

Innovation · Inclusivity · Trust

About this report

보고서 개요

카카오뱅크는 “기술과 혁신으로 금융과 고객의 만남을 이롭게”라는 모토를 바탕으로 더 많은 이용자에게 편리하고 이로운 금융 서비스를 제공하기 위해 노력합니다. 본 보고서는 카카오뱅크의 세 번째 지속가능경영보고서로 카카오뱅크의 지속가능경영 성과와 향후 계획을 이해관계자에게 공개하기 위해 연 1회 발간합니다.

보고서 검증

본 보고서는 정확성, 객관성 및 신뢰성을 확보하기 위해 독립된 검증기관인 한국표준협회로부터 제3자 검증을 받았으며, 검증 결과는 Appendix에서 확인하실 수 있습니다. 또한, 본 보고서는 카카오뱅크 이사회 산하 ESG위원회의 보고를 거쳐 발간됩니다.

보고서 작성 원칙 및 기준

본 보고서는 지속가능경영보고서의 글로벌 작성 가이드라인인 GRI(Global Reporting Initiative) Standards의 부합요건을 준수하여 작성되었으며, SASB(Sustainability Accounting Standards Board) 산업표준과 TCFD(Tasks Force on Climate-Related Financial Disclosures)공시 권고안을 고려하였습니다. 또한, 보고서 내 재무정보는 한국채택국제회계기준(K-IFRS) 기준으로 작성되었습니다.

보고서 접근 및 문의

본 보고서는 국문 및 영문으로 발간되며, 홈페이지(www.kakaobank.com)를 통해 공개합니다.
보고서에 대한 문의는 아래의 연락처를 참고해 주시기 바랍니다.

카카오뱅크 ESG팀: esg@kakaobank.com

보고의 범위 및 경계

본 보고서의 보고기간은 2023년 1월 1일부터 12월 31일까지이며, 일부 중요한 의미가 있다고 판단되는 성과에 대해서는 2024년 상반기 내용을 포함하였습니다. 보고 범위는 본사 및 국내 사업장(여의도 오피스, 강서 오피스, 데이터센터)을 대상으로 하고 있으며, 일부 보고 범위가 상이한 경우 보고서 내 주석 등을 통해 명시하였습니다.

보고서 발행일

본 보고서의 발행일은 2024년 5월 30일입니다.

Table of Contents



카카오뱅크 지속가능경영보고서는 독자의 이해를 돋기 위해 보고서 내 관련 페이지로의 이동과 관련 사이트 바로가기 등의 기능이 포함된 Interactive PDF로 제작되었습니다.

About KakaoBank

CEO Message	05
Company Overview	06
Business Overview	09
이중 중대성 평가	12
Management Approach	14

Key Issues

그린밸류(Green Value) 측정	16
포용적 금융을 통한 가치 창출	20
AI 거버넌스 선제적 구축	23

환경 : 지키다

환경경영체계	27
환경영향 최소화	31
친환경 서버 및 오피스	35

사회 : 넓히다

금융소비자 보호	37
정보보호	42
안전보건 및 구성원 관리	45
서비스 혁신을 통한 고객 만족도 제고	48
인재확보 및 육성	54
인권경영 확대	60
협력사 동반성장	66
사회공헌 활동 및 지역사회 참여	68

지배구조 : 높이다

건전한 지배구조	71
ESG 경영 이행	78
리스크 관리	82
윤리 · 준법경영 고도화	85
주주권리 보호	90
이해관계자 커뮤니케이션 및 공시 강화	91

Appendix

협회 가입현황 및 주요 수상 내역	93
ESG Data	94
GRI Index	105
SASB Index	109
TCFD Index	111

제 3자 검증

지속가능경영보고서 검증 의견서	113
온실가스 배출량 검증 의견서	115
그린밸류 감축 방법론 타당성 결론	116

About Kakaobank

Contents

- 05 CEO Message
- 06 Company Overview
- 09 Business Overview
- 12 이중 중대성 평가
- 14 Management Approach

CEO Message

안녕하십니까.

카카오뱅크 대표이사
Daniel, 윤호영입니다.

카카오뱅크가 세 번째 지속가능경영보고서를 발간합니다.

포용적 금융 및 상생을 통한 가치 창출

카카오뱅크는 누구나 편리한 금융 서비스를 누릴 수 있는 세상을 꿈꿉니다. 중·저신용 고객과 소상공인 등 다양한 고객들의 금융 문턱을 낮추기 위해 끊임없이 고민하고 노력해 나가고 있습니다. 성과도 있었습니다. 전체 신용대출에서 중·저신용자 신용대출이 차지하는 비중이 30%를 넘어서며 2023년 까지 비중 30%를 달성하겠다는 고객과의 약속을 지켰습니다. 카카오뱅크의 독자적인 대안신용 평가모형 (CSS) '카카오뱅크 스코어'를 활용하여 사회 초년생 및 금융 이력 부족 고객이 금융 서비스로부터 소외되지 않도록 노력한 결과입니다. 소상공인들의 금융 부담을 줄여드리기 위해 개인사업자 신용대출을 누적 9,719억 원 공급했으며, 보증서대출 이용 소상공인을 위해 보증료를 50% 지원하여, 누적 27억 원의 금융 비용을 절감해드렸습니다.

기술은행 카카오뱅크

카카오뱅크는 혁신적인 AI 기술을 통한 서비스 제공, 정보보안 기술을 통한 안전한 고객데이터 보호, 혁신 금융 기술을 담은 오픈소스 공개 등을 통해 더 많은 이용자에게 편리하고 이로운 금융 서비스를 제공하기 위해 노력하고 있습니다.

특히 카카오뱅크는 2024년 2월 인공지능(AI)을 기반으로 한 금융 혁신을 강화하기 위하여 'AI 전용 데이터센터'를 열었습니다. 인공지능 기반 고객센터(AICC, AI Contact Center)는 카카오뱅크의 AI 기술이 중점적으로 활용되는 분야입니다. 비대면 고객채널 중 AI 상담 챗봇의 이용 비중은 60%를 넘어섰으며 AI 상담 내용을 정리해 기록하는 '상담 후처리' 과정에 AI를 도입하여, 상담 건당 후처리 시간을 10분의 1수준으로 줄일 수 있었습니다. 이러한 혁신적인 IT 기술 도입으로 절감한 운영 비용은 고객 이자 감면, ATM 수수료 면제, 개인사업자 보증료 지원 등 다양한 고객 혜택으로 돌려드리고 있습니다.

환경을 더욱 이롭게

카카오뱅크는 환경을 먼저 고려하는 방안을 경영 전략에 담고 실천하고 있습니다. 환경영영 이행을 위한 전담조직으로 ESG팀을 운영하고 있으며, 환경과 관련된 경영 이슈는 이사회 산하 ESG위원회에서 심의 및 의결하여 결정하고 있습니다. 사내카페 다회용컵 도입, 전 직원 텁블러 제공, 생분해성 컵과 빨대 사용 등 카카오뱅크 구성원들의 노력도 카카오뱅크의 ESG 역량을 높이는 데 기여하고 있습니다.

2023년에는 '무점포 비즈니스 모델'과 '친환경 디지털 전환 사업'이라는 인터넷전문은행으로서의 고유한 특성을 고려해 탄소 감축량을 측정하고 친환경 성과와 향후 계획 까지 담은 '그린밸류리포트'를 업계 최초로 발간했습니다.

투명하고 안정적인 지배구조 확보

카카오뱅크는 건전하고 투명한 지배구조 확보를 위해서도 노력하고 있습니다. 의사결정 권한을 이사회에, 업무 집행 권한과 책무를 경영진에 각각 위임하고 업무 집행 상황을 이사회에 보고하여 건전한 견제와 균형을 이룬 지배구조를 갖추기 위해 노력하고 있습니다. 이사회를 구성하는 이사의 전문성을 높이고, 회사 운영과 관련된 관점을 다양화하기 위해 이사 선임시에는 특정 출신이나 배경에 치우치지 않는 것을 원칙으로 하고 있습니다. 이사회에서 결정된 사안은 투명하게 외부에도 밝히고 있습니다. 카카오뱅크 고객과 주주는 홈페이지를 통해 이사회의 활동 내역을 포함한 주요 업무 처리 상황을 직접 확인할 수 있습니다.

카카오뱅크는 2,300만 고객이 찾는 '모두의 은행'으로 성장했습니다. 그 만큼 카카오뱅크를 바라보는 고객과 주주들이 늘어났고 카카오뱅크의 상품과 서비스를 함께 준비하는 관계사들도 많아졌습니다. 사회적 책임이 커진 만큼 카카오뱅크의 ESG 경영 원칙과 활동들도 더욱 빛을 발할 것으로 기대합니다. 카카오뱅크는 올해도 고객들의 금융접근성을 높이고, 친환경 경영 활동을 통해 금융 혁신과 금융 산업의 건전한 경쟁을 촉진해 나가겠습니다.

감사합니다.



주식회사 카카오뱅크
대표이사 Daniel 윤호영

Company Overview

Bank, beyond Bank

이미 모두의 은행, 지금은 '카카오뱅크'

카카오뱅크는 은행이 아닌 사람이 중심이 되어 일상 속에서 더 편하고 유용하게 쓰일 수 있는 은행이 되어야 한다고 믿습니다. 한 사람, 한 사람을 위해 시작한 은행이 더 많은 사람들이 찾는 모두의 은행이 되고 있습니다. 사람과 은행의 만남이 더 쉽게 더 자주 일어나고 사용자 중심의 혁신적인 기술을 통해 일상 속 어떤 순간에도 유용한 '내가 중심이 되는 은행' 이 되겠습니다.

일반현황

기업명	주식회사 카카오뱅크 KakaoBank Corp.
설립일자	2016.1.22
대표이사	윤호영
임직원 수	1,552명
소재지	판교오피스: 경기도 성남시 분당구 분당내곡로 131 판교테크원 11층 여의도오피스: 서울특별시 영등포구 여의대로 108 파크원 타워2 35층 강서오피스: 서울특별시 영등포구 국회대로 612 코레일유통 15층 데이터 센터: 서울 마포구 상암동 ¹⁾
신용등급	AA+ (안정적)_ 한국신용평가, NICE신용평가, 한국기업평가

1) 회사 보안정책에 따라 데이터 센터 일부 주소만 공개

(2023년 12월 31일 기준)

2023 Financial Highlights

카카오뱅크는 2023년에도 꾸준히 성장을 거듭했습니다.

카카오뱅크의 2023년 주요 재무 성과는 아래와 같습니다.

총자산

54.5 조 원

수신총잔액

47.1 조 원

영업수익

2.5 조 원

여신총잔액

38.7 조 원

영업이익

4,785 억 원

Company Overview

ESG 이니셔티브

카카오뱅크는 2022년 국내 인터넷전문은행 중 최초로 UNGC에 가입했으며 2023년 탄소정보 공개 프로젝트인 CDP에 가입하였습니다.

CDP 탄소정보공개프로젝트 (2023년 가입)



UNGC 유엔글로벌콤팩트 (2022년 가입)



ESG 성과

카카오뱅크는 국내 인터넷 은행 중 유일하게 MSCI ESG 등급을 평가받고 있으며 2021년 상장 이후 3년 연속 등급이 상향되었습니다.

MSCI ESG 평가 AA등급 (2024년)



한국ESG기준원 ESG 평가 B+등급 (2023년)



ISO 14001 환경영영시스템 인증 (2023년)



Company Overview

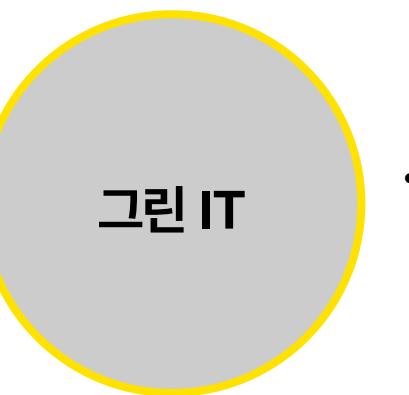
Bank for the Planet

지속가능한 미래를 위해 환경과 공존하는 모두의 은행

카카오뱅크는 무점포 영업구조를 가진 모바일 전문 은행으로 혁신적인 금융과 기술을 통해 출범 시점부터 저탄소 경영과 환경보호 등 친환경 가치를 실현하고 있습니다.



- 영업점 非 구축 및 非 운영
- 모바일 only 정책으로 고객의 은행 방문 無
- 현금 보관 및 현금수송에 소요되는 에너지 無



- 에너지 효율성과 기후변화를 고려한 가상 서버 (Virtual Machine Server) 등의 혁신 기술 활용



- 100% 모바일 통장 운영 및 디지털명세서 발급
- 대출 신청, 심사, 결과 안내까지 전 과정 디지털화
- 수표와 어음에 사용되는 종이가 필요 없는 전자송금 방식



- ISO 14001(환경경영시스템) 인증 취득
- 금융배출량 포함 탄소배출량 측정 및 공개
- 친환경 투자 확대

카카오뱅크가 걸어온 길

카카오뱅크의 시작과 성장

카카오뱅크는 2017년 7월 출범 이래 누구나 편리하게 신청하고 이용할 수 있는 다양한 상품과 고객의 혜택 및 편의를 극대화한 서비스를 제공하고 있습니다.

2015. 11. 예비인가

2016. 01. 한국카카오주식회사(준비법인) 설립

2017. 04. 은행업 본인가

07. 카카오뱅크 출범 / 100만 고객 돌파

2018. 01. 전월세보증금 대출 출시

06. AI기반 상담챗봇 오픈 / 26주적금 출시

11. 내 신용정보 조회 서비스 시작

12. 모임통장 출시

2019. 01. WU빠른해외송금 / 사이돌대출 출시

03. 주식 계좌 개설 신청 서비스 출시

04. 제휴사 대출 추천 서비스 출시

07. 1,000만 고객 돌파

08. 중신용대출 출시

12. 저금통 출시

2020. 04. 카드사 제휴 신용카드 출시

07. 오픈뱅킹 출시

10. 카카오뱅크 mini / 햇살론 출시

2021. 01. 아시아미니 “대한민국 최고 은행” 선정

07. 휴면예금/보험금 찾기 서비스 출시

08. 코스피 상장

10. mini 26일저금 출시

11. 국고금 수납 업무 시작

2022. 02. 주택담보대출 출시

03. 주택담보대출 1,000억 원 돌파

10. 인터넷은행 최초 본인확인기관 선정

11. 개인사업자뱅킹 출시

2023. 04. 기록통장 서비스 출시

05. 개인사업자 보증서대출 출시

07. 개인금고 서비스 출시

09. 혜택 좋은 신용카드 서비스 출시

10. 중고차 구매대출 / 한달적금 출시

12. 신용대출 비교하기 / 쿠폰 사고팔기 출시

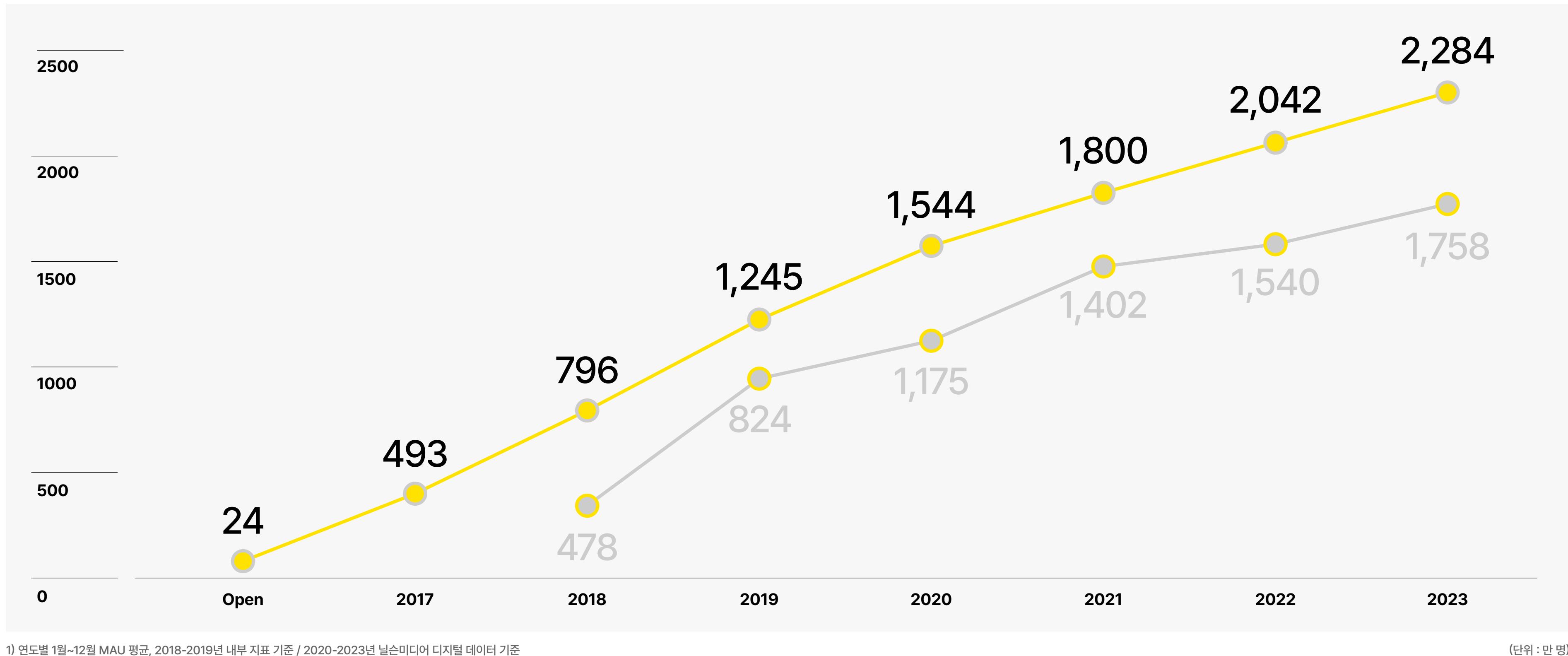
Business Overview

고객 중심의 혁신 금융 플랫폼

카카오뱅크는 기술과 혁신을 통해 금융과 고객을 연결하며 고객들에게 편리함과 새로운 경험을 제공하고 있습니다. 카카오뱅크의 혁신적인 금융 서비스는 기존의 공급자 중심에서 고객 중심으로 패러다임을 변화시켰고 고객 만족은 실적으로 이어져 2023년 말 기준 2,284만 명의 고객, 수신 규모 47.1조 원, 여신 규모 38.7조 원을 달성하는 등 성장을 거듭해 나가고 있습니다.

특히, 2023년 '신용대출 갈아타기' 및 '신용대출 비교하기' 서비스 런칭을 통해 대출 플랫폼 플레이어로서 사업영역을 확장하여 경쟁력을 입증하고 있으며 새롭게 출시한 '한달적금'은 25일만에 가입자 수 100만 명을 돌파하는 등 수신의 새로운 시그니처 상품으로 발돋움하였습니다. 다른 금융회사와의 제휴를 통한

연계 서비스를 제공하는 플랫폼 비즈니스 역시 꾸준히 성장해 증권계좌개설 실적 누적 652만 좌, 연계 대출 누적 6.8조 원을 달성하였으며, 청소년을 위한 카카오뱅크 mini는 2023년 말 기준 누적 가입 고객 수 207만 명 이상을 기록하며 지속적으로 플랫폼 비즈니스를 확장해 나가고 있습니다.



Business Overview

이미 모두의 은행,
지금은 카카오뱅크

같지만, 언제 어디서나

Mobile First Full Banking Service

- 24시간, 365일 언제 어디서나 모바일에서 은행 서비스 이용

같지만, 조건 없이

누구에게나 동일한 혜택

- 복잡한 가입조건이나 우대조건 없이 누구에게나 경쟁력 있는 금리와 혜택 제공

같지만, 더 쉽게

간편한 계좌 개설과 송금, 직관적인 UI/UX

- 비대면 실명 인증으로 7분 내외 계좌 개설
- 금융인증서, 보안카드 없는 간편한 계좌 이체
- 계좌번호 없이도 카카오톡 친구에게 송금 가능
- 비대면으로 편리한 대출 갈아타기 서비스 제공

같지만, 더 많은 혜택

수수료 면제를 비롯한 다양한 혜택

- 전국 ATM에서 입금/출금/이체 수수료 면제
- 카카오뱅크와 타행 이체 수수료 면제
- 주택담보대출 중도상환수수료 면제
- 중·저신용자 및 월세보증금 대출 금리 인하
- 체크카드 결제금액에 따라 캐시백 제공

같지만, 더 자유롭게

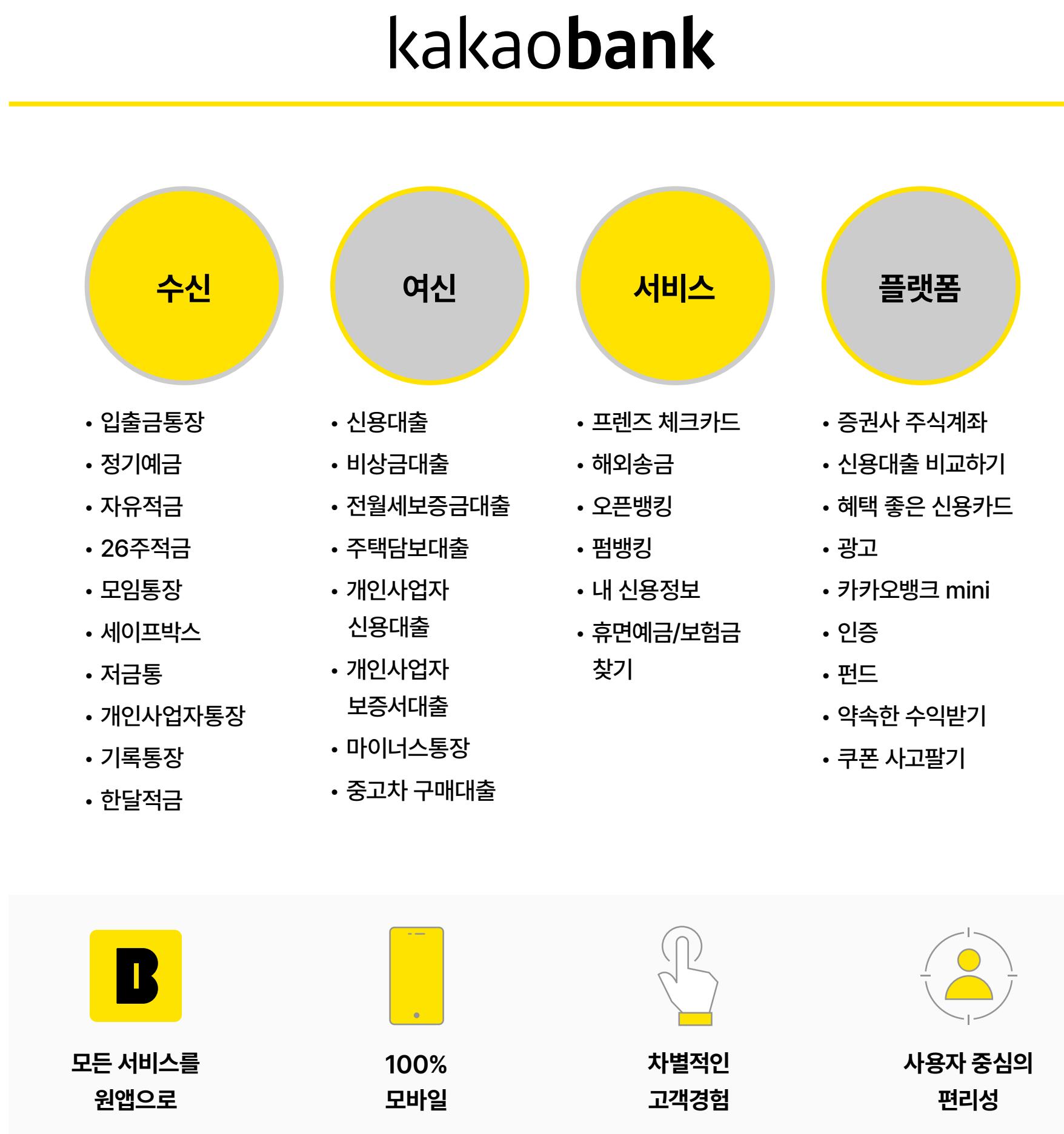
내 맘대로 커스터마이징

- 프로필 설정, 계좌 편집(순서, 색깔 바꾸기 등), 개인별 맞춤형 알림 설정을 통해 고객이 원하는 대로 커스터마이징
- 필수 기능만을 담은 서비스 화면을 구현한 '간편 홈' 서비스

Business Overview

핵심 상품과 서비스

카카오뱅크는 국내 최고의 리테일 은행을 넘어 No.1 금융 플랫폼이 되기 위해 다변화된 상품과 서비스를 100% 모바일, 단일 앱을 통하여 제공하고 있습니다.



숫자로 보는 카카오뱅크 (2023년 12월 기준)

누적 총 고객수

2,284 만 명

경제활동인구 대비 침투율²⁾

79 %

비이자 수익 비중

17.9 %

아시아 최초 인터넷전문은행 IPO

No.1

주택담보대출 대환 실행액

4.8 조 원

뱅킹앱 MAU¹⁾

1,758 만 명

1) 닐슨미디어 디지털 데이터 기준

2) 통계청 2023년 12월 한국 경제활동인구 2,904만 명 대비 고객수 비중

이중 중대성 평가

평가 프로세스

카카오뱅크는 중대성 평가를 통해 기업이 중점적으로 관리하고 공시해야 할 지속가능성 관련 주제를 도출합니다. 지속가능성 관련 주제는 기업이 경제, 환경 및 사람을 포함한 사회에 미칠 수 있는 실질/잠재적 영향과 외부 환경이 기업에 미칠 수 있는 실질/잠재적 재무적 영향을 모두 포괄합니다.

GRI 기준과 EU 기업 지속가능성 보고표준(ESRS)에서 발표한 이중 중대성 평가(Double Materiality Assessment) 개념을 참고하여 중대성 평가를 실시하였고 기업과 환경 및 사회가 상호적으로 미치는 영향을 고려하여 중대 이슈를 선정했습니다.

1. 실질 및 잠재적 영향 풀 구성

- 전년도 중대 이슈 검토
- ESG 공시 및 평가 요구 사항 분석(MSCI, 한국ESG기준원, GRI Standards, SASB 등)
- 동종 산업 벤치마킹 분석
- 미디어 분석
- 이해관계자 인터뷰

2. 실질 및 잠재적 영향의 중대성 평가

- 7개 이해관계자 그룹(협력사, 투자자, 고객, NGO, 지역사회, 임직원, 산업 및 재무 전문가)에 대한 설문조사 기반
- 재무적 영향 중대성(Inward) 평가
- 환경 및 사회적 영향 중대성(Outward) 평가

3. 중대 주제 선정 및 우선순위화

- 중대성 평가를 통해 7개의 Tier 1 주제 선정
- 경영진 및 ESG위원회 보고

카카오뱅크의 이중 중대성 개념

재무적 영향 중대성

기업가치에 영향을 미칠 가능성이 높은 ESG 주제
우선순위화



환경 및 사회적 영향 중대성

환경, 사람 및 경제에 영향을 미칠 가능성이 높은 ESG 주제
우선순위화

리스크를 완화하고 수익을 극대화 할 수 있는 전략적 의사결정에 대한 ESG 관련 Input 제공



경영활동이 환경 및 사회에 미치는 영향을 관리하기 위한 Insight 제공

카카오뱅크에 대한 투자 의사결정권자 (투자자, 채권자 등)

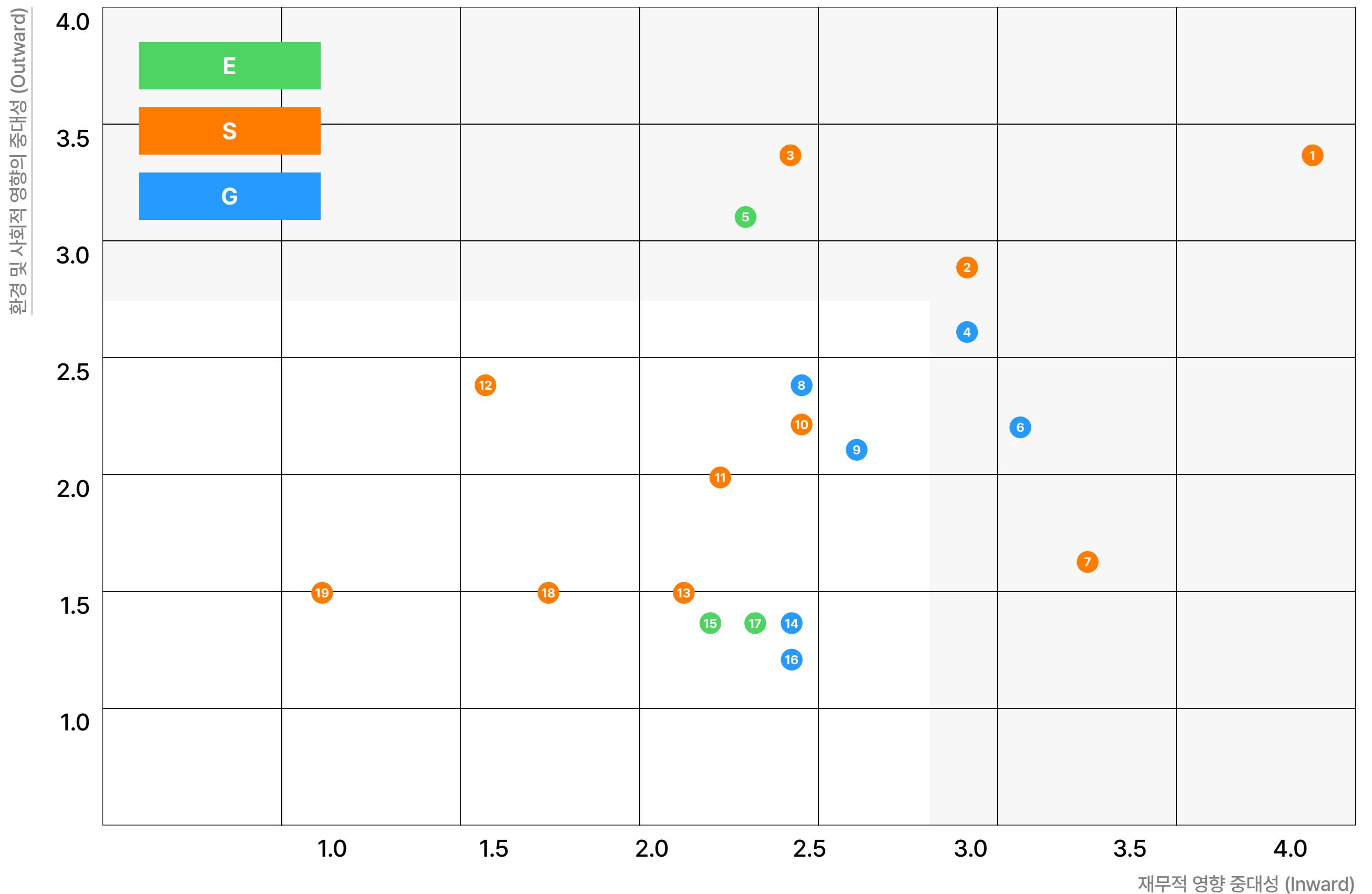


환경 및 사회의 지속가능한 발전에 대한 카카오뱅크의 영향과 기여에 관심있는 이해관계자

이중 중대성 평가

평가 결과

카카오뱅크는 환경 및 사회적 영향도와 재무적 영향도를 고려하여 포용적 금융을 통한 경제 및 사회적 가치 창출, 금융소비자 보호, 환경영향체계 구축 등 7가지 중대 주제를 선정하였습니다.



중대성	중대주제	전년도
Tier1	① 포용적 금융을 통한 경제 및 사회적가치 창출	TIER 1
	② 정보보호 및 고객정보 관리	TIER 1
	③ 금융소비자 보호	신규
	④ 건전한 지배구조	TIER 1
	⑤ 환경영향체계 구축 및 운영 내재화	TIER 1
	⑥ ESG 경영 이행	TIER 1
	⑦ 안전보건 및 구성원 건강관리	TIER 2
Tier2	⑧ 주주권리 보호	TIER 2
	⑨ 리스크 관리	신규
	⑩ 인재확보 및 육성	TIER 2
	⑪ 사회공헌 활동 및 지역사회 참여	TIER 2
	⑫ 서비스 혁신을 통한 고객만족도 제고	TIER 2
	⑬ 노사관계 관리	TIER 2
	⑭ 이해관계자 커뮤니케이션 강화	TIER 2
	⑮ 환경영향 최소화	TIER 2
	⑯ 윤리/준법경영 고도화	TIER 2
	⑰ 기후변화를 고려한 친환경 데이터센터	TIER 2
	⑱ 인권경영 확대	TIER 1
	⑲ 협력사 동반성장	TIER 2

전년도 대비 주요 변동사항

주요 사유

"금융소비자 보호" Tier 1 분류

금융 소비자 보호에 대한 사회적 관심 상승에 따라 환경, 사회적 영향에 대한 중대성 반영

"안전보건 및 구성원 건강관리" Tier 1 분류

안전보건 및 구성원 건강관리가 기업의 평판 및 Compliance 측면에서 미치는 영향이 확대

"인권경영 확대" Tier 2 분류

인권 활동(UNGC 가입, 인권실태조사)이 전년도부터 적극 수행 됨에 따라 당년도 중대성 평가 시 Tier 2 분류

Management Approach

카카오뱅크는 중대성 평가를 통해 도출된 7가지 중대 주제에 대한 활동을 공개하고 성과를 평가하며 지속가능한 경영 보고 체계를 수립하고 있습니다.

구분	중대 주제 선정 이유 및 영향	중대 주제 관리 방법	주요 성과
포용적 금융을 통한 경제 및 사회적 가치 창출	카카오뱅크는 누구나 편리한 금융 서비스를 누릴 수 있는 세상을 꿈꿉니다. 이에 청소년, 청년, 중/저신용자, 사회 취약계층과 소상공인에 이르기까지 다양한 고객들의 어려움을 해소하고 부담을 경감하는 서비스와 상품을 제공하고 있습니다.	금융의 문턱을 낮추기 위한 끊임없는 고민을 통해 사회적 책임을 적극적으로 확대해 나갈 것입니다.	<ul style="list-style-type: none"> · 중신용대출 취급 확대, 개인사업자 신용대출 출시 · 개인사업자 보증서 대출 보증료 50% 지원
정보보호 및 고객정보 관리	카카오뱅크는 전자금융거래의 안전성과 개인정보 보호를 최우선 과제 중 하나로 인식하며, 전문화된 조직을 기반으로 대내외적으로 신뢰받는 정보보호 관리체계를 운영하고 있습니다.	고객들이 안심하고 금융서비스를 이용할 수 있도록 정보보호 관리체계를 지속적으로 발전시켜 나갈 것입니다.	<ul style="list-style-type: none"> · 정보보호 관련 인증 주기적 검증 (ISO 27001, ISO 27701) · 2023 ISO 27701-P 획득
금융소비자 보호	카카오뱅크는 높은 품질의 금융서비스를 제공함과 동시에 금융소비자 권익을 보호하여 고객중심경영을 실천하고 있습니다.	고객이 만족할 수 있도록 다양한 모니터링 및 관리 프로세스를 갖추고 지속적으로 고객과 소통 함으로서 금융소비자 보호를 위해 노력할 것입니다.	<ul style="list-style-type: none"> · 고객서비스 만족도 모니터링 및 만족도 관리 프로세스 운영 · 고객 자문단 운영
건전한 지배구조	카카오뱅크 이사회는 최고의사결정기구로서 주주와 고객의 이익을 보호하고자 건전한 이사회 운영을 지향합니다.	이사회는 원활하고 건전한 경영을 위하여 회사의 주요 투자, 사업을 심의하고 승인합니다. 이에 분기별로 조직 전체의 사업 전략과 성과를 고려하여 경영 전략에 부합하는 운영을 지원합니다.	<ul style="list-style-type: none"> · 이사회 및 산하 위원회의 사외이사를 과반수 이상 선임 · 산하 위원회 평균 3회 이상 심의,의결 등 운영 확대
환경경영체계 구축 및 운영 내재화	카카오뱅크는 '더 나은 세상을 위해 환경을 지키는 것'을 환경영영의 목표로 삼고, 기업활동 전반에 걸쳐 발생하는 환경 영향을 최소화하여 지속가능한 미래에 기여하고자 합니다. 특히, 카카오뱅크의 비즈니스가 지속적으로 성장함에 따라 온실가스 배출량을 비롯한 환경에의 영향 확대가 불가피한 현실에서 환경 리스크를 전사 차원의 주요 리스크로 인식하고 관리해야 함을 인지하고 있습니다.	사회와 함께 성장하는 '카카오뱅크의 시즌2'에 따라 전사 차원의 환경영영 전략과 정책 수립을 통해 환경영영을 위한 기반을 마련하고, 이를 바탕으로 환경을 지키기 위한 활동을 적극적으로 이행하고 있습니다.	<ul style="list-style-type: none"> · 2023 ISO 14001 획득 · 환경영영 전략 목표 수립 및 공개 · 환경 관련 리스크 및 기회의 식별
ESG 경영 이행	카카오뱅크는 설립 단계부터 비즈니스의 환경적, 사회적 가치 창출을 고려하였습니다. 카카오뱅크는 기술과 혁신을 통해 기존 금융권에서 소외되어 있던 계층을 포함한 모든 사회 구성원의 금융 접근성을 향상시켰습니다.	인터넷전문은행으로서 점포 기반 은행 대비 탄소배출과 에너지 사용을 획기적으로 감축하고, 종이를 대체해 전자서식을 적용한 은행 모델을 구축하였습니다. 앞으로도 카카오뱅크는 혁신·포용·신뢰를 기반으로 환경을 보호하고 사회에 긍정적인 영향을 확대하기 위해 끊임없이 노력할 것입니다.	<ul style="list-style-type: none"> · 2023 MSCI 평가등급 AA · 2023 ESG위원회 7회 개최 · 2023 CDP 가입 등 이니셔티브 참여 확대
안전보건 및 구성원 관리	카카오뱅크는 구성원에게 안전한 일터를 제공하고 안전 보건 관련 리스크를 최소화 하는 것이 중요하다고 판단하고 있으며 중대재해처벌법 등의 시행으로 인해 사회적으로도 안전에 대한 관심이 증가하고 있습니다.	안전보건 관리체계 및 조직을 운영하며, 주기적인 위험성 평가 및 관련 법규를 준수해 나감과 동시에 구성원의 안전보건의 개선을 위해서도 끊임없이 노력해 나가겠습니다.	<ul style="list-style-type: none"> · 중대산업재해 예방을 위한 의견 수렴 및 청취 채널 운영 · 협력사 안전보건 관리계획서 연 2회 수령

Key Issues

Contents

16 그린밸류(Green Value) 측정

20 포용적 금융을 통한 가치 창출

23 AI 거버넌스 선제적 구축

그린밸류(Green Value) 측정

카카오뱅크는 사업 과정 전반의 탄소 배출 유형 및 감축량 측정 결과를 공개하는 그린밸류(Green Value) 리포트를 발간하였습니다. 국내 인터넷전문은행 중 탄소 배출량을 비롯한 환경영향 측정 방법론을 개발하고 탄소 감축 활동에 대한 보고서를 발간한 첫 번째 사례이며 제 3자 검증을 통해 측정 방법의 타당성 및 신뢰성을 확보하였습니다.



그린밸류(Green Value) 측정

그린밸류 리포트 개요

전 세계에서 배출되고 있는 온실가스로 인해 지구의 평균 기온은 빠르고 꾸준하게 상승하고 있습니다. 이러한 지구 지표 온도 상승은 홍수, 산불, 가뭄 등 인간에게 영향을 미치는 이상 기후의 발생으로 이어지고 있습니다. 카카오뱅크는 무점포 영업구조를 가진 인터넷전문은행으로 출범 시점부터 저탄소 경영, 환경보호 등의 친환경가치를 실천하고 있습니다. 여기에 안주하지 않고 카카오뱅크는 국내 인터넷전문은행 1위라는 사명감과 책임감을 가지고 지속가능한 미래 성장 동력 확보와 국가 온실가스 감축에 적극적으로 기여하고자 합니다.

