

Sustainable Future, Growing Together

삼성생명
2023 ESG 보고서

Samsung Life Insurance
ESG Report 2023



Sustainable Future, Growing Together

삼성생명 2023 ESG 보고서



Cover Story

길의 첫 시작과 끝 길의 첫 시작과 끝의 동그라미는 ESG에 대한 삼성생명의 작은 첫 한걸음과 환경/사회적 큰 기여와 책임을 형상화 하여 표현한 부분입니다. 삼성생명 ESG의 성공적 결실에 대한 의지를 나타내고자 하였습니다.

삼성생명의 길 (ESG way) 삼성생명의 이니셜 'S'를 '길'로 형상화 하여 신뢰받는 금융서비스로 고객과 함께 상생하며 지속가능한 미래로 나아가는 '삼성생명 ESG way'에 대한 전체 과정을 나타내고자 하였습니다.

발행일. 2023년 6월

발행처. 삼성생명보험주식회사 06620 서울특별시 서초구 서초대로 74길11

문의처. 삼성생명 고객중심경영팀

연락처. +82-2-772-6871

ABOUT THIS REPORT

보고서 개요

삼성생명은 지속가능경영을 통해 고객과 임직원, 협력업체, 지역사회, 주주 등 사업을 영위하는 데 영향을 주고받는 모든 이해관계자를 위한 가치를 창출하고자 합니다. 이러한 의지를 담아 ESG보고서를 발간하고 있으며, 매년 보고서를 통해 재무 및 비재무 가치 창출 활동과 성과를 공시하고 있습니다. 금년 보고서에는 ESG전략방향(녹색금융, 상생금융, 투명금융)에 따라 당사의 활동과 성과를 공유하였습니다.

보고기간

본 보고서의 보고 기간은 2022년 1월 1일부터 12월 31일까지이며, 일부 중요한 성과의 경우 2023년 상반기 까지의 활동을 포함하고 있습니다. 정량 성과는 추세 변화를 파악할 수 있도록 2020년부터 2022년까지 3개년 데이터를 포함하고 있습니다.

보고범위

- 재무 데이터: 연결재무제표 기준으로 보고함(별도 기준일 경우 주식 처리)
- 사회 데이터: 보고 기간 말일(2022년 12월 31일)을 기준으로 산출하였으며 본사 및 국내 지점 그리고 해외 현지법인과 지점·사무소를 포함
- 환경 데이터: 데이터 취합에 물리적인 어려움이 있어 보고범위를 국내 사업장으로 한정
- 자회사 활동의 경우 각 자회사명을 명시

보고지표

본 보고서는 지속가능경영 국제 보고 가이드라인인 GRI (Global Reporting Initiative) Standards의 요건에 따라 작성되었습니다.

보고서 검증

본 보고서에 담긴 재무정보는 회계 감사를 받은 데이터이며, 비재무정보는 제3자 검증기관인 한국표준협회(KSA)의 검증을 받았습니다. 검증의견서는 126페이지에서 확인하실 수 있습니다.

회사소개

SPECIAL REPORT

ESG경영 추진 체계

ESG경영 성과

중장기 경영 전략

부록

Samsung Life Insurance

www.samsunglife.com
11, Seocho-daero 74-gil, Seocho-gu, Seoul.

CONTENTS

회사소개 04

- CEO Message 05
- CIO Message 06
- 삼성생명 소개 07
- 회사현황 07
- 비전 및 핵심가치 09
- 2030 중장기전략 10

Special Report 11

- 지구를 생각하는 파트너 12
 - 환경경영 전략 및 실행 12
 - 삼성생명 ESG 서포터즈 13
- 국민건강을 생각하는 파트너 14
 - 삼성생명 헬스케어 앱 'The Health' 14
- 소통을 생각하는 파트너 15
 - 튼튼한 고객케어 서비스 15
 - 2023 성장樂서 16
- 혁신을 생각하는 파트너 17
 - 사내 스타트업 1호 창업 '필라멘토' 17
 - '배타적 사용권 획득' 17
 - 디지털 혁신 '시서비스 구축' 18

ESG경영 추진 체계 19

- ESG위원장 Message 20
- 삼성생명의 ESG경영 21
 - ESG경영 전략 21
 - ESG경영 추진 및 관리 체계 22
 - ESG 거버넌스의 역할과 책임 23
 - 주요 이해관계자 및 참여소통 24
- 삼성생명의 ESG Milestone 25
 - 글로벌 ESG 이니셔티브 가입 현황 25
 - 2022년 삼성생명 ESG 평가결과 26
 - 내부 ESG경영 인프라 구축 27
- 삼성생명의 ESG Policies 28
 - 중대성 평가 29
 - 중대성 평가 프로세스 29
 - 중대성 평가 결과 30
 - 6대 중대이슈 Matrix 31
 - 중대이슈 MA 32

ESG경영 성과 33

- 녹색금융 34
 - 친환경 책임투자 확대 35
 - 탈탄소 및 기후리스크 관리 40
- 상생금융 52
 - 고객중심경영 강화 53
 - 행복한 열린 일터 구현 63
 - 사업모델 및 기술 혁신을 통한 포용적 금융 확대 77
 - 이해관계자와의 동행 강화 80
- 투명금융 86
 - 지배구조 건전성 확립 87
 - 윤리경영 안착 91
 - ESG문화 확산 95
 - 리스크 관리 96
- ESG DATA 99
 - 환경 99
 - 사회 101
 - 지배구조 105

중장기 경영 전략 107



- Change 보험 본업 108
 - 상품 및 채널 경쟁력 확보 108
- Challenge 신성장사업 110
 - 전략적 자산운용 110
 - 글로벌 보험시장 확대 111
 - 신사업 112
- Connectivity Enabler 113
 - 디지털 혁신 113
- Financial Performance 116
 - 중장기 성장 기반 마련 116


부록 117

- INDEX 118
 - SASB Index 118
 - PSI Index 119
 - TCFD Index 120
 - GRI Index 121
- 온실가스 검증의견서 125
- 제3자 검증의견서 126

Interactive User Guide

본 보고서는 관련 페이지로의 이동과 연관 웹페이지 바로가기 기능 등이 포함된 인터랙티브 PDF 포맷으로 제작되었습니다.

 홈 화면으로 이동
 관련 사이트로 이동

 목차화면으로 이동
 이전 페이지 이동 / 다음 페이지 이동

 이전 상태로 이동

회사소개

- 05 CEO Message
- 06 CIO Message
- 07 회사현황



- 회사소개
- SPECIAL REPORT
- ESG경영 추진 체계
- ESG경영 성과
- 중장기 경영 전략
- 부록

CEO Message

삼성생명은

‘보험을 넘어, 고객의 미래를 지키는 인생금융파트너’로서

역할을 다하며 금융의 선한 영향력을

고객, 사회와 나누는데 앞장서겠습니다.



2023년 06월
삼성생명주식회사
대표이사 사장 전영묵

존경하는 이해관계자 여러분,
안녕하십니까,
삼성생명 대표이사 사장 전영묵입니다.

먼저 이 자리를 빌려 급격한 금리 변동, 고물가와 경기침체, 코로나 이전의 일상 회복 등 어려운 여건 속에서도 회사를 위해 헌신해 주신 임직원, 컨설턴트 여러분, 그리고 회사에 변함없는 지지를 보내주시는 고객, 주주, 협력사, 투자자 여러분들께 깊은 감사의 말씀을 드립니다.

기후변화에 따른 환경위기 등 당면한 여러 문제를 해결하는데 있어 기업의 책임과 역할이 갈수록 중요해지고 있습니다. 이러한 경영 환경에서 글로벌 ESG 제도와 공시 의무화 논의 등 ESG 관련 규제는 점차 강화되고 있으며, ESG는 기업의 장기적인 성장에 영향을 주는 핵심 요소로 자리매김하였습니다.

이에 삼성생명은 체계적이고 적극적인 ESG경영을 추진하고자 ‘지속 가능한 미래, 이해관계자와 동반 성장 (Sustainable Future, Growing Together)’이라는 ESG 목표를 수립하고 녹색금융(E), 상생금융(S), 투명금융(G) 각 영역에 대한 지속적인 노력을 기울이고 있습니다.

환경 부문(E)에서는 국제사회의 2050년 탄소중립 달성 목표 선언에 발맞추어 2050년까지 탄소중립(Net-Zero) 달성이라는 목표를 세우고 탄소 감축을 수행하고 있습니다.

또한 2022년부터 최근까지 적도원칙(PCAF)/RE100 등 국제협약에 가입하며 기후변화 리스크에 선제 대응하는 등의 적극적인 노력을 지속하여 환경경영을 내재화하고 있습니다.

사회적 가치 실현 부문(S)을 위해서는 고객중심경영, 임직원의 성장, 파트너사들과의 동반성장, 지역사회 기여를 핵심으로 이해관계자 모두가 함께 성장할 수 있는 제도와 문화를 마련하고 있습니다. 이를 통해 삼성생명 대내외 이해관계자를 적극 보호하며 국내 보험업계 리딩 기업으로서 사회적 책임과 역할을 다하고자 합니다.

마지막으로 투명경영 부문(G)에서도 윤리·준법 경영을 강화해가며, ESG 성과를 여러 이해관계자분들과 적극적으로 소통하도록 하겠습니다.

삼성생명은 사회구성원으로서 책임과 의무를 다하고 이를 통해 다양한 이해관계자 여러분들의 신뢰와 믿음을 제고하고 동반 성장하기를 희망합니다. 또한 ‘보험을 넘어, 고객의 미래를 지키는 인생금융 파트너’로서 역할을 다하며 금융의 선한 영향력을 고객, 사회와 나누는데 앞장서겠습니다.

항상 삼성생명을 성원해 주시는 모든 이해관계자 여러분께 다시 한 번 감사드립니다.
감사합니다.

회사소개

CEO Message

CIO Message

삼성생명 소개

SPECIAL REPORT

ESG경영 추진 체계

ESG경영 성과

중장기 경영 전략

부록

자산운용부문 사장 CIO Message

(CIO: Chief Investment Officer)

존경하는 이해관계자 여러분,
안녕하십니까,
삼성생명 자산운용부문 사장 박종문입니다.

오랜 기간 고객의 관심과 사랑을 기반으로 성장해 온 삼성생명은 장기적 관점에서 고객 자산의 가치를 보전하고 수익률을 제고하는 자산운용 전략을 성실히 추진하고 있습니다.

특히, 지속가능성을 고려하여 투자 프로세스에 ESG 요소들을 효과적으로 반영하는 것이 보다 회복력 있는 견실한 포트폴리오를 구축하고 성공적인 자산운용 전략을 수행하는 데에 기여할 것이라고 믿고 있습니다.

이러한 믿음 하에 삼성생명은 사회적으로 책임있는 금융회사로서 저탄소 사회 전환과 녹색성장 달성을 위한 투자 실행에 선도적 역할을 수행하고 있습니다.

주요 투자 분야로는 녹색채권, 사회적채권, 지속가능채권과 같은 유가증권은 물론 태양광, 풍력발전 등 신재생 에너지와 용수 정화사업, 전기철도, 친환경 건축물 등도 타겟으로 하고 있으며 매년 1조 원 이상의 꾸준한 투자를 통해 2030년 누적 기준으로 ESG 투자규모를 20조 원까지 확대하고자 합니다.

또한, 기후 변화에 선제적으로 대응하고 ESG경영을 적극 실천하고자 TCFD(Task Force on Climate-related Financial Disclosure), CDP(Carbon Disclosure Project), 적도원칙(Equator Principles), RE100(Renewable Electricity 100)과 같은 글로벌 ESG이니셔티브에도 적극적으로 참여하고 있습니다.

삼성생명은 고객을 위한 안정적 자산 운용이라는 본연의 역할과 더불어, 사회적 책임을 다하는 금융회사로 더욱 확고히 자리매김 할 수 있도록 ESG 경영 실천에 더욱 노력하겠습니다.

