

KakaoBank Sustainability Report 2024

카카오뱅크 2024 지속가능경영보고서

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 네 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 한국경영인증원으로부터 제3자 검증을 받았으며, 검증 의견서는 제3자 검증에서 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) Standards 2021의 부합요건을 준수하여 작성되었으며, SASB(Sustainability Accounting Standards Board) 산업표준과 TCFD(Task 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 2024년 1월 1일부터 12월 31일까지이며, 일부 중요한 의미가 있다고 판단되는 성과에 대해서는 2025년 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 2025년 6월 19일입니다.



Table of Contents



목차 페이지



관련 사이트

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

1. About KakaoBank

CEO Message	005
Company Overview	006
Business Overview	008
ESG Overview	010
이중 중대성 평가	012
Management Approach	014

2. Key Issues

ESG 프레임워크	016
사회적 가치(Social Value) 측정	018
기후변화 대응(TCFD)	022

3. 환경

환경영향 최소화	034
친환경 활동	037

4. 사회

서비스 혁신을 통한 고객 만족도 제고	039
포용적 금융을 통한 가치 창출	044
금융소비자 보호	046
정보보호	051
인재확보 및 육성	055
인권경영 및 안전보건	063
협력사 동반성장	068
사회공헌 활동 및 지역사회 참여	071

5. 지배구조

건전한 지배구조	075
리스크 관리	082
AI 거버넌스	086
윤리·준법경영	088
주주권리 보호	092

6. 부록

ESG Data	094
GRI Index	103
SASB Index	106
TNFD Index	107
주요 이해관계자 커뮤니케이션	108
협회 가입현황 및 주요 수상 내역	108

7. 제3자 검증

지속가능경영보고서 검증 의견서	110
온실가스 배출량 검증 의견서	112

About KakaoBank

005 CEO Message

006 Company Overview

008 Business Overview

010 ESG Overview

012 이중 중대성 평가

014 Management Approach

CEO Message



“

안녕하십니까.
카카오뱅크 대표이사
Daniel, 윤호영입니다.

2017년 '같지만 다른 은행'이라는 슬로건으로 시작하여 어느덧 2,500만 고객 '모두의 은행'으로 성장한 카카오뱅크가 네 번째 지속가능경영보고서를 발간합니다.

ESG 전략 재정립

카카오뱅크는 기업가치 제고를 위한 밸류업 전략을 상호 보완할 수 있도록 ESG 프레임워크를 재정립했습니다. 그린밸류 창출, 사회적 책임 강화, 건전한 지배구조 등이 담긴 'ESG Scale up' 전략을 추진하고자 합니다. 이를 통해 지속가능한 성장 모델과 꾸준한 사회적 책임을 이행하여 지속 가능한 금융 생태계를 조성해 나가겠습니다.

기후위기 대응

카카오뱅크는 기후위기 상황에 적극 대응하는 환경 경영을 실천하고 있습니다. 전 세계가 당면하고 있는 기후위기 대응에 적극 동참하고자 국내 인터넷은행 최초로 넷제로(Net Zero)를 선언하였으며 더불어 기후리스크에 대한 시나리오 분석을 기반으로 지배구조, 전략, 위험관리 체계를 투명하게 공개하며 기후리스크에 적극 대응하기 위해 노력하고 있습니다. 앞으로 넷제로 과제 달성을 위한 중장기 로드맵과 연도별 탄소 배출 계획을 고도화해 나가며 지속 가능한 사회를 만드는 데 기여할 것입니다.

포용적 금융 및 상생을 통한 가치 창출

카카오뱅크는 누구나 편리한 금융 서비스를 누릴 수 있는 세상을 꿈꿉니다. 중·저 신용 고객과 소상공인 등 다양한 고객들의 금융 문턱을 낮추기 위해 끊임없이 노력하고 있으며, 이러한 포용적 금융 및 상생활동을 포함한 카카오뱅크의 비재무적 기여에 대한 사회적 가치는 2024년에만 1조 원 이상으로 나타났습니다. 출범 이후 지금까지 공급한 중·저신용자 신용대출은 약 13조 원에 달하며, 인터넷전문은행 중 유일하게 2023년에 이어 2024년에도 중·저신용자 대상 대출 목표를 달성했습니다. 이는 독자적인 대안신용 평가모형(CSS) '카카오뱅크 스코어'를 활용하여 사회 초년생 및 금융 이력 부족 고객이 금융 서비스로부터 소외되지 않도록 한 혁신적인 성과입니다. 소상공인들의 금융 부담을 줄여드리기 위해 개인사업자 신용대출 및 개인사업자 보증서 대출을 각각 누적 1.65조 원, 1.02조 원 공급했으며, 보증서대출 이용 소상공인을 위해 보증료를 50% 지원하여, 누적 128억 원의 금융 비용을 절감해드렸습니다. 출범 이후 ATM 수수료 및 중도상환수수료 면제, 체크카드 캐시백 혜택, 금리인하요구권을 통한 이자절감액 등 1조 원 이상의 금융비용을 고객에게 환원해드렸습니다.

투명하고 안정적인 지배구조 체계 확립

카카오뱅크는 ESG 경영이 올바르게 운영될 수 있도록 매년 지배구조 체계를 강화하고 있습니다. 의사결정 권한은 이사회에, 업무 집행 권한과 책무는 경영진에 각각 위임하며 업무 집행 상황을 이사회에 보고하여 건전한 견제와 균형을 이룬 지배구조를 갖추기 위해 노력하고 있습니다. 안정성, 효율성, 투명성의 원칙 아래 이사회와 5개의 위원회(ESG위원회, 감사위원회, 위험관리위원회, 임원후보추천위원회, 보수위원회)가 운영되고 있습니다. 2024년에는 특히 '금융회사의 지배구조에 관한 법률'에 따른 책무구조도를 마련하여 금융회사의 안전성을 더욱 견고하게 구축했습니다. 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 유지하고 있습니다.

AI Native Bank

카카오뱅크는 AI Native Bank로의 전환을 통해 금융의 미래를 적극적으로 만들어 나가고 있습니다. 금융 서비스 전반에 인공지능(AI) 기술을 내재화 하여 고객에게 더욱 편리하고 맞춤형 금융 경험을 제공하고 있습니다. 2024년 개소한 AI 전용 데이터센터를 중심으로 AI 기반 고객 상담 서비스(AICC)의 활용도를 확대하고 있으며, 금융 접근성과 효율성을 지속적으로 높이고 있습니다. 또한 국내 금융회사 최초로 ISO/IEC 42001(AI 경영시스템) 국제 표준 인증을 취득하여 금융 서비스의 신뢰성을 한층 강화했습니다.

카카오뱅크는 2,500만 고객이 찾는 '모두의 은행'으로 거듭났습니다. 성장에 따라 고객, 주주, 파트너사 등 카카오뱅크와 함께 하는 이해관계자들도 많아지고 있습니다. 대한민국 대표 인터넷전문은행으로서 역할과 책임이 커지는 만큼 본업은 물론, ESG 경영을 강화해 기업 및 사회적 가치를 더욱 확장해 나가겠습니다.

감사합니다.

주식회사 카카오뱅크
대표이사 **Daniel 윤호영**

Company Overview

이미 모두의 은행, 지금은 '카카오뱅크'

카카오뱅크는 은행이 아닌 사람이 중심이 되어 일상 속에서 더 편하고 유용하게 쓰일 수 있는 은행이 되어야 한다고 믿습니다.

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

(2024년 12월 31일 기준)

기업명 주식회사 카카오뱅크 KakaoBank Corp.

설립일자 2016년 1월 22일

대표이사 윤호영

임직원 수 1,663명

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 등*)

신용등급 AA+ (한국신용평가, NICE신용평가, 한국기업평가)

*) 회사 보안정책에 따라 데이터 센터 일부 주소만 공개

숫자로 보는 카카오뱅크

(2024년 12월 31일 기준)

총 고객수

2,488 만 명

경제활동인구 대비 침투율¹⁾

85 %

MAU²⁾

1,954 만 명

총자산

62.8 조 원

아시아 최초 인터넷전문은행 IPO

No.1

1) 통계청 2024년 12월 한국 경제활동인구 2,916만 명 대비 고객수 비중

2) Monthly Active Users, 닐슨미디어 디지털 데이터 2024년 12월 기준

Company Overview

같지만 다른 은행,
같지만 다른 카카오뱅크

같지만, 언제 어디서나

Mobile First Full Banking Service

- 24시간, 365일 언제 어디서나 모바일에서 은행 서비스 이용

같지만, 더 많은 혜택

수수료 면제를 비롯한 다양한 혜택

- 전국 ATM에서 입금/출금/이체 수수료 면제
- 카카오뱅크와 타행 이체 수수료 면제
- 체크카드 결제금액에 따라 캐시백 제공

같지만, 조건 없이

누구에게나 동일한 혜택

- 복잡한 가입조건이나 우대조건 없이 누구에게나 경쟁력 있는 금리와 혜택 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

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

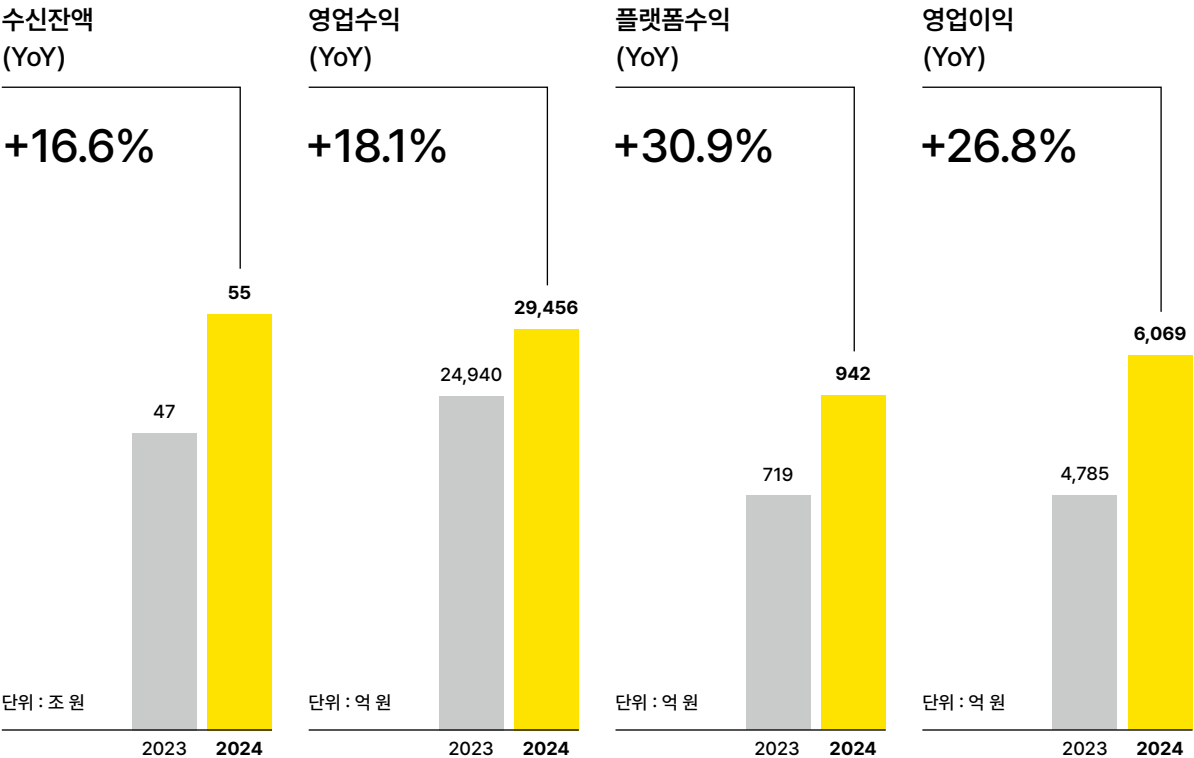
Business Overview

핵심 상품과 서비스

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

수신	입출금통장, 모임통장, 세이프박스, 저금통, 정기예금, 자유적금, 26주적금, 기록통장, 한달적금, 달러박스
여신	비상금대출, 마이너스통장, 신용대출, 전월세보증금대출, 주택담보대출, 중고차 구매대출
플랫폼	카카오뱅크 mini, 증권사 주식계좌 개설, 신용대출 비교하기, 혜택 좋은 신용카드, 펀드 판매 서비스, 쿠폰 사고팔기, 주택담보대출 비교하기
서비스	내 신용정보, 휴면예금/보험금 찾기, 해외송금, 체크카드, 인증서, 개인금고, 모임 체크카드
개인사업자 banking	개인사업자 통장, 개인사업자 신용대출, 개인사업자 카드, 개인사업자 보증서 대출, 사업자 인증서, 부가세박스

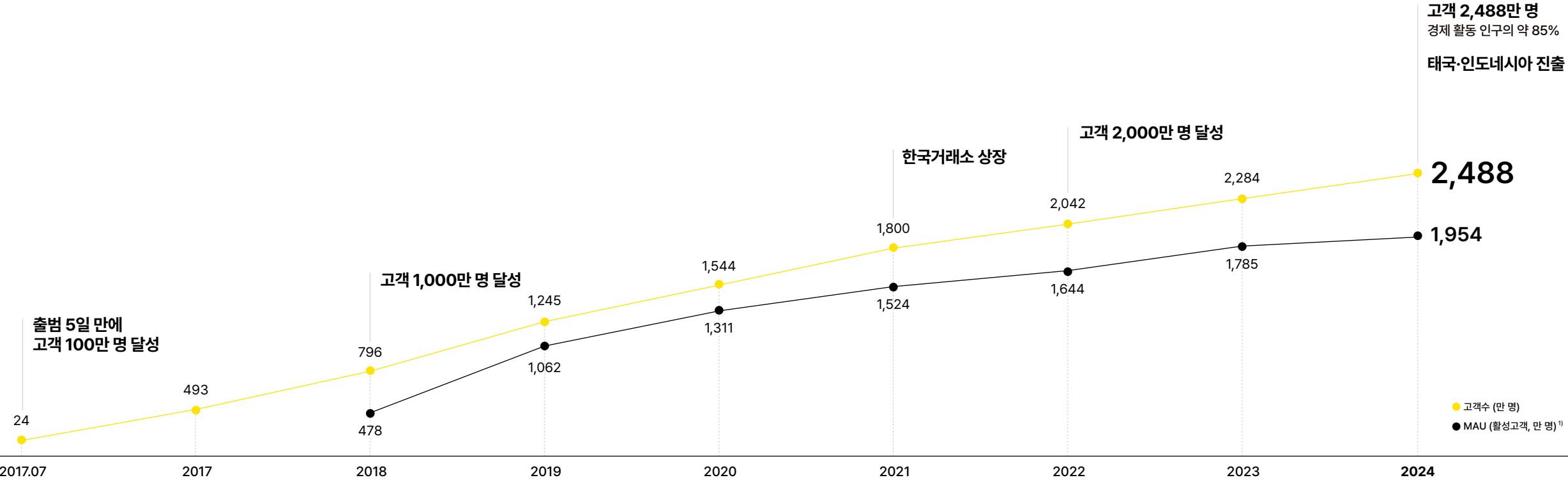
2024 Financial Highlights



Business Overview

지속 성장과 혁신으로 모바일 뱅크의 스탠더드로 자리잡은 카카오뱅크

최고의 고객 편의성과 혜택, 금융의 재해석을 통해 혁신을 주도하며, 개인사업자 Banking과 글로벌 등 끊임없는 시장 확대를 바탕으로 지속적인 성장의 기틀을 마련해왔습니다.



공인인증서 폐지
ATM수수료 면제

금융 비용
누적 1조 원 절감²⁾

인터넷전문은행 최초
한국거래소 '상장'

청소년 고객
250만 명

개인사업자 고객
100만 명

인터넷 은행 최초
해외 진출

1) 2018년: 내부지표 기준, 2019년~2024년: 닐슨 미디어 디지털 데이터 기준
2) ATM 및 중도상환 수수료 연체 금액, 체크카드 캐시백 제공금액, 금리인하 요구권 수용으로 인한 이자 절감액 등

ESG Overview

ESG 평가

MSCI ESG 평가 2년 연속 AA등급
(2025년)



한국ESG기준원 ESG 평가 A등급
(2024년)



ESG 이니셔티브

TCFD 기후변화 관련 재무정보 공개 태스크포스
(2024년 가입)



CDP 탄소정보공개프로젝트
(2023년 가입)



UNGC 유엔글로벌콤팩트
(2022년 가입)



Bank for the Planet

탄소발자국 ZERO

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

그린 IT

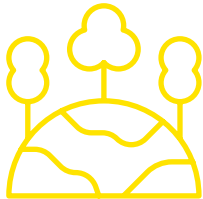
- 에너지 효율성과 기후변화를 고려한 가상 서버 (Virtual Machine Server) 등의 혁신 기술 활용

종이 사용 ZERO

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

환경경영

- ISO 14001(환경경영시스템) 인증 취득
- 금융배출량 포함 탄소배출량 측정 및 공개
- 2045 넷제로 로드맵 및 기후변화 대응 전략 수립



ESG Overview

카카오뱅크는 UN 지속가능발전목표(Sustainable Development Goals, SDGs)를 지지하며 경영활동에서 창출한 가치를 바탕으로 목표 이행에 동참하고 있습니다.

카카오뱅크

내부통제 및 윤리 경영 강화

- 전 임직원 대상 윤리준법, 자금세탁 방지, 불공정거래 및 부정거래 방지 교육
- 전 임직원 윤리강령 및 임직원 행동기준 준수
- 준법감시인의 내부통제 실태 점검 및 이사회 보고



지역 사회

사회공헌 전략 고도화 및 사회공헌 활동 강화

- 금융 사회 안전망 구축을 위한 핀테크 및 스타트업 지원
- 다자녀 국가유공자 가정 학습환경 조성
- 시민참여형 ESG 캠페인 운영



청소년

올바른 금융 이용 교육

- 청소년 도박 방지 캠페인 진행
- 청소년 대상 금융교육 지원
- 자립준비청년 대상 맞춤형 금융리터러시 교육 제공



환경

환경보호

- 2045 넷제로 로드맵 수립, 시나리오 기반 기후리스크 재무적 영향도 분석 실시
- 그린 IT와 오피스 인프라 구축 통한 기후변화 대응력 제고 및 환경영향 저감



협력사

협력사 안전보건 환경 개선

- 협력사 안전보건 및 구성원 관리 지원

협력사 상생 지원

- 협력사 상생협업 강화 프로젝트 진행



고객

포용적 금융 확대

- 금융 서비스 접근성 제고 및 고객 비용 절감
- 중신용 및 금융이력 부족자 대상 금융상품 제공

금융소비자 보호

- 금융 사회 안전망 구축을 위한 금융사기 예방을 비롯한 다양한 활동



주주

재무적 안정성 확보

- 2024년 영업수익 3조 원, 영업이익 6,069억 원

기업가치 제고

- 주주환원정책을 포함한 성장 중심의 밸류업 전략 수립



임직원

양질의 일자리 제공

- 2024년 265명 인재 영입

모성보호 제도 지원

- 임신기/육아기/입학기 단축근무, 출산전후휴가, 육아휴직, 난임치료휴가 지원
- 오피스 내 수유시설 운영, 임신 중인 임직원 주차권 우선 배정

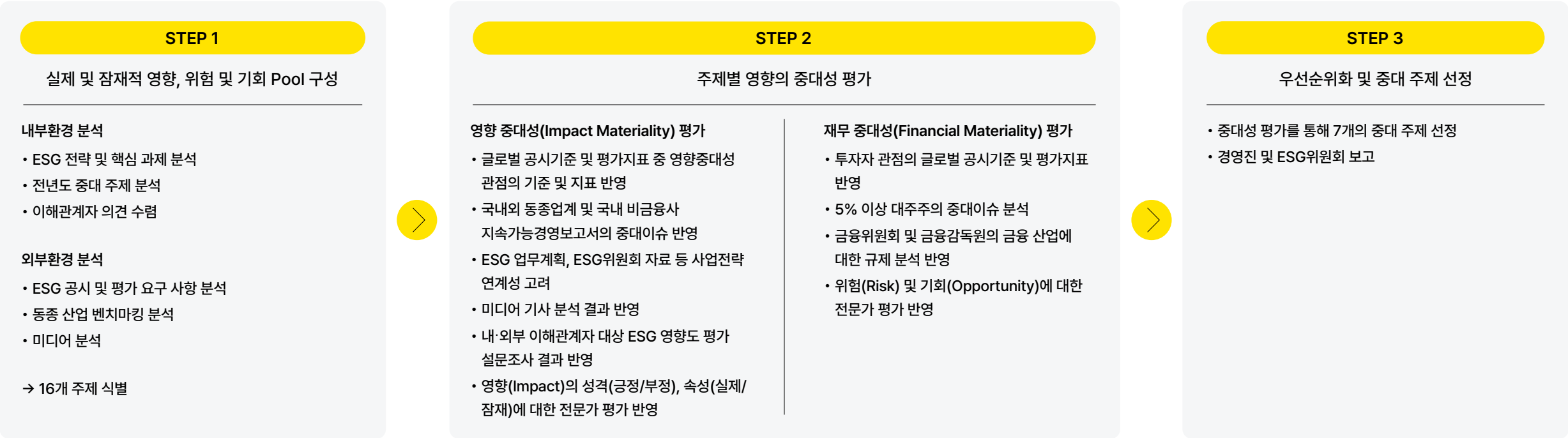


이중 중대성 평가

이중 중대성 평가(Double Materiality Assessment)는 모든 이해관계자를 대상으로 기업의 경영활동이 사회와 환경의 지속가능성에 미치는 영향(Inside-Out)과 ESG 이슈가 기업의 재무상태에 미치는 영향(Outside-In)을 모두 고려하는 평가 방법입니다. 카카오뱅크는 기업가치에 중대한 영향을 미칠 수 있는 ESG 주제를 도출하여, 리스크를 관리하며 기회를 통해 수익을 극대화할 수 있는 전략을 수립합니다. 또한 경영활동이 환경과 사회에 미치는 영향을 식별하고 체계적으로 관리함으로써 지속가능한 발전에 기여하고자 합니다.

평가 프로세스

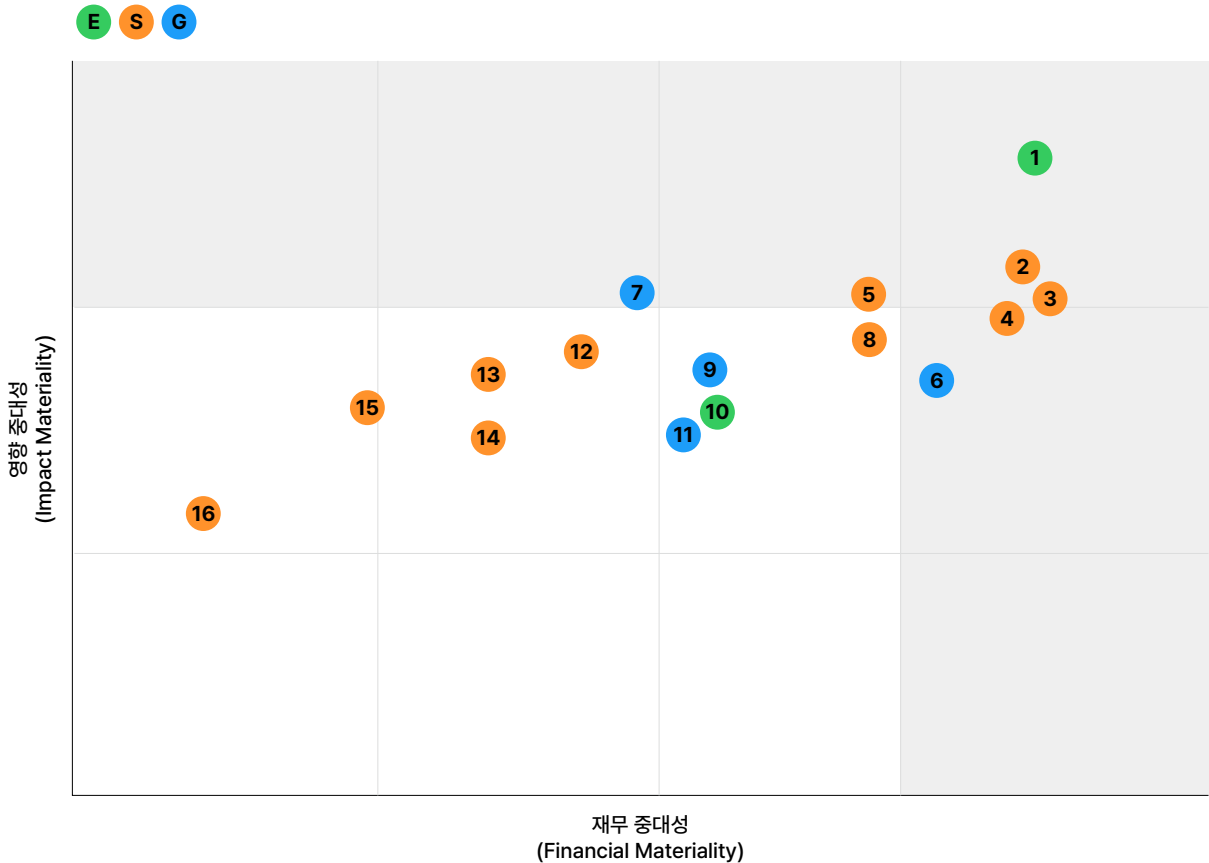
지속가능성 관련 주제는 기업이 경제, 환경 및 사람을 포함한 사회에 미칠 수 있는 실제/잠재적 영향과 외부 환경이 기업에 미칠 수 있는 실제/잠재적 재무적 영향을 모두 포괄합니다. GRI 기준과 EU 지속가능성보고기준(ESRS)에 기반하여 중대성 평가를 실시하였고 기업과 환경 및 사회가 상호적으로 미치는 영향을 고려하여 중대 주제를 선정했습니다.



이중 중대성 평가

평가 결과

환경 및 사회적 영향도와 재무적 영향도를 고려하여 기후변화 대응, 서비스 혁신을 통한 고객만족도 제고, 포용적 금융 등 7가지 중대 주제를 선정하였습니다.



주제 구분	주제 명	전년도
중대주제	1 기후변화 대응	신규
	2 서비스 혁신을 통한 고객만족도 제고	일반 주제
	3 포용적 금융	중대 주제
	4 금융소비자 보호	일반 주제
	5 정보보호 및 고객정보 관리	중대 주제
	6 건전한 지배구조	중대 주제
	7 리스크 관리	일반 주제
일반주제	8 인재 확보 및 육성	일반 주제
	9 주주 권리 보호	일반 주제
	10 환경영향 최소화	중대 주제
	11 윤리·준법경영 고도화	일반 주제
	12 사회공헌 활동 및 지역사회 참여	일반 주제
	13 인권경영 확대	일반 주제
	14 협력사 동반성장	중대 주제
	15 노사관계 관리	일반 주제
	16 안전보건 및 구성원 건강관리	일반 주제

Management Approach

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

중대 주제	카카오뱅크 대응 현황	2024 주요 활동
기후변화 대응	이사회 산하에 ESG위원회와 위험관리위원회를 운영하고 있으며 기후변화 대응을 포함한 ESG 성과를 대표이사 및 ESG 담당 임원의 평가체계에 반영하고 있습니다.	p. 22-32
서비스 혁신을 통한 고객 만족도 제고	고객 중심의 혁신적 상품 및 서비스를 점검하고 최종 의사결정하는 CI(Customer Initiative)위원회를 운영하고 있습니다. 또한 금융기술연구소를 통해 인공지능 기반의 인증·사기탐지·블록체인 등 다양한 연구를 수행하고, 특허 출원 및 논문 발간 등 연구 성과를 실제 비즈니스에 적용하여 고객 만족도를 높이고 있습니다.	p. 39-43
포용적 금융	기술 혁신을 바탕으로 금융 접근성이 낮은 계층을 위한 맞춤형 상품과 서비스를 제공하며, 포용적 금융을 실현하고자 노력하고 있습니다. 아동·청소년, 청년, 중·저신용자, 사회취약계층, 소상공인 등 다양한 고객층을 대상으로 포용적 금융상품과 서비스를 제공하고 있으며, 중·저신용자 대상 신용대출 공급을 지속적으로 확대하고 있습니다.	p. 44-45
금융소비자 보호	금융소비자의 권익 보호를 위한 독립적인 내부 통제 체계를 구축하고, 공정한 민원 처리와 금융사기 예방을 위한 전담 조직을 운영하고 있습니다. 전사 교육과 내부통제위원회 운영을 통해 소비자 보호 역량과 제도를 지속적으로 강화하며, 상품과 서비스 전반에 소비자 중심 가치를 반영하고 있습니다.	p. 46-50
정보보호 및 고객정보 관리	전문화된 정보보호 조직과 독립적인 거버넌스를 바탕으로 신뢰받는 정보보호 관리체계를 운영하고 있습니다. AI, 클라우드 등 신기술 도입 시 안전성과 컴플라이언스를 확보한 환경을 구축하고 있으며, 정보보호 정책, 모의해킹 등을 통해 정보보호 수준을 지속적으로 점검 및 고도화하고 있습니다.	p. 51-54
건전한 지배구조	안정성, 효율성, 투명성을 지배구조의 원칙으로 합니다. 이사회는 경영진의 의사결정을 감독하여 투명하고 책임 있는 경영이 이뤄질 수 있도록 합니다. 독립성과 전문성을 갖춘 사외이사 중심의 이사회와 5개 위원회를 운영하며, 이사회 활동 내역과 주요 경영 사항을 정기적으로 공시해 건전한 지배구조를 실천하고 있습니다.	p. 75-81
리스크 관리	국내외 기준에 부합하는 리스크 관리체계를 구축하고, 주요 리스크에 대한 통합적인 관리와 위기 대응을 통해 금융소비자 보호와 지속적인 성장, 주주가치 제고를 도모하고 있습니다. 위험관리위원회 및 리스크 관리 실무 조직을 중심으로 내부자본적정성 평가, 통합위기사황분석 등 체계적인 프로세스를 운영하며, 서비스 안정성과 회복력을 지속적으로 강화하고 있습니다.	p. 82-85

KEY ISSUES

016 ESG 프레임워크

018 사회적 가치(Social Value) 측정

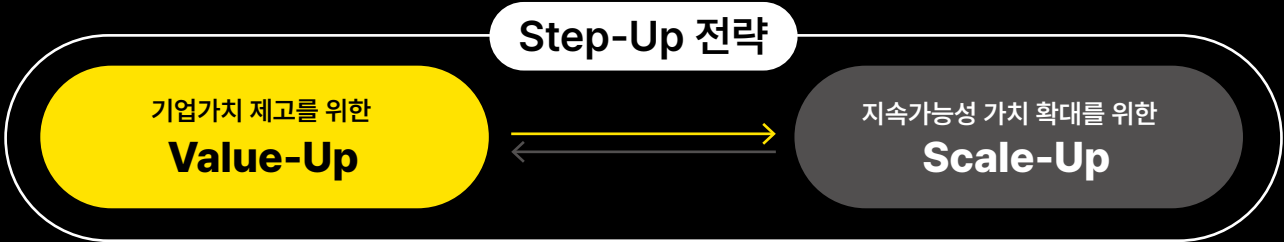
022 기후변화 대응(TCFD)

ESG 프레임워크

비전 및 전략 목표

카카오뱅크는 Value up 전략을 상호 보완할 수 있는 Scale up 전략을 통해 지속가능한 성장 모델과 사회적 책임 이행을 균형있게 추구하고자 합니다.
두 가지 전략을 바탕으로 ESG를 내재화하고 지속가능경영을 체계적으로 실현하겠습니다.

비전



전략 목표

Sustainable Growth 성장 지속	Innovative Expansion 혁신의 확장	Growth to Yield 성장과 주주환원	Creating Green Value 그린밸류 창출	Enhancing Social Responsibility 사회적 책임 강화	Sound Governance 건전한 지배구조
------------------------------------	---------------------------------------	------------------------------------	--	---	-------------------------------------

추진 과제

↓	↓	↓	↓	↓	↓
고객 기반의 성장	투자 및 M&A 신규 비즈니스 확대	성장에 기반한 주주환원	기후변화 관련 기회와 위험의 대응	상생과 협력	컴플라이언스와 리스크 관리
요구불 중심의 수신 성장	글로벌 시장 확대		친환경 사업모델 및 서비스 확산	인재와 역량 개발	투명한 지배구조
Fee & Platform 수익 성장			인권과 다양성	정보보호 및 보안	

ESG 프레임워크

추진 과제와 성과

분야	전략 목표	추진 과제	2024년 성과	향후 계획
Environmental 환경	Creating Green Value 그린밸류 창출	기후변화 관련 기회와 위험의 대응	• TCFD 기반의 넷제로 로드맵 수립 • 온실가스배출량 및 에너지사용량 목표 수립 • 시나리오 기반 기후리스크 재무적 영향도 분석 실시 • 금융배출량 산정 대상 확대	• 생물 다양성 리스크 관리 • 신재생 에너지 사용 확대
		친환경 사업모델 및 서비스 확산	• 친환경 경영정책 지속적 추진	• 친환경 투자·대출 확대 • 녹색금융 분류체계 수립
Social 사회	Enhancing Social Responsibility 사회적 책임 강화	상생과 협력	• 포용금융상품 공급액 증가 • 사회적 가치 측정 고도화 • 사회공헌 전략 수립 • 협력사 ESG 평가기준 운영	• 사회공헌 활동 확대 • 협력사 ESG경영 프로그램 고도화
		인재와 역량 개발	• 기술 인재 지속적 확대 영입 • 어시스턴트(체험형 인턴) 프로그램 진행	• 교육프로그램 효과성 지표 개발
		인권과 다양성	• 인권경영 중장기 목표 수립 • DEI 중장기 목표 수립	• 인권경영정책 고도화 • 인권 위험 완화 조치에 대한 모니터링 및 효과성 평가
		정보보호 및 보안	• IT 위기대응 훈련 실시 • 정보보호 및 개인정보보호 중장기 목표 수립	• 정보보호 체계 고도화
Governance 지배구조	Sound Governance 건전한 지배구조	컴플라이언스와 리스크 관리	• 책무구조도 도입을 통한 책임 명확화 • 위기상황분석 프로세스 및 리스크 관리 전략 공시	• 준법 리스크 점검 체계 강화 및 교육 확대 • ESG 리스크 관리체계 수립
		투명한 지배구조	• 이사회 구성원 가이드라인 제정 • 이사회 역량 구성표 개선	• 이사회 운영 프로세스 개선

사회적 가치(Social Value) 측정

사회적 가치 개요 및 측정 원칙

사회적 가치는 기업이 경제적 성과를 넘어, 환경 보호, 사회적 책임, 투명한 지배구조 등 다양한 이해관계자와 사회 전반에 기여하는 활동을 통해 창출되는 비재무적 가치입니다.

사회적 가치에 대한 계량화 및 체계적이고 지속적인 관리에 대한 사회적 요구가 증가하고 있습니다. 이에 따라 카카오뱅크는 환경, 사회, 지배구조의 각 활동의 사회적 기여도를 효익과 비용 관점에서 일관적이고 합리적인 측정원칙을 통해 수치화하고 관리하고 있습니다.

