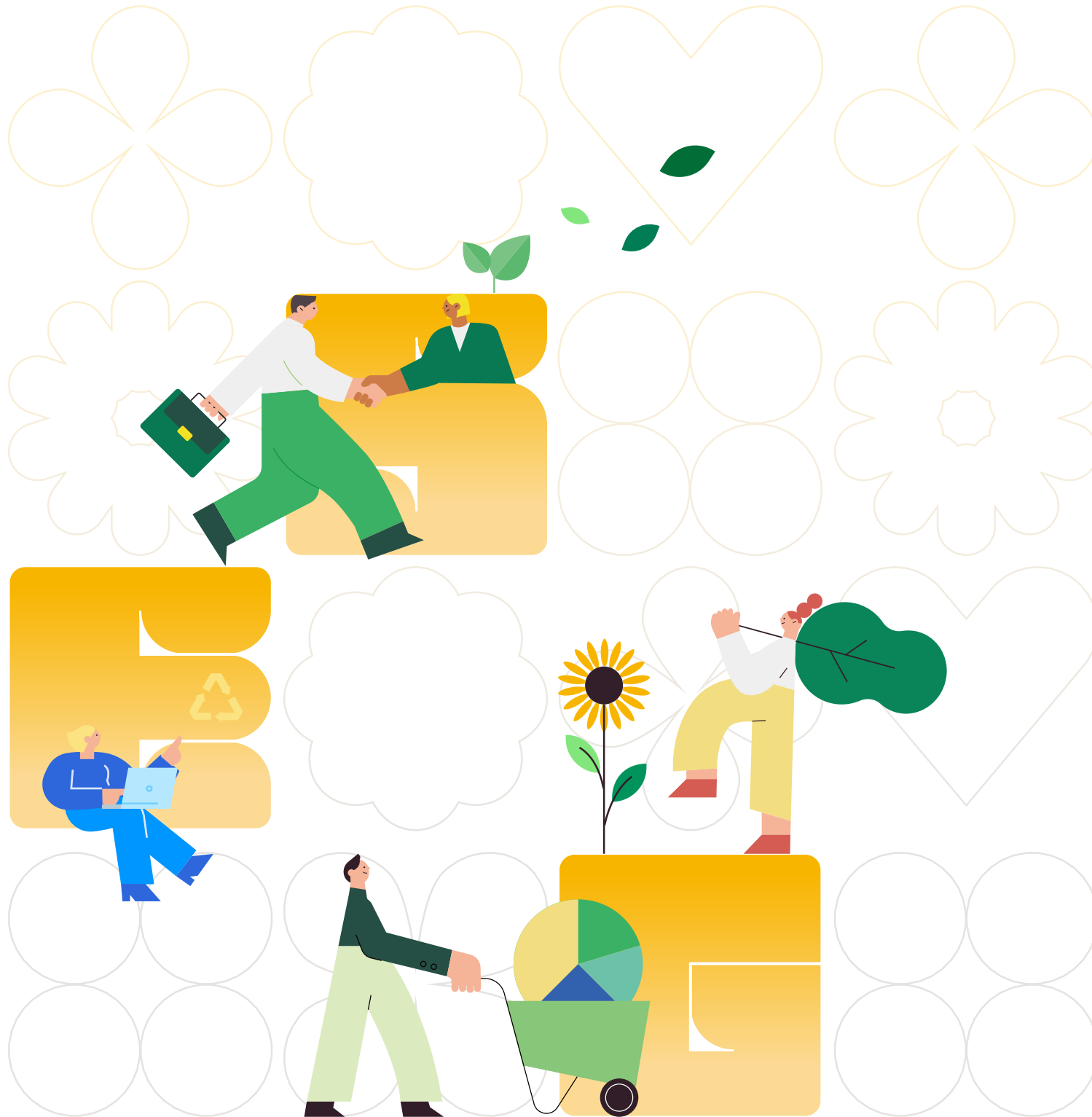


# 2024 KB Kookmin Card ESG REPORT

2024 KB국민카드 지속가능경영보고서





# About this Report

**KB국민카드**는 지속가능한 금융 환경 조성을 위해 환경, 사회, 지배구조 영역별 관리 체계를 구축하고 목표를 수립하여 ESG경영을 실천하고 있습니다.

그동안 추진해온 ESG경영 활동 및 성과를 이해관계자에게 공개하고자 첫 번째 지속가능경영보고서를 발간하였습니다.

본 보고서를 출발점으로 KB국민카드는 ESG를 선도하는 금융회사로 발돋움하기 위해 앞으로도 매년 ESG 성과를 투명하게 공개하겠습니다.

## 보고 기간

본 보고서의 보고 기간은 2024년 1월 1일부터 2024년 12월 31일까지입니다. 일부 정성 성과의 경우, 2025년 상반기까지의 정보를 포함하고 있습니다. 정량 성과의 경우, 연도별 추이를 비교할 수 있도록 2022년부터 2024년까지 3개년 데이터를 보고하고 있습니다.

## 보고 범위

본 보고서는 KB국민카드 본사 및 국내외 사업장의 ESG경영 활동을 포함하고 있습니다. 재무성과의 경우, 한국채택국제회계기준(K-IFRS)의 연결재무제표 기준으로 작성하였습니다. 비재무성과의 경우, 국내 본사 및 전체 사업장을 포함하고 있습니다. 보고 범위가 위 기준과 상이한 경우, 별도 주석 처리하여 명시하고 있습니다.

## 보고서 작성 및 검증기준

본 보고서는 지속가능경영 국제 보고 가이드라인인 GRI(Global Reporting Initiative) Standards 2021에 부합하게 작성되었습니다. 이와 함께 SASB(Sustainability Accounting Standards Boards) 산업 표준과 TCFD(Taskforce on Climate-related Finance Disclosures) 권고안을 반영하였습니다.

보고 내용의 신뢰성과 품질 향상을 위해 제3자 검증기관으로부터 검증을 받았으며, 검증 기준은 AA1000AS(Type 1, Moderate)을 적용하였습니다.

발행일	2025년 6월	주소	서울특별시 종로구 새문안로3길 30(내수동)
담당부서	전략기획부	이메일	kkgc20123@kbfq.com



# 목차

## Introduction

CEO 메시지	05
KB국민카드 소개	06
비전 및 전략체계	09
주요 상품·서비스	10

## ESG 경영 체계

ESG 전략	13
ESG 성과	14
2024 ESG Highlight	15
이중중대성 평가	22
이해관계자 소통	29

## ESG Report

<b>환경</b>	
지속가능한 미래를 위한 노력	30
<b>사회</b>	
소비자보호 강화와 고객 경험 혁신	47
임직원의 행복한 일터	57
사회와 함께하는 가치 실현	71
<b>지배구조</b>	
투명하고 신뢰할 수 있는 거버넌스	82

## Appendix

ESG Data	99
GRI 대조표	112
SASB 대조표	117
TCFD 대조표	118
주요 수상 실적 및 가입 협회	119
제3자 검증의견서	120

본 보고서는 보고서 내 관련 페이지로의 이동과 웹 페이지 바로가기 등의 기능이 포함된 인터랙티브 PDF로 발간되었습니다.

표지 페이지로 이동
 목차 페이지로 이동
 직전 페이지로 이동
 이전 페이지로 이동
 다음 페이지로 이동





Introduction

- CEO Message
- KB국민카드 소개
- 비전 및 전략 체계
- 주요 상품·서비스

ESG 경영 체계

ESG Report

Appendix

# Introduction

CEO 메시지	005
KB국민카드 소개	006
비전 및 전략체계	009
주요 상품·서비스	010

Introduction

> CEO Message

- KB국민카드 소개
- 비전 및 전략 체계
- 주요 상품·서비스

ESG 경영 체계

ESG Report

Appendix

# CEO 메시지



고객과 사회,  
미래세대와 함께  
금융의 따뜻한 변화를 이끌고  
지속가능한 미래를 만들겠습니다

## KB국민카드를 사랑해주시는 모든 이해관계자 여러분,

KB국민카드는 ‘세상을 바꾸는 금융’이라는 미션과 ‘최고의 인재와 담대한 혁신으로 가장 신뢰받는 행복생활 파트너’라는 비전 아래 지속 가능한 미래를 위해 사회적 책임을 다하며, ESG경영을 실천하고 있습니다. 올해 처음 발간하는 KB국민카드 지속가능경영보고서에는 KB국민카드의 ESG경영 전반에 대한 성과뿐 아니라 앞으로 나아갈 방향과 계획을 담았습니다.

2024년은 KB국민카드가 그동안 축적해온 ESG 기반 역량을 본격적으로 실행에 옮긴 한 해로 체계적 상생 협력 실행, ESG 내재화, 지속가능경영 인프라 구축을 중점 추진하며 의미 있는 성과를 창출하였습니다.

금융소외계층인 청년·소상공인 대상 금융 지원과 친환경 자동차 금융 및 사회적 투자를 확대하였으며, 3대 핵심 영역(청소년·글로벌·사회공익)에 대한 시의성 있는 사회공헌 사업을 추진했습니다. 또한, 전기차 충전 특화 신상품 출시, 데이터·플랫폼 연계 소상공인 데이터 레이크 구축 등 차별화된 공공사업을 통해 소비접점과 Value Chain 전반에 ESG 요소 확대에 집중하였습니다. 뿐만 아니라 탄소배출관리 체계화와 그룹 차원의 ESG정보공시 체계 구축을 통해 지속가능경영 기반을 고도화하였습니다. 이러한 노력의 결과로 대외 평가기관인 서스틴베스트의 ESG 평가에서 4년 연속 최고 등급인 AA등급을, 한국ESG기준원의 지배구조 부문 평가에서 5년 연속 A등급 이상 획득하며 ESG경영 성과를 인정받았습니다.

2025년에도 KB국민카드는 글로벌 ESG경영 선도 기업인 KB금융그룹의 일원으로서 그룹 전략과 연계된 ESG 경영 체계를 구축하고 ESG 실행력을 기반으로 지속가능경영을 강화해 나가겠습니다.

첫째, 윤리와 투명성을 기반으로 내부통제를 강화하고 책임 있는 의사결정을 실천하겠습니다. 둘째, 금융 취약계층·저소득층·소상공인 등을 위한 포용금융을 확대하고, 사회공헌 활동 실천을 통해 사회와 기업이 함께 성장하는 금융 환경 조성에 앞장서겠습니다. 셋째, 친환경 차량 전용 카드, 재생 소재 카드 등 지속가능한 상품을 통해 녹색소비를 촉진하고, 2030 탄소중립 목표 달성을 위한 실행력을 높여하겠습니다. 넷째, AI·데이터 기반 다양한 서비스와 종합금융플랫폼 ‘KB Pay’를 통해 디지털 금융 혁신을 선도하겠습니다.

KB국민카드는 ESG를 단순한 의무가 아닌 고객의 일상에 줄 수 있는 변화의 힘이라 믿고 이를 실천해 나가고 있습니다. 친환경 소비를 이끌고, 디지털 문턱을 낮추며, 포용의 가치를 확산하는 일상의 작은 혁신들을 출발점으로 삼아 앞으로도 고객과 사회, 그리고 미래세대와 함께 금융의 따뜻한 변화와 지속가능한 미래를 위해 성실히 노력하겠습니다.

앞으로도 이해관계자 여러분의 많은 관심과 성원 부탁드립니다. 감사합니다.

KB국민카드 대표이사  
사장 김재관



Introduction

- CEO Message
- > **KB국민카드 소개**
- 비전 및 전략 체계
- 주요 상품·서비스

ESG 경영 체계

ESG Report

Appendix

# KB국민카드 소개

## 회사 개요

### 회사 현황

KB국민카드는 KB금융그룹의 계열사이자 국내 대표 신용카드사로서 결제 서비스 및 카드금융 업무를 중심으로 할부·리스, 종합금융플랫폼(KB Pay), 데이터 비즈니스 등 고객의 다양한 금융 니즈에 맞춘 상품·서비스를 지속적으로 확대해 왔습니다. 앞으로도 고객의 쉽고 편리한 디지털 라이프를 위해 새로운 가치를 창출하고 혁신을 주도하는 고객의 행복생활 파트너가 되기 위해 최선을 다하겠습니다.

기업명	(주)케이비국민카드	주요 사업	결제서비스, 카드금융, 할부/리스금융, 플랫폼/데이터/생활금융
설립일	2011년 3월 2일	소재지	서울특별시 종로구 새문안로 3길 30(내수동)
대표이사	김재관	인력규모	1,507명(2024년 12월 31일)

### 주요 사업 영역

결제서비스	카드금융	할부/리스금융	플랫폼/데이터/생활금융
<ul style="list-style-type: none"> <li>신용카드</li> <li>체크카드</li> <li>선불카드</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>장기신용대출(카드론)</li> <li>단기신용대출(현금서비스)</li> <li>일부결제금액이월약정(리볼빙)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>할부금융</li> <li>리스</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>KB Pay(종합금융플랫폼)</li> <li>마이데이터/개인사업자신용평가</li> <li>보험대리/여행/쇼핑</li> </ul>

## 경영 실적

### 2024년 주요 재무 성과

(2024년 연결 기준)

총 자산	30,542십억 원	
영업수익	4,429십억 원	
당기순이익	391.5십억 원	
신용등급	AA+ (국내) A2 (Moody's)	
총 회원수	21,086천 명	

Introduction

- CEO Message
- > **KB국민카드 소개**
- 비전 및 전략 체계
- 주요 상품·서비스

ESG 경영 체계

ESG Report

Appendix

# KB국민카드 소개

## 주요 연혁



Introduction

CEO Message

> KB국민카드 소개

비전 및 전략 체계  
주요 상품·서비스

ESG 경영 체계

ESG Report

Appendix

# KB국민카드 소개

## 글로벌 네트워크

### 국내외 네트워크

KB국민카드는 국내외 금융 네트워크를 기반으로 고객에게 편리하고 안정적인 서비스를 제공하고 있습니다. 국내에서는 주요 거점 도시에 영업점 운영을 통해 고객 접점을 보유하고 있습니다. 2023년 6월에는 KB금융지주로부터 KB신용정보를 인수하여 카드사업과의 시너지를 강화하기 위해 100% 자회사로 편입하였습니다. 또한, 글로벌 금융시장 진출 확대를 위해 캄보디아·인도네시아·태국 등 동남아시아 지역에 현지 법인을 설립하고, 각국의 시장 환경에 맞춘 영업 전략을 추진하며 신규 수익 기반을 구축하고 있습니다. KB국민카드는 국내외 사업 거점을 바탕으로 지역사회와의 상생을 도모하고, 글로벌 네트워크 확장을 통해 지속가능한 성장을 실현해 나가고 있습니다.

#### 한국



#### KB 국민카드

- 본사 소재지: 서울시 종로구
- 사업장 현황: 본점 1개 / 영업점 19개
- 주요사업: 신용판매, 자동차 할부금융, 신기술사업 금융업 등

#### KB 신용정보

- 본사 소재지: 서울시 종로구
- 사업장 현황: 본점 1개 / 지점 9개 / 출장소 1개
- 주요사업: 채권추심, 임대차조사, 공인전자문서센터 등

#### 미얀마



#### KB 국민카드

- 사업장 현황: 사무소 1개
- 주요사업: 여신전문금융업

#### 인도네시아



#### PT. KB Finansia Multi Finance

- 사업장 현황: 현지법인 1개 / 현지법인 지점 132개
- 주요사업: 오토바이 담보대출, 내구재 할부금융 등

#### 캄보디아



#### KB Daehan Specialized Bank. Plc

- 사업장 현황: 현지법인 1개 / 현지법인 지점 132개
- 주요사업: 부동산담보대출, 자동차 할부금융, 자동차 및 오토바이 리스 등

#### 태국



#### KB J Capital Co., Ltd.

- 사업장 현황: 현지법인 1개
- 주요사업: 개인신용대출, 모바일 할부금융 등



Introduction

- CEO Message
- KB국민카드 소개
- > **비전 및 전략 체계**
- 주요 상품·서비스

ESG 경영 체계

ESG Report

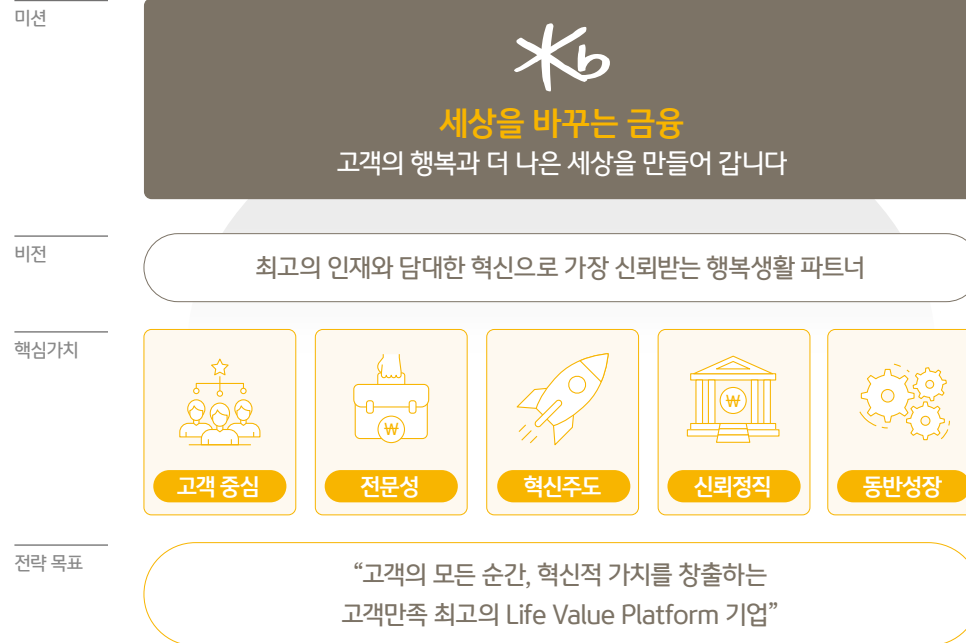
Appendix

# 비전 및 전략 체계

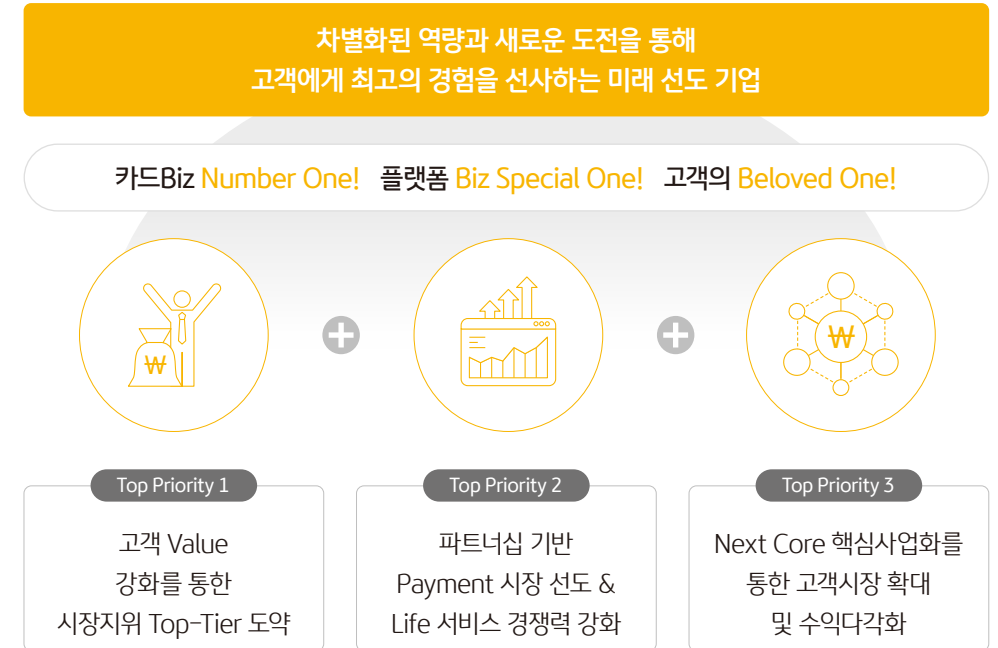
## 미션·비전·핵심가치

KB국민카드는 ‘세상을 바꾸는 금융’을 실천하며 고객의 행복과 더 나은 세상을 만들어가는 것을 미션으로 삼고 있습니다. 이를 바탕으로 ‘최고의 인재와 담대한 혁신으로 가장 신뢰받는 행복생활 파트너’가 되겠다는 비전을 수립하고, 금융과 사회적 책임을 조화롭게 실현하기 위한 다양한 활동을 추진하고 있습니다. 고객 중심의 경영 철학과 업계 최고 수준의 전문성을 기반으로 변화와 혁신을 주도하며, 정직과 신뢰를 핵심 가치로 삼아 국민과 함께 성장하고 사회 발전에 기여하고자 합니다. 앞으로도 KB국민카드는 금융과 일상을 연결하여 고객의 모든 순간에 함께하며, 혁신적 가치를 창출하는 고객만족 최고의 Life Value Platform 기업으로 도약해 나가겠습니다.

### 미션·비전 체계



### 전략방향



Introduction

- CEO Message
- KB국민카드 소개
- 비전 및 전략 체계
- > 주요 상품·서비스

ESG 경영 체계

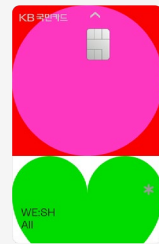
ESG Report

Appendix

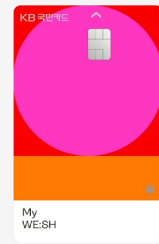
# 주요 상품·서비스

## 대표 카드

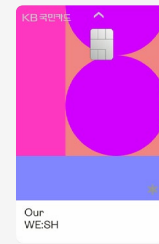
### 신용카드



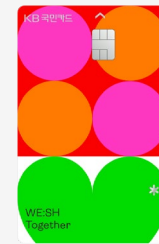
**WE:SH ALL 카드**  
언제 어디서나  
혜택받을 수 있는  
'Simple Life'를  
위한 모두의 카드



**My WE:SH 카드**  
1인 가구 및  
사회초년생에 최적화된  
'나'의 행복을 위한  
필수 혜택 카드



**Our WE:SH 카드**  
가족 단위  
소비 패턴에 맞는  
함께 사는 '우리'를  
위한 필수 카드



**WE:SH Together 카드**  
모임 맞춤 혜택을  
제공하는 '언제, 어디서나'  
모이면 할인받는 카드

### 체크카드



**트래블러스 카드**  
환율우대부터 해외  
이용수수료 면제까지  
강력한 혜택을 제공  
하는 여행특화카드

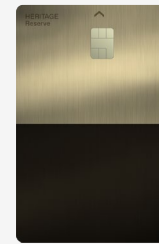


**노리2 카드**  
카페, 문화 생활,  
뷰티 등 할인 혜택을  
제공하는 국민 대표  
체크카드 시즌2

### 프리미엄 카드



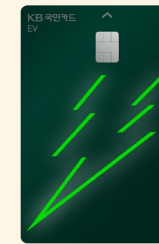
**HERITAGE Exclusive 카드**  
특별 혜택을 제공하는  
최상위 VVIP  
고객을 위한 카드



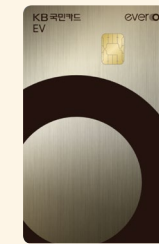
**HERITAGE Reserve 카드**  
특별 혜택을 제공하는  
4050세대와 시니어  
고객층을 위한 카드

## ESG 관련 카드

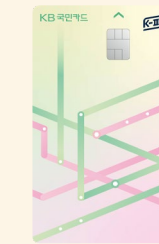
### 친환경차·대중교통



**EV카드**  
전기·수소차 충전소 이용요금, 주차 및 세차,  
자동차보험료, 오픈마켓 등 할인 혜택을  
제공하는 친환경 차량 이용자를 위한 카드



**에버온 EV카드**

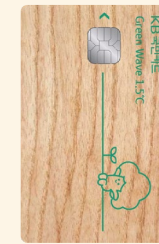


**K-패스카드**  
대중교통 할인부터  
생활서비스 할인 혜택  
까지 제공하는 카드

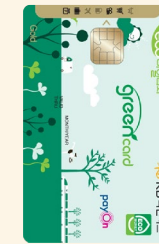


**기후동행카드**  
대중교통을 무제한으로  
이용할 수 있는  
기후동행카드

### 친환경 소비

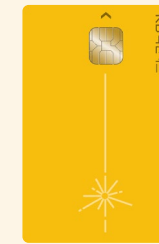


**Green Wave 1.5°C카드**  
가심비는 높이고  
지구온도는 낮추는 함께  
Green 착한 소비카드



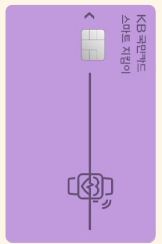
**그린카드**  
친환경 녹색실천과  
에코머니포인트  
적립의 기쁨을  
누리는 카드

### 금융취약계층



**햇살론카드**  
전 가맹점 적립  
혜택을 제공하는  
신용 등급이 낮은 서민  
취약계층을 위한 카드

### 사회취약계층



**스마트지킴이카드**  
사회취약계층 안전  
돌봄 서비스인  
'스마트지킴이' 할인  
혜택을 제공하는 카드

Introduction

- CEO Message
- KB국민카드 소개
- 비전 및 전략 체계
- > 주요 상품·서비스

ESG 경영 체계

ESG Report

Appendix

# 주요 상품·서비스

## KB Pay



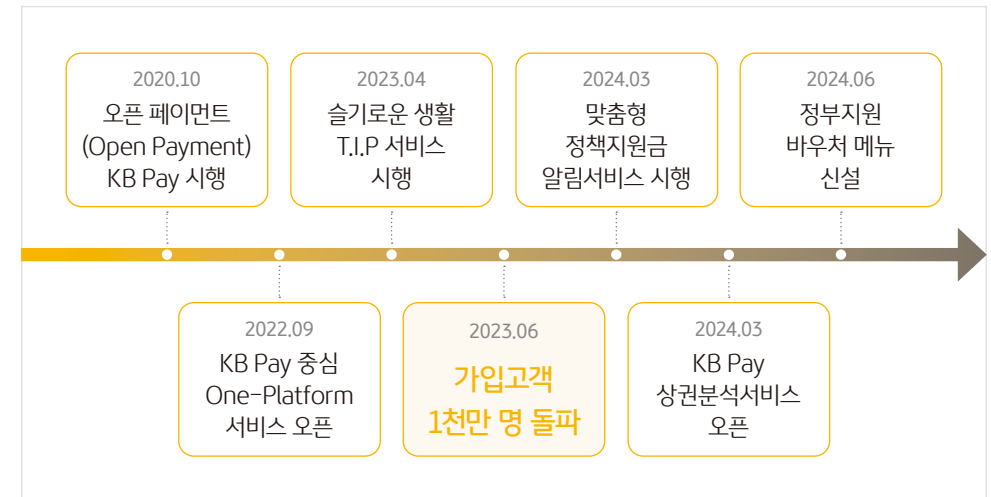
KB Pay는 카드사 최초로 선보인 간편결제 모바일 플랫폼으로, 신용카드·체크카드·계좌·포인트 등 다양한 결제 수단을 하나의 앱에 통합하여 온·오프라인 전 가맹점에서 실물 카드 없이 사용할 수 있도록 지원하고 있습니다. 특히, KB Pay는 타사 카드와도 호환되는 Open Pay 기반의 개방형 종합 금융 플랫폼을 구현하여 카드 결제·계좌 결제·오픈뱅킹·더치페이 등 다양한 기능을 제공함으로써 고객의 편의성과 활용성을 높이고 있습니다.

KB Pay는 모바일 결제 기능을 넘어 개인 자산 관리(PFM: Personal Finance Management) 서비스까지 제공함으로써 차별화된 금융 경험을 제공합니다. 마이데이터 서비스를 통해 계좌·카드·보험 등 여러 금융 기관에 흩어진 자산을 연동하고, 소비 및 자산 현황을 체계적으로 관리할 수 있도록 지원합니다. 이와 함께 모바일 학생증, 국민비서 알림 등 공공 서비스를 비롯해 쇼핑·여행 등 일상생활과 밀접한 영역으로도 서비스를 확장하고 있습니다. 이러한 이용처의 다양화와 생활 밀착형 서비스 확대를 바탕으로 2024년 기준 KB Pay는 가입 고객 1,371만 명을 기록했으며, 월간 활성 사용자 수(MAU: Monthly Active Users) 817만 명을 달성했습니다.

### 서비스 소개



### 연혁 및 성과





# ESG 경영 체계

ESG 전략	013
ESG 성과	014
2024 ESG Highlight	015
이중중대성 평가	022
이해관계자 소통	029

# ESG 전략

## ESG 전략체계

KB국민카드는 KB금융그룹의 ESG 전략 방향에 따라 환경·사회·지배구조 세 영역을 중심으로 ESG 전략과 목표를 수립하였습니다. 전사적 실행력을 강화하기 위해 ESG 실행체계를 재정비하고, 부문별 총괄부서를 지정하였습니다. 또한 실무진을 대상으로 ESG 리더 제도를 도입하는 등 조직 운영체계를 정립하였습니다. 이를 통해 각 부서에서 ESG가 일상적으로 실천될 수 있도록 핵심 부문별 관리 책임을 명확히 하고, 유관 부서 간 협업 및 소통 체계를 강화하고 있습니다. 이러한 구조를 기반으로 ESG 전략을 효과적으로 내재화하고, 관련 이슈에 체계적으로 대응해 나가고 있습니다.

### ESG 전략체계

미션

**세상을 바꾸는 금융**  
고객의 행복과 더 나은 세상을 만들어 갑니다

전략목표

환경·사회 책임 경영과 건전한 지배구조 운영을 통한 지속가능한 가치 및 고객 신뢰 제고

세부목표

 탄소중립 내부(2040년) 자산 포트폴리오(2050년)	 ESG 상품·투자·대출 50조 원 달성(2030년)	 다양성 확대 채용 다양성 15% 성별 다양성 20%, 역량 다양성 30%
<p><b>E</b></p> <p>“녹색전환” 본업 Biz 중심으로 순사회적 저탄소 이행 선도</p>	<p><b>S</b></p> <p>“사회적 기여” Biz &amp; Brand 가치 제고를 위한 전략적 사회 기여활동</p>	<p><b>G</b></p> <p>“지배구조 재정비” 평가기준·공시 가이드 충족하는 ESG 실행체계·지배구조 재정비</p>

### ESG 실행체계

<p>이사회</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· CEO 포함 7명 이사로 구성 (위원장: 대표이사)</li> <li>· ESG 전략 및 정책 결의</li> </ul>
<p>ESG Working Group</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· ESG 유관 부서장 등 총 11명 구성</li> <li>· 이사회 보고사항 심의</li> <li>· ESG경영 현안 공유</li> </ul>
<p>총괄 부서 (부문총괄)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· <b>전략기획부</b> 전사 ESG 전략 총괄, 이사회 및 지배구조 총괄</li> <li>· <b>브랜드홍보부</b> 사회공헌, 사회적 기여 총괄</li> <li>· <b>총무부</b> 환경경영, 탄소배출량 총괄</li> </ul>
<p>ESG 리더</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 업무 유관 28개 부서 실무진 42명</li> <li>· ESG 현안 및 이슈 대응, 공시 및 평가 협조</li> </ul>



# ESG 성과

## 2024년 주요 ESG 성과

환경	사회	지배구조	금융	대외평가
 <p>내부탄소배출량 전년 대비 감축 <b>18.9%</b></p>	 <p>상생금융 지원금액 <b>4,089억 원</b></p>	 <p>이사회 개최 <b>16회</b></p>	 <p>ESG 금융상품 잔액 <b>5,524억 원</b></p>	 <p>서스틴베스트 ESG 평가 4년 연속 <b>AA</b> 획득</p>
 <p>WE:SH 친환경 카드 발급 <b>27만 좌</b></p>	 <p>고객참여 봉사활동 <b>4,850건</b></p>	 <p>사외이사 평균 참석률 <b>93.8%</b></p>	 <p>ESG 채권 발행 누적 <b>3.1조 원</b></p>	 <p>지배구조 부문 5년 연속 <b>'A등급'</b> 이상 평가</p>
 <p>업무용 차량 친환경 전환 <b>84%</b></p>	 <p>그룹 사회적 가치 기여 <b>5,133억 원</b> <small>*23년 기준 측정금액</small></p>	 <p>윤리경영 교육시간 <b>22,783시간</b></p>	 <p>Future 9 선발 스타트업 누계 <b>90개</b></p>	 <p>제4회 <b>착한기부자상</b> 수상</p>

# 2024 ESG Highlight

## ENVIRONMENT

### 생활 속 친환경 금융 확대

#### 참여형 친환경 금융 확산



KB국민카드는 ‘생활 속 친환경 금융’을 실현하기 위해 다양한 ESG 전략을 추진하고 있으며, 고객이 일상에서 친환경 소비를 실천하고 사회적 가치 창출에 참여할 수 있도록 지원하고 있습니다. 특히, 탄소중립 사회로의 전환을 뒷받침하기 위해 생활 밀착형 소비 중심의 친환경 선택을 유도하고 있으며, 고객과 함께 지속가능한 사회를 만들어가기 위해 다양한 금융상품을 선보이고 있습니다. 이러한 노력을 바탕으로 소비자가 직접 참여할 수 있는 친환경 금융 서비스를 점진적으로 확대해 나가고 있습니다.

#### 실물 없는 결제 경험을 통한 친환경 소비 실천

KB국민카드는 종합금융플랫폼 KB Pay를 기반으로 실물카드 없이 결제할 수 있는 인프라를 확장하고 있습니다. 신용·체크카드는 물론, 계좌와 포인트 등 다양한 수단을 KB Pay 앱 하나로 온·오프라인 가맹점에서 사용할 수 있도록 지원하고 있습니다. 또한, 2015년부터 신용카드 발급 없이 이용 가능한 모바일 단독카드 서비스를 도입해 발급 방식의 선택지를 확대하고, 자동갱신과 결제수단 등록 절차를 간소화하는 등 고객 편의성을 지속적으로 개선해왔습니다.

#### 친환경 소재로 제작한 WE:SH 시리즈 카드 출시

KB국민카드는 일상에서도 환경을 고려한 소비가 가능하도록 페플라스틱 소재를 활용해 제작한 ‘KB국민 WE:SH시리즈 카드(3종)’를 출시하였습니다. 이 카드는 환경호르몬을 포함하지 않은 소재를 사용했으며, 소각 시 유해물질이 배출되지 않아 업계 최초로 환경부 인증을 획득하였습니다. 고객이 친환경 소재 카드를 선택하고 사용하는 것만으로도 자원 재활용과 환경 보호에 동참할 수 있도록 기획된 상품으로 실물 플라스틱이 없는 모바일 단독카드 발급 시 저렴한 연회비 혜택을 제공하고 있습니다.

#### 친환경 모빌리티 전환 지원

KB국민카드는 친환경 교통수단을 보다 쉽게 이용할 수 있도록 전기차 충전 인프라 확대에 힘쓰고 있으며, 2024년 8월에는 충전 요금 할인 혜택을 담은 ‘KB국민 EV카드’를 출시하였습니다. EV카드는 전기차 이용자의 경제적 부담을 줄이는 동시에 일상 속에서 친환경 모빌리티 전환 실천을 지원하고 있습니다.

#### 대중교통 이용 증대 유도

KB국민카드는 탄소 배출을 줄이기 위한 다양한 노력 중 하나로 대중교통 이용을 지원하고 있으며, 2024년부터 국토교통부 주관 K-PASS카드와 서울시 주관 기후동행카드 충전사업을 운영하고 있습니다. 이를 통해 친환경 교통수단에 대한 접근성과 실효성 있는 혜택 제공으로 저탄소 이동 문화를 확산하는 데 기여하고 있습니다.

# 2024 ESG Highlight

## ENVIRONMENT

### 임직원 중심 실천과 외부 공감대 형성

#### 친환경경영 실행력 강화



KB국민카드는 임직원들이 환경의 중요성을 인식하고 실천할 수 있도록 친환경경영 문화를 다양한 방식으로 전파하고 있습니다. 업무 수행 과정에서는 에너지 절약 등 실천 과제를 안내해 친환경 인식을 내재화하고 있으며, 전사 탄소 감축 활동, 환경경영시스템 운영, 그룹 주도의 ESG 공시시스템 구축 협업 등을 통해 실행 체계도 강화하고 있습니다. 또한, 공익형 ESG 캠페인 영상 제작 등 대외 커뮤니케이션 활동을 통해 사회 전반과의 공감대 형성도 지속적으로 추진하고 있습니다.

#### 업무 생활 속 ESG 실천 과제 확산

KB국민카드는 모든 임직원이 일상에서 환경보호를 실천할 수 있도록 ‘생활 속 ESG 실천과제’를 공지하고 PC화면을 통해 환경방침을 상시 노출하여 친환경 인식을 자연스럽게 내재화하고 있습니다. 이러한 활동은 개인의 자발적인 실천을 유도하고 조직 전반에 친환경 습관이 확산되도록 기여하고 있으며, 친환경경영에 대한 공감대 형성과 참여 중심의 ESG 문화를 정착시키는 기반이 되고 있습니다.

#### ESG 공감 확산을 위한 대외 캠페인 실시

KB국민카드는 대중과 함께 친환경 생활문화를 확산하기 위해 공익형 ESG 캠페인 영상을 제작하였습니다. 해당 영상은 ‘고객의 행복과 더 나은 세상을 만들어 갑니다’라는 메시지를 중심으로 환경 보호에 대한 일상 속 실천의 중요성을 쉽고 직관적으로 전달하여 공감대를 형성하고 있습니다. 이 캠페인은 KB국민카드의 ESG 경영의지를 담아 유튜브 등 다양한 커뮤니케이션 채널을 통해 대외적으로 확산되고 있습니다.

#### 환경경영시스템 인증 획득

KB국민카드는 친환경경영 체계를 구축하기 위해 ISO 14001(환경경영시스템) 인증을 획득하고, 주기적인 갱신 심사를 통해 관리 체계의 적정성을 지속적으로 점검하고 있습니다. 또한, 친환경 인프라 개선과 에너지 효율화 노력을 병행하여 탄소배출 저감을 실현하고 있으며, 이는 환경성과와 에너지 효율을 함께 고려한 실행 중심의 친환경경영 활동으로 이어지고 있습니다.

#### 그룹 ESG 정보공시시스템 구축

KB국민카드는 ESG경영 고도화와 환경정보의 투명한 공개를 위해 그룹 차원의 ESG 정보공시시스템 구축 프로젝트에 적극 참여하고 있습니다. 해당 시스템을 통해 ESG 관련 데이터를 일관된 기준으로 수집·관리·공시 가능하며, 환경성과를 포함한 전사 ESG 정보를 내·외부 이해관계자에게 안정적으로 제공할 예정입니다. 향후 시스템의 안정적 운영을 통해 ESG 정보의 신뢰도를 높이고 친환경경영의 실행력을 한층 더 강화하겠습니다.

# 2024 ESG Highlight

## SOCIAL

### 사회공헌 전략체계 수립

#### 전략적 사회공헌 전환



KB국민카드는 ‘돌봄과 상생’을 핵심 가치로 하는 KB금융그룹의 사회공헌전략과 연계해 교육, 생활·안전, 글로벌, 환경 등 집중 분야를 선정해 전략을 수립하고 사회공헌 활동을 추진하고 있습니다.

또한, 미래 세대와 취약계층 대상 경제적·정서적 지원은 물론, 해외 지역사회와의 상생을 비롯해 기후변화와 생물다양성 보전 등 글로벌 공통 이슈 대응 활동도 진행하고 있습니다.

앞으로도 그룹과의 연계를 통해 사회공헌 활동의 효과성을 높이고, 시의적·지속적 사업 실행으로 사회적 가치를 창출하며 지속가능한 사회 구현에 앞장서겠습니다.

전략 목표

진심을 다해 고객과 사회에 감동을 주는 ESG 선도 기업!

전략 방향

브랜드 가치로 이어지는 전략적 사회공헌 추진

추진 방안

CSR 이행을 위한  
전략적 사회공헌 대응 체계 수립

브랜드 가치로 이어지는  
전략적 사회공헌 추진

사회적 이슈 대응 및 사회공헌을 통한  
Social Impact 창출

핵심  
Agenda



교육

미래 세대  
성장 지원



생활·안전

취약계층  
정서적·경제적 지원



글로벌

해외 진출국  
글로벌 가정 지원



환경

기후위기 대응 및  
생물다양성 보존

추진 계획

- 대표사업의 지속적이고 체계적인 실행 및 관리 강화
- BI(Brand Identity)인 ‘Joyful’ 활용 경제금융 교육사업 통합 브랜딩

- 취약계층 생활·안전을 위한 경제적·정서적 지원으로 사회적책임 이행
- 실질적이고 사회적 영향도 높은 사회공헌사업 추진

- 해외진출국 영업지원 및 현지 지역사회와 상생을 위한 지속 사업 실행
- 임직원 고객참여 봉사활동 확대로 당사 CSR활동 홍보 강화

- 기후위기 대응 및 생물 다양성 보존으로 ESG 선도기업 이미지 제고
- 재해·재난 등 사회적 이슈에 전략적·체계적 대응

# 2024 ESG Highlight

## SOCIAL

### 데이터 기반 사회적 가치 창출

#### 디지털 자산을 통한 ESG 가치 실현



KB국민카드는 카드사로서 축적된 데이터 역량과 디지털 인프라를 기반으로 사회 전반에 긍정적 영향을 미칠 수 있는 데이터 활용 방안을 모색하고 있습니다. 특히 공공기관 및 소상공인 지원 조직과의 협력을 통해 공공 마이데이터 활성화, 소상공인 맞춤형 데이터 플랫폼 구축, 지역관광 활성화 등 다양한 분야에서 사회적 가치를 창출하기 위해 노력하고 있습니다. 앞으로도 데이터의 공공성과 확장성을 기반으로 한 전략적 파트너십을 통해, 사회와 함께 성장하는 지속가능한 상생 모델을 구축해 나가겠습니다.