그린밸류(Green Value) 측정

**무점포 비즈니스 모델 및
디지털 전환사업을 통한
탄소배출 감축**

카카오뱅크는 무점포 비즈니스 모델 및 디지털 전환사업을 통해 전통은행 대비 9가지 유형의 탄소발자국을 줄이고 있습니다.

구분	무점포 비즈니스 모델			디지털 전환사업
탄소배출 감축 유형	1 고객의 영업점 방문 부재	2 영업점 시설 미운영	3 영업점 업무용 차량 미운행	6 종이통장의 모바일 통장 대체
	4 임직원의 영업점 출장 부재	5 영업점 현금수송 미운송		7 종이 영수증 디지털화
			8 종이 대출서류 디지털화	9 교통카드 충전 확인용 영수증 발행 감소

카카오뱅크는 출범부터 모든 금융서비스를 비대면으로 제공하는 무점포 비즈니스 모델로 사업을 영위하여 전통은행과는 달리 영업점을 운영하면서 발생할 수 있는 환경부하를 Zero화 하였습니다. 또한, 높은 IT 역량으로 디지털 전환사업을 강화하면서 불필요한 종이 사용을 최소화하기 위한 Paperless체계를 구축했습니다. 이를 통해 금융상품 및 서비스 제공을 위한 자원의 사용과 폐기과정에서 발생하는 탄소배출을 줄이고 있습니다. 카카오뱅크는 탄소배출 감축을 기후변화 대응의 핵심 축으로 인식하고, 글로벌 금융산업에서 요구하는 수준보다 높은 자발적 감축활동을 실천하고 있습니다.



카카오뱅크는 (영업점이 없어서) 고객의 영업점 방문으로 인한 탄소배출이 없습니다.



카카오뱅크는 (영업점이 없어서) 영업점 운영으로 발생되는 탄소배출이 없습니다.



카카오뱅크는 친환경 디지털 전환 사업 추진으로 불필요한 탄소배출이 없습니다.

그린밸류(Green Value) 측정

그린밸류 측정 결과

카카오뱅크가 일 년간 경영활동을 통해
감축한 탄소배출량은 총 12,981tCO₂eq
이며 이는 30년생 소나무 197만 그루가
한 해 흡수하는 탄소량과 동일합니다.

카카오뱅크는 앞으로도 친환경은행
으로서의 사명감과 책임감을 가지고
탄소배출을 감축할 수 있는 방안을
적극적으로 모색하겠습니다.

구분		탄소배출 감축량 ¹⁾ (tCO ₂ eq)	환경적효과 ²⁾ (그루)
무점포 비즈니스 모델	고객의 영업점 방문 부재	9,928	1,509,056
	영업점 시설 미운영(에너지 사용)	1,927	382,736
	영업점 업무용 차량 미운행	535	
	임직원의 영업점 출장 부재	37	
	영업점 현금수송 미운송	19	
친환경 디지털 전환사업	종이통장의 모바일통장 대체	386	81,320
	종이 영수증 디지털화	130	
	종이 대출서류 디지털화	18	
	교통카드 충전 확인용 영수증 발행 감소	1	
TOTAL		12,981	1,973,112

1) 2022년 데이터 기준

2) 1tCO₂eq 감소는 소나무 152그루가 흡수하는 연간 이산화탄소의 양(출처: 국립산림과학원)

포용적 금융을 통한 가치 창출

포용적 금융 거버넌스

카카오뱅크는 지속적인 기술 혁신을 통해 더 많은 고객을 위한 포용적 금융을 지향합니다. 금융 접근성을 제고하고 고객을 보호할 뿐 아니라, 금융산업의 지속 가능한 생태계에 기여하는 책임 있는 은행의 역할을 다하고 있습니다. 카카오뱅크는 아동 청소년, 청년, 중·저신용자, 사회취약계층, 소상공인이 상생할 수 있도록 다양한 포용적 금융상품과 서비스를 제공합니다. 뿐만 아니라 지속적으로 중·저신용자 신용대출 공급 확대를 실천할 예정입니다.

포용적 금융을 통한 가치 창출

포용적 금융상품과 서비스

	청소년	청년	중·저신용자	사회 취약계층	소상공인
상품 및 서비스	<p>카카오뱅크 mini</p> <ul style="list-style-type: none"> • 아동·청소년들이 송금, 결제, 저금 등 금융 서비스 이용 가능 • 26일 동안 매일 일정 금액을 모을 수 있는 mini 26일저금 서비스 이용 가능 <p>카카오뱅크 mini카드</p> <ul style="list-style-type: none"> • 아동·청소년 전용 선불전자지급 수단의 카드 • 모든 가맹점에서 결제 가능 • 교통카드로 사용 가능 • 앱을 통해 교통카드 충전 가능 • 청소년 유해업종 결제를 차단하는 '클린 가맹점' 운영 	<p>청년 전월세 보증금 대출</p> <ul style="list-style-type: none"> • 무주택 청년 대상 전월세 보증금 저금리 대출 상품 • 카카오뱅크 앱 인증서를 통한 서류 제출 • 주말이나 공휴일 관계없이 원하는 시간 언제든 대출 실행 가능 	<p>중신용/중신용 플러스 대출</p> <ul style="list-style-type: none"> • 신용도에 따라 대출 이용 커버리를 넓힌 중신용자 전용 대출 상품 <p>중신용 비상금 대출</p> <ul style="list-style-type: none"> • 중신용자 고객이 이용할 수 있는 마이너스 통장 대출 방식의 소액 대출 상품 <p>대안신용평가모형 '카카오뱅크스코어'</p> <p>최초 도입</p> <ul style="list-style-type: none"> • 대안정보(유통정보, 도서구매 등) 활용하여 개발 • 금융이력부족 고객, 중신용 고객 세분화 	<p>햇살론15</p> <ul style="list-style-type: none"> • 저소득 및 최저 신용자를 대상으로 한 국민행복기금 신용보증 대출 상품 <p>서민금융지원 서비스</p> <ul style="list-style-type: none"> • 서민금융진흥원 연계를 통한 다양한 금융서비스 제공 <p>사회 취약계층 보호</p> <ul style="list-style-type: none"> • 금융취약계층 고객 응대 매뉴얼을 통한 맞춤형 상담 제공 • 고령자 고객을 위한 상담 채널 운영 • 카카오뱅크 고객 자문단 선정 시 장애인 고객 우선 선정 기준 반영 	<p>개인사업자 신용대출</p> <ul style="list-style-type: none"> • 중·저신용 사업자를 포함한 비대면 대출 상품 • 사업을 시작한 고객이라면 누구나 받을 수 있는 신용대출 <p>개인사업자 보증서대출</p> <ul style="list-style-type: none"> • 보증료 50% 지원 • 부산·인천·대구·대전·경북·충남 6개 지역 협약 상품 • 은행권 최초 100% 비대면 개인사업자 보증서 대출
기대효과	<ul style="list-style-type: none"> • 제한된 결제수단(교통카드, 상품권)만 사용할 수 있었던 청소년에게 금융 편의성 및 생활 서비스 제고 • 청소년이 올바른 금융, 지출 습관을 가질 수 있도록 지원 	<ul style="list-style-type: none"> • 청년 주거 안정에 기여 • 제출 서류 간소화 및 시·공간적 제약이 없는 대출 서비스 제공으로 고객 편의 증대 	<ul style="list-style-type: none"> • 사회 초년생 및 금융이력부족 고객의 금융 접근성 제고 및 중·저신용자 금융지원 확대 	<ul style="list-style-type: none"> • 고령자, 장애인 고객 상담 편의성 제고 • 금융 사각지대에 놓여있는 사회취약계층의 금융 접근성 제고 	<ul style="list-style-type: none"> • 지역경제 및 소상공인 금융 활성화에 기여 • 은행 방문 없는 편리한 대출 서비스 제공 • 소상공인 금융비용 경감
누적가입자	207 만 명 돌파	청년 전월세보증금 대출 누적 9.6 조 원 공급	중·저신용자 대출 누적 10.3 조 원 공급	햇살론 대출 누적 2,437 억 원 공급	개인사업자 신용대출 누적 9,719 억 원 공급
현황 및 실적					개인사업자 보증서대출 누적 2,443 억 원 공급
					개인사업자 보증료 누적 2,672 백만 원 지원

(2023년 12월 기준)

포용적 금융을 통한 가치 창출

포용적 금융상품의 사회적 가치 측정

측정 방법

카카오뱅크는 포용적 금융상품 및 서비스 중 중·저신용자 및 사회취약계층을 위한 4개 대출상품을 대상으로 사회적 가치를 측정하였습니다.

측정 결과

카카오뱅크가 2023년 중·저신용자 및 사회취약계층에게 제공한 대출이자 감면의 사회적 가치는 약 3,070억 원입니다. 카카오뱅크는 포용적 금융을 통하여 매년 더 많은 사회적 가치를 창출하고자 합니다.

대상 기간	• 2023년 1월 1일 ~ 2023년 12월 31일		
대상 상품	• 햇살론15 • 중·저신용자대출(중신용대출/중신용플러스대출/중신용비상금대출)	약 1,753억 원	대출이자 감면 혜택 약 3,070 억 원
산정 방식	• 금리할인효과 = 연평균대출잔액 x (시장금리 대용치 - 카카오뱅크 적용금리)		
주요 가정	시장금리 대용치는 상품별 가입대상을 고려한 아래의 추정치 적용 • 햇살론15 : 카드론 법정 최고금리를 고려한 19.9% • 중·저신용자대출 : 한국은행경제통계시스템(ECOS) 저축은행 일반신용대출 금리 평균값	2022년 사회적 가치	2023년 사회적 가치

상품구분	금리할인효과
햇살론15	4,312
중·저신용자대출	302,645
합계	306,957

*상기 측정 결과는 카카오뱅크의 포용적 금융 중 일부만을 포함하며, 여러 가정을 전제로 도출한 추정치입니다.

(단위: 백만 원)

AI 거버넌스 선제적 구축

AI 거버넌스 수립을 위한 여정

AI 기술이 빠르게 발전하고 활용 범위가 광범위해짐에 따라 관련 리스크 관리의 필요성이 대두되었습니다. 금융당국은 2021년 7월 '금융분야 AI 가이드라인'의 발간을 시작으로 AI 기술 활용시 발생하는 위험과 부작용을 방지하기 위한 지침과 가이드라인을 발표하고 있습니다. 카카오뱅크는 이러한 추세에 선제적으로 대응하고 관련 법률과 지침을 준수하며 대내외적으로 신뢰할 수 있는 AI 서비스 활용 기반을 마련하기 위해 AI 거버넌스 체계를 구축하였습니다. 2023년 10월 금융권 최초로 ISO/IEC 42001(AI경영시스템) 국제표준안 버전을, 2024년 1월 전환심사 후 최종 국제표준 버전을 취득하였습니다.

AI 거버넌스 선제적 구축

AI 거버넌스 체계

카카오뱅크는 AI 시스템의 안정성, 윤리성, 효율성을 확보하고, AI를 활용한 금융상품 및 금융서비스에 대한 신뢰를 확보하기 위해 6가지 사항을 고려하여 AI 거버넌스 체계를 구축하였습니다.



1. 역할과 책임

전사의 AI 활용현황을 분석하여 AI 기획/설계, 개발, 평가/검증, 도입/운영/모니터링 등을 수행하는 팀을 AI 거버넌스 조직으로 구성하고, 역할과 책임을 정하였습니다.

2. AI 윤리원칙

과학기술정보통신부의 AI 윤리기준 10대 핵심요건, 국내외 은행의 AI 윤리강령, 카카오 AI 윤리원칙 등을 종합적으로 반영해 AI 윤리원칙을 수립하였습니다.

3. AI 리더십

AI 거버넌스 최고책임자와 AI 거버넌스의 주관팀으로 구성됩니다. AI 거버넌스 최고책임자는 AI 관련 윤리원칙, 기준, 정책 등에 대한 최종 의사결정자로서 AI 관련 활동을 감독합니다.

4. AI 거버넌스 목표수립 및 관리

AI 거버넌스에 대한 요구사항들을 충족하고 이에 대한 개선의 의지를 반영하여 조직의 전략적 방향에 적합하도록 AI 거버넌스의 목표를 수립하였습니다.

5. AI 위험수준평가

AI윤리원칙의 주요 원칙에 해당하는 권리침해, 통제 가능성, 데이터 오용 가능성, 투명성, 다양성 등을 종합적으로 고려하여, AI 위험수준을 결정합니다.

6. AI 생애 주기별 준수항목 평가

신뢰 가능한 AI 도입을 위해 AI 생애 주기별 준수항목 평가가 요구됩니다. 카카오뱅크는 일관되고 효과적인 평가를 위해 별도의 평가표를 마련하고 있습니다.

AI 거버넌스 선제적 구축

핵심가치 및 기대효과

은행은 고객의 신뢰를 유지하는 것이 가장 중요하기 때문에 다양한 규제를 적용 받습니다. 카카오뱅크는 AI 거버넌스를 구축할 때 1)은행 업계 규제 준수 2)투명성과 설명 가능성 강화라는 핵심 가치에 중점을 두었습니다.

은행 업계 규제 준수

은행은 금융 규제를 적용 받고 금융감독당국의 감독을 받기 때문에, 은행의 AI 서비스와 시스템 및 이에 관한 AI 거버넌스는 은행에 대한 제반 규제 사항들을 준수하는 방식으로 구성되어야 합니다. 예를 들어, AI 모형의 학습을 위해 사용되는 데이터는 은행 업무와 관련된 특성을 적절히 반영해야 하고, '신용정보의 이용 및 보호에 관한 법률' 등 개인정보보호에 관련된 규제에 적합하게 이용되어야 합니다.

투명성과 설명 가능성 강화

은행은 고객에게 신뢰와 투명성을 제공해야 합니다. 따라서 AI 서비스의 의사 결정 과정과 예측 결과를 고객에게 이해하기 쉽게 설명할 수 있어야 합니다. AI 서비스의 해석 가능성은 은행감독당국이 명시적으로 요구하는 사항이므로, AI 거버넌스에도 반영되어야 합니다.

이러한 시스템을 통해 카카오뱅크는 고객이 안전하게 사용할 수 있는 AI 기반 서비스를 제공할 수 있으며 최근 관심이 높아진 인공지능 기술의 책임과 관련된 3가지 분야에 대한 요건을 충족할 것으로 기대하고 있습니다.

1. 안전성 확보

- 인증, 신용평가, 사기탐지 등 AI 서비스와 관련된 보안 및 개인정보보호 강화
- AI 모형의 투명성 및 책임 강화
- AI 거버넌스의 다양한 평가과정을 통해 AI 시스템의 잠재적인 위험 최소화

2. 공정성 확보

- AI 시스템의 개발 및 운영 과정에서의 공정성이나 편향성에 관한 평가 포함
- AI 모델의 정확성과 일관성을 유지하고 신뢰할 수 있는 결과를 얻을 수 있도록 지원

3. 사회적 책임 강화

- 인공지능 기술의 사회적 영향을 평가하고 예측할 수 있도록 지원
- AI 기술을 사용함에 있어서 사회적 책임에 부합하고 공정성과 윤리를 준수하는지 점검

Contents

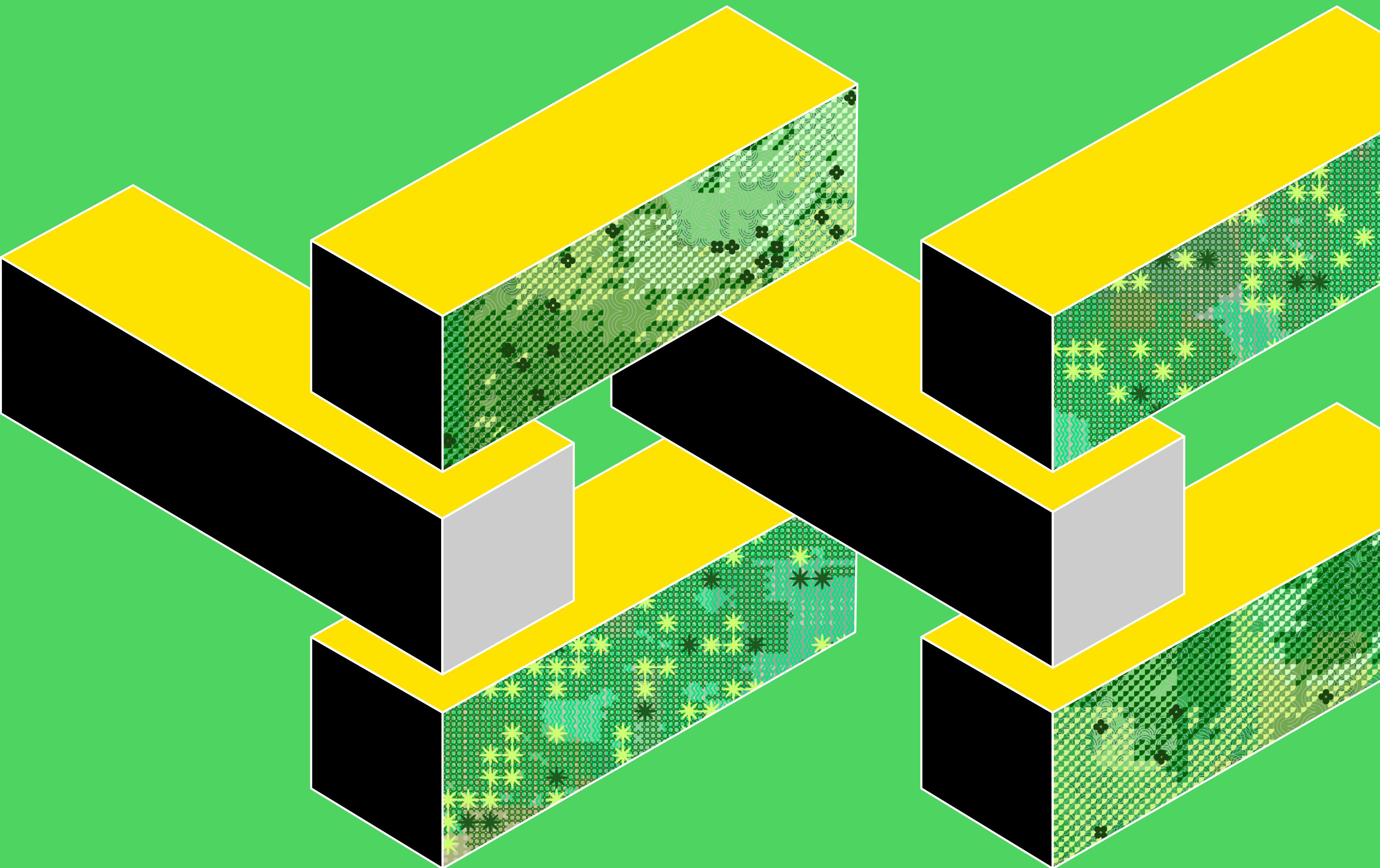
27 환경영향체계

31 환경영향 최소화

35 친환경 서버 및 오피스

Protect Environment

환경:자카다



환경경영체계

환경경영 추진 체계

더 나은 세상을 위한 환경영

카카오뱅크는 '더 나은 세상을 위해 환경을 지키는 것'을 환경영의 목표로 삼고, 기업활동 전반에 걸쳐 발생하는 환경영향을 최소화하여 지속가능한 미래를 위해 노력합니다. 특히, 기업 성장에 따른 온실가스 배출 등 환경 문제를 인식하고, 전사 차원에서 환경 리스크를 관리하기 위해 환경영 전략과 정책 수립 기반을 갖추고 있습니다.

환경경영 전담 조직

기후변화를 비롯한 환경영 이슈는 이사회 산하 ESG위원회에서 심의 및 결의를 통해 검토하고 있습니다. 특히, 카카오뱅크는 환경영의 중요성을 강조해 대표이사의 환경방침 선언을 시작으로 환경영 이행 전담조직으로 ESG 팀을 운영하고 있으며, ESG팀을 포함한 전사적인 환경 TF를 구성하였습니다. 앞으로 ESG팀을 중심으로 환경영업무를 고도화하고 환경영 혁신 과제를 지속적으로 발굴하고 이행할 계획입니다. 환경영향을 단계적으로 저감하는 노력과 동시에 카카오뱅크를 둘러싼 환경 문제에 더욱 적극적으로 대응하겠습니다.

카카오뱅크 환경방침

카카오뱅크는 지속가능한 환경을 위해 노력하는 것이 모든 기업의 책임임을 인식하고, 기후변화를 비롯한 환경영향을 최소화하기 위해 적극적으로 노력하고자 합니다. 환경 리스크와 성과를 관리하는 한편 환경영향을 점차 저감해 나가는 단계적인 노력을 통해 더 나은 세상을 만들어 나가는데 앞장서겠습니다. 이에 따라 카카오뱅크는 아래와 같이 기후변화 대응에 대한 내용을 포함한 환경방침을 수립하여 운영합니다.



카카오뱅크 환경방침

환경경영 실천을 위한 로드맵

카카오뱅크는 기후변화 대응을 위해 환경영체계를 구축하였습니다. 향후 기후 변화 리스크를 포함한 환경 리스크 관리 체계 구축 및 고도화, 및 환경영향 저감을 이행함으로써 환경영을 지속적으로 고도화 할 계획입니다.

	단기	중기	장기
환경경영 관리체계 구축	<ul style="list-style-type: none"> 환경경영 정책 수립 환경 관련 내규 제정 	<ul style="list-style-type: none"> 환경경영 조직 및 관리 체계 구축 	<ul style="list-style-type: none"> 기후변화 거버넌스 체계 구축 및 고도화
환경 리스크 및 성과 관리		<ul style="list-style-type: none"> 환경 지표 설정 및 성과 관리 	<ul style="list-style-type: none"> 기후변화를 포함한 환경 리스크 관리체계 마련 시나리오 분석 등을 통한 기후변화 리스크 관리 강화 생물 다양성 리스크 관리
환경영향 저감		<ul style="list-style-type: none"> 용수, 폐기물, 에너지 등 자원 사용량 관리 	<ul style="list-style-type: none"> Scope 1&2&3 온실가스 배출량 모니터링 신재생 에너지 사용 확대 환경부하를 줄인 고객 참여형 ESG 상품 개발

환경경영체계

환경경영 관리 체계

카카오뱅크는 환경리스크를 식별하고 체계적으로 관리하기 위한 정책 및 프로세스를 구축하였습니다. 환경영 목표 및 전략을 비롯한 주요 환경 이슈는 ESG위원회에 보고하고 ESG 위원회는 이를 심의하고 있습니다.

ISO 14001 인증

카카오뱅크는 친환경 경영전략 수립과 환경영향체계 구축 노력을 인정받아 2023년 5월, 국내 인터넷전문은행 최초로 국제표준화기구(ISO)의 환경영향시스템 인증인 ISO 14001을 취득하였습니다.

환경경영시스템 매뉴얼 및 가이드라인 제정

카카오뱅크는 환경영향시스템 구축을 통해 환경성과를 향상시키고 환경목표를 달성하기 위해 노력하고 있습니다. 2023년 환경영향시스템 매뉴얼을 제정하고 이에 따른 가이드라인을 제정 및 배포하였습니다.

환경경영시스템 가이드라인



- 당사의 능력에 영향을 주는 외부 및 내부 이슈와 환경영향시스템에 관련된 이해관계자의 니즈 및 기대 파악하여 환경영향시스템 기획
- 영향을 주는 기간에 따라 High, Middle, Low 세 단계로 정성적 평가



- 당사의 업무활동 중에서 환경에 직접 또는 간접적으로 영향을 미칠 수 있는 환경측면을 파악하여 관리하여야 할 대상을 결정
- 정기 및 비정기 환경영향 평가로 구분하여 초기 환경성 검토, 환경측면 및 영향조사, 환경영향 평가 등의 단계로 평가



- 당사의 환경측면과 관련이 있는 준수의무사항인 관련법규, 규약, 기타 요구사항 등을 효과적으로 관리
- 준수의무 관리 책임 및 관리 업무절차 등 규정

환경영향평가

경영 전반에서 환경에 미치는 영향을 파악하기 위해 환경영향평가를 진행하였으며 기후변화 대응을 위한 시스템 구축, 에너지 사용 최소화 및 탄소배출량 저감, 환경데이터 관리 및 모니터링이 주요 과제로 도출되었습니다. 카카오뱅크는 해당 리스크에 대한 환경 목표 및 추진 계획 수립을 통해 환경영향을 저감하고자 노력하고 있습니다.

환경영향평가 주요 목표 및 추진내용

환경목표	환경 세부 목표	추진내용
친환경 사옥 구축	전력사용량 저감	<ul style="list-style-type: none"> 오피스 전체 고효율 LED 사용 오픈형 계단 배치로 오피스 내 계단 이용 장려 적정 실내온도 유지 불필요한 조명 소등
자원 절감	페이퍼리스 서비스 및 문화	<ul style="list-style-type: none"> 비대면 계좌 개설 대출 서류 전자서식 도입 mini카드 교통카드 온라인 충전 전자문서 보고체계 구축
일회용품 제한		<ul style="list-style-type: none"> 전 직원 텀블러 제공 및 텀블러 세척기 비치 생분해성 컵과 빨대 사용 사내카페 다회용컵 도입
탄소 저감	친환경 은행 인프라	<ul style="list-style-type: none"> 영업점이 없는 '모바일 Only' 서비스 제공
	그린 IT 실현	<ul style="list-style-type: none"> 물리적 서버 대비 1/11 전력을 사용하는 가상 서버 지속 운영
임직원 환경 교육	환경보호 및 환경의식 제고	<ul style="list-style-type: none"> 지역사회 환경 개선 활동 의식제고를 위한 캠페인 진행

환경경영체계

기후 리스크

기후변화는 인류 및 기업의 활동에 여러 영향을 미치고 있으며 그 중요성은 계속해서 증가하고 있습니다.

카카오뱅크는 기후 리스크에 효과적으로 대응하기 위해 기후 관련 주요 리스크를 식별하고 이를 발생 원천에 따라 구분하였으며 주요 재무적 경로를 분석하였습니다. 저탄소 산업으로의 이행에는 사회적으로 큰 비용과 노력이 요구될 것이며 이에 대한 선제적이고 체계적인 대응은 중요합니다.

카카오뱅크는 향후 기후 리스크에 대한 지배구조 체계를 갖추고 효과적 전략 수립, 리스크 관리 등을 적극적으로 추진하고 투명하게 공개해 나가도록 하겠습니다.

리스크 구분	주요 리스크	주요 재무적 경로
기후 리스크	정책/법률	<ul style="list-style-type: none"> 새로운 탄소 배출권 가격 도입 등의 신규 규제 및 사회적인 요구로 인해 탄소집약 산업 영위 기업의 부담 증가 공시 기준 신설 및 공시 의무 강화에 따라 기업의 부담 증가
	이행 리스크	<ul style="list-style-type: none"> 금리체계 및 리스크 관리체계 고도화 의무에 따른 신규 지출 증가
	평판	<ul style="list-style-type: none"> RE 100, Net Zero 등에 대한 고객 및 사회적 요구의 증가
	물리적 리스크	<ul style="list-style-type: none"> • RE100 이행/넷제로 달성을 위해 신재생에너지(REC)구매비용이 증가하고, 재생에너지시설/친환경 건물로의 전환 비용이 증가 급성 <ul style="list-style-type: none"> 호우, 홍수, 태풍 등에 따라 고정자산 손상 발생 만성 <ul style="list-style-type: none"> 평균 기온의 상승, 해수면의 지속적 상승 등 만성적인 기후변화에 따른 비용 부담 증가

환경경영체계

친환경 비즈니스 내재화

환경을 우선적으로 고려한 비즈니스 운영

카카오뱅크는 사업 운영 과정에서 발생하는 환경영향을 최소화하고, 기후변화와 환경 문제를 해결하는 데 기여하고자 합니다.

친환경 은행 인프라

모든 서비스를 모바일 앱으로 제공하는 카카오뱅크의 '모바일 Only' 전략으로 고객이 금융 서비스를 이용하기 위해 물리적으로 이동할 필요가 없습니다. 이는 고객의 교통수단 이용에 따른 탄소 배출을 줄이는 효과가 있습니다. 또한, 오프라인 영업점을 운영하고 있지 않아 지점 운영으로 발생할 수 있는 에너지 사용 및 탄소 배출을 최소화하는 친환경적인 금융 환경을 제공하고 있습니다.

페이퍼리스(Paperless) 서비스

카카오뱅크는 비대면으로 서비스를 제공함으로써 업무 대부분에 페이퍼리스 체계가 구축되어 있습니다. 계좌 개설과 대출 신청부터 서류 제출, 심사, 결과 안내에 이르기까지 전자서식을 도입하였고, 주요 공지사항은 알림 서비스, 문자 메시지를 통해 발송하고 있습니다. 또한, 아동 및 청소년 전용카드인 mini카드의 경우 카카오뱅크 앱을 통해 교통카드를 충전할 수 있게 되어 2023년 말 누적 약 22,872,991건의 오프라인 결제를 온라인으로 전환하며 영수증 발급을 감소시켰습니다. 이는 약 9tCO₂eq¹⁾의 탄소배출량을 절감한 효과가 있습니다. 페이퍼리스 서비스를 통해 고객의 이용 편의성을 제고할 뿐만 아니라 불필요한 종이 사용을 최소화하여 산림 보호와 탄소 배출량 저감에 기여하고 있습니다.

친환경 구매

카카오뱅크는 구매 계약 체결 시 적용되는 계약 규정에 녹색구매 항목을 포함하여 카카오뱅크의 운영에 필요한 물품 구매 시 에너지 및 기타 자원의 소비를 줄이고 오염물질을 최소화하도록 친환경 제품을 우선적으로 구매해 나갈 계획입니다.

1) 교통카드 충전 건수*편의점 종이영수증 발급율*(원료 생산 탄소배출계수+폐기 탄소배출계수)

환경영향 최소화

자원 관리 및 측정

카카오뱅크는 인터넷전문은행으로 환경영향을 통해 친환경 가치를 실현하고 있습니다. 온실가스 배출권 거래제의 의무대상은 아니지만, 환경영향을 최소화하고 리스크를 관리하기 위해 자발적으로 온실가스 배출량을 산출하고 제3자 검증을 거쳐 공개하고 있습니다. 앞으로도 카카오뱅크는 환경 데이터 집계와 탄소 배출량 관리를 통해 환경에 미치는 부정적인 영향을 최소화할 수 있는 방안을 모색해 나가겠습니다.

에너지 사용

카카오뱅크는 고효율 LED 사용, 오픈형 계단배치, 가상서버 운영 확대 등 에너지사용 저감 노력을 통해 2023년에는 2022년 대비 에너지 집약도를 18.7% 감축하였습니다.

구분	단위	2021	2022	2023
에너지 사용량 ¹⁾	MJ	61,781,386	80,813,451	102,104,992
- 오피스 사용량	MJ	24,219,159	25,870,443	31,551,493
- 데이터센터 사용량	MJ	37,562,227	54,943,008	70,593,499
에너지 집약도(매출액)	MJ/백만 원	58.0	50.3	40.9

1) 전량 전력 사용량으로 구성

용수 사용

구분	단위	2021	2022	2023
용수 취수량 ¹⁾	m ³	1,665	1,408	1,240
- 오피스 취수량	m ³	1,665	1,408	1,240
- 데이터센터 취수량	m ³	N/A	N/A	N/A
용수 취수 집약도(매출액)	m ³ /백만 원	0.0016	0.0009	0.0005

1) 실사용량 집계가 가능한 오피스·데이터센터만 측정 대상에 포함

폐기물 배출

카카오뱅크는 2023년부터 체계적인 폐기물 관리를 통해 현황을 파악하고 있으며, 폐기물 저감을 위해 다회용컵 도입과 같은 다양한 활동을 추진하고 있습니다.

구분	단위	2021	2022	2023
폐기물 배출량	ton	N/A	N/A	608.6
- 오피스 일반폐기물	ton	N/A	N/A	605.4
- 오피스 재활용폐기물	ton	N/A	N/A	3.2
- 데이터센터 폐기물	ton	N/A	N/A	N/A
폐기물 배출 집약도(매출액)	ton/백만 원	N/A	N/A	0.0002

환경영향 최소화

자원 관리 및 측정

온실가스 배출

카카오뱅크는 환경에 미치는 영향을 파악하기 위해 온실가스 배출량을 모니터링하고 있으며 2022년부터는 Scope 3까지 관리범위를 확장하였습니다.

구분	단위	2021	2022	2023
Scope 1¹⁾	총 배출량(Scope 1) tCO ₂ eq	N/A	45.7	48.7
Scope 2¹⁾	총 배출량(Scope 2) tCO ₂ eq	2,956.5	3,867.3	4,886.1
총 배출량(Scope 1+2)	tCO ₂ eq	2,956.5	3,913.0	4,934.8
온실가스 배출 집약도(매출액)	tCO ₂ eq/백만 원	0.0028	0.0024	0.0020

1) 온실가스 배출권거래제의 배출량 보고 및 인증에 관한 지침(2022.1)에 따라 산출

카카오뱅크는 온실가스 인벤토리를 구축해 Scope 3를 산정하고 있으며 향후 Scope 3 관리범위를 확대하여 이해관계자 커뮤니케이션을 강화하겠습니다.

구분	단위	2021	2022	2023
Scope 3¹⁾	총 배출량(Scope 3) tCO ₂ eq	N/A	355.6	881.1
출장	항공(국외) tCO ₂ eq	N/A	47.5	209.1
구매한 제품 및 서비스	A4 인쇄용지(신재) 사용량 tCO ₂ eq	N/A	8.4	9.1
	카드 발행량 tCO ₂ eq	N/A	38.4	40.4
폐기	카드 폐기량 tCO ₂ eq	N/A	36.4	37.6
	일반 폐기물 tCO ₂ eq	N/A	N/A	275.5
	재활용 폐기물 tCO ₂ eq	N/A	N/A	0.2
용수	상수도 tCO ₂ eq	N/A	0.3	0.3
제품의 사용	인터넷뱅킹 사용량 tCO ₂ eq	N/A	224.6	308.9

1) 국가 환경성적표지 평가계수 적용

금융배출량

카카오뱅크는 금융배출량을 매년 확대하여 관리/측정하고 있습니다. 2023년에는 회사채를 금융배출량 측정 범위에 포함하였습니다.

분류	단위	2021	2022	2023
금융배출량				
자산 클래스	모기지(Mortgage) ¹⁾ tCO ₂ eq	N/A	4,729	34,835
회사채	tCO ₂ eq	N/A	N/A	139,070
합계	tCO ₂ eq	N/A	4,729	173,905

1) 2022년에는 아파트 주택담보대출을 대상으로 하였고, 2023년은 아파트, 다세대, 연립주택 주택담보대출로 대상을 확대함

환경영향 최소화

임직원 환경 교육 및 친환경 캠페인

임직원 환경의식 제고

카카오뱅크는 기후 위기에 대응하고 임직원의 환경의식을 제고하기 위해 다양한 환경 교육과 캠페인을 실시하고 있습니다.

2023년 임직원 대상 환경 교육

일자	교육명	교육시간	참여 인원
1.30	기후리스크 실무자 교육	1시간	11명
3.3	기후위기, 내 삶의 위기, 내 사람의 위기	1시간	250명
1.31~4.15	환경경영시스템 및 환경영향평가	24시간	8명

2023년 ESG위원회 대상 환경 교육

일자	교육명	교육시간	참여 인원
7.24	ESG 정보 공시 의무화와 대응방안 (기후리스크 내용 포함)	1시간	ESG위원회 전원(3명)

카카오뱅크 환경 캠페인

활동주제	주요활동
일회용품 줄이기 및 환경보호	텀블러 사용하기 올바른 사내 분리배출 캠페인 다회용컵 인식 수렴 캠페인
저탄소 전환 활동	시민참여형 탄소배출저감 캠페인 도심 숲 조성 에너지 절약 환경 캠페인

환경영향 최소화

효율적 자원 이용 및 환경영향 최소화

일상 속에서 실천하는 환경영향 저감

카카오뱅크는 일상적인 오피스 생활에서 임직원이 환경영향 저감에 동참할 수 있도록 일하는 방식과 오피스 공간을 개선하고 있습니다.

페이퍼리스(Paperless) 문화

전자문서 보고체계를 구축하여 페이퍼리스 문화를 조성하였습니다. 또한 제안서를 메일로만 접수 받고 제안발표 자료 출력을 최소화하는 등 협력사의 환경영향까지 고려하고 있습니다.

자원순환 활동

카카오뱅크는 폐기물 발생량 최소화를 위해 분리 배출 시스템을 운영하며 임직원들이 자원순환에 적극적으로 동참할 수 있도록 다양한 캠페인을 실시하고 있습니다. 또한 미사용 사무용 가구를 사회복지시설에 기부하여 자원을 재활용하였습니다.

사내 일회용품 제한

일회용품 사용을 줄이기 위해 사내 카페에 다회용컵을 도입하였고, 생분해성 빨대를 사용하고 있으며 텀블러 사용을 활성화하기 위해 텀블러 세척기 설치 구역을 확대하였습니다. 또한, 사내 카페에서 텀블러 사용 시 할인 혜택을 제공하는 등 일회용품 사용 감소를 위한 다양한 활동을 운영하고 있습니다.

친환경 서버 및 오피스

온실가스 에너지 저감

가상 서버를 활용한 그린 IT 실현

카카오뱅크는 늘어나는 방대한 데이터를 지속가능한 방식으로 관리하기 위해 HCI(Hyper Converged Infrastructure)를 이용하여 2023년 한 해 평균 약 3,700대의 가상 서버(Virtual Machine Server)를 운영해 2,961,254kWh의 전력을 절감하였습니다. 서버 가상화는 장비 설치 공간 및 장비에서 발생하는 열로부터 온도를 적정하게 유지하기 위한 전력 사용 등을 최소화하는 등 기존 물리서버 운영 방식 대비 에너지 효율적이고 탄소 배출 저감에도 효과적으로 기여합니다.

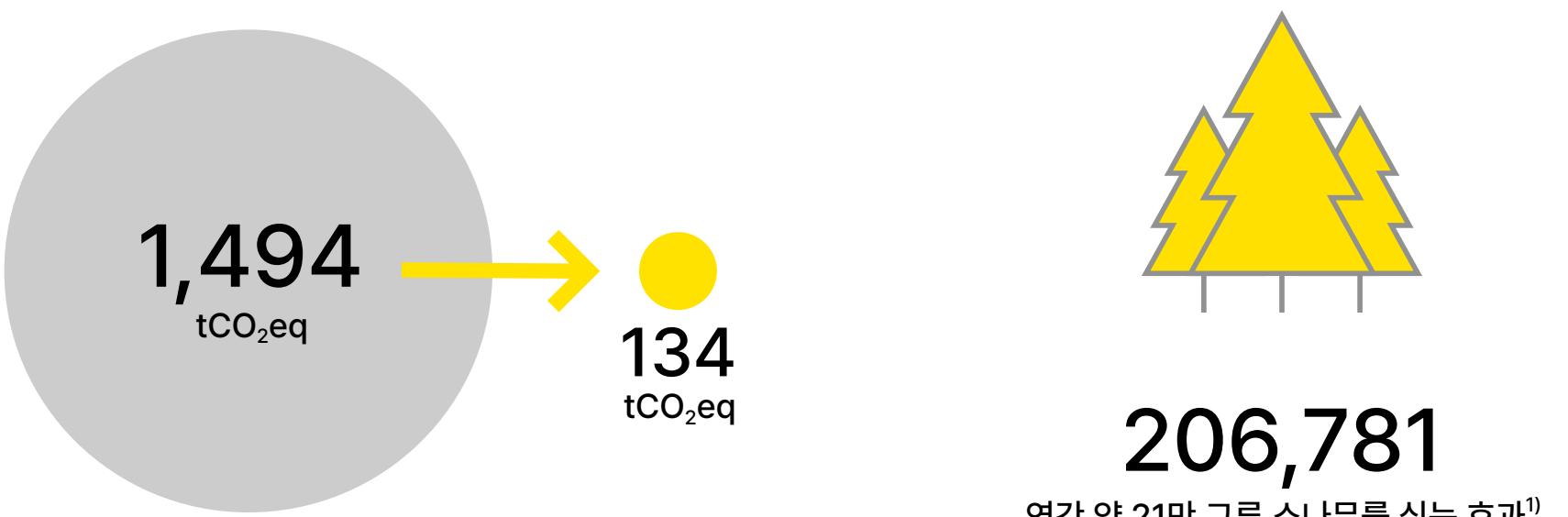
실제 가상 서버는 물리 서버 대비 약 1/11 규모의 전력만을 소비하는 것으로 나타났으며, 카카오뱅크가 2023년 운영한 약 3,700대의 가상 서버는 물리 서버 대비 탄소배출량을 1,494tCO₂eq에서 134tCO₂eq로 줄이는 효과가 있고, 이는 연간 약 21만 그루의 소나무를 심는 효과입니다. 카카오뱅크는 기후변화 문제에 적극 대응하고 에너지 사용 효율화를 고려하여 지속해서 가상 서버 사용을 확대해 나가겠습니다.

