

2018 KB증권 지속가능경영보고서

2018

KB SECURITIES
SUSTAINABILITY
REPORT

About this Report

본 보고서는 KB증권이 발간하는 두 번째 지속가능경영보고서로, 격년 단위로 발간됩니다. KB증권은 본 보고서를 통해 KB증권의 지속가능경영 활동과 성과를 투명하게 공개하고 앞으로 나아갈 방향을 이해관계자들과 함께 공유하고자 합니다.

보고기간

본 보고서는 2017년 1월 1일~2018년 12월 31일의 성과를 기준으로 작성되었으며 최근 3개년 회계연도(2016년 1월~2018년 12월)를 포함하였습니다. 또한, 일부 중요이슈에 대해서는 2019년도 상반기까지의 성과를 포함하였습니다. 재무 정보와 비재무 정보 모두 당사 공시 체계에 따라 회계연도를 기준으로 보고하였으며 위 기준에 부합하지 않는 정보는 별도의 주석으로 표기하였습니다.

보고 범위 및 경계

본 보고서는 KB증권의 지속가능경영 활동을 담고 있으며 보고 범위는 본사 및 국내 전 영업점을 포함합니다. 재무정보는 한국채택국제회계기준 (K-IFRS: Korean International Financial Reporting Standards)에 따라 연결 기준으로 작성되었으며, 비재무 정보의 경우 KB증권의 별도 기준으로 작성하고 관련 정보는 별도의 주석으로 표기하였습니다.

작성 및 검증기준

본 보고서는 지속가능경영보고서 발간을 위한 글로벌 작성 가이드라인인 GRI(Global Reporting Initiative) Standards의 'Core Option'에 부합하도록 작성되었습니다. 보고 내용의 신뢰성과 품질 향상을 위해 작성내용은 제3자 검증기관을 통해 검증받았으며 그 결과는 검증의견서에 수록되어 있습니다.

보고서 문의

본 보고서는 KB증권 홈페이지를 통하여 다운로드 받아 보실 수 있습니다. 보고서에 대한 추가 정보 요청 및 피드백은 KB증권으로 문의 주시기 바랍니다.

KB증권

서울특별시 영등포구 여의나루로 50(여의도동) KB증권
02-6114-0114

Contents

Letter from CEO		04
Company Profile		06
Progress Review		10
Economic Value	지속가능한 금융투자회사	15
	디지털 금융을 통한 혁신	18
Customer Value	고객 만족 노력	21
	고객 중심 상품과 서비스	22
	금융소비자보호	24
Community Value	금융을 통한 사회적 책임	27
	금융 포용	28
	지역사회 공헌	30
Employee Value	일하기 좋은 기업	34
	임직원의 전문성 강화	36
Sustainability Governance	지배구조	40
	윤리경영	42
	리스크 관리	44
	이해관계자 참여와 중대성 평가	46
Appendix	Sustainability Performance	49
	GRI Content Index	52
	제3자 검증 의견서	54
	UN SDGs	56
	보고서 추가 정보	57

Letter from CEO

KB증권,
고객 투자의 새로운 방향을 제시하겠습니다.



KB증권 대표이사 사장

박정림

안녕하십니까.

KB증권에 보내주신 관심과 애정에 깊이 감사 드립니다.

지난 2017년 처음 지속가능경영보고서를 발간한 이후로 2년 만에 두 번째 지속가능경영보고서를 소개 드리게 되어 기쁘게 생각합니다.

KB증권은 합병 이후 지난 2년간 균형 있는 사업구조를 구축하고 내부 프로세스를 정비해 선도 증권사로서 도약하기 위한 역량을 다져왔습니다.

비즈니스 측면에서는 고객 중심을 최우선 가치로 삼고 WM(Wealth Management), IB(Investment Banking), S&T(Sales & Trading), W/S(Wholesale) 사업을 중심으로 최상의 금융투자서비스를 제공하여 2018년 말 기준 고객 총 자산 70조, 고객 수 395만명, 전국 리테일 지점망 119개의 초대형 금융투자회사로의 입지를 굳건히 하였습니다.

이는 빠르게 변화하는 금융 환경에서 보다 기민하게 대응함과 동시에 고객 만족이 기본임을 잊지 않고 고객 중심의 사고와 접근으로 보다 다양한 상품과 서비스를 제공하고자 노력한 결과라고 생각합니다. 특히 금융의 디지털 혁신은 KB증권이 맞이하는 도전 과제이자, 고객경험 혁신을 이루어낼 수 있는 기회이므로 디지털 기반 업무효율성 증대 추진 및 핵심 디지털 기술 확보를 통해 장기적인 성장의 초석을 마련하고자 합니다.

더불어 2017년에는 동남아시아 이머징 마켓인 베트남 현지법인(KBSV)을 인수하여 글로벌 시장 진출을 위한 기반을 구축하였으며, 2019년 5월 금융위원회로부터 단기금융업 인가를 받아 발행어음 시장 진출을 통해 새로운 성장 모멘텀을 마련하였습니다.

사회적 책임 측면에서는 임직원의 행복과 성장을 지원하고, 사회공헌 활동을 강화하여 사회적 공유 가치 확대를 위해 노력하였습니다. 사회 및 환경과 관련된 상품을 지속적으로 발굴하고 제공하였으며, 중소기업 및 소상공인의 금융 문턱을 낮추고자 금융서비스와 지원을 확대하고 금융의 소외계층이 어렵지 않게 금융에 접근할 수 있도록 경제 교육 뿐 아니라 지속적으로 서비스를 개선하고 있습니다.

더불어 KB증권 본점과 영업점이 위치한 국내외 모든 지역에서 지역사회와의 상생과 발전을 위해 사회공헌 활동을 펼쳤습니다. 나아가 공정하고 투명한 의사결정으로 경영 활동의 효율성을 높이고, 시장질서를 준수하는 윤리경영 및 내부통제 시스템을 견고하게 구축하여 운영하고 있습니다.

국내외 경제 및 금융시장 환경의 변화 속에서도 “세상을 바꾸는 금융, 고객의 행복과 더 나은 세상을 만들어 갑니다”라는 미션과 “최고의 인재와 담대한 혁신으로 가장 신뢰받는 평생투자파트너”라는 비전을 수립하고, 고객들의 가장 가까운 곳에서 최상의 금융서비스를 제공하는 평생투자파트너로서의 역할을 다하여 최고의 증권사로 도약하고자 합니다.

KB증권은 회사의 내외적인 성장 뿐 아니라 경제, 환경, 사회적인 혁신 활동을 통해 새로운 가치를 창출하고 동반성장 할 수 있도록 끊임없이 노력할 것이며, 다양한 이해관계자 여러분들에게 신뢰받는 기업이 되도록 최선의 노력을 다할 것을 약속 드립니다.

앞으로도 변함 없는 성원과 격려를 부탁드립니다.
감사합니다.



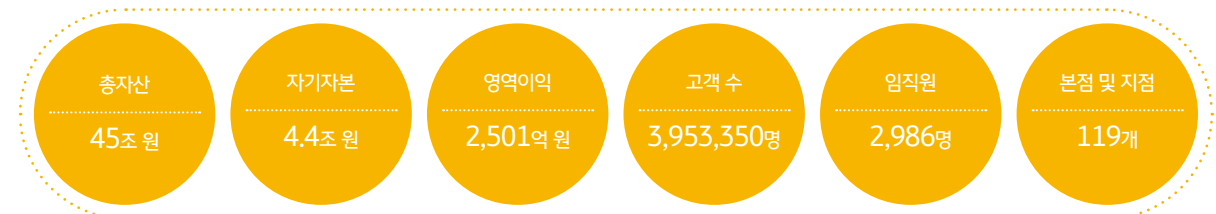
KB증권 대표이사 사장

김성현

Company Profile

KB증권은 국내 증권업계를 대표하는 초대형 IB로 '최고의 인재와 담대한 혁신으로 가장 신뢰받는 평생 투자파트너'라는 비전 하에 WM, IB, Sales&Trading, Wholesale 등 주요 사업부문을 중심으로 종합적인 금융투자 서비스를 제공하고 있습니다. KB증권은 KB금융지주의 100% 자회사로 안정적인 지배구조를 확보하고 있으며, KB금융그룹의 높은 브랜드 인지도와 KB국민은행 등 금융계열사와의 시너지 영업체계를 통해 개인 고객의 금융자산 증대와 기업 고객의 성공적인 성장을 위한 최적의 금융투자 서비스를 제공하고 있습니다.

2018년 기준 회사의 신용등급은 AA+(무보증사채, 한국기업평가)등급으로 높은 신용도를 보유하고 있으며, 총자산 45조 원, 자기자본 4.4조 원, 영업이익 2,501억 원의 재무적 성과를 창출하였습니다.



* 2018년 12월 31일 KB증권 연결재무제표 기준

비즈니스 네트워크

KB증권은 고객의 경제적 행복을 위한 종합자산관리 서비스를 제공하기 위해 업계 최대 수준의 전국적인 리테일 지점망(119개)을 보유하고 있습니다. 리테일 지점은 고객들에 대한 종합적인 금융서비스를 위해 은행/증권이 함께 위치하는 복합점포 체계를 도입하여 고객의 다양한 금융 니즈에 대하여 종합적이고, 수준 높은 자산관리 서비스를 제공하고 있습니다.

또한, 지속 성장을 위해 글로벌 비즈니스의 확대 전략을 추진하고 있습니다. 기존 홍콩, 뉴욕 현지법인과 상해 사무소를 통한 글로벌 사업 역량을 확대해 나가고 있으며, 성장 잠재력이 높은 베트남에는 현지 증권사를 인수하여 이머징 마켓으로 비즈니스 네트워크를 확장하였습니다.



국내 영업점						해외 영업점	
합계 97지점, 22라운지						법인 3개, 사무소 1개	
서울	35지점, 10라운지	강원	1지점	부산	3지점, 2라운지	홍콩 법인	
경기	19지점, 4라운지	경남	4지점, 1라운지	울산	6지점, 1라운지	뉴욕 법인	
인천	3지점, 1라운지	경북	6지점	세종	1라운지	베트남 법인	
광주	3지점	전남	1지점, 1라운지	충북	2지점	사무소	상해 사무소
대구	3지점, 1라운지	전북	3지점	제주	1지점		
대전	3지점	충남	4지점				

* 2019년 4월 30일 기준

사업분야

KB증권은 금융투자서비스의 효율적 제공을 위해 4개 사업부문(WM, S&T, IB, Wholesale)으로 조직을 구성하고, Biz별 사업전략을 중심으로 고객들에게 전문성을 바탕으로 한 최상의 금융투자 솔루션을 제공하고 있습니다.

사업 부문 별 주요 성과

WM 부문 리테일 고객을 대상으로 자산관리 서비스 제공	<ul style="list-style-type: none"> 고객의 요구에 적합한 투자 포트폴리오를 제공하고 이를 위해 주식거래, 금융상품 투자 등 다양한 투자 상품에 대한 서비스 제공 전국 지점망과 온라인 매체(MTS, HTS)를 통해 다양하고 편리한 금융거래 서비스 제공 	고객 총 자산 64.2조 원 WM 자산 20.4조 원
IB 부문 기업 고객들에게 필요한 자금 조달, 자문, 투자서비스 제공	<ul style="list-style-type: none"> 회사채 발행, 구조화 금융, IPO, 증자, 인수합병 자문 등 기업의 자금조달 및 IB자문 서비스 제공 SOC(사회간접자본), 부동산 등 프로젝트 파이낸싱 분야의 자금조달 및 투자와 관련된 금융서비스 제공 	DCM 8년 연속 1위 2018년 IPO 주관 5위 인수금융 총 6.3조 원 (2017~2018)
Sales&Trading 부문 파생결합증권의 설계 및 제공, 채권 상품의 중개 및 운용	<ul style="list-style-type: none"> 상품성 높은 다양한 파생결합증권을 발생하여 개인 및 법인 고객에게 제공 국내외 채권의 중개영업, 자산관리를 위한 채권상품을 WM부문으로 제공 	ELS 96,929억 발행 시장점유율 4위 (11.2%) DLS 42,638억 발행 시장점유율 2위 (14.6%) 리테일채권 85,825억 판매 시장점유율 2위
Wholesale 부문 기관투자자에 대한 주식 중개 및 금융상품 투자 서비스 제공	<ul style="list-style-type: none"> 국내외 연기금, 자산운용사 등에 대한 주식, 파생상품의 중개 및 Prime Brokerage서비스 제공 연기금, 일반법인 대상 보유 자금을 대한 운용 자문 및 금융상품 서비스 제공 	국내 주식중개 시장점유율 5.7% 금융상품 AUM 40.8조 원

* 2018년 12월 31일 기준

글로벌 시장 진출

KB증권은 2017년 10월 동남아시아 이머징 마켓인 베트남에서 베트남 현지법인(KBSV) 글로벌 시장 진출을 위한 기반을 마련하였습니다. 이에 대형화를 통한 현지시장 경쟁력 강화를 목표로 증자를 완료하였으며 관리체계 선진화를 추진 중에 있습니다. 향후 글로벌 거점과 증권 주요 사업부문간의 연계 비즈니스를 강화하여 IB, S&T 등 사업 포트폴리오 경쟁력을 제고하고, Global matrix 제도를 도입하여 본사부서-현지법인 간 직접 커뮤니케이션 채널 구축으로 상호 이해도와 업무 전문성을 제고하고자 합니다.

Company Profile

주요 상품과 서비스

Wealth Management

국민의 평생 투자 파트너

그룹 차원의 전문인력 양성, WM 채널에 최적화된 운영, 상품 경쟁력 및 종합자산관리 서비스 강화 등 국내 최고의 자산관리 증권사로 도약하기 위한 다양한 노력을 기울이고 있습니다. KB국민은행과의 긴밀한 협업을 위해 미래 조직인 IPS(Investment Product Service) 본부를 신설하여 WM하우스뷰를 토대로 고객 맞춤형 상품과 포트폴리오를 제공하고 있습니다. 또한 체계적인 WM 연수 프로그램을 제공하며 업계 최고 수준의 자산관리 전문인력을 양성하고 있습니다. 은행과 증권의 다양한 상품과 서비스를 기반으로 원스톱 자산관리 서비스를 제공하는 WM복합점포를 확대하고 있습니다.

※ '19. 4월 30일 기준 67개

• 원스톱 자산관리서비스 및 맞춤형 컨설팅

은행과 증권의 금융서비스를 한 곳에서 만날 수 있는 WM복합점포를 통해 고객에게 편리하고 입체적인 자산관리 컨설팅을 제공합니다. 아울러 KB금융그룹의 「투자전략, 자산배분, 부동산 세무, 회계, 법률 전문가」로 구성된 WM스타 자문단을 통한 고객 맞춤형 자문 서비스를 선보이고 있습니다.

• 글로벌 WM

한국시장 외 글로벌 투자에 대한 고객의 니즈가 증가하고 있습니다. KB증권은 업계 최고 수준의 거래 편의성을 갖춘 해외주식 거래 시스템인 Global One Market을 제공하고 있습니다. 아울러 해외채권 등 고객의 포트폴리오를 더욱 효과적으로 운용할 수 있는 투자 수단을 확대해 나갈 예정입니다.

• WM서비스의 디지털 편의성 증대

최근 금융환경은 온라인 및 모바일 중심으로 급격하게 변화하고 있습니다. 이에 따라 KB증권은 신규 MTS 매체인 M-able, 통합 HTS

인 H-able을 출시하고, UI(User Interface), UX(User Experience) 및 제반 서비스를 고객 중심으로 개선하는 한편, 고객의 편리한 디지털 금융환경을 제공하기 위한 노력을 지속하고 있습니다.

신규 상품 및 서비스

KB 기업인 세무자문센터

기업 Owner, CEO 및 VIP 고객 대상으로 기업승계 자문, 세무·경영·부동산에 대한 자문, 자산관리 및 국내외 주식투자컨설팅을 포함하여 종합자문서비스를 제공합니다. 고객의 자문 요청이 있을 시 전담 팀을 구성하여 자문을 시행하고 지속적으로 사후관리를 하는 프로세스로 제공되며, 본 서비스를 통해 KB증권은 거액자산가 확충 및 자산 증대 효과 뿐 아니라, 그룹 내 인력과 인프라를 활용하여 서비스의 브랜드화, 고급화로 마케팅 효과를 제고하고 있습니다.

Global One Market

국내 투자자들이 해외주식 직접투자를 통한 글로벌 자산배분전략을 실현할 수 있도록 원화로 해외주식을 거래하는 "Global One Market" 서비스를 출시하였습니다. 국내 주식을 매매하는 것처럼 환전비용 없이 5대 시장(국내, 미국, 중국, 홍콩, 일본)을 거래할 수 있고, 향후 베트남, 유럽 국가 등 거래 가능시장을 확대해 나갈 계획입니다.

KB able Account

통합자산관리 플랫폼(UMA·Unified Managed Account)을 통해 하나의 계좌에서 국내외 주식은 물론 주가연계증권(ELS), 펀드, 채권, 상장지수펀드(ETF), 대안투자상품 등 다양한 투자자산을 거래하거나 관리하는 상품입니다. 동시에 포트폴리오 투자를 통한 리스크 분산 관리와 안정적인 수익 창출을 목표로 고객이 투자금액의 문턱 없이 전문적인 자산관리 서비스를 받을 수 있도록 초점을 맞추었습니다. 이에 따라 최소 가입금액을 업계 최저 수준인 1,000만 원으로 낮췄으며, 10만~30만 원의 적립식 상품과 성과보수형 상품도 출시해 고객 자산가, 법인 고객뿐만 아니라 개인 고객도 손쉽게 투자가 가능하도록 하였습니다.

Investment Banking

최적의 기업솔루션을 제공하는 투자형 IB

자기자본을 효율적으로 활용하여 DCM 및 부동산 PF 위주의 수익구조에서 탈피하여, ECM·인수금융·M&A·해외부동산·SOC 등으로의 포트폴리오 다변화로 명실공히 투자형 IB로 진화해나가고 있습니다.

• IB시장을 선도하는 최고의 전문가 그룹

업계 1위의 기업금융에서 부동산·구조화·Advisory Biz에 이르기까지 IB 전 분야 최고 수준의 경험과 지식을 보유한 전문가들로 이루어져 있습니다. 국내 채권발행 시장에서 압도적인 경쟁력을 시험하고 있으며, 사회간접자본(SOC)을 기초자산으로 한 ABS를 업계 최초로 발행했습니다. 또한 Advisory 분야에서는 최근 2년 간 총 6.3조 원 규모의 인수금융 딜에 참여함에 따라 시장 지위를 공고히 하였습니다.

• 고객 맞춤형 Best 솔루션

폭넓은 네트워크와 Sales 역량, 업계 최고 수준의 실적을 바탕으로 고객 맞춤형 솔루션을 제안합니다. 차별적인 마케팅 전략을 기반으로 기업의 자금조달 니즈를 선제적으로 파악함은 물론 KB금융 계열사와의 협업을 통한 신규 Deal 창출 및 수익원 다변화를 모색하고 있습니다. 기업금융본부 및 SME금융본부를 중심으로 대기업 및 중견·중소기업 커버리지 영업을 확대하고 전국 9개 주요 거점지역에 CIB센터를 개설하여 성장 가능성 높은 중소·중견기업을 발굴하여 종합적 IB지원서비스를 강화해가고 있습니다. ECM본부는 IPO와 SPAC 등 Equity 전 분야의 우수한 실적을 바탕으로 대기업과 신성장 기업 모두를 아우르는 IPO분야 최고의 서비스를 제공합니다. 성장투자본부는 다양한 분야의 중소·벤처기업 대상 투자기구를 운용하고 있으며, 기업의 전 성장단계를 커버하는 투자 라인업을 바탕으로 연속성 있는 서비스를 제공합니다. 프로젝트 금융 섹터에서는 국내외 부동산 개발사업 PF,

실물부동산, 국내외 항공기/선박/발전/인프라 등 대체투자, 자산유동화 등 광범위한 업무를 수행하고 있습니다. 향후 저금리 시대 대안상품으로써 해외 부동산 등 우량 IB자산을 소싱하여 고객에게 CIB자산을 연계한 WM 특화상품을 지속적으로 공급할 예정입니다.

신규 상품 및 서비스

협업을 통한 시너지 극대화

은행·신탁 등 KB금융그룹 계열사 간 협업을 토대로 고객 니즈에 부합하는 유망투자처 발굴 및 종합 금융패키지를 제공합니다. 은행·증권 간 시너지 극대화를 위해 CIB(Corporate & Investment Banking) 체제를 도입하여 공동영업 체계를 정착시켰습니다. One-Firm 영업의 활성화를 위해 지주·은행·증권 간 매트릭스 체제를 도입하고 관련 조직 간 Co-Location으로 보다 신속한 협업체계를 구축하게 되었습니다.

Sales & Trading

고객의 수요를 창출하는 Product Factory

KB증권뿐만 아니라 KB금융그룹 전체의 Product Factory로서 다양한 투자자산의 운용 및 상품 공급이 가능하도록 사업모델과 조직을 재편하여 역량을 집중하고 있습니다. 또한 상품의 설계와 운용 전 분야에 걸쳐 체계적인 리스크관리가 가능하도록 조직을 강화하여, 고객의 니즈에 부응하는 금융상품과 서비스 공급 및 전사 수익 확대에 기여하고 있습니다.

• 해외상품 공급 기능 강화 및 시너지 극대화

금융시장의 빠른 변화에 대응하여 다양한 고객 니즈별 라인업을 공급하고 있으며, KB금융그룹의 시너지를 통해 다변화된 영업기반을 바탕으로 최적의 금융상품을 개인 및 법인 고객에게 제공하고 있습니다. 또한 국내외 채권의 중개 영업 및 자산관리를 위해 AI 등 Digitalization을 활용한 고도화된 자산분석 및 운용역량을 바탕으로 다양한 채권상품 및 추가수익을 WM

(Wealth Management)부문으로 제공하고 있습니다. 사업부 간 협업 및 뉴욕·홍콩·베트남 등 현지법인과 연계한 해외상품 발굴을 통해 해외상품 공급 기능을 더욱 강화하여 새로운 투자기회를 제공해 나갈 것입니다.

