

# 다양성과 포용성

## Diversity & Inclusion (DEI)

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

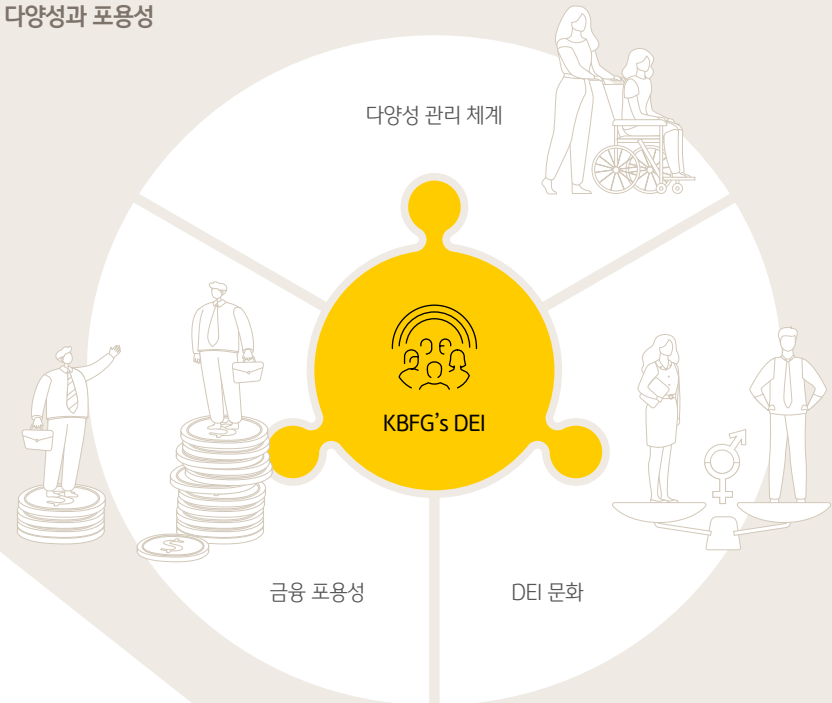


KB금융그룹은 출생률 감소가 국가의 경제 성장과 기업의 지속가능성을 위협하는 중대한 사회 문제임을 인식하고 있습니다. 특히 여성의 경력 단절, 육아 지원 부족, 교육비 부담 등이 출생률 저하의 원인으로 지목되면서 KB금융그룹은 저출생 해결을 위해 기업의 사회적 책임을 다하고자 노력하고 있습니다.