그린 오피스

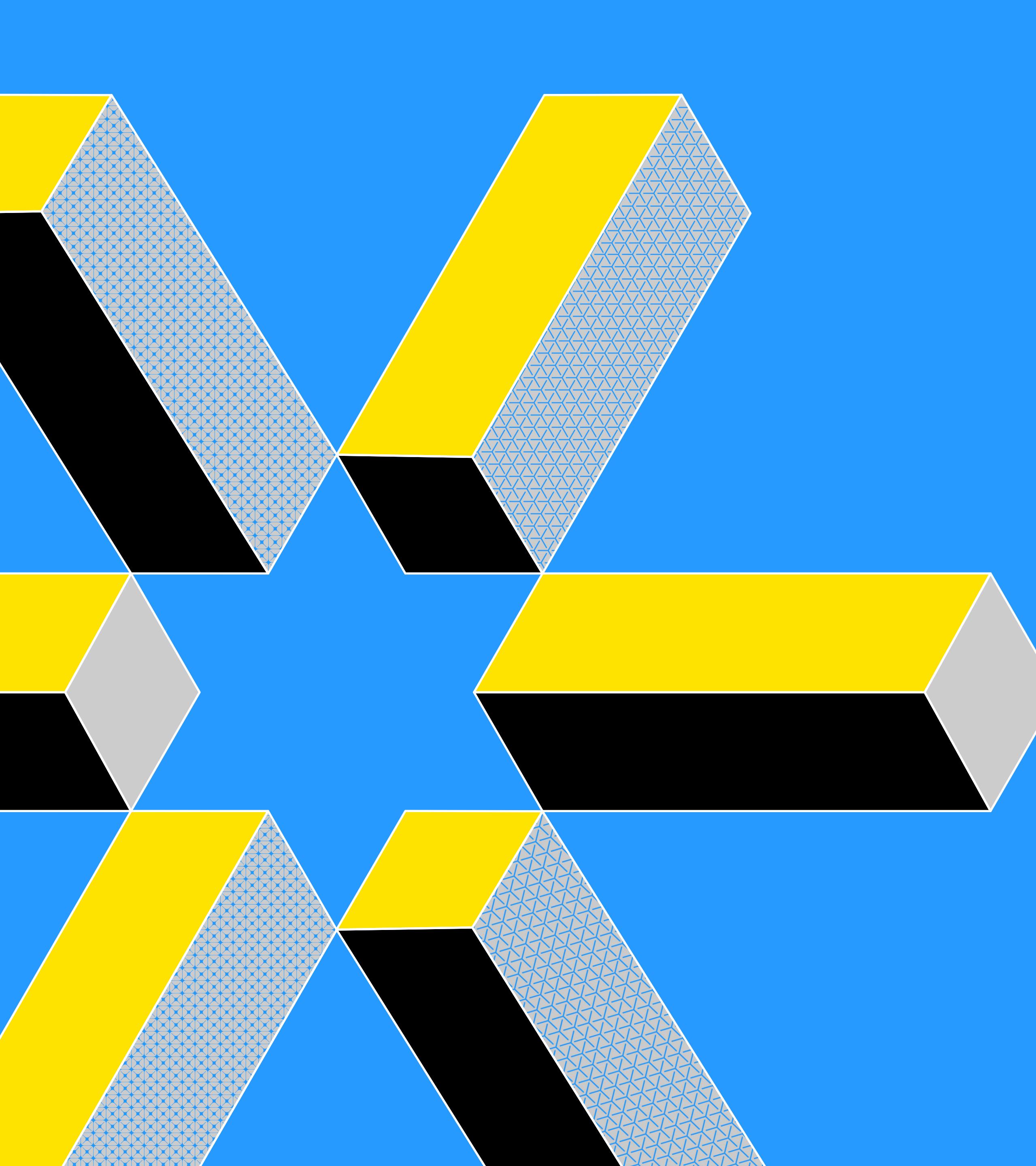
카카오뱅크의 오피스는 친환경 건축물 인증제도(LEED) 실버 등급을 획득한 판교테크원에 위치하고 있습니다. 친환경 소재와 기존 건물의 마감재를 재사용하고 고효율 LED 조명을 설치하였으며 중앙에 오픈형 계단을 배치함으로써 층간 이동 시 계단 이용을 활성화하여 에너지를 절감할 수 있는 환경을 조성하였습니다.

카카오뱅크는 오피스에서 발생하는 탄소 배출과 에너지 사용량을 줄이기 위해 다양한 노력을 하고 있습니다. 화장실 자동 센서등 설치, 회의실 퇴실 시 조명 끄기 운동, 주기적인 전기 사용 관리·점검 등을 실시하여 불필요한 에너지 사용을 최소화하고 있습니다. 또한, 친환경적인 습도 조절과 공기 정화를 위해 오피스 내 다양한 공간에 계획적으로 식물을 배치하였으며, 냉난방 중앙 컨트롤 장치를 이용해 에너지 사용량을 효율적으로 관리하고 있습니다.

3,700대 가상 서버 도입 효과



¹) 1tCO₂eq 감소는 소나무 152그루가 흡수하는 연간 이산화탄소의 양(출처: 국립산림과학원)



Contents

- 37 금융소비자 보호
- 42 정보보호
- 45 안전보건 및 구성원 관리
- 48 서비스 혁신을 통한 고객 만족도 제고
- 54 인재확보 및 육성
- 60 인권경영 확대
- 66 협력사 동반성장
- 68 사회공헌 활동 및 지역사회 참여

Expand Social Responsibilities

사회:넓히다

금융소비자 보호

금융소비자 보호 체계

카카오뱅크는 독립적인 금융소비자 보호 체계를 구축하여 금융소비자의 권익을 보호하고 있습니다. 공정하고 신속한 민원처리와 효과적인 금융사기 예방을 위해 소비자보호기획팀, 금융사기대응팀, FDS팀으로 구성된 소비자보호팀을 운영하고 있고 금융소비자보호에 관한 내부통제를 수행하는 '금융소비자보호 내부통제위원회'를 분기별로 개최하여 그 결과를 이사회에 보고하고 있습니다. 이를 통해 소비자 권리 위험에 대한 평가가 이루어지고 있으며 해당 위원회에서 개선점이 필요한 경우 이에 대한 조치를 취하고 있습니다. 카카오뱅크의 고객은 인터넷 홈페이지와 모바일 앱(전자민원), 소비자보호팀(유선, 팩스, 우편), 대면센터를 통해 민원을 접수할 수 있습니다.



금융소비자 보호

금융소비자 보호 체계

금융소비자보호 임직원 교육

카카오뱅크는 금융당국의 강화되는 소비자보호 정책을 임직원에게 적시에 전달하고 대고객 제공 서비스/상품에 반영할 수 있도록 고객을 대면하는 임직원을 포함하여 전체 임직원을 대상으로 소비자보호 교육을 반기 1회 실시하고 있습니다. 또한, 민원 통계 및 주요 사례와 금융당국의 주요 관련 정책 등 대외환경 변화를 포함한 교육 컨텐츠를 제작하고 있습니다.

책임 있는 마케팅

카카오뱅크는 마케팅 목표 수립 및 실행 프로세스를 준수하고 상품이나 서비스 광고물 또는 안내장에 소비자 권익 침해 요소가 있는지, 이해하기 쉬운 용어가 사용되었는지 등을 상시 점검하여 고객의 권익을 보호합니다. 불완전판매나 판매 강요를 방지하기 위해 철저한 사전검토를 진행하고 있으며 판매 의무 할당제를 운영하고 있지 않습니다.

마케팅 목표 수립 및 실행 프로세스



소비자 권리 위험 관리

카카오뱅크는 신상품 출시 전후 활동과 VOC 현황 공유 및 보고를 통해 소비자 권리 관련 위험을 파악하고 조치를 이행하고 있습니다.

- 신상품/서비스 출시 전 사전협의 진행
- 신상품/서비스 출시 후 사후 모니터링 실시
- 월별 민원 VOC 현황 공유
- 분기별 민원 VOC 현황을 금융소비자보호 내부통제위원회 보고

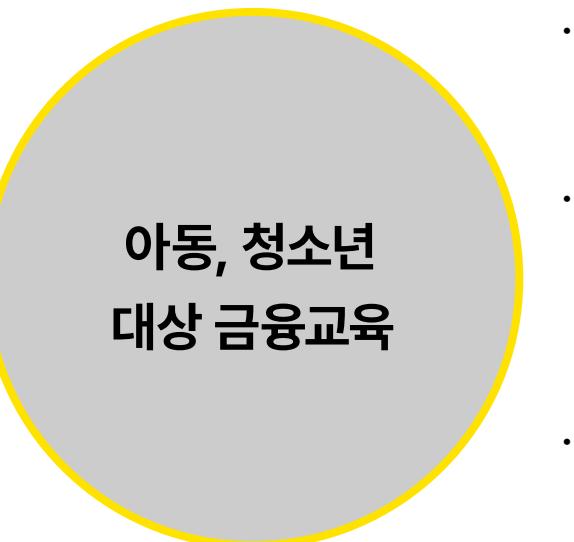
금융소비자 보호

금융교육 이니셔티브 활동

카카오뱅크는 아래와 같이 다양한 채널을 통해 차별화된 금융교육을 제공하고 있습니다.



- 카카오뱅크 앱 내 실제 생활에서 필요한 경제 상식 및 금융 관리 필요성, 합리적 저축 방법, 금융사기 예방을 위한 주요 사례를 포함한 교육 콘텐츠 제작
- 신종금융사기수법, 피해사례, 피해대처방법 게시
- 금융감독원의 소비자보호를 위한 각종 금융정보 사이트 소개



- 아동, 청소년의 올바른 금융 가치관 확립 지원을 목적으로 금융교육 진행
- 금융감독원 주관 1사1교 금융교육에 참여하여 청소년금융교육 협의회와 파트너십을 맺고 2023년에 14개 초·중·고등학교에 화폐, 환율, 소비 등에 대한 금융교육 진행
- 카카오뱅크 임직원이 강사로 참여해 고등학생 대상 보험사기, 중고거래 사기, 보이스피싱 등 금융범죄 예방 교육 진행



- 60대 이상 노년층을 대상으로 사이버 금융범죄 및 전화 금융사기 대응을 위한 금융사기 예방 교육 진행
- 성남시 노인복지시설을 통해 지역 내 노년층을 대상으로 스마트폰 금융서비스 이용 방법과 같은 맞춤형 디지털 역량 교육 진행



- 자립준비청년을 대상으로 금융 지식 강화 및 자립 역량 강화를 위한 맞춤형 금융리터러시 교육 진행
- 대상자 고충 청취 및 분석 결과를 실제 교육 커리큘럼에 반영

금융소비자 보호

금융소비자 보호 활동

금융사기 예방

카카오뱅크는 2020년 10월부터 개인간 거래 사기 방지를 위해서 거래 위험도가 높은 이체 거래 건을 탐지하여 경고 문구를 화면에 노출하는 서비스를 운영하고 있습니다. 2023년에는 총 1,368,482건의 불법 행위 또는 피해 위험이 있는 거래에 경고 문구가 노출되었으며, 이 중 4.6%에 해당하는 62,306건은 이체를 취소하였습니다. 또한, 2023년 3월부터는 금융사기 방지 서비스 전문 기업인 더치트와 제휴하여 외부 데이터베이스를 기반으로 거래 경고 문구를 추가로 노출하고 있습니다. 그 결과 2023년에는 더치트 등재 위험 계좌로 이체를 시도할 때 총 950,683건의 이체 거래 경고 문구가 노출되었으며, 이 중 23.3%에 해당하는 221,740건은 이체를 취소하였습니다.

카카오뱅크는 이 외에도 다음과 같은 방법을 통해 금융사기 예방에 힘쓰고 있습니다.

위조 신분증 감지

신분증 사본이 위조되어 발생하는 보이스피싱 피해 예방을 위해 신분증 위변조 감지 기술을 금융권 최초로 적용하였습니다.

휴대폰 명의도용 방지 서비스

카카오뱅크 앱에서 본인 명의로 개통된 휴대전화 번호를 확인하고, 휴대폰 도용이 발생하지 않도록 개통을 차단하는 금융권 유일의 서비스를 제공합니다.

셀카 인증

셀카 OTP, 셀카 계좌개설 서비스 등 보안적으로 뛰어나며 편리한 셀카인증을 적극 도입하고 있습니다.

무자각 인증

휴대폰 이용자의 미세한 입력습관을 분석하여 본인을 확인하는 무자각 인증 기술을 적용한 이상거래 탐지 서비스를 제공합니다.

악성앱 탐지

전화 가로채기 앱 등 보이스피싱에 이용되는 악성앱을 금융거래 전 미리 감지하여 거래를 제한하는 서비스를 제공합니다.

지연이체

이체 착오 또는 금융사기로 인한 피해예방을 위해 이용자가 설정한 일정시간 이후에 이체를 실행시키는 서비스를 제공하고 있습니다.

입금계좌지정

보이스피싱, 파밍 등의 전자금융사기를 사전에 방지하기 위해 지정한 입금계좌로만 이체할 수 있는 서비스를 제공하고 있습니다.

이상금융거래 예방

부정사용방지시스템(Fraud Detection System, FDS)을 24시간 운영하여 이상 거래 징후 감지 시 고객에게 안내하고 결제가 차단되도록 조치를 취하고 있습니다. 더불어 도난 및 위·변조 카드의 해외 부정사용 예방을 위해 앱 내 해외결제 차단 기능을 제공하고 있습니다.

2023년 이상 거래 징후가 감지되어 결제가 차단된 금액

35.3 억 원

보이스피싱 예방

카카오뱅크는 보이스피싱 피해로부터 금융소비자를 보호하기 위해 적극적인 모니터링을 실시하고 있습니다. 카카오뱅크의 보이스피싱 모니터링 시스템은 누적된 피해 사례를 분석하고 학습하여 사기거래 탐지의 정확도를 향상시키는 머신러닝 기반 시스템입니다. 유형별로 피해 의심 고객에게 맞춤형 안내 메시지를 노출하거나 보이스피싱 의심 이체 건에 피해 여부를 묻는 문진 제도를 통해 금융사기 피해를 실질적으로 예방하고 있습니다. 더불어, 카카오뱅크의 공식 SNS 채널을 통해 신종 전기통신금융사기 수법을 빠르게 공유하여 고객들의 피해 예방을 돋고 있습니다.

2023년 보이스피싱 피해 예방 금액

87.7 억 원

불법채권추심 예방

불법채권추심 예방을 위해 관련 직원들에게 채권추심 관련 교육을 실시하고 있으며 앱 내 채권추심업무 처리절차를 명시하고 있습니다. 또한 채권추심자의 신분이 의심스러울 경우, 추심채권이 추심제한요건에 해당할 경우, 가족 등 제3자에게 채무사실을 알려주는 행위 등 대표적인 불법채권추심유형 및 대응요령 안내를 통해 고객들의 권리를 보호하고 있습니다.

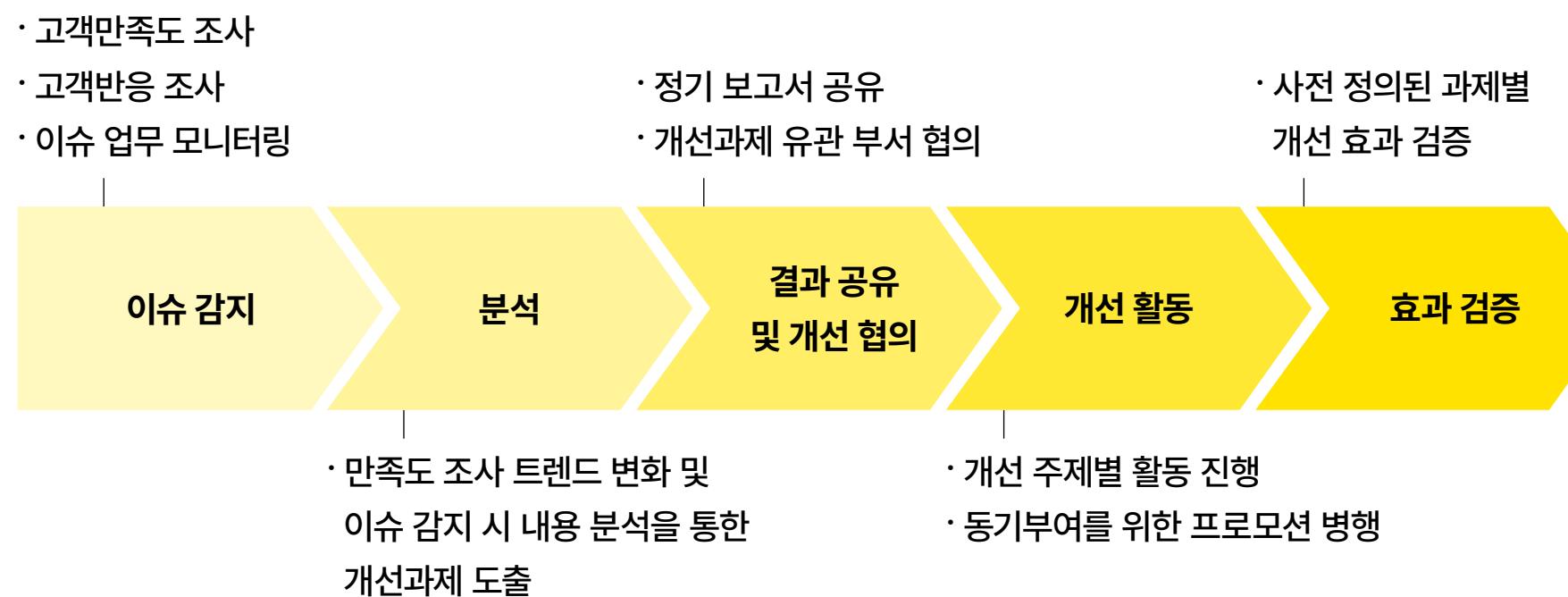
금융소비자 보호

고객 서비스 만족도 관리

카카오뱅크는 상시, 정기, 비정기(신규 상품 및 서비스 오픈 시) 모니터링과 고객 반응 조사를 통해 고객 경험을 개선하며 편리하고 정확한 금융 상담 서비스를 제공하기 위해 노력합니다.

특히 고객 만족도 조사를 통해 즉각적이고 생생한 고객 반응과 이슈를 감지하고 상품/서비스별 고객요청서비스 전반에 대한 프로세스 진단과 연계하여 만족도 개선을 위한 구체적인 방안을 도출하며, 개선 주제별 담당자를 지정해 실행력을 높이고 있습니다. 더불어 다양한 채널을 통해 수집한 고객 불편이나 민원을 신속하게 처리하기 위해 민원 대응 전문가를 배치하고 처리 프로세스를 구축하고 운영하고 있습니다.

고객 서비스 만족도 관리 프로세스



고객자문단 운영

카카오뱅크는 10대부터 60대까지 다양한 연령과 지역, 고른 성비의 고객으로 구성된 총 90여 명의 자문단을 통해 상품과 서비스에 대한 다양하고 균형 있는 의견을 청취합니다. 정기적으로 온라인 회의를 실시해 서비스 품질을 향상하기 위한 의견을 수렴하고 개선 과제를 도출합니다.

2023년 고객자문단 주요 활동

고객자문단 대상 설문조사 실시

설문 내용	카카오뱅크 상품/서비스 개선 및 카카오뱅크와 시중은행 및 인터넷전문은행별 상호 비교 조사
시행 기간	2023.6.27~11.7
설문 방법	온라인 설문
조사 결과	<p>카카오뱅크와 시중은행 및 인터넷전문은행과 비교 26주적금, 세이프박스, 모임통장서비스의 선호도가 높으며, 다양한 이벤트 등 앱 내 즐길 거리 서비스 확대 필요 의견</p> <p>카카오뱅크 상품/서비스 개선 26주적금 및 모임통장서비스의 기능 개선, 평생계좌번호 도입 등 다양한 의견</p>

미스터리 쇼핑 실시

활동 목적	고객서비스 만족도 조사
시행 기간	2023.11.28~12.3
조사 내용	휴면예금/보험금 찾기 서비스 / 주택담보대출 / 체크카드
설문 방법	온라인 설문
조사 결과	100점 만점 중 87.9점의 만족도 점수를 획득하였으며 지난 평가 대비 2.8점 상승함. 모든 평가요소 (인사, 상담태도, 업무처리)에서 좋은 평가를 받았으며, 주택담보대출 부문의 평가결과가 상대적으로 높음

금융감독원 카카오뱅크 소비자패널 간담회 개최

활동 목적	금융감독원의 금융소비자 현장 메신저 활동의 일환
실시 내용	소비자보호 측면에서 금융환경 제고를 위한 소비자 의견 청취
실시 일자	2023.10.13
개최 방법	대면(카카오뱅크 여의도오피스)
실시 결과	금융감독원 담당자와 카카오뱅크 고객자문단의 자문위원 6명이 금융취약 계층의 금융환경 제고를 위한 논의 및 전반적인 제도개선 등을 건의 및 청취함

정보보호

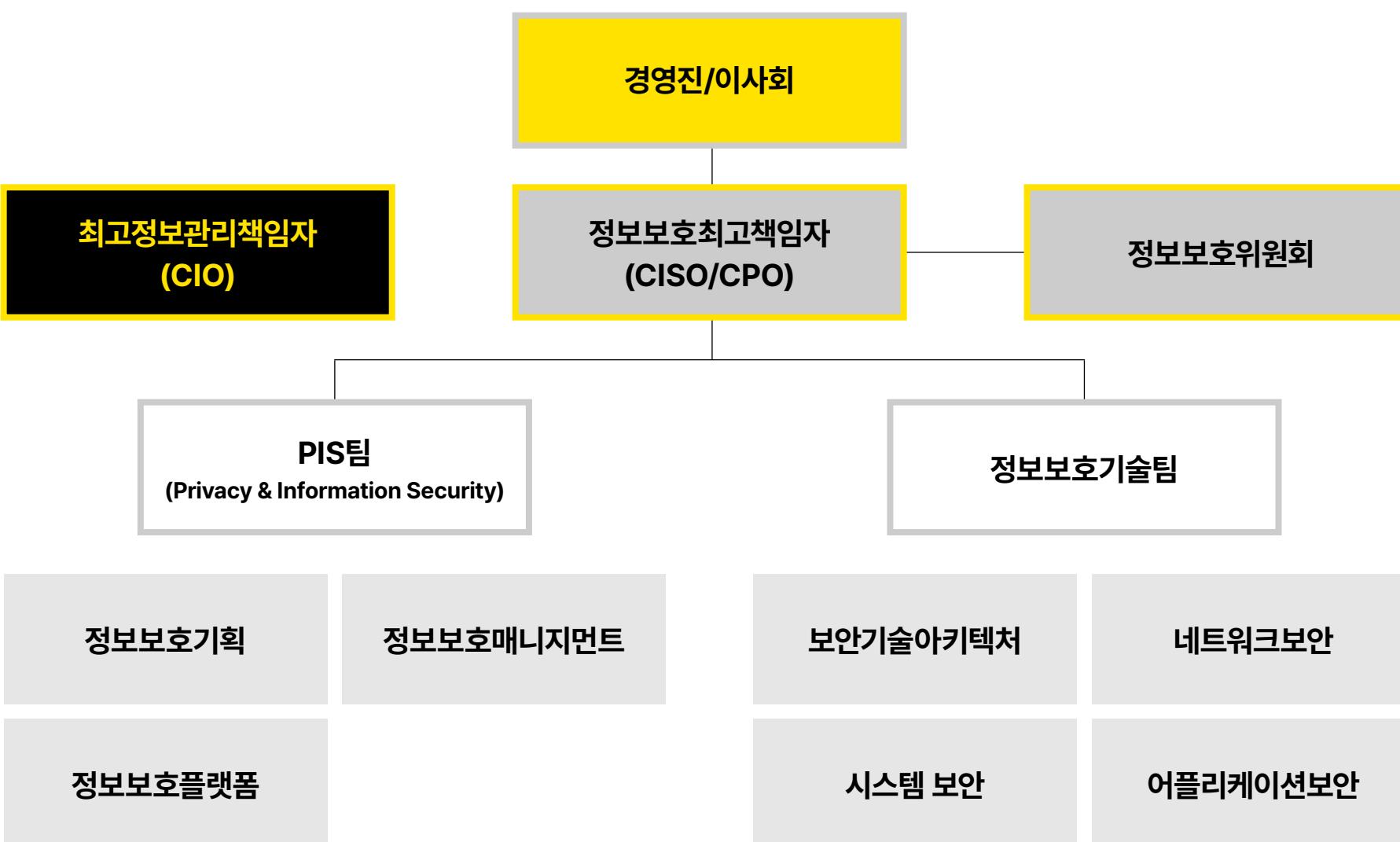
정보보호 관리체계

카카오뱅크는 업계 최고 수준의 전문화된 정보보호 조직을 갖추고 있으며 이를 기반으로 대내외적으로 신뢰받는 정보보호 관리체계를 운영하고 있습니다. 카카오뱅크는 앞으로 선도 기술은행에 부합하는 선진화된 정보보호체계를 구축하고자 합니다. AI, Cloud, 오픈소스 등의 선도기술 접목에 있어 안전한 활용 환경 구축 및 관련된 컴플라이언스 준수를 통해 대고객서비스 안전성을 강화할 것이며 실효성 있는 정보보호 점검 활동도 강화하여 개인정보의 안전한 관리 유효성을 확보하고 규제 리스크를 사전 대응하는 등 지속 가능한 정보보호 관리체계를 구축하도록 하겠습니다.

정보보호 조직

카카오뱅크는 관련 법령에 따라 자격 요건을 갖춘 전문성 있는 임원을 정보보호최고책임자(Chief Information Security Officer, CISO) 및 개인정보보호책임자(Chief Privacy Officer, CPO)로 지정하고 있습니다. 또한, 정보보호의 독립성 확보를 위하여 최고정보관리책임자(Chief Information Officer, CIO)와 분리하고 있습니다. 또한, 정보보호최고책임자를 위원장으로 하고, IT와 준법 업무 관련 임원 등을 위원으로 하는 정보보호위원회를 구성하여 운영하고 있습니다. 정보보호위원회에서는 카카오뱅크의 중요 정보보호 사항¹⁾을 심의·의결하고, 정보보호위원회에서 심의·의결된 사항은 최고경영자에게 보고하고 있습니다.

정보보호 조직 체계



1) 중요 정보보호 사항 : 보안 취약점 관리에 관한 사항, 주요 서비스의 보안성심의 결과, 연간 정보보호 사업계획 등

정보보호 정책

카카오뱅크는 정보보호 및 개인(신용)정보 관련 법규를 준수하고 내·외부 침해 시도에 대한 안전성을 확보하기 위해 규정, 지침, 업무매뉴얼 수준으로 세분화된 내부 정보보호 정책을 수립하고 있습니다. 정보보호 정책을 금융 서비스를 제공하는 전 영역(판교 오피스, 여의도 오피스, 데이터센터 등)에 걸쳐 동일하게 적용하고 있으며, 주요 협력사의 정보보호 기준을 별도 운영하여 정보보호 리스크를 주기적으로 관리하고 있습니다.

또한, 내부 임직원과 고객을 대상으로 아래와 같은 정보보호 정책을 적용하고 있습니다.

- 내부 임직원의 경우 고객 정보에 업무상 필수적으로 접근이 필요한 경우로 한정, 제한된 인원만 접근 가능
- 고객 정보 접근 시 강화된 인증 절차와 기술적 보안 조치가 적용된 환경에서 접근
- 고객 정보에 대한 임직원의 접근 내역에 대해 주기적으로 점검하여 이상 접근에 대한 보안 활동 수행
- 주요 정보보호 정책을 기반으로 체계적인 정보보안 활동 수행 기준 수립
- 임직원 보안 및 정보보호 인식 제고를 위한 정보보호 교육 수행 기준 수립
- 내부 정보자산에 대한 위험 및 취약점 분석, 평가, 관리 기준 수립
- 물리적 보호구역 및 정보자산에 대한 통제 정책 수립
- 보안사고 발생 시 대응 기준 및 절차, 재발방지 대책 수립
- 개인정보에 대한 열람, 정정·삭제 등 정보주체로서 가지는 권리를 보장하고 고객의 자기결정권 존중
- 고객 권리·의무와 행사 방법을 명확하고 투명하게 관리
- 관련 법률 등의 요구가 있는 경우를 제외하고 개인정보 수집을 최소화하고 이용 기간이 경과하는 경우 즉시 삭제
- 개인정보 활용 동의서 내 옵트-인 옵션을 제공하여 고객의 정보 처리에 대한 권리 보장 명확화



개인정보처리방침

정보보호

정보보호 강화

정보보호 점검

카카오뱅크는 주기적인 점검 활동을 통하여 내부 정보보호 정책이 적정하게 운영되고 있는지 평가하고 있습니다. 연 1회 관리체계 운영 평가와 사내 모든 정보 자산에 대한 취약점 분석 및 평가를 통하여 위험을 사전에 제거하고 있으며, 화이트해커를 통해 연 3회 이상 실제 공격자 관점으로 대고객서비스 모의해킹을 수행하여 외부 침해 가능성에 대한 사전 평가를 진행하고 있습니다. 또한, 신규 서비스 출시 전 보안성 심의 절차를 통해 안전한 서비스를 제공하고 금융위원회 주관의 정보보호 상시평가제를 통해 매년 개인신용정보 활용·관리 실태를 점검하여 높은 개인신용정보 관리·보호 수준을 유지하고 있습니다.

정보보호 인증

카카오뱅크는 국내외 인증기관을 통해 정보보호 관리체계에 대한 인증을 취득하여 정보보호 관리체계를 주기적으로 검증해 보안 수준을 높이고 있습니다. 각 인증은 연 1회 재평가를 통하여 유효성을 유지하고 있으며 카카오뱅크의 모든 사업장에 적용됩니다. 재평가 과정에서 정보보호와 관련된 위험 평가가 수행되며 해당 평가를 토대로 위험 식별, 완화조치 수립, 완화조치 전후의 개선정도 평가 및 추가 완화조치 실행 등의 과정이 이루어 집니다.

구분	인증내역	인증기관	유효기간
ISMS-P	<ul style="list-style-type: none"> 전자금융거래 서비스 운영에 대한 정보보호 및 개인정보보호 관리체계 (Personal information & Information Security Management System, ISMS-P)인증 주요 정보자산의 보호를 위한 정보관리체계의 체계적인 수립, 관리, 운영 여부 	금융보안원	2023.11.22~2026.11.21
ISO 27001	<ul style="list-style-type: none"> 국제표준 정보보호인증 정보보호정책, 통신·운영, 접근통제, 정보보호사고 대응 등 정보보호 관리 11개 영역, 133개 항목에 대한 체계적인 계획 수립 및 점검, 관리 여부 	DNV	2022.11.06~2025.11.05
ISO 27701	<ul style="list-style-type: none"> 국제표준 개인정보보호 인증 전자금융 거래 서비스에 대한 개인정보 보호 관리체계 (PIMS) 수립 및 운영 여부 	DNV	2022.10.20~2025.10.19

보안 아키텍처

카카오뱅크는 고객정보와 뱅킹시스템이 위치하는 네트워크망을 외부 통신망으로부터 물리적으로 분리하였습니다. 이를 통해 외부 침해로부터의 완전한 격리를 구현하고 있으며, 업무상 불가피한 경우 기술적 조치를 취하고 책임자 승인 과정을 의무화하는 등 엄격한 절차로 철저한 보안을 유지하고 있습니다. 또한, 데이터 중요도 및 용도별 네트워크 존(zone) 분리를 통하여 효과적인 침해 대응과 유사시 피해 최소화를 도모하고 있습니다.

정보 보안 침해 대응 기술

카카오뱅크는 지능화되고 고도화되는 외부 침해 시도에 대응하기 위해 최신 기술을 적용한 보안 대응 체계를 구축하고, 내외부 시스템 로그의 상관관계를 분석해 지능화된 모니터링이 가능하도록 자체 개발한 보안통합분석시스템을 적용하고 있습니다. 해당 시스템을 통해 고객정보에 대한 이상 접근 징후 관리, 고객 정보 및 내부 정보 유출 시도 등 다양한 위험 시나리오를 적용하여 위험을 관리하고 있습니다. 이외에도 최신 보안기술 제품(Zero-day 공격 대응을 위한 시그니처 기반 대응 솔루션, 차세대 방화벽 등)을 도입하여 사용하고 있습니다. 도입 시 상용 보안프로그램의 한계점을 고려하여, 앱에 대한 자체적인 보호 로직을 연구, 개발하여 해킹 공격에 대응하고 있습니다. 내부 정보처리시스템에 대한 접근통제뿐만 아니라, 보안관리시스템에도 최신 기술을 자체적으로 보완해 적용하는 등 침해 대응 체계를 고도화해 나가고 있습니다.

카카오뱅크 전체 IT 예산 대비 정보보호 예산 비중
(2023년 예산 집행액 기준)

13.2%

정보보호

정보보호 강화

정보보호 사고 대응

카카오뱅크는 보안사고대응 지침 및 개인정보 유출사고 대응 업무매뉴얼에 따라 정보보호 사고대응 조직과 비상연락체계를 구축하고 있습니다. 또한, 이상 징후에 대한 신속한 대응을 위해 금융보안원 등 금융보안 전문기관과 연계한 자체 통합보안관제센터를 통해 24시간, 365일 보안 모니터링 체계를 운영하고 있습니다.

정보보호 대응력 강화를 위한 협력 체계

금융보안원과의 협력	<ul style="list-style-type: none"> 전자금융서비스 취약점 점검 침해사고 모의 훈련 	임원	3시간 이상
화이트햇 조직과의 협력	<ul style="list-style-type: none"> 전자금융거래서비스 모의해킹 진행 실제 공격자 관점에서 모의해킹으로 실제 상황에 대한 대응력 강화 	정보보호최고책임자	6시간 이상
고려대학교 정보보호대학원과의 협력	<ul style="list-style-type: none"> 최신 보안 기술 동향 및 침해 대응기술 논의 전자금융서비스 보안 기술 아키텍처 논의 고도화되는 전자금융 보안 위험에 대한 대응 방안 논의 	일반직원	6시간 이상
		정보기술 부문 업무 담당자	9시간 이상
		정보보호업무 담당자	12시간 이상

개인정보보호 및 정보보안 교육 의무 이수 시간

카카오뱅크 2023년 임직원 정보보호 및 개인정보보호 교육 실시 현황
(교육 시점 당시 총 임직원 수 1,554명 중 휴직, 안식휴가 등 25명 외 전 임직원 수료 완료) **100 %**

협력사 정보보호 지원

카카오뱅크는 「신용정보의 이용 및 보호에 관한 법률」 및 「개인정보보호법」에 따라 매년 개인정보 처리 수탁업체에 해당하는 협력사에 대한 현황을 점검하고 있습니다. 해당 점검은 기술적·물리적 보안 여부 및 재위탁, 교육 등의 내용을 포함합니다. 또한 2023년에는 개인정보 처리 수탁업체에 해당하는 협력사에 대한 수탁업체 현장 컨설팅을 시행하여 협력사의 리스크 현황을 조사하고 개선사항을 도출하였습니다.

안전보건 및 구성원 관리

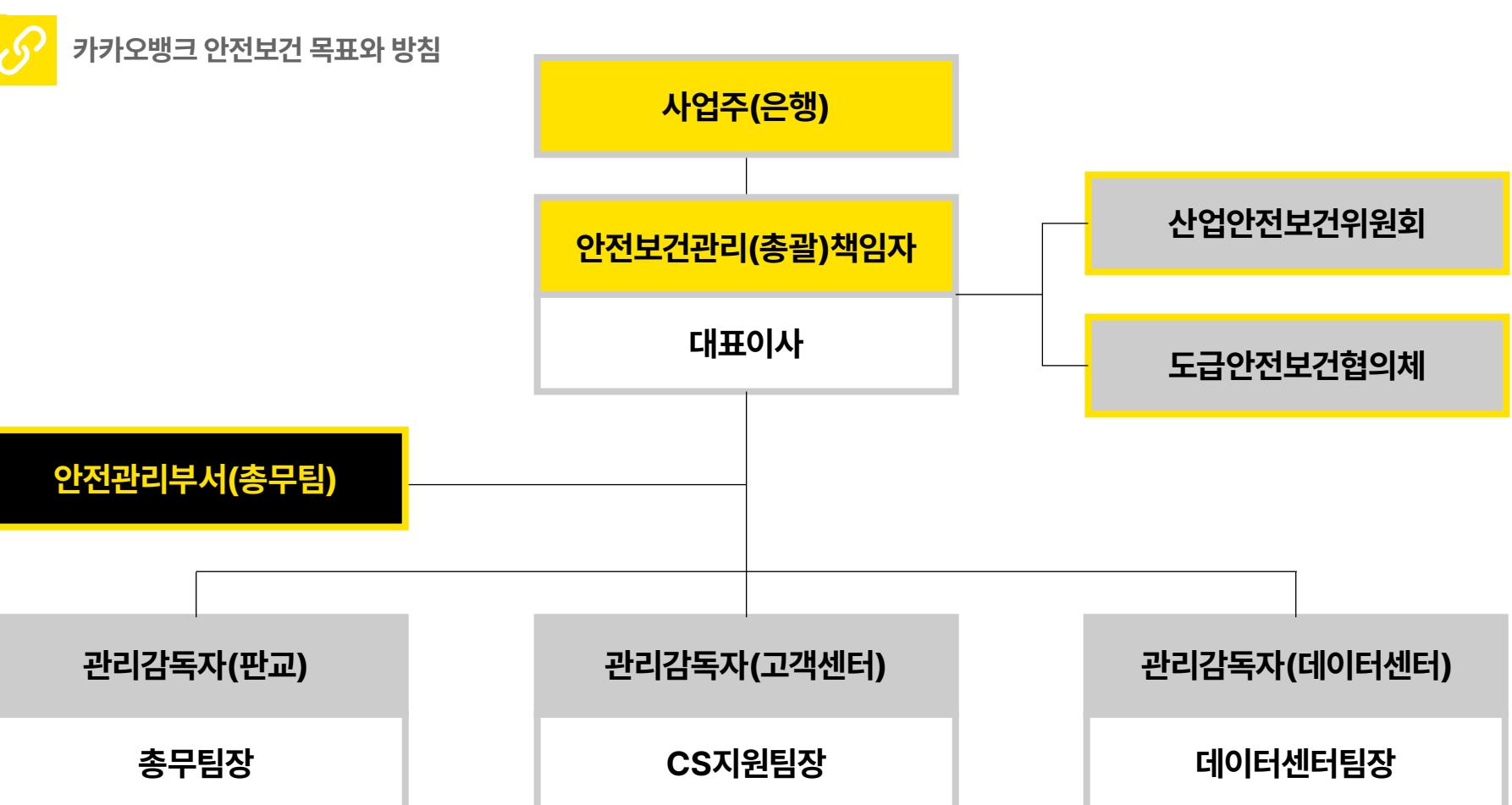
안전보건경영방침

안전보건관리정책 및 체계

카카오뱅크는 「산업안전보건법」에 따라 2021년 전 임직원 및 협력사 등 수급업체에 적용되는 「안전보건관리규정」을 제정했습니다. 안전보건 조직과 직무, 사업장 안전 및 보건 관리사항, 안전보건교육, 위험성 평가 등의 안전보건관리정책을 수립함으로써 안전하고 건강한 근무 환경 조성을 위한 체계를 구축하였습니다. 이를 기반으로 매년 최고의사결정기구인 이사회(의)의 승인을 통해 「안전보건관리계획」을 수립 및 이행하고 안전보건 목표 달성을 위한 인력과 예산을 충분히 확보 및 제공하고 있습니다.

