

2023 KB금융그룹 지속가능경영보고서

# ESG VALUE & IMPACT



# ABOUT THIS REPORT

## 보고서 개요

KB금융그룹은 KB국민은행이 2009년부터 발간해 온 지속가능경영보고서를 2011년부터 그룹 차원으로 확대하여 매년 발간하고 있습니다. KB금융그룹은 2023년 지속가능경영보고서를 통해 그룹의 ESG 경영 활동과 성과를 이해관계자에게 투명하게 공개하고 ESG 가치 창출의 방향성에 대해 공유하고자 합니다. 2023년에는 중대성 평가 결과에 따라 중대 주제(Material Topic) 및 일반 주제(General Topic)로 지속가능성 주제의 우선 순위를 구분하여 각 부문의 활동내역을 상세히 공개하고 있으며, KB금융그룹 최근 3개년의 활동 성과 추이를 한눈에 파악할 수 있는 ESG Data Pack도 제공하고 있습니다.

## 보고 기간

2023 KB금융그룹 지속가능경영보고서는 2023년 1월 1일부터 12월 31일까지 KB금융그룹의 지속가능경영 활동과 성과를 담고 있습니다. 정보의 적시성 및 중요도에 따라 일부 항목의 경우 2024년 상반기의 내용을 포함하며, 정량적 성과는 연도별 추이를 파악할 수 있도록 2021년부터 2023년까지 3개년(일부 환경 데이터는 2020년부터 2023년까지 4개년) 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 범위

본 보고서는 KB금융그룹 지주 및 각 계열사의 지속가능경영 활동을 담고 있으며, KB금융그룹은 KB국민은행, KB증권, KB손해보험, KB국민카드, KB라이프생명, KB자산운용, KB캐피탈, KB부동산신탁, KB저축은행, KB인베스트먼트, KB데이터시스템을 계열사로 두고 있습니다. 보고 범위는 본사 및 국내외 전 지점을 포함하고 있습니다. 일부 데이터에 대해서는 국제지속가능성기준위원회 ISSB(International Sustainability Standards Board)가 발표한 IFRS 지속가능성 공시기준 S1 '지속가능성 관련 재무정보 공시를 위한 일반 요구사항'에 따라 단일 보고기업으로서 지배기업과 종속기업에 대한 정보를 제공하기 위하여 계열사 외 기타 종속기업에 대한 데이터를 포함하고 있습니다.

## 보고 기준

2023 지속가능경영보고서는 지속가능경영 국제 보고 기준인 GRI(Global Reporting Initiative) Standards 2021(In accordance with)에 따라 작성되었으며, 투자자 중심의 재무 중대성 평가에 따라 선별된 5개 중대 주제(Material Topic)는 IFRS 지속가능성 공시기준 S1 '지속가능성 관련 재무정보 공시를 위한 일반 요구사항'과 S2 '기후 관련 공시'를 기준으로 구성하였습니다.

ESG 관련 정보는 금융산업의 특성을 반영하기 위하여 지속가능성 회계기준위원회 SASB(Sustainability Accounting Standards Board)의 6개 산업 표준(Commercial Banks, Consumer Finance, Investment Banking & Brokerage, Asset Management & Custody Activities, Insurance, Mortgage Finance) 및 유엔 책임은행 원칙(UN PRB, United Nations Principles for Responsible Banking)의 정보공개 요구사항을 참고하였습니다. 재무성과는 별도 언급이 없을 경우 한국채택국제회계기준(K-IFRS) 연결재무제표 기준으로 작성하였습니다.

## 보고서 검증

본 보고서는 보고 내용의 신뢰성과 품질 향상을 위해 제3자 검증기관인 한국경영인증원(KMR, Korea Management Registrar)의 검증을 받았으며, 검증의견서는 본 보고서 227~231페이지에서 확인할 수 있습니다.

## 문의처

본 보고서와 관련된 문의사항은 아래 연락처로 연락주시기 바랍니다.

KB금융지주 ESG사업부 (khgg30730@kbfq.com)

## 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.



# CONTENTS

## INTRODUCTION

04	CEO 인사말	09	2023 ESG Highlights
05	KB금융그룹 소개	13	이해관계자 소통
08	ESG 전략	15	중대성 평가

## PART I

## MATERIAL TOPICS

21	리스크 관리	106	정보보호
31	기후변화 대응	113	DEI 인재관리
68	상생금융	129	윤리경영 및 준법
80	금융소비자보호	137	지속가능한 금융
94	디지털 혁신 및 기술		

## PART II

## GENERAL TOPICS

147	환경경영	162	지역사회 참여
155	인권경영	170	건전한 지배구조

## ESG DATA PACK

178	경제	192	고객
183	환경	194	임직원
		200	지역사회

## APPENDIX

204	GRI Index	227	제3자 인증 의견서
209	SASB Index	229	온실가스 배출량 검증의견서



### Interactive PDF

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

 이전 페이지 이동

 웹페이지 링크

 파일 다운로드

# CEO 인사말



안녕하십니까, KB금융그룹 회장 양종희입니다.  
 KB금융그룹이 오늘 여기까지 걸어올 수 있도록 함께해 주신 모든 이해관계자 여러분께 인사드립니다.  
 항상 KB금융그룹에 보내주시는 따뜻한 사랑과 관심에 깊이 감사드리며,  
 더 나은 세상을 만들어가는 KB금융그룹이 되겠다고 굳게 약속드립니다.

## ESG의 보편화

불과 몇 년 전까지,  
 ESG는 사회에서 널리 통용되지 않은 낯선 개념이었습니다.  
 하지만, 이제는 많은 사람들이 그 의미를 이해하며  
 피부로 느낄 수 있을 만큼 우리들의 생활 속에 스며들어와  
 일상 속에 깊숙이 자리잡았습니다.

## 지속가능성의 본질

이러한 ESG는 현 시대의 중요한 화두 중 하나이며,  
 이를 설명하기 위해서는 어떠한 어려운 말보다  
 ‘지속가능성’의 본질에 주목해야 합니다.  
 ‘지속가능성’이라는 이름의 나무는 홀로 생존할 수 없으며  
 비, 바람, 햇살, 토양 등이 서로 조화롭게 기능해야만  
 비로소 성장할 수 있습니다.  
 이처럼 너와 나, 직원과 주주, 기업과 사회, 국가와 국민 등이  
 공존하고 상생할 수 있을 때  
 지속가능성은 오롯이 커 나가며  
 희망의 공기를 우리에게 불어넣어 줄 것입니다.

## 작은 실천이 불러 올 긍정적 변화에 대한 믿음

오늘날 수많은 문제가 우리를 둘러싸고 있습니다.  
 날씨의 바뀔이 아닌 기후의 변화, 인구 감소,  
 사회 양극화, 국제적인 지정학 리스크 등  
 언뜻 보기에도 풀기 어려워 보이는 문제입니다.  
 그러나 카오스 이론의 ‘나비의 작은 날갯짓이 지구 반대 편에서  
 태풍을 만들 수도 있다’라는 말처럼,  
 KB금융그룹이 숭선수범의 자세로 미래를 열어가는 작은 실천에 앞장서 간다면  
 긍정적 나비효과가 우리 사회에 지속가능하고 놀라운 변화를  
 만들어 낼 수 있을 것이라 확신합니다.

## 지속가능한 내일을 향해 국민과 함께 성장하는 금융그룹

기업이 안정적으로 성장하려면 재무적 가치 성장도 중요하지만  
 지속 가능한 미래로 나아가기 위해선  
 같은 크기와 속도로 움직이는 수레 두 바퀴처럼,  
 고객과 사회를 포함한 모든 이해관계자의 가치를  
 균형 있게 헤아리는 기업이 되어야 합니다.  
 그리고 그러한 기업만이 진정한 시대적 소명을 다할 수 있을 것입니다.

지난 1년간의 땀방울을 담은 KB금융그룹 지속가능경영보고서가 올해로 열세 번째 탄생을 맞았습니다.  
 KB금융그룹은 앞으로도 지속가능한 미래라는 높은 산의 정상에 향해 하루하루 전진하겠습니다.  
 때로는 지름길로 가지 못할 수도 있겠지만 우직하게 한 걸음씩 올라가겠습니다.

그 과정에서 부족함은 채워가고 좋은 점은 더해가며 긍정적인 영향력을 바탕으로  
 고객 및 사회의 행복과 더 나은 세상을 위해 ‘세상을 바꾸는 금융’을 만들어 가겠습니다.

이해관계자 여러분께 다시 한번 감사드립니다.



KB금융그룹 회장  
 양종희 드림

양 종 희

# KB금융그룹 소개

## 일반 현황

<p><b>기업명</b> KB금융지주</p> 	<p><b>대표이사</b> 양종희</p> 	<p><b>계열사</b></p> <table border="0"> <tr> <td>KB국민은행</td> <td>KB증권</td> </tr> <tr> <td>KB손해보험</td> <td>KB국민카드</td> </tr> <tr> <td>KB라이프생명</td> <td>KB자산운용</td> </tr> <tr> <td>KB캐피탈</td> <td>KB부동산신탁</td> </tr> <tr> <td>KB저축은행</td> <td>KB인베스트먼트</td> </tr> <tr> <td>KB데이터시스템</td> <td></td> </tr> </table> 	KB국민은행	KB증권	KB손해보험	KB국민카드	KB라이프생명	KB자산운용	KB캐피탈	KB부동산신탁	KB저축은행	KB인베스트먼트	KB데이터시스템	
KB국민은행	KB증권													
KB손해보험	KB국민카드													
KB라이프생명	KB자산운용													
KB캐피탈	KB부동산신탁													
KB저축은행	KB인베스트먼트													
KB데이터시스템														
<p><b>신용등급</b> Moody's <b>A1</b></p>  <hr/> <p><b>S&amp;P</b> <b>A</b></p> 	<p><b>2008</b>년</p> <p>2008년 9월 29일, 금융환경 변화에 대응하는 중장기 발전전략에 따라 주요 계열사 주식의 포괄적인 이전 방식으로 KB금융지주 설립</p> 	<p><b>26,959</b>명</p> <p>2023년 말 전체 그룹사 기준, 총 26,959명의 임직원이 전 세계 14개국에서 종합 금융 서비스 제공</p> 												

\* 2023년 말 기준

## 재무성과

<p><b>연결총자산</b> <b>716</b>조 원</p> 	<p><b>영업수익(매출액)</b> <b>78</b>조 원</p> 	<p><b>영업이익</b> <b>6.4</b>조 원</p> 	<p><b>지배주주지분 당기순이익</b> <b>4.6</b>조 원</p> 
---	--	--	--

\* 2023년 12월 말 연결재무제표 기준

# KB금융그룹 소개

## 계열사 현황

구분	계열사	사업 내용	2023년 영업수익 <sup>1)</sup> (단위: 십억 원)	비고
은행	1 KB국민은행	고객에 대한 여신, 수신 취급 등	45,032.1	자금조달 (금융서비스)
증권 중개	2 KB증권	유가증권의 매매, 위탁매매, 인수 등	11,580.5	자문
보험	3 KB손해보험	손해보험 사업 등	11,864.9	보험 인수
	4 KB라이프생명 <sup>2)</sup>	생명보험 사업 등	2,628.1	-
여신 전문	5 KB국민카드 <sup>3)</sup>	신용카드, 현금서비스, 카드론 등	4,205.1	자금조달 (금융서비스)
	6 KB캐피탈	시설대여업, 할부금융업, 신기술사업금융업 등	2,295.5	
금융 투자	7 KB자산운용		204.2	
	8 KB부동산신탁	투자매매업, 투자중개업, 집합투자업 등	148.8	투자 및 스튜어드십
	9 KB인베스트먼트		154.3	
저축 은행	10 KB저축은행	상호저축은행법에 따른 서민, 중소기업 대상 여신, 수신 취급 등	234.2	자금조달 (금융서비스)
기타	11 KB데이터시스템	컴퓨터 관련 기기 및 시스템의 유지보수 등 상기 사업부문에 수반되는 지원업무	230.8	-



<sup>1)</sup> 2023년 연결재무제표 기준

<sup>2)</sup> 2023.1.1, KB라이프생명(구, 푸르덴셜생명)을 존속법인으로 KB생명보험과 합병하였음

<sup>3)</sup> 2023.6.30, KB신용정보가 KB국민카드 자회사로 편입됨

# KB금융그룹 소개

## 글로벌 네트워크

KB금융그룹의 11개 주요 계열사는 1,465개 국내 네트워크 및 14개국 597개 해외 네트워크를 통해 전 세계 다양한 이해관계자를 대상으로 종합 금융 서비스를 제공하고 있습니다.



### 국내 네트워크

# 1,465

 개

KB금융지주(1), KB국민은행(797), KB증권(87),  
KB손해보험(451), KB국민카드(37), KB라이프생명(57),  
KB자산운용(1), KB캐피탈(26), KB부동산신탁(3),  
KB저축은행(3), KB인베스트먼트(1), KB데이터시스템(1)



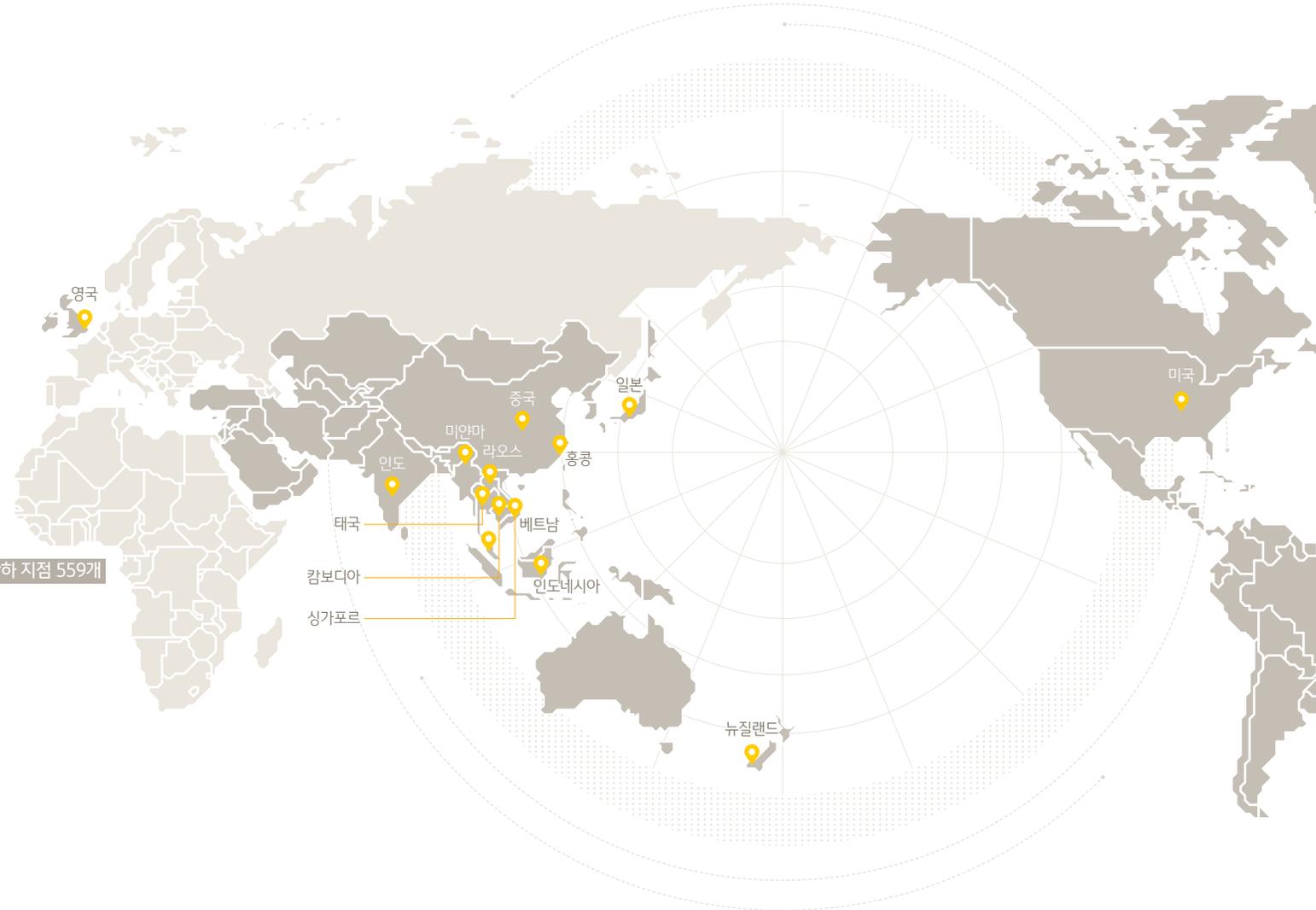
### 해외 네트워크

# 597

 개

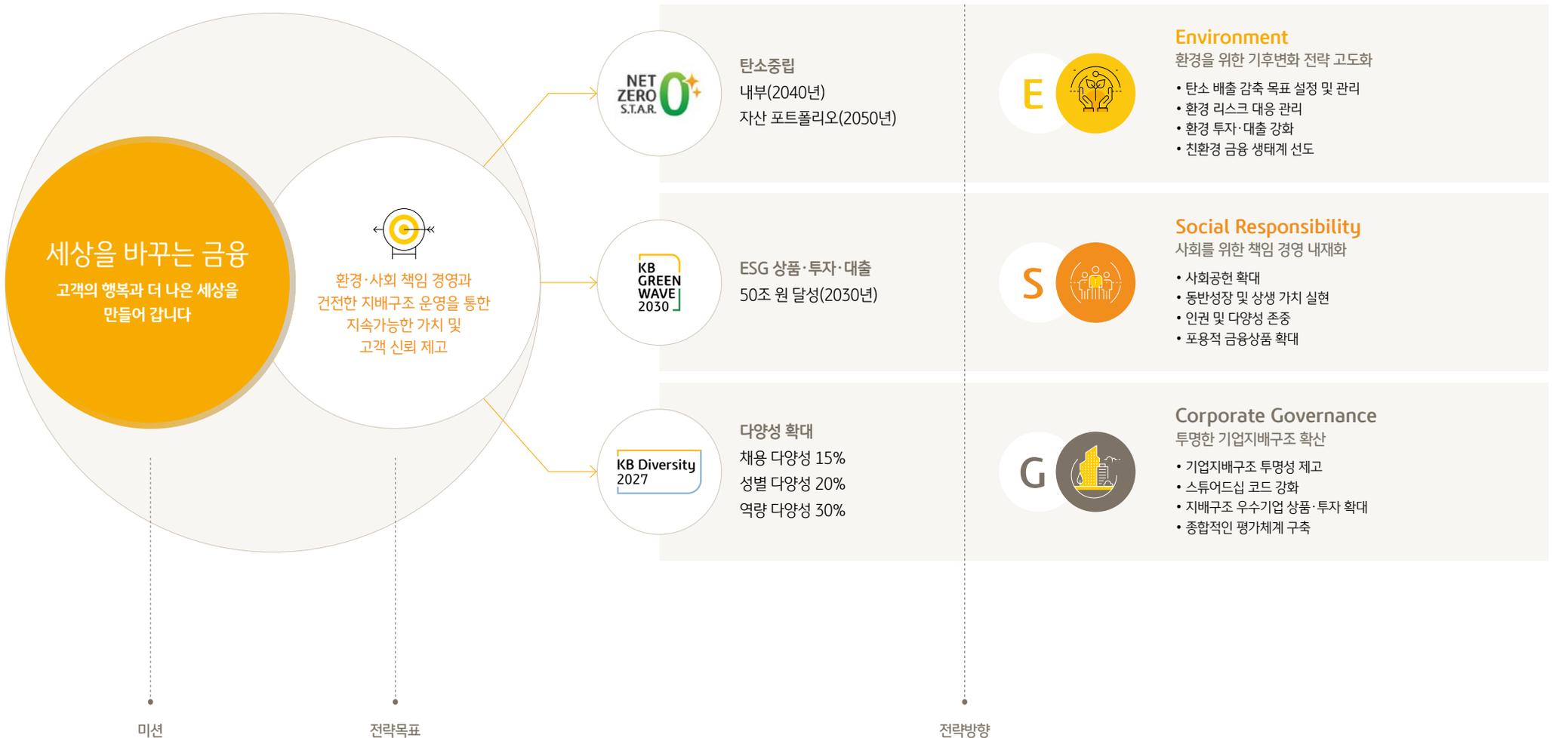
현지법인 22개 + 지점 11개 + 사무소 5개 + 법인산하 지점 559개

KB국민은행(12개국, 407개), KB증권(5개국, 24개),  
KB손해보험(4개국, 11개), KB국민카드(4개국, 146개),  
KB자산운용(3개국, 3개), KB캐피탈(2개국, 4개),  
KB인베스트먼트(1개국, 1개), KB데이터시스템(1개국 1개)



# ESG 전략

KB금융그룹은 차별화된 ESG 경영으로 '세상을 바꾸는 금융'을 실현하며 더 나은 세상을 만들고자 합니다. 글로벌 ESG 경영 선도그룹으로서 KB금융그룹 구성원 모두가 ESG 경영 실천에 역량을 집중하고 사회적 가치 창출에 앞장서고 있습니다. 특히 글로벌 기후 리더십과 함께 다양성 증진 및 사회적 책임 활동에 다양한 노력을 기울이고 있습니다. KB금융그룹은 견고한 ESG 전략 체계를 바탕으로 환경 및 사회 책임을 충실히 이행하고, 건전한 지배구조를 운영하면서 '탄소중립', 'ESG 상품·투자·대출', '다양성 확대'라는 목표 달성을 위해 중장기 전략을 단계별로 실행합니다.



# 2023 ESG Highlights

## ESG LEADERSHIP

여성 이사회 의장 선임 (2024년 3월 말 기준)  
여성 사외이사 3인 (국내 금융지주사 최초)

# 42.9%

 (사외이사 중 여성비율)

2023년 MSCI ESG 평가  
최상위 등급 획득  
(국내 금융사 최초 2년 연속)

# AAA

 등급

GFANZ 아시아-태평양 지역  
자문위원회 참여 활동

# GFANZ APAC Network Advisory Board



2023년 주주환원율  
(국내 금융지주사 최대)

# 37.7%



## ESG FINANCING

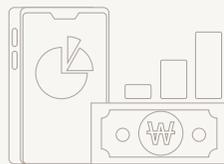
그룹 ESG 상품·투자·대출 금액  
(2023년 말 잔액 기준)

# 36.4

 조 원

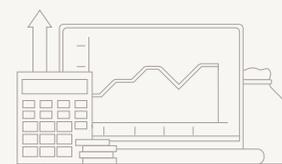
ESG 채권 발행 금액  
(2023년 말 누적 기준)

# 15.2

 조 원

KB국민은행,  
'KB Green Wave\_ESG 우수기업대출' 실적  
(2023년 말 잔액 기준)

# 9,053

 억 원

KB증권,  
지속가능연계채권 발행 공동주관

# 1,100

 억 원

# 2023 ESG Highlights

## ENVIRONMENT

내부 탄소배출량 감축  
(SBTi 감축목표 산정기준)

# 3,175

 tCO<sub>2</sub>eq

연간 재생에너지 발전량/  
발전설비

# 1,913

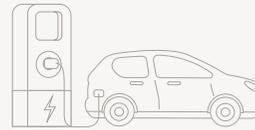
 MWh /  

# 37

 개 발전설비

업무용 차량의 친환경 차량 전환율  
(2023년 말 기준)

# 78.6

 %

K-Bee 도시양봉장  
(2023년 말 누적 기준)

# 총 3

 호 조성

강원도 홍천지역  
밀원수 조성

# 10

 만 그루

## SOCIAL

KB Dream Wave 2030 수혜자 수  
(2023년 말 누적 기준)

# 202,253

 명

경제·금융 교육 수혜자 수  
(2023년 말 누적 기준, 온라인/모바일 웹은  
가입자 수 기준)

# 1,522,350

 명

KB굿잡 프로그램을 통한 취업 성공 구직자 수  
(2011년 이후 누적 기준)

# 3 만 5,232

 명

사회공헌 투자금액  
(2023년 기준)

# 3,208

 억 원

# 2023 ESG Highlights

## DIGITAL

KB국민은행, KB스타뱅킹 MAU(월간 활성 사용자)  
(2023년 말 기준)

**1,206**만명



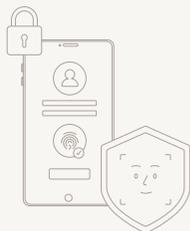
KB증권, M-able MAU(월간 활성 사용자)  
(2023년 말 기준)

**218**만명



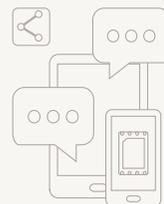
KB국민은행, KB국민인증서 가입 고객  
(2023년 말 기준)

**1,400**만명



KB국민은행, Liiv M 가입 고객  
(2023년 말 기준)

**42**만명



## ESG 평가결과

DJSI  
(다우존스 지속가능경영지수)  
DJSI 월드지수 8년 연속 편입

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

S&P 글로벌 기업  
지속가능성 평가(CSA)  
국내 금융회사 유일  
Top 1% 선정



MSCI  
국내 금융회사 최초  
2년 연속 AAA 등급 획득



한국ESG기준원 ESG 평가  
4년 연속 ESG 전 부문 A+ 등급 획득



블룸버그 양성평등지수(GEI)  
5년 연속 편입



CDP 탄소정보공개 프로젝트  
탄소경영 아너스 클럽 선정  
섹터 아너스 7년 연속 선정



FTSE4Good ESG 지수  
13년 연속 편입



# 2023 ESG Highlights

## ESG 이니셔티브<sup>1)</sup> 가입 현황

KB금융그룹은 금융산업 내외 ESG 이슈를 빠르게 확인하고 ESG 경영을 적극적으로 이행하기 위해 다양한 이니셔티브에 참여하고 있습니다.

이니셔티브	주요 내용	가입 시기
 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 4월
 UNEP FI(유엔환경계획 금융이니셔티브)	전 세계 300여 개 금융기관이 참여하는 국제적인 이니셔티브로 UNEP(유엔환경계획)와 국제 금융섹터들 간의 유일한 국제 파트너십	2018년 8월
 TCFD(기후 관련 재무정보공개 태스크포스)	기후변화 리스크를 기업의 재무정보에 반영하도록 권장하는 이니셔티브	2018년 10월
 PRB(책임은행원칙)	파리기후협정과 UN 지속가능발전목표(SDGs) 이행을 위해 금융산업의 역할과 책임을 규정하는 국제협약	2019년 9월
 WEPs(여성역량강화원칙)	여성역량 강화를 위해 유엔여성기구(UN Women)와 유엔글로벌콤팩트가 공동 발의한 이니셔티브	2019년 9월
 BNBP(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
 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 필란트로피 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	금융을 통한 넷제로 이행과 기후위기 극복을 목표로 하는 글로벌 연합체 (APAC Network)	2022년 5월

<sup>1)</sup> ESG 이니셔티브: 각 산업 내 글로벌 기업에 대한 ESG 행동 강령과 자율 규범을 제시하고 준수하는 조직

# 이해관계자 소통

## 이해관계자 소통채널

KB금융그룹은 이해관계자를 고객, 임직원, 정부 및 지자체, 주주 및 투자자, 협력사, 지역사회로 구분하고 다양한 소통 채널에서 이해관계자의 관심사항과 요구사항을 파악하고 있습니다. 또한 매년 이해관계자 설문조사로 취합한 의견을 ESG 경영활동 전반에 적극적으로 반영하고 있습니다.



고객



임직원



정부 및 지자체



주주 및 투자자



협력사



지역사회

주요 소통채널	주요 관심사항	소통 현황
<ul style="list-style-type: none"> <li>홈페이지, 이메일, 모바일, 영업점 등 오프라인 대면 및 온라인 비대면 채널</li> <li>고객만족도 조사</li> <li>고객의 소리(VOC)</li> <li>고객 패널 및 자문단 제도</li> <li>민원 접수 창구</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>노사소통 채널 (노사협의회, 노사간담회 등)</li> <li>고충처리 제도</li> <li>조직문화 진단</li> <li>임직원 몰입도 평가</li> <li>그룹 웹진, 그룹 포탈, 사내 방송, 뉴스레터</li> <li>타운홀 미팅, 익명 오픈채팅방</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>금융당국 정책 관련 협의회</li> <li>정부 금융정책 설명회</li> <li>금융감독원 간담회</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>기업 설명회</li> <li>주주총회</li> <li>실적 발표회</li> <li>기업 경영공시</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>리스크 관리</li> <li>기후변화 대응</li> <li>상생금융</li> <li>금융소비자보호</li> <li>디지털 혁신 및 기술</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>협력사 간담회 및 현장 설명회</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>금융 취약계층 금융 접근성 강화</li> <li>중소·중견기업 및 소상공인 포용금융 지원</li> <li>스타트업 육성 프로그램 운영</li> <li>소셜벤처 생태계 활성화 지원</li> <li>사회공헌 활동</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>금융 취약계층 대상 포용금융 상품 및 서비스 제공</li> <li>'KB 소호 컨설팅', 'KB Wise 컨설팅', 'KB ESG 컨설팅' 등 중소·중견기업 및 소상공인 대상의 경영 컨설팅 서비스 제공</li> <li>'KB스타터스', 'FUTURE9' 등 스타트업 육성 프로그램 운영</li> <li>'KB사회투자펀드' 결성</li> <li>경제·금융교육 실시, 돌봄체계 및 문화·교육환경 개선</li> <li>KB굿잡 프로그램, 자립준비청년 취업·창업 지원을 통한 일자리 창출</li> <li>고객 참여형 성금 모금 캠페인 운영</li> <li>글로벌 가정 정착 지원 및 글로벌 사회공헌 활동 추진</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>고객경험 대면/비대면 조사 실시</li> <li>고객 패널 및 자문단 제도 운영</li> <li>금융소비자보호를 위한 민원처리 및 피해보상 프로세스 운영</li> <li>홈페이지, 이메일, 모바일, 영업점 등을 활용한 VOC 운영</li> <li>디지털 혁신을 통한 사용자 편의성 강화 서비스 제공</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>조직문화 진단 및 임직원 몰입도 평가 실시</li> <li>노사협의회 및 노사간담회 운영</li> <li>고충처리센터 운영</li> <li>'WE STAR' 멘토링 프로그램 실시</li> <li>그룹 웹진, 그룹 포탈, 사내 방송, 뉴스레터 등 사내 채널 운영</li> <li>타운홀 미팅, 익명 오픈채팅방 운영</li> <li>KB칭찬시스템 운영</li> <li>KB크리에이터 프로젝트 진행</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>녹색금융 추진 TF 참가</li> <li>기후변화 리스크 관련 금융감독원 업무협약(MOU) 체결</li> <li>각종 심포지엄, 컨퍼런스 참가</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>기업 설명회(IR) 개최</li> <li>정기 주주총회 실시</li> <li>기업 경영활동에 대한 수시공시 및 정기공시</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>경쟁입찰 원칙, '청렴계약제도' 운영</li> <li>공정거래 자율준수 프로그램 운영</li> <li>협력사 간담회 및 현장 설명회 실시</li> <li>'안전보건협의회' 운영</li> </ul>	

# 이해관계자 소통

## 이해관계자 중대 이슈 관리

KB금융그룹은 상품과 서비스 또는 공급망이 환경, 사회 경제적 측면에 중대한 영향을 미칠 수 있는 이슈를 관리하고 ESG 경영을 위한 의사결정에 반영하고 있습니다.

기업의 경영활동이 지역사회 및 환경에 직접적으로 영향을 준 결과를 측정할 결과 지표와 이해관계자에게 미치는 영향을 정량적으로 평가한 임팩트 지표를 도출해 중대 이슈가 외부 환경에 미치는 영향을 파악하고 관리합니다.



중대 이슈	상생금융	지역사회 참여
<b>이해관계자에게 미치는 영향</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>17개의 지속가능발전목표(SDGs)에 기여하는 주요 원동력이자 크심한 빈곤을 줄이고 사회의 공동 번영에 이바지하는 핵심요소로 작용</li> <li>신용등급이 낮은 금융 취약계층을 대상으로 저금리 소액 대출과 예적금 계좌 우대금리 및 수수료 면제 혜택을 제공하는 등 금융서비스 접근성을 향상시키고 자립기반 확보를 지원</li> <li>자금조달이 제한된 중소기업 및 소상공인이 경쟁력을 갖추고 성장할 수 있도록 포용금융 상품 및 서비스를 지원하고 컨설팅 서비스를 제공하여 지역경제 활성화에 기여</li> <li>상생금융·정책금융 지원에 대한 과도한 의존으로 기업 자체 경쟁력 및 금융 자립성 약화로 인한 기업 경영 리스크 발생 가능성 존재</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>‘세상을 바꾸는 금융’이라는 그룹의 미션을 토대로 지역사회와의 상생을 통해 사회적 가치를 창출하여 지속가능한 사회 구현에 기여</li> <li>‘KB Dream Wave 2030’을 통해 학습, 진로, 지원 3개 분야의 맞춤형 교육 프로그램을 지원하고, 다양한 이해관계자에게 경제·금융교육 제공 및 문화·교육환경 개선 활동 추진</li> <li>양질의 일자리 창출을 위하여 지역경제의 기반인 중소기업과 구직자의 연결고리를 제공하고 구직자 역량을 강화하는 교육 프로그램 지원</li> <li>글로벌 현지 지역사회 발전 및 상생 파트너십 증진을 위하여 글로벌 사회공헌 활동 진행</li> </ul>
<b>결과 지표</b>	상생금융 수혜자 수 <b>1,317,640 명<sup>1)</sup></b>	교육사업 및 일자리 창출 등 사회공헌 활동 수혜자 수 <b>162,245 명<sup>2)</sup></b>
<b>임팩트 지표</b>	포용금융 사회적 가치 <b>2,819 억 원</b>  예·적금 상품의 우대금리를 통해 고객이 받은 이자수익과 여신상품을 통해 절감한 이자비용을 통해 포용 금융상품 및 서비스의 사회적 가치 산출	지역사회 기여활동 사회적 가치 <b>3,480 억 원</b>  투입비용에 배수를 곱하여 사회경제적 복합 영향도를 측정하고, 활동의 결과로 인해 발생한 정량적 수치를 화폐금액으로 환산하여 사회적 비용 산출

\* KB금융그룹은 기업 활동이 '환경·사회에 미치는 긍정적인 효과'(사회적 가치)를 화폐단위로 계량화함으로써 지속가능경영 성과를 연도별로 평가하고 모니터링하고 있으며, 이를 다양한 이해관계자들에게 투명하게 공개하고 있습니다. KB금융그룹은 기업 활동(프로그램) 또는 금융상품 및 서비스의 제공에 대해 시장가격을 통해 보상이 이루어지지 않은 성과에 대해서만 사회적 가치를 측정합니다. 사회적 가치는 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.

<sup>1)</sup> 포용금융 상품에 대한 수혜자 수만 집계

<sup>2)</sup> KB Dream Wave 2030, KB금융공익재단, 경제·금융교육(온라인, 모바일 웹은 가입자 수 기준) 수혜자 수 및 KB굿잡 취업자 수

# 중대성 평가

KB금융그룹은 ESG 이슈를 식별하여 경영활동에 반영하고, 연계된 활동과 성과 공시 및 매년 실시하는 중대성 평가로 이해관계자와 투명하게 소통하고 있습니다. 2023년에는 EU 지속가능성보고표준 ‘ESRS(European Sustainability Reporting Standards)’을 기반으로 한 ‘이중 중대성 평가’ 프로세스를 토대로 지속가능성 공시 주제를 선정하였습니다. 그 중에서 국제지속가능성기준위원회 ‘ISSB(International Sustainability Standards Board)’가 발표한 가이드스를 기준으로 한 ‘투자자 중심의 재무 중대성 평가’를 통해 IFRS 지속가능성 공시기준 S1 및 S2의 적용대상이 되는 공시 주제를 선별하였습니다.

## 중대성 평가 개요

### Methodology

ESRS의 이중 중대성 평가는 모든 이해관계자를 대상으로 기업의 경영활동이 사회와 환경의 지속가능성에 미치는 영향(Inside-Out)과 ESG 이슈가 기업의 재무상태에 미치는 영향(Outside-In)을 모두 고려하는 방법입니다. KB금융그룹은 지속가능성 공시 주제를 선정하기 위해 ESRS를 기반으로 한 이중 중대성 평가를 실시하고, 사회·환경에 대한 영향을 평가하는 ‘영향 중대성’과 기업의 재무상태 영향을 평가하는 ‘재무 중대성’을 결합하여 중대 이슈의 우선순위를 도출하였습니다.

영향 중대성은 미디어 등 언론 노출도, 동종업계 동향, 가치사슬별 외부 이해관계자 인터뷰, 사업전략 및 KPI 등을 반영하여 규모, 범위, 발생가능성, 회복가능성의 총 4가지 기준으로 평가합니다. 재무 중대성은 내부 ESG 전문가의 재무 영향 평가, 외부 투자자 설문, 규제당국의 금융권 규제현황 분석 등을 반영하여 규모와 발생가능성 2가지 기준으로 평가합니다.

한편, 2023년부터는 ISSB를 기반으로 한 투자자 중심의 재무 중대성 평가를 추가적으로 고려하고 있습니다. ISSB의 재무 중대성 평가는 다양한 이해관계자 중 자본시장의 현재 및 잠재적 투자자를 단일의 정보이용자로 특정하고 정보이용자의 투자 의사결정에 영향을 미칠 수 있는 지속가능성 주제를 도출하는 방법입니다. KB금융그룹은 투자자에 대한 재무적 영향도를 파악하기 위해 주요 투자자 관심도 분석, 감독기관 규제 현황 분석 등을 수행하였습니다.

### Scope

KB금융그룹은 보고 범위에 포함되는 주요 계열사의 영향, 위험 및 기회를 포함하여 연결 기준의 이중 중대성 평가를 수행하며, 영향 중대성 평가 시 ESG 이슈와 관련된 긍정적·부정적 영향(영향의 성격)과 실제적·잠재적 영향(영향의 속성)을 모두 고려합니다. 또한 재무 중대성 평가 시 KB금융그룹에 부정적인 재무적 영향을 미칠 수 있는 ESG 관련 잠재적 위험 및 기회를 모두 평가하였습니다.

이해관계자 설문 이외에 다양한 평가기법을 적용하여 ESG 전문가의 내부평가에 더불어 내·외부 이해관계자의 보완평가를 수행하는 방식으로 다각화된 관점에서 종합적인 영향 분석을 실시하였습니다. 글로벌 공시기준 및 평가지표 분석, 동종업계 경쟁사 및 협력사 분석, 미디어 분석, 감독기관 규제 현황 분석 등 다양한 평가방법을 활용하여 KB금융그룹에 영향을 미치는 실제 및 잠재적 영향, 위험 및 기회를 식별하고, IRO<sup>1)</sup> Long List를 구성함으로써 모집단의 완전성을 제고하였습니다.

### Reporting & Review

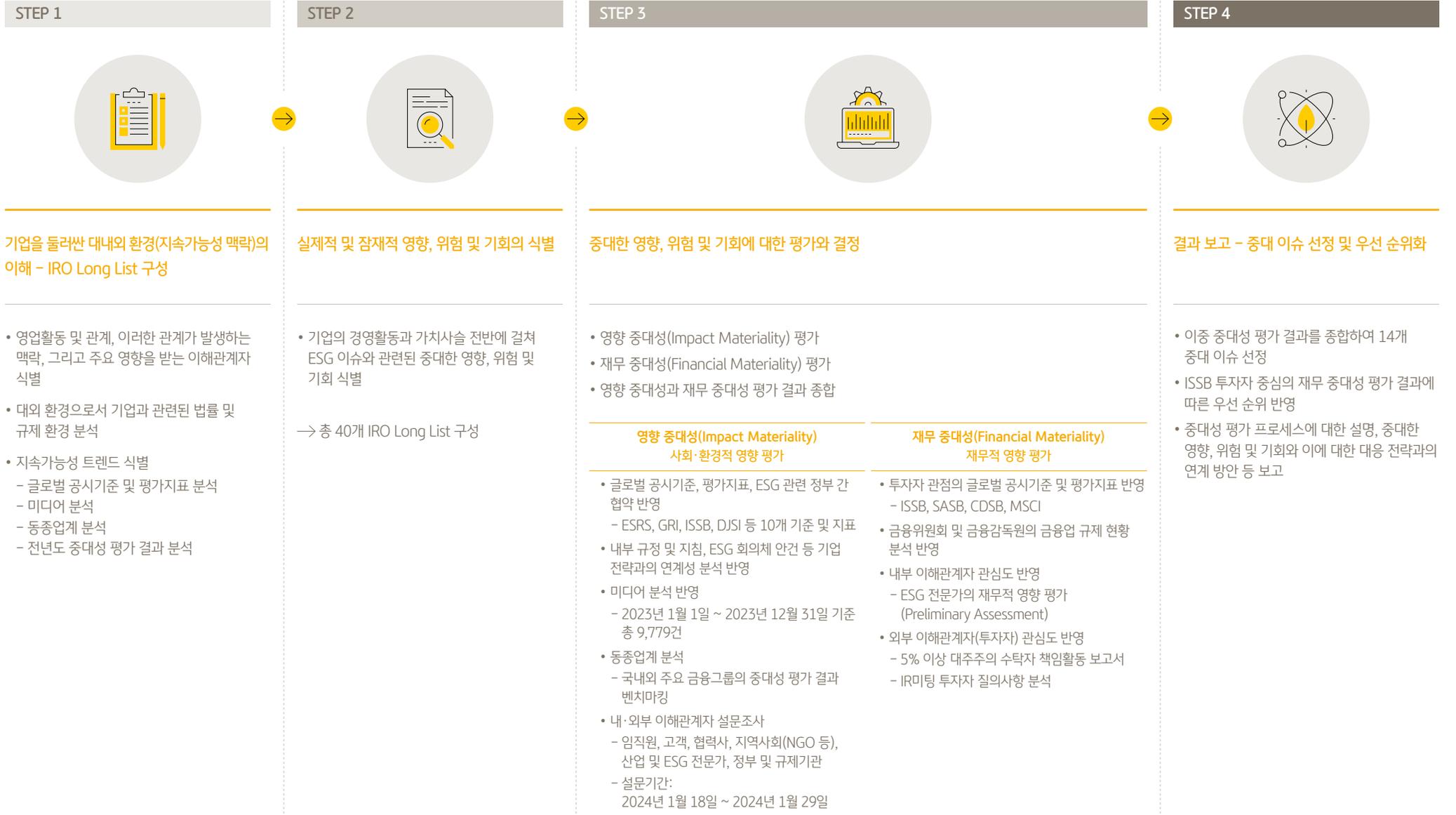
중대성 평가 프로세스와 평가 결과는 이사회 산하 ESG위원회 및 경영진에 보고합니다. 중대성 평가 과정과 중대 이슈 선정 과정의 신뢰성 확보를 위하여 제3자로부터 검증을 받고 있습니다.

2023년 KB금융그룹은 중대성 평가를 기반으로 총 40개의 IRO Long List에서 14개의 중대 이슈를 우선 순위에 따라 선정하였습니다. 이와 연계된 리스크는 이사회 산하 리스크관리위원회 등을 통해 전사 차원에서 관리하였으며, 개별 핵심 이슈는 ESG위원회를 비롯한 유관 위원회 및 담당조직에서 관련 위험 및 기회요인을 파악하고, 대응 전략 및 이행 계획을 수립하여 현황을 정기 모니터링하고 있습니다. 각 위원회에서 심의·의결된 사항은 최종적으로 이사회에 보고됩니다.

<sup>1)</sup> IRO: Impact, Risk and Opportunity. 영향, 위험 및 기회

# 중대성 평가

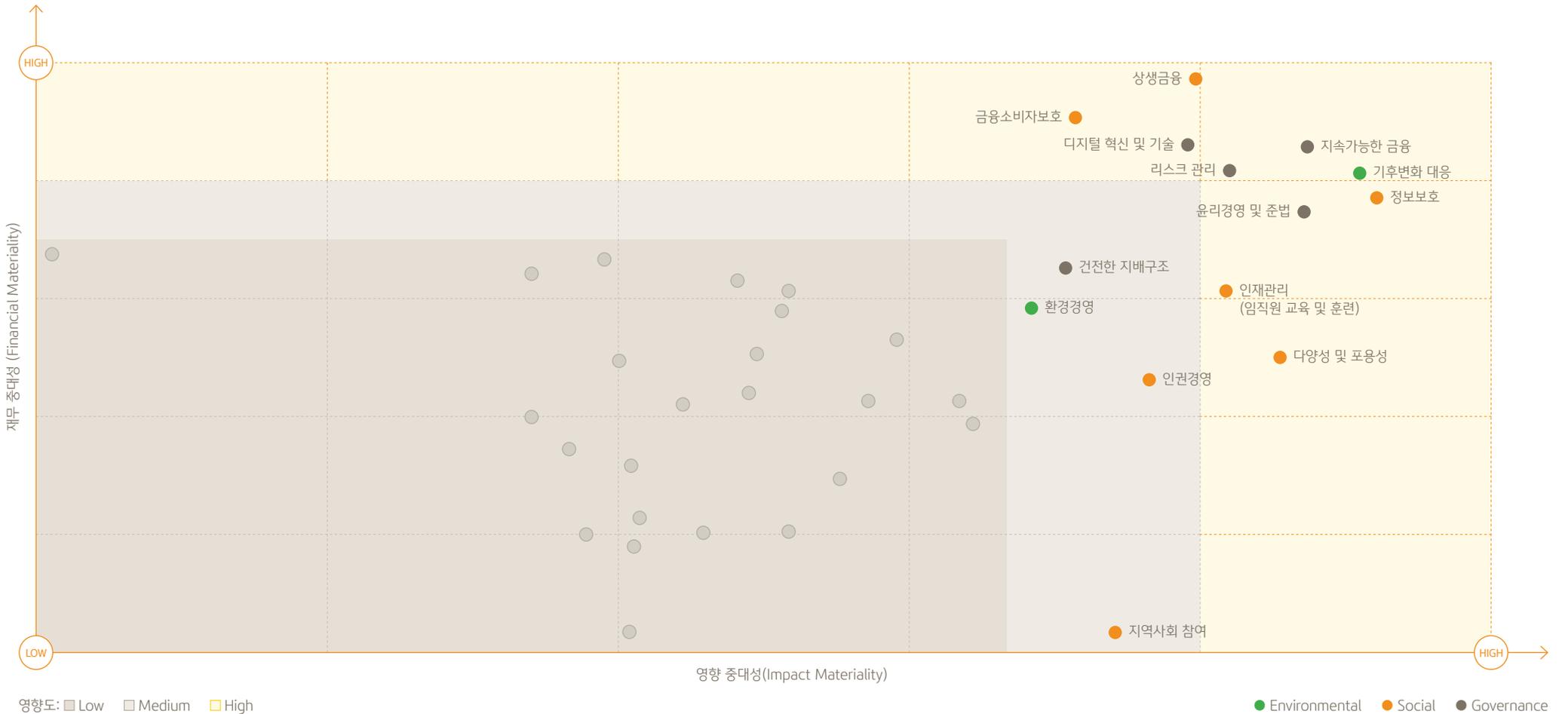
## 중대성 평가 프로세스



# 중대성 평가

## 중대성 평가 결과

KB금융그룹은 기업이 외부에 미치는 영향 중대성과 ESG 이슈가 기업에 미치는 재무 중대성을 종합적으로 분석하고, 분석 결과를 바탕으로 총 14개의 중대 이슈를 도출하고 우선 순위를 선정하였습니다. ESRS 기반의 이중 중대성 평가 순위가 높은 상위 10개 이슈를 중대 주제(Material Topic)로 분류하고 하위 4개 이슈를 일반 주제(General Topic)로 분류하였습니다. 또한, 중대 주제 10개 중 ISSB가 발표한 가이드언스를 기반으로 투자자 중심 재무 중대성 평가 순위가 높은 상위 5개 이슈를 IFRS 지속가능성 공시기준 S1 및 S2를 적용하는 중대 주제로 선별하였습니다.



# 중대성 평가

## 중대성 평가 결과

이슈 명	주제 구분	이중 중대성 평가						투자자 중심의 재무 중대성 평가 영향도	이해관계자 관심도						GRI 지표
		영향 중대성 평가			재무 중대성 평가				투자자	임직원	고객	협력사	지역사회 및 NGO	정부 및 규제기관	
		영향도	긍정적	부정적	영향도	기회	위험								
● 리스크 관리	중대 주제 (재무 중대성)	●		✓	●		✓	●	✓	✓				✓	2-12, 13, 16, 25
● 기후변화 대응		●		✓	●		✓	●	✓	✓	✓	✓	✓	✓	201-2, 305
● 상생금융		●	✓		●		✓	●	✓		✓			✓	203, 413-1
● 금융소비자보호		●	✓		●		✓	●	✓		✓				417-1
● 디지털 혁신 및 기술		●	✓		●	✓		●	✓	✓	✓		✓	✓	Non-GRI
● 정보보호		●	✓		●		✓	●	✓		✓				418-1
● 다양성 및 포용성		●	✓		●	✓		●	✓	✓		✓	✓		405
● 인재관리 (임직원 훈련 및 교육)		●	✓		●	✓		●	✓	✓					404
● 윤리경영 및 준법		●		✓		●		✓	●	✓	✓	✓	✓	✓	2-27, 205, 206-1
● 지속가능한 금융		●	✓		●	✓		●	✓	✓	✓		✓		Non-GRI
● 환경경영	일반 주제	●	✓		●	✓		○			✓	✓	✓		Non-GRI
● 인권경영		●			●		✓	○		✓		✓	✓	✓	403, 406
● 지역사회 참여		●	✓		○			○					✓		203, 413-1
● 건전한 지배구조		●		✓		●		✓	○		✓	✓		✓	2-9, 10, 11

영향도: ○ Low ● Medium ● High

# 중대성 평가

## 중대 이슈 관리

KB금융그룹은 2023년 중대성 평가 결과 선정된 총 14개의 중대 이슈 중 ‘디지털 혁신 및 기술’, ‘지속가능한 금융’, ‘정보보호’ 3가지 이슈를 사내이사를 포함한 경영진의 KPI 및 성과와 연계하여 중점 관리하고 있습니다.

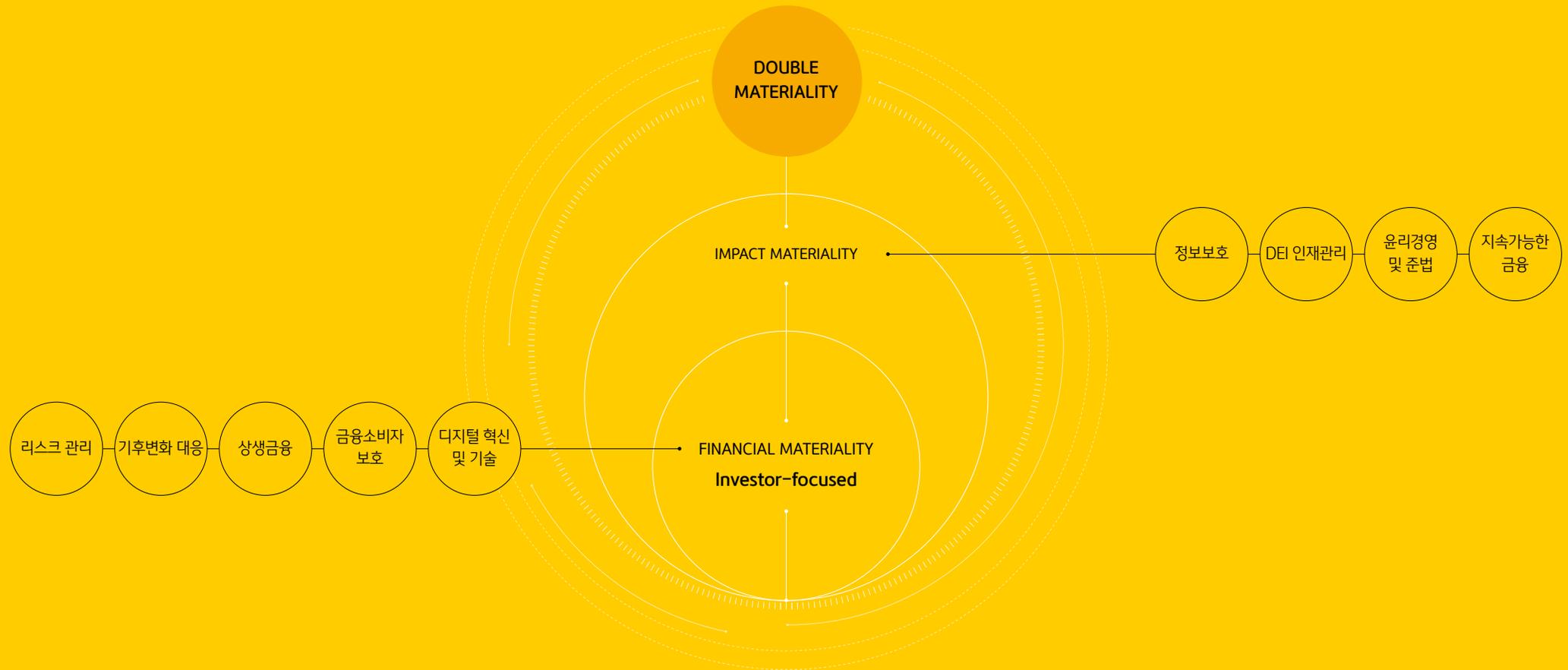
### KB금융그룹 중대 이슈

이슈 명	선정 배경	이슈가 미치는 영향	전략	증장기 목표	주요 활동·성과	KPI (경영진 성과보상과 연계)
디지털 혁신 및 기술	이해관계자의 관심도 및 경영 전략과의 연계성이 높은 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>계열사 핵심 서비스와 함께 금융과 연계된 비금융·공공 서비스를 제공하는 디지털 플랫폼 확장</li> </ul>	<b>KB스타뱅킹 플랫폼·상품·서비스 확대</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>2025년까지 KB스타뱅킹 MAU 1,500만 명</li> </ul>	<b>KB스타뱅킹 MAU</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>1,206만 명 (2023년 말 기준)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>KB스타뱅킹 비대면 상품판매 실적</li> <li>KB스타뱅킹 계열사 상품 및 서비스 제공 실적</li> </ul>
지속가능한 금융	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 위해 저탄소 경제로의 전환을 지원하는 새로운 투자 및 성장 기회 발굴</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>미래성장동력으로 ‘ESG 금융’을 선정하고 저탄소 경제로의 전환을 이끌기 위해 지속적으로 ESG 금융상품 및 서비스 규모 확대</li> </ul>	<b>ESG 상품·투자·대출</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>2030년까지 50조 원</li> </ul>	<b>ESG 상품·투자·대출 36.4조 원</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>상품: 12.8조 원</li> <li>투자: 10.1조 원</li> <li>대출: 13.5조 원 (2023년 말 잔액 기준)</li> </ul> <b>ESG 채권 15.2조 원 발행</b> (2023년 말 누적 기준)	<ul style="list-style-type: none"> <li>그룹 ESG 금융상품 (상품·투자·대출) 실적</li> </ul>
정보보호	중대성 평가 결과 환경과 사회에 미치는 영향도가 가장 높은 항목	<ul style="list-style-type: none"> <li>디지털 기술 혁신 및 데이터 활용 서비스 확대에 따라 사이버 보안 위협 증가</li> <li>전사적 정보보호 관리체계 및 사고 대응 프로세스 구축을 통한 정보 유출 방지 및 고객 신뢰도 제고</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>정보보호 위험 관리체계 구축을 통한 정보보호 대책 수립 및 이행</li> <li>사고 대응 프로세스 운영을 통한 고객 피해 확산 방지 및 금전적 손실 최소화</li> <li>정보보호 인프라 및 컴플라이언스 정기점검</li> </ul>	<b>정보보호 환경 선진화</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>‘사이버 위협 인텔리전스’ 대응 환경 구축</li> </ul> <b>정보보호 컴플라이언스 변화 대응</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>컴플라이언스 점검 체계 디지털화 및 제3자 정보보호 검증</li> </ul> <b>고객 신뢰 및 가치 제고</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>전자금융사고 제로(Zero)화</li> </ul>	<b>전자금융사고 제로(Zero)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>개인정보 침해 관련 유출사고 건수 Zero</li> <li>정보보안 위반 및 사이버 보안사고 건수 Zero</li> </ul> <b>정보보호 인증 획득</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>개인정보보호 관리체계 인증 ‘ISMS’, ‘ISMS-P’, ‘APEC CBPR’ 획득</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>개인정보 침해 관련 유출사고 건수</li> <li>침입공격탐지 대비 대응률</li> <li>전자금융 의심거래 사전 차단율</li> <li>임직원 정보보호 인식 제고율 및 교육내역</li> <li>대외기관 정보보호 상시평가 등급</li> </ul>

PART I

# MATERIAL TOPICS

KB금융그룹은 경제적·사회적·환경적 영향을 모두 고려하여 지속가능성을 추구하고 있습니다. 이 과정에서 KB를 둘러싼 다양한 이해관계자들에게 중요한 영향을 미치는 이슈를 정확히 파악하고 적절히 대응하여 지속가능한 경쟁력을 확보해 나가고 있습니다. 앞으로 KB금융그룹은 지속가능성을 추진하는 과정부터 성과, 그리고 이후의 계획까지 투명하게 공개하며, 이해관계자와의 견고한 신뢰를 바탕으로 새로운 성장기회를 발굴할 것입니다.



MATERIAL TOPICS

INVESTOR-FOCUSED

- 리스크 관리
  - 기후변화 대응
  - 상생금융
  - 금융소비자보호
  - 디지털 혁신 및 기술
- 
- 정보보호
  - DEI 인재관리
  - 윤리경영 및 준법
  - 지속가능한 금융

# 리스크 관리

경영환경이 급변하면서 기업을 둘러싼 리스크도 다양해지고 있습니다. KB금융그룹은 불안정한 환경 속에서 안정적인 경영 기반을 확보하기 위하여 다양한 리스크에 대비할 수 있는 체계를 구축하였습니다. 그 예로, 리스크관리위원회를 중심으로 주요 리스크를 관리하고 있으며, 임직원의 리스크 관리 역량을 강화하기 위한 교육 프로그램 및 제도를 운영하고 있습니다.



## ISSB 지속가능성 공시기준 '핵심요소'\*



### 거버넌스(Governance)

- 리스크 관리체계
- 리스크 보고체계
- 리스크 관리·감독 역량 강화
- 리스크 관리 성과평가 및 보상



### 위험관리(Risk Management)

- 리스크 관리 프로세스
- 위기상황분석 프로세스



### 전략(Strategy)

- 리스크 인식 및 평가
- 이머징 리스크
- 리스크 관리 전략 수립
- 리스크 관리 문화 확산



### 지표 및 목표(Metrics & Targets)

- 리스크 관리 지표 및 목표
- 리스크 관리 모니터링

\* IFRS 지속가능성 공시기준 S1은 지속가능성 관련 위험 및 기회와 관련된 기업 운영방식을 다음과 같은 4가지 핵심요소 영역으로 공시하도록 요구

MATERIAL TOPICS

INVESTOR-FOCUSED

- 리스크 관리
- 기후변화 대응
- 상생금융
- 금융소비자보호
- 디지털 혁신 및 기술

---

- 정보보호
- DEI 인재관리
- 윤리경영 및 준법
- 지속가능한 금융

# 거버넌스(Governance)

## 리스크 관리체계

KB금융그룹은 발생 가능한 모든 유형의 리스크를 종합적·체계적으로 관리하기 위하여 이사회 중심의 리스크 관리체계를 구축하고 있습니다. 이사회는 그룹의 리스크 관리 정책 및 전략을 승인하고 「리스크관리규정」의 제·개정 등 리스크 관리에 필요한 주요 사항을 심의·의결합니다. 이사회는 리스크 관리 책임과 권한의 일부를 리스크관리위원회 및 그룹 경영진에게 위임하고 있습니다.

## 리스크관리위원회

KB금융그룹은 다양한 리스크에 대한 대응 체계를 구축하고 경영 의사결정을 효율적으로 지원하기 위하여 이사회 산하에 리스크관리위원회를 운영하고 있습니다. KB금융그룹은 「금융회사의 지배구조에 관한 법률」 제15조 및 제16조에 따라 위험관리기준의 제·개정 및 폐지에 관한 사항을 이사회에 권한으로 정하고 있으며, 효율적인 리스크 관리를 위하여 위험관리기준에 대한 책임과 권한을 리스크관리위원회에 위임하고 있습니다.

리스크관리위원회는 리스크 관리 정책 및 전략을 수립·승인하고 리스크 관리 현황을 관리·감독하는 최고 의사결정기구로서 리스크에 대한 전문성을 갖춘 사외이사 4인으로 구성되어 있습니다. 리스크관리위원회는 리스크 관리 전략 수립, 부담 가능한 리스크 수준 결정, 리스크 한도 설정 및 배분을 결의하며, 리스크 관리 실태 및 한도 관리 점검 등 리스크 정책 및 시스템의 적정성에 대한 감독 업무를 수행하고 있습니다.

## 리스크관리협의회

KB금융그룹은 리스크 관리 업무의 실행력을 강화하기 위하여 리스크관리위원회 산하에 지주 및 계열사의 위험관리책임자(CRO), 지주의 리스크관리부장으로 구성된 리스크관리협의회를 운영하고 있습니다. 리스크관리협의회 위원장은 지주의 위험관리책임자가 선임되어 직무를 수행합니다.

리스크관리협의회는 리스크관리위원회로부터 위임받은 사항과 그룹경영관리위원회의 검토 요청 사항, 각 계열사별 리스크 관리 정책 실행을 위한 세부사항 등을 협의합니다. 또한 그룹의 리스크 관리 현황을 모니터링하고, 개선사항 발견 시 필요한 조치를 실행하고 있습니다. 리스크관리협의회는 활동 내역과 리스크 관리 현황에 대한 모니터링 결과를 리스크관리위원회에 정기적으로 보고됩니다.

## 리스크 관리 전담 조직

KB금융그룹은 리스크 관리 업무의 독립성을 확보하기 위해 「리스크관리규정」에 따라 영업 부문과 독립적인 별도의 리스크 관리 조직을 구성하였습니다. 리스크 관리 조직의 독립성을 보장하기 위하여 이사회 및 리스크관리위원회 안건 부의 시 위험관리책임자(CRO) 전결로 대표이사 결재를 배제하고 있습니다. 또한, 성과평가 시 별도의 성과체계를 운영하여 영업실적과 연관된 평가지표를 포함하지 않음으로써 리스크 부문을 재무·전략·사업부문 등 회사의 경영성과 관련 조직과 분리하여 독립적으로 운영하고 있습니다.

한편, 리스크 관리 조직을 총괄하는 위험관리책임자(CRO)는 리스크 관리에 대한 전문적인 지식과 실무경험을 갖춘 자로 하며, 「금융회사의 지배구조에 관한 법률」에 따라 이사회를 통해 선임되며, 2년 이상의 임기를 보장하여 전문성을 유지하도록 하고 있습니다. 위험관리책임자는 리스크 관리 세부 정책, 절차 및 업무 프로세스 체계를 수립하고, 경영환경 변화에 따른 관련 규정·절차의 점검 및 개선 등 리스크 모니터링 업무를 주관하고 있습니다.

MATERIAL TOPICS

INVESTOR-FOCUSED

- 리스크 관리
  - 기후변화 대응
  - 상생금융
  - 금융소비자보호
  - 디지털 혁신 및 기술

---

- 정보보호
  - DEI 인재관리
  - 윤리경영 및 준법
  - 지속가능한 금융

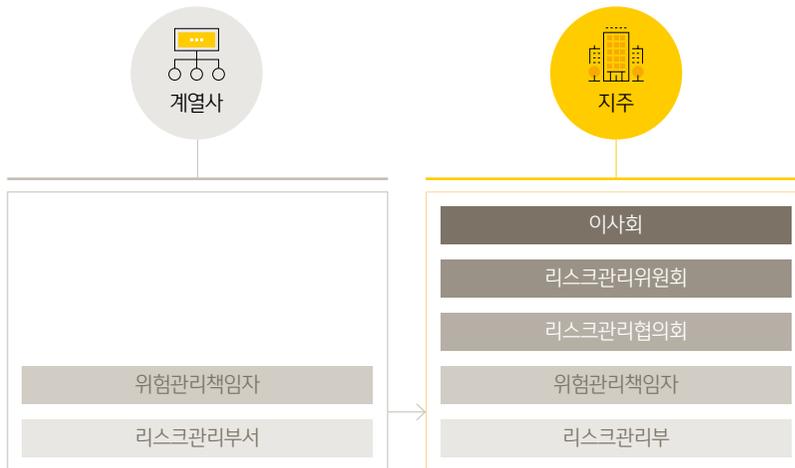
# 거버넌스(Governance)

## 리스크 보고체계

KB금융그룹은 주요 리스크 사안에 대한 효율적인 관리를 위하여 체계적이고 투명한 보고체계를 구축·운영하고 있습니다. 리스크 모니터링 결과와 통합 위기상황분석 등의 정기적인 보고는 계열사 리스크관리부서에서 지주의 이사회에 이르는 단계적 보고절차를 거쳐 효율적으로 진행됩니다. 계열사의 리스크관리부서 및 위험관리책임자(CRO)는 지주 리스크관리부에 주요 리스크 관리 현황을 보고하며, 지주 리스크관리부는 해당 자료를 검토하여 지주 위험관리책임자, 리스크관리협의회, 리스크관리위원회, 이사회 순으로 보고하고 있습니다.

KB금융그룹은 분기 1회 이상 리스크관리위원회를 개최하여 리스크 유형별, 계열사별 리스크 제한도 관리 현황 및 계열사별 주요 리스크 이슈를 보고하고 있습니다. 2023년에는 총 9회의 리스크관리위원회가 개최되었고, 각 회사별 리스크관리위원 참석률은 모두 100%입니다. 또한, KB국민은행을 포함한 KB금융그룹의 주요 계열사들은 자체적으로 이사회(또는 리스크관리위원회)를 개최하여 주기적으로 각 계열사의 리스크 관리에 관한 세부 정책, 주요 활동 내용 및 리스크 제한도의 준수여부 등을 보고하고 있습니다.

KB금융그룹 리스크 보고체계



## 리스크 관리·감독 역량 강화

리스크관리위원회 위원은 KB금융그룹의 「지배구조 내부규범」에 따라 직무 수행에 필요한 금융, 경제, 경영, 회계 및 법률 등 관련 분야의 전문성을 갖춘 사외이사로 선임하며, 특히 위원장의 경우 리스크에 대한 전문성을 갖춘 사외이사를 리스크관리위원회 위원으로 선임하고 있습니다.

그룹의 리스크 관리 거버넌스 체계 및 역량 강화를 위해 리스크관리위원회 위원을 대상으로 그룹 리스크 관리정책과 방법론, 그룹의 리스크 관리 핵심 추진과제 및 주요 현황에 대한 교육을 연 1회 이상 정기적으로 실시하고 있습니다. 또한, KB금융그룹의 주요 계열사들은 리스크 관리 역량 개발을 위한 각종 교육과 세미나를 개최하고 있습니다.

## 리스크 관리 성과평가 및 보상

KB금융그룹은 위험관리책임자(CRO)의 리스크 관리 업무 성과평가 결과를 KPI에 반영하고 있습니다. 또한, KB금융그룹은 2023년부터 RoRWA(Return on Risk Weighted Asset)를 RAPM(Risk-adjusted Performance Measures)의 주요 성과지표에 포함함으로써 지주 및 계열사 경영진 평가 시 반영하고 있습니다. RoRWA 모니터링을 통해 포트폴리오 운영 및 리밸런싱 수행 등 경영진의 의사결정 시 자본적정성 유지를 우선 고려할 수 있도록 지원하고, 궁극적으로는 자본효율성 모니터링 결과에 따른 평가 및 보상 등 성과평가를 수행하여 그룹 자원의 최적 배분을 지원하고 있습니다.

MATERIAL TOPICS

INVESTOR-FOCUSED

- 리스크 관리
  - 기후변화 대응
  - 상생금융
  - 금융소비자보호
  - 디지털 혁신 및 기술

---

- 정보보호
  - DEI 인재관리
  - 윤리경영 및 준법
  - 지속가능한 금융

# 위험관리(Risk Management)

## 리스크 관리 프로세스

KB금융그룹은 경영 전반에서 발생할 수 있는 모든 리스크에 대한 적시 대응과 체계적인 관리를 위해 「리스크관리규정», 「리스크관리위원회규정», 「리스크관리지침」 등 리스크 관리 주요 사항에 대한 기본 방침을 수립하여 운영하고 있습니다. 리스크 관리 기본 원칙에 따라 리스크는 유형별로 구분하여 개별 리스크를 관리하고, 전사적인 리스크 관리를 위하여 유형별 리스크를 통합하여 종합적으로도 관리하고 있습니다. 또한 리스크 측정모델에 대하여 모델 개발 및 운영 주체와는 독립적인 조직에 의해 정기적으로 적합성 검증을 실시하고 있으며, 인식·측정된 주요 리스크가 그룹에 미치는 영향을 분석하기 위하여 그룹 통합 위기상황분석을 연 1회 이상 실시하고 있습니다.

### KB금융그룹 리스크 관리 프로세스



## 위기상황분석 프로세스

KB금융그룹은 예외적이지만 발생 가능한 사건에 대한 잠재적 취약성을 평가하기 위하여 위기상황 시나리오에 따른 손익, 자본 적정성, 리스크 유형별 영향에 대한 그룹 차원의 통합 위기상황분석을 2023년에는 연 2회 실시하였습니다. 지주 리스크관리부는 위기상황분석 결과가 그룹에 미치는 영향 등을 리스크관리위원회와 경영진에 보고하며, 그룹 차원의 위험 성향, 리스크 한도 설정 및 전략 선택의 평가 등과 같은 주요 의사결정 과정에 반영합니다.

2023년 4월과 10월에 개최된 리스크관리위원회에서는 유동성 및 그룹 통합 위기상황분석 결과와 이에 대한 대응방안이 보고되었습니다.

### 위기상황분석 프로세스



### 리스크 유형별 위기상황분석기법

리스크 유형	위기상황분석기법
신용리스크	신용등급 전이 방식
시장리스크	표준방법 및 내부모형에 따른 민감도 또는 시나리오 방식
금리리스크	금리변동성에 따른 시뮬레이션 방식
운영리스크	당기손익 증감분 또는 손실 데이터를 반영한 시나리오 방식

MATERIAL TOPICS

INVESTOR-FOCUSED

→ 리스크 관리

- 기후변화 대응
- 상생금융
- 금융소비자보호
- 디지털 혁신 및 기술

정보보호

- DEI 인재관리
- 윤리경영 및 준법
- 지속가능한 금융

# 전략(Stratgy)

## 리스크 인식 및 평가

KB금융그룹은 예기치 않은 상황에 대처할 수 있도록 그룹이 직면하고 있는 주요 리스크를 인식하고 리스크 측정모델 및 위기상황분석을 통해 리스크를 측정하여 그룹에 미치는 잠재적 영향을 분석하고 있습니다. KB금융그룹의 주요 계열사들은 각 중대 이슈별로 리스크를 식별하여 이에 대응하는 체계를 구축하고 있으며, 그룹 차원에서는 통합 리스크 관리를 통해 계열사 간 리스크 전이를 방지하고 있습니다.

리스크 유형	위험요인	잠재적 재무 영향	기간		
			단기	중기	장기
재무 리스크	신용리스크	부도로 인한 손실위험(Default Loss) 및 신용등급 하락에 따른 손실위험		✓	✓
	시장리스크	금리, 주가, 환율 등 시장요인의 변동에 따라 트레이딩 포지션으로부터 손실을 입을 수 있는 위험	✓	✓	
	유동성리스크	예상하지 못한 자금수요(지출)에 대응하지 못해 손실을 입게 될 위험	✓		
	금리리스크	금리 변동 시 금리 민감 자산, 부채 등의 가치가 변하면서 발생하는 자본과 이익의 변동으로 손실을 입을 수 있는 위험	✓	✓	
	신용편중리스크	특정 부문에 편중된 자산운용으로 인하여 단일 신용 익스포저 또는 신용 익스포저 집단으로부터 그룹의 건전성이나 영업력 유지를 위협할 만큼의 큰 손실을 입게 될 위험	투자 포트폴리오의 자산가치 하락 및 가격 변동성 상승으로 인한 투자 유입 감소	✓	✓
비재무 리스크	운영리스크	부적절하거나 잘못된 내부절차, 인력 및 시스템 또는 외부의 사건으로 인하여 발생할 수 있는 손실 위험		✓	✓
	전략리스크	불리한 사업결정, 부적절한 결정 수행, 사업환경 변화에 대한 대응책 결여 등으로 인하여 손실을 입게 될 위험	시장에서 경쟁력 감소로 인한 매출 감소 및 부적절한 전략 수립에 따른 불필요한 자본 또는 자금 손실	✓	✓
	평판리스크	경영부진, 금융사고, 사회적 물의 야기 등으로 고객, 주주 등의 외부 여론이 악화됨에 따라 손실을 입게 될 위험	그룹 신뢰도 하락으로 인한 매출 감소 및 추가 하락		✓

\* 기간은 단기 1~5년, 중기 5~10년, 장기 10년 이후로 구분

MATERIAL TOPICS

INVESTOR-FOCUSED

- 리스크 관리
- 기후변화 대응
- 상생금융
- 금융소비자보호
- 디지털 혁신 및 기술
- 정보보호
- DEI 인재관리
- 윤리경영 및 준법
- 지속가능한 금융

# 전략(Stratgy)

## 이머징 리스크(Emerging Risk)

KB금융그룹은 경제적·환경적·사회적 변화로 인하여 새롭게 부각되는 동시에 그룹의 경영활동에 장기적으로 중대한 영향을 미칠 수 있는 리스크를 이머징 리스크(Emerging Risk)로 정의하고 있습니다. 이머징 리스크를 식별하기 위하여 다면적 분석을 수행한 결과 총 911개의 트렌드가 도출되었으며, 이에 대해 단기·중기·장기에 걸친 기간별 영향을 분석하였습니다. 2023년에는 경영환경을 둘러싼 메가 트렌드에 따른 리스크를 심도 있게 조망하기 위하여 ‘글로벌 리벨런싱: 탈세계화를 넘어선 ‘재세계화’로의 전환’과 ‘기술 혁신의 가속화: AI 등 기술혁신에 따른 사이버 범죄 위협 증가’를 주요한 이머징 리스크로 선정하였습니다.



### 이머징 리스크

글로벌 리벨런싱: 탈세계화를 넘어선 ‘재세계화’로의 전환	
정의	미-중 패권경쟁, 우-러 전쟁, 이-팔 갈등 등 글로벌 분쟁지역 증가 및 국가별 이해관계에 따른 연합체계 구축이 동시다발적으로 발생하고 있으며, 글로벌 권력이 다극화되는 움직임 속에 글로벌 거버넌스 변화 및 글로벌 가치사슬(GVC, Global Value Chain) 재편이 진행 중입니다. 이러한 국제질서의 변화는 지정학적 리스크를 고조시키고 국제적 차원의 정치외교, 군사안보, 경제통상, 통화정책 등과 같은 대규모 사건에 영향을 미치고 있기 때문에 대외 의존도가 상대적으로 큰 국내 환경상 정치적·경제적·사회적 불확실성에 대한 우려가 확산되고 있습니다.
위험 구분	지정학적(Geopolitical)
사업영향	국제적 분쟁 심화 및 진영 논리에 따른 국가별 연합체가 산발적·연속적으로 조직됨에 따라 자국 이익 보호를 위한 보호무역 기조가 강화되어 원자재, 중간재 등 공급망에 지속적인 충격이 발생하고 있습니다. 이로 인해 주요 핵심 산업 생산차질, 수출입 제약 등 교역환경 악화 문제가 야기되고 있으며, 주요 통화국의 통화정책 변화로 인해 금리 변동성이 높아지는 등 경기침체의 장기화 가능성이 높아지고 있습니다.  지정학적 리스크에 기인한 글로벌 경기침체, 인플레이션 및 금리 변동성이 확대되는 환경이 지속됨에 따라 개인과 기업 모두 신용위험에 직면할 우려가 커졌으며, 특히 다중채무차주, 상환능력열위차주 중심으로 신용도 악화가 확산될 것으로 전망됩니다.
대응방안	KB금융그룹은 경영환경 측면에서 발생 가능한 12가지 시나리오를 수립하여 Worst Case 및 파급효과를 점검하고 있습니다. 시나리오 중에는 ‘이스라엘-하마스 분쟁 확산’, ‘우크라이나-러시아 전쟁 영향 및 러시아 대선’, ‘대만 주변 군사적 긴장 고조’, ‘북한 내부 급변 사태’, ‘미-중 패권 갈등에 따른 동남아 시장 영향’의 5개 시나리오가 지정학적 리스크에 해당합니다. 시나리오는 지주 리스크관리부와 재무기획부, 경영연구소의 협업과 리뷰를 거쳐 작성되었으며, 지주 및 계열사의 위기대응 체계를 정비하고 있습니다. 완성된 시나리오 및 경제 영향을 그룹 전 계열사에 공유하고 각 계열사의 비즈니스 단위별로 Worst 시나리오 대응방안 마련을 위한 가이드를 제시할 예정입니다. 또한 비상경영위원회는 그룹 차원의 Worst 시나리오 발생 시 위기대응 컨트롤타워 기능을 수행할 수 있도록 체계를 구축하고 있습니다.  한편 KB금융그룹은 스트레스 테스트 분석을 통해 Contingency Plan을 점검하고, 위기상황 시나리오별 Action Plan을 수립하여 그룹 위기대응 능력을 상시 관리하고 있습니다. 지정학적 리스크 발생 시 그룹 차원의 체계적 대응을 위해 계열사 리스크 관리체계의 일관성을 제고하고, 자체정상화계획의 안정적 운영 및 적시 실행을 위한 경영정보시스템을 구축하고 있습니다. 한편, 신용위험 관리를 위해 고위험군에 대한 세그먼트를 재설정하고, 지속적인 모니터링을 통해 위험을 선제적으로 인식하고 있으며, 이에 대한 관리목표를 설정하여 운영하고 있습니다.

MATERIAL TOPICS

INVESTOR-FOCUSED

→ 리스크 관리

- 기후변화 대응
- 상생금융
- 금융소비자보호
- 디지털 혁신 및 기술

정보보호

- DEI 인재관리
- 윤리경영 및 준법
- 지속가능한 금융

# 전략(Stratgy)

## 이머징 리스크(Emerging Risk)



### 이머징 리스크

**기술 혁신의 가속화: AI 등 기술혁신에 따른 사이버 범죄 위협 증가**

정의	<p>머신러닝에 기반하여 온라인에 존재하는 방대한 지식을 활용하는 인공지능(AI)의 등장이 향후 수년간 세계와 인류의 미래를 좌우할 가장 중요한 기술 중 하나로 꼽히고 있습니다. 그러나 사용자의 의도에 따라 해킹 등에 악용할 수 있을 뿐만 아니라 사이버 범죄에 악용될 경우 공격의 수준이 매우 높아져 가까운 미래에 고객정보유출 및 해킹 등 AI 기술 혁신에 따른 사이버 정보보안 이슈의 범위 및 강도가 매우 높은 수준에 이를 것으로 예상됩니다. Chat GPT 등 AI에 대한 대중의 접근성이 급격히 높아짐에 따라 AI 툴을 활용한 사이버 범죄 증가가 심각하게 우려되는 상황이며, 이로 인해 금융회사 시스템의 정보보안 체계가 무력화되어 사회적·경제적 혼란과 손실을 유발할 가능성이 상존합니다.</p>
위험 구분	기술적(Technological)
사업영향	<p>금융업은 관리 효율성을 높이기 위한 목적으로 디지털화가 급속히 진행되어 보유 자산, 부채정보, 고객정보, 신용정보 등 중요 데이터가 집중되어 관리되고 있으며 금융사들은 Digital Transformation의 적극적 추진으로 고객 편의성 제고를 위한 노력을 기울이고 있으나, 역설적으로 디지털 거래 증가, 재택근무 활성화 등으로 인해 사이버 범죄의 표적이 될 가능성이 높아지고 있습니다.</p> <p>고객 정보보호와 관련한 사회의 요구 수준이 한층 높아지고 있는 현 상황에서 보다 조직적이고 정교한 사이버 범죄의 발생가능성 증가는 금융회사 신뢰도에 큰 위협 요소가 될 것이며, 효율적이고 체계적인 보안환경의 안정적인 구축 여부는 금융회사의 존폐와 직결될 것입니다.</p>
대응방안	<p>KB금융그룹은 효율적이고 체계적인 고객 정보보호를 위해 정보보호 유출 방지를 위한 전담조직을 마련하고 '정보보호 통합 플랫폼' 및 '개인 정보보호 통합 관리시스템'을 통하여 정보보호 체계를 강화하고 있습니다. 구체적으로, 고객정보 등 민감 정보의 외부 유출 차단을 위하여 전산센터, 본점 등에 출입 시 반드시 X-Ray 검색대 통과 절차를 준수하고 PC 반출입 시 포맷 의무 수행 및 필수 보안프로그램 설치 등 철저한 통제 절차를 수립하여 이행하고 있습니다.</p> <p>KB국민은행의 경우 모든 PC의 내·외부 네트워크 망을 분리하였고, 외부인력 사용 PC의 인터넷 사용을 차단하며, PC 내 모든 문서를 암호화하여 관리하고 있습니다. 또한 DB 정보 접근 시 인가된 직원만 접근 가능하도록 추가 인증을 적용하고 있습니다. 이러한 정보보호를 위한 노력이 있더라도 혹시 모를 정보 유출사고가 발생한다면 회사 및 경영진 등에 대한 대규모 제재에 따른 대외 신뢰도 저하 및 피해고객의 집단 소송에 따른 손해배상이 예상될 것입니다. 따라서 KB금융그룹은 이러한 사고 수습 비용에 대비하여 전자금융거래 배상책임보험에 가입함으로써 재무적 위험을 최소화하고 있습니다.</p>

MATERIAL TOPICS

INVESTOR-FOCUSED

→ 리스크 관리

- 기후변화 대응
- 상생금융
- 금융소비자보호
- 디지털 혁신 및 기술

- 정보보호
- DEI 인재관리
- 윤리경영 및 준법
- 지속가능한 금융

# 전략(Stratgy)

## 리스크 관리 전략 수립

KB금융그룹은 회사가 직면하는 모든 주요 리스크에 대하여 단기 혹은 중장기 리스크 관리 전략을 수립 및 실행하고 있으며, 리스크와 수익, 자본의 균형을 추구함으로써 지속적이고 안정적인 성장을 도모하고 있습니다. KB금융그룹은 단기·중기·장기 기간별 경영환경을 인구, 고객행태, 상품서비스, 사회정책, 기술의 관점에서 분석하고 이에 따른 리스크를 식별하여 그룹의 지속가능한 성장을 위한 중장기 경영전략을 수립하였습니다. 지주 리스크관리부는 그룹이 수립한 중장기 경영전략과 연계하여 경영환경을 둘러싼 리스크 관점에서 메가 트렌드를 인식하고, 이로 인한 그룹 자산가치의 급격한 하락에 대응하기 위하여 선제적인 리스크 관리 방안을 마련하였습니다. 최근 화두인 기후변화 외에도 산업구조 개편, 지정학적 위험 증대 등 유례없이 빠른 속도로 변화하는 경영환경으로 인하여 좌초자산의 범위가 지속적으로 확대될 것으로 예상되고 있습니다. 이에 따라, 그룹이 직면한 사회, 기술, 경제, 환경, 정치적 관점의 메가 트렌드를 인식하고, 이로 인한 단기·중기·장기의 기간별 좌초산업, 유망산업을 정성적 및 정량적 분석으로 도출하였습니다.

한편, 리스크 관점의 메가 트렌드 및 산업 분석 결과는 그룹 내 전사적으로 공유되어, 중장기적으로 그룹 포트폴리오 조정 및 개선에 적용되며, 향후 경영전략 수립 시 해당 분석 결과를 반영하여 경영환경 변화에 유연한 대응이 가능한 리스크 관리 전략을 수립하게 됩니다. 또한 리스크 투명성 증대, 리스크 관리 문화 확산, 계열사 간 리스크 전이 방지 등을 통해 각 계열사의 중장기 경영전략 및 의사결정을 효율적으로 지원하고 있습니다.

### 리스크 관리 중장기 전략

추진전략	추진과제
리스크 투명성 확대	<ul style="list-style-type: none"> <li>업무 적정성에 대한 내부감사 실시</li> <li>임직원 리스크 관리역량 강화를 위한 교육 실시</li> </ul>
리스크 관리 문화 확산	<ul style="list-style-type: none"> <li>리스크 관리인력 양성을 위한 프로그램 운영</li> <li>리스크 옴부즈맨 제도 운영을 통한 리스크 관리 인식 제고</li> </ul>
계열사 간 리스크 전이 방지	<ul style="list-style-type: none"> <li>유형별, 조직별 리스크를 그룹 차원의 전사 리스크 관리체계로 운영</li> </ul>

### 주요 리스크 유형별 리스크 관리 전략

리스크 유형	추진전략
신용리스크	<ul style="list-style-type: none"> <li>예상손실 및 내부자본 측정, 한도 배분 및 관리</li> <li>Total Exposure 측정, 한도 배분 및 관리</li> <li>신용편중리스크(Concentration Risk) 측정 및 관리</li> <li>위기상황분석을 통한 잠재적인 취약성 분석 및 대응방안 수립</li> </ul>
재무 리스크 시장리스크	<ul style="list-style-type: none"> <li>바젤III 표준방법을 사용한 규제자본 산출</li> <li>자본적정성 평가</li> <li>민감도 한도 및 VaR 한도 부여 및 관리</li> <li>위기상황분석을 통한 예상손실규모 및 자본적정성 파악, 대응조치 시행</li> <li>환리스크 관리</li> </ul>
유동성리스크	<ul style="list-style-type: none"> <li>충분한 양질의 유동성 자산을 보유하고 안정적인 자금조달구조를 확보하기 위한 관리정책 수행</li> </ul>
금리리스크	<ul style="list-style-type: none"> <li>위기상황분석을 통해 비정상적인 금리 변동에 대한 대응조치 강구</li> <li>이자율 스왑 등의 헤지 전략을 통한 위험 완화</li> </ul>
신용편중리스크	<ul style="list-style-type: none"> <li>그룹 차원의 차주별 및 산업별 익스포져 편중 관리</li> </ul>
운영리스크	<ul style="list-style-type: none"> <li>운영리스크 관리 시스템 운영</li> <li>리스크 관리 문화 확산</li> <li>내부통제 강화 및 업무 프로세스 개선</li> </ul>
비재무 리스크 전략리스크	<ul style="list-style-type: none"> <li>위기상황분석을 통한 다양한 시나리오별 스트레스 테스트 수행 및 전략적 의사결정 수행</li> </ul>
평판리스크	<ul style="list-style-type: none"> <li>임직원 윤리 실천 서약 실시 및 내부 컴플라이언스 점검 등 그룹 차원의 투명하고 합리적인 윤리경영 실천</li> <li>설문조사, 미디어 분석 등을 통한 외부환경 변화에 따른 그룹 평판리스크 지속적 식별 및 관리</li> </ul>

MATERIAL TOPICS

INVESTOR-FOCUSED

- 리스크 관리
- 기후변화 대응
- 상생금융
- 금융소비자보호
- 디지털 혁신 및 기술

---

- 정보보호
- DEI 인재관리
- 윤리경영 및 준법
- 지속가능한 금융

# 전략(Stratgy)

## 리스크 관리 문화 확산

### 임직원 리스크 관리 역량 강화

KB금융그룹은 임직원의 리스크 관리 역량을 강화하기 위하여 정기적인 내부 교육을 실시하고 있습니다. KB금융그룹의 각 계열사 리스크관리부서는 전 임직원을 대상으로 리스크 관리 관련 콘텐츠 및 주요 이슈사항에 대해 연간 교육계획을 수립하여 시행하고 있습니다.

KB국민은행은 실질적인 운영리스크 관리를 위해 영업점 전 직원을 대상으로 운영 리스크 관리 활동에 대한 교육 및 매월 리스크 자가진단(CSA)을 실시하고 있으며, 매년 ‘KB ACE Academy(리스크) Pre-STEP·STEP I·II 연수’를 운영하여 리스크 관리 역량 고도화에 힘쓰고 있습니다. 또한, 국내외 대체투자 환경 대응을 위한 그룹 내 심사인력 대상 연수 및 신용평가모델 관련 AI 역량 개발 연수를 실시하고 있습니다.

KB국민카드의 리스크 업무 담당자는 KCB, NICE 등 외부 신용정보사에서 제공하는 리스크 관련 교육에 참여하고 리스크 분석 역량 강화를 위한 리스크 전문가 교육, 데이터 분석 교육에 참여하고 있습니다.

### 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 제보내용에 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 회장 표창을 수여하고, 인사고과 및 승진 시 인센티브를 부여하는 등 리스크 관리 문화 확산을 위한 다양한 정책을 추진하고 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 프로그램은 다양한 리스크 관리 업무를 경험한 인력풀을 확대하기 위하여 계열사별 우수한 리스크 관리 인력을 타 계열사에서 근무하도록 하는 제도입니다.

KB국민은행은 2016년부터 ‘리스크전략그룹 예비인력 양성 과정’을 통해 예비 인력으로 선발된 임직원들을 대상으로 리스크 관리 업무에 필요한 지식과 기술, 업계 동향 등의 교육과정을 제공하고 있습니다. 리스크 관리 업무에 대한 기본적인 이해 및 실무지식 습득을 위해 외부기관 위탁 교육과 함께 6개월간 리스크전략그룹 내 부서에서 OJT(현장훈련)를 실시하여 내부 인력 역량 강화를 통해 리스크 관리 문화를 확산하고 있습니다.

MATERIAL TOPICS

INVESTOR-FOCUSED

→ 리스크 관리

- 기후변화 대응
- 상생금융
- 금융소비자보호
- 디지털 혁신 및 기술

정보보호

- DEI 인재관리
- 윤리경영 및 준법
- 지속가능한 금융

# 지표 및 목표(Metrics & Targets)

## 리스크 관리 지표 및 목표

KB금융그룹은 리스크 관리 전략의 원활한 이행을 위하여 그룹 및 계열사에 다양한 목표 및 한도를 설정하고 준수 여부를 점검·모니터링하고 있습니다. 리스크관리위원회는 그룹이 당면한 리스크 수준과 관리 현황을 검토하여 이사회에서 결정한 전략방향에 부합하는 리스크 관리 전략을 수립하고, 내부자본(Internal Capital), 위험 성향(Risk Appetite) 등 계량화 된 정량적 지표로 목표를 설정하여 자본적정성 평가 및 리스크 관리에 활용하고 있습니다. 리스크관리위원회는 연 1회 그룹의 자기자본 대비 부담 가능한 리스크 수준인 위험 성향(Risk Appetite)을 승인하고, 경영진으로 하여금 이를 준수하도록 하고 있습니다. 또한, 위험 성향 목표 수준에 따른 총 위험 자본 한도 범위 내에서 각 계열사와 리스크 유형별 내부자본을 배분하고 있으며, 자본적정성이 유지될 수 있도록 계열사별 총 한도와 리스크 유형별 한도를 설정하여 운영하고 있습니다.

내부자본(Internal Capital)은 미래에 예상치 못한 손실이 발생했을 때 경제적 지급 불능 사태를 방지하기 위해 필요한 자본입니다. KB금융그룹은 목표 신뢰수준에 따라 각 계열사의 리스크 유형별 내부자본을 측정·배분하여 그룹 차원에서 자본적정성을 관리하고 있습니다. 또한 리스크관리위원회는 자본적정성이 유지될 수 있도록 각 계열사에 자본관리 및 자금조달 계획을 수립할 것을 요청하고 있습니다. 내부감사조직은 운영리스크 관리 시스템, 신용평가시스템 등 리스크 유형별 내부 정책과 절차를 정기적으로 점검하고 감사를 수행합니다.

### 리스크 관리 목표 설정

리스크 관리 목표	모니터링 지표	2023 목표	2023 달성 성과
자본적정성 유지	CET1 <sup>1)</sup> 비율	13%	13.59%
내부자본 한도 관리	위험 성향	84.6%	60.7%

<sup>1)</sup> Common Equity Tier 1, 보통주자본. CET1 비율(%) = 보통주자본(CET1)/위험가중자산(RWA, Risk Weighted Assets)

## 리스크 관리 모니터링

### 리스크 모니터링 시스템(ERMS)

KB금융그룹은 2013년 은행지주회사의 바젤III 자본규제 도입에 맞추어 그룹 및 계열사에 대한 리스크 측정시스템을 구축하여 운영하고 있습니다. 리스크 측정 결과는 그룹 리스크 모니터링 시스템(ERMS, Enterprise Risk Monitoring System)을 통해 조회 가능하며, 매 분기별로 그룹 리스크관리위원회에 보고되고 있습니다. KB금융지주는 계열사의 리스크 관리수준 등을 반영하여 매년 계열사별 주요 리스크에 대한 내부자본 한도를 설정하고, 매월 리스크에 대한 내부자본을 측정 및 모니터링하고 있습니다. 각 계열사의 리스크 관리 조직은 일별로 제한도 모니터링을 실시하고 그 결과를 경영진에 보고하며, 매월 리스크 협의체에 리스크 관리 현황을 보고합니다.

### 리스크정보시스템

KB금융그룹은 계열사의 리스크를 체계적으로 관리하고자 리스크정보시스템(RIS, Risk Information System)을 운영하고 있습니다. 리스크정보시스템은 리스크 관련 주요 보고 자료를 관리하는 시스템으로, 계열사 리스크 협의체 안건, 리스크 모니터링 자료, 규정 및 업무자료 등을 등재하고 있습니다.

### 리스크 관리 실태점검

KB금융지주 리스크관리부는 각 계열사별 리스크 관리 부문 역할 및 기능 수행 수준, 제반 리스크 통제 프로세스 운영 현황 점검을 위하여 연 1회 리스크 관리 실태점검을 실시하여 지주 위험관리책임자(CRO) 및 리스크관리협의회, 리스크관리위원회, 이사회에 보고하고 있습니다. 지주 모델검증부는 리스크 관리 조직과는 독립적으로, 「리스크관리규정」, 「모델적합성검증지침」에 따라 리스크 관리 조직이 수행하는 자본적정성 관리체계의 정합성·적합성·합리성 확보 여부를 연 1회 이상 점검하여 개선이 필요한 사항에 대해 조치하고 그 결과를 리스크관리위원회에 보고함으로써 리스크 관리체계를 지속적으로 고도화하고 있습니다. 2023년 수립된 그룹 리스크 관리 정책의 총 23개 추진 방안에 대한 점검 결과, 모든 과업이 해당연도에 완료되었음을 확인하였습니다.

