

Innovation

Inclusivity

Trust

혁신

Innovation

카카오뱅크는 사용자 관점이 고려된 혁신적인 상품과 서비스를  
통해 새로운 금융경험을 선보이고 있습니다.



# Innovation

포용

Inclusivity



카카오뱅크는 누구나 이로운 금융 서비스를 누릴 수 있는  
세상을 꿈꿉니다. 더 많은 사용자들을 위해 금융의 문턱을 낮추는  
**포용적 금융**을 지향합니다.

# Inclusivity



신뢰

Trust



카카오뱅크는 사용자와의 **신뢰**를 중요 가치로 인식하고 있습니다.  
이를 위해 안전한 금융 서비스를 제공하고  
사용자의 정보보호를 강화하기 위해 노력합니다.

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 두 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) 산업 표준과 TCFD(Task Force on Climate-Related Financial Disclosures) 공시 권고안을 고려하였습니다. 또한 보고서에 포함된 재무정보는 한국채택국제회계기준(K-IFRS, Korean International Financial Reporting Standards)에 근거하여 작성하였습니다.

## 보고서 접근 및 문의

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

>> 카카오뱅크 ESG팀: [esg@kakaobank.com](mailto:esg@kakaobank.com)

## 보고의 범위 및 경계

본 보고서의 보고기간은 2022년 1월 1일부터 12월 31일까지이며, 일부 중요한 의미가 있다고 판단되는 성과에 대해서는 2023년 상반기 내용을 포함하였습니다. 보고 범위는 본사 및 국내 사업장(여의도오피스, 강서오피스, 데이터센터)을 대상으로 하고 있으며, 일부 보고 범위가 상이한 경우 보고서 내 주석 등을 통해 명시하였습니다.

## 보고서 발행일

본 보고서의 발행일은 2023년 6월 29일입니다.

# Table of Contents



목차 페이지



관련 사이트

## 1 About KakaoBank

CEO Message	13
Company Overview	14
Business Overview	16
이중 중대성 평가	19
Management Approach	22

## 2 환경: 지키다

환경경영체계 구축	26
환경영향 최소화	29
기후변화를 고려한 친환경 서버 및 오피스	31

## 3 사회: 넓히다

포용적 금융을 통한 경제 및 사회적 가치 창출	35
서비스 혁신을 통한 고객 만족도 제고	37
정보보안 관리	44
Special page “재난대응”	47
안전보건 및 구성원 관리	48
인재확보 및 육성	50
노사관계 관리	55
인권경영 확대	55
협력사 동반성장	58
사회공헌 활동 및 지역사회 참여	61

## 4 지배구조: 높이다

기업 지배구조	66
ESG 경영 이행	67
리스크 관리	70
이사회 건전성 강화	72
윤리/준법경영 고도화	76
주주권리 보호	79
이해관계자 커뮤니케이션 및 공시 강화	80

## 5 Appendix

협회 가입현황 및 주요 수상 내역	82
ESG Data	83
GRI Contents Index	91
SASB Index	94
TCFD Index	95
제 3자 검증 의견서	96
온실가스 배출량 검증 의견서	98

# About KakaoBank

## Contents

- 13 CEO Message
- 14 Company Overview
- 16 Business Overview
- 19 이중 중대성 평가
- 22 Management Approach



kakaobank



12

# CEO Message



**안녕하십니까.**

**카카오뱅크**

**대표이사**

**Daniel, 윤호영입니다.**



**카카오뱅크가 두 번째 지속가능경영보고서를 발간합니다.**

카카오뱅크는 모바일 인터넷전문은행입니다. 오프라인 지점 대신 챗봇으로 고객과 소통하고, 종이 대신 앱 화면에서 서비스를 설명합니다. 고객들이 비대면으로 계좌를 열 수 있고, 각종 서류 역시 앱에서 서명, 처리할 수 있습니다. 정보기술(IT) 역량을 기반으로 ESG 중심 경영을 누구보다 잘 할 수 있는 기본을 갖춘 셈입니다.

“**ESG 경영을 더 잘하기 위한 카카오뱅크 내부의 변화도 이미 시작됐습니다.**”

카카오뱅크는 ‘시즌2’를 시작하며 ‘우리 사회와 더 긴밀하게 연결하는 사회책임활동을 확대하고, 환경과 지배구조 선진화를 최우선으로 하는 경영활동을 강화하겠다’고 말씀드렸습니다. 이후 카카오뱅크 내에서는 환경, 인권, 기후, 등 낯선 단어들이 일상의 경영 판단에 스며왔습니다. 개인 일회용품 사용을 줄이는 익숙함과의 결별, 인권, 기후 등을 고민하는 경영 체계구축까지 2015년 인터넷전문은행 도전을 결심했던 때처럼, ESG 경영의 내재화는 카카오뱅크에 새로운 설렘이 되고 있습니다.

## 기술로 환경을 이롭게 : 기술은행 카카오뱅크

‘더 나은 세상을 위해 환경을 지키는 것’ 카카오뱅크의 경영 목표 중 하나입니다. 카카오뱅크는 기술은행입니다. IT 역량을 기반으로 친환경 은행 인프라를 만들고, 페이퍼리스 정책을 실천하고 있습니다.

‘모바일 100%’ 카카오뱅크 이용 고객은 금융 서비스를 위해 탄소를 배출하는 차량을 이용할 필요가 없습니다. 언제 어디서나 모바일 앱으로 은행 서비스를 접할 수 있습니다. 또한 운영에 많은 에너지가 필요한 오프라인 지점 대신 챗봇으로 고객과 소통하는 것도 환경 중심 경영에 도움이 되고 있습니다. 비대면 계좌 개설, 대출 서류 전자서식 도입 등 페이퍼리스 정책은 카카오뱅크가 선도해 온, 카카오뱅크만의 자랑입니다. 카카오뱅크는 국제표준 환경영영시스템 ISO 14001을 취득했습니다. 카카오뱅크의 모든 임직원이 환경적 지속가능성의 중요성에 공감하며, 환경을 먼저 고려하는 방안을 경영 전략에 담고 실천하겠습니다. 사업과 업무 단계에서 발생하는 온실가스 배출량을 측정하고, 절감하는 방안도 모색하고 있습니다.

## 2,000만 고객의 주거래은행 : 계속되는 포용금융

카카오뱅크의 2022년 말 기준 고객 수는 2,042만 명입니다. 경제활동인구 대비 71%에 달하는 수준입니다. 카카오뱅크의 출범의 이유와 성장 동력은 모두 ‘고객’입니다. 카카오뱅크는 IT 기술로 절감한 비용을 2,000만 명이 넘는 고객들에게 돌려드리기 위해 최선을 다하고 있습니다. 카카오뱅크의 독자적인 대안신용평가모형(CSS) ‘카카오뱅크 스코어’를 기반으로 한 중저신용대출 공급액은 출범 이후 2022년 12월까지 누적 7조 1,106억 원에 달합니다.

중도상환해약금 면제 금액도 지난해 말까지 992억 원에 달하며, 2,494억 원에 달하는 ATM 이용 수수료도 받지 않고 고객들에 돌려드렸습니다.

금리인하요구권을 통한 고객 이자 절감 규모는 누적 169억 원입니다. 카카오뱅크는 고객들이 상품과 서비스를 이용하며 마주할 수 있는 문제를 해결하는 데 최선을 다하겠습니다. 지난해 시니어 고객 대상으로 무료로 금융안심보험에 가입할 수 있도록 했고, 빅데이터와 디지털 기술을 활용하여 보이스피싱을 예방하는 프로그램도 진행하고 있습니다. 올해도 더 안전하고 더 편리하게 금융 서비스를 이용할 수 있도록 ‘모바일 금융 안전망 강화’에 연구 역량과 자원을 투입하고 지원하겠습니다.

## ‘아들, 딸이 다니고 싶은 은행’ : 투명하고 안정적인 지배구조 확보

‘아들과 딸이 다니고 싶은 은행’, ‘시간이 흘러도 가장 먼저 떠오르는 은행’ 카카오뱅크의 목표들입니다. 이를 위해서는 투명하면서도 안정적이고 더 나아가 효율적인 지배구조를 갖춰야 합니다.

카카오뱅크는 의사결정 권한을 이사회에, 업무 집행 권한과 책무를 경영진에 각각 위임하고 업무 집행 상황을 이사회에 보고하여 건전한 견제와 균형을 이룬 지배구조를 갖추기 위해 노력하고 있습니다. 또한 정관, 이사회 규정 등 주요 내규를 공시하여 업무처리 기준, 절차 및 결과를 투명하게 공개하고 있습니다. 홈페이지를 통해 이사회의 활동 내역을 모두가 알 수 있도록 정기적으로 공시해 나가겠습니다.

카카오뱅크와 함께하는 이해관계자들은 갈수록 많아지고 있습니다. 기업공개(IPO)로 카카오뱅크를 바라보는 주주들이 늘었고, 카카오뱅크의 상품과 서비스와 함께하는 관계사들이 많아졌습니다. 다양한 이해관계자 사이에서 ESG 경영의 원칙과 기준들은 카카오뱅크의 성장과 확장의 과정에서 이해관계자들을 조화롭게 연결하는 구심점 역할을 할 것입니다. 카카오뱅크는 올해도 최선의 기술을 기반으로 금융 혁신과 금융 산업의 건전한 경쟁을 촉진하고 금융소비자의 편의를 증진하는 데 역량을 집중하겠습니다.

감사합니다.

주식회사 카카오뱅크  
대표이사 Daniel, 윤호영

# Company Overview



## Bank, beyond Bank

**일상에서 더 쉽게, 더 자주 이용하는 나만의 은행**

카카오뱅크는 사람과 은행의 만남이 더 쉽게, 더 자주 일어나야 한다고 믿습니다.

사용자 중심의 혁신적인 기술을 통해 일상 속 어떤 순간에서도 유용한 나만의 은행.

카카오뱅크는 또 하나의 은행이 아닌 은행의 '새로운 시작' 입니다.

## 2022 Financial Highlights

카카오뱅크는 2022년에도 꾸준히 성장을 거듭했습니다.

카카오뱅크의 2022년 주요 재무 성과는 아래와 같습니다.

### 일반현황

(2022년 12월 31일 기준)

기업명	주식회사 카카오뱅크 KakaoBank Corp.
설립일자	2016. 1. 22
대표이사	윤호영
임직원 수	1,386명
소재지	판교오피스: 경기도 성남시 분당구 분당내곡로 131 판교테크원 11층 <sup>1)</sup> 여의도오피스: 서울특별시 영등포구 여의대로 108 파크원 타워2 35층 강서오피스: 서울특별시 영등포구 국회대로 612 코레일유통 15층 데이터 센터: 서울 마포구 상암동 <sup>2)</sup>
신용등급	AA+ (안정적)_ 한국신용평가, NICE신용평가, 한국기업평가

### 총자산

39.5 조 원

### 매출액

1.6 조 원

### 영업이익

3,532 억 원

### 수신총잔액

33.1 조 원

### 여신총잔액

27.9 조 원

1) 2022년 6월 본사 이전

2) 회사 보안정책에 따라 데이터 센터 일부 주소만 공개

# Company Overview



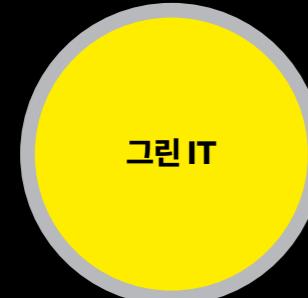
## Bank for the Planet

### 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 현수송에 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 전과정 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 및 사잇돌대출 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.	4개 카드사 제휴 신용카드 출시
07.	오플뱅킹 출시
10.	카카오뱅크 mini 출시 / 헛살론 출시
2021. 01.	아시아머니 "대한민국 최고 은행" 선정
07.	휴면예금/보험금 찾기 서비스 출시
08.	코스피 상장
10.	mini 26일저금 출시
11.	국고금 수납 업무 시작

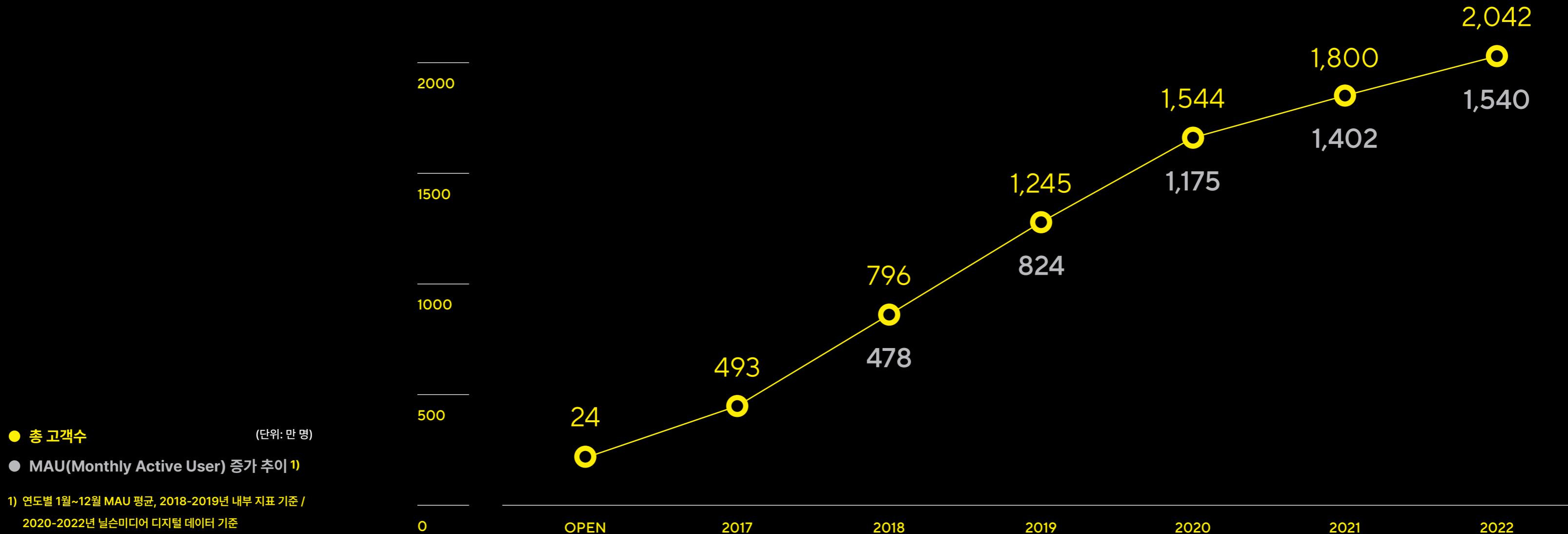
2022. 02.	주택담보대출 출시
04.	주택담보대출 1,000억 원 돌파
09.	인터넷은행 최초 본인확인기관 선정
11.	개인사업자뱅킹 출시

# 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 2022년 말 기준 2,042만 명의 고객, 수신 규모 33.1조 원, 여신 규모 27.9조 원을 달성하는 등 성장을 거듭해 나가고 있습니다. 특히, 2022년에는 차별적인 수신 상품을 기반으로 자금조달의 경쟁우위를 확보하였고, 성공적인 주택담보대출 상품 안착으로 리테일 뱅킹 포트폴리오를 완성하였으며 개인사업자 뱅킹 서비스 출시로 기업 금융의 발판을 마련하였습니다. 다른 금융회사와의 제휴를 통한 연계 서비스를 제공하는 플랫폼 비즈니스 역시 꾸준히 성장해 증권계좌개설 실적 누적 614만좌, 연계 대출 누적 5.7조를 달성하였으며, 2022년 12월 한국투자증권과 협업해 '국내주식 투자' 제휴 서비스를 선보였습니다. 청소년을 위한 카카오뱅크 mini는 2022년 말 기준 누적 가입 고객 수 160만 명 이상을 기록하며 지속적으로 플랫폼 비즈니스를 확장해 나가고 있습니다.





같지만 다른 은행  
같지만 다른 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

## 같지만, 더 많은 혜택

수수료 면제 혜택

- 전국 모든 ATM에서 입금/출금/이체 수수료 면제
- 카카오뱅크와 타행 이체 수수료 면제

## 같지만, 더 자유롭게

내 맘대로 커스터마이징

- 프로필 설정, 계좌 편집(순서, 색깔 바꾸기, 잔고 숨기기 등), 개인별 맞춤형 알림 설정을 통해 고객이 원하는 대로 커스터마이징

# 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.

BANKING			PLATFORM
수신	여신	서비스	플랫폼
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 입출금통장</li> <li>• 정기예금</li> <li>• 자유적금</li> <li>• 26주적금</li> <li>• 모임통장</li> <li>• 세이프박스</li> <li>• 저금통</li> <li>• 개인사업자 통장</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 신용대출/중신용대출</li> <li>• 마이너스 통장대출</li> <li>• 비상금대출</li> <li>• 전월세보증금 대출</li> <li>• 주택담보대출</li> <li>• 개인사업자 신용대출</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 프렌즈 체크카드</li> <li>• 내 신용정보</li> <li>• 휴면예금/보험금 찾기</li> <li>• 해외송금</li> <li>• 오픈뱅킹</li> <li>• 펌뱅킹</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 카카오뱅크 mini</li> <li>• 증권계좌개설 대행</li> <li>• 제휴사 연계 대출</li> <li>• 제휴 신용카드</li> <li>• 광고 플랫폼</li> <li>• 국내외 주식 투자</li> </ul>

## 숫자로 보는 카카오뱅크 (2022년 12월 기준)

누적 총 고객수

2,042 만 명

경제활동인구 대비 침투율 <sup>2)</sup>

71%

뱅킹앱 MAU <sup>1)</sup>

1,644 만 명

아시아 최초 인터넷전문은행 IPO

No.1

FEE & 플랫폼 수익 비중

20%

1) 2022년 12월 닐슨미디어 디지털 데이터 기준

2) 통계청 2022년 12월 한국 경제활동인구 2,867만명 대비 고객수 비중

# 이중 중대성 평가



## 평가 프로세스

카카오뱅크는 중대성을 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 중대성을 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, KCGS, GRI Standards, SASB 등)
- 동종 산업 벤치마킹 분석
- 미디어 분석
- 이해관계자 인터뷰