안전보건관리 조직

카카오뱅크는 대표이사인 안전보건관리 책임자의 총괄 및 관리하에 안전관리 부서를 운영합니다. 안전보건관리 책임자는 산업안전보건경영방침과 안전보건관리계획을 수립하고 사업장 안전점검 등 안전보건관리업무를 총괄합니다. 또한, 산업안전보건위원회와, 도급안전보건협의체를 통해 임직원과 수급업체 직원의 안전 및 보건에 관한 이슈를 논의하고 조치를 취하고 있습니다.



위험성 평가

카카오뱅크는 안전보건관리계획에 따라 사업장 내 유해·위험 요인을 사전 파악 및 개선하기 위한 위험성 평가를 실시하고 있습니다. 본 평가는 안전보건관리부서에서 위험성 평가 실시 지침을 기반으로 사업장 환경 및 업무 과정에서 사고 및 질병으로 이어질 수 있는 유해·위험 요인을 사전에 발견하고 위험성의 정도를 추정 및 개선하기 위해 실시하고 있으며, 개선 대책과 조치 여부를 포함한 실시 결과를 연 1회 안전보건관리(총괄)책임자에게 보고하고 있습니다. 2023년에는 외부 안전 전문기관을 통한 안전보건관리체계 진단 및 점검 컨설팅을 진행하였습니다. 산업안전지도사 등 전문인력과 전 사업장 현장점검을 통해 유해·위험요인을 발굴하고, 관리방안을 도출함으로써 사업장 안전보건관리 수준을 대폭 향상하였습니다.

중대산업재해 예방과 발생 대응

카카오뱅크는 사업장에 중대산업재해가 발생하거나 발생할 급박한 위험이 있을 경우를 대비하여 중대산업재해 발생 대응 매뉴얼을 수립하고 중대산업재해에 대한 철저한 대응 체계를 구축하였습니다. 중대산업재해가 발생할 경우 작업 중지 및 대피, 구호 조치, 추가 피해 방지 조치, 비상연락망에 따른 관리감독자 및 안전보건관리부서로의 신속한 보고, 후속 조치 등 중대재해 대응 절차를 마련하였습니다. 2023년에는 모든 사업장을 대상으로 연 2회 화재대피훈련을 실시하였으며, 훈련 시 인지한 개선사항들을 과제로 도출하고 프로세스에 반영하여 실질적인 위기 대응력을 더욱 강화했습니다. 발생 가능한 재난 상황에 효과적으로 대응할 수 있도록 전 사업장 내 안전보건관련 구호 물품인 화재 대피용 방연 손수건, 자동심장충격기(AED) 등을 구비하여 안전한 근무환경을 조성하였습니다.

안전보건 및 구성원 관리

임직원 건강관리

심리지원 프로그램

카카오뱅크는 구성원들의 심리적 안정과 건강 관리를 위해 전문상담사와 연계한 심리지원 프로그램 (Employee Assistance Program, EAP)을 운영하여 직무, 대인관계, 정서 문제, 가족관계 등에서 오는 스트레스를 관리할 수 있도록 지원하고 있습니다. 2020년 도입 이후 상담 건수와 인원이 점차 확대되고 있으며 대상자 또한 고객 점점 조직 대상에서 전사로 확대하였습니다. 2023년에는 414건의 상담을 제공하며 카카오뱅크 임직원의 심리적 안정을 돋고 있습니다.

업무환경 개선 노력

카카오뱅크는 주기적인 사업장 순회 점검을 통해 안전한 근무환경 조성을 위한 노력을 기울이고 있습니다. 더불어 종사자의 의견을 수렴하고 청취하는 채널을 운영하여, 업무환경에서의 유해한 위험요인을 사전에 파악하고 개선하는데 힘쓰고 있습니다. 또한, 개인의 체형과 업무 형태에 따라 자유롭게 높이를 조절할 수 있는 모션데스크와 인체공학적으로 디자인된 사무용 의자를 전 임직원에게 지급하여 구성원들의 근골격계 질병 예방에 기여하고 있습니다.

건강관리 프로그램



- 임직원과 가족의 건강검진을 매년 지원
- 85개의 협약된 병원을 통해 검진 가능
- 건강검진 휴가 제공
- 심야근로자를 위한 특수 검진 추가 지원



- 임직원과 가족의 독감 접종 지원
- 판교 및 여의도 각 오피스와 인접한 병원과 협약하여 빠르고 편한 예방접종을 지원



- 임직원과 가족의 실손의료비와 보장성 항목 지원

안전보건 및 구성원 관리

협력사 건강 관리

협력사 안전보건 관리

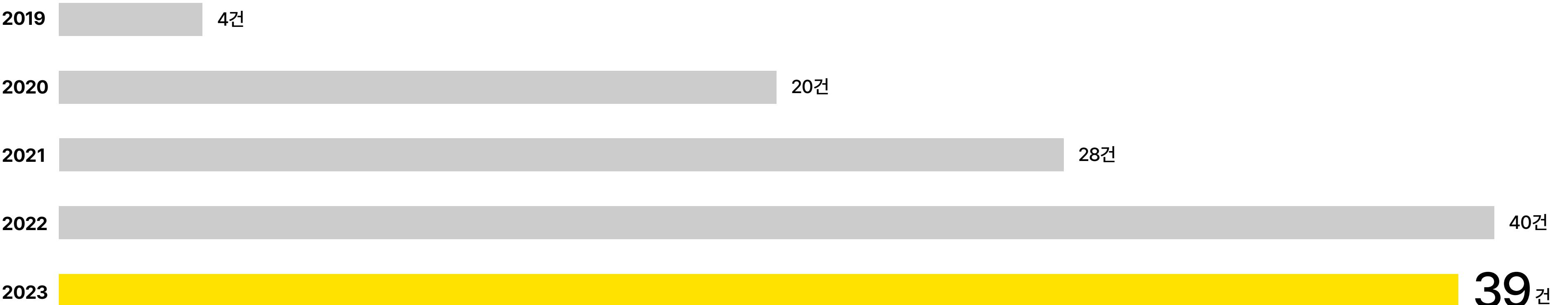
카카오뱅크는 도급 계약 시, 협력사 구성원의 안전보건 확보를 위해, 적격업체 선정 평가 절차를 마련하여 실시하고 있습니다. 산업재해 예방을 위해 안전보건관리계획서, 안전보건관리비 등 협력사의 안전보건 조치능력과 기술평가를 실시하여 안전보건관리 역량을 갖춘 업체만 협력사로 선정하고 있습니다. 특히 협력사 선정 후에도 연 2회 안전보건관리비 집행내역 점검 후 안전보건관리책임자 보고 등 체계적으로 관리하고 있습니다.

고객응대근로자 심리·건강 지원

카카오뱅크는 안전보건 위험에 특히 취약한 상담직원이 근로 중 경험하는 스트레스나 고충을 파악하고 관리할 수 있도록 반기별 직무스트레스 평가를 실시하고, 고충처리제도를 운영하며, 외부 전문기관을 통해 심리상담을 지원하고 있습니다. 이 외에도 전 직원 대상 감정관리 교육을 제공하고, 스트레스 완화를 위한 교육과 프로그램을 운영하고 있습니다.

카카오뱅크는 고객센터의 모든 상담직원이 합리적이고 정확한 상담 서비스를 제공하되, 소비자의 불합리한 요구에 대해 정당하게 거절하고 스스로의 권익을 보호할 수 있도록 실효성 있는 조치와 다양한 활동을 지속적으로 지원할 것입니다.

고객응대근로자¹⁾ 심리상담제도 이용 현황



1) 협력사에 근무 중인 고객응대근로자만을 대상으로 함

서비스 혁신을 통한 고객 만족도 제고

고객 편의성 강화

카카오뱅크는 기술과 혁신을 통해 금융과 고객을 연결하고 편리함과 새로운 경험을 제공하는 인터넷전문은행입니다.

24시간 365일 언제 어디서나 모바일에서 이용이 가능한 혁신적인 금융서비스와 경험으로 공급자 중심의 기존 금융시장 패러다임을 고객 중심으로 변화시켰습니다.

카카오뱅크는 다변화된 상품과 서비스를 100% 모바일, 하나의 앱을 통해 제공하고 오프라인 지점 대신 챗봇으로 고객과 소통하며 뱅킹 및 플랫폼 서비스를 제공하고 있습니다.

고객 중심의 상품과 서비스 개발

신사업 진출, 신규 서비스 출시 등 비즈니스 확장에 따른 이사회 검토가 필요한 경우 대표이사 승인을 거쳐 이사회에 안건을 부의하고 승인 절차를 진행합니다. 카카오뱅크는 독립적인 기능을 수행하는 이사회의 의견을 수렴하여 고객에게 보다 편리하고 안전한 금융서비스를 제공하기 위해 노력하고 있습니다.

CI(Customer Initiative)위원회는 카카오뱅크의 혁신적인 상품 및 서비스들이 안전하게 고객들에게 제공될 수 있도록 최종 점검하고 의사결정하는 기구입니다. CI위원회의 위원들은 부대표 및 주요 임원들로 구성되어 있으며 신규 상품, 서비스, 이벤트의 전략 방향, 잠재 리스크, 고객 및 정보보호, 법규 준수 여부 등 다양한 방면에서 카카오뱅크의 서비스를 출시 전 사전 검토하고 보완하는 역할을 담당합니다.

함께 만들어가는 금융 기술 혁신

카카오뱅크 금융기술연구소

카카오뱅크는 2021년 1월 전자금융거래 신기술 연구·개발에 특화된 금융기술연구소를 설립했습니다. 금융기술연구소는 카카오뱅크의 전자금융거래의 안정성과 신뢰도를 높이기 위한 인공지능 연구 중심으로 인증·신용평가·사기탐지·블록체인·생성기술·오픈소스·오픈데이터 등 다양한 연구를 진행하고 있습니다. 특히 출원, 논문 발간으로 지속적인 성과를 창출하며 연구 결과를 비즈니스에 적용하고, 대외 및 산학협력을 통하여 최신 기술을 적극적으로 수용하고 있습니다. 또한, 금융위원회로부터 혁신금융서비스로 인정받아 신속하고 자유로운 연구개발환경을 토대로 신기술과 핵심 원천기술을 연구·개발하는 데 주력하고 있습니다.



금융기술연구소 홈페이지

서비스 혁신을 통한 고객 만족도 제고

고객 편의성 강화

금융기술연구소 주요 성과

연구개발 분야	주요 성과
인증	<ul style="list-style-type: none"> 입력 패턴 정보를 이용한 사용자 인증 방법 및 장치 특허 출원 무자각 인증 방법 및 장치 특허 출원 연합학습 인증 방법 특허 출원 안면 특징 추출 모델을 생성하는 방법, 서버 및 사용자 인증 방법 특허 출원 논문 IEEE ICIP 2023 학술지 게재 Robust Face Anti-spoofing Framework with Convolutional Vision Transformer 논문 IEEE ICASSP 2023 학술지 게재 Liveness Score-Based Regression Neural Networks for Face Anti-Spoofing
신용평가	<ul style="list-style-type: none"> 컴퓨팅 장치에서 수행되는 평가 모델 구축 방법 및 이를 수행하는 컴퓨팅 장치 특허 출원 컴퓨팅 장치에서 수행되는 부실화 예측 방법 및 이를 수행하는 컴퓨팅 장치 특허 출원 신용 평가 모형 구축을 위한 학습 데이터 생성 방법 및 이를 수행하는 서버 특허 출원 카이스트와 금융분야에서의 설명가능인공지능(XAI) 알고리즘 연구
사기탐지	<ul style="list-style-type: none"> 시계열 데이터의 비정상 감지 모델 특허 출원 사용자 분석 기반의 전자금융사기 탐지 방법 및 이를 수행하는 서비스 서버 특허 출원 논문 IEEE Access 학술지 게재 Medicare Fraud Detection Using Graph Analysis: A Comparative Study of Machine Learning and Graph Neural Networks
블록체인	<ul style="list-style-type: none"> NTT기반 데이터공유 프레임워크 특허 출원
생성기술	<ul style="list-style-type: none"> 적응형 언어 모델을 이용한 태스크 수행 방법 및 이를 수행하는 컴퓨팅 장치 특허 출원 프롬프트 생성 방법, 자동 일기 생성 방법 및 이를 이용한 컨텐츠 제공 방법과 이를 수행하는 서버 특허 출원 질의 기반 생성형 언어 모델의 응답 제공 방법 및 이를 수행하는 컴퓨팅 장치 특허 출원 고려대학교와 금융 도메인에서의 LLM 평가 방법론 연구

오픈소스를 통한 오픈 이노베이션

카카오뱅크는 금융권 최초로 리눅스 기반의 오픈소스를 적용해 시스템을 구축하며 비용을 절감하였을 뿐만 아니라 유연성과 확장성을 보유한 운영체제를 갖추었습니다. 또한, 오픈소스 정책과 프로세스를 수립하고 보안 취약점을 사전 점검하여 2022년 1월 국내 금융사 최초로 국제표준화기구(ISO) '오픈체인(Open Chain) 프로젝트'의 표준 준수기업으로 오픈소스 컴플라이언스 국제표준인증(ISO/IEC 5230:2020)을 획득한 것에 이어 2023년 11월 오픈소스 보안 관리체계 국제표준인증(ISO/IEC 18974:2023)을 추가로 획득했습니다. 이를 토대로 2023년 12월 카카오뱅크 오픈 데이터 및 오픈 소스를 공개하였으며 특히 금융 특화 언어모델의 경우 카카오뱅크와 FN가이드의 공동 연구 산출물로써 MIT License로 라이센스 규정에 따른 이용이 가능합니다.

카카오뱅크는 오픈소스 국제표준 준수 및 컴플라이언스 노하우 전파를 통해 금융분야 디지털 혁신 지원을 위해 '오픈소스 소프트웨어 활용관리 안내서' 제정 작업에 참여하는 등 열린 소통을 통해 함께 성장해 나가고 있습니다. 더 나아가 오픈소스 컴플라이언스를 바탕으로 오픈소스 소프트웨어 공급망의 신뢰도를 높이고, 글로벌 오픈소스를 활용한 새로운 금융 비즈니스 가치 창출을 위해 노력할 것입니다.

금융 특화 생성형 AI를 통한 기술 선도

카카오뱅크 금융기술연구소는 데이터 분석의 난제를 해결하고 대고객 서비스에 생성형AI 기술을 접목시키기 위해 금융에 특화된 연구와 프롬프트 엔지니어링에 대한 기술 노하우를 축적하고 있습니다. 그 결과로 청소년들의 결제 내역 분석 내용을 기반으로 AI가 나만의 일기를 만들어 주는 '오늘의 mini 일기' 대고객 이벤트를 출시하게 되었으며 앞으로도 다양하고 안전한 AI 기술을 통해 고객들에게 편리하고 더 나은 금융 생활을 제공하기 위해 노력할 것입니다.

대외협력 및 산학협력

카카오뱅크 금융기술연구소는 연구과제 수립과 학술 성과 고도화에 조력을 받고자 자문교수 제도를 통해 인하대학교 및 성균관대학교와 계약을 체결했고, 카이스트와 금융분야에서의 설명가능인공지능(XAI) 알고리즘 고도화, 고려대학교와 금융 도메인에서의 LLM 평가 방법론에 대한 연구 과제 진행하면서 미래를 선도할 혁신적인 금융 기술 개발에 앞장서기 위해 매진하고 있습니다. 앞으로도 여러 대외 및 연구 기관과의 협업을 통하여 금융 테크 리딩 기업으로서 고객 편의 증대를 위한 기술 개발에 앞장서겠습니다.

서비스 혁신을 통한 고객 만족도 제고

고객 편의성 강화

고객 접근성 극대화

빠르고 편리한 뱅킹 서비스

카카오뱅크는 24시간 365일, 모바일 앱을 통해서 은행 서비스를 이용할 수 있습니다. 앱 이용 중 발생할 수 있는 문의사항이나 문제를 빠르게 해결 할 수 있도록 무중단 AI 상담 챗봇을 운영하고 있으며, 월평균 56만 명의 고객이 상담 챗봇을 이용하고 있습니다. 챗봇 운영 담당자들은 고도화된 자연어 처리 방법을 이용해 챗봇을 학습시키고 답변을 전수 모니터링합니다. 고객이 챗봇과 원활하게 소통할 수 있도록 매주 1회 이상 언어 모델을 재학습시키고, 고객 이용 패턴을 분석하여 원하는 답변을 신속히 찾을 수 있는 최적의 콘텐츠를 제공합니다.

또한, 계좌번호를 입력할 필요 없이 카카오톡 친구목록에서 친구를 선택해 송금할 수 있는 간편이체 서비스로 고객 이체 편의성을 높였습니다. 기존 송금 방식에 비해 착오 송금 비율도 낮추어 고객들에게 안전한 이체 경험을 제공하고 있습니다.

2023년에는 챗봇에 기반한 100% 비대면 연립/다세대 주택 주택담보대출, SGI 전월세 보증금 대출을 출시하였으며 전월세 대출 서비스에도 챗봇 기능을 추가하여 편의성을 향상시켰습니다.

AI 챗봇 이용 상담 비율

67%

간편이체 착오송금 비율

0.0005%

스마트 출금 기능

카드나 통장 없이 QR코드 인증을 통해 ATM 기기에서 간편하게 출금할 수 있는 서비스인 스마트 출금 기능을 통해서 온라인 뿐만 아니라 오프라인에서도 고객의 금융서비스 접근성을 제고했습니다. 전국 어디서든 편리하게 출금할 수 있도록 이용 가능한 CD/ATM 기기를 지속적으로 확대해, 2023년 말 기준 국내 모든 CD/ATM 약 10만 대에 이르는 기기에서 카카오뱅크의 스마트 출금 기능을 사용할 수 있습니다.

CD/ATM 거래

(2017.08 ~ 2024.02 누적)

4.4 억 건

취약계층 접근성 지원

대면 상담센터

앱을 통한 서비스 이용이 어려운 사용자의 불편을 해소할 수 있도록 여의도 대면 상담센터를 운영하고 있습니다.

간편홈

연령과 관계없이 누구나 편리하게 앱을 사용할 수 있도록 간단한 화면 구성과 큰 글씨, 큰 버튼 등으로 가독성과 접근성을 높인 간편홈 서비스를 오픈하였습니다.

웹 접근성 향상

장애인이나 고령자 등 웹사이트 이용에 어려움을 느끼는 사용자들이 편리하게 카카오뱅크 웹사이트를 이용할 수 있도록 지속적으로 웹 접근성을 개선하고 있습니다.

2023년 주요 웹 접근성 개선 활동 심사

심사 전체 결과

24개 항목 전체 합격

심사 구분

국가 공인 정보통신접근성 품질인증 갱신 심사

심사 유형

웹 접근성 전문가 1차 심사

심사 기준

표준: 방송통신표준 '한국형 웹 콘텐츠 접근성 지침 2.1'

지침: 과학기술정보통신부 지정 '웹 접근성 품질인증 표준심사 지침(151030)'

서비스 혁신을 통한 고객 만족도 제고

고객 편의성 강화

신사업 확대를 통한 가치 창출

인증 라이선스 취득

카카오뱅크는 인증 라이선스 3종(본인확인기관, 공인전자문서중계자, 전자서명인증사업자)을 취득해 서비스의 안정성과 신뢰성을 인정받았습니다. 고도화된 인증 사업을 통해 기업의 경쟁력을 강화하는 동시에 고객의 업무 효율성을 높이고 인쇄 및 운반 비용을 절감하는 등 지속가능한 가치를 창출하고 있습니다.



- 전자서명법에 따른 인증기관으로 인정 받아 안정성과 신뢰성을 확보한 전자서명 인증 서비스 제공
- 전자서명을 간편하고 안전하게 제공



- 주민등록번호 대체수단인 인증서로 본인확인기관 지정을 받아, 온라인 환경에서 본인확인 서비스 제공
- 본인확인, 회원가입, 로그인, 간편인증, 성인인증 시 카카오뱅크 앱을 통해 편리한 인증 서비스 제공



- 전자문서 송수신 및 열람 서비스 제공
- 전자문서 중계에 대한 법적효력까지 보장하는 서비스 제공
- 카카오뱅크 안내문, 공공기관 및 민간기관 전자문서를 카카오뱅크 앱 내 문서함에서 확인 가능

해외송금 서비스

세계 주요 22개국에 12개 통화로 제공 가능한 '해외계좌송금'과 웨스턴유니온(WU)과 협업해 세계 200여개국에 1분 내로 송금이 가능한 'WU빠른해외송금' 두 가지 해외송금 서비스를 운영하고 있습니다. 2017년 국내 최초로 모바일을 통한 거래외국환은행 지정 서비스를 출시하여 고객의 편의를 개선했습니다. 2023년에는 제휴사 위탁으로 제공하던 '해외송금 받기' 서비스를 직접 제공함으로써 고객의 접근성을 향상시켰습니다. 'WU빠른해외송금'의 경우 착오송금에 대해서 원금과 수수료를 모두 돌려주는 정책을 국내 최초로 시행하여 정책 시행 이후 한 달간 약 3,000달러의 수수료를 고객에게 돌려주었습니다.

인도네시아 슈퍼뱅크 지분투자

인터넷전문은행 최초로 동남아시아 최대 플랫폼 기업인 Grab(Grab)과 함께 인도네시아 금융시장에 진출합니다. 2023년 9월 슈퍼뱅크 유상증자에 참여하여 지분 10%를 인수하였으며 그랩과 협업을 토대로 인도네시아에 이어 동남아 전역으로 사업확장을 모색할 계획입니다. 슈퍼뱅크의 UI(사용자 인터페이스), UX(사용자 경험) 혁신 및 상품, 서비스 기획 과정에 참여하여 동남아 시장에 대한 이해도를 높이고, 사업 경험을 축적해 글로벌 역량을 강화하고 있습니다.

서비스 혁신을 통한 고객 만족도 제고

고객 편의성 강화

신상품 출시를 통한 가치 창출

개인사업자 보증서 대출

은행권 최초로 100% 비대면 개인사업자 보증서 대출을 출시하였습니다. 더불어 지역경제 활성화와 소상공인 상생을 위해 부산·인천·대구·대전·경북·충남 등 6개 지역재단에 30억 원을 특별 출연하여 약 500억 원 규모의 소상공인 상생 협약 보증을 지원하였으며 출시부터 지금까지 개인사업자 보증료의 50%를 지원하고 있습니다.

한달적금

카카오뱅크 한달적금은 31일 동안 매일 하루에 한번 최소 100원부터 3만 원까지 1원 단위로 자유롭게 납입할 수 있는 적금 상품입니다. 저축습관을 길러주는 매일 직접 적립식 적금 상품으로, 적금 납입시마다 춘식이 캐릭터가 31층 건물을 한 층씩 올라가며 각기 다른 디자인의 다양한 층이 오픈되는 화면 구성으로 적금 납입에 재미를 느낄 수 있도록 하였습니다. 한달적금은 출시 약 11일 만에 누적 계좌 개설 수 100만좌를 돌파하며 카카오뱅크의 새로운 대표 상품이 되었습니다.

중고차 구매대출

복잡한 서류 제출 없이 차량 번호만으로 예상 금리와 한도를 조회할 수 있도록 편의성을 높인 중고차 구매대출을 출시하였습니다. 오프라인 중심의 중고차 대출 프로세스를 자동화하여 고객이 빠르고 쉽게 서비스를 이용 가능하도록 개선하였습니다. 대외기관 연계를 통해 차량 정보와 시세, 중고차 매매상사 정보 등을 실시간으로 조회하고 검증하는 시스템도 함께 도입하였습니다. 이를 통해 대출 신청 절차를 간소화했을 뿐만 아니라 판매자 정보와 판매용 차량으로 등록되고 검증된 매물인지 확인할 수 있도록 하였습니다.

쿠폰 사고팔기

모바일 쿠폰 중고거래 서비스인 '쿠폰 사고팔기'로 경제순환에 기여합니다. '쿠폰 사고팔기'는 모바일 쿠폰 중고거래 서비스 운영사인 기프티스타와 손잡고 선보인 서비스로, 카카오뱅크 앱 내에서 카카오뱅크 체크·mini카드 결제를 통해 음식, 도서, 외식 등 모바일 쿠폰을 거래할 수 있습니다. 사용할 쿠폰을 할인 받아 구매하고, 쓰지 않는 쿠폰은 판매하여 용돈으로 사용할 수 있습니다.

혜택 좋은 신용카드

카카오뱅크는 2023년 9월 '혜택 좋은 신용카드' 서비스를 출시하여 온라인 카드발급 시장에서도 주요 플랫폼으로 자리매김하였습니다. '혜택 좋은 신용카드' 서비스는 시중 6개 카드사가 취급하는 40여종의 신용카드를 한 번에 모아보고, 카카오뱅크 앱 내에서 신청 및 발급까지 가능한 플랫폼입니다.

서비스 혁신을 통한 고객 만족도 제고

고객 권익 보호

기술을 통한 고객 비용 절감

수수료 면제 정책

카카오뱅크는 혁신적인 IT 기술 도입으로 절감한 운영 비용을 고객 혜택으로 돌려드리고 있습니다. 카카오뱅크는 출시 시점부터 ATM 이용 수수료 면제 정책을 유지해 고객이 전국 편의점, 은행에 설치된 ATM 기기에서 수수료 없이 입/출금 이체 서비스를 이용할 수 있습니다. 대출금 중도 상환 시 기존 은행들이 요구하던 중도상환수수료도 면제하고 있으며, 해외 송금의 경우 2017년 서비스 출시 당시 송금 수수료를 기준 은행의 약 1/10 수준으로 책정해 인하 경쟁에 기여했습니다. 카카오뱅크는 끊임없는 기술 혁신을 통해 고객들이 불필요하게 지불하는 비용을 줄여 나갈 것입니다.

ATM 수수료 면제 혜택
(2017.07 - 2024.02 누적)

3,346 억 원

중도상환수수료 면제 혜택
(2017.07 - 2024.02 누적)

1,398 억 원

고객 금융 주권 강화

휴면예금/보험금 찾기 서비스

카카오뱅크는 2021년 7월 휴면예금/보험금 찾기 서비스를 출시해 장기간 미사용으로 소멸시효가 지나 사용할 수 없는 휴면예금 및 보험금을 카카오뱅크 앱을 통해 손쉽게 조회하고 찾을 수 있도록 지원하고 있습니다. 출시 이후 133만 건의 휴면예금/보험금이 지급되었고, 그 지급액은 약 339억 원에 이릅니다.

신용정보 관리 서비스

카카오뱅크는 간편한 본인 인증을 통해 카카오뱅크 계좌가 없어도 누구나 앱을 통해 자신의 신용정보를 간편하게 조회하고 관리할 수 있습니다. 특히 '신용점수 올리기' 서비스를 통해 고객들의 건강보험 관련 서류 등을 실시간으로 제출하여 신용점수를 올릴 수 있습니다.

내 신용정보 서비스 사용 고객
(2018.11 - 2024.02 누적)

895 만 명

대출 금리 인하 권리 증진

카카오뱅크의 고객은 소득 및 재산이 증가하거나 신용도가 상승하는 등 신용 점수 변동이 있을 경우 금리인하요구권을 행사하고 금리 인하를 적용 받을 수 있습니다. 카카오뱅크는 연 2회 정기 안내 뿐만 아니라, 분기 별로 고객을 추가 선정하여 금리인하요구권에 대해 적극적으로 안내하고 있습니다. 금리인하요구권으로 고객들이 절감한 이자는 2023년 기준 약 111억 원에 달합니다.

신용대출 비교하기를 통한 금융접근성 제고

'신용대출 비교하기' 서비스를 통해 타금융사 신용대출 상품을 빠르고 간편하게 비교해 볼 수 있도록 소개합니다. 고객은 30여 개의 다양한 금융사의 신용대출 상품을 한번에 조회하여 탐색 비용을 줄일 수 있습니다.

연계대출/신용대출 비교하기 서비스 대출실행금액
(2019.04 - 2024.02 누적)

7.2 조 원 둘파

인재확보 및 육성

기업문화

함께 만들어가는 기업문화

카카오뱅크는 '함께 만들어가는 기업문화'를 위해 구성원들에게 기업문화의 현황과 방향성을 투명하게 공개하고 보다 심도 깊은 논의를 위한 다양한 활동을 추진하고 있습니다. 카카오뱅크는 '일(1)톡 및 카뱅톡톡', '송년회', '설레는 책' 등 다양한 소통 프로그램을 운영하며 구성원들이 서로 교류하고 기업문화에 대한 이야기와 경험을 자유롭게 나눌 기회를 마련하고 있습니다. 이 밖에도 카카오뱅크만의 팀 빌딩 프로그램인 블렌딩(Blending), 조직장 대상 리더십 세션 운영을 통해 더욱 건강한 기업문화를 만들어가고자 합니다.

목적 지향 조직

카카오뱅크는 보다 빠르고 효율적으로 상품과 서비스를 제공하기 위해 목적조직인 '캠프'를 운영하고 있습니다. '캠프'는 구체적인 목적과 전문성을 바탕으로 구성된 조직으로, 각 캠프에는 비즈니스, 서비스, 기술 직군이 모두 한 곳에 모여 효율적이고 빠른 서비스 출시를 도모하고 금융혁신에 이바지하고 있습니다. 또한 카카오뱅크의 방향성과 전략을 구성원 모두와 공유하여 조직 목표 달성을 돋는 AA(Alignment Activities), 일하는 방식과 기업문화에 대한 의견을 청취하는 컬처 서베이(Culture Survey) 등을 운영하며 구성원들의 유연한 사고, 활기찬 협업, 창의적 논의를 가능하게 하는 기업문화를 만들어 나가고 있습니다.

컬처서베이

전체 임직원을 대상으로 연 1회 실시하는 컬처서베이를 통해 현재 카카오뱅크의 기업문화는 어떤 모습인지, 성과에 부정적 영향을 미치는 요인은 없는지, 조직 간 문화편차는 없는지를 진단하고 있습니다. 업무 몰입, 심리적 안정감, 일하는 방식 등 카카오뱅크의 문화를 회고할 수 있는 최적의 문항과 방식으로 조사하며, 그 결과는 경영진 및 구성원에게 투명하게 공유하여 효과적인 조직개발과 제도개선으로 이어지도록 노력하고 있습니다.

100일 문화 회고세션

카카오뱅크는 신규 입사자들과 함께 일하는 방식을 만들어 나가기 위해 100일 문화 회고세션을 운영하고 있습니다. 입사 첫 날 진행되는 온보딩 프로그램 'Camp Yellow'를 통해 카카오뱅크만의 일하는 방식을 알게 된 후 약 100일 동안 경험한 카카오뱅크에 대해 의견을 나눕니다. 신규 입사자들의 경험을 확인하고, 이 세션에서 논의된 신규 입사자의 생각을 전사적으로 공유하며 카카오뱅크만의 문화를 함께 만들어 나가고 있습니다.

버디버디 프로그램

카카오뱅크는 신규 입사자의 성공적인 조직정착을 위한 '버디버디 프로그램'을 운영하고 있습니다. 버디버디 프로그램은 신규 입사자가 폭넓은 네트워크를 구축할 수 있도록 업무상 연계성이 높은 기존 구성원을 신규 입사자의 버디로 선정합니다. 이를 통해 신규 입사자가 새로운 조직에서의 정서적 공감을 확보하고, 업무상 유관부서와의 인적 네트워크를 형성하도록 지원합니다.

카카오뱅크의 일하는 방식

카카오뱅크의 일하는 방식은 단순히 글이나 말로 존재하는 것이 아니라, 실제로 구성원들이 상호 소통하고 협업하는 방식이자 성과를 만들어내는 기반입니다.

카카오뱅크의 일하는 방식

- User-Centric 우리는 사용자를 중심으로 생각하고 결정합니다.
- Self-Empowerment 우리는 업무의 경계를 넘나들며 자기주도적으로 일합니다.
- Create Possibilities 우리는 불가능해 보이는 도전 앞에 '되는 방법'을 먼저 찾습니다.
- Direct and Open Communication 우리는 언제 어디서든 소신 있게 의견을 말합니다.
- Sharing for Growth 우리는 일하는 과정을 공유하며 서로의 성장을 돋습니다.
- Respect and Commit Together 우리는 다름을 존중하되 결정된 사항은 믿고 협력합니다.
- Reflect for the Better 우리는 성찰과 회고를 통해 더 나은 결과를 만들어 갑니다.

인재확보 및 육성

인재 확보

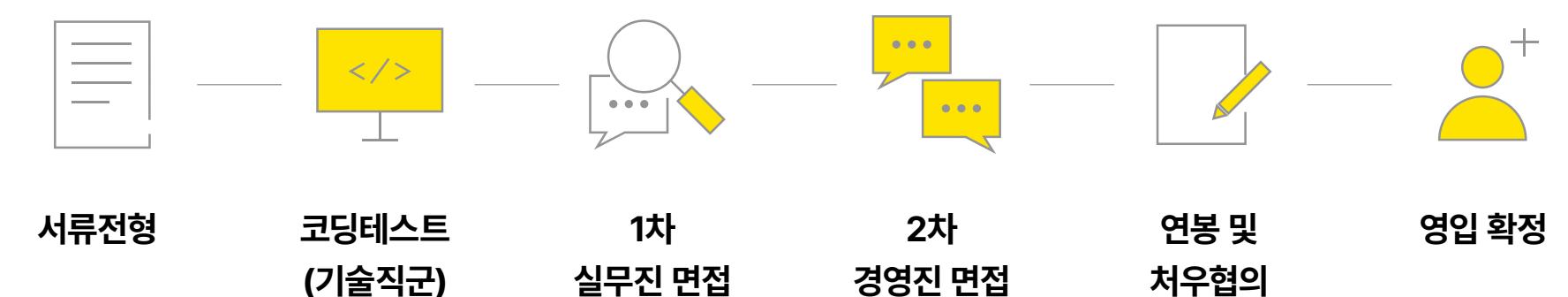
우수 인재 영입 노력

카카오뱅크는 지속가능한 성장을 위해 가장 중요한 자산을 '인재'로 보고 적극적으로 우수 인재를 영입하고 있습니다. 특히, 인터넷 은행의 특성상 IT인력의 비중과 역할이 중요함을 인식하고, 2018년부터 지속적으로 집중 영입을 실시하고 있습니다. 입사 전형은 지원자의 편의를 고려하여 일정을 조율하고 있으며 대규모 영입 시 하루에 모든 면접을 진행하는 방식도 유연하게 활용하고 있습니다. 또한 지원자에게 긍정적인 지원 경험을 제공하기 위해 정기적으로 면접관 교육도 진행하고 있으며, 선발 직무에 대한 자세한 설명을 통해 회사와 지원자 간 정보의 비대칭성을 줄이고 있습니다. 2023년에는 빠른 영입이 필요한 프로젝트 및 직무에 대한 정보를 지원자들에게 적극적으로 전달하고, 전형 일정을 단축하는 등 지원자들의 심리적 부담을 줄이기 위한 집중 영입 방식인 '하이라이트 채용'을 도입하여 우수한 인재를 적시 적소에 영입하였습니다. 카카오뱅크는 역량 중심의 평가를 원칙으로 삼고, 성별, 연령, 장애, 출신 등의 차별을 금지합니다. 2022년에는 청년층을 위한 양질의 일자리를 꾸준히 확충하고 직원 친화적 기업문화를 조성하기 위한 노력을 인정받아 대한민국 일자리 대상에서 국회 환경노동위원장상도 수상하였습니다. 카카오뱅크는 이에 그치지 않고 양질의 일자리를 지속적으로 확대해 나갈 예정이며, 채용 연계형 인턴 등 사회 초년생을 대상으로 한 채용 기회를 넓혀 나가고 있습니다.

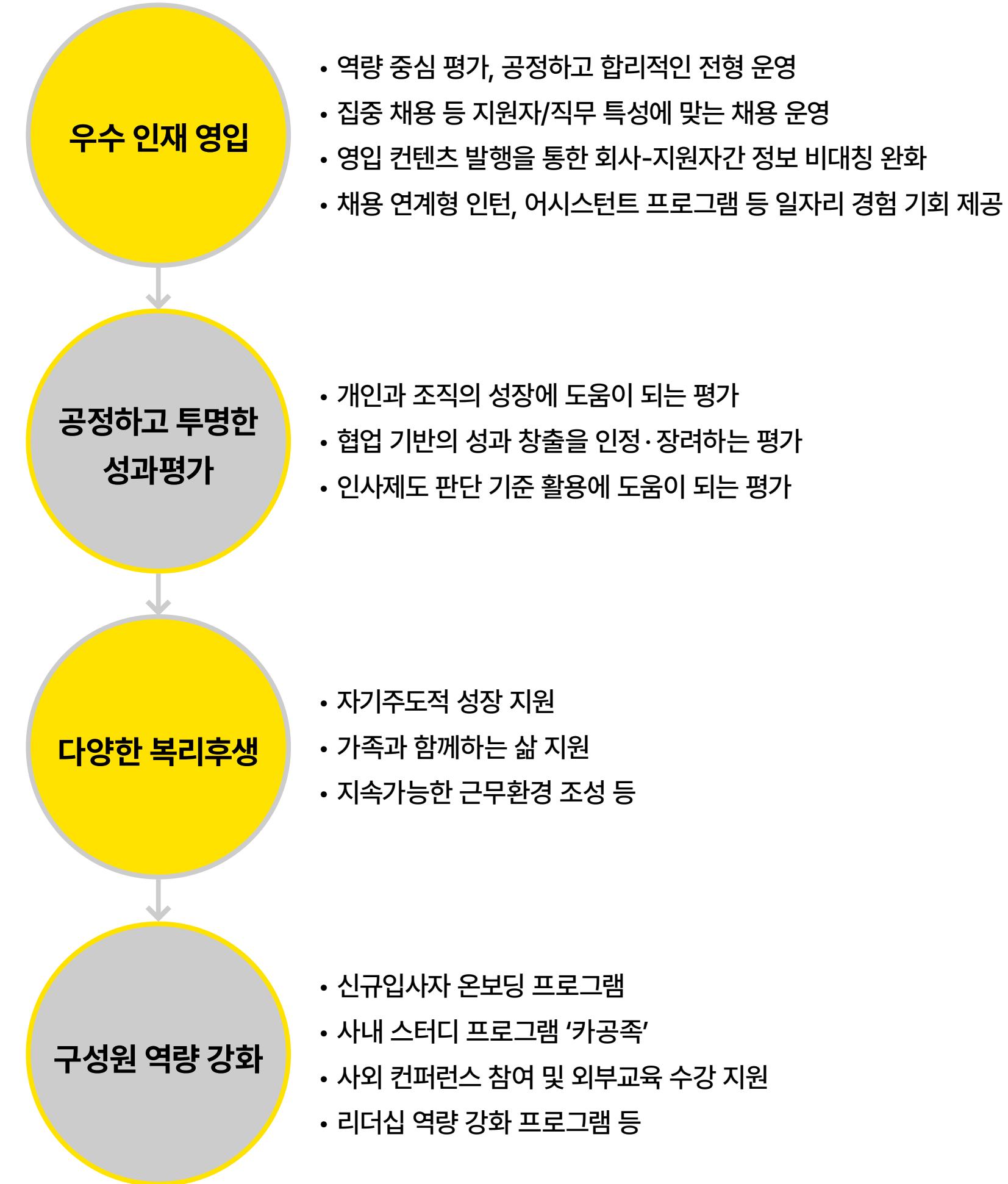
어시스턴트(체험형 인턴) 프로그램

서비스 운영, 디자인 등 다양한 직무의 어시스턴트 프로그램을 운영하고 있습니다. 대학교 졸업생 및 취업 준비생을 대상으로 하는 어시스턴트 프로그램은 지원자들에게 실제 업무 환경에서 일을 경험하고 실습할 수 있는 기회를 제공하여 취업 시 경쟁력을 높일 수 있도록 돋고 있습니다.

