

구분	단위	영업수익	영업이익	세전이익	미지급 법인세	법인세비용 <sup>2)</sup>	지역별 조세공과
국내	억 원	858,478.7	57,520.6	60,816.8	9,181.5	15,430.1	95.11%
중국	억 원	2,819.3	154.6	155.1	18.7	26.0	0.16%
미국	억 원	2,200.1	198.4	210.1	0.0	144.6	0.89%
베트남	억 원	1,083.0	331.7	327.6	39.7	66.4	0.41%
영국	억 원	1,116.0	202.3	202.3	0.1	26.3	0.16%
뉴질랜드	억 원	255.8	81.8	(6.4)	0.0	0.0	0.00%
캄보디아	억 원	844.6	478.8	312.6	49.8	68.7	0.42%
캄보디아 (프라삭)	억 원	10,953.0	2,908.3	2,918.3	527.6	579.8	3.57%
일본	억 원	355.4	151.7	151.3	19.2	27.0	0.17%
라오스	억 원	222.0	164.0	59.0	0.0	3.0	0.02%
싱가포르	억 원	592.7	(29.5)	(28.7)	0.0	0.0	0.00%
인도네시아	억 원	6,606.0	(6,742.3)	(8,107.9)	64.6	(287.1)	-1.77%
홍콩	억 원	2,430.4	686.7	689.4	0.0	91.6	0.56%
인도	억 원	308.8	(35.6)	(35.7)	13.7	14.7	0.09%
미얀마	억 원	86.3	(25.4)	(24.7)	0.0	0.3	0.00%
기타 국외	억 원	606.8	342.1	317.0	61.0	31.8	0.20%
합계	억 원	888,959.9	56,388.2	57,956.1	9,976.9	16,223.2	100.00%

<sup>1)</sup> 2022년 기준, 합계금액의 경우 반올림에 의한 차이 발생

<sup>2)</sup> K-IFRS 를 적용한 발생주의 기준

## BIS 레버리지 비율 현황

구분	단위	2020	2021	2022
(Basel III) 자기자본 (Tier 1 Capital)	억 원	368,958	423,054	450,320
(Basel III) 총 익스포저	억 원	6,178,303	6,931,317	7,453,341
(Basel III) 레버리지 비율	%	5.97	6.10	6.04

## 순확정 급여 부채

구분	단위	2020	2021	2022
확정급여채무의 현재가치	억 원	24,919	25,725	22,153
사외적립자산의 공정가치	억 원	23,030	24,471	26,085
순확정급여부채	억 원	1,890	1,254	(3,932)

# ESG DATA PACK

- 경제
- 환경
- 고객
- 임직원
- 지역사회

**포용적 금융  
- 여신 상품<sup>1)</sup>**

구분	단위	2020	2021	2022
KB미소금융	억 원	269	274	276
KB새희망홀씨II	억 원	12,170	12,281	11,512
KB햇살론	억 원	2,024	2,968	4,450
KB햇살론뱅크	억 원	-	12	52
KB햇살론15	억 원	-	130	615
KB햇살론17	억 원	789	528	262
KB대학생·청년 햇살론	억 원	183	110	66
KB바뀌드림론	억 원	217	103	36
KB행복드림론II	억 원	10	11	9
KB징검다리론	억 원	6	3	2
장애인자립자금대출	억 원	62	52	45
KB안전망 대출	억 원	34	26	20
KB안전망 대출II	억 원	-	13	15
<b>합계</b>	<b>억 원</b>	<b>15,764</b>	<b>16,511</b>	<b>17,360</b>

<sup>1)</sup> 전년도 포용적 금융 여신 상품에 포함되었던 'KB사잇돌 중금리대출', 'KB사잇돌2대출', 'KB 비타론'은 그룹 ESG 상품 분류 기준에 따라 별도 관리 중

**포용적 금융  
- 수신 상품<sup>1)</sup>**

구분	단위	2020	2021	2022
KB미소드림적금	억 원	2	2	4
KB국민재형저축	억 원	24,139	21,849	11,693
KB국민재형저축 고정금리형	억 원	2,899	2,962	1,274
KB착한누리적금	억 원	131	101	8
KB국민행복적금	억 원	1,703	1,512	709
KB사랑나눔적금	억 원	15	9	6
KB청년희망적금 <sup>2)</sup>	억 원	-	-	41,185
KB행복지킴이통장	억 원	181	231	260
KB국민희망지킴이통장	억 원	90	101	95
KB호국보훈지킴이통장	억 원	44	50	53
KB국민연금 安心통장	억 원	589	815	922
KB공무원연금평생안심통장	억 원	53	65	61
KB사학연금평생안심통장	억 원	26	32	31
KB군인연금평생안심통장	억 원	5	7	8
KB사랑나눔통장	억 원	62	65	67
<b>합계</b>	<b>억 원</b>	<b>29,939</b>	<b>27,801</b>	<b>56,376</b>

<sup>1)</sup> 전년도 포용적 금융 수신 상품에 포함되었던 'KB Young Youth 적금'은 그룹 ESG 상품 분류 기준에 따라 제외

<sup>2)</sup> 2022년 신규 추가

# ESG DATA PACK

- 경제
- 환경
- 고객
- 임직원
- 지역사회

ESG금융 - 기업금융 <sup>1)</sup>	구분	카테고리	단위	2022년	상품 설명
ESG 대출		그린대출	억 원	26,926	오염 방지 및 관리, 에너지 효율 제고, 신재생에너지 생산 등 환경적 성과에 기여하는 프로젝트에 자금조달을 위해 제공되는 유형의 대출
		소셜대출	억 원	19,081	사회적 기초 서비스 접근성 제고, 고용창출, 서민층 주거 지원, 기초 인프라 제공 등 사회적 성과에 기여하는 프로젝트에 자금조달을 위해 제공되는 유형의 대출
		지속가능대출	억 원	-	그린·소셜대출 외 SDGs 성과에 기여하는 프로젝트에 자금조달을 위해 제공되는 유형의 대출
		소계	억 원	46,007	-
		지속가능연계대출	억 원	7,021	차입기업의 ESG경영목표 이행 정도에 따라 대출금리가 연계되는 대출
		합계 <sup>2)</sup>	억 원	53,029	-
기업대출 총 잔액			억 원	792,731	-
ESG 대출 비율			%	6.7	-

<sup>1)</sup> 법인사업자를 위한 대출   <sup>2)</sup> 합계금액의 경우 반올림에 의한 차이 발생

ESG금융 - 개인금융	구분	카테고리	단위	2022년	상품 설명
ESG 대출		지속가능한 대출(담보대출 포함)	억 원	33,072	사회경제적 발전 및 인권신장, 서민층 주거지원, 친환경 교통수송 이용 등 지속가능한 활동에 자금 지원을 위한 개인신용대출 및 특정 조건을 충족하는 모기지 상품
개인대출 및 담보대출 총 잔액			억 원	1,737,475	-
ESG 대출 비율			%	1.9	-

ESG금융 - 중소기업금융 <sup>1)</sup>	구분	카테고리	단위	2022년	상품 설명
ESG 대출		중소기업을 위한 지속가능한 대출	억 원	49,448	중소기업 지원, 오염방지 및 관리, 사회적 기초 서비스 접근성 제고 등 지속가능 요소를 반영한 중소기업에 제공되는 신용대출 또는 상업용 부동산에 대한 모기지 상품
중소기업 대출 상품 총 잔액			억 원	867,604	-
ESG 대출 비율			%	5.7	-

<sup>1)</sup> SOHO 사업자를 위한 대출

# ESG DATA PACK

- 경제
- 환경
- 고객
- 임직원
- 지역사회

ESG금융 - 투자은행	구분	카테고리	단위	2022년	상품 설명
ESG 채권 인수 및 유동화증권		채권인수 - 녹색채권	억 원	12,699	녹색 가치를 창출 하는 사업 및 기업이나 지속가능 프로젝트에 한하여 자금조달을 위해 발행 대금을 사용하는 유형의 채권
		채권인수 - 소셜채권	억 원	9,355	사회적 가치를 창출 하는 사업 및 기업이나 지속가능 프로젝트에 한하여 자금조달을 위해 발행 대금을 사용하는 유형의 채권
		채권인수 - 지속가능채권	억 원	9,982	UN SDGs 달성에 기여하는 등 지속가능한 가치를 창출 하는 사업 및 기업이나 지속가능 프로젝트에 한하여 자금조달을 위해 발행 대금을 사용하는 유형의 채권
		소계	억 원	32,036	-
		채권인수 - 지속가능연계채권	억 원	-	지속가능연계채권(SLB)으로 발행자가 사전에 정의된 ESG 목표 달성 여부에 따라 재무 및 구조적 특성이 달라지는 유형의 채권 상품
		지속가능한 유동화증권	억 원	-	기초자산이 지속가능한 것으로 간주되거나(녹색 모기지, 에너지 효율 대출 등) 증권 거래의 수익금이 긍정적인 영향을 미치는 자산 또는 프로젝트의 자금조달에 사용되는 증권 상품
		합계	억 원	32,036	-
		채권인수 및 유동화증권 총 잔액	억 원	254,279	-
	ESG 채권 인수 및 유동화증권 비율	%	12.6	-	
ESG금융 - 자산운용	구분	카테고리	단위	2022년	상품 설명
KB가 개발·관리하는 지속가능투자 상품(AUM)		ESG 통합투자	억 원	3,747	신용분석 프로세스에 ESG 요소들을 반영하여 지속성장이 가능하다고 판단되거나 ESG 평가 등급이 높은 기업에 투자하는 상품
		포지티브 스크리닝	억 원	2,116	동종 업종의 비교 집단에 비해 상대적으로 우수한 ESG성적을 보이는 기업에 투자하는 상품
		테마투자	억 원	22,250	특정 환경부문(태양광발전소 등)에 대해 민간투자법에 따른 BTL사업자의 대출 및 주식에 투자하는 상품
		임팩트 투자	억 원	5,358	사회적 기초 서비스 접근성 제고(하수관거 사업, 학교 등)를 위하여 민간투자법에 따른 BTL사업자의 대출 및 주식에 투자하는 상품
		기타	억 원	980	주주정책 개선에 대한 경험 및 노하우를 바탕으로 주주정책의 우수성 또는 개선 의지를 평가하여 주주가치가 높거나 상승이 예상되는 기업에 투자하는 상품
		합계	억 원	34,451	-
	총 AUM	억 원	1,254,664	-	
	총 AUM 대비 지속가능한 AUM 비율	%	2.7	-	

# ESG DATA PACK

- 경제 | **환경** | 고객 | 임직원 | 지역사회

내부 온실가스 배출량 (Scope 1 & Scope 2)	구분	단위	2019	2020	2021	2022
온실가스 배출량	직접 온실가스(Scope 1)	tCO <sub>2</sub> eq	18,980	17,861	15,649	13,993
	간접 온실가스(Scope 2)	tCO <sub>2</sub> eq	111,731	122,027	116,818	114,994
	합계	tCO <sub>2</sub> eq	130,711	139,888	132,467	128,987
온실가스 배출 원단위	매출액 <sup>1)</sup>	십억 원	47,169	55,680	58,917	88,896
	배출 원단위	tCO <sub>2</sub> eq/십억 원	2.77	2.51	2.25	1.45

<sup>1)</sup> 그룹 매출액 기준

자산 포트폴리오 온실가스 배출량 (Scope 3) <sup>1)</sup>	구분	Data Score <sup>4)</sup>	익스포저 (조 원)	배출량 (tCO <sub>2</sub> eq)	커버리지
기업 대출 <sup>2)</sup>		3.83	54.1	22,798,469	74.01%
회사채 <sup>2)</sup>		3.48	45.9	12,366,910	상장 기업 : 100%
주식 <sup>2)</sup>		3.86	3.9	166,463	상장 기업 : 100%
발전PF		1.30	1.5	2,887,589	전력 생산량 : 100%
상업용 부동산		1.33	5.1	65,629	자산 총 연면적의 73.82%
차량 대출 <sup>3)</sup>		3.45	6.8	521,308	전체 차량 대출 (리스, 렌탈 제외)
모기지 대출 <sup>3)</sup>		4.00	47.8	367,895	전체 개인 주거용 부동산 구입 목적 대출
합계		-	165.1	39,174,263	-

<sup>1)</sup> 2021년 기준

- 자산 포트폴리오의 탄소배출량은 PCAF(탄소회계금융협회)의 방법론을 기반으로 산정하였으며, 현재 배출량 데이터 확보가 가능한 자산으로 범위를 한정하였음
- SBT(과학적 기반 감축 목표 이니셔티브)의 자산 유형별 커버리지 요건을 모두 충족함
- 기업금융 자산 측정범위 확대와 신규 자산군 측정으로 인해 전년 대비 금융배출량 증가

<sup>2)</sup> 분석 대상 중 대출, 회사채, 주식의 경우 총 익스포저가 25억 원 이상인 기업을 대상으로 함

<sup>3)</sup> 신규 측정 항목

<sup>4)</sup> Data Score: PCAF에서 정의하는 데이터의 품질에 따라 1점에서 5점까지 점수를 부여하며 점수가 1에 가까울수록 데이터 신뢰도가 높음

에너지사용	구분	단위	2019	2020	2021	2022
에너지 사용량 <sup>1)</sup>		MWh	331,809	348,998	330,131	313,730
에너지 사용량(원단위)		MWh/십억 원	7.03	6.27	5.60	3.53
신재생에너지 사용량		kWh	487,272	471,128	1,048,753	1,369,638
신재생에너지 사용량(원단위)		kWh/십억 원	10.33	8.46	17.80	15.41

<sup>1)</sup> 에너지 산정 범위 확대(Scope 2 → Scope 1+2)로 인한 2019~2021년 수치 변동

용수 사용	구분	단위	2019	2020	2021	2022
물 소비량		m <sup>3</sup>	273,723	278,135	410,807	644,518
온실가스 배출량		tCO <sub>2</sub> eq	181	184	271	425

종이 소비	구분	단위	2019	2020	2021	2022
종이 소비량		ton	1,976	1,847	1,622	1,212
온실가스 배출량		tCO <sub>2</sub> eq	2,213	2,069	1,817	1,358

# ESG DATA PACK

- 경제
- 환경**
- 고객
- 임직원
- 지역사회

폐기물	구분	단위	2019	2020	2021	2022
	폐기물(매립)	ton	1,915	1,948	2,402	1,886
	온실가스 배출량	tCO <sub>2</sub> eq	651	662	817	641
재활용 폐기물 <sup>1)</sup>	종이	ton	-	-	-	91.5
		tCO <sub>2</sub> eq	-	-	-	3.0
	페트병	ton	-	-	-	12.2
		tCO <sub>2</sub> eq	-	-	-	2.8
	유리병	ton	-	-	-	5.5
		tCO <sub>2</sub> eq	-	-	-	0.3
	캔	ton	-	-	-	5.0
		tCO <sub>2</sub> eq	-	-	-	0.3
	스티로폼	ton	-	-	-	1.0
		tCO <sub>2</sub> eq	-	-	-	0.02

<sup>1)</sup> 2022년 데이터부터 집계(KB국민은행 기준)

출장거리	구분	단위	2019	2020	2021	2022
출장거리	항공	km	12,714,701	1,783,669	3,769,889	21,736,414
	철도	km	2,085,149	1,496,211	2,197,137	2,363,801
	버스	km	79,718	8,342	112,810	266,368
	합계 <sup>1)</sup>	km	14,879,569	3,288,222	6,079,836	24,366,584
온실가스 배출량	항공	tCO <sub>2</sub> eq	1,907	268	565	3,260
	철도	tCO <sub>2</sub> eq	63	45	66	71
	버스	tCO <sub>2</sub> eq	2	0.2	3	7
	합계 <sup>1)</sup>	tCO <sub>2</sub> eq	1,971	313	634	3,339

<sup>1)</sup> 합계금액의 경우 반올림에 의한 차이 발생

자본재 및 구매제품	구분	단위	2019	2020	2021	2022
자본재	PC본체	대	4,335	9,833	8,191	4,440
		tCO <sub>2</sub> eq	142	321	268	145
	노트북	대	492	2,376	738	1,470
		tCO <sub>2</sub> eq	9	44	14	27
	모니터	대	13,809	5,509	3,859	6,870
		tCO <sub>2</sub> eq	214	85	60	106
복합기	대	612	514	186	323	
	tCO <sub>2</sub> eq	243	204	74	128	
구매 제품	통장	kg	246,812	214,124	212,682	155,694
		tCO <sub>2</sub> eq	276	240	238	175
	신용카드	kg	56,171	57,567	46,222	51,198
		tCO <sub>2</sub> eq	75	77	62	69

판매된 제품의 사용 및 폐기	구분	단위	2019	2020	2021	2022
판매된 제품의 사용	인터넷 banking	tCO <sub>2</sub> eq	9,976	14,412	20,947	6,908 <sup>1)</sup>
	통장해지	kg	70,944	62,327	56,526	58,963
판매된 제품의 폐기	카드해지	tCO <sub>2</sub> eq	9	8	7	7
		kg	29,360	26,001	20,374	21,007
		tCO <sub>2</sub> eq	69	61	48	49

