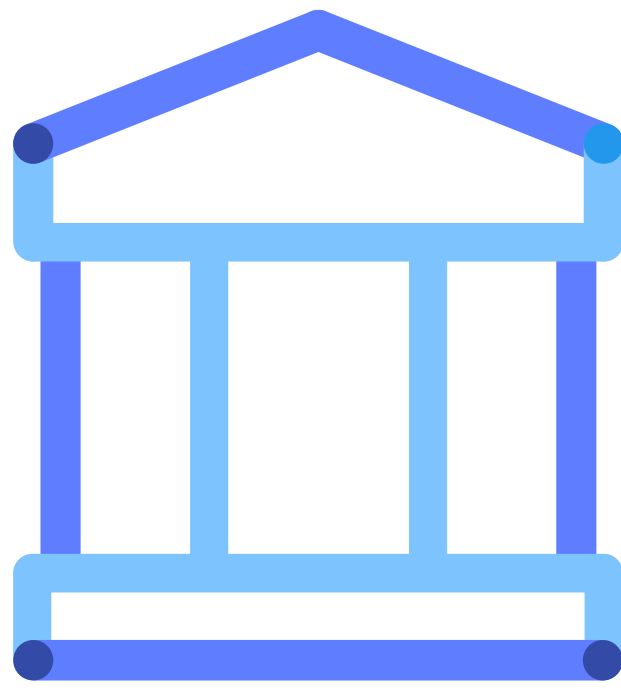


ESG REPORT 2024



이로운 흐름, 유연한 금융

kakaopay

Contents

Part 1.
Introduction



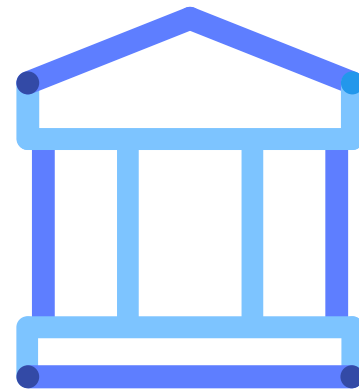
대표이사 메시지	04
카카오페이 소개	06
사업 소개	08
2024 사업 성과	09

Part 2.
Beneficial Flow,
Flexible Finance



모두의 일상 속 카카오페이	11
이로움을 더하는 기술	12
마이데이터와 AI로 일상을 넓히다	12
AI 기술윤리 강화로 신뢰를 전하다	14
모두가 누리는 금융	16
디지털 금융의 장벽을 낮추다	16
금융 취약계층을 위한 포용성을 높이다	18

Part 3.
Our Approach
to Sustainability



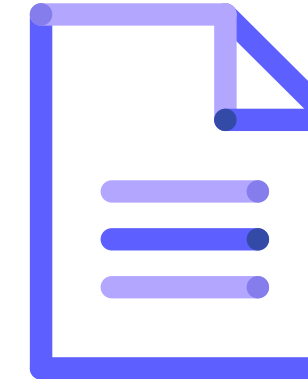
지속가능경영 거버넌스	21
지속가능경영 전략	22
지속가능경영 위험 관리	24
이중 중대성 평가	29
Topic 1. 금융소비자보호	32
Topic 2. 개인정보보호 및 정보보안 강화	37
Topic 3. 기후변화 대응	42

Part 4.
ESG Performance



환경(Environmental)	49
환경경영 강화	50
그린 디지털 구축	53
사회(Social)	54
인권 및 다양성	55
인재 육성 및 유지	57
사용자 경험 향상	65
지속가능한 금융	67
공급망 관리 강화	72
지역사회 상생	73
지배구조(Governance)	75
건전한 지배구조 운영	76
윤리경영 강화	81
ESG Data	85

Part 5.
Appendix



About This Report	106
이해관계자 소통	107
GRI Standards Index	108
SASB Index	110
UN Global Compact	114
협회 가입 현황 및 주요 수상 내역	115
온실가스 검증 의견서	116
제3자 검증 의견서	117

Introduction

- 04 대표이사 메시지
- 06 카카오페이 소개
- 08 사업 소개
- 09 2024 사업 성과



대표이사 메시지

안녕하세요,
카카오페이 대표이사 신원근입니다.

모두에게 이로운 금융을 제공하기 위한 카카오페이의 노력과 성과를 담은 ESG 보고서가 어느덧 세 번째 발간을 맞았습니다. 그동안 깊은 관심과 따뜻한 격려로 동행해 주신 이해관계자 여러분들에게 진심으로 감사드리며, 이번 보고서를 통해 2024년 카카오페이가 펼친 다양한 활동을 투명하게 공유하고자 합니다.

2024년은 카카오페이에게 도전적인 한 해였습니다. 대내외 환경이 녹록치 않은 와중에 한 대형 커머스 기업의 미정산 사태는 업계 전반에 큰 영향을 끼쳤습니다. 그러나 카카오페이는 미정산으로 피해를 입고 있는 사용자들을 적극적으로 보호하기 위해 온라인 접수 전용 채널을 신설하고 피해 금액 환불을 진행하였습니다. 이처럼 누구나 카카오페이 하나로 마음 놓고 금융 서비스를 이용할 수 있도록 노력한 결과, 어려운 가운데에서도 유의미한 사업적 성과를 거둘 수 있었습니다.

사업적 성과

카카오페이의 2024년 연간 거래액(TPV)은 전년 대비 19% 증가한 167.3조 원, 연결 기준 매출은 25% 증가한 7,662억 원을 기록했습니다. 월간 활성 사용자 수(MAU)의 경우 2,402만 명을 기록하는 등 사업성 지표의 가시적인 성장도 이루어졌습니다. 자회사인 카카오페이증권과 카카오페이손해보험의 성장세 역시 두드러져, 카카오페이증권은 2024년 4분기에 출범 이후 첫 분기 흑자를 달성하였으며 카카오페이손해보험 역시 전년 대비 5배에 육박하는 매출을 기록하였습니다. 이러한 사업적 성과는 단순한 숫자를 넘어, 모두에게 이로운 금융을 제공하고자 하는 카카오페이의 의지와 지속가능한 성장을 위한 비전이 반영된 결과입니다. 카카오페이는 앞으로도 이로운 흐름, 유연한 금융이라는 ESG 비전을 흔들림 없이 이어나가겠습니다. 끊임없는 기술 혁신을 통해 더욱 편리하고 안전한 금융 서비스를 제공하며, 새로운 금융의 미래를 열어가겠습니다. 이를 위해 '지구를 향한 이로움', '사람을 향한 이로움', '성장을 향한 이로움'이라는 핵심가치 중심의 ESG 경영 활동을 전개해 나가고 있습니다.



지구를 향한 이로움

친환경 사회로의 전환은 이제 거스를 수 없는 시대적 흐름입니다. 카카오페이는 이러한 변화에 발맞춰, 2024년 하반기부터 판교 오피스에서 사용하는 전력의 100%를 재생에너지로 전환하여 2040 RE100 목표 달성에 한걸음 더 다가섰습니다. 또한, 핀테크 기업으로서 데이터센터 운영 효율화를 위한 고효율 서버 도입, 친환경 스토리지 시스템 구축 등 기술적 노력을 통해 에너지 사용량을 절감하고 운영의 지속가능성을 높이고 있습니다. 나아가 크루 및 주요 협력사를 대상으로 환경 교육을 시행하고, 환경 영향 저감 활동 등을 통해 전사적인 환경경영 역량 제고에 힘쓰고 있습니다.

사람을 향한 이로움

카카오페이는 모든 경영활동과 ESG의 중심에 사람이 있음을 인지하고, 사용자와 크루, 비즈니스 파트너, 지역사회의 어려움을 해소할 수 있는 이로움을 제공하고자 노력하고 있습니다. 시니어 등 디지털 금융 소외계층 맞춤형 교육 지원 프로그램 '사각사각 페이스쿨'과 비즈니스 파트너인 소상공인의 사업활성화를 지원하는 '오래오래 함께가게'는 모두와의 상생을 위한 카카오페이의 대표적 사회공헌 활동입니다. 또한 가족돌봄청년, 취약계층 아동 등 지역사회 구성원을 위한 다양한 상생활동을 이어가고 있습니다. 2024년에는 누구에게나 금융이 이로울 수 있도록 카카오페이 브랜드사이트 및 고객센터의 웹 접근성 인증마크를 획득하였으며, 앞으로도 모든 사용자가 편리하게 금융서비스를 이용할 수 있도록 지속적으로 노력하겠습니다.

성장을 향한 이로움

더불어, 기업의 지속가능한 성장을 위한 건전하고 안정적인 지배구조를 확립해 나가고 있습니다. ESG 경영을 내재화하고, 관련 사항을 심도 있게 논의하기 위하여 이사회 내 ESG 위원회를 분기별 1회 이상 개최하였습니다. 경영진의 KPI에 ESG 요소를 반영하고, 사외이사의 개별 평가를 진행하는 등 책임경영 강화를 위해 힘쓰고 있습니다. 향후에는 리스크 관리 체계를 고도화하여 이해관계자들이 더욱 신뢰할 수 있는 기업으로 자리매김하고자 합니다. 이처럼 지구와 사람, 성장을 위해 노력한 결과 카카오페이는 MSCI ESG 평가 A등급 획득, S&P Global의 DJSI 코리아 지수 2년 연속 편입 등 ESG 경영 역량을 대외적으로 인정받고 있습니다.

카카오페이는 앞으로도 사람을 먼저 생각하는 기술로 모두가 누릴 수 있는 편리한 금융 서비스를 제공할 것입니다. 또한 핀테크 업계의 선도 기업으로서 책임감을 가지고 '이로운 흐름을 만드는 유연한 금융'을 구체적으로 실현해 나갈 것입니다. 지속가능한 미래를 위한 카카오페이의 노력에 변함없는 관심과 지지를 부탁드립니다.

감사합니다.

신원근

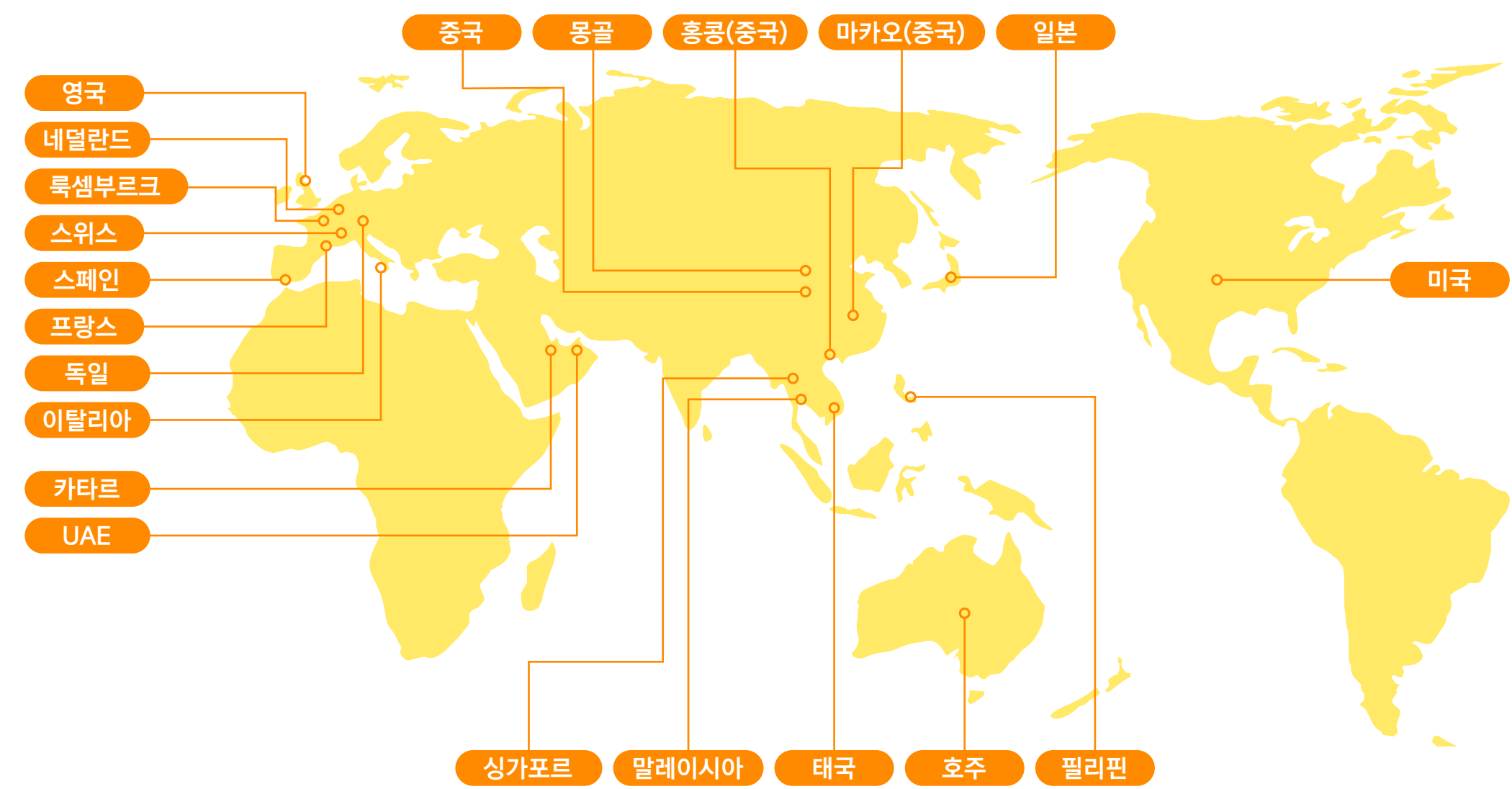
대표이사, ESG위원회 위원장 신원근

카카오페이 소개

IT기술로 새로운 금융을 만들어 나가는 핀테크(FinTech) 전문 기업 카카오페이는 카카오톡과 카카오페이 앱 내에 사용자들이 편리하게 이용할 수 있는 생활 금융 플랫폼을 구축하고 있습니다. 시간과 공간의 제약 없이 누구나 스마트폰만 있으면 경제활동을 할 수 있는 '지갑 없는 사회'로의 전환을 추구하며, 카카오페이를 통해 모두가 마음 놓고 금융할 수 있도록 열린 금융 서비스를 확장해 나가고 있습니다.

카카오페이 주요 해외 결제 가능 국가(지역)

카카오페이 결제 서비스는 중국, 일본, 태국, 프랑스, 필리핀, 싱가포르, 말레이시아, 네덜란드 등 55개국에서 사용 가능합니다.



회사 개요

2024년 12월 31일 기준

회사명	주식회사 카카오페이(Kakao Pay Corp.)
설립일	2017년 4월 3일
대표이사	신원근
본사 위치	경기도 성남시 분당구 판교역로 166 카카오판교아지트 B동 15층
임직원 수	1,198명

재무 성과

2024년 12월 31일 기준

TPV(총 거래액)	167조 3,000억 원
매출액	7,662억 원
총 자산	4조 4,147억 원

주요 연혁

2024. 12.	10대 청소년을 위한 '틴즈넘버' 출시
2024. 10.	카카오페이 앱 내 시니어를 위한 '큰 글씨 홈' 공개
2024. 05.	금융 데이터 분석·예측 서비스 '금융비서' 출시
2024. 04.	카카오페이 결제, 삼성페이·제로페이 연동 시작
2023. 12.	사장님플러스(구 '카카오페이 비즈니스 앱') 서비스 개편
2023. 11.	청소년을 위한 '1사 1교 금융교육' 시작
2023. 04.	일본 QR결제 1위페이페이와 업무협약
2022. 11.	핀테크 업계최초 TCFD 지지선언
2022. 10.	핀테크 업계최초 UNGC 가입
2022. 06.	월간 거래액 10조 원 돌파
2021. 11.	유가증권시장(KOSPI) 상장
2021. 07.	본인신용정보관리업(마이데이터) 본인가 획득
2020. 06.	핀테크 업계 최초 금융보안원 ISMS-P 통합인증 획득
2019. 05.	카카오페이 앱 출시
2017. 04.	(주)카카오페이 독립법인 출범
2014. 09.	국내 최초 간편결제 서비스 출시

자회사 소개

카카오페이의 자회사인 카카오페이증권과 카카오페이손해보험, 페이민트는 IT 기술을 기반으로 특화된 증권과 보험, 결제 서비스를 선보이며 '모두가 쉽게 금융할 수 있도록' 하는 카카오페이의 금융 생태계를 함께 구축해 나가고 있습니다. 카카오페이와 카카오페이증권, 카카오페이손해보험, 페이민트는 앞선 기술력으로 사용자들에게 더 가까이 다가가는 금융 서비스를 제공하기 위해 변화와 노력을 지속하겠습니다.

kakaopay securities

➔ 카카오페이증권

대표: 신호철 | 설립연월: 2008년 05월 26일

주요 연혁

2025. 04.	여의도 신규오피스 개소
2025. 01.	종합계좌 700만 개 돌파
2024. 12.	예수금 1조 원 돌파
2024. 07.	펀드 계좌 보유 수 국내 증권사 중 1위 기록
2023. 08.	금융보안원 ISMS-P 인증 획득
2021. 12.	펀드 서비스 누적 투자금 1조 원 달성

"당신이 돈을 제대로 벌 수 있도록"

카카오페이증권은 '당신이 돈을 제대로 벌 수 있도록' 돕는 것을 비전으로 합니다. 웰스 빌딩(자산 형성)의 대중화를 목표로, 자산 규모가 적거나 경험이 부족한 사용자들도 소액으로 다양한 금융 상품에 쉽게 투자할 수 있도록 소액 적립식으로 주식 구매가 가능한 '주식 모으기' 등 간편한 투자 서비스를 제공하고 있습니다. 또한 직관적으로 설계된 UI/UX, 카카오페이의 빅데이터·AI 기술을 활용한 맞춤형 투자 솔루션 및 비대면 자산관리 서비스를 통해 누구나 쉽게 투자할 수 있는 혁신적인 금융 서비스를 만들어가고 있습니다.

kakaopay insurance

➔ 카카오페이손해보험

대표: 장영근 | 설립연월: 2021년 09월 30일

주요 연혁

2025. 02.	해외여행보험 누적 가입자 수 300만 명 돌파
2024. 12.	국내 최초 '올해의 5성 보험 혁신기업' 선정
2024. 11.	2024 아시아보험산업대상 '올해의 디지털 보험사' 부문 수상
2024. 09.	레드닷어워드 브랜드·커뮤니케이션 부문 본상 수상
2023. 06.	해외여행보험 출시

"보험의 새로운 언어를 만들어 갑니다"

카카오페이손해보험은 ICT와 보험이 결합된 국내 최초의 테크핀 주도 디지털 손해보험사로, 새로운 관점의 다양한 생활밀착형 보험 상품을 선보이며 금융 소비자의 편리성을 증대하고 혁신적인 금융 문화 형성을 추구합니다. 특히 해외여행보험, 휴대폰보험 등 일상생활에서 필요한 다양한 보험상품을 합리적인 보험료에 제공하고 있습니다.

paymint.

➔ 페이민트

대표: 김영환 | 설립연월: 2014년 03월 12일

주요 연혁

2024. 11.	누적 거래취급액 5조원 달성
2024. 10.	누적 가맹점 7만개 돌파
2024. 04.	NH오픈비즈니스허브 오픈이노베이션 스타트업 선정
2023. 11.	카카오페이 자회사 편입


"매장을 생각하는 핀테크 기업"


페이민트는 혁신적인 결제 인프라 기반의 비대면 결제 플랫폼 '결제선생'으로 사용자와 매장 모두의 편의를 더하는 서비스를 제공합니다. 온·오프라인 매장의 결제 환경을 새롭게 바꾸겠다는 목표 아래, 매장 운영에 꼭 필요한 서비스를 만들어가고 있습니다.


사업 소개


카카오페이는 국내 최초인 온·오프라인 모바일 간편결제를 비롯해 송금, 자산관리, 투자 및 대출 서비스 등을 통하여 사용자에게 금융 생활 전반에 걸친 혁신적 금융 경험을 제공합니다. 또한 기존 서비스의 품질을 지속적으로 향상시킬 뿐만 아니라, AI와 마이데이터 등의 IT 기술을 활용한 신규 사업을 꾸준히 선보이며 모두의 일상을 이롭게 하는 생활 금융 플랫폼으로 자리매김하고 있습니다.

생활하다


 **송금**
카카오톡 채팅방에서 계좌번호 없이 돈을 주고받는 '친구송금'은 물론, 사용자의 상황을 고려한 '계좌송금', '코드송금', '정산하기', '요청하기' 등 다양한 송금 서비스를 제공합니다.


 **결제**
사용자들의 보다 간편한 결제를 지원합니다.페이머니 결제뿐 아니라 사전에 등록한 카드를 사용하도록 하여 편의성을 높인 온라인 결제, 오프라인 키오스크 결제, NFC 모바일 교통카드,페이상품권 결제 등 다양한 결제 서비스를 제공합니다.

 **멤버십**
오프라인에서의 사용성에 집중, 매장에서 멤버십 사용 시 제휴사 선택 없이 하나의 바코드로 다양한 제휴사의 포인트를 적립, 사용 및 관리할 수 있는 서비스입니다.


 **통신중개**
사용자의 합리적인 통신생활을 돕기 위한 '알뜰한 통신 비교' 서비스입니다. 카카오페이 앱과 카카오톡에서 알뜰폰 요금제 비교부터 개통 신청까지 가능하며, 이동통신과 연계된 다양한 기능이 제공됩니다.


관리하다


 **자산관리**
사용자의 자산과 부채를 한 번에 파악하고 관리할 수 있습니다. '신용관리', '내 지출', '내 계좌', '대출관리', '금융비서', '함께하는 자산관리' 등의 서비스를 제공합니다.


 **청구서**
국내 최초 모바일 메신저 기반의 전자 고지 결제 서비스입니다. 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 있습니다.

금융하다

 **투자**
카카오페이 앱을 통해 주식·펀드 투자 서비스를 쉽고 편리하게 이용할 수 있습니다. 카카오페이증권 계좌 개설 후 주식과 펀드 투자가 가능하며, 카카오페이증권 가입 사용자 대상 주식 실시간 시세 확인, 관심 종목 추가, 프로모션 등의 다양한 서비스가 제공됩니다.

 **대출**
신용, 전월세, 주택담보, 자동차 카드결제 등 여러 대출 상품을 제공합니다. 더불어 마이데이터 기반으로 정보를 한 번에 비교 및 중개, 추천이 가능합니다. 정부 주도의 주택담보대출과 전세 대출 대환 서비스도 제공하고 있습니다.

 **보험**
카카오톡과 카카오페이 앱을 활용하여 보험 가입 절차를 간소화, 필요한 보장을 합리적인 가격으로 제공합니다. 또한 직관적인 가입 화면과 필요한 보장만 선택할 수 있는 보험 설계 화면, 청구 알림 등 고객 중심의 서비스로 신뢰할 수 있는 고객 경험을 선사합니다.

 **추천상품**
금융사와의 제휴를 통해 사용자의 소비, 자산 및 주식 매매 데이터 분석 결과 기반의 맞춤형 카드 및 적금 추천 서비스를 제공합니다.



2024 사업 성과

카카오페이는 사용자들의 일상에 더욱 유연하게 다가갈 수 있는 금융 서비스를 제공하기 위해 기술력과 경쟁력을 제고하고 있습니다. 그러한 노력의 결과, 2024년에도 사업 전반에 걸쳐 다양한 비즈니스 성과를 창출하였습니다. 시장 상황과 환경의 급격한 변화 속에서도 견조한 성장세를 유지하며, 모두를 위한 더 새로운 금융을 만들어 가겠습니다.

연간 거래액 167조 원 달성

카카오페이의 2024년 연간 거래액은 167조 원으로 전년 대비 19% 증가하였으며, 연간 매출 역시 전년 대비 25% 상승하였습니다.

카카오페이머니 사용자 3,100만 명, 분기 송금 거래액 첫 30조 원 돌파

카카오페이는 카카오페이머니를 통해 머니 중심의 생태계를 확장해 나가고 있습니다. 2024년 페이머니 서비스 가입 사용자는 3,100만 명을 돌파했으며, 카카오페이머니를 통한 송금 거래액은 2024년 4분기 기준 30조 원을 돌파했습니다.

카카오페이 플랫폼 경쟁력 강화

카카오페이는 중장기적인 관점에서 플랫폼 경쟁력을 높이기 위해 노력하고 있습니다. 그 결과 카카오페이 앱 주간 활성 사용자 수(WAU)와 월간 활성 사용자 수(MAU)의 분기 성장이 가속화되고 있습니다. 2024년 4분기의 WAU와 MAU는 전년 동기 대비 각각 79%, 58% 증가했으며, 톡페이와 카카오페이 앱을 동시에 이용하는 '동시유저풀' 또한 전년 대비 60% 성장했습니다.

전체 결제서비스 사용자 2,000만 명 돌파

2024년 10주년을 맞은 카카오페이의 결제 서비스는 대형 가맹점과의 협력 강화, 국내외 온오프라인 결제처 확장 및 결제 수단의 다양화로 저변을 넓혀가고 있습니다. 특히, 카카오페이만의 다양한 혜택을 기반으로 오프라인 결제 사용자가 늘어나고, 해외 결제서비스 거래액도 빠르게 증가하며 2024년 결제 서비스 매출은 전년 대비 10% 성장했습니다.

금융 서비스 연간 거래액 10조 원 돌파, 매출 전년 대비 71% 상승

카카오페이의 금융 서비스는 괄목할 만한 성장을 이어 가고 있습니다. 2024년 연간 거래액 10조 원을 돌파하였으며, 매출 또한 전년 대비 71% 상승하여 전체 매출 성장에 기여했습니다.

카카오페이증권 연간 매출 72% 성장

카카오페이증권은 신규 고객 유입의 증가와 주식 서비스의 지속적 개선을 통해 거래대금 증가가 이어지고 있습니다. 2024년 창사 이래 최대 매출 달성, 주식 거래액 전년 대비 74% 등에 힘입어 2024년 4분기에는 첫 분기 흑자를 기록하였습니다. 카카오페이증권은 앞으로도 꾸준한 성장을 이어가겠습니다.

카카오페이손해보험 연간 매출 395% 성장, '올해의 디지털 보험사' 선정

카카오페이손해보험의 2024년 연간 매출은 386억 원으로 전년 대비 395% 증가하며 큰 성장률을 기록했습니다. 이러한 매출 상승에는 해외여행보험의 약진 및 다양한 신규 서비스 출시가 큰 역할을 하여, 2024년 아시아보험산업대상에서 '올해의 디지털 보험사'에 선정되었습니다. 더불어 대표 상품 중 하나인 해외여행보험은 출시 후 1년 반 만인 2025년 2월 300만 고객을 돌파하는 등 많은 호응을 얻고 있습니다.

페이먼트 거래액 2.6조원, 연 매출 57.9% 성장

2024년 페이먼트는 누적 거래 취급액 7.2조 원 돌파, 단일 연도 기준 2.6조 원의 연간 거래액을 기록하며 전년 대비 67.1% 성장을 달성했습니다. 가맹점은 한 해 동안 2만 4천여 개 증가하며, 전체 누적 가맹점 수는 7만 4천여 개를 넘어섰습니다. 특히 교육업종 중심의 반복 결제 구조와 가맹점 자동심사를 통한 운영 효율성을 기반으로, 월평균 80만 건 이상의 승인 거래를 안정적으로 유지했고, 이용률 상승과 부가서비스 활성화에 힘입어 연매출 또한 전년 대비 57.9% 증가하며 수익성과 외형 성장을 동시에 달성했습니다.

Beneficial Flow, Flexible Finance

- 11모두의 일상 속 카카오페이
- 12이로움을 더하는 기술
- 12마이데이터와 AI로 일상을 넓히다
- 14AI 기술윤리 강화로 신뢰를 전하다
- 16모두가 누리는 금융
- 16디지털 금융의 장벽을 낮추다
- 18금융 취약계층을 위한 포용성을 높이다



모두의 일상 속 카카오페이

FinTech for All, 기술로 금융을 아우르는 생활금융 플랫폼

2014년 9월, 국내 최초 간편결제 서비스를 시작한 이후 카카오페이는 모두를 위한 금융을 위해 쉼 없이 달려왔습니다. 금융은 복잡하고 까다로운 것이라는 선입견을 깨고, 사용자들에게 편리하고 새로운 금융 경험을 제공하고 싶었습니다. 돈이 오고 가는 모두의 일상이 편해지기를, 누구에게나 필요한 자산관리가 소수만을 위한 것이 아니기를, 멀게만 느껴졌던 투자와도 가까워지기를 바랐습니다. 그렇게 지난 10년, 카카오페이는 결제를 넘어 송금과 자산관리, 대출, 보험 등을 아우르며 수 천만 사용자의 생활금융 플랫폼으로 자리매김했습니다. 한 발 더 나아가, 해외 55개국에서도 간편하게 사용할 수 있는 '글로벌 페이'로 진화하고 있습니다. 모두가 일상 속에서 카카오페이로 금융하는 그날까지, 카카오페이는 이로운 생활금융 플랫폼으로서의 여정을 계속해 나가겠습니다.

대한민국 3명 중 2명이 사용하는 카카오페이 결제 10주년을 맞다

2014년 9월 국내 최초로 출시된 카카오페이 간편결제 서비스는 사용자들의 많은 사랑을 받으며 10주년을 맞았습니다. 15세 이상 대한민국 국민의 70% 이상이 카카오페이를 이용하고 있으며, 사용자가 꾸준히 증가하고 있습니다. 또한, 모바일 청구서와 전자 영수증을 통해 종이 절약에 기여하며 사람과 지구 모두에게 이로운 흐름을 만들어 가고 있습니다. 생활에 편리함을 더하는 카카오페이 결제 서비스가 앞으로도 더 많은 사용자들에게 활용될 수 있도록, 더 가까이 다가가겠습니다.

2,000만 명⁺

#자산관리

자산관리를 위해 카카오페이의
마이데이터 서비스에 가입한 사용자 수



55개국

#결제

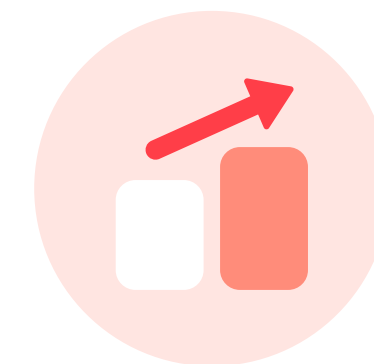
카카오페이로 결제 가능한 나라 수



745만 계좌⁺

#주식

카카오페이증권 종합계좌로
개설된 계좌 수



300만 명⁺

#보험

카카오페이손해보험
해외여행자보험의 가입자 수



이로움을 더하는 기술

마이데이터와 AI로 일상을 넓히다

데이터와 AI 기술은 빠른 속도로 금융 산업과 우리의 일상을 혁신하고 있습니다. AI와 딥러닝, 블록체인 등이 핀테크 중심으로 빠르게 도입 및 확산되었고, 2024년 '마이데이터 2.0' 도입이 발표되는 등 제도적으로도 큰 폭의 변화가 이어지고 있습니다. 카카오페이는 앞선 IT 기술력을 기반으로 사용자가 필요로 하는 최적의 서비스를 제공하여 신뢰할 수 있는 생활 금융 플랫폼으로 자리매김하고자 노력하고 있습니다.

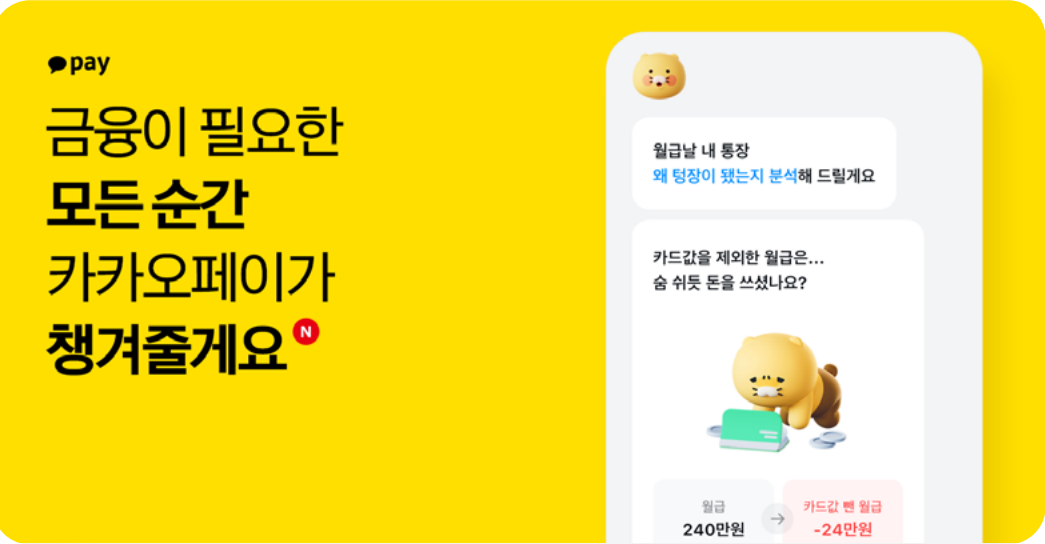


편리하게 모아 보는 마이데이터 기반 서비스

분산되어 있는 개인의 신용 정보를 한 데 모아 제공하는 마이데이터는 이용자의 편리성을 제고할 뿐만 아니라 기업 및 산업의 경쟁력을 강화할 수 있는 주요 금융 서비스입니다. 2021년 7월 본인신용정보관리업(마이데이터) 분허가를 획득한 카카오페이는 데이터 조회부터 개인 맞춤형 금융자산 분석 및 관리까지, 마이데이터를 활용한 다양한 서비스를 개발하며 금융 혁신을 이끌고 있습니다. 2025년 4월, 국내 최초 마이데이터 가입자 2,000만 명을 돌파하였으며, 방대한 금융 데이터를 기반으로 고도화된 분석 기술을 적용하여 사용자 중심의 금융 서비스를 제공합니다. 그 중에서도 개인의 소비, 투자, 여신 등 금융 데이터를 분석하고 예측하는 초개인화 서비스인 '금융비서'와 생활비 등을 함께 관리하는 부부·가족간 금융 내역 공유 서비스인 '함께하는 자산관리'는 카카오페이의 대표적인 개인화 맞춤형 마이데이터 서비스입니다. 향후 마이데이터 정보가 더욱 확대되고 영업이 활성화될 마이데이터 2.0 시대를 맞아, 카카오페이는 이용자의 편의성을 더욱 제고하는 한편 마이데이터 정보보호를 강화하여 편리하고 안전한 금융 서비스를 제공하는 데 최선을 다하겠습니다.

금융데이터 활용 초개인화 자산관리 서비스, 금융비서

카카오페이는 최근 10년 간의 금융 지표 및 경제 트렌드, 마이데이터를 토대로 사용자 패턴을 분석, 방대한 데이터와 AI 기술로 자체 데이터 모델 기반의 AI 금융비서 서비스를 개발함으로써 더욱 정교한 초개인화 서비스를 제공하고 있습니다. 카카오페이의 금융비서 서비스는 금융에 익숙하지 않은 사용자들도 쉽게 이해할 수 있도록 인기 캐릭터 춘식이와 대화하는 형식으로 이루어져 있습니다. 사용자의 마이데이터와 신용정보 등 다양한 데이터를 기반으로 개인의 금융 상황을 분석하고, 필요한 행동을 예측하여 실시간으로 맞춤형 금융 정보를 제공합니다. 이를 통하여 카카오페이는 데이터를 통해 사용자를 깊이 이해하는 한편, 금융 활동이 필요한 순간을 먼저 예측함으로써 모든 사용자가 더 나은 금융 생활을 누릴 수 있도록 지속적으로 노력하고 있습니다.



마이데이터 서비스

서비스	상세 내용
신용 점수 올리기	마이데이터 기반 사용자의 자산정보를 분석하고, 신용평가사와 협업하여 사용자의 신용점수 상승을 지원하는 서비스
대출 갈아타기	국내 최대 제휴사 대출 상품 비교를 통해, 사용자에게 가장 유리한 조건의 대환대출을 찾아 연결해주는 서비스
자산관리	사용자 맞춤형 금융 자산 조회 및 지출 분석을 제공하는 서비스
통합내역	매달 날짜별로 입금, 출금, 소비, 투자 등 다양한 거래 내역을 통합 관리할 수 있는 서비스
함께하는 자산관리	생활비, 저축, 대출 등 가족 구성원 간 금융 내역 공유 및 공동 자산 관리 서비스
금융비서	사용자 금융 상태 및 문제점을 파악하여 실시간 맞춤형 금융 정보 제공 및 미래 예측 서비스
카드 추천	신용평가 정보, 마이데이터, 카카오페이 결제 데이터 기반 개인 맞춤형 카드 추천 서비스
내 배당금	국내·외 주식 및 ETF 기반 과거 배당 수익과 미래 배당 수익 예측 정보를 제공하는 서비스

생성형 AI, KP-AI를 활용한 서비스

KP-AI를 활용한 FAQ봇

카카오페이는 사용자들이 더욱 편리한 금융 생활을 누릴 수 있도록 금융서비스 전반에 생성형 인공지능(AI) 기술을 접목하고 있습니다. 이를 위해 대규모 언어 기술(LLM)을 활용한 자체 생성형 인공지능인 'KP-AI(Kakaopay-AI)'를 개발, 사용자의 질문 의도를 정확히 파악한 맞춤형 상담 서비스를 통해 전문가와 상담하는 듯한 경험을 제공합니다. 'KP-AI'가 고객센터에 적용된 FAQ봇의 경우, 고객센터 '자주하는 질문'에 사용자가 질문을 입력하면 기존 정보를 바탕으로 생성형 AI가 적합한 답변을 정리해 제공해줍니다. 또한 사용자가 입력한 질문 키워드에 대해 기존에 사용자들이 자주 문의했던 내용과 답을 기반으로 답변하며, 'AI가 작성한 답변'이라는 사실을 함께 알림으로써 사용자가 정보를 판단할 때 주의를 기울이도록 안내하고 있습니다.

페이아이(Pay i)

페이아이는 카카오페이의 AI 상담 서비스로, 보험을 시작으로 다양한 금융 서비스에 적용될 예정입니다. 그 중 보험 상담 서비스인 보험페이아이는 사용자의 건강검진 결과를 바탕으로 주요 질환을 예측하고, 사용자의 건강 상태에 따라 적절한 보장을 갖추고 있는지 여부 및 사용자의 보장 정보를 토래와 비교하여 제공합니다. 또한 사용자의 건강 상태에 맞는 건강 관리 방법, 어려운 의료 관련 용어를 쉽게 설명해 주는 기능도 포함하는 등 사용자 친화적인 보험 서비스를 선보입니다. 카카오페이는 이후 더욱 다양한 금융 도메인에 AI를 적용하여 카카오페이 플랫폼을 고도화해 나갈 예정입니다.

AI 기반 사용자 보호 시스템 강화

FDS(이상거래탐지시스템) 고도화

FDS(이상거래탐지시스템)는 사용자의 결제 요청 시 정교한 알고리즘을 기반으로 비정상적인 거래를 탐지하는 시스템으로, 거래 정보를 바탕으로 분석된 사용자의 패턴과 다른 이상거래가 발생했을 경우 거래 경로를 차단함으로써 피해 발생을 예방합니다. 카카오페이는 여기에 적응형 머신러닝 기술을 도입하여 새로운 유형의 사고에도 빠르고 유연하게 대응하고 있으며, AI 모델이 특정 결과를 도출하게 된 작동 원리에 대한 설명을 제공하는 XAI(eXplainable AI)를 적용하고 있습니다. 2024년 1월에는 계좌의 송금 이력을 분석해 활성도를 측정하고, 불법적인 목적이 의심되는 계좌들을 추적할 수 있는 '불법목적 계좌 추적 장치 및 방법'에 대한 특허 출원 및 등록을 완료하는 등 사용자들이 보다 안전한 금융 생활을 영위할 수 있도록 힘쓰고 있습니다.

빠른 금융 사고 대응을 위한 AI 기반 서비스

카카오페이의 기술은 사용자를 금융 피해 및 범죄로부터 보호하기 위해서도 적극적으로 활용됩니다. 사용자가 타인의 계좌에 잘못 입금했을 때 이를 카카오페이에서 반환 중개하는 착오송금 중개 서비스가 대표적인데, 카카오페이에서는 이 서비스를 시간 제약 없이 카카오톡으로 신청할 수 있도록 '착오송금 챗봇'을 추가 도입하여 신속성을 더했습니다. 또한 금융 사기 방지 소셜벤처인 '더치트'와 협력하여 송금 서비스에 '사기 이력 탐지기'를 도입해 적용하고 있습니다. 사용자는 이를 통해 송금 상대가 신고 이력을 가진 사실을 인지하여 송금 여부를 재선택하게 됩니다.

이로움을 더하는 기술

AI 기술윤리 강화로 신뢰를 전하다

AI 기술의 진보와 발 빠른 적용으로 사회가 급격히 변화함에 따라, AI 기술윤리의 중요성이 함께 커지고 있습니다. 보다 책임 있고 신뢰할 수 있는 핀테크 기업으로 자리매김하기 위해, 카카오페이는 기술윤리위원회 구성 및 시스템을 구축하고 주기적으로 알고리즘을 점검하는 등 사용자들이 안심하고 사용할 수 있는 서비스 제공의 기반을 단단하게 다져 나가고 있습니다.



AI 기술윤리 필요성 증대에 따른 방향성 확립

AI 기술은 이제 세계적 산업 전반의 핵심 요소이자 경쟁력으로 자리 잡았습니다. 기술 혁신으로 인한 사회의 변화가 가속화됨에 따라 그에 따른 부작용을 방지하기 위한 AI 기술 윤리 확립의 중요성도 커지고 있습니다. 국내에서도 2024년 12월 '인공지능 발전과 신뢰 기반 조성 등에 관한 기본 법안'(이하 'AI기본법')이 국회 본의회를 통과, 2025년 1월 14일 최종 의결되었습니다. 이 AI기본법은 AI 생성물 워터마크 의무화 및 '고영향 AI' 개념 도입, 산업 지원과 협력 강화 등을 골자로 하며, AI 기술 개발 및 산업 육성 지원이 확대되는 동시에 AI 신뢰성 확보 및 위험을 예방하기 위한 규제가 도입될 예정입니다.

IT 기술 중심의 핀테크 기업인 카카오페이 역시 이러한 국내외적 흐름을 빠르게 인지하고, 보다 책임 있고 신뢰할 수 있는 AI 기술 및 시스템을 확립하고자 중장기적 관점에서 AI 기술윤리를 강화하고 있습니다. AI 윤리 원칙의 강화, 규제 대응 체계 구축 및 내부 기술투명성 점검 활동 등을 지속할 예정이며, 기술투명성 제고와 AI 윤리 교육·문화가 전사적 차원에서 뿌리내릴 수 있도록 할 것입니다.

궁극적으로 카카오페이는 책임있는 AI(Responsible AI) 구현을 위해 개발, 운영, 규제 대응, 사회적 책임을 포괄하는 통합적인 관리와 책임 체계를 구축하고, AI의 설명가능성·공정성·지속가능성을 확보하며, 내부 윤리 평가 및 이해관계자들과의 협력을 통해 신뢰성을 꾸준히 높여 가겠습니다.

AI 기술윤리 강화를 위한 거버넌스

카카오페이는 AI 윤리 및 기술윤리와 관련된 사항들을 전사적으로 관리하기 위해 기술윤리위원회를 신설하였습니다. 기술윤리위원회는 CTO(Chief Technology Officer)를 위원장으로 하며, 기술 및 전략, 서비스, 커뮤니케이션 등 각 관련 분야의 전문가 5명으로 구성되어 있습니다. 매월 진행되는 기술윤리위원회에서는 기술윤리와 관련된 잠재적 위험요소를 식별 및 정의합니다. 또한 체크리스트를 작성하여 기술윤리와 관련된 잠재 위험을 관리하고 있습니다.

기술윤리위원회 활동

- **알고리즘 투명성 제고**
상품/중개 알고리즘 등 결과보고 (분기별 1회, 총 4회)
- **AI 서비스 안정성 제고**
AI 기술 적용 서비스를 출시할 경우, 사용자에게 안전하게 제공되도록 점검/통제절차 강화
- **CA협의체 지원**
월 정기위원회를 통해 카카오페이의 연간 기술윤리위원회 활동 보증

기술윤리 점검가이드 및 AI 자가점검 체크리스트 확립

2024년 2월 카카오페이는 '카카오 그룹의 책임 있는 AI를 위한 가이드라인'에 따른 AI 원칙 및 정책을 확정하고, 기술윤리위원회를 통해 AI 거버넌스 체계 지원을 위한 구성 및 역할, 기술윤리 점검 절차 가이드라인을 배포했습니다. 또한 AI 서비스 출시 전 안전한 서비스 제공을 위해 다양한 관점에서의 확인과 검토를 필수적으로 거치도록 'AI 서비스 자가점검 체크리스트'를 도입했습니다. 이러한 일련의 과정을 통해 사용자들이 보다 안전하고 투명하게 카카오페이의 AI 기반 서비스를 이용할 수 있도록 노력하고 있습니다.

AI 윤리에 대한 크루 인식 제고

카카오페이는 AI윤리에 대한 크루의 인식을 제고하기 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.

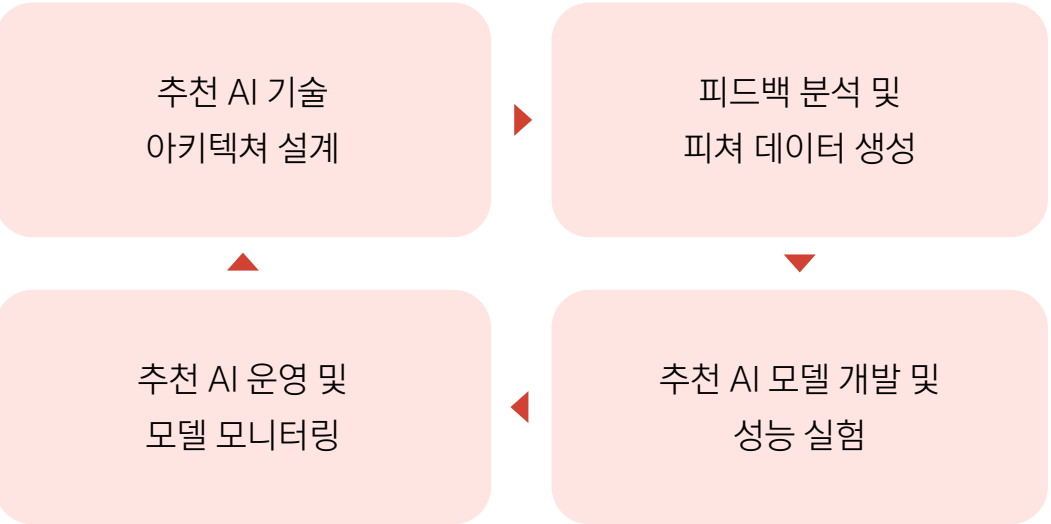
윤리적 AI 추천 시스템 운영

카카오페이는 AI기술을 활용하는 데 있어 데이터의 편향과 정보의 오류, 알고리즘의 투명성, 시스템 안정성 등의 이슈가 발생할 수 있음을 인지하고 있습니다. 이를 예방하기 위해 샘플링 데이터와 실제 데이터 비교 지표를 설정하고, 추천 모델에 대한 모니터링 실시 등을 포함하는 '윤리적 AI추천 시스템'을 운영합니다. 뿐만 아니라 추천 AI 개발 프로세스를 정립, 신규 추천 AI 개발 시의 리스크를 줄여 나가고 있습니다.

윤리적 AI 추천 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

'카카오 알고리즘 윤리헌장' 준수를 통한 신뢰성 확보

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

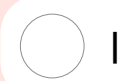
→ 카카오 알고리즘 윤리헌장

AI 알고리즘 윤리 점검

카카오페이는 기술 투명성을 강화하기 위해 정기적으로 알고리즘 윤리를 점검하고 있습니다. AI 알고리즘이 적용되는 서비스가 주택담보대출, 전월세대출 등으로 확대되어, 2024년에는 대출 비교 서비스 9개와 예적금 비교 1개, 보험 비교 2개, 카드 추천 서비스에 대한 AI 알고리즘 윤리를 점검했습니다. 더불어 알고리즘 투명성을 제고하기 위해 알고리즘 변경 여부, 변경 목적, 절차 등에 대한 적정성을 정기적으로 점검하고 있으며, 그 결과는 CTO 최종 확인 후 점검 이력으로 보관 및 관리합니다.

서비스에 대한 AI 알고리즘 윤리 점검

12개



모두가 누리는 금융

디지털 금융의 장벽을 낮추다

디지털 기술의 도입으로 금융 서비스가 급변함에 따라, 서비스 이용에 어려움을 겪는 디지털 금융 소외 계층이 증가하고 있습니다. 금융에 대한 접근성이 상대적으로 떨어지고, 범주의 피해에도 노출되기 쉬운 금융 취약계층들이 디지털 금융 서비스를 보다 편안하고 안전하게 활용할 수 있도록 카카오페이는 적극적인 교육 프로그램과 지원을 펼치고 있습니다.



디지털 금융 소외계층 대상 교육 지원 강화

일상 곳곳에 스며든 디지털 기술은 많은 사람들에게 편리함을 가져다 주고 있지만, 금융 취약계층에게는 새로운 장벽으로 작용하기도 합니다. 특히 시니어층의 디지털 금융 접근성은 개선이 필요한 상황입니다. 과학기술정보통신부가 2024년 발표한 '디지털 정보격차 실태조사'에 따르면 시니어층의 디지털 정보화 종합 수준은 71.4%를 기록했는데, 이 수치는 장애인이나 저소득층, 농어촌 거주민 등의 다른 취약계층보다 낮은 수준입니다. 이렇듯 금융 취약계층들이 디지털 금융 서비스를 제대로 활용하지 못하면 금융 소외가 심화될 수 있습니다. 또한 디지털 금융을 악용한 사기에도 취약해져 피해를 입기 쉬운데, 이는 또 다른 금융 소외계층이라고 할 수 있는 청소년과 청년들에게도 중요한 이슈입니다. 디지털 기술 기반의 핀테크 기업인 카카오페이는 책임감을 갖고, 시니어와 청소년·청년을 디지털 금융 취약계층으로 설정하는 동시에 로드맵을 수립하여 실효성 있는 금융 교육 및 지원에 나서고 있습니다.

사각사각 페이스쿨 시니어클래스

Step 1. 시니어를 위한 디지털 금융 교육의 탄생

카카오페이는 정보화에 취약한 시니어 계층의 디지털 금융 소외 현상에 특히 주목하여 2023년 11월, 카카오페이의 첫 번째 '모두를 위한 디지털 금융교육' 사업인 사각사각 페이스쿨 시니어클래스를 시작했습니다. 디지털 금융 문법에 익숙하지 않은 시니어층이 디지털 금융에 대한 기초 지식 교육, 디지털 금융 실습을 통해 디지털 금융 접근성 향상 및 금융사기 예방 역량 강화를 목표로 합니다. 이를 위해 참가자들은 기초 금융에 대한 이론 교육에 더해 송금 및 결제, 마이데이터를 통한 보유자산 통합 관리 등 카카오페이의 서비스를 직접 실습하는 시간을 갖게 됩니다. 2024년 한 해 총 2,912명의 수강생이 참여했습니다.

총 고유 수강 인원

2,912명¹⁾

총 수강 누적 인원 : 7,790명

Step 2. 시니어, 디지털 금융 교육의 주체로

카카오페이의 시니어를 향한 진심은 여기서 그치지 않습니다. 2024년 디지털 금융 강사 양성과정인 '페이티처 강사양성과정'을 신설하여 시니어 일자리 창출에 기여하고 있습니다. 1기와 2기에 걸쳐 양성된 총 104명의 페이티처는 지역 내 유관기관과 지역주민을 대상으로 한 정규교육 및 소그룹 교육을 직접 이끌었습니다. 페이티처들은 이 과정을 통해 단순히 경제 활동을 수행하는 것을 넘어 직업과 삶에 대한 의욕, 태도가 긍정적으로 변화되었다고 말합니다. 2025년에는 금융 교육을 수료한 시니어가 시니어의 디지털 금융 접근성 향상을 돕도록 구축된 이 선순환 구조의 내실을 다지고, 브랜딩을 강화해 나갈 예정입니다.

페이티처 강사양성과정을 통해 배출한 페이티처

104명

Step 3. 시니어의 의견이 금융 서비스의 진화로 이어지다

카카오페이는 '사각사각 페이스쿨' 시니어 수강생의 피드백을 바탕으로 서비스를 개선하고 있습니다. 2024년 카카오페이 앱 내에 가족보안지킴이는 시니어 수강생들의 의견을 바탕으로 개발되었으며, 특히 신규 런칭된 큰글씨홈은 개발 단계에서 페이티처 중 자문단을 선발하여 시니어 사용자의 피드백을 반영하였습니다. 이러한 시니어클래스 진행 및 시니어 친화 서비스 출시 등 시니어의 안전하고 편리한 금융생활에 기여한 점을 높이 평가 받아 2024년 12월 ESG소비자이니셔티브 주관의 '2024 소비자 ESG 혁신대상'에서 소비자안전상 시니어안전부문을 수상했습니다. 카카오페이는 시니어 사용자의 목소리에 귀를 기울임으로써, 모두를 위한 디지털 금융 서비스에 가까이 다가서고자 합니다.

2024 소비자 ESG 혁신대상
소비자안전상 시니어안전부문 수상

사각사각 페이스쿨 주니어클래스

'디지털 네이티브'라고도 불리는 청소년은 다양한 디지털 관련 위험에 노출되어 있으며, 계층이나 지역별로 접할 수 있는 정보에 편차가 커 진로나 금융 기초에 대한 교육 지원이 필요합니다. 카카오페이는 청소년들이 금융에 대한 올바른 인식과 건강한 금융 생활 습관을 형성할 수 있도록 2023년 3개교, 2024년 4개교에서 1사1교 금융 교육을 진행했습니다. 2025년 카카오페이는 청소년 금융교육 지원을 더욱 확대하고자 청소년금융교육협의회와 사각사각 페이스쿨 주니어클래스 업무협약을 체결하고, 10대 청소년 금융 이해력 향상을 위해 2027년까지 5억 원의 기금 조성을 약속하였습니다. 기금을 활용해 '사각사각 페이스쿨 주니어클래스' 금융 교육 콘텐츠 개발, 중학교 자유학기제 금융교육, 1사1교 금융교육 등 학교별 수요에 맞춘 다양한 금융 교육 프로그램을 지원할 예정입니다. 또한, 금융의 인프라가 상대적으로 미비한 도서산간 지역 학교 대상의 금융 교육 및 캠프 형태의 교육 프로그램을 통해 카카오페이 사옥 투어를 포함한 핀테크 진로 교육과 수도권 직업, 문화체험활동 등을 제공함으로써 수도권 외 지역 청소년들의 교육 및 정보 격차를 해소하는 데에도 기여하고자 합니다.

시니어클래스 수강생과 페이티처의 참여소감



정희정(시니어클래스 수강생)

"저희 세대는, 처음에 뭔가가 시작될 때의 진입 단계가 어려운 것 같아요. 그런 부분에 대해 교육의 기회를 마련해 주는 건 정말 중요한 일인 것 같다는 생각을 하고 있습니다."



김옥련(페이티처)

"70대 페이티처인 저를 보며 '저 선생님도 하는데 나도 할 수 있겠다'는 자신감을 얻는다고 해요. 동년배 수강생들의 어려움에 공감하고, 그들의 언어로 설명하는 것이 제 장점이지요."



신희섭(페이티처)

"사각사각 페이스쿨 덕에 스마트폰이 어려운 어르신들에게 강의도 하고, '1/n 정산하기'를 친구들에게 가르쳐 줍니다. 요즘엔 디지털 금융이 저에게 가장 큰 경쟁력이랍니다."

kakaopay | FQ (사)청소년금융교육협의회

사각사각 페이스쿨 주니어클래스

20개교에 자유학기제
금융교육 실시

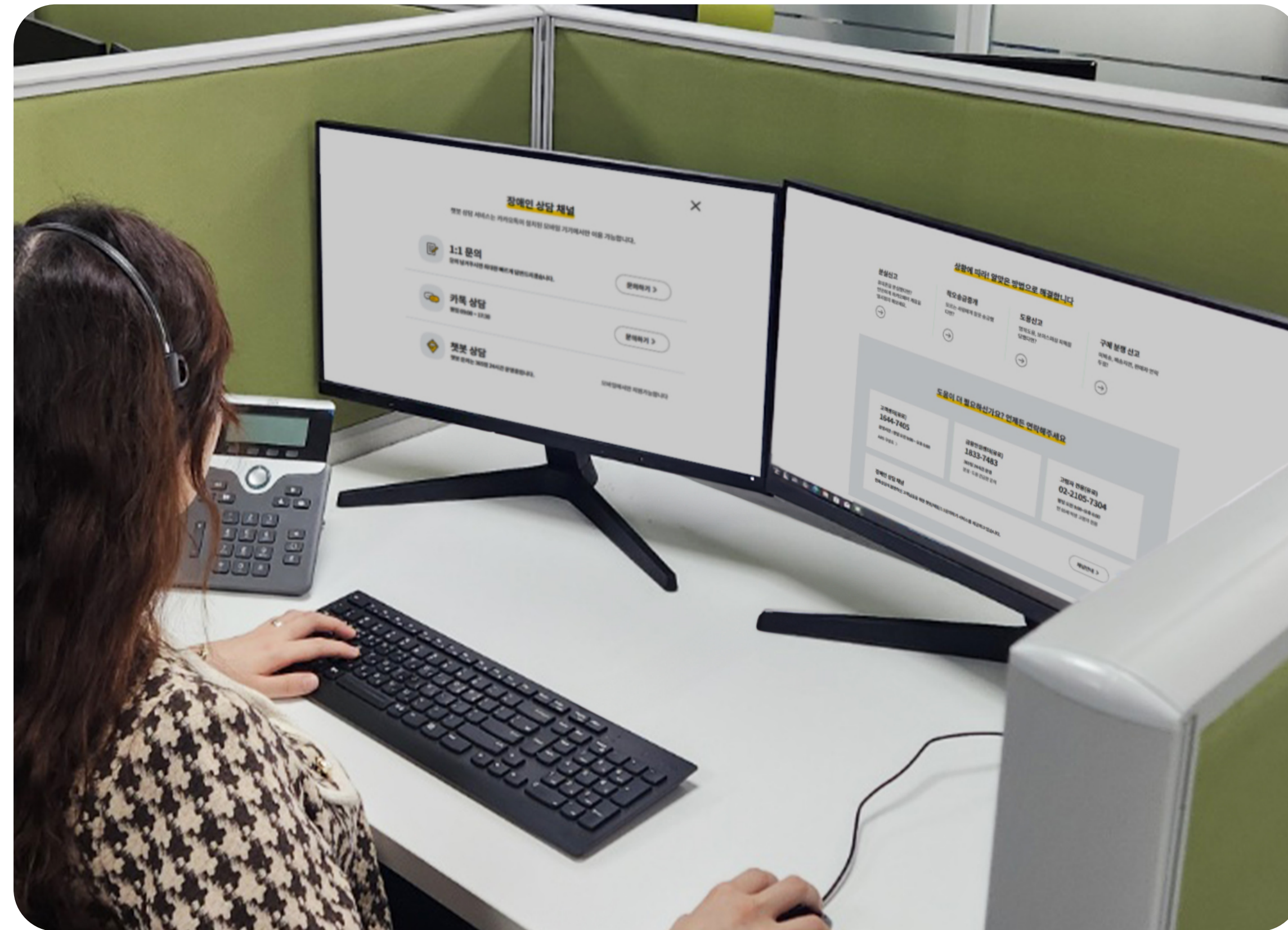


1) 고유 수강생 수 2,912명: 전체 교육 과정 중 1회 이상 수강한 인원 수,
누적 수강생 수 7,790명: 회차별 출석자 수 총합

모두가 누리는 금융

금융 취약계층을 위한 포용성을 높인다

다양한 금융 상품과 서비스의 금융 포용성을 높이는 것은 금융 소외계층에도 직접적인 도움이 되는 동시에, 경제 및 금융 활동에 활발히 참여하는 인원을 늘려 함께 성장할 수 있는 기회가 되기도 합니다. 카카오페이는 저신용자와 물리적으로 금융 기관에 접근하기 어려운 이들을 위해 더욱 세심한 주의를 기울이며 서비스를 제공 및 개선하고 있습니다.



모두를 포용하는 금융으로 가는 길, 접근성 개선

카카오페이는 남녀노소, 장애 유무에 관계없이 누구나 동등하고 편리한 서비스를 사용할 수 있어야 한다고 믿습니다. 그렇기에 서비스 디자인 시 모두의 접근성을 고려하고 있으며, 포용성의 가치를 서비스 개발 프로세스에 내재화하고 있습니다.

그 일환으로, 장애나 환경에 상관 없이 서비스를 이용할 수 있는지, 오류는 없는지 등 서비스 접근성 준수 여부를 체계적으로 관리하고 품질을 유지하기 위한 테스트 과정인 접근성 QA(Quality Assurance)를 주기적으로 시행하고 있습니다. 2024년에는 매월 1회, 총 12회의 접근성 QA를 진행하였으며, 온라인 결제 및 ARS 인증에도 접근성을 추가적으로 적용하여 시각 장애인의 이용 지원 기능을 개선하였습니다. 이 밖에도 저시력자, 약시자 및 시니어를 위한 가변 글꼴(Dynamic Fonts)을 서비스에 적용하는 과정이 진행 중이며, 시각장애인과 독서장애인의 접근성을 높인 ESG 리포트를 제작·제공하는 등 전사적 차원의 접근성 강화가 이루어지고 있습니다.