ESG경영 실천을 위한 삼성생명의 자산운용 추진 전략에 대해 이해관계자 여러분의 많은 관심과 성원을 부탁드립니다.
감사합니다.

삼성생명은 고객을 위한 **안정적 자산 운용**이라는 본연의 역할과 더불어, **사회적 책임을 다하는 금융회사**로 더욱 확고히 자리매김 할 수 있도록 **ESG경영 실천**에 더욱 노력하겠습니다.



2023년 06월
삼성생명주식회사
자산운용부문 사장 **박종문**

회사소개

CEO Message
CIO Message
삼성생명 소개

SPECIAL REPORT

ESG경영 추진 체계

ESG경영 성과

중장기 경영 전략

부록

Samsung Life Insurance

www.samsunglife.com
11, Seocho-daero 74-gil, Seocho-gu, Seoul.

삼성생명 소개

회사현황

보험을 넘어, 고객의 미래를 지키는 인생금융파트너

삼성생명은 1957년 창립 이후 보험의 숭고한 가치를 전파하며 국내 보험산업을 선도해왔습니다. 무한한 신뢰를 보여주시는 고객 덕분에 당사는 끊임없는 성장을 이룰 수 있었습니다. 향후 삼성생명은 고객을 최우선으로 하는 글로벌 인생금융파트너로 성장하기 위해 고객의 이익을 최우선으로 여기며, 고객의 인생과 함께 걷는 인생금융파트너로서 진정한 가치를 담은 상품과 서비스를 제공할 것입니다. 아울러, 고객으로부터 받은 사랑을 사회와 공유하며, 더 나은 내일을 만들기 위해 노력하겠습니다.

일반 현황

기업명	삼성생명보험주식회사 (Samsung Life Insurance Co., Ltd)
본사위치	서울특별시 서초구 서초대로 74길 11
대표이사	전영목
설립일	1957. 4. 24
주요사업	보험, 퇴직연금, 대출, 펀드, 신탁



2022년 주요 성과

(2022년 12월 말 지배회사지분 연결 기준)

연결 총자산 316.2조 원	수입보험료 ¹⁾ 28.7조 원	보험금 지급액 21.6조 원	보험금 지급능력 신용등급 한국신용평가주식회사 19년 연속 AAA 등급
고객 수 819만명	국가고객만족도(NCSI) 19년 연속 1위	연결 당기순이익 ²⁾ 1.6조 원	지급여력비율 ³⁾ RBC 244.0%

1) 지배회사지분 연결 기준(재무제표 기준)

2) 해당 연결 당기순이익은 주주에게 귀속되는 지배기업의 소유지분을 의미

3) RBC (Risk Based Capital) 비율: 2009.04.01 이후 시행된 '지급여력기준금액(보험업 감독규정 제7-2조)을 적용하여 산출된 수치

회사소개

CEO Message

CIO Message

삼성생명 소개

- 회사현황
- 비전 및 핵심가치
- 2030 중장기전략

SPECIAL REPORT

ESG경영 추진 체계

ESG경영 성과

중장기 경영 전략

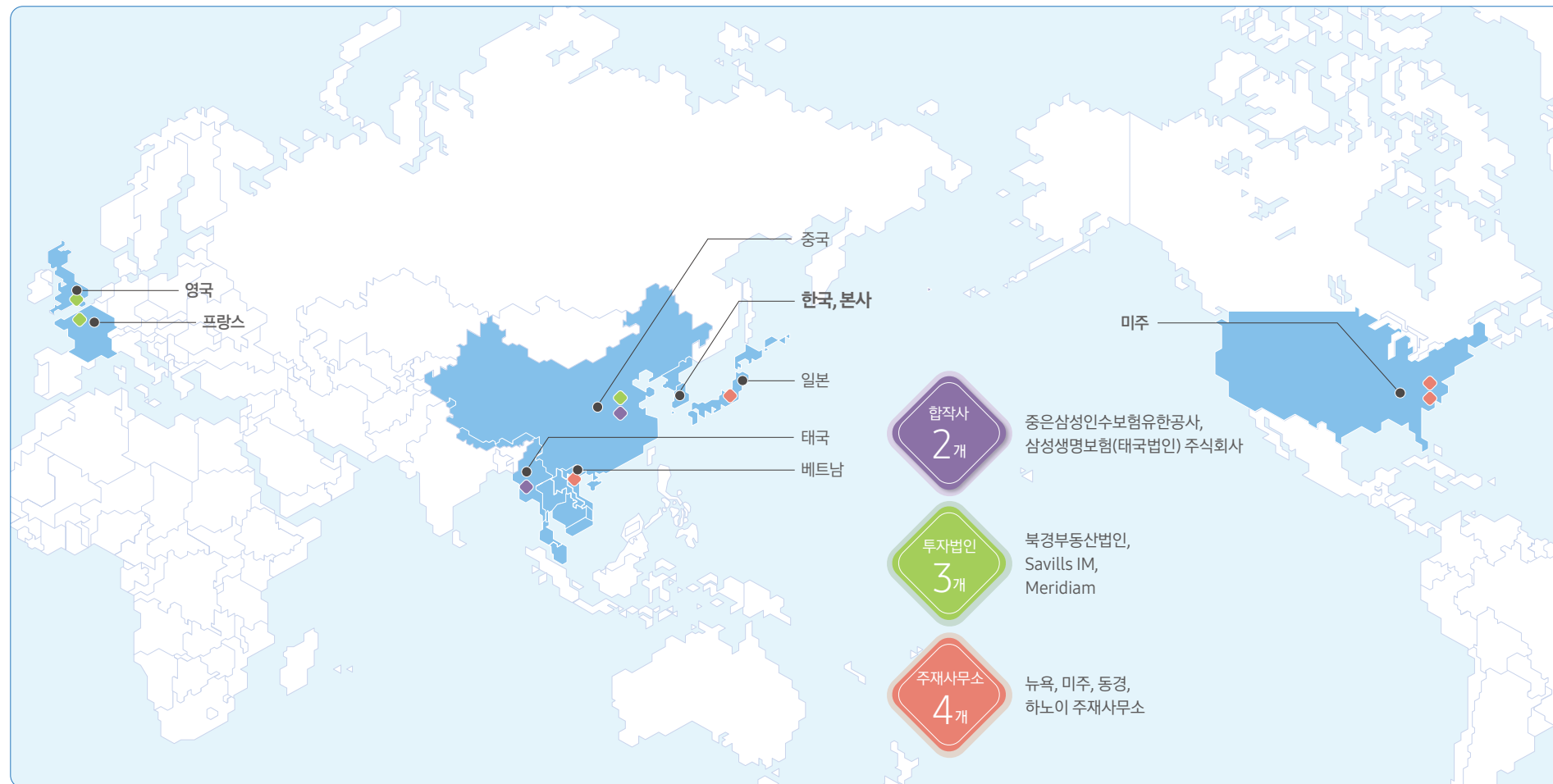
부록

Samsung Life Insurance

www.samsunglife.com
11, Seocho-daero 74-gil, Seocho-gu, Seoul.

글로벌 네트워크

삼성생명은 2030 중장기 전략 하에 해외사업 기반 확대와 수익성 제고를 위한 다양한 투자 기회를 모색하고 있습니다. 2023년 4월 기준으로 해외 7개국에 5개의 현지법인과 4개의 해외사무소를 운영하고 있습니다. 삼성생명은 자산운용을 중장기 수익 창출의 핵심 축으로 설정한 이후 Savills IM사 지분 인수, Blackstone 파트너십 체결 등 해외 운용사에 대한 지분투자과 파트너십 구축에 박차를 가하고 있으며, 성장성과 수익성이 기대되는 아시아 국가의 우량 보험사에 대한 지분 투자로 미래 성장 동력을 강화해 나갈 예정입니다. 또한 글로벌 네트워크 기반 채용 컨퍼런스 등을 통해 우수 인재도 지속적으로 확보할 계획입니다.



회사소개

CEO Message

CIO Message

삼성생명 소개

- 회사현황
- 비전 및 핵심가치
- 2030 중장기전략

SPECIAL REPORT

ESG경영 추진 체계

ESG경영 성과

중장기 경영 전략

부록

비전 및 핵심가치

삼성생명 은 고객의 가치를 최우선으로 여기며, 기존의 비즈니스 경계를 넘어 끊임없이 성장하고자 '보험을 넘어, 고객의 미래를 지키는 인생금융파트너'를 2030년 비전으로 삼고 이를 달성하기 위해 8대 핵심전략을 수립하여 실천하고 있습니다. 디지털과 유연한 조직문화 기반의 Connectivity(연결)를 바탕으로 보험 본업에서 경쟁력을 확보하고 신성장 사업을 추진하여 지속 성장하고자 합니다. 이와 함께 업무를 수행하는 데 있어 판단과 행동의 기준 및 일하는 방식으로서 '상생', '소통', '가치', '정도', '도전'의 5가지 길을 핵심가치로 삼아 2030 비전 달성을 위해 노력하고 있습니다.



회사소개

CEO Message

CIO Message

삼성생명 소개

- 회사현황
- 비전 및 핵심가치
- 2030 중장기전략

SPECIAL REPORT

ESG경영 추진 체계

ESG경영 성과

중장기 경영 전략

부록

2030 중장기전략

달성을 위한 우리의 변화 모습* (* 2023년 4월 기준)

보험본업

국민건강을 생각하는 인생금융 파트너 삼성생명

고객 최적화 상품 Portfolio 제시
및 경쟁력의 차별화
'종신, 건강, 연금의
균형 잡힌 성장'



국민건강 증진

- 전국민 건강자산 캠페인
 - 건강/보장/노후
- 활력UP 건강캠페인
 - 숲for건강자산/산행대회
- 이종콜라보 마케팅
 - 건강자산 박카스/소복소복 마켓

조직자산 확충

- 상품 경쟁력 강화
- 고객중심경영
 - 보험QC, 고객패널, 민원 신속 해결 지원팀 등

전속/비전속 시장 커버리지 확대

- 전속/비전속 채널별 차별화 전략 수립
- 금융S Union 전략

신성장 동력 확보

미래 성장동력을 확보하는 삼성생명

보험본업을 넘는
신사업 발굴 및 신시장 창출
'자산운용과 해외보험
사업 육성'



헬스케어 핵심 BIZ화

- The Health 앱 론칭
 - 건강관리 서비스
 - 건강지수 개발
 - 건강 챗봇 (고객/FC/임직원 대상)

신사업 발굴/확대

- Open Collaboration
 - 제4회 공모, 315건 접수
- CVC 펀드투자
 - 총 18개사, 414억 원 투자**
 - ** 2022년 12월 기준
 - CVC 2호 펀드 설립

전략적 자산운용

- 자산 포트폴리오 다변화
- 글로벌 자산운용사 M&A 기회 지속 모색
- 글로벌 자산운용 확대

디지털 혁신

새로운 금융 생태계를 선점하는 삼성생명

AI 서비스 & 보험거래
디지털화 구현
'Anytime, Anywhere'



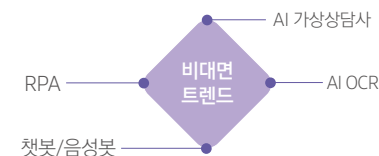
금융공동 시너지

- 新 BI 론칭
 - 삼성 금융공동 BI
- 모니모
 - 금융통합플랫폼 이용고객 520만 확보
- 혁신 플랫폼/서비스 개발
 - 보험 선물하기 등

비대면 영업환경

- 스마트폰 기반 영업시스템
- 모바일 청약시스템
- 모바일 교육플랫폼
- 디지털 리크루팅

업무 자동/효율화



기업문화 및 사회적 책임

모두의 성장에 앞장서는 삼성생명

선한 영향력 & 긍정적인 소통
'ESG경영의 지역사회 전파,
개인과 회사의 동반성장'



금융 접근성 및 포용성 확대

- 포용금융
 - 찾아가는 서비스 운영 (고령, 장애고객 대상)
 - 지정인 알림 서비스 (고령자 금융활동 지원)
 - 통신중계 상담서비스 등 (청각, 시각장애 고객 대상 서비스 제공)
- 금융 접근성 강화
 - 디지털 혁신을 통한 접근성 제고
 - 가상 언더라이팅을 통한 보험가입 편의성 확대
 - 보험금 찾기 서비스 운영 (숨은 보험금, 사고보험금 예상)

애자일(Agile) 혁신 문화

- 성장 인플루언서 TF 신설
- 사내 스타트업
 - 제1호 창업 '필라멘트'
- 3단계 면담 및 코칭

긍정적 소통문화

- 월간 타운홀
- C-Board
- CEO 레터
- 임원 리버스 멘토링
- 미네르바 세미나
- 성장樂서

사회적 기여 및 책임

- 사회공헌활동
 - 청소년 교육
 - 지역 상생협력 (지역청년 활동가 지원, 법률지원, 나눔키오스크)
 - 생명존중 (현열 캠페인, 라이키 프로젝트)
 - 삼성생명 봉사단 운영
- ESG경영
 - 페이퍼리스 업무 체계
 - 삼성생명 ESG 서포터즈
 - 2050년 탄소중립 (Net-Zero) 달성 전략 수립

회사소개

CEO Message

CIO Message

삼성생명 소개

- 회사현황
- 비전 및 핵심가치
- 2030 중장기전략

SPECIAL REPORT

ESG경영 추진 체계

ESG경영 성과

중장기 경영 전략

부록

Samsung Life Insurance

www.samsunglife.com
11, Seocho-daero 74-gil, Seocho-gu, Seoul.