### 리스크 관리 내부감사

KB금융그룹의 감사조직은 독립된 제3자 관점에서 전사 통제관리의 적정성을 점검함으로써 리스크 관리체계를 전반적으로 관리하고 있습니다. KB금융지주 감사부는 지주 및 계열사 리스크관리부서를 대상으로 연 1회 이상 업무 적정성에 대한 감사를 실시하여 리스크 관리 성과를 모니터링하고 있습니다. 감사 결과는 감사담당 집행임원, 감사위원회 및 이사회에 연 1회 이상 보고됩니다.

MATERIAL TOPICS

INVESTOR-FOCUSED

- 리스크 관리
  - 기후변화 대응
  - 상생금융
  - 금융소비자보호
  - 디지털 혁신 및 기술
- 
- 정보보호
  - DEI 인재관리
  - 윤리경영 및 준법
  - 지속가능한 금융

# 기후변화 대응

KB금융그룹은 중장기 탄소중립 추진전략 'KB Net Zero S.T.A.R'를 기반으로 효과적인 기후변화 대응 활동을 적극적으로 추진하고 있습니다. 해당 전략은 아시아 금융회사 및 국내 기업 최초로 SBTi(Science-based Target Initiative) 승인을 획득하였습니다. 이와 함께 'KB Green Wave 2030', 'ESRM(Environmental and Social Risk Management)'과 같은 주요 기후변화 대응 전략을 수립하고 단계적으로 이행하여 지속가능한 저탄소 사회를 만드는 데 앞장서고 있습니다.



## ISSB 지속가능성 공시기준 '핵심요소'\*



### 거버넌스(Governance)

- 기후변화 대응 지배구조
- 기후변화 대응 보고체계
- 기후변화 대응 관리·감독 역량 강화



### 위험관리(Risk Management)

- 기후리스크 관리체계
- 기후리스크 식별 및 평가
- 기후리스크 대응
- 기후리스크 모니터링 및 보고



### 전략(Strategy)

- 기후 관련 위험요인 분석
- 기후 관련 기회요인 분석
- 기후변화 시나리오 분석을 통한 기후 회복력 평가
- 기후 관련 위험 및 기회의 재무적 영향 평가
- 기후변화 대응 전략 수립 및 추진



### 지표 및 목표(Metrics & Targets)

- SBTi 방법론
- 금융배출량(Scope 3, Category 15) 산정 프로세스
- 온실가스 배출량 목표 및 실적
- 금융배출량 감축 목표 및 경로

\* IFRS 지속가능성 공시기준 S1은 지속가능성 관련 위험 및 기회와 관련된 기업 운영방식을 다음과 같은 4가지 핵심요소 영역으로 공시하도록 요구

MATERIAL TOPICS

INVESTOR-FOCUSED

리스크 관리

→ 기후변화 대응

상생금융

금융소비자보호

디지털 혁신 및 기술

정보보호

DEI 인재관리

윤리경영 및 준법

지속가능한 금융

## 기후변화 대응 로드맵

	2019-2021	2022-2024	2025-2030
 <p><b>거버넌스</b></p>	<p><b>기후변화 대응 관리 기반 조성</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>지주사 이사회 내 ESG위원회 설립</li> <li>계열사별 이사회 내 소위원회 또는 C-level 협의체 신설</li> <li>계열사별 ESG 전담조직 구축</li> <li>경영진 KPI에 ESG 항목 반영</li> </ul>	<p><b>기후변화 대응 전략 고도화</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>이사회 차원의 기후변화 대응 관리</li> <li>기후 전문가 양성 및 기후변화 대응 역량 내재화</li> </ul>	<p><b>기후변화 리더십 확보</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>기후변화 대응 선도기업으로서의 리더십 확산</li> </ul>
 <p><b>위험관리</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>그룹 환경·사회 리스크 관리 모범규준 (ESRM) 제정</li> <li>적도원칙에 기반한 환경·사회 리스크 검토</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>기후리스크 및 시나리오 분석 고도화</li> <li>시나리오 분석 방법론 개발</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>기후리스크 통합 관리체계 강화</li> <li>그룹 심사 및 신용평가 체계 내 기후리스크 요소 반영 검토</li> </ul>
 <p><b>전략</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>SBTi 기반 넷제로 전략 수립                             <ul style="list-style-type: none"> <li>내부배출량(Scope 1&amp;2), 금융배출량(Scope 3, Category 15) 넷제로 전략 포함</li> </ul> </li> <li>ESG 금융 확대 전략 수립</li> <li>탈석탄 금융 선언</li> <li>시나리오 기반의 포트폴리오 영향도 분석</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>탄소배출량 관리 시스템 구축</li> <li>계열사별 넷제로 이행전략 수립 및 실행</li> <li>고배출 산업 대상 참여(Engagement) 계획 수립</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>재무정보와 비재무정보의 통합 관리 및 공시 정착</li> <li>시나리오 기반 기후복원력 강화 전략 실행</li> </ul>
 <p><b>지표 및 목표</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>온실가스 배출량 측정 및 공시</li> <li>내부배출량(Scope 1&amp;2)</li> <li>금융배출량(Scope 3, Category 15)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>내부배출량(Scope 1&amp;2) 측정 정교화</li> <li>금융배출량(Scope 3, Category 15) 측정 대상 자산군 확대</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ESG 금융 목표 달성(2030년)</li> <li>넷제로 목표 이행 중간 점검 및 목표 재수립</li> </ul>

MATERIAL TOPICS

INVESTOR-FOCUSED

리스크 관리

→ 기후변화 대응

상생금융

금융소비자보호

디지털 혁신 및 기술

정보보호

DEI 인재관리

윤리경영 및 준법

지속가능한 금융

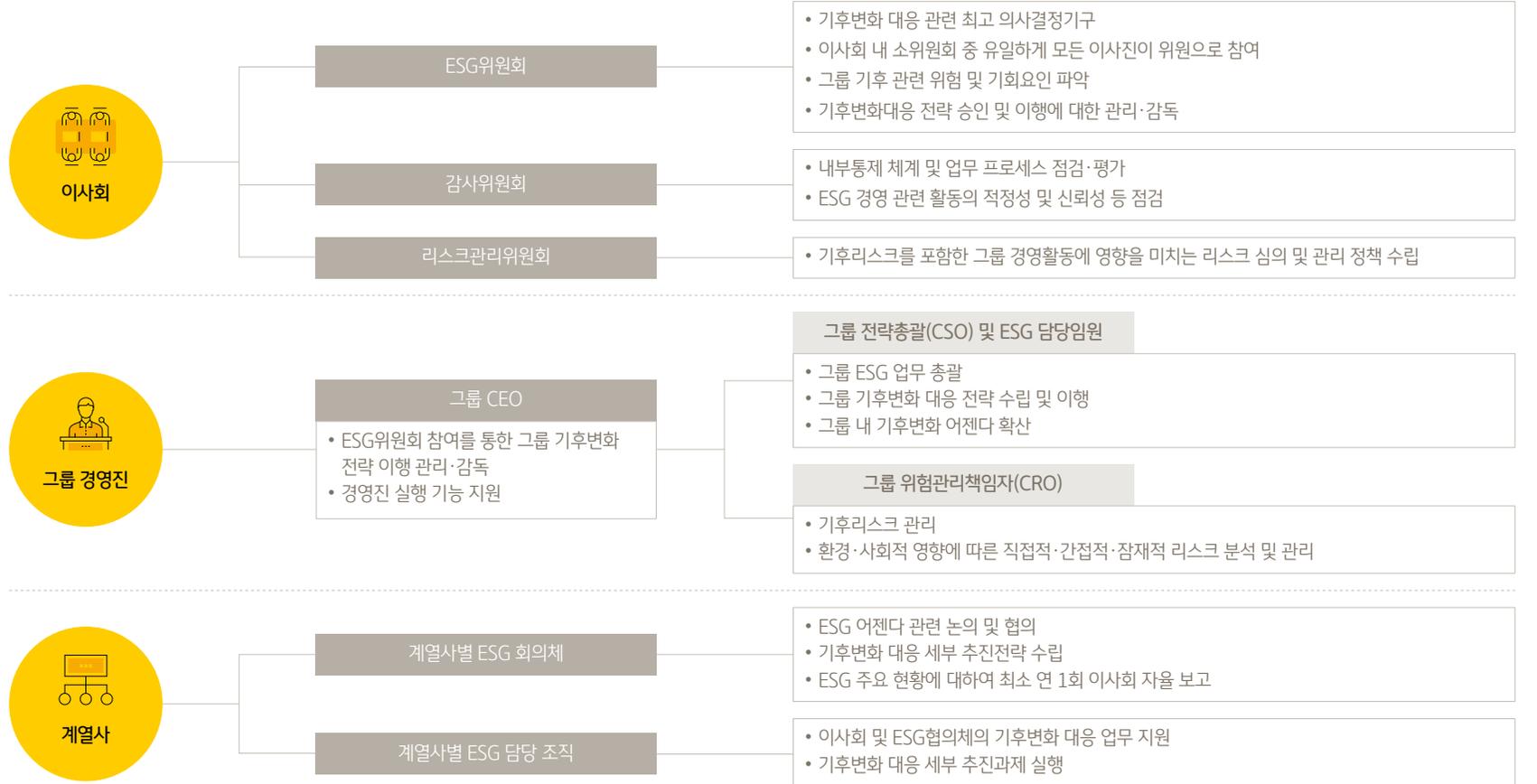
# 거버넌스(Governance)

## 기후변화 대응 지배구조

KB금융그룹은 기후변화 대응을 위하여 그룹 내 최고 의사결정기구인 이사회를 중심으로 지배구조를 구축하고 있습니다. 이사회는 그룹 차원에서 기후변화 대응 전략 및 목표를 수립하고 이행 현황을 관리·감독하고 있습니다. 이사회 내 소위원회인 ESG위원회, 감사위원회, 리스크관리위원회는 기후변화 대응과 관련된 각 역할을 충실히 수행하고 있습니다.

그룹 CEO를 중심으로 그룹 전략총괄(CSO)과 ESG 담당임원이 그룹의 기후변화 대응 전략부문을 총괄하고 있으며, 그룹 위험관리최고책임자(CRO)는 기후변화가 KB금융그룹에 미치는 위험을 분석하여 대응 전략을 수립하고 있습니다. 각 계열사는 그룹 기후변화 대응 전략을 바탕으로 계열사별 ESG 협의체 및 담당조직을 운영하며 기후변화 대응 활동을 추진하고 있습니다.

### KB금융그룹 기후변화 대응 지배구조



MATERIAL TOPICS

INVESTOR-FOCUSED

리스크 관리

→ 기후변화 대응

상생금융

금융소비자보호

디지털 혁신 및 기술

정보보호

DEI 인재관리

윤리경영 및 준법

지속가능한 금융

# 거버넌스(Governance)

## 기후변화 대응 보고체계

KB금융그룹은 이사회 대상의 보고체계를 운영하고 있습니다. 기후변화 대응 전략을 포함하여 ESG 전략에 따른 주요 추진과제의 이행 현황을 반기별 1회 이상 점검하여 이사회 내 ESG위원회에 보고하고 있습니다. 2023년 ESG위원회는 총 3번 개최되어 ESG 추진과제 이행 현황, ESG 상품·투자 운영 현황, ESG 글로벌 이니셔티브 활동 현황 등 2023년 ESG 추진실적 및 2024년 ESG 추진계획 등이 보고되었습니다.

각 계열사별 ESG 협의체는 기후변화를 포함한 ESG 이슈의 주요 현황에 대해 이사회에 연 1회 이상 자율 보고하고 있습니다. KB국민은행은 반기 1회 이상 '환경·사회리스크심의회' 및 'ESG추진위원회'에 기후리스크산업의 익스포저 현황 및 신규 자산운용 취급 현황을 보고하고 있습니다. KB손해보험은 월단위로 기후리스크 관리 현황을 모니터링하여 리스크관리협의회에 보고하고 있습니다.

### 기후변화 대응 관련 2023년 ESG위원회 결의 및 보고사항



MATERIAL TOPICS

INVESTOR-FOCUSED

- 리스크 관리
- 기후변화 대응
- 상생금융
- 금융소비자보호
- 디지털 혁신 및 기술
- 정보보호
- DEI 인재관리
- 윤리경영 및 준법
- 지속가능한 금융

# 거버넌스(Governance)

## 기후변화 대응 관리·감독 역량 강화

### 기후변화 인식 제고 및 교육

KB금융그룹은 이사회 사외이사 후보군을 총 7개의 전문분야별로 구분하여 관리하고 있으며, 7개의 전문분야 중 ‘ESG’도 포함되어 있습니다. 이를 통해 ESG 분야의 전문성을 갖춘 사외이사가 선발되어 이사회가 구성될 수 있도록 운영하고 있습니다. 그룹 경영진 Level에서는 그룹 CEO를 중심으로 그룹의 전략총괄(CSO) 및 위험관리책임자(CRO)가 각 해당 전문분야를 중심으로 기후리스크를 관리합니다.

### 기후변화 관련 교육 실시 현황

계열사	주요 내용
KB금융그룹 공통	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 기후변화에 대한 통합적인 인사이트 제공</li> <li>• 이사회 및 경영진 대상으로 기후변화 관련 글로벌 트렌드, 감독규제 동향, 금융산업의 대응 방향, 공시기준의 변화 등에 대한 외부 전문가 특강</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 이사회의 올바른 의사결정 및 역량 강화 지원</li> <li>• KB경영연구소 및 KB증권 리서치센터에서 기후변화를 포함한 ESG 이슈를 주제로 한 리포트 주기적 발간</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 리스크 담당직원 대상 리스크 교육 실시</li> <li>• 2023년, 그룹 리스크 심사 및 신용평가 등 기후리스크 유관부서 담당직원 대상으로 기후리스크 및 시나리오 분석에 대한 설명회 개최 및 관련 교육 실시</li> </ul>
KB국민은행	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 전 임직원 대상으로 기후변화 이슈 및 친환경 활동에 대한 전문가 특강 실시</li> <li>• 환경 관련 다양한 ESG 교육 콘텐츠 제공</li> </ul>
KB증권	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 기관투자자 및 기업고객 대상으로 ESG 포럼 및 세미나 정기 개최</li> </ul>
KB손해보험	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 기후리스크·자연재해 분석 현황 등의 내용을 담고 있는 ‘위험관리 뉴스레터’ 정기 발간</li> </ul>

또한 KB금융그룹은 기후변화 이슈 및 리스크에 대한 이사회 및 경영진의 인식을 높이고 관련 역량을 강화하기 위하여 다양한 교육 기회를 제공하고 있으며, 주요 계열사별로 기후변화 관련 교육·포럼·세미나 활동 등을 진행하고 있습니다.

### 평가 및 보상체계

KB금융지주는 기후변화 대응 전략의 책임감 있는 이행을 위하여 각 사업부 부문 관리자(C-level) 등 경영진의 KPI에 ESG(지속가능경영) 지표를 반영하고 있습니다. 또한, 각 사업부 부문 산하의 부서별 KPI에도 기후변화 대응 추진실적 등의 ESG 관련 지표가 포함되어 있습니다. 해당 KPI는 각 사업부 부문 관리자·경영진·부서장 등의 보수에 반영되며, 부서별 KPI는 해당 부서 직원들의 성과보수에도 일정 비율로 반영되고 있습니다. 이 외에도 KB국민은행 등 각 계열사의 KPI에 ESG 지표가 포함되어 있으며, KPI 성과는 보수에 반영됩니다.

### 기후변화 대응 성과지표

구분	성과지표 목표	성과지표 상세
기후 관련 위험 및 기후 목표 달성에 대한 진척도	• 탄소중립 목표 달성	• 탄소배출량 관리 및 추진실적 • 기후변화 대응 관련 추진실적 등
	• ESG 금융 목표 달성	• ESG 금융상품 실적 및 상품 개발

MATERIAL TOPICS

INVESTOR-FOCUSED

- 리스크 관리
  - 기후변화 대응
  - 상생금융
  - 금융소비자보호
  - 디지털 혁신 및 기술
- 
- 정보보호
  - DEI 인재관리
  - 윤리경영 및 준법
  - 지속가능한 금융

# 위험관리(Risk Management)

## 기후리스크 관리체계

KB금융그룹은 기후변화 위기 등에 따른 직·간접적 리스크를 그룹 차원에서 체계적으로 관리하고 있습니다. 전사적인 리스크 관리체계 내에서 기후변화 이슈를 관리하기 위하여, 기후리스크 관리체계를 구축하고 기후리스크를 분석하며 이를 반영하여 사업전략을 수립 및 실행하고 있습니다. KB금융그룹은 기후리스크 관리체계 하에서 기후리스크를 식별하고 식별된 기후리스크에 대해서는 대응 전략을 수립하며, 시나리오 분석을 통해 기후리스크가 산업 및 기업에 미치는 영향을 파악하여 리스크 관리에 활용하고 있습니다.

### KB금융그룹 기후리스크 관리체계



## 기후리스크 식별 및 평가

KB금융그룹은 TCFD 프레임워크에 따라 기후변화 관련 주요 리스크를 이행리스크와 물리적 리스크로 구분하여 기후리스크가 실물경제와 금융시스템에 미치는 영향을 분석하고 경제적 파급 경로를 고려하여 기후리스크에 대응하기 위한 방안을 수립하고 있습니다.

이행리스크는 저탄소 경제로 이행하는 과정에서 발생하는 리스크로 정책 및 법률·기술·시장·평판 리스크가 이에 해당됩니다. 물리적리스크는 자연재해 등 기후변화의 물리적 영향으로 발생하는 리스크를 의미하며, 리스크 요인이 영향을 미치는 기간에 따라 급성리스크와 만성리스크로 나뉩니다. 이행리스크 평가 시 NGFS<sup>1)</sup> 시나리오 분석을 통해 미래 탄소배출량 및 탄소가격 예측에 따른 이행 비용 부담 증가 등을 복합적으로 고려하고 있으며, 물리적리스크 평가 시 NGFS 시나리오와 RCP<sup>2)</sup> 및 SSP<sup>3)</sup> 시나리오 분석을 통해 외부 환경 변화에 따른 재무적 영향을 고려하여 리스크의 영향 규모를 평가하고 있습니다.

<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> Representative Concentration Pathway, 대표농도경로. 인간 활동이 대기에 미치는 영향으로 온실가스 농도 변화량을 예측하는 시나리오  
<sup>3)</sup> Shared Socioeconomic Pathways, 공통사회 경제경로. 기후변화 적응 및 완화를 위한 사회·경제적 노력을 고려한 시나리오

MATERIAL TOPICS

INVESTOR-FOCUSED

리스크 관리

기후변화 대응

상생금융

금융소비자보호

디지털 혁신 및 기술

정보보호

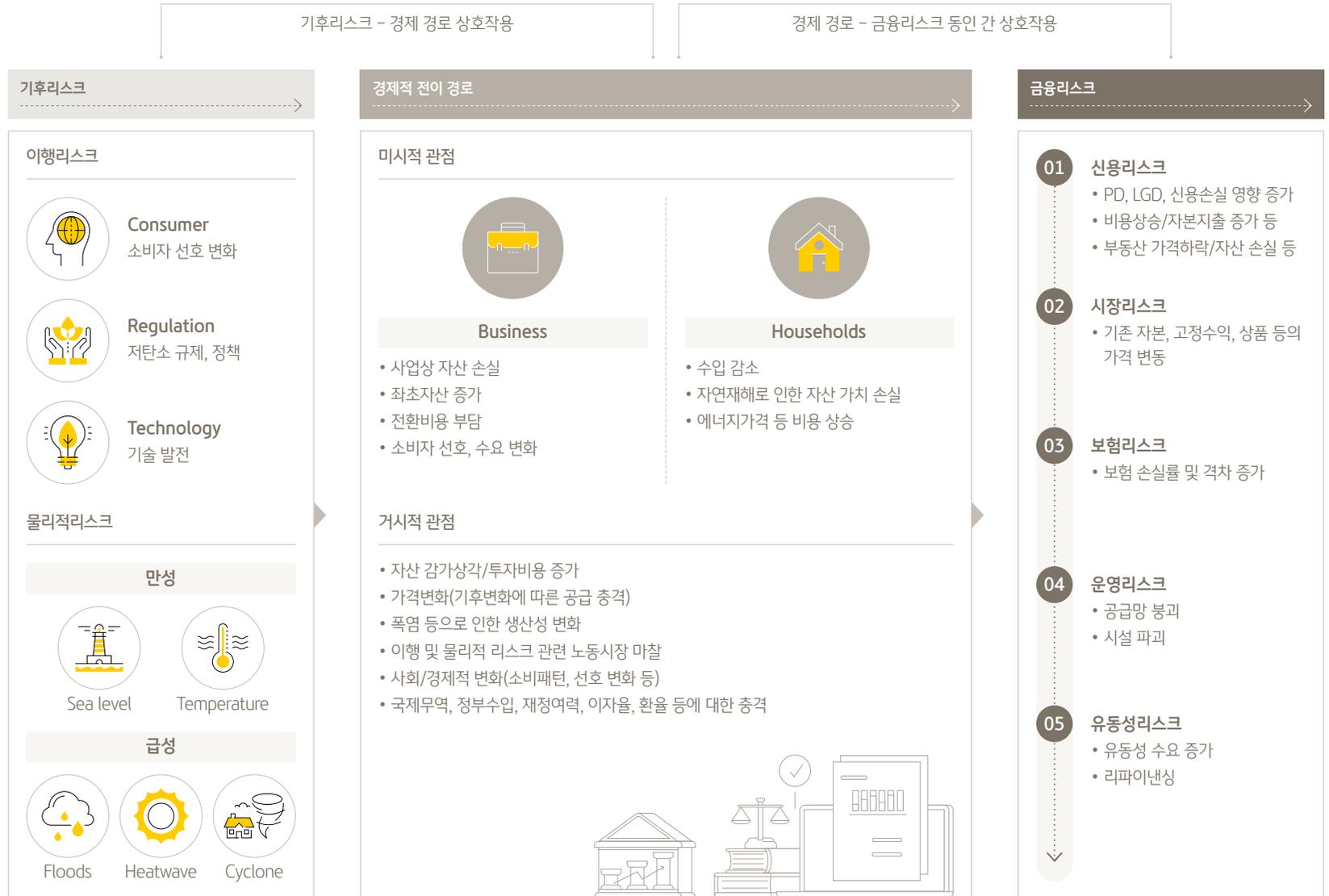
DEI 인재관리

윤리경영 및 준법

지속가능한 금융

# 위험관리(Risk Management)

## 기후리스크 전이 경로



\* 출처: BCBS(2021), Climate-related risk drivers and their transmission Channels

MATERIAL TOPICS

INVESTOR-FOCUSED

- 리스크 관리
- 기후변화 대응
- 상생금융
- 금융소비자보호
- 디지털 혁신 및 기술

---

- 정보보호
- DEI 인재관리
- 윤리경영 및 준법
- 지속가능한 금융

# 위험관리(Risk Management)

## 기후리스크 대응

KB금융그룹은 기후리스크 식별 및 평가 프로세스에 따라 주요 리스크를 인식하고 있습니다. 기후리스크 시나리오 분석을 통해 개별 리스크의 잠재적 재무 영향과 금융업에 대한 영향을 분석하고, 이를 바탕으로 대응 전략 및 이행계획을 수립함으로써 각각의 리스크에 철저히 대응하고 있습니다.

### 환경·사회 리스크 관리체계(ESRM)

KB금융그룹은 '환경·사회 리스크 관리체계(ESRM, Environmental and Social Risk Management)'를 통해 금융활동으로 인한 기후변화 및 환경·사회 리스크를 관리하고 있습니다. 이를 기반으로 '환경·사회 리스크 관리 모범기준'을 수립하였으며, 모범기준 내 '기후변화 관심 영역 정의서'를 통해 기후변화에 부정적인 영향을 미치는 사업 및 업종에 대한 선정 근거를 제시하고 환경·사회 리스크를 고려한 관심영역을 선정하여 관심영역별 모니터링을 수행하고 있습니다.



### 모범기준 및 기후 변화 관심 영역 정의서

구분	환경·사회 리스크 관리 모범기준	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>• 모범기준의 목적 및 원칙</li> <li>• 배제/관심/지원 영역 구분 및 관리방안</li> <li>• 대규모 프로젝트에 대한 환경·사회 리스크 리뷰 프로세스 (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 역량강화 추진</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 환경 리스크(온실가스, 생물다양성 및 서식지, 유해화학물질 등) 및 사회 리스크(지역사회 인권, 근로자 인권 등)를 고려한 관심 영역 선정</li> <li>• 관심영역별 정의 및 모니터링 항목</li> </ul>

KB금융그룹은 산업별로 내재되어 있는 리스크에 따라 리스크 관리 영역을 '배제', '기후변화 관심', '녹색산업 지원' 영역으로 구분하여, 배제영역에 대한 신규 투자를 중단하고 관심영역에 대한 익스포져 및 한도를 관리하는 등 대출·투자 관련 의사결정시 기후리스크를 포함한 ESG 요소를 고려하고 있습니다.

KB금융그룹 각 계열사는 그룹 ESRM을 내부 규정 및 가이드라인 등에 내재화하여 기후리스크 관리체계 및 프로세스를 운영하고 있으며, 대출 및 투자 등과 관련된 사업 심사 진행과정에 환경·사회 리스크를 고려할 수 있는 기반을 구축하였습니다. 또한, 주기적으로 기후리스크 관리현황을 모니터링하여 ESG 회의체에 보고하고 있습니다.

### ESRM에 따른 리스크 관리 영역

리스크 관리 영역	내용
배제영역	<p>환경·사회적으로 부정적인 영향이 심대한 활동 또는 업종에 대한 금융지원 배제</p> <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	<p>온실가스 대배출 등 기후변화에 부정적 영향을 끼칠 수 있는 사업 또는 업종으로 탄소배출량 감축 및 관련 익스포져 관리가 중요한 영역</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 석탄 채굴업, 석탄화력발전업, 임업, 기타 고탄소 배출 산업</li> </ul>
녹색산업 지원영역	<p>기후변화 대응 노력 및 친환경 신성장 업종 등에 대한 지원 가능성을 고려하여 금융지원을 우대하는 영역</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 환경부 주관 '한국형 녹색분류체계(K-Taxonomy) 및 적용 가이드'에서 지정하는 활동 등</li> </ul>

MATERIAL TOPICS

INVESTOR-FOCUSED

리스크 관리

→ 기후변화 대응

상생금융

금융소비자보호

디지털 혁신 및 기술

정보보호

DEI 인재관리

윤리경영 및 준법

지속가능한 금융

# 위험관리(Risk Management)

## 계열사별 ESRM 적용 현황

계열사	ESRM 적용 내규(가이드라인 등)	적용 내용
KB국민은행	「산업리스크관리지침」	<ul style="list-style-type: none"> <li>기후리스크 산업 24개 업종 최종 선정</li> <li>지원영역 산업 금융지원</li> </ul>
KB증권	「ESG 리스크심사 가이드라인」, 「ESG 리스크심사 강화방안」	<ul style="list-style-type: none"> <li>ESG 리스크 심사 가이드라인 제정</li> </ul>
KB손해보험	「기후리스크관리 매뉴얼」	<ul style="list-style-type: none"> <li>기후리스크 관리체계 수립</li> </ul>
KB국민카드	「여신일반운용지침」, 「투자업무지침」	<ul style="list-style-type: none"> <li>금융지원 배제영역 반영</li> </ul>
KB라이프생명	「ESG 투자 가이드라인」	<ul style="list-style-type: none"> <li>그룹 차원의 ESG 정책 참여를 통한 금융지원 배제영역 반영</li> </ul>
KB자산운용	(대체투자부문) 유의영역 익스포저 현황 및 유의사항 전파	<ul style="list-style-type: none"> <li>ESG 투자 펀드에서 프로세스에 기초한 포트폴리오 구축</li> </ul>
KB캐피탈	「Total Exposure 관리지침」	<ul style="list-style-type: none"> <li>‘관심영역’ 사업의 투자한도 설정</li> </ul>
KB부동산신탁	리스크 사전심의보고서	<ul style="list-style-type: none"> <li>「시공자격심사기준」에 시공사 ESG 경영등급 반영</li> </ul>
KB저축은행	「종합리스크 관리지침」	<ul style="list-style-type: none"> <li>‘관심영역’ 한도관리 및 ‘배제영역’ 배제에 관한 내부 규정 마련</li> </ul>
KB인베스트먼트	「ESG 업무규정」, 「ESG 정책」	<ul style="list-style-type: none"> <li>ESG 투자 시 네거티브 스크리닝 실시</li> </ul>

## 기후리스크 신용평가

KB국민은행은 「기업여신업무지침」을 통해 ESG 요소를 신용등급 평가에 반영하는 등 여신심사시 기후리스크를 고려하고 있습니다. 「기업여신업무지침」에 따라 친환경 경영, 사회적 책임경영, 윤리경영 실천에 의한 성장 잠재력 및 경쟁력을 보유한 경우 신용등급을 상향 조정할 수 있습니다. 반대로, 친환경 경영, 사회적 책임경영, 윤리경영 수준이 미흡하여 신용위험이 증가된 경우 신용등급을 하향 조정할 수 있습니다.

또한, KB국민은행은 타 업종 대비 상대적으로 ESG 요소를 반영하기 용이한 금융기관을 대상으로, 신용평가시 ESG요소를 고려할 수 있도록 2023년 7월 금융·비영리·공공기관 신용평가모형을 개선하였습니다. 중장기적으로는 계량화된 ESG 요소를 지속적으로 발굴하여 ESG 리스크심사 관리체계를 고도화할 계획입니다. 이와 더불어 기후변화는 위험요인과 기회요인이 동시에 존재하므로 ESG 요소를 형평성 있게 반영하기 위하여 산업위험등급(IR) 평가 시 ESG 위험 및 기회요인 보유 업종에 대한 가·감점 항목 신설을 추진하고 있습니다.

## KB국민은행 산업위험등급 평가 시 ESG 요소 가·감점 항목 반영(안)

구분	점수구간	해당 업종
부정적	감점 예시) -5점	<ul style="list-style-type: none"> <li>기후리스크산업 선정 업종</li> <li>고탄소/고에너지 관련 업종</li> <li>그 외 환경규제에 따른 부정적 영향 업종 등</li> </ul>
긍정적	가점 예시) +5점	<ul style="list-style-type: none"> <li>한국형 녹색분류체계(K-Taxonomy), 신재생에너지 등 친환경 비즈니스 관련 업종 등</li> </ul>
중립	-	<ul style="list-style-type: none"> <li>그 외 업종</li> </ul>

MATERIAL TOPICS

INVESTOR-FOCUSED

- 리스크 관리
  - 기후변화 대응
  - 상생금융
  - 금융소비자보호
  - 디지털 혁신 및 기술
- 
- 정보보호
  - DEI 인재관리
  - 윤리경영 및 준법
  - 지속가능한 금융

# 위험관리(Risk Management)

## 기후리스크산업 관리기준

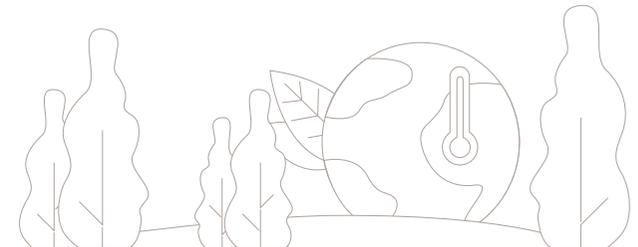
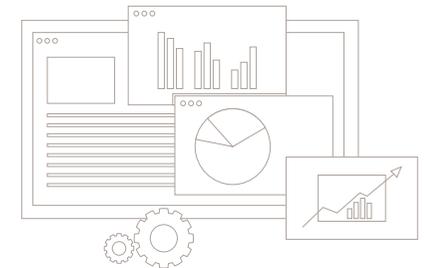
KB국민은행은 그룹 ESRM의 내재화를 위하여 환경·사회 리스크 중 핵심 이슈인 환경리스크에 대한 관리기준을 「산업리스크관리지침」에 반영하였습니다.

### KB국민은행 「산업리스크관리지침」 내 기후리스크산업 관리기준 조항

구분	주요내용
분류기준 및 해당 업종 	<ul style="list-style-type: none"> <li>그룹 ESRM 대상 업종 중 실질적인 국내 산업활동 및 기후위험 노출 수준 등을 고려하여 '기후리스크산업' 업종 최종 선정 (그룹 ESRM 128개 업종 → 기후리스크산업 24개 업종 최종 선정)</li> </ul>
자산운용 정책 및 절차 	<ul style="list-style-type: none"> <li>(배제영역) 원칙적으로 신규 자산운용 「제한」</li> <li>(관심영역) 필요시 「별도 자산운용 기준」 적용 가능</li> <li>(지원영역) 친환경 녹색산업에 대해 자산운용한도, 금리 및 수수료, 특화상품 운용 등 「금융지원」</li> </ul>
모니터링 및 보고 	<ul style="list-style-type: none"> <li>기후리스크산업 자산운용 현황을 반기 1회 이상 '환경·사회리스크심의회' 및 'ESG추진위원회' 보고</li> </ul>

## 기후리스크 모니터링 및 보고

기후리스크는 전사 리스크 관리체계에 반영되어 기후변화 대응 전략을 포함한 ESG 추진과제 이행 현황을 정기적으로 모니터링하고, 각 계열사의 ESG 담당조직을 통해 ESG 협의체, 그룹 경영진 및 ESG위원회에 보고되고 있습니다. 기후변화 대응 보고체계에 대한 자세한 설명은 본 보고서 34페이지를 참고하시기 바랍니다.



MATERIAL TOPICS

INVESTOR-FOCUSED

- 리스크 관리
- 기후변화 대응
- 상생금융
- 금융소비자보호
- 디지털 혁신 및 기술

---

- 정보보호
- DEI 인재관리
- 윤리경영 및 준법
- 지속가능한 금융

# 전략(Stratgy)

KB금융그룹은 TCFD 프레임워크와 IFRS 지속가능성 공시기준 S2를 활용하여 기후 관련 위험 및 기회요인을 식별하고 있습니다. 그룹은 식별된 위험 및 기회가 재무적 혹은 전략적으로 실질적인 영향을 미치는지 판단하기 위하여 리스크 평가 절차를 수행합니다. 기후리스크는 다양한 경로를 통해 광범위한 영향을 미칠 수 있기 때문에 과거 데이터 기반 평가보다는 시나리오 분석을 기반으로 리스크를 평가하고 있습니다.

## 기후 관련 위험요인 분석

KB금융그룹은 TCFD 프레임워크에 따라 기후변화로 인한 리스크를 이행리스크와 물리적리스크로 구분하고 있습니다. 이행리스크는 정책 및 법률·기술·시장·평판 리스크로, 물리적리스크는 리스크 요인이 영향을 미치는 기간에 따라 급성리스크와 만성리스크로 분류하였습니다. KB금융그룹은 프로젝트 규모, 고객 수, 수익, 운영 비용 등 정량적 요인과 고객 만족도, 평판 등 정성적 요인을 모두 고려하여 그룹에 중요한 영향을 미칠 것으로 예상되는 기후변화 관련 위험을 식별하였으며, 리스크 기간을 단기 1년, 중기 1~5년, 장기 5~10년으로 구분하여 각 리스크별로 대응이 시급한 정도를 파악하였습니다. KB금융그룹은 각 리스크에 대하여 잠재적 재무 영향과 금융업에 대한 영향을 분석하여 기후리스크 대응 활동을 추진하고 있습니다.

### 기후 관련 위험요인

구분	기후 관련 위험	금융업에 대한 영향	잠재적 재무 영향	대응 활동	기간 <sup>1)</sup>
이행 리스크	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 배출권거래제, EU 탄소국경세 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>• 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 업무 간 혼동에 따른 고객 및 투자자 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>	<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 기준 간 잠재적 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>• 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 대응체계 내 글로벌 공시 기준 적용 강화</li> <li>• 탈석탄 금융 선언, 환경·사회 리스크 관리체계(ESRM)를 통한 고탄소 배출 업종 투자 제한 및 기후리스크 최소화</li> <li>• 미국 IRA 시행 및 EU CBAM 도입에 대응하여 탄소저감 기술 및 전기차 연구개발 등에 금융 지원</li> <li>• 소송 가능성을 최소화하기 위한 기후리스크 관리 및 모니터링</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>단기</li> <li>중기</li> <li>장기</li> </ul>

\* 기후변화 리스크 요인 분석은 기업의 사업운영과 업스트림 및 다운스트림 활동을 포함하여 수행

<sup>1)</sup> 기간은 단기 1년, 중기 1~5년, 장기 5~10년으로 구분

MATERIAL TOPICS

INVESTOR-FOCUSED

리스크 관리

→ 기후변화 대응

상생금융

금융소비자보호

디지털 혁신 및 기술

정보보호

DEI 인재관리

윤리경영 및 준법

지속가능한 금융

# 전략(Strategy)

## 기후 관련 위험요인

구분	기후 관련 위험	금융업에 대한 영향	잠재적 재무 영향	대응 활동	기간 <sup>1)</sup>	
이행 리스크	기술 리스크	<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>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>	<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>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>	단기 중기 장기
	시장 리스크	<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>친환경 자산 포트폴리오 구축 및 친환경 상품·서비스 개발의 필요성 증가</li> <li>상품 및 서비스 환경에 대한 부정적 영향 발견 시 수요 감소 및 영업이익 하락</li> <li>친환경 경영 미이행 시 투자자 신뢰 하락과 투자자금 회수 가능성</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 상품 및 서비스 확대</li> <li>2030년 환경 부문의 상품·투자·대출 규모 25조 원 달성을 위한 'KB Green Wave 2030' 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>	단기 중기 장기
평판 리스크	<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>ESG 위상 이슈 대두 시 기업 평판 하락</li> <li>협력사 및 자산 포트폴리오 내 기업의 부정적 환경 이슈 대두 시 기업 평판 하락</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>친환경 전환을 위한 전략 변화 및 이에 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>CDP, 지속가능경영보고서 등을 통한 기후변화 대응 현황 공개</li> <li>대외 친환경 커뮤니케이션 확대</li> <li>폐자원 회수 시스템 운영 및 순환경제 이행을 위한 친환경 캠페인 추진 등 실질적인 환경경영 이행을 통한 기업 이미지 제고</li> </ul>	단기 중기	
물리적 리스크	급성 리스크	<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>물리적리스크로 인한 금융기관 영업점 피해 시 인근 지역 고객 불편 증가</li> <li>전산망 피해 시 온라인 고객 서비스 이용 제약</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>사업장 및 공급망 피해 확대에 따른 생산 중단 및 영업이익 감소</li> <li>환경으로 인한 피해 사업장의 복구 비용 증가</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>물리적리스크 시나리오 분석에 따른 기후변화 대응 전략 구축</li> <li>중대산업재해 대응체계 수립</li> <li>업무연속성계획 수립 및 모의훈련, 비상대피 훈련 실시</li> </ul>	단기 중기
	만성 리스크	<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>			중기 장기

\* 기후변화 리스크 요인 분석은 기업의 사업운영과 업스트림 및 다운스트림 활동을 포함하여 수행

<sup>1)</sup> 기간은 단기 1년, 중기 1~5년, 장기 5~10년으로 구분

MATERIAL TOPICS

INVESTOR-FOCUSED

리스크 관리

→ 기후변화 대응

상생금융

금융소비자보호

디지털 혁신 및 기술

정보보호

DEI 인재관리

윤리경영 및 준법

지속가능한 금융

# 전략(Stratgy)

## 기후 관련 기회요인 분석

KB금융그룹은 기후변화로 인한 산업 패러다임의 전환이 금융업에 미치는 영향을 파악하기 위하여 TCFD 권고안에 따라 기회요인을 자원 효율성·에너지 자원·상품 및 서비스·시장·복원력으로 구분하였으며, 기간을 단기·중기·장기로 구분하여 대응이 시급한 정도를 파악하였습니다. KB금융그룹은 각 기회요인에 대하여 잠재적 재무 영향과 금융업에 대한 영향을 분석하여 경영활동에 반영하고 있습니다.

### 기후 관련 기회요인

구분	기후 관련 기회	금융업에 대한 영향	잠재적 재무 영향	대응 활동	기간 <sup>1)</sup>
자원 효율성	<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>자원 효율화를 추진하는 기업 고객의 자금 수요 증가</li> <li>산업 모니터링을 통한 자금 수요처의 선제적 확보 및 자산 포트폴리오 다각화</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>2030년까지 단계적으로 업무용 차량을 친환경 차량으로 전환하는 중장기 로드맵 수립 및 이행</li> <li>자원 소비 절감, 폐기물 감축 및 절전 생활화 등 환경경영 실천 캠페인 'KB Green Wave' 추진</li> </ul>	단기 중기 장기
에너지 자원	<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>신재생에너지 자원 도입을 추진하는 기업 고객의 자금 수요 증가</li> <li>친환경 관련 대규모 프로젝트에 대한 투자 확대</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>연수원 및 주요 사업장 중심으로 태양광, 지열, 연료전지 등 신재생에너지 발전설비 증설</li> </ul>	중기 장기
상품 및 서비스 <sup>2)</sup>	<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·투자·대출 규모 확대</li> <li>친환경 금융 솔루션 개발을 통한 경쟁력 강화</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 지속 가능 성장 기반 마련</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ESG 금융상품 분류 프로세스에 따른 친환경 상품 및 서비스 개발</li> <li>2030년 환경 부문의 상품·투자·대출 규모 25조 원 달성을 위한 'KB Green Wave 2030' 추진</li> </ul>	단기 중기
시장	<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>친환경 상품 및 서비스 발굴을 통한 신규 시장 진출</li> <li>친환경 자산 포트폴리오 구성을 통한 수익 구조 고도화</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>신규 시장 진출을 통한 수익원 확대</li> <li>사업 포트폴리오 다각화에 따른 지속 가능 성장 기반 마련</li> </ul>		단기 중기
복원력	<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>공급망 및 자산 포트폴리오 신뢰성 제고</li> <li>사업 포트폴리오 다각화 및 지속가능한 성장 기반 마련</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>NZBA, RE100 등 글로벌 친환경 이니셔티브 참여를 통한 기후 행동 리더십 확보</li> <li>친환경 캠페인 추진 등 환경경영 활동 이행을 통한 기업 이미지 제고</li> </ul>	장기

<sup>1)</sup> 기간은 단기 1년, 중기 1~5년, 장기 5~10년으로 구분

<sup>2)</sup> 친환경 상품 및 서비스 매출 확대에 따른 잠재적 재무 영향은 2조 6,678억 원으로 추정되며, 친환경 상품 및 서비스 개발 및 운용 등 기후변화 관련 기회 발굴을 위한 연간 비용 발생액의 재무 영향은 13.4억 원으로 추정

MATERIAL TOPICS

INVESTOR-FOCUSED

리스크 관리

→ 기후변화 대응

상생금융

금융소비자보호

디지털 혁신 및 기술

정보보호

DEI 인재관리

윤리경영 및 준법

지속가능한 금융

# 전략(Strategic)

## 기후변화 시나리오 분석을 통한 기후 회복력 평가

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.

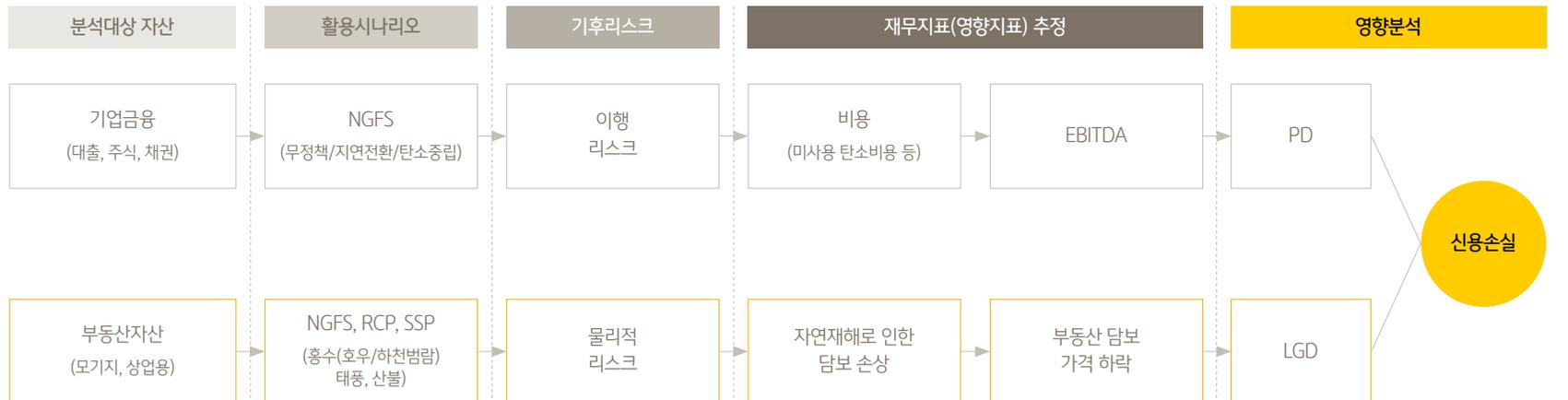
KB금융그룹은 기후변화가 KB에 미치는 영향을 평가하기 위해 기후변화 시나리오 분석을 수행하였습니다. KB금융그룹의 기후변화 시나리오 분석은 2021년 유럽중앙은행이 발표한 ECB 모형을 기반으로 자체 개발하였으며, NGFS 및 IPCC에서 제시한 기후변화 위기상황 시나리오를 적용하였습니다.

### 기후변화 시나리오 분석방법론

KB금융그룹은 기후리스크를 탄소저감정책 추진에 따른 비용 상승 등 부정적 영향(이행리스크)과 기후변화(지구 평균온도 상승 등)에 따른 물적 피해(물리적리스크)로 구분하여 기후변화 시나리오 분석을 통해 기후리스크가 실물경제와 KB금융그룹의 자산 포트폴리오에 미치는 영향을 분석하였습니다.

기후변화 시나리오 분석은 2022년 말 자산 포트폴리오를 기준으로 2050년까지 향후 약 30년에 대한 영향 분석을 실시하며, 신용리스크 RWA(Risk Weighted Assets, 위험가중자산) 산출 대상 중 기업금융(대출, 주식, 채권) 및 부동산(모기지, 상업용)으로 분류되는 자산을 분석 대상으로 하여 기후리스크가 신용손실에 미치는 영향을 분석하였습니다. 이행리스크는 NGFS 시나리오를 활용하여 저탄소 경제 이행 과정에서 기업의 탄소 비용 부담 증가로 발생하는 신용등급 하락 및 부도율(PD)의 상승을 분석하였으며, 물리적리스크는 NGFS, RCP, SSP 시나리오를 활용하여 자연재해로 인한 부동산 담보가치 하락으로 발생하는 부도시 손실률(LGD)의 상승을 분석하였습니다.

### KB금융그룹 기후변화 시나리오 분석 절차



MATERIAL TOPICS

INVESTOR-FOCUSED

- 리스크 관리
  - 기후변화 대응
  - 상생금융
  - 금융소비자보호
  - 디지털 혁신 및 기술
- 
- 정보보호
  - DEI 인재관리
  - 윤리경영 및 준법
  - 지속가능한 금융

# 전략(Stratgy)

## KB금융그룹 선정 기후변화 시나리오

이행리스크는 NGFS 시나리오를 활용하였으며, 물리적리스크는 NGFS, RCP, SSP 시나리오를 활용하였습니다.

기관	시나리오 종류	이행리스크	물리적리스크				
			홍수(호우)	홍수(하천범람)	태풍	산불	
NGFS <sup>1)</sup>	질서있는 이행 (Orderly)	탄소중립 2050 (Net Zero 2050)	●	-	●	●	●
	무질서한 이행 (Disorderly)	지연전환 (Delayed transition)	●	-	●	●	●
	온실세계 (Hot house world)	무정책 (Current policies)	●	-	●	●	●
IPCC <sup>2)</sup>	RCP <sup>3)</sup>	RCP2.6	-	●	●	●	●
		RCP4.5	-	●	●	●	●
		RCP6.0	-	●	●	●	●
		RCP8.5	-	●	●	●	●
SSP <sup>4)</sup>	SSP1-2.6	-	●	-	-	-	
	SSP2-4.5	-	●	-	-	-	
	SSP3-7.0	-	●	-	-	-	
	SSP5-8.5	-	●	-	-	-	

<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> Intergovernmental Panel on Climate Change, 기후변화에 관한 정부간 협의체

<sup>3)</sup> Representative Concentration Pathway, 대표농도경로. 인간 활동이 대기에 미치는 영향으로 온실가스 농도 변화량을 예측하는 시나리오

<sup>4)</sup> Shared Socioeconomic Pathways, 공통사회 경제경로. 기후변화 적응 및 완화를 위한 사회·경제적 노력을 고려한 시나리오

MATERIAL TOPICS

INVESTOR-FOCUSED

- 리스크 관리
- 기후변화 대응
- 상생금융
- 금융소비자보호
- 디지털 혁신 및 기술

---

- 정보보호
- DEI 인재관리
- 윤리경영 및 준법
- 지속가능한 금융

# 전략(Strategy)

## NGFS 기후변화 시나리오

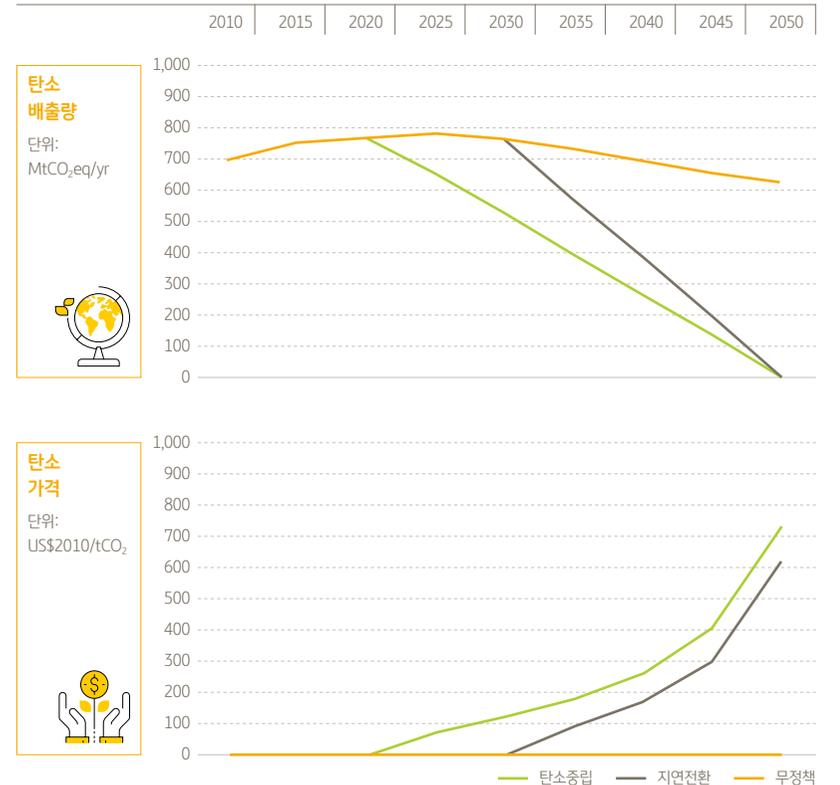
이행리스크 및 물리적리스크에 대한 기후변화 시나리오 분석은 2022년 발표된 NGFS 제3차 기후변화 시나리오를 공통적으로 적용하고 있으며, NGFS에서 제시한 6가지 기후변화 시나리오 중 무정책(Current Policies), 지연전환(Delayed Transition), 탄소중립(Net Zero)의 3가지 시나리오를 선택하여 적용하였습니다.

NGFS 기후변화 시나리오에서는 GDP성장률, 탄소배출량, 탄소가격 등을 변수로 활용하고 있으며, KB금융그룹은 이행리스크 영향 분석 시 시나리오별 탄소배출량 및 탄소가격을 활용하여 미래에 추가로 발생할 탄소비용을 추정하였습니다. 탄소배출량의 경우 무정책 시나리오에서는 현재 수준이 유지되며, 지연전환 시나리오에서는 2040년 이후 점차 감소하고, 탄소중립 시나리오에서는 2021년 677백만 톤에서 2050년 27백만 톤으로 급격히 감소할 것으로 예상됩니다. 또한, 탄소배출 가격은 2050 탄소중립 시나리오에서 가장 높고, 무정책 시나리오에서 가장 낮을 것으로 가정하였습니다.



무정책	지연전환	2050 탄소중립
현재 도입된 정책 외 미래 온실가스 감축정책 부재, 탄소배출량이 2080년까지 증가하여 심각한 물리적 위험 초래	'지연된 이행' 시나리오, 2030년까지 온실가스 배출을 줄이지 않다가 2030년 이후 강력한 온실가스 감축정책 시행, 2050년까지 2°C 이하로 억제	2021년부터 강력한 온실가스 감축정책을 시행하여 2050년경 지구 평균 온도 상승을 산업화 이전 대비 1.5°C 이하로 억제

## 시나리오별 탄소배출량, 탄소가격에 대한 가정



MATERIAL TOPICS

INVESTOR-FOCUSED

- 리스크 관리
  - 기후변화 대응
  - 상생금융
  - 금융소비자보호
  - 디지털 혁신 및 기술
- 
- 정보보호
  - DEI 인재관리
  - 윤리경영 및 준법
  - 지속가능한 금융

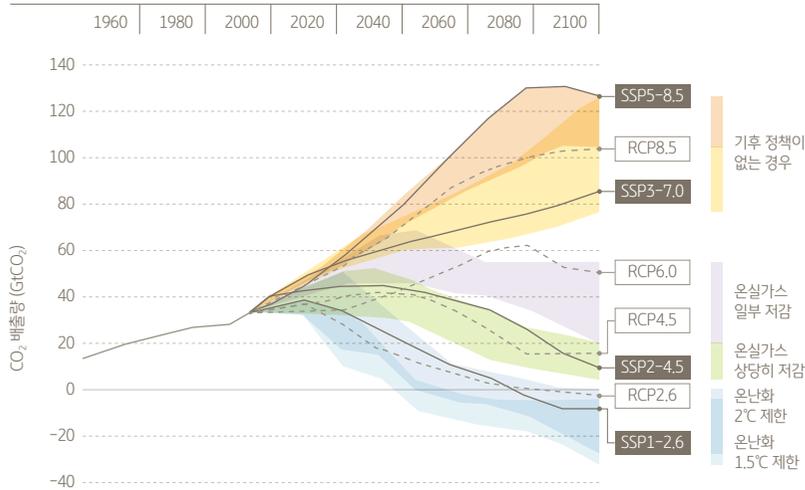
# 전략(Stratgy)

## IPCC 기후변화 시나리오

물리적리스크에 대한 시나리오 분석은 NGFS 기후변화 시나리오와 더불어, IPCC 기후변화 시나리오를 적용하여 진행하였습니다.

IPCC는 전 세계 정부가 기후 정책을 개발하기 위해 사용할 수 있는 과학적 정보 제공을 목표로 온실가스 농도를 고려한 시나리오를 적용하여 평가보고서를 발행하고 있습니다. 2014년 발표된 IPCC 제5차 평가보고서에서 기후변화 대응정책 수행여부에 따른 온실가스 농도를 고려한 RCP(Representative Concentration Pathways, 대표농도경로) 시나리오가 사용되었으며, 2021년 발표된 IPCC 제6차 평가보고서에서는 RCP 시나리오에 미래 사회·경제 변화(인구수, 토지이용 등)가 반영된 SSP(Shared Socioeconomic Pathways, 공통사회 경제경로) 시나리오가 사용되었습니다.

### IPCC 시나리오 프레임워크



\* 출처: RCP(<http://tntcat.iiasa.ac.at/RcpDb>), SSP(<https://tntcat.iiasa.ac.at/SspDb>)

## RCP 시나리오

시나리오 구분	가정	2100년 CO <sub>2</sub> 농도
RCP2.6	지금부터 즉시 온실가스 감축 수행. 인간 활동에 의한 영향을 지구 스스로가 회복 가능한 경우 (실현불가)	420ppm
RCP4.5	온실가스 저감정책이 상당히 실현되는 경우	540ppm
RCP6.0	온실가스 저감정책이 어느 정도 실현되는 경우	670ppm
RCP8.5	현재 추세대로 온실가스가 배출되는 경우 배출량 저감 고려하지 않음	940ppm

\* RCP 숫자는 온실가스로 인한 추가적인 지구흡수에너지량(W/m<sup>2</sup>)을 의미. 예를 들어 RCP8.5는 CO<sub>2</sub> 농도가 940ppm이 되면 태양에너지가 8.5W/m<sup>2</sup> 추가 흡수됨.

## SSP 시나리오

시나리오 구분	가정	2100년 CO <sub>2</sub> 농도
SSP1-2.6	지속성장 경로 (친환경 성장 발전) 재생에너지 기술 발달로 화석연료 사용이 최소화되고 친환경적으로 지속가능한 경제성장을 이룰 것으로 가정하는 경우	432ppm
SSP2-4.5	중도성장 경로 (완화·적응노력의 조화) 기후변화 완화 및 사회경제 발전 정도가 중간 단계일 것으로 가정하는 경우	567ppm
SSP3-7.0	불균형성장 경로 (기후변화 취약성장) 기후변화 완화 정책에 소극적이며 기술개발이 늦어 기후변화에 취약한 사회구조를 가정하는 경우	834ppm
SSP5-8.5	고속성장 경로 (화석연료 의존 발전) 산업기술의 빠른 발전에 중점을 두어 화석연료 사용이 높고 도시 위주의 무분별한 개발이 확대될 것으로 가정하는 경우	1,089ppm

\* SSP 첫 번째 숫자는 사회·경제지표를 의미하며, 사회발전과 온실가스 감축 정도에 따라 구분함. 두 번째 숫자는 RCP 시나리오와 동일함.

MATERIAL TOPICS

INVESTOR-FOCUSED

- 리스크 관리
- 기후변화 대응
- 상생금융
- 금융소비자보호
- 디지털 혁신 및 기술

- 정보보호
- DEI 인재관리
- 윤리경영 및 준법
- 지속가능한 금융

# 전략(Stratgy)

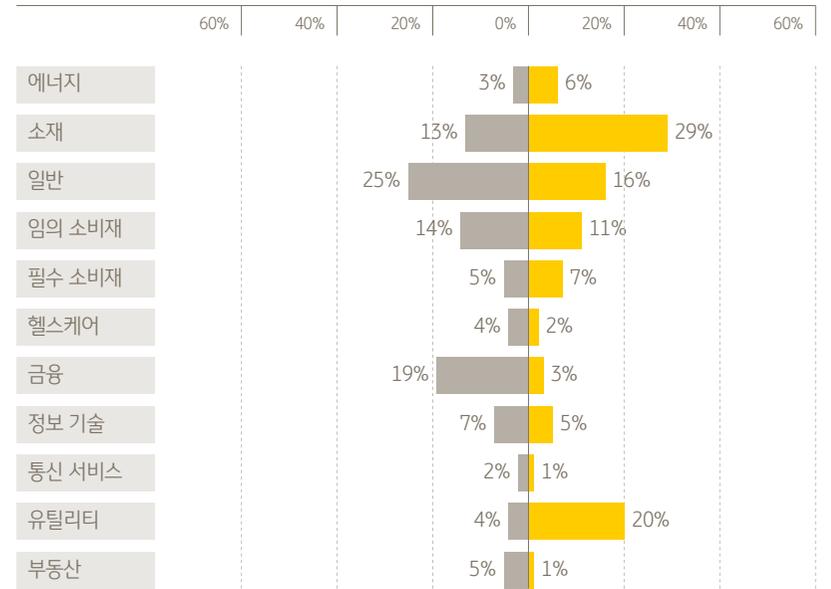
## 자산 포트폴리오 현황 분석

KB금융그룹은 기후변화 시나리오 분석 및 재무적 영향 평가를 위하여 산업 부문별 익스포저와 탄소배출량을 비교하고 탄소집약도를 분석하였습니다. 분석 범위는 대출, 채권, 주식 등 기업금융 포트폴리오입니다

KB금융그룹의 자산 포트폴리오에서 익스포저(VOH, Value Of Holdings)가 높은 산업 부문은 자본재, 상업 서비스, 운송 등의 일반(25%), 금융(19%), 임의 소비재(14%)입니다. 반면 자산 포트폴리오 내 산업 부문 중 탄소배출량 비율이 높은 산업 부문은 소재(29%), 유틸리티(20%), 일반(16%), 임의 소비재(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 이행 리스크 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 탄소집약도(Carbon Intensity)를 산출하여 관리하고 있습니다. 탄소집약도는 탄소배출량 비교 시 규모에 따른 영향을 최소화할 수 있어 객관적인 비교지표로 쓰입니다.

산업 부문별 익스포저 및 탄소배출량 비율



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

(단위: tCO<sub>2</sub>eq/매출액 백만 원)

구분	산업 부문											
	통신 서비스	부동산	헬스케어	임의 소비재	정보 기술	금융	필수 소비재	일반	에너지	소재	유틸리티	
종합	0.11	0.13	0.16	0.21	0.21	0.22	0.26	0.27	0.31	0.61	2.93	
포트폴리오	대출	0.12	0.13	0.16	0.21	0.20	0.23	0.26	0.24	0.26	0.61	2.05
	채권	0.10	0.08	0.19	0.17	0.31	0.23	0.30	0.39	0.38	0.63	3.29
	주식	0.09	0.10	0.13	0.21	0.08	0.07	0.23	0.16	0.33	1.04	18.21



\* 산업 분류는 GICS(Global Industry Classification Standard, 글로벌산업분류기준)에 따름

<sup>1)</sup> 매출액 대비 탄소집약도

MATERIAL TOPICS

INVESTOR-FOCUSED

- 리스크 관리
- 기후변화 대응
- 상생금융
- 금융소비자보호
- 디지털 혁신 및 기술
- 정보보호
- DEI 인재관리
- 윤리경영 및 준법
- 지속가능한 금융

# 전략(Strategy)

## 이행리스크 시나리오 분석

기후변화로 인해 산업 전반에 대한 탄소 규제가 전 세계적으로 강화되고 있으며, 이에 따라 저탄소 경제로 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 NGFS 기후변화 시나리오 분석을 실시하였습니다. KB금융그룹은 대출, 채권, 주식 등 기업금융 포트폴리오를 대상으로 탄소 규제 강화가 KB에 미치는 영향을 분석하였습니다. 탄소가격 및 탄소배출량을 이용하여 미래에 추가로 발생하게 될 탄소비용을 추정하고 이를 수익성 지표에 반영함으로써 수익성 악화에 따른 기업 부도를 상상을 측정하여 신용손실의 변화를 추정하였습니다. 기업차주의 대응 전략에 따라 탄소가격 및 탄소배출량이 달라지므로 각 기업차주가 속한 산업의 특성을 반영할 수 있도록 13개의 산업 부문을 구분하여 분석을 수행하였으며, 수익성 지표는 EBITDA를 사용하였습니다.

## 물리적리스크 시나리오 분석

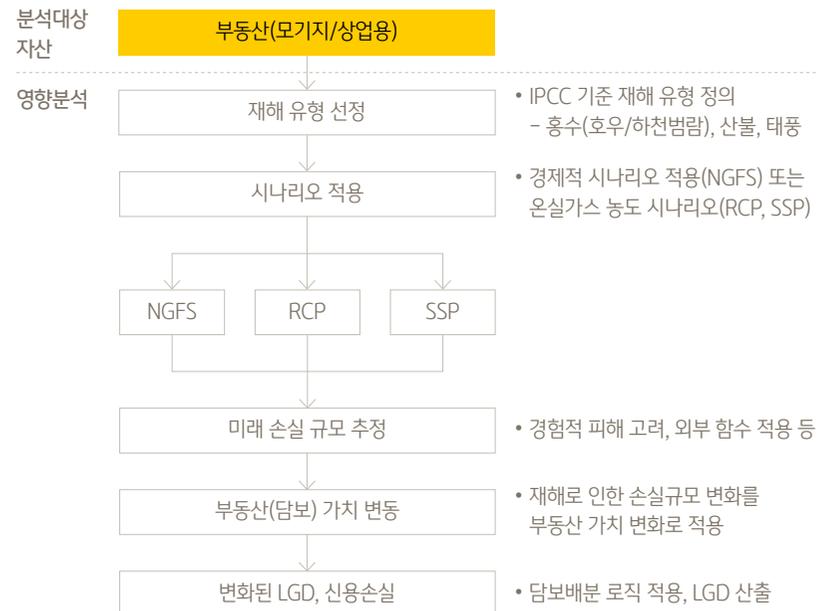
KB금융그룹은 물리적리스크 시나리오 분석을 통해 미래 시점의 재해 발생시 경제적 피해규모를 예측하고 기후변화가 자산 포트폴리오에 미치는 잠재적인 영향을 파악하였습니다.

2021년 IPCC 제6차 평가보고서에서는 2014년 발표된 IPCC 제5차 평가보고서의 RCP 시나리오와 함께 미래 사회·경제 변화를 기준으로 한 SSP 시나리오를 발표하였습니다. 이에 따라 KB금융그룹은 시나리오 분석 시 기존 RCP 시나리오를 기반으로 하되, 홍수(호우) 재해에 대한 시나리오 분석 시에는 SSP 시나리오를 추가적으로 활용하였습니다.

### 이행리스크 시나리오 분석 절차



### 물리적리스크 시나리오 분석 절차



MATERIAL TOPICS

INVESTOR-FOCUSED

리스크 관리

→ 기후변화 대응

상생금융

금융소비자보호

디지털 혁신 및 기술

정보보호

DEI 인재관리

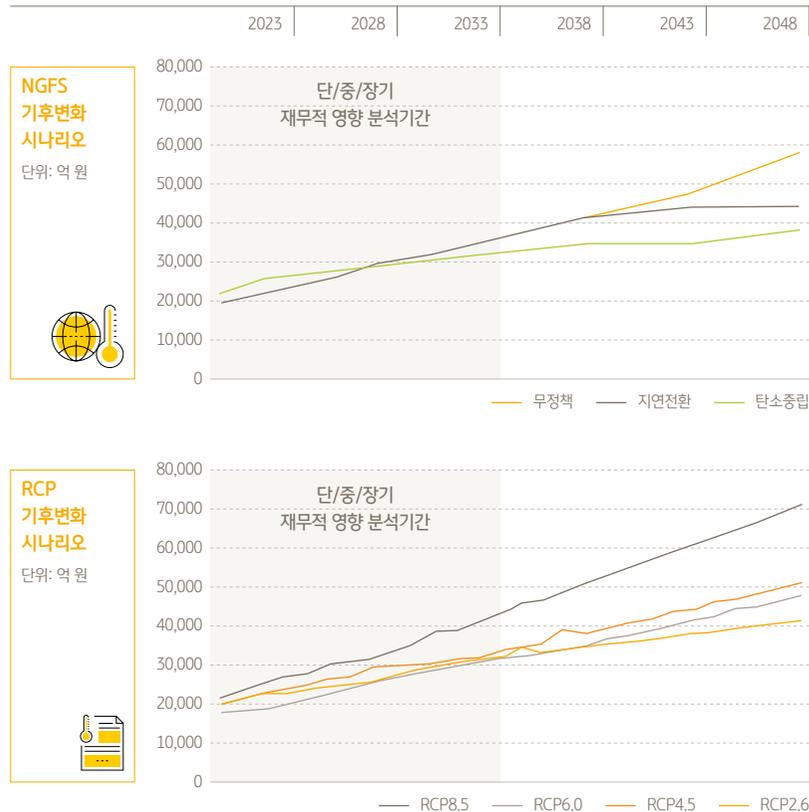
윤리경영 및 준법

지속가능한 금융

# 전략(Stratgy)

KB금융그룹은 IPCC 평가보고서에 근거하여 우리나라의 기후 특성에 따라 대표적인 재해 유형을 홍수(호우/하천범람), 산불, 태풍으로 선정하고 재해 유형별로 시나리오를 적용하였습니다. 우리나라 기상청 및 행정안전부에서 제공한 강수량 및 재해 피해통계 정보 등을 활용하여 지역별 피해금액을 추정하고, 재해로 인한 담보가치 하락이 LGD에 미치는 영향을 분석하여 경제적 피해규모를 정량화함으로써 물리적리스크를 측정하였습니다.

KB국민은행 부동산 자산에 대한 시나리오별 자연재해 피해금액



\* 재무적 영향 분석 대상 기간: 10년을 초과하는 기간에 대한 분석은 유의미성이 현저히 떨어지기 때문에 최대 10년까지 분석

## 기후변화 시나리오 분석 결과

KB금융그룹은 2022년 말 자산을 기준으로 2050년까지 향후 30년에 대한 영향 분석을 실시하였습니다. 분석 결과에 대한 종합적인 판단을 위하여 그룹 전체의 기후리스크 영향에 대한 HEATMAP<sup>1)</sup>을 확인하였습니다. 기후변화 시나리오 분석 결과, 이행리스크의 경우 NGFS 탄소중립 시나리오 하에서 영향이 가장 큰 것으로 나타나며 물리적리스크의 경우 RCP8.5 및 SSP5-8.5 시나리오 하에서 영향이 가장 큰 것으로 나타납니다.

이행리스크는 기업금융 자산 포트폴리오의 등급전이율을 기준으로 판단하며, 등급전이율이 높으면 신용손실에 대한 영향이 큰 것으로 판단합니다. 기간 경과 및 정책 강화에 따라 영향이 큰 것으로 분석되었으며, NGFS 탄소중립 시나리오의 장기 시점에서 영향이 가장 큰 것으로 추정되었습니다.

물리적리스크는 재해 유형 전체에 대한 부동산자산의 평균 LGD 변화율을 기준으로 판단하며, LGD 변화가 크면 신용손실에 대한 영향이 큰 것으로 판단합니다. 기간 경과, 정책 미반영 및 온실가스 농도에 따라 영향이 큰 것으로 분석되었으며, RCP8.5 및 SSP5-8.5시나리오에서 영향이 가장 큰 것으로 추정되었습니다.

<sup>1)</sup> HEATMAP: 다양한 데이터를 색상으로 표현하여 그래픽화한 것으로 분석된 데이터를 한 눈에 볼 수 있게 표현한 데이터 분석 기법

## KB금융그룹 기후리스크 영향 HEATMAP

시나리오	이행리스크			물리적리스크		
	단기	중기	장기	단기	중기	장기
NGFS	탄소중립	높음	높음	낮음	낮음	낮음
	자연전환	중간	중간	중간	중간	중간
	무정책	중간	중간	중간	중간	중간
IPCC	RCP2.6	중간	중간	중간	중간	중간
	RCP4.5	중간	중간	중간	중간	중간
	RCP6.0	중간	중간	중간	중간	중간
	RCP8.5	중간	중간	중간	높음	높음

← 기후리스크 영향도 낮음 | 기후리스크 영향도 높음 →

\* SSP 시나리오는 홍수(호우) 재해에 대한 물리적리스크 영향 분석만 실시되어, 재해 유형 전체에 대한 비교가 불가능하므로 HEATMAP에서 제외

MATERIAL TOPICS

INVESTOR-FOCUSED

- 리스크 관리
- 기후변화 대응
- 상생금융
- 금융소비자보호
- 디지털 혁신 및 기술
- 정보보호
- DEI 인재관리
- 윤리경영 및 준법
- 지속가능한 금융

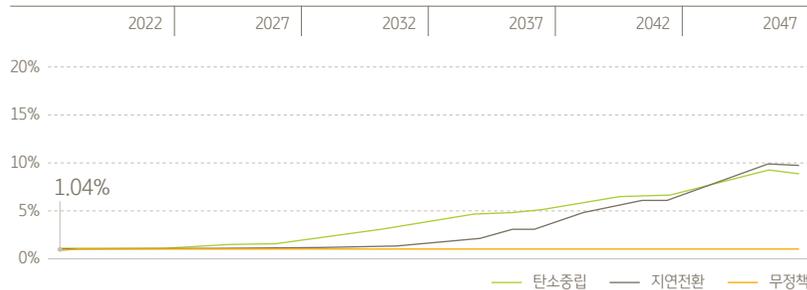
# 전략(Stratgy)

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

KB금융그룹은 NGFS 시나리오를 활용하여 저탄소 경제 이행 과정에서 기업의 탄소 비용 부담 증가에 따른 수익성 악화로 발생하는 신용등급 하락 및 부도율(PD)의 상승을 추정하였습니다. 시나리오별로 비교하였을 때 탄소중립 > 자연전환 > 무정책 순으로 부도율 증가의 영향이 크게 나타났습니다. 자연전환 시나리오는 2030년부터 저탄소 정책을 실시한다는 것을 가정하므로 2029년까지는 무정책 시나리오와 유사한 부도율을 보이나 2030년 이후 가파르게 상승하며 2046년에는 탄소중립 시나리오 결과를 넘어서는 것으로 추정되었습니다.

기간별로 비교할 경우, 기간이 장기화될수록 기준시점 대비 부도율(PD) 변화가 크게 나타났습니다. 단, 시나리오 분석은 2050년까지 실시되었으나 재무적 영향 평가에서의 단기·중기·장기는 기준시점으로부터 1년·5년·10년까지로 정의하고 있으며, 해당 기간에는 시나리오 간 영향이 크지 않은 것으로 추정되었습니다. 분석 대상 자산 중에는 회사채 자산이 가장 크게 영향을 받는 것으로 나타났으며, 2050년까지의 시나리오 분석 결과 중에는 회사채의 부도율 변화가 가장 크나, 재무적 영향 분석기간으로 한정하면, 주식의 부도율 변화가 가장 큰 것으로 추정되었습니다.

## 기업금융 포트폴리오의 시나리오별 기준시점 대비 잔액 가중평균 PD 변화율

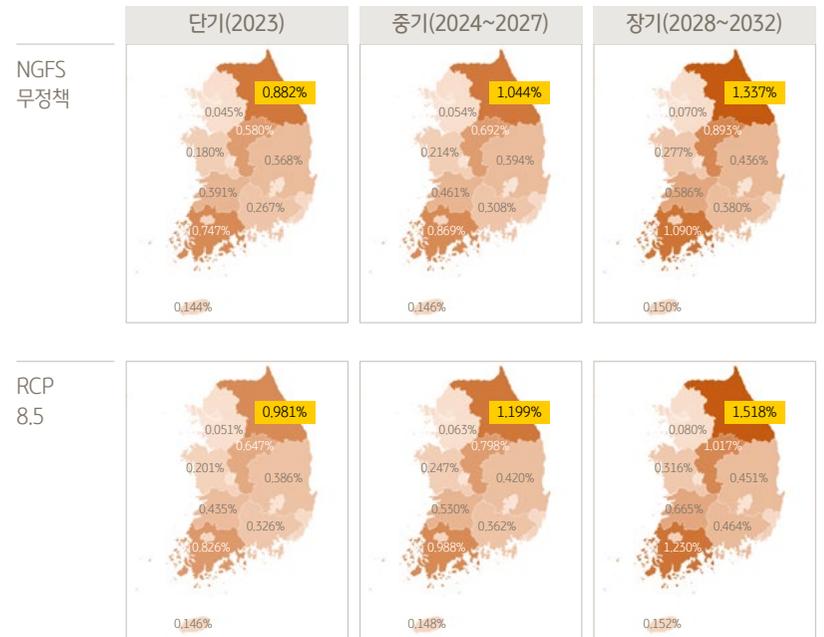


## 부도시 손실률(LGD, Loss Given Default) 추정 결과

KB금융그룹은 NGFS, RCP, SSP 시나리오를 활용하여 자연재해 등 물리적리스크에 따른 지역별 피해 규모를 추정하여 부도시 손실률(LGD)의 변화를 분석하였습니다. 지역별 피해 규모의 경우 2050년까지 5년 단위로 17개 시도 단위의 산불, 태풍 및 홍수 피해액 분포, 기상 데이터 등의 환경변수를 이용하여 추정한 결과입니다.

전체 시나리오 분석 결과를 기간별로 비교할 경우, 기간 경과에 따라 재해 피해금액이 커져 LGD 변화율이 증가하는 것으로 나타나며 17개 시도의 LGD 변화율은 NGFS 시나리오보다 RCP 시나리오의 분석 결과가 더 크게 추정되었습니다.

## 물리적리스크 - 기간별 시나리오 비교 분석



- 재해 유형: 재해 유형 전체를 고려 가능한 NGFS, RCP 시나리오 분석 결과를 비교
  1. NGFS: 홍수(하천범람), 태풍, 산불
  2. RCP: 홍수(호우), 홍수(하천범람), 태풍, 산불
- 비교 대상: KB국민은행의 부동산 자산(상업용 부동산, 모기지)
- 비교 시나리오: 가장 영향이 클 것으로 예상되는 NGFS 무정책, RCP8.5 시나리오 선택

MATERIAL TOPICS

INVESTOR-FOCUSED

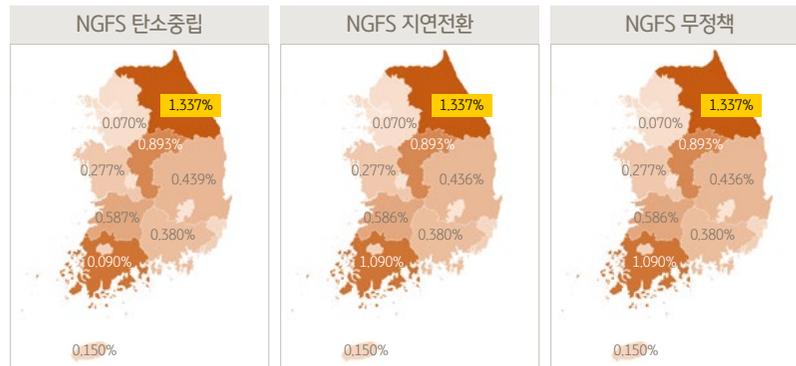
- 리스크 관리
  - 기후변화 대응
  - 상생금융
  - 금융소비자보호
  - 디지털 혁신 및 기술
- 
- 정보보호
  - DEI 인재관리
  - 윤리경영 및 준법
  - 지속가능한 금융

# 전략(Strategy)

NGFS 시나리오 분석 결과, 2030년까지의 자연재해 피해금액이 시나리오 간 거의 유사하며, 2030년 이후 장기기간에 대한 분석을 수행할 경우에 뚜렷한 격차를 보이는 것으로 나타났습니다. 재무적 영향 분석기간인 2032년까지의 영향을 시나리오별로 비교하였을 때 모두 유사한 수준으로 추정되나, 탄소중립 > 무정책 > 지연전환 순으로 LGD 변화율이 높은 것으로 나타나며, 2032년 이후에 무정책 시나리오 하의 피해금액이 큰 폭으로 증가하는 것으로 추정되었습니다. 지역별로는 강원도 지역에서 상대적으로 모든 재해 유형으로 인한 피해규모가 커 LGD 변화율도 가장 큰 것으로 나타났습니다.

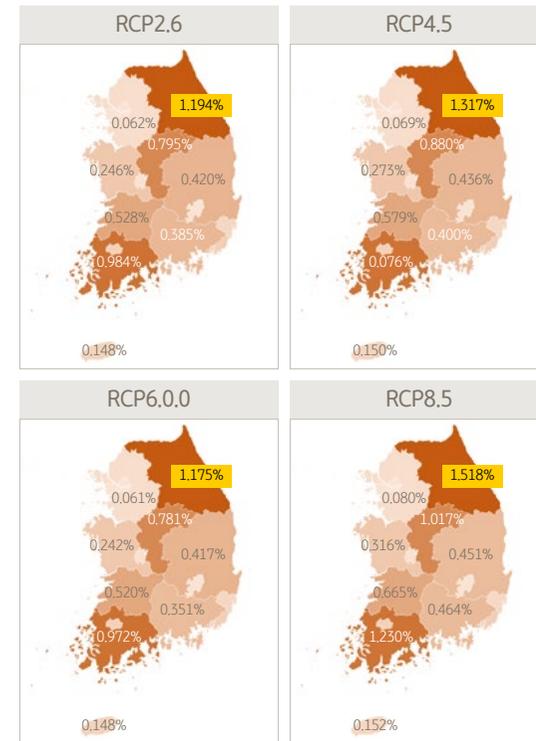
RCP 시나리오 분석 결과, RCP8.5에서의 영향이 가장 크고 기간 경과에 따라서 격차가 커지는 것으로 나타났습니다. 2032년까지의 LGD 변화율은 시점에 따라 역전이 발생하기도 하며, 장기 시점에서는 RCP8.5 > RCP4.5 > RCP2.6 > RCP6.0 순으로 LGD 변화가 큰 것으로 추정되었습니다.

물리적리스크 - NGFS 시나리오 분석 (장기)



- 비교 기간: 장기(2028~2032년)
- 비교 재해 유형: 홍수(하천범람), 태풍, 산불

물리적리스크 - RCP 시나리오 분석 (장기)



- 비교 기간: 장기(2028~2032년)
- 비교 재해 유형: 홍수(호우), 홍수(하천범람), 태풍, 산불

MATERIAL TOPICS

INVESTOR-FOCUSED

리스크 관리

→ 기후변화 대응

상생금융

금융소비자보호

디지털 혁신 및 기술

정보보호

DEI 인재관리

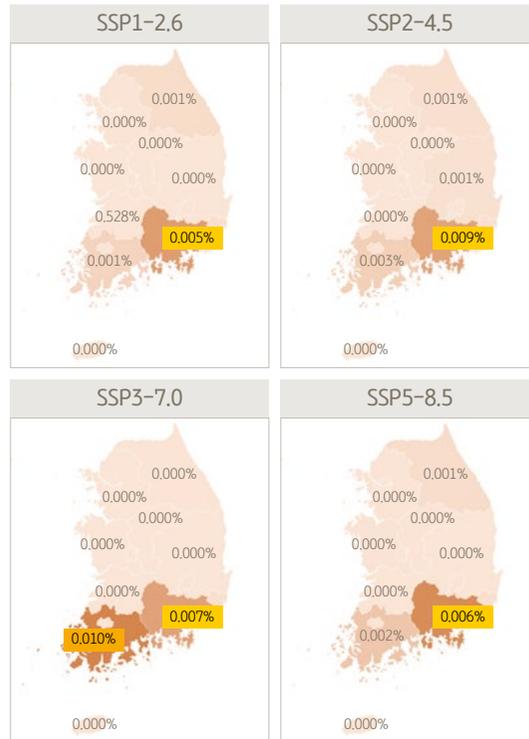
윤리경영 및 준법

지속가능한 금융

# 전략(Stratgy)

홍수(호우) 재해 유형에 적용된 SSP 시나리오의 경우 기후요인으로 인한 사회적 효과까지 고려하고 있고, 피해금액 산출에 주요 요소로 사용되는 '강우량'의 경우 시나리오 데이터 상에서 서열화가 어려우므로 시나리오 간 서열의 확인은 어려우나 동일 시나리오 하에서 시도별 분석은 가능합니다. 지역별로는 경상남도 및 전라남도 가 타 지역 대비 강우량이 많아 홍수 피해규모가 커 LGD 변화율도 가장 큰 것으로 나타났습니다.

## 물리적리스크 - SSP 시나리오 분석 (장기)



- 비교 기간: 장기(2028~2032년)
- 비교 재해 유형: 홍수(호우)

## 기후 관련 위험 및 기회의 재무적 영향 평가

KB금융그룹은 시나리오 분석 결과를 토대로 기후 관련 위험 및 기회가 단기, 중기 및 장기에 걸쳐 기업의 재무상태, 재무성과 및 현금흐름에 미치는 영향을 추정하였습니다. 2022년 시점을 Baseline으로 하여 단기 1년, 중기 5년, 장기 10년을 기준으로 Baseline 대비 영향 금액의 비율을 측정하였습니다.

기후리스크로 인하여 기업금융 및 부동산 자산 포트폴리오에서 부도율(PD) 및 부도시 손실률(LGD)이 상승할 것으로 예상됨에 따라 연결 재무제표에 영향을 미칠 수 있는 계정과목을 대출채권 대손충당금 및 대손상각비로 선정하고 시나리오별 재무적 영향을 분석하였습니다.

### 재무적 영향 분석 시나리오

구분	이행리스크		물리적리스크 <sup>1)</sup>	
	시나리오	위험도	시나리오	위험도
무정책	무정책 (Current Policies)	낮음	RCP8.5	높음
자연전환 정책	자연전환 (Delayed Transition)	단기적: 낮음 장기적: 높음	RCP6.0	중간
감축정책 적극적 수행	2050 탄소중립 (Net Zero 2050)	단기적: 높음 장기적: 중간	RCP4.5	낮음

\* 시나리오의 상황적 정의 부합 여부에 따라 시나리오를 결합하여 분석하였으며, 재무적 영향이 가장 큰 시나리오와 가장 작은 시나리오로 구분하여 효과 비교 (예: NGFS 무정책 시나리오와 RCP8.5 시나리오가 가정하는 상황이 무정책으로 일치)

<sup>1)</sup> 물리적리스크 시나리오 중 NGFS 및 SSP 시나리오의 경우 재해 유형별 시나리오를 제공하지 않음에 따라 분석 시 제외하였으며, RCP2.6 시나리오의 경우 실현 불가능한 상황을 가정하는 시나리오임에 따라 배제

MATERIAL TOPICS

INVESTOR-FOCUSED

- 리스크 관리
  - 기후변화 대응
  - 상생금융
  - 금융소비자보호
  - 디지털 혁신 및 기술
- 
- 정보보호
  - DEI 인재관리
  - 윤리경영 및 준법
  - 지속가능한 금융

# 전략(Stratgy)

## 이행리스크 재무적 영향

이행리스크에 영향을 받는 기업금융 포트폴리오를 대상으로 이행리스크 시나리오 분석 결과를 활용하여, 시나리오에 따른 계좌의 시점별 PD 증가율과 현행 대손충당금 정보를 통해 시점별 대손충당금 증가 금액을 추정하였습니다.

이행리스크가 보고기간의 대출채권 대손충당금에 미치는 현재 재무적 영향을 분석한 결과, 2022년 말 기준으로 이행리스크로 인한 유의적인 재무적 영향은 없었습니다. 이행리스크가 단기, 중기 및 장기에 걸쳐 대출채권 대손충당금 및 대손상각비에 미치는 예상 재무적 영향을 분석한 결과, 현행 정책을 유지하는 무정책 시나리오 하에서는 향후 10년간 영향이 크지 않을 것으로 추정되었습니다.

반면 2021년부터 적극적인 감축정책 시행을 가정하는 2050 탄소중립 시나리오의 경우 중장기적으로 기후리스크로 인한 효과가 상대적으로 크게 발생하며, 2030년 이후 급격한 감축정책 이행 상황을 가정하는 지연전환 시나리오의 경우 2030년 이후 대손충당금 및 대손상각비의 변동 효과가 증가하는 것으로 추정되었습니다. 향후 탄소중립으로의 이행 속도 및 정책 방향 등에 따라 중장기적으로 재무제표에 유의적인 재무적 영향이 있을 것으로 판단됩니다.

### 이행리스크로 인한 예상 재무적 영향

(단위: 억 원)

계정과목	2022 (Baseline)	시나리오	예상 재무적 영향 <sup>1)</sup>					
			단기		중기		장기	
			금액	%	금액	%	금액	%
대손충당금	43,415	무정책	22	0.051%	33	0.076%	17	0.040%
		지연전환	22	0.051%	33	0.076%	551	1.268%
		2050 탄소중립	66	0.152%	2,444	5.629%	14,132	32.553%
대손상각비	18,360	무정책	22	0.120%	2	0.010%	0.2	0.001%
		지연전환	22	0.120%	2	0.010%	419	2.281%
		2050 탄소중립	66	0.359%	1,153	6.281%	707	3.849%

<sup>1)</sup> 단기 1년, 중기 5년, 장기 10년 시점을 표시

MATERIAL TOPICS

INVESTOR-FOCUSED

- 리스크 관리
  - 기후변화 대응
  - 상생금융
  - 금융소비자보호
  - 디지털 혁신 및 기술
- 
- 정보보호
  - DEI 인재관리
  - 윤리경영 및 준법
  - 지속가능한 금융

# 전략(Strategy)

## 물리적리스크 재무적 영향

물리적리스크에 영향을 받는 모기지 대출 및 상업용 부동산 등 부동산 자산 포트폴리오를 대상으로, 물리적리스크 시나리오 분석 결과를 활용하여 시나리오에 따른 계좌의 시점별 LGD 증가율과 현행 대손충당금 정보를 통해 시점별 대손충당금 증가 금액을 추정하였습니다.

물리적리스크가 보고기간의 대출채권 대손충당금에 미치는 현재 재무적 영향을 분석한 결과, 2022년 말 기준으로 물리적리스크로 인한 유의적인 재무적 영향은 없었습니다. 물리적리스크가 단기, 중기 및 장기에 걸쳐 대출채권 대손충당금 및 대손상각비에 미치는 예상 재무적 영향을 분석한 결과, 전체 재무제표 계정과목의 규모 등과 비교하여 분석기간 동안 유의적인 재무적 영향을 나타나지 않는 것으로 추정되었습니다. 2022년 시점 기준의 분석에서는 영향이 크지 않았으나 향후 국내외 기후변화 양상 등에 따라 재무제표에 유의적인 재무적 영향이 발생할 수 있습니다.

또한 고정자산을 대상으로, 물리적리스크 시나리오 중 RCP 시나리오 분석 결과를 활용하여 시나리오에 따른 지역별 담보가치 변화율과 지역별 고정자산 익스포저를 통해 고정자산의 시점별 손상차손 발생액을 추정하였습니다. 2022년 말 기준으로 물리적리스크가 고정자산 손상차손에 미치는 현재 재무적 영향은 유의적이지 않았으며, 물리적리스크로 인한 고정자산의 손상차손 예상 금액은 0.1%로 미만으로 예상 재무적 영향도 유의적이지 않은 것으로 나타났습니다. 다만, 향후 급격한 기후변화 및 자연재해 발생에 따라 피해가능성이 증가하는 경우 유의적인 재무적 영향이 발생할 수 있습니다.

### 물리적리스크로 인한 예상 재무적 영향

(단위: 억 원)

계정과목	2022 (Baseline)	시나리오	예상 재무적 영향 <sup>1)</sup>					
			단기		중기		장기	
			금액	%	금액	%	금액	%
대손충당금	43,415	RCP8.5	0.3	0.001%	0.4	0.001%	0.5	0.001%
		RCP6.0	0.2	0.001%	0.3	0.001%	0.4	0.001%
		RCP4.5	0.3	0.001%	0.3	0.001%	0.4	0.001%
대손상각비	18,360	RCP8.5	0.3	0.002%	0.01	0.000%	0.02	0.000%
		RCP6.0	0.2	0.001%	0.02	0.000%	0.01	0.000%
		RCP4.5	0.3	0.001%	0.01	0.000%	0.00	0.000%

<sup>1)</sup> 단기 1년, 중기 5년, 장기 10년 시점을 표시

MATERIAL TOPICS

INVESTOR-FOCUSED

리스크 관리

→ 기후변화 대응

상생금융

금융소비자보호

디지털 혁신 및 기술

정보보호

DEI 인재관리

윤리경영 및 준법

지속가능한 금융

# 전략(Stratgy)

## 종합 결론 및 시사점

적극적인 온실가스 감축정책 시행을 가정하는 NGFS의 2050 탄소중립 시나리오 및 RCP4.5 시나리오 하에서 기업대출 차주들이 탄소중립 전환 요구에 지속적으로 직면함에 따라 중장기적으로 기후리스크로 인한 대출채권의 대손충당금 및 대손상각비 증가 효과가 상대적으로 크게 발생할 것으로 분석되었습니다. 단, RCP4.5 시나리오에서 담보가치 하락에 따른 LGD 증가로 인한 효과가 타 시나리오 대비 상대적으로 낮게 산출되었으나 그 효과가 Baseline 대비 0.1% 미만으로 모든 시나리오에서 재무적 영향이 유의적이지 않은 것으로 분석되었습니다.

기후변화 시나리오 분석 및 재무적 영향 평가는 장기적 관점에서 기후변화 영향을 분석하는 것으로, 분석 모형과 시나리오에 따라 결과가 상당히 다를 수 있기 때문에 시나리오 분석방법론을 지속적으로 개선하는 것이 중요합니다. 이를 위해 KB금융그룹은 탄소배출량 정보가 없는 기업들이 탄소배출량을 측정하고 공개할 수 있도록 지원할 예정입니다. 또한, 산업별 탄소 저감장치 설치 비용 등을 고려하여 산업과 자산별 시나리오 적용을 고도화함은 물론, 물리적리스크에 대한 재해 유형을 다양화하고 변수를 고도화하여 시나리오 수행 범위를 지속적으로 확대하는 등 시나리오 분석방법을 보완해 나갈 계획입니다.

## 기후변화 대응 전략 수립 및 추진

KB금융그룹은 기후 관련 위험 및 기회요인을 검토하여 기후변화 대응 전략을 수립하였습니다. KB금융그룹은 그룹의 탄소중립 달성을 위한 'KB Net Zero S.T.A.R.', ESG 금융지원 확대를 위한 'KB Green Wave 2030' 등을 중심으로 기후변화 대응 전략을 수립하여 추진하고 있습니다.