• 리테일 채권 강점

S&T부문은 리테일 채권 판매 시장에서 높은 시장점유율을 확보하고 있습니다. 최근 2~3년간 꾸준히 판매량을 확보하였고, KB금융그룹으로 편입됨에 따라 은행 고객층이 유입되어 시너지 효과가 나타나고 있습니다. 향후 해외 채권 판매 라인업을 확대하여 2020년에는 해외채권 판매 1위 달성을 목표로 하고 있습니다.

신규 상품 및 서비스

고객 니즈에 맞춘 상품 라인업

고수익·고마진 상품, 안정성 상품, 중위험·중수익 상품 등 고객 니즈를 충족하는 다양한 상품 라인업을 보유하고 있으며, 안정적으로 잔고를 확대하고 운용역량을 고도화하여 추가 수익을 창출하고 있습니다. 지난해까지 상품 발행량을 확대하여 고객의 수요에 맞춰 적시성 있는 상품을 공급하고자 하였으며, 2019년부터는 지속적 수요를 창출할 수 있는 스테디 셀러 상품을 출시하여 판매 중입니다. 자산관리 시대에 발맞춰 앞으로도 지속적인 신상품 공급 및 혁신을 통해 최고의 금융 솔루션을 제공할 예정입니다.

Wholesale

법인고객 대상 최고의 투자 솔루션 및 플랫폼을 제공하는 투자파트너

기관투자자 및 외국인투자자들에게 단순 투자 중개에서 벗어나 다양한 투자 솔루션과 플랫폼을 제공하고 있으며 신성장 시장에 적극적으로 대처하여 업계 최고의 위치를 공고히 하고 있습니다. 영위사업은 기관투자자들 대상 국내·해외 주식 및 파생상품 중개, ETF 유동성공급, 연금 및 일반법인 대상 금융상품 투자제안 및 세일즈, 연금 및 법인자산 대상 위탁운용

(OCIO)세일즈, 해외투자자 대상 국내주식 중개 및 DMA 세일즈 등입니다.

• 신성장 시장 적극 대처

급격한 성장을 보이고 있는 헤지펀드를 대상으로 적극적인 영업과 투자솔루션을 제시함으로써 우수한 영업성과를 도출하고 있고 업계 최고규모의 ETF LP Book을 바탕으로 ETF 시장에서 최고의 Market Maker 지위에 있습니다. 특히 기관투자자들의 해외주식투자가 늘어나고 있는 상황에 적극 대처하여 해외주식 중개업무 전담조직을 신설하여 기관투자자들의 니즈를 적극적으로 반영하고 대처하고 있습니다.

저금리 기조 지속 및 국내주식시장 부진에 따른 연기금 등 국내 기관투자자들의 해외대체투자 확대에 발맞추어 해외대체투자소싱 조직을 신설, 소싱능력을 극대화하여 기관투자자들의 니즈에 대처하고 있습니다. 또한 OCIO조직을 통해 연기금 및 법인 대상으로 적극적인 OCIO 영업을 펼치고 있습니다. 이밖에 외국인 투자자들에게 국내주식 중개와 DMA 서비스를 제공하여 국내 투자기회 확대와 솔루션 제공에 앞장 서고 있습니다.

Wholesale부문은 앞으로도 신성장시장에 적극적인 대응을 통해 기관투자자를 대상으로 우수한 투자솔루션과 플랫폼을 제공하여 고객과 함께 성장할 것입니다.

신규 상품 및 서비스

신성장시장 적극대응으로 장기성장기반 확보 신성장시장인 OCIO(외부위탁운용관리)시장에 대응하여 사내 관련부서와 협업을 통해 적극적인 영업을 진행하고 있습니다. 또한 국내 주요 연기금 등 기관투자자들이 국내 증시 정체와 포트폴리오 다양화를 위해 해외 대체투자 및 해외주식투자를 확대함에 따라 관련 영업조직(글로벌상품영업부, 글로벌기관영업팀)을 새로이 조직하여 적극적인 영업을 펼치고 있습니다.

Progress Review

KB증권은 자본시장 관련 비즈니스에서 최상의 금융투자 서비스와 전문성을 바탕으로 고객에게 가장 신뢰받는 증권회사, 급변하는 금융 및 디지털 환경에서 담대한 혁신으로 새로운 고객 가치를 만드는 증권회사, 기업의 사회적 책임과 사회공헌 활동을 통해 나눔과 상생을 실천하며 사회발전에 기여하는 증권회사로 지속적인 성장을 해 나가고 있습니다.



Key Performance*

- 자기자본 4.4조
- 영업이익 2,501억 원
- WM 고객자산 20.4조 ('16년 말 대비 62% 증가)
- DCM 시장점유율 20.9%로 업계 1위
- 베트남 해외 법인 설립
- 단기금융업 인가

- 영업점 종합 서비스 지수 93.8점
- 개인 고객수 3,953,350명
- 금융소비자보호 실태평가결과 업권 1위

- 1인당 봉사시간 8.3 시간
- 친환경 펀드 상품 금액 4,929.1억 원
- 소상공인 및 중소기업 지원 상품 금액 1,438.9억 원

- 여성 임직원 비율 40.7%
- 1인당 교육시간 27.4시간
- 성별균형 포용성장 파트너십 협약 체결

2017~2018 Highlight

- 2017**
- 글로벌 Biz 확대 '베트남 마리타임 증권 인수'
 - 대한민국 IB대상 '최우수 DCM주관사' 수상
-
- 2018**
- 대한민국 IB대상 '최우수 IB딜 대상' 수상
 - 국민연금 세컨더리 펀드 위탁 운용사 선정

- 2017**
- 정보보호 국제표준 'ISO27001' 인증 획득
 - 정보보호 국내 'ISMS' 인증 획득
 - 대한민국 금융혁신대상 '금융상품 서비스 혁신상 증권-자산운용부문' 수상
-
- 2018**
- 금융감독원 2018년 금융소비자보호 우수상 수상
 - 고객감동경영대상 12년 연속 수상

- 2017**
- 시각장애인 우수 고용 공로 감사패 수상
 - 사회적 책임 투자 및 ESG 투자 상품 운용
-
- 2018**
- Hands on 봉사활동 13,234시간 참여
 - 14번째 해외 무지개교실 개소

- 2017**
- 리서치센터 금융감독원장 표창 수상
-
- 2018**
- 여의도 The-K 타워 이전 사옥 통합

Snapshot



베트남 법인 사이공 지점 개점



2018 고객감동경영대상



베트남 무지개교실



성별균형 포용성장 파트너십 협약

* 2018년 12월 31일 기준

* 2018년 12월 31일 기준

특히, 지난 2017~2018년은 구 현대증권과 KB투자증권을 합병(2016년 12월 말)하여 통합 KB증권으로 새롭게 출발한 중요한 기간으로 초대형 IB에 맞는 사업 역량 강화 및 통합 관련 효율적인 내부 프로세스 구축을 집중적으로 추진 하였으며, 이를 통해 가시적인 Economic Value의 창출 및 고객만족 제고, 사회적 책임 등 지속성장을 위한 다양한 성과를 창출해내었습니다.

SUSTAINABILITY ISSUES

KB증권은 당사의 경영활동으로 인하여 이해관계자 여러분께 미치는 영향과 기업을 둘러싼 다양한 지속가능 관련 이슈를 중요한 경영 요소로 인식하고 적극적으로 대응하고 있습니다.
앞으로도 이해관계자와 상생의 가치를 창출하고, 인류의 행복과 발전에 기여할 수 있도록 노력해 나갈 것입니다.



Economic Value

지속가능한 금융투자회사
디지털 금융을 통한 혁신



Customer Value

고객 만족 노력
고객 중심 상품과 서비스
금융소비자보호



Community Value

금융을 통한 사회적 책임
금융 포용
지역사회 공헌



Employee Value

일하기 좋은 기업
임직원의 전문성 강화

Economic Value

Material Issue

- 지속가능한 금융투자회사
- 디지털 금융을 통한 혁신

Impact

국내외 경제 환경은 글로벌 경기 모멘텀의 약화, 중국 경기 둔화, 글로벌 무역 마찰의 장기화 등으로 불확실성이 높아지고 있으며, 경기 둔화 영향으로 국내 기업들의 이익 전망이 하향되는 등 부정적 요인들로 인하여 주식시장의 불확실성이 높아지고 있습니다. 반면, 저금리 기조의 지속으로 기업 및 개인들의 저금리 대체를 위한 금융투자상품에 대한 수요가 지속적으로 확대되고 있는 상황입니다.





증권업계는 주식 중개 수수료 경쟁 심화로 인한 브로커리지 수익성 약화, 대형 증권사 간의 사업별 경쟁 심화에 대한 대응이 필요하며, 디지털 기술의 적극적인 활용을 통한 경쟁력 제고와 새로운 금융서비스를 제공하는 핀테크 업체들과의 협업과 잠재적 경쟁 요인에 대한 대응이 필요한 상황입니다.

Management

KB증권은 대내외 불확실한 경제 상황과 증권업권 내 경쟁 심화 등의 어려운 경영 환경 속에서 지속 성장과 고객들에게 금융투자서비스를 통한 가치제고를 위해 적극적인 대응을 해나가고 있습니다. 초대형 IB로서 4개 사업 부문을 중심으로 본원 경쟁력 제고를 통해서 사업별 고객기반 및 수익성을 확대해 나가고 있으며, 글로벌 진출 확대 및 발행어음 사업 진출 등 신규 사업의 진출을 통해 중장기 성장 기반을 확대해 나가고 있습니다. 경영관리 부문에서도 조직 운영의 효율성과 생산성 제고를 위해 애자일 조직체계의 도입, IT 및 디지털 기술을 활용한 업무 효율화를 적극적으로 추진해 나가고 있습니다.

한편, 4차 산업혁명의 중심 축으로 꼽히는 인공지능 분야와 디지털 금융은 차세대 성장동력 중 하나로 KB증권은 디지털 기반 업무의 프로세스 혁신과 신기술금융에 역량을 집중하는 노력을 더하여 지속가능한 금융투자회사로 입지를 다지고 업계를 선도하고자 합니다.

Key Performance

 영업이익 2,501억 원	 단기금융업 인가 (2019)	 전 영업점 디지털창구 도입	 MTS 이용고객 358,930명
---------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------

* 2018년 12월 31일 기준

지속가능한 금융투자회사

경제적 성과

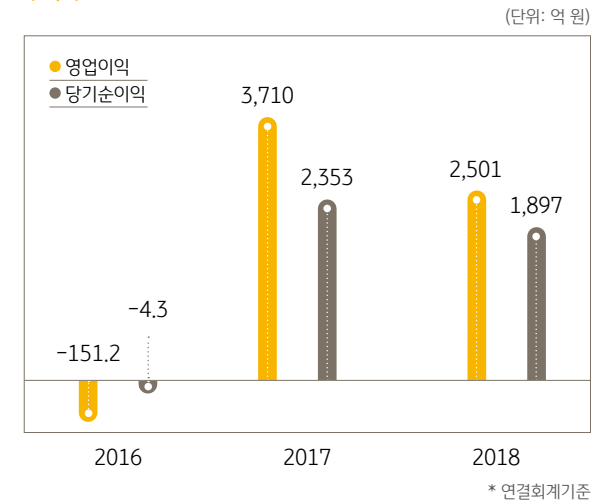
KB증권의 총 자산은 2018년 말 K-IFRS 연결재무제표 기준 45조 원으로 지속적으로 증가하고 있으며, 영업이익은 2,501억 원, 당기순이익은 1,897억 원을 기록하였습니다.

2019년에는 그 동안 축적된 역량을 중심으로 핵심 사업 부문의 시장지배력을 강화하고 신규 사업을 전략적으로 육성하여 성장의 속도를 더욱 높이고, 경영관리 효율화와 디지털 혁신, 발행어음 시장 진출 등을 통해 더욱 안정적인 재무 성과를 창출할 것으로 예상하고 있습니다.

자산지표



수익지표



신용 등급

	2016	2017	2018
무보증사채	AA 한국신용평가 및 나이스신용평가	AA 한국신용평가 및 나이스신용평가	AA+ 한국기업평가
전자단기사채	A1	A1	A1

* 한국기업평가, 한국신용평가, NICE신용평가

사업 부문



* 2019년 4월 30일 기준

단기금융업 사업 인가

KB증권은 초대형 IB의 핵심사업인 단기금융업 인가를 위해 발행어음 전담 태스크포스(TF)팀을 운영하며 전산 시스템과 상품 구성 및 판매전략 등을 준비해왔으며, 이에 2019년 5월 금융위원회로부터 단기금융업 인가를 받았습니다. 상반기 중 발행어음 상품 판매 개시를 통해 고객 저변을 확대하였으며 조달된 자금을 통해 기업들에게 기업성장 단계별 맞춤형 IB솔루션을 제공하고자 합니다. 이번 발행어음 인가를 발판으로 KB증권은 또 한번의 도약과 성장을 통해 일반 고객 및 기업고객과 동반성장을 강화해 나가고자 합니다.

지속가능한 금융투자회사

비전 및 핵심가치

KB증권은 변화하는 금융환경에 대한 회사의 중요 목표와 지향점을 설정하기 위해 KB금융그룹과 연계하여 New 미션, 비전, 핵심가치를 수립하였습니다. 그룹 공통의 미션인 '세상을 바꾸는 금융 - 고객의 행복과 더 나은 세상을 만들어 갑니다'를 바탕으로 '최고의 인재와

담대한 혁신으로 가장 신뢰받는 평생투자파트너'라는 비전을 수립 하였습니다. 또한, 이러한 미션, 비전의 실현을 위한 지향점을 마련 하기 위해 고객중심, 전문성, 혁신주도, 신뢰정직, 동반성장 이라는 핵심가치를 수립하였습니다.

미션과 비전 체계



일하는 방식 “케이비증권다움”

KB증권은 경쟁력 있는 업무 문화의 내재화를 위해 “케이비증권 다움”이라는 일하는 방식을 선정하여 임직원들의 지향해야 할 가치와 행동 지침을 내재화 하고 있습니다. “케이비증권다움”은 KB증권

만의 경쟁력 있는 업무 문화가 될 것이며, 이러한 일하는 방식은 KB증권의 지속성장을 위한 보이지 않는 경쟁력이 될 것입니다.

케	케이비증권은 고객의 눈높이에 서 모든 일을 시작한다	고객중심	고객의 니즈를 정확하게 파악하고 고객을 위한 최적의 금융솔루션을 제공하는 것이 우리의 가장 큰 소명이다.
이	이익에 앞서 정직과 신뢰를 먼저 생각한다	신뢰정직	회사의 이익도 중요하지만, 고객의 신뢰 없이는 회사의 이익도 있을 수 없다는 점을 분명히 인식하고 정직한 자세로 모든 업무에 임한다.
비	비슷한 우리가 아닌, 비범한 우리가 되자!	혁신주도	빠르게 변화가는 금융, 디지털 환경에서 남들과 비슷하게 생각하고 따라가기만 해서는 미래가 없다. 비슷한 생각보다는 비범한 생각으로 혁신을 주도하는 KB가 된다.
보	증권업계의 최고 전문가가 우리, KB증권이다	전문성	업무에 대한 전문성은 고객이 먼저 알아본다. 끊임없이 학습하고 지식을 공유하며 최고의 전문가로 성장해 간다.
권	권한은 아는 만큼 주어져고, 소통하는 만큼 커진다	조직문화	업무에 대한 권한을 가지려면 그 일에 대해 누구보다 많이 알고, 소통을 통해 합리적으로 업무를 추진해 나가야 한다.
다	다가서고, 나누고, 함께 성장하는 KB	동반성장	우리는 혼자만으로는 성장할 수 없으며 고객과 함께, 사회적 책임을 다하면서 성장해 가야 한다. 이를 위해 먼저 다가서고 배려하고, 나눔을 실천하며 사회 구성원으로서의 역할과 책임을 다한다.
마	움직임은 빠르게, 퇴근은 당당하게!	워라밸문화	근무시간은 좀 더 효율적으로 사용하여 맡은 바 업무에 최선을 다하고, 퇴근할 때는 눈치보지 않고 당당하게 퇴근하는 기업문화를 만든다.

주요 전략 방향

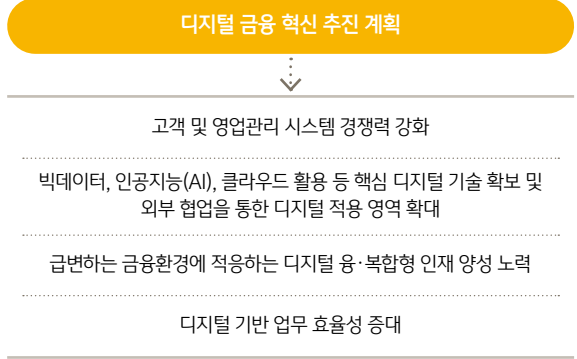
KB증권은 급변하는 투자 환경 속에서 경쟁력을 확보하고, 고객에게 최적의 투자서비스를 제공하기 위해 5대 전략 과제를 수립하여 추진 중에 있습니다. 사업별 본원 경쟁력을 강화하고, 중장기 성장

을 위한 신규 사업의 확대를 적극적으로 추진하고 있으며, 조직 운영의 경쟁력 제고를 위해 경영관리 효율화 및 디지털라이제이션을 중점적으로 추진하고 있습니다.



디지털 금융을 통한 혁신

KB증권은 기술의 발달에 따라 급변하는 금융환경에 선제적으로 대응하여 디지털 금융 혁신을 선도하는 기업이 되고자 전략방향을 수립하고 2018년 디지털혁신본부를 신설하는 등 전사적으로 노력을 경주하고 있습니다. 이에 'Digitalization 및 프로세스 혁신'을 핵심 아젠다로 설정하고, 디지털 기반 업무 효율성 증대와 더불어 핵심 디지털 기술 기반 고객경험 혁신을 이루어내고자 사업 부문 별 주요 추진계획을 수립 및 실행하고 있습니다. 이러한 노력의 결과로 다양한 디지털 기술기반의 상품과 서비스를 제공하고 있으며, 2018년 비대면계좌 개설 시 KB증권뿐 아니라 타 금융사 계좌까지 동시에 개설할 수 있는 특허를 취득하기도 했습니다.



디지털 기술기반 업무 혁신

RPA 적용(2018년)

전사적으로 단순 수작업 반복 업무를 자동화하는 RPA(Robotic Process Automation) 적용을 통해 직원들이 고부가가치 업무에 집중할 수 있는 환경을 구축했습니다. '세금계산서 처리', '환전펀드손익원장 관리' 등 약 100건의 업무에 RPA를 적용하여 누적 약 20,000 시간의 업무소요시간 단축을 달성했습니다. 영업점에서는 디지털 서식과 전자서명 등 IT기술을 활용,페이퍼리스 기반 디지털 창구를 구축해 업무 효율성 제고를 통한 고객 중심 최적화 서비스를 제공하고 있습니다. 또한 홈페이지, M-able(모바일앱) 등 비대면 채널의 디지털 콘텐츠 강화 및 디지털 고객상담 도입 등 옴니채널(Omni-Channel) 구현을 통하여 업무 혁신과 더불어 고객 경험 차별화를 추진하고 있습니다.

고객센터에 실시간 음성인식, 텍스트 분석 시스템 도입(2018년)

고객센터에 실시간 음성인식 시스템(Speech To Text, 이하 STT)과 텍스트 분석 시스템(Text Analytics, 이하 TA)을 도입하여 고객에게 보다 정확한 정보를 제공하고, 효율적인 고객관리 및 상담품질을 개선할 수 있게 되었습니다. STT는 고객과 상담원의 대화 내용을 음성 인식하여 텍스트로 변환해주는 시스템으로 상담원은 고객과의 상담내용을 메신저 채팅처럼 구현된 화면을 통해 실시간으로 확인할 수 있으며 클릭만 하면 관련 업무 지식을 동시에 확인할 수 있습니다. 또한 STT를 통해 상담원이 고객의 음성을 귀로 들으면서 텍스트로 확인하고 필요한 정보를 즉시 제공받게 되면 상담이 끊기지 않고 신속 정확하게 이뤄지게 되었습니다. 더불어 상담으로 수집된 텍스트를 TA로 분석하면 상품 및 상담에 대한 고객의 반응, 키워드를 통한 고객의 관심 이슈와 감정까지도 파악할 수 있어 KB증권의 대고객 서비스 개선뿐만 아니라 고객맞춤형 상담까지도 가능하게 되었습니다. 고객센터는 지속적으로 신기술을 통해 고객의 만족을 높이고자 다양한 노력과 시도를 지속하고 있습니다.

디지털 금융 생태계 활성화

핀테크 및 스타트업 파트너 발굴

KB증권은 KB이노베이션 허브(KB금융그룹에서 운영하는 스타트업 액셀러레이팅 프로그램)에서 육성하고있는 KB스타터스와의 제휴 연계뿐만 아니라 국내외 핀테크 및 스타트업 파트너를 지속적으로 발굴하고 있습니다. 또한 다양한 핀테크 기업들이 쉽게 활용할 수 있는 개방형 애플리케이션 프로그래밍 인터페이스(Open-API)를 개발 및 공유하여 핀테크 기업 등과 협업을 통해 P2P금융, 해외 소액송금, 공과금 수납 등과 같은 다양한 금융 서비스를 제공할 수 있는 오픈 플랫폼을 구축, 확대해 나갈 계획입니다.

임직원의 디지털 역량 강화

KB증권은 임직원의 디지털 역량을 강화하고자 역량별 맞춤교육, 외부 전문가 채용 등을 추진하는 등 외부 전문 인력 양성에 노력하고 있습니다. 또한 정기적으로 내부 직원을 대상으로 디지털 트렌드 파악을 위한 외부 전문가 초청 세미나를 개최하는 등 KB증권의 미래를 이끌 디지털 역량을 강화하기 위한 투자를 지속하고 있습니다.