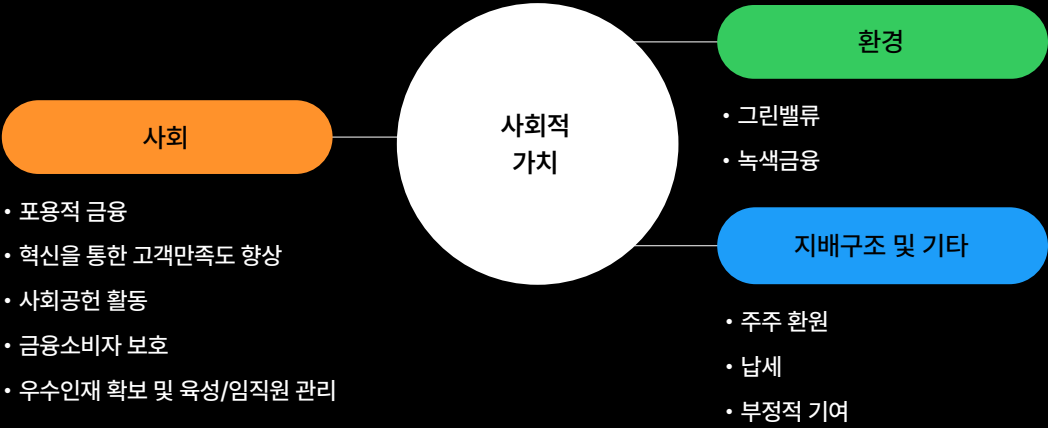
측정 원칙

1. 미보상 성과	- 시장가격을 통해 보상이 이루어지지 않은 성과를 대상으로 측정 - 이자, 수수료 등 정상적인 대가를 수취한 성과는 측정 대상에서 제외
2. 객관성	- 주관적 판단의 개입이나 추정치 적용을 최소화 - 검증가능한 방법론 적용
3. 연도별 측정	- 재무성과와 동일하게 연도별 측정 - 활동의 결과가 2개 연도 이상에 걸친 경우 발생주의 개념 적용
4. 균형있는 측정	(+) / (-) 효과의 균형있는 측정 - 온실가스 배출, 과징금 등 부정적 요소의 반영
5. 표준화	- 측정 대상 간 통일성 있는 기준 적용을 통한 비교 가능성 확보 - 표준화가 어려운 사회적 가치에 대해서는 측정에서 제외

분류 체계

ESG(환경, 사회, 지배구조) 각 요소별 사회적 가치를 정밀하게 측정할 수 있도록 세부 항목을 체계화하였습니다.

객관적 평가가 가능하도록 기업의 사회적 책임 이행 현황을 구조화된 기준에 따라 점검할 수 있는 기반을 마련하였습니다.



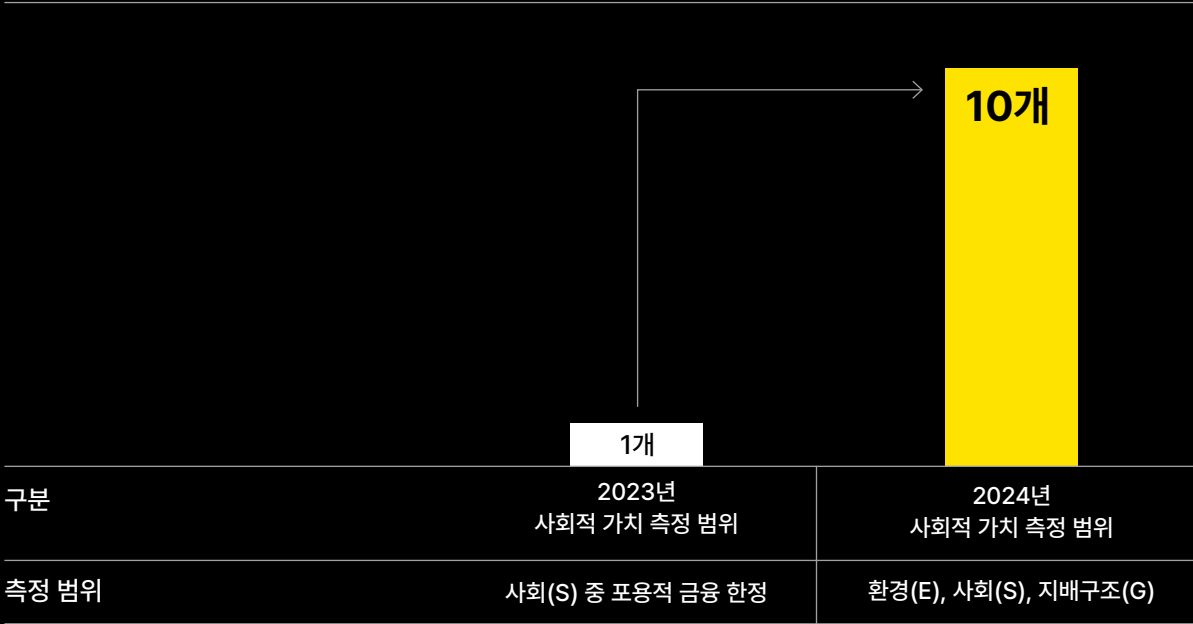
사회적 가치(Social Value) 측정

측정 체계 구축 성과

측정 범위 확대

2023년 포용금융의 사회적 가치 측정을 시작으로, 각 항목별 정량 지표를 정교화하고 외부 벤치마크와 정책 흐름을 반영해 측정 체계를 고도화 하였습니다. 실질적 기여도를 반영하는 항목 중심으로 구조를 재정비하여, ESG 공시와 외부 커뮤니케이션의 신뢰도 제고에 기여하고자 하였습니다.

세부 항목



사회적 가치 활동 성과 요약

환경

25억 원

사회

7,288억 원

지배구조 및 기타

3,203억 원

총 사회적 가치

1조 516억 원

사회적 가치(Social Value) 측정

환경 부문 사회적 가치

무점포 기반 비즈니스와 친환경 디지털 전환을 통해 자원 소비와 온실가스 배출을 최소화하고, 친환경 차량 구매를 지원하는 녹색금융을 확대해 환경 부문의 사회적 가치를 창출하였습니다. 정량화된 효익과 비용을 기반으로, 환경적 책임 이행의 실질적 성과를 도출하였습니다.

(단위 : 억 원)

구분	항목	세부 내용	사회적 가치
그린밸류	무점포 비즈니스 ¹⁾	영업점 방문 및 운영 無	30
	친환경 디지털 전환	종이서류 無	0.6
	부정적 기여	온실가스 (Scope 1, Scope 2) 배출	(6)
녹색금융	친환경 차량 중고차 대출	Σ (탄소배출 절감량 ²⁾ x 탄소의 사회적비용 x 카카오뱅크 기여도)	0.4
합계			25

1) 2025년 3월 기준 가용 가능한 최신 데이터 사용
2) 전기차의 탄소배출량은 0으로 가정

지배구조 및 기타 부문 사회적 가치

배당금 지급을 통한 주주가치 제고, 법인세 납부, 감독기관 제재에 따른 금전적 부담 등을 중심으로 지배구조 부문의 사회적 가치를 평가하였습니다. 향후에도 투명하고 책임 있는 경영을 기반으로 주주와 이해관계자의 신뢰를 강화하고, 지속적인 환원 정책과 준법 경영을 통해 장기적인 기업가치 제고를 추진할 예정입니다.

(단위 : 억 원)

구분	항목	사회적 가치
주주환원	배당금 지급액	1,715
납세	법인세 비용	1,489
부정적기여	감독기관 제재로 인한 과태료, 과징금 등	(0.4)
합계		3,203

사회적 가치(Social Value) 측정

사회 부문 사회적 가치

포용적 금융, 혁신을 통한 고객만족도 향상, 사회공헌 활동 등을 통해 사회 부문의 사회적 가치를 평가하였습니다.
다양한 계층의 금융 접근성을 높이고, 임직원과 지역사회를 아우르는 실질적 지원을 통해 모두가 함께 성장하는 금융 생태계를 만들어가고 있습니다.

(단위 : 억 원)

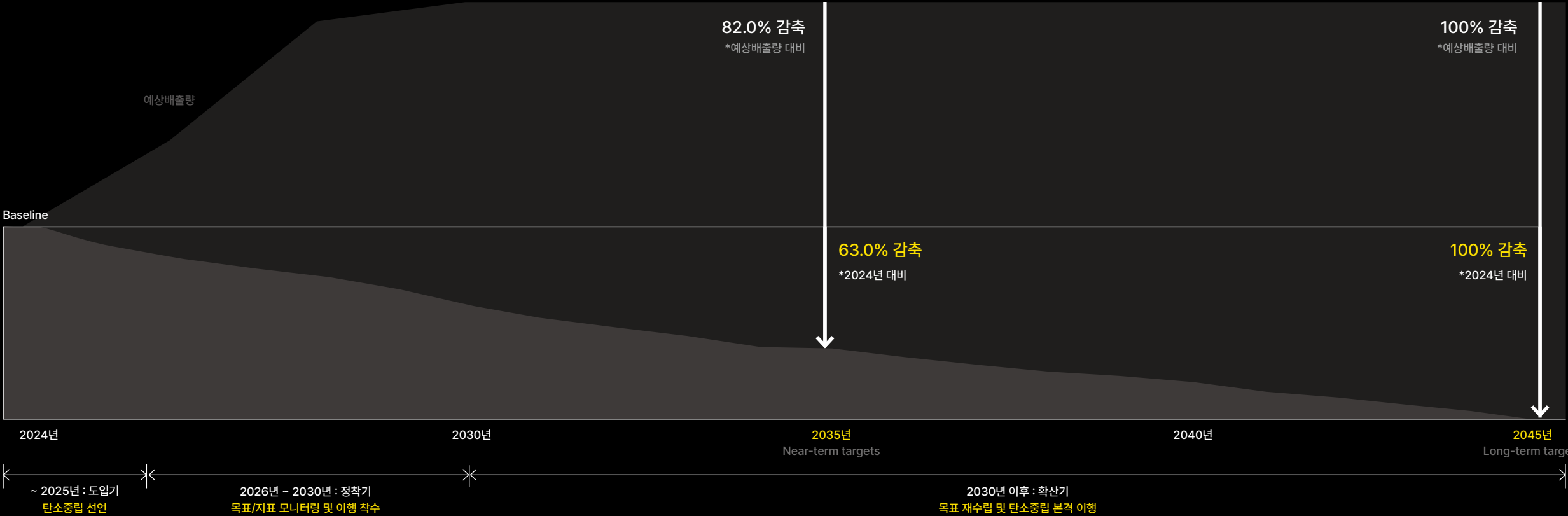
구분	항목	세부 내용	사회적 가치
포용적 금융	이자 혜택 및 지원	• 중·저신용자 및 사회취약계층을 위한 대출 상품(햇살론, 중저신용자 대출, 청년 전월세 보증금 대출, 개인사업자 보증서대출 등)에 대한 이자 감면 및 지원 혜택	5,289
혁신을 통한 고객만족도 향상	금융서비스 비용 절감	• 해외송금 수수료 면제, 달러박스 수수료 면제, ATM 수수료 면제 및 중도상환 수수료 면제 금액을 포함	1,250
사회공헌 활동	기부금	• 금융 사회 안전망 구축, 교육학술지원, 지역사회 지원, 메세나·체육·장애인 활동 후원, 환경·글로벌 지원, 기타(재난재해 등), 은행연합회 공동 사회공헌 기부금을 포함	171
금융소비자보호	휴면예금 출연	• 장기간 거래가 없는 휴면예금계좌에 대하여 서민금융진흥원에 출연	1
	금융사기 예방	• 금융사기 시스템 구축 및 운영 비용, 금융사기 예방 금액, 교육 비용 등을 포함	375
우수인재 확보 및 육성	임직원 교육	• 업무 교육 및 다양성 교육	2
	복리후생	• 임직원 마음 건강 관리, 독감 예방 접종, 건강 검진, 단체 보험 등을 포함	144
	출산/육아지원	• 출산휴가 및 육아휴직, 직장 어린이집 운영 등을 포함	38
	여가/휴가지원	• 안식휴가비	7
	안전보건관리비 등	• 안전보건 교육, 사업장 내 유해/위험 요소 예방, 안전보건 관리체계 구축을 포함	11
합계			7,288

기후변화 대응(TCFD)

2045 넷제로 로드맵

탄소중립 달성을 위한 전세계적인 움직임이 진행되고 있으며, 국내에서도 녹색성장 기본법을 제정함으로써 2050 탄소중립 실현과 녹색성장에 대한 목표가 공식화 되었습니다.

카카오뱅크는 국내 인터넷은행 업계 최초로 넷제로 달성을 위한 목표와 로드맵을 수립하고 이를 관리합니다. 넷제로 로드맵에 따른 내부 탄소 배출 저감을 실천함과 더불어 향후 금융배출량 관리 시스템 구축, 저탄소 관리 기반 마련 등 넷제로 사회로 가는 길을 함께 가겠습니다.



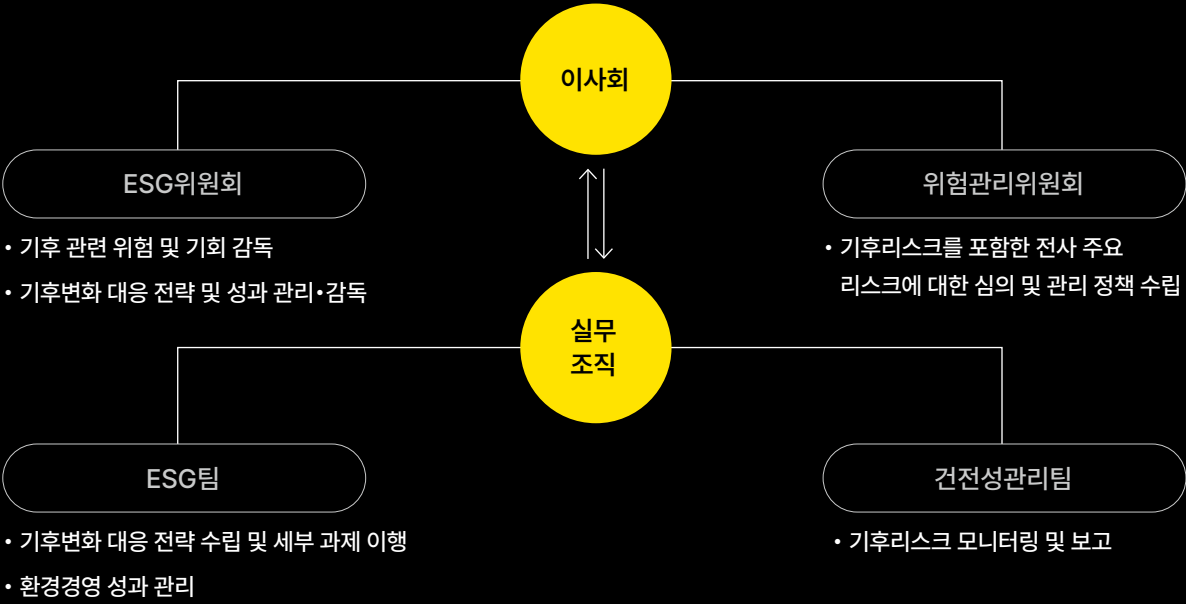
기후변화 대응(TCFD)

지배구조

기후변화 대응 지배구조

이사회 산하의 ESG위원회와 위험관리위원회는 기후변화 대응을 위한 정책 결정 및 관리감독에 대한 의사결정 권한을 갖고 있습니다. ESG위원회는 기후 관련 위험 및 기회를 관리·감독하고 기후변화 이슈를 포함한 모든 환경, 사회, 지배구조 관련 주요 의사결정을 하며 ESG 관련 전략과 계획을 수립합니다. 위험관리위원회는 기후리스크를 모니터링하고 관련된 리스크 심의 및 관리 정책을 수립합니다.

기후변화 대응 지배구조



기후변화 대응 평가체계

기후변화 대응을 포함한 ESG 성과는 대표이사 및 ESG 담당 임원의 평가체계에 반영되어 기후리스크 관리와 탄소중립 이행에 대한 경영진의 실질적인 책임을 강화하고 있습니다.

기후리스크 인식 제고 교육

기후변화 리스크에 대응하고 기후 관련 역량을 강화하기 위해 ESG위원회 및 임직원을 대상으로 교육을 실시했습니다.

2024년 ESG 위원회 대상 기후변화 관련 교육

일자	교육명	인당 교육시간	참여 인원
6.26	기후변화 대응을 위한 지속가능성 공시 체계의 이해	1시간	ESG위원회 전원(3명)

2024년 임직원 대상 기후변화 관련 교육

일자	교육명	인당 교육시간	참여 인원
3.26	환경경영시스템 내부심사원 양성교육	24시간	5명
11.8	글로벌 기후위기에 노출된 미래세대 지원 사업	0.5시간	315명

기후변화 대응(TCFD)

전략

기후 관련 위험요인

카카오뱅크는 TCFD 권고안에 따라 기후 관련 위험 및 기회 요인을 식별하였습니다. 각 요인은 단기 1년, 중기 1~5년, 장기 5~10년으로 구분하여 비즈니스에 미칠 영향과 발생 기간을 분석하고 리스크를 완화하기 위한 대응 방안을 수립하였습니다.

구분	위험 요인	잠재적 영향도	금융업 영향도	대응 전략	기간 ^{*)}
전환	정책/법률 - 탄소세, 배출권거래권 등 탄소배출관련 가격 인상 - 배출량 보고, 공시 관련 규정 강화 - 기존 제품/서비스 관련 의무와 규제 확대 - 환경관련 소송 가능성	- 배출량 관리, 감축을 위한 비용 증가 - 배출량 공시 기준 준수를 위한 비용 발생 - 정책 변경으로 기존 자산의 상각, 손상 및 조기처분 - 벌금과 판결에 따른 비용 증가	- 탄소배출관련 비용 증가로 고탄소배출 산업의 수익성 악화 - 배출량 관리 정책, 규제 준수를 위한 비용 증가 - 차주/피투자기업의 채무 불이행 가능성 증가	- Net Zero 로드맵 수립 - 고위험 업종의 포트폴리오 관리/조정 - 에너지 사용 절감 및 친환경 차량 전환 - 재생에너지 구매	단기 중기 장기
	기술 - 저탄소, 친환경 기술 개발 및 확산으로 기존 제품/서비스기반 기업의 경쟁력 약화 - 저탄소, 친환경 기술로의 전환 비용 - 신기술에 대한 투자 실패	- 기존 자산의 상각 및 조기 처분 - 저탄소 기술 연구개발(R&D) 비용 증가 - 새로운 업무와 프로세스의 채택 및 확산 비용	- 저탄소, 친환경 기술 도입 또는 실패에 따른 수익 변동 - 기존 서비스기반 기업의 수익성 악화	- 친환경 기술 관련 투자 확대 - 상품 및 서비스 개발, 투자 결정 시 친환경 기술 및 연구 모니터링 결과 반영	중기 장기
	시장 - 고객행동 변화 - 원자재/제품/서비스에 대한 수요와 공급 변화 - 시장의 불확실성 확대	- 고객 선호도 변화로 고탄소 제품/서비스에 대한 수요 감소 - 원자재 가격 상승, 폐기물 처리 규제 강화 등으로 생산 원가 상승 - 수익 구조, 수익원의 변화로 인한 수익 감소 - 자산 재평가에 따른 가격의 재조정	- 저탄소, 친환경 제품/서비스 개발 필요 - 시장변화에 대응하지 못한 기업의 제품/서비스 수요 감소와 수익성 하락	친환경 상품 및 서비스 확대	중기 장기
	평판 - 소비자, 투자자의 선호도 변화 - 기후변화 대응 부족에 따른 이해관계자의 우려와 부정적 피드백 증가	- 부족한 기후변화 대응에 따른 기업의 평판 하락 - 기존 제품/서비스에 대한 수요 감소로 수익 하락	- ESG금융지원 부족 - ESG 위상에 따른 부정평가 증가	- CDP, 지속가능경영보고서 등을 통한 기후변화 대응 현황 공개 - 대외 친환경 커뮤니케이션 확대	단기 중기 장기
물리	급성 홍수, 태풍 같은 기상이변 심각도 증가	- 자연재해로 인한 손상 설비 복구 비용 증가 - 공급망 피해로 인한 생산 중단 - 고위험 지역의 자산에 대한 보험료 인상 등 비용 증가	- 자연재해로 인한 담보가치 하락 및 유형자산 손상 - 설비 손상으로 고객 서비스 이용 제한	- 물리적리스크 시나리오 분석에 따른 기후변화 대응 전략 구축 - 중대산업재해 대응체계 수립 - 업무연속성계획 수립 및 모의훈련, 비상대피 훈련 실시 - 안전보건경영체계 구축	단기 중기
	만성 - 강수/기상 패턴의 변화와 변동성 증가 - 평균 기온 상승 - 해수면 상승	- 도로, 철도, 항만 등 인프라의 유지보수 비용 상승 - 수자원 부족, 생태계 변화로 인한 생산성 하락	고위험지역의 차주/피투자기업의 채무 불이행 가능성 증가	- 기상변화에 취약한 건물 파악 - 사업장별 위치 특성으로 인해 장기적으로 위험이 될 수 있는 요인을 분석하고 지속적으로 모니터링 수행 계획	중기 장기

*) 단기: 0~1년, 중기: 1년~5년, 장기: 5년 초과

기후변화 대응(TCFD)

전략

기후 관련 기회요인

구분	기회 요인	잠재적 영향도	금융업 영향도	대응 전략	기간 ^{*)}
자원효율성	- 지속가능한 운송수단 이용 - 물 사용량/소비량 감소 및 재활용 확대 - 건물 에너지효율화, 친환경 건물 확대	- 에너지 효율성 개선과 비용 절감으로 영업 비용 감소 - 생산성 향상에 따른 수익 증가 - 에너지 고효율 자산 투자로 자산의 가치 상승	- 자원 효율화를 위한 자금 수요 증가 - 효율적 자원 활용으로 운영 비용 절감 및 수익성 향상	- 단계적으로 업무용 차량을 친환경 차량으로 전환하는 중장기 로드맵 수립 및 이행 - 친환경 교통수단 관련 금융상품 출시 - 임직원 전기차 구매 지원 등 내부적인 확대 도모 - 친환경 건축물 및 프로젝트 관련 금융상품 출시	단기 중기 장기
에너지원	- 저탄소, 친환경 에너지원의 사용 - 탄소배출관련 신기술 사용	- 탄소배출 저감 노력으로 영업 비용 감소 - 탄소 비용 변화에 대한 민감도 감소 - 평판 개선을 통한 제품/서비스 수요 증가	- 신재생 에너지 도입을 위한 자금 수요 증가 - 탄소 저감 기술에 대한 투자 확대	- 주요 사업장 중심으로 태양광, 지열, 연료전지 등 신재생에너지 발전설비 증설 - 탄소배출량 지속적 관리 및 탄소배출권 기부를 통한 선순환 체계 구축	중기 장기
제품/서비스	- 저탄소 제품/서비스의 개발 및 확대 - 사업 다각화 - 소비자 선호도의 변화	- 저탄소, 친환경 제품/서비스 수요를 통한 수익 증가 - 소비자 선호도변화에 따른 경쟁력 강화와 수익 개선	- 저탄소, 친환경 금융상품/서비스 개발 - 친환경 제품/서비스 제공 기업에 대한 투자 확대	- 친환경 상품 및 서비스 개발 - 녹색금융 상품 확대	단기 중기
시장	- 기후변화 관련 신규 시장 참여 - 사업 포트폴리오 다각화	- 신규 시장 참여로 수익원 확대 - 녹색 채권, 그린 인프라 등 금융자산의 다각화 증대	- 저탄소 상품/서비스 발굴로 신규 시장 진출 - 신규 시장 진출, 친환경 금융자산 다각화로 수익구조 다변화	- 친환경 상품 및 서비스 개발 - 태양광, 풍력 등 재생 에너지 프로젝트에 대한 장기적인 인프라 투자 확대	단기 중기
회복력	- 재생에너지 사용 확대 및 에너지 효율화 개선 - 자원 대체/다각화	- 기후변화에 대한 선제적 대응으로 안정적인 공급망 확보 - 회복력 제고와 기업 평판 개선을 통한 시장 가치 향상	투자기업의 회복력 제고로 수익성 및 신뢰성 확보	- NZBA, RE100 등 글로벌 친환경 이니셔티브 참여를 통한 기후 행동 리더십 확보 - 친환경 캠페인 추진 등 환경경영 활동 이행을 통한 기업 이미지 제고	중기 장기

*) 단기: 0~1년, 중기: 1년~5년, 장기: 5년 초과

기후변화 대응(TCFD)

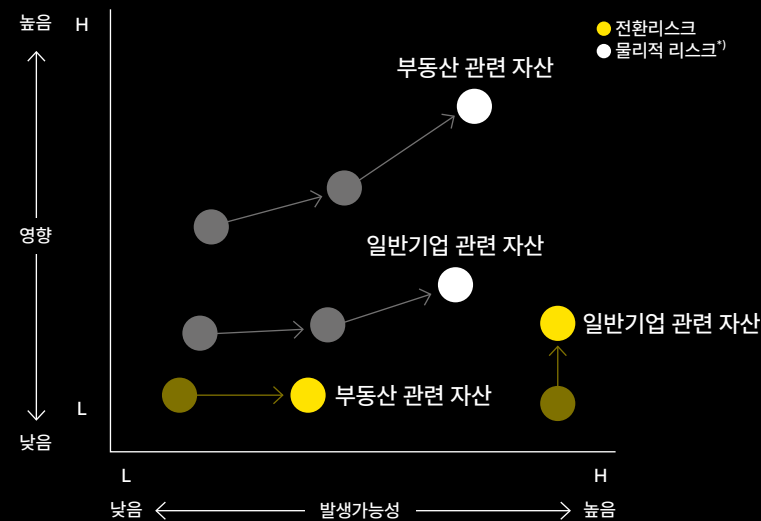
전략

기후리스크 중요성 평가

단기 및 중장기 단위*)로 기후변화 리스크 요인에 대한 중요성 평가를 실시하였습니다. 중요성 평가는 전환리스크와 물리적 리스크로 나뉘어 수행 되었으며 전환리스크의 경우 기업투자 및 부동산 관련 자산에 대한 업종별 전환정책 영향과 기후의 경제적 영향 등이 고려되었고 물리적 리스크의 경우 일반기업과 부동산 관련 자산에 대해 투자지역의 기후변화 영향을 고려하였습니다.

일반기업에 대한 전환 및 물리적리스크는 단기와 중장기 모두 영향이 제한적인 것으로 나타났으며, 이는 기업여신 포트폴리오에서 전환리스크에 대한 노출이 큰 고탄소 배출 업종에 대한 익스포저 규모가 제한적이기 때문입니다. 모기지의 경우 전환리스크는 발생 가능성 및 영향이 제한적이거나 물리적리스크는 중장기적으로 발생가능성 및 영향도 모두 큰 것으로 나타났으며, 이에 중장기 시나리오를 활용한 물리적리스크의 재무적 영향도 분석을 실시하였습니다.

*) 단기 : ~2030년, 중기 : 2031~2050년, 장기 : 2051~2100년



*) 전환리스크의 경우 단기 및 중기 대상이며, 물리적 리스크의 경우 단·중·장기대상

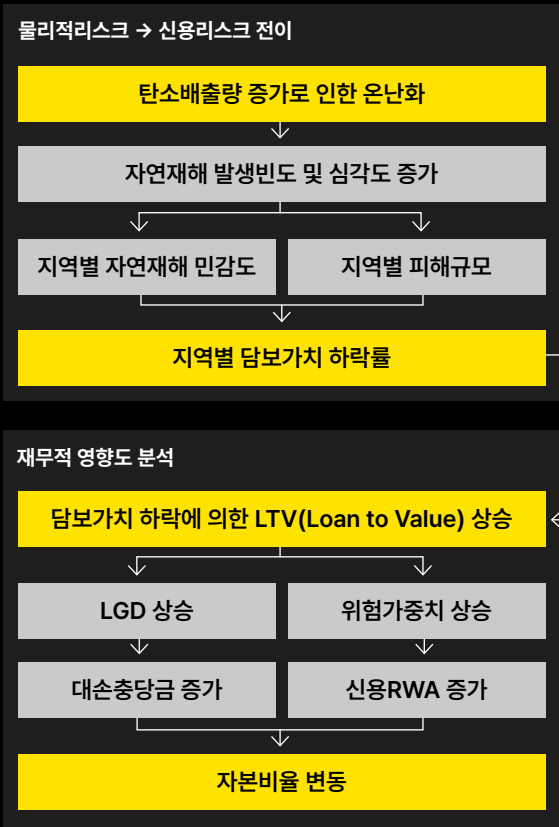
시나리오 분석 방법론

카카오뱅크는 NGFS(Network for Greening the Financial System) 및 IPCC(Intergovernmental Panel on Climate Change)에서 제공하는 시나리오에 기반하여 태풍 및 홍수로 인한 부동산 담보가치 하락으로 발생하는 부도시 손실률(LGD, Loss Given Default) 및 위험가중치(Risk Weight)의 상승이 당행 부동산 자산의 신용리스크에 미치는 영향을 분석하였습니다.

기후변화 시나리오 선정



영향도 분석 방법



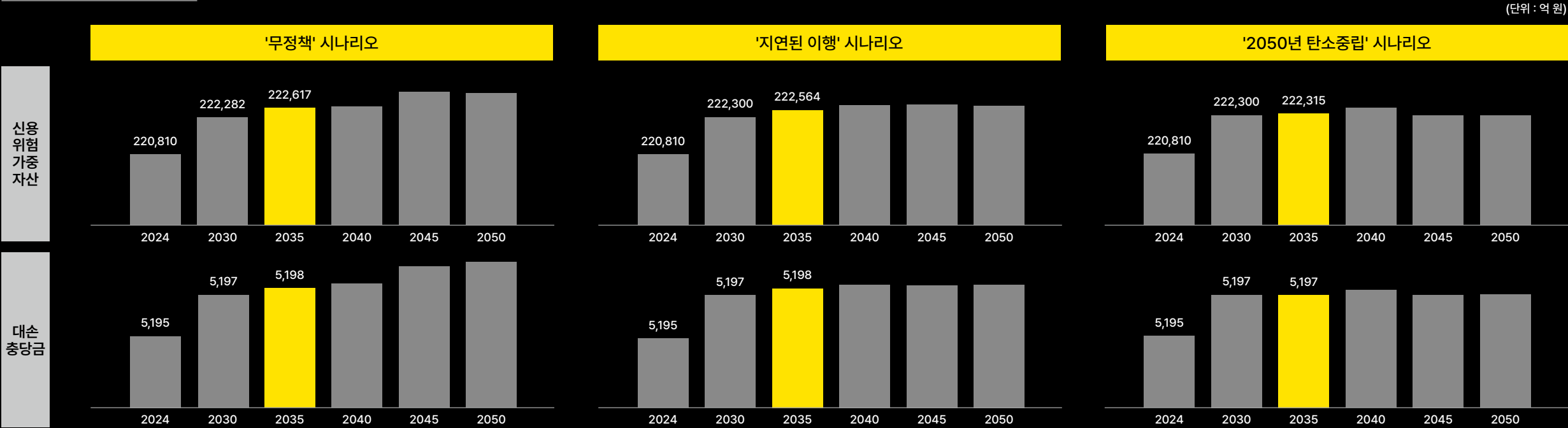
기후변화 대응(TCFD)

전략

시나리오 분석 결과

물리적리스크 시나리오 분석은 2024년말 포트폴리오를 기준으로 2050년까지 향후 약 30년을 분석 대상 기간으로 하며, 5년 단위 17개 시도 단위의 태풍 및 홍수에 따른 지역별 피해 규모를 변수로 활용하여 부동산 유형별 자연재해에 따른 담보 가치 하락률을 추정하였습니다. 다만 10년을 초과하는 기간에 대한 분석은 결과의 유의성이 낮기 때문에 대손충당금 및 신용위험가중자산에 대한 재무적 영향도 분석 대상기간은 기준시점으로 10년 경과 시점인 2035년까지로 설정하였습니다. 분석 결과, 2030년까지 물리적리스크에 의한 영향도는 시나리오와 관계없이 유사한 수준이며, 2035년 이후부터 시나리오간 격차가 유의하게 증가하는 것으로 나타났습니다. 가장 보수적인 시나리오인 '무정책(Current Policy)'에서 기준 시점인 2024년 대비 2035년의 대손충당금은 +3억 원, 신용위험가중자산은 +1,807억 원 증가할 것으로 예상합니다.

물리적리스크 시나리오 분석 결과



기후변화 대응(TCFD)

전략

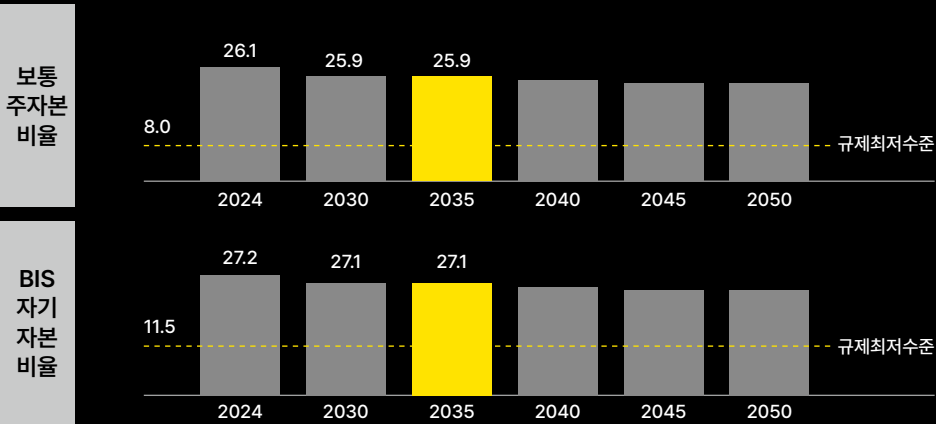
기후 시나리오별 회복탄력성

카카오뱅크는 통합위험상황분석 절차를 준용하여 물리적리스크 재무적 영향도 분석 결과에 따른 자본적정성 관리 방안을 수립, 운영하고 있습니다. 이는 현재 시점에서는 기후리스크의 재무적 영향이 제한적이라 하더라도, 향후 급격한 기후변화에 따른 자연재해 발생 빈도 및 피해금액 증가가 재무적으로 유의한 영향을 줄 가능성을 감안, 대응 계획을 사전에 수립하고 관리하여 기후 변화에 대한 카카오뱅크의 회복탄력성을 제고하는 것을 목적으로 합니다.

시나리오별 규제비율 분석

2035년 재무적 영향도 분석 결과, 전체 시나리오에서 자기자본비율 및 보통주자본비율 모두 규제 최저 수준(자기자본비율 11.5%, 보통주자본비율 8.0%)과 경영계획 상의 목표 BIS비율 17%를 크게 상회할 것으로 예상합니다. 따라서 카카오뱅크는 물리적리스크에 대한 회복탄력성을 충분하게 갖추고 있으며, 추후 전환리스크를 추가한 전체 기후리스크에 대해서도 회복탄력성을 갖출 수 있도록 지속적으로 관리할 계획입니다.

‘무정책’ 시나리오의 회복탄력성 분석 결과



BIS비율 관리 원칙

- 1. 정상상황에서는 'BIS비율 17% 이상'을 경영계획 목표로 운영한다.
- 2. 위험관리협의회는 BIS비율 17% 하회 예상되는 시점부터 BIS비율관리계획의 수립과 실행에 관한 의사결정을 담당하며, 은행은 전사적으로 이를 준수하여야 한다.
 - 단, 위험관리협의회에서 의결이 완료되지 못하는 경우, CRO는 위험관리위원회에 부의하여 의결될 수 있도록 조치한다.
- 3. 위험관리위원회는 BIS비율이 15.5%를 하회하는 경우 BIS비율 개선계획 수립 및 실행에 관하여 의사결정한다.