### 기후변화 대응 전략 및 추진과제

추진전략		추진과제
KB Net Zero S.T.A.R.	2050년 넷제로 달성	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 금융배출량 관리</li> <li>• 온실가스 직접 감축</li> <li>• 중소기업의 친환경 경영 지원</li> <li>• 탈석탄 금융 이행</li> </ul>
KB Green Wave 2030	2030년 환경 부문 상품·투자·대출 규모 25조 원 달성	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ESG 금융상품 개발 및 친환경 투자 확대</li> <li>• 신용평가 시 ESG 요소 반영하여 신용등급 조정</li> <li>• '녹색채권 관리체계'에 따른 ESG 채권 발행</li> </ul>
기후리스크 관리체계 구축	TCFD 권고안에 따른 기후리스크 대응 체계 마련	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 환경·사회 리스크 관리체계(ESRM) 고도화</li> <li>• 신용평가 시 ESG 요소 반영하여 신용등급 조정</li> <li>• 적도원칙 지속 이행</li> </ul>
환경경영 강화	녹색성장을 위한 환경 이슈 대응 및 친환경 가치 실현	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 대내외 친환경 캠페인 추진</li> <li>• 글로벌 친환경 이니셔티브 가입 및 논의 참여</li> <li>• 주요 기업 및 지역사회와의 협업 강화</li> </ul>

MATERIAL TOPICS

INVESTOR-FOCUSED

- 리스크 관리
- 기후변화 대응
- 상생금융
- 금융소비자보호
- 디지털 혁신 및 기술
- 정보보호
- DEI 인재관리
- 윤리경영 및 준법
- 지속가능한 금융

# 전략(Strategy)

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

KB금융그룹은 기후변화 대응 전략인 KB Net Zero S.T.A.R.에 따라 넷제로를 달성하기 위하여 노력하고 있습니다. 단순히 고탄소 산업을 배제하거나 온실가스 배출량 감축을 무조건 강요하는 네거티브(Negative) 방식의 한계를 인식하고 있으며, KB금융그룹을 넘어 전 지구적 넷제로 실현을 위한 자발적이고 긍정적인 전환을 촉진하는 포지티브(Positive) 방식에 집중하고 있습니다.

이에 따라, KB금융그룹은 자체적인 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.

### Positive way to NET-ZERO



MATERIAL TOPICS

INVESTOR-FOCUSED

리스크 관리

기후변화 대응

상생금융

금융소비자보호

디지털 혁신 및 기술

정보보호

DEI 인재관리

윤리경영 및 준법

지속가능한 금융

# 전략(Strategr)

## KB Green Wave 2030

KB금융그룹은 녹색금융에 대한 투자를 확대하여 온실가스 감축에 기여하고 있습니다. ‘KB Green Wave 2030’ 전략을 바탕으로, 2030년까지 환경 부문의 상품·투자·대출 규모를 25조 원까지 확대하겠다는 목표를 설정하고 이를 달성하기 위하여 친환경 금융 활동을 적극 확대하고 있습니다. 태양광, 풍력 등 재생에너지 발전을 위한 투자와 저탄소 및 친환경 신기술, 친환경 건물에 대한 투자를 확대하고 있습니다. ESG 상품·투자·대출에 대한 자세한 내용은 본 보고서 141~143페이지를 참고하시기 바랍니다.

## 대외 친환경 커뮤니케이션 확대

KB금융그룹은 파리기후변화협약과 기후 관련 공공정책을 지지하며 목표를 달성할 수 있도록 지원하고 있습니다. 또한, 넷제로은행연합(NZBA, Net-Zero Banking Alliance), 탄소중립을 위한 글래스고 금융연합(GFANZ, Glasgow Financial Alliance for Net-Zero), RE100(Renewable Electricity 100%) 등 친환경 이니셔티브에 가입하여 활동함으로써 환경문제 개선을 위한 글로벌 공동의 활동에 적극적으로 참여하고 있습니다. 친환경 이니셔티브에 대한 자세한 내용은 본 보고서 148페이지를 참고하시기 바랍니다.

KB금융그룹은 공공정책에 영향을 미치는 협회에도 참여하여 활동합니다. 그 중 국내은행들 간의 대표적인 협회인 전국은행연합회와 함께 국민들의 친환경 생활화 활동 등을 적극적으로 추진하고 있으며, 다양한 친환경산업 육성을 위한 정부 정책 기조에 맞추어 적극 협조하고 있습니다.

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

### 산업협회 검토 프로세스



MATERIAL TOPICS

INVESTOR-FOCUSED

- 리스크 관리
- 기후변화 대응
- 상생금융
- 금융소비자보호
- 디지털 혁신 및 기술

- 정보보호
- DEI 인재관리
- 윤리경영 및 준법
- 지속가능한 금융

# 지표 및 목표(Metrics & Targets)

KB금융그룹은 기후 관련 위험 및 기회를 체계적으로 관리하기 위하여 측정 가능한 지표를 사용하여 목표를 설정하고 목표 달성을 위한 추진과제의 활동 성과를 모니터링하고 있습니다.

## SBTi 방법론

‘SBTi’<sup>1)</sup>는 과학적 근거에 기반하여 온실가스 감축 목표를 설정하는 글로벌 이니셔티브로, KB금융그룹은 금융배출량 산정 및 목표 설정 시 SBTi 방법론에 따라 ‘부문별 탈탄소화 접근법(SDA, Sector Decarbonization Approach)’과 ‘온도 등급 방법론(Temperature Ratings Methodology)’을 활용하였습니다.

## 부문별 탈탄소화 접근법

부문별 탈탄소화 접근법(SDA, Sector Decarbonization Approach)은 각 산업 부문의 탄소중립에 이르는 속도가 다르다는 점을 고려하여 산업 부문별로 감축 목표를 설정하는 방법입니다. 이 접근법은 탄소집약도를 주요 지표로 사용하여 감축 목표를 설정하며, SBTi 방법론 중 유일하게 섹터(산업 부문) 기반으로 포트폴리오를 평가할 수 있어 금융 부문에 가장 적합합니다.

<sup>1)</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

## 부문별 탈탄소화 접근법에 따른 목표 설정

대상	발전, 철강, 시멘트, 알루미늄, 제지&펄프, 발전PF, 상업용 부동산 업종 (SBTi 권고사항 기반)
기준년도	2019년
자산 포트폴리오 탄소집약도 산출	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 대출 및 투자 기업의 총 탄소배출량 측정 - 대상 기업의 내부배출량(Scope 1&amp;2) 및 외부배출량(Scope 3)</li> <li>② 금융배출량 산정 - 금융기관에 귀속되는 배출량 산정</li> <li>③ 자산 포트폴리오 탄소집약도 도출 - ‘금융배출량/각 자산 유형별 활동’으로 산정</li> </ul>
탄소중립 목표 설정	Well-below 2°C 시나리오 기반 감축 목표 및 경로 설정

KB금융그룹은 발전, 철강, 시멘트, 알루미늄, 제지&펄프, 발전PF, 상업용 부동산 등 산업 부문별로 자산 포트폴리오의 탄소집약도를 계산하고, 이를 기반으로 2019년 대비 2030년 33.3% 감축, 2040년 61% 감축, 2050년 넷제로를 달성하는 목표와 그에 따른 경로를 설정하였습니다.

## 온도 등급 방법론

KB금융그룹은 금융배출량의 감축 목표를 설정하는 과정에서, SDA를 적용하지 않은 기업금융 내 기타 섹터의 목표를 설정하기 위해 SBTi의 ‘온도 등급 방법론(Temperature Ratings Methodology)’을 활용하였습니다. 이 방법론은 기업들의 탄소중립 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 감축 목표가 높을수록 기업의 온도 점수는 낮아지고 결국 KB금융그룹의 자산 포트폴리오 온도 등급도 낮아집니다.

KB금융그룹은 기업금융 내 섹터를 대출, 주식, 채권 포트폴리오로 분류하고, 각 포트폴리오별 온도 등급에 따라 탄소배출량 감축 목표를 설정하였습니다. KB금융그룹은 대출, 주식, 채권의 각 자산 포트폴리오에 대하여 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



MATERIAL TOPICS

INVESTOR-FOCUSED

리스크 관리

기후변화 대응

상생금융

금융소비자보호

디지털 혁신 및 기술

정보보호

DEI 인재관리

윤리경영 및 준법

지속가능한 금융

# 지표 및 목표(Metrics & Targets)

## 금융배출량(Scope 3) 산정 프로세스

KB금융그룹은 금융배출량을 산출하기 위해 ‘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 Protocol’에 기반하고 있습니다.

KB금융그룹은 신용리스크 RWA(Risk Weighted Assets, 위험가중자산) 산출 대상 익스포저 중 PCAF에서 제시한 자산 유형에 따라 기업금융(상장주식 및 회사채, 비상장주식 및 대출), 발전 PF, 상업용 부동산, 모기지 대출, 차량 대출, 국채의 총 7개 자산군으로 분류되는 익스포저를 금융배출량 산정 대상으로 정의하였습니다. PCAF의 자산군 분류기준은 계속 업데이트 되고 있는 상황으로, KB금융그룹은 이를 반영하여 2021년 기준의 금융배출량 산정 범위에 모기지 대출 및 차량 대출을 추가 포함하고, 2022년 기준의 금융배출량 산정 범위에 국채를 추가 포함하였습니다.

또한 2023년 국제지속가능성기준위원회 ‘ISSB’에서 발표한 IFRS 지속가능성 공시기준 S2 ‘기후 관련 공시’에 따르면, 금융활동 유형이 상업은행 또는 보험인 경우에는 ‘미인출 대출약정’에 대하여 공시하도록 요구하고 있습니다. 이에 따라 2022년 기준의 금융배출량 산정부터 KB국민은행, KB손해보험, KB라이프생명, KB저축은행에 대해서는 한도계좌 대출거래인 기업대출, 발전 PF, 상업용 부동산 대출에 대한 미인출 대출약정을 추가적으로 산출 대상에 포함하였습니다.

금융배출량은 다양한 데이터를 바탕으로 산출 가능하기 때문에 정확한 데이터의 확보가 가장 중요합니다. 그렇지만, 아직까지는 각 기업들이 공시하고 있는 탄소배출량 데이터가 크게 부족한 상황으로 이에 따라 금융배출량 산출에 대한 현실적인 한계점도 분명히 존재하고 있습니다. KB금융그룹은 이와 같은 한계점을 인식하는 동시에 이를 최대한 보완하기 위하여 내부 및 외부 데이터를 함께 활용하고 있습니다. 기업들의 탄소배출량 정보는 ‘S&P Global Market Intelligence’의 데이터(공시 정보, 일부 공시 정보, 추정 정보 등)를 우선적으로 사용하였고, 사용이 불가능한 경우에는 PCAF에서 제공하는 배출계수를 활용하여 추정하였습니다.

### 금융배출량(Scope3) 산정 프로세스



<sup>1)</sup> 금융회사의 대출 및 투자와 연계된 온실가스 배출량(금융배출량)을 산출하는 방법론을 개발하고 제공하는 이니셔티브

MATERIAL TOPICS

INVESTOR-FOCUSED

- 리스크 관리
  - 기후변화 대응
  - 상생금융
  - 금융소비자보호
  - 디지털 혁신 및 기술
- 
- 정보보호
  - DEI 인재관리
  - 윤리경영 및 준법
  - 지속가능한 금융

# 지표 및 목표(Metrics & Targets)

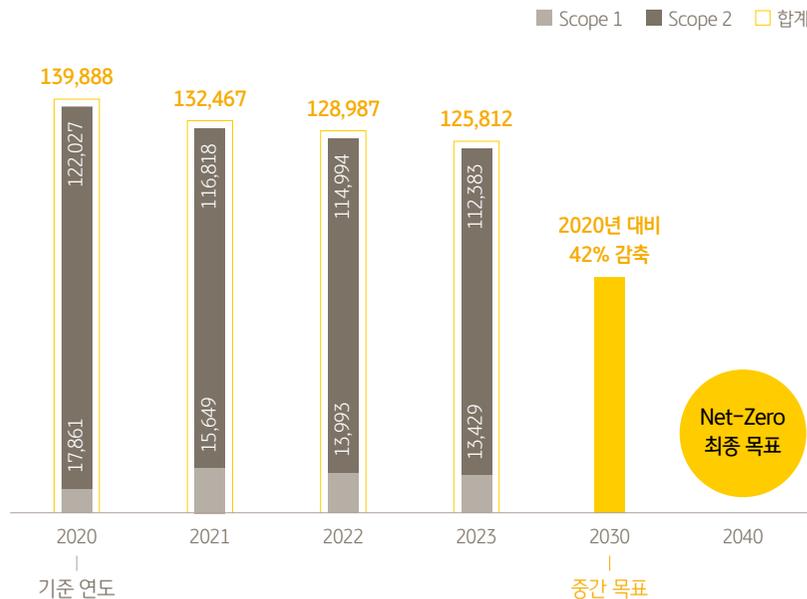
## 온실가스 배출량 목표 및 실적

KB금융그룹은 SBTi에서 제시하는 방법론을 활용하여 넷제로 목표를 설정하였으며, 2021년 10월 SBTi로부터 탄소 감축 목표에 대한 승인을 획득하였습니다.

### 내부배출량(Scope 1&2)

KB금융그룹은 '절대량 감축 접근법(ACA, Absolute Contraction Approach)'을 사용하여 내부 배출량(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 방법론에 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.

내부배출량(Scope 1&2) 목표 및 실적 (SBTi 감축 목표 산정 기준) (단위: tCO<sub>2</sub>e)



KB금융지주 및 11개 주요 계열사를 대상으로 산출(SBTi 감축 목표 수립 시 사용한 기준과 동일한 기준)한 2023년 내부배출량(Scope 1&2)은 125,812tCO<sub>2</sub>e으로 전년 대비 약 3,175tCO<sub>2</sub>e 감소하였습니다. 이는 신재생에너지 발전설비 구축 확대, 업무용 차량의 친환경 차량 전환 확대, 그리고 자원 순환 및 에너지 효율화 등 적극적인 에너지 절감 활동을 실천한 결과입니다.

내부배출량(Scope 1&2) 목표 대비 감축량 (SBTi 감축 목표 산정 기준) (단위: tCO<sub>2</sub>e)

	2020	2021	2022	2023	전년 대비	
					증감량	비율
Scope 1	17,861	15,649	13,993	13,429	(564)	-4.0%
Scope 2	122,027	116,818	114,994	112,383	(2,611)	-2.3%
합계	139,888	132,467	128,987	125,812	(3,175)	-2.5%
Scope 1&2 목표	-	134,013	128,137	122,262		
목표 대비 감축량	(기준 연도)	+1,546	-850	-3,550	-	-

KB금융지주 및 11개 주요 계열사를 대상으로 산출된 2023년 총 에너지 사용량은 2,590TJ로 전년 대비 약 66TJ의 감축 성과를 달성하였습니다.

총 에너지 사용량 목표 및 현황<sup>1)</sup> (단위: TJ)

	2020	2021	2022	2023	전년 대비	
					증감량	비율
총 에너지 사용량	2,880	2,727	2,656	2,590	(66)	-2.5%
총 에너지 사용량 목표	-	2,759	2,638	2,517	-	-
목표 대비 감축량	(기준 연도)	+32	-17	-73	-	-

<sup>1)</sup> 기준 MWh 단위에서 TJ 단위로 변환하여 공시

MATERIAL TOPICS

INVESTOR-FOCUSED

리스크 관리

기후변화 대응

상생금융

금융소비자보호

디지털 혁신 및 기술

정보보호

DEI 인재관리

윤리경영 및 준법

지속가능한 금융

# 지표 및 목표(Metrics & Targets)

한편, KB금융그룹은 기존 SBTi 감축 목표 수립 당시의 기준과는 별도로, 2023년에 발표된 국제지속가능성기준위원회 'ISSB'의 IFRS 지속가능성 공시기준 S2 '기후 관련 공시'에 기반한 배출량도 선제적으로 산정하였습니다. 해당 기준에 따르면 회계상 연결실체 기준으로 온실가스 배출량을 산출하여야 하므로, 연결대상 종속기업 중 특수목적기업과 투자펀드·신탁 등을 제외한 국내외 사업장을 온실가스 배출량 산정 범위에 포함한 것이 가장 주요한 변동사항입니다. 이와 같은 변동된 산정 범위에 따르면, 기존 SBTi 감축 목표 수립 당시의 기준과 대비하여 조직 경계가 크게 확대되므로 온실가스 배출량 또한 함께 증가하게 됩니다.

'ISSB'의 IFRS 지속가능성 공시기준 S2 '기후 관련 공시'에 따라 산출된 2023년 내부배출량 (Scope 1&2)은 155,446tCO<sub>2</sub>eq으로, 이는 앞에서 설명한 바와 같이 측정 대상 조직 경계의 확대에 의한 결과이며 세부 현황은 아래를 참조하시기 바랍니다.

2023년 내부배출량(Scope 1&2) 현황 (단위: tCO<sub>2</sub>eq)

	2023년 내부배출량 (Scope 1&2)		조직 경계 확대에 따른 차이
	SBTi 감축 목표 설정 시 적용된 산정 범위 <sup>1)</sup>	ISSB 공시기준 기반의 확대된 산정 범위 <sup>2)</sup>	배출량 증가분
Scope 1	13,429	23,325	9,896
Scope 2	112,383	132,121	19,738
합계	125,812	155,446	29,634

<sup>1)</sup> KB금융지주 및 산하 계열사(국내 사업장)

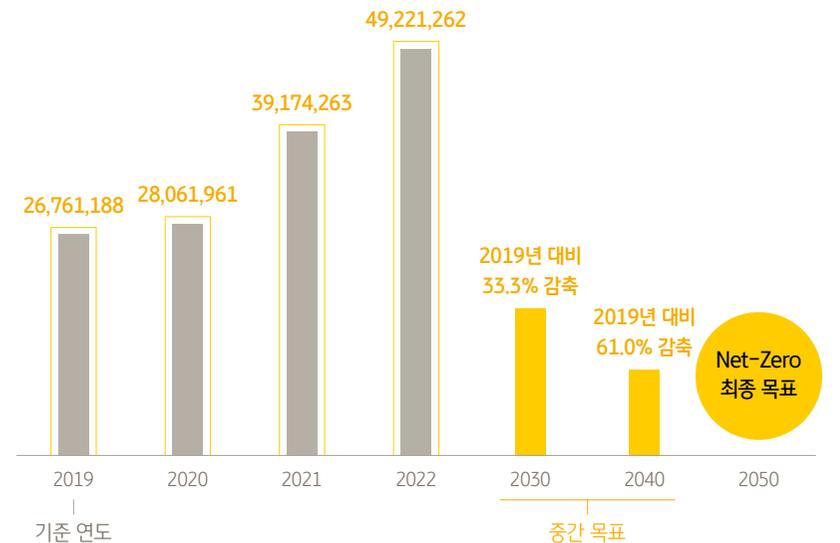
<sup>2)</sup> 회계상 연결실체 기준이며, 연결대상 종속기업 중 특수목적기업과 투자펀드·신탁 등을 제외한 국내외 사업장이 추가됨

## 금융배출량(Scope 3)

KB금융그룹은 SBTi 방법론에 따라 금융배출량에 대한 감축 목표를 설정하였습니다. 기업금융 부문 중 SDA방법론을 적용한 이외 업종에 대해서는 온도 등급 방법론을 적용하였습니다. KB금융그룹의 2022년 말 기준 금융배출량은 약 4,922만 톤으로 2021년 말 기준 산출 결과 대비 약 1,005만 톤이 증가하였습니다. 이는 앞서 기술한 바와 같이, 'ISSB'의 IFRS 지속가능성 공시기준 S2 '기후 관련 공시'에 따라 산출 대상 범위가 크게 확대된 점이 가장 큰 요인입니다.

KB금융그룹은 최초 SBTi 감축 목표 수립 당시에는 기업금융 자산군의 경우 함께 익스포저 30억 원 이상의 기업에 대하여 금융배출량을 산출(2020년 익스포저 기준)하였으나, 이후 함께 익스포저 25억 원 이상으로 범위를 확대(2021년 익스포저 기준)한 바 있습니다. 이에 더하여 2022년 기준 금융배출량 산출은 익스포저 금액과 상관없이 모든 기업금융 자산으로 한 번 더 범위를 확대하였고, 기업금융 자산 외에도 모기지 대출, 차량 대출, 국채 등 산출 대상 자산군도 확대하였습니다.

금융배출량(Scope 3) 목표 및 실적 (단위: tCO<sub>2</sub>eq)



MATERIAL TOPICS

INVESTOR-FOCUSED

- 리스크 관리
- 기후변화 대응
- 상생금융
- 금융소비자보호
- 디지털 혁신 및 기술

- 정보보호
- DEI 인재관리
- 윤리경영 및 준법
- 지속가능한 금융

# 지표 및 목표(Metrics & Targets)

## 금융배출량(Scope 3) 목표 및 실적

### PCAF 자산군별 금융배출량

(단위: 조 원, tCO<sub>2</sub>e)

자산 유형	2020			2021			2022			
	익스포저	배출량	집약도	익스포저	배출량	집약도	익스포저	배출량	집약도 <sup>1)</sup>	
기업금융	기업대출	46.1	19,427,481		54.1	22,798,468		74.5	30,004,806	
	주식	2.7	1,073,911	0.402	3.9	166,462	0.391	2.3	455,046	0.400
	회사채	28.1	5,213,539		45.9	12,366,910		40.5	12,725,910	
기업금융 외	발전PF	1.3	2,310,499	0.439	1.5	2,887,589	0.452	1.9	2,688,479	0.443
	상업용 부동산	2.7	36,531	0.052	5.1	65,629	0.046	6.5	85,472	0.047
	모기지 대출 <sup>2)</sup>	-	-	-	47.8	367,895	0.033	50.0	417,302	0.035
	차량 대출 <sup>2)</sup>	-	-	-	6.9	521,308	0.159	6.7	465,133	0.158
	국채(순 배출량) <sup>3)</sup>	-	-	-	-	-	-	12.7	2,379,113	0.722
	국채(총 배출량) <sup>3)</sup>	-	-	-	-	-	-	-	2,524,842	-
	합계 <sup>4)</sup>	80.9	28,061,961	-	165.1	39,174,263	-	195.0	49,221,262	-

<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/백만원(매출액), 발전 PF: tCO<sub>2</sub>e/MWh(발전량), 상업용 부동산/모기지 대출: tCO<sub>2</sub>e/m<sup>2</sup>(면적), 차량 대출: kgCO<sub>2</sub>e/km(주행거리), 국채: tCO<sub>2</sub>e/십억원(PPP-GDP)

<sup>2)</sup> 2021년 말 기준시점부터 신규 측정

<sup>3)</sup> 2022년 말 기준시점부터 신규 측정, PCAF 기준에 따라 순 배출량 및 총 배출량 산출 (합계에 포함된 국채의 금융배출량은 순 배출량 기준)

<sup>4)</sup> 익스포저 및 배출량 합계의 경우 반올림에 의한 차이 발생

MATERIAL TOPICS

INVESTOR-FOCUSED

리스크 관리

→ 기후변화 대응

상생금융

금융소비자보호

디지털 혁신 및 기술

정보보호

DEI 인재관리

윤리경영 및 준법

지속가능한 금융

# 지표 및 목표(Metrics & Targets)

ISSB 공시기준 기반의 금융 활동 및 자산군별 금융배출량

(단위: 억 원, tCO<sub>2</sub>e)

금융활동	자산 유형	2022						
		익스포저		금융배출량				
		금액	비율 <sup>1)</sup>	Scope 1	Scope 2	Scope 3	합계	
상업은행	대출	1,233,976	82.4%	9,855,755	2,985,317	16,080,854	28,921,926	
	주식	14,872	47.4%	301,844	18,338	62,398	382,580	
	회사채	257,034	53.4%	6,098,544	345,993	1,885,245	8,329,782	
	PF	13,110	78.8%	1,672,618	-	-	1,672,618	
	미인출 대출약정 <sup>2)</sup>	미인출금액	134,385	100.0%				
		인출금액	95,988	100.0%	3,305,266	582,632	3,169,070	7,056,968
		전체 약정금액	230,373	100.0%				
		국채(순 배출량)			2,376,297	-	-	2,376,297
	국채(총 배출량)	126,690	100.0%	2,521,854	-	-	2,521,854	
보험	대출	44,852	63.3%	545,635	14,309	79,487	639,431	
	주식	1,784	17.4%	16,504	2,532	9,188	28,224	
	회사채	112,752	69.7%	2,560,932	161,174	1,045,294	3,767,400	
	PF	5,208	45.3%	1,008,992	-	-	1,008,992	
자산관리		191	35.2%	1,651	213	728	2,592	
그 외		139,060	70.4%	1,170,412	85,246	835,762	2,091,420	
합계 <sup>3)</sup>		2,083,914	76.1%	28,914,450	4,195,754	23,168,026	56,278,230	

<sup>1)</sup> 자산유형별 총 익스포저 대비 금융배출량을 산출한 익스포저 비율임. IFRS 지속가능성 공시기준 S2 '기후 관련 공시'에서는 '과도한 원가나 노력 없이 이용할 수 있는 합리적이고 뒷받침될 수 있는 모든 정보를 사용'하는 것을 권고함에 따라 금융배출량 산출에 필요한 기본정보(재무 정보 및 환경 정보 등)의 확인이 불가능한 경우에는 산출에서 제외하였음

<sup>2)</sup> 미인출 대출약정의 금융배출량은 미인출금액 기준임

<sup>3)</sup> 익스포저 합계에 포함된 미인출 대출약정의 익스포저는 미인출금액 기준이며, 금융배출량 합계에 포함된 국채의 금융배출량은 순배출량 기준임  
 금융배출량 합계 56,278,230tCO<sub>2</sub>e에서 미인출 대출약정에 대한 금융배출량 7,056,968tCO<sub>2</sub>e를 차감하면 49,221,262 tCO<sub>2</sub>e으로, PCAF 자산군별 금융배출량 합계와 일치함

MATERIAL TOPICS

INVESTOR-FOCUSED

리스크 관리

→ 기후변화 대응

상생금융

금융소비자보호

디지털 혁신 및 기술

정보보호

DEI 인재관리

윤리경영 및 준법

지속가능한 금융

# 지표 및 목표(Metrics & Targets)

이처럼 금융회사의 금융배출량(Scope 3)은 자산 성장, 산정 대상 자산군 확대 등에 따라 배출량이 증가할 수 있기 때문에, 탄소중립 달성을 향한 중장기적인 이행 수준을 측정하기 위해 '탄소집약도(Intensity)'를 병행 관리해야 합니다. 탄소집약도란 단위 당 탄소배출량을 뜻하는 것으로, 자산 규모에 따른 영향을 제거하고 포트폴리오 간의 상대적인 배출량 수준을 비교하는데 사용됩니다.

KB금융그룹은 2022년 금융배출량 탄소집약도 중 기업금융, 상업용 부동산 및 모기지 대출 자산군에서 탄소집약도가 소폭 증가하였으며, 발전 PF 및 차량 대출의 탄소집약도는 소폭 감소하였습니다.

기업금융 자산의 탄소집약도 증가 사유에는 크게 두 가지 요인이 있습니다. 첫째, 앞서 설명된 바와 같이 금융배출량 산정 범위가 대폭 확대됨에 따라 새롭게 산정 대상으로 포함된 기업들 중 대부분이 영세한 규모의 법인들로서 공개된 데이터가 부재하여 PCAF 배출계수를 활용하였기 때문입니다. 둘째, 발전 업종의 일부 기업들이 건설하고 있던 발전소가 완공됨에 따라 탄소배출량이 증가하였기 때문입니다. 이와 같은 특이 요인을 제외하는 경우에는 전년 대비 유의미한 증가가 없는 것으로 분석되었습니다.

상업용 부동산 자산군의 탄소집약도 소폭 증가는 COVID-19로 위축되었던 경제활동이 활성화됨에 따라 단위 면적당 에너지 사용량이 증가하였기 때문인 것으로 분석되며, 증가폭은 매우 미미한 수준입니다. 반면 발전 PF 자산군의 탄소집약도 감소는 발전설비의 효율 증가 및 탄소저감설비 확대 등에 기인한 것으로 추정되나, 유의미한 수준의 감소는 아닌 것으로 분석됩니다.

## 금융배출량 감축 목표 및 경로

KB금융그룹은 SDA 방법론에 따라 산업 부문별 감축 목표를 설정하였으며, SDA 방법론을 적용하지 않은 금융배출량에 대해서는 온도 등급 방법론을 활용하여 감축 목표를 설정하여 관리하고 있습니다. 2022년 기준 SDA 방법론을 적용한 업종의 경우, 업종별로 증감 차이가 존재하였습니다. 발전, 시멘트, 알루미늄, 상업용 부동산의 경우에는 배출량이 증가하였습니다. 이와 반대로 철강, 제지&펄프, 발전PF에서는 배출량이 감소하였습니다.

다만, 상기와 같은 표면적인 증감 현상의 이면에 존재하는 다양한 요인에 대해서도 관심 있게 보아야 할 필요가 있습니다. 대표적인 예시로 철강 업종의 경우 전년 대비 배출량이 크게 감소하였는데, 이는 기존에는 철강제조업으로 분류되던 기업이 지주사로 전환되면서 업종 분류가 변경된 효과가 크게 작용하였습니다. 이와 같은 현상은 금융회사 입장에서는 통제하기가 어려운 상황으로, 현재의 금융배출량 산출 방법론이 가지고 있는 현실적인 한계점을 나타내기도 합니다.

즉, 금융배출량 산정 및 관리의 궁극적인 지표를 표면적인 배출량 증감에만 한정하여 판단하는 것은 무리가 있기 때문에, 상기와 같은 인식을 바탕으로 KB금융그룹은 표면적 지표 외의 실질적인 원인을 분석하며 관리해 나갈 계획입니다.

MATERIAL TOPICS

INVESTOR-FOCUSED

리스크 관리

→ 기후변화 대응

상생금융

금융소비자보호

디지털 혁신 및 기술

정보보호

DEI 인재관리

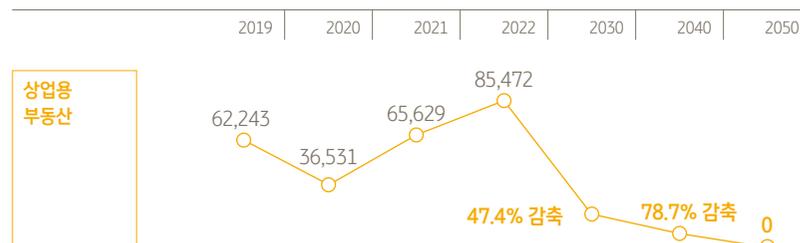
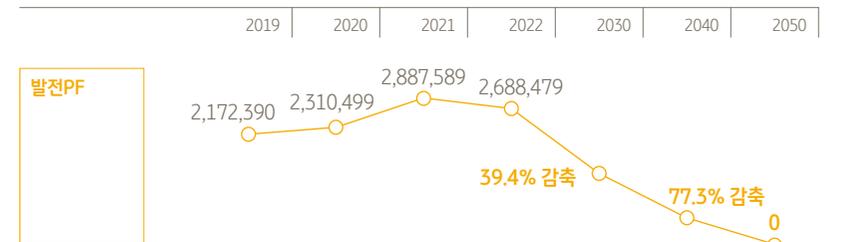
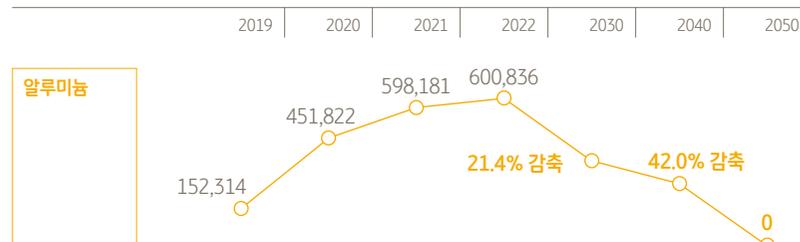
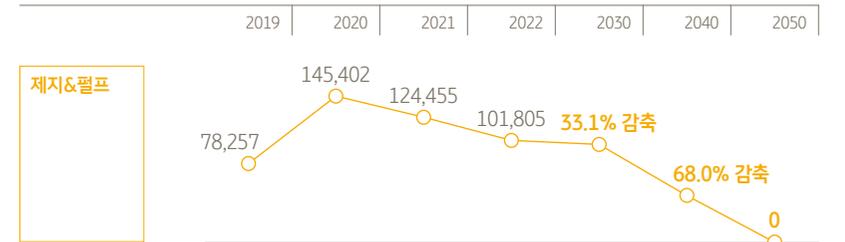
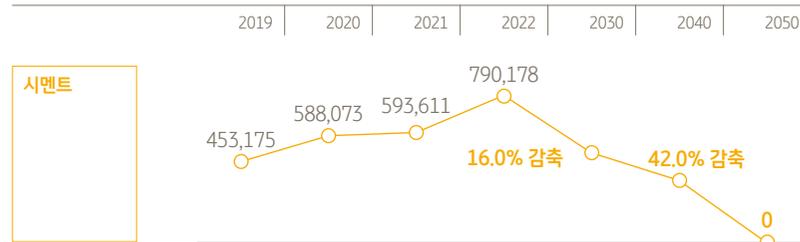
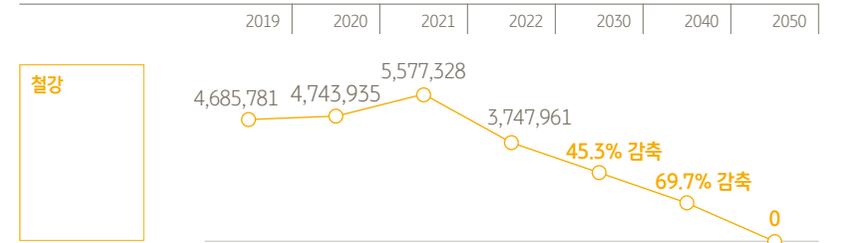
윤리경영 및 준법

지속가능한 금융

# 지표 및 목표(Metrics & Targets)

부문별 탈탄소화 접근법(SDA, Sector Decarbonization Approach)에 따른 산업 부문별 감축 목표 및 경로

(단위: tCO<sub>2</sub>e)



MATERIAL TOPICS

INVESTOR-FOCUSED

- 리스크 관리
  - 기후변화 대응
  - 상생금융
  - 금융소비자보호
  - 디지털 혁신 및 기술
- 
- 정보보호
  - DEI 인재관리
  - 윤리경영 및 준법
  - 지속가능한 금융

## 지표 및 목표(Metrics & Targets)

다음으로, 2022년 온도 등급 방법론을 적용한 분석 결과는 2021년 대비 온도 등급이 소폭 하락하였습니다. 전반적으로는 온도 등급이 하락하였으며, SDA 방법론과 마찬가지로 일부 포트폴리오에서는 온도 등급이 상승한 것으로 나타났습니다.

이에 대한 명확한 이해를 위해서는 온도 등급 방법론에 대한 이해가 선행되어야 할 필요가 있습니다. 해당 방법론은 탄소배출량 감축 목표를 수립한 기업이 많을수록, 그리고 감축 목표를 수립한 기업이 매출액 규모가 큰 대기업일수록 온도 등급이 하락하는 결과를 가져옵니다.

이는, 금융회사로 하여금 포트폴리오 내 기업들에게 탄소배출량 감축 목표를 설정할 수 있도록 적극적으로 관여(Engagement) 활동을 강화하라는 의미를 내포하고 있기 때문입니다.

따라서, 2022년 온도 등급 방법론에 따른 산출 결과가 전년 대비 개선된 점은 긍정적인 부분이나 유의미한 수준의 변동폭은 아니라고 KB금융그룹은 분석하고 있으며, 앞으로도 KB금융그룹은 더욱 많은 거래 기업들이 탄소배출량 감축 목표를 설정할 수 있도록 적극적으로 지원하는 등의 관여 활동을 활발하게 전개해 나갈 계획입니다.

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

(단위: °C)



MATERIAL TOPICS

INVESTOR-FOCUSED

리스크 관리

기후변화 대응

→ 상생금융

금융소비자보호

디지털 혁신 및 기술

정보보호

DEI 인재관리

윤리경영 및 준법

지속가능한 금융

# 상생금융

KB금융그룹은 상생하고 포용하는 금융으로 금융회사의 사회적 책임을 충실히 이행합니다. 더불어 지속가능한 사회와 경제를 지원하여 장기적 관점에서 성장기반을 강화하고 있습니다. KB금융그룹이 지향하는 상생금융은 금융 취약계층과 중소기업 및 소상공인이 경쟁력을 갖추고 성장할 수 있도록 지원하는 것입니다. 궁극적으로 지역사회의 자립과 성장을 촉진하여, 이와 연계된 경제 생태계가 발전되는 것을 추구합니다.



## ISSB 지속가능성 공시기준 '핵심요소'\*



### 거버넌스(Governance)

- 상생금융 지배구조
- 상생금융 역량 강화 및 성과보상



### 위험관리(Risk Management)

- 상생금융 리스크 관리 프로세스



### 전략(Strategy)

- 상생금융 위험 및 기회요인 분석
- 상생금융 대응 전략 및 활동



### 지표 및 목표(Metrics & Targets)

- 상생금융 지표 및 목표

\* IFRS 지속가능성 공시기준 S1은 지속가능성 관련 위험 및 기회와 관련된 기업 운영방식을 다음과 같은 4가지 핵심요소 영역으로 공시하도록 요구

MATERIAL TOPICS

INVESTOR-FOCUSED

리스크 관리

기후변화 대응

→ 상생금융

금융소비자보호

디지털 혁신 및 기술

정보보호

DEI 인재관리

윤리경영 및 준법

지속가능한 금융

# 거버넌스(Governance)

## 상생금융 지배구조

KB금융그룹은 상생 어젠다에 효과적으로 대응하고 체계적으로 상생금융을 지원하기 위하여 'KB ESG 상생협의체'를 운영하고 있습니다. KB ESG 상생협의체는 그룹 상생협의체와 계열사별 상생협의체로 각각 운영되며, 지주의 ESG상생본부장이 주관하고 각 계열사별 ESG 담당 경영진이 참여함으로써 그룹의 전략방향과 각 계열사의 상생금융 실행방안이 연계될 수 있도록 합니다.

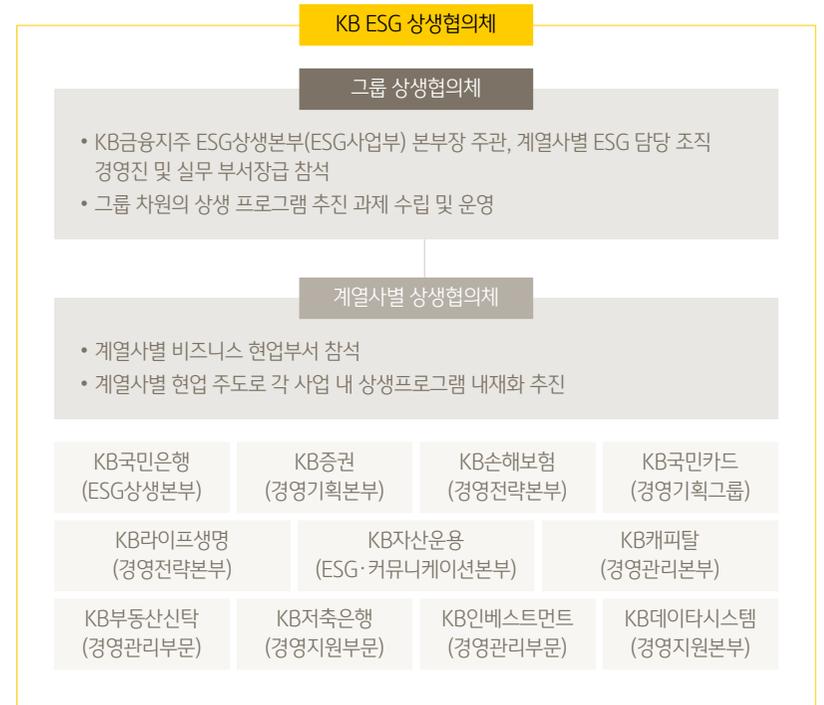
그룹 상생협의체는 지주 및 각 계열사별 ESG 담당 조직의 경영진 및 실무 부서장급이 참석하며, 계열사의 상생협의체는 계열사 내 비즈니스 현업부서로 구성된 상생금융 실무협의체입니다. 유관부서 담당 팀장 및 팀원으로 구성되어 있으며, ESG 담당부서와 유관부서 간 상호 유기적인 업무 협조체계를 구축하고 있습니다.

## 상생금융 역량 강화 및 성과보상

KB금융그룹은 신임 사외이사를 대상으로 그룹 ESG 전략 및 추진 현황을 소개하고 상생금융을 포함한 ESG 전반에 대한 교육을 진행하고 있습니다. 또한, 사외이사 전원이 소속된 ESG위원회에 상생금융 및 사회적 책임 활동 사항에 대하여 보고하는 등 이사회가 올바른 의사결정을 할 수 있도록 지원하고 있습니다. 이 외에도 2024년 1분기에는 그룹 임직원들을 대상으로 '상생금융 아이디어 공모전'을 개최하였습니다. 이를 통해 상생금융 활성화의 중요성과 필요성을 임직원들에게 전파하였으며, 다양한 우수 아이디어는 실제 사업으로 추진할 계획입니다.

그룹 전사 차원에서의 상생금융 활동을 확산하기 위한 KPI(Key Performance Indicator, 핵심성과지표)도 운영하고 있습니다. 금융 취약계층을 위한 지원 활동, 소상공인 지원 프로그램, 전략적 사회공헌 활동 등 상생금융을 포함한 ESG 항목을 KPI에 반영하여 경영진 성과보상과 연계하고 있습니다.

## KB ESG 상생협의체 조직도



## 계열사별 상생금융 추진 업무 협조 체계



MATERIAL TOPICS

INVESTOR-FOCUSED

- 리스크 관리
- 기후변화 대응
- **상생금융**
- 금융소비자보호
- 디지털 혁신 및 기술
- 정보보호
- DEI 인재관리
- 윤리경영 및 준법
- 지속가능한 금융

# 위험관리(Risk Management)

## 상생금융 리스크 관리 프로세스

KB금융그룹은 상생금융 가치를 실현하기 위하여 그룹의 전사 리스크 관리 프로세스를 통해 주요 리스크를 식별하여 평가하고 있으며, 각 계열사별 상생금융 전략 및 활동을 그룹의 경영전략과 연계하여 그룹 차원에서 통합적으로 상생금융 관련 위험 및 기회를 관리·감독하고 있습니다. KB금융그룹의 전사 리스크 관리에 대한 자세한 설명은 본 보고서 24페이지를 참고하시기 바랍니다.

KB금융그룹은 상생금융 관련 위험 및 기회를 체계적으로 관리하기 위하여 KB ESG 상생협의체를 구성하고 그룹 추진과제를 수립하고 있습니다. KB ESG 상생협의체는 그룹 상생협의체에서 전략방향을 수립하고, 계열사별 상생협의체에서 실질적인 실행방안을 마련하는 등 전사적 상생금융 추진을 통해 금융의 사회적 역할을 효과적으로 수행하고 있습니다. 또한, 중·장기적인 상생금융 가치 제고를 위하여, 그룹 중장기 경영전략 수립 시에도 상생금융 관련 어젠다를 반영하는 등 단기 및 중장기 계획을 수립하고 있습니다.

프로세스	대상	주기	방법	비고	
1	리스크 식별 및 평가	그룹 ESG 상생협의체	연 1회	<ul style="list-style-type: none"> <li>상생금융 관련 위험 및 기회요인 식별 및 평가</li> <li>상생금융 관련 영향도를 리스크 관리 프로세스에 포함하여 평가 (리스크관리 담당부서)</li> </ul>	
2	대응 전략 수립 - 그룹 추진과제 수립	그룹 ESG 상생협의체 - ESG 담당 조직의 경영진급 회의	분기 1회	<ul style="list-style-type: none"> <li>시기별 사회적 이슈사항에 대한 집중 논의 및 대응 방안 검토</li> <li>그룹 차원의 상생금융 추진방향 및 핵심 추진과제 수립</li> <li>그룹 차원의 협업 필요사항에 대한 지원방안 논의</li> <li>이해관계자 커뮤니케이션 방안 논의 및 실행방안 검토</li> </ul>	그룹 차원 상생금융 추진, 진행상황 및 이슈 점검
		그룹 ESG 상생협의체 - ESG 담당 조직의 실무 부서장급 회의	월 1회	<ul style="list-style-type: none"> <li>경영진급 회의 논의사항에 대한 실행방안 및 주요 이슈사항 검토</li> </ul>	
	- 계열사별 실행방안 마련	계열사별 상생협의체	수시	<ul style="list-style-type: none"> <li>계열사 내 Biz 현업부서 주도로 상생금융 이슈사항 논의 및 과제 발굴</li> <li>계열사별 Biz 특성 반영한 구체적인 실행방안 마련</li> </ul>	계열사별(특히 비즈니스 부서 중심) 추진방안 실행
3	모니터링 및 검토	그룹 ESG 상생협의체	월 1회	<ul style="list-style-type: none"> <li>각 계열사 Biz 현업 중심의 상생금융 추진 방안에 대해 전사 경영전략과 연계한 평가 및 관리</li> <li>상생금융 활동의 이행현황, 이슈사항, 협업사항 정기 모니터링 및 사업 효과성 진단</li> </ul>	그룹 추진과제와 연계성 검토 및 추진 현황 관리·감독
		계열사별 상생협의체	수시	<ul style="list-style-type: none"> <li>부서별 추진과제 진행경과 점검 및 협업 필요과제에 대한 업무 추진</li> </ul>	
4	개선 및 추가과제 도출	그룹 ESG 상생협의체	상시	<ul style="list-style-type: none"> <li>국가/사회적 문제 및 KB금융그룹 전략 과제 중심의 어젠다 도출</li> <li>적시성 있는 사회적 요구 대응을 위한 추가과제 지속 발굴</li> </ul>	사회적 문제 해결에 적시 대응

MATERIAL TOPICS

INVESTOR-FOCUSED

리스크 관리

기후변화 대응

→ 상생금융

금융소비자보호

디지털 혁신 및 기술

정보보호

DEI 인재관리

윤리경영 및 준법

지속가능한 금융

# 전략(Stratgy)

## 상생금융 위험 및 기회요인 분석

KB금융그룹은 상생금융을 실천하는 과정에서 발생할 수 있는 관련 위험 및 기회요인을 식별하고, 각 위험 및 기회요인에 의한 잠재적 영향을 분석하여 대응 전략을 수립하고 있습니다. 각 위험 및 기회요인은 단기·중기·장기로 기간을 구분하여 대응이 시급한 정도를 파악하고 있습니다.

구분	위험 및 기회요인	잠재적 영향	단기	중기	장기
위험요인	저신용·저소득 고객층의 금융상품 및 서비스로부터 배제	<ul style="list-style-type: none"> <li>소득요건 미충족, 무담보 등으로 인해 일반 금융상품 및 서비스 이용 제한</li> <li>경제적 자원의 불공정한 분배와 기회에 대한 불공평한 접근 및 금융소외 문제</li> <li>금융회사의 사회적 책임 관련 규제 미준수</li> </ul>	✓	✓	✓
	금융 취약계층의 금융 서비스에 대한 물리적 접근성 저하	<ul style="list-style-type: none"> <li>금융환경의 디지털화가 가속화됨에 따라 장애인, 고령층 등 디지털 소외계층의 금융 접근성 저하</li> <li>기관 방문을 통한 금융거래 확인 및 즉각적인 대응이 어려워 장기적인 신뢰관계 형성 불가</li> </ul>	✓	✓	✓
	금융 취약계층의 금융 서비스에 대한 낮은 이해도	<ul style="list-style-type: none"> <li>금융사기, 부정행위 등 소비자의 금전적 손실 증가</li> <li>금융 취약계층의 재정 건전성 악화 및 금융 자립성 약화</li> </ul>		✓	✓
	기존 및 잠재 기업고객의 경영 리스크	<ul style="list-style-type: none"> <li>기업고객의 경영 리스크로 인한 대손예상비용 및 손실 발생가능성</li> <li>상생금융·정책금융 지원에 대한 과도한 의존으로 기업 자체 경쟁력 약화</li> </ul>		✓	✓
기회요인	중소기업 및 스타트업에 대한 금융 지원 확대를 통한 비즈니스 기회 창출	<ul style="list-style-type: none"> <li>경영 컨설팅 제공, 맞춤형 금융상품 제공 등을 통한 신규 고객 유치 확대</li> <li>사업 초기부터 금융지원 및 서비스를 제공하여 고객과 장기적인 신뢰관계 구축</li> <li>비즈니스 멘토링, 전문가 컨설팅 등을 통한 비즈니스 모델 개선 및 지역사회의 경제적 발전</li> </ul>	✓	✓	

\* 기간은 단기 1년, 중기 2~5년, 장기 5년 이후로 구분

MATERIAL TOPICS

INVESTOR-FOCUSED

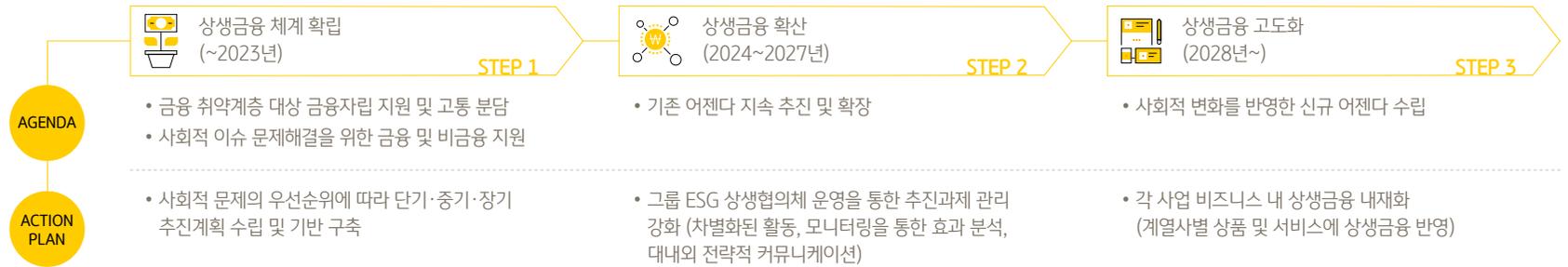
- 리스크 관리
  - 기후변화 대응
  - **상생금융**
  - 금융소비자보호
  - 디지털 혁신 및 기술
- 
- 정보보호
  - DEI 인재관리
  - 윤리경영 및 준법
  - 지속가능한 금융

# 전략(Stratgy)

## 상생금융 대응 전략 및 활동

KB금융그룹은 '세상을 바꾸는 금융'이라는 미션을 토대로 지속가능한 사회를 위한 금융의 역할을 이행하기 위하여 금융 취약계층, 중소·중견기업, 소상공인 및 지역사회에 필요한 금융 상품 및 서비스를 적재적소에 제공하는 상생금융 중장기 전략 로드맵을 수립하였습니다.

### 상생금융 중장기 전략 로드맵



### 상생금융 추진목표 및 전략·과제

추진목표	추진전략	추진과제	단기	중기	장기
금융 취약계층 대상 포용금융 실천	포용금융 상품 확대	<ul style="list-style-type: none"> <li>금융 취약계층 대상 정책 금융상품 및 제도권 금융상품 취급 확대</li> <li>이자부담 및 대출 상환 경감 등 금융비용 지원</li> </ul>	✓	✓	✓
	금융 접근성 강화	<ul style="list-style-type: none"> <li>장애인 및 고령층 고객 대상 물리적 편의성 제고</li> <li>장애인, 고령층, 외국인 등 대상으로 맞춤형 금융 서비스 제공</li> </ul>	✓	✓	✓
	금융 취약계층 금융 이해도 증진	<ul style="list-style-type: none"> <li>고령층 대상 디지털 금융 이해도 증진</li> <li>금융사기 예방 교육 실시</li> </ul>		✓	✓
중소·중견기업 및 소상공인 역량 강화	경영 리스크 대응	<ul style="list-style-type: none"> <li>소상공인, 자영업자 대상 전국 거점 경영 컨설팅 센터 운영</li> <li>중소·중견기업 대상 사업 운영 관련 정보 및 전문 경영 컨설팅 제공</li> </ul>		✓	✓
	ESG 환경 구축 지원	<ul style="list-style-type: none"> <li>ESG 경영 도입을 위한 자가진단 서비스 및 전문 컨설팅 제공</li> <li>온실가스 배출량 감축 및 통합관리 서비스 지원</li> <li>소규모 사업장 대상 산업재해 예방과 안전사고 대응역량 제고</li> </ul>		✓	✓
스타트업 육성 및 투자	사업 초기 금융 및 비금융 서비스 지원	<ul style="list-style-type: none"> <li>성장 잠재력을 지닌 기업 대상 육성 및 투자</li> <li>사업 단계에 따른 기업별 맞춤 혜택 제공</li> <li>대기업과 스타트업 간의 협력사업 지원</li> </ul>	✓	✓	

\* 기간은 단기 1년, 중기 2~5년, 장기 5년 이후로 구분

MATERIAL TOPICS

INVESTOR-FOCUSED

- 리스크 관리
- 기후변화 대응
- 상생금융
- 금융소비자보호
- 디지털 혁신 및 기술
- 정보보호
- DEI 인재관리
- 윤리경영 및 준법
- 지속가능한 금융

# 전략(Strategy)

## 포용금융 상품 및 서비스 제공

KB금융그룹은 KB미소금융재단을 통해 금융 취약계층을 위한 포용금융 상품 및 서비스를 제공하고 있습니다. KB미소금융재단은 제도권 금융기관을 이용하기 어려운 저소득·저소득 금융 취약계층에게 담보 또는 보증 없이 자활자금을 제공하는 ‘마이크로크레딧’ 사업을 운영하고 있습니다. 또한, 창업·운영 자금과 시설개선 자금, 취업성공 대출, 긴급생계자금 대출, 교육비지원 대출, 취약계층 자립자금 등과 같은 저금리 대출과 함께 신청자에게 필요한 교육 및 컨설팅을 제공하고, 대출 이후 꾸준한 사후관리로 미소금융고객의 경제적 자립을 돕고 있습니다. 2009년 개소 이후 전국 8개의 지점을 운영하고 있으며, 2015년 은행권 최초로 1,000억 원 지원을 달성한 후, 2023년 12월 말까지 누적 총 20,067건, 2,268억 원의 대출을 취급하였습니다.

이 외에도 KB금융그룹은 금융 취약계층을 지원하기 위한 다양한 포용금융 상품 및 서비스를 제공하고 있습니다. 금융 취약계층의 기초생활급여, 연금 및 보험 급여 등 생계비에 대해 압류를 방지하고, 은행거래 수수료 면제 혜택을 제공하는 입출금 계좌 상품을 제공하여 안정적인 생활을 영위할 수 있도록 지원하고 있습니다. 또한 저소득층, 소년소녀 가장, 북한이탈주민 등을 대상으로 재산 형성과 목돈 마련을 지원하는 저축계좌 상품을 제공하고, 생활안정자금, 주택전세자금 등의 다양한 대출상품과 영세소상공인, 소기업 등에 중도상환수수료를 면제해주는 대출상품도 제공하고 있습니다.

### 금융 취약계층 대상 포용금융 상품 고객 수 및 계좌 수

입출금 계좌 	저축 계좌 	대출 
132,061명 / 132,505건	961,377명 / 962,073건	224,202명 / 242,658건
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 저소득층, 고령자, 장애인, 이주 노동자, 금융소외지역 거주자 등</li> <li>• KB행복지킴이통장, KB국민희망지킴이통장, KB사랑나눔통장, KB호국보훈지킴이통장 외 4개</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 저소득층, 청년, 금융소외지역 거주자 등</li> <li>• KB국민행복적금, KB미소드림적금, KB사랑나눔적금, KB청년도약계좌, 온국민 건강적금-골드라이프 외 5개</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 저소득층, 청년, 장애인, 금융소외지역 거주자 등</li> <li>• KB국민희망대출, 장애인자립자금대출, KB안전망대출, KB대학생·청년햇살론, KB징검다리론 외 9개</li> </ul>

\* 2023년 12월 말 기준

### 계열사별 금융 취약계층 대상 포용금융 상품 및 서비스

KB전세안심 프로그램	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 국토교통부 및 주택도시보증공사와 전세사기 피해자 지원 및 피해 예방 관련 업무 협약 체결</li> <li>• 전세사기 피해자 대상 전세자금대출, 주택구입자금대출 및 경력자금대출의 금리를 최초 1년간 2%p 감면 및 신규 주택자금대출 금리 0.2%p 감면, 전세자금대출 연체이자 면제 및 연체 정보등록 유예제도 시행</li> <li>• 피해 구제 프로그램: 전세보증금반환소송 관련 집행권원 확보비용 및 경·공매 대항 수수료 지원</li> <li>• 피해 예방 프로그램: KB금융공익재단과 연계하여 전세사기 피해 예방 교육 진행 및 다양한 콘텐츠를 활용하여 전세사기 피해 예방법 홍보</li> </ul>
KB국민은행 KB Liiv M 나눔할인	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 알뜰폰 통신 사업자 중 유일하게 장애인, 기초생활수급자, 차상위계층, 국가유공자 등 사회적 취약계층 대상 통신비 감면 혜택 제공</li> <li>• ‘KB청년도약계좌’ 우대이율 제공, 보이스/메신저 피싱 보험 무료 가입 등 청·장년층 통신비 부담 경감 목적의 다양한 혜택 제공</li> </ul>
금융 지원	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 취약차주 대상 금리우대 확대                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 저소득 근로자 및 영세사업자 대상 서민금융지원 대출 상품<sup>1)</sup>의 신규 금리 연 1.0%p 인하</li> <li>- 장애인, 기초생활수급자, 북한이탈주민 등 취약차주 대상 주택자금대출 우대금리 연 0.3%p 적용</li> </ul> </li> <li>• 전세보증금 반환보증 보증료 지원                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 임차보증금 수도권 3억 원, 수도권 외 2억 원 이하 채무자 반환보증 보증료 지원</li> </ul> </li> <li>• 대출원금 감면 프로그램 신설</li> <li>• CB 5등급 이하 차주 중도상환수수료 면제</li> </ul>
KB국민카드 금융 지원	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 청년층 대상 단일금리형 소액대출 상품 출시</li> <li>• 영세 개인사업자 대상 신규대출 공급 및 금리할인</li> <li>• 중소기업점 대상 신용판매대금 지급주기 단축</li> </ul>
KB저축은행 키위뱅크 (Kiwibank)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 저소득층 고객의 금융 서비스 편의성 개선 목적으로 출시된 온라인 및 모바일 금융 서비스</li> <li>• 계좌 개설, 이체, 예금 및 적금 가입, 대출 등 다양한 금융 서비스 제공</li> <li>• KB햇살론, KB사잇돌2대출, KB착한누리적금 등 금융 취약계층 대상 상품의 간편 가입으로 금융 접근성 향상</li> </ul>

<sup>1)</sup> KB세희망홀씨 II, KB사잇돌 중금리대출, KB행복드림론 II, KB징검다리론

MATERIAL TOPICS

INVESTOR-FOCUSED

- 리스크 관리
- 기후변화 대응
- 상생금융
- 금융소비자보호
- 디지털 혁신 및 기술
- 정보보호
- DEI 인재관리
- 윤리경영 및 준법
- 지속가능한 금융

# 전략(Stratgy)

## 금융 접근성 강화

금융의 디지털화로 고객 편의성이 높아지는 반면 일부 금융 취약계층 고객들은 금융 서비스에 접근하는 데 어려움을 겪고 있습니다. KB금융그룹은 장애인, 고령자, 외국인 등 금융 취약계층의 금융 접근성을 제고하기 위한 다양한 서비스를 제공하고 있습니다. 아울러 KB국민은행은 영업점 부족 문제를 해결하기 위하여 ‘은행간 공동점포’ 4개점을 조성하였으며, ‘이마트 노브랜드’ 및 ‘이마트24’ 편의점과 제휴하여 무인 디지털 점포 2개점을 운영하고 지능형 자동화기기와 화상상담 전용 창구 등을 설치하는 등 고객의 금융 접근성과 편의성을 증진시키고 있습니다.

## 금융 취약계층 금융교육

KB국민은행은 급격한 디지털 시대로의 전환과 인구 고령화에 대비하여 시니어 계층의 디지털 친숙도를 향상시키기 위한 ‘시니어 디지털 금융교육’을 하고 있습니다. 시니어 디지털 금융교육은 ‘모바일 banking 활용’, ‘계좌정보 통합관리’, ‘금융사기 예방’ 총 3개 주제로 진행되며, 2023년 12월까지 총 110회, 2,200여명의 시니어를 대상으로 교육을 진행하였습니다.

KB국민은행은 금융사기에 취약한 고령층을 대상으로 보이스피싱 예방을 위해 ‘금융사기 예방연극’을 후원하고 있습니다. 연극을 통해 고령층에게 발생 가능한 다양한 금융사기 피해 사례를 보여줌으로써 금융사기 예방 메시지를 효과적으로 전달하고 있으며, 2023년에는 14회의 연극을 후원하였습니다.



KB국민은행, 시니어 고객 대상 디지털 금융교육 실시



KB국민은행, 'KB 시니어 라운지' 확대 운영

## 계열사별 금융 취약계층 금융 접근성 강화를 위한 서비스

대상	계열사	접근편의 서비스												
	KB국민은행	<ul style="list-style-type: none"> <li>82개 점포에 장애인 편의시설 확충</li> <li>장애인 편의시설 확충</li> </ul> <table border="1"> <thead> <tr> <th>구분</th> <th>전면환경</th> <th>신설</th> <th>이전</th> <th>지역거점 점포</th> <th>합계</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>점포 수</td> <td>51</td> <td>9</td> <td>17</td> <td>5</td> <td>82</td> </tr> </tbody> </table>	구분	전면환경	신설	이전	지역거점 점포	합계	점포 수	51	9	17	5	82
		구분	전면환경	신설	이전	지역거점 점포	합계							
점포 수	51	9	17	5	82									
장애인		<ul style="list-style-type: none"> <li>365자동화점 출입구 앞 장애인 경사로 설치 지원 (2023년 43개점 완료)</li> </ul>												
	KB국민카드	<ul style="list-style-type: none"> <li>청각장애인 대상 스마트폰 영상 상담 서비스, 영상전화기(씨토크: See Talk)를 통한 인터넷 영상 수어 상담 서비스, 시각 콘텐츠를 활용한 디지털 ARS 제공</li> <li>시각장애인 대상 상품약관 및 안내장에 적용된 음성서비스 바코드를 스캔하여 음성으로 내용을 전달받을 수 있는 '상품약관 음성 서비스' 도입</li> </ul>												
			<ul style="list-style-type: none"> <li>전화 상담에 AI 기술을 적용한 '시콜봇' 서비스 시행</li> <li>시간과 장소의 제약 없이 음성안내 서비스 제공</li> </ul>											
고령층	KB국민은행	<ul style="list-style-type: none"> <li>'시콜봇'으로 2023년 12월 기준 일평균 약 3.7만여 건의 업무 처리</li> <li>매주 1회 복지센터 방문하여 은행 업무를 정기적으로 제공하는 'KB 시니어 라운지' 운영</li> </ul>												
	KB국민카드	<ul style="list-style-type: none"> <li>만 65세 이상 고객 대상 '느린 말 서비스'와 상담원 우선 연결 서비스 제공</li> </ul>												
외국인	KB국민은행	<ul style="list-style-type: none"> <li>외국인 고객 대상 KB스타뱅킹 간편회원 체계 신설</li> <li>영어, 중국어, 일본어, 캄보디아어, 베트남어, 태국어, 미얀마어, 러시아어, 몽골어까지 총 9개의 언어 서비스 지원</li> <li>외국인 근로자 거주 지역에 총 8개의 외환송금센터 운영 및 원어민 직원 채용</li> <li>외국인 전용 송금센터 평일 및 주말 상시 운영</li> </ul>												

MATERIAL TOPICS

INVESTOR-FOCUSED

- 리스크 관리
  - 기후변화 대응
  - 상생금융
  - 금융소비자보호
  - 디지털 혁신 및 기술
- 
- 정보보호
  - DEI 인재관리
  - 윤리경영 및 준법
  - 지속가능한 금융

# 전략(Strategy)

## 중소·중견기업 및 소상공인 포용금융 지원

KB금융그룹은 지역경제 활성화를 위해 지역경제의 버팀목이 되고 있는 소상공인을 대상으로 다양한 금융지원을 추진하고 있습니다. KB금융그룹 주요 계열사는 2023년 ‘코로나19 피해 특별금융지원(민기연장, 원리금상환유예)’이 종료됨에 따라 소상공인들의 부담을 경감시키기 위해 대출상환유예 신청건의 대출 종료일을 연장하거나 유예된 이자를 분할 납부할 수 있도록 지원하고 있습니다.

### 계열사별 금융 지원

계열사	서비스 구분	서비스 내용
KB국민은행	대출원금 자동감면	• 저신용·성실이자 납부 중소기업인 중 신용대출 기한연장 시 대출금리가 7% 초과하는 경우, 7%는 이자로 수납하고 초과분을 활용해 대출원금 상환 및 중도상환수수료 면제
	취약차주 중소기업인 금리인하	• 중저 신용등급 중소기업인 대출 기한연장 시 대출금리가 7% 초과하는 경우, 초과금리에 대하여 최대 2%p 대출금리 인하
	기업여신 지연배상금률 일부 감면	• 시행일 이후 발생하는 연체계좌에 대하여 지연배상금률 1%p 감면 후 연체이자 적용
	KB 착한 임대인 금리우대	• ‘착한 임대인 세액공제’ 대상 비주거용 임대사업자에게 우대금리 제공 (소상공인 임차인 간접지원)
KB증권	P-CBO(프라이머리 채권담보보증권) 발행 주관	• 중소기업의 원활한 자금조달을 지원하기 위하여 저신용으로 자체 자금조달이 어려운 우수기업에게 신용보증기금이 보증하는 증권인 P-CBO 발행 주관 • 2023년 18차례에 걸쳐 총 4,913억 원 규모의 P-CBO 발행 주관
KB국민카드	‘KB국민 개인사업자대출’ 금리 인하 및 신용판매대금 선지급	• 취약 자영업자 및 소상공인 등 개인사업자 대상 대출금리 부담 완화와 유동성 지원 목적으로 대출금리 인하, 2023년 2,700명에게 약 600억 원 규모의 대출 지원 • 영세 중소기업에 대한 금융지원방안의 일환으로 신용판매대금을 기존보다 1영업일 선지급, 2023년 약 22만 개 중소기업에 대해 신용판매대금 16조 9,765억 원 조기 지급

## 경영 컨설팅 서비스 제공

KB금융그룹은 중소기업 및 소상공인을 대상으로 다양한 경영 컨설팅 서비스를 제공하고 있습니다. 이를 통해, 경영 노하우와 실무 경험이 부족하여 안정적인 경영 운영에 어려움을 겪고 있는 중소기업 및 소상공인이 경쟁력 있는 기반을 마련할 수 있도록 지원하고 있습니다.

### KB국민은행 경영 컨설팅 서비스

 **KB 소호 컨설팅**

- 2016년, 은행권 최초 전국 외식업 자영업자의 위기극복 및 사업역량 강화 목적의 경영 컨설팅 센터 개소
- ‘여의도 HUB센터’ 포함 전국 13개 ‘KB 소호 컨설팅센터’를 통해 상권분석, 자금조달, 세무, SNS, 법률 등 다양한 분야의 무료 경영 컨설팅 제공
- 센터 상담자 대상으로 KB국민은행 보증서 담보대출 시 0.1%p 우대금리 서비스 제공
- 2023년 4월 신용보증재단중앙회와 금융지원 업무협약으로 특별출연 보증한도 우대 (300억 원 한도)

 **찾아가는 KB 소호 멘토링 스킴**

- 매년 40여 개 외식업 자영업자 대상으로 유명 셰프 및 바리스타, 경영컨설팅 전문가, 세무사, SNS 컨설턴트 등으로 구성된 멘토단이 직접 방문 후 맞춤형 컨설팅 제공
- 2023년 4월 ‘배달의 민족’과 MOU를 체결하여 배달 전문 자영업자까지 컨설팅 대상 범위 확대
- 프로그램 종료 후에도 전국 13개 센터의 센터장과 자영업자를 매칭하여 지속적인 사후관리 서비스 제공

 **KB Wise 컨설팅**

- 2006년부터 중소기업과의 동반성장 및 상생가치 실현을 목적으로 회계사, 세무사 등 전문가로 구성된 ‘KB Wise 컨설팅’팀이 맞춤형 자문 서비스 제공
- KB금융그룹 계열사와 협업하여 ‘One-Stop 컨설팅 협업체계’ 구축 및 양질의 컨설팅 제공
- 기업 성장 단계별 문제점 진단·분석 및 대안 제시 목적의 ‘경영 컨설팅’과 중소기업 경영권 승계 리스크 최소화 목적의 ‘가업승계 컨설팅’ 동시 제공

MATERIAL TOPICS

INVESTOR-FOCUSED

- 리스크 관리
  - 기후변화 대응
  - **상생금융**
  - 금융소비자보호
  - 디지털 혁신 및 기술
- 
- 정보보호
  - DEI 인재관리
  - 윤리경영 및 준법
  - 지속가능한 금융

# 전략(Stratgy)

## ESG 경영 지원 서비스 제공

KB금융그룹은 지금까지 축적한 ESG 경영 노하우와 경영컨설팅 프로세스를 바탕으로 ESG 경영 도입에 어려움을 겪고 있는 중소·중견기업을 지원하고 있습니다.

### 계열사별 ESG 경영 지원 서비스



#### KB ESG 컨설팅 서비스 (KB국민은행)

- 체계적인 ESG 경영 도입을 위하여 ESG 전문 컨설팅팀이 제공하는 맞춤형 솔루션
- 대기업 협력사, 수출 기업, 정부 및 유관기관과 협업하는 기업, 탄소중립을 목표로 하는 기업 등 ESG 경영에 관심이 있는 모든 중소·중견기업 대상
- ESG 경영상담 서비스: 임직원 및 ESG 평가가 필요한 기업 대상으로 ESG 교육, ESG 동향 및 대응방안 제시, 탄소배출량 산정 기업 대상 온실가스 인벤토리 구축을 지원
- ESG 경영진단 서비스: 자체 개발한 ESG 진단항목을 바탕으로 경영진단 서비스 제공, 현장방문을 통한 개선사항 도출, 비재무적 항목 진단 및 솔루션이 포함된 결과보고서 제공

#### KB ESG 경영진단 프로세스



#### ESG 자가진단 서비스 (KB국민은행)

- 정량화된 ESG 데이터 기반으로 구성된 평가항목에 대해 자체적으로 ESG 수준 평가
- 별도 자격 조건이나 서류 절차 없이 모든 기업고객 이용 가능
- ‘ESG 자가진단 체크리스트’ 서비스를 통해 사전적으로 ESG 자가진단 필요성 확인 가능
- 자가진단 후 ESG 경영 수준을 반영한 등급(1~7등급)과 ESG 각 항목이 포함된 평가보고서 무상 제공
- 평가결과 우수기업 대상 ‘KB Green Wave ESG 우수기업대출’ 신청 기회와 금리우대, 수수료 일부 감면 등 각종 금융·비금융 혜택 제공

#### ESG 자가진단 수행 프로세스



#### KB ESG 자가진단 부가 서비스

- ESG 라이브러리: 정부, 대기업, 전문가의 ESG 관련 정보 및 가이드라인 제공
- ESG 동영상하브: ESG 기초지식과 시장 동향 영상자료 제공
- ESG 온라인문의: ESG 관련 문의사항에 대해 단계별 1:1 온라인 상담 서비스 제공



#### KB 탄소관리시스템 (KB국민은행)

- 2024년 2월 중소·중견기업의 ESG 경영 지원을 위하여 출시되었으며, 에너지 사용량 기반의 온실가스 배출량 산정 및 관리 기능이 탑재된 온라인 플랫폼
- 기업 인터넷 뱅킹 이용 고객 대상 업종별 배출시설 목록 자동생성부터 배출량 산정까지 원스톱 업무 프로세스를 무상 제공
- 온실가스 배출량 산정, 감축 목표 대비 실적 등 다양한 정보 제공
- 기업 간 탄소정보 공개 프로세스를 활용하여 계열사, 자회사, 협력사의 배출량 통합관리 가능



#### 안전경영 컨설팅 (KB손해보험)

- 보험계약 업체 대상 안전경영 준비가 미흡한 소규모 사업장의 산업재해 예방과 대응역량 제고를 위한 안전경영 컨설팅
- 작업환경, 안전장치, 작업·관리 보고 절차 등 진단 후 확인된 위험 항목에 맞춰 안전경영 관련 보고서 제공
- 2023년 총 187건의 사고 예방을 위한 위험 개선 권고 컨설팅 시행
- 기후변화 및 자연재난 주제의 위험관리 뉴스레터 제작 및 배포 (2023년 총 6회 뉴스레터 발간)

MATERIAL TOPICS

INVESTOR-FOCUSED

- 리스크 관리
- 기후변화 대응
- 상생금융
- 금융소비자보호
- 디지털 혁신 및 기술

- 정보보호
- DEI 인재관리
- 윤리경영 및 준법
- 지속가능한 금융

# 전략(Stratgy)

## 스타트업 육성 프로그램 운영

KB금융그룹은 우수한 혁신 기술을 보유한 스타트업을 육성하기 위해 멘토링 및 인프라를 지원하고 투자를 확대하여 스타트업의 성장을 적극 지원하고 있습니다.

▶ KB금융그룹 핀테크랩 데모데이 '2023 HUB DAY'



## 소셜벤처 생태계 활성화 지원

KB금융그룹은 2018년부터 'KB 사회투자펀드'를 결성하고 사회적 기업의 성장 및 생태계 활성화를 지원하고 있습니다.

KB금융그룹은 KB 사회투자펀드에 총 750억 원을 출자하였으며, 전체 약정규모는 약 2,200억 원입니다. KB 사회투자펀드는 UN SDGs(UN Sustainable Development Goals)에서 정의한 기준에 따라 환경·사회 분야에 긍정적인 가치를 창출할 수 있는 기업에 투자하고 있으며, 해당 기업들의 성장과 함께 사회에 긍정적인 영향력을 확산해 나가고 있습니다. 2023년 12월 말까지 KB 사회투자펀드가 투자한 기업은 총 92개이며, 투자금액은 1,100억 원입니다.

### 계열사별 스타트업 육성 프로그램



#### KB스타터스 (KB금융지주)

- 2015년 그룹 내 스타트업 육성지원 전담조직인 'KB Innovation HUB센터' 설립
- 우수한 성장 잠재력을 지닌 기업을 'KB스타터스'로 선정한 후 입주공간, 비즈니스 멘토링, 투자 연계 등 혜택 제공
- 2023년 중소벤처기업부 산하 창업진흥원의 대기업 협업 프로그램과 연계하여 계열사 현업 실무자와 KB스타터스의 1:1 현장 미팅 주선
- 글로벌 AC(Accelerator)사와 연계한 현지 육성 프로그램 및 싱가포르 대기업과 연계한 '글로벌 PoC(Proof of Concept, 기술실증) 프로그램' 운영으로 국내 스타트업의 실질적인 해외 진출 기반 마련과 글로벌 레퍼런스 확보 지원 강화



#### KB 유니콘 클럽 (KB국민은행)

- 2021년부터 사회혁신 스타트업 대상 투자재원 마련 및 사업역량 강화 프로그램 운영
- 초기 스타트업 성장 지원 프로그램으로 3년차 이하 혁신기술 기반 스타트업을 선정한 후 맞춤형 액셀러레이팅 및 직접투자 실행
- 매년 10개 기업을 모집하며, 2023년 12월 말 기준 누적 총 30개 기업 지원



#### KB금융캠퍼스 S.I.N.G (KB국민은행)

- 3년차 이상 사회혁신 스타트업을 대상으로 10주 동안 교육 프로그램 제공
- 기업 경영 실무 교육, 1:1 맞춤 컨설팅, 재무 및 회계 교육, KB국민은행 임직원들의 멘토링 활동 진행
- 2023년 12월 말 기준 누적 총 59개 기업 지원



#### FUTURE9 (KB국민카드)

- 2017년부터 유망 스타트업 육성 목적의 오픈 이노베이션 프로그램 'FUTURE9' 운영
- 정부, 공공기관, 투자기관, 액셀러레이터로 구성된 컨소시엄에서 다각적인 검토를 통해 투자 대상 기업을 선정한 후 재무·비재무적 지원 제공
- 2023년 7기 프로그램 진행 시 714개 기업이 지원하였으며, 이 중에서 협업가능성과 경쟁력 등이 우수한 13개 스타트업 선발 후 협업 연계, 전문가 컨설팅, 마케팅 및 홍보, 글로벌 진출지원 등 기업별 맞춤 혜택 지원

MATERIAL TOPICS

INVESTOR-FOCUSED

- 리스크 관리
- 기후변화 대응
- 상생금융
- 금융소비자보호
- 디지털 혁신 및 기술

- 정보보호
- DEI 인재관리
- 윤리경영 및 준법
- 지속가능한 금융

# 지표 및 목표(Metrics & Targets)

## 상생금융 지표 및 목표

KB금융그룹은 상생금융 활동을 효과적으로 추진하기 위하여 각 활동별 정량적 지표를 활용하여 상생금융 활동 성과를 모니터링하고 있습니다. 주요 사회이슈에 대응하는 상생금융 활동에 대하여 전년 대비 증가율, 동일 사업에 대한 상생금융 현황 비교 등을 통해 목표를 수립하고 목표 대비 성과를 주기적으로 측정하고 있습니다.

추진목표	모니터링 지표	주요 활동 성과
금융 취약계층 포용금융 실천	KB미소금융재단 대출 취급 규모	2023년 말 누적 기준 20,067건, 2,268억 원의 대출 취급 (단위: 억 원)
	금융 취약계층 대상 포용금융 상품 취급 규모	2023년 말 기준 10조 1,540억 원의 포용금융 상품 취급
	시니어 디지털 금융교육 진행 회수 및 수혜자 수	2023년 중 금융교육 110회 진행 및 교육 수혜자 2,200여 명
	기타 - 수상내역 등	KB국민은행 'KB국민희망대출 <sup>1)</sup> ', 2023년 금융감독원 「상생협력 금융 新상품」 우수사례 선정
중소·중견기업 및 소상공인 역량 강화	KB 소호 컨설팅 - 자영업자 대상 역량강화 컨설팅 제공 건수	2023년 말 누적 기준 37,805건의 컨설팅 제공 (단위: 건)
	KB Wise 컨설팅 - 중소기업 컨설팅 제공 건수	2023년 말 누적 기준 2,653건의 컨설팅 제공 * 2025년까지 중소기업에 3,000건의 컨설팅 제공 목표
	ESG 경영 컨설팅 - 컨설팅 제공 건수	2023년 말 누적 기준 310건의 컨설팅 제공
	ESG 자가진단 - 자가진단 평가보고서 제공 건수	2023년 말 누적 기준 6,650건의 자가진단 평가보고서 제공

<sup>1)</sup> 은행권 최초로 고금리 제2금융권 대출을 은행권 대출로 대환해주는 상품으로, 실질적 이자부담 경감 및 신용도 개선 효과 발생

MATERIAL TOPICS

INVESTOR-FOCUSED

- 리스크 관리
- 기후변화 대응
- **상생금융**
- 금융소비자보호
- 디지털 혁신 및 기술
- 정보보호
- DEI 인재관리
- 윤리경영 및 준법
- 지속가능한 금융

# 지표 및 목표(Metrics & Targets)

## 상생금융 지표 및 목표

추진목표	모니터링 지표	주요 활동 성과
스타트업 육성 및 투자	KB스타터스 - 스타트업 지원 투자 규모	2023년 말 누적 기준 스타트업 투자 1,943억 원  KB Innovation HUB센터 스타트업 육성 성과  <b>255</b> 개 스타트업 지원 *2015~2023년 누적
	FUTURE9 - 스타트업 지원수	2023년 말 누적 기준 3,891개의 스타트업 지원 * 스타트업 파트너 79개 및 비재무적 지원 업체 포함
	KB 사회투자펀드 - 투자규모	2023년 말 누적 기준 투자액 약 1,100억 원



스타트업 지원 투자 규모  
**1,943**억 원  
\* 2015~2023년 누적



KB Innovation HUB센터



KB국민은행, 'KB 유니콘 클럽'



KB국민카드, 'FUTURE9'

MATERIAL TOPICS

INVESTOR-FOCUSED

- 리스크 관리
  - 기후변화 대응
  - 상생금융
  - 금융소비자보호
  - 디지털 혁신 및 기술
- 
- 정보보호
  - DEI 인재관리
  - 윤리경영 및 준법
  - 지속가능한 금융

# 금융소비자보호

KB금융그룹은 고객중심 경영을 핵심가치로 삼아 금융소비자와 함께 성장하며 기업 가치를 높이고 있습니다. 그룹 내부에는 금융소비자의 권익을 증진하고 피해를 방지하는 촘촘하고 철저한 금융소비자보호 체계를 갖추었습니다. 강력한 내부통제 제도, 체계적인 상품판매 프로세스, 금융사기 예방 및 구제를 위한 시스템 등을 기반으로 KB금융그룹은 고객 신뢰를 확보하고 금융시장의 투명성과 안전성 향상에 기여합니다.



## ISSB 지속가능성 공시기준 '핵심요소'\*



### 거버넌스(Governance)

- 금융소비자보호 체계
- 금융소비자보호 정책
- 금융소비자보호 역량 강화



### 위험관리(Risk Management)

- 금융소비자보호 리스크 관리 프로세스



### 전략(Strategy)

- 금융소비자보호 위험 및 기회요인 분석
- 금융소비자보호 대응 전략 수립
- 금융소비자보호 대응 활동



### 지표 및 목표(Metrics & Targets)

- 금융소비자보호 모니터링 지표
- 금융소비자보호 활동 성과

\* IFRS 지속가능성 공시기준 S1은 지속가능성 관련 위험 및 기회와 관련된 기업 운영방식을 다음과 같은 4가지 핵심요소 영역으로 공시하도록 요구

MATERIAL TOPICS

INVESTOR-FOCUSED

- 리스크 관리
  - 기후변화 대응
  - 상생금융
  - 금융소비자보호
  - 디지털 혁신 및 기술
- 
- 정보보호
  - DEI 인재관리
  - 윤리경영 및 준법
  - 지속가능한 금융

# 거버넌스(Governance)

## 금융소비자보호 체계

KB금융그룹은 금융소비자가 금융상품 및 서비스 이용 시 불합리한 차별과 불이익을 받지 않도록 금융소비자보호 체계를 구축하고 있습니다. 이사회에서는 금융소비자보호에 관한 내부통제 체계 구축 및 운영에 관한 기본 방침을 정하며, 내부통제에 영향을 미치는 경영전략 및 정책을 승인합니다.

### 금융소비자보호 내부통제위원회

KB금융그룹의 각 계열사는 금융소비자보호에 관한 내부통제를 수행하기 위하여 대표이사를 위원장으로 하는 ‘금융소비자보호 내부통제위원회’를 운영하고 있습니다. 위원회는 대표이사, 금융소비자보호 총괄책임자(CCO), 준법감시인, 위법관리책임자, 유관부서 임원으로 구성됩니다. 금융소비자보호 내부통제위원회는 반기 1회 이상 개최되어 금융소비자보호에 관한 경영 방향과 내부통제의 적정성 및 준수 실태에 대한 점검 등 주요 사항을 의결하고 있으며, 위원회에서 심의·의결된 사항은 이사회에 보고됩니다.

아울러 금융소비자보호 내부통제위원회의 의결 및 보고 사항을 사전 심의하고, 다양한 금융소비자보호 현안에 대한 부서 간 업무 협의를 위하여 내부통제위원회 산하에 금융소비자보호 총괄책임자가 주재하는 ‘금융소비자보호 내부통제협의회’를 운영하고 있습니다.

### 금융소비자보호 총괄기관

KB금융그룹의 각 계열사는 금융소비자보호 업무의 독립성을 보장하기 위하여 금융상품 개발 및 판매 업무와 독립된 대표이사 직속의 ‘금융소비자보호 총괄기관’을 운영하고 있습니다. 또한 금융소비자보호 총괄기관의 업무를 담당하는 금융소비자보호 총괄책임자(CCO)를 임명하여 금융소비자보호에 관한 내부통제 업무, 경영방향 수립, 제도 개선, 모니터링, 민원예방 등의 업무 및 민원 관련 분쟁 조정 등의 업무를 수행하고 있습니다.

KB금융그룹 금융소비자보호 조직도



## 금융소비자보호 정책

KB금융그룹은 금융소비자의 이익 증진에 기여하고자 2013년 금융소비자보호 정책의 기준이 되는 「KB소비자보호헌장」과 「KB 소비자보호 경영방침」을 제정하였습니다. KB금융그룹의 주요 계열사는 임직원의 금융소비자보호 관련 역할, 의무, 절차 및 위임사항 등 금융소비자보호 내부통제 수행에 필요한 세부사항들을 「금융소비자보호 내부통제위원회 규정」, 「금융소비자보호 내부통제기준」 등으로 제정하여 운영하고 있습니다.

또한, KB국민은행은 「KB소비자보호헌장」 및 「금융소비자보호에 관한 내부통제 규정」에 대하여 은행장 승인을 득하였으며, 금융소비자보호를 위해 임직원이 지켜야 할 준수사항과 이를 위한 조직 및 절차 등에 관한 사항을 홈페이지에 공개하고 있습니다. 금융소비자보호 업무 수행의 전문성 및 신뢰도 제고를 위하여 「금융소비자보호에 관한 내부통제 규정」에 금융소비자보호 총괄기관 담당 임직원의 금융소비자보호 관련 자격기준을 규정하고, 담당 임직원이 해당 자격기준에 부합하는지에 대한 조건과 전문성을 검토하고 있습니다.

MATERIAL TOPICS

INVESTOR-FOCUSED

- 리스크 관리
- 기후변화 대응
- 상생금융
- 금융소비자보호
- 디지털 혁신 및 기술
- 정보보호
- DEI 인재관리
- 윤리경영 및 준법
- 지속가능한 금융

# 거버넌스(Governance)

## 금융소비자보호 역량 강화

### 금융소비자보호 교육

KB금융그룹은 사외이사 선임 시 ‘소비자 보호’를 하나의 전문분야로 구분하여 금융소비자보호에 대한 전문성 및 경력을 갖춘 자를 선발하여 이사회를 구성하고 있습니다. 또한, KB금융그룹은 임직원의 금융소비자보호 역량 강화를 위하여 영업점, 콜센터 등 고객응대 담당직원을 포함한 전 임직원을 대상으로 금융소비자보호 교육을 실시하고 있습니다. 교육 실시결과는 금융소비자보호 내부통제위원회에 보고되며, 임직원의 금융소비자보호 활동 지표로서 KPI(Key Performance Indicator, 핵심성과지표)에 반영되고 있습니다.

### 평가 및 보상체계

KB금융그룹은 금융상품 판매 관련 업무를 수행하는 임직원과 금융소비자 간에 이해상충이 발생하지 않도록 평가 및 보상체계를 설계·운영하고 있습니다. 불완전판매 건수, 고객만족도, 계약 관련 서류의 충실성, 판매절차 적정성 점검 결과 등 금융소비자보호를 위한 지표를 KPI로 운영하고 있습니다.

또한, 금융소비자보호 활동에 대한 인센티브 프로그램을 운영하여 임직원들이 금융소비자보호에 적극적으로 참여할 수 있도록 지원하고 있습니다. KB국민은행은 보이스피싱 예방 우수 영업점을 대상으로 은행장 표창과 KPI 가점을 부여하며, 전행적으로 완전판매 문화를 정착하기 위하여 ‘올바른 영업문화’ 항목을 KPI에 반영하고 있습니다. KB라이프생명에는 소비자 보호 아이디어 발굴 및 제안을 통해 소비자 제도개선 반영 등의 실적 우수직원을 포상하고 있습니다.

### 금융소비자보호 교육 실시 현황

계열사	활동 명	주요 내용
KB금융그룹 공통	금융소비자보호 마인드셋	• 전 임직원 대상 필수 교육과정
	금융상품 직무수행교육	• 해당 직무자 전원 필수 교육과정 • 「금융소비자보호법」의 6대 판매원칙 및 직무별 금융상품 관련 교육
KB국민은행	부점 단위 자체교육	• 임직원 공감대 형성 및 소비자보호 역량 제고
	AR(증강현실) 기반 완전판매 롤플레이팅 연수	• AR기술 도입을 통해 혼자서도 학습할 수 있는 롤플레이팅 연수 콘텐츠 제공 • 화면에 안내되는 상품정보에 따라 가상고객 대상 완전판매 프로세스 학습
KB증권	민원예방 및 대고객 응대교육	• 민원 동향 변화 및 효과적인 고객응대 요령 안내
	고령투자자 및 장애인 금융상품 판매 시 응대 요령	• 고령투자자 보호 필요성, 정의 및 일반적인 기준 교육 • 장애인 응대 요령 교육
KB손해보험	「금융소비자보호법」 관련 Q&A 퀴즈	• 전 임직원 PC부팅 시 「금융소비자보호법」 관련 퀴즈 실시
	「금융소비자보호법」 교육	• 전 임직원 대상 「금융소비자보호법」 이해 필수교육 지정 • 「금융소비자보호법」에 관한 사내방송 송출, 애니메이션 영상 제작
KB국민카드	Monthly 교육	• 매월 「KB국민카드 금융소비자의 날」 지정 • 모든 임직원 대상 소비자 보호 관련 콘텐츠 제공
	연간 교육	• 연 1회 금융소비자보호 제도 및 민원 예방 온라인 연수
KB저축은행	금융소비자보호 현장교육	• 영업점 직원 대상 금융소비자보호 현장교육 실시

MATERIAL TOPICS

INVESTOR-FOCUSED

- 리스크 관리
  - 기후변화 대응
  - 상생금융
  - 금융소비자보호
  - 디지털 혁신 및 기술
- 
- 정보보호
  - DEI 인재관리
  - 윤리경영 및 준법
  - 지속가능한 금융

# 위험관리(Risk Management)

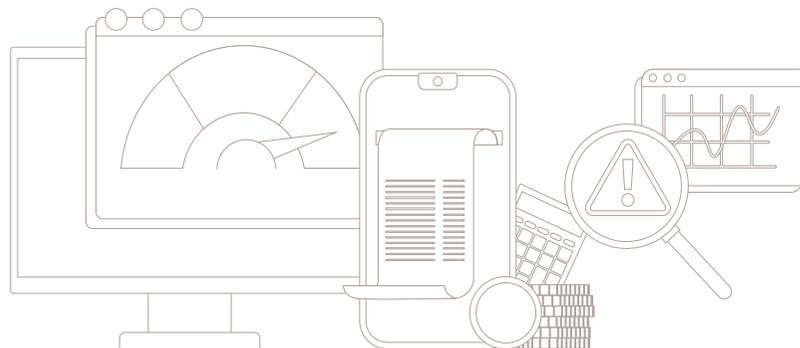
## 금융소비자보호 리스크 관리 프로세스

복잡한 금융상품이 증가하고 금융의 디지털화가 급속하게 진행되면서, 금융소비자보호의 필요성이 증대되고 있으며 금융당국에서도 불공정 금융관행을 개선하고 금융소비자보호를 강화하기 위한 정책을 지속적으로 추진하고 있습니다. 이에 따라 KB금융그룹은 금융소비자보호를 주요 핵심과제로 인식하고 전사적인 리스크 관리체계에 반영하여 관련 위험을 통합적으로 관리하고 있습니다. 또한, 각 계열사는 금융소비자보호 관련 위험을 관리하기 위하여 금융소비자보호 내부통제위원회 및 금융소비자보호 총괄기관을 설치하여 운영하고 있습니다.

KB금융그룹은 「리스크관리규정」에 명시된 바에 따라 전사 리스크 관리 프로세스를 통해 금융소비자보호 관련 위험을 식별하고 해당 위험이 회사에 미치는 잠재적 영향을 분석합니다. 식별된 금융소비자보호 관련 위험은 금융소비자보호 총괄기관 및 실무협의회를 통해 관리됩니다. 이사회에서는 금융소비자보호 관련 내부통제 체계 구축 및 운영의 기본방침을 정하고 경영전략 및 정책을 최종 승인합니다. 경영전략의 이행 현황, 내부통제의 적정성 및 준수 실태는 정기적으로 모니터링되고 있으며, 점검 결과는 금융소비자보호 내부통제위원회에 반기 1회 이상 보고되고 있습니다.

### 금융소비자보호 관련 리스크 식별

구분	주기	방법	관리·감독
금융소비자보호 실태 평가	연 1회	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 금융감독원의 ‘금융소비자보호 실태 평가’ 결과를 금융소비자보호 내부통제위원회 보고 및 조치</li> </ul>	
고객경험 관리	수시	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 온라인 설문조사 등 고객 자문단 제도를 통해 고객 의견 수렴 및 금융소비자보호 관련 위험요인 식별</li> <li>• 고객의 소리 VOC(Voice Of Customer) 분석을 통한 민원 발생 원인 파악</li> <li>• 중요 민원·분쟁 현황에 대해 금융소비자보호 내부통제위원회에 보고 및 관리</li> </ul>	금융소비자보호 내부통제위원회



MATERIAL TOPICS

INVESTOR-FOCUSED

- 리스크 관리
- 기후변화 대응
- 상생금융
- 금융소비자보호
- 디지털 혁신 및 기술

- 정보보호
- DEI 인재관리
- 윤리경영 및 준법
- 지속가능한 금융

# 전략(Strategy)

## 금융소비자보호 위험 및 기회요인 분석

KB금융그룹은 금융소비자보호를 위하여 민원 건수, 소비자 피해보상 처리 건수, 고객만족도 조사 결과를 기반으로 주요 위험 및 기회요인을 식별하고 이에 대한 잠재적 영향을 분석하였습니다.

### 금융소비자보호 관련 위험 및 기회요인

위험 및 기회요인	잠재적 영향	단기	중기	장기
부적합한 금융상품 및 서비스 제공에 따른 금융소비자 권익 침해 사고 발생	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 금융소비자보호 관련 법규 등 내·외부 규제를 준수하지 않은 금융상품 판매로 인한 과태료, 벌금 등 금전적 손실 발생</li> <li>• 부실 금융상품 사후관리에 따른 비용 부담 발생</li> </ul>	✔		
비대면 금융거래 증가에 따른 불안전판매 발생	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 금융상품 불안전판매 관련 소송 비용 및 금융소비자의 금전적 손실 보상에 따른 비용 부담 발생</li> <li>• 불공정 광고, 설명의무 미이행, 부당 권유 등 회사의 귀책사유 발생에 따른 기업 평판 악화 및 신뢰도 저하</li> </ul>		✔	
보이스피싱 및 신종 금융사기 증가	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 금융사기 및 보이스피싱 피해로 인한 금융소비자의 금전적 손실 증가 및 회사에 대한 신뢰도 저하</li> <li>• 금융당국의 규제 강화(보이스피싱 피해에 대한 은행권 책임분담제 등)로 인한 비용 증가</li> </ul>		✔	
고객만족도 향상 및 고객경험 개선	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 적극적인 금융소비자보호 활동에 따른 기존·신규 고객과의 신뢰 구축을 통한 시장 점유율 확대</li> <li>• 금융소비자보호 중심의 금융상품 및 서비스 제공을 통한 그룹 브랜드 가치 및 이미지 제고</li> </ul>			✔
디지털 혁신 및 기술을 활용한 금융소비자보호 강화	<ul style="list-style-type: none"> <li>• AI, 빅데이터, 바이오 인증 등을 활용한 금융소비자보호 기능 강화로 금융상품 안전성 및 운영 효율성 향상</li> </ul>			✔

\* 기간은 단기 1~5년, 중기 5~10년, 장기 10년 이후로 구분

MATERIAL TOPICS

INVESTOR-FOCUSED

- 리스크 관리
- 기후변화 대응
- 상생금융
- 금융소비자보호
- 디지털 혁신 및 기술

- 정보보호
- DEI 인재관리
- 윤리경영 및 준법
- 지속가능한 금융

# 전략(Strategy)

## 금융소비자보호 대응 전략 수립

KB금융그룹은 금융소비자보호를 위한 중장기 목표를 수립하고 고객 중심의 선제적 대응체계를 구축하였으며 이를 기반으로 세부 추진과제들을 이행하고 있습니다.