디지털 혁신 성장 지원

외부 혁신기업과 오픈이노베이션 방식의 협업을 위해 그룹내 계열사들의 출자로 2018년 7월 KB증권에서 100억 원 규모의 'KB디지털혁신성장 신기술사업투자조합'을 결성하여 지원하고 있습니다.

디지털 기술기반의 상품 및 서비스

맞춤형 투자정보 챗봇 '리봇' 출시 (2019년)

챗봇 서비스는 채팅(chatting)과 로봇(robot)을 결합해 만든 단어로, 빅데이터와 인공지능(AI) 기술을 활용해 음성이나 텍스트로 고객들의 질의에 응답하는 서비스의 일종입니다. KB증권의 '리봇'은 업계 최초로 맞춤형 서비스를 제공하는 리서치 디스트리뷰션 플랫폼으로, '리봇'의 가장 큰 특징은 사용자가 원하는 정보만을 선별해 맞춤형 서비스를 제공하는 것으로, 사용자의 니즈와 상관없이 방대한 양의 정보를 일방적으로 전달했던 기존의 투자정보 SNS 채널들과 확연히 구분됩니다. '맞춤형 정보검색 툴' 기능은 사용자의 관심 자산, 국가, 업종 등을 설정해 놓으면 관련 리포트 발간 시 실시간으로 선택형 리포트 알람을 제공받을 수 있습니다. 'Market Now!'는 실시간 금융시장 동향 체크를 위한 기능으로 최신 리포트는 물론 국내 및 글로벌 증시, 업종 및 종목 등락, 유가·환율·상품 등 투자에 꼭 필요한 지표의 차트와 시세를 텔레그램 대화창 내에서 원스탑으로 조회할 수 있습니다. 또한, 전문 기관투자자가 아닌 일반 개인투자자의 입장에서 메뉴를 디자인하고 키워드 검색을 고도화 해 메뉴사용에 어려움을 느끼는 사용자들도 손쉽게 사용 가능합니다. 향후 사람과 동일한 수준의 상담과 고객관리가 가능한 '오토 PB서비스' 제공을 위해 인프라 구축과 핀테크 업체와의 협업을 추진 할 계획이며, AI를 접목한 리서치 홈페이지 개설하는 등 고객 중심 리서치 서비스 제공을 위해 지속적으로 혁신 하고자 합니다.

신규 MTS 'M-able' 출시(2017년)

M-able(마블)은 통합 KB증권 출범 이후 각 사의 강점과 최신 기술을 접목해 전사적으로 역량을 결집하여 개발하였습니다. 한 화면에서 종목 조회, 기업정보 조회, 잔고확인, 매매가 모두 가능하며, 이는 모바일 사용자의 빅데이터 분석을 통해 주요 거래를 한 화면에 최적화한 것으로서 고객은 빠르고 편리한 트레이딩을 실행할 수 있습니다. 또한, 시장 이슈분석, 수급정보, 쉽고 재미있는 경제소식 등의 프리미엄 투자 정보와 함께 시가 기반의 종목추천과 고객에게 꼭 필요한 맞춤형 뉴스까지 제안하는 모바일 비서 서비스를 제공하고 있습니다. 2018년에는 MTS 마블에 해외주식 기능을 추가해 해외 및 국내주식 MTS를 통합하여 고객 편의성을 제고하였습니다. 고객의 편리한 금융서비스 제공을 위해 카카오톡 기반의 새로운 인증 서비스를 도입하여 2019년 3분기 중 오픈할 예정이며, 폴더블폰 등장으로 다양화된 모바일 환경에 대응 가능한 트레이딩 플랫폼 구축을 위해 노력하고 있습니다. 지속적으로 성장하고 있는 온라인 자산관리 시장에 대응하기 위해 핀테크 서비스 등 국내외 선진 사례를 벤치마킹하는 한편, 보다 편리하고 쉬운 자산관리 서비스 제공을 위해 새로운 플랫폼 구축을 추진 중에 있으며, 2019년 말에 새로워진 자산관리 서비스를 오픈할 예정입니다. 이러한 노력의 결과로 KB증권의 'M-able'이 2018년 MTS 대상에서 신속성 부문 최우수상을 수상하기도 하였습니다.

Open-API 기반 로보어드바이저 연계 투자일임서비스 출시 (2019년)

KB증권 중심의 디지털생태계 구축을 위하여 Open-API 기반 외부 핀테크 로보어드바이저사와 연계하여 비대면 투자일임서비스를 출시 하였습니다. 2018년 7월, 로보어드바이저사인 디셈버앤컴퍼니, 퀴터백과 각각 MOU를 체결하고 협업을 진행해 왔습니다. 로보어드바이저는 로봇(Robot)과 조언자(Advisor)의 합성어로, 로봇이 투자자 개인의 성향을 분석해 맞춤형 자산관리나 투자 포트폴리오를 제안하는 서비스입니다. 이러한 로보어드바이저사의 독자 서비스 앱에 KB증권의 계좌개설 기능을 탑재하여 투자자가 여러 금융기관을 방문할 필요 없이 한번에 계좌개설, 투자일임계약 체결, 투자실행, 성과확인 등을 할 수 있는 One-Stop 비대면 투자일임서비스 앱을 2019년 4월에 국내 최초로 출시하였습니다. 본 서비스는 KB증권의 계좌개설, 국내외 주식주문, 환전 등 증권거래시스템과 외부 로보어드바이저의 투자상담, 운용역량 이 성공적으로 결합되어 자산관리에 필요한 모든 솔루션을 모바일 상에서 일관되게 제공합니다. 그 결과 투자자는 입력한 투자성향을 바탕으로, 사람의 개입 없이 로보어드바이저가 독자 인공지능을 활용해 자산을 운용하는 새로운 자산관리서비스를 경험할 수 있습니다. KB증권은 핀테크 등 외부생태계와 혁신적인 금융서비스 제휴를 통해 오픈 플랫폼 전략을 지속적으로 추진해 나갈 예정이며 다양한 고객들에게 디지털 기술을 통한 차별화된 편의를 제공하여 금융투자산업의 디지털 트랜스포메이션을 주도해 나갈 것입니다.



전 영업점 디지털 창구 도입(2018년)

2018년 11월부터 전 영업점에 전자서식 기반 디지털 창구를 도입하여 고객중심 최적화 서비스를 제공하고 있습니다. 디지털 창구의 도입을 위해 사전에 총 12개 지점에서 시범 운영을 실시하고 지점 현장 의견 등을 반영해 고객 불편사항을 최소화하고자 하였습니다. 디지털 창구를 활용할 경우 고객은 계좌 개설 등 금융거래 관련 서류를 종이 아닌 태블릿 PC를 통해 작성할 수 있게 되며, 특히 신분증이나 서명, 인감 등 민감한 개인정보는 스캐너를 통해 처리 되고, 작성된 서류는 전산으로 바로 전송돼 개인정보 유출 우려도 낮아지게 되었습니다.

Customer Value

Material Issue

고객 만족 노력
고객중심 상품과 서비스
금융소비자보호

Impact

고객은 상품 및 서비스의 구매자에서 나아가 기업의 성장 파트너이며, 제품과 서비스 혁신의 한 축을 담당하는 등 그 중요성이 날로 더해지고 있습니다. 특히나 모바일 환경에 익숙한 고객은 보다 빠르고 넓게 정보를 확산할 수 있으며, 이러한 효과는 부정적인 영향을 극대화시키기도 하기 때문에 어느 때보다 고객의 권익을 보호하고 고객 만족을 이끌어내는 것이 필요합니다. 더불어 고객의 연령대와 특성이 다양해짐에 따라 이는 기업에 기회와 위협으로 동시에 다가오기도 합니다.

Management

KB증권은 고객에게 평생투자파트너로서 고객을 깊이 이해하고 소통하여 고객만족과 더불어 차별화된 가치를 경험할 수 있도록 노력하고 있습니다. 고객센터와 금융소비자보호부 그리고 각 부서를 중심으로 고객의 다양한 니즈를 파악하고 제품과 서비스에 대한 접근성과 편의성을 높이는 한편, 현재의 고객 및 미래의 잠재 고객, 금융취약계층에게도 어렵지 않은 금융이 되고자 합니다. 이에 고객 만족 활동, 고객 참여 확대, 고객 권익 보호 활동 등에 노력을 지속하겠습니다.

Key Performance

 영업점 종합 서비스 지수 93.8점	 정보보안 국제표준 ISO27001 인증	 고객센터 민원파트 신설(2018)
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------

* 2018년 12월 31일 기준

고객 만족 노력

고객 만족 활동

KB증권은 2017년 '고객 만족이 최우선'이라는 가치 아래 새로운 결의를 다지는 고객헌장을 선포하고 '고객을 대하는 정직한 마음', '최고의 상품과 서비스', '변화와 혁신', '실력 함양을 통한 고객 신뢰 구축' 등 KB증권인들이 갖춰야 할 덕목과 다짐을 결의하고 이를 기반으로 차별화된 종합 자산관리 서비스를 제공하여 고객만족을 높이고자 합니다. 이에 고객의 니즈를 선제적으로 발굴하여 지속적으로 혁신 활동을 추진하고 있습니다. 최근 비대면 채널을 통한 투자자들의 주식 및 금융상품 거래에 대한 수요가 크게 늘어나면서 고객센터는 온라인 채널을 오프라인 지점들과 연결하는 '오니(Omni)채널'을 기반으로 고객관리 및 데이터분석을 통한 고객 다이내믹서비스, 고객 맞춤형 종합금융서비스, 전문고객군을 위한 전문 상담 서비스 등 고객 니즈를 반영한 특화서비스 제공하기 위한 세부 과제를 추진 중에 있습니다.

고객센터 VIP파트 신설

2018년 고객센터 VIP파트를 신설하고 차별화된 서비스를 통해 고객 만족도를 증대하고자 다양한 노력들을 기울이고 있습니다. 그 결과 대기콜 감소에 따른 고객불만 감소, 고객이탈 및 신인도 하락 방지에 기여하고 있으며, 1년간의 안정적인 운영 실적을 바탕으로 거래중심적 마케팅 사고에서 관계중심적, 고객중심적 사고로의 변화를 위한 특화서비스를 준비하고 있습니다. 가장 대표적으로는 S2S(Service to sales) 서비스를 통한 종목 상담 및 금융상품 자문 제공입니다. 고객센터를 이용하는 센터 VIP 및 365지점 고객을 대상으로 종목 상담 및 금융상품 상담 역할을 강화 할 예정입니다. 즉, One-Stop 상담을 통한 전문화된 서비스 제공으로 고객이탈 방지 및 고객 만족도 증대가 한 단계 더 상승할 수 있도록 할 계획입니다.

방문모니터링 조사

KB증권만의 표준화된 고객서비스를 제공하기 위해 영업점 직원을 대상으로 '방문모니터링 조사'를 실시하고있습니다. 방문모니터링을 통한 고객응대 미흡 사항 발생 시 이를 중점적으로 개선하기 위해 지점 및 직원 대상으로 다양한 맞춤 CS 교육을 실시하고 있습니다. 또한 영업점 CS 향상을 목적으로 지점별 CS 리더를 선정하고, 지점 자체적으로 매주 다양한 CS 활동 및 교육을 진행하고 있습니다.

고객 만족도 조사

KB증권 영업점을 이용하는 고객의 만족도를 측정하고, 고객 니즈에 부응하는 서비스를 제공하기 위해 정기적인 '고객 만족도(CSI) 조사'를 실시하고 있습니다. 조사 결과 및 접수된 VOC 의견(만족, 불만족)은 전 영업점이 공유하여, 개선사항을 핵심추진사항으로 선정하고

교육계획에 적극 반영하고 있습니다. 더불어 방문모니터링조사와 고객 만족도 조사 결과를 바탕으로 '영업점 종합 서비스 지수'를 관리하여 고객중심의 서비스를 제공하기 위해 끊임없이 노력하고 있습니다.

VOC(Voice of Customer)

KB증권은 고객 만족도를 높이기 위해서 다양한 채널을 활용하여 소통하고, 고객의 의견을 적극 반영하고 있습니다. CVMS(Customer Voice Management System)를 통해 고객의 의견을 정기적으로 청취하고 있으며, 고객의 권익 보호를 위해 매월 소비자보호위원회를 개최하여 월 단위로 접수되는 주요 고객의 제안 및 불만사항을 피드백하고 만족도 향상에 기여하고 있습니다. 더불어 고객의 의견을 직접 듣고 소통하고자 온라인 서비스 고객 평가단을 운영하고 있으며, 2018년에는 고객센터에 민원 파트를 신설하여 고객의 만족도를 높이고자 노력을 지속하고 있습니다.

온라인 서비스 고객평가단

KB증권의 온라인 서비스와 콘텐츠를 고객의 시각에서 문제점과 개선사항을 찾아내는 온라인 고객패널제도로 '온라인 서비스 고객평가단'을 2017년에 처음 발족하여 2018년에는 '제2기 KB증권 온라인 서비스 고객평가단'을 운영하였습니다. 온라인 거래에 익숙하고 투자경험이 풍부한 고객 30명으로 구성된 '온라인 서비스 고객평가단' 운영을 통해 온라인 매체(HTS, MTS, 홈페이지)의 사용 편의성 개선 및 투자정보, 자산관리 등 주요 콘텐츠를 고객의 시각에서 점검하여 개선점을 도출하였습니다. 온라인 서비스 고객평가단 외에도 아이디어 공모전 등 고객과 커뮤니케이션 할 수 있는 다양한 채널을 통해 지속적으로 고객의 의견을 청취하고 온라인 서비스를 개선해 나갈 예정입니다.

고객센터 민원 파트 신설

2018년에 신설한 고객센터 민원 파트에서는 고객센터와 통화 시 불만을 제기한 고객을 대상으로 고객불만 데이터를 취합하여 ① 불만 사례 세분화 ② 당사 시스템 불만 고객과 문제행동 고객 분리 ③ 반복되는 고객불만 피드백을 통한 재발방지 교육 등을 실시하고 있으며, 이를 통해 고객 커뮤니케이션이 강화 될 수 있도록 하고 있습니다. 1년 간의 운영을 통해서 수집한 고객 불만접수와 관련된 자료들을 데이터베이스로 구축하여 상담원들의 고객 상담 및 응대에 도움이 될 수 있도록 내부 업무 프로세스를 개선하였습니다. 향후 고객 커뮤니케이션 업무에 도움이 될 수 있도록 연간 고객불만 데이터 및 민원추이를 비교 분석하여 매년 당사 및 센터 내부업무 프로세스 개선 진행을 예정하고 있습니다.

고객 중심 상품과 서비스

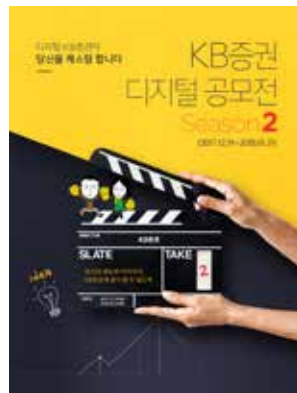
고객 참여 금융 상품 개발

KB증권은 고객입장에서 다양한 채널을 통해 상품 및 서비스 관련 의견을 수렴하여 개선해 나가고 있습니다. ‘고객의 소리(VOC)’를 통해 수시로 고객의 의견을 청취하여 업무에 반영하고 있으며, ‘고객간담회’를 개최하여 고객을 직접 찾아가 제안사항을 수렴하고 유관부서에 전달하며 상품기획과 개발 단계에서 외부 전문가 및 고객의 니즈에 적합한 상품을 출시하고 있습니다. 또한 상품 및 서비스 기획, 개발 단계에서 소비자의 의견을 청취하는 KB스타메신저, KB고객평가단 운영을 통해 고객의 의견을 적극 반영하고 있습니다.

더불어 주요상품 가입고객대상으로 연 2회 금융상품 만족도 조사를 실시하여 상품별 만족도, 사후관리 정도를 조사하여 개선하고 있습니다. 또한 적극적으로 고객 의견을 듣기 위해 ‘고객아이디어제안전’을 시행하여 우수한 고객제안의견에 대해 포상을 실시하고 업무에 반영하고 있습니다.

KB증권 디지털 공모전

미래 고객인 청년층을 대상으로 한 ‘유스(Youth)’ 마케팅 일환으로 ‘KB증권 디지털 공모전’을 통해 디지털 금융을 중심으로 청년들의 꿈과 열정을 지원하고 활발히 소통하는데 초점을 맞추고 있습니다. 20대를 대상으로 2017년 이후 2차례에 걸쳐 개최된 ‘KB증권 디지털 공모전’은 매 시즌 상금 1,100만 원 규모로 최우수 수상자에게는 조건에 따라 KB증권 인턴십 2개월의 기회를 부여했습니다. ‘디지털 KB증권이 당신을 캐스팅합니다.’ 라는 주제 아래 모집한 2017년 시즌1과 2018년 시즌2는 총 222편의 작품이 응모될 만큼 큰 관심을 불러 일으켰습니다. 이처럼, 청년들에게 어렵고 무겁게 느껴졌던 금융 투자를 쉽고 재미있게 학습할 수 있는 다양한 활동들을 제공해 KB증권의 디지털 금융서비스가 고객들에게 보다 쉽고 친근하게 다가가는 기회가 되고 있습니다.



KB 청춘스타 서포터즈

대학생들과 함께 디지털 성장을 체험하고 응원하며 디지털 금융을 실현하고자 대학(원)생 및 휴학생을 대상으로 서포터즈 ‘KB청춘스타’를 운영하고 있습니다. 최종 선발된 학생들은 KB증권 SNS 활성화 및 콘텐츠 포스팅과 올라 캠페인에 참여하며, 20대를 위한 증권 전용 서비스 및 상품 아이디어 개발에도 참여하였습니다. 2018년까지 총 3기의 서포터즈 활동이 성황리에 마무리 되었으며 20대의 관점에서 온라인 콘텐츠 250건을 만들어 다양한 금융 상품과 서비스를 전달하고 있습니다. ‘KB청춘스타’는 대학생들의 잠재적 역량을 최대한으로 발휘해 창의적·진취적 인재로 성장할 수 있는 서포터즈 활동이면서 KB증권은 미래세대로 성장하고 있는 청년층과의 소통과 협업을 통해 젊은 고객층에 다가갈 수 있는 기회가 되고 있습니다.



고객의 편의성 제고

금융투자 상담 전용 ARS 서비스 도입

금융투자상품 관련 전화상담에 대한 고객의 니즈가 증가하고 모바일, 인터넷, 웹 등을 통한 고객 문의가 증가함에 따라 고객 이용 편의성을 제고하고 상담대기 불편고객의 불만을 해소하고자 고객 센터에 금융투자상품 상담 전문 인력을 배치하여 금융투자 상담 전용 ARS 서비스를 제공하고 있습니다. 2018년 8월부터 금융투자 상담 전용번호를 별도로 운영하여, 복잡하고 어려운 금융투자 상품을 처음 접하는 투자자들도 이해하기 쉬운 맞춤형 상담서비스를 제공하고 있으며, 주식관련 업무 상담까지 신속히 안내 받을 수 있습니다. 또한 금융상품 상담 및 가입을 위해 따로 지점 방문 없이 고객센터를 통해 원스탑 서비스를 제공받을 수 있어 이용고객 증가를 견인하고, 고객 만족도를 높이고 있습니다.

디지털 창구 도입

KB증권은 2018년 11월부터 전 영업점에 전자서식 기반 디지털 창구를 도입해 기존의 종이서식에 작성하던 업무신청을 태블릿 PC를 활용하여 신청하는 최첨단 업무 서비스를 통해 고객의 개인정보 유출 우려를 낮추고 고객의 편의성을 도모하는 서비스를 제공하고 있습니다. 계좌 개설 등 금융거래 관련하여 신분증이나 서명, 인감 등 민감한 개인정보를 스캐너 및 전산으로 처리하여 고객이 보다 안전하게 거래 할 수 있게 되었습니다. 또한 고객이 자주 요청하는 잔고증명서, 거래내역, 원천징수영수증 등을 내점하지 않고 유선으로 요청할 경우에도 고객정보에 등록된 FAX번호로 자동발송 해드리는 서비스를 제공하여 편의성이 향상되었습니다.

연금 계좌 ETF 매매 서비스

당사는 연금고객이 장중 실시간으로 ETF(Exchange Traded Fund; 상장지수펀드)를 매매할 수 있는 서비스를 제공하고 있습니다. 당사 퇴직연금 DC/IRP 계좌 및 신원금저축 계좌에서 ETF 매매가 가능하며, 현재 230종목의 ETF가 라인업 되어 있습니다 (2019년 5월 기준, 퇴직연금 계좌 기준). KB증권은 연금고객에게 다양한 상품을 제공하여 고객 운용수익률을 제고하고, 보다 풍요롭고 안정적인 노후생활에 기여하고자 합니다.

고객의 접근성 제고

비대면 계좌개설 전용 서비스인 ‘스타트 에이블(Start able)’

고객은 KB증권 대표 비대면 계좌개설 앱인 ‘Start able’을 통해 어디서나 간편하게 KB증권의 모든 계좌를 개설할 수 있습니다. 2018년 7월 오픈 한 연금상품 비대면 개설서비스는 별도의 준비서류 없이 신분증만으로 간편하게 연금저축과 IRP계좌 개설이 가능하며, 영업점에 내방하여 서류를 작성하는 시간을 절약할 수 있습니다. 또한 Start able 앱은 고령자를 위해 가독성 높은 화면으로 구성되어 누구나 쉽게 이용할 수 있도록 접근성을 높였습니다. 2018년 스타트 에이블을 통해 총 301,407계좌가 개설되었습니다(종합위탁, 선물옵션, CMA, Wrap 등).