#### 공공 마이데이터 기반 업무 혁신 성과로 디지털 정부 유공 수상

KB국민카드는 2020년 10월, 공공 마이데이터 유통 체계 시범사업 참여 이후 데이터 기반 프로세스를 단계적으로 도입해 왔습니다. 신용카드 발급 및 한도 증액 시 재직·소득 확인, 장기카드대출 DSR 소득 산정, 공공정보 조회 등 다양한 업무에 공공 데이터를 활용해 고객 편의성과 업무 효율성을 높였습니다. 이러한 기여를 바탕으로 KB국민카드는 2024년 6월, 행정안전부 주관 공공 마이데이터 활성화 부문에서 디지털 정부 혁신 유공 장관 표창을 수상하였습니다. 이번 수상을 계기로 공공 마이데이터 활용 범위를 더욱 확대하고, 고객 생활 편의 향상을 위한 서비스를 지속적으로 고도화해 나갈 계획입니다.

#### 데이터 레이크 구축을 통한 소상공인 경영 지원

KB국민카드는 2024년 5월, KB국민은행·하이퍼리서치·한국신용데이터·한국평가정보와 협력하여 소상공인 관련 데이터 집중 및 활용을 위한 ‘소상공인 데이터 레이크(Small-Business Data Lake)’를 구축하였습니다. 데이터 레이크는 다양한 형태의 대용량 데이터를 저장·관리할 수 있는 중앙 집중형 저장소로 변화하는 소상공인 경영 환경과 소비 유통 시장의 흐름을 반영한 데이터를 적시에 제공하는 것이 특징입니다. KB국민카드가 보유한 소비 및 가맹점 관련 데이터는 소상공인 맞춤형 진단과 분석뿐 아니라 지자체 일자리 창출 및 지역경제 활성화 등 다양한 공공 정책 수립에 활용될 예정입니다.

#### 데이터 기반 지역관광 활성화 지원

KB국민카드는 2024년 5월, 경기 이천시와 ‘데이터 기반 지역관광 활성화를 위한 업무협약(MOU)’을 체결하고, 지역경제 활성화를 위한 빅데이터 기반 협업을 추진하였습니다. 이번 협약을 통해 카드 소비 및 이동 데이터를 활용해 이천 지역 관광객 특성 분석, 지역축제 및 상권 인사이트 도출, 문화관광 정책 개발 등 다양한 분야에서 협력하였습니다. 이를 바탕으로 지역 맞춤형 홍보 전략 수립과 관광 인프라 개선에 실질적으로 기여하고 있으며, 앞으로도 전국 지자체와의 협업을 확대해 데이터 기반 지역 상생 모델을 지속적으로 확대하도록 하겠습니다.

# 2024 ESG Highlight

## SOCIAL

### 소상공인 상생 지원

#### 소상공인 맞춤형 지원 강화



KB국민카드는 소상공인의 지속가능한 성장과 자생력 강화를 위해 디지털, 데이터, 금융 역량을 결합한 상생 지원 활동을 추진하고 있습니다. 카드사 본연의 데이터 분석 역량을 기반으로 상권 및 사업 분석 서비스를 제공하고 있으며, KB Pay 플랫폼을 통한 온라인 판로 확대, 지역 특산물 직거래 특별관 운영, 착한가격업소 지원 등 수요 기반의 맞춤형 지원도 함께 전개하고 있습니다. 앞으로도 지역경제 활성화와 골목상권 회복을 위한 실효성 있는 상생 모델을 지속적으로 확대해 나갈 계획입니다.

#### 상권·사업분석 기반 맞춤형 경영 지원

KB국민카드는 소상공인의 지속가능한 성장과 경영 효율성 제고를 위해 기존 상권분석을 고도화한 ‘상권·사업분석서비스’를 제공하고 있습니다. 해당 서비스는 KB Pay 플랫폼을 통해 무상 제공되며, 개인사업자와 예비 창업자를 대상으로 정교한 상권 분석과 사업 정보를 지원합니다. 가맹점주 대상 경쟁력 분석과 소비자 특성 기반 마케팅 전략 수립을 돕고, 예비 창업자에게는 업종별 시장 정보와 프랜차이즈 현황 등 실질적인 창업 정보를 지원할 뿐 아니라 분석 결과와 연계된 전용 금융상품과 비금융 혜택도 함께 제공합니다. 지속적인 데이터 기반 통합 지원을 통해 소상공인의 사업 여정을 함께해 나가겠습니다.

#### 착한가격업소를 통한 상생 소비 촉진

KB국민카드는 2024년부터 소상공인 상생과 물가안정을 위해 행정안전부가 주관하는 ‘착한가격업소’ 지원 사업 참여를 통해 자체 결제 인프라와 축적된 프로세스 기반 금융사·소상공인·소비자가 함께 성장하는 선순환 구조 형성에 기여하고 있습니다. 또한, 이용 활성화 프로모션을 통해 착한가격업소 이용에 대한 긍정적인 인식 강화와 고객 경험 향상을 위해 지속적인 지원을 이어가고 있습니다.

#### KB Pay를 통한 소상공인 온라인 판로 확대

KB국민카드는 자체 종합금융플랫폼인 KB Pay를 활용해 소상공인의 온라인 판로 확대와 지역경제 활성화에 기여하고 있습니다. ‘KB Pay 착한소비 지역상생 특별관’을 통해 제주·서천·횡성 등 지역 농·특산물 판매를 지원하며, 최저 수수료 적용 및 제로마진 운영 정책으로 실질적인 판매 혜택을 제공하고 있습니다. 또한, 지속적인 이벤트와 홍보를 통해 소비자와 생산자 간 연결을 강화하고 있으며, 향후 전국 8도로 운영 지역을 확대할 예정입니다. 더불어 전통시장 소상공인의 온라인 유통 접근성을 높이기 위해 ‘온누리쇼핑’ 서비스와 제휴 중이며, 온누리 상품권 제휴 가맹점 전용 상품을 판매함으로써 전통시장 특화 플랫폼으로 기능하고 있습니다. 이를 위해 KB국민카드는 2023년 12월 소상공인진흥공단과 업무협약을 체결하였으며, 앞으로도 디지털 채널을 기반으로 소상공인과 전통시장에 도움이 되는 상생형 유통 모델을 지속 확대해 나갈 계획입니다.

# 2024 ESG Highlight

## GOVERNANCE

### 내부통제 제도 개선 및 책임 체계 정비

#### 책임 중심 내부통제 체계로의 전환 추진



KB국민카드는 2024년 개정된 「금융사지배구조법」에 따라 이사회 중심의 내부통제 체계 실효성 확보와 임원 책임 구조 강화를 목표로 제도개선을 추진하고 있습니다. 내부통제위원회 설치, 책무구조도 체계 도입 등 법적 요건에 부합하는 내부통제 체계를 마련하고 있으며, 이를 통해 조직 전반의 내부통제 역량을 체계적이고 실질적으로 고도화해 나가고 있습니다.

#### 금융회사의 지배구조에 관한 법률 주요개정 사항

개정 조항	개정 내용
「금융사지배구조법」 제5조 제3항	· 임원의 책무 수행을 위한 전문성, 업무경험, 정직성, 신뢰성
「금융사지배구조법」 제15조 제1, 4항	· 내부통제 및 위험관리 정책 수립/감독에 대한 심의·의결 · 대표이사 등의 내부통제 총괄 관리의무 이행 감독
「금융사지배구조법」 제16조 제1항 「금융사지배구조법」 제22조의2 「금융사지배구조법 시행령」 제17조의2	· 이사회 내 위원회에 내부통제위원회 설치 · 내부통제위원회의 역할
「금융사지배구조법」 제30조의2·제30조의4 「금융사지배구조법 시행령」 제25조의2·제25조의4	· 임원의 내부통제 등 관리의무 · 대표이사의 내부통제 등 총괄 관리의무
「금융사지배구조법」 제30조의3 「금융사지배구조법 시행령」 제25조의3	· 책무구조도의 마련, 승인, 요건 등

#### 이사회 중심 책임 기반 통제 체계 마련

KB국민카드는 2024년 개정된 「금융회사의 지배구조에 관한 법률」 시행에 따라, 이사회 내부통제 책임 명확화, 임원 관리의무 신설, 책무구조도 도입 등 법적 요건을 반영해 내부통제 체계를 정비하고 있습니다. 이에 따라 이사회 내 ‘내부통제위원회’를 신설하고, 임원 책임 수행 기준을 보다 명확히 하기 위한 제도적 기반을 체계적으로 마련하고 있습니다.

#### 내부통제 디지털 전환을 통한 사고 예방 기반 강화

KB국민카드는 금융사고 예방과 점검 업무의 효율성을 높이기 위해, 수기 및 반자동화 업무를 줄이고 전산 기반 통제가 가능한 환경 조성을 목표로 내부통제 Digital Transformation 과제를 발굴·추진하였습니다. 또한, 그룹 및 본부 단위 내부통제위원회(Committee) 운영, 상시 점검 체계 강화, 사고사례 안내 등을 통해 조직 전반의 실효성 있는 내부통제 운영 기반을 구축하고 있습니다.

#### 책무구조도 시범 도입을 통한 통제환경 내실화

KB국민카드는 2025년부터 책무구조도 체계를 시범 운영할 예정이며, 사내 전반의 내부통제 기능을 정례화하고 내실화해 나갈 계획입니다. 일회성 제도 정비에 그치지 않고, 임직원의 자율적 참여를 기반으로 조직 내 책임경영 문화가 일상적으로 작동하는 실효성 있는 내부통제 환경을 조성해 나가고 있습니다.

# 2024 ESG Highlight

## GOVERNANCE

### AI 윤리 실현을 위한 거버넌스 체계 정립

#### AI 윤리 내재화를 위한 책임 기반 체계 구축



KB국민카드는 디지털 전환 시대의 핵심 경쟁력인 인공지능 기술을 윤리적 기준 위에서 책임 있게 활용하기 위해 AI 윤리 실현을 위한 체계적인 거버넌스를 구축하고 있습니다. AI 기술 확산은 효율성과 혁신을 촉진하는 동시에, 윤리적 위험에 선제적으로 대응하는 사회적 책임을 요구합니다. 이에 따라 KB국민카드는 ‘윤리경영’의 핵심 영역으로 AI 윤리를 명확히 정의하고, 이를 조직 전반에 내재화하여 지속가능한 기술 활용 기반을 마련해 나가고 있습니다.

#### AI 기본법 시행 대비 대응방안 선제 마련

KB국민카드는 2026년 1월 시행 예정인 AI기본법에 대비해 2025년 내에 대응방안을 선제적으로 마련하고자 합니다. 법령상 AI 사업자에게 부과되는 안전성·신뢰성 확보 및 투명성 확보 의무에 대응하고자, KB금융그룹 공동 대응체계 하에 AI 위험요소 모니터링, 윤리체계 정비, 소비자 보호 등 통합 거버넌스를 구축하고 있습니다.

#### AI 기본법 주요 내용

- (제32~34조) 안전성 및 신뢰성 확보 의무
- (제3조, 제31조) 투명성 확보 의무

#### AI 사업자에 대한 의무 부과

- (제40조) 사실조사 및 중지/시정 명령
- (제43조) 과태료 부과

#### 규제 당국의 제재 근거 마련

#### AI 기본법 시행 대비 대응방안

- 그룹 대응과제 수립\* 및 계열사 지원·모니터링

\* AI윤리체계, AI위험평가, AI위험관리, AI검인증, 금융소비자 보호

#### KB금융그룹 공동 대응

- AI 위험관리 내규 제정 및 AI윤리위원회 설치
- AI 서비스 생애주기 단계별 준수사항 정의·통제

#### KB국민카드 AI거버넌스 체계 수립

#### AI 윤리 실현을 위한 그룹 표준안 마련

KB국민카드는 그룹 공동 AI 거버넌스 표준안 수립 태스크포스에 참여하여 공통 기준을 수립하고 있습니다. 이번 참여는 AI 기술의 윤리적 활용과 리스크 관리에 대응하기 위한 체계적인 기반 구축뿐 아니라 KB금융그룹의 디지털 전환 과정에서 신뢰할 수 있는 AI 활용 체계를 마련한다는 측면에서 의미가 있습니다.

#### AI 활용 리스크 감증을 위한 거버넌스 실증 추진

KB국민카드는 AI 기반 상품과 서비스의 신뢰성과 안정성 확보를 위해 AI데이터 사업그룹 내에서 AI 거버넌스 1차 PoC(개념검증)를 수행하였습니다. 이를 통해 AI 활용 범위와 주요 리스크를 식별하고 실증 기반 초기 프레임워크를 구현하고 있으며, 전담 조직 구성과 내부통제 내규 수립도 병행해 조직의 책임성과 관리 기준을 확립해 나가고 있습니다.

#### 윤리 중심 AI 관리체계 정착과 ESG경영 연계

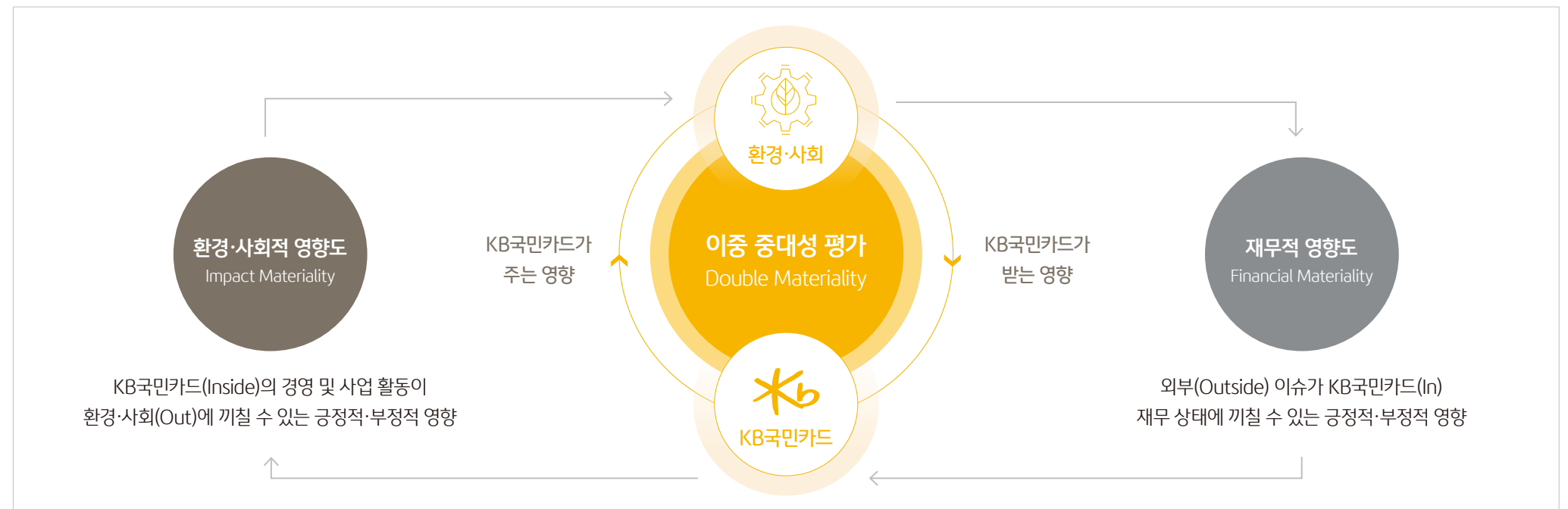
KB국민카드는 앞으로도 내부 AI 모델과 서비스의 위험요소 통합 관리, 윤리성 검토, 데이터 활용의 투명성 확보 등을 포함한 종합적 AI 거버넌스 체계를 지속적으로 구축해 나갈 계획입니다. AI 윤리 실현은 단순한 규제 준수를 넘어 기업 신뢰를 높이는 핵심 기반이며, KB국민카드는 윤리적 가치가 기술 전반에 제도적으로 뿌리내릴 수 있도록 관리 체계를 고도화하고 이를 ESG경영의 핵심 축으로 확장해 나가겠습니다.

# 이중중대성 평가

## 이중중대성 평가 개념

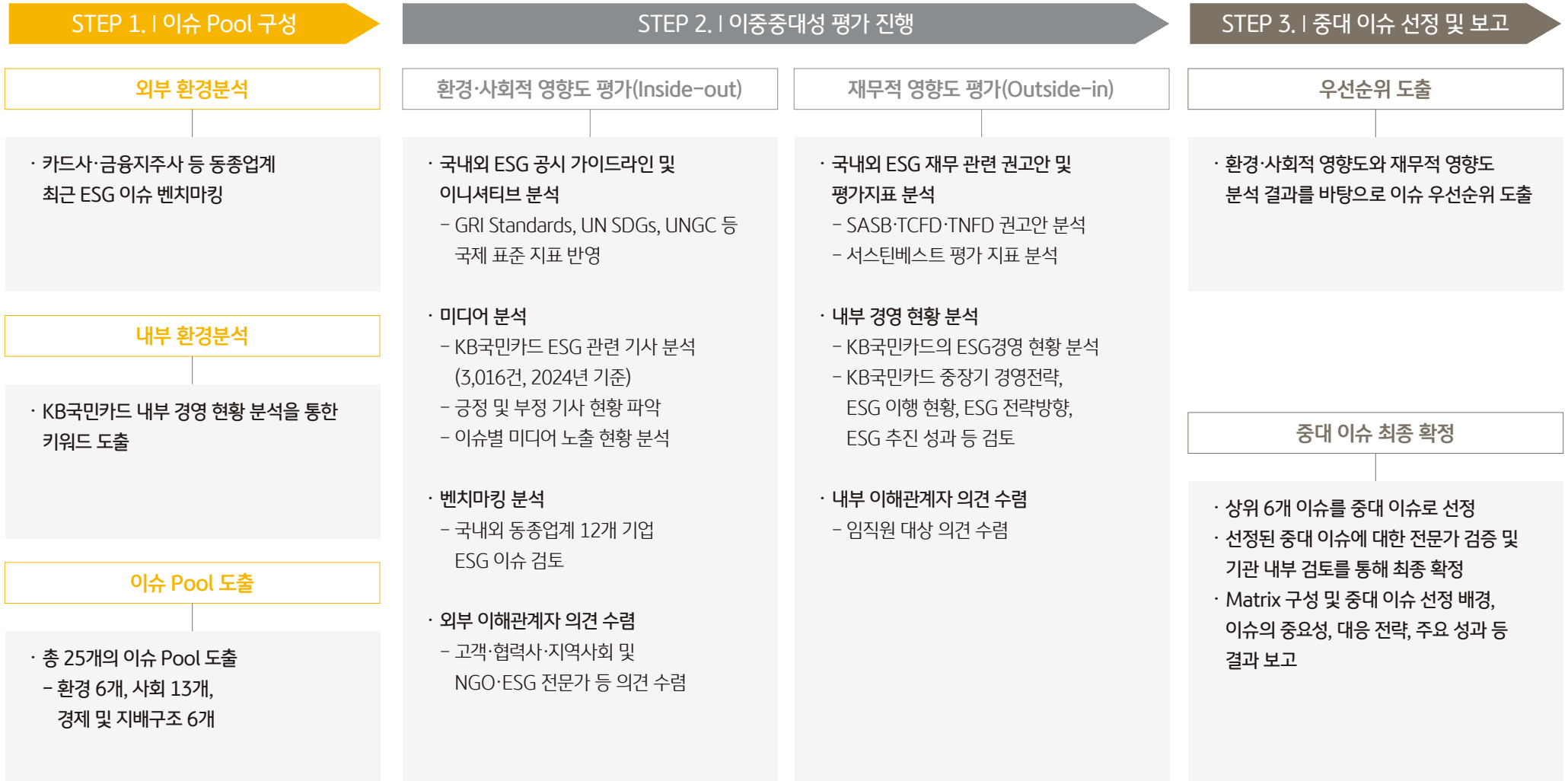
이중중대성 평가(Double Materiality Assessment)는 기업의 경영 활동이 사회와 환경에 미치는 영향(Inside-Out)과 외부 이슈가 기업의 재무적 성과에 미치는 영향(Outside-In)을 함께 고려하는 평가 방식입니다. 단일중대성 평가는 ESG 이슈가 기업에 미치는 영향에 집중하는 반면, 이중중대성 평가는 기업이 사회와 환경에 미치는 파급력까지 분석함으로써 보다 입체적인 ESG 전략 수립이 가능합니다.

KB국민카드는 공시 기준, 주요 이니셔티브, 언론 노출, 업계 동향, 외부 이해관계자의 의견을 종합해 환경·사회적 영향도를 평가하였으며, 관련 권고안과 평가지표, 내부 문헌, 내부 이해관계자의 인식을 바탕으로 재무적 영향도를 도출하였습니다. 앞으로도 이중중대성 평가 결과를 경영 전략과 실행계획에 체계적으로 반영하고, 중대 이슈에 대한 대응 전략과 성과를 이해관계자에게 투명하게 공개함으로써 ESG 가치를 경영 전반에 내재화하고 지속가능경영 체계를 고도화해 나가겠습니다.



# 이중중대성 평가

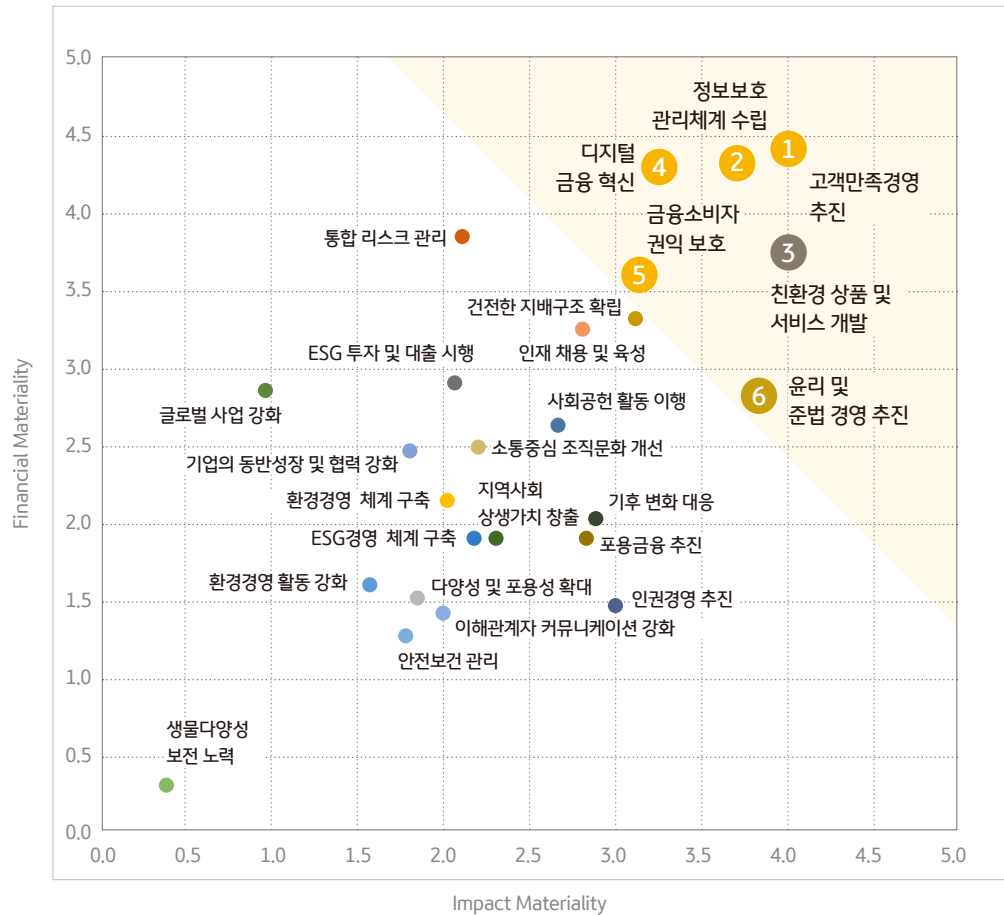
## 이중중대성 평가 프로세스



# 이중중대성 평가

## 이중중대성 평가 결과

KB국민카드는 이중중대성 평가 결과를 바탕으로 ▲고객만족경영 추진, ▲정보보호 관리체계 수립, ▲친환경 상품 및 서비스 개발, ▲디지털 금융 혁신, ▲금융소비자 권익 보호, ▲윤리 및 준법 경영 추진의 6대 중대 이슈를 선정하였습니다.



영향도: 상●중●하○

영역	중대 이슈	환경·사회적 영향	재무적 영향
S	고객만족경영 추진	●	●
S	정보보호 관리체계 수립	●	●
E	친환경 상품 및 서비스 개발	●	●
S	디지털 금융 혁신	●	●
S	금융소비자 권익 보호	●	●
G	윤리 및 준법 경영 추진	●	○

# 이중중대성 평가

## 중대 이슈 영향

KB국민카드는 이중중대성 평가를 통해 선정된 6개 중대 이슈에 대한 기회 및 리스크와 각 이슈별 환경·사회적(Inside-Out) 측면과 재무적(Outside-In) 측면에서의 중요성을 분석하였습니다. 이를 바탕으로 환경·사회적 책임과 재무적 가치를 균형 있게 고려하여 ESG경영에 반영하고자 합니다.

중대 이슈	기회/리스크	이슈가 미치는 영향			보고 위치
		유형	환경·사회적	재무적	
고객만족경영 추진	<ul style="list-style-type: none"> <li>카드업 시장 경쟁 심화 및 성장 둔화로 기존 고객 유지관리 중요성 증대</li> <li>고객경험이 장기적 수익성에 직결</li> </ul>	<b>긍정</b> 고객 신뢰 확보 및 브랜드 이미지 강화	고객 유지율 제고 및 신규고객 확보로 수익 안정성 증대	52~53	
		<b>부정</b> 고객 서비스 경쟁 심화로 자원 효율성 감소 가능성	서비스 개선·확장에 따른 단기 운영비 증가 및 투자비용 증가		
정보보호 관리체계 수립	<ul style="list-style-type: none"> <li>디지털 서비스 확대에 따라 금융정보 보호의 중요성 증대</li> <li>개인정보 유출 시 법적·사업적 피해 심각</li> </ul>	<b>긍정</b> 정보보호 신뢰성 제고 및 개인정보 보호 문화 확산	고객 정보 유출 예방으로 리스크 최소화 및 관리비용 절감	95~97	
		<b>부정</b> 개인정보 유출 사고 발생 시 브랜드 이미지 손상 및 신뢰 하락	정보보호 시스템 구축 및 유지 비용 증가		
친환경 상품 및 서비스 개발	<ul style="list-style-type: none"> <li>글로벌 기후위기 및 친환경 규제 강화로 녹색금융 활성화 요구 증대</li> <li>금융업계의 친환경 전환 필수적</li> </ul>	<b>긍정</b> 친환경 소비 촉진 및 금융권의 지속가능 금융 실천	지속가능 금융 상품 및 서비스 확대를 통한 신규 매출 창출	45~46	
		<b>부정</b> 금융 상품 출시 초기 시장 확산 지연 및 홍보 미흡	친환경 상품 출시 및 운영 비용 증가		
디지털 금융 혁신	<ul style="list-style-type: none"> <li>AI·빅데이터 등 디지털 기술이 금융 경쟁력의 핵심으로 부상</li> <li>금융 디지털 혁신이 새로운 성장동력으로 부각</li> </ul>	<b>긍정</b> 금융접근성 개선 및 디지털 격차 해소 기여	디지털 금융 플랫폼 효율화 및 수익모델 다변화 기회 창출	54~56	
		<b>부정</b> 고령층 등 디지털 소외계층 금융 접근성 문제 및 보안 리스크 증가	디지털 금융 시스템 구축 및 보안 유지 비용 증가		
금융소비자 권익 보호	<ul style="list-style-type: none"> <li>금융소비자보호법 시행에 따라 소비자 보호 및 권익 강화 필수</li> <li>소비자 보호 미흡 시 기업 평판 하락 리스크 존재</li> </ul>	<b>긍정</b> 소비자 보호 강화로 금융기관 신뢰 제고 및 금융취약계층 보호 확대	소비자 신뢰 향상 및 장기 고객 유지로 수익 안정성 강화	49~50	
		<b>부정</b> 금융상품 불완전판매 시 고객 피해 발생 증가	민원 해소를 위한 관리비용 증가		
윤리 및 준법 경영 추진	<ul style="list-style-type: none"> <li>금융권 규제 및 사회적 책임 증가로 윤리·준법경영 중요성 확대</li> <li>윤리 위반 발생 시 금융기관 평판 하락 위험성 증가</li> </ul>	<b>긍정</b> 윤리적 경영을 통한 금융권 신뢰성 및 투명성 강화	준법관리 체계 구축을 통한 중장기 리스크 감소	88~92	
		<b>부정</b> 윤리적 문제 발생 시 평판 손상 및 금융소비자 불신 증가	준법 감시 강화에 따른 관리비용 증가		

# 이중중대성 평가

## 중대 이슈 관리

### 고객만족경영 추진

#### 지배구조

KB국민카드는 고객의 소리(VOC: Voice of Customer)가 단순한 의견 청취에 그치지 않고 실질적인 변화로 이어질 수 있도록 고객 의견 수렴 기반 고객경영 체계를 강화하고 있습니다. 고객패널제도, 신속민원처리제도, 제도개선협의회 등 다양한 채널을 통해 의견을 청취하고, VOC 시스템에서 통합 분석하여 서비스 품질과 제도, 상품·서비스 기획 전반에 반영합니다. CEO 주관 경영협의회는 VOC를 주요 의제로 다루며, 조직 전반의 실행력을 끌어올리는 핵심 거버넌스로 작동하고 있습니다.

#### 전략

고객 불편사항을 선제적으로 발견하고, 이를 서비스 개선의 기회로 전환하기 위해 고객 경험 데이터를 다각도로 분석하고 있습니다. 다양한 채널을 통해 수집한 VOC를 기반으로 고객의 Pain Point를 도출하고, 매년 대외 만족도 기관 컨설팅을 수행하여 새로운 맞춤형 개선 과제를 도출하고 있습니다. 고객 설문 결과와 접점에서 발생하는 다양한 데이터를 분석해 각 부서의 서비스 혁신 과제로 연계해 실질적 개선을 이끌어내고 있으며, 그 실행 성과는 전사 KPI에도 반영하여 궁극적인 고객 만족도 향상으로 이어지고 있습니다.

#### 리스크 관리

고객 불편이 반복되기 전에 선제적으로 원인을 파악하고, 현장에서 즉각 대응이 가능하도록 리스크 관리 체계를 고도화하고 있습니다. 외부 전문기관의 만족도 조사와 VOC 시스템을 기반으로 위험 요소를 조기에 식별하고 있으며, 도출된 이슈는 제도개선실무협의회와 현업 부서 간 협업을 통해 신속히 점검합니다. 특히 리스크 대응 프로세스에 대해서는 보다 체계적으로 정기적인 실태 진단을 병행하고 있으며, 반복적 불편사항 등으로 인한 유사 민원을 사전에 차단할 수 있도록 사전예방형 고객 리스크 대응 역량을 강화하고 있습니다.

#### 관리 지표

고객만족도서비스 지수

고객만족도 조사 시행 건수

VOC 제안 채택률

### 정보보호 관리체계 수립

#### 지배구조

정보보호를 단순한 기술 대응이 아닌 조직 신뢰 기반의 핵심 관리 영역으로 인식하고, 전사 차원에서 체계적으로 정보보호 관리를 추진하고 있습니다. 정보보호최고책임자(CISO)를 중심으로 정보보호 위원회를 운영하며 정책수립과 시스템 작동 상태를 상시 점검하고 있습니다. 각 정보시스템은 책임 부서를 명확히 지정해 관리하며, 주요 보안 이슈는 이사회 정기 보고를 통해 최고경영진이 사안 점검과 논의를 진행합니다.

#### 전략

갈수록 정교해지는 사이버 위협과 급변하는 디지털 환경에 유연하게 대응하기 위해 개인정보보호법과 전자금융거래법 등 외부 규제 변화에 맞춰 보안 정책을 수시 정비하며, 사전 예방 중심의 관리 체계를 통해 조직 전반의 보안 대응력을 끌어올리고 있습니다. 아울러 정보보호 수준과 차세대 보안 모델과의 차이를 면밀히 분석해 내부 정책과 절차를 보완하고 있으며, Zero Trust 기반 체계의 단계적 도입으로 전사적 보안 수준을 강화하고 있습니다.

#### 리스크 관리

정보보호 리스크를 사전에 식별하고, 실제 상황에 즉시 대응할 수 있는 체계를 구축해 운영하고 있습니다. 주요 IT시스템·모바일 앱·수탁사 등을 대상으로 보안 취약점과 보호 수준을 정기 점검하며, 도출된 위험 요소는 정보보호위원회와 정보보호부 협의를 통해 대응책을 마련합니다. 침해 사고 발생 시 사전 수립된 시나리오에 따라 정보보호최고책임자(CISO)가 조치를 총괄하고, 이행 결과는 내부 통제로 관리하며, 점검 결과에 따라 필요시 전사 대응 체계 보완도 함께 추진하고 있습니다.

#### 관리 지표

정보보호 사고 건수

개인정보보호 평가등급

수탁업체 점검 건수

# 이중중대성 평가

## 중대 이슈 관리

### 친환경 상품 및 서비스 개발

#### 지배구조

친환경 금융 확대와 기후변화 대응의 실질적 이행을 위해 부서 간 협업 체계를 강화하고 있습니다. 전사 협의체 ESG Working Group을 중심으로 카드 상품 관련 부서는 EV카드 등 친환경 상품을 기획하고, 총무부는 내부 탄소감축 활동과 K-EV100 이행을 주도하며, 전략기획부는 실행 전반을 총괄하고 있습니다. 이러한 활동 결과를 당사 이사회와 그룹 ESG위원회에 보고하고 ESG 전략의 일환으로 점검하고 있습니다.

#### 전략

탄소중립과 기후위기 대응이라는 금융그룹의 중장기 전략 방향에 발맞춰 친환경 금융 실천을 확대해 나가고 있습니다. ‘KB Green Wave 2030’을 기반으로 EV카드와 그린카드, ESG 채권 등 녹색 소비를 촉진할 수 있는 상품과 서비스를 개발하고 있으며, 온실가스 감축 성과는 ESG 정보공시와 연계하여 대외 투명성을 높이고 있습니다. 이와 함께 K-EV100 이행 등 그룹 공동과제에도 적극 참여하며 실질적인 기후 대응 성과를 축적해 가고 있습니다.

#### 리스크 관리

금융 프로젝트가 환경과 사회에 미치는 영향을 사전에 검토하고, ESG 채권 발행 등 주요 사업 리스크를 관리하고 있으며, 점검 결과는 금융 프로젝트의 적정성 평가와 내부 승인 판단에 활용되고 있습니다. 또한 ISO 14001 기반의 환경경영시스템에 따라 온실가스 배출량을 정기적으로 측정하고, 그룹 통합 시스템에서 관리함으로써 탄소 감축 활동의 실효성을 높이고 있습니다. 측정 정보는 외부 이해관계자 대상 공유를 통해 환경경영의 투명성을 강화하고 있습니다.

#### 관리 지표

ESG 금융상품 잔액

친환경 특화 카드 발급 좌수

ESG 채권 발행 누적금액

### 디지털 금융 혁신

#### 지배구조

디지털 경쟁력 강화를 위해 플랫폼사업그룹과 AI데이터사업그룹을 중심으로 디지털 전환(DX)을 추진하고 있습니다. 또한 그룹 데이터 연계를 전담하는 데이터시너지추진부를 신설해 실행 기반을 강화했으며, 주요 과제는 KB Pay 서비스 위원회와 경영협의회에서 주기적으로 점검합니다. KPI 달성, 민원 수준, 기술 안정성 등을 종합 검토해 디지털 전략이 조직 전반에 일관되게 작동하도록 관리 체계를 고도화하고 있습니다.

#### 전략

디지털 금융 혁신을 고객 중심 전략과 연계해 유기적으로 추진하고 있습니다. 종합금융플랫폼 KB Pay를 중심으로 오픈뱅킹, 정책지원금 알림, 마이데이터 기반 소비 분석 기능을 고도화해 실생활에서 체감할 수 있는 금융 편의성을 높이고 있습니다. 서비스 개선과 신규 기획 과정에 고객 의견과 이용 패턴을 주요 인사이트로 반영하고 있습니다. 아울러 외부 핀테크와의 협업을 통한 데이터 기반 비즈니스 모델 다각화로 디지털 경쟁력 강화를 위한 전략적 기반을 확립해 나가고 있습니다.

#### 리스크 관리

머신러닝 등 AI 기반 서비스 확산에 따라 부상한 디지털 리스크 대응을 위해 사전 점검 체계를 고도화하고, 기술 혁신이 신뢰와 안정성 위에서 작동해야 한다는 인식 아래 정보보호를 전략적 핵심으로 설정했습니다. 알고리즘 검증, 이상 탐지, 개인정보 보호 등 주요 기능을 중심으로 조기 식별 체계를 운영하고 있으며, 문제 발생 시 즉시 대응할 수 있는 프로세스를 마련했습니다. 디지털 민원은 유형별로 분석해 재발 가능성을 평가하고, 사후 조치 결과는 리스크 리뷰를 거쳐 개선사항으로 정리하여 제도 개편에 반영하고 있습니다.

#### 관리 지표

KB Pay MAU

KB Pay 가입자 수

디지털 고객 민원 건수

# 이중중대성 평가

## 중대 이슈 관리

### 금융소비자 권익 보호

#### 지배구조

금융소비자의 권익 보호를 위해 전담 조직인 소비자보호본부를 별도로 두고 소비자보호 최고책임자(CCO)를 중심으로 금융소비자보호 내부통제위원회와 금융소비자보호협의회를 운영하고 있으며, 주요 이슈는 관련 부서 협의를 통해 신속히 조정하고 있습니다. 정책과 운영 현황은 이사회 보고 및 경영진 논의로 이어지며, 현장의 판단이 전략적 개선으로 반영될 수 있도록 체계를 강화하고 있습니다. 소비자 피해 사례와 조치 결과의 전사 공유를 통해 유사 사례 재발 방지와 제도 개선에 활용하고 있습니다.

#### 전략

실질적인 소비자 권익 보호를 위해 금융사기 예방 체계를 다각도로 강화하고 있습니다. 이상거래탐지시스템(FDS)을 고도화하고, 악성앱 탐지 솔루션을 적용해 디지털 위협에 선제적으로 대응하고 있으며, 금융취약 계층을 위한 맞춤형 금융교육 프로그램도 함께 운영하고 있습니다. 민원 유형에 따른 응대 기준 지속적 보완과 금융소비자보호법 이행 수준의 정기적 점검을 통해 현장과 제도 간 간극을 좁혀가고 있으며, 소비자 의견과 현장 피드백을 관련 제도 개선을 위한 기초자료로 반영하여 보호 체계 전반의 실효성을 높이고 있습니다.

#### 리스크 관리

금융사기, 불완전판매, 고빈도 민원 등 금융소비자 관련 리스크를 사전에 차단하기 위해 자율진단과 실태점검을 연계한 내부 점검 체계를 운영하고 있습니다. 리스크 수준이 높은 항목은 전담 부서가 우선적으로 검토하고, 반복적으로 발생하는 이슈는 금융소비자보호협의회에서 원인을 분석해 개선 방안을 도출하고 있습니다. 주요 민원 유형과 대응 현황은 이사회 보고를 통해 전사 차원의 재발 방지 대책을 마련하고 사후관리 활동에 반영하는 등 소비자 신뢰 제고를 위한 기반을 꾸준히 강화하고 있습니다.

#### 관리 지표

- 금융사기 차단율
- 소비자보호 자율진단 결과
- 금융교육 이수율

### 윤리 및 준법 경영 추진

#### 지배구조

윤리 및 준법 경영을 내재화하기 위해 이사회는 내부통제에 대한 최종적인 책임을 지며, 회사의 내부 통제체계의 구축 및 운영에 관한 기본방침을 정하고 있습니다. 반부패와 규범준수를 위하여 준법 및 부패방지 경영방침을 정하고 있으며, 모든 임직원은 회사 신뢰와 정직이라는 핵심가치를 바탕으로 관련법규 및 내규에 의거하여 직무를 수행하고 있습니다.

#### 전략

KB국민카드는 '정직과 원칙에 기반한 기업문화 정착'이라는 그룹 전략에 따라 윤리 및 준법경영 실천을 내재화하고 있습니다. KB금융그룹 윤리헌장 기반 「KB 국민카드 윤리강령」 운영을 통해 임직원 대상 윤리 교육, 행동강령 서약, 내부제보 활성화 등 일상 업무 속 실천을 강화하고 있으며, 교육 이수율 모니터링과 자체 점검을 통해 부서별 이행 수준을 정기적으로 관리하고 있습니다. 내부제보자 보호 및 포상 제도를 병행하여 실행의 실효성을 높이는 한편, 윤리 인식 확산을 위해 교육 프로그램 운영과 내부 커뮤니케이션 활동도 함께 전개해 나가고 있습니다.

#### 리스크 관리




반복적인 윤리 위반, 법규 미준수 사례 발생을 방지하기 위해 연간 점검계획, 외부 감사, 내부제보를 통해 사전 리스크 대응 체계를 마련하여 관리하고 있습니다. 내부자 신고제도(Wise-Whistle) 운영을 통하여 법규위반 또는 비윤리적인 행위를 제보한 신고자를 보호하고 내부자 신고가 회사의 손실을 예방하는 등 효과가 있는 경우 표창, 포상금 등의 인센티브 제도도 운영하고 있습니다. 임직원 Compliance 교육을 통하여 금융사고 발생을 사전예방하고, 깨끗하고 투명한 기업문화를 만들기위해 노력하고 있습니다.

#### 관리 지표

- 윤리강령실천서약
- 자본세탁방지 평가 등급
- 내부통제 운영실태

# 이해관계자 소통

KB국민카드는 주요 이해관계자를 고객, 정부, 지역사회, 임직원, 파트너사, 주주 및 투자자로 구분하고 각 그룹과 긴밀한 관계를 유지하고 있습니다. 고객센터 운영, 파트너사 간담회 개최, 사회공헌 프로그램 등 다양한 채널을 통해 이해관계자 특성에 맞는 소통을 이어가고 있습니다. 특히 금융소비자 보호, 정보보안, 협력사 상생, 포용금융, 디지털 혁신 등 카드사 고유의 ESG 이슈를 경영 전략과 서비스 개선에 적극 반영하고 있으며, 앞으로도 투명한 정보 제공과 책임 있는 커뮤니케이션을 통해 지속가능경영을 실천해 나가겠습니다.