### 금융소비자보호를 위한 추진목표 및 전략·과제

추진목표	추진전략	추진과제	단기	중기	장기
금융소비자보호 내부통제 강화	소비자보호 관점의 상품개발/판매/사후관리 프로세스 강화	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 상품개발 및 판매 관련 준칙 제정 및 운영</li> <li>• 상품위원회 개최를 통한 금융소비자보호, 법규준수 및 리스크 점검 등 사전 협의 진행</li> <li>• 금융소비자보호 실태 평가 등 대외기관 점검 및 상품판매 프로세스의 이행여부 모니터링</li> </ul>	✔		
	공정한 채권추심 정책 수립	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 공정한 채권추심 관련 법규와 내규 준수에 대한 교육</li> <li>• 채권추심 절차의 불법·부정 행위 모니터링 및 민원처리 강화</li> </ul>	✔		
금융상품 완전판매 프로세스 구축 및 운영	광고 심의	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 광고물 제작 및 광고물 내부 심의에 대한 기준 및 절차 수립</li> <li>• 공정 광고 및 마케팅 활동을 위한 임직원 역량 강화</li> </ul>	✔		
	불완전판매 방지 개선	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 「금융상품 완전판매 프로세스 매뉴얼」 운영</li> <li>• 금융상품 판매 후 사후점검 '해피콜' 서비스 실시</li> <li>• 불완전판매 모니터링 자동화 시스템 구축 및 고도화</li> </ul>	✔		
	보이스피싱 등 금융사기 예방	<ul style="list-style-type: none"> <li>• AI 보이스피싱 모니터링 시스템 구축 및 고도화</li> <li>• 이상거래탐지시스템(FDS) 구축 및 고도화</li> <li>• 금융 취약계층을 위한 금융 교육 프로그램 실시</li> <li>• 금융 취약계층과의 올바른 커뮤니케이션을 위한 매뉴얼 제정</li> </ul>		✔	
	금융소비자 민원처리 체계 강화	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 「민원사무처리규정」, 「민원업무처리지침」 제정</li> <li>• 홈페이지, 전화, 이메일 등 다양한 민원 접수 채널 운영 및 확대</li> <li>• 민원처리시스템 구축 및 고도화</li> <li>• 민원담당 임직원의 금융소비자보호 역량 강화를 위한 교육 및 연수</li> </ul>	✔		
고객 중심의 조직문화 구축	고객경험 관리를 통한 고객만족도 제고	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 고객경험 청취 및 개선방안 도출을 위한 채널 확대, 고객조사 방식 개선</li> <li>• 고객경험 통합 분석 및 관리시스템 구축 및 고도화</li> <li>• 고객의 금융 접근성 및 편의성 강화</li> </ul>			✔
	임직원 금융소비자보호 역량 강화	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 전 임직원 대상 정기적인 금융소비자보호 교육</li> <li>• 금융소비자보호 교육 이수 및 금융소비자보호 모니터링 지표를 KPI에 반영</li> <li>• 금융소비자보호 우수 영업점에 대한 포상 실시</li> </ul>		✔	

\* 기간은 단기 1~5년, 중기 5~10년, 장기 10년 이후로 구분

MATERIAL TOPICS

INVESTOR-FOCUSED

- 리스크 관리
- 기후변화 대응
- 상생금융
- 금융소비자보호
- 디지털 혁신 및 기술
- 정보보호
- DEI 인재관리
- 윤리경영 및 준법
- 지속가능한 금융

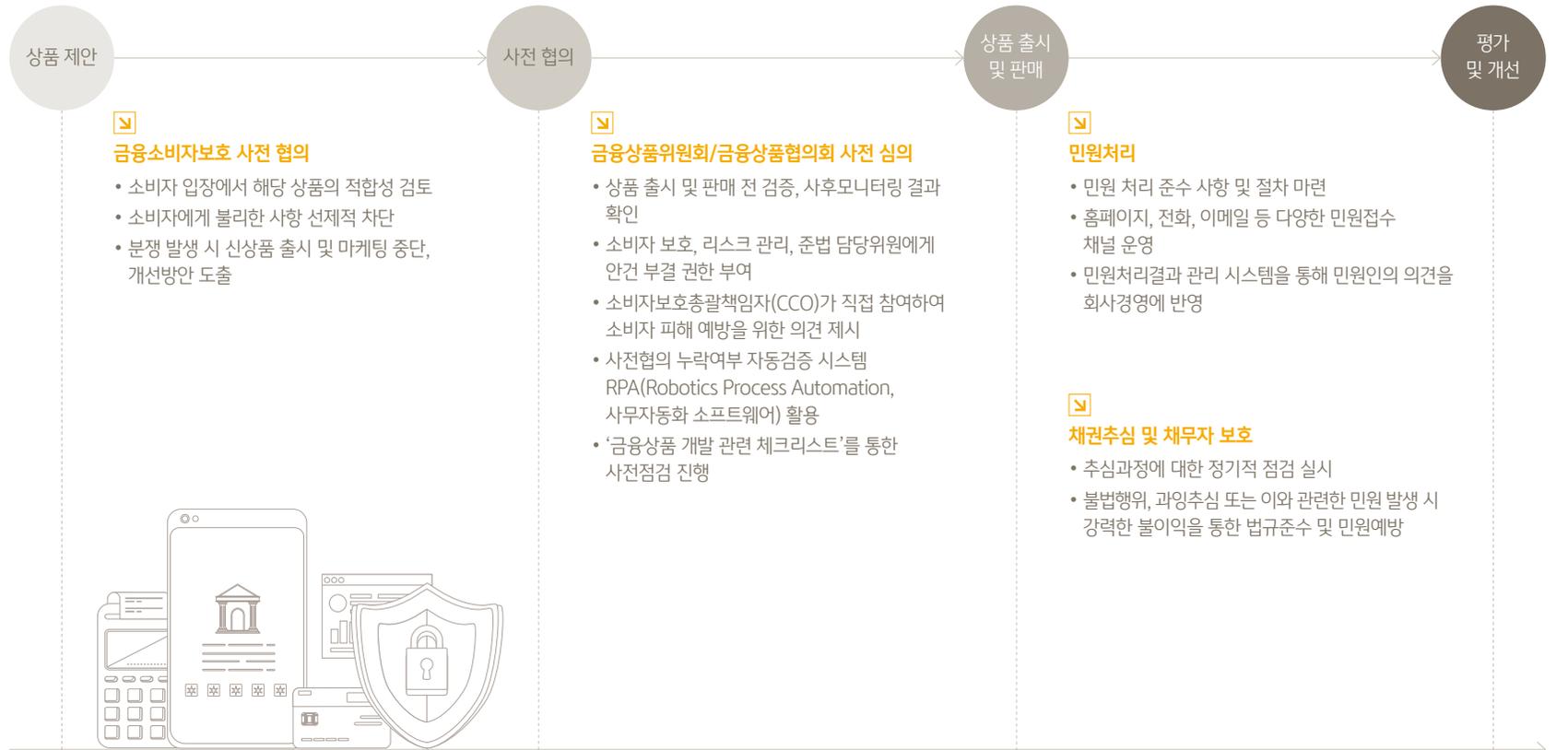
# 전략(Stratgy)

## 금융소비자보호 대응 활동

### 금융소비자보호 내부통제 강화

KB금융그룹은 금융소비자보호를 위한 내부통제 강화를 위하여 신규 상품·서비스 개발 시 금융소비자보호 관련 협의체 및 소비자보호부서와의 사전협의를 통해 상품성 검증 및 리스크 점검을 진행하고 있습니다. 또한 채권추심 과정에서 채무자를 보호하고 불법행위를 예방하기 위해 관련 교육을 실시하고 내부통제를 강화하였으며, 재정적인 어려움을 겪는 고객을 위한 채무조정제도를 운영하고 있습니다.

### KB금융그룹 상품판매 프로세스



MATERIAL TOPICS

INVESTOR-FOCUSED

- 리스크 관리
  - 기후변화 대응
  - 상생금융
  - 금융소비자보호
  - 디지털 혁신 및 기술
- 
- 정보보호
  - DEI 인재관리
  - 윤리경영 및 준법
  - 지속가능한 금융

# 전략(Stratgy)

## 상품 리스크 사전 심의 제도

KB금융그룹은 신상품 및 신규 사업에 대한 리스크 예방과 책임 있는 상품 제공을 위하여 신상품 및 신규 사업 개발 시 금융소비자보호 관련 협의체 및 소비자보호부서와의 사전 협의를 통해 상품성 검증 및 리스크 점검을 진행하는 사전 심의 절차를 운영하고 있습니다.

KB금융그룹의 각 계열사는 심의의 전문성 제고를 위해 상품 유형별로 상품위원회를 분리하여 운영하고 있습니다. 상품위원회에서는 신상품 출시 전 금융상품의 기획·선정, 판매 및 사후관리에 관한 사항을 사전 심의하고 사후 모니터링 점검 결과 등을 주기적으로 보고하도록 하여 상품·서비스의 기획부터 사후관리까지 모든 프로세스에서 발생할 수 있는 금융소비자보호 관련 리스크를 관리하고 있습니다. 또한, 각 계열사별 리스크관리협의회 또는 리스크관리위원회 승인이 필요한 중대한 신상품이나 신규사업에 대해서는 지주 리스크관리부와 사전 협의를 거쳐 그룹 차원에서 별도로 검토하고 있습니다.

## 채권추심 원칙 및 채무조정제도

KB금융그룹은 공정한 채권추심 활동과 채무자 보호를 위해 「공정한 채권회수를 위한 정책」을 운영하고 있습니다. KB국민은행은 채권추심 정책에 기반하여 채권추심 절차를 수행하며, 불법·부정 행위나 불필요한 분쟁이 발생하지 않도록 내부통제 체계를 구축하고 있습니다. 또한 임직원을 대상으로 관련 법규 준수 교육을 매년 부점 단위로 실시하고 있습니다.

KB국민카드는 고객의 미납 발생 시 신용상담센터에서 납입을 안내하고 미납상태 지속 시 추심회사에 채권추심을 위임하고 있으며, 추심회사에 대한 정기적인 점검을 통해 불법행위, 과잉추심 또는 이와 관련한 민원 발생 시 채권 배분 및 지급수수료 차감, 손해배상 의무부여 등 강력한 불이익을 주어 민원을 예방하고 있습니다.

또한, KB금융그룹의 개인여신업을 영위하는 계열사는 재정적 어려움에 직면한 고객을 지원하기 위해 대내·외 채무조정제도를 운영하고 있으며, 금융위원회의 ‘채권추심 및 대출채권 매각 가이드라인’ 등에 관한 임직원 대상 교육을 제공합니다.

 공정한 채권회수를 위한 정책

## 금융상품 완전판매 프로세스

### 광고 심의

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 국내외 법규 준수, 내부통제 절차 확립, 교육 실시 등을 명문화한 「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 정책 담당 부서의 담당자 및 책임자를 상품·서비스 개발 업무로부터 독립적으로 지정하고 있습니다.

KB손해보험은 「보험안내자료 업무기준», 「보험통신판매기준», 「광고·선전에 관한 기준」 등과 같은 내규를 제정하였으며, 소비자에게 제공하는 보험상품 관련 안내자료, TM(텔레마케팅) 영업의 표준상품설명대본 및 소비자를 대상으로 하는 광고자료에 대하여 소비자보호 총괄부서의 사전 심의 제도를 운영하고 있습니다.

KB국민카드는 공정 광고 업무 관련 내부 규정을 마련하고 ‘사내 마케팅 홍보물 관리시스템’을 구축하여 공정 광고 이행 여부를 모니터링하고 있습니다.

### 계열사별 공정 광고 및 마케팅 활동을 위한 담당직원 교육 현황

계열사	교육내용	교육주기
KB국민은행	• 은행 금융상품 광고물 사용 관련 유의사항 서면교육 실시	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
KB손해보험	• 광고물 심의 기준 안내, 금융상품 및 업무광고 서면교육 실시	수시
KB국민카드	• 여신금융협회 광고 심의 업무 관련 연수 수강 의무화	수시
	• 대고객 광고 시 유의사항 서면교육 실시	연 2~3회
KB라이프생명	• 「금융소비자보호법」 상 광고 유의사항 서면교육 실시	연 1회

MATERIAL TOPICS

INVESTOR-FOCUSED

- 리스크 관리
- 기후변화 대응
- 상생금융
- 금융소비자보호
- 디지털 혁신 및 기술

- 정보보호
- DEI 인재관리
- 윤리경영 및 준법
- 지속가능한 금융

# 전략(Stratgy)

## 불완전판매 방지

KB금융그룹은 불완전판매를 예방하고 고객의 요구에 맞는 금융상품을 안정적으로 제공하기 위하여 상품판매 프로세스에 대한 상품별 직무수행교육 및 완전판매 모니터링을 수행하고 있습니다.

### 계열사별 불완전판매 방지 제도 및 프로그램

계열사	불완전판매 방지 제도
KB국민은행	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ‘불완전판매방지 KPI’ 운영: ‘해피콜’ 지적 비율과 동의를 등 세부 항목 운영</li> <li>• ‘증강현실(AR) 기반 완전판매 롤플레이팅’ 콘텐츠 개발</li> <li>• 상시감사 모니터링 시스템</li> </ul>
KB증권	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ‘금융상품 완전판매 프로세스 매뉴얼’, ‘(초)고령투자자에 대한 보호 프로그램 매뉴얼’, ‘장애인 응대 매뉴얼’ 제정</li> <li>• 소비자보호부 사전 협의, 광고 심의, ‘해피콜’ 서비스, 불완전판매 사전예방시스템, 미스터리 쇼핑, 영업점 현장 점검</li> </ul>
KB손해보험	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ‘완전판매추진위원회’ 운영, 불완전판매 계약 모집인 페널티 부과</li> <li>• 완전판매 상시 점검 시스템, 청약 승인제 시행</li> <li>• ‘완전판매 모니터링 세부지침’에 따른 판매 프로세스 이행 여부 모니터링</li> </ul>
KB국민카드	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ‘TM 불완전판매 모니터링 자동화 시스템’ 구축·운영</li> </ul>
KB라이프생명	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 불완전판매 현황 대시보드 전자 공유, 주간·월간·분기별 분석결과 CEO 보고</li> </ul>
KB저축은행	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ‘해피콜’ 서비스 시행</li> <li>• 반기별 불완전판매 유발 직원 모니터링 점검 실시</li> </ul>

## 금융사고 대응

KB금융그룹 각 계열사는 금융사고 피해 예방 및 구제를 위하여 대응 매뉴얼을 제정하고 모니터링 시스템을 구축하여 금융사고 대응을 위한 프로세스를 운영하고 있습니다.

### 계열사별 금융사고 대응 프로세스

계열사	금융사고 예방·대응 활동
KB국민은행	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ‘서울 지하철 보이스피싱 예방 홍보’, ‘군장병 대상 보이스피싱 근절’ 등 전기통신금융사기 예방 홍보 활동 진행</li> <li>• 전화금융사기 피해예방 및 범인 검거 유공 국민 10명 대상 ‘KB 국민 지키미상’ 포상 실시</li> <li>• AI 보이스피싱 모니터링 시스템 운영, 최신 데이터를 바탕으로 학습을 반복하고 업데이트하는 AI 재학습을 통해 보이스피싱 모니터링 시스템 고도화</li> </ul>
KB증권	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 고령투자자 보호 필요성, 정의 및 일반적인 기준 교육</li> <li>• (초)고령투자자에 대한 보호 프로그램 매뉴얼, 장애인 응대 매뉴얼 제정</li> </ul>
KB손해보험	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ‘전자금융사기 대응 업무매뉴얼’ 제정·운영</li> <li>• 전 임직원 대상 전자금융사기 모의 훈련 실시</li> </ul>
KB국민카드	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 금융상품 판매 관련 업무의 중요도 및 위험도에 따라 자점점검(정기)과 테마점검(수시) 실시</li> <li>• 모니터링 인력 총원 및 시스템 고도화를 통한 모니터링 강화</li> <li>• 임금피크 직무에 보이스피싱 모니터링 직무 추가하여 전문 직원 업무 투입</li> <li>• 다양한 Alternative Data(접속기기, App 거래로그 등)를 활용한 사고탐지전략 강화</li> <li>• 2024년 최신 AI 기반 사고탐지모형 기반의 금융사고 예방체계 구축 계획 수립</li> <li>• 1사1교 금융교육 진행</li> </ul>
KB저축은행	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2023년 4월 「이상금융거래탐지(FDS) 업무처리기준」 제정하여 이상거래 탐지 범위 확대 및 모니터링 전담인력 배치</li> <li>• ‘이상금융거래탐지시스템(FDS)’을 통한 이상거래 모니터링 수행 및 분기별 점검 결과 보고</li> <li>• 보이스피싱 예방을 위한 대고객 알림톡 매월 정기 발송</li> <li>• 금융 취약계층(글로벌 가정) 금융교육 진행</li> </ul>

MATERIAL TOPICS

INVESTOR-FOCUSED

- 리스크 관리
- 기후변화 대응
- 상생금융
- 금융소비자보호
- 디지털 혁신 및 기술

- 정보보호
- DEI 인재관리
- 윤리경영 및 준법
- 지속가능한 금융

# 전략(Stratgy)

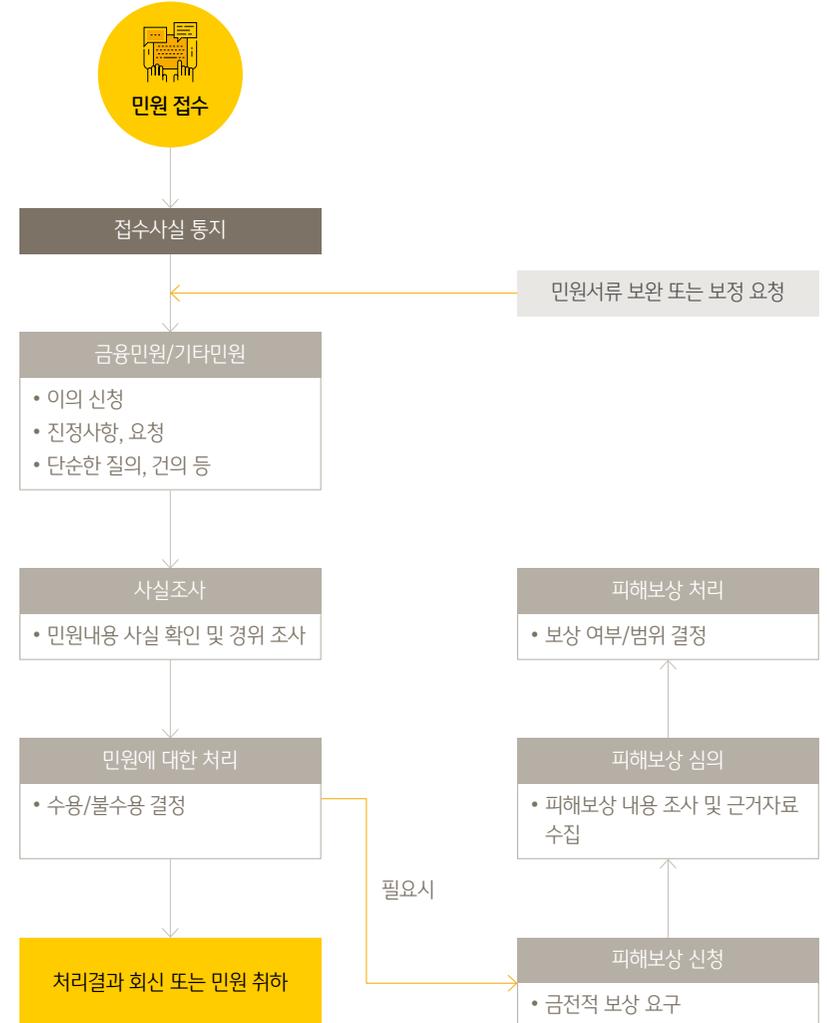
## 민원처리 및 피해보상 프로세스

KB금융그룹의 각 계열사는 상품·서비스 이용에 관한 고객의 민원처리 및 피해구제를 위하여 민원사무처리 관련 기준을 제정하고 이를 바탕으로 민원처리시스템 및 민원처리 프로세스를 정립하여 운영하고 있습니다.

### 계열사별 민원처리 프로세스

계열사	민원처리 활동
KB증권	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 「민원사무처리규정」 제정</li> <li>• 민원처리 결과를 관리하기 위한 민원처리시스템 개발·운영</li> <li>• 2024년 민원처리 프로세스 개선 계획: 민원접수 및 처리시 자동알림 기능 추가 등 민원처리시스템 기능 확대</li> </ul>
KB손해보험	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 「민원사무처리기준」 및 「소비자보호업무 관리기준」 제정: 민원처리시스템 마련 및 민원처리 프로세스 규정</li> <li>• 민원처리의 모든 과정을 VOC(Voice Of Customer) 시스템에 기록·관리하여 민원처리 효율성 제고</li> <li>• 홈페이지, 전화, 이메일 등 다양한 민원접수 채널 운영. 민원 진행 과정을 홈페이지에 게시</li> </ul>
KB국민카드	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 지속적으로 이의제기가 발생한 고위험 PG(Payment Gateway)가맹점 대상 모니터링 수행, 사후조치 이행 및 유관부서에 신규 입점 심사 강화 요청</li> <li>• 유사 투자자문 피해 예방을 위한 대고객 안내 (연 2회)</li> <li>• 고객센터 근무 경력이 풍부한 민원 전문가 4명으로 '신속민원처리반' 구성, 대내민원 상시 모니터링 및 2시간 이내 대응 원칙 규정</li> </ul>
KB라이프생명	<ul style="list-style-type: none"> <li>• VOC 시스템을 통한 전자적 협업 체계 구축으로 신속한 민원처리</li> </ul>
KB자산운용	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 「민원업무처리 지침」 제정</li> <li>• 민원발생 가능성이 높은 업무에 대한 사전 점검</li> </ul>
KB저축은행	<ul style="list-style-type: none"> <li>• VOC 시스템을 통한 소비자보호 업무 통합 관리</li> <li>• 2023년 2월 민원 One Stop 처리 프로세스 시행: 단순 문의사항에 대한 당일 답변·종결 원칙</li> <li>• 임원 및 부서장급 이상 참여하는 주간 회의에 민원 동향 및 민원 분석·감축방안 보고</li> </ul>

## 민원처리 및 피해보상 프로세스



MATERIAL TOPICS

INVESTOR-FOCUSED

- 리스크 관리
- 기후변화 대응
- 상생금융
- 금융소비자보호
- 디지털 혁신 및 기술

- 정보보호
- DEI 인재관리
- 윤리경영 및 준법
- 지속가능한 금융

# 전략(Stratgy)

## 고객 중심의 조직문화 구축 고객 만족도 제고 프로그램

KB금융그룹은 다양한 고객 만족도 제고 프로그램을 운영하고 있습니다. 또한 운영 중인 프로그램에 대한 지속적인 평가와 개선을 통해 고객 만족도를 제고하고 있습니다.

KB국민은행은 2020년부터 은행의 상품·서비스·프로세스·채널 등을 실제 경험한 고객의 반응을 신속히 조사하고 개선사항을 도출해 내는 ‘고객경험 CASE조사’를 실시하고 있습니다. 2023년에는 ‘liv M 고객센터 고객경험 모바일조사’ 등 총 18개 종류의 조사를 통해 고객 의견을 청취하여 상품 및 서비스를 개선함으로써 더 나은 고객경험을 제공하였습니다. 또한, 상품, 서비스 및 대면·비대면 채널 등 분야별로 ‘전행 서비스 품질 수준조사’ 프로그램을 운영하여 경쟁은행 대비 대고객 서비스 품질 경쟁력을 측정하고 개선과제를 도출하여 추진하고 있습니다. 2023년에는 총 35개의 개선과제 중 32개 과제에 대하여 개선활동을 진행하였습니다.

KB국민카드는 2023년 ‘제도개선 실무협의회’를 신설하여 고객만족도 제고 및 금융소비자보호를 위한 과제 중 ‘추진중단 과제’ 및 ‘완료예정일 경과 과제’ 등에 대하여 유관부서의 소비자보호 책임자들과 협의할 수 있도록 제도 개선을 추진하였습니다. 2024년도에는 대내·외로 접수되는 고객 의견에 대하여 ‘KB고객신문고’ 보고서를 작성, 매월 전 부점에 배포함으로써 고객 의견에 대한 임직원 관심도 제고 및 고객 Pain Point 개선을 수행할 예정입니다.

KB캐피탈은 인입콜 집중시간대에 파트타임 상담인력을 채용하여 상담직원 연결 응대율을 높임으로써 고객 만족도를 제고하고 있습니다.

### 고객경험 향상을 위한 임직원 교육

KB국민은행은 모든 채널의 고객경험을 청취하고 불편사항을 찾아 개선해 나가는 사내 컨설팅 프로그램인 ‘고객경험관리 컨설팅’을 운영하여 내부 직원 교육을 실시하고 있습니다. 고객경험 컨설턴트는 고객경험조사를 통해 접수된 고객의 소리(VOC, Voice of the Customer) 내용을 바탕으로 지역그룹, 지역본부, 영업점 등을 대상으로 한 고객응대 스킬, 커뮤니케이션 강화, 비즈니스 매너 등 맞춤형 교육 콘텐츠를 제공하고 있습니다. 특히 영업점 교육의 경우 영업점 방문고객의 ‘방문-대기-상담-퇴점’ 여정을 따라가보며 고객이 생각하는 해당 영업점의 개선과제를 공유하고, 직원들과 함께 맞춤형 개선방안을 도출하는 콘텐츠로 구성되어 있습니다. 2023년에는 총 33개의 영업점에서 고객경험관리 컨설팅을 진행하였습니다.

KB증권은 지역본부별로 CS 마인드 교육, CS 매뉴얼 및 서비스 테크닉 전파, CS 조사 결과에 따른 개선사항 및 주요 사례 공유 등 비대면 교육을 실시하고 있으며, 지점 내 CS리더 1인을 선정하여 월 2회 체계적인 CS 활동을 수행하도록 합니다. 또한, KB캐피탈은 매월 상담직원을 대상으로 CS 교육을 실시하여 고객 응대 역량을 향상시키고 있습니다.

### 고객의 소리(VOC) 운영

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

### 계열사별 VOC 운영 현황

계열사	VOC 활동
KB증권	<ul style="list-style-type: none"> <li>온·오프라인 채널을 통한 고객의 소리(VOC) 접수</li> <li>VOC 기반 포상제도인 CS Star 연 4회 운영</li> <li>고객만족 우수사례를 사내 인트라넷에 공유</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 제도 개선, 2023년 289건의 개선과제 진행</li> <li>매월 CEO 및 임원 전원이 참여하는 경영협의회에서 ‘고객의 소리’ 진행</li> </ul>
KB라이프생명	<ul style="list-style-type: none"> <li>VOC 디지털 전환을 통해 전자 협력체계 구축</li> <li>VOC 분석을 통해 사전적 민원예방을 위한 데이터로 활용</li> </ul>

MATERIAL TOPICS

INVESTOR-FOCUSED

- 리스크 관리
- 기후변화 대응
- 상생금융
- 금융소비자보호
- 디지털 혁신 및 기술

- 정보보호
- DEI 인재관리
- 윤리경영 및 준법
- 지속가능한 금융

# 전략(Stratgy)

## 고객 자문단 제도

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

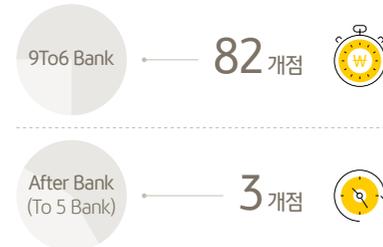
## 계열사별 고객 자문단 제도 운영 현황

계열사	고객 패널/자문단 명칭	2023년 주요 활동
KB국민은행	KB국민팬슈머	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2023년 제4기 활동단 운영</li> <li>• 활동단 4,000명, 활동단 리더그룹 40명 선정</li> <li>• 온라인 설문조사 참여, 협조 활동, FGI(Focus Group Interview) 수행</li> </ul>
KB증권	깨비 star 메신저	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1차 조사: Wrap상품 업계 경쟁력 및 영업점 상담능력 조사, MTS 개선사항 도출</li> <li>• 2차 조사: 영업점 중개형 ISA 상품 상담 및 MTS 경쟁력 (상품 검색, 가입 등)</li> </ul>
KB손해보험	KB희망서포터즈	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2023년 제17기 서포터즈 운영</li> <li>• 1차 과제: 보험금 청구 프로세스를 점검하여 벤치마킹 포인트 발굴, 개선 아이디어 제안</li> <li>• 2차 과제: '플러스앱' 체험 및 불편사항 발굴, 개선 추진</li> </ul>
KB국민카드	The Easy Talker	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2023년 오프라인 패널 21명, 설문조사 참여 패널 507명 선정</li> <li>• 연구과제 5회 수행, 개선과제 135개 도출</li> </ul>
KB라이프생명	KB스타지기	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 신상품 개발 관련 의견, 약관 개선안 등 도출</li> <li>• 민원 예방방안 마련 및 사전적 민원 예방체계 수립</li> <li>• 금융 취약계층 소비자를 위한 서비스 개선 추진</li> </ul>

## 영업시간 특화점포

KB국민은행은 고객의 은행 이용 편의를 위하여 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. 2023년에는 9To6 Bank를 2022년 대비 10개점 확대 시행하여 고객의 접근성을 높였습니다. 2023년 9To6 Bank 방문고객 대상으로 이용경험 조사 결과, 고객순추천지수(NPS)는 77.6점으로 전년 기준 58.1점 대비 19.5점 높은 수치를 보였으며, 재이용 의향이 91.4%로 나타났습니다.

## KB국민은행 영업시간 특화점포 운영 현황

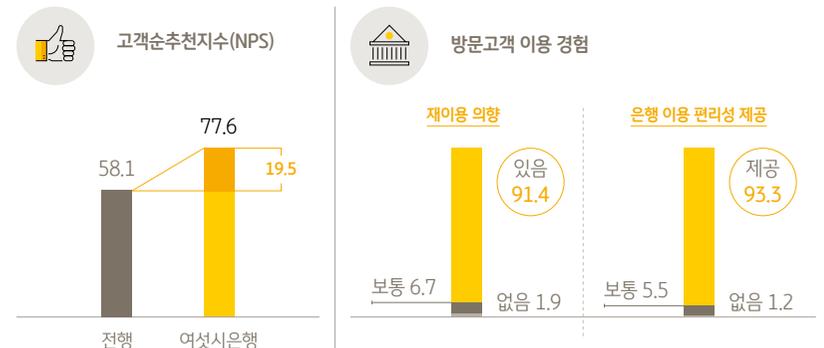


\* 2023년 12월 말 기준



KB국민은행, '9To6 Bank' 영업점 확대 운영

## 9To6 Bank 이용 경험 조사 결과



MATERIAL TOPICS

INVESTOR-FOCUSED

- 리스크 관리
- 기후변화 대응
- 상생금융
- 금융소비자보호
- 디지털 혁신 및 기술

- 정보보호
- DEI 인재관리
- 윤리경영 및 준법
- 지속가능한 금융

# 지표 및 목표(Metrics & Targets)

## 금융소비자보호 모니터링 지표

KB금융그룹의 각 계열사는 다음과 같은 모니터링 지표를 통해 금융소비자보호를 위한 추진목표의 이행 현황을 모니터링하고 있습니다.

### 금융소비자보호 모니터링 지표 및 목표

추진목표	모니터링 지표	지표 달성 목표
금융소비자 보호 내부통제 강화	금융소비자보호 내부통제위원회 정기보고	• 금융소비자보호 내부통제 적정성 및 준수실태 점검결과 '적정'
	금융감독원 「금융소비자보호 실태 평가제도」	• '우수' 등급
	금융감독원 「금융소비자보호 실태 자율진단」	• '적정' 진단
금융상품 완전판매 프로세스 구축 및 운영	민원 건수	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 협회 및 금융감독원 민원 건수 감소</li> <li>• 기한 내 종결처리 완료</li> <li>• 재민원/미해결 민원건 Zero</li> <li>• 민원처리 소요기간 감소</li> </ul>
	소비자 피해보상 처리 건수	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 보이스피싱 예방 건수 및 금액 증가</li> <li>• 보이스피싱 피해구제 접수금액 감소</li> </ul>
고객 중심의 조직문화 구축	고객만족도 조사 결과	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 국가고객만족도(NCSI) 조사 1위</li> <li>• 한국산업의 고객만족도(KCSI) 조사 1위</li> <li>• 한국서비스품질지수(KS-SQI) 조사 1위</li> </ul>
	임직원 금융소비자보호 인식 제고	• 금융소비자보호 관련 교육 이수
	금융소비자보호 대외활동 건수	• 고객 패널 및 자문단 제도 확대

## 금융소비자보호 활동 성과

### 고객만족도 조사

KB금융그룹은 매년 고객만족도 조사를 시행하고 있습니다. 특히 최근 비대면 채널 이용 고객이 증가되면서 기존 영업점 중심의 고객만족도 조사 채널을 온라인으로 확장하였습니다. KB금융그룹 주요 계열사는 매년 이용경험이 있는 고객들의 직접 평가로 진행되는 한국생산성본부 주관 '국가고객만족도 조사(NCSI)'에서 2023년 높은 점수를 획득하여 금융소비자보호 활동의 우수성을 인정받았으며, KB국민은행은 2023년 목표 등수인 시중은행 1위와 목표 점수 79점을 모두 달성하였습니다. KB국민은행은 또한 2023년 하반기 소비자중심경영(CCM) 인증기업으로 선정되었습니다. CCM 운영 체계에 따라 소비자는 인증기업으로부터 상품 및 상품 및 서비스의 선택기준이 되는 정보를 제공받으며, 인증기업과 소비자문제 발생 시 신속하고 합리적인 해결이 가능합니다.

### 계열사별 고객만족도 관리

계열사	고객만족도 조사 측정 방법	2023년 국가고객만족도(NCSI) 조사 결과	주요 수상내역
KB국민은행	• 대면/비대면 채널 이용고객 대상 고객경험관리 • 고객경험 CASE조사	1위 (시중은행 최초 17회 1위 달성)	2023년 소비자중심경영(CCM) 인증 신규 획득
KB증권	• 모바일을 통한 고객만족도 조사 (연 2회)	공동 2위 (2022년 대상 추가, 2년 연속 2위 유지)	2024년 제18회 고객감동경영대상 18년 연속 수상
KB손해보험	• 서비스 경험 고객 대상 실시간 고객만족도 측정	2위 (2014년부터 연속 8년 2위 유지)	2023년 한국서비스품질지수(KS-SQI) 조사 이용편리성 부문 1위
KB국민카드	• 서비스 품질요인에 대한 심층 조사 실시 • 고객좌담회	1위 (신용카드 부문 3년 연속1위)	2023년 한국산업의 고객만족도(KCSI) 조사 체크카드부문 9년 연속 1위

MATERIAL TOPICS

INVESTOR-FOCUSED

- 리스크 관리
- 기후변화 대응
- 상생금융
- 금융소비자보호
- 디지털 혁신 및 기술
- 정보보호
- DEI 인재관리
- 윤리경영 및 준법
- 지속가능한 금융

# 지표 및 목표(Metrics & Targets)

## 금융소비자보호 실태 평가

KB금융그룹 각 계열사는 「금융소비자보호법」에 따라 금융감독원이 주관하는 ‘금융소비자보호 실태 평가제도’를 통해 소비자 보호 수준을 종합적으로 평가받고 있습니다. 금융소비자보호 실태 평가제도는 평가주기제도를 적용하여 3년을 주기로 1년은 실태 평가, 2년은 실태 자율진단을 실시하고 있습니다. KB국민카드는 ‘2022년 금융소비자보호 실태평가’에서 ‘양호’ 등급을 획득하였습니다.

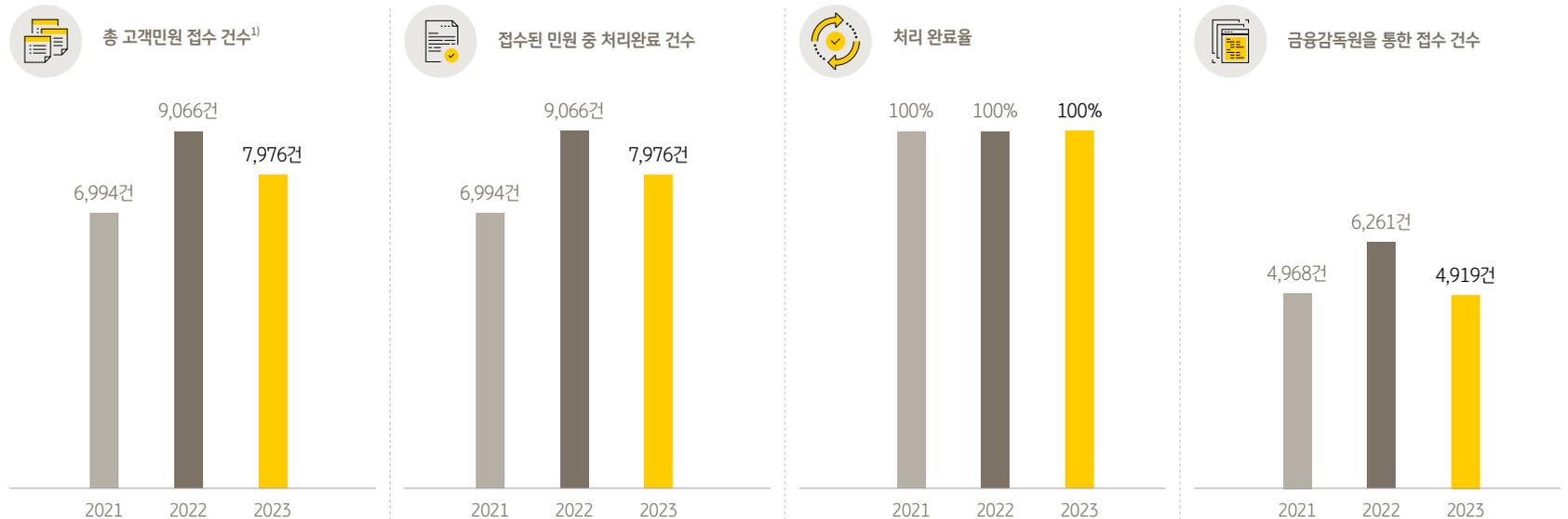
## 민원처리

KB금융그룹은 접수된 민원사항을 서비스 개선을 위한 자료로 활용하고 있으며, 신속한 대응으로 고객 만족도를 높이기 위해 「민원사무처리기준」, 「소비자보호업무 관리기준」을 기반으로 시스템 마련 및 민원처리 프로세스를 규정하고 있습니다. 고객 민원 건수 조사 결과 협회 및 금융감독원을 통해 공시된 대내·외 민원 건수는 전년 대비 감소하였으며, 2020년부터 2023년까지 민원처리 완료율 100%를 달성하였습니다.

## 금융사고 예방 및 피해보상 처리

KB금융그룹 각 계열사는 금융사고 대응을 위한 프로세스를 운영하고 있으며, 금융사고 예방 활동의 결과 KB국민은행은 2023년 총 4,957건, 427억 원의 보이스피싱 피해를 예방하였습니다. KB국민카드의 보이스피싱 피해구제 접수금액은 2022년 24억 원에서 2023년 12억 원으로 50% 이상 감축되었습니다.

### 고객 민원처리 건수



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

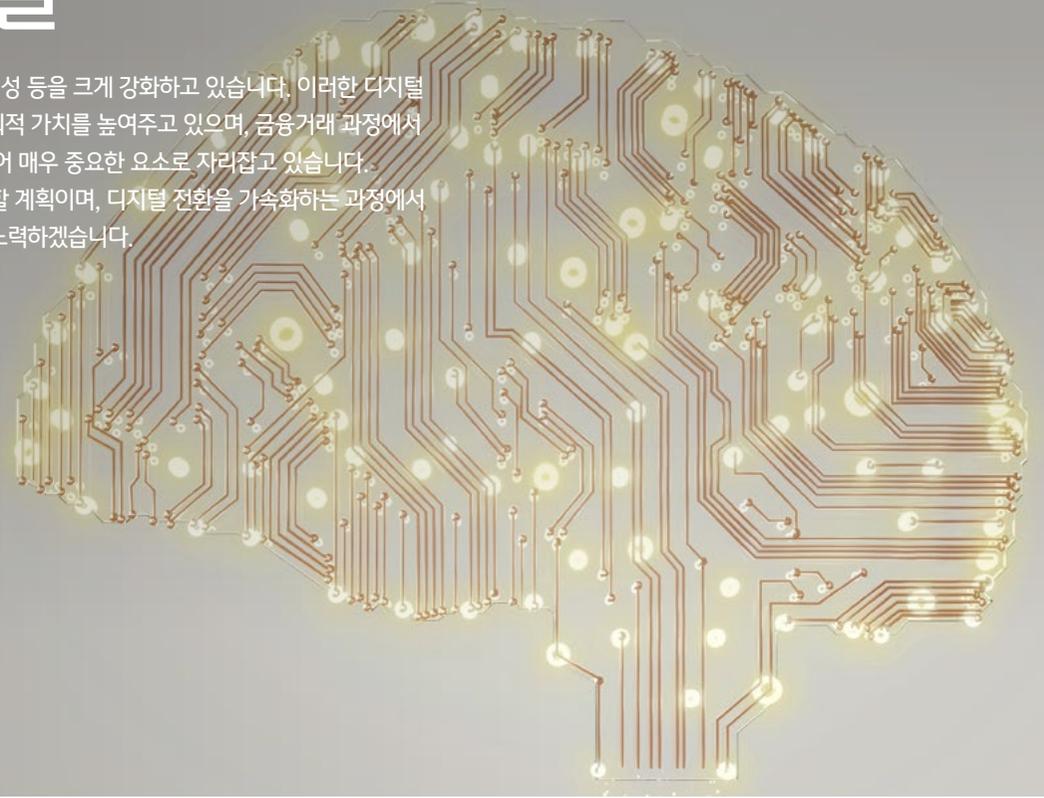
MATERIAL TOPICS

INVESTOR-FOCUSED

- 리스크 관리
- 기후변화 대응
- 상생금융
- 금융소비자보호
- 디지털 혁신 및 기술
- 정보보호
- DEI 인재관리
- 윤리경영 및 준법
- 지속가능한 금융

# 디지털 혁신 및 기술

다양한 디지털 기술은 고객들의 금융 접근성, 보안성, 편의성, 거래 투명성 등을 크게 강화하고 있습니다. 이러한 디지털 기술을 활용한 디지털 금융은 고객중심 경영 및 정보보호 측면에서 사회적 가치를 높여주고 있으며, 금융거래 과정에서 탄소배출 저감 효과를 통해 환경적 가치를 높여주는 등 ESG 경영에 있어 매우 중요한 요소로 자리잡고 있습니다. 앞으로도 KB금융그룹은 디지털 혁신을 통해 ESG 경영을 더욱 고도화할 계획이며, 디지털 전환을 가속화하는 과정에서 아날로그(Analogue)와의 조화로운 공존도 함께 이루어질 수 있도록 노력하겠습니다.



## ISSB 지속가능성 공시기준 '핵심요소'\*



### 거버넌스(Governance)

- 디지털 부문 조직체계
- 디지털 혁신 및 기술 역량 강화



### 위험관리(Risk Management)

- 디지털 전환 리스크 관리 프로세스



### 전략(Strategy)

- 디지털 관련 위험 및 기회요인 분석
- 디지털 혁신 전략 및 활동



### 지표 및 목표(Metrics & Targets)

- 디지털 전략 모니터링 지표 및 활동 성과

\* IFRS 지속가능성 공시기준 S1은 지속가능성 관련 위험 및 기회와 관련된 기업 운영방식을 다음과 같은 4가지 핵심요소 영역으로 공시하도록 요구

MATERIAL TOPICS

INVESTOR-FOCUSED

- 리스크 관리
- 기후변화 대응
- 상생금융
- 금융소비자보호
- 디지털 혁신 및 기술
- 정보보호
- DEI 인재관리
- 윤리경영 및 준법
- 지속가능한 금융

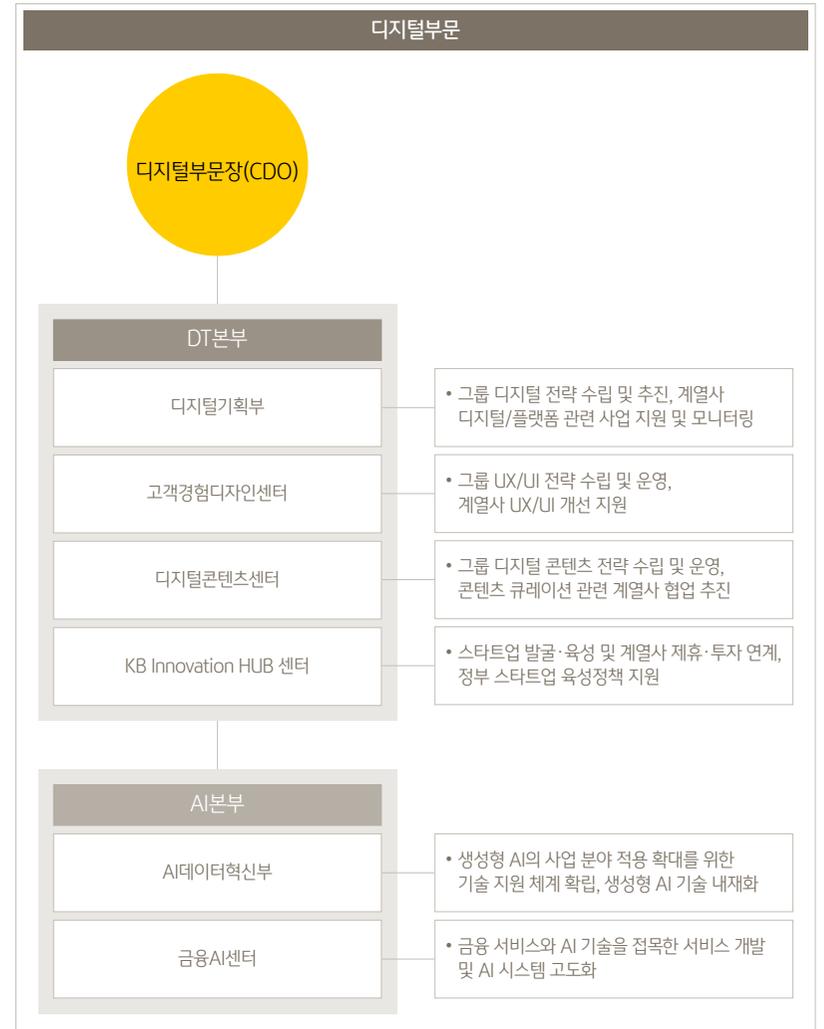
# 거버넌스(Governance)

## 디지털 부문 조직체계

KB금융그룹은 디지털 혁신 가속화를 위한 컨트롤타워인 ‘디지털부문’을 신설하고, 산하에 DT본부와 AI본부를 두어 디지털플랫폼과 AI 데이터 영역의 역할을 명확하게 하되 유기적인 협업이 이루어질 수 있도록 운영체계 및 조직을 운영하고 있습니다. 디지털 고객경험 강화를 위하여 KB국민은행의 UX/UI 전담 조직이었던 ‘고객경험디자인센터’를 지주 차원으로 확대 신설하여 그룹 내 일관된 UX/UI 전략 수립을 지원하고 있습니다. 또한 디지털 현안 논의 및 사업점검을 위하여 그룹 차원의 ‘디지털부문 회의’를 운영하고 있습니다. 디지털부문 회의에는 디지털부문장(CDO), 계열사별 디지털 담당 경영진이 참여하여 계열사 간 유기적 협업을 지원합니다.

이 외에도, KB금융지주는 주요 계열사별 디지털 업무 부서장이 참여하는 ‘그룹 플랫폼 운영 협의회’와 ‘그룹 데이터·AI 협의회’를 운영하여 그룹 플랫폼·데이터·AI 전략 및 사업계획 수립에 관한 사항을 협의합니다. 또한 KB국민은행은 2024년부터 ‘채널·상품협의회’를 운영하여 고객경험 개선 및 고객가치 증대를 추진하고 있으며, 외부 전문가로 구성된 ‘Digital QA’ 조직을 운영하고 개발 프로젝트 현황을 파악하여 플랫폼 금융서비스의 품질 향상에 기여하고 있습니다.

KB금융지주 디지털부문 조직체계<sup>1)</sup>



<sup>1)</sup> 2024년 기준

MATERIAL TOPICS

INVESTOR-FOCUSED

- 리스크 관리
- 기후변화 대응
- 상생금융
- 금융소비자보호
- 디지털 혁신 및 기술

- 정보보호
- DEI 인재관리
- 윤리경영 및 준법
- 지속가능한 금융

# 거버넌스(Governance)

## 디지털 혁신 및 기술 역량 강화

KB금융그룹은 사외이사 후보 추천 시 '디지털'을 하나의 전문분야로 구분하여 디지털 혁신 및 기술에 대한 전문성과 경력을 갖춘 자를 선임하고 있습니다. 디지털부문을 총괄하는 디지털부부장(CDO) 또한 디지털 및 IT 산업 전반의 전문적인 학식과 실무경험을 보유한 자로 임명하고 있습니다.

KB금융그룹은 임직원의 디지털 역량 강화를 위하여 디지털 혁신을 추구하는 조직의 비전 등을 소통할 수 있는 기회를 지속적으로 마련하고 있습니다. 2023년 상·하반기에는 데이터, 인공지능(AI), 플랫폼 조직 간 소통을 확대하고 기술 역량을 강화하기 위해 'KB테크포럼 2023'을 개최하여 디지털 전문지식을 전파하였습니다. 테크포럼에서는 'Gen AI 시대, 2030 개발자의 성장'이라는 주제로 AI와 함께 일하는 시대에서 은행 시스템을 어떻게 재설계할 것인지 직원들과 소통하는 자리를 마련하여 고성능 금융 플랫폼, 생성형 AI, API 신기술, AWS 운영전략 등 다양한 영역의 개발 현황을 공유하였습니다. 이 외에도 2023년부터 반기별로 'Agile Culture Sharing 프로그램'을 통해 각 계열사의 Agile 전략과 성공·실패 사례 등을 공유하며 그룹 내 디지털 기술 성장을 적극 지원하고 있습니다.

### KB금융그룹 디지털 연수 프로그램

계열사	주요 내용
KB금융그룹	• 'KB Techmap' 기반 디지털 역량 진단 프로그램 제공
KB국민은행	• 'KB ACE Academy'를 통한 DT 기획 및 개발 교육 실시
KB손해보험	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 데이터 분석 입문 교육 실시</li> <li>• 데이터 사이언스·AI 대학원 과정 지원</li> <li>• ChatGPT 활용 생성형 AI 프롬프팅 교육 실시</li> <li>• 비즈니스 부서 대상 UX/UI 교육 실시</li> </ul>
KB국민카드	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 데이터 분석(SQL) 교육 실시</li> <li>• AI 마케팅 시스템 교육 실시</li> <li>• AI 트렌드 기술 세미나 제공</li> </ul>
KB캐피탈	• 경영진 및 관리자 그룹 Agile 교육 실시



KB테크포럼 2023

MATERIAL TOPICS

INVESTOR-FOCUSED

- 리스크 관리
- 기후변화 대응
- 상생금융
- 금융소비자보호
- 디지털 혁신 및 기술
- 정보보호
- DEI 인재관리
- 윤리경영 및 준법
- 지속가능한 금융

# 위험관리(Risk Management)

## 디지털 전환 리스크 관리 프로세스

KB금융그룹은 디지털 혁신 및 기술의 가치를 실현하기 위하여 그룹의 전사 리스크 관리 프로세스를 통해 디지털 관련 주요 리스크를 식별하여 평가하고 있으며, 각 계열사별 디지털 혁신 및 기술 전략 관련 위험 및 기회를 그룹 차원에서 통합적으로 관리·감독하고 있습니다. KB금융그룹의 전사 리스크 관리에 대한 자세한 설명은 본 보고서 24페이지를 참고하시기 바랍니다.

KB금융그룹의 디지털 부문에서는 전사 리스크 관리 프로세스를 통해 식별된 디지털 관련 위험 및 기회요인에 대하여 월 1회 '디지털부문 회의'를 개최하여 그룹 차원의 디지털 혁신 전략을 수립 및 운영하고 있습니다. 디지털부문 회의는 그룹 디지털부문을 중심으로 주요 계열사 디지털 담당 임원이 참여하여 디지털 혁신 전략방향을 수립하고 계열사 간 유기적 협업을 지원함으로써 전사적으로 디지털 혁신 및 기술 가치를 제고합니다. 디지털 혁신 전략의 이행 현황은 주기적으로 모니터링되어 그룹 디지털부문장에게 보고됩니다.

### 디지털 혁신 및 기술 위험 관리 프로세스

구분	대상	주기	방법	관리·감독
디지털 부문 회의	전사적 전략 및 사업 점검	월 1회	<ul style="list-style-type: none"> <li>그룹 디지털부문장, 계열사 디지털 담당 임원 참여</li> <li>전사 단위의 디지털 전략 및 추진과제 수립</li> <li>계열사별 추진 사업 점검 및 이슈사항 검토</li> </ul>	전사 단위의 추진전략 이행 현황 모니터링
그룹 플랫폼 운영 협의회	신설·개발 사업 운영 점검	필요시 수시	<ul style="list-style-type: none"> <li>플랫폼 관련 안전 발생 시 그룹사 검토 요청</li> <li>주관부서 검토 후, 협의체 안전 상정을 통한 참여 필요 부서 선정</li> <li>협의체 논의 후 주요 이슈사항 검토 및 개선사항 발굴</li> </ul>	계열사별 이슈 공유를 통한 개선사항 점검
그룹 데이터·AI 협의회	데이터·AI 전략 및 사업 점검	필요시 수시	<ul style="list-style-type: none"> <li>지주 AI본부장 및 각 계열사 데이터·AI 업무 부서장 참여</li> <li>그룹 데이터·AI 전략 및 사업계획 수립</li> <li>그룹 데이터·AI 관련 주요 사업 추진 및 계열사별 개선사항 발굴</li> </ul>	계열사별 이슈 공유를 통한 개선사항 점검
Digital QA (Quality Assurance)	SI/자체 개발 프로젝트 점검	상시	<ul style="list-style-type: none"> <li>플랫폼 금융서비스 품질 제고를 위해 외부전문가로 구성된 Digital QA 조직 운영</li> <li>SI/자체 개발 프로젝트 현황을 파악하고 QA 필요여부와 우선순위, 투입규모를 관리하며 긴급 개발 건의 경우 개발부터 운영에 걸친 전방위적 지원 실시</li> </ul>	발견된 품질적 미비사항에 대한 개선조치 이행여부 확인

MATERIAL TOPICS

INVESTOR-FOCUSED

- 리스크 관리
- 기후변화 대응
- 상생금융
- 금융소비자보호
- 디지털 혁신 및 기술

- 정보보호
- DEI 인재관리
- 윤리경영 및 준법
- 지속가능한 금융

# 전략(Stratgy)

## 디지털 관련 위험 및 기회요인 분석

KB금융그룹은 디지털 관련 위험 및 기회요인을 식별하고 각 위험 및 기회요인에 의한 잠재적 영향을 분석하여 대응 전략을 수립하고 있습니다. 각 요인은 단기·중기·장기로 기간을 구분하여 대응이 시급한 정도를 파악하고 있습니다.

### 디지털 관련 위험 및 기회요인 분석

위험 및 기회요인	잠재적 영향	단기	중기	장기
<p>AI의 자율성 및 개입 정도 증가에 따른 사회·윤리적 리스크 증가</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>알고리즘의 편향적 데이터 분석으로 인한 고객상담 품질 저하</li> <li>대면 금융서비스 감소로 인한 고객 만족도 하락</li> <li>SI 도입에 따른 윤리적 책임 법제화 동향으로 인한 컴플라이언스 의무 증가</li> </ul>		✓	✓
<p>위험요인</p> <p>정보자산 및 고객 개인정보 침해 발생<sup>1)</sup></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>내부 정보자산 오·남용으로 인한 금전적 손실</li> <li>고객 개인정보보호 역량에 대한 신뢰도 저하</li> <li>「개인정보 보호법」, 「전자금융감독규정」 등 정보보호 관련 규제 강화로 인한 비용 증가</li> </ul>		✓	✓
<p>기회요인</p> <p>금융당국의 디지털 혁신금융 전략에 따른 시장 활성화</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>금융당국의 「금융분야 마이데이터 산업 도입방안」 및 「국가 마이데이터 혁신 추진전략」에 따른 마이데이터 영역의 지속 확장</li> <li>금융플랫폼 확대에 인한 고객 선택권 다양화</li> <li>공공기관 및 비금융사와의 연계 사업 기회 창출</li> </ul>	✓	✓	

\* 기간은 단기 1~5년, 중기 5~10년, 장기 10년 이후로 구분  
<sup>1)</sup> 정보자산 및 고객 개인정보 침해 발생과 관련 자세한 설명은 본 보고서 106페이지 '정보보호'를 참고하시기 바랍니다.

MATERIAL TOPICS

INVESTOR-FOCUSED

- 리스크 관리
- 기후변화 대응
- 상생금융
- 금융소비자보호
- 디지털 혁신 및 기술

- 정보보호
- DEI 인재관리
- 윤리경영 및 준법
- 지속가능한 금융

# 전략(Stratgy)

## 디지털 혁신 전략 및 활동

KB금융그룹은 디지털 혁신 추진을 위하여 중장기 목표를 설정하고 이를 달성하기 위한 추진전략 및 과제를 수립하여 디지털 혁신을 가속화하고 있습니다.

디지털 혁신을 위한 추진목표 및 전략·과제

추진목표	추진전략	추진과제	단기	중기	장기
금융산업의 디지털 전환에 따른 고객 경험 확대	금융플랫폼 확장 및 개선	<ul style="list-style-type: none"> <li>그룹 대표 플랫폼 'KB 스타뱅킹'을 중심으로 계열사 핵심 금융 서비스와 함께 금융과 연계된 비금융·공공 서비스를 제공하는 슈퍼앱 전략</li> <li>PFM(Personal Finance Management) 및 Open Pay 중심 오픈형 종합금융플랫폼 구현</li> <li>고객 및 이용기기 유형별 맞춤 온라인 플랫폼 구축</li> </ul>	✓	✓	
	사용자 편의성 강화	<ul style="list-style-type: none"> <li>'KB국민인증서' 이용기관 및 공공서비스 제공 확대를 위한 제휴 체결</li> <li>금융과 비금융 영역인 생활 서비스의 결합</li> </ul>	✓	✓	
	AI 기술 활용 영역 확장	<ul style="list-style-type: none"> <li>AI상담 서비스 범위 확대</li> <li>생성형 AI의 비즈니스 적용을 위한 표준화 프로세스 마련</li> </ul>		✓	✓
	마이데이터 활용 금융 서비스 제공	<ul style="list-style-type: none"> <li>마이데이터 적용을 통한 비대면 금융 프로세스 간소화</li> <li>행정·공공기관 데이터 연계를 통한 금융 조회 서비스 자동화</li> </ul>		✓	✓
AI 윤리리스크 관리 강화	AI 윤리리스크 관리체계 수립	<ul style="list-style-type: none"> <li>AI 윤리기준 제정</li> <li>AI 거버넌스 관리 전담 조직 구성</li> <li>AI 활용에 부과된 규제 및 윤리적 의무 대응</li> <li>AI 윤리기준에 기반한 개발 가이드라인 등 규정 수립</li> </ul>		✓	✓
정보보호 관리 및 위험 관리체계 구축 <sup>1)</sup>	정보보호 환경 선진화	<ul style="list-style-type: none"> <li>사용자 신원 기반 'Zero Trust' 보안 아키텍처 확대 구축</li> <li>'사이버 위협 인텔리전스' 대응 환경 구축</li> </ul>		✓	✓
	컴플라이언스 변화 대응	<ul style="list-style-type: none"> <li>디지털화된 컴플라이언스 점검 체계 강화</li> <li>제3자 정보보호 검증 수행</li> </ul>		✓	✓
	고객 신뢰도 제고	<ul style="list-style-type: none"> <li>전자금융사고 제로(Zero)화</li> <li>'고객정보의 안전한 활용'(KB Secure Privacy) 서비스 홍보 강화</li> </ul>		✓	✓

\* 기간은 단기 1~5년, 중기 5~10년, 장기 10년 이후로 구분  
<sup>1)</sup> 정보보호 관리 및 위험 관리체계 구축과 관련한 자세한 설명은 본 보고서 106페이지 '정보보호'를 참고하시기 바랍니다.

MATERIAL TOPICS

INVESTOR-FOCUSED

- 리스크 관리
- 기후변화 대응
- 상생금융
- 금융소비자보호
- 디지털 혁신 및 기술

- 정보보호
- DEI 인재관리
- 윤리경영 및 준법
- 지속가능한 금융

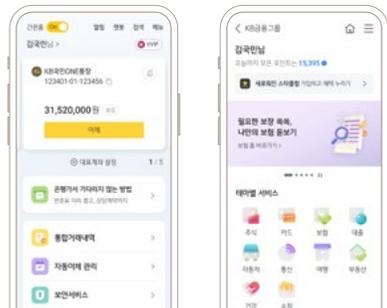
# 전략(Stratgy)



## 금융플랫폼 확장 및 개선

### KB 스타뱅킹

KB금융그룹은 그룹 대표 앱인 'KB스타뱅킹'을 중심으로 계열사 핵심 금융서비스와 함께 금융과 연계된 비금융·공공 서비스를 제공하는 슈퍼앱 전략을 추진하고 있습니다. 고객이 KB스타뱅킹에서 주요 계열사 서비스 및 콘텐츠를 이용할 수 있도록 API 연계를 통해 KB금융그룹 6개 계열사(증권, 손해보험, 카드, 라이프생명, 캐피탈, 저축은행)의 핵심 금융 서비스 약 70여 개를 제공하고 있으며, 금융과 연계된 비금융·공공 서비스의 경우 부동산(KB부동산), 자동차(KB차차차), 헬스케어(O-Care), 통신(Liiv M) 영역을 중심으로 확장하고 있습니다.



### KB Liiv M

KB국민은행은 2021년 금융권 최초로 금융·통신 융합 플랫폼인 '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. Liiv M은 MVNO(Mobile Virtual Network Operator, 가상 이동통신사업자) 최초 5G 서비스 및 위치 요금제를 출시하였으며, 이동통신 3개사(SK텔레콤, KT, LG유플러스) 망을 모두 제휴 통신망으로 제공하여 고객 선택권을 확대하였습니다.



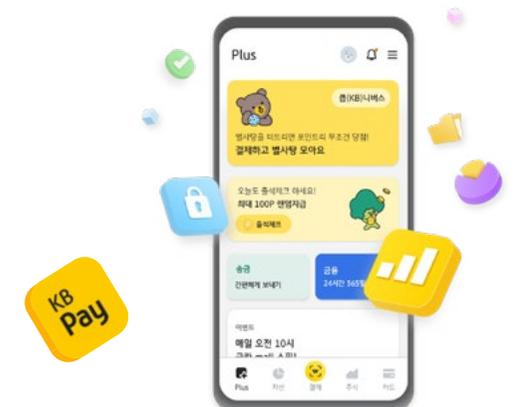
### 온라인 플랫폼 개선: M-able, KB차차차

KB증권은 대표 MTS(모바일 트레이딩 시스템) 플랫폼 'M-able'의 종합 자산관리 서비스 강화를 위해 홈페이지에 있는 '금융상품' 메뉴를 대대적으로 개편하였습니다. 콘텐츠 제공 범위를 기존 주식 정보 외에도 트렌드, 절세 전략, 부동산 등 비금융을 포함한 종합 자산관리 정보로 확대하였으며, 소액으로도 투자가 가능한 국내 소수점 거래 서비스를 오픈하고, 종목별 커뮤니티 서비스를 탑재하여 투자자의 편의성을 제고하였습니다. 또한 2023년에는 'M-able 와이드' 출시를 통해 PC, 태블릿 등 휴대폰을 제외한 다양한 기기에서 HTS(홈 트레이딩 시스템) 설치 없이 주식거래를 할 수 있는 플랫폼을 마련하였습니다.

KB캐피탈은 자동차 생활 플랫폼인 'KB차차차' 앱의 금융서비스를 확대하여 차량 판매·유지관리 등을 포함하는 One-Stop 서비스 체계를 구축하였습니다.

### KB Pay

KB국민카드는 모바일 결제앱 'KB Pay'를 통해 PFM(Personal Finance Management) 및 Open Pay 중심의 오픈형 종합 금융플랫폼을 구현하여 카드결제, 계좌결제, 오픈뱅킹, 더치페이 기능 등을 제공하고 있습니다. KB Pay 어플 내 타사카드 상호 호환 결제를 시행하여 편의성을 강화하였으며, 마이데이터 서비스를 활용하여 종합 소비자출관리를 제공하고 있습니다. 또한 2023년 7월 쇼핑·여행 영역을 신설하여 비금융 서비스를 확대하였으며, 2023년 12월 카드번호 입력 없이 모바일 결제 앱을 통해 편리하고 안전하게 결제할 수 있는 'KB Pay 자동결제 서비스'를 오픈하였습니다. 자동 정기결제 서비스는 가맹점에 실제 카드정보로 결제하지 않고 가맹점에만 제공되는 가상카드 번호로 결제가 되어 카드정보 노출 위험을 원천적으로 차단하여 결제 보안성을 강화하였습니다. 또한 신용·체크카드뿐만 아니라 KB Pay에 등록된 계좌도 결제수단으로 등록 가능하며, 계좌만 보유한 KB Pay 고객도 간편하게 이용할 수 있도록 범용성을 확장하였습니다.



MATERIAL TOPICS

INVESTOR-FOCUSED

- 리스크 관리
- 기후변화 대응
- 상생금융
- 금융소비자보호
- 디지털 혁신 및 기술

- 정보보호
- DEI 인재관리
- 윤리경영 및 준법
- 지속가능한 금융

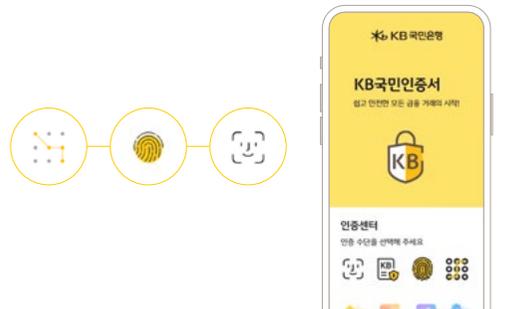
# 전략(Stratgy)



## 사용자 편의성 강화

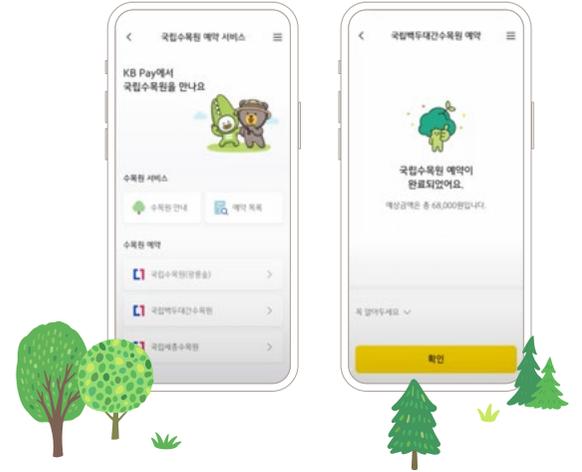
### KB국민인증서

KB국민은행은 2019년 은행권 최초로 ‘KB국민인증서’를 출시하였습니다. KB국민인증서로 본인 인증 시 고객이 패턴, 지문, 간편비밀번호 등 인증방법을 직접 선택할 수 있으며, KB금융그룹 계열사 간 동일한 인증수단을 사용할 수 있도록 지원하여 고객 편의성을 제고하고 있습니다. 또한 KB국민인증서는 3가지 정부 라이선스(전자서명인증사업자, 공인전자문서중계자, 본인확인기관)을 모두 획득한데 이어, 금융권 최초로 국제 공인기관 ‘웹트러스트 인증’을 획득하며 글로벌 수준의 보안성을 인정받았습니다. KB국민은행은 지속적으로 KB국민인증서의 이용기관을 확대하여 인증 생태계를 확장해 나가고 있습니다.



### 국민지갑

KB국민은행이 2022년 8월 출시한 ‘국민지갑’은 생활편의 콘텐츠를 담은 디지털 지갑 서비스입니다. KB국민은행 계좌를 보유하지 않아도 KB 스타뱅킹 또는 모바일 웹에서 간편하게 이용 가능하며, 고객은 이를 통해 전자증명서, 국민비서 구별, 쿠폰, 전자문서, 전자영수증, 학생정보, KB Pay, 인증서 등을 손쉽게 확인할 수 있습니다. 또한 국민지갑은 정부 24와 연계하여 One-Stop 주민센터 및 전자증명서 서비스, 주민등록증 모바일확인서비스, 구별 서비스, 탄소중립 실천을 위한 전자영수증 발급 등을 지원하고 있습니다. 이처럼 KB국민은행은 경쟁력 있는 콘텐츠를 확대하고 외부 제휴처와의 연계를 통해 서비스를 확장하여 국민지갑을 생활 속 플랫폼으로 확장하고 있습니다.



### KB Pay 공공서비스

KB국민카드는 다양한 고객 생활편의서비스를 제공하기 위하여 2023년 6월, 서울시와 협력하여 재산세, 주민세 등 납부를 위한 ‘KB Pay 세금납부 서비스’를 출시하고, 행정안전부의 ‘디지털서비스 개방 선도서비스’에 참여하여 주요 국립수목원을 KB Pay를 통해 예약할 수 있는 ‘KB Pay 국립수목원 예약서비스’도 신규 오픈하였습니다. KB국민카드는 KB Pay 플랫폼을 통한 공공서비스 제공을 지속적으로 확대해 나가고 있습니다.



MATERIAL TOPICS

INVESTOR-FOCUSED

- 리스크 관리
- 기후변화 대응
- 상생금융
- 금융소비자보호
- 디지털 혁신 및 기술

- 정보보호
- DEI 인재관리
- 윤리경영 및 준법
- 지속가능한 금융

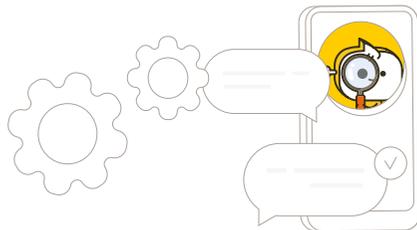
# 전략(Stratgy)



## AI 기술 활용 영역 확장

### AI 금융상담시스템

KB국민은행은 AI 금융상담시스템을 통해 금융상품의 불안전판매를 방지하고, 금융소비자보호에 앞장서고 있습니다. 금융투자상품 판매채널이 기존 대면채널 중심에서 비대면 채널로 다양화됨에 따라 시 기반의 음성인식 및 합성 기술을 적용하였으며, 2023년부터 화상상담 시스템과 ODS(Outdoor Sales) 시스템에 AI를 도입하여 고객에게 상품설명을 제공하고 그 과정을 녹취·분석하여 불안전판매를 예방하고 있습니다.



### AI금융비서

KB국민은행은 지속적으로 발전·고도화하고 있는 ‘금융 특화 언어모델 KB-STAI’ 및 ‘AI금융비서 키오스크’ 개발 노하우를 바탕으로 기존 AI금융비서 서비스를 모바일 채널을 통해 제공하기 위하여 대고객 모바일 금융비서 서비스 개발을 완료하였습니다. 모바일 환경에서 음성 대화를 통해 금융 상담과 함께 계좌 조회 및 이체까지 가능한 어플리케이션 서비스로 구현하였으며, 내부 직원 테스트를 마치고 2024년 상반기 정식 출시를 준비 중입니다.

### 비즈니스 적용

KB국민은행의 AI 전담조직인 ‘금융AI센터’는 업무 효율화와 더불어 새로운 비즈니스 가치를 창출하는 수단으로서 생성형 AI 기술의 비즈니스 적용을 위한 기술적 검토를 진행하였습니다. 금융권 최초로 내부직원 대상으로 ‘생성형 AI 기술 데모 서비스’를 적용하였고 약 8개월 동안 누적 접속자 약 2만 5천 명을 기록하였습니다.

또한 KB국민카드는 2023년 ‘AIMs(AI기반 개인화 마케팅 시스템)’을 도입해 타겟 마케팅을 시 마케팅으로 전환하여 AI 모델 기반 타겟팅·오퍼링 개인화 및 시나리오 기반의 고객 여정관리를 수행하였습니다. 이 외에도 KB금융그룹은 지속적으로 생성형 AI 기술 적용 가능 업무 영역에 대한 PoC(Proof of Concept)를 진행하여 실제적인 기술의 적용 가능 영역을 확장하고 있습니다.

### KB국민카드

2023년 ‘제 10회 코리아빅데이터어워드’  
비즈니스분야 금융부문

대상 수상  
(과학기술정보통신부 장관상)



(평가영역: 빅데이터 Eco-System, AI 핵심 Component, AI 마케팅시스템, 데이터 Monetization)

### KB손해보험

2023년 ‘모바일 어워드 코리아’  
금융분야 보험부문

대상 수상



MATERIAL TOPICS

INVESTOR-FOCUSED

- 리스크 관리
- 기후변화 대응
- 상생금융
- 금융소비자보호
- 디지털 혁신 및 기술

- 정보보호
- DEI 인재관리
- 윤리경영 및 준법
- 지속가능한 금융

# 전략(Stratgy)



## 마이데이터 활용 금융 서비스 제공

### KB 마이데이터

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

KB국민은행은 ‘KB스타뱅킹’ 내 ‘마이데이터 자산관리’를 통해 API(Application Programming Interface) 또는 데이터를 기반으로 한 자산·지출·금융플러스·연금 등의 주요 콘텐츠를 제공하고 있습니다. 또한 2023년 사용자를 중심으로 계좌, 카드, 간편결제 등 다양한 거래내역 데이터를 시간의 흐름에 따라 분석함으로써 반복적인 패턴을 발견하고 이를 바탕으로 미래를 예측하는 ‘My현금흐름 서비스’를 신규 출시하여 고객 편의성을 제고하였습니다.

이 외에도 KB캐피탈은 자동차 생활 플랫폼인 ‘KB차차차’ 앱의 금융서비스에 마이데이터를 적용하고 있습니다. 수집된 마이데이터를 기반으로 매물 구매 시 고객별 이용 가능한 금융상품을 제공하며, 비대면 담보대출 조회 시 한도 및 대환 가능 여부를 분석하여 비대면 금융 프로세스를 간소화하였습니다.

### 공공 마이데이터 서비스

공공 마이데이터 서비스는 행정·공공기관 등이 보유하고 있는 정보주체 본인에 관한 행정정보를 데이터 형태로 생활 곳곳에서 활용할 수 있게 행정기관 등이 본인 또는 본인이 지정한 제3자에게 제공하는 서비스입니다. KB국민카드는 마이데이터 서비스 제공 영역을 공공 마이데이터까지 확대하여 고객의 간단한 동의 후 건강보험료, 지방세 납부 정보 등을 행정기관에서 직접 조회해 One-Stop으로 처리하는 등 고객 편의성을 제고하였습니다. 또한 장기간대출(카드론) 및 일반대출취급 관련 DSR 산정 시, 실시간 공공 마이데이터 서비스로 고객에게 유리한 소득 적용을 통해 대출 취급 및 인당 취급 금액을 높여 업무 효율성 및 고객 편의성을 향상시켰습니다.

### KB캐피탈

2023년 여신전문금융업권 마이데이터 사업자 최초

ISMS-P<sup>1)</sup> 인증 획득



<sup>1)</sup> 정보보호 관리체계 및 보호대책, 개인정보 처리단계에 대한 인증



MATERIAL TOPICS

INVESTOR-FOCUSED

- 리스크 관리
- 기후변화 대응
- 상생금융
- 금융소비자보호
- 디지털 혁신 및 기술

- 정보보호
- DEI 인재관리
- 윤리경영 및 준법
- 지속가능한 금융

# 전략(Stratgy)



## AI 윤리기준 제정

AI 기술은 임직원의 업무 효율성을 높이고 고객 편의성을 증가시키는 등 긍정적인 효과를 창출하지만 동시에 윤리리스크 등 근본적인 리스크를 내포하고 있습니다. 이에 KB금융그룹은 AI, 빅데이터, 클라우드 플랫폼 등 디지털 기술 혁신에 기반한 상품 및 서비스의 확대에 의해 발생할 수 있는 윤리리스크를 사전에 방지하기 위하여 국내 금융그룹 최초로 「AI 윤리기준」을 제정하고, 이를 홈페이지에 공개하였습니다.

KB금융그룹의 「AI 윤리기준」은 그룹의 전략방향, 윤리경영, 고객 보호 정책 등의 내부 경영원칙과 「IAE 국제인공지능&윤리협회」의 「인공지능 윤리 헌장」 등을 기반으로 수립되었습니다. 임직원과 고객의 관점을 모두 반영한 7가지 핵심가치를 마련하여 적극 실천하고 있습니다.

### 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.



MATERIAL TOPICS

INVESTOR-FOCUSED

- 리스크 관리
- 기후변화 대응
- 상생금융
- 금융소비자보호
- 디지털 혁신 및 기술

- 정보보호
- DEI 인재관리
- 윤리경영 및 준법
- 지속가능한 금융

# 지표 및 목표(Metrics & Targets)

## 디지털 전략 모니터링 지표 및 활동 성과

KB금융그룹은 다음과 같은 정량적 지표를 통해 디지털 혁신 및 기술에 관한 추진전략의 이행현황을 모니터링하여 지속적인 목표 달성을 추진하고 있습니다.

서비스 영역	계열사	어플·서비스 명	어플·서비스 내용	모니터링 지표	주요 활동 성과
금융플랫폼	KB국민은행	KB스타뱅킹	개인 종합 금융플랫폼	이용자 수	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2022년 시중은행 최초 MAU 1,000만 명</li> <li>• 2023년 12월 기준 MAU 1,206만 명</li> </ul>
		KB Liiv M	금융·통신 종합 플랫폼	가입자 수	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2023년 12월 기준 가입고객 42만 명</li> <li>• 5회 연속 고객체감만족도 1위 선정 (2021년 하반기, 2022년 상·하반기, 2023년 상·하반기)</li> </ul>
	KB증권	M-able	모바일 트레이딩 시스템(MTS)	이용자 수	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2023년 12월 기준 MAU 218만 명으로 2년 연속 동종업계 MAU 1위</li> </ul>
	KB국민카드	KB Pay	디지털 결제 플랫폼	이용자 수	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2023년 12월 기준 MAU 745만 명</li> </ul>
	KB캐피탈	KB차차차	중고차 거래 플랫폼	고객만족도 조사 결과	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 한국산업고객만족도(KCSI) 중고차플랫폼 부문 2년 연속 1위 선정</li> <li>• 2023 i-AWARDS ‘웹어워드코리아’ 마케팅 이노베이션 부문 혁신대상 및 ‘스마트앱어워드’ 전문쇼핑몰 부문 대상 수상</li> </ul>
사용자 편의서비스	KB국민은행	KB국민인증서	간편 전자서명인증 서비스	가입자 수	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2023년 12월 기준 가입고객 1,400만 명</li> </ul>
		국민지갑	생활 연계 서비스 제공 디지털 지갑	가입자 수	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2023년 12월 기준 가입고객 517만 명</li> </ul>
AI 활용 서비스	KB국민은행	AI 챗봇	AI 기반 상담 서비스	이용자 수	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2023년 12월 기준 MAU 70만 명</li> </ul>
	KB국민카드	AIMs	AI 기반 개인화 마케팅 시스템	사용 건수	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2023년 1월 도입 후 총 197건의 타겟 마케팅을 AI 마케팅으로 전환</li> </ul>
마이데이터 활용 서비스	KB국민은행	My 현금흐름 서비스	마이데이터 기반 수입·지출 분석 및 현금흐름 예측 서비스	이용자 수	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2023년 9월 출시 후 이용자 수 100만 명</li> </ul>

MATERIAL TOPICS

INVESTOR-FOCUSED

- 리스크 관리
- 기후변화 대응
- 상생금융
- 금융소비자보호
- 디지털 혁신 및 기술

→ 정보보호

- DEI 인재관리
- 윤리경영 및 준법
- 지속가능한 금융

# 정보보호

정보보호는 고객이 금융회사를 믿고 거래할 수 있는 가장 중요한 요소로, 모든 금융서비스에 필수적인 전제조건입니다. KB금융그룹은 빠르게 발전하는 디지털 기술과 규제 정책에 맞춰 정보보호 관리체계를 지속적으로 개선하고 있습니다. 또한 사이버 보안 위협에 대비하며 고객의 개인정보를 보호하기 위한 다양한 활동을 추진하고 있습니다. 내부에 정보보호 관리체계를 구축하는 것과 더불어, KB금융그룹과 함께하는 수탁·공급업체가 최고 수준의 정보보호 체계를 유지할 수 있도록 정기적인 교육 및 점검을 진행합니다.



## KEY PERFORMANCE



### S 등급

금융위원회 개인신용정보 관리·보호 실태평가 결과  
(KB금융지주, KB국민은행, KB증권, KB손해보험, KB국민카드, KB캐피탈)



### Zero

5년 연속 정보보안 및 사이버보안 관련 위반 무사고



### First

금융권 최초 APEC CBPR (글로벌 개인정보보호 관리체계 인증) 획득  
(KB국민은행)

MATERIAL TOPICS

INVESTOR-FOCUSED

- 리스크 관리
- 기후변화 대응
- 상생금융
- 금융소비자보호
- 디지털 혁신 및 기술

→ 정보보호

- DEI 인재관리
- 윤리경영 및 준법
- 지속가능한 금융

# 정보보호

## 정보보호 체계

### 정보보호 관리체계

KB금융그룹은 회사의 정보자산 관리와 이용자의 정보보호를 위하여 전사적 차원의 정보보호 관리체계를 구축하였습니다. 국내외 정보보호 규제 변화에 맞춰 전 계열사에 적용되는 정보보호 정책 및 내부 규정을 수립하여 운영하고 있으며, 이를 기반으로 안전한 서비스를 제공하여 이용자를 보호하고 있습니다. 디지털 및 IT 경력을 가진 이사진이 전략 수립 프로세스에 참여하고, 정보보호책임자로 선임된 임원이 사이버 보안 전략을 관리·감독하고 있습니다. 정보보호 관리체계, 개인정보보호 정책 등을 포함한 사이버 보안 전략과 매 분기 그룹사 간 고객정보 제공 및 이용에 대한 점검결과는 이사회에 보고됩니다.

KB국민은행은 개인정보의 수집부터 사용, 보관, 파기에 이르기까지 고객정보를 안전하게 보관하고, 부정한 목적으로 사용되지 않도록 개인정보보호 내부통제 체계를 구축·운영하고 있습니다. 정보보호 관련 법규에서 요구하는 「개인정보처리방침」, 「고객정보취급방침」, 「신용정보 활용체제」 등을 점검하고 보호대책을 수립하여 내부 정책에 반영하고 있으며, 모든 고객의 개인정보는 「개인정보보호 정책」을 통해 관리됩니다. 고객에게 개인정보의 수집, 사용, 유지 및 처리 방법을 결정할 수 있는 권한을 부여하며, 수집·이용의 동의를 받은 개인정보의 이용목적 외 사용을 모니터링하고 있으며, 2023년 중 관련 건은 발생하지 않았습니다.

KB국민카드는 2023년 개정된 「개인정보 보호법」에 따라 내규를 정비하였습니다. 또한 2024년 시행이 예상되는 '개인정보 처리방침 평가제' 대응을 위하여 개인정보 처리방침을 재정비하고, 강화된 정보주체의 권리보장을 위한 프로세스 효율화를 추진하는 한편 검증체계를 개선하였습니다.

### KB국민은행 개인정보보호 정책

- 1 개인정보를 목적에 필요한 최소한의 범위 안에서 적법·정당하게 수집하고 있습니다.
- 2 개인정보는 수집된 목적으로만 이용하며, 다른 목적으로 이용하지 않습니다.
- 3 개인정보는 고객의 동의 또는 관련 법령에서 정한 경우에만 제3자에게 제공합니다.
- 4 개인정보의 열람 청구·동의철회 등 정보주체의 권리를 보장하고 있습니다.
- 5 개인정보를 안전하게 보호하기 위하여 철저한 정보보호 대책을 마련하고 있습니다.

### 정보보호 지배구조

KB금융그룹은 지주에 정보보호부를 별도 운영하여 그룹 정보보호 공동사업과 계열사 현장 점검 등 그룹의 정보보호 역량 강화에 집중하고 있습니다. 독립적인 정보보호 체계 및 의사결정을 위하여 KB금융지주를 비롯한 KB국민은행, KB증권, KB손해보험, KB국민카드, KB캐피탈 등 주요 계열사는 CIO(최고정보관리책임자)와 CISO(정보보호최고책임자)를 분리하여 임명하고 있습니다. 이 중 KB국민은행의 CISO는 CPO(개인정보보호책임자) 및 신용정보관리·보호인을 겸임하며 개인정보보호 계획의 수립 및 시행, 개인정보 오·남용 및 유출 방지를 위한 내부통제 시스템 구축, 개인정보의 보호 및 관리·감독업무를 수행하고 있습니다.

KB금융그룹의 주요 계열사는 정보보호 전담조직인 정보보호본부를 운영하며, 「전자금융감독규정」에 근거하여 정보보호 관련 전문역량을 보유한 CISO를 위원장으로 하는 '정보보호위원회'를 설치하였습니다. 정보보호위원회는 전자금융업무 및 그 기반이 되는 정보기술부문 보안을 관리·감독하며, 중요 정보보호에 관한 사항을 심의·의결하여 최고경영자에게 보고합니다. 정보보호위원회는 의결 기간에 대하여 정보 자산·업무 중요도 평가, 자체 위험성 평가, 보안 대책 수립, 클라우드 서비스 제공자 평가, 업무연속성계획, 안정성 평가 등을 통해 정보보호 관련 위험을 제거 또는 최소화하고 있습니다. 또한 '정보보호 통합관리시스템'을 통해 고객정보 오·남용, 임의조회 및 정보보호 정책 준수 상황 등을 모니터링하고 있습니다.

### KB국민은행 정보보호위원회 심의·의결 보고체계

- 1 안건발의 소관부서장은 정보보호위원회 개최 부서장에게 사전 협의 후, 안건을 상정
- 2 위원회는 재적 의원의 2/3이상 참석으로 성립하고, 참석위원 2/3 이상 찬성으로 의결
- 3 의장은 위원회 심의·의결사항을 은행장에게 보고

MATERIAL TOPICS

INVESTOR-FOCUSED

- 리스크 관리
- 기후변화 대응
- 상생금융
- 금융소비자보호
- 디지털 혁신 및 기술

→ 정보보호

- DEI 인재관리
- 윤리경영 및 준법
- 지속가능한 금융

# 정보보호

## 개인정보보호 환경 구축

KB금융그룹은 신기술과 데이터 활용 서비스의 확대로 발생할 수 있는 개인정보의 유출을 방지하기 위하여 개인정보의 보호와 안전한 활용이 균형을 이루는 개인정보보호 환경을 구축하고 있습니다. 안전한 개인정보보호를 위하여 DB(Data Base) 및 데이터 전송 구간 내 주민등록번호 등 고유식별정보를 암호화하여 저장·관리하고 있습니다. 아울러 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 실시하고 있습니다.

또한 KB금융그룹은 정보처리시스템 보호를 위하여 네트워크 망분리를 통해 정보 유출을 방지하고 있으며, 노후화된 내부망 방화벽을 주기적으로 교체함으로써 정보보호 환경을 안정적으로 유지하고 있습니다. 개인정보 침해사고 및 위협에 즉각적으로 대응하기 위하여 '침입방지시스템'과 '24/365 통합보안관제 센터'를 운영하고 있으며, '이상금융거래탐지시스템(FDS)'을 통해 부정한 목적의 금융거래를 사전에 차단하고 있습니다.

이 외에도 KB금융그룹은 개인정보처리시스템의 접근권한을 업무목적 범위 내에서 최소한의 임직원에게만 부여하는 접근통제 시스템을 운영하고 있으며, AI·빅데이터 기술을 적용한 개인정보 오·남용 모니터링 시스템을 통해 개인정보 오·남용 및 유출 위험을 탐지하고 예방하고 있습니다.



## 정보보호 관리·감독 역량 강화

KB금융그룹은 정보보호와 관련된 디지털 및 IT 관련 경력을 가진 이사진을 포함하여 이사회를 구성하며, CISO(정보보호최고책임자)는 전자금융거래법에서 요구하는 자격 요건을 충족하고 있습니다. 정보보호 관련 역량 강화 및 최신 동향 파악을 위하여 정보보호위원회 위원장 및 위원들은 미국 샌프란시스코에서 개최되는 사이버 정보보안 컨퍼런스인 'RSA Conference'를 비롯한 외부 세미나 및 컨퍼런스에 참석하는 등 연간 정보보호 교육 수립 계획에 따라 일정시간 이상의 정보보호 교육을 이수하고 있습니다.

### KB캐피탈 개인정보보호 환경 구축 추진 사례

	<p>마케팅 동의서 자동인식 시스템</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 운영기간: 2023년 04월 ~ 현재</li> <li>• 개인(신용)정보 마케팅 미동의 고객에 대한 영리 목적의 광고성 정보 전송 행위를 금지하는 자동인식 시스템</li> </ul>
	<p>이상징후탐지 시스템</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 운영기간: 2023년 11월 ~ 현재</li> <li>• 내부 보안정책 위반 행위, 내부자에 의한 고객정보 유출 등 다양한 보안 시나리오에 대한 이상징후를 감지하고 이상징후 행위자에 대한 자동소명 절차를 적용한 시스템</li> </ul>

MATERIAL TOPICS

INVESTOR-FOCUSED

- 리스크 관리
- 기후변화 대응
- 상생금융
- 금융소비자보호
- 디지털 혁신 및 기술

→ 정보보호

- DEI 인재관리
- 윤리경영 및 준법
- 지속가능한 금융

# 정보보호

## 정보보호 위험관리

### 정보보호 위험 관리체계

KB금융그룹은 정보자산에 대한 위협을 최소화하고 시의적절한 조치를 위하여 '정보보호 위험 관리체계'를 구축하였습니다. 정보자산의 분류기준을 수립하여 이를 기반으로 보유하고 있는 모든 정보자산을 식별·분류한 후 중요도를 산정하며, 정보자산 목록을 최신화하고 관련된 업무절차 및 흐름을 파악하여 문서화합니다. 최신화된 정보자산 목록에 대하여 연 1회 위험평가를 수행하며, 평가 결과를 기반으로 위험요인을 도출하고 보호대책을 수립하여 위험관리를 수행하고 있습니다. KB금융그룹은 위험평가 실시 결과 수립된 보호대책이 잘 이행되었는지 개인정보 침해 관련 유출 사례 및 정보보안·사이버 보안 사고의 발생여부를 검토하여 효과성을 평가하고 있습니다. 정보보호 관련 위협에 대한 보호대책을 수립하여 위험관리를 수행한 결과, 최근 3년간 정보보안 위반 또는 개인정보 침해 관련 유출사고는 발생하지 않았습니다.

KB국민은행은 매년 '개인신용정보 활용·관리 실태평가'를 실시하여 개인정보보호 관련 위험요인을 파악하고 관리 활동을 평가하고 있으며, 개인정보 내부관리 계획 이행여부를 점검하고 개선사항을 도출하여 정책에 반영하고 있습니다.

### 정보보호 사고 대응 프로세스

KB금융그룹은 고객 개인정보 유출 시, 피해 확산을 방지하고 신속하게 대응하기 위하여 '개인정보 보호법'에서 규정하는 안전조치의무 및 안전성 확보조치기준에 따라 '개인정보 유출 대응 매뉴얼'을 마련하고 있습니다. 개인정보 유출 사고 발생 시, 해당 부서 또는 영업점은 내부 보고 절차에 따라 정보보호부서 등에 사고발생 사실을 통지합니다. 정보보호부서는 사고대응팀을 운영하고 비상임원회의를 소집하여 침해사고의 유형 및 심각도에 따라 사고에 대응합니다.

### 정보보호 위험관리 프로세스



고객에게 관련 사실을 통지하고 이에 따른 민원에 충실히 대응하여 고객의 불편을 최소화하는 한편, 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.