SPECIAL REPORT

- 12 지구를 생각하는 파트너
- 14 국민건강을 생각하는 파트너
- 15 소통을 생각하는 파트너
- 17 혁신을 생각하는 파트너



회사소개

SPECIAL REPORT

ESG경영 추진 체계

ESG경영 성과

중장기 경영 전략

부록

Samsung Life Insurance

www.samsunglife.com
11, Seocho-daero 74-gil, Seocho-gu, Seoul.

지구를 생각하는 파트너

2050 탄소중립(Net-Zero) 달성을 위한 환경경영 전략 및 실행

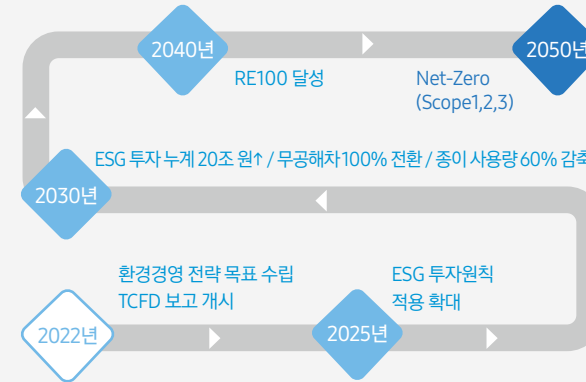
녹색 금융 전략

생명보험업을 영위하는 회사이자 고객 자산을 운용하는 기관투자자인 삼성생명은 기후변화가 고객의 생명과 건강, 재산에 영향을 미치는 중대한 이슈임을 인식하고 있습니다. 삼성생명은 2050년 탄소중립(Net-Zero) 달성을 위한 국가적 노력에 동참하고 경제 전반의 저탄소 전환에 기여하고자 친환경 책임투자 확대 및 탈탄소 기후리스크 관리의 전략 방향 하에 세부 실천 과제-목표를 수립하여 추진 중입니다.

	2025년	2030년	2040년	2050년
친환경 책임투자 확대	ESG 투자 확대 및 책임투자 체계 구축 목표 설정 → 2030년 ESG 투자 누계 20조 원 이상 달성			
	석탄 채굴 및 발전사업 신규투자 금지 → 자산 투자 시 ESG 투자원칙 적용 확대(~2025년)			
탈탄소 및 기후리스크 관리	투자자산 탄소중립 포트폴리오 구축 → 2050년 자산 포트폴리오 금융배출량(Scope3) Net-zero 추진			
	RE100 이니셔티브 가입(2023년 3월) 및 이행 → 2040년까지 전력 사용량 100% 재생에너지 전환			
	중장기 내부 탄소중립 달성 → 2050년 내부(Scope1·2) 탄소중립(Net-zero) 달성			
업무차량 무공해차 전환 → 2030년까지 사내 모든 업무 차량을 무공해차로 전환				
페이퍼리스 업무 체계 지속 확대 → 2030년까지 종이 사용량 60% 감축				



환경경영 추진 중장기 로드맵



환경경영 추진을 위한 글로벌 이니셔티브 가입 현황

삼성생명은 환경경영 목표를 구체적으로 이행하기 위해 환경 관련한 주요 글로벌 이니셔티브에 참여하고 이에 대한 이행 내역을 투명하게 공개하고 있습니다. 앞으로도 삼성생명은 글로벌 리딩 생명보험사로서의 책임을 항상 고려하고, 기후변화 극복을 위한 글로벌 어젠더에 적극 동참할 예정입니다.



기후변화 리스크 관련 선제적 대응

삼성생명은 기후리스크에 선제적으로 대응하기 위해 기후변화가 보험업과 투자자산에 미치는 영향 평가를 더욱 고도화하고 이를 리스크 관리 정책에 통합하고 있습니다. 특히 과학적 시나리오에 기반한 투자 자산 포트폴리오의 이행 및 물리적 리스크를 지속적으로 모니터링 하고 있으며, 금융감독원의 '기후경제 시나리오 공동 작업반'에 참여하여 보험분야에 특화된 기후변화 스트레스 테스트를 실시하였습니다.

- 환경경영 전략 및 실행
 - 삼성생명 ESG 서포터즈
- 국민건강을 생각하는 파트너
소통을 생각하는 파트너
혁신을 생각하는 파트너

ESG 실천과 친환경 문화 정착에 앞장서는 삼성생명 ESG 서포터즈

삼성생명은 전사차원의 적극적인 ESG경영 및 친환경 업무 문화 실천을 위해 각 부문별 ESG 활동을 촉진하는 ESG 서포터즈를 선발하였습니다. 총 138개 부서에서 선발된 ESG 서포터즈들은 당사 ESG경영을 전파하고 친환경 캠페인 및 봉사활동 등 ESG 전반의 활동을 리드하는 역할을 수행하게 됩니다.

2023년 3월에는 당사 친환경 경영에 대한 공감대를 형성하고, ESG 서포터즈들의 역할을 당부하기 위해 '친환경 경영 및 ESG 서포터즈 발대식'을 운영하였습니다. 친환경 경영 추진이라는 의미를 고려하여 참여한 임직원 모두 텀블러 지참하고 모바일 임명증을 수여하는 등 ZERO Waste 행사로 진행되었습니다.

또한 ESG 서포터즈 소통 커뮤니티를 신설하여 활동 사례 공유 및 우수 서포터즈 선발 등 ESG 서포터즈의 지속적인 활동을 지원하고 있으며, ESG 정보에 대한 보다 친근감 있는 전달을 위해 ESG 캐릭터를 제작/배포하였습니다. 앞으로도 ESG 서포터즈와 함께 전 임직원이 ESG경영에 참여하고 이를 통해 선한 영향력을 사내외 전달할 수 있도록 노력하겠습니다.



회사소개

SPECIAL REPORT

지구를 생각하는 파트너

- 환경경영 전략 및 실행
- 삼성생명 ESG 서포터즈

국민건강을 생각하는 파트너

소통을 생각하는 파트너

혁신을 생각하는 파트너

ESG경영 추진 체계

ESG경영 성과

중장기 경영 전략

부록

Samsung Life Insurance

www.samsunglife.com
11, Seocho-daero 74-gil, Seocho-gu, Seoul.

국민건강을 생각하는 파트너

운동 코칭부터 식단관리, 멘탈 케어까지 한번에!

삼성생명 헬스케어 앱 「THE Health」

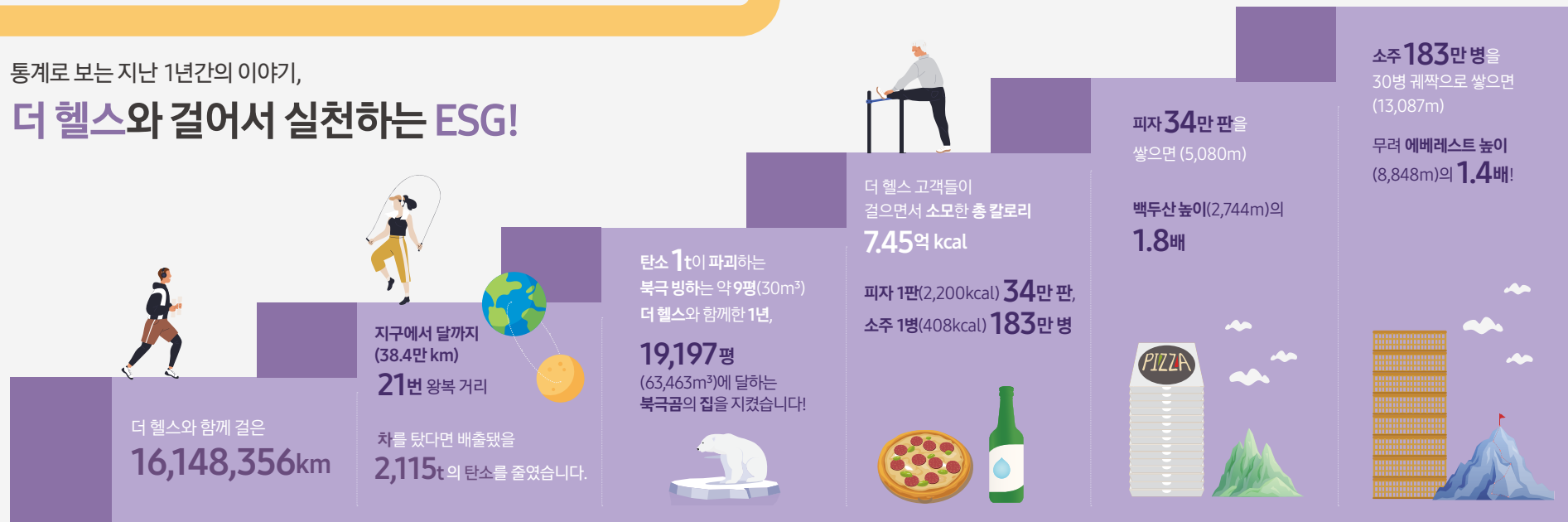
삼성생명은 2022년 맞춤형 헬스케어 앱 '더 헬스'를 출시하였습니다. 더 헬스는 고객의 운동코치부터 식단관리, 멘탈 케어 관련 서비스를 앱 하나로 지원하는 헬스케어 플랫폼으로 고객님의 삶을 '더(THE) 건강하게'라는 의미를 담고 있습니다. 운동, 식이, 마음건강 관련 정보 제공과 건강자산 산행대회 및 월드컵 16강 기원 전국민 걷기 등 다양한 건강 챌린지를 통해 재미와 건강 관리 서비스를 동시에 제공하였고, 그 결과 앱 론칭 이후 2022년 말 기준 이용고객 31만 명을 확보하는 성과를 거두었습니다.

건강챌린지 <건강자산(山) 산행대회>

2022년 9월 가을을 맞아 신체활동을 통한 국민 건강증진을 독려하고자 건강자산(山) 산행대회를 개최했습니다. 총 2.6만 명이 참여한 건강자산(山) 산행대회는 삼성생명이 선정한 '100대 명산'을 등반하고 더 헬스 앱에 인증사진을 등록하면 경품을 제공하는 챌린지로 운영되었습니다.



통계로 보는 지난 1년간의 이야기, 더 헬스와 걸어서 실천하는 ESG!



