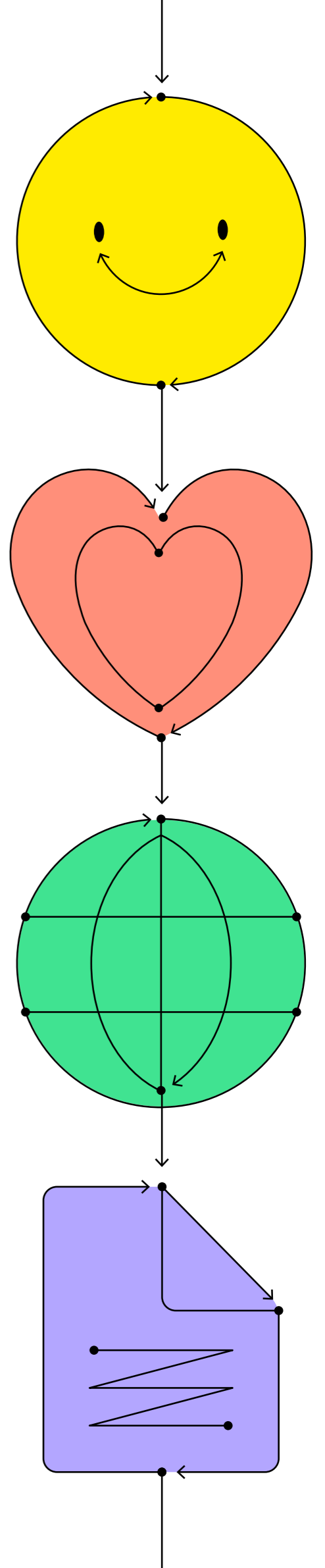


kakaopay

2023 ESG Report

이로운 흐름, 유연한 금융



About This Report

보고서 개요

카카오페이는 서비스 이용을 통해 창출되는 이로움을 담은 ESG 보고서를 매년 발간하고 있습니다. 회사가 추진한 환경, 사회, 지배구조 측면의 성과를 본 보고서를 통해 투명하게 공개함으로써 이해관계자와 소통하고자 합니다.

보고서 기준

본 보고서는 국제 지속가능성 보고 기준인 GRI(Global Reporting Initiative) Standards 및 미국 지속가능성 회계기준인 SASB의 Software & IT Services 및 Investment Banking & Brokerage 산업 표준에 따라 작성하였으며, IFRS(International Financial Reporting Standards)의 지속가능성 기준을 참고하였습니다. 재무 성과는 별도 언급이 없을 경우 한국채택국제회계기준(K-IFRS) 연결 기준으로 작성하였습니다.

보고 기간

보고 기간은 2023년 1월 1일부터 2023년 12월 31일까지입니다. 정보의 중요도와 적시성에 따라 2023년 이전 또는 2024년 상반기 정보가 일부 포함되었으며, 보고서 내 별도 표시하였습니다. 정량 성과의 경우 연도별 추세 비교를 위해 최근 3개년(2021년~2023년) 수치를 제공하고 있으며 일부 성과의 경우 4개년(2020년~2023년) 수치를 제공하고 있습니다. 이 보고서는 1년 주기로 발행되며, 본 보고서는 2024년 5월에 발행되었습니다.

보고 범위

비재무 성과는 카카오페이 본사로 한정하였으며, 일부 환경 및 사회 성과의 경우 주요 자회사(카카오페이증권, 카카오페이 손해보험, KP보험서비스, 페이민트)의 성과를 포함하고 있습니다.

보고서 검증

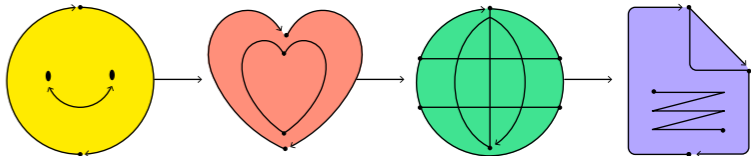
카카오페이는 보고서 작성 프로세스와 공개된 정보의 신뢰성 확보를 위해 독립된 검증 기관인 BSI(British Standards Institution)로부터 제3자 검증을 받았습니다. 적용된 기준은 AA1000AS v3 Moderate Level, Type 2 입니다.

보고서 문의처

보고서에 대한 문의사항은 아래로 연락주시기 바랍니다.
카카오페이 ESG TF: irteam@kakaopaycorp.com

커버 스토리

'이로운 흐름, 유연한 금융'이라는 비전을 반영하여 카카오페이가 지향하는 모든 가치(점)들이 연결되어 순환함을 화살표로 표현했습니다. 보고서의 콘텐츠를 대표하는 4가지 아이콘(스마일, 하트, 지구, 노트)은 2022년 ESG 보고서 컨셉과 연결하여 카카오페이의 지속적인 ESG 노력을 보여주었습니다. 또한, 접근성에 기반한 카카오페이 라이브러리의 색상군을 반영하였습니다.

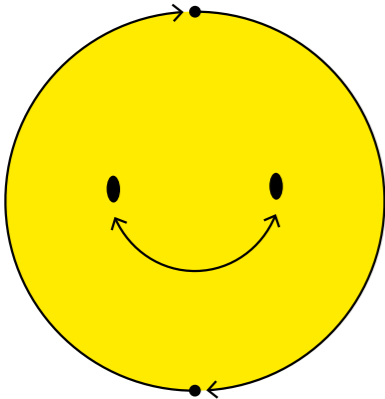


접근성 적용 디자인

이 보고서는 저시력 시각장애인과 고령자들을 위한 명도 대비, 색 구분이 어려운 사용자들을 위해 색상에 무관한 인식을 고려하여 제작하였습니다.

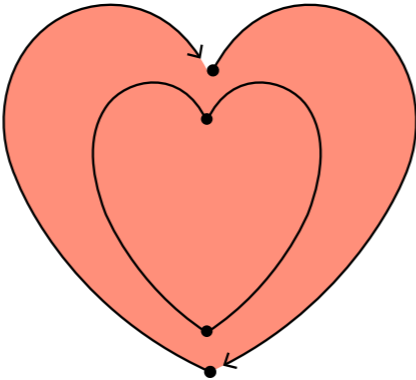
목차

Part 1. Introduction



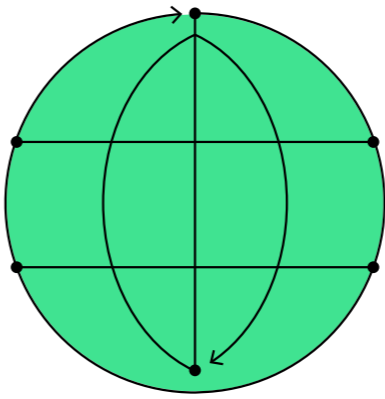
05	대표이사 메시지
07	카카오페이 소개
08	사업 소개
09	2023 ESG 하이라이트

Part 2. Beneficial Flow, Flexible Finance



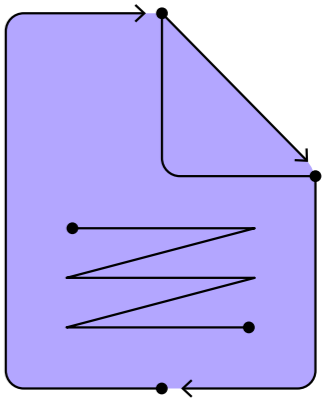
11	카카오페이 ESG 프레임워크
13	2023 이로운 성과
14	카카오페이에게 금융이란
14	윤리적인 금융
15	혁신적인 금융
18	따뜻한 금융
21	지속가능한 금융
22	안정성을 위한 여정
24	접근성, 모두가 금융할 수 있도록
27	이해관계자 소통
28	이중 중대성 평가

Part 3. ESG Performance



34	환경(Environmental)
35	환경경영 강화
38	기후 리스크 관리
45	그린 디지털 구축
46	사회(Social)
47	인권경영 추진
51	크루 가치 증진
58	사용자 경험 향상
64	개인정보보호 및 보안
68	상생 가치 추구
72	지배구조(Governance)
73	건전한 지배구조 구축
78	윤리적 사업 운영
82	통합 리스크 관리

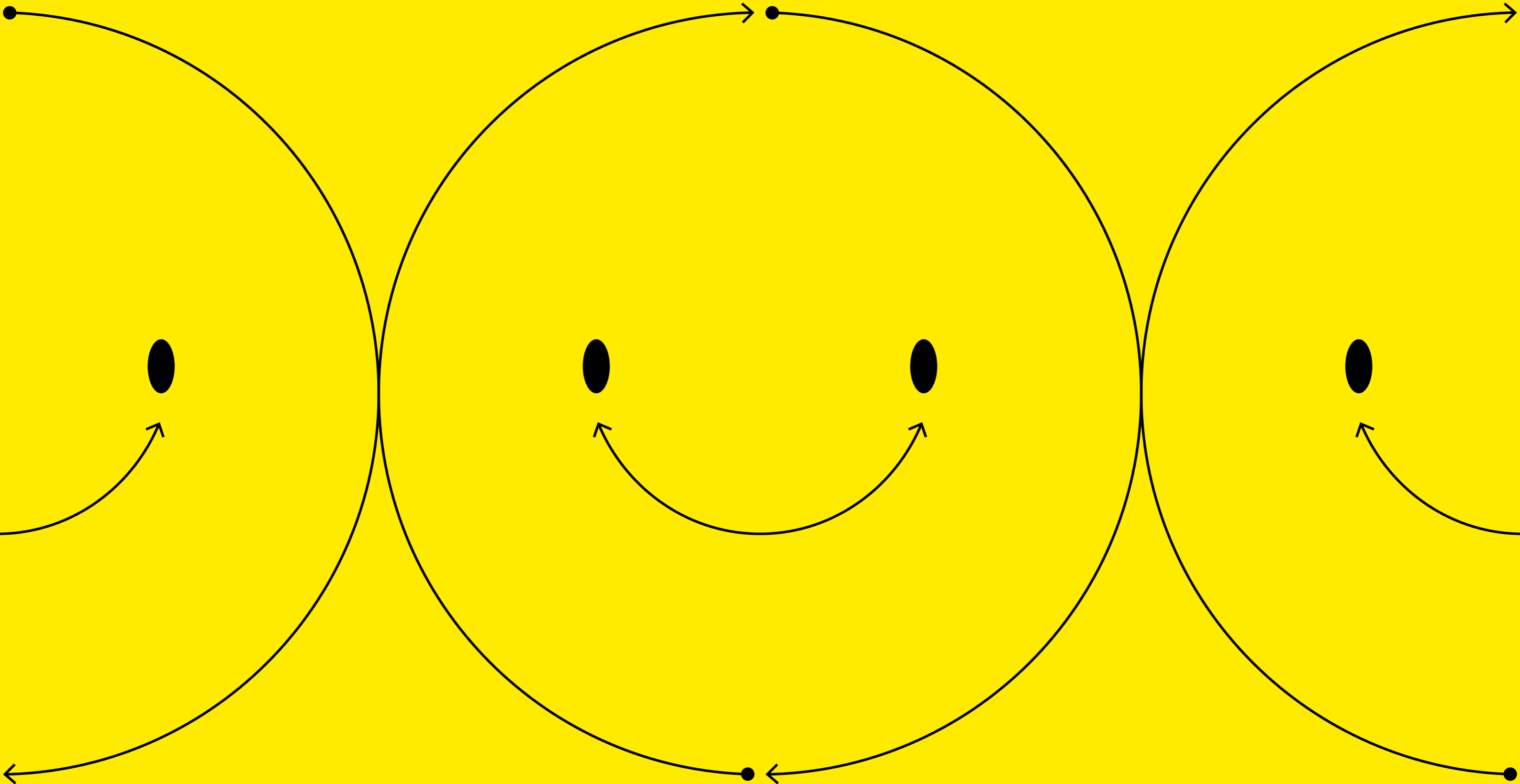
Part 4. Appendix



88	ESG 성과 데이터
112	Reporting Methodology
113	GRI Content Index
114	SASB Index
118	UN Global Compact
119	협회 가입 현황 및 주요 수상내역
120	온실가스 검증 의견서
121	제 3자 검증 의견서

Introduction

- 05 대표이사 메시지
- 07 카카오페이 소개
- 08 사업 소개
- 09 2023 ESG 하이라이트



대표이사 메시지

안녕하세요, 카카오페이 대표이사 신원근입니다.

모두에게 이로운 금융을 제공하기 위한 카카오페이의 노력과 성과를 담은 두 번째 ESG보고서가 발간되었습니다. 카카오페이는 지속가능한 성장을 위해 ESG경영을 고도화하고 기술과 혁신을 바탕으로 이해관계자들에게 이로움을 전하기 위한 노력을 지속하고 있습니다. ESG보고서를 통해 다양한 이해관계자와 함께 나아가기 위한 카카오페이의 노력과 실행을 투명하게 소통하고자 합니다.

디지털 경제로의 전환 속에서 금융의 역할은 지속적으로 변화하고 있습니다. 카카오페이는 이러한 변화에 선제적으로 대응하며, 일상 속에서 모두에게 안전하고 편리한 금융 서비스를 제공하기 위해 노력하고 있습니다. 카카오페이는 전 국민의 일상 속 금융 문제를 해결하는 생활금융 플랫폼으로서, 더욱 더 큰 책임감을 가지고 임하겠습니다.

2023년 카카오페이는 별도 기준으로 매출 5,556억 원, 영업이익 328억 원을 기록하였으며, 특히 월간 활성 이용자 수는 2,410만 명으로 1년 새 100만명 이상 증가하였습니다. 연간 거래액은 전년 대비 20% 증가한 약 141조원을 달성했으며, 국내 온·오프라인 가맹점 수는 전년 대비 18% 성장하였고, 자회사인 카카오페이증권 및 카카오페이손해보험에 대한 투자를 지속하여 생활 금융 플랫폼으로의 확장을 추진하고 있습니다. 또한 아시아, 유럽, 미주까지 50여 개 국가 및 지역에 결제 서비스를 연동하였으며, 지속적으로 결제 가능 지역을 확대할 계획입니다.

카카오페이는 '누구나 마음 놓고 금융할 수 있는 생활금융 플랫폼'으로 나아가는 도전 속에서 다양한 이해관계자들과 소통하며 관심과 기대를 받고 있습니다. 또한, 기대에 발맞춰 만족도 높은 금융 서비스를 제공하고 지속적으로 성장하며 이로운 금융의 흐름을 만들어가는 책임있는 기업이 되고자 노력하고 있습니다. 앞으로도 끊임없는 기술 혁신을 통해 안전하고 편리한 금융 서비스를 제공하고, 이로움을 드리는 카카오페이가 되겠습니다. 이러한 약속을 실천하기 위해 카카오페이는 2022년 '이로운 흐름, 유연한 금융' 이라는 ESG비전을 정립했습니다.



대표이사 메시지

'지구를 위한 이로움', '사람을 향한 이로움', '성장을 향한 이로움'을 핵심가치로 선정하고 ESG 전략을 수립해, 2023년에는 이를 바탕으로 지속가능한 미래를 위한 다양한 활동들을 수행하였습니다.


먼저 친환경 사회로의 전환을 위한 기업의 책임을 다하기 위해 다양한 활동을 추진하였습니다. 2040년까지 전력 사용량의 100%를 재생에너지로 전환하는 것을 목표로 데이터센터의 재생에너지 전환을 추진하고 에너지 효율을 개선함으로써 RE100 달성을 위한 발판을 갖추었습니다. 또한 기후 시나리오 분석을 통해 카카오페이의 기후 관련 리스크 및 기회를 식별하여 적극적인 기후 변화 대응 방안을 모색하였습니다.

카카오페이는 크루와 비즈니스 파트너, 소비자와 지역사회 모두에게 이로움과 만족감을 더하는 것이 지속가능한 사회를 위한 핵심이라고 생각합니다. 안전하고 편리한 금융서비스를 제공하기 위해 소비자 보호 내부통제 점검 체계를 바탕으로 금융소비자 보호를 강화하였으며, '누구에게나 이로운 금융 서비스'라는 기업 철학을 담아 시각 약자의 UI 편의를 개선한 디자인 프로젝트를 진행 중에 있습니다. 또한, 2023년부터 디지털 금융 사각지대 해소를 위한 교육 지원 프로그램 '사각사각 페이스쿨', 비즈니스 파트너인 소상공인의 판로 개척을 지원하는 '오래오래 함께가게' 등 다양한 지역사회 구성원과 함께 하는 상생활동을 본격적으로 시작했습니다.

또한 카카오페이는 건전하고 경쟁력 있는 기업지배구조를 바탕으로 주주가치 제고 및 권익 보호를 달성하고자 합니다. 2023년 3월에는 이사회 내 ESG위원회를 신설하여 선진적 지배구조 확립을 위한 거버넌스를 구축하였으며, 전사 통합 리스크 관리를 위해 ERM위원회를 신설하여 선제적 리스크 관리 역량을 강화하였습니다. 향후 발생할 수 있는 리스크들을 면밀히 파악하고 분석, 미리 대비하여 이해관계자들에게 지속적으로 신뢰받는 서비스를 제공할 것입니다.

2023년, 이러한 노력을 대외적으로도 인정받아 카카오페이는 한국ESG기준원 종합 A 등급을 획득하고 핀테크 업권 최초로 DJSI Korea 지수 금융서비스 부문에 신규 편입되는 등 ESG경영을 위한 노력을 대외적으로도 인정받았습니다. 카카오페이는 앞으로도 핀테크 업권에서 ESG경영을 선도하는 기업으로서 '이로운 흐름'을 만드는 유연한 금융 서비스를 제공하기 위해 최선을 다하겠습니다. 지속가능한 세상을 만드는 카카오페이의 노력에 이해관계자 여러분의 많은 응원과 관심을 부탁드립니다.

감사합니다.



대표이사, ESG위원회 위원장 신 원 군

카카오페이 소개

카카오페이는 IT기술로 새로운 금융을 만들어 나가는 핀테크(FinTech) 전문 기업으로 카카오톡과 카카오페이앱에서 편리하고 안전하게 이용할 수 있는 생활 금융 플랫폼을 구축하고 있습니다. 언제나 어디서나 스마트폰만 있으면 경제활동을 펼칠 수 있는 지갑 없는 사회로의 전환을 추구하며, 카카오페이 하나로 모두가 마음 놓고 금융할 수 있도록 열린 금융 서비스를 확장해 나가고 있습니다.

회사 개요

2023년 12월 31일 기준

회사명	주식회사 카카오페이(Kakao Pay Corp.)
설립연도	2017년 04월 03일
대표이사	신원근
본사 위치	경기도 성남시 분당구 판교역로 166 카카오판교아지트 B동 15층
임직원 수	1,183명

재무 성과

2023년 12월 31일 기준

TPV ¹⁾	140.9조 원
매출액	6,154억 원
총자산	3조 9,665억 원

ESG 대외 평가

2023년 발표 기준

한국ESG기준원 종합 A등급 획득	S&P Global DJSI Korea 지수 신규 편입
-----------------------	-----------------------------------

주요 연혁

2023.12	카카오페이손해보험, '휴대폰보험' 출시
2023.12	사장님플러스(구. 카카오페이 비즈니스 앱) 서비스 개편
2023.11	카카오페이, 청소년을 위한 '1사 1교 금융교육' 시작
2023.11	페이민트 인수
2023.07	카카오페이증권, 금융보안원 ISMS-P 인증 획득
2023.06	카카오페이손해보험, '해외여행보험' 출시
2023.04	카카오페이, 일본 QR결제 1위페이페이와 업무협약
2022.11	카카오페이, 핀테크 업계 최초 TCFD 지지선언
2022.10	카카오페이, 핀테크 업계 최초 UNGC 가입
2022.10	카카오페이손해보험, 첫 상품 '함께하는 금융안심보험' 출시
2022.06	카카오페이 월간 거래액 10조원 돌파
2022.04	카카오페이증권, MTS 정식 출시
2021.11	유가증권시장(KOSPI) 상장
2021.07	카카오페이 본인신용정보관리업 (마이데이터) 본인가 획득
2020.06	핀테크 업계 최초 금융보안원 ISMS-P 통합인증 획득
2019.05	'카카오페이 앱' 서비스 출시
2017.04	(주)카카오페이 독립법인 출범
2014.09	국내 최초 간편결제 서비스 출시

카카오페이 자회사

kakaopay securities

➡ 카카오페이증권

대표: 신호철¹⁾ | 설립연월: 2008년 05월
"플랫폼을 통한 새로운 투자문화"를 만든다는 목표 아래, 기술을 기반으로 일상과 연결된 투자 문화 조성을 선도합니다. 일상 속 편리한 투자 및 자산관리 서비스를 제공하고 있으며, 사용자 중심의 새로운 투자서비스를 확대하고 있습니다. 각종 펀드 및 MTS 서비스를 비롯하여 '해외주식 소수점 거래', '자동 환전' 등 혁신적이며 편리한 서비스를 제공하고 있습니다.

kakaopay insurance

➡ 카카오페이손해보험

대표: 장영근 | 설립연월: 2021년 09월
국내 최초 ICT와 보험이 결합된 테크핀 주도 디지털 손해보험사로 새로운 관점의 생활밀착형 보험 등을 통해 금융 소비자의 편리성을 증대하고, 혁신적인 금융 문화 형성을 추구합니다.

KP보험서비스

➡ KP보험서비스

대표: 김억 | 설립연월: 2017년 12월
KP보험서비스는 인슈어테크(InsurTech) 기반의 보험 서비스 플랫폼으로 국내 최초로 사용자에게 클라우드형 보험 플랫폼을 선보였으며, 플랫폼 특성을 살려 사용자가 다양한 보험사 상품의 가격 비교를 통해 자신에게 최적화된 보험 상품을 선택할 수 있는 서비스를 제공하고 있습니다.

paymint.

➡ 페이민트

대표: 김영환 | 설립연월: 2014년 03월
페이민트는 혁신적인 결제 인프라 기반 비대면 결제서비스 플랫폼으로 사용자와 매장 모두의 편의성을 증진할 수 있는 서비스를 제공하고 있습니다.


1) 카카오페이증권은 2024년 3월 27일 정기주주총회를 통해 신호철 대표를 선임


1) Total Payment Volume, 총 거래액


사업 소개

카카오페이는 온·오프라인 모바일 간편결제, 송금, 투자 서비스, 대출관리, 자산관리 등 다양한 금융 서비스를 바탕으로 사용자들에게 혁신적인 금융 경험을 제공하고 있습니다. 정보보호 관련 법률을 준수하고 관련 인증을 획득하는 등 높은 수준의 정보보호 관리체계 수립으로 모두가 마음 놓고 안전하게 금융 할 수 있는 플랫폼 및 서비스를 운영하고 있습니다.


생활하다


 **송금**
카카오톡 채팅방에서 계좌번호 없이 지인과 간편하게 현금을 주고받을 수 있는 '친구송금'과 더불어, 사용자의 송금 상황을 고려하여 '계좌송금', '코드송금', '정산하기', '요청하기' 등 다양한 서비스를 제공


 **결제**
국내 최초의 간편결제 서비스로, 페이머니 결제뿐 아니라 사전에 등록한 카드를 사용하여 편의성 높은 온라인 결제와 오프라인 키오스크 결제, NFC 모바일 교통카드,페이상품권 결제 등 다양한 결제 서비스 제공

 **멤버십**
오프라인에서의 사용성에 집중하여 매장에서 멤버십 사용 시 제휴사 선택 없이 하나의 바코드로 다양한 제휴사의 포인트를 적립, 사용 및 관리할 수 있는 서비스 제공


관리하다


 **자산관리**
사용자의 자산과 부채를 한 번에 파악하고 관리할 수 있는 서비스로, '신용관리', '내 지출', '내 계좌', '대출관리', '금융비서', '함께하는 자산관리' 등의 서비스 제공


 **내문서함**
정부로부터 신뢰성과 안정성을 인정받은 '공인전자문서중계자'로서 공공기관의 안내문, 등기우편, 청구서 등의 전자문서를 확인하고 관리할 수 있는 서비스 제공


 **청구서**
국내 최초 모바일 메신저 기반 전자고지결제 서비스로, 추가 과금 및 별도의 애플리케이션 설치 없이 카카오톡 메신저를 통해 공과금과 카드 명세서, 보험료 청구서 등 각종 생활요금과 관련된 청구서를 간편하게 관리하고 요금을 납부할 수 있는 서비스 제공

금융하다

 **투자**
카카오페이의 자회사인 카카오페이증권이 카카오페이 플랫폼을 통해 쉽고 편리한 주식 투자 및 펀드 서비스와 AI 기반 주식 봇을 통한 응답 서비스 제공

 **대출**
마이 데이터 기반 대출이 필요한 사용자들을 위해 신용, 전·월세, 주택담보, 자동차 카드결제 등 여러 대출 상품의 정보를 한 번에 비교 및 중개, 추천하는 서비스, 정부주도의 주택담보대출, 전세 대환 서비스 제공

 **보험**
마이데이터 정보 기반 개인화된 보험 분석 정보를 제공하는 '보장요약', 서류없이 간편하게 보험금을 청구할 수 있는 '병원비 청구', 10개 보험사의 자동차보험료를 한 번에 비교할 수 있는 '자동차보험 비교' 등 생활 밀착형 보험 서비스 제공, 카카오페이손해보험의 '휴대폰 보험' 서비스 등 다양한 서비스 제공, KP보험서비스의 암/운전자/여행자 보험 등을 비교·선택 가능한 '보험 비교 서비스'

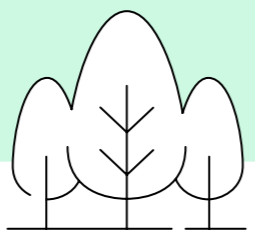
 **추천상품**
금융사와 제휴를 통해 사용자의 소비, 자산 및 주식 매매 데이터 분석을 바탕으로 맞춤형 카드 및 적금 추천 서비스 제공

2023 ESG 하이라이트

카카오페이는 ESG 전략을 기반으로 서비스를 이용하는 모든 사용자들에게 이로운 금융 서비스를 제공하기 위해 환경, 사회, 지배구조 영역에서 수립한 주요 추진 과제를 지속적으로 이행하고 있습니다. 이러한 노력을 바탕으로 2023년 다양한 성과를 창출하였습니다.

Environment

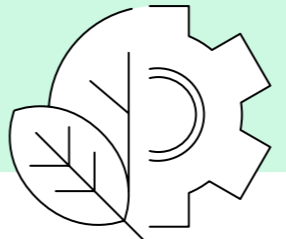
Net Zero 목표 선언



카카오페이는 기후변화에 적극적으로 대응하기 위해 카카오의 2040년 Net Zero 목표에 동참할 것을 선언하였으며, 2030년까지 Scope 1,2 배출량을 5% 감축하는 자체적인 목표를 수립하였습니다.

Environment

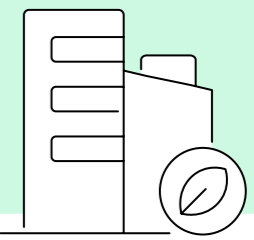
액티브 그린 이니셔티브 동참



카카오페이는 모회사 카카오의 '액티브 그린 이니셔티브(Active Green Initiative)'에 적극 동참하며 각종 환경 규제를 준수할 뿐만 아니라 회사의 기후변화 대응 및 환경영향 저감 성과를 공개함으로써 이해관계자와 적극적으로 소통하고자 합니다.

Environment

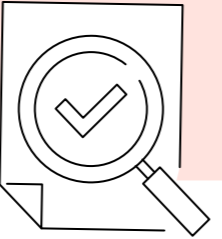
ISO 14001 인증 획득



카카오페이는 사업 운영 과정에서 발생할 수 있는 환경 영향을 저감하기 위해 2023년 4월 본사가 위치한 판교 오피스에 대해 환경경영시스템(ISO 14001) 인증을 획득하였습니다.


Social

카카오페이 접근성 가이드 제작



남녀노소, 장애 유무와 상관없이 누구에게나 공평하게 이로운 금융 서비스를 제공하기 위해 접근성 가이드를 제작하였으며, 카카오페이 서비스 전반에 접근성 요소를 순차적으로 적용할 예정입니다.

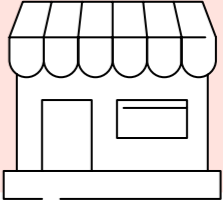
ESG평가 대외 성과



국내외 ESG 평가기관으로부터 우수성을 인정 받아 한국ESG기준원 평가에서 종합 A등급을 획득, S&P Global에서 DJSI Korea 지수에 편입되었습니다.

Social

디지털 금융교육 지원 기금 조성



디지털 금융에 익숙하지 않은 사용자들을 발굴하고, 대상별 맞춤형 교육 콘텐츠 개발을 통한 접근성 향상을 위해 총 30억 원의 기금을 조성했습니다. 이를 활용해 시니어 대상 '사각사각 페이스쿨' 사업을 진행하고 있으며, 지원 대상을 점진적으로 확대할 계획입니다.

Governance

전사 전자 금융거래 안정성 점검



카카오페이는 준법지원시스템을 통해 211개 항목에 대한 안정성 점검을 실시하였으며, 이를 통해 전자 금융거래 안정성 확보를 위한 내부통제체계를 강화하였습니다.

Governance

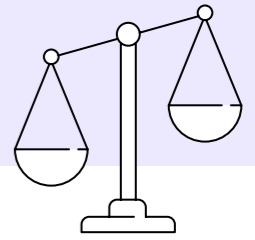
ERM위원회 신설



카카오페이는 리스크의 통합적인 관리를 위해 2023년 2월 ERM(Enterprise Risk Management) 위원회를 신설하였습니다. 대표이사를 위원장으로 선임하였으며 위원회 산하의 ERM 협의체와 함께 정기적으로 리스크 관리 안건을 검토하고 있습니다.

Governance

ESG위원회 신설



카카오페이는 지속가능경영 활동을 체계적으로 관리하기 위해 2023년 3월 ESG위원회를 이사회 산하로 신설하였으며, 2023년에 총 3회의 정기 회의를 개최하여 ESG 경영의 실행력을 강화하였습니다.

Beneficial Flow, Flexible Finance

- 11 카카오페이 ESG 프레임워크

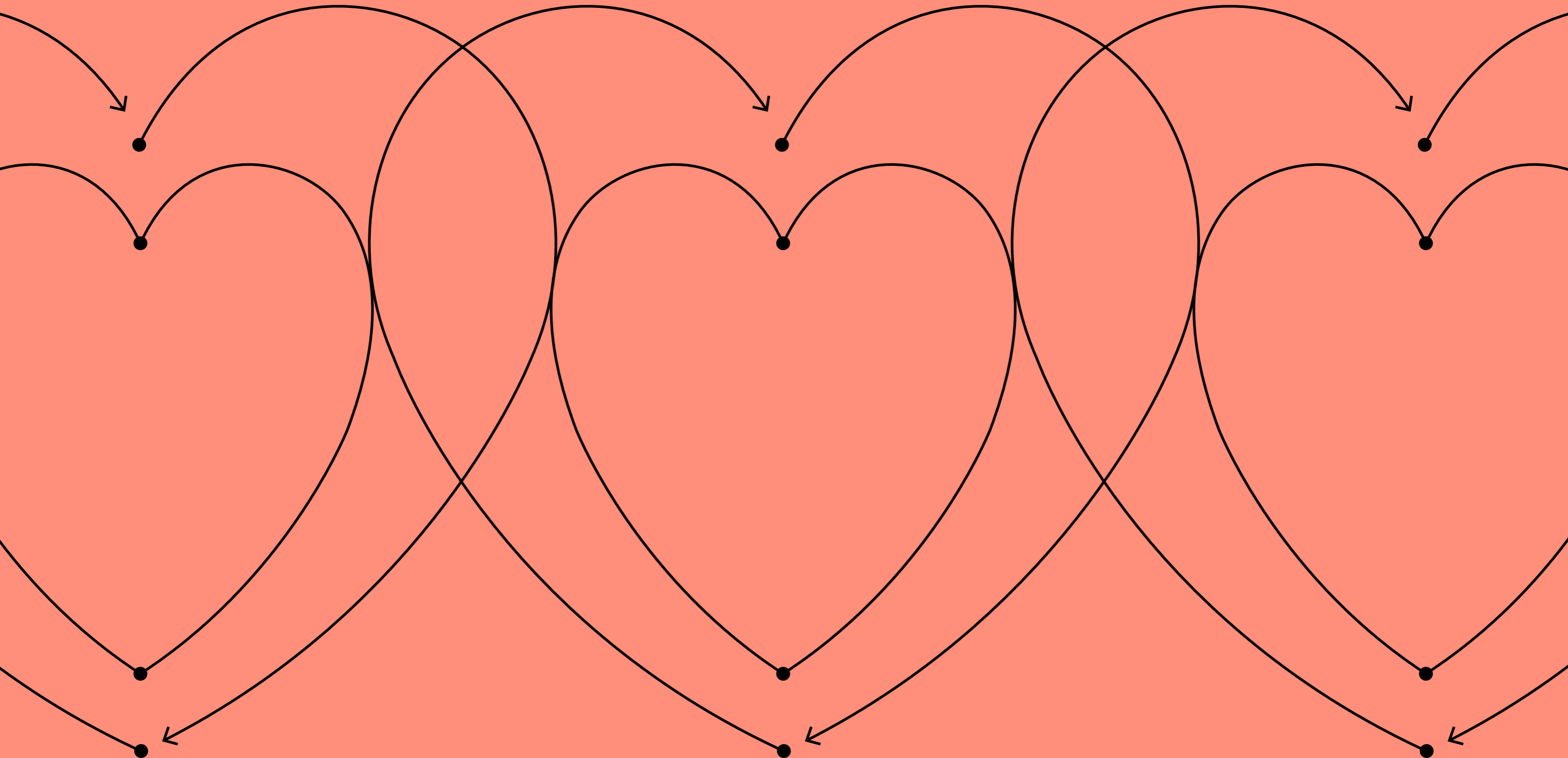
13 2023 이로운 성과

14 카카오페이에게 금융이란

22 안정성을 위한 여정
- 24 접근성, 모두가 금융할 수 있도록

27 이해관계자 소통

28 이중 중대성 평가





카카오페이 ESG 프레임워크

카카오페이는 누구나 카카오페이 하나로 마음 놓고 금융 서비스를 이용할 수 있는 세상을 추구합니다.

이를 위해 카카오페이의 다양한 서비스를 통해 카카오페이만의 이로움을 더하고, 보다 유연한 금융의 흐름을 만들 수 있도록 노력하고 있습니다. 이러한 노력은 카카오페이의 기술과 역량을 활용하여 실현될 수 있으며, 카카오페이의 플랫폼과 서비스를 이용하는 수많은 사용자와 비즈니스 파트너를 통해 그 이로움이 확산할 수 있다고 믿습니다.

이 과정에서 카카오페이는 장기적 관점에서 회사의 성장을 이루고, 다양한 이해관계자와 함께 발전하는 지속가능한 사회를 만들고자 합니다. 이를 위해 '이로운 흐름, 유연한 금융'이라는 ESG 비전을 설정하고, 환경, 사회, 지배구조 각 영역에서 카카오페이만의 이로움을 확산하기 위해 경영 활동 전반에서 사회적 가치를 추구합니다.

ESG 전략

미션

일상의 이로운 흐름을 만든다

ESG
비전

이로운 흐름, 유연한 금융

핵심
가치

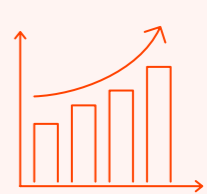
지구를 향한 이로움



사람을 향한 이로움



성장을 향한 이로움



실천
분야

환경경영 체계 강화

기후변화 대응

그린 디지털 구축

인권경영 추진

크루¹⁾ 가치 증진

사용자 경험 향상

개인정보보호 및 보안

상생 가치 추구

건전한 지배구조 구축

윤리적 사업 운영

통합 리스크 관리

1) 크루(Krew), 카카오페이를 비롯한 카카오 그룹 임직원을 통칭



카카오페이 ESG 프레임워크

ESG 추진 체계

ESG 거버넌스

카카오페이는 투명한 ESG 추진 체계 아래 사업활동이 환경과 사회에 미치는 영향을 분석하고, 지속가능경영 활동을 체계적으로 관리하여 긍정적인 영향을 확산하기 위해 노력합니다.

카카오페이는 ESG 경영을 보다 효과적으로 추진하기 위해 2023년 3월 ESG위원회를 신설했습니다.

ESG위원회는 카카오페이의 지속가능경영에 대한 방향을 수립하고 ESG 전략 및 정책의 이행사항을 관리 및 감독하는 최고 의사결정기구입니다. 기후변화, 공급망, 인권, 안전보건 등 지속가능경영과 관련된 다양한 이슈를 발굴 및 파악하고 ESG 경영 전략의 방향성을 점검합니다. 아울러 관련 성과 및 개선점을 지속적으로 평가하여 전략에 반영하고 있습니다.

2023년 총 3회의 정기 회의를 개최하였으며, ESG위원회 위원장 선임 및 카카오페이 ESG 전략 방향, ESG 중대성 평가 결과 선정된 중대 이슈, ESG 활동 사회적 가치 측정 결과 등의 안건이 결의 및 보고되었습니다.

카카오페이는 ESG위원회 산하의 ESG협의체와 ESG사무국을 중심으로 ESG 경영 실무를 운영하고 실행력을 높이고 있습니다.

ESG협의체는 카카오 그룹의 ESG 추진 방향성을 논의하고, ESG사무국은 수립된 방향성을 기반으로 카카오페이의 ESG 실무를 총괄합니다. ESG사무국 산하에는 상생TF, 평가TF, 환경TF가 운영되고 있으며, 각 TF는 추진과제의 발굴, 이행 및 관리를 담당하고 있습니다. ESG TF는 격주 1회 정기 미팅을 통해 TF간 이슈 사항을 공유하고 추진과제를 발굴, 이행 및 관리합니다. TF를 총괄하는 ESG사무국에서 주관하여 ESG위원회 승인 및 보고 안건을 상정하는 역할을 담당하고 있습니다.

ESG 추진 체계



ESG위원회 부의사항

- 회사 ESG 전략 방향 및 성과
- 전년도 ESG 추진 과제 이행 사항 결과 및 당해년도 추진 계획
- ESG 중대성(Materiality)
- 환경, 사회 관련 주요 비재무 이슈 사항 및 대응책
- 기후변화 및 탄소중립, 인권, 공급망 지속가능성, 소비자 권익 침해, 개인정보보호 및 데이터 보안, 윤리 및 반부패, 임직원 안전보건 등 정기적 비재무 리스크 요인 검토 결과
- 국내외 주요 ESG 평가 결과 등 이해관계자 커뮤니케이션 관련 사항
- ESG 역량 개발 및 내재화를 위한 지원 필요 사항
- 기타 환경, 사회 관련 사항으로 위원장이 부의하는 사항

ESG 실행력 강화

카카오페이는 전사 의사결정 과정에 ESG 요소를 내재화하고 ESG 경영 실행력을 강화하기 위해 경영진 및 유관부서의 KPI에 ESG 요소를 반영하고 있습니다. 또한 환경경영, 안전보건, 공급망 관리, 지역사회 상생, 금융 접근성, 컴플라이언스, 리스크 관리 등 각 유관부서 관리자 KPI에도 ESG 요소를 적용하고 있습니다. 해당 KPI는 평가 결과에 따라 인센티브와 연봉 인상률에 각각 반영되며, 일부 KPI의 경우 장기적 기업가치 제고에 기여할 수 있도록 장기목표가 부여됩니다.

특히, 카카오페이는 기후변화 이슈를 중점적으로 관리하기 위해 기후 관련 KPI를 1차 리더(C레벨), 중간 리더 및 매니저의 보상 체계 내에 반영하고 있습니다. 기후변화 이슈를 담당하는 1차 리더, 중간 리더, 매니저는 공통적으로 온실가스 배출량 감축, RE100 로드맵 이행, 재생에너지 구매를 통한 기후변화 대응 등 온실가스 감축 및 에너지 절감을 위한 다양한 KPI를 관리하고 있습니다. 해당 KPI를 달성할 경우 금전적 인센티브와 더불어 포상휴가 지급 등 비금전적 인센티브도 제공하고 있습니다.



2023 이로운 성과

카카오페이는 '이로운 흐름, 유연한 금융'이라는 ESG 비전을 선포하고, 환경, 사회, 지배구조 각 영역에서 수립된 전략을 바탕으로 주요 추진과제에 대한 이행 성과를 지속적으로 점검하고 있습니다.

핵심 가치	실천 분야	주요 추진 과제	2023년 카카오페이 주요 성과	UN SDGs	보고 페이지
지구를 향한 이로운	환경경영 체계 강화	환경 거버넌스 구축 및 성과 관리, 환경방침 기반 환경경영 추진, 생물다양성 보호 활동 추진, 협력사 환경 역량 강화 지원	<ul style="list-style-type: none">• 판교 오피스 환경경영시스템(ISO 14001) 인증 취득• 사내에서 사용하는 종이 봉투 및 쇼핑백을 FSC¹⁾ 인증 지류로 변경• 사내카페 다화용기 도입(일회용품 zero)	13 CLIMATE ACTION	35-37
	기후변화 대응	기후변화 대응 전략 및 목표 수립, 온실가스 감축 활동 추진, 재생에너지 사용 확대	<ul style="list-style-type: none">• Scope 1, 2 배출량 연결 기준 산정 및 Scope 3 배출량 산정 범위 확대• 기후 시나리오 분석 실시	7 AFFORDABLE AND CLEAN ENERGY	38-44
	그린 디지털 구축	친환경 상품 및 서비스 운영	<ul style="list-style-type: none">• 사용자 대상 모바일 기반 전자문서 서비스 및 생활결제 서비스 제공을 통해 나무 약 15,859 그루 보호 효과 창출²⁾	12 RESPONSIBLE CONSUMPTION AND PRODUCTION	45
사람을 향한 이로운	인권경영 추진	인권 영향 관리, 조직 내 다양성 제고	<ul style="list-style-type: none">• 크루 대상 인권영향평가 실시• 전체 크루 대상 인권 교육 수료율 100%	10 REDUCED INEQUALITIES	47-50
	크루 가치 증진	우수인재 채용 및 유지, 크루 역량 개발 강화, 투명한 평가 및 보상체계 운영, 안전보건 경영 방침 고도화, 안전보건 관리 체계 강화	<ul style="list-style-type: none">• '일하는 방식 3.0' 제작을 통한 조직 문화 재정립• 조직 건강성 측정 결과 전년 대비 종합 긍정률 5.8%p 증가• 크루 성장 제도 운영 결과 사외 교육 9,249시간 이용 및 업무 도서 2,408권 지원	8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH	51-57
	사용자 경험 향상	사용자 보호 체계 강화, 금융 접근성 제고 활동 추진, 상품 및 서비스 혁신	<ul style="list-style-type: none">• 금융소비자보호 크루 성과 평가 연계• 소비자보호 내부통제 점검 가이드 항목 구체화를 통한 내부통제 강화• 사용자 대상 참여형 금융교육 실시	12 RESPONSIBLE CONSUMPTION AND PRODUCTION	58-63
	개인정보보호 및 보안	정보보호 거버넌스 강화, 정보보호 정책 고도화, 선진적 개인정보 수집 및 처리 관행 운영	<ul style="list-style-type: none">• 개인(신용) 정보보호 활동에 대한 상시 평가 수행• 정보보안 투자 전년 대비 4.8%p 증가• 개인 정보보호 관련 침해 0건	16 PEACE, JUSTICE AND STRONG INSTITUTIONS	64-67
	상생 가치 추구	사회책임 경영 이행, 파트너 동반성장 추진, 공급망 지속가능성 관리	<ul style="list-style-type: none">• 자립준비 청년 지원 프로그램 운영(자립 지원금, 심리 상담, 네트워크 활동 지원)• 대학교 협력을 통한 디지털 교육 격차 해소를 위한 IT 교육 지원• 소상공인 지원 프로그램 운영(지원금 제공, 판로 지원, 수수료 인하 등)	1 NO POVERTY	68-71
성장을 향한 이로운	건전한 지배구조 구축	이사회 독립성 제고, 이사회 전문성 및 다양성 확대, 이사회 평가 체계 구축	<ul style="list-style-type: none">• 이사회 및 위원회 대상 업무 효율성 및 성과 평가 실시• 사외이사 대상 ESG 리스크 교육 실시	16 PEACE, JUSTICE AND STRONG INSTITUTIONS	73-77
	윤리적 사업 운영	윤리강령 고도화 및 준수 체계 강화, 공정거래 프로그램 추진	<ul style="list-style-type: none">• 전체 크루 대상 윤리, 자금 세탁 방지, 공정거래 교육 수료율 100%• 금융감독원 '전자금융거래 안전성 점검 체크리스트' 반영을 통한 내부통제 강화	16 PEACE, JUSTICE AND STRONG INSTITUTIONS	78-81
	통합 리스크 관리	통합 리스크 거버넌스 구축, 통합 리스크 관리 체계 운영, 잠재 리스크 선제적 관리, 세무 정책 수립 및 활동 추진	<ul style="list-style-type: none">• 연간 3회의 ERM위원회 개최로 통합 리스크 관리 체계 운영 강화• 각종 재난 재해에 대응하기 위한 업무 연속성 계획(Business Continuity Plan) 수립 및 운영	16 PEACE, JUSTICE AND STRONG INSTITUTIONS	82-86

1) FSC(Forest Stewardship Council): 국제산림관리협약체로 지속가능한 산림 경영을 통해 생산된 임산물로 만들어진 제품에 대한 인증 제도 운영

2) 모바일 기반 전자문서 1건당 30년생 나무 0.0001 그루 감축 적용



카카오페이에게 금융이란

윤리적인 금융

안전한 기술을 위한 AI 윤리

카카오페이는 '카카오 알고리즘 윤리헌장'을 기반으로 AI 기술 개발 및 운영과정에서 사회적 책임을 다할 것을 약속합니다. 안전한 알고리즘의 개발 및 서비스를 통해 서비스를 이용하는 사용자들의 만족도를 제고하고 사용자들로부터 신뢰받는 기업이 되도록 노력하겠습니다.

➡ 카카오 알고리즘 윤리헌장

AI 윤리 거버넌스

카카오페이는 AI 윤리 및 기술윤리와 관련된 사항들을 전사적으로 관리하기 위해 기술윤리위원회를 신설하였습니다. 기술윤리위원회는 CTO(Chief Technology Officer)를 위원장으로 하며, 총 5명으로 구성되어 있습니다. 매월 기술윤리위원회를 진행하고 있으며 기술윤리와 관련된 잠재적 위험요소를 식별 및 정의하고 있습니다. 또한 기술윤리와 관련된 잠재 위험을 체크리스트를 작성하여 관리하고 있습니다.

AI 윤리 거버넌스

기술총괄
기술윤리위원회 : AI 윤리 및 기술윤리와 관련된 사항 관리
<ul style="list-style-type: none">기술윤리와 관련된 잠재적 위험요소 식별 및 정의잠재 위험을 체크리스트 기반 관리

윤리적 AI 추천 시스템 운영

카카오페이는 AI기술을 활용하는 데 있어 데이터의 편향과 정보의 오류, 알고리즘의 투명성, 시스템 안정성 등의 이슈가 발생할 수 있음을 인지하고 있습니다. 이를 예방하기 위해 '윤리적 AI추천 시스템'을 운영하고 있으며, AI기술이 윤리적으로 개발되고 이용될 수 있도록 다양한 노력을 더하여 지속적으로 개선해 나가겠습니다.

윤리적 AI추천 시스템

- **데이터 공정성 제고**
데이터 편향을 방지하기 위해 샘플링 데이터와 실제 데이터 분포 비교 지표 설정하여 데이터의 편향성 감소
- **알고리즘 투명성 강화**
정기 점검 활동을 통해 알고리즘 적정성과 투명성을 유지
- **품질 비교를 통한 신뢰도 확보**
온라인 실험 기능을 개발하여 지속적인 품질 비교를 통해 적합한 모델 선택
- **시스템 안정성 향상**
추천 모델 실시간 대시보드를 통해 모니터링 실시, 모델 버전 개선과 MLOps¹⁾를 통해 추천 모델을 안정적으로 적용할 수 있는 기반 마련

추천 AI 개발 프로세스



1) MLOps: Machine Learning(기계 학습) 모델의 생명 주기를 관리하기 위한 방법론

AI 윤리에 대한 크루 인식 제고

카카오페이는 AI 윤리에 크루의 인식을 제고하고 AI 기술과 관련된 윤리의식을 내재화하기 위해 사내 온보딩 프로그램으로 정보보안과 IT 내부통제, 금융소비자보호 교육을 실시하고 있습니다. 또한 자의적인 데이터 변경 방지, 금융소비자 차별 경계 및 보호 등에 대해서도 교육을 진행하고 있습니다.

기술 안전성 강화

카카오페이는 AI를 이용한 서비스 개발, 운영 및 모니터링에 과정에 대해 단계별 체크리스트를 수립하여 기술 안전성을 강화하였습니다. 체크리스트를 바탕으로 공정성, 편향성, 신뢰성, 보안 등 다양한 관점에서 잠재 위험 요소를 상세히 식별하고 그 결과를 기재하고 있습니다. 또한 Daily IT 통제 모니터링을 통해 대출비교/카드추천 알고리즘의 로직 변경 여부를 모니터링하고 있습니다. 대상 알고리즘에 대해서는 상시점검으로 통제범위를 강화하여 인가되지 않은 알고리즘 변경에 대한 일일 탐지, 모니터링 활동을 진행하고 있습니다.

기술 투명성 강화

카카오페이는 알고리즘 윤리점검을 통해 기술 투명성을 강화하고 있습니다. 현재 AI 알고리즘이 적용되는 서비스는 대출중개, 카드 추천 서비스이며, 2024년에는 주택담보대출, 전월세대출 등으로 그 영역을 확대할 예정입니다. 또한 알고리즘의 투명성을 제고하기 위해 알고리즘 변경 여부, 변경 목적, 절차를 중심으로 변경 적정성을 정기적으로 점검하고 있습니다. 알고리즘 점검사항은 CTO 최종 확인 후 점검 이력으로 보관 및 관리하고 있습니다.

카카오페이에게 금융이란

혁신적인 금융

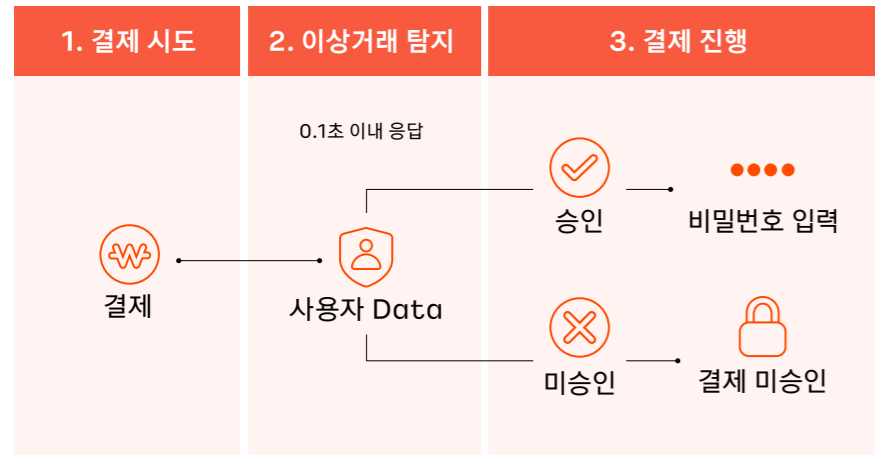
카카오페이 기술 지향점

카카오페이는 기술 혁신을 통해 편리하고 안전한 핀테크 서비스를 제공하고 있습니다. AI와 딥러닝 기술을 적극 도입하고, 블록체인 기반 인증기술 및 생체 인식 등 사용자 인지(Recognition)-인증(Authentication) 기술을 통해 안전한 금융거래 환경을 조성하고 있습니다. 또한 클라우드, 하이브리드 서비스 아키텍처, 블록체인 기술, 인공지능 기술 등 핀테크 산업에서 선도적인 기술들을 확보 및 개선하고 있습니다. 다양한 기술들을 바탕으로 사용자에게 편리한 금융, 신뢰할 수 있는 금융, 포용적인 금융을 서비스하는 것을 목표로 하고 있으며, 지속적으로 기존의 금융 서비스와 상품을 혁신하고 있습니다.

AI기술 적용 서비스

이상거래 탐지 시스템

사용자의 결제 요청 과정에서 비정상적인 거래를 탐지하는 시스템입니다. 사용자의 거래정보를 바탕으로 패턴을 분석하고, 정교한 알고리즘을 기반으로 사용자의 패턴과 다른 이상거래가 발생했을 때 거래 경로를 차단하여 사용자의 피해 발생을 예방합니다.



개인 맞춤형 추천 시스템

카카오페이는 사용자들의 요구를 반영하여, 금융상품을 신속하게 추천하는 AI시스템을 개발하였습니다. 2023년 4월, AI 추천 서비스의 도입에 따라 이용자별 맞춤형 화면이 노출되기 시작했습니다. AI기술을 바탕으로 사용자의 서비스 이용 빈도 및 행동 정보 등의 데이터를 분석하고, 자주 사용하는 서비스와 송금 및 결제 내역 등의 최신 금융 정보를 첫 화면에 노출함으로써 이용자의 편의성을 개선하였습니다.

생성형 AI

카카오페이는 LLM(Large Language Model) 기술을 활용한 서비스를 개발하고 있습니다. 사용자에게 금융서비스 비서를 제공할 수 있는 인공지능 봇을 지향하고 있으며 현재는 서비스 FAQ, 주식종목정보 요약, 주식토론방 요약 등 다양한 서비스에 기술을 적용하여 사용자의 편리한 금융생활을 지원하고 있습니다.

인슈어테크 기반 보험 서비스 혁신

카카오페이는 자회사인 카카오페이손해보험을 통해 일상 속 위험으로부터 이용자를 보호하는 인슈어테크 기반 혁신을 선도하며, 보험에 대한 인식 개선 및 보험 사각지대 해소를 위해 노력하고 있습니다. 카카오페이손해보험은 '함께하는 금융안심보험'을 통해 보이스피싱, 메신저 피싱 등 온라인 금융 사기, 중고 거래 시 자주 발생하는 온라인 직거래 사기 피해 등을 보장합니다. 또한 금융감독원의 피해 환급금 결정 전에 보험금을 신청하고 수령할 수 있는 프로세스를 수립하였습니다. 이를 통해 보험금 대기 기간을 2개월 이상 단축하여 사용자 경험을 크게 개선하였습니다.

대안신용평가 시스템을 통한 포용 금융 추구

카카오페이는 다양한 비금융·비정형 데이터를 바탕으로 대안신용평가 모델을 구축하였습니다. 사용자 행동 데이터와, 카카오페이 서비스를 기반으로 다면적 평가를 통해 산출된 '카카오페이 스코어(Kakaopay Score)'에 기존 CB사 신용정보를 결합하여 카카오페이만의 대안신용평가 시스템인 'K-CSS(Kakaopay-Credit Scoring System)'를 개발하였습니다. 이를 통해 금융 이력 부족(thin-filer) 사용자들에게 보다 포용적인 금융 서비스를 제공하는데 기여하고 있습니다. K-CSS 심사 후 카카오페이의 후불 교통 서비스를 제공하고 있으며, 선불충전금이 소진 되면, 제공된 후불 교통카드 한도 내에서 익월에 후불로 지불할 수 있는 서비스를 도입하였습니다. 2023년 전체 가입자 중 24.21%의 금융 이력 부족자가 후불교통서비스를 이용하였습니다. 또한 신용카드 발급을 위한 대안신용평가 서비스를 운영하여 2023년 대안신용평가 서비스를 이용한 사용자 중 2.16%가 추가적인 한도 상향을 받을 수 있도록 지원하였습니다. 향후, 금융거래 정보가 부족하여 금융 서비스를 제공받기 어려운 학생과 사회 초년생 등을 대상으로 신용도를 평가함으로써 포용 금융 확산에 기여하겠습니다.

2023년 후불 교통 서비스 Fat/Thin Filer 이용자 비율

구분	가입자 수	2023년
Fat ¹⁾	51,611	75.79%
Thin	16,484	24.21%

1) 금융 이력 부족자(thin filer)를 제외한 사용자

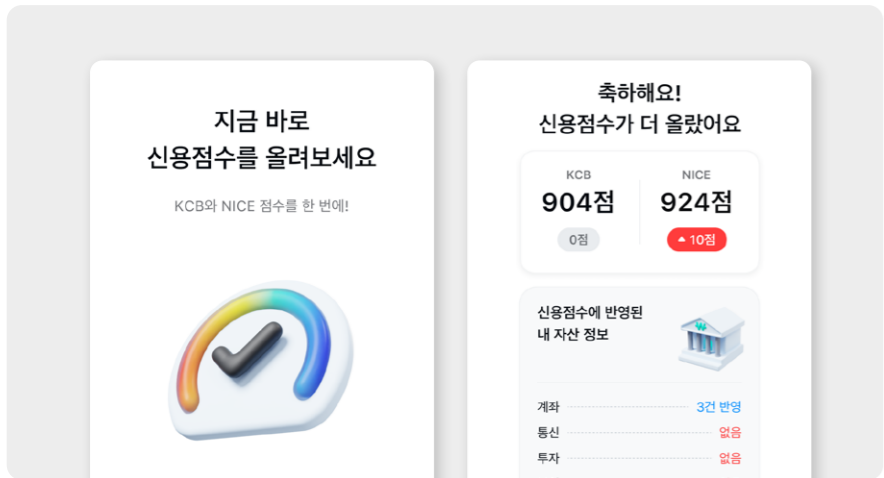


카카오페이에게 금융이란

혁신적인 금융

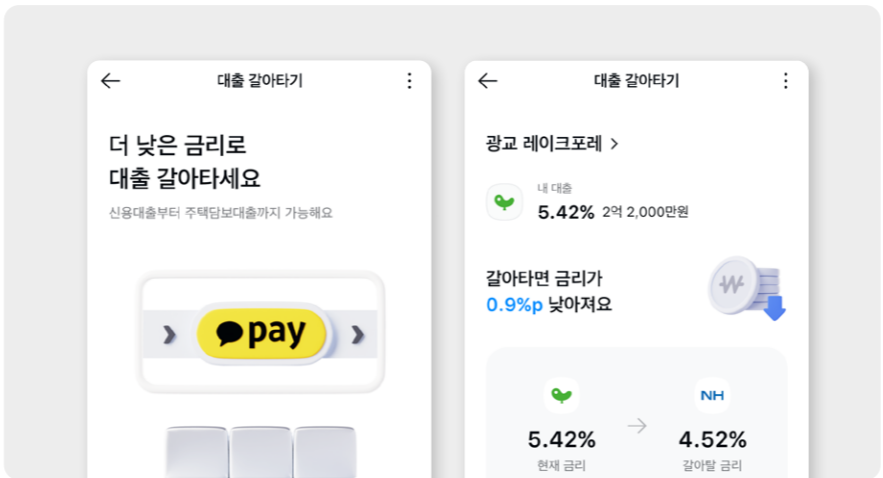
마이데이터 활용 서비스

카카오페이는 2021년 7월 본인신용정보관리업(마이데이터) 본허가를 획득한 이후 사용자의 편의성을 강화하기 위해 개인별 최적화된 상품 및 서비스 혁신을 만들어가고 있습니다. 카카오페이는 가입자의 소비, 계좌내역, 투자 및 여신이력 등의 금융 활동을 높은 수준의 머신러닝과 데이터 분석 기술을 활용하여 분석하고 이를 기반으로 다양한 서비스를 제공합니다. 2024년 5월 기준 카카오페이 마이데이터 가입자는 1,500만 명으로, 카카오페이 마이데이터 서비스를 통해 유저들은 평균 9.2점의 신용 점수 상승을 경험하였고 평균 70만 원의 대출이자를 경감하였습니다. 앞으로도 카카오페이는 유저의 정보 비대칭성을 해소하고 국민 생활에 직접적으로 이로움을 주는 서비스를 지속적으로 출시할 예정입니다.



마이데이터를 활용한 카카오페이 서비스

서비스	상세 내용
신용 점수 올리기	마이데이터로 연결된 사용자의 자산정보를 활용하고 신용평가사와 협업하여 사용자의 신용점수를 상승시키는 서비스
대출 갈아타기	플랫폼 중 가장 많은 제후사의 대출 상품 비교를 통해, 사용자가 금전적 효익이 가장 큰 조건의 대환대출을 찾아 이용 가능한 서비스
자산관리	사용자 맞춤형 금융 자산·지출 분석 서비스
내 보험 리포트	마이데이터 정보를 기반으로 개인화된 맞춤형 보험 분석 정보를 제공하는 서비스
금융 일정	마이데이터와 카카오페이 자체 데이터를 활용해 사용자에게 다가올 금융일정과 정보를 제공하는 서비스
카드 추천	신용평가사 정보 및 마이데이터와 카카오페이 결제 데이터를 활용해 사용자 맞춤형 서비스
배당금 분석	마이데이터로 연결한 사용자의 보유 주식 및 ETF 내역을 기반으로 유저가 보유한 주식 중 배당 주식 종목과 배당금을 파악해 알려주는 서비스
병원비 청구	사용자가 가입한 보험 중 보험금 청구가 가능한 상품을 확인하고 실손 보험금을 간편하게 청구할 수 있는 서비스



외국인 eKYC(electronic Know Your Customer)

카카오페이는 자금세탁 방지를 강화하기 위해 전체 외국인 고객 확인과정에 eKYC를 적용하였습니다. 외국인 고객 대상 eKYC 시스템은 고객확인제도 이행 시 신분증 확인(OCR, Optical Character Recognition)과 얼굴인식기능을 적용한 시스템으로 외국인 사용자가 직접 정보를 입력하던 기존 UI와 비교하여 더욱 신뢰할 수 있는 고객 정보 확인이 가능합니다. 이를 바탕으로 WLF¹⁾대상 고객 및 FATF²⁾ 자금세탁 방지 국제기준 미이행 국가의 국적을 가진 고객 등 고위험 고객에 대한 탐지 및 확인을 통해 카카오페이를 이용한 자금세탁 관련 리스크를 관리하고 있습니다.