온라인 전용 ELS

주식투자만 하는 고객들에게 상대적으로 안정적인 투자가 가능한 상품인 온라인 전용 ELS(Equity-Linked Securities; 추가연계증권)를 2018년 11월 신규 출시 하였습니다. 디지털 주식투자 고객들의 관심이 높은 종목을 기초자산으로 선정하고 최대손실은 -10%로 제한하는 ELS상품으로 젊은 층의 소액고객이 상대적으로 많아 최소가입금액을 기존 100만 원에서 10만 원으로 낮추어 금융상품 경험을 쉽게 할 수 있도록 하였습니다. 이렇듯 디지털 고객의 니즈에 맞는 상품 제공으로 매 발행시 투자고객의 약 60%가 ELS를 처음으로 투자하는 고객으로 유입되어 금융상품 경험 확대 취지에 부합하고 있습니다.

KB WM CAST ‘금융, 경제가 쉬워집니다’

대 고객용 SNS 콘텐츠를 자체 제작하는 KB증권 유일한 플랫폼으로 쉽게, 짧게, 재미있게 라는 최신 트렌드에 맞춘 콘텐츠 제작을 통해 기존 금융 콘텐츠보다 친고객적 성향을 지니고 있습니다. 어려운 경제 용어부터 시황 및 업종별 분석까지 고객을 위한 다양한 콘텐츠를 보유하고 있으며, 이를 기반으로 업계는 물론 각종 언론매체에 트렌드에 부합하는 증권사 콘텐츠 변화의 선두주자로 소개되고 있습니다. 고객의 접근성 확대를 위해 당사 자체 플랫폼은 물론 SNS 플랫폼(네이버TV, 페이스북, 유튜브 등)을 통해 제공되며, 콘텐츠 우수성을 기반으로 네이버에서는 메인 등재만 100회 이상을 기록했고, SNS 플랫폼 총합 300만회 이상 조회수를 기록 중입니다. KB WM CAST는 ‘금융에 관한 모든 것’이라는 대전제 아래 고객의 니즈가 강한 세무와 부동산 콘텐츠와 WM투자전략, KB경영연구소의 부자보고서, 지식비타민 등 다양한 콘텐츠를 제작함으로써 KB금융 그룹의 플랫폼으로 시너지 효과를 창출하고 있습니다.

금융소비자보호

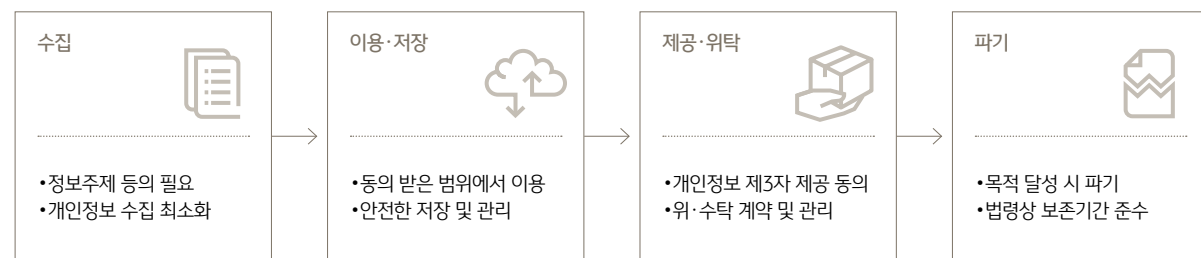
고객 정보보호

고객 정보보호 활동

KB증권은 정보보호를 위한 전담조직으로 정보보호본부와 주요 의사결정을 위한 정보보호위원회를 운영하고 있으며, 법규에 따라 정보보호최고책임자, 개인정보보호책임자, 신용정보관리·보호인, 고객정보관리인을 임원급으로 지정하고 있습니다. 갈수록 다양해지는 보안침해 및 정보유출사고 대응을 위하여 지속적인 정보 보호 정책 제·개정 및 보안 솔루션의 도입 등을 통해 고객 정보 보호에 만전을 기하고 있습니다. 특히 정보보호 관리체계의 효율적인 통합 운영 및 업무처리 프로세스 간소화를 위해 전자 정보보호 포털 서비스를 구축하고 보안관리, 보안점검, 보안운영, 개인정보 보호 등을 통합 관리하여 전자 차원의 정보보호 활동 및 관리 창구를 일원화 하였습니다. 더불어 정보보호부 내 보안점검 전담팀을 운영하여 각종 점검업무 강화 및 보안사고에 대한 선제적 예방체계를 구축하고 다양한 법률, 감독규정 등 정보보호, 컴플라이언스 등에 대한 자체적인 점검체계를 유지하고 있습니다.

또한 KB금융그룹의 '고객정보유출 대응 매뉴얼'에 의거하여 고객 정보 유출사고 발생 시 내부보고와 함께 즉각적인 긴급 대응조치가 이루어지도록 프로세스를 구축하고 있습니다. 고객정보 유출 사고가 발생하는 경우, 정보보호 일상 업무 체제가 비상조치 체제로 즉각 전환되며, 이후 유출 대상 고객의 권리보장 및 피해방지와 더불어 추가적인 피해고객이 발생하지 않도록 체계적인 대응 절차가 진행됩니다. KB증권 각 부서는 담당 역할과 대응 절차를 숙지하고 있으며, 매년 1회 이상 모의훈련을 실시하고 있습니다. 더불어 고객 정보유출 사전 예방을 위해 각종 안내, 보고, 고객 피해 방지를 위한 조치를 실행하고 있습니다.

개인정보 관리 및 보호 절차



고객 정보보호 관리체계

KB증권은 고객정보를 보다 안전하게 관리하고자 지난 2017년 획득한 정보보안 국제표준인 ISO27001 인증 및 국내 정보보호 관리체계(ISMS) 인증 유지를 위하여 인증기관으로 하여금 정기적인 사후심사를 통해 정보보호관리체계를 검증하여 적정수준을 유지하고 있습니다. 또한 매월 전 임직원이 참여하는 '보안점검의 날' 행사와 매년 정보보호 법정 의무교육을 진행하고 있으며, 컴플라이언스 매니저 대상 정보보호 교육, 영업점 고객정보 준수 교육 등을 통해 전사적인 정보보호 인식제고 및 역량강화를 위하여 많은 노력을 기울이고 있습니다.

자금세탁방지

KB증권은 자금세탁방지 제도의 핵심사항인 의심스러운 거래 보고 제도(STR), 고액현금거래 보고제도(CTR), 고객확인 의무(CDD)에 대한 이행을 통하여 자금세탁 위험에 대응하고 있습니다. 신규거래, 일회성금융거래 및 자금세탁우려 거래에 대하여 고객확인 의무를 수행하고 있으며, 정기적인 고객위험평가를 통해 고객확인 의무를 이행함으로써 지속적인 위험관리 활동을 하고 있습니다. 이러한 고객확인 관련 자료는 5년 이상 보존하도록 내부지침에 반영하고 있습니다. 또한, 경영진 및 임직원에게 자금세탁방지 교육을 강화하여 임직원들의 자금세탁방지 업무 이해도 및 중요성을 제고 시키는데 노력하고 있습니다. KB증권은 자금세탁방지 업무에 대한 제도변화 및 감독강화 추세를 반영하여 선제적으로 대응할 수 있도록 자금세탁방지 업무 전문가 양성을 위해 외부교육 등에 적극적인 지원을 하고 있습니다.

금융소비자보호

금융소비자보호법 제정 추진 등 소비자보호 관련 정책이 강화되고, 고객의 관심이 높아짐에 따라 컴플라이언스 및 금융소비자 전담 조직을 통해 내부통제시스템과 관리체계를 점검하고 임직원 교육을 보다 강화하여 금융소비자보호에 만전을 기하고자 합니다.

금융소비자보호 관리 체계

KB증권은 '금융소비자보호규정'을 제정하여 상품개발, 판매과정, 판매 후 관리 등 전 과정에 걸쳐 소비자의 권익 향상과 보호를 위해 노력하고 있으며, 금융소비자보호협의회, VOC운영관리회의 등 정기적 협의체를 운영하고 있습니다. 금융소비자보호 총괄책임자(CCO)와 유관부서장으로 구성된 금융소비자보호협의회에서는 매분기 금융소비자보호를 위한 계획 수립 및 진행, 정기적 금융 소비자보호 활동 사항, 민원 분석 등 금융소비자보호와 관련된 다양한 이슈를 협의하고 있으며, 유관부서 실무자로 구성된 VOC 운영관리 회의에서는 협의회 주요 사안에 대한 후속 처리, VOC 검토, 고객제안 및 불만사항의 처리 등의 업무를 수행하고 있습니다. 또한 통합민원관리시스템(CCMS)을 통해 전자 고객민원을 접수·분석·처리하여 고객의 다양한 니즈와 불만사항 등을 심층 분석하고, 유관부서 및 전 임직원 공유를 통해 제도와 업무를 개선해 나가고 있습니다. 더불어 컴플라이언스 연간평가, 고객 만족도 서비스평가(연 2회)를 실시하여 고객 만족도 향상 및 소비자보호 마인드를 확산시키고 있습니다.

취약금융소비자 권익 보호

2018년에는 취약금융소비자의 의견을 적극 반영하기 위해서 고령자 고객패널인 'KB 실버스타 메신저'와 장애인 고객패널인 'KB 파라스타 메신저'를 운영하였습니다. 고령자패널(KB 실버스타 메신저) 운영을 통해 주요 상품가입신청서 및 상품설명서를 큰 글씨로 확대하여 해당 계층의 불편사항을 개선하였으며, 장애인 고객패널(KB 파라스타 메신저)과는 심층 인터뷰를 진행하여 업무 및 서비스 개선 사항을 도출하는 등, 취약계층 대상의 금융서비스 향상을 위해 노력하고 있습니다.

불완전 판매 예방

KB증권은 불완전 판매 예방을 위해 상품판매 전후 단계에서 상품 별 판매 매뉴얼 및 체크리스트를 활용하고 있으며, 미스터리 쇼핑 확대, 판매직원의 심층 교육 등을 실시하고 있습니다. 2018년에는 자체 미스터리 쇼핑을 5회로 실시 확대하여 임직원의 금융상품 완전판매 숙지 노력을 경주하였으며, 2018년 하반기에는 불완전 판매 사전 예방시스템(Advanced Monitoring System : 이하 AMS)을 구축하여 불완전판매 예방 업무의 효율성을 높이고 모니터링의 적시성을 향상시켰습니다.

금융소비자보호 체계



Community Value

Material Issue

금융을 통한 사회적 책임
금융 포용
지역사회 공헌

Impact

기업의 사회적 책임에 대한 이해관계자들의 관심 및 요구가 점차 높아지고 있으며, 이는 한정된 자원을 소비하는 지구에서 미래세대와 함께 지속가능한 성장을 하기 위해서 기본과 핵심이 되어가고 있습니다. 이에 UN을 비롯하여 글로벌 단체와 정부 등 공공영역에서도 민간기업과 협업을 통해 지속가능성 관련된 글로벌 이슈를 해결하고자 기업의 참여를 촉구 및 장려하고 있습니다. 금융권에서도 사회적 책임을 완수하며 지속가능한 성장을 추구하려는 움직임이 빠르게 확산되고 있습니다.

Management

KB증권은 기업의 경제 성과뿐 아니라 사회적, 환경적 영향을 함께 고려하고 있으며, 업을 통한 사회적 가치를 창출 및 확대하여 나아가 공유하고자 합니다. 이에 사회적 책임 투자 원칙을 준수하고, 사회 및 환경과 관련된 상품을 지속적으로 발굴 및 제공하고 있습니다. 더불어 금융의 소외계층이 어렵지 않게 금융에 접근하여 성장할 수 있도록 지속적으로 지원하고자 합니다. 또한 국제사회의 일원으로 글로벌 사회환경 이슈에 적극 기여하고자 하며, KB증권 사업장이 위치한 모든 지역에서 지역사회와 상생과 발전을 위해 사회공헌 활동을 펼치고 있습니다. 이처럼 KB증권은 금융의 사회적 책임을 완수하며, 지역사회와 함께 성장하겠습니다.

Key Performance

 1인당 봉사시간 8.3시간	 청소년 금융교육 15,652명	 친환경 펀드 상품 4,929.1억 원
----------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

* 2018년 12월 31일 기준

금융을 통한 사회적 책임

사회적 책임 투자 원칙 준수

KB증권은 상품 및 서비스 개발 시 ESG(Environment, Social, Governance) 요소를 고려하여 사회적 책임을 준수하고자 노력하고 있으며, 투자 기업의 지속가능한 성장과 투명한 경영에 대한 투자자의 책임을 이행하기 위하여 스튜어드십 코드에 참여하고 있습니다. 이에 사회적 책임 투자 및 ESG 투자 관련하여 주식 및 채권혼합형 상품을 제공하고 있으며, 운용 액수가 크지 않더라도 사회 책임 투자 원칙을 준수하고 고객 선택의 폭을 넓히고자 지속적으로 확대 운영하고자 합니다.

스튜어드십 코드 참여

KB증권은 투자대상 기업의 중장기적 가치향상을 도모하고 이를 통해 고객과 수익자의 이익증진에 기여하고자 “한국 스튜어드십 코드”에 참여하고 있습니다. 수탁자 책임이란 기관투자자가 타인 자산을 관리·운용하는 자로서 부담하는 책임으로서 수탁자가 투자 대상 회사의 가치향상과 지속가능한 성장을 추구함으로써 고객의 이익을 도모할 책임을 의미합니다.

친환경 녹색 금융

KB증권은 기업이 환경에 미치는 중요성을 절감하고, 내부적으로는 임직원과 함께 에너지와 자원절약을 비롯하여 기후변화 대응을 위한 활동을 펼치고 있으며, 2017년 증권업계 최초로 환경경영 시스템인 ISO14001 인증을 획득하기도 하였습니다. ISO14001은 기업 활동 전과정에 걸친 환경성과 개선을 위한 환경경영에 대한 인증으로 국제 수준의 친환경 기업임을 제3자 인증기관으로부터 검증받았습니다. 더불어 미래 세대의 번영과 신규 사업발굴을 위해 친환경 산업을 대상으로 친환경 녹색 금융 서비스를 제공하고 있습니다. 2019년에는 캐나다 자원 전문 운용사인 스프랏과 협업하여 “KB-스프랏 신재생 제1호 PEF”를 결성, 국내 개발 또는 운영 중인 태양광 발전사업 관련 투자활동을 영위하고 있습니다. 동시에, 연료 전지 및 태양광 개발사업, 신재생에너지 인프라 전문업체 등 대상으로 프로젝트 파이낸싱 금융자문 및 주선, 대출, IPO 등 다양한 금융서비스를 검토 중에 있습니다. 또한, 향후 지방자치단체에서 공모하는 대규모 도시공원 조성사업에 참여를 추진 중에 있습니다.

사회적 책임 투자 및 ESG 투자, 친환경 녹색 금융 상품

(단위: 억 원)

상품명	잔고(2018년 말)	
사회책임 투자 및 ESG 투자 상품	KB ESG성장리더스증권투자신탁[주식]	2.7
	마이다스책임투자증권투자신탁[주식]	1.0
	코레이트트리플SRI증권투자회사[주식]	1.2
	NH-Amundi장기성장대표기업증권투자신탁[주식]	0.5
	ABL기업가치향상장기증권투자신탁[주식]	6.1
	IBK퇴직연금다보스글로벌고배당증권투자신탁[주식]	1.0
	IBK퇴직연금다보스글로벌고배당40자투자신탁[채권혼합]	1.6
친환경 녹색 금융 상품	JB클린에너지전문사모1	72.5
	KB군산수상태양광전문사모	380.7
	KB솔라에너지사모(금전)	189.9
	KB솔라에너지사모2(금전)	258.4
	KB솔라에너지사모3(금전)	558.7
	KB일본태양광사모(SOC파)	391.0
	KB칠레태양광전문사모	330.8
	신한BNP그린에너지사모5호	124.9
	KB칠레SolarEnergy전문투자형사모특별자산투자신탁	251.1
	파인스트리트태양광전문사모투자신탁2호	253.0
	KB RPS Focus 사모특별자산투자신탁	729.4
	KB RPS Focus전문투자형사모특별자산투자신탁제2호	831.7
	KB RPS Focus전문투자형사모특별자산투자신탁제3호	553.5
	삼성글로벌WATER증권투자신탁제1호	3.4
	합계	4,943.2

금융 포용

금융접근성 향상

KB증권은 장애인 및 고령자 등 금융취약 계층에 대한 금융서비스 접근성 및 이용률을 높여 금융의 보편성을 확대하고자 다양한 활동을 추진하고 있습니다. 웹 접근성 향상을 위해 시각장애인에게는 낭독서비스, 청각장애인에게는 동영상 자막 서비스를 제공하고 있으며, 자체 웹 접근성 인증을 통해 장애인 및 고령자가 비장애인 과 동등한 웹 사이트 정보를 이용할 수 있도록 지원하고 있습니다. 또한 임직원에게 고령투자자, 장애인 응대매뉴얼을 제작·배포하여 직원들이 고객을 이해하고 적절한 응대예절을 갖춰 서비스를 제공 하도록 독려하고 있습니다. 이와 더불어 2017년에는 고령투자자 전담 상담창구, 장애인 응대 전담직원을 전 영업점에 배치하였으며 보이는 ARS, 문자상담 등 고객의 상품 및 서비스에 대한 접근성, 이용 편의성 향상을 위한 노력을 계속하고 있습니다.

중소·중견 기업 지원

KB증권은 중소기업 전문 부서인 SME금융본부를 신설하고 전국 9개 CIB센터(판교, 가산, 강남, 오창, 부산, 경북, 오산, 광주, 대구)를 기반으로 국민은행 종합금융센터와 협업하여 성장 가능한 중소·벤처기업을 발굴하고, 중소·중견기업 대상 기업공개, 유상증자, 전환사채, 신주인수권부사채 발행, 여신지원 등 종합적 금융 솔루션을 제공하고 있습니다. 특히 은행의 광범위한 중소기업 네트워크를 활용해 은행-증권 간 시너지를 극대화하고 기업 생애주기에 따른 금융패키지(가업승계, M&A 등)를 개발하여 점차 서비스 제공 범위를 확대하고자 합니다. 또한, 우수 기술력을 보유한 중소·중견 벤처기업에 보다 좋은 조건의 금융서비스를 제공하기 위해 직접 투자 및 중소벤처 기술금융 PEF·KB CVC펀드 등을 통한 간접투자 또한 진행하고 있습니다. 동시에 농림수산식품투자조합, 관광벤처 조합 등을 통한 투자로 농수산업 및 관광산업 활성화에 기여하고 있으며, 향후 BDC(Business Development Company, 비상장 기업 중소기업 투자용 상장펀드) 상품 출시를 통해 기업의 자금 조달 능력을 향상 시키고 이 과정에서 양질의 일자리 창출을 도모할 예정입니다.

펀드 투자를 통한 중소기업 자금지원

비상장 기업, 코스닥 상장사 등 중소기업에 펀드 상품을 통해 자금을 모집해 간접적 지원을 하고 있습니다. 벤처기업 및 코스닥 상장 기업 대상으로 자금을 지원하는 ‘코스닥벤처펀드’를 통해 중소 기업 체 경영활동 및 사업활성화에 기여하였습니다. ‘코스닥벤처펀드’는 벤처기업 및 코스닥 상장기업 등 신생기업에 자금지원을 하여 성장을 돕도록하는 정부정책펀드로, 가입금액 3,000만 원 한도에서 300만 원까지 소득공제혜택을 지원 받을 수 있는 세제혜택펀드입니다. 투자자는 소득공제 세제혜택을 받을 수 있고, 펀드로 모집된 자금은 신설 또는 중소형 회사에 자금이 지원되어 동반성장 할 수 있는 일석이조의 상품입니다. 또한 주로 코스닥 업체가 발행하는 전환사채에 투자하는 메자닌 펀드로 자금을 모집하여 자금지원을 하였습니다.

스마트 공유경제 활성화 지원

2018년에는 ‘플랫폼파트너스 대한민국스마트버스 전문투자형 사모투자신탁 1호’ 상품을 통해 스마트 환경(ICT기반)으로 대기업 통근버스 사업을 영위하는 중소기업체(㈜위즈돔)에 50억 원을 대출형태로 자금 지원 하였으며, 만기에(펀드 설정후 1년) 안정적으로 상환 완료 되었습니다. 위즈돔은 모빌리티 공유경제 제공 플랫폼을 기반으로, 사회구성원들의 ODT(Origination, Destination, Time) 정보를 취합하여 공유버스 서비스를 제공하는 기업으로 KB증권은 자금 지원을 통해 스마트 공유경제 활성화에 기여하였습니다.

신기술 기업 지원

KB증권은 4차 산업혁명을 주도할 신기술 기업 및 신산업에 투자하여 성장 단계의 기업에 대한 자금지원 기능을 강화하는 등 중소·벤처기업이 성장할 수 있는 투자금융 선순환 생태계를 구축하고자 합니다. 이에 기업의 생애주기인 창업-성장-성숙-안정성장 전 단계에서 유상증자, 회사채 발행, 기업공개(IPO), 인수·합병(M&A) 등 각종 금융자문 서비스를 제공할 뿐만 아니라 신성장·신기술 기업에 대한 적극적인 투자를 통해 혁신 기업에 필요한 모든 금융 서비스를 ‘원스톱’으로 제공하고 있습니다.

