



# “효율경영 강화로 신뢰 구축 주주와 함께하는 혁신성장”

을사년(乙巳年) 새해를 맞았지만 대내외 불확실성이 커지면서 주요 금융지주가 경영전략 마련에 골몰하고 있다. 지난해 연말부터 탄핵정국이 이어지고 있고, 소비와 투자 위축에 따른 경기침체도 불가피할 것으로 보인다. 올 한 해는 위기극복을 위한 효율 경영과 함께 미래 먹거리 발굴과 혁신도 핵심과제로 꼽혔다. (편집자주)



## KB 금융그룹

① 양 종 희 회장

### KB금융지주·KB국민은행 조직개편

금융지주
2024년
3부문 7담당(준법감시인 포함) 6본부 30부
2025년
3부문 8담당(준법감시인 포함) 4본부 31부 담당+1, 본부-2, 부+1
은행
2024년
18그룹 31본부 139본부(부서급 조직 포함) 13개 지역영업그룹
2025년
18그룹 27본부 117본부 12개 지역영업그룹 본부-4, 부+22

자료/KB금융그룹



KB금융그룹이 견고한 신뢰와 안정감을 기반으로 효율경영과 혁신성장을 추진한다.

양종희 KB금융 회장은 신년사를 통해 “올해는 그 어느 때보다 예측하기 어려운 혼돈과 격변이 예상되는 한 해로 대내외 불안정성이 확대되고, 우리 사회의 다양한 갈등요소들로 한치 앞도 내다보기 힘든 상황”이라며 “KB는 고객과 시장의 불안감을 상쇄시킬 수 있도록 견고한 신뢰와 안정감을 보여주겠다”고 강조했다.

#### ◆ 탄탄한 KB... “업계 혁신 주도”

KB금융은 지난 3일 그룹 전체 경영진 270여 명이 참석한 가운데 그룹의 전략방향 및 목표 등을 논의하는 ‘2025년 상반기 그룹 경영진 워크숍’을 개최했다.

올해는 효율과 혁신을 통해 KB의 체력을 더욱 탄탄히 할 계획이다.

양 회장은 “군살없는 탄탄한 KB를 만들기 위해서는 낭비없는 효율이 뒷받침 되어야 하며, 추진하는 모든 비즈니스에 효율적으로 자본이 배분되고 있는 지 살펴봐야 한다”며 “과거와 달리 고객수익률, 순고객추천지수(NPS), 자기자본이익률(ROE) 등 이제는 모든 것이 정확한 데이터와 성과로 증명되어야 한다”고 말했다.

변화된 환경에 빠르게 대응할 수 있도록 조직을 효율화했다면 다음 단계는 업계의 표준으로서 ‘혁신’을 주도해야 한다.

그는 “고객이 자신의 공간에서 비대면을 통해 모든 것을 해결하는 것처럼 대면채널도 고객의 공간으로 찾아가는 혁신이 필요하다”며 “기존의 ‘공간’의 개념에서 벗어나 새로운 방식으로 고객을 만나는 채널을 준비해 나가고자 한다”고 밝혔다.

양 회장은 은행 전략본부에 ‘대면채널 혁신’이란 미션을 부여했다. 기존의 ‘공간’ 개념에서 벗어나 새로운 방식으로 고객을 만나는 채널을 준비해 나갈 방침이다. 모두가 함께 성장할 수 있는 따뜻한 파트너십도 지속한다.

양 회장은 “이업종, 빅테크, 플랫폼 기업은 더 이상 우리의 경쟁자가 아니라 새로운 길을 함께 만들어가는 파트너”라며 “임베디드 금융(비금융 기업이 자사 플랫폼 내에 금융 기능을 탑재해 금융상품과 서비스 제공)을 통해 우리의 상품, 서비스를 제공하고, 제휴 사로부터 새로운 고객을 확보해 함께 살아가고, 성장하는 공동의 생태계를 조성해야 한다”고 밝혔다.

그는 또 “우리만의 상품, 서비스로 경쟁하기 보다 다른 기업의 플랫폼, 서비스와 결합할 때 파급력과 성공 가능성이 훨씬 높아지고 성과도 커진다”며 “이를 바탕으로 돌봄사업과 소상공인 지원 등 임팩트 있는 사회적 가치를 창출해 버팀목 역할을 지속하겠

다”고 덧붙였다.

#### ◆ 조직개편, 효율·혁신에 방점

조직개편은 ▲고객·사회와 함께하는 상생 조직 ▲본질에 집중하는 효율적 조직 ▲미래 성장을 위한 혁신적 조직 등 3대 원칙을 바탕으로 추진했다.

먼저 소비자보호 조직을 강화했다. 불확실성이 높아지는 금융환경 속에서 고객을 보호하고 나아가 고객 가치를 높이기 위해서다.

준법감시인 산하에 있던 본부급 조직이 대표이사 직속의 소비자보호담당(C-level)으로 확대 재편됐다. 이와 함께 지주 및 계열사 내부통제 조직의 역할을 재정비하고 부서명을 ‘준법추진부’로 일원화했다.

디지털금융 시대의 경쟁력 확보를 위해 디지털, 인공지능(AI) 조직에도 힘을 실었다.

KB금융은 디지털플랫폼, AI, 데이터 전 영역의 콘트롤타워인 ‘디지털혁신부’를 새로 만들었다. 디지털 혁신부는 그룹 전체의 그룹 디지털의 포괄적 전략 수립과 계열사간 유기적인 협업을 지원한다. 차별화된 AI 역량을 확보하고 생성형 AI를 비즈니스에 본격적으로 접목하기 위해 금융 AI센터는 2개로 확대했다.

실행력 중심의 효율적 조직 구현을 위해 부문·담당체계를 강화하고, 조직은 슬림화했다. 경영진별 책임경영을 실현하는 부문·담당임원 체계는 유지하지만 전략적으로 중요한 글로벌사업부문과 디지털부문, IT 부문은 지주의 콘트롤타워 역할 강화를 위해 계열사 대표 출신을 부문장으로 임명했다.

그룹 전체적으로는 과감한 조직 슬림화를 실시했고, 계열사는 영업조직을 제외한 관리 지원조직을 최대한 슬림화 한다는 원칙 하에 전반적으로 조직 체계를 간소화했다.

#### ◆ 지속가능한 밸류업 추진

양 회장은 지난 6일 주요 해외 투자자를 대상으로 친필 서한을 보내 밸류업 계획 이행에 대한 의지를 확고히 했다. 앞서 KB금융은 지난해 12월 9일 비상계엄 직후 투자자 우려와 시장의 혼선을 방지하기 위해 주요 글로벌 투자기관들을 대상으로 서한을 발송하고 그룹 및 일대일 미팅을 갖는 등 적극적으로 투자자와 소통하고 있다.

양 회장은 이번 서한을 통해 “최근 대한민국을 둘러싼 여러가지 어려운 환경 속에서 금리·환율 등의 변동성 확대로 영업환경과 밸류업 프로그램에 대한 주주들의 우려가 커지고 있는 점을 깊이 공감한다”며 “주주들께 약속드린 지속가능한 밸류업 방안을 흔들림 없이 추진할 것임을 다시 한번 말씀드립니다”고 강조했다.

/안상미 기자 smahn1@metroseoul.co.kr