1) WLF(Watch List Filtering): 요주의 인물 필터링
2) FATF(Financial Action Task Force on Money Laundering): 자금세탁방지기구



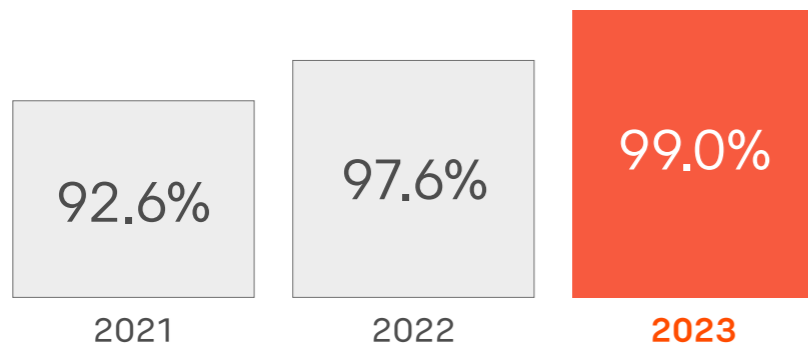
카카오페이에게 금융이란

혁신적인 금융

봇서비스를 이용한 사용자 경험 개선

카카오페이의 챗봇 서비스는 지속적인 기술 혁신을 통해 사용자 경험을 개선하고 있습니다. 특히 답변 정확도는 2022년 95%에서 2023년 99%로 대폭 향상되었으며 사용자들에게 더욱 정확한 정보를 제공하고 있습니다. ML(Machine Learning) 기술의 지속적인 발전과 정기적인 데이터 학습을 통해 답변 정확도를 향상하였습니다. 또한 기존의 '페이봇', '증권봇', '가맹점봇', '착오송금봇' 등 총 4개 챗봇 서비스에 더해 '피드백 봇'을 새롭게 도입했습니다. 이를 통해 사용자 중심의 서비스 개선을 추구하며, 고객 만족도를 높이는 데 기여하고 있습니다. 더불어 고객센터 업무 생산성 향상 및 사용자 편의성 개선을 위해 챗봇을 통해 접수된 문의의 80% 이상을 고객센터를 통하지 않고 해결하고 있습니다. 이를 통해 고객 응대 시간을 단축시키고 전반적인 서비스의 질을 향상시켰습니다.

봇서비스 답변 정확도



착오송금 접수 지원

챗봇 등 다양한 진입점을 확대(고객센터, FAQ 카테고리 등) 적용하여, 사용자가 보다 쉽게 접수 요청을 진행할 수 있도록 개선했습니다. 이로 인해, 2023년 한해 동안 착오 송금 중개 요청 건수 중 52.3%를 반환 처리하여, 착오송금봇을 통해 전년도 대비 반환 완료율이 1.2%p 향상되었습니다. 사용자들의 착오송금 중개 지원 요청의 빠른 처리가 가능하도록 은행 등 다양한 기관과 협업을 통해 자동화 프로세스 개선 작업을 진행하고 있습니다. 이 밖에도 추가적인 개선방안 도출을 위해, 착오송금 완료 메시지 내 설문조사 링크를 함께 전송하여 만족도 조사를 시행하고 있으며, 수집된 개선 의견을 바탕으로 착오송금 중개 진행 단계의 불편을 최소화할 수 있도록 노력하고 있습니다.

CASE STUDY

송금실패 사기 이력 조회 및 보이스 피싱 안내

카카오페이가 투자한 '더치트'는 금융사기 예방 서비스를 제공하는 소셜벤처입니다. 2023년 더치트는 카카오페이의 안전한 송금환경 조성을 위해 '송금실패 사기이력 조회 서비스'를 적용하였습니다. 상대방에게 계좌/친구/코드 송금을 시도할 때 상대방이 사기이력 의심이 있는 경우 주의 문구가 안내됩니다. 2023년 한 해 동안 '상대방 사기 의심 안내' 문구가 안내된 사례는 약 8만 건에 달하며, 문구 노출 후 실제 송금이 중단된 건수는 1.7만 건에 달합니다. 또한 특정 조건에 해당하는 경우 사용자에게 보이스피싱 안내 문구가 노출되는 서비스를 도입하였습니다. 송금인 연령, 금액, 최근 2개월 내 송금 여부, 송금 계좌 명의 등을 종합적으로 고려하여 조건에 해당할 경우 보이스피싱 안내 문구를 노출합니다. 2023년 한 해 동안 1,000만 건에 달하는 안내문구가 노출되었습니다. 또한 사용자가 전화 중 송금을 시도할 경우, 보이스 피싱 안내 문구를 노출하여 적극적으로 보이스피싱을 예방하고 금융소비자를 보호하기 위한 서비스를 제공하였습니다. 카카오페이는 향후 지속적으로 혁신 기술 및 서비스를 적용하여 사용자들에게 안전한 금융서비스를 제공하기 위해 노력하겠습니다.

'상대방 사기 의심 안내'
노출 건수

8만 건
(송금 중단 1.7만 건)

'보이스 피싱 안내'
노출 건수

1,000만 건



카카오페이에게 금융이란

따뜻한 금융

금융 접근성 제고

카카오페이는 카카오페이앱 하나로 모두가 마음 놓고 금융할 수 있는 새로운 금융을 추구합니다. 이를 위해 디지털 금융 접근성을 높이는 플랫폼과 서비스를 만들어 나가는 동시에 새로운 금융 서비스 이용이 어려운 사회 구성원들을 지원하기 위한 맞춤형 교육도 제공하고 있습니다.

사각사각 페이스쿨

카카오페이는 다양한 사회 구성원들이 이로운 디지털 금융의 이점을 누릴 수 있도록 대상별 맞춤형 교육 콘텐츠 및 프로그램 개발을 위해 30억 원의 기금을 마련하였습니다. 2023년을 시작으로 카카오임팩트와 함께 디지털 금융에 익숙하지 않거나 접근성이 떨어져 디지털 금융 서비스를 제대로 누리지 못하는 분들을 위해 향후 3년간 교육 콘텐츠의 개발을 지원할 예정입니다.

시니어 클래스

카카오페이는 '모두를 위한 디지털 금융교육'의 첫 번째 사업으로 카카오임팩트, 시니어금융교육협의회와 함께 2023년 11월부터 한 달간 성북 및 강서 50플러스 센터¹⁾에서 총 40여 명의 시니어를 대상으로 디지털 금융 및 금융 사기 예방 교육을 진행했습니다. 기초 금융에 대한 이론부터 송금 및 결제, 마이데이터를 통한 보유자산 통합 관리까지 디지털 금융 실습을 진행하며 서비스를 직접 경험할 수 있도록 기획하였습니다. 시니어 디지털 금융교육 사업 후 금융역량조사결과, 금융교육 참여가 금융행동과 금융태도 향상에 긍정적인 영향을 미침을 SPSS 대응표본 t-검정을 통해 분석하였습니다. 금융행동의 경우, 대상자들은 금융교육 사전검사에서 13.45점을 기록하였으나 금융교육 사후검사에서는 15.69점으로 금융행동점수가 2.24점 향상되었으며, 마찬가지로

1) 서울시에서 운영하는 4060 중장년층을 위한 생애설계 직업 교육 훈련 및 일자리 지원 정보를 제공하는 복지 센터

금융태도에서도 금융교육 사전검사 13.28점에서 금융교육 사후검사 15.17점으로 금융태도점수가 1.89점 향상되어, 모두 유의미한 증가가 있었음을 확인하였습니다.

시니어 강사양성과정 페이티처

카카오페이는 2024년 사각사각 페이스쿨을 확대해 디지털 금융 강사양성과정을 새롭게 운영하고, 직무역량개발 교육을 통해 시니어 일자리 창출에 기여했습니다. 2024년 3월부터 2개월 간 서울50+ 센터와 분당노인종합복지관을 포함한 13개소에서 266명의 시니어를 대상으로 카카오페이 서비스 실습 및 강의법 교육을 진행해 '페이티처' 52명을 선발했습니다. 페이티처는 디지털 금융 활용에 어려움을 겪는 시니어를 위해 일상 속에서 카카오페이 서비스를 쉽게 안내하는 시니어 강사로, 선발된 수강생에게는 2024년 6월부터 2개월간 지역 내 시니어 유관기관과 지역주민 대상 소그룹 대상 교육 기회를 제공합니다. 은행, 자산운용사 등 금융권 출신의 수강생, 취약계층 대상의 봉사활동에 힘써 온 시니어부터 처음으로 사회생활을 시작하는 주부까지 다양한 배경을 가진 분들이 참여했습니다. 카카오페이는 향후 페이티처 2기 등 지속적으로 직무역량개발 교육 프로그램을 개발, 운영 지원하고 더 많은 시니어의 일자리 창출을 위해 힘쓰고자 합니다.

청소년 및 청년 금융 역량 향상

자립준비청년을 위한 금융사기 예방 교육

2022년 아름다운재단에 전달한 기부금 4억 원을 활용해 2023년 3월부터 12월까지 25명의 자립준비청년들을 지원하는 '청년 배움지원사업'을 운영했습니다. 자립준비청년들에게 금융사기 예방교육과 보이스피싱 예방을 안내하는 영상을 통해 올바른 금융 습관 형성을 지원하였습니다. 특히 10개월간 수입, 지출 현황 등 개인별 재정현황을 파악하고 연간 배움활동비 사용 계획 수립에 활용할 수 있도록 재정을 직접 작성하고 안내하는 1:1 전문

재정컨설팅을 진행해 스스로 금융역량을 갖추고 성장할 수 있는 기회를 제공하였습니다.

1사1교 금융교육

카카오페이는 지역사회 청소년들이 건강한 금융 습관을 형성하고 올바른 금융 지식을 갖추 수 있도록 금융교육에 힘쓰고 있습니다. 금융감독원에서 진행하는 1사1교 프로그램에 참여하였으며, 청소년금융교육협의회와 함께 서울과 경기도 성남시 소재의 중고등학교를 대상으로 찾아가는 금융교육을 진행했습니다. 2023년 11월에는 개원중학교 총 9학급의 300여 명을 대상으로 청소년 맞춤형 금융 기초 지식을 설명했으며, 보드게임을 활용해 학생들이 쉽고 재미있게 금융지식을 습득할 수 있도록 하였습니다. 또한 총 360여 명의 고등학교 3학년 학생들을 대상으로 사회초년생을 위한 금융상식을 제공하며 돈을 현명하게 관리하는 방법을 교육해 실질적인 도움이 될 수 있도록 했습니다. 추후 더 많은 청소년들을 대상으로 확대하여 프로그램을 운영해 나갈 예정입니다.





카카오페이에게 금융이란

따뜻한 금융

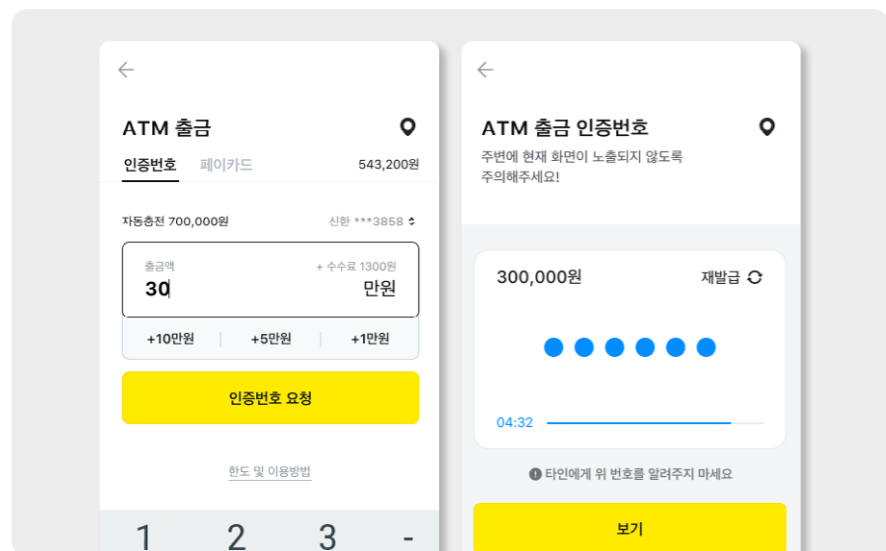
금융 취약계층 접근성 향상

카카오페이 ATM 출금 서비스

카카오페이는 오프라인에서도 카카오페이 서비스를 이용할 수 있도록 ATM 출금 서비스를 제공하고 있습니다. 카카오톡, 카카오페이앱에서 인증번호를 발급 받은 후 ATM 기기에 입력하면 즉시 출금이 가능하며, 근처 편의점, 지하철, 각종 마트에서까지 쉽고 안전하게 출금 서비스를 이용할 수 있습니다. 특히, 페이머니를 출금할 수 있어 은행 계좌 및 카드가 없는 미성년자 사용자도 출금 서비스에 접근할 수 있습니다. 아울러 2024년 6월부터는 KB국민은행, 하반기에는 새마을금고 등 시중은행 영업점 ATM 기기에서도 카카오페이 출금이 가능하도록 하여 서비스의 물리적 접근성을 더욱 확대하였습니다.

금융 취약계층 전용 상담채널

2023년 6월 카카오페이는 금융 취약계층을 위한 전용 상담채널을 오픈했습니다. 시니어 전용 전화상담 채널은 간단한 ARS 멘트 위주의 말하기 속도를 조절해 여유 있고 편안한 상담 서비스를 제공하고 있습니다. 또한 청각 및 언어 장애를 가진 사용자들을 위해 채팅 상담을 통해 문의를 해결할 수 있는 장애인 상담 채널 안내 페이지를 별도로 구성해 운영하고 있습니다.



고객센터 내 접근성 문의 채널 개설

카카오페이는 2024년 4월 20일 장애인의 날을 맞아 모든 사용자에게 자유롭고 편리한 웹/앱 사용 환경을 제공하고자 고객센터 내 '자주하는 질문(FAQ)'에 접근성 문의 채널을 오픈하였습니다. 장애인, 금융취약계층, 노년층 등을 대상으로 제공하는 접근성 향상을 위한 기능에서 발생하는 어려움을 공유하는 창구로, 1:1 문의하기를 통해 접근성 관련 문의를 접수할 수 있습니다. 저시력자를 위한 서비스 내 명도 대비, 화면 낭독 기능 제공 범위, 청각장애인의 ARS를 통한 서비스 접근 제한, ARS 전달 문구 속도 등의 불편사항 제보가 가능하며, 문의 및 불편사항을 수용하여 더 많은 사용자들이 접근할 수 있는 서비스 환경을 제공할 수 있는 토대를 마련하고자 합니다.

사용성 문해력 개선

카카오페이손해보험은 사용자 누구나 자신이 가입하는 보험에 대해 보다 쉽게 이해할 수 있도록 보험 약관 접근성을 강화하고 있습니다. 특히 사용자가 보험의 내용을 충분히 이해하고 필수적으로 확인해야 하는 내용에 빠르게 접근할 수 있도록 보험 가입 완료시, 가입 내용과 약관 등의 서류를 카카오톡 알림톡을 통해 바로 확인할 수 있게 하였습니다. 이 외에 유저 친화적인 UX, UI를 통해 유저가 어려워할 수 있는 보험 용어와 보장 내용 등을 사용자 친화적으로 전달합니다.

포용적 금융 서비스 제공

카카오페이는 사회적 소외계층의 금융 서비스 이용을 지원하기 위해 다양한 포용 금융 상품 및 서비스를 제공하고 있습니다. 특히, 생활 금융 플랫폼으로서의 장점을 살려 카카오페이앱을 통해 모든 상품을 어려움 없이 이용할 수 있도록 서비스를 지속적으로 개발 및 개선하고 있습니다.

맞춤형 정책지원금 탐색 서비스

카카오페이는 2023년 4월 정부에서 제공하는 다양한 정책지원금을 손쉽게 확인할 수 있는 '돈 되는 정책지원금' 서비스를 출시하였습니다. 서비스를 통해 대출금리 우대, 청년근로 장려금, 국가 지원 청약 등 금전적 혜택을 받을 수 있는 정부의 정책지원금에 대한 정보를 확인할 수 있으며, 사업자, 청년, 일반 등 사용자 유형에 맞게 검색할 수 있도록 지원합니다. 이를 통해 카카오페이는 다양한 사용자들의 정부 지원금에 접근성을 강화하고 있습니다.

동네무료보험 서비스

카카오페이는 '시민안전보험'에 대한 접근성을 향상하고 이용을 촉진하기 위해 행정안전부와의 업무협약을 체결하여 '동네무료보험 서비스'를 제공하고 있습니다. 시민안전보험이란, 일상생활에서 발생할 수 있는 재난·사고로 인해 피해를 입은 시민들의 안정적인 생활을 보장하기 위한 장치입니다. 지자체에서 가입해 보험료 전액을 부담하고 있으며 해당 지자체에 주소지가 속해 있는 시민이라면 누구나 별도의 가입 없이 혜택받을 수 있습니다. 카카오페이는 동네무료보험 서비스를 통해 사용자들이 손쉽게 각 시민안전보험에 접근할 수 있도록 지속적으로 서비스를 고도화하고 있으며, 2023년 12월 기준 총 336,873명이 서비스 이용을 위해 방문하였습니다.

풍수해보험 무료 지원

카카오페이는 2023년 3월 중소벤처기업부, 소상공인연합회와의 업무협약을 맺었으며, 이를 통해 기존 서울시 소상공인에게 한정되어 있던 대상 범위를 전국 단위로 확대하였습니다. 그 결과 소상공인은 카카오페이 플랫폼을 활용해 편리하게 풍수해보험을 무료로 가입하며, 각종 풍수해로 인한 피해로부터 금전적 부담을 줄일 수 있었습니다. 2023년 8월, 카카오페이를 통해 풍수해보험에 가입한 소상공인에게 총 보험료 중 정부 지원금을 제외한 자기부담금 전액인 10억 원의 기부금으로 지원하였습니다.



카카오페이에게 금융이란

따뜻한 금융

소상공인을 위한 맞춤형 플랫폼 제공

카카오페이는 지역사회의 주요한 이해관계자인 소상공인과 함께 성장하고 상생할 수 있는 환경을 조성하기 위해 노력합니다. 특히, 매장 운영과 관련하여 소상공인들이 가지고 있는 고민을 해결하기 위해 다양한 서비스를 지원합니다.

카카오페이 사장님플러스 앱

소상공인들이 더 직관적으로 서비스를 인지하고 다양한 혜택을 누릴 수 있도록 카카오페이 비즈니스 앱을 '카카오페이 사장님플러스'로 개편했습니다. 사장님플러스는 오프라인 매장을 운영하는 모든 소상공인에게 매장을 효율적으로 관리할 수 있도록 지원하는 매장 운영 관리 서비스입니다. 카카오페이 가맹점이 아니어도 사용할 수 있으며 매출, 입금 관리, 직원 관리, 매장 홍보를 위한 마케팅 기능 등 다양한 서비스를 무료로 제공하고 있습니다.

사장님플러스 앱 주요 서비스

서비스	상세 내용
매출·입금 내역 확인	• 결제 수단별 일일/주간/월별 매출,입금금액 (입금예정,입금완료,미입금) 조회 가능
카카오페이 결제 가능	• 사장님플러스앱 및 유휴 디바이스를 통해 카카오페이 결제 가능한 결제 QR 제공 • 별도 기기 구입 없이도 사장님 휴대폰과 손님 휴대폰을 태깅하는 것만으로 NFC 결제 가능한 APP to APP NFC 태그 결제 제공
마케팅 지원	• 할인·신제품·매장방문 등 손님에게 제공되는 혜택 및 쿠폰을 등록하고 카카오페이앱 및 카카오맵을 통해 홍보 가능 • 멤버십 기능을 통해 손님은 카카오페이앱의 멤버십 바코드를 통해 쉽게 이용하며, 사장님은 별도 종이 스탬프 없이 멤버십 용이하게 관리 가능
직원 관리	• 직원에게 차등적으로 권한을 부여해 직원들이 다른 권한으로 사장님플러스 앱 사용 가능

카카오페이 사장님플러스 웹 서비스 출시

카카오페이는 기존에 모바일 앱을 통해서만 사용할 수 있던 사장님플러스 서비스에 대해 노트북, PC, POS까지 어디서나 볼 수 있는 PC용 '웹 서비스'를 오픈했습니다. 사장님플러스 웹 서비스는 통상적인 관리자 어드민 시스템과 달리, 일반 사용자 대상 서비스 수준의 사용자 친화적 UI/UX 제공으로 사장님들과 프랜차이즈 정산 담당자들의 편리한 사용을 지원하고 있습니다. 사장님플러스 웹 서비스는 소상공인, 프랜차이즈 관리자 버전, 총 두 가지 버전으로 제공됩니다. 소상공인 버전은 소상공인들의 편리성을 고려한 서비스로 사장님플러스 앱에서 사용할 수 있는 모든 서비스를 PC에서 그대로 이용할 수 있습니다. 이외에도 세금계산서, 카카오페이 가맹점 확인서 등 소상공인에게 필요한 다양한 서비스를 추가로 제공하고 있습니다. 또한, 프랜차이즈 버전은 다수의 가맹점을 관리하는 프랜차이즈 담당자에게 최적화된 형태로 구현되었으며, 직원 관리, 가맹점 추가 및 삭제, 추가 가맹점 연결 등을 지원합니다.



CASE STUDY

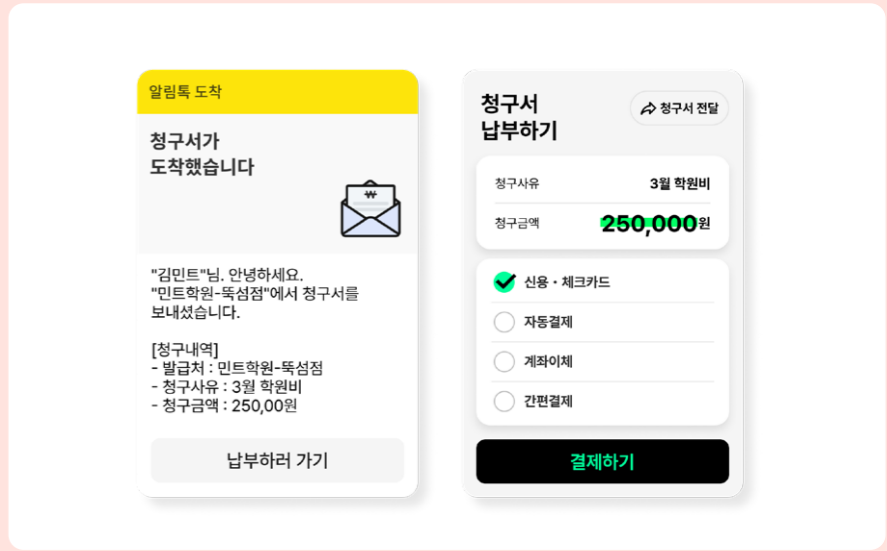
페이민트 '결제선생'을 통한 결제 솔루션 제공

페이민트

페이민트는 카카오페이의 자회사로, 온·오프라인 매장에서 더 편하게 결제할 수 있는 다양한 결제 솔루션을 제공하고 있습니다.

결제선생 서비스

'결제선생'은 페이민트의 주요 서비스로, 학원, 공부방, 한의원, 요양병원, 여행사 등 청구·수납 서비스가 필요한 영역에서 활발하게 이용되고 있습니다. 결제선생 매니저 사이트 및 모바일 앱을 통해 매장 관리자는 모바일 청구서를 발송하고 수납 내역을 조회할 수 있으며, 별도의 대시보드를 통해 청구서 발송건과 수납건의 합계를 확인하고 관리할 수 있습니다. 매장을 통해 발송된 모바일 청구서는 카카오톡 알림톡을 통해 고객에게 전달되며, 별도의 회원가입 절차나 앱 설치 없이 사용하던 금융사 결제수단을 통해 결제할 수 있습니다. 이를 통해 페이민트는 소상공인의 손쉬운 매장관리를 지원합니다.





카카오페이에게 금융이란

지속가능한 금융

탈석탄 보험 인수 정책

카카오페이손해보험은 현재 석탄 사업(채굴, 발전, 인프라 등) 관련 보험 계약을 인수하지 않으며, 금융 활동을 통해 환경에 보다 이로움을 전파하고 투자활동이 환경 및 사회에 미치는 영향을 관리하고자 탈석탄 언더라이팅 기준을 수립하여 운영하고 있습니다. 향후 언더라이팅 기준에 ESG 요소를 단계적, 지속적으로 강화할 예정이며, 언더라이팅 외에도 투자 등 보험의 전 영역에서 탈석탄화를 위해 노력하는 등 글로벌 기후 위기를 해결하고 지속가능한 사회 발전을 위해 노력하겠습니다.

탈석탄 언더라이팅 정책 주요 내용

- 카카오페이손해보험은 석탄화력 발전소 관련 보험의 제한/배제 정책에 따라, 다음에 해당하는 보험 인수를 제한한다.
- ① 석탄화력 발전소 및 채굴장의 건설 등 신규 석탄 인프라에 대한 건설 보험 인수를 제한한다.
 - ② 석탄 관련 신규사업에 대한 각종 기업 운영 보험 인수를 제한한다.
 - ③ 석탄 채굴이 전체 수익의 30% 이상을 차지하는 기업의 각종 운영 보험 인수를 제한한다.
 - ④ 에너지 생산량의 50% 이상을 석탄으로 창출하는 기업의 각종 운영 보험 인수를 제한한다.

☞ 탈석탄 언더라이팅 정책

카카오페이손해보험 — 지속가능한 상품 및 서비스 현황

보고 내용	2023년	단위
지속가능한 상품/서비스 매출액	459,908,610	원
전체 상품/서비스 중 매출 비중	6.6	%

지속가능한 투자 관리 체계

카카오페이증권은 지속가능한 투자를 위한 관리 체계를 마련하여 상품의 ESG 리스크를 관리하고 있습니다. 이사회 산하에 리스크관리위원회를 두고 있으며, 리스크관리위원회의 효율적 운영과 전사 리스크 관리를 위한 리스크실무위원회를 운영하고 있습니다. 또한 투자심의위원회에서 모든 투자 건에 대하여 리스크 심사의견서를 검토합니다. 리스크 심사의견서상 'ESG 리스크 리뷰 점검' 항목을 포함한 모든 항목에 대해 '적정'으로 판단되는 건에 한해서만 투자를 진행하고 있습니다.

ESG 요소를 반영한 투자 의사결정

카카오페이증권은 투자 과정에서 ESG 리스크 요인을 사전적으로 점검하여 투자 의사결정을 수행하고 있습니다. 투자 건에 대해 ESG 컨트롤러시 이슈 사안 혹은 범죄 의심 행위 등을 검토하여 실재 및 잠재적 비재무 리스크 노출 여부와 수준을 파악하고 있습니다. 또한 관련 투자를 진행할 경우 평판 리스크에 미치는 영향 등을 면밀하게 검토하고 있습니다. 이와 더불어 투자 건에 대한 사후관리 프로세스를 통해 ESG 관련 이슈를 포함하여 투자 건의 상환 가능성, 손실 가능성 등을 총체적으로 파악하고 있습니다. 카카오페이증권은 2024년 중 IB 사업부의 프로젝트 파이낸싱 자문계약을 대상으로 자문계약 체결 전 국제자본시장협회(ICMA, The International Capital Market Association), 국제기후채권기구(CBI, Climate Bonds Initiative) 등의 ESG 프레임워크 준용 여부를 검토할 예정입니다. 카카오페이증권은 앞으로도 ESG 요소를 고려한 투자를 지속적으로 확대하여 사회적 책임을 다하겠습니다.

ESG 컨트롤러시 이슈 사안

환경	<ul style="list-style-type: none">• 환경 파괴 및 오염• 인류에 중대한 위협 요인이 될 사업 영위
사회	<ul style="list-style-type: none">• 사회적 책임과 관련된 법정 소송, 사회적 이슈 등에 따른 평판 리스크 발생
지배구조	<ul style="list-style-type: none">• 기업의 지배구조 관련 부정적인 뉴스, 범죄 의심 행위 등에 따른 평판 리스크 발생

카카오페이증권 — 프로젝트 파이낸싱 투자 현황

보고 내용	2023년	단위
ESG 검토 프로젝트/거래	5	건
총 프로젝트 대비 검토 비율	100	%
ESG 적정 프로젝트/거래	5	건
ESG 부적정 프로젝트/거래	0	건
진행 프로젝트/거래	2	건
미진행 프로젝트/거래	3	건



안정성을 위한 여정

플랫폼 안정성 확보

플랫폼 안정화 전략 수립

카카오페이는 2022년 판교 SK C&C 데이터센터 화재 이후, 사용자들에게 안정된 서비스를 제공하기 위한 구체적인 전략을 수립했습니다. 사용자와 밀접한 서비스를 제공하는 기업으로서 플랫폼을 안정적으로 운영하기 위해 잠재적으로 서비스 장애를 유발할 수 있는 요인들을 면밀히 분석하였습니다. 이 과정에서 화재에 의한 시스템 장애뿐 아니라, 프로세스의 비효율성, IT 자산 관리의 비효율성 등 다양한 요인들이 플랫폼 서비스의 안정성을 훼손할 가능성이 있음을 파악하였습니다. 또한 데이터 센터 복구 과정에서 내부 아키텍처 개선, 컴포넌트의 회복력 개선, 프로세스 측면의 개선 등 보완 필요사항을 확인하였습니다. 2023년에는 이러한 개선 필요 사항의 추가 핵심 과제들을 선정하여 플랫폼 안정화 제고를 위한 전략을 수립했습니다.

플랫폼 안정화 전담 조직

카카오페이는 전사 IT 구조의 성숙도를 높이고 플랫폼 서비스의 안정성을 높이기 위해 엔지니어링 조직을 중심으로 안정성TF를 조직하였습니다. 안정성TF는 예방조치, 장애 탐지, 장애 발생 시 빠른 복구에 대한 중장기 목표를 수립하고 도출된 개선 과제를 이행합니다. 분기별 목표 및 이행 과제를 기획하고, 기획된 과제의 진행상황을 대시보드를 통해 가시적으로 확인할 수 있게 하여 과제 이행의 추진력을 높였습니다. 분기말에는 완료된 과제의 성과 및 효과성을 분석함으로써 실효성 있는 과제 실행이 될 수 있도록 노력하고 있습니다.

플랫폼 안정화를 위한 KPI 관리

카카오페이는 장애 사전 예방(SLO, Service Level Objective), 장애 탐지 시간 최소화(MTTD, Mean Time to Detect), 장애 복구 시간 최소화(MTTR, Mean Time To Repair)를 플랫폼 안정화를 위한 전사 KPI로 선정 및 관리하여 플랫폼 안정화에 대한 실행력을 보다 강화했습니다. 이를 통해 고객에게 신뢰성 있는 플랫폼을 서비스를 제공하고 유지하기 위해 노력하고 있습니다.

플랫폼 안정화를 위한 핵심 과제

카카오페이는 플랫폼 안정성 향상을 위해 현재 상황에 대한 진단을 바탕으로 핵심 과제를 도출했습니다. 화재 등 비상 상황 시 플랫폼의 안정성을 높이기 위한 시스템 복원력 개선, 전반적인 플랫폼의 효율성을 제고하기 위한 IT 운영 지표 관리 개선 및 IT 자산 관리를 플랫폼 안정화를 위한 핵심과제로 선정하여 관리하고 있습니다.

플랫폼 안정화 과제

비상상황 시 시스템 복원력 개선	<ul style="list-style-type: none">시스템 복원력 고도화재해 복구 프로세스 개선
IT 운영 지표 관리 개선	<ul style="list-style-type: none">운영 지표 가시화중요 지표 선정 및 관리(Key Matrix)
IT 자산 관리	<ul style="list-style-type: none">공통 플랫폼, 운영 플랫폼, 서비스 DB 가시화어플리케이션과 네트워크 환경의 가시화 및 대시 보드 관리

비상상황 시 시스템 복원력 개선

2022년 10월 서비스 장애 원인을 면밀히 분석하는 과정에서 카카오 플랫폼에 대한 높은 의존도 및 카카오페이 플랫폼의 자체적인 문제가 파악됐습니다. 이에 플랫폼의 시스템 복원력 고도화를 위해 카카오페이 내부 플랫폼의 영향 및 외부 플랫폼의 영향을 구분하여 문제점을 진단하고 해결방법을 도출하였습니다. 그 결과 서비스를 중단하거나 사용자의 사용 환경에 영향을 미치지 않으면서 서비스 장애 또는 중단을 어느 정도 견딜 수 있도록 시스템 복원력을 개선했습니다.

비상 상황에서도 서비스를 체계적이고 신속하게 복구할 수 있도록 외부 전문가의 자문을 통해 보다 객관적으로 재해복구 매뉴얼의 개선 필요 사항을 진단하고 이행하는 작업을 진행하였습니다. 아울러 2023년에는 문서상의 매뉴얼 강화를 넘어, 실질적인 재해 상황을 가정하고 이를 대응할 수 있는 재해복구 훈련을 주기적으로 실시하였습니다. 또한 IT재해복구 프로세스를 점검하는 등 사용자들의 서비스 이용 불편을 최소화할 수 있는 기반을 마련하기 위해 노력하였습니다.

시스템 복원력 고도화 방안

- 시스템 불안정을 감지하여 자동 전환(HA)을 진행하는 시스템 고도화
- 추가적인 시스템 이중화 구성
- 외부에 의존하던 중요 플랫폼 내재화
- 외부 솔루션 및 제휴 시스템 장애에 대비한 대체 수단 마련



안정성을 위한 여정

플랫폼 안정성 확보

IT 운영 지표 관리 개선

카카오페이는 사용자에게 30개 이상의 서비스를 제공하기 위해 300개 이상의 마이크로 서비스를 운영하고 있습니다. 다양한 서비스를 운영하는 과정에서 가시성 확보 및 성능 관리가 요구됩니다. 이에 카카오페이는 효율적인 IT 운영을 위한 중요 지표 및 전체적인 플랫폼의 운영 현황을 분석하기 위해 키 매트릭스를 선정하였습니다. 카카오페이 서비스 사용자의 만족감에 영향을 주는 애플리케이션 성능, IT인프라 플랫폼, 네트워크 성능, 보안, CX(Customer Experience)의 5가지 키 매트릭스 범주를 관리 중이며 지속적으로 고도화하고 있습니다.

중점 지표 관리에 따른 효과

- 응답속도 측정/개선 활동으로 일관된 사용자 경험 유지
- 성능 개선을 위한 목표 지표 제시
- 서비스 구조 개선을 위한 목표 지표 제시
- 서비스 성장에 대한 예측/Capacity Planning 자료 활용
- 중요 이벤트/대량 트래픽 대응을 위한 자료 활용
- 장애 상황 예측/진단 지표로 활용

IT 자산 관리

카카오페이 비즈니스 확대에 따른 플랫폼 복잡도 증가와 수많은 인프라 장비 및 마이크로 서비스 아키텍처로 인해 카카오페이 IT 자산을 관리, 제어, 구성, 식별하는 과정에서의 어려움이 파악되었습니다. 이에 플랫폼 복잡도 해결 및 수많은 인프라 장비의 관리 방법 및 수준을 고도화하였습니다. 또한, 공통 인프라 플랫폼, 운영 플랫폼 및 전체 서비스 DB의 현황을 가시화 하였으며, 전체 어플리케이션과 네트워크 현황도 대시보드를 통해 관리하고 있습니다. IT 자산들에 대한 가시성을 확보하여 플랫폼 운영 효율화에 기여하고 있으며, 대시보드를 바탕으로 플랫폼의 효율성 지표를 관리하고 모니터링 수준을 결정하고 있습니다.

플랫폼 안정화 프로젝트 타임라인

- **2022년 10월**
 - 15일, 판교 IDC 데이터센터 화재 발생 및 서비스 장애 발생
 - 16일, 송금/결제 등 부분적인 서비스 복구
 - 17일, 전체 서비스 정상화
- **2022년 11월**
 - 플랫폼 서비스 장애 원인 분석 및 잠재 요인 파악
- **2023년 1월**
 - 판교 IDC 데이터센터 화재 후속 과제 고도화 진행
- **2023년 5월**
 - IT재해 복구 프로세스 점검
- **2023년 6월**
 - 엔지니어링 조직을 중심으로 안정성 TF 조직
- **2023년 7월**
 - 플랫폼 안정화를 위한 전략 수립 및 핵심 과제 선정
- **2023년 9월**
 - IT운영 지표 관리를 위한 키 매트릭스 선정 및 IT 자산 가시성 확보
- **2024년 1월**
 - 2024년 플랫폼 방향성 및 목표 확정
- **2024년 1월 이후**
 - 플랫폼 안정성 지표 및 과제 진행



접근성, 모두가 금융할 수 있도록

접근성 개선을 통한 포용 금융

카카오페이의 접근성 철학

카카오페이는 누구에게나 이로운 금융 서비스를 제공한다는 미션을 바탕으로 접근성의 가치를 이해하고 있습니다. 남녀노소, 장애 유무와 상관없이 동등하고 편리한 서비스를 제공하기 위해 접근성을 고려하여 서비스를 디자인합니다. 이는 카카오페이의 서비스 개발 단계에서 단순함과 인지 가능성을 우선시하고, 장애가 있거나 다른 방식으로 기기와 상호작용하는 사용자들을 배제하지 않도록 디자인을 검토하는 것을 의미합니다. 또한, 카카오페이는 금융소비자보호 내부통제규정 제 36조 2항에 근거하여 장애인의 모바일·인터넷 등 비대면 전자금융거래 편의성을 제고하기 위해 이러한 포용성의 가치를 서비스 개발 프로세스에 내재화하고 있습니다. 이를 통해 노년층과 금융 취약계층을 대상으로 포용 금융을 실천하고, 사용자가 능력이나 상황에 관계없이 카카오페이를 통해 누구나 금융할 수 있는 환경을 조성하기 위해 노력합니다.

디자인 접근성 프로젝트 운영 구조

카카오페이는 2022년 핀테크 업계 최초 '디지털 접근성 책임자 (DAO, Digital Accessibility Officer)'를 선임하고 DAO를 중심으로 카카오페이의 다양한 서비스에 대한 접근성 실태조사를 실시하고 이를 개선하기 위해 노력하고 있습니다. 카카오페이는 장애인차별금지 및 권리구제 등에 관한 법률을 준수하고 카카오페이 전체 서비스 및 플랫폼에서의 접근성 적용을 목표로 접근성 프로젝트를 진행하고 있습니다.

접근성 QA 프로세스

접근성 QA(Quality Assurance)란, 서비스 접근성 준수 여부를 체계적으로 관리하고 품질을 유지하기 위한 테스트 과정입니다. 접근성 가이드의 검사 항목을 기반으로 서비스의 장애인 접근성을 주요하게 점검하고 취약 사항 및 불편 사항을 식별합니다. 또한 다양한 형태의 장애와 환경을 고려하기 위해 카카오의 자회사형 표준사업장인 링크지랩과 협업하여 실제 장애인 사용자로부터 검증을 받는 절차를 운영하고 있습니다. 이를 통해 카카오페이는 지속적으로 접근성 품질을 점검하고 서비스를 개선하고 있습니다.

QA 주요 체크사항

- 장애나 환경에 상관없이 모든 사용자가 서비스를 이용할 수 있는지
- 접근성 가이드의 검사항목에 따라 접근성 오류 여부
- 전맹/저시력/색맹/지체장애/청각장애 등 실제 장애 환경에서 사용자 패턴 기반 테스트

시각 장애인 간편결제 이용 지원 기능 개선

카카오페이는 시각 장애인이 서비스 사용 시 겪을 수 있는 문제를 사전에 고려하고 있습니다. 사용자가 암호 키패드를 사용 시 음성 지원을 제공하였으며, 계좌, 카드 등 카카오페이에 저장된 결제 수단을 선택하거나 포인트를 사용할 때에도 음성 지원 기능을 사용할 수 있도록 개선했습니다. 또한 키패드 등 시각적인 피드백 외에도 진동 모션을 적용한 햅틱 기능을 추가하여 사용자 반응에 대한 인지를 강화했습니다.

접근성 프로젝트 로드맵

- **2023년 2~3분기**
접근성 가이드 제작, 배포, 운영
- **2023년 4분기**
접근성 QA 시작, FIT 디자인 시스템¹⁾에 접근성 적용 시작
- **2024년 1~2분기**
일부 서비스 접근성 적용 시작
- **2024년 3분기**
FIT 디자인 시스템에 다이나믹 폰트 적용 예정
- **2024년 4분기**
핵심 서비스 접근성 적용 예정

1) FIT 디자인 시스템: 카카오페이 서비스의 디자인 표준을 통합하고 확립하기 위한 것으로, Finance와 Tech의 약자인 FIT으로 명명한 접근성 적용 디자인 시스템



접근성, 모두가 금융할 수 있도록

접근성 개선을 통한 포용 금융

카카오페이 접근성 가이드

카카오페이는 FIT UX System, 즉 Finance + Tech의 약자로 디자이너, PM, 개발자가 카카오페이의 접근성 가이드 및 체크리스트에 부합(FIT)하도록 UX에 적용하는 디자인 시스템을 구축하였습니다. 공통 컬러, 서체, 레이아웃 가이드, 인터렉션 디자인, 그리고 접근성 가이드와 체크리스트를 포함하여, 디자인 프로세스 전반에 걸쳐 적용됩니다. 이는 서비스의 전반적인 디자인 요소에 대한 일관성과 통일성을 유지하며, 사용자 경험을 향상시키는 데 중점을 둡니다. 이로써 카카오페이는 장애를 가진 사용자뿐만 아니라 누구나 필요한 서비스를 제공받을 수 있는 접근 가능한 플랫폼을 지향합니다. 따라서 서비스를 개발하는 과정에서 접근성을 고려하기 위한 가이드를 수립하여 적용하고 있습니다. 접근성 가이드는 주요 서비스에 사용되는 컬러, 텍스트, FIT 접근성 등에 대한 담당자를 지정하고 관련 정책을 포함하고 있습니다. 특히, 시력이 저하되거나 색맹이 있는 사용자 및 노안이 있는 시니어를 위한 텍스트 크기 조정, 이미지 명도 대비, 디자인 동일성 등을 고려합니다. 또한 상지 장애(절단, 관절, 마비)가 있는 사용자를 위한 음성 입력 기능은 운전 등으로 인해 일시적으로 손을 사용하기 힘든 사용자에게도 도움을 제공하고 있습니다.

직군·직무별 접근성 체크리스트

카카오페이는 UI/UX를 포함하여 서비스 개발 및 디자인 시 고려 필요한 접근성 요소를 점검할 수 있는 직군·직무별 접근성 체크리스트를 제작하여 적용하고 있습니다. 접근성 체크리스트는 모바일, 앱, 웹 등 서비스에 따라 프로젝트 매니저, 디자이너, 개발자가 고려해야 할 검사 항목을 안내하여 접근성을 저해하는 요소를 사전에 제거하고 있습니다.

접근성 요소를 융합한 FIT UX System

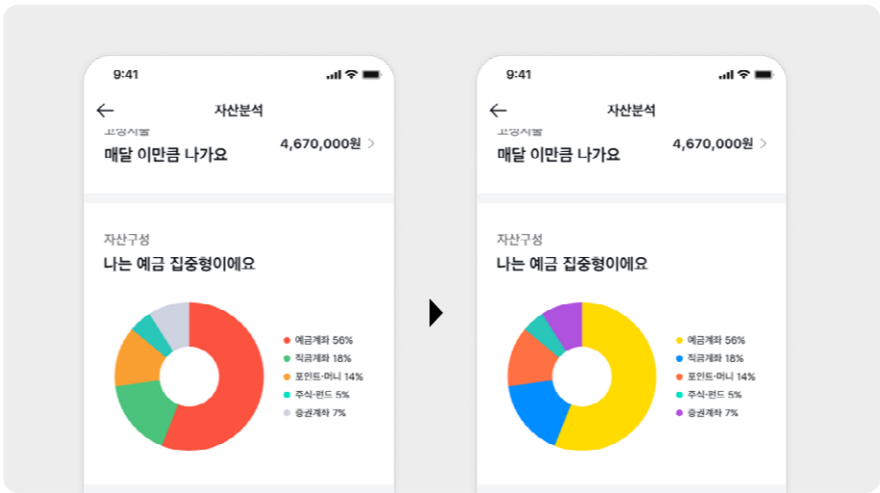
장애 유형별 접근성 적용 방향

시각 장애 유형	설명	접근성 적용 방향
색각 이상	특정 색상의 차이나, 비슷한 색상을 구분할 수 없는 상태	색상에 무관하게 콘텐츠 인지가 가능하도록 적용
저시력	시력이 낮거나 시야가 좁아 시각 정보를 인식하기 어려운 상태	시각적으로 쉽게 인지할 수 있는 콘텐츠
전맹	시각계 손상에 의하여 시기능에 제한이 있는 장애	시각 이외의 청각, 촉각 등의 감각으로 인지할 수 있는 대체 콘텐츠 제공

디자인을 통한 시각적 인지 개선

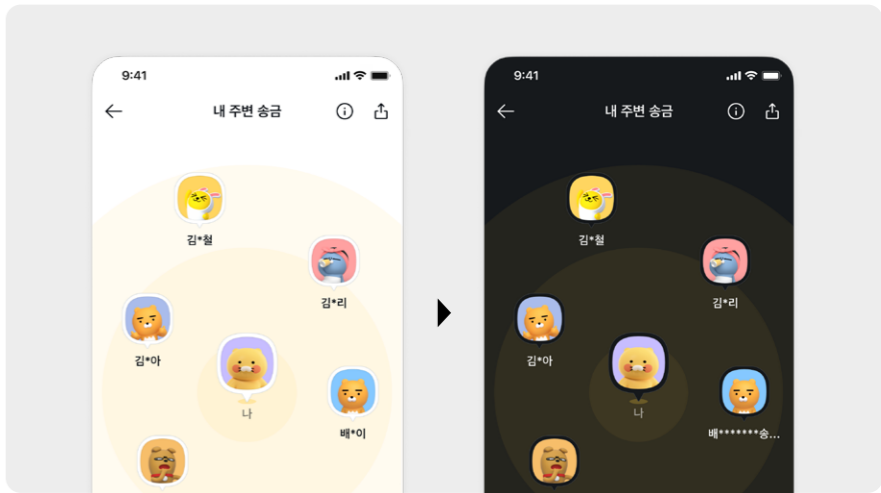
카카오페이는 서비스 내 정보 인식을 돕기 위해 인터페이스 내 색과 명도 등 디자인 요소로 접근성을 개선합니다. 화면 내 색 사용 기준을 정립하여 색약 유형에 맞게 색 구분을 명확히 합니다. 색상에만 의존하여 정보를 전달하는 인터페이스 항목의 경우 텍스트와 아이콘을 함께 사용하여 대치하고 있습니다. 더불어, 고령자 및 저시력 사용자들을 위해 다양한 글꼴 크기를 지원하여 카카오페이 서비스의 시각적 접근성을 확대하는 디자인을 적용합니다. 텍스트의 글꼴 및 크기에 따라 다른 대비 비율을 설정하여 화면 내 글씨의 가독성을 높이고, 색상 대비 필요성을 낮춥니다. 이는 화면 반사가 많은 야외나 어두운 밤 등 사용이 어려운 상황에서도 정보 인식 정도를 높여주기 때문에 저시력자뿐만 아니라 일반 사용자에게도 사용성을 향상시킵니다.

FIT UX System 적용을 통해 개선된 적록색맹 시야



2개 이상의 데이터를 효과적으로 비교하기 위해 그래프로 표현하고 각 데이터를 색상으로 구분할 때 '색맹', '색약'과 같은 시각 장애 환경에서도 그래프가 전달하는 정보의 손실이 없게 하였습니다.

FIT UX System 적용을 통해 다크모드 자동 적용



흰 바탕 보다는 검은 바탕이 빛 반사가 적기 때문에 훨씬 더 편안하게 텍스트를 읽을 수 있습니다. 카카오페이 대부분의 서비스에는 다크모드(Darkmode)가 적용되어 있습니다.

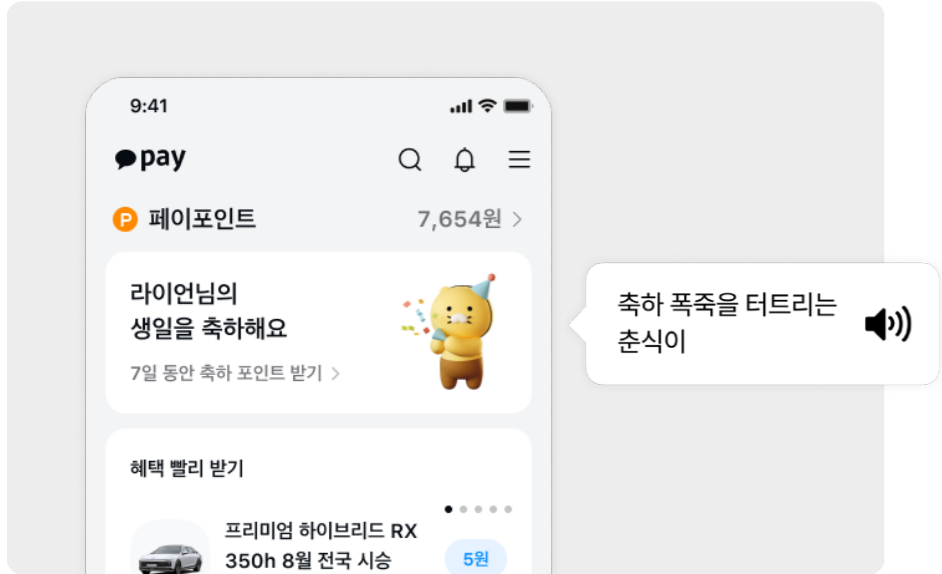


접근성, 모두가 금융할 수 있도록

접근성 개선을 통한 포용 금융

보이지 않아도 이용할 수 있는 UI

카카오페이는 전맹 시각장애인도 인터페이스를 경험할 수 있도록 Voice Over, Talk Back 등 제스처 기반 스크린 리더¹⁾ 기능으로 대체 텍스트를 제공합니다. 대체 텍스트를 통한 접근성 개선이란, 시각적 인지가 어려운 사용자를 위해 음성을 포함한 다른 방식으로 정보를 전달하는 것을 의미합니다. 시각 장애인들은 모바일 기기를 사용하는 동안 청각 피드백을 제공하기 위해 대체 텍스트를 읽어주는 화면낭독 기능을 사용할 수 있으며, 시각 약자만이 아닌 일반 사용자가 화면을 보기 어려운 상황에서도 사용 가능합니다. 초점 이동(Focus Order)을 통해 화면에 있는 콘텐츠를 시각적 레이아웃의 순서에 따라 논리적인 순서로 읽어주며, 화면에 읽고 있는 콘텐츠 영역을 표시하여 보여줍니다.



1) 컴퓨터 화면과 자신이 입력한 정보, 마우스 좌표 등을 음성으로 안내해주는 화면 낭독 소프트웨어

대체 텍스트 작성 가이드

카카오페이는 눈으로 화면을 보는데 어려움이 있는 시각장애인의 서비스 접근성을 보장하기 위해 대체 텍스트에 대해 별도의 가이드를 적용하고 있습니다. 텍스트의 경우 시각적, 청각적 요소 대신 중립적인 표현으로 대체어를 구성합니다. 또한, 텍스트가 아닌 이미지, QR 코드, 바코드, 기호 등의 콘텐츠는 그 의미와 용도를 대체 텍스트로 입력합니다. 기존에 작성된 텍스트를 그대로 읽는 스크린리더 및 모바일 화면 낭독 프로그램으로는 정보가 부족해 사용이 불가능하거나, 불친절하게 들릴 수 있습니다. 따라서, 카카오페이는 기본 기능 외에도 추가로 기준을 정립하여 시각 외 수단으로의 정보 전달로 인해 발생하는 공백을 채워 듣는 글의 사용성을 개선하고, 이를 통해 정보를 인식할 수 있도록 지원합니다.

대체 텍스트 작성 가이드 예시

문구 대체 텍스트

- 보기, 듣기 등의 표현은 되도록 가기, 확인하기 등의 중립적인 표현으로 대체어를 구성해요.
- 크기, 위치, 방향으로 행동을 제시하지 않아요.

이미지 대체 텍스트

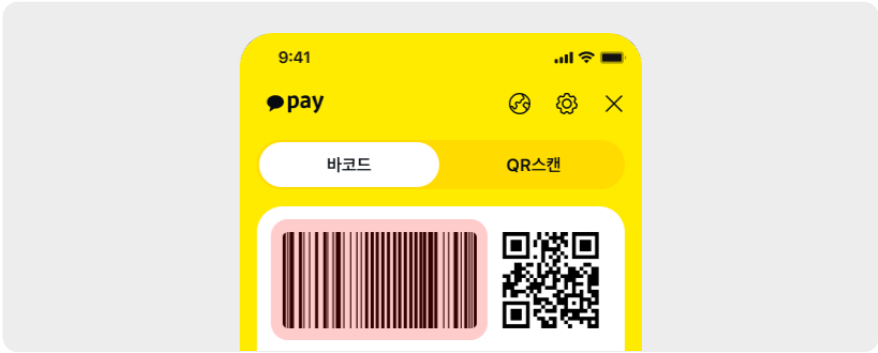
- 하나의 이미지로 두 가지 정보를 전달하는 경우에는 혼란스럽지 않도록 하나의 정보를 완벽히 전달한 후 이어서 말해요.

바코드·QR코드 대체 테스트

- 어떤 목적의 QR 코드인지 활용법을 구체적으로 전달해요.

카카오페이앱 대체 텍스트

카카오페이 속성에 따라 대체 텍스트 가이드를 참고하여 작성한 후, 제공하는 정보 및 기능을 사용자에게 음성으로 전달합니다.



대체 텍스트 전환 <alt="페이포인트 사용 페이머니로 결제하기 바코드">

사용자가 듣게 될 음성 문구 "페이포인트 사용 페이머니로 결제하기 바코드 이미지"



- 1 화면 진입 후 App Bar의 타이틀 읽어줌
🔊 'ARS 인증'
- 2 Swipe right 하면 '취소'로 이동
🔊 '취소 버튼'
- 3 문구 그대로 읽어줌
🔊 '안전한 거래를 위해 ARS 인증을 진행해주세요'
🔊 '다른 방법으로 인증하기 버튼'
- 4 숫자 각각 읽어줌
🔊 '이' '삼'
- 5 문구 그대로 읽어줌
🔊 '전화가 오면 화면의 숫자를 입력해주세요.'
🔊 '인증 전화 받기 버튼'



이해관계자 소통

카카오페이는 경영 활동에 직·간접적인 영향을 받는 주요 이해관계자 그룹을 주주 및 투자자, 사용자, 크루, 비즈니스 파트너, 커뮤니티, 정부로 정의하고 있습니다. 이해관계자 의견을 경청하고 경영 활동에 적극 반영하여 모두에게 이로운 금융 서비스를 제공하고자 합니다.

이해관계자	주요 관심사항	주요 소통 채널	주요 대응 활동
주주 및 투자자	<ul style="list-style-type: none">재무 성과 창출미래 성장동력 확보선제적 리스크 관리 역량투명한 성과 공개건전한 지배구조	<ul style="list-style-type: none">기업 홈페이지주주총회NDR(Non-Deal Roadshow)실적발표 컨퍼런스콜각종 공시 자료	<ul style="list-style-type: none">기업지배구조헌장 제정ESG위원회 설치를 통한 지속가능경영 거버넌스 구축보상위원회 운영을 통한 체계적 평가·보상제도 수립 및 의사결정공시를 통한 투명한 재무 및 비재무 성과 공개다수의 IR미팅을 통한 경영전망 및 성과 등 공유
사용자	<ul style="list-style-type: none">신규 서비스 출시사용자 만족도 제고서비스 품질 향상개인정보보호	<ul style="list-style-type: none">다양한 접수 채널(전화/이메일/팩스/우편/홈페이지)금융소비자보호포털각종 공시 자료	<ul style="list-style-type: none">디지털 기반 친환경 상품 및 서비스 제공개인정보보호 점검 관리 시스템 구축을 통해 사용자 보호 시스템 운영사용자 VOC 처리 프로세스 운영 및 사용자 만족도 관리서비스 접근성 제고 및 디지털 리터러시 향상 활동 추진
크루	<ul style="list-style-type: none">개인 성장 지원직장 내 인권 보호공정하고 합리적인 평가일과 삶의 균형 확보복지후생	<ul style="list-style-type: none">사내 포털크루통 with Allen(대표이사와의 소통 채널)조직 건강성 조사	<ul style="list-style-type: none">크루 대상 인권영향평가 실시 및 고충처리제도 운영크루 성장을 위한 교육 지원공정한 평가 및 보상 체계 적용안전하고 쾌적한 업무 환경 조성다양한 복지 제도 운영
비즈니스 파트너	<ul style="list-style-type: none">공정한 거래 관행동반성장을 위한 기회 제공교육 및 인프라 지원협력과 소통	<ul style="list-style-type: none">핫라인 신고 제도각종 공시 자료	<ul style="list-style-type: none">카카오페이 협력사 지속가능경영 가이드 제정협력사 대상 소통 채널 운영 및 협력사 의견 수렴주요 협력사 대상 윤리경영 및 ESG 교육 실시
커뮤니티	<ul style="list-style-type: none">지역 경제 발전기업의 사회적 책임기후변화 대응협력과 소통	<ul style="list-style-type: none">기업 홈페이지각종 공시 자료	<ul style="list-style-type: none">디지털 금융 소외계층 대상 교육 및 서비스 지원소상공인 지원 프로그램 운영(금전적 지원 및 판로 지원)플랫폼 기반 지역사회 대상 사회 공헌 활동 이행
정부	<ul style="list-style-type: none">경제적 가치 창출관련 법규 준수투명한 조세 관행주요 정책 참여	<ul style="list-style-type: none">기업 홈페이지각종 공시 자료환경 정책 관련 컨퍼런스	<ul style="list-style-type: none">ERM위원회 운영을 통한 전사 리스크 관리 프로세스 강화세무정책 수립으로 조세 법률·규제 준수양질의 일자리 창출한국 TCFD 얼라이언스 컨퍼런스 참여 및 기후변화 대응 역량 강화UNGC 제9차 기후행동라운드테이블(CART) 참석

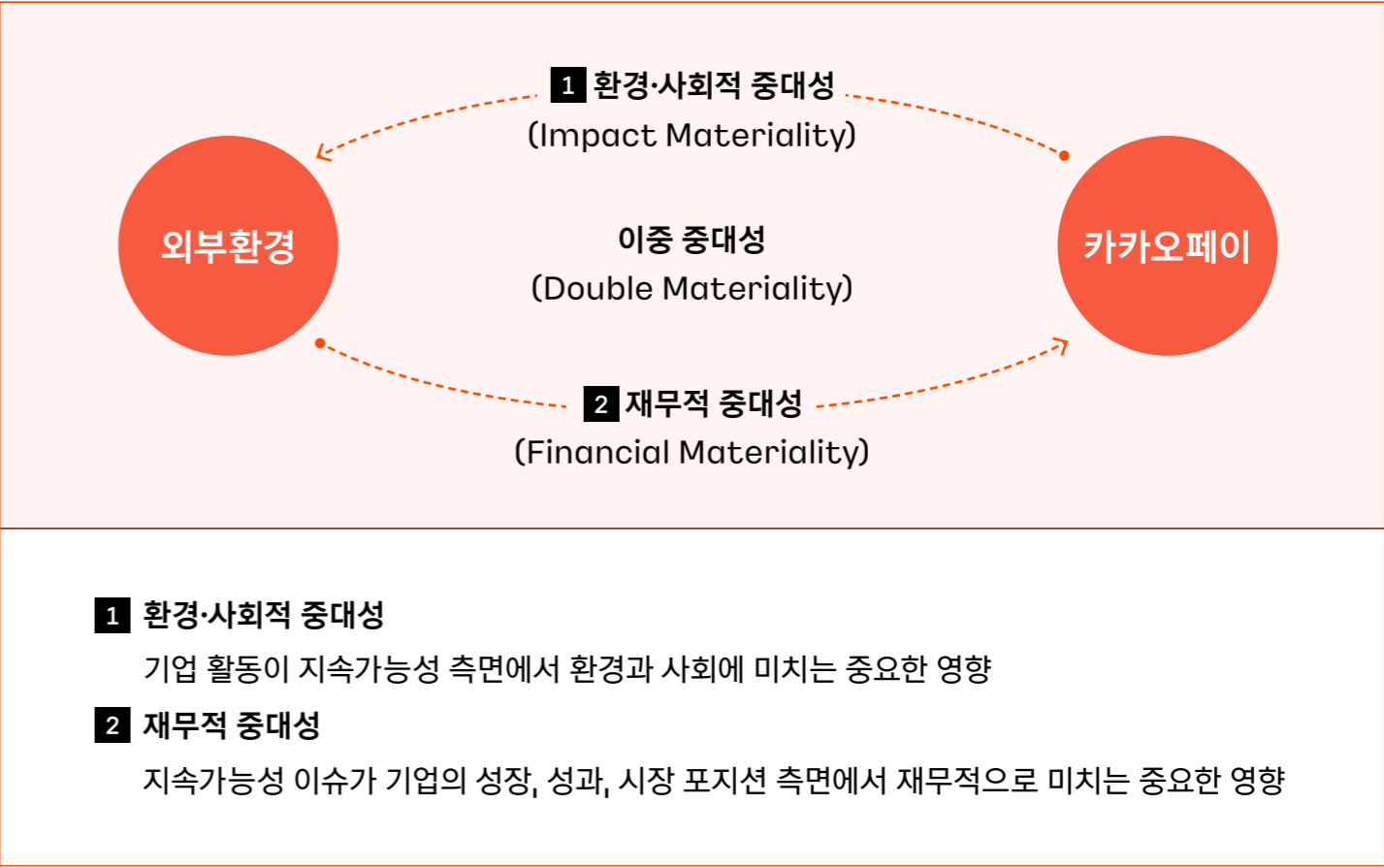


이중 중대성 평가

평가 개념 및 프로세스

카카오페이는 연 1회 중대성 평가를 실시하여 회사의 지속가능성에 영향을 주는 ESG 이슈 중 우선적으로 관리해야 할 중대 이슈를 선정하고 ESG 보고서의 중요 보고 내용을 결정합니다. 선정된 중대 이슈에 대해서는 적합한 대응 방안을 마련하고 있으며, 전사 리스크 관리 프로세스 내 중요 이슈로 관리됩니다. 글로벌 지속가능성 보고 가이드라인 GRI(Global Reporting Initiative) Standards에서 제시하는 중대성 개념과 유럽연합(EU)의 지속가능성 보고 기준(ESRS, European Sustainability Reporting Standards)에서 제시하는 이중 중대성 개념을 반영한 이중 중대성 평가 프로세스를 설계했습니다. 기업 활동이 환경·사회에 미치는 중요한 영향과 관련 ESG 이슈가 카카오페이에 재무적으로 미치는 영향 두 가지 관점을 고려하여 평가했습니다. 특히, 전년 대비 분석 범위 및 이해관계자 참여 정도를 확대하는 방향으로 평가 프로세스를 고도화했습니다. 카카오페이 및 주요 자회사의 비즈니스 운영 단계뿐만 아니라 전체 밸류체인(value chain)에서 ESG 이슈가 미치는 영향을 식별하여 전년 대비 분석 범위를 확대했습니다. 아울러 영향을 식별하는 과정에서 이해관계자의 의견을 반영했으며, 주요 이해관계자 그룹별 선정된 평가자가 평가에 직접 참여하여 이해관계자 참여 수준을 높였습니다. 카카오페이는 평가 결과 총 4개의 이슈를 중대 이슈로 선정했으며, 중대 이슈와 연계된 리스크를 전사 통합 리스크 관리 체계 내에서 지속적으로 관리하고 있습니다. 식별된 리스크의 영향 수준을 완화하기 위한 대응 전략을 수립했으며, 이행성과를 주기적으로 모니터링하고 있습니다.