<sup>1)</sup> 인터넷 banking 조회량 집계 방식의 변경으로 인한 수치 감소

다운스트림 임대자산 <sup>1)</sup>	구분	단위	2019	2020	2021	2022
임대자산		tCO <sub>2</sub> eq	-	-	5,471	1,754

<sup>1)</sup> 2021년 데이터부터 집계

# ESG DATA PACK

경제

**환경**

고객

임직원

지역사회

친환경 차량  
현황

구분	단위	2019	2020	2021	2022	
친환경 차량	전기	대	12	26	32	56
	수소	대	-	-	2	2
	하이브리드	대	-	66	716	1,144
	합계	대	12	92	750	1,202
총 보유 차량수	대	2,062	2,048	2,049	2,076	
친환경 차량 전환율	%	0.6	4.5	36.6	57.9	

# ESG DATA PACK

- 경제 | 환경 | **고객** | 임직원 | 지역사회

## 고객만족 성과

	구분	단위	2020	2021	2022	
KB국민은행	NCSI <sup>1)2)</sup>	순위	1	1	1	
		점	78	80	80	
KB증권	NCSI <sup>1)</sup>	순위	-	2	2	
		KCSI	순위	-	3	6
			KS-SQI	순위	-	5
KB손해보험	NCSI <sup>1)</sup>	순위	2	2	3	
		KCSI(장기보험)	순위	4	3	3
	KCSI(자동차보험)	순위	4	3	3	
		KS-SQI(장기보험)	순위	3	3	3
		KS-SQI(자동차보험)	순위	3	3	2
KB국민카드	NCSI <sup>1)</sup>	순위	3	1	1	
		KCSI(신용카드)	순위	3	3	3
	KCSI(체크카드)	순위	1	1	1	
		KS-SQI(신용카드)	순위	3	3	3
KS-SQI(체크카드)	순위	1	1	1		

<sup>1)</sup> NCSI(국가고객만족도): 전반적 제품/서비스 품질 만족 수준, 기대 대비 만족 수준, 이상적 제품/서비스 품질 대비 만족 수준을 종합적으로 평가

<sup>2)</sup> KB국민은행 2019년 NCSI 77점

## 고객만족도

	구분	단위	2020	2021	2022
KB국민은행	고객경험 모바일조사 <sup>1)</sup>	점	-	90.0	89.4
KB증권	KBSI 지수	점	91.2	91.1	91.2
KB손해보험	고객조사(장기보험)	점	80.2	79.0	78.1
	고객조사(자동차보험)	점	81.3	78.8	79.0
KB국민카드	고객만족도 조사 <sup>1)</sup>	점	-	81.0	80.0

<sup>1)</sup> 2020년은 코로나19로 인한 조사 미실시

## 온라인 금융 이용 고객<sup>1)</sup>

	구분	단위	2020	2021	2022
온라인 금융 가입 고객 비율		%	79.0	81.3	83.9
		%	39.2	41.4	44.4
온라인 금융 이용 고객 비율					
KB스타뱅킹 앱 월 실사용자	만 명		804	883	1,106

<sup>1)</sup> KB국민은행 기준

## 고객 접근성<sup>1)</sup>

	구분	단위	2020	2021	2022
유니버설 카운터		개	755	797	782
시각장애인 대상 화면 확대기능 ATM		개	5,733	5,131	4,532
점자 및 음성안내 ATM		개	5,733	5,175	4,559
휠체어 수용 ATM		개	5,733	5,175	4,559
바이오인증(손쉬운뱅킹) 적용 ATM		개	3,906	3,762	3,636

<sup>1)</sup> KB국민은행 기준

## 고객 민원

	구분	단위	2020	2021	2022
총 고객민원 접수건수 <sup>1)</sup>		건	6,973	6,994	9,066 <sup>2)</sup>
접수된 민원 중 처리완료 건수		건	6,973	6,994	9,066
처리 완료율		%	100	100	100
금감원을 통한 접수건수		건	4,987	4,968	6,261

<sup>1)</sup> KB국민은행, KB증권, KB손해보험, KB국민카드, KB라이프생명, KB저축은행: 전국은행연합회, 금융투자협회, 손해보험협회, 여신금융협회, 생명보험협회, 저축은행중앙회 공시건수 기준

<sup>2)</sup> 민원 접수 편의성 향상(인터넷 접속경로 개선, 전화민원 담당 인력보강 등) 및 대출금리 상승으로 인해 민원 건수 증가

## 고객 사생활 또는 개인정보 침해 관련 유출 건수

	구분	단위	2020	2021	2022
외부 기관 <sup>1)</sup> 에서 확인된 유출 건수		건	-	-	-
규제기관 <sup>2)</sup> 에서 확인된 유출 건수		건	-	-	-

<sup>1)</sup> 외부기관: 금융투자협회, 한국거래소, 국가인권위원회 등 감사권한이 없는 기관

<sup>2)</sup> 규제기관: 금융감독원, KISA, 개인정보보호위원회, 개인정보 분쟁위원회, 검찰청 사이버수사과, 경찰청 사이버수사국 등

# ESG DATA PACK

경제

환경

고객

**임직원**

지역사회

## 임직원 현황

		구분	단위	2020	2021	2022
성별		합계	명	28,557	27,933	27,837
		남성	명	14,956	14,359	13,949
		여성	명	13,601	13,574	13,888
임원		합계	명	272	291	294
		남성	명	-	272	268
		여성	명	-	19	26
계약조건 <sup>1)</sup>	정규직 <sup>2)</sup>	합계	명	25,727	24,798	24,108
		남성	명	-	12,572	11,981
		여성	명	-	12,226	12,127
	계약직 <sup>3)</sup>	합계	명	2,558	2,844	3,435
		남성	명	-	1,515	1,700
		여성	명	-	1,329	1,735
과장~부장 <sup>5)</sup>	합계	명	15,266	14,385	14,149	
	남성	명	-	-	2,163	
	여성	명	-	-	436	
직급 <sup>1) 4)</sup>	과장~차장	합계	명	-	-	11,550
		남성	명	-	-	7,064
		여성	명	-	-	4,486
	사원~대리	합계	명	13,019	13,257	13,394
		남성	명	-	4,346	4,454
		여성	명	-	8,911	8,940

## 임직원 현황

		구분	단위	2020	2021	2022
연령 <sup>1)</sup>	30세 미만	합계	명	2,767	2,624	2,520
		남성	명	-	925	871
		여성	명	-	1,699	1,649
	30세 이상~50세 미만	합계	명	18,533	17,760	17,368
		남성	명	-	7,788	7,462
		여성	명	-	9,972	9,906
50세 이상	합계	명	7,257	7,549	7,949	
	남성	명	-	5,645	5,616	
	여성	명	-	1,904	2,333	
국적 <sup>6)</sup>	한국	명	28,490	27,875	27,786	
	미국	명	13	8	11	
	캐나다	명	12	9	8	
	중국	명	11	7	6	
	기타	명	31	34	26	

<sup>1)</sup> 성별 분류는 2021년부터 집계

<sup>2)</sup> 무기계약직 포함

<sup>3)</sup> 파트타임 포함

<sup>4)</sup> 2020~2021년: 과장~부장, 2022년: 부장/ 과장~차장 직급으로 분류

<sup>5)</sup> 임원 제외

<sup>6)</sup> 국적별 인원은 국내 법인에 재직 중인 외국 국적 직원을 의미

• 국적별 관리직 비율: 한국(99.87%), 미국(0.04%), 캐나다(0.06%), 중국(0.01%), 기타(0.02%)

# ESG DATA PACK

경제

환경

고객

**임직원**

지역사회

## 다양성<sup>1)</sup>

	구분	단위	2020	2021	2022
보훈 직원 <sup>2)</sup>	합계	명	1,321	1,264	1,184
	남성	명	-	759	697
	여성	명	-	505	487
장애인 직원	합계	명	340	331	347
	남성	명	-	252	251
	여성	명	-	79	96
고졸 인재 <sup>3)</sup>	합계	명	299	273	280
	남성	명	-	38	40
	여성	명	-	235	240

<sup>1)</sup> 성별 분류는 2021년부터 집계

<sup>2)</sup> 보훈 직원: 보훈 우대 전형을 통해 채용된 직원으로 연도말 재직 기준

<sup>3)</sup> 고졸 인재: 고졸 우대 전형을 통해 채용된 직원으로 연도말 재직 기준

## 여성인재 현황

	구분	단위	2020	2021	2022
임원 <sup>1)</sup>		%	7.3	6.5	8.9
전체 관리직 (과장~임원) <sup>1)</sup>		%	32.1	33.6	36.2
중간 관리직 (과장 및 차장) <sup>1)</sup>		%	44.1	44.9	40.8
수익창출 부서(영업점 및 기업금융 업무 부서) 관리직 <sup>2)</sup>		%	41.2	39.2	40.0
STEM <sup>3)</sup> 업무 담당 임직원 <sup>2)</sup>		%	28.0	26.2	30.2

<sup>1)</sup> KB국민은행, KB증권, KB손해보험, KB국민카드, 푸르덴셜생명 기준

<sup>2)</sup> 2020~2021년: KB국민은행, KB증권, KB손해보험, KB국민카드, 푸르덴셜생명 기준, 2022년: KB금융그룹 기준

<sup>3)</sup> STEM: Science, Technology, Engineering, Mathematics

## 신규 채용

	구분	단위	2020	2021	2022	
성별	합계	명	765	1,151	1,151	
	남성	명	455	683	677	
	여성	명	310	468	474	
연령별 <sup>1)</sup>	합계	명	394	601	560	
	20대 이하	남성	명	-	297	269
		여성	명	-	304	291
	30대	합계	명	212	355	361
		남성	명	-	238	242
		여성	명	-	117	119
		합계	명	102	125	148
	40대	남성	명	-	93	97
		여성	명	-	32	51
	50대 이상	합계	명	57	70	82
		남성	명	-	55	69
		여성	명	-	15	13

<sup>1)</sup> 성별 분류는 2021년부터 집계

# ESG DATA PACK

- 경제 | 환경 | 고객 | **임직원** | 지역사회

## 연간 인사이동

		구분	단위	2020	2021	2022
성별	합계	명		9,265	7,747	7,600
	남성	명		4,640	4,140	3,856
	여성	명		4,625	3,607	3,744
임원	합계	명		65	45	41
	남성	명		-	41	38
	여성	명		-	4	3
직급별 <sup>1)</sup>	합계	명		4,609	4,381	4,294
	과장~부장	남성	명	-	3,062	2,784
		여성	명	-	1,319	1,510
	사원~대리	남성	명	-	1,037	1,034
		여성	명	-	2,284	2,231

<sup>1)</sup> 성별 분류 2021년부터 집계

## 내부채용<sup>1)</sup>

구분	단위	2020	2021	2022
내부채용	%	92.37	87.10	86.85

<sup>1)</sup> 산출 방법: 연간 인사이동 직원 수 / 신규 채용 직원 수 + 연간 인사이동 직원 수

## 근속연수<sup>1)</sup>

구분	단위	2020	2021	2022
전직원 평균	년	-	14.6	15.4
남성 평균	년	-	16.1	16.9
여성 평균	년	-	12.8	13.5

<sup>1)</sup> 2021년부터 집계, 산정 기준 변경으로 인해 2021년 데이터 재산정

## 이직률<sup>1)</sup>

		구분	단위	2020	2021	2022
총 이직률			%	4.5	6.5	6.3
성별	남성		%	6.9	8.3	8.5
	여성		%	1.7	4.6	4.0
직급별	임원		%	13.6	7.0	18.0
	과장~부장		%	5.3	4.5	6.9
	사원~대리		%	3.1	26.2	5.4
연령별	30세 미만		%	1.3	6.9	7.9
	30세 이상~50세 미만		%	1.2	3.6	3.6
	50세 이상		%	11.2	13.8	11.6

## 자발적 이직률<sup>1)2)</sup>

		구분	단위	2020	2021	2022
총 자발적 이직률			%	1.8	2.3	3.2
성별	남성		%	2.5	2.8	4.3
	여성		%	0.9	1.8	2.0
직급별	임원		%	13.6	4.0	7.1
	과장~부장		%	0.8	1.3	2.2
	사원~대리		%	2.4	12.0	4.1
연령별	30세 미만		%	1.3	5.2	5.5
	30세 이상~50세 미만		%	1.1	2.3	3.0
	50세 이상		%	2.8	1.1	2.9

<sup>1)</sup> 2020년: KB국민은행 기준, 2021~2022년: KB금융그룹 기준

<sup>2)</sup> • 자발적 이직: 본인 희망으로 인한 이직(희망퇴직, 계약만료, 해고 등 제외)

• 산출방법: 자발적 이직 인원 수/전체 임직원 수

# ESG DATA PACK

- 경제 | 환경 | 고객 | **임직원** | 지역사회

## 성별 임금<sup>1)</sup>

	구분	단위	여성	남성	남성대비 여성 임금비율
임원직	기본급	백만 원	155	155	100%
	기본+보너스 등	백만 원	414	414	100%
관리직	기본급	백만 원	96	96	100%
	기본+보너스 등	백만 원	135	135	100%
비관리직	기본급	백만 원	63	63	100%

<sup>1)</sup> • KB국민은행, KB증권, KB손해보험, KB국민카드 기준  
 • 보수기준에서 성별에 따른 차이는 없음  
 • 산출기준: 구분별 가장 인원이 많은 등급/직무등급 산정

## 육아휴직

	구분	단위	2020	2021	2022
육아휴직 대상 임직원 <sup>1)</sup>	합계	명	7,546	6,965	6,653
	남성	명	3,394	3,041	3,044
	여성	명	4,152	3,924	3,609
육아휴직 사용 임직원 <sup>2)</sup>	합계	명	1,092	873	974
	남성	명	105	97	137
	여성	명	987	776	837
육아휴직 사용 후 복귀 임직원 <sup>3)</sup>	합계	명	652	476	483
	남성	명	59	61	68
	여성	명	593	415	415
육아휴직 복귀 후 12개월 근속 임직원 <sup>3) 4)</sup>	합계	명	640	617	445
	남성	명	41	51	54
	여성	명	599	566	391

<sup>1)</sup> 해당 연도 12월 31일 기준 만 9세 이하 또는 초등학교 3학년 이하 자녀를 가진 직원  
<sup>2)</sup> 해당 연도에 육아휴직을 하루 이상 사용한 직원  
<sup>3)</sup> '사용 후 복귀 임직원'과 '복귀 후 12개월 근속 임직원'의 경우 산정 기준 변경으로 인해 2020~2021년 데이터 재산정  
<sup>4)</sup> 전년도 육아휴직 복귀 후 12개월 이상 근속한 시점이 해당년도 기간(1.1~12.31)에 해당하는 임직원

## 노동관행

	구분	단위	2020	2021	2022
노동조합 가입비율 <sup>1)</sup>		%	80.8	77.7	85.1
임직원 고충처리 접수 및 처리 건 <sup>2)</sup>		건	90	159	147 <sup>3)</sup>

<sup>1)</sup> 2020년: KB국민은행 기준, 2021~2022년: KB금융그룹 내 노동조합이 존재하는 회사 기준 (노동조합 미존재 회사의 경우 노사협의회 운영 중)  
<sup>2)</sup> • 2020년: KB국민은행 기준, 2021~2022년: KB금융그룹 기준  
 • 접수 건 중 직원 자진 철회 건 제외  
 • 괴롭힘 접수 건 수 포함: KB금융그룹 기준 2020년 3건, 2021년 6건, 2022년 12건  
<sup>3)</sup> KB국민은행: 125건(약 90%이상 근무지 이동 관련 건수), KB증권: 1건, KB손해보험: 2건, KB국민카드: 7건, KB자산운용: 1건, KB캐피탈: 10건, KB데이터시스템: 1건

## 산업재해

	구분	단위	2020	2021	2022
결근일		일	160	204	114
결근율		%	0.002	0.003	0.002

## 임직원 교육

	구분	단위	2020	2021	2022
1인당 평균 교육비		만 원	84.0	89.8	119.5
1인당 평균 교육 시간		시간	98.0	105.9	107.2
성별 <sup>1)</sup>	남성	시간	87.7	92.9	97.4
	여성	시간	110.3	119.7	117.1
연령별 <sup>1)</sup>	30세 미만	시간	134.9	164.6	139.5
	30세 이상~50세 미만	시간	101.7	111.1	116.2
	50세 이상	시간	73.7	73.2	77.4

<sup>1)</sup> 1인당 평균 교육 시간

# ESG DATA PACK

경제

환경

고객

**임직원**

지역사회

## 윤리경영

구분	단위	2020	2021	2022
1인당 윤리경영 교육 시간	시간	9.3	9.7	10.0
임직원 법규준수 행동기준 위반 <sup>1)</sup>	이해상충행위	건	-	-
	유가증권 등 투자행위	건	-	1
	공정거래 준수 위반	건	5	-
	중요정보 관리 위반	건	4	1
	금품 및 향응수수	건	-	-
	대외활동 규정 위반	건	-	-
	자금세탁방지 위반	건	3	1
임직원 법규준수 행동기준 위반에 대한 조치 <sup>2)</sup>	감봉	건	-	-
	견책	건	1	-
	주의	건	3	-
	기타	건	8	-