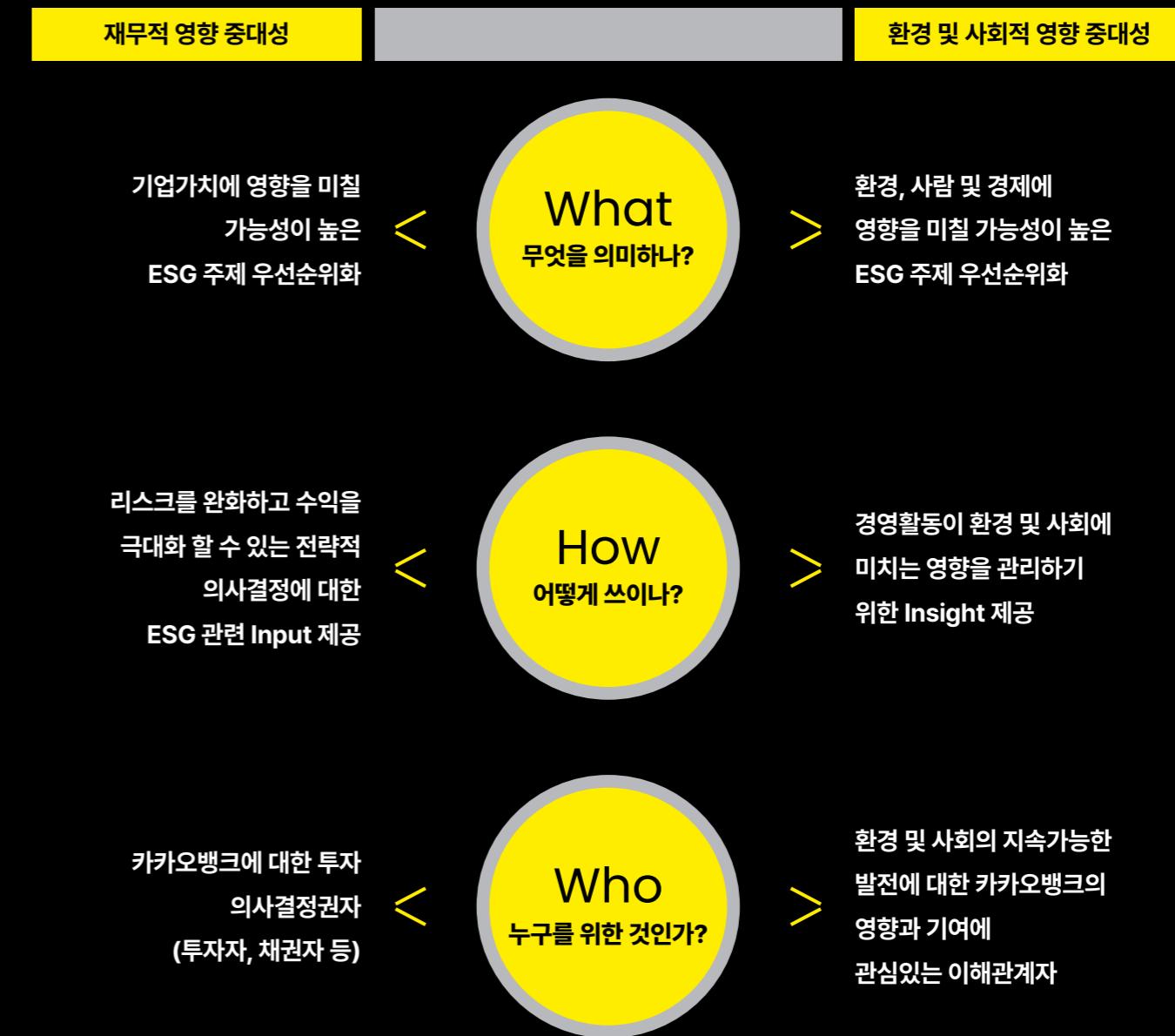
### 2 실질 및 잠재적 영향의 중대성 평가

- 재무적 영향 중대성(Inward) 평가
- 환경 및 사회적 영향 중대성(Outward) 평가

### 3 중대 주제 선정 및 우선순위화

- 중대성을 통해 6개의 Tier 1 주제 선정
- 경영진 및 ESG위원회 보고

## 카카오뱅크의 이중 중대성 개념

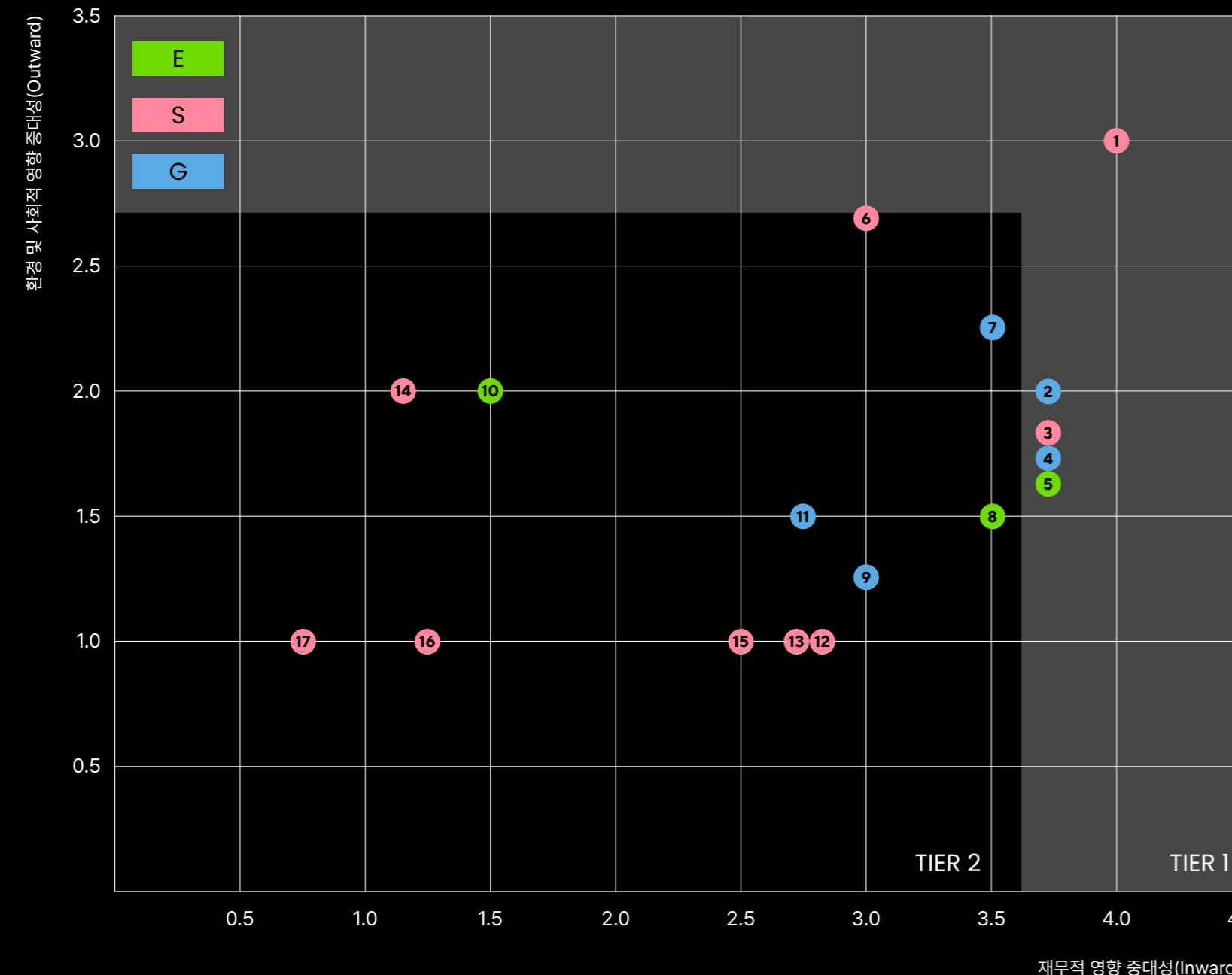


# 이중 중대성 평가



## 평가 결과

카카오뱅크는 환경 및 사회적 영향도와 재무적 영향도를 고려하여 포용적 금융을 통한 경제 및 사회적가치 창출, 환경영향체계 구축 등 6가지 중대 주제를 선정하였습니다.



# 이중 중대성 평가



## 전년도 대비 평가 결과 비교

카카오뱅크는 글로벌 공시 기준 및 동향의 변화와 모범사례를 반영하기 위해 매년마다 중대성 평가 방법론을 검토하고 있습니다. 2022년 지속가능경영보고서에는 미국 SEC와 유럽 EFRAG 및 IFRS 재단이 주도하는 ESG 정보의 재무적 영향에 대한 측정 및 공시 동향을 반영하고자 하였으며, 이를 위해 유럽 지속가능성 공시표준인 ESRS를 참고한 이중 중대성 평가를 시행하였습니다. 또한, 중대 주제의 일관성을 유지하기 위해 이전 보고기간 동안 식별된 중대 주제에 기반하여 중대성을 평가하였으며, 그 과정에서 이전 보고기간의 중대 주제에 대한 유효성도 검토하고 있습니다.

**중대 주제를 식별한 기준은 무엇인가?**

**중대성 평가 시 재무적 영향이 고려되었는가?**

**중대성 평가에 참여한 이해관계자 그룹은  
누구인가?**

**중대성 평가를 통해 도출된 중대 주제는  
무엇인가?**

**전년도 대비 중대 주제가 변경된 주요 사유는  
무엇인가?**

## 2021년 보고서 첫 발간을 위한 중대성 평가

아래 두 기준이 모두 중대한 경우(교집합):

이해관계자에게 미치는 영향 / 비즈니스 중요도

**NO**

**6개 이해관계자 그룹**

▶ 협력사, 투자자, 고객, NGO, 지역사회, 임직원

**A. 정보보안 및 고객정보 관리**

**B. ESG 경영 이행**

**C. 윤리/준법 경영 고도화**

**D. 포용적 금융을 통한 가치 창출**

**E. 인재 확보 및 육성**

**F. 서비스 품질 향상 및 고객 권익 보호**

—

## 2022년 전년도 중대성 평가 결과를 고려한 이중 중대성 평가

아래 두 기준에서 한가지라도 중대한 경우(합집합):

환경 및 사회적 영향(Outward) / 재무적 영향(Inward)

**YES**

**7개 이해관계자 그룹**

▶ 협력사, 투자자, 고객, NGO, 지역사회, 임직원, 산업 및 재무 전문가

**A. 포용적 금융을 통한 경제 및 사회적 가치 창출**

**B. ESG 경영 이행**

**C. 인권경영 확대**

**D. 이사회 건전성 강화**

**E. 환경영경체계 구축 및 운영 내재화**

**F. 정보보안 및 고객정보 관리**

**중대성 평가 방법론의 변화**

- 신 GRI 기준 고려
- ESRS를 참고한 재무적 영향 고려
- 산업 및 재무 전문가의 참여

**기업 내부환경의 변화**

- 인권 및 환경영경 개선 의지와 관련 활동의 확대

# Management Approach



카카오뱅크는 중대성 평가를 통해 도출된 6가지 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
ESG 경영 이행	<p>카카오뱅크는 설립 단계부터 비즈니스의 환경적, 사회적 가치 창출을 고려하였습니다.</p> <p>카카오뱅크는 기술과 혁신을 통해 기존 금융권에서 소외되어 있던 계층을 포함한 모든 사회 구성원의 금융 접근성을 향상했습니다.</p>	<p>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.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2022 MSCI 평가등급 BBB</li> <li>• 2022 ESG 펀드 신규 투자</li> <li>• 2022 ESG위원회 5회 개최</li> </ul>
환경경영체계	카카오뱅크는 '더 나은 세상을 위해 환경을 지키는 것'을 환경영영의 목표로 삼고, 기업활동 전반에 걸쳐 발생하는 환경영향을 최소화하여 지속가능한 미래에 기여하고자 합니다.	카카오뱅크는 사회와 함께 성장하는 '카카오뱅크의 시즌2'의 원년의 해인 2022년부터 전사 차원의 환경영영 전략과 정책 수립을 통해 환경영영을 위한 기반을 마련하고, 이를 바탕으로 환경을 지키기 위한 활동을 적극적으로 이행할 것입니다.	• 2023 ISO 14001 획득
구축 및 운영 내재화	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.		
인권경영 확대	<p>카카오뱅크는 임직원 뿐만 아니라 협력사, 고객, 지역사회와 같은 모든 이해관계자의 인권이 마땅히 존중받는 '사람 중심 경영'을 실천하고자 노력합니다. 인권헌장이 바탕이 된 인권경영과 이해관계자의 참여 및 적극적인 리스크 관리로 진정성 있는 인권존중을 실현하고자 하며, 2022년 12월 유엔글로벌콤팩트(UN Global Compact, UNGC)에 가입하여 인권, 노동, 환경, 반부패의 10대 원칙에 대한 지지를 선언하였습니다.</p>	<p>인권 관련 모든 잠재적 이슈를 더욱 체계적으로 파악하고 관리하기 위해 인권영향평가를 고도화하고 임직원 및 협력사 대상 인권 실태조사 및 영향평가를 강화하는 등 범위를 확대해 나갈 예정입니다. 더불어, 인권 존중을 위한 문화가 실질적으로 개선될 수 있도록 프로그램을 검토하고 시행할 예정입니다</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2022 UN Global Compact 가입</li> <li>• 2023 인권영향평가 시행</li> </ul>
이사회 건전성 강화	카카오뱅크 이사회는 최고의사결정기구로서 주주와 고객의 이익을 보호하고자 건전한 이사회 운영을 지향합니다.	카카오뱅크 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"> <li>• 2022 ESG위원회 신설</li> <li>• 2022 여성 사외이사 신규 선임</li> </ul>
포용적 금융을 통한 경제 및 사회적 가치 창출	<p>카카오뱅크는 누구나 편리한 금융 서비스를 누릴 수 있는 세상을 꿈꿉니다.</p> <p>이에 청소년, 청년, 중저신용자, 사회 취약 계층과 소상공인에 이르기까지 다양한 고객들의 어려움을 해소하고 부담을 경감하는 서비스와 상품을 제공하고 있습니다.</p>	카카오뱅크는 금융의 문턱을 낮추기 위한 끊임없는 고민을 통해 사회적 책임을 적극적으로 확대해 나갈 것입니다.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2022 중신용대출 취급 확대, 개인사업자 신용대출 출시</li> <li>• 2023 사회적 가치 측정 첫 시도</li> </ul>
정보보안 및 개인정보 관리	<p>카카오뱅크는 전자금융거래의 안전성과 개인정보 보호를 최우선 과제 중 하나로 인식하며, 전문화된 조직을 기반으로 대내외적으로 신뢰받는 정보보호 관리체계를 운영하고 있습니다.</p>	카카오뱅크는 고객들이 안심하고 금융 서비스를 이용할 수 있도록 정보보호 관리체계를 지속적으로 발전시켜 나갈 것입니다.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2022 정보보호 관련 인증 유지 (ISMS, ISO 27001)</li> <li>• 개인정보 관련 인증 최초 획득 (ISO 27701)</li> </ul>

# Protect Environment

환경 : 지키다

## Contents

- 26 환경영향체계 구축
- 29 환경영향 최소화
- 31 기후변화를 고려한 친환경 서버 및 오피스





# 환경경영체계 구축



## 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 관리하고자 합니다.  
이를 위해 2022년에는 환경영 전략과 정책을 수립하기 위한 기반을 마련하였습니다.

### 환경경영 전담 조직

기후변화를 비롯한 환경영 이슈는 이사회 산하 ESG위원회에서 심의 및 결의를 통해 검토하고 있습니다. 특히, 카카오뱅크는 환경영 중요성을 강조해 대표이사의 환경방침 선언을 시작으로 환경영 이행 전담 조직인 ESG팀을 포함한 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 같은 환경방침을 수립하여 운영합니다.



카카오뱅크 환경방침

### 환경경영 실천을 위한 주요 과제

카카오뱅크는 환경영 관리체계 구축, 환경 리스크 및 성과 관리, 환경영향 저감을 위한 단기, 중기, 장기 과제를 도출하고, 이를 단계적으로 이행함으로써 환경영을 고도화할 계획입니다.

	단기	중기	장기
환경경영 관리체계 구축	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 전사 환경영 정책 수립</li> <li>• 녹색 구매 지침 수립</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 환경영 조직 및 관리 체계 구축</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 환경영향평가 체계 구축</li> </ul>
환경 리스크 및 성과 관리	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 환경 지표 설정 및 성과 관리</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 기후변화를 포함한 환경 리스크 관리체계 마련</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 탄소 가격 도입을 통한 환경 비용 관리</li> </ul>
환경 영향 저감	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 용수, 폐기물, 에너지 등 자원 사용량 관리</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Scope 1&amp;2&amp;3 온실가스 배출량 모니터링</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 신재생 에너지 사용 확대</li> <li>• 녹색채권 발행 기반 마련</li> </ul>

# 환경경영체계 구축



## 환경경영 관리 체계

카카오뱅크는 기후변화를 포함한 환경리스크를 식별하고 체계적으로 관리하기 위한 정책 및 프로세스를 구축하였습니다. 환경영향 목표 및 전략을 비롯한 주요 환경 이슈는 ESG위원회에서 보고받고 심의하고 있습니다.

## 환경경영시스템 ISO 14001 인증 취득

카카오뱅크는 친환경 경영 전략 수립과 환경영향체계 구축 노력을 인정받아 인터넷전문은행 최초로 국제표준화기구(ISO)의 환경영향시스템 인증인 ISO 14001을 취득하였습니다.

또한, 환경 법규를 이해하고 이해관계자의 요구사항을 식별한 후 경영 전반에서 환경에 미치는 영향을 파악하기 위해 환경영향평가를 진행하였습니다.

그 결과 기후변화 대응을 위한 시스템 구축, 에너지 사용 최소화 및 탄소배출량 저감, 환경데이터 관리 및 모니터링이 주요 환경리스크로 도출되었으며,

환경 목표와 추진 계획 수립을 통해 환경영향을 저감하고자 노력하고 있습니다.

환경목표	환경 세부 목표	추진내용
친환경 사옥 구축	전력사용량 저감	<ul style="list-style-type: none"><li>• 오피스 전체 고효율 LED 사용</li><li>• 오픈형 계단 배치로 오피스 내 계단 이용 장려</li><li>• 적정 실내온도 유지</li><li>• 불필요한 조명 소등</li></ul>
자원 절감	페이퍼리스 서비스 및 문화	<ul style="list-style-type: none"><li>• 비대면 계좌 개설</li><li>• 대출 서류 전자서식 도입</li><li>• mini카드 교통카드 온라인 충전</li><li>• 전자문서 보고체계 구축</li></ul>
탄소 저감	친환경 은행 인프라	<ul style="list-style-type: none"><li>• 영업점이 없는 '모바일 온라' 서비스 제공</li></ul>
	그린 IT 실현	<ul style="list-style-type: none"><li>• 물리적 서버 대비 1/7 전력을 사용하는 가상 서버 지속 운영</li></ul>
임직원 환경 교육	환경보호 및 환경의식 제고	<ul style="list-style-type: none"><li>• 지역사회 환경 개선 활동</li><li>• 환경 의식 제고를 위한 캠페인 진행</li></ul>



## 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 온리' 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 서비스 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 알림서비스, 문자 메시지를 통해 발송하고 있습니다. 특히, 청소년 전용카드인 mini카드의 경우 카카오뱅크 앱을 통해 교통카드를 충전할 수 있게 되어 22년 12월 오픈 이후 4개월 만에 약 450만 건의 오프라인 결제를 온라인으로 전환하며 영수증 발급을 감소시켰습니다. 이는 화폐로 최대 약 890만원<sup>1)</sup> 및 약 14톤<sup>2)</sup>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 카카오뱅크 운영에 필요한 물품 구매 시 에너지 및 기타 자원의 소비를 줄이고 오염물질을 최소화하도록 친환경 제품을 우선적으로 구매해 나갈 계획입니다.

1) 영수증 절감 수 \*종이절감량(4.5g)\*인쇄용지 Eco-cost(0.44원/g)에 따라 계산(4,489,316\*4.5\*0.44=8,888,846원)

2) 영수증 절감 수 \*탄소배출량(3g)에 따라 계산(4,489,316\*3= 13,467,948g)

# 환경영향 최소화



## 자원 관리 및 측정

카카오뱅크는 모바일 전문 은행으로 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 계단 배치, 가상 서버 운영 확대 등 에너지 사용 저감 노력을 통해 2022년도에는 2021년 대비 에너지 집약도를 13% 감축하였습니다.

구분	단위	2020	2021	2022
에너지 사용량	MJ	39,192,013	61,781,386	80,813,451
- 오피스 사용량	MJ	5,548,982	24,219,159	25,870,443
- 데이터센터 사용량	MJ	33,643,031	37,562,227	54,943,008
에너지 집약도(매출액)	MJ/백만 원	48.7	58.0	50.3

### 용수 사용

2022년에 친환경 건물 인증(LEED)을 보유한 판교테크원으로 입주하여 전년대비 용수 사용량을 15% 절감하였습니다.

구분	단위	2020	2021	2022
용수 사용량	m <sup>3</sup>	N/A	1,665	1,408
- 오피스 사용량	m <sup>3</sup>	N/A	1,665	1,408
- 데이터센터 사용량	m <sup>3</sup>	N/A	N/A	N/A
용수 사용 집약도(매출액)	m <sup>3</sup> /백만 원	N/A	0.0016	0.0009

### 온실가스 배출

카카오뱅크는 환경에 미치는 영향을 파악하기 위해 온실가스 배출량을 모니터링하고 있으며 2022년부터는 Scope 1과 Scope 3까지 관리범위를 확장하였습니다.

구분	단위	2020	2021	2022
Scope 1	tCO <sub>2</sub> eq	N/A	N/A	45.7
- 오피스 배출량	tCO <sub>2</sub> eq	N/A	N/A	45.7
- 데이터센터 배출량	tCO <sub>2</sub> eq	N/A	N/A	N/A
Scope 2	tCO <sub>2</sub> eq	1,875.5	2,956.5	3,867.3
- 오피스 배출량	tCO <sub>2</sub> eq	265.5	1,159.0	1,238.0
- 데이터센터 배출량	tCO <sub>2</sub> eq	1,610.0	1,797.5	2,629.3
총 배출량(Scope 1+2)	tCO <sub>2</sub> eq	1,875.5	2,956.5	3,913.0
온실가스 배출 집약도(매출액)	tCO <sub>2</sub> eq/백만 원	0.0023	0.0028	0.0024

카카오뱅크는 2022년 온실가스 인벤토리를 최초로 구축해 Scope 3를 산정하였습니다. 향후 Scope 3 관리 범위를 확대하여 이해관계자 커뮤니케이션을 강화하겠습니다.

구분	단위	2020	2021	2022
Scope 3	tCO <sub>2</sub> eq	N/A	N/A	355.6
출장	항공(국외)	tCO <sub>2</sub> eq	N/A	47.5
구매한 제품 및 서비스	A4 인쇄용지(신재) 사용량	tCO <sub>2</sub> eq	N/A	8.4
	카드 발행량	tCO <sub>2</sub> eq	N/A	38.4
폐기	카드 폐기량	tCO <sub>2</sub> eq	N/A	36.4
용수	상수도	tCO <sub>2</sub> eq	N/A	0.3
제품의 사용	모바일뱅킹 사용량	tCO <sub>2</sub> eq	N/A	224.6

# 환경영향 최소화



## 임직원 환경 교육 및 친환경 캠페인

### 임직원 환경의식 제고

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

### 환경 교육

- 카카오뱅크 기후리스크 관리방안
- 환경경영시스템 진단 및 환경영향평가
- ESG 개요 및 카카오뱅크의 주요 환경과제
- 현재의 기후위기와 우리 삶에 미치는 영향

### 친환경 캠페인

- 지역사회 플로깅
- 디지털 탄소발자국 줄이기
- 텀블러 사용하기
- 올바른 분리배출 캠페인
- 도심 숲 조성

## 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.



전자문서 보고체계를 구축하여 페이퍼리스 문화를 조성하였습니다. 또한 제안서를 메일로만 접수받고 제안 발표 자료 출력을 최소화하는 등 협력사의 환경영향까지 고려하고 있습니다.



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



사내 일회용품 사용을 줄이기 위해 생분해성 친환경 컵과 빨대를 사용하고 있으며 텀블러 사용을 활성화하기 위해 세척기를 도입하였습니다. 또한, 사내 카페에서 텀블러 사용 시 할인 혜택을 제공하는 등 일회용품 사용 저감을 위한 다양한 활동을 운영하고 있습니다.

# 기후변화를 고려한 친환경 서버 및 오피스

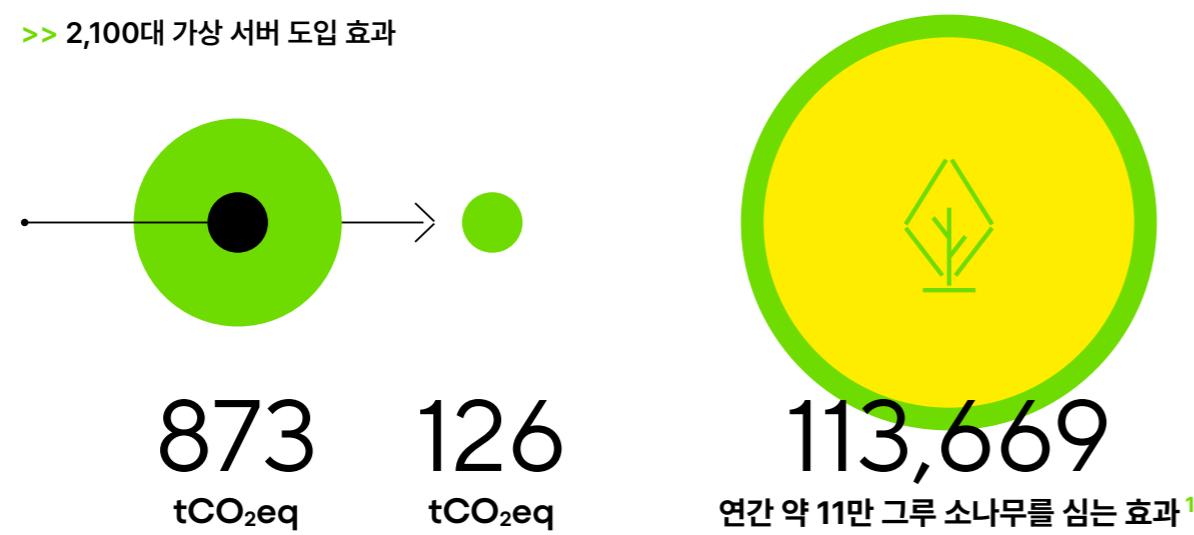


## 온실가스 에너지 저감

### 가상 서버를 활용한 그린 IT 실현

카카오뱅크는 전력사용량 절감뿐 아니라 늘어나는 방대한 데이터를 지속가능한 방식으로 관리하기 위해 HCI(Hyper Converged Infrastructure)를 이용하여 2022년 한 해 평균 약 2,100대의 가상 서버(Virtual Machine Server)를 운영해 1,627,823kWh의 전력을 절감하였습니다. 서버 가상화는 장비 설치 공간 및 장비에서 발생하는 열로부터 온도를 적정하게 유지하기 위한 전력 사용을 최소화하는 등 기존 물리 서버 운영 방식 대비 에너지 효율적이고 탄소 배출 저감에도 효과적으로 기여합니다. 실제 가상 서버는 물리 서버 대비 약 1/7 규모의 전력만을 소비하는 것으로 나타났으며, 카카오뱅크가 2022년 운영한 약 2,100대의 가상 서버는 물리 서버 대비 탄소배출량을 873tCO<sub>2</sub>eq에서 126tCO<sub>2</sub>eq로 줄이는 효과가 있고, 이는 연간 약 11만 그루의 소나무를 심는 효과입니다. 카카오뱅크는 기후변화 문제에 적극 대응하고 에너지 사용 효율화를 고려하여 지속해서 가상 서버 사용을 확대해 나가겠습니다.