이중 중대성 개념



이중 중대성 평가 프로세스

1. ESG 이슈 도출	2. ESG 이슈별 영향 식별	3. 영향 평가 및 중대 이슈 선정	4. 중대 이슈 관리 및 보고
<ul style="list-style-type: none">IT, 금융 섹터 ESG 공시 기준, 국내외 ESG 평가사 요구 사항, 동종업 보고 이슈 등 반영카카오페이 전년도 중대 이슈 및 ESG 중점 추진 영역 반영총 12개 ESG 이슈 도출	<ul style="list-style-type: none">밸류체인 전반에서 ESG 이슈별 환경·사회 영향 및 재무 영향 식별식별 근거: 정책/법률, 이해관계자 의견, 미디어 분석, 글로벌 이니셔티브, 메가 트렌드 등총 26개 환경·사회 영향 및 26개 재무 영향 식별	<ul style="list-style-type: none">내부 크루 및 주요 외부 이해관계자 그룹 (주주 및 투자자, 사용자, 비즈니스 파트너, 커뮤니티, 정부)별 평가자 선정영향별 척도 평가 진행평가 결과 기반 이슈 우선순위화 및 4개의 중대 이슈 선정	<ul style="list-style-type: none">이사회, 경영진 승인 및 경영 활동의 주요 의사결정 과정에 반영2023 ESG 보고서를 통한 이슈 보고

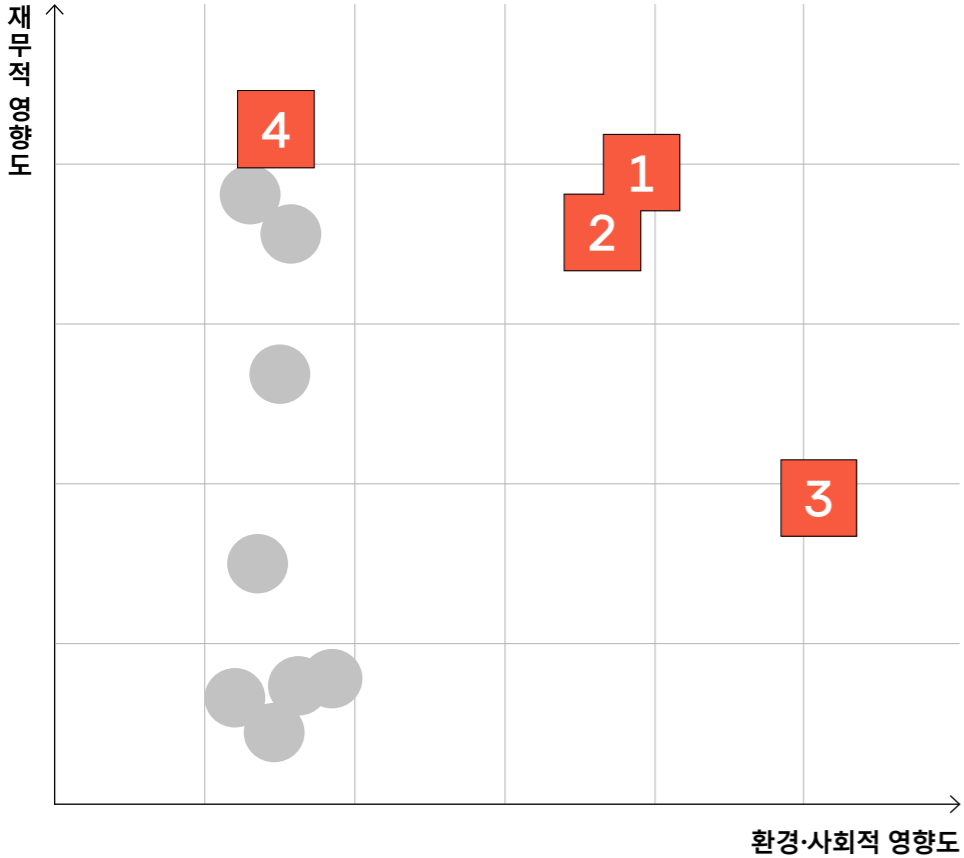


이중 중대성 평가

이중 중대성 평가 결과 총 4개의 이슈(개인정보보호, 상품 및 서비스 혁신, 통합 리스크 관리, 친환경 상품 및 서비스)가 중대 이슈로 선정되었습니다.

카카오페이 중대 이슈 및 주요 영향

2023년도 중대성 평가 결과



2023년도 중대 이슈 Profile

상 ●●● 중 ◇◇ 하 △

ESG 중대 이슈	주요 영향	영향 특성		이해관계자						환경· 사회적 중대성	재무적 중대성	이중 중대성	보고 페이지
		긍정	부정	주주/ 투자자	사용자	크루	비즈니스 파트너	커뮤 니티	정부				
1 개인정보 보호	• (환경·사회) 개인정보처리방침에 따른 모니터링 미흡 등으로 인한 사용자 권리 침해 및 사회적 비용 발생		✓		✓					●●●	●●●	●●●	64-67
	• (재무) 적절한 개인정보 수집 및 활용 미흡으로 인한 사용자 만족도 저하 및 사용자 이탈, 이에 따른 매출 감소		✓	✓	✓	✓			✓				
2 상품 및 서비스 혁신	• (환경·사회) 서비스 혁신 실패 시, 서비스 품질 저하에 따른 사용자 만족도 저하 및 이탈 리스크 발생		✓		✓					●●●	●●●	●●●	15-17
	• (재무) 챗봇 등 상품 및 서비스 혁신을 통한 제품 품질 증가로 인한 사용자 증가, 이에 따른 매출 증가	✓		✓	✓	✓							
3 통합 리스크 관리	• (환경·사회) 불확실한 리스크로 인한 서비스 장애 발생 시 소상공인 및 개인 사용자 피해 발생		✓	✓	✓		✓			◇◇	◇◇	●●●	82-85
	• (재무) 비재무 리스크에 대한 식별 및 완화조치 실패 시, 기업 평판 및 투자자 신뢰 하락, 이에 따른 자본조달 비용 증가		✓	✓	✓				✓				
4 친환경 상품 및 서비스	• (환경·사회) 모바일 전자문서 서비스 등 디지털 기반 친환경 제품/서비스 개발 및 판매로 인한 환경영향 최소화	✓		✓	✓		✓	✓	✓	△	●●●	◇◇	45
	• (재무) 친환경 제품 및 서비스에 대한 사용자의 수요 미충족 시 사용자 감소, 이에 따른 매출 감소		✓	✓	✓	✓							

* 전년도 중대 이슈: 상품 및 서비스 혁신, 친환경 상품 및 서비스, 사회책임 경영

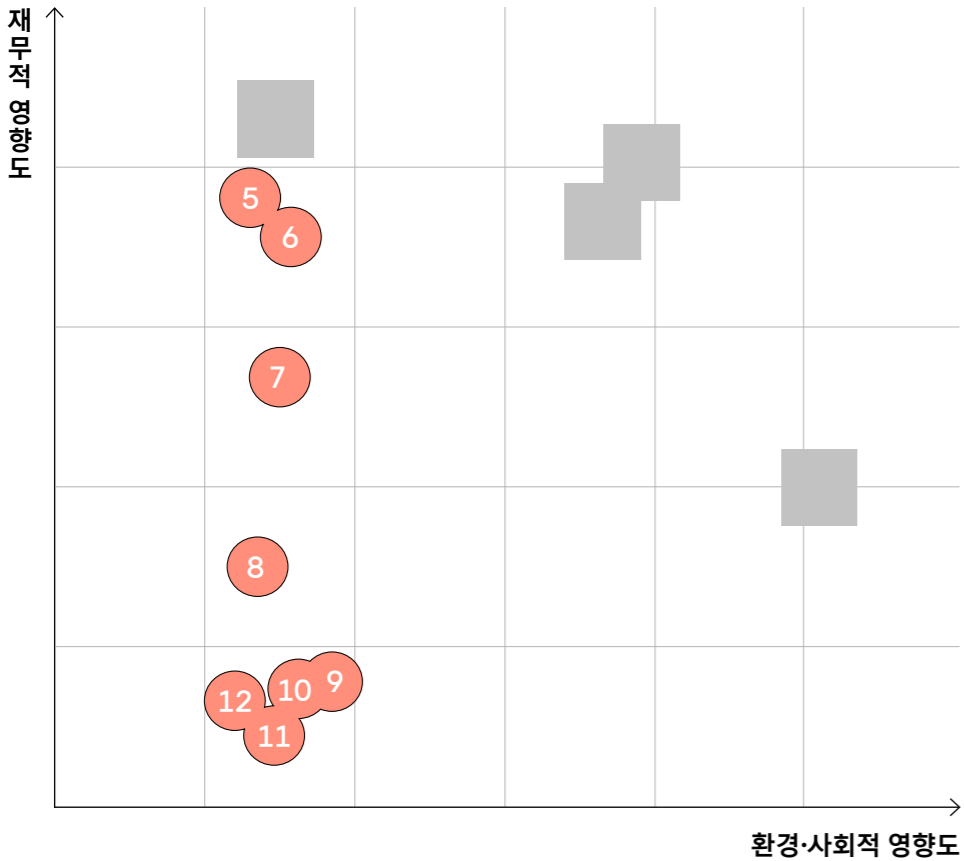


이중 중대성 평가

카카오페이는 중대 이슈로 선정되지 않은 ESG 이슈에 대해서도 ESG 보고 이슈로 정의하여 주요하게 관리하고 있으며, 관련 대응 활동 및 성과를 공시하고 있습니다.

카카오페이 중대 이슈 및 주요 영향

2023년도 중대성 평가 결과



2023년도 보고 이슈 Profile

상 ●●● 중 ◇◇ 하 △

ESG 보고 이슈	주요 영향	영향 특성		환경· 사회적 중대성	재무적 중대성	이중 중대성	보고 위치
		긍정	부정				
5 임직원 성과 평가 및 보상	•(환경·사회) 공정한 성과 평가 및 보상체계 운영으로 인한 크루 업무 의욕 증가 및 고용 안정성 제고	✓		△	●●●	◇◇	55
	•(재무) 공정한 성과 평가 및 보상제도 운영으로 인한 임직원 업무 생산성 증가, 이에 따른 매출 증가	✓					
6 인재 영입 및 유지	•(환경·사회) 경쟁력 있는 인재영입 실패 및 인적자원 관리 미흡 시 제품 및 서비스 품질 저하 및 사용자 만족도 저하		✓	△	●●●	◇◇	51-52
	•(재무) 핵심인재 유출 방지 실패 시, 신규 개발자 채용 및 핵심인원 확보를 위해 추가적인 비용 발생		✓				
7 윤리적 기업 문화 조성	•(환경·사회) 적절한 윤리교육 및 활동 미흡으로 인한 윤리적 조직문화 훼손, 그에 따른 이해관계자 신뢰도 저하		✓	△	◇◇	◇◇	78-81
	•(재무) 내부에서 윤리 위반 사건 발생 시 기업 평판 및 투자자 신뢰도 하락, 이에 따른 자본조달비용 증가		✓				
8 임직원 역량 개발	•(환경·사회) 성장지원 제도 등 크루 역량 향상에 따른 제품/서비스 품질 개선 및 사용자 만족도 향상	✓		△	△	△	53-55
	•(재무) 비합리적 평가 및 보상 체계 수립 시 운영상 인건비 증가 및 재무 건전성 악화		✓				
9 이사회 구성 및 운영	•(환경·사회) (이사회 전문성 및 다양성 확보 실패 시) 소수 이해관계자 의견에 따른 경영으로 주주권리 훼손 및 사회적 효용 감소		✓	◇◇	△	△	74-77
	•(재무) 건전한 지배구조 확립 실패 시, 기업 평판 하락 및 고객 이탈, 이에 따른 매출 감소		✓				
10 금융 리터러시 향상	•(환경·사회) 취약계층 응대 매뉴얼 강화 등 금융 접근성 향상을 통한 금융 거래 활성화 및 공평한 경제적 성장 기여	✓		◇◇	△	△	18-19
	•(재무) 취약계층에 대한 금융접근성 향상 활동으로 인한 카카오페이의 잠재고객 확보 및 장기적인 매출 증가	✓					
11 온실가스 배출	•(환경·사회) 데이터 센터 에너지 효율화 등 온실가스 감축 활동 수행을 통한 탄소 배출량 저감, 이에 따른 환경 영향 최소화	✓		△	△	△	37 43-44
	•(재무) 탄소배출권 거래제 등 탄소규제의 강화로 카카오페이가 감축해야 하는 배출량 증가, 이에 따른 추가 배출권 구매를 위한 비용 증가		✓				
12 사회 책임경영	•(환경·사회) 소상공인 풍수해 보험 무료 지원 등 상생 프로그램 운영을 통한 취약계층 삶의 질 향상 및 지역사회 건강한 발전 기여	✓		△	△	△	69-71
	•(재무) 지역사회 지원 및 상생프로그램 미흡으로 인한 카카오페이의 평판 악화, 이에 따른 매출 감소		✓				



이중 중대성 평가

카카오페이는 중대 이슈로 선정된 '개인정보보호', '상품 및 서비스 혁신', '통합 리스크 관리', '친환경 상품 및 서비스' 관련 리스크 및 기회를 경영 활동에서 적극적으로 관리해 나가겠습니다.

중대 이슈 관리

중대 이슈	개인정보보호	상품 및 서비스 혁신
연관 밸류체인	자체 사업 운영	제품 및 서비스
비즈니스 활동 범위	100%	100%
비즈니스 사례 및 영향	개인정보보호에 대한 사회적 인식 및 관련 법규가 강화되고 있습니다. 개인정보 유출 사고가 발생할 경우, 카카오페이는 벌금 등 재무적 손실을 입을 수 있으며, 사용자의 만족도 또한 저하되어 고객 유출에 따른 매출 하락이 발생할 수 있습니다.	역동적인 디지털 시장에서 새로운 기술 혁신은 카카오페이의 경쟁력 강화를 위해 필수적으로 요구됩니다. 동시에, AI 등 기술의 안전성에 대한 이용자의 우려 또한 증가하고 있습니다. 카카오페이는 혁신적이면서 안전한 상품 및 서비스 제공을 통해 보다 많은 사용자를 유치할 수 있으며, 이는 매출 상승에 기여합니다.
외부 이해관계자 관련성	종합 금융 플랫폼 사업 특성상 고객의 개인 정보 및 금융거래 데이터가 관리 및 축적됩니다. 고객의 정보 유출 및 권리 침해 등의 피해를 예방하기 위해 개인정보보호는 핀테크 기업에 필수적입니다.	카카오페이는 사용자 중심의 혁신 기술을 기반으로 일상 속 편리한 금융을 제공합니다. 혁신적인 상품 및 서비스를 제공하지 못할 경우, 서비스 이용에 있어 소비자의 만족도가 저하될 수 있습니다. 따라서 카카오페이는 상품 및 서비스 혁신을 회사 운영의 핵심적인 요소로 관리하고 있습니다.
	▼	▼
지배구조	<ul style="list-style-type: none">개인정보보호 업무를 총괄하는 개인정보보호 책임자(CPO, Chief Privacy Officer)를 별도 선임하여 개인정보보호 업무 체계적으로 추진신용정보관리보호인(CIAP, Credit Information Administrator and Protector)이 위원장인 금융데이터위원회를 구성하여 개인(신용)정보보호 계획 및 이행 등 관련 이슈를 심의·의결	<ul style="list-style-type: none">AI 윤리 및 기술 윤리와 관련된 사항을 전사적으로 관리하기 위한 기술윤리위원회 신설
전략	<ul style="list-style-type: none">개인정보 수집부터, 이용, 저장, 제공, 파기에 이르기까지 전체 생애 주기에 걸쳐 개인정보 정보정책 및 기술을 적용하는 Privacy by Design 원칙 적용개인정보보호 인식 제고 활동 및 수탁업체 대상 개인정보보호 점검 활동 수행	<ul style="list-style-type: none">AI, 딥러닝 기술, 블록체인 기반 인증 기술, 사용자 인자-인증 기술 등 혁신 기술 적극 도입 및 윤리적 AI 추천 시스템 운영을 통해 사용자 경험 향상 및 안전한 금융거래 환경 조성오픈 이노베이션 활동을 통한 기술·개발 역량 확보 및 신성장 동력 발굴
리스크 관리	<ul style="list-style-type: none">개인정보보호 리스크 관리를 위한 사전 조치(정보보호 법령 준수 여부 점검, 잠재적 리스크 요인 식별 및 제거 등) 및 사후 조치(개인정보보호 활동 적절한 적용 여부 평가 등) 마련개인정보보호 시스템 운영을 통한 개인정보 처리 현황에 대한 주기적 모니터링 실시	<ul style="list-style-type: none">기술윤리위원회 주관 AI서비스 기술윤리 점검가이드 제정AI서비스 출시 전 자가점검 체크리스트를 통한 상시 점검 체계 마련
목표 및 지표	<ul style="list-style-type: none">정보보호 관리 체계의 우수성을 입증하는 ISMS-P, PCI-DSS 인증 2024년도 유지 목표2023년도 인증 갱신 완료 후 2024년 사후 심사 완료	<ul style="list-style-type: none">2024년 월 1회 기술윤리위원회 정기 개최를 통한 기술 윤리성 보증 및 IT 건전성 향상 제고 목표



이중 중대성 평가

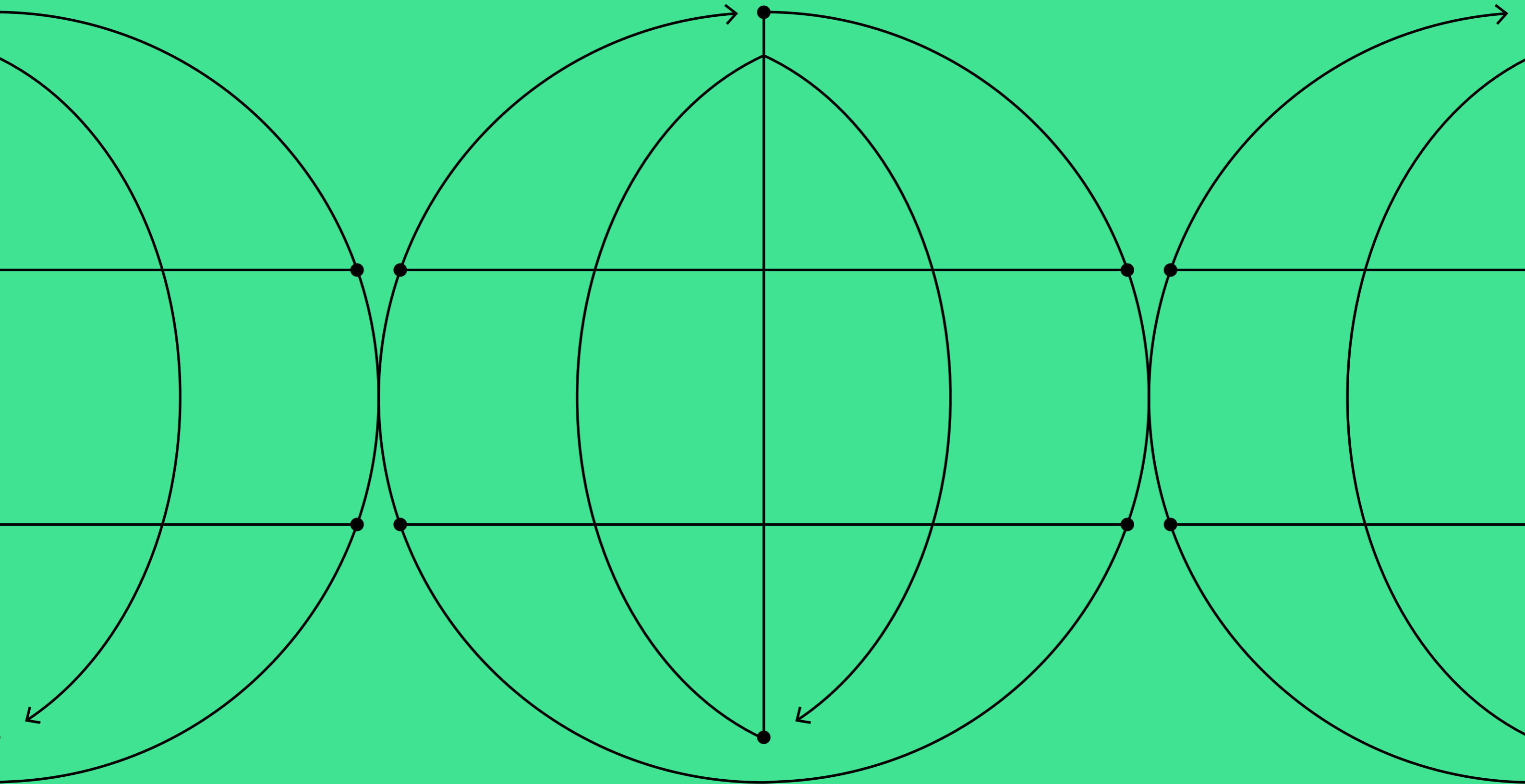
카카오페이는 중대 이슈로 선정된 '개인정보보호', '상품 및 서비스 혁신', '통합 리스크 관리', '친환경 상품 및 서비스' 관련 리스크 및 기회를 경영 활동에서 적극적으로 관리해 나가겠습니다.

중대 이슈 관리

중대 이슈	통합 리스크 관리	친환경 상품 및 서비스
연관 밸류체인	자체 사업 운영	제품 및 서비스
비즈니스 활동 범위	100%	100%
비즈니스 사례 및 영향	장기적인 관점에서 발생가능한 비재무 리스크를 사전에 관리하지 않을 경우, 카카오페이의 평판에 부정적인 영향을 줄 수 있습니다. 그 결과 투자자 등 이해관계자의 신뢰가 하락하여 회사의 자본조달 비용이 증가할 수 있습니다.	종이 대신 전자문서를 선호하는 등 친환경 제품 및 서비스에 대한 사용자의 수요가 지속적으로 증가하고 있습니다. 카카오페이가 이러한 친환경 상품 및 서비스에 대한 수요를 충족하지 못할 경우, 사용자 감소에 따른 매출 감소가 발생할 수 있습니다.
외부이해관계자 관련성	불확실한 리스크로 인한 서비스 장애가 발생할 경우, 소상공인의 비즈니스 활동 및 개인 사용자의 일상에 불편을 끼칠 수 있습니다. 비즈니스 연속성을 확보하고 잠재 리스크의 발생을 예방하기 위해서는 리스크에 대한 통합적인 관리가 필요합니다.	모바일 전자문서 서비스, 모바일 보험상품 등 디지털 기반 친환경 상품 및 서비스는 종이 사용을 절감하여 탄소 감축 등 환경에 긍정적인 영향을 야기합니다.
	▼	▼
지배구조	<ul style="list-style-type: none">대표이사 산하 ERM(Enterprise Risk Management)위원회를 신설하여 재무·비재무 리스크 통합 관리ERM위원회 산하 ERM협의체를 리스크 관리 전담 조직으로 두어 리스크 관리 업무 실행력 강화	<ul style="list-style-type: none">이사회 산하 ESG위원회에서 친환경 상품 및 서비스에 대한 전략 방향성을 제시ESG사무국에서 친환경 상품 및 서비스를 포함한 환경경영 이행을 위한 실무를 총괄하며, 환경TF에서 구체적인 과제 이행 등의 실무 전반을 담당
전략	<ul style="list-style-type: none">서비스의 안정성 확보 및 업무 지속성 제고를 위해 업무 연속성 계획(BCP, Business Continuity Plan)을 수립하여 운영민감도 분석을 통해 대외 환경 변화에 따른 재무 리스크 변화 분석기후 시나리오 분석을 통해 기후변화가 카카오페이에 미치는 잠재적 영향 분석	<ul style="list-style-type: none">공인전자문서중계자로서 사용자에게 모바일 기반 디지털 전자문서 발송 및 열람 서비스 (카카오페이 청구서 서비스 등) 제공 확대모바일로만 가입하는 보험상품의 라인업을 확대하며 종이 사용량 절감사용자에게 디지털 전자문서 서비스 사용을 장려하기 위한 그린 챌린지 캠페인 실시
리스크 관리	<ul style="list-style-type: none">'리스크 식별-리스크 분석 및 평가-리스크 완화 및 모니터링' 3단계 프로세스를 정립하여 발생가능한 리스크를 선제적으로 관리ERM위원회를 통해 재무 및 비재무 리스크를 유형별로 식별하며, 식별된 리스크에 대해 연 1회 평가 실시리스크 기준치 초과하는 핵심 리스크는 우선순위 리스크로 선정하여 핵심적으로 관리 및 완화 계획 마련	<ul style="list-style-type: none">통합 리스크 관리 체계 운영을 통해 환경 관련 비재무 리스크 상시 관리 및 선제 대응
목표 및 지표	<ul style="list-style-type: none">전사 재무, 비재무리스크 통합 관리를 위해 2024년도 ERM위원회 3회 이상 개최 목표2024년 5월 기준 1회 개최하였으며, 비즈니스와 연관된 법령 개정에 따른 대응 안건 등에 대해 논의함	<ul style="list-style-type: none">카카오페이손해보험은 2024년 해외여행보험, 휴대폰보험, 운전자보험에 이어 영유아보험까지 디지털 기반 페이퍼리스 보험 상품 런칭 확대 목표디지털 기반 친환경 제품 및 서비스 제공을 지속적으로 확대 추진 중

ESG Performance

34 환경(Environmental)
46 사회(Social)
72 지배구조(Governance)





환경(Environmental)

2023 성과

판교 오피스

환경경영시스템(ISO 14001) 인증 취득



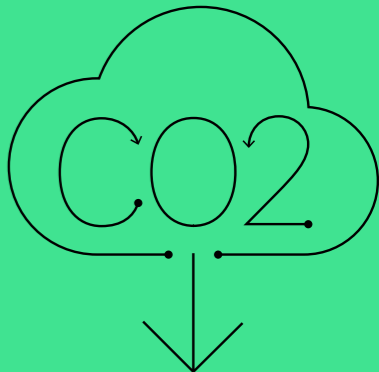
기후 시나리오 분석

기후 관련 기회·위험 식별 및
재무영향 분석



모바일 기반 전자문서 서비스

나무 약 15,859 그루 보호 효과 창출



환경경영 강화

환경경영 추진 체계

환경 방침

카카오페이는 금융 플랫폼 기업으로서 환경에 미치는 부정적인 영향을 최소화하고 인간과 환경 생태계 모두의 지속가능성에 기여하고자 환경방침을 수립했습니다. 환경방침을 기반으로 관련 활동을 지속적으로 추진하고 성과를 관리하고 있습니다.

- 법규 및 그 밖의 요구사항 준수
- 기후변화 대응을 위한 선제적 노력
- 환경경영 프로세스 구축 및 운영, 지속적인 개선
- 녹색 커뮤니케이션 강화

🔄 환경경영방침

환경경영 추진 거버넌스

카카오페이는 환경경영을 효율적으로 실행하기 위한 체계적인 거버넌스를 구축했습니다. 이사회 산하 ESG위원회는 최고 의사결정기구로서 환경경영 및 기후를 포함한 ESG 전략에 대한 방향성을 제시합니다. 대표이사가 위원장인 ESG위원회는 연 2회 이상 정기적으로 회의를 개최하여 해당연도의 환경경영 실적 및 성과를 관리하고 있으며, 대내외적으로 환경 관련 이슈 발생 시 대응책을 수립하고 있습니다. 또한 대표이사를 위원장으로 하는 전사 리스크 관리 조직인 ERM(Enterprise Risk Management) 위원회에서 기후변화 및 환경 관련 비재무 리스크를 선제적으로 관리·감독합니다. ESG사무국은 환경경영 이행을 위한 실무를 총괄하고 있으며, 총무팀이 ESG사무국 산하 환경TF를 주도하며 환경 관련 과제를 기획 및 수행하고 있습니다. 구체적으로, 환경TF는 총무팀을 중심으로 환경경영 과제 발굴부터 환경데이터 수집, 온실가스 배출 현황 모니터링, 친환경 활동 및 캠페인 시행까지 카카오페이의 환경경영 실무 전반을 담당하고 있습니다.

환경경영 전략

카카오페이는 모회사 카카오의 '액티브 그린 이니셔티브(Active Green Initiative)'에 적극 동참하며 각종 환경 규제를 준수할 뿐만 아니라 회사의 기후변화 대응 및 환경영향 저감 성과를 투명하게 공개함으로써 이해관계자와 적극적으로 소통하고자 합니다. 액티브 그린 이니셔티브는 탄소배출량 감축을 넘어, 전 국민이 사용하는 카카오 그룹의 다양한 서비스를 통해 환경과 사회의 지속가능성에 기여하는 것을 목표로 하고 있습니다. 이에 따라 카카오는 2040년까지 온실가스 배출량을 100% 감축하는 Net Zero 목표와 2040년까지 전력 사용량의 100%를 재생에너지로 전환하는 RE100 목표를 수립하였습니다. 카카오페이는 카카오의 목표에 동참할 뿐만 아니라 당해연도 및 중장기 온실가스 배출량 감축 목표와 전력 사용량 절감 목표를 수립 및 관리하고 있습니다. 2023년 오피스(올핸즈 라운지 공간 한정) 대상 온실가스 배출량과 전력 사용량을 각각 전년 대비 1% 절감하는 목표를 수립하였으며 2024년 ISO 14001 인증 심사 시 목표한 조직경계에 한해 온실가스 배출량과 전력 사용량 각각 20.2% 절감한 것을 확인하였습니다. 또한 2030년까지 2023년 대비 Scope 1, 2 배출량을 5% 감축하는 중장기 목표를 수립했습니다. 카카오페이는 앞으로도 적극적으로 기후변화 대응 활동을 추진하고 RE100 달성을 위해 재생에너지 조달 규모를 점차 확대해 나갈 예정입니다.

환경경영 인증

카카오페이는 모든 사업활동 및 단계에서 체계적으로 환경영향을 관리하고자 합니다. 2023년 4월, 본사인 판교 오피스에 대해 환경경영시스템(ISO14001) 인증을 취득하였으며, 국제적으로 공인된 규격 요건에 따라 체계적으로 환경영향 평가를 실시하고 환경 성과를 모니터링 및 개선하고 있습니다. 더불어 인증기관의 연 1회 사후 심사를 통해 환경경영 시스템의 유효성을 검증하고, 지속적으로 관리해 나갈 예정입니다.

친환경 투자 활동

카카오페이는 환경경영을 향한 책임감 있는 노력의 일환으로, 2023년 사내에서 사용하는 종이 봉투 및 쇼핑백을 FSC(Forest Stewardship Council, 국제산림협회) 인증을 받은 지류로 변경하였습니다. 또한 사내 카페에서 사용되는 일회용컵 및 플라스틱 빨대 등 일회용품을 친환경 용품으로 대체하기 위한 투자를 진행했습니다. 특히, 종이컵은 다회용컵로 변경하고 다회용컵 수거함을 설치하여 크루의 자원 재사용을 독려하고 있습니다. 이를 통해 카카오페이는 지속가능한 자원활용에 기여하고 일회용품 사용에 따른 환경영향을 최소화하기 위해 노력하고 있습니다. 앞으로도 지속가능한 생태계 보호를 위해 적극적인 친환경 투자를 진행할 예정입니다.

환경경영 강화

환경영향 저감 활동

크루 환경경영 인식 제고

친환경 캠페인 추진

2024년 3월, 세계자연기금(WWF, World Wide Fund for Nature)가 주관하는 환경보호를 위한 국제 캠페인인 '어스아워(Earth Hour)'에 2년 연속 참여하였습니다. 판교 오피스의 전등을 1시간 동안 소등하여 크루에게 기후위기 심각성 인지와 환경보호를 위한 인식 제고에 동참했습니다. 또한, 2023년 4월 지구의 날을 맞이하여 사내 카페의 일회용품 사용을 줄이는 '플라스틱 없는 kafe'도 운영하였습니다. 이처럼 크루들과 함께하는 활동을 통해 크루들의 환경에 대한 인식을 제고하고, 적극적인 친환경 활동을 유도하고자 합니다.

크루 환경 교육 실시

카카오페이는 2023년 11월 크루를 대상으로 '기후공시 동향 및 환경경영시스템의 이해'를 주제로 교육을 진행하였으며, 총 10명의 크루가 해당 교육을 이수하였습니다. 또한 2024년 세계자연기금과 함께 크루를 대상으로 환경교육을 진행해 환경보호에 대한 인식을 제고하고 종다양성 보전 활동에 협력할 예정입니다. 교육과 봉사활동을 병행하여 환경 보호와 생물다양성 보전의 중요성을 느끼고 실천으로 옮기고자 합니다.

IT자산 자원순환 활동

카카오페이는 교체 주기가 지난 IT자산의 환경영향을 최소화하기 위해 별도의 처리방침을 수립하였습니다. 수립한 처리방침에 따라 사용주기를 초과한 IT 장비들을 바로 폐기 처분하지 않고 필요한 크루들에게 재판매하는 방법으로 기기의 수명을 연장하고 있습니다. 2023년 카카오페이는 사용주기를 초과한 노트북 281대를 크루들에게 판매하였습니다. 앞으로도 카카오페이는 IT자산 등과 같이 사내에서 발생하는 폐기물의 적절한 처리를 통해 환경영향을 최소화하고 적극적인 자원순환 활동을 이어 나갈 예정입니다.

친환경 구매 활동

카카오페이는 공급망 전반의 환경영향을 저감하기 위해 제품 및 서비스 구매 단계에서도 친환경 구매원칙을 수립하여 준수하고 있습니다. 이를 기반으로 인프라 자산인 서버의 경우 에너지 효율을 고려하여 ENERGY STAR 인증¹⁾을 받은 제조사의 제품을 대상으로 계약을 진행하였습니다. 향후 카카오페이는 친환경 구매 원칙뿐만 아니라 환경, 사회를 포괄하는 ESG 원칙을 협력사 관리체계에 반영하여 공급망 전반에서의 환경영향을 지속적으로 관리하겠습니다.

1) 미국 환경 보호국(EPA, Environmental Protection Agency)과 에너지국(DOE, Department of Energy)에서 인증하는 에너지 효율 제품

사용자 참여 환경보호 캠페인

2023년 4월, 카카오페이는 강원도 산불 피해 지역에 평화의 숲 조성 및 나무 심기 활동을 진행했습니다. 카카오같이가치, 사단법인 평화의숲과 함께 강원도 양구군의 산불 피해 지역 복원을 위해 자작나무 7,500본을 조림하였으며, 향후 5년간 지속적인 관리를 통해 산림 복원을 지원할 예정입니다. 산림 복원을 위한 재원은 2022년 7월 진행한 '전자문서 그린 챌린지'를 통해 모인 사용자들의 기부금으로 진행되었습니다. 이와 같은 산림 복원 활동을 통해 지역사회의 생물다양성 증진과 산림을 통한 탄소 흡수 증대를 바탕으로 환경 영향을 저감하고자 합니다. 또한 친환경 캠페인에 사용자의 참여를 적극적으로 독려하여 환경보호 인식 확산에 기여하겠습니다.



환경경영 강화

지속가능한 데이터센터 운영

데이터센터 환경영향 저감

카카오페이는 데이터센터의 에너지 효율성을 개선하고 재생에너지 사용을 확대하여 탄소 배출량을 감축하기 위해 노력하고 있습니다. 이를 위해 데이터센터에서 사용 중인 서버에 에너지 효율등급 Platinum 등급의 전원 공급장치를 도입하여 에너지 효율화를 제고하였습니다.

데이터센터 IT 장비의 안정적인 운용을 위해 실내 환경을 일정하게 유지하기 위해 노력하고 있습니다. 이를 위해 카카오페이의 전산시스템이 위치한 SK C&C 판교센터의 경우 에너지 효율성이 높은 Free Cooling 시스템을 도입하여 동절기 냉방전력 사용량을 절감하고, 외기시스템 도입을 통해 간절기·동절기 냉방용 전력 사용량을 관리하고 있습니다.

또한 카카오페이는 서버와 데이터베이스(DB)에 대해 정기적인 리소스 사용량 모니터링을 진행하여 전력 사용량을 최소화하고 반납된 장비를 재활용하는 등 환경영향 저감을 위해 노력하고 있습니다. 서버는 주간 단위로 CPU 사용량 1% 미만, 메모리 사용량 5% 미만, DB는 월간 단위로 CPU 사용량 5% 미만, 디스크 사용량 10% 미만을 기준으로 리소스 사용량이 저조한 전산자원을 지속적으로 모니터링 한 후 알람 발송을 통해 저사용 전산자원을 줄여나가고 있습니다. 카카오페이는 앞으로도 에너지 사용과 전산자원 효율화를 위한 다양한 노력을 기울이겠습니다.

데이터센터 환경영향 저감을 위한 노력

에너지 효율 개선	<ul style="list-style-type: none">에너지 효율등급 Platinum 등급 전원 공급장치 도입에너지 효율성이 높은 Free Cooling 시스템 도입
저사용 서버 반납 캠페인	<ul style="list-style-type: none">시스템 리소스 Management Report 기반으로 사용이 적은 서버 모니터링저사용 서버 반납을 장려하여 전력 사용 및 환경 영향 저감

친환경 스토리지 시스템 구축

카카오페이는 친환경 스토리지 시스템을 구축하여 지속가능한 데이터센터를 운영하고 있습니다. 카카오페이는 2023년 친환경 스토리지 6대를 도입하여 연간 332 MWh¹⁾의 전력량을 절감하였으며, 이는 3,043 그루의 묘목이 10년 동안 자랐을 때의 연간 이산화탄소 절감량에 해당합니다. 또한, 대시보드를 활용하여 에너지 사용량 및 온실가스 배출량을 실시간으로 조회하고 있으며 이를 통해 안정적인 데이터 센터 운영 및 환경영향 저감을 위해 노력하고 있습니다. 카카오페이는 앞으로도 탄소배출을 최소화할 수 있도록 IT 장비 구매 시 랙(Rack)상면, 전력량, 발열량 등을 종합적으로 고려하며 지속가능한 데이터센터 운영을 위해 노력하겠습니다.

친환경 스토리지 시스템 에너지 절감 효과



1) 미국 환경보호청(EPA, Environmental Protection Agency)의 온실가스 등가 계산기 기반으로 계산

기후 리스크 관리

지배구조

이사회 역할 및 책임

카카오페이는 2023년 3월 지속가능한 성장의 기반을 마련하고 ESG 리스크 관리를 강화하기 위해 이사회 산하 ESG위원회를 정식 설립했습니다. 사내이사 1명, 사외이사 2명으로 구성된 ESG위원회는 기후변화 이슈를 포함한 ESG 경영 전반에 대한 관리 감독 역할을 수행하고 있습니다. 강화된 거버넌스 체계 아래 기후변화 관련 안건들이 ESG위원회에서 정기적으로 논의되고 있으며, ESG위원회는 앞으로 카카오페이의 기후변화 대응을 지원하기 위한 전략 방향성을 제시하고 추진 성과를 적극적으로 모니터링할 예정입니다.

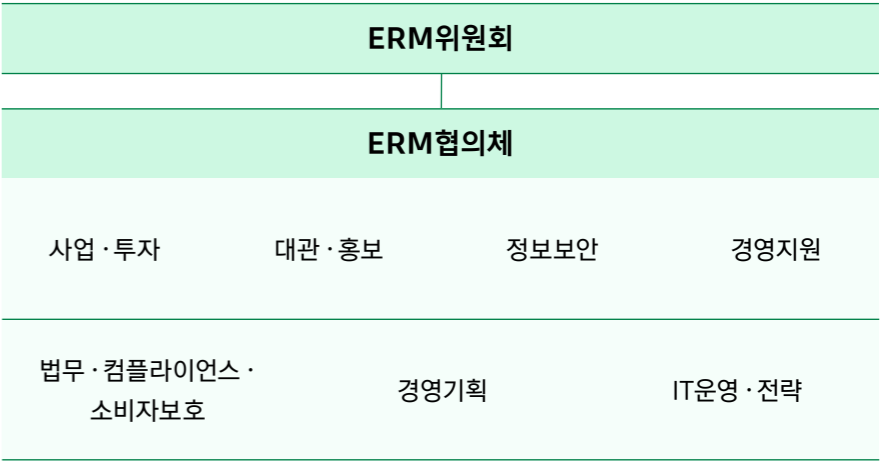
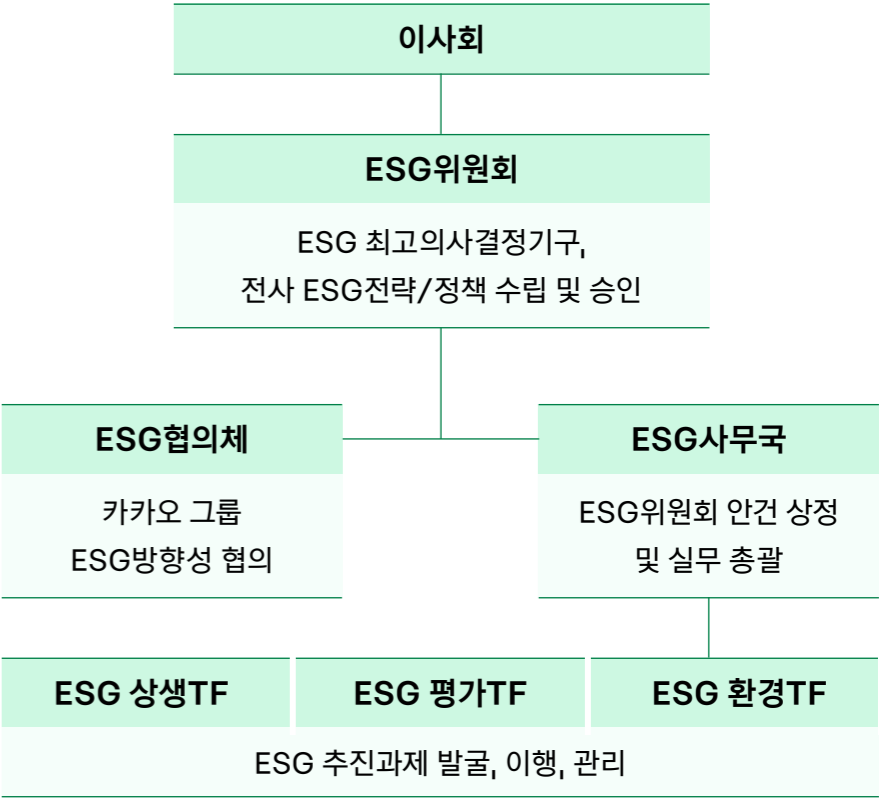
ESG위원회 현황

구성	<div><div>• 사내이사: 신원근</div><div>• 사외이사: 강울리, 배영</div></div>
설치 목적	<div><div>• 회사의 ESG 전략 수립과 추진활동 성과에 대한 관리 및 감독</div></div>
기후 관련 주요 안건	<div><div>• 2023.03: ESG 주요 업무계획 보고의 건 (온실가스 배출량 산정 및 검증, ISO14001 인증)</div><div>• 2024.05: 기후변화 시나리오 분석 결과 및 RE100 이행 로드맵 승인의 건</div></div>

경영진/실무진 역할 및 책임

카카오페이는 기후 리스크를 포함한 재무·비재무 리스크를 통합적으로 관리하고자 2023년 전사 ERM(Enterprise Risk Management)위원회를 신설하였습니다. 카카오페이는 대표이사를 위원장으로 하는 ERM위원회를 통해 카카오페이에 영향을 미칠 수 있는 기후 리스크를 선제적으로 관리·감독하고 있으며, 기후변화에 대한 책임성을 강화하였습니다. 나아가 카카오페이의 환경경영을 전담하는 ESG사무국 산하의 환경 TF가 환경경영 과제의 수립 및 이행, 온실가스 배출현황 모니터링 등 기후변화 대응을 위한 실무를 담당하고 있습니다. 또한 기후 시나리오 분석을 통해 기후변화로 인한 재무 영향을 식별하는 등 기후 리스크 및 기회를 지속적으로 모니터링하고 적절한 대응책을 수립하고 있습니다.

기후 거버넌스 체계



기후 리스크 관리

전략

기후 관련 중대성 평가

중대성 평가 실시
카카오페이는 기후 관련 주요한 리스크 및 기회 요인을 식별하기 위해 중대성 평가를 수행하고 있습니다. 내부 유관부서의 담당자는 TCFD 권고안 등 글로벌 기후 공시 이니셔티브에서 제시하는 기후 관련 리스크 및 기회 요인을 바탕으로 동종업계의 대응 현황 등을 반영한 평가 요소를 선별합니다.

카카오페이의 기후 관련 리스크 및 기회 요인 평가 대상은 총 11개 부문의 24개 요인(전환 리스크 9개, 물리적 리스크 6개, 기회 9개)으로 구성됩니다. 기후 관련 중대성 평가에는 내부 유관부서, 외부 ESG 전문가 등이 참여했으며, 각 요인별 단기(현재) 및 중장기 시점(2030년)에서의 발생 빈도 및 영향 수준을 기준으로 중대성 수준을 평가했습니다.

중대성 평가 결과
카카오페이의 기후 관련 리스크 및 기회 요인은 중장기 시점에서의 중대성이 더 높게 평가되었습니다. 전환 리스크의 경우, 단기적으로 중대한 리스크가 식별되지 않았으며, 중장기적으로는 전기요금 상승, 배출량 보고 의무 강화, 온실가스 배출권 가격 상승, 이해관계자의 부정적 피드백 증가가 중대한 이슈로 부상할 것으로 나타났습니다. 반면, 물리적 리스크의 경우 단기 및 중장기 시점에서 중대한 요인이 식별되지 않았습니니다. 카카오페이의 기후 관련 중대한 기회 요인은 중장기적으로 기후변화 적응 및 보험 솔루션 개발, 소비자 선호도 변화, 저탄소 에너지원의 사용, 저탄소 제품 및 서비스의 개발·확대로 확인됐습니다.

카카오페이는 식별된 전환 및 물리적 리스크와 기회 요인을 기후변화 대응 전략에 반영하고 있으며, 기후 관련 피해를 최소화하는 동시에 중장기 기회 요인을 극대화함으로써 저탄소 경제 전환에 기여하고자 합니다.

기후 리스크 중대성 평가 결과

: 중대한 리스크 요인

부문		리스크 요인	시점		연관 밸류체인	잠재적인 재무 영향
			단기	중장기		
전환 리스크	시장	전기요금 상승		✓	자체운영, 업스트림, 다운스트림	전기요금 상승으로 인한 영업이익 감소
	정책 및 법률	배출량 보고 의무 강화		✓	자체운영, 업스트림	배출량 보고 의무 강화에 따른 컴플라이언스 대응 비용 증가
	정책 및 법률	온실가스 배출권 가격 상승		✓	자체운영, 업스트림, 다운스트림	온실가스 배출권 구매 비용 증가(자발적 감축 목표 미달성 시)
	평판	이해관계자의 부정적 피드백 증가		✓	자체운영, 다운스트림	기업 평판 하락에 따른 사용자 이탈, 이에 따른 매출 감소
	기술	저탄소 기술로의 전환 비용		✓	자체운영	저탄소 기술 전환을 위한 R&D 투자비용 증가
	시장	고객 행동 변화		✓	자체운영, 다운스트림	기존 제품 및 서비스 경쟁력 약화에 따른 매출 감소
	정책 및 법률	소송 가능성			자체운영	컴플라이언스 대응 비용 증가
	기술	신기술에 대한 투자 실패			자체운영	기술개발 실패 시 시장 영향력 감소에 따른 매출 하락
물리적 리스크	기술	기존 제품 및 서비스의 대체			자체운영, 다운스트림	기존 제품 및 서비스 대체로 포트폴리오 경쟁력 약화에 따른 매출 감소
	만성	평균온도 상승			자체운영	평균온도 상승에 따른 데이터센터 및 IT 기기의 관리비용 증가
	급성	홍수			자체운영	홍수 발생에 따른 데이터센터 등의 자산 가치 훼손, 서비스 안정성 유지를 위한 관리 비용 증가
	급성	태풍			자체운영	사업장 물리적 훼손에 따른 자산가치 감소
	급성	폭염			자체운영	사업장 냉방시설 가동 증가에 따른 냉방비 증가
	급성	폭설			자체운영	사업장 운영 중단에 따른 매출 감소
	급성	가뭄			자체운영	가뭄으로 인한 데이터센터 냉각수 등 수자원 비용 증가

기후 리스크 관리

전략

기후 기회 중대성 평가 결과 : 중대한 기회 요인

부문	기회 요인	시점		연관 밸류체인	잠재적인 재무 영향
		단기	중장기		
제품 및 서비스	기후변화 적응 및 보험 솔루션 개발		✓	자체운영	기후변화 관련 금융 상품 개발을 통한 매출 증가
제품 및 서비스	소비자 선호도의 변화		✓	자체운영, 다운스트림	저탄소 제품 및 서비스에 대한 소비자 선호도 증가로 관련 매출 증가
에너지원	저탄소 에너지원의 사용		✓	자체운영	저탄소 에너지원 조달을 통한 에너지 구매 비용 감소
제품 및 서비스	저탄소 제품 및 서비스의 개발/확대		✓	자체운영, 다운스트림	저탄소 제품 및 서비스 수요 증가에 따른 관련 카카오페이 서비스 이용자 증가, 이에 따른 매출 증가
시장	새로운 시장 접근			자체운영, 다운스트림	기후 관련 서비스를 중심으로 하는 새로운 시장 확대, 그에 따른 친환경 금융상품 매출 증가
자원 효율성	효율적 건물 이용			자체운영	에너지 고효율 건축물 이용을 통한 에너지 사용량 절감, 그에 따른 에너지 조달 비용 감소
회복탄력성	재생에너지 프로그램 참여 및 에너지 효율화			자체운영	안정적인 재생에너지 확보에 따른 탄소 배출량 감소, 이에 따른 탄소배출권 구매 비용 절감
에너지원	지원 정책 인센티브 사용			자체운영	정부 인센티브 지급으로 인한 에너지 조달 비용 감소
에너지원	탄소시장 참여			자체운영	온실가스 감축 사업 등을 통한 배출권 판매 수익 증가

기후 시나리오 분석

카카오페이는 미래에 발생할 수 있는 전환 및 물리적 리스크로 인한 영향을 파악하기 위해 기후 시나리오 분석을 실시했습니다. 국제에너지기구(IEA, International Energy Agency), 녹색금융협의체(NGFS, Network for Greening the Financial System), 기후변화에 관한 정부간 협의체(IPCC, Intergovernmental Panel on Climate Change)와 같이 공신력과 신뢰성을 갖춘 기관에서 제시하는 시나리오를 기반으로 현 시점부터 2040년까지의 재무적 영향을 분석했습니다. 카카오페이는 비즈니스 특성상 전체 배출량의 약 97%를 차지하는 전력 사용에 대한 관리가 필요하다고 판단하고 있습니다. 특히, 전환 시나리오 분석 결과에 따르면 Scope 2 배출량에 대한 체계적인 관리를 통해 잠재적으로 발생할 수 있는 미래의 재무적 손실을 최소화할 수 있습니다. 또한 물리적 리스크에 따른 카카오페이 사업장의 피해 및 재무적 손실이 크지 않음을 확인했습니다.

	전환 리스크	물리적 리스크
시나리오	IEA 시나리오 : NZE(넷제로/탄소중립 시나리오), APS(목표 선언 시나리오), STEPS(현 정책 유지 시나리오) NGFS 시나리오 : NZE2050(넷제로/탄소중립 시나리오), Below 2℃(2도 이하 시나리오), NDCs(NDCs 시나리오), Current Policies (현 정책 유지 시나리오)	SSP(Shared Socio-economic Pathways) 시나리오 : IPCC 제6차 평가보고서에서 사용됐으며, 기존 복사강제력과 함께 사회경제적 요소를 반영한 2100년까지의 전 지구 기온 전망 : SSP1-2.6(+1.3℃), SSP2-4.5(+3.0℃), SSP3-7.0(+4.3℃), SSP5-8.5(+5.2℃)
분석요인	온실가스 배출 규제, RE100 이행, 전기요금 추가 비용에 따른 잠재적 재무 영향 : 카카오페이의 현 온실가스 및 전기 사용량을 기준으로 미래 배출량 및 전기 수요를 가정했으며, RE100 전환 계획에 따른 조달 수단별 추가 이행 단가를 반영함	급성 및 만성 물리적 리스크(폭염, 강풍/태풍, 도시침수, 수자원 고갈, 폭설, 한파)의 발생 가능성과 영향에 따른 잠재적 재무 영향 : 각 재해가 카카오페이의 대상 자산에 미치는 영향을 평가했으며, 주요 재해의 경우 대응 시 소요되는 비용을 잠재적 재무 영향으로 가정함

기후 리스크 관리

전략

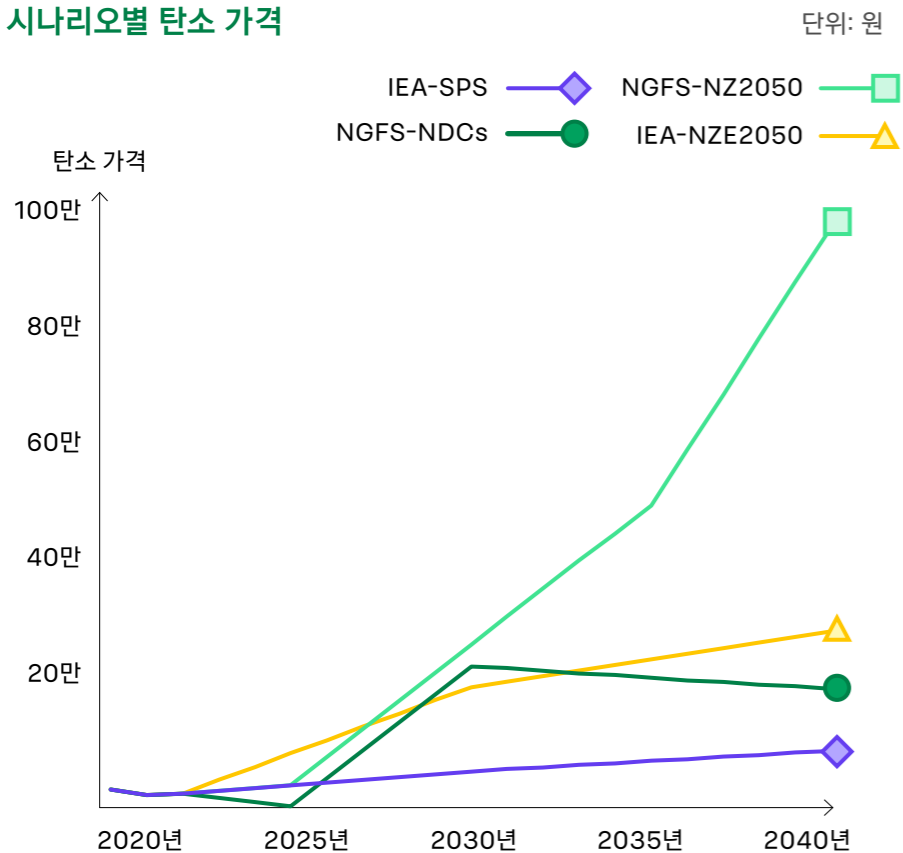
전환 리스크 재무영향 분석

시나리오에 따른 전환 리스크 수준을 측정한 결과, 미래 온실가스 관련 규제가 강화되면서 카카오페이가 규제 준수를 위해 지불해야 하는 비용이 증가될 것으로 예상됩니다. 이에 선제적으로 대응하고자 카카오페이는 2030년까지 2023년 기준 대비 온실가스 배출량을 5% 감축하고, 2040년까지 RE100 이행을 목표로 하는 자발적인 넷제로 목표를 수립하였습니다.

카카오페이는 자발적인 넷제로 목표 이행 시 온실가스의 추가 배출로 인해 배출권 구매가 필요할 수 있다고 판단하고 있습니다. IEA 및 NGFS 시나리오별 탄소 가격 전망을 기준으로 재무 영향을 분석한 결과, 넷제로 이행 시나리오에서의 온실가스 규제준수 비용이 현 정책 유지 시나리오 대비 약 2.5배에서 3배 증가함을 확인했습니다.

또한 RE100 이행에 필요한 연도별 재생에너지 조달 비용 등을 고려하여 RE100 이행 로드맵을 수립했으며, 이를 통해 카카오페이의 전환 리스크로 인한 재무 영향을 최소화하고자 합니다.

시나리오별 탄소 가격



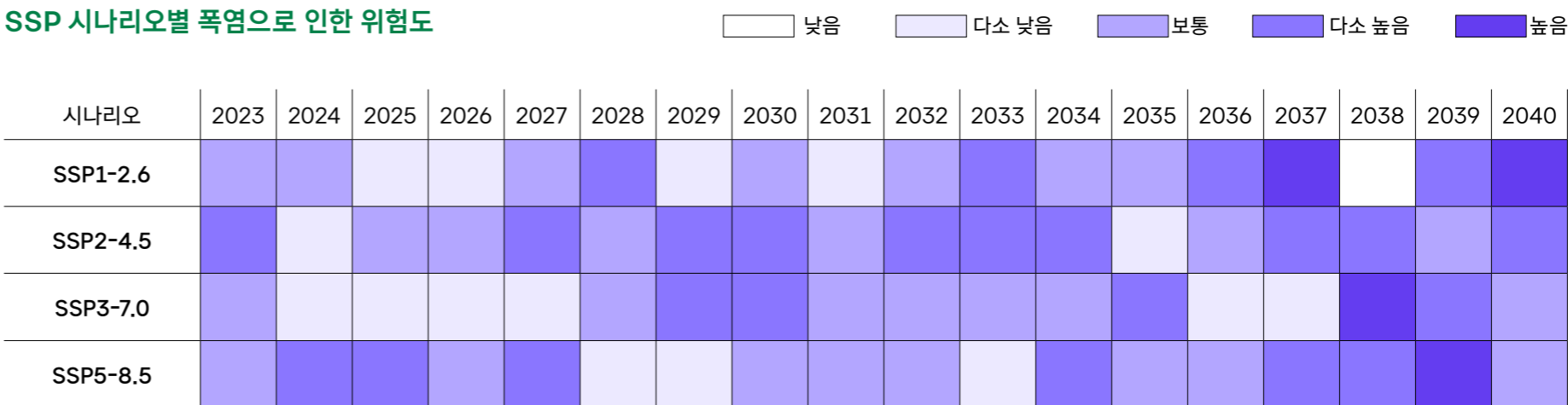
물리적 리스크 재무영향 분석

카카오페이의 주요 자산에 대한 물리적 리스크 분석을 실시한 결과, 폭염을 제외한 강풍/태풍, 도시침수, 수자원 고갈, 폭설, 한파로 인한 영향은 낮은 것으로 확인하였습니다.

폭염의 경우에는 2036년 이후 대부분의 SSP 시나리오에서 위험도가 '높음' 이상으로, 타 재해 대비 상대적으로 높게 평가되었습니다.

또한 중장기적으로 폭염으로 인한 냉방비 가동이 증가함에 따라 소요 비용이 증가할 것으로 예상됩니다. 카카오페이는 폭염으로 인한 영향이 증가함에 따라 발생할 수 있는 잠재적 재무 영향을 측정하였으며, 이를 지속적으로 모니터링함으로써 기후변화 적응 역량을 강화하고자 합니다.