위기단계별 관리 계획

정상	요주의	경계/위기
경영계획의 목표 BIS 비율 이상	목표 BIS비율 소폭 하회	목표BIS비율 1.5% 이상 하회
· 일상적인 수준의 규제/내부자본적정성 및 위험관리 수행	자본감소최소화 & RWA 순증억제 · 동결 · 의사결정주체: 위험관리협의회 · 주요조치방안 ① 주주정책 변경: 배당계획 조정 ② 대출 순증 억제 (신규여신 및 대출연장 제한) ③ 대출채권 상각 · 매각 (무수익여신 위주) ④ 비용 집행 제한 ⑤ 유가증권 매각	자본확충 & RWA 감축 · 의사결정주체: 위험관리위원회 · 주요조치방안 ① 자본확충계획 수립 및 실행 → 증자 및 자본증권, 후순위채 등 발행 ② 주주정책 변경: 배당 유보 ③ 대출 축소 (신규여신 중단) ④ 대출채권 상각 · 매각 (정상여신 포함) ⑤ 비용 집행 통제 (필요경비에 한정) ⑥ 유가증권 매각

기후변화 대응(TCFD)

전략

기후리스크 대응 전략 로드맵

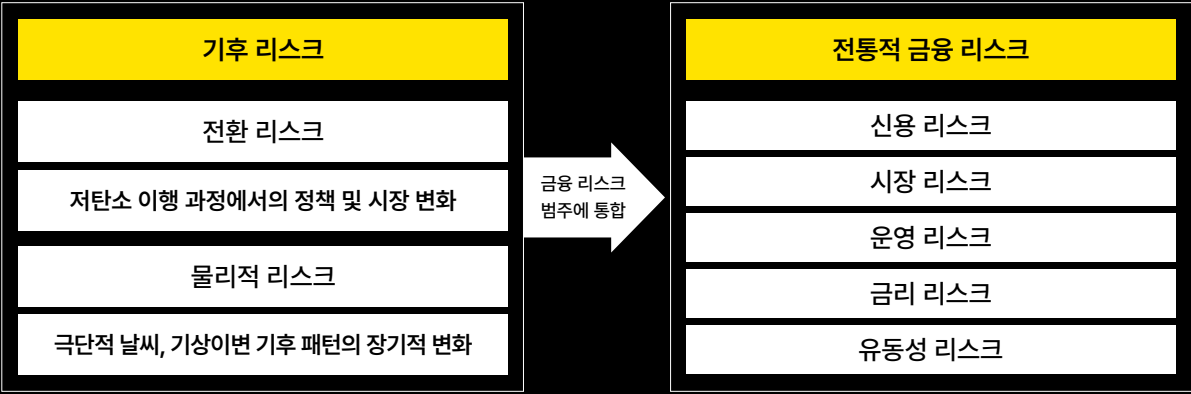
카카오뱅크는 2025년 넷제로 선언 이후 매년 예상배출량 추이를 모니터링하며, 2030년에 넷제로 목표를 재수립하고 본격적으로 이행할 예정입니다.

~ 2025년 : 도입기 카카오뱅크 넷제로 선언	• BAU 배출원별 변수 최종검토 및 고도화 • 2024년 온실가스 배출량 산출 및 Baseline 설정 • 카카오뱅크 넷제로 선언, 기후변화 대응(TCFD 보고서) 공시 • ESG 경영체계 업데이트를 통한 친환경 기술은행 이미지 제고
2026년 ~ 2030년 : 정착기 지표 모니터링 및 이행 착수	• 온실가스 배출량 지표 및 목표 연도별 공개 • 연도별 BAU 추정치 대비 실배출량 측정 및 목표 대비 실적 점검 • 국가 및 국내외 기업들의 탄소중립 이행 추세 점검 및 모니터링 • 내부고정 절감 이행 착수 (법인차량 전기차 전환 등) • 재생에너지 구매 (민간 물량 및 공공 물량 적정 조함)
2030년 이후 : 확산기 목표 재수립 및 넷제로 본격 이행	• 정착기 데이터를 바탕으로한 목표 재설정 및 SBTi 가입 • Scope 3 자산포트폴리오 배출량에 대한 넷제로 선언 범위 확대 • 전환금융 등 자산포트폴리오 감축 이행 • 내부고정 절감 적극 이행(전체 법인차량 전기차 도입 등) • 재생에너지 구매 시 점진적인 공공 물량 최소화

위험관리

기후리스크 관리 체계 및 프로세스

기존 리스크 관리 프로세스 내 기후 리스크 영역을 통합함으로써 비즈니스 전반에 걸쳐 기후 관련 리스크를 효과적으로 식별 및 모니터링하고 있습니다. 향후 금융배출량 측정시스템 및 DB구축, 기후 리스크 관리 모범규준 수립 등을 통해 리스크 관리 거버넌스와 규정체계를 고도화 하겠습니다.



ESG를 고려한 투자

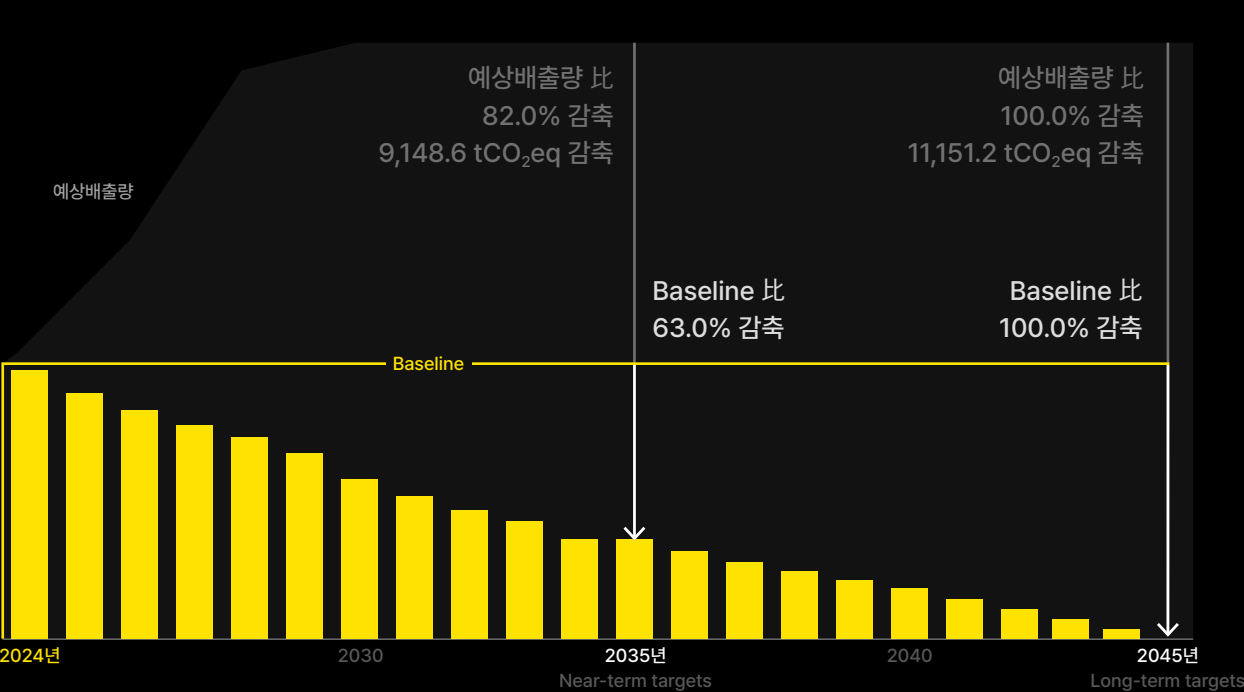
카카오뱅크는 투자 의사결정 시 환경, 사회, 지배구조 요소가 충분히 고려되도록 투자 가이드라인에 ESG 요소를 포함했습니다. 또한, ESG 투자 활성화의 일환으로 ESG 채권 등으로 구성된 ESG 펀드에 약 700억 원을 누적적으로 투자하였으며 ESG 기반 투자에 대한 사회적 요구가 확대됨에 따라 ESG 체크리스트를 개발하는 등 ESG 투자 방식을 고도화 할 예정입니다. 2024년말 화석연료 산업과 간접적으로 관련된 투자 현황은 장부금액 기준으로 약 1.3조 원으로 전체 투자자산 대비 8.8% 수준입니다.

기후변화 대응(TCFD)

지표 및 목표

카카오뱅크 넷제로 목표 및 이행 경로

카카오뱅크는 기후 관련 위험 및 기회를 관리하기 위해 SBTi 방법론을 적용하여 Scope 1, 2 배출량의 감축 목표를 설정하였습니다. 2035년까지 매년 약 5.7%를 감축하여 기준연도 배출량(2024년) 대비 63%를 감축하고, 2045년에 탄소중립을 달성할 예정입니다.



구분		2024(기준년도)	2035(중간목표)	2045(최종목표)
내부 탄소 배출량 목표치 ¹⁾		5,412.4 ²⁾	2,002.6	-
Baseline 대비	감축량	-	3,409.8	5,412.4
	감축률	-	63.0	100.0
BAU ³⁾ 대비	감축량	-	9,148.6	11,151.2
	감축률	-	82.0	100.0

1) SBT 1.5도 기준에 부합하도록 설정
2) 실제 배출량
3) BAU(Business As Usual): 주어진 경제상황 하에서의 미래 온실가스 배출량 추이 전망치

기후변화 대응(TCFD)

지표 및 목표

자원 관리 및 측정

카카오뱅크는 인터넷전문은행으로 환경 경영을 통해 친환경 가치를 실천하고 있습니다.

온실가스 배출량

구분	단위	2022	2023	2024
총 배출량(Scope 1+2) ¹⁾	tCO ₂ eq	3,913.0	4,934.8	5,412.4
• Scope 1	tCO ₂ eq	45.7	48.7	59.2
• Scope 2	tCO ₂ eq	3,867.3	4,886.1	5,353.2
온실가스 배출 집약도 (매출액)	tCO ₂ eq/십억 원	2.4	2.0	1.8

*) 온실가스 배출권거래제의 배출량 보고 및 인증에 관한 지침(2022.1)에 따라 산출
온실가스 배출에 대한 보고 경계는 K-IFRS의 연결재무제표 작성 기준과 동일
카카오뱅크 단독 사용량 집계가 불가능한 배출원은 배출량 산정 시 제외

구분		단위	2022	2023	2024
총 배출량(Scope 3) ¹⁾		tCO ₂ eq	355.6	881.1	957.9
Category1. 구매한 제품 및 서비스	• 상수도	tCO ₂ eq	47.5	209.1	224.5
	• A4 인쇄용지(신재)	tCO ₂ eq	8.4	9.1	10.0
	• 카드	tCO ₂ eq	38.4	40.4	38.6
Category5. 사업장 발생 폐기물	• 카드 폐기물	tCO ₂ eq	36.4	37.6	34.0
	• 일반 폐기물	tCO ₂ eq	N/A	275.5	190.6
	• 재활용 폐기물	tCO ₂ eq	N/A	0.2	0.3
Category6. 출장	• 항공(국외)	tCO ₂ eq	0.3	0.3	0.4
Category11. 판매된 제품의 사용	• 인터넷뱅킹 사용량	tCO ₂ eq	224.6	308.9	459.5

*) 국가 환경성적표지 평가계수 적용

금융배출량

구분	단위	2022	2023	2024	
총 배출량(금융배출량)	tCO ₂ eq	4,729	173,905	1,314,960	
자산 클래스	• 모기지(Mortgage) ¹⁾	tCO ₂ eq	4,729	34,835	46,359
	• 회사채	tCO ₂ eq	N/A	139,070	298,899
	• 국채(순 배출량) ²⁾	tCO ₂ eq	N/A	N/A	966,092
	• 국채(총 배출량) ²⁾	tCO ₂ eq	N/A	N/A	1,019,334
	• 차량대출 ³⁾	tCO ₂ eq	N/A	N/A	3,610

1) 2022년 : 아파트 주택담보대출 대상, 2023년 이후: 아파트, 다세대, 연립주택 주택담보대출로 대상 확대
2) 2024년 신규 측정 항목, PCAF 기준에 따라 순 배출량 및 총 배출량 산출 (합계에 포함된 국채의 금융배출량은 순 배출량 기준)
3) 2024년 신규 측정 항목

기후변화 대응(TCFD)

지표 및 목표

자원 관리 및 측정

에너지 사용량

구분	단위	2022	2023	2024
총 사용량 ^{*)}	GJ	80,813	102,105	111,865
• 오피스 사용량	GJ	25,870	31,511	28,257
• 데이터센터 사용량	GJ	54,943	70,594	83,608
에너지 집약도(매출액)	GJ/십억 원	50.3	40.9	38.0

*) 전량 전력 사용량으로 구성

용수 사용량

구분	단위	2022	2023	2024	
용수 취수량 ^{*)}	총 사용량	m³	1,408	1,240	1,719
	• 오피스 사용량	m³	1,408	1,240	1,719
	• 데이터센터 사용량	m³	N/A	N/A	N/A
용수 취수 집약도(매출액)	m³/십억 원	0.9	0.5	0.6	

*) 실사용량 집계가 가능한 오피스 데이터 센터만 측정 대상에 포함

폐기물 배출량

구분	단위	2022	2023	2024
총 배출량	ton	N/A	608.6	423.0
• 오피스 일반폐기물	ton	N/A	605.4	418.8
• 오피스 재활용폐기물	ton	N/A	3.2	4.2
• 데이터센터 폐기물	ton	N/A	N/A	N/A
폐기물 배출 집약도(매출액)	ton/십억 원	N/A	0.2	0.1

ENVIRONMENTAL

환경

034 환경영향 최소화

037 친환경 활동

환경영향 최소화

환경경영 추진 체계

카카오뱅크는 '더 나은 세상을 위해 환경을 지키는 것'을 환경경영의 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 환경경영 전략과 정책 수립 기반을 갖추고 있습니다.

환경경영 전담 조직

환경경영과 관련된 이슈는 이사회 산하 ESG위원회에서 심의 및 결의를 통해 검토하고 있습니다. 특히, 환경경영의 중요성을 강조해 대표이사의 환경방침 선언을 시작으로 환경경영 이행 전담조직으로 ESG 팀을 운영하고 있으며, ESG팀을 포함한 전사적인 환경 TF를 구성하였습니다. 앞으로도 ESG팀을 중심으로 환경영향을 최소화 하기 위한 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. 카카오뱅크는 아래와 같이 기후변화 대응에 대한 내용을 포함한 환경방침을 수립하여 운영합니다.

 카카오뱅크 환경방침

ISO 14001 인증

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

환경영향 최소화를 위한 목표 및 세부과제

환경영향 최소화를 위해 환경영향평가를 실시하고 환경영향을 최소화하기 위해 목표를 수립 및 세부과제를 이행하고 있습니다.

환경목표	환경 세부 목표	추진내용
친환경 사옥 구축	전력사용량 저감	- 오피스 전체 고효율 LED 사용 - 오픈형 계단 배치로 오피스 내 계단 이용 장려 - 적정 실내온도 유지 - 불필요한 조명 소등
	페이퍼리스 서비스 및 문화	- 비대면 계좌 개설 - 대출 서류 전자서식 도입 - mini카드 교통카드 온라인 충전 - 전자문서 보고체계 구축
자원 절감	일회용품 제한	- 전 직원 텀블러 제공 및 텀블러 세척기 비치 - 생분해성 컵과 빨대 사용 - 사내카페 다회용컵 도입
	친환경 은행 인프라	영업점이 없는 '모바일 Only' 서비스 제공
탄소 저감	그린 IT 실현	물리적 서버 대비 1/14 전력을 사용하는 가상 서버 지속 운영
임직원 환경 교육	환경보호 및 환경의식 제고	- 지역사회 환경 개선 활동 - 의식제고를 위한 캠페인 진행

환경영향 최소화

친환경 내재화

무점포 비즈니스 모델

모든 서비스를 모바일 앱으로 제공하는 'Mobile 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 서비스 환경을 제공하고 있습니다.

페이퍼리스(Paperless) 체계

비대면으로 서비스를 제공함으로써 업무 대부분에 페이퍼리스 체계가 구축되어 있습니다. 대외적으로는 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 2024년 말 누적 약 30,808,930건의 오프라인 결제를 온라인으로 전환하며 영수증 발급을 감소시켰습니다. 이는 약 12tCO₂e^{*)}의 탄소배출량을 절감한 효과가 있습니다. 대내적으로는 전자문서 보고체계를 구축하여 페이퍼리스 문화를 조성하였습니다. 또한 제안서를 메일로만 접수 받고 제안발표 자료 출력을 최소화하는 등 협력사의 환경영향까지 고려하고 있습니다. 페이퍼리스 체계를 통해 고객의 이용 편리성을 제고할 뿐만 아니라 불필요한 종이 사용을 최소화하여 산림 보호와 탄소 배출량 저감에 기여하고 있습니다.

친환경 구매

구매 계약 체결 시 적용되는 계약 규정 내 녹색제품 관련 조항을 고려하여, 카카오뱅크의 운영에 필요한 물품 구매 시 에너지 및 기타 자원의 소비를 줄이고 오염물질을 최소화하도록 친환경 제품에 대한 품질 평가, 가산점 부여 등을 통하여 환경영향 저감에 동참할 계획입니다.

사내 일회용품 제한

일회용품 사용을 줄이기 위해 사내 카페에 다회용 컵을 도입하였고, 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.

자원순환 활동

폐기물 발생량 최소화를 위해 분리 배출 시스템을 운영하며 임직원들이 자원순환에 적극적으로 동참할 수 있도록 다양한 캠페인을 실시하고 있습니다. 2024년에는 노후화된 노트북 중 사용에 문제가 없는 노트북은 검수 및 데이터 클렌징을 통해 자선 경매로 판매되었으며 수익금은 전액 기부하였습니다.

*) 교통카드 충전 건수x편의점 종이영수증 발급률x(원료 생산 탄소배출계수+폐기 탄소배출계수)

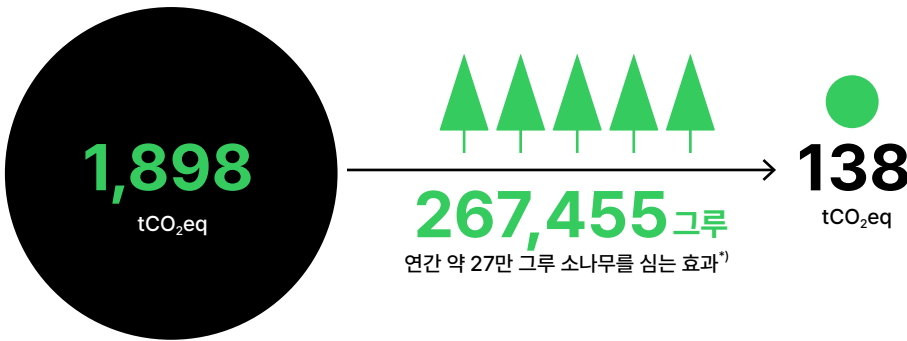
환경영향 최소화

친환경 서버 및 오피스

가상 서버를 활용한 그린 IT 실현

카카오뱅크는 늘어나는 방대한 데이터를 지속가능한 방식으로 관리하기 위해 HCI(Hyper Converged Infrastructure)를 이용하여 2024년 한 해 평균 약 4,700대의 가상 서버(Virtual Machine Server)를 운영해 3,830,155kWh의 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 1/14 규모의 전력만을 소비하는 것으로 나타났으며, 카카오뱅크가 2024년 운영한 약 4,700대의 가상 서버는 물리 서버 대비 탄소배출량을 1,898tCO₂eq에서 138tCO₂eq로 줄이는 효과가 있고, 이는 연간 약 27만 그루의 소나무를 심는 효과입니다. 카카오뱅크는 기후변화 문제에 적극 대응하고 에너지 사용 효율화를 고려하여 지속해서 가상 서버 사용을 확대해 나가겠습니다.

4,700대 가상 서버 도입 효과



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

그린 오피스

카카오뱅크 오피스는 친환경 건축물 인증제도(LEED) 실버 등급을 획득한 판교테크원과 골드 등급을 획득한 여의도 파크원에 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, 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.

친환경 활동

친환경 대내외 실천

바이바이 플라스틱 챌린지

2024년 8월 환경부 주관으로 시작된 '바이바이 플라스틱 챌린지'를 통해 전사적으로 플라스틱 사용량을 줄이기 위한 다짐을 하였습니다. 카카오뱅크는 다짐에만 그치지 않고 실제 플라스틱 사용을 줄이기 위해 사내 일회용품을 제한하거나, 노후된 사내 노트북을 사내 경매를 통해 판매하는 등 자원 순환 활동을 이행하고 있습니다. 또한 분리배출을 강화하고 불필요한 쓰레기 발생을 줄이기 위해 노력하여 지속적으로 폐기물 배출량을 감소시키고 있습니다.

폐기물 배출량

2023년 대비 2024년 배출량

31% 감소

카카오뱅크 에코챌린저스

'카카오뱅크 에코챌린저스'는 생물 다양성 보존 및 기후 변화에 관심이 많은 청년 약 30명과 전문 멘토로 구성된 봉사단입니다. 2024년 3월 발대식 이후 제주도와 한강, 비무장지대(DMZ) 일대를 돌며 생물 다양성 보전과 기후변화 대응과 관련된 활동을 진행하였습니다. 제주도에서는 생물 탐사활동 및 제주도민을 대상으로 한 생물 다양성 홍보를 진행했으며, 한강에서는 대표 생물과 다양한 어종들을 직접 조사하고 이를 주제로 플래시몹을 촬영했습니다. 강원도 인제의 DMZ에서는 평화생명동산, 자생식물원, 향로봉 등을 탐방하면서 생물 다양성의 중요성을 되새기며, 그동안 봉사단이 제작한 동영상과 플래시몹 등 생물 다양성과 관련된 콘텐츠를 공유하는 성과 공유회를 진행하였습니다. 에코챌린저스 활동을 통해 청년 및 지역사회를 대상으로 생물다양성 보전과 환경 보호의 실질적인 경험을 제공하였습니다.

충청남도 도민 숲 조성을 위한 기부

충청남도 도민 숲(홍예공원) 조성을 위해 5,000만 원의 기부금을 지원하였습니다. 홍예공원은 다양한 수종이 어우러진 녹지 공간으로 조성될 예정으로 특히, 한국생물적색목록(Korea Red List)^{*)}에 포함된 야생 생물 종을 일부 포함하여 식재함으로써, 생물다양성 보전에 기여할 예정으로 멸종위기 등급인(Endangered, EN) 왕벚나무와 준위협(Near Threatened, NT) 등급의 목련이 심어지게 됩니다. 이를 통해 멸종 우려종 보호뿐만 아니라, 공원의 생태적 가치를 높이는 데도 기여할 것으로 기대됩니다.

*) 한국생물적색목록(Korea Red List) : 국내에 자생하는 야생생물을 대상으로 세계자연보전연맹(IUCN)의 지역적색목록 기준을 적용한 한국의 멸종위기 야생동·식물 적색자료집.

SOCIAL

사회

039 서비스혁신을 통한 고객 만족도 제고

044 포용적 금융을 통한 가치 창출

046 금융소비자 보호

051 정보보호

055 인재확보 및 육성

063 인권경영 및 안전보건

068 협력사 동반성장

071 사회공헌활동 및 지역사회 참여

서비스 혁신을 통한 고객 만족도 제고

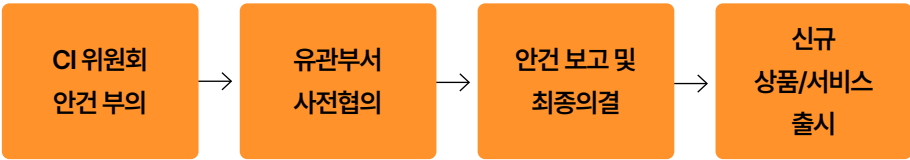
고객 편의성 강화

카카오뱅크는 24시간 365일 언제 어디서나 모바일에서 이용이 가능한 혁신적인 금융서비스와 경험으로 공급자 중심 기존 금융시장 패러다임을 고객 중심으로 전환시켰습니다. 다양한 상품과 서비스를 100% 모바일, 하나의 앱을 통해 제공하고 오프라인 지점 대신 챗봇으로 고객과 소통하며 banking 및 플랫폼 서비스를 제공하고 있습니다.

서비스 출시 프로세스

신사업 진출, 신규 서비스 출시 등 비즈니스 확장에 따른 이사회 검토가 필요한 경우 대표이사 승인을 거쳐 이사회에 안건을 부의하고 승인 절차를 진행합니다. CI(Customer Initiative)위원회는 카카오뱅크의 혁신적인 상품 및 서비스들이 안전하게 고객들에게 제공될 수 있도록 최종 점검하고 의사결정하는 기구입니다. CI위원회는 경영전략그룹장 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 보완하고 있습니다.

주요 프로세스



신사업 확대를 통한 가치 창출

사업자 인증서

금융권 최초로 '사업자 인증서' 발급 서비스를 출시하였습니다. 사업자 대표자의 신원 확인을 통해 사업자 명의로 인증서를 발급하여, 전자세금계산서 발급이나 전자입찰, 금융거래 등 개인사업자가 필요로 하는 다양한 전자거래에 사용할 수 있습니다. 사업자 인증서 발급을 위해 별도의 서류를 제출 없이도 편리하게 사업자 인증서를 신청하고 발급받을 수 있도록 서비스를 구현했습니다. 더불어 인증서 발급을 위한 수수료(매년 최대 11만원) 를 면제하여 사업자의 부담을 줄였습니다.

부가세 박스

개인사업자들이 사업 운영 중 발생하는 부가세를 미리 저축할 수 있도록 돕는 사업자 전용 상품인 부가세박스를 출시하였습니다. 연 2회의 부가세 납부 일정에 맞춰 자금을 마련하도록 '자동 모으기'와 '부가세 리포트' 기능을 제공합니다. 자동 모으기를 신청한 고객은 개인사업자통장에 입금된 금액의 10%를 매일 저축하는 '10%씩 모으기'와 '원하는 만큼 모으기' 규칙을 통해 부가세박스에 자동 저금할 수 있습니다. 자동 모으기 기능을 이용하지 않아도 연결된 개인사업자통장을 통한 추가납입 및 출금은 언제든지 가능합니다. 더불어, '부가세 리포트' 기능을 활용하여 예상 납부액을 관리할 수 있어 따로 계산하지 않아도 한 눈에 확인할 수 있는 편리함을 제공합니다.

서비스 혁신을 통한 고객 만족도 제고

고객 편의성 강화

모임 체크카드

카카오뱅크의 모임 체크카드는 모임에 최적화된 캐시백 프로모션 혜택을 제공하는 상품으로 모임통장을 보유한 모임주라면 누구나 발급할 수 있습니다. 캐시백 지급은 한도없이 5만 원 이상 결제할 때마다 3천원 또는 3백원의 캐시백을 실시간으로 랜덤 지급하여 모임활동에 알맞은 혜택을 제공하고자 했습니다. 또한 전월 실적이나 업종별 제한이 없어 자주 사용할 수록 더 큰 혜택을 받을 수 있으며, 기존에 사용하고 있는 '카카오뱅크 프렌즈 체크카드'를 해지하지 않아도 '모임 체크카드'를 추가로 발급할 수 있어 카드 선택의 폭을 넓혔습니다. '카드 이용내역 페이지'에서 각 카드의 이용 내역을 실시간으로 분리해 확인할 수 있어 편리하고 투명한 모임 회비 운영이 가능합니다.

펀드서비스

카카오뱅크의 첫 자체 라이선스 기반 투자 서비스인 펀드는 공모 펀드를 엄선하여 고객들이 카카오뱅크 앱에서 투자할 수 있도록 한 서비스입니다. 특히, 어렵게만 느껴지는 펀드 투자를 쉽고 명확하게 접할 수 있도록 '투자성향분석', '정확하고 쉬운 상품 설명', '월별 리포트를 통한 수익률·포트폴리오 변동안내' 등 투자자 보호장치도 마련하였습니다. 가입절차는 대화형 인터페이스를 통해 쉽게 가입이 가능하며 같은 투자성향을 가진 고객들의 '한 달 투자금액', '평균 수익률' 등을 비교할 수 있게 하여 투자에 대한 재미를 더했습니다.

달러박스

환전 수수료 없이 달러를 모으고 자유롭게 활용할 수 있는 '달러박스' 서비스를 출시하였습니다. '달러박스'는 고객이 원화를 달러로 환전하여 보관하고, 필요할 때 원화로 환전하거나 해외에서 사용할 수 있는 외환 서비스입니다. 달러박스를 통해 고객은 입금한 달러를 카카오톡 친구에게 송금도 가능하며, 트래블월렛 카드를 이용해 해외 결제할 수 있습니다. 만 19세 이상 고객이라면 누구나 개설 가능하며, 달러박스 입출금 및 ATM 출금은 수수료 없이 이용 가능합니다. 또한, 전국 총 13곳(2025년 5월말 기준)의 신한은행 외화 ATM에서 카카오뱅크 앱 내 QR코드를 활용해 카드 없이 출금할 수 있도록 편의성을 높였습니다.

인도네시아 슈퍼뱅크 공식 런칭

인터넷전문은행 최초로 동남아시아 최대 플랫폼 기업인 Grab(그랩)과 함께 인도네시아 금융시장에 진출합니다. 2023년 9월 슈퍼뱅크 유상증자에 참여하여 지분 10%를 인수하였으며 2024년 6월 슈퍼뱅크를 공식 런칭하였습니다. 카카오뱅크는 모바일 뱅킹 성공 노하우와 금융 기술 역량을 바탕으로 상품 및 서비스, UI·UX에 대한 자문을 수행하였습니다. 향후 슈퍼뱅크의 상품·서비스 기획 및 개발 과정에 본격적으로 참여해 동남아 시장에 대한 이해도를 높이고 사업 경험을 축적해 글로벌 역량을 강화할 예정이며, 그랩과도 협력 논의를 이어가 시너지 창출을 모색해 나갈 계획입니다.

서비스 혁신을 통한 고객 만족도 제고

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. 앞으로도 금융기술연구소는 내·외부 기술 연결 그리고 비즈니스의 융합을 통해 연구 성과 실현을 가속화하며 새로운 가치를 창출하는 데 최선을 다하겠습니다.

금융기술연구소 주요 성과

연구개발 분야	주요 성과
인증	- 리소스 기반 연합 학습 방법과 이를 수행하는 로컬 장치 및 서버 특허 출원 - 개인화된 문답 데이터 생성 방법 및 이를 수행하는 서버 특허 출원 - BMVC 2024 컨퍼런스 발표 “Federated Learning for Face Recognition via Intra-subject Self-supervised Learning” - 적응형 라벨을 이용한 연합 학습 방법 및 이를 수행하는 장치 특허 출원 - 개인화 연합 학습 방법, 사용자 인증 방법 및 이를 수행하는 장치 특허 출원
사기탐지	- 텍스트의 분류 목적에 따른 분류 방법 및 이를 수행하는 컴퓨팅 장치 특허 출원 - EMNLP 2024 컨퍼런스 발표 “KorSmishing Explainer: A Korean-centric LLM-based Framework for Smishing Detection and Explanation Generation”
자산배분	자산 운용 서비스 제공 방법 및 이를 수행하는 서버 특허 출원
거대언어모델	- 자동 일기 콘텐츠 제공 방법 및 이를 수행하는 서버 특허 출원 - 가상 테이블 데이터 생성 방법 및 이를 수행하는 서버 특허 출원 - NeurIPS 2024 컨퍼런스 발표 “Expertise-Centric Prompting Framework for Financial Tabular Data Generation using Pre-trained Large Language Models” - 컴퓨팅 장치에서 수행되는 프롬프트 어택 탐지 방법 및 이를 수행하는 컴퓨팅 장치 특허 출원 - 프롬프트 어택 탐지 모델의 학습을 위한 학습 데이터 생성 방법 및 이를 통한 프롬프트 어택의 판단 방법 특허 출원 - 언어 모델을 이용한 지식 베이스 구축 방법, 지식 베이스를 이용한 응답 제공 방법 및 이를 수행하는 컴퓨팅 장치 특허 출원 - 언어 모델을 이용한 대화형 추천 방법 및 이를 수행하는 컴퓨팅 장치 특허 출원 - KAIST와 LLM Prompt Attack 탐지 모델 고도화 연구 수행
모델평가	- 딥러닝 모델의 스코어링 방법 및 이를 수행하는 서버 특허 출원 - 서비스 맞춤형 딥러닝 모델 평가 방법 및 이를 수행하는 서버 특허 출원 - 고려대학교와 금융 도메인에서의 Large Language Model 평가 방법론 연구 수행
설명 가능한 AI	- KAIST와 금융분야 설명가능 인공지능 알고리즘 고도화 연구 수행 - 대리 모델을 이용한 추정 가속화 방법 및 이를 수행하는 서버 특허 출원

🔗 금융기술연구소 홈페이지

연구성과의 비즈니스 실현 가속화

사용자가 편리하면서도 안전한 금융 생활을 누릴 수 있도록 AI 서비스 개발을 위해 노력하고 있습니다. 그 노력의 결실로 최근 금융 보안을 강화하는 'AI 스미싱 문자 확인' 서비스를 개발하여 성공적으로 상용화했습니다. 이 서비스는 스미싱 위험 문자를 분석하고 고객에게 '출처가 불분명한 URL 포함', '배송사기 스미싱 사례' 등 구체적인 판단 근거를 제공하며 보안 위협을 경고합니다. 출시 후 3개월 만에 21만 명 이상의 고객이 이용하며 금융 생활 밀접형 보안 서비스로 자리 잡았습니다. 카카오뱅크는 앞으로도 고객 편의와 규제 준수를 동시에 고려하여 안전한 금융 서비스를 제공하기 위해 차별화된 기술 개발과 실용적인 서비스 제공에 힘을 계속합니다.

금융분야 R&D 환경 발전 기여

금융기술연구소는 주요 대학들과 협력하여 첨단 AI 기술을 연구하며 금융 생태계 확장에 기여하고 있습니다. KAIST, 고려대 등과 함께 금융분야 설명 가능 인공지능 연구, 대규모 언어모델 평가방법론 연구, Prompt Attack 탐지 모델 고도화 등 다양한 연구 성과를 거두었습니다. 또한, 금융기술연구소는 혁신금융서비스 지정 제도의 망분리 규제 특례를 적용받아 연구 과정에서 대학뿐만 아니라, 핀테크 기업 등 외부와 긴밀히 협력할 수 있는 환경을 조성했으며, 이를 통해 개발된 기술을 신속히 검증하고 고도화할 수 있었습니다. 이러한 부분은 금융사의 R&D 환경을 개선하기 위한 '금융분야 망분리 개선 로드맵' 수립에도 주요 참고 사례로 활용되었습니다. 앞으로도 금융기술연구소는 외부와 내부 기술을 연결하며 비즈니스 가치를 만드는 역할에 최선을 다하겠습니다.

금융 AI-데이터 연구 강화

금융기술연구소는 중장기 금융 기술 트렌드를 예측하고, 이를 기반으로 연구개발 후보 분야를 선정하고 있습니다. 이러한 과정을 통해 카카오뱅크의 비즈니스 전략과 연계된 연구개발 과제를 발굴하고, 연구 성과가 실제 서비스 혁신으로 이어지는 선순환 구조를 구축하고 있습니다. 2024년 금융기술연구소는 NeurIPS, BMVC, EMNLP 등 세계적 권위의 AI 학술대회에서 금융 데이터 생성, 얼굴 인식 기술, 금융 보안 등을 주제로 연구 성과를 발표하며 주목받았습니다. 또한, AI 기반 대화형 추천, 딥러닝 모델 평가 방법 등 다양한 분야에서 다수의 특허를 산출하며 금융 AI 분야에서 독보적인 연구 역량을 입증했습니다. 특히, 금융기술연구소는 AI와 보안 기술을 금융 서비스에 접목하여 전자금융거래의 안정성과 신뢰도를 높이는 데 기여하고 있습니다. 앞으로도 논문 발표와 특허 출원을 지속하며 혁신적인 금융 기술 개발에 앞장설 계획입니다.

서비스 혁신을 통한 고객 만족도 제고

고객 접근성 극대화

빠르고 편리한 बैं킹 서비스

24시간 365일, 모바일 앱을 통해서 언제 어디서나 카카오뱅크 서비스를 이용할 수 있습니다. 앱 이용 중 발생할 수 있는 문의사항이나 문제를 빠르게 해결 할 수 있도록 무중단 AI 상담 챗봇을 운영하고 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. 주택담보대출과 전월세보증금 대출 상품의 신청 프로세스를 챗봇으로 구현하여 고객 편의성을 향상시켰습니다.

AI 챗봇 이용
상담 비율

69%

간편이체
착오송금 비율

0.0003%

스마트 출금 기능

카카오뱅크는 QR코드 인증을 통한 '스마트 출금' 기능을 제공하여, 고객이 카드나 통장 없이도 ATM 기기에서 간편하게 출금할 수 있도록 지원하고 있습니다. 이를 통해 온라인 뿐만 아니라 오프라인에서도 금융 서비스 접근성을 확대하고 있으며, 전국 어디서든 편리하게 이용할 수 있도록 CD/ATM 기기 확장을 지속적으로 추진하였습니다. 2024년 말 기준, 국내 약 10만 대의 CD/ATM 기기에서 카카오뱅크 스마트 출금 기능을 사용할 수 있도록 인프라를 구축하였습니다. 또한, 카카오뱅크는 2017년 출범 이후 ATM 수수료를 면제해 왔으며, 2024년 12월 말 기준 누적 면제 수수료는 3,793억 원에 달합니다.