그 결과, 2025년 카카오페이의 브랜드사이트와 고객센터가 과학기술정보통신부의 WEB 접근성 인증을 획득할 수 있었으며, 향후 인증의 범위를 지속적으로 넓혀 나가는 등 서비스 전반에 대한 접근성 개선을 지속할 예정입니다.

금융 포용성을 높이는 대안신용평가 시스템

금융이력이 부족한 사용자(Thin Filer)를 위해 카카오페이는 다양한 비금융·비정형 데이터 기반의 대안신용평가 모델을 구축하여 활용하고 있습니다. 이 모델은 카카오페이 서비스 기반의 다면 평가 및 사용자 행동 데이터를 통해 산출된 '카카오페이 스코어(Kakaopay Score)'와 CB사의 신용정보를 결합한 'K-CSS(Kakaopay-Credit Scoring System)'로, 카카오페이 후불 교통 서비스 제공에 K-CSS 심사 결과가 활용됩니다. 발급된 후불 교통카드의 선불충전금이 소진되면 제공된 후불 교통카드 한도 내에서 익월에 후불 지불을 할 수 있는 서비스가 도입되어 2024년, 전체 가입자 중 26.7%의 금융이력 부족 사용자가 후불 교통 서비스를 이용할 수 있었습니다. 더불어 신용카드 발급을 위한 대안신용평가 서비스의 지속적인 운영을 통해 2024년에는 서비스 이용자 중 1.55%의 추가적인 한도 상향을 지원하였습니다. 추후 카카오페이는 대안적인 신용도 평가 시스템을 학생 및 사회 초년생 등의 금융 취약계층 대상으로 확대 활용하여 금융 포용성을 더욱 강화해 나가고자 합니다.

2024년 후불 교통 서비스 Fat/Thin Filer 사용자 비율

구분	2024년 사용자 비율
Fat filer ¹⁾	73.3%
Thin filer	26.7%

1) 금융이력이 충분한 사용자

금융 취약계층을 위한 전용 채널 운영

고객센터 내 금융 취약계층 전용 상담 채널
카카오페이는 금융 취약계층이 금융 생활에서 겪는 다면적인 어려움을 심도 있게 고민하고, 이에 대한 지원책을 마련하기 위해 애쓰고 있습니다. 2023년 6월에 오픈해 현재까지 운영하고 있는, 금융 취약계층을 위한 전용 상담채널도 그 중 하나입니다. 시니어 전용 전화상담 채널은 ARS의 속도와 사용법에 익숙하지 않은 사용자를 위해 상담사가 말하기 속도를 조절함으로써 보다 여유 있고 편안하게 상담을 진행할 수 있도록 지원합니다. 또한 청각 및 언어 장애를 가진 사용자들을 위한 채팅 상담을 지원, 문의에 대한 답변을 받을 수 있는 장애인 상담 채널 안내 페이지를 별도 구성하여 운영하고 있습니다.

→ 카카오페이 고객센터

금융취약계층 상담 채널

금융안심센터	<ul style="list-style-type: none">• 365일 24시간 운영• 분실·도용 긴급한 문의
고령자 전용 고객센터	<ul style="list-style-type: none">• 만 65세 이상 고령자 전용
장애인 상담 채널	<ul style="list-style-type: none">• 전화상담이 불편하신 고객님들을 위한 챗봇/채팅/1:1문의하기 서비스를 제공

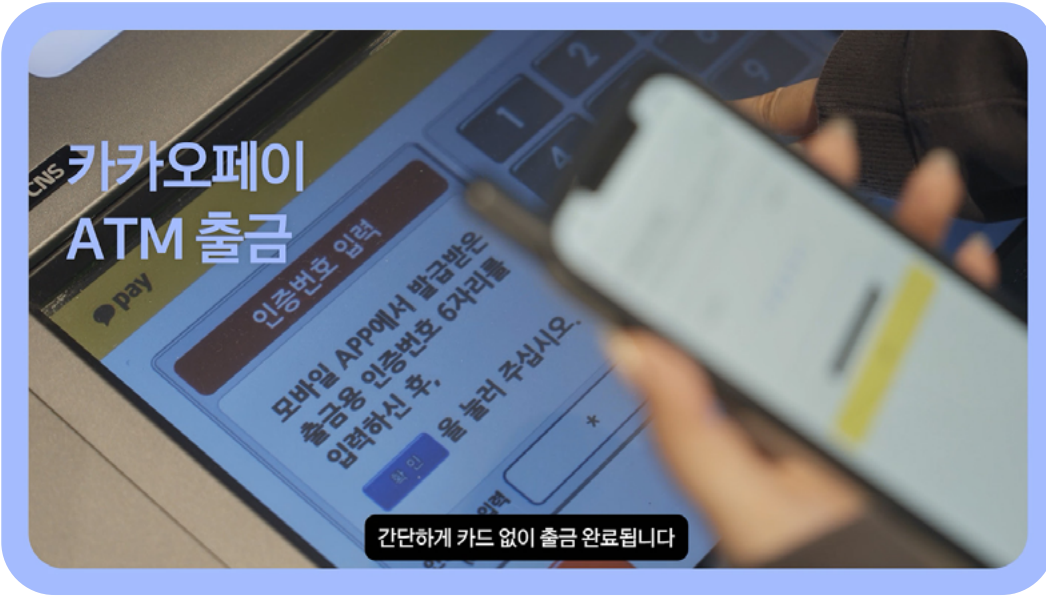
접근성 문의 채널

카카오페이는 2024년 장애인의 날을 맞아 모든 사용자에게 자유롭고 편리한 웹·앱 사용 환경을 제공하기 위해 고객센터의 '자주하는 질문(FAQ)'에 접근성 문의 채널을 오픈하였습니다. 접근성 문의 채널은 서비스 및 기능에서 장애인, 금융 취약계층, 시니어층 등의 금융 접근성 향상을 저해하는 요인을 공유하는 창구이며, 접수는 1:1 문의하기를 통해 이루어집니다. 카카오페이는 이 채널을 통해 접수된 저시력자를 위한 서비스 내 명도 대비, 화면 낭독 기능 제공 범위, 청각장애인의 ARS 서비스 접근 제한, ARS 전달 문구 속도 등의 불편사항을 수용해 더 많은 사용자들이 접근할 수 있는 서비스 환경의 토대를 마련해 나가고 있습니다.

→ 접근성 문의 채널 웹페이지

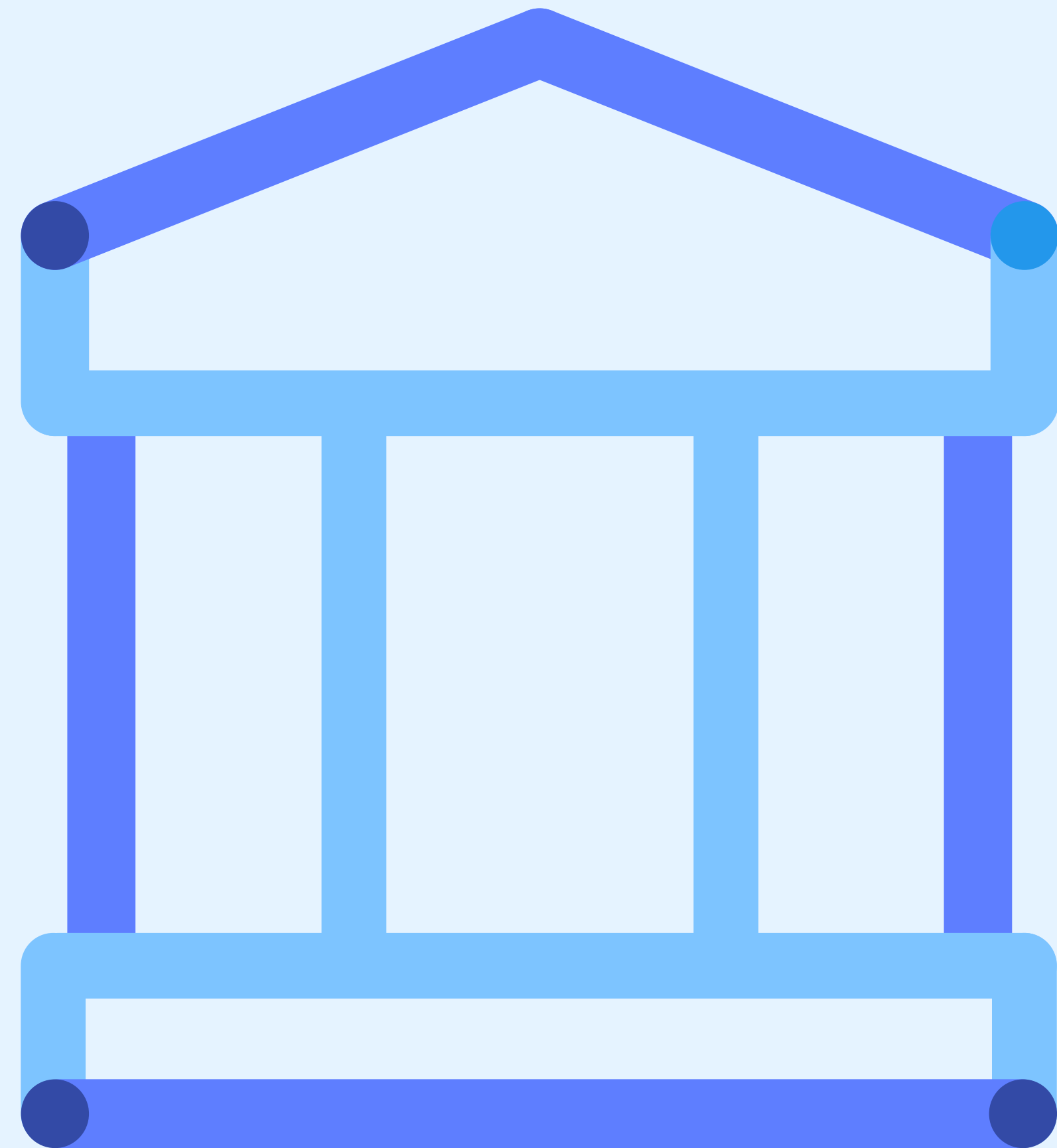
카카오페이 ATM 출금 서비스

영업점이 축소되는 등 금융의 중심축이 디지털로 이동함에 따라, 금융 취약계층의 접근성 개선은 금융권의 새로운 과제로 떠올랐습니다. 온라인 금융 플랫폼인 카카오페이는 사용자들이 오프라인에서도 카카오페이 서비스를 이용할 수 있도록 ATM 출금 서비스를 제공하고 있습니다. 카카오톡, 카카오페이앱에서 인증번호를 발급 받은 후 이를 ATM 기기에 입력하면 즉시 출금이 가능하며, 근처 편의점, 지하철, 각종 마트에서도 쉽고 안전하게 출금 서비스를 이용할 수 있습니다. 특히 페이머니를 출금할 수 있어, 은행 계좌 및 카드가 없는 미성년자 사용자도 출금 서비스에 접근할 수 있습니다. 더불어 2024년 6월과 12월에는 각각 KB국민은행, 새마을금고 영업점 ATM 기기의 카카오페이 출금 서비스가 개시되었습니다. 2025년에는 신한은행에서도 ATM 출금 서비스를 이용할 수 있도록 추진하고 있으며, 앞으로도 시중은행 ATM과의 연계를 넓힘으로써 서비스의 물리적 접근성을 더욱 확대해 나갈 계획입니다.



Our Approach to Sustainability

21	지속가능경영 거버넌스
22	지속가능경영 전략
24	지속가능경영 위험 관리
29	이중 중대성 평가
32	Topic 1. 금융소비자보호
37	Topic 2. 개인정보보호 및 정보보안 강화
42	Topic 3. 기후변화 대응

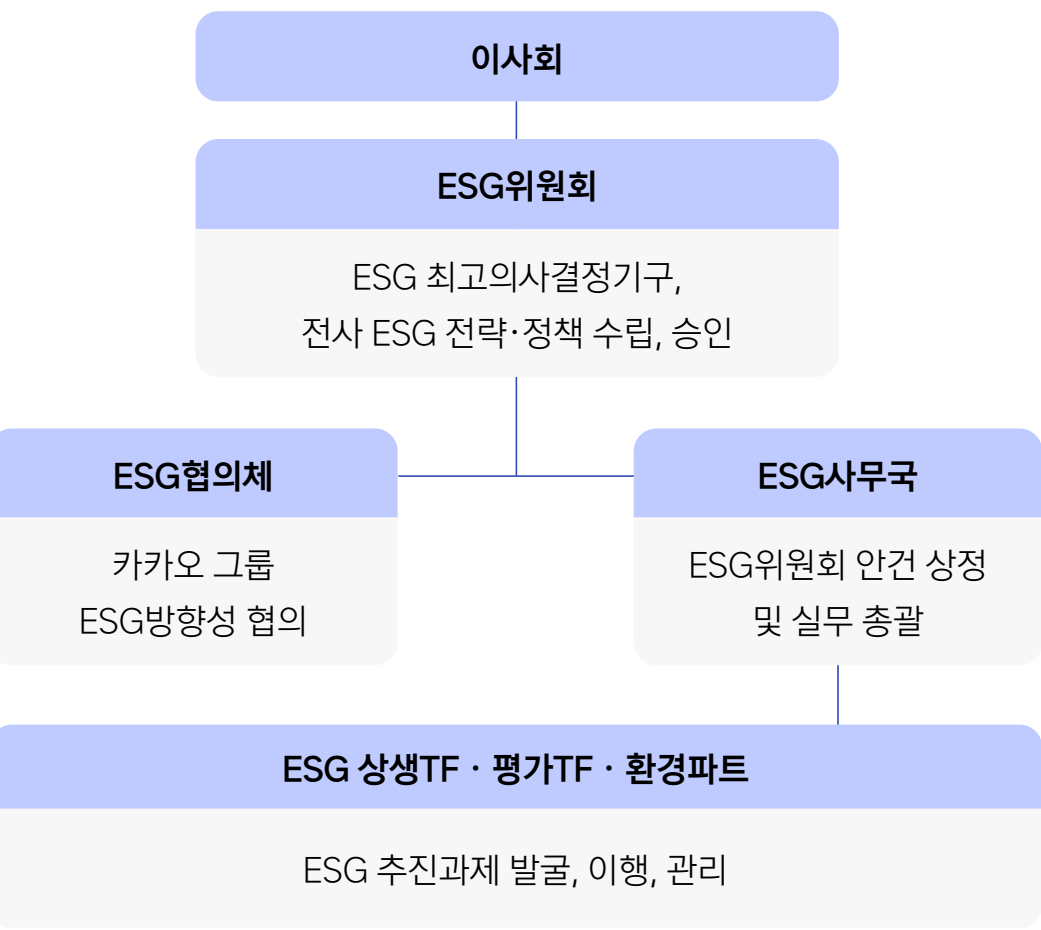


지속가능경영 거버넌스

ESG 추진 체계

카카오페이는 비즈니스가 환경과 사회에 미치는 영향을 파악하고 ESG 경영을 전략적으로 추진하고자 ESG위원회 중심의 ESG 거버넌스 체계를 구축하였습니다. 카카오페이는 ESG위원회 산하에 실무조직으로 ESG협의체와 ESG사무국을 운영하고 있습니다. ESG협의체는 주요 경영진 7명으로 구성되어, 카카오 그룹의 전사적인 ESG 추진 방향성을 협의하고 있습니다. ESG사무국은 ESG위원회와 ESG협의체에서 수립된 전략 방향에 따라 ESG 실무를 총괄하고, 심의 및 의결이 필요한 사항을 ESG위원회 안건으로 상정하고 있습니다. ESG사무국 산하에는 상생TF, 평가TF, 환경파트를 두어 격주 1회 정기 미팅을 통해 이슈 사항을 공유하고 추진 과제를 발굴하여 이행하고 있습니다.

ESG 추진 체계



이사회 관리 및 감독

카카오페이는 ESG 경영에 대한 이사회 관리 및 감독 책임을 강화하고자 2023년 3월 이사회 산하에 ESG위원회를 신설했습니다. ESG위원회는 사내이사 1명과 사외이사 2명으로 구성되어, 연 4회 이상 정기적으로 개최됩니다. ESG위원회는 최고 의사결정기구로서 ESG위원회 규정에 명시된 역할 및 책임에 따라 ESG 전략 및 정책을 수립하고 ESG 경영과 관련된 주요 사항을 의결하고 있습니다. 또한, 전년도 ESG 추진 과제 이행 사항과 당해 연도 추진 계획을 보고 받고, ESG 과제 추진에 필요한 인적 및 물적 지원을 의결하고 있습니다. 더불어 카카오페이의 비즈니스에 영향을 미칠 수 있는 환경, 사회, 거버넌스 관련 비재무 리스크를 사전에 검토하고 체계적으로

ESG위원회 개최내역

일자	주요 안건
2024.02.05	<ul style="list-style-type: none">2023년 ESG 평가대응 결과 보고의 건2024년 ESG 전략 및 향후 일정 보고의 건중대성 평가 결과 보고의 건2024년 상생 프로그램 및 운영 계획 보고의 건
2024.03.25	<ul style="list-style-type: none">ESG위원회 위원장 선임의 건(위원장: 신원근)
2024.05.03	<ul style="list-style-type: none">기후변화 시나리오 분석 결과 및 RE100 이행 로드맵 승인의 건2024년 상생 프로그램 운영 진행 상황 보고의 건
2024.05.23	<ul style="list-style-type: none">2023 ESG보고서 공시의 건
2024.08.05	<ul style="list-style-type: none">중대성 평가 결과 모니터링 보고의 건2023년 환경정보공개 진행결과 보고의 건재생에너지 구매 현황 보고의 건상생활동 진행상황 및 신규 프로그램 보고의 건
2024.11.04	<ul style="list-style-type: none">2024년 ESG전략 및 추진과제 실적 보고의 건영업연속성계획업무영향평가(BIA) 수행결과 보고의 건상생 프로그램 경과 보고의 건

관리함으로써 지속가능한 성장을 이룰 수 있도록 노력하고 있습니다. 2024년 총 6회의 정기 회의를 개최하였으며, 카카오페이 ESG 전략, ESG 중대성 평가 결과, 기후변화 시나리오 분석 결과 및 RE100 이행 로드맵 등의 안건이 결의 및 보고되었습니다.

CEO 성과 지표

카카오페이는 ESG 경영에 대한 사회적 요구에 응답하고 CEO가 책임경영을 이행할 수 있도록 ESG 성과 지표를 성과 평가 요소에 포함하였습니다. CEO의 성과 리뷰는 사업의 재무적 성과와 전략적 목표 달성을 위한 기여도, 회사 가치의 성장, 대내외 경영환경 등을 종합적으로 고려합니다.

CEO ESG KPI

구분	영역	목표(2024-2027)	주요지표
환경	기후변화 대응	기후변화 대응을 위한 넷제로 로드맵 이행	<ul style="list-style-type: none">재생에너지 전환율온실가스 배출량 산정 및 검증
	디지털 접근성	디지털 접근성 강화를 통한 장벽없는 서비스	<ul style="list-style-type: none">접근성 실태조사 결과고객센터 WA 인증¹⁾ 획득
사회	상생	지역사회에 함께하는 상생 사업	<ul style="list-style-type: none">비즈니스와 얼라인된 상생사업 전개
	기술 윤리	윤리적이고 책임있는 디지털 서비스 구현	<ul style="list-style-type: none">기술윤리위원회 협의 및 이행율
거버넌스	리스크 관리	ESG 경영 고도화를 통한 기업가치 증대	<ul style="list-style-type: none">주요 ESG 표준에 대한 적극 대응
		통합적 리스크 관리를 통한 신뢰받는 기업	<ul style="list-style-type: none">주요 리스크 관리 체계 고도화

1) WA 인증: 웹 접근성 품질 인증

지속가능경영 전략

카카오페이는 누구나 카카오페이 하나로 마음 놓고 금융 서비스를 이용할 수 있는 세상을 추구합니다. 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. 이를 위해 '이로운 흐름, 유연한 금융'이라는 ESG 비전을 설정하고, '지구를 향한 이로움', '사람을 향한 이로움', '성장을 향한 이로움'이라는 세 가지 핵심 가치 아래 환경, 사회, 지배구조 각 영역에서 세부 과제를 수립하고 추진하고 있습니다.

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 정보보안 강화
상생 가치 추구

건전한 지배구조 구축
윤리적 사업 운영
통합 리스크 관리

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

ESG 추진 과제

카카오페이는 ESG 전략의 핵심 가치에 따라 실천 분야별 세부 추진 과제를 수립하고 주요 추진과제에 대한 이행 성과를 지속적으로 점검하고 있습니다.

핵심 가치	실천 분야	주요 추진 과제	2024년 카카오페이 주요 성과	UN SDGs	보고 페이지
지구를 향한 이로움	환경경영 체계 강화	환경 거버넌스 구축 및 성과 관리, 환경방침 기반 환경경영 추진, 협력사 환경 역량 강화 지원	<ul style="list-style-type: none">친환경 캠페인 추진 및 임직원 환경교육 진행사내 FSC 인증 제품 및 저탄소원두 도입	<div>13</div> <div>CLIMATE ACTION</div> <div></div>	50-52
	기후변화 대응	기후변화 대응 전략 및 목표 수립, 온실가스 감축 활동 추진, 재생에너지 사용 확대	<ul style="list-style-type: none">기후변화 시나리오 분석 결과 및 RE100 로드맵 ESG위원회 승인직급별 기후 관련 KPI 선정 및 인센티브 지급	<div>7</div> <div>AFFORDABLE AND CLEAN ENERGY</div> <div></div>	42-47
	그린 디지털 구축	친환경 상품 및 서비스 운영	<ul style="list-style-type: none">사용자 대상 모바일 기반 전자고지결제 서비스 및 생활결제 서비스 제공종이없는 비대면 모바일 보험 계약 1억 6,341만 건 체결 통해 온실가스 913tCO₂eq 감축 및 나무 약 16,341그루 보호 효과 창출카카오페이머니로 탄소중립포인트 지급	<div>12</div> <div>RESPONSIBLE CONSUMPTION AND PRODUCTION</div> <div></div>	53
사람을 향한 이로움	인권경영 추진	인권 영향 관리, 조직 내 다양성 제고	<ul style="list-style-type: none">인권영향평가 실시임직원 인권교육 이수율 100%채용 사이트 접근성 향상 및 면접관 다양성 교육 실시	<div>10</div> <div>REDUCED INEQUALITIES</div> <div></div>	55-56
	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">HRBP(HR Business Partner) 도입을 통한 우수 인재 영입 추진카카오페이 판교 오피스 위험성 평가 수행리더 필수교육 과정 개발, 전사 조직별 SyncWorkshop 진행 등 임직원 역량 강화 및 건강한 조직문화 형성	<div>8</div> <div>DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH</div> <div></div>	57-64
	사용자 경험 향상	사용자 보호 체계 강화, 금융 접근성 제고 활동 추진, 상품 및 서비스 혁신	<ul style="list-style-type: none">티몬·위메프 사태 시 약 315억 원 규모 선보상 등 진행금융소비자보호 성과보상체계 수립금융소비자보호 사전협의 554건 중 136건 개선사항 제안 및 반영	<div>12</div> <div>RESPONSIBLE CONSUMPTION AND PRODUCTION</div> <div></div>	65-66
	개인정보보호 및 정보보안 강화	정보보호 거버넌스 강화, 정보보호 정책 고도화, 선진적 개인정보 수집 및 처리 관행 운영	<ul style="list-style-type: none">업무 연속성 증진을 위한 상시 내부통제 프로세스 구축개인정보 처리방침 전면 재정비카카오페이 공동체 CISO 보안 협의체 운영	<div>16</div> <div>PEACE, JUSTICE AND STRONG INSTITUTIONS</div> <div></div>	37-41
	상생 가치 추구	사회책임 경영 이행, 파트너 동반성장 추진, 공급망 지속가능성 관리	<ul style="list-style-type: none">오래오래 함께가게 소상공인 온오프라인 판로 지원 확대사각사각 페이스클 시니어클래스 교육 확대 및 '2024 소비자 ESG 혁신대상' 소비자안전상 시니어안전부문 수상아동 및 청소년 대상 지원 프로그램 확대(취약계층 청년 통신비 지원 프로젝트, 취약계층 아동 양육지원사업 등)	<div>1</div> <div>NO POVERTY</div> <div></div>	67-74
성장을 향한 이로움	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 성과평가 실시사외이사 대상 ESG 리스크 교육 실시	<div>16</div> <div>PEACE, JUSTICE AND STRONG INSTITUTIONS</div> <div></div>	76-80
	윤리적 사업 운영	윤리강령 고도화 및 준수 체계 강화	<ul style="list-style-type: none">임직원 윤리강령 서약률 100%감사위원회 8회 개최감사지원시스템 및 부서별 컴플라이언스 담당자 제도 도입을 통한 상시 모니터링 및 위험 관리	<div>16</div> <div>PEACE, JUSTICE AND STRONG INSTITUTIONS</div> <div></div>	81-84
	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">연 1회 업무영향분석 (BIA, Business Impact Analysis) 실시 및 영업연속성계획(BCP, Business Continuity Plan) 수립 및 운영ERM위원회 3회 개최를 통한 전사 리스크 검토 및 관리카카오페이 반부패 및 뇌물 방지 정책 수립 및 운영	<div>16</div> <div>PEACE, JUSTICE AND STRONG INSTITUTIONS</div> <div></div>	24-28

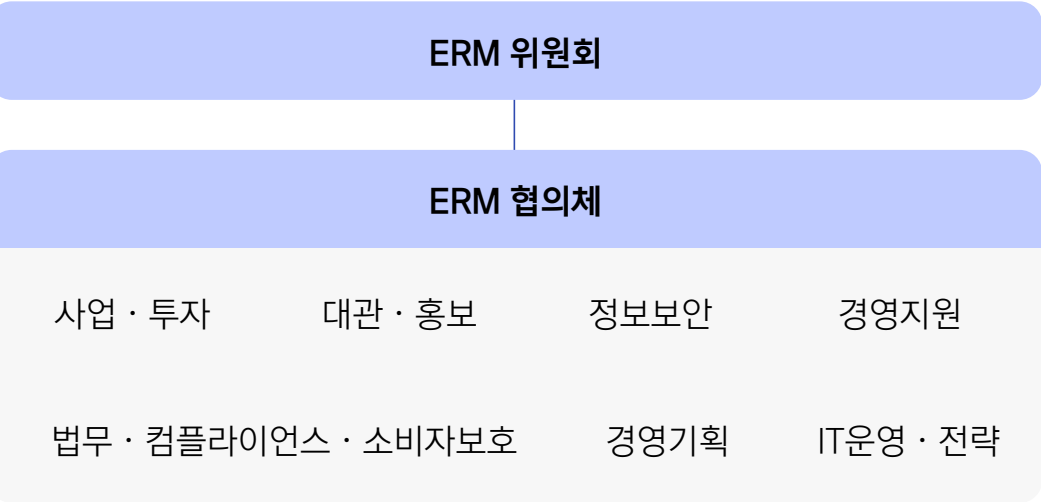
지속가능경영 위험 관리

리스크 관리 체계

카카오페이는 경영활동과 관련된 재무 및 비재무 리스크를 통합적으로 관리하기 위해 이사회 및 ERM위원회를 중심으로 한 리스크 관리 체계를 구축하였습니다. 2023년 3월, 대표이사를 위원장으로 하는 ERM(Enterprise Risk Mangement)위원회를 설립하였습니다. 리스크관리규정에 따라 재무 및 비재무적 리스크 요인 및 정책을 검토하며, 주요 사항에 대한 의사결정을 수행합니다. 2024년에는 총 3회 위원회를 개최하여 전자통신사기피해환급법 개정 등 주요 안건을 검토하였습니다. 또한, 모든 사외이사를 대상으로 매년 정기적으로 리스크 관리 교육을 실시하며, 2024년에는 선제적, 상시적 대응을 위한 전사 리스크 관리 체계에 대한 교육을 진행하였습니다.

ERM위원회 산하에는 전사 리스크 관리 실무를 담당하는 ERM협의체가 운영되고 있으며, 사업·투자, 대관·홍보, 정보보안, 경영지원, 법무·컴플라이언스·소비자보호, 경영기획, IT 운영·전략 등 분야별 리스크를 체계적으로 모니터링하고 대응합니다. 또한, ERM협의체는 리스크 관리 현황을 ERM위원회 및 이사회에 보고하여 효과적인 리스크 관리를 지원하고 있습니다.

통합 리스크 관리 조직



2024년 카카오페이 ERM위원회 개최 내역

일자	주요 안건	참석률
2024.03	전자통신사기피해환급법 개정에 따른 당사 대응 보고의 건	100%
2024.07	상장회사 내부자 사전공시제도 시행 관련 보고의 건	100%
2024.08	큐텐 계열사 현황과 대응 방향 보고의 건	100%

리스크 관리 활동

상품 및 서비스 검토협의체 운영

카카오페이는 법무, 자금세탁방지, 준법지원, 개인정보보호, 금융소비자보호, 정보보안, 금융사기방지 담당 부서가 참여하는 상품 및 서비스 검토협의체를 운영하여 상품 및 서비스 관련 리스크를 관리하고 있습니다. 협의체를 통해 상품 및 서비스 신규 출시 및 변경 과정에서 발생할 수 있는 리스크를 점검하고 보완이 필요한 사항에 대해서는 개선 조치를 이행하고 있습니다.

임직원 리스크 제언 및 점검 제도

카카오페이는 사내 업무시스템을 통해 부문별 리스크 관련 이슈를 보고 및 제안할 수 있는 절차를 운영하고 있습니다. 담당 직원은 업무 중 파악한 실재 및 잠재 리스크에 대한 사항을 수시로 업데이트할 수 있습니다. 예시 사례로, 투자자의 의사결정에 중대한 영향을 미칠 수 있는 주요 경영정보 발생 시 이를 즉시 공시하기 위해 공시 리스크 체크리스트를 의무적으로 작성하여 담당 부서에 즉시 공유하고 있습니다. 공시 담당자는 각 부서에서 공시와 관련한 주요 이슈를 인지할 수 있도록 매년 교육을 진행하고 있습니다.

리스크 관리 역량 강화

카카오페이는 효과적인 리스크 관리 문화 조성을 위해 ISO 14001 및 ISO 27001 등 전사 ISO 인증 담당자를 대상으로 '리스크 관리의 이해(ISO 31000:2018)' 교육을 실시하였습니다. 카카오페이증권은 사내외 교육 및 자격 취득 지원제도를 통해 크루의 업무 전문성을 강화하고 있습니다. 2024년 한 해 동안 총 15종의 자격증 취득 비용을 지원하였으며 그 중 총 ADsP, SQLD, 투자자산운용사 및 투자권유자문인력 등 총 6종의 직무유관도가 높고 재무 및 비재무 리스크 관리 역량을 강화할 수 있는 자격증을 취득하였습니다.

리스크 관리 프로세스

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

리스크 관리 프로세스 점검

카카오페이는 감사위원회를 중심으로 재무 및 비재무 리스크 관리 체계의 효율성을 점검하고 있으며, 컴플라이언스 리스크 관리를 위해 결산 재무제표 및 영업보고서에 대한 감사, 내부회계관리제도 운영실태 및 내부감시장치 평가, 전자금융 안전성 자체점검을 수행하고 있습니다. 또한, 자금 관리, 가상자산 키 관리, 폐업가맹점 미지급 대금 관리에 대한 감사를 통해 운영의 적정성을 검토하고 있으며, 이용자 보호 리스크에 대해서는 외부 연계 전자금융서비스 운영실태를 점검하고, 정보보안 리스크는 모니터링 시스템 운영관리 및 보안성 검수 내역을 중심으로 점검하고 있습니다.

Step 1. 리스크 식별

카카오페이는 기업 경영활동에서 발생할 수 있는 불확실성이 기업 가치에 부정적인 영향을 미치거나 손실을 초래할 가능성이 있는 경우 이를 리스크로 정의하고 있습니다. 재무 리스크는 세무, 외환, 신용, 유동성, 내부회계관리 등의 요소로 구성되며, 이자율·가격·환율 변동 등 외부 환경이 세전손익과 자본 변동에 미치는 영향을 분석하여 체계적으로 관리합니다. 또한, 민감도 분석을 통해 대외 환경 변화에 따른 재무 리스크를 평가하고, 이를 최소화하기 위한 대응책을 마련하고 있습니다. 비재무 리스크는 컴플라이언스, 기술윤리, 정보보안, 인권, 기후변화 등의 요소를 포함하며, 카카오페이는 이중 중대성 평가를 통해 환경·사회적 및 재무적 영향을 식별하고, 중대 이슈와 연계된 리스크를 전사 통합 리스크 관리 체계 내에서 지속적으로 관리하고 있습니다. 기후변화·환경 리스크, 정보보안 리스크, 컴플라이언스 리스크 등 중대 이슈로 도출된 항목에 대해 별도 리스크 평가 및 관리를 시행하여 보다 체계적인 대응 체계를 구축하고 있습니다. 또한, 각 부서는 사업 운영 과정에서 발생할 수 있는 재무 및 비재무 리스크를 지속적으로 모니터링하며, 리스크 발생 시 신속히 대응하여 불확실성을 최소화하고 있습니다.

Step 2. 리스크 분석 및 평가

카카오페이는 상시적인 리스크 대응 활동 외에도 비즈니스 운영에 영향을 미칠 수 있는 리스크를 사전에 파악하고 관리하고 있습니다. 이를 위해 매년 영업연속성계획(BCP, Business Continuity Plan)을 수립하고, 리스크를 인적 재해, 자연 재해, 기반시설 재해, 기술적 재해의 네 가지로 구분하여 관리하고 있습니다. 총 62개의 세부 리스크를 도출한 후, 각 리스크의 특성과 영향을 평가하였습니다. 리스크 특성은 영향도, 취약성, 발생 빈도의 세 가지 항목을 기준으로 5점 척도로 평가하였으며, 영향 평가는 임직원, 평판, 시설 및 자산, 기술 및 정보 등 네 개 영역에서 과거 사건·사고 및 사례를 기반으로 수행하였습니다. 평가 결과를 토대로 회사가 허용할 수 있는 리스크 수준(Tolerance)과 리스크 성향(Appetite)을 설정하였으며, 이를 초과하는 10개의 리스크를 최우선 관리 대상으로 선정하여 핵심적으로 관리하고 있습니다. 또한, 영업 연속성을 강화하기 위해 매년 업무영향분석 (BIA, Business Impact Analysis)을 실시하여 비상 상황으로 인한 영향을 평가하고 있으며, 지속적인 업무 연속성 관리 체계를 유지하기 위해 2년 주기로 위험평가(RA, Risk Assessment)를 수행하여 위험 요인을 평가하고 관리 우선순위를 파악하여 개선하고 있습니다.

Step 3. 리스크 완화 및 모니터링

카카오페이는 전사 영업연속성계획 매뉴얼을 통해 우선순위 리스크 발생 시 피해를 최소화하기 위해 노력하고 있습니다. 매뉴얼에는 리스크 유형별 초기대응 지침이 포함되며, 구체적으로 최초발견자, 초기대응팀, 임직원 행동요령 등에 대해 자세하게 안내하고 있습니다. 2024년 12월 재해복구 모의훈련을 통해 재해상황 발생 시의 비상연락망 작동, 주요 서비스 및 시스템의 복구 담당자 업무 프로세스 점검, DB와 WEB서버 백업상태 및 네트워크 구성 점검 등을 확인하였습니다. 또한 2025년 4월 전사 영업연속성계획 매뉴얼에 따라 여의도에 대체사업장을 마련하는 등 실질적인 리스크 완화를 위한 노력을 지속하고 있습니다.

리스크 우선순위

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

우선순위 리스크 완화 활동

기반시설 재해 - 정전/전력중단 리스크
카카오페이는 전력 중단 등 비상상황 발생 시 신속한 복구를 위해 외부 전문가의 자문을 통해 재해복구 매뉴얼의 부족한 점을 진단하고 개선하는 작업을 진행하였습니다. 문서상의 매뉴얼 강화뿐만 아니라 실질적인 재해 상황을 가정하고 이에 대한 재해 복구 훈련을 연 1회 주기적으로 실시하여 관련 리스크가 발생하더라도 사용자들의 서비스 이용 불편과 사업 영향을 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 있습니다. 2024년 10월 화재 발생 시나리오에 따라, 판교아지트 입주사, 입주사 내 외주근무 인력, 어린이집, 분당 소방서 합동으로 실제 화재상황을 가정하여 화재 대응훈련을 진행하였습니다. 이를 통해 임직원이 안전한 대피 절차를 숙지하여 판교아지트 화재 등 비상상황 발생 시 크루의 안전을 도모하였습니다.

카카오페이 재무 리스크 정의 및 대응활동

구분	리스크 정의	주요 대응 활동
재무 리스크	금리·유동성 리스크 <ul style="list-style-type: none">일시적 자금부족으로 인해 정해진 시점에 결제의무 및 고객센터서비스 (송금, 인출 등) 제공 의무를 이행하지 못함으로써 고객(거래상대방)과 회사에게 미치는 손실 리스크	<ul style="list-style-type: none">단기 및 중장기 자금 수지 계획을 수립하며, 고객 자금의 별도 예치를 통해 유동성 리스크 대응
	신용 리스크 <ul style="list-style-type: none">거래상대방의 경영악화, 신용도 하락 등으로 인해 발생하는 손실 리스크	<ul style="list-style-type: none">거래 상대방에 대한 재무 상태, 거래 경험, 기타 신용 리스크 판단 요소를 다각화하여 판단운용 등의 리스크 관리에 대해서는 거래 상대방의 신용 등급, 회사 규모, 거래 경험 및 시너지 효과를 고려하여 판단
	외환 리스크 <ul style="list-style-type: none">상거래, 금융거래 시 외국통화를 사용함으로써 환율변동으로 인해 발생하는 잠재적 손실 리스크	<ul style="list-style-type: none">외화의 유입, 유출 시점의 매칭 전략을 통해 환율 변동 관련 리스크를 최소화
	자본 리스크 <ul style="list-style-type: none">사업의 지속적인 운영 및 미래 성장을 위해 충분한 자본을 유지 및 조달 하지 못할 리스크	<ul style="list-style-type: none">안정적 재무구조 유지를 위해 자본위험을 점검하고 부채비율을 관리
	재무보고 리스크 <ul style="list-style-type: none">정보이용자에게 부정확한 회사의 재무정보가 제공됨으로써 발생하는 손실 리스크	<ul style="list-style-type: none">내부시스템과 재무시스템을 관리하며, 한국채택국제회계기준에 따른 재무정보 산출
	내부회계 리스크 <ul style="list-style-type: none">내부회계관리제도가 적절히 운영되지 않음에 따른 회사의 재무제표 신뢰성 저하 및 이로 인한 손실 리스크	<ul style="list-style-type: none">감사위원회 대상 내부회계관리제도 관련 외부교육 실시내부회계관리제도 운영실태평가 및 내부감시장치 평가 실시
	세무 리스크 <ul style="list-style-type: none">회사가 납세의무를 이행함에 있어, 과세 관련 법규의 준수, 세무신고, 세무환경의 변화에 적응하는 과정에서 생기는, 예측하지 못한 추가적인 세금부담 등 세무문제로 인해 발생하는 손실 리스크	<ul style="list-style-type: none">세무 정책 수립을 통해 사업 수행 시 관련 리스크 사전 검토 및 판단국내외 조세 관련 법규 준수

카카오페이 비재무 리스크 정의 및 대응활동

구분	리스크 정의	주요 대응 활동
비재무 리스크	기술 윤리 리스크 <ul style="list-style-type: none">AI, 클라우드, 블록체인 등 새로운 기술이 다양한 편익을 제공하는 한편 역기능으로 작용할 수 있는 위험	<ul style="list-style-type: none">기술윤리위원회 운영 및 AI 자가점검 체크리스트를 통한 기술윤리 관련 잠재적 위험 식별 및 관리샘플링-실제 데이터 비교 관리 및 알고리즘 정기 점검 등 윤리적 AI 추천 시스템 운영AI 모델이 특정 결과를 도출하게 된 원리에 대한 설명을 투명하게 제공하는 XAI(eXplainable AI) 적용
	이용자 보호 리스크 <ul style="list-style-type: none">기술적 결함 등으로 인해 서비스 이용 과정에서 이용자의 불편을 초래하고 이용자 권리 침해가 발생하는 위험	<ul style="list-style-type: none">업무영향분석 (BIA, Business Impact Analysis)을 통해 기술적 재해 리스크 식별 및 관리이상거래탐지시스템(FDS)를 통해 비정상적인 거래 탐지 및 차단외부 연계 전자금융서비스 운영실태 점검 실시
	프라이버시 리스크 <ul style="list-style-type: none">회사가 수집하여 활용하는 이용자 정보와 관련하여 프라이버시 침해 위험과 관련 법규 위반으로 인한 위험	<ul style="list-style-type: none">개인신용정보 활용·관리 상시평가 실시 및 내부통제 프로세스 마련개인정보 유출사고 모의훈련 실시하여 점검 및 보완개인정보 처리에 미치는 영향도를 파악하여 잠재적 위험 요소 식별 및 제거
	정책 및 규제 리스크 <ul style="list-style-type: none">입법부, 행정부, 사법부의 각 소관 정책과 규제로 인하여 기존 사업 활동, 경영수행, 신규사업의 진출 등 기업활동 전반에 발생하는 위험	<ul style="list-style-type: none">준법지원인을 임명하고 법적 리스크 모니터링 및 예방
	컴플라이언스 리스크 <ul style="list-style-type: none">조직이나 임직원에 대하여 부정적 영향을 끼칠 수 있는 관련 법령, 규제 또는 내부 정책의 위반 가능성과 관련된 위험	<ul style="list-style-type: none">신상품·서비스 개발 및 추진사항에 관한 관련 법률 검토 및 규제 동향 파악불법적인 자금세탁 수단으로 카카오페이가 이용되어 발생할 수 있는 AML 제재리스크 예방부서별 컴플라이언스 담당자 제도 운영
	정보보안 리스크 <ul style="list-style-type: none">서비스의 정상적 활동을 방해하는 어뷰징(Abusing) 활동, 시스템 대상 악의적 해킹 공격, 정보 유출 등으로 인하여 발생하는 위험	<ul style="list-style-type: none">정보보안 리스크 분석을 통해 관리적, 기술적 취약사항 검토 및 보완해킹, 서비스 거부 공격 등 외부로부터의 정보보호 침해사고 예방을 위한 24/365 보안 위협 모니터링 및 대응 체계 운영
	윤리 리스크 <ul style="list-style-type: none">업무 수행 과정에서 크루 또는 파트너사의 비윤리적 행위로 인하여 발생하는 위험	<ul style="list-style-type: none">윤리위원회 및 내부통제위원회 운영윤리 상담 및 신고 채널 운영
	평판 리스크 <ul style="list-style-type: none">회사의 경영 부진, 사회적 물의 야기, 민원 발생, 중대한 소송 등으로 인한 부정적 여론 및 대외 이미지 악화에 따라 발생하는 위험	<ul style="list-style-type: none">윤리경영 및 준법경영 체계 강화
	CI(Corporate Identity) 리스크 <ul style="list-style-type: none">회사의 상호, 명의, 상표, 평판, 신용 등을 회사의 동의 없이 사용하여 발생하는 위험	<ul style="list-style-type: none">상표 및 지식재산권 보호
	PI(Personal Identity) 리스크 <ul style="list-style-type: none">회사 임원, 크루 및 기타 회사 구성원의 사회적 물의 야기, 업무와 관련된 중요한 소송 발생 및 기타 공동체의 건전한 성장을 저해하는 행위 등으로 인하여 회사에 발생하는 위험	<ul style="list-style-type: none">일하는 방식 3.0 운영 및 내재화를 통한 책임 있는 조직문화 형성인권경영선언문 및 윤리강령 준수
	대외 환경 리스크 <ul style="list-style-type: none">전염병, 전쟁, 테러, 천재지변 등 예상치 못한 대외 환경 변화에 의해 발생하는 위험	<ul style="list-style-type: none">영업연속성계획(BCP, Business Continuity Plan) 수립 및 이행을 통한 위기상황 대응
	인권 리스크 <ul style="list-style-type: none">회사의 경영활동 과정에서 헌법 및 법률에서 보장하거나 국제적으로 인정되고 있는 인간으로서의 존엄과 가치 및 자유와 권리에 대한 침해로 인하여 발생하는 위험	<ul style="list-style-type: none">임직원 대상 인권영향평가 실시인권 관련 주요 이해관계자 그룹 식별 및 리스크 완화 계획 수립
	기후변화 및 환경 리스크 <ul style="list-style-type: none">환경오염 및 훼손으로 인한 위험뿐만 아니라, 기후 변화로 인한 위기와 이에 따른 위험, 온실가스 감축 및 기후변화 적응 등의 대응 과정에서 발생하는 정책·규제 변화로 인한 위험 등 기후변화 및 환경과 관련된 다양한 위험	<ul style="list-style-type: none">기후 관련 위험 및 기회 식별을 위한 기후 중대성 평가 실시 및 영향 분석전사 리스크 관리 체계에 기후 리스크를 통합 관리하고, 이사회 및 경영진에 주기적으로 보고2040년 RE100 달성을 위한 재생에너지 전환 로드맵 수립 및 이행

잠재 리스크 관리

카카오페이는 비즈니스에 부정적 영향을 미칠 가능성이 있는 요인을 사전에 제거하고자 잠재 리스크를 정의 및 식별하였습니다.

그 후 잠재 리스크에 따른 피해를 최소화하기 위해 대응 방향을 수립하고 필요한 조치를 이행하고 있습니다.

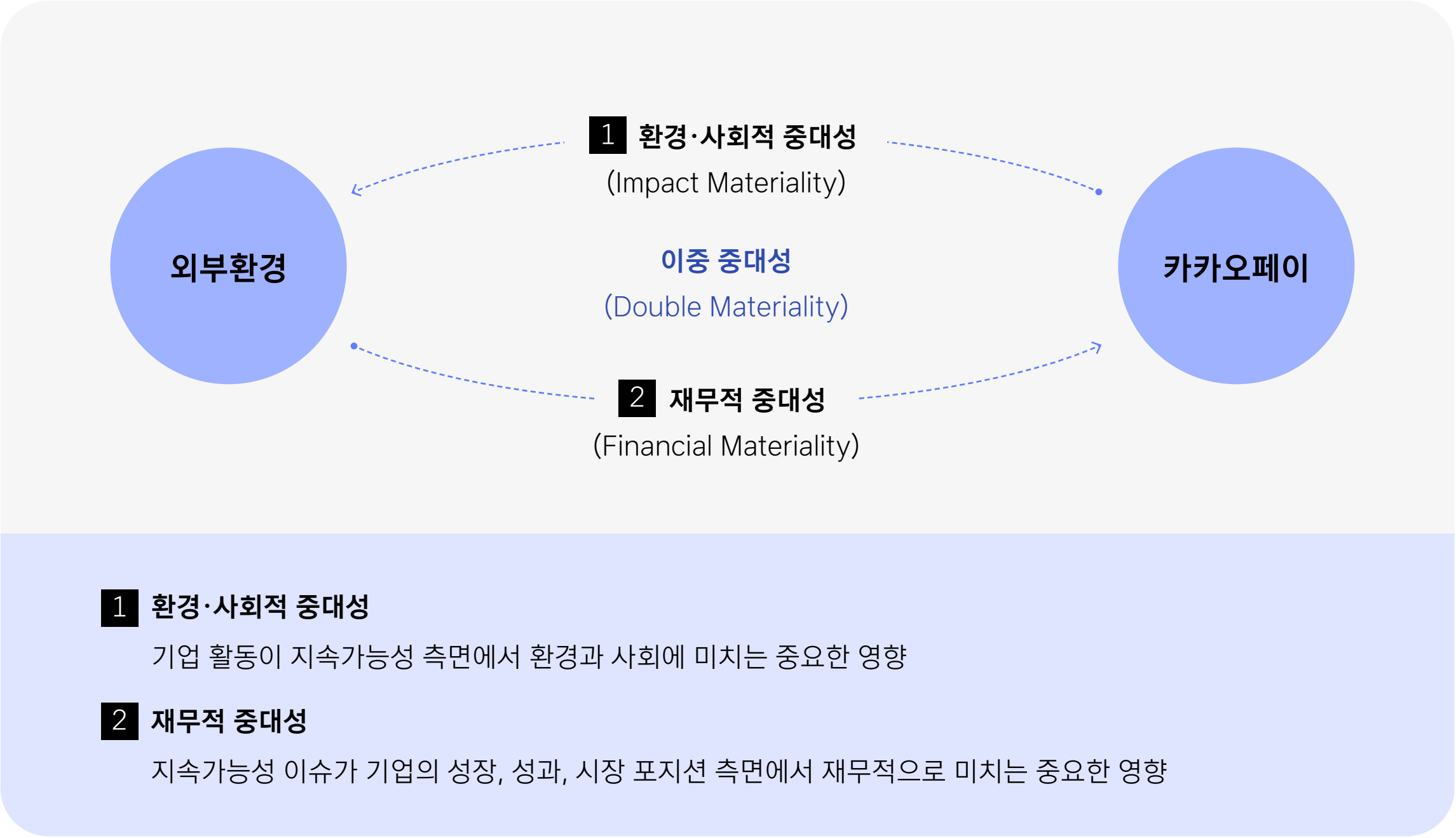
잠재 리스크	리스크 정의	리스크 영향	대응 현황
기술발전에 따른 디지털 금융범죄 증가	<ul style="list-style-type: none">AI(인공지능) 기술이 본격적으로 상용화됨에 따라 금융업 전반에 걸쳐 디지털 금융 기술이 빠른 속도로 발전하고 있습니다. 특히, AI 기술의 접근성이 향상되면서 이를 활용한 사이버 범죄가 증가할 것으로 전망됩니다.	<ul style="list-style-type: none">AI를 이용한 사이버 범죄가 발생할 경우 온라인 플랫폼을 통해 금융거래, 결제, 투자 등의 서비스를 지원하는 카카오페이에게 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.	<ul style="list-style-type: none">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 위험에 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 위험에 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	<ul style="list-style-type: none">카카오페이는 전세계 50여개 국가를 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.	<ul style="list-style-type: none">카카오페이는 아시아, 유럽, 미주까지 50여 개 국가 및 지역에 결제 서비스를 제공하고 있습니다. 현재 국제 정세의 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.	<ul style="list-style-type: none">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	<ul style="list-style-type: none">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.	<ul style="list-style-type: none">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.	<ul style="list-style-type: none">카카오페이는 투자 활동에서 발생하는 환경영향을 파악하기 위해 금융배출량을 측정하고 있으며 이를 기반으로 포트폴리오 내 탄소배출 집약도가 높은 산업군을 파악하였습니다. 또한 카카오페이증권은 투자과정에 잠재적 비재무 리스크 노출 여부 및 수준을 파악하여 관련 투자를 진행할 경우 평판 리스크에 미치는 영향을 면밀하게 검토하고 있습니다.

이중 중대성 평가

이중 중대성 평가 프로세스

카카오페이는 기업의 비즈니스 및 산업과 관련된 주요 이슈를 식별하고 ESG 전략에 반영하기 위해 연 1회 중대성 평가를 실시합니다. 글로벌 지속가능성 보고 가이드라인 GRI(Global Reporting Initiative)와 유럽 지속가능성 보고기준 ESRS(European Sustainability Reporting Standards)에서 제시하는 이중 중대성(Double Materiality) 평가 방식을 적용하였습니다. 이중 중대성 평가는 기업 활동이 외부 환경 및 사회에 미치는 영향인 환경·사회적 중대성(Impact Materiality)과 각 토픽이 기업의 재무상태에 미치는 영향인 재무적 중대성(Financial Materiality)을 모두 고려하여 중대 토픽을 선정합니다. 임직원, 고객, 투자자 등 내·외부 이해관계자의 의견을 반영하기 위해 설문조사를 실시하고, 토픽별 발생 가능성과 심각성을 평가하였습니다.

이중 중대성 개념



카카오페이 이중 중대성평가 프로세스

1. 토픽 검토	2. 영향 식별	3. 영향 평가	4. 중대 이슈 선정 및 보고
<p>밸류체인 검토 : 가치사슬 및 관련 비즈니스 활동 확인</p> <p>토픽 선정 : 동종기업 벤치마킹 / SASB, MSCI, DJSI 등 산업 중대 이슈 파악 / 기업 특수성 반영</p> <p>토픽 현황 파악 : 관련규제 및 가이드라인 / 부정 논란 및 이슈</p> <p>산업 및 투자그룹 인식 : 투자그룹의 ESG 인식 / 산업 내 ESG에 대한 위기 및 기회 인식</p> <p>토픽 Pool 도출</p>	<p>환경·사회 영향 : 실제적, 잠재적 영향 식별 / 규제 및 가이드라인 / 부정 논란 및 이슈 / 산업 관련 ESG 트렌드</p> <p>재무 영향 : 리스크, 기회 영향 식별 / 규제 및 가이드라인 / 부정 논란 및 이슈</p>	<p>환경·사회 영향 : Inside-out 관점에서 기업의 환경적, 사회적 영향의 중대성 평가(심각성,발생가능성)</p> <p>재무 영향 : Outside-in 관점에서 기업가치 및 재무에 미치는 영향의 중대성 평가(직접적 영향, 규제 및 정책, 산업표준 및 경쟁요인, 이해관계자 견해, 사업 혁신)</p>	<p>우선순위화 : 평가 결과 분석 / 적절성 협의·검토 / 최종 우선순위 식별 / 중대토픽 선정</p> <p>최종 의사결정 : 이사회, 경영진 승인 및 경영활동의 주요 의사결정 과정에 반영</p>

이중 중대성 평가 결과

2024년 중대성 평가 결과 금융소비자보호, 개인정보보호 및 정보보안 강화, 통합 리스크 관리, 기후변화 대응이 상위 4개 중대 토픽으로 도출되었습니다.

개인정보보호 및 정보보안 강화 및 통합 리스크 관리는 전년도에 이어 중대 토픽으로 선정되었으며, 금융소비자보호 및 기후변화 대응은 신규 중대 토픽으로 선정되었습니다.

카카오페이는 각 중대 토픽이 환경·사회 및 재무에 미치는 영향과 그에 따른 위험 및 기회를 파악하고, 관련 있는 밸류체인을 식별하여 관리하고 있습니다.

나아가, 중대 이슈와 연계된 리스크는 전사 통합 리스크 관리 체계 내에서 지속적으로 관리됩니다.

이를 위해 식별된 리스크의 영향 수준을 완화하기 위한 대응 전략을 수립하고 이행 성과를 주기적으로 모니터링하며, 최종 결과는 이사회와 경영진이 검토하여 확정합니다.

2024년 이중 중대성 평가 우선순위¹⁾ ●●●상 ●●중 ●하

No	중대 토픽	환경·사회 영향	재무 영향	보고 페이지
1	금융소비자보호	●●●	●●●	32-36
2	개인정보보호 및 정보보안 강화	●●●	●●●	37-41
3	통합 리스크 관리 ²⁾	●●●	●●●	24-28
4	기후변화 대응	●●●	●●●	42-47
5	금융 접근성 강화	●●●	●●	67-71
6	윤리경영 강화	●●	●●●	81-84
7	건전한 지배구조 구축	●●	●	76-80
8	인재육성 및 유지	●	●●	57-64
9	사용자 경험 향상	●	●	65-66
10	그린 디지털 구축	●	●	53
11	환경경영 강화	●	●	50-52
12	상품 및 서비스 혁신	●	●●	8-9
13	인권 및 다양성	●	●	55-56
14	공급망 관리 강화	●	●	72
15	지역사회 상생	●	●	73-74

상위 중대 토픽의 환경·사회 및 재무 영향

No	상위 중대 토픽	환경·사회 영향	재무 영향	가치 사슬 내 위치
1	금융소비자보호	<ul style="list-style-type: none">(긍정) 간편결제 부정결제 방지, 선보상 제도 도입 등 금융소비자보호 안전장치 강화 및 신뢰도 증가(부정) 금융소비자보호 조치 미흡 및 소송으로 인한 기업 신뢰도 하락 및 평판 훼손, 사회적 혼란 야기	<ul style="list-style-type: none">(기회) 기업 신뢰도 확보에 따른 금융소비자보호 상품 및 서비스 수요, 매출 증가(위험) 금융소비자보호 규제 및 보호 조치 강화, 소송으로 인한 비용 증가	다운스트림
2	개인정보보호 및 정보보안 강화	<ul style="list-style-type: none">(긍정) 안전한 금융 거래 환경 제공을 통한 사용자 신뢰 제고, 브랜드 가치 상승(부정) 고객정보 유출로 인한 사용자 권리 침해와 명의도용, 보이스피싱 등 2,3차 피해 발생	<ul style="list-style-type: none">(기회) 정보보안 및 개인정보보호 체계 강화를 통해 비용 손실 예방, 마이데이터 등 데이터 기반 서비스 기반 확보(위험) 개인정보 유출 사고 발생 시 법적 소송 및 제재에 따른 비용 증가, 개인정보보호법 등 규정 준수를 위한 추가 비용 발생	자체 운영/다운스트림
3	통합 리스크 관리	<ul style="list-style-type: none">(긍정) 선제적 리스크 관리 활동을 통한 비즈니스 운영 안정성 및 이해관계자 신뢰 확보(부정) 리스크 식별 및 완화조치 실패 시 고객만족도 및 투자자 신뢰도 하락	<ul style="list-style-type: none">(기회) 리스크 사전 식별 및 제거를 통한 손실 최소화, 기업 평판 및 투자자 신뢰도 상승에 따른 자본조달 비용 감소(위험) 리스크 식별 및 완화조치 실패 시 사용자 보상 및 재발 방지를 위한 인프라 투자 및 자본조달 비용 증가	자체 운영
4	기후변화 대응	<ul style="list-style-type: none">(긍정) 온실가스 감축 및 재생에너지 사용을 통해 기후변화 완화 및 환경영향 최소화(부정) 기업 운영에 따른 온실가스 배출량 증가로 지구온도 상승 및 기후변화 심화	<ul style="list-style-type: none">(기회) 기후금융 등 기후 관련 신규 시장 및 성장 기회 형성, 수요 창출(위험) 온실가스 배출량 감축 목표 달성 실패 시 기업 평판 하락, 매출 및 투자 감소, 극한기후 발생 및 자연재해로 인한 손실 증가	업스트림/자체 운영/다운스트림

1) 전년도 중대 이슈: 개인정보 보호, 상품 및 서비스 혁신, 통합 리스크 관리, 친환경 상품 및 서비스

2) 상위 중대 토픽 중 '통합 리스크 관리'는 본 보고서 '지속가능경영 위험관리' 파트에 기재

비즈니스 가치 창출 및 외부 이해관계자에게 영향을 미치는 중대이슈 관리

구분	금융소비자보호	개인정보보호 및 정보보안 강화	기후변화 대응
이해관계자	<div><div>• 주주 및 투자자</div><div>• 사용자</div><div>• 임직원</div></div>	<div><div>• 주주 및 투자자</div><div>• 사용자</div><div>• 정부</div><div>• 임직원</div></div>	<div><div>• 주주 및 투자자</div><div>• 지역사회</div><div>• 정부</div><div>• 임직원</div></div>
이슈의 중요성	<div>• 간편결제를 포함한 금융 상품 및 서비스가 다양화되고 시장 규모가 확대됨에 따라 금융소비자보호 규제가 강화되고 있으며, 미흡한 보호 조치는 재무적 부담과 평판 리스크로 이어질 수 있습니다. 이에 카카오페이는 금융소비자보호를 최우선 과제로 삼고 적극 대응하고 있습니다.</div>	<div>• AI 기술 발전과 마이데이터 등 맞춤형 서비스 확대로 개인정보에 대한 소비자의 민감도가 높아지고 있으며, 시로 자동화된 의사결정에 대한 설명 요구 등 국내외 개인정보보호 규제도 강화되고 있습니다. 플랫폼 기반 금융 서비스를 제공하는 카카오페이에게 정보보안과 개인정보보호는 금융소비자 보호와 직결되는 핵심 과제로, 이슈 발생 시 신뢰도 하락과 소송에 따른 큰 비용이 발생할 수 있습니다.</div>	<div>• IFRS S2 등 기후 관련 공시 요구가 강화됨에 따라 기후변화가 비즈니스에 미치는 영향을 면밀히 파악하고 체계적으로 대응 및 보고하는 것이 더욱 중요해지고 있습니다. 카카오페이는 사업 특성상 전체 온실가스 배출의 90% 이상이 전력 사용에서 발생하며, 폭염으로 인한 데이터센터의 물리적 리스크도 증가하고 있습니다. 아울러, 금융기관의 경우 금융배출량 공시 요구가 확대되고 있어 이에 대한 체계적인 관리가 필요합니다.</div>
대응 전략	<div>• 카카오페이는 소비자보호 내부통제 활동의 체계화, 소비자보호 업무의 효율성 제고 및 사업 활성화 지원, 소비자보호 문화 조성, 분쟁처리 및 사후구제를 통한 사용자 보호를 금융소비자보호 전략 방향으로 설정하고, 대표이사 중심의 금융소비자보호 내부통제체계를 구축하여 보호 활동을 추진하고 있습니다. 특히 금융 서비스의 개발 및 판매 전 단계에서 금융소비자의 관점에서 리스크를 사전에 검토하고 있습니다.</div>	<div>• 카카오페이는 정보보호 최고책임자(CISO)와 개인정보보호 최고책임자(CPO)를 선임하고 그룹 차원의 보안 협의체를 운영하며 정보보호 및 개인정보보호 체계를 강화하고 있습니다. 24시간 365일 모니터링, 연 1회 이상 정기 취약점 분석, 7단계 개인정보 유출 사고 대응 프로세스 운영, 임직원 모의훈련 등을 통해 외부 보안 위협에 대응하고 있습니다. 2024년에는 API 보안을 강화하기 위한 TF를 신설해 기술적 조치를 실시하였습니다.</div>	<div>• 카카오페이는 기후 시나리오 분석을 바탕으로 온실가스 감축을 위해 데이터센터 서버를 고효율 서버로 교체하고, free cooling 냉각 시스템을 도입하고 있습니다. 2040년 RE100 달성을 목표로 다양한 재생에너지 조달 수단을 통해 재생에너지 조달을 계획, 확대하고 있으며, 2023년부터는 금융 배출량을 산정하여 보고하고 있습니다.</div>
목표 및 달성 현황	<div>• 카카오페이는 2025년 소비자보호 내부통제 활동 체계화로 소비자보호 우수 회사로 도약한다는 목표를 수립하고 이를 달성하기 위해 사전협의절차 준수 여부, 광고 사전심의 제도 준수 여부, 제도개선사항 반영 건수, 금융소비자교육 이수율, 대내외 민원 발생 및 처리 건수 등의 지표를 모니터링 및 관리하고 있습니다. 2024년에는 전년 대비 18.6% 증가한 총 554건의 사전협의를 진행하고, 그중 136건의 개선 요청 사항을 모두 반영하였습니다.</div>	<div>• 카카오페이는 2020년 핀테크 업계 최초로 정보보호 및 개인정보보호 관리체계 인증(ISMS-P)을 획득하였습니다. 현재 2026년까지 총 3개 사업장의 정보보호 인증 획득을 목표로 하고 있으며, 2025년 상반기 기준 2개사가 인증을 완료해 목표 대비 66.7%를 달성하였습니다. 2026년에는 페이민트의 인증을 추가로 획득하여 최종적으로 목표 달성을 완료할 예정입니다.</div>	<div>• 카카오페이는 2040년 RE100 달성을 최종 목표로 설정하고, 2027년 판교 오피스 RE100을 달성하고 2030년까지 전체 전력의 60%를 재생에너지로 조달하는 것을 중간 목표로 설정하였습니다. 이를 위해 연도별 재생에너지 구매 목표를 수립하고, 2024년에는 1,000,000 kWh를 구매해 당해 연도 목표를 100% 달성했습니다. 2025년에는 2,000,000 kWh, 2026년에는 3,000,000 kWh를 추가로 구매할 예정입니다.</div>
주요 KPI	<div><div>• 금융감독원 규제 및 검사 방향성과 부합하는 금융소비자보호 내부통제관리</div><div>• 적극적 민원관리 및 사후 구제</div><div>• 사용자 중심 금융서비스 제공을 전제로 한 소비자보호 문화 정착</div></div>	<div><div>• 고객데이터 처리 내부통제 개선 및 상시 점검</div><div>• 정보보안 인증 유지 및 추가 인증 확보를 통한 대외 신뢰도 향상</div></div>	<div><div>• ISO 14001 인증 유지</div><div>• 재생에너지 전환율(2030년 RE60 및 2040년 RE100) 달성</div></div>
이사회 및 경영진 보고 사항	<div><div>• 보고주기: 연 1회 이사회 및 연 2회 금융소비자보호위원회 내부통제위원회 보고</div><div>• 2024년 보고사항: 금융소비자보호 내부통제위원회 결과 보고의 건</div></div>	<div><div>• 보고주기: 연 1회 이사회 보고 및 반기 1회 금융데이터위원회 보고</div><div>• 2024년 보고사항: 개인신용정보 활용·관리 실태에 대한 정기점검 결과 보고의 건</div></div>	<div><div>• 보고주기: 연 2회 ESG위원회 보고</div><div>• 2024년 보고사항: 기후변화 시나리오 분석 결과 및 RE100 이행 로드맵 승인의 건, 2023년 환경정보공개 진행결과 보고의 건, 재생에너지 구매 현황 보고의 건</div></div>

Topic 1.