<sup>1)</sup> 2022년 임직원 법규준수 행동기준 위반 사유

- 신용정보전산시스템에 대한 관리적 보안대책 수립·시행의무 위반
- 일회성 고객 개인신용정보 미삭제
- 그룹내 복합점포 공동상담시 개인신용정보 부당 제공·이용

<sup>2)</sup> 내부 기준에 따라 대상자를 징계하였으며, 재발 방지를 위해 관리감독 및 내부통제 강화, 재발 방지 교육을 실시하였음

## 반독점/경쟁적 행위

구분	단위	2020	2021	2022
벌금 및 합의금	원	0	0	0
매출 대비 비율	%	0	0	0
조사가 진행중인 사건 수	건	0	0	0
위반 건수	건	0	0	0

## 부패 및 뇌물 사례

구분	단위	2020	2021	2022
벌금 및 합의금	원	0	0	0
매출 대비 비율	%	0	0	0
조사가 진행중인 사건 수	건	0	0	0
위반 건수	건	0	0	0

## 정보보안/ 사이버보안 위반

구분	단위	2020	2021	2022
정보보안 위반 또는 사이버보안 사고 발생 수	건	0	0	0
정보보안 위반 또는 사이버 보안 사고로 인한 벌금 또는 과태료	원	0	0	0
데이터 침해에 의해 영향을 받은 고객 수	명	0	0	0

## IT 인프라 사고

구분	단위	2020	2021	2022
사고 발생 건수	건	0	0	0
벌금	원	0	0	0

# ESG DATA PACK

경제

환경

고객

임직원

**지역사회**

## 사회공헌 투자금액 및 봉사활동

구분	단위	2020	2021	2022
사회공헌 투자금액 <sup>1)</sup>	억 원	2,279	1,896	2,251
총 봉사활동 시간 <sup>2)</sup>	시간	77,859	65,253	56,342
임직원 1인당 봉사활동 시간	시간	2.7	2.3	2.0
근로시간 중 임직원 봉사활동 금전 환산액	억 원	27	22	21
경영비용 <sup>3)</sup>	억 원	29.2	26.0	23.8

<sup>1)</sup> 2022년부터 기부금, 사회공헌성 사업금액, 임직원 봉사활동 금전 환산액의 합계 기준

<sup>2)</sup> 코로나19로 인한 임직원의 대면 봉사활동 시간 감소

<sup>3)</sup> 사회공헌 프로그램 관리를 위해 지출된 오버헤드 비용

## 청소년 대상 사회공헌사업

구분	단위	2020	2021	2022		
KB Dream Wave 2030 <sup>1)</sup>	수혜자					
	학습 멘토링	명	2,980	8,486	12,688	
	진로 멘토링	명	231	41,211	17,694	
	지원사업	명	5,480	490	756	
	소계	명	8,691	50,187	31,138	
	지원금액	억 원	74	69	100	
초등 돌봄교실 신·증설	지원 학교	개	162	112	288	
	지원 교실	개	290	243	426	
병설유치원 신·증설	지원금액	억 원	96	91	127	
	지원 유치원	개	101	49	18	
	지원 교실	개	180	101	49	
KB금융 공익재단 장학금	지원금액	억 원	54	51	31	
	수혜자	명	264	349	262	
무지개 교실	지원 교실	국내	개	3	3	3
		해외	개	-	1	5
기타	친환경 여성 위생용품 후원사업 <sup>2)</sup>	명	-	300	200	
	개비증권 행복크리스마스캠프 <sup>3)</sup>	명	-	-	31	

<sup>1)</sup> 舊 '청소년의 멘토 KB!' 사업

<sup>2)</sup> 2021년 신규 사업

<sup>3)</sup> 2022년 신규 사업

## 글로벌 사회공헌 사업

구분	단위	2020	2021	2022
미얀마 KB한국어학당 교육 수혜자	명	381	354	620

# ESG DATA PACK

- 경제
- 환경
- 고객
- 임직원
- 지역사회**

경제·금융교육 성과	구분	단위	2020	2021	2022
	경제·금융교육 수혜자	명	73,031	84,339	126,753
	온라인, 모바일 웹	명	53,813	24,044	22,443

KB굿잡 일자리 창출	구분	단위	2020	2021	2022
구직등록 개인회원(누적)	명	73,390	80,154	86,377	
취업학교 참여인원	명	228	239	240	
취업박람회 통한 취업인원(누적)	명	15,058	19,613	25,301	

중소기업 및 소상공인 대상 컨설팅 지원	구분	단위	2020	2021	2022
KB Wise 컨설팅 제공	회	218	221	181	
KB 소호 컨설팅 제공	회	6,875	6,150	8,106	
ESG 컨설팅 서비스 제공	회	-	-	101	
ESG 자가진단 서비스 제공	회	-	-	852	
정책자금 플랫폼 (KB bridge)	회	135,195	239,911	325,281	
(KB bridge) KB소호 컨설팅 연계 <sup>1)</sup>	회	3,196	4,212	5,171	

<sup>1)</sup> 누적기준

스타트업 지원 <sup>1)</sup>	구분	단위	2020	2021	2022
KB스타터스	스타트업 파트너	개	111	156	202
	투자금액	억 원	523.0	1,062.0	1,418.0
FUTURE9	스타트업 파트너	개	40	54	66
	투자금액	억 원	16.2	26.2	36.2
합계	스타트업 파트너	개	151	210	268
	투자금액	억 원	539.2	1,088.2	1,454.2

<sup>1)</sup> 누적기준

협회비 및 정치 기부금	구분	단위	2020	2021	2022
협회비	금융투자협회	억 원	34.0	32.5	33.5
	전국은행연합회	억 원	29.1	30.4	31.1
	손해보험협회	억 원	29.7	29.7	30.9
	여신금융협회	억 원	14.5	19.9	15.2
	생명보험협회	억 원	9.6	9.2	11.0
	저축은행중앙회	억 원	1.8	2.1	2.4
	기타	억 원	3.4	4.5	4.6
합계 <sup>1)</sup>	억 원	122.1	128.3	128.8	
정치기부금 <sup>2)</sup>	억 원	0	0	0	

<sup>1)</sup> 합계금액의 경우 반올림에 의한 차이 발생

<sup>2)</sup> 국내 정치자금법 제31조에서는 외국인, 국내외의 법인 또는 단체는 정치자금을 기부할 수 없으며, 누구든지 국내외의 법인 또는 단체와 관련된 자금으로 정치자금을 기부할 수 없음. 이에 KB금융그룹은 법을 엄격히 준수하고, '기부금운영규정'에 의해 정치자금, 투표 관련 선거자금, 정치 단체 로비성 자금을 일체 제공하지 않음. 다만, 정치적으로 중립성이 보장되는 공익 목적의 협회 등에 대해서는 후원하고 있음.

공급망 평가 <sup>1)</sup>	구분	단위	2020	2021	2022
지속가능성 자가진단 평가 기업	개	139	133	129	

<sup>1)</sup> KB국민은행 기준

# APPENDIX

164	중대성 평가
167	이해관계자 소통
169	글로벌 이니셔티브 가입 현황
171	Reporting Methodology
172	GRI Index
177	SASB Index
189	제3자 인증 의견서

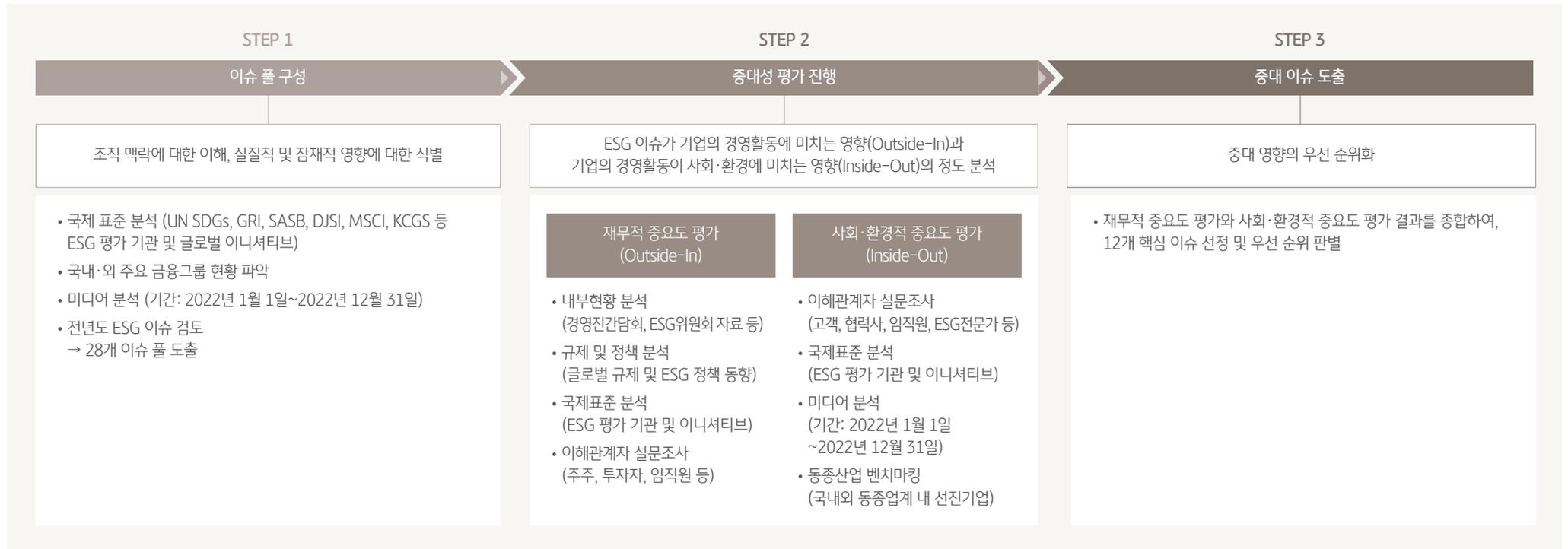
# 중대성 평가

KB금융그룹은 의미 있는 ESG 이슈를 식별하여 경영활동에 반영하고 이와 연계된 활동 및 성과를 공시하여 이해관계자와 투명하게 소통하고자 매년 중대성 평가를 실시하고 있습니다. 특히 KB금융그룹은 '이중 중대성'의 개념을 반영한 중대성 평가 프로세스를 자체적으로 구축하여 시행하고 있습니다. 이중 중대성은 ESG 이슈가 기업의 재무상태에 미치는 영향(Outside-In)과 기업의 경영활동이 사회와 환경의 지속가능성에 미치는 영향(Inside-Out)을 모두 고려한다는 개념입니다.

KB금융그룹은 고객, 임직원, 주주 및 투자자 등 내·외부 이해관계자의 참여와 이사회 검토 등을 통해 다양한 관점이 반영된 중대 이슈를 도출하고 있습니다. 이러한 중대성 평가 프로세스와 이중 중대성 평가 결과는 이사회 산하 ESG위원회 및 경영진에 보고되고 있습니다. KB금융그룹은 검토 결과를 전략과제 등 주요 의사 결정사항에 반영하고 있습니다. 또한, 이중 중대성 평가 과정과 핵심 이슈 선정 과정의 신뢰성 확보를 위해 제3자로부터 인증을 받고 있습니다.

2022년 KB금융그룹은 중대성 평가를 기반으로 12개의 핵심 이슈를 선정하고 이와 연계된 리스크를 전사 차원에서 관리하였으며 핵심 이슈와 관련된 경영 활동 및 성과를 지속가능경영보고서에 상세히 수록하였습니다.

## 이중 중대성 평가 프로세스



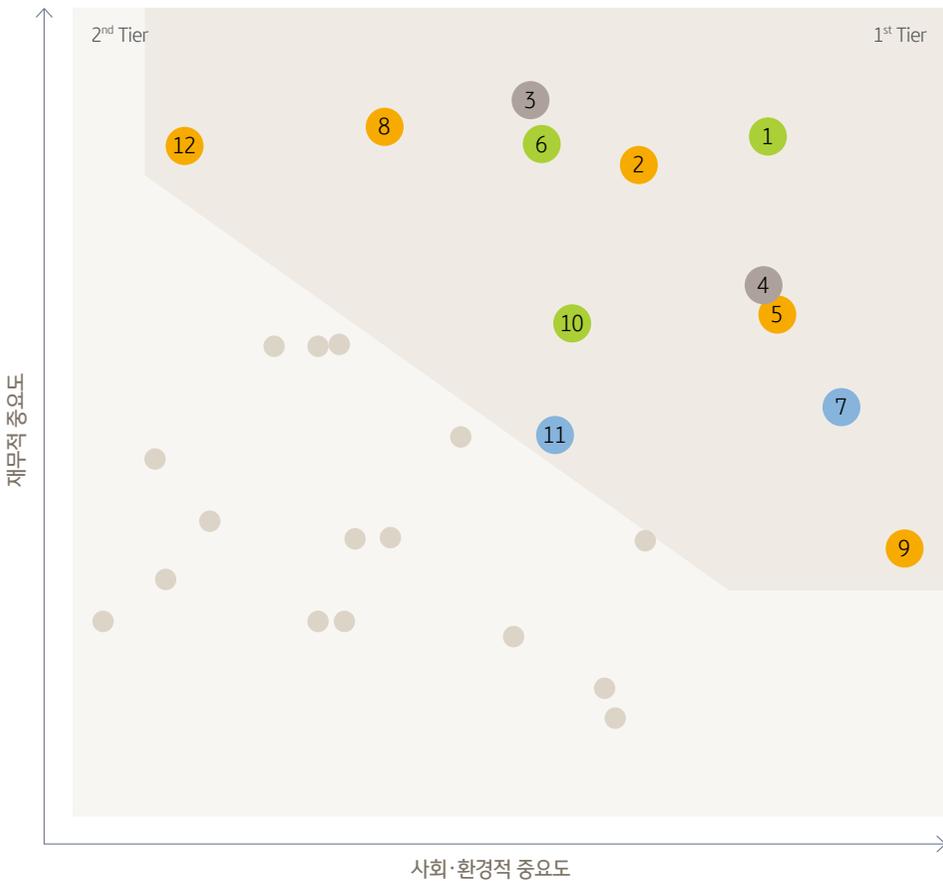
# 중대성 평가

## 중대성 평가 결과

KB금융그룹은 ESG 이슈가 기업에 미치는 영향인 재무적 중요도와 기업이 외부에 미치는 영향인 사회·환경적 중요도를 종합적으로 분석하였으며, 분석 결과를 바탕으로 12개의 핵심 이슈를 도출하고 우선순위를 선정하였습니다.

KB금융그룹 이중 중대성 평가 결과

● 환경 ● 사회 ● 기업 지배구조 ● 경영성과 ● Low Interest ● Medium Interest ● High Interest



이슈 명	중요도		이해관계자 관심도				
	재무적	사회·환경적	임직원	고객	협력사	주주 및 투자자	정부기관, ESG 전문가, NGO 및 기타
1 기후리스크 관리	High	High	Low	Low	Low	High	High
2 이해관계자 인권 및 다양성 존중	High	High	Medium	Low	Low	Low	Low
3 ESG 금융상품 및 서비스 개발	High	High	Medium	Low	Low	Medium	Medium
4 디지털 트랜스포메이션	High	High	Medium	Low	Low	Low	Low
5 고객 정보보호 및 정보보안	High	High	High	High	High	High	High
6 온실가스 배출량 감축	High	High	Low	Medium	Medium	Medium	High
7 준법경영 및 윤리경영	High	High	Medium	Medium	Medium	Medium	Medium
8 포용적 금융 확대	High	High	Medium	Low	Low	Low	Low
9 사회공헌 활동 강화	High	High	Medium	Low	Low	Low	Low
10 환경경영 체계 구축	High	High	Medium	High	High	High	High
11 건전한 지배구조	High	High	Low	Medium	Medium	Medium	Low
12 사회적 가치 측정	High	High	Medium	Low	Low	Low	Low

# 중대성 평가

## 중점 관리 이슈

KB금융그룹은 중대 이슈 중 이해관계자의 관심도, 내외부 영향도, 경영 전략과의 연계성 등을 고려하여 중점 관리 이슈를 선정하고 있습니다. 또한, 중점 관리 이슈의 실질적 관리를 위해 경영진의 KPI 및 성과와 연계하고 있습니다. 2022년 중점 관리 이슈로는 ‘디지털 트랜스포메이션’, ‘ESG 금융상품 및 서비스 개발’, ‘사회공헌 활동 강화’가 선정되었습니다.