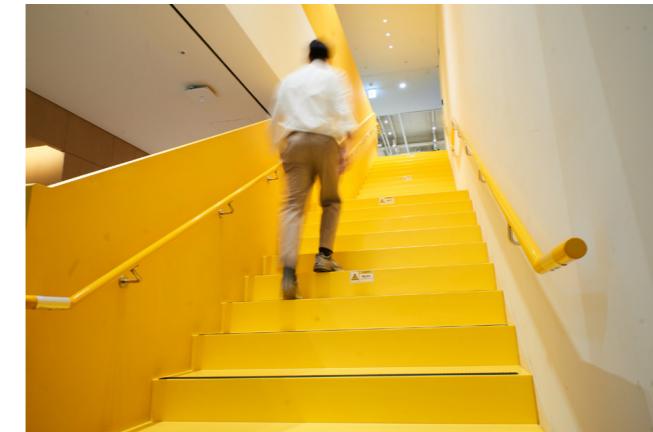
### >> 2,100대 가상 서버 도입 효과



### 그린 오피스

카카오뱅크는 오피스에서 발생하는 탄소 배출과 에너지 사용량을 줄이기 위해 다양한 노력을 하고 있습니다. 화장실 자동 센서등 설치, 회의실 퇴실 시 조명 끄기 캠페인, 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. 2022년에는 친환경 건축물 인증제도(LEED) 실버 등급을 획득한 판교테크원으로 오피스를 이전하였습니다. 새로운 오피스에는 친환경 소재와 기존 건물의 마감재를 재사용하고 고효율 LED 조명을 설치하였으며 비상구가 아닌 중앙에 오픈형 계단을 배치함으로써 층간 이동 시 계단 이용을 활성화하여 에너지를 절감할 수 있는 환경을 조성하였습니다.

### 오픈형 계단



### 카페 전경



# Expand Social Responsibilities

사회 : 넓히다

## Contents

- 35 포용적 금융을 통한 경제 및 사회적 가치 창출
- 37 서비스 혁신을 통한 고객 만족도 제고
- 44 정보보안 관리
- 47 Special page “재난대응”
- 48 안전보건 및 구성원 관리
- 50 인재확보 및 육성
- 55 노사관계 관리
- 55 인권경영 확대
- 58 협력사 동반성장
- 61 사회공헌 활동 및 지역사회 참여





# 포용적 금융을 통한 경제 및 사회적 가치 창출

카카오뱅크 2022 지속가능경영보고서



## 포용적 금융 거버넌스

카카오뱅크는 지속적인 기술 혁신을 통해 더 많은 고객을 위한 포용적 금융을 지향합니다. 금융 접근성을 제고하고 고객을 보호할 뿐 아니라, 금융산업의 지속가능한 생태계에 기여하는 책임 있는 은행의 역할을 다하고 있습니다. 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 금융 혁신을 통해 포용적 금융 활동에 이바지하고 있습니다.

### >> 포용적 금융상품과 서비스

(2023년 3월 기준)

	청소년	청년	중저신용자	사회 취약 계층	소상공인
	카카오뱅크 mini	청년 전월세 대출	중신용/중신용 플러스 대출	햇살론15	개인사업자 신용대출
상품 및 서비스	<ul style="list-style-type: none"> <li>청소년들이 송금, 결제, 저금 등 금융 서비스 이용 가능</li> <li>26일 동안 매일 일정 금액을 모을 수 있는 mini 26일저금 서비스 이용 가능</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>무주택 청년 대상 전월세 보증금 저금리 대출 상품</li> <li>카카오뱅크 앱 인증서를 통한 서류 제출</li> <li>주말이나 공휴일 관계없이 원하는 시간 언제든 대출 실행 가능</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>신용도에 따라 대출 이용 커버리지를 넓힌 중신용자 전용 대출 상품</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>저소득 및 최저 신용자를 대상으로 한 국민행복기금 신용보증 대출 상품</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>종류별 신용대출 상품</li> </ul>
기대 효과	<ul style="list-style-type: none"> <li>청소년 전용 선불전자자급수단의 카드</li> <li>모든 가맹점에서 결제 가능</li> <li>교통카드로 사용 가능</li> <li>앱을 통해 교통카드 충전 가능</li> <li>청소년 유해업종 결제를 차단하는 '클린 가맹점' 운영</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>대안신용평가모형 '카카오뱅크스코어' 최초 도입</li> <li>대안정보(유통정보, 도서구매 등) 활용하여 개발</li> <li>금융이력부족 고객, 중신용 고객 세분화</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>사회 초년생 및 금융이력부족고객의 금융 접근성 제고</li> <li>대출 고객군 확대</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>고령자, 장애인 고객 상담 편의성 제고</li> <li>금융 사각지대에 놓여있는 사회취약계층의 금융 접근성 제고</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>소상공인 금융 활성화에 기여</li> <li>은행 방문 없는 편리한 대출 서비스 제공</li> </ul>
현황 및 실적	<p><b>mini 누적 가입자</b> <b>160</b>만 명 돌파</p> <p>대한민국 청소년의 5명 중 3명이 mini 사용</p>	<p><b>청년 전월세보증금 대출 누적</b> <b>8.5</b>조 원 공급</p> <p>전체 금융권 청년 전월세 대출 공급액의 70% 상회</p>	<p><b>중저신용자 대출 누적</b> <b>7.9</b>조 원 공급</p>	<p><b>햇살론 누적</b> <b>2,204</b> 억 원 공급</p>	<p><b>개인사업자 신용대출 누적</b> <b>3,034</b> 억 원 공급</p>

# 포용적 금융을 통한 경제 및 사회적 가치 창출

카카오뱅크 2022 지속가능경영보고서



## 포용적 금융상품의 사회적 가치 측정

카카오뱅크는 ESG 활동으로 창출되는 가치를 측정 및 관리하고 개선의 기반을 마련하기 위해 2022년 포용적 금융활동으로 인한 사회적 가치를 최초로 측정하였습니다. 측정 대상은 객관적이고 보수적인 기준을 적용하여 중저신용자 및 사회취약계층을 위한 대출상품을 우선 선별했으며, 향후 측정 범위를 점차 확대하고 체계화하여 이해관계자와의 소통을 강화하고 지속적으로 사회적 가치를 창출해 나가겠습니다.

### 측정 방법

카카오뱅크는 포용적 금융상품 및 서비스 중 중저신용자 및 사회 취약 계층을 위한 5개 대출 상품을 대상으로 사회적 가치를 측정하였습니다.

### 대상 기간

- 2022년 1월 1일 ~ 2022년 12월 31일

### 대상 상품

- 햄살론15
- 사이돌대출
- 중저신용자대출(중신용대출/중신용플러스대출/중신용비상금대출)

### 산정 방식

- 대출이자 감면 혜택 = 금리할인효과 + 실제 이자환급액
- 금리할인효과 = 연평균대출잔액 x (시장금리 대용치 - 카카오뱅크 적용금리)

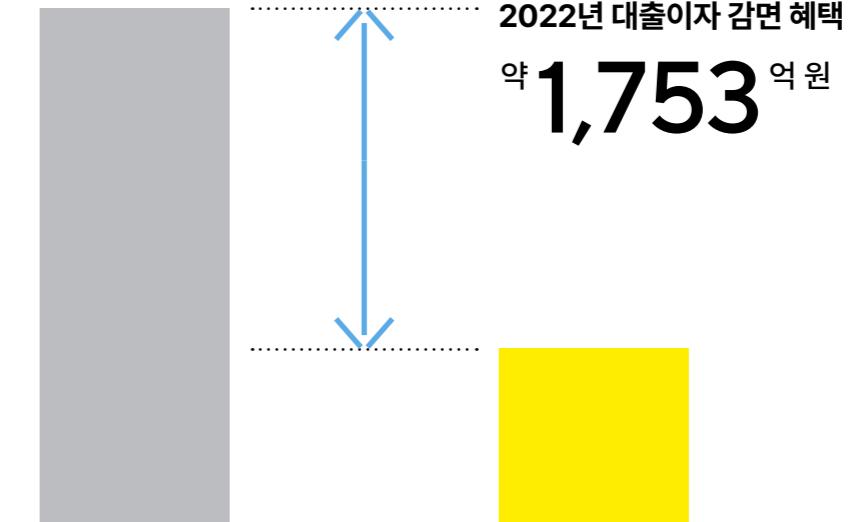
### 주요 가정

시장금리 대용치는 상품별 가입대상을 고려한 아래의 추정치 적용

- 햄살론15 : 카드론 법정 최고금리를 고려한 19.9%
- 사이돌대출 : 한국은행경제통계시스템(ECOS) 저축은행 보증대출 금리 평균값
- 중저신용자대출 : ECOS 저축은행 일반신용대출 금리 평균값

### 측정 결과

카카오뱅크가 2022년 중저신용자 및 사회 취약 계층에게 제공한 대출이자 감면의 사회적 가치는 약 1,753억 원입니다. 카카오뱅크는 포용적 금융을 통하여 매년 더 많은 사회적 가치를 창출하고자 합니다.



상품구분	금리할인효과	이자환급액	대출이자 감면 혜택
햇살론15	2,807	0	2,807
사이돌대출	10,503	0	10,503
중저신용자대출	156,560	5,446	162,006
합계	169,870	5,446	175,316

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

# 서비스 혁신을 통한 고객 만족도 제고

카카오뱅크 2022 지속가능경영보고서



## 고객 편의성 강화

### 서비스 평가 프로세스

#### 의사결정 기구

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 이사회 의견을 수렴하여 고객에게 보다 편리하고 안전한 금융 서비스를 제공하기 위해 노력하고 있습니다.

#### CI위원회

CI(Customer Initiative)위원회는 카카오뱅크의 상품과 서비스를 감독하기 위한 상품 위원회로, 다양한 유관부서가 함께 참여합니다. 신규 상품이나 서비스가 출시되거나 전면 개편될 경우 CI위원회를 개최하여 전략방향, 잠재 리스크, 고객 권익 보호, 법규 준수 여부 등을 사전 검토하고 보완하여 승인 취득 절차를 진행합니다.

### 함께 만들어가는 금융 기술 혁신

#### 카카오뱅크 금융기술연구소

카카오뱅크는 2021년 1월 전자금융거래 신기술 연구·개발에 특화된 금융기술연구소를 설립했습니다. 금융기술연구소는 카카오뱅크의 전자금융거래의 안전성과 신뢰도를 높이기 위한 인공지능 연구 중심으로 영상처리·의사결정모형·데이터 생성기술·블록체인·오픈소스·오픈데이터 등 다양한 연구를 진행하고 있습니다. 특히 출원, 논문 발간으로 지속적인 성과를 창출하며 연구 결과를 비즈니스에 적용하는 등 기술을 적극적으로 수용하고 있습니다. 또한, 2회 연속 금융위원회로부터 혁신금융서비스로 지정받아 신속하고 자유로운 연구개발환경을 확보하였으며, 신기술과 핵심 원천기술을 연구·개발하는 데 주력하고 있습니다.



카카오뱅크 금융기술연구소

# 서비스 혁신을 통한 고객 만족도 제고

카카오뱅크 2022 지속가능경영보고서



## 금융기술연구소 주요 성과

과제명	세부 내용	(2021년 1월 ~ 2022년 12월 기준)
영상처리 분야	<ul style="list-style-type: none"> <li>한국인터넷진흥원(KISA) 바이오 인식 시스템 성능 인증 완료</li> </ul>	
연구 개발	<ul style="list-style-type: none"> <li>안면 위변조 판단 방법 및 이를 실행하는 사용자 단말 또는 서버 특허 출원</li> <li>얼굴 위변조에 대한 기대값 회귀 신경망 학습 평가 방법 특허 출원</li> <li>얼굴 표정변화기반 위변조 탐지 방법 특허 출원</li> <li>폐쇄망에서 메모리 캐싱 데이터를 이용한 온라인 평생학습방법 특허 출원</li> </ul>	
의사결정 모형 분야	<ul style="list-style-type: none"> <li>고려대학교와 무자각 인증 연구개발 과제 계약 체결</li> </ul>	
연구 개발	<ul style="list-style-type: none"> <li>터치패턴을 이용한 사용자 인증 방법 특허 등록</li> <li>금융 네트워크를 이용한 그래프 피처 추출 방법 및 이를 실행하는 서버 특허 출원</li> <li>IEEE International Conference on Big Data 학술지 게재</li> <li>ICECET 그래프 신경망을 이용한 의료사기 탐지 논문 게재</li> </ul>	
신용 평가 분야	<ul style="list-style-type: none"> <li>Journal of Big Data 2단계 신용평가모형 연구 논문 게재</li> </ul>	
연구개발		
데이터 생성 분야	<ul style="list-style-type: none"> <li>생성 모델을 이용한 내부 데이터 외부활용 프로세스 특허 출원</li> </ul>	
연구 개발	<ul style="list-style-type: none"> <li>사기 행동 데이터 수집 및 이를 수행하는 서버 특허 출원</li> </ul>	
자연어 처리 분야	<ul style="list-style-type: none"> <li>카카오 브레인과 공동 연구개발을 위한 MOU 체결</li> </ul>	
연구 개발	<ul style="list-style-type: none"> <li>FN가이드와 공동 연구 개발을 위한 MOU 체결</li> </ul>	

## 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 획득하였습니다.

카카오뱅크는 오픈소스 국제표준 준수 및 컴플라이언스 노하우 전파를 통해 오픈소스 생태계 발전에 이바지하고, 금융 분야 디지털 혁신 지원을 위해 '오픈소스 소프트웨어 활용 관리 안내서' 제정 작업에 참여하는 등 열린 소통을 통해 함께 성장해 나가고 있습니다. 더 나아가 오픈소스 컴플라이언스를 바탕으로 오픈소스 소프트웨어 공급망의 신뢰도를 높이고, 인공지능(AI), 클라우드, 빅데이터 등 글로벌 오픈소스를 활용해 새로운 금융 비즈니스 가치를 창출하고 있습니다.

## 안면인식 기술 개발

금융기술연구소는 자체 개발한 안면인식 기술로 한국인터넷진흥원(Korea Internet & Security Agency, KISA) 바이오 인식 시스템 성능 인증을 취득하였고 영상처리 분야의 후속 연구를 지속해오고 있습니다. 안면 인식 시 고객 데이터를 시스템에 저장하지 않도록 하여 보안과 성능을 함께 개선했습니다. 금융기술연구소가 연구 중인 기술들은 실제 카카오뱅크 본인 인증 서비스에도 적용되었으며, 위조사진과 영상을 통한 침입을 막는 암티 스포핑(anti-spoofing) 기술과 함께 고객들의 편의성을 높이고 금융사기 예방에 기여하고 있습니다.

## 대외협력 및 산학협력

금융기술연구소는 대외협력과 산학협력을 통하여 국내외 연구진들과 다양한 주제의 연구 개발 과제를 수행하고, 미래를 선도할 혁신적인 금융 기술 개발에 앞장서고 있습니다. 2021년부터 고려대학교 산학협력단과 협업하여, 이용자들의 스마트폰 이용 습관 식별 기술을 바탕으로 무자각 인증에 대한 연구를 진행하였습니다.

# 서비스 혁신을 통한 고객 만족도 제고

카카오뱅크 2022 지속가능경영보고서



## 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 해결할 수 있도록 무중단 AI 상담 챗봇을 운영하고 있으며, 매월 50만 명 이상의 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 친구 목록에서 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.

AI 챗봇 이용 상담 비율

**50%**

간편이체 착오송금 비율

**0.0003%**

### 웹 접근성 향상

장애인이나 고령자 등 웹사이트 이용에 어려움을 느끼는 사용자도 편리하게 카카오뱅크 웹사이트를 이용할 수 있도록 지속적으로 웹 접근성을 개선하고 있습니다. 웹 접근성 국가 표준인 '한국형 웹 콘텐츠 접근성 지침 2.1'로 PC 홈페이지의 웹 접근성 진단을 실시하여 2019년 8월 웹 접근성 품질인증을 최초 취득하고 총 3차에 걸친 진단 및 개선을 진행해 자격을 유지하고 있습니다.

&gt;&gt; 2022년 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 2차 심사

심사 기준

표준: 방송통신표준 '한국형 웹 콘텐츠 접근성 지침 2.1'

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

### 스마트 출금 기능

카드나 통장 없이 QR코드 인증을 통해 ATM 기기에서 간편하게 출금할 수 있는 서비스인 스마트 출금 기능을 통해서 온라인뿐만 아니라 오프라인에서도 고객의 금융 서비스 접근성을 제고했습니다. 전국 어디서든 편리하게 출금할 수 있도록 2022년 말 기준 국내 모든 CD/ATM 약 10만 대에 이르는 기기에서 카카오뱅크의 스마트 출금 기능을 사용할 수 있습니다.

CD/ATM 거래(2017.08 – 2023.03 누적)

**3.6 억 건**

### 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 중도상환해약금도 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 – 2023.03 누적)

**2,661 억 원**

중도상환해약금 면제 혜택(2017.07 – 2023.03 누적)

**1,079 억 원**

# 서비스 혁신을 통한 고객 만족도 제고

카카오뱅크 2022 지속가능경영보고서



## 신사업 확대를 통한 가치 창출

카카오뱅크는 2022년 정부 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

## 고객 권리 보호

### 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. 2022년 연간 18.2만 건의 휴면예금/보험금이 지급되었고, 그 지급액은 약 80.1억 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, 세금 납부 내역 정보 등을 실시간으로 업데이트해 신용점수를 올릴 수 있습니다.

[내 신용정보 서비스 사용 고객\(2018.11 - 2023.03 누적\)](#)

832 만명

#### 대출 금리 인하 권리 증진

카카오뱅크의 고객은 소득 및 재산이 증가하거나 신용도가 상승하는 등 신용 점수 변동이 있을 경우 금리인하요구권을 행사하고 금리 인하를 적용받을 수 있습니다. 카카오뱅크는 연 2회 정기 안내 뿐만 아니라, 분기별로 고객을 추가 선정하여 금리인하요구권에 대해 적극적으로 안내하고 있습니다.

# 서비스 혁신을 통한 고객 만족도 제고



## 연계대출을 통한 금융접근성 제고

카카오뱅크 대출 거절 고객에게 타 금융사 신용대출 상품을 빠르고 간편하게 비교해 볼 수 있도록 소개합니다. 고객은 금융상품 탐색 비용을 줄이고, 우대금리를 제공받아 금융비용 절감 혜택을 누릴 수 있습니다.

[연계대출 서비스 대출실행금액\(2019.04 - 2023.03 누적\)](#)

## 6 조 원 돌파

### 책임 있는 마케팅

카카오뱅크는 상품이나 서비스 광고물 또는 안내장에 소비자 권익 침해 요소가 있는지, 이해하기 쉬운 용어가 사용되었는지 등을 상시 점검하여 고객의 권익을 보호합니다. 관련 법령을 준수하도록 사전에 검토하고 있으며, 사후 모니터링을 통해 사전 검토 사항들이 적절히 반영되어 있는지 확인하고 있습니다. 또한, 불완전판매나 판매 강요를 방지하기 위해 판매 의무 할당제를 운영하고 있지 않습니다.

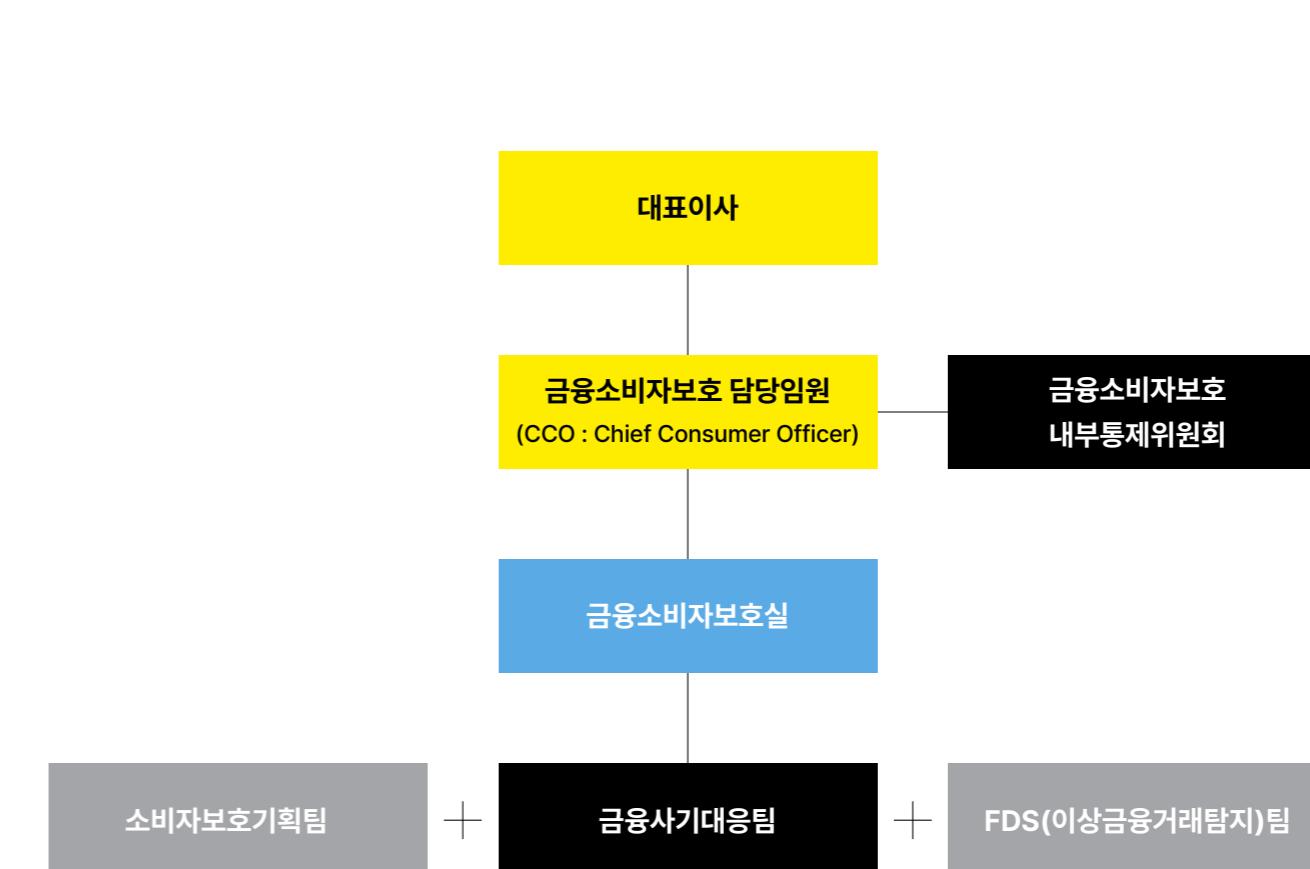
#### >> 마케팅 목표 수립 및 실행 프로세스



### 금융소비자보호

#### 금융소비자보호 체계

카카오뱅크는 독립적인 금융소비자 보호 체계를 구축하여 금융소비자의 권익을 보호하고 있습니다. '금융소비자보호 내부통제위원회'와 '소비자보호 실무협의체'를 각각 분기별, 월별로 개최하여 소비자 민원을 검토하고 업무 개선을 도모합니다. 카카오뱅크의 고객은 인터넷홈페이지와 모바일앱(전자민원), 금융소비자보호실(유선, 팩스, 우편), 대면센터를 통해 민원을 접수할 수 있습니다.