회사소개

SPECIAL REPORT

지구를 생각하는 파트너
국민건강을 생각하는 파트너
• 삼성생명 헬스케어 앱 'The Health'
소통을 생각하는 파트너
혁신을 생각하는 파트너

ESG경영 추진 체계

ESG경영 성과

중장기 경영 전략

부록

Samsung Life Insurance

www.samsunglife.com
11, Seocho-daero 74-gil, Seocho-gu, Seoul.

소통을 생각하는 파트너

고객 관점에서 서비스를 바라보다 튼튼탄 고객케어 서비스

2022년 삼성생명 은 보험 가입이후 보험금 청구 전까지 체감하기 어려운 보험의 진정한 가치를 전달해드리고자 고객케어 체계를 재정립하였습니다. 삼성생명이 제공하는 다양한 고객 서비스를 고객의 관점에서 한 눈에 알기 쉽게 콘텐츠를 체계화해 고객맞춤형 서비스 '튼튼탄 고객케어'를 론칭하게 되었습니다.

고객이 다양한 서비스를 보다 쉽고 편리하게 이용할 수 있도록 약 30여개의 삼성생명 서비스를 5가지 고객 효용 기준으로 분류하였습니다. 또한 단순하고 일관된 화면 구성으로 필요한 기능을 빠르게 검색할 수 있는 사용자 중심의 화면을 설계하였습니다.

앞으로도 고객의 관점에서 보험의 가치를 전달하며, 편리한 보험거래 환경을 제공하기 위해 노력하겠습니다.

- ① **유용한 거래**: 거래 편의를 높일 수 있는 제도와 서비스 안내
- ② **쉽고 빠른 청구**: 쉽고 신속하게 보험금을 청구하실 수 있도록 지원
- ③ **특별한 케어**: 고령/장애 고객 등 특화 서비스 제공
- ④ **빈틈없는 보장**: 보장준비 점검, 보험가입 내역 조회
- ⑤ **쓸쓸한 혜택**: 각종 생활 혜택 서비스(앱) 안내



유용한 거래
우량채 보험료 할인 등 8종

쉽고 빠른 청구
보험금 찾기 등 9종

특별한 케어
FP센터 WM 컨설팅 등 7종

빈틈없는 보장
건강자산 컨설팅 등 6종

쓸쓸한 혜택
삼성금융 모니모 등 2종

회사소개

SPECIAL REPORT

- 지구를 생각하는 파트너
- 국민건강을 생각하는 파트너
- 소통을 생각하는 파트너
 - 튼튼탄 고객케어 서비스
 - 2030 성장樂서
- 혁신을 생각하는 파트너

ESG경영 추진 체계

ESG경영 성과

중장기 경영 전략

부록

Samsung Life Insurance

www.samsunglife.com
11, Seocho-daero 74-gil, Seocho-gu, Seoul.

임직원 상호성장 Festival 2023 성장樂서

삼성생명은 2023년 4월 임직원 성장을 테마로 한 오프라인 축제 '성장樂서'를 개최하였습니다. 삼성생명은 임직원간 상호성장을 지원하기 위해 성장인플루언서TF를 신설하고, 본인의 지식과 경험을 함께 나누며 상호성장의 선한 영향력을 발휘하는 사내 인플루언서를 선발하였습니다. 사내 인플루언서는 온라인 성장놀이터를 기반으로, 온/오프라인 공유의 장을 통해 지식과 노하우를 나누고 있습니다.

제1회 성장樂서는 가슴뛰는 성장의 의미를 직접 체험하고, 공유하고, 소통할 수 있는 성장 Festival로 명사특강, Job Concert, 사내 인플루언서 팝업존, 나눔이벤트, 성장 Talk 등 성장을 테마로 한 다채로운 프로그램이 운영되었습니다.

팝업존에서는 도서, 어학, 운동, 커피 등 사내 인플루언서의 활동 테마 및 콘텐츠를 안내하고 체험할 수 있는 공간으로, 직원들이 자유롭게 인플루언서의 테마를 즐길 수 있는 공간으로 꾸며졌습니다. 성장樂서는 나눔을 통한 성장을 지원하기 위해 책, 텀블러를 기부할 수 있는 나눔 이벤트 존도 운영하였습니다. 또한, 잡콘서트에서는 사내 다양한 직무와 필요 역량을 소개하며 직무 탐색의 기회를 제공하고, 임직원 역량 개발을 지원하였습니다. 또한, 성장 Talk에는 우수 성장라운지, 우수 인플루언서의 생생한 스토리를 공유함으로써 상호 성장의 의미와 공감대를 형성하였습니다.

삼성생명은 앞으로도 사내 인플루언서 양성과 온라인 성장놀이터, 성장樂서 등을 통해 임직원 간의 상호 성장을 적극 지원할 계획입니다. 이를 통해 임직원 스스로 '삶'과 '일'의 방향성에 대해 생각해 보고, 어제보다 더 나은 나를 고민해볼 수 있는 성장의 기회를 지속적으로 마련할 예정입니다.



사내 인플루언서 4인 4색 성장 스토리 토크쇼



Job Concert 주요직무 소개



회사소개

SPECIAL REPORT

- 지구를 생각하는 파트너
- 국민건강을 생각하는 파트너
- 소통을 생각하는 파트너
 - 튼튼탄 고객케어 서비스
 - 2030 성장樂서
- 혁신을 생각하는 파트너

ESG경영 추진 체계

ESG경영 성과

중장기 경영 전략

부록

Samsung Life Insurance

www.samsunglife.com
11, Seocho-daero 74-gil, Seocho-gu, Seoul.

혁신을 생각하는 파트너

영양제 조합평가 플랫폼

사내 스타트업1호 창업 '필라멘토'

삼성생명의 사내1호 스타트업인 영양제 조합평가 플랫폼 '필라멘토'가 2023년 4월 별도 법인으로 출범하였습니다. 필라멘토는 이미지를 텍스트로 전환하는 광학 문자 인식(OCR) 기술을 활용한 영양제 조합 평가 플랫폼으로 영양제 조합 분석을 통해 고객의 성별·연령별 영양소 과부족 현황, 제품간 상성, 주의사항 등 정보를 제공합니다. 2022년 7월 베타 앱을 론칭하여 다운로드 수 3만 건, 영양제 조합평가 3만 건을 달성하는 등 성과를 보였습니다. 앞으로 필라멘토는 창업 이후 건강식 밀키트 추천 및 판매, 프리미엄 구독 서비스 등을 추가해 헬스케어 종합서비스 플랫폼으로 발돋움할 계획입니다.



창의적인 보험상품 개발을 통한

'배타적 사용권 획득'

삼성생명은 2023년 업계 최초로 NEW 종합건강보험 일당백과 NEW 원더풀 종합보장보험에 부가된 2개 특약에 대해 배타적 사용권을 획득했습니다. 생명보험 협회 신상품심의위원회는 '중증 무릎관절연골손상 보장특약'과 '특정 순환계질환 급여 항응고치료제 보장특약'의 독창성과 유용성을 인정해 3개월 배타적 사용권을 부여했습니다. 높은 치료 비용과 장기 약물 투약으로 고객 부담이 컸던 보장 공백을 적극적으로 보완하여 사회적 비용을 낮춘 유용성을 인정받았습니다. 앞으로도 고객에게 유용한 상품을 출시하여 보장의 영역을 확대하며, 보험의 가치를 높여 나갈 수 있도록 노력하겠습니다.



영양제 정보를 쉽고 간편하게 검색

사진 촬영 한번으로 조합 평가 & 제품정보 검색 가능

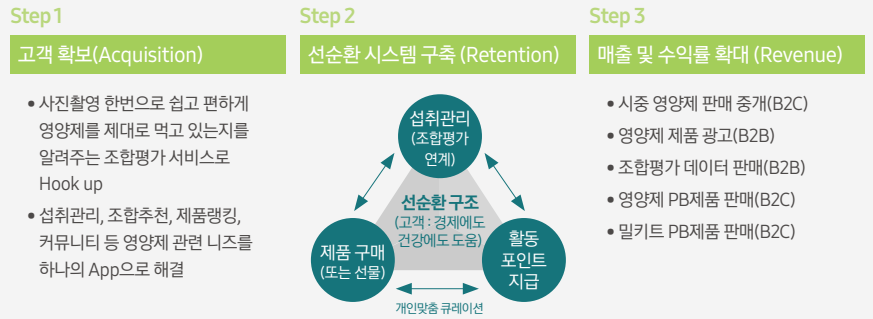
* 기술 특허출원 (2022년 2월)

리렌션을 높이는 다양한 서비스 제공

제품구매, 섭취관리, 제품랭킹, 제품추천, 커뮤니티 등 영양제 관련 니즈를 하나의 App으로 모두 해결

고객에게 꼭 필요한 정보만 요약 제공

PB제품이 아닌 시중 제품들의 가격/함량 수준 등의 구매기준, 영양소 과부족 섭취현황, 제품 간 상성, 주의사항 등 정확한 정보 제공



회사소개

SPECIAL REPORT

지구를 생각하는 파트너

국민건강을 생각하는 파트너

소통을 생각하는 파트너

혁신을 생각하는 파트너

- 사내 스타트업 1호 창업 '필라멘토'
- '배타적 사용권 획득'
- 디지털 혁신 'i서비스 구축'

ESG경영 추진 체계

ESG경영 성과

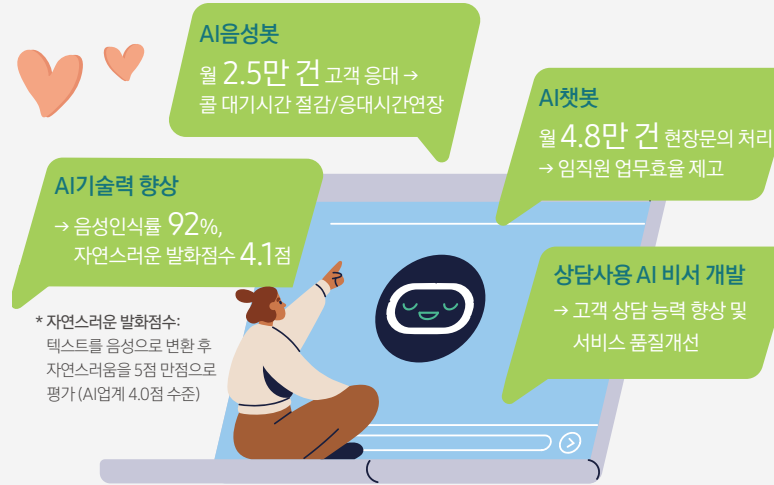
중장기 경영 전략

부록

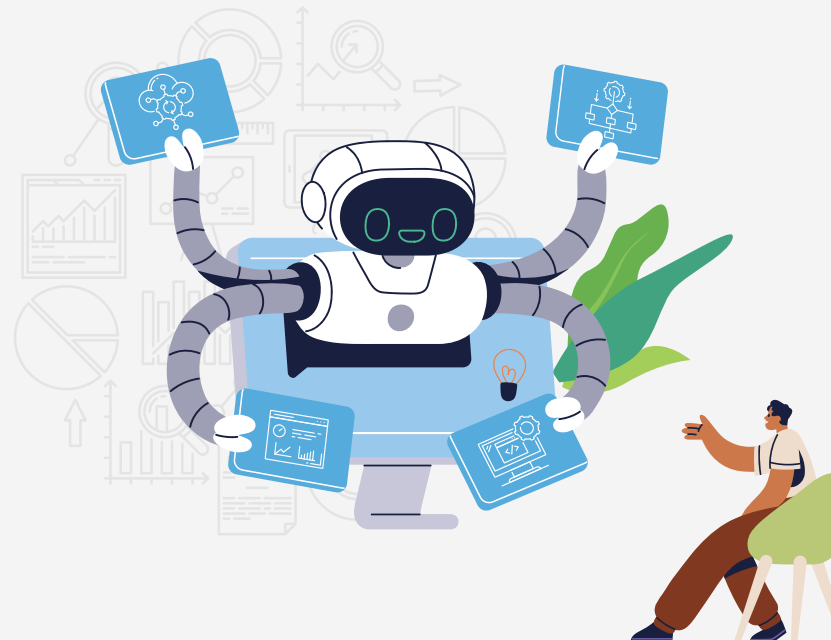
보험에 AI를 더해 한계를 확장하다 디지털 혁신 'AI서비스 구축'

삼성생명에는 AI 챗봇, 음성봇으로 고객과 영업 현장의 문의를 해결하는 것에서 나아가 언더라이팅, 상담, 지급 등 보험 Core업무로 AI 기술의 적용범위를 넓히며 한계를 확장하고 있습니다. AI 챗봇은 임직원의 업무 효율 제고를 목적으로 확대 적용되고 있습니다. 보험상품의 인수기준을 답변하거나, FC의 다빈도 문의에 답변하는 등 총 15개의 챗봇이 매월 4.8만 건의 임직원 업무 문의를 답변하고 있습니다. 음성봇은 콜센터 데이터 학습을 통해 STT(Speech To Text) 정확도 92%, TTS MOS¹⁾ 4.1점을 달성하는 등 기술 성능을 향상하였습니다. 이를 바탕으로 구축된 7개의 AI 음성봇은 지점 및 콜센터 상담 건수 중 월 2.5만 건을 대체하고 있으며, 서비스의 종류와 적용 대상을 지속 확대해 나가고 있습니다. 2023년에는 챗봇과 음성봇의 업무 대체율을 대폭 확대하는 동시에 보험 Core 업무에도 AI 기술을 접목하고 있습니다. 콜센터 상담사의 상담내용을 분석하고 최적답변을 추천하는 AI 어드바이저, 실손 청구 건을 자동 심사하여 보험금을 지급하는 AI OCR를 시작으로, 앞으로도 AI 기술과 보험업이 만나 한계를 넘는 사례를 만들어가겠습니다.