CD/ATM 거래

(2017.08 - 2024.12 누적)

4.9억 건

취약계층 접근성 지원

대면 상담센터

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

간편 홈

연령과 관계없이 누구나 편리하게 앱을 사용할 수 있도록 간단한 화면 구성과 큰 글씨, 큰 버튼 등으로 가독성과 접근성을 높인 간편 홈 서비스를 운영하고 있습니다.

웹 접근성 향상

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

웹 접근성 품질인증 갱신

'웹 접근성 품질인증 제도'는 장애인 및 고령자가 웹 사이트 이용에 불편이 없도록 웹 접근성 표준을 준수한 우수 사이트에 대해 품질을 인증하고 마크를 부여하는 제도입니다. 카카오뱅크는 전문가 심사와 사용자 심사 에서 전 항목 합격을 받아 2024년 정보통신접근성 품질인증을 갱신하였습니다. 앞으로도 다양한 고객층이 카카오뱅크에 접근하는데 있어 불편함을 최소화 할 수 있도록 노력하겠습니다.

구분	웹 접근성 전문가 1차 심사	웹 접근성 사용자 1차 심사
심사 전체 결과	24개 항목 전체 합격	10개 항목 전체 합격
심사 구분	국가 공인 정보통신접근성 품질 인증 갱신 심사	국가 공인 정보통신접근성 품질 인증 갱신 심사
심사 기준	표준: 방송통신표준 '한국형 웹 콘텐츠 접근성 지침 2.1' 지침: 과학기술정보통신부 지정 '웹 접근성 품질인증 표준심사 지침'	기기: SenseReader 80.5/ NVDA 2024 장애유형: 전맹

서비스 혁신을 통한 고객 만족도 제고

고객 권익 보호

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 기존 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 ~ 2024.12 누적)

3,793억 원

중도상환수수료 면제 혜택
(2017.07 ~ 2024.12 누적)

1,735억 원

대출 금리 인하 권리 증진

카카오뱅크 고객은 소득 및 재산이 증가하거나 신용도가 상승하는 등 신용 점수 변동이 있을 경우 금리인하요구권을 행사하고 금리 인하를 적용 받을 수 있습니다. 연 2회 정기 안내 뿐만 아니라, 분기 별로 고객을 추가 선정하여 금리인하요구권에 대해 적극적으로 안내하고 있습니다. 2024년 한 해 동안 금리인하요구권을 활용해 고객이 절감한 이자는 총 97억 원에 달합니다.

🔗 카카오뱅크 금리인하요구권

휴면예금/보험금 찾기 서비스

'휴면예금/보험금 찾기' 서비스를 통해 장기간 미사용으로 소멸시효가 지나 사용할 수 없는 휴면예금 및 보험금을 카카오뱅크 앱을 통해 손쉽게 조회하고 찾을 수 있도록 지원하고 있습니다. 출시 이후 139만 건의 휴면예금/보험금이 지급되었고, 그 지급액은 약 364억 원에 이릅니다.

신용대출 비교하기를 통한 금융접근성 제고

'신용대출 비교하기' 서비스를 통해 타금융사 신용대출 상품을 빠르고 간편하게 비교해 볼 수 있도록 소개합니다. 고객은 60여 개의 다양한 금융사의 신용대출 상품을 한번에 조회하여 탐색 비용을 줄일 수 있습니다.

연계대출/신용대출 비교하기
서비스 대출실행금액
(2019.04 ~ 2024.12 누적)

10.3조 원 돌파

신용정보 관리 서비스

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 ~ 2024.12 누적)

942만 명

전세사기 예방 서비스

등기부등본, 건축물대장, 시세 등을 분석해 전셋집 안전도를 주기적으로 진단하고 이사 전후에 해야할 일들을 안내해주는 '똑똑한 전세관리 서비스'를 제공하고 있습니다. 전세 기간 동안 전셋집에 권리침해 사항이 생기거나 경매 시 보증금 반환 가능여부 등에 변동이 생기면 고객에게 알림으로 안내해, 고객의 주거 권리 침해를 방지하고자 노력하고 있습니다.

포용적 금융을 통한 가치 창출

포용적 금융상품과 서비스

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 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 금융상품 및 서비스 현황					
	청소년	청년	중·저신용자	사회취약계층	소상공인
상품 및 서비스	카카오뱅크 mini - 아동·청소년들이 송금, 결제, 저금 등 금융 서비스 이용 가능 카카오뱅크 미니카드 - 아동·청소년 전용 선불전자지급 수단의 카드 - 교통카드로 사용 가능 - 앱을 통해 교통카드 충전 가능 - 청소년 유해업종 결제를 차단하는 '클린 가맹점'운영 카카오뱅크 미니 26일 저금 - 금액을 지정하여 자동으로 일정금액 저금 가능	청년 전월세 보증금 대출 - 무주택 청년 대상 전월세 보증금 대출 상품 - 카카오뱅크 앱 인증서를 통한 서류 제출 - 주말이나 공휴일 관계없이 원하는 시간 언제든지 대출 실행 가능	중신용/중신용 플러스 대출 - 신용도에 따라 대출 이용 커버리지를 넓힌 중신용자 전용 대출 상품 중신용 비상금 대출 - 중신용자 고객이 이용할 수 있는 마이너스 통장 대출 방식의 소액 대출 상품 대안신용평가모형 '카카오뱅크스코어' 최초 도입 - 대안정보(유통정보, 도서구매 등) 활용하여 개발 - 금융이력부족 고객, 중신용 고객 세분화	햇살론15/햇살론뱅크 - 저소득 및 최저 신용자를 대상으로 한 서민금융진흥원 신용보증 대출 상품 서민금융지원 서비스 - 서민금융진흥원 연계를 통한 다양한 금융서비스 제공 사회 취약계층 보호 - 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	개인사업자 신용대출 - 중·저신용 사업자를 포괄한 비대면 대출 상품 - 사업을 시작한 고객이라면 누구나 받을 수 있는 신용대출 개인사업자 보증서대출 - 보증료 50% 지원 - 부산·인천·대구·대전·경북·충남 6개 지역 협약 상품 - 은행권 최초 100% 비대면 개인사업자 보증서 대출
	- 제한된 결제수단(교통카드, 상품권)만 사용할 수 있었던 청소년에게 금융 편의성 및 생활 서비스 제고 - 청소년이 올바른 금융, 지출 습관을 가질 수 있도록 지원	- 청년 주거 안정에 기여 - 제출 서류 간소화 및 사·공간적 제약이 없는 대출 서비스 제공으로 고객 편의 증대	사회 초년생 및 금융이력부족 고객의 금융 접근성 제고 및 중·저신용자 금융지원 확대	- 고령자, 장애인 고객 상담 편의성 제고 - 금융 사각지대에 놓여있는 사회취약계층의 금융 접근성 제고	- 지역경제 및 소상공인 금융 활성화에 기여 - 은행 방문 없는 편리한 대출 서비스 제공 - 소상공인 금융비용 경감
현황 및 실적	누적 가입자 248만 명 돌파	청년 전월세보증금 대출 누적 10조 원 공급	중·저신용자 대출 누적 12.6조 원 공급	햇살론 대출 누적 3,409억 원 공급	개인사업자 신용대출 누적 1.65조 원 공급 개인사업자 보증서대출 누적 1.02조 원 공급 개인사업자 보증료 누적 128억 원 지원

포용적 금융을 통한 가치 창출

포용적 금융상품과 서비스의 사회적 가치

사회적 가치 측정 결과^{*)}

대출이자 감면 혜택

약 5,289억 원

약 3,070억 원

약 1,753억 원

2022년

2023년

2024년

^{*)} 2022년 및 2023년은 햇살론 15 및 중저신용자 대출을 대상으로 가치를 산정하였으며, 2024년은 청년 전월세보증금 대출 및 개인사업자보증서대출을 추가로 고려하였음

(단위: 억 원)

상품구분	금리할인효과 ^{*)}
햇살론15	39
중·저신용자대출	3,729
청년전월세보증금 대출	1,067
개인사업자보증서대출	454
합계	5,289

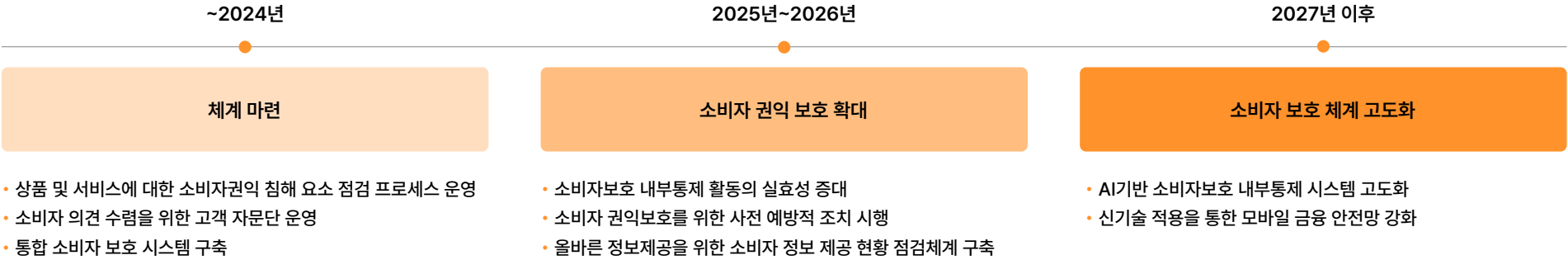
^{*)} 금리할인효과 = 연평균대출잔액 x (시장금리 대용치 - 카카오뱅크 적용금리)
상기 측정 결과는 카카오뱅크의 포용적 금융 중 일부만을 포함하며, 여러 가정을 전제로 도출한 추정치임

금융소비자 보호

금융소비자 보호 체계

카카오뱅크는 금융소비자의 권익보호를 최우선가치로 인식하고, 금융혁신을 통해 금융소비자와 동반 성장하는 은행이 되고자 합니다. 이를 위해 중장기 목표를 수립하여 금융소비자보호 체계의 정립 및 고도화를 위해 지속적으로 노력하고 있습니다.

금융소비자 보호 중장기 목표

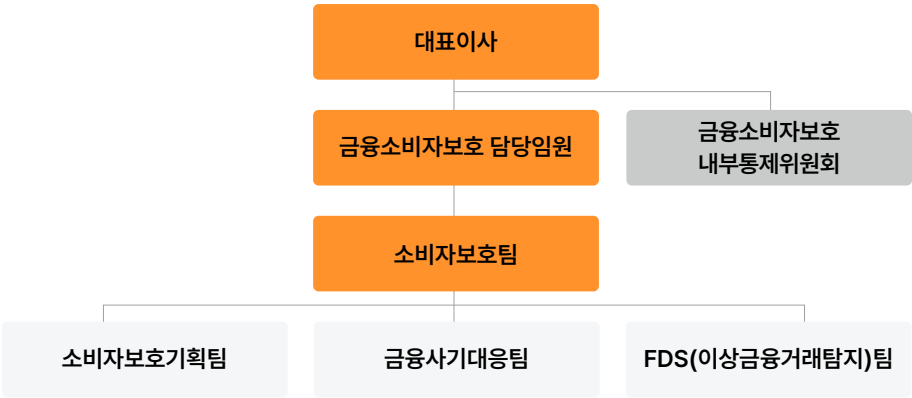


금융소비자 보호

금융소비자 보호 체계

독립적인 금융소비자 보호 체계 운영

카카오뱅크는 독립적인 금융소비자 보호 체계를 구축하여 금융소비자의 권익을 보호하고 있습니다. 공정하고 신속한 민원처리와 효과적인 금융사기 예방을 위해 소비자보호기획팀, 금융사기대응팀, FDS팀으로 구성된 소비자보호팀을 운영하고 있습니다. 또한 금융소비자보호에 관한 내부통제를 수행하는 '금융소비자보호 내부통제위원회'를 대표이사 주관 하에 분기별로 개최하여 그 결과를 이사회에 보고하고 있습니다. 이를 통해 소비자 권익 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 카카오뱅크에 직접 민원을 접수할 수 있습니다.



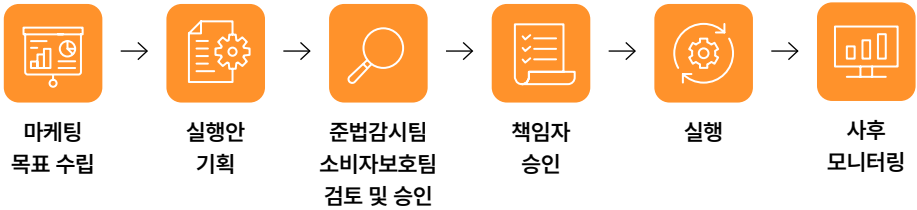
금융소비자보호 임직원 교육

강화되는 금융당국의 소비자 보호 정책을 임직원에게 적시에 전달하고, 이를 대고객 서비스 및 상품에 반영할 수 있도록 노력하고 있습니다. 이를 위해 고객을 대면하는 임직원을 포함한 전 임직원을 대상으로 반기 1회 소비자 보호 교육을 실시하고 있으며, 신규입사자의 경우 별도로 금융소비자 보호 교육을 진행하고 있습니다. 또한, 매년 교육 시행 후 만족도 조사를 통해 효과성을 검토하고, 개선 사항을 분석하여 교육 내용에 반영하고 있습니다. 아울러, 민원 통계 및 주요 사례, 금융당국의 정책 변화 등 대외 환경을 고려한 교육 콘텐츠를 제작하여 임직원의 금융소비자 보호 역량 강화를 지속적으로 지원하고 있습니다.

책임 있는 마케팅

카카오뱅크는 공정한 광고·마케팅 정책 수립 및 실행 프로세스를 준수하기 위해 노력하고 있습니다. 상품이나 서비스 광고물 또는 안내장에 소비자 권익 침해 요소가 있는지, 이해하기 쉬운 용어가 사용되었는지 등을 「금융소비자보호에 관한 내부통제 기준」에 따라 상시 점검하여 고객의 권익을 보호합니다. 또한, 서비스 제공 과정에서 부당한 고객 유인이나 구속조건부 거래 등 공정한 시장 질서를 저해할 수 있는 위험을 사전에 인식하고 이를 고려하여 거래 절차를 투명하게 운영하고 있습니다. 시장 경쟁을 저해하는 요소가 없는지 점검하며, 법적·윤리적 기준을 철저히 준수하기 위한 내부 노력을 강화하고 있습니다.

마케팅 목표 수립 및 실행 프로세스



소비자 권익 위험 관리

신상품 출시 전후 활동과 VOC 현황 공유 및 보고를 통해 소비자 권익 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

금융소비자 보호 활동

금융사기 예방

디지털 금융의 일상화로 소비자들이 보다 편리하게 금융 서비스를 이용할 수 있게 된 반면, 보이스피싱, 스미싱 등 다양한 형태의 금융사기 수법은 한층 정교하고 다양해지고 있습니다. 이에 카카오뱅크는 소비자 보호를 핵심 가치로 삼고, 기술 기반의 혁신적인 금융사기 예방 서비스를 지속적으로 고도화해 나가고 있습니다.

위험거래 주의 문구	개인 간 거래 사기 방지를 위해 거래 위험도가 높은 이체 거래 건을 탐지하여 주의 문구를 화면에 노출하는 서비스를 제공하고 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 셀카 인증을 적극 도입하고 있습니다.
무자각 인증	휴대폰 이용자의 미세한 입력습관을 분석하여 본인을 확인하는 무자각 인증 기술을 적용한 이상거래 탐지 서비스를 제공합니다.

보이스피싱 예방

금융소비자를 보이스피싱 피해로부터 보호하기 위해 적극적인 모니터링을 실시하고 있습니다. 보이스피싱 모니터링 시스템은 머신러닝 기반의 사기 거래 탐지 기술과 맞춤형 안내·문진 제도를 통해 금융사기 피해를 예방하고 있습니다. 아울러, 공식 SNS 채널을 통해 신종 전기통신금융사기 수법을 신속히 공유하여 고객의 피해 예방을 지원하고 있습니다.

2024년 보이스피싱 피해 예방 금액

371억 원

악성앱 탐지

전화 가로채기 앱 등 보이스피싱에 이용되는 악성 앱을 금융거래 전 미리 감지하여 위험거래를 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.

AI 스미싱 문자확인

생성형 AI를 통해 불분명한 URL이 포함된 의심문자의 스미싱 가능성 여부를 판단하여 금융소비자를 보이스피싱으로부터 보호하고 있습니다.

명의도용 탐지서비스

카카오뱅크 앱에 접속하는 기기의 피싱 취약 여부를 판별하고, FDS연동을 통해 본인확인을 진행함으로써 제3자에 의한 무단거래를 사전에 차단합니다.

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.

2024년 이상 거래 징후가 감지되어
결제가 차단된 금액

8.3억 원

금융소비자 보호

금융소비자 보호 활동

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.

금융교육 이니셔티브 활동

온라인 및 오프라인의 다양한 채널을 통해 고객과 지역사회의 금융 이해력 제고를 위해 지속적으로 노력하고 있습니다. 자립준비청년에게는 실생활과 밀접한 주제의 교육을, 시니어에게는 금융사기 피해 예방 교육을 제공하는 등 각 교육 대상자의 특성과 필요에 맞춘 차별화된 금융 교육을 운영합니다.

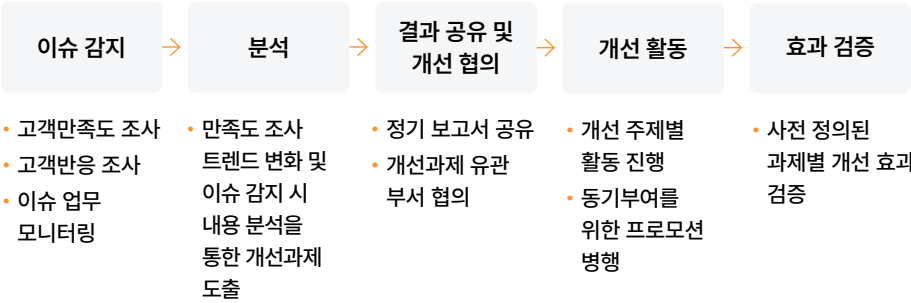
대상	교육 내용	상세 내역	교육 채널
일반	신종금융사기수법, 피해사례, 피해대처방법 등 금융관련 다양한 교육 콘텐츠를 제작하여 게시	• 카카오�뱅크 앱 내 '최근 금융사기 유형', '돈이 되는 이야기'를 통한 금융교육 • 카카오�뱅크 홈페이지 내 금융사기 예방 콘텐츠인 '속지마 금융사기' 시리즈 연재 • 신종 사기수법, 금융감독원 보도자료 등 게시 • 카카오�뱅크 브런치를 통해 다양한 금융교육 콘텐츠 게시	• 카카오�뱅크 앱 • 카카오�뱅크 홈페이지 • 블로그
아동 및 청소년	은행연합회 사회공헌 플랫폼 Bank it을 활용하여 청소년 도박 방지 캠페인 진행 및 금융범죄예방 교육 진행	• 학교 밖 청소년 562명 대상으로 총 61회, 120교시에 걸친 오프라인 금융교육 진행 • 교육 콘텐츠 제작의 일환으로 '온라인 불법도박', '청소년 불법사채', '대포통장', '취업사기', '개인정보 보호' 등 총 5개의 유튜브 쇼츠 영상 제작 및 배포 • 청소년 도박 방지 캠페인 유튜브 영상 제작 및 배포	• 은행연합회 사회공헌 플랫폼 Bank it • 유튜브 콘텐츠 • 오프라인
	금융감독원 주관 1사1교 금융교육에 참여하여 결연 초/중/고등학생을 대상으로 금융교육 제공	• 물리적으로 대면 금융교육 접근성이 상대적으로 낮은 제주도에서도 오프라인 교육 진행하여 금융 교육의 지역적 불균형 해소	• 오프라인
청년	자립준비청년 대상 금융 리터러시 교육 진행	• 자립준비청년을 대상으로 금융사기 예방, 소비 관리, 저축 및 투자, 주택 계약 등 실생활과 밀접한 주제 교육 • 교육 수강 이후에는 일대일 멘토링을 통한 재무 컨설팅 제공	• 오프라인
시니어	AI Call을 활용한 시니어 대상 금융사기 예방교육 및 오프라인 심화교육 진행	• 시니어 1,705명을 대상으로 실제 금융범죄 사례를 기반으로 구성된 교육과정에 따라 금융범죄에 대한 대처 능력을 향상시킬 수 있는 교육 진행 • 고위험군을 선별하여 별도로 사후 오프라인 심화교육 진행	• 모바일(AI Call 활용) • 오프라인
	시니어금융교육협의회 주관, 시니어 대상 금융사기예방을 주제로 한 연극을 통한 교육 진행	• 금융사기 유형과 예방법을 연극 형식으로 구성하여 고령층에게 보다 쉽게 금융사기 피해 예방법 전달 • 비대면 금융사고에 대해 금융회사가 일정 부분 책임을 분담하는 '책임분담제도'를 소개	• 오프라인

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

20대부터 60대까지 다양한 연령과 지역, 고른 성비의 고객으로 구성된 총 80여 명의 자문단을 통해 상품과 서비스에 대한 다양하고 균형 있는 의견을 청취합니다. 상품/서비스, 마케팅 활동 등 다양한 주제에 대한 설문조사를 실시해 서비스 품질을 향상하기 위한 의견을 수렴하고 개선 과제를 도출합니다. 자문단을 통해 청취한 소비자의견 및 도출된 개선 과제는 금융소비자보호 내부통제위원회에 보고하고 있습니다.

2024년 고객자문단 주요 활동

고객자문단 대상 설문조사 실시

설문 내용	카카오뱅크 신규 상품/서비스 홈 UX/UI 개편에 따른 만족도 조사, 카카오뱅크와 시중은행 이용경험 상호 비교 조사
시행 기간	2024.6.11~12.13
설문 방법	온라인 설문
조사 결과	카카오뱅크 신규 상품/서비스, 홈 UX/UI 개편에 따른 만족도 조사 모임통장 전용 체크카드, 공모주 청약 정보 서비스의 만족도가 높으며, 홈 UX/UI개편에 따른 앱 사용성 향상 및 방문 횟수 증가 의견
	카카오뱅크와 시중은행(인터넷전문은행 제외) 이용경험 상호 비교 조사 26주적금, 세이프박스 등 단기간 자금을 효율적으로 운영할 수 있는 상품에 대한 선호도가 높으며, 시중은행에서 제공 중인 상담 예약 서비스, 비대면 VIP 서비스 등 맞춤형 고객 서비스 확대 필요 의견

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	2024.11.6
개최 방법	대면(카카오뱅크 여의도오피스)
실시 결과	금융감독원 담당자와 카카오뱅크 고객자문단의 자문위원 5명이 금융취약 계층의 금융환경 제고를 위해 논의하고 전반적인 제도개선 등을 건의 및 청취함

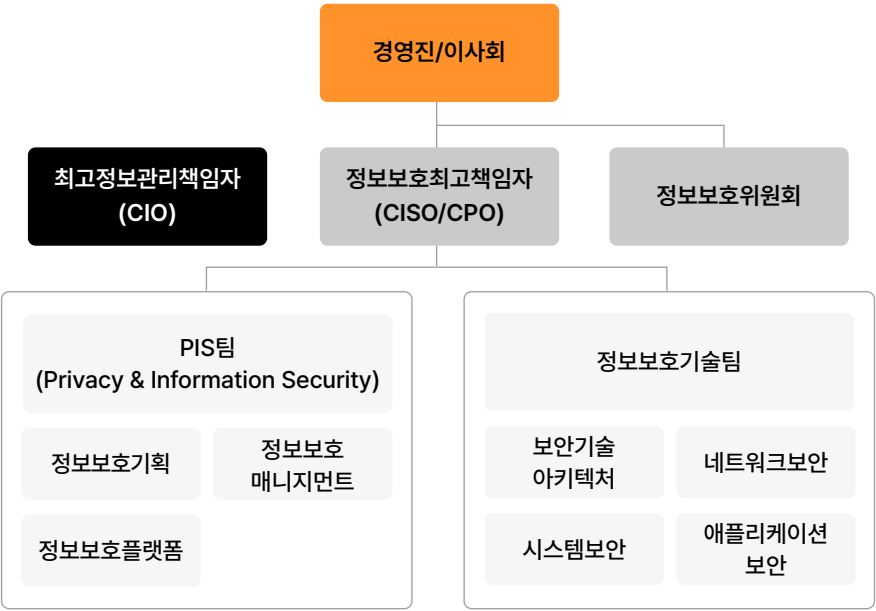
정보보호

정보보호 관리 체계

전문화된 정보보호 조직을 바탕으로
신뢰받는 관리체계를 운영하고 있습니다.
**AI, Cloud, 오픈소스 등 선도기술을
안전하게 활용하고, 관련 컴플라이언스를
준수하여 대고객 서비스의 안전성을
강화하겠습니다.**
또한 실효성 있는 (개인)정보보호
점검과 고객정보 관리를 강화하여 규제
리스크에 선제적으로 대응하며, 지속
가능한 (개인)정보보호 관리체계를
구축하겠습니다.

정보보호 조직
관련 법령에 따라 자격 요건을 갖춘 전문성 있는 임원을 정보보호최고책임자(Chief Information Security Officer, CISO) 및 개인정보보호책임자(Chief Privacy Officer, CPO)로 지정하고 있으며, 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 사항을 심의·의결하고, 최고경영자에 보고하고 있습니다.

정보보호 조직 체계



임직원	- 고객정보는 업무상 필수적인 인원으로 접근을 제한 - 고객정보는 보안 조치가 적용된 환경에서 접근하며, 접근 시 강화된 인증 절차 적용 - 고객정보 접근 내역을 주기적으로 점검하고, 이상 행위 모니터링 수행 - 정보보호 정책 준수를 위한 임직원 교육 기준 수립 및 시행
고객	- 고객의 개인정보 열람, 정정·삭제 등 정보 주체의 권리를 보장하고 자기결정권을 존중 - 정보 수집은 최소화하고 이용 기간 경과 시 즉시 삭제, 관련 법령 기준에 따라 처리 - 개인정보 활용 동의서에 옵트-인 방식 적용으로 고객의 정보 처리 권리 명확화
제휴사 및 개인정보 위·수탁 협력사	- 보안관리약정서 체결을 통한 개인정보 처리에 관한 안전성 확보조치 의무 적용 - 연 1회 이상의 정보보호 점검을 통하여 개인정보 처리 현황 적정성을 평가하고, 그 결과를 정보보호최고책임자(CPO)에게 보고
일반 외주협력사	- 외부주문보안지침 및 외부주문보안관리업무매뉴얼 등 외주 협력사에 대한 정책을 수립하고 관리 - 정보보안 일일 점검 수행 및 보안 모니터링 체계 운영
🔗 개인정보처리방침	

정보보호

정보보호 강화

정보보호 및 개인정보보호 중장기 계획

구분	단/중기 (~2026년)	장기 (2027년 이후)
전자금융거래 안정성 확보 및 이용자 보호	- 신규 Biz/서비스 (개인)정보보호 규제 준수 집중 대응 - 전자금융거래서비스 보호체계 고도화 (개인)정보보호 관리체계 인증 유지 및 신규 획득	
신기술 주도의 디지털 혁신을 위한 보안 환경 구축	AI보안관리체계 중점 구축/운영	신기술 환경 침해 대응/보안관리 체계 수립
침해 대응 체계 고도화	Zero Trust 관점의 침해대응 체계 구축	신규 위협 및 침해 대응 모델 발굴

정보보호 점검

연 1회 정보보호 관리체계 전반과 모든 정보자산을 대상으로 취약점 분석·평가를 실시 및 연 3회 이상의 모의해킹으로 외부 침해 가능성을 점검하며, 특히 대고객 서비스의 경우 출시 전 보안성 심의 절차를 통해 안전성을 검증하고 있습니다. 또한, 금융위원회 주관 정보보호 상시평가제를 통해 개인신용정보의 활용·관리 실태를 정기적으로 점검하고 있으며, 2021년부터 4년 연속 최고등급(S등급)을 획득하고 있습니다.

정보보호 인증

국내외 인증기관을 통해 정보보호 관리체계를 주기적으로 검증하며, 연 1회 재평가를 통해 모든 사업장에 대한 보안 수준을 유지하고 있습니다. 2024년에는 클라우드 환경의 정보보호 역량 강화를 위해 ISO/IEC 27017, 27018 인증을 신규 획득하여, 카카오뱅크 On-premise 환경 뿐만 아니라 클라우드 환경에 대한 안전한 정보보호 관리체계를 운영하고 있음을 입증하였습니다.

구분	인증내역	인증기관	유효기간
ISMS-P	- 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	금융 보안원	2023.11.22 ~2026.11.21
ISO 27001	- 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 ~2025.10.31
ISO 27701	- 국제표준 개인정보보호 인증 - 전자금융 거래 서비스에 대한 개인정보 보호 관리체계 (PIMS) 수립 및 운영 여부	DNV	2022.10.20 ~2025.10.19
ISO 27017	- 국제표준 클라우드 정보보안 관리 인증 - 클라우드 환경의 운영 관리 절차, 클라우드 서비스에 특화된 정보보호 통제, 클라우드 서비스 모니터링	DNV	2022.11.06 ~2025.10.31
ISO 27018	- 국제표준 클라우드 환경 내 개인정보보호 인증 - 개인정보의 수집, 이용, 보관, 유통방지, 위탁된 개인정보 처리, 개인정보 관련 컴플라이언스 준수	DNV	2022.11.06 ~2025.10.31

정보보호

정보보호 강화

보안 아키텍처

고객정보와 뱅킹시스템이 위치하는 네트워크망을 외부 통신망으로부터 물리적으로 분리하여, 외부 침해로부터의 완전한 격리를 구현하고 있으며, 외부 통신망 연결이 업무상 불가피한 경우 기술적 조치를 취하고 책임자 승인 과정을 의무화하는 등 철저한 보안을 유지하고 있습니다. 또한 데이터 중요도 및 용도별 네트워크 존(zone) 분리를 통하여 효과적인 침해 대응과 유사시 피해를 최소화하고 있습니다.

정보 보안 침해 대응 기술

지능화되고 고도화되는 외부 침해 시도에 대응하기 위해 최신 기술을 적용한 보안 대응 체계를 구축하고, 내·외부 시스템 로그의 상관관계를 분석해 지능화된 모니터링이 가능하도록 자체 개발한 보안통합분석시스템을 적용하고 있습니다. 이를 통해 고객정보에 대한 이상 접근 징후 관리, 고객 정보 및 내부 정보 유출 시도 등 다양한 위험 시나리오를 적용하여 위험을 관리하고 있습니다. 이외에도 여러 최신 보안기술을 도입하기 위해 기술연구를 강화하고 있으며, 외부 솔루션의 한계성을 고려하여 자체적인 보호 로직을 연구, 개발하여 고도화되는 침해 공격에 대응하고 있습니다.

제로트러스트(Zero Trust) 정책 도입

카카오뱅크 업무 환경을 반영한 실질적 위험 기반의 보안대응 체계를 구성하기 위하여 제로트러스트 아키텍처를 설계하였으며, 설계된 아키텍처를 기반으로 2025년부터 영역별로 구축을 진행하고 있습니다. 제로트러스트는 명확한 인증 과정을 거치기 전까지는 모든 사용자, 기기 및 네트워크 트래픽을 신뢰하지 않으며, 인증 후에도 끊임없이 신뢰성을 검증함으로써 기업의 정보 자산을 보호하는 보안 모델을 의미합니다. 카카오뱅크는 제로트러스트 정책에 따라 비인가 혹은 상태가 변경된 디바이스의 접속 차단/검증, 데이터접근 요청의 모니터링 등의 프로세스를 도입하여 내부 보안을 강화하고 있습니다. 앞으로도 제로트러스트 정책 기반의 다양한 보안 기술 연구 및 적용으로 신기술을 활용한 새로운 공격방식에 선제적으로 대응해 나가겠습니다.

2024년 전체 IT 예산 대비 정보보호 예산 집행액

11.8%

정보보호

정보보호 강화

정보보호사고 대응

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	- 금융권 통합보안관제 - 전자금융서비스 취약점 점검 - 침해사고 모의 훈련
화이트햇 조직과의 협력	전자금융거래서비스 및 서비스 환경에 대한 공격자 관점의 모의해킹
고려대학교 정보보호 대학원과의 협력	- AI 기반 최신 보안기술의 연구개발 고도화 논의 - 최신 보안 기술 동향 및 침해 대응기술 논의 - 전자금융서비스 보안 기술 아키텍처 논의 - 고도화되는 전자금융 보안 위협에 대한 대응 방안 논의

협력사 정보보호 지원

「신용정보의 이용 및 보호에 관한 법률」 및 「개인정보보호법」에 따라 연 1회 개인정보 처리 수탁업체에 대한 현황 점검을 진행하고 있으며, 해당 점검에는 기술적·물리적·관리적 보안 점검 및 재위탁 관리 절차 적정성, 정보보호 교육 적절성 점검 등이 포함됩니다.

정보보호 교육 및 인식 제고 활동

계약직을 포함한 전 임직원을 대상으로 (개인)정보보호에 대한 인식 제고를 위해 교육을 의무적으로 실시하고 있습니다. 정기 교육 외에도 임직원들이 자유롭게 참여할 수 있는 상시 외부 (개인)정보보호 교육을 통해 (개인)정보보호 역량과 인식을 지속적으로 강화하고 있습니다.

정보보호교육 실시 현황

교육제목	임원	CISO	정보보호	정보기술	일반직원
데이터 개방 시대의 금융보안	●				
금융IT법규 및 개인정보보호법 위반사례	●				●
금융회사 임직원이 준수해야 하는 금융 IT 내부통제		●	●	●	●
내부정보 유출방지를 위한 자가 수준 진단 및 준수사항		●			
자율보안체계 수립을 위한 금융권 위험관리 방안		●	●		
금융IT 내부감사 활동의 이해			●	●	●
금융권 오픈소스 및 공급망 보안 이해				●	
개인정보 취급자를 위한 금융권 개인정보보호				●	
AI를 이용한 금융데이터 분석 실습			●		
인당 필수 이수시간	4	6	13	9	6

임직원 정보보호 및 개인정보보호 교육 실시 현황

(교육 시점 당시 총 임직원 수 1,593명 중 휴직, 안식휴가 등 55명 외 전 임직원 수로 완료)

100%

인재확보 및 육성

기업문화

카카오뱅크만의 특별한 기업문화 프로그램

다양한 커뮤니케이션 프로그램과 특색 있는 행사를 통해 고유의 기업문화를 만들어가고 있습니다. '팀의 성공이 곧 회사의 성공이다'라는 관점 아래 팀의 응집력을 강화하고, 문제를 함께 해결하는 팀십(Teamship) 프로그램을 운영하고 있으며 조직 진단과 개발 프로그램을 연계해 기업문화를 주기적으로 회고하고 개선하고 있습니다.