금융소비자보호

거버넌스

금융소비자보호 거버넌스

카카오페이는 금융소비자보호 업무를 수행하는 각 조직의 책임과 권한 범위를 금융소비자보호 내부통제규정에 명시하고 이를 기반으로 전사적 협의를 통해 금융소비자보호 활동을 추진하고 있습니다.

이사회 관리 및 감독

카카오페이 이사회는 금융소비자보호 내부통제규정 제7조에 따라 금융소비자보호 내부통제체계의 구축 및 운영에 관한 기본방침을 수립하고, 내부통제에 영향을 미치는 경영전략 및 정책을 검토 및 승인합니다. 이를 위해 금융소비자보호 내부통제위원회로부터 금융소비자보호에 관한 경영전략과 활동, 금융소비자의 중요 민원 대응 결과 등을 보고 받고 의사결정에 활용하고 있습니다. 2024년에는 금융소비자보호 내부통제위원회의 연간 활동 및 성과를 보고 받았습니다.

2024년 금융소비자보호 관련 이사회 보고 및 결의 내역

일자	주요 안건
2024.11.05	금융소비자보호 내부통제위원회 결과 보고의 건

경영진 역할

카카오페이 대표이사는 금융소비자보호 내부통제규정 제8조에 따라 금융소비자보호 내부통제체계를 구축하고, 전사의 금융소비자보호 업무를 총괄 관리 및 감독하고 있습니다. 또한, 카카오페이는 금융소비자보호에 관한 주요 사항을 논의하고 내부통제를 수행하기 위해 대표이사를 의장으로 하는 금융소비자보호 내부통제위원회를 설치 및 운영하고 있습니다.

본 위원회는 대표이사, 금융소비자보호 총괄책임자, 주요 임원 등 총 9인으로 구성되어 있으며, 반기 1회 이상 주기적으로 개최합니다. 금융소비자보호 내부통제위원회에서는 금융소비자보호 관련 경영방향, 금융소비자보호기준 점검 및 조치 결과 등 금융소비자보호에 관한 주요사항을 의결하고 그 결과를 이사회에 보고하고 있습니다. 2024년 개최한 금융소비자보호 내부통제위원회에서는 금융소비자보호와 연계한 임직원 성과 평가 변경 운영안을 결의하였습니다. 카카오페이는 금융소비자보호 내부통제위원회를 효과적으로 운영하기 위해 필요한 인적 및 물적 자원을 지원하고 있습니다.

2024년 금융소비자보호 내부통제위원회 개최 내역

일자	주요 안건
2024.02.05	'23년 금융소비자보호 업무 보고 '24년 금융소비자보호 주요 업무 계획 '24년 금융소비자보호 성과보상체계 수립 및 이행
2024.08.26	'24년 상반기 금융소비자보호 업무 보고 '24년 하반기 금융소비자보호 주요 업무 계획

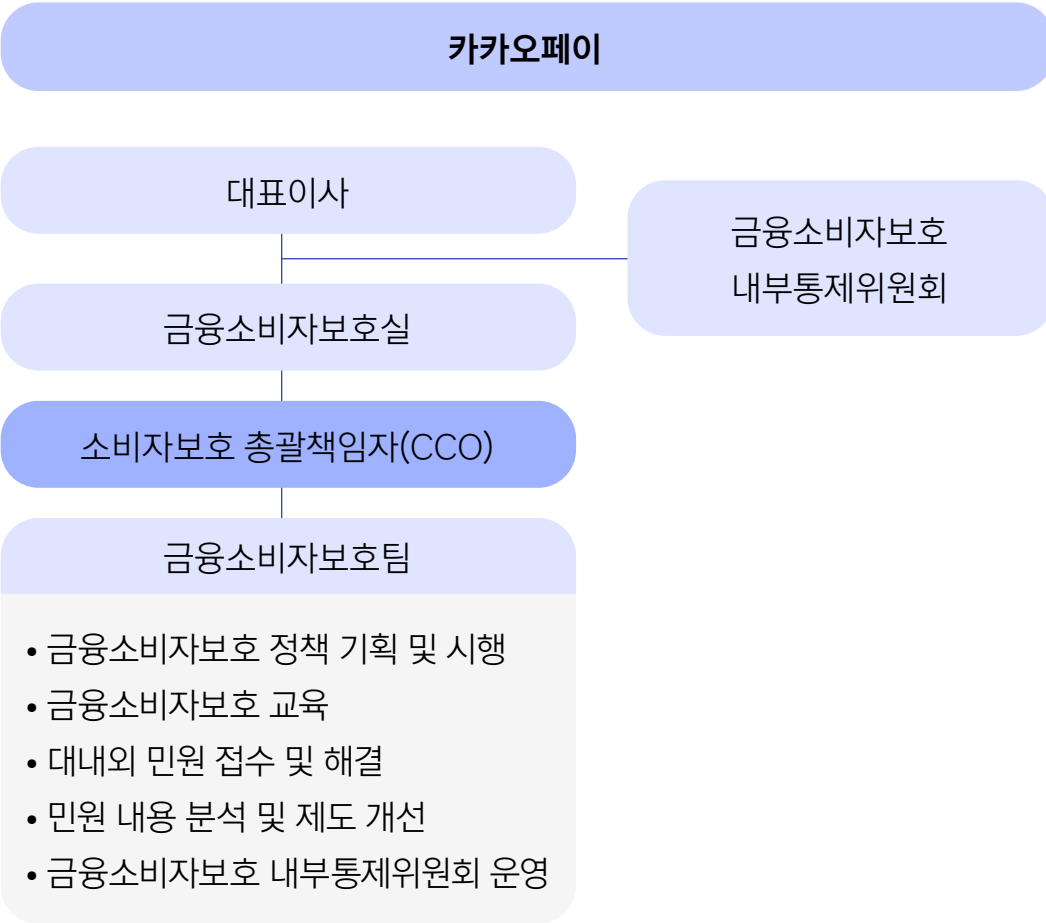
금융소비자보호 전담 조직

카카오페이는 대표이사 직속의 독립적인 전담기구로 금융소비자보호실을 설치하고, 금융소비자보호 총괄책임자(CCO, Chief Consumer Officer)를 선임하여 금융소비자보호 업무를 수행하도록 하고 있습니다. CCO는 금융소비자의 권익이 침해될 가능성을 발견할 경우, 즉시 대표이사에 보고합니다.

CCO 산하의 금융소비자보호팀은 금융소비자보호를 위한 내부통제 정책을 운영하고 있습니다. 아울러, 소비자보호 관련 업무 추진결과를 금융소비자보호 내부통제위원회에 보고하여 위원회의 의사결정을 지원하고 있습니다.

카카오페이증권과 카카오페이손해보험 또한 금융소비자보호 총괄책임자(CCO)를 지정하고 금융소비자보호 담당부서를 대표이사 직할로 편제하고 있습니다. 이를 통해 대표이사 중심의 전사적 협의 체계를 운영하고 업무 추진의 독립성을 확보하여 소비자 권익 보호에 주력하고 있습니다.

카카오페이 금융소비자보호 추진 조직



전략

금융소비자보호 전략

금융소비자보호법 개정과 금융감독원의 금융소비자보호 실태평가 강화 등으로 금융소비자보호에 대한 규제가 엄격해지면서, 기업의 내부통제 강화에 대한 요구가 높아지고 있습니다. 금융소비자보호가 미흡할 경우, 소비자 피해 보상과 소송 등으로 인한 비용 부담은 물론, 기업 평판과 신뢰도 저하로 인해 매출 감소 등 비즈니스에 부정적인 영향을 미칠 수 있습니다.

카카오페이는 금융서비스플랫폼을 운영하는 기업으로서 이러한 위험을 최소화하고 소비자의 권익 보호를 통해 신뢰를 구축하는 것이 지속가능한 성장에 핵심이라고 인식하고 있습니다. 이에 따라, 금융소비자보호현장의 다짐을 바탕으로 소비자보호 내부통제활동 체계화, 소비자보호 업무 효율성 제고 및 사업 활성화 지원, 소비자보호 문화 조성, 분쟁처리 및 사후구제를 통한 사용자보호를 네 가지 전략방향으로 수립하고, 이를 실현하기 위한 다양한 활동을 추진하고 있습니다.

특히 금융 상품 및 서비스 개발부터 종료까지 전 단계에서 금융소비자의 관점에서 이슈 사항을 검토하고, 금융소비자의 권익에 영향을 미칠 수 있는 요인을 발견할 시 적극적으로 완화 및 예방 조치를 이행하고 있습니다. 나아가 머신러닝 등 최신 기술을 이용해 실시간으로 고위험 거래를 모니터링하고, 선보상 제도를 도입하여 사용자의 안전한 금융서비스를 지원하고 있습니다.

금융소비자보호 전략방향 및 주요 활동

전략방향	주요 추진 사항
소비자보호 내부통제활동 체계화	<ul style="list-style-type: none">• 금융소비자보호 총괄책임자(CCO) 선임• 금융소비자 통합점검 자율진단 실시• 금융소비자보호 사전 협의제도 운영• 광고 사전심의제도 운영• 금융소비자보호 성과평가 및 보상 제도 운영
소비자보호 업무 효율성 제고 및 사업 활성화 지원	<ul style="list-style-type: none">• 금융소비자보호 관점 상품 및 서비스 개발 프로세스 운영• 업무수행가이드 제작 및 배포
소비자보호 문화 조성	<ul style="list-style-type: none">• 임직원 금융소비자보호 교육 실시• 금융사기 피해예방 캠페인 실시
분쟁처리 및 사후구제로 사용자 보호	<ul style="list-style-type: none">• 보이스피싱 피해 접수 채널 운영 및 처리• 선보상 제도 운영

금융소비자보호 정책

금융소비자보호규정 및 내부통제규정

카카오페이는 누구나 마음 놓고 사용하며 신뢰할 수 있는 생활금융 플랫폼이 되고자 우리의 상품과 서비스를 이용하는 금융소비자들을 보호하기 위해 금융소비자보호 내부통제규정 및 금융소비자보호규정을 수립하여 운영하고 있습니다. 이는 모든 임직원과 금융소비자보호 관련 업무에 적용되며, 금융소비자보호와 관련한 임직원의 역할과 책임을 규정하고 금융소비자의 권리를 보장하고 있습니다.

→ 카카오페이 금융소비자보호규정

→ 카카오페이 금융소비자보호 내부통제규정

금융소비자보호현장

카카오페이는 금융소비자보호에 대한 의지를 담은 금융소비자보호현장을 제정하고 이를 홈페이지에 공개하고 있습니다. 전 임직원은 금융소비자보호현장을 기반으로 이로운 금융서비스를 제공하기 위해 임직원이 지켜야 할 7가지 사항을 담은 서약서에 서명하고 업무에 반영하고 있습니다. 카카오페이는 금융소비자보호에 대한 임직원의 의식을 고취하기 위해 연 1회 금융소비자보호 온라인 교육 시 서약을 진행하고 있습니다.

카카오페이손해보험 및 카카오페이증권도 마찬가지로 금융소비자의 시선으로 금융소비자에게 필요한 보험을 제공할겠다는 의지를 담은 금융소비자보호현장을 제정하여 홈페이지에 공개하고 있습니다.

→ 카카오페이 소비자보호현장

→ 카카오페이증권 소비자보호현장

→ 카카오페이손해보험 소비자보호현장

금융소비자보호 통합점검 자율진단

카카오페이는 금융소비자보호 체계 및 내부통제 전반의 수준 향상을 위해 금융감독원에서 실시하는 소비자보호 실태평가를 포함하여 내부통제 이행 여부 및 전자금융거래 안정성 항목에 대한 자율점검을 연 1회 실시합니다. 금융감독원에서 수행하는 실태평가는 소비자 보호 전담 조직, 상품 개발 및 판매 과정의 소비자 보호 체계, 민원 관리 시스템 등 금융소비자보호와 관련된 내부 통제 체계의 운영 실태를 중점적으로 점검합니다. 카카오페이는 이러한 평가 항목을 바탕으로 자율 진단을 실시하여, 소비자 권익 보호와 관련된 잠재적 위험 요인을 선제적으로 파악하고, 이를 관리·완화하기 위한 조치를 이행하고 있습니다. 진단 결과는 이사회, 대표이사, 금융소비자보호 내부통제위원회에 보고되며, 이를 토대로 민원관리시스템 고도화, 금융소비자권리 점검 절차 마련 등 자율 점검을 통해 도출된 개선 활동을 적극 추진하고 있습니다.

자율진단을 통한 개선활동 추진

영역	세부과제
금융소비자보호 정책수립 및 준수	<ul style="list-style-type: none">• 금융소비자보호 사전협의 전산시스템 운영 및 관리• 검토 사안별 도입 등으로 검토기간 확보
금융상품(서비스) 영업 관리	<ul style="list-style-type: none">• 금융상품비교서비스 금융소비자보호 안내 강화 방안 마련• 금융상품서비스 부서 교육 가이드 제공
분쟁처리기준 수립 및 준수	<ul style="list-style-type: none">• 민원관리시스템 고도화: 민원 프로세스 안내 강화: 민원 담당자 처리 독려 안내 강화
금융소비자 피해방지 및 교육	<ul style="list-style-type: none">• 금융소비자권리 점검 절차 마련• 금융취약계층 서비스 이용 편의성 점검 절차 마련• 미환급잔액 보유자에 대한 보유 정책 마련

금융소비자보호 사전 협의제도

카카오페이는 금융소비자보호와 관련된 이슈를 선제적으로 파악하고 대응하기 위해 금융소비자보호 사전 협의제도를 운영하고 있습니다. 서비스 및 상품 기획 단계에서부터 소비자보호 관점에서 발생 가능한 리스크를 검토하며, 개선사항을 도출 및 반영하는 활동을 진행합니다. 또한, 서비스 종료 단계에서도 사전 협의를 통해 서비스 종료에 따른 금융소비자보호 및 피해 발생 가능성을 예측하여 선제적인 소비자보호 활동을 추진하고 있습니다.

카카오페이는 분기별로 금융소비자보호 사전 협의제도 이행 여부를 모니터링하고 점검함으로써 제도가 효과적이고 안정적으로 운영되도록 하고 있습니다. 점검 결과 사전협의 미 이행 사례에 대해서는 재발 방지 사유서를 징구하고 금융소비자보호 성과 평가에 반영하고 있습니다.

카카오페이 금융소비자보호 관점 서비스 개발 프로세스

- 1 서비스·상품의 개발 및 기획
- 2 내용·영향도 검토
금융소비자보호 사전 협의체
: 민원 예방 및 금융소비자보호 관점 사전 검토
서비스·상품 검토 협의체
: 법무, 준법, 개인정보 등 각 부서 관점의 리스크 검토
- 3 서비스 개발
- 4 모니터링

광고 사전심의제도

카카오페이는 금융소비자보호 시각에서 소비자 권익 침해 요인을 점검하기 위해 금융상품 광고 및 마케팅 수행 시 내부 사전 심의 제도를 운영하고 있습니다. 금융 광고 게시 전 사전 심의를 통해 금융소비자 권익과 관련해 발생 가능한 리스크를 검토 및 제거하고, 심의 결과에 따라 준법지원인의 심의필 번호를 부여합니다. 카카오페이는 광고 사전 심의 프로세스 미이행 건수를 금융소비자보호 성과 평가에 반영하고, 금융소비자보호 내부통제위원회를 통해 사전심의 기준 및 절차를 검토 및 의결하고 있습니다. 2024년에는 총 535건의 사전심의건수 중 119건에 대해 개선사항을 제안 및 반영하였습니다.

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.

분쟁처리 및 사후구제를 통한 사용자 보호

선보상 제도

카카오페이는 명의도용, 보이스피싱 등 부정결제 피해 사례가 접수되었을 때, 자체적인 조사를 통해 피해사실이 확인된 경우 내부 기준에 따라 피해금액의 일부를 우선 보상하는 제도를 운영하고 있습니다. 이는 수사기관의 조사가 진행되는 동안 소비자가 입는 피해를 최소화하기 위한 조치입니다. 금융소비자보호팀은 보이스피싱 보상 프로세스가 적절히 운영되고 있는지 점검하고 이를 금융소비자보호 내부통제위원회에 보고하고 있습니다. 나아가 피해 사례를 분석해 이상거래 모니터링 룰관리에 반영하고 있으며, 보이스피싱 예방 활동에 적용하여 재발 방지를 위해 노력하고 있습니다.

이상거래탐지시스템

카카오페이손해보험은 보이스피싱과 같은 비대면 금융사고 예방을 강화하고 사회적 책임을 이행하기 위해 FDS(Fraud Detection System, 이상거래탐지시스템)를 구축하고 있으며 금융소비자의 피해배상을 위한 제도 도입에 협조하고 있습니다. 또한, 보이스 피싱 피해가 의심되는 고객과 상담 시 피해를 최소화하기 위해 금융감독원의 개인정보 노출자 사고예방 시스템을 통해 개인정보 노출사실 신고 시 해당 명의 계좌의 금융거래를 제한하고, 타 금융기관 지급을 정지하는 등 다양한 방법을 지원하고 있습니다.

보이스피싱 피해 구제 절차



보이스피싱 피해 접수 및 후속 조치

구분	접수 방법	후속 조치
카카오페이	• 금융안심센터 이용자 유선 접수	• 계정에 대한 즉각적인 보호조치 및 추가 피해 예방을 위한 조치 사항 안내
	• 금융안심센터 홈페이지 내 도용 신고 메뉴 접수 • 고객센터 메뉴 내 분실·도용·구매 분쟁 신고 메뉴로 접수	• 접수 내용 확인 후 처리 방안 안내 및 추가 피해 예방을 위한 조치 사항 안내
카카오페이 증권	• 고객센터 전화 또는 이메일 접수	• 거래 내역 확인 후 지급 정지 조치 • 피해금이 타금융회사로 이전됐을 경우, 타금융회사에 지급 정지 요청
카카오페이 손해보험	• 고객센터 유선 및 상담톡 접수	• 추가 피해 방지를 위한 후속 조치 방안 안내

소비자보호 문화 조성

금융소비자보호 교육

카카오페이는 금융소비자의 권리와 이익을 보호하고 소비자보호 마인드 함양을 위해 임직원을 대상으로 금융소비자보호 관련 교육 프로그램을 기획, 진행하고 있습니다. 2024년에는 전사 임직원을 대상으로 금융소비자보호법의 주요 내용과 주요 민원 사례를 주제로 교육을 실시하였으며, 이를 통해 민원 접수·처리·개선 반영 과정에 대한 이해를 높이고 금융소비자보호의 필요성을 인식할 수 있도록 하였습니다. 전체 교육 대상자 1,110명 중 94.3%인 1,047명이 수료하였으며, 교육 만족도 조사 결과, 각 담당 부서가 사용자 니즈와 금융소비자보호를 위한 개선 사항에 대한 이해도를 높이는 데 기여하였습니다.

소확행 Day(소비자의 확실한 행복을 만드는 날)

카카오페이는 사내 금융소비자보호 문화를 조성하기 위한 프로그램의 일환으로 국가 법정기념일인 12월 3일 소비자의 날을 응용하여 카카오페이만의 소비자의 날인 '소확행 Day'를 운영하고 있습니다. 금융소비자의 권리와 금융소비자보호의 필요성에 대한 인식을 높이기 위해 전사 임직원을 대상으로 다양한 금융소비자보호 교육을 진행하고, 구성원들이 직접 금융소비자보호 활동 및 개선과제를 제안하는 참여형 프로그램도 진행하고 있습니다. 2024년 하반기에는 문제행동소비자 대응 가이드 교육을 통해 외부 사용자 보호와 함께 내부 고객인 카카오페이 임직원 보호를 위해 마련되어 있는 제도를 안내하였습니다.

위험관리

금융소비자보호 위험 사전 대응

카카오페이 및 자회사는 금융소비자의 권익을 최우선하고 금융소비자의 자산을 안전하게 보호하기 위한 금융사기 예방 활동과 불완전 판매 예방 활동을 중심으로 위험관리 활동을 진행하고 있습니다.

금융사기 예방 활동

카카오페이는 명절 등 시기별 주요 사기 유형과 예방법을 담은 '페이로운 소식'을 제작해 발송하고, 알림톡과 앱을시를 활용하여 고객들에게 수시로 금융사기의 가능성을 경고하였습니다. 특히 다양한 연령대별 고객을 타겟팅 한 알림 문구를 통해 사용자가 금융사기에 대한 정보를 전달받고 이해할 수 있도록 도왔습니다. 카카오페이증권은 사용자의 계좌가 범죄에 활용되는 것을 방지하기 위해 블랙 리스트 계좌를 모니터링하고 있습니다. 불법행위에 이용된 것으로 의심되거나 관련 거래 내역이 확인될 경우, 거래 목적에 대한 답변과 증빙자료 제출을 요청하고 필요 시 거래를 제한하고 있습니다. 카카오페이는 금융정보 접근성이나 이해도가 낮은 사용자를 금융취약그룹으로 인식하고 있으며, 카카오페이손해보험은 그 일환으로 보이스피싱·온라인 직거래 사기 등으로 인한 피해 금액을 보장하는 금융안심보험을 제공하고 있습니다.

금융사기 예방 활동 내역

구분	사업명	내용
카카오페이	이상 거래 모니터링	머신러닝 등 최신 기술 이용해 실시간으로 고위험 거래 탐지 및 차단
	악성앱 탐지 솔루션	앱 실행 시 악성코드 설치 여부 탐지 및 삭제 지원
	원격탐지앱 감지	원격 제어 앱 실행 감지 시 사용 제한 및 알림 발송
	보이스피싱 알림 팝업	고위험 거래 반복 시 보이스피싱 주의 알림 발송 및 거래 중단 유도
	사기 이력 탐지기	송금 계좌가 사기 계좌로 의심되는 경우 위험 메시지 노출
	계좌 지킴이 서비스	사용자 본인 또는 거래 상대방의 계좌번호 등이 사기 피해 사례로 등록되어 있는지 조회 가능
	착오송금챗봇	사용자의 실수로 타인의 계좌에 송금한 경우, 간편하게 챗봇을 이용해 착오 송금 반환 중개 요청
카카오페이 증권	전기통신 금융사기 피해예방 캠페인	기술의 발전에 따른 신종 사기 수법 및 예방법을 알리는 금융소비자모호 피해 예방 캠페인
	원격제어앱 탐지 솔루션	원격제어앱 실행 감지 시 앱 사용 제한 및 경고 메시지 발송
	블랙리스트 모니터링	사기 연루 계좌 모니터링 및 거래 제한
카카오페이 손해보험	금융안심보험	보이스피싱, 온라인 직거래 사기 피해 등 보장

불완전 판매 예방 활동

펀드 상품 불완전 판매 예방

카카오페이증권은 펀드 상품의 불완전 판매 여부를 검토하기 위해 리테일 금융상품 선정 및 판매 협의회를 운영하고 있습니다. 불완전 판매 여부를 검토하기 위한 정량 및 정성 평가 기준을 마련하고 이를 기반으로 사전에 검토 완료한 펀드 상품만을 판매하고 있습니다. 또한, 금융상품의 온라인 설명의무 가이드라인에 따라 금융소비자가 온라인에서 펀드 가입 시 상품의 주요 내용 및 위험을 정확하게 인지할 수 있도록 관련 절차를 개편하였습니다. 나아가 사용자의 이해를 돕기 위해 모든 상품 및 주요 서비스에 대해 자체 제작한 설명서와 운용사로부터 제공받은 정보를 직관적으로 재구성한 펀드 성적표를 매달 제공하고 있습니다. 2024년에는 불완전 판매 관련 민원이 발생하지 않았습니다.

보험 상품 불완전 판매 예방

카카오페이손해보험은 상품에 대한 정확한 정보를 제공함으로써 금융소비자의 올바른 결정을 지원하기 위해 보험 상품 관리 및 공시를 강화하고 있습니다. 고객에게 제공하는 약관, 상품설명서 등의 보험안내자료는 일상감시대상으로, 심사를 통해 관리번호를 부여하고 준법감시인이 최종 의사결정을 하기 전 법규 및 내부통제기준에 따라 사전 검토하는 절차를 운영하고 있습니다. 더불어 상품을 판매할 때 상품개발 담당자의 성명과 연락처를 홈페이지에 공시하여 상품에 대한 책임을 강화하고 있습니다.

목표 및 지표

금융소비자보호 목표

카카오페이는 전 임직원이 금융소비자보호 원칙을 내재화하고 실천하는 기업 문화를 조성하는 것을 중장기 목표로 설정하고 있으며, 금융소비자보호 체계 구축과 내부통제체계의 준수를 통해 이를 이행해 나가고 있습니다. 2025년에는 금융소비자보호 우수 기업으로 도약하는 것을 연간 목표로 수립하고 관련 전략을 추진하고 있습니다. 매년 금융소비자보호와 관련된 업무 방향 및 목표는 금융소비자보호 내부통제위원회에 보고하고 있습니다.

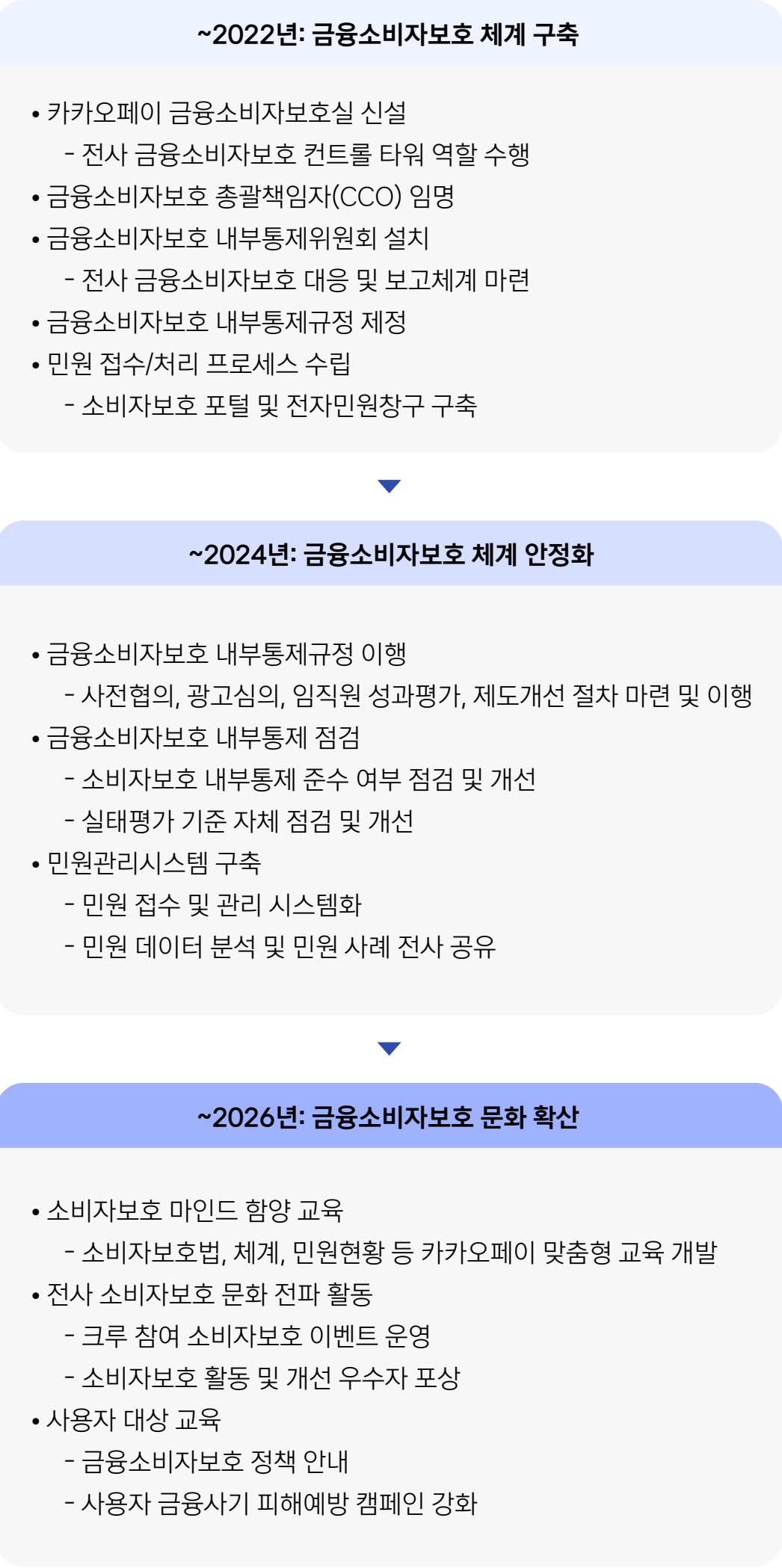
목표 달성을 위한 지표 관리

카카오페이는 2025년 목표 달성을 위해 사전협의 절차 준수 여부, 광고 사전심의제도 준수 여부, 제도 개선사항 반영 건수, 금융소비자보호 교육 이수율, 대내외 민원 발생 및 처리 건수 등의 주요 지표를 설정하고, 이를 주기적으로 모니터링하며 관리하고 있습니다.

금융소비자보호 목표 달성을 위한 지표 관리

구분	세부 지표	2024
금융소비자보호 사전 협의 실적	금융소비자보호 사전협의 운영 건수	554건
	개선사항 제안 및 반영 건수	136건
광고 사전심의제도 운영 실적	검토 요청 건수	535건
	개선사항 제안 및 반영 건수	119건
	광고심의 프로세스 누락 건수	0건
금융소비자보호 교육	교육대상자 수료율	94.3%

금융소비자보호 추진 로드맵



금융소비자보호 성과평가 및 포상

금융소비자보호 성과평가

카카오페이는 '금융소비자보호 우수 기업' 목표 달성을 위한 지표를 금융소비자보호 성과 평가 대상 부서의 평가 지표로 활용하여 금융소비자보호에 대한 구성원의 의식과 역량을 강화하고 있습니다. 2025년에는 금융소비자보호 내부통제 안정화를 위해 광고심의 절차 준수 여부등을 평가 항목에 추가할 예정입니다.

금융소비자보호 포상제도

카카오페이는 금융소비자보호 성과평가와 더불어 포상제도를 운영하여 임직원의 적극적인 금융소비자보호 활동을 유도하고 있습니다. 2024년에는 소비자보호 우수 활동(5명), 소비자보호 우수 제도개선(4팀), 소비자보호 업무 우수 사례(3팀)에게 포상금을 지급하였습니다.

2024년 티몬·위메프 판매대금 미정산 사태 대응

카카오페이는 생활금융 플랫폼으로서 금융소비자들의 편리성을 도모하기 위해 온·오프라인에서 간편결제 서비스를 제공하고 있습니다. 2024년 7월 큐텐 계열사인 위메프의 판매 대금 미정산 사실이 알려진 후, 또다른 계열사인 티몬이 무기한 정산 지연을 선언하면서 티몬과 위메프에서 카카오페이로 결제한 소비자들이 결제금액을 돌려받지 못할 가능성이 있는 상황이 발생하였습니다. 이에 카카오페이는 미정산으로 인해 피해를 입고 있는 카카오페이 서비스 이용자를 최우선으로 보호하기 위해 정상거래 건에 대하여 선보상을 진행했습니다. 7월 22일 티몬이 무기한 정산 지연을 선언한 뒤, 카카오페이는 7월 27일 홈페이지를 통해 결제 취소 접수 채널을 신속하게 안내하고, 카카오페이 및 카카오톡 앱 내 고객센터를 통해 피해 사례를 접수 받았습니다. 카카오페이가 금번 사태 해결을 위해 사용한 비용은 금융소비자 환불 등 총 315억 원 규모이며, 이는 상품 및 서비스를 이용하는 금융소비자의 권익을 최우선 가치로 여기고, 금융소비자의 자산을 안전하게 보호하겠다는 카카오페이의 다짐을 실천한 사례입니다. 카카오페이는 앞으로도 금융소비자의 피해를 최소화하고, 누구나 안심하고 금융 서비스를 이용할 수 있도록 금융소비자보호를 위해 노력하겠습니다.

Topic 2.

개인정보보호 및 정보보안 강화

거버넌스

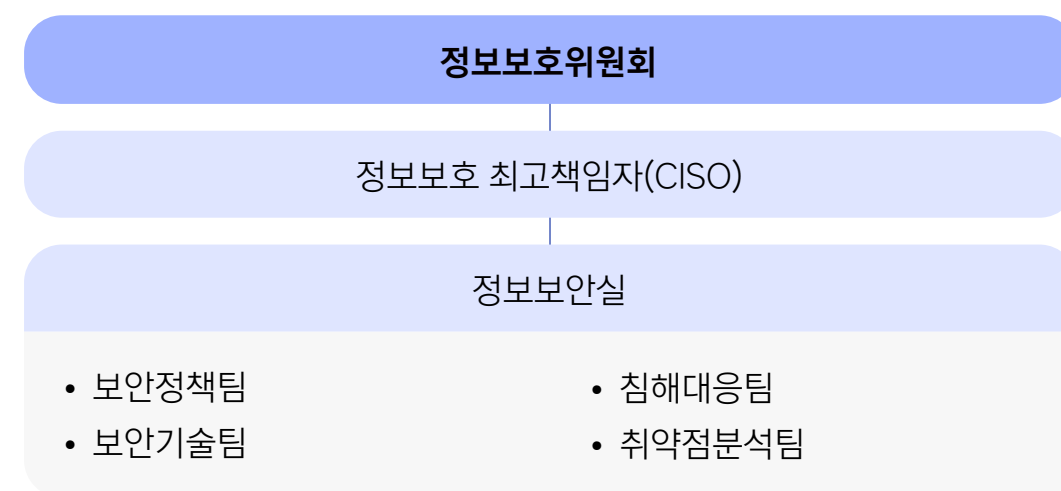
정보보호 및 개인정보보호 거버넌스

카카오페이는 각 영역을 더욱 체계적으로 운영하기 위하여 정보보호 부서와 개인정보보호 부서를 별도로 운영하고 있습니다.

정보보호 체계

카카오페이는 전사 차원에서의 정보보호 관련 이슈를 지속적으로 관리하기 위해 정보보호위원회를 운영합니다. 정보보호위원회는 CISO¹⁾를 위원장으로 하여 CPO²⁾ 및 유관부서장 등으로 구성되며, 정보보호 또는 정보기술분야 업무를 10년 이상 수행한 경력있는 전문가를 CISO로 선임합니다. 또한, 정보보호 관련 이슈를 심의 의결하고 보안 점검 결과 및 개선 계획을 대표이사에게 정기적으로 보고합니다. 주요 업무로는 취약점 분석·평가 결과 보고, 정보보호 공시, 클라우드 컴퓨팅 서비스 이용 보고 등이 포함됩니다.

정보보호 체계도



1) CISO: 정보보호 최고책임자, Chief Information Security Officer

2) CPO: 개인정보보호 책임자, Chief Privacy Officer

카카오페이 공동체 정보보호 체계

카카오페이증권과 카카오페이손해보험은 정보보호 주요 의사결정사항에 대해 심의 의결합니다. 카카오페이증권은 CISO와 CPO·CIAP(겸직)를 분리하여 선임하고, 카카오페이손해보험은 CISO가 CPO 및 CIAP 역할을 겸직하고 있습니다. 페이민트는 CIO(CISO 겸직)와 CPO를 선임하여, 정기적인 취약점 분석과 평가 결과를 바탕으로 정보보호 수준을 점검하고 있으며, 이를 체계적으로 운영하고 있습니다. 또한, 카카오페이 공동체 내 보안 협력을 강화하기 위해 주기적으로 공동체 CISO 보안 협의체를 운영하고 있습니다. 이를 통해 카카오페이, 카카오페이증권, 카카오페이손해보험 CISO가 모여 공동체 보안 정책을 논의하고, 정보보안 활동 우수사례를 공유하며, 공동체 보안 교육 등을 논의합니다.

개인정보보호 체계

카카오페이 고객 정보의 안전한 보호를 위한 정책을 논의하고, 고객의 권익 강화를 위해 금융데이터위원회를 구성하여 운영하고 있습니다. 개인정보 보호법에 따른 전문가를 CPO로 선임하며, 마이데이터사업자로서의 개인(신용)정보 보호 강화를 위해 CPO는 CIAP³⁾ 역할을 겸직하고 있습니다.

개인정보보호 체계도



3) CIAP: 신용정보 관리·보호인, Credit Information Administrator/Protector

전략

정보보호 전략

카카오페이는 금융서비스 플랫폼 기업으로서 사용자 정보 보호와 서비스의 안정적 운영을 위해 정보보호 체계를 지속적으로 강화하고 있습니다. 데이터 보호 수준을 강화함으로써 고객과 투자자의 신뢰를 높이고, 규제 준수를 통해 서비스 경쟁력을 확보하는 데 주력하고 있습니다. 반면, 관리 체계가 미흡할 경우 법적·재무적 리스크가 발생할 수 있으며, 공급망을 통한 데이터 유출과 침해사고 확산, 내·외부 보안 위협으로 인한 신뢰도 하락 및 브랜드 평판 훼손의 가능성도 존재합니다. 이에 따라 카카오페이는 내부 감사를 통해 서비스와 인프라 전반의 보안 통제 시스템 및 컴플라이언스 준수 여부를 지속적으로 점검하고, 취약점 및 미흡한 사항을 개선해 나가고 있습니다. 또한, 외부의 보안 위협에 대응하기 위해 24시간 365일 모니터링 체계를 운영하며, 신규 시스템과 서비스 도입 시 보안 리스크를 사전에 검토하고 예방 조치를 강화하고 있습니다.

개인정보보호 정책

카카오페이 및 자회사는 최고경영자(CEO)의 승인을 받은 개인정보보호 정책 및 지침을 준수하며, 이를 기반으로 모든 사용자의 개인정보를 관리하고 있습니다. 2025년, 카카오페이는 개인정보 보호법 제30조의 2 개인정보 처리방침 평가제 실시에 대한 대응의 일환으로 개인정보 처리방침을 전면 재정비하였습니다. 법적 필수 고지사항에 대한 적정성, 이용자 관점에서 알기 쉽게 작성하였는지 여부에 대한 가독성 개선, 정보주체가 쉽게 개인정보 처리 현황을 확인할 수 있도록 접근성을 고려하여 개정하여, 이를 통해 정보주체의 알 권리 등 권리보장을 강화하였습니다. 또한, 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. 개인정보 관련 내부 규정은 모든 크루가 확인할 수 있도록 사내 포털을 통해 공지되며, 개인(신용)정보보호 정책 준수 여부에 대한 내부 통제를 진행하고 있습니다.

➔ 개인정보 처리방침

➔ 알기 쉬운 개인정보 처리방침

정보보호 관리 체계

카카오페이는 전자금융거래법, 정보통신망법 등 정보보호 법률 및 규제 준수를 위하여 내부 정보보호 규정을 마련하였으며, 주요 원칙을 홈페이지 내 정보보안 원칙을 통해 공개하고, 이에 입각한 정보보호 관리체계를 운영하고 있습니다. 유관 법령의 제·개정 및 업무상의 중대한 변경사항을 매년 검토하여 내부 규정을 정비하며, 이를 사내 규정관리시스템에 업로드하여 체계적으로 관리합니다. 또한, 규정이 제·개정될 때마다 사내 업무 포털을 통해 공지하여 크루의 정보보호 인식을 제고하고 있습니다.

➔ 카카오페이 정보보안 원칙

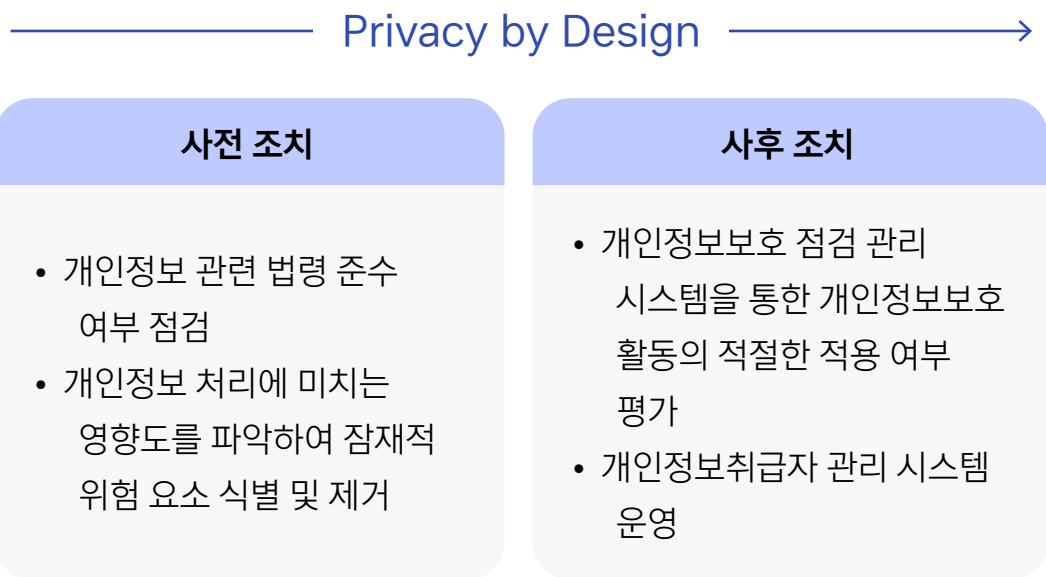
정보보호 관리 시스템

접근 권한 관리	<ul style="list-style-type: none">사전 절차에 따라 권한을 부여 받은 최소한의 사용자만 접근할 수 있도록 통제, 업무에 따라 필요시에만 권한 부여정보처리시스템 권한 신청·변경·삭제 이력에 대한 주기적 검토를 통해 불필요한 권한 즉시 조치
임직원 보안 관리	<ul style="list-style-type: none">전 임직원 대상 정보보호 서약 실시단말기 내 악성코드 탐지 및 대응 프로그램 설치 및 운영임직원의 부주의나 악의적인 행위로 인한 보안 사고를 예방하기 위해 개인정보 보관 및 유출에 대한 모니터링·대응 조치
대고객 서비스 및 인프라 보호	<ul style="list-style-type: none">DDoS 차단 시스템, 침입 차단 시스템 등 모니터링을 통해 비인가 접근시도 탐지방화벽 설치·관리·운영을 통해 중요 정보 및 서비스 인프라 보호
즉각적인 외부 위협 대응	<ul style="list-style-type: none">국가에서 지정한 보안관제 전문기업과 자체 보안관제센터(SOC)를 구축하여 24/365 보안 위협 모니터링 및 실시간 대응 조치내/외부 보안관제 전문인력의 협업을 통해 보안 위협 탐지 및 대응 기법을 지속적으로 고도화 수행

개인정보보호 시스템

카카오페이와 자회사는 Privacy by Design 원칙을 적용하여 매년 개인정보의 수집부터 이용, 저장 및 관리, 제공, 파기에 이르기까지 전 생애주기에 걸쳐 개인정보 정책 및 기술을 적용하여 사용자의 정보를 보호하기 위해 노력하고 있습니다. 정보 수집 및 이용 사전에 개인정보 관련 법령 준수 여부와 사용자의 개인정보에 미치는 영향도를 파악하여 잠재적 위험 요소를 식별 및 제거합니다. 또한 개인정보보호 관리 체계를 구축하여 개인정보 처리 수준을 상시 진단 및 개선하고 있습니다.

개인정보보호 시스템



개인정보 수집 및 처리 절차

카카오페이는 개인정보의 수집, 이용, 제공, 파기 단계에 따라 사용자의 개인정보를 안전하게 처리하며, 사용자의 동의 및 법률에 근거한 정보만을 수집 및 이용합니다. 또한 카카오페이는 사용자의 동의 또는 법률상 요구되는 경우를 제외하고는 어떠한 개인정보도 제3자에게 수집 및 제공하지 않습니다. 이용 목적이 달성된 개인정보는 지체 없이 데이터를 삭제할 것을 약속합니다. 카카오페이 개인정보 처리방침 제8조 이용자와 법정대리인의 권리·의무 및 행사방법에 따라 카카오페이 서비스 이용자는 회사에 대해 언제든지 개인(신용)정보 열람·정정·삭제·처리정지 요구 등의 권리를 행사할 수 있습니다. 해당 처리방침에 권리 행사 방법을 안내하고 있으며 카카오페이는 이용자의 요구를 지체없이 처리합니다.

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 위탁업체 상시 점검 및 교육
 - 제3자에게 개인정보를 제공하는 경우 적정성 검토
 - 개인(신용)정보 제공 현황 상시 게시
- 3 관리(보관)

 - 개인정보의 안정성 확보를 위한 기술적·관리적·물리적 조치 등
- 4 파기

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

위험관리

정보보안 체계 점검

카카오페이는 정보자산에 대한 위협에 대비하기 위해 연 1회 정보처리시스템과 대고객 서비스에 대해 정기 및 수시 취약점 분석 평가를 실시하여 정보보안 관리 체계에 대한 점검활동을 수행하고 있습니다. 취약점 분석을 통해 관리 및 기술적 취약 영역을 확인하고 있으며, 평가 결과로 식별된 리스크에 대해서는 보호대책 및 이행계획을 수립합니다.

또한 지속적인 조치 이행점검을 통해 조치 완료 비율 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. 페이먼트는 전자금융업 의무 보안점검을 연 3회 진행하며, 전 임직원 대상 정보보호 서약과 악성코드 탐지 프로그램을 운영 중입니다. 또한, AWS(Amazon Web Service, 아마존 웹 서비스) 기반의 보안 체계를 바탕으로 정보보안 및 개인정보를 철저히 관리하고 있으며, DDoS(Distributed Denial Service Attack, 분산 서비스 거부 공격) 차단 시스템, 침입 차단 시스템, 실시간 모니터링, 방화벽 운영, 데이터 암호화 등 다양한 보안 기술을 통해 안전한 서비스 환경을 유지하고 있습니다.

정보보안 감사

카카오페이는 정보보안 관리 시스템이 회사의 정책과 절차에 따라 효과적으로 작동하는지 정기적으로 점검하기 위해 내·외부감사를 실시하고 있습니다. ISMS-P 인증 심사 요구사항에 따라 매년 1회 정보보안시스템에 대한 감사를 수행하고 있습니다. 2023년에는 외부 제3자 컨설팅 기관을 통해 감사를 진행하였으며, 2024년에는 IT진단팀 주관으로 암호키 관리 및 보안검수를 주요 테마로 내부 감사를 실시하였습니다.

정보보안 관리 프로그램

카카오페이는 정보 자산의 안전한 보호를 위해 체계적인 정보보안 관리 프로그램을 운영하고 있습니다. 예상치 못한 재해나 위기 발생 시 대처를 위해 영업연속성계획 내 중요 정보 복구 계획을 수립하여 목표복구시간 이내에 중요 정보 및 기록 등 회사에 중요한 정보자산을 확보하여 원활한 업무수행이 가능하도록 하고 있습니다. 더불어, 임직원이 정보보안과 관련된 침해 시도, 악성코드 파일 수신, 공격 정황 포착 등 의심스러운 활동을 발견하였을 경우 이를 제보할 수 있는 절차를 운영하고, 제보 채널 및 방법을 임직원에게 안내하고 있습니다. 임직원은 악성 의심 이메일이나 DDoS 공격, 비정상적인 외부 접속 등의 사실을 확인하였을 경우, 즉시 사내 포털을 통해 이를 신고하여야 합니다. 인입된 보안 이상현상에 대해 상세 분석하여 신속하게 위험 요인을 제거하는 등의 대응 활동을 통해 정보보안 사고 발생을 예방하고 있습니다.

개인신용정보 활용·관리 상시평가

카카오페이 및 자회사는 신용정보의 이용 및 보호에 관한 법률에 따라 매년 정보보호 활동에 대한 상시평가를 수행하고 있습니다. 내부통제 프로세스를 통해 매년 신용정보법 준수 여부 및 다양한 개인정보보호 활동에 대해 59개 항목을 바탕으로 내부 점검을 실시하고 이를 금융위원회에 보고하고 있습니다. 카카오페이는 해당 상시평가에서 2년 연속 최고 등급인 S등급을 유지하였으며 카카오페이증권, 카카오페이손해보험도 2024년 동일한 평가에서 A등급을 부여 받으며 개인정보보호 활동을 주기적으로 점검하고 있습니다.

개인정보 영역 위험분석 및 개선

카카오페이는 회사의 개인정보 자산의 위험을 분석 및 평가하여 효과적인 보호 대책을 수립하고, 조직 내 위험관리가 지속적으로 이루어질 수 있도록 연 1회 개인정보영역 위험평가를 실시하고 있습니다. 자산에 영향을 미칠 것으로 예상되는 피해 정도를 고려하여 위험도 산정 후 위험수용수준을 선정하여, 최종적으로 위험도가 위험수용수준 이상인 경우 보호대책을 수립하여 리스크를 최소화합니다. 회사에서 이용자에게 제공하고 있는 서비스를 운영하는 인적 자산과 개인정보처리시스템 및 내부정책 등 개인정보와 관련된 물리적 자산을 대상으로 진행하였으며 도출된 위험에 따라 보호대책 계획을 수립, 이행하고 있습니다.

수탁업체 및 공급업체 개인정보보호 점검

카카오페이는 서비스를 제공함에 있어 필요 시 외부업체에 개인정보 처리 업무를 위탁하고 있습니다. 서비스 제공 및 운영 과정 전반에 걸쳐 안전한 개인(신용)정보의 처리를 보장하기 위해 수탁업체 및 공급업체를 대상으로 사용자 개인정보 보안 관리 약정서를 체결하고 있습니다.

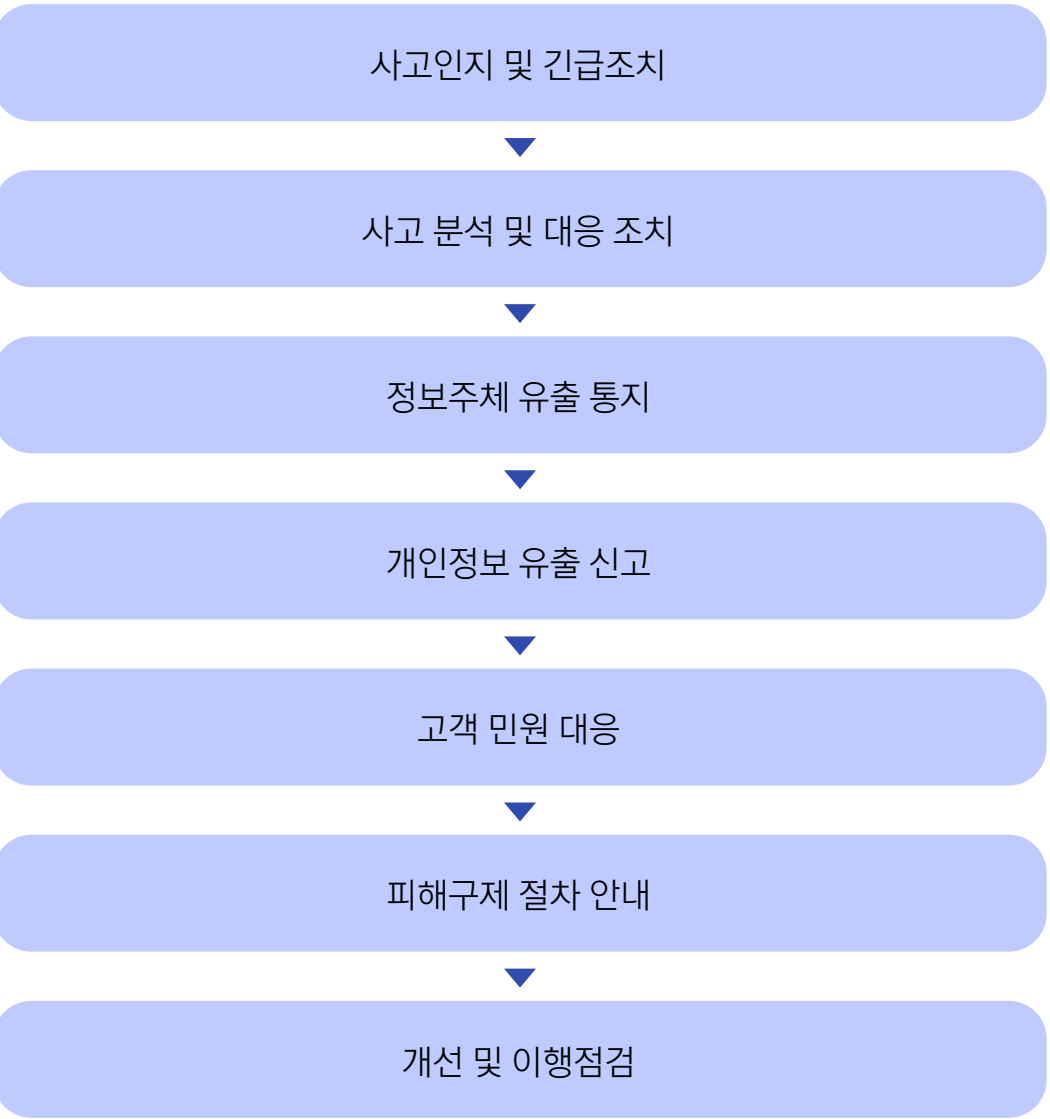
또한 위탁업무 수행목적 외 개인(신용) 정보 처리 금지, 기술적·관리적 보호조치 등을 계약서에 명시하고 관련 준수 현황을 점검합니다. 특히, 효과적인 점검 및 관리 활동을 위해 개인정보보호 관련 법규를 기반으로 17개 도메인, 31개 항목에 대하여 연 1회 수탁자 점검 체크리스트를 운영하고 있습니다. 이를 통해 수탁자 대상 정기적인 관리실태 점검을 실시하여 계약 및 법적 요구 사항에 준하는 개인(신용)정보 보호 수준을 유지하고 있는지 확인합니다.

점검 결과 수탁업체에 개인(신용)정보 처리에 관한 위반 사항이 발견될 경우, 개선 조치를 이행합니다.

개인정보 유출 사고 대응 체계

카카오페이는 사용자의 개인정보 유출 시 신속하게 대응하기 위해 법무, 대외, CS 등 유관부서와 함께 위기대응 조직을 운영하며, 사고 대응 절차를 명문화한 개인정보유출대응지침을 관리하고 있습니다. 개인정보 유출 사고 발생 시 대응 프로세스를 7단계로 구성하여 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. 해당 프로세스는 매년 개인정보 유출사고 모의훈련을 실시하여 점검 및 보완하고 있습니다.

개인정보 유출 시 대응 프로세스



지표 및 목표

개인정보보호 및 정보보안 목표

카카오페이는 2025년, 클라우드 환경 사용 확대에 따라 클라우드 보안을 강화하기 위해 ISO 27017 인증을 취득하는 것을 목표로 설정하였습니다. 또한, 개인신용정보 활용·관리 상시평가에서 3년 연속 S등급을 유지하기 위해 개인정보 관리 체계를 개선하고 있습니다. 이를 위하여 연 1회 개인(신용)데이터보호계획을 CEO에 보고하고, 개인(신용)정보 처리실태 및 관행의 정기적 조사 개선, 불만처리 및 피해 구제 등 중점 업무계획을 상세히 세워 이행합니다. 더불어 분기 1회 컴플라이언스 뉴스레터를 배포하고, 사업부서 특화 개인(신용)정보보호 교육을 실시하는 등 임직원들의 개인(신용)정보 인식 제고를 위한 다양한 교육을 진행하고 있습니다.


정보보호 인증

카카오페이는 전사 서비스를 대상으로 공신력 있는 국내외 인증 기관으로부터 정보보호 관리 체계에 대한 인증을 받고 있습니다. 2020년 카카오페이 핀테크 업계 최초 정보보호 및 개인정보보호 관리체계 인증인 ISMS-P 인증 획득, 2023년 카카오페이증권 ISMS-P 인증 획득에 더불어 국제 표준 정보보호 인증인 ISO/IEC 27001 인증과 신용카드 업계 국제 정보보안 표준 PCI-DSS 인증을 취득하여 유지하고 있습니다.

정보보호 인증 현황 - 카카오페이

	인증 범위: 카카오페이 서비스 운영 유효 기간: 2023.06.01 ~ 2026.05.31
	인증 범위: 카카오페이 서비스 운영 인증 만료일: 2027.07.06
	인증 범위: 카카오페이 서비스 운영 유효 기간: 2024.08.31 ~ 2025.08.30

정보보호 인증 현황 - 카카오페이증권

	인증 범위: 카카오페이증권 전자금융서비스 ¹⁾ (트레이딩, बैं킹, 금융상품) 유효 기간: 2023.07.28 - 2026.07.27
---	--

1) 심사 받지 않은 물리적 인프라 제외

정보보호 투자 활동

카카오페이는 정보보호에 대한 지속적인 투자를 통해 정보보호에 대한 역량을 강화하고 안전한 서비스 제공을 위한 정보보안 인프라를 구축하고 있습니다. 2024년에는 전체 IT 투자액 대비 약 12.5%를 정보보호 투자액으로 집행하는 등 지속적으로 정보보호에 대한 투자를 확대하고 있습니다.

정보보안 체계 강화 활동

대외 API²⁾ 관리 강화
카카오페이는 제휴사와 데이터를 주고받는 핵심수단인 대외 API 관리의 중요성을 인식하고, 2024년 10월 CTO(Chief Technology Officer, 최고기술책임자) 산하에 API TF 전담 조직을 신설하여 관련 리스크를 적극적으로 개선하였습니다. 대외 API 관리체계 구축을 목표로 API 관리 정책과 프로세스를 수립하였으며 전사 API 관리를 위한 표준 API 플랫폼 구축을 추진하고 있습니다. 지속적인 관리 정책 개선과 투자를 통해 보다 안전하고 신뢰할 수 있는 서비스를 제공하기 위해 노력하겠습니다.