1) TTS MOS (Text To Speech Mean Opinion Score): 텍스트를 음성으로 변환 후 자연스러움을 5점 만점으로 평가, AI업계 4.0점 수준



구분	상세	주요내용
챗봇	간편봇	간편상품별 인수가능 여부, 간편상품 FAQ
	FC지원봇	FC용 사랑On 시스템 FAQ
	단체,치아,변경봇 등	단체/치아 보험 인수 기준, 구비서류 안내 등
	단체봇 (v2)	보장금액계산기 추가
	GA 챗봇	GA 채널 FAQ
음성봇	피보험자 서비스콜	완전판매 모니터링
	연락처 정비	주소/휴대폰 번호 오류 고객의 연락처 정비
	용자 이자연체 안내	용자(부동산, 신용) 이자 연체안내 및 납입 지원
	약대지급	보험계약대출 지급
	보험료 RT	일회성 보험료 출금
	약대 이자상환봇	보험계약대출 미납 이자 상환
	AI본인확인서비스	보험료납입 /가상계좌 안내 고객 본인확인



- 지구를 생각하는 파트너
- 국민건강을 생각하는 파트너
- 소통을 생각하는 파트너
- 혁신을 생각하는 파트너
 - 사내 스타트업 1호 창업 '필라멘토'
 - '배타적 사용권 획득'
 - 디지털 혁신 'AI서비스 구축'

ESG경영 추진 체계

- 20 ESG위원장 Message
- 21 삼성생명의 ESG경영
- 24 주요 이해관계자 및 참여소통
- 25 삼성생명의 ESG Milestone
- 28 삼성생명의 ESG Policies
- 29 중대성 평가



회사소개

SPECIAL REPORT

ESG경영 추진 체계

ESG경영 성과

중장기 경영 전략

부록

Samsung Life Insurance

www.samsunglife.com
11, Seocho-daero 74-gil, Seocho-gu, Seoul.

ESG위원장 Message



2023년 06월
ESG위원회 위원장
허경옥

ESG위원회는 삼성생명이

적극적인 ESG 활동을 펼치고 고객을 비롯한 다양한 이해관계자와 함께 성장할 수 있도록 노력하겠습니다.

존경하는 이해관계자 여러분,
안녕하십니까,
삼성생명 ESG위원회 위원장 허경옥입니다.

‘보험을 넘어, 고객의 미래를 지키는 인생금융파트너’
로서 지속가능한 미래를 만들고자 하는 삼성생명에
관심과 지지를 보내주고 계신 이해관계자 여러분께
깊은 감사의 말씀을 드립니다.

삼성생명은 본격적인 ESG경영 추진을 위해 2021년
ESG 위원회를 설치하고 지속가능한 성장을 위한
기회 발굴 및 리스크 관리 등 삼성생명의 장기적
가치 제고를 위해 노력하고 있습니다.

특히, 2022년 ESG위원회는 국제협약 추가 가입을
검토하고 환경경영 실행 계획에 대한 안건을 결의
하는 등 실질적인 ESG경영 강화를 위해 활동하였
습니다.

보험사의 환경, 사회적 책임 활동과 지배구조 개선
노력 등 ESG경영 실천 노력은 단순히 국제적 흐름
과 투자자들의 요구에 부응하는 것을 넘어, 금융
소비자를 중심으로 한 이해관계자에도 영향을
미치고 있습니다.

ESG위원회는 삼성생명이 적극적인 ESG 활동을
펼치고 고객을 비롯한 다양한 이해관계자와 함께
성장할 수 있도록 노력하겠습니다.

앞으로도 지속가능한 건강한 미래를 만들기 위한
삼성생명의 도전에 지속적인 관심과 격려 부탁드립니다.
감사합니다.

회사소개

SPECIAL REPORT

ESG경영 추진 체계

ESG위원장 Message

- 삼성생명의 ESG경영
- 삼성생명의 ESG Milestone
- 삼성생명의 ESG Policies
- 중대성 평가

ESG경영 성과

중장기 경영 전략

부록

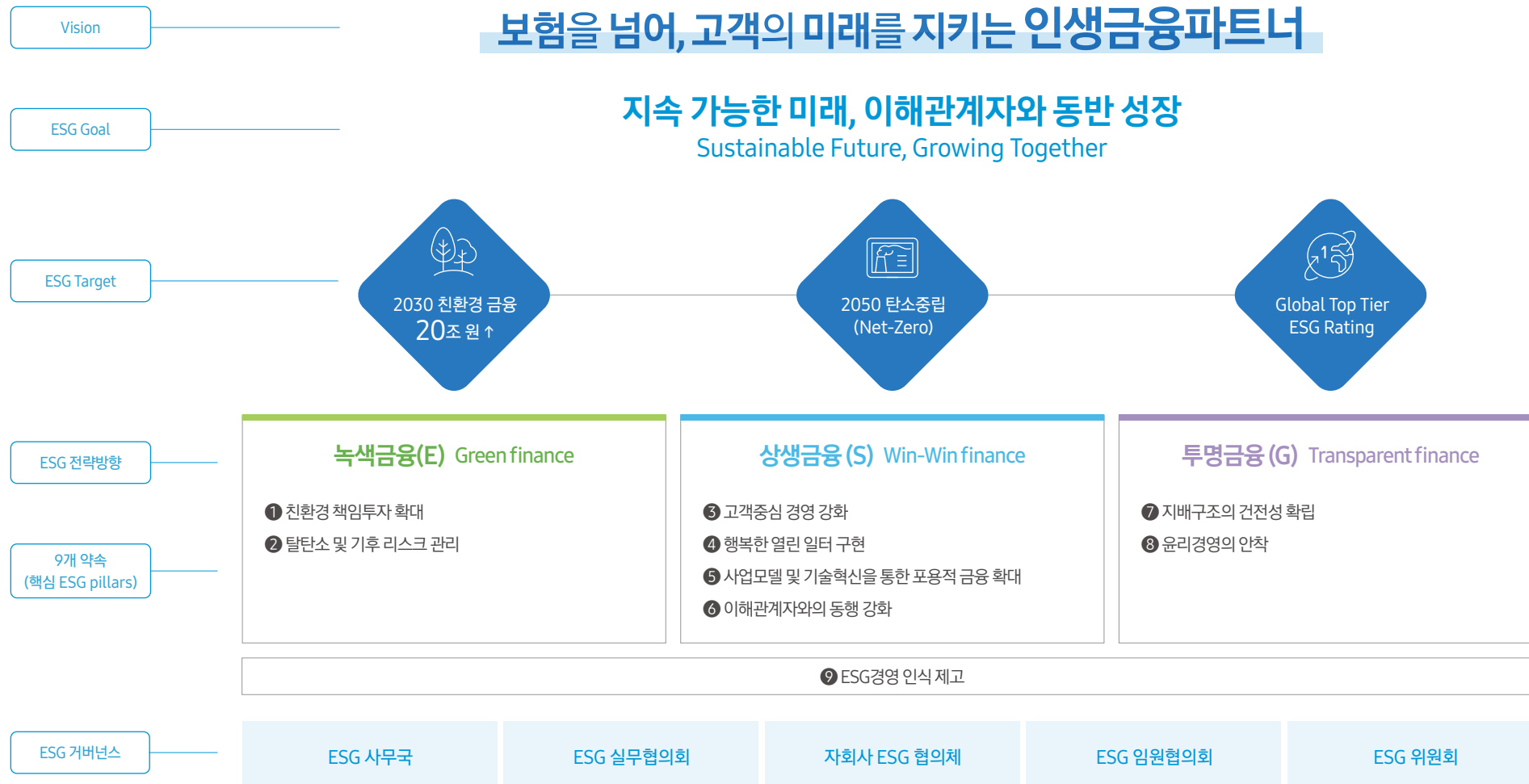
Samsung Life Insurance

www.samsunglife.com
11, Seocho-daero 74-gil, Seocho-gu, Seoul.

삼성생명의 ESG경영

ESG경영 전략

삼성생명은 2030 중장기 ESG경영 전략에 따라 자연과 산업 환경에 지속 가능한 긍정적인 미래와 변화를 선도하고자 합니다. 고객의 미래를 지키는 인생금융 파트너의 경험을 토대로 녹색·상생·투명이라는 3대 전략방향과 9개 약속에 맞추어 체계화된 ESG경영을 추진하고 책임감 있는 기업으로서 다양한 이해관계자와 동반 성장과 발전을 함께하고자 합니다.



회사소개

SPECIAL REPORT

ESG경영 추진 체계

ESG위원장 Message

삼성생명의 ESG경영

- ESG경영 전략
 - ESG경영 추진 및 관리 체계
 - ESG 거버넌스의 역할과 책임
 - 주요 이해관계자 및 참여소통

삼성생명의 ESG Milestone

삼성생명의 ESG Policies

중대성 평가

ESG경영 성과

중장기 경영 전략

부록

Samsung Life Insurance

www.samsunglife.com
11, Seocho-daero 74-gil, Seocho-gu, Seoul.

ESG경영 추진 및 관리 체계

삼성생명에는 수립된 2030 중장기 ESG 전략에 따라 부문별 KPI를 설정하고 핵심 실천 과제 및 추진목표를 수립하여 ESG경영을 체계적으로 이행하고 있습니다. 녹색·상생·투명이라는 3대 전략방향 하에 9개 약속을 선언하였으며, 2030년까지 친환경 금융에 20조 원 이상 투자, 2050년 탄소중립(Net-Zero) 달성, Global Top 수준의 ESG경영을 추진하고자 합니다. 2023년에는 2022년에 한해동안 이루어 낸 성과들을 발판삼아, 전사 차원의 ESG경영 이행 수준 제고에 중점을 둘 계획입니다.