구분	주요 프로그램	주요 내용
커뮤니케이션	일(1)톡	카카오뱅크 월간 비즈니스 실적과 주요 소식 공유
	월간카뱅 & 스크린너 카뱅	임직원이 꼭 알아야 할 이슈와 일하는 이야기를 담은 사내 매거진
	Alignment Activities	카카오뱅크의 비전과 서비스 현황을 공유함으로써 전사목표·조직목표·개인목표가 연결될 수 있도록 지원하는 활동
팀십 강화	블렌딩	팀원들의 서사를 이해하고 팀 미션을 수립하며 서로의 기대역할을 점검하는 팀빌딩 프로그램
	Do & Don't	카카오뱅크 워크롤과 일하는 방식에 기반하여 조직 그라운드룰을 정립하고 합의하는 프로그램
	피드백 세션	동료의 성향을 이해하고 상대의 성향에 맞춘 피드백을 연습해보는 프로그램
조직개발	조직진단	카카오뱅크만의 맞춤 문항을 활용하여 조직 내 다양한 이슈를 찾아 개선 방향을 함께 고민해 나가는 프로그램
	조직개발 프로그램	시너지를 내기 위해 팀이 해결해야 할 문제와 필요한 솔루션을 찾는 프로그램
전사 행사	서비스 런칭 기념	서비스 오픈을 기념하며, 카카오뱅크의 성장을 돌아보고 임직원 간의 헌신에 감사를 표하는 시간을 갖는 행사
	송년회	한 해 동안의 성과와 배움을 되짚어보고, 다가올 한 해를 준비하는 카뱅인의 축제

2024 송년회

매년 한 해 동안의 성과를 되짚어 보고 내년을 준비하는 송년회를 개최합니다. 2024년 송년회는 '카카오뱅크 연말정산'이라는 콘셉트 아래, 경험과 성장을 되돌아보는 따뜻한 시간으로 마련됐습니다. 임직원들은 카카오뱅크의 시그니처 상품인 '기록통장'과 '모임통장'을 실물 통장 형태의 '회고 톨킷'으로 받아, 개인과 팀 차원에서의 회고를 함께했습니다.

Alignment Activities(AA)

Alignment Activities는 카카오뱅크의 비전과 서비스 현황을 전사적으로 공유함으로써, 전사 목표-조직 목표-개인 목표 간의 연결고리를 강화하고, 모든 임직원이 한마음으로 목표를 달성할 수 있도록 돕는 활동입니다. 임직원들은 Alignment Activities에 참여하며 서비스 관련 아이디어를 공유하거나, AA Day를 통해 조직별 목표와 성과, 고민을 확인합니다. 매 반기 마다 개최되는 AA Day는 카카오뱅크와 각 조직의 실적과 성장 스토리를 공유하는 '성과 공유세션', 프로젝트 성공 비하인드 스토리를 담은 '주제 발표' 외부의 새로운 관점을 제공하는 '인사이트 세션', 보이지 않는 곳에서 카카오뱅크의 안정적 운영과 성장을 이끌고 있는 임직원을 조명하는 '히든히어로' 등으로 구성되어 개인의 목표와 성과를 점검하고 협업 동료들과 피드백을 주고받는 역할을 하고 있습니다.

컬처서베이(조직 진단)

전체 임직원을 대상으로 매년 연 1회 실시하는 컬처서베이를 통해 카카오뱅크의 기업문화는 어떤 모습인지, 성과에 부정적 영향을 미치는 요인은 없는지, 조직 간 문화 편차는 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 제도 개선으로 이어지도록 노력하고 있습니다.

카카오뱅크의 일하는 방식

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

- 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 돕습니다.
- Respect and Commit Together 우리는 다름을 존중하되 결정된 사항은 믿고 헌신합니다.
- Reflect for the Better 우리는 성찰과 회고를 통해 더 나은 결과를 만들어 갑니다.

인재확보 및 육성

인재 확보

우수 인재 영입 노력

지속가능한 성장을 위해 가장 중요한 자산을 '인재'로 여기며, 적극적으로 우수 인재를 영입합니다. 이를 위해 '직무 수행 역량'과 '컬처 핏(Culture Fit)' 두 가지 기준을 갖추고 있습니다.

- 직무 수행 역량: 지원자가 해당 직무에 대한 경험과 전문성을 보유하고 있는지를 평가하기 위해 서류 전형과 직무별 과제 전형이 진행됩니다.
- 컬처 핏(Culture Fit): 카카오뱅크의 일하는 방식에 적합한지를 확인하기 위해 '컬처핏 프로파일 서베이'를 실시한 후 면접을 진행하며, 지원자의 강점을 파악하고 면접에서 적합한 질문을 도출하는 데 활용됩니다.

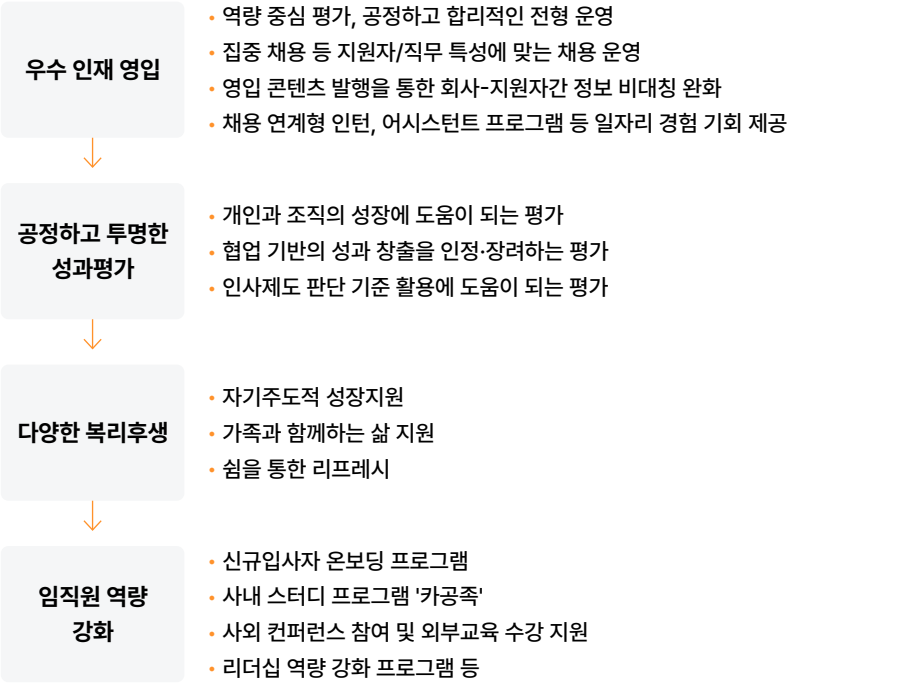
우수 인재 유치를 위해 다양한 경로와 전략을 바탕으로 노력하고 있습니다. 역량 중심의 평가 원칙을 준수하며, 성별, 연령, 장애, 출신 등에 따른 차별을 배제하고 공정한 채용을 실현하고 있습니다.

인재 확보 전략	내용
상시 인재풀 등록	• 별도 마감 기한 없이 상시 등록 가능한 인재풀을 운영하여 유관 인재 정보를 지속적으로 확보 • 채용 수요 발생 시 인재풀을 신속히 검토·접촉함으로써 적시에 우수 인재를 확보할 수 있는 체계 마련
하이라이트 채용 / 채용 Boost	• 핵심 직무 인재의 조기 확보를 목표로 채용 일정 단축 및 효율적 절차 운영
채용 상담부스 운영	• 2024년부터 금융권 공동 채용 박람회에 참여하여 채용 상담 부스 운영 • 2024 스프링캠프, 드로이드 나이트 등 세미나에 후원하여 채용 상담부스 운영
영입 콘텐츠 발행	• 회사·직무 소개 영상, 임직원 인터뷰, 직무 안내서 등 다양한 형식의 콘텐츠를 제작·배포 • 지원자와 회사 간 정보 비대칭을 해소하고 직무 및 조직에 대한 이해도 제고

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 돕고 있습니다.

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. 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 임직원 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.



포상 제도

대상 임직원	비정규직을 포함한 모든 임직원
포상대상	- 뛰어난 창의성으로 카카오뱅크의 혁신에 크게 기여한 경우 - 우수한 업무수행이나 헌신적인 노력으로 카카오뱅크의 발전에 크게 기여한 경우 - 카카오뱅크의 이미지 제고에 크게 기여하거나 명예를 크게 고양시킨 경우 - 카카오뱅크의 내규 및 관련 법규를 준수하고 내부통제활동을 성실히 수행하여 사고예방, 문제 조기발견에 크게 기여한 경우 등
포상시기	- 상·하반기 연 2회 실시 - 인사위원회에서 필요하다고 인정하는 경우 수시로 실시
비고	2024년 노사 간 포상협의체를 운영을 통해 포상기준에 대한 전반적인 검토 및 개선 진행

직무발명보상금

임직원의 발명을 보호하고 장려하기 위해 직무발명보상제도를 운영합니다. 임직원의 아이디어와 창작물에 대해 직무발명보상을 제공함으로써 카카오뱅크의 지식재산권을 확보하는 동시에, 임직원들의 기술개발 의욕을 높이고, 더욱 혁신적인 아이디어를 발굴하고 창출할 수 있는 동기를 제공합니다. 2024년에는 총 113명에게 직무발명보상금이 지급되었습니다.

인재확보 및 육성

인재 육성

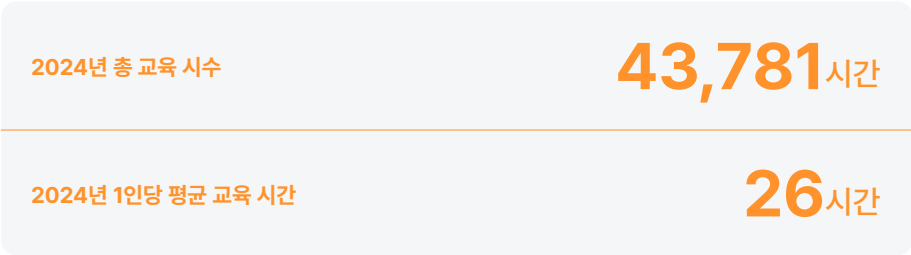
복리후생 제도

임직원이 일하기 좋은 환경을 조성하고, 자기주도적 성장을 지원할 뿐 아니라 임직원의 건강과 가족을 지원하기 위해 다양한 복리후생 제도를 운영합니다.

구분	내용
심을 통한 리프레시	3년 근속자 대상 1개월 안식휴가 및 휴가비 지원 - 유연근로시간제 - 생일 휴가, 이사 휴가, 비상 휴가 등
가족과 함께하는 삶 지원	- 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
건강한 삶 지원	- 건강검진 지원, 의료비 지원(단체상해보험) - 독감 예방접종 - 제휴병원 할인 혜택 - 심리지원 프로그램(EAP) 지원
풍요로운 삶 지원	- 공동체 포인트 지원 (음악, 웹툰, 건강 등) - 다양한 제휴할인 지원 (쇼핑, 여행, 레저 등)
지속가능한 근무환경 조성	- 사내 카페 및 마트, 구내식당 할인 지원 - 오피스 내 다양한 휴게시설 운영 (안마의자, 수면실 등) - 사택 지원, 주차장 및 출퇴근 통근버스 지원 - 야근 식대, 택시비 지원
자기주도적 성장 지원	- 자기주도 마일리지(복지포인트) 연간 600만 원 제공 - 다양한 교육 제도 운영 - 직무 관련 외부교육 지원 - 인사이트 세션 운영

임직원의 자기주도적 성장 지원

'자기주도적으로 성장하는 전문가' 양성을 지향하며 이를 위해 모든 임직원이 개인이 가진 창의성과 잠재력을 최대한 발휘할 수 있도록 연초 수행업무를 스스로 정의하고 그에 따른 업무 수행 계획을 설정하도록 하고 있습니다. 사내에서 업무 전환을 고민하는 임직원들에게 기회를 부여하는 '잡앤카뱅'이라는 사내 이동제도와 다양한 교육 프로그램을 제공하고 있습니다. 특히, 자기주도적 역량개발과 동료 간 서로의 성장을 돕는 문화를 지향하는 차원에서 사내 스터디 프로그램인 '카공족'(카카오뱅크의 공부하는 사람들)을 운영하여 임직원의 자발적인 학습을 지원하고 있습니다.



임직원 교육프로그램

공통	법정필수교육, 정보보안, 자금세탁방지, 내부통제 및 내부회계관리제도 교육 등
직무	직무 역량 강화를 위한 사외 교육 프로그램 및 컨퍼런스/세미나 참석 지원 등
사내 스터디 프로그램	자발적 학습조직 프로그램 '카공족' 운영
금융연수원 제휴	신용분석, 여신심사, 외환, 리스크관리, 자금세탁방지, 금융실무법률, 컴플라이언스 교육 등
프로젝트 매니징 역량 강화 교육	서비스 기획자, 상품 기획자 대상 역량 강화 교육 제공(프로젝트 전략 & 전술 수립, 데이터 기반 비즈니스 분석, 지표 활용법 등)

인재확보 및 육성

인재 육성

신규입사자 온보딩 제도

신규입사자 온보딩 제도는 새롭게 합류한 구성원이 조직 내에서 빠르게 자리잡고, 소속감을 느끼며 역량을 발휘할 수 있도록 지원하는 것을 목표로 합니다. 이를 위해 카카오뱅크의 특성과 은행 고유의 업무 환경을 이해하고 적응할 수 있는 체계적인 교육 프로그램과 활동을 제공합니다.

퀵보딩/웰컴세션	온보딩 세션은 '퀵보딩 세션'과 '웰컴세션'으로 구성되어 있습니다. 퀵보딩 세션에서는 신규입사자가 업무 수행에 필요한 기본소양을 갖출 수 있도록 은행의 업무 환경과 은행원으로서 지켜야 할 윤리의식에 대한 교육을 진행합니다. 웰컴세션에서는 카카오뱅크의 비즈니스와 일하는 방식, 비전, 서비스 등에 대한 교육을 진행하여 신규입사자가 조직에 빠르게 적응하고 목표에 기여할 수 있도록 지원합니다.
버디버디	신규입사자의 조직 적응을 돕기 위해 '버디버디 프로그램'을 운영합니다. 업무 연관성이 높은 기존 구성원을 '버디'로 매칭해, 신규입사자가 폭넓은 네트워크를 구축할 수 있도록 지원합니다. 이를 통해 정서적 안정감을 높이고, 유관 부서와의 인적 네트워크 형성을 돕고 있습니다.
100일 문화회고 세션	신규입사자들과 함께 일하는 방식을 회고하고 개선하기 위해 '100일 문화회고 세션'을 운영합니다. 입사 후 100일 동안의 업무 만족도와 잘 실천되고 있는 일하는 방식, 실천되고 있지 않는 일하는 방식에 대해 투명하게 이야기를 나누며 개선점을 함께 모색합니다. 세션에서 논의된 결과는 구성원들에게 투명하게 공개됩니다.

리더십 역량 강화 프로그램

신임 리더 온보딩	신임 리더들이 직책 전환에 따른 권한과 책임의 변화를 명확히 이해하고 스스로의 리더십 성향을 돌아볼 수 있도록 온보딩 세션을 운영합니다.
리더십 디브리핑/부스터세션/코칭 프로그램	리더십 진단 결과를 해석하고 개선방향을 모색하기 위한 리더십 진단 디브리핑 세션을 운영합니다. 진단 결과를 기반으로 리더십 역량 강화를 위한 부스터세션 및 코칭 프로그램을 진행합니다.
전사 리더십 세션	모든 리더들이 한 자리에 모여 리더십 아젠다를 논의하는 세션을 운영합니다. 목표공유, 권한위임, 말과 행동의 중요성 등 리더로서의 역할을 잘 수행하는지 점검합니다.

인재확보 및 육성

인재 육성

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 문화 활동

카카오뱅크의 기술 조직 구성원들은 공유를 통한 협력적 성장을 추구합니다. 기술 컨퍼런스 '코드러너(Kode Runner)'와 매월 열리는 기술 세미나 '데브콘(DevCon)'을 통해 신기술 사례, 프로젝트 경험, 기술 지식을 공유합니다. 또한 반기별로 진행되는 '클랜데이(Clan Day)'에서 모바일, 서버, 금융IT 등 각 분야의 직무 전문성을 강화하고, 구성원 간의 활발한 네트워킹을 경험합니다. 2025년에는 첫 사내 해커톤인 '뱅크톤(BANKERTHON)'을 개최했고, 외부 기술 전문가를 초청하는 '데브인바이트(DevInVite)' 세미나를 통해 강연 및 네트워킹을 하며 새로운 관점과 동향을 파악하는 기회를 마련했습니다.

외부 개발자 대상 PR

카카오뱅크는 기술블로그(KakaoBank Tech) 채널을 통해 자사의 우수한 기술력과 다채로운 기술 문화 활동을 외부에 알리고 있습니다. 2024년에는 국내 서버 개발자 및 안드로이드 개발자 대상 기술 공유 컨퍼런스인 '스프링캠프 2024(Spring Camp 2024)'와 '드로이드나이트 2024(Droid Knights 2024)'에 플래티넘 등급 후원사로 참여하였습니다. 행사에서는 참가자를 대상으로 대용량 트래픽을 처리, 내부 개발자 생산성 향상 사례 등 카카오뱅크의 기술과 개발 경험을 주제로 발표 세션을 진행하였고, 채용 부스를 운영하여 우수한 인재들과의 네트워크를 강화했습니다. 이외에도 외부 개발자들을 판교 오피스에 초대하여 진행하는 '퇴근길 기술 한잔 밋업(Meetup)'을 운영하고 있습니다. 해당 행사는 개발 커뮤니티의 건강한 발전과 경쟁력 강화를 목표로, 상호 간의 경험과 지식을 자유롭게 공유하는 자리입니다.

카카오뱅크 기술블로그

뱅크톤(Bankerthon) 2025

2025년 사내 해커톤인 '뱅크톤(BANKERTHON)'이 처음으로 개최되었습니다. '뱅크톤'은 은행(Bank)과 해커톤(Hackathon)의 합성어로 개발자, 기획자, 디자이너, 프로젝트 매니저 등 다양한 직군으로 구성된 뱅커톤 참가자들은 무박 2일 동안 독창적인 아이디어로 서비스를 기획하고 개발하는 도전적인 경험을 했습니다. 특히 참가자들의 AI 서비스와 비즈니스 모델(BM) 수립에 대한 이해도를 높이고, AI 관련 API 사용법을 익힐 수 있는 실습 중심의 '오프라인 AX 교육'을 전사적으로 실시하여, 참가자들로부터 AI 기술을 서비스에 접목하는데 큰 도움이 되었다는 긍정적인 피드백을 받았습니다.



뱅크톤(Bankerthon 2025)

인재확보 및 육성

임직원 건강관리

심리지원 프로그램

임직원의 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 있으며 고객 접점 조직에만 한정되었던 지원 대상을 전사 구성원으로 확대하였습니다. 2024년에는 381건의 상담이 제공되었으며, 2025년부터는 상담사가 필요하다고 판단하는 경우 심리검사까지 지원하는 등 카카오뱅크 임직원의 심리적 안정을 위해 노력하고 있습니다.

구성원 건강증진 프로그램 도입 추진

2025년에는 임직원의 건강 질환을 예방하고, 직무 스트레스 해소를 통한 업무 효율성 향상을 위해 '구성원 건강 증진 프로그램' 도입을 추진 중에 있습니다. 근골격계질환 예방과 관리를 위한 1:1 맞춤형 교정 테라피, 건강과 관련한 다양한 이야기를 들어보는 웰니스 특강을 진행합니다. 추후 프로그램의 효과성과 만족도를 모니터링하여 다양한 프로그램을 점진적으로 도입할 계획입니다.

업무환경 개선 노력

주기적인 사업장 순회 점검을 통해 안전한 근무환경 조성을 위한 노력을 기울이고 있습니다. 더불어 임직원의 의견을 수렴하고 청취하는 채널을 운영하여, 업무환경에서의 유해한 위험요인을 사전에 파악하고 개선하는 데 힘쓰고 있습니다. 또한 일상속의 건강관리를 추구하기 위해 개인의 체형과 업무 형태에 따라 자유롭게 높이를 조절할 수 있는 모션데스크와 인체공학적으로 디자인된 사무용 의자를 전 임직원에게 지급하여 임직원들의 근골격계 질병 예방에 기여하고 있으며, 임직원의 업무상 피로를 회복할 수 있도록 수면실과 안마의자를 운영하고 있습니다. 추가로 일상 생활 속에서 고혈압 예방관리를 위해, 2024년에는 사업장 내 '자동 혈압 측정기'를 전 사업장에 설치하였습니다.

건강관리 프로그램

건강검진 지원

- 임직원과 가족의 건강검진을 매년 지원
- 100여개의 협약된 병원을 통해 검진 가능
- 건강검진 휴가 제공
- 심야근로자를 위한 특수 검진 추가 지원

독감 접종 지원

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

단체상해보험 가입

- 임직원과 가족의 실손의료비와 보장성 항목 지원

인재확보 및 육성

노사관계 관리체계

노동조합 현황

카카오뱅크 노동조합은 2021년 3월 설립되어, 2024년말 기준 658명의 조합원이 소속되어 있습니다.

노동3권 협약체결

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

근로자참여 및 협력증진에 관한 법률에 따라 노사협의회인 '라운드테이블(Round Table)'을 설치하여 운영합니다. '라운드테이블'은 다양한 임직원의 의견을 청취할 수 있도록 소속 부서, 성별, 입사시기 등을 고려하여 15명의 멤버로 구성되어 있으며, 근무제도, 평가, 복리후생 등 여러가지 현안에 대해 임직원들의 의견을 수렴하고 경영진과 소통하면서 제도를 합리적으로 개선하는 등 발전적인 노사관계 구축에 기여하고 있습니다. 매월 라운드테이블 회의를 정기적으로 개최하고 있으며, 긴급한 논의가 필요한 아젠다가 발생하는 경우 추가 회의를 개최합니다.

인권경영 및 안전보건

인권경영 추진 체계

카카오뱅크는 “기술과 혁신으로 금융과
고객의 만남을 이롭게”라는 미션 아래 사람
중심 경영 철학을 기반으로 사회와 함께
지속 가능한 성장을 이루기 위해 고객,
임직원, 협력사 등 이해관계자들의 인권
보호 및 증진에 최선을 다하겠습니다.

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. 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 강화해 나갈 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
- 상담 협력사의 날 운영

고객

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

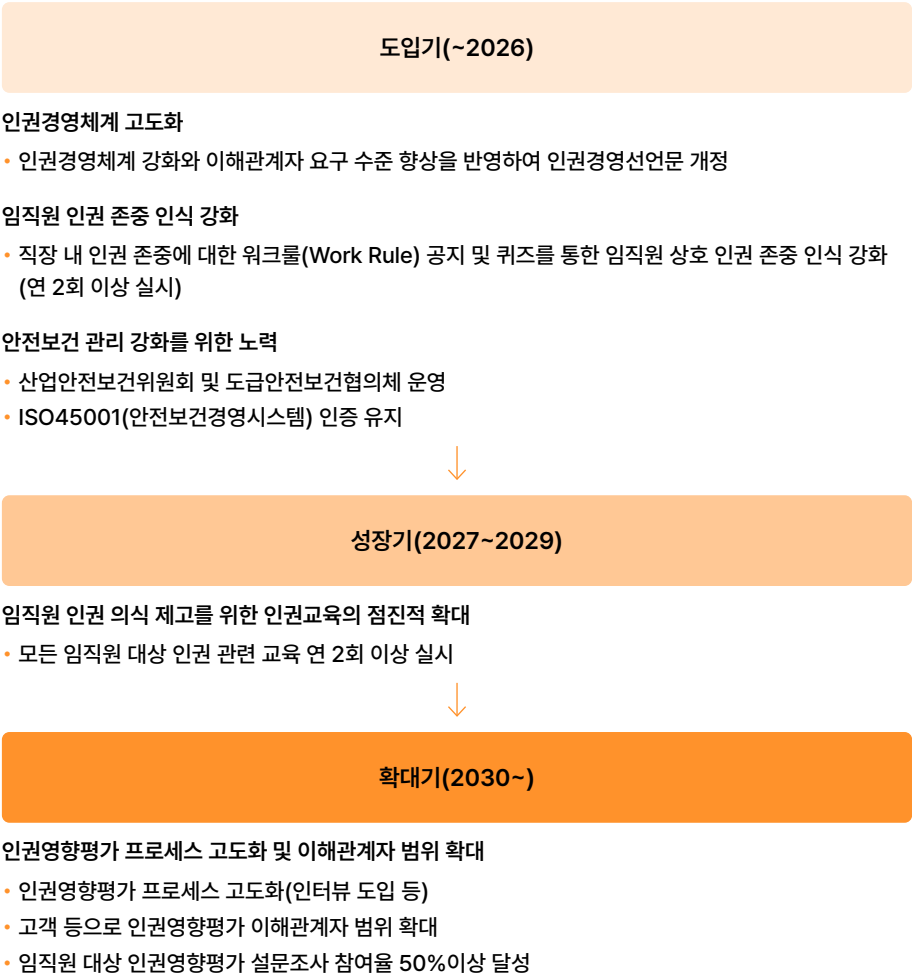
지역사회

- 지역사회와의 소통 강화
- 지역사회 공헌 확대

인권경영 및 안전보건

인권경영 추진 체계

인권경영 중장기 목표

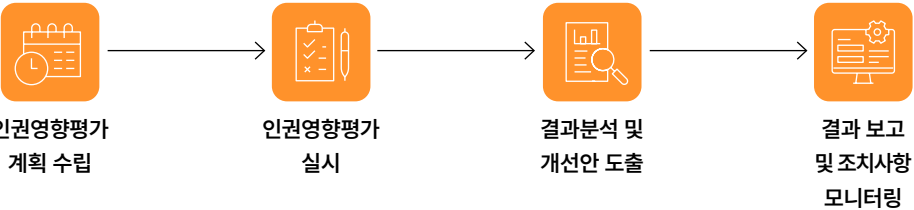


인권위험요소 예방을 위한 인권영향평가

인권위험요소 예방을 위해 인권 실태 및 인권영향평가 등 설문 조사를 매년 실시하고 있습니다. 조사는 사업환경에서 발생할 수 있는 고충에 대한 현황파악과 함께, 보다 근본적인 개선방안을 도출하려는 목적으로 실시되며 임직원과 고객센터 상담직원을 포함한 협력사 등 인권위험에 상대적으로 취약할 것으로 판단되는 이해관계자를 대상으로 진행됩니다. 인권영향평가는 연 1회 정기적으로 이루어지며 계획 수립, 인권영향평가 실시, 결과분석 및 개선안 도출, 결과 보고 및 조치사항 모니터링 등의 4단계로 구성됩니다. 인권영향평가는 고용상 차별, 결사 및 단체교섭의 자유 제한 등 총 12개의 주요 인권 리스크를 대상으로 진행되며 평가 결과를 바탕으로 개선점을 도출하고, 조치 사항을 모니터링하여 인권 보호 및 강화를 위해 지속적으로 노력하고 있습니다.

2024년 인권영향평가 결과 '인권에 대한 무관심', '인권 인식 및 정보 부족' 등이 주요한 인권리스크로 식별되었습니다. 해당 인권리스크에 대응하기 위해 교육 강화 등을 계획하고 있습니다.

인권영향평가 프로세스



2024 인권영향평가 결과

설문 참여 인원	평가결과
카카오뱅크 임직원 248명 협력사 임직원 22명	인권침해 발생가능성 및 심각성 낮음 (1.4점/5점) ^{*)}

^{*)}발생가능성 및 심각성 전혀없다-1점, 매우있다-5점

인권경영 및 안전보건

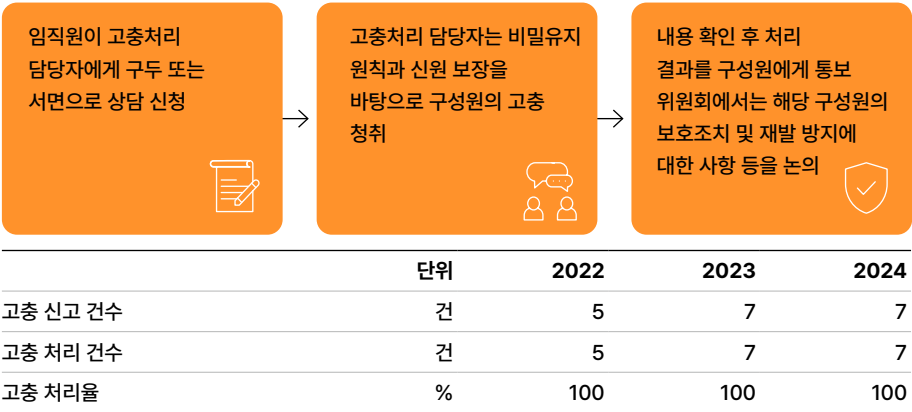
인권교육 및 고충상담 프로그램

주요 인권 이슈 관리 현황

고충 상담 채널을 운영하여 직장 내 괴롭힘, 성희롱 등 회사생활을 하면서 겪는 어려움이나 고충에 대해 상담할 수 있는 제도를 운영하고 있습니다. 또한, 주요 인권 관련 항목에 대해 상시 및 정기적으로 관리하고 점검을 실시합니다.

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 아동노동 금지	근로의사에 반하는 노동을 금지하며, 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.

카카오뱅크 고충상담 채널



임직원 대상 인권경영 프로그램

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. 2024년에는 직장 내 성희롱/괴롭힘 예방 교육을 온라인으로 실시하였고, 신규입사자에 대해서는 오프라인 과정으로 실시하였습니다. 또한, 임직원들이 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.

임직원 다양성 존중 및 차별 금지

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 우대합니다. 2024년 말 기준 임직원의 45%가 여성이며, 성과 중심의 평가를 통해 성별에 따른 차별이 없는 인사제도를 운영하고 있습니다. 또한, 2019년 기준 6명에 불과했던 여성 관리자 수가 2024년에는 44명으로 7배 이상 확대되는 등, 관리자의 성별 다양성을 제고하기 위해서 꾸준히 노력하고 있습니다. 중증장애인 근로자 2명, 경증장애인 근로자 7명을 직접 고용하고 있으며, 장애인 표준사업장인 브라보비버 인천, 경기를 통하여 장애인 근로자 10명을 연계고용하고 있습니다.

구분		단위	2022	2023	2024
임직원 현황	합계	명	1,386	1,552	1,663
	성별 남성	명	750	850	915
	성별 여성	명	636	702	748
	전체 인력 중 여성 직원 비율	%	45.9	45.2	45.0
다양성 현황	남성 관리자 수	명	126	118	126
	여성 관리자 수	명	38	36	44
	전체 관리자 중 여성 관리자 비율	%	23.2	23.4	25.9
장애인		명	6	8	9
보훈대상자		명	14	13	14
외국인		명	2	3	4

인권경영 및 안전보건

DEI(Diversity, Equity, Inclusion) 중장기 목표

카카오뱅크는 임직원이 가지는 '다양성'의 가치를 존중하고 임직원 모두를 포용하겠습니다. 나아가 카카오뱅크의 기술로써 개별적 특성을 가지는 다양한 이해관계자들을 포용하고 모두를 위한 금융서비스를 제공하기 위해 접근성을 강화하고, 다양한 고객들이 금융서비스에 접근할 수 있도록 고민하며 중·저신용자를 포용하기위해 노력하겠습니다.

임직원

- **단기** 다양한 임직원들과 함께하기 위한 노력
 - 다양한 직무를 가진 임직원들의 의견을 수렴하고 임직원들이 함께 공정한 인사평가제도를 수립하기 위한 HOW-TF 운영
 - 임직원들의 경험적 다양성 존중 문화 확대
 - 임직원 상호 간 다양성 존중과 이해도를 높이기 위한 팀별 활동 매년 2회 지원
 - 연령, 학력 등에 따른 차별없는 채용제도 지속적 운영
- **중기** 라운드테이블 운영
 - 임직원의 다양한 의견 수렴을 위해 임직원 대표, 인사팀 등으로 구성된 라운드테이블 지속적 운영
 - 라운드테이블 안건 논의 결과에 따라 사실혼 관계에 있는 임직원에 대한 복지를 법률혼 관계에 있는 임직원에 준하는 수준으로 확대
- **장기** 임직원 다양성 존중 문화 확산
 - 임직원 대상 DEI 교육 연 1회 실시
 - 장애인 고용 확대를 위한 노력

TECH

- 카카오뱅크의 기술을 활용한 접근성 강화
- AI 활용 수어 안내 서비스 도입
 - 시각장애인을 위한 비대면 음성 OTP 도입

BANKING

- 다양한 고객군 포용
- 연령에 따른 금융접근성 차이를 없애기 위한 전연령층 고객 포용 및 금융접근성 강화(영유아, 청소년, 중장년 고객 포용)
 - 외국인 고객 포용 및 금융 접근성 강화
- 중·저신용자 포용
- 카뱅크코어를 활용한 중·저신용자 포용

*단기 ~2026년, 중기 2027~2029년, 장기 2030년~

인권경영 및 안전보건

안전보건경영방침

안전보건관리정책 및 체계

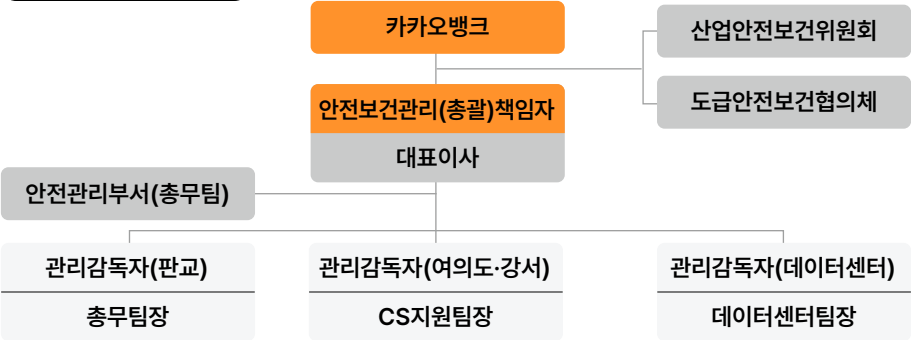
「산업안전보건법」에 따라 2021년 전 임직원 및 협력사 등 수급업체에 적용되는 「안전보건관리규정」을 제정했습니다. 안전보건 조직과 직무, 사업장 안전 및 보건 관리사항, 안전보건교육, 위험성 평가 등의 안전보건관리정책을 수립함으로써 안전하고 건강한 근무 환경 조성을 위한 체계를 구축하였습니다. 2024년에는 업계 최초로 영국표준협회(BSI)에서 안전보건경영시스템 국제표준(ISO 45001) 인증을 획득하여 전 사업장의 근무환경 안전성을 입증하였습니다. 아울러 매년 최고이사결정기구인 이사회 의 승인을 통해 ‘안전보건관리계획’을 수립 및 이행하고 안전보건 목표 달성을 위한 인력과 예산을 충분히 확보 및 제공하고 있습니다.

구분	인증내역	인증기관	유효기간
ISO 45001	• 국제표준 안전보건경영 인증	BSI	2024.9.23 ~2027.9.22
	• 기업 전체 경영전략을 포함하여 예방 중심의 적극적 위험관리		
	• 인증범위: 전사업장(판교, 알파돔, 여의도, 강서, 데이터센터)		

안전보건관리 조직

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.

🔗 카카오뱅크 안전보건 목표와 방침



위험성 평가

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. 2024년에는 정기 위험성 평가에 따라 유해·위험 요인을 사전에 총 37건 발견하였고 이에 대한 감소대책을 이행 완료하였습니다.

중대산업재해 예방과 대응

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. 2024년에는 모든 사업장을 대상으로 연 2회 화재대피훈련을 실시하였으며, 훈련 시 인지한 개선사항들을 과제로 도출하고 프로세스에 반영하여 실질적인 위기 대응력을 더욱 강화했습니다. 발생가능한 재난 상황에 효과적으로 대응할 수 있도록 전 사업장 내 안전보건관련 구호 물품인 화재 대피용 방연 손수건, 자동심장충격기(AED) 등을 구비하여 안전한 근무환경을 조성하였습니다.

협력사 동반성장

협력사 상생 협업 체계

소통과 신뢰 기반의 파트너십

고객상담, IT서비스, 오피스 보안, 시설관리 영역 등을 협력사에 위탁하고 있으며, 협력사를 비대면 금융서비스 지원의 새로운 길을 함께 만들어가는 동반자로 인식하고 있습니다. 영업점을 운영하지 않는 카카오펁크의 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

고객상담서비스를 위탁수행하는 상담협력사와 신뢰기반의 협력관계를 돈독히 하여 동반성장을 실현하고자 합니다. 이에 2022년부터 4대과제로 구성된 '상생협업 강화 프로젝트'를 진행해 오고 있습니다. 그 결과 '24/365 상담채널 운영', '상담품질 향상을 위한 활동', '협력사와의 상생 협업 강화' 활동의 공로를 인정받아 2024년 대외 조사기관 한국표준협회에서 진행한 콜센터품질지수(KS-CQI)조사에서 우수콜센터로 선정되었으며, KMAC에서 진행한 KSQI조사(콜센터 부문)에서 '6년 연속' 우수콜센터로 선정되었습니다. 또한 같은 조사기관에서 진행한 KCSI조사(인터넷 은행부문)에서 4년 연속 1위를 수상하였습니다.