### KB국민은행 개인정보 유출 대응 프로세스

1단계	<p>사고 인지</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>정보유출 등을 인지한 즉시 내부보고 절차 수행</li> <li>총괄부서는 유출 등이 된 원인 및 최종 유출 등 여부 판단</li> <li>유출 등 발생부정은 유출 등이 된 개인(신용)정보 회수 및 2차 피해 방지를 위한 조치 수행</li> </ul>
	<p>사고대응팀 운영</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>유출 등이 된 항목 및 규모에 따라 '사고대응팀 또는 확대 사고대응팀(이하 사고대응팀)' 구분하여 운영               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 부점별 주요업무에 따라 고객 통지문구, 고객 대응요령 등 마련</li> </ul> </li> <li>(확대 사고대응팀 운영 등 필요시) 비상임원회의 소집</li> </ul>
2단계	<p>피해 최소화 및 긴급조치</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>사고대응팀은 개인정보 유출 등이 된 원인을 파악한 후 취약점 제거, 경로 차단, 회수 또는 삭제 조치 등 피해 최소화를 위한 긴급 대응조치를 사고유형에 따라 실시               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 해킹, 내부자(수탁사 직원) 유출, 이메일 오발송 등의 착오통지, 개인정보 노출 등</li> </ul> </li> </ul>
3단계	<p>고객 통지</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>사고대응팀은 정보 유출 관련 내용을 서면, 이메일, 전화 등의 방법으로 통지               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 72시간 이내 통지</li> </ul> </li> </ul>
4단계	<p>정부기관 신고</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>사고대응팀은 금융당국 보고 및 신고대상 해당 시 72시간 이내 관계기관 신고               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 개인정보: 개인정보보호위원회 및 한국인터넷진흥원</li> <li>- 개인신용정보: 금융위원회 및 금융감독원</li> </ul> </li> </ul>
	<p>피해 구제 및 재발 방지</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>사고대응팀은 민원 대응 및 고객 불편 최소화 조치 수행</li> <li>고객 불안 해소를 위한 안심조치 및 정보 유출 등으로 인한 피해 구제절차 시행</li> <li>정보유출 등의 방지를 위한 개인정보보호 교육, 대응 모의훈련 등 재발방지 대책 수행</li> </ul>

MATERIAL TOPICS

INVESTOR-FOCUSED

- 리스크 관리
- 기후변화 대응
- 상생금융
- 금융소비자보호
- 디지털 혁신 및 기술

→ 정보보호

- DEI 인재관리
- 윤리경영 및 준법
- 지속가능한 금융

# 정보보호

## 정보보호 점검 제도

### 정보보호 인프라 점검 및 대응

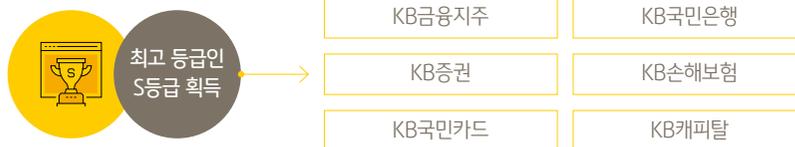
KB금융그룹은 정보자산에 대한 위협이 발생할 경우를 가정하여 연 1회 전자금융기반시설 취약성 분석·평가와 연 2회 공개용 홈페이지 취약성 점검 및 모의해킹 대응 훈련을 시행하고 있습니다. 또한 외부기관을 통해 홈페이지, 앱, 주요 업무시스템에 대한 취약성을 정기 및 수시로 점검하고 있습니다. 아울러 「정보보호업무지침」에 따라 「전자금융감독규정」에서 요구하는 전자금융기반시설에 대한 취약성 분석·평가를 정기적으로 수행하고 있습니다. 모든 정보자산을 식별·분류하고 중요도 산정을 통해 점검 대상을 선정하여 취약성을 분석·평가하며, 대내 현황분석 및 수준평가 결과를 기반으로 보호대책 및 이행계획을 수립합니다. 이행계획의 시행 결과는 CISO 보고 후 대표이사에게 최종 보고되며, CISO는 이행보고서를 평가 종료 후 30일 이내에 금융감독원에 제출합니다.

### 정보보호 컴플라이언스 실태점검

KB금융그룹은 개인정보보호 관련 그룹 정보보호 컴플라이언스 체크리스트와 계열사 간 고객정보 제공·이용에 대한 점검기준을 갖추고 있습니다. 「개인정보 보호법」 등 정보보호 관련법에 따라 연 1회 전 계열사에 대한 정보보호 컴플라이언스 준수여부 실태점검을 실시하고 있으며, 매 분기 계열사 간 고객정보 제공 및 이용에 대한 점검을 실시하고 그 결과를 이사회에 보고하고 있습니다. 또한 개인신용정보의 관리 및 보호 실태를 정기적으로 자체 점검하고 그 결과를 감독기관에 제출하고 있습니다.

뿐만 아니라, KB국민은행은 임직원이 정보보호에 대해 경각심을 가질 수 있도록 정보보호 관련 규정 위반 시 해당 임직원에 대한 제재 조치를 이행하고 있습니다. 이와 같이 정보보호 위험 관리 활동을 적극적으로 이행한 결과, KB 금융지주, KB 국민은행, KB증권, KB손해보험, KB국민카드, KB캐피탈은 2023년 금융위원회가 실시한 개인신용정보 관리·보호 실태점검에서 최고 등급인 S등급을 획득하였습니다.

### 2023년 금융위원회 개인신용정보 관리·보호 실태점검 결과



### KB국민은행 정보보호 컴플라이언스 검증 대상

검증 대상	검증 내용	검증 주기
금융위원회	전자금융기반시설 취약성 분석·평가, 주요정보통신기반시설 보호대책 수립	연 1회
금융감독원	공개용 홈페이지 취약성 점검	연 2회
금융결제원	오픈뱅킹 서비스 보안 취약성 점검	2년 주기
금융보안원	마이데이터 서비스 보안 취약성 점검	연 1회
	보안성 심의 대상 사후 준수 점검	연 2회
	SWIFT 보안 프레임워크 점검	연 1회
	폐쇄망 인프라 보안 점검	연 1회
자체/보안업체	제휴사이트 취약성 점검	연 1회
	전자금융보조업자 보안실태 점검	연 1회
	국외점포 보안 점검	수시
	자체 위험성 평가	수시
	정보보호 위험 평가	연 1회
	보안 위험 분석 및 특별 점검	수시
	그룹 공동사용 인프라 보안 점검	수시
	대고객 웹·앱 서비스 취약성 점검/모의해킹	수시
사이버 해킹 공방 훈련	수시	
서버(레거시/클라우드) 및 소스코드(오픈소스) 보안 취약점 점검	수시	

MATERIAL TOPICS

INVESTOR-FOCUSED

- 리스크 관리
- 기후변화 대응
- 상생금융
- 금융소비자보호
- 디지털 혁신 및 기술

→ 정보보호

- DEI 인재관리
- 윤리경영 및 준법
- 지속가능한 금융

# 정보보호

## 정보보호 활동

### 정보보호 전략

KB금융그룹은 디지털 기술 및 개인정보보호 규제정책의 변화에 따라 발생하는 사이버 보안 위협을 최소화하고 고객신뢰를 확보하기 위해 'KB금융그룹 정보보호 중장기 전략'을 수립하였습니다. 정보보호 중장기 전략 달성을 위하여 내·외부 보안위협에 대한 정보보안 운영체계를 마련하고 기간별 지표와 투자계획을 수립하여 다양한 전략과제를 수행함으로써 개인정보보호 및 컴플라이언스를 강화하고 있습니다.

KB국민카드는 금융위원회가 발표한 「금융보안규제 선진화 방안」에 대응하여 전사적 차원에서의 정보보안 준수 및 리스크 기반의 자율보안체계 구축을 추진하고 있으며, 이를 위해 회사의 정보보호 수준을 진단하고 과제 이행 로드맵을 수립하였습니다.

KB자산운용은 2023년 투자자가 직접 투자 목적·성향 등에 적합한 투자 포트폴리오를 설계·관리하는 서비스인 다이렉트 인덱싱 엔진 '마이포트(MyPort)' 서비스 출시에 따라, 이용자의 정보보호와 안전한 서비스 제공을 위하여 클라우드 컴퓨팅 서비스 안전성 확보 방안, 업무연속성계획 등의 정보보호 관리체계를 수립하였습니다.

### KB금융그룹 정보보호 중장기 전략



### KB국민은행 정보보호 관련 투자 및 인력 현황

\* 2023년 과학기술정보통신부 고시 기준

정보보호 부문 투자 현황	전체 IT 투자액 대비 정보보호 투자액 비중	정보보호 부문 인력 현황	전체 IT 인력 대비 정보보호 인력 비중
541억 원	8.9%	92.9명	5.16%

### 정보보호 인증 획득

KB금융지주, KB국민은행 및 KB손해보험은 국내 정보보호 관리체계 인증인 'ISMS' 인증을 획득하였으며, KB국민은행, KB증권, KB국민카드 및 KB캐피탈은 정보보호 관리체계에 개인정보처리시스템 관련 인증을 포함한 'ISMS-P' 인증을 취득하였습니다. 특히, KB국민은행은 2023년 국내 금융권 최초로 글로벌 개인정보보호 관리체계 인증인 'APEC CBPR' 인증을 획득함으로써 글로벌 수준의 정보보호 체계를 확립하였습니다.

### KB금융그룹 계열사별 정보보호 인증 획득 현황

KB금융지주	ISMS <sup>1)</sup>
KB국민은행	ISO 27001 <sup>2)</sup> , ISMS, ISMS-P <sup>3)</sup> , ISO 20000 <sup>4)</sup> , BS 25999 <sup>5)</sup> , APEC CBPR <sup>6)</sup>
KB증권	ISO 27001, ISMS-P
KB손해보험	ISMS
KB국민카드	ISO 27001, ISMS-P, PCI DSS <sup>7)</sup>
KB캐피탈	ISMS-P

<sup>1)</sup> ISMS: 정보자산 보호를 위해 수립·관리·운영하는 정보보호 관리체계 및 보호대책에 대한 인증  
<sup>2)</sup> ISO 27001: 정보보호 정책, 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 관리체계 구축에 필요한 요건에 대한 인증  
<sup>5)</sup> BS 25999: 비즈니스 연속성관리에 대한 인증  
<sup>6)</sup> APEC CBPR: APEC 회원국이 공동 개발한 국경간 개인정보 처리에 관한 인증(Cross-Border Privacy Rules)  
<sup>7)</sup> PCI DSS: 신용카드 회원의 결제정보 보호 등을 목적으로 하는 지불결제산업 데이터 보안 표준(Payment Card Industry Data Security Standard)

MATERIAL TOPICS

INVESTOR-FOCUSED

- 리스크 관리
- 기후변화 대응
- 상생금융
- 금융소비자보호
- 디지털 혁신 및 기술

→ 정보보호

- DEI 인재관리
- 윤리경영 및 준법
- 지속가능한 금융

# 정보보호

## 임직원 정보보호 역량 강화 및 성과보상

KB금융그룹은 매 반기 금융보안원에서 제공하는 정보보호 사이버 교육을 실시하여 임직원의 정보보호 관리 역량을 강화하고 있습니다. 또한 기본적인 정보보호 의무교육 외에도 직무별 차별화된 교육을 실시하고 있습니다. KB국민은행은 본부부서와 영업점 직원 대상으로 수행 업무별 정보보호 자가진단을 실시하여 정보보호 인식을 제고하고 있습니다. 아울러 영업점 및 사업그룹에서는 임직원 KPI 평가에 정보보호 관련 규정 위반 여부를 지표로 반영하여 위반사항 발생 시 감점을 가하는 등 철저한 심의 및 제재조치를 시행하고 있습니다.

## 수탁업체 보안 점검 및 교육

KB금융그룹은 개인정보 처리 업무 위탁 시 기술적·물리적·관리적 보호 조치들을 준수하도록 보안관리 약정을 체결하고 있으며, 수탁업체에 대한 주기적인 현장점검 및 정기적인 교육을 통해 안전한 개인정보보호 환경을 조성하고 있습니다. 현장 점검 결과 취약점 발견 시 조치기간 부여 후 보호조치 완료 여부를 재점검하여 이사회에 최종 보고합니다.

### 임직원 정보보호 교육 및 역량 강화 활동

KB금융그룹 (공통)	<ul style="list-style-type: none"> <li>매월 '보안점검의 날' 운영</li> <li>CISO, 정보보호 업무 담당 직원, IT 담당 직원 대상 정보보호 교육 실시</li> <li>전 임직원 정보보호 의무교육 실시</li> <li>개인정보처리 협력업체 담당직원 대상 외부전문가 세미나 실시 (「개인정보보호법」, 「신용정보법」에 따른 금융회사 정보처리 업무 위·수탁 관련 정보보호 교육)</li> <li>계열사 간 고객정보 제공 및 이용 담당직원 대상 고객정보 공유 절차·방법과 금융지주회사법 법규 준수 교육 실시</li> </ul>
KB국민은행	<ul style="list-style-type: none"> <li>매월 '개인정보파일 최소화' 캠페인 운영</li> <li>CISO, 정보보호 업무 담당 직원 대상 외부기관 특강 및 세미나 실시</li> </ul>
KB증권	<ul style="list-style-type: none"> <li>IT·정보보호 전담부서 직원 대상 자격증 취득 지원을 위한 정보보호 교육 제공</li> </ul>
KB손해보험	<ul style="list-style-type: none"> <li>매월 PC 보안 자가점검 진행</li> <li>연 2회 전 임직원 대상 악성메일 모의 훈련 실시</li> </ul>
KB국민카드	<ul style="list-style-type: none"> <li>분기 1회 부점별 자체 정보교육 실시</li> </ul>
KB캐피탈	<ul style="list-style-type: none"> <li>금융보안원 금융보안교육센터 사이버교육 실시</li> </ul>
KB저축은행	<ul style="list-style-type: none"> <li>매월 부점별 자체 개인(신용)정보 종합점검 진행</li> <li>금융보안원 금융보안교육센터 사이버교육 실시</li> </ul>

### 직급별 연간 정보보호 의무 교육시간

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

### 수탁업체 보안 점검 및 교육

KB금융그룹 (공통)	<ul style="list-style-type: none"> <li>수탁업체 직원 대상 법규 준수 및 정보보호 인식 강화 외부전문가 세미나 실시 → 2023년 약 110개 업체 250명 참석</li> </ul>
KB국민카드	<ul style="list-style-type: none"> <li>수탁업체 임직원 대상 연간 교육계획 수립 및 개인(신용)정보 교육 실시 → 2023년 총 183개사 8,443명 임직원 교육 완료</li> </ul>
KB자산운용	<ul style="list-style-type: none"> <li>고객정보 수탁업체 대상 연 1회 현장 점검 실시 → 2023년 총 14개사 방문 점검 완료</li> </ul>
KB캐피탈	<ul style="list-style-type: none"> <li>고객정보 수탁업체 대상 연 1회 현장 또는 서면 점검 실시 → 2023년 총 883개사 점검 결과 94% '우수' 등급 평가</li> </ul>
KB저축은행	<ul style="list-style-type: none"> <li>고객상담센터, 대출모집법인 등 협력업체에 대한 주기적인 보안점검 실시</li> <li>연 1회 개인(신용)정보 처리 업무 수탁업체에 대한 보안점검 실시 → 파기확인서 수령, 개인정보보호 교육 실시여부 점검</li> </ul>

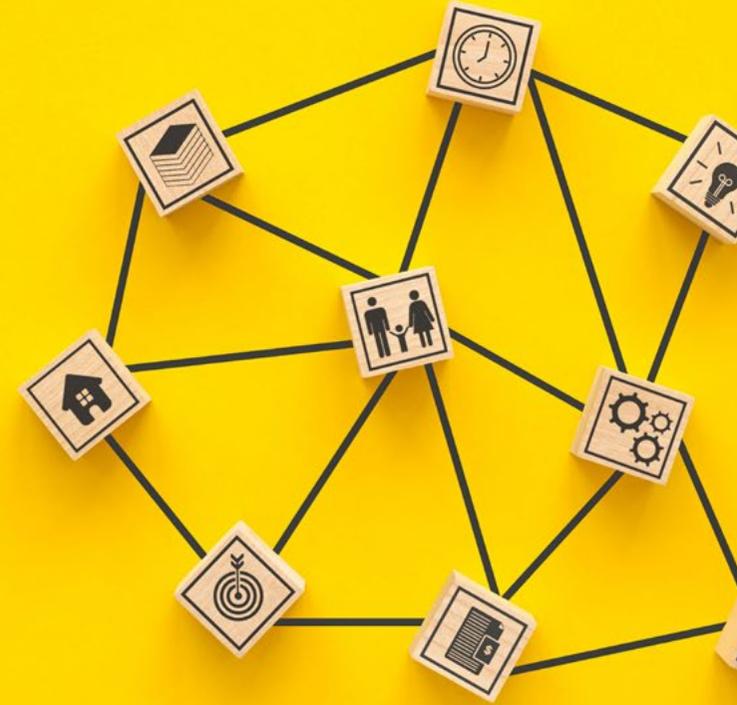
MATERIAL TOPICS

INVESTOR-FOCUSED

- 리스크 관리
- 기후변화 대응
- 상생금융
- 금융소비자보호
- 디지털 혁신 및 기술
- 정보보호
- DEI 인재관리
- 윤리경영 및 준법
- 지속가능한 금융

# DEI 인재관리

DEI란 다양성(Diversity), 형평성(Equity), 포용성(Inclusion)을 뜻하는 말로, 최근 기업경영의 핵심 키워드로 주목받고 있습니다. KB금융그룹은 DEI가 구성원과 회사의 지속가능한 성장에 필요한 중요한 가치임을 인식하고, DEI 가치를 실현하는 제도적인 기반 마련과 함께 조직 내 문화로 뿌리내릴 수 있도록 다양한 활동을 추진하고 있습니다. DEI 문화는 단기간에 인위적으로 형성될 수 있는 것이 아니기에, KB금융그룹은 DEI 가치 확산을 위한 조직 차원의 지속적인 관심과 노력을 실천하고 있습니다.



## KEY PERFORMANCE



### 금융업 최초

재채용조건부 육아퇴직 제도 도입  
(KB국민은행)



### 18.9%

여성 부점장 비율  
(2024년 1월 말 기준) (KB금융그룹)

\* KB Diversity 2027 다양성 목표 20%



### 88.7점

2023년 임직원 몰입도 평가점수  
(KB금융그룹)

MATERIAL TOPICS

INVESTOR-FOCUSED

- 리스크 관리
- 기후변화 대응
- 상생금융
- 금융소비자보호
- 디지털 혁신 및 기술

정보보호

→ DEI 인재관리

- 윤리경영 및 준법
- 지속가능한 금융

# DEI 인재관리

## 다양성 관리체계

### KB Diversity 2027

KB금융지주 ESG위원회는 그룹 내 다양성 관련 지표 및 활동을 체계적으로 관리하기 위하여 다양성 중장기 추진전략인 ‘KB Diversity 2027’을 수립하였습니다. ‘KB Diversity 2027’은 2027년까지 ‘다양한 계층 포용’과 ‘양성 평등 구현’을 우선적으로 달성하는 것을 지향점으로 하며, 이를 위해 KB금융그룹은 채용·성별·역량에 대한 다양성 목표를 설정하였습니다.

#### 다양성 중장기 추진전략 KB Diversity 2027

**KB Diversity 2027**  
KB의 지속가능한 성장을 위해 2027년까지 계층, 성별 다양성 확대 추진

지향점

 다양한 계층 포용	 양성 평등 구현
--	---

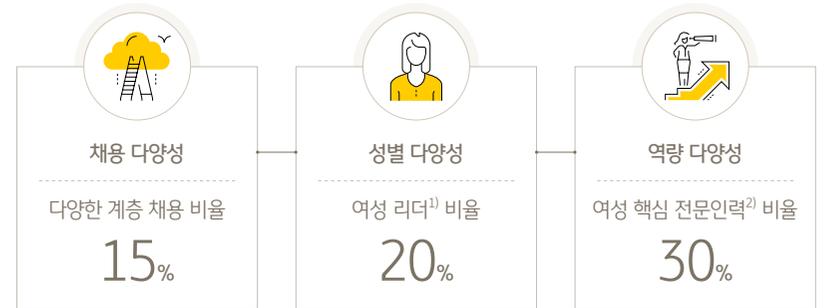
부문

 채용 다양성	 성별 다양성	 역량 다양성
---	---	---

운영 방향

 다양한 계층을 포용할 수 있는 채용 기회 확대 추진	 유리천장(여성의 고위직 승진 배제) 및 유리벽(여성의 특정 직무 담당 기회 배제)을 제거하고, 양성 모두에게 공정한 기회 제공
---	---

#### KB Diversity 2027 추진목표



<sup>1)</sup> 경영진 및 부점장  
<sup>2)</sup> 본부팀장 및 은행 기업금융 팀장

KB금융그룹은 단계적이고 체계적인 추진을 위하여 총 3단계로 구성된 다양성 로드맵을 수립 하였으며, 각 단계별 세부 추진과제를 이행하고 있습니다.

#### 다양성 로드맵



MATERIAL TOPICS

INVESTOR-FOCUSED

- 리스크 관리
- 기후변화 대응
- 상생금융
- 금융소비자보호
- 디지털 혁신 및 기술

정보보호

→ DEI 인재관리

- 윤리경영 및 준법
- 지속가능한 금융

# DEI 인재관리

## 다양성 지표 및 추진목표

KB금융그룹은 다양성 로드맵에 따라 'KB Diversity 2027' 전략을 달성하기 위하여 채용·성별·역량 다양성을 중점으로 14개의 다양성 지표를 설정하였습니다. 이 중 7개 핵심 지표를 선정하고 2027년까지 달성할 추진목표를 수립하여 주기적인 모니터링을 통해 제도를 개선하고 있습니다.

### 7개 핵심 지표 다양성 현황

지표	구분	2022년 연간	2023년 연간
채용 다양성	채용 다양성 비율	12.3%	13.0%

지표	구분	2023년 말	2024년 1월 말 <sup>1)</sup>
성별 다양성	여성 경영진 비율	8.7%	9.2%
	여성 부점장 비율	17.8%	18.9%
	여성 본부 팀장 비율	16.8%	18.4%
	여성 본부 팀원 비율	46.6%	47.1%
역량 다양성 <sup>2)</sup>	여성 기업금융 팀장 비율	15.2%	19.1%
	여성 기업금융 팀원 비율	55.9%	56.3%

\* 그룹 전체 구성원의 91.3%를 차지하는 주요 계열사 기준 (KB국민은행/KB증권/KB손해보험/KB국민카드/KB라이프생명)

<sup>1)</sup> 2024년 1월 인사이동 결과 반영 (단, 채용 다양성은 2023년 기준)

<sup>2)</sup> KB국민은행 기준

### KB Diversity 2027 다양성 목표 (2027년)

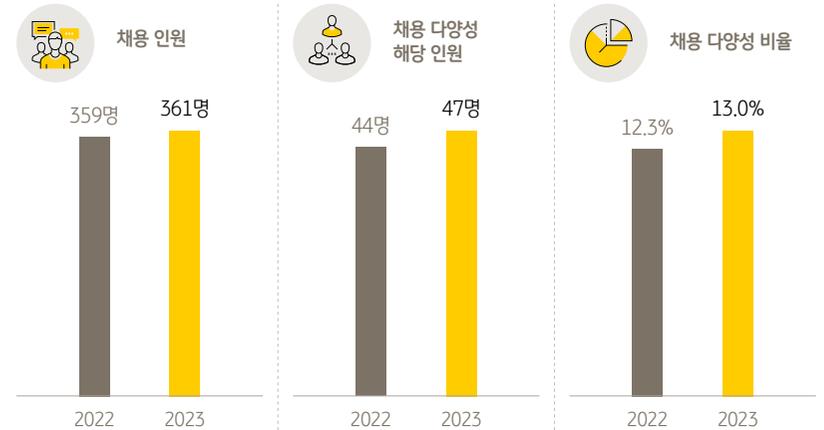
채용 다양성	성별 다양성				역량 다양성	
	여성 경영진	여성 부점장	여성 본부 팀장	여성 본부 팀원	여성 기업금융 팀장	여성 기업금융 팀원
15%	20%	20%	30%	40%	30%	50%

## 다양성 증진 활동

### 채용 다양성

KB금융그룹은 금융 패러다임 변화를 선도할 다양한 분야의 인재를 선발하고 있습니다. 특히 신입사원 채용 시 블라인드 채용 원칙을 준수하여 공정하고 투명한 채용 기회를 제공하고 있습니다. KB국민은행은 디지털 역량과 전문성을 갖춘 인재를 채용하기 위해 신입 행원 채용 시 IT, 글로벌 IB, 직무전문가 등 직무별 수시채용을 실시하고 있으며, 우수 경력직 확보를 위해 전문직무직원 채용을 연중 상시 운영하고 있습니다. KB국민카드는 디지털, 데이터, IT 등 미래성장동력 부문의 경쟁력 있는 인재 확보를 위해 핵심 직무별로 요구되는 역량을 정의하고 이를 기반으로 지원자의 역량을 진단 및 평가하고 있습니다.

### KB금융그룹 채용 다양성 현황



\* 그룹 전체 구성원의 91.3%를 차지하는 주요 계열사 기준 (KB국민은행/KB증권/KB손해보험/KB국민카드/KB라이프생명)

MATERIAL TOPICS

INVESTOR-FOCUSED

- 리스크 관리
- 기후변화 대응
- 상생금융
- 금융소비자보호
- 디지털 혁신 및 기술

정보보호

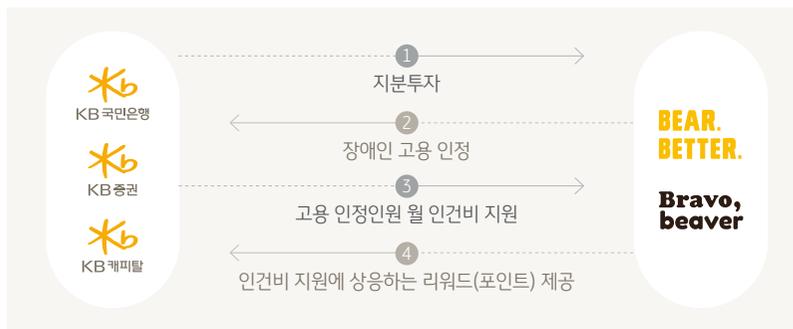
→ DEI 인재관리

- 윤리경영 및 준법
- 지속가능한 금융

# DEI 인재관리

KB금융그룹은 다양한 계층의 인재들이 자신의 역량을 발휘할 수 있는 기회를 제공하고 있습니다. 장애인 채용 시 우대 가점 적용, 보훈 및 특성화고 부문 특별 채용 제도 등을 통해 다양한 계층에게 채용의 기회를 확대하고 있습니다. 또한, KB금융그룹은 '브라보비버 (Bravo, Beaver)'와의 협업을 통해 장애인 고용을 확대하고 있습니다. 브라보비버는 사회적 기업인 '베어베터(BEAR, BETTER)'가 운영하는 자본투자형 장애인 표준 사업장으로, KB금융그룹은 자본투자를 통해 장애인 일자리 창출에 기여하고 있습니다. 더불어 KB금융그룹의 주요 계열사들은 주기적으로 브라보비버에서 생산하는 물품을 구매해 복지시설에 기부하고 있습니다.

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



KB국민은행은 장애인 채용을 확대하고자 '장애인고용컨설팅센터'와 협업하여 장애를 가진 직원의 직무를 발굴하고 훈련센터와 연계하여 맞춤형 교육을 제공하고 있습니다. 2023년에는 31명의 장애인 파트타임 직원을 채용하며 실질적인 채용 다양성을 실천하고 있습니다. 또한, 2021년에 도입한 'ESG 동반성장' 특별채용 제도를 통해 장애인, 글로벌 가정 자녀, 북한이탈주민, 기초생활수급자, 특성화고 및 보훈 부문에 대한 채용을 진행하고 있습니다.

## KB국민은행 'ESG 동반성장' 특별채용 현황

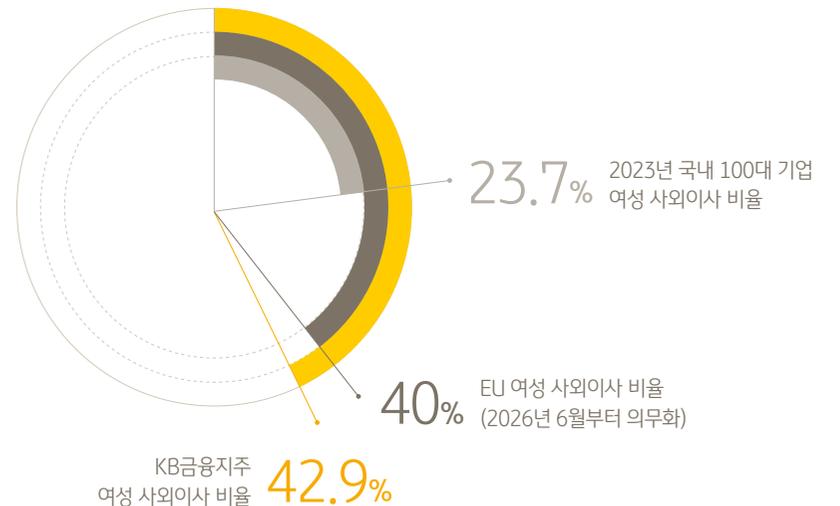


이 외에도 KB금융그룹은 해외 법인의 근무직원 대부분을 현지 인력 중심으로 운영하고 있습니다. 2023년 말 기준 KB국민은행의 캄보디아 현지 법인인 KB프라삭은행은 전체 구성원 중 현지 직원이 99.8%를 차지하고 있으며, 인도네시아 KB뱅크는 전체 구성원 중 현지 직원이 99.1%를 차지하고 있습니다. 현지 법인과 해외 지점을 포함한 KB금융그룹 전체 해외 네트워크 근무 직원 중 현지인 비율이 총 99.1% 수준에 이르고 있는 등 철저한 현지화 전략을 실천하고 있습니다. 또한, 진출국가 현지 직원을 대상으로 하는 경영진 육성 프로그램 운영 등을 통해 고위급 관리직 및 경영진급의 현지인 비중도 점차 확대해 나갈 계획입니다.

## 성별 및 역량 다양성

KB금융그룹은 이사회와 성별 다양성을 확보하여 모범적인 지배구조 실천에 앞장서고 있습니다. KB금융지주는 2020년 금융회사 중 최초로 여성 사외이사 2인을 선임하였으며, 2023년 3월 여성 사외이사 1인을 추가로 선임하여 국내 금융 지주사 중 최초로 3인의 여성 사외이사가 책임하고 있습니다. 또한, 2024년 3월에는 여성 사외이사를 이사회 의장으로 선임하였습니다. 앞으로도 KB금융그룹은 다양한 이해관계자의 관점을 경영 의사결정에 반영할 수 있도록 이사회와 성별 다양성을 지속적으로 확대할 계획입니다.

## KB금융지주 여성 사외이사 비율



MATERIAL TOPICS

INVESTOR-FOCUSED

- 리스크 관리
- 기후변화 대응
- 상생금융
- 금융소비자보호
- 디지털 혁신 및 기술

정보보호

→ DEI 인재관리

- 윤리경영 및 준법
- 지속가능한 금융

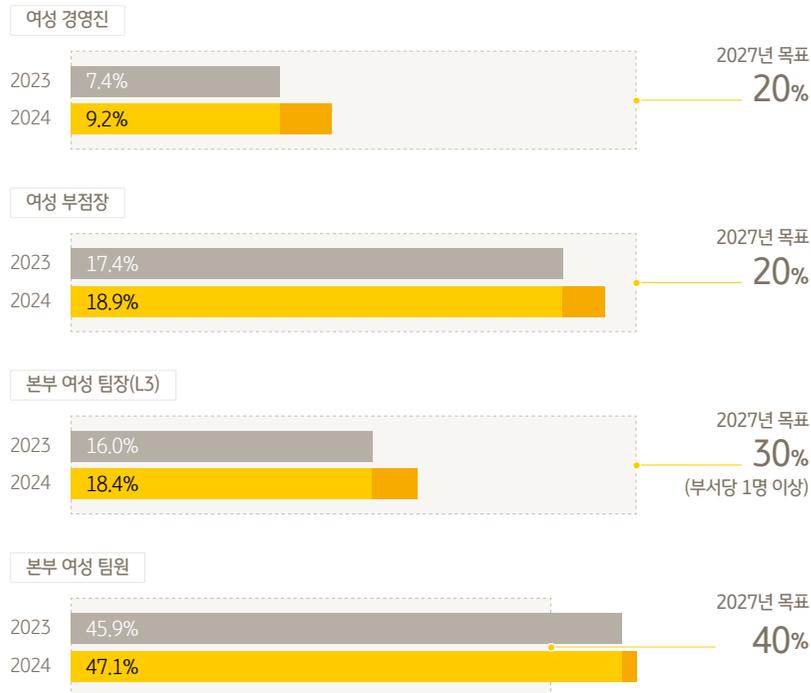
## DEI 인재관리

KB금융그룹 각 계열사는 양성 모두에게 공정한 기회를 제공하기 위해 다양성 원칙을 운영하고 있습니다. 2027년까지 여성 인재 역량을 강화하여 여성 임직원 및 관리자 비율을 늘리고 다양성을 증진시킬 계획입니다.

KB금융그룹의 여성 인재 비율은 2021년부터 2023년까지 지속적으로 증가하는 추세를 보이고 있습니다. KB금융그룹은 전사 차원에서 2027년 성별 다양성 목표를 달성하기 위하여 목표 수치(여성 경영진 비율: 20%, 여성 부점장 비율: 20%, 본부 여성 팀장 비율: 30%, 본부 여성 팀원 비율: 40%)를 유지하며 점진적으로 개선 및 확대해 나갈 것입니다.

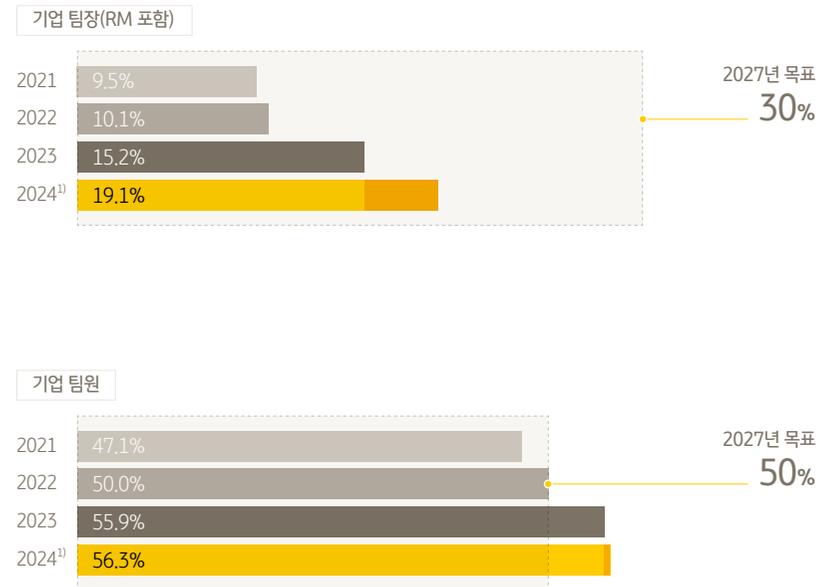
KB국민은행은 핵심부서에 여성인재를 적극적으로 배치하여 업무 역량 다양화에 기여하고 있습니다. 영업점 PB 및 개인고객 관련 업무에 편중되어 있는 여성 직원의 직무 다양화를 위하여 기업금융 담당 여성 직원 비율에 대한 목표(RM/기업금융 팀장 30% 이상, 기업금융 팀원 50% 이상 의무화)도 수립하여 함께 추진하고 있습니다.

KB금융그룹 여성인재 운영 원칙 현황 및 목표 (해당연도 1월 인사이동 결과)



\* 그룹 전체 구성원의 91.3%를 차지하는 주요 계열사 기준 (KB국민은행, KB증권, KB손해보험, KB국민카드, KB라이프생명)

KB국민은행 기업금융 여성비율 현황 및 목표



<sup>1)</sup> 2024년 1월 인사이동 결과

MATERIAL TOPICS

INVESTOR-FOCUSED

- 리스크 관리
- 기후변화 대응
- 상생금융
- 금융소비자보호
- 디지털 혁신 및 기술

정보보호

→ DEI 인재관리

- 윤리경영 및 준법
- 지속가능한 금융

# DEI 인재관리

## 제도적 지원

### 일과 가정의 양립 지원 제도

KB금융그룹은 다양한 배경을 가진 인재들이 함께 성장할 수 있는 제도를 구축하고 있습니다. 일과 가정의 양립을 위한 다양한 제도 운영을 통해 임직원이 개인별 상황에 적합한 탄력적인 근무환경에서 업무에 몰입할 수 있도록 지원하고 있습니다.

### 일과 가정의 양립 지원 제도

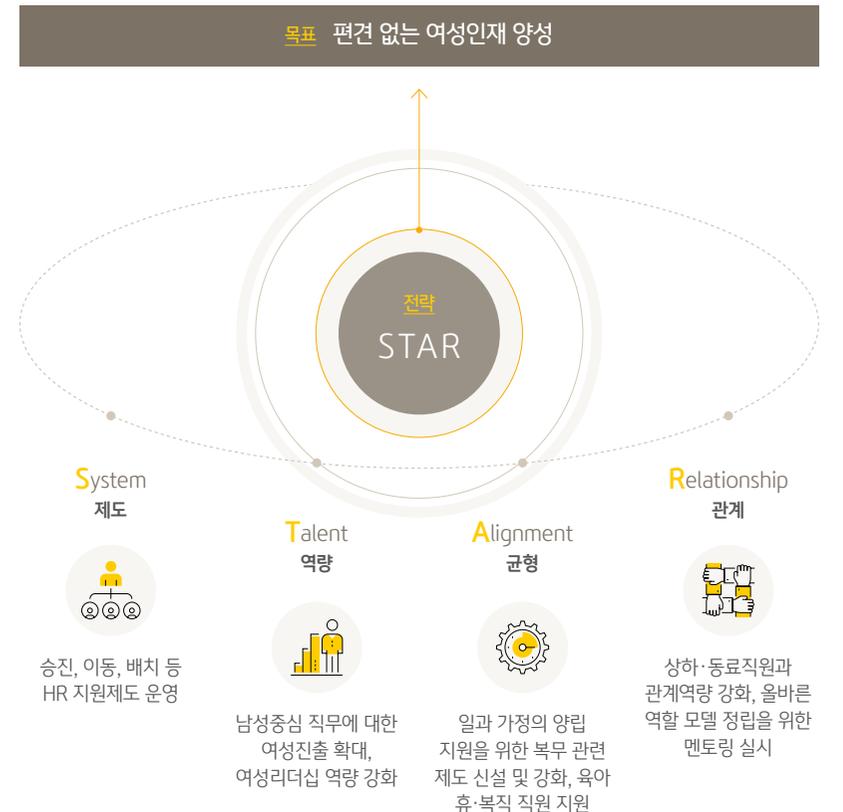
구분	제도	내용
출산	출산 전후 휴가	• 출산 전후 6개월 유급휴가 지원(법정기준 90일)
	배우자 출산휴가	• 최대 10일 유급휴가 지원
	육아휴직	• 남녀 직원 동일하게 한 자녀당 1년의 유급 육아휴직 <sup>1)</sup> 보장
	재채용조건부 육아퇴직 <sup>2)</sup>	• 육아휴직 소진 직원 대상 만 3년 후 경력직원으로 재채용
보육	임신	• 임신사실등록직원은 하루 2시간 이내 단축 근무
	근로시간 단축	• 육아휴직 사용가능직원은 하루 4시간 또는 6시간 근무 가능
	초등학교 입학	• 초등학교 입학자녀 부모는 3월, 1개월 동안 오전 10시 출근 가능
	가족돌봄 등	• 가족돌봄, 건강회복, 은퇴준비 등을 위해 하루 4시간 근무
	유연근무제	• 재택근무제도, 시차출퇴근제도, 선택적 근로시간제도 등
가족 돌봄 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 모유수유실 운영	• KB국민은행, KB손해보험, KB국민카드 등 직장 어린이집 운영 • 모유 수유실 운영
	가족돌봄 휴직	• 가족의 질병, 사고, 노령 등 사유로 최대 1년 지원
가족 돌봄 등	가족돌봄 휴가	• 가족의 질병, 자녀 양육 등 사유로 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  
<sup>2)</sup> 2023년 12월 업계 최초 재채용조건부 육아퇴직 제도 도입, 신규 재채용시 퇴직 전과 동일한 직급 및 호봉 적용

## 여성인재 역량 강화 프로그램

KB금융그룹은 여성인재 및 리더육성을 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 제도



MATERIAL TOPICS

INVESTOR-FOCUSED

- 리스크 관리
- 기후변화 대응
- 상생금융
- 금융소비자보호
- 디지털 혁신 및 기술

정보보호

→ DEI 인재관리

- 윤리경영 및 준법
- 지속가능한 금융

## DEI 인재관리

WE STAR 제도에 따라 KB금융그룹은 계열사별로 여성 인재의 역량 강화를 위한 직급별 맞춤형 프로그램을 운영하고 있습니다. KB국민은행은 'KB WE(Women of Excellence) 프로그램'을 통해 여성 리더십의 바람직한 롤모델을 제시하고 있으며, 그룹 코칭·개인별 과제 등을 진행하여 여성 인재들의 역량을 강화하고 있습니다. 'Beyond WE 워크샵'을 신설하여 KB WE 프로그램 수료자 중 희망자를 대상으로 여성 리더 우수 실천사례를 공유하고 여성 리더 간 네트워킹 기회를 제공하고 있습니다. 2023년에는 KB WE 프로그램에 26명, Beyond WE 워크샵에 25명이 참가하여 총 51명이 본 교육을 수료하였으며, 누적 기준으로 총 188명의 여성 리더들이 KB WE 프로그램을 수료하였습니다.

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 신입 여성 부점장은 멘토와 멘티로 매칭되며, 멘토는 회사에서 필요로 하는 리더십 역량과 노하우를 멘티에게 공유하고 있습니다. 2023년에는 신입 여성 부점장 52명을 대상으로 그룹 남녀 임원 54명이 멘토가 되어 여성 리더의 올바른 역할 모델 정립 및 관계 역량 강화를 위한 교육 프로그램을 진행하였습니다.

KB금융그룹은 2019년 9월 '유엔글로벌콤팩트(UNGC)'와 '유엔여성기구(UN Women)'의 공동 이니셔티브로 양성평등 및 여성의 경쟁력 강화를 추구하는 '여성역량강화원칙(Women's Empowerment Principles, WEPs)'에 가입하였습니다. WEPs에 지지를 선언함으로써 그룹 내 양성평등 문화 정착과 여성 인재 역량 강화에 기여하고 있습니다. 또한 양성평등 문화 확산을 위해 지속적인 노력을 기울인 결과, KB금융그룹은 글로벌 금융정보기관인 블룸버그가 발표한 '양성평등 지수(Gender-Equality Index, GEI)' 편입 기업으로 5년 연속 선정되었습니다. KB라이프생명도 여성 리더의 체계적 육성을 위해 차세대 여성리더 컨퍼런스, 토요 마티네, 여성임원 1:1 멘토링 등 다양한 'WIN(Women in Innovation)' 프로그램을 지원하고 있으며, 2023년에는 WIN 어워드 양성평등 및 다양성 우수 기업 TOP 10에 선정되었습니다.

계열사별 여성인재 역량 강화 프로그램

	주니어(사원~대리)	과장~팀장	리더(부서장~)
KB국민은행	기업여성심사전문가(舊 예비심사역) 과정 선발 시 여성 우대		KB Women of Excellence 여성리더십 과정  Beyond WE 워크샵
KB증권	신입 여성직원 멘토링 제도	예비 여성리더 과정	여성 부점장 리더십 과정
	주니어 여성 일잘러 과정	여성 팀장 Value up 과정	
KB손해보험	KB 드림캠퍼스	KB WE 캠퍼스 (Womans Empowerment Campus)	신입 여성 부서장 코칭 과정
KB국민카드	KLC(KB Leadership Course) WE:She 여성리더십 과정		신입 부점장 리더십 과정
			여성 임원 1:1 코칭 과정
KB라이프생명	WIN (Women in INnovation) 차세대 리더 컨퍼런스		WIN (Women in INnovation) 토요 마티네

MATERIAL TOPICS

INVESTOR-FOCUSED

- 리스크 관리
- 기후변화 대응
- 상생금융
- 금융소비자보호
- 디지털 혁신 및 기술

정보보호

→ DEI 인재관리

- 윤리경영 및 준법
- 지속가능한 금융

# DEI 인재관리

## DEI 문화 확산

KB금융그룹은 다양한 소통 채널을 통해 조직 내에서 DEI(다양성·형평성·포용성)의 가치를 공유하고 있습니다. 또한 수평적인 조직문화를 확산시키기 위하여 KB금융그룹은 정기적으로 조직문화를 점검하여 개선해 나가고 있습니다.

## 그룹 조직문화 진단

KB금융그룹의 그룹문화인재개발센터는 매년 전 임직원 대상으로 조직문화 진단을 실시하고 있습니다. 진단항목은 핵심지표와 연관지표로 구성되며, 그룹 내 다양성 가치에 대한 인식 수준을 진단하여 지표간 상관관계 분석을 통해 개선 방안을 도출하고 있습니다.

KB국민카드는 조직문화 진단을 통해 다양성·포용성·개방성에 대한 인식을 공유하였고, 이를 증진시키고자 다양한 조직문화 개선 활동을 추진하고 있습니다. 특히, 2023년 6월 ‘할말할 위원회’를 설립하여 조직문화 개선과 관련된 임직원의 의견을 수렴하고 있습니다. 2023년말까지 위원회를 총 3회 개최하였으며, 매 회 도출된 의견은 홍보 프로그램에 반영하여 직원들의 긍정적인 변화를 이뤄냈습니다.

## 수평적 커뮤니케이션 확대

KB금융그룹은 임직원 상호 간의 커뮤니케이션 활성화를 통해 수평적인 기업문화를 구축하고 있습니다. 자유로운 소통을 주제로 대표이사와 직원들 간 타운홀 미팅을 진행하고 있으며, 익명 오픈채팅방 개설과 해외 현지 임직원을 위한 동시통역 서비스를 제공하여 그룹 내 소통을 강화하였습니다.

KB데이터시스템은 대내외 소통 채널을 다각화하기 위하여 기업 블로그, 유튜브 및 사내 커뮤니티 채널 ‘대IT소’를 운영하고 있습니다. 또한 사내 독서문화를 장려하기 위해 독서모임, 도서지원 프로그램, 작가초청 문화행사 등을 진행하여 ‘2023 독서경영 우수직장’ 인증을 취득하였습니다.

## 계열사별 CEO 및 경영진과의 소통 채널

계열사	프로그램 명	내용
	KB소통Day	매주 수요일 소통자료를 시청하며 경영진과 직원 간 직접적인 소통 강화
KB국민은행	KB소통센터	건의사항 등을 제기할 수 있는 임직원 간 소통 및 토론 채널
	사업그룹별 타운홀 미팅	본부 부서 내 소통 강화를 위한 경영진과 직원 간 미팅
	대표이사가 간다	대표이사가 방문하여 격려 및 건의사항 청취
	소통하씨-오(CEO)	기업문화 개선을 위한 인포그래픽 콘텐츠 정기 발행
KB증권	영(Yong)깨비싸롱	MZ세대(주니어급) 직원간 자유로운 소통의 장
	Idea Board, Reverse Mentoring	기업문화 개선을 위한 주니어 직원들의 아이디어 제안 및 변화 관리 모니터링
	너랑 나랑 인연이데이(Day)	타 부문 소속 직원과의 사내 교류 활성화 프로그램
	CEO 메시지 ‘함께 가는 길’	다양한 주제에 대한 CEO의 생각 및 의지를 담은 에세이 발행
KB손해보험	CEO 현장간담회	CEO가 현장을 방문하여 직원들의 건의사항 청취 및 소통
	우리 만나, 봄	지역 내 근무하는 직원 간 소통 활성화 도모
KB국민카드	Know X How (노하우)	임직원 상호존중 문화 정책을 위한 양방향 소통 프로그램
	Coffee with Leaders	경영진과 직원 간 소통 채널
KB자산운용	더좋은 KBAM 만들기 위원회	직원 건의사항 수보 및 개선
	소통의 달	직급별 간담회 및 CEO 타운홀 미팅 개최
KB저축은행	송년 워크샵 ‘Cheer-up & New Start’	CEO와 직원의 방향성 공유 및 KB저축은행 행동강령 선포

MATERIAL TOPICS

INVESTOR-FOCUSED

- 리스크 관리
- 기후변화 대응
- 상생금융
- 금융소비자보호
- 디지털 혁신 및 기술

정보보호

→ DEI 인재관리

- 윤리경영 및 준법
- 지속가능한 금융

# DEI 인재관리

## 사내 홍보활동

KB금융그룹은 다양성에 대한 임직원 공감대를 형성하고 다양성 가치를 내재화하기 위하여 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

## 임직원 역량 강화

지속가능한 기업은 임직원을 성장의 핵심 원동력으로 인식하고 기업과 함께 성장할 수 있도록 지원합니다. KB금융그룹은 다양한 인재육성 프로그램과 수평적 조직문화를 통해 임직원 개개인의 역량을 최대한 발휘할 수 있도록 지원하고 있습니다. 더불어 임직원이 업무 효율성과 생산성을 극대화할 수 있도록 쾌적하고 안전한 근무환경을 제공하고 있습니다.

## 인재양성 전략 W.I.T.H

KB금융그룹은 지속가능한 성장을 이끄는 World Class 인재를 양성하기 위하여 변화하는 환경과 조직의 당면 과제를 반영하여 인재양성 전략 'W.I.T.H'를 추진하고 있습니다. KB금융그룹은 W.I.T.H 프로그램을 통해 인적자원의 역량을 강화하여 개인의 성장과 기업의 가치창출에 기여하고자 합니다.

### KB금융그룹 인재양성 전략 W.I.T.H



MATERIAL TOPICS

INVESTOR-FOCUSED

- 리스크 관리
- 기후변화 대응
- 상생금융
- 금융소비자보호
- 디지털 혁신 및 기술

정보보호

→ DEI 인재관리

- 윤리경영 및 준법
- 지속가능한 금융

# DEI 인재관리

## 직급별 맞춤 교육

KB금융그룹은 신입직원부터 그룹 최고 경영자까지, 전 임직원이 각 직급에 맞는 역량을 갖출 수 있도록 직급별 맞춤형 교육을 실시하고 있습니다.

KB국민은행은 전 임직원 대상 직급별, 시기별 조직의 미션·비전·핵심가치 및 'KB Spirit'를 내재화하기 위하여 'Value-up 연수 Chain'을 구축하고 있습니다. 2023년 신입 부점장 등 총 2,196명을 대상으로 Value-up 연수를 제공하여 조직관리 및 리더십 역량을 강화하고 효과적인 지점 운영을 지원하였으며, 이를 통해 전년 대비 영업이익이 4조 3,289억 원에서 4조 4,285억 원으로 증가하는 등 직원들의 생산성이 향상되는 효과를 거두었습니다. 또한 'Jump-up 과정'을 운영하여 2023년 727명의 지역본부장·지점장·본부부서장 대상으로 바람직한 리더십 방향 설정과 현장 소통 강화 목적의 프로그램을 실시하였습니다.

### KB국민은행 Value-up 연수 Chain

대상	인원	교육 내용
신입 부점장	150명	새롭게 부여된 리더로서 역할인식 및 조기적응 지원
예비 점포장	826명	점포장 역할 수행에 필요한 조직관리 및 리더십 역량 배양
승격 예비자		차상위 직급 수행에 필요한 조직관리 및 리더십 역량 배양
신입 통합	725명	기존의 직급별 필수과정인 신입과정과 승격예비과정을 통합
연수 미이수자	495명	일정기간 이상 리더십 연수 미이수 직원 대상 리마인드 과정
합계	2,196명	

KB금융그룹은 신입직원이 조직에 조기 적응할 수 있도록 업무 및 정서적 통합 지원 프로그램인 '온보딩 프로그램'을 제공하고 있으며, 2023년에는 신입직원 178명과 인력교류직원 88명을 대상으로 공동연수를 실시하였습니다. KB국민은행은 신입행원을 위한 교육과정으로 금융인 역량 강화 공통 과정, 마케터 양성 과정, UB(Universal Banker)과정 등을 운영하고 있으며, 지속적인 자기계발 및 다양한 역량개발을 위한 'New Z 프로그램'을 제공하고 있습니다.

KB금융그룹은 대상별로 특화된 경영진 양성 리더십 교육 프로그램을 제공하여 임직원의 관리 및 리더십 역량을 강화하고 있습니다.

### KB금융그룹의 경영진 양성 리더십 교육 프로그램

프로그램 명	대상	교육 내용
FGC (Future Group CEO Course)	그룹 CEO 후보군	리더십 및 CEO 역량 강화를 위한 분야별 전문가 자문 제공 등
EMC (Existing Management Course)	재임 경영진	대외 인적 네트워크 구축 및 경영능력 강화를 위한 외부 대학 연계 최고경영자 과정 운영
NMC (New Management Course)	신임 경영진	그룹 CEO와의 대화, 리더십/디지털 등 외부전문가 특강 등
FMC (Future Management Course)	예비 경영진	MBA 및 Business Insight 특강, 리더십 역량진단 등

## 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. 또한 금융업 회계실무능력을 강화하기 위하여 '지주회계예비인력 양성프로그램'을 실시하여 2023년에는 100명이 수강하였고, 과정 종료 후에는 테스트를 실시하는 등 실질적인 효과를 거둘 수 있도록 운영하였습니다.

KB증권은 PB와 핵심 Biz별 역량 강화를 위하여 다양한 프로그램을 제공하고 있습니다. PB를 대상으로 온라인 자산관리 Academy, 신규 PB 양성 및 Pre-PB 과정, WM Monthly 과정, WM Knowledge 세미나 등의 교육 프로그램을 운영하고 있으며, 월별 테스트를 실시하여 교육 성과를 측정하고 있습니다.

MATERIAL TOPICS

INVESTOR-FOCUSED

- 리스크 관리
- 기후변화 대응
- 상생금융
- 금융소비자보호
- 디지털 혁신 및 기술

정보보호

→ DEI 인재관리

- 윤리경영 및 준법
- 지속가능한 금융

# DEI 인재관리

## 글로벌 인재 양성

KB금융그룹은 현지 인력 대상 직무평가를 실시하여 연간 성과평가 결과에 반영하는 등 글로벌 인재 양성에 힘쓰고 있습니다.

KB국민은행은 글로벌 네트워크 확대 및 글로벌 역량 강화를 위해 'KB 글로벌 인력 양성 연수'를 실시하고 있습니다. 문화 이해 및 어학 능력 향상 과정, 경영관리 및 현지화 역량 강화 과정, 실무중심 직무 교육 과정 등 7개 교육 프로그램을 실시하고 있으며, 2023년 총 221명이 해당 프로그램을 이수하였습니다.

KB국민카드 캄보디아 자회사 KB대한특수은행(KDSB)은 현지 인재육성 및 역량개발을 위하여 전 임직원 대상 학위 및 자격증 지원 프로그램을 운영하고 있습니다. 현지 채용 직원들은 대학 학자금과 컴플라이언스·자금세탁방지·리스크 관련 전문 자격증 취득 비용을 지원받고 있습니다.

## 디지털 인재 양성

KB금융그룹은 '육성(Reskill & Upskill)'의 관점에서 내부인재 집중양성을 통한 Digital Transformation을 추진하고 있습니다. 자체적으로 IT 전문인력을 육성하기 위하여 전 계열사를 대상으로 'KB Techmap' 기반의 디지털 역량 진단 프로그램을 시행하고 있습니다. 이와 더불어 디지털 역량 강화를 위하여 'KB디지털 문해력 과정', 'KB데이터분석 아카데미', '송실대 Digital Finance Innovation 과정' 등 다양한 맞춤 프로그램을 운영하고 있습니다.

### KB금융그룹 디지털 역량강화 프로그램 수료 현황 (2023년)



디지털 내부인재 육성에 집중한 결과 디지털 교육 프로그램에 참여한 임직원은 2022년 4,399명에서 2023년 12,536명으로 증가하였습니다. 또한 디지털 역량 강화로 임직원 생산성을 향상시키고 비용을 절감하여 2022년 대비 영업이익이 약 996억 원 증가하였습니다.

KB국민은행은 인공지능 시대에 맞춰 디지털 직무전환을 위한 전문가를 양성하고자 'KB ACE Academy'를 운영하고 있습니다. 교육과정은 직무 경쟁력 강화, ICT 혁신, 핵심성장 Biz 3개 부문에 9개 분야로 구성되어 있으며, 난이도에 따른 단계별 학습을 지원하고 있습니다. 2023년까지 9개 분야에 총 26,679명이 연수에 참여하였으며, 수료자는 예비인력으로 별도 관리하고 있습니다. 또한 내부직원을 위한 개발자 전환과정인 'DIGI Campus' 프로그램, Agile 방법론 이해도 제고를 위한 '주니어 PO(Project Operator) 양성과정' 및 'Master PO 양성과정', Biz 플랫폼 신규직원 대상 Agile 개발자 육성을 위한 'Boot Camp' 등 Digital Talent 양성 프로그램을 운영하고 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 취득 비용도 지원하고 있습니다.

KB국민은행은 '펀드투자권유자문인력', '파생상품투자권유자문인력', '외환전문역(중/내중)', '신용분석사 자격증 취득 지원 과정' 및 'ADsP(데이터분석 준전문가)', 'SQLD(SQL 개발자) 자격증 취득 지원과정'을 통해 임직원이 직무 전문성을 함양하도록 지원하고 있습니다. 과정 종료 후에는 자격증 취득 인원 수를 파악하여 교육 효과성을 점검하고 있으며, 2023년에는 총 382명의 임직원이 'ADsP', 'SQLD' 자격증을 취득하였습니다.

MATERIAL TOPICS

INVESTOR-FOCUSED

- 리스크 관리
- 기후변화 대응
- 상생금융
- 금융소비자보호
- 디지털 혁신 및 기술
- 정보보호
- DEI 인재관리
- 윤리경영 및 준법
- 지속가능한 금융

# DEI 인재관리

또한 마이크로러닝 학습 플랫폼인 'HRD 클라우드'를 운영하여 PC와 모바일 환경에서 직무교육 동영상 콘텐츠를 제공하고 있습니다. 2023년 3,281개의 신규 콘텐츠를 제작하였고, 일평균 1,700명의 학습자가 플랫폼에 접속하여 자기주도학습을 실시하였습니다. 이 외에도 일반직원 및 ICT직원 대상으로 프로그래밍, 데이터사이언스 관련 직무 교육을 제공하는 '패스트캠퍼스'와 'Udemy' 웹사이트의 구독권을 제공하였습니다. 2023년에는 임직원 293명에게 패스트캠퍼스 6개월 구독권을 지원하였으며, 80명에게 Udemy 연간 구독권을 제공하였습니다.

KB저축은행은 임직원의 자기주도학습 참여와 자기계발 도전의식을 제고하고자 임직원 선호도를 반영하여 그룹핵심역량 부문 관련 자격증 학습 및 취득 비용을 지원하고 있습니다. 2023년에는 신용분석과 금융투자분석 관련 자격증 외에 회계 및 데이터 분석 관련 자격증(CFA, SQLD, ADsP 등) 까지 지원 범위를 확대하였습니다.

## 외부기관 협업 교육

KB금융그룹은 임직원에게 다양한 교육 기회를 제공하기 위하여 외부기관과 적극적으로 협업하고 있습니다. 'KB 서울대 금융아카데미' 과정을 통해 중간 관리자급 전문가 양성을 지원하고 있으며 2023년에는 총 35명이 해당 과정을 이수하였습니다. 또한 최신 경영 트렌드 및 금융 전문지식 교육을 통해 차세대 핵심인재를 육성하기 위하여 'KB 알토대 EMBA 과정'을 제공하고 있으며 2023년 총 27명이 과정을 수료하였습니다. 이 외에도 KAIST '디지털금융 MBA', 고려대 'Finance MBA', 연세대 'Finance MBA', 성균관대 'SKK AI MBA' 등 주요 대학 MBA 과정과 연계하여 경영 및 AI 분야 인재를 양성하고 있으며, 대외기관과 협력하여 IB, 자본시장, 디지털/IT 등 관련 전문지식 습득 및 다양한 인적 네트워크 구축을 지원하고 있습니다.

## 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 4개의 평가로 진행되며, 임직원의 성과·역량·협업능력 향상을 위한 육성형 평가를 수행하고 있습니다. 또한 KB금융그룹은 '등급형 상대평가', '협약형 평가', '평가결과 본인확인 제도' 등을 운영하고 있습니다.

### 평가제도

개인 평가		
성과 평가	역량 평가	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 목표관리(MBO) 방식에 기반한 목표 대비 달성 수준 평가</li> <li>• 직원별로 '팀단위 성과목표'를 설정하여 목표의 달성도에 따라 개인 평가에 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>

개인 평가는 목표관리(MBO, Management By Objective) 방식을 통해 목표 대비 달성 수준을 평가하는 성과 평가와 직급별 핵심역량 보유 수준을 평가하는 역량 평가로 구성되어 있습니다. 성과 평가와 역량 평가는 연 2회, 상·하반기에 실시되고 있습니다. 성과 평가는 팀 단위 성과목표(PG 협력도, 내부통제 기여도 등)의 달성도를 평가하며, 역량 평가는 고객관리 역량, 팀워크(전사적 사고, 고객지향, 조직 통솔·운영), 혁신, 전문성 등 핵심역량 보유 수준을 평가합니다. 상향식 리더십 평가는 관리자의 역량수준 및 건전한 리더십 향상을 도모하기 위해 다면평가로 진행되며, 평가 내용은 리더십 향상을 위한 자료로 활용하고 있습니다. 동료 평가는 개인의 협업 수준과 커뮤니케이션 능력을 평가하기 위해 상호 간 다면 평가로 진행하고 있습니다. 평가대상자는 서술형 평가 내용과 윤리·의식 항목에 대한 평균 대비 본인의 위치를 확인하는 등 본인확인 제도를 통해 다면평가 결과를 리뷰할 수 있습니다.

MATERIAL TOPICS

INVESTOR-FOCUSED

- 리스크 관리
- 기후변화 대응
- 상생금융
- 금융소비자보호
- 디지털 혁신 및 기술

정보보호

→ DEI 인재관리

- 윤리경영 및 준법
- 지속가능한 금융

# DEI 인재관리

## 개인평가 프로세스



KB금융그룹은 공정하고 올바른 평가문화를 정착하기 위하여 매년 상·하반기 평가시기에 맞춰 외부 전문 교육업체를 활용하여 평가자 교육을 실시하고 있습니다. 평가 프로세스별 유의사항에 대해 실습 위주의 그룹 코칭 방식으로 교육을 실시하여 평가의 공정성과 객관성을 확보하고 있으며, 매년 평가시기에 맞춘 반복·집중 교육으로 평가자의 역량을 지속적으로 향상시키고 있습니다. 또한 구성원의 성과가 적절하게 보상으로 이어질 수 있도록 각 계열사별 성과보상 지급기준안을 마련하여 공정한 성과보상 제도를 운영하고 있습니다.

## KB국민은행의 '공정한 평가를 위한 절차'

구분	주요내용
등급형 상대평가	• 평가대상자의 90% 이상이 중위등급(양호) 이상 <sup>1)</sup> 을 받을 수 있는 유연한 상대평가 운영
협약형 평가	• 부점평가협의회 운영: 팀원 평가 시 부점장은 팀장(급)과 협의회를 운영 • PG/본부 인사평가위원회 운영: 부점단위 평가를 통해 올라온 종합등급에 대하여 최종 조정평가 실시
평가결과 자기확인	• PG/본부 인사평가위원회를 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, 노력·개선 필요: 10% 수준

## 조직문화 개선

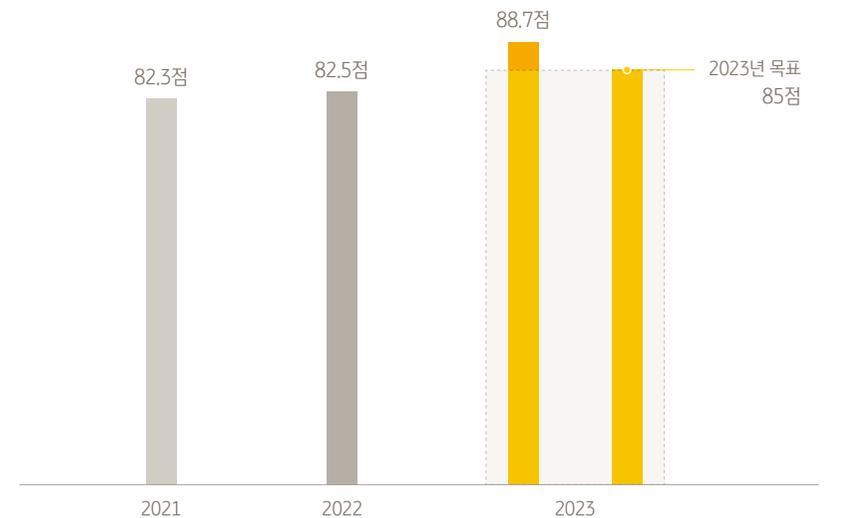
### 근무환경 개선

KB금융그룹은 임직원의 업무 몰입도 향상을 위해 근무 환경의 제도적·물리적 개선을 지속적으로 추진하고, 수평적이고 창의적인 조직문화를 조성하고자 다양한 방식을 활용하고 있습니다.

### 임직원 몰입도 평가

KB금융그룹은 직무 만족도, 업무 목적 의식, 직장생활에서 기인하는 행복감과 스트레스 등 임직원 몰입도와 상관관계가 높다고 판단되는 요소들을 바탕으로 매년 임직원 몰입도를 평가하고 있습니다. 일과 삶의 균형, 학습과 혁신(역량 개발), 직원복지, 팀워크, 업무 몰입도의 5개 평가요소를 바탕으로 7점 척도로 임직원 몰입도를 평가하고 있습니다. 2023년 전체 임직원의 100%가 임직원 몰입도 평가에 참여하였으며, 각 요소에 대한 평가 결과를 100점 만점으로 환산한 평가점수는 88.7점으로 조직문화, 고충처리 및 완화, 학습과 혁신에서 높은 만족도를 보였습니다. 반면, 업무 몰입도와 일과 삶의 균형에서는 상대적으로 낮은 만족도를 보였습니다.

## KB금융그룹 임직원 몰입도 점수



MATERIAL TOPICS

INVESTOR-FOCUSED

- 리스크 관리
- 기후변화 대응
- 상생금융
- 금융소비자보호
- 디지털 혁신 및 기술

정보보호

→ DEI 인재관리

- 윤리경영 및 준법
- 지속가능한 금융

# DEI 인재관리

## 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-OFF제도를 시행 중이며, 직원의 휴가 사용을 장려하고 휴식권을 보장하기 위해 전사적으로 반차(4시간) 및 반반차(2시간) 제도를 운영하고 있습니다.

## KB금융그룹 유연근무제도

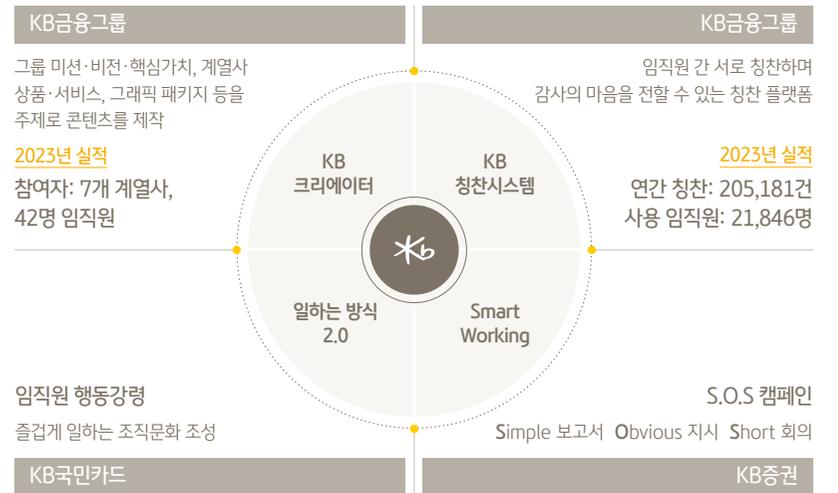
지원제도	지원내용
시차출퇴근제	업무적 특성, 육아 등의 사유로 출·퇴근시간 조정이 필요한 직원을 대상으로 근로시간대 중 직원이 근무 시간 선택
탄력적 근로시간제	정기적으로 업무 집중 시기가 있는 부서들을 대상으로 탄력적 근무 시간 운영
휴일대체제	특정 휴일에 근로할 경우 통상의 근로일을 휴일로 대체 가능
선택적 근로시간제	1개월 이내 근로시간 범위 내 근로시간 자율 조정
재택근무제	근로시간의 일부 또는 전부를 자택 등 지정된 장소에서 수행
파트타임근무	일시적인 업무량 증가에 대응하기 위해 파트타이머를 고용

## 효율적인 근무환경 조성

KB금융그룹은 임직원이 단순반복 업무에서 벗어나 핵심업무에 집중할 수 있는 환경을 조성하기 위하여 RPA(Robotic Process Automation, 사무자동화 소프트웨어)의 업무 적용을 확대하고 있습니다. KB국민은행은 임직원 대상으로 자동화 업무 활용방안 공모 및 우수사례를 전파하는 등 RPA가 다양한 업무분야에 적용될 수 있도록 추진하고 있습니다. 또한 RPA 사용 편의성 제고를 위해 임직원 피드백을 기반으로 고도화 작업을 추진하고 있으며, 업무 과정에서 직접 자동화 대상 업무를 발굴하고 개발할 수 있는 ‘퍼스널봇’ 확산을 위한 교육 프로그램을 운영하고 있습니다.

또한 KB금융그룹은 임직원에게 자율적이고 창의적인 업무환경을 제공하기 위해 수도권에 디지털 오피스 센터와 전국 지역그룹 내 디지털 오피스를 운영하고 있습니다. 디지털 오피스는 사무실과 동일한 사무환경과 화상회의실, 휴게공간 등을 구비하고 있으며, 임직원들은 원격근무·반일 휴가·출장·외부 업무 시 등 다양한 상황에 맞게 탄력적으로 디지털 오피스를 활용할 수 있습니다.

## 즐겁게 일하는 조직문화



MATERIAL TOPICS

INVESTOR-FOCUSED

- 리스크 관리
- 기후변화 대응
- 상생금융
- 금융소비자보호
- 디지털 혁신 및 기술

정보보호

→ DEI 인재관리

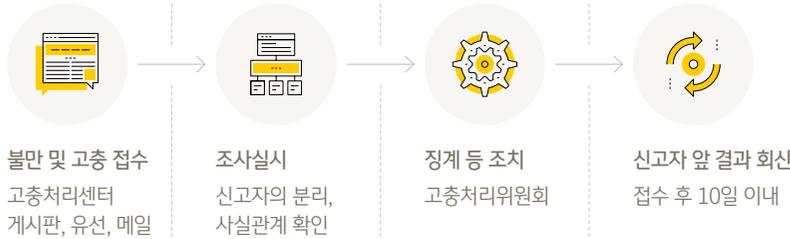
- 윤리경영 및 준법
- 지속가능한 금융

# DEI 인재관리

## 임직원 고충 관리 고충처리 제도

KB금융그룹은 임직원 사기 진작 및 직장생활 만족도 향상을 위하여 고충처리센터를 운영하고 있습니다. 임직원 불만 및 인권 등과 관련된 고충 접수는 사내 고충처리센터 게시판 또는 유선, 메일 등 다양한 경로를 통해 이루어집니다. 접수된 고충사항의 사실관계 확인을 위해 관련 부서 협의 및 본인 상담을 진행하며, 해당 결과를 10일 이내에 회신하고 있습니다. KB금융그룹은 제보 사항에 대하여 철저히 비밀을 보장하고 있으며, 인사상 불이익 방지 등 피해자 보호조치를 이행하고 있습니다. 또한 고충처리센터는 필요시 유관 부서와 협의하여 인사발령 조치를 취하는 등 실질적인 직원 보호 시스템을 운영하고 있습니다.

### 고충처리 프로세스



KB금융그룹은 고객응대 직원을 보호하기 위해 적극적인 조치를 취하고 있습니다. 별도 조직으로 특별민원팀이 구성되어 초기 단계에서부터 체계적으로 현상 밀착형 대응 및 지원을 전담하고 있습니다. 또한 고객응대 직원 보호 프로세스를 마련하기 위하여 고객응대 직원에 대한 보호조치 기준을 제정하였으며, 고객응대 직원 고충사항 발생시 외부 심리상담 업체와 연계하여 상담 치료를 지원하고 있습니다. 임직원의 인권 관련 고충 접수 및 처리 건수는 본 보고서 198페이지를 참고하시기 바랍니다.

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

## 직장 내 성희롱, 괴롭힘, 차별 방지

KB금융그룹은 직장 내 괴롭힘 및 차별로부터 임직원을 보호하고 건전한 근무환경을 조성하기 위하여 「직장 내 성희롱, 괴롭힘 및 차별 예방 선언서」를 제정하고 다양한 신고채널을 운영하고 있습니다. 차별 및 괴롭힘 사건 발생 시 고충상담관을 통해 신고를 접수하고 적절한 시정 조치를 취하도록 내부 기준을 수립하여 이행하고 있습니다. 또한 차별 및 괴롭힘 사건을 사전에 방지하기 위하여 전 임직원을 대상으로 직장 내 괴롭힘 방지교육, 성희롱 예방 의무교육을 연 1회 이상 실시하고 있습니다.

KB국민카드는 연 1회 전 임직원(파견직원 포함)을 대상으로 성희롱 예방, 장애인 인식 개선, 직장 내 괴롭힘 방지에 대한 온라인 교육을 진행하고 있으며, 교육 후 자가평가(이해수준평가)를 실시하고 있습니다. 또한 각 부점 내부통제책임자를 대상으로 직장 내 성희롱 및 괴롭힘 예방 집합 연수를 실시하고, 전 부점을 대상으로 「직장내 괴롭힘 예방·대응 매뉴얼」을 배포하여 임직원의 인권 존중 인식을 강화하였습니다.

 직장 내 성희롱, 괴롭힘 및 차별 예방 선언서

## 건전한 노사 관계 노사소통 채널

KB금융그룹은 회사와 임직원 간 지속적인 소통을 통해 합리적이고 건전한 노사관계를 구축해 나가고 있습니다. 합병·인수, 조직개편, 구조조정 등 임직원에게 영향을 미칠 수 있는 중대한 운영상의 변화를 시행하기 전에는 임직원에게 약 9~25주의 최소 기간을 두고 사전 공지하여 노사가 함께 적극적으로 소통할 수 있는 시간을 제공하고 있습니다.

KB국민은행, KB증권, KB손해보험, KB국민카드 등 주요 계열사는 노동조합 또는 노사협의회를 운영하고 있으며, 한마음협의회, 노사간담회 등 다양한 채널을 통해 노사 간 활발하게 소통하고 있습니다. KB국민은행은 노사 간 원활한 커뮤니케이션을 위해 CEO와 위원장 간담회 및 실무자 간 커뮤니케이션을 수시로 실시하고 있습니다. 또한 다양한 노사 협업 프로그램을 통해 협력적인 노사관계를 구축하고 있습니다. 2023년에는 노사가 공동으로 제주 올레길 봉사활동을 연 4회 실시하였으며, 2024년부터 노사 공동 템플스테이 프로그램을 연 2회 실시할 계획입니다.

MATERIAL TOPICS

INVESTOR-FOCUSED

- 리스크 관리
- 기후변화 대응
- 상생금융
- 금융소비자보호
- 디지털 혁신 및 기술

정보보호

→ DEI 인재관리

- 윤리경영 및 준법
- 지속가능한 금융

# DEI 인재관리

KB국민카드는 2018년부터 노사공동 활동 프로그램인 ‘노사가 함께 그리는 Harmony’를 운영하며 협력적인 노사관계를 구축하였습니다. 분기별 노사협의회 및 수시 간담회를 진행하며 노사간 꾸준히 소통하고 있습니다. 그 결과 2019년부터 2023년까지 5년간 고용노동부 주관 각종 노사관계 정부포상에서 대통령상을 수상하는 등 대내외적으로 모범적인 노사관계를 인정받고 있습니다.

또한 KB라이프생명은 ‘교섭알리미’라는 채널을 통해, 교섭상황을 적시에 공유하고 소통하는 한편, 노사관련 기본상식을 비정기적으로 안내하여, 건전한 노사관계를 구축할 예정입니다.

## 우리사주조합 제도

KB금융그룹은 우리사주조합 제도를 통해 임직원의 재산 형성 및 주인 의식 강화를 지원하며, 노사 협력을 증진하고 있습니다. 우리사주조합은 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. 또한 주요 계열사는 자기자금 출연 금액에 대응하여 출연금을 무상 지원하고 있습니다.

## 우리사주 활성화 제도



## 임직원 생애주기 관리

### 장기 근속자 리프레시 지원

KB금융그룹은 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.

### 계열사별 퇴직자 지원제도

구분	주요내용
KB국민은행	<ul style="list-style-type: none"> <li>정년 예정자, 희망퇴직자 대상 경력 점검 및 진로설계 지원을 위한 재취업 지원 서비스('Life Design II', '전직스쿨 II') 제공</li> <li>만 50세 이상 임직원 대상 업무집중도 향상 및 미래설계 지원</li> <li>임금피크 대상자 '인생 설계 연수' 과정 운영</li> </ul>
KB국민카드	<ul style="list-style-type: none"> <li>만 45세 이상 임직원 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 임직원 중 희망자 대상으로 커리어 점검 및 미래설계 등 재무관리 교육 프로그램 제공</li> </ul>

<sup>1)</sup> 법정 의무교육으로 2023년 퇴직 예정 직원 50% 수료

MATERIAL TOPICS

INVESTOR-FOCUSED

- 리스크 관리
- 기후변화 대응
- 상생금융
- 금융소비자보호
- 디지털 혁신 및 기술
- 정보보호
- DEI 인재관리
- 윤리경영 및 준법
- 지속가능한 금융

# 윤리경영 및 준법

KB금융그룹은 윤리·준법 경영을 책임경영의 기본 원칙으로 삼아, 법적 의무를 준수하고, 윤리적·사회적 책임을 다하여 다양한 이해관계자와 함께 성장하고자 합니다. 이를 위해 윤리·준법 경영 체계를 확립하였으며, 모든 임직원이 지켜야 할 올바른 가치판단 기준과 행동원칙을 세우고, 임직원의 자발적 이행을 권고합니다. 기본과 원칙을 철저히 지키는 윤리경영을 실천하고 공정한 거래관행을 준수하여 이해관계자와 신뢰관계를 더욱 굳건히 다져 나가겠습니다.



## KEY PERFORMANCE



### RBA

자금세탁 위험평가 모델 개선 위한  
위험기반(Risk-Based) 모니터링  
체계 강화  
(KB국민은행)



### 우수

금융정보분석원(KoFIU) 자금세탁방지  
제도이행평가 '우수' 등급 획득  
(KB국민은행)



### ISO 37301

준법경영시스템  
국제표준 'ISO 37301' 인증 획득  
(KB국민카드)

MATERIAL TOPICS

INVESTOR-FOCUSED

- 리스크 관리
- 기후변화 대응
- 상생금융
- 금융소비자보호
- 디지털 혁신 및 기술

- 정보보호
- DEI 인재관리

→ 윤리경영 및 준법  
지속가능한 금융

# 윤리경영 및 준법

## 윤리경영 및 준법 체계

### 윤리경영 체계

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

- 📄 윤리헌장
- 📄 윤리강령
- 📄 임직원 법규준수 행동기준
- 📄 협력회사 윤리행동 기준

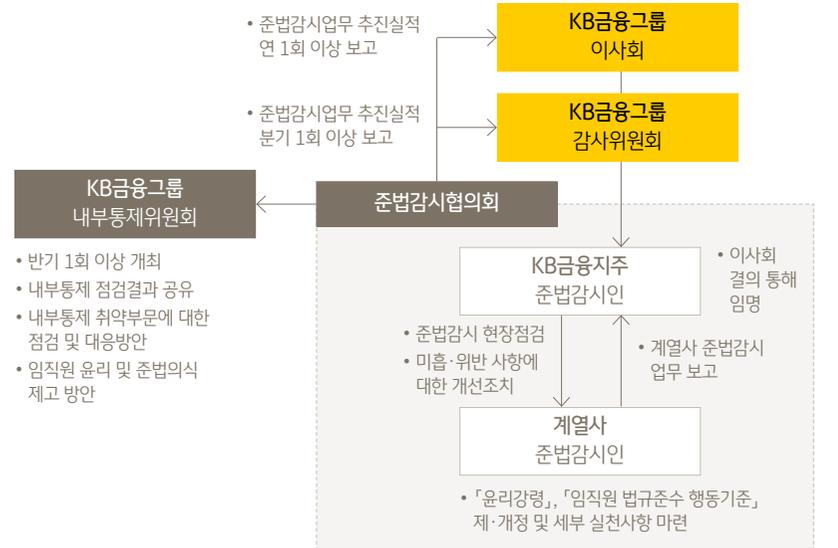
### KB금융그룹 윤리규범 체계도와 주요 내용

<b>KB금융그룹 윤리헌장</b>		
그룹 차원의 최상위 윤리규범	<ul style="list-style-type: none"> <li>고객에 대한 최상의 금융 서비스 제공</li> <li>주주 권익 우선</li> <li>임직원의 성장과 삶의 질 향상</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>건전하고 공정한 기업문화 창달</li> <li>사회공헌 활동을 통한 국가 및 사회 발전 이바지</li> </ul>
<b>KB국민은행 윤리강령</b>		
모든 임직원이 지켜야 할 올바른 가치판단의 기준과 행동원칙	<ul style="list-style-type: none"> <li>고객에 대한 윤리</li> <li>주주와 투자자에 대한 윤리</li> <li>국가와 사회에 대한 윤리</li> <li>경쟁사 및 거래업체에 대한 윤리</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>금융그룹으로서의 윤리</li> <li>임직원에 대한 윤리</li> <li>임직원의 근무윤리</li> </ul>
→ <b>윤리강령 실천서약</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>매년 초 모든 임직원 실천서약 실시</li> <li>KB윤리경영 실천다짐 실시 (2023.4.3.)</li> </ul>		
→ <b>임직원 법규준수 행동기준</b>		
윤리강령에 기반한 구체적인 윤리적 행동기준	<ul style="list-style-type: none"> <li>금품 등 수수금지</li> <li>대외활동 보고(승인) 철저</li> <li>이해상충 행위 금지</li> <li>금융투자상품 매매행위</li> <li>중요정보 관리</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>인터넷 활용</li> <li>자금세탁금지</li> <li>청렴계약제도</li> <li>은행재산의 보호</li> </ul>

### 내부통제 시스템

KB금융그룹은 건전한 내부통제 문화를 정착시키기 위해 지주 준법감시인을 중심으로 하는 그룹 차원의 내부통제 시스템을 갖추고 있습니다. 지주 준법감시인은 이사회 결의를 통해 임명되며 그룹 내부통제 관련 업무를 총괄합니다. 각 계열사의 준법감시인은 계열사별 준법감시 업무와 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 KB금융그룹은 지주와 계열사 준법감시인으로 구성된 준법감시협의회를 정기적으로 운영하고 있습니다.

### KB금융그룹 내부통제 조직체계



MATERIAL TOPICS

INVESTOR-FOCUSED

- 리스크 관리
- 기후변화 대응
- 상생금융
- 금융소비자보호
- 디지털 혁신 및 기술
- 정보보호
- DEI 인재관리
- 윤리경영 및 준법
- 지속가능한 금융

## 윤리경영 및 준법

KB금융그룹은 불건전 영업행위 등 위규행위 발생을 예방하고 효과적인 모니터링을 위하여 준법지원시스템을 구축·운영하고 있습니다. 준법지원시스템은 당일 또는 전일자 거래 중 특정 요건에 해당하는 자료를 일일점검자료로 생성하여 각 부점 내부통제자에게 제공하고 점검사항 및 불안전업무 체크리스트 등을 통해 내부통제의 취약점을 자체적으로 점검할 수 있도록 구현되어 있습니다. 더불어 '해외법인 등 내부통제 운영 기준에 따른 체크리스트'를 통해 운용업무 준수사항을 점검하며, 매 반기 영업점 법규준수 실태 점검, 임점 모니터링, 자점감사 일일점검, 금융감독원 제재사례 점검 등을 실시하여 금융사고를 예방합니다.

이 외에도 KB금융그룹은 고위험업무를 담당하는 임직원을 대상으로 '명령휴가제도'를 시행하고 있으며, 명령휴가자 대상 특명검사를 실시합니다. 그룹 내부통제 활동 결과는 정기적으로 내부통제위원회, 감사위원회 및 이사회에 보고되며, 금융감독원 등 외부 감독기관을 통해 내부통제 체제 운영의 효과성에 대해 정기적으로 감사를 실시하고 있습니다.

### 윤리경영 실천

#### 윤리 및 준법의식 제고

KB금융그룹은 윤리경영 내재화를 위하여 매년 파트타임과 계약직을 포함한 전 임직원을 대상으로 윤리강령 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. 나아가 조직문화를 반영한 윤리경영 동영상 콘텐츠를 제작하여 KB금융그룹의 교육 플랫폼인 'KB W.I.T.H.'를 통해 공유하며, 이를 활용하여 전 임직원이 윤리교육 이수 후 자기평가를 실시함으로써 임직원의 학습 효과를 높이고 있습니다. 또한, 계열사의 특성을 반영한 다양한 윤리경영 실천 프로그램을 추진하고 있으며, 윤리경영 실천 문화 확산에 기여한 우수직원에 대한 준법감시업무 임직원 포상제도를 운영함으로써 임직원 모두의 윤리경영 실천을 장려하고 있습니다. 특히, KB국민카드는 다양한 윤리경영 실천 프로그램을 통해 조직의 윤리경영을 강화한 실적을 인정받아 준법경영시스템 국제표준인 'ISO 37301' 인증을 획득하였습니다.

#### KB금융그룹의 윤리경영·준법추진 프로그램

구분	프로그램 명	내용
교육 프로그램	온라인 윤리교육	모든 임직원 대상 윤리·법규준수 직급별 맞춤형 교육
	임원 윤리교육	지주 임원 대상 법규준수 교육 (자금세탁방지 교육 포함)
	KB정도영업교육	부점장(지역본부장), 신입행원, 신입 승격 직원 등 집합교육 시 정도영업 및 윤리·법규준수 교육 의무화
	금융사고 예방교육	모든 임직원 대상 매월 교육 콘텐츠 제공
	지식-e 프로그램	수강직원 대상 윤리·법규준수 콘텐츠 제공 및 교육 실시
	윤리경영 동영상	연수 플랫폼을 통한 윤리경영 동영상 상시 제공
실천 프로그램	윤리강령 실천서약	모든 임직원 대상 윤리경영 실천을 위한 서약 실시
	윤리경영 실천다짐	모든 임직원 윤리경영 실천 선언 및 다짐 실시
	법규준수 자기점검 (Compliance Check)	모든 임직원 대상 매주 윤리경영 자기점검 실시
	금융사고 예방대책 자기평가	임직원 근무윤리 준수 및 사고예방을 위한 자기평가 신설
	소속부점 자기평가	소속부점의 윤리 실천현황 자율 진단 프로그램

MATERIAL TOPICS

INVESTOR-FOCUSED

- 리스크 관리
- 기후변화 대응
- 상생금융
- 금융소비자보호
- 디지털 혁신 및 기술
- 정보보호
- DEI 인재관리
- 윤리경영 및 준법
- 지속가능한 금융

# 윤리경영 및 준법

## 내부자 신고제도

KB금융그룹은 내부통제 시스템을 효과적으로 운영하기 위하여 「그룹 올바른 제보제도 운영지침」을 마련하고 「내부신고자 보호 정책」을 운영하고 있습니다. 금융감독원이 발표한 「국내은행 내부통제 혁신방안」에 포함된 내부고발자 제도 개선 가이드라인 점검을 통해 관련 정책을 정비하였으며, KB금융그룹은 내부통제기준 위반행위 예방 및 발생 사고의 확대 방지를 위하여 제보대상, 제보방법, 제보자 보호 및 비밀보장 등에 관한 사항을 정책에 명시하고 있습니다. 특히, 제보자의 익명성을 보장하며 내부신고자의 신분상 불이익이나 근무조건상 차별 등 일체의 불리한 대우를 금지하고 있습니다. 제보자는 'KB금융그룹 헬프라인' 홈페이지나 발신자 정보가 차단되어 있는 전담자 직통전화, 전자메일, 팩스, 우편 등 다양한 방법을 통해 신고할 수 있으며, 제보사항 사실관계 조사는 제보내용과 이해관계 없는 주체가 공정하고 독립적으로 실시합니다.

KB금융그룹은 내부자 신고제도의 실효성을 높이고자 임직원을 대상으로 내부 제보에 대한 교육을 정기적으로 진행하고 있으며, 위반행위에 대한 신고가 그룹의 손실 방지에 기여했다고 인정되는 경우 표창, 포상금 등의 인센티브를 제공하고 있습니다.



## 올바른 제보제도 처리 프로세스



## 반부패/뇌물 정책

KB금융그룹은 파드타임과 계약직을 포함한 전 임직원과 협력사 근로자를 대상으로 하는 「반부패/뇌물 정책」을 제정하여 운영하고 있습니다. 「반부패/뇌물 정책」은 「임직원 법규준수 행동기준», 「협력회사 윤리행동기준», 「기부금 운영규정», 「내부통제규정」 등을 기반으로 하며, 이를 통해 회사 업무와 관련하여 사회통념상 인정되는 범위를 벗어나는 금품이나 향응수수 등을 엄격하게 금지하고 있습니다. 특히, KB국민카드와 KB저축은행은 부패방지 리스크를 식별·평가한 결과를 바탕으로 부패방지경영시스템 국제표준인 'ISO 37001' 인증을 획득하여 윤리경영을 강화하고 있습니다.



## 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>• 협력사에 금품, 향응 등 부당 이익 수수 및 요구 금지</li> </ul>
기부금	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 기부금 운영규정 (기부 대상, 기부 금지 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.

MATERIAL TOPICS

INVESTOR-FOCUSED

- 리스크 관리
- 기후변화 대응
- 상생금융
- 금융소비자보호
- 디지털 혁신 및 기술
- 정보보호
- DEI 인재관리
- 윤리경영 및 준법
- 지속가능한 금융

## 윤리경영 및 준법

### 윤리경영 위반 예방 및 관리

KB금융그룹은 임직원의 윤리경영 위반사항에 대한 발생 원인을 분석하고 주요 업무를 모니터링하여 사전예방 및 사후관리를 강화하고 있습니다. 행동기준 위반 등 내부통제기준을 위반한 사항이 발견될 경우, KB금융그룹은 필요에 따라 감사부서에 의뢰하여 독립적인 조사를 거쳐 위반 사실에 상응하는 엄중한 조치를 취하고 있습니다. 특히 임직원이 행동기준을 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.

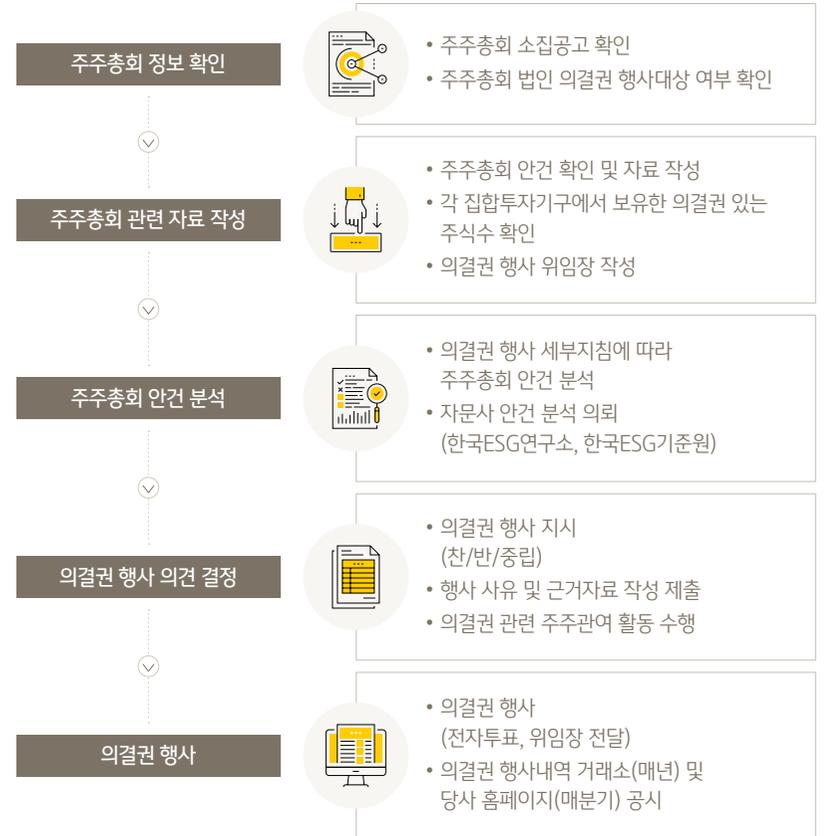
### 스튜어드십 코드 이행

KB금융그룹은 국내 금융그룹 중 가장 먼저 스튜어드십 코드를 도입하였습니다. 현재 그룹 내 6개 계열사(KB국민은행, KB증권, KB손해보험, KB라이프생명, KB자산운용, KB인베스트먼트)가 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. 이 외에도 KB금융그룹은 수탁자 책임 활동의 일환으로 공개 서한과 비공개 질의 등의 활동을 적극적으로 이행하였습니다.

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

 KB자산운용 책임투자원칙  KB자산운용 수탁자책임활동보고서(2023)

### 의결권 행사 절차



MATERIAL TOPICS

INVESTOR-FOCUSED

- 리스크 관리
- 기후변화 대응
- 상생금융
- 금융소비자보호
- 디지털 혁신 및 기술

---

- 정보보호
- DEI 인재관리
- 윤리경영 및 준법
- 지속가능한 금융

# 윤리경영 및 준법

## 자금세탁방지

### 자금세탁방지 제도

전 세계적으로 금융거래의 디지털화, 자금세탁 범죄의 고도화·지능화에 따라 국제 자금세탁방지기구(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 「그룹 자금세탁방지업무 관리지침」과 「자금세탁방지업무규정」 등을 제정하여 체계적인 자금세탁방지 업무를 수행하고 있습니다. 「자금세탁방지업무규정」은 FATF의 권고 기준과 「특정 금융거래정보의 보고 및 이용 등에 관한 법률」을 반영하여 자금세탁방지업무 및 공중합박자금조달행위 금지 업무 수행에 필요한 사항을 규정하고 있습니다. 또한 「그룹자금세탁방지업무 관리지침」은 지주사가 계열사의 자금세탁방지 등 내부통제 관련 정책을 관리·감독할 때 필요한 사항을 규정하고 있습니다.