구분	고객	정부	지역사회	임직원	파트너사	주주 및 투자자
주요 관심 사항 	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 금융소비자 권익 보호</li> <li>· 사용자 편의성 강화</li> <li>· 고객 만족 경영 추진</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 금융 접근성 강화</li> <li>· 상생금융 추진</li> <li>· 사회공헌 프로그램 운영</li> <li>· 생물다양성 보전 노력</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 윤리경영 실시</li> <li>· 포용금융 추진</li> <li>· 환경 규제 등 정책 참여</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 인재 채용 및 육성</li> <li>· 공정한 평가와 보상</li> <li>· 조직문화 개선</li> <li>· 안전보건 관리</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 협력사 상생</li> <li>· 공정한 거래 문화</li> <li>· 공급망 안전 관리</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 리스크관리</li> <li>· 기업 가치 제고</li> <li>· 건전한 지배구조</li> <li>· 투명한 정보 공개</li> </ul>
주요 소통 채널 	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 홈페이지, 이메일, 모바일, 영업점 등 온·오프라인 채널</li> <li>· 고객민원 접수 채널</li> <li>· 고객 패널 제도</li> <li>· 고객만족도 조사</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 홈페이지, SNS</li> <li>· 사회공헌 프로그램</li> <li>· 상생금융 프로그램</li> <li>· 임직원·고객 봉사단</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 홈페이지</li> <li>· 공공서비스 지원</li> <li>· 각종 공시 자료</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 사내 포털, 방송, 공지</li> <li>· 고충처리 제도</li> <li>· 조직문화 진단</li> <li>· 노사소통 채널 (노사협의회, 간담회 등)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 홈페이지</li> <li>· 파트너사 현장대리인 간담회</li> <li>· 부당행위 예방 프로그램</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 홈페이지</li> <li>· IR 활동</li> <li>· 주요 정기보고, 공시</li> </ul>
소통 현황 	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 금융소비자 보호 프로그램 운영</li> <li>· 고객의 소리(VOC) 프로그램 운영</li> <li>· 디지털 혁신 통한 사용자 편의성 제고</li> <li>· 고객 패널 'The Easy Talker' 자문단 제도 운영</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 스타트업 지원 Future9 운영</li> <li>· 금융 취약계층 상생금융 서비스 제공</li> <li>· 미래세대 성장지원 프로그램 운영</li> <li>· 공기정화나무 기부, 침엽수원 생태관찰로 조성 등</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 내부통제 활동</li> <li>· 정부 정책, 지원사업 참여</li> <li>· 법규 및 규제사항 준수</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· HR상담센터 운영</li> <li>· 조직문화 진단 평가 실시</li> <li>· 정기적 노사 간담회, 협의회 개최</li> <li>· 직무·직급별 교육 프로그램 운영</li> <li>· 직원 소통, 칭찬 프로그램 운영</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 비대면 전자입찰 및 계약 절차 운영</li> <li>· 현장대리인 간담회 수시 운영</li> <li>· 파트너사 안전보건 확보 추진</li> <li>· 부당행위 예방제도 '리니언시(Leniency)' 운영</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 리스크 유형별 관리</li> <li>· 경영활동 공시 (사업보고서, 지배구조 연차보고서, 지속가능경영보고서 등)</li> </ul>



# ESG Report

## 환경 | 지속가능한 미래를 위한 노력

친환경경영 체계	031
기후위기 대응	034
생물다양성과 자원보호	040
지속가능한 금융	045

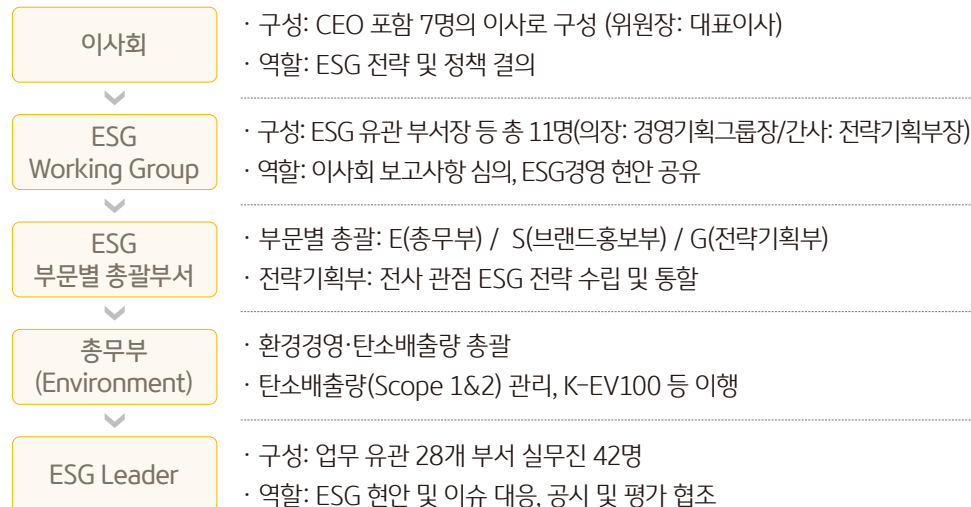
# 친환경경영 체계

## 거버넌스 및 전략

### 환경경영 전담조직

KB국민카드는 기후위기와 환경 이슈가 금융산업에 미치는 영향과 정책·제도 변화에 선제적으로 대응하기 위해 환경경영 조직체계를 체계적으로 정비하였습니다. 2020년부터 전략기획부 내에 ESG 전담팀을 신설하여 ESG경영 전반을 총괄하고 있으며, 부서장급 실무 협의체인 'ESG Working Group'을 운영하여 ESG 과제에 대한 전사적 협업과 성과 모니터링 체계를 구축하고 있습니다. 이 중 환경 분야는 총무부가 총괄 부서로 지정되어 환경경영 전략 수립, 탄소배출량 관리, K-EV100 이행 등 주요 환경 과제를 책임감 있게 추진하고 있습니다.

### 환경경영조직도



### 환경경영방침

KB국민카드는 기업 활동 전반에서 발생하는 환경 영향을 최소화하고, 친환경 경영을 실현하기 위해 자체 환경방침을 수립하였습니다. 전 임직원을 대상으로 환경방침을 주기적으로 공유하며, 환경경영에 대한 인식 제고를 위해 매월 둘째 주 화요일에는 전 직원의 업무용 PC 바탕화면에 해당 방침을 노출하여 실천 의지를 환기하고 있습니다. 또한, 환경방침을 KB국민카드 공식 홈페이지에 공개함으로써 환경경영에 대한 내부 실행력과 대외 신뢰도를 함께 강화하고 있으며, 앞으로도 환경에 대한 책임을 다하고 지속가능한 경영 실천에 최선을 다하겠습니다.

### 환경경영방침

- **하나**, 효율적인 환경경영시스템을 구축하고 주기적인 모니터링을 통하여 지속적인 개선활동을 한다.
- **하나**, 환경성과의 효율적인 관리를 위하여 환경방침을 문서화하고 환경목표 및 세부목표를 수립하여 환경경영추진계획을 이행한다.
- **하나**, 이해관계자에게 환경방침의 입수와 이용을 자유롭게 하고 환경방침의 달성 및 인증을 통하여 환경경영의 투명성을 보장한다.
- **하나**, 전 직원에 대한 체계적인 환경교육을 실시하여 환경의식을 높이고 범지구적 관점의 환경보전활동으로 사회에 공헌한다.
- **하나**, 환경 오염물질 배출을 최소화하며 자원과 에너지를 효율적으로 사용하기 위하여 3R(Reduce, Reuse, Recycle)을 생활화한다.
- **하나**, 전 직원은 환경경영시스템의 효과성을 극대화하기 위하여 부여된 역할 및 책임을 성실하고 적극적으로 이행한다.
- **하나**, 환경관련 법규 및 환경보전을 위한 기타 요구사항들을 강력하게 수용하고 준수한다.

# 친환경경영 체계

## 친환경경영 성과 관리

### 그룹 지속가능경영정보 공시 시스템 구축

KB국민카드는 중장기 탄소중립 전략을 이행하고, 온실가스 배출량을 체계적으로 모니터링하기 위해 KB금융그룹의 ‘환경정보관리시스템’을 활용하여 주요 배출량을 측정·관리하고 있으며, 2025년 상반기에는 해당 시스템의 고도화를 완료하였습니다. 또한, 지속가능성 관련 데이터를 보다 정밀하게 체계화하고 신뢰성을 높이기 위해 ‘그룹 ESG정보공시시스템’을 구축 중에 있으며, 2025년 내 완료할 계획입니다.

### 그룹 ESG정보공시시스템 핵심 기능

구분	내용
금융배출량 산출	· 계열사별 데이터를 수집해 금융배출량을 자동으로 측정·모니터링
기후 시나리오 분석 및 재무영향 분석	· 그룹의 기후 리스크 시나리오 분석 및 결과 모니터링 · 기후변화로 인한 재무영향분석 결과를 시스템에서 통합 관리
온실가스 배출량 측정 및 모니터링	· 그룹 온실가스 배출량 정보 통합 관리
기타 지속가능성 데이터 통합 관리	· 지속가능성 각 항목별(정량/정성/SASB) 데이터의 중앙화·자동화 · 지속가능성 금융상품 기초 정보 및 실적 데이터 표준화를 통한 정합성 제고

### 환경경영시스템 인증

KB국민카드는 2017년 환경경영시스템(ISO 14001) 인증을 최초로 획득하며, 국제 기준에 부합하는 환경경영체계를 구축하였습니다. 이후 매년 사후 심사를 통해 인증을 지속적으로 유지하고 있으며, 환경경영시스템의 내실화를 위해 본부 부서 담당자 및 건물 협력업체 임직원을 대상으로 연 1회 정기 교육을 실시하고 있습니다. 이를 통해 환경관리 역량을 강화하고 실효성 있는 운영 기반을 마련하고 있으며, 앞으로도 시스템을 지속적으로 고도화하여 잠재적 환경 리스크를 사전에 식별하고 환경 영향을 최소화해 나가겠습니다.



# 친환경경영 체계

## 협력 체계 및 내부 인식제고 활동

### 친환경경영 협력체계 구축 및 내부 공감대 형성

#### 녹색소비-ESG 얼라이언스 구축

KB국민카드는 가정과 지구를 지키는 가치 있는 소비를 확산하기 위해 환경부, 한국환경산업기술원, 주요 유통사와 함께 ‘녹색소비-ESG 얼라이언스’를 구성하고, 2022년부터 ‘녹색소비주간’ 캠페인에 참여하고 있습니다. 녹색소비주간은 녹색 소비와 생산을 유도하여 친환경 산업의 선순환 구조를 형성하고, 탄소중립 사회로의 전환을 촉진하는 것을 목표로 운영되고 있습니다. KB국민카드는 매년 6월, 환경표지 인증 제품을 그린카드로 구매한 고객에게 인센티브를 제공하는 이벤트를 시행해 녹색소비에 대한 관심을 높였으며, 친환경 소비문화 확산에 기여하고 있습니다. 앞으로도 일상 속 소비가 지구를 지키는 실천으로 이어질 수 있도록 다양한 파트너와 협력하며 지속가능한 변화를 만들어가겠습니다.

#### ESG Daily News Clipping

KB국민카드는 2021년부터 ESG 시장 동향을 신속하게 파악하고, 전사적으로 ESG 인사이트를 공유하기 위해 ‘ESG Daily News’ 시스템을 운영하고 있습니다. 해당 뉴스는 RPA(Robotic Process Automation) 기술을 활용해 ESG 관련 주요 인터넷 기사를 자동으로 수집한 뒤 영업일마다 사내 인트라넷을 통해 전 직원에게 공유됩니다. 이를 통해 임직원의 ESG 감수성을 높이고, ESG경영에 대한 공감대를 지속적으로 확산해 나가고 있습니다.

#### ESG 워너비 이벤트

KB국민카드는 임직원의 환경경영 공감대를 형성하고 친환경 실천을 장려하기 위해 2021년부터 매년 환경의 날을 기념해 ‘ESG 워너비’ 캠페인을 운영하고 있습니다. ‘ESG 워너비’는 ‘ESG’와 ‘워너비(Wannabe)’의 합성어로 ESG 가치 지향에 대한 조직의 의지를 담은 임직원 참여형 프로그램입니다. 친환경 삼행시 백일장, 생활 습관 SNS 인증, 환경 퀴즈 등 다양한 참여 콘텐츠를 통해 ESG에 대한 관심을 제고해 왔으며, 앞으로도 자발적인 참여를 유도할 수 있는 프로그램을 확대해 나갈 예정입니다.

##### 시즌\_1

친환경 삼행시 백일장  
환경 관련 단어를 선택 창작  
삼행시 작성 이벤트

##### 시즌\_2

나의 친환경 생활습관  
개인 SNS 활용 친환경  
생활습관 인증 이벤트

##### 시즌\_3

대기전력 멈춰!  
창립 35주년 기념품 멀티탭  
정리함\* 사용 인증샷 이벤트  
\* 사무실 대기전력 차단제고 효과

##### 시즌\_4

E-퀴즈온더블럭  
전직원 대상  
환경 관련  
퀴즈 이벤트

##### 시즌\_5

ESG? 뭐니다!  
본업 내 ESG 연계  
이해도 향상 위한  
퀴즈 이벤트

##### 시즌\_6

흑백ESG  
그룹 HRD 플랫폼  
KB W.I.T.H. 등재 ESG  
교육 영상 댓글 감상평 이벤트

# 기후위기 대응

## 거버넌스

KB금융그룹은 기후위기에 선제적으로 대응하기 위해 각 계열사에 ESG 회의체와 전담 조직을 구성하고, 그룹 차원의 체계적인 기후변화 거버넌스를 구축하고 있습니다. KB국민카드는 기후변화로 인한 리스크와 기회 요인이 사업에 미치는 영향을 분석하고, 이를 사업 전략과 재무 계획 등 경영 전반에 반영하여 기후 대응 역량을 강화해 나가고 있습니다.

### 그룹 기후변화 대응 거버넌스 및 역할

이사회 및 위원회	ESG위원회	· 기후변화 관련 최고 의사결정 기구 · 그룹의 기후변화 전략과 정책 승인 및 이행 관리·감독		
	감사위원회	· ESG 환경 변화에 대응한 리스크 취약 요인 점검 및 관리·감독		
	리스크 관리 위원회	· 기후변화 리스크를 포함한 그룹 경영 활동에 영향을 미치는 리스크 심의 및 관리 정책·절차 수립		
경영진	그룹 CEO	<table border="1"> <tr> <td>그룹 CSO, ESG 전담임원</td> </tr> <tr> <td>· 그룹 기후변화 전략 이행 관리·감독 · ESG위원회 참여를 통한 위원회 감독 기능 및 경영진 실행 가능 지원</td> </tr> </table>	그룹 CSO, ESG 전담임원	· 그룹 기후변화 전략 이행 관리·감독 · ESG위원회 참여를 통한 위원회 감독 기능 및 경영진 실행 가능 지원
		그룹 CSO, ESG 전담임원		
· 그룹 기후변화 전략 이행 관리·감독 · ESG위원회 참여를 통한 위원회 감독 기능 및 경영진 실행 가능 지원				
<table border="1"> <tr> <td>그룹 CRO</td> </tr> <tr> <td>· 그룹 기후변화 전략 수립 및 추진 · 그룹 ESG 업무 총괄 및 그룹 내 기후변화 아젠다 확산</td> </tr> <tr> <td>· 환경·사회적 영향에 따른 직접적·간접적·잠재적 리스크 식별 · 환경·사회 리스크관리를 위한 전략 수립 및 이행</td> </tr> </table>	그룹 CRO	· 그룹 기후변화 전략 수립 및 추진 · 그룹 ESG 업무 총괄 및 그룹 내 기후변화 아젠다 확산	· 환경·사회적 영향에 따른 직접적·간접적·잠재적 리스크 식별 · 환경·사회 리스크관리를 위한 전략 수립 및 이행	
그룹 CRO				
· 그룹 기후변화 전략 수립 및 추진 · 그룹 ESG 업무 총괄 및 그룹 내 기후변화 아젠다 확산				
· 환경·사회적 영향에 따른 직접적·간접적·잠재적 리스크 식별 · 환경·사회 리스크관리를 위한 전략 수립 및 이행				
계열사 및 실무진	계열사 ESG 회의체	· 기후변화 세부 추진전략 수립 및 이행 · ESG 주요 현황에 대한 최소 연 1회 이사회 자율 보고 실시		
	계열사 ESG 담당조직	· 이사회 및 ESG 회의체의 기후변화 대응 업무 지원 · 기후변화 대응 세부 추진과제 실행		

## 전략

KB국민카드는 KB금융그룹이 참여 중인 TCFD, PCAF, RE100 등 글로벌 이니셔티브에 동참하며 기후변화 대응에 적극적으로 나서고 있습니다. 이를 기반으로 국제 기준에 부합하는 대응 체계를 구축하고, 탄소중립 실현과 기후리스크 관리 역량을 지속적으로 강화하고 있습니다. 또한, 기후변화로 인한 재무적 영향을 투명하게 공시하고, 저탄소 경제 전환을 위한 실행과제를 이행함으로써 지속가능한 금융 생태계 조성에 기여하고자 합니다.

### 그룹 가입 글로벌 이니셔티브

이니셔티브	주요 내용
<b>유엔환경계획 금융이니셔티브</b>	전 세계 300여 개 금융기관이 참여하는 국제적인 이니셔티브로 UNEP (유엔환경계획)와 국제 금융섹터들 간의 유일한 국제 파트너십
<b>탄소정보공개 프로젝트</b>	기후변화, 물, 산림자원 등 환경 부문과 관련한 금융기관 주도의 글로벌 정보공개 이니셔티브이자 평가기관
<b>기후 관련 재무정보 공개 태스크포스</b>	기후변화 리스크를 기업의 재무정보에 반영하도록 권장하는 이니셔티브
<b>적도원칙</b>	대규모 개발사업 이행 시 환경파괴 또는 인권침해 문제가 있을 경우 금융 지원을 하지 않겠다는 전 세계 금융기관의 자발적 협약
<b>탄소회계 금융협회</b>	금융업계가 투자하는 사업과 관련한 온실가스 배출량을 평가하고 보고하기 위한 통일된 기준 개발 및 금융기관의 파리기후협정 이행을 유도하는 이니셔티브
<b>과학기반 감축목표 이니셔티브</b>	기업이 파리기후협정 목표를 달성할 수 있도록 온실가스 배출 목표량을 설정하기 위한 지침과 방법을 제공하며 기후행동을 강화하고자 하는 이니셔티브
<b>RE 100</b>	RE100 기업의 사용전력 100%를 재생에너지로 전환하는 글로벌 캠페인

# 기후위기 대응

## 기후위기 대응 로드맵

KB국민카드는 KB금융그룹의 기후변화 대응 로드맵에 따라, 전담 조직 구성, ESRM(환경사회위험관리) 내재화 기반 마련, 온실가스 배출량 측정 및 관리 체계 구축 등 대응 기반을 체계적으로 마련해 왔습니다. 그룹 차원의 통합 기후위기 대응에 기여하기 위해 다양한 활동을 지속적으로 확대·강화해 나갈 계획입니다.

### 그룹 기후변화 전략 고도화 로드맵

	2019~2021   기후변화 대응 관리 기반 조성	2022~2024   기후변화 대응 전략 고도화	2025~2030   기후변화 리더십 확보
<b>거버넌스</b> 	<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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 이사회 차원의 기후변화 대응 관리</li> <li>· 기후 전문가 양성 및 기후변화 대응 역량 내재화</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 기후변화 대응 선도기업으로서의 리더십 확산</li> </ul>
<b>위험관리</b> 	<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>
<b>전략</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>· SBTi 기반 넷제로 전략 수립- 내부배출량(Scope 1&amp;2), 금융배출량(Scope 3, Category 15) 넷제로 전략 포함</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>
<b>지표 및 목표</b> 	<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>

# 기후위기 대응

## 위험관리

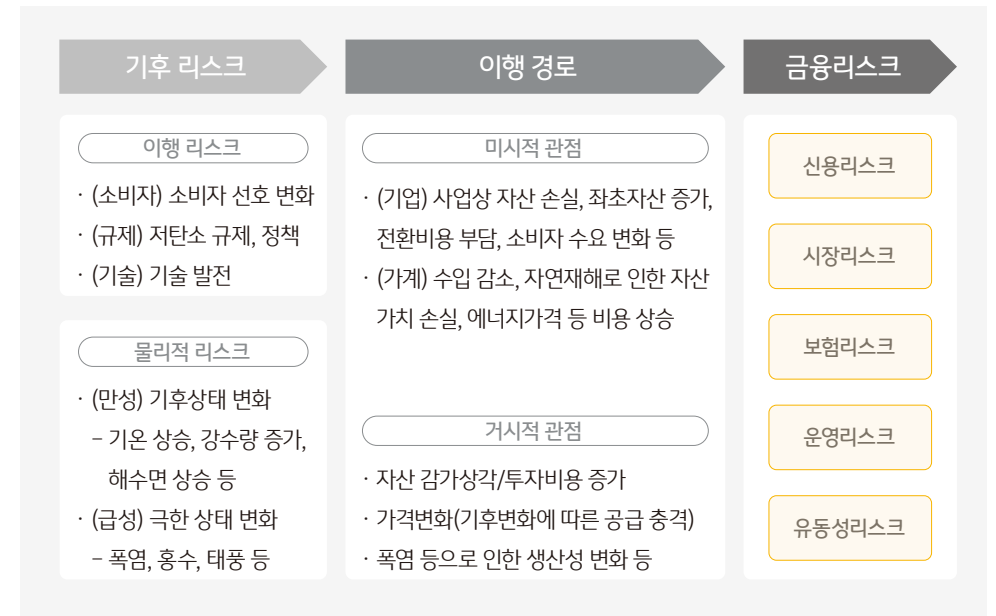
### 그룹 기후리스크 관리체계

KB국민카드는 KB금융그룹의 기후변화 리스크 관리체계를 기반으로 자체 기후리스크 관리 프레임워크 도입을 준비하고 있으며, 카드사에 요구되는 수준에 맞춰 공시 체계도 함께 마련하고 있습니다. 특히, 기후위기로 인한 자연재해 등 물리적 리스크를 체계적으로 식별하기 위해 리스크 통제 자가진단(RCSA)에 재난 발생 항목을 반영하고, 재해나 장애 발생 시에도 업무 연속성을 확보할 수 있도록 업무연속성계획(BCP)을 수립하고 있습니다. 2024년에는 기후 관련 핵심 이슈를 도출하고 중요도 평가를 통해 우선순위를 선정하였으며, ‘자원 저감’, ‘에너지 절약’, ‘환경 효율성 관리’ 등 주요 이슈별 기후 리스크와 기회를 구분하여 각각의 발생 가능성과 영향도를 종합적으로 고려해 상·중·하로 평가하였습니다. 앞으로도 기후리스크 식별을 확대하고, 식별된 리스크가 금융리스크에 미치는 영향을 사전에 분석하여 대응 전략을 정교화해 나가겠습니다.

#### 그룹 기후리스크 관리체계



#### 기후 리스크 이행 경로와 금융영향 구조



# 기후위기 대응

## 위험관리

### 환경·사회 리스크 관리체계(ESRM)

KB국민카드는 KB금융그룹의 「환경·사회 리스크 관리 모범기준」을 내재화하여, 환경·사회 리스크를 고려한 사업 심사 체계를 운영하고 있습니다. 특히, 대출·투자 등과 관련한 의사결정 과정에서 환경·사회 리스크를 반영할 수 있도록 관련 기반을 마련하였습니다. 그룹의 ESRM(환경·사회 리스크 관리) 모범기준은 금융서비스 제공 대상의 경제활동이 환경과 사회에 미치는 영향을 인식·평가·관리하기 위한 체계로 ▲모범기준의 목적과 원칙, ▲산업별 리스크 관리 체계, ▲적도원칙 기반 대규모 프로젝트 환경 검토, ▲기후변화 리스크 대응 체계 등으로 구성되어 있습니다. 산업별 내재 리스크에 따라 ‘배제’, ‘기후변화 관심’, ‘녹색산업 지원’ 영역으로 구분해 관리하고 있습니다. KB국민카드는 해당 ESRM 체계를 반영하여 ‘투자업무지침’과 ‘여신일반운용지침’을 개정하고, ‘여신’ 및 ‘투자’ 심사 시 배제 영역을 적용하고 있습니다. 또한, 법인 차주의 익스포저를 분석하여 배제 대상 해당 여부를 점검하였습니다.

### 그룹 환경·사회 리스크 관리(ESRM) 모범기준 영역 관리

배제영역 관리	기후변화 관심영역 관리	녹색산업 지원영역
<p><b>환경·사회적으로 부정적인 영향이 심대한 활동 또는 업종에 대한 금융지원 배제</b></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>	<p><b>개요</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 기후변화에 부정적 영향을 끼칠 수 있는 사업 또는 업종을 관심영역으로 선정 및 관리</li> </ul> <p><b>선정 기준</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 온실가스 고배출 등으로 인해 지구온난화를 가속시키고 자연 및 생활환경에 부정적 영향이 중대한 사업 또는 업종</li> </ul> <p><b>대상</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 석탄 채굴업, 석탄화력발전업, 임업, 기타 고탄소 배출산업(정유 및 석유화학, 철강, 시멘트, 알루미늄) 등</li> </ul> <p><b>관리 방안</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 환경 측면의 주요 모니터링 항목 선정 등의 관리방안을 수립하며, 모니터링은 국내외 정책 및 법령·지침 등 근거 법규에 부합하도록 온실가스 배출량, 익스포저 추이, 산업 현황 등에 대해 실시</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 전세계적인 기후변화 대응 및 친환경 성장 동력 발굴 등의 지원을 위한 녹색사업 지원영역 선정 및 관리</li> <li>· 탄소중립, 친환경 그린 뉴딜 등을 통해 기후변화 위기 극복에 미치는 영향 및 친환경 신성장 동력 업종 등에 대한 지원 가능성 등</li> <li>· ‘한국형 녹색분류체계(K-Taxonomy) 및 적용 가이드’ 지정 활동</li> </ul> <p>· 지주사는 그룹 차원의 지원영역 선정</p> <p>· 각 계열사는 지주사에서 선정한 지원영역 및 계열사별 특성을 반영한 고유 지원영역 선정</p> <p>· 계열사별 기존 금융정책과 연계한 직·간접 금융지원 시 우대방안 등을 마련 및 실행</p>



# 기후위기 대응

## 위험관리

### [CASE] 통합IT센터 리스크 관리

금융사에게 데이터센터 리스크 관리는 단순한 운영 안정성을 넘어, 기후변화 대응의 핵심 과제로 부상하고 있습니다. 데이터센터는 금융사의 주요 인프라로서 폭염·홍수·산불 등 기후변화로 인한 자연재해에 직접 노출될 수 있어 기후 리스크를 사전에 식별하고 체계적으로 대응하는 것이 필수적입니다.

KB국민카드는 통합IT센터 전산 기반시설의 업무 연속성을 확보하기 위해 매년 1회 이상 재해복구 훈련을 실시하고 있습니다. 해당 훈련은 실제 재해 상황을 가정한 시나리오 기반으로 진행되며, 복구 체계를 ‘시스템전환조직’과 ‘서비스검증조직’으로 구분해 운영하고 있습니다. 시스템전환조직은 재해 선포 이후 상황실로 이동해 복구 시스템을 신속히 기동하고 점검하는 역할을 수행하며, 서비스검증조직은 당사 주요 업무 시스템의 정상 작동 여부를 실제 운영 수준에서 확인합니다.

KB국민카드는 복구 체계의 실행력을 높이기 위해 시스템 기동 목표 시간을 상황 전파 후 20분 이내, 서비스 정상 오픈 목표 시간을 3시간 이내로 설정하고 있으며, 2024년 상·하반기 훈련 모두 목표를 달성 하였습니다. 훈련 종료 후에는 결과를 면밀히 분석해 개선사항을 도출하고, 다음 훈련에 반영함으로써 복구 시스템의 고도화를 지속하고 있습니다.

앞으로도 실전 수준의 훈련을 지속해 기후변화로 인한 다양한 리스크에 선제적으로 대응하고, 금융 서비스의 연속성과 안정성을 한층 강화해 나가겠습니다.

#### 통합IT센터 재해복구 훈련

##### 기후리스크 발생 시나리오 설정

기후변화로 인한  
자연재해

폭염·홍수·산불 등 데이터 센터에  
직접적인 물리적 위협 가정

업무 연속성 확보  
목표 수립

목표 시간 내 복구 완료  
금융 서비스의 연속성, 안정성 강화  
재해복구 체계 지속적 고도화

##### 훈련 조직 구성 및 수행 프로세스

1차(시스템전환조직)

재해복구 시스템 가동 및 점검

2차(서비스검증조직)

26개 업무영역별 서비스 점검

##### 재해복구 목표

시스템 가동

20분 이내 복구

서비스 정상 오픈

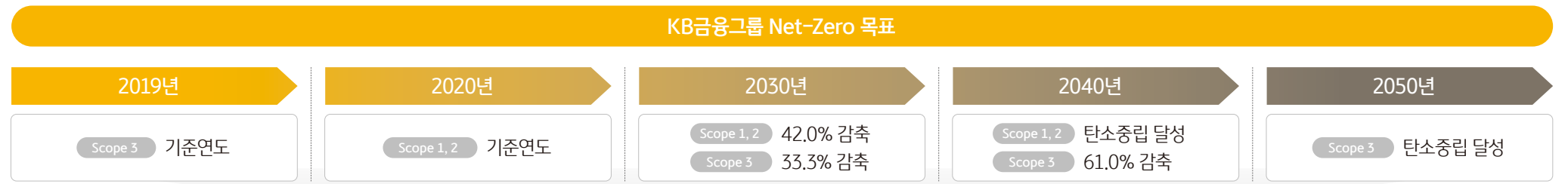
3시간 이내 복구

# 기후위기 대응

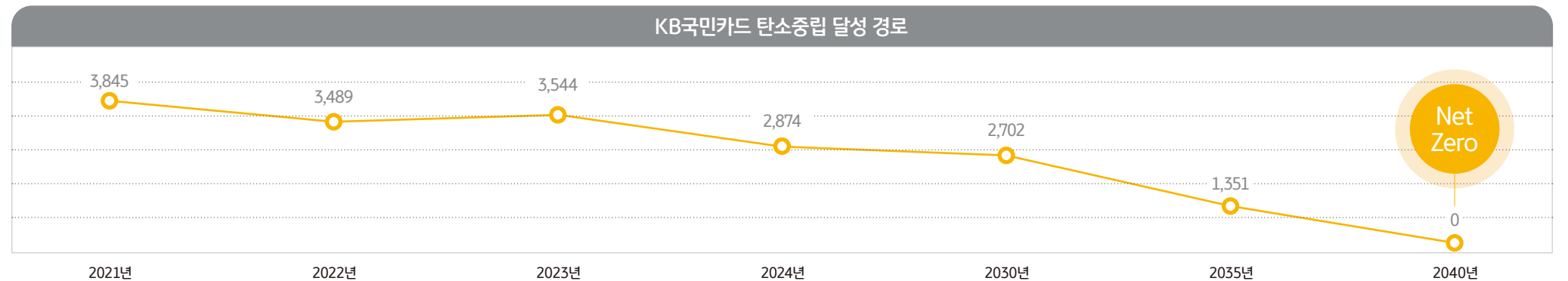
## 지표 및 목표

### 탄소중립 목표 및 달성

KB금융그룹은 SBTi 권고에 따라 2020년을 Scope 1·2의 기준 연도로 설정하고, 1.5°C 시나리오에 기반해 매년 최소 4.2%의 온실가스를 감축하는 계획을 수립하였습니다. 2030년까지 기준 연도 대비 42% 감축을 달성하고, 2040년에는 내부 배출량(Scope 1·2)의 탄소중립 실현을 목표로 하고 있습니다. 나아가 2050년까지는 Scope 3 배출량을 포함한 전사 탄소중립(Net-Zero)을 달성할 계획입니다. KB국민카드는 그룹의 중장기 감축 목표를 적극 수용하고 있으며, 매월 실시하는 내부 탄소배출량 모니터링과 다양한 사내 친환경 프로그램 운영을 통해 탄소 감축 활동을 지속적으로 추진하고 있습니다.



(단위: tCO<sub>2</sub>eq, 내부탄소배출량 국내 Scope 1, 2 기준)



# 생물다양성과 자원 보호

## 생물다양성 보호 활동

### 공기정화나무 기부 및 멸종위기식물 보호 지원

자연자본의 감소와 손상은 기업의 수익성 저하, 정부 규제 강화, 이해관계자의 신뢰도 하락 등 다양한 리스크로 이어질 수 있습니다. 이에 따라 금융권을 중심으로 생물다양성을 직접 보전하거나, 관련 기업에 투자하는 방식의 역할 수행이 요구되고 있습니다. KB국민카드는 생태계 보호와 생물다양성 보전을 위해, 임직원 봉사활동과 연계한 ‘공기정화 나무 기부 및 멸종위기 식물 보호’ 활동을 전개하고 있습니다. 임직원이 한 달간 직접 기른 공기정화 식물을 전국 아동 보육시설에 기부해 청소년의 정서적 회복을 지원하고 있으며, 기부 수량에 비례해 멸종위기 식물을 양묘해 자생지 복원에도 기여하고 있습니다. 2019년부터 현재까지 총 11,000그루의 공기정화 식물을 기부하였고, 6,000본의 멸종위기종을 생산하였으며, 약 3.25ha(32,500㎡)의 자생지에 6,500그루의 멸종위기 식물을 식재하였습니다. KB국민카드는 앞으로도 공기정화 나무 기부를 통해 미세먼지를 줄이고, 멸종위기종 보전을 위한 생물다양성 활동을 지속 확대해 나가겠습니다.

### 국립수목원 침엽수원 생태관찰로 조성

KB국민카드는 안전한 생태 관람 환경 조성과 환경 보전을 위해, 2024년 ‘기본 좋은 침엽수원 생태관찰로 조성’ 사업을 추진하였습니다. 이 사업은 국립수목원과 협력하여 노후화 및 파손으로 폐쇄된 침엽수원 데크길을 새롭게 복원하는 프로젝트로, 국내산 낙엽송 100%를 활용해 생태관찰로를 조성했습니다. 조성된 관찰로는 어린이, 노약자, 장애인 등 누구나 자연을 쉽게 체험할 수 있도록 경사를 완화하고 폭을 조정한 무장애(Barrier-free) 설계로 안전성과 접근성을 높였습니다. 환경적 가치와 이용자의 편의성을 모두 고려한 공간으로 탈바꿈한 침엽수원 생태관찰로는 보다 많은 관람객이 자연을 쉽고 안전하게 체험할 수 있는 기반이 되고 있습니다. 앞으로도 KB국민카드는 자연과 사람이 조화를 이루는 환경 조성을 위해 다양한 생태보전 활동을 지속적으로 발굴하고 확대해 나가겠습니다.

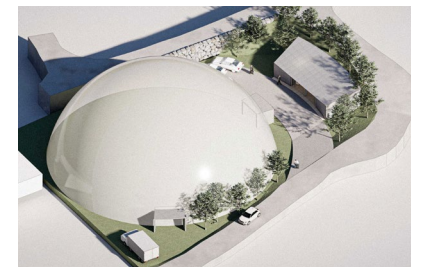
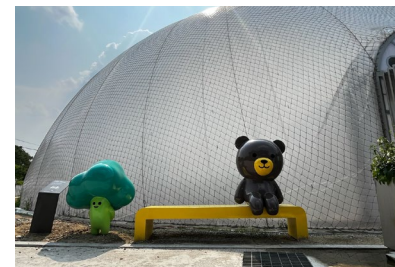
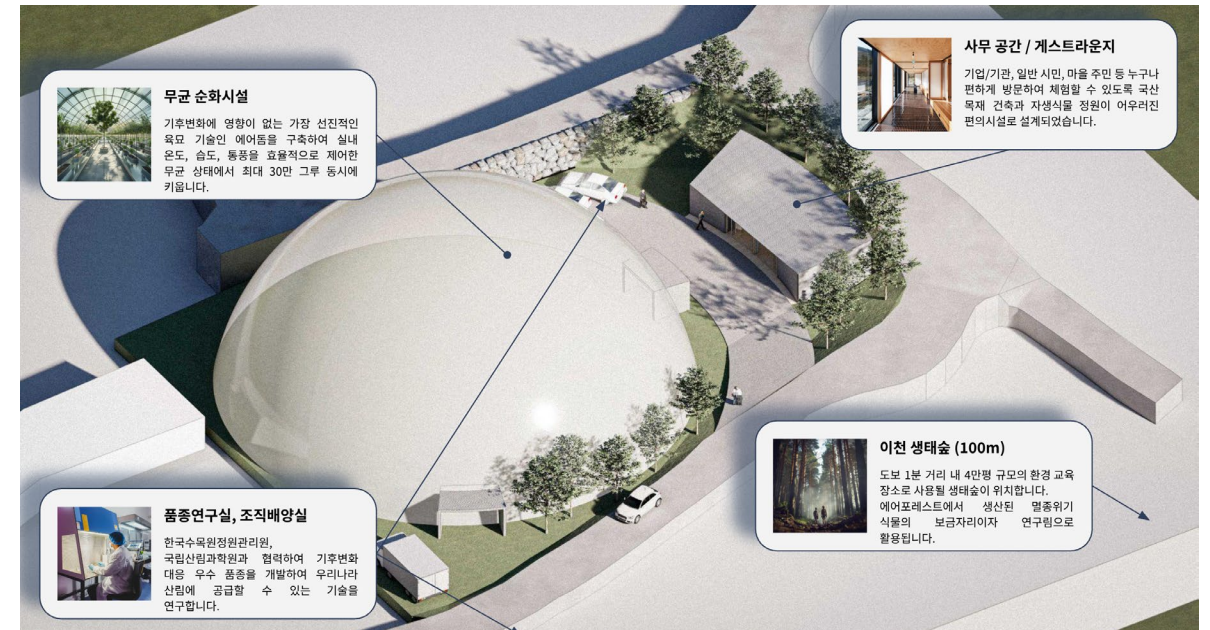


# 생물다양성과 자원 보호

## 생물다양성 보호 활동

### Joyful(조이풀) 스마트온실

KB국민카드는 기후 변화 대응을 위한 장기 계획의 일환으로 2024년 숲 조성 소셜벤처 트리플래닛과 협력하여 경기도 이천시에 ‘KB국민카드 조이풀 스마트온실’을 설치하였습니다. ‘KB국민카드 조이풀 스마트온실’은 무균의 신선한 공기를 주입하고 온·습도 자동 관리 설비를 갖춘 전체 부지 600평 규모의 반구형 에어돔 시설로, 연간 100만그루 이상의 산림용 조직배양묘를 생산할 수 있습니다. 이러한 노력을 바탕으로 KB국민카드는 2025년 봄 대형 산불로 피해를 입은 지역의 산림 복구를 지원하기 위해 묘목 2만 그루를 제공하였습니다. 이번 기부는 영남 지역의 산사태 위험 등 2차 재난 예방과 함께, 조이풀 스마트 온실을 통한 신속한 복구 지원체계 실질적 실행이라는 점에서 의미를 더했습니다. KB국민카드는 앞으로도 생물 다양성 보전과 산림 생태계 복원을 위한 친환경 활동을 지속하며, 자연과 조화를 이루는 지속가능한 환경 조성에 앞장서겠습니다.



# 생물다양성과 자원 보호

## 자원 절감 노력

### 친환경경영 활동

#### 친환경명세서 발송 확대

KB국민카드는 종이 명세서 발송을 지속적으로 축소하고, 모바일 및 이메일 기반의 친환경 명세서로 전환을 확대하기 위해 다양한 발송 수단 도입과 고객 중심의 프로세스 개선을 추진해 왔습니다. 특히 우편 명세서에는 환경 보호 메시지와 함께 친환경 명세서로의 전환 방법을 안내하여 고객 참여를 유도하고 있습니다. 2024년 기준 친환경 명세서 이용 고객은 965만 명으로 전년 대비 84만 명 증가하였으며, 이를 통해 약 86톤의 탄소배출을 저감하였습니다. 앞으로도 KB국민카드는 우편 명세서 발송으로 인한 탄소배출을 줄이고, 친환경 소비 실천 확산에 앞장서겠습니다.

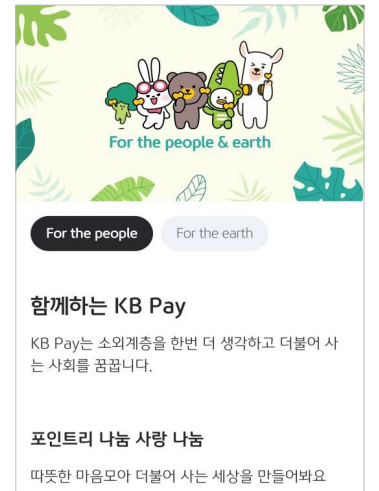
#### 이미지 안내장 발송 프로세스 구축

KB국민카드는 디지털 전환을 가속화하기 위해, 안내장을 문자로 발송하는 디지털 시스템을 구축하였습니다. 이는 기존 ‘텍스트 위주’의 문자 발송에서 나아가, 우편 안내장과 유사한 디자인의 ‘이미지 안내장’을 링크 방식으로 제공하는 프로세스를 구축한 것이며, 디지털 시스템을 통해 기존에 우편으로 발송되던 카드론 안내장을 이미지 안내장으로 전환하고, 상품 설명서와 표준여신거래기본약관 등 주요정보를 추가로 연결해 제공하고 있습니다. 이를 통해 2024년 기준 연간 약 17만 건의 우편발송 안내장을 문자로 대체하며, 약 2.6톤\*의 탄소를 감축하는 효과를 거두었습니다.