2024년 상생협업 강화 프로젝트 결과

구분	내용
대외기관 인증	• 2024년에도 동일하게 '우수' 품질 유지
상담서비스 사유 민원	• 인입 1만 건당 민원 접수 건 2023년 0.22건에서 2024년 0.11건으로 감소
숙련 상담 직원 확보	• 상담협력사 근속 개월 2023년 14개월에서 2024년 20개월로 증가

상생협업 강화 프로젝트 4대 과제

과제명	세부 진행 내용
협력사 역량강화 프로젝트	• 우수 인력 확보 및 장기 근속 유치를 위한 협력사 프로모션 지원(2년 근속 시 안식휴가 5일 및 휴가비 지원 등) • 고객 대응강화를 위한 협력사 인력 운영 정책 (단계별 스킬 관리 및 파트타임제도 운영) 지원 • 지원파트(QA/교육/지식관리) 수행업무 통합 운영을 통한 현장 주도적인 업무역량 강화 지원
협력사 동기부여 강화 프로젝트	• 상담협력사의 날 운영: 상담협력사와 회고 및 운영방향 공유, 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, KS-CQI • 연 2회 협력사 구성원 격려 물품 지급
업무환경 개선 프로젝트 (운영 효율화/비효율 개선 프로젝트)	• 상담협력사 운영 효율 개선을 위한 운영관리솔루션 도입 • 업무별 프로세스 진단, 난이도 분석을 통한 개선이슈 발굴, 개선지원 • 불필요 및 비효율률 감소를 위한 과제발굴, 개선관리 협업
민원 제로화 프로젝트	• 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

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.

2025 카카오뱅크 파트너스 데이(Partners Day) 개최

2025년 4월 '2025 카카오뱅크 파트너스 데이(Partners Day)'를 개최하여 파트너사의 노고에 감사를 표하고 파트너사와 함께 다양한 프로그램을 진행했습니다. 우수 파트너사에 감사패 전달, 카카오뱅크와 파트너사 간 네트워킹 등을 통해 동반 성장을 위한 자리를 마련했습니다. 카카오뱅크는 앞으로도 파트너사와 함께 성장할 수 있는 방안을 모색하며 상생을 이어가기 위해 노력하겠습니다.

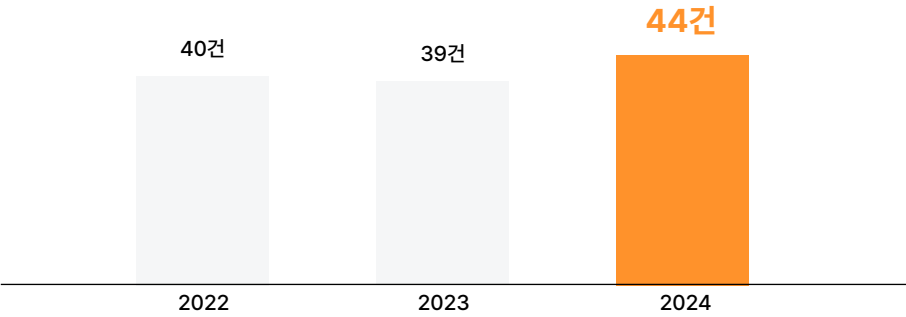
협력사 안전보건 관리

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 있으며, 협력사 선정 후에도 연 2회 안전보건관리비 집행내역 점검 후 안전보건관리책임자 보고 등 체계적으로 관리하고 있습니다.

고객응대근로자 심리·건강 지원

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 고객응대근로자 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



*) 협력사에 근무 중인 고객응대근로자만을 대상으로 함

협력사 동반성장

협력사 인권경영 정책

카카오뱅크는 감정노동자를 포함한
협력사 구성원을 인권 위협에 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 고객에 대한 무조건적인 친절이나 사과를 강요하여
상담직원의 감정을 과도하게 억압하는 비인격적인 고객응대 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. 상담직원과 고객이 유선 상으로 연결되기 전, 상담직원 인권 보호 멘트를 송출하여
폭언 또는 성희롱 등에 대한 경각심을 가질 수 있도록 운영하고 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. 2024년 11월 부터 '악성고객 차단 횟수에 따른 단계별 조치' 제도를 도입하여 소비자의
문제행동 누적 횟수에 따른 직원 연결 금지 기간을 각각 적용하여 문제행동 소비자의 접근을 차단하는 등
고객응대직원 보호를 위해 지속적으로 노력하고 있습니다.

그 결과 2024년 한 해 동안 총 460건의 악성고객 등록 조치가 진행되었습니다.



사회공헌 활동 및 지역사회 참여

사회공헌 운영체계

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 기부금 사용의 타당성을 심의하고, 기부금 운영 한도와 집행 내역은 연 1회 이상 이사회와 ESG위원회에 보고되고 있습니다.

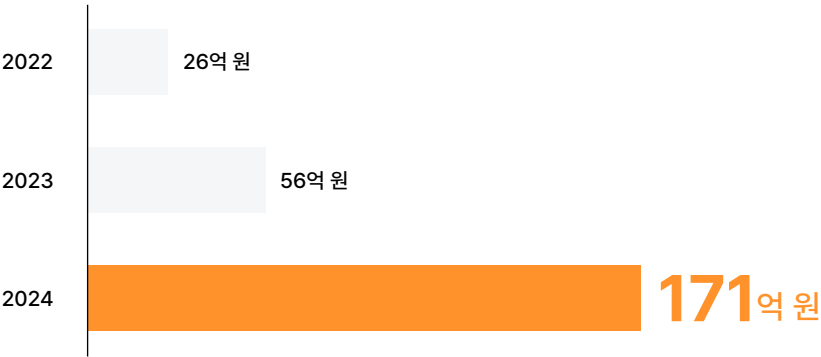
기부금심의위원회 구성



카카오뱅크의 '같지만 다른' 사회공헌 전략

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 2024년에는 전년 대비 약 205.5% 증가한 171억 원의 기부금을 집행하였습니다.

기부금 집행내역



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 금융 사회 안전망 구축을 위한 사업 추진
- 금융사, 교육기관 등 다양한 기관과의 협업 추진



지역사회 상생

- 기존 지역사회 기반 사회공헌 활동 내실화
- 지역사회의 니즈를 반영한 사회공헌 프로그램 기획 및 운영
- 임직원 기부 프로그램 운영 및 참여형 봉사활동 기획
- 임직원 사회공헌 활동 독려를 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



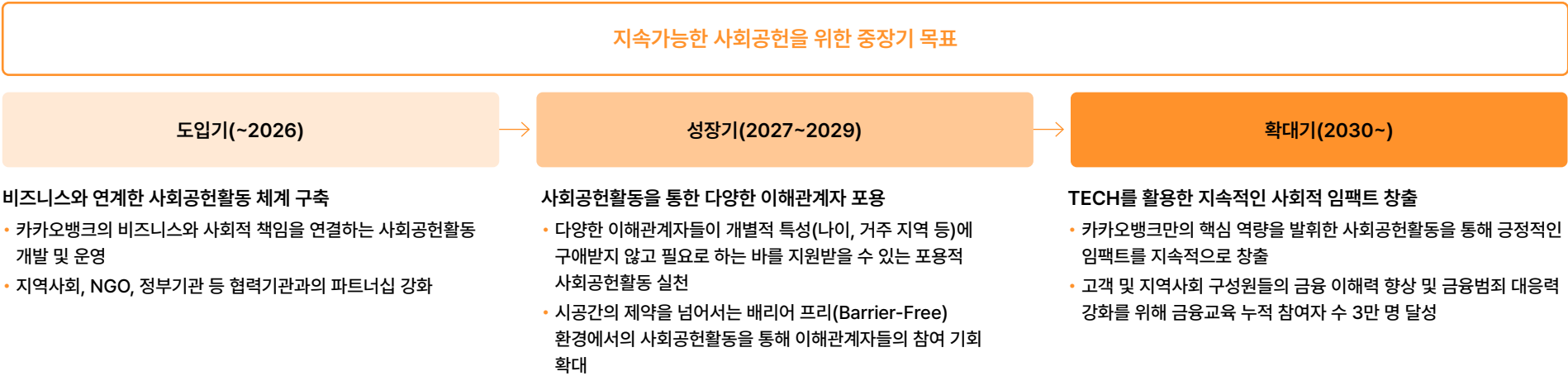
환경문제 해결

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

사회공헌 활동 및 지역사회 참여

사회공헌 로드맵

카카오뱅크는 사회공헌활동을 통해 '모두'를 포용하는 것을 목표로 합니다. 카카오뱅크만의 핵심 역량을 활용하여 나이, 거주 지역 등에 구애받지 않고 다양한 이해관계자들을 포용하는 사회공헌활동으로 지속가능한 사회적 임팩트를 창출하기 위해 노력하고 있습니다. 카카오뱅크는 지속가능한 사회공헌을 위한 중장기 목표를 성실히 이행하며, 혁신을 선도하는 금융기관으로서의 사회적 책임을 다하고 긍정적인 사회적 변화를 이끌어내겠습니다.



사회공헌 활동 및 지역사회 참여

사회공헌 활동

2024 Save Race

2024년 처음 개최한 'Save Race'는 기후위기로 피해를 입은 어린이들을 후원하기 위한 기부 마라톤으로, 페플라스틱으로 만들어진 메달과 기념품을 제공하는 등 친환경 행사로 진행되었습니다. 3천명의 마라톤 참가자들의 참가비를 포함한 기부금은 캄보디아, 라오스, 태국, 말레이시아, 미얀마 5개국의 기후위기에 취약한 어린이를 돕기 위한 식수 공급 시스템 구축에 사용 중으로 2025년 10월까지 사업이 진행될 예정입니다.

2024 FIN:NECT

예비 창업자를 대상으로 하는 '핀테크 챌린지'를 통해 유망 스타트업을 발굴하며, 업력 7년 미만인 스타트업을 대상으로 '핀테크 이노베이션 스쿨' 및 '핀테크 데모데이'를 운영하여 사업화 자금 지원, 네트워킹 기회 제공, 투자 연계 등 차별화된 지원을 이어 나가고 있습니다. 해당 사업을 통한 신규 투자 유치는 누적 68.8억 원에 달하며, 참여 업체의 매출액이 전년 대비 166.4% 증가하는 등의 성과를 거두고 있습니다.

ESG 캠페인 with NCT WISH

'기록통장 with NCT WISH'를 출시하며 고객과 NCT WISH 멤버가 함께하는 봉사활동을 진행하였습니다. 고객들과 NCT WISH 멤버들은 어린이들에게 인기인 '뽀로로 팝업북'을 직접 제작하고, 팝업북과 여름 옷, 신발도 전달하고 어린이들과 함께 쿠키도 구우며 함께 추억을 만드는 시간도 가졌습니다. 더불어 아동복지기관 '경동원'의 노후 시설 리모델링과 아동복지기관 어린이들의 여행 및 문화체험활동도 지원하였습니다.

주요 분야별 사회공헌 활동

주요 분야	주요 내용	금액(원)
금융 안전망 구축	금융사회 안전망 구축을 위한 핀테크 및 스타트업 지원 등	13억
교육 · 학술 지원	금융감독원 주관 1사1교 금융교육, 청소년·자립준비청년·시니어 등 대상자 맞춤형 교육 지원	5억
지역사회 · 상생	취약계층 및 소상공인 대상 지원, 국가유공자 다자녀 가정 학습환경 조성 등 지역사회를 위한 나눔 실천	23억
메세나 · 체육 · 장애인	장애 아동·청소년 예체능 활동 지원 등	3억
환경 · 글로벌	기후리스크 대응을 위한 환경보호 활동 및 해외 임직원 자원봉사 지원	16억
기타(재난재해 등)	홍수, 산불, 지진 등 국가 재난 재해 지원 등	3억
은행연합회 공동 사회공헌	은행권 사회적 책임 강화 프로젝트 참여	108억
합계		171억

GOVERNANCE

지배구조

075 건전한 지배구조

082 리스크 관리

086 AI 거버넌스

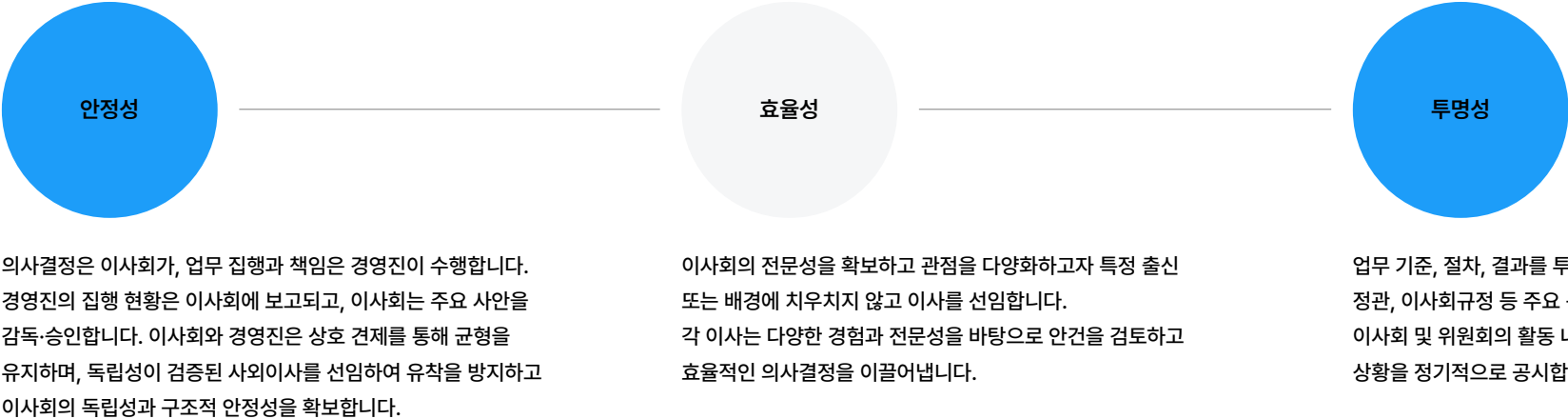
088 윤리·준법경영

092 주주권리 보호

건전한 지배구조

지배구조 원칙

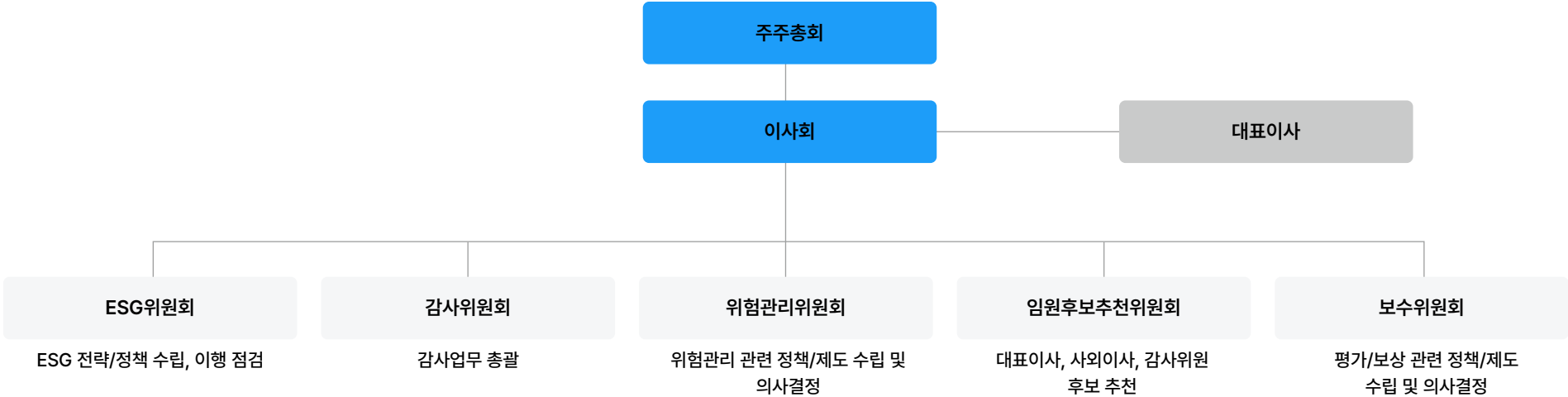
카카오뱅크는 안정적이고 효율적이며 투명한 지배구조로 기업과 고객가치를 제고하기 위해 노력하고 있습니다.



건전한 지배구조

지배구조 조직도

2024년 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 있습니다. 각 위원회는 법령과 정관에서 정하는 일부 기능을 이사회로부터 위임 받아 수행합니다.



건전한 지배구조

이사회 구성 체계

이사회 운영규정

카카오뱅크는 주주와 이용자의 이익을 보호하는 건전한 이사회 운영을 지향합니다. 이를 위해 이사회규정, 이사회운영지침, 지배구조내부규범 등 적법한 내부 규정을 마련하고 있습니다. 각 규정은 이사회 목적과 구성, 이사의 권한과 책임, 역할, 의무, 세부 절차 등을 규정합니다.

이사회 책임과 구성

카카오뱅크 이사회는 경영진의 책임 있는 경영을 지원합니다. 이를 위해 경영활동의 기준과 절차를 점검하고 필요한 경우 개선을 요구합니다. 이사회는 독립성과 전문성을 갖춘 다수의 사외이사를 포함해 이해상충을 방지하고, 상호간 견제와 균형을 도모하는 구조를 갖추고 있습니다. 이는 「금융회사의 지배구조에 관한 법률」과 「정관」에 부합하는 구성요건입니다. 이사의 임기는 3년을 초과하지 않는 범위 내로 주주총회에서 결정합니다. 사외이사의 임기는 2년으로 하되 별도로 정하지 않는 경우 연임 1년, 최대 재임기간은 6년으로 제한됩니다.

카카오뱅크 이사회 구성 현황

2024년 12월 31일 기준

성명	구분	담당업무	ESG 위원회	감사 위원회	위험관리 위원회	임원후보 추천위원회	보수 위원회
진웅섭	사외	이사회 의장, ESG위원회 위원장	위원장	-	-	위원	-
황인산	사외	보수위원회 위원장	-	위원	위원	-	위원장
최수열	사외	감사위원회 위원장	위원	위원장	-	-	-
김륜희	사외	임원후보추천위원회 위원장	-	-	-	위원장	위원
김부은	사외	위험관리위원회 위원장	-	위원	위원장	-	-
권대열	비상임	-	-	-	-	위원	위원
윤호영	상임	대표이사	위원	-	-	-	-
김광욱	상임	부대표	-	-	위원	-	-

사외이사 선임 원칙

사외이사는 다음과 같은 기준으로 임원후보추천위원회의 추천을 받아 주주총회에서 선임합니다.

전문성	• 직무수행에 필요한 실무경험과 전문지식 보유
직무 공정성	• 특정 이해관계에 얽매이지 않고 주주와 금융소비자의 이익을 위해 공정한 직무수행
윤리성 및 책임성	• 직무수행에 적합한 윤리의식과 책임감 보유
성실성	• 직무수행에 필요한 충분한 시간과 노력 할애

이사회 평가 및 보수체계

이사회가 법령과 내규에 따라 역할과 책임을 충실히 수행하는지 정기적으로 검토합니다. 매년 초 이사회 활동에 대해 직무수행평가, 이사회 구성원 간 상호평가, 지원부서 평가를 실시합니다. 이때 ESG위원회, 감사위원회, 위험관리위원회, 임원후보추천위원회, 보수위원회 등 이사회 내 위원회 활동도 함께 평가합니다. 사외이사 평가는 지속가능경영을 위한 각종 ESG 관련 성과를 포함하며, 그 결과는 이사회 및 주주총회에 보고됩니다. 「정관」제49조에 따라 이사의 보수 한도는 주주총회에서 결의하고, 구체적인 지급방법은 이사회에서 정합니다. 또한 이사회 내 위원회인 보수위원회는 「금융회사의 지배구조에 관한 법률」에 따라 임원과 금융투자업무담당자에 대한 보수, 보수체계 설계 및 운영의 적정성 평가 등을 심의하고 의결합니다.

건전한 지배구조

이사회 전문성 및 다양성 제고

이사회 내 전문성 및 다양성 관련 정책과 활동

카카오뱅크는 이사회의 전문성과 다양성 강화를 추구합니다. 매년 1회 이상 대표이사 승계 계획과 사외이사 후보군 관리 프로그램 등을 통해 다양한 경험과 식견을 갖춘 인재를 확보하고 있습니다. 2024년에는 이사회의 집합적 정합성(Collective suitability) 역량 강화를 위해 '이사회 구성 가이드라인'을 제정하고, 전문성과 다양성, 사외이사 독립성에 대한 원칙과 정책을 마련하였습니다.

이사회 역량 구성표 (Board Skills Matrix)

2024년 12월 31일 기준

구분		진웅섭	황인산	최수열	김륜희	김부은	권대열	윤호영	김광옥
재임현황	직위	사외(의장)	사외	사외	사외	사외	비상임	상임(대표)	상임(부대표)
	선임(연임)	21.3.30(2)	20.3.30(3)	21.3.30(2)	24.3.28(-)	24.3.28(-)	24.3.28(-)	16.12.23(3)	20.3.30(2)
다양성	성별	남성	남성	남성	여성	남성	남성	남성	남성
	출생연도	1959	1960	1968	1981	1964	1968	1971	1967
	국적	한국	한국	한국	한국	한국	한국	한국	한국
	학위	석사(경제)	석사(회계)	박사(회계)	박사(재무)	학사(회계)	석사(저널리즘)	학사(경영)	학사(무역)
전문성	금융	●	●			●		●	●
	경제/경영			●	●		●	●	●
	재무/회계		●	●	●	●			
	법률/규제	●							
	리스크관리		●	●		●			●
	IT				●		●	●	
	ESG/소비자보호	●					●		

📄 카카오뱅크 이사회 구성 가이드라인

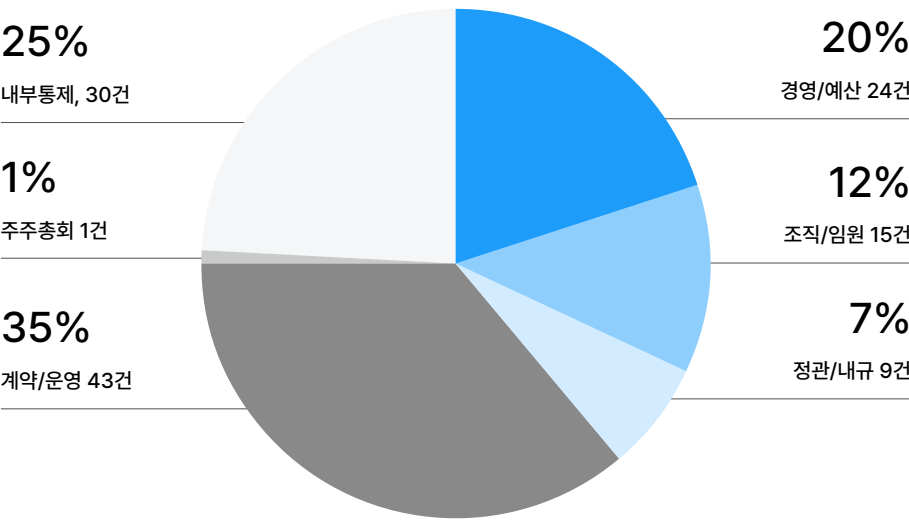
건전한 지배구조

이사회 활동

2024 이사회 활동 내역

2024년 한 해 총 18회의 이사회가 개최되었고, 재직 이사 평균 참석률은 99.3%입니다. 이 기간 상정된 안건은 총 122건으로, 84건은 결의 안건, 38건은 보고 안건입니다. 이사회는 주요 투자와 사업을 심의·승인하며, 경영의 건전성과 효율성을 지속적으로 강화하고 있습니다. 또한 분기별로 조직의 전략과 성과를 점검하고, 이를 바탕으로 경영 전략에 부합하는 운영을 지원합니다.

2024년 이사회 안건



이사회 및 이사회 산하위원회 활동

구분	주요기능	구성
이사회	• 업무집행 의사결정	• 4인 이상 12인 이하의 이사 • 3인 이상, 과반 이상의 사외이사
ESG위원회	• 환경, 사회, 지배구조에 대한 방향 수립 및 관련 사항 심의·결의	• 3인 이상의 이사
감사위원회	• 내부통제시스템의 적정성과 경영성과의 평가 및 개선 등을 위한 감사	• 3인 이상의 사외이사 • 1인 이상의 관계 법령에서 정하는 회계/재무 전문가
위험관리위원회	• 경영전략과 부합하는 리스크관리 전략 수립·감독	• 과반 이상의 사외이사 • 1인 이상의 금융/회계/재무 분야 종사 경험이 있는 자
임원후보추천위원회	• 사외이사, 대표이사, 감사위원 후보 추천	• 3인 이상의 위원(경영진 배제) • 과반 이상의 사외이사
보수위원회	• 보수 관련 정책 및 체계 관련 사항 결정	• 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



부대표
김광옥

jade.kim

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



경영진 선임 및 승계

카카오뱅크는 지배구조 원칙과 정책에 따라 경영진 선임 및 승계 계획을 체계적으로 수립하고 운영합니다. 관련 사항은 「지배구조내부규범」, 「이사회규정」, 「최고경영자승계규정」 등을 통해 내규화되어 있으며, 변화하는 환경과 제도에 맞춰 지속적으로 점검하고 보완합니다. 2024년 12월, 이사회는 임원후보추천위원회를 통해 대표이사 승계계획의 적정성을 검토하고 승인하였으며, 이러한 점검은 매년 1회 이상 정기적으로 실시되고 있습니다.

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.

지속 성장하는 종합 금융 플랫폼

Sustainable Growth
(성장 지속)

- 고객 기반의 성장
- 요구불 중심의 수신 성장
- Fee & Platform 수익 성장

Innovative Expansion
(혁신의 확장)

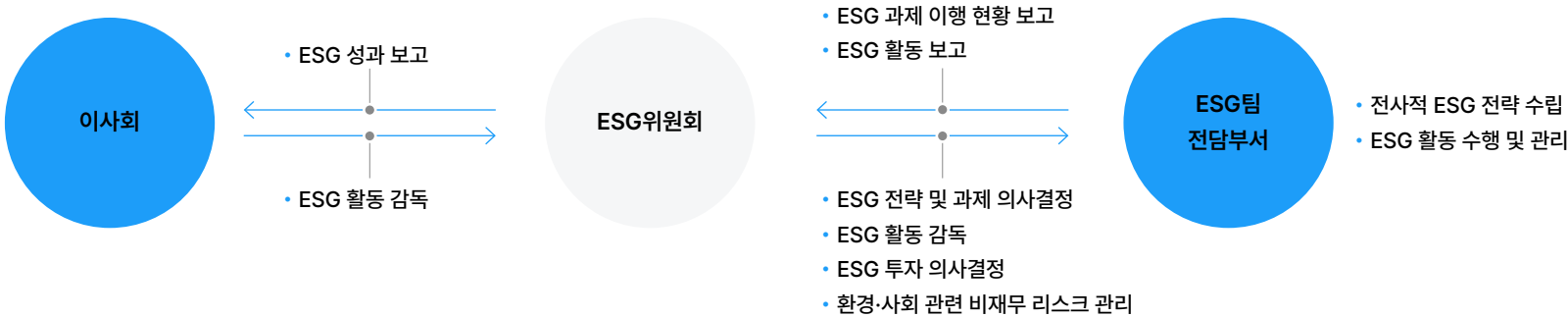
- 투자와 M&A 신규 비즈니스 확대
- 글로벌 시장 확대

AI Native Bank

- User-centric 대고객 서비스
- Lead AI Technology
- Operational Excellence

건전한 지배구조

ESG 거버넌스



ESG위원회

ESG경영을 강화하기 위해 이사회 산하에 ESG위원회를 두어 전담 조직체계를 갖추고 있습니다. ESG위원회는 ESG 최고 의사결정기구로 ESG전략과 계획을 수립, 결의하며 환경, 사회, 지배구조 관련 활동을 관리하고 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 2024년 총 7회 개최하였습니다. ESG위원회에서는 ESG 중대성 평가 결과, 지속가능경영보고서 발간 등 다양한 ESG 현황이 논의되며 위원들의 의견을 수렴해 ESG경영 활동을 강화하고 있습니다.

2024년 ESG위원회 주요 의결사항

회차	일정	주요 의안내용	구분
1차	2024-01-25	2023년 카카오뱅크 ESG 업무 이행 현황	심의
		2024년 기부금 운영한도 설정	심의
		2023년 기부금 운영 현황 보고	보고
		2024년 카카오뱅크 ESG 업무 계획	보고
2차	2024-02-28	카카오뱅크 기부 러닝 사업	심의
3차	2024-03-29	ESG위원회 위원장 선임	결의
4차	2024-04-29	민생금융지원 자율프로그램 서민금융진흥원 기부금 집행 심의	심의
		2024년 기부금 운영 한도 변경 심의	심의
		카카오뱅크 2023 지속가능경영보고서 중간 보고	보고
5차	2024-05-28	카카오뱅크 2023 지속가능경영보고서 발간	보고
6차	2024-06-26	2024 은행권 사회적책임 프로젝트 기부금 집행	심의
		기후변화 대응을 위한 지속가능성 공시 체계의 이해	보고
7차	2024-10-30	금융 사회 안전망 구축을 위한 핀테크 스타트업 지원 사업	심의
		글로벌 기후위기 미래세대 지원 사업 증액의 건	심의

리스크 관리

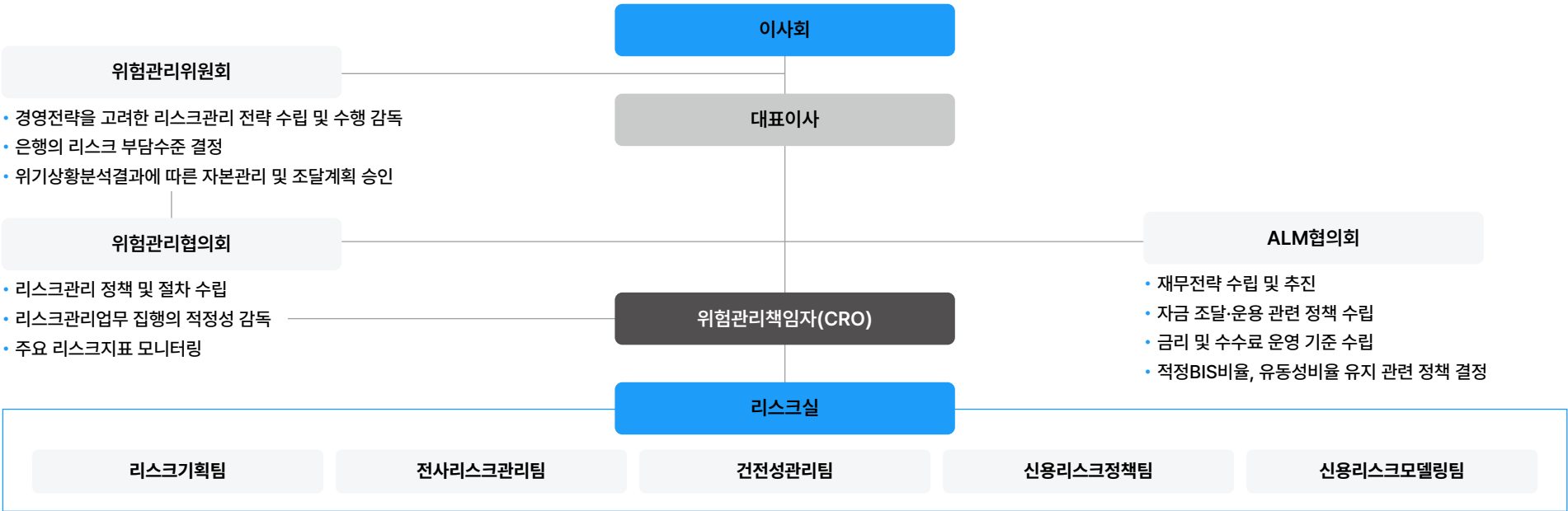
통합 리스크 관리

리스크 지배구조

국내외 기준에 부합하는 리스크 관리체계를 구축하여 운영하고 있으며, 이를 통해 지속적으로 성장 목표를 달성하고 금융소비자를 보호하며 주주가치를 극대화 하기 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

2024년 12월 31일 기준



리스크 관리 프로세스

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

통합 리스크 관리

주요 리스크 관리

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.

주요 리스크 유형 및 관리 전략

주요 리스크 유형		관리 전략
신용리스크	거래상대방의 채무불이행이나 신용도의 저하로 인하여 입게 될 예상손실(Expected Loss) 및 비예상손실(Unexpected Loss)	- 신용리스크 위험가중자산 산출 및 관리를 통한 각종 규제 요건 준수 - 신용리스크 내부자본 한도 배분 및 모니터링, 자본적정성 평가 수행 - 거시경제 변화에 따른 신용등급 및 부도율 변동이 은행 포트폴리오에 미치는 영향을 평가하기 위한 신용리스크 위기상황분석 분기별 수행
시장리스크	시장가격의 비우호적인 변동으로 인하여 은행 난내·외 익스포저에서 손실이 발생하는 리스크	- 시장리스크 설정, 관리 및 모니터링, 한도 초과 시 조치 및 이사회/경영진 보고 - 시장리스크 위기상황분석을 통한 위기상황이 은행에 미치는 재무적 영향도와 자기자본 보유 수준의 적정성 등 정기적 평가 시행
운영리스크	부적절하거나 잘못된 내부의 절차, 인력, 시스템 및 외부사건으로부터 손실을 입게 될 위험	- 리스크통제자가진단(Risk & Control Self Assessment)을 통해 주요 영업활동에 내재된 운영리스크 요인 인식 및 평가 - 진단 결과를 바탕으로 운영리스크 발생 가능성 검토, 개선 방안 도출 및 관리 - 주요 위험지표 설정 및 모니터링, 모니터링 결과 이사회/경영진 보고 - 운영리스크 관리 조직 구성 및 조직별 운영리스크 담당자 지정
금리리스크	금리가 은행의 이자수익과 이자비용을 발생시키는 금리부 자산과 금리부 부채 등이 불리하게 변동할 때 발생하는 손실위험	- 금리리스크 한도 및 부문별 세부한도 설정 - 금리리스크 발생 원천별 변동상황 및 리스크한도 준수 여부 주기적 모니터링 - 제도 변경 또는 신상품 개발 시 금리리스크 관련 영향 검토 - 위기상황 발생이 금리리스크에 미치는 영향을 평가하기 위한 위기상황분석 분기별 수행
유동성리스크	은행이 현재 또는 미래의 지급의무를 이행하지 못할 '조달 유동성 리스크'와 거래량 부족 또는 시장붕괴 등에 따른 시장가격 하락으로 보유자산의 현금화 과정에서 손실 발생이 불가피해지는 '시장 유동성 리스크'	- 영업활동 범위에 따른 주요 유동성리스크 원천 파악 및 영향 평가 - 재무/리스크관리전략, 시장금리환경 및 자금시장 여건, 외부 규제사항 등을 감안한 유동성리스크 한도 설정 및 관리 - 조기경보지표 및 유동성위기단계 현황 점검 및 이사회 보고 - 위기상황 발생이 유동성리스크에 미치는 영향을 평가하기 위한 위기상황분석 분기별 수행
전략리스크	불리한 사업결정, 부적절한 결정의 수행, 사업환경 변화에 대한 대응책의 결여 등으로 인해 야기되는 손실을 입게 될 위험	- 전략리스크 관리 조직과 절차 구축 - 전략리스크관리지침에 기반하여 전략, 경영기획 및 리스크 등 관련 조직은 상시 리스크 모니터링과 개선 수행 및 결과 이사진/경영진 보고
평판리스크	경영부진, 금융사고, 사회적 물의 야기 등으로 은행고객, 주주 등 외부의 여론이 악화됨에 따라 은행에게 경제적 손실을 발생시키는 위험	- 평판리스크 관리 조직과 절차 구축 - 평판리스크관리지침에 기반하여 PR 및 리스크 등 관련 조직은 상시 리스크 모니터링과 개선 수행 및 결과 이사진/경영진 보고
신용편중리스크	신용리스크의 일부로서, 은행의 건전성을 저해할 가능성이 큰 거래의 단일 익스포저 또는 그룹 익스포저로부터 야기되는 리스크	신용편중리스크 한도 배분 및 관리

리스크 관리

통합 리스크 관리

위기상황분석

주요 리스크 유형별 발생 가능한 사건에 대해 취약 영역 발굴, 대응계획 수립 및 자본 적정성 점검 등을 목적으로 연 2회 통합위기상황분석을 수행합니다. 보유 중인 포트폴리오에 미치는 리스크 요소에 대해 거시경제적 전망과 외부 환경 변화를 반영하여 시나리오를 설정하고 있으며, 규제자본 관점 및 내부자본 관점에서의 대응 방안을 수립하여 이사회에 보고합니다.