KB금융그룹은 금융정보분석원(KoFIU)으로부터 자금세탁방지모니터링 체계 등 전반적인 자금세탁방지제도의 이행 수준을 반기별로 평가받고 있으며, KB금융그룹의 감사부서는 자금세탁방지 업무 수행의 적절성과 효과성을 모니터링하기 위하여 연 1회 이상 독립적인 감사를 실시하고, 그 결과를 이사회에 보고하고 있습니다.

### 자금세탁방지 교육 프로그램

KB금융그룹은 모든 임직원을 대상으로 자금세탁방지 교육을 정기적으로 실시하여 임직원의 자금세탁방지 인식을 제고하고 업무역량을 강화하고 있습니다.

### 자금세탁방지 교육 프로그램

계열사	내용
KB금융그룹 공통	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 연1회 이상 전 임직원 대상 직급별 맞춤형 자금세탁방지 교육</li> <li>• ‘직원알기제도’<sup>1)</sup></li> </ul>
KB금융지주	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 임원 대상 ‘자금세탁방지(AML) 교육과정’</li> </ul>
KB국민은행	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ‘자금세탁방지 뉴스레터’를 발간하여 전 계열사와 공유</li> <li>• ‘이사회 및 경영진이 알아야 할 자금세탁방지 핵심 교육’</li> </ul>
KB증권	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 영업점 업무담당자 대상 자금세탁방지(AML) 교육 및 컴플라이언스 매니저 교육</li> <li>• 해외 현지법인의 법인장 및 컴플라이언스 매니저 대상 국제자금세탁방지기구(FATF) 관련 화상 교육</li> <li>• 자금세탁방지 담당자 대상 STR 품질제고, 자금세탁방지 핵심요원, AML/CFT 검사인력 실무 등의 주제에 대한 외부기관 교육</li> </ul>
KB손해보험	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 준법지원파트 및 감사파트 대상 한국금융연수원 주관 자금세탁방지 교육</li> <li>• 이사회 대상 자금세탁방지 교육 연간 6시간 진행</li> </ul>
KB국민카드	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 자금세탁방지업무 부문 KPI 가점제도를 운영하여 우수 부점에 포상</li> </ul>
KB자산운용	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 준법감시본부 소속 직원 ‘자금세탁방지 핵심요원’ 자격 취득 및 교육</li> </ul>
KB캐피탈	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 한국금융연수원 주최 자금세탁방지 핵심요원(기초) 과정 직원승진 필수과목 채택</li> <li>• 임직원 대상 성균관대학교 주관 자금세탁방지 전문가 교육</li> </ul>
KB저축은행	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 자금세탁방지업무 부문 KPI 가점제도를 운영하여 우수 부점에 포상</li> <li>• 준법감시본부 소속 직원 ‘자금세탁방지 핵심요원’ 자격 취득 및 교육</li> </ul>

<sup>1)</sup> 자금세탁행위에 임직원이 이용되지 않도록 임직원 신규 채용 및 재직 중 정기적으로 신원확인을 수행하는 제도

MATERIAL TOPICS

INVESTOR-FOCUSED

- 리스크 관리
- 기후변화 대응
- 상생금융
- 금융소비자보호
- 디지털 혁신 및 기술

- 정보보호
- DEI 인재관리

→ 윤리경영 및 준법

- 지속가능한 금융

# 윤리경영 및 준법

## 자금세탁방지 활동 및 성과

KB국민은행은 자금세탁 고위험군을 식별하는 위험평가 모델을 개선하여 위험기반(Risk-Based) 모니터링 체계를 강화하고, 비대면 채널을 통해 발생하는 의심거래 모니터링 업무를 본부로 집중화하여 의심거래 식별 역량과 모니터링 효과성을 제고하였습니다. 특히, 자금세탁이 의심되는 고객에 대해 거래목적과 자금출처를 확인하는 강화된 고객확인(EDD, Enhanced Due Diligence) 절차를 적극적으로 수행하여 불법거래 차단을 강화하였습니다. 국외점포의 경우 'New Global AML 시스템'을 구축하고 시스템의 안정화를 위하여 지속적인 검증을 수행하고 있습니다. KB국민은행은 자금세탁방지 제도를 강화하고 해당 리스크를 안정적으로 관리한 활동 및 성과를 인정받아, 2023년 금융정보분석원 자금세탁방지 제도이행평가에서 '우수' 등급을 획득하였습니다.

KB국민카드는 자금세탁방지 관련 국내외 규제환경 변화에 따른 적극적인 대응을 위해 신규 고객 및 기존 고객에 대한 '요주의인물 검증(WLF, Watch List Filtering)' 시스템 고도화를 추진하여 2023년 9월부터 글로벌 상용 요주의인물 목록(Watch List)인 '다우존스 팩티바 데이터(Dow Jones Factiva Data)'를 신규 도입해 운영하고 있습니다. 더불어, 2023년 11월 KB국민카드의 'KB Pay' 앱 내 개인고객의 고객확인업무(CDD, Customer Due Diligence/EDD, Enhanced Due Diligence)를 개발 및 적용함으로써 법규에서 요구하는 고객확인업무 이행이 원활히 이루어지도록 자금세탁방지 관련 내부 시스템을 개선하고 있습니다.

KB자산운용은 신규 금융상품 및 서비스 대상 자금세탁 위험평가 체크리스트를 개선하고, 해외법인 및 사무소에 매월 초 '요주의인물 목록(Watch List)'을 제공하고 있습니다. 또한 준법감시본부에 자금세탁방지 핵심요원 자격을 취득한 전문 인력을 배치하여 자금세탁 위험을 철저히 감시하고, 조직 전반에 걸친 효과적인 대응 및 예방책을 마련하고 있습니다.

## 주요 자금세탁방지 활동

활동 명	내용
고객확인업무 (CDD, Customer Due Diligence)	금융거래 또는 서비스가 자금세탁 등 불법행위에 이용되지 않도록 고객 신원·실제 소유자·거래목적·자금 원천의 확인 및 검증 등을 이행하는 제도
강화된 고객확인업무 (EDD, Enhanced Due Diligence)	고위험군 고객에 대한 고객확인 절차를 이행하는 제도로 법인 계약의 경우 전건 실제 소유자에 대한 특별점검 실시
고객현금 거래보고 (CTR, Currency Transaction Report)	일정금액(1일 거래일 동안 1천만 원 이상) 이상의 현금거래 발생 시 거래자 신원, 거래 일시, 금액 등을 금융정보분석원에 보고하는 제도
의심되는 거래보고 (STR, Suspicious Transaction Report)	금융거래 관련 수수한 재산이 불법 재산으로 의심되거나 거래 상대방이 자금세탁행위 등을 하고 있다고 의심되는 합당한 근거가 있는 경우 금융정보분석원장에게 보고하는 제도
자금세탁위험평가 (RBA, Risk Based Approach)	금융거래에 내재된 자금세탁행위 및 공중 협박 자금 조달 행위의 위험도를 평가하고 이에 상응하는 관리체계를 수립하는 절차

KB국민은행, 금융정보분석원(KoFIU) 자금세탁방지 제도이행평가

'우수' 등급 획득



MATERIAL TOPICS

INVESTOR-FOCUSED

- 리스크 관리
- 기후변화 대응
- 상생금융
- 금융소비자보호
- 디지털 혁신 및 기술
- 정보보호
- DEI 인재관리
- 윤리경영 및 준법
- 지속가능한 금융

# 윤리경영 및 준법

## 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. 불공정거래 관련 정책으로서 「윤리강령」 및 「임직원 법규준수 행동기준」을 제정·운영하여 경쟁사 및 거래업체에 대한 공정거래를 준수하고 있습니다. ‘청렴계약제도’를 통해 공급업체와 계약 체결 시 청렴계약조항을 계약서에 포함하거나 청렴이행확약서를 요구하고, 위반 시 입찰자격제한 등의 조치를 취하는 등 거래업체에 대한 거래조건 강요, 비용전가, 부당한 영향력 행사 등의 행위가 발생하지 않도록 규정하고 있습니다. 또한 KB금융그룹은 매월 준법감시보고서를 작성하여 청렴계약 이행 여부를 자가점검 및 모니터링하며, 계약체결 관련 비리 제보 채널을 운영하여 계약 업무의 투명성을 강화하고 있습니다.

이 외에도 KB금융그룹은 임직원의 투자행위에 있어 「자본시장과 금융투자에 관한 법률」에 따라 계약 체결 시 상생협력 비밀유지계약서 작성을 의무화하여 법규에서 정하는 내부자 미공개정보 이용행위를 금지하고 있습니다.

### 공정거래 자율준수 프로그램

KB금융그룹은 ‘공정거래 자율준수 프로그램(Compliance Program)’ 운영을 통해 공정거래 관련 법규를 자율적으로 준수하기 위한 모니터링 제도와 관련 법규 위반 직원에 대한 제재 등을 마련하고 있습니다. 이사회에서 선임된 준법감시인이 공정거래 자율준수 프로그램의 자율준수관리자 역할을 담당하여 공정거래 관련 법규의 편람 배포 등을 통해 임직원들이 업무 추진 시 법규 위반 행위가 발생하지 않도록 예방하고 있습니다.

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. 2023년 불공정행위 및 부정경쟁 관련 주요 모니터링 항목은 불건전 영업행위 점검, 광고물 등 관련 규정 미준수, 금리인하요구권 수용의 적정성 점검 등으로 선정되었습니다.

더불어 KB금융그룹은 전 임직원을 대상으로 불공정거래 행위 방지 교육을 주기적으로 실시하고 있습니다. KB금융지주는 공시업무 담당직원을 대상으로 회사의 실적발표 등 중요 정보와 관련된 불정거래 방지 교육을 반기별로 실시하며, KB국민은행은 수신, 여신, 카드 상품 상담·권유 직원을 대상으로 불공정거래 행위 방지 교육을 반기별로 실시하고 있습니다.

이 외에도 KB금융그룹은 불공정거래 방지를 위한 다양한 제도를 운영하고 있습니다. KB금융그룹 경영실적발표 시점 전후로 일정기간 동안 관련 임직원의 KB금융 주식거래를 금지하는 ‘거래정지기간’을 운영하고 있으며, KB금융 주식 매수/매도 시점으로부터 6개월 이내에 발생한 이익을 회사에 반환하도록 하는 ‘단기매매차익 반환제도’를 운영하고 있습니다.

### 협력사 상생 문화 조성

KB금융그룹은 협력사 소속 직원의 근무여건을 보장하고 효율적인 근무환경을 조성합니다. 또한 협력사와 정기적인 소통채널을 운영하여 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> <li>• 시설공사 협력사 대상 현장 설명회 개최</li> </ul>
KB증권	<ul style="list-style-type: none"> <li>• IT 외주 협력사 반기 1회 간담회 운영</li> <li>• 창립기념일, 가정의 달 행사 시 외주 인력에게 상품권 지급</li> </ul>
KB손해보험	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 접수/심사법인 월 1회, 현장조사법인 반기 1회 간담회 운영</li> <li>• 용역 공급업체 입찰 과정의 투명성 유지 (참여제한 금지, Blind PT 기회 부여 등)</li> <li>• 제안서 심사 시 공정한 절차 확립 (제안업체명 미표기, 이해관계자 평가 제외, 준법 및 감사부서 직원 배석 등)</li> </ul>
KB국민카드	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 상호존중 캠페인 진행 (근무공간 내에서 협력사에 대한 호칭을 ‘파트너사’로 통일)</li> <li>• 직원/협력사 구분 없는 근무환경 개선 (휴게라운지/회의실 사용, 개인사무용품 지급 등)</li> <li>• ‘No Visit/No Paper’ 전자계약 프로세스 구축 (2023년 전체 계약 건수 중 89%)</li> </ul>

MATERIAL TOPICS

INVESTOR-FOCUSED

- 리스크 관리
  - 기후변화 대응
  - 상생금융
  - 금융소비자보호
  - 디지털 혁신 및 기술
- 
- 정보보호
  - DEI 인재관리
  - 윤리경영 및 준법
  - 지속가능한 금융

# 지속가능한 금융

금융기관은 ESG 가치를 고려한 투자와 대출 같은 금융활동으로 지속가능한 발전을 촉진합니다. KB금융그룹은 지속가능한 금융을 확대하여 경제·사회·환경 측면에서 장기적으로 바르게 성장하고자 합니다. 이를 위해 첫째, ESG 금융상품 관리체계를 강화하고, 둘째, 그룹 차원에서 관련 금융상품을 체계적으로 운영하고 있으며, 셋째, 2030년까지 ESG 상품·투자·대출 규모 50조 원 달성을 목표로 하는 'KB Green Wave 2030' 전략을 수립하여 ESG 금융을 확대하고 있습니다. 나아가 지속적으로 ESG 채권을 발행하여 친환경 프로젝트와 사회적 가치 창출 사업을 지원하면서 ESG 금융을 통한 상생의 가치를 확산하는 중입니다.



## KEY PERFORMANCE



4.2조 원 ↑

ESG 상품 규모 전년 32.2조 원에서 36.4조 원으로 증가



ESG투자 모범기준

「블라인드펀드 ESG투자 모범기준」 수립



1,100억 원

KB증권 지속가능연계채권 발행 공동주관

MATERIAL TOPICS

INVESTOR-FOCUSED

- 리스크 관리
- 기후변화 대응
- 상생금융
- 금융소비자보호
- 디지털 혁신 및 기술

- 정보보호
- DEI 인재관리
- 윤리경영 및 준법
- 지속가능한 금융

# 지속가능한 금융

## 지속가능금융 프레임워크

KB금융그룹은 그룹의 금융활동을 통해 지속가능한 환경·사회·경제적 발전에 기여하기 위하여 지속가능금융 프레임워크(Sustainable Finance Framework)를 구축하였으며, 홈페이지를 통해 해당 프레임워크를 공시하고 있습니다.

## ESG 금융상품 관리체계

### ESG 금융상품 거버넌스

KB금융그룹은 기존의 ESG 금융상품 선정 및 관리 업무를 그룹 차원으로 통합·운영하기 위해 '그룹 ESG금융상품 협의체'를 설치하였습니다. 그룹 ESG금융상품 협의체는 계열사 ESG 부문 10개의 부서가 참여하고 있습니다.

그룹 ESG금융상품 협의체 조직도



## ESG 금융상품 선정 프로세스

KB금융그룹은 'ESG 금융상품 선정 프로세스'를 구축하고 분기별로 '그룹 ESG금융상품 협의체'를 개최하여 ESG 금융상품을 선정하고 있습니다.

ESG 금융상품 선정 프로세스



MATERIAL TOPICS

INVESTOR-FOCUSED

- 리스크 관리
- 기후변화 대응
- 상생금융
- 금융소비자보호
- 디지털 혁신 및 기술

- 정보보호
- DEI 인재관리
- 윤리경영 및 준법

→ 지속가능한 금융

# 지속가능한 금융

## ESG 금융상품 분류

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

## ESG 금융상품 분류

부문	항목	주요 목적사업
환경	1. 탄소중립 핵심기술 활용	수소환원제철, 그린뉴딜 혁신품목, 탄소 포집 등
	2. 신재생에너지 생산	태양광 발전, 풍력 발전, 수력 발전 등
	3. 에너지 효율 제고	친환경 연료전지, 에너지 관리 등
	4. 친환경 교통·수송 이용	탄소배출 저감 이동수단 및 교통 시스템 등
	5. 친환경 건축물 확대	친환경 건축 및 리모델링 등
	6. 천연자원 및 토지 이용	지속가능한 농업·축산업, 스마트팜 등
	7. 지속가능한 수자원 관리	폐수 처리, 하수 및 폐수 재활용 등
	8. 순환경제 조성	폐자원 회수·재활용, 폐기물 에너지 회수 등
	9. 오염 방지 및 관리	악취방지·정화시설, 미세먼지 감축 등
	10. 생물 다양성 보존	생태계 복원 사업, 해양 쓰레기 제거 등
사회	11. 고용 창출	고용 안정, 취업 촉진 등
	12. 사회적 기초 서비스 접근성 제고	보건·의료, 교육, 직업훈련, 금융 등
	13. 중소기업 및 Microfinance 지원	중소기업, 소상공인, 사회적기업 지원 등
	14. 취약계층, 서민층 주거 지원	공공주택, 서민주택 임대 등
	15. 사회경제적 발전 및 인권 신장	저소득층 대상 서민금융 지원 등
	16. 접근 가능한 기초 인프라 제공	식수, 위생, 상·하수시설, 대중교통 등
	17. 지속가능한 식량 확대	농축산물 관리체계 구축, 유통구조 개선 등
	18. 지속가능한 도시 조성	도시재생 관련 SOC 공급, 환경 개선 등
지배구조	19. 주주가치 제고	주주서한, 주주제안 등 주주관여활동 등
	20. 지배구조 개선	제도적 보완, 가이드라인 마련 등
ESG 통합	환경·사회·지배구조 모든 영역을 포함하는 ESG 금융상품	

## 환경·사회 리스크 관리체계(ESRM)

KB금융그룹은 금융활동이 환경과 사회에 미치는 리스크를 일관된 기준으로 관리하기 위하여 '환경·사회 리스크 관리체계(ESRM, Environmental and Social Risk Management Framework)'를 구축하고 이를 바탕으로 '환경·사회 리스크 관리체계 모범기준'을 수립하여 운영하고 있습니다. 환경 및 사회적 리스크가 높은 사업과 기업의 금융활동을 제한하고 사회 공익에 반하거나 탈법행위에 사용되는 자금 지원을 원천적으로 금지하는 등 위험요인을 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. KB금융그룹 계열사들은 내규나 가이드라인에 그룹의 ESRM을 적용하여, 대출 및 투자 등과 관련된 사업 심사 진행과정에 환경·사회 리스크를 고려할 수 있는 기반을 구축하였습니다.

## 적도원칙

KB국민은행은 2021년 2월, 환경·사회적 리스크 관리체계(ESRM) 구축 및 책임 이행을 위해 '적도원칙(Equator Principles)'을 채택하였습니다. 대규모 프로젝트 파이낸싱(PF) 진행 시 유관부서에서는 적도원칙 또는 ESG 프레임워크를 기반으로 리스크 분석을 실시하고 있으며 잠재적인 리스크를 고려하여 등급을 산정합니다. 적도원칙의 이행 및 적용을 위해 '적도원칙 운영지침'을 제정하여 환경·사회적 리스크 등급 산정의 객관성을 확보하고 적도원칙 전문가를 내부 담당자로 지정하여 환경·사회적 리스크를 선제적으로 관리하고 있으며, '적도원칙 운영지침' 내 '제3자 독립 모니터링'을 명시하여 독립된 외부 전문가를 통해 정기적으로 적도원칙 준수 여부를 모니터링하고 있습니다.

2023년 KB국민은행의 적도원칙 절차를 적용하여 금융 지원한 프로젝트는 프로젝트 금융(PF) 18건, 프로젝트 관련 기업대출(PRCL) 1건이며, 이외에 프로젝트 금융 자문서비스(FA), 리파이낸싱 및 인수금융은 대상 건수가 없습니다. 총 19건 모두 적도원칙 요구사항을 준수하였으며, 환경·사회 리스크 등급은 B등급 13건, C등급 6건입니다. 또한, KB국민은행은 '정보공개 및 투명성' 원칙에 따라 매년 '적도원칙 이행보고서'를 발간하고 있습니다. 이행보고서는 적도원칙 협회로부터 인증을 받으며, 매년 KB국민은행 홈페이지와 적도원칙 협회 홈페이지를 통해 공개되고 있습니다.

2023년 KB국민은행 적도원칙 이행보고서

\* 2023년 검토된 프로젝트 건수: 303건(총 프로젝트 대비 검토 비율: 100%), 2023년 약정체결(Financial Close) 프로젝트 건수: 292건, 거절된 프로젝트 건수: 0건, 11건은 2024년에 약정체결 완료됨

MATERIAL TOPICS

INVESTOR-FOCUSED

- 리스크 관리
- 기후변화 대응
- 상생금융
- 금융소비자보호
- 디지털 혁신 및 기술

- 정보보호
- DEI 인재관리
- 윤리경영 및 준법
- 지속가능한 금융

# 지속가능한 금융

## 적도원칙 적용 프로세스



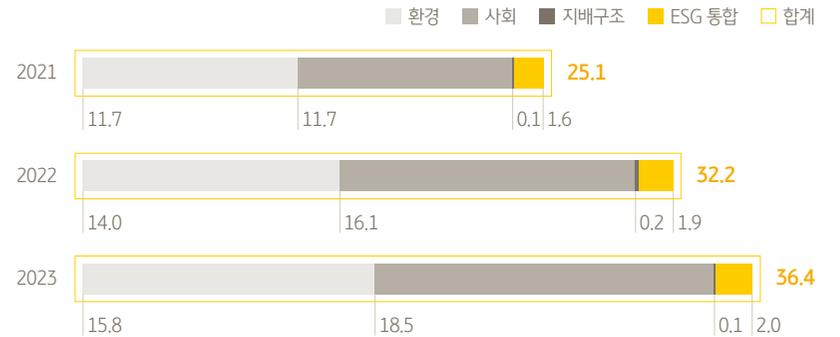
## ESG 금융상품 목표 관리

### 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. 2023년 12월 말 기준 KB금융그룹의 ESG 상품·투자·대출 규모는 총 36.4조 원으로, 환경·사회·지배구조·ESG 통합 부문에서 매년 ESG 금융상품 규모가 증가하고 있습니다.

### 2021~2023년 ESG 상품 규모

(단위: 조 원)



\* 잔액 기준

### 탈석탄 금융 선언

KB금융그룹은 기후변화 위기에 선제적으로 대응하고 ESG 선도그룹으로서 환경적·사회적 책임 이행에 앞장서기 위하여 지난 2020년 국내 금융그룹 최초로 향후 석탄화력발전소 건설에 대한 신규 투자를 중단하는 '탈석탄 금융'을 선언하였습니다. 이에 따라 KB금융그룹은 국내외 석탄화력발전소 건설과 관련된 신규 프로젝트 파이낸싱(PF) 및 채권 인수 사업 참여를 전면 중단하였습니다. 나아가 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.

MATERIAL TOPICS

INVESTOR-FOCUSED

- 리스크 관리
- 기후변화 대응
- 상생금융
- 금융소비자보호
- 디지털 혁신 및 기술

- 정보보호
- DEI 인재관리
- 윤리경영 및 준법
- 지속가능한 금융

# 지속가능한 금융

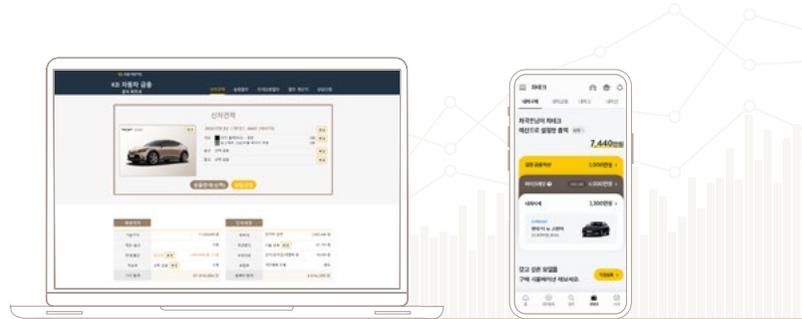
## ESG 금융상품

### ESG 상품

#### 친환경 차량 확대를 위한 특화상품

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. KB손해보험은 친환경 자동차 보험상품을 판매하고 전기차 관련 다양한 특약 서비스를 제공하고 있으며, KB국민카드는 'KB국민 그린카드(신용/체크)'를 사용하여 대상 가맹점에서 전기차를 충전할 경우 카드 이용실적에 따라 캐시백 혜택을 제공하는 이벤트를 진행하고 있습니다.

KB캐피탈은 전기차 배터리 금융서비스 상품을 신규 출시하여 소비자의 초기 진입 비용 부담을 줄이고, 'KB차차차' 어플의 '내차고 서비스', '내차팔기 서비스' 연계를 통해 차량 구매 후에도 배터리 성능 진단 등의 차량 관리 서비스를 제공하며 전기차 판매 활성화를 지원하고 있습니다. 이 외에도 스웨덴의 프리미엄 전기차 전문 브랜드 '폴스타(Polestar)'와 전속금융사(Captive) 제휴 협약을 체결하고 친환경 전기차를 구매하는 고객들을 위한 저금리 금융 프로그램을 시행하는 등 친환경 차량 확대를 위한 다양한 특화상품을 운영하고 있습니다.



### ESG 투자

#### ESG 투자 프로세스

KB금융그룹은 글로벌 경영환경 변화에 대응한 「블라인드 펀드 ESG투자 모범기준」을 마련함으로써 지속가능한 투자 수익률을 제고하고, 간접투자 영역에서의 ESG 투자를 강화하고 있습니다. 펀드에 투자하는 LP 계열사에서는 투자할 펀드를 평가할 때 'ESG통합역량평가' 점수를 반영하여 ESG 펀드에 투자를 장려할 수 있도록 하며, 펀드를 운용하는 GP 계열사에서는 'ESG통합역량 체크리스트'를 신설하여 자산운용 시 ESG 요소를 고려할 수 있도록 하였습니다.

KB자산운용은 ESG 기반의 투자 관리를 강화하기 위해 'KB ESG Model Portfolio'를 수립하여 투자 프로세스 전반에 ESG 요소를 반영하고 있습니다. 또한 KB자산운용의 자체적인 평가와 외부 ESG평가기관의 등급을 결합한 'KB - ESG Scoring' 시스템을 활용하여 투자 대상을 스크리닝하고, ESG 평가 및 진단을 통해 ESG 기반의 투자를 강화하고 있습니다.

#### KB - ESG Scoring 평가 요소

##### 주식 리서치실 자체 평가

친환경 제품 비중 및  
중장기 친환경 사업계획  
여부

기간제 근로자 비중, 여성  
근로자 비중, 사회공헌  
지출액 등 정량적인 요소

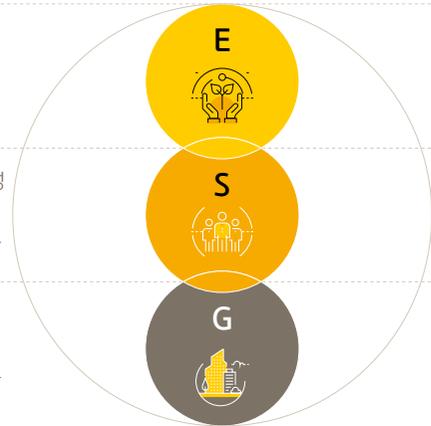
배당성향 증가 등 재무적  
요소로 연결될 수 있는  
주주환원 정책 개선 여부

##### 외부 ESG평가사 등급

환경경영 체계·활동,  
기후변화 대응 등

인권경영과 다양성,  
제품 및 서비스 책임,  
공급망 관리 등

주주, 이사회, 감사제도,  
지배구조 위험 등



MATERIAL TOPICS

INVESTOR-FOCUSED

- 리스크 관리
- 기후변화 대응
- 상생금융
- 금융소비자보호
- 디지털 혁신 및 기술
- 정보보호
- DEI 인재관리
- 윤리경영 및 준법
- 지속가능한 금융

# 지속가능한 금융

## ESG 투자 실적

KB금융그룹은 환경 관련 민간투자 사업, 신재생에너지 사업, 수처리시설, 연료전지 사업 및 친환경 선박·자동차 등에 대한 친환경 투자를 지속적으로 확대하고 있습니다. 대규모 프로젝트 파이낸싱을 진행할 때는 적도원칙 및 ESG 프레임워크 준수여부에 대한 심사를 거치며, 특히 신재생에너지 발전 및 저탄소 시설 구축을 위한 친환경 프로젝트에 대한 투자를 중점적으로 추진하고 있습니다

**영국 Rookery 폐기물 발전소 리파이낸싱 (2023년 5월)** KB금융그룹은 기존 대출금 리파이낸싱에 참여하기 위한 총 GBP 482.3백만의 신디케이트론 중 GBP 60백만을 참여하여 ‘영국 Rookery 폐기물 발전소’ 사업을 지원하고 있습니다. 해당 사업은 폐기물 수거업체와 폐기물 공급계약에 따른 폐기물처리 및 폐기물 소각 시 발생하는 열을 통해 전력을 생산하는 영국 Rookery South 폐기물 발전소에 대한 투자 사업입니다. 사업시설은 연간 폐기물 처리용량 585,000톤 규모의 영국 EfW(Energy from Waste) 폐기물 발전소로, 전력 생산용량은 65MW이며 생활 폐기물 연료화를 통한 자원 절약 및 지속가능성을 실천하고 있습니다.

**인도네시아 왁푸 수력발전사업 리파이낸싱 (2023년 7월)** 인도네시아 왁푸 수력발전사업 리파이낸싱 건은 인도네시아 북수마트라주 Wampu강에 위치한 45MW 규모의 수력발전소 투자 사업입니다. 2012년 7월 착공하여 2016년 4월 말에 준공된 프로젝트로 현재까지 정상적으로 운영되며 신재생에너지를 생산하고 있습니다. KB금융그룹은 리파이낸싱 선순위대출 약정금액 총 USD 77백만 중 USD 60백만에 참여하여 탄소배출 감축에 기여합니다.

**김천풍력발전사업 (2023년 11월)** 김천풍력발전사업은 경상북도 김천시 어모면 능치리 일원에 26MW 규모의 풍력발전단지를 건설 및 운영하는 사업입니다. 총 사업 규모는 1,072억 원으로 KB금융그룹은 대주단으로 사업에 참여하여 신재생에너지 발전에 기여하고 있습니다.

**ECPV 블라인드 펀드 투자 (2023년 3월)** ECPV는 북미 및 영국 소재 발전/에너지 인프라 섹터 자산에 투자하는 USD 40억 규모의 블라인드 펀드로 태양광 발전소 사업, 에너지 저장시설, 폐기물 수거 사업 등에 투자하고 있습니다. KB국민은행은 약정한도 USD 50백만을 투자하여 ESG 중심 에너지 산업변화에 발맞춰 KB금융그룹의 ESG 목표 달성에 기여하고 있습니다.

## ESG 대출

### ESG 대출 심사기준

KB국민은행은 ESG 실천 정도를 신용평가 및 여신심사 과정에 반영한다는 조항을 명시한 ‘기업여신업무지침’을 운영하고 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 부동산 PF와 SOC 여신에 대한 ‘ESG 체크리스트’를 운영하고 있으며, 본부심사협의체 이상 전결 대상인 상장기업에 대해 ‘운영리스크 체크리스트’를 점검하여 여신 의사결정에 반영합니다. 이 외에도 ‘산업리스크관리지침’ 내 환경리스크 관리기준을 반영하여 기후리스크산업 업종을 선정하고 대출 심사 진행과정에 환경·사회 리스크를 고려하고 있습니다.

### ESG 대출 실적

**KB Green Wave ESG 우수기업대출** ‘KB Green Wave ESG 우수기업대출’은 KB국민은행이 선정한 ESG 평가기준과 내부 신용등급 요건을 충족하면 대출금리·한도 우대혜택을 제공하는 상품입니다. 글로벌 선진은행의 지속가능연계대출을 벤치마킹한 상품으로, ESG 경영 우수기업을 대상으로 금융지원을 제공하고 있습니다.

KB국민은행은 지속적으로 ‘KB Green Wave ESG 우수기업대출’에 대한 평가기준을 고도화하고 있습니다. 대한상공회의소와의 ESG 관련 업무협약, SK그룹과의 업무협약에 따라 대출 자격을 확대하였으며, 법무부 인증 출소자 고용 우수기업을 대출 대상으로 추가하였습니다. 한편, 기존 대출 신청 대상 자격 요건 중에서, 기술표준 측면의 인증인 ‘KS 인증 제품 및 서비스’를 생산하는 기업’이 있었으나, 친환경·ESG 측면의 인증이 아니므로 대출 자격 요건에서 제외하여 ESG 평가기준을 강화하였습니다.



**KB GREEN WAVE 2030**

ESG 우수기업대출

**9,053** 억 원

2023년 12월 기준 대출 잔액



MATERIAL TOPICS

INVESTOR-FOCUSED

- 리스크 관리
- 기후변화 대응
- 상생금융
- 금융소비자보호
- 디지털 혁신 및 기술

---

- 정보보호
- DEI 인재관리
- 윤리경영 및 준법
- 지속가능한 금융

# 지속가능한 금융

## KB Green Wave 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'<sup>1)</sup> ESG-4등급(ESG종합) 이상 기업</li> <li>• 대한상공회의소 발급 ESG 성과확인서 보유 기업</li> <li>• SK그룹 ESG 우수 협력사 추천서 보유 기업</li> </ul>
Environmental (환경)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 한국환경산업기술원의 녹색경영기업 금융지원시스템(enVinance)의 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>• 사회적 경제기업</li> <li>• 사회적 경제기업이 생산한 제품/서비스를 직전 1년 간 100만 원 이상 구매한 기업</li> <li>• 일자리 창출 기업</li> <li>• 인권/안전보건 관련 인증 보유 기업</li> <li>• 법무부 일자리 우수 기업</li> </ul>
Governance (지배구조)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 직전 1년간 이사회 운영(개최) 실적 4회 이상인 기업</li> <li>• 기업 지배구조 공시(CoE) 참여 기업</li> <li>• 정기주주총회 개최, 배당 실시, 감사위원회 또는 상근감사 설치 기업</li> </ul>

<sup>1)</sup> 기업고객이 자체적으로 해당 기업의 ESG 수준을 평가할 수 있는 서비스로 자세한 내용은 본 보고서 76페이지에서 확인할 수 있습니다.



**여주시 하수처리수 재이용 민간투자사업 (2023년 5월)** KB국민은행은 건설 소요자금 목적의 투자금융시설자금대출 80억 원, 펀드를 통한 간접투자 53억 원을 실행하여 여주시 하수처리수 재이용 민간투자사업을 지원하고 있습니다. 여주시 하수처리수 재이용 민간투자사업은 여주시의 생활하수를 처리하는 '여수공공하수처리시설'에서 하수처리수를 공급받아 용수를 재생산하여, 여수국가산업단지 내 위치한 수요처에 20년간 공업용수를 공급하는 사업으로 생활하수를 처리 및 재활용하는 사업입니다. 또한 해당 사업은 환경부의 「물의 재이용 촉진 및 지원에 관한 법률」의 제정 목표 중 하나인 하·폐수처리수 재이용시설 등 물 재이용시설의 설치 장려에 부합하며, '제2차 물 재이용 기본계획(2021~2030) 비전 및 목표' 중 하나인 '공업용수의 하수처리수 재이용률 확대 목표'에 부합하는 사업입니다.

**칠곡에코파크 연료전지발전사업 (2023년 10월)** 칠곡에코파크 연료전지발전사업은 구미국가산업3단지 내 부지에 19.8MW 규모의 발전소를 건설 및 운영하는 사업입니다. KB국민은행은 해당 사업에 총 350억 원의 시설자금 및 운영자금 대출을 실행하여 연료전지발전소를 통한 신재생에너지 발전 확충 및 탄소중립 사회 실현에 기여하고 있습니다.

**(주)효성하이드로젠 액체수소 판매용 충전소 구축사업 (2023년 7월)** (주)효성하이드로젠은 수소 판매사업을 영위하는 업체로, 린데수소에너지(주)가 효성화학(주)을 통해 생산된 수소를 액체수소로 저장 후 차주에게 공급하고, (주)효성하이드로젠은 이를 수송용 및 산업용으로 판매합니다. 해당 사업은 「대기환경보전법」 및 「보조금 관리에 관한 법률」에 근거하여 환경부가 실시하는 '수소차 보급 및 수소충전소 설치사업'의 보조금 지원 대상 사업으로, KB국민은행은 투자금융시설자금대출 230억 원을 실행하여 세계적인 탄소중립 흐름에 발맞춰 글로벌 친환경 산업 발전에 기여하고 있습니다.

MATERIAL TOPICS

INVESTOR-FOCUSED

- 리스크 관리
  - 기후변화 대응
  - 상생금융
  - 금융소비자보호
  - 디지털 혁신 및 기술
- 
- 정보보호
  - DEI 인재관리
  - 윤리경영 및 준법
  - **지속가능한 금융**

# 지속가능한 금융

## ESG 채권

### 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 가이드라인」을 준수하도록 설계되었습니다. 또한 경영환경 변화 및 잠재리스크를 고려하고 「여신기본강령 및 모범규준」을 따르므로써 마약, 무기류 등 불법행위에 사용되는 자금과 국민경제의 발전과 사회공익에 반하는 불건전기업에 대한 여신 및 투자를 엄격히 제한하고 있습니다.

또한 KB국민은행이 수립한 ‘녹색채권 관리체계’는 환경부의 「한국형 녹색분류체계(K-Taxonomy) 가이드라인」 및 환경부와 금융위원회의 「녹색채권 가이드라인」에 부합하도록 작성되었습니다. KB국민은행은 향후 녹색채권 관리체계에 따라 조달한 자금은 환경에 긍정적인 영향을 미치는 프로젝트에 직접 투자·대출하는 방식으로 사용할 계획이며, 해당 녹색분류체계 변동 시 적시에 반영하여 업데이트할 계획입니다.

### ESG 채권 조달자금의 사용

KB금융그룹이 발행하는 ESG 채권으로 조달한 자금은 모두 친환경 및 사회적 프로젝트에 사용됩니다. KB금융그룹은 자금 배분 대상 프로젝트의 평가 및 선정, 사후관리를 위하여 ‘지속가능금융위원회’를 설립하여 운영하고 있습니다.

### 지속가능금융위원회 구성

KB 지속가능금융위원회		
자금부	재무기획부	
개인여신부(P)	기업성장지원부	기업상품부
투자영업부	인프라영업부	ESG상생금융부
총무부	글로벌추진부	ESG사업부(KB금융지주)

### 프로젝트 선정, 평가 및 자금관리 프로세스

	1. 프로젝트 선정	<ul style="list-style-type: none"> <li>내부 대출 심사기준 충족 여부 확인</li> <li>환경 개선목표 및 한국형 녹색분류체계 부합 여부 확인</li> </ul>
	2. 프로젝트 검토	<ul style="list-style-type: none"> <li>지속가능금융위원회에서 적격 프로젝트 검토</li> <li>녹색채권 관리체계에 부합하는 환경 및 사회적 프로젝트 선별</li> <li>환경 및 사회적 영향 분석 (녹색 분야의 경우 녹색 경제활동별 인정기준 지표 고려)</li> </ul>
	3. 자금 배분	<ul style="list-style-type: none"> <li>적격 프로젝트의 지속가능금융 관리체계 준수 여부 확인 및 승인</li> </ul>
	4. 자금관리 모니터링	<ul style="list-style-type: none"> <li>‘녹색 금융 명부<sup>1)</sup>’ 관리를 통해 조달한 자금의 배분과 사용 내역 추적</li> <li>네거티브 스크리닝<sup>2)</sup> 수행을 통해 자금 지원 제외 대상 프로젝트 검토</li> </ul>
	5. 사후보고	<ul style="list-style-type: none"> <li>연 1회 적격자산 배분에 대한 ‘지속가능금융 보고서’ 발간 </li> </ul>

<sup>1)</sup> 채권 식별번호, 거래일(발행일), 원금, 만기 등 녹색채권에 대한 일반 정보를 담은 명부

<sup>2)</sup> 아동노동 착취, 무기, 주류, 담배, 화석연료 등과 관련된 프로젝트를 자금 지원 대상에서 제외

### 프로젝트 구분

환경(녹색) 대상 사업 분야	사회적 대상 사업 분야
<ul style="list-style-type: none"> <li>신재생에너지</li> <li>에너지 효율성 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 주택 공급 금융</li> <li>취약계층·서민층 대상 주택 임차인을 위한 금융</li> <li>저소득층 및 취약계층을 위한 금융</li> <li>일자리 창출</li> <li>중소기업 지원</li> <li>스타트업·벤처기업 지원</li> <li>사회적기업 지원</li> </ul>

MATERIAL TOPICS

INVESTOR-FOCUSED

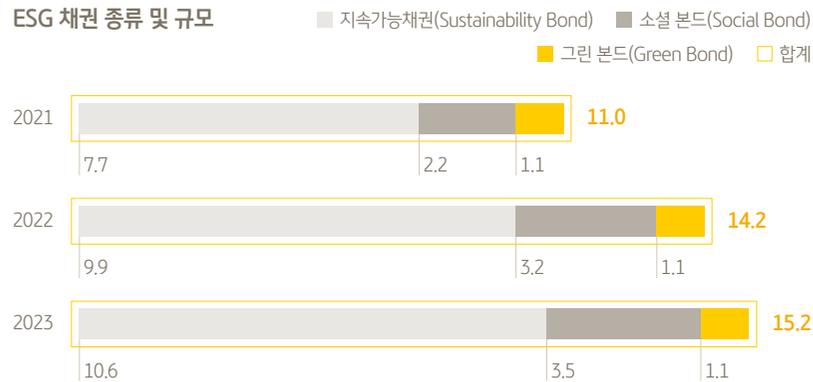
- 리스크 관리
- 기후변화 대응
- 상생금융
- 금융소비자보호
- 디지털 혁신 및 기술

- 정보보호
- DEI 인재관리
- 윤리경영 및 준법
- **지속가능한 금융**

# 지속가능한 금융

## ESG 채권 발행 실적

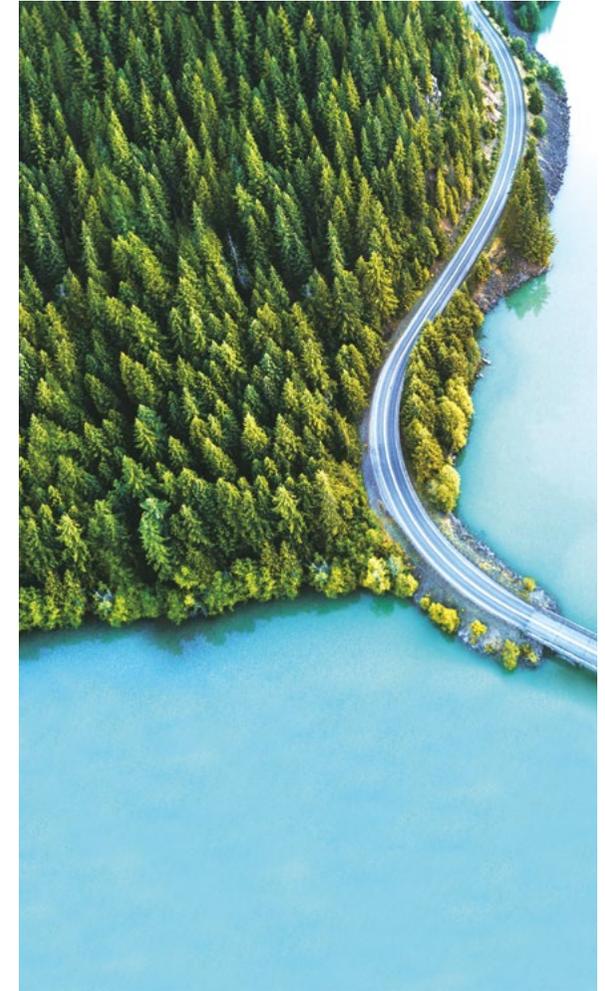
KB금융그룹은 ESG 채권 관리체계 및 녹색채권 관리체계를 기반으로 친환경 프로젝트와 사회적 가치를 고려한 사업을 지원하기 위해 ESG 채권을 발행하고 있습니다. 2023년 12월 말 기준으로 KB금융그룹의 누적 ESG 채권 발행 금액은 총 15.2조 원입니다.



\* 외화 채권은 당해연도 12월 말 환율을 적용하여 원화로 환산

2023년 KB국민은행은 15백만 유로 규모의 외화 ESG 채권을 발행하였으며, ESG 채권 발행 자금의 사용내역을 담은 'KB 지속가능금융 보고서'를 발간하여 외부 인증기관의 인증을 획득하였습니다. KB증권은 국내 최초로 친환경 성과목표가 연동된 '원화 지속가능연계채권(Sustainability-Linked Bond, SLB) 1,100억 원 발행을 주관하였습니다. 또한, KB손해보험은 기 발행된 2,860억 원 규모의 지속가능채권에 대해 ESG 인증평가(정기평가)에서 최고 등급인 'ST1'을 획득하였습니다.

이 외에도 KB국민카드는 COVID-19으로 어려움을 겪은 중소기업에 대한 카드결제대금 지급주기를 단축하기 위하여 3,300억 원 규모의 소셜 본드를 발행하였으며, KB캐피탈은 총 6,000억 원 규모의 지속가능채권을 발행하였습니다.



**PART II**

# GENERAL TOPICS

KB금융그룹은 금융회사로서 요구되는 기능인 자본 배분과 시장 형성 기능에 더해, 고객과 사회에 대한 책임을 다하는 지속가능성 리더로서의 역할을 깊이 인식하고 있습니다. 이에 KB금융그룹은 금융을 통해 긍정적인 변화를 이끌며 더 나은 세상을 만들어 가고자 자연환경에 대한 책임을 다하고 있습니다. 앞으로도 지역사회를 위한 책임경영을 펼치며, 건전한 지배구조로 '세상을 바꾸는 금융'의 가치를 실현하겠습니다.



# 환경경영

## AT A GLANCE

기후변화로 인해 전 세계적으로 기상이변이 빈번하게 발생하고 그 강도 역시 심화되고 있습니다. 기후변화를 비롯한 환경이슈는 금융시장, 더 나아가 우리 삶 전반에 걸쳐 회복하기 어려운 부정적 영향을 미칠 수 있습니다. 이에 따라 KB금융그룹은 기후·환경리스크에 적극적으로 대응하기 위해 기업 전체에 환경경영 체계를 구축하고, 경영 활동 전반에서 자원 가치를 높이며 환경비용을 최소화하는 친환경 전략을 추진하고 있습니다.



## KEY PERFORMANCE

환경경영시스템 국제표준

# ISO 14001 인증

(KB국민은행, KB증권, KB손해보험, KB국민카드, KB캐피탈)



태양광 발전설비 설치로 신재생 에너지 활용

# 1,912,947 kWh

(KB국민은행, KB증권, KB손해보험의 합)



업무용 차량의 친환경 차량 전환율

# 78.6%

(2023년 말 기준, KB금융그룹)



## UN SDGs



# 환경경영

## 환경경영 체계

### 환경경영 체계 구축

KB금융그룹은 환경이슈 대응을 위한 지배구조로서 그룹 CSO(Chief Strategy Officer) 산하에 ESG 전담조직인 'ESG상생본부'를 두고 있으며, 각 계열사별 업종 특성을 반영한 담당조직 및 회의체를 구성하고 있습니다. ESG상생본부 내 환경경영을 전담하는 팀은 총 4명으로 구성되어 있으며, 그룹 자산 탄소배출량(금융배출량) 관리, 친환경 이니셔티브 관리, 그룹 환경경영 활동 지원, 생물 다양성 활동 지원 등의 업무를 수행하고 있습니다.

KB국민은행은 2010년 금융권 최초로 환경경영시스템 국제표준인 'ISO 14001' 인증을 획득하고 갱신심사를 통해 인증 자격을 유지하고 있으며, 2021년에는 에너지경영시스템 국제표준인 'ISO 50001' 인증을 획득하였습니다. 또한 KB증권, KB손해보험, KB국민카드, KB캐피탈도 ISO 14001 인증을 유지하여 국제표준에 따른 환경경영시스템을 운영하고 있습니다.

### 친환경 활동 공시

KB금융그룹은 늘어나는 환경정보 공시 요구에 선제적으로 대응하기 위하여 다양한 정보 공개 채널을 마련하고 외부 이해관계자들과 소통하고 있습니다. KB국민은행은 환경성과에 대한 투명한 정보 공개를 위해 2020년부터 'KB Green Wave Report'를 발간하고 있습니다. 2024년에 발간된 '2023 KB Green Wave Report'는 ESG 상품·투자·대출 규모 확대, 탄소중립(Net Zero) 기반 마련 등과 관련된 환경경영 활동을 상세히 담고 있습니다. 또한 2021년 2월에는 적도원칙(Equator Principles)을 채택하고 대규모 프로젝트 파이낸싱(PF)의 환경·사회 리스크를 체계적으로 관리하고 있으며, 적도원칙 이행 현황을 투명하게 공개하기 위하여 '적도원칙 이행보고서'를 발간하고 있습니다.

한편, KB증권은 환경경영 활동을 포함한 ESG 경영 활동을 투명하게 공시하기 위해 2016년부터 ESG Report를 정기적으로 발간하고 있으며, 2021년부터는 연간 보고서로 전환하여 이해관계자와의 소통을 강화하였습니다.



### 친환경 이니셔티브 가입

KB금융그룹은 ESG 금융 리더이자 사회구성원의 일부분으로서 환경문제 개선을 위한 글로벌 활동에 적극적으로 참여하고 있습니다. 대표적으로 기업의 사회적 책임을 촉구하는 세계 최대의 자발적 기업 이니셔티브인 '유엔글로벌콤팩트 (LUNGC)'에 가입하여 활동하고 있습니다.

### 책임은행원칙 (PRB, Principles for Responsible Banking)



KB금융그룹은 2023년 3월부터 30여개 글로벌 금융사와 책임은행원칙(PRB) 대표 제정기관(Core Group)으로 선정되어 글로벌 서명 은행들의 향후 5-10년 중장기 운영 계획 수립 및 가이드선 제정에 참여하고 있습니다.

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



KB금융그룹은 금융기관의 Net-Zero 전환을 위해 구성된 글로벌 은행 연합조직인 NZBA에 가입하여 활동하고 있습니다. KB금융그룹은 전환금융(Transition Finance)에 대한 가이드라인 제작 실무 위원회에 참여하고 있으며, 이를 기반으로 고객들의 넷제로 이행을 도울 수 있는 금융상품 개발과 지원을 위해 노력하고 있습니다. 전환금융은 넷제로 사회로 전환하기 위해 기업들의 목표 달성을 지원하기 위한 자금을 의미합니다. 또한 KB금융그룹은 NZBA에서 매년 발간하는 'NZBA Progress Report' 제작에 기여하고 있습니다.

### 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 경제로 추진하고 기후위기를 극복하고자 설립되었습니다. GFANZ는 탄소중립 추진을 위한 아시아-태평양 지역의 중요성을 감안해 싱가포르에 운영본부를 둔 'GFANZ Asia-Pacific'를 2022년 5월 개설하고 Advisory Board(자문위원회)를 구성하여 운영하고 있습니다. KB금융그룹은 2022년 6월부터 아시아-태평양 지역의 자문위원으로 활동하며, Asia-Pacific 회원사의 넷제로 이행을 위한 전략방향, 목표설정, 우선순위 등에 대한 관리·감독을 진행하고 있습니다.

# 환경경영

## RE100 (Renewable Electricity 100%)

## RE100

KB금융그룹은 국내 금융그룹 최초로 'RE100'에 가입하였습니다. RE100은 사업장에서 사용하는 전력 모두를 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.

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



KB금융그룹은 2022년 4월, 자연생태계 보호와 회복을 위한 글로벌 협의체 TNFD에 가입하였습니다. TNFD 프레임워크에 따라 KB금융그룹은 그룹의 활동이 생물다양성의 감소와 생태계 파괴 등에 미칠 수 있는 부정적인 영향을 인식하고 이를 예방하기 위한 노력을 지속하고 있습니다.



## 환경경영 활동

### 신재생에너지 발전설비 구축

KB금융그룹은 온실가스 배출량 감축에 기여하기 위하여 연수원과 주요 사업장 중심으로 신재생에너지 발전 설비를 운영하고 있습니다. KB국민은행은 2023년에 6개소의 태양광 발전설비를 추가하여 2023년 12월 기준 총 37개소의 태양광 발전설비를 갖추고 있으며, 신관 사옥은 태양광, 지열, 연료전지 등 다양한 대체 에너지원을 사용하고 있습니다. KB증권과 KB손해보험도 연수원이나 사옥에 태양광 발전설비를 보유하고 있습니다. KB금융그룹은 앞으로도 신재생에너지 발전설비를 지속적으로 확대하여 에너지 자립도를 높여갈 계획입니다.

### KB금융그룹 신재생에너지 발전량

계열사	2023년 신재생에너지 발전량 <sup>1)</sup>	온실가스 감축 효과
KB국민은행	1,595,152kWh	732.8tCO <sub>2</sub> eq
KB증권	86,788kWh	39.9tCO <sub>2</sub> eq
KB손해보험	231,007kWh	106.1tCO <sub>2</sub> eq

<sup>1)</sup> 2023년 발전량 기준



KB손해보험 사천연수원 내 태양광 발전 설비

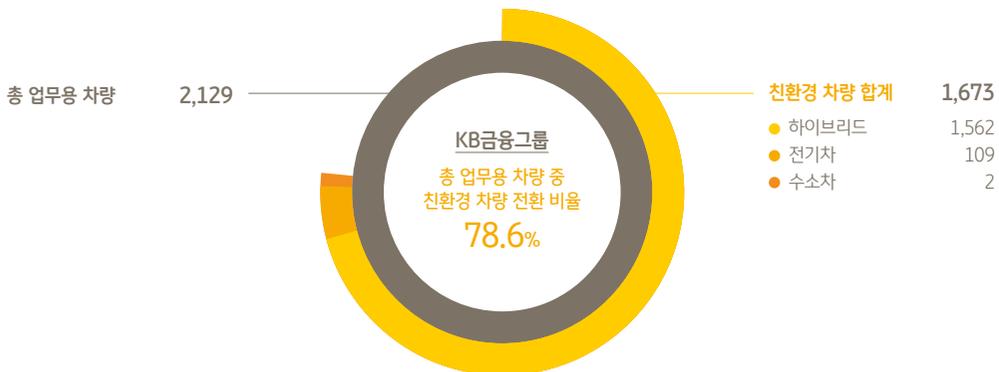
# 환경경영

## 친환경 업무용 차량 전환

KB금융그룹은 업무용 차량을 친환경 차량으로 전환하여 차량 운행에서 발생하는 탄소배출을 감축하고 있습니다. KB국민은행은 환경부가 주관하는 '한국형 무공해차 전환 사업(K-EV100)'에 동참하여, 중장기 로드맵에 따라 2030년까지 단계적으로 모든 업무용 차량을 전기차와 수소차로 전환할 계획입니다. 이를 위해 2023년 전기차 54대를 추가 도입하여 2023년 목표인 45대를 120% 초과 달성하였으며, 2023년 말 기준 전기차 93대 및 수소차 2대를 보유하고 있습니다. 이 외에도 KB금융그룹의 주요 계열사들은 렌탈 계약이 만료된 업무용 차량을 하이브리드 및 전기차 등 친환경 차량으로 전환하는 과정에 참여하고 있습니다.

### 계열사별 친환경 차량 보유 현황

계열사	친환경 차량				총 업무용 차량	총 업무용 차량 중 친환경 차량 전환율
	하이브리드	전기차	수소차	합계		
KB국민은행	1,194	93	2	1,289	1,565	82.4%
KB증권	86	11	-	97	138	70.3%
KB국민카드	128	3	-	131	155	84.5%
KB라이프생명	51	2	-	53	64	82.8%
KB캐피탈	40	-	-	40	55	72.7%
KB부동산신탁	31	-	-	31	40	77.5%
KB저축은행	17	-	-	17	23	73.9%
그 외 계열사	15	-	-	15	89	16.9%



## KB국민은행 'K-EV100' 중장기 로드맵



## 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. '함께 그린 내일'이라는 슬로건 하에 'Less Paper, Save Energy, No Plastic'의 세 가지 핵심과제를 중심으로 미래세대를 위한 친환경 활동을 실천하고 있습니다. 2023년에는 '건강한 사회구성원이 건강한 지구를 만들고, 건강한 지구가 건강한 사회구성원을 만든다'는 모토로 'Care Us'라는 핵심과제를 추가하였습니다. Care Us는 사회공헌 활동을 통한 내적 힐링 및 플로깅 등 환경보호 활동 확대를 통해 건강한 여가문화를 전파하는 등 나와 지구의 건강을 위한 보다 확장된 개념의 친환경 활동입니다.

### KB국민은행 KB Green Wave 캠페인

활동 주제	주요 활동
Less Paper	종이통장 줄이기, DM 줄이기, 복사용지 줄이기
No Plastic	친환경 물품구매, 일회용품 줄이기, 친환경 상품 출시
Save Energy	에너지 줄이기, 음식물 쓰레기 줄이기, 신재생에너지 사용
Care Us	내 마음 케어, 건강한 신체관리, 사회공헌 활동 참여

# 환경경영

## Less Paper

KB금융그룹의 주요 계열사들은 종이절감을 통해 나무를 제거하고 가공하는 과정에서 발생하는 탄소배출량을 줄여 지구 온난화에 미치는 영향을 최소화하고 있습니다.

### KB Green Wave - Less Paper

계열사	활동 명	주요 내용
KB국민은행	탄소중립 실천포인트제	• 환경부와 업무협약 체결하여 전자영수증 이용고객에게 건당 100원 포인트 적립
KB국민카드	친환경 명세서	• 2023년 친환경 명세서 회원 총 881만명(75.0%)으로 전년 대비 115만명 증가함에 따라 우편명세서 발송 584만 통(2,920만 장) 감소 및 탄소배출 163.52tCO <sub>2</sub> eq 감축
	전자계약시스템	• 전자계약시스템 구축 및 운영을 통한 연간 약 2만 장 종이사용량 절감
	스마트 오더 전환	• 사내 카페 '다다카페' 주문을 모바일 스마트 오더로 전환
KB캐피탈	복사용지 사용량 절감	• 발주 조건 강화 및 사용량 모니터링으로 2023년 복사용지 사용량 전년 1,734박스 대비 1,556박스로 10% 감소



## No Plastic

KB금융그룹의 주요 계열사들은 플라스틱 카드 저감 활동 등의 친환경 활동을 통해 폐기물 배출량 감축 및 탄소중립에 기여하고 있습니다.

### KB Green Wave - No Plastic

계열사	활동 명	주요 내용
KB국민은행	순환자원 회수로봇 '네프론'	• 본관, 신관 휴게공간에 '네프론' 설치 • 2023년 캔·페트 약 4,200개 수거
	다회용컵 사용	• 사내 카페의 일회용컵을 다회용컵으로 전면 교체함에 따라 2023년 40만 개의 일회용컵 감축
KB국민카드	순환자원 회수로봇 '네프론'	• 종로구청과 '스마트 인공지능(AI) 분리수거기 사업' ESG 협약 체결 • 회사 로비 및 종로구청에 '네프론' 설치 • 2023년 캔·페트 약 122,700개 수거 (탄소배출 13.6tCO <sub>2</sub> eq 저감 효과)
	다회용컵 사용	• 사내 카페 '다다카페'의 일회용컵을 다회용컵으로 전면 교체함에 따라 2023년 일평균 1,143개, 연평균 28만 개의 일회용컵 감축
	KB Pay	• 오프라인 결제 서비스 강화 (실물 카드 사용 저감) • 2023년 전년 대비 오프라인 결제 이용금액 160% 증가



## Save Energy

KB금융그룹은 에너지 줄이기, 음식물 쓰레기 줄이기 및 신재생에너지 사용을 통해 환경을 보호하고자 합니다. KB금융그룹의 주요 계열사들은 에너지 절약을 통해 탄소배출을 감축하고 자원 소비를 줄이고 있으며, 환경폐기물 저감 활동으로 자원의 낭비를 줄이고 환경 오염을 방지하고 있습니다.

### KB Green Wave - Save Energy

계열사	활동 명	주요 내용
KB국민은행	에너지 거래 참여	• 전력 수요자원 거래시장 참여 • 전기 에너지 2,784kWh 감축
KB국민카드	냉난방기 통합제어솔루션	• 냉난방기의 효율적인 운영 • 2022년 대비 본사 전력 사용량 7.4% 절감
KB라이프생명	에너지 절감 활동	• 중앙관리시스템을 통한 전등 및 냉난방기 관리 • 직전 3개년 평균 전력 사용량 대비 1.5% 절감
KB부동산신탁	'KB그린오피스'	• 2022년 대비 전력 사용량 10% 절감



## 중소·중견기업을 위한 탄소관리 솔루션

KB국민은행은 탄소배출 관리에 어려움을 겪고 있는 중소·중견기업을 지원하기 위해 2024년 'KB탄소관리시스템'을 오픈하였습니다. KB탄소관리시스템은 중소·중견기업의 에너지 사용량을 기반으로 온실가스 배출량을 산정·관리하는 온라인 플랫폼으로, 기업의 생산 및 경영 활동에서 발생하는 탄소배출량을 쉽고 편리하게 산정하고 관리할 수 있도록 지원합니다.

KB국민은행은 기업 인터넷 बैं킹을 가입한 중소·중견기업 고객에게 해당 서비스를 무상으로 제공하며, 이를 통해 기업은 탄소배출량 산정과 관리를 보다 효율적으로 수행하고, 국내외 표준 지침에 따라 체계적인 탄소배출량 관리를 실현할 수 있습니다. KB탄소관리시스템을 통해 전사 또는 사업장 단위로 감축 목표를 설정하고 성과를 모니터링할 수 있으며, 기업 간 탄소정보 공개 프로세스에서 내부 및 계열사, 협력사의 탄소배출량을 효과적으로 통합 관리할 수 있습니다.



# 환경경영

## 친환경 교육

KB금융그룹은 친환경 인식 제고를 위하여 전 임직원을 대상으로 ESG 교육을 실시하고 있습니다. 전 임직원을 대상으로 ESG 실천 교육이 실시되며, ESG 담당자들에게는 기후변화 대응과 공시체계 구축 등의 맞춤형 심화교육이 제공되고 있습니다. 대표적으로 KB국민은행은 기업금융 인력의 ESG 연계 업무수행 능력 강화를 위하여 대기업금융센터 RM 총 40명을 대상으로 ESG 전문가 교육을 실시하였습니다. 본 교육과정에서는 정유, 석유화학 등의 산업별 환경·사회 이슈 및 현황과 주요 ESG 규제·정책 변화 관련 산업별 영향 및 전망 등에 대한 교육을 실시하였습니다.

### KB국민은행 ESG 전문가 교육

구분	STEP 1 기본역량 강화	STEP 2 전문역량 I	STEP 3 전문역량 II
교육 대상	KB국민은행 대기업금융센터 RM 전원 (총 40명)		
교육 주관	KB국민은행 ESG 전문가 양성교육 과정	NICE 신용평가 (외부위탁)	KB증권 기업분석부
교육 일시	2023년 5월 ~6월 (총 8회차)	2023년 7월 27일 ~ 11월 30일 (총 7회차)	2023년 10월 5일 ~ 11월 30일 (총 3회차)
교육 목적	주요 산업의 ESG 관련 특성과 ESG 이슈로 인한 영향 파악 ESG 금융 활용 현황 검토를 통한 대기업 RM의 고객 ESG 관련 응대 능력 제고		
교육 내용	환경, 노동인권, 윤리, 안전보건 관련 리스크 및 ESG 진단사례 등	정유, 석유화학 등 산업별 환경/사회 이슈 및 현황, 주요 ESG 규제/정책 변화 관련 산업별 영향 전망 등	ESG 관련 주요 3대 업종 (철강, 정유화학, 유틸리티) 중심 심층분석 등

### STEP 2 & STEP 3 회차별 강의내용

회차	주요 내용
STEP 2	1 산업별 환경·사회 관련 주요 특성 및 ESG 금융
	2 산업별 환경/사회 주요 이슈 및 현황(1) - 정유, 석유화학, 철강
	3 산업별 환경/사회 주요 이슈 및 현황(2) - 반도체, 전자, 시멘트, 제지
	4 산업별 환경/사회 주요 이슈 및 현황(3) - 유통, 음식료, 의류, 항공/해상/육상운송
	5 산업별 환경/사회 주요 이슈 및 현황(4) - 건설, 조선, 발전
	6 산업별 환경/사회 주요 이슈 및 현황(5) - 자동차, 자동차부품, 금융
	7 ESG 공시제도 및 ESG 주요 이슈 등
STEP 3	1 ESG 관련 주요 3대 업종(철강, 정유화학, 유틸리티) 중심 심층분석(1)
	2 ESG 관련 주요 3대 업종(철강, 정유화학, 유틸리티) 중심 심층분석(2)
	3 ESG 관련 주요 3대 업종(철강, 정유화학, 유틸리티) 중심 심층분석(3)

## 대외 환경 캠페인

KB금융그룹은 친환경 가치를 고객 및 임직원들과 공유하며, 대외 환경 행사에 적극 참여하여 환경 문제에 대한 공감대를 형성하고 있습니다. 이를 위해 KB금융그룹은 2023년 지구의 날(4월22일)에 실시하는 소등행사에 동참하여 주요 계열사의 사옥 소등과 고객 대상 소등행사 참여 이벤트를 시행하였습니다. 이 밖에도 친환경 활동들과 기부가 연계된 다양한 캠페인도 함께 진행하고 있습니다.

### KB금융그룹 대외 환경 캠페인

계열사	활동 명	주요 내용	일시
KB국민은행	Green Month, 다함께 플로깅	서울, 부산, 청주, 광주 일대 쓰레기 수거 및 주변환경 정비	2023년 4월(서울) 2023년 5월(부산) 2023년 6월(청주) 2023년 10월(광주)
KB증권	깨비증권 Change Our Life (Season 2: 해운대)	임직원 및 부산지역 MZ세대가 참여한 친환경 플로깅	2023년 7월
KB국민카드	환경부 주관 '녹색소비주간' 행사	'그린카드'로 환경표지 인증제품 구매 시 고객에게 인센티브 제공	2023년 6월
	위시드림 (WE:SH DREAM)	임직원 희망건기 기부 캠페인을 통해 저탄소 생활 실천 및 저소득 소아암 환자의 치료비 지원	2023년 3월
KB자산운용	라이팅 칠드런 캠페인	임직원과 고객이 함께 태양광 랜턴을 조립하여 해외 에너지 빈곤국에 기부	2023년 6월
	페보조배터리 리사이클링 하Go!	시민 대상으로 폐배터리 리사이클링 캠페인 진행, 기부한 폐배터리 수만큼 매칭 그랜트 기부금을 적립해 아동복지시설 환경개선사업 'KB홈즈' 실시	2023년 8월
	취약계층 어린이이 돕Go!		



KB국민은행, 'Green Month, 다함께 플로깅'



KB국민카드, '그린카드'

# 환경경영

## 생물다양성 보전

### 생물다양성 관리

KB금융그룹은 그룹의 활동이 환경에 미치는 영향을 최소화하고, 생태계의 복원에 기여하는 활동들을 추진해 나가고 있습니다.

### 생물다양성 보전 활동

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

### K-Bee 프로젝트

전 세계적으로 생물다양성의 중요성에 대한 인식이 확산되고 있는 가운데, KB금융그룹은 2022년 5월 꿀벌 개체수 보전을 위한 'K-Bee 프로젝트'를 시작하였습니다. 국가 보호종으로 지정된 꿀벌은 100대 식용 작물의 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(도시양봉장 1호) 서울식물원 내 야생벌을 위한 'Bee 호텔'을 설치하였습니다. 또한 강원도 홍천 지역에는 백합나무, 헛개나무, 아까시나무 등 개화 시기가 서로 다른 밀원수 10만 그루를 식재 및 양묘하였으며, 지난 2022년 대형 산불로 큰 피해를 입었던 경상북도 울진 지역에도 4만 5천여 그루의 밀원수를 식재하여 두 번째 밀원숲을 조성할 계획입니다. 밀원수는 꿀벌에게 먹이를 제공하는 나무로 KB금융그룹은 밀원숲 조성을 통해 꿀벌의 생태계 회복에 앞장서고 있습니다.

2023년 5월에는 세계 벌의 날을 맞아 서울숲 K-Bee 도시양봉장(도시양봉장 2호) 및 꿀벌정원 일대에서 꿀벌 체험행사를 진행하였습니다. 특히 KB구의어린이집의 원아들과 KB금융그룹이 후원 중인 차준환, 이해인 피겨스케이팅 선수가 꿀벌 생태체험교육 및 꿀벌정원 가꾸기 활동에 함께 참여하여 'K-Bee 프로젝트'에 대한 관심을 끌었습니다. 한편, 서울숲 K-Bee 도시양봉장 2호에 이어 서대문구청 옥상에 도시양봉장 3호를 조성하였으며, 향후에도 생태계 보전활동을 지속적으로 추진할 예정입니다.

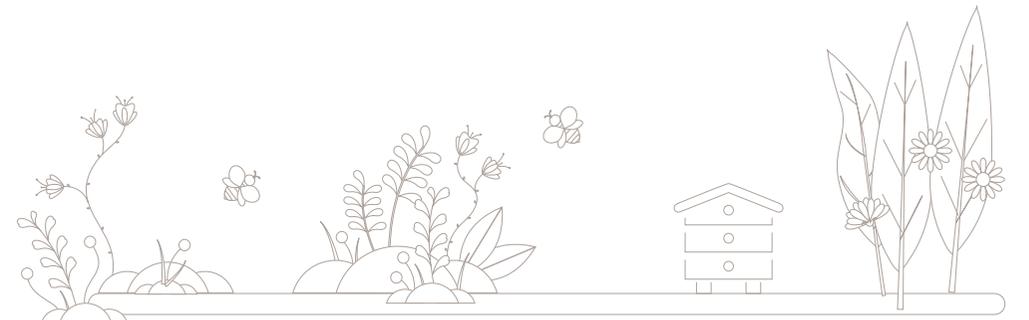
### K-Bee 프로젝트 2023년 주요 활동



서울숲 K-Bee 도시양봉장 2호 꿀벌 체험행사



서대문구청 K-Bee 도시양봉장 3호



# 환경경영

## KB 바다숲 프로젝트

KB금융그룹은 생물다양성 확보와 해양환경 보전을 위해 'KB 바다숲 프로젝트'를 추진하고 있습니다. KB 바다숲 프로젝트는 바다사막화가 진행 중인 해역 내 잘피숲을 조성하고 해양폐기물 수거 등을 실시하는 프로그램입니다. 잘피(Sea Grass)는 수심이 얇은 바다에서 서식하는 해양식물로 탄소흡수, 바다환경정화, 적조현상 예방 외에도 해양생물의 산란처와 서식지까지 제공하는 등 해양 생태계에 없어서는 안 될 존재입니다. 하지만 최근 연안 매립과 개발, 수질오염 등으로 잘피 군락지가 빠르게 사라지며 잘피숲 복원의 필요성이 대두되고 있습니다.

KB국민은행은 경남 남해군 창선면 가인리 언포 연안에 바다숲(잘피숲) 복원 활동을 진행하였습니다. 2022년 잘피 이식에 이은 종자 파종을 통해 순차적으로 조성 중에 있으며, 2023년 0.75ha를 복원하여 2023년까지 누적 총 1ha의 잘피숲을 복원하였습니다. 2024년에는 2차 조성지 선정 협의를 통해 사업을 확대하고 있습니다. 한편, KB금융그룹은 2023년 KB 바다숲 프로젝트의 외부협업 확대를 위해 해양수산부와 업무협약을 체결하였습니다.



KB금융그룹, 'KB 바다숲 프로젝트'



KB증권, '깨비그린로드'

## 숲 조성 사업

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

### KB금융그룹 숲 조성 사업

KB국민은행	KB증권	KB국민카드
<b>몽골 숲 조성사업 'KB 국민의 맑은하늘 숲'</b>	<b>깨비그린로드 (Season 2: 천왕산 캠핑장)</b>	<b>공기정화나무 기부 및 멸종위기 식물 보호</b>
몽골의 사막화 방지 및 미세먼지 감소를 위해 방풍림·유실수로 숲 조성 (2018~2023년까지 총 11만 그루)	주민이 이용하는 공공 캠핑장 내 수목 식재 (2023년 총 3,400여 그루)	임직원이 한 달간 키운 멸종위기 공기정화나무를 서울 및 수도권 지역 아동보육시설에 기부 (2023년 2,000그루, 2019~2023년까지 총 7,000그루)



# 인권경영

## AT A GLANCE

인권 존중은 기업 경영 시 반드시 지켜야 하는 사회적 책임이자 윤리적 의무입니다. 기업이 인권 보호를 위해 노력할 때, 신뢰에 기반한 협력관계를 구축할 수 있으며, 이는 장기적 관점에서 기업의 지속가능한 경쟁력으로 이어집니다. KB금융그룹은 KB를 둘러싼 다양한 이해관계자의 존엄과 가치를 존중하고 보호합니다. 인권경영을 내재화하기 위해 임직원을 비롯한 모든 이해관계자의 인권침해 요인을 조사해 리스크를 사전에 방지하고, 관리체계를 구축하여 인권친화적인 경영활동을 펼치고 있습니다.



## KEY PERFORMANCE

안전보건경영시스템 국제표준

# ISO 45001 획득

(KB국민은행: 2023년 6월)  
(KB증권: 2024년 3월)



육아휴직 사용 남성 임직원 수  
전년 대비 34% 증가

# 34% ↑

(KB금융그룹)



## UN SDGs



# 인권경영

## 인권경영 체계

### 인권정책

KB금융그룹은 2016년 고객, 임직원, 주주, 투자자, 협력사 및 지역사회 등 모든 이해관계자의 인권 보호와 증진을 위해 노력할 것을 선언하고 인권정책을 공개하였습니다. KB금융그룹의 인권정책은 세계인권선언(The Universal Declaration of Human Rights), UN의 기업과 인권 이행 원칙(UN Guiding Principles on Business and Human Rights), 국제노동기구 헌장(LO Constitution) 등 인권·노동 관련 국제 표준 및 가이드라인을 반영하고 있습니다. 또한 2021년부터 기업의 사회적 책임을 추구하는 세계 최대의 자발적 기업 이니셔티브인 '유엔글로벌콤팩트(UNGC)'에 가입하여 인권·노동·환경·반부패에 관한 UNGC의 10대 원칙에 부합하도록 국내외 인권 기준과 국내 인권 관련 법령 등을 인권정책에 반영하고 있습니다.

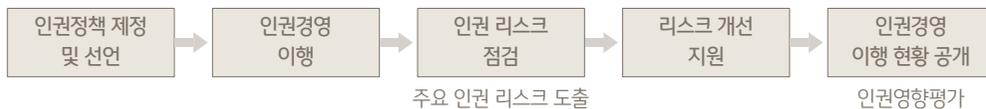


또한, KB금융그룹은 인권경영 실천을 위하여 '다양한 계층 포용'과 '양성 평등 구현'을 위한 중장기 목표인 'KB Diversity 2027'을 수립하였습니다. 단계적인 다양성 로드맵을 수립하여 각 단계별 다양성 목표를 구체화하였으며, 다양한 계층을 위한 채용 기회를 확대하고 양성 모두에게 역량 강화를 위한 공정한 기회를 제공하고 있습니다. 'KB Diversity 2027'과 관련한 자세한 설명은 본 보고서 114페이지를 참고하시기 바랍니다.

### 인권 이슈 관리

KB금융그룹은 인권정책에 명시된 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.

### 인권 이슈 관리 프로세스



### 인권교육

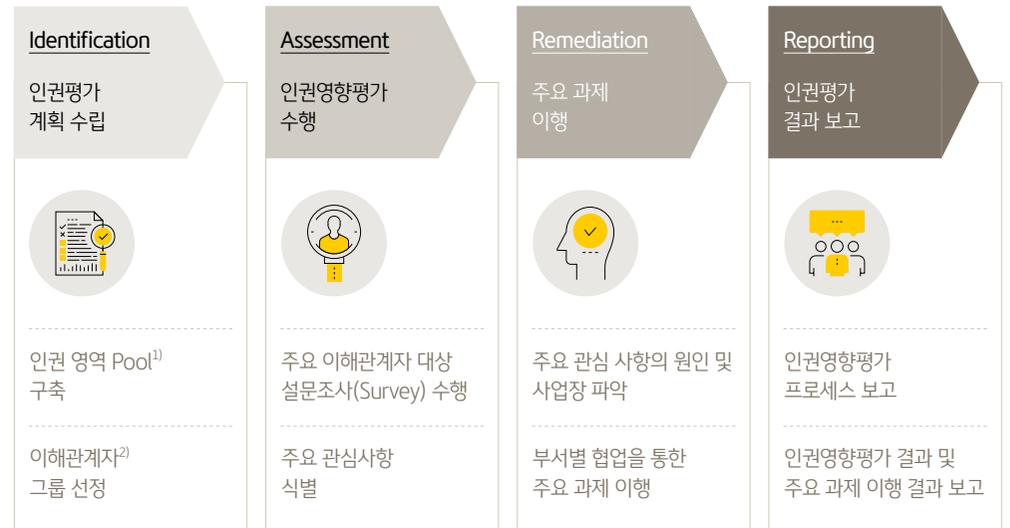
KB금융그룹은 매년 전 임직원을 대상으로 인권교육을 실시하고 있습니다. 인권교육은 성희롱 예방, 장애인 인식 개선, 직장 내 괴롭힘 방지 등의 내용을 포함하며, 2023년에는 직장 내 괴롭힘 방지와 인권 존중에 대한 내용을 중점적으로 교육을 진행하였습니다. 특히 KB국민카드는 인권교육 후 자가평가(이해수준평가)를 실시하였으며 각 부점의 내부통제책임자를 대상으로 집합 연수를 진행하였습니다. 또한 국내 전 부점을 대상으로 「직장내 괴롭힘 예방·대응 매뉴얼」을 배포하여 임직원의 인권 존중 인식을 강화하였습니다.

## 인권영향평가

### 인권영향평가 실시

KB금융그룹은 정기적으로 인권영향평가를 실시하여 인권 리스크를 점검하고 리스크 완화를 위한 주요 과제를 선정하고 있습니다. 인권영향평가는 임직원 및 협력사에서 발생가능한 인권 리스크를 사전에 식별하고 예방하기 위하여 전체 사업장을 대상으로 진행되며, 인수·합병 대상 회사 등 KB금융그룹과 사업 관계를 맺고 유지하는 다양한 이해관계자를 고려합니다. KB금융그룹은 인권영향평가 분석 결과를 기반으로, 개선이 필요한 영역에 대하여 부서별 협의를 통해 과제를 선정해 이행하였습니다. 인권영향평가 분석 결과는 과제 이행 전·후의 효과성 모니터링에 활용되고 있습니다.

### 인권영향평가 프로세스



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

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

# 인권경영

## 인권영향평가 결과

이해관계자	인권영역 및 주요 관심사항	주요 과제 이행내용	
임직원	고용상 차별금지 경력단절 여성 임직원 역량 지원	2023~2024년 중점 개선·강화 그룹 다양성 중장기 추진목표 'KB Diversity 2027' 추진	<ul style="list-style-type: none"> <li>2027년까지 그룹 여성 비율 확대 계획 수립 (여성 리더 20%, 여성 핵심 전문인력 30%)</li> <li>유급 출산휴가 기간 증대 등을 통한 경력단절 여성 발생 위험 감소</li> <li>육아휴직 복직직원의 업무적응을 지원하는 '복직자 과정' 연수 운영</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>경력인정 복귀 가능한 '재채용조건부 육아퇴직제도' 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>
		2023~2024년 중점 개선·강화 안전보건 관리체계 구축	<ul style="list-style-type: none"> <li>'안전보건 정책', 「산업안전보건관리 기본계획」, 「산업안전보건관리규정」 제정</li> <li>KB국민은행 2023년 안전보건경영시스템(ISO 45001) 인증 획득</li> <li>KB증권 2024년 안전보건경영시스템(ISO 45001) 인증 획득</li> </ul>
	산업안전보장 신체/정신 건강 관리	2023~2024년 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 20만원 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 유소견 직원 대상 상담 필요시 심리상담센터 연계</li> <li>심리상담 프로그램 'KB헤아림林' 등 근로자지원프로그램(EAP) 시행</li> </ul>
		2023~2024년 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>
		감정노동자 보호제도	<ul style="list-style-type: none"> <li>KB증권 '고객응대직원보호위원회' 별도 운영</li> <li>KB손해보험 '고객응대근로자 보호조치 기준' 제정 및 운영</li> <li>KB국민카드 민원전담 직무기본급 제도 운영, 금융소비자보호 및 민원처리 우수직원 표창</li> <li>KB저축은행 「고객응대보호에 관한 지침」 제정 및 교육</li> </ul>
고객	정보보호 관리체계 구축	2023~2024년 중점 개선·강화	<ul style="list-style-type: none"> <li>KB국민은행 2023년 APEC CBPR(글로벌 개인정보보호 관리체계) 인증 획득</li> <li>KB캐피탈 2023년 ISMS-P(정보보호 및 개인정보보호 관리체계) 인증 획득</li> </ul>
		2023~2024년 중점 개선·강화 금융소비자보호 강화	<ul style="list-style-type: none"> <li>금융상품 개발 및 판매 업무로부터 독립된 금융소비자보호 거버넌스 구축</li> <li>KB증권 「금융소비자보호 내부통제 업무지침」 제정</li> <li>KB국민카드 시를 활용한 'TM 불완전판매 모니터링 자동화 시스템' 구축</li> <li>KB저축은행 「이상금융거래탐지(FDS) 업무처리기준」 제정</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>	
협력사	책임 있는 공급망 관리 감정노동자 보호	감정보호자 보호제도에 따른 심리안정 지원프로그램 운영	<ul style="list-style-type: none"> <li>상담원 심리안정 지원 프로그램 및 고객 응대 상담 게시판 운영</li> <li>월 2회 민원 협의체 운영(민원 사례 및 대응 방안 공유)</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 관리체계(ESRM) 구축	<ul style="list-style-type: none"> <li>산업 영역을 배제 영역, 기후변화 관심영역, 녹색산업 지원영역으로 구분 관리</li> </ul>

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

# 인권경영

## 안전보건 관리

### 안전보건 관리체계

#### 안전보건 관리 지배구조

KB금융그룹 각 계열사는 관련 법령에 적합하도록 이사회 또는 경영진을 안전보건 정책의 최고 의사결정기구로 두고 있으며, 안전보건 경영을 위한 전담조직인 '산업안전보건위원회'를 설치하고 안전보건관리(총괄)책임자를 선임하여 운영하고 있습니다. 또한 안전보건에 대한 종사자 의견을 수렴할 수 있도록 다양한 의견 청취 채널을 운영하고 있습니다.

#### 안전보건 관리 계획 수립

KB금융그룹은 전 임직원과 고객, 공급업체 및 협력업체 등 모든 이해관계자에게 적용되는 「그룹 안전·보건 목표 및 경영방침」을 공표하였으며, 각 계열사는 매년 '산업안전보건관리 기본계획'을 수립하여 이사회에 보고하고 있습니다. 임직원, 수급인 근로자, 노무제공자를 포함한 모든 종사자와 고객의 생명 보호를 위한 안전한 근무환경 조성을 목표로 산업안전보건관리 기본계획에서는 안전보건 관리 조직의 역할과 위험성 평가를 통해 발견된 유해·위험요인의 제거 및 개선대책 수립·실행 등을 규정하고 있습니다. 특히 안전보건 관리 계획 수립에 있어 종사자의 의견을 적극 수렴하기 위하여 산업안전보건위원회를 개최하여 노동조합과 사전에 협의할 것을 「산업안전보건관리규정」에 명시하고 있습니다.

 그룹 안전·보건 목표 및 경영방침

#### 주요 계열사 산업안전보건관리 기본계획

계열사	관련 법률 및 규정	계획 수립 주요내용
KB국민은행	안전보건관리계획 산업안전보건관리규정	<ul style="list-style-type: none"> <li>안전보건 경영방침 및 목표 수립</li> <li>안전보건관리계획 수립 시 종사자 의견 적극 수렴</li> <li>안전보건관리(총괄)책임자 선임하여 안전보건 관리체계 구축</li> <li>산업안전보건위원회 및 합동안전보건점검 분기 1회, 사업장 순회점검 주 1회</li> </ul>
KB손해보험	안전보건관리기준	<ul style="list-style-type: none"> <li>「안전보건관리기준」 제정</li> <li>안전보건관리(총괄)책임자 선임하여 안전보건 관리체계 구축</li> <li>산업안전보건위원회 분기 1회, 안전보건협의체 월1회 운영</li> </ul>
KB국민카드	산업안전보건법, 중대재해처벌법	<ul style="list-style-type: none"> <li>「산업안전보건법 시행령」에 따른 안전보건 목표 및 경영방침 수립, 안전보건 관리체계 구축</li> <li>산업안전보건관리 기본계획에 전년도 안전보건관리 실적과 당해연도 계획을 포함해서 수립</li> <li>경영지원그룹장은 안전보건관리책임자(당사 근로자 관리) 및 안전보건총괄책임자(관계수급인 근로자 관리) 겸임</li> </ul>

### 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 발생 건수, 산업 재해율 등의 안전보건 목표를 수립하고 전년 대비 증감 현황을 모니터링하고 있습니다. 지속적인 목표 관리 및 모니터링을 통해 선진화된 안전보건 관리체계를 구축한 결과, KB국민은행은 2023년 6월 국제표준 안전보건경영시스템 ISO 45001 인증을 획득하여 근로자의 상해 및 질병의 예방이 가능한 체계적인 근무환경을 갖추고 있음을 입증하였습니다. 또한 KB증권은 2024년 3월 ISO 45001 인증을 신규 획득하였습니다. KB국민은행과 KB증권은 ISO 45001 인증을 보유함으로써 안전보건 목표를 수립하고 관련 위험에 대한 완화 조치를 구축·운영하고 있습니다.



KB국민은행, KB증권 안전보건경영시스템 ISO 45001 인증서

### KB국민은행 안전보건관리 조직도



# 인권경영

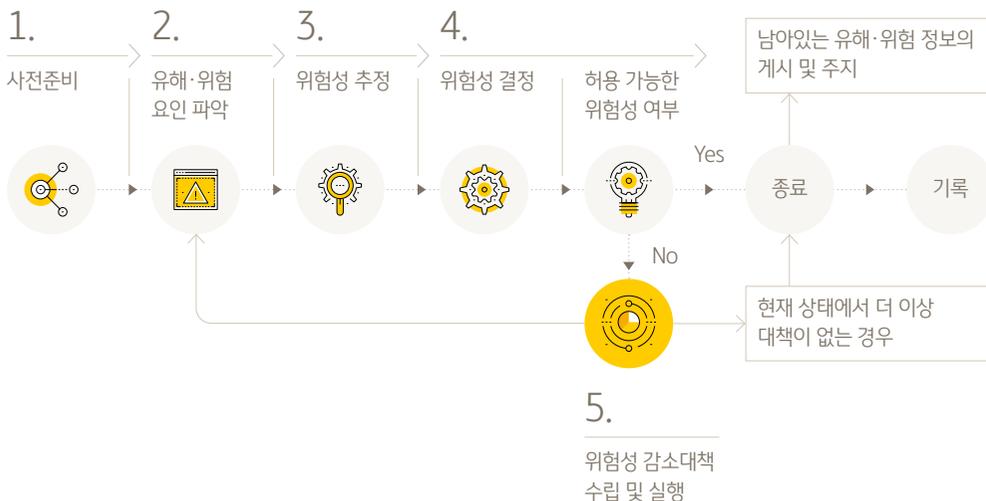
## 안전보건 리스크 관리

### 안전보건 위험성 평가

KB금융그룹은 산업안전보건관리 기본계획에 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 위하여 실시합니다. 위험성 평가 시행 전 사전교육을 통해 평가의 세부내용과 중요성을 임직원들에게 공유하고, 분기별 1회 산업안전보건위원회를 개최하여 노사가 함께 유해·위험 요인을 파악하고 있습니다. 위험성 평가는 담당 직원과 안전보건 전문가가 합동으로 사업장 현장 실사를 실시하고 있습니다.

KB금융그룹은 매년 위험성 평가 결과 도출된 '위험성 허용 불가' 요인에 대해 개선대책·조치방안 등 위험 완화 조치를 수립하고 있습니다. 또한 위험 완화 조치의 실행 후 효과성을 평가하기 위하여 '위험성 허용 불가' 요인이 감소했는지 확인하는 모니터링 절차를 구축하여 운영하고 있습니다. 위험 완화 조치의 이행 여부를 포함한 위험성 평가 결과는 안전보건경영책임자에게 연 1회 보고됩니다. 2023년에는 위험성 평가를 통해 발견된 유해·위험 요소 개선을 위해 노후 사업장의 환경개선 사업을 실시하고, 임직원 건강증진 프로그램 등을 확대 운영하였습니다. 또한, 환경개선 사업을 추진하는 과정에서 안전을 우선적으로 확보하여 안전사고 'ZERO'를 달성하였습니다. 이러한 노력의 결과, 최근 3년간 KB국민은행은 동종업종 평균 재해를 대비 낮은 산업재해 발생건수를 유지하고 있습니다.

### 위험성 평가 실시 매뉴얼



### 중대산업재해 발생 대응체계

KB국민은행 등 주요 계열사는 임직원과 협력사 등 수급업체 종사자가 믿고 근무할 수 있는 근무환경을 조성하기 위해 중대산업재해 관련 대응체계를 구축하고 있습니다. KB금융그룹의 주요 계열사는 「중대산업재해 발생 대응 매뉴얼」을 수립하여 사고 발생 즉시 작업을 중지하고, 위험요인 제거 등의 대응조치와 중대산업재해 피해자에 대한 보호조치 등을 이행하고 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 「산업안전보건관리규정」에 명시된 조사절차에 따라 사건의 경위와 진행상황 등을 조사하고 관련 조치를 취합니다.

### 계열사별 중대산업재해 발생 대응 활동

계열사	주요 활동
KB국민은행	• 「KB국민은행 중대재해대응매뉴얼」(2022년 7월 제정)에 따라 각 부점별 중대재해 대응체계 조직(상황관리팀, 응급구호팀, 복구지원팀)을 사전 구성, 반기 1회 정기적 교육 및 훈련 실시
KB손해보험	• 「중대재해처벌법」에 따른 반기별 의무 이행 여부 점검 • 기업중대사고배상책임보험 가입을 통한 중대산업재해 발생 대비
KB국민카드	• 부점별 자체 소방대(소화반, 반출반, 대피반) 구성, 실질적인 비상대피훈련 시행

### 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 업무연속성계획 수립에 앞서, 재해 및 재난으로 업무 중단 시 부서에서 수행해야 할 단위업무를 정의하는 업무영향분석(BIA, Business Impact Analysis)을 사전에 실시하였습니다. 이를 통해 업무 중단으로 야기될 수 있는 정성적·정량적 영향도를 파악하고 복구가 필요한 자원을 고려하여 단위업무의 복구 우선순위와 복구 목표시간(RTO, Recovery Time Objective)을 결정하고 있습니다. 아울러 대체 사업장 등 분산근무지에서의 업무 복구 가능성을 검증하기 위한 모의훈련을 실시하였으며, 해외 점포의 위기대응 관리체계도 강화하였습니다.

KB국민카드는 화재, 홍수 및 지진 등 국지적 재난상황 대비 업무연속성 유지를 위한 업무연속성계획을 운영하고 있으며, 연 1회 부서별 단위업무 및 복구 목표시간 등 기초자료를 정비하여 최신화하고, 안정적인 업무연속성계획 운영을 위해 복구 목표시간별 대체 사업장을 구분하여 구축하였습니다. 또한 업무연속성계획의 효과적인 실행을 위하여 연 1회 모의훈련을 실시하고 있습니다.

# 인권경영

## 임직원 안전보건 관리 활동

### 임직원 신체 건강 관리

KB금융그룹은 임직원들이 각자의 상황에 적합한 방식으로 건강관리를 할 수 있도록 비금융 헬스케어 플랫폼인 '오케어(O-Care)'를 출시하였으며, 해당 플랫폼을 통해 건강관리서비스를 받거나 건강관리 제품을 구매할 수 있도록 인당 20만 원 상당의 포인트를 지원하고 있습니다. 이 외에도 불의의 사고와 질병에 대비할 수 있도록 단체상해보험과 의료비를 지원하며, 건강·의료를 전담하는 건강전략센터도 운영하고 있습니다.

KB금융그룹의 주요 계열사는 의무실 및 피트니스센터 운영을 통해 임직원 건강을 체계적으로 관리하고 있으며, 매년 임직원 및 임직원 가족에 대한 건강검진을 지원하여 질병 예방 및 건강 증진을 도모하고 있습니다.

### 임직원 마음 건강 관리

KB금융그룹은 심리상담센터 및 병원과 연계된 심리상담 프로그램인 'KB헤아림林'을 비롯하여 '오케어' 플랫폼 내 심리상담 서비스인 'EAP(Employee Assistance Program, 근로자지원프로그램)'를 제공하고 있습니다. EAP는 전문 심리상담센터와의 연계를 통해 임직원에게 발생할 수 있는 직장·가족·인생 등 다양한 문제를 전문 상담사와 함께 해결할 수 있도록 지원하고 있습니다.

KB증권은 2023년 임직원을 대상으로 심리상담 서비스를 제공하여 90명의 임직원에게 총 382회, 3,588만 원을 지원하였습니다. KB국민카드는 EAP를 통해 직원 1인당 연간 6회의 상담을 제공하고 있습니다.

### 감정노동자 보호

KB금융그룹은 고객응대 직원을 보호하기 위해 직원 보호 프로그램을 운영하고 있습니다. 고객응대 매뉴얼과 응대 프로세스에 따라 소비자의 문제 행동을 유형화하고 고객응대 직원에 대한 폭언 금지 ARS를 운영하여 소비자의 문제 행동으로부터 직원을 사전 보호하고 있습니다. 또한 고객응대 직원의 스트레스 관리를 위해 상담치료와 다양한 힐링 프로그램을 제공하고 있습니다.

KB국민카드는 민원전담 직원에게 '직무기본급'을 추가하여 급여를 지급하며, 금융소비자보호 관련 실적이 우수한 직원에게 인사상 가점을 부여하여 표창을 수여하거나 해외연수를 제공하는 등 다양한 포상 제도를 운영하고 있습니다. 또한 인사평가에서 가점이 부여되는 '본부부서 유공 표창'을 연간 최소 1명 이상에게 수여하고 3년 이상 근무한 직원에게는 희망 부서를 우대 배치하는 등의 제도를 운영하고 있습니다.