\*1건당 5장, 장당 3g 탄소배출 가정 기준

#### KB Pay ESG탭

KB국민카드는 고객이 쉽게 ESG에 참여할 수 있도록 KB Pay Plus 탭 내에 ESG 콘텐츠를 운영 중입니다. 콘텐츠는 ‘For the People’과 ‘For the Earth’로 구성되어 있으며, ‘For the People’에서는 고객이 포인트리를 기부해 소외계층을 지원할 수 있는 프로그램을, ‘For the Earth’에서는 친환경 카드 소개와 모바일 명세서 전환을 통한 ‘나무 아끼기 캠페인’을 운영하고 있습니다. ESG 관련 콘텐츠를 지속적으로 확대해 나가며, 고객과 함께 지속가능한 미래를 만들어 나가겠습니다.



#### 전자계약시스템 운영

KB국민카드는 종이 사용량을 줄이고 업무 효율성을 높이기 위해, 2019년부터 전자계약시스템을 구축하여 운영하고 있습니다. 이 시스템은 계약서 인쇄, 서명 및 날인, 우편 발송 등 기존 오프라인 절차를 디지털 방식으로 전환하여 불필요한 종이 사용과 탄소배출을 효과적으로 줄이고 있습니다. 2024년 기준 전자계약은 연간 약 430건이 진행되었으며, 계약 1건당 평균 30장 사용을 기준으로 연간 약 1만 3천 장의 종이 절감 효과가 나타났습니다.

# 생물다양성과 자원 보호

## 자원 절감 노력

### 내부 자원 절감

#### 친환경업무용 차량 전환

KB국민카드는 탄소배출 감축을 위해, 만기가 도래한 업무용 차량을 순차적으로 하이브리드 및 전기차로 전환하고 있습니다. 2022년 ‘한국형 무공해차 전환 100(K-EV100\*)’에 가입하였으며, 2030년까지 모든 업무용 차량을 하이브리드 또는 전기차로 100% 전환할 계획입니다. 2024년 기준, 총 153대의 업무용 차량 중 129대를 친환경 차량으로 전환하여 전환율 84.3%를 달성하였습니다. 이와 함께, 본사 건물 내 전기차 충전설비도 기존 완속 2대에서 급속 1대 및 완속 5대로 확대 설치하여, 친환경 차량 운용 환경을 적극적으로 지원하고 있습니다.

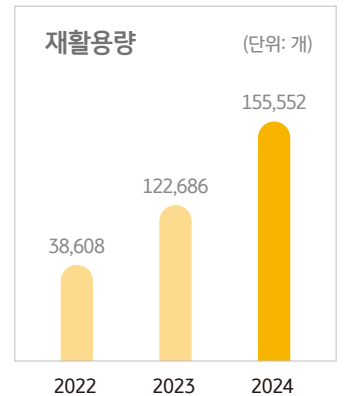
\* 민간기업이 보유하거나 임차한 차량을 2030년까지 100% 무공해차로 전환할 것을 선언한 환경부 주관 캠페인

#### 친환경 차량 현황

연도	친환경 차량			총 업무용 차량	총 업무용 차량 중 친환경 차량 전환율
	하이브리드	전기차	합계		
2022년	77	3	80	152	52.6%
2023년	128	3	131	155	84.5%
2024년	125	4	129	153	84.3%

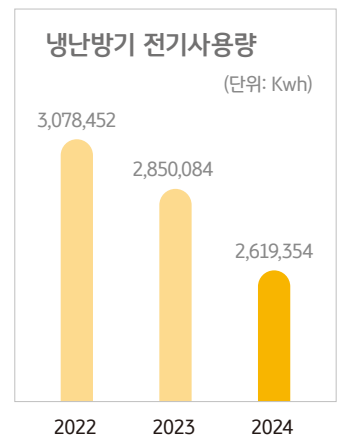
#### 순환자원 회수로봇 ‘네프론’

KB국민카드는 2022년 종로구청과 ‘스마트 인공지능(AI) 분리수거기 사업’ ESG 협약을 체결하였습니다. 본사 로비에 AI 기반 분리수거기 ‘네프론’을 설치하고 지속 운영 중이며, 임직원과 방문객이 손쉽게 분리배출에 참여할 수 있도록 지원하고 있습니다. 2024년 재활용량은 총 155,552개(페트병 100,764개, 캔 54,788개)로 전년 대비 26.8% 증가하였으며, 연간 약 6.85tCO<sub>2</sub>e의 탄소배출 절감 효과를 달성하였습니다.



#### 냉난방기 통합제어솔루션

KB국민카드는 에너지 절약과 자원 효율성 강화를 위해, 본사 내 냉난방기 통합제어 솔루션을 운영하고 있습니다. 봄철(3~4월)과 가을철(10~11월)에는 냉난방기를 전면 중단해 불필요한 에너지 사용을 최소화하고 있으며, 퇴근 시간에는 자동 차단 기능을 통해 에너지 낭비를 방지하고 있습니다. 또한, 계절별 권장 실내 온도를 설정하여 냉난방기를 효율적으로 운영하고 있습니다. 냉난방을 포함한 다양한 분야에서 에너지 절감 방안을 지속 확대해 나가겠습니다.



# 생물다양성과 자원 보호

## 자원 절감 노력

### 내부 자원 절감

#### 사내 카페 다회용컵 도입 및 스마트 오더 전환

KB국민카드는 임직원이 일상 속에서 친환경 행동을 실천할 수 있도록, 2021년부터 사내 카페 ‘다다카페’에서 일회용 컵을 전면 다회용 컵으로 전환하였습니다. 그 결과, 2024년 기준 일평균 약 935개의 일회용 컵 사용을 줄였으며, 연간 약 23만 개의 일회용 컵을 감축하였습니다. 2024년에는 키오스크 주문 시 발생하는 종이 영수증을 줄이기 위해 모바일 기반의 스마트 오더 시스템을 도입하여, 불필요한 자원 소비를 최소화하는 동시에 주문 편의성을 높였습니다. 또한, 외부 카페 이용으로 인한 일회용 컵 사용을 줄이기 위해 사내 카페에 대한 임직원의 의견과 이용 니즈를 주기적으로 파악하고 있으며, 이를 반영해 다양한 할인 혜택 및 프로모션을 운영함으로써 사내 카페 이용률을 높이고 친환경 실천 참여를 유도하고 있습니다.



#### 친환경 명함 도입

KB국민카드는 자원 절감과 환경 보호를 위해 임직원 명함 제작에 친환경 종이를 도입하고 있으며, 이를 통해 ESG경영을 실천하고 있습니다. 단순히 종이 재질을 변경하는 수준을 넘어, 명함에 사용되는 원료부터 제작 공정까지 환경 영향을 최소화하는 방향으로 제작 방식을 개선하였습니다. 기존 목재 기반 종이 대신, 식물성 원료 또는 식재료·섬유 가공 시 발생한 부산물을 활용한 비목재 펄프지를 사용해 산림 자원 보호에 기여하고 있으며, 탄소 배출 절감과 자원 순환을 고려한 친환경 공정을 적용해 명함을 제작하고 있습니다. 또한, 기존의 KB Yellow 중심 디자인 가이드를 개선하고, 재활용이나 생분해가 어려운 후가공 처리를 배제하는 등 명함 제작 전반을 친환경적으로 전환해 나가고 있습니다.



(전) 100% 목재 펄프 원료 지류 사용



(후) 환경보호용 비목재 펄프 원료 지류 사용

# 지속가능한 금융

## ESG 금융

### 친환경 자동차 금융

KB국민카드는 친환경 차량 보급 확대를 위해 다양한 자동차 금융 서비스를 제공하고 있습니다. 전기차·수소차 등 친환경 차량 구매 시 고객이 부담 없이 차량을 구입할 수 있도록, 이지오토할부, Family 오토할부, 중고차 할부금융 등 다양한 할부상품은 물론, 일반대출 및 리스 상품까지 폭넓게 운영하고 있습니다. 또한, KB국민카드를 통한 차량 결제 시 캐시백 등 혜택을 제공하여 친환경 차량 이용 활성화를 지원하고 있습니다. 고객 편의를 높이기 위해 ‘KB Pay 자동차 서비스 플랫폼’을 운영 중이며, 모바일 앱을 기반으로 비대면 자동차 금융 서비스도 지속 강화하고 있습니다. 이러한 노력의 결과, 2024년 12월 기준 약 20만 2천여 대의 친환경 차량 구매를 지원하였고, 2024년 12월 말 기준 자동차금융 잔액은 5,121억 원을 기록하였습니다. 앞으로도 친환경 금융 상품과 고객 맞춤형 디지털 서비스를 확대하여, 친환경 차량 시장 활성화를 선도하고 국가 차원의 온실가스 감축과 탄소중립 달성에 기여하겠습니다.

#### 저공해 자동차 금융 잔액현황

(2024.12 기준, 단위: 백만 원)

구분	할부금융	일반대출	리스	합계
전기차	115,616	2,154	32	117,803
하이브리드차	386,920	3,411	3,961	394,292
소계	502,536	5,566	3,994	512,096

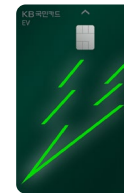
### 친환경 자동차 특화 카드



EVO 티타늄카드  
(’20년 출시)

KB국민카드는 ESG경영 실천과 친환경 소비 확대를 위해 친환경 차량 이용 고객을 위한 다양한 카드 상품을 출시하고 있습니다.

대표 상품인 ‘KB국민 EVO 티타늄 카드’는 친환경 차량 관련 업종 이용 시 포인트 적립 혜택을 제공하며, 친환경 소재의 카드 플레이트를 사용하고, 적립 포인트를 환경 분야 공익 재단에 기부할 수 있는 기능도 포함하고 있습니다.



EV카드(’24년 출시)

전기차 및 수소차 보급 확대에 발맞춰, 친환경 차량 전용 ‘KB국민 EV카드’를 출시하였으며, 전기차 충전·주차·자동차 보험 등 생활밀착형 영역에서 다양한 할인 혜택을 제공해 고객 편의성을 높였습니다.



에버온 EV카드  
(’25년 출시)

또한, EV 충전 사업자의 로고를 활용한 맞춤형 카드 ‘에버온 EV카드’도 선보이며, 충전 서비스 접근성을 더욱 강화하고 있습니다. KB국민카드는 앞으로도 친환경 혜택을 담은 특화 상품을 지속 확대해 나가며, 탄소중립 실현에 기여하겠습니다.

#### [CASE] WE:SH 카드

‘WE:SH’ 시리즈 카드는 환경 보호를 위해 페플라스틱을 재활용한 소재로 제작되며, 환경호르몬이 포함되어 있지 않습니다. 또한, 소각 시 다이옥신이 발생하지 않으며, 업계 최초로 환경부 인증을 받은 에코(Eco)형 카드 플레이트가 기본형으로 적용되었습니다.





# 지속가능한 금융

## ESG 채권

### ESG 채권 표준 관리체계

KB국민카드는 환경과 사회에 기여하는 활동을 효과적으로 지원하기 위해, 국제자본시장협회(ICMA) 기준에 부합하는 「KB국민카드 ESG 채권 표준 관리체계」를 수립해 운영하고 있습니다. 이를 통해 ESG 채권 발행과 자금 관리의 투명성과 신뢰성을 높이고 있으며, 조달된 자금은 친환경 프로젝트와 사회적 가치 창출 등 지속가능한 사업에 활용되고 있습니다. 또한, 독립된 외부기관의 인증과 정기적인 모니터링·보고를 통해 자금 사용 내역을 투명하게 관리하고 있으며, 지속가능한 금융 지원을 확대하고 있습니다. KB국민카드는 지속가능한 사회를 위한 자금 흐름이 선순환될 수 있도록, 책임 있는 금융 생태계 조성에 앞장서겠습니다.

### ESG 채권 표준 관리체계

구분	주요 내용
 <b>친환경 분야 자금 배분 대상</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 친환경 소비 장려/금융 서비스 제공 (친환경 차량 구매/이용 활성화 등)</li> <li>· 환경보전/기후변화 대응 내부 사업 추진 등</li> </ul>
 <b>사회적 분야 자금 배분 대상</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 중소기업 대상 서비스 및 지원사업 (코로나19 피해 중소기업 금융지원 등)</li> <li>· 스타트업 등 혁신기업 투자/육성</li> <li>· 취약계층 금융 불편 해소 및 접근성 향상을 위한 인프라 구축 등</li> </ul>

자금의  
용도

### ESG 채권 활용

KB국민카드는 ESG 채권을 통해 환경과 사회에 긍정적인 가치를 창출하는 다양한 사업에 자금을 지원하고 있습니다. 환경 분야에서는 전기차·수소차 등 친환경 교통수단 보급, 신재생에너지 투자, 친환경 인프라 구축에 채권 자금을 활용하고 있으며, 사회 분야에서는 사회적 약자를 위한 금융서비스 개발, 중소기업 및 소상공인 지원을 통해 지역경제 활성화에 기여하고, 경제적 취약계층을 위한 맞춤형 금융 프로그램도 운영하고 있습니다. 또한, ESG 채권 표준 관리체계를 기반으로 자금 사용의 투명성과 사업 선정 기준을 명확히 하고 있으며, 정기적인 모니터링과 사후보고를 통해 지속가능금융 시장에서 신뢰를 높이고 있습니다.

### ESG 채권 발행 자금 사용현황

(2024.12 기준)

 <b>녹색 채권 (Green Bonds)</b> 친환경 성과가 발생할 수 있는 사업에 자금 배분	 <b>사회적 채권 (Social Bonds)</b> 사회적 문제 해결 또는 사회적 임팩트 달성을 위한 사업에 자금 배분	 <b>지속가능 채권 (Sustainability Bonds)</b> 녹색 채권과 사회적 채권 대상 사업에 모두 자금 배분
---	--	---

ESG 채권 발행금액 **1,600억 원**



Introduction

ESG 경영 체계

ESG Report

환경

> 사회

소비자보호 강화와 고객 경험 혁신

금융 소비자 보호

고객만족 관리

디지털 혁신

임직원의 행복한 일터

인재관리

안전보건

사회와 함께하는 가치 실현

포용금융

사회공헌활동

지배구조

Appendix

# ESG Report

## 사회 | 소비자보호 강화와 고객 경험 혁신

금융 소비자 보호

048

고객만족 관리

052

디지털 혁신

054

# 금융소비자 보호

## 금융소비자 보호 체계

### 금융소비자 보호 조직

KB국민카드는 금융소비자 권익 보호와 관련 업무의 전문성 및 효율성 강화를 위해 소비자보호본부를 중심으로 전담 조직을 운영하고 있습니다. 소비자보호본부는 금융소비자보호법에 대응함과 동시에 제도 개선을 총괄하고 있으며, 내부통제 강화를 위해 대표이사 주재 위원회를 정기적으로 개최하고 있습니다. 또한, 주요 부서가 참여하는 소비자보호 협의체를 운영해 전사 차원의 이슈를 공유하고, 관련 민원을 신속하게 처리할 수 있는 실효성 있는 보호 체계를 구축하고 있습니다.



# 금융소비자 보호

## 금융소비자 권익 보호

### 금융소비자 권익 보호점검 프로세스 구축

KB국민카드는 금융상품 판매 업무가 금융소비자 관련 법령을 준수하고 있는지 점검하기 위해 ‘자점점검’과 ‘테마점검’으로 구분하여 점검을 실시하고 있습니다. 자점점검은 정기적인 방식으로 운영되며, 업무의 중요도와 위험도에 따라 점검 주기와 수행 주체를 기준으로 4가지 유형으로 세분화하고 있습니다. 테마점검은 특정 이슈나 주제를 선정하여 집중 점검하는 방식으로, 최근 이슈가 되었거나 위험도가 높은 분야, 또는 금융당국의 중점 관리 영역 등을 중심으로 심층 점검이 이뤄집니다. 2024년에는 총 3회의 테마점검을 실시하였으며, 1차 점검에서는 방문·전화권유판매 직원의 명부 관리 적정성을, 2차에서는 두낫콜(DNC) 등록 고객에 대한 안내 절차를, 3차에서는 대출 청약철회권 안내사항의 반영 여부를 각각 점검하였으며 점검 항목에서 위반 사례는 확인되지 않았습니다.

### 금융사고 대응 프로세스

KB국민카드는 금융사고 예방과 피해 구제를 위해 대응 매뉴얼을 수립하고, 모니터링 시스템을 구축하여 체계적인 대응 프로세스를 운영하고 있습니다. 모니터링 인력을 확충하고 시스템을 고도화하고 있으며, 접속기기 정보나 앱 사용 기록 등 기존 정보 외의 다양한 데이터를 분석에 활용해 사고 탐지 전략을 정교화 했습니다. 2024년부터는 최신 인공지능(AI) 기반 사고 탐지 모형을 도입하여 고도화된 금융사고 예방 체계를 운영하고 있습니다.

### 자점점검 프로세스



# 금융소비자 보호

## 금융소비자 권익 보호

### 채권추심제도

KB국민카드는 고객의 미납 발생 시 신용상담팀을 통해 납입을 안내하고 있으며, 미납 상태가 지속될 경우에는 외부 추심회사에 채권추심을 위임하고 있습니다. 추심 업무는 「개인채무자보호법」, 「채권의 공정한 추심에 관한 법률」과 「채권추심 및 대출 채권 매각 가이드라인」에 따라 운영되며, 위임된 추심회사는 소속 위임직 채권추심인을 대상으로 정기적인 교육과 점검을 실시하고 있습니다. 또한, 불법행위, 과도한 추심, 민원 발생 등의 사안이 확인될 경우, 해당 추심회사에 대해 채권 배분 제한, 수수료 차감, 손해배상 책임 부과 등의 제재를 적용함으로써 법규 준수와 민원 예방에 적극 노력하고 있습니다.

### 개인채무자 보호법 준수 및 채무조정 제도

KB국민카드는 「개인금융채권의 관리 및 개인금융채무자의 보호에 관한 법률(개인채무자보호법)」 시행에 따라, ‘7일 7회 추심총량제’와 ‘추심유예제도’ 등 관련 제도를 반영한 내부 프로세스를 마련하고, 세부 기준 수립 및 임직원 대상 교육을 완료하였습니다. 특히, 3천만 원 미만 채무자에게는 ‘채무조정 요청권’을 적용해 초기 연체 단계부터 채무조정 방안을 적극 안내하고 있으며, 법 시행 후 약 2개월간 접수된 채무조정 신청 건의 약 94%를 수용하였습니다. 앞으로도 채무자의 권익을 보호하고, 건전한 금융 이용 문화를 조성하기 위해 지속적으로 노력하겠습니다.

#### 채무 조정 신청 현황

채무조정  
신청 수용률



### 민원처리

KB국민카드는 체계적인 민원처리 제도를 기반으로 신속하고 정확한 민원 응대를 위해 노력하고 있습니다. 민원은 접수일로부터 14영업일 이내 처리하는 것을 원칙으로 하며, 소비자피해보상위원회에 부의된 건은 28영업일 이내에 처리되도록 내부 규정을 마련해 관리하고 있습니다. 대외 민원은 각 부서의 소비자보호 책임자 및 담당자가 10일 이내에 답변을 제공하고 있으며, 홈페이지를 통한 접수 건은 24시간 이내 신속하게 응대하고 있습니다. 반복 민원 예방을 위해 임직원을 대상으로 사례 중심의 민원 교육을 실시하고, 고객이 직접 참여할 수 있는 홈페이지 민원 응대 프로그램도 운영하고 있습니다. 민원 조사역의 전문성 강화를 위해 외부 전문기관 위탁 연수를 시행하고 있습니다. 2024년 금융소비자보호 실태 자율진단에서는 ‘적정’ 평가를 받았으며, 여신협회 공시 기준에 따라 회원 십만 명당 민원 건수는 4.54건으로 안정적으로 관리되고 있습니다. 2025년까지 ‘여신협회 공시 민원 건수 2위 이내’ 및 ‘금융감독원 접수 민원 1,200건 이하’ 달성을 목표로 대내 민원 수용률을 지속적으로 높여 나갈 계획입니다.

### 불완전판매 방지

KB국민카드는 텔레마케팅(T.M) 채널에서의 불완전판매를 예방하고 금융소비자를 보호하기 위해, ‘T.M 불완전판매 모니터링 자동화 시스템’을 구축해 운영하고 있습니다. 시스템은 빅데이터 기반 AI 모델을 활용해 상담 내용과 표준 스크립트 간 유사도를 분석하고, 금지어 탐지 기능을 통해 위반 가능성이 있는 사례를 자동으로 검출하고 있습니다. 검출된 사례는 소비자보호부 내 전담반에서 재차 점검하여 관리의 이중화 체계를 마련하고 있으며, 시스템 점검 결과는 판매 프로세스 개선과 인력 교육에 반영하여 현장 실행력을 높이고 있습니다. 앞으로도 불완전판매 ‘ZERO’를 목표로 시스템을 지속적으로 고도화하고, 적용 범위를 확대해 나가겠습니다.

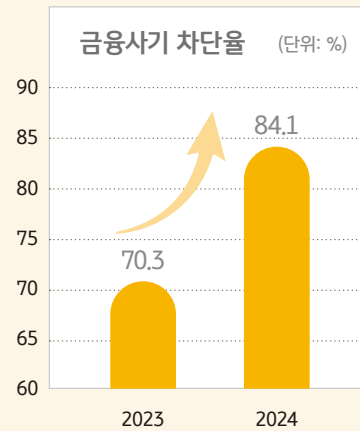
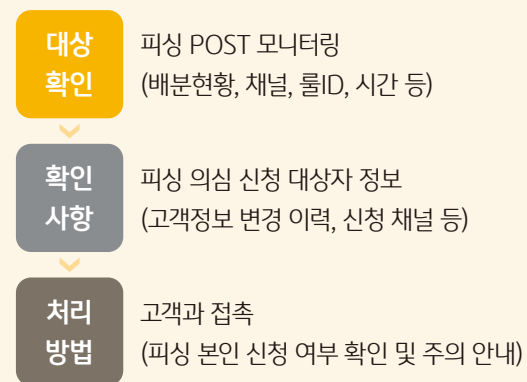
# 금융소비자 보호

## [CASE] 금융사고 예방 시스템

### AI 기반 탐지로 금융사기 선제 차단 체계 구축

KB국민카드는 지능화되는 금융사기로부터 고객을 보호하기 위해, 이상거래 탐지 시스템(Fraud Detection System, FDS)을 연중무휴로 운영하고 있습니다. 시스템은 거래 채널, 시간대, 고객 정보 변경 이력 등 다양한 데이터를 분석해 의심 거래를 탐지하며, 의심 거래 발생 시 고객에게 연락해 실제 요청 여부를 확인하고 필요 시 즉시 조치를 취해 피해를 방지하고 있습니다. 2024년에는 인공지능(AI) 기반 탐지 모형을 적용해 FDS를 고도화하고, 최신 금융사기 유형을 반영해 탐지 역량을 한층 강화하였습니다. 그 결과, 금융사기 차단율이 크게 향상되었고 고객 피해 예방 효과 또한 높아졌습니다. 또한, '신속알림서비스'를 통해 금융사기 위험이 감지된 고객에게 선제적으로 경고 메시지를 발송하고 있으며, 홈페이지, 모바일 앱, 고객센터 연결 멘트 등 다양한 채널을 활용해 고객이 금융사기에 대한 경각심을 갖고 스스로 대응할 수 있도록 안내하고 있습니다.

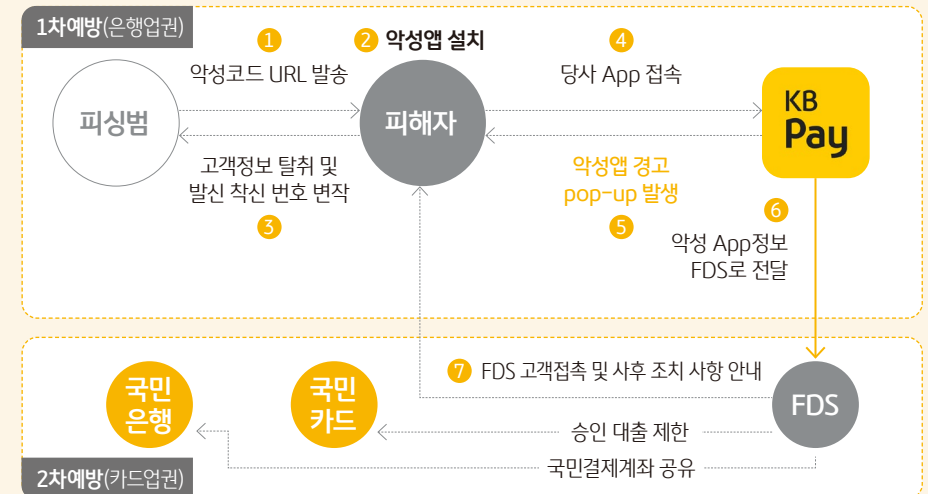
#### FDS 모니터링 프로세스



### 고객 피해를 줄이기 위한 실시간 악성앱 대응

KB국민카드는 지능화되고 있는 악성앱 기반 금융사기에 선제적으로 대응하기 위해 '악성앱 탐지 솔루션'을 도입해 운영하고 있습니다. 솔루션은 고객의 모바일 또는 태블릿 기기에 악성앱이 설치된 상태에서 KB국민카드 앱에 접속할 경우, 이를 즉시 감지해 경고 메시지를 표출하고 관련 정보를 이상거래 탐지 시스템(FDS)으로 전송합니다. FDS는 전달받은 정보를 바탕으로 승인 또는 대출 제한 등 실시간 대응 조치를 시행하며, 국민은행과의 연계를 통해 계좌 정보를 공유하고 1차·2차 예방 체계를 구축해 고객 피해를 최소화하고 있습니다.

#### 악성앱 탐지 및 예방 프로세스



# 고객만족 관리

## 고객만족 관리 전략

KB국민카드는 고객 만족도를 높이기 위해 플랫폼 내 의견 청취, 만족도 조사, 좌담회 개최, 고객 불만 접수 등 다양한 활동을 통해 고객 경험을 점검하고 있으며, 참여형 이벤트를 운영해 고객의 목소리를 적극 반영하고 있습니다. 매년 외부 전문기관과 협력해 고객만족 수준을 진단하고, 그 결과를 바탕으로 고객 응대, 서비스 품질, 이용 편의성 등 여러 분야에서 개선 방향을 수립하고 있습니다. 2024년에는 고객이 일상 속에서 카드를 더 쉽고 즐겁게 사용할 수 있도록 서비스 전반에 걸쳐 사용자 경험(UX)을 강화하고 있습니다. 또한, 초기 사용부터 장기적 관계 형성에 이르기까지 고객 여정 전반을 고려한 맞춤형 서비스 개선 활동을 확대해 나가고 있습니다. KB국민카드는 앞으로도 고객과의 신뢰를 바탕으로 더 나은 금융 경험을 제공하기 위해 지속적으로 노력하겠습니다.

## 고객만족도 대외 평가 결과

KB국민카드는 공신력 있는 외부 기관의 고객만족도 조사를 매년 수검하고 있으며, 주요 조사에서 지속적으로 우수한 평가를 받고 있습니다. 대표적으로 NCSI(국가고객만족도), KS-SQI(한국서비스품질지수), KCSI(한국산업의 고객만족도) 조사에서 높은 점수를 꾸준히 기록하며, 고객의 신뢰를 공고히 하고 있습니다.



## 고객만족도 개선 프로세스

KB국민카드는 고객이 일상에서 경험하는 다양한 접점의 서비스 품질을 점검하고 개선하기 위해 상품, 카드 발급, 고객 응대, 디지털 채널 등에서 고객 만족도 조사를 실시하고 있습니다. 매년 고객 경험을 심층적으로 분석해 만족 수준을 진단하고 있으며, 고객의 생생한 의견을 듣기 위해 좌담회도 함께 운영하고 있습니다. 조사 결과는 고객의 기대와 불편 사항을 세밀하게 파악하고, 이를 바탕으로 서비스 품질 향상을 위한 개선 과제를 도출해 실행에 반영하고 있습니다. 2024년에도 다양한 영역에서 개선 활동이 이뤄졌으며, 이를 통해 고객 중심 서비스를 확장하고 전반적인 만족도 제고에 지속적으로 노력하고 있습니다.

### 고객만족도 개선 프로세스



# 고객만족 관리

## 고객만족 관리 활동

### 제도개선 실무협의회

KB국민카드는 고객 서비스 향상과 만족도 제고를 위해, 고객과 임직원의 제안을 바탕으로 다양한 제도개선 활동을 지속적으로 추진하고 있습니다. 고객의 의견을 신속히 반영하기 위해 내부·외부 채널을 정기적으로 모니터링하고 있으며, 피드백을 수렴하여 관련 부서와 협업하여 개선에 반영하고 있습니다.

매월 CEO와 임원이 참여하는 경영협의회를 통해 ‘고객의 소리’ 프로그램을 운영하며, 소비자 보호 이슈를 논의하고 부서관 자율적인 개선 활동도 유도하고 있습니다. 이와 함께 주요 VOC(금융감독원, 인터넷, 고객센터 등)와 VOE(내부 제도개선 및 지식 제안)를 주간 단위로 모니터링해 경영진에 보고하고 있으며, 고객 관점에서 실효성 있는 개선 과제를 지속적으로 발굴하고 있습니다.

개선 추진이 지연되거나 완료 일정이 경과한 과제에 대해서는 유관 부서의 소비자보호 책임자들과 함께 ‘제도개선 실무협의회’를 운영해 실행력을 높이고 있습니다.

### 고객만족도 컨설팅

KB국민카드는 고객만족도 조사 결과 향상을 위해, 매년 외부 전문기관과 고객 서비스 수준을 점검하고 개선 과제를 도출하고 있습니다.

변화하는 대내외 환경과 고객 니즈에 선제적으로 대응하고, ‘앞서가는 KB국민카드’, ‘먼저 선택받는 KB국민카드’를 실현하기 위한 전략의 일환으로 추진되고 있습니다.

최근에는 개인화 서비스 고도화, 고객 리텐션 강화, 취향·감성 기반 콘텐츠 제공, 고객관리 인식 전환 등 다양한 과제를 중심으로 개선 활동을 확대하고 있으며, 도출된 과제는 단계적으로 실행에 반영되어 고객경험 품질을 지속적으로 향상시키고 있습니다.

### 고객 패널 및 자문단

KB국민카드는 2024년 신상품 개발과 서비스 완성도 향상을 위해 고객패널 ‘The Easy Talker’를 운영하였습니다. 매년 고객패널을 구성하고 있으며, 2024년에는 오프라인 참여자와 온라인 설문 응답자를 포함해 다양한 고객층이 활동에 참여하였습니다.

패널은 주제별 활동 보고서 작성과 설문조사 참여를 통해 실사용자의 목소리를 전달하며, 현장 중심의 개선 아이디어를 제시하고 있습니다. 또한, ‘대고객 안내 문구 개선’, ‘마이데이터 서비스 체험 비교 개선’ 등 고객 간담회를 통해 다각적인 의견을 수렴하고 개선 과제를 도출하였으며, 명절 맞이 설문, 마케팅 채널 선호도 조사, 미성년 자녀 카드 사용 관련 학부모 설문 등 실효성 있는 연구 과제도 병행하여 수행하였습니다.

KB국민카드는 앞으로도 고객패널을 통해 고객의 눈높이에 맞춘 의견을 지속적으로 수렴하고, 이를 바탕으로 상품과 서비스 개선 활동을 확대해 나갈 계획입니다.

# 디지털 혁신

## 디지털 혁신 체계

### 디지털 조직 체계도

KB국민카드는 2025년 조직 개편을 통해 데이터·AI 거버넌스 체계를 정비하고, 데이터 기반 본업 지원 역량을 강화하였습니다. 또한, 그룹사 간 데이터 시너지 확대와 협업 강화를 위해 ‘데이터시너지추진부’를 신설하고 공동 추진 체계를 마련하였습니다.



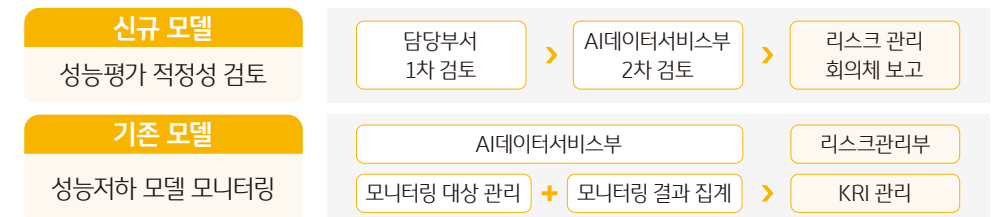
### AI거버넌스 체계

KB국민카드는 안전한 AI 활용 확대를 위해 KB금융그룹과 연계하여 당사 AI 거버넌스 체계(안)를 수립하였으며, 내부 개념검증(PoC)을 통해 체계의 타당성을 검토한 뒤 제도화할 예정입니다.



### AI/ML 모델 운영 리스크 관리

KB국민카드는 운영리스크 감독기준인 「건전한 운영리스크 관리원칙(PSMOR)」 개정에 따라, 모델 리스크에 대한 관리 절차를 수립하고 신규 및 기존 모델에 대해 매월 운영리스크 점검을 정기적으로 수행하고 있습니다.



# 디지털 혁신

## 디지털 혁신 서비스

### AI 마케팅 전환

KB국민카드는 ‘진정한 AI 마케팅으로의 전환’을 목표로, 보다 정교한 고객 맞춤형 마케팅을 실현하기 위해 인공지능(AI) 기반 마케팅 시스템 ‘KB-AIMs(AI Marketing System)’를 업계 최초로 도입해 운영하고 있습니다. KB-AIMs는 고객의 특성과 관심사를 기반으로 최적의 마케팅 대상자를 선정하고, 각 고객에게 가장 적합한 내용을 최적의 시점에 전달하는 AI 기반 고객 관리 시스템입니다. 시스템을 통해 기존의 일반적 마케팅 방식에서 벗어나, 더욱 정교한 타겟팅과 개인화된 서비스를 제공할 수 있게 되었으며, 향후에는 이를 고도화한 ‘KB-AIMs 2.0’으로 발전시켜 모든 마케팅 활동을 AI 중심으로 통합하고 고객에게 보다 높은 가치를 제공할 계획입니다.



### AI 활용 다양화

KB국민카드는 최신 인공지능(AI) 기술을 활용해 고객의 편리한 금융생활을 지원하고자, 생성형 AI 연계 업무로 혁신금융서비스 지정을 받았으며 생성형 AI 기반 상담 서비스인 ‘모두의 카드생활 메이트’를 구현 중에 있습니다. 서비스는 고객과 자연스러운 대화를 통해 카드 상품, 금융 정보 등 고객이 원하는 내용을 맞춤형으로 안내하며, 실시간 정보 제공의 정확성과 신뢰성을 높이기 위해 카드 상품 안내서, 공식 약관 등 검증된 자료를 기반으로 응답하고 있습니다. 앞으로도 고객이 카드 상품과 금융 정보를 보다 쉽게 이해하고 활용할 수 있도록 AI 기반 상담 서비스를 지속적으로 고도화해 나갈 계획입니다.

#### 생성형 AI로 완성하는 고객 맞춤형 상담 서비스, ‘모두의 카드생활 메이트’

생성형 AI 융합	일상적인 대화로 고객 맞춤형 금융특화, 24시간 365일 상담서비스 제공
검색증강생성	신뢰할 수 있는 문서(카드상품설명서·약관 등) 활용으로 금융상담 정확성 확보
문서 AI	비정형데이터(워드·PDF·이미지·표·그림 등) 활용 확대로 디지털 전환 가속화
AI 거버넌스	AI신뢰 및 투명성 확보를 위한 기술적, 물리적, 정책적 대책 수립 및 이행

#### [CASE] 산학 협력을 통한 AI 연구 확대, 금융 혁신 선도

KB국민카드는 인공지능(AI) 및 빅데이터 기술 분야의 경쟁력을 높이고, 금융 혁신을 선도하기 위해 산학 협력 활동을 적극 추진하고 있습니다. 고려대학교 융합연구원 및 KB국민은행과 함께 ‘금융 빅데이터 사업 및 인공지능 활용 연구 협약’을 체결하고, 다양한 공동 연구를 추진하고 있습니다. 협약을 통해 금융 데이터의 효율적인 관리 및 분석 기술을 개발하고, 지방자치단체 대상 정책 컨설팅, 빅데이터·AI 분야 전문 인재 양성에도 기여할 계획입니다.

# 디지털 혁신

## 디지털 혁신 서비스

### 크레딧 트리(Credit Tree)

KB국민카드는 금융 소외 계층의 금융 접근성 확대를 위해, 개인사업자를 위한 특화 신용평가 서비스 ‘크레딧 트리(Credit Tree)’를 운영하고 있습니다. 서비스는 기존 개인사업자 대상 차주 평가 체계의 한계를 보완하고, 매출·업황 등 사업장 특성을 반영한 신용평가 모형을 도입해 실제 상환 능력을 정밀하게 진단할 수 있도록 개선되었습니다.

2024년에는 크레딧 트리를 전면 재개발하여 평가 성능을 한층 고도화하였으며, 온라인 셀러 등 기존 신용평가의 사각지대에 있던 사업자들을 새롭게 평가대상에 편입하여 금융 혜택의 접근 사각지대를 해소하였습니다. 또한, 지방자치단체 및 소상공인 유관기관과의 협력을 통해 전통시장 분석, 관광지수 개발, 디지털 전환 수준 진단 등 데이터 기반 정책 수립을 지원하며 지역 경제 활성화에도 기여하고 있습니다. 향후에는 사업장 실적 기반의 평가체계를 전 시장으로 확대하고, 담보 중심·차주 중심 대출 관행을 개선하여, 사업성과 중심의 정교한 신용평가 인프라를 통해 보다 공정하고 지속가능한 금융 생태계를 구축해 나갈 계획입니다.

### 데이터루트 사업

KB국민카드는 전국 광역 및 기초 지자체와 ‘데이터루트(Dataroot)’ 연계 카드 소비 데이터 분석 및 제공을 통해서 지역 경제 활성화 정책 수립 등 다양한 현안 과제 해결을 지원하고 있습니다. 경기도, 경상남도, 경남 양산시, 경남 김해시, 전남 구례군, 전북 정읍시, 경기 이천시, 서울 서대문구, 의정부시 상권활성화 재단과 소상공인 지원 및 지역경제 발전을 위한 데이터 기반 행정 활성화를 지원하고 있으며, 데이터루트와 연계하여 구례 산수유 축제, 섬진강 벚꽃축제, 물금 벚꽃길 행사, 이천 도자기 축제, 양산 국화 축제 등 41개 지역 축제 분석을 통해 축제기간 방문객 및 업종별 매출 현황 등 축제 효과 데이터를 제공하여 지역 축제가 소상공인 및 지역에 미치는 경제 효과를 정량적으로 측정하여 제공하고 있습니다. 그리고 행정안전부 주관 「공공데이터 활용 창업기업 지원 협업 프로젝트」 참여를 통하여 법인사업자 8곳과 개인사업자 2곳에 데이터루트 사용 지원을 통해 창업기업 비즈 모델을 개발하는데 도움을 주었으며, 착한가격업소 대상 가맹점주에게 상권분석 서비스를 무상 제공하여, 소상공인의 경영 환경 개선을 위한 실질적인 데이터 지원 역시 강화하였습니다.





Introduction

ESG 경영 체계

ESG Report

환경

> 사회

소비자보호 강화와 고객 경험 혁신

금융 소비자 보호

고객만족 관리

디지털 혁신

임직원의 행복한 일터

인재관리

안전보건

사회와 함께하는 가치 실현

포용금융

사회공헌활동

지배구조

Appendix

# ESG Report

## 사회 | 임직원의 행복한 일터

인재관리	058
안전보건	067

# 인재관리

## 인권경영

### 인권경영 정책

KB국민카드는 KB금융그룹의 인권정책에 따라, 임직원은 물론 고객, 주주, 투자자, 협력회사, 지역사회 등 모든 이해관계자의 인권과 권리를 존중하는 것을 기본 원칙으로 삼고 있습니다. 차별 없는 수평적·유연한 조직문화를 지향하며, 공정한 기회 제공과 정당한 보상, 안전한 근무 환경 보장을 위한 제도와 체계를 운영하고 있습니다. 또한, 고객에게는 신뢰 기반의 금융 서비스, 협력회사에는 청렴하고 상호 존중하는 거래 문화를, 지역사회에는 지속 가능한 기여를 통해 ‘사람 중심 경영’의 가치를 조직 전반에 내재화하고 있습니다. KB국민카드는 앞으로도 모든 이해관계자의 권리를 존중하며, 인권 중심의 경영문화 확산을 통해 지속가능한 성장을 실현해 나가겠습니다.

### 인권경영 우수기업 ‘우수상’ 수상

KB국민카드는 2024년 한반도미래인구연구원이 실시한 EPG(환경·인구·지배구조) 경영평가에서 금융권 1위 기업으로 선정되어, 인구경영 우수기업 ‘우수상’을 수상하였습니다. EPG는 기존 ESG 체계에서 기업의 사회적 기여도를 나타내는 ‘Social’ 항목을 인구위기 대응 지표로 대체하여 평가하는 새로운 프레임워크입니다. 이번 평가는 국내 자산 1조 원 이상 기업 300개사를 대상으로, 출산·양육 지원, 일·가정 양립 지원, 출산 친화적 기업문화 조성, 지역사회 기여 등 4개 부문, 17개 세부지표를 기준으로 실시되었으며, KB국민카드는 총점 80.9점을 획득하며 금융권 기업 중 최고점을 기록하였습니다.

### 임직원 고충 관리

KB국민카드는 임직원의 고충이나 문제 상황을 신속하고 공정하게 처리하기 위해, 인사시스템 내에 HR 상담센터를 운영하고 있습니다. 상담센터는 열린 소통을 기반으로 근무환경 개선, 건의사항, 인사 관련 고충 등 다양한 문의를 자유롭게 등록할 수 있도록 하고 있으며, 상담 내용에 대한 비밀은 철저히 보장되어 절차의 신뢰성을 높이고 있습니다.