소상공인 및 중소기업 지원 상품

(단위: 억 원)

상품명	잔고(2018년 말)	
코스닥 벤처펀드 ¹⁾	KTB코스닥벤처(주혼)A	103.0
	KTB코스닥벤처2(주혼)A	34.0
	KB코스닥벤처기업소독1A	313.0
	KB코스닥벤처기업2호A	105.0
	브레인코스닥벤처(주혼)A	58.0
	현대코스닥벤처1호A	50.0
	GVA코스닥벤처전문사모A	52.0
	아샘코스닥벤처메자닌1A	58.0
	수성코스닥벤처멀티전문2A	21.0
	에이원컨버터블벤처사모A	18.0
	디에스M코스닥벤처사모A	20.0
	디에스S코스닥벤처사모A	30.0
	디에스E코스닥벤처사모A	25.0
	브레인코스닥벤처사모1A	72.0
	J&J코스닥벤처사모1호A	12.0
	람다벤처메자닌사모1호A	13.0
	람다벤처메자닌사모2호A	43.0
람다코스닥벤처사모1호A	73.0	
엠플루트코스닥벤처사모3A	3.0	
로버스트지풍승코스닥벤처4C	30.0	
엑스포넬벤처PLUS1호CS	30.0	
라임코스닥벤처50사모CF	47.0	
대출 펀드 ²⁾	플랫폼파트너스스마트버스전문투자형 사모투자신탁1호	50.0
메자닌 펀드 ³⁾	파인아시아에이원시즌V메자닌전문투자형 사모KB-1호	62.9
	파인아시아에이원시즌V메자닌전문투자형 사모KB-2호	38.6
	파인아시아에이원시즌V메자닌전문투자형 사모증권투자신탁KB-3호	8.9
	파인아시아에이원시즌V메자닌전문투자형 사모KB-4호	18.8
	IBK에이원컨버터블전문투자형사모투자 신탁제1호A	9.9
	에이원B형그랑프리전문투자형사모투자 신탁A	12.9
	에이원B형프라이전문투자형사모투자 신탁A	19.9
	수성한국투자메자닌플러스전문투자형 사모투자신탁A	6.9
합계	1,438.9	

1. 코스닥벤처펀드: 모집된 펀드 자금으로 벤처기업 및 코스닥 기업에 50% 이상 자금 지원 및 투자
 2. 대출펀드: 스마트 버스 업체에 대출형태로 자금 지원 및 투자
 3. 메자닌펀드: 주로 코스닥 업체가 발행하는 전환사채에 투자하여 자금 지원하는 형태

지역사회 공헌

CSR 추진 체계

KB증권은 고객의 행복과 더 나은 세상을 만들어 가기 위해 '세상을 바꾸는 금융'의 목표를 수립하고, 미래세대 육성과 사회적 가치 창출이라는 기치 아래 다양한 사회공헌활동을 추진해오고 있습니다. 특히 미래세대 주역이 될 청소년들이 꿈과 희망을 가지고 사회구성원으로 성장할 수 있도록 지원하는 한편, 사회적 니즈를 해소하고, 지역사회 동반성장을 이끌어 낼 수 있도록 노력하고

있습니다. KB증권은 UN SDGs와 연계하여 빈곤퇴치, 건강한 삶과 복지 증진, 양질의 교육 보장, 지속가능경 경제성장·양질의 일자리 증진에 기여하기 위해 노력하고 있습니다.

KB증권 사회적 책임 체계



미래세대 육성 대표 사회공헌

무지개교실

‘무지개교실’은 소외지역 초등학교 분교 및 지역아동센터 등에 시설 개선과 도서지원을 통해 교육환경 개선을 돕는 KB증권의 대표적 사회공헌 사업으로 지난 2009년부터 10여 년간 국내외를 대상으로 꾸준히 사업을 진행해 왔으며, 2018년 말 기준 국내 11곳, 해외 3곳의 무지개교실이 운영되고 있습니다. 2018년에는 제주 서귀포시에 위치한 소망지역아동센터를 13번째 ‘무지개교실’로 선정하고 도서 및 책장 전달, 시설 환경미화 등의 활동을 펼치며 점차 지원을 넓혀 나가고 있으며, 2020년까지 18곳의 무지개교실을 개관할 계획입니다.

특히 KB증권은 교육, 문화 혜택이 열악한 해외 개발 도상국 초등학교의 도서관 증축 및 교육환경 개선을 추진하고 있습니다. 2018년 1월 베트남 자회사 KBSV 출범에 따라 베트남 호아빈 소재 호영

우이 초등학교를 14번째 무지개교실로 선정하고 약 15,000권의 도서를 구비한 도서관 및 PC와 TV 등 최신 수업도구를 이용해 실습 수업이 가능한 디지털 정보 교실 건립을 지원하여 학생들이 좀 더 나은 환경에서 학습을 이어갈 수 있게 되었습니다. 호영우이 초등학교는 라오스, 캄보디아에 이어 세 번째 해외 무지개교실로 현지 KBSV 임직원 10여 명과 KB증권 본사 임직원 10여 명이 합동 봉사 활동을 진행(벽화그리기, 아동과학교실, 체험활동 등)하였으며, 약 1,400여 명의 학생들에게 가방을 선물하기도 하였습니다. 2020년 중에는 베트남 지역에 네 번째 해외 무지개교실이 개관 예정이며, KB증권은 베트남을 비롯한 해외진출 지역 글로벌 전략과 비즈니스 연계를 통한 장기적인 포석을 갖고 연 1회 교육 환경 개선 사업을 지속적으로 전개하고자 합니다.



- 1 1사1교 금융교육
- 2 KB역사 탐사대
- 3 제주도 무지개교실 개관
- 4 가정위탁의 날 장학금 후원
- 5 KB사랑나눔 바자회
- 6 신입사원 사회공헌활동
- 7 직원회 사회공헌활동

사회적 가치창출

경제취약계층 교육 ‘1사1교 금융교육’

1사1교 금융교육은 금융회사와 지역의 초·중·고등학교가 결연을 맺은 후, 청소년들에게 금융교육을 실시하는 금융감독원 주관의 사회공헌 프로그램입니다. KB증권은 지난 2015년부터 11개 학교와 결연을 맺고 활동을 시작, 청소년 금융교육 활성화 및 학교 금융교육 필요성에 대해 사회적 공감대를 형성하고자 1사1교 금융교육을 중점사업으로 추진한 결과, 2018년 12월 말 기준 122개 학교와 결연을 맺고 15,000여 명의 초·중·고등학생들을 대상으로 860여 시간의 금융교육을 실시하였습니다. 전국의 지점 임직원이 직접 학교를 방문해 금융교육을 실시하며, 또한, 학생들이 직접 지점을 방문해 현장학습을 통한 미래 직업을 경험해 보는 등 직업체험 활동도 병행하고 있습니다. 앞으로 지점 뿐만 아니라 본사 부서에서도 학교와 자매결연을 맺어 지속적인 금융교육을 실시할 계획입니다.

임직원의 자발적 봉사활동 참여

KB증권은 임직원들이 보다 손쉽게 봉사활동에 참여하여 사회공헌의식을 함양 할 수 있도록 다양한 사회공헌활동을 진행하고 있습니다. 다문화 가정 아동의 한글 학습을 돕고자 동화책 녹음 봉사 ‘목소리 재능기부’, 지역 저소득 가정 아동의 역사 및 문화 현장체험 활동을 돕는 ‘KB역사탐사대’, 신입사원 입사교육의 일환으로 독거 어르신들을 위한 카네이션 전달, 매년 명절을 맞아 지역 독거어르신들과 취약계층 가정을 돕는 KB박스 활동 등 다양한 형태의 봉사 활동을 진행하고 있으며, 전국의 약 100여개의 영업점이 위치한 지역에서도 지역사회에 필요한 봉사활동을 진행, 어려운 이웃들에게 따뜻한 마음을 전달하고 있습니다.

지역사회 공헌

핸즈온(Hands-On) 봉사

KB증권은 임직원 워라밸 향상을 위해 시간, 장소 제약이 거의 없는 Hands-On 사회공헌 사업을 기획하여 연중 추진하고 있습니다. 2018년 약 3,900여 명의 임직원 참여를 통해 수혜자 지원 물품을 직접 제작하였습니다. 특히 몽골, 네팔, 파키스탄 등 해외 지역의 지진, 태풍 등 자연재해로 고통 받는 영양결핍 기후난민 어린이들에게 2,000여 벌의 희망티셔츠와 7,000일 분의 영양결핍 치료식을 전달하였습니다.

뿐만 아니라, 2018년 저소득 가정 아동 및 희귀난치병 어린이들의 봄철 호흡기 건강을 위해 'KB트튼 마스크 만들기' 봉사활동을 진행하였습니다. 전국의 KB증권 임직원 및 자녀 600여 명이 참여하였으며 바쁜 일상생활 속에서도 틈틈이 직접 원단을 자르고 바느질하여 1,200여 개의 마스크를 만들어 손편지와 함께 전달하였습니다.

취약계층 일자리 창출

장애인 채용과 지역사회 노인 복지를 동시에 충족하기 위해 중증 시각장애인 안마사 '헬스키퍼'를 채용하여 사랑의 안마서비스를 전개하고 있습니다. 2010년 2명의 헬스키퍼 채용을 시작으로 2018년 현재 영등포 및 강남 소재 노인종합복지관 7곳에 14명이 근무 중입니다. 본 프로그램은 도움이 필요한 어르신들은 전문적인 안마 서비스를 받게 되고, 장애인들은 취업기회가 생기고, KB증권은 사회에 기여하게 되어 '1석 3조'의 효과가 있는 사회공헌 활동 모델로 평가 받고 있습니다. 2017년 12월에는 서울시립노원 시각장애인복지관으로부터 '사랑의 안마서비스'를 통해 시각장애인 다수를 고용한 공로를 인정받아 감사패를 받기도 하였습니다.

KB증권 2018년 참여형 핸즈온(Hands-On) 사회공헌 추진 현황

활동명	수혜대상	내용	참여인원	봉사시간
KB희망T캠페인	해외 기후 난민	희망의 메시지를 그린 티셔츠 제작	746명	2,984시간
KB트튼마스크 만들기	저소득 가정 아동	황사, 미세먼지 등 대기오염 방지 마스크 제작	636명	3,690시간
신발그림 그리기	개발도상국 아동	희망의 메시지를 그린 운동화 제작	457명	2,285시간
KB향기 담은 향초 만들기	양육 미혼모 가정	양육 미혼모 가정 자립 도모를 위한 향초 제작	91명	182시간
KB온기가득 목도리만들기	희귀 난치병 아동	겨울철 아동용 보온 목도리 제작	406명	2,030시간
KB산뜻 비누만들기	저소득 가정 아동	위생환경 개선을 위한 장난감 비누 제작	984명	3,936시간
KB사랑의 애착인형 만들기	양육 미혼모 가정	양육 미혼모 가정 자립 도모를 위한 인형 제작	488명	2,440시간
합계			3,808명	17,547시간



1 희망T 캠페인



2 KB트튼 마스크



3 신발그림 그리기

Material Issue

일하기 좋은 기업
임직원 전문성 강화

Impact

급변하는 금융 환경과 산업계 내의 경쟁 심화속에서 임직원은 기업의 중요한 인적 자원으로 핵심 경쟁력의 원천입니다. 더불어 외부적으로는 일과 삶의 균형, 주당 근로시간 단축과 같은 임직원과 관련된 이슈에 대한 관심이 높아지고, 내부적으로는 인재의 채용과 육성, 유치가 어느 때보다 중요해지고 있습니다. 이에 정책과 제도를 정비하고, 일하기 좋은 기업 문화 확립을 위한 다양한 노력이 함께 추진되어야 할 것입니다.

Management

KB증권은 '최고의 인재와 담대한 혁신으로 가장 신뢰받는 평생투자파트너' 비전을 달성하고자 전문성과 미래지향적 역량을 갖춘 인재를 육성하고, 임직원의 보건안전, 일·가정 양립 및 다양한 복지제도를 지원합니다. 합병 이후 지난 2년간 제도와 기준을 통합하는 과정에서 전 임직원의 노력이 뒷받침되어 괄목할만한 성과를 창출하였으며, 이러한 성과가 지속될 수 있도록 임직원의 니즈를 파악하고 개선하여 일하기 좋은 기업 문화 확립에 노력하겠습니다.

Key Performance



* 2018년 12월 31일 기준

1. 자격증 기준: AFPK(한국재무설계사), CFP(국제공인재무설계사), CFA(국제공인재무분석사), FRM(국제재무위험관리사)

Employee Value

일하기 좋은 기업

일과 삶의 균형 지원

KB증권은 일과 삶의 균형(워라밸) 문화 확산 및 장시간 근무 문화 개선을 위하여 PC-ON/OFF제도와 유연근무제를 도입 및 운영하고 있습니다. 조직 내 워라밸(워크 앤 라이프 밸런스; Work and Life Balance)에 대한 임직원 의식 개선을 위하여 제도 도입 전부터 임원 회의, 부서장 메일 발송, 부서장 간담회 등 Top-Down 방식으로 개선 취지를 공유하였습니다. 이후 워라밸 문화의 조기 정착을 위하여 지속적인 홍보 동영상을 방영하였습니다. 2018년 6월부터 PC-ON/OFF제를 도입 운영하고 있으며, 이와 함께 시차 출퇴근제, 탄력적 근로시간제 및 선택적 근로시간제를 병행하여 임직원의 '저녁이 있는 삶'을 보장하고 장시간 근무 문화를 개선하고 효율적이고 집중력 있는 근무 문화 조성에 힘쓰고 있습니다.

가족친화경영

모성보호 지원

KB증권은 가족친화경영의 일환으로 모성보호를 지원하고자 출산 휴가기간을 기존 100일에서 최장 120일로 그리고 육아휴직기간을 기존 1년에서 최장 2년으로 확대하였습니다. 육아휴직 후 복직하는 직원에게 월 40만 원을 지원(휴직기간 상당)하는 육아지원금의 지급 기간도 기존 1년에서 최장 2년으로 확대하여 육아휴직 직원 처우를 개선하고자 노력하고 있습니다. 이와 함께 2018년 난임휴직제도를 신설하여 6개월 이상 난임치료를 받고 있는 직원 등을 대상으로 최장 3개월 동안 휴직할 수 있도록 지원하고 있습니다. 난임휴직의 경우에도 육아휴직과 동일한 방식으로 복직 후 월 40만 원을(휴직 기간 상당) 지원하고 있습니다.

더불어 출산경조금을 확대하여 기존에는 자녀 출산 시 50만 원의 출산 경조금을 지원하였는데, 2017년 단체협약 체결을 통해 첫째 자녀 출산 시에는 50만 원, 둘째 자녀는 100만 원, 셋째 자녀는 200만 원, 넷째 자녀 이상 출산 시에는 400만 원을 지원하기로 하였습니다. 또한 임신부 및 출산 1년 미만자의 연장근로 제한 및 별도 한도 적용에 대하여 PC-ON/OFF시스템을 통하여 철저히 통제를 할 수 있도록 시스템화하여 모성 보호 및 일과 가정 양립 문화를 구축하기 위해 실질적인 제도를 강화하였습니다.

Family Day 운영

2019년부터 임직원 자녀가 회사 방문 체험을 할 수 있는 Family Day를 운영하고 있습니다. 이를 통하여 부모의 일에 대한 자녀의 이해와 가족의 친밀감을 높이고, 임직원의 만족도와 애사심을 높일

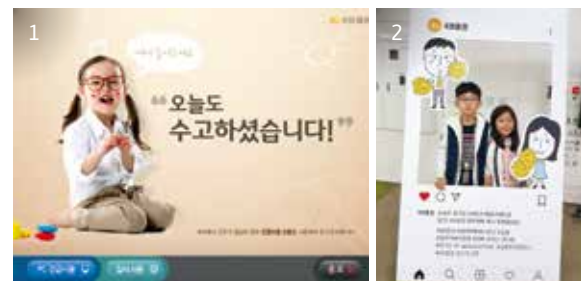
수 있는 기회가 되고 있습니다. 2019년 4월 말 현재 33가족이 참여하였으며 매 주말 지속적으로 가족 방문 행사를 추진할 계획입니다.

보건안전과 웰빙

KB증권은 안전한 근무환경을 조성하고 임직원의 건강을 위해 다양한 노력을 기울이고 있습니다. 임직원은 물론, 배우자와 자녀, 건강보험에 등재된 가족까지 포함하여 건강 지원제도를 실시하고 있으며, 산업안전보건분과위원회를 통해 보건안전과 관련된 임직원의 의견을 적극 수렴하여 반영하고 있습니다. 최근 미세먼지에 대한 임직원의 우려에 공감하고 이를 해소하기 위해 전 층 공기청정기와 수경식물을 설치하여 쾌적한 공기질 확보에 노력하고 있습니다. 한편, 2018년 본사 이전을 통해 사무환경을 개선하였습니다. 기존 1인 평균 사무공간을 2배로 확장하였으며, 라운지 공간을 신설하고 음료설비를 추가 하는 등 사무공간에서 편하고 쾌적하게 업무에 몰입할 수 있도록 시설과 설비를 확충하였습니다. KB증권은 이러한 복리후생제도 이외에 별도로 사내근로복지기금을 운영하여 직원들의 복지 강화에도 노력하고 있습니다.

산업안전보건분과위원회 운영

사업장 내 안전 및 보건관리를 위해 고충처리위원회 산하 노사 각 3인 동수로 구성된 산업안전보건분과위원회를 운영하고 있습니다. 산업재해 예방방안 등에 대한 논의를 위해 수시로 위원회를 운영하고 있으며, 2017년 11월 포항 지진 발생 시 포항지점을 즉시 방문하여 직원의 피해 현황 및 지점 건물의 안전성을 파악하고 지원 방안을 논의하는 등 적극적으로 활동하고 있습니다.

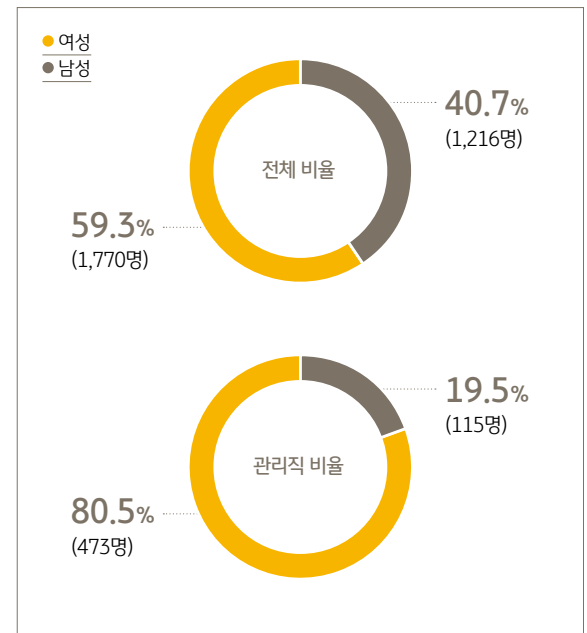


1 워라밸 확산을 위한 PC 차단 화면
2 Family Day 운영

다양성 지원

KB증권은 다양성이 존중되는 기업문화를 만들어 가고자 합니다. 2018년 기준 전체 임직원은 2,986명이며 이중 여성 임직원은 1,216명(40.7%)으로 2016년 대비 1% 증가하였으며, 팀장 이상 관리직 여성은 115명으로 19.5%입니다. 2019년에는 업계 최초로 여성 CEO를 배출하였으며, 장기적으로 여성 관리자 및 여성 경영진의 비율을 높이기 위해 균등한 기회 제공과 함께 여성 인력 확충 및 우수 여성인력에 대한 리더 육성 등의 노력을 기울이고 있습니다.

임직원 성비



인권 경영

KB증권은 KB금융그룹 인권선언문에 따라 임직원 인사와 관련하여 채용, 평가, 보상, 교육 등 모든 인적자원 관리 과정에서 성별, 연령, 인종, 장애, 종교, 정치적 성향과 출신 지역에 따른 일체의 차별을 금지하며 개인의 다양성을 존중합니다. 또한, 아동노동, 강제노동을 금지하여 보건, 안전, 근무 시간 등과 관련하여 국제노동기구(ILO)가 권고하고 국가가 비준한 모든 노동원칙을 준수하고 있습니다. 주요한 인권 경영 관련 이슈는 금융서비스에 대한 고객 차별 금지, 임직원의 인권 보호, 협력사 임직원의 인권 보호이며, 이해관계자의 인권 보호를 위해 정책과 프로그램을 실시하는 등 노력을 기울이고 있습니다.

고객응대 직원의 인권 보호

악성민원인(블랙컨슈머)의 폭언, 욕설, 인격모독 등(이하 폭언 등)으로부터 정신적 또는 물리적인 피해를 입은 고객센터 및 지점 근무 직원들을 보호하기 위하여 고객응대직원보호위원회를 운영하고 있습니다. 위원회는 아래의 역할을 수행합니다.

1. 폭언 등의 피해를 입은 직원이 해당 악성민원인을 관할 수사기관 등에 직접 고소 시 위원회의 심의를 통한 행정적·법무적 지원
2. 악성민원인의 폭언 등이 관계 법률의 형사처벌규정에 위반된다고 판단될 경우 위원회의 심의를 통한 관할 수사기관 등에 고발
3. 악성민원인으로부터 심각한 정신적 피해를 입은 직원에 대한 정신과적 치료비를 회사에 지원 요청

고객응대 직원 '힐링 프로그램'



힐링 디너

다양한 고객과의 상담업무를 수행하는 감정노동자인 고객센터 상담직원들의 고충 및 임직원 간 서로를 이해하는 시간을 가지기 위하여 '힐링캠프' 및 '힐링디너' 등의 활동을 꾸준히 이어가고 있습니다. 2018년에는 고객응대 직원을 대상으로 '힐링 프로그램'을 '힐링 디너' 형식으로 2회 진행하였습니다. 고객응대과정에서 발생할 수 있는 각종 스트레스에 바로 노출되는 직원들을 보호하기 위한 프로그램으로 직원들에게는 스트레스 해소 및 재충전의 시간을 제공하였습니다. 상반기 '음악을 통한 힐링' 및 하반기 '우리들의 Story'를 주제로 진행하였으며 해당 프로그램은 외부강사의 강의 및 직원 단합형식으로 진행되었습니다. 앞으로도 감정노동 직원들의 스트레스 해소를 통한 만족감과 행복감이 고객에게 한층 더 높은 서비스로 이어질 수 있도록 해당 프로그램을 정기적으로 진행 예정입니다.