SSP 시나리오별 폭염으로 인한 위험도



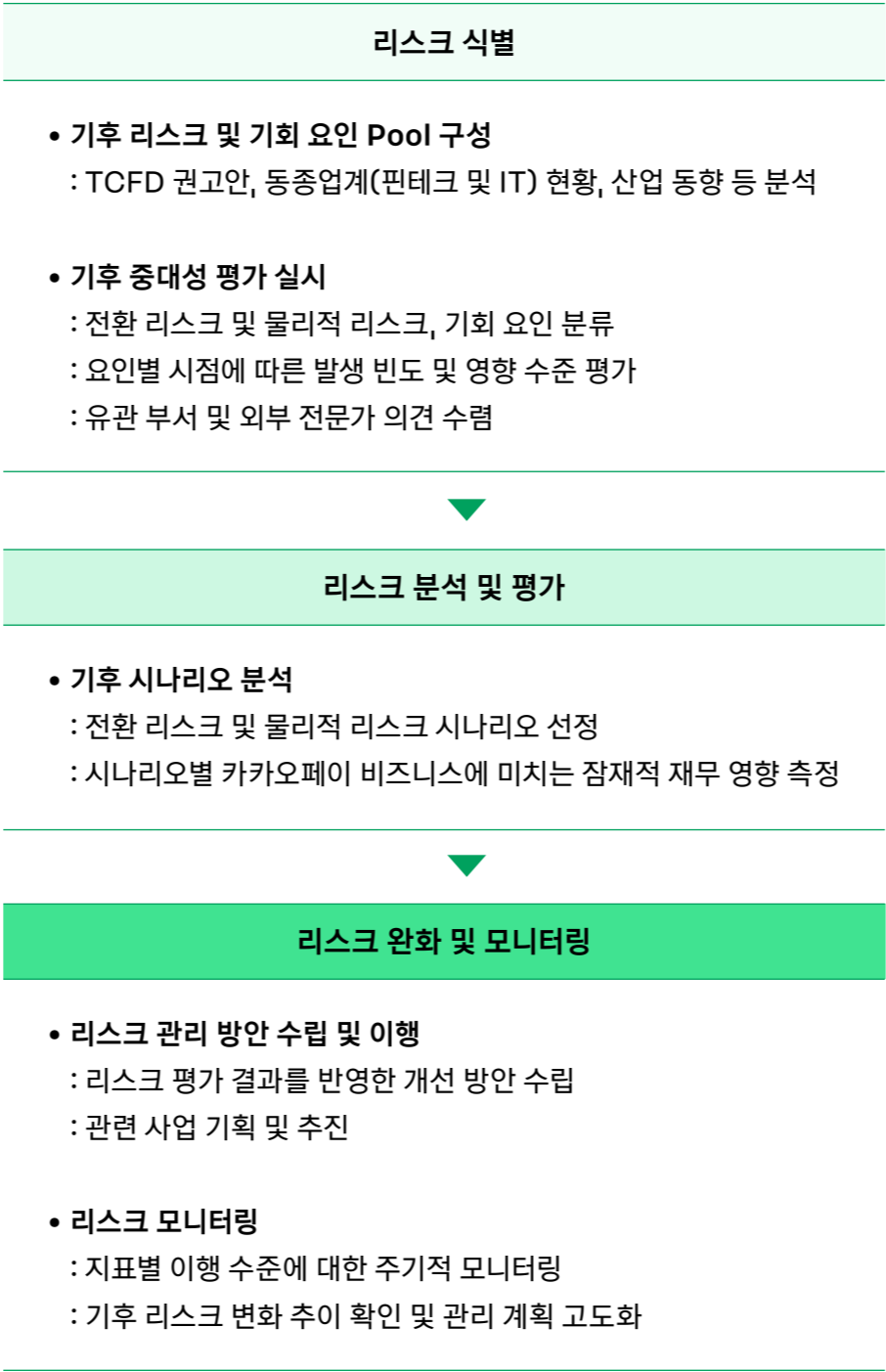
기후 리스크 관리

리스크 관리

기후 리스크 관리

카카오페이는 기후변화가 비즈니스에 미치는 다양한 영향을 중요하게 인식하고 있으며, 기존의 리스크 관리체계 안에서 기후 리스크를 통합적으로 관리하고 있습니다. 특히 기후 리스크를 선제적으로 식별하고, 각 요인의 중대성을 평가하여 중대하다고 판단되는 리스크를 관리하는 일련의 프로세스를 마련했습니다. TCFD(Task Force on Climate-related Financial Disclosures) 권고안을 기반으로 동종업계 현황, 산업 동향, 기후 공시 요구사항 등을 분석하여 카카오페이 비즈니스와 연관성 있는 물리적 및 전환 리스크로 구성된 리스크 Pool을 구성하고 있습니다. 이후 기후 중대성 평가를 통해 각 요인의 리스크 발생 빈도 및 영향 수준을 평가하고 있으며, 최종적으로 유관 부서 및 외부 전문가의 의견을 수렴하여 카카오페이에 가장 중대한 리스크 요인을 결정하고 있습니다. 또한 시나리오 분석을 실시하여 여러 미래 경로 속에서의 리스크 변화를 평가하는 체계를 마련하였습니다. 평가 결과는 기후 리스크를 관리하기 위한 전략 수립에 반영되며, 개선 과제는 담당부서에 의해 이행되고 있습니다. 카카오페이는 주기적인 모니터링을 실시하여 보다 효과적인 리스크 관리가 이루어질 수 있도록 노력하고 있습니다.

기후 리스크 관리 프로세스



기후 리스크 관리

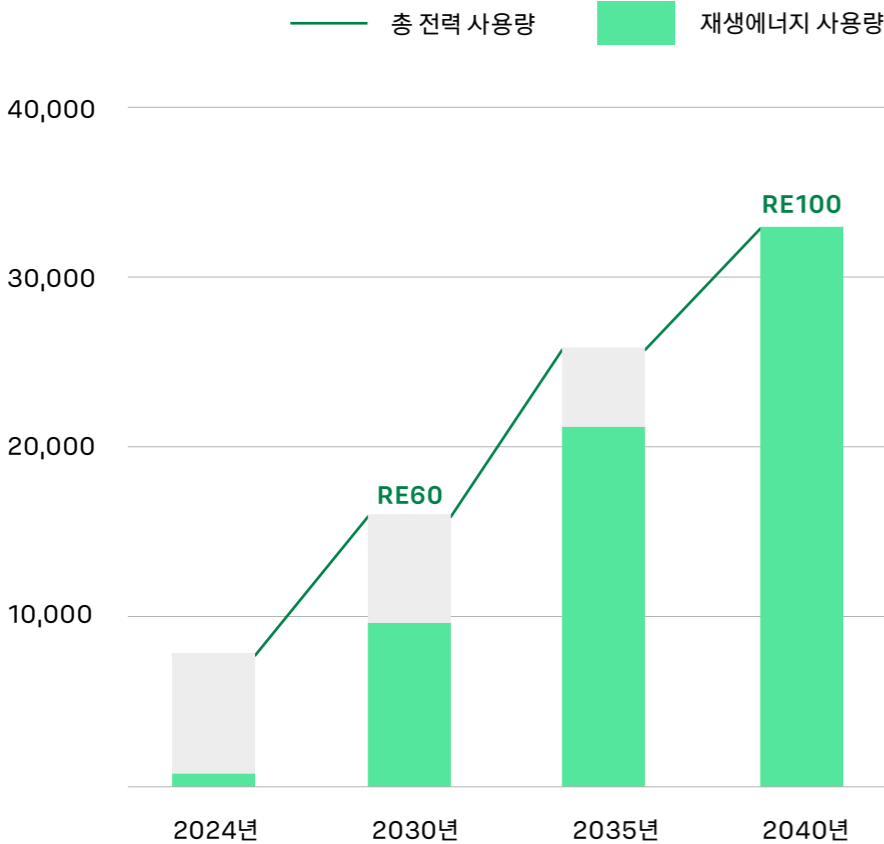
지표 및 목표

재생에너지 확대 목표 수립

카카오페이는 환경에 미치는 영향을 최소화하고자 2040년까지 사용하는 전력의 100%를 재생에너지로 조달하는 RE100 목표를 수립했습니다. 우선적으로 2027년 판교 오피스 RE100을 달성하고 2030년 전체 전력의 60%를 재생에너지로 조달하여 재생에너지 비중을 단계적으로 확대해 나갈 계획입니다. 카카오페이는 2040년 RE100을 달성하기 위해 전력거래계약 (PPA, Power Purchase Agreement), 신재생에너지 공급인증서(REC, Renewable Energy Certificate), 녹색프리미엄 등 다양한 이행수단을 활용하여 재생에너지를 공급하고자 합니다.

카카오페이 RE100 이행 로드맵

단위: MWh



온실가스(Scope 1,2) 관리

카카오페이는 배출권거래제 등 온실가스 배출정보 공시를 요구하는 법규 및 제도에는 해당되지 않으나, 매년 심각해지는 기후변화에 대응하기 위해 자발적으로 온실가스 배출량을 측정 및 관리하고 있습니다. 각 사업장 별 온실가스 배출량을 산정했으며, 구축한 온실가스 인벤토리에 대한 신뢰성 확보를 위해 제3자 검증을 획득하였습니다. 또한 2023년도부터 자회사(카카오페이증권, 카카오페이손해보험, KP보험서비스)의 Scope 1, 2 온실가스 배출량을 연결기준으로 산정하였습니다. 카카오페이의 사업활동에서 직접 배출되는 Scope 1 배출량의 경우, 대부분이 차량 연료 사용에서 발생하고 있습니다. 카카오페이는 차량 연료 사용으로부터 발생하는 온실가스 배출량을 감축하기 위해 업무용 차량의 친환경 차량 전환을 추진하고 있습니다. 2030년까지 카카오페이가 소유 및 임차한 법인 차량을 100% 친환경 차량으로 전환하여 운영할 계획입니다.

Scope 1,2 배출량¹⁾

구분	2023	단위
Scope 1	171.9	tCO ₂ eq
Scope 2	4,309.5	tCO ₂ eq
합계(Scope 1,2)	4,481.4	tCO ₂ eq

에너지 사용량²⁾

구분	2023	단위
직접 에너지	2.7	TJ
간접 에너지	90.2	TJ
총 에너지 사용량	92.9	TJ

1) 카카오페이 본체, 카카오페이증권, 카카오페이손해보험, KP보험서비스의 배출량 산정
2) 카카오페이 본체, 카카오페이증권, 카카오페이손해보험, KP보험서비스의 에너지 사용량 산정

기후 리스크 관리

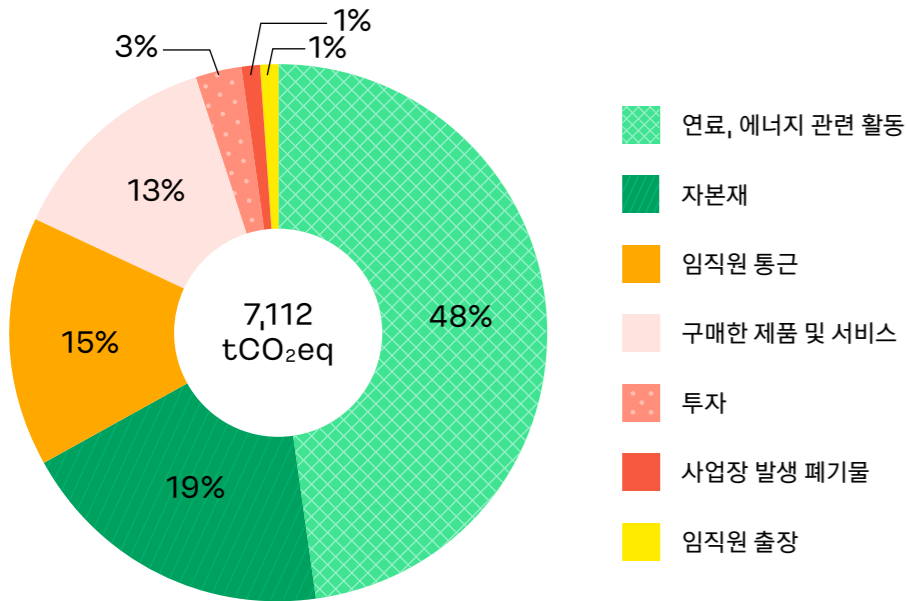
지표 및 목표

온실가스(Scope 3) 관리

카카오페이는 2023년 밸류체인에서 배출되는 온실가스 배출량인 Scope 3 측정 범위를 확대했습니다. 3개의 Scope 3 카테고리에 대해 제한적으로 산정했던 2022년 대비 2023년에는 총 7개 카테고리를 대상으로 산정하였습니다. 특히, 금융기관 탄소배출량 측정 이니셔티브인 탄소회계금융위원회(PCAF, Partnership for Carbon Accounting Financials)의 가이드라인에 따라 카카오페이의 자산 포트폴리오에서 간접적으로 배출되는 금융 배출량을 연결기준으로 측정하였습니다.

카카오페이는 Scope 3 배출량을 감축하기 위해 통근버스를 지원하고 있습니다. 2023년 12월 기준, 카카오페이는 크루 출근 시 24개 노선과 퇴근 시 18개의 노선을 운영하여 크루의 친환경 통근을 장려하고 있습니다. 향후 ESG 경영 고도화를 통해 밸류체인 전반에서 발생하는 온실가스 배출량을 점진적으로 줄여나갈 예정입니다.

2023년 Scope 3 배출량 비율



2023년 Scope 3 배출량

단위: tCO₂eq

구분	배출량
구매한 제품 및 서비스	908
자본재	1,318
연료, 에너지 관련 활동	3,427
사업장 발생 폐기물	90
임직원 출장	101
임직원 통근	1,069
투자	198
합계(Scope 3)	7,112

금융배출량(Category 15) 현황

자산 유형	산출 자산 규모 (억 원)	배출량 (tCO ₂ eq)	배출집약도 (tCO ₂ eq/억 원)	산정 커버리지(%)
상장주식	174.9	8.2	0.05	98
비상장주식	143.6	164.1	1.14	99
프로젝트 파이낸스	91.0	25.7	0.28	100
합계	409.5	198.0	0.48	99

CASE STUDY

기후 이니셔티브 참여

카카오페이는 파리기후협약에 따라 지구의 평균기온 상승을 산업화 이전 대비 1.5℃로 제한하기 위한 글로벌 온실가스 배출 감축의 필요성에 공감하며, 이에 부합하는 기후 관련 이니셔티브에 참여하고자 합니다. 2022년 핀테크 업계 최초 TCFD 권고안에 대한 공개 지지 선언을 하였으며, 권고안에 따라 기후변화가 카카오페이 비즈니스 활동에 미치는 잠재적인 영향과 리스크를 식별 및 파악하여 경영 전략 수립에 반영하고 있습니다. 또한 기후변화 공시 대응을 위한 민간 연합체인 한국TCFD얼라이언스에 참여하여 핀테크 기업으로서 파리협약에서 요구하는 온실가스 배출량 감축목표 달성을 위한 기후금융시스템 구축에 동참하고 있습니다. 한국TCFD얼라이언스는 국내 기업의 TCFD 대응 및 기후 리스크 분석 역량 강화 등을 목표로 하는 민간 협의체입니다. 카카오페이는 2023년 한국TCFD얼라이언스에서 개최한 '기후변화와 금융공시' '기후공시의 디지털 전환과 기업의 대응방향' 세미나 및 '기업과 금융의 기후시나리오 적용' 국제 컨퍼런스에 참석하여 기후변화 대응 역량을 강화하였습니다.

그린 디지털 구축

친환경 서비스 확대

그린 디지털 확대

카카오페이는 디지털 기반의 친환경 서비스 제공을 통해 공급망 전반의 기후변화 대응 역량을 강화하고 있습니다. 공인 전자문서중계자로서 사용자들에게 모바일 기반 디지털 전자문서 발송 및 열람 서비스를 제공하고 있습니다. 특히, 전자고지결제 (EBPP, Electronic Bill Presentment and Payment) 서비스인 카카오페이 청구서 서비스를 통해 사용자들이 공과금과 각종 생활 요금의 청구서를 종이 대신 모바일로 간편하게 관리 및 납부할 수 있습니다. 이러한 카카오페이의 전자문서 서비스는 종이 사용량 감소에 기여하며, 나아가 산림 보호, 탄소 배출량 저감 등 긍정적인 환경 보호 효과로 이어지고 있습니다. 특히 카카오페이는 전자문서 서비스의 사회적 가치를 화폐로 환산하여 측정하고 있습니다. 2023년 전자문서 서비스를 통해 종이 사용을 절감함으로써 약 792억 원의 사회적 비용을 절감했으며, 전년 대비 약 25억 원을 추가 절감했습니다.

또한 자회사인페이민트의 모바일 청구 서비스 '결제선생'을 통해 비대면 결제 서비스를 확대하여 사용자의 불필요한 이동 및 종이사용으로 인한 탄소 발생을 줄여 나가고 있습니다.페이먼트 서비스의 탄소저감 효과를 매장 유형별로 계산하여 그 결과를 사용자와 소통할 예정이며, 이를 통해 사용자의 친환경 인식 제고에 기여하겠습니다.

일상 속 환경보호를 위한 그린 챌린지 캠페인

2023년 7월, 카카오페이는 전자문서 열람, 전자문서 신청, 챌린지 공유 등 그린 챌린지 미션을 통해 친환경 상품을 추가하여 증정하는 행사를 진행하였습니다. 사용자는 내 문서함 '안읽음' 탭에서 전자문서를 열람하고 카드명세서, 공과금 등 전자문서를 1개 이상 신청함으로써 챌린지에 참여하였습니다. 이러한 환경 관련 캠페인 운영을 통해 크루와 사용자들의 친환경 인식을 제고하고 서비스의 환경영향을 저감하는데 기여하였습니다.

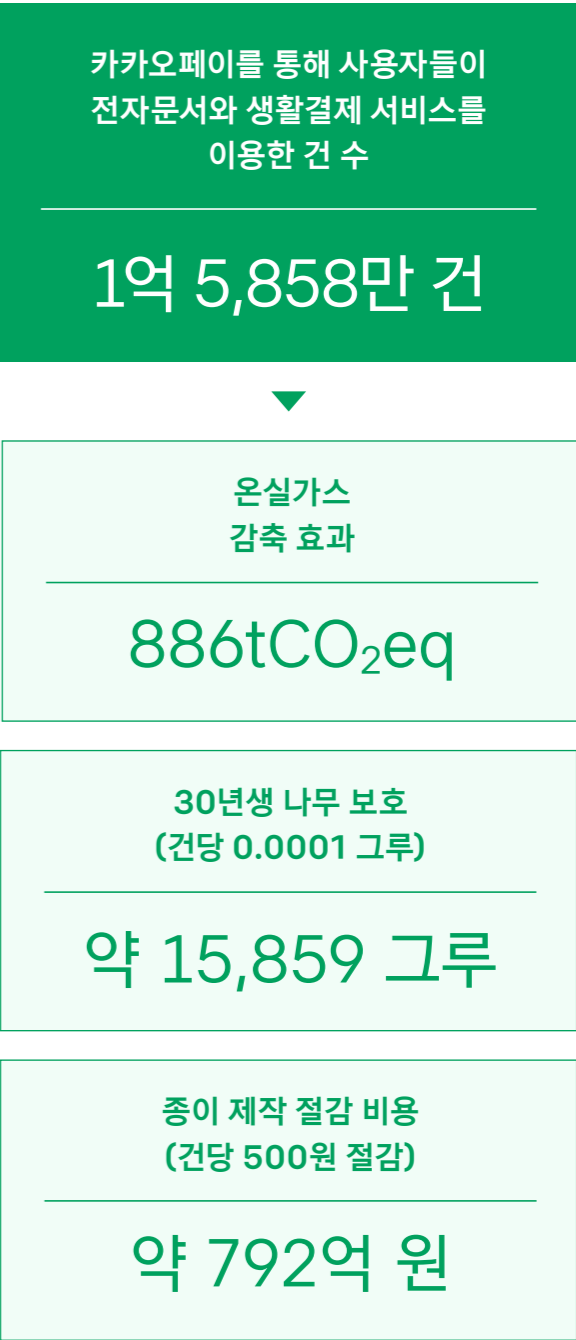
카카오페이손해보험 종이없는 보험 계약

카카오페이손해보험은 국내 최초 ICT와 보험이 결합된 테크핀 주도 디지털손해보험사로, 타사와 구분되는 차별화된 상품과 서비스를 제공하여 혁신적인 금융문화에 기여하고 있습니다. 카카오페이손해보험의 모든 보험상품은 증권, 청약서, 약관 등 보험가입 전 과정에서 필요한 서류를 모두 종이없이 모바일로 제공합니다. 이로 인해 2023년 한 해 동안 절감한 종이 사용량은 약 44백만 장으로, 약 246tCO₂eq¹⁾의 온실가스 배출량 감축 효과를 냈습니다. 카카오페이손해보험은 모든 금융서비스를 비대면으로 제공하는 디지털 손해보험사로 저탄소 경영 등 친환경 가치를 실현하고 있습니다. 앞으로도 비즈니스와 얼라인하여 환경을 생각하고 탄소배출을 감축할 수 있는 상품과 서비스를 제공하도록 노력하겠습니다.

사내카페 다회용컵 도입

카카오페이는 크루들과 함께 환경경영 목표를 실현하고, 지속가능한 ESG 문화를 만들어나가기 위해 사내 카페에서 사용 중인 일회용 종이컵을 다회용컵으로 변경하였습니다. 현재 사내 카페에서는 연간 약 22만개의 일회용 종이컵이 사용되고 있는데, 이를 다회용컵으로 변경하여 폐기물 배출량을 줄이고 종이컵 생산 및 폐기 과정에서 발생하는 온실가스 배출량을 감축하고자 합니다. 크루들의 일상생활에서 친환경 활동을 자연스럽게 실천할 수 있는 기회를 제공함으로써 크루들의 환경에 대한 인식을 높이고 카카오페이 크루 모두가 하나 되어 환경 경영에 동참하는 분위기를 만들겠습니다. 다회용컵 도입을 시작으로 지속가능한 오피스 라이프를 만들기 위해 카카오페이는 크루들과 함께 환경 교육, ESG 활동 등 다양한 노력을 이어나갈 예정입니다.

그린 디지털 구축 환경영향 저감 효과¹⁾



1) 전자 문서 1건을 A4용지 1장으로 간주, A4 용지 1장당 무게 4.9896g으로 환경산업기술원 2021년 환경성적표지 인쇄용지(신재) 배출계수 1.12kgCO₂eq 적용

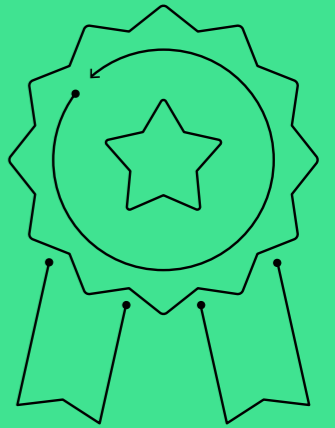


사회(Social)

2023 성과

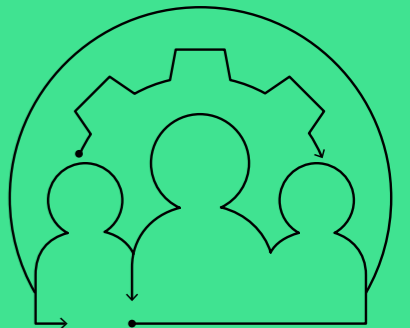
조직 건강성 측정 결과

전년 대비 종합 긍정률 5.8%p 증가



금융소비자보호 강화

소비자보호 내부통제 점검 항목 체계화



정보 보호

2023년 개인정보보호 관련 침해 0건



인권경영 추진

인권경영

인권경영선언문

카카오페이는 크루, 사용자, 투자자, 주주, 비즈니스 파트너 및 지역사회를 포함한 모든 사람의 인권을 존중할 것을 인권경영선언문을 통해 약속합니다. 카카오페이는 국제연합(UN, United Nations)의 '세계인권선언(Universal Declaration of Human Rights)', '유엔 기업과 인권 이행 지침(UN Guiding Principles on Business and Human Rights)', '국제노동기구(ILO, International Labor Organization) 선언' 등 인권에 관한 국제적 원칙들을 지지하고, 해당 원칙들이 반영된 국내 법령을 준수합니다. 또한 전체 공급망에서의 인권 피해가 발생하는 것을 예방하기 위해 인권경영선언문이 비즈니스 파트너에게도 적용됨을 명시하였습니다.

나아가 카카오페이는 국내 핀테크 업계 최초로 유엔 글로벌콤팩트(UNGC, UN Global Compact)에 가입했으며, UNGC의 인권, 노동, 환경, 반부패 4대 분야의 10대 원칙을 준수합니다. 앞으로도 사업을 운영하는 과정에서 발생할 수 있는 인권 리스크를 선제적으로 관리하며, 인권 존중에 대한 책임을 가지고 사업을 운영하겠습니다.

🔗 [인권경영선언문](#)

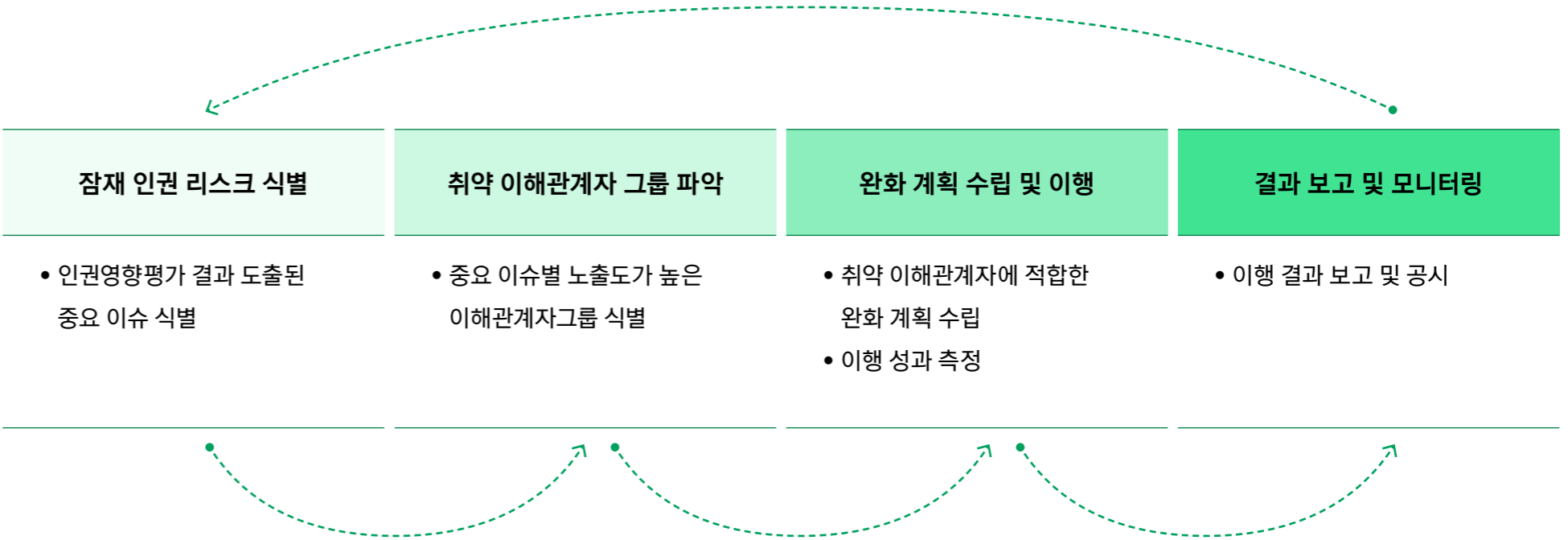
🔗 [카카오페이 UNGC CoP](#)

인권 리스크 관리

인권영향평가

카카오페이는 크루에게 발생할 수 있는 잠재적 인권 영향을 식별하기 위해 정기적으로 인권영향평가를 실시하고 있습니다. 전체 크루를 대상으로 영향평가를 실시했으며 고용상의 비차별, 업무상 인권영향, 인권경영체계 구축, 근로조건, 강제노동·아동노동·인신매매 금지 등의 영역에 대한 인권 취약 요소를 점검하였습니다. 평가 결과로 도출된 인권 취약 영역에 대해서는 핫라인 제도 공지 등을 통해 업무 담당자와 구제절차를 안내하여 인지도 개선활동을 이행하고 있습니다. 또한, 인권 리스크 관리의 범위를 확대하기 위해 고객, 지역사회 등 다양한 이해관계자들의 인권 리스크를 점검하고 완화 계획을 수립할 예정입니다.

인권 리스크 관리 프로세스



인권경영 추진

인권경영

인권 영역별 완화 계획

주요 이해관계자 그룹		인권영역	완화 계획	진행된 활동
크루	전체	안전 및 보건	산업안전보건 준수	<div><div>•</div>영업연속성계획(BCP, Business Continuity Plan) 수립·운영</div> <div><div>•</div>크루 마음건강/건강검진 프로그램 운영</div> <div><div>•</div>비상상황(응급환자, 화재, 지진, 전염병 등) 대응 가이드 수립·운영</div> <div><div>•</div>조직 건강성 측정</div>
	임산부	임산부 등 취약 노동자 보호	모성보호 및 경력 단절 방지	<div><div>•</div>출산 전·후 휴가, 육아휴직, 임신·육아기 근로시간 단축, 난임 휴가, 임부 유연근로제, 재택근무제 등 여성 친화적인 기업 문화 조성</div> <div><div>•</div>가족친화기업 선정</div>
고객	개인정보 유출	고객 개인정보보호 강화		<div><div>•</div>고객정보보호시스템 인증 획득</div> <div><div>•</div>CISO(Chief Information Security Officer)가 위원장인 정보보호위원회를 설치하여 정보보호 관련 이슈 심의·의결</div> <div><div>•</div>고객정보보호 전담 조직을 구성하여 정보보호 정책 수립, 전자금융거래 이용자 보호 활동 수행</div>
	금융소비자보호	금융소비자 인권 침해 및 금융사고 방지		<div><div>•</div>소비자보호헌장 제정</div> <div><div>•</div>소비자보호 내부통제 정책 운영</div> <div><div>•</div>금융소비자보호 활동 진행</div> <div><div>•</div>크루 금융소비자보호 역량 제고</div>
지역사회	포용 금융	소상공인 대상 상생 프로그램 운영		<div><div>•</div>소상공인 풍수해보험 무료 지원</div> <div><div>•</div>소상공인 결제 활성화 및 판로 지원</div> <div><div>•</div>보험금 청구서비스 R&D</div>
		금융 취약계층 대상 상생프로그램 운영		<div><div>•</div>자립준비 청년을 위한 청년배움지원 사업</div> <div><div>•</div>금융안심보험 기부</div>

크루 대상 인권 교육

카카오페이는 매년 계약직을 포함한 전체 크루를 대상으로 정기적인 인권 교육을 제공하여 인권경영 원칙과 인권 보호에 관한 전반적인 사항에 대한 인식을 제고하고 있습니다. 연 1회 실시되는 법정 의무 교육인 성적 괴롭힘 예방 교육, 장애인 인식 개선 교육뿐만 아니라 직장 내 괴롭힘 방지 교육을 통해 다양성에 대한 이해를 증진하는 교육을 제공하였습니다. 특히, 인권 관련 내용을 포함하여 윤리경영 원칙에 대한 전사 교육을 실시하였으며, 모든 교육에 대해 전체 크루의 100%라는 수료율을 달성하였습니다.

구분	교육 대상자 ¹⁾	수료율
법정 의무 교육	1,142명	100%
전사 윤리경영 원칙 및 인권 교육	1,153명	100%

1) 법정 의무 교육과 전사 윤리경영 원칙 및 인권 교육 실시 시점의 차이로 인한 교육 대상자 수 차이 발생

인권경영 추진

인권경영

크루 고충처리제도 운영

카카오페이와 주요 자회사(카카오페이증권, 카카오페이손해보험)는 크루가 업무 수행 과정에서 경험할 수 있는 고충을 상담하고 신고할 수 있는 채널을 제공합니다. 성적 괴롭힘, 직장 내 괴롭힘 등을 포함한 다양한 인권 이슈에 대해 신고하고 상담할 수 있는 핫라인 제보 채널¹⁾과 노사협의회의 고충처리 위원 제도를 운영하고 있습니다. 특히, 관련 법률 및 사규에 따라 접수 채널을 통해 신고된 내용의 비밀과 제보자의 익명성을 보장하며, 신고에 따른 불이익을 금지하고 있습니다. 또한, 카카오페이증권은 고충처리위원 중 고객응대 업무를 수행하는 직원을 위한 전담 인력을 선정해 운영하고 있습니다.

접수된 제보는 신속하게 처리하며, 근본적인 원인을 해결하기 위한 후속 조치를 마련 후 고충 해결 여부 및 결과를 확인합니다. 또한 고충이 재발되지 않도록 지속적으로 모니터링하는 프로세스를 마련했습니다. 2023년 한 해 동안 접수된 크루 고충 상담 내용을 사실 관계 조사 후 조치 완료했습니다.

고충 접수 채널

채널	상세 내용
핫라인 제보	• 사이버윤리실, 다이렉트 핫라인 이메일을 통한 제보 및 담당자 이메일 또는 직접 문의를 통한 제보 접수
고충처리 위원 제도	• 노사협의회 소속 고충처리 위원 2인 선임 • 크루가 고충을 자유롭게 상담하고 필요시 정식 제보 후 윤리위원회 절차 진행

소통 기반의 노사관계

카카오페이와 주요 자회사는 회사와 크루간 투명한 소통을 바탕으로 한 노사관계를 구축하기 위해 노력합니다. 헌법, 노동관계법 및 국제노동기구(ILO, International Labor Organization) 선언에 기반한 기본적인 노동권 보장에 대한 보편적 규범에 따라 단결권, 단체교섭권, 단체행동권을 보장합니다. 노동조합과 단체교섭을 통해 단체협약을 체결하였으며, 협약에 따라 회사는 크루의 노동 조건과 생활 조건을 개선하기 위해 노력하고 있습니다. 노사간 활발한 소통을 지원하기 위해 노사협의체인 '크루즈'를 정기적으로 운영하고 있습니다. 크루즈는 노사 동수 각 3인으로 구성되어 있으며 근로자위원은 크루들이 직접 선출합니다. 이를 통해 회사의 미래 방향, 인사 및 복지제도 등 다양한 주제에 대해 논의하고 있습니다. 또한 주요 자회사는 타운홀 미팅, 오픈톡, 올핸즈 미팅 등을 통해 정기적으로 경영 활동을 크루들에게 공유하고 있습니다.

노사 소통 채널 운영 현황

카카오페이
• 캔미팅 : 전체 크루 대상 회사 방향성과 사업활동, 이슈 사항 등 공유 • 크루즈(노사협의회) : 크루들의 회사생활 관련 사항 논의
카카오페이증권
• 타운홀 미팅 : 전체 크루 대상 회사 이슈사항 공유 • 컬처 크루 : 그룹별 크루 선발하여 소통 프로그램 운영
카카오페이손해보험
• 오픈톡 : 매월 전체 크루 대상으로 회사 이슈사항 공유 • 크루데이블(노사협의회) : 크루들의 회사 생활 관련 사항 논의, 어려움 청취 등
KP보험서비스
• 올핸즈 미팅 : 정기적으로 경영 활동 공유

1) 카카오페이증권의 경우 내부제보제도를 운영함

인권경영 추진

다양성 및 포용성

다양성 및 포용성 방침

카카오페이는 크루의 다양성을 존중하며 유연한 문화를 조성하여 크루들이 창의적이고 열린 사고를 할 수 있도록 지원합니다. 이를 위해 다양성의 가치를 존중하며 출신, 인종, 국적, 성별, 연령, 장애 등에 대한 차별과 신체적, 언어적, 성적 괴롭힘을 모두 금지합니다. 특히 인재 채용 과정에서 모든 종류의 차별적 요소가 지원자에 대한 평가에 영향을 미치지 않도록 하고 있으며, 역량에 대한 합리적 검증을 바탕으로 채용하여 직군과 성별에 따른 임금 차이를 두지 않습니다. 카카오페이는 포용적 조직문화를 조성하기 위해 노력하고 있으며, 그 결과 2023년 차별로 인해 접수된 사건은 총 0건입니다.

다양성 향상을 위한 제도 지원

카카오페이는 구성원의 다양성을 증진하고 일과 가정의 양립을 지원하기 위해 각종 제도를 운영하고 있습니다. 총 4개(판교 3개원, 제주 1개원)의 직장 어린이집을 운영하고 있으며, 오피스 내에는 수유시설을 마련하여 여성 크루가 필요시 자유롭게 이용할 수 있도록 지원합니다. 또한 출산 휴가 등 법에서 정한 휴가 제도를 보장하며, 가족 돌봄 지원 제도도 운영하고 있습니다. 카카오페이는 출산한 크루에게 총 90일의 출산 휴가를 제공하며, 남성 크루의 배우자가 자녀를 출산한 경우 영업일 기준 최대 10일의 배우자 출산 휴가를 제공합니다. 더불어, 법에서 정한 육아휴직 1년 외에 육아휴직PLUS 제도를 통해 1년을 추가로 부여하여 자녀 1인당 최대 2년의 육아휴직기간을 제공합니다. 또한, 육아기 단축근무, 육아기단축근무PLUS 제도를 통해 육아휴직을 대신해서 육아기 근로시간을 단축할 수 있습니다. 그 외에도 가족 초청행사, 업무용 차량 주말 대여, 생일선물 지원 등을 제공하고 있습니다. 이러한 가족친화 제도의 운영 성과를 인정받아 2022년 12월 여성가족부가 주관하는 가족친화기업 인증을 획득하였습니다. 또한 크루들의 균형 있는 삶을 지원하기

위해 유연근로제(선택적 근로시간제)를 시행하고 있으며, 근로자 상담 제도 및 3년의 근속 기간에 따른 안식 휴가와 휴가비를 별도로 지원하고 있습니다.

다양성을 위한 제도적 지원

출산 지원	<ul style="list-style-type: none">출산 및 유·사산 휴가육아휴직태아검진 휴가난임치료 휴가입양 휴가
보육 지원	<ul style="list-style-type: none">직장 어린이집 및 모유 수유실 운영육아휴직/육아휴직PLUS 제도육아기단축근무/육아기단축근무PLUS 제도입학기 단축근무
가족 돌봄	<ul style="list-style-type: none">가족관계 증진 및 여가생활 지원가족돌봄 휴가·휴직 지원

모두를 위한 업무 환경 조성

카카오페이는 크루를 포함하여 오피스 내 근무하는 모든 이해관계자들의 다양성과 권리를 보장하고 포용적 업무 환경을 조성하기 위해 노력합니다.

시각장애인 헬스키퍼의 안전 근무 보장

카카오페이에는 크루 건강을 증진하기 위해 국가공인 안마사 자격증을 취득한 시각장애인 안마사인 헬스키퍼가 근무하고 있습니다. 오피스 내 헬스키퍼가 안전하게 출퇴근하고 업무를 수월하게 수행할 수 있도록 근무보조인을 지원합니다. 또한 오피스 내 안전한 이동을 위해 점자블록을 설치하였으며 이를 통해 시각장애인 직원의 안전 사고 위험을 최소화하고 있습니다.

사내 미화팀 전용 휴게소 제공

카카오페이는 오피스 내 쾌적한 업무 환경 조성을 위해 기여하는 사내 미화팀을 위한 전용 휴게소를 마련하고 있습니다. 채광이 좋은 독립적인 휴게 공간을 조성하여 사내 미화팀이 휴게 시간에 편안한 휴식을 취할 수 있도록 보장하고 있습니다.

사내 카페 발달장애인 바리스타 고용

사내 카페 'KAFE'에는 발달장애를 가진 바리스타 5명이 근무하고 있으며, 이들은 장애인 고용 기회 창출을 위해 설립된 카카오의 자회사형 표준사업장인 '링키지랩'을 통해 채용되었습니다. 카카오페이는 발달장애인 바리스타 고용을 통해 사회적 소외계층 일자리 제공에 동참하고 있습니다.



크루 가치 증진

인재 채용 및 유지

인재 채용 방향성

빠르게 변화하는 핀테크 업계에서 우수한 인재를 유치하는 것은 카카오페이의 지속가능한 성장을 이루기 위한 필수 조건입니다. 카카오페이는 '일상의 모든 금융을 카카오페이 하나로'라는 비전 아래 누구에게나 이로운 금융 서비스를 함께 만들어 나갈 전문성을 갖춘 인재를 발굴하고 영입하기 위해 최선의 노력을 기울이고 있습니다.

우수 인재 영입

카카오페이는 인재 채용 방향성을 바탕으로 우수 인재를 영입하고 있습니다. 지원자의 스펙보다는 개발 역량을 최우선으로 평가하고 있으며, 기존 단기 계약직으로 채용했던 크루를 정규직으로 전환 및 채용하였습니다. 또한 학부생, 졸업 예정자 등을 대상으로 주니어 개발 인턴십을 진행하여 함께 성장할 수 있는 기회를 제공하였습니다.

인재풀 관리

카카오페이는 우수 인재들을 지속적으로 영입하기 위해 별도 인재풀을 관리하고 있습니다. 채용사이트 내에 모집 공고 오픈 여부와 상관 없이 각 직군별로 상시 인재풀 등록이 가능하게끔 별도 공고를 오픈하였습니다. 해당 인재풀은 내부에서 검토자들이 상시로 확인하고 있고, 적절한 지원자가 있는 경우, 최대한 채용으로 연결될 수 있게끔 지원하고 있습니다. 또한, 2023년부터는 이러한 외부의 우수 인재들을 타겟팅하여 회사로 초청하고 내부의 동일 직무 직원들과 네트워킹할 수 있는 세션을 마련하여 초대하는 행사를 진행하고 있습니다. 이를 통해 외부 우수 인재의 관심사 및 역량을 사전에 파악하고 회사로의 영입에 활용할 수 있도록 인재풀을 정리하여 관리하고 있습니다.

인재 영입 프로세스

카카오페이는 직무별 전문성 및 카카오페이 일하는 문화와의 적합성을 확인하기 위한 영입 프로세스를 운영하고 있습니다. 2023년에는 보다 효율적으로 카카오페이의 문화에 적합한 인재를 영입, 확보하고자 채용 프로세스를 재정비하였습니다. 대표이사, 총괄, 경영지원부문장으로 이루어진 인력운영협의체를 구성하여 월 1회 당월 모든 인력 TO 요청에 대해 검토 후 채용을 진행합니다. 승인된 채용 건은 1차 인터뷰에서는 실무 담당자가 지원자의 실무 기술 역량을 검토하고, 2차 인터뷰에서는 인성 및 문화 적합성을 함께 확인하고 있습니다.



내부 인력 효율화

영입한 우수 인재들이 카카오페이와 함께 지속적으로 성장할 수 있도록 사내 이동을 활성화하고 있습니다. 이를 통해 우선순위가 높은 과제들에 우수한 내부 인력을 효율적으로 배치하고 있습니다. 나아가 다양한 도전을 통해 더 큰 성장을 이룰 수 있다는 철학을 기반으로 크루들이 내부 이동 프로그램을 통해 다양한 업무를 경험하고 성장할 수 있도록 독려하고 있습니다.

카카오페이 일하는 방식 3.0

카카오페이는 빠르게 변화하는 내·외부 상황에 발맞춰 구성원들의 일하는 방식을 개편하였습니다. 일하는 방식 재정비를 위해 개발·사업·디자인 등 다양한 직군의 임직원이 참여해 '페이로움TF'를 구성했습니다. 페이로움TF는 설문조사, 사내 인터뷰, 워크숍 등을 통해 수집한 크루의 의견을 반영하여 카카오페이만의 7가지 핵심 가치가 담긴 '일하는 방식 3.0'을 발표했습니다. 새로 정립된 '일하는 방식 3.0'이 내재화 될 수 있도록 다양한 프로그램을 운영하였으며, 크루가 서로 협력하며 행복하게 일할 수 있는 조직문화의 기반을 견고히 하였습니다.

카카오페이의 7가지 핵심 가치

- 사용자 중심
- 커뮤니케이션
- 도전·혁신
- 일중심·빠른실행
- 팀워크·시너지
- 건강한 문화
- 자율과 책임·전문성



크루 가치 증진

인재 채용 및 유지

크루 만족도 관리

카카오페이는 조직에 대한 크루의 만족도 및 몰입도를 확인하기 위해 카카오 그룹 차원에서 함께 조직 건강성 측정을 연 1회 수행하고 있습니다. 이를 통해 조직 건강성 구성 요소에 대한 크루 인식 수준을 파악하고 각 영역별 이슈 점검 및 개선 필요 사항을 도출하고 있습니다.

조직 건강성 측정

2023년 카카오페이는 전체 조직을 대상으로 건강성 측정을 실시하였습니다. 'Driver-Output' 관점에서 전략·목표, 리더십, 사람, 조직문화, 몰입(열의) 등 8가지 카테고리에서 측정하였으며, 이를 바탕으로 크루의 긍정적인 업무 경험, 개인 목표, 행복감, 몰입도 등을 파악하고 있습니다. 총 문항 수는 64개로, 전체 크루 중 61.5%가 참여하였습니다. 조사 결과 공통 문항에 대한 종합 긍정률은 65%로 전년 대비 5.8%p 증가하였습니다. 세부적으로 '조직문화'의 긍정 인식 비율은 70%, '몰입'의 긍정 인식 비율은 81%로 비교적 높은 평균 점수를 보였습니다.

건강성 측정 결과에 따른 개선 활동 추진

건강성 측정 결과는 보고서로 제작되어 조직 내 모든 크루에게 공유되었습니다. 이후 모든 실·클랜 리더가 측정 결과에 대해 심도있게 논의할 수 있는 세션을 마련하였으며, 조직 건강성 개선 방향성 및 과제를 도출할 수 있도록 지원하였습니다. 필요한 경우, 모든 크루가 리더와 1:1 코칭을 신청할 수 있도록 지원함으로써 변화 행동을 자연스럽게 유도하였습니다.

크루 직무 스트레스 측정

카카오페이는 근무 만족도에 높은 영향력을 미치는 직무 스트레스 수준을 점검하기 위해 전 크루 대상 직무 스트레스 측정을 시행했습니다. 2023년 6월 직무 스트레스 자가 진단 실시 결과 스트레스가 높게 측정된 크루에게는 사내 심리 상담 프로그램 등을 안내하였습니다.

크루 만족도 제고 프로그램

언박싱 데이

2022년부터 크루의 가족과 가까운 지인을 초대하여 카카오페이를 알아보고 경험해보는 시간인 '언박싱 데이'를 진행하고 있습니다. 2023년도 언박싱 데이는 '즐거움', '추억', '힐링', '특별함' 4가지 키워드 하에 '카카오페이에 대한 기대감을 가족 및 지인들과 함께 열어보는 선물 같은 시간'이라는 테마로 기획되었습니다. 약 3,000명이 넘는 크루와 가족들이 참여하였으며, 전체 만족도는 5점 만점에 4.9점을 기록하였습니다.



칭찬 프로그램 '최복동'

카카오페이는 함께 일하는 동료의 중요성을 인지하고 크루들의 사기를 독려하기 위해 협업 과정에서 '건강한 일하는 문화'를 선도한 크루를 추천하여 칭찬하는 '최복동(최고의 복지는 동료다)' 프로그램을 도입하여 분기별로 시행하고 있습니다. '최복동'은 크루가 추천하고 투표하여 선발하는 방식으로 진행되며 대상이 특정되지 않도록 익명 투표로 이뤄집니다. 2023년에는 200개가 넘는 사연들이 접수되었으며, 최종 선발된 5명의 '최복동'에게는 감사패가 담긴 '최복동 굿즈 패키지'를 시상하였습니다.



크루 가치 증진

크루 역량 개발

신규 크루 온보딩 프로그램

카카오페이는 신규 입사자가 빠르게 업무에 적응할 수 있도록 밀도 있는 온보딩 프로그램을 진행하고 있습니다. 입사 첫 주에는 위클리 온보딩 프로그램을 실시하여 기본적인 자산 세팅과 더불어 회사의 비전, 제도 및 생활에 대한 이해를 높일 수 있도록 지원합니다. 이후 매월 진행되는 먼슬리 온보딩을 통해 대표이사를 포함한 각 조직 리더들이 직접 카카오페이의 현재와 미래 비전을 공유하는 시간을 갖고 있습니다.

또한 '버디 제도' 를 함께 운영하여 전사 온보딩 프로그램에서 취급하기 어려운 회사생활 전반의 적응까지 지원하고 있습니다.

온보딩 프로그램 종료 이후에는 각 직군과 조직별 추가 온보딩 프로그램을 자율적으로 운영하고 있으며, 특히 기술 직군의 경우 월 단위로 업무 수행에 필요한 기술환경과 지식을 전달하는 세션을 진행하고 있습니다.

리더십 프로그램

그룹 러닝 프로그램

카카오페이에서는 매해 리더들에게 가장 적합한 리더십 트레이닝을 제공하기 위해 다양한 방식의 프로그램을 운영하고 있습니다.

2023년에는 불특정 다수의 리더를 대상으로 진행하는 강의 형태 리더십 교육을 벗어나 강의, 개별 코칭 및 그룹별 레슨런 공유를 유기적으로 결합한 '그룹러닝' 프로그램을 신규 도입하였습니다. 조직별로 추천 받은 팀장급 15인을 대상으로 약 4개월 동안 진행하였으며 10점 만점에 8.7점이라는 높은 만족도를 기록하였습니다.

리더십 인사이트 세미나

카카오페이는 본사 및 자회사 리더들을 대상으로 연사 초청 프로그램인 '리더십 인사이트 세미나'를 분기별로 진행하고 있으며 이를 통해 리더십에 대해 고민하고 새로운 지식과 경험을 쌓을 수 있도록 지원하고 있습니다. 매 회차 평균 70~80명의 리더가 세미나에 참여하고 있으며, 인사이트 습득과 더불어 리더 간 네트워킹도 활발하게 이루어지고 있습니다.

크루 공통 교육

빠르게 변화하는 환경 속에서 크루들이 트렌드를 놓치지 않고 업무 역량을 강화할 수 있도록 경제, 사회, 기술, 문화 등 다양한 분야의 전문가를 초빙하는 '페이톡' 프로그램을 운영하고 있습니다. 또한, 공통교육 외에도 각 직군 별 더 세분화된 교육 니즈를 충족하기 위해 맞춤형 교육을 적극적으로 지원하고 있습니다. 특히 기술 직군의 경우 개발자 버전의 '페이톡'인 '테크톡'을 운영하면서 다양한 지식과 경험을 공유하고 있습니다.

팀빌딩 세션

카카오페이는 조직 간 협업, 소통 및 이해 증진을 통한 업무 효율성 향상을 위해 팀빌딩 세션을 진행합니다. 'E-DISC 이해하기', '레고를 활용한 블록버스터:크루들의 브릭 전쟁', '일하는 방식 캠프 Let's talk' 총 3개의 세션을 자체 개발하였으며, 2023년에는 82번의 세션을 진행하였습니다. 총 1,165명의 크루가 자발적으로 신청 및 참여하였으며, 4.9점(5.0만점)으로 높은 만족도를 보였습니다.

팀빌딩 세션

E-DISC 이해하기	<ul style="list-style-type: none">개인의 성격/행동유형을 진단하는 Extended DISC 진단틀을 통해 자신과 동료를 이해하고 다양한 조직활동에 적용할 수 있는 팀빌딩 프로그램크루들의 성향과 커뮤니케이션 스타일, 스트레스 원인 등을 알아보고 이해를 돕는 시간
레고를 활용한 블록버스터 : 크루들의 브릭 전쟁	<ul style="list-style-type: none">레고를 조립하는 과정을 통해 전략의 중요성과 역할의 분담, 커뮤니케이션 방식의 중요성을 이해하는 시간
일하는 방식 캠프	<ul style="list-style-type: none">카카오페이 일하는 방식 3.0을 이해하고, 실제 성공사례를 알아보며 본인의 업무와 연결시켜 보는 시간

크루 가치 증진

크루 역량 개발

기술 직군 대상 역량 개발

기술 노하우와 경험을 공유하는 Tech Log
카카오페이의 기술 블로그인 'Tech Log'를 통해 기술 직군의 성장을 지원하고 있습니다. Tech Log에서 카카오페이의 기술 및 개발 문화와 카카오페이증권의 콘텐츠 또한 확인할 수 있습니다. 2023년에는 총 43명의 기술 직군 크루들이 Tech Log 기고자로 참여하여 서비스 개발 과정에서 활용되는 기술 노하우와 경험을 공유하였습니다. 특히 2023년 8월부터는 콘텐츠 품질 향상을 위해 리뷰어를 모집하여 운영하고 있으며, 총 28명의 리뷰어가 참여하고 있습니다.
2022년 오픈 이후 2023년 12월 기준 누적 방문자 수 약 18만 명을 기록하였으며, 2023년 월평균 방문자 수는 전년 대비 127% 증가한 약 1만 2천 명에 달합니다. 카카오페이는 앞으로도 지속적으로 Tech Log를 운영하여 개발 문화 생태계 조성에 기여하고자 합니다.

[카카오페이 기술 블로그](#)

크루가프 카카오페이 개발자 페스티벌
카카오페이는 반기별 개발자 페스티벌을 진행하고 있습니다. 2023년 7월에 진행한 개발자 페스티벌에는 총 368명의 기술 직군이 참여하였으며, 해당 행사에서 기술 조직의 상반기 회고 및 플랫폼 안정화를 위한 중장기 계획을 공유했습니다. 또한, 6개 조직별로 '데이터 드리븐하게 일하기', '새로운 기술 시도', '이슈 찾고 해결하기' 등의 모범 사례를 공유하는 시간을 가졌습니다. 이를 통해 카카오페이는 크루 간 성장을 도모하는 건강한 개발 문화를 만들어가고 있습니다. 2024년 3월 기술협의체에서는 2023년도의 기술을 회고하고 2024년의 기술 방향을 크루와 함께 계획하는 시간을 가졌습니다.

기술 특허 장려
카카오페이는 기술 특허 장려 제도를 통해 크루의 자기주도적 기술 역량 개발과 창의적인 업무 수행을 도모하고 있습니다. 특허 출원 시 100만 원, 등록 시 추가 100만 원을 보상으로 지급하여 크루의 특허 출원을 적극 장려하고 기술 직군 크루의 역량 성장을 지원하고 있습니다. 그 결과, 2022년 특허 출원 2건, 특허 등록 5건 등 총 7건이 진행된 것에 이어 2023년에도 출원 9건, 등록 1건 등 총 10건이 진행되는 등 기술 특허를 꾸준히 장려한 결과 제도의 효과성이 입증되었습니다.

하우스키프데이
하우스키프데이를 통해 크루들이 밀린 업무를 수행할 수 있는 공식적인 시간을 보장해주고 있습니다. 월 1회 정기적으로 운영하고 있으며 업무 방식의 개선, 문서 정리, 업무 도구 적용, 코드 정리 등 다양한 업무들을 고민하고 실행하는 하루를 만들어가고 있습니다. 기술 직군에서 처음 시작된 하우스키프데이는 현재 모든 직군으로 범위를 확대하였으며 2023년에는 총 370명의 크루가 자발적으로 참여하였습니다.

테크북
카카오페이는 기술 공유를 통한 기술직군의 성장을 목표로 테크북을 운영하고 있습니다. 카카오페이 테크북은 기술 직군의 업무 목표, 개발팀 전체 조직도, 서비스 및 플랫폼에 대한 설명을 포함하는 기술 공통 자료입니다. 크루들이 최신 변동 사항을 상시 파악할 수 있도록 월 2-3회 수시로 업데이트하고 있습니다. 테크북을 통해 크루는 협업 시 참고해야 할 정보와 기술 조직의 방향성을 확인할 수 있으며, 특히 신규 입사자가 참고할 수 있는 기술 온보딩 문서로 활용하고 있습니다. 2023년 월 평균 344명이 방문했으며, 평균 페이지 뷰 수는 2,717페이지로 높은 성과를 보이고 있습니다.

카카오페이 테크북 주요 내용

- 기술 직군의 업무 목표
- 서비스 개발 시 필수 고려 정책
- 서비스 개발팀에 제공해야 할 기반 기술 정보
- 타 직군과의 협업 시 업무 요청하는 방법
- 각종 S/W 플랫폼
- 기술 공유 및 교육 내용
- 업무 도구
- 기술 기여 활동

비즈니스 직군 역량 강화 프로그램

카카오페이의 마케팅을 담당하는 비즈니스 직군에게 공통적으로 사업구조 이해, 데이터 기반 사고, 의사소통 능력, IT기반 업무능력, 사업환경 이해, 위기 및 리스크 대응이라는 6개의 주요 역량이 요구됩니다. 카카오페이는 해당 역량 강화를 위한 교육 프로그램을 매년 운영하고 있습니다. 2023년에는 비즈니스 직군에게 가장 필요로 하는 교육을 제공하기 위해 크루를 대상으로 설문조사를 진행하였으며, 조사 결과를 반영하여 약 50%의 크루가 가장 필요한 교육으로 선택한 데이터기반 사고 역량 강화 프로그램을 진행하였습니다. 데이터기반 사고 역량 강화 코스는 총 3회에 걸쳐서 진행되었으며, 카카오페이의 주요 사업인 결제와 금융에 대한 데이터 추출 및 분석 방법과 전사 마케팅에 대한 데이터 분석을 주제로 실시했습니다. 총 80명의 크루가 참여하였으며, 교육 이후 만족도 조사 등을 통해 관련 역량을 실제 업무 시 적용하고 있다는 긍정적인 피드백을 확인하였습니다. 2024년에도 카카오페이 비즈니스 직군의 역량 강화를 위한 교육을 지속할 예정이며, 각 크루의 니즈에 맞춰 운영할 계획입니다.

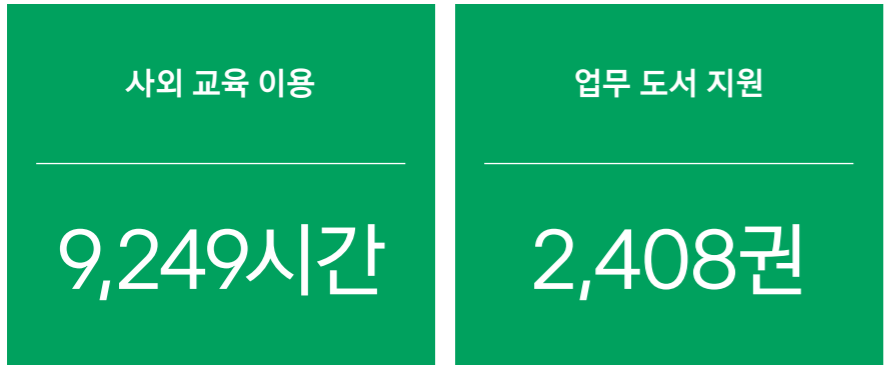
크루 가치 증진

크루 역량 개발

성장 지원 제도

카카오페이는 자발적이고 자율적인 성장을 독려하며 크루 개개인이 학습 방식과 프로그램을 직접 선택할 수 있도록 지원합니다. 크루는 업무 수행에 긍정적인 도움을 줄 수 있을 것으로 판단되는 외부 강의 프로그램, 컨퍼런스, 구독 콘텐츠 등을 자율적으로 선택하여 신청할 수 있습니다. 특히 비용 제한을 두지 않는 등 크루의 성장과 도전을 적극 지지하고 있으며, 그 결과로 2023년 한 해에만 518명의 크루가 9,249시간의 사외 교육을 이수하였습니다. 또한 크루의 성장을 위한 업무 도서 이용도 적극적으로 지원하고 있으며, 업무에 필요한 도서를 신청 받아 제공합니다. 많은 크루들이 업무 도서 지원 제도를 활용하고 있으며 2023년 2,036명의 크루가 2,408권의 도서를 신청하였습니다. 자회사인 페이먼트도 업무 도서 및 세미나 참여 활동 등을 비용제한 없이 지원하고 있으며, 개발팀 대상으로 사내 스터디를 운영하고 있습니다.

성장 지원 제도 운영 성과



평가 및 보상 체계

카카오페이는 모든 크루의 성장 및 역량을 제고하기 위해 공정한 평가 및 보상 체계를 운영합니다. 당해년도 일정 기간 이상 근무한 정규직 크루를 대상으로 연 1회 크루 평가를 진행하고 있으며, 이외에도 정기 목표 점검 및 수시 성과 점검 피드백을 실시하여 리더와 크루가 지속적으로 성과와 목표에 대해 소통할 수 있도록 합니다.

조직 평가

조직 평가는 각 조직별로 수립된 KPI의 달성 수준과 실제 실적을 기반으로 진행됩니다. KPI별 달성 실적 및 조직 간 상호 의견을 바탕으로 대표이사가 최종 평가 결과를 확정합니다.

크루 평가

크루 평가는 성과 평가와 역량 평가로 구성됩니다. 성과 평가는 한 해 동안의 KPI 달성 수준 및 핵심 성과에 대해 평가하며, 연초 수립한 KPI에 대한 주기적인 중간 리뷰 결과 및 연말 기준의 종합 결과를 바탕으로 최종 평가합니다.

역량 평가는 크루의 기대 역할, 기대 역량 수준 대비 실제 업무에서의 역량 발휘 정도 및 성장 수준을 평가합니다. 평가 결과는 조직별 평가자가 단계별로 평가 의견 및 등급을 부여하고 있습니다. 특히 조직 평가 단계 완료 후 전반적인 평가 결과에 대해 전사적인 관점에서 조직 최상위 리더, 직군 총괄리더 및 대표이사가 적정성을 검토하는 캘리브레이션 세션을 통해 조직별 편차 등에 대해 조율한 후 평가등급을 확정하여 크루에게 공개하고 있습니다. 성과 평가 결과는 인센티브 지급률에, 역량 평가 결과는 연봉 인상률에 반영하여 성과에 대한 적절한 보상을 제공하고 있습니다.

크루 가치 증진

크루 안전과 건강

안전보건 경영방침

카카오페이는 크루 및 종사자의 안전과 보건을 최우선 가치로 고려하며 경영방침 및 추진계획을 매년 검토, 개선하고 있습니다. 안전보건 경영방침을 바탕으로 크루 및 종사자의 생명 보호와 쾌적한 일터를 유지하기 위해 노력하고 있으며, 특히 유해하거나 위험한 요소들을 식별 및 개선하고 모든 공급자와 계약자가 안전보건 방침을 준수하는 안전보건 문화를 정착시키기 위해 노력하고 있습니다.

또한 산업안전관계법령에 의거하여 회사의 사업장에 근무하는 크루 및 종사자에 대해 적용하는 안전보건관리규정을 운영하고 있습니다. 해당 규정에는 안전 및 보건에 관한 관리조직, 안전사고 예방과 조치 및 재발방지에 관련된 내용 등이 포함되어 있습니다.