### 인권교육

KB국민카드는 임직원의 인권 의식 제고와 관련 법규의 준수를 위해 정기적인 인권교육을 실시하고 있습니다. 전 임직원을 대상으로 연 1회 장애인 인식 개선 교육, 직장 내 성희롱·괴롭힘 예방 교육을 온라인으로 운영하며, 교육 후에는 이해 수준에 대한 자가평가도 함께 진행하고 있습니다. 또한, 각 부서의 내부통제책임자를 대상으로는 별도 집합 연수를 실시하였으며, 전 부서를 대상으로 ‘직장 내 괴롭힘 예방·대응 매뉴얼’을 배포하여 임직원의 인권 존중 인식을 조직 전반에 내재화하고 있습니다.

### 인권교육 프로그램

(2024년 기준, 단위: 명)

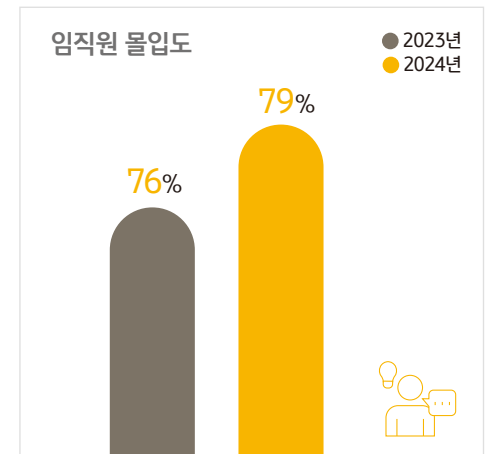
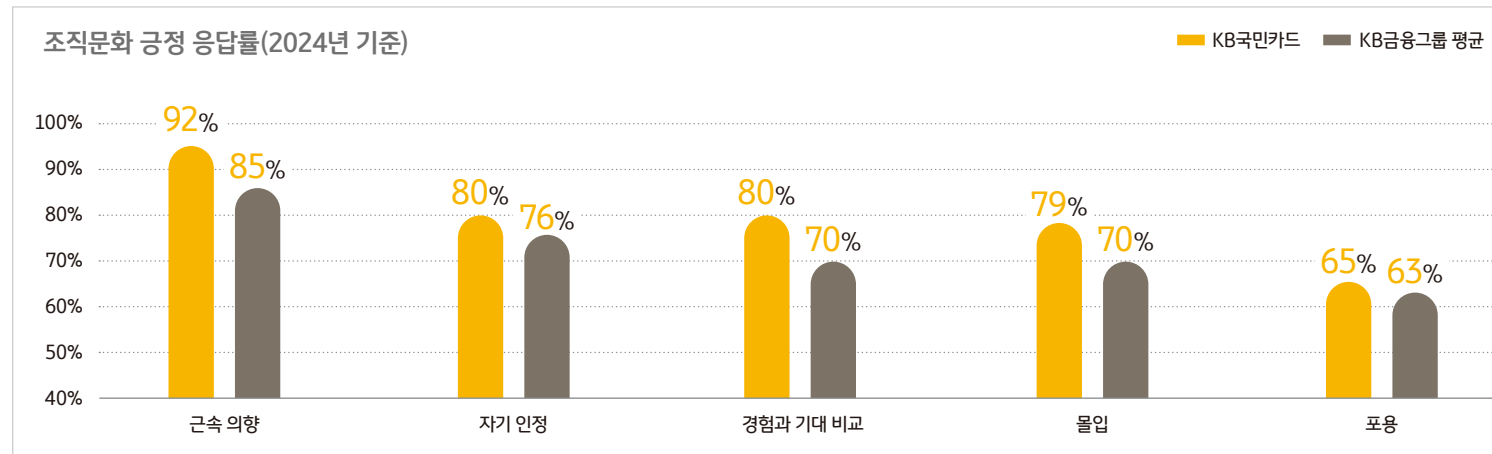
프로그램명	참여자 수
 직장내 성희롱 [뽕뽕 직장 오락실] 행복한 직장을 위해 지켜야할, 성희롱 예방교육	1,562명
 직장내 괴롭힘 [뽕뽕 직장 오락실] 행복한 직장을 위해 지켜야할, 직장내 괴롭힘 예방교육	1,562명

# 인재관리

## 조직문화

### 조직문화 진단

KB국민카드는 매년 KB금융그룹 차원의 조직문화 진단을 통해 구성원의 인식과 조직문화 개선 방향을 체계적으로 점검하고 있습니다. 상반기에는 조직문화 진단을 실시하고, 그 결과를 바탕으로 개선 과제를 도출하며, 하반기에는 실행 수준을 모니터링하고 후속 진단을 준비하는 방식으로 연간 진단 프로세스를 운영하고 있습니다. 조직문화 진단은 근속 의향, 자기 인식, 기대 대비 경험, 조직 몰입도, 포용성 등 다양한 항목으로 구성되어 있으며, 진단 결과 구성원들이 조직문화 전반에 대해 긍정적으로 인식하고 있는 것으로 나타났습니다. 특히, 몰입도는 심리적 안정감과 상호 존중이 기반이 된 조직문화가 점차 정착되고 있음을 보여주고 있습니다. KB국민카드는 진단 결과를 바탕으로 매년 실질적인 개선 과제를 도출하여 개선하고 있으며, 단기적 변화에 그치지 않고 지속가능한 조직문화 정착을 목표로 실행하고 있습니다. 앞으로도 구성원의 목소리를 반영한 건강하고 지속가능한 조직문화를 조성하기 위해 노력하겠습니다.



# 인재관리

## 조직문화

### 조직문화 개선 활동

KB국민카드는 건강한 조직문화를 정착시키기 위해 다양한 개선 프로그램을 운영하고 있습니다. 특히 각 부서 내 조직문화 개선을 주도하는 현업 구성원(Change Agent)을 중심으로 자율적인 개선 활동을 추진하고 있으며, 조직 내 원활한 소통을 위한 프로그램도 함께 운영하고 있습니다. 이러한 활동은 부서 간 및 계층 간의 연결과 공감대 형성, 일하는 방식의 혁신을 위한 업무 프로세스 개선 등으로 이어지고 있으며, 구성원의 실질적인 행동 변화를 이끌어내고 있습니다.

#### 조직문화 개선 프로그램

구분	프로그램명	내용
소통	LINKB(링크비)	· 직급 및 계층간의 연결을 위한 소통 프로그램 · 타 그룹·본부의 협업직원 또는 선후배 직원간 커뮤니케이션 확대를 위해 식사비, 액티비티 비용 지원
	그룹/본부별 미니 타운홀 미팅	· 경영진과 실무자간 소통 활성화 프로그램 · 그룹·본부별 경영진이 직접 소속 실무자를 대상으로 사업계획과 비전·전략·업무 현황 공유
	KB칭찬시스템 활용 프로그램	· 칭찬시스템 활용 확대 캠페인, 추석 맞이 덕담 나누기 캠페인 등 칭찬시스템을 활용한 전사적 칭찬문화 활성화 프로모션
	팀 컬처데이(Team Culture Day)	· 소속팀 내 소통 활성화 및 원팀(One Team) 의식 강화 · 원데이클래스, 스포츠전시·관람 등 액티비티 활동 지원
문화	Change Agent 워크숍	· KB가치체계 확산을 위해 기업문화 방향성 공유를 위한 워크숍 실시 · 조직문화 진단결과에 대한 개선방향 도출
	Change Lab(체인지 랩)	· Change Agent가 직접 기획하고 실시하는 기업 문화 활동 지원 * Change Agent: 기업문화의 효율적 전파 및 내재화를 위한 변화관리의 핵심주체이자 Top-Bottom 간 소통의 매개자
	복장 완전 자율화 실시	· 기존의 비즈니스 캐주얼 및 노타이 정장이었던 규정을 자율복장으로 변경

# 인재관리

## 조직문화

### 공정한 평가 및 보상

KB국민카드는 공정한 성과 관리를 바탕으로 인재 성장을 지원하기 위해 다양한 평가 제도를 운영하고 있습니다. 성과 평가는 조직의 목표와 개인의 역할을 정렬해 책임 있는 성과 창출을 유도하며, 성과에 따라 공정한 보상이 제공되도록 차등 보상 제도를 운영하고 있습니다. 역량 평가는 지속적인 피드백을 통해 직무 전문성과 리더십 역량을 강화하는 데 중점을 두고 있습니다. 또한, 다면 평가는 상호 간 평가를 통해 조직 내 신뢰와 소통 중심의 문화를 확산하는 것을 목표로 운영되고 있습니다.

#### 임직원 개인평가제도

<p>성과평가</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 목표관리(MBO) 방식 연간 단위 성과평가 실시</li> <li>· 전사 경영 목표에 연계한 조직 평가 실시 후, 조직별 KPI에 연계된 개인 성과평가 목표를 매년 상반기에 수립성과평가</li> </ul>
<p>역량평가</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 직위·직무별로 기본·계층·직무 역량항목에 따른 연간 평가 실시</li> <li>· 모든 평가과정에서 연중 지속적인 평가자의 면담 코칭을 통해 공정한 평가가 이루어 지도록 HR부 주관 평가자 교육 실시</li> </ul>
<p>다면평가</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 상향식 평가: 리더십평가 반기별 운영</li> <li>· 하향식 평가: 인적자원조사 반기별 운영</li> </ul>

### 협력적 노사 관계

KB국민카드는 2018년부터 무분규로 노사 합의를 이어오며, 7년 연속 안정적인 노사관계를 유지하고 있습니다. ‘근로자 참여 및 협력 증진에 관한 법률’에 따른 분기별 노사협의회와 ‘노동조합법’에 따른 임금 및 단체협약 외에도, 주요 인사·보상 제도 개선을 위한 태스크포스(TFT) 등 다양한 교섭 채널을 성실히 운영하고 있습니다.

#### 노사 제도

유니온샵 (Union Shop)	체크오프 (Check Off)	노사가 함께 그리는 Harmony
<ul style="list-style-type: none"> <li>· 직원 입사와 동시에 노동조합 조합원 가입</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 조합비를 급여에서 원천 공제하여 노동조합에 지급</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 2018년부터 이어져 온 노사공동 활동 브랜드</li> <li>· 대표적인 가족 행사 '가화만사성' 운영 (2024년 14회차 운영)</li> </ul>

#### 우리사주조합 제도 활성화

KB국민카드는 정규직과 계약직 구분 없이 모든 임직원이 우리사주조합에 가입할 수 있도록 제도를 운영하고 있습니다. 직원 본인의 희망에 따라 매월 급여에서 출연금을 자동 공제하여 우리사주조합에 출연할 수 있도록 지원하고 있으며, 우리사주 취득지원 제도, 성과급을 통한 우리사주 지급, 취득 대출에 대한 이자 지원 등 다양한 보상 및 복지 프로그램도 함께 운영 중입니다. 이를 통해 임직원의 자발적 참여를 독려하고, 우리사주제도의 활성화를 위한 실질적인 기반을 지속적으로 강화해 나가고 있습니다.

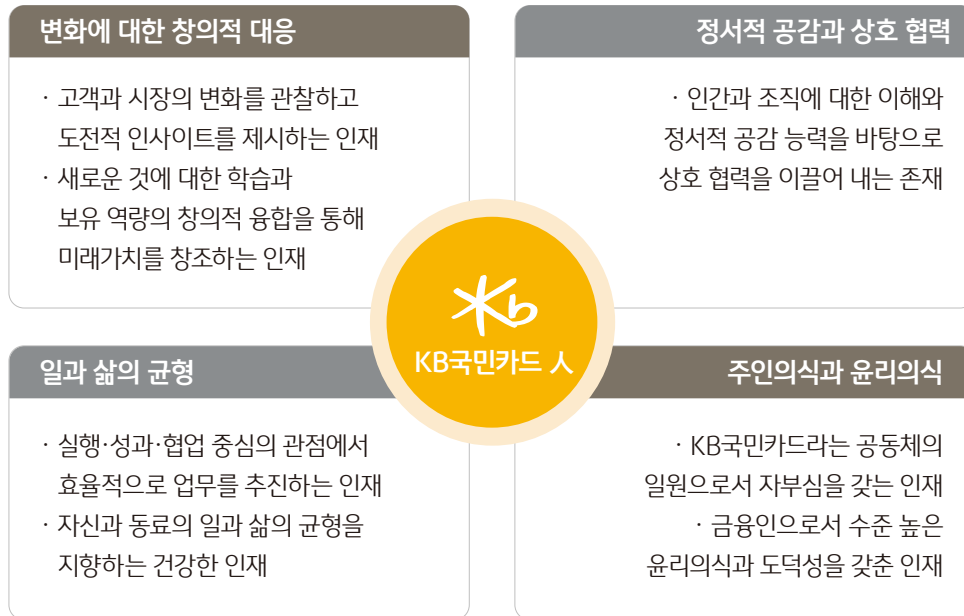
# 인재관리

## 인재 채용

### 인재상

KB국민카드는 변화에 유연하게 대응하고, 정서적 공감과 윤리의식을 바탕으로 협업할 수 있으며, 일과 삶의 균형을 지향하는 책임 있는 금융인을 인재상으로 설정하고 있습니다. 이러한 인재상을 기반으로 채용, 이동·배치, 교육·훈련, 평가, 보상 등 인사 전반에 걸쳐 체계적인 제도를 운영하고 있습니다.

#### KB국민카드 인재상



## 임직원 역량 강화

### 임직원 교육

#### 직무·직급별 리더십 향상 교육

KB국민카드는 조직 계층별로 요구되는 핵심 역량을 내재화하고, 팀워크 기반의 협업 문화를 확산하기 위해 직위별 리더십 향상 교육을 운영하고 있습니다. 최고경영자 과정을 통해 경영진의 리더십 역량을 강화하고 있으며, 신입 부점장/팀장 대상 리더십 과정도 적시에 제공함으로써 전사적인 리더십 역량을 지속적으로 육성하고 있습니다.

#### 분야별 전문역량 개발 프로그램

KB국민카드는 임직원의 자기주도 학습과 전문 역량 강화를 위해 체계적인 인재 육성 프로그램을 운영하고 있습니다.

#### 프로그램 현황



# 인재관리

## 복리후생

### 근무환경 개선

KB국민카드는 임직원이 안정적인이고 건강한 환경에서 근무할 수 있도록 주거, 건강, 생활 등 전반에 걸쳐 실질적인 복지제도를 운영하고 있습니다. 직원용 사택 제공, 정기 건강검진, 장기근속자 지원 등을 통해 근무환경 개선과 직원 복지 향상을 지속적으로 추진하고 있습니다.

#### 근무환경 개선 복지 제도

 주거안정	직원용 사택	 사내근로 복지기금 사업	선택적 복지제도(JOYFUL 카드)
	부점장용 사택		본인·가족 생일 축하 서비스
	비연고직원 숙소		휴양시설 이용 지원
	원격지 근무직원 교통비		하계 생활연수 지원
 건강증진	건강검진	 사내근로 복지기금 사업	큰도
	의무실		가화만사성(가족친화행사)
	피트니스 센터		초·중·고 자녀 졸업 축하 기념품
	의료비 보조		창립 기념품
 기타	광화문 본사 복지 Zone(휴게실)	 사내근로 복지기금 사업	장기근속 기념품
	경조금		맞춤형 카페테리아
	장례지원		장애 자녀 보조비
	단체 안심보험		근로자 대부
	재해부조/재해보상		근로자 지원 프로그램(EAP)
	상·하반기 체육행사		동호인회
상·하반기 체육행사			
법률구조제도			
PC-OFF 시스템			
장기근속 지원			
재충전(Refresh) 휴가·휴직 지원			

### 퇴직자 지원

KB국민카드는 퇴직 예정자와 퇴직 직원의 안정적인 미래 설계를 지원하기 위해 다양한 프로그램을 운영하고 있습니다. 은퇴 자산관리 세미나, 경조사 지원, 복지시설 개소 등을 통해 퇴직 후 재취업과 여가 활동을 지속적으로 지원하고 있습니다.

#### 퇴직자 지원 제도

 역량 강화 및 교육 지원	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 국민내일배움카드를 활용한 직업능력개발훈련교육 지원</li> <li>· 법정 의무교육인 재취업지원서비스 제공</li> <li>· 퇴직 이전, 광화문 본점에서 은퇴 자산관리 세미나 개최</li> </ul>
 경조사 지원	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 근속 15년 이상(KB금융그룹 계열사 포함) 퇴직 직원 대상 본인·배우자·본인부모 장례 발생 시 장례 물품 및 조화 지원</li> </ul>
 복지시설 개소	<ul style="list-style-type: none"> <li>· KB국민카드 동우회 사무실, 아웃플레이스먼트 센터 등</li> <li>· KB국민카드 퇴직 임직원 누구나 이용 가능</li> </ul>

#### 장기근속자 지원

KB국민카드는 재직 기간 1·5·10·20·30년을 기념해 기념품을 제공하는 ‘Always With U’ 제도를 운영하고 있으며, 별도로 만 25년 이상 근속한 직원에게는 여행 상품권을 지급하고 있습니다.

# 인재관리

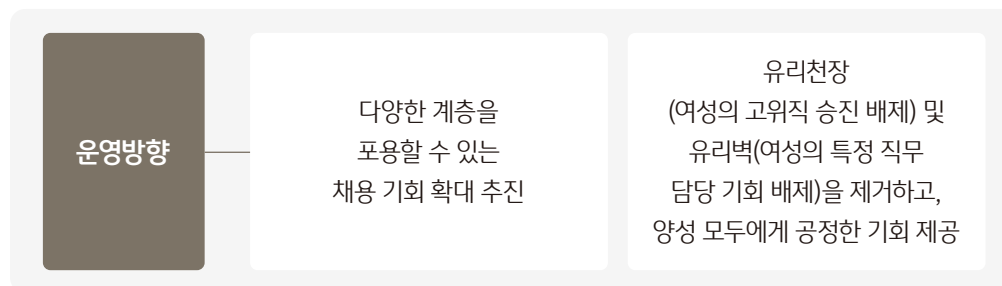
## 다양성 관리 체계

### KB Diversity 2027

KB국민카드는 KB금융그룹 ESG위원회에서 수립한 중장기 전략 ‘KB Diversity 2027’을 반영하여, 다양성 관련 지표와 활동을 체계적으로 관리하고 있습니다. 2027년까지 ‘다양한 계층의 포용’과 ‘양성 평등 구현’을 핵심 목표로 설정하고 있으며, 이를 위해 채용·성별·역량 등 세 가지 영역에서 다양성을 확대하고 있습니다. 특히, 다양한 계층 채용 비율 15%, 여성 리더 비율 20%, 여성 핵심 전문인력 비율 30%를 목표로 삼고, 단계별 로드맵에 따라 기반 조성(2022~2023), 고도화 및 확대(2024~2025), 전략 실행(2026~2027)을 체계적으로 추진하고 있습니다.

### KB Diversity 2027

KB의 지속가능한 성장을 위해 2027년 까지 계층, 성별 다양성 확대 추진



### KB Diversity 2027 추진목표

<p><b>채용 다양성</b></p> <p>다양한 계층 채용 비율</p> <p><b>15%</b></p>	<p><b>성별 다양성</b></p> <p>성별 다양성 여성 리더<sup>1)</sup> 비율</p> <p><b>20%</b></p>	<p><b>역량 다양성</b></p> <p>역량 다양성 여성 핵심 전문인력<sup>2)</sup> 비율</p> <p><b>30%</b></p>
--	--	---

1)경영진 및 부점장 2)본부팀장 및 은행 기업금융 팀장

### 다양성 로드맵

<p><b>STEP 1   2022년~2023년</b></p> <p>기반 및 문화 조성</p> <p>임직원 다양성 이해도 제고 및 조직문화 확산</p>	<p><b>STEP 2   2024년~2025년</b></p> <p>고도화 실현 및 확대</p> <p>다양성 확대를 위한 역량 강화 및 제도적 지원 확대</p>	<p><b>STEP 3   2026년~2027년</b></p> <p>KB 다양성 구현</p> <p>다양한 계층 채용 15% 실현 여성 리더 20% 양성 여성 핵심 전문인력 30% 육성</p>
--	---	--

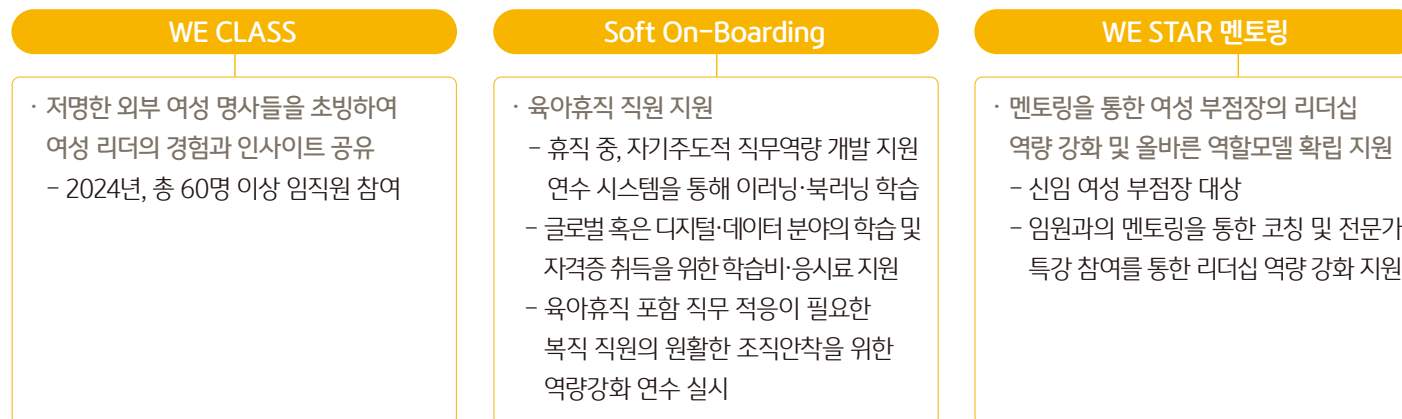
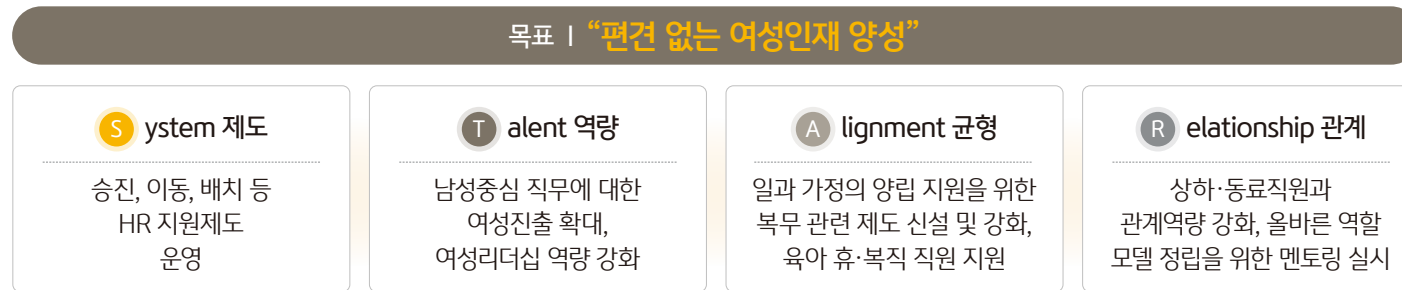
# 인재관리

## 다양성 증진 활동

### 여성 인재 역량 강화 프로그램

KB국민카드는 KB금융그룹의 여성 인재 및 리더 육성 프로그램인 ‘WE(Woman’s Empowerment) STAR’를 운영하고 있습니다. WE STAR는 ‘편견 없는 여성 인재 양성’을 목표로, 제도(System), 역량(Talent), 균형(Alignment), 관계(Relationship) 등 4개 핵심 영역으로 구성되어 있습니다. 이에 따라 KB국민카드는 KB금융그룹의 일원으로서 여성에게 공정한 기회를 제공하고, 리더십과 전문성을 강화하며, 여성 인재가 리더로 성장할 수 있는 조직 문화를 조성하기 위해 지속적으로 노력하고 있습니다.

#### WE STAR 제도



#### 여성인재 역량 강화 프로그램



# 인재관리

## 다양성 증진 활동

### 일과 가정의 양립 지원 제도

KB국민카드는 다양한 생애 주기에 있는 임직원들이 안정적으로 경력을 이어갈 수 있도록 일과 가정의 조화가 실현되는 근무 환경을 조성하고 있습니다. 출산, 육아, 가족 돌봄 등 다양한 상황을 고려한 유연근무 제도를 통해 구성원 각자가 상황에 맞는 선택을 할 수 있도록 지원하며, 실질적인 제도 실행을 통해 삶의 질 향상과 업무 몰입을 동시에 추구하고 있습니다.

#### 출산, 보육, 가족돌봄 지원 프로그램

출산	출산 축의금	· 자녀 출산 시, (첫째) 1,000만 원, (둘째) 1,500만 원, (셋째 이상) 2,000만 원을 일시 지급
	배우자 출산 휴가	· 배우자 출산 휴가 20일 확대 지원 · 배우자 출산일로부터 120일 이내, 최대 20일(연속 또는 3회 분할) 사용이 가능 · 기존의 90일 이내, 최대 10일 사용에서 출산일로부터 30일, 휴가 일수 10일 증가
	임신기 근로 시간 단축	· 임신사실등록직원은 하루 2시간 이내 단축 근로 · 기존 '임신 12주 이내' 또는 '36주 이후'에서 임신 '전기간'으로 확대 적용
보육	육아휴직	· 육아휴직 및 육아기 근로 시간 단축 대상자를 만 12세 이하 또는 초등학교 6학년 이하의 자녀가 있는 직원으로 확대
	직장 어린이집 운영	· KB국민카드 아이누리 어린이집 운영(만 1세~4세, 3개 반)
	보조비 지원	· 장애인 자녀가 있는 직원을 위한 생활 보조비 지원 · 특수교육 대상 자녀는 고등학교까지 지원
가족 돌봄	학자금 지원	· 고등학교, 대학교 재학 자녀 또는 형제나 자매의 자녀를 둔 일반직원 및 무기계약직원 대상 등록금 100%지원 · 고등학교 3년 / 대학 4~6년 / 전문대학 2년 지원
	가족친화 복지제도	· 직원과 가족이 함께 참여하는 「가화만사성」 행사 진행
	휴양시설 이용료 지원	· 연중 가족 휴양시설 이용 독려 및 이용료 지원 · 여름 성수기(6~8월)에는 숙박시설 이용료 추가 지원

#### 장애인 인식 개선 프로그램

KB국민카드는 다양성 증진을 위해 전 임직원을 대상으로 '장애인 인식 개선 프로그램'을 운영하고 있습니다. 프로그램은 장애에 대한 사회적 편견과 오해를 바로잡고, 장애인의 권리와 존엄성을 존중하는 포용적 조직문화를 조성하기 위해 마련되었습니다. 교육 내용에는 장애의 정의와 유형, 각 장애에 대한 이해를 돕는 정보뿐 아니라, 일상 속에서 실천할 수 있는 에티켓과 커뮤니케이션 방법이 포함되어 있습니다. 특히, 시청각 자료와 사례 중심의 교육 방식을 통해 직원들이 장애에 대해 보다 현실적으로 공감하고, 올바른 인식을 가질 수 있도록 구성되어 있습니다.

**[뽕뽕 직장 오락실] 행복한 직장을 위해 지켜야 할, 장애인 인식개선 교육**

기본정보	
과정분류	전문직무 > 공통기초 > 필수교육
학습차시	2차시 (1시간)
내용 전문가	신다희
주요 학습 대상	- 장애인 인식개선을 통해 행복한 직장을 만들고자 하는 직장인 - 장애인 인식개선 교육 실시가 필요한 시점주

SME정보	학습 목표
<b>신다희</b> 소속: 한국장소교육개발원 대표 경력: 한국서비스교육연구소 대표, 한국장애인고용공단 행정 담당자	1 장애인에 대한 올바른 이해를 통해 장애에 대한 편견과 인식을 개선할 수 있다. 2 장애인 유형별 특성을 이해하고 함께 일하기 위한 에티켓을 숙지할 수 있다.

수료 기준	학습 내용
수료 점수: - 수료 진도율: 100%	차시: 01 장애인에 대한 이해

# 안전보건

## 안전보건 관리체계

### 안전보건 관리 추진조직

KB국민카드는 경영지원그룹장이 근로자 및 관계수급인에 대한 안전보건관리책임자와 총괄 책임자를 겸임하며, 사업장 및 수급인 근로자의 산업재해 예방을 위해 체계적인 관리체계를 운영하고 있습니다. 또한, 산업안전보건위원회 및 산업안전보건협의체를 통해 현장의 다양한 의견을 수렴하고, 이를 바탕으로 안전보건 체계를 지속적으로 개선하고 지원을 강화하고 있습니다.



### 안전보건 관리 경영방침

KB국민카드는 안전보건을 최우선 경영 가치로 설정하고, 전 임직원과 종사자가 건강하고 안전한 환경에서 근무할 수 있도록 안전보건 경영방침을 선언하였습니다. 이에 따라 모든 사업장의 유해·위험요인을 주기적으로 점검하고 개선하며, 안전보건 관리체계를 지속적으로 고도화해 전사적 대응 역량을 강화하고 있습니다. 앞으로도 안전보건 방침을 조직 문화에 내재화하여, 현장 중심의 안전 문화를 확산해 나가겠습니다.

KB국민카드는 안전보건 경영을 최우선 가치로 삼아,  
모든 임직원 및 관계수급인 근로자, 노무제공자를 포함한  
종사자(이하 '임직원 및 종사자'라 함)에게  
건강하고 안전한 직장을 실현하기 위하여 다음과 같이 안전보건 경영방침을 선언한다.

- 하나, 회사는 모든 경영활동에 있어서 임직원 및 종사자의 생명과 안전을 최우선으로 한다.
- 하나, 회사는 안전보건계획을 수립하고 실행하여 안전문화 정착에 앞장선다.
- 하나, 회사는 관계 법령을 철저히 준수하고, 그 이행여부를 지속적으로 점검하며 개선한다.
- 하나, 회사는 안전보건관리를 위하여 각 주체에게 필요한 역할과 책임을 부여하고, 임직원 및 종사자의 자율적인 참여와 협력을 바탕으로 안전보건 역량 강화를 위해 노력한다.
- 하나, 회사는 모든 사업장에서 유해위험요인 제거 및 위험성 감소를 위해 철저한 관리를 실시하여 안전사고를 예방한다.

# 안전보건

## 안전보건 관리체계

### 안전보건 관리 목표

KB국민카드는 안전하고 쾌적한 근무 환경 조성을 위해 안전보건 관리 목표를 수립하고, 「산업안전보건법」 및 「중대재해처벌법」을 철저히 준수하여 관련 관리체계를 구축하였습니다. 특히, 무재해 달성을 핵심 목표로 설정하고, 전 임직원을 대상으로 안전보건 위험성 평가와 교육 등 실효성 있는 개선 활동을 지속적으로 추진하고 있습니다.

#### KB국민카드 안전보건 관리 목표



## 안전보건 관리활동

### 안전보건 위험성 평가

KB국민카드는 사업장 내 잠재적인 유해·위험 요소를 사전에 식별하고 체계적으로 관리하기 위해 전 사업장을 대상으로 안전보건 위험성 평가를 실시하고 있습니다. 2024년 6월 기준, 총 70개 부점에 대해 평가를 완료하였으며, 유해·위험 요인별 부상 및 질병 발생 가능성과 그 심각도를 기반으로 위험 수준을 판단하고 저감 방안을 수립하였습니다. 각 부서의 안전관리 담당자는 평가표를 활용해 사업장별 위험 요소를 점검하였고, 그 결과 전반적인 위험 수준은 낮은 것으로 확인되었습니다. 앞으로도 사업장의 안전 확보와 위험 수준 유지를 위해 지속적으로 노력하겠습니다.

#### 안전보건 위험성 평가 프로세스



# 안전보건

## 안전보건 관리활동

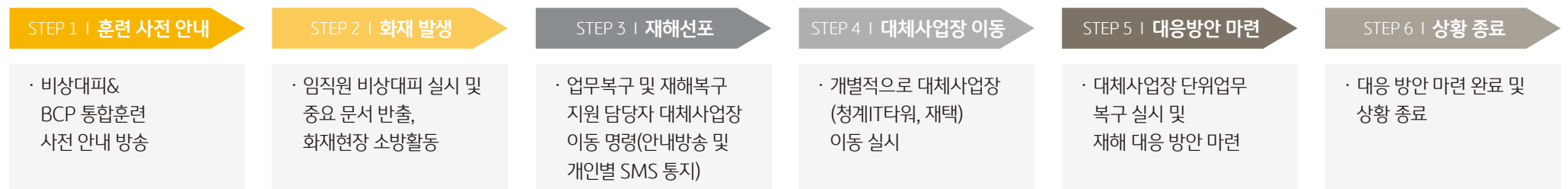
### 안전보건 통합훈련 모의 실시

KB국민카드는 화재, 홍수, 지진 등 다양한 재난 상황에 대비해 업무연속성계획(BCP, Business Continuity Plan)을 수립·운영하고 있습니다. BCP는 비상 상황 발생 시 핵심 업무를 안정적으로 지속하기 위한 체계로, 복구 목표 시간(RTO)에 따라 대체 사업장을 구분해 구축하고 있으며, 매년 모의훈련을 통해 실효성을 점검하고 있습니다.

부서별 주요 업무 및 복구 목표 시간 등의 기초자료도 지속적으로 최신화하고 있습니다. 2024년에는 광화문 본사의 화재 발생을 가정한 비상대피 훈련과 BCP 통합 모의훈련을 시행하였습니다. 비상대피 훈련에는 본사 전 임직원이 참여하였으며(부서별 필수인원 1명 잔류), 임직원들은 비상 상황 행동요령에 따라 신속히 대피하였고, 중요문서 반출 및 초기 소방 대응도 성공적으로 이행되었습니다.

업무연속성계획 훈련은 재해복구지원팀과 업무복구팀 중심으로 진행되었으며, 복구팀은 대체사업장으로 이동하여 하루 이내 단위 업무를 100% 복구 완료하였고, 지원팀은 본사 재해 발생에 대한 대응 방안을 마련하고 결과물을 도출하였습니다.

### 통합훈련절차 프로세스



### 안전보건 관리 계획

KB국민카드는 매년 ‘산업안전보건 관리 기본계획’을 수립하여 이사회에 보고하고 있으며, 해당 계획에는 안전보건 관리체계, 임직원 건강관리, 사업장 안전관리 등 산업안전 전반에 대한 실행 실적과 향후 계획이 포함됩니다. 2023년과 2024년에는 산업재해 ‘0건’, 재해율 ‘0%’를 달성하며 2년 연속 무재해 기록을 유지하였고, 2025년에도 무재해 달성을 목표로 설정하고 있습니다. 도급사업 수행 시에는 부서장을 안전관리감독자로 지정하여 관계수급인의 안전보건 확보를 의무화하고 있습니다.

산업안전보건위원회	· 분기별 운영, 노사 공동 심의 및 의결
유해요인 점검	· 연중 법령에 따른 지속적 파악 및 개선
안전 점검 체계	· 주 1회 정기 순회점검, 월 1회 안전보건협의체, 분기 1회 합동점검

# 안전보건

## 안전보건 관리활동

### 안전보건 교육

#### 비상대피훈련

KB국민카드는 비상상황 및 재해 발생 시 근무자의 안전을 확보하고, 신속하고 정확하게 대응할 수 있도록 대응 매뉴얼을 사내에 게시하고 있습니다. VOD 방송 및 PC 모니터를 활용한 상시 교육을 통해 안전보건 정보를 지속적으로 제공하고 있으며, 부점별로 자위소방대(소화반, 반출반, 대피반)를 구성해 정기적인 비상대피훈련을 시행하고 있습니다. 이러한 훈련을 통해 모든 종사자가 유사 시 신속하게 대피할 수 있는 실질적인 대응 역량을 갖출 수 있도록 지원하고 있습니다.

#### 응급조치 교육

KB국민카드는 2023년 ‘보안진단의 날’ 교육 주제로 전 임직원을 대상으로 심폐소생술 및 자동심장충격기(AED) 사용법 교육을 실시하였습니다. 본부 각 부서의 안전관리 담당자에게는 응급 상황 대응 전문교육을 제공하여 현장 응급조치 역량을 강화 하였습니다. 앞으로도 지속적인 교육을 통해 위기 상황에 대한 대응력을 높이고, 응급 상황으로 인한 피해 예방 및 인명 피해 최소화를 위해 노력하겠습니다.

### 임직원 건강 관리

#### 신체 건강 관리

KB국민카드는 의무실 및 피트니스 센터를 운영하여 임직원의 건강을 체계적으로 관리하고 있습니다. 연 1회 실시되는 건강검진은 임직원 본인뿐만 아니라 가족까지 지원하며, 전 임직원이 의무적으로 수검할 수 있도록 적극 독려하고 있습니다. 또한, 허리 또는 목 질환을 가진 임직원에게는 모션데스크를 배부하여 근골격계 질환 예방과 건강 증진을 도모하고 있습니다.

#### 심리상담 서비스

KB국민카드는 임직원의 심리적 안정과 정신건강 관리를 위해 근로자지원프로그램(EAP, Employee Assistance Program)을 운영하고 있습니다. EAP는 직장 및 가정 등에서 발생할 수 있는 다양한 심리·정서적 문제를 전문 상담가의 상담을 통해 해결하도록 지원하는 통합 서비스입니다. 임직원 1인당 연간 6회까지 상담을 지원하며, 상담 기록과 내용은 철저히 비밀을 보장하고 있습니다.

#### 고객 응대 직원 보호

KB국민카드는 고객 응대 직원의 심리적·직무적 부담을 완화하고 권익을 보호하기 위해 다양한 직원 보호 프로그램을 운영하고 있습니다. 고객 응대 매뉴얼과 응대 프로세스를 기반으로 소비자의 문제 행동을 유형화하고, 폭언 금지 ARS를 통해 사전 대응 체계를 마련하고 있습니다. 또한, KB-Wise Net 내 고충처리 센터를 통해 응대 직원의 고충을 접수하고 있으며, 민원 전담 직원에게는 직무기본급을 추가 지급하여 보상을 강화하고 있습니다. 금융소비자보호 관련 실적이 우수한 직원에게는 인사상 가점을 부여하고, 표창 또는 해외연수 등의 포상을 제공합니다. 아울러 인사 평가 시 가점이 부여되는 ‘본부부서 유공 표창’을 매년 최소 1명 이상에게 수여하며, 3년 이상 근무한 직원에게는 희망 부서 우대 배치 등의 우대 제도를 함께 운영하고 있습니다.

#### 문제 행동 고객에 대한 상담원 응대 프로세스

문제 행동 발생 시 고객 앞 경고

ARS 멘트 전환 등록

법적절차 안내

상담종료 및 문자발송



Introduction

ESG 경영 체계

ESG Report

환경

> 사회

소비자보호 강화와 고객 경험 혁신

금융 소비자 보호

고객만족 관리

디지털 혁신

임직원의 행복한 일터

인재관리

안전보건

사회와 함께하는 가치 실현

포용금융

사회공헌활동

지배구조

Appendix

# ESG Report

## 사회 | 사회와 함께하는 가치 실현

포용금융

072

사회공헌활동

079

# 포용금융

## 금융접근성 확대

### 맞춤형 금융접근성 확대

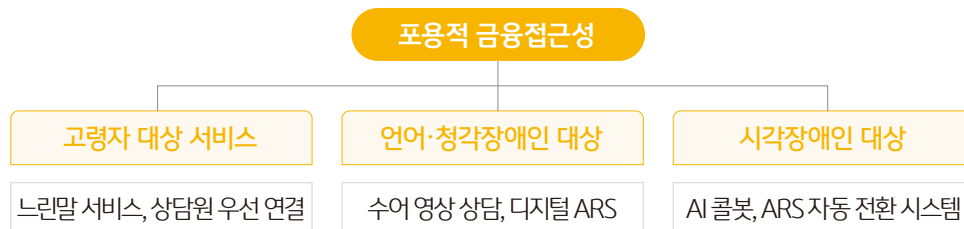
KB국민카드는 고령자, 언어·청각·시각장애인 등 금융 소외계층도 차별 없이 쉽고 편리하게 금융 서비스를 이용할 수 있도록 포용적 금융접근성 확대 전략을 추진하고 있습니다.

고령 고객에게는 인지 속도와 사용 환경을 고려해 음성 속도를 조절한 ‘느린말 서비스’와 상담 대기시간을 최소화한 ‘상담원 우선 연결 서비스’를 제공하여 응대 과정의 불편을 줄이고 있습니다.

언어·청각장애인을 위해 수어 기반 영상상담 서비스인 영상전화기(See Talk)를 도입하였고, 모바일 환경에서도 이용할 수 있도록 확대 적용하고 있습니다. 또한, 청각장애인도 활용 가능한 디지털 ARS(자동응답시스템)를 제공하여 접근성과 편의성을 높였습니다.

시각장애인을 위해서는 음성 중심 AI 기술을 활용한 콜봇 기반 안내 서비스를 제공하고 있으며, 디지털 ARS 인증 지연 시 일반 ARS로 자동 전환되어 AI 상담 콜봇이 음성 안내를 제공하도록 개선하였습니다. 해당 서비스는 개인회원, 가맹점, 기업, 비회원, 세무 신고자(부가세·종합소득세), FAQ 등 6개 주요 메뉴에 대해 카드 분실신고, 사용 등록, 바로출금 등 실시간 셀프 상담 기능을 포함하고 있습니다.

KB국민카드는 모든 고객이 금융 서비스를 평등하게 이용할 수 있도록 포용적이고 접근성 높은 금융환경을 조성해 나가고, 금융소외계층을 위한 맞춤형 전략을 지속적으로 확대해 나가겠습니다.