2) API: 응용 프로그램 인터페이스(Application Programming Interface)로 서로 다른 소프트웨어나 애플리케이션이 데이터와 기능을 공유하도록 돕는 기술

소프트웨어 공급망 보안 강화

최근 신기술 도입으로 인해 오픈소스 등의 사용이 증가함에 따라 해킹 위험이 심화되고 있습니다. 이에 카카오페이는 대고객 서비스의 안전성을 강화하기 위해 자체적으로 마련한 신규 취약점 대응 프로세스를 운영하고, 서비스 배포 과정에서의 보안점검을 자동화하여 오픈소스 및 소스코드 관련 취약점을 관리하고 있습니다.

정보보안 사고 대응 모의훈련

카카오페이는 정보보안 사고를 예방하는 동시에 사고 발생 시 신속한 대응을 통해 피해를 최소화하고자 다양한 모의훈련을 실시하고 있습니다. 정보처리시스템 해킹 대응체계를 검증하기 위해 서버 해킹 모의훈련을 실시하고, 서비스 중단 없이 안정적으로 서비스를 제공하기 위해 DDos 공격 모의훈련을 실시하고 있습니다. 또한, 해킹 메일에 대한 임직원의 경각심을 제고하기 위해 APT(Advanced Persistent Threat, 지능형 지속 위협) 이메일 모의훈련을 실시하고 있습니다. 특히 2024년에는 외부 협력업체 등 제3자와의 관계에서 발생 가능한 보안 리스크를 최소화하기 위해 외부 제휴사를 대상으로 모의해킹을 실시하여 위험 요소를 사전에 파악하고 제거하였습니다.

정보보호 교육

임직원 정보보호 교육

카카오페이는 정보보호에 대한 인식을 강화하기 위해 매년 전 임직원을 대상으로 정기적인 정보보호 교육을 실시하고 있습니다. 또한, 신규 입사자를 대상으로 분기별 온보딩 교육 프로그램을 통해 정보보호 규정 및 수칙에 대해 안내하고 있습니다. 자회사 임직원 및 외주 직원을 대상으로도 정기적인 정보보호 교육을 진행하고 있으며, 주요 직무를 담당하는 크루와 자회사 정보보안 담당부서를 위한 차별화된 교육을 제공하고 있습니다. 추가로, 데이터센터 운영 외주 인력을 대상으로 연 1회 하드웨어 및 서버에 대한 기술 및 보안 교육을 실시하고 있습니다. 2024년에는 전자금융감독규정의 정보보호 교육 의무 시간을 충족하는 교육 프로그램을 실시하였으며, 그 결과 임직원 1,102명과 협력사 임직원 130명이 정보보안 교육을 이수하였습니다. 카카오페이증권과 카카오페이손해보험 또한 매년 1회 이상 정보보호 교육을 실시하고 있습니다.

주요 직무 대상 정보보호 교육

클라우드 보안	클라우드 운영 및 정보보안 담당부서를 대상으로 클라우드 네이티브 환경에서의 보안 고려사항, 위협 대응법 등 안전한 클라우드 환경 운영을 위한 정보보호 교육 수행
시큐어 코딩	개발 담당부서를 대상으로 취약점 발생을 사전에 예방하여 보다 안전한 개발을 진행할 수 있도록 시큐어 코딩 교육 수행

임직원 개인정보보호 교육

카카오페이 및 자회사는 개인정보 취급 업무를 진행하는 크루를 포함하여 전체 크루를 대상으로 개인정보 및 프라이버시 보호에 대한 인식을 강화하기 위해 다양한 교육을 제공합니다. 근로 계약의 형태와 관계없이 모든 크루를 대상으로 정기 개인(신용)정보보호 교육을 실시하고 있으며, 연 1회 개인(신용)정보보호 서약을 징구받고 있습니다. 정기 교육 외에도 상시로 부서별 특화 교육을 진행하고, 2023년부터는 주요 개인정보 관련 이슈나 크루들이 지켜야 할 사항을 분기별 컴플라이언스 뉴스레터에 포함하여 크루들의 인식을 환기하였습니다.

수탁업체 개인정보보호 교육

카카오페이는 협력사의 개인정보보호 준수 역량을 제고하기 위해 수탁업체를 대상으로 연 1회 개인정보보호 교육을 진행합니다. 2024년에는 44개 수탁업체의 57개 서비스 전체에 대하여 개인정보보호의 필요성 및 개인정보 취급 시 주의 사항, 개인정보 유출 대응 절차 등에 대한 교육을 제공하여 개인정보보호에 대한 인식을 강화하고 있습니다.

정보보호 캠페인

카카오페이는 카카오 그룹 차원에서 정보보호의 날을 맞아 정보보호 캠페인 활동을 진행하였습니다. 정보보호 캠페인을 통해 최신 정보보호 이슈와 크루가 준수해야 할 정보보호 수칙, 정보보안 활동 소개, 정보보안 관리 방안 변경 내용 등을 모든 크루가 이해하기 쉬운 형태로 매월 공유하고 있습니다.

Topic 3.

기후변화 대응

거버넌스

기후 거버넌스 체계

카카오페이는 기후 관련 주요 사항을 면밀히 논의하고 경영 전략 및 활동에 반영하기 위해 이사회를 중심으로 한 기후 거버넌스를 구축하여 운영하고 있습니다.

이사회 관리 및 감독

카카오페이는 기후 관련 권한과 책임 강화를 위해 사내이사 1명, 사외이사 2명으로 구성된 ESG위원회를 운영하며 연 4회 이상 정기적으로 기후 이슈를 논의합니다. 카카오페이는 사외이사가 기후 관련 사항을 포함해 맡은 직무를 원활하게 수행할 수 있도록 필요시 당사의 비용으로 외부 전문 인력의 지원을 받을 수 있음을 ESG위원회 규정에 명문화하였습니다.

ESG위원회는 ESG위원회 규정 제5조에 명시된 권한에 따라 카카오페이의 비즈니스가 환경에 미치는 영향을 분석하고 경영전략에 반영하여 장기적으로 기후 리스크를 줄이고 지속가능한 성장을 지원하는 역할을 수행합니다. 이를 위해 기후변화를 포함한 ESG 전략 방향 및 성과를 보고받고, 기후 관련 위험 및 기회의 중대성(materiality)을 고려하여 주요 사항을 의결하며, 대응 역량 강화를 위한 예산을 검토하는 등 전반적인 관리·감독 책임을 맡고 있습니다. 특히, 온실가스 감축 목표 설정, 재생에너지 전환 계획, 기후변화 관련 리스크 관리 체계 등을 모니터링하고, 개선 방안을 제시하여 카카오페이가 기후변화에 효과적으로 대응하고 있습니다. 2024년에는 총 6회 ESG위원회가 개최되었으며, 2023년 환경정보공개 진행결과 및 재생에너지 구매 현황을 보고 받고, 기후변화 시나리오 분석 결과 및 RE100 이행 로드맵을 의결하였습니다.

경영진/실무진의 역할 및 책임

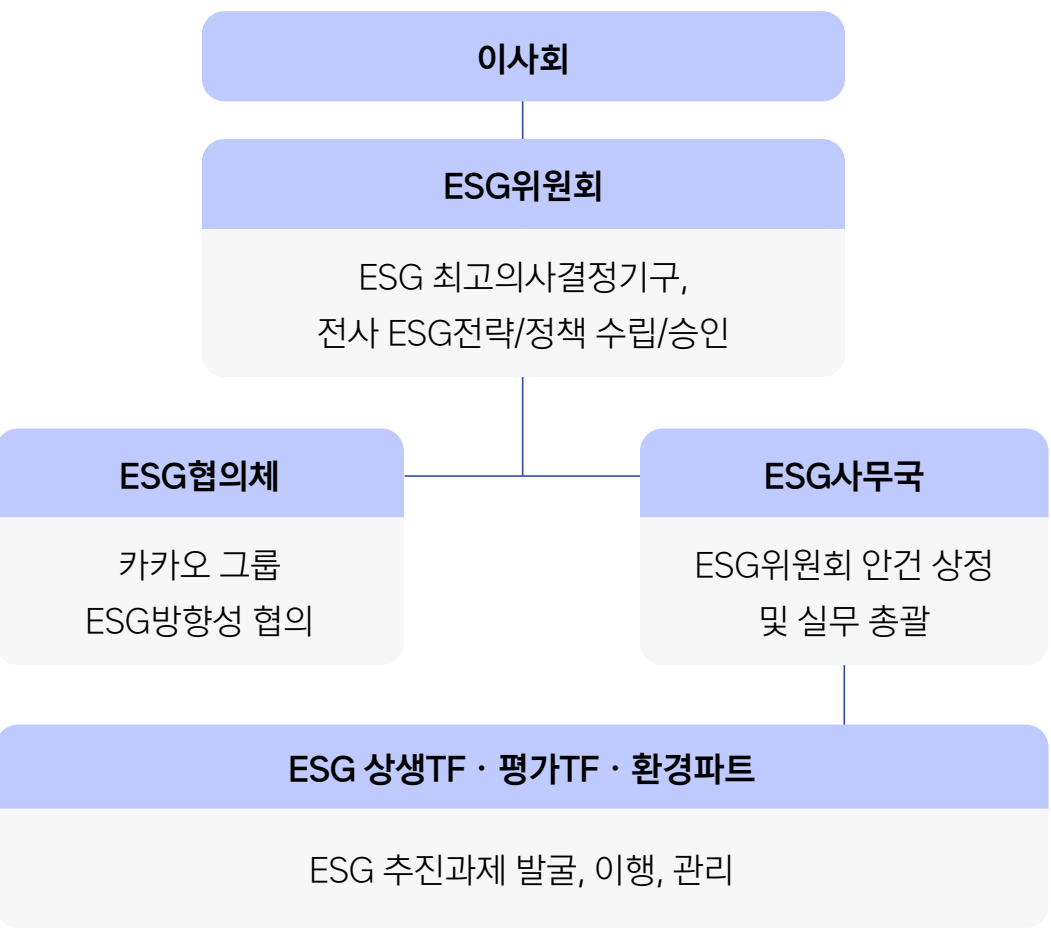
카카오페이는 전사 리스크 관리 규정에 '기후변화 및 환경 리스크'를 포함하고, 대표이사를 위원장으로 하는 전사 리스크 관리(ERM, Enterprise Risk Management) 위원회를 통해 기후 관련 리스크를 검토하고 있습니다. 특히 환경 변화가 기업의 재무적·비재무적 성과에 미치는 영향을 분석하고, 장기적인 리스크 완화 및 기회 창출 전략을 강화해 나가고 있습니다.

ESG위원회 산하 ESG협의체는 그룹의 ESG 전략 방향성을 협의하며, 연 2회 기후 관련 안건을 ESG위원회에 상정하는 등 운영 및 실무를 담당하고 있습니다. 특히, ESG사무국 산하의 환경파트는 환경경영 과제의 수립 및 이행, 온실가스 배출현황 모니터링 등 기후변화 대응을 위한 실무를 수행하고 있습니다. 또한, 기후변화 시나리오 분석을 통해 기후변화로 인한 재무 영향을 식별하고, 기후 리스크 및 기회를 지속적으로 모니터링하며 적절한 대응책을 마련하고 있습니다.

카카오페이는 기후 관련 이슈를 중점적으로 관리하고 구성원의 기후 관련 역량을 강화하기 위해 ISO 14001(환경경영시스템)인증 유지, 재생에너지 전환율(2030년 RE60 및 2040년 RE100), 기후공시율(카카오페이 공동체의 환경 데이터 연결공시율)을 기후 관련 KPI로 선정하였습니다.

기후 관련 KPI는 그룹 CA협의체를 통해 관리하고 있으며, 매달 ESG/상생 테이블을 통해 진척도를 점검하여 경영진, 중간리더, 매니저 등 직급별 KPI에 대한 금전적 및 비금전적 인센티브를 지급하고 있습니다.

카카오페이 기후 거버넌스 체계



2024년 ESG위원회 기후 관련 주요 안건

일자	기후 관련 안건	처리 결과
2024.05	기후변화 시나리오 분석 결과 및 RE100 이행 로드맵 승인의 건	승인
2024.08	2023년 환경정보공개 진행결과 보고의 건 재생에너지 구매 현황 보고의 건	보고 완료

전략

기후 관련 중대성 평가

중대성 평가 실시

카카오페이는 기후 관련 리스크 및 기회를 식별하고 각 요인의 중요도를 평가하기 위해 기후 관련 중대성 평가를 실시하였습니다. 카카오페이의 기후 관련 리스크 및 기회 요인 평가 대상은 총 11개 부문의 24개 요인(전환 리스크 9개, 물리적 리스크 6개, 기회 9개)이며, 단기 1년, 중기 2~4년, 장기 5~20년으로 구분됩니다. 기후 관련 중대성 평가에는 내부 유관부서, 외부 ESG 전문가 등이 참여했으며, 각 요인별 발생 빈도 및 영향을 기준으로 중대성을 평가했습니다.

중대성 평가 결과 - 리스크

기후 관련 중대성 평가 결과 카카오페이에 중대한 영향을 미치는 전환 리스크 6개와 기회 요인 4개가 도출되었으며, 단기보다는 중·장기적인 영향이 클 것으로 판단되었습니다. 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 않았습니다.

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
	기술	기존 제품 및 서비스의 대체			자체운영, 다운스트림	기존 제품 및 서비스 대체로 포트폴리오 경쟁력 약화에 따른 매출 감소
물리적 리스크	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

중대 리스크 대응 방향

1. 전기요금 상승

고효율 서버 및 장비 도입으로 에너지 효율 개선, 사내 에너지 절약 캠페인 시행, 그룹 차원의 재생에너지 구매 전략 수립 및 시행

2. 배출량 보고 의무 강화

탄소회계플랫폼 도입으로 온실가스 배출량 관련 데이터를 체계적으로 수집, 관리, 분석할 수 있는 통합 관리 시스템 도입, 데이터 검증 프로세스 강화 및 외부 전문가 자문 적극 활용

3. 온실가스 배출권 가격 상승

에너지 효율 개선, 재생에너지 사용 확대 등 다양한 감축활동 추진, 중장기적으로 내부탄소가격제 도입하여 탄소 감축 유도

4. 이해관계자의 부정적 피드백 증가

이해관계자 소통 채널의 적극적 활용, 기업의 기후변화 대응 노력 및 환경 관련 정보를 ESG보고서 등을 통해 투명하게 공개, 지역사회 관련 사회적 책임 활동 확대

5. 저탄소 기술로의 전환 비용

단기적 성과 뿐만 아니라 장기적인 성장 가능성을 고려하여 투자 우선순위 결정, 외부 연구기관, 스타트업 등과 협력한 오픈 이노베이션 활성화

6. 고객 행동 변화

친환경 상품 및 서비스 개발 및 제공, 매칭그랜트 등 사용자 참여형 친환경 이벤트 제공

기후 관련 중대성 평가

중대성 평가 결과 - 기회

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. 특히, 저탄소 제품 서비스에 대한 소비자의 선호가 증가하면서 카카오페이의 친환경 금융상품 매출이 증대될 것으로 예상됩니다. 카카오페이는 식별된 전환 리스크와 기회 요인을 기후변화 대응 전략에 반영하고 있으며, 기후 관련 리스크를 최소화하는 동시에 중장기 기회 요인을 극대화함으로써 중장기적으로 기후변화에 효과적으로 대응해 나갈 것입니다.

기후 기회 중대성 평가 결과

■ : 중대한 리스크 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 사용 확대를 통한 미래 에너지 비용 절감
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

중대 기회 대응 방향

- 1. 기후변화 적응 및 보험 솔루션 개발**

탄소중립포인트 연계 등 사용자 참여형 친환경 상품 및 서비스 개발, 제공
- 2. 소비자 선호도의 변화**

친환경 소비 경험 제공 및 고객 참여 확대
- 3. 저탄소 에너지원의 사용**

에너지원의 다양화 및 저탄소 에너지원으로의 단계적 전환
- 4. 저탄소 제품 및 서비스의 개발/확대**

탄소감축실천에 따른 포인트 전환, 사용자 참여를 유도하는 친환경 금융서비스 강화, 종이고지서를 대체한 모바일 기반 생활결제서비스 제공

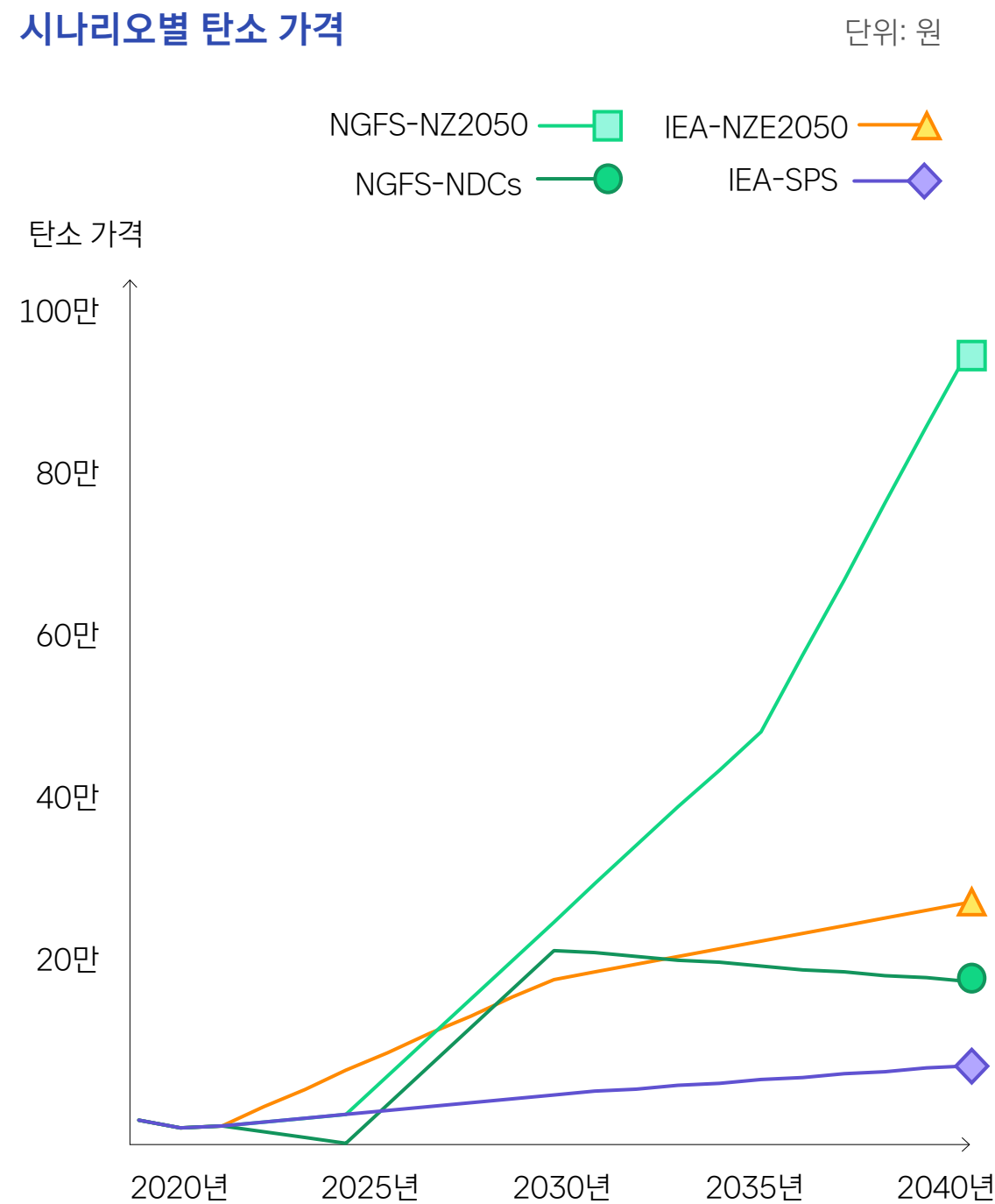
기후변화 시나리오 분석

시나리오 선정

카카오페이는 전환 및 물리적 리스크로 인한 영향을 파악하기 위해 기후변화 시나리오 분석을 실시하였습니다. 전환 리스크 분석에는 국제에너지기구(IEA)와 녹색금융협약체(NGFS)의 시나리오를 적용하였으며, 물리적 리스크 분석에는 기후변화에 관한 정부간 협의체(IPCC)의 SSP(Shared Socio-economic Pathways) 시나리오를 활용하여 현 시점부터 2040년까지 기후 위험이 재무적 영향에 미치는 영향을 평가하였습니다.

카카오페이는 자체 운영 사업장의 배출량을 분석한 결과, 플랫폼 비즈니스 특성상 전력 사용이 전체 배출량의 90% 이상을 차지한다고 판단하고 있습니다. 이에 따라 Scope 2 배출량 관리를 핵심 과제로 설정하였습니다. 전환 시나리오 분석 결과, Scope 2 배출량을 체계적으로 관리하면 미래의 재무적 손실을 최소화할 수 있는 것으로 나타났습니다. 한편, 물리적 리스크 분석에서는 기후 변화로 인한 카카오페이 사업장의 피해 및 재무적 손실이 크지 않음을 확인하였습니다.

시나리오별 탄소 가격



카카오페이 기후변화 시나리오 분석 결과

	전환 리스크	물리적 리스크
시나리오	<p>IEA 시나리오 : NZE(넷제로/탄소중립 시나리오), APS(목표 선언 시나리오), STEPS(현 정책 유지 시나리오)</p> <p>NGFS 시나리오 : NZE2050(넷제로/탄소중립 시나리오), Below 2°C(2도 이하 시나리오), NDCs(NDCs 시나리오), Current Policies (현 정책 유지 시나리오)</p>	<p>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°C), SSP2-4.5(+3.0°C), SSP3-7.0(+4.3°C), SSP5-8.5(+5.2°C)</p>
분석요인	<p>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</p>	<p>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</p>

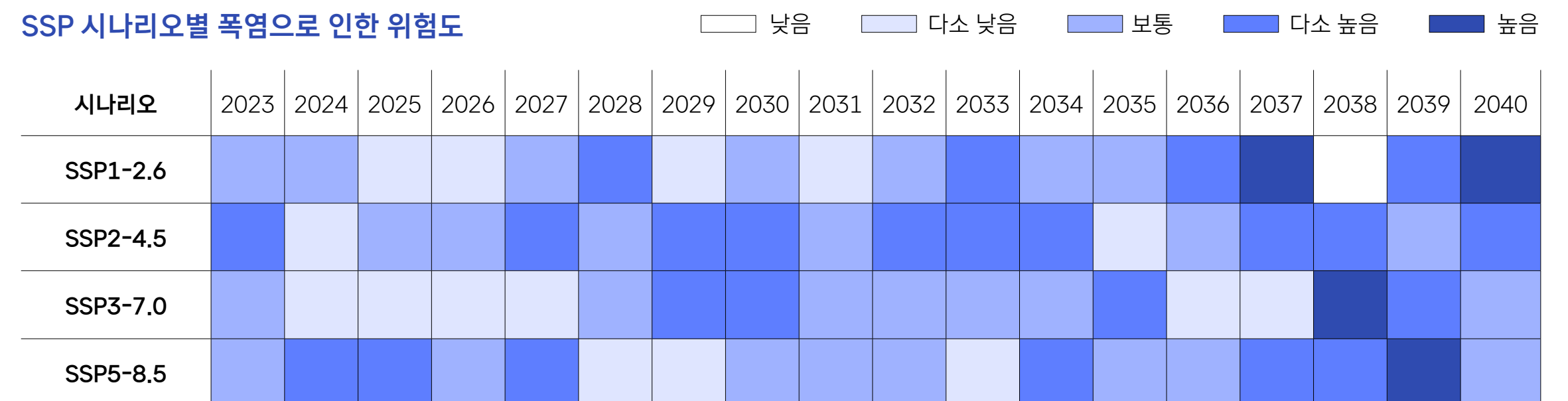
전환 리스크 재무영향

IEA 및 NGFS 시나리오별 탄소 가격 전망을 기반으로 재무 영향을 분석한 결과, 온실가스 관련 규제가 강화됨에 따라 규제 준수 비용이 증가할 것으로 예상하고 있습니다. 이에 대응하여 2040년까지 RE100을 달성하는 자발적 넷제로 목표를 수립하였습니다. 또한, RE100 이행을 위한 연도별 재생에너지 조달 비용을 고려하여 로드맵을 수립하였으며, 이를 통해 전환 리스크로 인한 재무 영향을 최소화하고자 합니다. 아울러, 넷제로 목표 이행 과정에서 온실가스 추가 배출이 발생할 경우 배출권 구매 등이 필요할 가능성이 있다고 판단하고 있습니다.

물리적 리스크 재무영향

카카오페이는 주요 자산을 대상으로 물리적 리스크를 분석한 결과, 강풍·태풍, 도시침수, 수자원 고갈, 폭설, 한파로 인한 영향은 낮은 수준으로 평가되었습니다. 반면, 폭염의 경우 2036년 이후 대부분의 SSP 시나리오에서 위험도가 '높음' 이상으로 나타나 타 재해 대비 상대적으로 높은 영향을 미칠 것으로 예상됩니다. 이에 따라 폭염으로 인한 잠재적 재무 영향을 측정하고 있으며, 대응방안으로 데이터센터 서버 냉동기에 아디아바틱(Adiabatic, 단열) 시스템 도입 등을 통해 에너지 효율을 개선하고 있습니다.

SSP 시나리오별 폭염으로 인한 위험도



위험 관리

기후 리스크 관리 및 대응

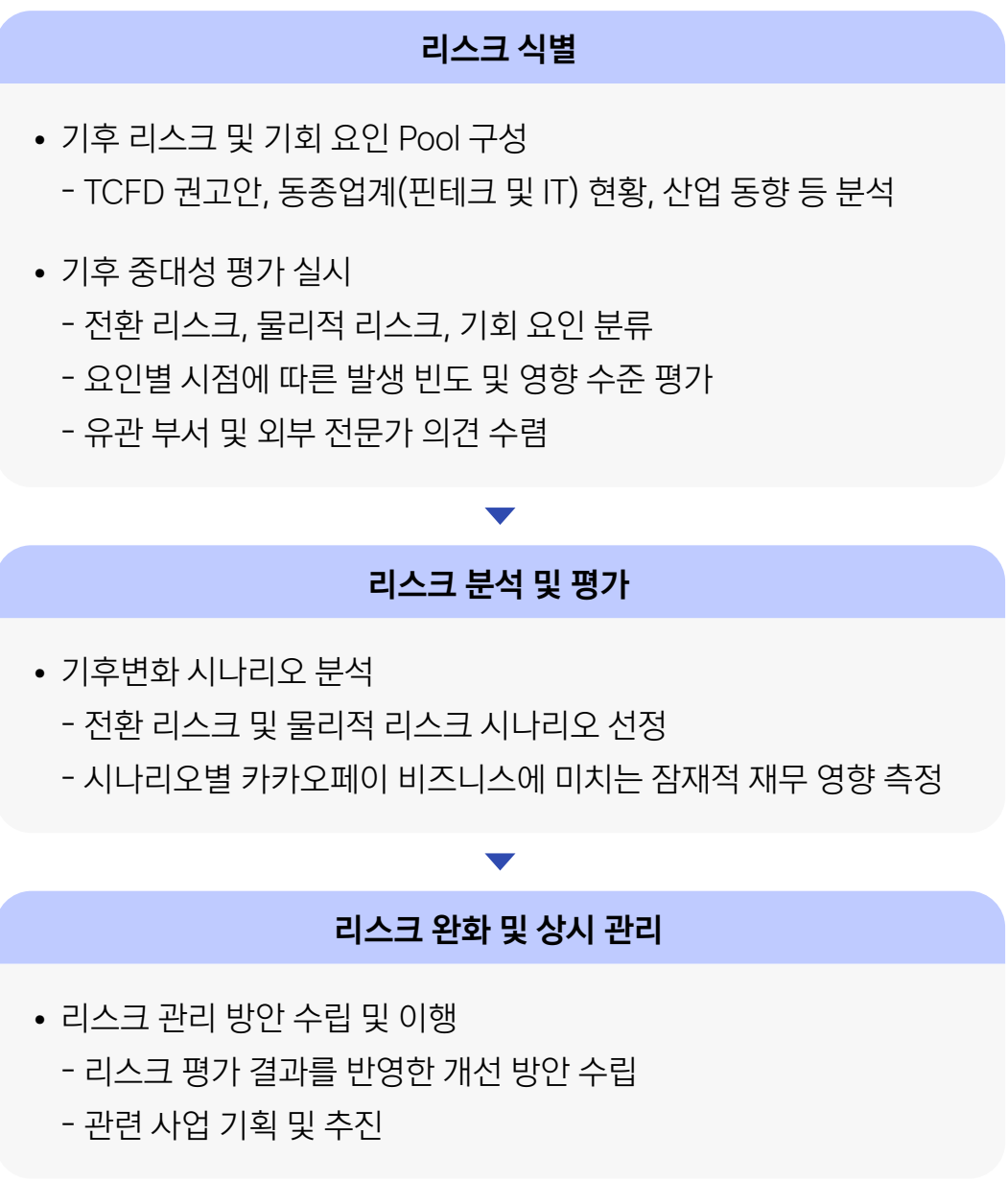
기후 리스크 식별 및 분석

카카오페이는 기후변화가 비즈니스에 미치는 다양한 영향을 중요하게 인식하고 있습니다. 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 리스크 요인의 발생 빈도 및 영향 수준을 평가하고 있으며, 최종적으로 유관 부서 및 외부 전문가의 의견을 수렴하여 카카오페이에 가장 중대한 리스크 요인을 결정하고 있습니다. 또한, 카카오페이는 시나리오 분석을 실시하여 여러 미래 경로 속에서의 리스크 변화를 평가하는 체계를 마련하였습니다. 평가 결과는 기후 리스크를 관리하기 위한 전략 수립에 반영되고 있으며, 주기적인 모니터링을 실시하여 보다 효과적인 리스크 관리가 이루어질 수 있도록 노력하고 있습니다.

기후 리스크 대응

카카오페이는 기후 관련 중대성 평가를 통해 식별된 전환 리스크가 비즈니스에 미칠 것으로 예상되는 재무적 영향을 최소화하기 위해 대응 방안을 수립하여 이행하고 있습니다. 우선, 시장의 전기요금 상승과 저탄소 기술로의 전환 요구에 대응하기 위해 기존 서버를 고효율 서버로 단계적으로 교체하고 있습니다. 또한, 기존 상품 및 서비스에 대한 고객들의 니즈 변화에 맞춰 친환경 상품 및 서비스를 출시하고, 부정적 피드백에 따른 평판 리스크를 최소화하기 위해 이해관계자별 리스크를 식별하여 관리하고 있습니다. 특히 온실가스 배출권 가격 상승과 배출량 보고 의무 강화에 관해서는 카카오 그룹 차원의 공동 대응 체계를 구축하고 있습니다.

기후 리스크 관리 프로세스



지표 및 목표

기후 관련 목표

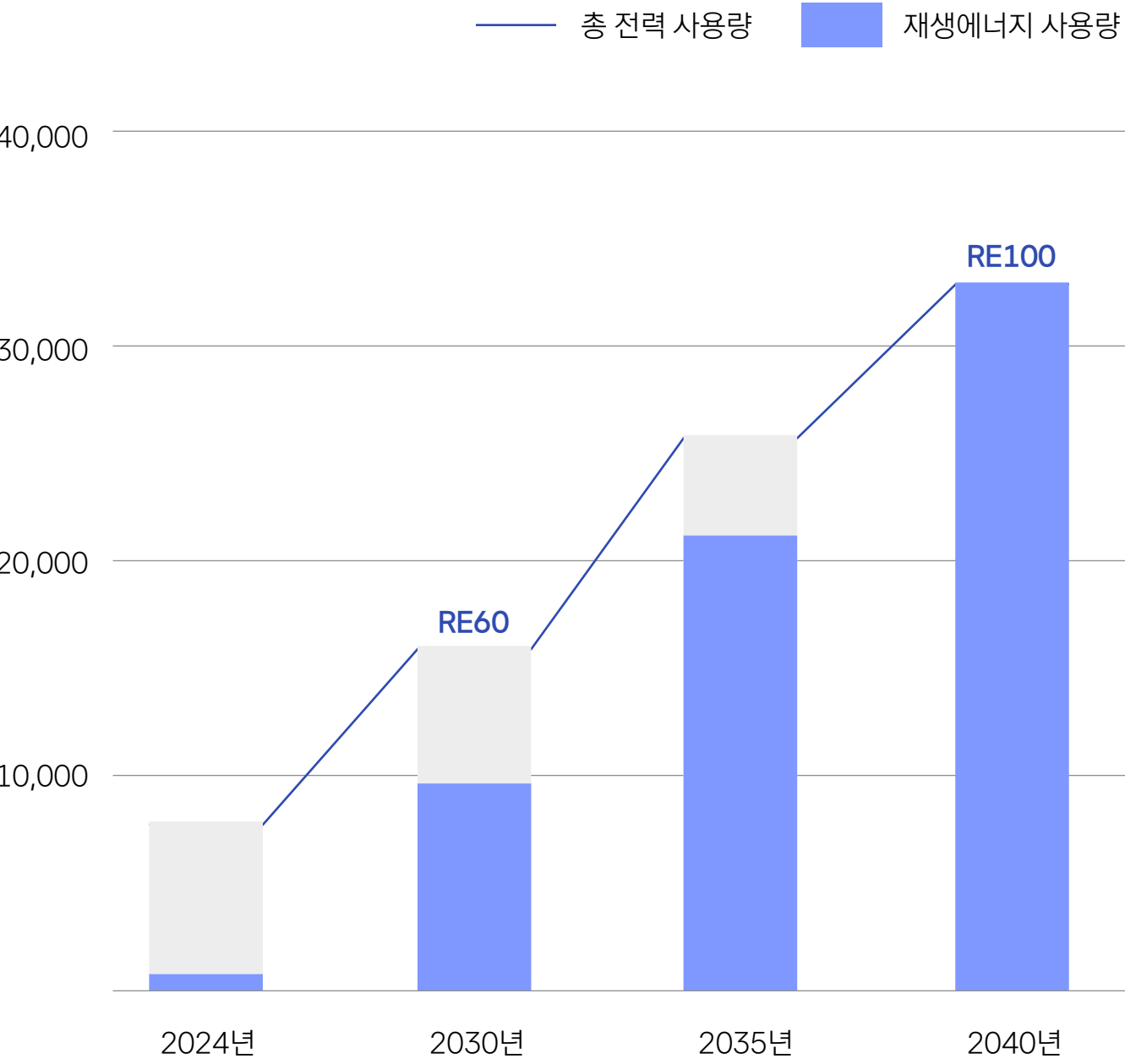
카카오페이는 기후 관련 위험 및 기회를 최소화하고 기후변화에 적응해 나가기 위해 2030년까지 전체 전력의 60%를 재생에너지로 조달하고, 2040년에 RE100을 달성할 것입니다. 더불어 2030년까지 카카오페이 소유 및 임차한 법인 차량을 100% 친환경 차량으로 전환할 것입니다. 카카오페이는 사업 운영 전반에서 발생하는 환경 영향을 줄이고자 매년 온실가스 배출량, 에너지 사용량, 재생에너지 조달 목표를 수립하고 관리하고 있습니다. 2024년에는 Scope 1+2 배출량과 에너지 사용량을 전년 수준(3,234tCO₂eq, 67.4TJ)으로 유지하고, 2040년 RE100 이행을 위해 재생에너지 1,000MWh 조달을 연간 목표로 설정했습니다. 특히, 2024년은 2040년 RE100 이행 로드맵의 첫 단계로서 재생에너지 1,000MWh 조달 목표를 성공적으로 달성하는 의미 있는 성과를 거두었습니다. 다만, 사업의 성장과 근무제도 변화 등 운영 환경의 변화로 인해 에너지 사용량이 증가하면서 Scope 1+2 배출량과 에너지 사용량은 전년 대비 약 21% 증가했습니다. 카카오페이는 이를 중요한 과제로 인식하고 있으며, 2030년까지 2023년 대비 Scope 1, 2 배출량을 5% 감축하는 중장기 목표를 수립하여 에너지 효율 개선 방안을 추진하고자 합니다. 또한, 재생에너지 구매 및 사용을 더욱 확대하여 환경 영향 감축 노력을 강화해 나갈 계획입니다.

재생에너지 전환

카카오페이는 온실가스 배출량을 줄이고 환경에 미치는 영향을 최소화하고자 2040년까지 사용 전력의 100%를 재생에너지로 조달하는 RE100 목표를 수립했습니다. 2040 RE100 달성을 위한 중간 목표로 2027년 판교 오피스 RE100을 달성하고, 2030년 전체 전력의 60%를 재생에너지로 조달할 것입니다. 특히, 2024년에는 재생에너지 1,000MWh를 구매하여 전체 전력 사용량의 12%를 재생에너지로 조달했습니다. 이는 2030년 목표 대비 20%를 달성한 것입니다. 카카오페이는 RE100 달성을 위해 전력구매계약(PPA, Power Purchase Agreement), 재생에너지 공급인증서(REC, Renewable Energy Certificate), 녹색프리미엄 등 다양한 이행수단을 활용하여 재생에너지를 공급하고자 합니다.

2040 RE100 이행 로드맵

단위: MWh



- 2022년
카카오 그룹 Net Zero 및 액티브 그린 이니셔티브 선언
- 2023년
카카오 그룹 글로벌 RE100 가입
- 2024년
재생에너지 1,000MWh 구매
- 2025년
재생에너지 2,000MWh 구매
- 2026년
재생에너지 3,000MWh 구매(예정)
- 2030년
재생에너지 비중 60% 달성
- 2040년
재생에너지 100%전환, Net Zero 달성

온실가스 배출량 관리

카카오페이는 기후변화에 큰 영향을 주는 온실가스 배출량 지표를 중점적으로 관리하고 있습니다. 배출권 거래제 등 온실가스 배출정보 공시를 요구하는 법규 및 규제 대상은 아니나, 매년 심각해지는 기후변화에 대응하기 위해 자발적으로 온실가스 배출량을 측정 및 관리하고 있습니다. 카카오페이는 본사 및 연결 기준 자회사(카카오페이손해보험, 카카오페이증권, 페이먼트)의 Scope 1, 2, 3 배출량을 산정하였으며, 온실가스 인벤토리의 신뢰성을 확보하기 위해 제3자 검증을 완료하였습니다.

→ 온실가스 배출량 데이터

온실가스 배출량(Scope 1, 2)

카카오페이의 Scope 1, 2 온실가스 배출량 중 가장 큰 비중을 차지하는 배출원은 데이터센터 운영으로 인한 전력 사용입니다. 데이터센터 전력 사용으로 인한 온실가스 배출량을 절감하기 위해 다양한 기술적 노력을 기울이고 있습니다. 고효율 서버 도입, 친환경 스토리지 시스템 구축 등을 통해 데이터센터의 에너지 효율을 극대화하고자 하며, 이를 통해 데이터센터 운영의 지속가능성을 높이하고자 합니다.

온실가스 배출량(Scope 3)

카카오페이는 2022년부터 Scope 3 온실가스 배출량 산정을 시작하여 산정 범위와 방식을 고도화하고 있습니다. 2024년에는 총 15개의 Scope 3 카테고리 중 7개 카테고리(구매한 제품 및 서비스, 자본재, 연료, 에너지 관련 활동, 사업장 발생 폐기물, 임직원 출장, 임직원 통근, 투자)의 배출량을 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. 또한, 향후 ESG 경영 고도화를 통해 밸류체인 전반에서 발생하는 온실가스 배출량을 점진적으로 줄여 나갈 예정입니다.

2024년 금융배출량

자산 유형	산출 자산 규모 (억 원)	배출량 (tCO ₂ eq)	배출집약도 (tCO ₂ eq /억 원)	산정 커버리지 (%)
상장주식	375.1	26.0	0.07	98.7
비상장주식	2,065.4	182.4	0.09	99.9
프로젝트 파이낸스	236.8	0.8	0.004	100
합계	2,677.3	209.2	0.08	99.8

ESG Performance

49	환경
54	사회
75	지배구조
85	ESG Data



환경(Environment)

2024 주요 성과

기후변화 시나리오 분석 및
RE100 이행 로드맵 ESG 위원회 승인 →

온실가스 배출량 공개
연결법인 비중 99.8% →

재생에너지 1,000MWh 구매로
2024년 전력 사용량의 12% 재생에너지로 조달 →

환경경영 강화

환경경영 추진 체계

환경경영방침

카카오페이는 환경에 미치는 부정적인 영향을 최소화하고 인간과 환경 생태계의 지속가능성에 기여하고자 환경경영방침을 수립하였습니다. 이를 바탕으로 금융 플랫폼 기업으로서 환경경영 활동을 지속적으로 추진하고 성과를 관리하고 있습니다.

환경경영방침 주요 내용

- 법규 및 글로벌 표준·이해관계자의 요구에 따른 준수의무 이행
- 기후변화 대응을 위한 선제적 노력
- 환경경영 관리·감독 및 업무 체계
- 가치사슬 내의 파트너사에 환경경영방침 공유

→ 카카오페이 환경경영방침

환경경영 조직도



환경경영 거버넌스

카카오페이는 환경경영의 최고 의사결정기구로 이사회 산하 ESG위원회를 두고 있습니다. ESG위원회는 환경경영을 포함한 ESG 전략의 방향성을 설정하며, 연 2회 이상 정기 회의를 개최하여 환경경영 실적과 성과를 점검하고, 환경 관련 이슈에 대한 대응 방안을 마련합니다. 또한, 전사 리스크 관리 조직인 ERM(Enterprise Risk Management)위원회는 기후변화 및 환경과 관련된 비재무 리스크를 선제적으로 관리·감독합니다. 두 위원회 모두 카카오페이의 대표이사가 위원장을 맡고 있습니다. ESG사무국은 환경경영 이행을 위한 실무를 총괄하고 있으며, ESG사무국 산하 환경 업무 전담조직인 환경파트에서 환경 관련 과제를 기획 및 수행하고 있습니다. 환경파트는 환경경영 과제 발굴, 환경 데이터 수집, 온실가스 배출 모니터링, 재생에너지 전환, 친환경 활동 및 캠페인 실행 등 카카오페이의 환경경영 실무 전반을 담당하고 있습니다.

환경경영 목표


카카오페이는 모회사 카카오의 '액티브 그린 이니셔티브(Active Green Initiative)'을 기반으로 2040년 Net Zero 목표와 RE100 목표 달성에 동참하고 있습니다. 액티브 그린 이니셔티브는 탄소배출량 감축을 넘어, 카카오 그룹의 다양한 서비스를 통해 환경과 사회의 지속가능성에 기여하는 것을 목표로 합니다. 카카오페이는 카카오의 목표에 발맞춰 2030년까지 재생에너지 사용 비율 60% 달성(RE60)을 중간 목표로 설정하고, 이행 현황을 지속적으로 관리하고 모니터링하고 있습니다. 또한, 오피스 에너지 효율화, 친환경 서버 및 스토리지 도입, 크루 참여 캠페인 등 다양한 활동을 추진하고 있으며, 2030년까지 2023년 대비 Scope 1, 2 배출량을 5% 감축하고자 합니다.

→ 액티브 그린 이니셔티브

환경경영시스템 인증

카카오페이는 모든 사업 활동 단계에서 체계적으로 환경 영향을 관리하고자 합니다. 2023년 4월, 본사인 판교 오피스에 대해 국제 환경경영시스템(ISO 14001) 인증을 취득하였습니다. 또한, 인증기관의 연 1회 사후 심사를 통해 환경경영 시스템의 유효성을 검증하고, 지속적으로 관리해 나갈 예정입니다.

환경경영시스템 인증



인증 범위: 금융 및 관련 서비스 제공
유효 기간: 2023.04.07 - 2026.04.06

환경영향 저감 활동

환경경영 인식 제고

임직원 환경 교육 실시

카카오페이는 2024년 9월, WWF와 함께 생물다양성 교육을 진행하여 임직원의 환경 인식을 높이고 환경경영 참여를 확대하였습니다. 총 44명의 임직원이 대면으로 참여한 이번 교육에서는 생물 다양성의 개념과 중요성, 기후 변화·식량 안보와의 연관성, 최신 이슈 및 글로벌 트렌드를 다루고, 지속가능한 미래를 위한 기업의 역할과 책임을 강조했습니다. 카카오페이는 앞으로도 다양한 교육 프로그램을 통해 임직원의 환경 감수성을 높이고 환경경영 참여를 확대할 계획입니다.

어스아워(Earth Hour) 캠페인

2025년 3월, 세계자연기금(WWF, World Wildlife Fund for Nature)이 주관하는 환경보호를 위한 국제 캠페인 '어스아워(Earth Hour)'에 2023년부터 3년 연속 참여하였습니다. 올해에는 캠페인 동참 3년차를 맞아 카카오페이 자회사인 카카오페이증권, 카카오페이손해보험,페이민트, KP보험서비스도 참여하여 판교 오피스의 전등을 1시간 동안 소등하고, 크루들과 함께 기후위기 심각성 및 환경보호에 대한 인식을 제고하였습니다.

강원도 산불 피해 지역 복원

2023년 4월, 카카오페이는 강원도 산불 피해 지역에 평화의숲 조성 및 나무 심기 활동을 진행했습니다. 카카오같이가치 및 사단법인 평화의숲과의 협력을 통해 강원도 양구군의 산불 피해 지역 복원을 위하여 자작나무 7,500본을 조림했습니다. 조림된 나무의 성공적인 활착을 위해 2024년 녹지 관리 등으로 숲가꾸기 활동을 지속하고 있으며, 카카오페이는 숲 조성 후 5년간 체계적인 관리를 통해 산림복원 활동을 적극 지원할 예정입니다.

제주 꽃자왈 공유화 기금 모금 캠페인

카카오페이는 제주꽃자왈공유화재단의 '제주 꽃자왈 공유화 기금 모금 캠페인'에 동참하여 1천만 원을 기부했습니다. 이는 생물다양성 보전과 자연환경 보호라는 ESG 원칙을 실천하기 위한 노력의 일환입니다. 화산 용암 지형에 형성된 원시림 꽃자왈은 '제주의 허파'로 불리는 생태계의 보고입니다. 다양한 희귀 동식물의 안식처이자 중요한 탄소 흡수원이지만, 최근 사유화와 개발로 인해 보전이 시급해졌습니다. 전달된 기금은 사유화된 꽃자왈을 매입하여 공유화하고, 이를 체계적으로 보전·관리함으로써 훼손을 막고 고유의 생태 기능을 회복시키는 데 활용될 예정입니다.



출처: 제주꽃자왈공유화재단 제공

환경영향 저감 활동

사내 FSC 인증 제품 사용

카카오페이는 2023년 사내에서 사용하는 종이 봉투 및 쇼핑백을 국제산림관리협회(FSC, Forest Stewardship Council) 인증을 받은 지류로 변경하였습니다. 또한, 2025년 캘린더 세트 제작 시 캘린더와 노트 등에 포함된 종이를 농산물 가공 부산물과 폐기된 잡지를 재활용한 FSC 인증 친환경 소재로 제작했습니다. 잉크 사용량 절감을 위해 적은 양의 잉크로도 선명하게 인쇄되는 잉크 트랩 폰트와 콩기름 잉크를 사용했습니다. 캘린더 제작에도 환경을 고려하여 지속가능한 자원 순환에 기여하고자 노력하였습니다.



사내카페 다회용컵 및 저탄소 원두 도입

카카오페이는 임직원의 환경인식을 높이고 환경개선 활동에 직접 참여하고 실천하는 문화를 조성하기 위해 사내 카페에서 사용 중인 일회용 종이컵을 다회용컵으로 변경하였습니다. 2024년 6월 다회용컵 도입 이후 월 평균 16,000개의 다회용컵을 사용함으로써, 폐기물 배출량을 줄이고 종이컵 생산 및 폐기 과정에서 발생하는 탄소 배출량을 저감하고 있습니다. 일회용컵을 다회용기로 전환하며 발생하는 배출량 저감 효과는 연간 약 9tCO₂eq 가량입니다. 최근에는 탄소 배출 절감 및 ESG 실천의 일환으로 사내 카페에 저탄소 원두를 도입했습니다. 저탄소 원두는 탄소 배출량을 최소화하기 위해 탄소 중립 농장 인증을 받은 농장에서 재배되며, 생산부터 유통까지 전 과정에서 탄소 배출량 저감을 위해 노력하는 제품을 선별하여 도입했습니다.

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, 기후변화 공시 대응을 위한 민간 연합체인 한국TCFD얼라이언스에 참여하여 핀테크 기업으로서 파리협약에서 요구하는 온실가스 배출량 감축목표 달성을 위한 기후금융시스템 구축에 동참하고 있습니다. 또한, 카카오페이는 카카오를 대표사로 하는 그룹 공동 RE100 이니셔티브에 가입하였으며, 해당 가입 범위에 포함되어 재생에너지 전환을 추진 중에 있습니다. 카카오 그룹의 RE100 목표 달성을 위해 적극적으로 협력해 나갈 예정입니다.

지속가능한 데이터센터 운영

데이터센터 환경영향 저감

친환경 인증제도 EPEAT 제품 구매

카카오페이는 신규 서버 도입 시 친환경적이고 고효율적인 제품을 우선적으로 고려하여 탄소배출량 감축에 힘쓰고 있습니다. 2024년에는 도입한 모든 Dell, HPE 서버를 미국 전자제품 친환경 인증제도(EPEAT) 등급을 보유한 제품 중에서도 Platinum 등급의 에너지 효율이 높은 제품으로 선정하였습니다. EPEAT 에코레벨은 전자제품의 환경적 지속가능성을 평가하고 인증하는 글로벌 기준으로, 책임 있는 친환경 구매 결정을 돕습니다. 특히, Platinum 등급은 EPEAT에서 부여하는 최고 등급으로, 해당 제품이 환경 및 사회적 책임을 고려한 제품임을 입증합니다.

전력 소비 최적화

전력 소비 최적화를 위해 서버 및 데이터베이스(DB)의 저사용 전산자원을 줄이고 있습니다. 주간 단위로 CPU 사용량 1% 미만, 메모리 사용량 5% 미만의 서버를, 월간 단위로 CPU 사용량 5% 미만, 디스크 사용량 10% 미만의 DB를 모니터링하여 저사용 장비를 감축하고 알람을 발송하는 체계를 운영 중입니다. 2024년 저사용서버 반납캠페인 결과 저사용 서버 45대 회수와 함께 부품 재사용, 재활용 체계를 통해 종합적인 자원절감과 환경영향 저감을 실현하고 있습니다. 또한, 감가상각 기간이 초과한 서버를 폐기할 때에도 부품을 재사용 및 재활용하여 자원절감과 환경오염을 저감하는데 노력하고 있습니다.

데이터센터 에너지 효율성 증대

데이터센터 IT 장비의 안정적인 운용을 위해 실내 환경을 일정하게 유지하면서도 에너지 절감을 병행하고 있습니다. 카카오페이의 전산시스템이 위치한 SK C&C 판교센터의 경우, 에너지 효율성이 높은 Free Cooling 시스템을 도입하여 간절기 및 동절기 냉방 전력 사용을 줄이고, DCIM(Data Center Infra Management) 솔루션으로 전력 사용량 및 에너지효율을 체계적으로 관리하고 있습니다. 또한, 폭염 등의 더운 날씨에도 냉방 설비의 에너지 효율을 개선하기 위해 다양한 기술을 적용하고 있습니다. 냉동기에 아디아바틱(Adiabatic) 시스템을 도입하여 하절기 냉방 효율을 높이고, 냉동기 상부에 차양막을 설치해 직사광선을 차단함으로써 에너지를 절감하였습니다. 아디아바틱 시스템은 하절기 냉동기로 유입되는 더운 공기를 물에 접촉·통과시켜 증발시킴으로써 열을 제거하여 냉동기에 유입되는 공기의 온도를 낮춰주는 역할을 합니다. 카카오페이는 앞으로도 데이터센터 에너지 효율성을 높이고, 자원 재활용을 확대하는 등 다각적인 노력을 통해 데이터센터의 환경영향을 저감해 나가고자 합니다.

친환경 스토리지 시스템 구축

카카오페이는 지속가능한 데이터센터 구축을 위해 Pure Storage의 올플래시 스토리지 솔루션을 도입하여 운영 효율성과 환경적 지속가능성을 동시에 강화하였습니다. 퓨어스토리지의 무중단 아키텍처¹⁾를 통해 데이터 마이그레이션(migration) 시간²⁾을 91% 단축하고, 데이터베이스 복구 속도를 75% 향상 시켜 안정적인 서비스를 제공하고 있습니다. 또한, 기존 대비 데이터센터 상면 공간³⁾을 92% 줄이고, 전력 소비를 75% 절감하여 연간 425MWh의 에너지를 절감하였습니다. 이를 통해 탄소 배출량을 202tCO₂eq에서 41tCO₂eq으로 80% 이상 감축했으며, 이는 10년간 3,884그루의 나무를 심는 것과 같은 효과⁴⁾에 해당합니다. 카카오페이는 앞으로도 지속가능한 IT 인프라 구축을 위한 노력을 지속하며 데이터센터의 환경영향 저감을 위해 노력하겠습니다.

1) 무중단 아키텍처(High Availability Architecture): 시스템 장애 발생 시에도 서비스 중단 없이 지속 운영이 가능하도록 설계된고가용성 IT 인프라 구조
2) 마이그레이션(migration) 시간: 시스템이나 장비를 한 환경에서 다른 환경으로 이전하는 데 소요되는 시간
3) 데이터센터 상면 공간: 서버 장치를 설치할 수 있는 물리적 공간
4) 미국 환경보호청(EPA, Environmental Protection Agency)의 온실가스 등가 계산기 기반으로 계산, 미국 국가 평균 회피 배출량 비율 사용

클라우드 네이티브(Cloud Native) 아키텍처

카카오페이증권은 데이터센터 내 클라우드 네이티브⁵⁾ 아키텍처를 도입하여 금융망 시스템을 운영하고 있습니다. 클라우드 네이티브 기술은 기존 온프레미스 방식⁶⁾에 비해 회복성, 관리 편리성, 가시성 측면의 장점을 극대화하며 단일 데이터센터에서 장애가 발생하더라도 안정적인 서비스 운영을 가능하게 합니다. 카카오페이증권은 아마존웹서비스(AWS)의 서버용 컴퓨터처리장치(CPU)인 '그레비톤2' 도입을 통해 운영 비용 감축, 성능지표 상승, 탄소배출량 절감 등의 효과를 얻었습니다. 2023년 대비 2024년 탄소배출량은 약 47% 감축되었고, 운영비용 또한 약 35% 절감되었습니다. 신규 도입이 필요할 경우, 일부 솔루션 등을 제외하고 모두 해당 CPU로 적용, 도입하여 탄소배출량 및 운영 비용을 절감하여 지속가능한 데이터 관리를 지향합니다. 앞으로도 IT인프라 구매에 있어 재생에너지 전환율이 높고, 친환경 IT서비스를 우선적으로 선택하고 적극적으로 활용함으로써, 지속가능한 IT인프라 환경 구축에 기여하겠습니다.

5) 클라우드 네이티브(Cloud Native): 클라우드 컴퓨팅 환경에서 현대적 애플리케이션을 구축, 배포 및 관리할 때의 소프트웨어 접근 방식
6) 온 프레미스(on-premise): 클라우드와 반대되는 개념으로 기업이 서버, 네트워크 장비 등 IT 인프라를 기업 내 설치하여 운영하는 방식

그린 디지털 구축

친환경 서비스 확대

디지털·비대면·페이퍼리스

카카오페이 '전자고지결제 서비스'

카카오페이는 디지털 전환을 통한 친환경 서비스를 제공하며, 가맹점, 소비자 등 다양한 이해관계자들의 친환경 활동에 기여할 뿐만 아니라 카카오페이 내부의 디지털 전환 또한 이루어 나가고 있습니다. 대표적인 그린 디지털 서비스로는 전자고지결제(EBPP, Electronic Bill Presentment and Payment) 서비스가 있으며, 이를 통해 공과금 및 생활 요금 청구서의 관리·납부를 모바일로 간편하게 진행할 수 있습니다. 해당 서비스를 통해 종이 사용량을 감소시키고, 인쇄 및 우편 배달 감소로 인한 산림 보호 및 탄소 배출량 저감 효과를 얻고 있습니다. 2024년 한 해 동안 사용자들이 카카오페이를 통해 공과금 및 생활 요금 청구서 등 전자고지결제 서비스를 이용한 건수는 3,600여만 건이며 종이사용량 절감비용은 약 181억 원, 온실가스 감축효과는 약 202tCO₂eq입니다.

페이민트 비대면 '결제선생'

페이민트는 모바일 청구 서비스 '결제선생'을 통해 약 76,000개의 가맹점의 오프라인 결제를 비대면으로 전환하였고, 종이영수증을 페이퍼리스로 전환하였습니다. 해당 서비스를 통해 사용자 이동과 종이 사용량을 줄여 탄소 배출량 저감을 이끌어내고 있습니다. 또한, 2024년 HR플랫폼 flex와 채팅상담 솔루션 채널톡을 도입하여 페이민트 내부의 페이퍼리스 문서 관리 문화를 정착시켰습니다.

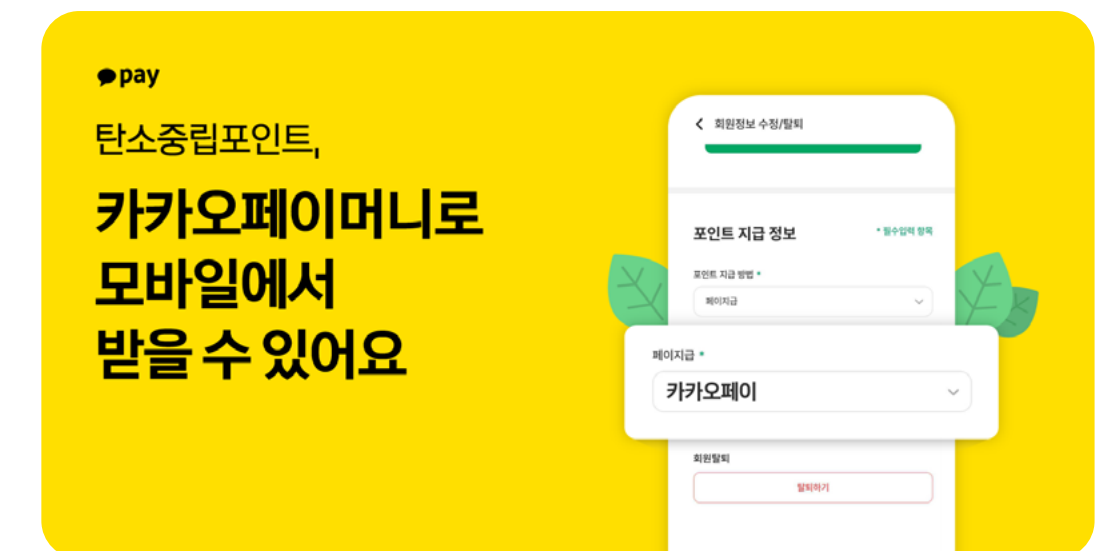
카카오페이손해보험 '종이없는 보험계약'

카카오페이손해보험은 국내 최초 ICT 보험이 결합된 테크핀 주도의 디지털손해보험사입니다. 테크핀, 즉 기술 기반의 금융 서비스 제공 기업으로 모든 서비스를 모바일 사용자에게 최적화된 비대면으로 제공하고 있습니다. 특히, 모든 보험상품에 대해 약관 설명서 등의 서류를 종이 없이 모바일로 제공합니다. 2024년 카카오페이손해보험을 통해 체결된 비대면 종이 없는 보험 계약은 약 1억 6,341만 건입니다. 건당 A4 용지 한 장으로 산정하여 2024년 한 해 동안 절감한 종이 사용량은 약 1억 6천만장으로, 30년생 나무 약 16,341 그루(건당 0.0001그루) 보호, 약 913tCO₂eq¹⁾의 온실가스 저감 효과를 얻었습니다.

1) 상품별 약관/청약서/증권 매수 고려, A4 용지 1장 당 무게 4.9896g으로 환경산업기술원 2021년 환경성적표지 인쇄용지(신재) 배출계수 1.12kgCO₂eq 적용

탄소중립포인트 카카오페이머니 지급

카카오페이는 한국환경공단과 협력하여 탄소중립포인트를 카카오페이머니로 받을 수 있는 시스템을 구축했습니다. 탄소중립포인트 제도는 전자영수증 발급, 텀블러 이용, 폐휴대폰 반납 등 친환경 활동을 이행한 경우 현금처럼 사용할 수 있는 포인트를 적립해 주는 제도입니다. 사용자들은 카카오페이를 통해 탄소중립포인트를 간편하게 적립하고 사용할 수 있으며, 2024년 9,291명의 사용자가 20,168건의 탄소중립포인트를 카카오페이머니로 지급 받았습니다. 이를 통해 일상생활 속에서 탄소 배출 감축 활동 참여를 유도하고 환경 보호에 대한 인식을 높이는 효과를 기대하고 있습니다. 앞으로도 카카오페이는 더 많은 사용자가 탄소중립 실천에 동참할 수 있도록 지속적으로 노력할 계획입니다.