### KB금융그룹 중점 관리 이슈

이슈 명	선정 배경	이슈가 미치는 영향	전략	중·장기 목표	주요 활동·성과	KPI (경영진 성과보상과 연계)
디지털 트랜스포메이션	내외부 환경 분석 결과에 따라 사업에 큰 영향을 미치는 항목	<ul style="list-style-type: none"> <li>디지털 기술의 급속한 발달로 인한 금융서비스의 패러다임 전환</li> <li>최첨단 디지털 기술을 활용한 혁신적인 금융 서비스에 대한 고객의 요구 구체화</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>디지털 시대의 광범위한 고객 요구를 충족시키기 위해 디지털 친화적인 상품 및 서비스의 개발</li> <li>계열사의 핵심 서비스와 함께 금융과 연계된 비금융·공공 서비스를 제공하는 디지털 플랫폼 확장</li> </ul>	KB스타뱅킹 플랫폼·상품·서비스 확대 2023년까지 KB 스타뱅킹 MAU 15,000천 명 달성	KB스타뱅킹 MAU • 11,055천 명 달성 (2022년 말 누적 기준)	<ul style="list-style-type: none"> <li>KB스타뱅킹 비대면 상품판매 실적</li> <li>KB스타뱅킹 계열사 상품·서비스 제공 실적</li> </ul>
ESG 금융상품 및 서비스 개발	중대성 평가 결과 재무적으로 미치는 영향도가 가장 높은 항목	<ul style="list-style-type: none"> <li>저탄소 경제로의 전환에 따른 위기를 새로운 투자 기회로 인식</li> <li>지속가능한 성장을 위한 저탄소 경제로의 전환을 지원하는 새로운 투자 및 성장 기회 발굴</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>미래성장동력으로 ‘ESG금융’을 선정하고 저탄소 경제로의 전환을 이끌기 위해 지속적으로 ESG금융 서비스 규모를 확대</li> </ul>	ESG 상품·투자·대출 2030년까지 50조 원, 2023년까지 총 37조 원 달성 • 상품 13.3조 원 • 투자 8.8조 원 • 대출 14.9조 원	ESG 금융상품 32.2조 원(87.0%) 달성 • 상품 10.6조 원(78.9%) • 투자 8.1조 원(90.9%) • 대출 13.5조 원(90.6%) (2022년 말 누적 기준)	<ul style="list-style-type: none"> <li>그룹 ESG 금융상품 (상품·투자·대출) 실적</li> </ul>
사회공헌 활동 강화	중대성 평가 결과 환경과 사회에 미치는 영향도가 가장 높은 항목	<ul style="list-style-type: none"> <li>사회공헌 활동을 통한 지역사회 파트너십 구축 및 브랜드 이미지 제고</li> <li>사회문제를 해결하고 지역 사회의 요구에 부응하기 위한 사회적 가치 창출</li> <li>금융기관으로서의 사회적 책임 이행 및 신뢰도 제고</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>사회 전체의 지속가능한 성장을 견인하기 위해 중소·중견기업, 소상공인, 서민 및 취약계층을 위한 상생 금융 추진</li> <li>미래세대 육성과 사회적 가치 창출을 목표로 체계적인 사회공헌 활동 수행</li> </ul>	KB Wise컨설팅 2025년까지 3,000건 중소·중견기업 컨설팅 제공  KB 스타터스 발굴 2023년까지 총 250개 스타트업 육성  KB Dream Wave 2030 2030년까지 청소년 30만 명에게 성장 기회 제공	중소·중견기업 및 소상공인 역량 강화를 위한 Wise컨설팅 제공 실적 • 약 2,460건 (2022년 말 누적 기준)  스타트업 발굴 및 육성 • KB스타터스 202개 (2022년 말 누적 기준)  미래세대 육성을 위한 돌봄교실 지원 • 돌봄교실 조성 수 2,265개 (2022년 말 누적 기준)  경제·금융교육 프로그램 운영 • 경제·금융 수혜자 수 149,196명 (2022년 말 누적 기준)	<ul style="list-style-type: none"> <li>KB 스타트업 생태계 확장 실적</li> <li>KB 스타트업 스케일업 지원 실적</li> <li>전략적 사회공헌 실적</li> </ul>

# 이해관계자 소통

## 이해관계자 소통 채널

KB금융그룹은 이해관계자를 고객, 임직원, 정부 및 지자체, 주주 및 투자자, 협력사, 지역사회로 구분하고 다양한 소통 채널을 통해 이해관계자의 관심사항과 요구사항을 파악하고 있습니다. 또한 매년 이해관계자 설문조사를 실시하여 KB금융그룹의 ESG 경영활동 전반에 적극적으로 반영하고 있습니다.

### 이해관계자 소통채널

이해관계자 구분	주요 소통채널	주요 관심사항	2022-2023 소통 현황
고객	<ul style="list-style-type: none"> <li>홈페이지, SNS</li> <li>고객만족도 조사</li> <li>고객 패널 및 자문단 운영</li> <li>민원창구</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>정보보안 및 고객 정보보호</li> <li>쉽고 빠른 금융서비스 이용 경험</li> <li>금융소비자 보호</li> <li>금융소외계층 보호 및 배려</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>고객경험 대면/비대면 조사 실시</li> <li>고객 패널·자문단 제도 운영</li> <li>금융소비자 보호를 위한 민원 프로세스 운영</li> <li>소비자권익강화 자문위원회 운영</li> <li>홈페이지, 이메일, 영업점 등을 활용한 민원창구 운영</li> </ul>
임직원	<ul style="list-style-type: none"> <li>임직원 소통 프로그램</li> <li>노사협의회, 노사간담회</li> <li>CEO 타운홀미팅</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>인재 채용 및 양성</li> <li>임직원 안전보건</li> <li>복지 증진 및 조직문화 개선</li> <li>다양성 존중 및 여성인력 육성</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>고충처리센터 운영</li> <li>WE STAR 멘토링 프로그램 실시</li> <li>CEO 타운홀미팅 / 윤다방 개최</li> <li>KB칭찬시스템 운영</li> <li>‘나는 KB인이다’ 캠페인 운영</li> <li>KB크리에이터 프로젝트 진행</li> <li>노사협의회 및 노사간담회 실시</li> <li>그룹 웹진 ‘KB Friends’ / 사내방송 운영</li> </ul>
정부 및 지자체	<ul style="list-style-type: none"> <li>금융당국 정책 관련 협의체</li> <li>정부 금융정책 설명회</li> <li>금융감독원 간담회</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>환경 법규 및 정책 대응</li> <li>포용금융 추진</li> <li>혁신금융 추진</li> <li>일자리 창출</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>녹색금융 추진 TF 참가</li> <li>기후변화 리스크 관련 금감원 업무협약(MOU) 체결</li> <li>각종 심포지엄, 컨퍼런스 참가</li> </ul>
주주 및 투자자	<ul style="list-style-type: none"> <li>기업 설명회</li> <li>주주총회</li> <li>실적발표회</li> <li>기업 경영공시</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>기업 지배구조</li> <li>그룹 ESG 거버넌스</li> <li>리스크 관리</li> <li>윤리 및 준법경영</li> <li>주주권익</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>기업설명회(IR) 개최</li> <li>정기 주주총회 실시</li> <li>기업 경영 관련 내용 상시 공시</li> </ul>
협력사	<ul style="list-style-type: none"> <li>협력사 간담회</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>공정거래</li> <li>협력사 상생</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>수시 협력사 간담회 실시</li> </ul>
지역사회	<ul style="list-style-type: none"> <li>컨설팅 서비스 채널</li> <li>KB Innovation HUB센터</li> <li>사회공헌 사업</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>포용금융 추진</li> <li>중소기업 및 소상공인 역량 강화 지원</li> <li>스타트업 발굴 및 육성</li> <li>사회공헌 활동</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>KB 소호 컨설팅, KB Wise 컨설팅, KB ESG 컨설팅 등 컨설팅 서비스 제공</li> <li>KB Innovation HUB센터 / FUTURE9 프로그램 운영</li> <li>고객 참여형 사회공헌 프로세스 구축</li> <li>온종일 돌봄지원, 글로벌 가정지원, KB굿잡, KB금융공익재단 등 사회공헌 활동 실시</li> </ul>

# 이해관계자 소통

## 이해관계자에게 영향을 미치는 중대이슈 관리

KB금융그룹은 이해관계자의 사회, 환경, 경제적 측면에 중대한 영향을 미칠 수 있는 이슈를 ‘결과 지표’와 ‘임팩트 지표’를 통해서 관리하고 있습니다. 결과 지표는 기업의 경영활동으로 인해 지역사회 및 환경에 직접적으로 나타나는 결과를 측정하는 지표이며, 임팩트 지표는 결과 지표가 이해관계자에게 미치는 영향을 정량적으로 평가하는 지표입니다. KB금융그룹은 이 두 지표를 통해서 중대이슈가 지역사회, 환경, 이해관계자 등 외부환경에 미치는 영향을 파악하고 이를 ESG 경영을 위한 의사결정에 반영하고 있습니다.

이해관계자 구분	중대이슈	이해관계자에게 미치는 영향	결과 지표	임팩트 지표
지역사회	사회공헌 활동 강화	<ul style="list-style-type: none"> <li>· ‘세상을 바꾸는 금융’이라는 그룹의 미션을 토대로 지역사회와의 동반성장을 통해 사회적 가치를 창출하여 지속가능한 사회 구현에 기여</li> <li>· KB Dream Wave2030을 통해 학습, 진로, 경제와 같은 다양한 분야의 청소년 교육과 다양한 이해관계자에게 경제/금융교육 지원</li> <li>· 양질의 일자리 창출을 위해 지역경제의 기반인 중소·중견기업과 구직자의 연결고리를 제공하고 구직자 역량을 강화하는 교육 프로그램 지원</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 교육사업 및 일자리 창출 등 사회공헌 활동의 수혜자 수: 193,136명</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 지역사회 기여활동 사회적가치: 1,588억 원*</li> <li>* 산출 방법: 투입비용에 배수를 곱하여 사회경제적 복합 영향도를 측정하고, 활동의 결과로 인해 발생한 정량적 수치를 화폐금액으로 환산하여 사회적 비용 산출</li> </ul>
고객	포용적 금융 확대	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 포용적 금융은 17개의 지속가능발전목표(SDGs)에 기여하는 주요 원동력이자 극심한 빈곤을 줄이고 사회의 공동 번영에 기여할 수 있는 핵심요소로 작용</li> <li>· 빈곤층, 저소득층 및 자금조달이 제한된 중소기업 등을 위해 금융서비스에 대한 접근성을 높이고 계층 간 빈부격차를 줄이는데 기여</li> <li>· 신용등급이 낮은 금융소외계층에게 낮은 이율의 소액 대출과 서비스를 제공하는 등 지역사회의 금융서비스 접근성을 향상시키고 금융소외계층의 자립기반 확보를 지원</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 포용적 금융상품의 혜택을 받은 수혜자 수: 1,445,967명</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 포용적 금융 사회적가치: 1,992억 원*</li> <li>* 산출 방법: 예적금 상품의 우대금리를 통해 고객이 받은 이자수익과 여신상품을 통해 절감한 이자비용을 통해 포용적 금융상품의 사회적가치 산출</li> </ul>

# 글로벌 이니셔티브 가입 현황

KB금융그룹은 금융산업 내외의 ESG 이슈를 빠르게 확인하고 ESG 경영을 적극적으로 이행하기 위해 다양한 이니셔티브에 주도적으로 참여하고 있습니다.

이니셔티브	주요 내용	가입 시기
 United Nations Global Compact UN Global Compact (유엔글로벌콤팩트)	기업의 지속가능경영 참여를 장려하기 위한 세계 최대의 자발적 이니셔티브로 인권·노동규칙·환경·반부패 관련 10대 원칙 이행 추진	2009년 4월
 CDP(탄소정보공개프로젝트)	기후변화, 물, 산림자원 등 환경 부문과 관련한 금융기관 주도의 글로벌 정보공개 이니셔티브이자 평가기관	2009년 7월
 UNEP FI(유엔환경계획 금융이니셔티브)	전 세계 300여 개 금융기관이 참여하는 국제적인 이니셔티브로 UNEP(유엔환경계획)와 국제금융섹터들 간의 유일한 국제 파트너십	2018년 8월
 TCFD(기후 관련 재무정보공개 태스크포스)	기후변화 리스크를 기업의 재무정보에 반영하도록 권장하는 이니셔티브	2018년 10월
 UN PRB(책임은행원칙)	파리기후협정과 UN 지속가능발전목표(SDGs) 이행을 위해 금융산업의 역할과 책임을 규정하는 국제협약	2019년 9월
 WEPI(여성역량강화원칙)	여성역량 강화를 위해 유엔여성기구(UN Women)와 유엔글로벌콤팩트가 공동 발의한 이니셔티브	2019년 9월
 BNPB(기업과 생물다양성 플랫폼)	생물다양성 보전 및 이용에 대한 산업계의 국제적, 사회적 책임이 있음을 인식하고 기업활동 전반에서 생물다양성을 보전하고 지속가능하게 이용할 수 있도록 지원하고자 설립된 국제 이니셔티브	2020년 5월
 CoREi(기업 재생에너지 이니셔티브)	기업의 자발적 재생에너지 전환 선언과 재생에너지 관련 목표 수립 및 이행을 지원하는 이니셔티브	2020년 6월
 Equator Principles(적도원칙)	대규모 개발사업 이행 시 환경파괴 또는 인권침해 문제가 있을 경우 금융 지원을 하지 않겠다는 전 세계 금융기관의 자발적 협약	2021년 2월

# 글로벌 이니셔티브 가입 현황

이니셔티브	주요 내용	가입 시기
 PCAF(탄소회계금융협회)	금융업계가 투자하는 사업과 관련한 온실가스 배출량을 평가하고 보고하기 위한 통일된 기준 개발 및 금융기관의 파리기후협정 이행을 유도하는 이니셔티브	2021년 4월
 SBTi(과학기반 감축목표 이니셔티브)	기업이 파리기후협정 목표를 달성할 수 있도록 온실가스 배출 목표량을 설정하기 위한 지침과 방법을 제공하며 기후행동을 강화하고자 하는 이니셔티브	2021년 4월
 NZBA(넷제로은행연합)	2050년까지 모든 온실가스의 순배출을 제로화 한다는 Net-Zero의 목표를 가진 글로벌 은행 간 리더십 그룹	2021년 4월
 RE100	기업의 사용전력 100%를 재생에너지로 전환하는 글로벌 캠페인	2021년 9월
 PSI(지속가능보험원칙)	운영전략, 리스크 관리, 상품 및 서비스 개발 등 보험사의 모든 경영활동에서 지속가능성을 고려하도록 하는 국제협약	2021년 9월
 AVPN(아시아 벤처 자선 네트워크)	아시아 최대 임팩트 투자 네트워크로 금융투자회사 특성에 맞는 CSR 역량 향상 추진	2022년 2월
 TNFD(자연 관련 재무정보공개 태스크포스)	기업이 생태계에 미치는 영향을 줄여 자연과 생물 다양성을 보호하고자 하는 글로벌 협의체	2022년 4월
 GFANZ(탄소중립을 위한 글래스고 금융연합)	금융을 통한 넷제로 이행과 기후위기 극복을 목표로 하는 글로벌 연합체(APAC Network)	2022년 5월
 Net-Zero Insurance Alliance	파리협약에 따른 탄소중립 목표 달성을 위한 보험사·재보험사의 글로벌 연합체	2022년 6월

# REPORTING METHODOLOGY

## 보고서 개요

KB금융그룹은 2022년 지속가능경영보고서를 통해 그룹의 ESG경영 활동과 성과를 이해관계자 여러분에게 투명하게 공개하고자 합니다. 2022년에는 KB금융그룹의 ESG리더십을 강조하기 위해 사회적 가치 성과, 다양성과 포용성, 지속가능한 금융, 기후변화 대응을 핵심 주제로 선정하여 Special Report에 담았으며, 특히 ‘사회적 가치 측정’을 중심으로 KB금융그룹이 지난 1년간 실현한 ESG 경영 성과를 측정하여 보고하였습니다. 또한, ‘Environmental Responsibility, Social Responsibility, Corporate Governance’로 구성된 ESG Report를 통해 각 부문의 활동내역을 상세히 공개하고 있으며, KB금융그룹의 최근 3개년의 활동 성과 추이를 한눈에 파악할 수 있는 ESG Data Pack도 제공하고 있습니다.

## 보고 기간 및 범위

2022 KB금융그룹 지속가능경영보고서는 2022년 1월 1일부터 12월 31일까지 KB금융그룹의 지속가능경영 활동과 성과를 담고 있습니다. 정보의 적시성 및 중요도에 따라 일부 항목의 경우 2023년 상반기의 내용을 포함하며, 정량적 성과는 연도별 추이를 파악할 수 있도록 2020년부터 2022년까지 3개년 데이터를 포함하고 있습니다. 재무성과는 KB금융그룹 전체의 활동이 반영되도록 연결 기준 성과로 보고하였으며, 비재무성과는 그룹 전체에 적용되는 내용을 중심으로 서술하되 특정 프로그램의 경우 주관 계열사를 명시하여 보고 범위를 명확히 구분할 수 있도록 하였습니다.