리스크 유형별 위기상황분석 기법

리스크 유형	위기상황분석 기법
신용리스크	신용등급 전이 및 부도 전이 방식
시장리스크	시장리스크 표준방법 민감도 측정 방식
운영리스크	시나리오별 손익변동 반영
금리리스크	금리 변화에 따른 자기자본의 경제적 가치 변동 측정
유동성리스크	조달규모 확대 및 시장금리 상승에 따른 조달 비용 증가 반영
전락 및 평판리스크	시나리오별 가용자본 변동 반영
신용편중리스크	시나리오별 신용리스크 위험가중자산 변동 반영

위기상황분석 프로세스

시나리오 수립	• 심각도에 따른 단계별로 Outlook, Bad, Crisis1, Crisis2 시나리오 설정
위기상황 요인 추정	• 리스크 유형별 위기상황 요인 추정
시나리오별 분석	• 규제자본 및 내부자본 관점에서 시나리오별 자본적정성, 손익 등 분석
이사회 및 경영진 보고	• 분석 결과 보고 • 위험 성향 등 주요 의사결정에 분석 결과 반영

2024년 위험관리위원회 대상 교육

일자	교육명	인당 교육시간	참여 인원
04.29	은행 리스크 의 이해 & 위험관리위원회 운영 안내	1	1명
11.14	대손충당금 산출 방법	1	3명

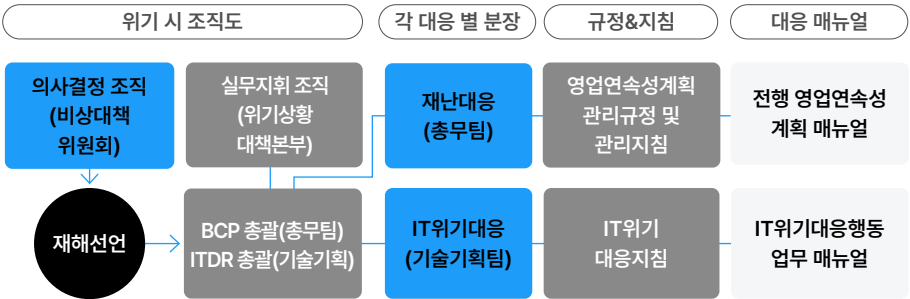
리스크 관리

영업연속성 관리

영업연속성 관리(Business Continuity Management)

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 끊임없는 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.

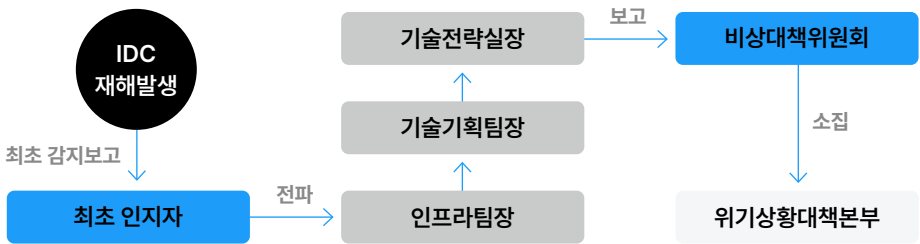
BCP 관리 체계



영업연속성계획(Business Continuity Plan) 프로세스

총무팀과 기술기획팀에서 전체 BCP 수립절차를 총괄하고 있으며, 실제 상황 발생 시 비상대책위원회와 위기상황대책본부가 구성되어 주요 의사결정을 담당하게 됩니다. 영업연속성계획 프로세스에 따라 업무영향분석을 통한 목표복구시간(RTO, Recovery Time Objective)을 분류 및 정의하고, 재해 발생 시 RTO분류에 따라 핵심업무를 중심으로 업무재개를 수행하고 있습니다. 또한 지속적인 임직원 대상 교육과 훈련을 통해 실제 상황 발생 시 신속한 위기 대응이 이루어질 수 있도록 노력하고 있습니다.

IT 위기대응 프로세스



서비스 안정성 강화

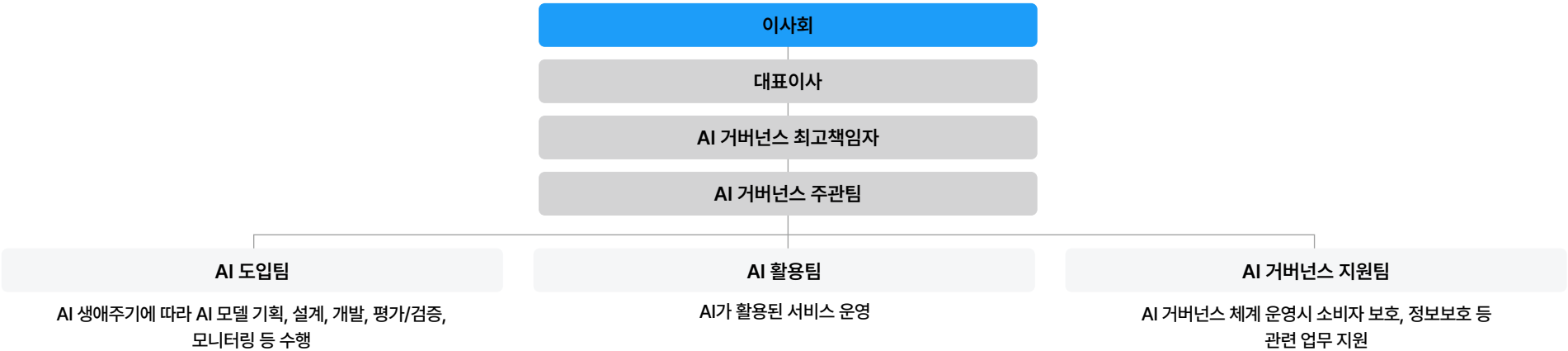
카카오뱅크는 IT위기 대응훈련, 전자금융사고 대비 모의훈련, 데이터센터 삼원화를 통해 비상상황 발생시에도 고객의 금융거래정보를 안전하게 보관하고 영업을 지속할 수 있도록 체계를 마련하고 있습니다. 서울 상암에 주 전산센터, 경기도 야탑에 재난복구(DR)센터, 부산에 제3센터를 백업센터로 구축하여 연 1회 재난 시나리오를 가정하여 서울의 주전산센터에서 야탑 재해복구(DR)센터로 시스템을 전환하는 훈련을 진행하고 있습니다. 카카오뱅크는 현재보다 높은 수준의 서비스 안정성을 달성하기 위해 다음 두 가지 사항을 추진하고 있습니다. 첫째, 카카오뱅크는 목표복구시간(RTO, Recovery Time Objective)을 혁신적으로 단축하기 위해 추가 데이터센터를 구축하여 '액티브-액티브(Active-Active)' 체제로의 전환을 준비함으로써 영업 연속성 계획의 실효성을 확보하고 서비스 안정성을 강화할 것입니다. 둘째, 위기상황대책본부 내 비상대응특별점검반을 꾸리고 최고기술책임자(CTO)가 위원장을 맡아 카카오 연계서비스 장애 발생 상황을 고려하여 고객서비스에 지연이 없도록 연계서비스의 비상 대체방안을 수립하였으며, 현재 모든 대외기관에 대해 리스크를 식별하고 대체수단을 확보하여 지속 관리하고 있음에 따라 제3자에 대한 서비스 안정성을 유지해가고 있습니다.

AI 거버넌스

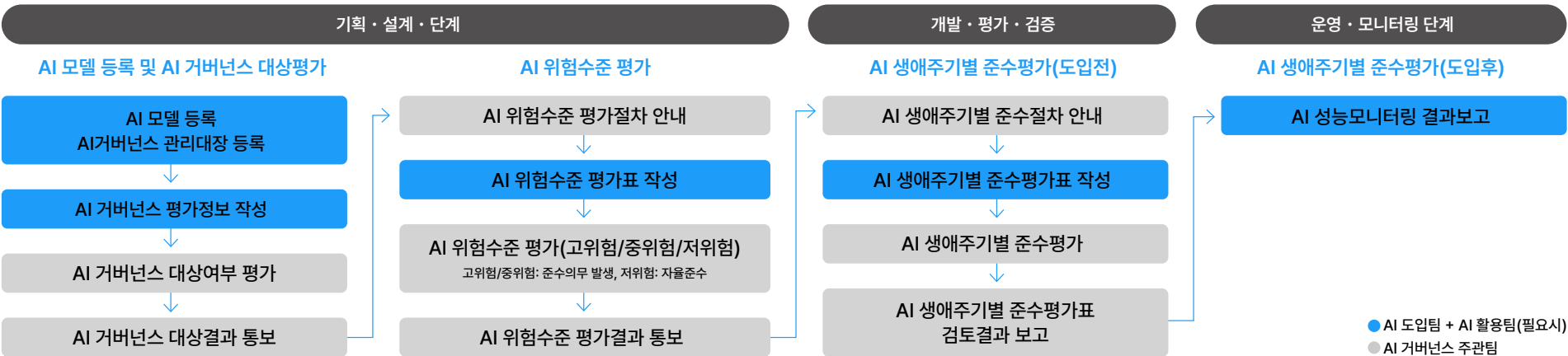
AI 거버넌스 체계

카카오뱅크는 신뢰 가능한 AI를 도입하고 AI 컴플라이언스의 선제적 대응을 위한 노력의 일환으로 AI 거버넌스 체계를 수립하여 운영하고 있습니다. 또한, 해당 AI 거버넌스 체계를 바탕으로 2024년 1월 금융사 최초로 ISO/IEC42001(AI 경영시스템) 국제 표준 인증을 취득하고, 매년 인증기관의 심사를 통해 해당 국제 인증을 지속 유지함으로써 AI를 활용한 금융상품 및 금융서비스의 대외 신뢰성을 함께 제고해 나가고 있습니다.

AI 거버넌스 조직



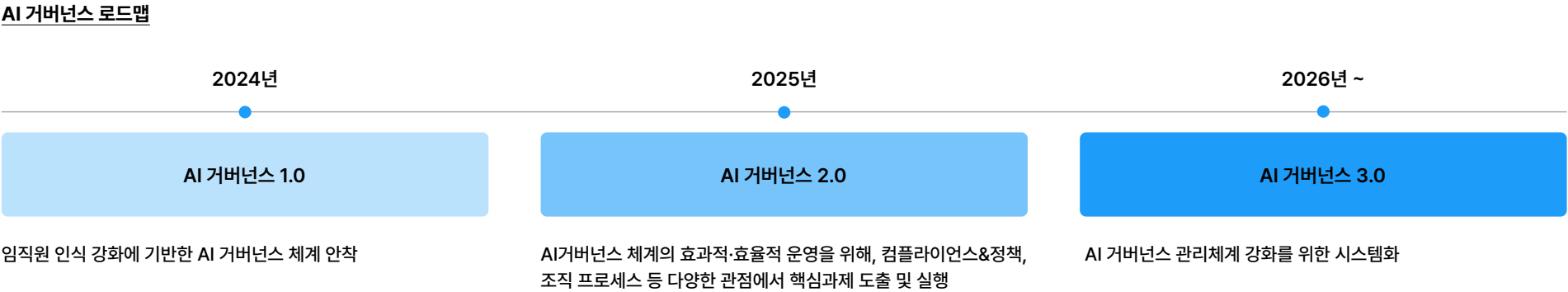
AI 거버넌스 프로세스



AI 거버넌스

AI 거버넌스 체계의 진화 및 기대효과

카카오뱅크는 타 금융사 보다 비교적 앞서 AI 거버넌스 체계를 수립하여 운영해 오고 있으며, 선제적인 운영 경험을 토대로 해당 체계를 지속·발전시켜 나가기 위한 노력의 일환인 AI 거버넌스 로드맵을 수립하였습니다. 이에 따라, AI 거버넌스 2.0 프로젝트를 추진하고 있으며, 이는 규제 대응력과 대외 신뢰도를 제고하고, AI 관련 리스크에 대한 체계적 관리 및 임직원의 역량 강화를 추진함으로써, AI 거버넌스 체계가 보다 효과적이고 효율적으로 운영될 수 있을 것으로 기대하고 있습니다.



윤리·준법경영

윤리·준법경영 체계

윤리경영 체계

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

	개요 및 적용 대상	주요 내용
윤리강령	• 모든 임직원에게 적용되는 윤리적 가치 판단의 근간	• 협력업체와의 상생 • 모범적 기업활동 • 환경보호와 사회공헌
윤리강령 실천지침	• 모든 임직원의 윤리강령 실천을 위한 세부 기준	• 임직원 행동의 기본원칙 • 윤리준법 자기점검 • 임직원 금융거래준칙 • 청렴계약제 • 임직원 금융투자상품 매매 신고

🔗 윤리강령

준법경영 체계

내부통제시스템

「내부통제기준」을 통해 모든 임직원이 직무 수행 시 준수해야 할 기준과 절차를 마련하고 있습니다. 「내부통제기준」은 내부통제 조직 및 역할, 준법감시인 제도를 비롯한 준법감시체계, 내부통제 관련 임직원 준수사항 등의 내용을 포함하고 있습니다. 이사회 결의를 통해 선임되는 준법감시인을 중심으로 내부통제 체계를 구축하고 있으며, 준법감시인은 내부통제 체계를 총괄하고 관련 부서와의 협력을 통해 제도의 실효성을 확보합니다. 내부통제 운영의 체계화를 위해 2025년 3월, 사외이사를 위원장으로 하는 내부통제위원회 및 대표이사를 위원장으로 하는 내부통제협의회를 설치하여 주요 내부통제 이슈를 점검하고 개선 사항을 논의하고 있으며, 준법감시 관련 주요 안건에 대한 심의 및 이행상황을 지속적으로 관리하고 있습니다. 또한 「금융소비자 보호에 관한 법률」에 따라 「금융소비자보호에 관한 내부통제기준」을 별도로 마련하여 금융소비자의 권익 보호를 강화하고, 소비자 신뢰를 제고할 수 있도록 내부통제 체계를 지속적으로 보완하고 있습니다.

준법감시인제도

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 관리·감독하고 위반 사항에 대한 조사를 통해 엄격한 통제를 실시합니다. 더불어, 내부통제가 효율적으로 이루어질 수 있도록 준법감시/법무팀과 자금세탁방지팀을 두어 준법감시인의 직무수행을 지원하고 있습니다. 준법감시인은 이사회 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, 「재산상이익제공관리 등에 관한 지침」에 따른 재산상이익제공 현황 및 적정성 점검 결과 보고를 연 1회 실시하고 있습니다.

뇌물수수 및 부패방지 정책

계약직을 포함한 전 임직원은 임직원 행동기준을 준수합니다. 카카오뱅크의 임직원은 공정한 업무 수행, 이해상반행위 금지, 고객지향적 업무처리를 통해 고객을 보호하고 윤리경영을 실천합니다.

🔗 임직원 행동기준

정책명	내용
공정한 업무 수행	• 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
이해상반 행위 금지	• 은행, 주주 또는 고객과의 이해상충 방지를 위해 노력 • 이해상충 발생이 예상되는 경우 적절한 절차에 따라 처리
고객지향적 업무처리	• 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

윤리·준법경영

윤리·준법경영 실천

임직원 윤리·준법교육

임직원의 윤리의식 고양과 업무에 관련한 기본적인 법률 지식 함양 및 법규준수의식 제고를 위하여 연 1회 이상 윤리준법교육을 실시하고 있습니다. 2024년에는 계약직을 포함한 전 임직원을 대상으로 윤리강령, 불합리한 차별 금지, 내부자신고제도 등의 연간 필수교육과 금융사고예방지침, 시스템 접근 통제, 책무구조도, 약관 작성/보고 등에 대한 교육을 실시하였습니다. 또한, 준법감시인은 등기임원을 대상으로 이사회에서 윤리·준법 교육을 실시하였습니다.

2024년 임직원 윤리·준법 교육 실시 현황

교육 명	내용	수료인원(명) ^{*)}	
		직원	임원
공정한 업무 수행	전 임직원 대상 정기 내부통제 교육	6,012	78
이사회 준법 교육	이사회 대상 윤리·준법 교육	-	8
신규입사자 준법감시 교육	신규입사자 대상 내부통제 교육	170	-
이해상충방지 교육	금융투자(업) 내부통제 적용자 대상 이해상충방지 교육	22	3
비예금상품 판매 업무 교육	비예금상품 판매 업무 수행 임직원 대상 교육	11	2
내부통제책임자 교육	효과적인 자체점검 수행을 위한 준법시스템 활용 방법 교육	78	-
내부통제책임자 워크숍	법규준수 관련 주요 이슈 공유 및 내부통제 활동 관련 논의	53	-
약관 실무 교육	약관 작성 방법 및 신고 절차 등 교육	81	-

*) 교육 중복 참여 인원 포함

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 2024년 카카오뱅크의 내부통제시스템 점검 결과는 적절한 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

2024년 부패 사례나 경쟁 저해 및 독과점 금지 위반 관련 소송 내역

0건

2024년 이사회 안건 중 윤리·준법 관련 안건

회차	일정	주요 의안내용	구분
1차	2024-01-25	2023년 준법감시인 연간 활동 결과	보고
		2023년 내부통제 점검 결과	보고
		2023년 연간 감사결과	보고
		2023년 ML/TF위험평가 결과	보고
3차	2024-02-28	준법감시인 선임	결의
4차	2024-03-11	2024년 제1차 금융소비자보호 내부통제위원회 개최 결과	보고
		2023년 내부회계관리제도 운영실태	보고
		2023년 감사위원회의 내부회계관리제도 운영실태에 대한 평가 결과	보고
		2023년 내부통제시스템 설계운영의 적정성 평가 결과	보고
6차	2024-04-29	2023년 재산상 이익 제공 현황 및 적정성 점검 결과	보고
7차	2024-05-22	2024년 제2차 금융소비자보호 내부통제위원회 개최 결과	보고
10차	2024-08-28	카카오그룹의 동반성장 및 준법경영을 위한 협약 개정	보고
		2024년 제3차 금융소비자보호 내부통제위원회 개최 결과	보고
15차	2024-10-30	2024년 FSS AML 수시검사 결과 및 후속조치 이행 경과	보고
		2024년 AML 제도이행평가 결과	보고
16차	2024-11-25	2024년 제4차 금융소비자보호 내부통제위원회 개최 결과	보고
17차	2024-12-19	자금세탁방지와 공중합박자금조달 금지 업무수행의 적절성 검토 및 평가	보고
		2025년 준법감시인 연간활동 계획	보고

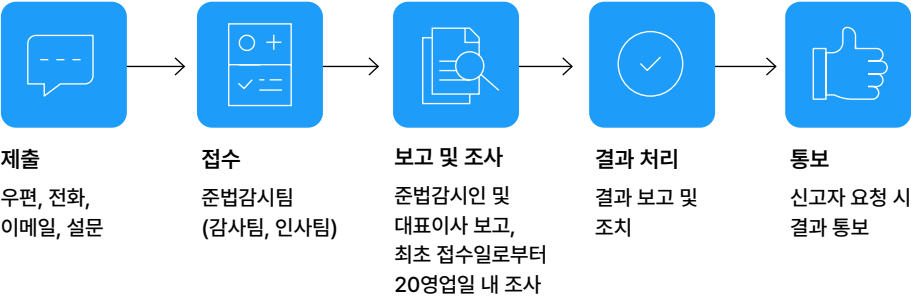
윤리·준법경영

윤리·준법경영 실천

내부자신고제도

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. 준법감시 정기 교육 및 신규입사자 교육 시 내부자신고제도 관련 교육을 진행하고 있습니다. 또한, 연 2회(상·하반기) 내부자 신고 설문조사를 실시하여 제도의 실효성을 높이고 효과적으로 운영하고 있습니다.

내부자신고 처리 프로세스



자금세탁방지 체계

「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.

자금세탁방지 교육

임직원의 자금세탁방지 인식 제고를 위해 매년 자체적으로 교육 계획을 수립하여 직책과 담당직무에 따라 차별화된 자금세탁방지 교육을 운영하고 있습니다. 정기적인 교육 외에도 자금세탁방지 관련 국내외 최신 동향 및 가이드를 공유하여 자금세탁방지에 대한 인식 강화를 위한 교육에 힘쓰고 있습니다.

2024년 임직원 자금세탁방지교육 실시 현황

교육과정	단위	일반과정	실무과정	임원과정	전문과정
교육 횟수	회	29	7	2	35
수료인원	명	1,832	131	27	196

윤리·준법경영

불공정거래 및 부정거래 방지

불공정거래 및 부정거래 예방 활동

카카오뱅크는 공정하고 투명한 시장 환경을 조성하기 위해 다양한 불공정거래 및 부정거래 예방 활동을 운영하고 있습니다.

준법감시 사전 심의 절차

계약관리시스템을 구축하고 표준계약서를 마련하고 있으며, 계약 체결 전 법무팀으로부터 계약서 사전 검토를 받고 있습니다. 또한 독점규제 및 공정거래에 관한 법률에 따른 대규모 내부거래 혹은 상법상 주요주주와의 경우, 이사회 사전 승인을 거치고 있습니다.

청렴계약제

협력사와의 계약 체결 시 경쟁입찰을 하도록 규정하고 있으며 청렴계약 확인에 관한 내용을 포함하여 체결하고 있습니다. 또한 청렴계약의 실효성을 높이기 위해 청렴계약 위반 행위 신고 창구를 운영하고 있으며, 연 1회 설문조사를 실시하여 청렴계약 이행 여부를 점검합니다.

예방 교육

불공정거래 예방을 위해 모든 임직원을 대상으로 불공정거래 예방 교육을 실시하고 있으며 직무별로 차별화된 교육을 실시하고 있습니다. 펀드 판매 부서 및 고유재산운용부서를 대상으로 매년 이해상충방지 교육을 실시하고 있으며, 특히 미공개중요정보 이슈 방지를 위해 정보교류 차단 및 임직원 금융투자상품 매매 기준 관련 교육 등을 중점적으로 실시하고 있습니다. 협력사와의 계약 체결 시에는 계약 담당자들을 대상으로 추가교육을 실시하고 있습니다.

주주권리 보호

주주권리보호 체계

주주환원정책

8기에 비해 140% 증가한 1, 715억 원 규모의 현금배당을 9기 주주총회에서 결의하였습니다. 높은 자기자본비율과 견고한 이익창출능력을 바탕으로 주주환원정책을 확대해 나가겠습니다.

주주환원 계획

2024~2026년	향후 3년간 BIS 비율이 직전연도 주요 시중은행 ^{*)} 평균을 상회할 경우 주주환원을 현행 20%에서 50%까지 확대 자본효율 제고를 위해 당기순이익의 50%까지 주주환원 재원으로 활용
2027년~	BIS 비율이 직전연도 주요 시중은행 평균을 상회할 경우 DPS(주당배당금)기준으로 주주환원정책 전환 최소 직전연도 DPS 유지 또는 점진적 상향 목표

*) KB국민은행, 신한은행, 하나은행, 우리은행

🔗 기업가치 제고 계획

주주환원율

	단위	2022	2023	2024
현금배당	백만 원	38,138	71,451	171,520
자사주 매입	백만 원	13,000	-	-
주주환원율	%	19.4	20.1	39.0

주주권리보호 활동

2024년 말 기준 카카오뱅크의 소액주주는 588,922명으로 전체 주식 수의 27.49%를 보유하고 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 앞으로도 적극적인 주주 소통과 주주환원 정책을 통해 주주가치를 제고할 예정입니다.

APPENDIX

부록

094	ESG Data
103	GRI Index
106	SASB Index
107	TNFD Index
108	주요 이해관계자 커뮤니케이션
108	협회 가입현황 및 주요 수상 내역

ESG Data – 경제 성과

요약재무상태표

단위: 백만 원 / 해당연도 말 기준

과목	2022	2023	2024
자산			
I. 현금및예치금	1,381,539	2,733,244	1,855,353
II. 당기손익-공정가치측정금융자산	1,324,398	2,554,933	4,288,492
III. 기타포괄손익-공정가치측정금융자산 ^{*)}	4,192,951	5,382,091	6,786,959
IV. 상각후원가측정유가증권 ^{*)}	3,493,953	3,792,226	4,084,641
V. 관계기업등에대한투자자산	6,451	101,419	117,710
VI. 대출채권	28,053,416	38,649,038	44,503,765
VII. 유형자산	172,900	180,806	176,842
VIII. 무형자산	28,194	34,207	43,323
IX. 이연법인세자산	16,734	-	-
X. 순확정급여자산	13,503	14,205	13,285
XI. 기타자산	832,040	1,045,988	934,912
자산총계	39,516,079	54,488,157	62,805,282
부채			
I. 예수부채	33,055,804	47,142,842	54,971,042
II. 총당부채	35,618	56,119	58,014
III. 당기법인세부채	36,975	50,243	52,629
IV. 이연법인세부채	-	29,365	70,367
V. 기타부채	672,572	1,091,894	1,113,099
부채총계	33,800,969	48,370,463	56,265,151
자본			
I. 자본금	2,383,653	2,384,361	2,384,843
II. 자본잉여금	2,986,761	2,987,543	2,988,152
III. 자본조정	(6,680)	939	219
IV. 기타포괄손익누계액	(102,016)	(9,738)	43,714
V. 이익잉여금	453,392	754,589	1,123,203
자본총계	5,715,110	6,117,694	6,540,131
부채와자본총계	39,516,079	54,488,157	62,805,282

*) 재무제표 표시 변경에 따른 소급적용 반영

요약포괄손익계산서

단위: 백만 원

과목	2022	2023	2024
I. 영업이익	353,186	478,485	606,880
II. 영업외손익	(1,453)	(9,278)	(17,970)
III. 법인세차감전순이익	351,733	469,207	588,910
IV. 법인세비용	88,642	114,295	148,845
V. 당기순이익	263,091	354,912	440,065
VI. 기타포괄손익	(74,267)	92,278	53,452
VII. 총포괄이익	188,824	447,190	493,517

ESG Data – 환경 부문

온실가스 배출 (Scope 1, 2)

분류	단위	2022	2023	2024
온실가스 배출량 ^{*)}				
직접 배출량 (Scope 1)	tCO ₂ eq	45.7	48.7	59.2
간접 배출량 (Scope 2)	tCO ₂ eq	3,867.3	4,886.1	5,353.2
Scope 1+2	tCO ₂ eq	3,913.0	4,934.8	5,412.4
온실가스 집약도				
매출액	십억 원	1,606	2,494	2,946
온실가스 집약도	tCO ₂ eq/십억 원	2.4	2.0	1.8

*) 온실가스 배출권거래제의 배출량 보고 및 인증에 관한 지침(2022.1)에 따라 산출
온실가스 배출에 대한 보고 경계는 K-IFRS의 연결재무제표 작성 기준과 동일
카카오뱅크 단독 사용량 집계가 불가능한 배출원은 배출량 산정 시 제외

온실가스 배출 (Scope 3)

분류		단위	2022	2023	2024
온실가스 배출량					
Category1. 구매한 제품 및 서비스	상수도	tCO ₂ eq	47.5	209.1	224.5
	A4 인쇄용지(신재)	tCO ₂ eq	8.4	9.1	10.0
	카드	tCO ₂ eq	38.4	40.4	38.6
Category5. 사업장 발생 폐기물	카드 폐기물	tCO ₂ eq	36.4	37.6	34.0
	일반 폐기물	tCO ₂ eq	N/A	275.5	190.6
	재활용 폐기물	tCO ₂ eq	N/A	0.2	0.3
Category6. 출장	항공(국외)	tCO ₂ eq	0.3	0.3	0.4
Category11. 판매된 제품의 사용	인터넷뱅킹사용량	tCO ₂ eq	224.6	308.9	459.5
합계		tCO ₂ eq	355.6	881.1	957.9

친환경 차량

분류	단위	2022	2023	2024
친환경 차량 현황				
친환경 차량	대	–	2	2
총 보유 차량 수	대	20	20	23
친환경 차량 전환율	%	–	10.0	8.7

에너지 사용

분류	단위	2022	2023	2024
에너지 사용량 ^{*)}				
오피스 에너지 사용량	GJ	25,870	31,511	28,257
데이터센터 에너지 사용량	GJ	54,943	70,594	83,608
에너지 사용량 합계	GJ	80,813	102,105	111,865
에너지 집약도				
매출액	십억 원	1,606	2,494	2,946
에너지 집약도	GJ/십억 원	50.3	40.9	38.0

*) 전량 전력 사용량으로 구성

용수 사용

분류	단위	2022	2023	2024
용수 사용량 ^{*)}				
오피스 용수 취수량	m ³	1,408	1,240	1,719
데이터센터 용수 취수량	m ³	N/A	N/A	N/A
용수 취수량 합계	m ³	1,408	1,240	1,719
용수 취수 집약도(매출액)	m ³ /십억 원	0.9	0.5	0.6

*) 실사용량 집계 가능한 오피스·데이터센터만 측정 대상에 포함

폐기물 배출

분류	단위	2022	2023	2024
폐기물 배출량				
오피스 일반폐기물 배출량	ton	N/A	605.4	418.8
오피스 재활용폐기물 배출량	ton	N/A	3.2	4.2
데이터센터 폐기물 배출량	ton	N/A	–	N/A
총 폐기물 배출량 합계	ton	N/A	608.6	423.0
폐기물 배출 집약도(매출액)	ton/십억 원	N/A	0.2	0.1

ESG Data – 환경 부문

금융배출량

구분		2022			2023			2024		
		익스포저 (십억 원)	배출량 (tCO ₂ eq)	집약도 (tCO ₂ eq/십억 원)	익스포저 (십억 원)	배출량 (tCO ₂ eq)	집약도 (tCO ₂ eq/십억 원)	익스포저 (십억 원)	배출량 (tCO ₂ eq)	집약도 (tCO ₂ eq/십억 원)
금융배출량	합계	1,196	4,729	4.0	11,703	173,905	14.9	21,682	1,314,960	60.6
	모기지(Mortgage) ¹⁾	1,196	4,729	4.0	9,135	34,835	3.8	12,652	46,359	3.7
자산 클래스	회사채	N/A	N/A	N/A	2,569	139,070	54.1	4,125	298,899	72.5
	국채(순배출량) ²⁾	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	4,853	966,092	199.1
	국채(총배출량) ²⁾	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	4,853	1,019,334	210.1
	차량대출 ³⁾	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	52	3,610	68.9

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

2) 2024년 신규 측정 항목, PCAF 기준에 따라 순 배출량 및 총 배출량 산출 (합계에 포함된 국채의 금융배출량은 순 배출량 기준)

3) 2024년 신규 측정 항목

ESG Data – 사회 부문

임직원 현황¹⁾

분류		단위	2022	2023	2024	
임직원 구성						
성별 임직원 수	남성	명	750	850	915	
	여성	명	636	702	748	
연령대별	30대 미만	명	215	218	269	
	30대	명	810	898	953	
	40대	명	332	394	395	
	50대	명	28	41	45	
	60대 이상	명	1	1	1	
계약조건	정규직	남성	명	731	830	881
		여성	명	515	590	632
	소계		명	1,246	1,420	1,513
	계약직	남성	명	19	20	34
		여성	명	121	112	116
	소계		명	140	132	150
직급별	임원	명	14	14	18	
	관리자 ²⁾	명	164	154	170	
	관리자가 아닌 레벨	명	1,208	1,384	1,475	
임직원 수 합계		명	1,386	1,552	1,663	
사업장소속 외 근로자		명	1,179	1,388	1,340	
근로자 수 합계		명	2,565	2,940	3,003	

1) 임직원 현황에 대한 내용은 사업보고서 기준

2) 임원 제외, 팀장 이상

다양성 현황

분류		단위	2022	2023	2024	
지역별	여성 직원	명	634	700	745	
	여성 임원	명	2	2	3	
여성 임직원 현황	전체 인력 중 여성 직원 비율	%	45.7	45.1	44.8	
	전체 인력 중 여성 임원 비율	%	0.1	0.1	0.2	
여성 관리자 현황	여성 관리자 ^{*)}	명	38	36	44	
	전체 관리자 중 여성 관리자 비율	%	23.2	23.4	25.9	
장애인	인원	명	6	8	9	
	비율	%	0.4	0.5	0.5	
보훈대상자	인원	명	14	13	14	
	비율	%	1.0	0.8	0.8	
외국인	인원	명	2	3	4	
	비율	%	0.1	0.2	0.2	
보수 및 보상 체계						
성별	남성 평균	백만 원	210	126	136	
	여성 평균	백만 원	112	84	95	
성별 임금 격차	성별 임금 평균값의 격차	[(남성-여성)/남성]	%	46.7	33.3	30.1

*) 임원 제외한 관리자

ESG Data – 사회 부문

신규 채용 현황

분류		단위	2022	2023	2024
신규 채용 인력					
성별	남성	명	260	144	111
	여성	명	242	187	154
연령대별	30대 미만	명	197	132	121
	30대	명	263	164	118
	40대	명	35	29	16
	50대	명	6	5	10
	60대 이상	명	1	1	0
직급별	임원	명	1	1	0
	관리자	명	4	0	5
	관리자가 아닌 레벨	명	497	330	260
총 신규 채용 인력		명	502	331	265
총 신규 채용 비율		%	36.2	21.3	15.9

이직 현황

분류		단위	2022	2023	2024
자발적 이직률					
성별	남성	명	36	24	39
	여성	명	33	43	46
연령대별	30대 미만	명	11	26	24
	30대	명	40	32	43
	40대	명	14	8	14
	50대	명	4	1	4
	60대 이상	명	0	0	0
직급별	임원	명	1	1	1
	관리자	명	2	1	3
	관리자가 아닌 레벨	명	66	65	81
자발적 이직자 수		명	69	67	85
자발적 이직률 ^{*)}		%	5.0	4.3	5.1
총 이직률					
총 이직률		%	5.0	4.3	5.1

^{*)} 희망퇴직, 해고로 인한 이직 이외의 이직을 자발적 이직으로 간주

임직원 복리후생

분류		단위	2022	2023	2024
복리후생 지원					
복지비용		백만 원	48,368	46,691	44,716
우리사주조합 주식 소유 현황	소유 주식 수	주	4,016,118	2,950,031	2,105,596
	지분율	%	0.8	0.6	0.4
연금 지원 가입 인원	확정급여형(DB)	명	872	988	1,057
	확정기여형(DC)	명	35	46	71
	혼합형	명	0	246	295

육아휴직 사용

분류		단위	2022	2023	2024
모성보호					
육아휴직대상자 ^{*)}		직원 수	명	346	376
육아휴직자	육아휴직 사용 직원 수	남성	명	2	9
		여성	명	37	41
		소계	명	39	50
육아휴직 후 업무 복귀자	직원 수	남성	명	0	4
		여성	명	18	24
		소계	명	18	28
복직 이후 1년 이상 근속 직원	직원 수	남성	명	0	0
		여성	명	11	16
		소계	명	11	16
	비율	남성	%	0	0
		여성	%	100	88.9

^{*)} 해당연도 말일자 기준 만 8세 이하의 자녀가 있는 임직원

ESG Data – 사회 부문

노사관계 및 조직문화

분류		단위	2022	2023	2024
노사관계					
노동조합	가입 직원 수	명	395	401	658
	적용 대상 직원 수	명	1,372	1,538	1,643
	가입률	%	28.8	26.1	40.0
단체협약 ¹⁾	단체협약 적용 비율 ²⁾	%	100	100	100
조직문화					
임직원고충처리	고충 신고 건수	건	5	7	7
	고충 처리 건수	건	5	7	7
	고충 처리율	%	100	100	100