임직원의 전문성 강화

열린 채용과 인재 육성 지원 체계

KB증권은 2018년 하반기 대졸 신입사원, 업무직 신입사원 공채 그리고 특성화고 학교장 추천채용을 진행하여 2018년 11월 및 2019년 1월에 걸쳐 총 47명을 신규 채용했습니다. 2017년 신입사원 공채 시 블라인드 채용 방식 도입 이래 스펙 중심이 아닌 역량중심의 인재를 채용하기 위해 기존 획일화된 채용 절차 외에 AI 면접 등 다양한 전형을 시도 및 신규 도입을 검토하고 있습니다. 또한, 서류전형 이후 채용 절차의 객관성 확보를 위한 필기시험인 NCS(국가직무능력표준; National Competency Standards) 및 인적성 검사를 도입하였고, 이후 면접단계에서는 프레젠테이션 면접, 토론 면접 등 다양한 구조화 면접 방식을 활용하고 있습니다. 더불어 「2018 KB Good-Job 우수기업 취업 박람회」, 「청년희망 실현을 위한 금융권 공동 채용 박람회」 등 채용관련 행사에 참여하여 우수인재 확보를 위한 노력을 했습니다.

임직원 역량 개발

KB증권은 직무수행 전문성과 미래 지향적 역량을 갖춘 인재를 육성하기 위해 직무 및 리더십 교육을 실시하고 있습니다. 시대 변화에 적응하는 융·복합형 인재 양성을 위해 디지털금융 교육을 지속 실시하고 WM Transformation을 위한 PB계층별 교육(WM Academy/PB Academy)을 실시하고 있습니다. 또한 협회 등 외부전문교육 과정을 비롯한 IB/S&T 등 각 biz별 직무 전문성 강화를 위해 적극 지원하고 있으며, 본사관리 전문가 과정을 신설하여 비영업부문의 직원 역량 강화에도 노력하고 있습니다. 자기 주도형 학습 정착을 위해 언제 어디서나 접속 가능한 온라인/모바일 플랫폼을 새롭게 구축('18년 1월, e-campus)하여 다양한 콘텐츠를 제공하고 있으며 자율학습에 대한 학습동기 제공을 위한 교육 마일리지 포인트 부여로 도서구입을 지원하고 있습니다. '서비스팀 Value-up 과정', '고객센터(여직원) 힐링 과정' 등을 통해 여성직원들 간의 소통강화에도 노력하고 있습니다. 앞으로도 KB증권은 금융 환경 변화를 주도할 창의적이고 혁신적인 인재양성을 위해 지속 노력하도록 하겠습니다.

임직원 교육 체계도

계층교육			직무교육				Self Learning	
조직가치	직책별 리더십	계층교육	Retail 영업교육		Digital	직무전략		
그룹 핵심가치/윤리/경영이슈	최고경영자 (AMP)	경영자 예비자 과정 (FMC)	신임 임원	자산관리 아카데미	WM전문가과정	디지털금융 Academy	직무별 국내외 외부교육	국내외 금융·디지털 자격과정
	경영진 포럼	부/점장 리더십	신입 부점장	PB아카데미	사내직무과정	Digital One-Day School	IB·S&T 아카데미	
	국/내외 MBA	팀장 리더십	승진자 경력직/전직자 여성 팀장	입문과정			온라인 교육	고객서비스팀 업무능력 향상과정
			신입사원 입문과정	주식	채권	파생상품	금융상품	교육 마일리지 활용 도서지원제도
			신입사원 Build-Up	자산관리	세무/법규	투자분석	기업금융	
						Data Scientist 과정	업무평가/WM Test	

- KB금융그룹 위상에 맞는 변화관리형 전문인력 육성
- 경영목표에 부합하기 위한 교육(역량개발)과 성과간 연계성 강화

공정한 평가와 보상

임직원의 공정하고 합리적인 평가를 위해 연 1회 전체 직원을 대상으로 인사평가 제도를 운영하고 있습니다. 인사평가는 업적 및 역량에 대한 개인 평가와 리더십 평가, 동료 평가, 자기 평가, 인적자원 조사 등으로 구성된 다면평가를 실시하고 있습니다. 개인에 대한 성과 및 역량 수준을 종합적으로 평가하고 이와 더불어 다면평가를 통해 평가 결과의 신뢰성과 타당성을 보완하고 있습니다. 이와 같이 도출된 평가 결과는 승진, 발령 등 각종 인사 정보로 활용되고 있습니다.

직원 고충 처리 및 노사 커뮤니케이션

고충처리 프로세스

임직원의 고충처리를 위하여 노사협의회 내에 고충처리위원회를 설치하고 있습니다. 노사 동수로 구성된 고충처리위원회는 직장 내 성희롱을 비롯하여 기타 임직원의 고충을 직·간접적으로 접수할 수 있으며, 사안이 중대할 경우 징계절차를 진행할 수도 있습니다. 또한 사내 인트라넷 또는 전화사서함 등을 통해 사내 및 외부에서 24시간 고충을 접수할 수 있도록 시스템을 구현하고 있습니다. 직원들은 이를 통해 경영진 및 회사생활에 대한 고충을 자유롭게 제보할 수 있습니다.

활발한 노사 커뮤니케이션

정기/비정기 단체교섭 및 노사협의회 등을 통해 활발한 노사 커뮤니케이션 활동을 하고 있습니다. 이러한 노사 간의 활동 결과, 2017~2018년 임금 및 단체협약을 무분규로 타결하였고 또한 생산성 향상을 위한 다양한 제도(임금피크제도, 성과향상프로그램, PC-ON/OFF제 및 유연근무제)의 도입에 합의하였습니다. 앞으로도 지속적이고 활발한 노사 커뮤니케이션으로 현재의 협력적인 노사관계를 더욱 더 확대하고 견고히 해나갈 예정입니다.

리서치센터 금융감독원장 표창 수상



‘제2회 금융의 날’ 금융혁신 부문
금융감독원장 표창 수상(2017.11)

KB증권의 리서치센터는 강화된 컴플라이언스 시스템을 도입하고 금융감독원의 증권사 리서치 업무관행 개선 방안을 선제 이행해 건전한 투자문화 조성을 이끌었다는 평가를 받아 금융혁신 부문에서 금융감독원장 표창을 수상하였습니다.

금융혁신 부문 표창은 금융감독원의 금융관행 개혁과제와 연관된 모범사례를 선정해 포상하는 것으로, KB 증권은 리포트의 질과 애널리스트의 윤리의식을 강화하기 위해 심의 위원회와 내부 검수팀을 설치하였으며 리서치센터장, 부서장, 시니어 애널리스트로 구성된 리서치 심의 위원회는 투자이견과 목표가를 변경할 때마다 적절성을 심사하여 조사분석자료 준법사항 여부와 자료 객관성·논리성을 검증하고 있습니다. 또한 업계 최초로 리서치센터 애널리스트들에게 중립·매도 리포트를 일정 비율 이상 내도록 하여 고객들에게 보다 신뢰도 높은 서비스를 제공하고자 노력하고 있으며, 애널리스트 성과 평가 항목에 ‘균형 있는 투자이견 제시’를 반영하여 제도적으로 뒷받침하고 있습니다. 더불어 정기 컴플라이언스 교육으로 애널리스트들이 높은 윤리의식을 갖추고 있습니다.

SUSTAINABILITY GOVERNANCE



지배구조



윤리경영



리스크 관리



이해관계자 참여와 중대성 평가

지배구조

이사회 구성

이사회는 이사회규정에 따라 법령 또는 정관에 정하여진 사항, 주주총회로부터 위임 받은 사항, 회사운영의 기본방침 및 업무집행에 관한 중요사항을 결의합니다. 또한 경영진에 대한 감독, 기업가치 극대화, 이해관계자 신뢰 구축을 위해 노력하고 있습니다.

독립성과 투명성

2019년 3월 31일 현재 사외이사 5인을 포함한 총 8인의 이사로 구성되어 있으며, 이사회의 독립성을 확보하고 견제와 균형의 기능을 충실히 수행할 수 있도록 사외이사는 이사 총수의 과반수이며 3명 이상이어야 함을 규정하고 있습니다. 현 이사회는 상임이사 2명, 사외이사 5명, 기타 비상무이사 1명의 총 8명 이사로 구성되어 있습니다. 이사회 및 위원회의 의결 내역은 매분기 보고서를 통해 공시되며, 매년 '지배구조 및 보수체계 연차보고서'를 공시하여 연간 이사회 활동내역, 경영승계, 보상체계 등 전반적인 지배구조 관련 사항을 투명하게 공개하고 있습니다.

전문성과 다양성

이사회의 전문성과 다양성을 위해 분야별 전문가로 구성되어 있으며, 2019년 3월 31일 현재 경영분야 3명, 증권분야 2명, 금융분야 1명, 회계분야 1명, 언론분야 1명으로 구성되어 있습니다. 구성원간의 정기적·비정기적 회의를 수시로 개최하여 이사 상호간의 전문성이 최대한 융합되고 부족한 부분이 보완될 수 있도록 하여 회사가 직면한 다양한 과제와 도전을 효율적으로 해결하고 있습니다. 또한 필요시에는 외부전문가의 조력을 적극적으로 활용하고 있습니다. 사외이사후보추천위원회에서는 관계법령 및 정관에서 정하는 사외이사의 자격기준을 검증하고 주주총회에 추천하여 전문성을 갖춘 자격 있는 사외이사를 선임합니다. 당사는 사외이사의 전문성 제고와 기본역량을 강화하기 위하여 지속적으로 교육을 실시하고 연구조사 자료 등을 제공하고 있으며, 간담회 및 경영설명회를 통해 경영전략을 보고 및 토론하는 시간을 마련하고 있습니다.

구분	성명	성별	직책	주요 경력
대표이사	박정림	여	사외이사후보추천위원회 경영위원회 위원장	(전) KB국민은행 여신그룹 부행장 (전) KB금융지주 WM총괄부사장 및 KB국민은행 부행장 및 KB증권 WM부문 부사장
	김성현	남	감사위원후보추천위원회 경영위원회	(전) KB투자증권 IB총괄부사장 (전) KB증권 IB총괄 부사장
사외이사	노치용	남	감사위원회 위원장 리스크관리위원회 위원장 보상위원회	(전) KB투자증권 대표이사 (전) 산은캐피탈 대표이사
	장범식	남	대표이사후보추천위원회 감사위원후보추천위원회 위원장 리스크관리위원회	(전) 한국증권협회장 (현) 숭실대학교 경영대학원장
	최 관	남	대표이사후보추천위원회 위원장 감사위원회 보상위원회	(전) 한국회계학회 회장 (현) 성균관대경영학과 교수
	김형태	남	사외이사후보추천위원회 감사위원회 보상위원회	(전) 자본시장연구원 원장 (현) 김앤장 법률사무소 수석 이코노미스트
	홍은주	여	사외이사후보추천위원회 위원장 대표이사후보추천위원회 감사위원후보추천위원회	(전) iMBC 대표이사 (현) 한양사이버대학교 경제금융학과 교수
기타 비상무이사	이창권	남	리스크관리위원회	(전) KB금융지주 전략기획부장 (현) KB금융지주 전략총괄 전무

이사회 운영 및 성과 평가

이사회에서는 매분기 정기 이사회를 개최하여 경영실적을 보고 받고 경영 현안에 대해 논의하고 있으며, 임시 이사회는 필요에 따라 수시로 개최하고 있습니다. 2017년 이사회는 총 24차례 개최되었고 참석률은 87%이며, 2018년 이사회는 총 14회 개최되었고 이사회 참석률은 93% 입니다. 이사회의 합리적인 의사결정을 지원하기 위해서 사외이사들에 사전간담회 등을 실시하였고, 사외이사의 독립성, 전문성 등을 포함하여 사외이사 활동에 대한 전반적인 평가를 하여 이를 사외이사 연임, 후보추천 자료 등으로 활용하고 있습니다.

이사회 주요 의결사항

2017년	2018년
<ul style="list-style-type: none"> 현대저축은행, 현대자산운용 등 자회사의 매각 승인 베트남 증권사 인수 승인, 홍콩법인 유상증자 승인 성과체계, 중장기 경영전략 및 경영계획 등 승인 회사 및 자회사의 실적, 경영과 관련한 주요 사항 보고 	<ul style="list-style-type: none"> 해외 현지법인 증자 승인 본점 이전, 성과체계, 경영계획 등 승인 사회적 책임 이행 관련 기부금 출연 승인 회사 및 자회사의 실적, 경영과 관련된 주요 사항 보고

이사회 산하 소위원회

KB증권은 이사회 운영의 효율성을 제고하기 위하여 이사회 법령과 정관에서 정한 일부 기능을 위임 받아 역할을 수행하며 각 위원회는 전문 지식과 자격을 갖춘 이사로 구성되어 이사회의 전문성 및 독립성 강화에 기여하고 있습니다. KB증권은 이사회 산하에 감사위원회, 리스크 관리 위원회, 보상위원회, 대표이사후보추천위원회, 감사위원후보추천위원회, 사외이사후보추천위원회, 경영위원회의 7개 소위원회를 구성하여 운영하고 있습니다.

이사회 산하 소위원회 구성 및 기능

소위원회	주요 역할
감사위원회	업무집행 및 회계감사, 재무활동 건전성, 내부통제시스템 평가 등
리스크관리위원회	리스크 관리 기본방침 결정, 리스크 한도설정, 주요 리스크 사항 논의 등 회사 전체의 리스크에 대해 통제 및 관리
보상위원회	성과보상 정책의 설계, 운영의 적정성에 대한 평가와 심의
대표이사후보추천위원회	KB금융지주 지배구조위원회에서 선정한 대표이사 후보를 심사하여 추천
감사위원후보추천위원회	주주총회에서 선임할 감사위원회 위원후보를 추천
사외이사후보추천위원회	사외이사의 활동을 평가하고 주주총회에서 선임할 사외이사 후보추천
경영위원회	국내의 지점, 영업소, 출장소, 기타사무소의 신설, 폐쇄, 이전과 지배인의 선임 및 해임 결정, 임원의 징계

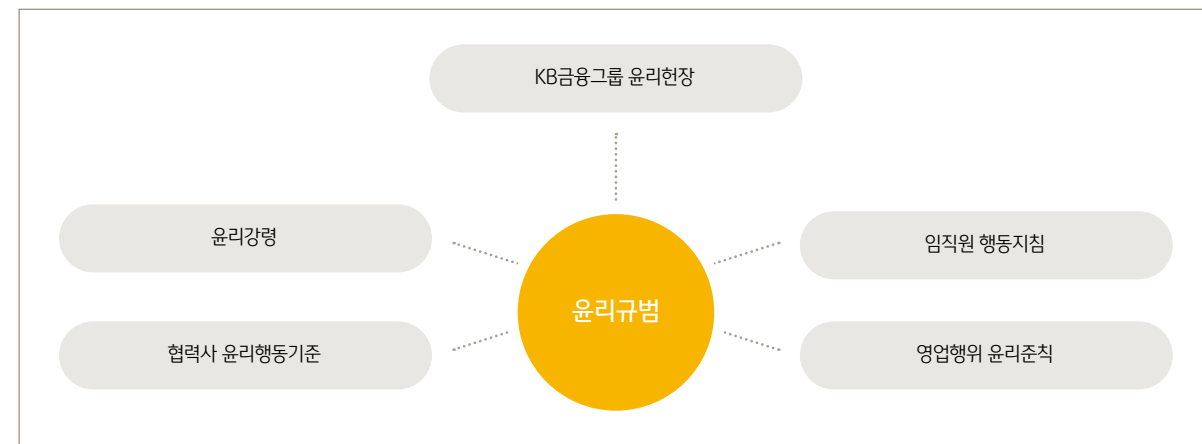
* 2019년 3월 31일 현재

윤리경영

윤리경영 체계

KB증권은 지속가능한 기업으로 성장하기 위해 윤리강령을 비롯하여 임직원 행동지침, 협력회사 윤리행동기준, 영업행위 윤리준칙 등 윤리규범을 갖추고 있으며, 이러한 윤리규범의 실천을 위하여 내부통제기준, 준법지원규정, 내부제보지침, 명령휴가지침 등 준법·윤리 관련 행동규범을 제정·운영하고 있습니다. 또한, 윤리경영의 실효성을 확보하고 내부통제의 효율적 운영 및 임직원의 법규준수 의식 제고를 위해 다양한 실천 프로그램을 운영하고 있습니다. 매년 초 전임직원을 대상으로 '준법·윤리서약'을 실시하고 있으며, 임직원의 윤리 및 내부통제 의식을 제고하기 위하여 '준법·윤리 교육의 날'을 지정하여 매월 준법·윤리에 대한 교육을 실시하고 있습니다.

윤리규범



내부통제 시스템

내부 통제 강화

KB증권은 준법감시인을 선임하고 임직원의 법규준수를 위한 내부통제 업무를 수행하고 있으며, 대표이사 직속의 편제와 더불어 내부통제기준 등에 준법감시인의 독립성을 보장하고 있습니다. 또한, 준법감시인의 지원 조직으로 준법지원부, 법무부, 금융소비자보호부를 설치하여 법규준수, 소비자보호 측면의 내부통제 업무를 수행하고 있으며, 각 부서는 컴플라이언스 매니저를 선임하여 주기별(일, 월, 분기 등)로 자체 법규준수 모니터링을 수행하고 있습니다. 사전 예방 차원에서 컴플라이언스 매니저 정기교육 및 '준법·윤리 교육의 날'을 통해 내부제보제도, 금융사고 사례 및 제재 사례 등을 교육하고 있으며, 금융투자업의 불건전 영업행위 등 위규행위 발생을 예방하기 위하여 전산시스템을 개선하였습니다. 나아가 내부통제 업무의 효율성 및 적시성을 제고하기 위하여 '준법지원시스템'을 개발·구축하여 운영하고 있습니다.

행동강령 위반 및 조치결과

준법지원부는 법규준수를 위한 내부통제 모니터링 과정에서 임직원의 위규사항에 대하여 조사를 실시하고, 준법감시활동에 대해 정기적으로 감사위원회에 보고하고 있습니다. 경미한 위반사항에 대하여는 준법감시인 주의환기 조치 또는 개선계획 제출 등의 문서를 발송하고 있으며, 중대한 위반사항의 경우 징계를 의뢰할 수 있는 내부절차가 확립되어 있습니다. 또한, 임직원 징계 시 징계위원회 회부 전 양정심의회회의 심의를 거치도록 하여 징계양정의 공정성 및 투명성을 제고하고 있습니다.

윤리경영 내재화

KB증권은 준법·윤리경영의 실천을 위해 정기적으로 준법·윤리교육 프로그램을 운영하고 있으며, 각 부점 컴플라이언스 매니저를 대상으로 연간 2회의 정기교육과 매월 셋째 주 수요일을 '준법·윤리 교육의 날'로 지정하여 부점장 주관으로 준법·윤리교육을 실시하고 있습니다. 2018년 윤리 및 컴플라이언스 교육시간은 6.7시간입니다. 또한, 금융사고 예방과 회사내부의 부조리, 비위행위 및 성희롱 행위 등의 근절을 위해 '내부제보제도'를 운영하고 있으며, '컴플라이언스 평가제도'를 통해 각 부점의 준법·윤리활동을 평가하여 포상과 계도를 하는 등 준법·윤리경영 프로그램을 운영하고 있습니다. 더불어, 회사의 업무 활동을 수행함에 있어서 부정한 청탁을 금지하고, 재산상이익 제공·수령 등의 기준과 절차를 정한 관련 지침을 제정·운영하고 있으며, '청탁금지법 체크리스트'를 통한 자기점검, 재산상이익 제공·수령에 대한 '적정성 점검' 등 불건전 영업행위 예방을 위한 내부통제 강화에 노력하고 있습니다.

윤리실천 프로그램

준법·윤리 서약
준법·윤리 교육의 날
법규·준수 자기점검 (Compliance Check)
내부통제 개선 아이디어 공모
내부제보제도



컴플라이언스 매니저 정기교육

리스크 관리

리스크 관리 정책과 체계

KB증권은 경영환경 변화에 따른 리스크 요인에 대응하고 위험자본의 효율적 활용을 위한 전사적 통합 리스크관리 체계를 구축하여 운영하고 있습니다. KB금융지주 편입 이후 KB그룹 리스크 관리 체계를 이식하여, 포트폴리오 다변화 전략을 추진함과 동시에 전략적 육성부분에 대한 위험자본 활용도를 높이고 있습니다. 내부적으로는 위험조정 성과평가 제도 운용, 영업부서 등과의 커뮤니케이션 활동 정례화 등을 통하여 전사적 리스크 관리 문화확산에 주력하고 있습니다.

