

# 국민은행 신년사

## 1. 인사말

KB국민은행 임직원 여러분!

2024년 갑진(甲辰)년 새해가 밝았습니다.

무엇보다 먼저, 저희 KB국민은행을 아껴주시고 사랑해 주시는 3,300만 고객님과 가정에 만복(萬福)이 깃들기를 기원 드립니다.

그리고 KB의 발전을 위해 언제나 최선을 다해 주고 계신 임직원 여러분도 새해 소망이 모두 이루어지는 희망찬 한 해가 되시기를 바라겠습니다.

올해는 행운과 번영을 상징하는 '청룡(靑龍)'의 해입니다. 구름을 뚫고 하늘 높이 상승하는 청룡의 기운을 받아 우리 대한민국 경제가 어려움을 극복하고 다시 새로운 희망으로 가득차기를 소망해 봅니다.

어느덧 오늘로 은행장으로서 3년차 임기를 시작하게 되었습니다. 지난 2년간 엄중한 경영환경 속에서도 KB 성장의 초석을 다지며 달려올 수 있었기에 모든 분들께 감사드립니다.

새해에도 '실행력'과 '소통의 속도'를 중시하면서 혼신의 힘을 다하겠다는 각오를 말씀드립니다.

## 2. 2023년 회고

임직원 여러분! 지난 2023년은 우리 KB국민은행이 명실상부한 리딩뱅크의 위상을 확고히 다진 뜻 깊은 한해였습니다.

무엇보다 성장성, 건전성, 수익성의 '세 마리 토끼'를 잡고자 한 균형성장 전략이 결실을 맺으면서 경영 체력을 갖추게 되었고, 두번째로는 적극적인 '뺄셈경영' 노력을 통해 덩치만 큰 은행이 아니라, 크면서도 빠르고 강한 효율적인 조직으로 변모하고 있다는 시장의 긍정적 평가를 받게 되었다는 것입니다.

그 밖에도 10년 만의 인천국제공항 제1사업권자 선정, 캄보디아 'KB프라삭' 상업은행 출범, 24시간 365일 상담 서비스를 제공하는 'KB미래컨택센터(KB FCC)' 구축 등 리딩뱅크 KB의 위상을 빛낸 주옥 같은 성과들이 많이 나왔다는 점에서 다시 한번 직원 여러분의 열정과 노력에 감사를 드립니다.

2024년 새해에는 더욱 겸손하고 낮은 자세로 '리딩뱅크 KB'라는 이름이 자랑스러운 진정한 '국민의 은행'으로 거듭 나기 위해 더욱 노력하도록 합시다.

## 3. 2024년 주요 과제

임직원 여러분! 최근 한 글로벌 컨설팅 회사에서 한국경제를 '끓는 냄비 속 개구리'에 비유하며 끓는 물에서 뛰쳐나오는 '과감한 변화'가 보고서를 발표한 바 있습니다.

저는 KB국민은행도 이러한 경고에서 자유로울 수 없다고 생각합니다.

오늘 저는 2024년을 시작하면서 변화의 타이밍을 놓친 '냄비 속 개구리'의 운명이 아니라, '국민과 함께 성장하는 No.1 디지털 금융그룹'으로 도약하기 위해서는 지금이 바로 'KB의 대전환'이 필요한 때임을 강조 드리면서, 이를 추진하기 위한 몇가지 핵심 경영방향을 말씀드리고자 합니다.

첫째, 고객의 신뢰를 최우선으로 하는 '고객 First KB'가 되어야 합니다. 물고기가 물을 떠나 살 수 없듯이 금융은 고객의 신뢰를 떠나 살아갈 수 없습니다.

오늘날 금융시장은 극심한 변동성과 불확실성으로 요동치고 있고 날로 지능화 되는 금융사기와 사고로 인하여 이제는 고객님들의 소중한 자산을 성실하게 지켜드리고, 늘려 드림으로써 신뢰를 높여 나가는 것이 은행 경영의 최우선 과제가 되었습니다.

시장환경 변화에 따라 새롭게 대두되는 다양한 리스크 요인에 대한 신속 대응 체제를 구축하고 A.I. 등 첨단 디지털 기술을 접목한 정교한 내부통제 시스템 구축과 보이스 피싱 같은 금융사기 예방 체계 강화에도 각별한 노력을 기울여 나갈 것입니다.

'KB의 자긍심은 바로 고객의 이익으로부터 나온다'는 인식의 대전환을 실천함으로써, KB국민은행은 고객님들이 가장 믿고 의지하는 '평생 금융 파트너'로 될 것입니다.

둘째, 미래 금융을 선도하는 'Digital First KB'입니다. 디지털화가 심화될수록 금융의 미래는 '비대면 채널'을 중심으로 발전하게 될 것입니다.

이러한 변화의 물결을 앞서 나가려면, KB의 모든 서비스가 고객의 일상 속에 촘촘히 스며들 수 있는 강력한 KB만의 금융 플랫폼 생태계가 구축되어야 할 것입니다.