카카오페이 안전보건 경영방침

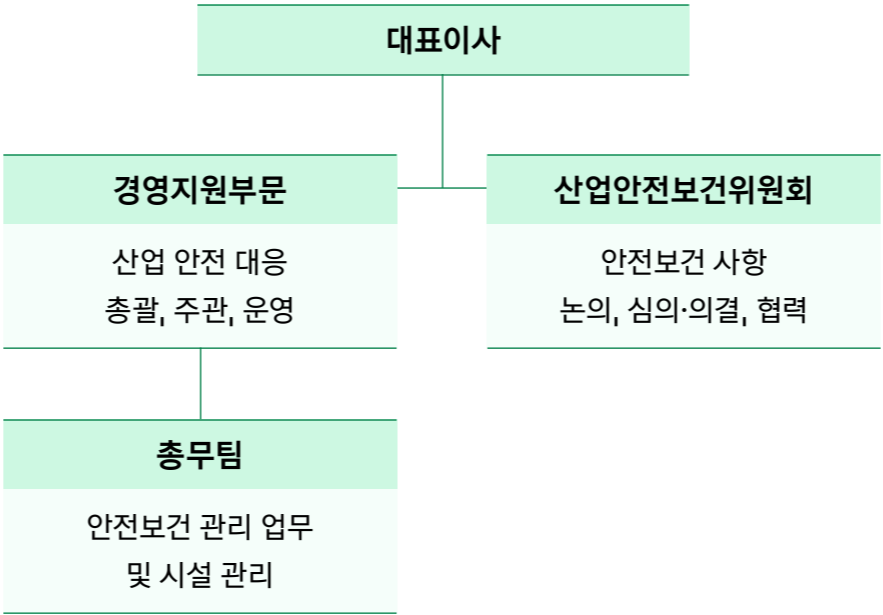
- 카카오페이는 안전보건 경영을 지속적으로 발전시켜 나갑니다.
- 카카오페이는 안전하고 쾌적한 근무환경을 조성하기 위해 노력합니다.
- 카카오페이는 안전보건 관련 법령 및 규정을 준수합니다.
- 카카오페이는 대내외 안전문화의식의 고취를 위해 노력합니다.

안전보건 경영방침

안전보건 관리 체계

카카오페이는 모든 크루의 안전한 근무환경을 보장하기 위해 안전보건 관리 체계를 구축하여 운영하고 있습니다. 안전보건 관련 최고 의사결정기구인 이사회는 매년 안전보건에 관한 계획 및 경영방침을 승인합니다. 경영지원부문에서 산업안전보건 관리 업무를 총괄하고 있으며, 경영지원부문 산하 총무팀은 모든 안전보건 관리 업무 및 시설을 관리합니다. 또한, 산업안전보건법에 따라 노사 각 3인으로 구성된 산업안전보건위원회를 운영하고 있으며, 분기별로 업무환경 점검, 건강검진 등 크루의 안전보건 관련 사항에 대해 논의합니다.

안전보건 관리 체계



안전보건 교육 및 훈련

카카오페이는 안전한 문화의 생활화를 위해 안전보건 관련 교육 및 훈련을 제공하고 있습니다. 먼저, 크루 접근이 많은 사옥 내 제세동기 2개를 비치해 두었으며, 긴급 상황 발생 시 크루들의 신속하고 적절한 대응을 지원하기 위해 사내 게시판을 통해 제세동기 위치 및 사용법을 안내하고 있습니다. 또한 2024년 하반기에는 오피스 비상상황 발생 시 크루들이 신속하게 대피할 수 있도록 화재 대피훈련을 계획하고 있습니다.

안전보건 사고 발생 대응 체계

카카오페이는 안전보건 경영방침에 의거하여 임직원 및 관계사를 위한 안전한 근무환경 조성을 위한 사고 발생 대응 체계를 구축하였습니다. 사고 발생 즉시 작업 중지, 응급구호, 위험요인 제거 등의 대응조치를 취하고 있습니다. 또한, 사내 간호사와 즉시 연결 가능한 핫라인을 마련하였으며 이를 통해 전문적인 초기 대응을 실시합니다. 안전보건 담당부서는 사고 발생 시 신속히 임원 등에게 보고하고 필요한 조치를 취합니다. 이후 사고 발생 원인을 조사하여 재발방지 대책을 수립하고 최고경영자에게 관련 사안을 보고하는 프로세스를 마련하고 있습니다.

크루 가치 증진

크루 안전과 건강

크루 건강 관리

카카오페이는 크루들의 건강을 증진하기 위해 다양한 건강 지원 제도를 제공하고 있습니다.

크루 마음케어

EAP¹⁾ 심리 상담 제도 '크루 마음케어'를 도입하여 크루의 직무 스트레스, 대인 관계 등 복합적 요인으로 인한 스트레스 관리를 지원합니다.

특의보감

업무 중 크루에게 발생할 수 있는 다양한 응급 상황에 신속하게 대처할 수 있도록 특의보감(양호실)을 운영합니다. 특의보감에는 일반의약품이 구비되어 있으며 전문 보건관리자가 상주하고 있습니다. 상처 드레싱 등 응급 치료뿐만 아니라 비만·금연 등 건강 관리 프로그램 또한 지원하고 있습니다.

안마실

크루들의 편안한 휴식을 보장하기 위해 사옥 각 층 내 안마의자를 마련하였으며, 국가공인 안마사 자격증을 취득한 시각 장애인 안마사가 상주하여 안마 및 지압 서비스를 무료로 제공하고 있습니다.

긴급 상황 대응

기상악화, 천재지변, 감염병 등 임직원의 안전이 우려되는 상황의 발생을 대비하여 신속한 상황 대응 프로토콜을 구축하여 운영하고 있습니다.

크루를 위한 다양한 복지제도

카카오페이를 비롯한 주요 자회사는 크루의 복리후생 증진을 위한 지원 제도를 운영하고 있습니다. 복지제도는 파견직, 인턴, 어시스턴트 등 일부 기간제 근로자를 포함한 모든 크루에게 적용됩니다.

크루 복지제도 운영 현황

카카오페이	카카오페이증권
<ul style="list-style-type: none">• 3억 원 한도의 주택 구입 및 전세자금대출 이자 지원 제도• 정규직, 계약직 등 크루 대상 복지 포인트 지급• 단체보험 및 경조사비 지원• 유연근무제 시행	<ul style="list-style-type: none">• 크루 직계가족의 보장성 보험, 실손 의료비 지원• 경조비 및 휴가 지원• 카카오페이 복지 포인트 도입• 복지포인트를 통한 해외주식 종목 선정 및 선물하기 지원
KP보험서비스	카카오페이손해보험
<ul style="list-style-type: none">• 카카오페이 복지 포인트 지급• 카카오 계열사 건강검진 패키지 지원• 안심 휴가 지원• 사내 식당 비용 지원	<ul style="list-style-type: none">• 크루 직계가족의 보장성 보험, 실손 의료비 지원• 복지 지원금 (카카오페이포인트 지급)• 대출이자 지원 제도• 유연근무제(선택적 근로시간제 도입)

1) Employee Assistance Program, 일과 삶의 불균형을 해소하고 업무 만족도를 높일 수 있도록 지원하는 전문 상담 서비스

사용자 경험 향상

금융소비자보호

금융소비자보호 정책

카카오페이는 모두가 마음 놓고 금융할 수 있는 서비스를 제공하고 사용자들로부터 신뢰를 확보하기 위해 노력합니다. 카카오페이 및 자회사는 금융소비자보호 규정을 수립하여 운영하고 있으며, 내부통제 점검 가이드를 제정하는 등 지속적으로 금융소비자를 보호하기 위해 금융소비자보호 체계를 강화하고 있습니다.

카카오페이 소비자보호현장

- 카카오페이는
- 금융소비자의 권익을 가장 먼저 실천하겠습니다.
 - 금융소비자의 자산을 안전하게 보호하겠습니다.
 - 서비스와 상품 정보를 명확하고 투명하게 제공할 것입니다.
 - 금융소비자의 의견을 적극적으로 반영하겠습니다.
 - 금융소비자 분쟁을 공정하고 신속하게 처리하겠습니다.

☞ 카카오페이 소비자보호현장

금융소비자보호 체계

카카오페이는 서비스를 이용하는 모든 사용자를 보호하기 위해 금융소비자보호 체계를 구축하여 운영하고 있습니다.

금융소비자보호 전담 조직

카카오페이는 대표이사 직속의 독립적인 전담기구로 금융소비자보호실을 설치하여 운영하고 있으며, 소비자보호 총괄책임자(CCO, Chief Consumer Officer)를 선임하여 금융소비자보호 업무를 총괄하도록 하고 있습니다. CCO 산하에는 금융소비자보호팀을 설치하여 금융소비자보호를 위한 소비자보호 내부통제 정책을 운영하고 있습니다. 또한 금융소비자 불만 예방 및 민원전담자를 통한 신속한 사후 구제를 통해 금융소비자보호 활동을 진행합니다.

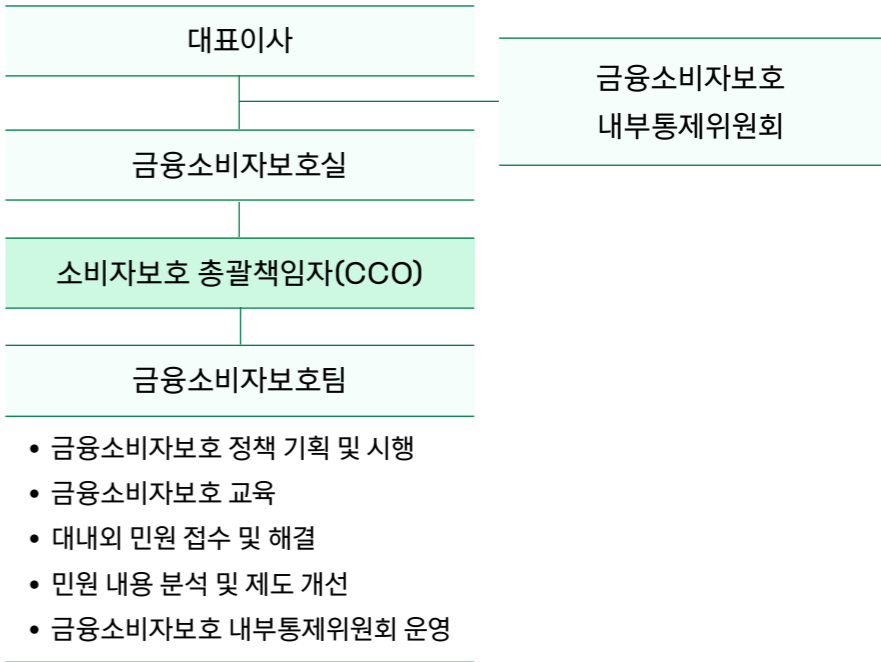
카카오페이증권의 경우, 소비자보호 총괄책임자와 소비자보호 담당부서를 대표이사 직할로 편제하여 업무 추진의 독립성을 확보하고, 대표이사 중심의 전사적 협의 체계를 구축하여 운영합니다. 카카오페이손해보험 또한 대표이사 직속의 소비자보호 총괄책임자를 지정하여 소비자 권익 보호에 주력하고 있습니다.

금융소비자보호 내부통제위원회

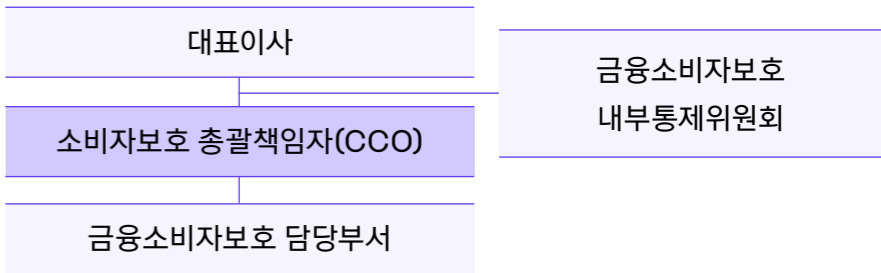
카카오페이는 대표이사를 의장으로 하여 금융소비자보호 내부통제위원회를 설치 및 운영하고 있습니다. 반기 1회 운영되는 내부통제위원회는 소비자 권익 보호 관련 의사결정 기구 역할을 수행하며 소비자보호 정책 방향을 결정하고 그 결과를 이사회에 보고합니다. 2023년에는 중점 추진 항목으로 금융소비자보호 크루 성과평가 제도 운영안을 결의하였습니다.

금융소비자보호 추진 조직

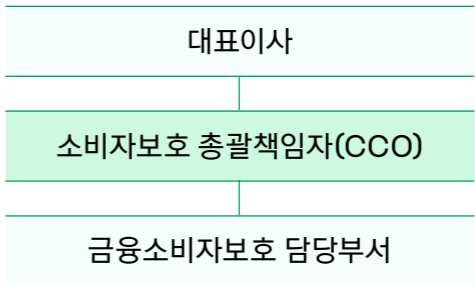
카카오페이



카카오페이증권



카카오페이손해보험



사용자 경험 향상

금융소비자보호

금융소비자보호 내부통제 강화

카카오페이는 소비자 불공정 예방, 서비스 안전, 소비자 접근성 및 만족도 제고 등 소비자보호 내부통제의 적정 운영을 위해 소비자보호 체계를 고도화하고 있습니다. 금융소비자보호팀은 소비자보호 내부통제 점검 가이드를 마련하였으며, 금융소비자보호 모니터링을 효율화하기 위해 소비자보호 실태 평가(107개 항목), 소비자보호 내부통제(31개 항목) 및 전자금융거래 안전성(17개 항목) 점검 항목을 보다 체계화하였습니다.

금융소비자보호 실태평가 자율 진단

카카오페이는 금융소비자보호 체계 전반의 수준 향상을 위해 금융감독원에서 실시하는 소비자보호 실태평가 운영 항목에 대한 자율점검을 연 1회 실시합니다. 금융감독원에서 수행하는 실태평가는 소비자보호 전담 조직, 상품 개발 및 판매 관련 소비자보호 체계, 민원 관리 시스템 등 금융소비자보호 관련 내부통제 체계의 운영 실태를 중점적으로 점검합니다. 카카오페이는 이러한 운영 항목에 대한 자율 진단을 통해 소비자 권익 보호 관련 위험 요인을 선제적으로 파악하고 위험 관리 및 완화 조치를 이행하고 있습니다. 진단 결과는 이사회, 대표이사 및 금융소비자보호 내부통제위원회에 보고됩니다. 또한 금융 취약계층 보호 강화를 위한 서비스 운영 및 사용자 민원 접수 편의성을 위한 전자민원 창구 마련 등 자율 점검을 통해 도출된 개선 활동을 적극적으로 추진하고 있습니다.

금융소비자보호 사전 협의제도

카카오페이는 서비스 개발 및 이벤트 시행 전 단계에서부터 선제적으로 금융소비자를 보호하기 위해 금융소비자보호 사전 협의제도를 운영하고 있습니다. 서비스 및 상품의 기획 단계에서부터 소비자보호 관점에서 발생 가능한 리스크를 검토하며, 개선사항을 도출 및 반영하는 활동을 진행합니다. 카카오페이증권은 상품 라이프사이클 전반에 걸친 소비자보호를 위해 상품 개발 시 소비자보호 총괄 책임자가 참여하는 리테일상품선정협의회를 진행하고 있으며, 상품 개발 준칙에 따라 상품 개발 체크리스트, 약관 및 상품 설명서 체크리스트, 상품 판매 체크리스트를 만들어 점검하고 있습니다. 카카오페이손해보험은 소비자보호와 민원 사전 예방을 위해 전사적인 사전 협의를 실시하고 있습니다. 특히 상품 판매 및 마케팅 담당부서에서는 신상품 관련 정책 수립 시 소비자 권익 침해 요인을 점검하고 상품 안내자료, 광고 및 이벤트 자료 심의에 참여하여 소비자와 관련한 사항에 대해 협의합니다. 또한 별도의 판매 체크리스트를 운영하여 상품 판매 후 최초 판매일로부터 6개월이 경과한 시점에 금융소비자의 관점에서 신상품에 금융소비자에게 불리한 사항은 없는지 확인하기 위한 점검을 실시하고, 그 점검결과를 소비자보호 담당부서에 공유하고 있습니다. 점검 결과로 확인된 미흡 및 불만 사항에 대해서는 관련 의견을 적극 반영하여 보험 상품 약관을 개선하고 있습니다.

카카오페이 금융소비자보호 관점 서비스 개발 프로세스

- 1

서비스·상품 개발 및 기획
- 2

내용·영향도 검토
 - 소비자보호 사전 협의체
 민원예방 및 소비자보호 관점 사전 검토
 - 서비스/상품 검토 협의체
 법무, 준법, 개인정보 등 각 부서 관점의 리스크 검토
- 3

서비스 개발
- 4

모니터링

카카오페이증권 상품 개발 프로세스

- 1

기획
 - 금융소비자의 니즈 및 금융 시장 트렌드에 대한 분석
 - 민원 결과 및 고객의 소리(VOC) 등을 통한 요청 반영
 - 관련 법령 확인 및 리스크 분석
- 2

개발
 - 금융소비자보호 담당부서와 사전협의
 - 상품 판매 프로세스 점검 등 체크리스트를 통한 점검
 - 설명서 약관 등에 대한 검토
 - 투자 광고 사전 심사 등 마케팅 준비
- 3

사후 관리
 - 적합 금융상품 여부 확인 및 점검
 - 금융 상품 및 서비스 관련 발생 민원 모니터링 및 개선
 - 금융소비자 피해 예방 및 피해 구제

사용자 경험 향상

금융소비자보호

금융소비자 권익 보호를 위한 크루 역량 강화

금융소비자보호를 위한 카카오페이 크루 서약서

카카오페이의 모든 크루는 누구에게나 이로운 금융서비스를 만들 것을 약속합니다. 금융소비자보호 헌장을 기반으로 '카카오페이 일하는 방식 3.0'에 따라 크루가 지켜야 할 7가지 다짐을 제작하였으며, 7가지 다짐에 대한 크루의 실천 서약 활동을 진행했습니다. 실천 서약은 전사 금융소비자보호 온라인 교육 시 진행되었으며, 연 1회 정기 온라인 교육 활동 과정에 포함하였습니다.

크루 대상 금융소비자보호 교육

카카오페이는 크루의 금융소비자보호에 대한 공감대 형성과 관련 역량 제고를 위한 다양한 교육을 기획 및 시행하고 있습니다. 2023년에는 카카오페이 금융서비스에 맞춘 '카카오페이크루 필수 지침! 금융 소비자보호 교육' 프로그램을 제작하였습니다. 이는 카카오페이 크루가 금융소비자보호법에 기반한 페이 금융서비스를 이해하고 소비자보호 내부통제 항목을 숙지하고 이행할 수 있도록 가이드를 제공하기 위해 마련한 교육 프로그램입니다. 교육 이수 전 모든 크루로 하여금 '금융소비자보호를 위한 서약서'를 제출하도록 하여 금융소비자의 권익 향상, 신뢰 가능한 상품 및 서비스 제공 등을 통해 금융소비자보호 실천을 독려하였습니다. 또한 소비자보호 포상제도를 운영하여 금융소비자보호에 대한 중요성을 강조하고 효과적인 역량 강화를 유도하였습니다. 2023년 소비자보호 포상제도 운영 결과 소비자보호 우수 활동(9명), 소비자보호 우수 제도개선(4명), 소비자보호 업무 우수(5명) 유형별로 선정된 크루에게 포상금을 지급하였습니다. 나아가 직접 소비자를 응대하는 고객센터 크루를 대상으로 민원 예방 교육을 제공하여 담당자의 소비자보호 인식을 강화했습니다. 특히 2023년에는 전년도 민원 현황, 민원 접수 프로세스와 주요 민원 사례에 대해 안내하였습니다.

금융소비자보호 성과평가 반영

금융소비자보호에 대한 성과를 크루의 성과평가에 반영하여 크루가 유기적으로 맡은 업무와 소비자 보호를 연계하고, 관련 역량을 강화할 수 있도록 유도하고 있습니다. 금융소비자보호 의식 강화 노력을 위해 소비자보호 교육 이수율을 부서 평가에 반영하였으며, 특히 금융상품·서비스 운영 조직의 경우 소비자보호 사전협의 이행 여부, 제도 개선 프로세스 이행 여부, 민원 발생 건수를 성과 지표에 포함시켜 금융상품·서비스 수립 및 운영 과정에서 소비자보호 인식을 제고하고 있습니다. 2024년 상반기에는 소비자보호 성과평가제도를 강화하였습니다. 평가 항목에 소비자보호 사전협의 외 광고심의 항목을 추가하였으며, 민원 발생평가에 있어 귀책 부서에 책임을 부여하도록 평가 방식을 강화하였습니다. 또한 소비자보호 교육 이수 강화를 위해 부서별 교육 이수율에 따른 감점 폭을 확대 운영할 예정입니다.

사용자 접점 향상 활동

꼬꼬민(꼬리에 꼬리를 무는 민원 이야기)

꼬꼬민은 카카오페이에 접수된 민원 사례들 중 제도개선이 필요한 사례를 선정하여 전체 크루에게 공유하는 교육 프로그램입니다. 꼬꼬민을 통해 크루가 사용자의 목소리를 듣고 사용자의 불편 사항에 직접 공감할 수 있는 기회를 제공하며, 다양한 업무를 수행하는 크루와 함께 사용자를 위한 서비스 개선 방법에 대해 고민하고 있습니다. 2023년 상반기에는 정책 변경 고지 없이 사용이 불가했던 서비스에 대한 불만 사례를, 하반기에는 카카오페이 서비스에 대한 사용자의 칭찬 이야기를 공유하였습니다. 카카오페이는 지속적으로 더 많은 크루들이 소비자보호 활동에 참여할 수 있는 다양한 활동을 운영하고자 합니다.

소확행 Day(소비자의 확실한 행복을 만드는 날)

소비자 권리와 소비자보호 인식을 높이기 위해 국가에서 법정 기념일로 운영하는 '소비자의 날'을 응용하여 카카오페이만의 '소비자의 날'인 소확행 Day를 지정하여 운영하고 있습니다. 해당일에는 소비자보호 관련 각종 주제를 공유하거나, 소비자보호 마인드 함양을 위한 다양한 방식의 교육 및 소비자보호 체험 활동을 진행합니다. 2023년에는 소비자보호 내부통제 항목에 해당하는 금융소비자보호 제도 개선 및 광고심의 운영 절차 교육을 진행하였으며, 크루가 참여할 수 있는 소비자보호 제도개선 공모전을 개최하였습니다.

사용자 참여형 금융교육 실시

카카오페이는 공식 블로그 및 SNS를 활용하여 사용자 대상 전자통신금융사기 피해예방 교육을 진행하였습니다. SNS를 통해서 사용자가 흔히 접할 수 있는 금융 사기의 사례와 예방 방법에 대해 알기 쉽게 안내하고 있습니다. 또한 체험형 형식으로 교육 콘텐츠를 기획하여 금융거래에서 발생가능한 사기 피해에 대해 카카오페이에서 어떤 활동을 진행하고 있는지 체험을 통해 직접 경험할 수 있도록 하였습니다.



사용자 경험 향상

금융소비자보호

금융사기 예방

카카오페이는 누구나 마음 놓고 이용할 수 있는 금융 서비스를 제공하기 위해 다양한 방면으로 사용자 보호 조치를 강화하고 있습니다. 악성앱 사용, 보이스 피싱, 계좌 지킴이 등 다양한 금융 범죄가 발생할 가능성을 초기에 차단하기 위해 노력합니다. 또한 금융 범죄 발생 예방을 위해 피해 예방법과 대처 방법을 공유하는 캠페인을 운영하고 있습니다.

금융 사기 예방 활동

악성앱 탐지 솔루션	<ul style="list-style-type: none">• 앱 실행 시 악성코드 설치 여부를 탐지하여 사용자에게 악성앱 목록 표시• 관련 앱 삭제할 수 있는 기능 제공
보이스 피싱 알림 팝업	<ul style="list-style-type: none">• 고위험 거래 및 전화 통화 중 거래 시도 시 보이스 피싱 주의 메시지 안내를 통해 사용자에게 관련 위험성 안내 및 거래 중단 유도
사기 이력 탐지기	<ul style="list-style-type: none">• 사용자가 송금 과정에서 상대 계좌의 안정성 여부 확인• 사기 계좌 의심 경우 위험 메시지 통해 안전한 거래 보장
계좌 지킴이 서비스	<ul style="list-style-type: none">• 사용자 본인 또는 거래 상대방의 계좌번호 등이 사기 피해 사례로 등록되어 있는지 조회 가능
전기통신금융사기 피해예방 캠페인	<ul style="list-style-type: none">• 알림톡 & 앱푸시, 페이로운소식지를 통해 전기통신금융사기 피해 예방 및 대처방법 발송

블랙리스트 모니터링

카카오페이증권은 중고사기 등 불법 행위에 연루된 계좌에 대한 모니터링을 진행하고 있습니다. 불법행위에 이용된 것으로 의심되는 계좌 또는 거래 내역이 확인이 될 경우 구체적인 거래 목적에 대한 답변과 증빙자료 제출을 요청하는 등 세심한 주의를 기울임으로써 계좌가 범죄행위에 이용될 위험을 감소시킵니다. 위 과정에서는 필요시 해당 계좌에 대한 거래를 차단합니다.

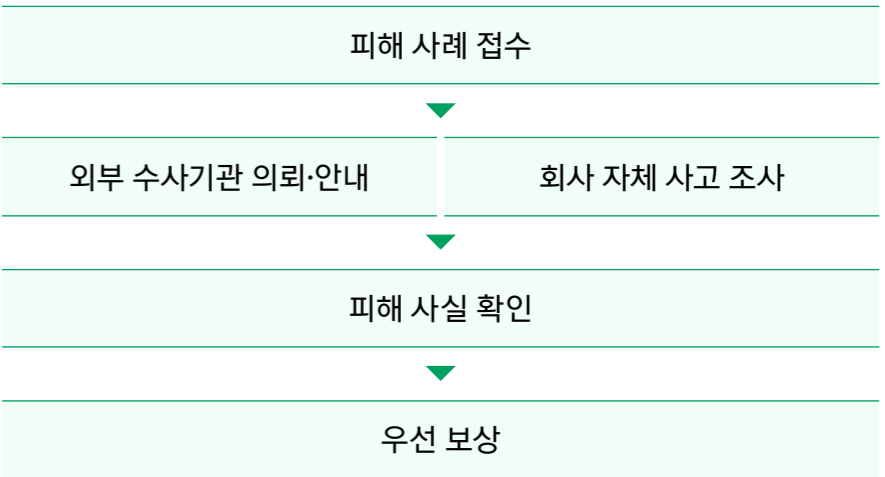
보이스 피싱 피해 접수 및 후속 조치

카카오페이 및 주요 자회사는 사용자의 피해가 발생했을 경우 고객 피해를 최소화하기 위해 피해 접수 채널을 운영하고 있습니다.

회사	접수 방법	후속 조치
카카오페이	<ul style="list-style-type: none">• 금융안심센터 이용자 유선 접수	<ul style="list-style-type: none">• 계정에 대한 즉각적인 보호조치 및 추가 피해 예방을 위한 조치 사항 안내
	<ul style="list-style-type: none">• 금융안심센터 홈페이지 내 도용 신고 메뉴 접수• 고객센터 메뉴 내 분실·도용·구매 분쟁 신고 메뉴로 접수	<ul style="list-style-type: none">• 접수 내용 확인 후 처리 방안 안내 및 추가 피해 예방을 위한 조치 사항 안내
카카오페이 증권	<ul style="list-style-type: none">• 이용자가 고객센터로 피해 사실 유선 신고• 이용자가 고객센터로 이메일 접수	<ul style="list-style-type: none">• 거래 내역 확인 후 지급 정지 조치• 피해금이 타금융회사로 이전됐을 경우, 타금융회사에 지급 정지 요청
카카오페이 손해보험	<ul style="list-style-type: none">• 이용자 고객센터 문의• 챗봇 상담	<ul style="list-style-type: none">• 추가 피해 방지를 위한 후속 조치 방안 안내

보이스피싱 선보상 프로그램

카카오페이는 보이스피싱이 피해가 발생할 경우, 이전 사례에 대해 과실 여부 등을 고려하여 일정 규모 피해에 대해서 선 보상을 진행하고 있습니다. 카카오페이는 피해자의 중대한 과실 없이 보이스피싱, 도난/분실, 명의 도용 등의 사고가 발생한 경우 일정 조건을 충족한 사고들에 대해 선보상을 진행하여 실질적인 피해자 구제를 도모하고 있습니다.



사용자 불만 처리 절차

카카오페이 및 주요 자회사는 홈페이지 내 소비자보호포털을 통해 민원 접수 프로세스를 공개하고 있습니다. 또한 전자민원창구, 전화, 이메일, 홈페이지, 팩스 등의 다양한 접수 채널을 활용하여 민원 상담 및 처리를 진행하고 있습니다. 접수된 민원에 대해서는 절차에 따라 고객 불만 접수와 처리, 사후 관리가 진행됩니다. 카카오페이 금융소비자보호팀은 사용자의 소리를 신속하고 원활하게 소통하기 위해 전자민원창구를 신설하여 운영하고 있으며, 체계적인 민원 처리 운영 및 민원 통계 관리를 위해 민원관리시스템을 통해 업무를 진행합니다.

☎ 카카오페이 민원 접수 채널



사용자 경험 향상

책임 있는 마케팅

공정한 광고 및 마케팅

카카오페이 및 주요 자회사는 금융소비자보호법, 표시광고법 등 제반 법령을 준수하여 금융 상품을 판매 및 제공합니다. 내부통제기준에 따라 광고 제작, 심의, 승인 시 준수해야 할 기준 및 절차를 명시하고 있으며, 준법감시인의 최종승인 절차를 거쳐 집행되도록 규정하고 있습니다. 특히, 광고 및 마케팅 과정에서 금융소비자가 오인하거나 공정거래 질서를 해칠 수 있는 정보 표시 및 광고 행위를 엄격히 제한하고 있습니다. 또한, 카카오페이증권은 대고객 프로모션 등에 대한 마케팅을 진행할 시 금융소비자보호 총괄기관과의 협의를 통해 불공정한 사항을 사전에 점검하여 제거합니다. 카카오페이손해보험은 온라인 광고물의 과장 광고 행위 및 미승인 자료 사용을 예방하기 위해 정기적으로 자체 모니터링 활동을 수행하여 광고심의 관련 법규를 준수하기 위해 노력하고 있습니다.

불완전 판매 예방 활동

대출 상품 불완전 판매 예방 점검
카카오페이는 대출 상품 판매 대리 중개업자로서 금융소비자보호의 책임을 준수하기 위해 대출 중개 서비스 판매 매뉴얼을 수립하여 관련 기준을 토대로 대출 판매 활동을 수행하고 있습니다. 직접 판매업자가 카카오페이에 대출 상품을 입점하는 경우 상품등록 요청서를 제출하도록 하고 있으며, 금융소비자보호법상 고지 필요 사항의 포함 여부를 유의 사항에 명시하도록 하는 등 불완전 판매를 예방하기 위한 조치를 마련했습니다. 보험판매대리점인 KP보험서비스의 경우, 보험모집 과정에서 소비자 불만 및 피해 발생을 최소화하기 위해 노력하고 있습니다. 보험업법 및 관련 법령의 제반 기준을 준수하여 판매 프로세스를 수립 및 관리하고 있으며, 주기적인 교육 및 점검을 진행하여 불완전 판매를 상시 관리하고 있습니다.

불완전 판매 Zero 활동

카카오페이증권은 리테일금융상품판매협의회를 통해 운용사와 펀드 정량·정성 평가 기준을 바탕으로 금융소비자에게 피해가 발생하지 않도록 사전에 검토를 완료한 펀드상품을 제공합니다. 2023년 12월 말 기준, 총 11종의 펀드 상품을 판매하고 있으며, 펀드 상품의 불완전 판매 관련 민원이 한 건도 발생하지 않았습니다. 특히, 상품에 대한 사용자의 이해도를 제고하기 위해 운용사로부터 제공받은 정보를 직관적으로 재구성한 펀드 성적표를 월 1회 제공하고 있습니다. 더불어 온라인을 통해 판매되는 모든 상품과 주요 서비스에 대해 자체 제작한 설명서를 제공합니다. 또한 온라인 설명의무 가이드라인에 따라 금융소비자가 온라인에서 펀드 가입 시 상품의 주요 내용 및 위험을 정확하게 인지하고 가입할 수 있도록 관련 절차를 개편하였습니다.

일상감시제도 운영

카카오페이손해보험은 금융소비자의 올바른 결정을 지원합니다. 고객에게 제공하는 약관, 상품설명서 등의 보험안내자료에 상품에 대한 정확한 정보가 제공될 수 있도록 보험안내자료 관리전담부서를 지정하여 자료에 대한 심사 및 관리번호를 부여합니다. 또한 보험안내자료는 일상감시 대상으로, 준법감시인이 최종 의사결정 이전 단계에서 법규 및 내부통제기준 측면에서 사전 검토하는 절차를 운영하고 있습니다. 더불어 상품개발 담당자의 성명과 연락처를 홈페이지에 공시하여 상품 취급에 대한 책임성을 강화하고 있으며, 준법감시인의 심의번호가 부여된 자료에 대해서만 고객에게 제공함으로써 과장·오인 광고를 사전에 예방하고 있습니다.

사용자 경험 향상

사용자 만족도 제고

사용자 만족도 관리 체계

카카오페이는 사용자의 만족도를 적극적으로 관리하기 위해 사용자 만족도 관리 체계를 구축하여 운영하고 있습니다. 고객센터와 앱 리뷰, 의견 말하기 등 다양한 채널을 통해 사용자의 의견을 접수 받아 상시로 검토하고 있으며, 정기 사용자 만족도 조사 및 SNS에서 언급되는 사용자의 불편사항을 살펴 서비스 개선을 진행하고 있습니다.

사용자 의견 접수 채널

- 고객센터
- 카카오페이 앱 리뷰
- 의견 말하기

정기 사용자 만족도 조사

카카오페이는 사용자의 만족도를 정기적으로 측정하기 위해 정기적으로 카카오페이 서비스 순고객추천지수(NPS, Net Promoter Score) 조사를 실시하고 있습니다. 2023년에는 추가적으로 카카오페이 사용자의 만족도 및 충성도를 파악할 수 있는 K-NPS 조사를 시행하였습니다. 전체 사용자를 대상으로 진행되는 K-NPS 조사를 통해 카카오페이 브랜드 및 전체 서비스에 대한 사용자 서비스 만족 수준 및 불편 사항을 보다 넓은 범위에서 파악할 수 있었습니다. 특히 타 핀테크 서비스와의 비교를 바탕으로 사용자 만족도 향상을 위해 필요한 개선 포인트를 도출하여 서비스 개선을 추진하였습니다.

사용자 만족도 제고 활동

카카오페이는 서비스를 이용하는 사용자의 불편사항을 개선하고 만족도를 제고하기 위해 다양한 활동을 진행하고 있습니다. 먼저 미성년자 사용자임에도 페이머니카드 교통기능에 청소년 권증을 설정하지 않은 사용자를 위해 리마인드 알림을 발송하여 소비자 권익을 증진하고 있습니다. 또한 개명으로 인한 사용자명 변경 시 페이머니에 등록된 예금주명도 일괄 업데이트하여 사용자의 변경절차를 간소화하였습니다. 나아가 ATM 출금 시 인증 번호 타인 노출 금지 문구를 강화했으며, QR 송금을 활용한 소셜 기부 시 수취인의 실명을 마스킹 하는 등 사용자 보호를 위한 개선활동도 지속하고 있습니다.

제품 및 서비스에 대한 만족도 제고 프로그램

민원 분석 및 서비스 개선 과제 공모전

카카오페이는 사용자의 불만을 최소화하기 위해 기존에 접수된 사용자의 불만을 정기적으로 분석하고 있습니다. 정기 분석을 통해 사용자의 불만을 유형별로 분류하여 서비스 제도 개선 활동에 활용하고 있습니다. 또한 크루를 대상으로 서비스 개선 과제 공모전을 개최하여 크루들이 직접 카카오페이를 이용하는 사용자의 서비스 편의성 제고를 위한 아이디어를 제시할 수 있도록 하였습니다. 공모전을 통해 당선된 과제 및 의견은 서비스 제도 개선에 적극적으로 반영되고 있습니다. 더불어, 상품 출시 전 사용자 조사를 바탕으로 확인된 과제가 실제로 서비스에 반영될 경우 크루의 성과평가에 가점 항목으로 평가하여 크루들의 소비자보호 활동을 지원할 예정입니다.

의견 말하기 서비스

카카오페이는 사용자의 VOC 의견을 적극적으로 취합하기 위해 '의견 말하기' 서비스를 운영하고 있습니다. 의견 말하기 서비스에 대한 접근성을 확대하고자 페이봇을 통해 서비스에 대한 불편사항, 칭찬, 아이디어 등 개선 의견을 접수할 수 있도록 구현하였습니다. 관련 의견은 담당부서에게 전달되며, 수집된 VOC 데이터를 기반으로 서비스 관련 이슈를 모니터링 하고 서비스 개선 방향을 도출하고 있습니다.

숨은 금융자산 찾아주기 캠페인

카카오페이는 사용자의 금융자산 관리를 지원하고 보호하기 위해 전 금융권과 함께 숨은 자산 찾아주기 캠페인을 진행하였습니다. '잠자고 있는 금융자산 - 잊고 있는 카카오페이 머니 금액을 알려드려요!' 캠페인을 통해 보다 많은 금융소비자들이 쉽고 편하게 소중한 자산을 찾아갈 수 있도록 하였습니다. 해당 캠페인은 정기적 활동으로 운영할 예정이며, 캠페인 결과를 소비자보호 내부통제위원회에 보고하도록 운영하여 사용자들의 금융자산을 안전하게 관리할 수 있는 문화를 조성하고자 합니다.

개인정보보호 및 보안

정보보호 관리 체계

정보보호 추진 조직

카카오페이 및 카카오페이증권은 정보보호 업무를 총괄하는 정보보호 최고책임자(CISO, Chief Information Security Officer)와 개인정보보호 책임자(CPO, Chief Privacy Officer)를 분리하여 정보보호 관련 업무를 보다 체계적으로 추진하고 있습니다. 또한 개인(신용)정보 보호 활동을 강화하기 위해 CPO는 신용정보 관리·보호인(CIAP, Credit Information Administrator/Protector)을 겸직하고 있습니다. 카카오페이손해보험의 경우 CISO가 CPO 및 CIAP의 역할을 겸임하여 관련 활동을 수행하고 있습니다.

카카오페이 및 주요 자회사(카카오페이증권, 카카오페이손해보험)는 관련 법령에 따라 전문성 있는 책임자를 선임하고 있습니다. CISO의 전문성을 보장하기 위해 정보보호 또는 정보기술분야 업무를 10년 이상 수행한 경력이 있는 전문가를 선임하며, CPO의 경우 개인정보보호법에 따라 개인정보 처리에 관한 업무를 총괄할 수 있는 자로 임명하고 있습니다.

전사 차원에서 정보보호 관련 이슈를 상시로 관리하기 위해 부사장급 임원인 CISO를 위원장으로 하는 정보보호위원회를 운영하고 있습니다. 정보보호위원회는 CPO, 유관부서장 등으로 구성되어 있으며, 정보보호 관련 이슈를 심의·의결하고 보안점검 결과 및 개선 계획을 정기적으로 대표이사에게 보고합니다.

카카오페이의 정보보호위원회는 취약점 분석평가 결과 보고, 정보보호 공시, 클라우드 컴퓨팅서비스 이용 보고 등 정보보호 관련 이슈를 심의·의결합니다. 카카오페이증권, 카카오페이손해보험 또한 정보보호 관련 주요 의사결정사항에 대한 심의 및 의결을 진행합니다.

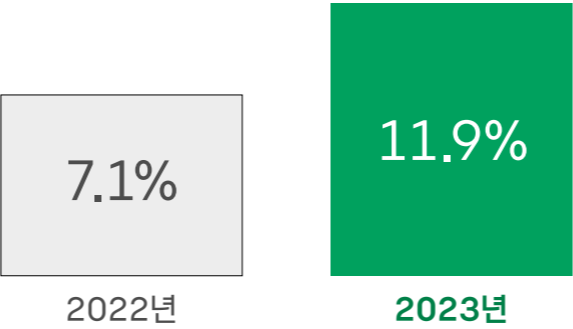
정보보호 추진 조직



정보보호 투자 활동

카카오페이는 정보보호에 대한 지속적인 투자를 통해 정보보호에 대한 역량을 강화하고 인프라를 구축하고 있습니다. 2023년에는 전체 IT 예산 대비 11.9%을 정보보호 예산으로 편성하는 등 지속적으로 정보보호에 대한 투자를 확대하고 있습니다.

전체 IT 예산 대비 정보보호 예산 비중



정보보호 대외 인증

카카오페이는 전사 서비스를 대상으로 공신력 있는 국내외 인증 기관으로부터 정보보호 관리 체계에 대한 인증을 받고 있습니다. 2020년 핀테크 업계 최초로 금융보안원의 ISMS-P 인증을 획득한 이후 인증을 지속적으로 유지하고 있으며, 2023년 7월에는 카카오페이증권도 ISMS-P 인증을 획득해 고객정보 보호를 강화하고 있습니다. 또한 국제 표준 정보보호 인증인 ISO/IEC 27001 인증을 취득하였으며, 신용카드 업계 국제 정보보안 표준인 PCI-DSS 인증을 획득하여 유지하고 있습니다.

정보보호 인증 현황 - 카카오페이

	<div>인증 범위 : 카카오페이 서비스 운영</div> <div>유효 기간 : 2023.06.01 ~ 2026.05.31</div>
	<div>인증 범위 : 카카오페이 서비스 운영</div> <div>유효 기간 : 2021.07.07 ~ 2024.07.06</div>
	<div>인증 범위 : 카카오페이 서비스 운영</div> <div>유효 기간 : 2023.08.31 ~ 2024.08.30</div>

정보보호 인증 현황 - 카카오페이증권

	<div>인증 범위 : 카카오페이증권 전자금융서비스¹⁾ (트레이딩, banking, 금융상품)</div> <div>유효 기간 : 2023.07.28 ~ 2026.07.27</div>
--	--

1) 심사 받지 않은 물리적 인프라 제외

개인정보보호 및 보안

개인정보보호 강화

개인정보보호 조직

카카오페이는 정보보호 부서와 별도로 개인정보보호 업무를 총괄하는 전문적인 조직을 가지고 있으며, 개인정보 관련 법령 및 내부 규정에 따라 전문성을 가진 개인정보 보호법에 따른 개인정보보호 책임자(CPO, Chief Privacy Officer) 및 신용정보법에 따른 신용정보 관리·보호인(CIAP, Credit Information Administrator/Protector)를 지정하여 개인정보 보호 활동을 수행합니다. 자회사인 카카오페이증권 및 카카오페이손해보험의 경우에도 법령에 따라 전문성이 있는 개인정보 보호 담당자 및 책임자를 선임하여 업무를 수행하고 적극적으로 있습니다.

개인정보보호 정책

카카오페이 및 주요 자회사는 사용자의 신용정보를 포함한 개인정보를 최우선적으로 보호하기 위해 개인정보보호 정책 및 지침을 운영하고 있습니다. 정책에는 개인정보보호 관련 법령에 따라 준수해야 하는 사항이 포함되어 있으며, 이를 바탕으로 모든 사용자의 개인정보가 관리됩니다. 개인정보 및 신용정보 활용에 따른 개인(신용)정보 처리 방침을 홈페이지에 공개하고 있습니다. 또한, 모든 크루가 개인정보 관련 내부 규정을 확인할 수 있도록 사내 포털을 통해 공지하고 있으며, 개인정보를 처리하는 크루의 업무 특성에 따라 지켜야 할 원칙, 기준 및 행동 수칙을 정기적으로 안내하고 교육함으로써 사용자의 개인정보를 안전하게 다룰 수 있도록 하고 있습니다.

개인정보 수집 및 처리 절차

카카오페이는 개인정보의 수집, 이용, 제공, 파기의 단계에 따라 사용자의 개인정보를 안전하게 처리합니다. 사용자의 동의 및 법률에 근거한 개인정보만을 수집 및 이용하며, 사용자의 동의 없이는 제 3자에게 어떠한 개인정보도 제공하지 않습니다. 이용 목적이 달성된 개인정보는 즉시 삭제합니다. 개인정보 처리 절차 및 정책을 사용자가 보다 쉽고 편하게 이해할 수 있도록 처리방침 내 주요 개인(신용)정보 처리 사항에 대한 라벨링 아이콘을 적용한 '알기 쉬운 개인정보 처리방침'을 공개하고 있습니다.

- [카카오페이 개인정보 처리방침](#)
- [카카오페이 알기 쉬운 개인정보 처리방침](#)

개인정보 수집 및 처리 절차

1

수집·이용

- 서비스에 필요한 최소한의 개인(신용) 정보 수집
- 필수 정보와 선택 정보로 구분하여 수집

2

제공

- 개인정보 처리 위탁사 상시 점검 및 교육
- 제3자에게 개인정보를 제공하는 경우 적정성 검토
- 개인(신용)정보 제공 현황 상시 게시

3

관리(보관)

- 안정성 확보를 위한 기술적·관리적·물리적 조치 등

4

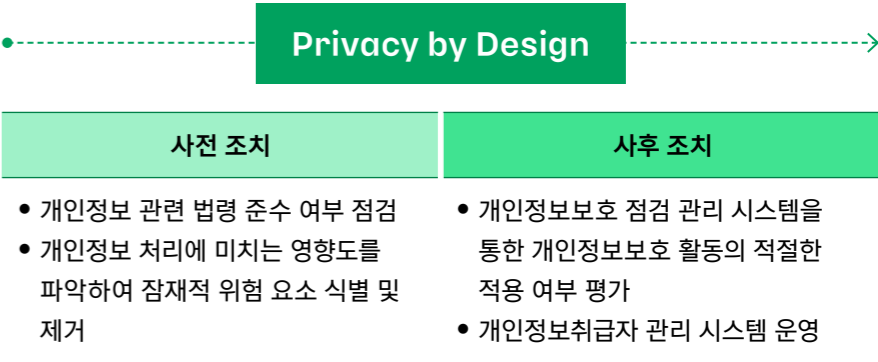
파기

- 개인(신용)정보 보유 기간의 경과, 처리 목적 달성 시 지체 없이 파기

개인정보보호 시스템

카카오페이와 주요 자회사는 Privacy by Design 원칙을 적용하여 매년 개인정보의 수집부터 이용, 저장 및 관리, 제공, 파기에 이르기까지 생애주기에 걸쳐 개인정보 정책 및 기술을 적용하여 사용자의 정보를 보호하기 위해 노력하고 있습니다. 개인정보 관련 법령의 준수 여부와 사용자의 개인정보에 미치는 영향도를 면밀히 파악하고 잠재적인 위험 요소를 식별 및 제거합니다. 또한 개인정보보호 활동의 적절한 이행 여부를 평가하기 위해 별도의 개인정보보호 점검 관리 시스템을 구축하여 점검 활동을 수행하고 있습니다. 아울러 개인정보취급자 관리 시스템을 통해 개인정보 처리 시스템 현황, 개인정보취급자 및 개인정보의 처리 현황 등을 통합적으로 관리합니다.

개인정보보호 시스템



개인정보보호 및 보안

개인정보보호 강화

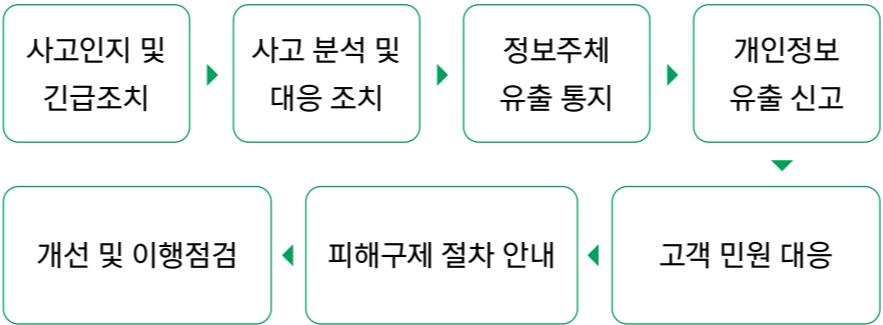
개인신용정보 활용·관리 상시평가

카카오페이 및 주요 자회사(카카오페이증권, 카카오페이손해보험)는 신용정보의 이용 및 보호에 관한 법률에 따라 매년 정보보호 활동에 대한 상시평가를 수행하고 있습니다. 신용정보법 및 신용정보업감독 규정에서 정하고 있는 법률 준수 여부 및 다양한 개인정보보호 활동에 대해 50여 개 항목을 바탕으로 외부 컨설팅을 통한 내부 점검을 실시하고 있습니다. 평가 결과로 확인된 관리 미흡 및 취약 영역에 대해서는 개선 활동을 지속적으로 추진합니다. 카카오페이손해보험의 경우 2022년 실적에 대해 등급을 부여 받았습니다. 또한 카카오페이증권 및 카카오페이손해보험은 매년 개인(신용)정보 활동에 대한 자체 실적 평가를 실시하여 개인정보보호 활동을 주기적으로 점검하고 있습니다.

개인정보 유출 사고 대응 체계

카카오페이는 사용자의 개인정보 유출 시 신속하게 대응하기 위해 법무, 대외, CS 등 유관부서와 함께 위기대응 조직을 운영하고 있으며, 사고 대응 절차를 명문화한 개인정보 유출 대응 매뉴얼을 관리하고 있습니다. 개인정보 유출 사고 발생 시, 관련 법령에 따라 해당 사용자에게 관련 사실을 신속하게 통지하고 당국에 신고하는 절차를 갖추고 있습니다. 사용자에게 전달되는 통지에는 대응 조치 상황, 민원 접수 및 해결을 위한 연락처 제공, 피해구제 절차 등의 내용이 포함되어 있으며, 이를 통해 사용자의 피해 최소화를 위해 노력합니다.

개인정보 유출 시 대응 프로세스



개인정보 자기결정권 보장

카카오페이는 개인정보 처리에 관한 사용자의 권리를 존중합니다. 사용자는 자신의 개인정보 보유 및 처리 현황을 확인할 수 있어야 하며, 필요한 경우 직접 개인정보를 수정 또는 삭제할 수 있는 등 정보주체로서 권리를 행사할 수 있어야 합니다. 카카오페이는 개인정보 처리방침을 통해 정보주체의 개인정보에 대한 접근 및 수정에 대해 안내하고 있는 등 사용자가 권리행사 방법을 쉽게 알 수 있도록 합니다.

개인정보보호 인식 제고 활동

카카오페이 및 주요 자회사는 개인정보를 취급하는 크루를 포함하여 전체 크루를 대상으로 개인정보 및 프라이버시 보호에 대한 인식을 강화하기 위해 다양한 교육을 제공합니다. 기간의 정함이 없는 근로자, 계약직 및 단기직을 포함하여 모든 크루를 대상으로 정기 개인(신용)정보보호 교육을 실시하고 있으며 연 1회 개인(신용)정보보호 서약을 징구 받고 있습니다. 2023년에는 주요 개인정보 관련 이슈나 크루들이 지켜야 할 사항을 분기별 컴플라이언스 뉴스레터에 포함하여 지속적으로 크루들의 인식을 환기하였습니다. 또한 카카오페이는 정기 교육 외에도 상시로 부서별 특화 교육을 진행하고 있습니다.

수탁업체 및 공급업체 개인정보보호 점검

카카오페이는 서비스를 제공함에 있어 필요시 외부업체에 개인정보 처리 업무를 위탁하고 있습니다. 서비스 제공 및 운영 과정 전반에 걸쳐 안전한 개인(신용)정보의 처리를 보장하기 위해 수탁사 및 공급업체를 대상으로 사용자 개인정보 보안 관리 약정서를 체결하고 있습니다. 또한 위탁업무 수행목적 외 개인(신용) 정보 처리 금지, 기술적·관리적 보호조치 등을 계약서에 명시하고 관련 준수 현황을 점검합니다. 특히, 효과적인 점검 및 관리 활동을 위해 개인정보보호 관련 법규를 기반으로 수탁자 점검 체크리스트를 마련하였습니다. 이를 통해 수탁자 대상 정기적인 관리실태 점검을 실시하여 계약 및 법적 요구 사항에 준하는 개인(신용)정보 보호 수준을 유지하고 있는지 확인합니다. 점검 결과 수탁사의 개인(신용)정보 처리에 관한 위반 사항이 발견될 경우, 개선 조치를 이행합니다.

수탁업체 대상 개인정보보호 교육

카카오페이는 협력사의 정보보호 준수 역량을 제고하기 위해 수탁사를 대상으로 개인정보보호 교육을 지원합니다. 교육을 통해 수탁사 관리 업무자에게 개인정보보호의 필요성 및 개인정보 처리 시 주의 사항, 개인정보 유출 대응 절차 등에 대한 교육을 제공하였습니다.

개인정보보호 및 보안

정보보안 유지

정보보안 관리 시스템

카카오페이는 해킹, 서비스거부공격(DDoS, Distributed Denial of Service) 등 외부로부터의 정보보안 침해 사고를 예방하기 위해 탐지 및 대응 체계를 구축하여 운영하고 있습니다. 특히, 외부 보안 전문 업체를 통한 24시간 보안관제 센터를 운영하여 정보보안 관련 대내외 환경을 모니터링하며, 비인가접속 시도, 비인가 행위 발생 등 이상 징후에 대한 대비책을 마련하고 있습니다.

정보보안 관리 시스템

철저한 접근 통제	<ul style="list-style-type: none">사전 절차에 따라 권한을 부여 받은 최소한의 사용자만 접근할 수 있도록 통제, 업무 역할에 따라 필요시에만 권한 부여침입 차단 시스템 등 모니터링 통해 비인가자 접근 시도 탐지방화벽 설치, 관리 및 운영 통해 중요 정보 및 서비스 인프라 보호
임직원 통제	<ul style="list-style-type: none">전 임직원 대상 정보보호 서약 실시, 단말기 내 악성코드 탐지 및 대응 프로그램 설치 및 운영주요 정보처리시스템 권한 신청, 변경, 삭제 이력 보관, 주기적 검토 통해 불필요한 권한 즉시 조치
24시간 보안관제	<ul style="list-style-type: none">외부 보안 전문 업체와 24시간 보안관제 통해 정보보안 관련 대내외 환경 모니터링 수행, 이상 징후 발생 시 즉시 대응 및 조치
사고 대응 모의 훈련	<ul style="list-style-type: none">2023년 임직원 해킹 메일 경각심 제고 위한 APT 이메일 모의 훈련, 해킹 대응체계 검증 위한 서버 해킹 모의 훈련 각 1회 실시

정보보안 체계 점검

카카오페이와 페이민트는 매년 정보 처리 시스템과 대고객 서비스에 대해 정기 및 수시 취약점 분석 평가를 실시하여 정보보안 체계에 대한 점검활동을 수행하고 있습니다. 취약점 분석을 통해 관리 및 기술 취약 영역을 확인하고 있으며, 평가 결과로 식별된 리스크에 대해서는 조치 계획을 수립합니다. 또한 지속적인 조치 이행점검을 통해 조치 완료율 및 위험 제거 정도를 확인하고 있습니다. 대고객 서비스에 대해서는 자체 보안성 심의 과정을 통해 서비스 출시 전 사전적으로 서비스 취약성을 점검하고 있으며, 전자금융감독규정의 자체 보안성 심의 점검 항목을 기준으로 요구 사항 준수 여부를 확인한 후 서비스를 개시하고 있습니다.

정보보호규정

카카오페이는 정보보호 관리체계 구축 및 법률에서 요구하는 정보보호 규제를 준수하기 위한 정보보호 규정을 마련하고 있습니다. 업무상 중대한 변경사항 등 검토 필요 시 제·개정을 진행하며 사내 규정관리시스템에 업로드하여 규정을 관리합니다. 제·개정 시 크루를 대상으로 사내 업무 포털에 공지하여 크루들에게 정보보호 관련 인식을 제고합니다.

정보보안 인식 제고 활동

정기 정보보호 교육
카카오페이는 정보보호에 대한 인식을 강화하기 위해 전체 임직원을 대상으로 교육을 실시하고 있습니다. 분기별 신규 입사자를 대상으로 정보보호 교육을 온·오프라인으로 제공하고 있으며, 2023년에는 온보딩 교육 프로그램에 정보보호 및 정보보안 등에 대한 교육을 포함하여 진행하였습니다. 또한 카카오페이의 주요 자회사 임직원 및 외주직원을 대상으로 정기적인 정보보호 교육을 실시하고 있습니다. 전자금융감독규정의 정보보호 교육 의무 시간을 충족하는 교육 프로그램을 실시하고 있으며, 주요 직무를 담당하는 크루를 위한 차별화된 교육 또한 제공하고 있습니다. 추가로, 데이터센터 운영 외주 인력을 대상으로 연 1회 하드웨어 및 서버에 대한 기술 교육 및 보안 교육을 실시하고 있습니다.

주요 직무 대상 정보보호 교육

프로그램 명	상세 내용
클라우드 보안	<ul style="list-style-type: none">클라우드 사용자를 대상으로 클라우드 서비스의 기본 요소와 안전하게 사용하기 위한 보안 교육 수행
시큐어 코딩	<ul style="list-style-type: none">취약점 발생을 사전에 예방하여 보다 안전한 개발을 진행할 수 있도록 시큐어 코딩 교육 수행

크루 친화적 인식제고 활동

카카오페이는 크루 친화적인 인식 제고 활동의 일환으로 카카오 그룹 차원에서 정보보호의 날을 맞아 정보보호 캠페인 활동을 진행하였습니다. 정보보호 캠페인을 통해 각종 정보보호 이슈와 크루가 준수해야 할 정보보호 수칙, 정보보안 활동 소개 등을 매월 전사 공유하고 있습니다.

상생 가치 추구

파트너 상생

카카오페이의 비즈니스 파트너

카카오페이는 결제 및 금융 서비스 플랫폼을 운영하는 기업으로서 참여자들의 연결과 상호 작용을 통해 모두에게 새로운 가치와 혜택이 제공되는 지속가능한 생태계를 만들어 가고 있습니다. 이를 위해서 비즈니스 파트너와의 상생은 필수적입니다. 카카오페이의 비즈니스 파트너에는 서비스 운영에 필요한 IT 인프라 공급 협력사, 가맹점 및 금융사 등이 포함됩니다.

카카오페이 협력사 지속가능경영 가이드

카카오페이는 협력사 지속가능경영 가이드를 통해 협력사가 준수해야 할 사항을 규정하고 있습니다. 가이드는 '인권 경영', '안전·보건', '환경 경영', '개인정보 및 지적재산권 보호', '윤리 경영' 등 카카오페이 협력사가 준수해야 할 5대 책임을 명시하고 있습니다. 거래 협력사를 대상으로 가이드 준수에 대한 동의를 요구하여 가이드의 실효성을 확보하고 있습니다. 특히 가이드에 대한 중대한 위반사항이 발견되거나 기한 내 개선되지 않을 경우, 거래 중단 및 계약 해지에 대한 가능성을 명시함으로써 협력사의 책임성을 제고하고 있습니다.

카카오페이 협력사 지속가능경영 가이드

협력사 선정 및 관리

카카오페이는 구매업무 규정에 공급사 선정 및 협력사 관리 조항을 상세하게 명시하여 신규 협력사와의 계약 시 발생가능한 이해 상충 행위 등의 리스크를 사전에 방지하고 있습니다. 계약 시 청렴 계약 및 자금세탁 방지 관련 서약서를 포함하여 계약 업무의 투명성을 강화하였으며, 윤리강령 준수를 권장하고 있습니다. 카카오페이는 정기적인 평가 제도 운영을 통해 우수 협력업체를 관리하고 있으며, 협력사 관리체계 고도화를 통해 지속가능한 공급망을 조성할 예정입니다.

협력사 대상 소통 채널 운영

카카오페이는 대면, 유선, 이메일 등 다양한 방법으로 협력사와 소통가능한 창구를 24시간 운영하고 있습니다. 협력사의 고충 사항은 카카오페이의 구매 담당자가 직접 수신하여 중재하고 있으며, 2023년에 협력사 소통 채널을 통해 접수된 고충 사건은 0건입니다. 또한, 2023년부터 2년 연속 모회사 카카오가 주최하는 파트너스 데이에 참여하여 협력사와 활발히 소통하였습니다. 향후에도 정기적인 간담회 및 우수 협력사 대상 파트너스데이 개최 등을 통하여 협력사로부터 더욱 적극적으로 의견을 수렴할 예정입니다.

협력사 지원 프로그램

카카오페이는 협력사들이 더욱 안정적으로 사업을 운영할 수 있도록 적극적인 지원을 제공하고 있습니다. 카카오페이는 2023년 중소벤처기업부, 대·중소기업·농어업협력재단과 공동투자형 기술 개발 협력 및 중소기업 R&D 투자 활성화를 위한 협약을 맺고, 카카오페이가 필요한 기술 또는 제품을 개발하는 중소기업에 카카오페이 3억 원, 중소벤처기업부 3억 원 등 총 6억 원의 자금을 지원하였습니다. 카카오페이는 해당 R&D 프로젝트를 통해 의무보험을 꼭 가입해야 하는지 모르거나 본인의 사업장이 어떤 보험을 가입해야 하는지 모르는 소상공인들과의 상생을 도모하였습니다. 카카오페이는 중소벤처기업부에서 주관하는 납품대금연동제에 동행기업으로 참가하여 원가 중 원자재 가격이 차지하는 비중이 높은 품목에 대해 단가 계약 금액을 원자재 시장 단가에 맞춰 조정하고 있습니다. 또한, 인터넷 데이터 센터(IDC, Internet Data Center) 운영 협력사에 코로나 검사 및 운영 비품 구매를 위한 지원금 약 370만 원을 제공했습니다. 뿐만 아니라 카카오페이는 협력사 대상 비재무적 지원을 제공하여 협력사와의 상생을 이어나가고 있습니다. 데이터센터의 운영 안정성 제고 및 근로자의 직무 전문성 향상을 위해 연 1회 이상 데이터센터

외주 인력에 대해 교육을 진행하고 있습니다. 2023년에는 원활한 IDC 운영 및 보안에 대한 경각심을 제고하기 위해 IDC 교육 및 외주 직원 대상 보안 가이드 교육을 실시하였으며, 총 11명의 인원이 참석하였습니다.