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

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

KB금융그룹 다양성과 포용성



CONTENTS

- **다양성 관리 체계 구축**

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

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

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

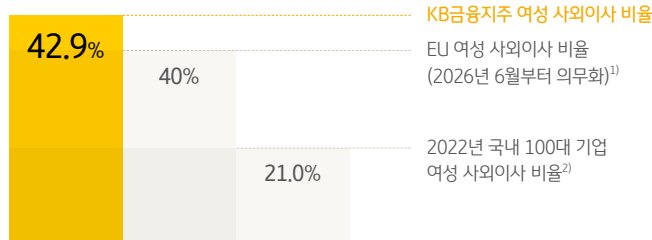
# 다양성 관리 체계 구축

## KB Diversity 2027

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

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

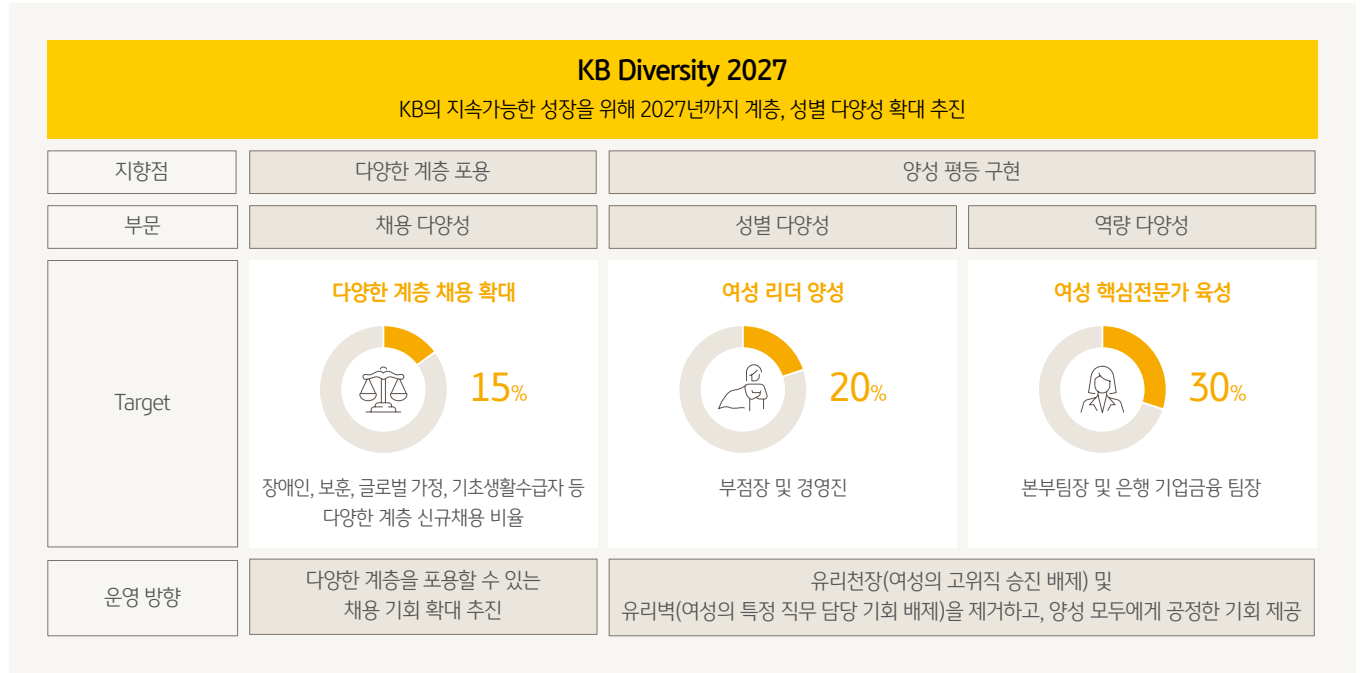
### KB금융지주 여성 사외이사 비율



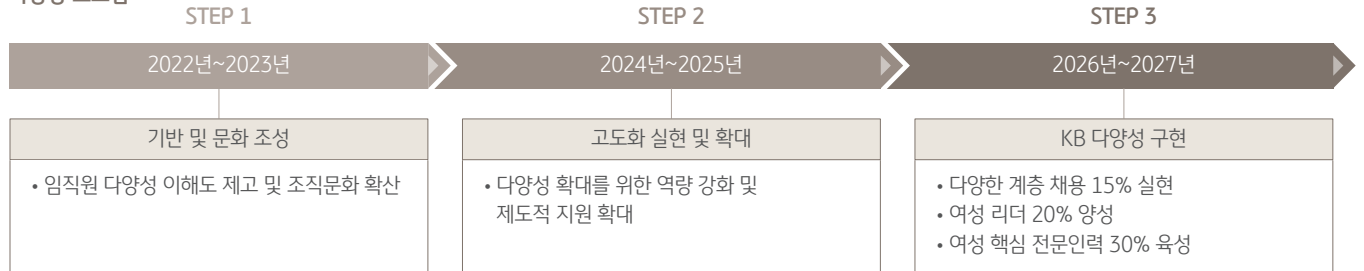
<sup>1)</sup> 출처: EU집행위원회(European Commission)의 '상장회사의 사외이사 성별 균형 개선에 관한 지침'

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

### 다양성 중장기 추진전략 Diversity 2027



### 다양성 로드맵



# 다양성 관리 체계 구축

## 다양성 지표 및 추진 목표

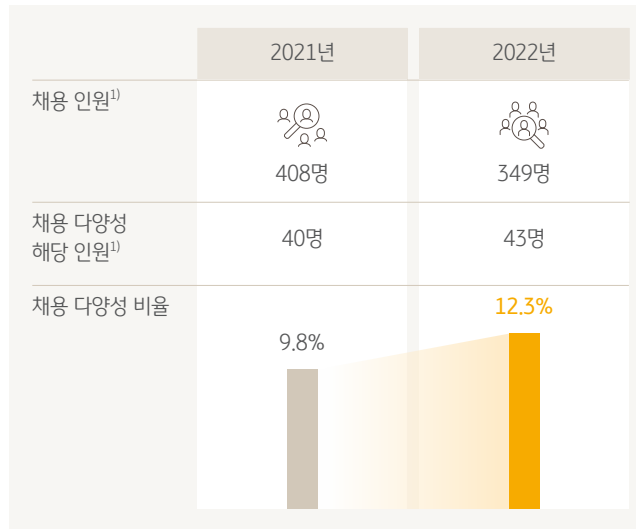
KB금융그룹은 'KB Diversity 2027' 전략을 달성하기 위한 14개의 다양성 지표를 개발하였습니다. 이 중 7개 핵심 지표를 선정하고, 2027년까지 달성할 추진 목표를 수립하여 현황을 관리하고 있습니다.