# 서비스 혁신을 통한 고객 만족도 제고

카카오뱅크 2022 지속가능경영보고서



## 금융소비자보호 임직원 교육

카카오뱅크는 금융당국의 강화되는 소비자보호 정책을 임직원에게 적시에 전달하고 대고객 제공 서비스/상품 등에 반영할 수 있도록 전체 임직원을 대상으로 소비자보호 교육을 반기 1회 실시하고 있습니다. 또한, 민원 통계 및 주요 사례와 금융당국의 주요 관련 정책 등 대외환경 변화 등을 포함한 교육 콘텐츠 등을 제작하고 있습니다.

[">>> 금융교육 이니셔티브](#)

タ겟	주요 활동 내역
어르신 대상 금융사기 예방 교육	<ul style="list-style-type: none"> <li>60대 이상 노년층을 대상으로 사이버 금융 범죄 및 전화 금융사기 대응을 위한 금융사기 예방 교육 진행</li> <li>성남시 지역 내 노년층을 대상으로 맞춤형 디지털 역량 교육을 진행하고, 금융사기 예방을 위한 정기 콘텐츠를 제작 및 배포</li> </ul>
아동, 청소년 대상 금융교육	<ul style="list-style-type: none"> <li>아동 청소년의 올바른 금융 가치관 확립 지원을 목적으로 금융교육 진행</li> <li>금융감독원 주관 1사1교 금융교육에 참여하여 청소년금융교육협의회와 파트너십을 맺고 초중고 대상 방문 금융교육 진행</li> <li>카카오뱅크 임직원이 강사로 참여해 고등학생 대상 보험사기, 중고거래 사기 등 금융 범죄 예방 교육 진행</li> </ul>
자립준비청년 대상 맞춤형 금융교육	<ul style="list-style-type: none"> <li>자립준비청년을 대상으로 금융 지식 강화 및 자립 역량 강화를 위한 맞춤형 금융 리터러시 교육 진행</li> <li>대상자 고충 청취 및 분석 결과를 실제 교육 커리큘럼에 반영</li> <li>실제 생활에서 필요한 경제 상식 및 금융 관리 필요성, 합리적 저축 방법, 금융사기 예방을 위한 주요 사례를 포함한 교육 콘텐츠 제작</li> </ul>

## 금융소비자보호 활동

### • 보이스피싱 예방

카카오뱅크는 보이스피싱 피해로부터 금융소비자를 보호하기 위해 적극적인 모니터링을 실시하고 있습니다. 카카오뱅크의 보이스피싱 모니터링 시스템은 누적된 피해 사례를 분석하고 학습하여 사기거래 탐지의 정확도를 향상하는 머신러닝 기반 시스템입니다. 유형별로 피해 의심 고객에게 맞춤형 안내 메시지를 노출하거나 보이스피싱 의심 자체 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.

### • 금융사기 예방

카카오뱅크는 2020년 10월부터 중고 거래 사기 방지를 위해서 거래 위험도가 높은 자체 거래 건을 탐지하여 경고 문구를 화면에 노출하는 서비스를 운영하고 있습니다. 2022년에는 자체 거래 주의 문구가 적용되는 범위를 '불법 도박 사이트로 입금하는 경우', '환불사기로 의심되는 경우', 그 외 '타인에게 피해를 주는 경우'까지 확대하여 경고 문구를 노출하고 있습니다. 그 결과 2022년에는 총 175,315건의 불법 행위 위험이 있는 거래에 경고 문구가 노출되었으며, 이 중 8.1%에 해당하는 14,199건은 자체를 취소하였습니다. 2023년 3월부터는 금융사기 방지 서비스 전문 기업인 더치트와 제휴하여 외부 데이터베이스를 기반으로 거래 주의 문구를 추가로 노출하고 있습니다. 서비스 출시 이후 위험 계좌로 자체를 시도하려다 취소하는 비율이 30% 이상으로 집계되어 단기간에 효과를 확인할 수 있었습니다.

### • 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.

# 서비스 혁신을 통한 고객 만족도 제고

카카오뱅크 2022 지속가능경영보고서



## 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. 그 결과 2022년 10월 대외 조사 기관 한국능률협회컨설팅(KMAC)에서 진행한 한국산업의 고객 만족도(KCSI) 조사에서 인터넷전문은행부문 1위를 수상하였습니다. 더불어 다양한 채널을 통해 감지된 고객 불편이나 민원을 신속하게 처리하기 위해 민원 대응 전문가를 배치하고 처리 프로세스를 구축하고 운영하고 있습니다.

[>> 고객 서비스 만족도 관리 프로세스](#)

## 1 이슈 감지

- 고객만족도 조사
- 고객반응 조사
- 이슈 업무 모니터링

## 2 분석

- 만족도 조사 트렌드 변화 및 이슈 감지 시 내용 분석을 통한 개선과제 도출

## 3 결과 공유 및 개선 협의

- 정기 보고서 공유
- 개선과제 유관 부서 협의

## 4 개선 활동

- 개선 주제별 활동 진행
- 동기부여를 위한 프로모션 병행

## 5 효과 검증

- 사전 정의된 과제별 개선효과 검증

## 고객자문단 운영

카카오뱅크는 10대부터 60대까지 다양한 연령과 지역, 고른 성비의 고객으로 구성된 총 80여 명의 자문단을 통해 상품과 서비스에 대한 다양하고 균형 있는 의견을 청취합니다. 정기적으로 온라인 회의를 실시해 서비스 품질을 향상하기 위한 의견을 수렴하고, 개선 과제를 도출합니다.

[>> 2022년 고객자문단 주요 활동](#)

### 고객자문단 대상 설문조사 실시

설문 내용 카카오뱅크 상품 및 서비스에 대해 시중은행 및 인터넷전문은행별 상호 비교 조사

시행 기간 2022.7.25~8.8

설문 방법 온라인 설문

조사 결과 카카오뱅크

타행 대비 편리하게 가입·이용이 가능하며 26주적금, 세이프박스, 모임통장서비스의 선호도가 높게 나타남

인터넷전문은행

사용자 친화적이며 사용이 간편해 지속적인 활용 의사를 밝히는 응답이 다수

### 미스터리 쇼핑 실시

활동 목적 고객서비스 만족도 조사

조사 내용 1. 휴면예금/보험금 찾기 서비스 2. 주택담보대출

시행 기간 2022.11.3~11.23

설문 방법 온라인 설문

조사 결과 100점 만점 중 85.1점의 만족도 점수를 획득하였으며, 고객 문의의 핵심 탐색에 미흡한 점이 없으며 문의 내용을 끝까지 경청하는 점에 대해 높은 점수를 득함. 지난 평가 대비 설명력 부분의 점수가 향상됨

### 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 2022.9.27

개최 방법 대면(카카오뱅크 여의도오피스)

실시 결과 금융감독원 담당자와 카카오뱅크 고객자문단의 자문위원 5명이 금융 취약 계층의 금융환경 제고를 위한 전반적인 제도 개선 등을 논의함

# 정보보안 관리



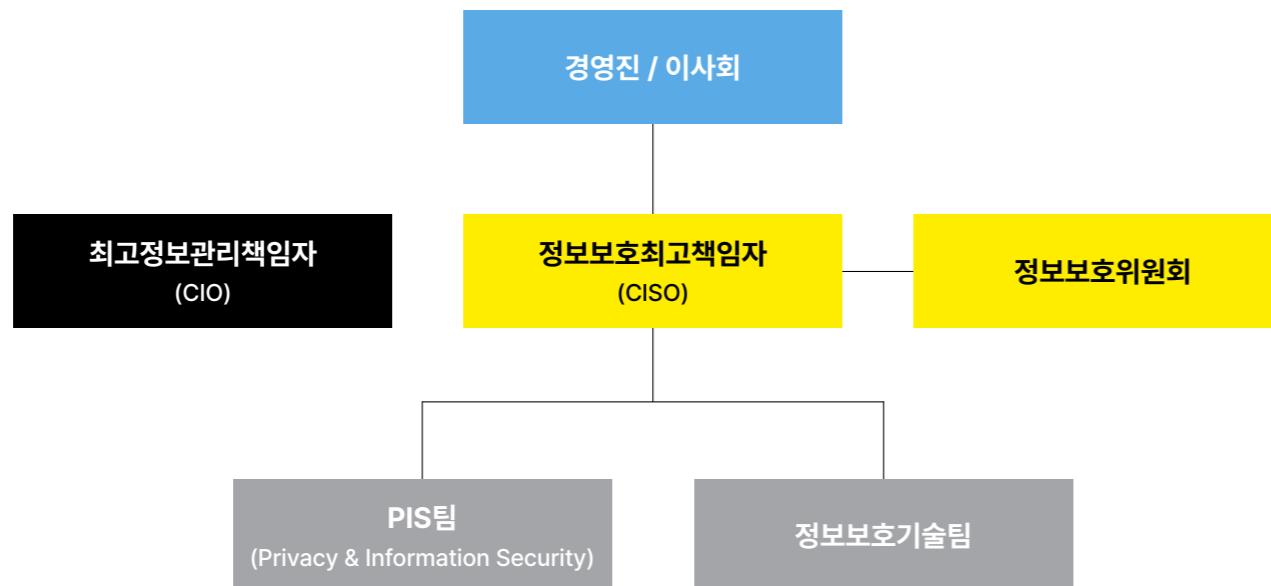
## 정보보호 관리체계

카카오뱅크는 전자금융거래의 안전성과 고객정보 보호를 최우선 과제 중 하나로 인식하고 있으며, 업계 최고 수준의 전문화된 조직을 기반으로 대내외적으로 신뢰받는 정보보호 관리체계를 운영하고 있습니다.

### 정보보호 조직

카카오뱅크는 정보보호최고책임자(Chief Information Security Officer, CISO)를 임원으로 선임하였으며, 독립적인 정보보호를 위해 최고정보관리책임자(Chief Information Officer, CIO)와 분리하여 임명하고 있습니다. 또한, 정보보호최고책임자를 위원장으로 하는 정보보호위원회를 운영하고 있으며, 경영진 레벨에서 정보보호 관련 주요 사항들을 논의하고, 이에 대한 의사결정을 수행하고 있습니다.

[>> 정보보호 조직 체계](#)



### 정보보호 정책

카카오뱅크는 규정, 지침, 업무 매뉴얼 수준으로 세분화된 내부 정보보호 정책을 수립하여 관련 법규를 준수하고 내·외부 침해 시도에 대한 안전성을 확보하고 있습니다. 카카오뱅크의 정보보호 정책은 금융 서비스를 제공하는 전 영역(판교오피스, 여의도오피스, 데이터센터 등)에 걸쳐 동일하게 적용됩니다. 또한, 내부 임직원과 고객을 대상으로 아래와 같은 정보보호 정책을 적용하고 있습니다.



[개인정보처리정책](#)

### 임직원 대상

- 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
- 보안 사고 발생 시 대응 기준 및 절차, 재발방지 대책 수립

### 고객 대상

- 고객의 개인정보 보호 권리 보장
- 개인정보 정정, 삭제, 처리정지 등의 권리 행사 가능
- 고객 정보는 업무상 필수적으로 접근이 필요한 경우로 한정, 제한된 인원만 접근 가능
- 고객 정보 접근 시 강화된 인증 절차와 기술적 보안 조치가 적용된 환경에서 접근
- 주기적으로 접근 내역을 점검하여 이상 접근에 대한 보안 활동 수행

# 정보보안 관리



## 정보보호 강화

### 정보보호 점검

카카오뱅크는 주기적인 점검 활동을 통하여 내부 정보보호 정책이 적정하게 운영되고 있는지 평가하고 있습니다. 정기적으로는 연 1회 관리체계 운영 평가와 사내 모든 정보 자산에 대한 취약점 분석 및 평가를 통하여 위험을 제거하고 있으며 화이트 해커를 통해 연 3회 이상 대고객서비스 모의해킹을 수행하여 외부 침해 가능성에 대한 사전 평가를 진행하고 있습니다. 또한, 신규 서비스 출시 전 보안성 심의 절차와 취약점 평가를 통해 안전한 서비스를 제공할 수 있도록 노력하고 있습니다.

### 정보보호 인증

카카오뱅크는 국내외 인증기관을 통해 정보보호 관리체계에 대한 인증을 취득하였습니다. 각 인증은 연 1회 재평가를 통하여 유효성을 유지하고 있습니다. 앞으로도 카카오뱅크는 고객들이 안심하고 금융 서비스를 이용할 수 있도록 정보보호 관리체계를 지속적으로 발전시켜 나갈 것입니다.

구분	인증내역	인증기관	유효기간
ISMS	<ul style="list-style-type: none"> <li>전자금융거래 서비스 운영에 대한 정보보호관리체계 (Information Security Management System, ISMS)인증</li> <li>주요 정보자산의 보호를 위한 정보관리체계의 체계적인 수립, 관리, 운영 여부</li> </ul>	금융보안원	2022.01.28~ 2025.01.27
ISO 27001	<ul style="list-style-type: none"> <li>국제표준 정보보호인증</li> <li>정보보호정책, 통신·운영, 접근통제, 정보보호사고 대응 등 정보보호 관리 11개 영역, 133개 항목에 대한 체계적인 계획 수립 및 점검, 관리 여부</li> </ul>	DNV	2022.11.06~ 2025.11.05
ISO 27701	<ul style="list-style-type: none"> <li>국제표준 개인정보보호 인증</li> <li>전자금융 거래 서비스에 대한 개인정보 보호 관리체계 (Privacy Information Management System, PIMS) 수립 및 운영 여부</li> </ul>	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.

### 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 보안 프로그램의 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(2022년 예산 집행액 기준)

**21.9%**

# 정보보안 관리



## 정보보호사고 대응

카카오뱅크는 보안사고대응 지침 및 개인정보 유출사고 대응 업무 매뉴얼에 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

- 전자금융서비스 취약점 점검
- 침해사고 모의 훈련



화이트햇  
조직과의  
협력

- 전자금융거래서비스 모의해킹 진행
- 실제 공격자 관점에서 모의해킹으로 실제 상황에 대한 대응력 강화



고려대학교  
정보보호  
대학원과의 협력

- 최신 보안 기술 동향 및 침해 대응 기술 논의
- 전자금융서비스 보안 기술 아키텍처 논의
- 고도화되는 전자금융 보안 위험에 대한 대응 방안 논의

## 정보보호 교육 및 인식 제고 활동

카카오뱅크는 인적보안지침에 따라 임직원을 대상으로 개인정보보호 및 정보보안 교육을 의무적으로 실시합니다. 또한, 모든 임직원을 대상으로 정보보호 서약을 필수적으로 실시해 철저히 준수할 수 있도록 관리하고 있습니다.

[>> 개인정보보호 및 정보보안 교육 의무 이수 시간](#)

### 임원

3 시간 이상

### 일반직원

6 시간 이상

### 정보보호업무 담당자

12 시간 이상

### 정보보호최고책임자

6 시간 이상

### 정보기술 부문 업무 담당자

9 시간 이상

# Special Page

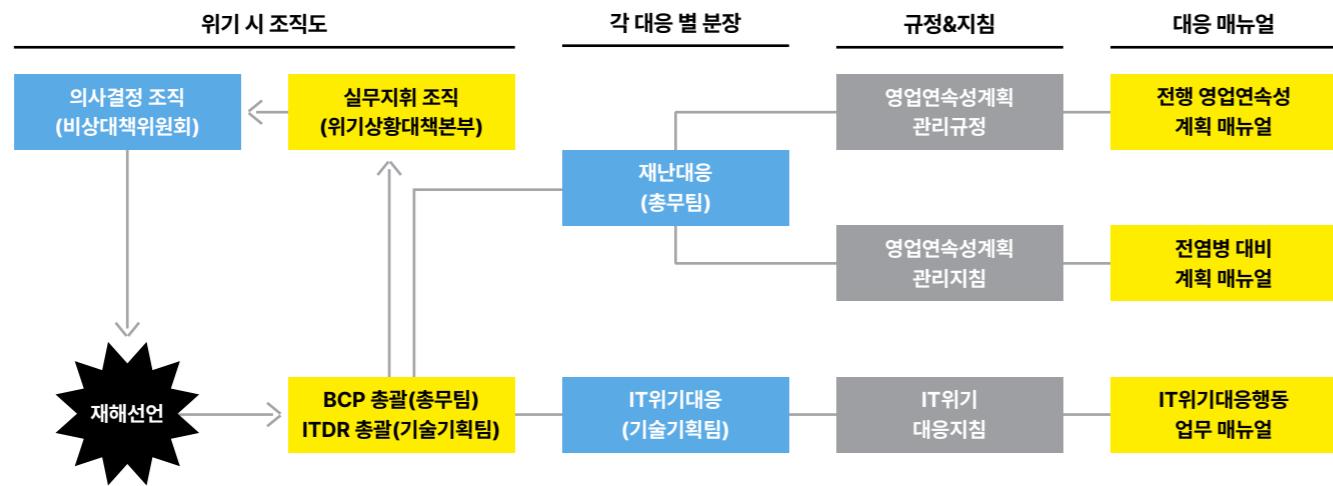


재난대응

# **영업연속성 관리(Business Continuity Management)**

카카오뱅크는 재해/재난 등 위기 상황으로 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 업무 수행이 가능한 대체 사업장 및 전사적인 원격 근무를 시행할 수 있는 환경을 운영하는 등 BCP 관리 정책의 실효성을 제고하기 위해 노력하고 있습니다.

## >> BCP 관리 체계



## **영업연속성계획(Business Continuity Plan) 프로세스**

카카오뱅크는 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 주전산센터, 경기도 야탑에 재해복구(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(Recovery Time Objective, RTO)을 혁신적으로 단축하기 위해 추가 데이터센터를 구축하여 '액티브-액티브(Active-Active)' 체제로의 전환을 준비함으로써 영업 연속성 계획의 실효성을 확보하고 서비스 안정성을 강화할 것입니다. 둘째, 2022년 10월부터 위기상황대책본부 내 비상대응특별점검반을 꾸리고 최고기술책임자(CTO)가 위원장을 맡아 카카오 연계 서비스 장애 발생 상황을 고려하여 고객서비스에 지연이 없도록 연계 서비스의 비상 대체방안을 수립하고 있으며 이후 카카오 외 대외기관에 대해서도 리스크를 식별하고 대체수단을 확보함으로써 제3자에 대한 서비스 안정성을 강화할 것입니다.

# 안전보건 및 구성원 관리



## 안전보건경영방침

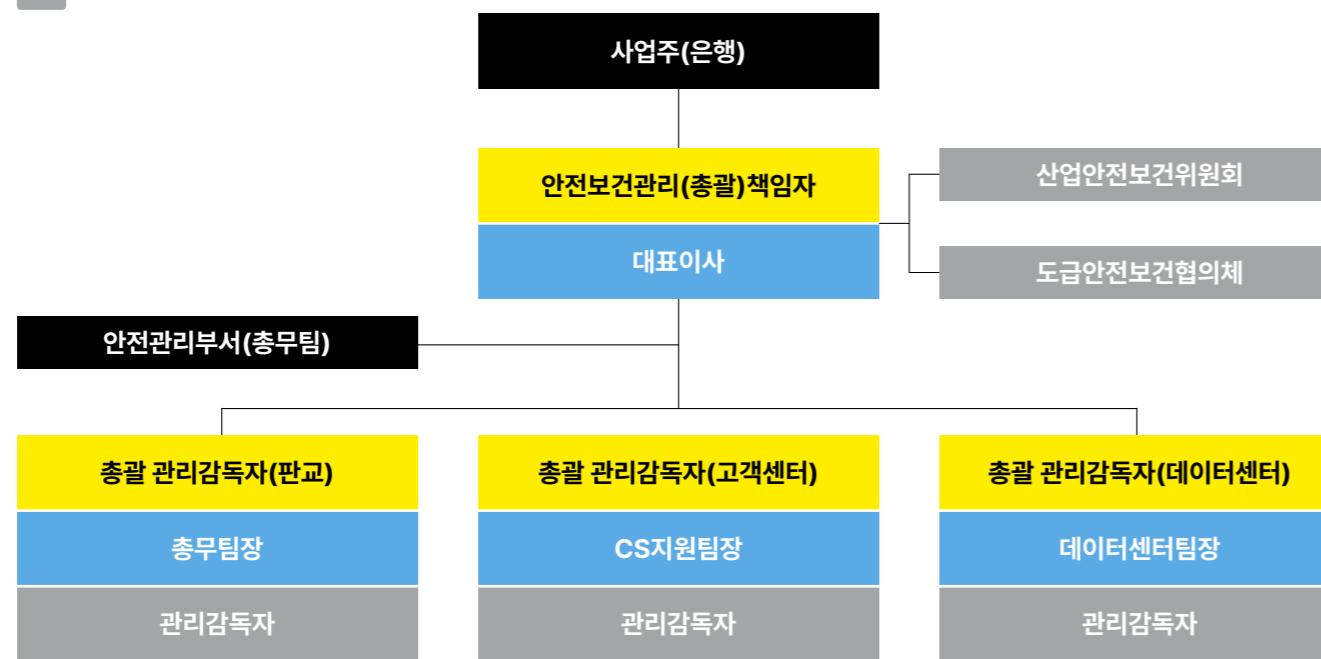
### 안전보건관리정책 및 체계

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 이사회의 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, 산업안전보건위원회 혹은 도급안전보건협의체를 통해 임직원과 수급업체 직원의 안전 및 보건에 관한 이슈를 논의하고 조치를 취하고 있습니다.