## 보고 기준

KB금융그룹은 GRI(Global Reporting Initiatives) Standards 2021에 의거하여 2022 지속가능경영보고서를 작성하였으며, 금융산업의 특성을 반영하기 위하여 미국 지속가능성 회계기준인 SASB의 5개 산업 표준(Commercial Banks, Consumer Finance, Investment Banking & Brokerage, Asset Management & Custody Activities, Insurance)의 정보공개 요구사항을 참고하였습니다. 또한 기후변화에 관한 보고내용은 TCFD의 공개 가이드라인에 따라 작성하여 별도의 Special Report 형태로 제공하고 있습니다. 재무 성과는 별도 언급이 없을 경우 한국채택국제회계기준(K-IFRS) 연결 재무제표 기준으로 작성하였습니다.

## 2022년 및 2023년 주요 변동 사항

- KB금융그룹과 이해관계자 간의 상호 영향을 파악하기 위해 이중 중대성 평가를 도입하였습니다. 아울러 이해관계자가 KB금융그룹에 요구하는 ESG활동과 이해관계자에게 영향을 미치는 이슈를 분석하여 각 핵심 이슈에 대한 관점 및 관리방안을 공개하였습니다.
- 2023년 1월 푸르덴셜생명보험과 KB생명보험의 합병으로 ‘KB라이프생명’이 출범함에 따라 해당 계열사의 내용을 ‘KB라이프생명’으로 보고하였습니다.
- 육아휴직 통계의 산정 기준 변경으로 인해 전년도 데이터와 차이가 발생하였습니다. 이를 포함한 보고기준의 변동사항은 각주로 표시하였습니다.
- 2023년 6월 30일 KB신용정보는 KB국민카드 자회사로 편입되었습니다.

## 미래 상황에 대한 서술

본 보고서는 당사의 지속가능경영과 관련하여 이해관계자들의 더 나은 이해를 용이하게 하기 위하여 미래 상황에 대한 서술을 포함하고 있습니다. 미래 상황에 대한 서술은 향후 전망 또는 전략, 계획 등을 포함하며 경우에 따라 ‘추진하다’, ‘예상하다’, ‘계획하다’, ‘목표’, ‘전략’, ‘추정’, ‘예정’ 등의 단어와 문구로 식별할 수 있습니다. 특히, 이 보고서에서 KB금융그룹의 사업 전략, 온실가스 배출, 기후 위험 시나리오 분석, 사회적 가치 성과 등을 포함한 환경 목표, 대외 ESG 관련 약속 및 운영 전략 등이 해당될 수 있습니다. 모든 미래 상황에 대한 서술은 미래 사건에 대한 경영진의 현재시점의 기대입니다. 이는 본질적으로 불확실성에 기초하며, 다양한 요인에 의해 영향을 받아 실제 결과와 중요한 차이가 발생할 수 있습니다. 따라서, 이러한 기대가 반드시 옳다는 것을 보장할 수 없으며, 이해관계자들도 과도하게 의존하지 않도록 주의해야 합니다. 미래 상황에 대한 서술이 실제 결과와 다를 수 있는 요인에는 다음이 포함됩니다. (단, 이에 국한되지는 않음)

- 글로벌, 정치, 경제, 비즈니스, 경쟁 및 시장의 조건 변화
- 환율 및 이자율
- 환경, 사회 또는 물리적 위험의 변화
- 입법, 규제 및 정책 개발 (기후변화에 대한 규제조치 포함)
- 기술의 변화
- 보건 위기 및 전염병으로 인한 위험
- 감독규제 등 그룹에 특정한 기타 요소 등

이 보고서에 포함된 어떠한 서술도 이익에 대한 전망이 아니며, 미래 상황에 대한 서술은 보고서 작성시점에 국한된 자료에 의한 것입니다. 또한, 당사는 법에서 다른 특별한 규정이 없는 한, 보고서의 미래 상황에 대한 서술을 갱신 또는 수정하지 않으며 이에 관한 어떠한 의무도 부담하지 않습니다.

# GRI INDEX

Topic	Index	내용	페이지	누락 사유	추가 정보
GRI 2: General Disclosures 2021	2-1	조직 세부 정보	5		
	2-2	조직의 지속가능경영 보고 범위에 포함된 기업	5		
	2-3	보고 기간, 보고 주기, 보고서 관련 문의 시 연락처	2		
	2-4	정보 재작성	2, 152, 158, 159, 161		
	2-5	외부 검증	2, 189~190		
	2-6	활동, 가치사슬 및 기타 비즈니스 관계	5, 38~41		
	2-7	임직원	156		
	2-8	조직 비소속 근로자	156		
	2-9	거버넌스 구조 및 구성	131~132		
	2-10	최고 거버넌스 기구 임명 및 선정	133~134		
	2-11	최고 거버넌스 기구 의장	131~132		
	2-12	영향 관리를 위한 최고 거버넌스 기구의 역할	48~49, 137~138		
	2-13	영향 관리에 대한 책임 위임	48~49, 137~138		
	2-14	지속가능경영 보고에 대한 최고 거버넌스 기구의 역할	48, 137		
	2-15	이해관계 상충	134		
	2-16	주요 사안에 대한 커뮤니케이션	135, 138		
	2-17	최고 거버넌스 기구의 종합적인 지식	134		
	2-18	최고 거버넌스 기구의 성과에 대한 평가	135~136		
	2-19	보수 정책	135~136		
	2-20	보수 결정 프로세스	135~136		
	2-21	연간 총 보상 비율	135~136		
	2-22	지속가능한 성장 전략에 대한 성명서	4		
	2-23	정책 공약	78, 88, 101, 122, 138, 141		
	2-24	정책 공약 내재화	84, 89, 102~103, 123, 126, 142		
	2-25	부정적인 영향을 해결하기 위한 프로세스	139		
	2-26	제기된 우려사항 및 조연에 대한 메커니즘	139~140, 143		
	2-27	법·규제에 대한 컴플라이언스	142~144		
	2-28	가입 협회	162		
	2-29	이해관계자 참여 접근방식	167		
	2-30	단체교섭 협약	120		

# GRI INDEX

Topic	Index	내용	페이지	누락 사유	추가 정보
GRI 3: Material Topics 2021	3-1	중대 이슈 결정 프로세스	164		
	3-2	중대 이슈 목록	165		
	3-3	중대 이슈 관리	11~13, 25~27, 37~38, 46, 78~79, 95, 101~102, 109~110, 134~136, 141~143, 166		

Topic	Index	내용	페이지	누락 사유	추가 정보
GRI 201: Economic Performance 2016	201-1	직접적인 경제적 가치의 창출과 배분	147		
	201-2	기후변화의 재무적 영향과 비즈니스 활동에 대한 위험과 기회	50~51		
	201-3	확정급여형 연금제도 및 기타 퇴직자 연금 제도	148		
	201-4	정부 지원 보조금 수혜 실적	-	해당 사항 없음	
GRI 203: Indirect Economic Impacts	203-1	인프라 투자 및 서비스 지원활동	32~34, 112~114		
	203-2	간접적 경제 파급효과 및 영향	32~34, 112~114		
GRI 205: Anti-corruption 2016	205-1	사업장 부패 위험 평가	142~143		
	205-3	확인된 부패 사례 및 이에 대한 조치	142~143, 160		
GRI 206: Anti-competitive Behavior 2016	206-1	경쟁저해행위, 독과점 등 불공정한 거래 행위에 대한 법적 조치	-	소송건수 없음	
GRI 207: Tax 2019	207-4	국가별 보고	148		

# GRI INDEX

Topic	Index	내용	페이지	누락 사유	추가 정보
GRI 302: Energy	302-1	조직 내부 에너지 소비	152		
	302-2	조직 외부 에너지 소비	152		
	302-4	에너지 소비 감축	70, 78, 152		
GRI 303: Water and Effluents 2018	303-5	용수 소비	152		
GRI 304: Biodiversity	304-1	보호구역 및 생물다양성 가치가 높은 구역 또는 주변지역 내 소유, 임대, 관리 사업장	80~81		
	304-2	활동, 제품, 서비스가 생물다양성에 미치는 중대한 영향	80~81		
	304-3	보호 또는 복원된 서식지	80~81		
	304-4	사업 영향 지역 내에 서식하고 있는 국제자연보존연맹(IUCN)지정 멸종위기 종 적색목록(Red List)과 국가지정 멸종위기종	80~81		
GRI 305: Emissions 2016	305-1	직접 온실가스 배출량 (Scope 1)	70, 152		
	305-2	간접 온실가스 배출량 (Scope 2)	70, 152		
	305-3	기타 간접 온실가스 배출량 (Scope 3)	71, 152		
	305-4	온실가스 배출 집약도	70~71, 152		
	305-5	온실가스 배출 감축	70~71, 152		
	305-6	오존층 파괴 물질 배출	-	해당 사항 없음	
	305-7	질소산화물, 황산화물 및 주요 대기오염물질 배출	-	해당 사항 없음	
GRI 306: Waste 2020	306-3	폐기물 발생량	153		

# GRI INDEX

Topic	Index	내용	페이지	누락 사유	추가 정보
GRI 401: Employment	401-1	신규채용과 이직	157~158		
	401-2	비정규 및 파트타임 직원에게는 제공되지 않는 정규직 임직원 대상의 보상	119~120		
	401-3	육아휴직	28, 159		
GRI 403: Occupational Health & Safety	403-1	산업안전보건 관리 시스템	122		
	403-2	위험 요소 식별, 리스크 평가 및 사고 조사	122~124		
	403-3	산업보건 서비스	122~124		
	403-4	산업안전 및 보건에 관한 근로자 참여, 상담 및 커뮤니케이션	122~124		
	403-5	산업안전 및 보건에 관한 근로자 교육	123		
	403-6	근로자 건강 증진	125		
	403-7	비즈니스 관계와 직접 연관된 산업 안전 및 보건 영향 예방 및 완충	124		
	403-8	산업안전보건 관리시스템의 적용을 받는 근로자	122		
	403-9	업무 관련 상해	159		
	403-10	업무 관련 질병	159		
GRI 404: Training and Education	404-1	임직원 1인당 평균 교육 시간	159		
	404-2	임직원 역량 강화 및 전환 지원을 위한 프로그램	28~29, 116~117		
	404-3	정기적 성과 및 경력 개발 리뷰를 받은 임직원 비율	118		
GRI 405: Diversity and Equal Opportunity	405-1	거버넌스 기구 및 임직원 다양성	25~26, 132, 134, 157		
	405-2	남성 대비 여성의 기본급 및 보상 비율	159		
GRI 406: Non-Discrimination	406-1	차별 사건 및 이에 대한 시정조치	120, 126~128		
GRI 407: Freedom of Association and Collective Bargaining	407-1	근로자의 결사 및 단체 교섭의 자유가 심각하게 침해될 소지가 있다고 판단된 사업장 및 협력회사	-	해당 사업장 및 협력회사 없음	
GRI 408: Child Labor	408-1	아동 노동 발생 위험이 높은 사업장 및 협력회사	-	해당 사업장 및 협력회사 없음	
GRI 409: Forced or Compulsory Labor	409-1	강제 노동 발생 위험이 높은 사업장 및 협력회사	-	해당 사업장 및 협력회사 없음	

# GRI INDEX

Topic	Index	내용	페이지	누락 사유	추가 정보
GRI 413: Local Communities	413-1	지역사회 참여, 영향 평가 그리고 발전프로그램 운영	112~114		
	413-2	지역사회에 중대한 실질적/잠재적인 부정적 영향을 미치는 사업장	-	해당 사업장 없음	
GRI 415: Public Policy	415-1	정치적 기부	162		
GRI 417: Marketing and Labeling	417-1	제품 및 서비스 정보와 라벨링	93~94		
	417-2	제품 및 서비스 정보와 라벨링에 관한 법률규정 및 자율규정을 위반한 사건	-	위반 사실 없음	
	417-3	마케팅 커뮤니케이션과 관련된 규정 위반	-	위반 사실 없음	
GRI 418: Customer Privacy	418-1	고객 개인정보 보호 위반 및 고객정보 분실 사실이 입증된 불만 건수	160		

# SASB INDEX

KB금융그룹은 2019년부터 SASB(Sustainability Accounting Standards Board, 지속가능회계기준위원회)에서 발표한 산업별 SASB 기준에 따라 ESG 정보를 공시하고 있습니다. 비즈니스 포트폴리오를 대표할 수 있는 5개 산업(Commercial Banks, Consumer Finance, Investment Banking & Brokerage, Asset Management & Custody Activities, Insurance)을 보고 기준으로 선정하였으며, KB금융그룹의 비즈니스와 연관성이 높은 산업별 지표를 보고하고 여러 산업 간 중복되는 지표는 Multiple Sectors로 별도 표기하였습니다.

## Multiple Sectors

Topic	Accounting Metric	Code	Response
데이터 보안	(1) 데이터 침해 발생 건수 (2) 개인식별정보(PII)와 관련된 데이터 침해 건의 비율 (3) 데이터 침해로 인해 영향받은 계좌 보유자 수	FN-CB-230a.1 FN-CF-230a.1	보고년도에 데이터 유출 발생 사건은 발생하지 않았습니다.
	데이터 보안 리스크 식별 및 관리 방법	FN-CB-230a.2 FN-CF-230a.3	KB금융그룹은 정보자산에 대한 위협이 발생한 경우, 발생 빈도와 영향 등을 분석하여 위험요인을 도출하고 보호대책을 수립하고 있습니다. 매년 정보자산 보호대책에 대한 위험평가를 실시하며, 위험평가 결과를 바탕으로 적정 위험 수준을 결정하고 관리대상 위험을 식별하고 있습니다. 또한, 위험평가 결과 중 중요하다고 판단되는 사항에 대하여 강화된 보호대책을 수립하여 위험관리를 수행하고 있습니다. 이와 관련한 상세 정보는 본 보고서 101~102페이지를 참고하시기 바랍니다.
기업 윤리	사기, 내부자거래, 반독점, 반경쟁행위, 시장 조작, 배임 또는 기타 금융업과 관련된 법적 절차의 결과 발생한 총 금전적 손실 금액	FN-CB-510a.1 FN-IB-510a.1 FN-AC-510a.1	중요한 소송사건 관련 정보는 🔗 2022년 Form 20-F 보고서 170~171페이지를 참고하시기 바랍니다.
	내부자 신고 제도	FN-CB-510a.2 FN-IB-510a.2 FN-AC-510a.2	내부자 신고 제도 관련 상세 정보는 본 보고서 143페이지를 참고하시기 바랍니다.
시스템적 리스크 관리	G-SIB(Global Systemically Important Bank) 점수	FN-CB-550a.1 FN-IB-550a.1	KB금융지주와 KB국민은행은 각각 2023년도 금융체계상 중요한 은행지주회사(D-SIB)와 금융체계상 중요한 금융기관(D-SIFI)으로 선정되었습니다. KB금융그룹은 매년 감독당국의 요청에 따라 시스템적 중요은행(G-SIB, D-SIB) 선정을 위한 관련 자료 제출하고 해당 항목을 공시하고 있습니다. 금융기관에서 제출한 자료를 토대로 금융안정위원회(FSB), 국내 감독당국에서 각각 G-SIB, D-SIB을 평가/선정하여 발표합니다. 국내에서는 2016년에 D-SIB이 최초로 도입되었으며, 2015년 12월에 금융위원회에서 KB금융그룹이 국내 금융시스템 및 경제에 중요한 영향을 미치는 것으로 판단하여 D-SIB으로 선정하였습니다. 이후 KB금융그룹은 매년 시스템적 중요도 평가를 통해 계속해서 D-SIB으로 선정되었습니다. 이에 따라 KB금융그룹은 의무적으로 최저자본규제비율에 1%p를 가산하고 있으며, 이를 초과한 수준으로 자본규제비율을 관리하고 있습니다.
	의무적/자발적 스트레스 테스트 결과를 자본 적정성 계획, 장기 기업 전략 및 기타 경영 활동에 반영하는 방식	FN-CB-550a.2 FN-IB-550a.2	KB금융그룹은 예외적이지만 발생 가능한 사건에 대한 잠재적인 취약성을 평가하기 위해 그룹 차원에서 연 2회의 통합 위기상황분석을 실시하고 있습니다. 필요에 따라 대내외 경제 환경이 급변할 경우 추가적인 위기상황분석도 실시하며, KB금융그룹은 위기상황 시나리오에 기반하여 손익, 자본 적정성, 리스크 유형별 영향 분석을 진행하고 있습니다. 위기상황분석 프로세스는 잠재적인 위험요인 분석을 통한 위기상황 시나리오 작성, 리스크 유형별 주요 리스크 요인 추정, 시나리오에 따른 주요 경영지표 영향 추정, 시나리오별 자본 적정성 평가 및 대응방안 수립으로 이루어집니다. 위기상황분석 결과는 차년도의 리스크 관리 방향 설정, 경영계획 및 중장기 자본계획 수립 시에 반영되고 있습니다.
임직원 다양성 및 포용	임직원의 성별 및 인종집단별 비율 (1) 경영진 (2) 경영진 외 관리자 (3) 전문가 (4) 기타 모든 직원	FN-IB-330a.1 FN-AC-330a.1	전문 자격증을 보유한 여성 직원 비율은 54.3%입니다(KB국민은행, KB증권, KB손해보험, KB국민카드, KB라이프생명 기준). 이 외의 임직원 다양성과 관련된 상세 정보는 본 보고서 23~34, 156~157페이지를 참고하시기 바랍니다.