전략분야	E Environmental		S Social				G Governance		ESG경영 확대		
전략 방향	녹색금융		상생금융				투명금융		ESG경영 확대		
9개의 약속	① 친환경 책임투자 확대	② 탈탄소 및 기후리스크 관리	③ 고객중심경영 강화	④ 행복한 열린 일터 구현	⑤ 사업모델 및 기술혁신을 통한 포용적 금융 확대	⑥ 이해관계자와의 동행 강화	⑦ 지배구조 건전성 확립	⑧ 윤리경영 안착	⑨ ESG경영 인식 제고		
핵심 실천과제 성과 ('22년 기준)	8.2조	1) 0% 2) 64,486 tCO ₂ eq 3) 38,719,963tCO ₂ eq 4) 23%	1) 80점 2) 10.3	1) 79.3* 2) 22.4%**	-	66%/ 7.3시간	B+	15건	1) 친환경 캠페인 2) ESG 서포터즈 운영		
핵심 KPI	ESG투자	1) 재생에너지 전환 2) 내부 탄소배출량 (Scope 1-2) 3) 자산 포트폴리오 금융 배출량 (Scope 3) 4) 종이사용량 감축	1) 고객만족도(NCSI) 2) 대외민원 건수 (10만 건 당)	1) 임직원 만족도(SCI) 2) 여성관리자 비중	ESG hit 상품	사회공헌 활동 및 참여율 (인당 시간)	지배구조 평가 (한국ESG기준원)	윤리경영 위반 건 수	1) ESG경영 이해도 제고 프로그램 확대 2) 업무 추진 시 ESG 고려 문화 확산		
핵심 추진목표 ('30년 기준)	20조 원	1) ▲ 60% 2) ('50년) Net-Zero 3) ('50년) Net-Zero 2) ▲ 60%	1) 80점 ↑ 2) 10건 ↓	1) 80점 ↑ 2) 30% ↑	20개 ↑	90%/12시간 ↑	A+	0건	ESG 인식/실천도		
UN SDGs 연계											

* 일, 동료, 회사 3개 부문의 평균 점수
** 여성관리자 비중(책임 직급 이상)

회사소개

SPECIAL REPORT

ESG경영 추진 체계

ESG위원장 Message

삼성생명의 ESG경영

- ESG경영 전략
- ESG경영 추진 및 관리 체계
- ESG 거버넌스의 역할과 책임
- 주요 이해관계자 및 참여소통

삼성생명의 ESG Milestone

삼성생명의 ESG Policies

중대성 평가

ESG경영 성과

중장기 경영 전략

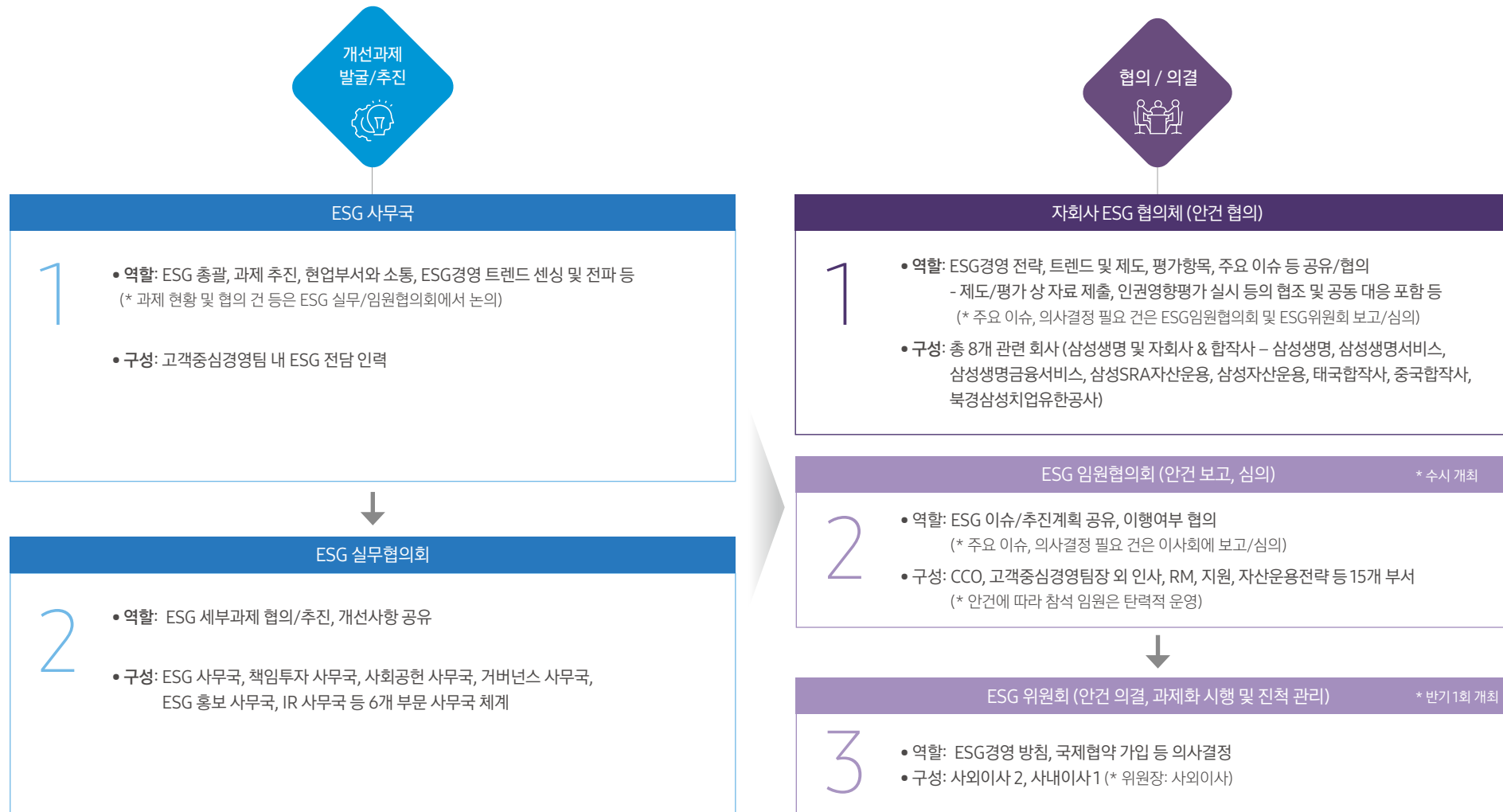
부록

Samsung Life Insurance

www.samsunglife.com
11, Seocho-daero 74-gil, Seocho-gu, Seoul.

ESG 거버넌스의 역할과 책임

삼성생명 ESG경영을 적극적이고 체계적으로 추진하기 위해 ESG 현안에 대한 최고 의사결정기구로 이사회 내 ESG위원회를 설치하여 운영 중입니다. 2022년에는 ESG 거버넌스 체계를 재정비하여 ESG경영에 대한 기반을 마련하였습니다. 이에, 자회사 ESG 협의체를 신설하여 ESG 실무 추진력 및 자회사와의 커뮤니케이션을 제고하였습니다.



회사소개

SPECIAL REPORT

ESG경영 추진 체계

ESG위원장 Message

삼성생명의 ESG경영

- ESG경영 전략
- ESG경영 추진 및 관리 체계
- ESG 거버넌스의 역할과 책임
- 주요 이해관계자 및 참여소통

삼성생명의 ESG Milestone

삼성생명의 ESG Policies

중대성 평가

ESG경영 성과

중장기 경영 전략

부록

Samsung Life Insurance

www.samsunglife.com
11, Seocho-daero 74-gil, Seocho-gu, Seoul.

주요 이해관계자 및 참여소통

삼성생명에는 이해관계자와의 다양한 소통 채널을 운영하며 이해관계자의 관심 이슈를 파악하고 이를 경영활동에 반영하고 있습니다. 당사는 주요 이해관계자 그룹을 고객, 임직원 및 컨설턴트, 협력업체, 정부 및 지역사회, 주주 및 투자자 등으로 정의하고 있습니다. 삼성생명은 이해관계자와의 적극적인 소통을 통해 의견을 파악하고 개선사항을 도출하여 보다 나은 방향으로 변화, 발전할 수 있는 방안을 모색하고자 합니다.

이해관계자	관심이슈 (중요 관심사)	주요 소통 채널
고객	<ul style="list-style-type: none"> • 고객 맞춤형 상품 및 서비스 개발 • 소비자보호 강화 및 고객 소통 활성화 • 완전판매 이행 • 금융 접근성 확대 	<ul style="list-style-type: none"> • 고객 패널 • VOC 시스템 • 홈페이지 • 고객만족도 조사 • ESG보고서
임직원 및 컨설턴트	<ul style="list-style-type: none"> • 현장중시 경영 • 일과 삶의 균형 및 복리후생 • 임직원 역량 강화 • 수평적인 조직문화 	<ul style="list-style-type: none"> • 사내웹진 및 방송 • 고충처리 채널 • 월간 타운홀 • 독서토론회, 리버스 멘토링 • 노사협의회
주주 및 투자자	<ul style="list-style-type: none"> • 주주권리 보호 및 기업정보공시 투명성 강화 • 윤리경영 및 준법경영 강화 • 지속가능한 성장 동력 확보 • 녹색금융(탄소중립) 실현 	<ul style="list-style-type: none"> • 주주총회 • IR-기업 경영공시 • ESG보고서 • 지배구조 및 보수체계 연차보고서
협력업체	<ul style="list-style-type: none"> • 역량 강화 지원 • 정기적인 커뮤니케이션 이행 • 협력업체와 건전한 파트너십 (인권존중 및 보호) 	<ul style="list-style-type: none"> • 업무현황 공유 • 공정거래 자율 준수 편람 • 전자구매시스템
지역사회 및 정부	<ul style="list-style-type: none"> • 포용적 금융 제도 • 지속가능한 혁신과 성장 • 사회공헌 활동 추진 • 금융정책 준수 및 정부 정책 참여 	<ul style="list-style-type: none"> • 임직원 봉사활동 • 사회공헌 프로그램 • 삼성금융 오픈 콜라보레이션 • 감독/정책기관 간담회, 정책 설명회
협회, NGO, 전문기관	<ul style="list-style-type: none"> • 사회공헌 활동 추진 • 녹색금융(탄소중립) 실현 	<ul style="list-style-type: none"> • 협회/전문기관 간담회 • 각종 포럼 및 업무 협약

회사소개

SPECIAL REPORT

ESG경영 추진 체계

ESG위원장 Message

삼성생명의 ESG경영

- ESG경영 전략
- ESG경영 추진 및 관리 체계
- ESG 거버넌스의 역할과 책임
- **주요 이해관계자 및 참여소통**

삼성생명의 ESG Milestone

삼성생명의 ESG Policies

중대성 평가

ESG경영 성과

중장기 경영 전략

부록

Samsung Life Insurance

www.samsunglife.com
11, Seocho-daero 74-gil, Seocho-gu, Seoul.

삼성생명의 ESG Milestone

글로벌 ESG 이니셔티브 가입 현황

삼성생명은 글로벌 주요 이니셔티브 가입을 통해, 각각의 이니셔티브의 원칙을 회사의 전략, ESG경영 및 조직문화에 적용하기 위해 노력하고 있습니다. 이를 통해 삼성생명의 ESG경영에 대한 의지를 공고히 하고 책임 있는 기업으로서 환경보호, 사회적 가치 창출, 준비 및 윤리경영을 실천하기 위해 최선을 다하고자 합니다.