영입 절차



카카오뱅크의 인재 확보 및 육성 프로세스



인재확보 및 육성

인재 육성

공정하고 투명한 성과 평가 제도

카카오뱅크는 정기적(연 1회) 다면평가를 통해 공정하고 투명한 성과 평가 제도를 지향하고 있습니다. 2017년, 전사 구성원들로 이루어진 HOW TF 출범 이후, 2023년에는 HOW TF 시즌2를 통해 변화하는 대내외 환경에 맞춰 제도를 개선하였습니다. 조직 목표를 기반으로 설정된 개인 목표(과제) 중심의 성과 평가를 도입하였으며 평가 절차와 문항을 명확히 하였습니다. 정기 성과평가 기간 이외에도 팀장과 팀원이 업무, 역량개발, 성과 평가에 대해 수시로 소통할 수 있도록 일대일 면담 제도를 도입했습니다. 카카오뱅크는 성과평가 논의 과정과 프로세스를 투명하게 공개하고 있으며, 매년 평가 종료 후 설문조사를 통해 구성원 의견을 수렴하고, 결과 이의제기 절차를 운영해 평가 결과에 대한 공정성을 확보하고 있습니다. 또한, 동료평가 시 실명으로 피드백을 남기고, 조직장의 성과평가 시에도 정성 코멘트를 제공하여 진정성있고 실질적인 도움이 되는 평가가 될 수 있도록 노력하고 있습니다.

카카오뱅크의 포상 제도

대상 임직원

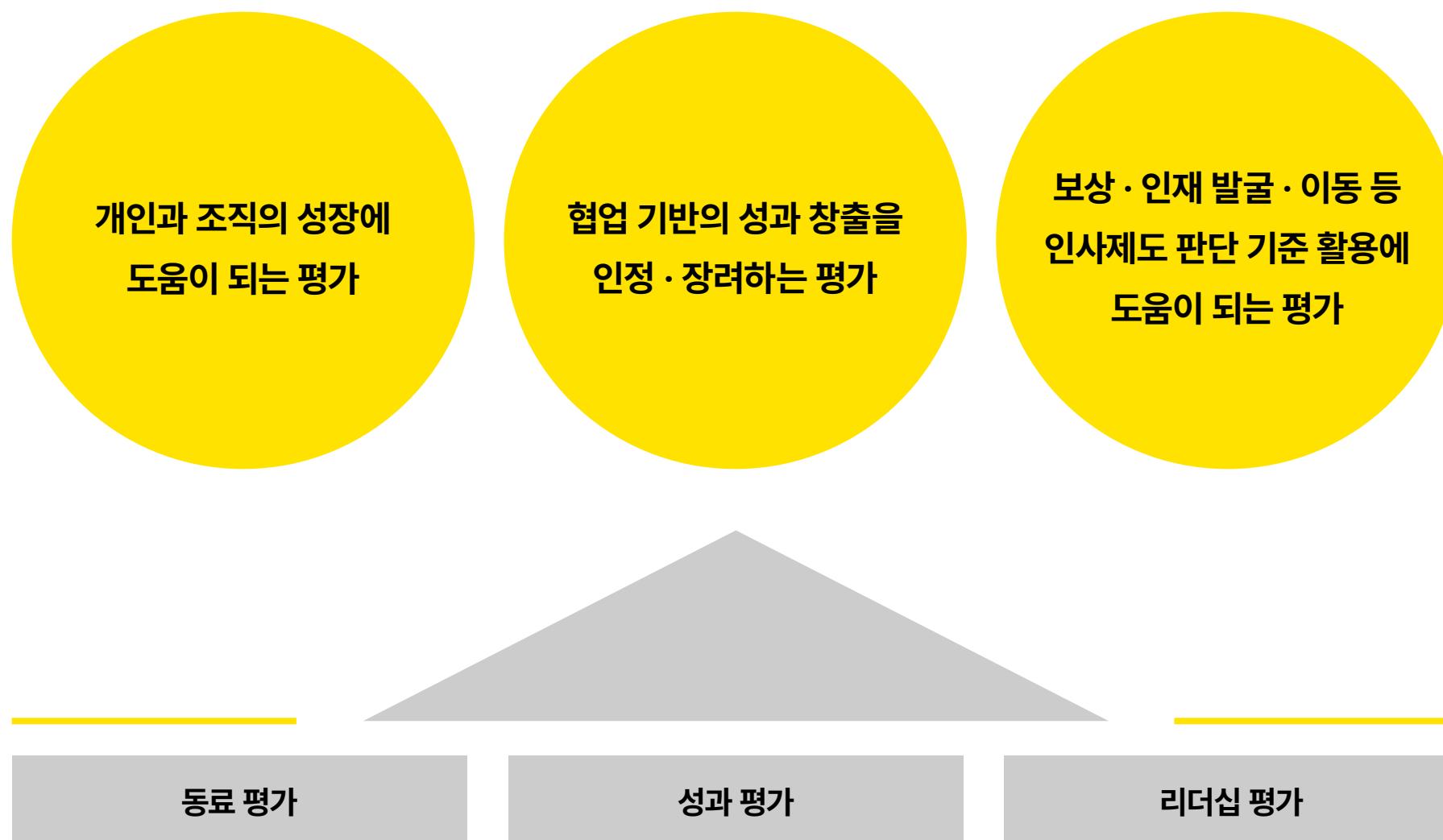
- 비정규직을 포함한 모든 임직원

포상대상

- 뛰어난 창의성으로 당행 혁신에 크게 기여한 경우
- 우수한 업무수행이나 헌신적인 노력으로 당행 발전에 크게 기여한 경우
- 당행 이미지 제고에 크게 기여하거나 명예를 크게 고양시킨 경우
- 당행 내규 및 관련 법규를 준수하고 내부통제활동을 성실히 수행하여 사고예방, 조기발견에 크게 기여한 경우 등

포상시기

- 상 · 하반기 연 2회 실시
- 인사위원회에서 필요하다고 인정하는 경우 수시로 실시



인재확보 및 육성

인재 육성

카카오뱅크는 모든 구성원이 일하기 좋은 환경을 조성하고, 자기주도적 성장을 지원할 뿐 아니라 구성원의 건강과 가족을 지원하기 위해 다양한 복리후생 제도를 운영하고 있습니다.

구성원 복리후생 제도



- 3년 근속자 대상 1개월 안식휴가 및 휴가비 지원
- 유연근로시간제
- 생일 휴가, 이사 휴가, 비상 휴가 등



- 건강검진 지원
- 의료비 지원(단체상해보험)
- 독감 예방접종
- 제휴병원 할인 혜택
- 심리지원 프로그램(EAP) 지원



- 자기주도 마일리지(복지포인트) 연간 600만원 제공
- 다양한 교육 제도 운영
- 자격증 취득 지원
- 인사이트 세션 운영



- 경조사 지원
- 자녀 학자금 지원, 영유아지원금 제공
- 어린이집 지원
- 임신기/육아기/입학기 단축근무, 출산전후휴가, 태아검진휴가, 가족돌봄휴가, 육아휴직, 난임치료휴가 지원, 수유시설 운영 등 모성보호 제도 운영
- 주택대출이자 지원



- 음원 스트리밍 서비스 지원
- 다양한 제휴할인 지원 (쇼핑, 여행, 레저 등)



- 사내 카페 및 마트 할인 지원
- 오피스 내 다양한 휴게시설 운영 (안마의자, 수면실)
- 사택 지원
- 주차장 및 출퇴근 통근버스 지원
- 야근 식대, 택시비 지원

인재확보 및 육성

인재 육성

구성원의 자기주도적 성장 지원

카카오뱅크는 '자기주도적으로 성장하는 전문가' 양성을 지향합니다. 모든 구성원이 개인이 가진 창의성과 잠재력을 최대한 발휘할 수 있도록 연초 수행업무를 스스로 정의하고 그에 따른 업무 수행 계획을 설정하도록 하고 있습니다. 사내에서 업무 전환을 고민하는 구성원들에게 기회를 부여하는 'Job&카뱅'이라는 사내 이동제도와 다양한 교육 프로그램을 제공하고 있습니다. 특히, 자기주도적 역량개발과 동료 간 서로의 성장을 돋는 문화를 지향하는 차원에서 사내 스터디 프로그램인 '카공족'(카카오뱅크의 공부하는 사람들)을 런칭하여 구성원의 자발적인 학습을 지원하고 있습니다.

2023년 총 교육 시수 **43,560** 시간

2023년 1인당 평균 교육 시간 **28** 시간

구성원 교육 프로그램

공통	신규 입사자 기초금융세션, 정보보안, 자금세탁방지, 내부통제 및 내부회계관리제도 교육 등
직무	기술 온보딩, 코드리너, 데브콘, 클랜데이, 파이썬, 데이터분석, SQL/DB, 여·수신업무 교육 등
금융연수원 제휴	신용분석, 여신심사, 외환, 리스크관리, 자금세탁방지, 금융실무법률, 컴플라이언스 교육 등
리더십	신임리더온보딩, 리더십 부스터 세션, 리더십 코칭 교육 등

신규 입사자 온보딩 제도

기초금융세션

카카오뱅크는 은행업이 처음인 신규 입사자를 대상으로 '기초금융세션'을 운영합니다. 기초금융세션은 여신, 수신 등 기본적인 은행 비즈니스 모델을 비롯해 카카오뱅크의 상품과 서비스, 각 제품의 특징을 전달합니다. 이를 통해 경력이 없는 신규 입사자가 조직에 빠르게 안착하고, 탁월한 성과를 낼 수 있도록 지원합니다.

리더십 개발교육

신임 리더 온보딩

주변인이 리더에게 기대하는 모습과 역할, 본인의 리더십 성향 진단 등 신임 리더들을 대상으로 선임 직후 온보딩 교육을 실시하고 있습니다.

리더십 부스터 세션

리더십 교육을 희망하는 리더들이 언제든지 자유롭게 신청하여 리더십 역할 수행에 필요한 실무 지식을 쌓을 수 있는 리더십 부스터 세션을 운영하고 있습니다.

리더십 코칭

조직진단 또는 리더십 평가를 통해 리더십 교육이 필요한 리더들을 선정하여 외부전문가의 1:1 코칭을 제공하고 있습니다.

인재확보 및 육성

역량 강화 교육

기술 공유 활동

기술 온보딩 교육

카카오뱅크에는 매년 다양한 산업 경험을 가진 IT전문가가 새로 합류하고 있습니다. 은행 고유의 기술 환경에 대해 잘 이해하고 적응할 수 있도록 은행 도메인의 기술적 특성, IT에 대한 규제사항, IT내부통제 시스템, 주요 시스템의 아키텍처와 인프라, 카카오뱅크 고유의 기술 문화 등에 대한 교육을 제공하는 전문 온보딩 세션을 운영하고 있습니다.

사내 기술 세미나

카카오뱅크의 기술 조직 구성원들은 공유를 통한 협력적 성장을 추구합니다. 기술 조직 구성원들은 매년 진행되는 기술 컨퍼런스 '코드러너(Kode Runner)', 매월 진행되는 기술 세미나 '데브콘(DevCon)'을 통해 신기술 사례 및 프로젝트 경험과 기술 지식을 공유합니다. 또한 반기별로 진행되는 '클랜데이(Clan Day)'에서 모바일, 서버, 금융IT에 대한 직무 전문성을 강화하고 활발한 네트워킹을 경험합니다.

외부 개발자 대상 PR

'기술블로그(KakaoBank Tech)' 채널을 개설하여 카카오뱅크의 기술력과 기술 문화를 알리고 있습니다. 우수한 개발 노하우와 대내외로 진행한 기술 행사, 세미나, 후원 활동을 외부 개발자들에게 소개합니다. 카카오뱅크는 기술행사 후원을 통해 브랜드 인지도와 기술 PR 효과를 높이는 한편, 기업부스 운영을 통한 참가기관 및 참가자들과의 네트워킹으로 우수 인재 Pool을 확보합니다. 2023년에는 KWDC에서 iOS개발자를 대상으로, INFCON에서 IT업계 전 직군을 대상으로 두 차례 후원을 진행하였습니다. 이 외에도 외부 개발자를 판교 오피스에 초대하여 진행하는 '퇴근길 기술 한 잔' 미팅(Meetup)이 있습니다. 해당 행사는 개발 커뮤니티의 건강한 발전과 경쟁력 강화를 목표로 상호 경험과 지식을 공유하는 행사입니다.

클랜데이(Clan Day)



코드러너(Kode Runner)



인권경영 확대

인권경영 추진 체계

인권경영 관리

카카오뱅크는 2022년 12월 유엔글로벌콤팩트(UN Global Compact, UNGC)에 가입하여 인권, 노동, 환경, 반부패의 10대 원칙에 대한 지지를 선언한 것에 이어 2024년 카카오뱅크와 국내외 계열회사, 협력회사에 적용되는 인권경영선언문을 발표하였습니다. 이를 바탕으로 카카오뱅크는 임직원 뿐만 아니라 협력사, 고객, 지역사회와 같은 모든 이해관계자의 인권이 마땅히 존중받는 '사람 중심 경영'을 실천하고자 노력하겠습니다.

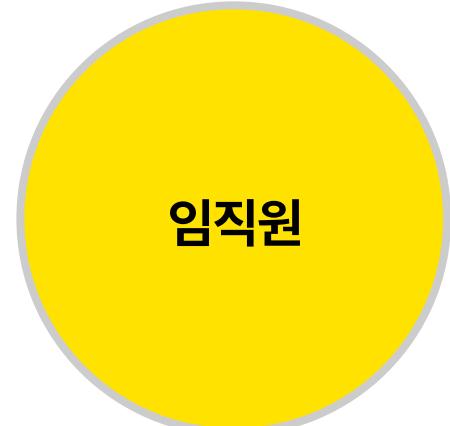


카카오뱅크 인권선언문

인권경영 강화 전략

카카오뱅크는 이해관계자의 참여 및 적극적인 리스크 관리로 진정성 있는 인권존중을 실현하고자 합니다. 인권 보장 및 증진을 위해 법정 교육을 제공하고 인권영향평가를 실시하고 있습니다. 카카오뱅크는 인권 관련 잠재적 이슈를 체계적으로 관리하기 위해 임직원, 협력사 대상 인권 실태조사 및 영향평가를 강화해나갈 예정입니다. 더불어, 인권 존중을 위한 문화가 실질적으로 개선될 수 있도록 노력하고 있습니다.

인권경영 강화 활동



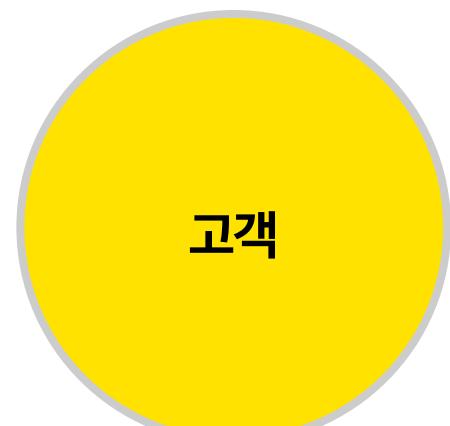
임직원

- 다양성 증진
- 근무 여건 개선
- 보건안전체계 고도화



협력사

- 근무환경 지원 강화
- 공정거래 프로그램 운영 확대
- 인권경영 실천 지원



고객

- 고객 권리 보호 체계 강화
- 금융 접근성 개선
- 지속가능금융상품 확대



지역사회

- 지역사회와의 소통 강화
- 지역사회 공헌 확대

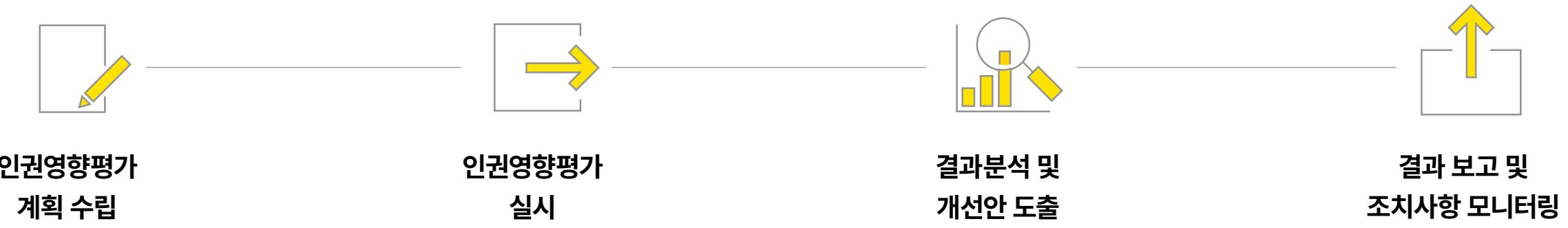
인권경영 확대

인권영향평가

인권위험요소 예방을 위한 인권평가

카카오뱅크는 인권위험요소 예방을 위해 인권 실태 및 인권영향평가 등 설문 조사를 실시하고 있습니다. 조사는 사업환경에서 발생할 수 있는 고충에 대한 현황파악과 함께, 보다 근본적인 개선방안을 도출하려는 목적으로 실시되며 카카오뱅크의 임직원과 인권위험에 취약한 고객센터 상담직원을 포함한 협력사를 대상으로 진행됩니다.

인권영향평가 프로세스



2024 인권영향평가 결과

설문 참여 인원	평가결과
카카오뱅크 임직원 396명	인권침해 발생 가능성 및 심각성 낮음
협력사 임직원 9명	(1점/3점)

인권경영 확대

인권교육 및 고충상담 프로그램

주요 인권 이슈 관리 현황

카카오뱅크는 고충 상담 채널을 운영하여 직장 내 괴롭힘, 성희롱 등 회사생활을 하면서 겪는 어려움이나 고충에 대해 상담할 수 있는 제도를 운영하고 있습니다. 또한, 아래 다섯 가지 인권 관련 항목에 대한 관리 및 점검을 실시하고 있습니다.

고용상의 비차별

고용에 있어 성별, 종교, 장애, 나이, 사회적 신분, 출신 지역 등을 이유로 차별하지 않으며, 국가유공자 및 장애인을 포함한 취업보호대상자는 관계 법령에 따라 채용 시 우대하고 있습니다.

결사 및 단체교섭의 자유

헌법에 의한 단결권, 단체교섭권, 단체행동권을 보장하고 있으며, 현재 노동조합이 설립되어 있습니다.

강제노동 금지

구성원이 자유롭게 출퇴근 시간을 조정할 수 있는 유연근로시간제 운영하고 있습니다.

아동노동 금지

18세 미만 연소자를 고용하지 않습니다.

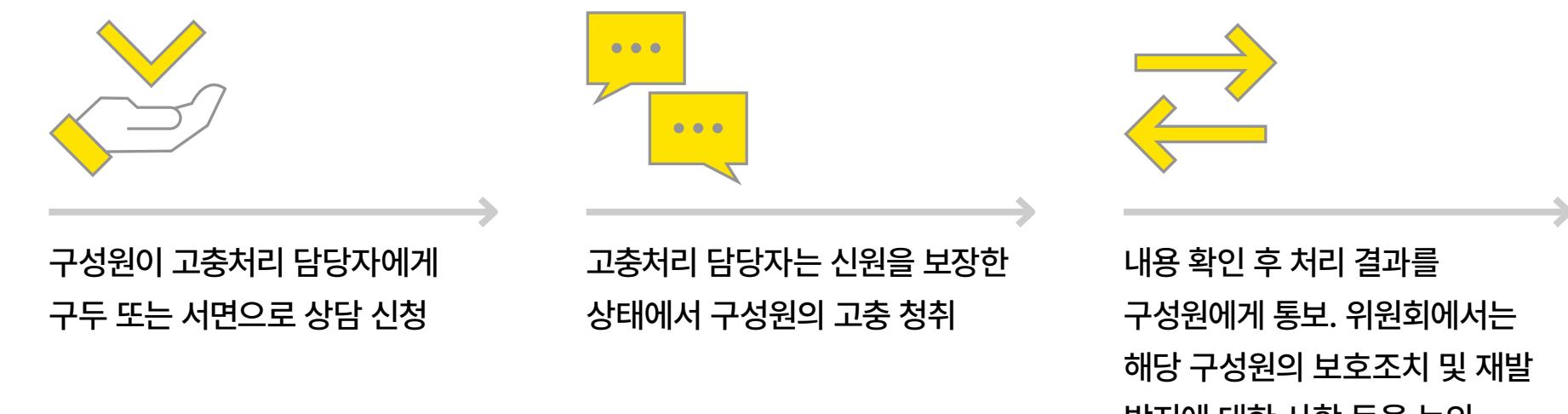
직장 내 괴롭힘 금지

2019년부터 매년 직장 내 괴롭힘과 관련된 교육을 하고 있으며, 관련한 상담 및 신고 채널도 운영해 직장 내 괴롭힘 방지에 적극적으로 대응하고 있습니다.

임직원 대상 인권경영 프로그램

카카오뱅크는 임직원 전원을 대상으로 매년 성희롱 예방, 장애인 인식개선, 직장 내 괴롭힘 금지에 대한 인권교육을 실시하고 있습니다. 주요 인권경영 사안에 대해서는 추가 교육을 실시하고 있으며, 직장에서 발생할 수 있는 인권 침해 상황에 대한 문제의식을 제고하고 사건 발생을 방지할 수 있도록 노력하고 있습니다. 2023년에는 기존 비대면으로 진행하였던 직장 내 성희롱/괴롭힘 예방 교육을 집합교육으로 전환하여 성희롱 및 괴롭힘에 대한 구성원의 인식을 보다 증진시켰습니다. 또한, 구성원들이 성희롱, 직장 내 괴롭힘을 비롯한 고충을 상담하고 신고할 수 있도록 핫라인, 라운드테이블, 인사 면담 등 다양한 채널을 운영하여 모두의 인권이 존중되는 건강한 업무환경을 조성하고 있습니다.

카카오뱅크 고충상담 채널



	2021	2022	2023
고충 신고 건수	1	5	7
고충 처리 건수	1	5	7
고충 처리율	100%	100%	100%

인권경영 확대

인권교육 및 고충상담 프로그램

임직원 다양성 존중 및 차별 금지

카카오뱅크는 고용에 있어 성별, 종교, 나이, 사회적 신분, 출신 지역 등을 이유로 차별하지 않으며, 국가 유공자 및 장애인 등 취업 보호 대상자는 관계 법령에 따라 채용 시 우대하고 있습니다. 카카오뱅크는 2023년 말 기준 임직원의 45.2%가 여성이며, 성과 중심의 평가를 통해 성별에 따른 차별이 없는 인사제도를 운영하고 있습니다. 또한, 2019년 기준 6명에 불과했던 여성 관리자 수가 2023년에는 36명으로 6배 확대되는 등, 관리자의 성별 다양성을 제고하기 위해서 꾸준히 노력하고 있습니다. 카카오뱅크는 중증장애인 근로자 2명, 경증장애인 근로자 6명을 직접 고용하고 있으며, 장애인 표준사업장인 브라보비버 인천, 경기를 통하여 장애인 근로자 10명을 연계고용하고 있습니다. 카카오뱅크는 앞으로도 장애인 고용을 확대해 나가겠습니다.

구분		단위	2021	2022	2023
임직원 현황	합계	명	1,022	1,386	1,552
	성별	명	535	750	850
	남성	명	487	636	702
다양성 현황	여성	명	104	126	118
	남성 관리자 수	명	26	38	36
	여성 관리자 수	명			

인권경영 확대

노사관계 관리체계

노동조합 현황

카카오뱅크 노동조합은 2021년 3월 설립되어, 2023년 12월 기준 401명의 조합원이 소속되어 있습니다.

노동3권 협약체결

카카오뱅크는 단결권, 단체교섭권, 단체행동권 등 헌법 및 노동법, 기타 관계 법령에 따른 근로자의 권리를 존중하며, 적극적인 소통을 바탕으로 건전한 노사관계를 유지하기 위해 노력하고 있습니다. 카카오뱅크는 2022년 1월 노동조합과 첫 단체협약을 체결하였고, 2024년 4월 노동조합과 2024 단체협약을 체결하였습니다.

노사 협의 채널

카카오뱅크는 근로자참여 및 협력증진에 관한 법률에 따라 노사협의회인 '라운드테이블(Round Table)'을 설치하여 운영 중에 있습니다. '라운드테이블'은 다양한 구성원의 의견을 청취할 수 있도록 소속 부서, 성별, 입사시기 등을 고려하여 11명의 멤버로 구성되어 있으며, 근무제도, 평가, 복리후생 등 여러가지 현안에 대해 구성원들의 의견을 수렴하고 경영진과 소통하면서 제도를 합리적으로 개선하는 등 발전적인 노사관계 구축에 기여하고 있습니다. 매월 라운드테이블 회의를 정기적으로 개최하고 있으며 사내 이슈 발생시 추가로 개최합니다. 2023년에는 인사이동, 성과평가, 복리후생 방향성 등 다양한 주제에 대한 논의를 하였습니다.

인권경영 확대

협력사 인권경영 정책

카카오뱅크는 감정노동자를 포함한 협력사 구성원을 인권 위험에 특히 취약한 이해관계자로 보고 있으며 이에 따라 감정노동자 보호와 처우 개선을 카카오뱅크의 의무이자 주요한 사회적 과제로 인식하고 있습니다. 고객센터에서 근무하는 모든 근로자가 안전하고 쾌적한 환경에서 일할 수 있는 건강한 노동 환경 조성에 앞장서고 있습니다.

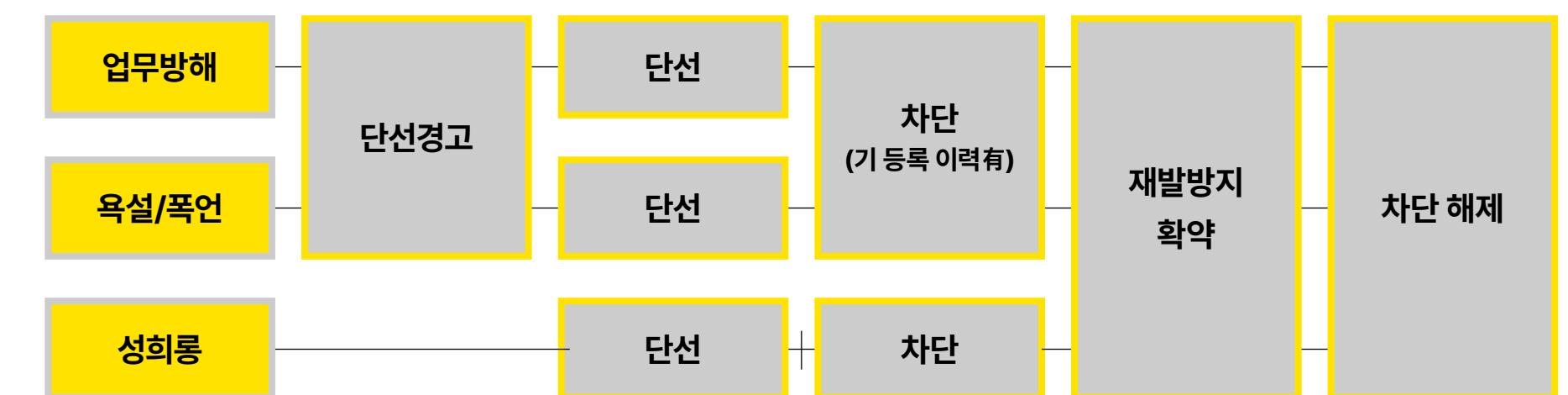
고객응대근로자 보호를 고려한 협력사 평가

카카오뱅크는 신규 위탁업체 선정 시 수탁 희망업체의 '감정노동근로자 보호 계획 및 관리 방안'을 주요한 평가 항목으로 다루고 있습니다. 또한, 협력사 평가 시 친절도에서 호응 항목을 제외해 고객에 대한 무조건적인 친절이나 사과를 강요하는 등 상담직원의 감정을 과도하게 억압하는 비인격적인 평가 방식을 지양하고 있습니다.

전화, 텍스트, 영상통화 등 채널 특성에 맞는 악성고객 응대 프로세스 마련

다양한 상담 채널을 운영하는 카카오뱅크 고객센터는 각 채널 특성에 맞는 악성고객 응대 프로세스를 마련하고 있습니다. 특히 상담직원에 대한 실질적인 보호가 이루어질 수 있도록 악성고객 여부에 대한 판단을 상담직원에게 맡기고 있으며, 단선 전에 고객의 행동과 언행을 자제시키는 '단선 경고'제도를 시행하고 있습니다. 성희롱 고객에 대해서는 상황 발생 시 경고 없이 단선 조치해 경고 과정에서 발생할 수 있는 상담직원의 2차 피해 가능성을 최소화하고 있습니다. 카카오뱅크는 오픈 이후부터 2023년 12월까지 총 518건의 차단 조치가 발생했습니다. 이처럼 카카오뱅크의 악성고객 응대 프로세스는 형식적인 절차가 아닌 실질적인 장치로 기능하고 있습니다. 더불어, 상담직원과 고객이 유선 상으로 연결되기 전, 고객이 폭언이나 성희롱 등을 하지 않도록 상담직원 인권 보호 멘트를 송출하고 있습니다.

고객센터 악성고객 응대 프로세스



협력사 동반성장

협력사 상생 협업 체계

소통과 신뢰 기반의 파트너십

카카오뱅크는 고객상담, IT서비스, 오피스 보안, 시설관리 용역 등을 협력사에 위탁하고 있으며, 협력사를 비대면 금융서비스 지원의 새로운 길을 함께 만들어가는 동반자로 인식하고 있습니다. 영업점을 운영하지 않는 카카오뱅크의 특성상 협력사는 고객과의 소통과 서비스 및 상품의 품질 관리에 있어 매우 중요한 파트너입니다. 협력사의 고충을 해결하기 위해 도급 안전보건협의체를 운영하고 있으며 이를 통해 직원들의 애로사항을 반영하여 제도를 개선하고 있습니다.

상생협업 강화 프로젝트

카카오뱅크는 고객접점 상담서비스를 위탁운영하는 상담협력사와의 모든 업무를 통합 관리해 협력사와의 동반성을 더욱 강화해 나가기 위해 4대 과제로 구성된 '상생협업 강화 프로젝트'를 진행하였습니다. 그 결과 '24/365 상담채널 운영', '상담품질 향상을 위한 활동', '협력사와의 상생 협업 강화' 활동의 공로를 인정받아 2023년 대외 조사기관 KMAC에서 진행한 KSQI조사(콜센터 부문)에서 '일하기 좋은 콜센터'로 선정되었으며 5년 연속 '우수' 등급으로 평가받았습니다. 또한 같은 조사기관에서 진행한 KCSI조사(인터넷 은행부문)에서 3년 연속 1위를 수상하였습니다.

상생협업 강화 프로젝트 4대 과제

과제명	세부 진행 내용
협력사 역량강화 프로젝트	<ul style="list-style-type: none"> 상담협력사 최초 안식휴가(2년 근속 시 5일 휴가 및 휴가비 지급) 지원, 장기근속 공로자 시상을 통한 숙련 상담원 확보 노력 고객 대응강화를 위한 협력사 인력 운영 정책 (단계별 스킬 관리 및 파트타임제도 운영) 지원 현장 중심의 업무역량강화를 주도하는 TF활동 지원
협력사 동기부여 강화 프로젝트	<ul style="list-style-type: none"> 상담협력사의 날 운영: 상담협력사의 노고 치하 및 동반성장 동기부여 현장상황과 이슈를 고려한 SLA(Service Level Agreement)계획, 협의, 적용 현장 중심의 개선과제 도출, 개선 제안제도 운영 : 앱 내 이용 방법 관련 개선, 고객 불편 사항 전달 등을 통해 관련 문의 감소 및 고객 편의성 강화 상담협력사의 성과 기여를 대외인증기관을 통해 인증지원 : KSQI, KCSI 연 2회 협력사 구성원 격려 물품 지급
업무환경 개선 프로젝트 (운영 효율화/비효율 개선 프로젝트)	<ul style="list-style-type: none"> 2024년을 목표로 협력사 운영 효율화를 위한 운영관리 솔루션 도입 추진 업무별 프로세스 진단, 난이도 분석을 통한 개선이슈 발굴, 개선지원 불필요 및 비효율을 감소를 위한 과제발굴, 개선관리 협업
민원 제로화 프로젝트	<ul style="list-style-type: none"> 민원 대응력 강화 : 매월 민원간담회 정기 개최, 민원 전문가 확대, 사례분석 및 개선관리, 프로세스 재정비 협력사와 정기적인 간담회를 통한 민원 사전예방 및 현안 관리 악성고객 응대업무 매뉴얼 개정

협력사 동반성장

협력사 상생 협업 체계

협력사 지원 프로그램

카카오뱅크는 협력사에 우수한 근무환경을 제공하기 위하여 세심하게 지원하고 있습니다. 협력사 직원을 위한 사내카페, 안마의자 등 편의시설 운영과 휴게시설 설치, 근무자 건강 관리를 위한 공기질 개선 활동 등 협력사 소속 직원이 정신적, 신체적으로 안정된 공간에서 근무할 수 있도록 적극 지원하고 있습니다. 또한, 고객센터 협력사 구성원들을 격려하기 위한 상생 지원 활동을 강화해 나가고 있습니다. 연 2회 전체 협력사 구성원을 위한 격려 물품을 지급하고 있으며, 이 외에도 협력사와의 동반 성장을 위한 다양한 지원 활동을 지속해 나갈 것입니다.

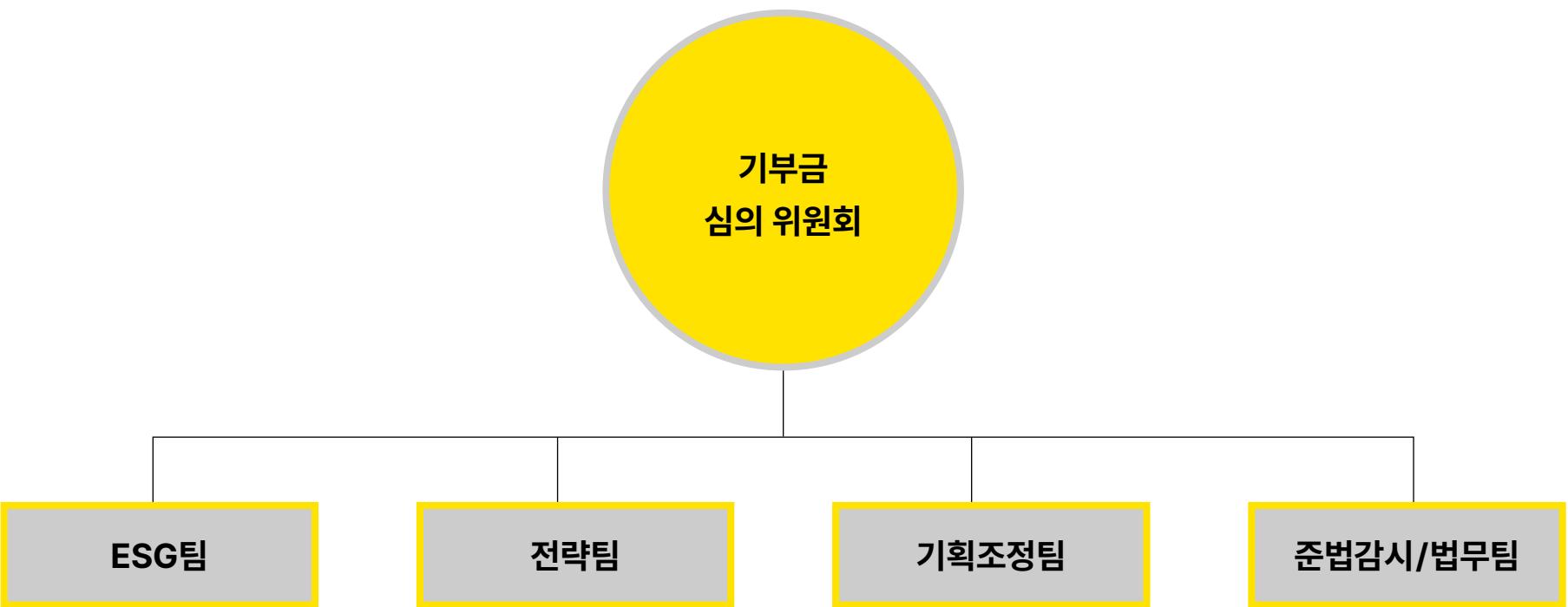
2024 카카오뱅크 파트너스 데이(Partners Day) 개최

카카오뱅크는 2024년 3월 '2024 카카오뱅크 파트너스 데이(Partners Day)'를 개최하여 파트너사의 노고에 감사를 표하고 협력사와 함께 다양한 프로그램을 진행했습니다. 우수 협력사에 감사패 전달, 카카오뱅크와 파트너사 간 네트워킹, ESG 세션 등을 통해 동반 성장을 위한 지원 방안을 소개했습니다. 카카오뱅크는 올해 처음 개최한 파트너스 데이를 시작으로 앞으로도 파트너사와 함께 성장할 수 있는 방안을 모색하며 상생을 이어가기 위해 노력하겠습니다.

사회공헌 활동 및 지역사회 참여

사회공헌 운영체계

카카오뱅크는 비즈니스와의 연계, 지역사회 상생, 미래세대 지원, 환경문제 해결이라는 4가지 테마 아래 전략적인 사회공헌 사업을 추진하고 있으며 사회공헌 활성화와 투명한 기금 운영을 위해 기부금심의위원회를 운영하고 있습니다. 기부금심의위원회에서는 기부금의 타당성을 심의하고, 기부금 운영 한도와 집행 내역은 연 1회 이상 이사회와 ESG위원회에 보고되고 있습니다.



카카오뱅크의 '같지만 다른' 사회공헌 전략

카카오뱅크는 ESG 방향과 연계한 사회공헌 프로그램을 기획하고 운영해 사회적 책임과 역할을 다하는 기업으로의 질적 성장을 추구합니다. 사회적 책임과 역할을 수행하기 위해 다양한 사회공헌 활동을 확대 추진하고 있으며 2023년에는 전년 대비 약 119% 증가한 56억 원의 기부금을 집행하였습니다.

기부금 집행내역

2021 2.5억 원

2022 25.6억 원

2023 55.9억 원



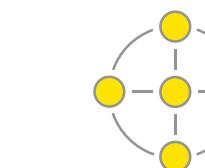
비즈니스와의 연계

- 비즈니스 특성을 고려한 사회공헌 활동 개발 및 운영
- 프로그램별 운영 결과를 토대로 카카오뱅크를 대표할 수 있는 장기 운영 프로그램 선정
- 피싱 피해 방지 등 사회적 금융 안전장치 수립을 위한 사업 추진
- 금융사, 통신사, 교육기관 등 다양한 기관과의 협업 추진



지역사회 상생

- 기존 지역사회 기반 사회공헌 활동 내실화
- 지역사회의 니즈를 반영한 사회공헌 프로그램 기획 및 운영
- 구성원 기부 프로그램 운영 및 참여형 봉사활동 기획
- 임직원 사회공헌 활동 동력을 위한 인센티브 제도 운영



미래세대 지원

- 청소년 맞춤형 금융교육 지원 및 교육 콘텐츠 개발
- 취약계층 장학금 지급 등 지속가능한 사회를 위한 사회공헌 활동 운영
- 문화적 다양성과 포용 증진, 창의성과 혁신 촉진을 위한 메세나 활동 지원



환경문제 해결

- 장·단기 환경문제 해결을 위한 사회공헌 활동 선정
- 환경보호 인식 개선을 위한 시민 참여형 활동 기획

사회공헌 활동 및 지역사회 참여

사회공헌 활동

카카오뱅크는 다양한 사회공헌 활동을 통해 더 나은 세상을 만들어 나가는데 헌신하고 있습니다.

구분	주요 내용	금액(원)
금융사회안전망 구축	금융사회 안전망 구축을 위한 핀테크 및 스타트업 지원 등	12.0억
교육·학술	자립준비청년대상 맞춤 금융 교육, 금감원 연계 1사1교 등	2.1억
지역사회·공익	취약계층 및 소상공인 대상 지원, 국가유공자 다자녀 가정 학습환경 조성 등	6.0억
메세나·체육·장애인	시민참여형 ESG 캠페인 진행, 장애 아동 청소년 예체능 활동 지원 등	4.0억
환경·글로벌	환경문제 해결을 위한 청년모임 지원, 인도네시아 디지털 교육 지원 등	4.8억
기타	재난재해 발생 시 긴급 후원 등	3.0억
은행연합회 공동 사회공헌	은행권 공동 사회공헌사업에 참여하여 금융권 사회적 책임 강화	24.0억
합계		55.9억

금융사회 안전망 구축을 위한 핀테크 및 스타트업 지원

금융사기 탐지·방지, 금융소외계층, 금융케어, 소상공인 등 4가지 분야의 금융 혁신 기술을 가진 핀테크 기업 20개사를 선정하여 비즈니스 진단/IR컨설팅, 멘토링, 단계별 성장지원 프로그램을 제공하였습니다. 특히 역량이 있는 8개 기업에 각각 4천만 원의 사업비를 지원하며 지속가능한 사회혁신 생태계 구축에 기여했습니다.