# SASB INDEX

## Commercial Banks

Topic	Accounting Metric	Code	Response
금융 포용 및 역량 구축	중소기업/소상공인, 지역사회 발전을 촉진하는 프로그램에 대한 미상환 대출 건수와 금액	FN-CB-240a.1	KB금융그룹은 중소기업 및 소상공인, 지역사회와 금융 취약계층을 위한 포용적 금융상품 및 서비스를 제공하고 있습니다. 관련 상세 정보는 본 보고서 32~34, 149페이지를 참고하시기 바랍니다.
	중소기업/소상공인, 지역 사회 발전을 촉진하는 프로그램에 대한 연체 및 부실 대출의 건수와 금액	FN-CB-240a.2	중소기업과 소상공인, 지역 사회 발전을 위한 대출 상품에 대한 연체 건수와 금액은 각각 다음과 같습니다. - 연체: 6,493건 / 795.7억 원 - 부실: 5,749건 / 937.5억 원
	금융 취약계층, 은행 계좌 미보유 고객 또는 계좌를 보유하고 있으나 서비스를 이용하지 못하는 고객에게 제공된 자유 입출금 계좌* 수  * 수수료 또는 최소 잔액 요건 없이 이용 가능한 계좌	FN-CB-240a.3	KB금융그룹은 KB행복지킴이통장, KB국민희망지킴이통장, KB국민연금安心통장 등 금융 취약계층 전용 요구불예금 상품을 제공하고 있습니다. 2022년 말 기준 금융 취약계층 고객에게 제공된 수수료가 면제되는 요구불예금 계좌 수는 122,785개입니다.
	은행 계좌 미보유, 은행서비스 미이용 고객 또는 금융 취약계층에게 제공하는 금융교육 참여자 수	FN-CB-240a.4	KB금융그룹은 금융 취약계층의 금융역량 향상을 위해 시니어, 자립준비청년, 글로벌(다문화)가정 및 북한이탈주민을 대상으로 경제금융교육 프로그램을 운영하고 있습니다. 2022년 말 기준으로 각 경제금융교육 수혜자는 시니어 1,910명, 자립준비청년 100명, 글로벌(다문화)가정 및 북한이탈주민 84명입니다. 금융 취약계층에게 제공하고 있는 금융교육에 관한 상세 정보는 본 보고서 111페이지를 참고하시기 바랍니다.
신용 분석에 ESG 요소 반영	산업별 상업 및 산업 신용익스포저	FN-CB-410a.1	익스포저를 기준으로 10대 산업의 산업별 신용익스포저는 다음과 같습니다.  1. 상업용 부동산 임대: 349,802억 원 2. 생활 도소매: 86,782억 원 3. 부동산 공급: 75,165억 원 4. 음식점업: 47,008억 원 5. 의료 및 보건업: 44,626억 원 6. 전기, 발전 및 수도사업: 35,759억 원 7. 주거용 부동산 임대: 33,689억 원 8. 자동차 부품 제조업: 30,390억 원 9. 시스템, 응용 소프트웨어 개발 및 공급업: 29,581억 원 10. 산업용 도소매업: 27,485억 원
	ESG 요소를 신용분석에 반영하는 방식	FN-CB-410a.2	KB금융그룹은 2021년에 환경·사회 리스크 관리 모범규준(ESRM; Environmental and Social Risk Policy Framework)을 수립하여 환경 및 사회적 리스크가 높은 산업과 기업에 대해서는 투자 및 대출을 제한하고 사회공익에 반하거나 탈법행위에 사용되는 자금에 대해서는 원천적으로 지원을 금지하는 등 그룹의 비즈니스 전반에서 환경·사회 측면의 위험 요인을 제한하고 있습니다.  2022년에는 계열사별로 내규 또는 가이드라인에 KB금융그룹의 ESRM을 적용하여 대출 및 투자 의사결정 시 신용 분석 및 심사 프로세스에 환경 및 사회적 리스크를 포함할 수 있는 기반을 마련하였습니다. 이를 통해 KB금융그룹은 리스크 관리 영역을 배제/기후변화 관심/녹색산업 지원 영역으로 구분하고, 그룹의 비즈니스 활동이 환경과 사회에 미치는 영향을 체계적으로 관리하고 있습니다. 이와 관련한 상세 정보는 본 보고서 65~68페이지를 참고하시기 바랍니다.

# SASB INDEX

## Commercial Banks

Topic	Accounting Metric	Code	Response
이행 리스크 익스포저	(1) 산업별 탄소 관련 산업의 총 익스포저 (2) 모든 산업에 대한 총 익스포저 (3) 전체 산업 중 각 탄소 관련 사업의 총 익스포저 비율	FN-CB-1	관련 상세 정보는 본 보고서 70~71, 152페이지를 참고하시기 바랍니다.
	금융 배출량에 대한 산업별 총 익스포저 비율	FN-CB-2	관련 상세 정보는 본 보고서 70~71, 152페이지를 참고하시기 바랍니다.
	각 산업의 자산군별: (1) 총 배출량 (a)Scope 1 배출량, (b)Scope 2 배출량, (c)Scope 3 배출량 (2) 총 익스포저 (ex. 금융 배출량)	FN-CB-3	관련 상세 정보는 본 보고서 70~71, 152페이지를 참고하시기 바랍니다.
	각 산업의 자산군별: (1) 집약도 (a) Scope 1 배출량, (b) Scope 2 배출량, (c) Scope 3 배출량 (2) 총 익스포저 (ex. 금융 배출량)	FN-CB-4	관련 상세 정보는 본 보고서 70~71, 152페이지를 참고하시기 바랍니다.
	금융배출량 계산을 위해 사용한 방법	FN-CB-5	관련 상세 정보는 본 보고서 72페이지를 참고하시기 바랍니다.
활동지표	다음 부문별 당좌예금 및 보통예금 계좌의 수와 금액 (1) 개인고객 (2) 개인사업자 (3) 중소기업	FN-CB-000.A	2022년 말 잔액 기준으로 개인고객, 개인사업자, 중소기업별 당좌예금 및 보통예금 계좌의 수와 금액은 각각 다음과 같습니다. (1) 개인고객: 46,110,188건 / 81조 925억 원 (2) 개인사업자: 2,090,729건 / 9조 6,865억 원 (3) 중소기업: 1,069,804건 / 27조 9,724억 원
	다음 부문별 대출 건수와 금액 (1) 개인고객 (2) SOHO (3) 중소기업 (4) 대기업	FN-CB-000.B	2022년 말 잔액 기준으로 개인고객, SOHO, 중소기업, 대기업별 대출 건수와 금액은 각각 다음과 같습니다. (1) 개인고객: 2,734,268건 / 73조 632억 원 (단, 주택자금대출 제외) (2) SOHO: 609,452건 / 86조 7,604억 원 (기업원화대출 기준) (3) 중소기업: 714,874건 / 132조 9,571억 원 (기업원화대출 기준) (4) 대기업: 6,201건 / 24조 8,573억 원 (기업원화대출 기준)

# SASB INDEX

## Consumer Finance

Topic	Accounting Metric	Code	Response
고객 개인정보보호	개인정보가 2차 목적으로 이용된 고객 수	FN-CF-220a.1	개인정보 이용 목적 외 사용을 모니터링하고 있으며, 관련 건수는 없습니다. 추가적으로, 금융거래 관계 등을 위한 상품별 필수·선택적 동의 이외에 마케팅 및 영업활동에 활용하기 위하여 별도의 마케팅 동의를서를 징구한 고객 수는 15,428,138명입니다. KB국민은행은 고객 개인정보를 금융거래 관련, 온라인 거래 관련 목적 등 고객의 별도 동의를 받은 목적 범위 내에서만 처리합니다. 또한, 정보주체의 동의나 법률에 특별한 규정이 명시되어 있는 등 개인정보보호법 제17조 및 제18조에 해당하는 경우에만 고객정보를 제3자에게 제공합니다. 단, 재난, 감염병, 긴급한 재산손실 등의 상황이 발생하는 경우에는 고객의 동의 없이 경찰서, 질병관리청 등에 고객정보를 제공할 수 있습니다.
	개인정보보호와 관련된 법적 절차의 결과 발생한 총 금전적 손실 금액	FN-CF-220a.2	중요한 소송사건 관련 정보는 2022년 Form 20-F 보고서 170~171 페이지를 참고하시기 바랍니다.
데이터 보안	카드 사기로 인한 손실 금액	FN-CF-230a.2	(1) 무카드(CNP) 거래 사기로 인한 총 손실 금액은 214백만 원입니다. (2) 카드 대면 거래 및 기타 사기로 인한 총 손실 금액은 527백만 원입니다.
	(1) 무카드(CNP, Card-not-present) 거래 사기 (2) 실물 카드(Card-present) 거래 및 기타 사기		
영업직 직원	영업직 직원의 총 보수 중 상품과 서비스 판매량에 연계한 보수액의 비중(%)	FN-CF-270a.1	KB국민은행 영업직 직원의 총 보수 중 영업 실적 및 달성 이익과 연계된 보수액의 비중(1인당 평균 성과급 비율)은 30.3%입니다.  KB국민은행은 ‘금융회사의 지배구조에 관한 법률’에 근거하여 매년 ‘금융투자업무담당자 성과보수체계’를 결의하고 있습니다. 금융투자업무 담당자는 자본시장과 금융투자업에 관한 법에 따른 증권 또는 파생상품의 설계/판매/운용 업무를 담당하는 직원 또는 단기실적에 따른 성과보수를 지급하는 경우 과도한 위험을 추구하는 등 부작용이 나타날 수 있는 업무 종사자로 정의됩니다. KB국민은행은 매년 보수위원회를 통해 대상자 및 보수체계(안)을 결의하고 있습니다. 성과급 총액은 보수위원회에서 결의한 금융투자업무담당자 보수기준에 따라 결정되며, 조직별 산정된 성과보상재원은 직원의 기여도를 고려하여 배분됩니다.  또한, KB국민은행은 전문직원(S) 중 Profit 직무 직원의 보수정책에 따라 최소보장재원(월 기준임금 400% 수준)을 운영하고 있습니다. 해당 재원 미달분에 대해서는 Penalty가 부과되고 차년 이후 특별인센티브 재원에서 차감되는 등의 성과급 최소재원 및 Penalty 정책이 운영되고 있습니다.
	판매 관행	FN-CF-270a.2	(1) 경영상의 사유로 비공개하고 있으며, 비공개 사유는 다음과 같습니다. (사유: 신용점수와 관련된 부분은 내부에서 활용되는 정보로 공시에 적합하지 않으며, 공개 시 미치는 대외적인 영향도 등을 감안하여 비공개) (2) 해당사항 없습니다. KB국민카드는 체크카드 발급과 관련하여 신용평점에 따른 심사기준을 적용하지 않고 있습니다.  KB국민카드는 신용위험을 체계적으로 관리하기 위해 리스크관리 전담조직을 구성하여 신용위험 관리를 총괄하고 있습니다. 리스크관리그룹은 신용위험 경제적 자본 측정 및 한도관리, 포트폴리오 모니터링, 신용평가모형 운영 등의 업무를 담당하고 있습니다. 또한, 예상손실(Expected Loss), 경제적 자본(Economic Capital) 등과 같은 주요 신용위험 지표에 대한 목표수준을 설정하여 모니터링하고 있으며, 결과는 리스크관리위원회에 보고됩니다. 리스크관리위원회는 리스크관리 최고 의사결정기구로, 이사회를 대신하여 각종 거래에서 발생하는 리스크를 관리하고, 전략과 정책을 수립·승인하는 역할을 수행합니다.  이 외에도 KB국민카드는 신용위험 관리를 위하여 1개월 이상 연체비율, 카드 정상입금률 등 각종 건전성 관리 지표를 모니터링하고 있으며, 각 지표에 대한 허용수준을 사업계획에 설정하고 동 범위 내에서 신용위험을 관리하고 있습니다.

# SASB INDEX

## Consumer Finance

Topic	Accounting Metric	Code	Response
(1) 신용카드 유료 부가서비스의 평균 수수료 (2) 평균 연이율(APR) (3) 평균 계좌 유지기간(Average age of accounts) (4) 평균 거래선 수(Average number of trade lines) (5) 선불카드 상품의 연평균 수수료		FN-CF-270a.3	(1) 신용평점에 따라 부가서비스 수수료에 차등을 두지 않습니다. 다만 경영상의 사유로 신용카드 유료 부가서비스의 평균 수수료는 비공개하고 있으며, 비공개 사유는 다음과 같습니다. (사유: 가격 정책에 대한 사항으로 경쟁 환경 고려 시 공개 불가) (2) 현금서비스의 평균 APR은 18.45%이며, 카드론 상품의 평균 APR은 14.37%입니다. 다만, 신용점수 구간별 평균 연이율은 경영상의 사유로 비공개하고 있습니다. (사유: 가격 정책에 대한 사항으로 경쟁 환경 고려 시 공개 불가) (3) 경영상의 사유로 비공개하고 있으며, 비공개 사유는 다음과 같습니다. (사유: 자산별 고객 현황 및 분포에 대한 사항으로 경쟁 환경 고려 시 공개 불가) (4) 경영상의 사유로 비공개하고 있으며, 비공개 사유는 다음과 같습니다. (사유: 자산별 고객 현황 및 분포에 대한 사항으로 경쟁 환경 고려 시 공개 불가) (5) 가맹점 규모에 따라 0.25% ~ 1.5%의 가맹점 수수료를 적용하고 있습니다. 또한, 체크카드 및 선불카드의 가맹점 수수료는 신용평점에 따라 차등을 두지 않고 있습니다.
(1) 소비자 금융 보호국(CFPB)에 접수된 민원 건수 (2) 금전적/비금전적 구제 비율 (3) 소비자가 이익을 제기한 비율 (4) CFPB에 접수된 민원 중 CFPB의 조사가 이루어진 비율		FN-CF-270a.4	고객민원 접수건수, 접수된 민원 중 처리완료 건수, 금감원을 통한 접수 건수에 관한 정보는 본 보고서 155페이지를 참고하시기 바랍니다.
상품 판매 및 서비스와 관련된 법적 절차의 결과 총 금전적 손실 금액		FN-CF-270a.5	중요한 소송사건 관련 정보는 2022년 Form 20-F 보고서 170~171 페이지를 참고하시기 바랍니다.
유효 고객의 수 (1) 신용카드 (2) 선불/체크카드		FN-CF-000.A	2022.12월 기준으로 유효 고객의 수는 다음과 같습니다. (1) 신용카드: 총 12,104,541명 (개인: 11,493,103명 / 기업: 611,438개) (2) 체크카드: 총 14,218,455명 (개인: 13,797,872명 / 기업: 420,583개) 선불카드: 총 37,601명 (기명식 선불카드 한정)
카드 계좌의 수 (1) 신용카드 (2) 선불/체크카드		FN-CF-000.B	2022.12월 기준으로 유효한 카드 계좌의 수는 다음과 같습니다. (1) 신용카드: 총 16,534,450좌 (개인: 14,978,669좌 / 기업: 1,555,781좌) (2) 체크카드: 총 17,774,435좌 (개인: 17,004,651좌 / 기업: 769,784좌) 선불카드: 총 94,221좌 (기명식 선불카드 한정)