사회(Social)

2024 주요 성과

인권경영 중장기 목표 수립 →

카카오페이 판교 오피스
안전보건 위험성 평가 및 점검 실시 →

전자구매시스템(PoP) 도입 →

인권 및 다양성

인권경영 내재화

인권경영선언문

카카오페이는 2023년 5월 인권경영선언문을 발표하였으며, 크루, 사용자, 투자자, 주주, 비즈니스 파트너 및 지역사회를 포함한 모든 사람의 인권을 존중할 것을 약속합니다. 특히 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(International Labour Organization, ILO) 선언' 등 인권에 관한 국제적 원칙들을 지지하고 해당 원칙들이 반영된 국내 법령을 준수합니다.

→ 카카오페이 인권경영선언문

→ 카카오페이 UNGC CoP

다양성 및 포용성

카카오페이는 크루의 다양성을 존중하며 포용적이고 긍정적인 근무환경을 조성합니다. 인권경영선언문을 통해 출신, 인종, 민족, 국적, 성 정체성 및 성적 지향, 신념, 종교, 나이, 장애 등에 따른 차별 없는 근무 환경을 조성하고, 채용, 급여·보상, 승진 등에서의 차별을 금지할 것을 약속했습니다. 급여 및 보상에서의 차별을 줄이기 위해 성별 임금 격차를 정기적으로 모니터링하고 있습니다. 특히, 채용 시의 차별을 없애기 위해 모든 채용 공고에 장애나 국적 등에 관계 없이 역량 기반 평가 방침을 반영하고, 지원자가 채용사이트 접근성 증진을 요청할 수 있는 방법을 안내하는 등 채용사이트의 접근성을 높였습니다. 또한, 다양성·포용성 인재채용 방침 내재화를 위해 2024년 하반기에 면접관 교육도 실시했습니다.

장애인 고용을 통한 임직원 다양성 증진

카카오페이는 장애인 고용 기회 창출을 위해 설립된 카카오의 자회사형 표준사업장 '링키지랩'을 통해 장애인 고용 격차 해소와 사내 다양성 증진을 추진합니다. 사내 카페 'KAFE'에 발달장애인 바리스타를 채용하고, 국가 공인 시각장애인 안마사 '헬스키퍼'를 고용하며, 이들의 안정적인 근무를 위한 지원과 점자블록 설치 등 접근성 향상에도 힘쓰고 있습니다.

인권경영 중장기 목표

카카오페이는 전사 인권존중 문화 정착을 위해 인권경영 중장기 목표를 수립하고 중장기 목표에 따라 인권 리스크 식별, 예방, 개선 활동을 지속적으로 진행하여 인권경영의 성과를 내재화하고 확산해 나가고 있습니다.

인권경영 중장기 목표

인권경영 리스크 점검 및 개선 목표 수립 (2025~)

- 인권영향평가 실시를 통한 리스크 점검
- 인권침해 구제채널 운영을 통한 인권침해 예방 및 대응
- 인권경영 내재화를 위한 개선 목표 수립

▼

인권경영 개선활동 이행 및 모니터링 (2026~)

- 인권영향평가 실시 정착
- 인권영향평가 결과 식별된 위험에 대한 완화조치 완료

▼

인권경영 성과 확산 (2030~)

- 인권 기반의 정책 이행을 통한 인권존중 문화 정착

크루 대상 인권교육

카카오페이는 윤리경영 원칙과 다양성 및 인권에 대한 교육을 제공하여 크루의 인권 인식을 제고하고 있습니다. 인권 교육은 정규직과 기간에 정함이 있는 근로자 모두를 대상으로 하며 법정 의무 교육인 성적 괴롭힘 예방 교육과 장애인 인식 개선 교육 외에도 별도 전사 윤리경영 원칙 및 인권 교육(직장 내 괴롭힘 방지 교육 등)을 진행하였습니다. 2023년에 이어 2024년에도 전 인권교육에 대해 100% 수료율을 달성하였습니다.

2024년 인권 교육 현황

구분	교육 대상자 ¹⁾	수료율
법정 의무 교육	1,164명	100%
전사 윤리경영 원칙 및 인권 교육	1,150명	100%

1) 교육 실시 시점에 따른 교육 대상 인원 수 차이 발생

인권 리스크 관리

인권영향평가

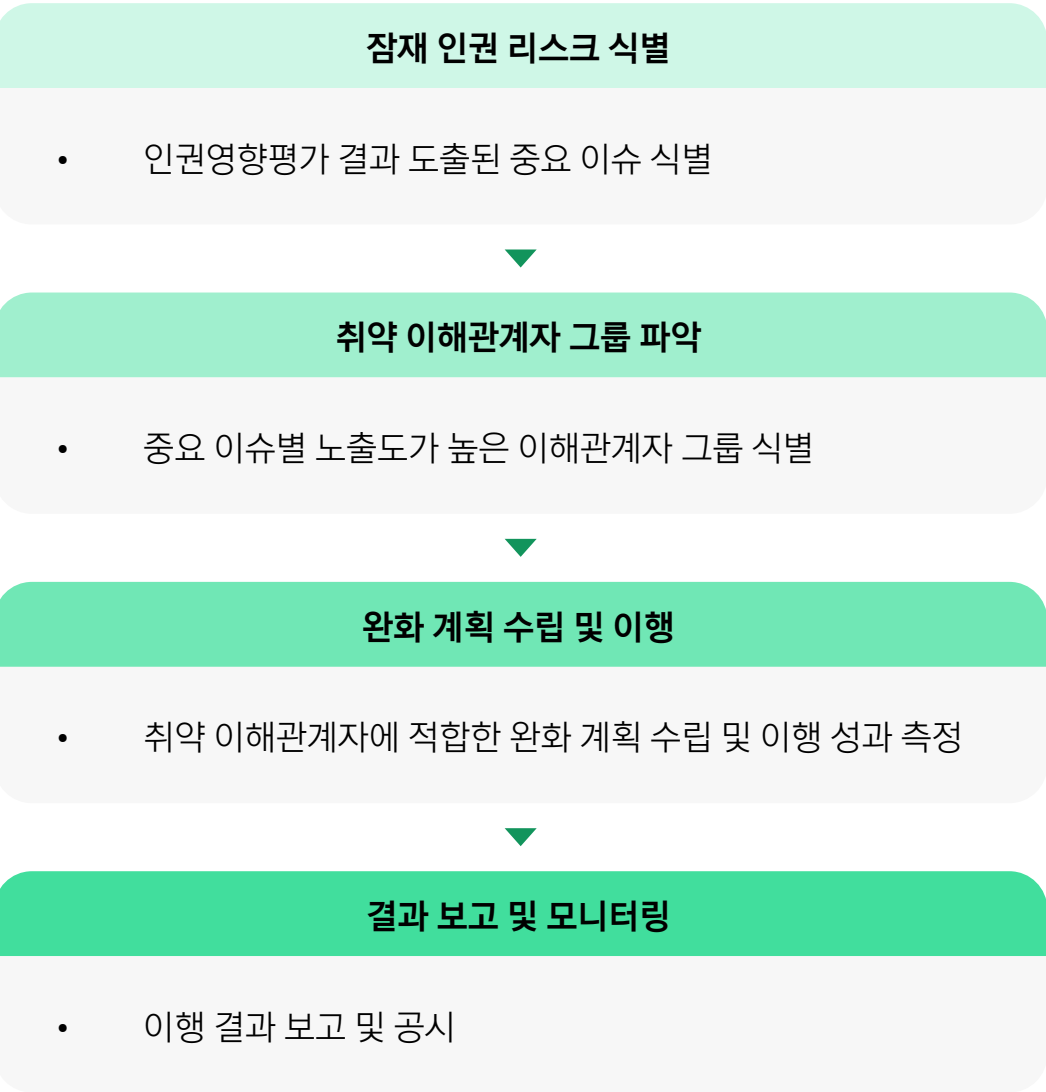
인권 리스크 평가 실시

카카오페이는 인권 관련 취약 요소를 사전에 점검하고 리스크를 발굴·개선하기 위해 연 1회 정기적으로 인권영향평가를 실시하고 있습니다. 본 평가는 전체 크루를 대상으로 진행되며, 특히 계약직, 인턴, 어시스턴트, 여성 크루 등 잠재적 인권 취약 그룹을 포함하고 있습니다. 설문을 통해 고용상의 비차별, 강제근로 금지, 근로조건, 산업안전, 직장 내 괴롭힘 및 성희롱 방지, 업무상 인권영향, 인권경영체계 구축, 아동노동, 인신매매 등 총 9개 영역에서 인권 취약 요소를 식별하고 있습니다.

또한, 카카오페이의 인권경영 관리체계와 운영 수준을 보다 체계적으로 점검하였습니다. 인권경영체계, 인권리스크 진단, 고충처리 및 구제조치, 모니터링 및 공시 등 4가지 핵심 영역을 중심으로 평가를 수행하였으며, 인권 리스크를 보다 심층적으로 파악하기 위해 크루, 여성, 아동뿐만 아니라 토착민, 이주 노동자, 제3자 계약 임직원, 지역사회, 고객 등 다양한 이해관계자의 관점을 폭넓게 반영하였습니다.

아울러, 환경권 보호, 디지털 권리, 강제노동, 인신매매, 아동노동, 단체 결사의 자유, 단체 교섭권, 동등 보수, 차별 등 다양한 인권 이슈에 대해서도 종합적으로 점검하였습니다.

인권 리스크 관리 프로세스



인권 리스크 평가 결과

2024년 인권영향평가 결과, 중대한 인권 리스크는 발견되지 않았습니다. 다만, 인권경영선언문 및 인권정책에 대한 이해도, 건물 내 안전 위험요소에 대한 안내, 여성 크루의 혼인·임신·출산 관련 제도에 대한 인식 등 기존 제도에 대한 구성원의 인식 제고 필요성이 확인되었습니다.

이에 카카오페이는 인권경영선언문 및 인권정책에 대한 인식을 확대하기 위해 안내를 강화하고, 건물 내 안전 위험요소를 사전에 인지하고 예방할 수 있도록 위험 경고 표지 부착 등의 완화 조치를 시행하였습니다.

또한, 임신기 원격근무, 입학기 근로시간 단축 등 관련 법보다 선제적으로 시행 중인 다양한 모성보호 제도를 보다 적극적으로 홍보하여 구성원의 인식 개선을 도모할 계획입니다.

아울러, 향후 인권영향평가 설문에서는 '그렇지 않다' 또는 '전혀 그렇지 않다'를 선택한 응답자에게 그 사유를 기술하도록 문항 구조를 개선함으로써, 인권 리스크의 근본 원인을 보다 정밀하게 파악하고 실질적인 개선으로 이어질 수 있도록 할 예정입니다.

크루 고충처리제도 운영

카카오페이 및 자회사(카카오페이증권, 카카오페이 손해보험,페이민트)는 직장 내 괴롭힘, 성적 괴롭힘, 업무 상 불합리한 행위 등 업무 수행 중 발생할 수 있는 다양한 인권 이슈에 대해 신고 및 상담을 받을 수 있는 핫라인 제보 채널¹⁾과 고충처리 위원 제도를 운영하고 있습니다. 고충처리 위원 제도는 고충 접수 시 노사협의회 소속 고충처리 위원을 지정하여 면담 및 대응을 진행하는 제도입니다. 핫라인 제보 채널과 고충처리위원 제도를 통해 접수된 내용은 관련 법률 및 사규에 따라 제보자의 익명성과 비밀을 보장하며, 신고에 따른 불이익을 금지하고 있습니다. 접수된 제보는 내부 조사를 거쳐 필요 시 시정 및 징계 조치하며, 근본적인 원인 해결을 위한 조치 마련 및 재발 방지 모니터링에 힘쓰고 있습니다.

고충 접수 채널

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

1) 카카오페이증권의 경우 내부제보제도를 운영함

인재 육성 및 유지

인재 확보 및 유지

지속가능한 노동 환경 조성

카카오페이는 임직원, 파트너 등 모든 근로자에게 공정한 대우와 쾌적한 근무 환경을 제공함으로써, 모두가 계속 일하고 싶은 회사를 만들기 위해 노력하고 있습니다. 이를 위해 근로자가 적절한 생활 수준을 유지하는 데 필요한 근무 환경과 임금 수준을 충실히 제공하고 있습니다. 법정 근로시간과 연차 유급휴가, 연장근무에 대한 추가수당 등 근로기준법에서 정한 기본적인 권리를 보장하는 것에 더해 근로자의 일과 삶의 균형을 실현하기 위해 근무시간을 모니터링하고 과도한 근무를 방지하기 위한 조치를 시행하고 있습니다. 또한, 성별에 따른 임금 차별을 해소하고 동일 노동에 동일한 임금을 지급하기 위해 공정한 보상체계를 구축하였으며, 대규모 구조조정 등 근로자의 고용 안정에 중대한 영향을 미치는 사안에 대해서는 법률상 최소 통지 기간에 따라 사전에 협의하고 있습니다.

우수 인재 영입 전략

카카오페이는 '일상의 모든 금융을 카카오페이 하나로'라는 비전 아래 누구에게나 이로운 금융 서비스를 함께 만들어 나갈 인재를 영입하기 위해 최선의 노력을 기울이고 있습니다. 카카오페이는 지원자의 스펙보다는 업무 경험 및 역량을 우선적으로 평가합니다. 기술 직군의 경우, 과제를 중심으로 역량을 검증하며, 면접을 통해 문제를 정의하고 해결하는 과정을 심층적으로 평가합니다. 또한 채용 시 면접 과정 전반에서 영입 대상자의 수준이 달라지지 않도록 1차 및 2차 면접관, 인사 면접관이 동일한 기준으로 공정한 채용을 진행할 수 있는 장치를 마련하고 있습니다.

2024년부터는 HRBP(HR Business Partner)¹⁾를 도입하여 인사 전략 전문가가 면접에 참여함으로써 지원자가 해당 조직에 적합한지, 일하는 방식에 맞는지를 검증할 수 있는 체계를 구축하였습니다. 카카오페이는 채용 프로세스를 선도적으로 운영하기 위해 현 상황에 대한 점검도 실시하고 있습니다. '채용의 숲'이라는 타이틀로 타사를 방문하여 벤치마킹을 진행하고 있으며, 2024년에도 다양한 기업과 인재 영입 전략 및 채용을 주제로 교류하였습니다.

인재 풀(Pool) 관리

상시 인재 풀 운영

카카오페이는 우수한 인재들을 지속적으로 영입하기 위한 인재 풀(Pool)을 관리하고 있습니다. 채용사이트에서 모집 공고와 관계없이 각 직군별로 상시 인재풀에 등록할 수 있도록 별도의 공고를 마련하였습니다. 해당 인재 풀은 내부 검토자가 정기적으로 관리하고, 적합한 지원자가 있는 경우 채용으로 연결될 수 있도록 지원하고 있습니다.

외부 인재와의 밋업(Meet up)

카카오페이는 2023년부터 네트워킹 행사를 통해 우수 인재 발굴을 진행하고 있습니다. 2024년에는 개발 직군뿐만 아니라 디자인, PM, 데이터분석 등 다양한 직군을 대상으로 외부 인재와의 밋업(Meet up) 행사를 진행하였습니다. 이 행사는 인재 영입뿐만 아니라, 내부 직원들과 외부 인재들 간의 네트워크를 형성하고 상호 성장할 수 있는 장으로 운영하고 있습니다.

1) HRBP: HR Business Partner, 조직의 전략적 목표를 달성하기 위해 인사 전략을 수립하고 실행하는 전문가

내부 이동 프로그램

카카오페이는 내부 우수 인재의 지속적인 성장과 최적화된 인력 배치를 위해 내부 이동 프로그램을 운영하고 있습니다. 해당 프로그램을 통해 조직 내에서 우선순위가 높은 과제에 우수한 내부 인력을 효율적으로 배치할 수 있었고, 다양한 도전을 통해 더 큰 성장을 이룰 수 있다는 철학을 기반으로 크루들이 다양한 업무를 경험하고 성장할 수 있도록 적극적으로 독려하고 있습니다. 실제로 2024년에는 2023년 대비 13배²⁾의 내부 크루가 부서 이동을 통한 성장 기회를 얻을 수 있었습니다.

백엔드/프론트엔드 채용연계형 인턴십

카카오페이는 인재 육성과 개발자 생태계 활성화에 기여하고자 주니어 개발 인턴십 프로그램을 운영하고 있습니다. 백엔드(BE) 및 프론트엔드(FE) 개발 분야에서 잠재력 있는 신입 및 2년 미만의 주니어 개발자들을 대상으로, 급변하는 IT 환경 속에서 실제 서비스 개발 환경을 경험하고 현업 크루들과 긴밀히 협력하며 실무 역량을 빠르게 성장시킬 수 있는 기회를 제공합니다. 인턴십 기간 중 뛰어난 역량과 성과를 보여준 인턴에게는 정규직으로 전환되는 기회도 부여합니다. 이러한 채용연계형 인턴십 제도를 통해 카카오페이는 개발인재 양성에 기여하고, 장기적인 관점에서 회사의 지속 가능한 성장을 위한 핵심 동력을 확보하고 있습니다.

2) 내부이동 프로그램 참여 인원: 2023년 3명, 2024년 40명

소통 기반의 노사관계

카카오페이와 자회사는 헌법, 노동관계법 및 국제노동기구(ILO, International Labour Organization) 선언에 기반하여 단결권, 단체교섭권, 단체행동권을 보장합니다. 노동조합과 단체교섭을 통해 단체협약을 체결하였으며, 협약에 따라 인사 및 복지제도 등 크루의 노동 조건을 개선하고 있습니다. 카카오페이는 노-사 각각 3인으로 구성된 노사협의체 '크루즈¹⁾'를 운영하며 노측 위원은 크루가 직접 선출합니다. 카카카오페이증권, 카카오페이손해보험 또한 노사협의체를 설치하였으며, 페이민트는 2025년 상반기 중 노사 간 상생과 협력, 근로환경 개선을 위한 노사협의회를 구성하고 관계 기관에 신고 후 설치를 완료하였습니다.

노사 소통 채널 운영 현황

카카오페이	<ul style="list-style-type: none">• 캠미팅: 전체 크루 대상 회사 방향성과 사업활동, 이슈 사항 등 공유• 크루즈(노사협의체): 크루들의 회사 생활 관련 사항 논의
카카오페이 증권	<ul style="list-style-type: none">• 캠미팅: 전체 크루 대상 회사 이슈사항 공유• 크루십(노사협의체): 크루들의 회사 생활 관련 사항 논의
카카오페이 손해보험	<ul style="list-style-type: none">• 오픈톡: 매월 전체 크루 대상으로 회사 이슈사항 공유• 크루테이블(노사협의체): 크루들의 회사 생활 관련 사항 논의, 어려움 청취 등
페이민트	<ul style="list-style-type: none">• CEO 특강 및 런치 토크: 연1회 이상 조직 비전 공유 및 건의사항 청취를 통한 소통 강화• 민트위클리: 각 팀 리더들의 주요 이슈 공유 및 개선방안 논의• 민트토크: 각 팀 크루간의 네트워킹 프로그램• 민트살롱(Mint Salon): 페이민트 크루들의 회사생활 관련 사항 논의








1) 카카오페이증권은 '크루십', 카카오페이손해보험은 '크루테이블'로 노사협의체 명칭이 다름

조직문화

카카오페이의 일하는 방식 3.0

카카오페이는 빠르게 변화하는 내·외부 환경에 유연하게 대응하기 위해 구성원들의 일하는 방식을 지속적으로 점검하고 발전시켜 나가고 있습니다. 2025년에는 크루들이 직접 참여하여 수립한 '일하는 방식 3.0'을 조직 전반에 확산시키고, 이를 개선하기 위한 실행 방안을 강화할 예정입니다. 이 과정에서 크루들이 적극적으로 참여하고 주도적 역할을 할 수 있도록 지원하여, 보다 효과적이고 건강한 문화를 구축해 나가고자 합니다.

일하는 방식 3.0

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



조직 건강성 측정 및 개선 활동

카카오페이는 조직에 대한 크루의 만족도 및 몰입도를 확인하기 위해 연 1회 카카오 그룹과 함께 조직 건강성을 측정하고 있습니다. 이를 통해 조직 건강성의 구성 요소에 대한 크루의 인식을 파악하고 각 영역별 이슈 점검 및 개선 필요 사항을 도출하고 있습니다. 2024년에는 전체 크루를 대상으로 조직 건강성 측정을 실시하였으며, '동력(Driver)-결과(Output)' 관점에서 전략·목표, 리더십, 사람, 조직문화, 몰입(열의) 등 8가지 카테고리를 평가하였습니다. 건강성 측정 결과를 기반으로 전사 차원의 개선 방향성을 심도있게 논의하여 개선 방향성 및 실행 과제를 도출하였고, 이에 대한 전사적 차원의 참여 및 지원을 독려하고 있습니다. 전사·조직별 건강성 측정 결과는 모든 크루에게 공유하고 있으며, 이후 모든 부서의 리더가 측정 결과에 대해 심도있게 논의할 수 있는 세션을 마련하여, 조직 건강성 개선 방향과 과제를 도출하도록 지원하였습니다. 또한, 필요한 경우 리더와 1:1 코칭을 신청할 수 있도록 지원함으로써 변화 행동을 자연스럽게 유도하였습니다.

크루 직무 스트레스 측정

카카오페이는 근무 만족도에 중요한 영향을 주는 직무 스트레스 수준을 점검하기 위해 전체 크루 대상 직무 스트레스 측정을 진행했습니다. 2024년 9월 직무 스트레스 자가 진단을 실시하여 개인별 스트레스 수준을 개인별 안내하였고, 스트레스 해소방법 안내 및 심리상담 등을 지원하였습니다.

크루 만족도 제고 프로그램

칭찬 프로그램 '최복동'(최고의 복지는 동료다)
카카오페이는 크루들의 사기를 북돋고, '건강한 일하는 문화'를 선도한 크루를 칭찬하기 위해 '최복동(최고의 복지는 동료다)' 프로그램을 반기별로 운영하고 있습니다. '최복동'은 크루들이 직접 추천하고 투표를 통해 선발하는 방식으로, 익명 투표로 진행합니다. 2024년에는 약 200건의 추천 사연이 접수되었으며, 최종 선발된 10명의 '최복동'에게 감사패가 담긴 '최복동 굿즈 패키지'를 시상하였습니다. 또한 선정된 최복동의 지식, 노하우, 이야기 등을 나누는 '일 할 맛 나는 세션'을 도입하여 총 2회 실시하였습니다. 약 300명의 크루들이 모인 자리에서 '최복동'의 선한 영향력과 인사이트를 공유하는 시간을 가졌습니다. 이 프로그램을 통해 크루 간 긍정적인 상호작용을 촉진하고, 조직의 팀워크를 높이는 데 활용하고 있습니다.

오답 노트 프로그램

카카오페이는 실패를 두려워하지 않고, 도전하는 문화를 조성하기 위해 '오답 노트 프로그램'을 운영하고 있습니다. 해당 프로그램을 통해 프로젝트 과정에서 오답이라 여겨졌던 결정들과 그로 인해 얻어진 학습을 공유하며, 참여자들은 단순한 문제 해결 뿐 아니라 미래의 도전 과제에 더 나은 접근 방식을 얻을 수 있습니다. 2024년에는 약 100명의 크루가 참여하여 각자의 경험과 통찰을 나누는 시간을 가졌습니다.

일·가정 양립 지원

카카오페이는 가족 육아친화 문화를 조성하고 일과 가정의 양립을 지원하기 위해 다양한 제도를 운영하고 있습니다. 법정 출산 휴가와 영업일 기준 총 20일의 배우자 출산 휴가를 제공하며 가족 돌봄 지원 제도도 운영하고 있습니다. 더불어, 법정 육아 휴직(1년 6개월, 단 부모 모두 3개월 이상 이용 시 해당) 외에도 '육아휴직PLUS 제도'를 통해 1년을 추가로 부여하여 자녀 1인당 최대 2년 6개월의 육아휴직을 사용할 수 있습니다. 또한, 육아기단축근무, 육아기단축근무PLUS 제도를 통해 육아휴직을 대신해서 육아기 근로시간을 단축할 수 있도록 지원합니다. 나아가 4개(판교 3개원, 제주 1개원)의 직장 어린이집 운영과 오피스 내 수유시설 마련을 통해 영유아 자녀를 둔 크루의 육아를 지원하고 있습니다. 이외에도 가족 초청 행사, 업무용 차량 주말 대여, 생일 선물 지원 등 다양한 복지 프로그램을 통해 가족친화 문화를 정착시키고 있습니다. 또한, 크루의 일과 삶의 균형을 보장하기 위해 유연근로제(선택적 근로시간제)¹⁾를 운영하고 있으며, 3년 근속 시 안식휴가 및 휴가비를 지원합니다. 이러한 노력을 인정받아 2022년 12월 여성가족부가 주관하는 가족친화기업 인증을 획득, 유지중입니다.

1) 업무의 시작, 종료를 06시부터 22시까지 근로자가 자율적으로 계획할 수 있는 제도

일·가정 양립 지원 제도

유형	제도	내용
임직원 복지	심리상담	EAP(Employee Assistance Program) 심리 상담 제도 '크루 마음케어'
	건강관리 및 안마	'특의보감'(양호실) 응급치료 및 비만·금연 등 건강관리 프로그램 지원 오피스 층별 안마의자 설치 및 전문안마사의 안마 및 지압서비스 지원
근로 형태	유연근로	평일 06시~22시 내 선택적으로 근무할 수 있는 유연근로제 운영
	전사 원격근무	임직원 선택에 따라 자유롭게 월 3회 내 원격 근무 가능 (25년 6월 시행)
	예외 원격근무	임신/건강/가족돌봄 등의 사유로 오피스 출퇴근이 어려운 경우 해당 기간 전체 원격근무 가능
	임신기 단축근무	임신 후 12주 이내 또는 32주 이후에 있는 여성 크루 대상 1일 2시간의 근로시간 유급 단축 지원
	육아기 단축근무	만 12세 미만 자녀가 있는 크루 대상 1일 1~5시간 근로시간 단축 지원
	입학기 단축근무	초등학교 1학년 자녀가 있는 크루 대상 1일 1시간 근로시간 유급 단축 지원
	가족돌봄 단축근무	가족돌봄, 본인건강, 은퇴준비, 학업 사유시 주 15 ~ 30시간 단축근무 지원
가정 지원	직장 어린이집	4개(판교 3개원, 제주 1개원)의 직장 어린이집 운영
	수유시설 및 지원	오피스 내 수유시설(맘스룸) 마련 및 1일 2회 각 30분 이상의 유급수유시간 부여
	육아휴직	만 8세 이하 또는 초등학교 2학년 이하의 자녀가 있는 크루 대상 자녀당 최대 2년 6개월 보장 (법정기준 1년 포함)
	난임휴가	연 최대 6일 지원 (3일 유급 + 3일 무급)
	유사산휴가	임신 주차에 따라 최소 10일~최대 90일 유급휴가 지원 (배우자 유·사산 휴가 : 최대 2일)
	출산휴가(산전후휴가)	최대 90일 유급휴가 지원 (다태아 최대 120일) (배우자 출산 휴가 : 최대 20일)
	태아검진휴가	최대 8일 유급휴가 지원 (배우자 태아검진 휴가 : 최대 3일)
	입양휴가	최대 10일 유급휴가 지원
	가족돌봄휴가	가족의 질병, 사고, 노령, 자녀양육으로 인해 돌봄필요 시 연 최대 10일 무급휴가 지원
	가족돌봄휴직	가족의 질병, 사고, 노령, 자녀양육으로 인해 돌봄필요 시 연 최대 90일 보장
	안식휴가	입사일로부터 만 3년이 되는 시점마다 휴무일 포함 30일 유급휴가 및 휴가비 200만원 지원

임직원 복지제도

카카오페이 및 자회사는 법적 기준을 초과하는 복지제도를 마련하여 임직원의 복리후생에 적극 힘쓰고 있습니다.

자회사별 임직원 복지제도

카카오페이²⁾

- 3억 한도의 주택 구입 및 전세자금대출 이자 지원 제도³⁾
- 정규직, 계약직 등 크루 대상 복지 포인트 지급
- 단체보험 및 경조사비 지원
- 유연근무제 시행

카카오페이증권

- 크루 직계가족의 보장성 보험, 실손 의료비 지원
- 해외주식 선물하기 지원 및 해외 수수료 지원
- 복지포인트를 통한 연금저축 납입 지원
- 주 2회 재택근무 가능
- 유연근무제

카카오페이손해보험

- 크루 직계가족의 보장성 보험, 실손 의료비 지원
- 만 1년 이상 근무 시 대출이자지원 제도
- 유연근무제(선택적 근로시간제 도입)
- 정규직, 계약직 등 크루 대상 복지 포인트 지급⁴⁾

페이민트

- 4.5일제 시행
- 시차출근제
- 경조비 및 휴가 지원
- 상/하반기 직무 교육비 지원

2) 복지제도 지원대상: 2024년 연말 기준 정규직 1,135명 / 계약직 63명
3) 대출 이자 지원은 금융사 대출 심사 기준인 제도적 요인으로 기간의 정함이 없는 근로자에게만 적용됨
4) 어시스턴트는 복지포인트 미지급

인재육성

크루 성장 지원 체계

카카오페이는 크루가 '일을 통한 성장'을 실현할 수 있도록 On-demand 방식의 인재개발 프로그램을 운영함은 물론이고, 각 직군/계층별로 차별화된 역량강화를 달성할 수 있도록 맞춤형 프로그램을 선제적으로 기획/운영하고 있습니다.

크루 성장지원 체계

직군/계층 특화 프로그램	기본가치 프로그램
<ul style="list-style-type: none">개발·PM·디자인·비즈니스 직군 특화 프로그램리더십 계층별 특화 프로그램	<ul style="list-style-type: none">뉴크루 온보딩 프로그램신임리더 온보딩 프로그램법정필수교육 프로그램

공통역량 성장 프로그램
<ul style="list-style-type: none">사외교육 및 컨퍼런스 참여업무도서 구매 및 대여 지원명사 초청 인사이트 강화 프로그램뉴크루 온보딩 프로그램카카오페이 팀빌딩 프로그램AI역량강화 프로그램 (AI 리더러시Up)커뮤니케이션 역량강화 프로그램 (일잘러 Class)

신규 크루 온보딩 프로그램

카카오페이는 신규 입사자가 빠르게 업무에 적응할 수 있도록 밀도 있는 온보딩 프로그램을 운영하고 있습니다. 입사 첫 주에는 '위클리 온보딩' 프로그램을 통해 회사의 제도 및 생활에 대한 이해를 높일 수 있도록 지원합니다. 이후 매월 진행되는 '먼슬리 온보딩'에서는 대표이사를 포함한 각 조직 리더들이 카카오페이의 현재와 미래 비전에 대해 공유하고 있습니다. 또한 '버디 제도'를 함께 운영하여 온보딩 프로그램에서 다루기 어려운 회사 생활 전반에 대한 적응을 돕습니다. 온보딩 프로그램이 종료된 후에는 각 직군과 조직에서 자율적으로 추가 온보딩 프로그램을 운영하고 있습니다. 특히 기술 직군의 경우, 월 단위로 업무 수행에 필요한 기술환경과 지식을 전달하는 세션을 제공합니다. 2024년 신규 크루 온보딩 프로그램은 대상자 202명, 참석자 202명으로 이수율 100%를 기록했습니다.

크루 공통 교육 및 직군별 교육

카카오페이는 정규직, 계약직, 인턴, 어시스턴트 등 전사 임직원의 업무 역량 강화를 위해 외부 전문 교육 기관과 협력하여 성장 프로그램을 개발 및 운영하고 있습니다. 일례로, '페이톡' 프로그램을 통해 경제, 사회, 기술, 문화 등 다양한 분야의 전문가를 초빙하여, 크루에게 필요한 인사이트를 제공하고 있습니다. 또한 공통교육 외에도 각 직군별로 세분화된 교육 니즈를 충족하기 위해 맞춤형 교육을 적극적으로 지원하고 있습니다. 특히 기술직군의 경우, 개발자 버전의 페이톡인 '테크톡'을 통해 새롭게 도입하는 디지털 톨과 프로세스, 기술에 관한 교육을 제공하여 크루들의 적응을 돕고 다양한 기회를 제공하고 있습니다.

리더십 프로그램

리더십 필수과정
카카오페이에서는 비즈니스와 조직이 성숙해짐에 따라 일하는 방식 뿐만 아니라 리더십에도 지속적인 변화를 추구하고 있습니다. 2024년에는 각 계층별 리더 및 크루들과의 인터뷰, 설문조사를 통해 새로운 리더십 지향점을 정의하였으며, 이를 바탕으로 중장기 리더십 개발과 육성을 위한 기초를 다지는 '리더 필수교육 과정'을 개발하고 운영하였습니다. 이 과정은 카카오페이 중간 리더 147명을 대상으로 원데이 코스로 진행하였으며, 잠시 현업에서 떨어져 본인의 리더십을 되돌아보고 2024년 실천해야 할 리더십 지향점 및 이와 연계된 조직 관리 및 커뮤니케이션 역량을 습득하는 시간을 가졌습니다. 2024년 리더십 교육 대상자는 200명이며, 모든 교육 대상자가 1회 이상 사내 리더십 교육을 수료하는 결과를 기록하였습니다.

리더십 인사이트 세미나

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

전사 SyncWorkshop

카카오페이에서는 개인의 역량이 의미 있는 성과로 연결될 수 있도록 전사의 방향성에 따른 조직별 SyncWorkshop을 진행하고 있습니다. 특히 리더가 직접 조직 방향성 브리핑을 스스로 준비하기 때문에 비전을 제시하고 리딩하는 리더십 역량강화 측면에서도 긍정적인 효과가 발현되고 있습니다.

팀빌딩 세션

카카오페이는 조직 간 협업, 소통 및 이해를 증진시켜 업무 효율성을 향상하기 위해 팀빌딩 세션을 진행합니다. 팀빌딩은 'E-DISC 이해하기', '미션임파서블', '팀 시너지 Boost Up!' 총 3개의 세션을 자체 개발하여 운영하고 있으며, 2024년에는 82번의 세션을 진행하였습니다. 이 과정에 총 969명의 크루가 자발적으로 참여하였으며, 만족도는 평균 4.8점(5.0 만점)을 기록했습니다.

팀빌딩 세션

E-DISC 이해하기	<ul style="list-style-type: none">개인의 성격/행동유형을 진단하는 Extended DISC 진단 톨을 통해 자신과 동료를 이해하고 다양한 조직활동에 적용할 수 있는 팀빌딩 프로그램크루들의 성향과 커뮤니케이션 스타일, 스트레스 원인 등을 알아보고 이해를 돕는 시간
미션 임파서블	<ul style="list-style-type: none">게이미피케이션¹⁾ 방식의 과정으로 게임을 통해 공동의 목표 및 협업의 중요성을 이해하고 깨닫는 시간
팀 시너지 Boost Up!	<ul style="list-style-type: none">벨빈 팀 역할 이론을 기반으로 성향 및 업무스타일을 파악하며 보다 상호 협업을 건강하게 할 수 있도록 토론했 보는 시간

1) 게이미피케이션(Gamification): 게임이 아닌 분야에 대한 지식 전달, 행동 및 관심 유도 혹은 마케팅 등에 게임의 요소를 접목시키는 것

기술 직군 대상 역량 개발

기술 노하우와 경험 공유 채널 'Tech Log'

카카오페이의 기술 블로그인 'Tech Log'를 운영하며 기술 직군의 성장을 지원하고 있습니다. 'Tech Log'는 카카오페이와 카카오페이증권의 기술 직군 크루들이 직접 기고자로 참여하여, 카카오페이의 기술 및 개발 문화에 대한 콘텐츠를 작성하고 공유하는 채널입니다. 2024년에는 총 55명의 기술 직군 크루들이 기고자로 참여하여, 서비스 개발 과정에서의 기술 노하우와 경험을 공유하였습니다.

'Tech Log'는 2022년 오픈 이후, 2024년 12월 기준으로 누적 방문자 수 약 35만 9천 명을 기록하였으며, 2024년 월평균 방문자 수는 전년 대비 13.2% 증가한 약 1만 4천 500명에 달합니다. 또한 2024년 3분기에는 기술 직군을 대상으로 한 글쓰기 스터디를 운영하여 20명이 참여하였습니다. 기술 블로그 글쓰기 스터디는 글쓰기 교육, 모각글¹⁾ 세션, 피어 리뷰 (peer review)까지 세 차례로 구성하여 참가자들이 기술 블로그 콘텐츠 기고 경험을 쌓을 수 있도록 도왔습니다. 앞으로도 카카오페이는 'Tech Log'를 지속적으로 운영하여 개발 문화 생태계 조성에 기여하고자 합니다.

→ 카카오페이 기술 블로그

1) 모각글: 모여서 각자 글을 써요

기술 특허 장려 제도

카카오페이는 급변하는 기술 환경 속에서 핀테크 기업으로서 경쟁력을 강화하고, 기술직군 크루들의 자기주도적 역량 개발을 뒷받침하기 위해 체계적인 기술 교육의 중요성을 인식하고 있습니다. 이에 따라, 특허 출원 및 등록을 위한 사내외 교육 프로그램을 적극 지원하고 있으며, 특히 생성형 AI 서비스 품질 개선을 위한 RAG 관련 외부 교육을 통해 실무 적용 가능한 전문성을 확보하고자 하였습니다. 그 결과, 2024년에는 해당 교육을 기반으로 생성형 AI 기술을 활용한 특허가 출원되는 등 특허 출원 5건과 특허 등록 3건, 총 8건의 실질적인 성과를 달성하였습니다. 카카오페이는 이처럼 교육을 통해 취득한 특허건수를 교육 효과성 지표로 점검하고 있습니다. 또한, 특허 출원 시 100만원, 등록 시 추가 100만원을 지급하는 보상제도를 운영함으로써, 교육-성과-보상의 선순환 구조를 강화하고 있습니다.

하우스키퍼 데이

카카오페이는 크루들이 밀린 업무를 수행할 수 있도록 공식적인 업무 시간을 보장해주는 하우스키퍼데이를 운영하고 있습니다. 하우스키퍼 데이는 월 1회 정기적으로 운영되며 이 제도를 통해 크루들은 업무 방식의 개선, 문서 정리, 업무 도구 적용, 코드 정리 등 다양한 업무들을 고민하고 실행하는 하루를 만들어가고 있습니다. 기술 직군에서 처음 시작된 하우스키퍼 데이는 현재 모든 직군으로 범위를 확대 실시하고 있으며 2024년에는 총 214명의 크루가 참여하였습니다.

테크북

카카오페이는 기술 공유를 통한 기술 직군의 성장을 목표로 '테크북'을 운영하고 있습니다. 카카오페이 '테크북'은 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 문서로도 활용하고 있습니다. 2024년 2월²⁾~12월까지 월평균 841명이 '테크북' 페이지를 방문했으며, 월평균 페이지 수는 2,585회로 높은 이용률을 보였습니다.

카카오페이 테크북 주요 내용

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

2) 2024년 1월 20일부터 집계 자료가 있어 월평균 계산에는 1월 데이터를 제외함

비즈니스 직군 대상 역량 개발

카카오페이의 사업과 마케팅을 담당하는 비즈니스 직군에게 공통적으로 사업구조 이해, 데이터 기반 사고, 의사소통 능력, IT 기반 업무능력, 사업환경 이해, 위기 및 리스크 대응이라는 6개의 주요 역량이 요구됩니다. 카카오페이는 해당 역량 강화를 위한 교육 프로그램을 매년 운영하고 있습니다. 2024년에는 비즈니스 직군 전체 크루를 대상으로 타 직렬의 직원들이 일하는 방식과 우수 사례를 공유하는 행사 및 교육을 진행하였습니다. 이 프로그램은 직원들의 업무 커버리지 및 스펙트럼을 넓히고, 역량 향상에 기여하기 위해 마련되었습니다. 행사를 통해 조직별 우수사례와 시니어 직원들의 업무 노하우를 공유하고, 각자의 업무에 반영할 수 있도록 내부 교육을 실시하였습니다. 교육에 참여한 150여명의 크루를 대상으로 한 만족도 조사에서 교육 내용을 실무에 적용하고 있다는 점을 확인하였습니다. 2025년에는 AI를 활용하여 업무에 적용하는 교육 및 제휴사와의 관계 강화를 위한 스피치 역량 향상 교육으로 카카오페이 비즈니스 직군 크루들의 역량 향상을 도모할 계획입니다.

성장 지원 제도

사외 교육 지원

카카오페이는 직급이나 고용 형태에 관계없이 모든 크루의 자발적이고 자율적인 성장을 장려하기 위해 다양한 성장 지원 제도를 운영하고 있습니다. 크루는 업무 수행에 도움이 될 것으로 판단되는 외부 강의, 콘퍼런스, 구독 콘텐츠 등을 자율적으로 선택하여 신청할 수 있으며, 업무 연관성이 인정된다면 비용이나 횟수 제한 없이 교육을 수강할 수 있도록 지원합니다. 또한 법규상 필수적이거나 경영 판단에 따라 내부 역량 개발이 필요하다고 판단되는 경우, 별도 협의를 통해 자격증 취득 비용 역시 금액 제한 없이 지원합니다. 이러한 지원의 일환으로, 카카오페이는 2024년 한 해 동안 총 610건의 사외 교육을 제공하였습니다. 특히 기후변화 리스크에 선제적으로 대응하고, 온실가스 배출량 산정 및 검증 역량을 고도화·내재화하기 위해 온실가스관리기사 자격증 취득을 위한 사외 교육을 적극적으로 지원하고 있습니다. 그 결과, 2024년까지 총 2명의 임직원이 해당 자격증을 새롭게 취득하였으며, 이를 통해 기업의 배출량 정보에 대한 정확도를 한층 높일 수 있었습니다.

업무 도서 지원 제도

카카오페이는 크루의 성장을 위해 도서 지원에 대한 지원도 아끼지 않습니다. 업무에 필요한 도서는 누구든지 신청할 수 있도록 운영하고 있어, 많은 크루들이 업무 도서 지원 제도를 활용하고 있습니다. 2024년에는 총 2,183권의 업무도서 신청이 승인되었습니다. 자회사인 페이민트 역시 업무 도서 및 세미나 참여 활동 등을 비용 제한 없이 지원하며, 개발팀을 대상으로 하는 사내 스터디를 운영하고 있습니다. 이 같은 성장 지원제도는 크루들이 지속적으로 성장하고 발전할 수 있는 토대를 제공합니다.

'페이책방' 리뉴얼

카카오페에서는 2022년부터 다양한 주제의 도서 공유/나눔을 통해 크루의 성장을 지원하고, 업무에 직/간접적으로 도움을 줄 수 있도록 사내 '페이책방'이라는 지식과 지혜의 요람을 운영하고 있습니다. 2025년 상반기에는 페이책방의 도서를 다양화하고 효율적인 운영이 이루어질 수 있도록 새롭게 리뉴얼을 진행했으며, 도서 관리 시스템을 체계적으로 개선하여 관리 효율성을 높이고, 임직원들의 적극적인 이용을 장려하여 활발한 지식 공유의 장으로 개선하였습니다. 이 일환으로 사내 업무도서 구입 지원 프로그램을 통해 구매된 책자를 사용 후 사내에 나눔할 수 있도록 도서 재활용 캠페인을 추진하였고, 크루들이 자발적으로 업무 및 자기계발 관련 도서를 기부할 수 있도록 추진한 결과 다양한 분야의 도서 192권을 기부 받아 사내 도서의 질적/양적 확대를 도모하였습니다.

평가 및 보상체계

카카오페이는 모든 크루의 성장 및 역량 강화를 위해 공정한 평가 및 보상 체계를 운영합니다. 매년 일정 기간 이상 근무한 정규직 크루를 대상으로 연 1회의 크루 평가를 진행하고 있습니다. 이 외에도 정기적인 목표 점검과 수시 성과 점검을 진행하여 리더와 크루 간의 지속적인 소통을 촉진하고, 크루가 자신의 업무 진행을 점검 및 개선하는 기회를 제공하고 있습니다.

크루 성과 평가 체계

구분	조직평가	크루평가
평가 주기	연 1회	연 1회
평가 기준	조직 KPI	성과 평가 및 역량 평가

조직 평가

조직 평가는 조직별로 수립된 KPI(핵심 성과 지표)의 달성 수준과 실제 실적을 기반으로 진행됩니다. 각 조직의 KPI에 대한 달성 실적, 조직 간 상호 의견을 종합적으로 고려하여 대표이사가 최종 평가 결과를 확정합니다.

크루 평가

크루 평가는 '성과 평가'와 '역량 평가'로 구성됩니다. '성과 평가'는 한 해 동안의 KPI(핵심 성과 지표) 달성 수준 및 핵심 성과에 대해 평가하며, 연초에 수립한 KPI를 기반으로 주기적인 중간 리뷰와 연말의 종합 결과를 바탕으로 최종 평가가 이루어집니다.

역량 평가는 크루가 기대 역할과 기대 역량 수준에 비해 실제 업무에서 얼마나 역량을 발휘하고 성장했는지를 평가합니다. 특히, 평가 과정에서 동료 및 리더십 피드백 프로세스(360도 피드백)를 운영하여 동료와 산하 크루로부터 공통 및 리더십 역량에 대한 의미 있는 피드백을 받을 수 있도록 합니다.

조직별 평가자는 해당 피드백을 참고하여 크루의 역량 발휘 정도와 성장 수준을 종합적으로 평가하고 최종 결과를 도출합니다. 크루 평가 결과는 각 조직의 평가자가 단계별로 평가 의견과 등급을 부여하며, 이후에는 전사적으로 평가 결과를 검토하는 캘리브레이션 세션을 진행합니다.

이 세션에서는 전반적인 평가 결과에 대해 조직 최상위 리더, 직군 총괄리더 및 대표이사가 참여해 평가의 적정성을 검토하고, 조직 간 편차를 조율한 후 평가 등급을 확정하여 크루에게 공개하고 있습니다. 성과 평가 및 역량 평가의 결과는 인센티브 지급률과 연봉 인상률에 반영하여 성과에 대한 보상을 제공하고 있습니다.

크루 안전과 건강

안전보건 경영방침

카카오페이는 크루 및 종사자의 안전과 보건을 최우선 가치로 인식하고 매년 안전보건 경영방침을 수립, 시행, 개선하고 있습니다. 안전보건 경영방침은 크루 및 종사자의 생명 보호와 쾌적한 일터를 유지하기 위한 세부 실행전략과 과제, 그리고 그 효과성을 측정 및 개선할 수 있는 지표를 포함하고자 노력하고 있습니다. 이와 함께 유해하거나 위험한 요소들을 식별 및 개선하고 모든 공급자와 계약자가 안전보건 방침을 준수하는 안전보건 문화를 정착시키고자 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 제 규정을 준수합니다.
- 카카오페이는 대내외 안전문화 의식의 고취를 위해 노력합니다.

→ 카카오페이 안전보건 경영방침

안전보건 관리 체계

카카오페이는 모든 크루가 안전한 환경에서 근무할 수 있도록 체계적인 안전보건 관리 시스템을 운영하고 있습니다. 이사회는 안전보건 관련 최상위 의사결정기구로서 매년 안전보건 계획 및 경영 방침을 승인하며, 대표이사는 안전보건관리책임자 및 총괄책임자로서 이를 기반으로 안전보건 활동을 관리·감독합니다. 경영지원부문장은 안전보건디렉터로서 대표이사를 보좌하며, 산업안전보건 관리, 산업안전보건위원회 운영, 관리감독자 운영 및 안전보건협의체 등을 총괄하고 평가·개선합니다. 또한, 경영지원부문 산하 총무팀과 피플팀은 실무 부서로서 안전보건 및 시설 관리, 위험성 평가, 산업안전보건위원회 운영, 관리감독자 운영 및 안전보건협의체 운영을 담당합니다. 아울러, 산업안전보건위원회를 통해 업무환경 점검, 건강검진 등 크루의 안전보건 관련 사항을 논의하고, 크루의 의견을 적극 반영하기 위해 노력하고 있습니다.

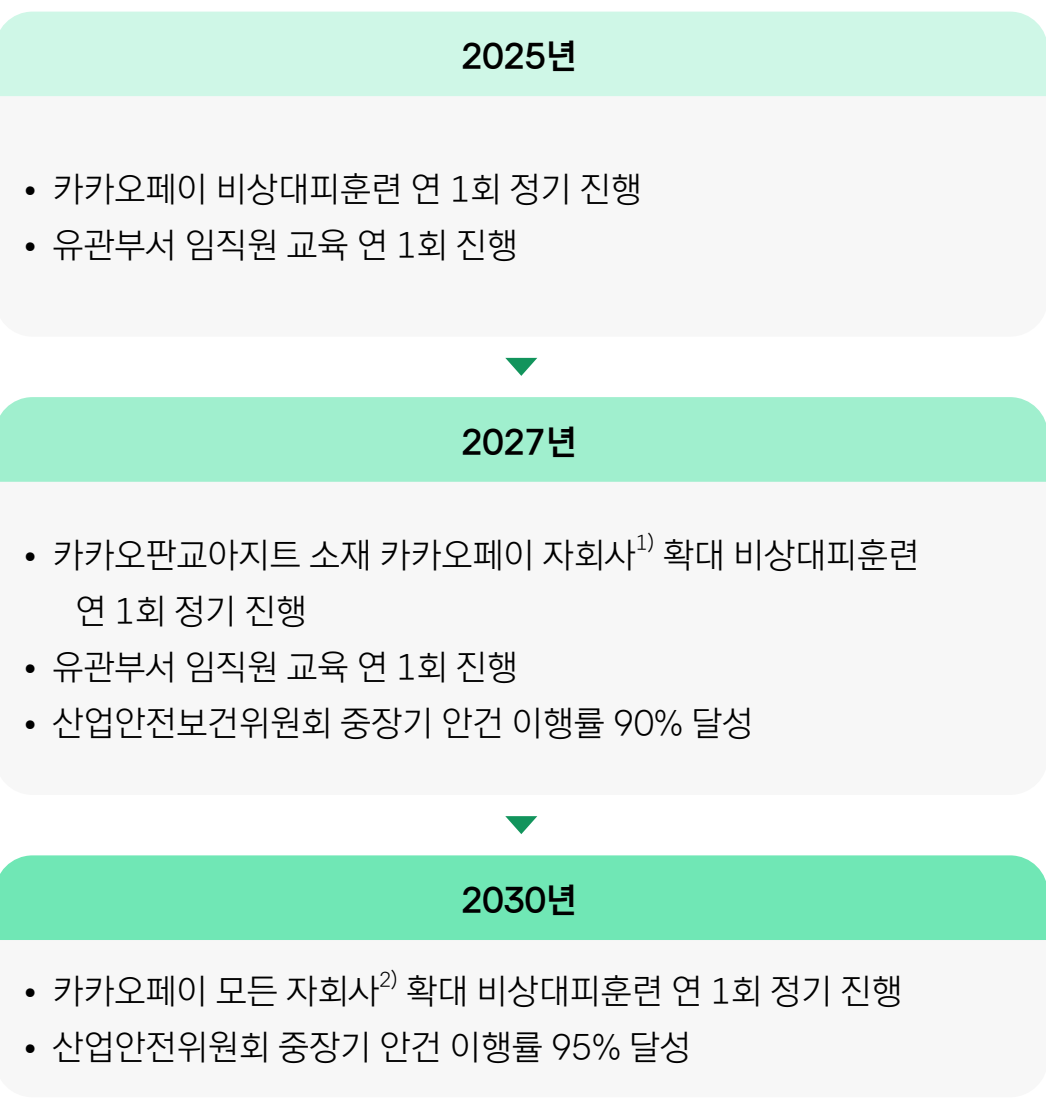
카카오페이 안전보건 관리 체계



안전보건 중장기 목표

카카오페이는 안전보건 중장기 목표를 수립하고, 산업안전보건위원회를 비롯한 안전보건 관리 체계를 강화하고 있습니다. 또한, 정기적인 안전보건 교육과 비상대피훈련을 통해 임직원의 안전 의식을 제고하고, 사내에 안전보건 문화를 확산하고 있습니다.

안전보건 중장기 목표



1) 카카오페이증권, KP보험서비스

2) 카카오페이증권, 카카오페이손해보험, 페이민트, KP보험서비스

안전보건 위험성 평가 및 점검

카카오페이는 오피스 공간 내 임직원의 안전보건을 도모하기 위해 산업안전보건 위험성 평가를 실시하였습니다. 위험성 평가를 통해 안전보건 관련 리스크의 우선순위를 설정하고, 2024년 시행한 위험성 평가 항목에 대해 2025년까지 모두 개선조치를 실시하는 것을 안전보건 목표로 선정하였습니다. 중대재해 발생 가능성 최소화를 위해 위험성 수준에 따른 재해 유형을 구분하였으며, 위험성 평가 실시 결과 총 35개의 위험 요소가 발견되었습니다. 각 위험을 완화하기 위한 개선안을 도출하였고, 2024년까지 분전반 전면에 감전 위험 경고 표지 부착, 직원 대상 주기적 질환 예방 안내자료 배포 등 35개 중 23개 요인에 대해 사후 조치를 이행하였습니다. 사후 조치 이행 후 2025년 상반기까지 위험 요인으로 인한 재해 발생 건수는 없으며 2025년까지 추가적인 개선 조치 이행을 진행할 계획입니다.

안전보건 사고 발생 대응 체계

카카오페이는 안전보건 경영방침에 의거하여 크루 및 관계사를 위한 안전한 근무환경 조성을 위한 사고 발생 대응 체계를 구축하였습니다. 사고 발생 즉시 작업 중단하고, 응급처치 및 위험요인 제거 등 대응조치를 시행합니다. 또한, 사내 간호사와 즉시 연결 가능한 핫라인을 운영하여 빠르고 전문적인 초기 대응을 실시합니다. 안전보건 담당부서는 사고 발생 시 신속히 임원 등에게 보고하고 필요한 조치를 취하며 사고 발생 원인을 조사하여 재발방지 대책을 수립하고 최고경영자에게 관련 사안을 보고하는 프로세스를 갖추고 있습니다.

안전보건 교육 및 훈련

카카오페이는 안전한 문화의 생활화를 위해 안전보건 관련 교육 및 훈련을 제공하고 있습니다. 2024년 전사 화재 대피훈련 진행 시 실제상황과 같은 환경에서 진행하기 위해 분당소방소, 판교 아지트 입주사 합동으로 훈련을 진행하고 실제 화재발생 시 대피로를 따라 대피하였습니다. 또한, 2024년 11월, 안전보건 관련 담당자를 대상으로 산업안전 교육을 진행하였습니다. 사옥 내 크루 접근이 많은 곳에 제세동기 2개를 비치해 두었으며, 긴급 상황 발생 시 크루들의 신속하고 적절한 대응을 지원하기 위해 사내 게시판을 통해 제세동기 위치 및 사용법을 안내하고 있습니다.



크루 건강 관리

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. 응급 치료뿐만 아니라 비만·금연 등 건강 관리 프로그램 또한 지원하고 있고, 건물내 긴급환자 발생시 초기 응급처치와 대응이 가능하게 핫라인을 구축하고 안내하고 있습니다.

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

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

스트레칭존 조성

업무로 굳은 몸을 가볍게 스트레칭 하며 몸과 마음을 리프레쉬 할 수 있는 스트레칭존을 조성하여 크루들이 자유롭게 이용할 수 있도록 하였습니다.

사내 미화팀 전용 휴게소 제공
사내 미화팀의 휴게권 보장을 위해 채광이 좋은 독립적인 휴게 공간을 조성하여 운영하고 있습니다. 해당 휴게소는 사내 미화팀 전용으로 운영하여 휴게 시간에 편안한 휴식을 취할 수 있도록 보장하고 있습니다.

안마실
크루들의 편안한 휴식을 보장하기 위해 사옥 각 층에 안마의자를 설치하고, 국가공인 안마사 자격증을 소지한 시각 장애인 안마사가 상주하여 안마 및 지압 서비스를 무료로 제공하고 있습니다.



사용자 경험 향상

사용자 만족도 제고

사용자 만족도 관리 체계

카카오페이는 사용자에게 신뢰할 수 있고 만족스러운 서비스를 제공하기 위해 사용자 만족도를 지속적으로 관리하고 있습니다. 고객센터, 카카오페이 앱, 의견 말하기 등 다양한 사용자 의견 접수 채널과 더불어 NPS 조사 등을 통해 사용자의 서비스 이용 경험과 의견을 수집하여 검토하고 있습니다. 연 2회 주기적으로 카카오페이 서비스에 대한 정기 만족도 조사를 실시하여 사용자의 서비스 만족 수준을 진단하고, 개선이 필요한 과제를 도출하여 서비스에 반영하고, 개선 효과를 트래킹합니다.

사용자 의견 접수 채널

- 고객센터
- 카카오페이 앱 리뷰
- 의견 말하기

사용자 만족도 조사

카카오페이는 고객들의 상품 및 서비스 사용 경험을 향상시키기 위해 매년 2회 정기 사용자 만족도 조사를 실시하고 순고객추천지수(NPS, Net Promoter Score)를 관리하고 있습니다. 특히 이용률이 높은 결제, 송금, 대출, 자산관리 등의 서비스를 대상으로 만족 또는 불만족 원인을 파악하고 전사적으로 공유하여 개선과제를 도출하고 있습니다. 최근 시니어 사용자가 증가함에 따라 2024년에는 시니어 사용자를 대상으로 카카오페이 서비스 가입 및 사용과 관련한 사용성 테스트를 진행하여, 디지털 금융에 익숙하지 않은 시니어층이 서비스를 이용하는 데 겪는 어려움을 파악하고 서비스 개선을 추진하고 있습니다. 카카오페이손해보험은 2024년 10월 카카오페이 보험 가입이 있는 고객들을 대상으로 소비자 만족도 조사를 실시하여 소비자들의 니즈와 개선사항을 파악하였습니다.

사용사 민원 접수 처리

카카오페이 민원 접수 처리 프로세스

카카오페이 및 자회사는 홈페이지 내 소비자보호 페이지를 통해 민원 접수 및 처리 프로세스를 안내하고 있습니다. 사용자는 홈페이지를 통해 온라인으로 전자민원을 접수하거나, 전화, 이메일, 우편 등 다양한 채널을 통해 민원 및 제안사항을 접수할 수 있습니다. 더불어 민원 접수 서비스의 접근성을 확대함으로써 사용자의 VOC를 적극적으로 취합하기 위해 칭찬, 제안 등을 접수할 수 있도록 하였습니다. 카카오페이 금융소비자보호팀은 민원이 접수되면, 민원 내용에 따라 서비스 담당자를 지정하고 사실 관계를 확인한 후, 내부 논의를 통해 처리 방향과 보상을 검토합니다. 그 후, 민원 접수일로부터 15일 이내에 사용자에게 처리 결과를 안내하고 사후 관리를 제공하고 있습니다. 또한, 사용자의 소리를 신속하고 원활하게 소통하고, 체계적인 민원 처리 및 운영 관리를 위해 민원관리시스템을 통해 업무를 진행하며, 접수된 민원을 기반으로 분석/개선 활동을 진행합니다.

→ 카카오페이 민원 접수 채널

→ 카카오페이손해보험 민원 접수 채널

→ 카카오페이증권 민원 접수 채널

→ 페이민트 민원 접수 채널

사용자 민원 분석 및 개선

카카오페이는 사용자의 민원을 최소화하기 위해 기존에 접수된 사용자의 민원을 정기적으로 분석하고 있습니다. 정기 분석을 통해 사용자의 민원을 유형별로 분류하고 서비스 제도 개선 활동에 활용하고 있습니다. 또한, 상품 출시 및 변경 전 사용자 조사를 통해 확인된 개선 요구사항이 실제로 서비스에 반영될 경우 임직원 성과평가 시 가점 항목으로 평가하여 크루의 서비스 개선 활동을 지원하고 있습니다.

사용자 민원 임직원 교육

꼬꼬민(꼬리에 꼬리를 무는 민원 이야기)

'꼬꼬민'은 카카오페이에 접수된 민원 사례들 중 제도개선이 필요한 사례를 선정하여 전체 크루에게 공유하는 교육 프로그램입니다. '꼬꼬민'을 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. 2024년 상반기에는 대출 비교 서비스의 심사 금리 차이에 따른 불만 사례를, 하반기에는 보이스피싱 피해 사례 및 예방법을 공유함으로써 금융사기 피해 예방의 필요성을 강조하였습니다. 2025년에는 사용자 민원 사항에 대한 구성원들의 이해도를 높이고 사용자 보호에 대한 책임감을 증진시키기 위해 교육 주기를 반기 1회에서 분기 1회로 확대할 것입니다.

전사 금융소비자보호 교육

카카오페이는 사용자를 이해하고, 사용자의 불편을 공감하기 위해 전사 대상 금융소비자보호 교육을 실시합니다. 2021년부터 매년 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 맞춤형 금융소비자보호 교육 및 소비자보호 체험 활동을 진행합니다. 특히, 2024년에는 '카카오페이 민원 차트쇼 TOP 3' 교육을 통해 자주 발행하는 민원 TOP 3를 공유하고 카카오페이의 민원에 대한 이해를 제공하였습니다. 또한, 소비자보호 민원 개선 사례를 통해 민원에 대한 빠르고 체계적인 대응과 관리의 중요성을 함양하였습니다.