### 금융교육

#### 아동·청소년 대상 금융교육

KB국민카드는 금융소비자 보호의 일환으로 아동·청소년을 대상으로 다양한 금융교육 프로그램을 지속적으로 운영하고 있으며, 미래세대가 올바른 경제 개념을 형성할 수 있도록 지원하고 있습니다. 금융감독원에서 주관하는 ‘1사 1교 금융교육’을 비롯해 카드업에 특화된 ‘KB국민카드 똑똑한 신용생활’, 교육 사각지대에 있는 지역아동센터 아동 대상 ‘KB국민카드 희망공부방’, 초등돌봄교실에서 활용할 수 있는 금융교육 키트를 제공하는 등 연령별 맞춤형 특화 프로그램도 함께 진행하고 있습니다.

2024년에는 중학교 대상 금융교육 의무화에 따라 ‘자유학기제 금융교육’을 확대 실시하고 있습니다. 또한 금융감독원, 여성가족부 등 관계기관과의 MOU 체결을 통해 청소년의 금융활동 역량을 강화하고, 금융 이해력 향상을 위한 ‘KB국민카드 조이풀 금융교실’을 진행하고 있습니다. 앞으로도 미래세대가 올바른 금융 지식을 바탕으로 건강한 경제생활을 실현할 수 있도록 금융교육 프로그램을 지속 확대해 나가겠습니다.

#### 2024년 금융교육 실적

금융감독원 주관 금융교육	1사 1교 금융교육, 자유학기제 금융교육	1,607명
KB국민카드 자체 금융교육	KB똑똑한 신용생활, KB국민카드 희망공부방, 초등돌봄교실 금융교육, KB국민카드 조이풀(Joyful) 금융교실	11,164명
기타 금융교육	여신금융협회 협업 청소년대상 금융뮤지컬	492명

# 포용금융

## 금융접근성 확대

### 공공사업 연계 금융접근성 확대

KB국민카드는 바우처 및 지원금 사업 등 공공정책과 연계해 임산부, 저소득층, 청년 등 다양한 계층의 금융 접근성을 확대하고 있습니다. 2023년부터 초·중·고등학생 중 교육급여 수급자를 대상으로 1인당 최대 72.7만 포인트를 제공하는 ‘교육급여 바우처 사업’을 운영하고 있으며, 서울시와 협력해 임산부의 대중교통비 및 산후조리비 지원사업도 함께 추진 중입니다. 또한, 국민연금공단과 협력해 국민연금 수급자를 위한 ‘국민연금증카드’를 출시하여 고령층의 금융 접근성과 생활 편의를 높이고 있습니다. 해당 카드는 전월 실적 조건이나 월간 한도 없이 사용할 수 있으며, 60세 이상 국민연금 수급자에게 단순하고 쉬운 사용 환경과 실생활 혜택을 함께 제공합니다.

#### 공공사업 연계

구분	주요 내용
교육급여 바우처 사업	초·중·고등학생 1인당 최대 72.7만 포인트 지급
서울시 임산부 대중 교통비 지원사업	산모 1인당 70만 포인트의 교통 지원금 지급
서울형 산모 산후조리 경비 지원사업	산후조리경비와 산모·신생아 건강관리 서비스 각 50만 포인트 지급
국민연금증 카드	60대 이상 국민연금수급자 대상 노인복지 혜택 제공

### 금융접근성 강화 서비스

KB국민카드는 금융 취약계층에게 차별 없는 금융상품 및 서비스를 제공하기 위해 2024년부터 ‘상품약관 및 안내장 음성서비스’를 도입하여 운영하고 있습니다. 서비스는 시각장애인이 스마트폰 앱 또는 보조기기를 활용해 바코드를 스캔하면 상품약관 및 안내장 내용을 음성으로 들을 수 있도록 지원하는 것으로 표준 및 개별 상품약관에는 필수 적용되며, 그 외 고객 제공 자료에도 적용을 권장하고 있습니다. 원활한 운영을 위해 관련 직원 교육도 병행하고 있으며, 본부 직원에게는 사용 가이드를, 영업점 및 고객센터 직원에게는 고객 응대를 위한 안내 가이드를 별도로 제공하였습니다. 모든 고객이 금융서비스를 보다 쉽고 편리하게 이용할 수 있도록 접근성과 편의성 향상에 지속적으로 노력하겠습니다.

#### 보이스 바코드

「보이스 바코드 약관 및 안내장」



**보이스아이앱** 다운 후  
보이스 바코드 스캔하여  
음성서비스 이용 안내

### 금융사기 예방 교육

KB국민카드는 지능화되는 금융사기 위협으로부터 금융소비자를 보호하기 위해 맞춤형 금융사기 예방 교육을 시행하고 있습니다. 특히 금융사기의 주요 대상이 되기 쉬운 학생·군인·고령층 등 금융 취약계층을 위한 예방 대책을 마련하고, 사회 진출을 앞둔 고등학교 졸업 예정자를 우선 교육 대상으로 삼아 점차 범위를 확대해 나가고 있습니다. 2024년에는 대전 신일여고 학생을 대상으로 ‘성년이 되기 전 반드시 알아야 할 금융과 금융사기 예방’ 주제의 금융교육을 실시하였습니다. 향후에는 유관기관과의 협업을 통해 교육 대상을 지속 확대하고, 실효성 있는 콘텐츠를 강화하여 금융소비자의 안전한 금융생활을 적극 지원할 계획입니다.



# 포용금융

## 포용금융 지원

KB국민카드는 2023년부터 고금리와 경기침체로 어려움을 겪는 중소기업·소상공인·스타트업·청년층·취약차주 등을 지원하기 위해 자체 상생금융 프로그램을 운영하고 있습니다. 중소기업 및 소상공인에게는 판매 지원, 개인사업자 전용 카드 출시 등 실질적인 금융 부담을 줄일 수 있는 서비스를 제공하고 있으며, 스타트업에게는 유망 기업을 발굴해 재무적 지원과 함께 성장 기회를 제공하고 있습니다. 청년층에게는 금리 부담을 완화하는 맞춤형 금융 서비스를, 취약차주에게는 채무조정과 맞춤형 채무관리 프로그램을 통해 실질적 재무 회복을 지원하고 있습니다. 해당 프로그램은 당초 3,857억 원 규모로 운영될 예정이었으나, 2024년 12월 말 기준 약 4,089억 원의 취급 실적을 기록하며 계획 대비 106%를 초과 달성하였습니다. KB국민카드는 누구나 금융 혜택을 누릴 수 있도록 실효성 높은 포용·상생금융을 지속적으로 확대해 나가겠습니다.



# 포용금융

## 포용금융 상품 및 서비스

### 중소기업 및 소상공인 지원

KB국민카드는 중소기업과 소상공인의 금융 부담을 줄이고 안정적인 경영 환경을 조성하기 위해 대출 지원, 상생금융, 데이터 기반 맞춤형 지원 등 다양한 프로그램을 운영하고 있습니다. 개인사업자 대상 대출 프로그램을 통해 취약 자영업자 및 소상공인의 금리 부담을 완화하고 유동성 확보를 지원하고 있으며, 물가 안정과 상생금융 실현을 위해 착한가격업소 지원도 함께 추진하고 있습니다. 또한, 소상공인의 거래 정보, 매출, 경영 데이터를 통합·분석할 수 있는 정보관리체계를 구축해 보다 실질적이고 정교한 맞춤형 지원이 가능하도록 기반을 마련하고 지역경제 활성화와 소상공인 판로 확대를 위한 다양한 협력 사업도 함께 추진하고 있습니다. 중소기업과 소상공인의 지속 가능한 성장을 뒷받침하기 위해 실효성 있는 금융 지원과 포용적 금융환경 조성에 힘쓰겠습니다.

#### 중소기업 및 소상공인 지원 프로그램

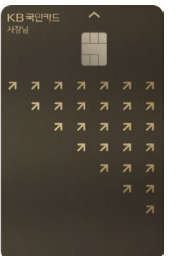
<b>KB국민 개인사업자대출</b>	<b>영세·중소가맹점 신용판매 대금 조기지급</b>
<p><b>대상:</b> 개인사업자  <b>지원방식:</b> 금리 인하 혜택 제공  <b>지원규모:</b> 총 2,000억 한도  <b>성과:</b> ('23년) 600억 원, ('24년) 1,400억 원 지원 완료 총 10,104명 수혜</p>	<p><b>대상:</b> 중소 신용카드 가맹점  <b>지원방식:</b> 카드 매출 대금 조기 지급  <b>지원규모:</b> 17조 4,136억 원 조기 지급 완료</p>
<b>착한가격업소 지원</b>	<b>지역경제 상생 및 소상공인 판매 지원</b>
<p><b>대상:</b> 착한가격업소  <b>협력기관:</b> 서울특별시, 중소기업벤처부 등  <b>지원방식:</b> 물품 공동 구매 사업, 행사 참여 지원</p>	<p><b>대상:</b> 소상공인 및 지자체 협약 대상  <b>협력기관:</b> 충남, 제주 강원 등 지역경제진흥원 및 지자체  <b>지원방식:</b> 판매처 확보, 특산품 마켓 운영, KB Pay 연계 ESG 소비 촉진 캠페인 등</p>

### 동행축제 참여

KB국민카드는 소상공인의 판로 확대와 내수 활성화를 위해 중소벤처기업부 주관 소비촉진 행사인 '동행축제'에 참여하였습니다. 행사 기간 동안 소비자에게 다양한 할인 및 이벤트 혜택을 제공하며, 온누리 상품권이용 고객 중 2만 원 이상 전통시장 결제를 한 고객에 대하여 5천 원 기프티콘을 제공함으로써 소상공인 매장 이용을 유도하였습니다. 또한, 온라인 온누리상품권 사용처를 확대해 비대면 소비 환경에서도 소상공인 제품의 접근성을 높였으며, 스타샵 영세·중소가맹점에서는 KB포인트리 적립 혜택도 함께 제공하여 소비를 촉진하였습니다. 소상공인의 지속 가능한 성장을 위해 다양한 소비 진작 프로그램에 적극 참여하며 포용적·상생적 금융을 실천해 나가겠습니다.

### KB개인사업자 카드 출시

KB국민카드는 개인사업자의 경비 절감을 지원하기 위해 맞춤형 혜택을 담은 'KB국민 사장님카드'를 출시하였습니다. 해당 카드는 K-사장님을 위한 필수 혜택을 반영한 개인사업자 전용 특화 상품입니다. 보안·용역 서비스, 문구, 사무기기 업종 자동납부 시, 전월 실적에 따라 결제금액의 10%를 포인트로 적립하며(최대 2만점), 네이버·배달의민족 등 온라인 광고비, 쿠팡·마켓컬리·네이버쇼핑·11번가 등 온라인 쇼핑물 이용 시에도 결제금액의 5%를 포인트로 제공합니다(최대 1만 5천점).



이외에도 일상 소비 영역에서도 다양한 혜택을 제공하고 있습니다. 또한 KB Pay 內 「사장님+」메뉴를 신설하여 가맹점 매출 정보, 사업자 전용 카드 소개, 사업자 대출 상품 소개, 사업자 혜택 정보 안내, KB국민 스타뱅킹 「사장님+」연계 등 개인사업자 고객 이용 편의성 확대를 위해 노력하였습니다. KB국민카드는 앞으로도 개인사업자의 니즈를 반영한 실용적인 카드 서비스와 혜택을 지속 확대해 나갈 예정입니다.

# 포용금융

## 포용금융 상품 및 서비스

### 스타트업 지원

#### FUTURE9 운영

KB국민카드는 2017년부터 유망 스타트업을 발굴하고 성장을 지원하는 오픈이노베이션 프로그램 ‘FUTURE9’을 운영하고 있습니다. 프로그램은 스타트업의 발굴부터 육성, 투자, 기업가치 제고까지 전 단계에 걸쳐 전략적 파트너로 함께하는 것을 목표로 하고 있습니다. 2024년 현재까지 총 4,257개 스타트업이 지원하였으며, 이 중 90개 기업이 선발되어 전문가 컨설팅, 마케팅·홍보, 글로벌 진출 등 맞춤형 성장 지원을 받았습니다. 또한, 협업 시너지, 사업성, 경쟁력 등을 종합적으로 평가하여 직·간접 투자 및 투자 추천 등 재무적 지원도 함께 제공하고 있습니다. KB국민카드는 내부 자원뿐만 아니라 외부의 아이디어, 기술, 인재를 적극 활용해 스타트업과 상호 협력하며 지속 가능한 오픈이노베이션 생태계 구축에 앞장서겠습니다.

#### KB국민카드 FUTURE9 운영 | 지속가능한 오픈이노베이션 생태계 구축



# 포용금융

## 포용금융 상품 및 서비스

### 청년층 지원

#### 2030 청년층 상생금융지원

KB국민카드는 2030 청년층의 금리 부담을 완화하기 위해 상생금융 지원안을 마련하고, 이를 적극적으로 추진하고 있습니다. 본 지원안은 비상 상황 발생 시 최대 100만 원 한도의 소액 대출을 연 9.9% 금리로 제공함으로써 청년층의 유동성 확보를 지원합니다.

2024년 기준 총 965명의 청년 고객이 해당 혜택을 이용하였으며, 향후 총 300억 원 규모의 한도가 소진될 때까지 금융 취약 청년층을 대상으로 지속적으로 운영할 예정입니다.

#### 「KB국민 히어로즈 체크카드」 출시

KB국민카드는 국가보훈부에서 주관하는 ‘청년 제대군인 맞춤형 카드(히어로즈 카드)’ 사업 업무 협약을 체결하고 ‘KB국민 히어로즈 체크카드’를 출시하였습니다.

5년 미만 단기 복무 후 제대한 청년들의 원활한 사회 진출을 지원하기 위한 ‘KB국민 히어로즈 체크카드’는 MZ세대의 소비 특성과 선호도를 반영하여 일상생활 및 자기계발 분야 특화 혜택을 제공합니다. 어학시험·대중교통·이동통신·보험·숙박 등 다양한 생활 영역에서 혜택을 제공함으로써 복학 및 취업 준비를 지원하고, 제대 청년의 자긍심 제고에도 기여하고 있습니다.

#### KCB 올크레딧 「종합신용관리플러스」 서비스

KB국민카드는 저신용·저소득 2030 청년층 대상자 중 ‘KB국민청년상생대출’ 취급 고객 대상(만 25~34세 회원 및 비회원, 추정소득 연 3천만 원 이하)로 KCB 올크레딧 ‘종합신용관리플러스’ 서비스 이용권을 제공하고 있습니다.

‘종합신용관리플러스’는 이용자의 신용점수·연체정보·카드·대출·보증·소득 정보 등을 활용하여 종합 신용데이터를 산출하고, 신용점수 변동 예측, 1:1 신용코칭 등 서비스를 제공하는 신용점수 상승 솔루션입니다.

신용점수는 금융기관에서 대출 가능 여부·한도·조건 및 신용카드 발급 등을 판단할 때 중요한 기준으로 활용되므로 신용점수가 낮을 시 고객은 고금리의 대출 상품 이용, 카드 발급 거부 등 필요한 금융상품이 제한될 수 있습니다. KB국민카드는 금융 사각지대에 놓일 위험이 있는 고객을 위해 포용 및 상생금융을 실천하고 있습니다.

# 포용금융

## 포용금융 상품 및 서비스

### 취약차주 지원

#### 신속채무조정특례제도·사전채무조정특례제도 운영

KB국민카드는 금융 취약 차주의 빚 부담을 줄이고, 불법 사금융 유입을 막기 위해 '신속채무조정특례제도'와 '사전채무조정특례제도'를 운영하는 신용회복지원협약 가입기관입니다.

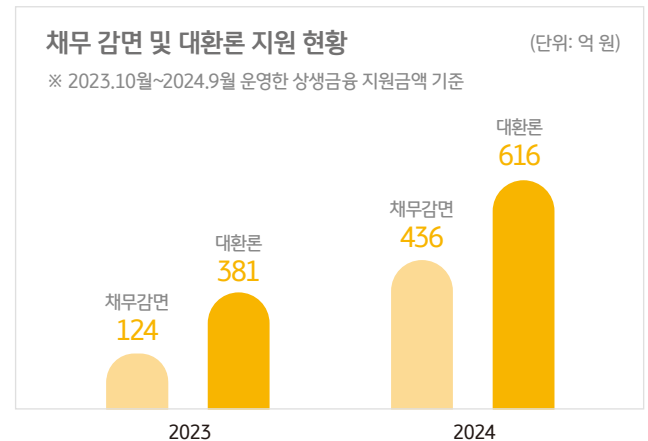
해당 제도를 통해 채무자의 상황에 맞춰 이자 감면, 상환 유예, 원금 일부 조정 등의 지원을 제공하며, 사회적 배려계층이 빠르게 경제활동을 회복할 수 있도록 돕고 있습니다. 2024년에는 운영 기간을 늘리고, 저소득층과 고령자 대상 감면 한도를 확대하는 등 제도를 강화하여 보다 실질적인 재기 지원에 힘썼습니다.

**KB국민카드 채무조정 지원 체계**  
 금융 취약계층의 경제적 재기 및 건전한 금융생활 복귀

신속채무조정특례제도	사전채무조정특례제도
빠른 심사 및 처리 긴급 상황 대응 즉시 부담 완화 단기 집중 지원 간소화된 절차	사전예방적 조치 장기적 관점 접근 체계적 관리 맞춤형 상담 지속적 모니터링
<b>지원 내용</b> 이자 감면, 상환 유예, 원금 일부 조정 맞춤형 상환계획, 재기 지원 상담, 금융교육 사후관리, 생활비 지원 연계	

#### 이자할인 및 채무감면 확대

KB국민카드는 채무 감면 확대와 함께, 일부 상환 후 분할 대출 방식으로 전환하는 '대환론'에 대해 금리 인하 정책을 추진하고 있습니다. 2023년 10월부터는 채무 감면율을 상향 조정하여 운영하고 있으며, 12월부터는 지원 대상 고객군도 확대하였습니다. 특히 연체 고객이 대환론을 이용하는 경우, 기초생활수급자와 중증 장애인에게는 기존 금리의 50% 수준으로 인하하여 적용함으로써 금융 부담을 완화하고 있습니다. 또한, 연체 고객 대상 채무 감면 범위도 최대 80%까지 확대하여 금융 생활 정상화를 적극 지원하고 있습니다.



#### 채무 정상화 프로그램 추진

KB국민카드는 채무자의 상환 부담을 경감하고 자금 유동성을 확보하기 위해 '채무 정상화 프로그램'을 운영하고 있습니다. 2024년에는 기존 개인사업자를 대상으로 대출 원금 상환을 1개월간 유예하는 프로그램을 시행하여 총 11건, 약 1억 3,700만 원의 지원을 집행하였습니다. 또한, 프로그램의 접근성과 활용도를 높이기 위해 KB Pay 앱의 UI·UX를 개선하고 있습니다. '대출관리' 페이지 내에 '대출조건 변경' 버튼을 추가하고, 해당 메뉴에 '원금상환유예(KB국민 개인사업자대출)' 항목을 신설하여 고객이 채무 정상화 지원에 쉽게 접근할 수 있도록 하였습니다.

#### 특별금융지원제도 시행

KB국민카드는 대규모 자연재해, 사고, 화재 등으로 피해를 입은 고객의 조속한 일상 복귀를 지원하기 위해 특별금융지원을 운영하고 있습니다. 지원 내용에는 월별 카드 결제대금에 대한 일정 기간 결제 유예와 피해 발생 이후 발생한 연체료 면제 등이 포함됩니다. 2024년에는 1월 서천시장 화재 피해 고객과 7월 장마철 자연재해 피해 고객을 대상으로 해당 지원을 시행하였습니다. KB국민카드는 앞으로도 재난·재해로 어려움을 겪는 고객을 위해 신속하고 실질적인 금융지원을 지속해 나가며, 상생 금융 실현에 앞장서겠습니다.

# 사회공헌활동

## 사회공헌 추진활동

### 미래 세대 성장 지원

#### 디지털 인재 육성사업

KB국민카드는 소외지역 디지털 인재 육성 사업인 ‘KB국민카드 조이풀 디자인 교실’ 사업을 통해 인프라가 부족한 농산어촌 지역 청소년을 대상으로 디지털 교육을 지원하고 있습니다. 2024년에는 전국 23개 농산어촌 초등학교의 약 460명 학생을 대상으로 코딩, 인공지능(AI), 빅데이터, 메타버스 등 다양한 디지털 교육 프로그램을 제공하였습니다. 또한, 임신·출산·육아 등으로 경력이 단절된 여성 46명을 강사로 고용해 직업교육과 재취업의 기회도 함께 마련하였습니다.



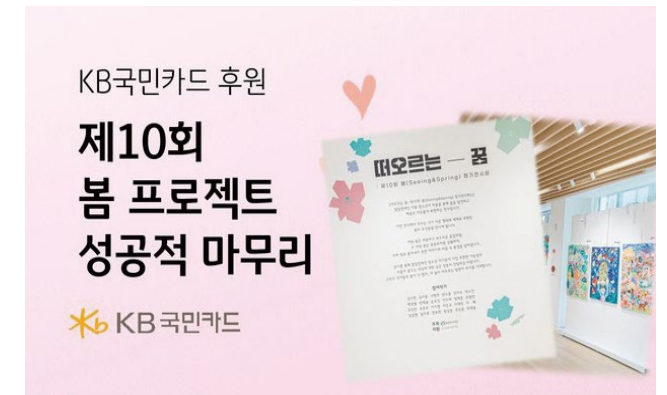
#### 저소득 예비 초등학생 책가방 지원

KB국민카드는 미래세대 지원을 통해 상생과 돌봄의 가치를 실천하고 있습니다. 2015년부터 재단법인 ‘아름다운 동행’과 협력하여 초등학교 입학 앞둔 저소득층 아동을 대상으로 매년 ‘책가방 선물 세트’를 전달하고 있으며, 해당 세트는 책가방·보조 주머니·문구류·텀블러 등으로 구성되어 있습니다. 2025년 상반기까지 약 2만 1,000여 명의 어린이에게 총 15억 원 상당의 물품을 지원하였으며, 앞으로도 아동을 위한 지속적인 지원을 통해 미래세대와 함께 성장해 나가겠습니다.



#### 장애 청소년 예체능 교육 지원

KB국민카드는 2014년부터 예체능 분야에 재능을 가진 장애 청소년들이 꿈을 실현할 수 있도록 맞춤형 지원을 제공하고 있습니다. 미술 분야에서는 전문 강사의 지도로 미술에 재능이 있는 장애 청소년에게 특화 교육과 전시 기회를 제공하는 ‘KB봄(Seeing & Spring)’ 사업을 운영하고 있으며, 체육 분야에서는 ‘KB 점프(Jump)’라는 사업을 통해 발달장애 청소년들에게 선수 맞춤형 교육 및 운동 장비, 용품 등을 지원하고 있습니다. 2025년부터는 발달장애 청소년을 위한 전문 음악교육 사업 ‘KB알레그로(allegRO)’를 통해 음악대회 참가 및 연주회 개최도 지원하고 있습니다.



# 사회공헌활동

## 사회공헌 추진활동

### 취약계층 정서적·경제적 지원

#### 취약노인 마음잇기

KB국민카드는 경제적·정서적 지원이 필요한 독거노인을 대상으로 ‘취약노인 마음잇기’ 사업을 진행하고 있습니다. 보건복지부 산하 독거노인종합지원센터와 협력하여 매년 400여 명의 독거노인들을 대상으로 명절, 절기 등에 맞춰 카네이션, 식료품, 휴식/휴한기 대비 물품 등을 지원하고 있습니다. 앞으로도 도움이 필요한 어르신에게 지속적인 후원을 이어가며, 취약계층에 실질적인 도움을 주는 사회공헌활동을 확대해 나가겠습니다.



#### 위시드림(WE:SH DREAM)

KB국민카드는 ‘위시드림(WE:SH DREAM)’ 캠페인을 통해 취약계층 아동과 소아암 환아를 지원하고 있습니다. 캠페인은 대표 상품인 ‘위시(WE:SH) 카드’의 슬로건 ‘We wish you happiness’에서 착안해, 임직원이 한 달간 1억 보 걷기 목표를 달성하면 소원 선물비와 치료비를 기부하는 방식으로 운영 됩니다. 이를 통해 취약계층을 지원하는 동시에 임직원들의 건강 실천과 탄소배출 저감 효과도 함께 실현하고 있습니다.



#### 특수교육대상 자녀 생활보조비 지원

KB국민카드는 취약계층 자녀를 둔 임직원을 위한 자녀 교육비 지원 프로그램을 운영하고 있습니다. 2022년부터 지원 대상을 기존의 ‘장애인복지법’상 장애인 자녀에서 ‘장애인 등에 대한 특수교육법’상 특수교육대상 자녀로까지 확대하였습니다. 매분기 신청 안내 중이며, 장애 정도에 따라 월별로 생활 보조비가 차등 지급됩니다. 이를 통해 KB국민카드는 임직원의 경제적 부담을 완화하고, 자녀가 보다 나은 환경에서 성장할 수 있도록 지원하고 있습니다.

지원 범위

‘장애인복지법’에 따른 장애인 자녀,  
‘장애인 등에 대한 특수교육법’에 따른  
특수교육대상 자녀

지원 인원

11명

총 지원금

약 5,600만 원

# 사회공헌활동

## 사회공헌 추진활동

### 해외 진출국 글로벌 가정 지원

#### 한국어 교육 및 적응 지원

KB국민카드는 한국어 교육이 필요한 다문화 및 새터민 아동·청소년을 위한 ‘KB국민카드 한국어학당’ 프로그램을 운영하고 있습니다. 한국어 전문 강사가 직접 교육을 진행하며, 2024년에는 총 40개 학당의 200여 명의 아동·청소년들에게 수준별 맞춤형 교육을 제공했습니다. 교육은 한글 기초를 넘어 일상생활 의사소통, 문해력·독해력 향상 및 한국 문화 이해까지 포함되며, 한국 문화 기행 프로그램도 함께 운영하여 한국 문화 습득의 기회도 지원하고 있습니다.



#### 임직원·고객참여 봉사활동

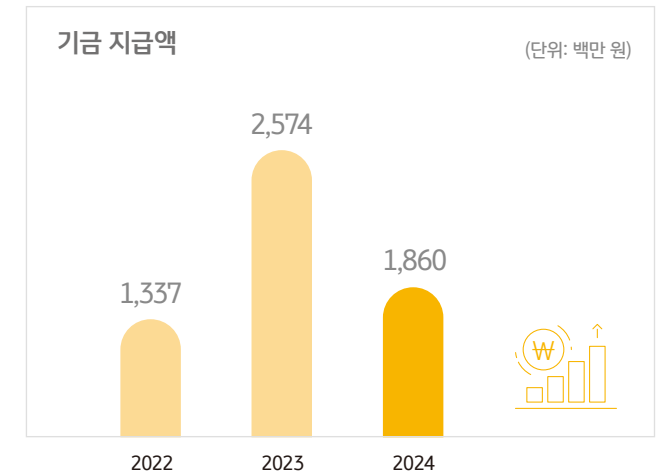
KB국민카드는 임직원과 고객이 함께 참여하는 재능기부 활동을 통해 해외 저소득 가정을 지원하고 있습니다. 태국·인도네시아·캄보디아 등 동남아시아 3개국의 아동·청소년들이 건강하게 성장할 수 있도록 돕는 데 중점을 두고 있으며, 비대면 봉사 방식으로 금융 동화 팝업북, 태양광 랜턴, 독서대, 에코백, 티셔츠, 나눔 상자 등 다양한 물품을 제작·전달하고 있습니다. 앞으로도 글로벌 사회의 일원으로서 사회적 책임을 다하고, 임직원과 고객이 함께하는 참여형 나눔 활동을 지속 확대해 나가겠습니다.



### 서울시 및 보육시설 기금 지급

#### 서울특별시 사회복지시설 보조금 전용카드 사업

KB국민카드는 서울시로부터 보조금을 지원받는 사회복지시설과 보육시설의 기업카드 기반 보조금 지원 사업을 운영하고 있습니다. 2017년부터 2022년까지 3기 사업을 수행했으며, 2022년부터는 4기 사업(2022~2027년)을 이어가고 있습니다. 전용카드 사용 내역은 서울시 보조금 시스템에 자동 연동되어 집행의 효율성과 투명성을 높이고 있으며, 카드 이용 금액의 일부는 보육시설과 서울시에 기금 형태로 환원하고 있습니다.





# ESG Report

## 지배구조 | 투명하고 신뢰할 수 있는 거버넌스

기업 지배구조	083
윤리 및 준법경영	088
리스크 관리	093
정보보호	095

# 기업 지배구조

## 지배구조 건전성 제고

### 이사회 역할

KB국민카드 이사회는 경영진이 책임 있는 경영을 수행할 수 있도록 건전한 거버넌스 환경을 조성하고 있으며, 경영 활동 과정에서 기준이나 절차상 미흡한 점이 발생할 경우 이를 지적하고 시정을 요구하는 등 합리적인 의사결정이 이루어질 수 있도록 견제와 균형의 기능을 수행하고 있습니다. 이사회는 금융, 법률, 회계 등 다양한 분야의 전문성을 갖춘 인사들로 구성되어 있으며, 이사 간 원활한 의사소통은 물론, 필요시 외부 전문가의 자문을 적극 활용하여 의사결정의 전문성과 독립성을 강화하고 있습니다. 정기 및 수시 이사회를 통해 주요 경영 안건을 심의·의결하고, 보고 안건을 검토함으로써 경영진의 전략적 판단과 책임경영을 실질적으로 지원하고 있습니다. 이사회는 실효적인 운영을 위해 구성원의 참여를 독려하고, 활동의 내실화를 위한 체계 개선도 지속적으로 추진하고 있습니다.

### 이사회 원칙

#### 이사회 독립성 및 투명성

KB국민카드 이사회는 최고 상설 의사결정기구로서 상법 및 관련 법령에 따라 경영진의 경영활동을 견제하는 기능을 수행하고 있습니다. 이사회의 사외이사는 과반수로 구성되어 있으며, 독립성이 검증된 외부 전문가들이 참여함으로써 이사회 내 감시와 균형 기능을 실질적으로 강화하고 있습니다. 이사회와 경영진 간 상호 견제와 균형이 작동할 수 있도록 지배구조를 설계하고 있으며, 주요 경영 권한은 각각 분리하여 위임하고 있습니다. 경영진의 업무 집행 사항은 이사회에 주기적으로 보고되며, 이사회는 주요 업무 집행자 및 리스크 관리 책임자에 대한 선임 및 해임 권한을 보유함으로써 통제력과 집행력을 동시에 확보하고 있습니다. 또한, 지배구조의 투명성을 제고하기 위해 지배구조 관련 주요 정보는 대외적으로 충실히 공시하고 있으며, 이해관계자들의 의견을 적극 수렴해 회사의 정책과 제도에 반영하고 있습니다. 특히, 지배구조 연차보고서를 비롯해 관련 기준·절차·결과 등을 공개함으로써 투명하고 신뢰받는 거버넌스 체계 확립에 힘쓰고 있습니다.

### Board Skills Matrix

구분	이창권	김경호	윤증현	조성준	이종은	최자영	김재관
금융	●	●	●	●			●
경영관리	●		●		●		
회계·재무					●		●
법률·규제		●	●				
마케팅						●	
소비자보호						●	
디지털·IT				●			

### 이사회 전문성 및 다양성

KB국민카드는 지배구조의 효율성과 이사회의 전문성을 확보하기 위해, 다양한 경력과 분야별 전문성을 갖춘 인사들로 이사회를 구성하고 있습니다. 특정 직군이나 배경에 편중되지 않도록 구성함으로써, 의사결정 과정에서 균형감과 집합적 전문성을 확보하고 있습니다. 사외이사후보추천위원회는 사외이사 후보 추천의 첫 단계에서 이사회가 보완해야 할 전문 분야를 식별하기 위해 Board Skills Matrix 분석을 실시합니다. 이를 바탕으로 후보군을 구성한 뒤 이사회 구성의 기능적 균형을 고려하여 신임 사외이사 후보를 추천함으로써, 집합적 정합성과 전문성을 지속적으로 유지·보완하고 있습니다. 정기 및 수시 회의를 통해 이사 간 전문성을 공유하고, 상호 보완을 통해 이사회 역량을 극대화하고 있습니다. 협업 체계를 통해 다양한 경영 현안에 대한 심층적 논의와 효과적인 대응이 가능하도록 운영하고 있습니다. 이사회 구성 과정에서 특정 이해관계를 대변하지 않도록 성별, 연령, 학력, 국적, 문화적 배경, 인종 및 민족 등에 대한 제한을 두지 않고 있으며, 이를 통해 이사회의 다양성과 포용성을 확대하고 있습니다. 향후에도 다양한 시각이 조화를 이루는 이사회를 통해 균형 잡힌 의사결정 구조를 지속적으로 강화해 나가겠습니다.

# 기업 지배구조

## 지배구조 건전성 제고

### 이사회 구성

KB국민카드 이사회는 정관에 따라 9인 이하의 이사로 구성되며, 모든 이사는 주주총회의 결의를 통해 선임됩니다. 이사회는 사외이사를 3인 이상 두되, 전체 이사 중 과반수가 사외이사로 구성되도록 운영하고 있습니다. 2024년 12월 31일 기준, 「금융회사의 지배구조에 관한 법률」 제12조 제1항 및 제2항에 따라 이사회는 총 7인의 이사로 구성되어 있으며, 이 중 4인은 사외이사입니다.

### 이사회 운영

KB국민카드는 분기 1회 정기 이사회를 개최하고, 필요 시 임시 이사회를 개최하고 있습니다. 2024년에는 총 16회의 이사회를 개최하여 63건의 결의 안건에 대해 심의·의결하였고, 34건의 안건을 보고 받아 경영진의 책임 경영을 지원했습니다. 이사회 평균 참석률은 93.8%로, 이사회 개최 시 사외이사가 안건을 충분히 검토할 수 있도록 이사회 개최 최소 7일 전에 안건을 통지하였습니다. KB국민카드는 필요한 경우 해당 임원이 이사회에 직접 참석하여 안건에 대한 설명을 제공하여 이사의 이해를 돕고 있습니다.

### 이사회 구성원

(2024.12.31 기준)

성명	성별	상임/ 사외/ 비상임	임기	주요 경력	직위
이창권	남성	상임	2022.01.01 ~ 2024.12.31	현) KB국민카드 대표이사 사장	이사회 의장
윤증현	남성	사외	2023.03.24 ~ 2025년 정기주주총회일	현) 윤경제연구소장 전) 기획재정부 장관	선임사외이사 리스크관리위원회 위원장 대표이사후보추천위원회 위원장 감사위원후보추천위원회 위원장 사외이사후보추천위원회 위원
조성준	남성	사외	2022.03.20 ~ 2025년 정기주주총회일	현) 서울대학교 산업공학과 교수 현) 국가데이터정책위원회 위원	보상위원회 위원장 리스크관리위원회 위원 대표이사후보추천위원회 위원
최자영	여성	사외	2022.09.28 ~ 2025.09.27	현) 송실대학교 경영대학 벤처중소기업 학과 교수 및 중소기업대학원장 현) 중소벤처기업부 정책심의회 위원	사외이사후보추천위원회 위원장 감사위원회 위원 보상위원회 위원 내부통제위원회 위원 대표이사후보추천위원회 위원 감사위원후보추천위원회 위원
이종은	남성	사외	2023.03.24 ~ 2025년 정기주주총회일	현) 성균관대학교 경영학과 교수 및 응용융합학부 학부장	감사위원회 위원장 내부통제위원회 위원장 보상위원회 위원 사외이사후보추천위원회 위원 대표이사후보추천위원회 위원 감사위원후보추천위원회 위원
김경호	남성	상임	2023.04.28 ~ 2025.04.27	현) KB국민카드 상근감사위원 전) 감사원 제1사무차장	상근감사위원 감사위원회 위원 내부통제위원회 위원
김재관	남성	비상임	2024.03.22 ~ 2024.12.31	현) KB금융지주 재무총괄 부사장 전) KB국민은행 경영기획그룹 부행장	리스크관리위원회 위원

# 기업 지배구조

## 지배구조 건전성 제고

### 이사회 내 위원회

KB국민카드는 이사회 산하에 총 7개의 위원회를 설치·운영하고 있으며, 각 위원회는 독립성과 전문성을 기반으로 이사회의 기능을 보완하고 있습니다. 모든 위원회의 의장은 사외이사가 맡고 있으며, 위원 구성 시 사외이사가 과반수를 초과하도록 편성함으로써 견제와 균형의 원칙을 실질적으로 구현하고 있습니다. 위원회 구성 시에는 각 이사의 전문성과 배경을 고려하여 역할에 적합한 위원을 배정하고 있으며, 이를 통해 위원회의 운영 효율성과 심의 기능의 실효성을 동시에 확보하고 있습니다. 특히, 다양한 분야의 전문성과 경험을 갖춘 사외이사들이 각 위원회에 참여함으로써, 독립성과 책임성 기반의 의사결정이 가능하도록 지원하고 있습니다. 임원 선임의 공정성과 객관성을 확보하기 위해, 임원후보추천위원회를 기능별로 세분화하여 운영하고 있습니다. 대표이사후보추천위원회, 사외이사후보추천위원회, 감사위원후보추천위원회로 구분하여 각각의 역할과 대상에 맞는 맞춤형 심의와 검토가 이루어지도록 체계를 정비하고 있습니다.

### 위원회 조직도



### 위원회 현황

(2024.12.31 기준)

위원회명	주요 역할	구성 (사외/전체)	의장
이사회	최고 상설 의사결정기구	4/7	이창권
감사위원회	감사업무수행	2/3	이종은
리스크관리위원회	리스크관리 관련 정책수립	2/3	윤증현
보상위원회	보상체계 수립 및 평가	3/3	조성준
내부통제위원회	내부통제 방침 수립 및 관리 의무 점검	2/3	이종은
대표이사후보추천위원회	대표이사후보추천	4/4	윤증현
사외이사후보추천위원회	사외이사후보추천	3/3	최자영
감사위원후보추천위원회	감사위원후보추천	3/3	윤증현

# 기업 지배구조

## 지배구조 건전성 제고

### 사외이사

#### 사외이사 임기

KB국민카드는 사외이사의 임기를 1년으로 설정하고 있으며, 주주총회를 통해 신규 선임 또는 연임 여부를 결정하고 있습니다. 사외이사는 연임이 가능하나, 주주총회에서 별도로 정하지 않는 한 연속 재임 기간은 5년을 초과할 수 없습니다.

#### 사외이사 선임

KB국민카드는 이사회 운영의 독립성과 전문성을 강화하기 위해, 실무 경험과 전문 지식을 갖춘 인사들을 사외이사로 구성하고 있습니다. 특정 분야의 편중을 방지하고 이사회 균형 있는 역량 구성을 위해, 사외이사후보 추천위원회가 후보자를 선별하고 추천하는 체계를 운영하고 있습니다. 사외이사 후보추천위원회는 임원후보추천위원회 산하의 위원회로서, 이사회가 주주의 대표성과 전문성, 전략적 목표에 부합하는 사외이사를 구성할 수 있도록 관련 법령에 따른 자격 요건 검토를 포함한 후보자 심사를 수행합니다. 위원회는 위원장 포함 전원이 사외이사로 구성되어 있으며, 위원회의 독립성과 공정성을 기반으로 후보자 추천 역할을 수행하고 있습니다. 2024년에는 총 4회의 회의를 통해 사외이사 후보군에 대한 자격 심사 및 후보자 추천을 실시하였으며, 향후에는 전문성과 다양성을 갖춘 후보군을 체계적으로 관리하여 이사회 역량과 독립성이 더욱 강화될 수 있도록 후보군 관리 체계를 고도화할 예정입니다.

#### 사외이사 선임 프로세스



#### 사외이사 교육

KB국민카드는 이사회 전문성과 독립성을 제고하기 위해 사외이사를 대상으로 다양한 분야의 교육 및 연수를 지원하고 있습니다. 2024년에는 사외이사의 역할 수행 역량 강화를 목적으로 총 26회의 교육 프로그램을 운영하였습니다.

#### 2024년 사외이사 교육 현황

교육 일자	주요 교육 내용	비고
2024.01.01 ~ 2024.12.31	이사회 안건과 관련된 업무 교육	총 10회
2024.01.01 ~ 2024.12.31	리스크 모니터링 현황 등 교육	총 7회
2024.03.08 ~ 2024.03.29	직장 내 성희롱 및 괴롭힘 예방 교육	온라인
2024.04.01 ~ 2024.06.28	정보보호 연수	온라인
2024.04.02 ~ 2024.04.19	자금세탁방지 연수	온라인
2024.09.02 ~ 2024.09.13	재무보고내부통제 교육	온라인
2024.11.07	제7회 KB금융그룹 감사위원회 세미나	-
2024.11.21	삼일Pwc거버넌스센터 주관 세미나	-
2024.12.04	전략, 회계, 금융, 위험관리 등에 대한 교육 및 최신 이슈 공유	-
2024.12.19	전략, 회계, 금융, 위험관리 등에 대한 교육 및 최신 이슈 공유	-
2024.12.26	전략, 회계, 금융, 위험관리 등에 대한 교육 및 최신 이슈 공유	-

# 기업 지배구조

## 지배구조 건전성 제고

### 이사회 등 평가

#### 이사회 및 위원회 평가

KB국민카드는 매년 이사회 운영 전반에 대한 평가를 실시하고 있습니다. 평가는 법령과 내부 규정에서 요구하는 기능을 적정하게 수행하고 있는지를 검토하여, 중요 의사결정 과정에서 이사회 및 위원회가 견제와 균형을 기능을 충실히 수행하도록 지원하고자 합니다. 평가는 매년 초 전년도 이사회 및 위원회의 구성 및 운영 실태를 대상으로 이루어지며, 그 결과는 이사회에 보고된 후 정기 주주총회 20일 전까지 사외이사 평가와 함께 지배구조 연차보고서 등을 통해 대외 공시됩니다. 이사회가 자체적으로 평가를 주도하고 있으나, 일부 세부 항목은 관련 부서의 실무 지원을 받습니다. 평가는 이사회 및 위원회의 성과 개선과 역량 강화에 필요한 인사이트를 제공하며, 향후 운영 계획 수립의 기초자료로 활용됩니다.