카카오뱅크 안전보건 목표와 방침



### 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.

### 중대산업재해 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. 2022년에는 여의도오피스에서 화재가 발생하는 시나리오를 설정하여 모의 훈련을 실시하였으며, 훈련 시 인지한 개선 사항들을 과제로 도출하고 프로세스에 반영하여 실질적인 위기 대응력을 더욱 강화했습니다.



## 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 접점 조직 대상에서 전사로 확대하였습니다.

2022년에는 270건의 상담을 제공하며 카카오뱅크 임직원의 심리적 안정을 돋고 있습니다.

### 업무환경 개선 노력

카카오뱅크는 주기적인 사업장 순회 점검을 통해 업무 환경의 유해 위험요인을 사전에 파악하고 개선하여 안전한 근무환경 조성을 위해 노력하고 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



## 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. 기업문화에 대해 구성원과 1:1로 자유롭게 논의하는 컬처 토크(Culture Talk), 일하는 방식과 기업문화에 대한 의견을 청취하는 컬처 서베이(Culture Survey) 등을 운영하며 구성원들의 유연한 사고, 활기찬 협업, 창의적 논의를 가능하게 하는 기업문화를 만들어나가고 있습니다.

### 인사제도와의 연계

카카오뱅크의 기업문화는 인사제도와 리더십을 통해 증명됩니다. 카카오뱅크 시즌2 일하는 방식에 따라 영입, 평가, 팀 운영의 컬처핏(Culture Fit) 기준을 업데이트했으며 기업문화에 영향을 주는 제도 및 정책도 이에 걸맞도록 새롭게 정립했습니다. 또한 카카오뱅크는 '일(1)특 및 카뱅톡톡', '송년회', '설레는 책' 등 다양한 소통 프로그램을 운영하며 구성원들이 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.

### 100일 문화 회고세션

카카오뱅크는 신규 입사자들과 함께 일하는 방식을 만들어나가기 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 만들어나가고 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.

#### User-Centric.

카카오뱅크의 일하는 방식

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 소신있게 의견을 말합니다.

#### Sharing for Growth.

우리는 일하는 과정을 공유하며 서로의 성장을 돋습니다.

#### Respect and Commit Together.

우리는 다른을 존중하되 결정된 사항은 믿고 헌신합니다.

#### Reflect for the Better.

우리는 성찰과 회고를 통해 더 나은 결과를 만들어 갑니다.



## 인재 확보 및 육성

### 우수 인재 영입 노력

카카오뱅크는 지속가능한 성장을 위해 가장 중요한 자산을 '인재'로 보고 우수인재 영입을 위한 적극적인 채용을 진행하고 있습니다. 특히, 인터넷 은행의 특성상 개발자의 비중과 역할이 중요함을 인식하고, 2018년부터 지속적으로 대규모 채용을 실시하고 있습니다. 채용 전형은 지원자의 편의를 고려하여 일정을 조율하고 있으며 대규모 채용 시 하루에 모든 면접을 진행하는 방식도 유연하게 활용하고 있습니다. 또한 지원자에게 긍정적인 채용 경험을 제공하기 위해 정기적으로 면접관 교육도 진행하고 있으며, 채용 직무에 대한 자세한 설명을 통해 회사와 지원자 간 정보의 비대칭성을 줄이고 있습니다.

더불어, 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 환경노동위원장상을 수상하였습니다. 카카오뱅크는 이에 그치지 않고 양질의 일자리를 지속적으로 확대해 나갈 예정이며, 채용 연계형 인턴 등 사회 초년생을 대상으로 한 채용 기회를 넓혀 나가고 있습니다.

### 공정하고 투명한 성과 평가 제도



Self 리뷰

동료 평가

조직장의 구성원 평가

리더십 평가

### 채용 프로세스



카카오뱅크는 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. 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. 더불어, 실명으로 피드백을 남기고 정성 코멘트를 제공하여 진정성 있고 실질적인 도움이 되는 성과 평가가 되도록 노력하고 있습니다.

# 인재 확보 및 육성



## 인재 확보 및 육성

### 구성원 복리후생 제도

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

#### 1 쉼을 통한 리프레시

- 근속 3년마다 1개월 안식휴가 및 휴가비 지원
- 유연근로시간제
- 생일 휴가, 이사 휴가 등

#### 2 건강한 삶 지원

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

#### 3 자기 주도적 성장 지원

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

#### 4 가족과 함께하는 삶 지원

- 경조사 지원
- 자녀 학자금, 영유아지원금 제공
- 어린이집 지원
- 임신기/육아기/입학기 단축근무, 출산전후휴가, 육아휴직, 난임치료휴가 지원, 수유시설 운영 등
- 모성보호 제도 운영
- 주택대출이자 지원
- 명절선물(설/추석)

#### 5 풍요로운 삶 지원

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

#### 6 지속 가능한 근무환경 조성

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

# 인재 확보 및 육성



## 역량 강화 교육

### 구성원의 자기주도적 성장 지원

카카오뱅크는 '자기주도적으로 성장하는 전문가' 양성을 지향합니다. 모든 구성원이 개인이 가진 창의성과 잠재력을 최대한 발휘할 수 있도록 기존의 업무 하달식 체계에서 벗어나 직원 개인이 연초 수행 업무를 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.

### 2022년 총 교육 시수

29,123 시간

### 2022년 1인당 평균 교육 시간

19.6 시간

### 구성원 교육 프로그램

공통	신입	직무(사외)	직무(사내)	리더십
정보보안 교육	온보딩 교육	엑셀 실무 마스터	파이썬 기초 교육	셀프스터디 카공족 운영
자금세탁방지 교육	기초금융 세션	IT 기초 실무교육	IT 심화교육	조직장 특강
내부통제 교육	데이터 분석 입문	모두를 위한 SQL/DB		리더십 진단 기반 워크숍
	AWS 교육	해외 컨퍼런스		
	금융사기 피해예방 교육	금융실무법률 교육		
	내부관리회계 교육	여수신 업무 교육		

## 역량 강화 교육

### 신규 입사자 온보딩 제도

#### 기초금융 세션

카카오뱅크는 은행업이 처음인 신규입사자를 대상으로 '기초금융세션'을 운영합니다.

기초금융세션에서는 여신, 수신 등 기본적인 은행 비즈니스 모델을 비롯해 대안신용평가모형 등 데이터 결합을 통한 신규 비즈니스 모델까지 은행업 전반에 걸친 서비스와 상품을 학습합니다.

이를 통해 은행 경력이 없는 신규입사자가 빠르게 성장하고 탁월한 성과를 낼 수 있도록 지원합니다.

### 직무 역량 교육

#### 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.

### 기술 공유 활동

카카오뱅크의 기술 조직 구성원들은 공유를 통한 협력적 성장을 추구합니다.

매월 신기술 사례 및 프로젝트 경험을 공유하는 내부 기술 세미나 '데브콘(DevCon)'을 진행하고,

매년 카카오뱅크 기술 직군이 다 같이 모여 지식을 공유하고 다양한 이벤트와 함께 네트워킹할 수 있는 사내 기술 컨퍼런스 '코드러너(Kode Runner)'를 개최합니다. 이 외에도 워크숍이나 스터디 그룹 등 구성원들이 서로 지식과 경험을 나눌 수 있는 환경을 조성하고 있습니다.

데브콘(DevCon)



코드러너(Kode Runner)



# 노사관계 관리

## 노사관계 관리체계

### 노동조합 현황

카카오뱅크 노동조합은 2021년 3월 설립되어, 2022년 12월 기준 395명의 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, 2022년 12월 노동조합과 2023 임금협약을 체결하였습니다.

### 노사협의채널

카카오뱅크는 근로자참여 및 협력증진에 관한 법률에 따라 노사협의회인 '라운드 테이블(Round Table)'을 설치하여 운영 중에 있습니다. 라운드 테이블은 다양한 구성원의 의견을 청취할 수 있도록 소속 부서, 성별, 입사 시기 등을 고려하여 15명의 멤버로 구성되어 있으며, 근무 제도, 평가, 복리후생 등 여러가지 현안에 대해 구성원들의 의견을 수렴하고 경영진과 소통하면서 제도를 합리적으로 개선하는 등 발전적인 노사관계 구축에 기여하고 있습니다. 2022년 총 6번의 라운드 테이블 회의를 진행하였으며, 포괄임금제 및 근무시간 제도, 경조사 제도, 복리후생 방향성 등 다양한 주제를 논의하였습니다.

# 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 선언하였습니다. 이를 바탕으로 카카오뱅크는 임직원뿐만 아니라 협력사, 고객, 지역사회와 같은 모든 이해관계자의 인권이 마땅히 존중받는 '사람 중심 경영'을 실천하고자 노력합니다.



### 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



- 다양성 증진
- 균무 여건 개선
- 보건안전체계 고도화



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



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



- 지역사회와의 소통 강화
- 지역사회 공헌 확대

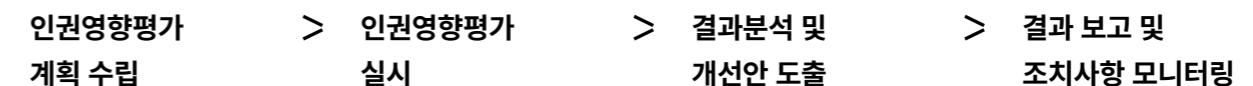
### 인권 영향 관리 및 평가

#### 주요 인권 이슈 관리 현황

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

#### 인권평가 프로세스



#### 인권위험요소 예방을 위한 인권평가

카카오뱅크는 임직원과 협력사 직원을 대상으로 인권 실태 및 인권영향평가 등 설문 조사를 실시하였습니다. 조사는 사업 환경에서 발생할 수 있는 고충에 대한 현황 파악과 함께, 보다 근본적인 개선방안을 도출하려는 목적으로 진행됩니다. 총 463명을 대상으로 10개 인권 이슈 항목에 대해 조사한 결과 5점 척도에 1.4점으로 인권 침해 발생 가능성이 거의 없는 수준으로 평가되었고 조사 결과를 바탕으로 유관부서와 협업해 교육, 캠페인을 진행할 예정입니다. 카카오뱅크는 추후에도 매년 인권영향평가를 이행하여 인권이슈에 대해 선제적으로 대응하겠습니다.

# 인권경영 확대

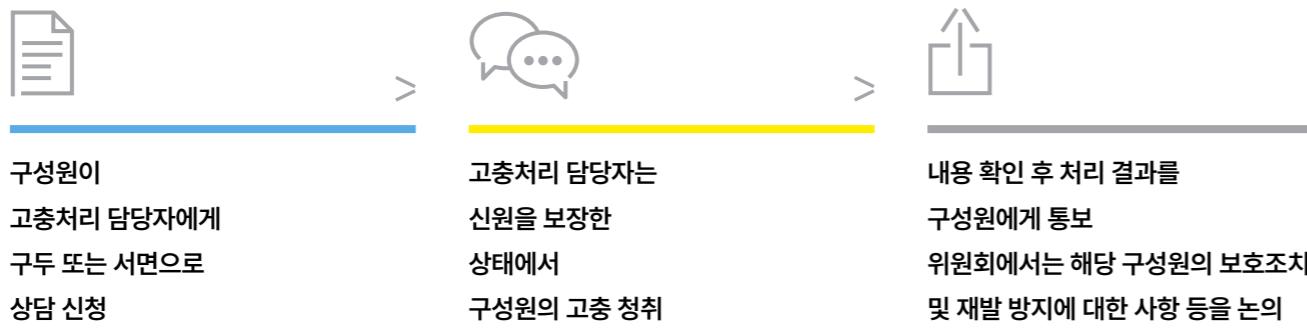


## 인권교육 및 고충상담 프로그램

### 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. 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](#)



[">> 사내 고충 처리율](#)

	2020	2021	2022
고충 신고 건수	3	1	5
고충 처리 건수	3	1	5
고충 처리율	100%	100%	100%

### 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 2022년 말 기준 임직원의 45.9%가 여성이며, 성과 중심의 평가를 통해 성별에 따른 차별이 없는 인사제도를 운영하고 있습니다.

또한, 2019년 기준 6명에 불과했던 여성 관리자 수가 2022년에는 38명으로 6배 이상 확대되는 등, 관리자의 성별 다양성을 제고하기 위해서 꾸준히 노력하고 있습니다. 2023년 1월부터 장애인 표준사업장인 브라보비버 인천, 경기를 통하여 23년 말까지 중증장애인 근로자 10명을 연계 고용할 예정입니다.

구분	(단위 : 명)		
	2020	2021	2022
임직원 현황	합계	903	1,022
	성별	남성	464
		여성	439
다양성 현황	남성 관리자 수	93	104
	여성 관리자 수	23	26
			38



## 협력사 상생 협업 체계

### 소통과 신뢰 기반의 파트너십 체계

카카오뱅크는 협력사를 비대면 금융 서비스 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. 2022년 12월 기준 카카오뱅크는 고객서비스를 포함한 주요 업무를 위탁한 15곳을 주요 협력사로 선정하였습니다. 협력사의 고충을 해결하기 위해 도급 안전 협의체를 운영하고 있으며 이를 통해 직원들의 애로사항을 반영하여 제도를 개선하고 있습니다.

## 동반성장 추진 전략

### 상생협업 강화 프로젝트

카카오뱅크는 고객접점 상담서비스를 위탁운영하는 상담협력사와의 모든 업무를 통합 관리해 협력사와의 동반성장을 더욱 강화해 나가기 위해 4대 과제로 구성된 '상생협업 강화 프로젝트'를 운영합니다. 카카오뱅크는 2022년 상생협업 강화 프로젝트를 시작하였고, 2023년은 상담 협력사 최초로 안식휴가를 도입하는 등 보다 실질적인 활동을 통해 협업관계를 더욱 견고히 하고자 합니다.

### [>> 상생협업 강화 프로젝트 4대 과제](#)

과제명	세부 진행 내용
협력사 역량강화 프로젝트	<ul style="list-style-type: none"> <li>우수인력 유지방안 : 협력사 안식휴가 도입, 보상체계 개선 등</li> <li>고객 대응강화를 위한 다양한 운영시도 : 파트타임, 단계별 스킬관리</li> <li>현장 중심의 업무역량강화를 주도하는 TF활동 지원</li> </ul>
협력사 동기부여	<ul style="list-style-type: none"> <li>상담협력사의 날 운영 : 상담협력사의 노고 치하</li> </ul>
강화 프로젝트	<ul style="list-style-type: none"> <li>현장상황과 이슈를 고려한 SLA(Service Level Agreement)계획, 협의, 적용</li> <li>현장 중심의 개선과제 도출, 개선 제안제도 운영</li> <li>상담협력사의 성과 기여를 대외인증기관을 통해 인증지원 : KSQI, KS-CQI, KCSI</li> </ul>
운영 효율화/	<ul style="list-style-type: none"> <li>협력사 운영 효율화를 위한 운영관리 솔루션 도입 준비</li> </ul>
비효율 개선 프로젝트	<ul style="list-style-type: none"> <li>업무별 프로세스 진단, 난이도 분석을 통한 개선이슈발굴, 개선지원</li> <li>불필요 및 비효율을 감소를 위한 과제발굴, 개선관리 협업</li> </ul>
민원 제로화 프로젝트	<ul style="list-style-type: none"> <li>민원 대응력 강화 : 민원 전문가 확대, 사례분석 및 개선관리, 프로세스 재정비</li> <li>민원 선제적 대응을 통한 제로화 : 이슈 사전감지 및 선제적 교육강화</li> </ul>

# 협력사 동반성장



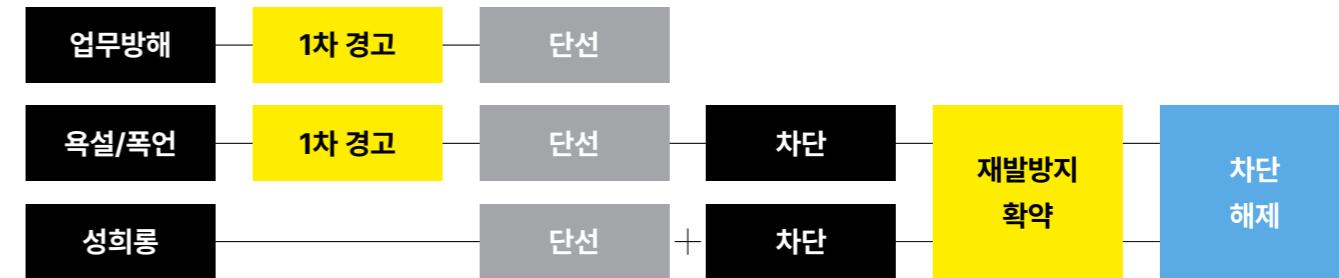
## 협력사 지원 프로그램

카카오뱅크는 감정노동자 보호와 처우 개선을 카카오뱅크의 의무이자 주요한 사회적 과제로 인식하고 카카오뱅크의 고객센터에서 근무하는 모든 근로자가 안전하고 쾌적한 환경에서 일할 수 있는 건강한 노동 환경 조성에 앞장서고 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. 카카오뱅크 출범 이후부터 2022년 12월까지 총 395건의 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



### 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.

# 협력사 동반성장

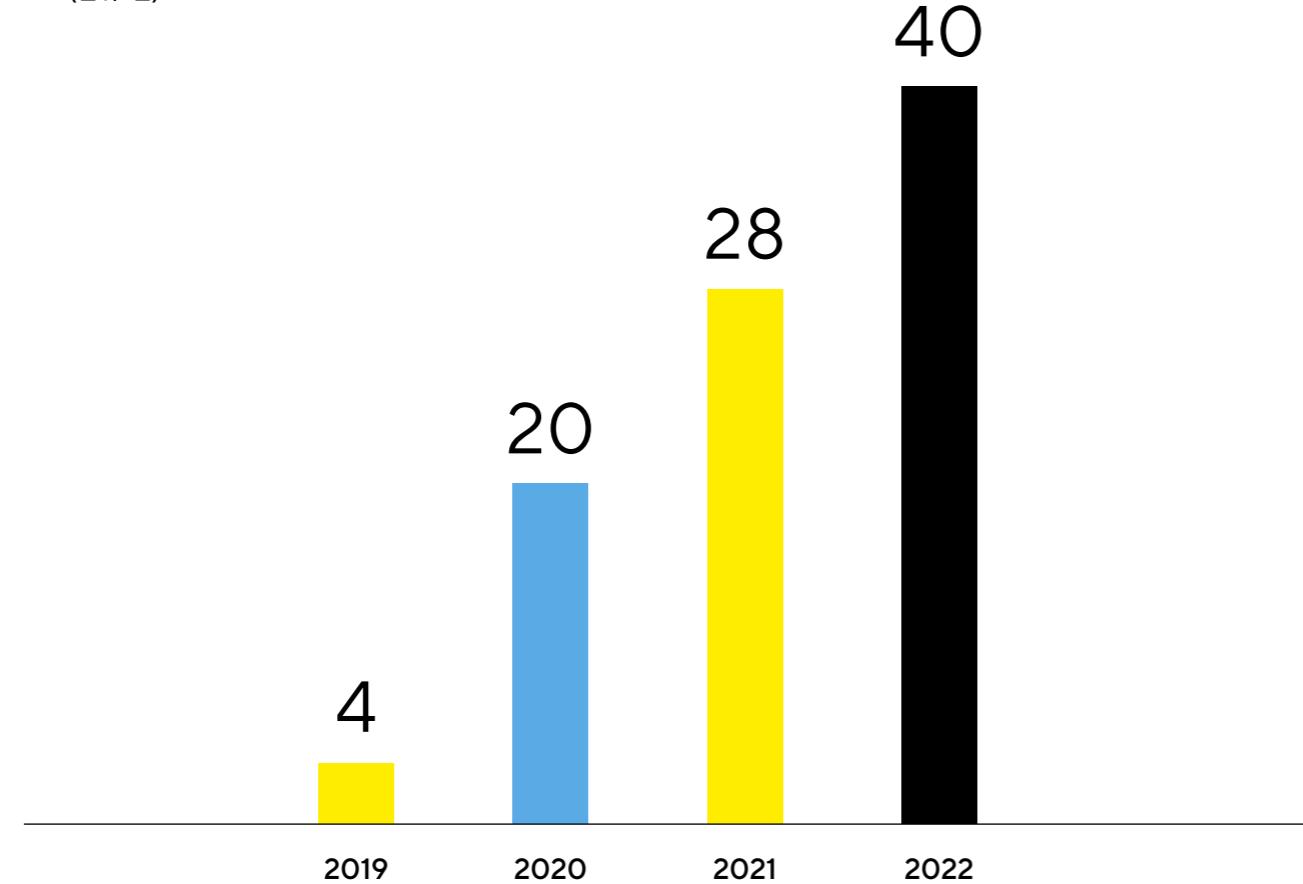


## 고객응대근로자 심리, 건강 지원

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.

>> [고객응대근로자 심리상담제도 이용 현황](#)

(단위: 건)



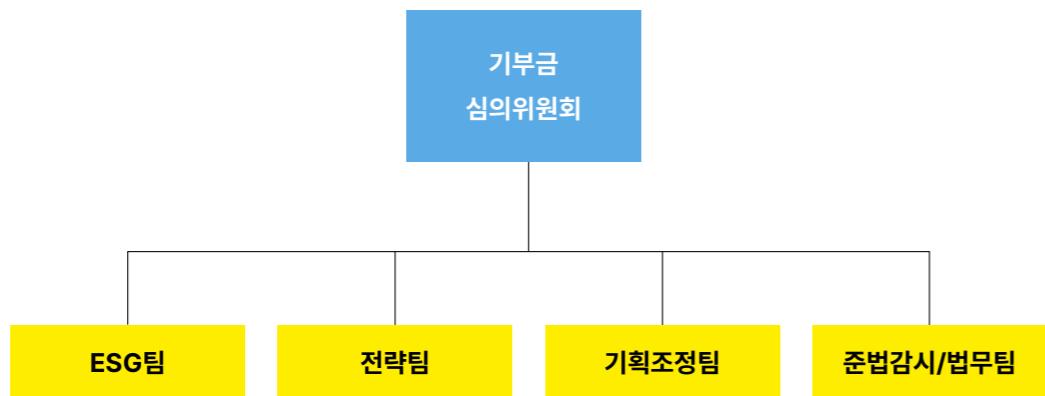
## 협력사 상생 지원

카카오뱅크는 협력사에 우수한 근무환경을 제공하기 위하여 다양한 지원 활동을 이어나가고 있습니다. 코로나19로부터 협력사 직원을 보호하고 전염병 확산을 방지하기 위해 협력사 전 직원에게 마스크를 지원했으며 협력사가 감염병 예방을 위한 적극적인 조치를 취할 수 있도록 계약상 협약 내용 중 일부를 유예하는 등 다양하고 선도적인 노력을 이행했습니다. 협력사 직원을 위한 사내 카페, 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 동반성장을 위한 다양한 지원 활동을 지속해 나갈 것입니다.