다자녀 국가유공자 가정 학습환경 조성

국가보훈부와 협약을 통해 다자녀 국가유공자 가정 중 교육 환경 개선이 필요한 취약계층 가구를 선별하여 공부방을 리모델링하고 노트북을 지원하는 등 맞춤형 교육 환경을 조성하였습니다.

시민참여형 ESG 캠페인 진행

2023 서울디자인페스티벌에서 시민참여형 탄소 배출 저감 캠페인을 진행하였습니다. 캠페인에 참여한 고객들은 메일함, 드라이브 등에서 오랜 시간 사용하지 않은 데이터를 삭제해 탄소 배출 저감에 동참하였습니다. 캠페인 기간 동안 3,600여명의 참가자들이 약 200GB에 달하는 데이터를 삭제해 총 2tCO₂eq의 탄소를 감축했습니다.

인도네시아 디지털 교육 지원 및 임직원 해외 봉사활동

인도네시아 자카르타에 위치한 초등학교에서 학생들을 대상으로 임직원이 직접 디지털 금융교육 및 환경 개선 봉사활동을 진행하였습니다. 스마트 휴지통 만들기를 통한 디지털 IT코딩수업, 시장놀이를 통한 다양한 화폐소개와 경제수업 등을 진행했으며 인도네시아 청소년들의 디지털 정보 격차 문제를 줄이고 교육 환경을 개선하기 위한 카카오뱅크 LAB을 조성하였습니다.

환경문제 해결을 위한 청년모임 지원

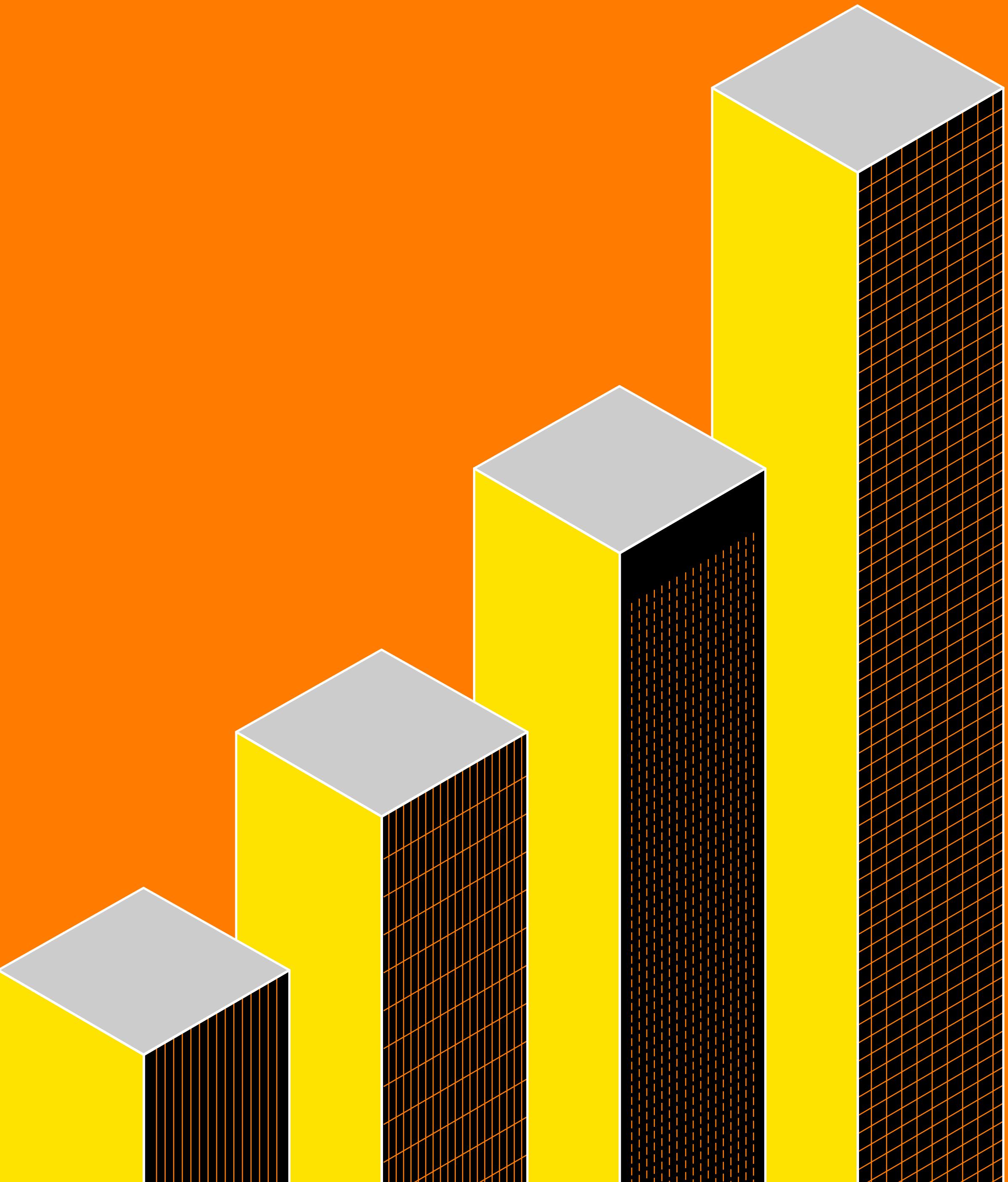
청년들의 창의적인 환경 문제 해결 아이디어를 발굴하고 지원하기 위해 만 19세 이상 34세 이하 청년들로 구성된 전국 환경 모임 20개 팀을 지원하였습니다. 각 팀은 기후변화, 자원순환, 생물다양성, 환경교육 등을 주제로 '일상에서 시도할 수 있는 실천 방안 탐구', '환경에 대한 관심 제고 및 인식개선을 위한 캠페인', '환경 문제 해결을 위한 대안시스템 구축' 등 다양한 활동을 진행하였습니다.

Contents

- 71 건전한 지배구조
- 78 ESG 경영 이행
- 82 리스크 관리
- 85 윤리·준법경영 고도화
- 90 주주권리 보호
- 91 이해관계자 커뮤니케이션 및 공시 강화

Increase
Transparency

지배구조: 높아다



건전한 지배구조

지배구조 원칙

안정적이고 효율적이며 투명한
지배구조로 기업과 고객 가치를 제고하기
위해 노력합니다. 카카오뱅크는 안정성,
효율성, 투명성을 지배구조의 원칙으로
삼고 있습니다.



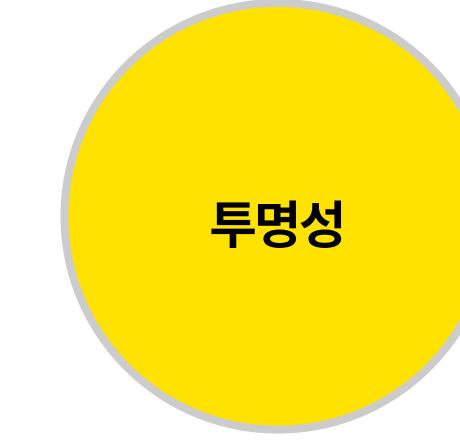
안정성

카카오뱅크의 의사결정 권한은 이사회에, 업무 집행 권한과 책무는 경영진에 있습니다. 경영진의 업무 집행 상황은 이사회에 보고되어 상호 건전한 견제와 균형을 도모합니다. 이사회는 주요 경영 사항들을 감독하고 승인하며 경영진에 대한 견제 장치로 작동합니다. 또한 독립성이 검증된 사외이사를 다수 선임하여 이사회와 경영진 간의 유착을 방지합니다.



효율성

이사회의 전문성을 보장하고 관점을 다양화하기 위해 이사 선임시 특정 출신이나 배경에 치우치지 않습니다. 각 이사들은 다양한 배경과 전문성을 바탕으로 안건을 검토하고 효율적인 의사결정을 내립니다.



투명성

카카오뱅크는 업무처리 기준과 절차, 결과를 투명하게 공개합니다. 홈페이지를 통해 정관, 이사회규정 등 주요 내규를 공개하고 이사회 및 이사회 내 위원회의 활동 내역을 포함한 주요 업무처리 상황을 정기적으로 공시합니다.

건전한 지배구조

지배구조 조직도

2023년 카카오뱅크 이사회는 8명의 이사진과 5개의 이사회 내 위원회로 구성되어 있습니다. 이사회 내 위원회인 ESG위원회, 감사위원회, 위험관리위원회, 임원후보추천위원회, 보수위원회는 관련 분야 전문 지식과 경험을 지닌 이사로 구성되어 있고 법령과 정관에서 정하는 일부 기능을 이사회로부터 위임 받아 수행합니다.



건전한 지배구조

이사회 구성 체계

이사회 운영규정

카카오뱅크 이사회는 주주와 이용자의 이익을 보호하는 건전한 이사회 운영을 지향합니다. 이를 위해 이사회규정, 이사회운영지침, 지배구조내부규범 등 적법한 내부 규정을 마련하고 있습니다. 각 규정에서는 이사회의 목적과 구성, 이사의 권한, 역할, 책임과 의무, 세부 절차 등을 규정합니다.

이사회의 책임과 구성

카카오뱅크 이사회는 경영진의 건전하고 책임 있는 경영 실천을 지원합니다. 이를 위해 경영활동의 기준, 절차, 방식을 점검하고 필요한 경우 개선을 요구합니다. 이사회에는 전문지식을 갖추고 독립성이 검증된 다수의 사외이사가 포함되어 있어 경영 활동에서 발생할 수 있는 이해관계 상충을 방지하고 상호간 견제와 균형을 도모하는 지배구조를 갖추고 있습니다. 이는 「금융회사의 지배구조에 관한 법률」과 「정관」에 부합하는 구성요건입니다. 이사의 임기는 3년을 초과하지 않는 범위 내에서 주주총회에서 결정하고, 사외이사의 임기는 2년으로 하되 별도로 정하지 않는 경우 연임 시 1년으로 하며 최대 재임기간은 6년으로 제한됩니다.

카카오뱅크 이사회 구성 현황 (2023년 12월 기준)

성명	구분	담당업무	ESG 위원회	감사 위원회	위험관리 위원회	임원후보 추천위원회 위원회	보수 위원회
진웅섭	사외	이사회 의장, ESG위원회 위원장	위원장	-	-	-	위원
황인산	사외	위험관리위원회 위원장	-	위원	위원장	-	-
최수열	사외	감사위원회 위원장	-	위원장	-	-	위원
이은경	사외	임원후보추천위원회 위원장	위원	-	-	위원장	-
성삼재	사외	보수위원회 위원장	-	위원	위원	-	위원장
윤호영	상임	대표이사	위원	-	-	-	-
김광옥	상임	부대표	-	-	위원	-	-
송지호	비상임	-	-	-	-	위원	위원

사외이사 선임 원칙

카카오뱅크의 사외이사는 아래와 같은 선임 원칙을 바탕으로 임원후보추천위원회의 추천을 받아 주주총회에서 선임하고 있습니다.



직무수행에 필요한
실무경험 및 전문지식
보유



특정 이해관계에 얹매이지
않고 전체 주주 및
금융소비자의 이익을 위한
공정한 직무수행



직무수행에 적합한
윤리의식과 책임성 보유



직무수행에 필요한
충분한 시간과 노력 할애

건전한 지배구조

이사회 구성 체계

이사회 평가 및 보수체계

카카오뱅크는 이사회가 법령과 내규에 명시된 역할과 책임을 적정하게 수행하는지 정기적으로 검토합니다. 매년 초 이사회 활동에 대해 자기평가, 이사회 구성원 간 상호평가, 지원부서 평가를 각각 실시합니다. 이때 감사위원회, 위험관리위원회, ESG위원회, 임원후보추천위원회, 보수위원회 등 이사회의 위원회 활동 평가도 함께 반영합니다. 각 사외이사의 활동 평가는 지속가능경영을 위한 각종 ESG성과를 포함하고 있으며 평가 결과는 이사회 및 주주총회에 보고됩니다.

「정관」 제49조에 따라 이사의 보수 한도는 주주총회 결의를 통해 정하며 구체적인 지급방법은 이사회에서 정합니다. 또한 이사회 내 위원회인 보수위원회에서 「금융회사의 지배구조에 관한 법률」에서 명시하고 있는 임원, 금융투자업무담당자에 대한 보수, 보수체계 설계 및 운영의 적정성 평가 등의 사항을 심의, 의결합니다.

카카오뱅크 이사회 보수 현황 (단위: 백만 원, 2023년 기준)

구분	인원	보수총액	1인당 평균 보수액
등기이사(사외이사, 감사위원회 위원 제외) ¹⁾	3명	2,123	708
사외이사(감사위원회 위원 제외)	2명	128	64
감사위원회 위원	3명	217	72

1) 주식매수선택권 행사이익을 제외한 금액

건전한 지배구조

이사회 다양성 제고

이사회 내 다양성 관련 정책 및 활동

카카오뱅크는 이사회 구성원의 전문성 및 다양성을 추구합니다. 특정 출신 또는 배경에 치우치지 않도록 매년 1회 이상 대표이사승계계획과 사외이사 후보군 관리 프로그램을 등을 통해 다양한 경험과 의견을 갖춘 전문가를 상시 확보하고 유지합니다.

이사회 역량 구성표 (Board Skills Matrix) (2023년 12월 기준)

구분	진웅섭	윤호영	김광옥	황인산	최수열	성삼재	이은경	송지호
금융/경제	•	•	•	•	•			
경영		•	•				•	
재무/회계				•	•			•
법률/규제	•						•	
리스크관리			•	•	•	•		
IT		•						•
ESG/소비자보호	•					•		

건전한 지배구조

이사회 활동

2023 이사회 활동 내역

카카오뱅크는 2023년 총 16회의 이사회를 개최하였습니다.

2023년 말 기준 재직이사들의 이사회 평균 참석률은 97.2%입니다. 1년 간 이사회에 부의 된 안건은 총 104건으로 결의안건 68건, 보고안건 36건입니다.

회사의 주요 투자, 사업을 검토하고 승인하여 원활하고 건전한 경영을 도모합니다. 특히 분기별로 조직 전체 사업 전략과 성과를 고려하여 경영 전략에 부합하는 운영을 지원합니다.

이사회 안건

정관/내규, 5건

5 %

조직/임원, 8건

8 %

내부통제, 19건

18 %

경영/예산, 25건

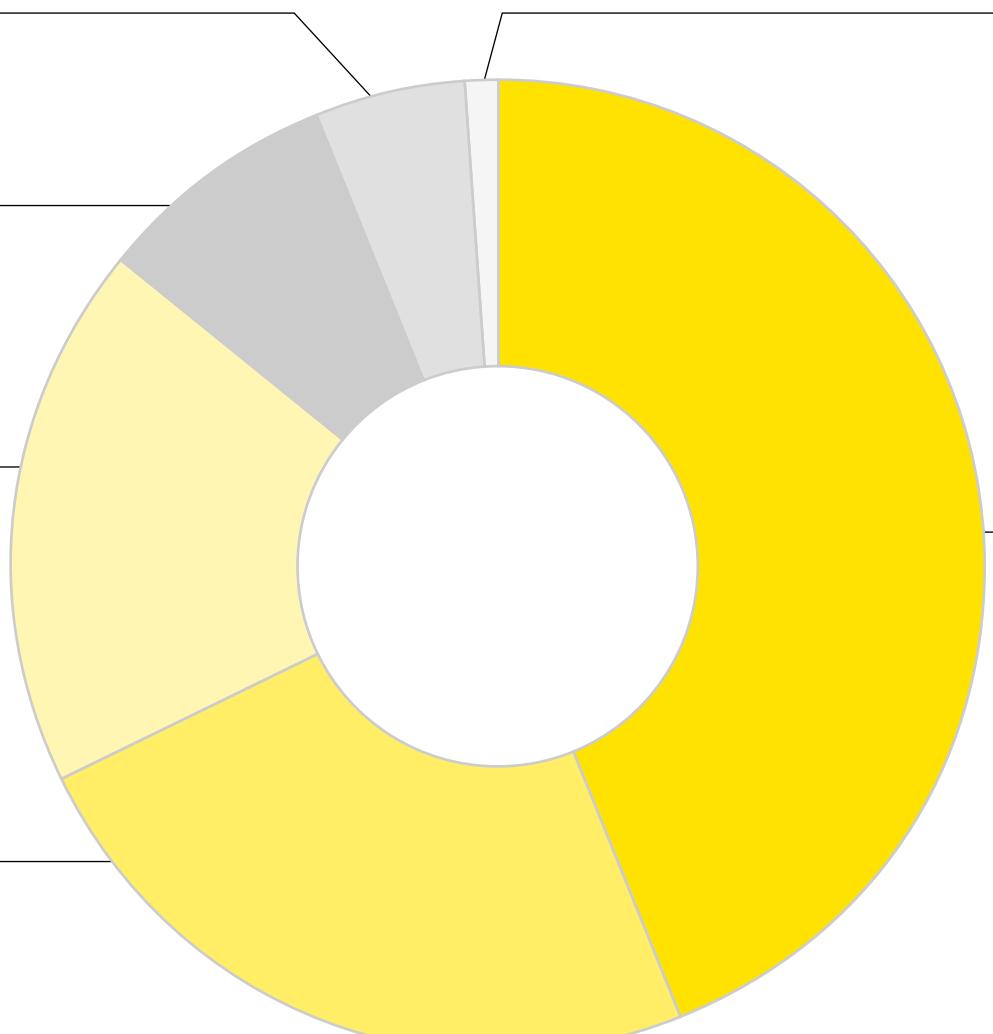
24 %

주주총회, 1건

1 %

계약/운영, 46건

44 %



이사회 및 이사회 산하위원회 활동

구분	주요기능	구성
이사회	• 업무집행에 관한 의사결정	<ul style="list-style-type: none"> • 4인 이상 12인 이하의 이사 • 3인 이상, 과반 이상의 사외이사
ESG위원회	• 환경, 사회, 지배구조에 대한 방향 수립 및 관련 사항 심의·결의	<ul style="list-style-type: none"> • 3인 이상의 이사
감사위원회	• 내부통제시스템의 적정성과 경영성과의 평가 및 개선 등을 위한 감사	<ul style="list-style-type: none"> • 3인 이상의 사외이사 • 1인 이상의 관계 법령에서 정하는 회계/재무 전문가
위험관리위원회	• 경영전략과 부합하는 리스크관리 전략 수립·감독	<ul style="list-style-type: none"> • 과반 이상의 사외이사 • 1인 이상의 금융/회계/재무 분야 종사 경험이 있는 자
임원후보추천위원회	• 사외이사, 대표이사, 감사위원 후보 추천	<ul style="list-style-type: none"> • 3인 이상의 위원으로 하며 경영진 배제 • 과반 이상의 사외이사
보수위원회	• 보수 관련 정책 및 체계와 관련된 사항에 대한 결정	<ul style="list-style-type: none"> • 8인 이내의 이사 • 과반 이상의 사외이사 • 1인 이상의 금융/회계/재무 분야 종사 경험이 있는 자 • 1인 이상의 위험관리위원회 소속이사

건전한 지배구조

경영진

**대표이사 윤호영(daniel.yun)**

- 전) Kakao Mobile Bank TFT 부사장
- 전) Daum Communications 경영지원부문장
- 전) ERGO daumdirect 경영기획팀장

경영진 선임 및 승계

카카오뱅크 이사회는 지배구조 원칙과 정책에 관한 사항을 수립하고 평가합니다. 이러한 사항은 「지배구조내부규범」, 「이사회규정」, 「최고경영자승계규정」으로 내규화하여 운영하고 있습니다. 카카오뱅크는 변화하는 환경, 제도에 따라 지배구조 관련 원칙과 정책을 상시 점검하고 보완하고자 노력합니다. 2023년 12월 이사회와 임원후보추천위원회는 대표이사 승계계획의 적정성을 검토하고 승인하였고 이러한 점검은 매년 1회 이상 이루어집니다.

경영진 성과평가 및 보상

카카오뱅크 경영진에 대한 성과평가는 장기성과와 단기성과를 기반으로 이루어집니다. 장기성과는 지속적인 성장과 성과 창출을 목적으로 중장기지표를 설정하며, 단기성과는 수익성, 고객, 플랫폼 영향력 등을 고려한 당해연도 KPI 및 신규 전략 지표, 내부통제 이행 강화 지표 기반으로 목표를 설정하여 평가하고 있습니다. 또한, 경영진에 대한 성과 보상은 보수위원회에서 심의 및 결의하며, 평가 결과를 종합적으로 판단하여 성과보수 지급률을 연계하고 있습니다.

**부대표 김광옥(jade.kim)**

- 전) 한국투자파트너스 전무
- 전) 한국투자금융지주 준법감시인
- 전) 한국투자증권 기업금융담당

경영목표와 전략

지속가능한 금융혁신

- 금융상품 재해석으로 혁신 지속
- 글로벌 사업 확장 모색

압도적 1등 금융 + 생활 필수앱

- 영업이익 극대화
- 플랫폼 서비스 차별화로 플랫폼 영향력 강화

KPI 체계 구축

- 전사 전략 방향 컨센서스 설정
- 전사 역량 집중하여 성과 달성

ESG 경영 이행

ESG 거버넌스



ESG위원회

카카오뱅크는 본격적으로 ESG 경영을 강화하기 위해 이사회 산하에 ESG위원회를 신설하여 ESG 경영을 충실히 실행하기 위한 전담 조직체계를 구축하였습니다. ESG위원회는 ESG 최고의사결정기구로 ESG전략과 계획을 수립, 결의하며 환경, 사회, 지배구조 관련 활동을 관리, 감독합니다. ESG위원회는 이사회에서 위임한 비재무적 요소인 환경, 사회, 지배구조에 대한 방향을 수립하고 관련 주요사항을 보고받고 심의 및 결의합니다. ESG위원회는 반기 1회 이상 개최하는 것을 원칙으로 하며 2023년 총 7회의 ESG위원회를 개최하였습니다. ESG위원회를 통해 ESG 중대성 평가 결과, 지속가능경영보고서 발간 등 ESG 이행 현황에 대해 보고하고 있으며 위원들의 의견을 수렴해 ESG경영 활동을 강화하고 있습니다.

2023년 ESG위원회 주요 의결사항

회차	일자	주요 의안내용	구분
1차	2023-01-18	2022년 ESG 업무 이행 현황 2023년 기부금 운영한도 설정	심의
		2022년 기부금 운영 현황 2023년 카카오뱅크 ESG 업무 계획	보고
2차	2023-03-29	ESG위원회 위원장 선임	결의
3차	2023-04-26	은행 공동 사회공헌사업 기부금 납입 2023년 기부금 운영한도 변경	심의
		카카오뱅크 2022 지속가능경영보고서 중간 보고 환경경영시스템 ISO 14001 인증	보고
4차	2023-05-30	카카오뱅크 2022 지속가능경영보고서 초안 보고	보고
5차	2023-06-28	카카오뱅크 2022 지속가능경영보고서 발간	보고
6차	2023-07-24	ESG 정보 공시 의무화와 대응 방안	보고
7차	2023-10-25	2023년 기부금 운영 한도 변경	심의

ESG 경영 이행

ESG 미션과 비전

카카오뱅크는 “기술과 혁신으로 금융과 고객의 만남을 이롭게”라는 미션 아래 더 많은 이용자에게 편리하고 이로운 금융 서비스를 제공하기 위해 노력합니다. 최근 기업가치에 있어 환경(Environmental), 사회(Social), 지배구조(Governance)와 같은 비재무적 요소들이 더욱 중요해지고, 지속가능경영에 대한 사회적인 요구와 카카오뱅크 내부의 목소리가 높아지고 있습니다. 카카오뱅크는 이해관계자에게 장기적인 가치와 신뢰를 제공하기 위해 지배구조의 투명성을 높이고, 금융의 문턱을 낮추며 환경과 사회에 대한 책임을 넓혀 사회와 함께 성장해 나갈 것입니다.

미션

기술과 혁신으로 금융과 고객의 만남을 이롭게

핵심가치

혁신
(Innovation)

포용
(Inclusivity)

신뢰
(Trust)

비전

지키다

넓히다

높이다

앞으로 더 나은 세상을 위해
환경을 지키다

함께 사는 세상을 위해
사회적 책임을 넓히다

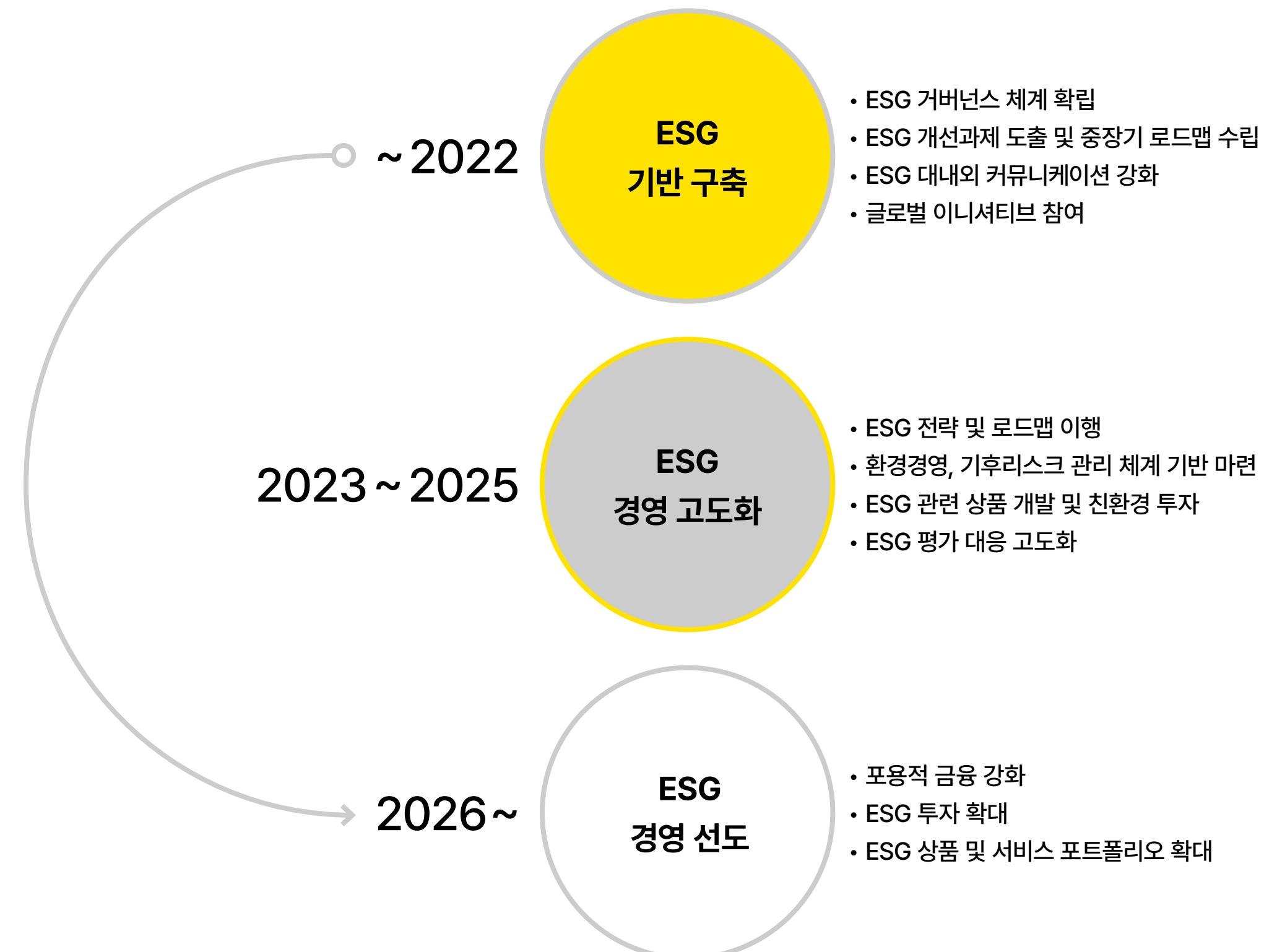
모두에게 이로운 세상을 위해
지배구조의 투명성을 높이다

ESG 경영 이행

ESG 미션과 비전

2030 ESG 로드맵

카카오뱅크는 2022년까지 본격적인 ESG 경영 이행을 위한 기반을 다져 왔으며, 2023년부터는 환경영경체계 구축과 더불어 기후 리스크 관리가 주요 과제임을 인식하고 ESG 경영을 고도화해 나가고 있습니다. 장기적으로는 포용적 금융을 강화하고 ESG 상품 및 서비스 포트폴리오를 확대하는 등 ESG 경영을 선도할 것입니다.



ESG 로드맵에 따른 주요 과제 이행

ESG 핵심 과제 이행 내역 및 향후 주요 과제 설정

카카오뱅크는 ESG 중장기 로드맵에 따라 환경, 사회, 지배구조 부문별 현황을 객관적으로 진단하고 전사 차원의 환경, 사회, 지배구조 부문별 과제를 도출하였습니다. 특히, 환경 부문에서 기후 리스크에 효과적으로 대응하기 위해 기후변화 거버넌스 체계 강화와 기후변화 리스크 관리 강화 등을 주요한 과제로 설정해 추진했습니다.

2023년 주요 환경 과제 추진현황

주요 추진 과제	주요 내용
환경 경영 정책수립	환경경영 방침 공개 및 환경영영 목표의 수립
환경경영조직 및 관리체계 구축	전사 환경영영 의사결정 조직 구축 및 ISO 14001 인증
공개 환경지표의 적용	산업 특성을 고려한 주요 환경지표 설정하고 이해관계자 소통
환경 및 기후 리스크 관리 체계 구축	환경 관련 위험 및 기회를 식별하고 교육 실시
용수관리체계 구축	용수사용량의 현황파악 및 현황 공시
체계적인 폐기물 관리	형태별 폐기물 배출량 및 재활용량 공개
녹색구매 지침 수립	친환경 제품의 우선 구매 지침 마련
온실가스 관리체계 구축	온실가스 종류, 범위별 배출량 공시 및 3자 검증

ESG를 고려한 투자

카카오뱅크는 투자 의사결정 시 환경, 사회, 지배구조 요소가 충분히 고려되도록 투자 가이드라인에 ESG 요소를 포함했습니다. 또한, ESG 투자 활성화의 일환으로 2022년부터 2024년 3월까지 카카오뱅크는 ESG 등급이 우수한 기업과 ESG 목적 채권 등으로 구성된 ESG 펀드에 약 700억 원을 투자하였습니다. 카카오뱅크는 ESG 기반 투자에 대한 사회적 요구가 확대됨에 따라 ESG 체크리스트를 개발하는 등 ESG 투자 방식을 고도화 할 예정입니다. 2023년말 화석연료 산업과 간접적으로 관련된 투자 현황은 장부금액 기준으로 약 6,346억 원으로 전체 투자자산 대비 5.4% 수준입니다.

ESG 경영 이행

ESG 미션과 비전

카카오뱅크 UN 지속가능발전목표 이행

카카오뱅크는 UN 지속가능발전목표(Sustainable Development Goals, SDGs)를 지지하며 경영활동을 통해 창출되는 가치를 통해 목표 이행에 동참하고 있습니다.



리스크 관리

통합 리스크 관리

리스크 지배구조

카카오뱅크는 국내외 기준에 부합하는 리스크 관리체계를 구축하여 운영하고 있으며, 이를 통해 지속적으로 성장 목표를 달성하고 금융소비자를 보호하며 주주가치를 극대화하기 위해 노력하고 있습니다. 「금융회사의 지배구조에 관한 법률 및 감독 규정」 및 카카오뱅크의 「지배구조 내부규범」에 따라 리스크 관리 업무에 관한 최고 의사결정 기구인 위험관리위원회를 두고 있으며, 리스크 관련 정책과 전략을 수립하는 위험관리책임자(Chief of Risk Officer, CRO) 산하에 영업부문과 독립된 리스크 관리 조직체계를 구축하여 운영 중에 있습니다.

리스크 관리 조직체계



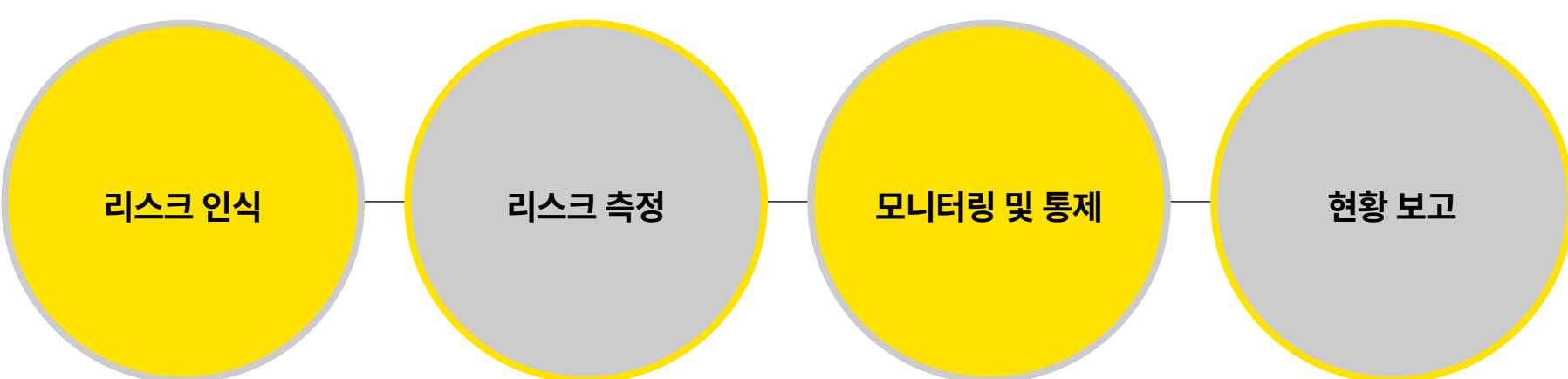
리스크 관리

통합 리스크 관리

리스크 관리 프로세스

카카오뱅크는 리스크 관리 프로세스에 따라 주요 리스크를 통합적으로 관리하고 있습니다. 인식한 주요 리스크에 대해서는 리스크 성향(가용자본 대비 배분된 내부자본한도의 비율)과 한도소진율(내부자본한도 대비 내부자본 사용량의 비율)을 관리지표로 설정하고 모니터링하여 내부자본적정성을 평가하고 있습니다. 또한 주기적으로 통합위기상황분석을 실시하여 잠재적 취약성에 대한 분석을 수행하고 있습니다. 만약 내부자본적정성이 미흡한 것으로 판단될 경우 리스크 관리 강화, 자본확충 등 필요한 조치를 취하고 있으며, 리스크 관리 현황에 대한 종합적인 분석 결과를 정기적으로 위험관리위원회와 위험관리협의회에 보고하고 있습니다.

리스크 관리 절차



주요 리스크 관리

카카오뱅크는 경영 전반에 걸쳐 발생할 수 있는 리스크에 대해 유형별 내부자본한도를 설정하고, 그 한도 관리 결과를 경영 의사결정에 반영하는 통합적인 리스크 관리 체계를 구축하여 운영하고 있습니다. 이사회는 「위험관리기준」을 제정하여 은행이 신용/신용편중, 시장, 금리, 유동성, 운영, 전략, 평판 리스크를 중요 리스크로 인식하도록 요구하고 있으며, 위험관리위원회는 상기 리스크에 대한 내부자본 한도 설정 기준과 한도 금액 등에 대한 결의 및 한도 소진율에 대한 모니터링을 수행하고 있습니다. 카카오뱅크는 2023년 3월부로 「위험관리기준」 개정을 통하여 기후리스크를 중요 리스크로 포함하였으며, 2026년까지 점진적으로 당행 포트폴리오 특성을 고려한 기후리스크 측정 및 관리 체계를 구축해 나갈 예정입니다.

주요 리스크 유형

신용리스크	거래상대방의 채무불이행이나 신용도의 저하로 인하여 입게 될 예상손실(Expected Loss) 및 비예상손실(Unexpected Loss)
시장리스크	시장가격의 비우호적인 변동으로 인하여 은행 난내·외 익스포저에서 손실이 발생하는 리스크
운영리스크	부적절하거나 잘못된 내부의 절차, 인력, 시스템 및 외부사건으로부터 손실을 입게 될 위험
금리리스크	금리가 은행의 이자수익과 이자비용을 발생시키는 금리부 자산과 금리부 부채 등에 불리하게 변동할 때 발생하는 손실위험
유동성리스크	은행이 현재 또는 미래의 지급의무를 이행하지 못할 "조달유동성 리스크"와 거래량 부족 또는 시장붕괴 등에 따른 시장가격 하락으로 보유자산의 현금화 과정에서 손실 발생이 불가피해지는 "시장유동성리스크"
전략리스크	불리한 사업결정, 부적절한 결정의 수행, 사업환경 변화에 대한 대응책의 결여 등으로 인해 야기되는 손실을 입게 될 위험
평판리스크	경영부진, 금융사고, 사회적 물의 야기 등으로 은행고객, 주주 등 외부의 여론이 악화됨에 따라 은행에게 경제적 손실을 발생시키는 위험
신용편중리스크	신용리스크의 일부로서, 은행의 건전성을 저해할 가능성이 큰 거액의 단일 익스포저 또는 그룹 익스포저로부터 야기되는 리스크
기후리스크	기상 이변에 따른 물리적 피해나 저탄소경제로의 전환과정에서 발생하는 경영악화 등이 금융부문으로 파급될 위험

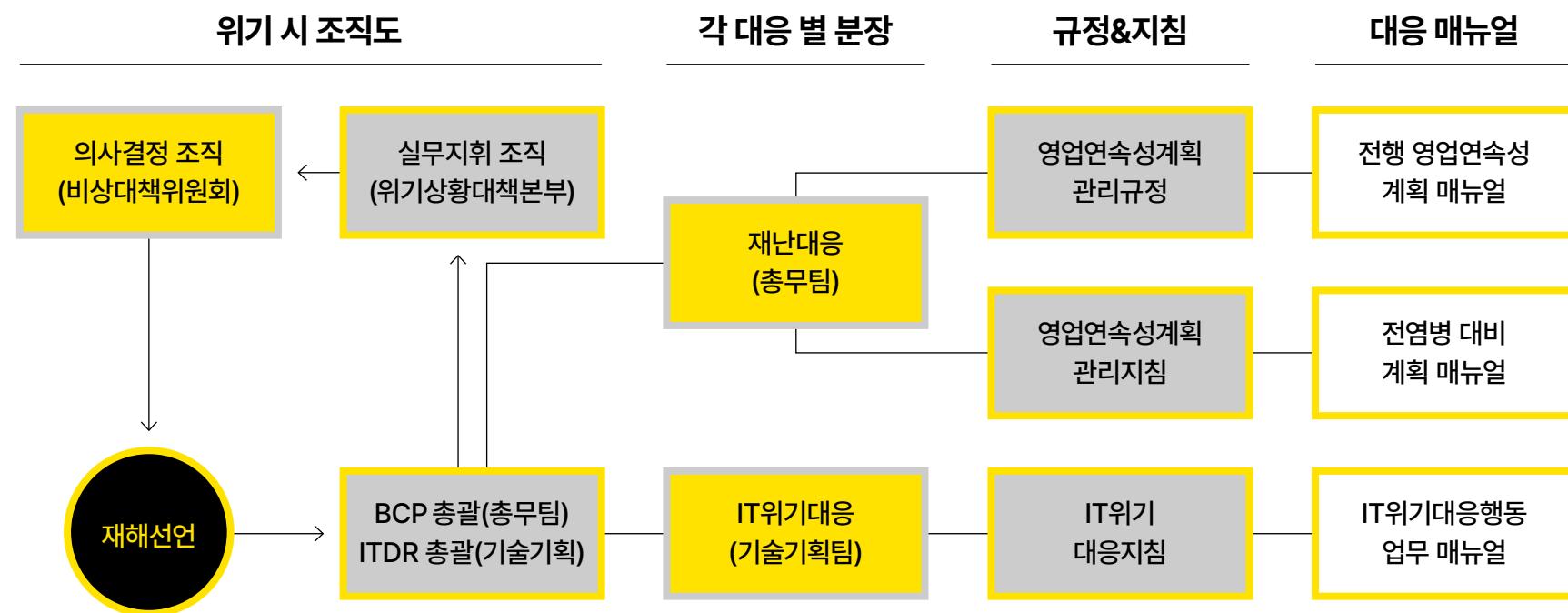
리스크 관리

영업연속성 관리

영업연속성 관리(Business Continuity Management)

카카오뱅크는 재해/재난 등 위기 사항으로 인해 주요 업무가 중단되는 상황에서 발생할 수 있는 리스크를 최소화하고, 고객 권익을 보호하기 위해 '영업연속성계획(Business Continuity Plan, BCP)'을 운영하고 있습니다. 카카오뱅크는 IT 시스템 및 데이터를 복구하는 IT 영역 관리뿐 아니라, 고객에게 끊임없이 서비스와 상품을 제공하기 위해 비즈니스 전반에 걸친 통합적인 BCP 관리를 시행하고 있습니다. 위기 발생 시 업무수행이 가능한 대체 사업장 및 전사적인 원격 근무를 시행할 수 있는 환경을 운영하는 등 BCP 관리정책의 실효성을 제고하기 위해 노력하고 있습니다.