사용자 경험 개선

사용자 경험 개선 증진

숨은 금융자산 찾아주기 캠페인

카카오페이는 사용자의 금융자산 관리를 지원하고 사용자의 이익을 보호하기 위해 전 금융권과 함께 숨은 자산 찾아주기 캠페인을 진행하였습니다. '잠자고 있는 금융자산 - 잊고 있는 카카오페이 머니 금액을 알려드려요!' 캠페인을 통해 사용자의 숨은 자산을 모니터링하고 이를 소비자들이 찾아갈 수 있도록 독려하였습니다. 기존에는 카카오페이에 등록된 계좌가 없는 고객이 미사용 금융자산을 찾아갈 수 있도록 조치했다면, 2024년에는 대상자를 확대하여 카카오페이 머니를 1년 이상 사용하지 않은 고객에게도 매월 알림을 전송하여 자산 사용 및 관리를 독려하였습니다. 그 결과, 2023년 대비 미사용 계정 및 잔액이 감소하였습니다. 카카오페이는 앞으로도 정기적으로 사용자의 미사용 금융자산에 대한 모니터링과 안내를 진행하고 이를 소비자보호 내부통제위원회에 보고함으로써 사용자들의 금융자산을 안전하게 관리하고 사용할 수 있는 문화를 조성하고자 합니다.

봇서비스를 이용한 사용자 경험 개선

카카오페이는 지속적인 기술 혁신을 통해 챗봇 서비스를 개선하고 있습니다. CS·증권·가맹점·착오송금·피드백 페이지까지 총 5가지 서비스를 제공하고 있으며, 머신러닝 기술의 지속적인 발전과 정기적인 데이터 학습을 통해 답변의 정확성을 높여가고 있습니다. 이를 통해, 사용자 중심의 서비스 개선을 추구하고 있으며, 고객 만족도 향상에 기여하고 있습니다. 더불어 고객센터의 업무 생산성 향상 및 사용자 편의성 개선을 위해 챗봇을 통해 접수된 문의의 80% 이상을 고객센터를 거치지 않고 해결하고 있으며, 이로 인해 고객 응대 시간을 단축시키고 전반적인 서비스의 질을 향상 시켰습니다.

카카오페이 봇서비스

CS페이아이	사용자 CS를 빠르게 해결하는 챗봇
증권페이아이	증권 서비스를 돕는 금융 챗봇
가맹점페이아이	사장님들 업무 지원 및 운영을 돕는 챗봇
착오송금페이아이	잘못 송금한 돈을 빠르게 접수할 수 있도록 지원하는 챗봇
피드백페이아이	사용자 의견을 수집해서 전달하는 챗봇

지속가능한 금융

금융 접근성

접근성 철학

카카오페이는 누구에게나 이로운 금융 서비스를 제공한다는 미션을 바탕으로 남녀노소, 장애 유무와 상관없이 동등하게 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 포함합니다. 카카오페이는 노년층과 금융 취약계층을 대상으로 포용 금융을 실천하며, 카카오페이를 통해 누구나 금융할 수 있는 환경을 조성하기 위해 노력합니다.

접근성 가이드

카카오페이는 서비스 개발 단계에서부터 사용자 접근성을 고려하기 위한 접근성 가이드를 수립하여 적용하고 있습니다. 접근성 가이드에는 주요 서비스에 사용되는 컬러, 텍스트, 담당자에 관한 사항들이 포함되어 있습니다. 2024년에는 국제 웹 콘텐츠 접근성 지침(WCAG) 2.2가 업데이트 됨에 따라 가이드를 일부 개정하였으며, 기술과 서비스 변화에 맞춰 주기적으로 업데이트하고 있습니다. 또한, 디자이너, PM, 개발자가 서비스 개발 및 디자인 시 검토해야 하는 항목을 담은 직군·직무별 체크리스트를 제작하여 배포하였으며, 이를 기반으로 접근성 가이드에 부합하는 FIT(Finance+Tech) UX System¹⁾를 구축하였습니다.

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

접근성 관리 체계

카카오페이는 2022년 핀테크 업계 최초로 디지털 접근성 책임자(DAO, Digital Accessibility Officer)를 선임하였습니다. DAO를 중심으로 카카오페이의 다양한 서비스에 대한 접근성 실태조사를 실시하고 개선사항을 파악하여 서비스에 반영하기 위해 노력하고 있습니다.

접근성 QA 및 UX 개선

접근성 QA(Quality Assurance)란 서비스 접근성 준수 여부를 체계적으로 관리하고 서비스 품질을 유지하기 위해 진행하는 테스트입니다. 2024년 카카오페이는 자회사형 표준사업장인 링크지랩과 협업하여 매월 1회 카카오페이 서비스 중 사용자 트래픽이 높은 서비스를 우선으로 접근성 QA 및 UX 개선을 진행했습니다. 접근성 가이드의 검토 항목을 기반으로 장애인 접근성을 주요하게 점검하고 취약 사항 및 불편 사항을 식별합니다. 이처럼 지속적으로 접근성 품질을 점검하고 주요 서비스부터 체계적으로 접근성을 확보하며 점진적으로 개선해 나가고 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

접근성 개선 로드맵

카카오페이는 전체 서비스 및 플랫폼에서의 접근성 적용을 목표로 접근성 프로젝트를 진행하고 있습니다. 더불어 장애인 또는 노년층 등 다양한 사용자 그룹이 웹 사이트에서 제공하는 정보를 동등하게 접근하고 이용할 수 있도록 조치하여 웹 접근성 품질인증을 획득하였습니다. 2025년에는 전사 서비스에 다이나믹 폰트(가변 글꼴)를 적용하는 것을 목표로 접근성 개선을 추진하고 있습니다.

접근성 프로젝트 로드맵

2023년 2~3분기

접근성 가이드 제작, 배포, 운영

2023년 4분기

접근성 QA 시작,
FIT 디자인 시스템에 접근성 적용 시작

2024년 1~2분기

일부 서비스 접근성 적용 시작

2024년 3분기

FIT 디자인 시스템에 다이나믹 폰트 적용 시작

2024년 4분기

핵심 서비스 접근성 적용 진행 중 & 브랜드 사이트
및 고객센터 웹 접근성 인증마크 획득

2025년 1분기

전사 서비스에 다이나믹 폰트 적용 진행 중

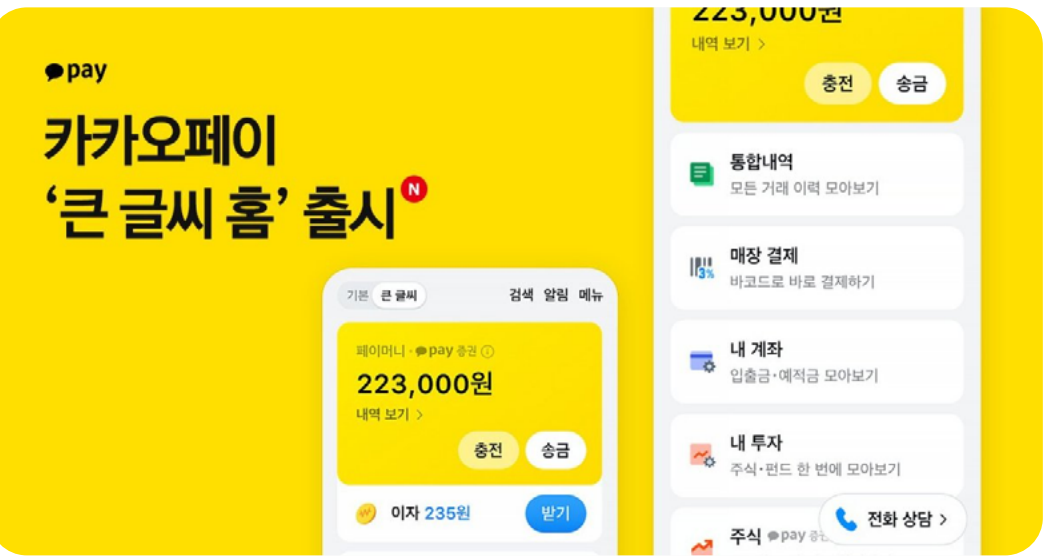
FIT UX System

카카오페이는 장애 유형에 따른 접근성 적용 방향을 수립하여 서비스 개선을 추진함으로써 다양한 사용자의 서비스 이용을 지원하고 있습니다. 색상에만 의존하여 정보를 전달하는 인터페이스 항목의 경우 텍스트와 아이콘을 함께 사용하여 대치하고 있습니다. 저시력자, 약시자 및 고령 사용자를 위해서는 다이내믹 폰트를 적용하여 사용자가 자신의 상황과 필요에 맞게 글자 크기와 가독성을 조정할 수 있도록 지원하고 있습니다. 전맹 사용자의 경우 화면의 텍스트를 음성으로 읽어주는 프로그램인 스크린 리더¹⁾를 카카오페이 서비스 전반에서 원활히 사용할 수 있도록 대체 텍스트를 추가하고 초점 이동을 개선했습니다. 나아가 카카오페이는 결제 화면의 직관적 구성, 음성 지원 최적화 등 온라인 결제 프로세스 전반의 접근성을 개선하여 사용자 편의성을 향상시켰습니다.

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

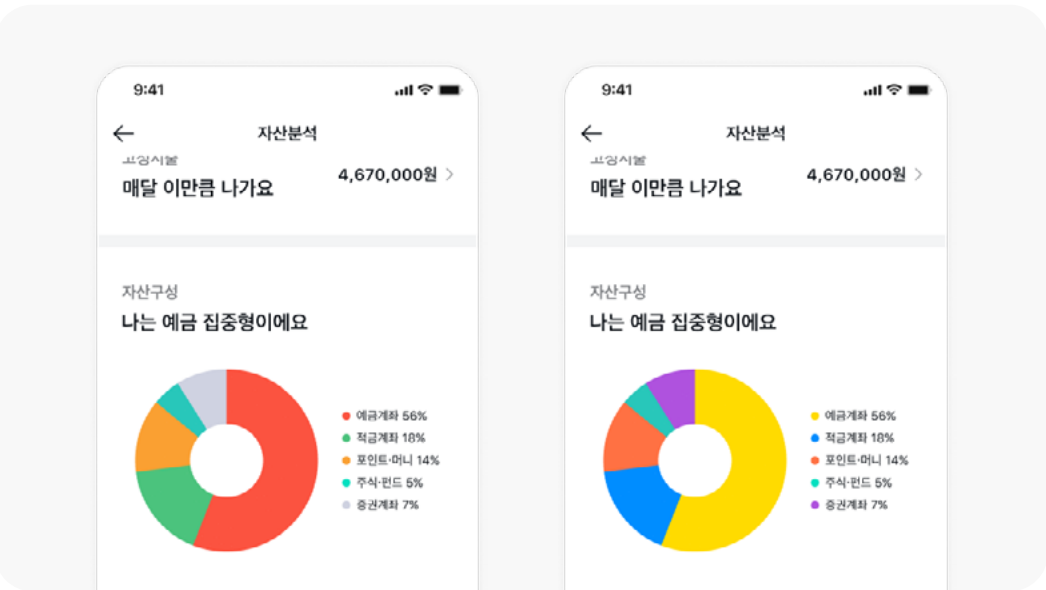
큰 글씨 홈

2024년 10월, 카카오페이는 모바일 애플리케이션의 작은 글씨와 메뉴 구성이 낯선 사용자를 위해 '큰 글씨 홈'을 도입하였습니다. 디지털화된 금융 생태계 속 시니어가 겪는 불편함과 니즈를 해결하기 위해 카카오페이 시니어 디지털 금융 교육 프로그램인 '사각사각 페이스쿨' 수강생들 의견을 기반으로 제작하였습니다. 글자와 아이콘 크기를 키우고 시니어 사용자가 많이 사용하는 메뉴들을 카드 형식으로 배치하여 가독성을 높였습니다. 또한, 고령자 전용 상담 전화번호, 단순하게 손질한 '의견 보내기' 등 시니어 사용자의 편의성을 높일 수 있는 기능들을 직관적으로 구현하였습니다. 이처럼 고연령대 및 시력 약자 사용자도 카카오페이를 통한 디지털 금융을 함께할 수 있도록 서비스 접근성을 개선해나가고 있습니다.

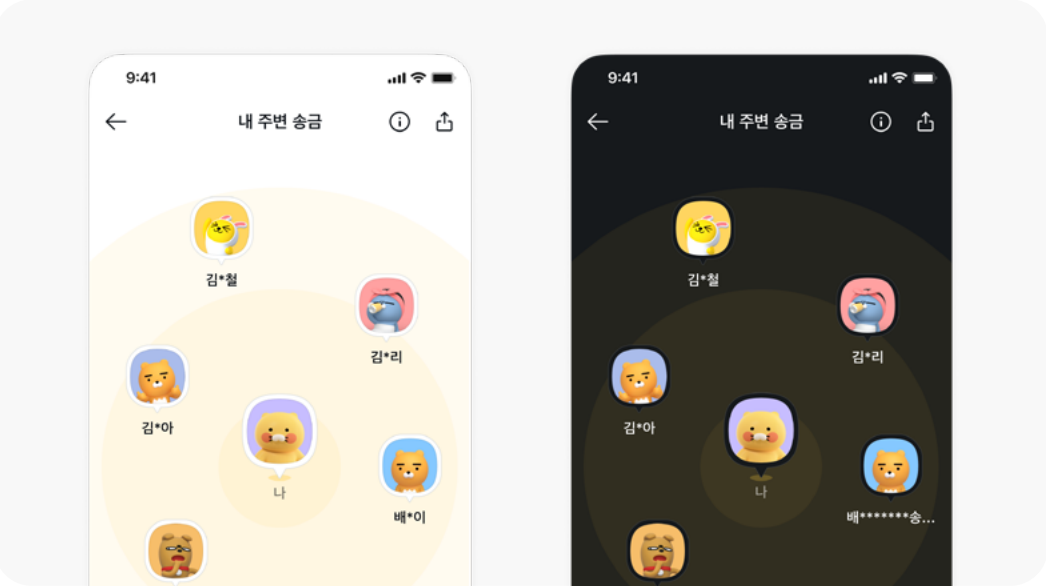


장애 유형별 접근성 적용 방향

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



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.



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

크루 접근성 교육

카카오페이는 서비스 접근성의 중요성과 필요성에 대한 이해도와 공감대를 형성하기 위해 전사 임직원을 대상으로 접근성 교육을 진행하였습니다. '4,000만 사용자 모두에게 이로운 접근성 높은 카카오페이 만들기'를 주제로 진행된 교육에서는 노안 등의 고령 사용자, 저시력자·약시자, 청각장애, 뇌병변 및 지체장애 사용자를 위한 접근성 개선에 관한 사항과, 실제 저시력 사용자인 크루와 접근성 QA(Quality Assurance)를 담당하는 링키지랩 접근성 컨설턴트들이 함께 참여하여 사용 경험을 공유하였습니다.

포용 금융

포용 금융을 위한 약속

카카오페이는 모든 고객이 원하는 금융 서비스에 접근할 수 있는 포용적인 금융 환경을 지향합니다. 이를 위해 금융취약계층 전용 상담 채널을 운영하고 있으며, 어르신, 지체 및 지적 장애인 등을 고려한 배려 깊은 금융취약계층 상담 매뉴얼을 마련함으로써, 불친절한 응대를 방지하고 금융취약계층이 존중받으며 필요한 도움을 받을 수 있도록 권익 보호에 앞장서고 있습니다. 시니어, 장애인, 청년, 중소기업 등 다양한 이해관계자의 니즈에 맞춘 상품을 개발하며 사용자 피드백을 기반으로 소외 계층이 사용할 수 있는 금융서비스의 범위를 확장하고 있습니다. 또한 다양한 사용자 유형에 따른 접근성 적용 방향을 수립하여 금융 취약계층의 필요와 선호를 고려해 서비스를 제공합니다. 나아가 금융소외계층을 대상으로 금융 교육 등 비금융 지원 제공으로 금융이해 제고에 기여하여 누구나 금융할 수 있는 환경을 만들고 있습니다.

포용 금융 서비스 및 활동

10대 청소년을 위한 '틴즈넘버'
2024년 12월, 카카오페이는 10대 청소년의 편리하고 안전한 금융 생활을 돕기 위해 틴즈넘버 서비스를 출시하였습니다. 틴즈넘버는 만 14세부터 18세까지의 청소년이 이용할 수 있는 서비스로, 직접 은행 계좌를 개설하기 어려워 카카오페이머니를 사용하는데 제약이 있었던 10대 사용자들의 불편을 해소합니다. 미성년자의 경우 법정대리인의 동의와 복잡한 신분 인증 절차가 필요한 실물 계좌에 비해 10대 카카오페이 사용자라면 누구나 간단한 모바일 본인인증만으로 쉽게 발급할 수 있습니다. 출시된지 한달 만인 2024년 말 기준, 약 6만명의 청소년들이 틴즈넘버 계좌를 발급하였고, 28만건 이상의 송금·결제(취소 포함) 거래건수를 기록하며 청소년의 금융 활동 접근성을 높였습니다. 카카오페이는 청소년 사용자의 안전하고 건강한 금융생활을 위한 장치도 마련하였습니다. 청소년의 소비 성향을 고려하되 금융활동의 안전성을 저해하지 않도록 입금 가능 한도를 1회 20만 원, 한 달에 100만 원으로 제한하였습니다. 또한, 자금 추적이 어려운 ATM 입금과 무통장입금을 막고 불법이용방지 안내 문구를 화면에 상시 노출하는 등 청소년의 금융활동 보호를 위해 다각적 장치를 도입하였습니다.

영세 온오프라인 가맹점 수수료 인하
카카오페이는 금융당국의 수수료 공시를 통한 소상공인 부담 완화 정책 취지에 공감하며, 2020년부터 수수료 지원 및 인하 노력을 지속해 왔습니다. 2024년 253개 영세 가맹점을 대상으로 39.7만 카카오페이머니 결제 건의 머니 수수료를 인하하였습니다. 또한, 2024년 9월에는 추석 명절을 맞아 2주간 온오프라인 영세 가맹점을 대상으로 카카오페이머니 및 카카오페이에 연결한 신용·체크카드 결제 수수료를 무료로 지원했습니다. 이어 2025년 1월 설 명절에도 설 명절을 맞아 온라인 영세 가맹점에 약 3주간 결제 수수료를 면제해 소상공인 상생 노력을 지속하고 있습니다. 카카오페이는 지속적인 수수료 지원 및 인하를 통해 소상공인과 상생할 수 있는 다방면의 노력을 이어 나갈 계획입니다.

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 사용자 친화적인 UX, UI를 통해 사용자가 어려워할 수 있는 보험 용어와 보장 내용 등을 사용자 친화적으로 전달합니다.

취약계층 청년 통신비 지원 프로젝트 '톡톡'
카카오페이는 2024년 8월 아동복지전문기관 초록우산과 업무협약을 체결하고, 2억 원의 기금을 조성해 취약계층 청년 300명을 대상으로 통신비 지원 프로젝트 '톡톡'을 시작했습니다. '톡톡'은 휴대폰을 두드리는 소리 '톡톡'과 청년들을 응원하는 마음으로 어깨를 '톡톡' 두드린다는 의미를 담은 이름입니다. 카카오페이는 자립준비청년, 가족돌봄청년 등 금융취약계층 청년이 경제적 부담으로 사회에서 고립되지 않도록 사회적 연결 기반인 디지털 통신 비용과 휴대폰 보험료를 지원하고 있습니다. 또한, 생계비 부담을 완화함으로써 안정적인 생활 및 자립 기반을 마련하고 금융 접근성을 개선하고 있습니다.

소외계층에 대한 비금융 지원

사각사각 페이스쿨

카카오페이는 2023년 다양한 사회 구성원들이 이로온 디지털 금융의 이점을 누릴 수 있도록 대상별 맞춤형 교육 콘텐츠 및 프로그램 개발을 위해 30억 원의 기금 마련을 약속했습니다.

사각사각 페이스쿨-시니어클래스

카카오페이는 2023년부터 다양한 사회 구성원들이 디지털 금융의 혜택을 누릴 수 있도록 시니어를 대상으로 한 금융교육 프로그램인 '사각사각 페이스쿨 시니어클래스'를 운영하고 있습니다. 이 프로그램은 카카오임팩트와 시니어금융교육협의회와 협력하여 진행되며, 2023년 11월부터 2024년 11월까지 1년간 서울 및 경기 지역의 사회복지기관에서 50대 이상 시니어 소비자 2,912명¹⁾ (고유 수강생 기준)에게 디지털 금융교육을 제공했습니다. 이 교육은 2024년 12월 '소비자 ESG 혁신대상'에서 소비자안전상 시니어안전부문을 수상하며, 시니어 소비자의 안전하고 편리한 금융생활에 기여한 점이 인정받았습니다.

사각사각 페이스쿨-페이티처 양성과정

카카오페이는 2024년 사각사각 페이스쿨을 확대해 시니어 디지털 금융 강사 '페이티처' 양성과정을 새롭게 운영하고, 직무역량개발 교육을 통해 시니어 일자리 창출에 기여하고 있습니다. 2024년 3월부터 2개월간 서울시 내 50+센터와 분당노인종합복지관을 포함한 13개소에서 266명의 시니어를 대상으로 디지털 금융 서비스 실습 및 강의법 교육을 진행해 '페이티처' 1기 52명을 선발했으며, 2024년 8월에는 245명의 시니어에게 교육을 제공해 페이티처 2기 52명을 새롭게 선발했습니다.

선발된 페이티처들은 약 두 달간 지역 내 시니어 유관기관과 지역주민을 대상으로 정규교육 및 소그룹 교육을 제공하며 시니어의 디지털 금융 접근성을 높이기 위한 노력을 함께하고 있습니다. 금융권 출신의 페이티처부터 처음으로 사회생활을 시작하는 주부까지 다양한 배경을 가진 분들이 참여하고 있습니다. 특히 강사양성과정 수강생을 대상으로 진행한 설문조사 결과, 교육을 통해 직업 및 삶에 대한 의욕이 평균 9.77점 향상되었으며, 강사로서의 자신감은 평균 9.81점 향상하는 등 의욕 및 태도 측면에서 유의미한 증가가 있었음을 확인했습니다. 또한 강사양성과정을 통해 강의 역량 및 능력 증진에 대한 만족도는 96%로 높게 나타났습니다. 카카오페이는 향후 지속적으로 페이티처를 양성하고 교육 프로그램을 고도화해 더 많은 시니어의 사회 참여 기회 확대를 위해 노력할 예정입니다.

사각사각 페이스쿨-주니어클래스

2025년 1월, 카카오페이는 청소년금융교육협의회와 협약을 체결하여 '사각사각 페이스쿨 주니어클래스'까지 확대할 예정입니다. 이 프로그램은 중고등학교 청소년의 금융 이해력 향상을 위해 교육 콘텐츠를 개발하고 지원하는 것을 목표로 하며, 도서산간 지역의 금융교육 격차를 해소하기 위해 수도권 초청 핀테크 진로교육 캠프도 운영할 예정입니다. 2027년까지 3년 간 5억원의 기금을 조성하여, 청소년 금융교육을 통해 금융 이해도를 높이고자 합니다.



소상공인 대상 금융 마케팅 교육 및 홍보

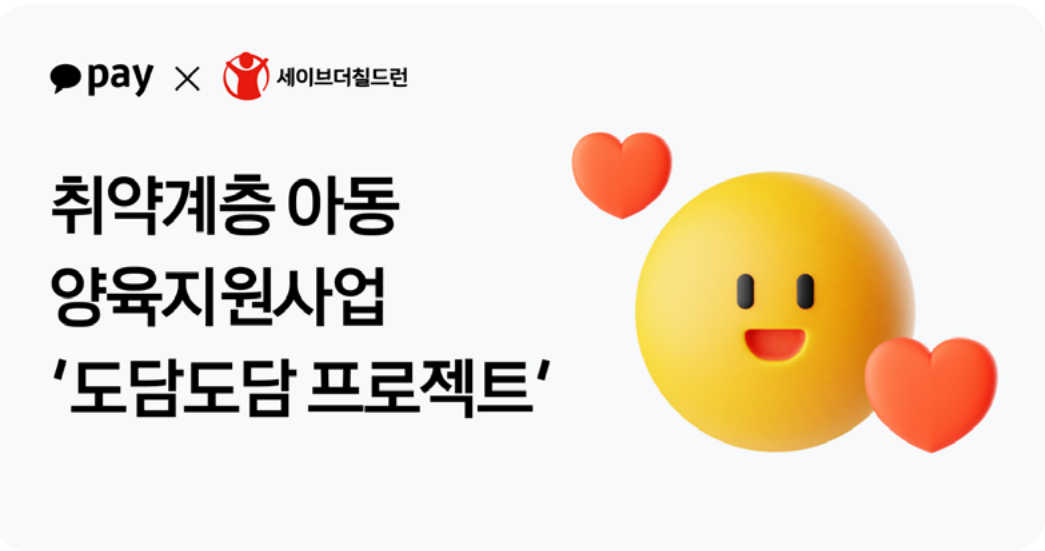
카카오페이는 '오래오래 함께가게'에 참여하는 소상공인을 대상으로 금융 및 마케팅 교육을 실시하고 있습니다. 2023년에는 금융 교육을 1회 진행했으며, 2024년에는 금융 교육과 마케팅 교육을 각각 1회씩 진행하였습니다. 총 111개사의 소상공인이 참여한 3시간의 금융 및 마케팅 교육에서는 사업 운영에 필수적인 세무 기초와 증빙 관리, 기본적인 세무 상식을 학습하고, 온라인 마케팅 전략 수립, 주요 채널 활용법, 효과적인 키워드 선정 및 매력적인 카피라이팅 작성법 등을 교육하여 소상공인의 성공적인 온라인 시장 진출과 효율적인 사업 운영을 지원했습니다.



1) 고유 수강생 수 2,912명: 전체 교육 과정 중 1회 이상 수강한 인원 수, 누적 수강생 수 7,790명: 회차별 출석자 수 총합

취약계층 아동 양육지원사업 '도담도담 프로젝트'

카카오페이는 2024년 12월 국제아동권리 NGO 세이브더칠드런과 함께 취약계층 아동 양육지원사업 '도담도담 프로젝트'를 위한 업무협약을 체결하고, 5억 원의 기금을 조성했습니다. '도담도담 프로젝트'는 어린아이가 잘 놀며 자라는 모양을 의미하는 순우리말 '도담도담'처럼 경제적 어려움에 놓인 아동이 건강하고 안전하게 자라날 수 있도록 의료서비스 및 양육수당, 교육 프로그램 등을 지원하는 상생 사업입니다. 카카오페이는 '도담도담 프로젝트'를 통해 취약계층 아동 1천 명에게 1년간 의료서비스 가입 및 양육비를 지원할 계획입니다. 또한, 아이들의 건강한 성장과 자립을 돕기 위해 아동 대상 금융교육과 더불어 부모를 위한 자녀 용돈 관리, 양육법 교육을 제공하는 캠프도 운영할 예정입니다.



군장병 신용교육 지원사업 업무협약 체결

디지털에 익숙한 청년층은 금융 접근성이 높은 반면, 상대적으로 금융 경험과 지식이 부족해 위험에 처하기 쉽습니다. 특히 최근 스마트폰 사용과 급여 상승 등으로 생활에 큰 변화가 있었던 군장병의 경우, 디지털 범죄 피해 예방과 신용 관리를 위한 지원이 필요합니다. 이에 카카오페이는 2025년 3월, 신용회복위원회와 함께 군장병 신용교육 지원사업 업무협약을 체결하였습니다. 카카오페이는 1억 원의 기금을 후원하여 군 장병 대상 신용 교육 행사를 열고, 맞춤형 신용 교육 제공을 통해 군장병들의 올바른 금융 가치관 형성을 도울 예정입니다. 또 기념품 키트 증정, 맞춤형 신용관리 교육 영상 콘텐츠 제작 지원 등 금융 교육 사각지대에 놓인 군장병, 청년들을 위한 다각도의 노력을 전개하고자 합니다. 누구도 소외되지 않고 이로운 금융생활을 누릴 수 있도록, 카카오페이는 앞으로도 지속적인 금융 교육 지원에 힘쓰겠습니다.



지속가능한 인수 및 투자 운영

탈석탄 보험 인수 정책

카카오페이손해보험은 2025년 상반기까지 석탄 사업(채굴, 발전, 인프라 등) 관련 보험 계약을 인수하지 않았으며, 금융 활동이 환경 및 사회에 미치는 영향을 관리하고자 탈석탄 언더라이팅 기준을 수립하여 운영하고 있습니다.

→ 탈석탄 언더라이팅 정책

지속가능한 투자 관리 체계

카카오페이증권은 지속가능한 투자를 위해 ESG 리스크 관리 체계를 구축하고 있으며, 상품에 내재된 ESG 리스크를 사전적으로 점검하여 투자 의사결정을 수행하고 있습니다. 이사회 산하에 리스크관리위원회를 설치하고, 전사 차원의 효율적인 리스크 관리를 위해 리스크실무위원회를 운영하고 있습니다. 모든 투자 건에 대해서는 투자심의위원회가 리스크 심사의견서를 검토하며, 해당 의견서 내 'ESG 리스크 리뷰 점검'을 포함한 모든 항목이 '적정'으로 판단된 경우에만 투자를 진행합니다. 심사 과정에서는 ESG 컨트롤러시 이슈나 범죄 의심 행위 등을 검토하여 실재 및 잠재적 비재무 리스크의 노출 여부와 수준을 평가하며, 투자 시 평판 리스크에 미치는 영향도 면밀히 검토합니다. 또한, 투자 건에 대한 사후관리 프로세스를 통해 ESG 관련 이슈를 포함한 상환 가능성, 손실 가능성 등을 종합적으로 모니터링하고 있습니다.

ESG 컨트롤러시 이슈 사안

환경	<ul style="list-style-type: none">환경 파괴 및 오염인류에 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	2024년
ESG 검토 프로젝트/거래	10건
총 프로젝트 대비 검토 비율	100%
ESG 적정 프로젝트/거래	10건
ESG 부적정 프로젝트/거래	0건
진행 프로젝트/거래	9건
미진행 프로젝트/거래	1건

공급망 관리 강화

공급망 관리 체계

지속가능한 공급망 정책

카카오페이는 지속가능한 공급망을 조성함으로써 협력사와의 동반성장을 이뤄나가고자 2025년 지속가능한 공급망 정책을 제정하였습니다. 카카오페이 본사 및 국내외 사업장의 임직원, 금융서비스를 제공하는 과정에서 영향을 미칠 수 있는 모든 이해관계자에게 적용되며, 카카오페이와 거래하는 모든 협력사에게도 준수를 권장하고 있습니다. 카카오페이는 지속가능한 공급망 정책에 따라 협력사와의 계약 및 거래에 ESG 요소를 반영하고 있으며, 협력사 지속가능경영 가이드를 통해 인권경영, 안전보건, 환경경영, 개인정보 및 지적재산권 보호, 윤리경영 전반에 관해 협력사가 준수해야할 사항을 규정하고 있습니다.

→ 카카오페이 지속가능한 공급망 정책

→ 카카오페이 협력사 지속가능경영 가이드

협력사 선정 및 관리

카카오페이는 구매업무 규정 내에 협력사 선정 및 관리 기준을 명시하고 있으며, 이를 기반으로 신규 협력사 계약 시 발생할 수 있는 이해 상충 리스크를 사전에 방지하고 있습니다. 협력사 등록 단계에서는 구매시스템을 통해 ESG 요소를 포함한 기본 정보를 점검하여, ESG 관련 리스크가 있는 업체를 사전에 스크리닝하고 협력사로서의 적격성을 확인하고 있습니다. 아울러, 계약 체결 시에는 청렴 계약 및 자금세탁방지 서약서를 징구하여 계약 과정의 투명성을 강화하고 있으며, 협력사의 카카오페이 윤리강령 준수를 도모합니다.

공급망 운영 효율화

인프라 핀옵스(Infra FinOps)

카카오페이는 2024년 인프라 핀옵스를 도입하여 공급망 리스크 관리 역량을 강화하였습니다. 핀옵스(FinOps)는 금융(Finance)와 운영(Operation)의 합성어로, 클라우드 서비스 비용을 효율적으로 관리하는 기술입니다. 카카오페이는 이 기술을 통해 인프라 비용을 투명하게 모니터링하고 자원 사용을 최적화하여, 기업의 재무적 투명성을 확보하고 협력사들이 더욱 책임 있는 IT 자산 관리와 의사결정을 내릴 수 있도록 지원하였습니다.

전자구매시스템(Partner on Pay, PoP) 도입

카카오페이는 2024년 전자구매시스템을 도입하여 윤리적이고 공정한 공급망 구축과 지속가능한 경영 실현에 기여하였습니다. 디지털화된 구매 프로세스로 입찰 및 구매 절차를 투명하게 운영하여 공급업체 간 공정한 경쟁환경을 조성하였습니다. 또한 전자구매시스템의 협력사 신용정보 관리 기능 및 분석을 통해 리스크를 조기에 감지하고, 구매 이력을 디지털화하여 관리함으로써 내부 감사 및 ESG 관련 대응에도 효과적으로 활용하고 있습니다.

협력사 소통 체계

카카오페이는 대면, 유선, 이메일 등 다양한 소통 창구를 통해 협력사의 의견 및 건의사항을 수렴하고 있습니다. 협력사의 고충 사항은 카카오페이의 구매 담당자가 직접 수신하여 중재하고 있으며, 2024년에 협력사 소통 채널에 접수된 고충 사건은 0건입니다. 또한, 협력사와의 원활한 소통을 위한 정기적인 간담회를 운영하고 있으며, 3년 연속 모회사 카카오가 주최하는 '파트너스 데이'에 참여하고 있습니다.

공급망 상생 지원

협력사 지원 프로그램

협력사 자금 지원

카카오페이는 2023년 중소벤처기업부, 대·중소기업·농어업 협력재단과 공동투자형 기술 개발 협력 및 중소기업 R&D 투자 활성화를 위한 협약을 맺고, 카카오페이가 3억 원, 중소벤처기업부가 3억원, 총 6억 원을 지원하였습니다. 2024년에도 업무 협약을 연장하여 의무보험 가입 필요성과 본인의 사업장에 필요한 보험 종류를 알지 못하는 소상공인들에게 도움을 제공하였습니다. 또한, 중소벤처기업부 주관 납품대금연동제에 동행기업으로 참여하여 원자재 가격 변동성이 큰 품목에 대해 단가 계약 금액을 원자재 시장 단가에 맞춰 조정하고 있습니다. 이와 함께 협력사의 유동성 확보를 위해 조기 대금 지급 계약을 체결하고, 유지보수 계약금을 선지급하는 등 다양한 지원책을 운영하고 있습니다. 더불어 데이터 센터 내 외주 인력이 사용하는 업무 공간의 운영 비용 1,035만원을 지원하여 협력사의 자금 부담을 덜고있습니다.

협력사 교육 프로그램

카카오페이는 2024년 주요 협력사 14개의 협력업체 직원 18명을 대상으로 환경교육을 실시하였습니다. 기후변화 관련 환경경영의 필요성, 환경경영시스템 구축, 카카오페이 환경경영 사례 등을 소개하고 국내 온실가스 규제 및 그린워싱 리스크에 대한 동향을 공유하였습니다. 더불어 IDC 운영 외주 직원 10명을 대상으로 하드웨어 및 서버 관련 기술 교육과 정기적 보안 가이드 교육을 제공하여 업무 역량 개발을 촉진하고 원활한 IDC 운영을 지원하였습니다.

지역사회 상생

상생 목표 및 방향성

상생 활동 추진 방향성

카카오페이는 '이로운 흐름, 유연한 금융'이라는 ESG 비전 아래, 카카오페이의 비즈니스 특성을 반영한 상생 활동을 펼치고 있습니다. 특히 디지털 금융 소외계층, 소상공인, 지역사회를 대상으로 사회적 가치를 창출하는 데 앞장서고 있습니다. 카카오페이는 비즈니스 파트너인 소상공인의 동반 성장을 위해 판로 개척, 금융 교육, 홍보 지원 등 다양한 프로그램을 제공합니다. 또한 시니어와 청소년을 위해 연령별 디지털 및 금융 교육 프로그램을 운영하여 디지털 금융 사각지대 해소에 힘쓰고 있습니다. 더불어 도움이 필요한 저소득 아동과 청소년 등 취약계층을 발굴해 지원하며 지역사회 곳곳에 이로움을 전하기 위해 다각적인 노력을 기울이고 있습니다.

상생 목표 및 중점영역

목표	<ul style="list-style-type: none">누구나 디지털 금융의 이점을 누린다세상에 카카오페이만의 이로움을 더한다		
중점 영역	디지털 금융 사각지대 해소	소상공인 상생	지역사회 취약계층 지원
세부 전략	<p>단기</p> <ul style="list-style-type: none">2023년 디지털금융 교육지원기금 30억원 조성, 3년간 시니어클래스 지원 계획 수립 <p>중기</p> <ul style="list-style-type: none">2027년까지 페이스쿨 주니어클래스 5억원 기금 조성2027년까지 디지털 교육격차 해소를 위한 IT교육지원 3억원 기금 조성 <p>장기</p> <ul style="list-style-type: none">2030년까지 대표 사회공헌활동 모델 구축 및 확산		

상생 활동

소상공인 상생

카카오페이는 소상공인의 자립과 성장을 지원하고 있습니다. 소상공인이 필요한 금융 교육과 홍보 지원, 수수료 지원 등 안정적으로 사업을 운영할 수 있는 다양한 형태의 지원을 제공합니다.

'오래오래 함께가게'

카카오페이와 함께일하는재단이 주관하는 '오래오래 함께가게' 프로젝트는 포스트 코로나 시대, 판로가 가로막혀 어려움을 겪는 소상공인을 지원하는 온·오프라인 상생 캠페인입니다. 2024년 총 4회의 팝업스토어를 조성하고, 입점한 소상공인 브랜드의 실질적인 매출 증대를 돕는 다양한 현장이벤트를 운영했습니다. 지난 2023년과 2024년, 2년간 카카오페이는 '오래오래 함께가게'를 통해 누적 204개의 소상공인 브랜드의 백화점·쇼핑몰 팝업스토어 입점, 홍보 콘텐츠 제작, 금융 및 마케팅 교육 등을 제공해왔습니다. 또한 2024년 6월에 온라인몰을 신규 론칭해 판로 지원을 확대하고, 소상공인 브랜드만의 특별한 스토리를 소개하는 온라인 홍보도 함께 지원하고 있습니다. 2024년 동안 온라인과 오프라인을 통해 약 10만 명¹⁾의 소비자와 소상공인 브랜드를 연결했습니다.

1) 2024년 팝업스토어 및 온라인몰 방문자 수: 99,662명

특히 '오래오래 함께가게' 팝업스토어는 참여형 프로그램이 가능한 열린 공간으로 구성되어 있으며, 컨베이어벨트, 컨테이너 문, 박스를 활용해 역동성을 표현한 우수한 디자인으로 세계적으로 인정받는 'iF 디자인 어워드 2025'²⁾에서 커뮤니케이션부문 본상을 수상했습니다. 이번 수상에는 팝업스토어의 미적 요소뿐만 아니라 폐기물 발생을 최소화해 환경보호를 위해 노력한 점을 인정받았습니다. 실제로 1년 간 총 4회 팝업을 진행하면서 재활용 가능한 모듈형 자재를 사용하고, 캐릭터 별론, 로고, 스탠딩 사이니지 등을 재사용하는 등 자원 순환에도 노력을 기울였습니다.



2) iF 디자인 어워드는 1953년부터 독일 인터내셔널 포럼이 주관하는 국제 시상식.으로, 독일의 '레드닷 디자인 어워드', 미국의 'IDEA'와 함께 세계 3대 디자인 시상식으로 인정받고 있음

사용자 참여형 기부 활동

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

기부 캠페인 '올해도 찼습니다'

2024년 12월, 카카오페이 '올해도 찼습니다' 연말 캠페인을 진행했습니다. 캠페인 공개를 기념해 국제아동권리 NGO 세이브더칠드런에 기부금 1억 원을 전달하고, 사용자 참여만큼 추가 기부하는 매칭그랜트(matching grant) 이벤트를 실시했습니다. 카카오페이는 이벤트를 통해 총 2억 원의 기부금을 세이브더칠드런과 함께 하는 '취약계층 아동 양육지원사업 (도담도담 프로젝트)'에 기부했습니다. '취약계층 아동 양육지원사업'은 경제적인 어려움으로 인해 의료 서비스를 제때 받지 못하는 저소득 가정의 취약계층 아동을 발굴하고 의료서비스, 양육보조수당, 아동 및 보호자 대상 금융교육, 부모교육을 제공하는 사회공헌 프로그램입니다.

유기견·유기묘를 위한 기부 챌린지 '댕냥파이트'

카카오페이는 2024년 10월 4일, 세계 동물의 날을 맞아 유기견·유기묘를 위한 기부 챌린지 '댕냥파이트'를 진행했습니다. '댕냥파이트'는 강아지와 고양이 중 응원하는 팀에 원하는 만큼 투표하면 유기동물을 위한 기부금을 전달하는 사용자 참여형 기부 챌린지입니다.

2023년 진행된 시즌1에서는 오픈 한 시간 만에 5만 개의 투표수를 달성했으며, 1,000만 원의 기부금을 비영리 동물보호단체 (사)용인시동물보호협회에 전달했습니다. 2024년 시즌2는 유기견 보호단체 (사)어독스, 유기묘 보호단체 (사)나비야사랑해에 기부금을 전달해 보호소 환경 개선을 지원했으며, 총 8만 7,146명이 챌린지에 참여해 사용자와 함께하는 상생의 의미를 더했습니다.



디지털금융 소외계층 지원

카카오페이는 디지털 금융 소외계층이 금융 서비스에서 소외되지 않도록 하기 위해 노력합니다. 금융 소외계층과의 상생을 위해 시니어 및 청소년, 청년 등 디지털금융소외계층 대상별로 맞춤형 프로그램을 지원하고 있습니다.

청소년 모의투자대회

2024년 11월, 카카오페이증권은 청소년에게 올바른 주식투자 경험을 제공하고, 경제 및 금융 지식의 함양을 위해 서울시립수서청소년센터와 '청소년 모의주식투자대회'를 공동 개최했습니다. 대회 기간에는 카카오페이, 카카오가 함께 제공하는 AI 서비스인 '주식봇'을 활용한 모의투자 환경을 지원했습니다. 이번 대회는 3주의 일정으로, 약 200명의 청소년이 참여했습니다. 이를 통해 청소년들이 투자를 간접적으로 경험하고, 향후 경제적 미래를 준비할 수 있도록 돕고자 하였습니다. 앞으로도 카카오페이증권은 다양한 사회공헌활동과 금융투자 교육 프로그램을 통해 청소년 대상의 상생 활동을 확대해 나갈 계획입니다.

디지털 교육 격차 해소

카카오페이-광운대학교 '디지털 교육 프로그램' 카카오페이는 2023년 9월 광운대학교와 업무협약을 맺고, 디지털 전환 가속화 시대에 IT 교육 격차를 해소하기 위한 IT 교육을 공동으로 진행하고 있습니다. 이를 통해 카카오페이와 광운대학교는 IT 교육 접근성이 떨어지는 지역의 학생과 장기 입원 등으로 디지털 활용이 어려운 청소년 환자들을 대상으로 2024년 한 해 동안 '소원봉사단'을 통해 10곳의 학교 및 지역 기관을 통해 총 545명에 프로그래밍 교육을 제공하였습니다. 또한 IT 전문 인재를 양성하기 위해 광운대학교 재학생 및 일반인을 대상으로 소프트웨어(SW)·인공지능(AI) 전문가 특강을 2024년 총 20회차 운영하고, 지원이 필요한 초·중고 학생들을 위한 해커톤 및 코딩캠프 프로그램 등을 진행했습니다. 카카오페이는 교육 프로그램이 원활하게 운영될 수 있도록 운영 지원 및 자문을 제공하고, 현업 전문가 특강을 지원해 보다 풍성한 교육이 이뤄질 수 있도록 협력하고 있습니다. 카카오페이와 광운대학교는 향후 교육 지역 및 분야를 확대하고, 경진대회 등 다양한 프로그램을 신규 운영해 더 많은 청소년에게 디지털 교육 격차 해소를 위한 IT 교육을 지속할 예정입니다.



지배구조(Governance)

2024 주요 성과

사외이사 대상 리스크 관리 교육 실시 →

이사회 및 위원회,
사외이사 활동 평가 강화 →

부서별 컴플라이언스 담당자 제도 도입
및 감사지원시스템 구축 →

건전한 지배구조 운영

주주가치 제고

주주친화 경영

카카오페이는 건전한 기업지배구조를 바탕으로 주주가치 제고와 권익 보호를 추구합니다. 주주들의 원활한 참여를 위해 정기주주총회를 집중일을 피해 개최하며, 소집 공고를 최소 4주 전에 실시하고 있습니다. 또한 주주들의 편의를 위해 전자투표제를 도입하였으며 위임장 제도를 기존 서면 방식과 더불어 전자 방식으로도 운영하고 있습니다. 아울러 전자고지 서비스를 통해 주주총회 관련 정보를 제공하여 주주들의 정보 접근성을 높이고 있습니다.

주식 및 자본 구조

카카오페이의 정관상 발행 가능한 주식의 총수는 400,000,000주로 1주의 액면금액은 500원입니다. 발행한 주식은 모두 보통 주식이며, 1주당 1의결권이 부여되어 있습니다. 2024년 12월 기준 발행주식 수는 134,634,741주이며, 의결권이 제한된 자기주식 수는 없습니다.

주식의 종류 및 의결권

2024년 12월 31일 기준

구분	주식의 종류	주식 수
발행주식총수	보통주	134,634,741주
	종류주식	-
의결권을 행사할 수 있는 주식 수	보통주	134,634,741주
	종류주식	-

주주 현황

2024년 12월 31일 기준

주주명	보유 주식 수	지분율
(주)카카오	62,351,920	46.3%
Alipay Singapore Holding Pte. Ltd.	43,065,205	32.0%
국민연금	7,014,712	5.2%
우리사주조합	716,340	0.5%
기타	21,486,564	16.0%
합계	134,634,741	100.0%

주주 및 투자자 소통 강화

투명한 투자 정보 공개

카카오페이는 다양한 채널을 통해 주주 및 투자자와 투명한 소통체계를 구축하고 있습니다. 당사 홈페이지와 금융감독원·거래소 공시를 통해 경영정보, 재무정보, 분기별 실적 등 투자 관련 정보를 제공하며, 분기별 실적발표를 웹 캐스팅(Web Casting)으로 생중계하여 주주들이 편리하게 정보를 확인할 수 있도록 지원하고 있습니다. 이와 함께, 분기별로 국내외 기관투자자 대상 기업설명회(NDR, Non-Deal Roadshow)를 개최하고, 개인 주주 전용 소통 채널을 상시 운영하여, 다양한 투자자의 의견을 수렴하기 위해 노력하고 있습니다. 정기주주총회에서의 의결권 행사 현황을 기업지배구조보고서 및 IR 웹페이지를 통해 공개하고 있으며, 각 안건별 찬성 주식 수까지 모두 제공하고 있습니다. 2024년 3월 진행한 제7기 정기주주총회 및 2025년 3월 진행한 제8기 정기주주총회에서 소액주주와의 간담회를 진행하여 주주 및 투자자와의 소통을 확대하고 주주가치를 제고하였습니다.

경영 정보 공시

카카오페이는 홈페이지의 투자정보 메뉴에서 경영정보, 공시정보, 추가정보, IR 일정 등 다양한 정보와 함께 IR 담당부서의 연락처 및 관련 자료를 제공하고 있습니다. 기업지배구조보고서를 통해 주주현황과 이사회 활동을 포함한 각종 경영 정보를 투명하게 공개하고 있습니다. 또한 외국인 투자자를 위해 영문 홈페이지에서 IR 자료, 실적 발표 자료, 컨퍼런스 콜을 제공하며, 영문 전자공시조회시스템을 통해 영문 공시도 실시하고 있습니다.

→ 카카오페이 홈페이지 IR 정보

공시 의무사항 준수

카카오페이는 체계적인 공시 리스크 관리를 위해 주기적인 모니터링 및 교육을 하고 있습니다. K-ITAS(내부자거래 알림 서비스)를 통해 임원의 회사 주식 거래 내역을 상시 모니터링하고 있으며, 유관 부서 및 계열사와 함께 매주 공시 이슈 사항을 점검하고 있습니다. 또한, 계열사를 포함한 크루를 대상으로 정기적인 공시 관련 교육을 실시하여 공시 의무 사항을 숙지하도록 하고 있으며, 분기별로 미공개정보 이용행위 및 단기매매차익 반환제도에 대한 안내를 하고 있습니다.

이사회 구성 및 운영

이사회 운영

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, 2024년에는 총 7회 개최되었습니다. 카카오페이는 이사가 안건을 충분히 검토할 수 있도록 이사회 개최 최소 7일 전까지 이사회 자료 등 경영 의사결정에 필요한 정보를 제공하고 있습니다.

2024년 이사회 운영 현황

구분	단위	2024년
총 이사회 개최 횟수	회	7
정기 이사회		4
임시 이사회		3
총 보고 및 의결 안건 수	건	37
찬성		37
반대/수정		-
이사회 평균 참석률	%	93.5
최소 참석률 목표	%	75

이사회 독립성

카카오페이는 상법 제382조의 사외이사 독립성 기준과 정관을 준수하며, 독립성이 검증된 사외이사를 선출하여 주주총회를 통해 개별적으로 선임하고 있습니다. 2025년 3월 말 기준, 카카오페이 이사회는 총 6명 중 과반수인 4명(67%)이 사외이사로 구성되어 있습니다. 사외이사 전원은 자격요건 확인서와 적격 확인서를 작성하고, 타 회사 임원 재임현황 및 주식보유 현황 등을 제출합니다. 또한, 기업지배구조보고서를 통해 사외이사의 카카오페이 및 계열회사 재직 이력과 거래 내역 등을 투명하게 공개하고 있습니다. 모든 사외이사는 대주주, 경영진, 계열회사 등과 특수관계가 없으며, 정기적인 자격요건 점검을 통해 독립성을 유지하고 있습니다. 카카오페이의 모든 이사는 이사회와 회사 간 이해상충 방지를 위해 상법, 독점규제 및 공정거래법 등 관련 법령을 준수합니다. 이사회 의장은 대표이사가 맡고 있으며, 이는 카카오페이의 사업 현황과 내력에 대한 깊은 이해를 바탕으로 이사회 운영을 효과적으로 수행할 수 있다고 판단되어 선임되었습니다.

이사회 전문성

카카오페이의 이사회는 최고 의사결정기구로서, 다양한 배경과 산업 전문성을 갖춘 이사진으로 구성되어 있습니다. 경영전략, IT, 법률, 재무·회계, 마케팅, 윤리, 금융, ESG 등 다양한 분야의 전문성을 갖춘 이사진은 검증된 역량을 바탕으로 이사회 안건을 심의하며, 직무 집행을 모니터링하고 감시하는 역할을 수행합니다. 특히, 유태욱, 강울리, 권태우 사외이사는 GICS 산업분류체계 기준 동종 산업에서 풍부한 경험을 보유한 전문가로서, 금융 및 IT 부문에 대한 높은 이해도를 갖추고 있습니다. 또한, 카카오페이는 이사의 적극적인 이사회 참여를 유도하고 경영 의사결정의 책임성을 강화하기 위해 사외이사는 카카오페이를 포함하여 상법에서 정한 최대 2개까지 이사직을 겸직할 수 있도록 제한하고 있습니다. 사외이사후보추천위원회가 후보자의 전문성과 자격을 철저히 검증하며, 기업가치 훼손이나 주주 권익 침해 이력이 있는 후보는 배제합니다. 최종 선임은 위원회의 추천과 주주총회의 결의를 통해 이루어집니다.

이사회 역량 구성표(Boards Skills Matrix)

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

이사회 다양성

카카오페이는 기업지배구조헌장에 따라 이사 후보 선정 시 국적, 성별, 연령, 문화적 배경, 인종 또는 민족 등을 이유로 제한을 두지 않으며, 이사회가 특정 이해관계를 대변하지 않고 균형 있는 의사결정을 내릴 수 있도록 다양성을 충분히 고려하고 있습니다. 2025년 3월 기준, 카카오페이 이사회 내 여성 사외이사 1인이 재임 중입니다.

→ 카카오페이 기업지배구조헌장

이사회 구성 현황

2025년 03월 24일 기준

구분	성명	성별	임기	약력	활동	총 재직기간(월)	연임여부(연임횟수)
사내이사	신원근	남	2024년 3월 25일부터 ~2026년 3월 25일까지	現 (주)카카오페이 대표이사 前 (주)카카오페이 전략 총괄 前 Bain&Company, Principal	<div><div>• 대표이사</div><div>• 이사회 의장</div><div>• ESG위원회 위원장</div></div>	36	연임(2회)
기타비상무이사	유태욱	남	2024년 3월 25일부터 ~2026년 3월 25일까지	現 카카오 CA협의체 책임경영기획팀장 前 Krust Universe 부사장 前 카카오 미래사업실 전략 담당 前 카카오 성장지원실 전략 담당	<div><div>• 경영자문</div></div>	12	해당없음
사외이사	권태우	남	2025년 3월 24일부터 ~2026년 3월 25일까지	現 에스24 사외이사 現 성현회계법인 전무 前 삼일회계법인 상무	<div><div>• 감사위원회 위원장</div><div>• 내부거래위원회 위원</div><div>• 사외이사후보추천위원회 위원</div></div>	45	연임(2회)
사외이사	강율리	여	2025년 3월 24일부터 ~2026년 3월 25일까지	現 법무법인(유) 지평 파트너변호사 現 SK아이이테크놀로지(SKIET) 사외이사 前 금융감독원 금융감독자문위원회 위원	<div><div>• 내부거래위원회 위원장</div><div>• 감사위원회 위원</div><div>• ESG위원회 위원</div><div>• 보상위원회 위원</div></div>	45	연임(2회)
사외이사	김재환	남	2025년 3월 24일부터 ~2026년 3월 25일까지	現 고려대학교 경영대학 마케팅 교수 前 고려대학교 경영대학 마케팅 부교수 前 고려대학교 경영대학 마케팅 조교수	<div><div>• 사외이사후보추천위원회 위원장</div><div>• 보상위원회 위원장</div><div>• 내부거래위원회 위원</div></div>	45	연임(2회)
사외이사	배영	남	2025년 3월 24일부터 ~2026년 3월 25일까지	現 국민권익위원회 자문위원 現 포항공과대학교 교수 前 한국정보사회학회 회장	<div><div>• 감사위원회 위원</div><div>• 사외이사후보추천위원회 위원</div><div>• ESG위원회 위원</div><div>• 보상위원회 위원</div></div>	45	연임(2회)

이사회 내 위원회

카카오페이는 효율적인 이사회 운영을 위해 이사회 산하 감사위원회, 내부거래위원회, 사외이사후보추천위원회, 보상위원회, ESG위원회 총 5개의 위원회를 운영하고 있습니다. 각 위원회는 과반수를 사외이사로 구성하여 독립적인 의사결정을 보장하며, 위원회별 업무 특성에 맞는 전문성과 경험을 보유한 사외이사를 배치하고 있습니다.

이사회 내 위원회 현황

위원회	주요 업무	구성원	2024년 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: 8결의 및 보고 안건 수: 23주요 안건 : 2024년 내부회계관리제도 운영실태 점검 계획 보고의 건 등
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: 2결의 및 보고 안건 수: 2주요 안건: 2024년 내부거래 승인의 건 등
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: 2결의 및 보고 안건 수: 3주요 안건: 사외이사후보추천위원회 위원장 선임의 건 등
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: 2결의 및 보고 안건 수: 3주요 안건: 2024년 이사 보수한도 승인에 대한 심의 등
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: 6결의 및 보고 안건 수: 15주요 안건: 2024년 ESG전략 및 추진과제 실적 보고의 건 등

이사회 보상 및 평가

경영진 및 사외이사 보수

대표이사를 포함한 모든 이사의 보수는 주주총회에서 승인한 한도 내에서 산정되며, 임원 보수규정에 따라 보수 및 퇴직금이 지급됩니다. 사내이사의 보수는 기본급과 성과 연동형 상여금으로 구성됩니다. 기본급은 수행직무의 가치와 개인역량에 따라 결정되며, 상여금은 재무적 성과, 전략적 목표 달성 기여도, 회사 가치 성장, 대내외 경영 환경 변화, 외부 보상 경쟁력 등을 종합적으로 고려하여 산정됩니다. 이사진에게는 복리 후생을 제공하고 있으며, 장기적 기업가치 제고를 위한 책임성 강화 차원에서 주주총회 승인 하에 주식매수선택권을 부여하고 있습니다. 사외이사는 기본보수만을 지급하며, 5억 원 이상 지급된 이사 및 감사의 개인별 보수 지급 현황은 사업보고서를 통해 투명하게 공시하고 있습니다.

2024년 이사 보수 지급 현황2024년 12월 31일 기준

구분	인원수	보수 총액 (백만 원)	1인당 평균보수액 (백만 원)
등기이사 ¹⁾	2	62	31
사외이사 ²⁾	1	43	43
감사위원회 위원	3	129	43

1) 사외이사, 감사위원회 위원 제외
2) 감사위원회 위원 제외

사외이사 지원 및 교육

카카오페이는 사외이사의 원활한 직무 수행을 위해 당사 비용으로 외부 전문 인력의 지원을 받을 수 있음을 이사회 규정에 명문화하였으며, 사외이사의 역량 강화를 위해 연 1회 이상 정기적인 외부 교육을 제공하고 있으며, 그 중 리스크 관리 교육의 경우 필수로 매년 시행하고 있습니다. 2024년에는 외부 전문 기관을 통해 전원 사외이사로 구성된 감사위원회 대상 자금세탁방지제도와 전사 리스크 관리 체계 등에 대한 교육을 실시하였습니다.

이사회 평가

카카오페이는 이사회 및 위원회, 사외이사에 대한 합리적인 평가체계를 바탕으로 이사회 운영 효율성을 제고하고 있습니다. 이사회 및 위원회, 사외이사의 활동에 대해 연 1회 자가 평가를 진행하고 있으며, 평가 항목은 이사회 성과 및 운영 효율성 평가, 각 위원회 및 사외이사에 대한 활동 평가로 구성됩니다. 개별 사외이사에 대한 평가는 한국상장회사협의회에서 발행된 '상장회사 표준사외이사행동강령'을 준수하여 사외이사의 의무인 참여도, 바람직한 의사결정, 윤리의식 등을 평가 항목으로 구성하였습니다. 2024년 연간 이사회 활동, 이사회 산하에 설치된 모든 위원회의 활동 및 사외이사의 활동에 대한 평가를 모두 2025년 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	관련 리스크
2024.04.16.	삼일회계법인	사외이사 4인(전원)	선제적, 상시적 대응을 위한 전사 리스크 관리 체계	ERM 리스크
2024.05.16.	한국금융연수원	사외이사 4인(전원)	이사회 및 경영진이 알아야 할 자금세탁방지핵심	컴플라이언스 리스크
2024.11.11.	법무법인 율촌	사외이사 4인(전원)	AML제도 및 제재 사례	컴플라이언스 리스크

이사회 평가 항목 및 프로세스

이사회 활동 평가

카카오페이 이사회 구성원은 이사회 역할, 구성, 운영 등과 관련된 이사회 활동 자가평가를 진행하였습니다.

구분	내용
이사회 역할	전략 방향성 논의, 리스크 관리/감독
이사회 구성	다양성 및 전문성
이사회 운영	개최 횟수, 정보 접근성, 지원체계

이사회 내 위원회 활동평가

이사회 내 위원회와 관련하여 위원회 구성원은 위원회 역할, 운영 등과 관련된 이사회 내 위원회 활동 자가평가를 진행하였습니다.

구분	내용
이사회 역할	권한과 책임
이사회 운영	개최 횟수, 토론 문화

사외이사 활동 평가

사외이사를 대상으로 윤리의식, 참여도, 전문성 등을 평가 척도로 한 자가평가를 실시하고 있습니다.

구분	내용
윤리의식	사적 이익을 추구하지 않고 윤리적 의사결정 실행
참여도	이사회 시간/노력 투입, 이사회 참석률
전문성	전문 지식과 경험을 바탕으로 바람직한 의사 결정

윤리경영 강화

윤리경영 체계

윤리강령

카카오페이와 자회사는 회사의 의무와 크루의 행동강령을 명시한 윤리강령을 수립하여 올바른 윤리의식 확립을 도모하고 있습니다. 임직원 모두는 윤리강령을 철저히 준수하여 정직과 신뢰를 핵심 가치로 삼아 신의성실의 원칙에 따라 모든 업무를 수행하며, 전문성을 바탕으로 회사의 지속적인 성장과 금융산업 발전에 기여하고 있습니다. 또한, 관련 법규 및 제 규정을 철저히 준수하고 공정하고 자유로운 시장 질서 존중을 통해 항상 고객을 최우선으로 생각하여 최상의 금융 서비스를 제공하고자 노력하며, 합리적 의사결정과 투명한 경영활동으로 주주를 비롯한 모든 이해관계자의 가치를 극대화하는 데 최선을 다하고 있습니다. 특히, 윤리강령을 통해 뇌물 및 부패 방지를 위한 금품 및 향응 수수금지, 부정청탁 금지, 이해상충방지, 미공개 정보를 이용한 부당한 사적이익추구 행위 금지, 기부 및 후원, 선물에 대한 기준 등을 제시하고 있으며, 윤리강령을 비롯한 내규 위반 행위에 대해서는 징계지침에 따라 필요한 조치를 취합니다. 윤리강령에 대한 이해를 높이고 적극적인 참여를 위해 매년 당사 및 자회사 정규직과 기간의 정함이 있는 근로자 등 모든 크루를 대상으로 윤리교육을 실시하고, 준법 및 윤리경영 실천서약을 통해 내용을 상시 숙지하도록 하고 있습니다.