가입시기	2021.03	2021.04	2022.12	2023.02	2023.03	2023.05		
	<p>TCFD 기후관련 재무정보 공개 전담협의체</p>	<p>UN PSI UN 지속가능보험원칙</p>	<p>UNEP FI 유엔 환경 계획 금융 이니셔티브</p>	<p>CDP 탄소공개 프로젝트</p>	<p>Equator Principles 적도원칙</p>	<p>PCAF 탄소회계금융협회</p>	<p>RE100 RE100</p>	<p>TNFD 자연관련 재무정보 공개 전담 협의체</p>
	기후변화의 재무적 영향과 기업의 대응전략에 대한 공시 기준을 마련하기 위한 국제 금융 협의체	글로벌 보험산업의 ESG경영을 추구하는 UN 산하 국제협약	지속가능발전을 목표로 금융 부문의 역할을 수행하기 위한 유엔 환경계획(UNEP)과 금융부문 간의 공공-민간 파트너십	기업을 대상으로 탄소배출량 등 환경 정보 공개를 촉구하는 금융기관 주도의 글로벌 이니셔티브	환경파괴 또는 인권침해 등의 문제가 있을 경우 대출을 하지 않겠다는 금융회사들의 자발적 협약	금융기관의 대출 및 투자와 관련한 온실가스 배출을 측정하고 공개하기 위한 회계표준 개발	기업의 사용 전력100%를 재생에너지로 전환해 탄소 배출을 줄이려는 목적을 가진 영국 런던 다국적 비영리기구 '더 클라이밋 그룹' 이 운영하는 캠페인	기업이 보유한 자연 자본 관련 위험성을 공개하고, 이에 대한 조치를 취하도록 하는 자연과 생물다양성 보호 글로벌 협의체

회사소개

SPECIAL REPORT

ESG경영 추진 체계

ESG위원장 Message

삼성생명의 ESG경영

삼성생명의 ESG Milestone

- 글로벌 ESG 이니셔티브 가입 현황
- 2022년 삼성생명 ESG 평가결과
- 내부 ESG경영 인프라 구축

삼성생명의 ESG Policies

중대성 평가

ESG경영 성과

중장기 경영 전략

부록

Samsung Life Insurance

www.samsunglife.com
11, Seocho-daero 74-gil, Seocho-gu, Seoul.

2022년 삼성생명 ESG 평가결과



한국ESG기준원
Korea Institute of Corporate Governance and Sustainability

ENVIRONMENTAL SOCIAL GOVERNANCE
A
KCGS
2022

ENVIRONMENTAL
A
KCGS
2022

SOCIAL
A+
KCGS
2022

GOVERNANCE
B+
KCGS
2022

환경 사회 지배구조

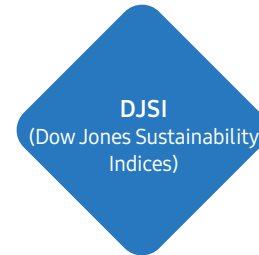


MSCI ESG RATINGS

CCC B BB BBB A AA AAA

BB BB BBB A A

'18년 6월 '19년 10월 '20년 9월 '22년 1월 '23년 2월



Member of
Dow Jones Sustainability Indices
Powered by the S&P Global CSA

삼성생명 2022년
DJSI KOREA 지수 편입

삼성생명

회사소개

SPECIAL REPORT

ESG경영 추진 체계

- ESG위원장 Message
- 삼성생명의 ESG경영
- 삼성생명의 ESG Milestone
 - 글로벌 ESG 이니셔티브 가입 현황
 - 2022년 삼성생명 ESG 평가결과
 - 내부 ESG경영 인프라 구축
- 삼성생명의 ESG Policies
- 중대성 평가

ESG경영 성과

중장기 경영 전략

부록

내부 ESG경영 인프라 구축

삼성생명은 지속가능한 기업의 성장과 발전을 위해 환경, 사회적 책임을 다하고자 노력하고 있습니다. 이를 위해 삼성생명은 내부의 ESG경영 체계 구축을 위한 인프라를 수시 점검하고 필요한 부분을 구축해 나가고 있습니다. 특히 최근에는 'KAU(Korea Allowance Unit) 21'의 최고가를 적용하여 탄소배출권 거래제 시장에 선제적으로 대응하고 있으며, 이를 삼성생명의 환경경영 전략 목표 추진에 활용함으로써 에너지 효율 개선 및 ESG 투자 확대 등의 세부목표에 동일하게 반영하여 환경적 책임을 적극적으로 이행 중입니다. 삼성생명은 앞으로도 적극적인 ESG경영 실천과 함께 실행 역량 강화를 위해 지속적으로 노력할 예정입니다.

내부 탄소 가격

삼성생명은 지속 강화되고 있는 온실가스 관련 규제 대응 및 저탄소 전략의 효과적인 수행을 위해 내부 탄소 가격(internal carbon price)을 정하고 탄소 감축 활동을 하고 있습니다. 내부 탄소 가격은 변동성이 높은 탄소배출권 거래제(GHG Emission Trading Scheme) 시장에 선제적으로 대응하고자 2022년에는 'KAU(Korea Allowance Unit) 21'의 최고가인 톤당 35,350원을 적용하였으며, 이후 배출권 시세에 따라 내부 탄소가격 초과시 가격 수준을 재조정할 예정입니다. 내부 탄소 가격은 온실가스 감축 효과를 경제적 가치로 환산하게 되어 글로벌 기후 위기 극복을 위한 삼성생명의 환경경영 전략 목표 추진에 다양하게 활용되고 있습니다. 온실가스 관련 규제-정책에 대한 신속한 대응은 물론 에너지 효율 개선 및 ESG 투자 확대, 탄소 비용이 높은 고탄소 사업에 대한 내부 투자 배제, 저탄소 관련 신사업 발굴 등의 주요 근거 자료로 활용됩니다.



인증현황

ISO14001

삼성생명은 환경경영시스템 국제 표준인 ISO14001 인증을 획득하여 환경 지표를 체계적으로 관리하고 있습니다. 글로벌 수준의 환경경영시스템을 인정받은 삼성생명은 온실가스 배출량을 핵심 환경성과 평가로 설정하여 관리함으로써 온실가스-에너지 목표관리 규제에 대응하고, 2030 중장기 감축 목표 달성을 위해 지속적으로 노력하고 있습니다. 또한, 폐기물 처리량 및 용수 사용량에 대해서도 지속적으로 환경 효율성을 개선하며, 연간 감축목표 및 추진계획을 수립하여 이행하고 있습니다.

ISO 27001, ISO27701, ISMS-P

삼성생명은 국내외 표준에 맞는 정보보호 및 개인정보보호 관리체계 등을 지속적으로 고도화하여 사이버 보안 위협에 대응하고 있습니다. 삼성생명은 ISO 27001(정보보호관리체계 인증), ISO27701(개인정보보호관리체계 인증), ISMS-P(정보보호 및 개인정보보호 관리체계 국내 인증)을 획득하여 보유 중입니다.

금융보안원 정보보호평가등급 A

삼성생명은 금융 소비자 정보보호 노력의 일환으로 금융보안원을 통해 전자금융기반시설 취약점 점검 시 정보보호관리체계, 웹, 모바일 앱, IT인프라 등을 점검하여 결과를 금융감독원에 제출하고 있습니다. 삼성생명 정보보호 관리체계에 대한 평가 결과 'A'로 매우 우수한 수준으로 평가되었습니다.

회사소개

SPECIAL REPORT

ESG경영 추진 체계

ESG위원장 Message

삼성생명의 ESG경영

삼성생명의 ESG Milestone

- 글로벌 ESG 이니셔티브 가입 현황
- 2022년 삼성생명 ESG 평가결과
- 내부 ESG경영 인프라 구축

삼성생명의 ESG Policies

중대성 평가

ESG경영 성과

중장기 경영 전략



부록

Samsung Life Insurance

www.samsunglife.com
11, Seocho-daero 74-gil, Seocho-gu, Seoul.

삼성생명의 ESG Policies

상세보기

-  국문 바로가기
-  영문 바로가기

 소비자보호헌장	 포용금융정책 가이드라인	 안전보건정책 가이드라인
 이사회 다양성 가이드라인	 개인정보보호 정책 가이드라인	 반부패 뇌물 정책 가이드라인
 자금세탁방지 정책 가이드라인	 이사회 독립성 가이드라인	 인권정책 가이드라인
 책임투자 원칙	 조세정책 가이드라인	 차별 및 괴롭힘 방지 정책 가이드라인
	 삼성생명 행동강령 가이드라인	 협력업체 사회적 책임 행동규범

회사소개

SPECIAL REPORT

ESG경영 추진 체계

ESG위원장 Message
 삼성생명의 ESG경영
 삼성생명의 ESG Milestone
 삼성생명의 ESG Policies
 중대성 평가

ESG경영 성과

중장기 경영 전략

부록

중대성 평가

중대성 평가 프로세스

삼성생명은 체계적이고 시의성 있는 ESG 이슈를 식별하고 관리하기 위해 매년(연간1회 진행) 중대성 평가를 실시하고 있습니다. 본 보고서에는 보다 신뢰성 있는 핵심 ESG 이슈 도출과 글로벌 이니셔티브 변화 사항에 대응하기 위해 이중 중대성 개념을 도입하여 분석을 진행하였습니다. 국내외 이니셔티브, 미디어 및 벤치마킹 분석을 비롯하여 내·외부 설문조사 결과 등을 종합적으로 반영하여 삼성생명이 지속가능한 ESG경영을 위해 중요하게 관리해야 할 중대 보고주제(Material Topic)를 도출하였습니다.

Step 1

이슈풀(Issue Pool) 구성

삼성생명은 핵심 중대 이슈를 선정하기 위해 내·외부 분석을 진행하였으며, 총 29개의 ESG 이슈 풀을 구성하였습니다. 국내외 ESG 공시 가이드스, 평가, 이니셔티브를 비롯하여 보험업계의 특성, 삼성생명의 사업 지향점과 ESG경영 전략 등을 반영하는 과정을 진행하였습니다.

이슈풀 구성 방법

내부 분석

- 주요 경영전략 및 리스크 이슈 검토
- 삼성생명 ESG경영 전략 및 과제 분석

외부 분석

- ESG 트렌드 및 국내외 ESG 평가 (DJSI, MSCI, KCGS 등) 요구사항 분석
- 보험업계 주요 동향 및 중요 토픽 분석

Step 2

이중 중대성 평가 실시

기업의 경영활동으로 인해 사회 및 환경에 끼칠 수 있는 긍정·부정적 영향 정도(환경·사회적 영향도) 및 외부의 지속가능성 요인이 기업의 재무상태에 끼칠 수 있는 긍정·부정적 영향 정도(재무적 영향도)를 29개 이슈에 대해 분석하는 '이중 중대성 평가 방법론'을 적용하여 중대 이슈를 식별하였습니다.

평가 방법론: 이중 중대성 평가

I. Impact Materiality (환경·사회적 영향도 분석)

- 미디어 분석: 2022년 한 해 동안 언론에 노출된 기사 중 유효기사 1,229건 분석
- 동종업계 분석: 국내외 보험업계 및 금융업계 내 ESG 공시 선도기업 9개 사 보고서 중요 이슈 분석
- 국내외 ESG 공시/평가 가이드스 및 이니셔티브 분석: GRI Standards, TCFD, SASB, DJSI, MSCI, KCGS 등
- 이해관계자별 의견 수렴: ESG 이슈에 대한 각 이해관계자 별 의견 특성 반영 - 삼성생명 임직원, 삼성생명 컨설턴트, 고객 등 설문 진행 (842명)
- ESG전문가 의견 수렴: 외부 ESG전문가 대상 설문 진행 (9명)

II. Financial Materiality (재무적 영향도 분석)

- 국내외 ESG 공시/평가 가이드스 및 이니셔티브 분석: GRI Standards, TCFD, SASB, DJSI, MSCI, KCGS 등
- 최신 글로벌 규제 및 ESG 정책 동향 분석
- 이해관계자별 의견 수렴: ESG 이슈에 대한 각 이해관계자 별 의견 특성 반영 - 삼성생명 임직원, 삼성생명 컨설턴트, 고객 등 설문 진행 (842명)
- ESG전문가 의견 수렴: 외부 ESG전문가 대상 설문 진행 (9명)

Step 3

중대 이슈 선정 및 검증

이중 중대성 평가 결과를 기반으로 총 29개의 이슈 중 환경, 사회, 재무에 미치는 영향이 큰 6개 이슈를 핵심 중대 보고 주제로 선정하였으며 내외부의 이해관계자 및 전문가 참여를 통해 이슈의 우선순위를 확정하였습니다.

당사 고위 관리직(임원급)의 최종 검토 및 승인을 거쳐 ESG 리포트 내에 해당 주제를 모두 수록하였습니다. 삼성생명은 제3자 검증을 통해 중대성 평가 프로세스 등에 대한 검증을 완료하였습니다.