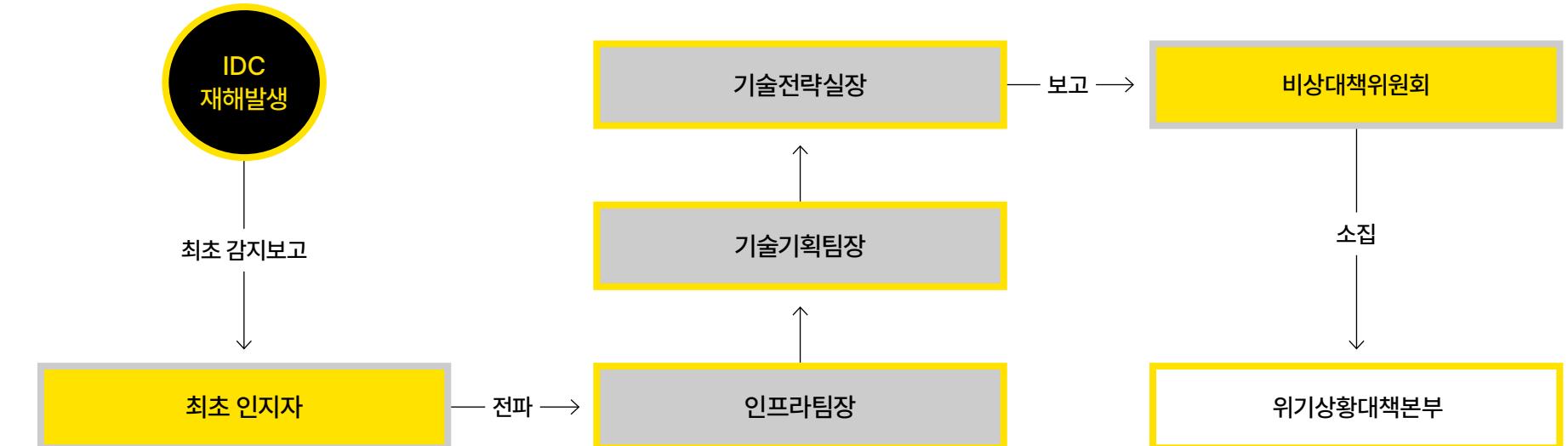
BCP 관리 체계



영업연속성계획(Business Continuity Plan) 프로세스

카카오뱅크의 경우 총무팀과 기술기획팀에서 BCP 수립의 전체 절차를 총괄하고 있으며, 실제 상황 발생 시 비상대책위원회와 위기상황대책본부가 구성되어 주요 의사결정을 담당하고 있습니다. 재해 발생으로부터 최장 3시간 내 서비스 재개를 목표로 대응 프로세스를 구축했으며, 지속적인 임직원 대상 교육과 훈련을 통해 실제 상황 발생 시 신속한 위기 대응이 이루어질 수 있도록 노력하고 있습니다. 또한, 주기적인 영업 영향분석, 위험평가, 영업연속성 관리 전략 점검을 통해 현행 영업연속성 관리체계를 지속적으로 개선하고 있습니다.

IT 위기대응 프로세스



서비스 안정성 강화

카카오뱅크는 IT위기 대응훈련, 전자금융사고 대비 모의훈련, 데이터센터 3원화를 통해 비상상황 발생시에도 고객의 금융거래정보를 안전하게 보관하고 영업을 지속할 수 있도록 체계를 마련하고 있습니다. 서울 상암에 주 전산센터, 경기도 야탑에 재난복구(DR)센터, 부산에 제3센터를 백업센터로 구축하여 연 1회 재난 시나리오를 가정하여 서울의 주전산센터에서 야탑 재해복구(DR)센터로 시스템을 전환하는 훈련을 진행하고 있습니다.

카카오뱅크는 현재보다 높은 수준의 서비스 안정성을 달성하기 위해 다음 두 가지 사항을 추진하고 있습니다. 첫째, 카카오뱅크는 목표복구시간(RTO, Recovery Time Objective)을 혁신적으로 단축하기 위해 추가 데이터센터를 구축하여 '액티브-액티브'(Active-Active) 체제로의 전환을 준비함으로써 영업연속성 계획의 실효성을 확보하고 서비스 안정성을 강화할 것입니다.

둘째, 위기상황대책본부 내 비상대응특별점검반을 꾸리고 최고기술책임자(CTO)가 위원장을 맡아 카카오 연계 서비스 장애 발생 상황을 고려하여 고객서비스에 자연이 없도록 연계서비스의 비상 대체방안을 수립하고 있으며 이후 카카오 외 대외기관에 대해서도 리스크를 식별하고 대체수단을 확보함으로써 제3자에 대한 서비스 안정성을 강화할 것입니다.

윤리·준법경영 고도화

반부패 윤리·준법경영 체계

윤리경영 체계

카카오뱅크는 투명한 윤리경영 실천과 임직원의 올바른 윤리 의식 함양을 통해 고객 보호와 기업가치 증대에 기여하고 건전한 신용사회 정착에 공헌합니다. 카카오뱅크는 전 임직원을 위한 윤리적 가치 판단 원칙인 「윤리강령」과 이를 실천하기 위한 세부 기준인 「윤리강령실천지침」을 마련하고, 임직원 윤리강령 위반 신고 접수처를 운영하여 높은 윤리 의식과 성실하고 투명한 문화가 정착되도록 관리하고 있습니다.

개요 및 적용 대상	주요 내용
윤리강령	<ul style="list-style-type: none"> 모든 임직원에게 적용되는 윤리적 가치 판단의 근간 <ul style="list-style-type: none"> 협력업체와의 상생 모범적 기업활동 환경보호와 사회공헌
윤리강령 실천지침	<ul style="list-style-type: none"> 모든 임직원의 윤리강령 실천을 위한 세부 기준 <ul style="list-style-type: none"> 임직원 행동의 기본원칙 임직원 금융거래 준칙 임직원 금융투자상품 매매 신고 청렴계약제 윤리준법 자기점검



뇌물수수 및 부패방지 정책

카카오뱅크는 계약직을 포함한 전 임직원을 대상으로 임직원 행동기준을 마련하였습니다. 카카오뱅크의 임직원은 공정한 업무 수행, 이해상반행위 금지, 고객지향적 업무처리를 통해 고객을 보호하고 윤리경영을 실천합니다. 더불어 협력사와 계약 시 청렴계약 확인에 관한 내용을 포함하여 체결하고 있으며 청렴계약 위반행위 접수창구를 설치하여 연 1회 설문조사를 실시하여 청렴계약제 이행여부를 점검하고 있습니다.



임직원 행동기준

정책명	내용
공정한 업무 수행	<ul style="list-style-type: none"> 업무상 취득한 거래업체 등의 미공개정보를 이용 또는 누설하여 자신 또는 제3자의 이익을 도모하는 행위 금지 업무와 관련하여 거래상대방으로부터 금품·향응 등 경제적 혜택을 수수하거나, 청탁, 압력 등 공정성을 저해하는 행위 금지 정상적인 수준을 초과한 선물이나 접대를 받거나 제공 금지 카카오뱅크의 재산을 무단으로 사용하거나, 자신의 지위를 이용하여 사적 이익을 추구하는 행위 금지
이해상반행위 금지	<ul style="list-style-type: none"> 은행, 주주 또는 고객과의 이해상충 방지를 위해 노력 이해상충 발생이 예상되는 경우 적법한 절차에 따라 처리
고객지향적 업무처리	<ul style="list-style-type: none"> 고객을 보호하고 금융분쟁의 발생을 방지하기 위하여 고객에게 금융거래상 주요 내용을 설명 고객의 자산을 부정이나 손실의 위험으로부터 선량한 관리자의 주의의무로 관리 우월적 지위를 내세워 고객에게 부당한 거래를 요구하거나, 정당한 사유 없이 고객을 차별하는 행위 금지 관계법령에 따라 고객의 정보(신상정보·거래정보 등)가 제공·이용되는 경우를 제외하고, 고객정보 누설, 자기 또는 제3자의 이익을 위한 부당 이용 금지

준법경영 체계

내부통제시스템

카카오뱅크는 「금융회사의 지배구조에 관한 법률」에 따른 법령 준수 및 건전한 경영을 통해 주주와 금융소비자 등 이해관계자를 보호하고 「내부통제기준」을 운영해 임직원이 직무 수행 시 준수해야 할 기준과 절차를 마련함으로써 반부패 경영을 도모합니다. 「내부통제기준」은 내부통제 조직 및 역할, 준법감시인제도를 비롯한 준법감시체제, 내부통제 관련 임직원 준수사항 등의 내용을 포함하고 있습니다. 또한, 「금융소비자 보호에 관한 법률」에 따라 「금융소비자보호에 관한 내부통제기준」을 마련하여 금융소비자의 권익 보호를 강화하고 신뢰성을 제고하기 위해 노력하고 있습니다.

윤리·준법경영 고도화

반부패 윤리·준법경영 체계

준법경영 체계

준법감시인제도

카카오뱅크는 도덕성과 신뢰성을 바탕으로 한 준법경영이 기업으로서 가장 기본적인 사회적 책임임을 인식하고, 체계적인 준법경영 이행을 위한 준법감시인 제도를 운영합니다.

준법감시인은 임직원이 직무 수행 기준 및 절차인 「내부통제기준」을 철저하게 준수하도록 상시 감독·관리하고 위반 사항에 대한 조사를 통해 엄격한 통제를 실시합니다.

더불어, 내부통제가 효율적으로 이루어질 수 있도록 준법감시/법무팀과 자금세탁방지팀을 두어 준법감시인의 직무수행을 지원하고 있습니다. 준법감시인은 이사회의 결의를 받아 선임되며, 「금융회사의 지배구조에 관한 법률」에 따른 자격 충족 여부를 판단하여 2년 이상의 임기를 부여하고 있습니다. 준법감시인은 준법감시업무규정에 따라 매년 연간 활동계획과 결과를 이사회에 보고하고 있으며, 「재산상이익제공 관리 등에 관한 지침」에 따른 재산상이익제공 현황 및 적정성 점검 결과 보고를 연 1회 실시하고 있습니다.

준법감시인 제도 조직 체계



윤리·준법경영 고도화

반부패 윤리·준법경영 체계

준법경영 체계

자금세탁방지

카카오뱅크는 「특정 금융거래정보의 보고 및 이용 등에 관한 법률」을 비롯한 관련 법령에 의거하여 인터넷전문은행의 특성을 반영한 자금세탁방지 체계를 구축하여 운영합니다. 효율적이고 효과적인 자금세탁방지(Anti-Money Laundering, AML) 제도 이행을 위해 위험기반접근법(Risk Based Approach, RBA)에 근거한 고객확인(Customer Due Diligence, CDD) 및 의심 거래 보고(Suspicious Transaction Report, STR) 절차를 운영하고 고객 및 상품의 위험 수준에 따라 차등화 된 위험 경감 조치를 적용하고 있습니다. 또한, 부서별 자금세탁방지 담당 직원을 임명하여 구성원들의 적극적인 참여를 유도하고 있습니다.

임원 주식매도 제한에 관한 규정

카카오뱅크는 임원의 책임 경영을 강화하고 카카오뱅크 주식 매도에 따른 부정적 영향으로 인해 기업가치가 훼손되지 않도록 주식 매도에 관한 제한 등 제반 사항에 관한 규정을 운영하고 있습니다. 해당 규정을 통해 임원이 카카오뱅크가 최초로 증권신고서를 제출한 날부터 상장 후 최대 2년까지 카카오뱅크의 주식을 매도할 수 없도록 제한하고 공동매도 행위를 금지하고 있습니다. 또한, 주식 매도 사전 신고 절차를 마련하여 임원의 주식 매도 시에는 그에 따른 대내외 리스크와 주식 매도량에 따른 주가 영향을 점검하고 리스크를 최소화하려는 방안을 도입하였습니다.

내부자신고제도

카카오뱅크는 내부자신고제도(내부고발자 제도, Whistleblower)를 운영하여 금융사고를 예방하고 사고 발생 시 손실을 최소화하고 있습니다. 임직원이 업무와 관련된 위법 및 부당 행위를 신고할 수 있는 접수 체계를 구축하여 신속한 대응이 이어질 수 있도록 합니다. 더불어 내부자의 신고 내용 및 신고자의 신원 등을 비밀로 유지하고, 내부자 신고를 이유로 신고자에게 근무 조건상 차별 등 인사상 모든 불리한 대우를 하지 못하도록 내규화하고 있습니다.

내부자 신고 처리 프로세스



윤리·준법경영 고도화

윤리·준법경영 리스크 관리

윤리·준법경영 점검결과 보고

준법감시인은 대표이사의 위임을 받아 내부통제 체계·운영 실태 점검을 실시하고 결과를 매년 이사회에 보고하고 있습니다. 또한 감사조직은 내부통제 시스템에 대하여 연 1회 감사를 실시하고 그 결과를 이사회에 보고하고 있으며 2023년 카카오뱅크의 내부통제시스템 점검 결과는 적정한 것으로 보고되었습니다. 더불어 내부회계관리제도에 대해 외부 감사인이 '내부회계관리제도 설계 및 운영 개념체계'에 따라 중요성의 관점에서 효과적으로 설계 및 운영되고 있음을 매년 확인 받고 있습니다.

위반내역 및 관리현황

2023년 부패 사례나 경쟁 저해 및 독과점 금지 위반 관련 소송 내역

2023년 이사회 안건 중 윤리 준법 관련 안건

회차	주요 의안내용	구분
1차	2023년 제1차 금융소비자보호 내부통제위원회 결과	보고
	2022년 준법감시인 연간 활동 결과	보고
	2022년 내부통제 체계·운영 실태 점검	보고
	2022년 연간 감사결과	보고
3차	준법감시인 선임	결의
	내부통제기준 개정(안)	결의
	2023년 제2차 금융소비자보호 내부통제위원회 개최 결과	보고
	2022년 내부회계관리제도 운영실태	보고
5차	2022년 감사위원회의 내부회계관리제도 운영실태에 대한 평가 결과	보고
	2022년 내부통제시스템 설계·운영의 적정성 평가 결과	보고
	2022년 재산상이익 제공 현황 및 적정성 점검 결과	보고
	2023년 제3차 금융소비자보호 내부통제위원회 개최 결과	보고
7차	자금세탁방지 등 업무수행의 적절성 검토 및 평가 결과	보고
	2023년 제4차 금융소비자보호 내부통제위원회 개최 결과	보고
	2023년 제5차 금융소비자보호 내부통제위원회 개최 결과	보고
	2024년 준법감시인 연간활동 계획	보고

0 건

윤리·준법경영 고도화

윤리·준법경영 강화 프로그램

임직원 교육

자금세탁방지교육

자금세탁방지팀에서는 임직원의 자금세탁방지 인식 제고를 위해 매년 자체적으로 교육 계획을 수립하여 직책과 담당직무에 따라 차별화된 자금세탁방지 교육을 운영하고 있습니다. 2023년에는 연간 상시 교육 과정을 통해 학습 편의를 높이고 금융전문교육기관의 온라인 교육 컨텐츠를 확대 제공했습니다. 정기적인 교육 외에도 자금세탁방지 관련 국내외 최신 동향 및 가이드를 공유하여 자금세탁방지에 대한 인식 강화를 위한 교육에 힘쓰고 있습니다.

2023년 임직원 자금세탁방지교육 실시 현황

교육과정	일반과정	실무과정	임원과정	전문과정
교육 횟수	54	5	4	27
수료인원	2,000	66	24	247

준법감시교육

임직원의 윤리의식 고양과 업무에 관련한 기본적인 법률 지식 함양 및 법규준수의식 제고를 위하여 준법감시/법무팀에서는 연 1회 이상 준법감시교육을 실시하고 있습니다. 2023년에는 계약직을 포함한 전 임직원을 대상으로 윤리강령, 불합리한 차별 금지, 내부자신고제도 등의 연간 필수교육과 은행명의 계좌 관리 등 금융사고예방지침, 약관 작성/보고에 대한 교육을 실시하였습니다. 또한, 등기임원을 대상으로 이사회에서 준법 교육을 실시하였습니다.

2023년 임직원 준법감시 교육 실시 현황

교육과정	일반과정	임원과정	기타
교육 횟수	4	5	6
수료인원 ¹⁾	5,722	69	245

1) 교육 중복 참여 인원 포함

협력사 대상 불공정거래 예방

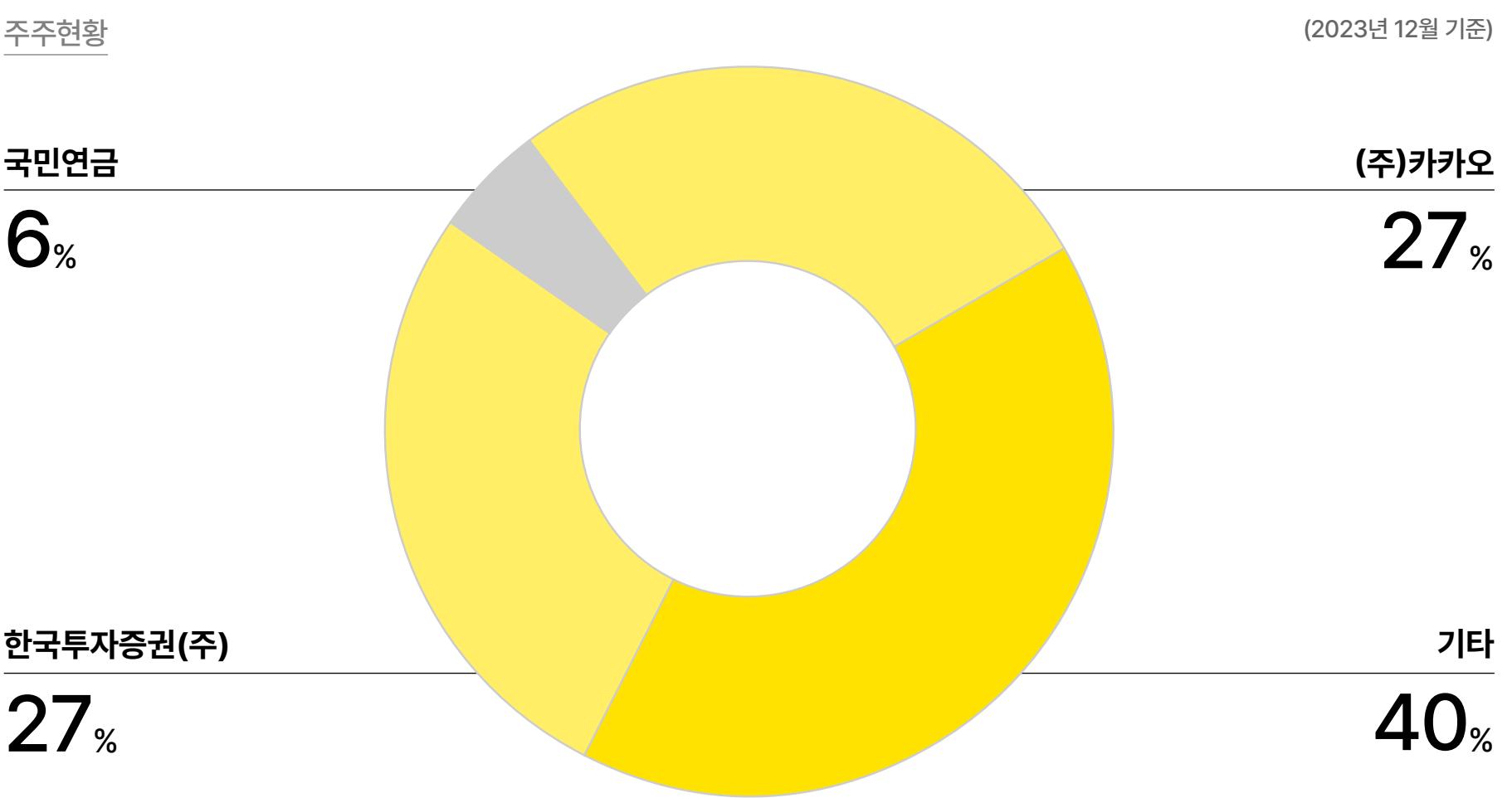
불공정거래 예방을 위해 모든 임직원을 대상으로 불공정거래 예방 교육을 실시하고 하고 있습니다. 계약체결 시에는 경쟁입찰을 하도록 규정하고 있으며 계약관리시스템을 구축하고 표준계약서를 통한 법무팀의 계약서 사전 검토를 받고 있습니다. 또한 독점규제 및 공정거래에 관한 법률에 따른 특수관계인과의 거래나 대규모 내부거래의 경우 이사회의 사전 심의를 거치고 있습니다.

주주권리 보호

주주권리보호 체계

주식 소유 현황

카카오뱅크는 2021년 8월 6일 코스피 시장에 상장하였습니다. 카카오뱅크의 최대주주는 주식회사 카카오이며, 외국인 주주가 약 15.9%를 구성하고 있습니다. 카카오뱅크의 정관상 발행 가능한 주식의 총수는 10억 주고, 주식 1주당 1의결권 원칙에 따라 의결권이 부여된 주식은 4.8억 주입니다.



주주총회 소집방법 및 정관

카카오뱅크는 정관 제 25조에 따라 주주총회를 소집할 경우 그 일시, 장소 및 회의의 목적사항을 총회일 2주 전에 각 주주에게 서면으로 통지를 발송하거나 각 주주의 동의를 받아 전자문서로 통지를 발송하고 있습니다. 또한, 의결권 있는 발행주식총수의 100분의 1 이하의 주식을 소유한 주주에 대한 소집통지는 2주 전에 주주총회를 소집한다는 뜻과 회의 목적사항을 서울특별시에서 발행되는 한국경제신문과 매일경제 신문에 2회 이상 공고하거나 금융감독원 또는 한국거래소가 운영하는 전자공시시스템에 공고함으로써 제1항의 소집통지를 갈음하고 있습니다.

주주권리보호 활동

2023년 말 기준 카카오뱅크의 소액주주는 658,693명으로 전체 주식 수의 27.7%를 소유하고 있습니다. 카카오뱅크는 소수주주권 행사를 보장하며 의결권 대리행사 권유제도와 전자투표제를 도입하여 주주권리를 보호하고 있습니다. 주주총회의 객관적이고 신뢰성 높은 답변을 위해 주주총회에 외부감사인을 참석하도록 하고 있으며, 외국인 주주와의 소통을 위해 영문공시 제도를 도입하여 운영하고 있습니다. 임원선임, 정관변경 시 의안을 분리 상정하고 감사위원 선임안건을 분리하여 감사위원회의 독립성을 제고하고 있습니다. 카카오뱅크는 주주환원의 일환으로 최초로 현금배당을 실시하였던 7기에 비해 87.3% 증가한 714억 원 규모의 현금 배당을 8기 주주총회에서 결의하였습니다. 카카오뱅크는 앞으로도 적극적인 주주 소통과 주주환원 정책을 통해 주주가치를 제고할 예정입니다.

주주환원을 위한 배당 정책 정비

카카오뱅크는 주주가치 제고와 적극적인 주주환원 정책의 실현을 위해 2023년 정기주주총회를 통해 정관의 일부를 개정하여 분기 배당의 근거 규정을 마련하고 주주의 배당 예측가능성 제고를 위해 배당기준일을 배당결정일 이후의 날로 정할 수 있도록 하였습니다.

이해관계자 커뮤니케이션 및 공시 강화

이해관계자 커뮤니케이션 추진체계

카카오뱅크는 고객, 주주/투자자, 임직원, 협력사, 정부/지자체, 지역사회를 주요 이해관계자로 정의하고, 다양한 커뮤니케이션 채널을 통해 이해관계자의 의견을 청취하여 경영활동에 반영하고 있습니다.

이해관계자	관심 주제	커뮤니케이션 채널
고객	<ul style="list-style-type: none"> 금융소비자 보호 정보보호 및 개인정보 관리 서비스 혁신을 통한 고객만족도 제고 	<ul style="list-style-type: none"> 카카오뱅크 홈페이지 AI 챗봇을 이용한 고객센터 각종 공시 자료
주주/투자자	<ul style="list-style-type: none"> ESG 경영 이행 주주 권리 보호 이해관계자 커뮤니케이션 강화 	<ul style="list-style-type: none"> 주주총회 실적발표회 IR 미팅 / NDR 애널리스트 데이
임직원	<ul style="list-style-type: none"> 인재 확보 및 육성 안전보건 및 구성원 관리 노사관계 관리 리스크 관리 	<ul style="list-style-type: none"> 핫라인 노사협의회 라운드테이블 고충 처리센터 임직원 워크숍
협력사	<ul style="list-style-type: none"> 협력사 동반성장 ESG 경영 이행 리스크 관리 	<ul style="list-style-type: none"> 카카오뱅크 홈페이지 각종 공시 자료 협력사 워크숍 안전보건관리계획서 민원간담회
정부/지자체	<ul style="list-style-type: none"> 리스크 관리 인권경영 확대 금융소비자 보호 	<ul style="list-style-type: none"> 카카오뱅크 홈페이지 금융당국 정책 관련 협의체 정부 금융정책 설명회 금융감독원 간담회 각종 공시 자료
지역사회	<ul style="list-style-type: none"> 환경영향 최소화 포용적 금융을 통한 가치 창출 금융소비자 보호 	<ul style="list-style-type: none"> 카카오뱅크 홈페이지 각종 공시 자료

Appendix

Contents

93 협회 가입현황 및 주요 수상 내역

94 ESG Data

105 GRI Index

109 SASB Index

111 TCFD Index

협회 가입현황

주관	
전국은행연합회	https://www.kfb.or.kr/main/main.php
(사) 은행법학회	http://www.kbfla.org
금융정보보호협의회	N/A
한국감사협회	https://www.theiia.kr/kr/index.php
한국상장회사협의회	https://www.klca.or.kr/sub/info/listed_company.asp
성남상공회의소	http://www.sncci.net/
한국금융연구원	https://www.kif.re.kr/
한국금융연수원	https://www.kbi.or.kr/
한국금융투자협회	https://www.kofia.or.kr/

주요 수상 내역

수상 연도	주관	수상 명
2023	이데일리	대한민국 금융소비자대상 금융감독원장상
	한국경제TV	글로벌금융대상 ESG부문상
	한국언론인협회	WACON 개인정보위원회 위원장상
	뉴스투데이	대한민국 지속가능경영소통대상 정무위원장상
	독일 노르트하임 베스트팔렌 디자인센터	레드닷 디자인 어워드 본상
	독일 인터내셔널 포럼	iF 디자인 어워드 본상
2022	이데일리	대한민국 금융소비자대상 특별상
	뉴시스	대한민국 일자리 대상 국회 환경노동위원장상
	한국경제TV	글로벌 금융대상 최우수상
	사랑의 열매	나눔유공자표창 경기도지사 표창
	금융위원회	금융의 날 국무총리 표창
	한국인터넷진흥원	가명정보 활용 우수사례 경진대회 대상
2021	매일경제신문사	제 26회 매경 금융상품대상 우수상
	한국지능정보사회진흥원	가명정보 활용 우수사례 경진대회 대상
	이데일리	대한민국 금융소비자대상 특별상
	아시아머니	대한민국 최고 은행 선정
2020	일자리위원회	대한민국 일자리 유공 표창 수상
	금융정보분석원	자금세탁방지제도의 날 금융위원장 표창
	고용노동부	대한민국 일자리 으뜸기업 선정
2019	금융위원회	금융의 날 기념 금융혁신 부문 대통령표창 수상
	아시아머니	최우수 디지털뱅크 3년 연속 선정
	서울영상광고제	서울영상광고제 동상
	Fast Company	세계 50대 혁신기업 선정
2018	아시안뱅커	최우수 디지털뱅크 수상
	금융감독원	보이스피싱 예방 감사장 2년 연속 수상
	서울경제신문	대한민국 베스트 뱅커 대상 특별상

ESG Data – 경제 성과

요약재무상태표

과목	2021	2022	2023
자산			
I . 현금및예치금	1,219,158	1,381,539	2,733,244
II . 당기순익–공정가치측정금융자산	1,501,913	1,324,398	2,554,933
III . 투자금융자산	6,139,020	7,686,904	9,174,317
IV . 관계기업등에대한투자자산	-	6,451	101,419
V . 대출채권	26,362,098	28,053,416	38,649,038
VI . 유형자산	70,229	172,900	180,806
VII. 무형자산	33,460	28,194	34,207
VIII. 이연법인세자산	20,467	16,734	-
IX . 순환정급여자산	4,134	13,503	14,205
X . 기타자산	689,589	832,040	1,045,988
자산총계	36,040,068	39,516,079	54,488,157
부채			
I . 예수부채	30,026,133	33,055,804	47,142,842
II . 총당부채	26,010	35,618	56,119
III . 당기법인세부채	14,076	36,975	50,243
IV . 이연법인세부채	-	-	29,365
V . 기타부채	452,479	672,572	1,091,894
부채총계	30,518,698	33,800,969	48,370,463
자본			
I . 자본금	2,375,796	2,383,653	2,384,361
II . 자본잉여금	2,956,238	2,986,761	2,987,543
III . 자본조정	26,784	(6,680)	939
IV . 기타포괄손익누계액	(27,749)	(102,016)	(9,738)
V . 이익잉여금	190,301	453,392	754,589
자본총계	5,521,370	5,715,110	6,117,694
부채와자본총계	36,040,068	39,516,079	54,488,157

요약포괄손익계산서

과목	2021	2022	2023
I . 영업수익	1,064,933	1,605,801	2,494,045
II . 영업비용	715,743	1,079,393	1,767,212
III . 금융자산신용손실충당금전입액	92,254	173,222	248,348
IV . 영업이익	256,936	353,186	478,485
V . 영업외손익	(210)	(1,453)	(9,278)
VI . 법인세차감전순이익	256,726	351,733	469,207
VII. 법인세비용	52,602	88,642	114,295
VIII. 당기순이익	204,124	263,091	354,912
IX . 기타포괄손익	(35,543)	(74,267)	92,278
X . 총포괄이익	168,581	188,824	447,190

ESG Data – 환경 부문

에너지 사용

분류	단위	2021	2022	2023
에너지 사용량¹⁾				
오피스 에너지 사용량	MJ	24,219,159	25,870,443	31,511,493
데이터센터 에너지 사용량	MJ	37,562,227	54,943,008	70,593,499
에너지 사용량 합계	MJ	61,781,386	80,813,451	102,104,992
에너지 원단위				
매출액	백만 원	1,064,933	1,605,801	2,494,045
에너지 집약도	MJ/백만 원	58.0	50.3	40.9

1) 전량 전력 사용량으로 구성

온실가스 배출(Scope 1, 2)

분류	단위	2021	2022	2023
온실가스 배출량¹⁾				
온실가스 배출량	tCO ₂ eq	N/A	45.7	48.7
직접 배출량(Scope 1)	tCO ₂ eq	2,956.5	3,867.3	4,886.1
간접 배출량(Scope 2)	tCO ₂ eq	2,956.5	3,913.0	4,934.8
합계	tCO ₂ eq			
온실가스 집약도				
매출액	백만 원	1,064,933	1,605,801	2,494,045
온실가스 집약도	tCO ₂ eq/백만 원	0.0028	0.0024	0.0020

1) 온실가스 배출권거래제의 배출량 보고 및 인증에 관한 지침(2022.1)에 따라 산출

온실가스 배출(Scope 3)

분류	단위	2021	2022	2023
온실가스 배출량¹⁾				
출장	tCO ₂ eq	N/A	47.5	209.1
구매한 제품 및 서비스	tCO ₂ eq	N/A	8.4	9.1
A4 인쇄용지(신재) 사용량	tCO ₂ eq	N/A	38.4	40.4
카드 발행량	tCO ₂ eq	N/A	36.4	37.6
폐기	tCO ₂ eq	N/A	N/A	275.5
카드 폐기량	tCO ₂ eq	N/A	0.2	0.2
일반폐기물	tCO ₂ eq	N/A	0.3	0.3
재활용폐기물	tCO ₂ eq	N/A	224.6	308.9
용수	tCO ₂ eq	N/A	0.3	0.3
상수도	tCO ₂ eq	N/A	0.3	0.3
기타	tCO ₂ eq	N/A	0.3	0.3
모바일뱅킹 사용량	tCO ₂ eq	N/A	0.3	0.3
합계	tCO ₂ eq	N/A	355.6	881.1

1) 국가 환경성적표지 평가계수 적용

금융배출량

분류	단위	2021	2022	2023
금융배출량				
자산 클래스	tCO ₂ eq	N/A	4,729	34,835
모기지(Mortgage) ¹⁾	tCO ₂ eq	N/A	4,729	34,835
회사채	tCO ₂ eq	N/A	N/A	139,070
합계	tCO ₂ eq	N/A	4,729	173,905

1) 2022년: 아파트 주택담보대출 대상, 2023년: 아파트, 다세대, 연립주택 주택담보대출로 대상 확대

ESG Data – 환경 부문

용수 사용

분류	단위	2021	2022	2023
용수 사용량¹⁾				
오피스 용수 취수량	m ³	1,665	1,408	1,240
데이터센터 용수 취수량	m ³	N/A	N/A	N/A
총 용수 취수량 합계	m ³	1,665	1,408	1,240
용수 취수 집약도(매출액)	m ³ /백만 원	0.0016	0.0009	0.0005

1) 실사용량 집계가 가능한 오피스-데이터센터만 측정 대상에 포함

폐기물 배출

분류	단위	2021	2022	2023
폐기물 배출량				
오피스 일반폐기물 배출량	ton	N/A	N/A	605.4
오피스 재활용폐기물 배출량	ton	N/A	N/A	3.2
데이터센터 폐기물 배출량	ton	N/A	N/A	N/A
총 폐기물 배출량 합계	ton	N/A	N/A	608.6
폐기물 배출 집약도(매출액)	ton/백만 원	N/A	N/A	0.0002

친환경 차량

분류	단위	2021	2022	2023
친환경 차량 현황				
친환경 차량(하이브리드)	대	0	0	2
총 보유 차량 수	대	20	20	20
친환경 차량 전환율	%	0.0	0.0	10.0

ESG Data – 사회 부문

임직원 현황¹⁾

분류	단위		2021	2022	2023
임직원 구성					
성별	남성	명	535	750	850
	여성	명	487	636	702
연령대별	30대 미만	명	131	215	218
	30대	명	612	810	898
	40대	명	262	332	394
	50대	명	16	28	41
	60대 이상	명	1	1	1
계약조건	정규직	남성	명	521	731
		여성	명	365	515
		소계	명	886	1,246
	계약직	남성	명	14	19
		여성	명	122	121
		소계	명	136	140
직급별	임원	명	10	14	14
	관리자 ²⁾	명	130	164	154
	관리자가 아닌 레벨	명	882	1,208	1,384
임직원 수 합계		명	1,022	1,386	1,552
사업장 소속 외 근로자		명	1,018	1,179	1,388
근로자 수 합계		명	2,040	2,565	2,940

1) 임직원 현황은 사업보고서 기준

2) 팀장 이상의 임원 제외한 관리자

분류	단위		2021	2022	2023
다양성 현황					
여성 임직원 현황	여성 직원	명	486	634	702
	여성 임원	명	1	2	2
	전체 인력 중 여성 직원 비율	%	47.6	45.7	45.2
	전체 인력 중 여성 임원 비율	%	0.1	0.1	0.1
여성 관리자 현황	여성 관리자 ³⁾	명	26	38	36
	전체 관리자 중 여성 관리자 비율	%	20.0	23.2	23.4
장애인	인원	명	5	6	8
	비율	%	0.5	0.4	0.5
보훈대상자	인원	명	10	14	13
	비율	%	1.0	1.0	0.8
외국인	인원	명	0	2	3
	비율	%	0.0	0.1	0.2
보수 및 보상 체계					
성별	남성 평균	백만 원	191	210	126
	여성 평균	백만 원	94	112	84
	남성 대비 여성 비율	%	49.2	53.3	66.7
성별 임금 격차	성별 임금 평균값의 격차	여성과 남성 직원의 차이 [(남성-여성)/남성]	%	50.8	46.7
				33.3	

1) 팀장 이상의 임원 제외한 관리자

2) 팀장 이상의 임원 제외한 관리자

ESG Data – 사회 부문

신규 채용 현황

분류	단위	2021	2022	2023
신규 채용 인력				
성별	남성	명	146	260
	여성	명	158	242
연령대별	30대 미만	명	110	197
	30대	명	168	263
	40대	명	19	35
	50대	명	5	6
	60대 이상	명	2	1
직급별	임원	명	7	1
	관리자	명	0	4
	관리자가 아닌 레벨	명	297	497
총 신규 채용 인력	명	304	502	331
총 신규 채용 비율	%	29.7	36.2	21.3

이직 현황

분류	단위	2021	2022	2023
자발적 이직률				
성별	남성	명	N/A	36
	여성	명	N/A	33
연령대별	30대 미만	명	N/A	11
	30대	명	N/A	40
	40대	명	N/A	14
	50대	명	N/A	4
	60대 이상	명	N/A	0
직급별	임원	명	N/A	1
	관리자	명	N/A	2
	관리자가 아닌 레벨	명	N/A	66
자발적 이직자 수	명	N/A	69	67
자발적 이직률 ¹⁾	%	N/A	5.0	4.3
총 이직률				
총 이직률	%	N/A	5.0	4.3

1) 희망퇴직, 해고로 인한 이직 이외의 이직을 자발적 이직으로 간주

임직원 복리후생

분류	단위	2021	2022	2023
복리후생 지원				
복지비용	백만 원	23,540	48,368	46,691
우리사주조합 주식 소유 현황	소유 주식 수	주	11,107,238	4,016,118
	지분율	%	2.3	0.8
연금 지원 가입 인원	확정급여형(DB)	명	718	872
	확정기여형(DC)	명	21	35
	혼합형	명	0	46

ESG Data – 사회 부문

육아휴직 사용

분류		단위	2021	2022	2023
모성보호					
육아휴직대상자 ¹⁾	직원 수	명	259	346	376
육아휴직자	육아휴직 사용 직원 수	남성 여성 소계	2 26 28	2 37 39	9 41 50
육아휴직 후 업무 복귀자	직원 수	남성 여성 소계	0 11 11	0 18 18	4 24 28
복직 이후 1년 이상 근속 직원	직원 수	남성 여성 소계	0 10 10	0 11 11	0 16 16
	비율	남성 여성	% 100	% 100	% 89

1) 해당연도 말일자 기준 만 8세 이하의 자녀가 있는 구성원

노사관계 및 조직문화

분류		단위	2021	2022	2023
노사관계					
노동조합	가입 직원 수	명	86	395	401
	적용 대상 직원 수	명	1,012	1,372	1,538
	가입률	%	8.5	28.8	26.1
단체협약 ¹⁾	단체협약 적용 비율 ²⁾	%	0	100	100
조직문화					
임직원 고충처리	고충 신고 건수	건	1	5	7
	고충 처리 건수	건	1	5	7
	고충 처리율	%	100	100	100