→ 카카오페이 윤리강령

→ 카카오페이 반부패 뇌물 방지 정책

윤리경영 추진 체계

카카오페이는 윤리경영 실천을 위한 최고 의사결정 기구로 윤리위원회를 운영하고 있습니다. 윤리위원회는 크루와 관련된 윤리적인 사항을 심의하고, 그 결과에 따라 의결 및 조치 사항을 결정합니다. 위원장은 대표이사가 맡으며, 대표이사가 일시적으로 직무를 수행할 수 없는 경우에는 위원장이 권한과 자격을 위임 받은 대체자를 선정하여 균형 있게 구성원을 구성합니다. 위원회의 모든 안건은 토론과 무기명 투표를 통해 처리되어 투명성을 확보하고 있습니다.

내부통제 체계

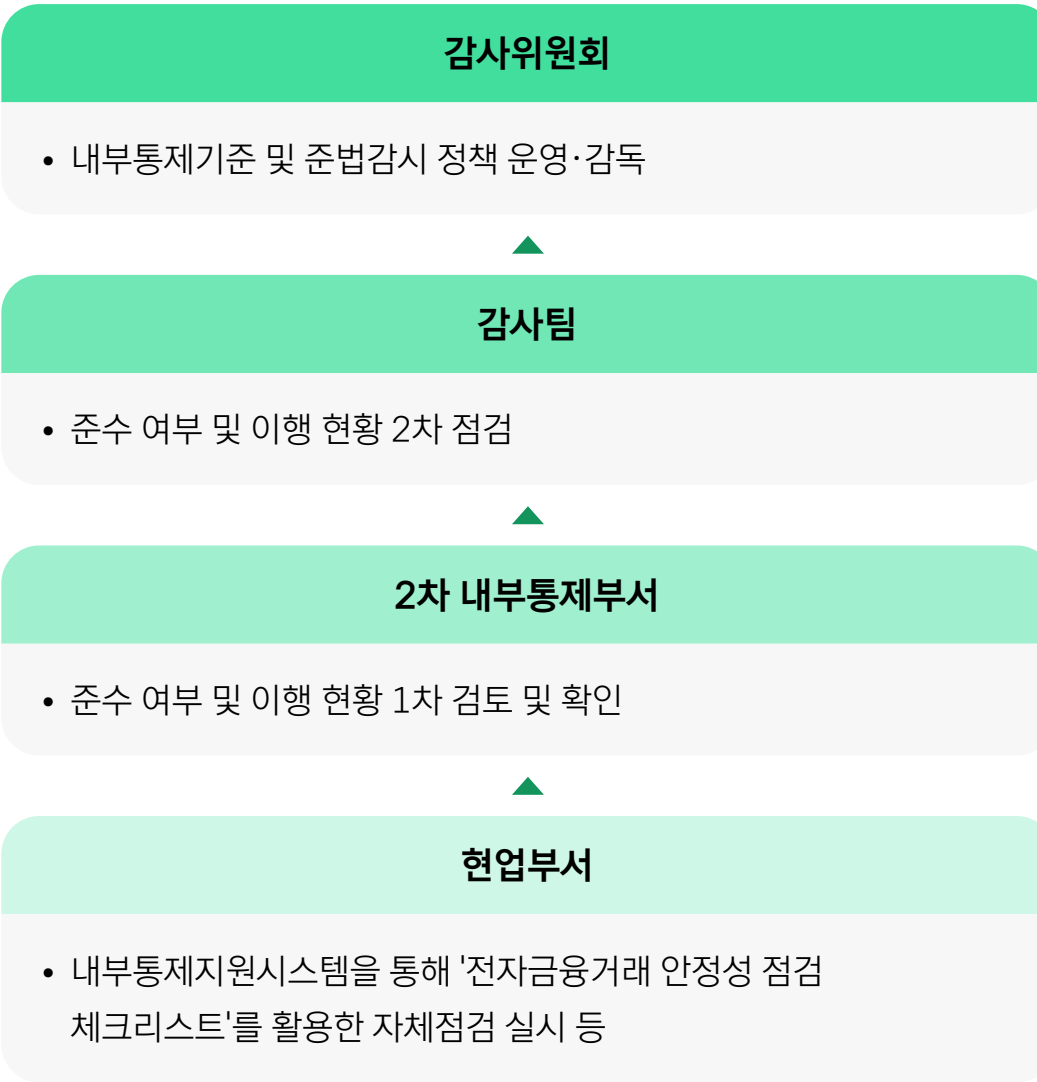
카카오페이는 준법경영을 위해 법규준수 여부에 대한 '사전 검토-사후 모니터링' 관리 체계를 운영하고 있습니다. 2024년도에는 제반 법규 내용 및 2023년 금융감독원에서 배포한 '전자금융거래 안정성 점검 체크리스트' 내용을 반영한 '내부통제지원시스템'을 이용해 정기적(분기/반기/연)으로 전사 내부통제 점검 활동을 수행하였습니다. 현업부서가 담당 업무에 대해 체크리스트를 활용하여 자체점검을 실시하고, 1차 점검 결과에 대해 2차 내부통제 부서¹⁾가 재확인하여 보완 및 개선조치를 진행합니다. 해당 내용은 감사팀, 준법지원인, 경영진에 보고되며, 감사팀은 최종적으로 감사위원회에 보고합니다. 상기 체계를 통해 당사와 유관된 컴플라이언스 리스크 전반에 대해 강화된 내부통제 관리를 하고 있으며 특히, 횡령 등 금융사고 예방을 위한 항목도 포함시켜 회사가 당면할 수 있는 부패 관련 리스크에 대해서도 지속적으로 식별하여 관리하고 있습니다.

1) 금융소비자보호 담당부서, 준법지원 담당부서, 정보보안 담당부서, IT내부통제 담당부서, 개인(신용)정보 담당부서 등

내부통제위원회

카카오페이는 내부통제 관련 주요 사항을 협의하기 위해 2021년부터 내부통제위원회를 운영하고 있습니다. 대표이사를 위원장으로 하고, 준법지원인을 비롯한 경영진이 참여하여 내부통제 점검결과 공유, 금융사고 발생 등 내부통제 취약부문에 대한 대응방안 검토, 내부통제 관련 주요 정책 협의, 기타 내부통제 주체 간 정보공유, 협력 및 업무조정 등을 논의 합니다.

내부통제 체계도



윤리경영 활동

윤리 상담 및 신고 제도

카카오페이는 전체 크루 및 협력사 임직원의 윤리 부정행위를 상담 및 신고할 수 있는 공식 채널(핫라인 및 크루즈)을 운영하고 있습니다. 다이렉트 핫라인 이메일 또는 크루즈 고충처리위원과의 상담을 통해 신고 또는 면담을 진행하며 제보자의 의사에 따라 인사담당부서의 중재·조정이나 정식 조사에 착수하게 됩니다. 중대한 과실 행위 등 필요한 경우 특별감사를 실시하며 윤리위원장 혹은 윤리위원회의 판단에 따라 윤리위원회가 개최됩니다. 신고 내용과 제보자의 신분은 철저하게 비밀이 보장되며, 제보와 관련된 진술 및 그 밖의 자료 제출을 이유로 어떠한 신분상의 불이익이나 근무 조건 상의 차별을 받지 않습니다. 또한, 카카오 계열사의 준법·신뢰경영을 지원하는 독립기구인 카카오 준법과신뢰위원회를 통해 누구나 익명으로 회사의 준법 의무 및 윤리강령 위반에 관한 사항을 제보할 수 있습니다.

윤리 신고 및 처리 절차



준법감시 내부통제 업무 유공자 포상 제도

카카오페이는 2023년부터 준법감시 내부통제 업무 유공자 포상 제도를 도입하여 운영하고 있습니다. 크루 전원을 대상으로 준법감시 내부통제 업무에 적극적으로 기여한 크루를 반기별로 2명씩 선정하여 포상하고 있습니다.

크루 윤리교육

전 크루 대상 윤리교육
카카오페이와 자회사는 계약 형태에 상관없이 전체 크루를 대상으로 윤리교육을 진행하고 있습니다. 2022년부터 2024년까지 3년 동안 전 직원 윤리교육 수료율 100%를 달성하였으며 청탁금지법 관련 교육, 카카오페이 '선물 안주고 안받기 캠페인', 미공개 중요정보 관리 교육 등 관련 교육을 정기/수시로 진행하여 다양한 윤리 교육 프로그램을 개발하기 위해 노력하고 있습니다.

신규 입사자 대상 윤리교육

매 분기별로 신규 입사자 대상 별도의 윤리 교육을 실시하고 있습니다. 윤리 관련 상담 및 신고채널을 포함한 윤리강령 전반에 대한 사항과 각종 내부통제 준수에 관한 사항 등 카카오페이의 윤리경영 문화를 내재화할 수 있는 교육을 진행하고 있습니다. 2024년에는 신규 입사자 176명 전원이 교육을 수료하여 수료율 100%를 달성하였습니다. 또한, 정기 교육 외에도 국내외 제재 사례나 외부 동향 등을 담은 컴플라이언 뉴스레터, 검사/감독기관 보도자료 및 제재사례, 교육자료 등을 수시로 배포하여 컴플라이언스 인식 제고를 위해 노력하고 있습니다.

2024년 윤리교육 현황

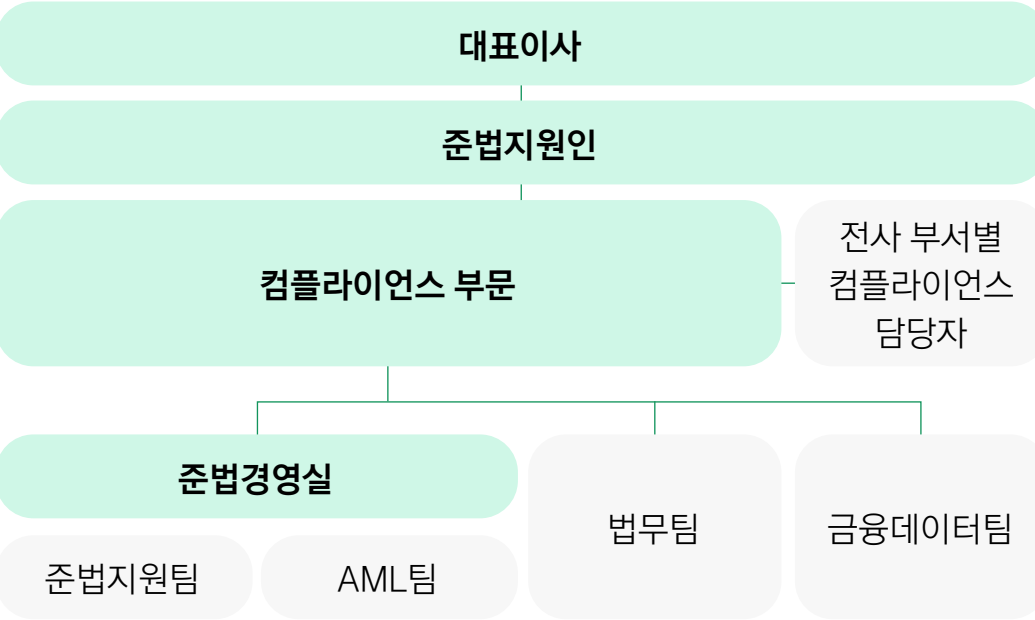
구분	교육 대상자	수료율
전 직원 윤리 교육 및 인권 교육	1,150명	100%
신규 입사자 윤리 교육	176명	100%

준법경영 체계

준법지원 체계

카카오페이는 이사회 결의를 통해 준법지원인을 임명하고, 상법 제542조의13 제1항에 따른 준법통제기준을 마련하여 준법통제기준의 준수에 관한 업무를 담당하고 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



감사지원시스템 구축

카카오페이는 2024년부터 감사지원시스템을 도입, 구축하여 감사 업무의 효율성과 투명성을 제고하고 있습니다. 내부 감사 계획부터 사후 관리까지의 과정을 자동화하고, 외부 수검 이력 및 일상 감사 수행 이력을 체계적으로 관리함으로써 감사 품질을 크게 향상시켰습니다. 특히, 내부 정보 시스템과 연계한 상시 모니터링 기능을 구현하여 정산 잔액 대사, 관리자 권한 오남용 점검, 가상자산 회계 처리 적정성 점검 등을 수행하며 사전 예방 및 위험 관리 체계를 강화했습니다. 또한, 내/외부 감사 결과에 따른 개선 조치 내역 관리 등 외부 보고 자료 관리를 통해 내부통제 및 리스크 관리를 강화하고 있습니다.

부서별 컴플라이언스 담당자제도

2024년부터는 전사의 내부통제를 강화하고, 복잡다양한 규제 변화에 신속하고 효과적으로 대응하며, 실질적인 컴플라이언스 이행력 제고를 위하여 부서별 컴플라이언스 담당자 제도를 신설하였습니다. 부서별 컴플라이언스 담당자는 부서장의 추천을 통해 준법지원인이 임명하며, 내부통제 담당부서들을 지원하여 소속 부서 업무 관련 컴플라이언스 활동, 컴플라이언스 담당 부서와 소속 부서 간 원활한 커뮤니케이션 창구, 소속 부서 업무 관리 및 문서화/기록 관리 등의 역할을 수행합니다.

컴플라이언스 리스크 관리

카카오페이는 규제 당국의 감독 강화 등으로 높아지는 컴플라이언스 리스크를 관리하기 위해 발생 가능한 리스크에 대해 리스크 식별 및 파악, 완화, 완화 조치 모니터링의 3단계 리스크 관리 프로세스를 시행하고 있습니다. 또한, 세부적으로 횡령 사건을 예방하기 위해 금융기관의 법인 계좌 및 잔고증명 점검, 금고 관리 실태 점검 등을 수행하였으며, 분기별 자금 감사를 통해 컴플라이언스 리스크를 상시 모니터링하였습니다.

컴플라이언스 리스크 관리 프로세스



자금세탁방지

자금세탁방지 정책

카카오페이는 국제자금세탁방지기구(FATF, Financial Action Task Force)의 권고 사항과 국내 「특정 금융거래정보의 보고 및 이용 등에 관한 법률」 등 자금세탁 및 테러자금조달 방지 관련 법령을 준수하기 위해 자금세탁방지 업무를 수행하고 있습니다. 또한 대표이사를 위원장으로 하는 ML/TF¹⁾ 위험관리위원회를 연 2회 운영하여 전사 관점에서의 자금세탁 리스크 및 이슈 사항을 점검, 관리하고 있습니다. 또한 감사팀 주관 하에 연 1회 자금세탁방지 업무 전반에 대한 독립적 감사를 진행하며, 최근 실시한 감사 결과 특별한 문제 없이 적절히 관리되고 있다는 평가를 받았습니다. 독립적 감사 결과와 그에 따른 개선조치 진행 사항에 대하여 이사회 및 경영진에게 정기적으로 보고되고 있습니다.

→ 카카오페이 자금세탁방지 정책

자금세탁방지 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.

자금세탁방지 자가점검 및 준수서약

카카오페이는 모든 임직원을 대상으로 연 1회 자금세탁방지 자가점검 및 준수서약을 시행하고 있습니다. 크루 스스로 자금세탁방지 관련 법령 제도 및 내규에 대한 인지 여부, 업무 수행 중 자금세탁 관련 행위 노출 위험 여부 등에 대해 점검하고 자금세탁방지 제도 준수를 서약합니다.

자금세탁방지 업무 유공자 포상제도

자금세탁방지 의무 준수 독려를 위해 2023년부터 자금세탁방지 업무 유공자 포상 제도를 도입하였습니다. 크루 전원을 대상으로 자금세탁방지에 적극적으로 기여한 크루를 반기별로 2명 선정하여 포상하고 있습니다.

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

자금세탁방지 교육

카카오페이는 크루의 자금세탁방지 인식 제고를 위해 직책과 담당 직무에 따라 교육과정을 구분해 차별화된 자금세탁방지 교육을 실시하고 있습니다. 2024년에는 이사회와 경영진, 크루 모두 자금세탁방지 교육을 각각 6시간 이상 100% 수료하였습니다. 특히 자금세탁방지와 관련된 업무를 수행하는 크루의 경우에는 개별 담당 업무에 특화된 교육을 추가적으로 실시하여 12시간 이상 100% 수료하였습니다. 또한, 정기 교육 외에도 국내외 제재 사례나 외부 동향 등을 담은 AML 저널, 교육자료 등을 수시로 배포하여 전사 자금세탁방지 인식 제고를 위해 노력하고 있습니다.

2024년 자금세탁방지 교육 현황

구분	교육 대상자	수료율
전 직원 대상 교육	1,166명	100%
신규 입사자 대상 교육	176명	100%
경영진 대상 교육	11명	100%
이사회 대상 교육	6명	100%
자금세탁방지 실무 교육	43명	100%
가맹점 KYC 업무 교육	30명	100%

공정거래 원칙 준수

공정거래 원칙 이행 및 문화 조성

카카오페이는 모든 사업 활동에서 독점규제 및 공정거래에 관한 법률을 비롯한 국내외 관련 법규를 준수하고 있으며, 공정하고 투명한 시장 경제 질서 확립에 기여하고자 공정거래 원칙 준수를 주요 경영 방침으로 삼고 있습니다. 윤리강령 제5조 법규준수, 제6조 시장질서 존중, 제12조 협력업체와의 상생을 기반으로 협력사와의 관계에 있어서도 상호 존중과 신뢰를 바탕으로 상생 협력의 가치를 추구하며, 불공정한 거래 조건이나 부당한 요구를 지양하고 있습니다. 이러한 노력을 통해 공정하고 건강한 경쟁 환경을 조성하고, 모든 이해관계자에게 신뢰받는 기업으로서 사회적 책임을 다하며 지속 가능한 성장을 이루어 나갈 것입니다.

청렴계약제도 운영

카카오페이는 물품·용역 등 거래 계약 시 발생할 수 있는 이해상충행위를 방지하고 공정한 계약 업무를 이행하기 위해 2022년 12월부터 청렴계약제도를 시행하고 있습니다. 계약 체결 시 당사 윤리강령 제24조 청렴성 유지에 기반하여 금지사항을 명시한 '청렴계약 이행 서약서'를 별도로 첨부하여 징구합니다. 해당 서약서 위반 시 입찰제한·계약해지·거래중단 등의 조치를 시행하여 투명한 계약을 위해 노력하고 있습니다. 또한, 해당 제도에 대한 교육을 진행하고 구매 업무 담당 부서는 매 분기 청렴계약제도 이행 여부를 자체 점검하고 있습니다.

이해상충 방지 의무

카카오페이 윤리강령 제4절 제25조 이해상충 방지 의무에 따라 크루가 업무 영향력을 행사할 수 있거나 업무 수행에 있어 크루의 판단이나 행동에 영향을 줄 수 있는 경우 다음 네 가지 행동을 금지하고 있으며 가족 및 친인척이 회사나 거래업체와 거래하는 경우 이를 윤리담당부서에 신고하도록 하고 있습니다.

이해상충 방지 의무에 따른 금지행위

- 크루가 직접 또는 제3자를 통하여 회사나 거래업체, 경쟁업체와 거래하는 행위
- 크루가 직접 또는 제3자를 통하여 거래업체와 금전대차, 공동투자, 대출보증, 부동산 또는 동산의 임대차 관계를 맺는 행위
- 크루가 직접 또는 제3자를 통하여 거래업체로부터 보상을 받는 행위
- 크루가 직접 또는 제3자를 통하여 거래업체의 주식이나 채권 등을 보유하는 행위 등 (단, 회사의 승인이 있는 경우 예외)

크루 공정거래 교육

카카오페이는 전체 크루 대상으로 공정거래 관련 교육을 정기적으로 실시하여 법규 준수 의식을 고취하고, 잠재적 위험 요소를 식별하고 관리하는 역량을 강화하고 있습니다. 특히, 각종 외부 계약 상황에서 발생할 수 있는 공정거래 위반 행위를 사전에 예방하기 위해 관련 업무 담당자를 대상으로 불공정거래행위 유형 중 발생 가능성이 높은 부당 지원 행위, 사익 편취 행위 등에 관한 위반사례 등 구체적인 내용을 추가적으로 교육하고 있습니다.

2024년 공정거래 교육 현황

구분	교육 대상자	수료율
전 직원 대상 공정거래 교육	1,150명	100%
업무 담당자 대상 공정거래/불공정거래 관련 교육	25명	100%

ESG Data

카카오페이 →

카카오페이증권 →

카카오페이손해보험 →

페이민트 →

카카오페이 ESG Data

환경 성과

온실가스 배출 현황¹⁾

구분		단위	2021	2022	2023	2024
Scope 1 배출량	합계	tCO ₂ eq	8.1	18.1	49.0	60.3
	이동 연소	tCO ₂ eq	8.1	13.6	36.7	43.6
	고정 연소	tCO ₂ eq	-	4.5	12.4	16.7
Scope 2 배출량	합계	tCO ₂ eq	1,570.0	2,027.8	3,184.5	3,857.3
	판교 아지트 ²⁾	tCO ₂ eq	-	539.8	891.6	884.2
	임차 오피스	tCO ₂ eq	459.8	182.9	-	-
	데이터센터(임차)	tCO ₂ eq	1,091.2	1,296.7	2,279.3	2,953.2
	콜센터	tCO ₂ eq	19.0	8.4	10.3	17.9
	법인차량(전기차)	tCO ₂ eq	-	-	3.3	2.0
Scope 3 배출량 ³⁾	합계	tCO ₂ eq	22.3	36.4	7,111.7	3,265.1
	구매한 제품 및 서비스	tCO ₂ eq	1.8	1.6	908.1 ⁴⁾	765.8
	자본재	tCO ₂ eq	-	-	1,318.4	491.1
	연료/에너지 관련 활동	tCO ₂ eq	-	-	3,426.7	599.4 ⁵⁾
	사업장 발생 폐기물	tCO ₂ eq	12.9	26.7	90.4	55.2
	임직원 출장 ⁶⁾	tCO ₂ eq	-	-	101.3	39.5
	임직원 통근 ⁷⁾	tCO ₂ eq	7.7	8.1	1,068.8	1,104.9
	투자	tCO ₂ eq	-	-	198.0	209.3
	배출량 합계	tCO ₂ eq	1,600.4	2,082.3	10,345.3 ⁸⁾	7,182.7
	배출 집약도 (Scope 1, 2)	tCO ₂ eq/억 원	0.391	0.423	0.581	0.633
배출 집약도	배출 집약도 (Scope 3)	tCO ₂ eq/억 원	0.006	0.008	1.280	0.527
	매출액 (별도 기준)	억 원	4,034	4,828	5,556	6,189

에너지 사용 현황⁹⁾

구분		단위	2021	2022	2023	2024	
일반 에너지 사용량	직접 에너지	소계	TJ	0.13	0.19	0.79	0.98
		휘발유	TJ	0.11	0.17	0.53	0.62
		경유	TJ	0.02	0.02	0.02	0.03
		LNG	TJ	-	-	0.24	0.33
	간접 에너지	소계	TJ	32.7	42.4	66.6	80.7
		전력 ¹⁰⁾	TJ	32.7	42.3	66.4	80.5
		스팀	TJ	0	0.1	0.1	0.2
	조직 내 사용량 집약도	에너지 사용량 합계	TJ	32.8	42.6	67.4	81.6
		에너지 사용 집약도 (직접, 간접 에너지)	TJ/억 원	0.008	0.009	0.012	0.013
		매출액(별도 기준)	억 원	4,034	4,828	5,556	6,189
재생에너지 사용량	총 재생에너지 사용량 ¹¹⁾	TJ	-	0	0	9.7	
	재생에너지 사용 비율	%	-	0	0	11.9	

용수 사용 현황¹²⁾

구분		단위	2021	2022	2023	2024
용수 취수량	합계	m ³	2,419	3,234	8,232	10,664
	판교 아지트	m ³	-	2,413	8,180	10,664
	기타	m ³	2,419	821	52	0 ¹³⁾
용수 방류량	합계	m ³	0	0	0	0
용수 사용량	합계	m ³	2,419	3,234	8,232	10,664
용수 취수 집약도	취수 집약도	m ³ /억 원	0.600	0.670	1.482	1.723
	매출액(별도 기준)	억 원	4,034	4,828	5,556	6,189

1) 개별 항목의 합산 값은 소수점 둘째자리에서 반올림했으므로, 전체 합계와 차이가 있을 수 있음
2) 2022년 6월 판교 아지트로 사옥 이전
3) 자본재, 연료/에너지 활동, 임직원 출장, 투자에서 발생하는 배출량은 2023년부터 신규 산정함
4) 2022년의 경우 구매한 용수 및 용지에 국한하여 산정하였으나 , 2023년부터는 클라우드, 화선, 상면 등 주요 구매 제품으로 산정범위가 확대됨

폐기물 발생 및 처리 현황

구분		단위	2021	2022	2023	2024
폐기물 발생량	총 발생량	톤	32.8	64.0	165.3	115.4 ¹⁴⁾
	일반 폐기물	톤	29.1	64.0	165.3	115.4
	지정 폐기물	톤	3.6	0	0	0
	건설 폐기물	톤	0	0	0	0
폐기물 재활용량	총 재활용량	톤	-	-	-	70.6
폐기물 처리량 ¹⁵⁾	총 처리량	톤	32.8	64.0	165.3	44.8
	소각	톤	-	-	-	25.6
	매립	톤	-	-	-	19.2

무공해 차량 보유 현황

구분		단위	2021	2022	2023	2024
무공해 차량	총 운영 차량	대	2	8	12	12
	무공해 차량	대	0	2	2	1

5) 2023년 대비 에너지 사용량은 증가하였으나, 최신 개발된 전 과정 전력계수를 신규 적용하여 배출량은 감소함 (적용 전력배출계수=소비기준 전과정계수-소비단 전력배출계수)
6) 국내 및 해외 출장 시 발생한 비용(교통 및 숙박)을 바탕으로 배출량 산정
7) 전 임직원의 거주지 주소(구청, 시청 기준)를 기반으로 통근 거리를 산출, 통근 수단별 배출계수를 적용하여 최종 산정
8) 2022년 대비 Scope 3 산정 카테고리 확대로 인한 배출량 증가
9) 개별 항목의 합산 값은 소수점 둘째자리에서 반올림했으므로, 전체 합계와 차이가 있을 수 있음
10) 온실가스/에너지 목표관리제 명세서 작성 기준에 따라 소비 기준 환산 계수 (9.6MJ/kWh)를 사용
11) 2024년 최초로 재생에너지 사용
12) 별도의 용수 방류량이 없어 용수 취수량과 용수 사용량이 동일함
13) 임차 계약 만료 및 전체 사용량 대비 1% 미만의 중요도가 낮은 시설을 산정범위에서 제외함에 따라 전년 대비 감소
14) 다화용기 사용 등으로 인해 일반폐기물 발생량이 감소함
15) 2024년 폐기물 재활용량 및 세부 처리방식은 지역통계를 적용하여 계산하였으며, 이전기간 (2021~2023년)에는 별도로 계산하지 않음

카카오페이 ESG Data

사회 성과

직원 현황¹⁾

구분		단위	2022	2023	2024
합계		명	1,114	1,183	1,198
성별	남성	명	664	698	687
	여성	명	450	485	511
연령별	30세 미만	명	261	241	196
	30세 이상 50세 미만	명	848	938	990
	50세 이상	명	5	4	12
계약 형태별	기간의 정함이 없는 근로자	소계	명	1,068	1,131
		남성	명	660	693
		여성	명	408	438
	기간제 근로자	소계	명	46	52
		남성	명	4	5
		여성	명	42	47
직군별	사무직	소계	명	551	584
		남성	명	228	240
		여성	명	323	344
	기술직	소계	명	563	599
		남성	명	436	458
		여성	명	127	141

채용 현황

구분		단위	2021	2022	2023	2024	
신규 채용	합계	명	334	294	157	163	
	성별	남성	명	206	156	69	66
		여성	명	128	138	88	97
		남성 비율	%	61.7	53.1	43.9	40.5
		여성 비율	%	38.3	46.9	56.1	59.5
		연령별	30세 미만	명	128	138	79
	30세 이상 50세 미만		명	206	154	78	83
	50세 이상		명	0	2	0	4
	30세 미만 비율		%	38.3	46.9	50.3	46.6
	30세 이상 50세 미만 비율		%	61.7	52.4	49.7	50.9
	50세 이상 비율		%	0	0.7	0	2.5
	내부 채용 비율 ²⁾		%	0	0	2.5	20.0
	평균 채용 비용 ³⁾		백만 원	2.9	2.4	0.6	0.9

이직 현황

구분		단위	2021	2022	2023	2024	
이직	전체 이직자	명	119	84	59	101	
	자발적 이직자	명	118	84	59	100	
	비자발적 이직자	명	1	0	0	1	
자발적 이직 ⁴⁾	성별	남성	명	79	57	38	72
		여성	명	39	27	21	28
		남성 비율	%	66.9	67.9	64.4	72.0
		여성 비율	%	33.1	32.1	35.6	28.0
	연령별	30세 미만	명	11	12	7	14
		30세 이상 50세 미만	명	106	72	51	83
		50세 이상	명	1	0	1	3
		30세 미만 비율	%	9.3	14.3	11.9	14.0
		30세 이상 50세 미만 비율	%	89.8	85.7	86.4	83.0
		50세 이상 비율	%	0.8	0	1.7	3.0
		총 이직률 ⁵⁾	%	18.2	9.1	5.3	8.5
	자발적 이직률	%	18.0	9.1	5.3	8.5	
	평균 근속 연수 ⁶⁾	합계	년	2.2	2.3	3.0	3.6
		남성	년	2.2	2.4	3.1	3.8
		여성	년	2.2	2.2	2.8	3.3
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 '라. 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), 2024년 내부 인력 순환 및 임직원 경력 개발을 위한 손들고 이동 프로그램 활성화에 따른 내부 채용 비율 증가

3) 2023년 신규 채용 인원 감소에 따른 평균 채용비용 감소

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

5) 전년도 연말 기준 전체 직원 현황에서 당해년 전체 이직자가 차지하는 비율로 집계함

6) 연도별 12월 31일 기준 재직 중인 직원의 평균 근속 연수

7) 경영상의 사유로 인한 해고 기준 집계

카카오페이 ESG Data

사회 성과

다양성 현황

구분		단위	2022	2023	2024
임원 ¹⁾	합계	명	7	6	6
	성별	남성	명	6	5
		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
	합계	명	100	123	134
	성별	남성	명	76	98
		여성	명	24	25
		남성 비율	%	76.0	79.7
		여성 비율	%	24.0	20.3
고위 관리자 ²⁾³⁾	연령별	30세 미만	명	0	0
		30세 이상 50세 미만	명	97	121
		50세 이상	명	3	2
	성별	30세 미만 비율	%	0	0
		30세 이상 50세 미만 비율	%	97.0	98.4
		50세 이상 비율	%	3.0	1.6
		50세 이상 비율	%	5.2	5.2
하위 관리자 ²⁾⁴⁾	합계	명	52	66	67
	성별	남성	명	43	51
		여성	명	9	15
		남성 비율	%	82.7	77.3
		여성 비율	%	17.3	22.7
	연령별	30세 미만	명	0	0
		30세 이상 50세 미만	명	52	66
		50세 이상	명	0	0
		30세 미만 비율	%	0	0
		30세 이상 50세 미만 비율	%	100	100
		50세 이상 비율	%	0	0
		50세 이상 비율	%	0	0

구분		단위	2022	2023	2024
관리직	전체 관리자 수	명	159	195	207
	성별	남성 관리자 비율	%	78.6	79.0
		여성 관리자 비율	%	21.4	21.0
매출 발생 부서 직원 ⁵⁾	합계	명	305	330	351
	성별	남성	명	131	140
		여성	명	174	190
		남성 비율	%	43.0	42.4
		여성 비율	%	57.0	57.6
		남성 비율	%	57.0	57.6
	관리자	남성	명	33	46
		여성	명	14	19
		남성 비율	%	70.2	70.8
		여성 비율	%	29.8	29.2
	합계	명	563	599	578
	성별	남성	명	436	458
		여성	명	127	141
		남성 비율	%	77.4	76.5
		여성 비율	%	22.6	23.5
국적별	한국	명	1,109	1,179	1,193
	미국	명	2	2	3
	호주	명	1	0	0
	캐나다	명	1	1	1
	그 외 국가	명	1	1	1
외국인 직원 ⁷⁾	합계	명	5	4	5
	외국인 직원 비율	%	0.4	0.3	0.4
	해외 거주 직원 비율	%	0	0	0
	취업 비자 발급이 필요한 임직원의 수	명	0	0	0
	장래인 직원	명	2	2	2
장애인 직원	장애인 직원 수	명	2	2	2
	장애인 직원 비율	%	0.2	0.2	0.2

직원 교육 현황

구분		단위	2022	2023	2024
교육 대상자	총 교육 대상자	명	1,114	1,183	1,198
	계약	기간의 정함이 없는 근로자	명	1,068	1,131
	형태별	기간제 근로자	명	46	52
전체 교육 시간		시간	20,877	20,392	21,390
평균 교육 시간	1인당 교육 시간	시간/명	18.7	17.2	17.9
		리더십 ⁸⁾	시간/명	2.2	4.7
	교육 유형별	온보딩	시간/명	10.2	9.8
		직무역량	시간/명	13.9	18.0
		지식공유	시간/명	1.5	1.5
	직급별	관리자	시간/명	2.2	4.7
		비관리자	시간/명	21.5	19.7
	1인당 교육 훈련 비용	원/명	162,493	164,663	223,500

1) 연도별 12월 31일 기준 임원 수에 등기이사만 포함(대표이사, 사외이사, 기타비상무이사로 집계)
2) 관리자 직급 산정 기준 변경에 따른 2022년 데이터 재산정
3) 그룹/부문장, 1차 조직장, 2차 조직장 수로 집계
4) 3차 조직장, 직군리더 수로 집계
5) 비즈니스, 프로덕트 직군 직원 기준
6) STEM (Science, Technology, Engineering, Mathematics)직군은 기술 직군 인원을 집계
7) 소수 민족 직원 수 없음
8) 2022년, 2023년 데이터 오기로 인한 재기술

카카오페이 ESG Data

사회 성과

성과 평가 및 보상 현황

구분			단위	2022	2023	2024
정기 성과 평가를 받은 임직원 비율 ¹⁾	합계		명	1,016	1,028	1,024
	남성		명	625	635	623
	여성		명	391	393	401
	남성 비율		%	61.5	61.8	60.8
	여성 비율		%	38.5	38.2	39.2
	계약 형태별	기간의 정함이 없는 근로자	명	1,007	1,014	1,011
		기간제 근로자	명	9	14	13
직원 평균 급여	전체		백만 원	75	83	88
	남성		백만 원	84	92	98
	여성		백만 원	63	69	73
퇴직연금제도	확정기여형 (DC)	운용 금액	백만 원	254	1,061	2,250
		가입 인원	명	35	42	107
	확정급여형 (DB)	운용 금액	백만 원	24,291	31,341	41,034
		가입 인원	명	790	1,010	958

육아휴직 현황

구분		단위	2022	2023	2024
대상 인원 ²⁾	남성	명	144	228	253
	여성	명	17	30	54
사용 인원 ³⁾	남성	명	11	19	24
	여성	명	19	36	59
	전체	명	30	55	83
	남성	%	4.0	5.0	12.0
사용률 ⁴⁾	여성	%	85.0	87.0	90.0
	전체	%	33.0	36.0	48.0
복귀 예정 인원 ⁵⁾	남성	명	3	12	16
	여성	명	10	14	36
복귀 인원	남성	명	3	10	13
	여성	명	10	14	35
복귀율 ⁶⁾	남성	%	100	83.3	81.3
	여성	%	100	100	97.2
복귀 후 12개월 동안 근무를 유지한 인원	남성	명	1	2	8
	여성	명	2	10	14
복귀 유지율 ⁷⁾	남성	%	100	66.7	80.0
	여성	%	66.7	100	100
육아기 단축근무제 사용자 수 ³⁾		명	5	4	3
배우자 출산휴가 사용자 수 ³⁾		명	13	29	34

노사 관계 및 조직 문화

구분		단위	2021	2022	2023	2024
단체협약 적용 비율		%	-	100	100	100
사업장 주요 변화에 대해 사전 고지하는 기간		일	-	50	50	50
임직원 만족도	임직원 만족도 조사 주기	-	연 1회	연 1회	연 1회	연 1회
	임직원 만족도 조사 결과	%	67.7	59.4	65.0	57.0
	임직원 참여도	%	76.0	64.1	61.5	47.2
	고충 신고 건수	건	0	0	1	1
임직원 고충 처리	고충 처리 건수	건	0	0	1	1
	고충 처리율	%	-	-	100	100
	접수 건수	건	0	0	0	0
차별 사건 현황	시정 조치 완료 건수	건	0	0	0	0

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

2) 육아휴직 대상자 수 (만8세 이하 자녀가 있는 임직원)

3) FY2024 사업보고서 내 '육아지원제도 사용 현황'을 공시함에 따라, 사업보고서 공시 기준인 '각 사업연도 중 해당 지원제도를 사용한 근로자 수 전체'를 사용 인원으로 집계하여 데이터 재기술

4) FY2024 사업보고서 내 육아휴직 현황이 공시됨에 따라, 사업보고서 공시 기준인 '당해 출산 이후 1년 이내에 육아휴직을 사용한 근로자 수를 당해 출생일로부터 1년 이내의 자녀가 있는 근로자 수로 나누어 산정

5) 이전 연도 육아휴직 사용 후 당해 연도 내 복귀 예정인 인원+당해 연도 육아휴직 사용 후 당해 연도 복귀 예정인 인원

6) 복귀율=(육아휴직 종료 후 복귀한 인원)/(이전 보고기간 육아휴직 사용 후 해당년도 복귀 예정인 인원+당해 연도 육아휴직 사용 후 당해 연도 복귀 예정인 인원)x100

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

카카오페이 ESG Data

사회/지배구조 성과

산업안전보건

구분		단위	2021	2022	2023	2024
산업안전보건 관리 체계	적용 근로자 수 ¹⁾	명	920	1,206	1,379	1,024
	재해율 ²⁾	20만 시간당 부상 발생 건수	0	0	0	0
업무 관련 부상	사망 건수	건	0	0	0	0
	부상 건수	건	0	0	0	0
	결근율 ³⁾	%	0.18	0.91	0.72	0.11

협력사 현황

구분		단위	2022	2023	2024
협력사 수	총 등록업체	개사	190	173	191
	장기 거래업체 ⁴⁾	개사	67	83	108

개인정보보호 및 정보보안

구분			단위	2022	2023	2024	
개인정보 취급자 교육	교육 대상 인원 ⁵⁾		명	926	1,119	1,134	
	교육 참여 인원		명	926	1,119	1,134	
	1인당 교육 시간		시간/명	2	2	2	
정보보안 교육 현황	임직원	교육 대상 인원 ⁵⁾	명	1,043	1,093	1,102	
		교육 이수자	명	1,043	1,093	1,102	
		이수율	%	100	100	100	
	협력사	교육 대상 인원	명	108	119	130	
		교육 이수자	명	108	119	130	
		이수율	%	100	100	100	
	개인정보 취급 관련 불만 및 침 해 현황	외부 당사자들로부터 접수되고 조직 내부에서 입증된 불만건수 ⁶⁾		건	0	0	0
		규제기관으로부터 접수된 불만건수 ⁶⁾		건	1	2	5
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		
정부로부터의 정보 요청 현황	개인정보보호 관련 법적 절차로 인한 금전적 손실액		백만 원	0	0	0	
	고객 정보 요청 건수		건	5,528	6,819	7,374	
	정보 요청된 사용자 수		명	14,386	21,206	17,078	
	공개된 정보 요청 비율		%	62.4	57.8	58.4	

사용자 만족

구분		단위	2022 ⁷⁾	2023	2024
사용자 VOC 관리	접수 건수	건	987,909	1,096,897	1,178,940
	처리 건수	건	987,909	1,096,897	1,178,940
	처리율	%	100	100	100

서비스 이용

구분		단위	2022	2023	2024	
서비스 불편 현황	합계	건	6	6	6	
	원인	성능 문제	건	2	3	2
		서비스 중단	건	4	3	4
	전체 사용 중단 시간		시간	12시간 20분	25시간 15분	4시간 50분

이사회 현황

구분			단위	2022	2023	2024
이사회 구성	합계		명	7	6	6
	유형별	사내이사	명	1	1	1
		기타비상무이사	명	2	1	1
		사외이사	명	4	4	4
	성별	남성	명	6	5	5
		여성	명	1	1	1
	평균 재임 기간		년	1.9	2.3	2.9
이사회 운영	개최 횟수		회	10	11	7
	사외이사 평균 참석률		%	95.0	100	96.4
	안전 수	결의	건	27	25	20
		보고	건	17	20	17

1) 카카오페이 직원이 아니지만 회사의 통제를 받는 파견, 도급 근로자 포함 (도급인원은 금감원 감사 데이터 기준)

2) 산업재해율=(업무 관련 부상 건수)/(연 근로시간)×200,000

3) 결근율=(총 결근일 수)/(총 근무일 수)×100, 대상 임직원의 병가 사용 일수의 합을 결근일로 산정하였으며 코로나 19 확산 완화에 따른 병가 사용일 수 감소로 인한 2022년 이후 결근율 감소

4) 2년 이상 계약이 지속된 업체

5) 교육 실시 시점 차이로 당해 연도 12월 31일 기준 전 임직원 수와 교육 대상자 수 차이 발생

6) 불만건수 집계 기준을 명확히 하여 데이터 재산정

7) 2022년도 VOC 접수 집계 기준을 명확히 하여 데이터 재산정

카카오페이 ESG Data

지배구조 성과

이사회 내 위원회 현황

구분		단위	2022	2023	2024
감사위원회	사외이사 비율	%	100	100	100
	개최 횟수	회	7	6	8
	안전 수	결의	건	9	6
		보고	건	13	12
내부거래위원회	사외이사 비율	%	100	100	100
	개최 횟수	회	2	1	2
	안전 수	결의	건	2	1
		보고	건	0	0
보상위원회 ¹⁾	사외이사 비율	%	-	100	100
	개최 횟수	회	-	1	2
	안전 수	결의	건	-	1
		보고	건	-	0
사외이사후보추천위원회	사외이사 비율	%	100	100	100
	개최 횟수	회	2	0	2
	안전 수	결의	건	3	0
		보고	건	0	0
ESG위원회 ¹⁾	사외이사 비율	%	-	66.7	66.7
	개최 횟수	회	-	3	6
	안전 수	결의	건	-	1
		보고	건	-	6

윤리 교육 현황

구분		단위	2022	2023	2024
신규 입사자 준법 및 윤리경영 실천 서약서 징수 현황	준법 및 윤리경영 실천 서약서 서명자	명	321	157	163
	준법 및 윤리경영 실천 서약서 서명률	%	100	100	100
	교육 대상 인원	명	-	176	176
신규 입사자 윤리 교육 ²⁾³⁾	교육 참여 인원	명	-	176	176
	수료 비율	%	-	100	100
	교육 대상 인원	명	1,074	1,153	1150
전 직원 윤리 교육 및 인권 교육	교육 참여 인원	명	1,074	1,153	1150
	수료 비율	%	100	100	100
	교육 대상 인원	명	1,114	1,142	1,164
장애인 인식개선 교육	교육 참여 인원	명	1,114	1,142	1,164
	수료 비율	%	100	100	100
	교육 대상 인원	명	1,114	1,142	1,164
성적 괴롭힘 예방 교육	교육 참여 인원	명	1,114	1,142	1,164
	수료 비율	%	100	100	100
	교육 대상 인원	명	1,114	1,142	1,164
직장내 괴롭힘 교육	교육 참여 인원	명	1,114	1,142	1,164
	수료 비율	%	100	100	100
	교육 대상 인원	명	1,114	1,142	1,164

윤리 제보/행동강령 위반

구분		단위	2022	2023	2024
하라인 제보 ⁴⁾⁵⁾	전체 제보 건수	건	3	2	1
		차별 또는 성적 괴롭힘	건	0	1
		직장 내 괴롭힘	건	2	1
		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
		이해상충	건	0	0
		기타 윤리 강령 위반	건	1	0
		건축	건	1	0
	조치 결과 ⁶⁾	감봉	건	0	1
		정직	건	1	0
		해고	건	0	0
		기타	건	1	1
반경쟁행위	반부패/반경쟁적 행위와 관련하여 발생된 법적 비용	총 금액	백만 원	0	0
		매출 대비 비율	%	0	0

1) 2023년 신설
2) 신규 입사자의 입사시점과 수시 휴·퇴직자 발생 등의 사유로 교육 대상자 수 차이 발생
3) 2023년부터 시행
4) 접수 이후 윤리위원회 조사 결과가 확정된 사안을 기준으로 집계
5) 하라인 제보 건수 집계 기준 변경에 따른 2022, 2023년 데이터 재기술
6) 2022년 조치 결과 재기술

카카오페이 ESG Data

지배구조 성과

출연금 및 기타 지출 현황

구분		단위	2021	2022	2023	2024
지출 금액	로비, 이익 대표 등 단체 후원 금액	백만 원	0	0	0	0
	협회 지출 금액	백만 원	182.6	160.3	198.9	220.1
	정치적 기부 금액 ¹⁾	백만 원	0	0	0	0
	기타	백만 원	0	0	0	0
	데이터 범위	%	100	100	100	100

이해관계자별 가치 분배

구분		단위	2022	2023	2024
주주/투자자	배당금 및 이자 비용 ²⁾	백만 원	6,617	16,904	22,328
크루	인건비 및 복리후생비	백만 원	175,148	203,124	215,445
파트너	상품·제품 원가, 결제대행수수료 등	백만 원	213,825	263,298	330,920
커뮤니티	기부금	백만 원	713	2,403	3,636

법인세 납부 현황

구분	단위	2022	2023	2024
세전이익	백만 원	-7,631 ⁴⁾	-5,646	-5,381
명목세액	백만 원	-34,460	17,261	16,157
유효세율 ³⁾	%	N/A	N/A	N/A
납부세액	백만 원	2,109	3,548	-3,666
납부세율 ³⁾	%	N/A	N/A	N/A

국가별 세금 납부 현황

구분	단위	2022	2023	2024
국내	매출액	백만 원	521,364 ⁴⁾	615,363
	세전이익	백만 원	-7,631 ⁴⁾	-5,646
	법인세 비용	백만 원	-34,460	17,261
	납부한 세금	백만 원	2,109	3,548

1) 카카오페이는 관련 법령에 따라 정치 캠페인 및 선거 자금 등 정치자금을 후원하지 않음
2) 2024년 말까지 배당가능이익이 발생하지 않아 2022~2024년 배당금은 없음
3) 각 연말 세전이익이 발생하지 않음에 따라 세율 미산정
4) 카카오페이손해보험의 2022년 매출액/이익 변경에 따라, 2023년 사업보고서, 감사보고서의 매출액/세전이익 내용 상 비교표시된 2022년 금액 변경 반영

카카오페이증권 ESG Data

환경/사회 성과

온실가스 배출 현황¹⁾

구분		단위	2023	2024
Scope 1 배출량	합계	tCO ₂ eq	92.5	27.1
	이동 연소	tCO ₂ eq	89.1	22.2 ²⁾
	고정 연소	tCO ₂ eq	3.5	4.9
Scope 2 배출량	합계	tCO ₂ eq	979.5	1,192.6
	판교 아지트 ³⁾	tCO ₂ eq	290.6	326.8
	임차 오피스	tCO ₂ eq	16.9	9.9
	데이터센터(임차)	tCO ₂ eq	671.5	855.0
	법인차량	tCO ₂ eq	0.5	0.8
Scope 3 배출량 ⁴⁾	합계	tCO ₂ eq	-	1,396.3
	구매한 제품 및 서비스 ⁵⁾	tCO ₂ eq	-	505.3
	자본재	tCO ₂ eq	-	318.3
	연료/에너지 관련 활동	tCO ₂ eq	-	185.6
	사업장 발생 폐기물	tCO ₂ eq	-	12.7
	임직원 출장 ⁶⁾	tCO ₂ eq	-	8.1
	임직원 통근 ⁷⁾	tCO ₂ eq	-	366.3
	투자	tCO ₂ eq	-	0
배출 집약도	배출량 합계	tCO ₂ eq	1,072.0	2,616.0
	배출 집약도 (Scope 1, 2)	tCO ₂ eq/억 원	1.350	0.894
	배출 집약도 (Scope 3)	tCO ₂ eq/억 원	-	1.024
	매출액 (별도 기준)	억 원	794	1,364

에너지 사용 현황⁸⁾

구분		단위	2023	2024
조직 내 에너지 사용량	합계	TJ	21.9	25.4
	직접 에너지	소계	TJ	1.4
		휘발유	TJ	1.3
		LNG	TJ	0.1
	간접 에너지	소계	TJ	24.9
		전력 ⁹⁾	TJ	24.9
		스팀	TJ	0

직원 현황¹⁰⁾

구분		단위	2022	2023	2024
합계		명	348	343	330
성별	남성	명	230	227	207
	여성	명	118	116	123
연령별	30세 미만	명	40	32	36
	30세 이상 50세 미만	명	277	282	269
	50세 이상	명	31	29	25
계약 형태별	기간의 정함이 없는 근로자	소계	명	272	322
		남성	명	167	215
		여성	명	105	107
	기간제 근로자	소계	명	76	21
		남성	명	61	12
		여성	명	15	9
직군별	사무직	소계	명	218	202
		남성	명	123	110
		여성	명	95	92
	기술직	소계	명	130	141
		남성	명	108	117
		여성	명	22	24

채용 현황

구분		단위	2022	2023	2024
신규 채용	합계	명	167	66	93
	성별	남성	명	102	45
		여성	명	65	21
		남성 비율	%	61.1	68.2
		여성 비율	%	38.9	31.8
	연령별	30세 미만	명	29	12
		30세 이상 50세 미만	명	131	53
		50세 이상	명	7	1
신규 채용	연령별	30세 미만 비율	%	17.4	18.2
		30세 이상 50세 미만 비율	%	78.4	80.3
		50세 이상 비율	%	4.2	1.5
	오픈포지션에 대한 내부 채용 ¹¹⁾	평균 채용 비용 ¹²⁾	백만 원	17.6	1.6

1) 개별 항목의 합산 값은 소수점 둘째자리에서 반올림했으므로, 전체 합계와 차이가 있을 수 있음
2) 법인차량 운영대수 및 운행거리 축소로 인한 배출량 감소
3) 2023년 데이터 오기재로 인한 재기술훈
4) 2024년 최초로 Scope 3 배출량 산정
5) 클라우드, 회선, 상면 등 주요 구매 제품 대상 배출량 산정
6) 국내 및 해외 출장 시 발생한 비용(교통 및 숙박)을 바탕으로 배출량 산정
7) 전 임직원의 거주지 주소(구청, 시청 기준)를 기반으로 통근 거리를 산출, 통근 수단별 배출계수를 적용하여 최종 산정
8) 개별 항목의 합산 값은 소수점 둘째자리에서 반올림했으므로, 전체 합계와 차이가 있을 수 있음
9) 온실가스/에너지 목표관리제 명세서 작성 기준에 따라 소비 기준 환산 계수 (9.6MJ/kWh)를 사용
10) 12월 31일 기준 직원의 수로 등기이사는 제외
11) 전체 채용 인원 중 내부 인사 이동을 통해 채용이 이루어진 비율
12) 직접 채용 증가로 인한 평균 채용 비용 증가

카카오페이증권 ESG Data

사회 성과

이직 현황

구분		단위	2022	2023	2024
이직	전체 이직자	명	87	75	97
	자발적 이직자	명	87	75	80
	비자발적 이직자 ¹⁾	명	0	0	17
성별	남성	명	37	52	56
	여성	명	50	23	24
	남성 비율	%	42.5	69.3	70.0
	여성 비율	%	57.5	30.7	30.0
자발적 이직 ²⁾	30세 미만	명	10	5	7
	30세 이상 50세 미만	명	54	61	67
	50세 이상	명	23	9	6
	30세 미만 비율	%	11.5	6.7	8.8
	30세 이상 50세 미만 비율	%	62.1	81.3	83.8
	50세 이상 비율	%	26.4	12.0	7.5
	총 이직률 ³⁾	%	33.3	21.6	28.0
	자발적 이직률	%	33.3	21.6	23.0
	평균 근속 연수 ⁴⁾	년	3.5	2.0	2.4
	남성	년	4.2	2.3	2.6
해고 ⁵⁾	여성	년	2.7	1.6	2.1
	해고된 직원 수	명	0	0	0
인수합병으로 영향을 받은 직원		명	0	0	0

다양성 현황

구분		단위	2022	2023	2024
임원 ⁶⁾	합계	명	7	6	7
	성별	남성	명	7	6
		여성	명	0	0
		남성 비율	%	100	100
		여성 비율	%	0	0
	연령별	30세 미만	명	0	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
관리자 ⁷⁾	합계	명	56	53	51
	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	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

다양성 현황

구분		단위	2022	2023	2024
매출 발생 부서 직원 ⁸⁾	합계	명	71	51	89
	성별	남성	명	61	22
		여성	명	10	29
		남성 비율	%	85.9	43.1
		여성 비율	%	14.1	56.9
STEM 직군 직원 ⁹⁾	합계	명	129	141	104
	성별	남성	명	107	117
		여성	명	22	24
		남성 비율	%	82.9	83.0
		여성 비율	%	17.1	17.0
국적별	한국	명	347	342	329
	미국	명	1	1	0
	영국	명	0	0	1
	그 외 국가	명	0	0	0
외국인 직원	합계	명	1	1	1
	외국인 직원 비율	%	0.3	0.3	0.3
	해외 거주 직원 비율	%	0	0	0
장애인 직원	장애인 직원 수	명	0	0	1
	장애인 직원 비율	%	0	0	0.3

1) 경영상 인원 감축으로 인한 계약직 직원의 계약 종료
2) 조직의 의사와 관계 없이 개인의 주도적인 판단 하에 조직으로부터 떠나는 것을 자발적 이직으로 집계
3) 전년도 연말 기준 전체 직원 현황에서 당해 연도 전체 이직자가 차지하는 비율로 집계함
4) 연도별 12월 21일 기준 재직 중인 직원의 평균 근속 연수
5) 경영상의 사유로 인한 해고만 집계
6) 연도별 12월 31일 기준 임원 수에 등기이사만 포함하였으며, 대표이사, 사외이사, 기타비상무이사로 집계
7) 팀장급 이상~임원 직전 관리자 수를 집계
8) 비즈니스 및 프로젝트 그룹 인원으로 집계
9) STEM(Science, Technology, Engineering, Mathematics) 직군 직원은 테크 및 시큐리티 직군 인원을 집계

카카오페이증권 ESG Data

사회/지배구조 성과

직원 교육 현황

구분		단위	2022	2023	2024
교육 대상자	총 교육 대상자		명	348	343
	계약	기간의 정함이 없는 근로자	명	272	322
	형태별	기간제 근로자	명	76	21
전체 교육 시간		시간	4,370	5,488	5,378
1인당 평균 교육 시간 ¹⁾		시간/명	12.6	16.0	16.0
1인당 교육 훈련 비용		원/명	75,885	16,539	199,000

보상 현황

구분		단위	2022	2023	2024
직원 평균 급여	전체	백만 원	59	85	90
	남성	백만 원	79	102	105
	여성	백만 원	39	68	67
퇴직연금제도	확정기여형(DC)	운용 금액	백만 원	602	497
		가입 인원	명	131	83
	확정급여형(DB)	운용 금액	백만 원	1,344	2,521
		가입 인원	명	125	258

협력사 현황

구분		단위	2022	2023	2024
협력사 수	총 등록업체	개사	89	102	99
	장기 거래업체 ²⁾	개사	7	26	53

산업안전보건

구분		단위	2022	2023	2024
산업안전보건 관리 체계 적용 근로자 수		명	348	351	337
업무 관련 부상	재해율	20만 시간당 부상 발생 건수	0	0	3.49
	사망 건수	건	0	0	0
	부상 건수	건	0	0	1
결근율		%	N/A	0.4	0.3

개인정보보호 및 정보보안

구분		단위	2022	2023	2024
개인정보 취급자 교육	교육 대상 인원 ³⁾	명	194	209	263
	교육 참여 인원	명	194	209	263
	1인당 교육 시간	시간/명	6	6	6
개인정보 취급 관련 불만 및 침해 현황	외부 당사자들로부터 접수되고 조직 내부에서 입증된 불만건수	건	0	0	0
	규제기관으로부터 접수된 불만건수	건	0	0	0
정보보안 교육 현황	임직원	교육 대상 인원 ³⁾	명	343	339
		교육 이수자	명	343	339
		이수율	%	100	100
	협력사	교육 대상 인원	명	3	5
		교육 이수자	명	3	5
		이수율	%	100	100

윤리 교육 현황

구분		단위	2022	2023	2024
신규 입사자 윤리 교육 ⁴⁾	교육 대상 인원	명	170	66	93
	교육 참여 인원	명	170	66	93
	수료 비율	%	100	100	100
전 직원 윤리 교육 및 인권 교육	교육 대상 인원	명	348	343	324
	교육 참여 인원	명	348	343	313
	수료 비율	%	100	100	96.6
장애인 인식개선 교육	교육 대상 인원	명	348	336	329
	교육 참여 인원	명	348	336	329
	수료 비율	%	100	100	100
성적 괴롭힘 예방 교육	교육 대상 인원	명	348	336	329
	교육 참여 인원	명	348	336	329
	수료 비율	%	100	100	100
직장내 괴롭힘 교육	교육 대상 인원	명	348	336	329
	교육 참여 인원	명	348	336	329
	수료 비율	%	100	100	100

1) 2022년 데이터 오기재로 재기술
2) 2년 이상 계약이 지속된 업체
3) 교육 실시 시점 차이로 당해 연도 12월 31일 기준 전 임직원 수와 교육 대상자 수 차이 발생
4) 교육 실시 시점의 차이로 당해 연도 12월 31일 기준 신규 입사자 수와 차이 발생

카카오페이증권 ESG Data

지배구조 성과

윤리 제보/행동강령 위반

구분		단위	2022	2023	2024
내부제보제도 ¹⁾	전체 제보 건수	건	0	3	1
		차별 또는 성적 괴롭힘	건	0	0
		직장 내 괴롭힘	건	0	3
		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
		이해상충	건	0	0
		기타 윤리 강령 위반	건	0	0
		견책	건	0	0
	조치 결과	감봉	건	0	0
		정직	건	0	0
		해고	건	0	0
		기타	건	0	3
		기타	건	0	3
반경쟁행위	반부패/반경쟁적 행위와 관련하여 발생된 법적 비용	총 금액	백만 원	0	0
		매출 대비 비율	%	0	0

1) 인사위원회 조치 결과가 확정된 사안을 기준으로 집계

카카오페이손해보험 ESG Data

환경/사회 성과

온실가스 배출 현황¹⁾

구분		단위	2023	2024
Scope 1 배출량	합계	tCO ₂ eq	30.0	48.6
	이동 연소	tCO ₂ eq	15.8	16.0
	고정 연소	tCO ₂ eq	14.2	32.6
Scope 2 배출량	합계	tCO ₂ eq	128.9	174.6
	판교 아지트	tCO ₂ eq	9.6	10.9
	임차 오피스	tCO ₂ eq	56.7	60.6
	데이터센터(임차)	tCO ₂ eq	61.2	82.9
	콜센터	tCO ₂ eq	1.4	20.2 ²⁾
Scope 3 배출량 ³⁾	합계	tCO ₂ eq	-	1,318.7
	구매한 제품 및 서비스 ⁴⁾	tCO ₂ eq	-	227.8
	자본재	tCO ₂ eq	-	860.2
	연료/에너지 관련 활동	tCO ₂ eq	-	31.1
	사업장 발생 폐기물	tCO ₂ eq	-	4.8
	임직원 출장 ⁵⁾	tCO ₂ eq	-	1.1
	임직원 통근 ⁶⁾	tCO ₂ eq	-	193.6
	투자	tCO ₂ eq	-	0
배출 집약도	배출량 합계	tCO ₂ eq	159.0	1,542.0
	배출 집약도 (Scope 1, 2)	tCO ₂ eq/억 원	2.038	0.578
	배출 집약도 (Scope 3)	tCO ₂ eq/억 원	-	3.416
	매출액 (별도 기준)	억 원	78	386

에너지 사용 현황⁷⁾

구분		단위	2023	2024
조직 내 에너지 사용량	합계	TJ	3.2	4.6
	직접 에너지	소계	TJ	0.5
		휘발유	TJ	0.2
		LNG	TJ	0.3
	간접 에너지	소계	TJ	3.7
		전력 ⁸⁾	TJ	3.5
		스팀	TJ	0.1

직원 현황⁹⁾

구분			단위	2022	2023	2024	
합계			명	118	154	197	
성별	남성		명	78	95	119	
	여성		명	40	59	78	
연령별	30세 미만		명	12	18	23	
	30세 이상 50세 미만		명	105	133	169	
	50세 이상		명	1	3	5	
계약 형태별	기간의 정함이 없는 근로자	소계	명	118	150	191	
		남성	명	78	95	114	
		여성	명	40	55	77	
	기간제 근로자	소계	명	0	4	6	
		남성	명	0	0	5	
		여성	명	0	4	1	
	직군별	사무직	소계	명	118	154	197
			남성	명	78	95	119
여성			명	40	59	78	
기술직		소계	명	0	0	0	
		남성	명	0	0	0	
		여성	명	0	0	0	

채용 현황

구분		단위	2022	2023	2024
신규 채용	합계	명	67	50	75
	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	11
		30세 이상 50세 미만	명	59	38
		50세 이상	명	0	1
신규 채용	오픈포지션에 대한 내부 채용 ¹⁰⁾	30세 미만 비율	%	11.9	22.0
		30세 이상 50세 미만 비율	%	88.1	76.0
		50세 이상 비율	%	0	2.0
		평균 채용 비용	백만 원	2.9	2.8