## KB금융그룹 고객응대 직원 보호 프로그램

 <p>KB국민은행</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 고객응대 직원을 위한 '직원보호 가이드' 배포 및 직원보호 가이드를 활용한 건강/장애 예방 정기교육 실시</li> <li>• 고객응대 직원의 고충 및 애로사항 처리를 위한 고충처리센터 운영</li> <li>• 피해직원의 심리회복을 위한 심리상담센터 및 심리안정 콘텐츠 제공, 필요시 의료기관 연계 및 비용 지원</li> </ul>
 <p>KB증권</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• '고객응대직원보호위원회' 별도 운영</li> </ul>
 <p>KB손해보험</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 현장 고객응대 직원 보호를 위한 CCTV 설치</li> <li>• 「고객응대근로자 보호조치 기준」 제정 및 운영</li> <li>• 고객응대 직원 고충사항 발생 시 외부 심리상담업체('이지앤웰니스') 연계 상담 치료 지원</li> </ul>
 <p>KB국민카드</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 문제 행동 고객에 대한 상담원 응대 프로세스 운영                         <ol style="list-style-type: none"> <li>① 문제 행동 발생 시 고객 앞 경고</li> <li>② ARS 멘트 전환 등록</li> <li>③ 법적절차 안내</li> <li>④ 상담종료 및 문자발송</li> </ol> </li> <li>• 고객응대 직원에 대한 폭언 금지 멘트 ARS 적용</li> <li>• 근로자 심리상담 지원프로그램(EAP) 운영</li> </ul>
 <p>KB라이프생명</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 고객응대 직원 보호매뉴얼 개정 및 교육 실시</li> <li>• 상담치료 및 힐링 프로그램 ('허그맘 상담', '이지앤웰니스') 지원</li> <li>• 2023년 산업안전보건 관리체계 운영</li> </ul>
 <p>KB저축은행</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 「고객응대보호에 관한 지침」 제정 및 교육</li> </ul>

# 인권경영

## 안전보건 교육

KB금융그룹은 안전보건에 대한 임직원의 인식을 제고하고 관련 사고를 줄이기 위하여 안전보건 교육을 실시하고 있습니다. 안전보건관리책임자는 산업안전보건법령 및 안전보건 조치에 관한 직무교육을 이수하고 있습니다. 특히, 유해하거나 위험한 작업을 수행하는 근로자를 대상으로 특별교육을 실시하여 안전한 작업환경을 조성하도록 독려하고 있습니다.

2023년 KB국민은행의 안전보건관리책임자는 산업안전보건 관련 법령 및 책임자의 책무와 역할 등에 대한 직무교육을 이수하였으며, 영업점과 본부부서의 관리감독자 850명은 근무지의 유해·위험요인 감소를 위한 위험성 평가 교육을 이수하였습니다. 또한 중대재해가 발생하거나 급박한 위험이 있을 경우를 대비하여 전 임직원을 대상으로 「중대재해 대응 매뉴얼」에 대한 교육·훈련을 반기 1회 진행하고 있으며, 경영진 간담회 및 부점장 교육과정에 안전보건 교육을 포함하여 실시하고 있습니다.

KB국민카드는 2023년 ‘보안진단의 날’ 교육 주제로 ‘심폐소생술 및 자동심장제세동기 사용법’을 선정하여 응급조치 방법 및 제세동기 사용법을 공유하고 전 임직원을 대상으로 교육을 실시하였습니다. 또한 강북삼성병원의 심폐소생술 전문강사팀을 초빙하여 본부부서 안전관리담당자를 대상으로 응급상황 대처 전문가 양성교육을 실시하여 조직 전반에 걸쳐 응급상황에 대한 대처 능력을 향상시켰습니다.

## 공급망 안전보건 관리 활동

KB금융그룹은 용역, 위탁업체 등과 도급계약 체결 시 계약 대상기업이 종사자의 안전보건을 확보하기 위한 재해 예방 조치 능력과 기술을 갖추었는지를 계약의 주요 조건으로 삼고 있으며, 이를 평가하기 위한 기준과 절차를 마련하고 있습니다.

## 계열사별 공급망 안전보건 관리 활동

계열사	주요 활동
KB국민은행	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 안전보건에 관한 수급업체의 자격을 업무 매뉴얼에 명시</li> <li>• 사업장 순회점검, 협의체 운영 등 수급인 근로자를 위한 산업재해 예방조치 시행</li> <li>• 시설공사 협력사 중요 공사에 대한 현장설명회 개최를 통해 공사 이해도 향상 및 안전 확보</li> </ul>
KB손해보험 KB라이프생명 KB부동산신탁	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 주 단위 작업장 순회점검, 월 단위 ‘안전보건협의체’ 운영 및 분기별 합동 안전점검</li> <li>• 고객응대 직원 대상 산업재해 예방활동 추진</li> </ul>
KB자산운용	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 안전보건경영 매뉴얼 및 절차서 제정·운영</li> <li>• 부동산과 리츠 등 투자대상 사업장에 대한 안전보건 간담회 실시</li> <li>• 인프라 투자 사업장에 대한 안전구축 현황 확인 및 경영진 보고</li> </ul>

# 지역사회 참여

## AT A GLANCE

KB금융그룹은 사회 구성원으로서의 책임을 인식하고, 지역사회에 기여하기 위해 '미래세대 육성'과 '사회적 가치 창출'을 사회공헌의 기본 방향으로 수립하였습니다. 더불어 4대 중점분야를 선정하여 지속가능한 사회적 가치 창출에 주력하고 있습니다. KB금융그룹은 지역사회 특성을 살린 사회공헌 활동을 적극적으로 추진하고, 국내·외 사회문제를 근본적으로 해결할 수 있는 맞춤형 프로그램을 진행해 왔습니다. 이러한 활동이 일회성 사업에 그치지 않고, 지역사회에 실제로 긍정적인 효과를 가져올 수 있도록 사회공헌 사업의 기여도를 정기적으로 측정하고 평가하고 있습니다.



## KEY PERFORMANCE

교육부와 체결한 돌봄체계  
업무협약에 따른 지원 약정금액

**1,250** 억 원

(2018년부터 2027년까지 10년간,  
2023년까지 실제 지원금액 850억 원)



KB굿잡 프로그램을 통한 취업 성공 구직자 수

**3만 5,232** 명

(2011년 이후 누적 성과)



재난재해 피해지원을 위한 기부금액

**16.6** 억 원

(2023년 매칭 그랜트 방식 기부금 13.6억 원  
및 KB금융그룹 강릉 산불 피해복구 기부금  
3억 원 포함)



## UN SDGs



# 지역사회 참여

## 사회공헌 전략

KB금융그룹은 '세상을 바꾸는 금융'이라는 그룹의 미션을 토대로 청소년·글로벌 가정, 일자리, 지역사회, 환경을 중점분야로 두고 사회공헌 전략을 수립·운영하고 있습니다. 아동·청소년을 위한 다양한 교육지원 및 멘토링 프로그램 운영, 돌봄체계 구축 사업과 청년층을 위한 일자리 창출 사업 등 미래세대가 안전한 환경에서 성장하고 꿈을 향해 나아갈 수 있도록 지원 활동을 펼치고 있습니다. 또한 국내·외 재난재해 피해 지원과 소외계층 주거 및 생활 지원 등 지역사회와 상생하기 위한 사회공헌 활동을 적극적으로 수행하고 있습니다.

### KB금융그룹 사회공헌 전략

**미션**  
**세상을 바꾸는 금융**  
 고객의 행복과 더 나은 세상을 만들어 갑니다

기본방향	미래세대 육성	사회적 가치 창출
사업영역	'청소년·글로벌 가정' 성장기반 지원 금융업 역량 활용 '경제·금융 교육'	사회적 니즈 해소를 위한 지원 지역사회 동반성장을 위한 지원

**중점분야**

 <b>청소년·글로벌 가정</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dreaming Youth KB Dream Wave 2030</li> <li>• Dreaming School 초등돌봄교실 및 병설유치원 신·증설</li> </ul>	 <b>일자리</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dreaming Job KB굿잡</li> <li>• Dreaming Impact 사회적 기업 지원</li> </ul>	 <b>지역사회</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dreaming Neighbor 지역사회 발전</li> <li>• Dreaming Global 글로벌 지원</li> </ul>	 <b>환경</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dreaming City 도시재생</li> <li>• Dreaming Green 친환경 사업</li> </ul>
--	---	---	---

**UN SDGs**

						
---	---	---	---	---	---	---

KB금융그룹은 사회공헌에 대한 중장기 목표 설정을 통해 사회공헌 체계를 확립하고 대표 사회공헌 활동의 성과와 효과성을 평가하고 있으며 2023년까지 다양한 사회공헌 활동을 수행하여 지역사회 성장에 기여하였습니다. 2024년부터는 각 계열사의 사업부문에 특화된 사회공헌 사업 영역을 고도화하고 임직원 및 고객참여형 사회공헌 활동을 확대함으로써 지역사회와의 상생 문화를 내재화하고 지속가능한 사회공헌 사업을 추진할 계획입니다. 중장기적으로는 ESG 경영 추진전략과 연계된 사회공헌 사업을 실천하여 지속가능한 사회적 가치 창출과 더불어 경제적 가치를 실현하고자 합니다.

## 사회공헌 사업 평가

KB금융그룹은 공정하고 효율적인 사회공헌 사업을 추진하기 위하여 '그룹 사회공헌 사업 평가체계'를 마련하여 그룹 및 계열사의 대표적인 사회공헌 사업을 대상으로 평가를 진행하고 있습니다. 대표적으로 KB국민은행의 경우 사회공헌 사업의 투명성을 제고하기 위하여 사업 수행 NGO에 대한 외부 회계감사 수감을 의무화하고 있습니다. 또한 계열사 및 외부 평가기관이 공동으로 참여하여 사회공헌 프로그램의 지속가능성, 프로그램으로 창출된 사회적 가치와 브랜드 가치 등 비재무적 가치에 대한 정량·정성적 평가를 실시함으로써 사회공헌 사업의 적정성 및 효과성을 검증하고 있습니다.

### 그룹 사회공헌 사업 평가체계

<h1 style="font-size: 48px; margin: 0;">1</h1> <p>사전 준비</p> 	<h1 style="font-size: 48px; margin: 0;">2</h1> <p>운영 단계</p> 	<h1 style="font-size: 48px; margin: 0;">3</h1> <p>사업 종료</p> 
<b>파트너·사업자 선정</b>	<b>사업 유지 관리</b>	<b>사후 점검 및 조치</b>
<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>	<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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 사회공헌사업 그룹 공동평가 (기관평가 + 사업평가)</li> <li>• 외부 평가기관 공동 참여</li> <li>• 부적격 사업 거래금지 조치</li> </ul>

# 지역사회 참여

## 사회공헌 활동

### KB Dream Wave 2030

KB국민은행의 대표 사회공헌 사업인 'KB Dream Wave 2030'은 미래세대를 이끌어갈 인재들이 잠재력을 발굴하고 꿈을 펼칠 수 있도록 학습·진로·지원 3개 분야를 중심으로 미취학 아동부터 대학생까지 성장 단계별로 다양한 맞춤 프로그램을 지원하고 있습니다. 'KB Dream Wave 2030'을 통해 2023년까지 약 20만 명의 학생들을 지원하였고, 2030년까지 30만 명의 학생들에게 성장 기회를 제공할 예정입니다.

#### KB Dream Wave 2030 분야별 프로그램



#### KB Dream Wave 2030 성과

총 수혜자 (단위: 명)	2021	2022	2023	지원금액 (단위: 억 원)	2021	2022	2023
	139,731	170,869	202,253		231	331	451

\* 누적 기준

### 경제·금융 교육

KB금융그룹은 국민과 함께 상생하는 따뜻한 미래를 열어가기 위하여 2011년 5월 'KB금융공익재단'을 설립하였습니다. KB금융공익재단은 국민들이 실생활에 필요한 경제 지식을 바탕으로 올바른 금융 습관을 형성할 수 있도록 경제·금융 교육 전문 강사단을 발족하여 청소년부터 노인까지 전 국민을 위한 경제·금융 교육을 적극적으로 추진하고 있습니다.

#### KB금융공익재단 경제·금융 교육 활동

<b>방문 교육</b> (KB스타 경제교실)	<ul style="list-style-type: none"> <li>KB금융그룹의 대표적인 경제교육 프로그램</li> <li>경제교육 전문 강사가 초·중·고등학교와 지역아동센터, 군부대 등 현장으로 직접 찾아가는 방문교육 프로그램</li> </ul>
<b>초청 교육</b> (경제·금융교육 체험센터 KB Star*D)	<ul style="list-style-type: none"> <li>경제·금융 관련 기초이론과 체험을 학부모와 자녀가 함께 할 수 있는 초청 교육 프로그램</li> <li>KB국민은행 신관 내 현장 견학, 경제·금융 교육 특강 및 관련 콘텐츠 제작 등을 위한 체험센터 운영</li> </ul>
<b>취약계층 경제·금융교육</b> (경제·금융캠프)	<ul style="list-style-type: none"> <li>금융 취약계층 및 글로벌 가정 자녀들과 함께하는 캠프 프로그램</li> </ul>
<b>플라리스 교육</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>전국의 어린이와 청소년들에게 경제·금융 교육을 실시하는 대학생 경제·금융 교육 봉사단</li> </ul>
<b>온라인 경제·금융교육</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ICT(원격영상) 기술, 유튜브를 활용한 다양한 금융교육 콘텐츠 제작 및 배포</li> </ul>

#### KB금융공익재단 성과

장학금 수혜자 (단위: 명)	2021	2022	2023	장학금 지원금액 (단위: 억 원)	2021	2022	2023
	2,652	2,915	3,121		46	51	55

\* 누적 기준

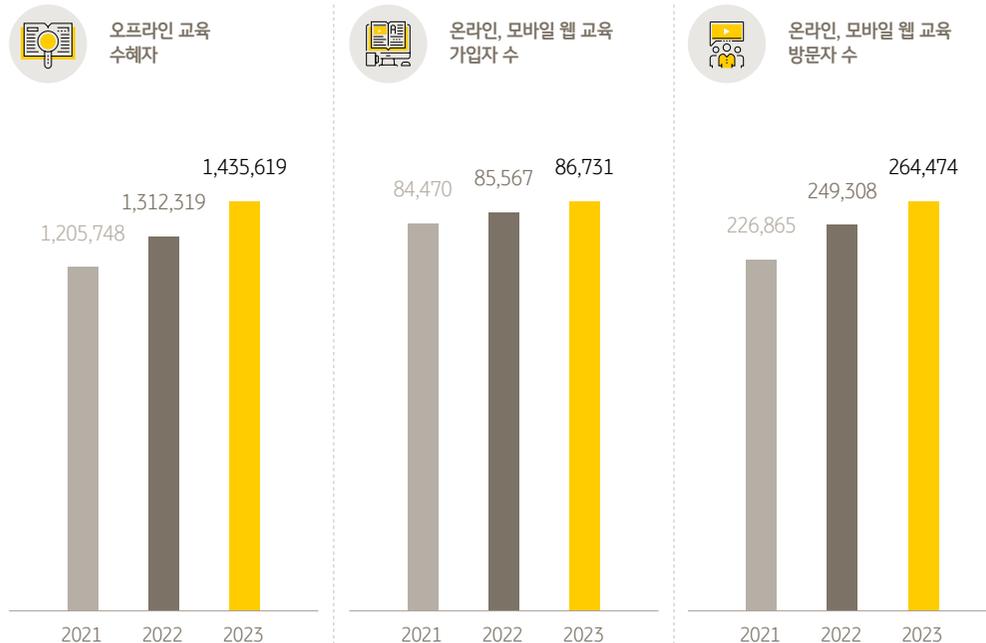
# 지역사회 참여

KB금융그룹은 미래세대 금융 인재를 육성하기 위해 '1사1교 금융 교육'을 실시하고 있습니다. 1사 1교 금융 교육은 전국 초·중·고등학교와 결연을 맺고 학생들의 건전한 금융생활 습관을 길러주기 위하여 다양한 금융교육을 실시하는 프로그램입니다. KB국민은행은 전국 811개 초·중·고등학교와 결연을 맺어 2023년말 기준 2만여 명의 수혜자에게 553회에 달하는 금융교육을 제공하였습니다.

KB라이프생명은 2006년 'KB라이프생명사회공헌재단'을 설립하여 다양한 사회공헌 사업을 추진하고 있습니다. KB라이프생명 및 KB라이프파트너스 임직원이 직접 봉사자로 참여하는 경제교육 프로그램인 'KB라이프 경제교실'을 운영하여 아동 및 청소년을 대상으로 어려운 경제를 쉽고 재미있는 보드게임을 통해 경제교육을 진행하고 있습니다. 2023년에는 금융감독원이 주최한 제18회 금융공모전의 '금융교육 우수프로그램' 부문에서 학생들을 위한 맞춤형 금융교육 프로그램 '꿈이 쑥쑥 경제가 쑥쑥 보드게임'으로 '금융감독원상'을 수상하였습니다.

## KB금융그룹 경제·금융 교육 성과

(단위: 명)



\* 누적 기준

## 돌봄체계 및 문화·교육환경 개선

KB금융그룹은 여성들의 경력 단절, 육아 부담 등으로 인한 저출생 현상을 극복하기 위하여 교육부와 협력하여 돌봄체계 구축 사업을 추진하고 있습니다. 특히 아동과 청소년의 돌봄 공백을 해결하고 학부모의 양육 부담을 덜기 위해 '온종일 돌봄 지원 사업'을 수행하고 있습니다.

KB금융그룹은 지난 2018년부터 교육부와 업무 협약을 맺고 5년간 총 750억 원을 투입하여 초등 돌봄교실 1,648개, 국·공립 병설유치원 617개 등 총 2,265개 교실을 조성하였으며, 누적 수혜 아동은 4만 5000여 명입니다. 더불어, KB금융그룹은 교육부와 '늘봄학교 및 초등 돌봄체계 발전'을 위하여 2023년부터 2027년까지 5년 간 총 500억원을 지원하는 업무 협약을 체결하였습니다. 이를 통해 초등학생들에게 안정적인 돌봄 환경 및 다양한 방과 후 프로그램을 통합적으로 제공하는 '늘봄학교' 확산 및 '거점형 늘봄센터' 신설을 지원하고 있습니다.

## 계열사별 문화·교육 환경 개선 활동

계열사	활동 내용
KB국민은행 (KB작은도서관)	<ul style="list-style-type: none"> <li>문화 소외지역에 도서관 조성</li> <li>노후 도서관 리모델링 및 전자도서관 서비스 지원</li> <li>'찾아가는 책 버스'와 다양한 독서문화 프로그램 제공</li> </ul>
KB증권 (무지개교실)	<ul style="list-style-type: none"> <li>2009년부터 국내 22개소, 해외 12개소 완공</li> <li>학습 공간 개보수, 도서관 환경 조성, 도서 지원</li> <li>초등학교 내 놀이공간 조성 및 놀이문화 개선</li> </ul>
KB 국민카드	<ul style="list-style-type: none"> <li>저소득 예비 초등학생 대상 책방방 기부</li> <li>아동보육시설에 공기정화식물 기부</li> <li>장애 청소년 미술 교육 및 운동선수 지원 (전문미술교육·전시회, 장비·훈련 등 체육활동비)</li> </ul>
KB라이프생명	<ul style="list-style-type: none"> <li>생명보험금 수익자 가정 중 경제여건이 어려운 가족의 자녀 대학 입학 장학금 지원</li> <li>지역아동센터 아동·청소년을 위한 방과 후 학습·문화·정서 교육 프로그램 제공</li> </ul>
KB캐피탈	<ul style="list-style-type: none"> <li>'SOS어린이마을'을 위한 임직원 벽화 그리기 봉사 및 시설환경 개선</li> <li>보호단체 시설 환경 개선을 위한 생필품 지원</li> </ul>



KB국민은행, 'KB작은도서관'



KB손해보험, KB스타즈 배구단 늘봄학교 재능기부

# 지역사회 참여

## 글로벌 가정 정착 지원

KB금융그룹은 다양한 문화가 공존하고 있는 글로벌 가정의 문화격차를 줄이고 국내에서 안정적으로 적응할 수 있도록 다양한 사회정착 프로그램을 지원하고 있습니다.

### 계열사별 글로벌 가정 지원 활동

계열사	활동 내용
KB국민은행	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 한국가족센터협회와 협업, 글로벌 가정 부모와 자녀가 함께하는 교육 프로그램 진행</li> <li>• 북한이탈주민 조기정착 프로그램 지원</li> </ul>
KB국민카드	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 다문화·새터민 가정 아동대상 한국어교육 프로그램 'KB국민카드 한국어학당' 운영</li> <li>• 글로벌 가정 청소년 대상으로 찾아가는 금융교육 진행</li> </ul>
KB저축은행	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 글로벌 가정 아동들을 위한 이중언어교육 프로그램 및 말하기 대회 개최</li> <li>• 지역 내 글로벌 가정 대상으로 취업지원 및 부모교육 진행</li> </ul>



KB국민카드 한국어학당



KB굿잡 취업박람회

## 일자리 창출

### KB굿잡 프로그램

KB금융그룹은 청년의 실업난 해소와 양질의 일자리 창출을 위해 'KB굿잡' 프로그램을 운영하고 있습니다. 2011년 출범 이후 KB굿잡 홈페이지를 통해 온라인 리쿠르팅 서비스, 취업 컨설팅, 온·오프 취업박람회, 취업·채용 정보 제공 등 다양한 일자리 창출 지원활동을 추진하고 있습니다.

**KB굿잡 취업박람회** KB금융그룹은 국내 최대 규모의 일자리정보 공유의 장인 'KB굿잡 취업박람회'를 개최하여 구직자와 우수 중소기업 간 만남의 기회를 제공하고 실질적인 청년 일자리 문제 해소에 기여하고 있습니다. 더불어 KB굿잡 취업박람회에 참가한 구인기업과 채용기업을 대상으로 'KB굿잡 금리우대 프로그램'과 'KB굿잡 채용지원금' 제도를 운영하고 있습니다.

KB굿잡 금리우대 프로그램은 KB굿잡 취업박람회에 참가한 구인 기업이 KB국민은행에 신규대출을 신청하면 우대금리를 제공하는 제도로 2023년 말 누적 기준으로 약 11,703억 원을 지원하였습니다. 아울러 중소기업이 금융비용 및 인건비 부담을 줄이고 고용안정성을 확보할 수 있도록 KB굿잡 취업박람회를 통해 정규직원을 채용한 기업에게 채용 지원금을 제공하는 KB굿잡 채용지원금 제도를 운영하고 있습니다.

### KB굿잡 취업박람회 성과

개최 횟수	누적 방문자 수	누적 참가 구인기업
<b>24</b> 회	<b>1,182,600</b> 여명	<b>5,347</b> 개



### KB굿잡 취업박람회 채용지원금 지급 현황

채용지원금 지급 대상 구직자	채용지원금을 지급받은 기업	취업박람회를 통해 지급된 채용지원금
<b>11,993</b> 명	<b>2,463</b> 개사	<b>87</b> 억원



\* 2023년 12월 말 기준

## 지역사회 참여

**KB굿잡 취업 교육 프로그램** KB금융그룹은 청년 구직자들의 취업 역량 강화와 취업을 제고를 위하여 특성화고 학생, 대학생, 전(예)정·장병들을 대상으로 다양한 맞춤형 취업 교육 프로그램을 제공하고 있습니다. 취업 교육 프로그램은 KB굿잡 취업박람회와 연계된 'KB굿잡 취업아카데미'와 특성화고 학생을 대상으로 6개월간 취업캠프 및 취업컨설팅, 일자리 매칭 등을 지원하는 'KB굿잡 취업학교' 등으로 구성되어 있습니다.

### KB굿잡을 통한 일자리 연결 성과 (단위: 명)



\* 누적 기준

### 자립준비청년 취업·창업 지원

KB금융그룹의 주요 계열사는 자립준비청년 지원을 2023년 핵심 사회공헌 사업으로 정하여 자립준비청년의 홀로서기를 지원하고 있습니다. 자립준비청년은 아동양육시설, 공동생활가정, 가정위탁 등의 보호를 받다가 만 18세가 되거나 또는 그 이전에 보호가 종료된 청소년을 의미합니다. KB금융그룹은 자립준비청년의 안정적인 자립기반 마련을 위해 자립 역량 강화 교육 및 경제 활동 경험을 제공하여 사회의 구성원으로 정착할 수 있도록 지원합니다.

### 계열사별 자립준비청년 취업·창업 지원 활동

계열사	활동 내용	수혜자 수
KB국민은행 (KB Dream Wave 2030)	<ul style="list-style-type: none"> <li>부동산, 경제, 법률, 진로, 자립 5개 분야 전문가 교육</li> <li>단체활동 프로그램을 통해 네트워크 형성</li> <li>자립 지원금과 노트북 제공</li> <li>개인 심리상담 지원</li> </ul>	100명
KB증권	<ul style="list-style-type: none"> <li>기부금 모금 행사 진행 ('행복똑딱 깨비증권 바자회', '행복똑딱 일일카페')</li> <li>자립준비청년 생활관 총 25개 리모델링 사업 지원</li> <li>글로벌 및 디지털 분야 관련 교육 및 정기적인 멘토링 활동 ('자립똑딱 깨비증권 청년 지원 프로그램')</li> </ul>	10명
KB손해보험 (런런챌린지)	<ul style="list-style-type: none"> <li>맞춤형 역량 강화 및 기술 전문 교육 제공</li> <li>생계지원금, 심리상담 등 포괄적인 지원</li> </ul>	44명
KB캐피탈	<ul style="list-style-type: none"> <li>기술교육과 어학 관련 자격증 및 자격시험 지원 사업 ('희망의 디딤돌')</li> <li>선호분야 맞춤형 교육 지원</li> </ul>	46명

\* 누적 기준

### KB굿잡 취업 교육 프로그램 성과

\* 2023년 12월 말 기준



#### KB굿잡 취업아카데미

**2,569**명 수료  
(2013년부터 총 14 회 개최)

#### KB굿잡 취업학교

**1,669**명 수료  
(2016년부터 총 16회 개최)



KB굿잡 취업학교



KB증권, 자립준비청년지원단 금융교육



KB손해보험, 런런챌린지

# 지역사회 참여

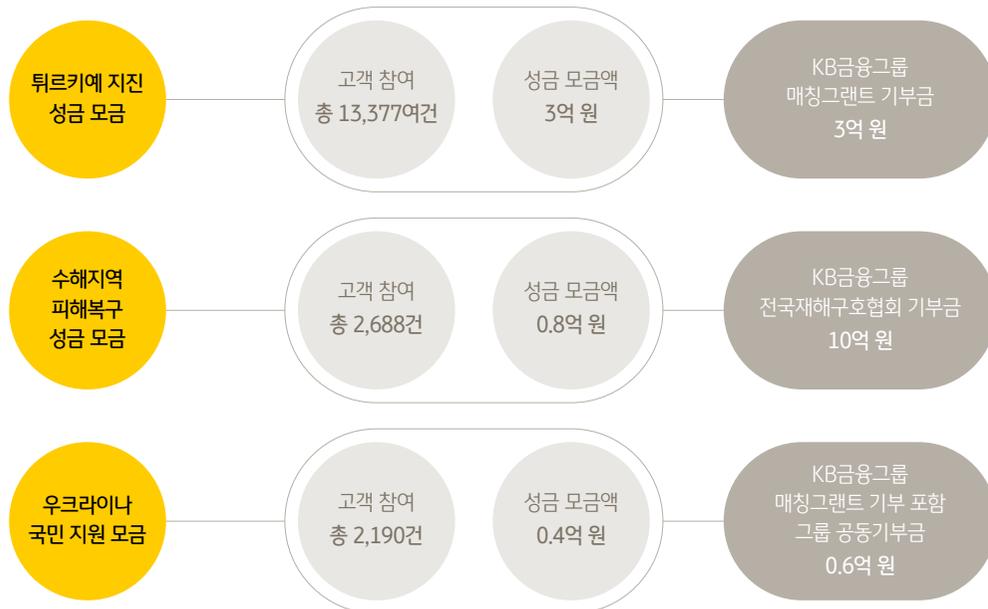
## 지역사회 상생

### 재난재해 피해 지원

KB금융그룹은 천재지변 등으로 인해 삶의 터전을 잃거나 고통받고 있는 사람들과 지역사회의 피해 회복을 위한 지원 활동을 적극 추진하고 있습니다. 더불어 KB금융그룹의 고객들도 신속하고 편리하게 피해복구 성금을 기부할 수 있도록 '고객참여형 성금 모금 캠페인'도 운영하고 있습니다. 고객참여형 성금 모금 캠페인은 주요 계열사의 디지털 플랫폼을 통해 사전에 준비된 내부 프로세스에 따라 체계적으로 운영되고 있습니다.

기부는 KB국민은행의 '스타뱅킹', KB증권의 'M-able(MTS)' 및 'HTS', KB국민카드의 'KB Pay' 및 홈페이지를 통한 고객 직접 기부와 '좋아요' 누리기사 '댓글' 작성 등의 참여형 기부로 나누며, 고객들이 기부한 성금과 동일한 금액을 KB금융그룹에서도 기부하는 '매칭 그랜트(Matching Grant)' 방식도 운영되고 있습니다. KB금융그룹은 2023년 튀르키예 지진 피해 복구, 집중호우 피해지역 복구, 우크라이나 피난민 및 이재민 구호 지원을 위해 기부금을 전달하고 피해지역에 긴급 구호키트와 대피소, 이재민용 텐트, 급식차 및 세탁차 등을 지원하였습니다. 이 외에도 KB금융그룹은 그룹 공동으로 강원도 강릉 산불 피해복구를 위해 3억 원의 기부금을 지원하였습니다.

### KB금융그룹 고객 참여형 성금 모금



### 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.

KB손해보험은 아동·청소년 대상 'KB희망의 집짓기', 자립준비청년 취업·창업 지원, 발달장애아동 감각통합치료실 지원사업과 보험업과 연계한 화재·안전·교통 관련 소방공무원 심신안정실 지원사업, 폐지수거 어르신 안전 지원사업 등 지역사회 상생 발전을 위한 다양한 활동을 진행하고 있습니다. 이처럼 사회공헌 활동을 모범적으로 실천한 공로를 인정받아 KB손해보험은 보건복지부와 한국사회복지협의회에서 공동 주관하는 '2023 지역사회공헌 인정제' 심사에서 최고등급인 'LEVEL 5'를 획득하였으며, 5년 연속 '지역사회공헌 인정기업'으로 선정되었습니다.

### 계열사별 소외계층 지원 활동

계열사	활동 내용
KB증권	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 사회적 취약계층 부부 대상 결혼식 비용 전액 지원 ('한강 야외결혼식')</li> <li>• 병원 방문이 어려운 의료 소외지역 어르신에 종합 의료서비스 제공 ('행복똑똑 농어촌 의료봉사')</li> <li>• 매년 명절 지역사회 소외 이웃을 위해 생활용품 지원 ('情 든든 KB박스')</li> </ul>
KB손해보험	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 취약계층 어린이 대상 화재 및 재난예방에 대한 교육 ('재난안전 캠페인')</li> <li>• 도서산간 지역 사설 보호소 유기동물에 대한 이동식 의료차량 제작 기부</li> <li>• 미혼한부모 영유아 자녀를 위한 양육 물품 및 학습발달 물품 지원 ('365베이비케어키트', '365키즈키트')</li> </ul>
KB국민카드	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 전국 독거노인을 대상으로 경제적 및 정서적 지원 ('독거노인 마음잇기')</li> <li>• 경력단절 여성을 대상으로 디지털 교육 및 재취업 기회 제공 ('디지털 인재육성 사업')</li> </ul>
KB라이프생명	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 조혈모세포기증 인식개선을 위한 콘텐트 제작 및 캠페인 진행, 기부금 조성 및 난치병 환아 수술비 지원 (대학생 서포터즈 '조혈모프렌즈', '조혈모 워킹 온 라이프' 캠페인)</li> <li>• 노을공원 숲 조성을 위한 나무심기, 혈액 암환자를 위한 히크만 주머니 만들기 등 ('KB Life Volunteer Day')</li> </ul>
KB자산운용	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 65세 이상 기초수급자 및 저소득층 어르신을 위한 물품 기부 ('KB 행복 Dream')</li> </ul>
KB캐피탈	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 저소득 여성 청소년을 위한 친환경 여성용품 지원</li> <li>• 저소득 독립유공자 및 후손을 위한 친환경 생필품키트 지원</li> <li>• 저소득 가정 수험생에 시험 준비 물품 지원 ('KB합격소망세트')</li> <li>• 'KB차차차'로 검증된 KB진단중고차 매입 후 사회복지단체 기부 ('사랑의 희망차량')</li> </ul>

# 지역사회 참여

## 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.

### 계열사별 글로벌 사회공헌 활동

계열사	활동 내용
KB국민은행	<ul style="list-style-type: none"> <li>인도네시아 버카시주 청소년과 지역주민을 위한 'KB복합문화도서관' 완공</li> <li>캄보디아 인적자원개발센터 리모델링 지원 및 대학생 대상 IT 교육 진행</li> <li>캄보디아 심장병 어린이 수술지원 및 취약계층 아동에 물품 지원</li> </ul>
KB증권	<ul style="list-style-type: none"> <li>인도네시아, 베트남 지역 학교의 교육 인프라 및 시설 개선 지원</li> <li>베트남 취약계층 환자 치료비 전달</li> <li>베트남 국립대학교 우수학생 장학금 지원</li> </ul>
KB손해보험	<ul style="list-style-type: none"> <li>인도네시아 취약계층 아동·청소년 대상 '이륜차 안전모' 지원</li> <li>인도네시아 현지 기업과 협업을 통한 안전모 제작으로 지역경제 활성화</li> </ul>
KB국민카드	<ul style="list-style-type: none"> <li>태국, 인도네시아, 캄보디아 저소득 가정 아동·청소년에 태양광 랜턴, 독서대 및 학용품 지원</li> <li>캄보디아 KB대한특수은행(KDSB)에서 이동식 도서관 개설, 농업 훈련센터 건립</li> </ul>
KB라이프생명	<ul style="list-style-type: none"> <li>캄보디아 우더민체이 초등학교 환경개선 시설 보수 작업 및 교육 프로그램 진행 ('KB라이프 해외봉사단')</li> </ul>
KB캐피탈	<ul style="list-style-type: none"> <li>인도네시아 도로 안전시설 구축 및 아동·청소년 대상 안전 교육 캠페인 진행</li> <li>라오스 소수민족 영재학교 컴퓨터 교실 구축 지원</li> </ul>



KB국민은행, KB복합문화도서관



KB국민카드, 캄보디아 교육 인프라 지원



KB라이프생명, KB라이프 해외봉사단



# 건전한 지배구조

## AT A GLANCE

ESG 경영에 있어서 기업 지배구조란 ESG 가치 창출을 위한 기반입니다. 투명성, 공정성, 효율성을 갖춘 기업 지배구조는 기업의 책임 있는 행동에 방향성을 제시하고, 기업은 견고한 지배구조 아래 다양한 리스크에 안정적으로 대응하고 기회를 포착하여 지속가능한 성장을 이룰 수 있습니다. KB금융그룹은 건전하고 안정적인 지배구조로 다양한 이해관계자를 보호하고 기업 가치를 높이고자 노력합니다. 경영진과 견제와 균형의 건설적 관계를 유지하는 이사회를 운영하고 있으며, 나아가 경영진 성과지표에 ESG 관련 항목을 반영하여 ESG 경영을 실질적으로 이행할 수 있는 제도적 기반을 마련하였습니다.



## KEY PERFORMANCE

사외이사 중 여성 비율

# 42.9%

(국내 금융지주 최초 여성 사외이사 3인 재임)

창사 이래 최초로 여성 사외이사를 이사회 의장으로 선임

# First

(2024년 3월 말 기준)



KCGS ESG 평가 지배구조 부문, 6년 연속 A+ 등급 획득

# A+

(2023년 기준)



5,717억 원 규모의 자사주 매입을 통한 주주환원을 37.7% 달성

# 37.7%

(2023년 기준)



## UN SDGs



# 건전한 지배구조

## 지배구조 건전성 제고

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

### 지배구조 원칙

#### 이사회 독립성 및 투명성

KB금융그룹 이사회는 사외이사가 경영진과 건설적인 균형과 견제 관계가 될 수 있도록 다양한 제도를 마련하여 지배구조의 독립성을 강화하고 있습니다. 정관에 따라 사외이사 수는 전체 이사의 과반 이상으로 구성하고 있으며, 이사회 의장은 대표이사(CEO)와 분리하여 사외이사 중에서 호선에 의해 선임하고 있습니다.

이사회 내 위원회 중 계열사대표이사후보추천위원회와 ESG위원회를 제외한 모든 위원회를 사외이사만으로 구성함으로써 위원회 운영의 독립성을 확보하고 있습니다. 사외이사의 독립성을 확보하기 위해 이사의 권한과 의무를 이사회 규정 등에 정하고 있으며, 이사회의 지시사항을 독립적으로 처리하기 위한 지원 조직으로 이사회사무국을 운영하고 있습니다. 이 외에도 임원배상책임보험 등 사외이사가 독립적인 역할을 수행할 수 있도록 지원하는 다양한 제도를 갖추고 있습니다. 사외이사 선임 시에는 프로세스 단계별로 수행주체를 엄격하게 분리하여 사외이사 추천 과정의 독립성과 공정성을 강화하였습니다. 모든 사외이사는 금융사지배구조법 등 관련 법규에 따른 사외이사의 자격요건을 갖추고 있으며, 이사의 독립성 기준 충족 여부를 사업보고서에 공시하고 있습니다.

한편, KB금융그룹은 지배구조에 관한 업무처리 기준, 절차 및 결과 등을 회사 홈페이지 등에 투명하게 공개하고 다양한 이해관계자에게 안내함으로써 지배구조의 투명성을 제고하고 있습니다. 이사회 및 위원회의 연간 활동 내역 등 지배구조에 관한 일체의 사항을 ‘지배구조 및 보수체계 연차보고서’를 통해 매년 정기주주총회일 20일 전까지 회사 및 전국은행연합회 홈페이지에 공시하고 있습니다.

또한 정관, 이사회규정, 지배구조 내부규범 등 이사회 관련 규정 및 주주총회 결과, 임원의 선임 및 해임, 사외이사 후보 추천 내역, 회장 후보 추천 내역 등 지배구조에 관한 주요 사항을 회사 홈페이지에 등재하여 이해관계자들이 상시적으로 확인할 수 있도록 하였습니다. 아울러 이사회 및 위원회 활동에 대한 평가결과를 정기주주총회에 보고하는 등 지배구조에 관한 정보를 투명하게 공개하고 있습니다.



지배구조 및 보수체계 연차보고서

### 이사회 전문성 및 다양성

KB금융지주는 사외이사의 전문성을 다양하게 확보하기 위하여 금융, 경영, 재무/리스크관리/경제, 회계, 법률/규제, 디지털/IT, ESG/소비자보호의 7개 분야별로 후보군을 관리하고 있습니다. 2024년 3월 말 기준 이사회는 각 분야별 높은 전문성을 보유한 사외이사들로 균형 있게 구성되어 있으며, 이는 「금융사지배구조법」의 사외이사 자격요건에서 정하고 있는 전문분야에 관한 요건을 충족하고 있습니다.

한편, 특정 이해관계를 대변하지 않도록 사외이사 후보에 대한 성별·연령·학력·국적·문화적 배경·인종·민족 등에 제한을 두지 않으므로써 이사회의 다양성을 확보하고 있습니다. KB금융지주 이사회는 국내 금융지주회사 최초로 여성 사외이사 3명이 재임하고 있으며, 2024년 3월 여성 사외이사를 이사회 의장으로 선임하였습니다. 이사회 구성원의 성별 다양성을 확보함으로써 다양한 이해관계자의 관점을 경영 의사결정에 반영하는 등 모범적인 지배구조 구현에 앞장서고 있습니다.

### KB금융지주 이사회 역량 구성표(Board Skills Matrix)

구분	권선주	조화준	오규택	여정성	최재홍	이명활	김성용
금융	● <sup>1)</sup>	● <sup>1)</sup>	●			●	
경영	●	●					
재무/리스크관리/경제	●	●	● <sup>1)</sup>			● <sup>1)</sup>	●
회계		●	●				
법률/규제							● <sup>1)</sup>
디지털/IT					● <sup>1)</sup>		
ESG/소비자보호			●	● <sup>1)</sup>			●

\* 2024년 3월 말 기준 <sup>1)</sup> 주 전문분야

### 분야별 사외이사 후보군 현황

(단위: 명)

구분	금융	경영	재무/리스크 관리/경제	회계	법률/규제	디지털/IT	ESG/ 소비자보호	합계
후보 수	14	17	24	15	17	15	14	116

\* 2023년 12월 말 기준

# 건전한 지배구조

## 이사회 구성

### 이사회 구성원

KB금융지주 정관에 따르면 이사의 수는 30인 이하로 명시하고 있으며, 그 중 사외이사 수는 전체 이사수의 과반수가 되도록 하되 5인 이상으로 정하고 있습니다. 이는 이사회가 견제와 균형을 원리에 따라 본연의 기능을 충실하게 수행할 수 있도록 마련한 제도입니다. KB금융지주 이사회는 2024년 3월 말 현재 총 9인으로 구성되어 있으며, 사외이사 7인, 상임이사 1인, 비상임이사 1인으로 사외이사가 78%를 차지하고 있습니다. KB금융지주 대표이사가 경영진을 대표하여 상임이사로 재임 중이며, 계열사를 대표하여 KB국민은행 은행장이 비상임이사를 맡고 있습니다.

KB금융지주는 다양한 분야의 전문성을 갖춘 이사진으로 이사회를 구성하여 사회 구성원 상호간의 전문성을 최대한 융합하고 부족한 부분을 보완하여 회사가 직면하고 있는 다양한 과제와 도전을 효율적으로 해결하고 있습니다.

### 이사회 구성원

성명	구분	임기 시작일	전문 분야	주요 경력	성별
권선주 (이사회 의장)	사외이사	2020.3.20	금융, 경영, 재무/ 리스크관리/경제	(현) 세계여성이사협회 한국지부 회장 (전) IBK기업은행 은행장	여성
조화준	사외이사	2023.3.24	금융, 경영, 재무/ 리스크관리/경제, 회계	(전) 메르세데스벤츠 파이낸셜서비스 코리아 감사	여성
오규택	사외이사	2020.3.20	금융, 재무/리스크관리/경제, 회계, ESG/소비자 보호	(전) 중앙대학교 경영학부 교수	남성
여정성	사외이사	2023.3.24	ESG/소비자 보호	(현) 서울대학교 소비자학과 교수	여성
최재홍	사외이사	2022.3.25	디지털/IT	(현) 가천대학교 창업대학 교수	남성
이명할	사외이사	2024.3.22	금융, 재무/리스크관리/경제	(현) 한국금융연구원 선임연구위원	남성
김성용	사외이사	2023.3.24	재무/리스크관리/경제, 법률/규제, ESG/소비자보호	(현) 성균관대학교 법학전문대학원 교수	남성
양종희	상임이사	2023.11.21	금융, 경영, 회계	(현) KB금융지주 회장	남성
이재근	비상임이사	2022.3.25	금융, 경영	(현) KB국민은행 은행장	남성

\* 2024년 3월 말 기준 (2024년 3월 말 기준, 이사 평균 재임기간은 1.7년)

\*\* 2023년 11월 21일 윤종규 회장 임기만료 퇴임 및 양종희 회장 신규 선임, 2023년 12월 말 기준 재임이사인 김경호 사외이사는 2024년 3월 23일 임기만료 퇴임

### 소위원회 구성

KB금융지주 이사회는 산하에 총 8개 소위원회를 구성하여 운영하고 있습니다. 소위원회는 중요 사안에 대한 모니터링과 자문을 하는 등 이사회 기능 중 법령과 정관에서 정하는 일부 기능을 위임받아 수행하고 있습니다.

### 이사회 산하 소위원회 현황

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>리스크 관리 정책 및 절차 수립·승인</li> </ul>	사외이사 김성용
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 오규택
감사위원후보추천위원회	<ul style="list-style-type: none"> <li>감사위원회 위원 후보 추천</li> <li>감사위원회 위원 후보 자격 검증</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 및 변경</li> <li>상시적인 회장 후보자군 관리 (반기 단위)</li> <li>경영승계 절차 이행</li> </ul>	사외이사 최재홍
계열사대표이사 후보추천위원회	<ul style="list-style-type: none"> <li>계열사 대표이사 경영승계 계획 수립 및 변경</li> <li>계열사 대표이사 후보자 심사 및 선정</li> <li>계열사 경영승계 절차 이행</li> </ul>	상임이사 양종희
ESG위원회	<ul style="list-style-type: none"> <li>그룹 ESG 전략 및 정책 수립</li> <li>그룹 ESG 추진현황 관리·감독</li> <li>그룹 ESG 관련 중대 이슈 검토·관리</li> </ul>	사외이사 이명할

\* 2024년 3월 말 기준

# 건전한 지배구조

## 이사 선임

### 사외이사 선임 프로세스

KB금융지주는 '주주 대표성, 전문성, 다양성'이라는 사외이사 선임의 핵심원칙을 실천하기 위하여 다양한 제도를 마련하여 운영하고 있습니다. 사외이사 후보군 추천 및 구성, 사외이사 후보군 평가, 사외이사 최종후보 선정 및 추천 등 각 단계별 수행주체를 엄격하게 분리하여 운영하고 있으며, 다면적이고 객관적인 절차를 통해 후보를 추천합니다.

**사외이사 후보군 추천 및 구성** KB금융지주 사외이사후보추천위원회는 운영의 독립성, 공정성, 객관성 제고를 위하여 경영진을 배제하고 4인의 사외이사만으로 구성되어 있습니다. 사외이사후보추천위원회는 외부 전문기관과 주주로부터 예비 후보를 추천받은 후 자질과 능력에 대해 심의하여 후보자를 사외이사 후보군에 포함합니다. 이사회 구성의 전문성과 다양성을 위해 금융, 경영, 재무/리스크관리/경제, 회계, 법률/규제, 디지털/IT, ESG/소비자보호 총 7개 분야로 세분화하여 사외이사 후보군을 관리합니다.

**사외이사 후보군 평가** 평가 단계에서는 신임 사외이사 추천 분야를 고려하여 금융, 지배구조, 법률 등 다양한 분야를 대표하는 인사전문위원이 객관적이고 독립적인 평가를 실시하여 후보군을 압축하며, 압축된 후보군을 대상으로 외부 전문기관에서 평판 조회를 진행합니다.

**사외이사 최종후보 선정 및 추천** 사외이사후보추천위원회는 인사전문위원의 평가와 외부 전문기관의 평판 조회 등의 내용을 종합적으로 고려한 후 심도 있는 논의와 투표 등을 통해 최종 후보를 선정합니다. 신임 및 중임 사외이사 후보를 대상으로 금융사지배구조법 등 관련 법령에서 정한 사외이사의 자격요건 충족 여부를 검토한 후 주주총회에 추천합니다.

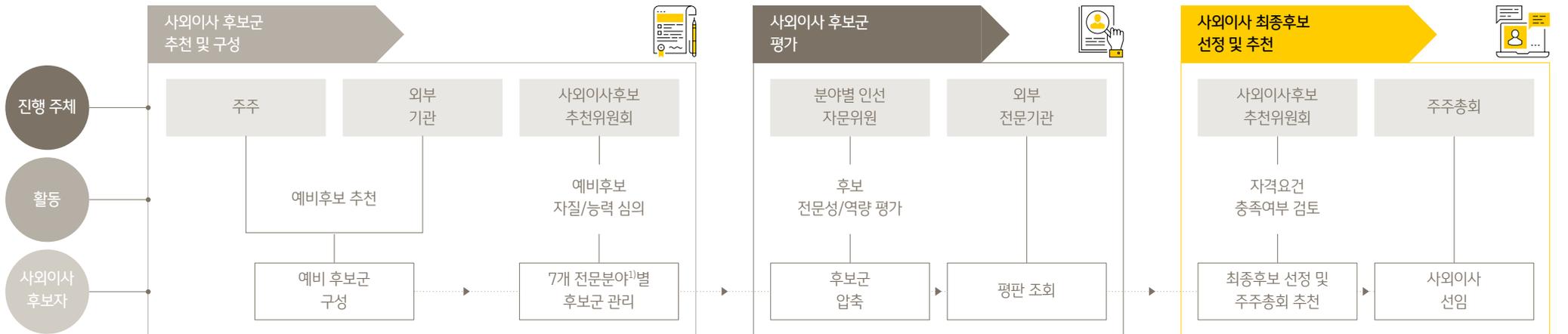
### 사외이사 겸직 제한

금융회사의 지배구조에 관한 법률 시행령 제8조 제3항 제4호에 따라 사외이사는 다른 회사의 사외이사, 비상임이사 또는 비상임감사를 겸직할 수 없으며, KB금융지주 외 둘 이상의 다른 회사의 이사·집행임원·감사를 겸직할 수 없습니다. KB금융그룹 이사회의 모든 사외이사는 해당 법률을 준수하고 있습니다.

### 이사의 임기

사외이사의 임기는 2년으로 하되 연임 시 임기는 1년으로 하며, 연속하여 5년을 초과하여 재임할 수 없습니다. 상임이사의 임기는 정관에서 정한 바에 따라 3년으로 하고 연임할 수 있으며, 주주총회에서 3년을 초과하지 않는 범위 내에서 정할 수 있습니다.

### 사외이사 선임 프로세스



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

# 건전한 지배구조

## 이사회 운영 및 평가

### 이사회 활동

이사회는 정기 이사회와 임시 이사회로 구분되며 의장이 소집합니다. 이사회는 회의 개최일 7일 전까지 각 이사에게 이사회 및 위원회 자료를 제공하여 사전에 충분히 검토할 수 있도록 지원하고 있습니다.

KB금융지주는 뉴욕증권거래소 상장기업으로 ISS(Institutional Shareholder Services) 가이드라인에 따라 이사회 개인 출석률 75%를 준수하고 있습니다. 2023년 이사회는 총 15회 개최되었으며, 2023년 말 재임이사 기준으로 이사진의 이사회 평균 참석률은 100%였습니다. 한편, KB금융지주는 사외이사의 경영 감독 지원기능을 제공하기 위하여 이사회와는 별도로 사외이사만이 참석하는 사외이사 간담회를 연 5회 이상 정기적으로 개최하고 있습니다.

### 이사회 평가 및 보고 프로세스

KB금융지주는 이사회에 부여된 역할과 책임이 적절하게 수행되었는지 점검하기 위하여 매년 초 전년도 이사회 활동을 바탕으로 이사회를 평가합니다. 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 자기진단 형태로 평가에 참여하고 있습니다. 평가 결과는 이사회를 효율적으로 운영하기 위한 피드백 자료로 활용되며 이사회와 정기 주주총회에 보고됩니다. 또한 이사회 평가의 핵심내용 및 결과를 매년 '지배구조 및 보수체계 연차보고서'를 통해 공시하고 있습니다.



### 사외이사 평가 및 보고 프로세스

KB금융지주는 이사회 및 위원회 활동뿐만 아니라 사외이사 개인의 활동 평가도 매년 진행합니다. 사외이사 평가는 내부 평가와 이사회 구성원 간 동료 평가로 진행되며, 평가 지표는 충실성, 전문성, 리더십, 기여도의 4개 영역으로 구성되어 있습니다. 사외이사 평가 결과는 향후 사외이사 활동 수행을 위한 참고 자료로 활용되며, 사외이사후보추천위원회에서 사외이사의 연임을 결정할 때에도 사용되고 있습니다. 또한 사외이사 평가 결과를 매년 '지배구조 및 보수체계 연차보고서'를 통해 공시하고 있습니다.

<p>이사회 개최횟수</p> <p>총 <b>15</b> 회</p>	<p>이사회 평균 참석률</p> <p>(2023년 말 재임이사 기준)</p> <p><b>100</b> %</p> <p>이사회 최소 요구 회의 참석률: 75%</p>
--------------------------------------	---

## 임원 성과평가 및 보상

### 평가 및 보상체계

KB금융지주는 매년 평가보상위원회를 통해 경영진의 보상체계를 결의합니다. 평가보상위원회는 위원회의 독립성 및 객관성을 강화하기 위하여 사내이사를 배제하고 전원 사외이사(총 4인)로 구성되어 운영하고 있습니다. 평가보상위원회는 매년 경영진으로부터 독립적으로 연차보상평가를 실시하여 경영진 보상체계의 법규 준수여부를 검증하고 있습니다. 평가 및 보상체계의 설계·운영 적정성, 보상 관련 리스크 관리 및 준법 감시 체계 구축 등에 관하여 평가하여 KB금융지주 및 계열사의 보상체계가 「금융사지배구조법」 등 관련 외규 및 내규 등을 적정하게 준수하고 있음을 확인하고 있습니다.

**성과와 보상의 연계** 경영진의 보상체계는 기본급과 성과보상으로 구성됩니다. 기본급은 전체 보상액 중 월정액으로 지급되는 고정 보상액이며, 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 구성되어 성과보수 중심의 보상체계를 운영하고 있습니다. 성과측정 지표를 통해 산출된 결과를 성과급 지급률에 반영함으로써 성과측정 결과와 개인보상을 연계하고 있습니다.

**재무 및 비재무 성과지표** KB금융그룹은 대표이사 및 임원의 성과평가에 재무 성과지표 뿐만 아니라 업무와 연관된 비재무 성과지표를 반영하고 있습니다. 대표이사의 경우 회사 전체에 대한 전사 성과측정 지표를 적용하며, 집행임원의 성과는 전사 성과측정 지표와 함께 담당 업무별로 상이하게 설정된 비재무 성과지표를 적용합니다. 업무의 독립성이 요구되는 리스크담당임원, 준법감시인, 감사업무 담당임원의 경우에는 회사 성과와 무관한 지표로 성과지표를 구성하여 독립성을 확보하고 있습니다.

### 전사 성과측정 지표

재무 성과지표	비재무 성과지표
<p><b>단기 성과지표</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>수익성지표(ROE, 총영업이익, 비은행부문 이익)</li> <li>건전성 및 리스크 관리 지표 (실질 NPL 비율, Tier 1 비율, RORWA)</li> <li>효율성지표(C/I Ratio)</li> </ul>	<p><b>장기 성과지표</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>주주가치 지표(상대적 총주주이익률, 주당순이익)</li> <li>Asset Quality(실질연체율 등)</li> <li>HC ROI</li> <li>비은행부문 이익</li> </ul> <p><b>그룹 중장기 전략 및 경영계획 추진실적 연계</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>핵심경쟁력 강화</li> <li>글로벌·신성장동력 확장</li> <li>금융플랫폼 혁신</li> <li>건전성·ESG·내부통제 등 지속가능경영 선도</li> <li>개방형·창의적 조직 구현</li> </ul>

# 건전한 지배구조

**성과보상 이연·조정·환수 관련 정책** KB금융지주 경영진의 성과보상은 성과평가 지표의 평가 기간에 따라 단기 성과급(연간평가)과 장기 성과급(다년 누적평가)으로 구분됩니다. KB금융지주는 「금융회사의 지배구조에 관한 법률 시행령」에서 정한 성과보상의 최저 이연비율(40%)에 따라 경영진 성과보상의 40~60%를 제한주식으로 전환하여 3년 이상 이연지급하고 있습니다. CEO의 경우 성과보상의 이연비율을 다른 경영진보다 높은 60%로 적용하고 있으며, 성과보상에 적용되는 최장 성과평가 대상기간 및 성과보상 이연기간 또한 다른 경영진보다 길게 설정하고 있습니다.

성과보상액의 이연지급 시에는 각 이연 기준시점의 경영성과가 반영된 공정시가를 산출하여 적용합니다. KB금융지주의 주가가 하락할 경우 성과보상액이 하향 조정되도록 설계되어, 평가 대상기간 이후에도 회사의 장기 성과와 개인보상이 연계될 수 있도록 하였습니다. 또한 비윤리적 행위나 법을 위반, 손실 등이 발생하였을 경우 성과보상액을 환수하도록 명시하고 있습니다.

## 대표이사 보수현황

2023년 12월 말 기준 대표이사에 대한 보수총액은 1,555백만 원입니다. 성과연동주식으로는 단기성과급 이연분 2,512주와 장기성과급 이연분 4,372주가 있으며, 실제 지급금액은 각 지급기준일의 공정시가를 반영하여 추후 확정됩니다. 이와는 별도로 장기성과급 성과연동주식 18,516주를 부여하였으며, 실제 지급수량은 2023년 11월부터 2026년 11월까지의 장기 성과평가결과에 따라 확정될 예정입니다.

## 임직원 대비 대표이사 연간 총 보상 비율

(단위: 백만 원)

대표이사 보수총액 <sup>1)</sup>	임직원 보수		비율
	구분	금액	
1,555	임직원 보수 중앙값	156	9.97배
	임직원 보수 평균값	191	8.14배

<sup>1)</sup> 2023년 12월 말 기준 재임 대표이사 보수총액 (대표이사로서의 보수: 89백만 원, 부회장으로서의 보수: 1,466백만 원)

## 대표이사 및 임원의 주식 보유

대한민국의 국내법은 금융기관의 공익 추구 역할을 보장하기 위하여 개인투자자의 은행 주식 보유를 4%로 제한하고 있으며, 이에 따라 KB금융그룹은 대표이사와 경영진에 대하여 주식 소유 요건을 마련하고 있지 않습니다. 다만, KB금융그룹 경영진은 책임 경영 및 주주가치 제고를 위해 자사주를 매입하여 보유하고 있습니다. 2023년 12월 31일 기준 KB금융지주의 발행주식 총수는 403,511,072주이며, 자기주식 24,847,247주를 보유하고 있습니다.

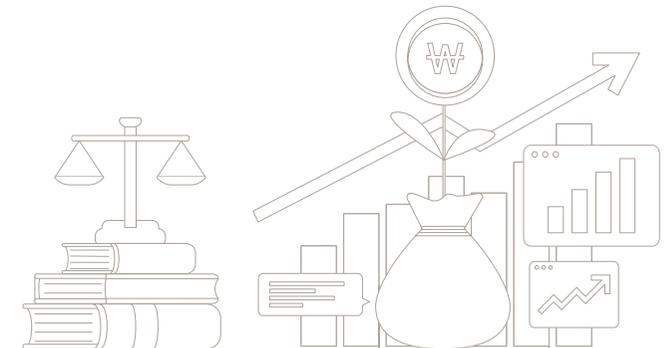
## 2023년 대표이사 및 임원의 주식 보유 현황

직위	성명	보유주식 수	기본급 대비 배수
대표이사 회장	양종희 <sup>1)</sup>	914주	0.10배
대표이사 외	한동환 <sup>2)</sup>	1,100주	0.23배

\* 2023년 12월 말 기준

<sup>1)</sup> 2023년 12월 29일 종가(54,100원) 기준, 대표이사 회장의 보유 주식 가치는 49백만 원이며, 기본급은 500백만 원임

<sup>2)</sup> 사보보고서 보수 공시 기준 임원 중 2023년 12월 31일 재직 임원



# 건전한 지배구조

## 주주가치 실현

### 주주환원 정책

KB금융그룹은 견고한 펀더멘탈과 금융권 최고 수준의 자본력을 바탕으로 보다 선진화된 주주환원 정책을 추진하고 있습니다. 일관성 있고 예측 가능한 주주환원의 필요성과 글로벌 선진 금융기관의 배당 트렌드를 고려하여 2022년부터 분기배당을 정례화하였습니다. 기말배당을 제외한 분기배당은 분기별 균등지급을 하고 있으며 분기배당으로 지급하는 총 배당금액은 연간 예상배당규모의 50% 내외 수준으로 결정하고 있습니다. 또한 주주환원을 제고를 위하여 배당 외에도 자본적정성을 견실하게 유지하는 범위 내에서 자사주 매입·소각 등 다양한 방법을 활용하고 있습니다.

KB금융지주는 2023년 5,717억 원 규모의 자사주를 매입하여 주주환원율을 37.7%로 높이는 등 주주가치 실현을 위한 주주환원 정책을 적극적으로 추진하였습니다. 향후에는 분기 균등배당을 추진하는 등 일관된 배당정책을 이행하는 한편, 자사주 매입·소각을 통해 주주가치를 높이고 배당성향을 포함한 주주환원을 지속적으로 확대할 계획입니다.

### 주주 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 시간을 확보할 수 있도록 지원하고 있습니다. 또한 주주들에게 다양한 의결권 행사 방법을 안내하여 주주 참여를 독려하며, 주주총회에 직접 출석하지 못하는 주주들을 위해 주주총회 온라인 생중계를 병행하고 있습니다.

### 주주환원율

	2021	2022	2023
현금배당	1조 1,455억 원	1조 1,494억 원	1조 1,739억 원
배당성향	26.0%	26.2%	25.3%
자사주 매입	-	-	5,717억 원
주주환원율	26%	26.2%	37.7%

### 주주총회 의결권 행사 방법



### 주주 의결권 및 주식 소유 현황

(단위: 주식수)

지표	발행주식수	비율(%)
주식의 종류 및 의결권 <sup>1)</sup>	우선주	-
	보통주 - 의결권 있는 주식	378,663,825
	보통주 - 자사주	24,847,247
	합계	403,511,072

<sup>1)</sup> 상법상 의결권은 1주당 1개로 하며, 당사는 정관상 차등의결권을 부여하고 있지 않음

지표	소유주식수	비율(%)
5% 이상 주주의 주식 소유 현황 <sup>2)</sup>	국민연금공단	33,473,917
	JP Morgan Chase Bank <sup>3)</sup>	24,923,235
	BlackRock Fund Advisors <sup>4)</sup>	25,050,939

<sup>2)</sup> 2023년 12월 31일 기준, KB금융그룹은 정부기관을 위한 황금주를 보유하고 있지 않음

<sup>3)</sup> JP Morgan Chase Bank는 DR 위탁기관으로 의결권은 각각의 DR 소지자에게 있음

<sup>4)</sup> BlackRock Fund Advisors 소유주식수 및 지분율은 2021년 3월 10일 공시된 '주식 등 대량보유사항보고서' 기준임

\* 2023년 12월 말 기준

# 건전한 지배구조

## ESG 경영 체계

### ESG 경영 조직구조

KB금융그룹은 국내 금융기관 최초로 이사회 내에 ESG위원회를 설립하고 ESG 경영을 충실히 실행하기 위한 전담 조직체계를 구축하고 있습니다. ESG위원회는 그룹의 ESG 부문에 대한 최고의사결정기구로 KB금융지주 이사 전원으로 구성되어 있으며, 매 반기 1회 위원장이 소집하여 그룹의 ESG 전략과 정책을 수립하고 ESG 추진과제의 이행 현황을 관리·감독하고 있습니다.

2023년 상반기에는 ESG 추진과제 이행 현황 및 하반기 ESG 추진방향을 수립하고, 하반기에는 그룹의 2022 지속가능경영보고서 발간 보고 및 ESG 추진과제 이행 현황을 점검하여 2024년도 ESG 추진방향을 수립하였습니다. 또한 ESG위원회는 연간 기부금의 운영 한도를 설정하고 있으며, 기타 ESG 경영 관련 이사회 및 위원회가 필요하다고 인정하는 사항에 대하여 논의하고 있습니다. 이 외에도 KB금융그룹은 각 계열사별로 ESG 회의체와 담당조직을 운영하여 ESG 경영을 지원하고 있습니다.

KB국민은행은 효율적인 ESG 업무 추진을 위해 'ESG추진위원회'를 설치하여 분기 1회 회의를 개최하고 있습니다. ESG추진위원회는 은행장과 8개 그룹 대표가 참여하며, ESG 중점 추진 업무 영역의 확대 및 전행적인 ESG 문화 확산과 실천 실행력을 강화하고 있습니다.

### ESG 경영 성과평가 및 보상

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 평가 및 보상 체계를 구축하였습니다.

### ESG 추진 조직도



# ESG Data Pack

경제    환경    고객    임직원    지역사회

## 재무 성과<sup>1)</sup>

(연결 기준)

지표	단위	2021	2022	2023
총 자산	조 원	664	689	716
영업수익	조 원	59	83	78
당기순이익(지배기업주주지분 기준)	조 원	4.4	4.1	4.6

<sup>1)</sup> KB금융그룹 전 계열사 연결 데이터 기준

## 신용 등급

지표	단위	2021	2022	2023	
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>

지표	단위	2021	2022	2023	
고객	예금 이자	억 원	22,186	46,374	100,528
주주 및 투자자	배당	억 원	8,533	11,494	11,739
종업원	급여, 복리후생비	억 원	46,351	41,570	40,142
지역사회	사회공헌 투자금액 <sup>2)</sup>	억 원	1,896	2,251	3,208
정부	법인세	억 원	16,972	15,183	16,070
합계	억 원	95,938	116,872	171,687	

<sup>1)</sup> KB금융그룹 연결 데이터 기준

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

# ESG Data Pack

경제    환경    고객    임직원    지역사회

## 조세 정보<sup>1)</sup>

지표	단위	영업수익	영업이익	세전이익	미지급 법인세	법인세비용 <sup>2)</sup>	지역별 조세공과
국내	억 원	731,397.9	62,534.0	63,066.5	1,049.1	15,630.4	97.26%
중국	억 원	3,032.5	425.8	422.1	10.7	57.9	0.36%
미국	억 원	5,150.6	(1,115.4)	(1,114.5)	10.0	188.3	1.17%
베트남	억 원	1,417.0	440.0	437.0	27.0	111.0	0.69%
영국	억 원	2,817.0	308.0	309.0	0.0	32.0	0.20%
뉴질랜드	억 원	511.0	74.0	75.0	0.0	30.0	0.19%
캄보디아	억 원	543.0	268.0	67.0	0.0	14.0	0.09%
캄보디아 (프라삭)	억 원	15,593.3	1,444.6	1,457.7	271.7	301.2	1.87%
일본	억 원	466.0	83.0	84.0	10.0	34.0	0.21%
라오스	억 원	189.6	23.7	32.4	0.9	2.9	0.02%
싱가포르	억 원	1,298.5	26.2	26.2	7.0	34.0	0.21%
인도네시아	억 원	8,128.8	(1,573.7)	(3,099.9)	17.0	(553.6)	-3.44%
홍콩	억 원	4,533.0	688.0	690.0	50.0	175.0	1.09%
인도	억 원	354.0	(18.0)	(18.0)	0.0	3.0	0.02%
미얀마	억 원	128.0	38.0	38.0	0.0	0.0	0.00%
기타 국외	억 원	842.0	707.0	(768.0)	0.0	10.0	0.06%
합계 <sup>3)</sup>	억 원	776,402.2	64,353.2	61,704.5	1,453.4	16,070.1	100.00%

<sup>1)</sup> 2023년 기준

<sup>2)</sup> K-IFRS 를 적용한 발생주의 기준

<sup>3)</sup> 합계금액의 경우 반올림에 의한 차이 발생

## BIS 레버리지 비율 현황

지표	단위	2021	2022	2023
(Basel III) 자기자본 (Tier 1 Capital)	억 원	423,054	450,320	493,903
(Basel III) 총 익스포저	억 원	6,931,317	7,453,341	7,439,596
(Basel III) 레버리지 비율	%	6.10	6.04	6.64

## 순확정급여부채

지표	단위	2021	2022	2023
확정급여채무의 현재가치	억 원	25,725	22,153	23,630
사외적립자산의 공정가치	억 원	24,471	26,085	26,552
순확정급여부채(자산)	억 원	1,254	(3,932)	(2,922)

# ESG Data Pack

경제    환경    고객    임직원    지역사회

## 포용적 금융 - 여신 상품

지표	금액 (억 원)			고객 수 (명)	계좌 수 (건)
	2021	2022	2023	2023	2023
KB미소금융	274	276	260	2,689	4,200
KB새희망홀씨 II	12,281	11,512	11,653	132,893	147,594
KB햇살론	2,968	4,450	4,350	69,837	69,973
KB햇살론뱅크	12	52	61	560	572
KB햇살론15	130	615	868	8,796	9,794
KB햇살론17	528	262	113	3,309	3,785
KB대학생·청년 햇살론	110	66	37	2,068	2,601
KB바뀌드림론	105	36	6	305	307
KB행복드림론 II	11	9	12	556	573
KB징검다리론	3	2	2	21	22
장애인자립자금대출	52	45	42	447	454
KB안전망대출	26	20	14	167	167
KB안전망대출 II	13	15	8	123	123
KB국민희망대출	24	14	482	2,431	2,493
<b>합계</b>	<b>16,535</b>	<b>17,374</b>	<b>17,908</b>	<b>224,202</b>	<b>242,658</b>

## 포용적 금융 - 수신 상품

지표	금액 (억 원)			고객 수 (명)	계좌 수 (건)
	2021	2022	2023	2023	2023
<b>저축 계좌</b>					
KB미소드림적금	2	4	8	569	569
KB국민재형저축	21,849	11,693	1,972	41,629	42,215
KB국민재형저축 고정금리형	2,962	1,274	611	2,837	2,945
KB착한누리적금	101	8	2	101	103
KB국민행복적금	1,512	709	329	17,215	17,215
KB사랑나눔적금	9	6	4	392	392
KB청년희망적금	-	41,185	75,697	766,069	766,069
KB청년도약계좌 <sup>1)</sup>	-	-	3,258	124,551	124,551
온국민 건강적금-골드라이프 <sup>1)</sup>	-	-	50	8,014	8,014
<b>입출금 계좌</b>					
KB행복지킴이통장	231	260	294	57,464	57,878
KB국민희망지킴이통장	101	95	100	12,500	12,500
KB호국보훈지킴이통장	50	53	56	4,682	4,682
KB국민연금 안심(安心)통장	815	922	1,029	52,080	52,080
KB공무원연금 평생안심통장	65	61	66	3,031	3,031
KB사학연금평생안심통장	32	31	33	1,405	1,405
KB군인연금평생안심통장	7	8	10	791	791
KB사랑나눔통장	65	67	113	108	138
<b>합계</b>	<b>27,801</b>	<b>56,376</b>	<b>83,632</b>	<b>1,093,438</b>	<b>1,094,578</b>

<sup>1)</sup> 2023년 신규 추가

# ESG Data Pack

**경제**   환경   고객   임직원   지역사회

**기업금융<sup>1)</sup>** Total outstanding amount 기준

ESG사업	카테고리	단위	2023년	상품 설명
ESG 대출	그린대출	억 원	29,750	오염 방지 및 관리, 에너지 효율 제고, 신재생에너지 생산 등 환경적 성과에 기여하는 프로젝트에 자금조달을 위해 제공되는 모든 유형의 대출
	소셜대출	억 원	17,828	사회적 기초 서비스 접근성 제고, 고용창출, 서민층 주거 지원, 기초 인프라 제공 등 사회적 성과에 기여하는 프로젝트에 자금조달을 위해 제공되는 모든 유형의 대출
	지속가능대출	억 원	175	그린·소셜대출 외 UN SDGs 성과에 기여하는 프로젝트에 자금조달을 위해 제공되는 모든 유형의 대출
	소계	억 원	47,753	
	지속가능연계대출(SLL)	억 원	8,611	차입기업의 ESG 경영목표 이행 정도에 따라 대출금리가 연계되는 대출
	합계 <sup>2)</sup>	억 원	56,364	
기업대출 총 잔액		억 원	952,659	
ESG 대출 비율		%	5.9	

<sup>1)</sup> 법인사업자를 위한 대출

<sup>2)</sup> 합계금액의 경우 반올림에 의한 차이 발생

**개인금융** Total outstanding amount 기준

ESG사업	카테고리	단위	2023년	상품 설명
ESG 대출	지속가능한 대출(담보대출 포함)	억 원	37,120	사회경제적 발전 및 인권신장, 서민층 주거지원, 친환경 교통수송 이용 등 지속가능한 활동에 자금 지원을 위한 개인신용대출 및 특정 환경 조건이 명시된 모기지 상품
개인대출 및 담보대출 총 잔액		억 원	1,770,576	
ESG 대출 비율		%	2.1	

**중소기업금융<sup>1)</sup>** Total outstanding amount 기준

ESG사업	카테고리	단위	2023년	상품 설명
ESG 대출	중소기업을 위한 지속가능한 대출	억 원	41,638	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	953,687	
ESG 대출 비율		%	4.4	

<sup>1)</sup> SOHO 사업자를 위한 대출

# ESG Data Pack

경제    환경    고객    임직원    지역사회

## 투자은행 및 증개

ESG사업	카테고리	단위	2023년	상품 설명
ESG 채권인수 및 유동화증권	채권인수 - 녹색채권	억 원	10,221	녹색 가치를 창출 하는 사업 및 기업이나 지속가능 프로젝트에 한하여 자금조달을 위해 발행 대금을 사용하는 유형의 채권
	채권인수 - 소셜채권	억 원	8,963	사회적 가치를 창출 하는 사업 및 기업이나 지속가능 프로젝트에 한하여 자금조달을 위해 발행 대금을 사용하는 유형의 채권
	채권인수 - 지속가능채권	억 원	4,570	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	23,754	
	채권인수 - 지속가능연계채권	억 원	1,100	지속가능연계채권(SLB)으로 발행자가 사전에 정의된 ESG 목표 달성 여부에 따라 재무 및 구조적 특성이 달라지는 유형의 채권 상품
	지속가능한 유동화 증권	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	24,854	
채권인수 및 유동화증권 총 잔액	억 원		352,006	
ESG 채권인수 및 유동화증권 비율	%		7.1	

## 자산관리 및 수탁

ESG사업	카테고리	단위	2023년	상품 설명
KB가 개발·관리하는 지속가능투자 상품 (AUM)	ESG 통합투자	억 원	3,085	신용분석 프로세스에 ESG 요소들을 반영하여 지속성장이 가능하다고 판단되거나 ESG 평가 등급이 높은 기업에 투자하는 상품
	포지티브 스크리닝(Best in Class)	억 원	2,317	동종 업종의 비교 집단에 비해 상대적으로 우수한 ESG 성과를 보이는 기업에 투자하는 상품
	테마투자	억 원	30,413	특정 환경부문(태양광발전소 등)에 대해 민간투자법에 따른 BTL사업자의 대출 및 주식에 투자하는 상품
	임팩트 투자	억 원	5,179	사회적 기초 서비스 접근성 제고(하수관거, 학교 등)를 위하여 민간투자법에 따른 BTL사업자의 대출 및 주식에 투자하는 상품
	기타	억 원	947	주주정책 개선에 대한 경험 및 노하우를 바탕으로 주주정책의 우수성 또는 개선 의지를 평가하여 주주가치가 높거나 상승이 예상되는 기업에 투자하는 상품
합계	억 원		41,941	
총 AUM	억 원		1,322,564	
총 AUM 대비 지속가능한 AUM 비율	%		3.2	

# ESG Data Pack

경제 **환경** 고객 임직원 지역사회

## 내부 온실가스 배출량(Scope 1 & Scope 2)

지표		단위	2020	2021	2022	2023
온실가스 배출량 <sup>1)</sup>	직접 온실가스(Scope 1)	tCO <sub>2</sub> eq	17,861	15,649	13,993	23,325
	간접 온실가스(Scope 2)	tCO <sub>2</sub> eq	122,027	116,818	114,994	132,121
	합계	tCO <sub>2</sub> eq	139,888	132,467	128,987	155,446
온실가스 배출 원단위	매출액 <sup>2)</sup>	십억 원	55,680	58,917	83,325	77,640
	배출 원단위	tCO <sub>2</sub> eq/십억 원	2.51	2.25	1.55	2.00

<sup>1)</sup> 2020~2022년: KB금융지주 및 산하 계열사(국내 사업장)  
2023년: KB금융지주 및 산하 계열사(국내 및 해외 사업장, 계열사별 종속기업 포함)

<sup>2)</sup> 그룹 매출액 기준, 2022년 이후 매출액은 K-IFRS 기업회계기준서 제1117호 '보험계약' 적용 산출

# ESG Data Pack

경제 **환경** 고객 임직원 지역사회

## 외부 온실가스 배출량(Scope 3)<sup>1)</sup>

카테고리 <sup>2)</sup>		배출항목	단위	2020	2021	2022	2023 <sup>4)</sup>	
업스트림	Category 1	구매한 제품 및 서비스	중이 소비, 용수 사용, 통장/카드 구매	tCO <sub>2</sub> eq	2,570	2,388	2,027	4,990
	Category 2	자본재	PC본체, 노트북, 모니터, 복합기 구매	tCO <sub>2</sub> eq	654	416	406	7,284
	Category 4 <sup>3)</sup>	운송 및 유통	현금 현수송	tCO <sub>2</sub> eq	-	-	-	205
	Category 5	폐기물	매립 및 재활용 폐기물	tCO <sub>2</sub> eq	662	817	641	2,457
	Category 6	출장	출장 거리	tCO <sub>2</sub> eq	313	634	3,339	4,251
	Category 7 <sup>3)</sup>	임직원 통근	통근 거리	tCO <sub>2</sub> eq	-	-	-	19,383
소계 <sup>5)</sup>			tCO <sub>2</sub> eq	4,199	4,255	6,413	38,569	
다운스트림	Category 11	판매된 제품의 사용	인터넷/모바일뱅킹	tCO <sub>2</sub> eq	14,412	20,947	6,908	23,539
	Category 12	판매된 제품의 폐기	통장/카드 해지	tCO <sub>2</sub> eq	185	149	148	99
	Category 13	다운스트림 임대자산	건물 임대, 차량 렌탈/리스	tCO <sub>2</sub> eq	-	5,471	1,754	617,196
소계 <sup>5)</sup>			tCO <sub>2</sub> eq	14,597	26,567	8,810	640,833	
합계			tCO <sub>2</sub> eq	18,796	30,822	15,223	679,402	

<sup>1)</sup> 2020~2022년: KB금융지주 및 산하 계열사(국내 사업장)  
2023년: KB금융지주 및 산하 계열사(국내 및 해외 사업장, 계열사별 종속기업 포함)

<sup>2)</sup> Scope 3 15개 카테고리 중 금융회사와 관련된 항목으로 선정

<sup>3)</sup> 2023년부터 데이터 신규 집계

<sup>4)</sup> 2023년부터 산출대상 범위 확대 및 산출 방식 고도화

※ 주요 특이 요인  
 • Category 2: 장기사용 전산기기 교체에 따른 증가  
 • Category 5, 11: 산출대상 범위 확대  
 • Category 13: '차량 렌탈/리스 사업'에서 발생하는 배출량 신규 산출

<sup>5)</sup> 반올림에 의한 합산 차이 발생

# ESG Data Pack

경제 **환경** 고객 임직원 지역사회

## PCAF 자산군별 금융배출량

금융배출량(Scope 3)<sup>1)</sup>

자산 유형		Data Score <sup>2)</sup>	익스포저 (조 원)	배출량 (tCO <sub>2</sub> e)	커버리지
기업금융	기업대출	3.83	74.5	30,004,806	70.75%
	주식	3.59	2.3	455,046	상장 기업: 100%
	회사채	3.52	40.5	12,725,910	상장 기업: 100%
기업금융 외	발전 PF	3.00	1.9	2,688,479	전력 생산량: 100%
	상업용 부동산	1.21	6.5	85,472	자산 총 연면적의 76.33%
	모기지 대출	3.00	50.0	417,302	전체 개인 주거용 부동산 구입 목적 대출
	차량 대출	2.98	6.7	465,133	전체 차량 대출(리스, 렌탈 제외)
	국채(순 배출량) <sup>3)</sup>	1.00	12.7	2,379,113	100.00%
	국채(총 배출량) <sup>3)</sup>	1.00		2,524,842	100.00%
<b>합계<sup>4)</sup></b>			<b>195.1</b>	<b>49,221,262</b>	

<sup>1)</sup> • 2022년 기준  
 • 자산 포트폴리오의 탄소배출량은 PCAF(탄소회계금융협회)의 방법론을 기반으로 산정하였으며, 현재 배출량 데이터 확보가 가능한 자산으로 범위를 한정하였음  
 • SBTi(과학적 기반 감축 목표 이니셔티브)의 자산 유형별 커버리지 요건을 모두 충족함  
 • 기업금융 자산 포트폴리오의 산정 범위 확대와 신규 자산군 포함으로 인해 전년 대비 금융배출량 증가

<sup>2)</sup> Data Score: PCAF에서 정의하는 데이터의 품질에 따라 1점에서 5점까지 점수를 부여하며 점수가 1에 가까울수록 데이터 신뢰도가 높음

<sup>3)</sup> 2023년 신규 측정 항목, PCAF 기준에 따라 순 배출량 및 총 배출량 산출 (합계에 포함된 국채의 금융배출량은 순 배출량 기준)

<sup>4)</sup> 익스포저 및 배출량 합계의 경우 반올림에 의한 차이 발생

# ESG Data Pack

경제 **환경** 고객 임직원 지역사회

## ISSB 공시기준 기반의 금융 활동 및 자산군별 금융배출량<sup>1)</sup>

금융배출량(Scope 3) - 상업은행

(단위: 억 원, tCO<sub>2</sub>e)

자산 유형	산업분류(GICS)	익스포저		금융배출량			
		금액	비율	Scope 1	Scope 2	Scope 3	합계 <sup>2)</sup>
기업대출	에너지	20,247	2.9%	690,290	88,985	676,776	1,456,051
	소재	129,125	18.7%	4,772,778	1,318,299	4,528,485	10,619,562
	일반	134,870	19.6%	1,133,741	327,678	3,126,537	4,587,955
	임의 소비재	149,837	21.7%	472,622	494,548	3,556,291	4,523,461
	필수 소비재	50,642	7.3%	310,818	156,733	2,150,226	2,617,778
	헬스케어	39,780	5.8%	100,695	67,127	461,653	629,475
	금융	40,904	5.9%	161,457	47,990	255,413	464,860
	정보 기술	58,399	8.5%	219,607	418,942	987,394	1,625,942
	통신 서비스	7,318	1.1%	7,808	7,748	44,196	59,752
	유틸리티	9,687	1.4%	1,452,630	10,013	137,891	1,600,534
	부동산	48,435	7.0%	43,801	47,254	155,993	247,048
주식	에너지	-	0.0%	-	-	-	-
	소재	450	3.1%	26,887	11,535	11,303	49,725
	일반	1,759	12.2%	5,916	2,057	13,628	21,601
	임의 소비재	456	3.2%	1,396	2,681	6,247	10,324
	필수 소비재	150	1.0%	213	189	1,682	2,084
	헬스케어	358	2.5%	210	126	1,097	1,433
	금융	8,334	57.9%	36	571	1,667	2,274
	정보 기술	2,237	15.5%	620	680	4,411	5,712
	통신 서비스	104	0.7%	990	304	2,899	4,194
	유틸리티	393	2.7%	264,515	-	18,160	282,675
	부동산	149	1.0%	253	195	1,304	1,753

<sup>1)</sup> 기업대출, 주식, 회사채에 한하여 분류함 <sup>2)</sup> 반올림에 의한 합산 차이 발생

# ESG Data Pack

경제 **환경** 고객 임직원 지역사회

## ISSB 공시기준 기반의 금융 활동 및 자산군별 금융배출량

금융배출량(Scope 3) - 상업은행

(단위: 억 원, tCO<sub>2</sub>e)

자산 유형	산업분류(GICS)	익스포저		금융배출량			
		금액	비율	Scope 1	Scope 2	Scope 3	합계
회사채	에너지	7,549	2.9%	267,860	33,490	471,492	772,842
	소재	9,090	3.5%	475,868	83,212	401,277	960,357
	일반	96,031	37.4%	940,410	58,244	385,302	1,383,956
	임의 소비재	6,663	2.6%	7,583	22,530	154,923	185,036
	필수 소비재	2,588	1.0%	18,823	15,548	77,288	111,659
	헬스케어	606	0.2%	824	1,758	8,230	10,813
	금융	97,209	37.8%	451,014	18,469	148,061	617,544
	정보 기술	8,288	3.2%	101,820	40,851	113,090	255,762
	통신 서비스	7,477	2.9%	848	46,879	20,569	68,296
	유틸리티	19,771	7.7%	3,832,786	21,479	98,080	3,952,346
	부동산	1,762	0.7%	707	3,532	6,932	11,172

# ESG Data Pack

경제 **환경** 고객 임직원 지역사회

## ISSB 공시기준 기반의 금융 활동 및 자산군별 금융배출량

금융배출량(Scope 3) - 상업은행

(단위: 억 원, tCO<sub>2</sub>e)

자산 유형	산업분류(GICS)	익스포저						금융배출량 (미인출금액 기준)			
		미인출금액 기준		인출금액 기준		전체 약정금액 기준		Scope 1	Scope 2	Scope 3	합계
		금액	비율	금액	비율	금액	비율				
미인출 대출약정	에너지	14,650	11.3%	4,010	7.9%	18,660	10.3%	533,302	72,436	1,027,061	1,632,799
	소재	14,575	11.2%	8,399	16.6%	22,974	12.7%	1,068,161	247,620	617,897	1,933,678
	일반	17,216	13.2%	7,697	15.2%	24,914	13.8%	280,304	39,921	319,373	639,599
	임의 소비재	16,299	12.5%	7,284	14.4%	23,583	13.1%	34,975	48,767	429,470	513,212
	필수 소비재	11,533	8.9%	4,265	8.4%	15,799	8.7%	56,926	46,706	467,763	571,395
	헬스케어	4,561	3.5%	2,967	5.9%	7,528	4.2%	5,568	8,388	43,278	57,235
	금융	29,696	22.9%	6,586	13.0%	36,282	20.1%	35,317	33,290	58,122	126,730
	정보 기술	8,277	6.4%	6,321	12.5%	14,598	8.1%	75,395	44,494	127,886	247,776
	통신 서비스	8,914	6.9%	392	0.8%	9,306	5.2%	1,499	32,931	24,467	58,897
	유틸리티	2,519	1.9%	1,870	3.7%	4,389	2.4%	522,337	5,392	43,755	571,484
	부동산	1,718	1.3%	877	1.7%	2,596	1.4%	1,573	2,685	9,998	14,256

# ESG Data Pack

경제 **환경** 고객 임직원 지역사회

## ISSB 공시기준 기반의 금융 활동 및 자산군별 금융배출량

### 금융배출량(Scope 3) - 보험

(단위: 억 원, tCO<sub>2</sub>e)

자산 유형	산업분류(GICS)	익스포저		금융배출량			
		금액	비율	Scope 1	Scope 2	Scope 3	합계
기업대출	에너지	-	0.0%	-	-	-	-
	소재	321	1.3%	27,428	7,058	5,360	39,846
	일반	7,169	29.4%	4,539	2,820	17,389	24,748
	임의 소비재	622	2.6%	135	66	441	642
	필수 소비재	-	0.0%	-	-	-	-
	헬스케어	1,937	7.9%	1,483	1,028	6,327	8,838
	금융	5,516	22.6%	4,108	449	10,610	15,167
	정보 기술	-	0.0%	-	-	-	-
	통신 서비스	-	0.0%	-	-	-	-
	유틸리티	4,774	19.6%	478,280	1,072	29,676	509,028
	부동산	4,043	16.6%	2,136	1,815	9,685	13,635
	주식	에너지	5	0.4%	322	35	334
소재		88	6.4%	2,503	717	1,619	4,838
일반		119	8.7%	1,489	115	793	2,398
임의 소비재		48	3.5%	56	144	1,065	1,265
필수 소비재		24	1.7%	95	78	476	648
헬스케어		351	25.5%	142	235	1,670	2,047
금융		541	39.4%	9,666	628	2,284	12,579
정보 기술		162	11.8%	271	506	868	1,645
통신 서비스		9	0.6%	1	42	25	67
유틸리티		6	0.4%	1,074	11	13	1,098
부동산		23	1.6%	7	21	42	70

# ESG Data Pack

경제 **환경** 고객 임직원 지역사회

## ISSB 공시기준 기반의 금융 활동 및 자산군별 금융배출량

금융배출량(Scope 3) - 보험

(단위: 억 원, tCO<sub>2</sub>e)

자산 유형	산업분류(GICS)	익스포저		금융배출량			
		금액	비율	Scope 1	Scope 2	Scope 3	합계
회사채	에너지	4,575	4.1%	176,480	21,867	309,065	507,412
	소재	5,218	4.6%	102,418	34,935	172,358	309,711
	일반	36,806	32.6%	220,959	25,484	178,036	424,480
	임의 소비재	4,764	4.2%	10,895	10,857	115,812	137,564
	필수 소비재	2,330	2.1%	11,714	9,294	67,452	88,460
	헬스케어	351	0.3%	173	322	1,981	2,477
	금융	39,294	34.8%	11,089	7,745	63,344	82,177
	정보 기술	4,063	3.6%	15,277	19,303	44,040	78,620
	통신 서비스	3,307	2.9%	273	19,714	9,606	29,593
	유틸리티	11,364	10.1%	2,011,342	9,754	81,753	2,102,849
	부동산	679	0.6%	312	1,899	1,845	4,056

# ESG Data Pack

경제 **환경** 고객 임직원 지역사회

## 에너지 사용

지표	단위	2020	2021	2022	2023
에너지 사용량 <sup>1)</sup>	TJ	2,880	2,727	2,656	2,907
에너지 사용량(원단위) <sup>2)</sup>	TJ/십억 원	0.05	0.05	0.03	0.04
신재생에너지 사용량	kWh	471,128	1,048,753	1,369,638	1,912,947
신재생에너지 사용량(원단위) <sup>2)</sup>	kWh/십억 원	8.46	17.80	16.44	24.64

<sup>1)</sup> • 2023년부터 산출 범위 확대(계열사 해외 사업장 포함) 및 산출방식 고도화  
 • 2020년~2022년 데이터는 과거 MWh 단위 공시 자료를 TJ 단위로 변환하여 공시

<sup>2)</sup> 그룹 매출액 기준

## 용수 취수<sup>1)</sup>

지표	단위	2020	2021	2022	2023
물 소비량	m <sup>3</sup>	278,135	410,807	644,518	1,791,750

<sup>1)</sup> 2023년부터 산출 범위 확대(계열사 해외 사업장 포함) 및 산출방식 고도화

## 폐기물<sup>1)</sup>

지표	단위	2020	2021	2022	2023
매립	ton	1,948	2,402	1,886	6,289
재활용	ton	-	-	115	1,171

<sup>1)</sup> 2023년부터 산출 범위 확대(계열사 해외 사업장 포함) 및 산출방식 고도화

## 친환경 차량 현황

지표	단위	2020	2021	2022	2023	
친환경 차량	전기	대	26	32	56	109
	수소	대	-	2	2	2
	하이브리드	대	66	716	1,144	1,562
	합계	대	92	750	1,202	1,673
총 업무용 차량 수	대	2,048	2,049	2,076	2,129	
친환경 차량 전환율	%	4.5	36.6	57.9	78.6	

# ESG Data Pack

경제    환경    **고객**    임직원    지역사회

## 고객만족 성과

지표		단위	2021	2022	2023
KB국민은행	NCSI <sup>1)</sup>	순위	1	1	1
		점	80	80	79
KB증권	NCSI <sup>1)</sup>	순위	2	2	2
	KCSI	순위	3	6	4
	KS-SQI	순위	5	3	4
KB손해보험	NCSI <sup>1)</sup>	순위	2	3	3
	KCSI(장기보험)	순위	3	3	3
	KCSI(자동차보험)	순위	3	3	2
	KS-SQI(장기보험)	순위	3	3	3
	KS-SQI(자동차보험)	순위	3	2	2
KB국민카드	NCSI <sup>1)</sup>	순위	1	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 만족 수준, 기대 대비 만족 수준, 이상적 제품/서비스 만족 수준을 종합적으로 평가

## 고객만족도

지표		단위	2021	2022	2023
KB국민은행	고객경험 모바일조사	점	90.0	89.4	90.3
KB증권	KBSI 지수	점	91.1	91.2	93.2
KB손해보험	고객조사(장기보험)	점	79.0	78.1	77.0
	고객조사(자동차보험)	점	78.8	79.0	77.9
KB국민카드	고객만족도 조사	점	81.0	80.0	79.0

## 온라인 금융 이용 고객<sup>1)</sup>

지표	단위	2021	2022	2023
온라인 금융 가입 고객 비율	%	81.3	83.9	86.2
온라인 금융 이용 고객 비율	%	41.4	44.4	46.1
KB스타뱅킹 앱 월 실사용자(MAU)	만 명	884	1,106	1,206

<sup>1)</sup> KB국민은행 기준

## 고객 접근성<sup>1)</sup>

지표	단위	2021	2022	2023
유니버설 카운터	개	797	782	723
시각장애인 대상 화면 확대기능 ATM	개	5,131	4,532	4,305
점자 및 음성안내 ATM	개	5,175	4,559	4,329
휠체어 수용 ATM	개	5,175	4,559	4,329
바이오인증(손쉬운뱅킹) 적용 ATM	개	3,762	3,636	3,576

<sup>1)</sup> KB국민은행 기준

# ESG Data Pack

경제    환경    **고객**    임직원    지역사회

## 고객 민원

지표	단위	2021	2022	2023
총 고객민원 접수건수 <sup>1)</sup>	건	6,994	9,066 <sup>2)</sup>	7,976
접수된 민원 중 처리완료 건수	건	6,994	9,066	7,976
처리 완료율	%	100	100	100
금융감독원을 통한 접수건수	건	4,968	6,261	4,919

<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

지표	단위	2021	2022	2023
외부기관 <sup>1)</sup> 에서 확인된 유출 건수	건	0	0	0
규제기관 <sup>2)</sup> 에서 확인된 유출 건수	건	0	0	0

<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<sup>1)</sup>

지표		단위	2021	2022	2023
성별	합계	명	27,933	27,832	26,959
	남성	명	14,359	13,945	13,277
	여성	명	13,574	13,887	13,682
계약조건	임원	합계	249	245	248
		남성	236	228	231
		여성	13	17	17
	정규직 <sup>2)</sup>	합계	24,840	24,152	23,348
		남성	12,608	12,017	11,341
계약직 <sup>3)</sup>	남성	1,515	1,700	1,705	
	여성	1,329	1,735	1,658	
	합계	2,844	3,435	3,363	
직급 <sup>4)</sup>	과장~부장 <sup>5)</sup>	합계	14,485	14,276	13,809
		남성	-	2,726	2,836
	부장 <sup>5)</sup>	남성	-	2,271	2,308
		여성	-	455	528
	과장~차장	합계	-	11,550	10,973
남성		-	7,064	6,443	
사원~대리	남성	-	4,486	4,530	
	합계	명	13,199	13,311	12,902
	남성	명	4,292	4,382	4,295
	여성	명	8,907	8,929	8,607

지표		단위	2021	2022	2023
연령	30세 미만	합계	2,624	2,520	2,177
		남성	925	871	720
		여성	1,699	1,649	1,457
	30세 이상 ~50세 미만	합계	17,760	17,368	16,612
		남성	7,788	7,462	6,999
		여성	9,972	9,906	9,613
50세 이상	합계	7,549	7,944	8,170	
	남성	5,645	5,612	5,558	
	여성	1,904	2,332	2,612	
국적 <sup>6)</sup>	한국	명	27,875	27,781	26,907
	미국	명	8	11	15
	캐나다	명	9	8	7
	중국	명	7	6	6
	기타	명	34	26	24