## 다양성 증진 활동

### 채용 다양성

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

KB금융그룹 채용 다양성 현황



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

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

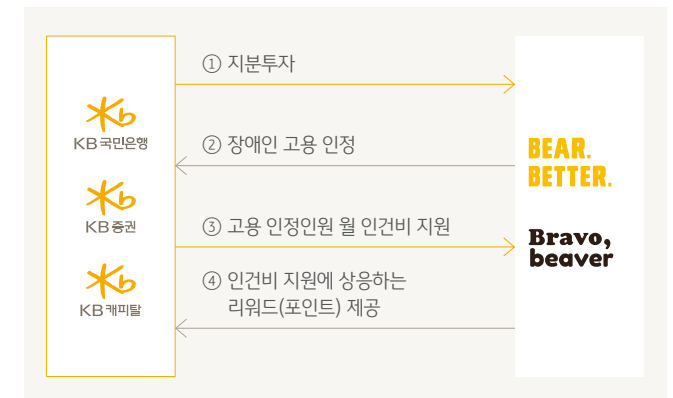
### 7개 추진 목표

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

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

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

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



# 다양성 관리 체계 구축

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

KB FMF 2022년도 현지인 채용 비율

(단위: 명)

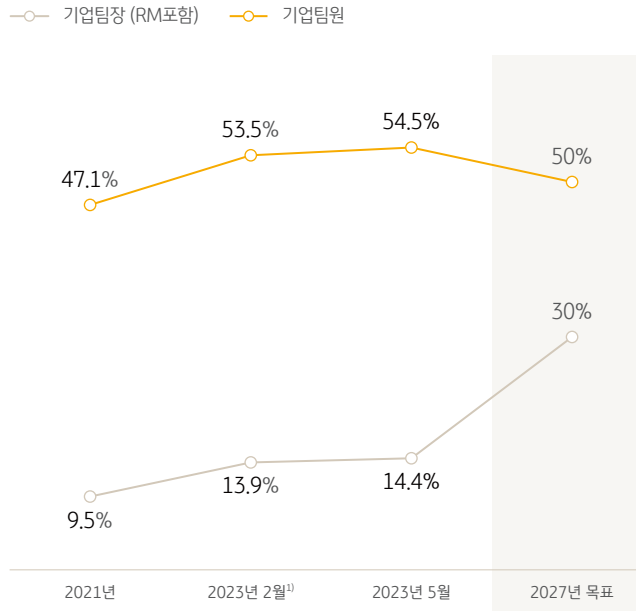
구분	채용 인원 수		현지인 채용 비중
	총 채용	현지인 채용	
경영진	3	3	100%
직원 <sup>1)</sup>	8,258	8,258	100%
합계	8,261	8,261	100%