ESG 평가를 반영한 협력사 선정

카카오페이와 함께일하는재단의 팝업스토어 '오래오래 함께가게' 운영 시 ESG 평가를 반영하여 협력사를 선정하였습니다. 위탁용역업체 선정 시 업체의 신용조사리포트를 통해 행정처분정보 및 채무불이행정보(금융권, 비금융권)를 확인하여 행정기관의 제재 여부를 업체 평가표에 반영하고 있습니다. 업체로부터 최근 3년간 관계법령에 의거하여 입찰참가제한 등 관계기관으로부터 징계 여부를 기재하는 확인서를 징구받아 컴플라이언스 위반 항목이 없을 경우 가산점을 주어 공급망 ESG 경영환경 개선을 독려하고 있습니다.

협력사 대상 환경 교육

카카오페이는 2024년 주요 협력사를 대상으로 별도의 환경교육을 실시하였습니다. 기후변화 관련 위험은 전 세계 산업과 공급망에 새로운 비즈니스 리스크 요인으로 작용하는 만큼 환경경영의 필요성, 환경경영시스템 구축, 카카오페이 환경경영 사례 등을 소개하고 국내 온실가스 규제 및 그린워싱 리스크에 대한 동향도 공유하였습니다. 카카오페이는 향후 주기적인 협력사 교육 등 협력사의 ESG 수준 제고를 위한 프로그램을 진행해나갈 예정입니다.

상생 가치 추구

지역사회 상생

상생 활동 추진 방향성

카카오페이는 '누구에게나 이로운 금융 서비스'라는 기업 철학 아래, 금융 취약계층 누구나 디지털 금융의 이점을 누릴 수 있도록 상생 활동을 추진합니다. 카카오페이 비즈니스와 맞닿아 있는 소상공인을 포함하여, 시니어 및 자립준비청년 등 디지털 금융 사각지대에 있는 사회 구성원을 대상으로 상생 프로그램을 운영해 이로운 가치를 전달하기 위해 노력하고 있습니다. 카카오페이는 지속적으로 다양한 ESG 요소를 녹여낸 서비스를 제공하고 상생의 가치를 담은 활동을 진행할 것입니다. 이를 바탕으로 선순환적 구조를 형성해 다양한 사회 구성원과 함께 성장하겠습니다.

상생 목표 및 방향성

목표	<ul style="list-style-type: none"> 디지털 금융 소외계층과 사용자 중심의 가치 실현 디지털 금융 소외계층 및 소상공인 대상 선제적 상생 활동 추진 		
중점 영역	디지털 금융 소외계층 및 소상공인 지원	플랫폼 후원 제공	지역사회 소통
방향성	소상공인, 디지털 금융 사각지대에 있는 사용자를 위한 상생 프로그램 운영	카카오페이의 비즈니스 특성을 살린 후원 프로그램 운영	지역사회 커뮤니티와의 연계 강화

디지털 금융 소외계층을 위한 지원

카카오페이는 디지털 금융 소외계층이 금융 서비스에서 소외되지 않도록 하기 위해 노력합니다. 금융 소외계층과의 상생을 위해 카카오페이의 서비스를 사용하는 디지털 금융 소외계층을 자립준비청년, 시니어 및 청소년 등으로 정의하여 대상별 맞춤형 프로그램을 지원하고 있습니다.

자립준비청년을 위한 '청년 배움지원사업'

카카오페이는 2022년 아름다운재단에 전달한 기부금을 활용하여 자립준비청년들의 건강한 자립을 지원하기 위해 아름다운재단과 함께 청년 배움지원사업을 진행했습니다. 지원 대상은 자립준비청년에서 아동양육시설에서 중도 퇴소한 18세 이상 29세 이하 청년으로 확대하여 총 25명의 청년에게 2023년 3월부터 10개월간 인당 평균 500만 원의 맞춤 자립지원금을 제공하였습니다. 또한, 1:1 재정 컨설팅을 통해 청년들이 자립지원금을 중장기 계획 하에 소비할 수 있도록 자산 관리법을 교육하여 참가자 중 88%가 계획적 지출 목표를 달성하였습니다. 나아가 개인 심리 상담, 또래 네트워크 활동 등 사회적 지지 체계 형성을 통한 긍정적 정체감 확립을 지원하여, 참여자의 80%가 2인 이상과 또래 관계를 형성하였습니다. 이를 통해 자립준비청년들이 자존감을 확립하고 또래 네트워크를 형성하여 건강한 사회 구성원으로 성장할 수 있는 기회를 제공했습니다.

'학생과 기업이 만나는 경기도 진로체험' 진로체험교육 참여

카카오페이는 지역사회 청소년을 대상으로 핀테크 업계의 진로 체험 기회를 제공하기 위해 경기도 교육청과 함께 '학생과 기업이 만나는 경기도 진로체험'에 참여했습니다. 2023년 8월 카카오페이 임직원이 직접 경기도 성남시의 구미중학교를 방문해 1학년 3개 학급(87명)에 핀테크 업권에 대한 소개와 청소년을 위한 진로 설계 방법을 주제로 강연을 진행했습니다.

디지털 교육격차 해소를 위한 IT 교육 지원

카카오페이는 디지털 전환 가속화 시대에 IT 교육 격차를 해소하기 위해 광운대학교와 협력하여 IT 교육을 지원하고 있습니다. 광운대학교와 2023년 9월 업무협약을 맺었으며, 향후 3년간 총 3억 원의 기부금을 전달할 예정입니다. 이를 통해 광운대학교는 IT 교육에 대한 접근성이 떨어진 지역사회의 초중고 학생 및 장기 입원으로 디지털 활용이 어려운 환자 등을 대상으로 프로그래밍과 코딩 교육을 제공하는 봉사활동을 진행하고 있습니다. 카카오페이는 교육 프로그램 운영 및 개발이 원활하게 이뤄질 수 있도록 운영지원 및 자문을 제공하고 현업 전문가 특강 지원 등을 통해 보다 풍성한 교육이 이뤄질 수 있도록 적극 협력하고 있습니다. 향후 협력을 통해 IT 교육 프로그램을 디지털 소외계층 전용 온라인 디지털 교육, 소프트웨어(SW)·인공지능(AI) 전문가 양성을 위한 현업 전문가 교류 특강, 초중고 학생 대상 SW 교육 캠프 운영 등으로 확대하여, 디지털 교육 격차해소와 더불어 IT 인재 양성을 위한 경쟁력 확보를 위해 다양한 교육 지원 활동을 지속하고자 합니다.



상생 가치 추구

지역사회 상생

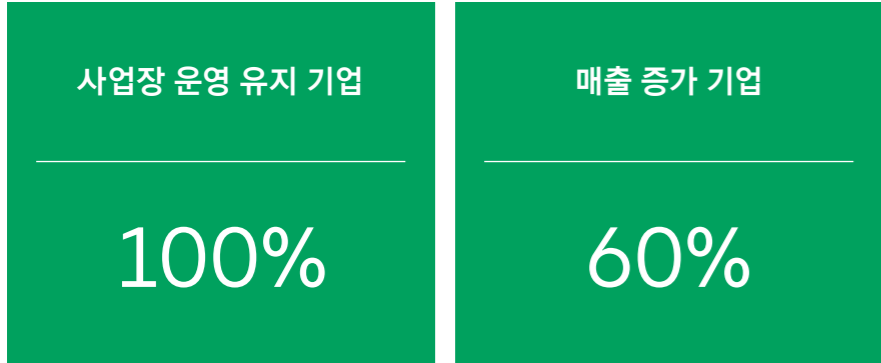
소상공인 지원 프로그램

소상공인을 위한 '자활기업 응원 프로젝트'

카카오페이는 2022년 10월 아름다운재단에 기부한 4억 원의 기부금을 바탕으로 코로나 19 이후 사업 운영에 어려움을 겪은 자활기업이 안정적인 경영 기반을 마련할 수 있도록 지원하는 '자활기업 응원 프로젝트'를 진행했습니다. 카카오페이는 2022년 11월부터 8개월간 서울지역 소상공인 자활기업 35개소를 대상으로 임대료, 인건비 등 1개소당 최대 300만 원의 경영 지원금과 오프라인 세무 기초 교육 프로그램을 제공하였습니다. 지원금은 자활기업의 손익분기점 유지, 직원 관리 등 여러 경영 상의 어려움을 극복하는 데 활용됐으며, 임대료 부담을 완화시켜 소상공인의 경제적 자립에 기여했습니다.

자활기업 응원 프로젝트는 경영 어려움 해소, 매출 증대, 자활기업 자격 유지, 취약계층 서비스 및 일자리 제공 등 다양한 부분에서 실질적인 효과를 입증했습니다. 지원금 보조 결과 참여한 35개소(100%) 모두 사업장 운영 유지에 성공했으며, 그 중 21개소(60%)는 매출 증가를 기록했습니다.

자활기업 응원 프로젝트 운영 성과



오래오래 함께가게

카카오페이는 코로나 이후 어려움을 겪고 있는 소상공인의 판로를 지원하기 위해 함께일하는재단과 함께 팝업스토어 '오래오래 함께가게'를 운영했습니다. 카카오페이는 2023년 서울숲 언더스탠드에비뉴(8~9월)와 건대 커먼그라운드(10월)에서 총 3개월 간 2회의 팝업스토어를 운영했습니다. 팝업스토어는 2022년 말에 진행된 페이스탬프 리워드 캠페인을 통해 조성한 2억 원의 기금 및 사용자 기부금으로 마련됐으며, 소상공인 및 소기업 브랜드 80곳의 제품이 현장에서 판매됐습니다. 팝업스토어 운영 기간 동안 '카카오페이머니'로 결제된 금액과 알리페이플러스 제휴 서비스를 이용하는 외국인 관광객이 카카오페이 키트를 통해 결제한 금액에 대해 수수료 전액을 지원했습니다. 이외에도 방문 고객들을 위한 다양한 마케팅 및 홍보 활동을 지원하는 등 소상공인의 판매 채널을 활성화하였습니다.



영세, 중소 온라인 가맹점 수수료 인하

카카오페이는 금융당국의 수수료 공시를 통한 소상공인 부담 완화 정책 취지에 공감하며, 소상공인 지원 확대 방안의 일환으로 카카오페이머니 수수료를 2023년 3월에 추가 인하하였습니다. 그 결과 온라인 영세, 중소 가맹점의 실질적인 카카오페이머니 결제 수수료가 1.0% 내외로 인하됐습니다. 이로 인한 수수료 인하 대상 가맹점의 월 평균 거래액 수준을 고려하면 기존 대비 연간 2.4억 원의 수수료 절감 효과가 발생합니다. 카카오페이는 앞으로도 소상공인의 경제활동을 지원할 수 있는 다양한 정책을 만들어 나갈 계획입니다.

소상공인 결제 활성화 지원

카카오페이는 공항 및 전통시장 등 국내 주요 관광지 내 카카오페이 결제 키트를 지원해 소상공인의 결제 수단 확대에 힘쓰고 국내 관광 활성화에 보탬이 되고자 합니다. 2023년에는 '한국 방문의 해' 위원회 위원사로 가입하여 문화체육관광부와 함께 관광산업 성장을 위해 노력하였습니다.

상생 가치 추구

지역사회 상생

사용자 참여형 사회공헌 활동

카카오페이는 결제 플랫폼으로 비즈니스 특성을 살려, 사용자들이 직접 사회공헌 활동에 참여할 수 있는 다양한 프로그램을 기획 및 운영하고 있습니다.

연말 맞이 기부 이벤트 '반짝반짝 트리 만들기'

사용자가 카카오페이로 송금 및 결제를 할 때마다 전구를 모아 크리스마스 트리를 밝히면 모인 전구 수만큼 카카오페이가 소상공인을 위한 기부금을 조성하는 '반짝반짝 트리 만들기' 기부 이벤트를 진행했습니다. 이벤트로 조성한 기부금 1억 원을 카카오같이가치를 통해 사랑의열매에 전달했으며, 기부금 전액은 소상공인 사업장 환경조사 및 예방점검, 빈대 확산세 조기 차단을 위한 방역과 공기청정기 지급 등 '소상공인 방역 및 위생 지원 사업'에 활용됐습니다.

반짝반짝 트리 만들기 이벤트 주요 성과

반짝반짝 트리 만들기	<ul style="list-style-type: none">누적 기부 참여자 약 27만 명카카오같이가치와 함께 사랑의 열매에 기부금 1억원 전달
----------------	--

유기동물 보호를 위한 '댕냥파이트' 프로모션

10월 4일 세계 동물의 날을 맞아 진행한 '댕냥파이트'는 강아지와 고양이 중 응원하는 팀에 원하는 만큼 투표하면 유기동물을 위한 기부금을 전달하는 기부 챌린지입니다. 기부 챌린지는 오픈 한 시간 만에 5만 개의 투표수를 달성했으며, 챌린지 기간 총 10일간 약 1억 3천만 개 이상의 누적 투표수를 기록하였습니다. 카카오페이는 기부 챌린지를 통해 조성된 총 1,000만 원의 기부금을 비영리 동물보호단체 (사)용인시동물보호협회에 전달해 새로운 유기견 보호소 건립을 포함한 유기동물의 환경 개선을 지원했습니다.

크루 주도 지역사회 참여 활동

'페이로운' 연말 봉사

2023년 '페이로운' 봉사 활동을 진행했습니다. 카카오페이 크루들이 직접 주도하여 결식아동, 독거노인, 시각장애 아동 등 지원 대상을 지정하고, 각 대상에게 필요한 활동을 기획하였습니다. 봉사활동에 참여하지 못한 크루들 또한 지역사회 상생을 위한 기부에 동참하고자, 카카오페이 QR코드 송금을 통해 총 300만 원의 기부금이 조성되었습니다. 크루와 합심하여 약 3천6백만 원에 해당하는 기부금과 물품이 마련되었고, 이는 밥상공동체 연탄은행, 월드비전, (사)한국자원봉사문화를 통해 도움이 필요한 지역주민들에게 전달되었습니다.

'페이로운' 연말 봉사 프로그램

산타 키트 포장	<ul style="list-style-type: none">결식아동 및 독거노인 위한 생필품 전달연령대를 고려한 대상별 맞춤형 키트 구성200개 산타 키트 생필품 전달
크루 연탄 나눔 봉사	<ul style="list-style-type: none">지역사회 독거노인 약 100가구에 총 2만 장 연탄 기부
점자 점촉 DIY 키트 제작	<ul style="list-style-type: none">총 100여 명의 시각장애 아동 위한 점자 촉각 키트 제작 및 나눔



크루 주도 집중호우 피해복구 지원을 위한 기부 활동

카카오페이는 자연재해로 피해를 입은 지역과 이재민을 지원하기 위한 기부 활동을 진행했습니다. 2023년 7월 집중호우 피해 지역 복구를 위한 구호성금 1억 원과 임직원 사내 모금 활동으로 마련한 1천만 원 기부금을 포함해 총 1억 1천만 원을 사랑의 열매 사회복지공동모금회에 전달했습니다. 기부금은 집중호우로 어려움을 겪은 지역사회 이재민이 일상으로 빠르게 복귀하는 데 사용되었습니다.

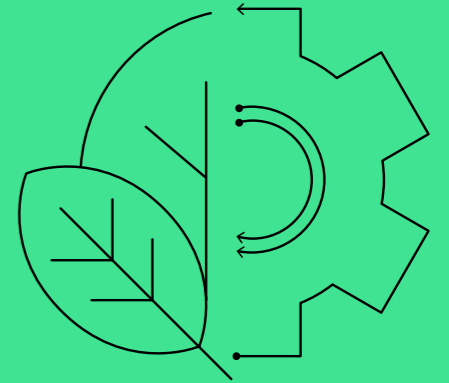


지배구조(Governance)

2023 성과

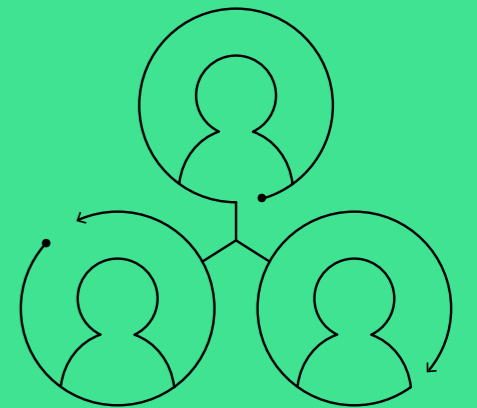
ESG 추진 체계 강화

이사회 산하 ESG위원회 신설



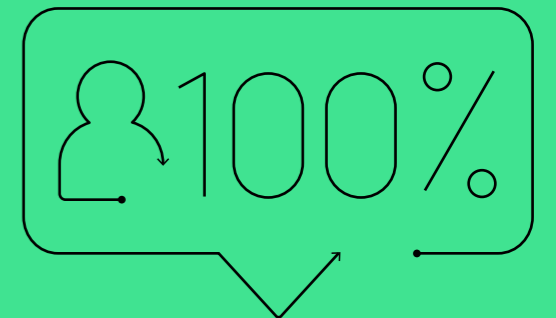
통합 리스크 추진 체계

ERM(Enterprise Risk Management)위원회 신설



크루 대상 윤리, 자금세탁 방지, 공정거래 교육

수료율 100%



건전한 지배구조 구축

주주가치 제고

주주친화 경영 추진

카카오페이는 건전한 기업지배구조를 바탕으로 주주가치 제고 및 권익 보호를 달성하고자 합니다. 또한 경영활동에 대해 적극적이고 투명하게 소통하여 주주에게 신뢰받는 기업이 되고자 노력하고 있습니다. 주주총회 최소 4주 전에 소집을 공고하며, 주주총회를 집중일 이외에 개최하는 등 주주들의 원활한 참여를 독려하고 있습니다. 또한 전자투표제와 전자위임장 제도를 병행하여 운영하고 있으며 주주의 편의를 제고하며 주주총회를 활성화하고 있습니다.

주식 및 자본 구조

카카오페이의 정관상 발행 가능한 주식의 총수는 400,000,000 주로 1주의 액면금액은 500원입니다. 발행한 주식은 모두 보통 주식이며, 1주당 1의결권이 부여되어 있습니다. 2023년 12월 말 기준 발행주식 수는 134,265,066주이며, 의결권이 제한된 자기주식 수는 없습니다.

주식의 종류 및 의결권2023년 12월 31일 기준		
구분	주식의 종류	주식 수
발행주식총수	보통주	134,265,066주
	종류주식	-
의결권을 행사할 수 있는 주식 수	보통주	134,265,066주
	종류주식	-

주주 현황2023년 12월 31일 기준		
주주명	보유 주식 수	지분율
(주)카카오	62,351,920	46.4%
Alipay Singapore Holding Pte. Ltd.	46,015,205	34.3%
국민연금	6,211,526	4.6%
우리사주조합	1,077,229	0.8%
기타	18,609,186	13.9%
합계	134,265,066	100.0%

주주 및 투자자 소통 추진

적극적인 투자 정보 공개
카카오페이는 다양한 채널을 활용하여 주주 및 투자자를 대상으로 투명하게 정보를 공개하고 있습니다. 홈페이지와 Dart 공시를 통해 경영정보, 재무정보, 분기별 실적 등 투자 관련 정보 뿐만 아니라 실적을 음성으로 실시간 생중계하는 웹 캐스팅(web casting)을 통해 주주 및 투자자의 정보접근성을 높였습니다. 또한 국내 및 해외 기관투자자 등을 대상으로 기업설명회(NDR, Non-Deal Roadshow)를 분기별로 진행하고 있습니다. 개인주주를 위한 소통 채널도 상시 운영하고 있으며, 특히 2024년 3월 진행된 제7기 정기주주총회에서는 소액주주와의 간담회를 진행하여 주주 및 투자자와 활발하게 소통함으로써 주주가치를 제고하였습니다.

경영 정보 공시

카카오페이 홈페이지 내 투자정보 메뉴를 통해 경영정보, 공시정보, 주가정보, IR 일정 등 다양한 정보를 제공하고 있으며, IR 담당부서의 연락처와 관련 자료를 모두 공개하고 있습니다. 기업지배구조보고서를 통해 주주현황 및 이사회 활동 등 각종 경영 정보를 투명하게 공개하여 주주가치 제고 및 권익 보호를 위해 노력하고 있습니다. 또한 외국인 투자자를 위한 영문 홈페이지를 통해 IR 자료, 실적 발표 자료, 컨퍼런스 콜 및 웹캐스팅에 대한 통역 자료를 제공하고 있으며, 영문 전자공시조치시스템을 통해 영문 공시를 실시하고 있습니다.

임원 주식 매도 제한에 관한 규정

카카오페이는 '임원 주식 매도 제한에 관한 규정'을 바탕으로 최고 경영자 및 주요 임원진의 책임 경영을 강화하고 기업가치 훼손을 방지하고 있습니다. 등기 임원과 내부 규정에 따라 선임한 미등기 임원은 상장 후 1년간 회사 주식의 매도가 금지되며, 대표이사의 경우 상장 후 2년간 매도가 제한됩니다. 임원이 회사 주식을 매도하고자 하는 경우, 매도 예정일로부터 1개월 전까지 매도 수량, 기간, 사유 등 매도 계획을 담당자와 카카오 CA(Corporate Alignment) 협의체에 공유하도록 하여 주식 매도와 관련된 리스크를 관리하고 있습니다. 또한 임원을 대상으로 내부자 대상 K-ITAS(내부자거래 알림 서비스)를 운영하여 자사주 거래 내역을 상시 모니터링하고 있습니다.

건전한 지배구조 구축

이사회 구성

이사회 독립성

2024년 3월 말 기준, 카카오페이는 이사회 총원 6명 중 과반수인 4명 (67%)을 사외이사로 구성하고 있습니다. 사외이사 선임 시 상법¹⁾ 및 정관을 준수하고 사외이사후보추천위원회의 검토를 거쳐 독립성이 검증된 사외이사를 선임하고 있습니다. 사외이사 전원은 선임 시 사외이사 자격요건 확인서 및 적격 확인서를 작성하고 타 회사 임원 재임현황 및 주식보유 현황 등을 서면으로 제출하고 있습니다. 제출한 자료들을 바탕으로 사외이사의 자격요건을 정기적으로 점검하여 독립성 유지 여부를 확인하고 있으며 카카오페이의 모든 사외이사는 대주주 및 경영진, 계열회사 등과 특수관계에 있지 않습니다. 또한 카카오페이의 모든 이사는 이사회와 회사 간의 이해충돌 방지를 위한 상법, 독점 규제 및 공정거래에 관한 법률 등 관계 법령상의 제반 규제를 준수하고 있습니다.

이사회 의장은 대표이사로, 카카오페이의 사업 현황과 내력에 대한 이해도가 가장 높은 사내이사로서 이사회 운영을 담당하기에 적합하다고 인정되어 선임되었습니다. 또한 재직 중인 사외이사의 과거 카카오페이 및 계열회사 재직 이력, 사외이사(또는 사외이사가 최대 주주로 있는 회사)와 카카오페이 및 계열회사 간 거래 내역 등의 정보는 기업지배구조보고서를 통해 투명하게 공개하고 있습니다.

이사회 전문성

급변하는 대외 환경을 고려하여 카카오페이의 최고 의사결정기구인 이사회가 충분한 경쟁력과 전문성을 갖고 의사결정을 수행할 수 있도록 다양한 배경과 산업 전문성을 고려하여 이사를 선임하고 있습니다. 이에 따라 카카오페이 이사회는 사업 및 사업전반에 대한 높은 이해도와 회사의 가치를 제고할 수 있는 전문성을 지닌 사내이사 1인과 기타비상무이사 1인, 법률, 재무·회계, 마케팅, 윤리, 금융, ESG 분야의 전문가인 사외이사 4인으로 구성되어 있습니다. 더불어 이사의 이사회 참여를 독려하고 경영 의사결정의 책임성을 강화하기 위해 사외이사의 경우 카카오페이를 포함하여 상법상 규정하고 있는 최대 2개 회사에서만 이사 등으로 재직할 수 있도록 겸직을 제한하고 있습니다.

이사회 역량 구성표(Boards Skills Matrix)

구분	신원근	유태욱	강율리	권태우	김재환	배영
경영전략	●	●				
법률			●			
재무·회계				●		
마케팅					●	
윤리						●
금융			●	●		
ESG	●		●			●

이사회 다양성

카카오페이는 이사회가 특정 이해관계를 대변하지 않고 균형있는 의사 결정을 내릴 수 있도록 이사 후보 선정 시 이사회내 다양성을 충분히 고려하고 있습니다. 특히 국적, 성별, 연령, 문화적 배경, 인종 또는 민족 등을 이유로 제한을 두지 않습니다. 2024년 3월 기준, 카카오페이의 이사회 내 여성 사외이사 1인이 재임 중입니다.

사외이사 선임 프로세스

카카오페이는 사외이사 선임 절차를 통해 주주와 이해관계자들의 이익에 부합하는 사외이사를 선임하기 위해 노력하고 있습니다. 사외이사후보추천위원회는 위원회 규정 제9조에 따라 사외이사 선임 원칙을 수립하고, 후보를 추천 및 검증하고 있습니다. 관련 분야의 전문성과 경험을 보유한 자를 후보를 선정하고 있으며, 기업가치를 훼손하거나 주주 권익을 침해한 자를 이사로 선임하지 않습니다. 후보자는 위원회의 검토과정을 거쳐 추천되며, 주주총회의 결의를 거쳐 사외이사로 최종 선임됩니다.

1) 상법 제382조에 준하는 사외이사 독립성 기준

건전한 지배구조 구축

이사회 구성

이사회 구성 현황

2024년 03월 25일 기준

구분	성명	성별	임기	약력	전문 분야	활동
사내이사	신원근	남	2024년 3월 25일부터 ~2026년 개최되는 정기주주총회일까지	現 (주)카카오페이 대표이사 前 (주)카카오페이 전략 총괄 前 Bain&Company, Principal 前 삼성전자	경영전략, ESG	<ul style="list-style-type: none">대표이사이사회 의장ESG위원회 위원장
기타비상무이사	유태욱	남	2024년 3월 25일부터 ~2026년 개최되는 정기주주총회일까지	現 카카오 성장지원 실장 前 Krust Universe 부사장 前 카카오 미래사업실 전략 담당 前 카카오 성장지원실 전략 담당	경영전략	<ul style="list-style-type: none">경영자문
사외이사	권태우	남	2024년 3월 25일부터 ~2025년 개최되는 정기주주총회일까지	現 예스24 사외이사 現 성현회계법인 전무 前 삼일회계법인 상무	재무 · 회계, 금융	<ul style="list-style-type: none">감사위원회 위원장내부거래위원회 위원사외이사후보추천위원회 위원
사외이사	강울리	여	2024년 3월 25일부터 ~2025년 개최되는 정기주주총회일까지	現 법무법인(유) 지평 파트너변호사 現 SK아이이테크놀로지(SKIET) 사외이사 現 금융감독원 금융감독자문위원회 위원	법률, 금융, ESG	<ul style="list-style-type: none">내부거래위원회 위원장감사위원회 위원ESG위원회 위원보상위원회 위원
사외이사	김재환	남	2024년 3월 25일부터 ~2025년 개최되는 정기주주총회일까지	現 고려대학교 경영대학 마케팅교수 前 고려대학교 경영대학 마케팅부교수 前 고려대학교 경영대학 마케팅조교수	마케팅	<ul style="list-style-type: none">사외이사후보추천위원회 위원장보상위원회 위원장내부거래위원회 위원
사외이사	배영	남	2024년 3월 25일부터 ~2025년 개최되는 정기주주총회일까지	現 포항공과대학교 교수 現 한국정보사회학회 회장 前 숭실대학교 교수	윤리, ESG	<ul style="list-style-type: none">감사위원회 위원사외이사후보추천위원회 위원ESG위원회 위원보상위원회 위원

건전한 지배구조 구축

이사회 운영

이사회 운영 현황

이사회는 카카오페이의 최고 의사결정기구로, 정관 및 운영 규정에 따라 운영됩니다. 매 분기 1회 정기 이사회 개최를 원칙으로 하고 있으며, 필요시 임시 이사회를 소집할 수 있도록 하고 있습니다. 이사회는 이사회 의장이 소집하며, 2023년에는 총 11회 개최됐습니다. 카카오페이는 이사가 안건을 충분히 검토할 수 있도록 이사회 개최 최소 7일 전까지 이사회 자료 등 경영 의사결정에 필요한 정보를 제공하고 있습니다.

2023년 이사회 운영 현황

구분	2023년	단위
총 이사회 개최 횟수	11	회
정기 이사회	4	
임시 이사회	7	
총 보고 및 의결 안건 수	45	건
찬성	45	
반대/수정	-	
이사회 평균 참석률	95.2	%
최소 참석률 목표	75	%

이사회 산하 위원회

카카오페이는 효율적인 이사회 운영을 위해 이사회 산하 감사위원회, 내부거래위원회, 사외이사후보추천위원회, 보상위원회, ESG위원회 총 5개의 위원회를 운영하고 있습니다. 각 위원회의 과반수를 사외이사로 구성하여 독립적 의사결정을 보장하고 있습니다. 개별 위원회의 업무특성을 고려하여 전문성과 경험을 보유한 사외이사를 각 위원회에 배치하여 운영하고 있습니다.

이사회 내 위원회

위원회	주요 업무	구성원	2023년 성과
감사위원회	<ul style="list-style-type: none">전반적인 재무제표 감사, 내부감사 부서의 감사계획과 활동의 점검 및 승인외부감사인 선임내부회계 관리 제도 운영 실태 평가	<ul style="list-style-type: none">위원장: 권태우위원: 강울리, 배영사외이사 비율: 100%	<ul style="list-style-type: none">개최 횟수: 6결의 및 보고 안건 수: 18주요 안건: 2023년 내부회계관리제도 운영실태 점검 계획 보고의 건
내부거래위원회	<ul style="list-style-type: none">특수관계인과의 거래에 있어 부당한 부의 이전 및 지원여부 심사내부거래에 대한 심의 및 의결	<ul style="list-style-type: none">위원장: 강울리위원: 권태우, 김재환사외이사 비율: 100%	<ul style="list-style-type: none">개최 횟수: 1결의 및 보고 안건 수: 1주요 안건: 2023년 내부거래 승인의 건
사외이사후보추천위원회	<ul style="list-style-type: none">사외이사 선임 원칙 수립 및 후보 추천추천된 후보에 대한 검증 및 자격 요건 심사사회이사 선임을 위한 내부 기준 마련 및 검토	<ul style="list-style-type: none">위원장: 김재환위원: 권태우, 배영사외이사 비율: 100%	<ul style="list-style-type: none">개최 횟수: 0결의 및 보고 안건 수: 0주요 안건: 0
보상위원회	<ul style="list-style-type: none">임원의 보상정책 결정 및 운영 적정성 확인임원 보상 관련 이사회 위임 사항 검토 및 논의	<ul style="list-style-type: none">위원장: 김재환위원: 강울리, 배영사외이사 비율: 100%	<ul style="list-style-type: none">개최 횟수: 1결의 및 보고 안건 수: 1주요 안건: 보상위원회 위원장 선임의 건
ESG위원회	<ul style="list-style-type: none">지속가능경영에 관한 방향 수립ESG전략 및 정책의 이행사항 관리 및 감독재무 및 비재무 리스크 검토	<ul style="list-style-type: none">위원장: 신원근위원: 강울리, 배영사외이사 비율: 67%	<ul style="list-style-type: none">개최 횟수: 3결의 및 보고 안건 수: 7주요 안건: 글로벌 ESG 공시 동향 및 공시 리스크 보고의 건

건전한 지배구조 구축

이사회 운영

경영진 및 사외이사 보상

대표이사를 포함한 모든 이사의 보수는 주주총회에서 승인한 보수의 한도 내에서 산정하고 있습니다. 또한 임원 보수규정에 의거하여 이사의 보수 및 퇴직금이 지급됩니다. 사내이사의 보수는 기본급과 상여금으로 구성되며, 상여금은 성과에 연동되어 변동 지급됩니다. 기본급은 수행직무의 가치와 개인역량에 따라 산정되며, 상여금의 경우 사업의 재무적 성과와 전략적 목표 달성에 대한 기여도, 회사 가치의 성장, 대내외 경영 환경 변화, 외부 보상 경쟁력 등을 종합적으로 고려하여 산정됩니다. 이 외에도 이사의 복지 증진을 위해 별도의 복리 후생을 제공하고 있으며, 장기적인 기업가치 제고에 대한 책임성 강화를 위해 주주총회의 승인에 따라 주식매수선택권을 부여하고 있습니다. 사외이사의 경우 기본보수만을 지급하고 있으며, 5억 원 이상 지급된 이사 및 감사의 개인별 보수 지급 현황은 사업보고서를 통해 투명하게 공시하고 있습니다.

2023년 이사 보수 지급 현황¹⁾

구분	인원수	보수 총액 (백만 원)	1인당 평균보수액 (백만 원)
등기이사 ²⁾	2	54	27
사외이사 ³⁾	1	36	36
감사위원회 위원	3	114	38

1) 2023년 12월 31일 기준
2) 사외이사, 감사위원회 위원 제외
3) 감사위원회 위원 제외

사외이사 활동 지원 및 교육

카카오페이는 사외이사가 원활하게 직무를 수행할 수 있도록 필요시 당사의 비용으로 외부 전문 인력의 지원을 받을 수 있음을 이사회 규정에 명문화하였으며, 사외이사의 역량 강화를 위하여 최소 연 1회 정기적으로 외부 교육을 제공하고 있습니다. 2023년에는 외부 전문 기관을 통해 전원 사외이사로 구성된 감사위원회 대상 ESG 리스크, 내부회계관리제도, 자금세탁방지제도 등에 대한 교육을 실시하였습니다. 또한 2023년 4월 ESG 관련한 이사회 감독과 역할에 대한 교육을 진행하였습니다.

이사회 평가

카카오페이는 이사회 및 위원회에 대한 합리적인 평가체계를 바탕으로 이사회 운영 효율성을 제고하고 있습니다. 이사회 및 위원회의 활동에 대해 연 1회 자가 평가를 진행하고 있으며, 평가 항목은 이사회 성과 및 운영 효율성 평가, 각 위원회에 대한 활동 평가로 구성됩니다. 2023년 연간 이사회 활동에 대한 평가 및 이사회 산하에 설치된 모든 위원회의 활동에 대한 평가를 모두 2024년 1월에 진행하였으며, 이사 전원이 평가에 참여하였습니다. 전반적인 이사회의 운영 효율성이 '우수'한 것으로 확인되었으며, 관련 사항을 정기 이사회에 보고하였습니다. 이외에도 평가 결과 도출된 피드백을 바탕으로 개선사항들을 확인 및 이행하고 있습니다.

사외이사 역량 강화 교육

교육일자	교육기관	참석인원	주요 교육내용	
2023. 04. 18	한국금융연수원	사외이사 4인(전원)	이사회 및 경영진 대상 자금세탁방지 내부통제 제도 구축과 관련 핵심포인트 학습	컴플라이언스 리스크
2023. 04. 19	삼일회계법인	사외이사 4인(전원)	ESG에 대한 이사회 감독과 역할	ESG 리스크
2023. 11. 27	김앤장법률사무소	사외이사 4인(전원)	이사회 대상 AML 교육	컴플라이언스 리스크
2024. 04. 16	삼일회계법인	사외이사 4인(전원)	선제적, 상시적 대응을 위한 전사 리스크 관리 체계	ERM 리스크

윤리적 사업 운영

윤리경영 체계

윤리강령

카카오페이와 자회사는 투명한 윤리경영을 최우선 목표로 윤리강령을 통해 모든 크루의 올바른 윤리 기준 정립과 적극적인 실천을 유도하고 있습니다. 또한 당사와 계약 관계에 있는 협력사들에게도 당사의 윤리강령을 준수하도록 적극 권고하고 있습니다. 매년 윤리경영에 대한 인식 제고와 적극적인 참여를 위해 당사와 자회사 정규직, 기간의 정함이 있는 근로자 등 모든 크루가 준법 및 윤리경영 실천서약을 통하여 윤리강령의 내용을 숙지하도록 하고 있습니다.

윤리강령 주요 내용

윤리 강령 조문	주요 내용
제2조 (적용 대상)	<ul style="list-style-type: none">• 회사(자회사 등을 포함) 및 크루에게 적용• 협력업체 윤리강령 실천 권장
제12조 (협력업체와의 상생)	<ul style="list-style-type: none">• 자유경쟁 원칙에 따라 반독점·반경쟁 지향하며, 공정거래 관련 법규를 준수
제25조 (이해상충 방지의무)	<ul style="list-style-type: none">• 회사, 주주 또는 사용자와의 이해상충 방지 노력• 이해상충 발생이 예상되는 경우 적절한 절차에 따라 처리

☎ 카카오페이 윤리강령

윤리경영 추진 체계

카카오페이는 윤리경영 실천을 위한 최고 의사결정 기구로서 윤리위원회를 운영하고 있습니다. 윤리위원회는 크루의 윤리와 관련된 전반적인 사항을 심의하고, 심의 결과에 따른 의결 및 조치사항을 결정합니다. 윤리위원회의 위원장은 대표이사 또는 대표이사가 일시적인 사유로 직무 수행이 어려운 경우, 위원장이 지명한 권한과 자격을 위임 받은 자가 선정되어, 구성원을 균형 있게 구성합니다. 위원회의 모든 사안은 토론 및 무기명 투표로 진행되어 투명성을 확보하고 있습니다.

크루 및 협력사 대상 윤리교육

전체 크루 대상 윤리 교육

카카오페이와 자회사는 정규직과 기간의 정함이 있는 근로자 모두를 포함한 전체 크루를 대상으로 다양한 윤리 및 법규 준수 교육을 실시하고 있습니다. 청탁금지법 관련 교육, 카카오페이 '선물 안주고 안받기 운동', 미공개 중요정보 관리 교육 및 공정 거래 관련 교육 등을 정기·수시로 진행하는 등 대내외 환경 변화에 발맞추어 다양한 윤리 교육 프로그램을 개발하기 위해 노력하고 있습니다.

신규 입사자 및 주요 협력사 대상 윤리 교육

매 분기 신규 입사자를 위한 별도의 윤리 교육을 실시하고 있습니다. 교육 내용에는 윤리강령에 대한 이해, 내부통제 위험관리 구조, 윤리위원회 역할 등을 포함하여 카카오페이 윤리경영 문화가 자연스럽게 내재화될 수 있도록 유도하고 있습니다. 2023년에는 신규 입사자 176명 전원이 교육 수료하였습니다. 더불어 카카오페이와 계약 관계에 있는 주요 협력사를 대상으로도 별도의 윤리경영 및 ESG 교육을 실시하고 있습니다.

2023년 윤리교육 수료율

구분	교육 대상자	수료율
전 직원 윤리 교육 및 인권 교육	1,153명	100%
신규 입사자 윤리 교육	176명 ¹⁾	100%

1) 신규 입사자의 입사시점과 수시 휴·퇴직자 발생 등의 사유로 교육 대상자 수 차이 발생

윤리 상담 및 신고 제도

카카오페이는 당사 및 협력사 임직원의 부정행위에 대해 상담 및 신고가 가능한 공식 채널(핫라인 및 크루즈)을 운영하고 있습니다. 다이렉트 핫라인 이메일, 크루즈 고충처리위원을 통해 해당 사항에 대한 신고 및 면담을 진행합니다. 면담 진행 시 제보자의 의사에 따라 정식 접수과정을 걸쳐 윤리위원회가 관련 사항을 담당하게 됩니다. 제보자가 인사적 조치를 원하는 경우에는 인사 담당부서를 통해 관련사항의 면담 중재·조정 요청이 가능합니다. 또한 임직원의 부정행위 또는 중대한 과실과 관련된 제보에 대해서는 필요할 경우 특별감사를 실시하고 있습니다. 내부자 신고를 포함한 모든 제보자는 익명으로 처리되며, 제보와 관련된 진술 및 그 밖의 자료 제출을 이유로 어떠한 신분상의 불이익이나 근무 조건 상의 차별을 받지 않습니다.

윤리 신고 제도 처리 절차

- 1

제보 인입

• 핫라인 이메일, 크루즈 면담 등을 통한 제보 접수
- 2

제보 수신 및 상담

• 핫라인 담당부서 제보자 상담/사전조사 및 정식 조사 의사 접수하여 윤리위원회 공유
- 3

팩트 체크

• 사실관계 조사 수행
- 4

윤리위원회 개최

• 위원장이 필요하다고 판단하거나, 위원회 과반이 동의할 경우 윤리위원회 개최
- 5

결과 공개 및 제보자 공유

• 윤리위원회 결정사항을 내부 및 제보자에게 공유

윤리적 사업 운영

준법경영

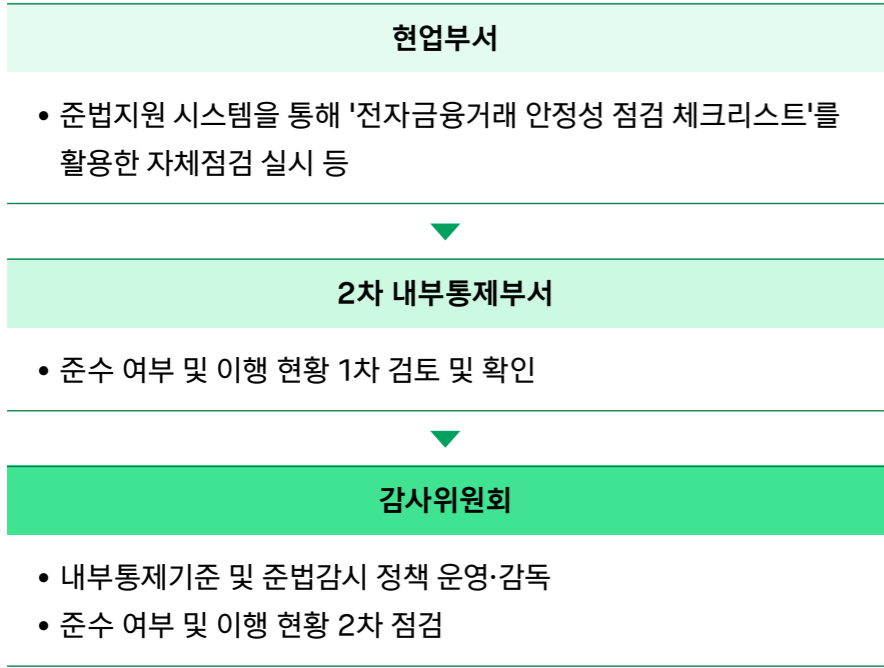
내부통제 체계 수립

카카오페이는 사업 운영상 준수해야 하는 제반 법규를 세밀하게 파악하고, 크루의 법규준수 여부에 대해 '사전 검토-사후 모니터링' 관리 체계를 수립, 운영하고 있습니다.

특히, 2023년에는 감독당국에서 배포한 '전자금융거래 안전성 점검 체크리스트'를 적극 반영하여 내부통제를 더욱 강화하였습니다.

'준법지원 시스템'을 통하여 업무별 체크리스트를 활용해 실제 업무를 수행하는 현업부서에서 자체점검을 수행하고, 점검 결과에 대해 2차 내부통제 부서(금융소비자보호 담당부서, 준법지원 담당부서, 정보보안 담당부서, IT내부감사 담당부서 등)의 검토 및 확인을 거쳐 최종적으로 경영진, 준법지원인, 감사위원회에 보고하여 종합적인 관리를 하고 있습니다. 또한, '준법감시·내부통제 업무 유공자 포상제도' 운영을 통해 건전한 컴플라이언스 문화 정착을 유도하고 있습니다.

내부통제 체계



준법지원인 제도

카카오페이의 준법지원인은 이사회 결의를 통해 임명되며, 상법 제542조의13 제1항에 따른 준법통제기준을 제정하여 선제적으로 준법감시 및 내부통제 업무를 총괄하고 있습니다. 준법지원인은 내부통제기준 등의 준수 여부를 점검하고, 위반 시 이를 조사하여 감사팀 또는 감사위원회에 보고할 수 있습니다. 또한, 크루의 준법의식을 제고하기 위해 다양한 교육 프로그램 등을 운영하여 각종 컴플라이언스 리스크를 사전에 예방하고 있습니다.

준법지원 조직 현황



준법감시 담당자제도

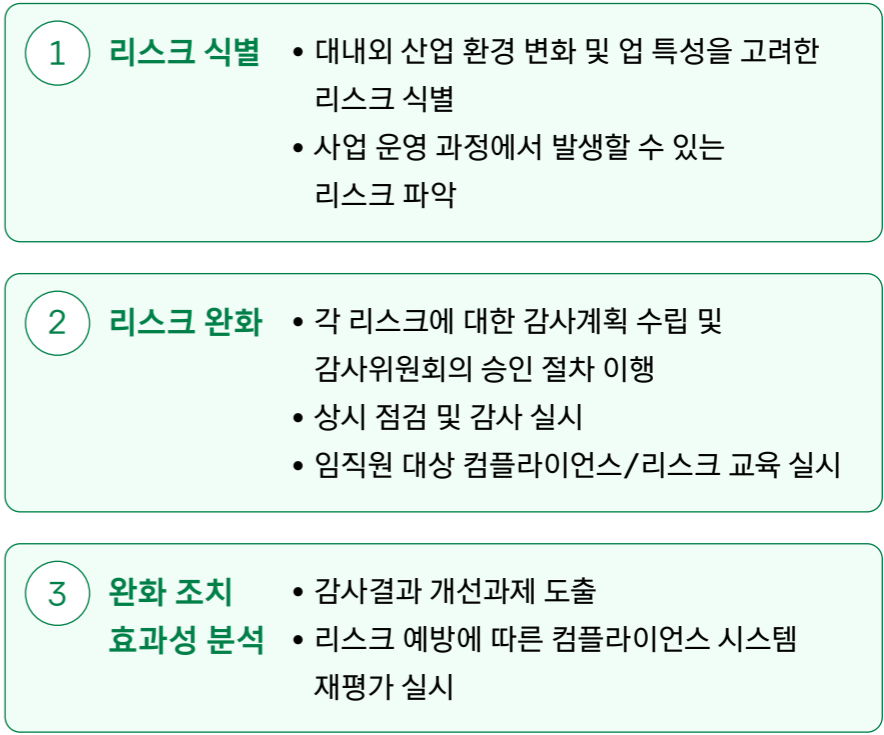
카카오페이손해보험은 임직원의 중대한 법규위반 사항과 금융사고를 사전에 방지하고 내부통제 운영상 나타난 취약점을 조기 식별하기 위해 준법감시담당자 제도를 운영하고 있습니다.

준법감시 담당자는 준법감시인과 소속 조직장을 보좌하여 담당부서의 자율적인 컴플라이언스 문화를 구축 및 운영할 수 있도록 지원합니다. 또한 윤리강령, 법규준수, 개인(신용)정보보호, 청탁금지법, 금융소비자보호 영역 등에 대한 총 255개 자체점검 항목에 대해 분기별 자체점검을 수행한 후 그 결과를 준법감시인에 보고하고 있으며, 준법감시인은 부적정으로 확인된 항목이 개선될 수 있도록 조치하고 있습니다.

컴플라이언스 리스크 관리

카카오페이는 산업환경 변화와 산업의 특성을 고려하여 카카오페이가 사업활동 중 마주할 수 있는 컴플라이언스 리스크를 사전에 파악하고 있으며, 발생가능한 리스크에 대해 리스크 식별, 분석 및 평가, 완화 및 모니터링의 3단계로 체계적으로 관리하고 있습니다. 2023년도에는 횡령 사건을 예방하기 위해 금융기관의 법인 계좌 및 잔고증명 점검, 금고관리 실태 점검 등을 수행하였으며, 9회에 달하는 자금 감사를 통해 컴플라이언스 리스크를 상시 모니터링하였습니다.

컴플라이언스 리스크 관리 프로세스



윤리적 사업 운영

준법경영

자금세탁 방지 제도

카카오페이는 자금세탁 방지 업무 수행을 위해 국제자금세탁방지기구(FATF, Financial Action Task Force)의 권고 사항을 업무에 반영하고, 국내 「특정 금융거래정보의 보고 및 이용 등에 관한 법률」 등 자금세탁 방지 관련 법규를 철저히 준수하고 있습니다. 또한 대표이사가 위원장, 전체 임원들을 위원으로 하는 ML/TF¹⁾ 위험관리위원회를 운영하고 있습니다. 위원회는 연 2회 정기적으로 개최되어 전사 관점에서 자금세탁 리스크 및 이슈 사항을 점검 및 관리하고 있습니다. 또한 감사팀 주관 하에 연 1회 업무 전반에 대한 독립적 감사를 진행하고 있으며, 2023년에는 자금세탁 방지 업무 전문성을 고려하여 외부 전문가 집단을 통해 감사를 실시한 결과 특별한 문제 없이 적정히 관리되고 있다는 평가를 받았습니다.

🔗 [자금세탁방지정책](#)

자금세탁 방지 활동 평가

전사적 관점에서 자금세탁 관련 위험 기반 접근법(RBA, Risk Based Approach)을 수행하여 자금세탁 및 테러 자금 조달 관련 고유 위험과 운영 위험을 상세히 분석하고, 식별된 위험을 평가하여 지속적으로 관리 및 개선 조치하고 있습니다. 평가 결과 및 개선 진행 상황은 반기마다 이사회 및 경영진에 보고하고 있습니다. 또한 매 반기 금융정보분석원에서 주관하는 자금세탁방지 제도이행평가에서 동종업권 중 최상위 평가 결과를 유지하고 있습니다.

자금세탁 방지 교육

크루의 자금세탁 방지 인식 제고를 위해 직책과 담당 직무에 따라 교육과정을 구분해 차별화된 자금세탁 방지 교육을 실시하고 있습니다. 2023년에는 이사회, 경영진, 크루 모두 자금세탁 방지 교육을 각각 6시간 이상 100% 수료하였습니다. 특히 자금세탁 방지와 관련된 업무를 수행하는 크루들에 대하여는 개별 담당 업무에 특화된 교육을 추가적으로 실시하여 12시간 이상 100% 수료하였습니다. 촘촘히 짜여진 정기 교육 외에도 수시로 국내외 제재사례나 외부 동향 등을 담은 AML 저널, 교육자료 등을 수시로 배포하여 전사 자금세탁 방지 인식 제고를 위해 노력하고 있습니다.

2023년 자금세탁 방지 교육 현황

구분	교육 대상자	수료율
전 직원 대상 교육	1,166명	100%
신규 입사자 대상 교육	176명 ²⁾	100%
경영진 대상 교육	10명	100%
이사회 대상 교육	6명	100%
자금세탁방지 실무 교육	45명	100%
가맹점 KYC 업무 교육	33명	100%

자금세탁 방지 포상 제도

카카오페이는 2023년부터 크루 전원을 대상으로 자금세탁 방지 업무 유공자 포상 제도를 도입하였습니다. 자금세탁 방지 의무 준수를 독려하기 위하여 자금세탁 방지 문화 정착에 적극적으로 기여한 크루들을 대상으로 반기별 2명씩 연 2회 포상을 실시하고 있습니다.

자금세탁 방지 자가점검 및 자금세탁 방지제도 준수서약

카카오페이는 자금세탁 방지 관련 법령 준수를 위해 모든 크루를 대상으로 연 1회 자가점검 및 준수서약을 실시합니다. 카카오페이 크루는 자금세탁 방지 관련 법령·제도 및 내규에 대한 인지 여부, 업무 수행 중 자금세탁 관련 행위에 노출될 위험이 있는지 여부 등에 대해 스스로 점검하며, 자금세탁 방지 제도를 준수하고 자금세탁 관련 모든 행위에 관여하지 않을 것을 서약합니다.

1) Money Laundering/Terrorism Financing, 기업의 자금세탁 및 테러 금융

2) 신규 입사자의 입사시점과 수시 휴·퇴직자 발생 등의 사유로 교육 대상자 수 차이 발생

윤리적 사업 운영

공정거래 원칙 준수

공정거래 원칙 준수

카카오페이는 자유경쟁 원칙에 따라 공정하고 자유로운 시장 경제 질서를 존중합니다. 공정거래 관련 법규 준수를 통해 반독점·공정 경쟁을 지향하고, 협력사와의 공정한 거래를 통해 상생을 추구하며 업무 관련 청탁·압력 등 공정성을 저해하는 행위를 금지하고 있습니다. 구매업무 담당부서에서는 공정거래 관련 체크리스트를 통해 자체점검을 실시함으로써 불공정거래가 발생하지 않도록 꾸준히 노력하고 있습니다.

이해상충 방지 의무

윤리강령상 이해상충 방지 의무를 명시하여, 크루가 업무 관련하여 영향력을 행사하거나 의사결정에 영향을 줄 수 있는 행위를 금지하고 있습니다. 특히 직접 또는 제3자를 통해 거래 업체 및 경쟁 업체와의 거래·투자·금전대차·임대차·보상·주식이나 채권 등의 보유를 금지하고 있습니다. 가족 및 친인척이 회사나 거래 업체와 거래하는 경우 이를 윤리담당부서에 신고하도록 하여 거래의 공정성 및 투명성 확보를 위해 노력하고 있으며, 업무 담당자를 대상으로 별도의 이해상충 관련 교육, 사고 사례 공유 등을 진행하고 있습니다.

청렴계약제도 운영

카카오페이는 청렴계약제도를 통해 이해 상충 행위 등을 사전에 방지하고 계약 업무의 투명성을 강화하고 있습니다. 협력사와의 계약 체결 시 '청렴계약 이행 및 자금세탁 방지 관련 서약서' 징구를 통해 부패 방지 및 당사 윤리강령 실천을 권장합니다. 서약서 위반 시 입찰 제한, 계약 해지, 거래 중단 등의 조치를 통해 계약 관계의 투명성을 제고하기 위하여 적극 노력하고 있습니다. 주기적인 교육을 통해 본 제도 중요성에 대해 수시로 안내하고, 나아가 구매 업무 담당부서는 매 분기 청렴계약제도 이행 여부를 자체적으로 점검하고 있습니다.

크루 대상 공정거래 교육

전체 크루를 대상으로 공정거래 관련 교육을 수시로 진행하여 직원들의 공정거래 인식 제고를 위해 노력합니다. 나아가 구매 상황에서 발생할 수 있는 공정거래 위반 행위를 사전에 예방하기 위해 구매 업무 담당자를 대상으로는 거래 거절, 차별적 취급 등의 공정거래법 위반 행위 유형, 부당 지원 행위, 사익 편취 행위 등 부당 내부거래 유형 등에 대한 구체적인 내용을 바탕으로 실효성 있는 교육을 진행하여 불공정 거래 행위를 사전에 예방하고자 노력하고 있습니다.

2023년 공정거래 교육 현황

구분	교육 대상자	수료율
전 직원 대상 공정거래 교육	1,153명	100%
업무 담당자 대상 공정거래 교육	7명	100%

통합 리스크 관리

통합 리스크 관리 체계

통합 리스크 관리 추진 체계

카카오페이는 통합적인 리스크 관리를 위해 대표이사를 위원장으로 하여 전사 리스크 관리 조직인 ERM(Enterprise Risk Management)위원회를 운영하고 있습니다. 또한 ERM위원회 산하 ERM협의체가 전사 리스크 관리 실행을 전담하여 부문별 발생가능한 재무 및 비재무 리스크에 대해 선제적, 체계적으로 대응하고 있습니다.

사업·투자, 대관·홍보, 정보보안, 경영지원, 법무·컴플라이언스·소비자보호, 경영기획, IT 운영·전략 등 각 부문에서 식별된 중대 리스크를 ERM협의체에 보고하며, ERM협의체는 보고내용을 검토하여 사안에 따라 ERM위원회 및 이사회에 보고하고 있습니다. ERM위원회는 2023년 총 3회의 회의를 개최하여 리스크 관리 안건을 검토하였습니다.

통합 리스크 관리 조직

ERM위원회			
ERM협의체			
사업·투자	대관·홍보	정보보안	경영지원
법무·컴플라이언스·소비자보호		경영기획	IT운영·전략

ERM위원회 주요 보고사항

보고일자	주요 보고사항	위원참석률
2023.4	카카오 공동체 리스크 관리 동향 보고의 건	100%
2023.5	카카오페이 리스크 관리 규정 제정의 건	100%
2023.6	장애리스크 해소를 위한 시스템 안정화 방안 보고의 건	100%

재무 및 비재무 리스크 정의 및 대응

카카오페이는 경영활동에서 발생가능한 모든 불확실성이 회사의 가치에 불리한 결과 또는 손실을 초래할 가능성이 있는 경우 리스크로 정의하고 있습니다. 재무 리스크는 세무, 외환, 신용, 유동성, 내부회계관리 등 재무상태 및 세무 정책 등과 관련하여 발생하는 리스크로 정의하며, 비재무 리스크는 컴플라이언스, 기술윤리, 정보보안, 인권, 기후변화 등과 관련하여 발생 가능한 위험으로 정의합니다. 카카오페이는 사업 운영 과정에서 발생할 수 있는 잠재적인 재무 및 비재무 리스크를 관리하고 있으며 리스크 발생 시 신속하게 대응하고 있습니다.

리스크별 정의 및 대응 활동

구분	리스크 정의	주요 대응 활동
외환 리스크	• 상거래, 금융거래 시 외국통화를 사용함으로써 환율변동으로 인해 발생하는 잠재적 손실 리스크	• 외화의 유입, 유출 시점의 매칭 전략을 통해 환율 변동 관련 리스크를 최소화
신용 리스크	• 거래상대방의 경영악화, 신용도 하락 등으로 인해 발생하는 손실 리스크	• 거래 상대방에 대한 재무 상태, 거래 경험, 기타 신용 리스크 판단 요소를 다각화하여 판단 • 운용 등의 리스크 관리에 대해서는 거래 상대방의 신용 등급, 회사 규모, 거래 경험 및 시너지 효과를 고려하여 판단
유동성 리스크	• 일시적 자금부족으로 인해 정해진 시점에 결제의무 및 고객서비스(송금,인출 등) 제공 의무를 이행하지 못함으로써 고객(거래상대방)과 회사에게 미치는 손실 리스크	• 단기 및 중장기 자금 수지 계획을 수립하며, 고객 자금의 별도 예치를 통해 유동성 리스크 대응
세무 리스크	• 회사가 납세의무를 이행함에 있어, 과세 관련 법규의 준수, 세무신고, 세무환경의 변화에 적응하는 과정에서 생기는, 예측하지 못한 추가적인 세금부담 등, 세무문제로 인해 발생하는 손실 리스크	• 세무 정책 수립을 통해 사업 수행 시 관련 리스크 사전 검토 및 판단 • 국내외 조세 관련 법규 준수
컴플라이언스 리스크	• 조직이나 임직원에 대하여 부정적 영향을 끼칠 수 있는 관련 법령, 규제 또는 내부 정책의 위반 가능성과 관련된 리스크	• 신상품/서비스 개발 및 추진사항에 관한 관련 법률 검토 및 규제 동향 파악 • 불법적인 자금세탁 수단으로 카카오페이가 이용되어 발생할 수 있는 AML 제재리스크 예방 • 특화된 부서별 개인정보 교육 진행 등
기술윤리 리스크	• AI기술 개발과정에서 발생할 수 있는 데이터의 편향, 정보의 오류 위험성과 알고리즘 공정성과 투명성에 관련된 리스크	• 기술윤리위원회 주관 AI서비스 기술윤리 점검가이드 제정 • AI서비스 출시 전 자가점검 체크리스트를 통한 상시 점검 체계 마련
정보보안 리스크	• 서비스의 정상적 활동을 방해하는 어뷰징(Abusing) 활동, 시스템 대상 악의적 해킹 공격, 정보 유출 등으로 인하여 발생하는 리스크	• 매년 정보보안 리스크 분석을 통해 관리적, 기술적 취약사항을 검토하여 보완 • 해킹, 서비스 거부 공격 등 외부로부터 정보보호 침해사고 예방을 위한 탐지 및 대응체계 운영
인권 리스크	• 회사의 경영활동 과정에서 헌법 및 법률에서 보장하거나 국제적으로 인정되고 있는 인간으로서의 존엄과 가치 및 자유와 권리에 대한 침해로 인하여 발생하는 리스크	• 크루 대상 인권영향평가 실시 • 전체 크루 대상 인권 교육 수료율 100% • 카카오 ESG위원회 '인권경영 강화를 위한 접근성 체크리스트' 활용
기후변화 및 환경 리스크	• 환경오염이나 환경훼손을 일으키거나 일으킬 수 있는 위험뿐만 아니라 기후 변화에 의한 기후 위기로 인하여 초래되는 위험, 기후위기를 예방하기 위하여 온실가스 감축 및 기후변화 적응을 비롯한 기후 변화 대응 및 그 과정에서의 각종 정책·규제 변화로 인한 위험 등 기후변화 및 환경과 관련하여 발생하는 여하한 리스크	• 기후 관련 리스크 및 기회요인 분석을 위해 중요성 평가 실시 및 공개 • 기후변화에 따른 리스크를 인식/측정하고 모니터링 및 관리하며, 이사회 및 경영진에 주기적으로 보고하는 체계를 수립 • 카카오페이 재생에너지 전환 로드맵 제시

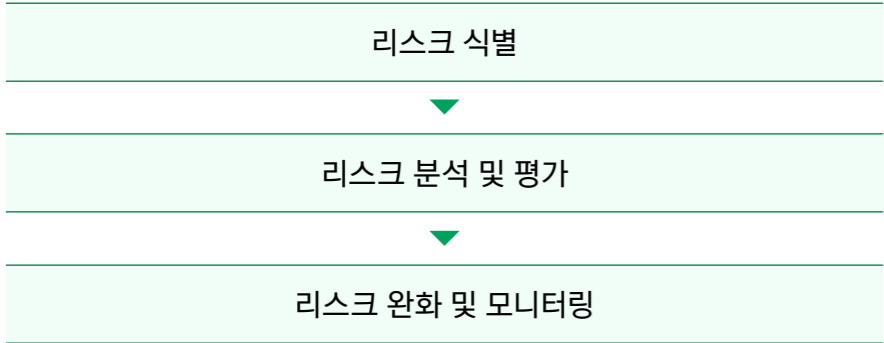
통합 리스크 관리

통합 리스크 관리 체계

통합 리스크 관리 프로세스

카카오페이는 리스크 식별-리스크 분석 및 평가-리스크 완화 및 모니터링 3단계의 프로세스를 통해 리스크를 선제적으로 관리하고 있습니다.