리스크 관리 정책

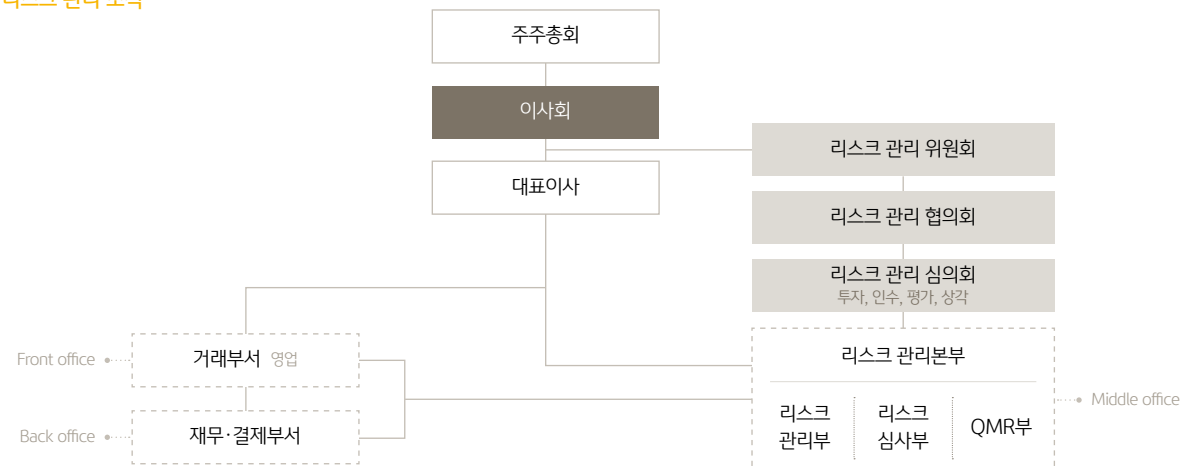
경영 및 영업활동을 수행하는 과정에서 당면하는 각종 리스크를 인식, 측정, 관리하고 리스크 관리체계를 개선함으로써 보다 안전한 경영환경을 조성하고, 종합적인 리스크 관리를 통하여 자본적정성을 유지하고 장기적 수익의 극대화 및 안전성을 확보하고자 합니다. 이에 회사의 리스크와 수익관계를 최적수준으로 관리하기 위해서 전사적 위험관리조직체계 확립, 리스크 관리 관련 규정 제·개정, 통합위험관리 절차 수립, 전사 리스크 관리 전산시스템(ERMS) 구축, 리스크 관리를 위한 전문인력 양성, 전사적 리스크 관리 마인드 함양 및 리스크 관리문화 조성 등의 전략을 수립하여 종합적 위험관리 및 최적 자원배분 기능을 발휘할 수 있도록 하고 있습니다.

리스크 관리 조직 및 프로세스

KB증권은 관련 법률 및 KB금융그룹의 리스크 관리 철학 및 정책방향에 부합하는 리스크 관리 지배구조를 수립하고 있습니다. 회사의 재무건전성에 영향을 미치는 중요 사항의 심의 및 의결, 자산운용방향, 위험관리 전략의 수립 및 감독을 위하여 위험관리 의사결정기구인 리스크 관리 위원회가 설치되어 있습니다. 이사회내 위원회인 리스크 관리 위원회는 리스크 관리 관련 최고 의사결정기구 역할을 수행하고 있으며 회사의 주요 리스크 관리 정책 수립, 부담가능한 리스크 수준의 결정 등의 역할을 수행하며 동 사항에 대한 관리·감독 역할을 수행하고 있습니다. 또한 위원회 산하에 실무기구인 리스크 관리 협의회를 설치하여 리스크 관리 정책의 구체적 이행, 투자안건의 심의 역할을 하고 있으며, 위원장을 위험관리책임자로 하여 독립성을 확보하고 있습니다. 그 외에 실무부서장 중심의 심의회(투자, 인수, 상각, 공정가격평가, 신용공여)를 설치하여 의사결정에 있어 전문성을 보완하고 있습니다. 위원회는 분기 1회 이상 개최, 협의회는 월 1회 이상 개최를 원칙으로 하고 있으며, 필요 시 수시로 개최하여 리스크 관리에 만전을 기하고 있습니다.

KB증권의 위험관리책임자는 대표이사 직속으로 이사회에서 2년 임기로 임명되었으며, 산하에 리스크 관리 부서, 리스크 심사 부서 및 금융공학부서(QMR부)를 두어 리스크 한도 입안 및 모니터링, 투자안건의 심사, 공정가격 평가 등에 대해 독립적인 검토 및 보고체계를 운용 중에 있습니다.

리스크 관리 조직



주요 리스크 관리 영역

KB증권은 리스크 관리 규정에 의거 리스크 관리 부서는 경영활동에서 발생하는 재무적 리스크를 통합 관리하고 있습니다. 리스크 유형별로는 트레이딩 포지션에서 발생하는 시장 리스크, 신용사건으로 발생할 수 있는 손실을 관리하는 신용 리스크 및 내부사취, 전산장애 등 운영손실 관련 운영 리스크를 관리하고 있으며, 내부 자금부서와 역할 분담을 통해 유동성 및 금리 리스크를 관리하고 있습니다. 그 외에 기타 리스크 항목으로 평판, 법률, 전략 리스크와 관련하여 유관부서와의 협력체계를 구축하고 있습니다. 또한, 예상치 못한 경제상황의 급격한 변동을 가정한 위기 상황 분석을 정기적으로 실시하여 위기 상황 시 재무 및 자본적정성 영향을 분석하고 있으며, 위기상황대비대책을 운영하고 있습니다.

리스크 유형	주요 업무
신용 리스크	거래 상대방의 채무불이행, 신용도 및 담보가치 하락 등으로 인해 발생할 수 있는 익스포저의 손실 리스크
시장 리스크	금리, 주가, 환율 등 시장요인의 변동에 따라 트레이딩 포지션의 손실이 발생할 수 있는 리스크
운영 리스크	부적절하거나 잘못된 내부 절차, 인력, 시스템 및 외부 사건으로부터 손실을 입을 수 있는 리스크
금리 리스크	시장금리가 불리한 방향으로 변동할 때 발생할 수 있는 순이자 수입 감소 또는 순자산 가치의 하락 리스크
유동성 리스크	자금 조달 및 운영 기간의 불일치, 예기치 못한 자금 유출 등으로 인해 자금부족 사태가 발생하거나 고금리 조달 등 조달비용 상승 리스크 및 유동성 확보를 위해 보유한 자산을 매각할 때 발생할 수 있는 손실 리스크
지속가능 리스크	거시경제 변동, 기후변화, 사회 이슈 등 ESG 요소에 의해 발생할 수 있는 리스크

리스크 관리 시스템 고도화

KB증권은 금융시장의 다양화, 고도화에 따라 리스크 관리 시스템(ERMS : Enterprise Risk Management System)을 지속적으로 개선하고 있습니다. 신상품 출시 등에 따른 리스크 측정 모델 개발, 손익모니터링 시스템 정교화 등을 진행하였으며, 현재 진행중인 KB증권의 원장시스템 개선을 진행중이며, 이후 전사적인 리스크 관리 시스템에 대한 개선을 계획하고 있습니다. 구체적으로는 통합 리스크 측정을 위한 내부모형 중심의 리스크 유형별(시장, 신용, 운영 리스크) 측정모델을 고도화시킬 계획이며, 관련 시스템 개발 및 검증을 완료한 후 내부모형 중심의 리스크 수용범위(Risk Appetite)관리, 자원배분, 성과평가체제를 구축할 계획입니다.

이해관계자 참여와 중대성 평가

이해관계자 커뮤니케이션

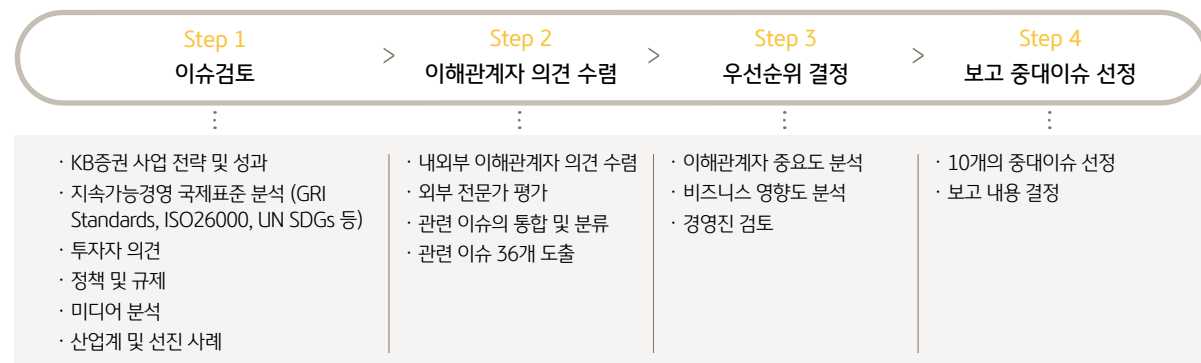
KB증권은 경영활동에 영향을 미치는 핵심 이해관계자를 고객, 임직원, 주주 및 투자자, 협력사, 지역사회, 정부 및 유관기관으로 정의하고 있습니다. 경영공시, 사업보고서, 홈페이지 등을 통해 경영 방향과 성과를 공개하고, 이해관계자별 니즈와 의견을 파악하여 경영 의사결정에 반영하고 있습니다. 특히 소통 채널과 참여 방법을 다각화하여 이해관계자별 다양한 채널을 통해 수집된 관심과 요구사항을 적극 반영하여 지속 가능한 경영 관리체계를 확보하고자 합니다.

	고객	임직원	주주·투자자	협력사	지역사회
주요 관심사항	· 상품 및 서비스 품질 · 고객불만 처리 · 제도 개선 · 금융 접근성 · 고객만족 · 개인정보보호	· 임직원 권익 · 복지향상 · 일과 삶의 균형 · 노사관계 · 조직 내 소통	· 수익성 · 건전한 지배구조 · 리스크 관리 · 의사결정 참여	· 동반성장 · 경쟁력 강화 · 소통 및 정보공유	· 사회공헌 활동 · 지역 문제 해결 · 금융소외계층지원
커뮤니케이션 채널	· 영업점 · 고객센터 · 홈페이지 · SNS 채널 · 고객간담회 · KB실버스타메신저 · KB파라스타메신저 · KB청춘스타 · KB온라인 서비스 · 고객평가단 · 고객아이디어 제안전	· 노사협의회 · 실무협의체 · 고충처리위원회	· 사업보고서 · 주주총회	· 협력사 면담	· 지역밀착형 사회공헌

중대성 평가 프로세스

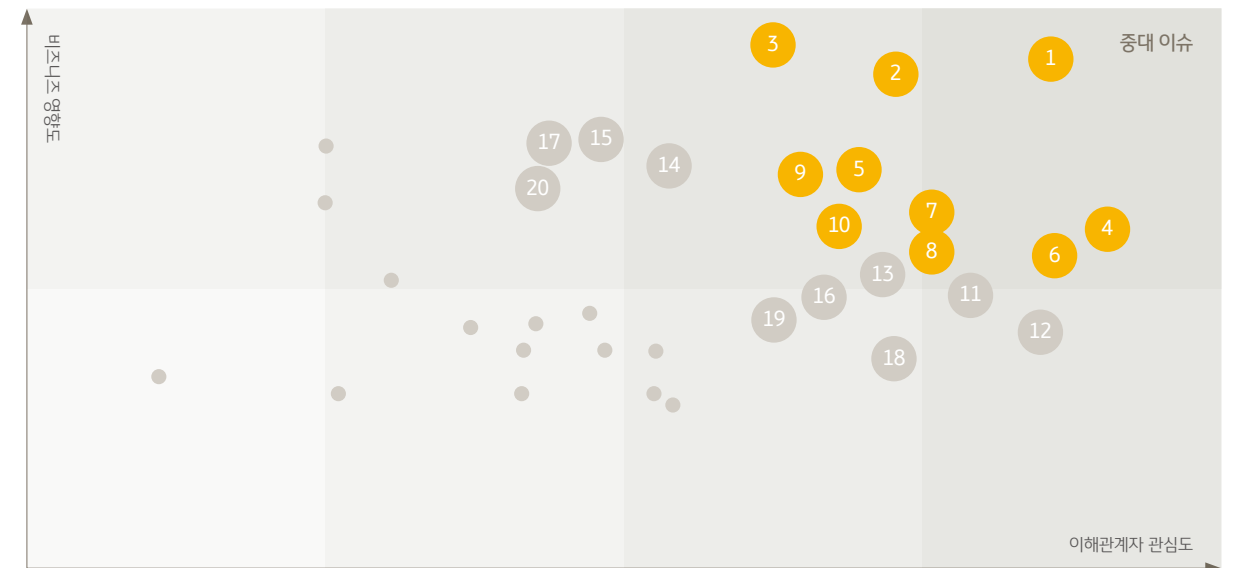
KB증권의 지속가능성 관련 이슈를 파악하고, 우선순위 평가를 통해 중요한 이슈를 선별하고자 국제표준 분석, 글로벌 벤치마킹, 미디어 리서치, 전문가 평가, 이해관계자 설문조사를 실시하였습니다. 도출한 주요 이슈는 GRI Standards 가이드라인에 따라 중대성 평가를 실시하는 우선 순위화 과정을 거쳐 이해관계자 관심도와 비즈니스 영향도를 균형적으로 반영하였으며, 최종 보고 이슈 및 주제를 선정하고, 이를 보고서에 충실히 공개하고자 하였습니다.

중대성 평가 프로세스



중대 이슈

비즈니스 영향도와 주요 이해관계자 관심도를 종합적으로 고려하여 중대성 평가를 실시한 결과, 총 36개의 이슈 중에서 중요도가 높은 10개의 이슈를 선별하여 핵심적으로 보고하였으며, 이를 포함한 총 20개 이슈에 대하여 KB증권의 접근방식과 성과를 보고서 내에 포함하였습니다.



10대 중대 이슈와 보고 이슈	관련 보고 내용	페이지	SDGs 연계
1 경제적 성과 창출	지속가능한 금융투자회사	14~17	
2 고객 만족도 향상	고객 만족 노력	20~21	9
3 금융의 디지털화와 혁신	디지털 금융을 통한 혁신	18~19	9, 12
4 임직원 역량 개발 및 금융 전문가 양성	임직원 전문성 강화	36~37	
5 고객 맞춤형 상품 및 서비스 개발	고객중심 상품과 서비스	22~23	
6 사회공헌활동 확대	지역사회 공헌	30~32	3, 4, 8
7 친환경 투자 확대	금융을 통한 사회적 책임	26~27	7, 13
8 친환경 상품 및 서비스 개발	금융을 통한 사회적 책임	26~27	7, 13
9 임직원 근무환경 개선 및 복리후생 확대	일하기 좋은 기업	34~35	3, 5
10 중소기업 및 소상공인 지원	금융 포용	28~29	1, 9
11 윤리경영 활동 강화	윤리경영	42~43	
12 지속가능한 성장 전략	지속가능한 금융투자회사	14~17	
13 고객 정보보호 강화	금융소비자보호	24~25	
14 서민 및 취약계층 금융지원 확대	금융 포용	28~29	1, 9
15 일하기 좋은 기업문화 확립	일하기 좋은 기업	34~35	3, 5
16 재무 및 비재무적 리스크에 대한 선제적 관리 강화	리스크 관리	44~45	
17 고객 접근성 및 편의성 향상	고객만족, 고객중심 상품과 서비스	21~23	
18 공정거래 및 관련 법규 준수	윤리경영	42~43	
19 건전한 지배구조 확립	지배구조	40~41	
20 공정한 평가 및 보상	공정한 평가와 보상	37	

APPENDIX

- Sustainability Performance
- GRI Content Index
- 제3자 검증 의견서
- UN SDGs
- 보고서 추가 정보

Sustainability Performance

경제성과

재무 성과

구분	단위	2016	2017	2018	
총 자산	조 원	32.4	37.3	45.0	
자기자본	조 원	4.1	4.3	4.4	
당기순이익(손실)	억 원	-4	2,353	1,897	
영업이익(손실)	억 원	-151	3,710	2,501	
신용등급	무보증사채	등급	AA	AA	AA+
	전자단기사채	등급	A1	A1	A1

* 신용평가기관 : 한국기업평가, 한국신용평가, NICE신용평가

경제적 가치 배분

구분	단위	2016	2017	2018	
고객	예탁금이용료, RP이자, 예금이자	억 원	946.4	1,082.3	1,668.7
주주	배당	억 원	0.0	1,392	500
종업원	급여, 복리후생비 ¹⁾	억 원	3,481	4,480	4,504
지역사회	총 사회공헌 투자 ²⁾	억 원	9.5	27.1	55.5
협력회사	구매, 용역비(전산, 수수료, 광고 등)	억 원	958.9	831.5	854.5
정부	법인세 등	억 원	528.2	1,219.2	1,090.8
합계			5,924	9,032.1	8,673.5

1. 2016년 종업원 배분 가치 : 2017년 계열회사(현대저축은행) 매각에 따라 해당 인건비를 제외하여, 이전 보고서와 수치의 차이가 발생함 (3,497억 원 → 3,481억 원)

2. 총 사회공헌 투자비용 2016년 비용의 재집계로 데이터가 정정되었음

이용 고객

구분	단위	매체	2016	2017	2018
온라인 금융 이용 고객수	명	HTS	225,100	203,202	182,166
		MTS	200,498	256,897	358,930
총 고객수 ¹⁾	명		3,604,747	3,761,200	3,953,350

1. 2018년 고객데이터 집계시 파기고객 반영하여 2016년 보고서와 데이터의 차이가 발생함

Sustainability Performance

환경성과

온실가스 배출 및 에너지 사용

구분	단위	2016	2017	2018	
온실가스 배출량	직접 온실가스 배출량(Scope1)	tCO ₂ e	333	262	621
	간접 온실가스 배출량(Scope2)	tCO ₂ e	3,180	3,399	3,572
	총 온실가스 배출량	tCO ₂ e	3,514	3,661	4,149
전기 사용량	MWh	6,821,904	7,290,172	7,565,780	
물	소비량	ton	22,008	22,231	27,577
폐기물	처리량	ton	-	43.1	92.7
종이	사용량	ton	-	1,311	1,178

* 집계 기준 : 2016년 (구)현대증권, 2017~2018년 KB증권 본사
 ** 폐기물과 종이 사용량의 경우, 2017년부터 집계 기준이 변경 관리되어 최근 2개년 성과를 보고함
 *** 종이 사용량은 본사와 전 영업점을 기준으로 함

사회성과

기부금 및 봉사활동 시간

구분	단위	2016	2017	2018
총 기부금	억 원	9.5	27.1	55.5
임직원 1인당 봉사시간	시간	2.9	10.7	8.3

경제 금융 교육

구분	단위	2016	2017	2018
경제금융 교육 수혜인원	명	568	12,378	15,652

고객만족

구분	단위	2016	2017	2018
영업점 종합 서비스 지수	점	91.3	93.4	93.8

* 조사기관 : 나이스디앤알㈜

임직원

구분	성별	단위	2016	2017	2018	
총 직원 수	남성	명	1,664	1,736	1,770	
	여성	명	1,095	1,121	1,216	
총 이직 및 퇴직자 수	남성	명	241	130	185	
	여성	명	103	47	39	
성별 신규 채용 임직원의 총 수	남성	명	158	230	201	
	여성	명	58	71	107	
임직원 다양성	보훈직원 수	남성	명	33	33	32
		여성	명	23	19	20
	장애인 직원 수	남성	명	19	19	21
		여성	명	5	9	8
	외국인 직원 수	남성	명	13	14	13
		여성	명	4	6	6
육아휴직	남성	%	0	0	50	
	여성	%	76	34	90	

교육 및 성과 평가

구분	단위	2016	2017	2018
1인당 교육시간	시간	30.69	34.87	27.39
1인당 교육비용	만 원	45.31	40.25	51.24
정기적 성과 및 경력 개발 리뷰를 받은 임직원 비율	%	76	83	82

산업재해 및 단체 협약, 고충처리

구분	단위	2016	2017	2018	
산업재해	산업재해 건 수	건	1	0	0
	산업재해에 따른 결근일	일	9	0	0
	결근율	%	2.46	0	0
단체 협약의 적용을 받는 종업원 비율	%	75.3	74.8	76.1	
임직원 고충 처리 해결	건	0	0	1	

GRI Content Index

Universal Standards(GRI 100)

지표	설명	보고 페이지	SDGs	
조직 프로필	102-1	조직 명칭	6	
	102-2	대표 브랜드, 제품 및 서비스	7-9	
	102-3	본사의 위치	59	
	102-4	사업 지역	6	
	102-5	소유 구조 특성 및 법적 형태	6	
	102-6	시장 영역	6-9	
	102-7	조직의 규모	6	
	102-8	임직원 및 근로자에 대한 정보	6, 33, 35	
	102-9	조직의 공급망	6-7	
	102-10	조직 및 공급망의 중대한 변화	6-7	
	102-11	사전예방 원칙 및 접근	44-45	
	102-12	외부 이니셔티브	56-57	17
	102-13	협회 멤버십	57	17
전략	102-14	최고 의사 결정권자 성명서	4-5	
	102-15	주요 영향, 위기 그리고 기회	7-9	
윤리성 및 청렴성	102-16	가치, 원칙, 표준, 행동강령	42-43	
	102-17	윤리 관련 안내 및 고충처리 메커니즘	37, 42-43	
거버넌스	102-18	지배구조	40-41	
	102-22	이사회 및 위원회의 구성	40-41	
	102-23	이사회 의장의 임원겸직 여부	40	
	102-24	최고의사결정기구 추천 및 선정	40	
	102-26	목표, 가치, 전략 수립에 관한 최고의사결정기구의 역할	41	
	102-28	최고의사결정기구의 성과에 대한 평가	40-41	
	102-29	경제적, 환경적, 사회적 영향을 파악하고 관리하는 최고의사결정기구의 역할	40-41	
	102-31	경제, 환경, 사회적 토픽에 대한 검토	41	
	102-34	중대이슈의 특성 및 수	46-47	
이해관계자 참여	102-40	참여 이해관계자 그룹 목록	46	
	102-41	단체협약	37, 51	
	102-42	이해관계자 식별 및 선정	46	
	102-43	이해관계자 참여 방식	46	
	102-44	이해관계자 참여를 통해 제기된 핵심 주제와 관심사	46-47	
보고서 관행	102-45	주요사업부서, 운영회사, 자회사, 합작회사를 비롯한 조직구조	6-7, 15	
	102-46	보고 내용과 측면경계 결정 과정	47	
	102-47	보고내용 정의 프로세스에서 확인된 중요성 측면	47	
	102-48	정보의 재기술	49	
	102-49	보고의 변화	-	
	102-50	보고 기간	About this report	
	102-51	가장 최근 보고 일자	About this report	
	102-52	보고 주기	About this report	
	102-53	보고서에 대한 문의처	About this report	
	102-54	GRI Standards에 따른 보고 방식	52-53	
102-55	GRI 인덱스	52-53		
102-56	외부 검증	54-55		
경영 접근법	103-1	내·외부보고경계	14, 20, 26, 33	
	103-2	경영 접근법과 그 구성 요소	14, 20, 26, 33	
	103-3	경영 방식 평가	14, 20, 26, 33	