1) 2022년 최초 체결

2) 노동조합 가입 여부와 관계없이 모든 임직원에 단체협약이 적용됨

협력사

분류		단위	2022	2023	2024
협력사					
주요 협력사 수	업체수	개사	15	24	32

개인정보 및 정보보호

분류		단위	2022	2023	2024
제3자 정보제공에 동의한 고객		명	20,157,155	43,850,968	45,269,405
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 벌금 또는 과태료 총액	백만 원		0	0	0
버그바운티 실적	버그 보고 건수	건	0	0	0
	제보자 수	명	0	0	0
개인정보보호 및 정보보안 교육	임직원	이수자	1,331	1,529	1,538
		이수율 ²⁾	100	100	100
	협력사	이수자	2,810	2,774	4,525
		이수율 ²⁾	100	100	100

1) 입증된 민원 및 규제기관으로부터 제기된 불만이 발견되지 않음

2) 교육 사점 당시 재직자 기준

ESG Data – 사회 부문

고객만족도

분류	단위	2022	2023	2024
고객 만족도				
고객 만족도 조사 결과	고객센터 만족도 점수	점	95.7	95.4
	만족도 조사 응답 건 수	건	454,812	411,867
고객 민원				
총접수 건수	건	55	40	23
처리 비율	%	100	100	100
금융감독원을 통한 접수 건수	건	24	22	14
금융감독원을 통한 접수 비율	%	43.6	55.0	60.9
상품 판매 관련 법적 소송으로 인해 발생한 금전적 손실액	백만 원	0	0	0

사회적 가치 성과

분류	단위	2022	2023	2024
사회공헌 투자				
지역사회 공헌 활동	프로젝트 수	건	32	29
	기부 금액	백만 원	2,556	5,591
임직원 참여 활동	참여 인원	명	138	84
	봉사 시간	시간	372	568
포용적 금융				
카카오뱅크 mini	가입자수 ¹⁾	명	1,610,666	2,067,325
	거래금액 ²⁾	백만 원	2,711,782	3,896,658
청년 전월세 대출	대출취급액 ³⁾	백만 원	8,106,400	9,607,635
중·저신용자 대출	대출취급액 ³⁾	백만 원	7,110,630	10,310,850
햇살론 15(舊 햇살론17)	대출취급액 ³⁾	백만 원	199,370	243,665
금융취약계층 대상 금융교육 프로그램	대상자수	명	450	1,452

1) 연말 누적 가입자 수

2) 연간 당행이체, 타행이체, 카드결제의 합계

3) 누적액 기준

임직원 교육

분류		단위	2022	2023	2024	
임직원 역량개발 교육 현황						
	성별	여성	시간	12,018	18,524	19,029
		남성	시간	12,992	22,053	20,564
임직원 역량개발 교육시간	직급별	임원	시간	129	336	926
		관리자	시간	3,577	3,764	4,725
		관리자가 아닌 레벨	시간	21,304	36,477	33,942
역량개발 교육시간		시간	25,010	40,577	39,593	
1인당 평균 교육시간		시간	18.0	26.1	23.8	
인권에 관한 정책 및 절차에 대한 근로자 훈련 ¹⁾						
총 교육시간		시간	4,113	2,983	4,188	
1인당 평균 교육시간		시간	3.0	2.0	2.5	
임직원 총 교육현황						
총 교육 시간		시간	29,123	43,560	43,781	
총 교육 비용		백만 원	427	438	691	
1인당 평균 교육 시간		시간	21.0	28.1	25.8	
1인당 평균 교육 비용		백만 원	0.3	0.3	0.4	

*1) 3대법정교육: 성희롱예방, 장애인인식개선, 직장내괴롭힘방지

소비자 보호

분류	단위	2022	2023	2024
임직원 대상 소비자 보호 교육				
소비자 보호 교육	참여 인원 ¹⁾	명	2,471	2,892

*1) 계약직 포함 근무자 전원 대상

ESG Data – 지배구조 부문

주주 구성

분류	단위	2022	2023	2024
주주 구성 현황				
주주별 지분 현황	정부 및 정부관리기업체	%	0.0	0.0
	금융기관	%	0.3	5.3
	증권회사	%	27.5	27.6
	보험회사	%	3.3	3.2
	투자신탁회사	%	2.9	4.1
	기타법인	%	37.5	32.3
	개인 및 기타	%	14.3	11.6
	외국인	%	14.2	15.9
주주별 지분 현황 합계		%	100	100
최대주주 및 특수관계인의 지분율 합계		%	27.2	27.2

이사회

분류	단위	2022	2023	2024
이사회 구조				
이사회 제도	사내이사	명	3	3
	사외이사	명	6	5
이사회 제도 합계		명	9	8
이사회 성별	남성	명	8	7
다양성	여성	명	1	1
이사회 연령대별 다양성	30대	명	0	0
	40대	명	0	0
	50대	명	5	3
	60대 이상	명	4	5
이사회 독립성	이사회 구성원 중 복수의 이사회 소속 이사(인원) 수	명	1	1
	이사회 구성원 중 지배주주 포함 여부	유/무	무	무
이사회 효율성	평균 참석률	%	98.5	97.2
	최소 참석률	%	98.5	75.0
	사외이사의 평균 참석률	%	100	97.9
	출석률이 저조한(75% 미만) 사외이사수	명	0	0
	금융업 사외이사로 5년 이상 경험을 보유한 사외이사/기타 비상무이사 수	명	3	0
이사회 전문성	감사위원회 내 회계/재무 전문성을 갖춘 위원 수 (CFA, CPA, 회계재무 유관 경력 등)	명	1	1
	ESG위원회 내 ESG 전문성을 갖춘 위원 수 (ESG 유관 경력, 학력 혹은 자격증 보유 등)	명	1	1

분류	단위	2022	2023	2024
이사회 내 위원회 현황				
ESG위원회	사외이사 비율	%	66.7	66.7
	개최 횟수	회	5	7
	안건 수	결의	건	2
		심의	건	2
		보고	건	3
				7
감사위원회	사외이사 비율	%	100	100
	개최 횟수	회	10	11
	안건 수	결의	건	9
		심의	건	19
		보고	건	11
				12
위험관리위원회	사외이사 비율	%	75.0	66.7
	개최 횟수	회	11	12
	안건 수	결의	건	29
		심의	건	0
		보고	건	19
				20
임원후보추천위원회	사외이사 비율	%	66.7	66.7
	개최 횟수	회	3	5
	안건 수	결의	건	5
		보고	건	0
보수위원회	사외이사 비율	%	66.7	66.7
	개최 횟수	회	6	5
	안건 수	결의	건	11
		보고	건	0

ESG Data – 지배구조 부문

임직원 보수

분류	단위	2022	2023	2024
CEO 및 임직원 보수				
CEO 보수	연간 총 보상 ¹⁾	백만 원	953	1,102
	전년 대비 증감률	%	19.9	15.6
	인원수	명	1	1
임직원 보수	등기임원 제외 전체 임직원 보수 ²⁾	백만 원	201,225	158,867
경영진 주식 보유 현황				
보유 주식 수	대표이사	주	0	0
	대표이사 외 임원	주	474,201	479,881
이사 및 감사 보수				
지급 총액	등기이사(사외이사, 감사위원회 위원 제외) ¹⁾	백만 원	2,107	2,123
	사외이사(감사위원회 위원 제외)	백만 원	198	128
	감사위원회 위원	백만 원	204	217
	감사	백만 원	0	0
1인당 평균 지급액	등기이사(사외이사, 감사위원회 위원 제외)	백만 원	702	708
	사외이사(감사위원회 위원 제외)	백만 원	66	64
	감사위원회 위원	백만 원	68	72
	감사	백만 원	0	0

1) 주식매수선택권 행사이익을 제외한 금액

2) 주식매수선택권 행사이익을 포함한 금액

법인세

분류	단위	2022	2023	2024
법인세 납부 현황				
세전이익	백만 원	351,733	469,207	588,910
법인세비용	백만 원	88,642	114,295	148,845
유효세율(%)	%	25.2	24.4	25.3
납부세액	백만 원	61,039	100,807	126,192
납부세율(%)	%	17.4	21.5	21.4

윤리·준법경영

분류	단위	2022	2023	2024
기업 행동강령 및 윤리·준법경영 교육				
행동강령 적용 비율	이사회 구성원	%	100	100
	임직원	%	100	100
윤리·준법경영 교육 제공 비율 ¹⁾	이사회 구성원	%	100	100
	임직원	%	97.0	97.0
윤리·준법경영 교육 시간	이사회 구성원	시간	9	8
	임직원	시간	4,842	5,783
	전체	시간	4,851	5,791
	임직원 1인당 평균 교육 시간	시간	3.5	3.7
윤리강령실천서약 ²⁾	서약서 서명인원	명	1,090	1,368
자금세탁방지교육				
임직원	교육횟수	건	142	90
자금세탁방지 교육	수료인원	명	2,273	2,337
윤리·준법경영 평가 및 위반 신고 접수·조치				
확인된 부패사례와 이에 대한 조치	신고 및 제보 ³⁾	건	0	0
	신고 및 제보 ⁴⁾	건	0	0
	징계 등 조치 완료	건	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

3) 과거 발생한 부패사건 중, 올해 확정된 부패사건 수

4) 올해 발생한 부패사건 중, 올해 확정된 부패사건 수

경제적가치 창출과 분배

분류	단위	2022	2023	2024
이해관계자별 가치 분배				
임직원	인건비 및 복리후생비	백만 원	193,645	234,138
협력사 ^{*)}	주요 협력사 지급 비용	백만 원	49,563	127,973
지역사회	기부금	백만 원	2,556	5,591
주주/투자자	배당금	백만 원	38,138	71,451
정부	법인세	백만 원	88,642	114,295
협회비				
협회 지출 금액	백만 원	486	887	1,160

*) 2023년도 대비 2024년도 8개 협력사 추가하여 총 32개 협력사 대상 지급비용

GRI Index

일반사항

GRI 기준	비고	
GRI 1: Foundation 2021	Statement of use	카카오뱅크는 GRI Standards 2021을 기준으로 2024년 1월 1일부터 2024년 12월 31일까지의 데이터를 보고합니다. 일부 중요한 성과의 경우 2025년 상반기까지의 활동을 포함하고 있습니다.
	GRI 1 used	GRI 1: Foundation 2021
	Applicable GRI Sector Standard	보고서 발간 시점인 2025년 6월 기준으로, 적용 가능한 GRI Sector Standards는 없습니다

General Disclosures

GRI 기준	공시지표		페이지	누락(Omission)		
				요구사항 생략 Requirement(s) omitted	사유 Reason	설명 Explanation
GRI 2: General Disclosures 2021	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	110~111			
	2-6	조직 활동, 가치사슬 및 기타 사업관계	8, 68~70, 99			
	2-7	임직원	6, 97			
	2-8	임직원이 아닌 근로자	97			
	2-9	지배구조 및 구성	76, 101			
	2-10	최고의사결정기구 위원 추천 및 선정	75, 77			
	2-11	최고의사결정기구 의장	77			
	2-12	영향 관리를 감독하는 최고의사결정기구의 역할	12, 81			
	2-13	영향 관리에 대한 책임 위임	12, 77, 81			
	2-14	지속가능경영 보고 관련 최고의사결정기구의 역할	12, 81			
	2-15	이해관계 상충	77, 101			
	2-16	주요 우려사안에 대한 커뮤니케이션	77, 79			
	2-17	최고의사결정기구의 집합적 지식	23, 사업보고서 p.203~205			
	2-18	최고의사결정기구의 성과평가	77, 80, 102, 지배구조 및 보수체계 연차보고서 p.114~132			
	2-19	보수 정책	77, 80, 102, 지배구조 및 보수체계 연차보고서 p.114~132			
	2-20	보수 산정 프로세스	77, 80, 102, 지배구조 및 보수체계 연차보고서 p.114~132			
	2-21	연간 총 보상 비율	-	a, b, c	기밀사항	경영상 이유로 정보공개불가
	2-22	지속가능발전 전략에 대한 성명서	5			
	2-23	정책 선언	16~17, 63			
	2-24	정책 선언 내재화	16~17			
	2-25	부정적인 영향을 해결하기 위한 프로세스	64~65, 90			
	2-26	관심사항 제기 및 조언을 구하기 위한 메카니즘	64~65, 90			
	2-27	법률 및 규정 준수	88~91, 102			
	2-28	가입협회	108			
	2-29	이해관계자 참여 접근방식	12~14, 108			
	2-30	단체 교섭 협약	62, 99			

GRI Index

Material Topics

GRI 기준	공시지표		페이지	누락(Omission)		
				요구사항 생략 Requirement(s) omitted	사유 Reason	설명 Explanation
GRI 3: Material Topics 2021	3-1	중요 토픽 결정 프로세스	12~14			
	3-2	중요 토픽 리스트	12~14			
기후변화 대응						
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	중요 토픽 관리	14, 22~32			
GRI 302 : 에너지 2016	302-1	조직 내 에너지 소비	32, 95			
	302-3	에너지 집약도	32, 95			
	302-4	에너지 소비 감축	36			
GRI 305 : 배출 2016	305-1	직접 온실가스 배출량 (Scope1)	31, 95			
	305-2	간접 온실가스 배출량 (Scope2)	31, 95			
	305-3	기타 간접 온실가스 배출량 (Scope3)	31, 95			
	305-4	온실가스 배출 집약도	31, 95			
	305-5	온실가스 배출량 감축	36			
서비스 혁신을 통한 고객만족도 제고						
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	중요 토픽 관리	14, 39~43			
포용적 금융						
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	중요 토픽 관리	14, 44~45			
GRI 201 : 경제성과 2016	201-1	직접적 경제가치 발생과 분배(EVG&D)	71~73, 94, 102			
GRI 203: 간접 경제 영향	203-2	중요한 간접 경제 영향	44~45, 100			
금융소비자 보호						
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	중요 토픽 관리	14, 46~50			
GRI 417 : 마케팅 및 라벨링 2016	417-1	제품/서비스 관련 정보 및 라벨링 요건	46~50, 100			
	417-2	제품/서비스 정보 및 라벨링 관련 위반	100, 102			위반 사실 없음
	417-3	마케팅 커뮤니케이션 관련 위반	100, 102			위반 사실 없음
기업 고유지표	기업 고유지표	고객 민원 처리 비율	100			
		임직원 대상 소비자 보호 교육	100			
정보보호 및 고객정보 관리						
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	중요 토픽 관리	14, 51~54			
GRI 418 : 고객개인정보 2016	418-1	고객 개인정보보호 위반 및 고객정보 분실 관련해 입증된 민원	99			
건전한 지배구조						
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	중요 토픽 관리	14, 75~81			
GRI 405 : 다양성 및 기회균등 2016	405-1	지배구조 기구와 직원의 다양성	78, 97, 101			
리스크 관리						
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	중요 토픽 관리	14, 82~85			

GRI Index

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	89~90, 102	c	정보사용불가능/불충분 협력업체 대상으로 교육을 진행하고 있으나 정확한 수치는 취합 중에 있음
	205-3	확인된 부패 사례 및 조치	89, 102		
GRI 206 : 경쟁저해행위 2016	206-1	경쟁저해 및 독과점금지 위반 관련 소송	89		
GRI 306 : 폐기물 2020	306-3	폐기물 발생량	32, 95		
GRI 401 : 고용 2016	401-1	신규 채용 근로자와 이직 근로자의 인원수 및 비율	98		
	401-2	상근직 근로자에게만 제공되는 혜택	58, 98		
	401-3	성별에 따른 육아휴직 이후의 업무 복귀 및 근속 비율	98		
GRI402: 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	58, 100		
	404-2	직원 역량강화 및 이직지원 프로그램	57~60		
GRI 405 : 다양성 및 기회균등 2016	405-1	거버넌스 기구 및 임직원 다양성	78, 97, 101		
	405-2	남성 대비 여성의 기본급 및 보수 비율	97		
GRI 406 : 차별금지 2016	406-1	차별 사례 및 이에 대한 시정조치	64~65		

SASB Index

Commercial Banks	주제	코드	지표	측정단위	페이지
	데이터 보안	FN-CB-230a.1	(1) 데이터 침해 건수	수, 백분율(%)	99
			(2) 개인정보/개인신용정보 관련 데이터 침해 비율		
			(3) 영향받은 계좌 보유자 수		
		FN-CB-230a.2	데이터 보안 위험 식별 및 해결에 대한 접근법의 설명	해당없음	51~54
	금융 포용 및 역량 구축	FN-CB-240a.1	소기업과 지역개발을 돕기 위해 마련된 프로그램에 지원된 적격 대출 (1) 건수 및 (2) 금액	수, 보고통화	44
	신용 분석에 환경, 사회, 지배구조 요소 포함	FN-CB-410a.2	신용 분석에 환경, 사회, 지배구조(ESG) 요소를 포함시키기 위한 접근법의 설명	해당없음	29
	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 244~245페이지
		FN-CB-510a.2	내부고발자 정책 및 절차의 설명	해당없음	90
	시스템 위험 관리	FN-CB-550a.1	시스템적으로 중요한 글로벌 은행(Global Systemically Important Bank, G-SIB) 부문별 점수	베이스스 포인트(bps)	카카오뱅크 2024년 경영공시 56페이지에 해당사항 없음으로 공시함
		FN-CB-550a.2	의무적 및 자발적 스트레스 테스트 결과를 자본적정성 계획, 장기 기업전략, 기타 사업 활동에 통합하기 위한 접근법의 설명	해당없음	82~84
	활동지표	FN-CB-000.A	다음 부문별 당좌 및 저축 계좌 (1) 수 및 (2) 금액: (a) 개인 및 (b) 소기업	수, 보고통화	카카오뱅크 2024년 경영공시 50페이지
		FN-CB-000.B	다음 부문별 대출 (1) 건수 및 (2) 금액: (a) 개인, (b) 소기업, (c) 기업	수, 보고통화	카카오뱅크 2024년 경영공시 47~48페이지
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 개인 정보보호 관련 소송 진행의 결과로 발생한 총 금전적 손실 금액	보고통화	99
	데이터 보안	FN-CF-230a.1	(1) 데이터 침해 건수	수, 백분율(%)	99
			(2) 개인정보/개인신용정보 관련 데이터 침해 비율		
		FN-CF-230a.3	데이터 보안 위험 식별 및 해결 방법에 대한 설명	n/a	51~54
	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

TNFD Index

권고안	카카오뱅크 현황	
지배구조 (Governance)	a 자연 자본 의존도, 영향, 위험 및 기회에 대한 이사회의 감독	자연자본과 생물다양성 관련 리스크 및 기회를 관리하기 위해 유관부서 간의 협력 체계를 강화하고 있습니다. ESG 전담 조직인 ESG팀은 자연 관련 주요 이슈를 정기적으로 검토하며, 자연자본의 보전과 지속가능한 금융 활동이 전사 전략에 반영되도록 감독하고 있습니다.
	b 자연 자본 의존도, 영향, 위험 및 기회를 관리하고 평가하는 경영진의 역할	
	c 자연 자본 의존도, 영향, 위험 및 기회에 대한 평가 및 대응 시, 원주민, 지역 사회 및 영향권에 있는 기타 이해관계자 대상 인권 정책과 활동, 이와 관련된 기업의 이사회 및 경영진의 감독	
전략 (Strategy)	a 단기·중기·장기적으로 식별한 자연 자본 의존도, 영향, 위험 및 기회 설명	생물다양성 손실, 기후 변화, 수자원 부족 등 자연 관련 리스크가 대출 및 투자 포트폴리오에 미치는 영향을 분석하고, 리스크 대응 전략을 수립하고 있습니다. 향후에는 농업, 임업, 광업 등 자연자본에 대한 의존도가 높은 산업의 리스크를 점검하고, 자연 기반 해법(Nature-based Solutions)*을 활용한 지속가능금융 상품 개발을 추진할 계획입니다.
	b 자연 자본 의존도, 영향, 위험 및 기회가 기업의 사업 모델, 가치 사슬, 전략 및 재무 계획, 그리고 전환계 획이나 분석에 미치는 영향	
	c 다양한 시나리오를 고려한 기업 전략의 회복력	
	d 기업이 직접 운영하는 자산 및 사업 활동의 위치를 공개하고, (가능한 경우) 우선 순위 지역 기준을 충족하는 업스트림/다운스트림 위치 공개	
위험 관리 (Risk Management)	a (i) 기업이 직접 운영 부문의 자연 자본 의존도, 영향, 위험 및 기회를 식별하고 평가하는 절차	자연 자본의 중요성을 인식하고 TNFD 프레임워크를 바탕으로 투자 자산의 자연 관련 리스크를 체계적으로 관리해 나갈 계획입니다. 특히 생물다양성과 수자원 등 자연환경에 민감한 분야를 중심으로 심화된 리스크 평가 프로세스를 구축하고 있으며, ESG 전담 조직을 통해 관련 리스크를 지속적으로 모니터링하고 있습니다. 이를 통해 카카오뱅크는 투자 활동 전반에서 자연 관련 리스크를 선제적으로 관리하고 대응 역량을 점진적으로 강화할 예정입니다.
	a (ii) 기업의 업스트림/다운스트림 가치 사슬의 자연 자본 의존도, 영향, 위험 및 기회를 식별하고 평가하는 절차	
	b 자연 자본 의존도, 영향, 위험 및 기회를 관리하기 위한 절차	
	c 자연 자본 위험을 식별, 평가하고 관리하는 프로세스가 기업의 전반적인 위험 관리 절차에 통합되는 방법	
지표와 목표 (Metrics and Targets)	a 전략 및 위험 관리 절차에 따라 자연 자본 위험 및 기회를 평가하고 관리하기 위해 사용하는 지표	자연 관련 리스크를 효과적으로 관리하기 위해 TNFD 프레임워크에 기반한 지표와 목표를 설정해 나갈 계획입니다. 특히 투자 포트폴리오 전반에서 생물다양성 및 수자원과 같은 자연 자본에 미치는 영향을 정기적으로 평가하고, 이를 모니터링할 수 있는 지표를 점진적으로 도입해 나갈 예정입니다. 또한 이러한 평가 결과를 바탕으로 자연 관련 리스크 완화를 위한 중장기 목표를 수립하여, 투자 활동이 환경과 조화롭게 이루어질 수 있도록 지속적으로 노력할 계획입니다.
	b 자연 자본 의존도와 영향을 평가하고 관리하기 위해 사용하는 지표	
	c 자연 자본 의존도, 영향, 위험 및 기회와 이에 대한 성과를 관리하기 위한 목표	

* 생태계를 보호, 지속가능하게 관리, 복원하여 기후변화, 식량, 물, 재해위험, 건강, 생물다양성 등 사회 문제를 효과적, 적응적으로 해결하고 동시에 인류복지와 생물다양성 혜택을 얻는 것

주요 이해관계자 커뮤니케이션

이해관계자	커뮤니케이션 채널					
고객	• 홈페이지	• AI 챗봇을 이용한 고객센터	• 각종 공시 자료	• 보도자료		
주주/투자자	• 주주 총회	• 실적발표회	• IR 미팅 / NDR	• 애널리스트 데이		
임직원	• 핫라인	• 노사협의회	• 라운드테이블	• 고충 처리센터	• 임직원 워크숍	
협력사	• 홈페이지	• 각종 공시 자료	• 파트너스 데이	• 안전보건관리계획서	• 민원간담회	
정부/지자체	• 홈페이지	• 금융당국 정책 관련 협의체	• 정부 금융정책 설명회	• 금융감독원 간담회	• 각종 공시 자료	
지역사회	• 홈페이지	• 각종 공시 자료				

협회 가입현황 및 주요 수상 내역

협회 가입현황

협회명	홈페이지
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
2024	금융위원회 등	가명정보 활용 경진대회 우수상
	한국소비자단체협의회 등	소비자가 뽑은 좋은 광고상
	한국발명진흥회	제 59회 발명의 날 기념식 특허청장 표창
	뉴스투데이	대한민국 지속가능경영소통대상 금융결재원 원장상
	머니 S	대한민국 리딩금융 ESG 어워드 리더상
	뉴스핍	스마트금융대상 스마트 혁신금융 리더 대상
2023	환경닷컴	대한민국 모바일 대상 최우수상
	이데일리	대한민국 금융소비자대상 금융감독원장상
	한국경제TV	글로벌금융대상 ESG부문상
	한국언론인협회	WACON 개인정보위원회 위원장상
	뉴스투데이	대한민국 지속가능경영소통대상 정무위원장상
	독일 노르트하임 베스트팔렌 디자인센터	레드닷 디자인 어워드 본상
2022	독일 인터내셔널 포럼	iF 디자인 어워드 본상
	이데일리	대한민국 금융소비자대상 특별상
	뉴시스	대한민국 일자리 대상 국회 환경노동위원장상
	한국경제TV	글로벌 금융대상 최우수상
	사랑의 열매	나눔유공자표창 경기도지사 표창
	금융위원회	금융의 날 국무총리 표창
2021	한국인터넷진흥원	가명정보 활용 우수사례 경진대회 대상
	매일경제신문사	제 26회 매경 금융상품대상 우수상
	한국지능정보사회진흥원	가명정보 활용 우수사례 경진대회 대상
	이데일리	대한민국 금융소비자대상 특별상
2020	아시아머니	대한민국 최고 은행 선정
	일자리위원회	대한민국 일자리 유공 표창 수상
	금융정보분석원	자금세탁방지제도의 날 금융위원장 표창

THIRD PARTY VERIFICATION

제3자 검증

110 지속가능경영보고서 검증 의견서

112 온실가스 배출량 검증 의견서

지속가능경영보고서 검증 의견서

서문

한국경영인증원(KMR)은 카카오뱅크 2024 지속가능경영보고서 (이하 “보고서”)의 제3자 검증을 요청 받았습니다. 보고서 작성과 정보에 대한 책임은 카카오뱅크 경영자에게 있으며, 본 한국경영인증원의 책임은 계약 및 합의된 업무를 준수하고 검증의견서를 발급하는 데 있습니다.

검증 범위 및 기준

카카오뱅크는 보고서에서 지속가능성과 관련한 조직의 성과와 활동에 대해 기술하고 있습니다. 검증팀은 국제적 검증 기준인 AA1000AS v3 및 KMR 검증 기준인 SRV1000을 적용하였으며, Type 2 방법 및 Moderate 수준의 보증 형태로 검증을 수행하였습니다. 즉, 검증팀은 AA1000AP(2018)에서 제시하는 포괄성(Inclusivity), 중요성(Materiality), 대응성(Responsiveness) 및 영향성(Impact) 원칙의 준수여부와 보고서에 기재된 하기 GRI 지표에 대한 데이터와 정보의 신뢰성 및 품질을 평가하였습니다. 이때 중요성 기준은 검증팀의 전문가적 판단(Professional Judgment)이 적용되었습니다.

GRI Standards 2021의 보고 요구사항 만족 여부에 대한 확인이 검증 범위에 포함되었으며, 이중 중대성 평가 절차를 통해 도출된 중요주제의 세부지표는 다음과 같음을 확인하였습니다.

- GRI Standards 2021 보고 원칙
- 공통 표준(Universal Standards)
- 특정주제 표준(Topic Specific Standards)
 - 하기 특정주제표준 경영접근방식(Management approach of Topic Specific Standards)
 - GRI 201: 경제성과(Economic Performance)
 - GRI 203-2: 중요한 간접 경제 영향(Significant indirect economic impacts)
 - GRI 302: 에너지(Energy)
 - GRI 305: 배출(Emissions)
 - GRI 405: 다양성과 기회균등(Diversity and Equal Opportunity)
 - GRI 417: 마케팅 및 라벨링(Marketing and Labeling)
 - GRI 418: 고객개인정보보호(Customer Privacy)

보고서의 보고경계 중 조직 외부 즉, 카카오뱅크의 협력사, 계약자 등에 대한 데이터와 정보는 검증범위에서 제외되었습니다.

검증방법

한국경영인증원 검증팀은 합의된 검증 범위에 대해 상기 기술된 검증기준에 따라 검증하기 위해 아래와 같이 검증을 진행했습니다.

- 보고서에 담긴 내용에 대한 전반적인 검토
- 중대성 평가 방법 및 결과 검토
- 지속가능경영 전략 및 성과정보 시스템, 프로세스 평가
- 보고서 작성에 대해 책임 있는 담당자와의 인터뷰
- 보고서 성과정보에 대한 신뢰성 평가, 데이터샘플링
- 금융감독원 전자공시시스템 등 독립적인 외부 출처 및 공공 데이터베이스를 기반으로 한 정보의 신뢰성 평가

제한사항 및 극복방안

검증은 카카오뱅크에서 제공한 데이터 및 정보가 완전하고 충분하다는 가정을 기반으로 실시되었습니다. 데이터 검증은 카카오뱅크에서 수집한 데이터에 대한 질의 및 분석, 제한된 형태의 표본추출방식을 통해 한정된 범위에서 실시되었습니다. 이를 극복하기 위해 전자공시시스템, 국가온실가스 종합관리시스템 등 독립적인 외부 출처 및 공공 데이터베이스를 참고하여 정보의 품질 및 신뢰성을 확인하였습니다.

지속가능경영보고서 검증 의견서

검증결과 및 의견

검증팀은 문서검토 및 인터뷰 등의 결과를 토대로 카카오뱅크와 보고서 수정에 대해 여러 차례 논의하였으며, 수정 및 개선권고 사항 반영을 확인하기 위해 보고서의 최종판을 검토하였습니다. 검증결과, 카카오뱅크의 보고서는 GRI Standards 2021 에 따라 작성되었으며, AA1000AP(2018)에서 제시하고 있는 원칙 준수와 관련하여 부적절한 부분을 발견할 수 없었습니다. 원칙에 대한 본 검증팀의 의견은 다음과 같습니다

포괄성 원칙

카카오뱅크는 이해관계자에 대한 조직의 책임에 대해 공약하고 이를 실천하기 위해 다양한 형태와 수준의 이해관계자 커뮤니케이션 채널을 개발하여 운영하고 있습니다. 검증팀은 이 과정에서 누락된 주요 이해관계자 그룹을 발견할 수 없었으며, 그들의 견해 및 기대 사항이 적절히 조직의 전략에 반영되도록 노력하고 있음을 확인하였습니다.

중요성 원칙

카카오뱅크는 조직의 지속가능성 성과에 미치는 주요 이슈들의 중요성을 고유의 평가 프로세스를 통해 결정하고 있으며, 검증팀은 이 프로세스에서 누락된 중요한 이슈를 발견하지 못하였습니다.

대응성 원칙

카카오뱅크는 도출된 주요 이슈의 우선순위를 정하여 활동성과와 대응사례 그리고 향후 계획을 포괄적이고 가능한 균형 잡힌 방식으로 보고하고 있으며, 검증팀은 카카오뱅크의 대응 활동들이 보고서에 부적절하게 기재되었다는 증거를 발견하지 못하였습니다.

영향성 원칙

카카오뱅크는 중대성 평가를 통해 파악된 주요 주제들의 직간접적인 영향을 파악하여 모니터링하고 있으며 가능한 범위 내에서 해당 영향을 정량화된 형태로 보고하고 있음을 확인하였습니다.

특정 지속가능성 성과정보의 신뢰성 및 품질

검증팀은 AA1000AP(2018) 원칙 준수 여부에 더해 지속가능성 성과와 관련된 경제, 환경, 사회 성과 정보에 대한 신뢰성 검증을 실시하였습니다. 해당 정보 및 데이터의 검증을 위해 담당자와 인터뷰를 실시하였으며, 데이터 샘플링 및 근거 문서 그리고 외부 출처 및 공공 데이터베이스를 통해 신뢰할 수 있는 데이터임을 확인하였습니다. 검증팀은 지속가능성 성과 정보에서 의도적 오류나 잘못된 기술을 발견하지 못하였습니다.

적격성 및 독립성

한국경영인증원은 ISO/IEC 17021:2015(경영시스템의 심사 및 인증을 제공하는 기관에 대한 요구사항)에 따라 문서화된 방침과 절차를 포함한 포괄적인 품질관리시스템을 유지하고 있습니다. 검증팀은 지속가능성 전문가들로 구성되어 있으며, 제3자 검증서비스를 제공하는 업무 이외에 카카오뱅크의 사업활동에 영리를 목적으로 하는 어떠한 이해관계도 맺지 않은 독립성을 유지하고 있습니다.

2025년 06월 대한민국, 서울
KMR 대표이사 황은주

황은주

온실가스 배출량 검증 의견서

검증 범위

카카오뱅크의 운영통제 하에 있는 사업장 및 배출시설을 대상으로 검증

검증 기준

- ISO 14064-1:2018, ISO 14064-3:2019
- IPCC Guidelines for National Greenhouse Gas Inventories (2006)
- 온실가스 배출권거래제의 배출량 보고 및 인증에 관한 지침 (환경부, 2024-155호)
- Technical Guidance for Calculating Scope3 Emissions(version1.0)(WRI)
- PCAF (2022). The Global GHG Accounting and Reporting Standard Part A: Financed Emissions. Second Edition.
- WRI/WBCSD GHG Protocol (2013)

검증 절차

검증은 리스크 분석 접근법 및 데이터 평가 기반 현장 검증을 수행하였으며 온실가스 배출량 산정에 적용된 데이터 및 인자는 객관적 증거에 입각하여 적정여부를 파악하였습니다. 검증팀은 검증지침에 근거하여 보고기간 동안의 온실가스 배출량을 합리적 방법으로 검증하였습니다.

검증 독립성

(주)한국경영인증원은 피검증기관과 이해관계를 맺고 있지 않으며, 편향된 의견 및 시각으로 검증을 수행하지 않습니다. 검증은 검증기준에 근거하여 독립적이고 객관적인 검증결론을 도출하였으며, 내부심의를 통하여 검증의 전 과정 검증수행 내역을 검토하였습니다.

검증 한계

검증팀은 피검증기관에서 제시한 관련 보고서, 정보 및 데이터를 샘플링 또는 전수조사 방법으로 검증하였습니다. 이에 따른 많은 고유 한계가 있으며, 적합성 해석상의 이견이 존재할 수 있습니다. 검증기준에 부합하는 충실한 검증을 수행하고자 노력했지만, 발견하지 못한 오류, 누락, 허위진술이 잠재되어 있을 수 있음을 검증의 한계로 제시합니다.

검증 의견

- 온실가스 배출량 검증은 검증기준에 의해 제한적 보증수준을 만족하도록 수행되었으며, 검증 결과에 대해 중대한 왜곡은 발견되지 않았습니다.
- KMR의 접근방식에 따르면, 카카오뱅크가 모든 중요한 측면에서 정확하고 신뢰할 수 있는 데이터와 정보를 공개하지 않았다고 판단할만한 어떠한 사항도 발견되지 않았습니다.

직접배출(Scope 1)	간접배출(Scope 2)	기타 간접배출(Scope 3)	총 량 (tCO ₂ eq)
59.216	5,353.200	1,315,917	1,321,329
카테고리	Scope 3	배출량 (tCO2 eq)	
Category1	구매한 제품 및 서비스	49.017	
Category5	사업장 발생 폐기물	224.829	
Category6	출장	224.484	
Category11	판매된 제품 사용	459.508	
Category15	투자	1,314,959.869	
합계			1,315,917

※ 참고 : 온실가스별 배출량 및 사업장별 배출량 합계는 차이가 있습니다. (사업장 단위 소수점 절사 배출량을 업체 단위로 합함)

종합 의견

주요배출시설의 배출량은 누락 없이 산정 보고되었음을 검증을 통해 확인하였습니다.

※ 기업은 “온실가스 배출권거래제의 배출량 보고 및 인증에 관한 지침(환경부 고시 제 2021-278 호)”에 따라 검증 자료를 준비할 책임이 있으며, KMR의 책임은 합의된 계약조건에 따라 검증 계약당사자에 국한되며, 이 검증 성명서를 기반으로 한 투자 등의 다른 결정에 대한 책임은 지지 않습니다. ※ 기업은 KMR과 합의된 계약 하에 인정마크 및 로고 마크사용을 준수하여야 합니다.

2025년 05월 22일
KMR 대표이사 황은주

황은주