<sup>1)</sup> 산정 기준 변경으로 인해 2021~2022년 데이터 재산정

<sup>2)</sup> 무기계약직 포함

<sup>3)</sup> 파트타임 포함

<sup>4)</sup> 2021년: 과장~부장, 2022년 이후: 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(99.86%), 미국(0.06%), 캐나다(0.05%), 중국(0.01%), 기타(0.02%)

# ESG Data Pack

경제   환경   고객   **임직원**   지역사회

## 다양성

지표		단위	2021	2022	2023
보훈직원 <sup>1)</sup>	합계	명	1,264	1,184	1,111
	남성	명	759	697	639
	여성	명	505	487	472
장애인 직원 <sup>2)</sup>	합계	명	353	385	395
	남성	명	266	275	271
	여성	명	87	110	124
고졸 인재 <sup>3)</sup>	합계	명	273	280	290
	남성	명	38	40	39
	여성	명	235	240	251

<sup>1)</sup> 보훈직원: 보훈 우대 전형을 통해 채용된 직원으로 연도말 재직 기준

<sup>2)</sup> 장애인 직원: 「장애인고용촉진 및 직업재활법」에 따른 연도말 장애인 고용 실시현황 신고 기준

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

## 여성인재 현황

지표	단위	2021	2022	2023	2027 목표
경영진 <sup>1)</sup>	%	6.6	7.4	8.7	20
전체 관리직 (과장~임원) <sup>2)</sup>	%	33.6	36.2	36.1	-
중간 관리직 (과장 및 차장) <sup>2)</sup>	%	44.9	40.8	41.3	-
수익창출 부서 (기업금융 업무 부서) 관리직 <sup>3)</sup>	%	9.5	10.1	15.2	30
STEM 업무 담당 임직원 <sup>4)</sup>	%	21.0	30.2	32.4	-

<sup>1)</sup> KB국민은행, KB증권, KB손해보험, KB국민카드, 푸르덴셜생명(2023년부터는 KB라이프생명) 기준

<sup>2)</sup> 2021~2022년: KB국민은행, KB증권, KB손해보험, KB국민카드, 푸르덴셜생명 기준, 2023년: KB금융그룹 기준

<sup>3)</sup> KB국민은행 기준

<sup>4)</sup> • 2021년: KB국민은행, KB증권, KB손해보험, KB국민카드, 푸르덴셜생명 기준, 2022년 이후: KB금융그룹 기준  
• STEM: Science, Technology, Engineering, Mathematics

## 전문직 현황<sup>1)</sup>

지표	단위	2021	2022	2023
합계	명	-	-	5,700
남성	명	-	-	2,547
여성	명	-	-	3,153

<sup>1)</sup> 전문직 현황은 2023년부터 집계 (범위: CFA, 세무사, AICPA, CPA, 변호사, CFP, AFPK)

## 신규 채용<sup>1)</sup>

지표		단위	2021	2022	2023	
성별	합계	명	1,170	1,143	867	
	남성	명	683	667	455	
	여성	명	487	476	412	
연령별	20대 이하	합계	명	628	571	482
		남성	명	307	271	205
	30대	여성	명	321	300	277
		합계	명	358	361	251
	40대	남성	명	238	245	149
		여성	명	120	116	102
	50대 이상	합계	명	120	136	84
		남성	명	89	88	61
	40대	여성	명	31	48	23
		합계	명	64	75	50
	50대 이상	남성	명	49	63	40
		여성	명	15	12	10

<sup>1)</sup> 산정 기준 변경으로 인해 2021~2022년 데이터 재산정

# ESG Data Pack

경제    환경    고객    **인직원**    지역사회

## 연간 인사이동

지표		단위	2021	2022	2023	
성별	합계	명	7,747	7,600	7,252	
	남성	명	4,140	3,856	3,565	
	여성	명	3,607	3,744	3,687	
임원	합계	명	45	41	34	
	남성	명	41	38	34	
	여성	명	4	3	-	
직급별	과장~부장	합계	명	4,381	4,294	4,071
		남성	명	3,062	2,784	2,554
	여성	명	1,319	1,510	1,517	
	사원~대리	합계	명	3,321	3,265	3,147
		남성	명	1,037	1,034	977
	여성	명	2,284	2,231	2,170	

## 내부채용<sup>1)</sup>

지표	단위	2021	2022	2023
내부채용	%	86.88	86.93	89.32

<sup>1)</sup> • 신규 채용 인원수 산정 기준 변경으로 인해 2021~2022년 내부채용 비율 데이터 재산정  
 • 산출 방법 : 연간 인사이동 직원 수 / 신규 채용 직원 수 + 연간 인사이동 직원 수

## 근속연수

지표	단위	2021	2022	2023
전직원 평균	년	14.6	15.4	15.8
남성 평균	년	16.1	16.9	17.3
여성 평균	년	12.8	13.5	14.5

## 이직률

지표		단위	2022	2023
총 이직률 <sup>1)</sup>		%	6.3	5.5
성별	남성	%	8.5	7.2
	여성	%	4.0	4.0
직급별	임원	%	18.0	9.7
	과장~부장	%	6.9	6.4
	사원~대리	%	5.4	4.5
연령별	30세 미만	%	7.9	6.4
	30세 이상~50세 미만	%	3.6	2.7
	50세 이상	%	11.6	11.1

<sup>1)</sup> 산출방법: 이직 인원 수/전체 임직원 수

## 자발적 이직률<sup>1)</sup>

지표		단위	2022	2023
총 자발적 이직률 <sup>2)</sup>		%	3.2	2.2
성별	남성	%	4.3	2.5
	여성	%	2.0	2.0
직급별	임원	%	7.1	4.4
	과장~부장	%	2.2	1.5
	사원~대리	%	4.1	2.9
연령별	30세 미만	%	5.5	5.7
	30세 이상~50세 미만	%	3.0	2.2
	50세 이상	%	2.9	1.2

<sup>1)</sup> 자발적 이직: 본인 희망으로 인한 이직(희망퇴직, 계약만료, 해고 등 제외)

<sup>2)</sup> 산출방법: 자발적 이직 인원 수/전체 임직원 수

# ESG Data Pack

경제    환경    고객    **임직원**    지역사회

## 성별 임금<sup>1)</sup>

	지표	단위	여성	남성	남성대비 여성 임금비율
임원직	기본급	백만 원	171	171	100%
	기본+보너스 등	백만 원	465	465	100%
관리직	기본급	백만 원	103	103	100%
	기본+보너스 등	백만 원	135	135	100%
비관리직	기본급	백만 원	68	68	100%

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

## 육아휴직

	지표	단위	2021	2022	2023
육아휴직 대상 임직원 <sup>1)</sup>	합계	명	7,186	6,588	6,175
	남성	명	3,234	2,953	2,828
	여성	명	3,952	3,635	3,347
육아휴직 사용 임직원 <sup>2)</sup>	합계	명	874	974	962
	남성	명	98	137	183
	여성	명	776	837	779
육아휴직 사용 후 복귀 임직원	합계	명	476	483	470
	남성	명	61	68	85
	여성	명	415	415	385
육아휴직 복귀 후 12개월 이상 근속 임직원 <sup>3)</sup>	합계	명	617	445	390
	남성	명	51	54	50
	여성	명	566	391	340
육아휴직 복귀 후 12개월 이상 근속율 <sup>4)</sup>	남성	%	86.4	88.5	73.5
	여성	%	95.4	94.2	81.9

<sup>1)</sup> 해당연도 12월 31일 기준 만 9세 이하 또는 초등학교 3학년 이하 자녀를 가진 직원. 산정 기준 변경으로 인하여 2021~2022년 데이터 재산정

<sup>2)</sup> 해당연도에 육아휴직을 하루 이상 사용한 직원

<sup>3)</sup> 전년도 육아휴직 복귀 후 12개월 이상 근속한 시점이 해당연도 기간(1.1~12.31)에 해당하는 임직원

<sup>4)</sup> 육아휴직 복귀 후 12개월 이상 근속 임직원 수/전년도 육아휴직 사용 후 복귀 임직원

# ESG Data Pack

경제   환경   고객   **임직원**   지역사회

## 노동관행

지표	단위	2021	2022	2023
노동조합 가입비율 <sup>1)</sup>	%	93.3	84.9	85.6
임직원 고충처리 접수 및 처리 건 <sup>2)</sup>	건	154	148	133 <sup>3)</sup>

- <sup>1)</sup> 산정 기준 변경으로 인해 2021~2022년 데이터 재산정
  - KB금융그룹 내 노동조합이 존재하는 회사 기준(노동조합 미존재 회사의 경우 노사협의회 운영 중)
- <sup>2)</sup> 접수 건 중 직원 자진 철회 건 제외
  - 차별 및 괴롭힘 접수 건 포함 : KB금융그룹 기준 2021년 6건, 2022년 12건, 2023년 13건
- <sup>3)</sup> KB국민은행: 109건(약 90%이상 근무지 이동 관련 건수), KB증권: 3건, KB손해보험: 2건, KB국민카드: 14건, KB자산운용: 1건, KB캐피탈: 2건, KB데이터시스템: 2건

## 산업재해

지표	단위	2021	2022	2023
결근일	일	204	94	241
결근율	%	0.003	0.001	0.004

## 임직원 교육<sup>1)</sup>

지표	단위	2021	2022	2023
1인당 평균 교육비	만 원	90.0	118.8	121.9
1인당 평균 교육 시간	시간	100.0	100.7	104.3
성별 <sup>2)</sup>	남성	86.1	90.0	89.8
	여성	114.6	111.5	118.4
연령별 <sup>2)</sup>	30세 미만	154.8	135.1	128.5
	30세 이상~50세 미만	103.9	107.8	110.7
	50세 이상	71.5	74.3	84.8

- <sup>1)</sup> 산정 기준 변경으로 인해 2021~2022년 데이터 재산정
- <sup>2)</sup> 1인당 평균 교육 시간

## 임직원 교육 성과

지표	단위	2021	2022	2023
직무 연관 자격증 취득자 수	명	7,070	6,972	6,976

## 윤리경영

지표	단위	2021	2022	2023	
1인당 윤리경영 교육 시간	시간	9.7	10.6	10.2	
임직원 법규준수 행동기준 위반 <sup>1)</sup>	금품 및 향응수수	건	-	-	-
	중요정보 관리 위반	건	1	3	2
	이해상충행위	건	-	-	-
	자금세탁방지 위반	건	1	-	-
	유가증권 등 투자행위	건	1	-	-
	공정거래 준수 위반	건	-	-	-
임직원 법규준수 행동기준 위반에 대한 조치 <sup>2)</sup>	대외활동 규정 위반	건	-	-	-
	감봉	건	-	-	-
	견책	건	-	2	-
	주의	건	-	-	1
기타	건	-	1	1	

- <sup>1)</sup> 2023년 임직원 법규준수 행동기준 위반 사유
  - 영리목적의 광고성 정보 전송 제한 법률 위반
- <sup>2)</sup> 내부 기준에 따른 대상자 징계, 재발 방지를 위한 관리감독 및 내부통제 강화, 재발 방지 교육 실시

# ESG Data Pack

경제    환경    고객    **임직원**    지역사회

## 반부패 정책 및 절차에 관한 교육

지표	단위	2021	2022	2023
교육 이수 인원수 <sup>1)</sup>	명	29,099	31,524	28,221

<sup>1)</sup> 이사회 이사진 포함

## 반독점/경쟁적 행위

지표	단위	2021	2022	2023
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

지표	단위	2021	2022	2023
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
관련 임직원이 해고되거나 징계받은 사건 수	건	0	0	0
비즈니스 파트너(협력사)와 계약이 종료되거나 계약 갱신이 취소된 사건 수	건	0	0	0

## 정보보안/사이버보안 위반

지표	단위	2021	2022	2023
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

지표	단위	2021	2022	2023
사고 발생 건수	건	0	0	0
벌금	원	0	0	0

# ESG Data Pack

경제   환경   고객   임직원   **지역사회**

## 사회공헌 투자금액 및 봉사활동

지표	단위	2021	2022	2023
사회공헌 투자금액 <sup>1)</sup>	억 원	1,896	2,251	3,208 <sup>2)</sup>
총 봉사활동 시간	시간	65,253	56,342	48,449
근로시간 중 임직원 봉사활동 금전 환산액	억 원	22	21	16

\* 연간 발생액 기준

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

<sup>2)</sup> 은행권 민생금융 지원방안에 따른 소상공인 이자 캐시백 2,617억 원 미포함

## 청소년 대상 사회공헌사업<sup>1)</sup>

지표	단위	2021	2022	2023			
		누적	누적	연간	누적		
KB Dream Wave 2030 <sup>2)</sup>	수혜자	학습 멘토링	명	16,649	29,337	9,414	38,751
		진로 멘토링	명	119,166	136,860	21,297	158,157
		지원사업	명	3,916	4,672	673	5,345
		소계	명	139,731	170,869	31,384	202,253
지원금액	억 원	231	331	120	451		
KB금융 공익재단 장학금	수혜자	명	2,652	2,915	206	3,121	
		지원금액	억 원	46	51	4	55
초등돌봄교실 신·증설	지원 교실	개	1,222	1,648	-	1,648	
		지원금액	억 원	415	542	-	542
병설유치원 신·증설	지원 교실	개	568	617	-	617	
		지원금액	억 원	177	208	-	208
거점형 늘봄센터 <sup>4)</sup>	지원 센터	개	-	-	-	7	
		지원금액	억 원	-	-	-	100
무지개 교실	지원 교실	국내	개	18	21	1	22
		해외	개	4	9	3	12

지표	단위	2021	2022	2023		
		누적	누적	연간	누적	
장애 청소년 지원	미술교육 후원	명	117	141	24	165
	운동선수 지원	명	158	204	43	247
	발달장애아동 감각통합치료실 지원	개소	10	18	5	23
미혼 한부모가정 지원	양육물품 지원	명	2,583	2,943	260	3,203
	학습키트 지원	명	641	901	260	1,161
취약계층 가정 지원	저소득 예비 초등학생 책가방 보내기 후원	명	12,678	14,836	2,041	16,877
	취약계층아동 가정 주거환경 개선	호	47	50	2	52
	저소득 가정 수능수험생 수능물품 지원 <sup>4)</sup>	명	-	-	410	410
	KB 따뜻한 손길 도시락 <sup>4)</sup>	가구	-	-	100	100
기타	친환경 여성 위생용품 후원	명	300	500	450	950
	개비증권 행복크리스마스캠프 <sup>3)</sup>	명	-	31	37	68
	디지털 인재 육성	명	542	1,157	537	1,694
	소아암 환아 치료비 지원	명	19	24	5	29
자립준비청년 취업·창업 지원	명	10	124	76	200	
	임직원 희망걸기 기부 캠페인(WE:SH DREAM) <sup>4)</sup>	명	-	-	201	201

<sup>1)</sup> 2023년부터 누적 기준으로 집계. 2021~2022년 데이터 누적 기준으로 재산정

<sup>2)</sup> 舊 「청소년의 멘토 KB」 사업

<sup>3)</sup> 2022년 신규 사업

<sup>4)</sup> 2023년 신규 사업

# ESG Data Pack

경제   환경   고객   임직원   **지역사회**

## 글로벌 사회공헌 사업<sup>1)</sup>

지표	단위	2021	2022	2023	
		누적	누적	연간	누적
미얀마 KB한국어학당 교육 수혜자	명	3,871	4,491	635	5,126
글로벌가정 'KB국민카드 한국어학당' 교육 수혜자	명	895	1,095	200	1,295
따뜻한 한가위 나눔을 위한 저소득 글로벌가정 기부 <sup>2)</sup>	가구	-	400	200	600
인도네시아 이룬차 안전모 지원 <sup>2)</sup>	명	-	1,200	1,000	2,200
글로벌가정 및 북한이탈주민 조기 정착 지원 <sup>2)</sup>	가구	-	92	-	92
글로벌가정 사회정착 지원 <sup>3)</sup>	명	-	-	1,000	1,000

<sup>1)</sup> 2023년부터 누적 기준으로 집계. 2021~2022년 데이터 누적 기준으로 재산정

<sup>2)</sup> 2022년 신규 사업

<sup>3)</sup> 2023년 신규 사업

## 경제·금융교육 성과<sup>1)</sup>

지표	단위	2021	2022	2023		
		누적	누적	연간	누적	
경제·금융교육 수혜자	오프라인	명	1,205,748	1,312,319	123,300	1,435,619
	온라인, 모바일 웹 가입자 수	명	84,470	85,567	1,164	86,731
	온라인, 모바일 웹 방문자 수	명	226,865	249,308	15,166	264,474

<sup>1)</sup> 2023년부터 누적 기준으로 집계. 2021~2022년 데이터 누적 기준으로 재산정

## KB굿잡 일자리 창출<sup>1)</sup>

지표	단위	2021	2022	2023	
		누적	누적	연간	누적
구직등록 개인회원	명	80,154	86,377	4,257	90,634
취업박람회 방문인원	명	918,100	1,136,100	46,500	1,182,600
KB굿잡을 통한 취업인원	명	23,289	29,041	6,191	35,232

<sup>1)</sup> 2023년부터 누적 기준으로 집계. 2021~2022년 데이터 누적 기준으로 재산정

## 중소기업 및 소상공인 대상 컨설팅 지원<sup>1)</sup>

지표	단위	2021	2022	2023	
		누적	누적	연간	누적
KB Wise 컨설팅 제공	회	2,284	2,465	188	2,653
KB 소호 컨설팅 제공	회	16,205	24,311	13,494	37,805
ESG 컨설팅 서비스 제공	회	-	101	209	310
ESG 자가진단 서비스 제공	회	-	852	5,798	6,650

<sup>1)</sup> 2023년부터 누적 기준으로 집계. 2021~2022년 데이터 누적 기준으로 재산정

# ESG Data Pack

경제    환경    고객    임직원    **지역사회**

## 스타트업 지원

	지표	단위	2021	2022	2023	
			누적	누적	연간	누적
KB스타터스	스타트업 파트너	개	156	202	53	255
	투자금액	억 원	1,062	1,418	525	1,943
FUTURE9	스타트업 파트너	개	54	66	13	79
	투자금액	억 원	26	36	20	56
합계	스타트업 파트너	개	210	268	66	334
	투자금액	억 원	1,088	1,454	545	1,999

## 협회비 및 정치 기부금

	지표	단위	2021	2022	2023
협회비	금융투자협회	억 원	32.5	33.5	31.7
	전국은행연합회	억 원	30.4	31.1	35.3
	손해보험협회	억 원	29.7	30.9	37.0
	여신금융협회	억 원	19.9	15.2	14.1
	생명보험협회	억 원	9.2	11.0	10.7
	저축은행중앙회	억 원	2.1	2.4	2.5
	기타	억 원	4.5	4.6	5.6
	합계	억 원	128.3	128.8	136.9
정치기부금 <sup>1)</sup>		억 원	0	0	0

\* 연간 발생액 기준

<sup>1)</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>

	지표	단위	2021	2022	2023	
			누적	누적	연간	누적
	지속가능성 자가진단 평가 기업	개	908	1,037	120	1,157

<sup>1)</sup> • 2023년부터 누적 기준으로 집계. 2021~2022년 데이터 누적 기준으로 재산정  
 • KB국민은행 기준

# APPENDIX

- 204 GRI Index
- 209 SASB Index
- 227 제3자 인증 의견서
- 229 온실가스 배출량 검증의견서

# 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	194~198, 200~202		
	2-5	외부 검증	227~231		
	2-6	활동, 가치사슬 및 기타 비즈니스 관계	5		
	2-7	임직원	194		
	2-8	조직 비소속 근로자	194		
	2-9	거버넌스 구조 및 구성	172		
	2-10	최고 거버넌스 기구 임명 및 선정	173		
	2-11	최고 거버넌스 기구 의장	172		
	2-12	영향 관리를 위한 최고 거버넌스 기구의 역할	22, 33, 172, 177		
	2-13	영향 관리에 대한 책임 위임	22, 33, 172, 177		
	2-14	지속가능경영 보고에 대한 최고 거버넌스 기구의 역할	33, 177		
	2-15	이해관계 상충	173		
	2-16	주요 사안에 대한 커뮤니케이션	23, 174		
	2-17	최고 거버넌스 기구의 종합적인 지식	171		
	2-18	최고 거버넌스 기구의 성과에 대한 평가	174		
	2-19	보수 정책	174~175		
	2-20	보수 결정 프로세스	174~175		
	2-21	연간 총 보상 비율	175		
	2-22	지속가능한 성장 전략에 대한 성명서	4		
	2-23	정책 공약	22, 36, 81, 107, 130, 148, 156, 158		
	2-24	정책 공약 내재화	29, 35, 82, 112, 131, 152, 156, 161		
	2-25	부정적인 영향을 해결하기 위한 프로세스	24, 127, 156		

# GRI Index

Topic	Index	내용	페이지	누락 사유	추가 정보
GRI 2: General Disclosures 2021	2-26	제기된 우려사항 및 조안에 대한 메커니즘	29, 132		
	2-27	법·규제에 대한 컴플라이언스	132, 198		
	2-28	가입 협회	202		
	2-29	이해관계자 참여 접근방식	13		
	2-30	단체교섭 협약	127~128, 198		

Topic	Index	내용	페이지	누락 사유	추가 정보
GRI 3: Material Topics 2021	3-1	중대 이슈 결정 프로세스	15~16		
	3-2	중대 이슈 목록	17~18		
	3-3	중대 이슈 관리	19		

Topic	Index	내용	페이지	누락 사유	추가 정보
GRI 201: Economic Performance 2016	201-1	직접적인 경제적 가치의 창출과 배분	178		
	201-2	기후변화의 재무적 영향과 비즈니스 활동에 대한 위험과 기회	41~43, 53~56		
	201-3	확정급여형 연금제도 및 기타 퇴직자 연금 제도	179		
	201-4	정부 지원 보조금 수혜 실적		해당 사항 없음	
GRI 202: Market Presence 2016	202-2	사업장이 소재한 지역사회에서 고용된 고위 임원의 비율	194		
GRI 203: Indirect Economic Impacts 2016	203-1	인프라 투자 및 서비스 지원활동	73~77, 164~169		
	203-2	간접적 경제 파급효과 및 영향	78~79, 164~169		
GRI 205: Anti-corruption 2016	205-1	사업장 부패 위험 평가	130~133		
	205-2	반부패 정책과 절차에 관한 커뮤니케이션 및 교육	199		
	205-3	확인된 부패 사례 및 이에 대한 조치	132, 199		
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	179		

# GRI Index

Topic	Index	내용	페이지	누락 사유	추가 정보	
GRI 302: Energy 2016	302-1	조직 내부 에너지 소비	183			
	302-2	조직 외부 에너지 소비	184~190			
	302-3	에너지 집약도	191			
	302-4	에너지 소비 감축	61, 149, 151			
GRI: 303 Water and Effluents 2018	303-3	취수	191			
	303-5	용수 소비	191			
GRI: 304 Biodiversity 2016	304-1	보호구역 및 생물다양성 가치가 높은 구역 또는 주변지역 내 소유, 임대, 관리 사업장	153~154			
	304-2	활동, 제품, 서비스가 생물다양성에 미치는 중대한 영향	153~154			
	304-3	보호 또는 복원된 서식지	153~154			
	304-4	사업 영향 지역 내에 서식하고 있는 국제자연보전연맹(IUCN, International Union for Conservation of Nature and Resources) 지정 멸종위기 종 적색목록(Red List)과 국가지정 멸종위기종	153~154			
GRI 305: Emissions 2016	305-1	직접 온실가스 배출량 (Scope 1)	183			
	305-2	간접 온실가스 배출량 (Scope 2)	183			
	305-3	기타 간접 온실가스 배출량 (Scope 3)	184~190			
	305-4	온실가스 배출 집약도	63~64, 183			
	305-5	온실가스 배출 감축	61			
	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	191			

# GRI Index

Topic	Index	내용	페이지	누락 사유	추가 정보
GRI 401: Employment	401-1	신규채용과 이직	195~196		
	401-2	비정규 및 파트타임 직원에게는 제공되지 않는 정규직 임직원 대상의 보상	197		
	401-3	육아휴직	197		
GRI 402: Labor Management Relations	402-1	운영상의 변화와 관련한 최소 공지기간	127		
GRI 403: Occupational Health & Safety 2018	403-1	산업안전보건 관리 시스템	158		
	403-2	위험 요소 식별, 리스크 평가 및 사고 조사	159		
	403-3	산업보건 서비스	160		
	403-4	산업안전 및 보건에 관한 근로자 참여, 상담 및 커뮤니케이션	160~161		
	403-5	산업안전 및 보건에 관한 근로자 교육	161		
	403-6	근로자 건강 증진	160		
	403-7	비즈니스 관계와 직접 연관된 산업 안전 및 보건 영향 예방 및 완충	158~159		
	403-8	산업안전보건 관리시스템의 적용을 받는 근로자	158		
	403-9	업무 관련 상해	198		
	403-10	업무 관련 질병	198		
GRI 404: Training and Education	404-1	임직원 1인당 평균 교육 시간	198		
	404-2	임직원 역량 강화 및 전환 지원을 위한 프로그램	118~119, 121~124		
	404-3	정기적 성과 및 경력 개발 리뷰를 받은 임직원 비율	124~125		
GRI 405: Diversity and Equal Opportunity	405-1	거버넌스 기구 및 임직원 다양성	115~117, 171~172		
	405-2	남성 대비 여성의 기본급 및 보상 비율	197		
GRI 406: Non-Discrimination	406-1	차별 사건 및 이에 대한 시정조치	198		
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 Index

Topic	Index	내용	페이지	누락 사유	추가 정보
GRI 409: Forced or Compulsory Labor	409-1	강제 노동 발생 위험이 높은 사업장 및 협력회사		해당 사업장 및 협력회사 없음	
GRI 413: Local Communities	413-1	지역사회 참여, 영향 평가 그리고 발전 프로그램 운영	163~169		
	413-2	지역사회에 중대한 실질적/잠재적인 부정적 영향을 미치는 사업장		해당 사업장 없음	
GRI 415: Public Policy	415-1	정치 기부금	202		
GRI 417: Marketing and Labeling	417-1	제품/서비스 관련 정보 및 라벨링 요건	86~88		
	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 개인정보보호 위반 및 고객정보 분실 사실이 입증된 불만 건수	193, 199		

# SASB Index

## Multiple Sectors

Topic	Accounting Metric	Code	Response
데이터 보안	(1) 데이터 침해 건수 (2) 개인정보/개인신용정보 관련 데이터 침해 비율 (3) 영향받은 계좌 보유자 수	FN-CB-230a.1 FN-CF-230a.1	보고년도에 데이터 유출 발생 사건은 발생하지 않았습니다.
	데이터 보안 위험 식별 및 해결 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 110페이지를 참고하시기 바랍니다.
기업윤리	내부고발자 정책 및 절차의 설명	FN-CB-510a.2 FN-IB-510a.2 FN-AC-510a.2	내부자 신고 제도 관련 상세 정보는 본 보고서 132페이지를 참고하시기 바랍니다.
시스템 위험 관리	금융감독원의 금융체계상 중요한 국내 은행지회사 및 은행 D-SIB 및 D-SIFI 선정 부문별 점수	FN-CB-550a.1 FN-IB-550a.1	KB금융지주와 KB국민은행은 각각 2023년도 금융체계상 중요한 은행지회사(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 및 자발적 스트레스 테스트 결과를 자본적정성 계획, 장기 기업전략, 기타 사업 활동에 통합하는 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	(1) 경영진, (2) 관리직, (3) 전문직, (4) 기타 모든 종업원의 성별 및 다양성 구성비	FN-IB-330a.1 FN-AC-330a.1	임직원 다양성과 관련된 상세 정보는 본 보고서 194~195페이지를 참고하시기 바랍니다.

# SASB Index

## Commercial Banks

Topic	Accounting Metric	Code	Response
금융 포용 및 역량 구축	중소기업 및 소상공인, 지역사회 발전을 촉진하는 프로그램에 지원된 적격 대출 (1) 건수 및 (2) 금액	FN-CB-240a.1	중소기업과 소상공인, 지역사회 발전을 위한 대출 상품의 건수와 금액은 각각 다음과 같습니다. (2023년 말 잔액 기준)  [KB국민은행] 179,539 건 / 4조 8,691억 원
	중소기업 및 소상공인, 지역사회 발전을 촉진하는 프로그램에 지원된 적격 연체 및 부실 대출 (1) 건수 및 (2) 금액	FN-CB-240a.2	중소기업과 소상공인, 지역사회 발전을 위한 대출 상품에 대한 연체 건수와 금액은 각각 다음과 같습니다. (2023년 말 잔액 기준)  [KB국민은행] - 연체: 2,875건 / 433억 원 - 부실: 3,512건 / 716억 원
	금융 취약계층 전용 요구불예금 상품 계좌 수	FN-CB-240a.3	KB금융그룹은 KB행복지킴이통장, KB국민희망지킴이통장, KB국민연금安心통장 등 금융 취약계층 전용 요구불예금 상품을 제공하고 있습니다. 2023년 말 기준 금융 취약계층 고객에게 제공된 수수료가 면제되는 요구불예금 계좌 수는 132,505개입니다.
	금융 취약계층을 위한 금융교육 수혜자 수	FN-CB-240a.4	KB금융그룹은 금융 취약계층의 금융역량 향상을 위해 시니어, 자립준비청년, 글로벌(다문화)가정 및 북한이탈주민을 대상으로 경제·금융교육 프로그램을 운영하고 있습니다. 2023년 말 기준으로 각 경제·금융교육 수혜자는 시니어 2,200명, 청소년은 31,451명입니다.  KB국민은행은 ‘1사 1교’ 금융교육 프로그램을 진행하여 전국 811개 초·중·고등학교와 결연을 맺고 2023년 19,971명의 수혜자에게 553회 금융교육 진행하였습니다.  금융 취약계층에게 제공하고 있는 금융교육에 관한 상세 정보는 본 보고서 164~165페이지를 참고하시기 바랍니다.
신용 분석에 ESG 요소 반영	신용 분석에 ESG 요소를 포함하는 방식	FN-CB-410a.2	KB금융그룹은 2021년 ‘환경·사회 리스크 관리체계(ESRM, Environmental and Social Risk Management Framework)’를 구축하고 이를 바탕으로 「환경·사회 리스크 관리체계 모범규준」을 수립하여 운영하고 있습니다. 환경 및 사회적 리스크가 높은 사업과 기업의 금융활동을 제한하고 사회 공익에 반하거나 탈법행위에 사용되는 자금 지원을 원칙적으로 금지하는 등 위험요인을 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. KB금융그룹 계열사들은 내부 규정 및 가이드라인에 그룹의 ESRM을 내재화하여, 대출 및 투자 등과 관련된 사업 심사 진행과정에 환경·사회 리스크를 고려할 수 있는 기반을 구축하였습니다.  KB국민은행은 신용평가 및 여신심사 시 국내 부동산 PF 또는 SOC 여신으로서 신청여신금액 300억 원 이상 및 환경 영향평가 대상에 ESG 체크리스트를 활용하여 환경 및 사회적책임 부문 20개 항목을 점검하고 있습니다. 2023년 KB국민은행이 적도원칙 절차를 적용하여 금융 지원한 프로젝트는 19건입니다.  이와 관련한 상세 정보는 본 보고서 139페이지를 참고하시기 바랍니다.

# SASB Index

## Commercial Banks

Topic	Accounting Metric	Code	Response
금융배출량	각 범위별 절대 총 금융배출량 (1) Scope 1 배출량 (2) Scope 2 배출량 (3) Scope 3 배출량	FN-CB-410b.1	관련 상세 정보는 본 보고서 61~64, 183~190페이지를 참고하시기 바랍니다.
	각 산업의 자산군별 총 익스포저	FN-CB-410b.2	관련 상세 정보는 본 보고서 63~64, 185~190페이지를 참고하시기 바랍니다.
	금융배출량 계산에 포함된 총 익스포저 비율	FN-CB-410b.3	관련 상세 정보는 본 보고서 63~64, 185~190페이지를 참고하시기 바랍니다.
	금융배출량 계산을 위해 사용한 방법	FN-CB-410b.4	관련 상세 정보는 본 보고서 60페이지를 참고하시기 바랍니다.
기업 윤리	사기, 내부자거래, 반독점, 반경쟁적 행위, 시장조작, 업무상 배임 또는 금융업 관련 법령 및 규제와 관련된 소송 및 제재의 결과로 발생한 금전적 손실 총액	FN-CB-510a.1	KB국민은행은 외국환거래법 및 은행법 위반으로 과태료 36백만 원 및 과징금 330백만 원을 납부하였습니다. 관련 정보는 보고년도에 공시된 사업보고서(제재 등과 관련된 사항)를 참고하시기 바랍니다.
활동지표	다음 부문별 당좌예금 및 보통예금 계좌의 수와 금액 (1) 개인고객 (2) 개인사업자 (3) 중소기업	FN-CB-000.A	2023년 말 잔액 기준으로 개인고객, 개인사업자, 중소기업별 당좌예금 및 보통예금 계좌의 수와 금액은 각각 다음과 같습니다.  [KB국민은행] (1)개인고객: 46,472,770건 / 80조 9,635억 원      (2)개인사업자: 2,216,579건 / 9조 2,475억 원 (3)중소기업: 1,115,360건 / 27조 6,336억 원  [KB저축은행] (1) 개인고객: 127,707건 / 1,612억 원      (2) 개인사업자: 420건 / 0.7억 원 (3) 중소기업: 301건 / 66억 원
	다음 부문별 대출 건수와 금액 (1) 개인고객 (2) 개인사업자 (3) 중소기업 (4) 대기업	FN-CB-000.B	2023년 말 잔액 기준으로 개인고객, 개인사업자, SOHO, 중소기업, 대기업별 대출 건수와 금액은 각각 다음과 같습니다.  [KB국민은행] (1) 개인고객: 3,480,603 건 / 166조 4,687억 원 (단, 주택자금대출 제외) (2) SOHO: 611,890건 / 89조 212억 원 (기업원화대출 기준) (3) 중소기업: 713,441건 / 136조 6,072억 원 (기업원화대출 기준) (4) 대기업: 4,290건 / 31조 1,493억 원 (기업원화대출 기준)  [KB저축은행] (1) 개인고객: 177,304건 / 14,573억 원 (2) 개인사업자: 2,236건 / 3,477억 원 (3) 중소기업: 244건 / 5,430억 원 (4) 대기업: 13건 / 340억 원 (5) 기타: 19건 / 246억 원(대부업체 등)

# SASB Index

## Mortgage Finance

Topic	Accounting Metric	Code	Response
대출관행	다음 유형의 주택담보대출에 대한 (1) 건수 및 (2) 금액: (a) 혼합금리(고정+변동금리) 모기지론(ARM) (b) 중도상환수수료 조항이 있는 모기지론 (c) 전채 모기지론	FN-MF-270a.1	2023년 말 기준으로 혼합금리 및 중도상환수수료 적용하는 주택담보대출의 건수와 금액은 다음과 같습니다. (a) 혼합금리 주택담보대출: 374,319건 / 360,963억 원 (b) 중도상환수수료 조항이 있는 주택담보대출: 900,230건 / 920,740억 원 (c) 전채 주택담보대출: 940,485건 / 961,927억 원 (단, 전채대출 제외)
	다음에 대한 (1) 건수 및 (2) 금액: (a) 주택담보대출 조건변경 (b) 담보권행사 (c) 담보권행사 물건의 저가처분 또는 담보포기	FN-MF-270a.2	2023년 말 기준으로 다음 항목에 해당하는 주택담보대출의 건수와 금액은 다음과 같습니다. (a) 주택담보대출 조건변경: 신규대출로 취급되므로 별도로 구분하고 있지 않습니다. (b) 담보권행사 물건: 203건 / 13,125백만 원 (채권회수금액) (c) 담보포기 물건: 1건 / 169백만 원 (채무감면 및 담보권 포기 신청)
	고객과의 소통이나 대출 발행기관의 보수 (Remuneration of loan originators)와 관련된 소송 및 제재의 결과로 발생한 금전적 손실 총액	FN-MF-270a.3	KB국민은행은 2023년 기준 고객과의 소통 관련하여 총 15건의 소송이 발생하였으며, 이 중 1건이 패소하여 3.9백만 원의 손실이 발생하였습니다. 해당 소송은 은행 DC퇴직연금 가입 사용자(원고)가 사용인에게 적합한 퇴직연금 상당액을 원고에게 지급하라는 내용의 소로 KB국민은행은 소송 패소에 따라 판결 원리금을 지급 완료하였습니다.
	대출기관의 보수 구조에 대한 설명	FN-MF-270a.4	KB국민은행은 대출 담당직원에 대하여 개인의 신규 대출취급 실적에 연동하여 지급하는 보수체계를 운영하고 있지 않습니다.
차별적 대출	다음에 대한 주택담보대출의 (1) 건수 및 (2) 금액 및 (3) 가중평균 주택담보대출 비율(LTV): (a) 취약계층 (b) 이외 모든 차주	FN-MF-270b.1	KB국민은행은 주택담보대출과 관련하여 취약계층 차주에 대한 차별적 금융상품을 실행하고 있지 않습니다. 2023년 말 기준으로 전체 주택담보대출의 건수, 금액 및 가중평균 주택담보대출 비율(LTV)는 다음과 같습니다. (1) 주택담보대출 총 건수: 940,485건 (2) 주택담보대출 금액: 961,927억 원 (3) 가중평균 주택담보대출 비율(LTV): 44%
	차별적 주택담보대출(Discriminatory Mortgage lending)과 관련된 소송 및 제재의 결과로 발생한 금전적 손실 총액	FN-MF-270b.2	보고년도에 차별적 주택담보대출(Discriminatory Mortgage Lending)과 관련된 소송 및 제재는 발생하지 않았습니다.
	비차별적 주택담보대출을 보장하기 위한 정책 및 절차에 대한 설명	FN-MF-270b.3	KB국민은행은 금융감독원의 금융소비자보호에 관한 감독규정 및 관련 시행세칙에 따라 비교가능하고 비차별적인 주택담보대출을 보장하기 위해 노력하고 있습니다. 금융소비자보호에 관한 감독규정 시행세칙 상 금융상품 비교공시 내용 및 절차에 따라 주택담보대출과 관련된 정보(주택종류, 상환방식, 이자 계산방식, 이자율 구간, 전월취급 평균 이자율 등)를 공시하고 있습니다.
담보물에 대한 환경 리스크	홍수다발지역(100-year flood zones)에 위치한 주택담보대출의 (1) 건수 및 (2) 금액	FN-MF-450a.1	관련 상세 정보는 본 보고서 51~55페이지를 참고하시기 바랍니다.
	날씨 관련 자연재해로 인한 주택담보대출 연체 및 채무 불이행의 지역별 (1) 총 손실 예상액 및 (2) 부도시 손실률(LGD)	FN-MF-450a.2	관련 상세 정보는 본 보고서 51~55페이지를 참고하시기 바랍니다.
	기후 변화와 기타 환경 리스크가 모기지 발행 및 심사 과정(Underwriting)에 통합되는 방법	FN-MF-450a.3	관련 상세 정보는 본 보고서 38~40페이지를 참고하시기 바랍니다.

# SASB Index

## Consumer Finance

Topic	Accounting Metric	Code	Response
개인정보보호	선택적 개인정보 이용에 동의한 고객 수	FN-CF-220a.1	<p>개인정보 이용 목적 외 사용을 모니터링하고 있으며, 관련 건수는 없습니다. 금융거래 관계 등을 위한 상품별 필수·선택적 동의 이외에 마케팅 및 영업활동에 활용하기 위하여 별도의 마케팅 동의서를 징구한 고객 수는 KB국민카드의 경우 2023년 12월 기준으로 9,003,017명입니다.</p> <p>KB국민카드는 선택적 동의 정보를 처리함에 있어서 사전에 동의받은 목적 범위 내에서 최소한의 개인(신용)정보만을 처리합니다. 다만, 법령에 특별한 규정이 있거나 법령상 의무를 준수하기 위하여 불가피한 경우 또는 재난 등 긴급상황 발생 시에는 사전동의 없이 개인정보를 처리할 수 있습니다.</p> <p>KB캐피탈은 선택적 개인신용정보 수집이용제공 동의서를 징구한 후에 고객의 선택적 개인 정보를 사용합니다. 신용정보관리보호규정 제5조(개인신용정보 제공 동의), 제11조(개인신용정보 제공 관련 준수사항)에서 개인신용정보 제3자 제공에 관한 사항을 규정하고 있으며, 홈페이지 「개인정보처리방침」, 「신용정보 활용체제」를 통해 개인신용정보의 제3자 제공사항을 공시합니다. 또한, 개인신용정보 관련 규제 변경 여부를 주기적으로 검토하여 「개인정보처리방침」, 「신용정보 활용체제」에 반영하고 있습니다.</p>
	고객 개인정보보호 관련 법령 및 규제에 의한 소송 및 제재의 결과로 발생한 금전적 손실 총액	FN-CF-220a.2	보고연도에 개인정보보호 관련 법령 및 규제에 의한 법적 절차는 발생하지 않았습니다.
데이터 보안	(1) 무카드(Card Not Present) 거래 사기 및 (2) 카드 대면거래 사기 및 기타 사기로 인한 카드 관련 사기 손실 금액	FN-CF-230a.2	<p>(1) 무카드(CNP) 거래 사기로 인한 총 손실 금액은 102백만 원입니다.</p> <p>(2) 카드 대면거래 사기 및 기타 사기로 인한 총 손실 금액은 819백만 원입니다.</p>
판매 관행	영업직무 직원의 총 보수 중 제품과 서비스 판매량에 연계한 보수액의 비중(%)	FN-CF-270a.1	KB국민카드는 상품 및 서비스 판매량에 직접적으로 연동되는 성과보수 체계가 없으며, 직무의 구분 없이 조직성과 및 개인의 평가결과와 연계하여 지급하는 성과급(변동성과급, 인센티브 등)과 회사가 일정수준 이상의 경영성과를 달성할 경우 사전에 정해진 배분기준에 따라 직원에게 지급하는 PS(이익배분제) 제도를 운영하고 있습니다.

# SASB Index

## Consumer Finance

Topic	Accounting Metric	Code	Response
	다음 상품별 신청자의 평균 수수료율: (1) 단기카드대출(현금서비스) (2) 카드론 (3) 결제성 리볼빙		<p>[KB국민카드]</p> <p>2023년 12월 기준으로 상품별 평균 수수료율은 아래와 같습니다.</p> <p>(1) 현금서비스: 18.15% (2) 카드론: 14.32% (3) 결제성 리볼빙 17.50%</p> <p>신용·선불카드 신청고객의 심사 승인 비율은 공개 시 미치는 대외적인 영향도 등을 감안하여 경영상의 사유로 비공개하고 있습니다.</p>
		FN-CF-270a.2	<p>[KB캐피탈]</p> <p>2023년 12월 기준으로 신용대출상품의 평균이자율은 14.35%입니다. * 2023년 12월 1개월간의 평균 이자율입니다.</p>
판매 관행	신용 및 선불 포트폴리오 성과를 관리하기 위한 단기 및 장기 전략		<p>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.</p> <p>이 외에도 KB국민카드는 신용위험 관리를 위하여 1개월 이상 연체비용, 카드 정상입금률 등 각종 건전성 관리 지표를 모니터링하고 있으며, 각 지표에 대한 허용수준을 사업계획에 설정하고 동 범위 내에서 신용위험을 관리하고 있습니다.</p>
	카드신청자의 (1) 신용카드 유료 부가서비스(add-on products)의 평균 수수료 (2) 신용상품의 평균 연이율(APR) (3) 평균 계좌 유지기간 (4) 평균 거래선 수 (5) 선불카드의 연평균 수수료	FN-CF-270a.3	<p>(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)</p> <p>(2) 현금서비스의 평균 APR은 18.20%이며, 카드론 상품의 평균 ARP은 14.30%입니다. 다만, 신용점수 구간별 평균 연이율은 경영상의 사유로 비공개하고 있습니다. (사유: 가격 정책에 대한 사항으로 경쟁 환경 고려 시 공개 불가)</p> <p>(3) 경영상의 사유로 비공개하고 있으며, 비공개 사유는 다음과 같습니다. (사유: 자산별 고객 현황 및 분포에 대한 사항으로 경쟁 환경 고려 시 공개 불가)</p> <p>(4) 경영상의 사유로 비공개하고 있으며, 비공개 사유는 다음과 같습니다. (사유: 자산별 고객 현황 및 분포에 대한 사항으로 경쟁 환경 고려 시 공개 불가)</p> <p>(5) 가맹점 규모에 따라 0.25% ~1.5%의 가맹점 수수료를 적용하고 있습니다. 또한, 체크카드 및 선불카드의 가맹점 수수료는 신용평점에 따른 차등 없이 전액 가맹점에서 부담하고 있으며, 고객이 부담하는 수수료는 없습니다.</p>

# SASB Index

## Consumer Finance

Topic	Accounting Metric	Code	Response
판매 관행	(1) 금융감독원에 제기된 소비자불만 건 수 (2) 금전적 또는 비금전적 구제 비율	FN-CF-270a.4	<p>[KB국민카드]</p> <p>(1) FINES 금융정보 교환망을 통해 제출된 소비자 불만 건수: 1,023 건 (자율조정 성립민원 제외)                      (2) 요구사항 수용 또는 민원취하: 총 650건                      - 금전적 구제: 59건 (5.8%)                      - 비금전적 구제 591건 (57.8%)                      * 금융감독원 민원에 한하며, 자율조정성립 또는 민원취하를 구제조치로 봄</p>
	금융상품 판매 및 서비스 관련 법령 및 규제 위반으로 인한 소송 및 제재의 결과로 발생한 금전적 손실 총액	FN-CF-270a.5	<p>[KB캐피탈]</p> <p>(1) FINES 금융정보 교환망을 통해 제출된 소비자 불만 건수: 162건                      (2) 금전적 또는 비금전적 구제 비율: 100% 비금전적 구제</p> <p>보고연도에 상품 판매 및 서비스 관련 법령 및 규제 위반으로 인한 소송 및 제재는 발생하지 않았습니다.</p>
활동지표	유효 고객의 수 (1) 신용카드 (2) 체크카드 (3) 선불카드	FN-CF-000.A	<p>2023년 12월 기준으로 유효 고객의 수는 다음과 같습니다.</p> <p>[KB국민카드]</p> <p>(1) 신용카드: 총 12,687,601명 (개인: 12,031,525명 / 기업: 656,076개)                      (2) 체크카드: 총 13,854,823명 (개인: 13,441,083명 / 기업: 413,740개)                      (3) 선불카드: 총 38,112명 (기명식 선불카드 한정)</p> <p>[KB캐피탈]</p> <p>(1) 자동차 대출: 총 269,015명 (신차: 65,564명, 중고차: 190,680명, 상용차: 12,771명)                      (2) 신용 대출: 145,032명</p>
	카드 계좌의 수 (1) 신용카드 (2) 체크카드 (3) 선불카드	FN-CF-000.B	<p>2023년 12월 기준으로 유효한 카드 계좌의 수는 다음과 같습니다.</p> <p>[KB국민카드]</p> <p>(1) 신용카드: 총 17,483,634좌 (개인: 15,823,549좌 / 기업: 1,660,085좌)                      (2) 체크카드: 총 17,207,039좌 (개인: 16,440,475좌 / 기업: 766,564좌)                      (3) 선불카드: 총 95,321좌 (기명식 선불카드 한정)</p>

# SASB Index

## Investment Banking & Brokerage

Topic	Accounting Metric	Code	Response
투자은행 및 중개 산업 활동의 환경, 사회, 지배구조 요소(ESG) 포함	ESG 요소의 통합을 포함하는 (1) 인수 (2) 자문 (3) 증권화(채권) 거래의 산업별 수익	FN-IB-410a.1	KB증권은 2023년 ESG 채권 대표 주관 및 인수를 49건(2조 4,854억 원), 인수금융 1건(800억 원), M&A자문 2건(2,219억 원)을 수행하였으며, 수익 금액은 경영상 사유로 비공개하고 있습니다.
	ESG 요소의 통합을 포함하는 투자 및 대출의 산업별 (1) 건수 및 (2) 총 금액	FN-IB-410a.2	ESG 요소를 반영한 투자와 대출 건수 및 금액은 각각 다음과 같습니다.  [KB증권] (1) ESG 투자 165건 / ESG 대출 9건 (2) ESG 투자 4,377.9억 원 / ESG 대출 3,950.6억 원  [KB인베스트먼트] (1) ESG 투자 102건 (2) ESG 투자 2,924억 원
	ESG 요소를 투자은행 및 중개 산업 활동에 포함시키기 위한 방법	FN-IB-410a.3	KB증권은 2020년 12월에 국내 증권회사 중 최초로 사외이사 2인과 대표이사로 구성된 이사회 내 ESG위원회를 설립하고, ESG 전략 체계 구축 및 추진방향을 결의하였습니다. ESG 실무조직은 ESG 담당부서(전략기획부 ESG전략팀), 리서치센터(ESG솔루션팀), ESG 실무협의체로 구성되어 ESG 전담 조직 간 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.  ESG 채권을 주관하여 발행할 때에는 발행사로부터 ESG 평가보고서 및 ESG 채권 관리체계를 수령하여 외부검토기관에 제출, 심사를 거쳐 인증을 획득하고 있습니다. 또한, KB증권은 ESG 리스크심사 관련 가이드라인을 개정하고 ESG 리스크심사 강화 방안을 시행하고 있습니다. 이에 대한 구체적인 내용은 다음과 같습니다.  • ESG 리스크심사 가이드라인 개정: 그룹의 '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 그룹 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  ESG 평가모델에 따라 평가된 투자건수는 다음과 같습니다.  [KB증권] 기업금융: 5건, 대체투자: 17건  [KB인베스트먼트] PE 투자: 3건, 벤처투자: 22건

# SASB Index

## Investment Banking & Brokerage

Topic	Accounting Metric	Code	Response
기업 윤리	사기, 내부자거래, 반독점, 반경쟁적 행위, 시장조작, 업무상 배임 또는 금융업 관련 법령 및 규제와 관련된 소송 및 제재의 결과로 발생한 금전적 손실 총액	FN-IB-510a.1	<p>[KB증권] 보고년도에 사기, 내부자거래, 반독점 등 관련 법령 및 규제에 따른 소송 및 제재는 발생하지 않았습니다.</p> <p>[KB인베스트먼트] 보고년도에 사기, 내부자거래, 반독점 등 관련 법령 및 규제에 따른 소송 및 제재는 발생하지 않았습니다.</p>
		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.
직무윤리	투자 관련 조사, 소비자가 제기한 불만, 개인 민사 소송 또는 기타 규제 절차의 기록이 있는 “금융회사의 지배구조에 관한 법률”에 따라 보상위원회에서 정한 임원 및 금융투자업무담당자의 (1) 수 및 (2) 비율	FN-IB-510b.2	보고년도에 선관주의의무 등 직무윤리와 관련된 조정과 중재 사건은 발생하지 않았습니다.
	선관주의의무 등 직무윤리와 관련된 소송 및 제재의 결과로 발생한 금전적 손실 총액	FN-IB-510b.3	<p>[KB증권] TA 인슈런스 무역금융 신탁상품 관련 손해배상 소송에 대해 재판상 화해 성립으로 3.2억 원을 지급하였습니다.</p> <p>[KB인베스트먼트] 보고년도에 선관주의 등 직무윤리와 관련된 법적 절차는 발생하지 않았습니다.</p>
	선관주의의무 등 직무윤리를 확보하기 위한 방법	FN-IB-510b.4	<p>KB증권은 준법과 윤리 교육의 효과를 강화하기 위하여 ‘KB W.I.T.H’ 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 준법감시인과 동일부점 장기근속 직원에게 명령휴가를 시행하는 등 내부통제를 강화하였습니다.</p> <p>더불어 IB 업무에 대한 컴플라이언스 가이드 배포, 대량매매/착오매매 컴플라이언스 매뉴얼의 제작과 배포 등을 통해 영업부문 대상으로 컴플라이언스 활동을 강화하였습니다.</p>

# SASB Index

## Investment Banking & Brokerage

Topic	Accounting Metric	Code	Response
임직원 인센티브 및 리스크 감소	“금융회사의 지배구조에 관한 법률”에 따라 보상위원회에서 정한 임원 및 금융투자업무담당자로 분류되는 임직원의 총 성과보수 비율 및 이연성과급이 적용된 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. 이연성과급은 성과급을 한번에 지급할 경우 금융투자업무담당자가 단기 성과를 우선시하는 부작용에 대한 우려를 줄이기 위해 도입된 제도입니다. 또한, 이연지급 기간 동안 손실 또는 위법행위가 발생하거나 리스크가 확대되는 경우에는 이연성과급에 대한 성과보상액을 조정하는 규정이 있습니다. 2023년 말 기준 장기성과를 이연지급 받고 있는 임원 및 금융투자업무 담당자는 전체 임직원의 17.8%입니다.
	보수 축소 및 환수 규정이 적용된, “금융회사의 지배구조에 관한 법률”에 따라 보상위원회에서 정한 임원 및 금융투자업무담당자로 분류된 임직원의 성과보수 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.
	수준 3 자산과 부채에 대한 트레이더의 가격 결정을 감독, 관리, 검증하는 정책	FN-IB-550b.3	KB증권은 「파생상품가치평가지침」을 기반으로 하여 파생상품 수준 3 분류가 적절히 이루어졌는지 점검하고 있습니다. 이 지침에는 수준 3 자산과 부채의 공정가치 산출, 평가모형 통제, 모형리스크, 거래담당부서 및 감독부서의 권한과 책임 등이 명시되어 있습니다.  시장리스크부는 평가기준을 수립하고 산출된 가격을 검증하고 있습니다. 금융공학부(평가담당부서)는 파생상품 수준 3 분류가 적절히 이루어졌는지 수준 분류 기준에 따라 확인하여 회계 담당부서로 전송하고 있으며, 회계 담당부서는 수준 3 분류 검토내역을 확인하고 점검한 후 최종적으로 공정가치 수준을 확정하고 있습니다. 시장리스크부는 파생상품가치평가 시스템의 정확성과 안정성을 검토하고 승인하고 있습니다.  또한 내부평가모형을 통한 공정가액 평가 시 사용되어지는 모형 및 변수에 대해 점검을 수행하고 위 내용을 매년 리스크관리협의회에 보고하고 있습니다. 거래담당부서(해당상품 거래 실행부서)는 거래 시 평가에 관련된 정보의 입력 가능 여부, 가격결정 모형의 유무, 시장변수 및 추정변수 산출 여부를 검토하고 있습니다. 시장리스크부는 「트레이딩정책지침」과 「자산운용관리지침」을 기준으로 트레이더의 가격 책정에 대한 관리/감독/검증을 실시하고 있습니다.
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. <ul style="list-style-type: none"> <li>• 회사채 주관 및 인수 450건 / 13조 7,267억 원</li> <li>• IPO 주관 및 인수 11건 / 3조 4,049억 원</li> <li>• 유상증자 주관 및 인수 14건 / 1조 1,942억 원</li> <li>• ELB 주관 및 인수 3건 / 800억 원</li> <li>• 인수금융 주관 10건 / 3조 3,317억 원</li> <li>• M&amp;A자문 5건 / 3,500억 원</li> </ul>
	부문별 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. <ul style="list-style-type: none"> <li>• 파생금융상품: 거래건수 784,819건, 금액 13조 8,038억 원 (단, 거래 시 동시에 해지용으로 거래된 주식 거래는 제외)</li> <li>• ETF: 4,114,108건 / 21조 6,764억 원</li> <li>• ETN: 359,290건 / 1조 7,400억 원</li> <li>• ELW: 914,397건 / 9,000억 원</li> </ul>

# SASB Index

## Asset Management & Custody Activities

Topic	Accounting Metric	Code	Response
고객 대상 투명한 정보 및 공정한 자문 제공	투자 관련 조사, 소비자가 제기한 불만, 개인 민사 소송 또는 기타 규제 절차의 기록이 있는 금융투자협회에 금융투자전문인력으로 등록된 직원의 (1) 수 및 (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 고객을 대상으로 불완전 정보로 인한 불공정계약과 관련된 법적 절차의 결과로 발생한 금전적 손실 총액	FN-AC-270a.2	보고년도에 자산운용 관련 신규 및 재가입 고객 대상으로 불완전 정보로 인한 불공정계약 관련 법적 절차는 발생하지 않았습니다.
	자산운용 관련 고객에게 상품 및 서비스를 설명하는 방식	FN-AC-270a.3	<p>KB자산운용은 금융소비자보호 강화를 위해 투자자 보호 장치를 마련하고 있습니다.</p> <p>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.</p> <p>KB자산운용은 펀드 판매 시 설명 자료로 사용되는 투자설명서와 투자자에게 필수로 제공되어야 하는 간이투자설명서를 「자본시장과 금융투자업에 관한 법률」에 따라 작성하여 금융감독원의 심사를 거쳐 적법하게 등록 및 공시하고 있으며, 이를 판매사에 전달하여 투자자에게 제공되도록 하고 있습니다. 또한, 홈페이지를 통해 고객이 가입할 수 있는 KB자산운용의 모든 펀드의 투자설명서·간이투자설명서를 확인할 수 있도록 공시하고 있습니다.</p> <p>또한, KB자산운용의 펀드에 가입한 고객에게 정기적으로(매 3개월) 펀드의 운용성과, 운용현황, 운용매니저의 코멘트 등이 담긴 자산운용보고서를 제공하고 있으며, 가입 당시 제공된 투자설명서·간이투자설명서 상의 내용이 변경된 경우 감독기관에 변경 등록 등의 절차를 거친 후 고객에게 변경된 내용을 알리고 변경된 투자설명서·간이투자설명서를 재공시하고 있습니다.</p> <p>KB자산운용 및 판매사 홈페이지에는 최종 투자설명서·간이투자설명서 및 최근의 운용보고서가 공시되고 있으므로, 잠재 고객은 언제든지 KB자산운용 펀드에 대한 정보를 확인하실 수 있습니다.</p> <p>KB부동산신탁은 투자 안내서 상 배당률, 예상수익률 등은 최종확정사항이 아니며, 시장상황, 운용여건 등 조건에 따라 변경될 수 있으며 투자안내서의 법적 구속력이 없음을 고지하고 있습니다. 또한, 해당 투자상품의 사업성과 법무법인과 회계법인의 실사를 통해 확인되는 각종 리스크 요소와 이에 대한 대응 방안을 마련하고 있습니다.</p>

# SASB Index

## Asset Management & Custody Activities

Topic	Accounting Metric	Code	Response
	다음 항목별 운용자산 규모 (1) ESG이슈 고려 (2) 지속가능성 테마 투자 (3) Screening 활용 (네거티브/배제, 포지티브/베스트인클래스, 규범기반 스크리닝)	FN-AC-410a.1	다음 항목별 AUM은 다음과 같습니다. (1) ESG 통합: 3,085억 원 (2) 지속가능성 테마 투자: 3조 413억 원 (3) Screening 활용: 2,317억 원 (4) 임팩트 투자 및 기타투자: 6,126억 원  이와 관련된 자세한 정보는 본 보고서 182페이지를 참고하시기 바랍니다.
투자관리 및 자문에 ESG 요소 반영	ESG요소를 투자 및 자산관리 프로세스 및 전략에 포함하는 방식	FN-AC-410a.2	KB자산운용은 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.  KB자산운용의 ESG 경영위원회는 대표이사를 위원장으로 하고, 각 운용본부장 및 준법감시인, 위험관리책임자를 위원으로 하여 운용 프로세스 과정에서 ESG 요인의 평가 및 반영에 대해 심의 및 의결하고 있습니다. 또한, 매 분기 정기적인 ESG 세미나를 운영하여 국내외 ESG 동향 등에 대해 논의를 진행합니다.  투자의사결정 과정에서 재무적 요소 외에 환경, 사회, 지배구조 등 투자대상과 결과에 영향을 미칠 수 있는 비재무적 요소를 종합적으로 고려하여 투자하고 있습니다. 재간접 펀드 운용 시 위탁운용사(American Century Investments 등)의 ESG 분석기법, ESG 평가방법론 등을 고려하여 위탁펀드를 관리합니다.  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	KB자산운용은 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. ①경연진 인터뷰요청, 주주서한 송부 및 공시 ②제안 반영 ③주주환원/자본이득 ④주주이익 증가  KB자산운용은 투자의사결정시 재무 및 비재무적 요소를 종합적으로 고려하며, 피투자기업과 소통시 IR부서 담당자 및 경영진과 직접 연락하며 불가능할 경우 주주서한 송부 등을 진행하고 있습니다.

# SASB Index

## Asset Management & Custody Activities

Topic	Accounting Metric	Code	Response
금융배출량	각 범위별 절대 총 금융배출량 (1) Scope 1 배출량 (2) Scope 2 배출량 (3) Scope 3 배출량	FN-AC-410b.1	관련 상세 정보는 본 보고서 61~64, 183~190페이지를 참고하시기 바랍니다.
	금융배출량 공시에 포함된 AUM 총액	FN-AC-410b.2	관련 상세 정보는 본 보고서 64페이지를 참고하시기 바랍니다.
	금융배출량 계산에 포함된 총 AUM 비율	FN-AC-410b.3	관련 상세 정보는 본 보고서 64페이지를 참고하시기 바랍니다.
	금융배출량 계산을 위해 사용한 방법	FN-AC-410b.4	관련 상세 정보는 본 보고서 60페이지를 참고하시기 바랍니다.
기업윤리	사기, 내부자거래, 반독점, 반경쟁적 행위, 시장조작, 업무상 배임 또는 금융업 관련 법령 및 규제와 관련된 소송 및 제재의 결과로 발생한 금전적 손실 총액	FN-AC-510a.1	보고년도에 사기, 내부자거래, 반독점 등 관련 법령 및 규제에 따른 소송 및 제재는 발생하지 않았습니다.
활동지표	운용자산 중 등록/비등록된 자산의 규모	FN-AC-000.A	운용자산 중 비등록 운용자산은 없으며, 2023년 말 기준으로 총 등록 자산의 규모는 다음과 같습니다. • 펀드 설정원본 67조 9,496억 원 + 투자일임 계약금액 64조 3,068억 원 = 132조 2,564억 원 • 펀드 순자산총액 69조 7,606억 원 + 투자일임 평가액 68조 8,009억 원 = 138조 5,615억 원
	총 수탁 및 관리 자산 규모	FN-AC-000.B	2023년 말 기준으로, 총 수탁 및 관리 자산의 규모는 다음과 같습니다. • 설정원본 + 계약금액: 132조 2,564억 원 • 순자산총액 + 평가액: 138조 5,615억 원

# SASB Index

## Insurance

Topic	Accounting Metric	Code	Response
고객 대상 투명한 정보 및 공정한 자문 제공	보험상품 계약 체결 전 보험상품에 대한 정보 전달 및 마케팅 관련된 소송 및 제재의 결과로 발생한 금전적 손실 총액	FN-IN-270a.1	<p>[KB손해보험] 보험상품 계약 체결 전 고객에게 중요 정보 전달(3대 기본 지키기) 미비로 인한 소송 및 제재 대상은 총 6건으로 약 8.19억 원의 손실이 발생하였습니다.</p> <p>[KB라이프생명] 보고년도에 보험상품 계약 체결 전 고객에게 중요 정보 전달(3대 기본 지키기) 미비와 관련된 소송 및 제재는 발생하지 않았습니다.</p>
	보유계약 대비 민원을	FN-IN-270a.2	<p>보고 기간 동안 공시기준으로 접수된 보유계약 십만 건 대비 민원 환산건수는 다음과 같습니다.</p> <p>[KB손해보험] 35.59건 [KB라이프생명] 36.92건</p>
	계약 유지율	FN-IN-270a.3	<p>계약 유지율은 다음과 같습니다.</p> <p>[KB손해보험] 90.7% [KB라이프생명] 78.1%</p>
	고객에게 보험상품을 설명하는 방식	FN-IN-270a.4	<p>KB손해보험은 보험 계약 전부터 계약 만료까지 보험상품에 대한 정보를 상품설명서, 청약서 및 완전판매 모니터링 프로세스에 따라 고객과 소통하고 있습니다. 상품설명서는 상품의 적합성, 사업비 및 해지환급금, 보장내용, 보장하지 않는 사항, 보험금 청구 및 지급절차 등 고객이 보험상품에 대해 알아야 할 모든 내용을 담고 있으며, 보험 모집인은 고객에게 상품설명서에 있는 주요 내용에 대해 모두 안내하여야 합니다. 상품설명서 및 가입제안서는 보험상품 청약단계에서 계약자에게 전달되며, 이외 안내장은 홈페이지에 게시됩니다.</p> <p>모집인은 상품설명서상의 주요 내용과 모집인이 설명한 내용이 동일하다는 사실에 대해 청약서에 자필서명을 하여 고객에게 교부해야 할 의무가 있으며, 고객은 교부된 청약서에 자필서명으로 해당 사실을 확인합니다. 보험상품 계약 체결 후 완전판매 모니터링을 통해 고객이 보험상품에 대한 충분한 설명을 받았는지 확인 절차를 진행하게 됩니다. 완전판매모니터링은 모든 보험상품의 청약 직후 이루어지며 모바일 또는 전화를 통해 금융감독원의 가이드라인에 따라 진행됩니다.</p>
투자관리에 ESG 요소 통합	ESG 요소를 투자 혹은 자산관리 프로세스 및 전략에 포함하는 방식	FN-IN-410a.2	<p>KB손해보험은 KB금융지주의 ESRM를 적용하여 배제영역(석탄채굴, 석탄발전 관련 투자)에 대한 신규투자를 중단하였으며, 관심(유의)영역 중 임업 및 고탄소 배출업(정유, 석유화학, 철강, 시멘트, 알루미늄)에 대해서는 별도 한도를 부여하여 채권한도 적용하고 있습니다. 블라인드 펀드 투자 시에는 지주에서 제시한 'ESG통합역량 체크리스트'를 적용하여 ESG 항목을 펀드 평가 항목에 가산점 5점으로 배점하여 해당 환산 점수를 심사 시 반영하고 있습니다.</p> <p>KB손해보험은 그룹 차원의 ESG 금융상품 목표(2030년 누적 취급액 100조 원, 금융상품 잔액 50조 원)를 반영하여 ESG 금융상품 잔액 목표를 설정하고 있습니다. (2030년 금융상품 잔액 4.4조 원)</p>

# SASB Index

## Insurance

Topic	Accounting Metric	Code	Response
책임있는 행동을 장려하는 상품	에너지 효율 및 저탄소 기술과 관련된 순보유보험료	FN-IN-410b.1	2023년 연간 기준으로 KB손해보험의 풍력 및 태양광 발전소 관련 조립보험 및 기관기계종합보험의 순보유보험료는 약 40억 원입니다.  KB손해보험은 온실가스 배출 저감과 안전운전을 촉진하기 위해 다음과 같이 다양한 자동차 보험상품을 판매하고 있습니다.
	건강, 안전 혹은 환경적으로 책임감 있는 활동 혹은 행동 등을 장려하는 상품	FN-IN-410b.2	<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> <li>• 전자우편 특약: 보험안내자료를 전자적 방법으로 수신할 경우 보험료 1,000원 할인</li> </ul> <p>각 상품별 할인특약 약관은 기본약관 내 특별약관 부분에서 확인할 수 있으며 홈페이지를 통해 홍보하고 있습니다.</p> <p>KB라이프생명명은 건강한 활동을 장려하기 위해 ‘(무)KB착한정기보험II’ 상품을 판매하고 있습니다. 해당 상품은 보험기간 중 피보험자가 피보험자의 건강상태에 해당하는 종목으로 변경 신청이 가능하며, 계약자는 신청한 날 이후부터 2종(비흡연체), 3종(건강체) 및 4종(슈퍼건강체) 중 신청한 종목으로 보험료를 납입할 수 있습니다.</p>
금융배출량	각 범위별 절대 총 금융배출량 (1) Scope 1 배출량 (2) Scope 2 배출량 (3) Scope 3 배출량	FN-IN-410c.1	관련 상세 정보는 본 보고서 61~64, 183~190페이지를 참고하시기 바랍니다.
	각 산업의 자산군별 총 익스포저	FN-IN-410c.2	관련 상세 정보는 본 보고서 63~64, 185~190페이지를 참고하시기 바랍니다.
	금융배출량 계산에 포함된 총 익스포저 비율	FN-IN-410c.3	관련 상세 정보는 본 보고서 63~64, 185~190페이지를 참고하시기 바랍니다.
	금융배출량 계산을 위해 사용한 방법	FN-IN-410c.4	관련 상세 정보는 본 보고서 60페이지를 참고하시기 바랍니다.

# SASB Index

## Insurance

Topic	Accounting Metric	Code	Response
환경 위험 노출	기후 관련 자연재해 보험 상품의 최대가능손실 (Probable Maximum Loss, PML)	FN-IN-450a.1	<p>KB손해보험은 주요 기후 관련 자연재해인 ‘태풍’으로 인한 보험상품의 최대 손해액을 추정하였습니다. 2023년 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. 태풍으로 인한 KB손해보험의 최대 손해액은 다음과 같습니다.</p> <p>(1) 50년 주기: 원수 2,451억 원, 보유 918억 원                      (2) 100년 주기: 원수 3,234억 원, 보유 1,237억 원                      (3) 200년 주기: 원수 4,204억 원, 보유 1,606억 원                      (4) 250년 주기: 원수 4,340억 원, 보유 1,727억 원</p> <p>KB손해보험의 재난 출재보험을 적용하였을 경우, 보유손해액은 출재보험에 적용된 자기부담금인 300억 원으로 제한됩니다.</p> <p>(1) 50년 주기: 원수 2,451억 원, 보유 300억 원                      (2) 100년 주기: 원수 3,234억 원, 보유 300억 원                      (3) 200년 주기: 원수 4,204억 원, 보유 300억 원                      (4) 250년 주기: 원수 4,340억 원, 보유 300억 원</p>

# SASB Index

## Insurance

Topic	Accounting Metric	Code	Response
환경 위험 노출	재해 유형별 및 지리적 부문별 (1) 모델링한 자연재해 및 (2) 모델링하지 않은 자연재해로 인한 보험금 지급에 따른 금전적 손실 총액 (출재보험 고려 전/후)	FN-IN-450a.2	<p>KB손해보험은 2023년에 발생한 자연재해인 산불(강릉 발생, 4월), 장마(6~8월), 태풍(카눈, 8월), 동계 한파사고(12월) 손실을 모니터링하고 있습니다.</p> <p>재보험 출재 전 원수손해액을 기준으로 2023년 12월 31일에 집계한 손실금액은 다음과 같습니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>① 산불 : 53.2억 원</li> <li>② 장마 : 231.8억 원</li> <li>③ 태풍 : 97.1억 원</li> </ul> <p>비례재보험으로 위험을 전가한 보유손해액을 기준으로 2023년 12월 31일에 집계한 손실금액은 다음과 같습니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>① 산불 : 43.4억 원</li> <li>② 장마 : 74.9억 원</li> <li>③ 태풍 : 23.5억 원</li> </ul> <p>2023년에도 터키 지진, 뉴질랜드 홍수, 하와이 산불 등 전세계적인 대규모 자연재해가 발생하였고, 이로 인한 보험업계 손해액은 950억 불(한화 약 127조 원)로 예상됩니다. 이처럼 기후변화의 영향으로 대형 자연재해의 발생이 새로운 일상(New Normal)이 되면서 자연재해 보험 수요는 계속 증가하고 있습니다. 반면, 급격한 재보험 가격 인상에도 불구하고 지난 10년간 누적된 손실과 기준금리 인상으로 재보험 공급은 여전히 불충분하고, 2024년 자연재해 보험 비용은 전년 대비 5.4% 인상되었고 10년 전과 비교했을 때 40% 이상 인상되었습니다. 이러한 추세는 비교적 자연재해 손해가 적은 우리나라의 재보험 가격 인상에도 영향을 주고 있습니다. 보험사들은 매년 자연재해 모델 분석을 수행하고, 그 결과를 바탕으로 통상 250년 주기 자연재해 최대손실액을 담보받을 수 있는 재보험을 구입하고 있습니다. 계약기간(보통 1년) 중 발생한 자연재해 사고로 보험사의 손실이 발생하는 경우, 재보험 계약에 따라 약정한 금액을 공제한 후 재보험금으로 손실을 보전 받고 있습니다.</p> <p>자연재해 모델 분석은 과거 수년동안 발생한 자연재해 데이터를 토대로 재해 시뮬레이션을 수행하여 최대 발생손해액을 예측하는 데 사용됩니다. 다만, 기상이변으로 인해 기존과 다른 양상의 대형 자연재해가 발생하면서, 그동안 모델되지 않았던 부차손해(Secondary Peril)과 자연재해의 불확실성이 증가하고 있습니다. 실제 모델의 예상 손해액을 초과한 사례가 발생하였고, 이에 기상이변 상황에서의 모델링의 예측성을 강화하기 위한 논의가 지속되고 있습니다. 우리나라도 국지성 집중호우가 자주 발생하고 있어 이를 반영한 모델링 검토가 진행 중입니다.</p>
	환경 위험을 (1) 개별 보험계약 인수 절차에 적용하는 방식 (2) 전사 수준 위험 및 자본적정성 관리에 포함하는 방식	FN-IN-450a.3	<ul style="list-style-type: none"> <li>(1) KB손해보험은 개별 계약의 인수 과정과 전사적인 리스크 및 자본 적정성 관리에 있어 환경·사회 리스크 관리를 철저히 이행하고 있습니다. 개별 보험계약 인수 절차에 환경위험이 적용되는 보험상품의 경우 기후 관련 위험은 매년 1회 각 지역별 및 보험종목 포트폴리오별로 위험 노출액을 측정합니다. 측정된 위험 노출액은 Catastrophe Modeling을 수행하여 최대 예상 손해액을 분석하고 있습니다.</li> <li>(2) 2023년 IFRS 17 도입에 따라 보험회사의 자본적정성 관리는 K-ICS로 개편되어 일반손해보험의 위험액 산출시 주요 항목으로 대재해위험이 포함되었습니다. 따라서 개별 보험계약에서 비롯되는 대재해위험 중 풍수해 관련 위험액을 집계하여 전사 수준 환경위험 리스크를 매 분기 측정하고 있습니다.</li> </ul> <p>일반보험사업부문의 경우 국내원수 및 국내수재의 기후관련 위험은 매년 1회 각 지역별, 보험종목별로 위험 노출액을 측정하고 있으며, 측정된 위험 노출액은 Catastrophe Modeling을 수행하여 최대 예상 손해액을 분석하고 있습니다.</p>

# SASB Index

## Insurance

Topic	Accounting Metric	Code	Response
	파생상품에 대한 익스포저를 다음 분류로 구분: (1) 중앙청산되지 않은 파생상품에 대한 잠재적 익스포저 총액 (2) 중앙청산소가 인수한 수용가능한 담보의 공정가치 총액 (3) 중앙청산된 파생상품에 대한 잠재적 익스포저 총액	FN-IN-550a.1	2023년 말 기준으로 각 파생상품의 익스포저는 다음과 같습니다. (1) 중앙청산되지 않은 파생상품에 대한 잠재적 익스포저 총액: 5조 923억 원 (2) 중앙청산소가 인수한 수용가능한 담보의 공정가치 총액: 0원 (3) 중앙청산된 파생상품에 대한 잠재적 익스포저 총액: 0원
	대차거래에 대한 담보자산의 공정가치 총액	FN-IN-550a.2	2023년 말 기준으로 대차거래에 대한 담보자산은 발생하지 않았습니다.
시스템 위험 관리	시스템 위험을 초래하는 비보험활동과 연관된 자본 및 유동성 관련 위험을 관리하는 방식	FN-IN-550a.3	KB손해보험은 시스템 위험을 초래하는 비보험활동과 연관된 운영리스크관리시스템을 도입하였습니다. 운영리스크관리시스템을 통하여 각 유관부서에서 1차적인 운영리스크를 점검하도록 체계를 마련하여 운영하고 있습니다. 리스크 통제 자가진단(RCSA, Risk & Control Self-Assessment)을 바탕으로 핵심 리스크 지표(KRI, Key Risk Indicator)를 도출하여 집중 관리대상을 모니터링합니다. 손실사건이 발생한 경우 데이터를 집적하여 관리하고 있으며, 향후 시나리오 분석을 통하여 핵심 리스크프로파일을 도출하여 대응하고 있습니다.  또한, 자본 및 유동성 관련 감독기관 및 경영진 등 대내외 이해 관계자들의 요구를 충족시키면서 회사의 안정적 성장 및 경영목표 달성을 위해 부담하고자 하는 리스크 최대 수준인 위험 성향(Risk Appetite)을 설정하고 있습니다. 위험 성향은 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 자산 운용을 유도하기 위해 총 익스포저 한도를 관리하고 있으며, 특정 국가와 관련된 리스크 노출 수준을 적정 수준으로 관리하기 위해 국별 신용공여 한도를 설정하여 관리하고 있습니다.  KB라이프생명에는 급격한 환경변화가 회사에 미치는 영향을 분석하고 선제적으로 대응하기 위한 위기상황분석을 실시하고, 감독원 시나리오 및 자체 시나리오에 따라 연 1회 이상 위기상황분석을 실시하고 있습니다. 연간 단위로 회사의 지속가능성 성장을 지원할 수 있도록 회사의 경영계획에 기반한 지급여력비율(K-ICS, Korea Insurance Capital Standard)을 예측하고 있으며, 여러가지 시장 시나리오에 기반한 위기상황분석을 실시하여 지급여력비율의 감내능력을 단계별로 관리 중이며, 이 결과를 리스크관리위원회에 보고 또는 승인하고 있습니다. 재해나 재난 시에도 고객의 자산과 금융정보를 안전하게 관리하고 안정적 서비스를 제공하고자 업무연속성계획(BCP)을 수립하고 운영하고 있으며 연 1회 모의훈련을 실시하여 관리 및 검증하고 있습니다.
활동지표	다음 부문별 보유 계약 건수: (1) 재산 및 상해 (2) 생명 (3) 수재보험	FN-IN-000.A	손해보험과 생명보험에 대한 보유 계약 건수는 다음과 같으며, 재보험은 해당사항 없습니다. (1) 손해보험: 21,466,936건 (2) 생명보험: 1,706,210건

# 제3자 인증 의견서

## 2023 KB금융그룹 지속가능경영보고서 독자 귀중

### 서문

한국경영인증원(KMR)은 2023 KB금융그룹 지속가능경영보고서(이하 “보고서”)의 제3자 검증을 요청 받았습니다. 보고서 작성과 정보에 대한 책임은 KB금융그룹 경영자에게 있으며, 본 한국경영인증원의 책임은 계약 및 합의된 업무를 준수하고 검증의견서를 발급하는 데 있습니다.

### 검증 범위 및 기준

KB금융그룹은 보고서에서 지속가능성과 관련한 조직의 성과와 활동에 대해 기술하고 있습니다. 검증팀은 국제적 검증 기준인 AA1000AS v3 및 KMR 검증 기준인 SRV1000을 적용하였으며, Type 2 방법 및 Moderate 수준의 보증 형태로 검증을 수행하였습니다. 즉, 검증팀은 AA1000AP(2018)에서 제시하는 포괄성(Inclusivity), 중요성(Materiality), 대응성(Responsiveness) 및 영향성(Impact) 원칙의 준수여부와 보고서에 기재된 하기 GRI 지표에 대한 데이터와 정보의 신뢰성 및 품질을 평가하였습니다. 이때 중요성 기준은 검증팀의 전문가적 판단(Professional Judgment)이 적용되었습니다.

GRI Standards 2021의 보고 요구사항 만족 여부에 대한 확인이 검증 범위에 포함되었으며, 이중 중대성 평가 절차를 통해 도출된 중요주제의 세부지표는 다음과 같음을 확인하였습니다.

- GRI Standards 2021 보고 원칙
- 공통 표준(Universal Standards)

- 특정주제 표준(Topic Specific Standards)
  - GRI 201: 경제성과(Economic Performance)
  - GRI 203: 간접경제효과(Indirect Economic Impacts)
  - GRI 205: 반부패(Anti-corruption)
  - GRI 206: 경쟁저해행위(Anti-competitive Behavior)
  - GRI 305: 배출(Emissions)
  - GRI 403: 산업안전보건(Occupational Health and Safety)
  - GRI 404: 교육훈련(Training and Education)
  - GRI 405: 다양성과 기회균등(Diversity and Equal Opportunity)
  - GRI 406: 차별금지(Non-discrimination)
  - GRI 413: 지역사회(Local Communities)
  - GRI 417: 마케팅 및 라벨링(Marketing and Labeling)
  - GRI 418: 고객개인정보보호(Customer Privacy)

보고서의 보고경계 중 조직 외부 즉, KB금융그룹의 협력사, 계약자 등에 대한 데이터와 정보는 검증범위에서 제외되었습니다.

### 검증방법

한국경영인증원 검증팀은 합의된 검증 범위에 대해 상기 기술된 검증기준에 따라 검증하기 위해 아래와 같이 검증을 진행했습니다.

- 보고서에 담긴 내용에 대한 전반적인 검토
- 중대성 평가 방법 및 결과 검토
- 지속가능경영 전략 및 성과정보 시스템, 프로세스 평가
- 보고서 작성에 대해 책임 있는 담당자와의 인터뷰
- 보고서 성과정보에 대한 신뢰성 평가, 데이터샘플링
- 금융감독원 전자공시시스템 등 독립적인 외부 출처 및 공공 데이터베이스를 기반으로 한 정보의 신뢰성 평가
- ESG Data Pack에 보고된 데이터 및 정보(동등 임금 평가, 임직원과 협력업체 직원의 결근율)

# 제3자 인증 의견서

## 제한사항 및 극복방안

검증은 KB금융그룹에서 제공한 데이터 및 정보가 완전하고 충분하다는 가정을 기반으로 실시되었습니다. 데이터 검증은 KB금융그룹에서 수집한 데이터에 대한 질의 및 분석, 제한된 형태의 표본추출방식을 통해 한정된 범위에서 실시되었습니다. 이를 극복하기 위해 전자공시시스템, 국가온실가스 종합관리시스템 등 독립적인 외부 출처 및 공공 데이터베이스를 참고하여 정보의 품질 및 신뢰성을 확인하였습니다.

## 검증결과 및 의견

검증팀은 문서검토 및 인터뷰 등의 결과를 토대로 KB금융그룹과 보고서 수정에 대해 여러 차례 논의하였으며, 수정 및 개선권고 사항 반영을 확인하기 위해 보고서의 최종판을 검토하였습니다. 검증결과, KB금융그룹의 보고서는 GRI Standards 2021 의 보고방식에 따라 작성되었으며, AA1000AP(2018)에서 제시하고 있는 원칙 준수와 관련하여 부적절한 부분을 발견할 수 없었습니다. 원칙에 대한 본 검증팀의 의견은 다음과 같습니다.

### 포괄성 원칙

KB금융그룹은 이해관계자에 대한 조직의 책임에 대해 공약하고 이를 실천하기 위해 다양한 형태와 수준의 이해관계자 커뮤니케이션 채널을 개발하여 운영하고 있습니다. 검증팀은 이 과정에서 누락된 주요 이해관계자 그룹을 발견할 수 없었으며, 그들의 견해 및 기대 사항이 적절히 조직의 전략에 반영되도록 노력하고 있음을 확인하였습니다.

### 중요성 원칙

KB금융그룹은 조직의 지속가능성 성과에 미치는 주요 이슈들의 중요성을 고유의 평가 프로세스를 통해 결정하고 있으며, 검증팀은 이 프로세스에서 누락된 중요한 이슈를 발견하지 못하였습니다.

### 대응성 원칙

KB금융그룹은 도출된 주요 이슈의 우선순위를 정하여 활동성과와 대응사례 그리고 향후 계획을 포괄적이고 가능한 균형 잡힌 방식으로 보고하고 있으며, 검증팀은 KB금융그룹의 대응 활동들이 보고서에 부적절하게 기재되었다는 증거를 발견하지 못하였습니다.

### 영향성 원칙

KB금융그룹은 중대성 평가를 통해 파악된 주요 주제들의 직간접적인 영향을 파악하여 모니터링하고 있으며 가능한 범위 내에서 해당 영향을 정량화된 형태로 보고하고 있음을 확인하였습니다.

## 특정 지속가능성 성과정보의 신뢰성 및 품질

검증팀은 AA1000AP(2018) 원칙 준수 여부에 더해 지속가능성 성과와 관련된 경제, 환경, 사회 성과 정보에 대한 신뢰성 검증을 실시하였습니다. 해당 정보 및 데이터의 검증을 위해 담당자와 인터뷰를 실시하였으며, 데이터 샘플링 및 근거 문서 그리고 외부 출처 및 공공 데이터베이스를 통해 신뢰할 수 있는 데이터임을 확인하였습니다. 검증팀은 지속가능성 성과 정보에서 의도적 오류나 잘못된 기술을 발견하지 못하였습니다.

## 적격성 및 독립성

한국경영인증원은 ISO/IEC 17021:2015(경영시스템의 심사 및 인증을 제공하는 기관에 대한 요구사항)에 따라 문서화된 방침과 절차를 포함한 포괄적인 품질관리시스템을 유지하고 있습니다. 검증팀은 지속가능성 전문가들로 구성되어 있으며, 제3자 검증서비스를 제공하는 업무 이외에 KB금융그룹의 사업활동에 영리를 목적으로 하는 어떠한 이해관계도 맺지 않은 독립성을 유지하고 있습니다.

2024.05 대한민국, 서울



대표이사 **함은희**

# 온실가스 배출량 검증의견서

## KB금융지주

(주)한국경영인증원은 KB금융지주의 2023년 온실가스 배출량(SCOPE1,2)에 대한 검증을 수행하였습니다.

## 검증범위

KB금융지주 및 산하 계열사<sup>(주1)</sup>의 운영통제 하에 있는 사업장 및 배출시설을 대상으로 검증

주1) KB국민은행, KB증권, KB손해보험, KB국민카드, KB라이프생명, KB자산운용, KB캐피탈, KB부동산신탁, KB저축은행, KB인베스트먼트, KB데이터시스템 등 총 11개 사

## 검증기준

- ISO 14064-1:2018, ISO 14064-3:2019
- IPCC Guidelines for National Greenhouse Gas Inventories
- 온실가스 배출권거래제의 배출량 보고 및 인증에 관한 지침
- 온실가스 목표관리 운영 등에 관한 지침

## 검증절차

한국경영인증원의 검증은 리스크 분석 접근법 및 데이터 평가 기반 현장 검증을 수행하였으며 온실가스 배출량 산정에 적용된 데이터 및 인자는 객관적 증거에 입각하여 적정여부를 파악하였습니다.

- 데이터 및 기록관리 책임자 인터뷰
- 데이터 및 기록관리 프로세스 검토
- 배출계수 및 매개변수 출처 및 기준 검토
- 기업에서 제공하는 추가 증거 검토

## 검증독립성

(주)한국경영인증원은 피검증기관과 이해관계를 맺고 있지 않으며, 편향된 의견 및 시각으로 검증을 수행하지 않습니다. 검증은 검증기준에 근거하여 독립적이고 객관적인 검증결론을 도출하였으며, 내부심의를 통하여 검증의 전 과정 검증 수행 내역을 검토하였습니다.

## 검증한계

검증팀은 피검증기관에서 제시한 관련 보고서, 정보 및 데이터를 샘플링 또는 전수조사 방법으로 검증하였습니다. 이에 따른 많은 고유 한계가 있으며, 적합성 해석상의 이견이 존재할 수 있습니다. 검증기준에 부합하는 충실한 검증을 수행하고자 노력했지만, 발견하지 못한 오류, 누락, 허위진술이 잠재되어 있을 수 있음을 검증의 한계로 제시합니다.

## 검증의견

- 검증의견은 한국경영인증원의 접근 방법과 검증심사원의 전문가적 판단에 기초하여 도출하였습니다. 검증결과 검증기준의 모든 중요 측면에서 이행하지 않았다고 의심되는 사항은 발견되지 않았습니다.
- 제한적 보증수준을 만족하도록 수행되었으며, 검증 리스크는 합리적 보증 수준보다 높습니다.
- 검증과정 중 배출량 산정에 중대한 오류가 발견되지 않았으며, 관련 활동자료와 증빙이 적절하게 관리되어 산정되었음을 표명합니다. 최종 “적정”의견을 제시합니다.
- 중요도: 5% 미만 기준 충족
- 내부 온실가스(Scope 1,2) 배출량 및 에너지 사용량

※ 측정범위: KB금융지주 및 산하 계열사(국내 및 해외 사업장, 계열사별 종속기업 포함)

내부 온실가스 배출량(tCO <sub>2</sub> eq)			에너지 사용량(TJ)
직접배출(Scope1)	간접배출(Scope2)	합계(Scope1+2)	
23,325	132,121	155,446	2,907

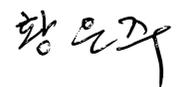
## 종합의견

상기의 검증 기준에 따라 검증한 결과, 주요 배출시설의 배출량에 대하여 부적절한 산정 결과 및 오류는 확인할 수 없었습니다.

※ 기업은 “온실가스 배출권거래제의 배출량 보고 및 인증에 관한 지침(환경부 고시 제 2021-278 호)”에 따라 검증 자료를 준비할 책임이 있으며, KMR의 책임은 합의된 계약조건에 따라 검증 계약당사자에 국한되며, 이 검증 성명서를 기반으로 한 투자 등의 다른 결정에 대한 책임은 지지 않습니다.

※ 기업은 KMR과 합의된 계약 하에 인정마크 및 로고 마크사용을 준수하여야 합니다.

2024년 06월 03일

KMR 대표이사 



# 온실가스 배출량 검증의견서

## KB금융지주

(주)한국경영인증원은 KB금융지주의 2023년 온실가스 배출량(SCOPE3)에 대한 검증을 수행하였습니다.

## 검증범위

KB금융지주 및 산하 계열사<sup>주1)</sup>의 운영통제 하에 있는 사업장 및 배출시설을 대상으로 검증

주1) KB국민은행, KB증권, KB손해보험, KB국민카드, KB라이프생명, KB자산운용, KB캐피탈, KB부동산신탁, KB저축은행, KB인베스트먼트, KB데이터시스템 등 총 11개 사

## 검증기준

- ISO 14064-1:2018, ISO 14064-3:2019
- IPCC Guidelines for National Greenhouse Gas Inventories
- 온실가스 배출권거래제의 배출량 보고 및 인증에 관한 지침
- 온실가스 목표관리 운영 등에 관한 지침
- WRI/WBCSD GHG Protocol
- Partnership for Carbon Accounting Financials(PCAF) – The Global GHG Accounting and Reporting
- Standard Part A(second edition)
- UK, GHG conversion factors full set-Business travel
- EPA, Emission Factors for Greenhouse Gas Inventories-Employee Commuting

## 검증절차

한국경영인증원의 검증은 리스크 분석 접근법 및 데이터 평가 기반 현장 검증을 수행하였으며 온실가스 배출량 산정에 적용된 데이터 및 인자는 객관적 증거에 입각하여 적정여부를 파악하였습니다.

- 데이터 및 기록관리 책임자 인터뷰
- 데이터 및 기록관리 프로세스 검토
- 배출계수 및 매개변수 출처 및 기준 검토
- 기업에서 제공하는 추가 증거 검토

## 검증독립성

(주)한국경영인증원은 피검증기관과 이해관계를 맺고 있지 않으며, 편향된 의견 및 시각으로 검증을 수행하지 않습니다. 검증은 검증기준에 근거하여 독립적이고 객관적인 검증결론을 도출하였으며, 내부심의를 통하여 검증의 전 과정 검증 수행 내역을 검토하였습니다.

## 검증한계

검증팀은 피검증기관에서 제시한 관련 보고서, 정보 및 데이터를 샘플링 또는 전수조사 방법으로 검증하였습니다. 이에 따른 많은 고유 한계가 있으며, 적합성 해석상의 이견이 존재할 수 있습니다. 검증기준에 부합하는 충실한 검증을 수행하고자 노력했지만, 발견하지 못한 오류, 누락, 허위진술이 잠재되어 있을 수 있음을 검증의 한계로 제시합니다.

## 검증의견

- 검증의견은 한국경영인증원의 접근 방법과 검증심사원의 전문가적 판단에 기초하여 도출하였습니다. 검증결과 검증기준의 모든 중요 측면에서 이행하지 않았다고 의심되는 사항은 발견되지 않았습니다.
- 제한적 보증수준을 만족하도록 수행되었으며, 검증 리스크는 합리적 보증 수준보다 높습니다.
- 검증과정 중 배출량 산정에 중대한 오류가 발견되지 않았으며, 관련 활동자료와 증빙이 적절하게 관리되어 산정되었음을 표명합니다. 최종 “적정”의견을 제시합니다.
- 중요도: 5% 미만 기준 충족
- 외부 온실가스 (Scope 3) 배출량

※ 측정범위: KB금융지주 및 산하 계열사(국내 및 해외 사업장, 계열사별 종속기업 포함)

카테고리(Category)	총량(tCO <sub>2</sub> eq)
구매한 상품 및 서비스	4,990
자본재	7,284
업스트림 운송 및 유통	205
운영과정 내 발생 폐기물	2,457
출장	4,251
직원 통근	19,383
판매된 제품의 사용	23,539
판매된 제품의 최종 처리	99
다운스트림 리스자산	617,196
투자 <sup>주2)</sup>	49,221,262

주2) 2022년 말 기준으로 산출된 PCAF 자산군별 금융배출량으로 자산군별 집약도를 포함하여 검증

# 온실가스 배출량 검증의견서

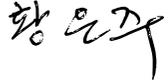
## 종합의견

상기의 검증 기준에 따라 검증한 결과, 주요 배출시설의 배출량에 대하여 부적절한 산정 결과 및 오류는 확인할 수 없었습니다.

※ 기업은 “온실가스 배출권거래제의 배출량 보고 및 인증에 관한 지침(환경부 고시 제 2021-278 호)”에 따라 검증 자료를 준비할 책임이 있으며, KMR의 책임은 합의된 계약조건에 따라 검증 계약당사자에 국한되며, 이 검증 성명서를 기반으로 한 투자 등의 다른 결정에 대한 책임은 지지 않습니다.

※ 기업은 KMR과 합의된 계약 하에 인정마크 및 로고 마크사용을 준수하여야 합니다.

2024년 06월 03일

KMR 대표이사 



 KB 금융그룹