Topic-specific Standards

경제 성과(GRI 200)

지표	설명	보고 페이지	SDGs	
경제성과	201-1	직접적인 경제적 가치 발생과 배분	15, 49	8
	201-2	기후변화가 조직활동에 미치는 재무적 영향 및 기타 위험과 기회	26-27, 50	13
간접경제효과	203-1	사회기반시설 투자와 서비스의 개발 및 영향	26-29	9
	203-2	영향, 규모 등의 주요 간접 경제효과	26-35	9
반부패	205-2	반부패 정책 및 절차에 관한 공지와 훈련	42-43	
	205-3	확인된 부패 사례와 이에 대한 조치	42	
경쟁저해행위	206-1	경쟁저해행위, 독과점 등 불공정한 거래행위에 대한 법적 조치	-	

환경 성과(GRI 300)

지표	설명	보고 페이지	SDGs	
에너지	302-1	조직 내부 에너지 소비	50	7, 13
	302-4	에너지 소비 절감	50	7, 13
용수	303-1	공유 자원으로로서의 물과의 상호 작용	50	6, 7, 13
배출	305-1	직접 온실가스 배출량(scope 1)	50	7, 13
	305-2	간접 온실가스 배출량(scope 2)	50	7, 13
폐기물	306-2	유형과 처리방법에 따른 폐기물	50	

사회 성과(GRI 400)

지표	설명	보고 페이지	SDGs	
고용	401-1	신규채용과 이직	36	
	401-3	육아휴직	34, 51	
산업안전보건	403-1	산업안전보건 관리시스템	34	
	403-2	부상유형, 부상 발생률, 업무상 질병 발생률, 휴직일수 비율, 결근율, 업무 관련 사망자 수	51	
	403-4	산업안전보건에 대한 근로자 참여 및 커뮤니케이션	34, 51	
훈련 및 교육	404-1	임직원 1인당 평균 교육 시간	36, 51	
	404-2	임직원 역량 강화 및 전환 지원을 위한 프로그램	36	
	404-3	정기적 성과 및 경력 개발 리뷰를 받은 임직원 비율	51	
다양성과 기회 균등	405-1	거버넌스 기구 및 임직원 다양성	35, 40	
차별금지	406-1	차별 사건 및 이에 대한 시정조치	35	5
인권평가	412-2	사업과 관련된 인권 정책 및 절차에 관한 임직원 교육	35	
	413-1	지역사회 참여, 영향 평가 그리고 발전프로그램 운영 비율	30-32	1, 3, 4
지역사회	417-1	제품 및 서비스 정보와 라벨링	25	
	417-2	제품 및 서비스 정보와 라벨링에 관한 법률규정 및 자율규정을 위반한 사건	-	
	417-3	마케팅 커뮤니케이션과 관련된 규정 위반	-	
고객정보보호	418-1	고객개인정보보호 위반 및 고객정보 분실 사실이 입증된 불만 건수	-	
컴플라이언스	419-1	법률 및 규정위반에 대한 중대한 벌금 액수와 비금전적 제재 횟수	-	

상품책임(금융산업부가지표)

지표	설명	보고 페이지	SDGs	
상품포트폴리오	MA	금융 상품 및 서비스의 공정한 설계 및 판매에 대한 정책	22-23, 26	
	FS7	사회적 가치를 제공하는 금융상품의 유형별 가치	27-29	12
	FS8	환경적 가치를 제공하는 금융상품의 유형별 가치	27	12, 13
지역공동체	FS13	인구 저밀도 혹은 경제적 낙후 지역에 대한 접근성	28	9, 10
	FS14	장애인을 위한 금융서비스 접근성 강화 조치	28	9, 10

제3자 검증의견서

2018 KB증권 지속가능경영보고서 독자 귀중

서문

한국경영인증원(KMR)은 2018 KB증권 지속가능경영보고서(이하 “보고서”)의 검증을 요청 받았습니다. 보고서의 작성 책임은 KB증권 경영자에게 있으며, 본 한국경영인증원의 책임은 아래에 명시된 범위의 특정 데이터와 정보에 대한 검증의견서를 발급하는 데 있습니다.

검증 범위 및 기준

KB증권은 보고서에서 지속가능성과 관련한 조직의 성과와 활동에 대해 기술하고 있습니다. 검증팀은 국제적 검증기준인 AA1000AS (2008) 및 KMR 글로벌경영위원회의 SRV1000 지속가능경영보고서 검증기준을 적용하였으며, Type 1, Moderate Level의 검증을 수행하였습니다. 즉, 검증팀은 포괄성(Inclusivity), 중요성(Materiality) 및 대응성(Responsiveness) 원칙의 준수여부를 평가하였습니다. 이때 중요성 기준은 검증팀의 전문가적 판단(Professional Judgment)이 적용되었습니다.

GRI의 핵심적 부합방식(Core Option) 보고 요구사항 만족 여부에 대한 확인이 검증범위에 포함되었으며, 검증팀은 이를 확인하기 위해 하기 사항에 대해 검토하였습니다.

- GRI Standards 보고 원칙
- 공통표준(Universal Standards)
- 특정주제표준(Topic Specific Standards)
 - 하기 특정주제표준 경영접근방식(Management approach)
 - 경제성과(Economic Performance): 201-1, 201-2
 - 간접경제효과(Indirect Economic Impacts): 203-1, 203-2
 - 반부패(Anti-Corruption): 205-2, 205-3
 - 경쟁저해행위(Anti-competitive Behavior): 206-1
 - 에너지(Energy): 302-1, 302-4
 - 용수(Water): 303-1
 - 배출(Emissions): 305-1, 305-2
 - 폐수 및 폐기물(Effluents and Waste): 306-2
 - 고용(Employment): 401-1, 401-3
 - 산업안전보건(Occupational Health and Safety): 403-1, 403-2, 403-4

- 훈련 및 교육(Training and Education): 404-1, 404-2, 404-3
- 다양성과 기회균등(Diversity and Equal Opportunity): 405-1
- 차별금지(Non-Discrimination): 406-1
- 인권평가(Human Rights Assessment): 412-2
- 지역사회(Local Communities): 413-1
- 마케팅 및 라벨링(Marketing and Labeling): 417-1, 417-2, 417-3
- 고객개인정보보호(Customer Privacy): 418-1
- 사회경제적 컴플라이언스(Socioeconomic Compliance): 419-1
- 금융산업부가지표(Financial Services Sector Disclosures): FS7, FS8, FS13, FS14

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

검증절차

한국경영인증원의 검증팀은 합의된 검증 범위에 대해 상기 기술된 검증기준에 따라 검증하기 위해 아래와 같은 절차를 거쳤습니다.

- 보고서에 담긴 내용에 대한 전반적인 검토
- 중요성 평가 절차 및 방법에 대한 검토
- 지속가능경영 전략 및 목표에 대한 검토
- 이해관계자 참여활동에 대한 검토
- 보고서 작성에 대해 책임 있는 담당자와의 인터뷰

검증결과 및 의견

검증팀은 문서검토 및 인터뷰 등의 결과를 토대로 KB증권과 보고서 수정에 대해 여러 차례 논의하였으며, 수정 및 개선권고 사항 반영을 확인하기 위해 보고서의 최종판을 검토하였습니다. 검증결과, 본 검증팀은 KB증권의 보고서에서 아래 기재된 원칙 준수와 관련하여 부적절한 부분을 발견할 수 없었습니다. 또한 검증범위에 포함된 상기 데이터가 적절하게 기술되지 않았다는 증거는 발견되지 않았습니다.

- 포괄성
포괄성이란 지속가능성에 대해 책임 있고 전략적인 대응 방안을 개발하고 달성해 나가는 과정에 이해관계자를 참여토록 하는 것입니다. KB증권은 이해관계자에 대한 조직의 책임에 대해 공약하고 이를 실천하기 위해 다양한 형태와 수준의 이해관계자 커뮤니케이션 채널을 개발하여 유지하고 있으며, 검증팀은 이 과정에서 누락된 중요한 이해관계자 그룹이 있음을 발견하지 못하였습니다.

- 중요성
중요성이란 조직과 그 이해관계자에 대해 어떤 이슈가 갖는 관련성과 중대성을 판단하는 것으로서, 이러한 맥락에서 중요한 이슈란 조직 혹은 이해관계자들의 의사결정, 행동 및 성과에 영향을 줄 수 있는 이슈를 말합니다. KB증권은 이해관계자 커뮤니케이션 채널을 통해 파악된 이슈들의 중요성을 고유의 중대성 평가 프로세스를 통해 결정하고 있으며, 검증팀은 이 프로세스에서 누락된 중요한 이슈를 발견하지 못하였습니다.

- 대응성
대응성이란 조직의 지속가능성 성과에 영향을 미치는 이해관계자 이슈에 대한 조직의 대응을 의미하며, 이해관계자와의 커뮤니케이션뿐만 아니라 조직의 의사결정, 활동 및 성과를 통해 실현됩니다. 검증팀은 중요한 이해관계자 이슈에 대해서 KB증권의 대응 활동들이 보고서에 부적절하게 기재되었다는 증거를 발견하지 못하였습니다.

또한 본 검증팀은, 보고서가 GRI Standards의 핵심적 방식(Core Option)의 요구사항을 준수하지 않았다는 증거를 발견하지 못하였습니다.

개선을 위한 제언

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

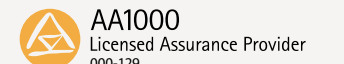
- KB증권은 금융업 특성을 반영한 지역사회공헌 활동과 투명한 정보공개 노력이 돋보입니다. 향후 KB증권 전략과 부합하는 성과지표를 개발하고 일관성 있게 보고하여 지속가능경영보고서의 명확성과 가독성을 지속적으로 제고하길 권고 드립니다.

검증의 독립성

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

2019. 06. 21

대표이사 *황인규*



UN SDGs

SDGs Link

UN 지속가능발전목표(UN SDGs : UN Sustainability Development Goals,SDGs)는 인류의 보편적 문제, 지구 환경보호, 경제 및 사회적 문제 등을 해결하기 위해 2016년부터 2030년까지 향후 15년 간 국제사회가 달성해야 할 17개 목표와 169개의 세부항목으로 구성되어 있습니다. KB증권은 UN SDGs를 적극 지지하며 경영 활동 전반에서 전 인류와 상생하는 기반을 구축하여 지속가능성을 강화해 나가고 있습니다.

이에 KB증권은 SDGs 각 목표와 연계를 검토하여, 지역사회를 대상으로 하는 사회공헌 활동 뿐 아니라, 인재경영과 금융 상품 및 서비스 제공에 있어서도 UN SDGs의 목표와 지향점을 고려하여 경영활동에 반영하고 있습니다. 특히 KB증권의 업이 직접적인 영향을 미치고 긍정적인 개선을 이루어낼 수 있는 영역을 발굴하고 보다 집중하고자 하며, 간접적인 영향을 미칠 수 있는 목표에 대해서도 장기적으로 전략에 반영하고자 합니다.



17개 목표별 정의

<p>1 NO POVERTY 모든 곳에서 모든 형태의 빈곤 해소</p>	<p>2 ZERO HUNGER 기아 근절, 식량안보 개선, 지속가능한 농업의 발전 증진</p>	<p>3 GOOD HEALTH AND WELL-BEING 건강한 삶 보장, 전 연령 인구의 복지 증진</p>
<p>4 QUALITY EDUCATION 양질의 교육 보장, 모두를 위한 평생학습 기회 증진</p>	<p>5 GENDER EQUALITY 양성평등 달성, 모든 여성과 여아의 역량 강화</p>	<p>6 CLEAN WATER AND SANITATION 모두를 위한 지속가능한 식수 및 위생관리</p>
<p>7 AFFORDABLE AND CLEAN ENERGY 모두를 위한 지속가능한 에너지 보장</p>	<p>8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH 지속가능한 경제성장, 완전고용, 양질의 일자리 증진</p>	<p>9 INDUSTRY, INNOVATION AND INFRASTRUCTURE 복원력 높은 사회기반시설 구축, 지속가능한 산업화 증진</p>
<p>10 REDUCED INEQUALITIES 국가 내, 국가 간 불평등 완화</p>	<p>11 SUSTAINABLE CITIES AND COMMUNITIES 포괄적이고 안전하며 지속 가능한 도시 및 거주지 조성</p>	<p>12 RESPONSIBLE CONSUMPTION AND PRODUCTION 지속가능한 생산 및 소비문화 구축</p>
<p>13 CLIMATE ACTION 기후변화 및 기후변화의 영향에 대한 긴급조치 시행</p>	<p>14 LIFE BELOW WATER 해양, 바다, 해양자원 보존 및 지속가능 이용</p>	<p>15 LIFE ON LAND 생태계 보호 및 생물다양성 보존 (산림, 사막, 토지 등)</p>
<p>16 PEACE, JUSTICE AND STRONG INSTITUTIONS 모두를 위한 정의로운 사법제도 확립</p>	<p>17 PARTNERSHIPS FOR THE GOALS 이행목표 강화, 글로벌 파트너십 활성화</p>	

보고서 추가 정보

주요 가입단체

금융보안원	소액채권전담협의회	한국상장회사협의회
한국경영자총협회	대한상공회의소	증권사 자금시장 협의회
자본시장연구원	한국파생상품학회	준법감시협의회
국고채전문딜러협의회	퇴직연금발전협의회	

용어정리

- (1) ABS(Asset-Backed Securities, 자산유동화증권)
- (2) AP(Authorized Participant, 지정판매증권회사): 투자자를 대신하여 ETF 설정 및 환매를 자산운용사에 요청하는 역할을 함
- (3) AUM(Asset Under Management, 금융상품 관리자산): 펀드자산에 투자일임자산을 더한 운용자산
- (4) DCM(Debt Capital Market, 채권자본시장)
- (5) DLS(Derivative Linked Securities, 파생결합증권): 파생상품을 기초자산으로 해서 정해진 조건을 충족하면 약정한 수익률을 지급하는 상품
- (6) DMA(Direct Market Access, 직접전용주문): 증권매매 주문 시 증권사 딜러의 주문처리 과정 없이 증권사 시스템으로 한국거래소와 연결해 보다 빠르게 주문을 전달할 수 있는 시스템
- (7) ECM(Equity Capital Market, 주식자본시장)
- (8) ELS(Equity-Linked Securities, 주가연계증권): 특정 주권의 가격이나 주가지수의 수치에 연계한 증권
- (9) ETF(Exchange Traded Fund) : 인덱스 펀드를 거래소에 상장시켜 투자자들이 주식처럼 편리하게 거래할 수 있도록 만든 상품
- (10) HTS(Home Trading System): 집이나 사무실에 설치된 PC를 통한 주식거래 방식
- (11) IPO(Initial Public Offering): 비상장기업이 유가 증권시장이나 코스닥시장에 상장하기 위해 그 주식을 법적인 절차와 방법에 따라 주식을 북특정 다수의 투자자들에게 팔고 재무내용을 공시하는 것
- (12) LP(Liquidity Provider, 유동성공급자): 매수, 매도 호가의 차이로 매매가 부진한 종목의 거래 활성화를 위해 증권사가 매수, 매도가를 조정, 제시하는 것
- (13) OCIO(Outsourced Chief Investment Officer, 외부위탁운용관리) : 기관투자자가 자산배분 목적으로 자산 일부를 증권사와 자산운용사 등 외부기관에 맡기는 것
- (14) PBS(Prime Brokerage Service): 증권사가 헤지펀드 운용사에 헤지펀드 운용에 필요한 대출, 증권 대여, 자문, 리서치 등 관련 종합 서비스를 제공하는 업무
- (15) PF(Project Financing): 은행 등 금융기관이 사회간접자본 등 특정사업의 사업성과 장래의 현금흐름을 보고 자금을 지원하는 금융기법
- (16) SOC(Social Overhead Capital, 사회간접자본): 생산활동에 직접적으로 투입되지는 않으나 간접적으로 기여하는 자본
- (17) SPAC(Special Purpose Acquisition Company, 기업인수목적회사): 비상장기업 인수합병을 목적으로 하는 서류상 회사

보고서 추가 정보

주요 수상실적

연도	수상내역	수상기관	
2019	고객감동경영대상 금융·증권부문 대상 수상(13년연속)	한국경제신문	
	베스트 애널리스트	매경이코노미	
	하반기 베스트 애널리스트	한경비즈니스	
	제8회 금융대상 채권인수 부문 수상	연합인포맥스	
	리그테이블 어워즈	더벨	
	베스트 애널리스트 시상식, 우수증권사 2위 등	조선일보, 에프앤가이드	
	대한민국IB대상 최우수 IB딜 대상	머니투데이	
	매경 증권대상 대상 수상	매일 경제	
	제10회 한국IB대상 DCM부문 수상	한국경제신문	
	제7회 캐피탈마켓대상 베스트 글로벌자산관리 부문 수상	뉴스핌	
	코리아 WM어워즈 올해의 PB부문, 파생결합증권 하우스 부문 수상	더벨	
	금융투자대상 자산관리부문 수상	이데일리	
	자본시장대상 자산관리부문 수상	헤럴드경제	
	제47회 어버이날 맞이 시상식 노인복지증진 기여 표창장 수상	강남구청	
	2018	하반기 베스트 애널리스트	한경비즈니스
		고객감동경영대상	한국경제신문
베스트 애널리스트 평가		매경이코노미	
제7회 금융대상 채권인수 부문 수상		연합인포맥스	
리그테이블 어워즈		더벨	
제15회 대한민국 IB대상 최우수 DCM주관사 부문 수상		머니투데이	
베스트애널리스트 시상식		조선일보, 에프앤가이드	
제6회 뉴스핌 캐피탈마켓 대상 베스트마켓 부문 수상		뉴스핌	
대한민국 베스트리포트		머니투데이	
WM어워즈 올해의 PB센터 부문 수상		더벨	
제9회 한국 IB대상 채권발행(DCM) 부문 수상		한국경제신문	
이데일리 금융투자대상 최우수 모바일 트레이딩상 수상		이데일리	
자본시장대상 리서치부문 특별상 수상		헤럴드경제	
MTN 베스트 애널리스트 시상식 통신부문 수상		MTN	
제24회 한경스타워즈 시상식		한경닷컴	
상반기 베스트 애널리스트		한경비즈니스	
베스트 모델포트폴리오 시상식 글로벌 포트폴리오부문 2위		매경이코노미	
베스트 리포트 시상식 베스트 수익률상 부문 수상		헤럴드경제	
아시아투데이 금융대상 증권 자산관리부문 수상		아시아투데이	
제8회 아시아모바일트레이딩시스템 대상 신속성부문 수상		아시아경제	
제6회 베스트 MTS 어워드 종합대상 수상		머니투데이	
제11회 대한민국 인터넷소통대상·소셜미디어대상 증권부문 수상		한국인터넷소통협회	
대한민국 증권대상 소비자보호부문 최우수상 수상		서울경제	
아시아자본투자대상 리서치부문 최우수상		아시아경제	
소비자보호 부문 연말 유공자 포상 금융소비자보호부문 기관 수상	금감원		
스타브랜드 대상 모바일트레이딩 부문 대상 수상	매일경제		
올해의 마켓리더 대상 DCM부문 우수상	이투데이		

연도	수상내역	수상기관
2017	베스트 애널리스트 평가	매경이코노미
	하반기 베스트 애널리스트 평가	한경비즈니스
	고객감동경영대상 금융·증권부문 11년 연속 수상	한국경제신문
	제6회 IB 금융대상	연합인포맥스
	리그테이블 어워즈	머니투데이
	제8회 한국 IB 대상	한국경제신문
	제14회 IB대상 채권발행(DCM) 부문 수상	머니투데이
	제5회 캐피탈마켓 대상	뉴스핌
	코스닥·코넥스시장 우수 IB 선정	한국거래소
	금융투자대상 모바일트레이딩 부문 최우수상	이데일리
	자본시장대상 IB 부문 대상	헤럴드경제
	대한민국 애널리스트 대상	MTN
	상반기 베스트 증권사 애널리스트	한경비즈니스
	제1회 헤경 베스트리포트 대상	헤럴드경제
	아시아투데이 금융대상 고객자산관리 부문 최우수상	아시아투데이
	대한민국 금융혁신대상 증권부문 금융상품서비스 혁신상 수상	머니투데이
	제7회 아시아모바일트레이딩시스템 대상 신속성부문 최우수상 수상	아시아경제
	제2회 금융의 날 기념식 금융혁신부문 금감원장 표창 수상	금융위원회
	제11회 자금세탁방지의 날 국무총리 표창 수상	금융정보분석원
	금융투자 우수광고 시상식 우수상 수상	금융투자협회
	아시아자본투자대상 리서치부문 최우수상	아시아경제
	올해의 마켓리더 대상 DCM부문 우수상	이투데이

본점 및 해외법인, 사무소

[본점]

서울특별시 영등포구 여의나루로 50(여의도동) KB증권
Tel 02-6114-0114 www.kbsec.com

[해외 현지법인 및 사무소]

KB증권 홍콩법인 (KB Securities Hong Kong Ltd)	Suite 1105, 11F, Central Plaza, 18 Harbour Road, Wan Chai, Hong Kong Tel 852-2869-0559 Fax 852-2521-5215
KB증권 뉴욕법인 (KBFG Securities America Inc.)	Suite 1900, 1370 Avenue of the Americas, New York, NY 10019, USA Tel 1-212-265-2333 Fax 1-212-265-2676
KB증권 베트남 (KB Securities Vietnam Joint Stock Company)	2 floor, Sky City Tower, 88 Lang Ha Street, Dong Da Ward, Ha Noi City, Vietnam Tel 84-24-3776-5929 Fax 84-24-3822-3131
KB증권 상해사무소 (KB Securities Shanghai Representative Office)	Room 1405, North Stock Exchange Tower, 528 South Pudong Road, Shanghai, China Tel 86-21-6881-7007 Fax 86-21-6881-7778