리스크 관리 프로세스 점검



리스크 식별

ERM위원회를 통해 카카오페이 운영 과정에서 발생할 수 있는 리스크를 주기적으로 식별하고 있습니다. 재무·비재무 리스크로 구분하여 관리하고 있으며, 유형별 리스크 정의 및 담당부서를 지정하여 체계적으로 리스크를 식별합니다.

리스크 분석 및 평가

카카오페이는 연 1회 리스크 평가를 통해 회사의 업무연속성을 저해할 수 있는 리스크를 파악하여 관리하고 있습니다. 우선, 카카오페이의 영업연속성계획(BCP, Business Continuity Plan) 관련 리스크를 4가지 유형(인적 재해, 자연 재해, 기반시설 재해, 기술적 재해)으로 재분류했습니다. 각각의 유형에 대해 카카오페이 비즈니스와 관련성이 있는 62개의 리스크를 도출하였으며, 이에 대한 특성 및 영향 평가를 실시하였습니다.

리스크 특성의 경우, 영향도, 취약성, 발생빈도 3가지 항목에 대해 각각 5점 척도를 기준으로 평가했습니다. 리스크 영향의 경우, 임직원, 평판, 시설 및 자산, 기술 및 정보 영역에서 해당 리스크와 관련된

과거 사건사고 발생 혹은 경험 사례를 기반으로 평가했습니다. 평가 결과를 기준으로 회사가 허용할 수 있는 리스크 수준(Tolerance) 및 리스크 성향(Appetite)를 선정하였으며, 회사의 리스크 기준치를 초과하는 10개의 리스크를 우선순위 리스크로 선정하여 핵심적으로 관리하고 있습니다.

리스크 완화 및 모니터링

카카오페이는 리스크 분석 및 평가 단계에서 확인한 우선순위 리스크에 대해 실질적인 대응 방안 및 완화 계획을 수립하였습니다. 나아가 지속적인 모니터링, 업무영향분석 및 모의훈련을 실시하여 잠재리스크가 발생하지 않도록 예방 및 관리하고 있습니다.

평가 결과 우선순위 리스크

01	정전, 전력중단
02	통신장애
03	화재
04	전염병
05	외부규제 미준수
06	데이터 조작/오류
07	데이터센터 마비
08	외주업체 공급 중단
09	네트워크 장애
10	파업

CASE STUDY

우선순위 리스크 완화 활동

기반시설 재해 - 정전/전력중단 리스크

카카오페이는 전력 중단 등 비상상황 발생 신속한 복구를 위해 외부 전문가의 자문을 통해 재해복구 매뉴얼의 부족한 점을 진단하고 개선하는 작업을 진행하였습니다. 문서 상의 매뉴얼 강화뿐만 아니라 실질적인 재해 상황을 가정하고 이에 대한 재해 복구 훈련을 주기적으로 실시하여 향후 사용자들의 서비스 이용 불편을 최소화하기 위해 노력하고 있습니다.

인적 재해 - 화재 리스크

카카오페이는 비즈니스의 연속성을 저해하는 화재와 같은 리스크에 대해서 외부전문가를 통해 대응 매뉴얼을 진단하여 개선하였습니다. 비즈니스 연속성을 유지하기 위해 영업 연속성계획(BCP, Business Continuity Plan)의 초기 대응(대피), 위기 상황 선언, BCP 가동과 업무 재개 및 정상 상태로의 복구 등 절차에 따라 대응하고 있으며 2024년 하반기 화재 발생 시나리오에 따라, 오피스 화재 대피훈련이 예정되어 있습니다.

우선순위 리스크 완화활동

카카오페이는 우선순위 리스크 발생 시 인력 피해를 최소화하기 위한 대응방안으로 전사 영업연속성 계획 매뉴얼을 마련했습니다. 매뉴얼에는 리스크 유형별 초기대응 지침이 포함되며, 구체적으로 최초발견자, 초기대응팀, 임직원 행동요령 등에 대해 자세하게 안내하고 있습니다. 카카오페이는 2023년 12월 재해복구 모의훈련을 실시하였으며 재해상황 발생 시의 비상연락망 작동, 주요 서비스 및 시스템의 복구 담당자 업무 프로세스 점검, DB와 WEB서버 백업상태 및 네트워크 구성 점검 등을 확인하였습니다. 또한 2024년 하반기 판교오피스 화재 발생 시나리오에 따라 전 크루가 참여하는 대피훈련이 예정되어 있는 등 실질적인 리스크완화를 위한 노력을 지속하고 있습니다.



통합 리스크 관리

통합 리스크 관리 체계

리스크 관리 프로세스 점검

카카오페이는 감사위원회를 통해 재무 및 비재무 리스크 관리 프로세스를 점검하고 있습니다. 결산 재무제표 및 영업보고서에 대한 감사와 내부회계관리제도 운영실태평가 등을 진행하고 있으며, 내부감시장치 평가를 통해 컴플라이언스 리스크를 점검하고 있습니다. 이용자 보호 관련 리스크 점검 목적으로 외부 연계 전자금융서비스 운영실태 점검을 수행하였고 정보보안 리스크 점검을 위해 모니터링 시스템 운영관리 실태 점검 및 보안성 검수 수행내역을 점검하였습니다. 아울러 컴플라이언스 전반에 대한 전자금융 안전성 자체점검을 실시하였고 회사의 자금 관리, 가상자산 키 관리 및 폐업가맹점 미지급 대금관리 적정성 등 다양한 업무감사를 통해 재무 및 비재무 리스크 관리 프로세스를 점검하였습니다.

민감도 분석

카카오페이는 이자율, 가격, 환율 변동 등 대외 환경 변화에 따른 재무 리스크의 변화가 세전손익과 자본 변동에 미치는 효과에 대한 민감도 분석을 진행하고 있습니다. 이를 통해 관련 재무 리스크를 체계적으로 관리하며 불확실성을 최소화하고 있습니다.

사업 연속성 계획 관리

카카오페이는 서비스의 안정성을 보장하고, 업무의 지속성을 제고하기 위해 업무 연속성 계획(BCP, Business Continuity Plan)을 수립하여 운영하고 있습니다. BCP는 재해복구체제 및 상시운영체제를 통하여 운영되고 있으며, 화재, 풍수해, 지진, 정전, 테러 등의 각종 비상상황의 발생 시 대응 매뉴얼에 따라 대응 및 복구를 진행하게 됩니다.

영업 연속성을 제고하기 위해 모의훈련을 통해 비상상황에서의 시스템 복구 여부를 정기적으로 검증하고 있으며, 매년 영업영향분석(BIA, Business Impact Assessment)를 통하여 비상상황으로 인한 영향을 평가하고 있습니다. 또한 교육을 통해 비상상황 시 업무 지속성 유지를 위한 대비를 하고 있습니다. 더불어 지속적인 업무 연속성 관리체계 유지를 위해 2년 주기로 위험평가(RA, Risk Assessment)를 수행하여 위험요인 평가 및 관리 우선순위를 파악하고 개선하고 있습니다.

리스크 관리 문화 확산

비재무 리스크 관리에 따른 성과 보상

카카오페이는 환경경영, 안전보건, 포용금융, 공급망 관리, 지역사회 등 비재무 리스크를 관리하고 있습니다. 경영진과 유관부서의 KPI에 관련 비재무 리스크 추진실적을 포함하고 ESG 경영 실행력을 제고하고 있습니다. 비재무 리스크에 따라 부여된 관련 KPI는 성과 평가에 따라 임직원의 인센티브와 연봉 인상률에 각각 반영되며, 일부 KPI의 경우 장기적 기업가치 제고에 기여할 수 있도록 장기 목표를 부여하고 있습니다.

상품 및 서비스 검토협의체 운영

카카오페이는 법무, 자금세탁 방지, 준법지원, 개인정보보호, 금융소비자보호, 정보보안, 금융사기방지 담당부서 등이 포함된 상품 및 서비스 검토협의체를 바탕으로 상품 및 서비스의 신규 출시 및 변경 과정에서 발생할 수 있는 리스크를 관리하고 있습니다. 협의체를 통해 상품 및 서비스 출시와 관련된 이슈 및 예상되는 리스크를 점검하고 있으며 보완필요 사항에 대해서는 개선조치를 이행하고 있습니다.

통합 리스크 관리

통합 리스크 관리 체계

임직원 리스크 제언 및 점검 제도

카카오페이는 부문/업무 특성 별 사내업무시스템을 바탕으로 리스크 관련 이슈를 보고 및 제언할 수 있는 절차를 운영하고 있습니다. 이를 통해 담당직원은 수시로 파악한 리스크 또는 잠재 리스크에 대한 보고 및 제언사항을 업데이트 할 수 있습니다. 예를 들어, 투자자의 투자판단에 중대한 영향을 미치는 기업의 현재와 미래에 대한 주요 경영정보 발생 시 즉시 공시하기 위하여, 관련 부서는 공시리스크 체크리스트를 의무적으로 작성, 담당부서에 즉시 공유하고 있습니다. 공시 담당자는 이를 기반으로 코스피 신고 및 보고사항을 파악하고 필요한 조치를 적시에 이행하고 있습니다.

리스크 관리 교육

카카오페이는 2023년 6월 전사 리스크 관리 주요 담당자를 대상으로 영업 연속성 계획 및 재해복구체계 고도화를 주제로 한 교육을 진행하였습니다. 교육과정에서 발견된 개선 과제를 리스트업하여 이행 계획을 마련할 예정입니다. 또한 2024년 4월에는 사외이사를 대상으로 '선제적, 상시적 대응을 위한 통합 리스크 관리 체계'의 주제로 교육을 실시하였습니다. 이러한 교육을 통해 전사 리스크 관리 체계 구축 및 강화의 필요성을 확인하였습니다. 카카오페이증권은 리스크 관리 업무의 전문성을 강화하기 위해 팀 전원을 대상으로 '금융투자협회에서 주관하는 FRM(Financial Risk Manager, 재무위험관리사) 자격증 취득 및 업무 관련 교육 수강'을 KPI로 설정하고 달성을 지원하고 있습니다. 또한 효과적인 리스크 관리 문화 조성을 위해 전사 차원의 리스크 관리 교육 등을 시행할 예정입니다.

잠재 리스크 관리

카카오페이는 리스크에 대한 선제적인 대응을 위해 잠재 리스크를 정의 및 식별하였습니다. 특히 리스크에 따른 피해를 최소화하기 위해 대응활동을 이행하고 있습니다.

잠재 리스크	리스크 정의	리스크 영향	카카오페이 리스크 대응 현황
사이버 범죄	AI(인공지능) 기술이 본격적으로 상용화됨에 따라 금융업 전반에 걸쳐 디지털 금융 기술이 빠른 속도로 발전하고 있습니다. 특히, AI 기술의 접근성이 향상되면서 이를 활용한 사이버 범죄가 증가할 것으로 전망됩니다.	AI를 이용한 사이버 범죄가 발생할 경우 온라인 플랫폼을 통해 금융거래, 결제, 투자 등의 서비스를 지원하는 카카오페이에게 부정적인 영향을 미칠 수 있습니다. 카카오페이 및 자회사의 금융자산에 직접적인 피해를 입힐 수 있으며, 고객 정보보호에 대한 요구가 강화되는 상황에서 카카오페이의 디지털 금융 서비스에 대한 고객 신뢰도 저하 및 기업 평판 하락의 가능성 또한 존재합니다.	카카오페이는 효율적인 사이버범죄 대응을 위해 정보보호위원회를 중심으로 정보보호 관련 전담조직을 구성하고 관리체계를 수립하였습니다. 정보보호 관리체계 인증(ISO 27001, ISMS-P, PCI DSS) 획득 및 유지를 통해 시스템 안전성을 관리하고 있으며, WAF, IDS, DDoS 등 정보보호시스템을 운영하고 패턴 및 탐지 규칙을 주기적으로 업데이트하여 최신 보안 위협에 대응하고 있습니다. 또한 카카오페이 웹 소스코드 기반 변조 모니터링, 다크웹 등 정보 유출 및 피싱 의심 도메인 모니터링을 통해 이슈 영향도를 분석하여 심화되고 있는 웹 기반 사이버 해킹 위협에 대응하고 있습니다. 나아가 외부 보안이슈를 분석하여 카카오페이에 미칠 수 있는 영향 정도를 파악 및 검토하고 보안위협에 대비하고 있습니다.
글로벌 지역 내 잠재적 갈등으로 인한 시장 변동성	카카오페이는 중국 등 글로벌 지역을 대상으로 결제 서비스 제공 지역을 확대하고 있습니다. 특정 지역의 지리적 요인이나 전쟁과 같은 지정학적 요인으로 인해 글로벌 시장에서의 결제 서비스 안전성 및 신뢰성이 훼손될 리스크가 존재합니다.	카카오페이는 아시아, 유럽, 미주까지 50여 개 국가 및 지역에 결제 서비스를 제공하고 있습니다. 현재 중국과 대만, 중국과 중동 등 지정학적 긴장감이 확대되고 있는 상황에서 지역 분쟁 혹은 전쟁 등 리스크가 발생할 경우 해당 지역에서의 서비스 안전성 훼손 및 서비스 장애가 발생할 가능성이 높습니다. 이는 카카오페이의 매출 감소 및 서비스 신뢰성 하락으로 이어져 고객의 이탈을 야기할 수 있습니다.	카카오페이는 글로벌 서비스의 안정적인 운영을 위해 ERM위원회를 중심으로 리스크 관리체계를 구축하여 지정학적 리스크에 대응하고 있습니다. 또한 서비스의 안정성을 보장하고, 업무의 지속성을 제고하기 위해 업무 연속성 계획(BCP, Business Continuity Plan)을 수립하여 운영하고 있습니다. BCP는 재해복구체제 및 상시운영체제를 통하여 운영되고 있으며, 화재, 풍수해, 지진, 정전, 테러 등의 각종 비상상황 발생 시 대응 매뉴얼에 따라 대응 및 복구를 진행하게 됩니다.
기후변화에 따른 포트폴리오 내 자산 가치 하락	저탄소 경제로의 전환이 가속화됨에 따라 포트폴리오 내 피투자기업에게 부과되는 비용적 부담이 증가될 수 있습니다. 또한 기상 이변 현상이 심화되면서 홍수, 폭우 등의 피해를 입은 피투자기업의 자산 가치가 하락할 수 있습니다.	기후변화에 따른 전환 및 물리적 리스크로 인해 카카오페이 투자 포트폴리오의 재무적 수익성 및 건전성이 악화될 수 있습니다. 이는 카카오페이가 저탄소 경제로의 전환에 기여하고 지속가능한 금융을 실천하는데 악영향을 미칠 수 있으며, 이에 따른 평판 하락의 가능성도 존재합니다.	카카오페이는 투자 활동에서 발생하는 환경영향을 파악하기 위해 2023년 금융배출량을 최초로 측정하였으며, 이를 기반으로 포트폴리오 내 탄소배출 집약도가 높은 산업군을 파악하였습니다. 또한 카카오페이증권은 투자 과정에서 잠재적 비재무 리스크 노출 여부 및 수준을 파악하여 관련 투자를 진행할 경우 평판 리스크에 미치는 영향을 면밀하게 검토하고 있습니다. 나아가 카카오페이손해보험의 경우 탈석탄 보험 인수 정책을 선언하여 언더라이팅 의사결정 시 기후를 포함한 비재무 리스크 요소를 고려하고 있습니다.

통합 리스크 관리

조세 리스크 관리

조세 리스크 관리 원칙

카카오페이는 누구에게나 이로운 금융 서비스를 제공하고, 일상의 모든 금융을 카카오페이 하나로 이용할 수 있도록 노력합니다.

또한 국내 외 조세 관련 법규 준수와 세무 리스크 관리가 국가 재정 기여, 고객 이익 확보, 주주 이익 극대화를 위한 중요한 요인이며, 지속가능한 성장을 위한 필수 조건임을 인식하고 있습니다. 이에 따라 조세 부문의 사회적 책임과 의무를 다하고 조세 관련 리스크를 선제적으로 파악하고 관리하고 있으며 정확한 세금 납부와 신고를 위하여 과세관청과 협조적이고 건설적인 관계를 추구하고 있습니다.

카카오페이는 세무정책을 바탕으로 조세 리스크를 관리하고 있습니다. 세무 정책은 이사회 내 ESG위원회의 검토 및 승인을 통해 제정되었으며, 향후 관련 내용의 변경이 있을 경우 ESG위원회의 승인을 통해 개정됩니다.

카카오페이 세무 정책

- 국가별 조세 법률 준수
- 세무 리스크 사전 검토 및 대응
- 특수 관계자 거래의 정상가격 원칙 준수
- 투명한 세무정보 공개
- 글로벌 조세 리스크 관리

👉 카카오페이 세무정책

국가별 조세 법률 준수

카카오페이는 사업활동을 수행하는 모든 국가에서 발생하는 납세의 의무를 성실히 이행합니다. 특히 조세 회피를 목적으로 국가 간 세법 및 관행을 차이를 악용하지 않으며, 납세 의무 회피를 위한 목적과 실체가 없는 거래를 하지 않습니다. 또한 무형자산, 금융자산 등을 실효세율이 낮은 지역으로 가치를 이전하는 것을 금지하며, 책임 있는 조세 부담을 위해 조세 피난처를 활용하지 않습니다. 앞으로도 사업활동을 수행하는 각국의 법규를 준수하며 세무 신고 및 납세 의무를 성실히 이행하겠습니다.

세무 리스크 사전 검토 프로세스

카카오페이는 발생 가능한 세무 리스크를 사전에 검토 및 대응하기 위해 조세 관련 법률의 변경, 신규, 예규·판례 등을 지속적으로 모니터링 하고 있습니다. 세무 전담 부서를 통해, 계약, 상품 및 서비스 출시, 투자 등 사업활동에서 발생 가능한 세무 리스크를 식별하고 평가하여 체계적으로 관리하고 있으며 중대한 세무 이슈에 대해서는 과세 당국과의 사전 질의 등의 과정을 통해 대응하고 있습니다. 또한 세무 이슈와 관련한 외부 세무 전문가의 의견도 수렴하고 있습니다

특수관계자 거래의 정상가격 원칙 준수

카카오페이는 특수관계가 있는 기업 및 특수관계자와 거래 시 정상가격을 기초로 거래가격을 산정하는 정상가격 원칙을 준수하고 있습니다. 국내외 특수 관계가 있는 기업 혹은 계열사 간 거래 시 정상가격을 기준으로 거래가격을 설정하고 있으며, 거래가격의 적정성을 평가하고 유지합니다.

투명한 세무 정보 공개

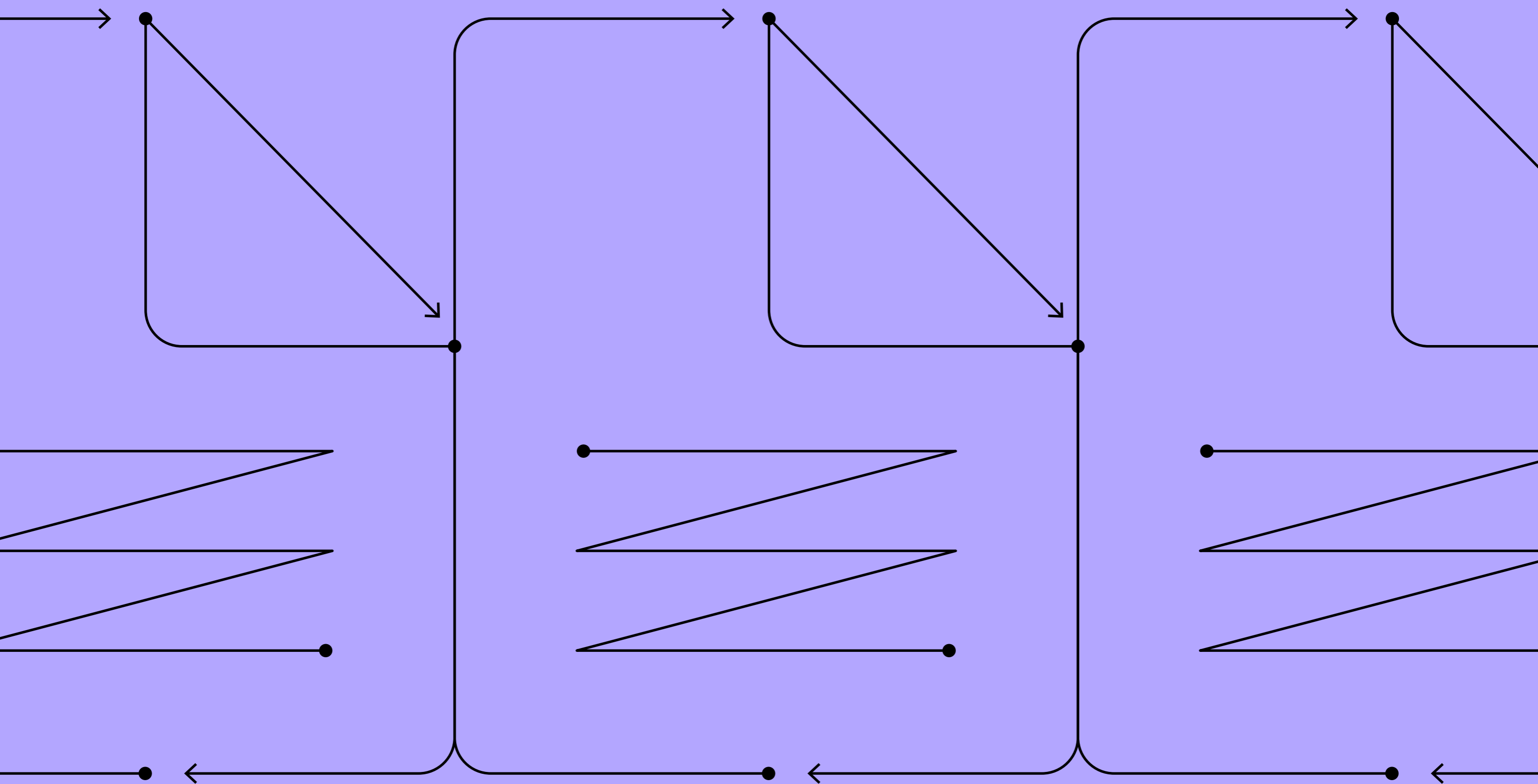
카카오페이는 이해관계자와 활발히 소통하는 것을 지향합니다. 금융감독원의 전자공시 시스템을 통해 투명성을 확보하고 있으며, 세무관행과 관련된 모든 정보는 관련 채널을 통해 공개하고 있습니다. 감사보고서의 재무제표 및 주석 사항을 통해 구체적인 세무정보를 공개하고 있으며, 과세 당국의 정보 요청에 성실히 대응하는 등 지속가능한 세무관행의 준수를 위해 노력하고 있습니다.

글로벌 세무 리스크 관리 프로세스

카카오페이는 G20, OECD의 소득 이전 및 세원 잠식(BEPS, Base Erosion and Profit Shifting) 방지를 위한 지침 준수를 통해 글로벌 조세 리스크를 관리하고 있습니다. 또한 조세 투명성 확보를 위해 필요시 과세 당국에 국제 거래 정보 통합 보고서를 제출하고 있으며, 카카오페이가 사업활동을 수행하는 각국에서 발생할 수 있는 글로벌 조세 리스크에 적극적으로 대응하고 있습니다.

Appendix

88	ESG 성과 데이터	118	UN Global Compact
112	Reporting Methodology	119	협회 가입 현황 및 주요 수상내역
113	GRI Content Index	120	온실가스 검증 의견서
114	SASB Index	121	제 3자 검증 의견서



ESG 성과 데이터

환경 성과

온실가스 배출 현황¹⁾

구분		단위	2020	2021	2022	2023
Scope 1 배출량	합계	tCO ₂ eq	8.8	8.1	18.1	49.0
	이동 연소	tCO ₂ eq	8.8	8.1	13.6	36.7
	고정 연소	tCO ₂ eq	0.0	0.0	4.5	12.4
Scope 2 배출량	합계	tCO ₂ eq	896.4	1,570.0	2,027.8	3,184.5
	판교 아지트 ²⁾	tCO ₂ eq	0.0	0.0	539.8	891.6
	임차 오피스	tCO ₂ eq	319.8	459.8	182.9	-
	데이터센터(임차)	tCO ₂ eq	565.5	1,091.2	1,296.7	2279.3
	콜센터	tCO ₂ eq	11.2	19.0	8.4	10.3
	법인차량(전기차)	tCO ₂ eq	-	-	-	3.3
	합계	tCO ₂ eq	25.9	22.3	36.4	7,111.7
Scope 3 배출량 ³⁾	구매한 제품 및 서비스 ⁴⁾	tCO ₂ eq	1.2	1.8	1.6	908.1
	자본재	tCO ₂ eq	-	-	-	1,318.4
	연료/에너지 관련 활동	tCO ₂ eq	-	-	-	3,426.7
	사업장 발생 폐기물 ⁵⁾	tCO ₂ eq	12.9	12.9	26.7	90.4
	임직원 출장	tCO ₂ eq	-	-	-	101.3
	임직원 통근 ⁶⁾	tCO ₂ eq	11.9	7.7	8.1	1,068.8
	투자	tCO ₂ eq	-	-	-	198.0
	합계	tCO ₂ eq	931	1,601	2,082	10,345
배출 집약도 ⁷⁾	배출 집약도 (Scope 1, 2)	tCO ₂ eq/억 원	0.4	0.4	0.4	0.6
	배출 집약도 (Scope 3)	tCO ₂ eq/억 원	0.01	0.006	0.008	1.28
	매출액 (별도 기준)	억 원	2,455	4,034	4,828	5,556

1) 온실가스 배출량의 합계는 소수 둘째 자리에서 반올림한 배출량으로 합계 배출량과 차이가 있음
2) 2022년 6월 판교 아지트로 사옥 이전
3) 자본재, 연료/에너지 관련 활동, 임직원 출장, 투자에서 발생하는 배출량은 2023년 신규 산정됨
4) 2020-2022년의 경우 구매한 용수 및 용지에 국한하여 산정했으나, 2023년은 클라우드, 회선, 상면 등 주요 구매 제품을 포함하도록 산정범위가 확대됨
5) 2020-2022년 중순까지 알파돔타워의 일반 폐기물에 국한하여 산정함. 2022년 6월 판교 아지트로 사옥을 이전함에 따라 일반 폐기물, 음식물 폐기물, 재활용 폐기물 등 산정범위가 확대됐으며, 폐기물 발생에 따른 Scope 3 배출량이 증가함
6) 2020-2022년의 경우 통근버스에 국한하여 산정했으나, 2023년은 통근버스, 대중교통, 자차이용 등 모든 통근수단으로 산정범위가 확대됨
7) 2020-2022년의 경우 카카오페이 별도 기준 매출액을 사용하여 배출 집약도를 재산정함
8) 온실가스·에너지 목표관리제 명세서 작성 기준에 따라 소비 기준 환산 계수(9.6MJ/kWh)를 사용
9) 데이터센터의 경우 수냉식 시스템을 기반으로 하여 취수량이 미비함

에너지 사용 현황

구분		단위	2020	2021	2022	2023	
조직 내 에너지 사용량	합계	TJ	18.9	23.8	42.6	67.4	
	직접 에너지	소계	TJ	0.13	0.13	0.19	0.79
		휘발유	TJ	0.12	0.11	0.17	0.53
		경유	TJ	0.01	0.02	0.02	0.02
		LNG	TJ	-	-	-	0.24
		소계	TJ	18.8	32.7	42.4	66.6
	간접 에너지	전력 ⁸⁾	TJ	18.7	32.7	42.3	66.4
		스팀	TJ	0.1	0.0	0.1	0.1
	조직 내 사용량 집약도 ⁸⁾	에너지 사용량 합계	TJ	18.9	32.8	42.6	67.4
		에너지 사용 집약도 (직접, 간접, 외부 에너지)	TJ/억 원	0.008	0.008	0.009	0.012
		매출액(별도 기준)	억 원	2,455	4,034	4,828	5,556

용수 사용 현황

구분		단위	2020	2021	2022	2023
용수 취수량	합계	m ³	2,120	2,419	3,234	8,232
	판교 아지트 ²⁾	m ³	-	-	2,413	8,180
	임차 오피스	m ³	2,027	2,302	786	-
	데이터센터(임차) ⁹⁾	m ³	0	0	0	0
	콜센터	m ³	93	117	35	52
	합계	m ³ /억 원	0.9	0.6	0.7	1.5
용수 취수 집약도 ⁷⁾	전체	m ³ /억 원	0.9	0.6	0.7	1.5
	매출액(별도 기준)	억 원	2,455	4,034	4,828	5,556

ESG 성과 데이터

환경 성과

폐기물 발생 및 처리 현황¹⁾

구분		단위	2020	2021	2022	2023
폐기물 발생량	총 발생량	톤	33	33	64	165
	총 폐기 처리된 폐기물량	톤	33	33	64	165
폐기물 처리량	지정 폐기물	톤	4	4	0	0
	일반 폐기물	톤	29	29	64	165

무공해 차량 보유 현황

구분		단위	2020	2021	2022	2023
무공해 차량	총 운영 차량	대	2	2	8	12
	무공해 차량	대	0	0	2	2

1) 판교 아지트 한정

ESG 성과 데이터

사회 성과

직원 현황¹⁾

구분		단위	2021	2022	2023	
합계		명	922	1,114	1,183	
성별	남성	명	573	664	698	
	여성	명	349	450	485	
연령별	30세 미만	명	224	261	241	
	30세 이상 50세 미만	명	697	848	938	
	50세 이상	명	1	5	4	
계약 형태별	기간의 정함이 없는 근로자	소계	명	877	1,068	1,131
		남성	명	553	660	693
		여성	명	324	408	438
	기간제 근로자	소계	명	45	46	52
		남성	명	20	4	5
		여성	명	25	42	47
직군별	사무직	소계	명	451	551	584
		남성	명	202	228	240
		여성	명	249	323	344
	기술직	소계	명	471	563	599
		남성	명	371	436	458
		여성	명	100	127	141

채용 현황

구분		단위	2020	2021	2022	2023	
신규 채용	합계	명	231	334	294	157	
	성별	남성	명	149	206	156	69
		여성	명	82	128	138	88
		남성 비율	%	64.5	61.7	53.1	43.9
		여성 비율	%	35.5	38.3	46.9	56.1
		연령별	30세 미만	명	63	128	138
	30세 이상 50세 미만		명	168	206	154	78
	50세 이상		명	0	0	2	0
	30세 미만 비율		%	27.3	38.3	46.9	50.3
	30세 이상 50세 미만 비율		%	72.7	61.7	52.4	47.7
	50세 이상 비율		%	0	0	0.7	0
	내부 채용 비율 ²⁾		%	1.7	0	0	2.5
	평균 채용 비용 ³⁾		백만 원	2.1	2.9	2.4	0.6

이직 현황

구분		단위	2020	2021	2022	2023	
이직 ⁴⁾	전체 이직자	명	80	119	84	59	
	자발적 이직자	명	80	118	84	59	
	비자발적 이직자	명	0	1	0	0	
자발적 이직 ⁴⁾⁵⁾	성별	남성	명	52	79	57	38
		여성	명	28	39	27	21
		남성 비율	%	65.0	66.9	67.9	64.4
		여성 비율	%	35.0	33.1	32.1	35.6
	연령별	30세 미만	명	11	11	12	7
		30세 이상 50세 미만	명	68	106	72	51
		50세 이상	명	1	1	0	1
		30세 미만 비율	%	13.8	9.3	14.3	11.9
		30세 이상 50세 미만 비율	%	85.0	89.8	85.7	86.4
		50세 이상 비율	%	1.3	0.8	0	1.7
		총 이직률	%	16.0	18.2	9.1	5.3
		자발적 이직률	%	16.0	18.0	9.1	5.3
	평균 근속 연수 ⁶⁾	합계	년	1.7	2.2	2.3	3.0
		남성	년	1.7	2.2	2.4	3.1
		여성	년	1.7	2.2	2.2	2.8
	해고 ⁷⁾	해고된 직원 수	명	0	0	0	0
		인수합병으로 영향을 받은 직원	명	0	0	0	0

1) 연도별 12월 31일 기준 직원의 수로 등기이사는 제외하였으며, 직원 현황에 대한 구체적 내용은 사업보고서 'VIII. 임원 및 직원 등에 관한 사항'의 '직원 등 현황' 참고

2) 내부 채용 비율=(연간 손들고이동 프로그램을 통해 내부 이동한 직원 수)/(신규 채용 직원 및 연간 손들고이동 프로그램을 통해 내부 이동한 직원 수 합)

3) 2023년 신규 채용 인원 감소에 따른 평균 채용비용 감소

4) 정규직 기준으로 집계, 집계기준 변경에 따라 2021년 이직률 데이터 재산정

5) 조직의 의사와 관계없이 개인의 주도적인 판단하에 조직으로부터 떠나는 것을 자발적 이직으로 집계함

6) 연도별 12월 31일 기준 재직 중인 직원의 평균 근속 연수

7) 경영상의 사유로 인한 해고 기준 집계

ESG 성과 데이터

사회 성과

다양성 현황

구분		단위	2021	2022	2023
임원 ¹⁾	합계	명	7	7	6
	성별	남성	명	6	6
		여성	명	1	1
		남성 비율	%	85.7	83.3
		여성 비율	%	14.3	16.7
	연령별	30세 미만	명	0	0
		30세 이상 50세 미만	명	3	2
		50세 이상	명	4	4
		30세 미만 비율	%	0	0
		30세 이상 50세 미만 비율	%	42.9	33.3
		50세 이상 비율	%	57.1	66.7
고위 관리자 ²⁾³⁾	합계	명	84	100	123
	성별	남성	명	74	76
		여성	명	10	24
		남성 비율	%	88.1	76.0
		여성 비율	%	11.9	24.0
	연령별	30세 미만	명	0	0
		30세 이상 50세 미만	명	84	97
		50세 이상	명	0	3
		30세 미만 비율	%	0	0
		30세 이상 50세 미만 비율	%	100.0	97.0
		50세 이상 비율	%	0	3
하위 관리자 ²⁾⁴⁾	합계	명	20	52	66
	성별	남성	명	14	43
		여성	명	6	9
		남성 비율	%	70.0	82.7
		여성 비율	%	30.0	17.3
	연령별	30세 미만	명	0	0
		30세 이상 50세 미만	명	20	52
		50세 이상	명	0	0
		30세 미만 비율	%	0	0
		30세 이상 50세 미만 비율	%	100.0	100.0
		50세 이상 비율	%	0	0

구분		단위	2021	2022	2023
관리직	전체 관리자 수	명	111	159	195
	성별	남성 관리자 비율	%	84.7	78.6
		여성 관리자 비율	%	15.3	21.4
	합계	명	249	305	330
매출 발생 부서 직원 ⁵⁾	성별	남성	명	120	131
		여성	명	129	174
		남성 비율	%	48.2	43.0
		여성 비율	%	51.8	57.0
	합계	명	471	563	599
STEM 직군 직원 ⁶⁾	성별	남성	명	372	436
		여성	명	99	127
		남성 비율	%	79.0	77.4
		여성 비율	%	21.0	22.6
	합계	명	4	5	4
국적별	한국	명	918	1,109	1,179
	미국	명	2	2	2
	호주	명	1	1	0
	일본	명	0	0	0
	캐나다	명	1	1	1
	그 외 국가	명	0	1	1
외국인 직원	외국인 직원 비율	%	0.4	0.4	0.3
	해외 거주 직원 비율	%	0	0	0
	취업 비자 발급이 필요한 임직원의 수	명	0	0	0
장애인 직원	장애인 직원 수	명	2	2	2
	장애인 직원 비율	%	0.2	0.2	0.2

1) 연도별 12월 31일 기준 임원 수에 등기이사만 포함(대표이사, 사외이사, 기타비상무이사로 집계)
2) 관리자 직급 산정 기준 변경에 따른 2021-2022년 데이터 재산정
3) 그룹/부문장, 1차 조직장, 2차 조직장 수로 집계
4) 3차 조직장, 직군리더 수로 집계
5) 매출발생 직원은 비즈니스, 프로젝트 직군 직원 기준
6) STEM(Science, Technology, Engineering, Mathematics)직군은 기술 직군 인원을 집계

ESG 성과 데이터

사회 성과

직원 교육 현황

구분			단위	2021	2022	2023
교육 대상자	총 교육 대상자		명	922	1,114	1,183
	계약 형태별	기간의 정함이 없는 근로자	명	877	1,068	1,131
		기간제 근로자	명	45	46	52
전체 교육 시간			시간	15,709	20,877	20,392
평균 교육 시간	1인당 교육 시간		시간/명	17.0	18.7	17.2
	교육 유형별	리더십	시간/명	3.4	2.8	2.2
		온보딩	시간/명	9.8	10.2	9.8
		직무역량	시간/명	14.0	13.9	18.0
		지식공유	시간/명	1.7	1.5	1.5
1인당 교육 훈련 비용			원/명	157,606	162,493	164,663

성과 평가 및 보상 현황

구분		단위	2021	2022	2023
정기 성과 평가를 받은 임직원 비율 ¹⁾	합계	명	786	1,016	1,028
	남성	명	493	625	635
	여성	명	293	391	393
	남성 비율	%	62.7	61.5	61.8
	여성 비율	%	37.3	38.5	38.2
	계약 형태별	기간의 정함이 없는 근로자	명	786	1,007
		기간제 근로자	명	0	9
직원 평균 급여	전체	백만 원	80	75	83
	남성	백만 원	96	84	92
	여성	백만 원	54	63	69
퇴직연금제도	확정기여형(DC)	운용 금액	백만 원	226	254
		가입 인원	명	29	35
	확정급여형(DB)	운용 금액	백만 원	11,322	24,291
		가입 인원	명	559	790

1) 임원 및 정규직 크루 중 당해년도 1월 1일부터 12월 31일 사이 일정 기간 이상 실제 근무한 크루 대상

ESG 성과 데이터

사회 성과

육아휴직 현황

구분		단위	2021	2022	2023
대상 인원	남성	명	176	144	228
	여성	명	19	17	30
사용 인원	남성	명	0	11	9
	여성	명	7	14	21
복귀 예정 인원 ¹⁾	남성	명	1	3	12
	여성	명	3	10	14
복귀 인원	남성	명	1	3	10
	여성	명	3	10	14
복귀 후 12개월 동안 근무를 유지한 인원	남성	명	0	1	2
	여성	명	1	2	10
복귀율 ²⁾	남성	%	100	100	83
	여성	%	100	100	100
복귀 유지율 ³⁾	남성	%	-	100	66.7
	여성	%	100	66.7	100

노사 관계 및 조직 문화

구분		단위	2020	2021	2022	2023
단체협약 적용 비율		%	N/A	N/A	100	100
사업장 주요 변화에 대해 사전 고지하는 기간		일	N/A	N/A	50	50
임직원 만족도	임직원 만족도 조사 주기	-	연 1회	연 1회	연 1회	연 1회
	임직원 만족도 조사 결과	%	44.9	67.7	59.4	65.0
	임직원 참여도	%	74.1	76.0	64.1	61.5
임직원 고충 처리	고충 신고 건수	건	1	0	0	1
	고충 처리 건수	건	1	0	0	1
	고충 처리율	%	100	-	-	100
차별 사건 현황	접수 건수	건	0	0	0	0
	시정 조치 완료 건수	건	0	0	0	0

산업안전보건

구분		단위	2020	2021	2022	2023
산업안전보건 관리 체계	적용 근로자 수 ⁴⁾	명	705	920	1,206	1,379
업무 관련 부상	재해율 ⁵⁾	20만 시간당 부상 발생 건수	0	0	0	0
	사망 건수	건	0	0	0	0
	부상 건수	건	0	0	0	0
	결근율 ⁶⁾	%	0.19	0.18	0.91	0.72

협력사 현황

구분		단위	2021	2022	2023
협력사 수	총 등록업체	개사	162	190	173
	장기 거래업체 ⁷⁾	개사	19	67	83

1) 이전년도 육아휴직 사용을 신청한 인원 중 당해년도 내 복귀 예정인 인원과 당해년도 육아휴직 사용 신청 후 당해년도 복귀 예정자 육아휴직 사용 후 당해년도 복귀 예정자

2) 복귀율=(육아휴직 종료 후 복귀한 인원)/(이전 보고기간 육아휴직 사용 후 해당년도 복귀 예정인 인원+

3) 복귀 유지율=(육아휴직 복귀 후 12개월 동안 근무를 유지한 인원)/이전 보고기간 동안 육아휴직 복귀한 인원)x100

4) 카카오페이 직원이 아니지만 회사의 통제를 받는 파견, 도급 근로자 포함
(도급인원은 금감원 감사 데이터 기준으로, 2021년은 도급 근로자 산출 불가로 정규직 및 파견직만 포함)

5) 산업재해율=(업무 관련 부상 건수)/(연 근로시간)x200,000

6) 결근율=(총 결근일 수)/(총 근무일 수)x100, 대상 임직원의 병가 사용 일수의 합을 결근일로 상정하였으며 2022년 코로나 19 확산으로 직원 병가 사용일 수가 증가하여 2021년 이후 결근율 증가

7) 2년 이상 계약이 지속된 업체

ESG 성과 데이터

사회 성과

개인정보보호 및 정보보안

구분		단위	2021	2022	2023	
개인정보 취급자 교육	교육 대상 인원 ¹⁾	명	903	926	1,119	
	교육 참여 인원	명	862	926	1,119	
	1인당 교육 시간	시간/명	2	2	2	
정보보안 교육 현황	임직원	교육 대상 인원 ¹⁾	명	921	1,043	1,093
		교육 이수자	명	921	1,043	1,093
		이수율	%	100	100	100
	협력사	교육 대상 인원	명	126	108	119
		교육 이수자	명	126	108	119
		이수율	%	100	100	100
개인정보 취급 관련 불만 및 침해 현황	개인정보 침해와 관련하여 외부로부터 접수된 불만 건수	건	0	0	0	
	개인정보 침해와 관련하여 규제기관으로부터 접수된 불만 건수	건	0	0	0	
	개인정보 침해 건수	건	0	0	0	
	개인식별정보(Personally Identifiable Information, PII) 관련 침해 비율	%	0	0	0	
	2차 목적으로 정보가 사용된 사용자	명	0	0	0	
	개인정보보호 관련 법적 절차로 인한 금전적 손실액	백만 원	0	0	0	
정부로부터의 정보 요청 현황	고객 정보 요청 건 수	건	3,704	5,528	6,819	
	정보 요청된 사용자 수	명	4,806	14,386	21,206	
	공개된 정보 요청 비율	%	71.7	62.4	57.8	

사용자 만족

구분		단위	2021	2022 ²⁾	2023
사용자 VOC 관리	접수 건수	건	1,145,389	987,909	1,096,897
	처리 건수	건	1,145,389	987,909	1,096,897
	처리율	%	100	100	100

서비스 이용

구분			단위	2021	2022	2023
서비스 불편 현황	합계		건	6	6	6
	원인	성능 문제	건	2	2	3
		서비스 중단	건	4	4	3
	전체 사용 중단 시간			시간	15시간 8분	12시간 20분

1) 교육 실시 시점 차이로 당해년도 12월 31일 기준 전 임직원 수와 교육 대상자 수 차이 발생
2) 2022년도 VOC 접수 과소 집계로 인한 데이터 재산정

ESG 성과 데이터

지배구조 성과

이사회 현황

구분		단위	2021	2022	2023
이사회 구성	합계	명	7	7	6
	유형별	사내이사	명	1	1
		기타비상무이사	명	2	1
		사외이사	명	4	4
	성별	남성	명	6	5
		여성	명	1	1
	평균 재임 기간		연	1.9	2.3
	개최 횟수		회	18	10
이사회 운영	사외이사 평균 참석률		%	95.5	100
	안건 수	결의	건	46	25
		보고	건	13	20

이사회 내 위원회 현황

구분		단위	2021	2022	2023
감사위원회	사외이사 비율		%	100	100
	개최 횟수		회	3	7
	안건 수	결의	건	3	9
		보고	건	5	12
내부거래위원회	사외이사 비율		%	100	100
	개최 횟수		회	3	2
	안건 수	결의	건	4	2
		보고	건	0	0
보상위원회 ¹⁾	사외이사 비율		%	N/A	N/A
	개최 횟수		회	N/A	N/A
	안건 수	결의	건	N/A	N/A
		보고	건	N/A	N/A
사외이사후보추천위원회	사외이사 비율		%	100	100
	개최 횟수		회	1	2
	안건 수	결의	건	1	3
		보고	건	0	0
ESG위원회 ¹⁾	사외이사 비율		%	N/A	N/A
	개최 횟수		회	N/A	N/A
	안건 수	결의	건	N/A	N/A
		보고	건	N/A	N/A

윤리 교육 현황

구분		단위	2021	2022	2023
신규 입사자 준법 및 윤리경영 실천 서약서 징수 현황	준법 및 윤리경영 실천 서약서 서명자	명	404	321	157
	준법 및 윤리경영 실천 서약서 서명률	%	100	100	100
신규 입사자 윤리 교육 ²⁾³⁾	교육 대상 인원	명	-	-	176
	교육 참여 인원	명	-	-	176
	총 수료 비율	%	-	-	100
전 직원 윤리 교육 및 인권 교육	교육 대상 인원	명	925	1,074	1,153
	교육 참여 인원	명	925	1,074	1,153
	총 수료 비율	%	100	100	100
이사 대상 반부패 교육 ³⁾	교육 대상 인원	명	-	-	4
	교육 참여 인원	명	-	-	4
	총 수료 비율	%	-	-	100
장애인 인식개선 교육	교육 대상 인원	명	922	1,114	1,142
	교육 참여 인원	명	922	1,114	1,142
	총 수료 비율	%	100	100	100
성적 괴롭힘 예방 교육	교육 대상 인원	명	922	1,114	1,142
	교육 참여 인원	명	922	1,114	1,142
	총 수료 비율	%	100	100	100
직장내 괴롭힘 교육	교육 대상 인원	명	922	1,114	1,142
	교육 참여 인원	명	922	1,114	1,142
	총 수료 비율	%	100	100	100

1) 2023년 신설
2) 신규 입사자의 입사시점과 수시 휴·퇴직자 발생 등의 사유로 교육 대상자 수 차이 발생
3) 2023년부터 시행

ESG 성과 데이터

지배구조 성과

윤리 경영 현황

구분		단위	2021	2022	2023
하라인 제보	전체 제보 건수	건	3	4	7
	차별 또는 성적 괴롭힘	건	1	0	1
		직장 내 괴롭힘	건	2	4
		배임/횡령	건	0	0
		자금세탁 또는 내부거래	건	0	0
	위반 사례 유형별 제보 건수	뇌물 수수 등 반부패 사건	건	0	0
	사용자 정보보호	건	0	0	0
		이해상충	건	0	0
		기타 윤리 강령 위반	건	0	2
		견책	건	0	1
	조치 결과 ¹⁾²⁾	감봉	건	1	0
		정직	건	1	0
		해고	건	0	0
		기타	건	3	1
반경쟁행위	반부패/반경쟁적 행위와 관련하여 발생한 법적 비용	총 금액	백만 원	0	0
		매출 대비 비율	%	0	0

이해관계자별 가치 분배

구분		단위	2021	2022	2023
주주/투자자	배당금 및 이자 비용	백만 원	5,057	6,617	16,904
크루	인건비 및 복리후생비	백만 원	169,894	175,148	203,124
파트너	상품·제품 원가, 결제대행수수료 등	백만 원	184,346	213,825	263,298
커뮤니티	기부금	백만 원	30	713	2,403

협회비 지출 현황

구분		단위	2020	2021	2022	2023
협회비	총 협회비	백만 원	0	80.9	67.6	63.8
	로비, 이익 대표 등 단체 후원 금액	백만 원	0	60.0	30.0	30.0
	협회 지출 금액	백만 원	0	6.0	6.0	6.0
	정치적 기부 금액 ³⁾	백만 원	0	0	0	0
	기타	백만 원	0	0	5.0	5.0
	데이터 범위	%	100	100	100	100

주요 출연 단체 현황

구분		단위	2021	2022	2023
협회비	총 협회비	백만 원	80.9	67.6	63.8
	사단법인 한국핀테크산업협회	백만 원	60.0	30.0	30.0
	사단법인 한국상장회사협의회	백만 원	8.0	12.2	12.2
	(사) 유엔글로벌콤팩트 한국협회	백만 원	-	5.5	2.7

법인세 납부 현황

구분		단위	2021	2022	2023
세전이익		백만 원	-25,951	-7,631 ⁴⁾	-5,646
명목세액		백만 원	7,912	-34,460	17,261
유효세율		%	N/A	N/A	N/A
납부세액		백만 원	1,495	2,109	3,548
납부세율		%	N/A	N/A	N/A

국가별 세금 납부 현황

구분		단위	2021	2022	2023
국내	매출액	백만 원	458,647	521,364 ⁴⁾	615,363
	세전이익	백만 원	-25,951	-7,631 ⁴⁾	-5,646
	법인세 비용	백만 원	7,912	-34,460	17,261
	납부한 세금	백만 원	1,495	2,109	3,548

1) 접수 이후 실제 조사 결과가 확정된 사안을 기준으로 집계

2) 2022년 조치 결과 재기술

3) 카카오페이는 관련 법령에 따라 정치 캠페인 및 선거 자금 등 정치자금을 후원하지 않음

4) 카카오페이손해보험의 2022년 매출액/이익 변경에 따라, 2023년 사업보고서, 감사보고서의 매출액/세전이익 내용 상 비교표시된 2022년 금액 변경 반영

ESG 성과 데이터

카카오페이증권

온실가스 배출 현황¹⁾

구분		단위	2023
Scope 1 배출량	합계	tCO ₂ eq	92.5
	이동 연소	tCO ₂ eq	89.1
	고정 연소	tCO ₂ eq	3.5
Scope 2 배출량	합계	tCO ₂ eq	979.5
	판교 아지트	tCO ₂ eq	291.0
	임차 오피스	tCO ₂ eq	16.9
	데이터센터(임차)	tCO ₂ eq	671.5
	법인차량	tCO ₂ eq	0.5

에너지 사용 현황

구분		단위	2023
조직 내 에너지 사용량	합계	TJ	21.9
	직접 에너지	소계	1.4
		휘발유	1.32
		LNG	0.07
	간접 에너지	소계	20.5
		전력	20.43
		스팀	0.04

1) 온실가스 배출량의 합계는 소수 둘째 자리에서 반올림한 배출량으로 합계 배출량과 차이가 있음
2) 12월 31일 기준 직원의 수로 등기이사는 제외
3) 전체 채용 인원 중 내부 인사 이동을 통해 채용이 이루어진 비율
4) 직접 채용 증가로 인한 평균 채용 비용 감소

직원 현황²⁾

구분		단위	2022	2023
합계		명	348	343
성별	남성	명	230	227
	여성	명	118	116
연령별	30세 미만	명	40	32
	30세 이상 50세 미만	명	277	282
	50세 이상	명	31	29
계약 형태별	기간의 정함이 없는 근로자	소계	272	322
		남성	167	215
		여성	105	107
	기간제 근로자	소계	76	21
		남성	61	12
		여성	15	9
직군별	사무직	소계	218	202
		남성	123	110
		여성	95	92
	기술직	소계	130	141
		남성	108	117
		여성	22	24

채용 현황

구분		단위	2022	2023
	합계	명	167	66
	성별	남성	102	45
		여성	65	21
		남성 비율	%	61.1
		여성 비율	%	38.9
신규 채용	연령별	30세 미만	명	29
		30세 이상 50세 미만	명	131
		50세 이상	명	7
		30세 미만 비율	%	17.4
		30세 이상 50세 미만 비율	%	78.4
		50세 이상 비율	%	4.2
		오пен포지션에 대한 내부 채용 ³⁾	%	0.006
		평균 채용 비용 ⁴⁾	백만 원	17.6
				1.6

ESG 성과 데이터

카카오페이증권

이직 현황

구분		단위	2022	2023	
이직	전체 이직자	명	87	75	
	자발적 이직자	명	87	75	
	비자발적 이직자	명	0	0	
자발적 이직	성별	남성	명	37	52
		여성	명	50	23
		남성 비율	%	42.5	69.3
		여성 비율	%	57.5	30.7
	연령별	30세 미만	명	10	5
		30세 이상 50세 미만	명	54	61
		50세 이상	명	23	9
		30세 미만 비율	%	11.5	6.7
		30세 이상 50세 미만 비율	%	62.1	81.3
		50세 이상 비율	%	26.4	12.0
		총 이직률	%	33.3	21.6
		자발적 이직률 ¹⁾	%	33.3	21.6
	평균 근속 연수 ²⁾	합계	년	3.4	2.0
		남성	년	4.2	2.3
		여성	년	2.7	1.6
	해고 ³⁾	해고된 직원 수	명	0	0
		인수합병으로 영향을 받은 직원	명	0	0

1) 조직의 의사와 관계없이 개인의 주도적인 판단 하에 조직으로부터 떠나는 것을 자발적 이직으로 집계함

2) 연도별 12월 31일 기준 재직 중인 직원의 평균 근속 연수

3) 경영상의 사유로 인한 해고만 집계

4) 연도별 12월 31일 기준 임원 수에 등기이사만 포함하였으며, 대표이사, 사외이사, 기타비상무이사로 집계

5) 팀장급 이상~임원 직전 관리자 수를 집계

6) 셀장급 이상~팀장 직전 관리자 수를 집계

다양성 현황

구분			단위	2022	2023
임원 ⁴⁾	합계		명	7	6
	성별	남성	명	7	6
		여성	명	0	0
		남성 비율	%	100	100
		여성 비율	%	0	0
		연령별	30세 미만	명	0
		30세 이상 50세 미만	명	2	3
		50세 이상	명	5	3
		30세 미만 비율	%	0	0
		30세 이상 50세 미만 비율	%	28.6	50.0
		50세 이상 비율	%	71.4	50.0
고위 관리자 ⁵⁾	합계		명	56	53
	성별	남성	명	48	46
		여성	명	8	7
		남성 비율	%	85.7	86.8
		여성 비율	%	14.3	13.2
		연령별	30세 미만	명	0
		30세 이상 50세 미만	명	38	42
		50세 이상	명	18	11
		30세 미만 비율	%	0	0
		30세 이상 50세 미만 비율	%	67.9	79.2
		50세 이상 비율	%	32.1	20.8
하위 관리자 ⁶⁾	합계		명	0	0
	성별	남성	명	0	0
		여성	명	0	0
		남성 비율	%	0	0
		여성 비율	%	0	0
		연령별	30세 미만	명	0
		30세 이상 50세 미만	명	0	0
		50세 이상	명	0	0
		30세 미만 비율	%	0	0
		30세 이상 50세 미만 비율	%	0	0
		50세 이상 비율	%	0	0

ESG 성과 데이터

카카오페이증권

다양성 현황

구분		단위	2022	2023
매출 발생 부서 직원 ¹⁾	합계	명	71	51
	성별	남성	명	61
		여성	명	10
		남성 비율	%	85.9
		여성 비율	%	14.1
				56.9
STEM 직군 직원 ²⁾	합계	명	129	141
	성별	남성	명	107
		여성	명	22
		남성 비율	%	82.9
		여성 비율	%	17.1
				17.0
국적별	한국	명	347	342
	미국	명	1	1
	호주	명	0	0
	일본	명	0	0
	캐나다	명	0	0
	그 외 국가	명	0	0
	합계	명	1	1
외국인 직원	외국인 직원 비율	%	0.3	0.3
	해외 거주 직원 비율	%	0	0
장애인 직원	장애인 직원 수	명	0	0
	장애인 직원 비율	%	0	0

직원 교육 현황

구분			단위	2022	2023
교육 대상자	총 교육 대상자		명	348	343
	계약 형태별	기간의 정함이 없는 근로자	명	272	322
		기간제 근로자	명	76	21
전체 교육 시간			시간	4,370	5,488
평균 교육 시간	1인당 교육 시간		시간/명	7	16
1인당 교육 훈련 비용			원/명	75,885	16,539

보상 현황

구분		단위	2022	2023
직원 평균 급여	전체	백만 원	59	85
	남성	백만 원	79	102
	여성	백만 원	39	68
퇴직연금제도	확정기여형(DC)	운용 금액	백만 원	602
		가입 인원	명	131
	확정급여형(DB)	운용 금액	백만 원	1,344
		가입 인원	명	125
				2,521
				258

협력사 현황

구분		단위	2022	2023
협력사 수	총 등록업체 ³⁾	개사	89	102
	장기 거래업체 ⁴⁾	개사	7	26

1) 매출 발생 부서 직원은 비즈니스 및 프로젝트 그룹 인원으로 집계
2) STEM(Science, Technology, Engineering, Mathematics) 직군 직원은 테크 및 시큐리티 직군 인원을 집계
3) 등록업체 산정 정의 재확립에 따라 2022, 2023년 총 등록업체 수 재기술
4) 2년 이상 계약이 지속된 업체

ESG 성과 데이터

카카오페이증권

산업안전보건

구분	단위	2022	2023
산업안전보건 관리 체계 적용 근로자 수	명	348	351
업무 관련 부상	재해율	20만 시간당 부상 발생 건수	0
	사망 건수	건	0
	부상 건수	건	0
결근율	%	N/A	0.41

개인정보보호 및 정보보안

구분		단위	2022	2023	
개인정보 취급자 교육 ¹⁾	교육 참여 인원	명	194	209	
	교육 대상 인원	명	194	209	
	1인당 교육 시간	시간	6	6	
개인정보 취급 관련 불만 및 침해 현황	개인정보 침해와 관련하여 외부로부터 접수된 불만 건수	건	0	0	
	개인정보 침해와 관련하여 규제기관으로부터 접수된 불만 건수	건	0	0	
정보보안 교육 현황	임직원 ²⁾	교육 대상	명	343	339
		이수자	명	343	339
		이수율	%	100	100
	협력사	교육 대상	명	3	5
		이수자	명	3	5
		이수율	%	100	100

윤리 교육³⁾ 현황

구분	단위	2022	2023
신규 입사자 윤리 교육 ⁴⁾	교육 대상 인원	명	170
	교육 참여 인원	명	170
	총 수료 비율	%	100
전 직원 윤리 교육 및 인권 교육	교육 대상 인원	명	348
	교육 참여 인원	명	348
	총 수료 비율	%	100
장애인 인식개선 교육	교육 대상 인원	명	348
	교육 참여 인원	명	348
	총 수료 비율	%	100
성적 괴롭힘 예방 교육	교육 대상 인원	명	348
	교육 참여 인원	명	348
	총 수료 비율	%	100
직장내 괴롭힘 교육	교육 대상 인원	명	348
	교육 참여 인원	명	348
	총 수료 비율	%	100

1) 2022년 개인정보 취급자 교육 참여 인원 재기술

2) 교육 실시 시점의 차이로 당해년도 12월 31일 기준 신규 입사자 수와 차이 발생

3) 윤리교육은 법정 의무교육으로 시행

4) 윤리 교육 실시 시점의 차이로 12월 31일 기준 신규입사자 수와 교육 대상자 수 차이 발생

ESG 성과 데이터

카카오페이증권

윤리 경영 현황

구분		단위	2022	2023
하라인 제보	전체 제보 건수	건	0	3
		차별 또는 성적 괴롭힘	0	0
		직장 내 괴롭힘	0	3
		배임/횡령	0	0
	위반 사례 유형별 제보 건수	자금세탁 또는 내부거래	0	0
		뇌물 수수 등 반부패 사건	0	0
		사용자 정보보호	0	0
		이해상충	0	0
	조치 결과	기타 윤리 강령 위반	0	0
		견책	0	0
		감봉	0	0
		정직	0	0
		해고	0	0
		기타	0	3
반경쟁행위	반부패/반경쟁적 행위와 관련하여	총 금액	백만 원	0
	발생된 법적 비용 (법무 수수료 제외)	매출 대비 비율	%	0

ESG 성과 데이터

카카오페이손해보험

온실가스 배출 현황¹⁾

구분		단위	2023
Scope 1 배출량	합계	tCO ₂ eq	30.0
	이동 연소	tCO ₂ eq	15.8
	고정 연소	tCO ₂ eq	14.2
Scope 2 배출량	합계	tCO ₂ eq	128.9
	판교 아지트	tCO ₂ eq	9.6
	알파돔타워	tCO ₂ eq	56.7
	데이터센터(임차)	tCO ₂ eq	61.2
	콜센터	tCO ₂ eq	1.4

에너지 사용 현황

구분		단위	2023
조직 내 에너지 사용량	합계	TJ	3.2
	직접 에너지	소계	0.5
		휘발유	0.24
		LNG	0.28
	간접 에너지	소계	2.7
		전력	2.59
		스팀	0.13

1) 온실가스 배출량의 합계는 소수 둘째 자리에서 반올림한 배출량으로 합계 배출량과 차이가 있음
2) 12월 31일 기준 직원의 수로 등기이사는 제외
3) 전체 채용 인원 중 내부 인사 이동을 통해 채용이 이루어진 비율

직원 현황²⁾

구분		단위	2022	2023
합계		명	118	154
성별	남성	명	78	95
	여성	명	40	59
연령별	30세 미만	명	12	18
	30세 이상 50세 미만	명	105	133
	50세 이상	명	1	3
계약 형태별	기간의 정함이 없는 근로자	소계	명	118
		남성	명	78
		여성	명	40
	기간제 근로자	소계	명	0
		남성	명	0
		여성	명	0
직군별	사무직	소계	명	118
		남성	명	78
		여성	명	40
	기술직	소계	명	0
		남성	명	0
		여성	명	0

채용 현황

구분		단위	2022	2023	
신규 채용	합계	명	67	50	
	성별	남성	명	41	27
		여성	명	26	23
		남성 비율	%	61.2	54.0
		여성 비율	%	38.8	46.0
		연령별	30세 미만	명	8
	30세 이상 50세 미만		명	59	38
	50세 이상		명	0	1
	30세 미만 비율		%	11.9	22.0
	30세 이상 50세 미만 비율		%	88.1	76.0
	50세 이상 비율		%	0	2.0
	오픈포지션에 대한 내부 채용 ³⁾		%	0	0
	평균 채용 비용		백만 원	2.9	2.8