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

## 성별 및 역량 다양성

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

KB국민은행 영업점 기업금융 여성비율 현황



<sup>1)</sup> 2023년 1월 인사이동 결과 반영



# DEI 문화 확산

## 제도적 지원

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

### 일과 가정의 양립 지원 제도

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

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

## 여성 인재 역량 강화 프로그램

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

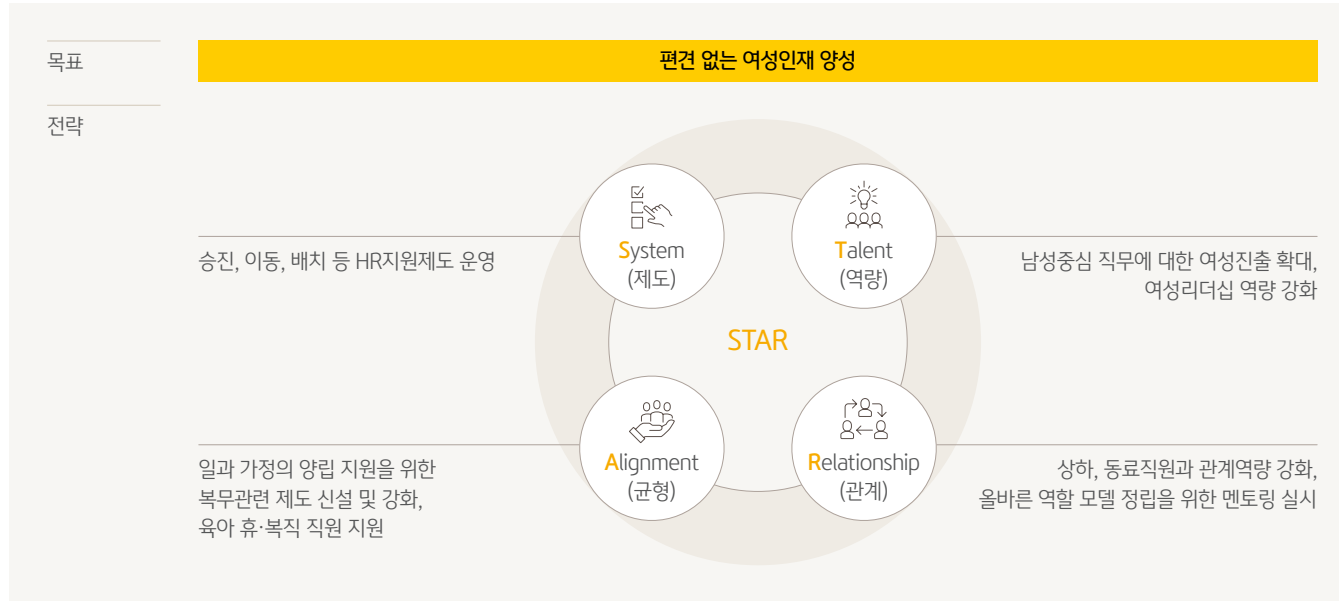
WE STAR 제도에 따라 KB금융그룹은 계열사별로 여성 인재의 역량 강화를 위한 직급별 맞춤형 프로그램을 운영하고 있습니다. KB국민은행은 'KB WE(Women of Excellence)' 프로그램을 통해 여성 리더십의 바람직한 롤모델을 제시하고 있으며, 그룹 코칭·개인별 과제 등을 진행하여 여성 인재들의 역량을 강화하고 있습니다. 2022년에는 지역본부장 1명과 부점장 45명이 본 교육을 수료하였으며, 2022년 누적 기준으로 총 137명이 'KB WE' 과정을 이수하였습니다.

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

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

# DEI 문화 확산

## WE STAR 제도



## 계열사별 여성인재 역량 강화 프로그램

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



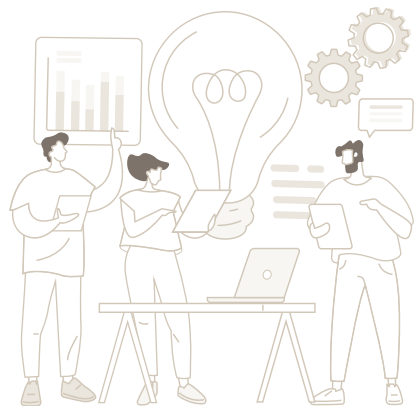
# DEI 문화 확산

## 조직문화 개선

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

## 수평적 커뮤니케이션 확대

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



### CEO 및 경영진과의 소통 채널

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



CEO 타운홀미팅



그룹 주니어보드 CEO 간담회



# DEI 문화 확산

## DEI 가치 실천

### KB칭찬시스템

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

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

#### 2022 칭찬플랫폼 이용 실적



### KB크리에이터

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

### 그룹 조직문화 진단

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

### 사내 홍보활동

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

#### 임직원 다양성 관련 홍보 채널

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

# 금융 포용성 강화

## KB미소금융

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

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

KB미소금융재단 대출 규모

(단위: 억 원)

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

\* 누적 기준

## 포용금융 상품 및 서비스

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

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

금융 취약계층 대상 금융상품 및 서비스

(단위: 명, 개)

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

\* 2022.12.31 기준

## 금융 접근성 강화

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

# 금융 포용성 강화

## 장애인 및 고령층 고객

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

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

### 장애인 및 고령자를 위한 서비스

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

### 장애인 편의시설 확충

(단위: 개점)

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



KB 시니어 라운지



# 금융 포용성 강화

## 저소득층 고객

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

## 외국인 고객

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

## 금융 소외계층 지원

### 소외계층 금융 지원

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

### 소외계층 교육

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

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



## 금융 소외계층에 대한 금융 지원

### • KB국민은행



#### 취약차주 대상 금리우대 확대

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



#### 전세보증금 반환보증 보증료 지원

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



#### 대출원금 감면 프로그램 신설



#### CB 5등급 이하 차주 중도상환수수료 면제

### • KB국민카드



#### 코로나19 일상회복

- 광주/춘천 일상회복지원금 지급 시행



#### 저소득층 초·중·고생 학부모 지원금 지급

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



#### 청년 대상 지원금 지급

- 서울시 청년 대상 교통비 지원금