국내 1위의 금융 슈퍼 앱인 'KB스타뱅킹'을 KB금융그룹의 유니버설 플랫폼으로 확대하고, 고객들이 가장 선호하는 1등 비금융 플랫폼들과의 전략적 제휴 및 금융 서비스 연계를 통한 '임베디드 금융' 시장을 선점해 나감으로써 우리는 빅테크 기업이 부럽지 않은 KB의 금융·생활 플랫폼 생태계를 완성하고 그 안에서 다양한 고객 경험 제공과 고객 기반 확대를 이루어 나가야 합니다.

그리고 이러한 비대면 중심의 대전환 속에서는 대면채널의 역할도 함께 진화해 나가야 합니다.

기업금융과 자산관리 컨설팅을 중심으로 높은 가치를 창출하는 전문 상담 채널로 업그레이드해 나가는 동시에, 대면채널 중심의 고객관리체계에도 고객 여정과 디지털 관점에서의 대전환이 이루어져야 하며 스타링크의 '고객컨택영업부'와 '모바일 화상상담'도 모두 경쟁력 있는 영업조직으로 성장해야 합니다.

셋째, 미래 성장기반 강화를 통한 '압도적인 초격차 KB'입니다. 4대 시중은행들의 경영성과를 살펴보면 서로 대동소이한 수준입니다.

이러한 상황에서 우리 KB가 리딩뱅크의 위상을 확고히 유지해 나가려면 지속 가능하고 견고한 자산 성장 능력이 중요합니다.

이를 통해 부동의 1위 사업자 지위를 흔들림 없이 지속해 나가야 할 것입니다. 고객의 대출금리 부담을 고려할 때, '고객 중심의 Pricing 체제'로의 대전환도 적극적인 검토가 필요합니다.

이를 실행하기 위해서는 우리 스스로 업무 효율화를 통한 업무 원가 절감, 핵심예금 확대를 통한 조달 코스트 절감 등 원가 절감을 위한 실질적인 노력이 뒷받침 되어야 할 것입니다.

WM, CIB, 자본시장 부문은 비이자 수익의 질적·양적 성장을 도모함으로써 은행의 중추적인 핵심 Biz로 정착시켜 나가야 할 것입니다.

미래의 새 수익원인 비금융 분야는 '리브 모바일' 통신 서비스 등에서 얻어진 성공 경험을 바탕으로 금산분리 완화 정책에 적극 대응함으로써 새로운 성장 기회를 발굴할 수 있을 것입니다.

글로벌 부분도 기대가 큰 영역입니다. 'KB프라삭은행'을 캄보디아 1위 상업은행으로 키워내고, 'KB부코핀은행'이 조속한 정상화와 안정적인 성장을 이루어 나가게 되면 KB의 글로벌 부문은 성장을 이루게 될 것입니다.

그리고 주요 국가에 대한 신규 투자와 적극적인 시장 확대를 통해서도 새로운 성장엔진을 확보할 수 있을 것이며, 글로벌 경영관리체계 고도화를 통해서 글로벌 부문의 빅 스텝(Big Step)을 효과적으로 지원해야 할 것입니다.

마지막 네번째는 신명 나게 일하는 '현장 중심 KB'입니다.

저는 한두 명의 스타 선수보다는 선수 전원이 팀의 승리를 위해 한마음으로 같이 뛰는 조직이 되어야 한다고 말씀드려 왔습니다.

조직의 모든 구성원들이 소속감을 느끼면서 조직의 성공에 기여한다고 느낄 때 팀워크와 시너지가 일어나기 때문입니다.

그룹의 신임 회장님도 '직원들에게 자긍심과 꿈을 주는 회사'를 만들고 싶다고 말씀하셨고 특히, '영업 현장의 직원 분들에게 꿈과 희망을 주는 경영'을 강조하셨습니다.

저도 이러한 경영철학에 깊이 공감하며, 이를 은행 경영에도 적극 반영하고자 합니다.

우선, 현장에서 가장 많이 사용되는 직원용 단말 거래 화면의 UI/UX를 개선하여 보다 쉽고 빠른 업무환경을 조성해야 합니다.

그리고 평가, 보상, 인사 등에서 본부와 현장의 모든 영업 담당 직원들이 우대 받을 수 있도록 관련 제도를 개편하여 실질적인 '현장 중심의 대전환'을 이룰 것입니다.

아울러 KB의 발전을 위해 함께 땀 흘리고 계신 모든 '숨은 일꾼' 분들이 보람을 느낄 수 있는 조직 분위기를 위해 최선을 다하겠다는 말씀도 드립니다.

#### 4. 맺음말

사랑하는 KB국민은행 임직원 여러분! 'KB의 대전환'을 추진함에 있어서 가장 중요한 것은 바로 '사람'이며, 우리 직원들의 '정예화'를 이루는 것입니다.

KB의 새로운 전략 방향과 미래상에 공감하며 동참하고자 하는 KB인들이 많아질수록 KB의 꿈과 희망은 현실이 될 것입니다.

변화를 두려워하지 않고, 더 나은 내일을 꿈꾸며 학습하고 준비하는 직원 여러분들이 바로 KB 미래의 주인공입니다.

2024년은 우리 모두가 '스스로 힘쓰며, 쉬지 않는다'는 '자강불식(自強不息)'의 뜻을 새기면서 '압도적인 초격차 KB'의 내일을 준비하는 변화와 도전의 새해를 만들어 갑시다.

감사합니다.