1) 2022년 최초 체결

2) 노동조합 가입 여부와 관계없이 모든 임직원에 단체협약이 적용됨

협력사

분류		단위	2021	2022	2023
협력사					
협력사 수	업체수	개사	6	15	24

개인정보 및 정보보호

분류		단위	2021	2022	2023
제3자 정보제공에 동의한 고객					
고객 사생활 또는 개인정보 침해 관련 불만사항 ¹⁾	외부 당사자들로부터 접수되고 기관이 입증한 불만사항 수	건	0	0	0
	규제기관에 의한 불만 건수	건	0	0	0
고객 개인정보와 관련된 정보보안 위반/사고 발생	건	0	0	0	
회사의 데이터 침해로 인해 영향을 받은 고객	명	0	0	0	
정보보안 위반 또는 사이버보안 사고 발생으로 인해 지급한 별금 또는 과태료 총액	백만 원	0	0	0	
버그바운티 실적					
버그 보고 건수	건	0	0	0	0
제보자 수	명	0	0	0	0
개인정보보호 및 정보보안 교육					
임직원	이수자	명	934	1,331	1,529
	이수율 ²⁾	%	100	100	100
협력사	이수자	명	1,647	2,810	2,774
	이수율 ²⁾	%	100	100	100

1) 입증된 민원 및 규제기관으로부터 제기된 불만이 발견되지 않음

2) 교육 시점 당시 재직자 기준

ESG Data – 사회 부문

고객만족도

분류		단위	2021	2022	2023
고객 만족도					
고객 만족도 조사 결과	고객센터 만족도 점수	점	96.0	95.7	95.4
	만족도 조사 응답 건수	건	526,479	454,812	411,867
고객 만원					
총 접수 건수		건	246	55	40
처리 비율		%	100	100	100
금융감독원을 통한 접수 건수		건	76	24	22
금융감독원을 통한 접수 비율		%	30.9	43.6	55.0
상품 판매 관련 법적 소송으로 인해 발생한 금전적 손실액		백만 원	0	0	0

사회적 가치 성과

분류		단위	2021	2022	2023
사회공헌 투자					
지역사회 공헌 활동	프로젝트 수	건	5	32	29
	기부 금액	백만 원	253	2,556	5,591
임직원 참여 활동					
참여 인원		명	25	138	84
봉사 시간		시간	100	372	568

포용적 금융

카카오뱅크 mini	가입자 수 ¹⁾	명	1,147,336	1,610,666	2,067,325
	거래금액 ²⁾	백만 원	1,342,153	2,711,782	3,896,658
청년 전월세 대출	대출 취급액 ³⁾	백만 원	4,606,900	8,106,400	9,607,635
중·저신용자 대출	대출 취급액 ³⁾	백만 원	4,509,800	7,110,630	10,310,850
햇살론 15(舊 햇살론17)	대출 취급액 ³⁾	백만 원	115,700	199,370	243,665
개인사업자 신용대출	대출 취급액 ³⁾	백만 원	N/A	98,310	971,870
개인사업자 보증서대출	대출 취급액 ³⁾	백만 원	N/A	N/A	244,270
	보증료 지원액 ³⁾	백만 원	N/A	N/A	2,672
금융취약계층 대상 금융교육 프로그램	대상자 수	명	N/A	450	1,452

1) 연말 누적 가입자 수

2) 연간 당행이체, 타행이체, 카드결제의 합계

3) 누적액 기준

임직원 교육

분류		단위	2021	2022	2023
임직원 역량개발 교육 현황					
임직원 역량개발 교육시간	성별	여성	시간	2,483	12,018
		남성	시간	2,578	12,992
직급별					
임원	임원	시간	43	129	336
	관리자	시간	907	3,577	3,764
	관리자가 아닌 레벨	시간	4,111	21,304	36,477
총 교육시간					
1인당 평균 교육시간		시간	5.0	18.0	26.1
인권에 관한 정책 및 절차에 대한 근로자 훈련¹⁾					
총 교육시간		시간	2,761	4,113	2,983
1인당 평균 교육시간		시간	2.7	3.0	1.9
임직원 총 교육 현황					
총 교육시간		시간	7,822	29,123	43,560
총 교육비용	백만 원	백만 원	243	427	438
1인당 평균 교육시간		시간	7.7	21.0	28.1
1인당 평균 교육비용	백만 원	백만 원	0.2	0.3	0.3

1) 3대 법정교육: 성희롱 예방, 장애인 인식개선, 직장 내 괴롭힘 방지

소비자 보호

분류		단위	2021	2022	2023
임직원 대상 소비자 보호 교육					
소비자 보호 교육	참여 인원 ¹⁾	명	1,955	2,471	2,892

1) 계약직 포함 근무자 전원 대상

ESG Data – 지배구조 부문

주주 구성

분류		단위	2021	2022	2023
주주 구성 현황					
주주별 지분 현황	정부 및 정부관리기업체	%	0.0	0.0	0.0
	금융기관	%	0.2	0.3	5.3
	증권회사	%	23.5	27.5	27.6
	보험회사	%	3.3	3.3	3.2
	투자신탁회사	%	3.6	2.9	4.1
	기타법인	%	39.4	37.5	32.3
	개인 및 기타	%	12.4	14.3	11.6
	외국인	%	17.6	14.2	15.9
	합계	%	100	100	100
최대주주 및 특수관계인의 지분을 합계		%	27.3	27.2	27.2

이사회

분류		단위	2021	2022	2023
이사회 구조					
이사회 제도	사내이사	명	3	3	3
	사외이사	명	6	6	5
	합계	명	9	9	8
이사회 성별 다양성	남성	명	9	8	7
	여성	명	0	1	1
이사회 연령대별 다양성	30대	명	0	0	0
	40대	명	1	0	0
	50대	명	5	5	3
	60대 이상	명	4	4	5
이사회 독립성	이사회 구성원 중 복수의 이사회 소속 이사(인원) 수	명	2	1	1
	이사회 구성원 중 지배주주 포함 여부	유/무	무	무	무
이사회 효율성	평균 참석률	%	100	98.5	97.2
	최소 참석률	%	100	98.5	75
	사외이사의 평균 참석률	%	100	100	97.9
	출석률이 저조한(75% 미만) 사외이사 수	명	0	0	0
이사회 전문성	금융업 사외이사로 5년 이상 경험을 보유한 사외이사/기타 비상무이사 수	명	4	3	0
	감사위원회 내 회계/재무 전문성을 갖춘 위원 수 (CFA, CPA, 회계재무 유관 경력 등)	명	1	1	1
	ESG위원회 내 ESG 전문성을 갖춘 위원 수 (ESG 유관 경력, 학력 혹은 자격증 보유 등)	명	N/A	1	1

ESG Data – 지배구조 부문

이사회

분류		단위	2021	2022	2023
이사회 내 위원회 현황					
ESG위원회	사회이사 비율	%	N/A	66.7	66.7
	개최 횟수	회	N/A	5	7
	안건 수	결의	건	N/A	2
		심의	건	N/A	2
		보고	건	N/A	3
					7
감사위원회	사회이사 비율	%	100	100	100
	개최 횟수	회	16	10	11
	안건 수	결의	건	19	9
		심의	건	23	19
		보고	건	12	11
					12
위험관리위원회	사회이사 비율	%	75	75	66.7
	개최 횟수	회	13	11	12
	안건 수	결의	건	38	29
		심의	건	1	0
		보고	건	21	19
					20
임원후보추천위원회	사회이사 비율	%	66.7	66.7	66.7
	개최 횟수	회	5	3	5
	안건 수	결의	건	10	5
		보고	건	0	0
					0
보수위원회	사회이사 비율	%	66.7	66.7	66.7
	개최 횟수	회	8	6	5
	안건 수	결의	건	21	11
		보고	건	0	0
					0

ESG Data – 지배구조 부문

임직원 보수

분류		단위	2021	2022	2023
CEO 및 임직원 보수					
CEO 보수	연간 총 보상 ¹⁾	백만 원	795	953	1,102
	전년 대비 증감률	%	41.0	19.9	15.6
	인원수	명	1	1	1
임직원 보수	등기임원 제외 전체 임직원 보수 ²⁾	백만 원	139,510	201,225	158,867
경영진 주식 보유 현황					
보유 주식 수	대표이사	주	0	0	0
	대표이사 외 임원	주	116,621	474,201	479,881
이사회 보수					
지급 총액	등기이사(사외이사, 감사위원회 위원 제외) ¹⁾	백만 원	1,838	2,107	2,123
	사외이사(감사위원회 위원 제외)	백만 원	141	198	128
	감사위원회 위원	백만 원	265	204	217
1인당 평균 지급액	등기이사(사외이사, 감사위원회 위원 제외)	백만 원	613	702	708
	사외이사(감사위원회 위원 제외)	백만 원	71	66	64
	감사위원회 위원	백만 원	66	68	72

1) 주식매수선택권 행사이익을 제외한 금액

2) 주식매수선택권 행사이익을 포함한 금액

법인세

분류		단위	2021	2022	2023
법인세 납부 현황					
세전이익		백만 원	256,726	351,733	469,207
법인세비용		백만 원	52,602	88,642	114,295
유효세율(%)		%	20.5	25.2	24.4
납부세액		백만 원	22,242	61,039	100,807
납부세율(%)		%	8.7	17.4	21.5

1) 주식매수선택권 행사이익을 제외한 금액

2) 주식매수선택권 행사이익을 포함한 금액

ESG Data – 지배구조 부문

윤리·준법경영

분류		단위	2021	2022	2023
기업 행동강령 및 윤리·준법경영 교육					
행동강령 적용 비율	이사회 구성원	%	100	100	100
	임직원	%	100	100	100
윤리·준법경영 교육 제공 비율¹⁾					
윤리·준법경영 교육 시간	이사회 구성원	시간	9	9	8
	임직원	시간	3,971	4,842	5,783
	전체	시간	3,980	4,851	5,791
	임직원 1인당 평균 교육 시간	시간	3.9	3.5	3.7
윤리강령실천서약 ²⁾	서약서 서명인원	명	N/A	1,090	1,368
자금세탁방지교육					
임직원 자금세탁방지 교육	교육횟수	건	90	142	90
	수료인원	명	1,501	2,273	2,337
윤리·준법경영 평가 및 위반 신고 접수·조치					
확인된 부패사례와 이에 대한 조치	신고 및 제보	과거 발생한 부패사건 중, 올해 확정된 부패사건 수	건	0	0
		올해 발생한 부패사건 중, 올해 확정된 부패사건 수	건	0	0
	징계 등 조치 완료	건	0	0	0
불완전 판매 관리 현황					
불완전 판매로 인한 금융당국의 벌금, 제재, 경고		건	0	0	0

1) 지배구조 및 보수체계 연차보고서 기준

2) 전 임직원 대상 매년 시행

경제적가치 창출과 분배

분류		단위	2021	2022	2023
이해관계자별 가치 분배					
임직원	인건비 및 복리후생비	백만 원	143,018	193,645	234,138
협력사 ¹⁾	주요 협력사 지급 비용	백만 원	26,506	49,563	127,973
지역사회	기부금	백만 원	253	2,556	5,591
주주/투자자	배당금	백만 원	0	38,138	71,451
정부	법인세	백만 원	52,602	88,642	114,295
협회비					
	협회 지출 금액 ²⁾	백만 원	240	486	887

1) 2022년도 대비 2023년도 9개 협력사 추가하여 총 24개 협력사 대상 지급비용

2) 2022년도 대비 2023년도 2개 협회 추가 (한국금융연수원, 한국금융투자협회)

GRI Index

GRI 기준	비고	
GRI 1: Foundation 2021	Statement of use	카카오뱅크는 GRI Standards 2021을 기준으로 2023년 1월 1일부터 2023년 12월 31일까지의 데이터를 보고합니다. 일부 중요한 성과의 경우 2024년 상반기까지의 활동을 포함하고 있습니다.
	GRI 1 used	GRI 1: Foundation 2021
	Applicable GRI Sector Standard	보고서 발간 시점인 2024년 5월 기준으로, 적용 가능한 GRI Sector Standards는 없습니다

GRI Index

General Disclosures

GRI 기준	공시지표	페이지	누락(Omission)	요구사항 생략 Requirement(s) omitted	사유 Reason	설명 Explanation
GRI 2: General Disclosures 2021	2-1 조직 상세 정보	6				
	2-2 지속가능경영보고서에 포함된 기업 목록	2				
	2-3 보고기간, 보고 주기, 보고서 문의처	2				
	2-4 정보의 재작성	-			해당사항 없음	중대한 변화 없음
	2-5 외부 검증	113~116				
	2-6 조직 활동, 가치사슬 및 기타 사업관계	11, 66~67, 99				
	2-7 임직원	6, 97				
	2-8 임직원이 아닌 근로자	97				
	2-9 지배구조 및 구성	72, 101~102				
	2-10 최고의사결정기구 위원 추천 및 선정	71, 73				
	2-11 최고의사결정기구 의장	73				
	2-12 영향 관리를 감독하는 최고의사결정기구의 역할	12, 78				
	2-13 영향 관리에 대한 책임 위임	12, 73, 78				
	2-14 지속가능경영 보고 관련 최고의사결정기구의 역할	12, 78				
	2-15 이해관계 상충	73, 101				
	2-16 주요 우려사항에 대한 커뮤니케이션	73~74, 76				
	2-17 최고의사결정기구의 집합적 지식	33, 사업보고서 p.178~180				
	2-18 최고의사결정기구의 성과평가	74, 77				
	2-19 보수 정책	74, 77, 지배구조 및 보수체계 연차보고서 p.108~125				
	2-20 보수 산정 프로세스	74, 77, 지배구조 및 보수체계 연차보고서 p.108~125				
	2-21 연간 총 보상 비율	-	a, b, c		기밀사항	경영상 이유로 정보공개불가
	2-22 지속가능발전 전략에 대한 성명서	5				
	2-23 정책 선언	60, 79~80				
	2-24 정책 선언 내재화	79~80				
	2-25 부정적인 영향을 해결하기 위한 프로세스	62				
	2-26 관심사항 제기 및 조언을 구하기 위한 메커니즘	62, 85				
	2-27 법률 및 규정 준수	86~88, 104				
	2-28 가입협회	93				
	2-29 이해관계자 참여 접근방식	12~14, 91				
	2-30 단체 교섭 협약	99				

GRI Index

Material Topics

GRI 기준	공시지표	페이지	누락(Omission)		설명 Explanation
			요구사항 생략 Requirement(s) omitted	사유 Reason	
GRI 3: Material Topics 2021	3-1 3-2	중요 토픽 결정 프로세스 중요 토픽 리스트	12~14 12~14		
포용적 금융을 위한 경제 및 사회적 가치 창출					
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	중요 토픽 관리	14, 21~22		
GRI 201: 경제성과 2016	201-1	직접적 경제가치 발생과 분배(EVG&D)	68~69, 94, 104		
GRI 203: 간접 경제 영향	203-2	중요한 간접 경제 영향	21~22, 100		
정보보호 및 고객정보 관리					
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	중요 토픽 관리	14, 42~44		
GRI 418 : 고객개인정보 2016	418-1	고객 개인정보보호 위반 및 고객정보 분실 관련해 임증된 민원	99		
금융소비자 보호					
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	중요 토픽 관리	14, 37~41		
GRI 417 : 마케팅 및 라벨링 2016	417-1	제품/서비스 관련 정보 및 라벨링 요건	37~41, 100		
	417-2	제품/서비스 정보 및 라벨링 관련 위반	100, 104		위반 사실 없음
	417-3	마케팅 커뮤니케이션 관련 위반	100, 104		위반 사실 없음
기업 고유지표	기업 고유지표	고객 민원 처리 비율	100		
		임직원 대상 소비자 보호 교육	100		
건전한 지배구조					
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	중요 토픽 관리	14, 71~77		
GRI 405 : 다양성 및 기회균등 2016	405-1	지배구조 기구와 직원의 다양성	75, 97~98, 101		
환경경영체계 구축 및 운영 내재화					
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	중요 토픽 관리	14, 27~30		
GRI 201: 경제성과 2016	201-2	기후변화에 따른 재무적 영향 및 기타 리스크와 기회	29		
GRI 302 : 에너지 2016	302-1	조직 내 에너지 소비	31, 95		
	302-3	에너지 집약도	31, 95		
	302-4	에너지 소비 감축	35		
GRI 303 : 용수 2018	303-5	물 소비	31, 96		
GRI 305 : 배출 2016	305-1	직접 온실가스 배출량 (Scope1)	32, 95		
	305-2	간접 온실가스 배출량 (Scope2)	32, 95		
	305-3	기타 간접 온실가스 배출량 (Scope3)	32, 95		
	305-4	온실가스 배출 집약도	32, 95		
	305-5	온실가스 배출량 감축	35		

GRI Index

Material Topics

GRI 기준	공시지표	페이지	누락(Omission)		
			요구사항 생략 Requirement(s) omitted	사유 Reason	설명 Explanation
ESG경영 이행					
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	중요 토픽 관리	14, 78~81		
안전보건 및 구성원 건강관리					
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	중요 토픽 관리	14, 45~47		
GRI 403 : 산업 보건 및 안전 2018	403-1	직장 건강 및 안전 관리 시스템	45		
	403-2	위험요인 파악, 리스크 평가, 사고 조사	45		
	403-3	직장 의료 서비스	46~47, 57		

General Topics

GRI 기준	공시지표	페이지	누락(Omission)		
			요구사항 생략 Requirement(s) omitted	사유 Reason	설명 Explanation
GRI 205 : 반부패 2016					
	205-2	반부패 정책과 절차에 관한 커뮤니케이션 및 교육	89, 104	c	정보사용불가능/불충분 협력업체 대상으로 교육을 진행하고 있으나 정확한 수치는 취합 중에 있음
	205-3	확인된 부패 사례 및 조치	88, 104		
GRI 206 : 경쟁자해행위 2016					
	206-1	경쟁자해 및 독과점금지 위반 관련 소송	88		
GRI 401 : 고용 2016					
	401-1	신규 채용 근로자와 이직 근로자의 인원수 및 비율	98		
	401-2	상근직 근로자에게만 제공되는 혜택	57		
	401-3	성별에 따른 육아휴직 이후의 업무 복귀 및 근속 비율	99		
GRI 402: 노사관계					
	402-1	사업 운영 상 변경에 관한 최소 통지 기간	-		단체협약 제73조 : 최소 30일 전 통지
GRI 404 : 훈련 및 교육 2016					
	404-1	직원 1인당 평균 교육 시간	100		
	404-2	직원 역량강화 및 이직지원 프로그램	58~59		
GRI 405 : 다양성 및 기회균등 2016					
	405-1	거버넌스 기구 및 임직원 다양성	101		
	405-2	남성 대비 여성의 기본급 및 보수 비율	97		
GRI 406 : 차별금지 2016					
	406-1	차별 사례 및 이에 대한 시정조치	61~62		

SASB Index

Commercial Banks

주제	코드	지표	측정단위	페이지
데이터보안	FN-CB-230a.1	(1) 데이터 침해 건수 (2) 개인정보/개인신용정보 관련 데이터 침해 비율 (3) 영향받은 계좌 보유자 수	수, 백분율(%)	99
	FN-CB-230a.2	데이터 보안 위험 식별 및 해결에 대한 접근법의 설명	해당없음	42~44
금융 포용 및 역량 구축	FN-CB-240a.1	소기업과 지역개발을 돋기 위해 마련된 프로그램에 지원된 적격 대출 (1) 건수 및 (2) 금액	수, 보고통화	21
신용 분석에 환경, 사회, 지배구조 요소 포함	FN-CB-410a.2	신용 분석에 환경, 사회, 지배구조(ESG) 요소를 포함시키기 위한 접근법의 설명	해당없음	80
기업 윤리	FN-CB-510a.1	사기, 내부자거래, 반독점, 반경쟁적 행위, 시장조작, 업무상 배임, 또는 기타 해당 금융업 법령과 관련된 법적 절차의 결과 발생한 금전적 손실	수, 보고통화	사업보고서 214~215페이지
	FN-CB-510a.2	내부고발자 정책 및 절차의 설명	해당없음	87
시스템 위험 관리	FN-CB-550a.1	시스템적으로 중요한 글로벌 은행(Global Systemically Important Bank, G-SIB) 부문별 점수	베이시스 포인트(bps)	카카오뱅크 2023년 경영공시 56페이지에 해당사항 없음으로 공시함
	FN-CB-550a.2	의무적 및 자발적 스트레스 테스트 결과를 기본적정성 계획, 장기 기업전략, 기타 사업 활동에 통합하기 위한 접근법의 설명	해당없음	83
활동지표	FN-CB-000.A	다음 부문별 당좌 및 저축 계좌 (1) 수 및 (2) 금액: (a) 개인 및 (b) 소기업	수, 보고통화	카카오뱅크 2023년 경영공시 50페이지
	FN-CB-000.B	다음 부문별 대출 (1) 건수 및 (2) 금액: (a) 개인, (b) 소기업, (c) 기업	수, 보고통화	카카오뱅크 2023년 경영공시 47~48페이지

SASB Index

Consumer Finance

주제	코드	지표	측정단위	페이지
개인정보보호	FN-CF-220a.1	개인정보 이용 목적 외 사용된 계좌 소유자의 수	수	99
	FN-CF-220a.2	고객 개인정보보호 관련 소송 진행의 결과로 발생한 총 금전적 손실 금액	보고통화	99
데이터 보안	FN-CF-230a.1	(1) 데이터 침해 건수 (2) 개인정보/개인신용정보 관련 데이터 침해 비율 (3) 영향받은 계좌 보유자 수	수, 백분율(%)	99
	FN-CF-230a.3	데이터 보안 위험 식별 및 해결 방법에 대한 설명	n/a	42~44
판매 관행	FN-CF-270a.4	(1) 제기된 소비자불만 건 수, (2) 금전적 또는 비금전적 구제 비율	수, 백분율(%)	100
	FN-CF-270a.5	상품 판매 및 서비스 관련 소송 진행으로 인해 발생한 총 금전적 손실 금액	보고통화	100

TCFD Index

권고안	카카오뱅크 현황	페이지	
지배구조	<p>기후변화 관련 위험과 기회에 대한 이사회 감독</p> <p>기후변화 관련 위험과 기회를 평가 및 관리하는 경영진 역할</p>	카카오뱅크는 이사회 산하 ESG위원회에서 기후변화를 포함한 환경, 사회, 지배구조에 대한 전략과 정책을 수립하고 관리·감독하고 있습니다. 2024년 3월 기준 이사 3인으로 구성되어 있으며 2023년 총 7회의 ESG위원회가 개최되었습니다. 환경 영향을 최소화하기 위해 탄소배출 측정 및 관리체계 수립이 필요함을 인지하고 환경영향체계 구축을 시작으로 기후변화 관련 이슈를 면밀하게 살피고 모니터링하고 있습니다. 카카오뱅크 경영진은 기후 관련 위험과 기회를 감독하고 ESG위원회에 보고하며, ESG팀장은 연간 환경방침을 설정하고 목표에 따른 이행 결과를 경영진에 보고합니다.	27~30, 78
전략	<p>조직이 단기, 중기 및 장기에 걸쳐 파악한 기후변화 관련 위험과 기회</p> <p>기후변화 관련 위험과 기회가 사업, 전략 및 재무 계획에 미치는 영향</p> <p>2°C 이하 시나리오 등 기후변화 관련 시나리오를 고려한 조직 회복탄력성</p>	카카오뱅크는 경영점이 없는 인터넷전문은행으로 비대면 서비스를 제공하고 있습니다. 카카오뱅크의 비즈니스 모델은 개인 고객을 위한 상품위주기 때문에 기후리스크로 인한 재무적, 전략적 리스크가 비교적 낮은 편입니다. 카카오뱅크는 기후리스크가 주요 리스크임을 인지하고 포트폴리오의 배출량을 산정 및 공개하고 있고 내·외부의 ESG 리스크 및 기회를 식별하기 위해 이중 중대성 평가를 시행하고 있습니다. 더불어, 2023년에는 기후리스크에 효과적으로 대응하기 위해 직면할 수 있는 기후 관련 주요리스크에 대해 식별하고 이를 발생 원천에 따라 구분하였으며 재무적인 경로를 분석하여 향후 기후리스크에 대한 선제적이고 체계적인 대응을 위한 준비를 시작하였습니다. 카카오뱅크는 투자 의사 결정 시 환경, 사회, 지배구조 요소가 충분히 고려되도록 투자 가이드라인에 ESG 요소를 포함합니다. 2024년 3월까지 카카오뱅크는 ESG 등급이 우수한 기업과 ESG 목적 채권 등으로 구성된 ESG 펀드에 약 700억 원을 투자하였고 추후 ESG 체크리스트를 개발하는 등 ESG 투자 방식을 고도화할 예정입니다. 카카오뱅크는 친환경 건축물 인증제도(LEED)를 받은 판교테크원에 입주하여 용수사용량을 저감하고 고효율 LED 및 자동점등 센서를 사용하여 에너지를 저감했습니다. 고객 대상으로는 교통카드 온라인 충전 서비스를 제공하여 종이영수증 발행을 감소시켰으며, 추후에는 고객의 친환경 활동에 대해 우대금리를 제공하는 상품을 개발할 예정입니다.	27~35, 80
위험관리	<p>기후변화 관련 위험을 식별 및 평가하기 위한 프로세스</p> <p>기후변화 관련 위험을 관리하기 위한 조직의 프로세스</p> <p>기후변화 관련 위험을 식별, 평가 및 관리하는 프로세스를 조직의 전반적인 위험관리 프로세스에 통합하는 방식</p>	카카오뱅크는 중요 리스크에 기후리스크를 포함한 바 있으며, 이를 근거로 향후 기업 대출 강화 등 포트폴리오 다변화에 따른 기후리스크 평가 시스템을 구축해 나갈 예정입니다. 연 1회 환경영향평가를 실시하여 이해관계자 요구사항을 반영한 주요 리스크와 기회를 식별 및 관리하고 있습니다. 도출된 이슈를 해결하기 위한 목표와 세부 추진계획을 세워 환경영향을 최소화하고 있으며, 관련 지표들을 모니터링하고 있습니다. 또한 2023년에는 환경영향시스템 매뉴얼 및 가이드라인을 제정하여 환경성과를 항상 시키고 환경목표를 달성하기 위해 노력하고 있습니다. 카카오뱅크는 의무적인 기후 또는 환경 규제(배출권 거래제 등)에 적용을 받지 않고, Scope 1&2로 배출되는 탄소배출량이 배출권 거래제에서 요구하는 법적 수치보다 현저히 적습니다. 그러나 환경영향을 정확하게 파악하고 개선하기 위해 탄소배출량을 모니터링하고 금융배출량을 포함한 업스트림, 다운스트림 Scope 3 탄소배출량을 산정하여 공개하고 있습니다.	27~35, 83, 95~96, 113~116
지표와 감축목표	<p>기후변화 관련 위험과 기회를 평가하기 위해 사용한 지표</p> <p>Scope 1, Scope 2, Scope 3 온실가스 배출량 및 관련 위험</p> <p>기후변화 관련 위험, 기회, 목표와 성과를 관리하기 위해 조직이 사용하는 방식</p>	카카오뱅크는 사업 확장으로 배출량을 예측하기는 어려우나, 에너지 집약도 및 탄소배출량 집약도를 지속적으로 모니터링하고 있습니다. 기후변화의 영향도를 보다 면밀하게 분석하고 관리하기 위해 과거 Scope2 탄소배출량 공개 이외에 Scope 1과 3도 추가로 공개하는 등 관리 체계를 고도화하고 있습니다. 카카오뱅크는 사업 확장으로 인해 예상되는 환경리스크 및 기회도 식별하여 사업을 추진할 계획입니다.	27~35, 83, 95~96

Third Party Verification

제 3자 검증

Contents

113 지속가능경영보고서 검증 의견서

115 온실가스 배출량 검증 의견서

116 그린밸류 감축 방법론 타당성 결론

지속가능경영보고서 검증 의견서

서문

한국표준협회(이하 '검증인')는 카카오뱅크로부터 '카카오뱅크 2023 지속가능경영보고서'(이하 '보고서')에 대한 독립적인 검증을 요청받았습니다.

검증인은 카카오뱅크가 작성한 보고서에 포함된 데이터의 타당성을 검토하여 독립적인 검증 의견을 제시하였으며,

본 보고서에 포함된 모든 주장과 성과에 대한 책임은 카카오뱅크에 있습니다.

독립성

검증인은 독립된 검증기관으로서 보고서에 대한 제3자 검증을 제공하는 업무 이외에 카카오뱅크 사업 활동 전반에 걸쳐

어떠한 이해관계도 맺고 있지 않으며 독립성을 저해할 수 있거나 영리를 목적으로 하는 연관관계를 갖고 있지 않습니다.

검증표준: AA1000AS v3

검증수준 및 유형: Moderate(일반 수준), Type1(공통주제) 및 Type2(특정주제)

Note: Moderate Level의 검증은 제한적으로 수집된 자료에 기반하기 때문에 High Level의 검증보다 신뢰 수준이 낮습니다.

검증범위

본 검증은 보고 기간 동안 카카오뱅크의 지속가능경영 정책과 목표, 사업, 기준, 성과 등 시스템과 활동을 중점으로 수행되었습니다. 또한 환경, 사회 데이터와 광의의 경제적 성과에 대한 재무 데이터를 검증하였으며, 이해관계자 참여에 관한 검증은 중요성 평가 프로세스에 대한 검토로 제한되었습니다.

- AA1000AP(AccountAbility Principles) 2018의 4대 원칙 준수 여부
- GRI Standards 2021에 부합하여 작성되었는지 여부

특정주제표준

경제: 201-1, 201-2, 203-2, 205-2, 205-3, 206-1

환경: 302-1, 302-3, 302-4, 303-5, 305-1, 305-2, 305-3, 305-4, 305-5

사회: 401-1, 401-2, 401-3, 402-1, 403-1, 403-2, 403-3, 404-1, 405-1, 405-2, 417-2, 417-3, 418-1

- 조직고유지표(Company-Specific Indicators) : 고객민원처리비율, 금융소비자보호 교육 참여 인원

검증방법

검증인은 다음과 같은 방법을 사용하여 검증범위와 관련한 정보, 자료 및 증거를 수집하였습니다.

- 지속가능경영 전문가에 의한 카카오뱅크의 이해관계자 참여 및 중대성 평가 프로세스 확인
- 카카오뱅크의 지속가능경영 관련 보도된 미디어 조사 결과 및 보고 균형성 확인
- 회계사에 의한 재무 실적 데이터와 재무제표에 대한 감사보고서 및 공시자료의 일치 여부 확인
- 환경 전문가에 의한 환경정보공시 데이터와 일치 여부 확인
- 기타 관련 성과 내부문서 및 기초자료 확인

지속가능경영보고서 검증 의견서

검증결과 및 의견

검증인은 본 검증범위에 한정하여 보고서 초안에 수록된 내용을 검토하고 의견을 제시하였으며 이에 따라 보고서의 수정이 이루어졌습니다.

그 결과 중대한 오류나 부적절하게 기술된 점을 발견했다고 의심되는 사항은 확인할 수 없었습니다. 검증인은 '카카오뱅크 2023 지속가능경영보고서'에 대하여 다음과 같은 의견을 제시합니다.

AA1000AP(AccountAbility Principles) 2018의 4대 원칙

포괄성

- 카카오뱅크는 지속가능성에 대해 전략적으로 대응하는 과정에서 이해관계자를 포함시켰는가?

카카오뱅크가 지속가능경영을 추진함에 있어 이해관계자 참여를 중요하게 인식하고 참여 프로세스를 수립하기 위해 노력하고 있음을 확인하였습니다. 카카오뱅크가 고객, 주주 및 투자자, 임직원, 협력사, 정부 및 지자체, 지역사회 등을 이해관계자 그룹으로 선정하고 그룹별 커뮤니케이션 채널을 보유하고 있으며, 이를 통해 다양한 의견을 수렴하고 있음을 확인하였습니다.

중요성

- 카카오뱅크는 이해관계자의 현명한 판단을 위한 중요 정보를 보고서에 포함시켰는가?

카카오뱅크가 이해관계자에게 중요한 정보를 누락하거나 제외하지 않았다고 판단합니다. 또한 카카오뱅크가 내·외부 환경분석에서 도출된 주요 이슈로 중요성 평가를 실시하고 그 결과에 따라 보고하였음을 확인하였습니다.

대응성

- 카카오뱅크는 이해관계자의 요구와 관심에 적절히 대응하였는가?

카카오뱅크가 이해관계자들로부터 수렴된 의견을 보고서에 반영하여 이해관계자의 요구 및 관심사 대응을 위해 노력하고 있음을 확인하였습니다. 또한 중요한 이해관계자 이슈에 대한 카카오뱅크의 대응활동이 부적절하게 보고되었다는 증거를 발견하지 못했습니다.

임팩트

- 카카오뱅크는 이해관계자에게 미치는 영향을 적절히 모니터링 하였는가?

카카오뱅크가 비즈니스 활동으로 인해 이해관계자들에게 미치는 영향을 모니터링하고 파악하고 있음을 확인하였습니다. 또한 이를 보고서에 적절하게 반영하고 있음을 확인하였습니다.

특정 지속가능성 정보의 신뢰성 및 품질

- 카카오뱅크는 특정 지속가능성 정보를 신뢰할 만한 프로세스로 수집 및 공시하였는가?

검증인은 Type2 검증 대상 주제의 지속가능성 성과 정보에 대해 신뢰성 검증을 수행하였습니다. 해당 정보의 검증을 위해 담당자와 인터뷰를 실시하였으며, 보고서에 기재된 성과 정보가 신뢰성 있는 프로세스와 근거로 수집 및 공시되었다고 판단합니다. 또한 특정 지속가능성 정보가 부정확하게 보고되었다는 증거를 발견하지 못했습니다.

2024년 5월

한국표준협회 회장 강 명 수



한국표준협회는 1962년 한국 산업표준화법에 의거 설립된 특별법인으로서 산업표준화, 품질경영, 지속가능경영, KS·ISO인증 등을 기업에 보급·확산하고 있는 지식서비스 기관입니다. 특히, ISO 26000 국내간사기관, GRI 지정교육기관, AA1000 검증기관, 대한민국지속가능성지수(KSI) 운영기관, UN CDM운영기구, 온실가스에너지 목표관리제 검증기관으로서 우리 사회의 지속가능발전에 이바지하고 있습니다.

온실가스 배출량 검증 의견서

1. 검증 목표

한국표준협회가 진행하는 온실가스 배출량 검증(이하 '검증'이라 한다) 목표는 다음과 같습니다.

- 검증 범위 내 온실가스 배출량 검증에 대한 산정과 기준 및 절차와 적합성 확인
- 조직의 온실가스 배출량 또는 흡수량 관련 선언의 타당성 확인
- 조직의 온실가스 배출량 또는 흡수량 관리의 효과적 이행 여부 확인
- 조직의 온실가스 배출량 또는 흡수량 산정을 위한 실행, 관리 및 개선 프로세스 적합성 확인

2. 검증 범위

한국표준협회는 (주)카카오뱅크의 온실가스 선언에 대한 직접배출(Scope1), 간접배출(Scope2),

기타 간접배출(Scope3)에 대한 제한적 보증수준의 검증을 수행하였습니다.

- 보고대상 : (주)카카오뱅크 판교오피스, 알파돔타워, 서울오피스, 여의도오피스, 강서오피스, 주전산센터, 재해 복구센터, 제3센터

• 보고경계 : 직접배출(Scope1), 간접배출(Scope2), 기타 간접배출(Scope3)

- Scope1 : 이동연소(법인 명의 소유차량)
- Scope2 : 외부 구매 전력
- Scope3 : Category 1. 구입한 제품·서비스(인쇄용지 구매, 체크카드 구매, 용수)
Category 5. 사업장 발생 폐기물(체크카드 폐기, 폐기물 처리)
Category 6. 출장(해외 출장)
Category 11. 판매한 제품 사용(인터넷 뱅킹)
Category 15. 투자(국채, 회사채, 모기지)

• 보고년도 : 2023년 1월 1일 ~ 2023년 12월 31일

3. 검증 기준 및 지침

한국표준협회는 국제표준 및 국내 지침에 따라 검증을 수행하였습니다.

- KS I ISO 14064-1:2018, KS I ISO 14064-3:2019
- 온실가스 배출권거래제 운영을 위한 검증지침(최근호, 환경부)
- 온실가스 배출권거래제의 배출량 보고 및 인증에 관한 지침(최근호, 환경부)
- 2006 IPCC Guidelines for National Greenhouse Gas Inventories
- WRI(World Resources Institute) Greenhouse Gas Protocol
- Technical Guidance for Calculating Scope3 Emissions(version1.0)(WRI)
- Financed Emissions The Global GHG Accounting & Reporting Standard (PCAF, 2022)

4. 보증 수준 및 책임

한국표준협회는 귀 사의 온실가스 배출량에 대하여 온실가스 관리 강화를 위한 "제한적 보증 수준"의 검증을 제공합니다.

- 현장검증 : (주)카카오뱅크 본사 방문
- 검증방법
 - 온실가스 배출량 담당자 및 현장 담당자 인터뷰
 - 보고기간 중 온실가스 배출량 산정에 사용된 관리시스템과 데이터 검토
 - 내부문서 및 기초자료의 추적 검토

(주)카카오뱅크는 온실가스 배출량 관련 정보 및 증빙자료에 대해 공정하게 자료를 제공해야 하며,

한국표준협회는 온실가스 배출량에 대한 보증 업무에 한정합니다.

5. 검증 한계

온실가스 배출량은 검증 범위의 데이터 한계, 불확실성 등 요인에 따라 영향을 받을 수 있으며 이에 따른 고유 한계가 존재할 수 있습니다.

6. 검증 결론

검증범위에 한하여 ISO 14064-3 검증절차를 통해 검증한 (주)카카오뱅크의 온실가스 배출량에 오류 및 허위사실이 발견되지 않았습니다.

온실가스 배출량(Scope1, Scope2)

보고년도	Scope1	Scope2	합계
2023년	48,743	4,886.149	4,934

온실가스 배출량(Scope3)

카테고리	온실가스 배출량
Category 1	구매한 제품 및 서비스
Category 5	사업장 발생 폐기물
Category 6	출장
Category 11	판매한 제품 사용
Category 15	투자
합계	
	1,252,758.042
	1,253,639

* 참고 : 최종 온실가스 배출량은 소수점 이하 절사하여 정수단위로 표기하였음.

2024년 05월 17일

한국표준협회


그린밸류 감축 방법론 타당성 결론

* 그린밸류리포트 감축 방법론 타당성 검토 결과에 따라 평가 결론을 최종 제시한다.

로이드인증원(LRQA)은 (주)카카오뱅크의 요청으로 “그린밸류리포트 감축 방법론”에 대한 독립적인 타당성 검토를 요청받았습니다.

본 검토는 로이드인증원의 검토 절차를 활용하여 전문가적 판단(Professional Judgment)의 방법으로 수행되었습니다.

검토 범위는 그린밸류리포트 감축 방법론의 타당성 평가로 한정하며 아래와 같습니다.

- 인터넷전문은행 비즈니스 모델에 따른 영업점 방문 無
- 인터넷전문은행 비즈니스 모델에 따른 영업시설 차량 운행 無
- 인터넷전문은행 비즈니스 모델에 따른 영업점 시설 에너지사용 無
- 인터넷전문은행 비즈니스 모델에 따른 영업점 현금수송 운송 無
- 인터넷전문은행 비즈니스 모델에 따른 임직원의 영업점 출장
- 종이 대출서류의 디지털화에 따른 종이 사용량 감소
- 종이 영수증의 디지털화에 따른 종이 사용량 감소
- mini 교통카드 온라인 충전을 통한 종이영수증 미발행

본 검토는 다음의 활동들이 수행되었습니다.

- 온실가스 감축성과 산정방법론의 타당성 검토를 위해 책임이 있는 인원들과 면담을 하였습니다.
- 감축 방법론 타당성 평가를 위하여 감축과 관련된 정보를 확인하였습니다.
- 로이드인증원의 발전사항에 대하여 조치의 적절성을 확인하였습니다.

그린밸류리포트 감축 방법론의 타당성 검토 결과 부적합으로 의심되는 사항이 발견되지 않았으므로
타당한 것으로 검토의견을 제시합니다.

심사팀장 윤찬식

심사팀장 류정일



로이드인증원(LRQA)을 대표하여

대한민국 서울특별시 중구 소월로2길 30, T타워 2층



-
- 그린밸류리포트 감축 방법론에 기재된 산정 절차 변경 · 기술의 변경 · 운영의 변경 · Baseline 시나리오의 변경 등 다양한 원인발생 시 그 결론은 변경될 수 있습니다.
 - 온실가스 감축량은 본 검토 범위에 포함되지 않으므로, 온실가스 감축량의 정확성을 보장하지 않습니다.

kakaobank