1) 개별 항목의 합산 값은 소수점 둘째자리에서 반올림했으므로, 전체 합계와 차이가 있을 수 있음
2) 콜센터 면적 확대에 의한 배출량 증가
3) 2024년 최초로 Scope 3 배출량 산정
4) 클라우드, 회선, 상면 등 주요 구매 제품 대상 배출량 산정
5) 국내 및 해외 출장 시 발생한 비용(교통 및 숙박)을 바탕으로 배출량 산정
6) 전 임직원의 거주지 주소(구청, 시청 기준)를 기반으로 통근 거리를 산출, 통근 수단별 배출계수를 적용하여 최종 산정
7) 개별 항목의 합산 값은 소수점 둘째자리에서 반올림했으므로, 전체 합계와 차이가 있을 수 있음
8) 온실가스/에너지 목표관리제 명세서 작성 기준에 따라 소비 기준 환산 계수 (9.6MJ/kWh)를 사용
9) 연도별 12월 31일 기준 직원의 수로 등기이사는 제외
10) 전체 채용 인원 중 내부 인사 이동을 통해 채용이 이루어진 비율

카카오페이손해보험 ESG Data

사회 성과

이직 현황

구분		단위	2022	2023	2024
이직	전체 이직자	명	24	22	32
	자발적 이직자	명	24	21	32
	비자발적 이직자	명	0	1	0
자발적 ¹⁾ 이직	성별	남성	명	14	14
		여성	명	10	7
		남성 비율	%	58.3	66.7
		여성 비율	%	41.7	33.3
	연령별	30세 미만	명	2	2
		30세 이상 50세 미만	명	22	17
		50세 이상	명	0	2
		30세 미만 비율	%	8.3	9.5
		30세 이상 50세 미만 비율	%	91.7	81.0
해고 ⁵⁾	평균 근속 연수 ⁴⁾	50세 이상 비율	%	0	9.5
		총 이직률 ²⁾³⁾	%	-	18.6
		자발적 이직률	%	-	17.8
		합계	년	-	1.4
		남성	년	-	1.5
		여성	년	-	1.3
	인수합병으로 영향을 받은 직원	해고된 직원 수	명	0	0
			명	0	0

다양성 현황

구분		단위	2022	2023	2024
임원 ⁶⁾	합계	명	4	4	4
	성별	남성	명	4	4
		여성	명	0	0
		남성 비율	%	100	100
		여성 비율	%	0	0
	연령별	30세 미만	명	0	0
		30세 이상 50세 미만	명	2	3
		50세 이상	명	2	1
		30세 미만 비율	%	0	0
		30세 이상 50세 미만 비율	%	50.0	75.0
		50세 이상 비율	%	50.0	25.0
관리자 ⁷⁾	합계	명	21	35	34
	성별	남성	명	15	26
		여성	명	6	9
		남성 비율	%	71.4	74.3
		여성 비율	%	28.6	25.7
	연령별	30세 미만	명	0	0
		30세 이상 50세 미만	명	21	33
		50세 이상	명	0	2
		30세 미만 비율	%	0	0
		30세 이상 50세 미만 비율	%	100	94.3
		50세 이상 비율	%	0	5.7

다양성 현황

구분		단위	2022	2023	2024
매출 발생 부서 직원 ⁸⁾	합계	명	37	53	58
	성별	남성	명	16	18
		여성	명	21	35
		남성 비율	%	43.2	34.0
		여성 비율	%	56.8	66.0
STEM 직군 직원 ⁹⁾	합계	명	60	73	90
	성별	남성	명	48	58
		여성	명	12	15
		남성 비율	%	80.0	79.5
		여성 비율	%	20.0	20.5
국적별	한국	명	117	154	197
	미국	명	1	0	0
	그 외 국가	명	0	0	0
외국인 직원	합계	명	0	0	0
	외국인 직원 비율	%	0	0	0
	해외 거주 직원 비율	%	0	0	0
장애인 직원	장애인 직원 수	명	1	0	0
	장애인 직원 비율	%	0.8	0	0

1) 조직의 의사와 관계없이 개인의 주도적인 판단 하에 조직으로부터 떠나는 것을 자발적 이직으로 집계함
2) 2022년 사업 출범으로 이직률 산정 불가
3) 전년도 연말 기준 전체 직원 현황에서 당해 연도 전체 이직자가 차지하는 비율로 집계함
4) 연도별 12월 31일 기준 재직 중인 직원의 평균 근속 연수
5) 경영상의 사유로 인한 해고만 집계
6) 연도별 12월 31일 기준 임원 수에 등기이사만 포함하였으며, 대표이사, 사외이사, 기타비상무이사로 집계
7) 팀장급 이상~임원 직전 관리자 수를 집계
8) 매출 발생 부서 직원은 비즈니스 및 프로젝트 그룹 인원으로 집계
9) STEM(Science, Technology, Engineering, Mathematics) 직군 직원은 기술 및 보안 직군 인원을 집계

카카오페이손해보험 ESG Data

사회/지배구조 성과

직원 교육 현황

구분		단위	2022	2023	2024
교육 대상자	총 교육 대상자		명	118	154
	계약	기간의 정함이 없는 근로자	명	118	150
	형태별	기간제 근로자	명	0	4
전체 교육 시간		시간	1,377	2,488	3,560
평균 교육 시간	1인당 교육 시간	시간/명	11.7	16.2	18.1
1인당 교육 훈련 비용		원/명	7,815	53,363	57,907

보상 현황

구분		단위	2022	2023	2024
직원 평균 급여	전체	백만 원	97	98	94
	남성	백만 원	101	107	103
	여성	백만 원	89	83	80

협력사 현황

구분		단위	2022	2023	2024
협력사 수 ¹⁾	총 등록업체	개사	41	58	56
	장기 거래업체 ²⁾	개사	39	45	42

산업안전보건

구분		단위	2022	2023	2024
산업안전보건 관리 체계 적용 근로자 수 ³⁾		명	-	202	274
업무 관련 부상	재해율	20만 시간당 부상 발생 건수	0	0	0
	사망 건수	건	0	0	0
	부상 건수	건	0	0	0

개인정보보호 및 정보보안

구분		단위	2022	2023	2024
개인정보 취급자 교육 ⁴⁾	교육 대상 인원	명	111	151	184
	교육 참여 인원	명	111	151	184
	1인당 교육 시간	시간/명	1.6	2.0	2.9
개인정보 취급 관련 불만 및 침해 현황	외부 당사자들로부터 접수되고 조직 내부에서 입증된 불만건수	건	0	0	0
	규제기관으로부터 접수된 불만건수	건	0	0	0
정보보안 교육 현황	임직원 ⁴⁾	교육 대상 인원	명	111	151
		교육 이수자	명	111	151
		이수율	%	100	100
	협력사	교육 대상 인원	명	50	50
		교육 이수자	명	50	50
		이수율	%	100	100

윤리 교육 현황⁵⁾

구분		단위	2022	2023	2024
신규 입사자 윤리 교육 ⁶⁾	교육 대상 인원	명	63	50	75
	교육 참여 인원	명	63	50	75
	수료 비율	%	100	100	100
전 직원 윤리 교육 및 인권 교육 ⁷⁾	교육 대상 인원	명	120	154	197
	교육 참여 인원	명	120	154	197
	수료 비율	%	100	100	100
장애인 인식개선 교육 ⁸⁾	교육 대상 인원	명	120	154	197
	교육 참여 인원	명	120	154	197
	수료 비율	%	100	100	100
성적 괴롭힘 예방 교육 ⁷⁾	교육 대상 인원	명	120	154	202
	교육 참여 인원	명	120	154	202
	수료 비율	%	100	100	100
직장내 괴롭힘 교육 ⁴⁾	교육 대상 인원	명	120	154	202
	교육 참여 인원	명	120	154	202
	수료 비율	%	100	100	100

1) 2022년 데이터 오기재로 인한 재기술
2) 2년 이상 계약이 지속된 업체
3) 적용 대상 근로자 수 2023년부터 집계
4) 교육 실시 시점 차이로 당해 연도 12월 31일 기준 전 임직원 수와 교육 대상자 수 차이 발생
5) 윤리교육은 법정 의무교육으로 시행
6) 윤리 교육 실시 시점의 차이로 12월 31일 기준 신규입사자 수와 교육 대상자 수 차이 발생
7) 2024년의 경우, 기타비상무이사 및 비정규직을 포함한 전직원 대상으로 윤리 교육 진행
8) 장애인 인식개선 교육은 휴직자 3명 및 기타비상무이사를 제외한 인원으로 대상 수 차이 발생

카카오페이손해보험 ESG Data

지배구조 성과

윤리 제보/행동강령 위반

구분		단위	2022	2023	2024
핫라인 제보 ¹⁾	전체 제보 건수	건	0	0	0
		차별 또는 성적 괴롭힘	건	0	0
		직장 내 괴롭힘	건	0	0
		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
		이해상충	건	0	0
		기타 윤리 강령 위반	건	0	0
		견책	건	0	0
	조치 결과	감봉	건	0	0
		정직	건	0	0
		해고	건	0	0
		기타	건	0	0
반경쟁행위	반부패/반경쟁적 행위와 관련하여 발생된 법적 비용	총 금액	백만 원	0	0
		매출 대비 비율	%	0	0

1) 접수 이후 인사위원회 조치 결과가 확정된 사안을 기준으로 집계

페이먼트 ESG Data

환경/사회 성과

온실가스 배출 현황¹⁾

구분		단위	2023	2024
Scope 1 배출량	합계	tCO ₂ eq	-	1.0
	이동 연소	tCO ₂ eq	-	1.0
Scope 2 배출량	합계	tCO ₂ eq	-	14.9
	임차 오피스	tCO ₂ eq	-	14.9
Scope 3 배출량 ²⁾	합계	tCO ₂ eq	-	37.5
	구매한 상품과 서비스 ³⁾	tCO ₂ eq	-	10.8
	자본재	tCO ₂ eq	-	1.0
	연료 및 에너지 관련 활동	tCO ₂ eq	-	2.3
	사업장 발생 폐기물	tCO ₂ eq	-	0.4
	임직원 출장 ⁴⁾	tCO ₂ eq	-	0.3
	임직원 통근 ⁵⁾	tCO ₂ eq	-	22.7
	투자	tCO ₂ eq	-	0
배출 집약도	배출량 합계	tCO ₂ eq	-	53.4
	배출 집약도 (Scope 1, 2)	tCO ₂ eq/억 원	-	0.467
	배출 집약도 (Scope 3)	tCO ₂ eq/억 원	-	1.102
	매출액 (별도 기준)	억 원	-	34

에너지 사용 현황⁶⁾

구분		단위	2023	2024
조직 내 에너지 사용량	합계	TJ	-	0.33
	직접 에너지	소계	TJ	-
		휘발유	TJ	-
	간접 에너지	소계	TJ	-
		전력 ⁷⁾	TJ	-

직원 현황⁸⁾

구분			단위	2023	2024
합계			명	26	30
성별	남성		명	14	14
	여성		명	12	16
연령별	30세 미만		명	11	13
	30세 이상 50세 미만		명	14	14
	50세 이상		명	1	3
계약 형태별	기간의 정함이 없는 근로자	소계	명	26	30
		남성	명	14	14
		여성	명	12	16
	기간제 근로자	소계	명	0	0
		남성	명	0	0
		여성	명	0	0
직군별	사무직	소계	명	15	17
		남성	명	6	5
		여성	명	9	12
	기술직	소계	명	11	13
		남성	명	8	9
		여성	명	3	4

채용 현황

구분		단위	2023	2024	
신규 채용	합계	명	11	25	
	성별	남성	명	5	11
		여성	명	6	14
		남성 비율	%	45.5	44.0
		여성 비율	%	54.5	56.0
		30세 미만	명	6	14
	연령별	30세 이상 50세 미만	명	5	10
		50세 이상	명	0	1
		30세 미만 비율	%	54.5	56.0
		30세 이상 50세 미만 비율	%	45.5	40.0
		50세 이상 비율	%	0	4.0
	신규 채용	오픈포지션에 대한 내부 채용 ⁹⁾	%	0	0
평균 채용 비용		백만 원	1.2	1.1	

1) 개별 항목의 합산 값은 소수점 둘째자리에서 반올림했으므로, 전체 합계와 차이가 있을 수 있음
2) 2024년 최초로 Scope 3 배출량 산정
3) 클라우드, 회선, 상면 등 주요 구매 제품 대상 배출량 산정
4) 국내 및 해외 출장 시 발생한 비용(교통 및 숙박)을 바탕으로 배출량 산정
5) 전 임직원의 거주지 주소(구청, 시청 기준)를 기반으로 통근 거리를 산출, 통근 수단별 배출계수를 적용하여 최종 산정
6) 개별 항목의 합산 값은 소수점 둘째자리에서 반올림했으므로, 전체 합계와 차이가 있을 수 있음
7) 온실가스/에너지 목표관리제 명세서 작성 기준에 따라 소비 기준 환산 계수 (9.6MJ/kWh)를 사용
8) 연도별 12월 31일 기준 직원의 수로 등기이사는 제외
9) 전체 채용 인원 중 내부 인사 이동을 통해 채용이 이루어진 비율

페이먼트 ESG Data

사회 성과

이직 현황

구분		단위	2023	2024	
이직	전체 이직자	명	10	21	
	자발적 이직자	명	7	18	
	비자발적 이직자	명	3	3	
자발적 이직 ¹⁾	성별	남성	명	4	10
		여성	명	3	8
		남성 비율	%	57.1	55.6
		여성 비율	%	42.9	44.4
	연령별	30세 미만	명	2	8
		30세 이상 50세 미만	명	5	10
		50세 이상	명	0	0
		30세 미만 비율	%	28.6	44.4
		30세 이상 50세 미만 비율	%	71.4	55.6
		50세 이상 비율	%	0	0
	총 이직률 ²⁾		%	38.5	70.0
	자발적 이직률		%	26.9	60.0
	평균 근속 연수 ³⁾	합계	년	3.3	2.3
		남성	년	3.5	2.1
		여성	년	3.0	2.5
해고 ⁴⁾	해고된 직원 수	명	0	0	
	인수합병으로 영향을 받은 직원	명	0	0	

다양성 현황

구분		단위	2023	2024	
임원 ⁵⁾	합계	명	6	6	
	성별	남성	명	5	5
		여성	명	1	1
		남성 비율	%	83.3	83.3
		여성 비율	%	16.7	16.7
	연령별	30세 미만	명	0	0
		30세 이상 50세 미만	명	5	2
		50세 이상	명	1	4
		30세 미만 비율	%	0	0
		30세 이상 50세 미만 비율	%	83.3	33.3
50세 이상 비율	%	16.7	66.7		
관리자 ⁶⁾	합계	명	2	5	
	성별	남성	명	2	1
		여성	명	0	4
		남성 비율	%	100	20.0
		여성 비율	%	0	80.0
	연령별	30세 미만	명	0	0
		30세 이상 50세 미만	명	2	5
		50세 이상	명	0	0
		30세 미만 비율	%	0	0
		30세 이상 50세 미만 비율	%	100	100
50세 이상 비율	%	0	0		

다양성 현황

구분		단위	2023	2024	
매출 발생 부서 직원 ⁷⁾	합계	명	15	17	
	성별	남성	명	6	5
		여성	명	9	12
		남성 비율	%	40.0	29.4
		여성 비율	%	60.0	70.6
STEM 직군 직원 ⁸⁾	합계	명	11	13	
	성별	남성	명	8	9
		여성	명	3	4
		남성 비율	%	72.7	69.2
		여성 비율	%	27.3	30.8
국적별	한국	명	26	30	
	그 외 국가	명	0	0	
외국인 직원	합계	명	0	0	
	외국인 직원 비율	%	0	0	
	해외 거주 직원 비율	%	0	0	
장애인 직원	장애인 직원 수	명	0	0	
	장애인 직원 비율	%	0	0	

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

2) (연 전체 이직 인원)/(12월 31일 기준 인원)

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) 기술 직군을 제외한 인원으로 집계

8) 기술 직군 인원을 집계

페이민트 ESG Data

사회/지배구조 성과

직원 교육 현황

구분			단위	2023	2024
교육 대상자	총 교육 대상자		명	26	30
	계약	기간의 정함이 없는 근로자	명	26	30
	형태별	기간제 근로자	명	0	0
전체 교육 시간			시간	189	463
평균 교육 시간	1인당 교육 시간		시간/명	7.3	15.4
1인당 교육 훈련 비용			원/명	105,385	101,814

보상 현황

구분		단위	2023	2024	
직원 평균 급여	전체	백만 원	85	90	
	남성	백만 원	102	105	
	여성	백만 원	68	67	
퇴직연금제도	확정기여형(DC)	운용 금액	백만 원	497	482
		가입 인원	명	83	58
	확정급여형(DB)	운용 금액	백만 원	2,521	2,576
		가입 인원	명	258	202

협력사 현황

구분		단위	2023	2024
협력사 수	총 등록업체	개사	58	56
	장기 거래업체 ¹⁾	개사	45	42

산업안전보건

구분		단위	2023	2024
산업안전보건 관리 체계 적용 근로자 수		명	0	0
업무 관련 부상	재해율	20만 시간당 부상 발생 건수	0	0
		사망 건수	건	0
	부상 건수		건	0

개인정보보호 및 정보보안

구분		단위	2023	2024
개인정보 취급자 교육	교육 대상 인원	명	26	30
	교육 참여 인원	명	26	30
	1인당 교육 시간	시간/명	1.4	1.5
개인정보 취급 관련 불만 및 침해 현황	외부 당사자들로부터 접수되고 조직 내부에서 입증된 불만건수	건	0	0
	규제기관으로부터 접수된 불만건수	건	0	0

윤리 교육 현황

구분		단위	2023	2024
신규 입사자 윤리 교육 ²⁾	교육 대상 인원	명	0	16
	교육 참여 인원	명	0	16
	수료 비율	%	0	100
전 직원 윤리 교육 및 인권 교육	교육 대상 인원	명	0	31
	교육 참여 인원	명	0	31
	수료 비율	%	0	100
장애인 인식개선 교육	교육 대상 인원	명	26	30
	교육 참여 인원	명	26	30
	수료 비율	%	100	100
성적 괴롭힘 예방 교육	교육 대상 인원	명	26	30
	교육 참여 인원	명	26	30
	수료 비율	%	100	100

1) 2년 이상 계약이 지속된 업체
2) 교육 실시 시점의 차이로 당해 연도 12월 31일 기준 신규 입사자와 수와 차이 발생

페이먼트 ESG Data

지배구조 성과

윤리 제보/행동강령 위반

구분		단위	2023	2024
온라인 제보 ¹⁾	전체 제보 건수	건	0	0
		차별 또는 성적 괴롭힘	0	0
		직장 내 괴롭힘	0	0
		배임/횡령	0	0
		자금세탁 또는 내부거래	0	0
	위반 사례 유형별 제보 건수	뇌물 수수 등 반부패 사건	0	0
		사용자 정보보호	0	0
		이해상충	0	0
		기타 윤리 강령 위반	0	0
		건책	0	0
	조치 결과	감봉	0	0
		정직	0	0
		해고	0	0
		기타	0	0
반경쟁행위	반부패/반경쟁적 행위와 관련하여 발생한 법적 비용	총 금액	백만 원	0
		매출 대비 비율	%	0

1) 접수 이후 인사위원회 조치 결과가 확정된 사안을 기준으로 집계

Appendix

106

About This Report

107

이해관계자 소통

108

GRI Standards Index

110

SASB Index

114

UN Global Compact

115

협회 가입 현황 및 주요 수상 내역

116

온실가스 검증 의견서

117

제3자 검증 의견서



About This Report

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 2024년 1월 1일부터 2024년 12월 31일까지입니다. 정보의 중요도와 적시성에 따라 2024년 이전 또는 2025년 상반기 정보가 일부 포함되었으며, 보고서 내 별도 표기하였습니다. 정량 성과의 경우 연도별 추세 비교를 위해 최근 3개년(2022-2024년) 또는 4개년(2021-2024년) 수치를 제공하고 있습니다. 보고서는 1년 주기로 발행되며, 본 보고서는 2025년 6월에 발행되었습니다.

보고 범위

비재무 성과는 카카오페이를 기준으로, 일부의 경우 자회사(카카오페이증권, 카카오페이손해보험, 페이먼트)의 성과를 포함하고 있습니다. KP보험서비스는 보험 대리 및 중개업을 영위하는 연결종속회사이나, 중개 라이선스를 유지하기 위해 최소한의 인원만 재직 중으로 현실적으로 연결기준의 ESG 공시 진행이 어렵습니다. 따라서 올해 ESG보고서에서 KP보험서비스에 대한 내용을 공시하지 않으며, 카카오페이증권, 카카오페이손해보험, 페이먼트에 대해 공시하였습니다.

미래 예측 진술(forward-looking statement)

본 보고서는 보고 기간의 카카오페이 활동 및 성과뿐만 아니라 가정 및 예측에 기반한 미래 예측 진술(forward-looking statements)을 포함합니다. 이러한 진술은 주로 '예상하다', '기대하다', '계획하다', '의도하다', '판단하다', '추정하다', '목표', '전략' 등의 용어를 포함합니다. 본 보고서에 포함된 미래 예측 진술은 카카오페이의 향후 사업 전략, 목표, 대외 ESG 관련 약속 및 운영 전략 등이 있습니다. 카카오페이는 미래 예측 진술에 반영된 기대가 합리적이라고 믿지만, 이러한 기대가 반드시 옳다는 것을 보장할 수 없습니다. 미래 예측 진술은 경영진의 기대 및 예측과 실제 결과 간에 중요한 차이를 초래할 수 있는 가정, 위험, 불확실성 및 기타 요인을 포함하고 있으며, 실제 결과는 경영 환경, 시장 및 규제 변화 등 외부 요인에 따라 달라질 수 있습니다. 이러한 진술은 이해관계자가 당사의 주요 ESG 분야에 대한 접근법, 전략 및 이니셔티브, 예상되는 운영 환경 등을 이해하는 데 도움을 주기 위한 것이며, 투자 등 다른 목적에는 적합하지 않을 수 있습니다. 본 보고서에 포함된 모든 미래 예측 진술은 보고서 발행 시점에 가용한 정보와 가정을 기반으로 작성되었으며, 당사는 새로운 정보, 미래 사건 또는 기타 요인을 반영하여 미래 예측 진술을 업데이트 할 의무를 지지 않습니다.

보고서 검증

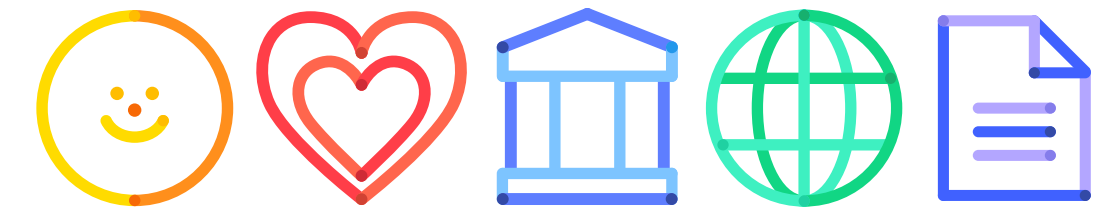
본 보고서는 보고 프로세스와 공개된 정보의 신뢰성 확보를 위해 국제감사인증기준위원회(IAASB)의 ISAE 3000(제한적 검증) 기준 및 AccountAbility의 AA1000AS v3 Type 2에 따라 워드회계법인으로부터 제3자 검증을 받았습니다. 제3자 검증의견서는 본 보고서 117페이지에 수록되어 있습니다.

보고서 문의처

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

커버 스토리

카카오페이의 ESG 성과와 가치가 서로 영향을 주고 받으면서, 유기적으로 연결되고 순환하는 모습을 꼭짓점이 연결되는 선으로 형상화하였습니다. 이는 카카오페이가 지향하는 모든 가치들이 독립적으로 존재하는 것이 아니라, 선순환적 상호작용을 지속하고 있음을 의미합니다. 또한 카카오페이의 ESG 보고서를 대표하는 다섯가지 아이콘을 통하여 ESG 전 부문에 걸친 카카오페이의 책임감과 실천, 노력을 강조하였습니다.



접근성 적용 디자인

본 보고서는 저시력 시각장애인과 고령자가 내용을 쉽게 파악할 수 있도록 배경과 본문의 명도 대비를 적용하였습니다. 또한, 색 구분이 어려운 사용자를 위해 색상과 관계없이 정보를 명확히 인지할 수 있도록 제작되었습니다.

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 관리투명한 성과 공개건전한 지배구조	<ul style="list-style-type: none">기업 홈페이지주주총회NDR(Non-Deal Roadshow)실적발표 컨퍼런스콜각종 공시 자료	<ul style="list-style-type: none">기업지배구조현장 제정ESG위원회 설치를 통한 지속가능경영 거버넌스 구축보상위원회 운영을 통한 체계적 평가·보상제도 수립 및 의사결정공시를 통한 투명한 재무 및 비재무 성과 공개다양한 IR미팅을 통한 성과 공유
사용자	<ul style="list-style-type: none">신규 서비스 출시사용자 만족도 제고서비스 안정성 제고개인정보 보호	<ul style="list-style-type: none">고객 의견 접수 채널(유선/이메일/팩스/앱 내 고객센터 및 웹페이지)금융소비자보호포털각종 공시 자료	<ul style="list-style-type: none">디지털 기반 친환경 상품 및 서비스 제공개인정보 보호 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 확보복리후생	<ul style="list-style-type: none">사내 포털크루통 with Allen(대표이사와의 소통 채널)조직 건강성 조사캔미팅(월간 전사 이슈 공유 미팅)	<ul style="list-style-type: none">크루 대상 인권영향평가 실시 및 고충처리제도 운영크루 성장을 위한 성장지원제도 운영공정한 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">하이라인 신고 제도각종 공시 자료	<ul style="list-style-type: none">지속가능한 공급망 정책 제정협력사 대상 ESG체크리스트 도입카카오페이 구매시스템(Partners on Pay) 구축협력사 대상 소통 채널 운영 및 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 준수기후변화 대응 역량 강화

GRI Standards Index

Universal Standards

주제	No.	지표	보고 페이지	비고
GRI 2: General Disclosures 2021				
조직 및 보고 관행	2-1	조직 상세	6-7	
	2-2	조직의 지속가능성 보고에 포함된 기업	106	
	2-3	보고 기간, 보고 빈도, 문의처	106	
	2-4	정보의 재기술	-	해당 정보에 주석 작성
	2-5	외부 검증	117	
활동 및 임직원	2-6	사업 활동, 공급망, 기타 비즈니스 관계	8, 72	
	2-7	임직원	87-88	2024 사업보고서 334p
	2-8	임직원이 아닌 근로자	-	2024 사업보고서 334p
거버넌스	2-9	이사회 구조 및 구성	77-79	
	2-10	이사회 추천 및 선정	77-79	카카오페이 기업지배구조헌장
	2-11	이사회 의장	77	
	2-12	영향 관리를 감독하는 이사회 역할	21	
	2-13	영향 관리에 대한 책임 위임	21	
	2-14	지속가능성 보고에 대한 이사회의 역할	21, 29	
	2-15	이해 상충	76, 84	
	2-16	주요 사항에 대한 커뮤니케이션	76-79	
	2-17	이사회의 집단 지식, 역량	77	
	2-18	이사회 성과 평가	80	
	2-19	보수 정책	21, 80	
	2-20	보수 결정 절차	21, 80	2024 사업보고서 335-338p
	2-21	연간 총 보수 비율	-	2024 사업보고서 335-336p
전략, 정책 및 실행	2-22	지속가능한 발전 전략에 대한 성명	4-5	
	2-23	정책 약속	55, 81	카카오페이 ESG 정책/규정
	2-24	정책 약속 이행	55-56, 81-84	
	2-25	부정적 영향 해결을 위한 절차	24-28	
	2-26	자문 및 고충처리 매커니즘	56, 58, 82	
	2-27	법률 및 규정 준수	91	2024 사업보고서 350p
	2-28	협회 멤버십 현황	115	
이해관계자 참여	2-29	이해관계자 참여 방식	107	
	2-30	단체 협약	89	

주제	No.	지표	보고 페이지	비고
GRI 3: Material Topics 2021				
중대성 이슈 공개	3-1	중대성 평가 수행 절차	29	
	3-2	중대 이슈 리스트	30-31	

Material Topics

주제	No.	지표	보고 페이지	비고
금융소비자보호				
3-3	중요 이슈 관리	32-36		
Non-GRI				
개인정보보호 및 정보보안 강화				
3-3	중요 이슈 관리	37-41		
GRI 418: 고객정보보호	418-1	고객 개인정보 침해 및 고객 데이터 손실에 대해 입증된 민원	90	
통합 리스크 관리				
3-3	중요 이슈 관리	24-28		
Non-GRI				
기후변화 대응				
3-3	중요 이슈 관리	42-47		
GRI 201: 경제성과	201-2	기후변화의 재무적 영향과 사업활동에 대한 위험과 기회	43-44	
GRI 302: 에너지	302-1	조직 내부 에너지 소비	86	
	302-3	에너지 집약도	86	
GRI 305: 배출	305-1	직접 온실가스(GHG) 총 배출량(Scope 1)	86	
	305-2	간접 온실가스(GHG) 총 배출량(Scope 2)	86	
	305-3	기타 간접 온실가스 총 배출량(Scope 3)	86	
	305-4	온실가스(GHG) 배출 집약도	86	

GRI Standards

Index

Topic-specific Standards

주제	No.	지표	보고 페이지	비고
GRI 201: 경제성과	201-1	직접적인 경제적 가치의 창출과 배분	92	
	201-3	확정급여형 연금 채무 및 기타 퇴직연금안	89	
GRI 203: 간접적경제효과	203-1	사회기반시설 투자 및 서비스 지원 활동	73-74	
	203-2	중요한 간접 경제 파급효과 및 영향	32-36	
GRI 205: 반부패	205-1	사업장 부패위험 평가	81-84	
	205-2	반부패 정책 및 절차에 관한 공지와 훈련	81-84	
	205-3	확인된 부패사례와 이에 대한 조치	82, 91	
GRI 206: 반경쟁 행위	206-1	경쟁 저해 행위, 독과점 등 불공정 거래 행위에 대한 법적 조치	-	0건
GRI 207: 세금	207-1	조세 접근법	26	카카오페이 세무정책
	207-2	조세 전략을 책임지는 지배기구, 통제 및 리스크 관리	26	카카오페이 세무정책
GRI 303: 용수 및 폐수	303-3	용수 취수량	86	
	303-4	용수 방류량	86	
	303-5	용수 소비량	86	
GRI 306: 폐기물	306-3	폐기물 발생	86	
	306-5	폐기처리되는 폐기물	86	
GRI 308: 공급업체 환경평가	308-1	환경 기준 심사를 거친 신규 공급업체	72	
	308-2	공급망 내 부정적 환경 영향 및 이에 대한 조치	72	
GRI 401: 고용	401-1	신규 채용 및 이직	87	
	401-2	임시직 또는 시간제 근로자에게는 제공하지 않고 상근직 근로자에게 제공하는 복리후생	58-59	
	401-3	육아휴직	89	
GRI 402: 노사관계	402-1	경영상 변동에 관한 최소 통지기간	57, 89	

주제	No.	지표	보고 페이지	비고
GRI 403: 산업안전보건	403-2	위험 요인 식별, 위험 가능성 평가, 사고 조사	63-64	
	403-4	산업안전보건에 대한 근로자의 참여, 자문 및 소통	63-64	
	403-5	근로자 산업안전보건 교육	64	
	403-6	근로자 건강 증진	64	
	403-9	업무 관련 상해	90	
GRI 404: 훈련 및 교육	404-1	근로자 1인당 연간 평균 훈련시간	88	
	404-2	직무교육 및 평생교육 프로그램	60-62, 88	
	404-3	업무성과 및 경력개발에 대해 정기적인 검토를 받은 근로자 비율	89	
GRI 405: 다양성 및 기회균등	405-1	거버넌스 기구 및 근로자의 다양성	88	
GRI 406: 비차별	406-1	차별 사건의 수와 이에 대한 시정조치	91	
GRI 413: 지역사회	413-1	지역사회 참여, 영향평가 및 개발프로그램을 운영하는 사업장	67-71, 73-74	
GRI 414: 공급업체 사회적 평가	414-1	사회 기준 심사를 거친 신규 공급업체	72	
	414-2	공급망 내 부정적인 사회적 영향 및 이에 대한 조치	72	
GRI 415: 공공정책	415-1	정치기부	92	

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	86	(1) 81.6 TJ (2) 98.7% (3) 11.9%
	(1) 총 용수 취수량 (2) 총 용수 소비량, 물 스트레스가 높은 지역의 비율	TC-SI-130a.2	86	(1) 10,664 m 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	52	카카오페이는 데이터 센터의 에너지 효율화를 통해 에너지 사용량과 탄소 배출을 저감하기 위해 노력하고 있습니다. 이를 위해 서버에 Platinum 등급의 에너지 효율적인 전원 공급 장치를 도입하여 에너지 효율성을 높였으며, IT 장비의 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	37-41	카카오페이 및 자회사는 사용자의 신용정보를 포함한 개인정보 보호를 최우선으로 삼고, 이를 위해 개인정보보호 정책 및 지침을 운영하고 있습니다. 개인정보는 수집, 이용, 제공, 파기 단계에 따라 체계적으로 처리되며, 사용자의 동의하에 최소한의 정보만을 수집·이용하고 제3자에게는 동의 없이 제공하지 않습니다. 또한, 개인정보보호 점검 관리 시스템 등을 통해 개인정보보호 조치의 적정성을 지속적으로 평가하여 개선하고 있습니다.
	2차 목적으로 개인정보가 이용된 비율	TC-SI-220a.2	90	2차 목적으로 개인정보가 이용된 건수는 0건으로, 카카오페이는 사용자의 개인정보를 사전에 동의한 목적으로만 활용합니다.
	개인정보보호 관련 법적 절차로 인한 금전적 손실액	TC-SI-220a.3	90	0원
	개인정보에 대한 (1) 법적 열람 요청 건수 (2) 정보가 요청된 사용자 수 (3) 요청으로 인한 공개 비율	TC-SI-220a.4	90	(1) 7,374건 (2) 17,078명 (3) 58,4%
	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.

SASB Index

카카오페이

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

주제	지표	코드	보고 페이지	상세 내용
정보보안	(1) 정보 침해 건수 (2) 개인식별정보(Personally Identifiable Information, PII) 관련 침해 비율 (3) 정보 침해로 인해 영향을 받은 사용자 수	TC-SI-230a.1	90	(1) 0건 (2) 0% (3) 0명
	제 3자 사이버 보안 리스크 관리 표준을 포함한 정보보호 리스크의 식별과 해결을 위한 접근법	TC-SI-230a.2	40	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	88	0명
	임직원 참여도(%)	TC-SI-330a.2	58, 89	카카오페이는 전체 조직을 대상으로 건강성 측정을 실시하여 임직원의 만족도를 관리하고 있습니다. 전략·목표, 리더십, 사람, 조직문화, 몰입(열의) 등 8가지 카테고리에서 측정하였습니다.
	(1) 경영진 (2) 기술직 (3) 기타 직원에 관한 성별 및 인종/민족별 비율(%)	TC-SI-330a.3	88	(1) 0% (2) 0.3% (3) 0.4%
지적재산권 보호 및반경쟁 행위	반경쟁 행동 규정과 관련한 법적 절차로 인한 금전적 손실액	TC-SI-520a.1	91	0원
기술적 중단으로 인한 시스템적 위험 관리	(1) 성능 문제 횟수 (2) 서비스 중단 횟수 (3) 총 고객 중단 시간	TC-SI-550a.1	90	(1) 2 (2) 4 (3) 4시간 50분
	운영상 장애와 관련된 비즈니스 연속성 리스크 설명	TC-SI-550a.2	25, 27	카카오페이는 안정적인 서비스 제공을 위해 플랫폼 안정화 전략을 수립하였습니다. 서비스 장애를 유발할 수 있는 잠재적 요인을 면밀히 분석한 결과, 화재로 인한 시스템 장애뿐만 아니라 IT 자산 관리의 비효율성 및 프로세스상의 문제 등 다양한 리스크 요인을 식별하였습니다. 이를 기반으로 시스템 복원력 개선, IT 운영 지표 관리 강화, IT 자산 관리 최적화를 핵심 과제로 설정하여 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	6	(1) 2024년 기준 월간 활성 이용자 수(MAU, Monthly Active Users)는 2,402만명이었으며, 총 거래액(TPV, Total Payment Volume)은 167.3조원 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 50%입니다. 이 외의 카카오페이증권의 다양성 관련 상세 정보는 본 보고서 94페이지를 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 2024년 ESG 채권을 1건(100억 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	카카오페이증권은 투자 과정에서 ESG 리스크 요인을 사전적으로 점검하여 투자 의사결정을 수행하고 있으며, 2024년 모든 프로젝트 파이낸싱 투자는 ESG 요소를 고려하여 검토하였습니다. 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.
	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	2024년 기업 윤리 관련된 법적 절차의 결과 발생한 금전적 손실은 없었습니다.
	내부 고발자 정책 및 절차의 설명	FN-IB-510a.2	카카오페이증권은 조직 내 부조리 및 비리 행위를 예방하고 내부 고발자를 보호하기 위해 내부제보제도를 운영하고 있습니다. 이 제도는 내부통제체제의 원활한 구축과 운영을 지원하며, 임직원의 직무 관련 법규 위반, 부조리, 비위 행위를 방지하는 역할을 합니다. 제보자는 신분 보호 및 익명성이 보장된 채널을 통해 제보할 수 있으며, 준법감시인, 내부제보 전담 직원과의 상담, 우편 등 다양한 방법을 활용할 수 있습니다. 또한, 제보 내용과 이해관계가 없는 독립적인 주체가 공정하게 조사를 수행합니다. 회사는 내부 제보자의 신분상 불이익 및 근무조건 차별을 엄격히 금지하며, 이를 통해 선의의 제보자를 보호합니다. 아울러, 내부제보제도의 효과적인 운영을 위해 임직원을 대상으로 정기적인 교육을 실시하고 있으며, 회사의 재산상 손실 예방에 기여한 제보자에게 포상 등의 인센티브를 제공하고 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	카카오페이증권 내 위험관리 보수를 받는 임직원은 없습니다.
	선관주의의무 등 전문가적 진실성과 관련된 조정 및 중재의 당사자별 건수	FN-IB-510b.2	2024년 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	카카오페이증권은 준법과 윤리의식을 고취시키기 위하여 전 임직원을 대상으로 준법 및 윤리교육을 정기적으로 실시하고 있으며, 매년 준법윤리서약을 통해 윤리경영에 대한 인식을 제고하고 있습니다. 또한 매주 타사 제재 내역 및 내부통제와 관련하여 필요하다고 판단되는 이슈사항을 사내 게시판을 통해 전 임직원에게 공유하는 등 효과적인 내부통제를 위한 다양한 활동을 지속적으로 실시하고 있습니다.

SASB Index

카카오페이증권

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

주제	지표	코드	상세 내용
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(Material Risk Takers, MRTs)의 총 변동보수 비율	FN-IB-550b.1	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.

활동 지표

지표	코드	상세 내용
(a)인수, (b)자문, (c)증권화 거래의 (1)건수 및 (2)금액	FN-IB-000.A	(1) 총 72건(인수 15건, 자문 57건) (2) 총 2,228,332,600,000원(인수 150,000,000,000원, 자문 2,078,332,600,000원) (단, 자기 자본 투자 제외)
부문별 자기자본 투자 및 대출의 (1)건수 및 (2)금액	FN-IB-000.B	(1) 총 9건(사모사채 2건, 지분투자 7건) (2) 총 35,915,214,488원(사모사채 25,000,000,000원, 지분투자 10,915,214,488원)
(a) 채권, (b) 주식, (c) 통화, (d) 파생상품, (e) 원자재 상품의 시장조성 거래의 (1) 건수 및 (2) 금액	FN-IB-000.C	2024년 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 제시하는 글로벌 이니셔티브로, 기업이 지속 가능하고 책임 있는 경영을 실천하도록 권장합니다. 카카오페이는 2022년 10월 핀테크 업계 최초로 UNGC에 가입하였으며, 경영 전략과 운영 전반에 걸쳐 10대 원칙을 준수하고 이를 내재화하기 위해 지속적으로 노력하고 있습니다.

구분	원칙	관련 페이지
인권	1. 기업은 국제적으로 선언된 인권 보호를 지지하고 존중해야 한다.	55
	2. 기업은 인권 침해에 연루되지 않도록 적극 노력한다.	55-56, 72
노동	3. 기업은 결사의 자유와 단체교섭권의 실질적 인정을 지지하고,	58
	4. 모든 형태의 강제 노동을 배제하며,	55
	5. 아동 노동을 효율적으로 철폐하고,	55
	6. 고용 및 업무에서 차별을 철폐한다.	55, 57
환경	7. 기업은 환경문제에 대한 예방적 접근을 지지하고,	50-51
	8. 환경적 책임을 증진하는 조치를 수행하며,	42-47, 50-53
	9. 환경 친화적 기술의 개발과 확산을 촉진한다.	52-53
반부패	10. 기업은 부당 취득 및 뇌물 등을 포함하는 모든 형태의 부패에 반대한다.	81-84

협회 가입 현황 및 주요 수상 내역

주요 협회 가입 현황

단위: 백만 원

협회명	협회 활동	2024년 지급 금액
금융보안원	금융보안원은 안전하고 신뢰할 수 있는 금융환경을 조성하여 금융 이용자의 편의 증진과 금융산업의 발전에 기여 할 목적으로 설립된 금융보안 전담기관입니다. 금융권 사이버위협 대응, 디지털금융 전환 및 자율보안 지원, 금융보안 정책·기술 연구, 데이터 경제 활성화 및 보호, 금융보안교육 등 종합적이고 전문적인 금융보안 서비스를 제공하고 있습니다.	149
한국핀테크 산업협회	한국핀테크산업협회는 대한민국 금융의 디지털 혁신을 이끄는 400 여 개의 핀테크 기업들이 회원으로 활동하는 국내 최대의 핀테크 협회입니다. 핀테크 기업들이 혁신금융서비스로 포용 금융의 실현에 집중할 수 있도록, 규제를 합리적을 완화하고 기업 간 상생이라는 가치를 창출합니다.	30
한국상장사 협의회	한국상장회사협의회는 한국거래소 유가증권시장에 주권이 상장된 주권상장법인을 회원으로 하여 상장회사의 권익을 옹호하고 투자자를 보호함으로써 자본시장 발전에 기여합니다. 상장회사와 자본시장의 신뢰할 수 있는 파트너이자, 자본시장 관련 법률, 회계·세무 및 재무분야의 최고 실무컨설팅 기관이며, 회원의 핵심가치 제고를 위한 지식, 정책, 네트워크의 허브입니다.	12.2

주요 이니셔티브 및 협회 현황

단위: 백만 원

협회명	협회 활동	2024년 지급 금액
UN 지속가능한 발전 목표(SDGs)	카카오페이는 유엔글로벌콤팩트에 가입하여 인권, 노동, 환경, 반부패 분야에 대한 10대 원칙을 지지하고 UN SDGs 달성을 위해 노력합니다.	4
한국IR협의회	한국거래소가 설립한 비영리사단법인 한국IR협의회에 가입하여 IR 모범규준 준수를 통한 투자자와의 투명한 소통 및 기업 가치 제고를 위해 노력합니다.	1.9

주요 수상 내역

수상 연도	주관	수상명
카카오페이		
2025	iF Design Award	iF 디자인 어워드 2025 커뮤니케이션 부문 본상 (오래오래 함께가게)
2024	iF Design Award	iF 디자인 어워드 2024 서비스 디자인 부문 본상 (사장님플러스)
	Reddot Design Award	브랜드·커뮤니케이션 부문 본상
	ESG 소비자이니셔티브	2024 소비자 ESG 혁신대상 소비자 안전상
	매일경제	병원비청구 매경 금융대상 우수상
	더벨	Innovative Equity Deal of the Year
2023	부총리겸 기획재정부 장관	카드사 캐쉬백 상생소비지원금 지원 표창
	금융위원장	제17회 「자금세탁방지의 날」 자금세탁방지 유공 개인 표창 (준법지원인, 컴플라이언스 부문장)
2022	iF Design Award	iF 디자인 어워드 2022 커뮤니케이션 부문 본상 (신용카드)
	iF Design Award	iF 디자인 어워드 2022 커뮤니케이션 부문 본상 (결제는 카카오페이 캠페인)
	iF Design Award	iF 디자인 어워드 2022 인터페이스 부문 본상 (카카오페이 앱 2.0)
	과학기술정보통신부	2022 디지털이노베이션 어워드 (개인 부문)
	금융위원장	제16회 「자금세탁방지의 날」 자금세탁방지 유공 개인 표창 (AML부서장)
	서울특별시시장	서울특별시 소상공인 풍수해보험 무료가입 지원 사업 공로 표창
카카오페이증권		
2025	헤럴드경제	2025 헤럴드경제 자본시장대상 서비스혁신대상
2023	헤럴드경제	자본시장 대상 - 고객인사이트 대상
카카오페이손해보험		
2024	Reddot Design Award	브랜드·커뮤니케이션 부문 본상
	아시아보험산업대상	올해의 디지털 보험사 수상
	Insurance Business	올해의 5성 보험 혁신 기업 (5-Star Insurance Innovators 2024) 선정
페이민트		
2023	서울산업진흥원	제1회 '피칭&커넥트' 프로그램 우수상 수상

온실가스 검증 의견서



DNV BUSINESS ASSURANCE 온실가스 검증 성명서

No. PRJN-968217-01-AST-KOR

서문

(주)디엔브이비즈니스어슈어런스코리아(이하, DNV)는 주식회사 카카오페이 및 연결대상 종속회사(이하, 회사)의 온실가스 성명서에 대해 제3자 검증을 수행하였습니다. 회사는 검증기준, 'WRI/WBCSD GHG Protocol: A Corporate Accounting and Reporting Standard ', 'The Corporate Value Chain (Scope 3) Accounting and Reporting Standard', 'IPCC Guidelines: 2006' 에 근거한 온실가스 성명서를 준비할 책임이 있으며, 온실가스 성명서 내용에 모든 책임을 가지고 있습니다. DNV는 본 검증 의견서와 관련하여 계약 조건에 따라 검증 계약당사자를 제외한 제3자에 대하여 어떠한 책임도 지지 않습니다.

검증 목적 및 범위

본 검증의 목적은 회사의 온실가스 성명서에 대해 독립된 검증의견을 제시하는데 있으며, 검증 범위는 아래와 같습니다.

- 조직경계 : (주)카카오페이(국내 사무실, IDC, 콜센터), (주)카카오페이증권(국내 사무실, IDC), (주)카카오페이손해보험(국내 사무실, IDC, 콜센터), 페이민트(주)(국내 사무실)
- 운영경계 : Scope 1(직접배출), Scope 2(간접배출), Scope 3(기타 간접배출-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 : 2024.01.01 - 2024.12.31

검증 방식

본 검증은 'ISO 14064-3:2019'의 검증 원칙과 기준에 따라 제한적 보증수준 하에서 수행되었습니다. DNV는 회사가 보고한 온실가스 성명서의 완성에 대한 검증 의견을 제시하는데 필요한 정보와 데이터를 얻기 위하여 검증 계획을 수립하였으며, 검증결론은 중요성 평가 기준 5%를 적용하여 의견을 도출하였습니다.

검증 프로세스의 부분으로 다음 사항을 확인하였습니다.

- 온실가스 데이터 관리 및 수집, 배출량 산정 및 보고 프로세스의 적정성
- 온실가스 인벤토리는 측정값을 기초로 작성되었으며, 보고된 데이터의 수치를 계산, 추정, 확정하는 과정에서 발생할 수 있는 고유의 한계를 내포하고 있음

단위: ton CO₂eq

2024년	직접배출(Scope 1)	간접배출(Scope 2)	기타간접배출(Scope 3)	총 배출량
카카오페이	60.308	3,857.340	3,265.055	7,182.702
카카오페이증권	27.099	1,192.554	1,396.250	2,615.903
카카오페이손해보험	48.615	174.649	1,318.719	1,541.982
페이민트	1.009	14.870	37.495	53.374
합계	137.031	5,239.412	6,017.518	11,394

주식회사 카카오페이 및 연결대상 종속회사의 간접배출(Scope 3) 온실가스 배출량

카테고리	카카오페이	카카오페이증권	카카오페이손해보험	페이민트
1 구매한 제품 및 서비스	765.846	505.330	227.787	10.774
2 자본재	491.061	318.321	860.218	0.999
3 연료 및 에너지 관련 활동	599.352	185.574	31.146	2.329
5 사업장 발생 폐기물	55.182	12.703	4.837	0.384
6 임직원 출장	39.459	8.061	1.119	0.286
7 임직원 통근	1,104.906	366.261	193.611	22.722
15 투자	209.250	-	-	-
총 배출량	3,265.055	1,396.250	1,318.719	37.495

2025년 5월 22일

(주)디엔브이비즈니스어슈어런스코리아

대표이사 **이장섭**

제3자 검증 의견서

지속가능경영보고서에 대한 독립된 인증보고서

주식회사 카카오페이 경영진 귀중

위드회계법인(이하'인증인')은 주식회사 카카오페이(이하 '회사')의 2024년 1월 1일 ~ 2024년 12월 31일로 종료하는 사업연도에 대한 회사의 지속가능경영보고서에 대하여 제3자 인증을 요청받았으며 우리는 IAASB 가 제정한 ISAE 3000에 따른 제한적 확신업무와 AA1000AS v3의 Type2, High와 Moderate 수준을 결합한 Combination 수준의 인증업무를 수행하였습니다.

인증대상 정보

지속가능경영보고서에 포함된 인증대상 지속가능성 정보는 다음과 같습니다.

- 108 - 109 페이지에 수록된 Global Reporting Initiative(GRI) Standards 2021 Index와 관련된 페이지
- 110 - 113 페이지에 수록된 Sustainability Accounting Standards Board(SASB) Index와 관련된 페이지
- 114 페이지에 수록된 UN Global Compact Index와 관련된 페이지
- 인증인은 주식회사 카카오페이가 제공한 자료에 기반하여 GRI 보고원칙에 따른 공통 표준(Universal Standards) 및 주제 표준(Topic Standards)에 관련된 내용이 제시된 자료에 기반하여 사실임을 확인하였습니다.
- **공통 표준**(Universal Standards)/GRI 1, GRI 2(2-1~2-30), GRI 3 (1~3)
- **주제 표준**(Topic Standards)/**경제**: 201(1,2,3), 203(1,2), 205(1,2,3), 206-1, 207(1,2) **환경**: 302(1,3), 303(3,4,5), 306(3,5), 308(1,2) **사회**: 401(1,2,3), 402-1, 403(2,4,5,6,9), 404(1,2,3), 405-1 406-1, 413-1, 414(1,2), 415-1

우리의 인증업무는 2024년 12월 31일로 종료하는 사업연도에 대한 것이며 일부 주요성과의 경우 2024년 이전과 2025년도 상반기 정보를 포함하나 그 이전기간 및 지속가능경영보고서에 포함된 상기 외 정보에 대한 인증절차를 수행하지 아니하였으므로 이에 대한 어떠한 결론도 표명하지 아니합니다.

준거기준

인증대상 정보를 작성하기 위하여 회사가 사용한 기준은 다음과 같습니다.

- GRI (Global Reporting Initiatives) Standards 2021 보고 표준
- SASB (지속가능성회계표준, Sustainability Accounting Standards Board)의 산업별 기준
- IFRS((International Financial Reporting Standards) 산하 ISSB의 지속가능성 공시기준 표준 참조

인증대상 정보에 대한 회사의 책임

회사는 준거기준에 따라 인증대상 지속가능성 정보를 작성할 책임이 있으며, 인증대상 지속가능성 정보를 부정이나 오류로 인한 중요한 왜곡표시가 없이 작성하기 위한 내부통제의 설계, 운영 및 유지에 대해서도 책임이 있습니다.

인증업무의 고유한계

비재무정보를 평가하고 측정하기 위한 일반적으로 인정된 기준이 존재하지 않으며, 다양한 측정치와 측정방법이 허용될 수 있으므로, 이로 인하여 기업들 간의 비교가능성에 영향을 미칠 수 있습니다.

인증인의 독립성과 품질 관리

우리는 성실, 공정, 전문가적 적격성과 정당한 주의, 비밀유지 및 전문가적 품위의 기본 원칙에 기반을 둔 인증 업무와 관련된 국제 회계윤리기준위원회(IESBA)의 윤리적 요구사항인 독립성 요건을 적용하고, 독립성을 유지하도록 설계되었으며 이를 준수하였습니다. 또한 우리는 본 인증 활동과 관련하여 국제품질관리기준서1 (International Standard on Quality Management 1)을 적용하고 이에 따라 윤리적 요구사항, 전문직 기준과 해당 법규의 요구사항 준수에 관한 정책 및 절차의 문서화를 포함하여 품질관리시스템을 유지합니다.

인증인의 책임

우리의 책임은 우리가 수행한 절차와 우리가 입수한 증거를 근거로 식별된 지속가능성 정보에 대한 제한적 확신을 표명하는 것입니다. 우리는 IAASB (International Auditing and Assurance Standards Board)가 제정한 ISAE 3000 (International Standard on Assurance Engagements 3000 Revised, Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information)에 따라 제한적 확신업무를 수행하였습니다.

제3자 검증 의견서

이 기준은 인증대상 지속가능성정보에 중대한 왜곡표시가 없는지에 대한 제한적인 확신을 얻을 수 있도록 인증절차를 계획하고 실시할 것을 요구하고 있습니다. ISAE 3000의 제한적인 확신업무에는 회사가 인증대상 지속가능성 정보를 작성하기 위하여 사용한 기준의 적합성 평가, 부정 또는 오류로 인한 인증대상 지속가능성 정보의 중대한 왜곡 표시에 대한 위험 평가, 위험 대응, 인증대상 지속가능성 정보의 전반적인 공시를 평가합니다. 제한된 확신 업무는 내부 통제에 대한 이해를 포함하여 위험평가 절차와 평가된 위험에 대응하여 수행된 절차의 범위가 합리적인 확신업무보다 제한적입니다. 우리가 수행한 절차는 우리의 전문적인 판단을 기반으로 하였으며 질문, 수행된 프로세스 관찰, 문서검토, 분석적 절차, 정량화 방법 및 보고 정책의 적합성 평가, 기초 정보간 비교 및 대사가 포함되었습니다.

우리는 업무의 성격을 고려하여 다음의 절차를 수행하였습니다.

- 중요이슈에 대한 관리접근 방법을 파악하기 위해 회사의 지속가능성 정보에 대한 내부보고 및 데이터 집계에 책임을 지고 있는 담당자 인터뷰
- 주식회사 카카오페이의 지속가능성 정보를 관리하고 보고하는 시스템과 프로세스의 이해와 위험평가 프로세스의 결과, 지속가능성 정보 관련 정책 및 기준, 중대성 평가, 이해관계자 참여 활동 등과 관련된 문서 검토
- 보고 기간의 온실가스 배출량 측정과 지속가능성 정보관리 및 보고를 위한 프로세스와 통제활동의 설계 및 운영의 적합성 평가
- 질문과 분석적 검토를 기본으로 인증대상 데이터에 대한 제한된 인증 수행

제한적 확신 업무에서 수행되는 인증 절차의 성격, 시기 및 범위는 합리적 확신 업무보다 낮은 수준의 확신을 제공하도록 계획되었습니다. 따라서, 우리는 회사의 인증대상 정보가 준거기준에 따라 중요성의 관점에서 작성되었는지에 대한 합리적인 확신을 표명하지 않습니다.

추가하여 우리는 제3자 인증의 상호운용성(interoperability)을 높이기 위하여 국제적 인증 기준 중의 하나인 AA1000AS v3, High와 Moderate 수준을 결합한 Combination 수준의 보증 형태로 인증을 동시에 수행하였습니다. 우리는 AA1000AP(2018)에서 제시하는 포괄성(Inclusivity), 중요성(Materiality), 대응성(Responsiveness) 및 영향(Impact) 원칙의 준수여부를 평가하고 동시에 특정 지속가능성 정보의 신뢰성과 품질을 평가하는 Type 2 유형으로 평가하였습니다. 원칙에 대한 우리의 의견은 다음과 같습니다.

포괄성(Inclusivity) 원칙: 주식회사 카카오페이는 이해관계자 참여와 관련된 조직의 책임에 대하여 충분히 이해하고 이를 실천하기 위한 다양한 형태와 수준의 이해관계자 커뮤니케이션을 개발하여 운영하고 있습니다. 우리는 이 과정에서 보고 조직의 누락된 이해관계자 그룹을 발견할 수 없었으며 이해관계자들의 견해 및 기대 사항들이 보고 조직의 전략에 반영되도록 노력하고 있음을 확인하였습니다.

중요성(Materiality) 원칙: 주식회사 카카오페이는 글로벌 지속가능성 보고 가이드 라인인 GRI(Global Reporting Initiative)의 권고에 따라 지속가능성 이슈가 기업의 재무상태에 미치는 영향인 재무 중대성(Financial Materiality)과 기업 경영이 환경·사회에 미치는 영향인 임팩트 중대성(Impact Materiality)을 모두 고려하여 중대 이슈를 선정하는 이중 중대성 평가(Double Materiality) 프로세스를 구축하였습니다. 임직원, 투자사, 미디어리서치 분석, 국내외 피어그룹(Peer Group), 지속가능성 관련 주요 글로벌 이니셔티브의 분석, 전문가 그룹의 분석 판단 결과를 바탕으로 환경, 사회적 영향도 및 재무 영향도를 파악하여 각각의 임계값을 설정하고 보고서를 통해 주제보고 표준에 따라 이를 공개하고 있습니다.

대응성(Responsiveness) 원칙: 주식회사 카카오페이는 금융소비자 보호, 개인정보 및 정보보안 강화, 통합리스크 관리, 기후변화 대응 등을 전략적 관심사항으로 인식하고 이에 적극 대응하고 있습니다. 또한, 중요 지속가능성 주제를 설정하고 환경경영체계를 고도화하며, 인권 및 안전보건을 강화하고 사회공헌 활동도 적극적으로 전개하고 있습니다. 아울러, 건전한 지배구조 운영과 윤리경영을 강화하고 있으며, 관련 지속가능성의 중요성 관점에서 시의 적절하게 대응하고 있음을 공개하고 있습니다.

영향(Impact) 원칙: 주식회사 카카오페이는 조직의 활동이 생태계와 사회 전반에 어떤 영향을 미치는지 파악하고 있으며 조직의 활동, 성과 등이 경제, 환경, 사회 부분에서 조직 스스로 어떤 영향을 미치는지에 대한 것들을 설명하고 공개하고 있습니다.

우리는 위와 같이 AA1000AP(2018)에서 제시하고 있는 원칙 준수와 관련하여 부적절한 부분을 발견할 수 없었습니다.

제3자 검증 의견서

특정 지속가능성 성과 정보의 신뢰성과 품질(Reliability and Quality of Specified Sustainability Performance Information)에 대한 평가

우리는 주식회사 카카오페이의 보고서가 AA1000 AP(2018)의 원칙을 따르고 있는지에 대한 평가에 더해, 보고서에 존재하는 가정 및 예측에 기반한 미래 예측 진술(forward looking statements)을 제외한 지속가능성 성과 정보의 신뢰성과 품질에 대한 평가(Type 2)를 동시에 평가하였으며 특히 보고조직의 온실가스 배출량, 에너지 사용량, 폐기물 발생량, 용수자원 사용량에 대하여 인증을 실시하였습니다. 이는 정보의 완전성과 정확성을 충분히 인증하기 위한 것이었으며 표본추출을 기반으로 선정된 해당 정보 및 데이터의 인증을 위해 데이터 처리 프로세스, 시스템, 통제장치에 대한 전반적인 책임을 지고 있는 담당자와의 인터뷰를 통해 설명을 들었습니다. 업무 관리 관행, 프로세스 인증, 그리고 자료원에서 취합에 이르는 증빙 수집과정과 근거 문서 및 기록을 확인하고 신뢰성과 품질을 평가하였습니다. 인증 결과로 판단하였을 때, 보고서에 기재된 지속가능성 성과 정보에서 의도적인 오류나 중요한 왜곡표시는 발견되지 않았습니다.

인증인의 의견

우리의 인증절차 수행 결과 주식회사 카카오페이의 지속가능경영보고서가 중요성의 관점에서 회사가 사용한 준거기준에 따라 작성되지 않은 사항이 발견되지 아니하였습니다.

이용제한

본 보고서는 회사의 지속가능경영 성과와 활동에 대한 이해를 돕기 위해 회사의 경영진을 위하여 작성되었습니다. 따라서 회사 및 경영진 이외의 제3자의 사용에 대하여 당 법인은 어떠한 책임도 지지 않습니다.

이 인증 보고서는 인증 보고서일(2025년 6월 18일) 현재로 유효한 것입니다. 따라서 인증 보고서일 이후 이 보고서를 열람하는 시점까지의 기간 사이에 회사의 보고서에 중대한 영향을 미칠 수 있는 사건이나 상황이 발생할 수도 있으며 이로 인하여 이 인증 보고서가 수정될 수도 있습니다.



2025년 6월 16일
서울특별시 강남구 언주로 711 위드회계법인
대표이사 **이영석**



카카오 그룹의 ESG가 궁금하다면?
QR코드를 통해 카카오 그룹의 ESG 활동과 성과를 살펴보세요.

kakaopay