## 사회공헌 운영체계

카카오뱅크는 비즈니스와의 연계, 지역사회 상생, 미래세대 지원이라는 3가지 테마 아래 전략적인 사회공헌 사업을 추진하고 있습니다. 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. 2022년을 카카오뱅크 사회공헌 업무의 체계를 수립하는 원년의 해로 지정하여, 사회적 책임과 역할을 수행하기 위한 다양한 사회공헌 활동을 확대 추진했습니다.

(단위: 억 원)

2019 1.2

2020 3.3

2021 2.5

2022 25.6

### '기술과 혁신으로 금융과 고객의 만남을 이롭게' 하는 카카오뱅크의 독자적인 사회공헌 프로그램 개발 및 운영

- 피싱 피해 방지 등 사회적 금융 안전장치를 수립 위한 사업 추진
- 금융사, 통신사, 교육기관 등 다양한 기관과의 협업 추진

### 다양한 사회공헌 프로그램 개발 및 시범 운영

- 비즈니스 특성을 고려한 사회공헌 개발 및 운영
- 프로그램별 운영 결과를 토대로 카카오뱅크를 대표할 수 있는 장기 운영 프로그램 선정

### 구성원이 자율적으로 참여할 수 있는 사회공헌 프로그램 기획

- 구성원이 시간과 공간 제약 없이 자유롭게 참여할 수 있는 사회공헌 활동 기획
- 구성원 기부 제도(1:1 매칭그랜트) 운영

### 지역사회 연계 사회활동 기획

- 기존 지역사회 기반 사회공헌 활동 내실화
- 지역사회의 니즈를 반영한 신규 사회공헌 프로그램 기획 및 운영

# 사회공헌 활동 및 지역사회 참여

카카오뱅크 2022 지속가능경영보고서



## 사회공헌 활동

카카오뱅크는 4가지 사회공헌 유형에 따라 지역사회 및 이해관계자를 고려한 사회공헌 활동을 진행하고 있습니다.

구분	주요 내용	금액(억 원)
지역사회·공익	<ul style="list-style-type: none"> <li>보이스피싱 피해자 지원 및 금융 사회 안전망 구축을 위한 핀테크 스타트업 지원</li> </ul>	14.7
학술 교육	<ul style="list-style-type: none"> <li>금융감독원 연계 1사1교 금융교육</li> <li>자립준비청년 대상 맞춤형 금융교육</li> <li>어르신 대상 금융사기 예방 교육 등</li> </ul>	4.8 0.9
메세나·체육·장애인	<ul style="list-style-type: none"> <li>청소년 문화·예술 향유 증진 지원</li> <li>동계 스포츠 유망주 후원</li> <li>중증 발달 장애인 및 이공계 장애대학생 지원 등</li> </ul>	3.7
환경·글로벌	<ul style="list-style-type: none"> <li>탄소 배출 절감 도시 숲 조성</li> <li>코트디부아르 재활용 플라스틱 벽돌 학교 지원 등</li> </ul>	1.5
합계		25.6

### 핀테크 스타트업 지원

카카오뱅크는 금융 범죄 예방 기술을 보유한 스타트업을 지원하기 위해 한국핀테크지원센터에 기부금을 전달했습니다. 한국핀테크지원센터와 협업해 핀테크 스타트업을 발굴하고 육성하는 등 금융 사회 안전망 구축을 위해 노력하고 있습니다.



### 청소년 금융교육

카카오뱅크는 은행업이라는 비즈니스 특성을 고려하여 청소년을 대상으로 금융교육을 제공했습니다. 카카오뱅크 임직원이 광성고등학교, 경신고등학교를 방문해 중고거래 사기, 보이스피싱 등 청소년 대상 금융 범죄 별 예방 방법과 대응책을 안내했습니다.

### 매칭그랜트

카카오뱅크는 구성원 기부 금액에 회사가 동일한 금액을 더하는 매칭그랜트 프로그램을 통해 구성원들의 기부와 사회 참여를 지원하고 있습니다. 2022년에는 폭우로 인해 피해를 입은 이재민과 결식 아동 및 에너지 빈곤가정을 지원하기 위해 구성원이 자율적으로 기부금을 모금하였고 조성된 구성원 기부 금액에 카카오뱅크의 기부금을 더해 전달했습니다.



### 지역사회 연계 봉사

카카오뱅크는 지역사회와의 상생을 위해 다양한 활동을 하고 있습니다. 2022년에는 성남시자원봉사센터와 함께 환경 개선을 위해 벽화 그리기 봉사활동을 진행하고 금융권 합동으로 연탄 나눔 봉사를 진행하는 등 사회적 책임을 다하기 위해 노력하고 있습니다.

# Increase Transparency

지배구조 : 높이다

## Contents

- 66 기업 지배구조
- 67 ESG 경영 이행
- 70 리스크 관리
- 72 이사회 건전성 강화
- 76 윤리/준법경영 고도화
- 79 주주권리 보호
- 80 이해관계자 커뮤니케이션 및 공시 강화



B7



# 기업 지배구조



## 지배구조 원칙

카카오뱅크는 안정적이고 효율적이며 투명한 지배구조를 통해 기업가치와 고객가치를 제고하고자 최선의 노력을 다하고 있습니다. 카카오뱅크는 안정성, 효율성, 투명성을 지배구조의 원칙으로 삼고 있습니다.



### 안정성

카카오뱅크는 의사결정 권한을 이사회에, 업무 집행 권한과 책무를 경영진에게 각각 위임하고, 경영진의 업무 집행 상황을 이사회에 보고하여 건전한 견제와 균형을 도모합니다.

주요 경영 사항들에 대하여 이사회에서 승인하고 감독하도록 규정하여 이사회의 경영진에 대한 견제 장치를 마련하였습니다.  
또한, 독립성이 검증된 사외이사를 다수 선임해 이사회와 경영진 간의 유착을 방지합니다.

### 효율성

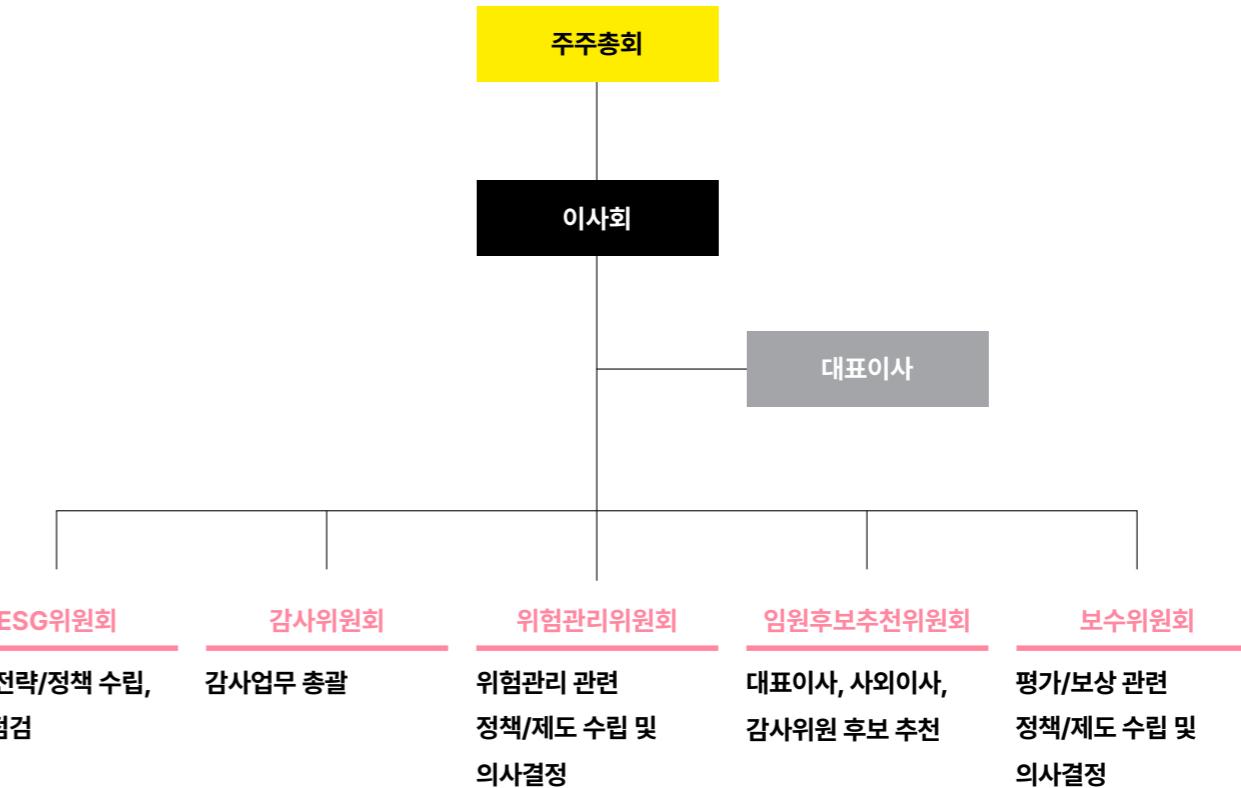
이사회를 구성하는 각 이사의 전문성을 보장하고 관점을 다양화하기 위해 이사의 선임에 있어 특정 출신이나 배경에 치우치지 않는 것을 원칙으로 삼고 있습니다. 다양한 배경을 가진 이사들이 전문성을 바탕으로 이사회 안건에 대해 의사결정하며 효율성을 제고합니다.

### 투명성

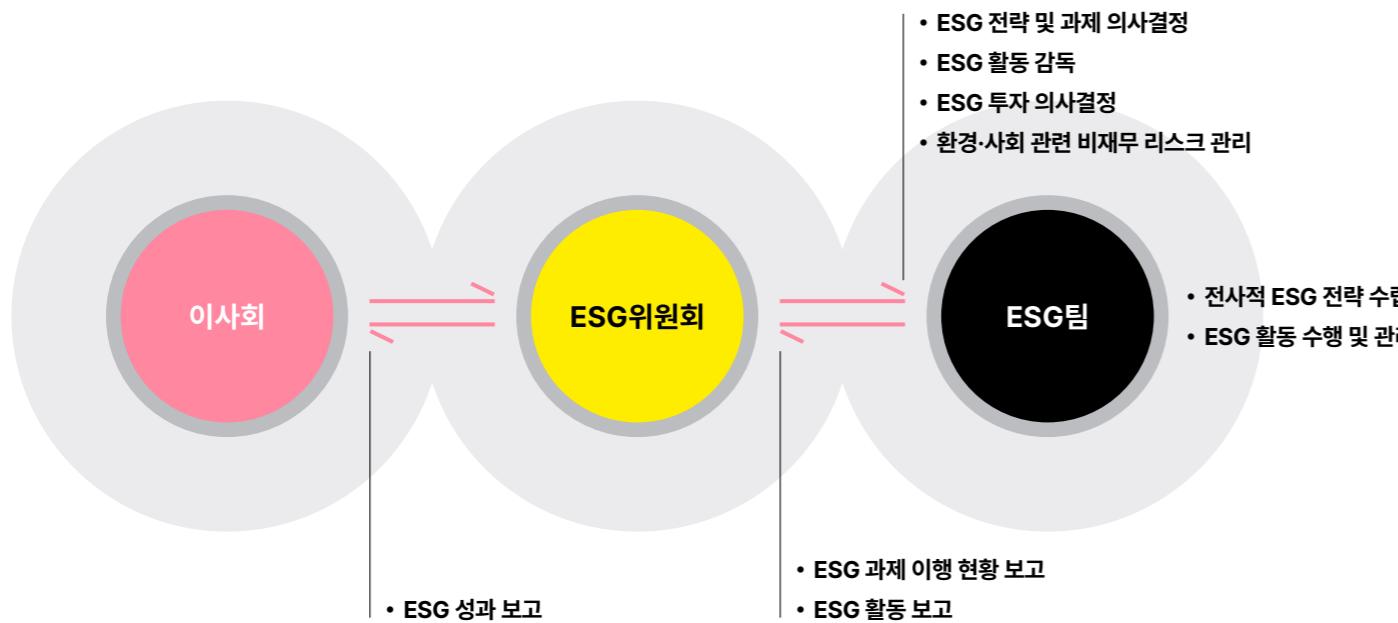
카카오뱅크는 정관, 이사회 규정 등 주요 내규를 공시하여 업무처리 기준·절차 및 결과를 투명하게 공개하고 있습니다. 또한, 카카오뱅크 홈페이지를 통해 이사회 및 이사회 내 위원회의 활동 내역을 포함한 주요 업무 처리 상황을 정기적으로 공시하고 있습니다.

## 지배구조 조직도

카카오뱅크 이사회는 2023년 3월 기준 8명의 이사진으로 구성되어 있으며, ESG위원회, 감사위원회, 위험관리위원회, 임원후보추천위원회, 보수위원회 5개의 이사회 내 위원회가 구성되어 있습니다. 관련 분야에서 전문 지식과 경험을 갖춘 이사로 구성된 각 위원회는 이사회의 기능 중 법령과 「정관」에서 정하는 일부 기능을 위임 받아 수행합니다.



## ESG 거버넌스



### ESG위원회

카카오뱅크는 본격적으로 ESG 경영을 강화하기 위해 지난 2022년 3월 29일 이사회 산하에 이사 전원으로 구성된 ESG위원회를 신설하였습니다. ESG위원회는 ESG 최고의사결정기구로 ESG 전략과 계획을 수립, 결의하며 환경, 사회, 지배구조 관련 활동을 관리, 감독합니다. 2023년 ESG위원회는 이사 3인으로 구성하여 지속가능한 가치 창출을 위한 ESG 경영활동을 논의해 나가겠습니다.

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 2022년 1월 1일부터 12월 31일까지 총 5회의 ESG위원회를 개최하였습니다. ESG위원회를 통해 ESG 중대성 평가 결과, 지속가능경영보고서 발간 등 ESG 이행 현황에 대해 보고하고 있으며 위원들의 의견을 수렴해 ESG 경영활동을 강화하고 있습니다.

2022년

**ESG위원회 5회 개최**

## ESG 미션과 비전

### 미션

**기술과 혁신으로  
금융과 고객의 만남을 이롭게**

### 핵심가치

혁신 Innovation	포용 Inclusivity	신뢰 Trust
------------------	-------------------	-------------

### 비전

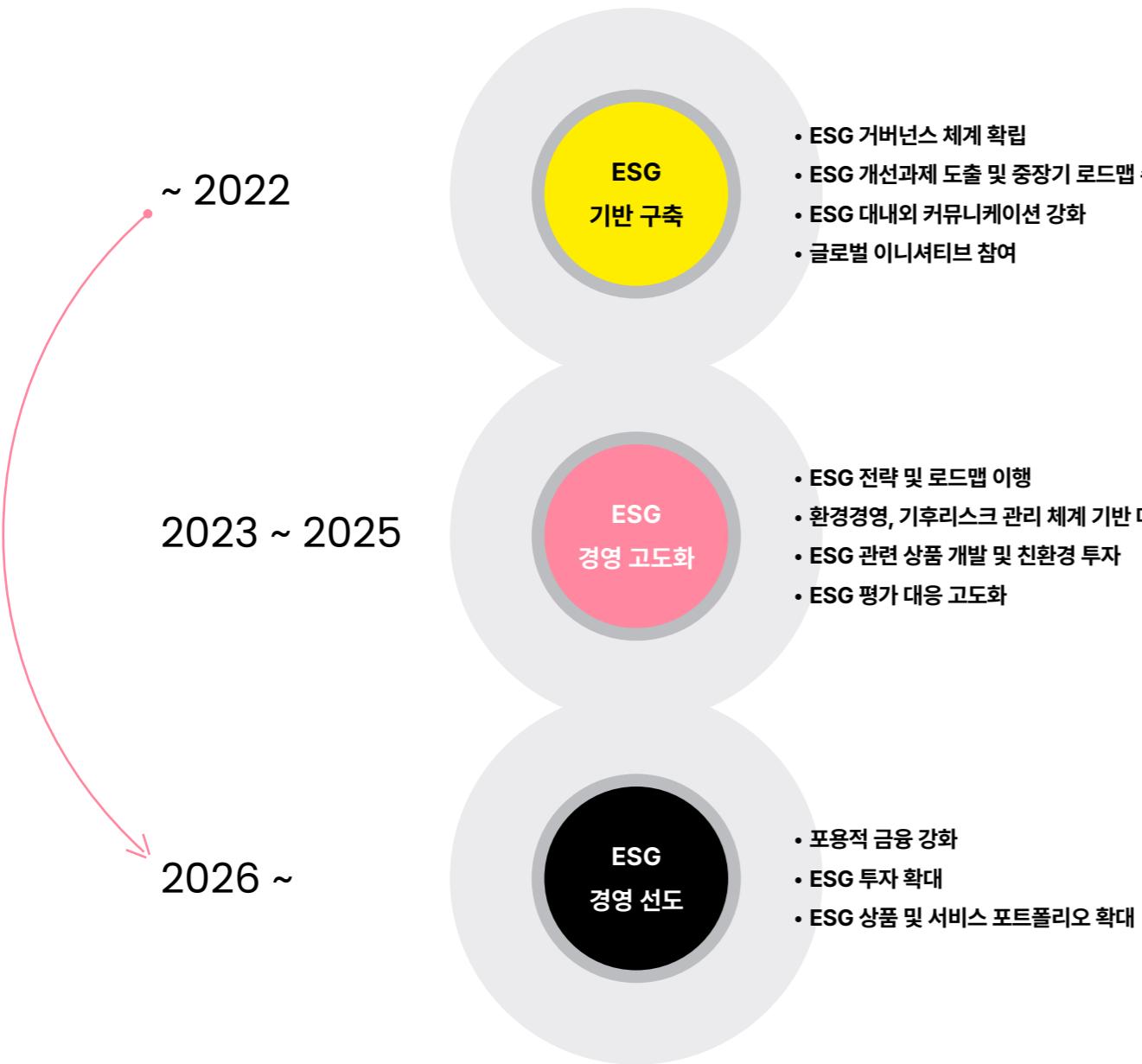
낮추다	넓히다	지키다	높이다
-----	-----	-----	-----

같이 누리는 세상을 위해 금융의 문턱을 낮추다	함께 사는 세상을 위해 사회적 책임을 넓히다	앞으로 더 나은 환경을 지키다	모두에게 이로운 세상을 위해 지배구조의 투명성을 높이다
---------------------------	--------------------------	------------------	--------------------------------

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.

## 2030 ESG 로드맵

카카오뱅크는 2022년까지 본격적인 ESG 경영 이행을 위한 기반을 다지고 2023년부터는 환경영경체계 구축과 더불어 기후리스크 관리가 주요 과제임을 인식하고 ESG 경영을 고도화 해나가겠습니다. 장기적으로는 포용적 금융을 강화하고 ESG 상품 및 서비스 포트폴리오를 확대하는 등 ESG 경영을 선도할 수 있는 지위를 구축할 것입니다.



## ESG 로드맵에 따른 주요 과제 이행

### **2022 카카오뱅크 ESG 핵심 과제 이행 내역**

카카오뱅크는 2022년 수립한 중장기 로드맵에 따라 환경, 사회, 지배구조 부문별 현황을 객관적으로 진단하고 부문별 과제를 도출하였습니다. 특히, 환경 부문에서 친환경 업무 환경 구축과 더불어 환경리스크를 효율적이고 체계적으로 관리하기 위해 지속 가능한 환경영경체계 구축을 주요한 과제로 설정해 추진했습니다.

### **ESG를 고려한 투자**

카카오뱅크는 투자 의사결정 시 환경, 사회, 지배구조 요소가 충분히 고려되도록 투자 가이드라인에 ESG 요소를 포함했습니다. 또한, ESG 투자 활성화의 일환으로 2022년부터 2023년 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 고도화할 예정입니다.

# ESG 경영 이행



## 카카오뱅크 UN 지속가능발전목표 이행

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



# ESG 경영 이행

## ESG 경영활동

### 지속가능 이니셔티브 활동

카카오뱅크는 2022년 12월 국내 인터넷전문은행 중 최초로 UNGC에 가입했습니다. 이를 바탕으로 UNGC 핵심가치인 인권, 노동, 환경, 반부패 분야의 10대 원칙을 기업 경영 전반에 내재화하고, 지속가능발전목표를 달성하기 위한 이행 보고서를 매년 공개하고자 합니다. 카카오뱅크는 2021년 ESG활동에 대해 KCGS 금융회사 지배구조 B+, MSCI 평가등급 BBB의 외부평가를 기록했습니다.