활동지표

# SASB INDEX

## Investment Banking & Brokerage

Topic	Accounting Metric	Code	Response
투자은행 및 중개 활동에 ESG 요소 반영	ESG 요소를 반영한 (1)인수 (2)자문 (3)증권화 거래 수익 (산업별)	FN-IB-410a.1	KB금융그룹은 2021년 ESG채권 대표 주관 및 인수를 58건(3조 1,985억 원), 인수금융 2건(1,850억 원), M&A자문 1건(4,960억 원)을 수행하였으며, 수익 금액은 경영상 사유로 인해 공개하지 않고 있습니다.
	ESG 요소를 반영한 투자 및 대출 (1)건수 (2)금액	FN-IB-410a.2	ESG 요소를 반영한 투자와 대출 건수 및 금액은 각각 다음과 같습니다. (1) ESG 투자 85건 / ESG 대출 6건 (2) ESG 투자 3,388억 원 / ESG 대출 3,145억 원
	ESG 요소를 투자은행 및 중개 활동에 반영하는 방식	FN-IB-410a.3	KB증권은 2020년 12월에 국내 증권회사 중 최초로 사외이사 2인과 대표이사로 구성된 이사회 내 ESG위원회를 설립하고, ESG전략체계 구축 및 추진방향을 결의하였습니다. ESG 실무조직은 ESG담당부서(전략기획부 ESG전략팀), 리서치센터(ESG솔루션팀), ESG실무협의체로 구성되어 ESG전담 조직간 유기적인 협업체계를 운영하고 있습니다. KB증권은 ESG 투자 전략에 대한 자료 발간, ESG 포럼 개최, ROESG(ROE + ESG) 산출 및 점수 공개 등을 통해 ESG 리서치 역량을 강화하고 있습니다.  또한, KB증권은 ESG 리스크심사 관련 가이드라인을 개정하고 ESG 리스크 심사 강화 방안을 시행하고 있습니다. 이에 대한 구체적인 내용은 다음과 같습니다.  - ESG 리스크심사 가이드라인 개정: 그룹 환경·사회 리스크 관리체계(ESRM) 추진 방안과 연계하여 기존 심사원칙 및 기준 정교화 (ESRM 기준 기후변화 유의영역 또는 관심영역에 해당하면서 원화 기준 1,000억 원을 초과하는 기업금융(PI) 또는 500억 원을 초과하는 대체투자(부동산PF)에 대한 환경·사회 리스크 검토 및 평가)  - ESG 리스크심사 강화방안 시행: 거래담당부서는 당사 ESRM 기준 투자안건에 대한 관리영역 구분 후 1,000억 원 초과 기업금융 또는 500억 원 초과 대체투자에 대하여 외부 전문기관 평가자료 또는 당사 자체 체크리스트 등을 활용하여 환경·사회 리스크 사전검토 / 심사담당부서는 기후변화 유의영역 또는 관심영역에 해당하는 1,000억 원 초과 기업금융 또는 500억 원 초과 대체투자에 대하여 환경·사회 리스크 평가등급 분류 및 이슈사항 검토
직무윤리	투자 관련 조사, 고객 민원, 민사 소송 또는 기타 법적 규제를 받은 기록이 있는 위험관리 보수를 받는 임직원의 (1)수 (2)비율	FN-IB-510b.1	위험관리 보수를 받는 투자 거래 담당 임직원 중 투자 관련 조사, 고객 민원, 민사 소송 및 기타 법적 규제를 받은 임직원은 없습니다.
	선관주의의무 등 직무윤리와 관련된 조정과 중재 건수	FN-IB-510b.2	선관주의의무 등 직무윤리와 관련된 조정과 중재 사건은 발생하지 않았습니다.
	선관주의의무 등 직무윤리와 관련된 법적 절차의 결과 발생한 총 금전적 손실 금액	FN-IB-510b.3	중요한 소송사건 관련 정보는 2022년 Form 20-F 보고서 170~171 페이지를 참고하시기 바랍니다.
	선관주의의무 등 직무윤리 실천을 위한 정책 및 프로그램	FN-IB-510b.4	KB증권은 준법과 윤리 교육의 효과를 강화하기 위하여 KB WITH 교육, 준법·윤리교육의 날 Self-Check, 대면교육 확대 및 윤리의식 자가진단 등을 실시하고 있습니다. 또한, 임직원의 위규행위에 대한 경각심을 높이기 위해 준법감시인 주의환기 조치기준을 강화하였으며, 준법지원시스템에 금융기관제재 게시판을 신설하고 준법감시인/동일부점 장기근속 직원에게 명령휴가를 시행하는 등 내부통제를 강화하였습니다. 더불어 IB 업무에 대한 컴플라이언스 가이드 배포, 대량매매/착오매매 컴플라이언스 매뉴얼의 제작과 배포 등을 통해 영업부문 대상으로 컴플라이언스 활동을 강화하였습니다.

# SASB INDEX

## Investment Banking & Brokerage

Topic	Accounting Metric	Code	Response
임직원 인센티브 및 리스크 감수	중요위험감수자(MRTs, Material Risk Takers)로 분류되는 임직원의 총 변동보수 비율	FN-IB-550b.1	KB증권은 ‘금융회사의 지배구조에 관한 법률’에 따라 보상위원회에서 정한 임원 및 금융투자업무 담당자에게 회사의 장기성과와 연동되도록 총보상액의 40~60%를 3년간 이연하여 지급하고 있습니다. 또한, 이연지급 기간 동안 손실 또는 위법행위가 발생하거나 리스크가 확대되는 경우에는 이연성과급에 대한 성과보상액을 조정하는 규정이 있습니다.
	보수 환수 조항이 적용된 중요위험감수자로 분류되는 임직원의 변동보수 비율	FN-IB-550b.2	KB증권은 임직원을 대상으로 내부 및 그룹의 감사, 외부감독기관의 검사, 수사기관의 수사 또는 민·형사 소송 등이 진행 중인 경우 성과급의 전부 또는 일부를 지급 보류하거나 환수하도록 규정하고 있습니다.
	레벨3 자산과 부채에 대한 트레이더의 가격 결정을 감독, 관리, 검증하는 정책 설명	FN-IB-550b.3	KB증권은 ‘파생상품가치평가지침’을 기반으로 하여 파생상품 레벨3 분류가 적절히 이루어졌는지 점검하고 있습니다. 이 지침에는 레벨3 자산과 부채의 공정가치 산출, 평가모형 통제, 모형리스크, 거래담당부서 및 감독부서의 권한과 책임 등이 명시되어 있습니다. QMR부(평가담당부서)는 파생상품 레벨3 분류가 적절히 이루어졌는지 레벨 분류 기준에 따라 확인하여 회계 담당부서로 전송하고 있으며, 회계 담당부서는 레벨3 분류 검토내역을 확인하고 점검한 후 최종적으로 레벨을 확정하고 있습니다. 또한, QMR부는 파생상품가치평가 시스템의 정확성과 안정성을 엄격하게 검토하고 승인한 후 사용하고 있습니다. 시스템 오류로 인한 공정가치 평가 오류 발생 시에는 백업시스템을 가동하는 등의 절차를 수립하여 철저히 관리하고 있으며, 내부평가모형을 통한 공정가액 평가 시 모형 및 추정변수의 리스크를 점검하고 있습니다. 거래담당부서(해당상품 거래 실행부서)는 거래 시 평가에 관련된 정보의 입력 가능 여부, 가격결정 모형의 유무, 시장변수 및 추정변수 산출 여부를 검토하고 있습니다.
이행 리스크 익스포저	각 산업의 자산군별: (1) 총 배출량 (a) Scope 1 배출량, (b) Scope 2 배출량, (c) Scope 3 배출량 (2) 총 익스포저 (ex. 금융 배출량)	FN-IB-1	(1) 총 배출량 (a) Scope 1 배출량: 13,993tCO <sub>2</sub> e, (b) Scope 2 배출량: 114,994tCO <sub>2</sub> e, (c) Scope 3 배출량: 39,174,263tCO <sub>2</sub> e (2) 총 익스포저: 165.1조 원
	금융배출량 계산을 위해 사용한 방법	FN-IB-2	자산 포트폴리오의 탄소배출량은 PCAF(탄소회계금융협회)의 방법론을 기반으로 산정하였으며, 현재 배출량 데이터 확보가 가능한 자산으로 범위를 한정하였습니다.
활동지표	거래 건수와 금액 (인수/자문서비스/증권화 거래 구분) * 신디케이트 거래의 경우 당사에 해당하는 부분만 반영	FN-IB-000.A	각 거래의 건수와 금액은 다음과 같습니다. - 회사채 주관 및 인수 262건 / 9조 9,639억 원 - IPO 주관 및 인수 12건 / 3조 4,389억 원 - 유상증자 주관 및 인수 17건 / 2조 2,414억 원 - ELB 주관 및 인수 2건 / 900억 원 - 인수금융 주관 24건 / 4조 5,930억 원 - M&A자문 6건 / 1조 9,060억 원
	자기자본 투자 및 대출의 건수와 금액	FN-IB-000.B	경영상 사유로 인하여 비공개하고 있습니다.
	시장조성 거래의 건수와 금액 (채권/주식/통화/파생상품/원자재 상품 구분)	FN-IB-000.C	각 거래의 건수와 금액은 다음과 같습니다. - 파생금융상품: 거래건수 526,685건, 금액 12조 900억 원 (단, 거래 시 동시에 헷지용으로 거래된 주식 거래는 제외함) - ETN: 228,455건 / 1조 3,200억 원 - ELW: 1,194,457건 / 1조 5,700억 원 - ETF: 3,295,720건 / 27조 3,000억 원 - 채권, 주식, 통화, 원자재 상품: 시장조성 거래 건수 0건

# SASB INDEX

## Asset Management & Custody Activities

Topic	Accounting Metric	Code	Response
고객 대상 투명한 정보 및 공정한 자문 제공	투자 관련 조사, 고객 민원, 민사 소송 또는 기타 법적 규제를 받은 기록이 있는 위험관리 보수를 받는 임직원의 (1)수 (2)비율	FN-AC-270a.1	위험관리 보수를 받는 투자 거래 담당 임직원 중 투자 관련 조사, 고객 민원, 민사 소송 및 기타 법적 규제를 받은 임직원은 없습니다.
	신규 및 재가입 고객 대상으로 금융상품에 대한 정보 전달 및 마케팅과 관련된 법적 절차의 결과 발생한 총 금전적 손실액	FN-AC-270a.2	중요한 소송사건 관련 정보는 2022년 Form 20-F 보고서 170~171 페이지를 참고하시기 바랍니다.
	고객에게 자산운용 상품 및 서비스를 설명하는 방식 (상품의 리스크, 적합성 등의 설명 여부, 커뮤니케이션 방식 (브로셔, 상품설명서, 웹사이트, 구두 설명 등), 쉬운 언어 사용 등)	FN-AC-270a.3	KB금융그룹은 금융소비자 보호 강화를 위해 투자자 보호 장치를 마련하고 있습니다. 펀드 판매 시에는 투자자 정보와 성향을 분석하여 투자성향을 5단계로 분류합니다. 판매인은 투자자 정보 분석 결과에 따라 투자자 성향을 설명하고, 투자 성향에 적합한 투자를 권유해야 합니다. 특히, 판매인이 투자자의 투자성향등급 및 상품위험등급에 맞는 상품만을 추천할 수 있도록 전산통제 시스템을 구축하고 있습니다. 판매인은 투자권유 시에 금융투자상품의 내용, 투자에 따르는 위험, 상품의 구조와 특성, 수수료, 조기상환조건, 계약의 해제·해지에 관한 사항 등을 투자자가 이해할 수 있도록 설명하고 있습니다. 또한, KB자산운용은 서명, 기명날인, 녹취 등의 방법으로 투자자가 설명한 내용을 이해하였다는 것을 확인하고 있습니다. 계약서, 투자설명서, 비예금상품설명서 등의 문서는 고객에게 즉시 제공하고 있습니다. 특히, 신규투자자, 고령투자자, 초고령 투자자에게 파생결합증권(ELF, DLF 등)을 판매하고자 하는 경우에는 투자자의 올바른 투자판단을 유도하기 위해 추천사유 및 유의사항 등을 기재한 적합성 보고서도 함께 제공되고 있습니다.
투자관리 및 자문에 ESG 요소 반영	다음 항목별 운용자산 규모 (1) ESG 통합 (2) 지속가능성 테마 투자 (3) Screening 방식	FN-AC-410a.1	다음 항목별 AUM은 다음과 같습니다. (1) ESG 통합: 3,747억 원 (2) 지속가능성 테마 투자: 2조 2,250억 원 (3) Screening: 2,116억 원 이 외에도 임팩트 투자에 대한 AUM은 5,358억 원이며 이와 관련된 자세한 정보는 본 보고서 150~151페이지를 참고하시기 바랍니다.
의결권 행사, 피투자기업 대상 주주참여 정책 및 절차	ESG 요소를 투자 및 자산관리 프로세스와 전략에 반영하는 방식	FN-AC-410a.2	KB금융그룹은 투자 전반에 걸쳐 ESG 요소를 고려하는 ESG 투자 프로세스를 운영하고 있습니다. 'ESG 통합 프로세스'를 통해 'KB ESG Model portfolio'를 구축하였으며, '지속가능성 테마 투자 프로세스'를 통해 '사회 및 환경을 개선하는 성장 기업'을 적극적으로 포트폴리오에 편입시키고 있습니다. 또한, ESG 모니터링을 통해 포트폴리오 관리를 지속하고 있으며, 비재무적인 ESG 요인과 재무적인 요인이 동시에 개선된 기업에 대해서는 내부 리서치 역량을 활용하여 적극적으로 투자를 추진하고 있습니다.
	의결권 행사, 피투자기업 대상 주주참여 정책 및 절차	FN-AC-410a.3	KB금융그룹은 의결권 행사를 다음과 같은 절차로 진행하고 있습니다. ①주주총회 정보 확인 ②주주총회 관련 자료 작성 ③주주총회 안건 분석 ④의결권 행사 의견 결정 ⑤의결권 행사 또한, 피투자기업 대상 주주참여 정책 및 절차는 다음과 같은 프로세스로 이루어지고 있습니다. ①경영진 인터뷰요청, 주주서한 송부 및 공시 ②제안 반영 ③주주환원/자본이득 ④주주이익 증가
활동지표	운용 자산 중 등록/비등록된 자산의 규모	FN-AC-000.A	운용자산 중 비등록 운용자산은 없으며, 2022년 12월 31일 기준으로 총 등록 자산의 규모는 다음과 같습니다. - 펀드 설정원본 58조 8,766억 원 + 투자일임 계약금액 66조 5,898억 원 = 125조 4,664억 원 - 펀드 순자산총액 58조 9,661억 원 + 투자일임 평가액 66조 1,184억 원 = 125조 845억 원
	총 수탁 및 관리 자산 규모	FN-AC-000.B	2022년 12월 31일 기준으로, 총 수탁 및 관리 자산의 규모는 다음과 같습니다. - 설정원본 + 계약금액: 125조 4,664억 원 - 순자산총액 + 평가액: 125조 845억 원

# SASB INDEX

## Insurance

Topic	Accounting Metric	Code	Response
고객 대상 투명한 정보 및 공정한 자문 제공	신규 및 재가입 고객 대상으로 보험상품에 대한 정보 전달 및 마케팅 관련 관련된 법적 절차의 결과 발생한 총 금전적 손실액	FN-IN-270a.1	중요한 소송사건 관련 정보는 2022년 Form 20-F 보고서 170~171 페이지를 참고하시기 바랍니다.
	보험금 청구 대비 민원 비율	FN-IN-270a.2	<p>보고기간 동안 청구된 보험금 1,000건당 접수된 민원의 비율은 1.92%입니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 대내외 보험청구 관련 당사 귀책 민원 건수: 209건</li> <li>• 접수된 총 민원건 수: 10,890,176건                     <ul style="list-style-type: none"> <li>- 자동차(대인): 343,249건</li> <li>- 자동차(대물): 990,665건</li> <li>- 장기: 7,966,269건</li> <li>- 일반: 1,589,993건</li> </ul> </li> </ul>
	고객 유지율	FN-IN-270a.3	고객 유지율은 90.6%입니다.
	고객에게 보험상품을 설명하는 방식	FN-IN-270a.4	<p>KB금융그룹은 금융소비자 보호를 위해 보험계약 체결 단계에서 설명의무를 충실히 이행하고 있습니다.</p> <p>보험계약 모집인은 사업비 및 해지환급금, 보장내용, 보장하지 않는 사항, 보험금 청구 및 지급절차 등에 대한 모든 사항을 상세하게 안내해야 합니다. 또한 설명한 내용과 상품설명서에 포함된 내용이 일치함을 확인하기 위해 모집인은 자필 서명하여 고객에게 제공합니다. 고객은 교부된 청약서에 보험상품 관련 주요 내용이 모두 상품설명서에 담겨 있으며, 해당 내용을 보험계약 모집인으로부터 설명받았음을 확인하기 위해 자필 서명을 합니다.</p> <p>계약이 체결된 후에도 보험사는 사후 모니터링을 통해 보험상품이 올바르게 설명되었는지를 확인합니다. 보험사가 설명의무를 위반한 경우에는 보험계약이 성립한 날로부터 3개월 이내에 계약을 취소할 수 있습니다.</p>