#### 사외이사 평가

KB국민카드는 개별 사외이사에 대한 정기 평가를 실시하고 있습니다. 평가 항목은 관심과 참여도, 경험과 전문성, 책임 의식과 성품 등 3가지 영역과 10개 세부 항목을 기준으로 진행됩니다. 주요 평가 내용은 참여도, 사전 준비 성실도, 회사 사업 이해 수준 등입니다.

#### 2024년도 평가 방식 및 결과

구분	이사회	이사회 내 위원회	사외이사
주요 평가 항목	이사회 구성 및 운영, 역할과 책임, 주주 및 고객과의 관계	위원회 규모의 적정성, 안전의 충실성, 충실한 논의과정 여부	관심과 참여도, 경험과 지식, 책임 의식과 성품
평가 주체	이사진	위원회 소속 위원	이사진, 지원 부서장
평가 방법	개별 설문지 작성	개별 설문지 작성	개별 설문지 작성
평가 결과	S등급 득점률 94%	전 위원회 S등급 득점률 90%이상	전 사외이사 S등급 득점률 90%이상

### 경영진 성과평가 및 보상

#### 성과평가

KB국민카드는 매년 보상위원회를 통해 경영진 보상체계의 결의를 받으며, 경영진 성과를 회사와 개인 성과로 구분하고, 재무 및 비재무 지표를 병행하고 있습니다. 회사 성과는 수익성과 건전성을 기준으로 설정되며, 재무 지표에는 자기자본이익률(ROE), 위험가중자산이익률(RORWA), 연체율, 손상자산비율 등이 포함됩니다. 비재무 지표는 유실적회원 수, 디지털 플랫폼 이용자 수(MAU) 등 고객 기반 확대 및 서비스 질 개선 관련 항목으로 구성됩니다. 개인 성과는 회사 성과, 조직별 KPI 달성 수준, 상대주가 성과 등을 종합적으로 고려해 장·단기 성과급 지급률 산정에 반영됩니다.

#### ESG 성과 관리 체계

KB국민카드는 2022년부터 경영진 KPI에 ESG 항목을 정성지표로 반영하였으며, 2023년부터 전 부서로 확대하여 정량 및 정성지표 기반 ESG 성과 관리 체계를 구축하였습니다. 또한, 영업 현장에서도 영업점 KPI에 '모바일 명세서 활성화' 등 ESG 관련 지표를 포함하여 실질적인 실행력을 강화하고 있습니다.

#### 이연·조정·환수 기준

KB국민카드는 성과평가 결과에 따라 산출된 변동보상액 중 일부를 경영진이 40%, 50%, 60% 중 선택하여 현금으로 일시 지급하며, 나머지는 주식으로 전환해 3년간 이연 지급하고 있습니다. 이연금은 경영성과가 반영된 주가를 기준으로 산정되어, 보상과 장기성과 간 연계성을 확보하고 있습니다. 주가 하락 시 보상액이 자연스럽게 감소하도록 설계되었으며, 회사 가치 또는 그룹 브랜드에 중대한 손실이 발생한 경우 보상 환수 제도를 통해 책임경영 원칙을 강화하고 있습니다. 환수 대상은 감독기관의 문책요구에 따른 면직·감봉 등 제재를 받은 경우, 또는 고의나 중대한 과실로 기업에 중대한 손해를 야기한 경우 등입니다.

# 윤리 및 준법경영

## 윤리경영 체계

### 윤리경영 규범 체계

KB국민카드는 윤리경영 의지를 선언한 ‘KB금융그룹 윤리헌장’의 정신을 구체화하고, 모든 임직원이 지켜야 할 올바른 가치판단의 기준과 행동원칙을 제시한 ‘윤리강령’을 제정하여 운영하고 있습니다. 더불어 ‘임직원 법규준수 행동기준’, ‘Wise-Whistle 제도’ 등을 마련하여 실질적인 윤리규범 실천을 하고 있습니다.

#### 윤리경영 체계도



# 윤리 및 준법경영

## 윤리경영 체계

### 내부통제 시스템

KB국민카드는 건전한 내부통제 문화를 정착시키기 위하여 체계적이고 효과적인 내부통제 시스템을 구축·운영하고 있습니다. 이사회는 내부통제에 대한 최종적인 책임을 지고 있으며, 이사회의 내부통제 역할 강화를 위하여 내부통제위원회를 이사회 내 위원회로 설치하여 내부통제의 기본방침·전략 수립, 임직원의 직업윤리·준법정신을 중시하는 조직문화의 정착방안 마련 등을 심의·의결하도록 하였습니다. 또한, 준법감시인은 내부통제 관련 업무를 총괄하며 효율적인 내부통제 시스템을 운영하고 있습니다.

#### 내부통제 운영 조직도



# 윤리 및 준법경영

## 윤리경영 활동

### 윤리 및 준법경영 실천

#### 내부자신고제도 운영

KB국민카드는 금융사고 예방과 윤리적 조직문화 조성을 위해 『그룹 올바른 제보제도 운영지침』에 따라 「Wise-Whistle 제도」를 운영하고 있습니다. 해당 제도를 통해 횡령, 배임, 불공정 거래, 내부통제 기준 위반 등 부정행위를 임직원과 외부 이해관계자가 다양한 채널을 통해 신고할 수 있도록 하고 있습니다. 신고자의 익명성과 권리를 철저히 보호하며, 불이익을 금지하여 안전한 신고 환경을 제공합니다. 접수된 내용은 조사 후 감사 의뢰 또는 징계 등 적절한 조치를 취하고 있으며, 내부신고가 회사의 손실 예방이나 리스크 완화에 기여한 경우에는 포상금 등 인센티브를 제공하여 신고 문화를 장려하고 있습니다.

#### Wise-Whistle 제도

신고대상	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 회사의 내부통제 기준에 중대하게 위반되는 사항</li> <li>· 임직원의 횡령·배임 등 범죄 혐의가 있는 행위</li> <li>· 업무 관련 상사의 위법·부당 지시 및 성희롱 행위 등</li> </ul>
신고접수	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 준법추진부 관리</li> <li>· 내부자 신고 수신용 전용 전화, Fax, E-mail, 사내 전산망 등</li> </ul>
신고자 보호제도	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 신분 보장, 인사상 불이익 금지 및 근무지 변경 등 요구사항 적극 반영</li> <li>· 기여도에 따라 인센티브 부여</li> <li>· 피해자 또는 제보자의 피해 사실을 누설하여 2차 피해를 야기한 경우 징계</li> </ul>
사후조치	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 조사 결과에 따라 준법감시인은 필요시 인사 담당 부서장에 관련 규정에 의한 징계 의뢰 가능</li> <li>· 준법감시인은 자발적 신고 시 정상 참작하여 징계 감경 요청 가능</li> </ul>

#### 윤리 및 준법교육

KB국민카드는 각 부서가 매월 1회 이상 전 직원을 대상으로 법규 준수 및 윤리경영 관련 교육을 실시하고 있습니다. 2024년에는 매월 준법교육후 자기평가 및 이해도 평가를 실시하였고, 전 직원(파견직 포함)을 대상으로 연 1회 직장 내 성희롱·괴롭힘 예방 및 자금세탁방지 관련 온라인 교육을 운영하였습니다. 또한, 각 부서의 내부통제책임자를 대상으로는 외부 강사를 초청한 집합교육을 통해 직장 내 윤리의식과 법규 준수 문화를 강화하고 있습니다.

#### 윤리경영 평가기준

KB국민카드는 업무관행 또는 단기적 실적증대를 위해 비정상적 방법으로 업무를 추진하여 금융질서 문란행위가 발생한 경우 위반사항을 종합적으로 평가하여 KPI 총배점의 일부 범위 내에서 차등 차감하는 비정상적인 업무추진 예방을 위한 「윤리경영 평가기준」 운영을 통해 공정하고 투명한 업무 추진 기반 올바른 성과문화 정착에 힘쓰고 있습니다.

#### 윤리경영 활동

KB국민카드는 임직원이 업무 수행 시 윤리 및 준법 기준을 참고할 수 있도록 준법 관련 주요 법규 및 감독규정, 윤리강령, 임직원 법규준수 행동 기준 등 관련 자료를 전자매뉴얼 내 게시판 등을 통해 상시 열람할 수 있도록 지원하고 있습니다.

# 윤리 및 준법경영

## 반부패 예방

### 반부패 및 뇌물 정책

KB국민카드는 임직원 행동기준 및 관련 법규에 따라 금품·향응 수수를 엄격히 금지하고 있으며, 공직자 등에 대한 부정 청탁 및 이에 따른 금품 수수 또한 명확히 제한하고 있습니다.

#### 임직원 법규준수 행동기준 中 선물 등 수수에 대한 가이드라인

임직원은 이해관계자로부터 금품, 향응, 부당 편익 등을 직간접적으로 받거나 이를 조장 또는 묵인해서는 안 되도록 정하고 있습니다. 이해관계자가 아닌 고객 등이라 할지라도 현금이나 이에 준하는 유가증권은 어떠한 경우에도 받을 수 없으며 이해관계자가 아닌 고객 등으로부터 일정 수준 이상의 선물, 혜택 등 경제적 이익을 얻은 경우에는 부점 내부통제 책임자에게 신고하도록 하고 있습니다. 내부통제 책임자는 이를 부점장에게 보고 후 제공자에게 즉시 반환하되 현실적으로 어려운 경우에는 불우이웃 돕기 등 사회 봉사활동에 사용하고 있습니다.

### 반부패 활동 및 성과

KB국민카드는 주요 업무와 대내외 이슈에 따른 리스크와 기회를 식별하고, 부패 리스크 평가를 수행한 뒤 내부심사원을 지정하여 내부심사를 실시하였습니다. 공직자에 대한 부정 청탁 및 금품 수수를 명확히 금지하고, ‘청탁금지법 자가진단 체크리스트’를 전부점 대상으로 운영하고 있으며, 부패방지경영시스템 운영 현황과 교육 이수 현황 등을 담은 경영검토보고서를 이사회에 보고하였습니다.

2022년 준법경영시스템 국제표준(ISO 37301) 및 반부패경영시스템 국제표준(ISO 37001) 인증을 동시 취득 후 2023년 1차 사후심사, 2024년 2차 사후심사를 통하여 인증을 유지하고 있습니다. 임직원 대상 컴플라이언스 교육을 실시한 후 자가 평가와 이해도 평가를 진행하며 부패방지경영시스템 교육을 실시하여 임직원의 부패 리스크 인식 제고 및 제도 내재화에 힘쓰고 있습니다.

## 자금세탁방지

### 자금세탁방지 제도

KB국민카드는 『자금세탁방지 및 공중합박자금조달금지에 관한 업무규정』을 근거로 내부 업무규정과 실행 매뉴얼을 제정하여 운영하고 있으며, 2024년 개정된 관련 규정에 따라 이사회, 대표이사, 준법감시인, 보고책임자의 역할과 책임을 명확히 하기 위한 내규 개정을 추진했습니다.

KB국민카드는 자금세탁 위험관리 체계 강화를 위해 전사 자금세탁방지 업무 프로세스와 리스크 관리 체계를 진단하고, 업무별 개선 방안을 도출하였으며, 해당 결과를 바탕으로 자금세탁방지 시스템 리뉴얼을 진행했습니다. 또한, 금융정보분석원(FIU) 주관 자금세탁방지 제도 이행 평가에서 ‘우수’ 등급을 획득하였으며, 고객확인제도(KYC), 위험평가(RBA), 거래 모니터링 등 주요 영역별 리스크 대응 역량 강화를 위해 지속적인 개선 방안을 검토하고 있습니다.

#### 임직원 법규준수 행동기준 中 자금세탁방지

KB국민카드는 임직원 또는 회사가 불법적 자금을 세탁하는 행위에 관여되지 않도록 주의하고, 자금세탁행위를 하고 있는 것으로 의심되는 거래에 대해서는 법률에서 정한 절차와 방법에 따라 처리하고 있습니다.

### 자금세탁방지 교육

KB국민카드는 자금세탁방지 교육 참여를 독려하기 위해 KPI 가점 제도를 지속적으로 운영하고 있으며, 자금세탁방지 업무 담당자의 역량 강화를 위해 고객확인제도(KYC), 글로벌 금융 제재 등 다양한 교육 과정을 제공하고 있습니다.

# 윤리 및 준법경영

## 공정경제

### 청렴계약제도

KB국민카드는 임직원의 법규 준수 행동기준에 따라 계약의 투명성을 확보하기 위해 청렴계약 제도를 운영하고 있습니다. 청렴계약제도는 임직원이 회사에 필요한 물품, 용역, 공사 등을 계약할 때 가격, 품질, 기술 등의 기준에 따라 신뢰성과 성실성을 고려하여 공정하게 공급업체를 선정해야 하며, 본인 또는 친인척이 관련된 특정 업체에 우선적 대우를 하거나, 공급업체로부터 금품·향응 등 부당한 이익을 수수하거나 요구해서는 안 된다는 원칙을 기반으로 합니다. 이를 위반할 경우 계약 해지나 거래 중단 등의 제재를 통해 계약의 공정성과 투명성을 강화하며, 공급업체 또한 회사의 청렴경영 원칙에 동참하도록 유도하고 있습니다. 또한, 준법감시인은 계약을 담당하는 임직원이 공급업체와 계약을 체결할 때 청렴계약 조항을 계약서에 반영하도록 요구할 수 있으며, 계약서 반영이 어려운 경우에는 별도의 ‘청렴계약이행 약속서’를 징구할 수 있습니다.

### 공정광고

KB국민카드는 공정한 광고 집행을 위해 광고 업무 관련 내부 규정을 마련하여 체계적으로 관리·감독하고 있으며, 사내 ‘마케팅 홍보물 관리시스템’을 통해 광고물의 전산관리를 수행하고 있습니다. 대고객 대상 광고 시 유의사항을 안내하고 임직원이 집행한 광고를 자율적으로 점검할 수 있도록 지원하고 있습니다. 또한, 여신금융협회가 주관하는 ‘여신금융업권 광고 자율심의 업무 기초’ 등 광고 심의 관련 연수를 참가하고 있으며, 임직원이 공정광고 기준을 준수하고 광고 집행 역량을 제고할 수 있도록 정기적으로 자체 교육을 실시하고 있습니다.

### 공정경제 및 상생지원

KB국민카드는 협력사와의 공정한 거래관계를 구축하기 위해 계약 절차를 개선하고, 비대면 전자입찰 및 계약을 활성화하고 있습니다. ‘No Visit·No Paper’ 계약 프로세스를 운영하며, 2024년 전체 계약의 87%를 전자계약으로 체결하였고, 계약서류 간소화 등을 통해 협력사의 편의를 높이기 위한 상생 노력을 지속하고 있습니다. 또한, IT 도급 협력사의 근무 환경 개선과 안전보건 확보를 위한 다양한 제도를 운영하고 있습니다. 협력사 구성원에게는 임직원과 동일한 사무용품(PC 등)을 지급하고 있으며, 약 90%의 협력사 인력이 근무하는 청계 IT 사옥에서는 회의실, 미팅룸, 휴게 공간 등을 임직원과 동일하게 자유롭게 이용할 수 있도록 하고 있습니다. 아울러, 협력사 사업장의 현장대리인 간담회를 수시로 운영해 협력사의 고충과 개선 의견을 청취하고 실질적인 개선과제로 연계하고 있습니다. 나아가, KB국민카드는 상호 존중 기반의 조직문화를 조성하기 위해 협력사를 ‘파트너사’로 호칭하고 있으며, 계약 시 업무 범위 및 권한을 명확히 정의해 과도한 업무 위임을 방지하고 있습니다.

### 리니언시(Leniency) 제도 운영

KB국민카드는 물품 구매, 입찰, 계약 체결 등의 과정에서 회사의 우월적 지위를 이용한 부당 행위 발생을 예방하기 위해 리니언시(Leniency) 제도를 운영하고 있습니다. 해당 제도는 임직원이 협력업체에 금전 요구, 수령, 기타 부당한 행위를 한 경우, 협력업체 임직원의 체포 또는 KB국민카드 임직원의 자진 신고가 이뤄질 경우 신고자에 대한 징계 등을 감경하거나 면제함으로써 공정한 거래 질서를 유지하고 내부 자정 기능을 강화하는 것을 목적으로 합니다. 협력업체와 임직원 대상 연 1회 이상 정기적 안내를 통해 해당 제도가 원활하게 운영되도록 힘쓰고 있습니다.

# 리스크 관리

## 리스크 관리 체계

### 리스크관리위원회

KB국민카드 리스크관리위원회는 이사회로부터 리스크 관련 권한을 위임받아 독립적으로 운영되며, 회사의 다양한 거래에서 발생할 수 있는 주요 리스크를 적시에 인식·평가·감시·통제할 수 있도록 리스크 관리 전략과 정책을 수립하고 승인하는 최고 의사결정기구의 역할을 수행하고 있습니다. 위원회 산하에는 효율적인 운영을 위한 리스크관리협의회를 두고 있으며, 위원회로부터 위임받은 안건을 심의·의결하는 기능을 담당합니다. 협의회는 리스크관리 책임자를 위원장으로 구성하며, 해당 책임자는 금융·회계·재무 분야의 전문성과 실무 경험을 갖춘 인물로서 일정 임기 보장을 통해 독립성과 전문성을 유지할 수 있도록 하고 있습니다. 또한, 사외이사를 대상으로 차년도 대내외 거시경제 전망과 주요 리스크 요인을 연계한 시장 현황 및 건전성 관리 전략 등에 관한 교육을 정기적으로 실시하여 리스크 관리 역량을 지속적으로 강화하고 있습니다.

### 리스크관리위원회 구성 및 역할

(2024. 12. 31 기준)

구성	· 윤증현(위원장), 조성준(사외이사), 김재관(비상임이사)
운영	· 총 7회 개최, 안건 18건 처리(의결 4건, 심의 1건, 보고 13건)
결의 안건	· 리스크관리위원회 위원장 선임(안) · 2025년 리스크 관리 전략 및 제 한도 설정(안) · 리스크 관리 조직 및 업무분장 개정(안)
심의 안건	· 글로벌 자회사 신용공여를 위한 지급보증계약 변경 체결(안)
보고 안건	· 2024년 1분기 리스크관리협의회, 재무전략협의회, 상품위원회, 투자심의위원회 주요 활동내역 · 2024년 2월 리스크 모니터링 현황 보고 · 2024년 신용리스크 Contingency Plan 수립(안) · KB국민카드 소매신용평가모델 및 리스크측정요소 검증 · 2024년 상반기 그룹 통합·유동성 위기상황분석 보고 및 유동성 비상계획 갱신(안)

### 리스크 관리 실무조직

KB국민카드의 리스크 관리 실무조직(리스크 관리 그룹)은 영업 및 마케팅 조직과 독립적으로 운영되며, 리스크 관리에 관한 정책, 절차, 업무 프로세스를 수립·관리하고 리스크 허용 한도 준수 여부를 상시 모니터링하여 리스크 관리 회의체에 주기적으로 보고하고 있습니다. 또한, 회사가 직면하는 주요 리스크를 유형별로 인식하고 측정하며, 내부 자본 한도를 사전에 설정한 후, 한도 준수 여부 및 적정성에 대한 평가 결과를 리스크 관리 회의체 및 경영진에 보고하고 있습니다.

리스크 관련 정책과 절차는 관련 규정과 지침에 따라 체계적으로 운영되며, 업무의 적정성에 대한 내부통제 및 감사도 주기적으로 실시되고 있습니다. 리스크 담당자에게는 외부 신용정보기관이 제공하는 리스크 분석 교육, 데이터 분석 교육, 리스크 전문가 과정 등을 통해 실무 역량을 강화하고 있으며, 이를 통해 실질적인 리스크 대응 능력을 지속적으로 제고하고 있습니다.

### 리스크 관리 조직 체계



# 리스크 관리

## 리스크 관리 방안

### 리스크 관리 프로세스

KB국민카드는 매년 조직이 감내할 수 있는 위험 수준(리스크 수용 범위)을 정의하고, 내부 자본 한도, 국가별 익스포저 한도 등을 포함한 리스크 관리 전략을 수립하고 있습니다. 해당 전략은 리스크관리협의회의 심의를 거쳐 리스크관리위원회에서 최종 결의됩니다. 또한, 신용 및 유동성 위기 상황에 대비하여 업무연속성계획(BCP)을 마련하고, 정기적으로 스트레스 테스트(Stress Test)를 실시한 후 그 결과를 리스크 관리 회의체 및 KB금융지주에 보고하고 있습니다. 2025년 4월에는 리스크 관리 정책을 제정하고 리스크관리위원회 운영 규정을 정비하였으며, 리스크 관리 프로세스를 제도화하여 운영 체계의 일관성과 안정성을 강화하였습니다.

위험성향(Risk Appetite) 목표

75%

(2024년 말 기준)



### 리스크 유형별 대응체계

리스크 유형	정의	관리 방법
재무 리스크 	신용리스크 채무자나 거래상대방의 채무(계약) 불이행이나 신용도의 저하로 인해 채권자(거래당사자)의 손실이 발생할 위험	신용리스크에 노출된 모든 자산에 대한 예상손실, 비예상손실 등을 측정하여 포트폴리오별 리스크 프로파일을 파악하고 경영관리 및 전략적 의사결정에 활용하며, 신용리스크 단계별 비상계획 수립/운영 및 시나리오별 위기상황 분석(Stress Test)을 수행하여 잠재적인 손실 발생 리스크에 선제적 대응
	유동성리스크 고금리의 자금 조달, 혹은 자산을 헐값으로 현금화해야 하는 상황 등 현금흐름 부족으로 인해 손실이 발생할 위험	KB금융그룹의 유동성 위기 대응체계 가이드라인에 기반하여 유동성 모니터링 및 상황등급 평가를 실시하며, 위기상황 발생 시 유동성 비상계획에 따라 비상 조직 운영 및 Action Plan 실행
	금리리스크 자금 조달/운용의 금리Gap 및 Duration Mismatch에 따라 발생할 수 있는 손실 리스크	금리Gap 및 자기자본의 경제적 가치변동(Economic Value of Equity, EVE) 산출 및 관리
비재무 리스크 	운영리스크 거래 처리 오류나 각 부서의 업무활동을 둘러싼 통제의 붕괴 또는 정보시스템의 오류나 고장에 따른 손실 리스크	『건전한 운영리스크 관리원칙』에 따라 주요위험지표 평가, 리스크 통제자가진단 등 다양한 운영리스크 인식/평가 수단을 통해 업무에 내재된 리스크를 인식, 평가, 모니터링/보고 및 통제/경감하고 있으며, 대·내외 운영리스크 손실데이터를 수집하여 운영위험가중자산을 측정 및 모니터링
	전략리스크 불리하거나 부적절한 결정의 수행, 사업환경 변화에 대한 대응 미비 등으로 인해 손실을 입게 될 리스크	대·내외 비즈니스 환경, 감독당국 규제 환경 등에 대한 모니터링을 통해 경영의사결정 수립 시 사업환경 변화 등을 감안하여 실행하며, 리스크 관리협의회 등을 통해 전사적인 리스크를 통제하여 건전한 경영판단을 도모
	평판리스크 경영부진, 금융사고, 사회적 물의 야기 등으로 외부의 여론이 악화됨에 따른 경제적 손실 리스크	FDS시스템, 정보보호관리시스템 운영을 통해 사전에 사고를 예방하며, 고객의소리(VOC)/외부기관민원/언론보도 등 대외모니터링 및 내부신고제도를 운영하여 잠재 리스크에 선제적으로 대응

# 정보보호

## 정보보호 거버넌스

### 정보보호 조직

KB국민카드는 관계법령(개인정보보호법, 신용정보법, 전자금융거래법, 정보통신망법)에 의거 정보보호 및 보안 업무의 전문성을 갖춘 최고 전문가를 정보보호최고책임자(CISO), 개인정보보호책임자(CPO), 고객정보관리인, 신용정보관리·보호인(CIAP)으로 선임하고 있습니다. 정보보호 업무의 효율성 제고를 위해 정보보호부는 개인정보보호팀, 사이버위협대응팀, 테크보안팀, 보안인프라팀, 정보보안점검팀으로 운영하고 있으며, 각 팀에서는 개인정보 보호와 IT보안 업무를 철저히 수행하고 있습니다.

정보보호 관련 주요 사항을 심의하고 결정하기 위해 정보보호위원회를 운영하고 있으며, 정보보호최고책임자(CISO)를 중심으로 관련 부서들이 함께 참여해 개인정보보호 주요 정책, 보안 사고 대응, 보안 취약점 조사 및 대응에 대한 안건을 심의 및 의결합니다. 또한, 고객정보의 오·남용 방지, 조회 이력 관리, 개인정보 파기 절차 등 정보보호 업무 전반을 상시 모니터링하고 있으며, 정책 준수 여부와 부서별 이행 실적은 KPI에 반영하여 임직원의 책임의식을 제고하고 있습니다. 각 부서의 실행 성과는 주기적으로 평가되어 안전한 정보보호 환경 조성에 기여하고 있습니다.



# 정보보호

## 정보보호 전략 및 활동

### 정보보호 수준진단

KB국민카드는 급변하는 디지털 환경과 사이버 위협에 선제적으로 대응하기 위해 정보보호 체계를 강화된 방향으로 재점검하고 있습니다. 최근 보안 관련 기준과 업계 흐름을 반영하여 전사 차원의 내부 관리 체계를 정비하고, 사전 예방 중심의 정보보호 운영 체계로의 전환을 추진하고 있습니다. 정보보호 수준 진단을 통해 보안 수준을 점검하고, 차세대 보안 모델과의 격차(Gap)를 분석하여 잠재 리스크를 사전에 식별하였습니다. 이후 식별된 리스크를 기반으로 중장기 추진 과제를 도출하고 단계별 실행계획을 수립하였으며, 이 중 실효성이 높은 과제에 대해서는 2024년부터 2026년까지의 3개년 로드맵을 수립해 체계적으로 추진 중입니다.

### 정보보호 인증

KB국민카드는 정보보호 체계의 안정성을 강화하기 위해 국내외 정보보호 관련 인증을 취득했습니다. PCI-DSS, 온라인 서비스에 대한 정보보호관리체계(ISMS-P), ISO27001은 최초 취득 후 매년 사후심사를 통해 유지하고 있습니다. 2024년에는 마이데이터 서비스에 대한 정보보호 관리체계(ISMS-P), ISO27701 인증을 취득했습니다.



### 정보보호 리스크 평가

KB국민카드는 외부의 보안 위협과 내부의 잠재적 위험 요인을 선제적으로 식별하기 위해 다양한 정보를 수집·분석하고 있으며, 이를 기반으로 전사 정보보호 관리체계의 운영 효과를 매년 정기적으로 평가하고 있습니다. 특히, IT 시스템, 모바일 앱, 주요 디지털 자산에 대해서는 정기적인 취약점 점검을 통해 사전 예방 활동을 강화하고 있으며, 평가 과정에서 식별된 문제점은 신속히 개선하여 정보보호 및 개인정보 보호 수준을 지속적으로 향상시키고 있습니다. 회사의 업무를 위탁받은 수탁업체에 대해서도 개인정보가 안전하게 관리되고 있는지를 정기적으로 점검하고 있습니다. 인력·프로세스 등 관리적 보호조치, 시스템·프로그램 등 기술적 보호조치, 시설·장비 등 물리적 보호조치의 적정성 여부를 확인하고, 발견된 취약점은 정해진 기한 내에 개선되도록 지속적으로 관리하고 있습니다.



### 정보보호 교육

KB국민카드는 전 임직원의 정보보호 인식을 높이기 위해 연간 3~12시간의 의무 교육을 실시하고 있으며, 도급 및 파견근로자를 포함한 전 직원을 대상으로 부서별 분기 단위의 자체 교육을 실시하고 있습니다. 수탁업체 임직원을 대상으로는 연간 교육 계획을 수립하여 개인정보 보호 교육을 정기적으로 시행하고 있으며, 2024년에는 총 173개 수탁업체 소속 약 8,900명에 대해 교육을 완료하였습니다. 또한, 수탁업체 요청 시 외부 정보보호 전문가를 활용한 맞춤형 교육을 제공하고 있으며, 2024년에는 수탁업체 개인정보(신용정보) 취급자 대상 역량 수준에 따라 3회에 걸쳐 단계별 정보보호 역량 교육을 실시하였습니다.

# 정보보호

## 정보보호 전략 및 활동

### 개인정보보호

#### 개인정보보호 체계

KB국민카드는 2024년 개정된 「개인정보 보호법」과 「신용정보의 이용 및 보호에 관한 법률」에 따라 내부 규정을 정비하고, 정보주체 권리 보장 강화를 위한 프로세스 효율화 및 검증 체계 고도화를 지속적으로 추진하고 있습니다. 또한, 법령에서 의무화된 ‘개인정보 처리방침’, ‘고객정보 취급방침’, ‘신용정보 활용체제 공시’에 대한 정기 점검을 통해 외부 평가에 대비하는 동시에, 정보주체의 권리 보장 수준을 향상시키고자 노력하고 있습니다. 특히, 2024년부터 시행된 ‘개인정보 처리방침 평가제’에 대응하기 위해 내부 프로세스를 정비하고 방침 내용을 개선하고 있습니다.

#### 개인정보보호 활동

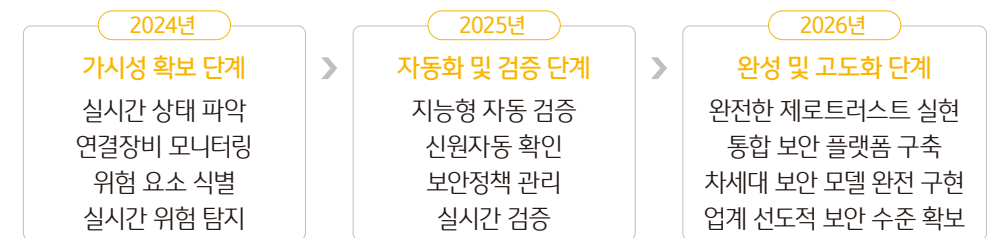
KB국민카드는 개인정보 침해 사고에 신속하고 효과적으로 대응하기 위해 침해사고 대응반을 운영하고 있으며, 사고 유형 및 심각도 정의, 심각도에 따른 단계별 대응 절차를 수립하여 체계적으로 관리하고 있습니다. 또한, 24시간 실시간 보안관제 시스템을 통해 이상 징후를 상시 모니터링하여 사고를 사전에 예방하고 있습니다. 개인정보 보호법상 안전조치 의무와 안전성 확보 조치 기준을 준수하여 ‘개인정보 유출 사고 대응 계획’을 내부 관리계획에 포함해 수립·시행하고 있으며, 사고 발생 시 즉시 대응할 수 있도록 ‘개인정보 유출 사고 대응 매뉴얼’을 마련하여 신속한 피해 복구와 정보주체의 불편 및 경제적 부담 최소화에 힘쓰고 있습니다.

### Zero Trust 보안 모델

KB국민카드는 보안 탐지·분석·대응 역량 강화를 위해 2024년부터 2026년까지 3개년에 걸쳐 제로 트러스트(Zero Trust) 보안 모델을 단계적으로 구축하고 있습니다. 제로트러스트는 모든 사용자와 기기를 신뢰하지 않고 지속적으로 검증하는 방식으로, 기존 보안 모델과 달리 내부망 접속 시에도 모든 접근 요청을 철저히 검증함으로써 계정 탈취, 내부자 위협 등 보안 사고를 효과적으로 방지할 수 있는 선제적 보안 프레임워크입니다.

2024년에는 연결된 장비 및 기기의 상태를 실시간으로 파악할 수 있는 ‘가시성 확보’를 핵심 목표로 설정하고, 사용자 단말기와 클라우드 환경에서 발생하는 위협 요소를 빠르게 식별·대응할 수 있는 체계를 마련하였습니다. 2025년에는 사용자 신원을 자동으로 확인하고, 보안정책을 지속적으로 관리·점검하며, 내부 및 외부 사용자 모두의 접근 요청을 실시간으로 검증하는 시스템을 구축할 예정입니다.

#### 제로트러스트 보안 모델 구축 로드맵 | “신뢰하지 말고 항상 검증하라”



#### 제로트러스트 구축 효과

- 계정 탈취 방지
- 내부자 위협 차단
- 선제적 보안
- 보안 운영 효율화
- 고객 신뢰 제고



**Appendix**

ESG Data

GRI 대조표

SASB 대조표

TCFD 대조표

주요 수상 실적 및 가입 협회

제3자 검증의견서

# Appendix

ESG Data	099
GRI 대조표	112
SASB 대조표	117
TCFD 대조표	118
주요 수상 실적 및 가입 협회	119
제3자 검증의견서	120

# ESG Data

## 경제

### 요약연결재무상태표

(단위: 백만 원)

구분	2022	2023	2024
<b>자산</b>			
현금 및 예치금	333,818	440,835	785,384
당기손익-공정가치 측정 금융자산	1,056,249	1,209,216	79,396
파생금융자산	130,699	69,505	403,572
상각후원가 측정 대출채권	27,203,232	26,631,508	28,148,836
투자금융자산	64,155	67,677	71,704
관계기업투자	6,915	7,527	17,754
유형자산	160,560	156,950	158,325
기타자산	765,390	782,357	876,657
<b>자산총계</b>	<b>29,721,018</b>	<b>29,365,575</b>	<b>30,541,628</b>
<b>부채</b>			
차입부채	4,786,102	5,156,240	4,177,372
사채	17,337,833	16,768,192	17,956,817
기타부채	2,874,280	2,621,320	3,102,638
<b>부채총계</b>	<b>24,998,215</b>	<b>24,545,752</b>	<b>25,236,827</b>
<b>자본</b>			
지배기업주주지분	4,681,237	4,780,859	5,272,601
자본금	460,000	460,000	460,000
신종자본증권	-	-	249,149
자본잉여금	1,977,487	1,969,424	1,969,436
기타포괄손익누계액	60,136	15,423	49,738
이익잉여금	2,183,614	2,336,012	2,544,278
비지배지분	41,566	38,964	32,200
<b>자본총계</b>	<b>4,722,803</b>	<b>4,819,823</b>	<b>5,304,801</b>
<b>부채와 자본총계</b>	<b>29,721,018</b>	<b>29,365,575</b>	<b>30,541,628</b>

### 요약연결포괄손익계산서

(단위: 백만 원)

구분	2022	2023	2024
영업수익	3,694,352	4,205,146	4,428,686
영업이익	533,061	427,194	514,115
법인세비용차감전연결순이익	527,444	472,553	525,109
당기연결순이익	383,002	351,219	391,488
지배기업주주지분순이익	378,592	351,133	402,715
비지배지분순이익	4,410	86	(11,227)
법인세비용차감후 당기기타포괄손익	34,481	(44,469)	38,878
당기연결총포괄이익	417,483	306,750	430,366
지배기업주주지분총포괄이익	412,209	307,336	437,030
비지배지분총포괄이익	5,274	(586)	(6,664)
주당이익 (단위: 원)	4,115	3,817	4,279



# ESG Data

## 경제

### 경제적 가치 배분

항목	단위	2022	2023	2024	
주주 및 투자자	배당	백만 원	200,008	185,380	-
종업원	급여	백만 원	336,122	353,452	386,616
	복리후생비	백만 원	3,573	3,855	3,532
지역사회	사회공헌 투자금액	억 원	68	174	217
정부	법인세	백만 원	144,442	121,334	133,621

### 신용 등급

항목	단위	2022	2023	2024
Moody's	등급	A2	A2	A2
한국신용평가	등급	AA+	AA+	AA+
한국기업평가	등급	AA+	AA+	AA+
NICE 신용 평가	등급	AA+	AA+	AA+

### ESG 채권

항목	단위	2022	2023	2024
녹색채권	억 원	0	0	0
사회적채권	억 원	4,600	3,300	1,600
지속가능채권	억 원	0	0	0
합계	억 원	4,600	3,300	1,600

### 지속가능금융 상품

항목	단위	2022	2023	2024
ESG 관련 카드 상품 취급액 <sup>1)</sup>	억 원	14,538	13,582	22,065

1) EV카드, 그린웨이브 1.5°C 카드, 햇살론카드, 그린카드, 스마트지킴이카드, 기후동행카드 총 6종



# ESG Data

## 지배구조

### 이사회 구성

	항목	단위	2022	2023	2024
유형별	사내이사	명	2	2	2
	사외이사	명	4	4	4
	기타 비상무이사	명	1	1	1
성별	남성	명	6	6	6
	여성	명	1	1	1

### 이사회 운영

	항목	단위	2022	2023	2024
	개최횟수	회	18	18	16
	사외이사 평균 참석율	%	98.6	93.1	93.8
안건 수	결의 안건	건	65	73	63
	보고 안건	건	32	34	34
	이사회 교육 횟수	회	27	26	26

### 연간 보상 비율

	항목	단위	2022	2023	2024
	최고 연봉자의 연간 보수 총액 <sup>1)</sup>	억 원	4.4	5.2	11.3
	전체 임직원의 연간 총 보수 중앙값	억 원	1.2	1.2	1.2
	연간 총 보상 비율	%	3.58	4.47	9.18

1) 복지 관련 지급액(복지포인트, 통신비 등) 제외 금액

# ESG Data

## 지배구조

### 임직원 법규준수 행동기준 위반

항목	단위	2022	2023	2024
금품 및 향응수수	건	0	0	0
중요정보 관리 위반	건	1	1	0
이해상충행위	건	0	0	0
자금세탁방지 위반	건	0	0	0
유가증권 등 투자행위	건	0	0	0
공정거래 준수 위반	건	0	0	0
대외활동 규정 위반	건	0	0	0

### 임직원 법규준수 행동기준 위반에 대한 조치

항목	단위	2022	2023	2024
감봉	건	0	0	0
견책	건	0	0	0
주의	건	0	0	0

### 윤리경영 교육

항목	단위	2022	2023	2024
윤리강령 실천서약 대상 인원 수	명	1,534	1,516	1,527
윤리강령 실천서약 서약 인원 수	명	1,534	1,516	1,527
<b>윤리경영 교육 시간</b>				
직장 내 성희롱 예방 교육	시간	1,618	3,226	1,562
직장 내 괴롭힘 방지 교육	시간	1,618	3,226	1,562
장애인 인식 개선 교육	시간	1,618	1,613	1,562
자금세탁방지 교육	시간	8,898	19,971	18,097
<b>윤리경영 총 교육 시간</b>	<b>시간</b>	<b>13,752</b>	<b>28,036</b>	<b>22,783</b>
<b>윤리경영 총 교육 인원</b>				
직장 내 성희롱 예방 교육	명	1,618	1,613	1,562
직장 내 괴롭힘 방지 교육	명	1,618	1,613	1,562
장애인 인식 개선 교육	명	1,618	1,613	1,562
자금세탁방지 교육	명	1,460	1,478	1,441
<b>윤리경영 총 교육 인원</b>	<b>명</b>	<b>1,618</b>	<b>1,613</b>	<b>1,562</b>
1인당 윤리경영 교육 시간	시간	8.5	17.4	14.6

# ESG Data

## 환경

### 온실가스 배출량(Scope 1 & Scope 2)<sup>1)</sup>

항목	단위	2022	2023	2024
직접 온실가스(Scope 1) <sup>2)</sup>	tCO <sub>2</sub> eq	483	457	420
간접 온실가스(Scope 2) <sup>2)</sup>	tCO <sub>2</sub> eq	3,006	3,087	2,454
<b>합계</b>	<b>tCO<sub>2</sub>eq</b>	<b>3,489</b>	<b>3,544</b>	<b>2,874</b>
온실가스 배출 집약도 <sup>3)</sup> (원단위)	tCO <sub>2</sub> eq/백만 원	0.00094	0.00084	0.00065

- 1) IPCC 가이드라인 기준 산정
- 2) KB국민카드 본사, 청계IT센터, 국내 영업점 기준
- 3) 영업수익 기준

### 온실가스 배출량(Scope 3)

항목	단위	2022	2023	2024
Category 1 구매한 제품 및 서비스	tCO <sub>2</sub> eq	98	1226	1105
Category 2 자본재	tCO <sub>2</sub> eq	0	1	11
Category 3 에너지(기타)	tCO <sub>2</sub> eq	-	-	392
Category 5 폐기물	tCO <sub>2</sub> eq	25	498	175
Category 6 출장	tCO <sub>2</sub> eq	245	134	254
Category 7 임직원 통근	tCO <sub>2</sub> eq	-	1,735	1,790
Category 11 판매된 제품의 사용	tCO <sub>2</sub> eq	798	595	483
Category 12 판매된 제품의 폐기	tCO <sub>2</sub> eq	49	64	84
Category 13 다운스트림 임대자산	tCO <sub>2</sub> eq	-	46,626	27,667

### 에너지 사용<sup>1)</sup>

항목	단위	2022	2023	2024	
전력	본사	kWh	3,078,452	2,850,084	2,619,354
	본사 외 <sup>2)</sup>	kWh	3,458,163	3,412,869	2,769,585
도시가스	본사	M <sup>3</sup>	7,787	4,566	5,156
유류사용량	업무용 차량	L	212,092	199,066	184,932
<b>합계</b>	<b>TJ</b>	<b>30.243</b>	<b>28.39</b>	<b>24.27</b>	
에너지 집약도(원단위) <sup>3)</sup>	TJ/백만 원	8.19	6.75	5.48	
신재생에너지 사용량	kWh	0	0	0	

- 1) KB국민카드 본사, 청계IT센터, 국내 영업점 기준
- 2) 청계IT센터, 영업점 등
- 3) 영업수익 기준

### 용수 취수<sup>1)</sup>

항목	단위	2022	2023	2024
상수도	m <sup>3</sup>	2,145	2,190	2,783
지하수	m <sup>3</sup>	0	0	0
<b>합계</b>	<b>m<sup>3</sup></b>	<b>2,145</b>	<b>2,190</b>	<b>2,783</b>
용수 집약도(원단위) <sup>2)</sup>	m <sup>3</sup> /백만 원	0.00058	0.00052	0.00063