### ESG 교육



- 사내 유관부서 대상 ESG 교육 진행
- 전 임직원 대상 온라인 교육 콘텐츠 제공
- 임직원 행동 변화 및 환경영향 저감을 위한 참여형 교육 제공
- 사내 친환경 캠페인 진행 (디지털 탄소 발자국 저감, 개인 텀블러 사용 권장)



- ESG 부문에 대한 최고 의사결정 기관인 ESG위원회 대상 ESG 교육 진행
- ESG 경영 내용과 국내외 ESG 공시 동향 등 ESG 전반에 대한 교육 진행
- 연 1회 이상 ESG 핵심 추진 과제 및 주요 현황에 대한 보고 실시

# 리스크 관리

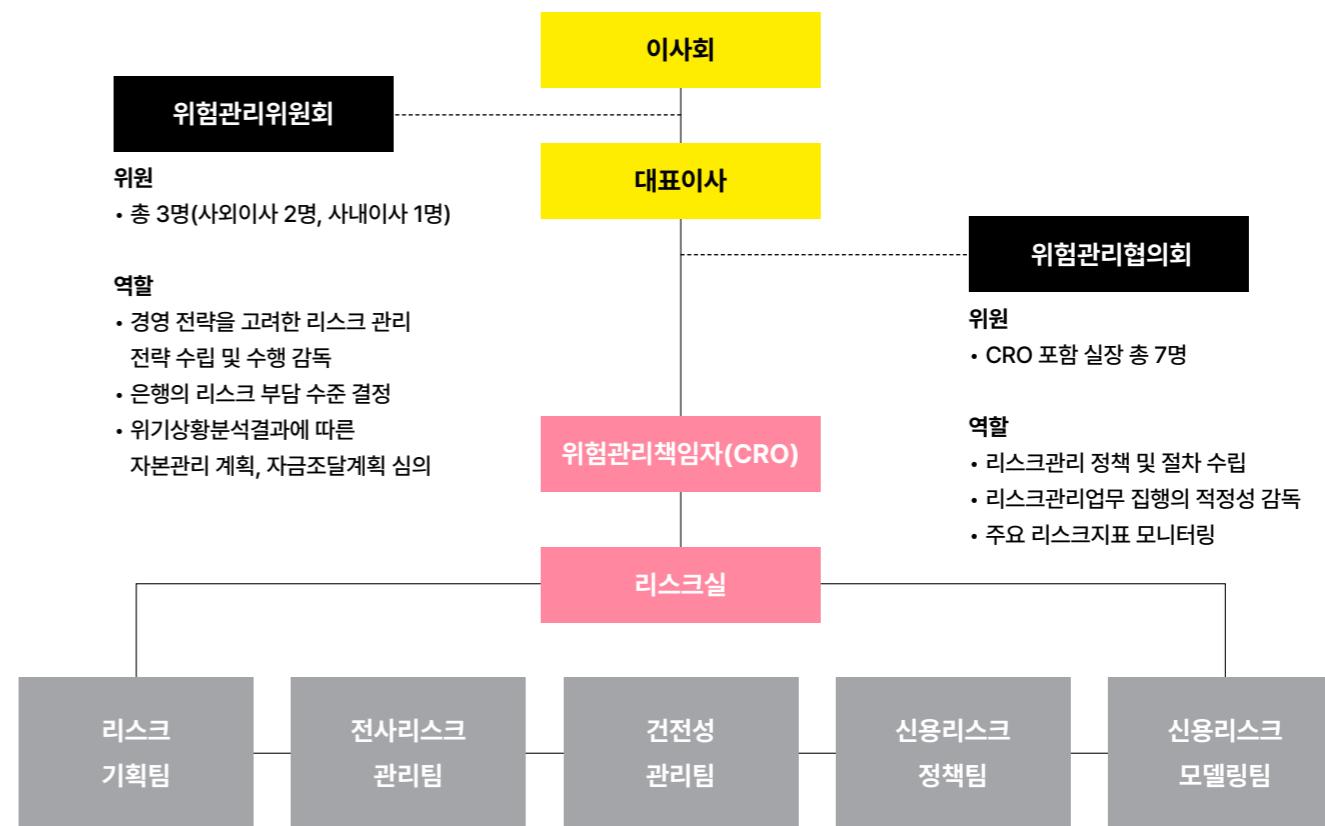
## 재무/비재무 통합 리스크 관리

### 리스크 지배구조

카카오뱅크는 국내외 기준에 부합하는 리스크 관리체계를 구축하여 운영하고 있으며, 이를 통해 지속적으로 성장 목표를 달성하고 금융소비자를 보호하며 주주가치를 극대화하고 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 Risk Officer, CRO) 산하에 영업부문과 독립된 리스크 관리 조직체계를 구축하여 운영 중에 있습니다.

### >> 리스크 관리 조직체계와 주요 역할

(2023년 3월 기준)



# 리스크 관리



## 리스크 관리 프로세스

카카오뱅크는 리스크 관리 프로세스에 따라 모든 주요 리스크를 통합적으로 관리하고 있습니다. 인식한 주요 리스크에 대해 리스크 성향(가용자본 대비 배분된 내부자본한도의 비율)과 한도소진율(내부자본한도 대비 내부자본 사용량의 비율)을 관리지표로 설정하여 내부자본의 적정성을 평가하고, 미흡하다고 판단될 경우 가용자본 확충, 리스크관리 강화 등의 조치를 취하고 있으며, 리스크 관리 현황을 종합적으로 분석해 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. 또한 2023년 3월, 카카오뱅크 이사회는 「위험관리기준」의 개정을 통해 중요 리스크에 기후리스크를 포함한 바 있으며, 이를 근거로 향후 기업 대출 강화 등 포트폴리오 다변화에 따른 기후리스크 평가 시스템을 구축해 나갈 예정입니다.

## >> 리스크 유형별 관리 방안

유형	관리 방안
재무 리스크	<ul style="list-style-type: none"> <li>신용리스크 위험가중자산 산출 및 관리를 통한 각종 규제 요건 준수 및 자본 적정성 평가 시행</li> <li>분산된 자산 운용을 통해 자산 편중으로부터 발생하는 리스크 최소화, 수익 대비 리스크 최적화를 위한 포트폴리오 관리</li> <li>신용리스크와 관련한 내부자본 수준에 대한 정기적인 모니터링</li> <li>신용평가를 통한 자산운용의 합리적인 의사결정 지원 및 자산건전성 제고</li> </ul>
시장리스크	<ul style="list-style-type: none"> <li>시장리스크 설정, 관리 및 모니터링, 한도 초과 시 조치 및 이사회/경영진 보고</li> <li>시장리스크 위기상황분석을 통한 위기상황이 은행에 미치는 재무적 영향도와 자기자본 보유 수준의 적정성 등 정기적 평가 시행</li> </ul>
금리리스크	<ul style="list-style-type: none"> <li>금리리스크 한도 및 부문별 세부 한도 설정</li> <li>원천별 변동상황 및 리스크 한도 준수 여부 주기적 모니터링</li> <li>제도 변경 또는 신상품 개발 시 금리리스크 관련 영향 여부 검토</li> <li>위기상황 발생이 금리리스크에 미치는 영향을 평가하기 위한 위기상황 분석 분기별 수행</li> </ul>
유동성리스크	<ul style="list-style-type: none"> <li>영업활동 범위에 따른 주요 유동성리스크 원천 파악 및 영향 평가</li> <li>재무/리스크관리전략, 시장금리환경 및 자금시장 여건, 외부 규제사항 등을 감안한 유동성리스크 한도 설정 및 관리</li> <li>조기경보지표 및 유동성위기단계 현황 점검 및 이사회 보고</li> <li>위기상황 발생이 유동성리스크에 미치는 영향을 평가하기 위한 위기상황 분석 분기별 수행</li> </ul>
비재무 리스크	<ul style="list-style-type: none"> <li>리스크통제자가진단(Risk &amp; Control Self Assessment)을 통해 주요 영업활동에 내재된 운영리스크 요인 인식 및 평가</li> <li>진단 결과를 바탕으로 운영리스크 발생 가능성 검토, 개선 방안 도출 및 관리</li> <li>주요 위험지표 설정 및 모니터링, 모니터링 결과 이사회/경영진 보고</li> <li>운영리스크 관리 조직 구성 및 조직별 운영리스크 담당자 지정</li> </ul>
전략/평판 리스크	<ul style="list-style-type: none"> <li>전략/평판리스크 관리 조직과 절차 구축</li> <li>전략리스크관리지침, 평판리스크관리지침에 기반해 전략, PR, 리스크 등 관련 조직은 상시 리스크 모니터링과 개선 수행 및 결과 이사회/경영진 보고</li> </ul>

# 이사회 건전성 강화



## 이사회 구성 체계

### 이사회 운영규정

카카오뱅크 이사회는 최고의사결정기구로서 주주와 이용자의 이익을 보호하고자 건전한 이사회 운영을 지향합니다. 이를 위하여 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 경영진이 건전하고 책임 있는 경영을 실천할 수 있도록 지원하고 경영활동의 기준, 절차, 방식의 개선을 요구해 합리적인 경영 판단이 이루어질 수 있도록 합니다. 또한, 이사회에는 의사결정과 업무 집행의 효율성 및 투명성을 위해 독립성이 검증된 다수의 사외이사가 포함되어 있습니다. 이를 통해 이해관계 상충을 방지하고 상호 간의 견제와 균형을 도모하는 지배구조를 마련하고 「금융회사의 지배구조에 관한 법률」과 「정관」에 부합하는 구성요건을 갖추고 있습니다. 이사의 임기는 3년을 초과하지 않는 범위 내에서 주주총회에서 결정하고, 사외이사의 임기는 2년으로 하되 별도로 정하지 않는 경우 연임 시 1년으로 하며 최대 재임 기간은 6년으로 제한됩니다.

### >> 카카오뱅크 이사회 구성 현황

(2023년 3월 기준)

성명	상임 / 사외 / 비상임	비고	담당 위원회				
			ESG위원회	감사위원회	위험관리위원회	임원후보추천위원회	보수위원회
진웅섭	사외	이사회 의장	위원장	-	-	위원	-
황인산	사외	감사위원	-	위원	위원장	-	-
최수열	사외	감사위원	-	위원장	-	-	위원
이은경	사외	-	위원	-	-	위원장	-
성삼재	사외	감사위원	-	위원	위원	-	위원장
송지호	비상임	-	-	-	-	위원	위원
김광옥	상임	부대표	-	-	위원	-	-
윤호영	상임	대표이사	위원	-	-	-	-

### 사외이사 선임 원칙

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



# 이사회 건전성 강화



## 이사회 평가 및 보수체계

카카오뱅크는 이사회가 법령과 내규에 명시된 역할과 책임을 적정하게 수행하는지 정기적으로 검토하고 있습니다. 매년 초 이사회의 활동 검토를 위해 각 이사의 출석률, 사외이사의 직무수행과 이사회의 운영, 구성의 독립성 등을 포함한 항목으로 평가를 실시합니다. 이사회에 대한 성과평가는 사외이사 평가와 동일하게 자기평가, 이사회 구성원 간의 상호평가, 지원 부서 평가를 각각 진행합니다. 이때 감사위원회, 위험관리위원회, ESG위원회, 임원후보추천위원회, 보수위원회 등 이사회의 위원회 활동 평가도 함께 반영됩니다. 특히 카카오뱅크의 지속가능경영을 위한 각종 ESG성과를 포함하고 있으며 이러한 평가 결과는 이사회 및 주주총회에 보고됩니다.

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

## >> 이사·감사의 보수 현황

구분	인원	보수 총액	1인당 평균 보수액							
			윤호영	김광옥	진웅섭	황인산	최수열	성삼재	이은경	송지호
등기이사 <sup>①</sup> (사외이사, 감사위원회 위원 제외)	3명	2,107	702							
사외이사 (감사위원회 위원 제외)	3명	198	66							
감사위원회 위원	3명	204	68							

1) 등기이사의 경우, 주식매수선택권 행사이익을 제외한 금액임

## 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 '대표이사 승계계획'과 '사외이사 후보군 관리' 등을 통해 다양한 분야의 경험과 시견을 갖춘 전문가를 상시적으로 확보/유지하고 있습니다. 2022년에는 여성 사외이사를 신규 선임하여 이사회 내 성별 다양성을 확보했습니다. 이사회 구성원의 전문분야는 아래의 '이사회 역량 구성표 (Board skills matrix)'를 통해 확인할 수 있습니다.

### >> 이사회 역량 구성표(Board skills matrix)

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

# 이사회 건전성 강화



## 이사회 활동

### 2022 이사회 활동 내역

카카오뱅크는 2022년 총 15회의 이사회를 개최하였습니다.

2022년 말 기준 재직이사들의 이사회 평균 참석률은 98.5%로 높은 수준을 유지하고 있습니다.

2022년 이사회에 부의 된 안건은 총 93건으로, 결의안건 67건, 보고안건 26건입니다.

카카오뱅크의 이사회는 원활하고 건전한 경영을 위해 회사의 주요 투자 및 사업을 검토하고 승인합니다.

그리고 분기별로 조직 전체의 사업 전략과 성과를 고려하여 경영 전략에 부합하는 운영을 지원합니다.

#### >> 이사회 안건

내부통제 16건

17%

주주총회 1건

1%

계약/운영 31건

33%

경영/예산 22건

24%

자본조달 1건

1%

조직/임원 15건

16%

정관/내규 7건

8%

### 이사회 산하위원회 활동

구분	주요기능	구성
이사회	• 업무 집행에 관한 의사결정	• 4인 이상 12인 이하의 이사 • 3인 이상, 과반 이상의 사외이사
임원후보추천위원회	• 사외이사, 대표이사, 감사위원 후보 추천	• 3인 이상의 위원 • 과반 이상의 사외이사
보수위원회	• 보수 관련 정책 및 체계와 관련된 사항에 대한 결정	• 8인 이내의 이사 • 1인 이상의 금융/회계/재무 분야 종사 경험이 있는 자 • 1인 이상의 위험관리위원회 소속이사
위험관리위원회	• 경영 전략과 부합하는 리스크관리 전략 수립·감독	• 5인 이내의 위원, 과반 이상의 사외이사 • 1인 이상의 금융/회계/재무 분야 종사 경험이 있는 자
감사위원회	• 내부통제시스템의 적정성과 경영성과의 평가 및 개선 등을 위한 감사	• 3인 이상의 위원, 2/3 이상의 사외이사 • 1인 이상의 관계 법령에서 정하는 회계/재무 전문가
ESG위원회	• 환경, 사회, 지배구조에 대한 방향 수립 및 관련 사항 심의·결의	• 3인 이상의 이사

# 이사회 건전성 강화

카카오뱅크 2022 지속가능경영보고서



## 경영진



**대표이사. 윤호영(daniel.yun)**

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



**부대표. 김광옥(jade.kim)**

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

### 경영진 선임 및 승계

카카오뱅크는 책임경영을 위해 경영진 평가 기준, 절차, 해임 및 퇴임 사유를 명문화하고 있습니다.

카카오뱅크의 대표이사는 임원후보추천위원회에서 「정관」 및 「지배구조내부규범」 등에서 정한 바에 따라 자격 요건을 갖춘 후보자를 추천해 주주총회에서 선임됩니다.

카카오뱅크의 대표이사는 카카오뱅크의 목표와 업무에 대한 식견을 갖추고 카카오뱅크의 비전을 공유하며, 공익성과 건전 경영을 위해 노력해야 합니다. 또한, 매년 1회 이상 이사회가 대표이사 경영승계 계획을 검토해 그 적정성을 점검하고 있습니다.

### 경영진 성과평가 및 보상

카카오뱅크 경영진에 대한 성과평가는 장기성과와 단기성과를 기반으로 이루어집니다.

장기성과는 지속적인 성장과 성과 창출을 목적으로 종장기 지표를 설정하며, 단기성과는 수익성, 고객, 플랫폼 영향력 등을 고려한 당해 연도 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.

### 경영목표와 전략

#### 지속가능한 금융 혁신

- 금융상품 재해석을 통한 금융 혁신 지속
- 개인사업자 뱅킹 출시
- 글로벌 진출 기회 발굴

#### 압도적 1등 금융 + 생활 필수앱

- 영업이익 극대화
- 플랫폼 서비스 차별화로 플랫폼 영향력 강화

#### KPI 체계 구축

- 전 임직원 간 전략 방향의 공감대 형성
- 전사 역량을 집중하여 실질적 성과 달성을 예상



## 반부패 윤리/준법경영 체계

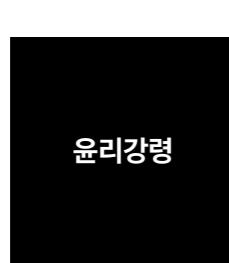
### 윤리경영 체계

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 판단의 기준인 「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.



윤리강령



#### 개요 및 적용 대상

- 모든 임직원에게 적용되는 윤리적 가치 판단의 근간

#### 주요 내용

- 협력업체와의 상생
- 모범적 기업활동
- 환경보호와 사회공헌



#### 개요 및 적용 대상

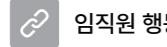
- 일반직, 사무직, 별정직, 계약직 등 모든 임직원의 윤리강령 실천을 위한 세부 기준

#### 주요 내용

- 임직원 행동의 기본원칙
- 임직원 금융거래 준칙
- 금융투자상품 거래 신고
- 청렴계약제
- 윤리준법 자기점검

### 뇌물수수 및 부패방지 정책

카카오뱅크는 윤리경영을 실천하기 위해 임직원 행동기준을 마련하였습니다. 임직원 행동기준에 따라 카카오뱅크의 임직원은 업무와 관련하여 거래 상대방으로부터 금품·향응 등 경제적 혜택을 수수하거나, 청탁, 압력 등 공정성을 저해하는 행위를 하지 않습니다. 또한 임직원은 정상적인 수준을 초과한 선물이나 접대를 받거나 제공하여서는 아니 되며, 은행의 재산을 무단으로 사용하거나, 자신의 지위를 이용하여 사적 이익을 추구하는 행위를 하지 않습니다.



임직원 행동기준

### 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.

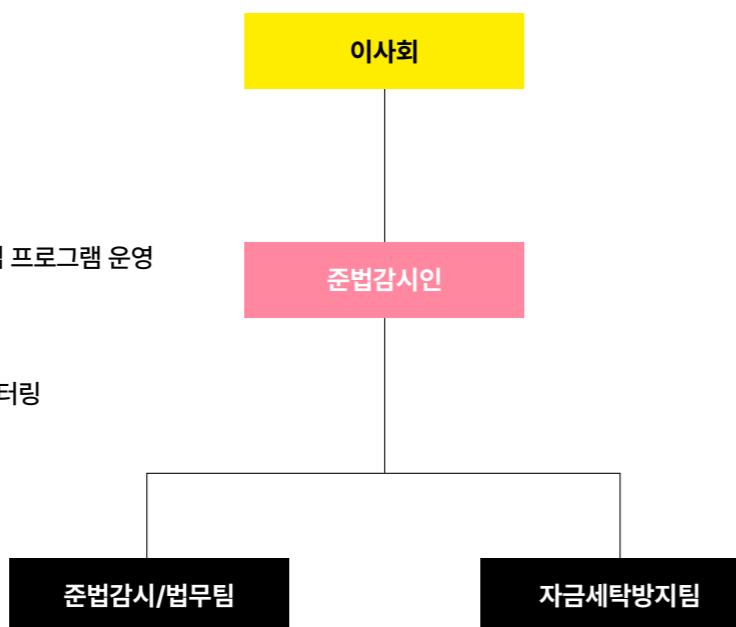
또한, 「금융소비자 보호에 관한 법률」에 따라 「금융소비자보호에 관한 내부통제기준」을 마련하여 금융소비자의 권익 보호를 강화하고 신뢰성을 제고하기 위해 노력하고 있습니다.



### 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.

[>> 준법감시인 제도 조직 체계](#)



### 자금세탁방지

카카오뱅크는 「특정 금융거래정보의 보고 및 이용 등에 관한 법률」을 비롯한 관련 법령에 의거하여 인터넷 전문은행의 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 차등화된 위험 경감 조치를 적용하고 있습니다. 또한, 부서별 자금세탁방지 담당 직원을 임명하여 구성원들의 적극적인 참여를 유도하고 있습니다.

### 임원 주식 매도 제한에 관한 규정 신설

카카오뱅크는 임원의 책임 경영을 강화하고 카카오뱅크 주식 매도에 따르는 부정적 영향으로 인해 기업가치가 훼손되지 않도록 2022년 3월 임원의 카카오뱅크 주식 매도에 관한 제한 등 제반 사항에 관한 규정을 신설하였습니다. 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.

# 윤리/준법경영 고도화



## 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 Process



## 윤리/준법 경영 리스크 관리

### 내부통제 점검결과 보고

준법감시인은 대표이사의 위임을 받아 내부통제 체계·운영 실태 점검을 실시하고 있으며, 그 결과를 매년 이사회에 보고하고 있습니다. 또한 감사조직은 내부통제 시스템에 대하여 연 1회 점검을 실시하고 그 결과를 이사회에 보고하고 있으며 2022년 카카오뱅크의 내부통제시스템 점검 결과는 적정한 것으로 보고되었습니다.

### 위반내역 및 관리현황

2022년 부패 사례나 경쟁저해 및 독과점 금지 위반 관련 소송 내역

0건

## 윤리/준법 경영 강화 프로그램

### 임직원 교육

#### 자금세탁방지 교육

자금세탁방지팀에서는 임직원의 자금세탁방지 인식 제고를 위해 매년 자체적으로 교육 계획을 수립하여 직책과 담당 직무에 따라 차별화된 자금세탁방지 교육을 운영하고 있습니다.

2022년에는 연간 상시 교육 과정을 도입해 학습 편의를 높이고 금융전문교육기관의 온라인 교육 콘텐츠를 확대 제공했습니다. 정기적인 교육 외에도 자금세탁방지 관련 국내외 최신 동향 및 가이드를 공유하여 자금세탁방지에 대한 인식 강화를 위한 교육에 힘쓰고 있습니다.

### >> 2022년 임직원 자금세탁방지 교육 실시 현황

교육과정	일반과정	실무과정	임원과정	전문과정
교육 횟수	72	7	10	53
수료인원	1,617	140	62	454

### 내부통제 교육

임직원의 윤리의식 고양과 업무에 관련한 기본적인 법률 지식 함양 및 법규준수의식 제고를 위하여 준법감시/법무팀에서는 연 1회 이상 준법감시 교육을 실시하고 있습니다. 2022년에는 전 임직원을 대상으로 윤리강령, 불합리한 차별 금지, 내부자신고제도 등의 연간 필수 교육과 은행명의 계좌 관리 등 금융사고예방지침, 약관 작성/보고에 대한 교육을 실시하였습니다. 또한, 등기임원을 대상으로 이사회에서 준법 교육을 실시하였습니다.

### >> 2022년 임직원 내부통제 교육 실시 현황

교육과정	일반과정	임원과정	기타
교육 횟수	4	4	1
수료인원 <sup>1)</sup>	4,784	58	9

1) 교육 중복 참여 인원 포함

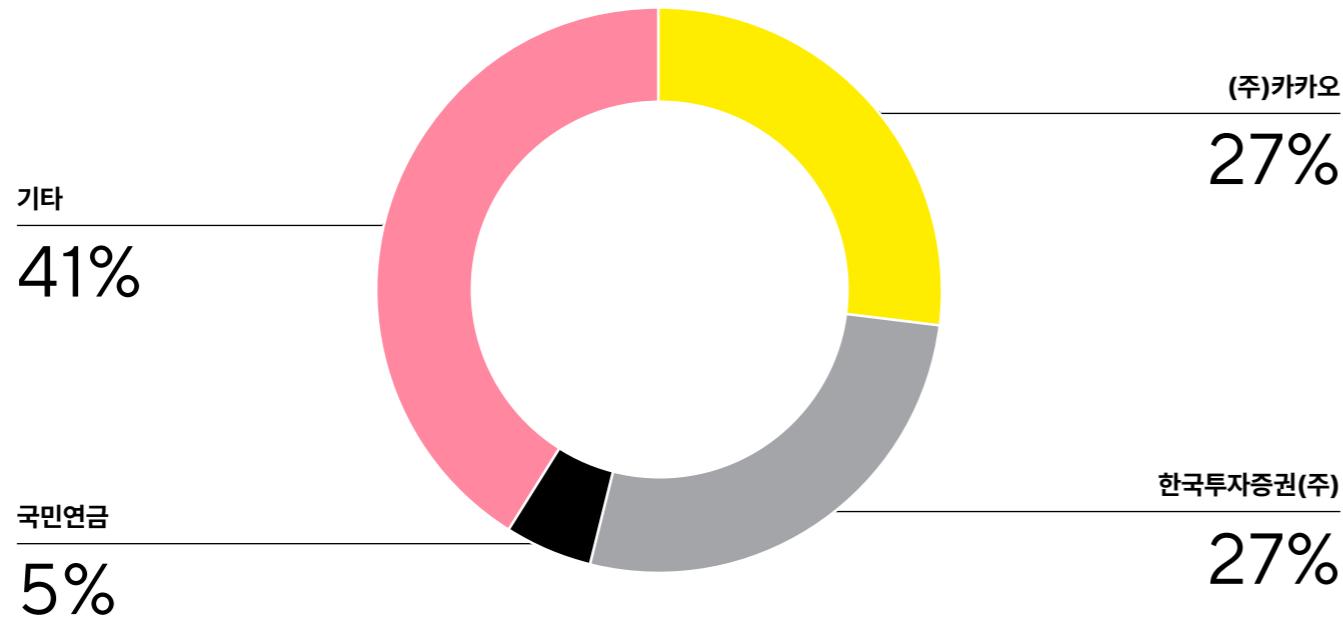
## 주주권리보호 체계

### 주식 소유 현황

카카오뱅크는 2021년 8월 6일 코스피 시장에 상장하였습니다. 카카오뱅크의 최대주주는 주식회사 카카오이며, 외국인 주주가 약 14.2%를 구성하고 있습니다. 카카오뱅크의 정관상 발행 가능한 주식의 총수는 10억 주고, 주식 1주당 1의결권 원칙에 따라 의결권이 부여된 주식은 4.8억 주입니다.