# SASB INDEX

## Insurance

Topic	Accounting Metric	Code	Response
투자관리에 ESG 요소 통합	산업 및 자산분류별 총 투자 자산	FN-IN-410a.1	<p>2022년 12월 31일 기준으로 자산분류별 투자 잔액은 다음과 같습니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ESG 채권: 5,161억 원</li> <li>• ESG 대출: 4,962억 원</li> <li>• ESG 벤처펀드: 2,300억 원</li> <li>• ESG 수익증권: 5,692억 원</li> <li>• ESG 주식: 38억 원</li> </ul>
	ESG 요소를 투자관리 절차와 전략에 반영하는 방식	FN-IN-410a.2	<p>KB금융그룹은 ESG 요소가 투자 전반에 반영될 수 있도록 ESG 투자 프로세스를 운영하고 있습니다. 환경 부문에서는 신재생 에너지, 이차전지, 폐기물 처리에 주로 투자하고 있으며, 사회 부문에서는 Venture Capital과 교육을 중심으로 한 투자를 우선적으로 진행하고 있습니다. 또한, 그룹 ESG 전략과 목표에 부합하면서 수익성과 안정성을 확보하는 투자 전략을 운영하고 있습니다. 이 외에도 KB금융그룹은 탈석탄금융 정책에 따라 석탄 관련 신규 투자를 금지하고 기존 투자를 축소하기 위해 노력하고 있습니다. 이와 관련한 상세 정보는 본 보고서 65~68페이지를 참고하시기 바랍니다.</p>
책임 있는 행동을 장려하는 상품	에너지 효율 및 저탄소 기술과 관련된 순수입보험료	FN-IN-410b.1	<p>2022년 연간 기준으로 KB금융그룹의 풍력 및 태양광 발전소 관련 조립보험 및 기관기계종합보험의 순보유보험료는 약 35억 원입니다.</p>
	건강, 안전, 환경적으로 책임 있는 행동을 장려하는 상품 특성에 대한 설명	FN-IN-410b.2	<p>KB손해보험은 온실가스 배출 저감과 안전운전을 촉진하기 위해 다음과 같이 다양한 자동차 보험상품을 판매하고 있습니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 마일리지 할인특약: 자동차 운행거리를 마일리지로 환산하여 자동차 보험료 할인 혜택 제공</li> <li>• 대중교통 이용 할인특약: 대중교통 이용금액이 많을 경우 자동차 보험료 할인하여 대중교통 이용 독려</li> <li>• 티맵 안전운전할인특약: 티맵 안전운행 점수에 따라 보험료를 할인하여 안전운전 및 규정준수 유도</li> <li>• 걸음수 할인 특약: 90일 내 하루 5,000보 달성일이 50일 이상일 경우 할인을 적용하여 걷는 습관 장려</li> <li>• 커넥티드카 안전운전 할인특약: 쌍용, 현대, 기아의 커넥티드 서비스 가입자 중 안전운전 점수가 70점 이상일 경우에 보험료 할인 제공</li> </ul>

# SASB INDEX

## Insurance

Topic	Accounting Metric	Code	Response
기후 관련 자연재해로 인한 보험상품의 최대 추정손실 (PML, Probable Maximum Loss)		FN-IN-450a.1	<p>태풍으로 인한 KB손해보험의 최대 손해액은 다음과 같습니다.</p> <p>(1) 50년 주기: 원수 2,805억 원, 보유 802억 원                      (2) 100년 주기: 원수 3,788억 원, 보유 1,096억 원                      (3) 200년 주기: 원수 4,633억 원, 보유 1,446억 원                      (4) 250년 주기: 원수 5,080억 원, 보유 1,578억 원</p> <p>KB손해보험은 주요 기후 관련 자연재해인 '태풍'으로 인한 보험상품의 최대 손해액을 추정하였습니다. 2022년 8월 말을 기준으로 유효한 보험계약의 보험가입 금액, 소재지 주소, 영위 업종, 건물급수, 공제금액 등 보험 가입정보를 기준으로 AIR, RMS 등의 분석 기관에서 개발한 자연재해 모델 분석(Catastrophe Modeling Analysis)을 활용하여 다양한 주기(50년, 100년, 200년, 250년 등)의 손해액을 분석하였습니다.</p>
환경 위험 노출	재해 유형별, 지리적 부문별 (1) 모델링한 자연재해 (2) 모델링하지 않은 자연재해로 인한 보험금 지급에 따른 금전적 손실 총액(재보험 고려 전/후)	FN-IN-450a.2	<p>KB손해보험은 2022년에 발생한 자연재해인 태풍(힌남노·난마돌, 9월), 집중호우(8월), 산불(3월)의 손실을 모니터링하고 있습니다. 재보험 출재 전 원수손해액을 기준으로 12월 31일에 집계한 손실금액은 다음과 같습니다.</p> <p>① 태풍: 힌남노 254.9억 원, 난마돌 6.1억 원                      ② 집중호우: 384.1억 원                      ③ 산불: 울진·삼척 산불, 14.7억 원</p> <p>비례재보험으로 위험을 전가한 보유손해액을 기준으로 12월 31일에 집계한 손실금액은 다음과 같습니다.</p> <p>① 태풍: 힌남노 173.9억 원, 난마돌 3.8억 원                      ② 집중호우: 289.2억 원                      ③ 산불: 울진·삼척 산불 10.9억 원</p>
환경 위험을	(1) 개별 보험계약 인수절차 및 (2) 전사 리스크 및 자본 적정성 관리에 반영하는 방식 설명	FN-IN-450a.3	<p>기후변화의 가속화로 전 세계적으로 대규모 자연재해의 빈도와 심도가 증가하고 있으며, 이러한 현상은 계속될 것으로 예상되고 있습니다. 2022년 9월에는 미국 플로리다를 강타한 허리케인 '이안'으로 인한 보험 및 재보험 시장 손실이 600억 달러(약 78조 원)로 추정되는 등 자연재해로 인한 보험업계의 손실 증가로 인해 재보험 자본(공급)이 축소되고 재보험 비용은 계속해서 상승하고 있습니다.</p> <p>우리나라는 2022년 8월에 수도권을 중심으로 한 집중호우와 9월에는 태풍 힌남노가 연이어 발생하여 우리나라도 기후변화의 영향을 피할 수 없다는 인식이 대두되고 있습니다. 과거에는 충분한 재보험 담보력을 확보하여 자연재해 모델 분석 결과에 따른 최대손실액을 보장할 수 있는 재보험을 상대적으로 저렴한 가격에 구할 수 있었습니다. 그러나 현재는 많은 재보험사들이 담보력을 줄이고 있으며, 동일담보에 대한 가격은 기존보다 2~3배 증가하였습니다. 이에 따라 비용편익 분석과 시장 상황을 고려하여 회사가 감내할 수 있는 손실액 수준을 결정하고, 이를 바탕으로 재보험을 구매하여야 합니다.</p> <p>KB손해보험은 개별 계약의 인수 과정과 전사적인 리스크 및 자본 적정성 관리에 있어 환경·사회 리스크 관리를 철저히 이행하고 있습니다. 자산리스크 관련 부서는 매년 자산운용 가이드라인을 수립하고, 이를 운용부서와 공유하고 있으며 자산운용심의회에 보고하고 있습니다.</p> <p>2022년 자산운용 가이드라인에는 그룹 환경·사회 리스크 관리 모범규준(ESRM)의 배제영역 신규 투자 중단에 대한 내용이 포함되어 있으며, 2023년에는 ESRM 배제영역에 대한 신규/재투자 중단 및 ESRM 관심(유의) 영역 중 임업(펄프/제지업 포함)과 고탄소배출업(정유, 석유화학, 철강, 시멘트, 알루미늄)에 대한 취급한도를 별도로 부과하여 환경 리스크를 관리하고 있습니다.</p>

# SASB INDEX

## Insurance

Topic	Accounting Metric	Code	Response
	(1) 비청산 장외파생상품(Noncentrally cleared derivatives)에 대한 잠재적 익스포저 총액 (2) 중앙청산소(Central Clearinghouse)가 인수한 수용가능한 담보의 공정가치 총액 (3) 청산 파생상품(Centrally cleared derivatives)에 대한 잠재적 익스포저 총액	FN-IN-550a.1	2022년 12월 31일 기준으로 각 파생상품의 익스포저는 다음과 같습니다. (1) 비청산 장외파생상품(중앙청산소 CCP에서 청산되지 않는 장외파생상품) 익스포저: 4조 5,073억 원 (2) 중앙청산소(Central Clearinghouse)가 인수한 수용가능한 담보의 공정가치 총액: 0원 (3) 청산 파생상품(비청산 장외파생상품이 아닌 파생상품)에 대한 익스포저: 0원
시스템적 리스크관리	대차거래에 대한 담보자산의 공정가치 총액	FN-IN-550a.2	2022년 12월 31일 기준으로 대차거래에 대한 담보자산의 공정가치 총액은 1조 4,185억 원입니다.
	시스템 위험을 초래하는 비보험 활동과 연관된 자본 및 유동성 관련 리스크를 관리하는 방식 설명	FN-IN-550a.3	KB손해보험은 감독기관 및 경영진 등 대내외 이해 관계자들의 요구를 충족시키면서 회사의 안정적 성장 및 경영목표 달성을 위해 부담하고자 하는 리스크 최대 수준인 Risk Appetite(위험성향)를 설정하고 있습니다. 위험성향은 경영계획 목표와 위기상황분석을 적용하여 지급 여력비율에 대한 관리수준으로 설정하며, 연 1회 리스크관리위원회에서 승인됩니다. 위험 성향 목표수준에 따라 총 위험자본 한도 범위 내에서 총 한도와 리스크 유형별 한도를 설정하여 운영하고 있습니다.  또한, 과도한 신용리스크 노출 및 자산 집중화로 인한 위험을 방지하고 건전한 자산운용을 유도하기 위해 총 익스포저 한도를 관리하고 있으며, 특정 국가와 관련된 리스크 노출 수준을 적정 수준으로 관리하기 위해 국별 신용공여한도를 설정하여 관리하고 있습니다.
활동지표	보유 계약 건수 (1) 손해보험 (2) 생명보험 (3) 재보험 수재	FN-IN-000.A	손해보험과 생명보험에 대한 보유 계약 건수는 다음과 같으며, 재보험은 해당사항 없습니다. (1) 손해보험: 20,347,805건 (2) 생명보험: 1,709,889건



# 제3자 인증 의견서

## 주식회사 KB금융지주 이사회 귀중

삼정회계법인은 주식회사 KB금융지주 (이하 '회사')의 2022년 12월 31일로 종료하는 기간에 대한 회사의 2022년 지속가능경영보고서(이하 '보고서')에 대해 제한적 확신업무를 수행하였습니다. 해당 보고서에는 2023년도 보고서 발행전까지 발생한 중요한 일부 항목에 대한 내용을 포함하고 있습니다.

## 인증대상정보

우리는 첨부된 보고서에 포함된 지속가능성정보(이하 '지속가능성정보')에 대해 인증업무를 수행하였습니다. 우리의 인증업무는 이미지, 오디오 파일, 내장된 비디오를 포함하여, 이전기간과 관련된 지속가능성정보로 확대되지 않습니다.

- 172~176 페이지에 수록된 Global Reporting Initiative (GRI) Standards Index에 포함된 정보
- 177~188 페이지에 수록된 Sustainability Accounting Standards Board (SASB) Index에 포함된 정보
- ESG DATA PACK 147~162 페이지에 수록된 ESG DATA
- 45~74 페이지에 수록된 TCFD Report에 포함된 정보

## 회사가 사용한 작성기준

회사가 보고서 작성을 위해 사용한 작성기준(이하 '준거기준')은 글로벌보고이니셔티브가 제정한 GRI 입니다. 또한, 지속가능성회계기준위원회가 제정한 SASB를 참고하여 지표를 작성하였고 기후변화에 관한 보고내용은 TCFD의 공개 가이드라인에 따라 작성되었습니다.

지속가능성정보를 평가하고 측정하는 데 일반적으로 인정된 보고체계 또는 충분히 확립된 관행이 없기 때문에, 다양한 측정 기법이 수용 가능하며, 이는 기업별·기간별 비교가능성에 영향을 미칠 수 있습니다. 따라서, 지속가능성정보는 회사가 지속가능성정보를 작성하는 데 사용한 준거기준과 함께 보고 이해하여야 합니다.

## 인증결론

우리가 수행한 절차 ('인증결론을 위한 근거로서 수행한 업무 요약' 참고)와 입수한 증거에 근거할 때, 회사의 2022년 12월 31일로 종료하는 기간에 대한 보고서에 포함된 지속가능성 정보는 중요성의 관점에서 회사가 사용한 작성기준에 따라 작성되지 않았다고 믿을 만한 사항이 발견되지 아니하였습니다.

우리는 이미지, 오디오 파일, 내장된 비디오를 포함하여, 이전 기간과 관련된 지속가능성정보에 대해 인증절차를 수행하지 않았으므로 인증결론을 표명하지 않습니다.

## 지속가능성정보 작성의 고유 한계

지속가능성정보는 고유의 불확실성이 내재된 기후 관련 시나리오 등과 같은 미래지향적인 정보를 포함합니다. 이러한 불확실성은 미래에 가능한 기후 관련 물리적 영향과 전환 영향의 발생가능성, 발생 시점, 영향 등에 대한 과학적, 경제적 지식이 불완전함에 기인합니다.

## 회사의 책임

회사의 경영진은 지속가능성정보 보고와 관련된 법규를 고려하여, 지속가능성정보 작성을 위한 적합한 준거기준을 선택하고 확립하여 준거기준에 따라 지속가능성정보를 작성할 책임이 있습니다. 또한, 부정이나 오류로 인한 왜곡표시가 없는 지속가능성정보 작성을 위해 관련 정보에 대한 내부통제를 설계, 실행, 유지하여야 할 책임이 있습니다.

## 인증인의 책임

우리의 책임은 지속가능성정보에 부정이나 오류로 인한 중요한 왜곡표시가 없는지에 대해 제한적 확신을 얻을 수 있도록 업무를 계획하고 수행하고, 입수한 증거에 근거하여 독립적인 결론을 형성하여 회사의 경영진에 보고하는 데 있습니다. 우리는 경영진이 작성한 지속가능성정보에 대해 독립적인 결론을 형성하는 업무를 수행하므로, 우리가 지속가능성정보의 작성에 관여하는 것은 독립성을 훼손할 수 있으므로 허용되지 않습니다.

## 인증인의 업무 수행 기준

우리는 IAASB (국제감사인인증기준위원회)가 발행한 ISAE 3000 (역사적 재무정보에 대한 감사 및 검토 이외의 인증업무기준)에 따라 제한적 확신업무를 수행하였습니다.

## 인증인의 독립성과 품질관리

우리는 공인회계사윤리기준의 독립성 요구사항과 기타 윤리적 요구사항을 준수합니다. 공인회계사윤리기준은 성실, 공정, 전문가적 적격성과 정당한 주의, 비밀 유지 및 전문가적 품위라는 윤리 강령을 기반으로 합니다.

우리는 품질관리기준서 1 을 적용하며 이에 따라 윤리적 요구사항, 전문가 기준, 관련 법규의 준수에 관한 문서화된 정책과 절차를 포함하여 포괄적인 품질관리시스템을 유지합니다.

# 제3자 인증 의견서

## 인증결론의 근거로서 수행한 절차의 요약

우리는 지속가능성정보의 중요한 왜곡표시가 발생할 가능성이 있는 분야를 식별하기 위해 업무를 계획하고 수행하여야 합니다. 우리가 수행하는 절차는 전문가적 판단에 기초하였습니다. 우리는 지속가능성정보에 대한 제한적 확신 업무를 수행하면서 다음 절차를 수행하였습니다.

- 지속가능성정보 작성 근거로 사용한 준거기준에 따라 작성되었는지 검토하였습니다.
- 보고서에 수록된 재무정보가 회계감사를 받은 회사의 재무제표에서 적절히 추출되었는지 확인하였습니다.
- 회사의 주요 이해관계자를 고려한 중대 이슈 선정 절차에 관하여 질의하였습니다.
- 질문을 통해 지속가능성정보 작성과 관련된 회사의 프로세스를 이해하고 관련 증거를 입수하여 검토하였습니다.
- 전사수준에서의 보고서 자료 제공 책임이 있는 실무 담당자와 인터뷰를 실시하여 지속가능경영데이터를 관리하고 보고하는 절차와 시스템을 확인하였습니다.
- 회사가 선정한 중대이슈에 대하여 분석적절차를 수행하고 유의적인 차이는 설명을 얻기 위해 회사실무 담당자에게 질문하고 관련 증거를 입수하여 검토하였습니다.
- 지속가능성정보의 표시 및 공시에 대해 고려하였습니다.

제한적 확신 업무에서 수행된 절차는 절차의 성격과 시기가 다양하며 합리적 확신 업무에 비해 그 범위가 좁습니다. 따라서 제한적 확신 업무에서 얻은 확신의 수준은 합리적 확신 업무가 수행되었다면 얻었을 확신보다 상당히 낮습니다. 따라서, 우리가 합리적 확인 업무를 통해서만 확인할 수 있는 모든 중요한 사항에 대해 인식하지 못할 수 있으므로, 우리는 회사의 지속가능성정보가 준거기준에 따라 중요성의 관점에서 작성되었는 지에 대해 합리적 확신을 제공하지 않습니다.

## 제한사항

본 인증보고서는 인증대상정보에 대해 인증결론을 제공할 목적으로 회사 및 경영진을 위해 작성되었으며 이외 다른 목적으로는 적합하지 않을 수 있습니다. 따라서, 우리는 회사 및 경영진 이외의 제3자 또는 다른 목적으로의 사용에 대해서 어떠한 책임도 지지 않습니다.

서울시 강남구 테헤란로 152 삼성회계법인

대표이사 김교태

2023년 06월 30일



 KB 금융그룹