- 1) KB국민카드 본사 기준, 용수 취수량 및 사용량 동일 기준 산정
- 2) 영업수익 기준



# ESG Data

## 환경

### 폐기물 배출<sup>1)</sup>

항목	단위	2022	2023	2024
폐기물 배출량	L	510,000	450,000	500,000

1) 종량제봉투 배출량 기준

### 친환경 차량 현황

항목	단위	2022	2023	2024
전기차	대	3	3	4
수소차	대	0	0	0
하이브리드차	대	77	128	125
총 업무용 차량 (내연 차량 포함)	대	152	155	153

### 환경경영 교육

항목	단위	2022	2023	2024
환경경영 교육 참여 인원	명	-	-	37

### 친환경 상품 및 서비스

항목	단위	2022	2023	2024
친환경 차량 자동차 금융(잔액)	억 원	2,405	2,754	5,121 <sup>1)</sup>
친환경 관련 카드상품 취급액 <sup>2)</sup>	억 원	14,439	13,394	21,787

1) 안전자산 확보 정책으로 할부금융 취급액 증대

2) EV카드, 그린웨이브 1.5°C 카드, 그린카드, 기후동행카드 총 4종

# ESG Data

## 사회

### 임직원 현황<sup>1)</sup>

		항목	단위	2022	2023	2024
성별		남성	명	913	901	867
		여성	명	657	663	640
		합계	명	1,570	1,564	1,507
임원 <sup>1)</sup>		남성	명	18	20	20
		여성	명	0	0	1
		합계	명	18	20	21
정규직		남성	명	875	865	840
		여성	명	654	658	633
		합계	명	1,529	1,523	1,473
계약 조건	계약직	남성	명	20	16	7
		여성	명	3	5	6
		합계	명	23	21	13
기타 직원 현황		특수근로직	명	15,818	15,611	15,254
		단시간근로직	명	0	0	0
		파견직	명	143	119	99
		합계	명	15,961	15,730	15,353

1) 국내사업장 기준

		항목	단위	2022	2023	2024
직급별	과장~부장	남성	명	706	701	668
		여성	명	209	229	236
		합계	명	915	930	904
사원~대리		남성	명	189	180	179
		여성	명	448	434	403
		합계	명	637	614	582
30세 미만		남성	명	32	35	48
		여성	명	53	55	63
		합계	명	85	90	111
30세 이상~ 50세 미만		남성	명	592	560	504
		여성	명	563	550	503
		합계	명	1,155	1,110	1,007
50세 이상		남성	명	289	306	315
		여성	명	41	58	74
		합계	명	330	364	389
국적별		한국	명	1,570	1,564	1,507
		미국	명	0	0	0
		캐나다	명	0	0	0
		중국	명	0	0	0
		기타	명	0	0	0

# ESG Data

## 사회

### 임직원 다양성

	항목	단위	2022	2023	2024
보훈직원	남성	명	68	64	56
	여성	명	22	22	20
	합계	명	90	86	76
장애인 직원 <sup>1)</sup>	남성	명	21	22	21
	여성	명	2	2	2
	합계	명	23	24	23
고졸 인재	남성	명	0	0	0
	여성	명	0	0	0
	합계	명	0	0	0
STEM부서	남성	명	236	250	242
	여성	명	103	117	112
	합계	명	339	367	354
외국인 임직원	남성	명	0	0	0
	여성	명	0	0	0
	합계	명	0	0	0

1) 「장애인고용촉진 및 직업재활법」에 따른 연도말 장애인 고용 실시현황 신고 기준

### 여성인재 현황

	항목	단위	2022	2023	2024
	경영진	명	0	0	1
	전체 관리직(과장~임원)	명	209	229	237
	중간 관리직(과장 및 차장)	명	204	224	230
	수익창출 부서(기업금융 업무 부서)관리직	명	70	75	76
	STEM업무 담당 임직원	명	103	117	112

### 전문직 현황

	항목	단위	2022	2023	2024	
성별	남성	명	171	172	174	
	여성	명	107	105	100	
	합계	명	278	277	274	
직급별	임원	남성	명	0	0	0
		여성	명	0	0	1
	합계	명	0	0	1	
부장	남성	명	10	15	19	
	여성	명	1	1	3	
	합계	명	11	16	22	
과장~차장	남성	명	155	152	148	
	여성	명	69	74	70	
	합계	명	224	226	218	
사원~대리	남성	명	6	5	7	
	여성	명	37	30	26	
	합계	명	43	35	33	

# ESG Data

## 사회

### 신규 채용<sup>1)</sup>

		항목	단위	2022	2023	2024
성별		남성	명	16	20	21
		여성	명	8	8	24
		합계	명	24	28	45
연령별	20대 이하	남성	명	13	18	19
		여성	명	8	8	23
		합계	명	21	26	42
	30대	남성	명	3	2	2
		여성	명	0	0	1
		합계	명	3	2	3
	40대	남성	명	0	0	0
		여성	명	0	0	0
		합계	명	0	0	0
	50대 이상	남성	명	0	0	0
		여성	명	0	0	0
		합계	명	0	0	0

1) 정규직 기준(전문직, 파견직 등 제외)

### 연간 인사이동

		항목	단위	2022	2023	2024
성별		남성	명	323	264	223
		여성	명	208	145	156
		합계	명	531	409	379
직급별	임원	남성	명	8	4	2
		여성	명	0	0	0
		합계	명	8	4	2
	과장~부장	남성	명	237	232	211
		여성	명	49	70	148
		합계	명	286	302	359
사원~대리	남성	명	78	28	12	
	여성	명	159	75	8	
	합계	명	237	103	20	

### 평균 근속연수

항목	단위	2022	2023	2024
전직원	년	14	15	15
남성	년	17	17	17
여성	년	10	11	12

### 임직원 만족도

항목	단위	2022	2023	2024
만족도 점수	점	-	76	79



# ESG Data

## 사회

### 이직률

항목	단위	2022	2023	2024	
총 이직률 <sup>1)</sup>	%	2.74	2.62	6.7	
총 이직자 수 <sup>2)</sup>	명	43	41	101	
성별	남성 이직률	%	4.3	3.9	6.1
	여성 이직률	%	0.6	0.9	7.5
직급별	임원 이직률	%	0	0	0
	과장~부장 이직률	%	3.4	3.4	10.8
	사원~대리 이직률	%	1.9	1.5	0.5
연령별	30세 미만 이직률	%	3.5	2.2	0
	30세 이상~50세 미만 이직률	%	1.1	0.8	4.5
	50세 이상 이직률	%	8.2	8.2	14.4

1) (총 이직자 수/전체 임직원 수)\*100

2) 정년퇴직, 징계해고, 계열사 전적 제외

### 자발적 이직률

항목	단위	2022	2023	2024	
총 자발적 이직률 <sup>1)</sup>	%	2.74	2.62	3.54	
총 자발적 이직자 수 <sup>2)</sup>	명	43	41	52	
성별	남성 자발적 이직률	%	4.3	3.9	4.7
	여성 자발적 이직률	%	0.6	0.9	1.7
직급별	임원 자발적 이직률	%	0	0	0
	과장~부장 자발적 이직률	%	3.4	3.4	5.5
	사원~대리 자발적 이직률	%	1.9	1.5	0.3
연령별	30세 미만 자발적 이직률	%	3.5	2.2	0
	30세 이상~50세 미만 자발적 이직률	%	1.1	0.8	1
	50세 이상 자발적 이직률	%	8.2	8.2	10.8

1) (총 자발적 이직자 수/전체 임직원 수)\*100

2) 본인 희망으로 인한 이직(희망퇴직, 해고 등 제외), 2022~2023년 희망퇴직 미시행<sup>2)</sup> 정년퇴직, 징계해고, 계열사 전적 제외

# ESG Data

## 사회

### 성별 임금

	항목	단위	2022	2023	2024
임원직	기본급	백만 원	157.8	157	153.3
	기본+보너스 등	백만 원	251.7	207.4	213
관리직	기본급	백만 원	73.1	74.1	77
	기본+보너스 등	백만 원	174.7	165.9	173.9
비관리직	기본급	백만 원	35.2	37.7	39.9
<b>1인당 평균 급여</b>					
성별	남성	백만 원	148.5	141.3	147.5
	여성	백만 원	96.1	93.3	98.8
	전체	백만 원	126.6	121	126.8
남성 대비 여성 임금 비율		%	64.7	66.0	67.0

### 임직원 성과평가 현황<sup>1)</sup>

	항목	단위	2022	2023	2024
성별	남성	%	95.4	95	93.5
	여성	%	93.2	93.5	90.6
합계		%	94.5	94.4	92.3

1) 정기 성과평가를 받은 임직원 현황(계약직, 무기계약직 포함)

### 육아휴직

	항목	단위	2022	2023	2024
육아휴직 대상 임직원 <sup>1)</sup>	남성	명	211	216	257
	여성	명	239	244	255
	합계	명	450	460	512
육아휴직 사용 임직원 <sup>2)</sup>	남성	명	14	13	4
	여성	명	51	47	39
	합계	명	65	60	43
육아휴직 사용 후 복귀 임직원	남성	명	5	9	4
	여성	명	25	24	18
	합계	명	30	33	22
육아휴직 복귀 후 12개월 이상 근속 임직원 <sup>3)</sup>	남성	명	3	2	9
	여성	명	24	23	22
	합계	명	27	25	31
육아휴직 복귀 후 12개월 이상 근속율 <sup>4)</sup>	남성	%	60	40	100
	여성	%	92.3	92	91.7
	합계	%	87.1	83.3	93.9

1) 해당연도 12월 31일 기준 만 9세 이하 또는 초등학교 3학년 이하 자녀를 가진 직원

2) 해당연도에 육아휴직을 하루 이상 사용한 직원

3) 전년도 육아휴직 복귀 후 12개월 이상 근속한 시점이 해당연도 기간(1.1~12.31)에 해당하는 임직원

4) 육아휴직 복귀 후 12개월 이상 근속 임직원 수/전년도 육아휴직 사용 후 복귀 임직원

# ESG Data

## 사회

### 사회공헌 투자금액

항목	단위	2022	2023	2024
기부금(자선적 기부) <sup>1)</sup>	억 원	68	66	75
사회공헌성 사업	억 원	-	108	142
합계	억 원	68	174	217

1) 정치자금법 기업의 정치적 기부 요구사항 등을 준수

### 봉사활동 시간

항목	단위	2022	2023	2024
봉사활동 총 시간	시간	14,950	18,273	15,819
자원봉사 총 임직원 수 <sup>1)</sup>	명	3,030	3,824	2,932
참여율	%	193	245	195
인당 봉사시간	시간	4.93	4.78	5.4

1) 당해연도 누적 임직원 수

### 고객만족도

	항목	단위	2022	2023	2024
내부	고객만족도: 자체조사	점	80	79	79
	NCSI	순위	1	1	1
	KS-SQI(신용카드)	순위	3	3	3
외부	KS-SQI(체크카드)	순위	1	1	1
	KCSI(신용카드)	순위	3	3	3
	KCSI(체크카드)	순위	1	1	1

### 고객 민원

항목	단위	2022	2023	2024
총 고객민원 접수 건수	건	847	749	915
접수된 민원 중 처리완료 건수	건	847	749	915
처리완료율	%	100	100	100

### 노동관행

항목	단위	2022	2023	2024
임직원 고충처리 접수 및 처리 건수	건	7	14	18
노동 조합				
노동조합 가입 비율 <sup>1)</sup>	%	99.9	99.9	99.9
단체협약에 적용을 받는 비율 <sup>2)</sup>	%	98.9	98.7	98.6
노사공동기구 및 노사간 간담회 개최 횟수	회	6	5	6

1) (노동조합 가입 인원/노동조합 가입 대상 인원)\*100

2) (단체협약이 적용되는 근로자의 수/총 임직원 수)\*100



# ESG Data

## 사회

### 산업재해 현황

	항목	단위	2022	2023	2024
산업재해	재해자 수	명	0	0	0
	재해 건수	건	0	0	0
	재해율	%	0	0	0
인병휴가	결근일	일	0	0	0
	총 근무일 수	일	387,790	387,872	372,229
	결근율	%	0	0	0

### 임직원 교육

	항목	단위	2022	2023	2024
	1인당 평균 교육비	원	996,517	1,296,333	1,054,842
	1인당 평균 교육시간 <sup>1)</sup>	시간	77	112	51
성별	남성	시간	67,970	89,152	41,057
	여성	시간	50,322	81,685	33,629
연령별	30세 미만	시간	10,804	29,748	7,214
	30세 이상~50세 미만	시간	86,172	125,337	55,854
	50세 이상	시간	21,316	15,752	11,619
직급별	임원	시간	5,248	3,851	2,660
	과장~부장	시간	61,118	88,472	43,361
	사원~대리	시간	51,926	78,514	28,665
	직무 연관 자격증 취득자 수	명	142	122	104

1) 매년 교육과정 변동으로 교육시간 상이

## 정보보호

	항목	단위	2022	2023	2024
교육 시간	임직원	시간	11,273	11,205	11,118
	외부 협력업체	시간	8,778	8,523	9,091
교육 인원	임직원	명	1,476	1,483	1,452
	외부 협력업체	명	8,715	8,443	8,900
투자	정보보안 관련 투자액	억 원	200	167	156
	IT예산액	억 원	1,837	1,807	1,840
	전체IT예산 대비 정보 보호를 위한 투자 비중	%	10.9	9.2	8.5
위반	사고 발생 건수	건	0	0	0
	벌금 또는 과태료	원	0	0	0
IT인프라 사고	사고 발생 건수	건	2	4	3
	벌금	원	0	0	0
개인정보 침해	확인된 유출 건수	외부기관 건	0	0	0
		규제기관 건	0	0	0
	고객 개인정보보호 관련 불만 건수	건	2	0	2

Introduction

ESG 경영 체계

ESG Report

Appendix

ESG Data

> GRI 대조표

SASB 대조표

TCFD 대조표

주요 수상 실적 및 가입 협회

제3자 검증의견서

# GRI 대조표

Topic	비교	
GRI 1: Foundation 2021	표준 사용 성명	KB국민카드는 2024년 1월 1일부터 2024년 12월 31일까지의 지속가능경영 내용을 보고함에 있어 GRI Standards 2021 부합보고 원칙을 준수(In accordance with)하여 해당 정보를 보고하고 있습니다.
	사용된GRI 1	GRI 1: Foundation 2021
	적용 가능한GRI Sector Standards	GICS 산업분류기준에 해당하는 GRI Sector Standards(금융산업 기준) 미발행으로 적용하지 않음

Topic	Index	내용	페이지	비고
GRI 2: General Disclosures 2021	2-1	조직 세부 정보	6, 8	
	2-2	조직의 지속가능경영 보고 범위에 포함된 기업	2	
	2-3	보고 기간, 보고 주기, 보고서 관련 문의 시 연락처	2	
	2-4	정보 재작성	-	최초 보고서로 해당 사항 없음
	2-5	외부 검증	120-124	
	2-6	활동, 가치사슬 및 기타 비즈니스 관계	6	당기 사업보고서 19p 참고
	2-7	임직원	105	
	2-8	조직 비소속 근로자	105	
	2-9	거버넌스 구조 및 구성	83	
	2-10	최고 거버넌스 기구 임명 및 선정	86	
	2-11	최고 거버넌스 기구 의장	83	지배구조 연차보고서 36p 참고
	2-12	영향 관리를 위한 최고 거버넌스 기구의 역할	31, 83, 85, 93	
	2-13	영향 관리에 대한 책임 위임	31, 83, 85, 93	
	2-14	지속가능경영 보고에 대한 최고 거버넌스 기구의 역할	13, 83	
	2-15	이해관계 상충	84	
	2-16	주요 사안에 대한 커뮤니케이션	13, 83	지배구조 연차보고서 24p 참고
	2-17	최고 거버넌스 기구의 종합적인 지식	86	
	2-18	최고 거버넌스 기구의 성과에 대한 평가	87	



Introduction

ESG 경영 체계

ESG Report

Appendix

ESG Data

> GRI 대조표

SASB 대조표

TCFD 대조표

주요 수상 실적 및 가입 협회

제3자 검증의견서

# GRI 대조표

Topic	Index	내용	페이지	비고
GRI 2: General Disclosures 2021	2-19	보수 정책	87	
	2-20	보수 결정 프로세스	87	
	2-21	연간 총 보상 비율	101	
	2-22	지속가능한 성장 전략에 대한 성명서	5	
	2-23	정책 공약	58	
	2-24	정책 공약 내재화	58	
	2-25	부정적인 영향을 해결하기 위한 프로세스	94	
	2-26	제기된 우려사항 및 조언에 대한 메커니즘	50, 90, 92	
	2-27	법·규제에 대한 컴플라이언스	-	사업보고서 364~366p 참고
	2-28	가입 협회	119	
2-29	이해관계자 참여 접근방식	29		
2-30	단체교섭 협약	61, 110		



- Introduction
- ESG 경영 체계
- ESG Report
- Appendix
  - ESG Data
  - > GRI 대조표
  - SASB 대조표
  - TCFD 대조표
  - 주요 수상 실적 및 가입 협회
  - 제3자 검증의견서

# GRI 대조표

Topic	Index	내용	페이지	비고
<b>Material Topics</b>				
GRI 3: Material Topics 2021	3-1	중대 이슈 결정 프로세스	23	
	3-2	중대 이슈 목록	24	
<b>중대 이슈 1. 고객만족경영 추진</b>				
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	중대 이슈 관리	26~28	
GRI 417: 마케팅 및 라벨링	417-1	제품 및 서비스 정보,라벨링을 위해 필요한 정보 유형,정보 조건을 갖춰야 하는 주요 제품 및 서비스의 비율	52-53	
<b>중대 이슈 2. 정보보호 관리체계 수립</b>				
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	중대 이슈 관리	26~28	
GRI 418:고객 개인정보보호	418-1	고객 개인정보보호 위반 및 고객정보 분실 사실이 입증된 불만 건수	111	
<b>중대 이슈 3. 친환경 상품 및 서비스 개발</b>				
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	중대 이슈 관리	26~28	
GRI 302: 에너지	302-1	조직 내부 에너지 소비	103	
	302-3	에너지 집약도	103	
	302-4	에너지 사용 절감량	43	
<b>중대 이슈 4. 디지털 금융 혁신</b>				
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	중대 이슈 관리	26~28	
NON-GRI	관련 토픽 스탠다드 없음			
<b>중대 이슈 5. 금융소비자 권익 보호</b>				
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	중대 이슈 관리	26~28	
GRI 417: 마케팅 및 라벨링	417-2	제품 및 서비스 정보와 라벨링에 관한 법률규정 및 자율규정을 위반한 사건	-	사업보고서 364~366p 참고
	417-3	마케팅 커뮤니케이션과 관련된 규정 위반	-	사업보고서 364~366p 참고
<b>중대 이슈 6. 윤리및 준법 경영 추진</b>				
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	중대 이슈 관리	26~28	
GRI 205: 반부패	205-1	사업장 부패 위험 평가	91	
	205-2	반부패 정책과 절차에 관한 커뮤니케이션 및 교육	91	
	205-3	확인된 부패 사례 및 이에 대한 조치	91, 102	
GRI 206: 불공정거래	206-1	경쟁저해행위, 독과점 등 불공정한 거래 행위에 대한 법적 조치	-	사업보고서 364~366p 참고



Introduction

ESG 경영 체계

ESG Report

Appendix

ESG Data

> GRI 대조표

SASB 대조표

TCFD 대조표

주요 수상 실적 및 가입 협회

제3자 검증의견서

# GRI 대조표

Topic	Index	내용	페이지	비고
경제 성과	201-1	직접적인 경제적 가치의 창출과 배분	99	
	201-2	기후변화의 재무적 영향과 비즈니스 활동에 대한 위험과 기회	36~38	
간접 경제적 영향	203-1	인프라 투자 및 서비스 지원활동	75~81	
	203-2	간접적 경제 파급효과 및 영향	78~81	
반부패	205-1	부패 위험을 평가한 사업장의 수 및 비율과 파악된 중요한 위험	91	
	205-2	반부패 정책과 절차에 관한 커뮤니케이션 및 교육	91	
	205-3	확인된 부패 사례 및 이에 대한 조치	91, 102	
불공정거래	206-1	경쟁저해행위, 독과점 등 불공정한 거래 행위에 대한 법적 조치	-	사업보고서 364~366p 참고
에너지	302-1	조직 내 에너지 소비	103	
	302-3	에너지 집약도	103	
	302-4	에너지 사용 절감량	43	
용수	303-3	취수	103	
	303-5	용수 소비	103	
생물다양성	304-3	보호 또는 복원된 서식지	40~41	
온실가스	305-1	직접 온실가스 배출량(Scope 1)	103	
	305-2	간접 온실가스 배출량(Scope 2)	103	
	305-3	기타 간접 온실가스 배출량(Scope 3)	103	
	305-4	온실가스 배출 집약도	103	
	305-5	온실가스(GHG)배출 감축	43	
폐기물	306-3	폐기물 발생량	104	
고용	401-1	신규채용과 이직	107~108	
	401-2	비정규 및 파트타임 직원에게는 제공되지 않는 정규직 임직원 대상의 보상	63	
	401-3	육아휴직	109	



Introduction

ESG 경영 체계

ESG Report

Appendix

ESG Data

> GRI 대조표

SASB 대조표

TCFD 대조표

주요 수상 실적 및 가입 협회

제3자 검증의견서

# GRI 대조표

Topic	Index	내용	페이지	비고
산업안전보건	403-1	산업안전보건 관리 시스템	67	
	403-2	위험 요소 식별, 리스크 평가 및 사고 조사	68	
	403-3	산업보건 서비스	70	
	403-4	산업안전 및 보건에 관한 근로자 참여, 상담 및 커뮤니케이션	69~70	
	403-5	산업안전 및 보건에 관한 근로자 교육	70	
	403-6	근로자 건강 증진	70	
	403-7	비즈니스 관계와 직접 연관된 산업 안전 및 보건 영향 예방 및 완충	67~70	
	403-8	산업안전보건 관리시스템의 적용을 받는 근로자	67	
	403-9	업무 관련 상해	111	
	403-10	업무 관련 질병	111	
훈련 및 교육	404-1	임직원 1인당 평균 교육 시간	111	
	404-2	임직원 역량 강화 및 전환 지원을 위한 프로그램	62	
	404-3	정기적 성과 및 경력 개발 리뷰를 받은 임직원 비율	109	
다양성과 기회균등	405-1	거버넌스 기구 및 임직원 다양성	64~66, 83~85, 106	
	405-2	남성 대비 여성의 기본급 및 보상 비율	109	
공공정책	415-1	정치 기부금	110	
마케팅 및 라벨링	417-1	제품 및 서비스 정보, 라벨링을 위해 필요한 정보 유형, 정보 조건을 갖춰야 하는 주요 제품 및 서비스의 비율	52-53	
	417-2	제품/서비스 정보 및 라벨에 관한 법률 규정 및 자발적 규정 위반 유형별 건수	-	사업보고서 364~366p 참고
	417-3	마케팅 커뮤니케이션과 관련된 미준수 사례	-	사업보고서 364~366p 참고
고객 개인정보보호	418-1	고객 개인정보보호 위반 및 고객정보 분실 사실이 입증된 불만 건수	111	

# SASB 대조표

## Consumer Finance

Topic	Code	Accounting Metric	단위	2022	2023	2024	
고객정보 보호	FN-CF-220a.1	개인정보가 2차 목적으로 사용된 계정의 수	명	15,791,745	15,411,148	15,263,562	
	FN-CF-220a.2	고객 개인정보 보호와 관련된 법적 절차의 결과로 발생한 금전적 손실액	원	14,128,044	-	-	
정보보안	FN-CF-230a.1	정보 침해 건수	건	0	0	0	
		개인식별정보(PII)침해 비율	%	0	0	0	
		확인된 개인정보 침해 유출 건수	건	0	0	0	
	FN-CF-230a.2	전체 관리 대상 개인식별정보 건수	건		경영상의 이유로 미공시		
		정보 침해에 의해 영향을 받은 고객 수	명	0	0	0	
		카드 부재 사기로 인한 금전적 손실액	원		경영상의 이유로 미공시		
판매관행	FN-CF-270a.1	상품 및 서비스의 판매량과 연계되어 가변성 있는 보수를 적용 받는 직원의 총 보수 중 가변 보수의 비율	%				
		신용 상품에 대한 승인율	%				
	FN-CF-270a.2	선불 상품에 대한 승인율	%				
		유료 부가서비스(add-on products)의 평균 수수료	원		경영상의 이유로 미공시		
	FN-CF-270a.3	신용상품의 평균 연이율(APR)	%				
		평균 계좌 유지 기간	년				
		평균 거래 수	좌				
		선불상품의 연평균 수수료	원				
	FN-CF-270a.4	제기된 민원 수 <sup>1)</sup>	자체 민원 <sup>2)</sup>	건	109	64	34
			대외 민원 <sup>3)</sup>	건	738	685	881
금전적 구제 비율		%	10	6	10		
FN-CF-270a.5	비금전적 구제 비율		%		경영상의 이유로 미공시		
		상품의 판매 및 서비스와 관련된 법적 절차로 인해 발생한 총 금전적 손실액	백만 원	0	0	0	
신용카드 회원 수	FN-CF-000.A	신용카드를 보유한 회원 수	천 명	8,991	9,443	9,909	
		선불카드를 보유한 회원 수	천 명		경영상의 이유로 미공시		
FN-CF-000.B	신용카드 계좌 수		천 명	10,978	11,426	11,817	
		선불카드 계좌 수	천 명		경영상의 이유로 미공시		

1) 여신금융협회 신용카드사 민원 건수 기준

2) 전자매체(홈페이지, 이메일) 및 서면(우편, 팩스, 방문)을 통해 접수된 민원

3) 금융감독원 및 한국소비자원에 접수되어 국민카드에 이관(이첩, 사실조회, 자율조정 등)된 민원



# TCFD 대조표

주제	단위	보고 페이지
지배구조	A 기후 관련 위험과 기회에 대한 이사회의 관리·감독 설명	34
	B 기후 관련 위험과 기회를 평가하고 관리하는 경영진의 역할 설명	
전략	A 조직이 단기, 중기 및 장기적인 측면에서 인식한 기후 관련 위험 및 기회 설명	34
	B 기후 관련 위험 및 기회가 조직의 사업, 전략 및 재무 계획에 미치는 영향 설명	
	C 2°C 이하 시나리오를 포함하여 다양한 기후 관련 시나리오를 고려한 조직의 전략 탄력성(복원력)설명	
위험관리	A 기후 관련 위험을 식별하고 평가하기 위한 조직의 프로세스 설명	36~38
	B 기후 관련 위험을 관리하기 위한 조직의 프로세스 설명	
	C 기후 관련 위험을 식별, 평가하고 관리하기 위한 프로세스가 조직의 전반적인 위험관리에 통합되는 방식 설명	
지표 및 목표	A 조직이 전략 및 위험관리 프로세스에 따라 기후 관련 위험과 기회를 평가하기 위해 사용한 지표 공시	39
	B Scope1, Scope2 그리고(해당하는 경우) Scope3 온실가스(GHG)배출량 및 관련 위험 공시	
	C 조직이 기후 관련 위험, 기회 및 목표 대비 성과를 관리하기 위해 사용한 목표 공시	



# 주요 수상 실적 및 가입 협회

## 2024년 수상 실적 현황

수상일자	내용
2024.01.10	2024 고객감동경영대상 금융/카드 부문(17년 연속) 대상 수상(한국경제신문)
2024.01.23	2024 소비자가 뽑은 가장 신뢰하는 브랜드 신용카드 부문(9년 연속) 대상 (디지털조선일보)
2024.03.11	KB국민 WE:SH 카드 시리즈, iF Design Award 2024 커뮤니케이션 부문 본상 수상 (독일 iF 인터내셔널 포럼 디자인)
2024.03.26	2024 한국산업의 브랜드파워 체크카드 부문 1위 (한국능률협회컨설팅(KMAC))
2024.05.07	2024 대한민국 리딩금융 ESG 어워드 커뮤니케이션 부문 (머니S)
2024.05.10	2024 KSQL(한국산업의 서비스품질 지수) 우수콜센터 선정(9년 연속) (한국능률협회컨설팅(KMAC))
2024.06.25	2024 소비자가 가장 추천하는 브랜드 신용카드 부문(9년 연속) (한국능률협회컨설팅(KMAC))
2024.07.02	2024년 한국서비스품질지수(KS-SQI) 체크카드 부문 (10년 연속) 1위 수상 (한국표준협회)
2024.08.01	KB국민 WE:SH 카드 시리즈 Red Dot Award 본상(Winner) 수상
2024.09.12	KB국민 WE:SH 카드 시리즈 IDEA 본상(Finalist) 수상
2024.09.26	2024 한국산업의 고객만족도(KCSI) 체크카드 부문 10년 연속 1위 수상 (한국능률협회컨설팅(KMAC))
2024.10.23	2024 대한민국 금융혁신대상 소비자금융 부문 금융상품·서비스혁신상 수상
2024.11.12	2024년 국가고객만족도(NCSI) 신용카드 부문(4년 연속) 1위 (한국생산성본부)
2024.11.12	2024년 국가고객만족도(NCSI) 체크카드 부문 최초 1위 (한국생산성본부)
2024.11.14	KB국민 스카이프스 IoT 티타늄카드 「CES 2025 혁신상」 수상
2024.11.28	자금세탁방지의 날 금융위원장 표창 수상(금융위원장상)
2024.11.28	제 24회 디지털경영혁신대상 종합대상(대통령상) 수상
2024.12.09	착한기부자상 행정안전부장관상(기업부문)

## 가입 협회

서울상공회의소

한국여신전문금융협회

한국능률협회컨설팅

한국표준협회

한국생산성본부

한국신용카드학회

한국빅데이터학회

금융보안원



# 제3자 검증의견서

## INDEPENDENT ASSURANCE OPINION STATEMENT



### 주식회사 KB국민카드 이해관계자 귀중

#### Overview

BSI(British Standards Institution) Group Korea(이하 '검증인')는 2024 KB국민카드 지속가능경영보고서(이하 '보고서')에 대한 검증을 요청받았습니다. 검증인은 KB국민카드로부터 독립적이며, 해당 검증 이외에 주요한 운영 상의 재정적 이해관계가 없습니다. 본 검증의견서는 환경, 사회 및 지배구조와 관련된 KB국민카드의 보고서에 대해 관련된 이해관계자들에게 검증과 관련된 정보를 제공하는 것에 목적이 있으며, 발행 목적 외 다른 용도, 목적으로 사용될 수 없습니다. 본 검증의견서는 KB국민카드가 제시한 정보와 주장에 대한 검증 결과에 근거하여 작성되었으며, 검증은 제시된 근거 정보와 데이터가 완전하고 정확하다는 가정 하에 수행되었습니다.

KB국민카드의 책임은 검증 범위 내에 포함된 관련 정보를 관리하고, 관련된 내부 통제 절차를 운영하는 것에 있으며, 보고서에 포함된 모든 정보와 주장에 대한 책임이 있습니다. 본 검증의견서를 포함하여 보고서와 관련된 질의사항은 KB국민카드에게 요청되어야 합니다.

검증인의 책임은 명시된 범위에 대해 검증방법론을 적용하여 도출된 전문적 의견을 담은 독립적인 검증의견을 KB국민카드 경영진에게 제공하는 것에 있으며, 또한 KB국민카드의 모든 이해관계자들에게 해당 정보를 제공하는 데에 있습니다. 검증인은 검증의견을 제공함에 있어 KB국민카드를 제외한 제 3자에게 법적 책임을 포함한 관련된 기타 책임을 지지 않으며, 해당 검증의견이 사용될 수 있는 다른 용도, 목적 또는 이와 관련된 이해관계자들에게 책임을 지지 않습니다.

#### Scope

KB국민카드와 합의를 검증범위는 아래와 같습니다.

- 보고서에 수록된 2024년 1월 1일부터 2024년 12월 31일까지의 보고 내용, 일부 성과는 2025년 상반기 포함
- 지속가능경영 정책, 전략, 목표 및 관련 사업 성과 등 보고서에 포함된 주요 정보 및 주장
- 정보 수집, 분석 및 검토를 위한 내부 프로세스 및 시스템의 적합성 및 견고성
- AA1000 Assurance Standard v3에 따라 지속가능성 검증의 유형에 따라 수행된 보고서의 AA 1000 AccountAbility(2018) 4대 원칙에 대한 준수 여부 확인 및 적용 가능한 경우 보고서 내 포함된 지속가능성 성과 정보의 신뢰성 확인

# 제3자 검증의견서

아래 사항은 검증범위에 포함되지 않았습니다.

- 보고서 Appendix에 제시된 재무정보
- 보고서 Appendix에 제시된 GRI를 제외한 기타 국제 표준, 규범 및 지속가능성 이니셔티브 관련 Index 항목
- 홈페이지, 사업보고서 등 기타 연계된 부가정보

## Assurance Level and Type

검증수준 및 유형은 다음과 같습니다.

- AA1000 Assurance Standard v3에 따라 중간수준 (Moderate Level) 보증 형태로 AA1000 AccountAbility Principles(2018) 의 4대 원칙 준수 여부를 확인한 검증유형 Type1

## Description and sources of disclosures covered

검증인은 적용된 검증범위 및 검증방법론에 기반하여, KB국민카드가 제공한 근거 정보와 데이터의 샘플링(Sampling)을 토대로 아래의 공시지표(Disclosures)를 검토하였습니다.

[공통표준(Universal Standards)]

2-1 to 2-5(The organization and its reporting practices), 2-6 to 2-8(Activities and workers), 2-9 to 2-21(Governance), 2-22 to 2-28(Strategy, policies, and practices), 2-29 to 2-30(Stakeholder engagement), 3-1 to 3-3(Material Topics Disclosures)

[주제표준(Topic Standards)]

201-1~2, 203-1~2, 205-1~3, 206-1, 207-4, 302-1, 302-3~4, 303-3, 303-5, 304-3, 305-1~5, 306-3, 401-1~3, 403-1~10, 404-1~3, 405-1~2, 415-1, 417-1~3, 418-1

## Methodology

검증인은 검증기준을 준수하며, 보고내용에 대해 오류를 낮출 수 있도록 관련증거를 수집하기 위해 개발된 방법론을 활용하였으며, 다음의 활동을 수행하였습니다.

- 지속가능성 맥락 차원의 이해관계자로부터 제기될 수 있는 이슈에 대하여, 검증 우선순위 결정을 위한 최고 수준의 검토 및 중대성 평가, 내부 분석 프로세스의 정당성 확인
- 이해관계자 참여에 대한 담당자 및 관리자와의 논의
- 중대성 평가 결과 도출된 주요 이슈의 관리 책임이 있거나, 관련된 부서의 상위 관리자 인터뷰 수행을 통해, 보고한 주요 이슈 및 보고서 내 포함된 주장에 대한 근거의 적합성 확인
- 지속가능성 전략 이행 프로세스와 해당 프로세스의 실행을 위한 시스템 확인 및 각 성과 영역별 데이터의 생성, 수집 및 보고 과정 확인
- 데이터 수집 과정 및 내부통제절차, 관리 수단의 효용성 확인을 위한 KB국민카드의 본사 방문
- AA1000 AccountAbility Principles (2018)의 포괄성, 중요성, 대응성 및 영향성 등 4대 원칙에 대한 보고 및 관리 프로세스 평가



# 제3자 검증의견서



## Limitations and approach used to mitigate limitations

검증인은 보고조직에서 제공한 데이터와 자료에 근거하여 한정된 기간 내에 제한적 검증을 실시하였으며, 이에 따라 검증 과정에서 중대한 오류가 발견되지 않고, 존재할 수도 있는 불가피한 위험과 관련된 한계성을 내포하고 있습니다. 검증인은 검증 과정 중 예측하거나 확인할 수 없는 발생가능한 미래 영향 및 이와 관련된 추가적 측면에 대한 보증을 제공하지 않습니다.

## Competency and Independence

BSI(British Standards Institution)는 품질, 환경, 안전보건, 에너지 및 반부패, 컴플라이언스 등 경영시스템 분야에 전문성을 가지고 있으며, 1901년 설립되어 전 세계적으로 약 120년 동안 인증, 검증서비스를 제공해 온 독립된 전문기관입니다. 검증인은 보고조직과 어떠한 비즈니스 관계도 맺고 있지 않으며, 독립적으로 검증을 수행하였고, 어떠한 이해상충도 없습니다. 본 검증을 수행한 검증팀은 환경, 안전보건 등 경영시스템 분야 및 사회, 기업윤리 등 지속가능성 분야에서의 오랜 경험과 BSI Group의 검증표준방법론에 대한 이해가 탁월한 AA1000 Assurance Standard 검증심사원으로 구성되었습니다.

## Opinion Statement

본 검증은 AA1000 Assurance Standard v3에 따라 수행되었으며, 검증인은 KB국민카드의 AA1000 Assurance Standard에 대한 접근방식에 대한 설명과 GRI Standards 준수 자체 선언에 대한 확신을 위하여, 충분한 근거를 수집하기 위해 검증 절차를 계획하고, 해당 계획을 바탕으로 검증을 수행하였습니다.

검증을 수행한 결과, 검증인은 중요성 측면에서 KB국민카드의 보고서에 수록된 정보 및 데이터가 부적절하게 기술되었다고 판단할 만한 사항을 발견하지 못하였습니다. 검증인은 보고서 내 포함된 경제, 사회 및 환경 등 주요 지속가능성 성과 지표가 KB국민카드의 효과적인 내부 통제 절차에 의해 관리되고 있다고 믿습니다.

## Conclusions

보고서는 GRI Standards 2021 부합보고 원칙에 따라 보고(Reporting in accordance with the GRI Standards)되었다고 판단되며, AA1000 AccountAbility Principles(2018)의 4대 원칙에 대한 검증인의 의견은 다음과 같습니다.

## 포괄성Inclusivity

KB국민카드는 이해관계자를 식별하여 고객, 정부, 지역사회, 임직원, 파트너사 및 주주/투자자를 주요한 이해관계자로 선정하였습니다. 지속가능성 맥락 차원의 이해관계자별 의견을 수렴하기 위하여, 주요한 이해관계자 참여 프로세스(Engagement Process)를 운영하고 있습니다. 이해관계자 참여 프로세스를 통해 도출된 주요 이슈를 KB국민카드의 지속가능성 전략과 목표에 반영하기 위하여 검토하고 있으며, 해당 프로세스와 관련된 성과를 보고서를 통해 공개하고 있습니다.

# 제3자 검증의견서



## 중요성Materiality

KB국민카드는 지속가능성 전략과 목표를 수립하고, 이를 달성하기 위한 중장기 계획과 전략 체계를 구체화하였습니다. 지속가능성과 관련된 보고 이슈를 도출하기 위하여 중대성 평가 프로세스를 운영하고 있으며, KB국민카드의 주요한 비즈니스 특성 및 운영 특성을 고려하여 고유의 중대성 평가 프로세스를 구축하였습니다. 중대성 평가 시 국제 공시 표준 및 평가 지표 분석을 실시하고, 동종 산업 벤치마킹 및 이해관계자 참여 프로세스의 산출물 분석을 실시하였습니다. KB국민카드는 해당 프로세스를 통해 6개의 중대 이슈를 도출하였으며, 중대 이슈의 목록과 관련된 GRI 주제 표준(Topic Standards Disclosures)을 보고서를 통해 공개하고 있습니다.

## 대응성Responsiveness

KB국민카드는 중대성 평가를 통해 도출된 지속가능성 맥락 차원의 중대 이슈에 대한 관리 프로세스를 운영하고 있습니다. KB국민카드는 구축한 고유의 지속가능성 전략 체계에 따라 보고한 중대 이슈의 대응성을 강화하기 위하여, 중대 이슈별 이해관계자의 영향도를 분석하고, 이와 관련된 분석결과, 전략, 목표 등 주요한 대응 성과를 보고서를 통해 공개하고 있습니다.

## 영향성Impact

KB국민카드는 보고한 중대 이슈의 지속가능성 맥락 차원에서, 조직 및 주요한 이해관계자에게 미치는 범위와 정도를 식별하고, 해당 영향을 평가하는 프로세스를 운영하고 있습니다. 보고한 중대 이슈의 주요한 영향 분석 결과는 지배구조(Governance) 차원의 검토를 통해 지속가능성 전략과 계획을 수립하고 있으며, 해당 프로세스를 보고서를 통해 공개하고 있습니다.

## Recommendations and Opportunity for improvement

검증인은 검증 의견에 영향을 미치지 않는 범위 내에서 다음의 의견을 제시합니다.

- KB국민카드가 수립한 지속가능성 전략에 따라 단기, 중기, 장기 등 달성 목표를 공개하고, 연도별 달성 현황과 세부 계획 등을 공개하는 것이 지속가능경영체계를 고도화하는 데에 도움이 될 수 있습니다.
- 금융산업 특성을 고려하여, 주요 가치사슬 및 이해관계자 대상의 지속가능성 영향을 식별하고, 해당 영향과 관련된 지속가능성 성과 등을 산정하는 것이 지속가능경영체계를 고도화하는 데에 도움이 될 수 있습니다.
- 지속가능성 성과 지표 관리체계를 구체화하고, 내부통제절차 등을 통해 해당 성과 지표의 정합성을 확보하는 것이 지속가능경영체계를 고도화하는 데에 도움이 될 수 있습니다.



# 제3자 검증의견서



## GRI-reporting

KB국민카드는 GRI Standards 준수에 대하여 자체적으로 선언하였습니다. 검증인은 KB국민카드의 보고서가 GRI Standards2021 부합보고 원칙에 따라 작성(Reporting in accordance with the GRI Standards)되었음을 확인하였으며, KB국민카드가 제공한 자료와 정보에 기반하여 공통표준(Universal Standards)과 주제표준(Topic Standards) 등 GRI Standards 준수 요구사항을 충족하고 있다는 주장에 오류를 발견하지 못하였습니다. 별도의 산업표준(Sector Standards)은 적용되지 않았습니다.

Issue Date: 18/06/2025

For and on behalf of BSI (British Standards Institution):

### BSI representative

검증팀장 이정우, Lead Assurer, ACSAP

대표이사 임성환, Managing Director

BSI Group Korea Limited: 29, Insa-dong 5-gil, Jongno-gu, Seoul, South Korea  
Hold Statement Number: SRA 828802



 KB 국민카드