[">>> 주주현황](#)

(2022년 12월 기준)



## 주주권리보호 활동

2022년 말 기준 카카오뱅크의 소액주주는 798,773명으로 전체 주식 수의 26.7%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. 또한 임원 선임, 정관 변경 시 의안을 분리 상정하고 감사위원 선임 안건을 분리하여 감사위원회의 독립성을 제고하고 있습니다. 카카오뱅크는 주주환원의 일환으로 지난 7기 정기 주주총회에서 국내 인터넷은행 최초로 381억 원 규모의 현금 배당을 결의하였고, 130억 원 규모의 자기주식취득 신탁계약을 체결하였습니다. 카카오뱅크는 앞으로도 적극적인 주주 소통과 주주환원 정책을 통해 주주가치를 제고할 예정입니다.

### 주주총회 소집방법 및 정관

카카오뱅크는 「정관」 제25조에 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 소집 통지는 2주 전에 주주총회를 소집한다는 뜻과 회의 목적사항을 서울특별시에서 발행되는 한국경제신문과 매일경제신문에 2회 이상 공고하거나 금융감독원 또는 한국거래소가 운용하는 전자공시시스템에 공고함으로써 제1항의 소집통지를 갈음하고 있습니다.

# 이해관계자 커뮤니케이션 및 공시 강화

카카오뱅크 2022 지속가능경영보고서



## 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"> <li>상품/서비스 편의성</li> <li>고객 정보 보호</li> <li>포용적 금융 확대</li> <li>건전한 지배구조</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>카카오뱅크 홈페이지</li> <li>고객센터</li> <li>각종 공시 자료</li> </ul>
주주/투자자	<ul style="list-style-type: none"> <li>기업가치 제고</li> <li>리스크 관리</li> <li>건전한 지배구조</li> <li>실적 공시</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>주주총회</li> <li>실적발표회</li> <li>IR 미팅 / NDR</li> <li>애널리스트 데이</li> <li>투자자 상담</li> </ul>
임직원	<ul style="list-style-type: none"> <li>일과 삶의 균형</li> <li>임직원 역량 강화</li> <li>공정한 평가와 보상</li> <li>건전한 노사관계</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>핫라인</li> <li>노사협의회</li> <li>라운드테이블</li> <li>고충 처리센터</li> <li>임직원 워크숍</li> </ul>
협력사	<ul style="list-style-type: none"> <li>협력사와 소통 강화</li> <li>협력사 지원</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>카카오뱅크 홈페이지</li> <li>각종 공시 자료</li> </ul>
정부/지자체	<ul style="list-style-type: none"> <li>포용적 금융 확대</li> <li>일자리 창출</li> <li>혁신 금융</li> <li>환경 법규 및 정책 대응</li> <li>환경영향 저감</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>카카오뱅크 홈페이지</li> <li>금융당국 정책 관련 협의체</li> <li>정부 금융정책 설명회</li> <li>금융감독원 간담회</li> <li>각종 공시 자료</li> </ul>
지역사회	<ul style="list-style-type: none"> <li>포용적 금융 확대</li> <li>지역사회 공헌 활동</li> <li>환경영향 저감</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>카카오뱅크 홈페이지</li> <li>각종 공시 자료</li> </ul>

# Appendix

## Contents

- 82 협회 가입현황 및 주요 수상 내역
- 83 ESG Data
- 91 GRI Contents Index
- 94 SASB Index
- 95 TCFD Index
- 96 제 3자 검증 의견서
- 98 온실가스 배출량 검증 의견서

## 협회 가입현황

카카오뱅크 2022 지속가능경영보고서



전국은행연합회	<a href="https://www.kfb.or.kr">https://www.kfb.or.kr</a>
(사)은행법학회	<a href="http://www.kbfla.org">http://www.kbfla.org</a>
금융정보보호협의회	N/A
한국감사협회	<a href="https://www.theiia.kr">https://www.theiia.kr</a>
한국상장회사협의회	<a href="https://www.klca.or.kr">https://www.klca.or.kr</a>
성남상공회의소	<a href="http://www.snci.net">http://www.snci.net</a>
한국금융연구원	<a href="https://www.kif.re.kr">https://www.kif.re.kr</a>

## 주요 수상 내역

### 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

### 2020

- 일자리위원회 / 대한민국 일자리 유공 표창 수상
- 금융정보분석원 / 자금세탁방지제도의 날 금융위원장 표창

### 2018

- Fast Company / 세계 50대 혁신기업 선정
- 아시안뱅커 / 최우수 디지털뱅크 수상
- 금융감독원 / 보이스피싱 예방 감사장 2년 연속 수상
- 서울경제신문 / 대한민국 베스트 뱅커 대상 특별상

### 2021

- 매일경제신문 / 제26회 매경 금융상품대상 우수상
- 한국지능정보사회진흥원 / 가명정보 활용 우수사례 경진대회 대상
- 이데일리 / 대한민국 금융소비자대상 특별상
- 아시아머니 / 대한민국 최고 은행 선정

### 2019

- 고용노동부 / 대한민국 일자리 으뜸기업 선정
- 금융위원회 / 금융의 날 기념 금융혁신부문 대통령표창 수상
- 아시아머니 / 최우수 디지털뱅크 3년 연속 선정
- 서울영상광고제 / 서울영상광고제 동상

# ESG Data – 경제 성과



## 재무상태표

과목	2020	2021	2022
<b>자산</b>			
I. 현금및예치금	1,195,937	1,219,158	1,381,539
II. 당기손익-공정가치측정금융자산	250,093	1,501,913	1,324,398
III. 투자금융자산	4,011,277	6,139,020	7,686,904
IV. 관계기업등에대한투자자산	-	-	6,451
V. 대출채권	20,662,809	26,362,098	28,053,416
VI. 유형자산	46,157	70,229	172,900
VII. 무형자산	44,878	33,460	28,194
VIII. 이연법인세자산	-	20,467	16,734
IX. 순확정급여자산	997	4,134	13,503
X. 기타자산	437,842	689,589	832,040
자산총계	26,649,990	36,040,068	39,516,079
<b>부채</b>			
I. 예수부채	23,539,282	30,026,133	33,055,804
II. 총당부채	22,415	26,010	35,618
III. 당기법인세부채	3,613	14,076	36,975
IV. 기타부채	287,718	452,479	672,572
부채총계	23,853,028	30,518,698	33,800,969
<b>자본</b>			
I. 자본금	2,038,265	2,375,796	2,383,653
II. 자본잉여금	759,805	2,956,238	2,986,761
III. 자본조정	4,921	26,784	-6,680
IV. 기타포괄손익누계액	7,794	-27,749	-102,016
V. 이익잉여금(결손금)	-13,823	190,301	453,392
(대손준비금 적립액)	-	-	(190,301)
(대손준비금 미적립액)	(125,593)	(178,432)	(3,253)
(대손준비금 전입(환입) 필요액)	(52,839)	(15,122)	61,372
(대손준비금 전입(환입) 예정액)	-	(190,301)	58,119
자본총계	2,796,962	5,521,370	5,715,110
부채와자본총계	26,649,990	36,040,068	39,516,079

단위: 백만 원 / 해당연도 말 기준

## 포괄손익계산서

과목	2020	2021	2022
I. 영업수익	804,157	1,064,933	1,605,801
1. 이자수익	599,390	785,985	1,293,874
2. 수수료수익	184,887	254,068	253,761
3. 당기손익-공정가치측정금융자산관련이익	14,116	7,704	36,166
4. 투자금융자산관련이익	97	-	-
5. 기타의영업수익	5,667	17,176	22,000
II. 영업비용	620,713	715,743	1,079,393
1. 이자비용	191,360	164,685	351,693
2. 수수료비용	178,048	201,863	243,284
3. 투자금융자산관련손실	-	10	-
4. 판매비와관리비	200,585	285,988	393,546
5. 기타의영업비용	50,720	63,197	90,870
III. 금융자산신용손실충당금전입액	60,893	92,254	173,222
IV. 영업이익	122,551	256,936	353,186
V. 영업외수익	135	304	3,967
VI. 영업외비용	354	514	5,420
VII. 법인세비용차감전순이익	122,332	256,726	351,733
VIII. 법인세비용	8,696	52,602	88,642
IX. 당기순이익	113,636	204,124	263,091
대손준비금반영후조정이익	60,797	189,002	324,463
X. 기타포괄손익	5,022	-35,543	-74,267
후속적으로 당기손익으로 재분류되는 항목 :	6,503	-35,148	-76,907
1. 기타포괄손익-공정가치측정금융자산평가손익			
후속적으로 당기손익으로 재분류되지 않는 항목 :	-1,481	-395	2,640
1. 순확정급여자산의 재측정요소			
XI. 총포괄이익	118,658	168,581	188,824













# ESG Data – 지배구조 부문



## 임직원 보수

분류		단위	2020	2021	2022
<b>CEO 및 임직원 보수</b>					
CEO 보수	연간 총 보상 <sup>1)</sup>	백만 원	564	795	953
	전년 대비 증감률	%	N/A	41.0	19.9
	인원수	명	1	1	1
임직원 보수	등기임원 제외 전체 임직원 보수 <sup>2)</sup>	백만 원	70,760	139,510	201,225
<b>경영진 주식 보유 현황</b>					
보유 주식 수	대표이사	주	0	0	0
	대표이사 외 임원	주	0	116,621	474,201
<b>이사 및 감사 보수</b>					
지급 총액	등기이사(사외이사, 감사위원회 위원 제외) <sup>1)</sup>	백만 원	1,516	1,838	2,107
	사외이사(감사위원회 위원 제외)	백만 원	134	141	198
	감사위원회 위원	백만 원	170	265	204
	감사	백만 원	0	0	0
1인당 평균 지급액	등기이사(사외이사, 감사위원회 위원 제외)	백만 원	505	613	702
	사외이사(감사위원회 위원 제외)	백만 원	45	71	66
	감사위원회 위원	백만 원	43	66	68
	감사	백만 원	0	0	0

1) 주식매수선택권 행사이익을 제외한 금액

2) 주식매수선택권 행사이익을 포함한 금액

## 법인세

분류		단위	2020	2021	2022
<b>법인세 납부 현황</b>					
실효 세율	세전 이익	백만 원	122,332	256,726	351,733
	명목 납세액	백만 원	29,142	61,666	86,364
	명목 세율	%	23.8	24.0	24.6
	실질 납세액	백만 원	10,403	22,242	61,039
	실효 세율	%	8.5	8.7	17.4

## 윤리/준법경영

분류		단위	2020	2021	2022
<b>기업 행동강령 및 윤리/준법경영 교육</b>					
행동강령 적용 비율	이사회 구성원	%	100	100	100
	임직원	%	100	100	100
<b>윤리/준법경영 교육 제공 비율<sup>1)</sup></b>					
이사회 구성원	이사회 구성원	%	100	100	100
	임직원	%	88	90	97
<b>윤리/준법경영 교육 시간</b>					
이사회 구성원	이사회 구성원	시간	10	9	9
	임직원	시간	3,247	3,971	4,842
	전체	시간	3,257	3,980	4,851
	임직원 1인당 평균 교육 시간	시간	3.6	3.9	3.5
<b>윤리강령실천서약<sup>2)</sup></b>					
서약서 서명인원	서약서 서명인원	명	N/A	N/A	1,090
<b>자금세탁방지교육</b>					
임직원 자금세탁방지 교육	교육횟수	건	41	90	142
	수료인원	명	1,074	1,501	2,273
<b>윤리/준법경영 평가 및 위반 신고 접수/조치</b>					
확인된 부패사례와	신고 및 제보	과거 발생한 부패사건	건	0	0
이에 대한 조치		증, 올해 확정된			
		부패사건 수	건	0	0
		올해 발생한 부패사건	건	0	0
		증, 올해 확정된			
		부패사건 수			
	징계 등 조치 완료	건	0	0	0
<b>불완전 판매 관리 현황</b>					
불완전 판매로 인한 금융당국의 벌금, 제재, 경고		건	0	0	0

1) 지배구조 및 보수체계 연차보고서 기준

2) 전 임직원 대상 매년 시행

## 경제적 가치 창출과 분배

분류		단위	2020	2021	2022
<b> 이해관계자별 가치 분배</b>					
임직원	인건비 및 복리후생비	백만 원	93,179	143,018	193,645
협력사 <sup>1)</sup>	주요 협력사 지급 비용	백만 원	15,810	26,506	49,563
지역사회	기부금	백만 원	329	253	2,556
주주/투자자	배당금	백만 원	0	0	38,138
정부	법인세	백만 원	1,937	11,854	41,757
<b> 협회비</b>					
협회 지출 금액 <sup>2)</sup>		백만 원	210	240	486

1) 2021년도 대비 2022년도 9개 협력사 추가하여 총 15개 협력사 대상 지급비용

2) 2021년도 대비 2022년도 2개 협회 추가 (성남상공회의소, 한국금융연구원)









# TCFD Index



권고안	코드	카카오뱅크 현황	보고 위치
지배구조	<b>기후변화 관련 위험과 기회에 대한 이사회 감독</b>  <b>기후변화 관련 위험과 기회를 평가 및 관리하는 경영진 역할</b>	카카오뱅크는 이사회 산하 ESG위원회에서 기후변화를 포함한 환경, 사회, 지배구조에 대한 전략과 정책을 수립하고 관리·감독하고 있습니다.  2023년 3월 기준 이사 3인으로 구성되어 있으며 2022년 총 5회의 ESG위원회가 개최되었습니다. 환경영향을 최소화하기 위해 탄소배출 측정 및 관리체계 수립이 필요함을 인지하고 2023년 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.	26~27, 67
전략	<b>조직이 단기, 중기 및 장기에 걸쳐 파악한 기후변화 관련 위험과 기회</b>  <b>기후변화 관련 위험과 기회가 사업, 전략 및 재무 계획에 미치는 영향</b>  <b>2°C 이하 시나리오 등 기후변화 관련 시나리오를 고려한 조직 회복탄력성</b>	카카오뱅크는 영업점이 없는 인터넷전문은행으로 비대면 서비스를 제공하고 있습니다. 카카오뱅크의 비즈니스 모델은 개인 고객을 위한 상품 위주기 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. 카카오뱅크는 투자 의사결정 시 환경, 사회, 지배구조 요소가 충분히 고려되도록 투자 가이드라인에 ESG 요소를 포함합니다.  2022년부터 2023년 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 2022년 친환경 건축물 인증제도(LEED)를 받은 판교테크원에 입주하여 용수 사용량을 저감하고 고효율 LED 및 자동점등 센서를 사용하여 에너지를 저감했습니다. 고객 대상으로는 교통카드 온라인 충전 서비스를 제공하여 종이 영수증 발행을 감소시켰으며, 추후에는 고객의 친환경 활동에 대해 우대금리를 제공하는 상품을 개발할 예정입니다.	26~31, 68
위험관리	<b>기후변화 관련 위험을 식별 및 평가하기 위한 프로세스</b>  <b>기후변화 관련 위험을 관리하기 위한 조직의 프로세스</b>  <b>기후변화 관련 위험을 식별, 평가 및 관리하는 프로세스를 조직의 전반적인 위험 관리 프로세스에 통합하는 방식</b>	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. 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.	26~27, 29, 71, 84, 96~98
지표와 감축목표	<b>기후변화 관련 위험과 기회를 평가하기 위해 사용한 지표</b>  <b>Scope 1, Scope 2, Scope 3 온실가스 배출량 및 관련 위험</b>  <b>기후변화 관련 위험, 기회, 목표와 성과를 관리하기 위해 조직이 사용하는 방식</b>	카카오뱅크는 사업 확장으로 미래 배출량을 예측하기는 어려우나, 에너지 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 고도화 하고 있습니다. 카카오뱅크는 사업 확장으로 인해 예상되는 환경리스크 및 기회도 식별하며 사업을 추진할 계획입니다.	26~27, 29, 84

# 제 3자 검증의견서



## 서문

한국표준협회(이하 '검증인')는 카카오뱅크로부터 '카카오뱅크 2022 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 및 수준

검증인은 AA1000AS v3의 검증표준에 따라 포괄성, 중요성, 대응성 및 임팩트 원칙의 준수여부 및 보고서에 포함된 정보의 신뢰도를 '일반 수준(moderate)'으로 검증하였습니다. 또한 GRI Standards에 의거하여 공통표준 및 특정주제 표준에 대한 검증을 수행하였습니다.

## 검증유형 및 범위

검증인은 일반 주제에 대해 AA1000AP(AccountAbility Principles) 2018의 4대 원칙 준수 여부를 확인한 검증유형 Type1에 해당하는 검증을 수행하였고, 특정 주제는 원칙 준수 및 보고서에 담긴 성과정보의 정확성 및 신뢰성까지 평가한 Type2에 해당하는 검증을 수행하였습니다.

## 특정주제 표준(Topic-specific Standards)

경제 : 201-1, 201-2, 203-2

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

사회 : 405-1, 406-1, 418-1

검증범위는 2022년 1월 1일부터 2022년 12월 31일까지를 기준으로 하였으며, 보고 기간 동안 카카오뱅크의 지속가능경영 정책과 목표, 사업, 기준, 성과 등 시스템과 활동을 중점으로 검증을 수행하였습니다.

또한 환경, 사회 데이터와 광의의 경제적 성과에 대한 재무 데이터를 검증하였으며, 이해관계자 참여에 관한 검증은 중요성 평가 프로세스에 대한 검토로 제한되었습니다.

## 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
- 공인회계사에 의한 재무 실적 데이터와 재무제표에 대한 감사보고서 및 공시자료의 일치 여부 확인
- 환경전문가에 의한 환경정보공시 데이터와 일치 여부 확인
- 기타 관련 성과 내부문서 및 기초자료 확인

# 제 3자 검증의견서



## 검증결과 및 의견

검증인은 보고서 초안에 수록된 내용을 검토하고 의견을 제시하였으며 이에 따라 보고서의 수정이 이루어졌습니다. 또한 본 보고서에 수록된 내용 중 중대한 오류나 부적절하게 기술된 점을 발견할 수 없었습니다. 검증인은 '카카오뱅크 2022 지속가능경영 보고서'에 대하여 다음과 같은 의견을 제시합니다.

## 포괄성

- 카카오뱅크는 지속가능성에 대해 전략적으로 대응하는 과정에서 이해관계자를 포함시켰는가?

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

2023년 5월

한국표준협회 회장 강명수

## 중요성

- 카카오뱅크는 이해관계자의 현명한 판단을 위한 중요 정보를 보고서에 포함시켰는가?

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

## 대응성

- 카카오뱅크는 이해관계자의 요구와 관심에 적절히 대응하였는가?

카카오뱅크는 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?

카카오뱅크는 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.

## GRI Standards 공시 검토

검증인은 본 보고서가 GRI Standards에 부합하여(*In accordance with*) 작성되었음을 확인하였으며, 카카오뱅크가 제공한 자료에 기반하여 공통표준(Universal Standards) 및 특정주제 표준(Topic Standards)에 관련된 내용이 제시된 자료에 기반하여 사실임을 확인하였습니다.

AA1000  
Licensed Report  
000-70/V3-DOJWF

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

카카오뱅크 2022 지속가능경영보고서



## (주)카카오뱅크

### 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) 및 기타 간접배출(Scope3)에 대한 검증을 수행하였습니다.

- 보고경계: Scope1(이동연소: 업무차량), Scope2(외부 구매 전기), Scope3(카테고리 1. 인쇄용지·체크카드·용수 구매, 카테고리 5.체크카드 폐기, 카테고리 6. 해외 출장, 카테고리 11. 인터넷 뱅킹)
- 보고년도: 2022년

### 3. 검증 기준 및 지침

한국표준협회는 국제표준 및 국내 지침에 따라 검증을 수행하였습니다.

- ISO 14064-1, 3: 2006
- 온실가스 배출권거래제의 배출량 보고 및 인증에 관한 지침(환경부 고시: 제2022-279호)
- 2006 IPCC Guidelines for National Greenhouse Gas Inventories
- WRI(World Resources Institute) Greenhouse Gas Protocol
- Technical Guidance for Calculating Scope 3 Emissions, version 1.0(WRI)

### 4. 보증 수준 및 책임

한국표준협회는 귀 사의 온실가스 배출량에 대하여 온실가스 관리 강화를 위한 "제한적 보증 수준"의 검증을 제공합니다. (주)카카오뱅크는 온실가스 의견서를 준비하고 공정하게 공개할 책임이 있으며, 한국표준협회의 책임은 온실가스 배출량에 대한 보증업무에 한정합니다.

### 5. 검증한계

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

### 6. 검증 결론

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

#### >> 2022년 온실가스 배출량

연도	온실가스 배출량	(단위: tCO <sub>2</sub> eq)	
		총량	구분
2022	Scope1	46	46
	Scope2	3,867	3,867
	Scope3	카테고리 1. 구입한 제품·서비스 카테고리 5. 사업에서 나온 폐기물 카테고리 6. 출장 카테고리 11. 판매한 제품 사용	47 36 47 225
	총 합계	4,268	

\* 참고: 온실가스 배출량은 사업장별로 소수점단위 이하를 절사하여 합산하므로 종류별 배출량 합계와 차이가 있습니다.

2023년 5월 30일

한국표준협회  
장  
한국 표준 협회



**kakaobank**