ESG 성과 데이터

카카오페이손해보험

이직 현황

구분		단위	2022	2023
이직	전체 이직자	명	24	22
	자발적 이직자	명	24	21
	비자발적 이직자	명	0	1
자발적 이직	성별	남성	명	14
		여성	명	7
		남성 비율	%	66.7
		여성 비율	%	33.3
	연령별	30세 미만	명	2
		30세 이상 50세 미만	명	17
		50세 이상	명	2
		30세 미만 비율	%	9.5
		30세 이상 50세 미만 비율	%	81.0
		50세 이상 비율	%	9.5
		총 이직률 ¹⁾	%	18.6
		자발적 이직률 ¹⁾²⁾	%	17.8
	평균 근속 연수 ³⁾	합계	년	1.4
		남성	년	1.5
		여성	년	1.3
해고 ⁴⁾	해고된 직원 수	명	0	0
	인수합병으로 영향을 받은 직원	명	0	0

1) 2022년 사업 출범으로 이직률 산정 불가

2) 조직의 의사와 관계없이 개인의 주도적인 판단 하에 조직으로부터 떠나는 것을 자발적 이직으로 집계함

3) 연도별 12월 31일 기준 재직 중인 직원의 평균 근속 연수

4) 경영상의 사유로 인한 해고만 집계

5) 연도별 12월 31일 기준 임원 수에 등기이사만 포함하였으며, 대표이사, 사외이사, 기타비상무이사로 집계

6) 팀장급 이상~임원 직전 관리자 수를 집계

7) 셀장급 이상~팀장 직전 관리자 수를 집계

다양성 현황

구분		단위	2022	2023
임원 ⁵⁾	합계	명	4	4
	성별	남성	명	4
		여성	명	0
		남성 비율	%	100
		여성 비율	%	0
	연령별	30세 미만	명	0
		30세 이상 50세 미만	명	3
		50세 이상	명	1
		30세 미만 비율	%	0
		30세 이상 50세 미만 비율	%	75.0
		50세 이상 비율	%	25.0
고위 관리자 ⁶⁾	합계	명	21	35
	성별	남성	명	15
		여성	명	9
		남성 비율	%	74.3
		여성 비율	%	25.7
	연령별	30세 미만	명	0
		30세 이상 50세 미만	명	33
		50세 이상	명	2
		30세 미만 비율	%	0
		30세 이상 50세 미만 비율	%	94.3
		50세 이상 비율	%	5.7
하위 관리자 ⁷⁾	합계	명	0	0
	성별	남성	명	0
		여성	명	0
		남성 비율	%	0
		여성 비율	%	0
	연령별	30세 미만	명	0
		30세 이상 50세 미만	명	0
		50세 이상	명	0
		30세 미만 비율	%	0
		30세 이상 50세 미만 비율	%	0
		50세 이상 비율	%	0

ESG 성과 데이터

카카오페이손해보험

다양성 현황

구분		단위	2022	2023
매출 발생 부서 직원 ¹⁾	합계	명	37	53
	성별	남성	명	16
		여성	명	21
		남성 비율	%	43.2
		여성 비율	%	56.8
STEM 직군 직원 ²⁾	합계	명	60	73
	성별	남성	명	48
		여성	명	12
		남성 비율	%	80.0
		여성 비율	%	20.0
국적별	한국	명	117	154
	미국	명	1	0
	호주	명	0	0
	일본	명	0	0
	캐나다	명	0	0
	그 외 국가	명	0	0
	합계	명	0	0
외국인 직원	외국인 직원 비율	%	0	0
	해외 거주 직원 비율	%	0	0
장애인 직원	장애인 직원 수	명	1	0
	장애인 직원 비율	%	0.8	0

직원 교육 현황

구분		단위	2022	2023
교육 대상자	총 교육 대상자	명	118	154
	계약 형태별	기간의 정함이 없는 근로자	명	118
		기간제 근로자	명	0
				4
전체 교육 시간		시간	1,377	2,488
평균 교육 시간	1인당 교육 시간	시간/명	11.7	16.2
1인당 교육 훈련 비용		원/명	7,815	53,363

보상 현황

구분		단위	2022	2023
직원 평균 급여	전체	백만 원	97	98
	남성	백만 원	101	107
	여성	백만 원	89	83

협력사 현황

구분		단위	2022	2023
협력사 수	총 등록업체	개사	-	58
	장기 거래업체 ³⁾	개사	-	45

1) 매출 발생 부서 비즈니스, 프로젝트 직군 인원으로 집계
2) STEM(Science, Technology, Engineering, Mathematics) 직군 직원은 기술 직군 인원을 집계
3) 2년 이상 계약이 지속된 업체

ESG 성과 데이터

카카오페이손해보험

산업안전보건

구분	단위	2022	2023
산업안전보건 관리 체계 적용 근로자 수 ¹⁾	명	-	202
업무 관련 부상	재해율	20만 시간당 부상 발생 건수	0
	사망 건수	건	0
	부상 건수	건	0

개인정보보호 및 정보보안

구분	단위	2022	2023
개인정보 취급자 교육	교육 참여 인원	명	111
	교육 대상 인원	명	111
	1인당 교육 시간	시간	1.6
개인정보 취급 관련 불만 및 침해 현황	개인정보 침해와 관련하여 외부로부터 접수된 불만 건수	건	0
	개인정보 침해와 관련하여 규제기관으로부터 접수된 불만 건수	건	0
정보보안 교육 현황	임직원	교육 대상	명
		이수자	명
		이수율	%
	협력사	교육 대상	명
		이수자	명
		이수율	%

윤리 교육²⁾ 현황

구분	단위	2022	2023
신규 입사자 윤리 교육 ³⁾	교육 대상 인원	명	63
	교육 참여 인원	명	63
	총 수료 비율	%	100
전 직원 윤리 교육 및 인권 교육 ³⁾	교육 대상 인원	명	120
	교육 참여 인원	명	120
	총 수료 비율	%	100
장애인 인식개선 교육 ⁴⁾	교육 대상 인원	명	120
	교육 참여 인원	명	120
	총 수료 비율	%	100
성적 괴롭힘 예방 교육 ⁴⁾	교육 대상 인원	명	120
	교육 참여 인원	명	120
	총 수료 비율	%	100
직장내 괴롭힘 교육 ⁴⁾	교육 대상 인원	명	120
	교육 참여 인원	명	120
	총 수료 비율	%	100

1) 적용 대상 근로자 수 2023년 부터 집계

2) 윤리교육은 법정 의무교육으로 시행

3) 윤리 교육 실시 시점의 차이로 12월 31일 기준 신규입사자 수와 교육 대상자 수 차이 발생

4) 2022년의 경우, 등기 이사 포함한 전직원 대상으로 윤리 교육 진행

ESG 성과 데이터

카카오페이손해보험

윤리 경영 현황

구분		단위	2022	2023
하라인 제보	전체 제보 건수	건	0	0
		차별 또는 성적 괴롭힘	0	0
		직장 내 괴롭힘	0	0
		배임/횡령	0	0
	위반 사례 유형별 제보 건수	자금세탁 또는 내부거래	0	0
		뇌물 수수 등 반부패 사건	0	0
		사용자 정보보호	0	0
		이해상충	0	0
	조치 결과	기타 윤리 강령 위반	0	0
		견책	0	0
		감봉	0	0
		정직	0	0
		해고	0	0
		기타	0	0
반경쟁행위	반부패/반경쟁적 행위와 관련하여	총 금액	백만 원	0
	발생된 법적 비용 (법무 수수료 제외)	매출 대비 비율	%	0

ESG 성과 데이터

KP보험서비스

온실가스 배출 현황¹⁾

구분		단위	2023
Scope 1 배출량	합계	tCO ₂ eq	0.4
	이동 연소	tCO ₂ eq	-
	고정 연소	tCO ₂ eq	0.4
Scope 2 배출량	합계	tCO ₂ eq	16.6
	판교 아지트	tCO ₂ eq	16.6

에너지 사용 현황

구분			단위	2023
조직 내 에너지 사용량	합계		TJ	0.4
	직접 에너지	소계	TJ	0.008
		LNG	TJ	0.008
	간접 에너지	소계	TJ	0.4
		전력	TJ	0.34
		스팀	TJ	0.004

1) 온실가스 배출량의 합계는 소수 둘째 자리에서 반올림한 배출량으로 합계 배출량과 차이가 있음
2) 12월 31일 기준 직원의 수로 등기이사는 제외
3) 전체 채용 인원 중 내부 인사 이동을 통해 채용이 이루어진 비율

직원 현황²⁾

구분		단위	2022	2023
합계		명	52	27
성별	남성	명	32	15
	여성	명	20	12
연령별	30세 미만	명	2	3
	30세 이상 50세 미만	명	49	23
	50세 이상	명	1	1
계약 형태별	소계	명	52	27
	기간의 정함이 없는 근로자	남성	32	15
		여성	20	12
	기간제 근로자	소계	0	0
		남성	0	0
		여성	0	0
직군별	사무직	소계	23	15
		남성	13	6
		여성	10	9
	기술직	소계	29	12
		남성	19	9
		여성	10	3

채용 현황

구분		단위	2022	2023
	합계	명	14	2
	성별	남성	7	1
		여성	7	1
		남성 비율	50.0	50.0
		여성 비율	50.0	50.0
신규 채용	연령별	30세 미만	2	0
		30세 이상 50세 미만	12	2
		50세 이상	0	0
		30세 미만 비율	14.3	0.0
		30세 이상 50세 미만 비율	85.7	100
		50세 이상 비율	0	0
	오픈포지션에 대한 내부 채용 ³⁾		0	0
평균 채용 비용		백만 원	2.2	4.5

ESG 성과 데이터

KP보험서비스

이직 현황

구분		단위	2022	2023	
이직	전체 이직자	명	9	26	
	자발적 이직자	명	9	24	
	비자발적 이직자	명	0	2	
자발적 이직	성별	남성	명	5	17
		여성	명	4	7
		남성 비율	%	55.6	70.8
		여성 비율	%	44.4	29.2
	연령별	30세 미만	명	0	2
		30세 이상 50세 미만	명	9	22
		50세 이상	명	0	0
		30세 미만 비율	%	0	8.3
		30세 이상 50세 미만 비율	%	100	91.7
		50세 이상 비율	%	0	0
		총 이직률 ¹⁾	%	-	50.0
		자발적 이직률 ¹⁾²⁾	%	-	46.2
	평균 근속 연수 ³⁾	합계	년	3.6	3.1
		남성	년	4.9	3.1
		여성	년	2.2	3
	해고 ⁴⁾	해고된 직원 수	명	0	2
		인수합병으로 영향을 받은 직원	명	0	0

1) 2022년 사업 출범으로 이직률 산정 불가

2) 조직의 의사와 관계없이 개인의 주도적인 판단 하에 조직으로부터 떠나는 것을 자발적 이직으로 집계함

3) 연도별 12월 31일 기준 재직 중인 직원의 평균 근속 연수

4) 경영상의 사유로 인한 해고만 집계

5) 2022년 임원 데이터 재기술

6) 연도별 12월 31일 기준 임원 수에 등기이사만 포함하였으며, 대표이사, 사외이사, 기타비상무이사로 집계

7) 팀장급 이상~임원 직전 관리자 수를 집계

8) 셀장급 이상~팀장 직전 관리자 수를 집계

다양성 현황

구분		단위	2022	2023
임원 ⁵⁾⁶⁾	합계	명	3	3
	성별	남성	명	3
		여성	명	0
		남성 비율	%	100
		여성 비율	%	0
	연령별	30세 미만	명	0
		30세 이상 50세 미만	명	3
		50세 이상	명	0
		30세 미만 비율	%	0
		30세 이상 50세 미만 비율	%	100
		50세 이상 비율	%	0
고위 관리자 ⁷⁾	합계	명	5	4
	성별	남성	명	5
		여성	명	1
		남성 비율	%	100
		여성 비율	%	25.0
	연령별	30세 미만	명	0
		30세 이상 50세 미만	명	5
		50세 이상	명	0
		30세 미만 비율	%	0
		30세 이상 50세 미만 비율	%	100
		50세 이상 비율	%	0
하위 관리자 ⁸⁾	합계	명	11	2
	성별	남성	명	9
		여성	명	2
		남성 비율	%	81.8
		여성 비율	%	18.2
	연령별	30세 미만	명	0
		30세 이상 50세 미만	명	10
		50세 이상	명	1
		30세 미만 비율	%	0
		30세 이상 50세 미만 비율	%	90.9
		50세 이상 비율	%	9.1

ESG 성과 데이터

KP보험서비스

다양성 현황

구분		단위	2022	2023
매출 발생 부서 직원 ¹⁾	합계	명	16	7
	성별	남성	명	10
		여성	명	6
		남성 비율	%	62.5
		여성 비율	%	42.9
				57.1
STEM 직군 직원 ²⁾	합계	명	29	11
	성별	남성	명	19
		여성	명	10
		남성 비율	%	72.7
		여성 비율	%	34.5
				27.3
국적별	한국	명	51	26
	미국	명	1	1
	호주	명	0	0
	일본	명	0	0
	캐나다	명	0	0
	그 외 국가	명	0	0
	합계	명	0	1
외국인 직원	외국인 직원 비율	%	0	3.7
	해외 거주 직원 비율	%	0	0
장애인 직원	장애인 직원 수	명	0	0
	장애인 직원 비율	%	0	0

직원 교육 현황

구분			단위	2022	2023
교육 대상자	총 교육 대상자		명	52	27
	계약 형태별	기간의 정함이 없는 근로자	명	52	27
		기간제 근로자	명	0	0
		전체 교육 시간		시간	349
평균 교육 시간	1인당 교육 시간		시간/명	6.6	4.0
1인당 교육 훈련 비용			원/명	25,189	34,815

보상 현황

구분		단위	2022	2023
직원 평균 급여	전체	백만 원	63	72
	성별	남성	75	86
		여성	43	59

1) 매출 발생 부서는 거래처/고객사와 직접 업무를 진행하는 부서의 직원을 집계
2) STEM(Science, Technology, Engineering, Mathematics) 직군 직원은 기술 직군 인원을 집계

ESG 성과 데이터

KP보험서비스

산업안전보건

구분	단위	2022	2023
산업안전보건 관리 체계 적용 근로자 수 ¹⁾	명	-	27
업무 관련 부상	재해율	20만 시간당 부상 발생 건수	0
	사망 건수	건	0
	부상 건수	건	0

개인정보보호 및 정보보안

구분		단위	2022	2023	
개인정보 취급자 교육	교육 참여 인원	명	53	25	
	교육 대상 인원	명	53	25	
	1인당 교육 시간	시간	1	1	
개인정보 취급 관련 불만 및 침해 현황	개인정보 침해와 관련하여 외부로부터 접수된 불만 건수	건	0	0	
	개인정보 침해와 관련하여 규제기관으로부터 접수된 불만 건수	건	0	0	
정보보안 교육 현황	임직원	교육 대상	명	53	25
		이수자	명	53	25
		이수율	%	100	100
	협력사	교육 대상	명	0	0
		이수자	명	0	0
		이수율	%	0	0

윤리 교육²⁾ 현황

구분	단위	2022	2023
신규 입사자 윤리 교육	교육 대상 인원	명	14
	교육 참여 인원	명	14
	총 수료 비율	%	100
전 직원 윤리 교육 및 인권 교육	교육 대상 인원	명	53
	교육 참여 인원	명	53
	총 수료 비율	%	100
장애인 인식개선 교육	교육 대상 인원	명	53
	교육 참여 인원	명	53
	총 수료 비율	%	100
성적 괴롭힘 예방 교육	교육 대상 인원	명	53
	교육 참여 인원	명	53
	총 수료 비율	%	100
직장내 괴롭힘 교육	교육 대상 인원	명	53
	교육 참여 인원	명	53
	총 수료 비율	%	100

1) 적용 대상 근로자 수 2023년 부터 집계
2) 윤리교육은 법정 의무교육으로 시행

ESG 성과 데이터

KP보험서비스

윤리 경영 현황

구분		단위	2022	2023
하라인 제보	전체 제보 건수	건	0	0
	위반 사례 유형별 제보 건수	차별 또는 성적 괴롭힘	0	0
		직장 내 괴롭힘	0	0
		배임/횡령	0	0
		자금세탁 또는 내부거래	0	0
		뇌물 수수 등 반부패 사건	0	0
		사용자 정보보호	0	0
		이해상충	0	0
		기타 윤리 강령 위반	0	0
	조치 결과	견책	0	0
		감봉	0	0
		정직	0	0
		해고	0	0
		기타	0	0
반경쟁행위	반부패/반경쟁적 행위와 관련하여 발생한 법적 비용 (법무 수수료 제외)	총 금액	백만 원	0
		매출 대비 비율	%	0

Reporting Methodology

보고 기간

보고서에 수록된 정보는 2023년 1월 1일부터 2023년 12월 31일 기간의 성과입니다. 일부 성과에 대해서는 2024년 상반기까지의 정보가 일부 포함되어 있으며 해당될 경우 보고서 내 별도로 기술하였습니다. 정량 성과의 경우 연도별 추이를 확인할 수 있도록 최근 3개년(2021-2023년) 또는 4개년(2020-2023년) 데이터를 제공하고 있습니다.

보고 범위

재무 성과의 경우 별도 언급이 없을 경우 한국채택국제회계준 (K-IFRS) 연결재무제표 기준으로 작성하였습니다. 비재무 성과의 경우 카카오페이(별도 기준) 성과 중심으로 보고하였습니다. 일부 비재무 성과의 경우 카카오페이의 연결 자회사(카카오페이증권, 카카오페이손해보험, KP보험서비스, 페이먼트)의 성과를 포함하고 있으며 해당 자회사의 성과임을 본문 내 별도로 표시하고 있습니다.

정보의 수정 및 재기술

- 본 보고서에 수록된 정보 중 수정 및 재기술로 인해 이전 보고년도에 발간된 보고서와 달라진 정보는 다음과 같습니다.
- 본 보고서 88 페이지에 보고된 Scope 3 온실가스 배출량의 경우, 자본재, 연료/에너지 관련 활동, 임직원 출장, 투자 카테고리에 대해 2023년 부터 산정
 - 본 보고서 88 페이지에 보고된 온실가스, 에너지, 용수 취수 집약도의 경우, 카카오페이 별도의 매출액을 기준으로 하여 재산정함
 - 본 보고서 90 페이지에 보고되는 2021년 자발적 이직률의 경우 정규직 기준으로 재산정 함에 따라 2021년 이직률 정보를 재기술함
 - 본 보고서 91 페이지에 보고되는 고위 관리직 및 하위관리직의 다양성 현황의 경우, 관리자 직급 산정 기준 변경에 따른 2021-2022년 데이터를 재기술함
 - 본 보고서 94 페이지에 보고되는 이용자 VOC 접수 및 처리 현황의 경우, 2022년 과소집계로 인해 이전 보고년도의 데이터를 재기술함
 - 본 보고서 99 페이지에 보고된 카카오페이증권 협력사 현황의 경우, 등록업체의 정의를 재확립함에 따라 2022년 데이터를 재기술함
 - 본 보고서 100 페이지에 보고된 카카오페이증권 개인정보취급자 교육 현황의 경우, 교육 참여 인원 집계 오류에 따라 이전 보고년도의 데이터를 재기술함
 - 본 보고서 101 페이지에 보고되는 핫라인 제보 현황 중 2022년 조치 결과 데이터의 경우, 접수 이후 조사 결과가 확정된 사안으로 재정립함에 따라 이전 보고년도의 데이터를 재기술함
 - 본 보고서 108 페이지에 보고된 KP보험서비스의 다양성 현황의 경우, 2022년 임원 현황을 재기술함

환경 성과 산정 기준

보고서에 수록된 환경 성과 중, 온실가스 배출 현황, 에너지 사용 현황, 용수 사용 현황은 카카오페이(별도 기준)의 국내 사업장 (판교 오피스, 임차 오피스), 임차 데이터 센터 및 콜센터의 최근 4개년도 데이터를 산정하였습니다. 주요 자회사의 경우 1개년도 온실가스 배출량 및 에너지 사용량을 산정하였습니다. 이 중 온실가스 배출량 데이터의 경우 DNV로 부터 제 3자 검증을 받아 데이터의 신뢰성을 확보하였습니다.

사회 및 지배구조 성과 산정 기준

본 보고서에 수록된 사회 및 지배구조 성과 중 인력, 다양성, 교육 및 보상, 산업안전, 개인정보보호, 윤리교육 및 윤리경영 현황의 경우 보고서 97-111 페이지에 각 자회사 별도 기준으로 함께 보고하고 있습니다.

GRI Content Index

GRI(Global Reporting Initiative) Standards를 준용하여 (in accordance) 작성하였습니다. 보고서를 발간하는 2024년 5월 기준 적용 가능한 GRI Sector Standards는 없으나, 카카오페이는 GICS(Global Industry Classification Standard) 기준에 따라 Transaction and Payment Processing Services에 적용 가능한 중요 이슈를 선정하고 관련 성과를 보고하였습니다.

주제	지표	보고 페이지	비고
GRI 2: 일반 공시 2021	2-1	조직 상세	7, 73
	2-2	조직의 지속가능성 보고에 포함된 기업	2, 112
	2-3	보고 기간, 보고 빈도, 문의처	2, 112
	2-4	정보의 재기술	112
	2-5	외부 검증	122
	2-6	사업 활동, 공급망, 기타 비즈니스 관계	8, 68
	2-7	임직원	90-91, 97, 102, 107
	2-8	임직원이 아닌 근로자	- 2023 사업보고서 383p
	2-9	이사회 구조 및 구성	74-76 2023 사업보고서 363p
	2-10	이사회 추천 및 선정	74-76 2023 기업지배구조보고서 세부원칙 4-㉓, 5-㉑ 가
	2-11	이사회 의장	74-75
	2-12	영향 관리를 감독하는 이사회 역할	12
	2-13	영향 관리에 대한 책임 위임	12
	2-14	지속가능성 보고에 대한 이사회의 역할	12, 28 2023 사업보고서 364p
	2-15	이해 상충	74 2023 기업지배구조보고서 세부원칙 7-㉑ 가 (1)
	2-16	주요 사항에 대한 커뮤니케이션	76 2023 사업보고서 360-364p
	2-17	이사회의 집단 지식, 역량	77
	2-18	이사회 성과 평가	77
	2-19	보수 정책	12, 77 2023 기업지배구조보고서 세부원칙 6-㉒ 가 (1)
	2-20	보수 결정 절차	76-77 2023 사업보고서 384p
	2-21	연간 총 보수 비율	77 2023 사업보고서 384p
GRI 2: 일반 공시 2021	2-22	지속가능한 발전 전략에 대한 성명	5-6
	2-23	정책 약속	47 ☞ 카카오페이 ESG 정책/규정
	2-24	정책 약속 이행	48-50
	2-25	부정적 영향 해결을 위한 절차	49, 68, 78
	2-26	자문 및 고충처리 메커니즘	49, 68, 78
	2-27	법률 및 규정 준수	96 2023 사업보고서 398p
	2-28	협회 멤버십 현황	119
	2-29	이해관계자 참여 방식	29
	2-30	단체 협약	93

주제	지표	보고 페이지	비고
Material Topics			
GRI 3: 중요 이슈 2021	3-1	중요 토픽 결정 프로세스	28
	3-2	중요 토픽 목록	29-32
개인정보보호			
GRI 3: 중요 이슈 2021	3-3	중요 토픽에 대한 경영 접근 방식	31, 64-67
GRI 418: Customer Privacy 2016	418-1	고객 개인정보보호 위반 및 고객 데이터 분실과 관련하여 제기된 불만	94
상품 및 서비스 혁신			
GRI 3: 중요 이슈 2021	3-3	중요 토픽에 대한 경영 접근 방식	15-17, 22-23, 31 해당 중요 토픽과 연관된 GRI Topic Standards 없음
통합 리스크 관리			
GRI 3: 중요 이슈 2021	3-3	중요 토픽에 대한 경영 접근 방식	32, 82-85 해당 중요 토픽과 연관된 GRI Topic Standards 없음
친환경 상품 및 서비스			
GRI 3: 중요 이슈 2021	3-3	중요 토픽에 대한 경영 접근 방식	32, 37, 45
GRI 302: Energy 2016	302-1	조직 내 에너지 소비	88, 121
	302-3	에너지 집약도	88
GRI 305: Emissions 2016	305-1	직접 온실가스 배출량(Scope 1)	88, 121
	305-2	간접 온실가스 배출량(Scope 2)	88, 121
	305-3	기타 간접 온실가스 배출량(Scope 3)	88, 121
	305-4	온실가스 배출량 집약도	88, 121

SASB Index

카카오페이

소프트웨어 및 IT 서비스(Software & IT Services) 부문 지속가능성 공시 주제 및 회계 지표

주제	지표	코드	보고 페이지	상세 내용
하드웨어 인프라의 환경 발자국	(1) 총 에너지 소비량 (2) 그리드(grid) 전력 비율 (3) 재생가능 비율	TC-SI-130a.1	88	(1) 67.4TJ ¹⁾ (2) 98.6% (3) 0%
	(1) 총 용수 취수량 (2) 총 용수 소비량, 물 스트레스가 높은 지역의 비율	TC-SI-130a.2	88	(1) 8,232m ³ (2) 판교 아지트, 임차 오피스 , 임차 데이터 센터, 콜센터 모두 물 스트레스가 높은 지역에 위치해 있지 않습니다.
	데이터센터에 적용된 환경적 고려사항의 접근 방식	TC-SI-130a.3	37	카카오페이는 데이터 센터 에너지 효율화를 통해 에너지 사용량을 줄이고 탄소 배출량을 줄이기 위해 노력하고 있습니다. 데이터 센터에서 사용 중인 서버에 에너지 효율등급 Platinum 등급의 전원 공급장치를 도입하여 에너지 효율화를 달성하였으며, IT 장비들의 안정적인 운영을 위해 실내 환경을 일정하게 유지하기 위해 노력하고 있습니다.
개인정보보호 및 표현의 자유	행동 광고 및 개인정보보호와 관련한 정책 및 관행	TC-SI-220a.1	64-67	카카오페이 및 주요 자회사는 사용자의 신용정보를 포함한 개인정보를 최우선적으로 보호하기 위해 개인정보보호 정책 및 지침을 운영하고 있습니다. 개인정보의 수집, 이용, 제공, 파기의 단계에 따라 사용자의 개인정보를 처리하며 사용자의 동의에 따라 최소한의 개인정보를 수집 및 이용하며 사용자의 동의 없이 제3자에게 개인정보를 제공하지 않습니다. 또한 개인정보보호 활동의 적절한 이행 여부를 사후적으로 평가하기 위해 별도의 개인정보보호 점검 관리 시스템을 구축하여 운영하고 있습니다.
	2차 목적으로 개인정보가 이용된 비율	TC-SI-220a.2	94	2차 목적으로 개인정보가 이용된 건수는 0건으로, 카카오페이는 사용자의 개인정보를 사전에 동의한 목적으로만 활용합니다.
	개인정보보호 관련 법적 절차로 인한 금전적 손실액	TC-SI-220a.3	94	0원
	개인정보에 대한 (1) 법적 열람 요청 건 수 (2) 정보가 요청된 사용자 수 (3) 요청으로 인한 공개 비율	TC-SI-220a.4	94	(1) 6,819건 (2) 21,206명 (3) 57.8%
	핵심 제품 및 서비스가 정부의 모니터링, 차단, 콘텐츠 필터링 또는 검열 대상이 되는 국가 리스트	TC-SI-220a.5	-	필터링 또는 검열 대상 국가 리스트는 내부 기준에 따라 관리하고 있습니다.

1) 카카오페이 별도 기준

SASB Index

카카오페이

주제	지표	코드	보고 페이지	상세 내용
정보보안	(1) 정보 침해 건 수 (2) 개인식별정보(Personally Identifiable Information, PII) 관련 침해 비율 (3) 정보 침해로 인해 영향을 받은 사용자 수	TC-SI-230a.1	94	(1) 0건 (2) 0% (3) 0명
	제 3자 사이버 보안 리스크 관리 표준을 포함한 정보보호 리스크의 식별과 해결을 위한 접근법	TC-SI-230a.2	64	카카오페이는 2020년 핀테크 업계 최초로 금융보안원의 ISMS-P 인증을 획득한 이후 인증을 지속적으로 유지하고 있습니다. 또한 국제 표준 정보보호 인증인 ISO/IEC 27001 인증을 취득하였으며, 신용카드 업계 국제 정보보안 표준인 PCI-DSS 인증을 획득하여 유지하고 있습니다.
글로벌 인재채용 및 관리	취업 비자 발급이 필요한 임직원의 수	TC-SI-330a.1	91	0명
	임직원 참여도(%)	TC-SI-330a.2	52, 93	카카오페이는 전체 조직을 대상으로 건강성 측정을 실시하여 임직원의 만족도를 관리하고 있습니다. 전략·목표, 리더십, 사람, 조직문화, 몰입(열의) 등 8가지 카테고리에서 측정하였으며 세부적으로 '조직문화'의 긍정 인식 비율은 70%, '몰입'의 긍정 인식 비율은 81% 입니다.
	(1) 경영진 (2) 기술직 (3) 기타 직원에 관한 성별 및 인종/민족별 비율(%)	TC-SI-330a.3	91	
지적재산권 보호 및반경쟁 행위	반경쟁 행동 규정과 관련한 법적 절차로 인한 금전적 손실액	TC-SI-520a.1	96	0원
기술적 중단으로 인한 시스템적 위험 관리	(1) 성능 문제 횟수 (2) 서비스 중단 횟수 (3) 총 고객 중단 시간	TC-SI-550a.1	94	(1) 3 (2) 3 (3) 25시간 15분
	운영상 장애와 관련된 비즈니스 연속성 리스크 설명	TC-SI-550a.2	22-23	카카오페이는 사용자들에게 안정된 서비스를 제공하기 위해 플랫폼 안정화를 위한 전략을 수립했습니다. 잠재적으로 서비스 장애를 유발할 수 있는 요인들을 면밀히 분석하고, 이 과정에서 화재에 의한 시스템 장애뿐만 아니라 프로세스 및 IT 자산 관리의 비효율성 등 플랫폼 서비스 안정성을 훼손할 가능성이 있는 잠재 리스크 요인을 식별하였습니다. 이를 바탕으로 시스템 복원력 개선, IT운영지표 관리 개선, IT 자산 관리를 플랫폼 안정화를 3가지 핵심과제로 선정하여 체계적으로 리스크를 관리하고 있습니다.

활동 지표

지표	코드	보고 페이지	상세 내용
(1) 라이선스 또는 가입자 수 (2) 클라우드 기반 비율	TC-SI-000.A	7	(1) 2023년 기준 월간 활성 이용자 수(MAU, Monthly Active Users)는 2,410만 명이었으며, 총 거래액(TPV, Total Payment Volume)은 140.9조 원 입니다.
(1) 데이터 처리 용량 (2) 외주 비율	TC-SI-000.B	-	-
(1) 데이터 저장량 (2) 외주 비율	TC-SI-000.C	-	-

SASB Index

카카오페이증권

투자은행 및 브로커리지(Investment Banking & Brokerage) 부문 지속가능성 공시 주제 및 회계 지표

주제	지표	코드	상세 내용
임직원 다양성 및 포용성	경영진, 관리직, 전문직, 기타 모든 종업원의 성별 및 인종/민족 구성비	FN-IB-330a.1	전문 자격증을 보유한 직원 중 여성 직원의 비율은 47%입니다. 이 외의 카카오페이증권의 다양성 관련 상세 정보는 본 보고서 99 페이지를 참고하시기 바랍니다.
투자은행 및 중개산업 활동의 환경, 사회, 지배구조 요소 포함	환경, 사회 및 지배구조(ESG) 요소의 통합을 포함하는 (1)인수, (2)자문, (3)증권화 거래의 산업별 수익	FN-IB-410a.1	카카오페이증권은 2023년 ESG 채권을 2건(400억 원) 인수하였으며, 수익 금액은 경영상의 사유로 공개하지 않고 있습니다.
	환경, 사회 및 지배구조(ESG) 요소의 통합을 포함하는 투자 및 대출의 산업별 건수 및 총 금액	FN-IB-410a.2	2023년 모든 프로젝트 파이낸싱 투자는 ESG 요소를 고려하여 검토하였습니다. 당사는 환경부에서 발표한 한국형 녹색분류체계(K-Taxonomy) 가이드라인 및 국내 공인력 있는 기관의 모범규준을 의거하여 ESG 요소를 고려한 사후 관리 프로세스를 수립할 예정입니다.
	환경, 사회 및 지배구조(ESG) 요소를 투자은행 및 중개 산업 활동에 포함시키기 위한 접근법의 설명	FN-IB-410a.3	카카오페이증권은 투자심의위원회 등을 통해 논의되는 자기자본직접투자(Principal Investment, PI) 투자 건에 대해 ESG 리스크 요인을 사전적으로 점검하여 투자 의사결정을 수행하고 있습니다. ESG 관련 논란이 되는 사안 혹은 범죄 의심 행위 등을 검토하여 실재 및 잠재적 비재무 리스크 노출 여부와 수준을 파악합니다. 아울러 투자 건에 대한 사후 관리 프로세스를 통해 ESG 관련 이슈를 포함하여 투자 건의 상환 가능성, 손실 가능성 등을 전체적으로 파악하고 있습니다.
기업 윤리	사기, 내부자거래, 반독점, 반경쟁적 행위, 시장조작, 업무상 배임 또는 기타 해당 금융업 법령과 관련된 법적 절차의 결과 발생한 금전적 손실 총액	FN-IB-510a.1	2023년 기업 윤리 관련된 법적 절차의 결과 발생한 금전적 손실은 없었습니다.
	내부 고발자 정책 및 절차의 설명	FN-IB-510a.2	카카오페이증권은 조직 내부에서 이뤄지는 부조리 혹은 비리사실을 고발하는 내부 고발자가 비리 사실을 폭로했을 때 생길 수 있는 문제들을 법적으로 보호해주기 위하여 내부제보제도를 운영하고 있습니다. 이 제도는 내부통제체제의 원활한 구축 및 운영을 위하여 임직원의 직무와 관련한 법규 위반, 부조리, 비위행위 등을 방지합니다. 또한 제보자가 위법 혹은 부당한 행위를 제보한 경우 신분상 불이익이나 근무조건상 차별 등 일체의 불리한 대우를 금지하며, 이를 통하여 선량한 제보자를 보호합니다. 제보자는 익명이 보장되는 별도의 채널 또는 준법감시인 및 내부제보 전담직원과의 상담, 우편 등 다양한 방법을 통하여 제보할 수 있으며, 제보와 관련된 조사는 제보내용과 이해관계가 없는 주체가 공정하고 독립된 방법으로 실시합니다. 아울러 효과적인 제보제도의 운영을 위하여 임직원을 대상으로 내부제보제도에 대한 교육을 정기적으로 실시하고 있으며, 제보에 의하여 회사의 재산상 손실 발생이나 확대 방지에 기여하였다고 인정되는 경우 포상 등의 인센티브를 부여하고 있습니다.
전문가적 진실성	투자 관련 조사, 소비자가 제기한 민원, 개인 민사소송 또는 기타 감독기관의 제재를 받은 기록이 있는 위험관리 보수를 받은 임직원의 (1)수 및 (2)비율	FN-IB-510b.1	당사에서 위험관리 보수를 받는 임직원은 없습니다.
	선관주의의무 등 전문가적 진실성과 관련된 조정 및 중재의 당사자별 건수	FN-IB-510b.2	2023년 선관주의의무 등 직무윤리와 관련된 조정 및 중재 사건은 발생하지 않았습니다.
	선관주의의무 등 전문가적 진실성과 관련된 법적 절차의 결과 발생한 금전적 손실 총액	FN-IB-510b.3	
	선관주의의무 등 전문가적 진실성 확보를 위한 접근법의 설명	FN-IB-510b.4	
시스템 위험 관리	시스템적으로 중요한 글로벌 은행(G-SIB) 부문별 점수	FN-IB-550a.1	카카오페이증권은 자본시장법상 금융투자회사로서 G-SIB, D-SIB 평가대상인 은행 또는 은행지주회사에 해당하지 않으므로 해당 지표를 산출하지 않습니다.
	의무적 및 자발적 스트레스 테스트 결과를 자본적정성 계획, 장기 기업전략, 기타 사업활동에 통합하기 위한 접근법의 설명	FN-IB-550a.2	카카오페이증권은 예기치 못한 사건으로 인하여 보유자산의 가치하락, 거래상대방의 신용상태 악화, 유동성 감소 등의 상황이 발생할 경우에 대비하여 위기상황분석(Stress Test)을 월 1회 실시하고 있으며, 분석 결과는 분기별로 리스크관리위원회에 보고됩니다. 아울러 위기상황분석 결과를 감안하여 전사 리스크 한도 및 개별 리스크 한도를 설정하여 관리하고 있습니다.
종업원 인센티브 및 위험 감수	중요 위험 감수자(MRTs, Material Risk Takers)의 총 변동보수 비율	FN-IB-550b.1	관계 법령에 따라 MRTs 분류 자체에 대한 별도 인센티브 제도를 운영하고 있지 않습니다.
	보수 축소 또는 환수 규정이 적용된, 중요 위험 감수자(MRTs)의 변동보수 비율	FN-IB-550b.2	
	공정가치 수준 3 자산 및 부채에 대한 트레이더의 가격결정을 감독, 관리, 검증하기 위한 정책의 논의	FN-IB-550b.3	카카오페이증권은 해당 업무를 수행하고 있지 않습니다.

SASB Index

카카오페이증권

활동 지표

지표	코드	상세 내용
(a)인수, (b)자문, (c)증권화 거래의 (1)건수 및 (2)금액	FN-IB-000.A	(1) 총 116건(인수 33건, 자문 83건) (2) 2,760,809,400,000원(인수 470,000,000,000원, 자문 2,290,809,400,000원) (단, 자기 자본 투자 제외)
부문별 자기자본 투자 및 대출의 (1)건수 및 (2)금액	FN-IB-000.B	(1) 총 6건(사모사채 1건, 지분투자 5건) (2) 총 11,093,536,060원(사모사채 9,100,000,000원, 지분투자 1,993,563,060원)
(a)채권, (b)주식, (c)통화, (d)파생상품, (e)원자재 상품의 시장조성 거래의 (1)건수 및 (2)금액	FN-IB-000.C	2023년 카카오페이증권은 한국거래소와 시장조성계약을 체결하지 않았으므로 시장조성업무를 영위하지 않았습니다. 따라서 시장조성 거래 건수 및 금액은 발생하지 않았습니다.

UN Global Compact

유엔글로벌콤팩트(UN Global Compact, UNGC)는 인권, 노동, 환경, 반부패 분야의 10대 원칙을 기업의 운영과 경영 전략에 내재화하여 지속가능한 성장에 동참할 수 있도록 권장합니다. 카카오페이는 2022년 10월에 핀테크 업계 최초로 UNGC에 가입하였으며 향후 글로벌 표준에 부합하는 ESG 경영을 책임 있게 이행하겠습니다.

UNGC 10대 원칙

활동 지표					
구분	원칙	2023 카카오페이 주요 활동			보고위치
인권	1. 기업은 국제적으로 선언된 인권 보호를 지지하고 존중해야 한다.	• 인권경영선언문			47
	2. 기업은 인권 침해에 연루되지 않도록 적극 노력한다.	• 인권 리스크 관리 • 크루 대상 인권 교육	• 소통 기반의 노사관계 • 크루 고충처리제도 운영	• 금융소비자보호 실태평가 자율 진단	47-49, 59
노동	3. 기업은 결사의 자유와 단체교섭권의 실질적 인정을 지지하고,	• 소통 기반의 노사관계			49
	4. 모든 형태의 강제 노동을 배제하며,	• 인권 리스크 관리			49
	5. 아동 노동을 효율적으로 철폐하고,	• 인권 리스크 관리			47, 69
	6. 고용 및 업무에서 차별을 철폐한다.	• 인권 리스크 관리 • 공정거래 원칙 준수	• 다양성 및 포용성 방침 • 청렴계약제도 운영	• 크루 고충처리제도 운영	47, 49-50, 81
환경	7. 기업은 환경문제에 대한 예방적 접근을 지지하고,	• 환경경영 전략 • 환경 방침	• 기후 이니셔티브 참여	• 크루 환경경영 인식 제고	35-36, 44
	8. 환경적 책임을 증진하는 조치를 수행하며,	• 환경경영 추진 거버넌스 • 친환경 차량 전환	• 친환경 투자 활동 • 친환경 구매 활동	• 온실가스 배출량 산정	35-36, 43-44
	9. 환경 친화적 기술의 개발과 확산을 촉진한다.	• 데이터센터 환경 영향 저감 • 그린 디지털 확대	• 친환경 스토리지 시스템 구축	• 클라우드 네이티브 아키텍처	37, 45
반부패	10. 기업은 부당 취득 및 뇌물 등을 포함하는 모든 형태의 부패에 반대한다.	• 윤리강령 • 청렴계약제도 운영 • 윤리경영 추진 체계	• 윤리 상담 및 신고 제도 • 자금세탁 방지 교육 • 크루 및 협력사 대상 윤리교육	• 공정거래 원칙 준수 • 크루 대상 공정거래 교육 • 자금세탁 방지 자가점검 및 자금세탁 방지제도 준수서약	78, 80-81

협회 가입 현황 및 주요 수상 내역

협회 가입 현황

협회명	협회 활동	단위	2023년 지급 금액
사단법인 한국 IR협의회	상장기업 IR활동 지원, IR전문인력 양성을 위한 맞춤형 교육연수, 상장기업 IR참여 확대를 위한 홍보·정보공유 강화 등 IR서비스 이용사를 위한 실무지원과 권익증진	백만 원	35
사단법인 한국상장회사협의회	상장회사의 권익을 증진 및 투자자 보호를 통한 시장 발전에 기여	백만 원	12.2
디지털금융포럼	전자금융의 건전한 육성과 발전을 위해 데이터 금융 관련 기술을 연구 및 개발	백만 원	1.9

협회 지원 현황

이슈	지지 현황	단위	2023년 지급 금액
핀테크	한국핀테크산업협회와 오픈핀테크얼라이언스를 통해 금융위원회 및 금융감독원, 기타 정부부처와의 정책 이슈에 대한 회원서 간의 협업을 도모	백만 원	35
지속가능한 발전 목표(SDGs)	카카오페이는 유엔글로벌콤팩트에 가입하여 인권, 노동, 환경, 반부패 분야에 대한 10대 원칙을 지지하고 SDGs 달성을 위해 노력	백만 원	5.5

주요 수상 내역

수상 연도	주관	수상명
2024	iF Design Award	iF Design Award 2024 winner (Kakao Pay CEO Plus)
2023	금융위원장	제17회 「자금세탁방지의 날」 자금세탁방지 유공 개인 표창(준법지원인, 컴플라이언스 부문장)
2022	iF Design Award	iF Design Award 2022 winner (Kakao Pay PLCC Card)
	iF Design Award	iF Design Award 2022 winner (payment=Kakao Pay campaign)
	iF Design Award	iF Design Award 2022 winner (Kakao Pay App 2.0)
	과학기술정보통신부	2022 디지털이노베이션 어워드 (개인 부문)
	금융위원장	제16회 「자금세탁방지의 날」 자금세탁방지 유공 개인 표창(AML부서장)
	서울특별시	서울특별시 소상공인 풍수해보험 무료가입 지원 사업 공로 표창 (주식회사 카카오페이)
	한국전자문서산업협회	2021 한국전자문서 혁신대상 우수상 (개인 부문)
	금융위원장	스마트금융대상 (빅테크부문)
	고용노동부	일자리옴nip기업
2021	Red Dot Design Award	Red Dot Design Award 2021 winner (Kakao Pay Schedule Kit)
	Red Dot Design Award	Red Dot Design Award 2021 winner (Kakao Pay PLCC Card)
	금융위원회	제6회 '금융의 날 기념행사' 금융혁신 부문 대통령 표창
	금융위원장	제15회 「자금세탁방지의 날」 자금세탁방지 유공 기관 표창
2020	한국소비자협의회	한국소비자 평가 앱어워즈 대상
	금융보안원	정보보호 및 개인정보 관리 체계인증
	과학기술정보통신부	과학기술정보통신부장관 표창: '2020 전자문서 산업인의 날' 장관상
2019	Red Dot Design Award	Red Dot Design Award 2019 winner (Kakao Pay Onboarding Kit)
	Google play	올해를 빛낸 일상생활 앱
	Google play	올해를 빛낸 인기 앱
	행정안전부 장관	지방세 발전 기여 표창

온실가스 검증 의견서



DNV BUSINESS ASSURANCE 온실가스 검증 성명서

No.: AS_PRJN-537848-2023-AST-KOR

서문

(주)디엔브이비즈니스어슈어런스코리아(이하, DNV)는 주식회사 카카오페이 및 연결대상 종속회사 (이하, 회사)의 2023년도 온실가스 배출량에 대해 제 3자 검증을 수행하였습니다. 회사는 'WRI/ WBCSD GHG Protocol:2004', Corporate Value Chain (Scope 3) Accounting and Reporting Standard' 및 'IPCC Guidelines:2006'에 근거한 온실가스 배출량 자료를 준비할 책임이 있으며, 인벤토리 보고서 내용에 모든 책임을 가지고 있습니다. DNV 는 본 검증의견서와 관련하여 계약 조건에 따라 검증 계약당사자를 제외한 제 3자에 대하여 어떠한 책임도 지지 않습니다.

검증 목적 및 범위

- 본 검증의 목적은 회사의 온실가스 배출량에 대해 독립된 검증의견을 제시하는데 있으며, 검증 범위는 아래와 같습니다.
- **조직경계:** 카카오페이(국내 사무실, IDC), (주)카카오페이증권(국내 사무실, IDC, 콜센터), (주)카카오페이손해보험(국내 사무실, IDC, 콜센터), 케이피보험서비스(주)(국내 사무실)
 - **운영경계:** Scope 1(직접배출 - 고정연소, 이동연소), Scope 2(간접배출 - 전력, 열), Scope 3(기타간접배출 - 카카오페이의 7개 카테고리(1. 구매한 제품 및 서비스, 2. 자본재, 3. 연료 및 에너지 관련 활동, 5. 사업장 발생 폐기물, 6. 임직원 출장, 7. 임직원 통근, 15. 투자))
 - **보고대상 기간:** 2023.01.01 ~ 2023.12.31

검증 방식

- 본 검증은 'ISO 14064-3:2019'의 검증 원칙과 기준에 따라 제한적 보증수준 하에서 수행되었습니다. DNV는 회사가 보고한 온실가스 배출량과 온실가스 인벤토리의 완성에 대한 검증 의견을 제시하는데 필요한 정보와 데이터를 얻기 위하여 검증 계획을 수립하였습니다. 보증수준은 중요성 평가 기준 5%를 바탕으로 검증을 실시하였습니다. 검증 프로세스의 부분으로 다음 사항을 확인하였습니다.
- 회사의 온실가스 인벤토리 보고서(활동자료 입력 데이터, 온실가스 배출량 산정결과, 매개변수)
 - 회사의 온실가스 데이터 관리 및 수집, 배출량 산정 및 보고 프로세스

결론

온실가스 선언과 관련한 정보를 상기의 검증기준에 따라 검증한 결과, 부적절하게 산정되거나 중대한 오류를 포함하고 있다고 판단할 만한 사항은 발견하지 못하였습니다. 온실가스 배출량에 대한 '적정' 의견을 제시합니다.

단위: tCO₂eq

구분	직접배출(Scope 1)	간접배출(Scope 2)	기타간접배출(Scope 3)	총 배출량
카카오페이	49.033	3,184.502	7,111.715	10,345
카카오페이증권	92.520	979.514	-	1,072
카카오페이손해보험	30.041	128.913	-	159
케이피보험서비스	0.383	16.638	-	17
합계	171.977	4,309.567	7,111.715	11,593

- 1) 상기의 온실가스 배출량은 정수로 보고하기 위한 반올림처리로 인해 보고서의 실제값과 ± 1 tCO₂ 미만의 차이가 발생할 수 있음.
2) 총 배출량 = 직접배출 + 간접배출 + 기타간접배출
3) 카카오페이는 Scope 1,2,3 산정, 기타 자회사 3개사는 Scope 1,2 한정하여 산정

단위: tCO₂eq

카테고리		총 배출량
1	구매한 제품 및 서비스	908.077
2	자본재	1,318.380
3	연료 및 에너지 관련 활동	3,426.692
5	사업장 발생 폐기물	90.438
6	임직원 출장	101.306
7	임직원 통근	1,068.848
15	투자	197.975
총 배출량		7,112

- 1) 상기의 온실가스 배출량은 정수로 보고하기 위한 반올림처리로 인해 ± 1 tCO₂eq 미만의 차이가 발생할 수 있음

2024년 5월 10일

대표이사 **이장섭**

(주)디엔브이비즈니스어슈어런스코리아

제 3자 검증 의견서



주식회사 카카오페이 이해관계자 귀중

Overview

BSI (British Standards Institution) Group Korea (이하 '검증인')는 카카오페이로부터 2023 ESG Report(이하 '보고서')에 대한 검증을 요청받았습니다. 검증인은 카카오페이로부터 독립적이며, 해당 검증 이외에 주요한 운영 상의 재정적 이해관계가 없습니다. 본 검증의견서는 환경, 사회 및 지배구조와 관련된 카카오페이의 보고서에 대해 관련된 이해관계자들에게 검증과 관련된 정보를 제공하는 것에 목적이 있으며, 발행 목적 외 다른 용도, 목적으로 사용될 수 없습니다. 본 검증의견서는 카카오페이가 제시한 정보와 주장에 대한 검증 결과에 근거하여 작성되었으며, 검증은 제시된 근거 정보와 데이터가 완전하고 정확하다는 가정 하에 수행되었습니다.

카카오페이의 책임은 검증 범위 내에 포함된 관련 정보를 관리하고, 관련된 내부 통제 절차를 운영하는 것에 있으며, 보고서에 포함된 모든 정보와 주장에 대한 책임이 있습니다. 본 검증의견서를 포함하여 보고서와 관련된 질의사항은 카카오페이에게 요청되어야 합니다.

검증인의 책임은 명시된 범위에 대해 검증방법론을 적용하여 도출된 전문적 의견을 담은 독립적인 검증의견을 카카오페이 경영진에게 제공하는 것에 있으며, 또한 카카오페이의 모든 이해관계자들에게 해당 정보를 제공하는 데에 있습니다. 검증인은 검증의견을 제공함에 있어 카카오페이를 제외한 제 3자에게 법적 책임을 포함한 관련된 기타 책임을 지지 않으며, 해당 검증의견이 사용될 수 있는 다른 용도, 목적 또는 이와 관련된 이해관계자들에게 책임을 지지 않습니다.

Scope

카카오페이와 합의된 검증범위는 아래와 같습니다.

- 보고서에 수록된 2023년 1월 1일부터 2023년 12월 31일까지의 보고 내용, 일부 성과는 2024년 상반기 포함
- 지속가능경영 정책, 전략, 목표 및 관련 사업 성과 등 보고서에 포함된 주요 정보 및 주장
- 정보 수집, 분석 및 검토를 위한 내부 프로세스 및 시스템의 적합성 및 견고성
- AA1000 Assurance Standard v3에 따라 지속가능성 검증의 유형에 따라 수행된 보고서의 AA 1000 AccountAbility(2018) 4대 원칙에 대한 준수 여부 확인 및 적용 가능한 경우 보고서 내 포함된 지속가능성 성과 정보의 신뢰성 확인

아래 사항은 검증범위에 포함되지 않았습니다.

- 보고서 Appendix 에 제시된 재무정보

- 보고서 Appendix 에 제시된 GRI, SASB를 제외한 기타 국제 표준, 규범 및 지속가능성 이니셔티브 관련 Index 항목
- 홈페이지, 사업보고서 등 기타 연계된 부가정보

Assurance Level and Type

검증수준 및 유형은 다음과 같습니다.

- AA1000 Assurance Standard v3에 따라 중간수준 (Moderate Level) 보증 형태로 AA1000 AccountAbility Principles(2018)의 4대 원칙 준수 여부의 확인 및 보고서에 공개된 특정 성과 정보의 품질 및 신뢰성을 확인한 검증유형 Type2

Description and sources of disclosures covered

검증인은 적용된 검증범위 및 검증방법론에 기반하여, 카카오페이가 제공한 근거 정보와 데이터의 샘플링(Sampling)을 토대로 아래의 공시지표 (Disclosures)를 검토하였습니다.

[공통표준(Universal Standards)]

2-1 to 2-5 (The organization and its reporting practices), 2-6 to 2-8 (Activities and workers), 2-9 to 2-21 (Governance), 2-22 to 2-28 (Strategy, policies, and practices), 2-29 to 2-30 (Stakeholder engagement), 3-1 to 3-3 (Material Topics Disclosures)

[주제표준(Topic Standards)]

302-1, 302-3, 305-1, 305-2, 305-3, 305-4, 418-1

Methodology

검증인은 검증기준을 준수하며, 보고내용에 대해 오류를 낮출 수 있도록 관련증거를 수집하기 위해 개발된 방법론을 활용하였으며, 다음의 활동을 수행하였습니다.

- 지속가능성 맥락 차원의 이해관계자로부터 제기될 수 있는 이슈에 대하여, 검증 우선순위 결정을 위한 최고 수준의 검토 및 중대성 평가, 내부 분석 프로세스의 정당성 확인
- 이해관계자 참여에 대한 담당자 및 관리자와의 논의
- 중대성 평가 결과 도출된 주요 이슈의 관리 책임이 있거나, 관련된 부서의 상위 관리자 인터뷰 수행을 통해, 보고한 주요 이슈 및 보고서 내 포함된 주장에 대한 근거의 적합성 확인
- 지속가능성 전략 이행 프로세스와 해당 프로세스의 실행을 위한 시스템 확인 및 각 성과 영역별 데이터의 생성, 수집 및 보고 과정 확인
- 데이터 수집 과정 및 내부통제절차, 관리 수단의 효용성 확인을 위한 카카오 판교아지트 방문
- AA1000 AccountAbility Principles (2018)의 포괄성, 중요성, 대응성 및 영향성 등 4대 원칙에 대한 보고 및 관리 프로세스 평가

제 3자 검증 의견서

Limitations and approach used to mitigate limitations

검증인은 보고조직에서 제공한 데이터와 자료에 근거하여 한정된 기간 내에 제한적 검증을 실시하였으며, 이에 따라 검증 과정에서 중대한 오류가 발견되지 않고, 존재할 수도 있는 불가피한 위험과 관련된 한계성을 내포하고 있습니다. 검증인은 검증 과정 중 예측하거나 확인할 수 없는 발생가능한 미래 영향 및 이와 관련된 추가적 측면에 대한 보증을 제공하지 않습니다.

Competency and Independence

BSI (British Standards Institution)는 품질, 환경, 안전보건, 에너지 및 반부패, 컴플라이언스 등 경영시스템 분야에 전문성을 가지고 있으며, 1901년 설립되어 전 세계적으로 약 120년 동안 인증, 검증서비스를 제공해 온 독립된 전문기관입니다. 검증인은 보고조직과 어떠한 비즈니스 관계도 맺고 있지 않으며, 독립적으로 검증을 수행하였고, 어떠한 이해상충도 없습니다. 본 검증을 수행한 검증팀은 환경, 안전보건 등 경영시스템 분야 및 사회, 기업윤리 등 지속가능성 분야에서의 오랜 경험과 BSI Group의 검증표준방법론에 대한 이해가 탁월한 AA1000 Assurance Standard 검증심사원으로 구성되었습니다.

Opinion Statement

본 검증은 AA1000 Assurance Standard v3에 따라 수행되었으며, 검증인은 카카오페이의 AA1000 Assurance Standard에 대한 접근방식에 대한 설명과 GRI Standards 준수 자체 선언에 대한 확신을 위하여, 충분한 근거를 수집하기 위해 검증 절차를 계획하고, 해당 계획을 바탕으로 검증을 수행하였습니다. 검증을 수행한 결과, 검증인은 중요성 측면에서 카카오페이의 보고서에 수록된 정보 및 데이터가 부적절하게 기술되었다고 판단할 만한 사항을 발견하지 못하였습니다. 검증인은 보고서 내 포함된 경제, 사회 및 환경 등 주요 지속가능성 성과 지표가 카카오페이의 효과적인 내부 통제 절차에 의해 관리되고 있다고 믿습니다.

Conclusions

보고서는 GRI Standards 따라 보고(Reporting in accordance with the GRI Standards)되었다고 판단되며, AA1000 AccountAbility Principles (2018)의 4대 원칙에 대한 검증인의 의견은 다음과 같습니다.

포괄성 Inclusivity

카카오페이는 주주/투자자, 사용자, 크루, 비즈니스 파트너, 커뮤니티 및 정부를 주요한 이해관계자로 식별하였습니다. 지속가능성 맥락 차원의 이해관계자별 의견을 수렴하기 위하여, 주요한 이해관계자 참여 프로세스(Engagement Process)를 운영하고 있습니다. 이해관계자 참여 프로세스를 통해 도출된 주요 이슈를 카카오페이의 지속가능성 전략과 목표에 반영하기 위하여, ESG 위원회 등 지배구조(Governance) 차원의 이해관계자 참여 프로세스에 대한 검토를 수행하고 있으며, 해당 프로세스와 관련된 성과를 보고서를 통해 공개하고 있습니다.

중요성 Materiality

카카오페이는 지속가능성 전략과 목표를 수립하고, 이를 달성하기 위한 중장기 계획과 전략 체계를 구체화하였습니다. 지속가능성과 관련된 보고 이슈를 도출하기 위하여 중대성 평가 프로세스를 운영하고 있으며, 카카오페이의 주요한 비즈니스 특성 및 운영 특성을 고려한 고유의 중대성 평가 프로세스를 구축하였습니다. 중대성 평가 시, ESG 공시 기준 및 국내외 ESG 평가사 요구사항, 동종업계 분석 결과를 바탕으로, 경제/사회/환경 측면의 이슈를 파악하였습니다. 카카오페이는 해당 프로세스를 통해 4개의 중대 이슈를 도출하였으며, 중대 이슈의 목록과 관련된 GRI 주제 표준 (Topic standards)를 보고서를 통해 공개하고 있습니다.

대응성 Responsiveness

카카오페이는 중대성 평가를 통해 도출된 지속가능성 맥락 차원의 중대 이슈에 대한 관리 프로세스를 운영하고 있습니다. 카카오페이는 구축한 고유의 지속가능성 전략 체계에 따라, 보고한 중대 이슈의 대응성을 강화하기 위하여 ESG TF, ESG 협의체 및 ESG 사무국을 통해 ESG 추진 방향을 계획하고, 관련된 성과 및 개선 방안 등 주요한 대응 성과를 보고서를 통해 공개하고 있습니다.

영향성 Impact

카카오페이는 보고한 중대 이슈의 지속가능성 맥락 차원에서 조직 및 주요한 이해관계자에게 미치는 범위와 정도를 식별하고, 해당 영향을 평가하는 프로세스를 운영하고 있습니다. 카카오페이 및 주요 자회사의 사업영역을 포함하는 가치사슬 (Value-chain) 전반의 영향 식별하였으며, 해당 영향의 분석 결과를 바탕으로 지속가능성 전략과 계획을 수립하고 관련된 성과를 보고서를 통해 공개하고 있습니다.

Findings and conclusions concerning the reliability and quality of specified performance information

GRI 주제 표준(Topic Standards) 중 아래 조항은 보고 조직에서 제공한 정보와 데이터에 근거하여 검증유형 Type2 로 수행되었습니다. 해당 자료와 정보의 신뢰성 및 정확성 확인을 위해, 담당부서 인터뷰를 통한 데이터 처리, 가공, 관리와 관련된 내부 통제 절차에 대해 확인하였으며, 샘플링(Sampling)을 통해 정확성을 확인하였습니다. 해당 절차를 통해 보고서에 포함된 지속가능성 성과 정보의 오류 및 의도적인 왜곡은 발견하지 못하였습니다. 보고조직은 신뢰할 수 있는 내부 통제 절차를 통해 해당 지속가능성 성과 정보를 관리하고 있으며, 해당 성과의 출처 등 도출 과정을 추적할 수 있습니다. 검증 과정 중 발견된 오류, 불명확한 표현은 검증 과정 및 보고서 발행 이전에 수정되었으며, 검증인은 해당 오류, 표현이 수정된 최종 보고서를 확인하였습니다.

- GRI Topic Standards: 302-1, 302-3, 305-1, 305-2, 305-3, 305-4, 418-1

제 3자 검증 의견서

Recommendations and Opportunity for improvement

검증인은 검증 의견에 영향을 미치지 않는 범위 내에서 다음의 의견을 제시합니다.

카카오페이는 글로벌 지속가능성 공시 표준의 요구사항에 대응하기 위하여, 연결대상 종속회사의 지속가능성 성과 지표를 관리하고 있습니다. 자회사의 비즈니스 특성을 고려하여, 각 자회사별 ESG 중장기 전략과 목표를 구체화하고, 지속가능성 성과지표의 관리체계와 내부통제절차를 고도화하는 것이 지속가능경영체계를 고도화하는 데에 도움이 될 수 있습니다.

GRI-reporting

카카오페이는 GRI Standards 준수에 대하여 자체적으로 선언하였습니다. 검증인은 카카오페이의 보고서가 GRI Standards 에 따라 작성(Reporting in accordance with the GRI Standards)되었음을 확인하였으며, 카카오페이가 제공한 자료와 정보에 기반하여 공통표준(Universal Standards)과 주제표준(Topic Standards) 등 GRI Standards 준수 요구사항을 충족하고 있다는 주장에 오류가 없음을 확인하였습니다. 별도의 산업표준(Sector Standards)은 적용되지 않았습니다.



2024년 5월 24일
검증팀장 이정우
(주)BSI Group Korea



2024년 5월 24일
대표이사 임성환
(주)BSI Group Korea

kakaopay