- 중대성 평가 프로세스
- 중대성 평가 결과
- 6대 중대이슈 Matrix
- 중대이슈 MA

중대성 평가 결과

삼성생명 2022년 중대성 평가를 통해 ESG 이슈가 미치는 환경·사회적 영향도와 재무적 영향도를 구분하여 분석하였습니다. 사업에 영향을 미치는 리스크 및 기회(Business Impact)를 중심으로 총 6개의 중요 이슈를 선정하였으며, 이전 보고기간과 비교하여 기후변화 대응 활동과 이에 따른 탄소감축 목표 수립 등 환경경영에 대한 중요성이 높아짐에 따라 중요 토픽의 변경이 있었습니다. 이와 관련하여 삼성생명의 3대 전략방향인 녹색금융, 상생금융, 투명금융과 연계하여 주요 활동 및 성과를 공개하고 있으며 앞으로도 중대성 평가 방법론을 지속적으로 고도화하여 보다 신뢰성 있는 결과를 도출하고 이해관계자와 투명하게 소통해 나가겠습니다.

● Tier 1 : High Impact
 ● Tier 2 : Mid Impact
 ● Tier 3 : Low Impact

구분	중대 보고주제 카테고리	중대 보고주제 (Material Topic)	GRI Standard 2021	기회(+) & 리스크(-)	Business Impact	사회·환경적 영향 및 중요도	재무적 영향 및 중요도
고객중심 경영	제품/서비스 품질 및 안전 (Product/Service Quality & Safety)	1. 상품 및 서비스 품질 향상을 통한 고객만족도 제고	GRI 417 : 마케팅 및 라벨링 • 417-2~3	+	수익 (Revenue)		
	사이버 보안 (Cyber Security)	2. 고객 개인정보보호	GRI 418 : 고객 개인정보 보호 • 418-1	-	위험 (Risk)		
상품 및 서비스를 통한 사회적 기여	리스크 및 위기 관리 (Risk & Crisis Management)	3. 고령화, 질병, 환경문제 등 사회적 이슈 (이머징 리스크) 대응	조직 고유지표 • 이머징 리스크별 관리 활동 이행 수준	+, -	수익, 위험 (Revenue, Risk)		
ESG 투자	지속 가능한 제품 및 서비스 (Sustainable Products & Services)	4. ESG 투자 원칙 및 프로세스 수립	조직 고유지표 • ESG투자 성과	+	수익 (Revenue)		
친환경 경영	대기 배출 (Air Emissions)	5. 온실가스 감축목표 수립 및 감축 활동	GRI 302 : 에너지 • 302-1, 302-3, 302-5 GRI 305 : 배출 • 305-1, 305-2, 305-4	-	비용 (Cost)		
지배구조 건전성	윤리 및 준법 (Ethics and Compliance)	6. 윤리/준법경영 강화	GRI 205 : 반부패 • 205-1~3 GRI 206 : 경쟁저해 행위 • 206-1	-	위험 (Risk)		

회사소개

SPECIAL REPORT

ESG경영 추진 체계

- ESG위원장 Message
- 삼성생명의 ESG경영
- 삼성생명의 ESG Milestone
- 삼성생명의 ESG Policies
- 중대성 평가
 - 중대성 평가 프로세스
 - **중대성 평가 결과**
 - 6대 중대이슈 Matrix
 - 중대이슈 MA

ESG경영 성과

중장기 경영 전략

부록

Samsung Life Insurance

www.samsunglife.com
11, Seocho-daero 74-gil, Seocho-gu, Seoul.

6대 중대이슈 Matrix

삼성생명은 중대성 평가에서 중요도 상위 이슈로 도출된 6개 이슈를 중심으로, 각 이슈가 당사에 미치는 영향 및 이에 대한 삼성생명의 대응 및 활동 사례를 충실히 보고하고 있습니다. 고객과 함께 하는 인생금융파트너이자 국내 대표 생명보험사로서 삼성생명은 고객 가치 제고는 물론, 친환경·친사회·투명 경영 확대를 위한 노력에 최선을 다하겠습니다.

구분	중대이슈(Material Topic)	배경 (삼성생명에게 중요한 이유 및 근거)	삼성생명 대응 및 관리 활동 (주요 사업 및 활동 사례)	보고 페이지
고객중심 경영	1. 상품 및 서비스 품질 향상을 통한 고객만족도 제고	인구감소, 고령화, 디지털 전환 등의 상황이 가속화 됨에 따라 업계 경쟁이 치열해지고 있습니다. 이에 삼성생명은 고객의 니즈를 반영한 상품 및 서비스를 다양화함과 동시에 고객 목소리에 적극적으로 신속하게 대응함으로써 만족도를 제고하고 업계 경쟁력을 공고히 하고자 노력하고 있습니다.	<ul style="list-style-type: none"> • 보험QC (Quality Control, 신계약 품질관리) 업무 신설·운영 • 고객케어 서비스 브랜드 「튼튼탄 고객케어」 론칭 • 고객 모니터링 제도 '고객패널' 운영 • 민원 신속 해결 지원팀 구성 및 운영 	p.15, 53, 55-58
	2. 고객 개인정보보호	디지털 전환의 가속화로 인해 개인정보 유출, 침해로 피해를 겪는 사례가 빈번해짐에 따라 개인정보 보호를 위한 보안강화의 필요성이 높아지고 있습니다. 이에 삼성생명은 보안수준 점검 및 유출 방지, 유출 대응절차, 배상 책임보험 가입 등을 통해 고객 개인정보보호에 지속적으로 노력을 기울이고 있습니다.	<ul style="list-style-type: none"> • 개인정보보호 종합관리 시스템 운영 • 개인정보 유출 대응 절차 및 개인정보보호 배상책임 보험 가입 • 정보보호 및 개인정보보호 관리체계 인증 • 보안수준 점검 	p.27, 60-62
상품 및 서비스를 통한 사회적 기여	3. 고령화, 질병, 환경문제 등 사회적 이슈 (이머징 리스크) 대응	이머징리스크는 새롭게 떠오른 리스크일 수도 있으며, 현재 존재하는 리스크로 산업에 중대한 영향을 미칠 수 있지만 완전히 파악되거나 이해되지 않은 리스크입니다. 이머징 리스크는 기업의 분석과 판단에 따라 새로운 기회가 될 수도 있지만, 다양한 요인들의 복합적인 결합으로 위기로 증폭될 수도 있다는 점에서 관리가 중요합니다. 이에, 삼성생명은 이머징 리스크를 전사적 리스크 관리 차원에서 지속적으로 대응할 예정입니다	<ul style="list-style-type: none"> • 리스크 관리 거버넌스 및 조직 구축 • 리스크 관리 관련 이사진 정례 교육 실시 • 이머징 리스크 식별 및 대응 수립 • 이머징 리스크 대응 활동 이행 • 보험 소외계층을 고려한 보험 상품 개발 • 자연재해 피해 고객 '보험료 납입 유예' 지원 실시 	p.77-79, 96-98
ESG 투자	4. ESG 투자 원칙 및 프로세스 수립	현재 기후변화로 인해 막대한 환경/사회적, 경제적 영향이 발생하고 있습니다. 이에 지속가능한 환경을 비롯하여 건강하고 안전한 생활환경 확보에 대한 중요성이 커지고 있습니다. 이러한 흐름에 따라 기업의 환경적 책임 역시 더욱 강조되고 있습니다. 삼성생명은 ESG를 통합하여 고려하는 책임 투자 전략, 원칙, 프로세스를 수립하여 지구에 미치는 영향을 최소화하고 자연과 함께 공존할 수 있는 미래를 선도하기 위해 노력하고 있습니다.	<ul style="list-style-type: none"> • 투자자산 네거티브 스크리닝 원칙 • 책임투자 원칙수립 및 이행 • 적도원칙 (Equator Principles) 가입 • 책임투자 전략 및 ESG 통합 투자 프로세스 체계 수립 	p.35-37
친환경 경영	5. 온실가스 감축목표 수립 및 감축 활동	에너지 사용 증가에 따른 기후변화로 인해 막대한 환경/사회적, 경제적 영향이 발생하고 있습니다. 이에 국제사회는 기후변화로 인한 리스크를 인식하고 2050 탄소중립(Net-Zero) 전략 수립 달성하고자 하는 목표를 선언하고 관련 규제를 강화하고 있습니다. 이러한 글로벌 흐름에 발 맞춰 삼성생명은 규제에 선제적으로 대응하고 기업 경쟁력을 제고하여 환경적, 사회적 책임을 다하고자 합니다.	<ul style="list-style-type: none"> • 2050 탄소중립(Net-Zero) 전략 수립 • 적도원칙, PACF, RE100 가입 및 이행 • 책임투자 강화: ESG 공동투자펀드 론칭, 신규 ESG 자산 영역 확대 발굴 • 내부 탄소 가격 설정: 'KAU (Korea Allowance Unit) 21' 최고가인 톤당 35,350원 적용 	p.12, 25, 27, 36-39, 44, 47-49
지배구조 건전성	6. 윤리/준법경영 강화	기업의 윤리적 사업운영 및 준법경영은 고객 및 사회의 신뢰와 직결되는 사항이며 이와 동떨어진 사례가 발생할 시, 기업의 이미지 및 사업운영에도 직결되는 큰 이슈입니다. 삼성생명은 고객 및 사회로부터의 신뢰와 믿음을 지속 성장의 핵심으로 두고 있으며 이를 위해 다양한 활동을 이행하고 시스템 및 체계를 지속적으로 구축하고 있습니다.	<ul style="list-style-type: none"> • 정도경영 임직원 가이드라인 배포 • 내부통제기준 제정 및 운영 • 감사 및 진단 이행 • 자금세탁방지 정책 수립 및 운영 • 공정거래 자율 준수 프로그램 운영 	p.73, 91-94

회사소개

SPECIAL REPORT

ESG경영 추진 체계

- ESG위원장 Message
- 삼성생명의 ESG경영
- 삼성생명의 ESG Milestone
- 삼성생명의 ESG Policies
- 중대성 평가
 - 중대성 평가 프로세스
 - 중대성 평가 결과
 - 6대 중대이슈 Matrix
 - 중대이슈 MA

ESG경영 성과

중장기 경영 전략

부록

Samsung Life Insurance

www.samsunglife.com
11, Seocho-daero 74-gil, Seocho-gu, Seoul.

중대이슈 MA

* MA: Management Approach

	Our Approach	가치창출	4대 대응 방향		2022 성과(목표에 대한 진행상황)
1. 상품 및 서비스 품질 향상을 통한 고객만족도 제고	삼성생명은 고객중심 상품, 서비스 제공을 통하여 고객 만족도를 제고하고 있으며 고객 모니터링 제도, 만족도 조사를 통해 체계적으로 관리합니다.	<ul style="list-style-type: none"> 고객 니즈가 반영된 상품 및 서비스 개발, 제공을 통한 고객 니즈 충족 상품 및 서비스 품질 향상을 통한 고객 만족도 제고 	전략	고객중심경영 전략	p.53
			거버넌스	소비자권익보호위원회, 소비자보호실, 고객중심경영팀	p.53-54
			기회 및 위험 관리	고객 모니터링 제도 '고객패널' 운영, 보험QC조사역 배치	p.53, 55, 57
			목표 및 지표	자체 고객만족도(CSI) 결과, 대외 만족도 조사결과	p.58, 104
2. 고객 개인정보보호	삼성생명은 보안수준 점검 및 유출 방지, 유출 대응절차, 배상 책임보험 가입 등을 통해 고객 개인정보 보호에 적극적으로 노력하고 있습니다.	<ul style="list-style-type: none"> 정보보호 및 보안관리 체계 고도화를 통한 개인정보보호 수준 강화 	전략	정보보호 추진 전략 목표 및 방향, 인증서 획득(ISO27001, ISO27701, ISMS-P)	p.59, 61
			거버넌스	전사보안위원회, 정보보호위원회, CISO	p.59
			기회 및 위험 관리	개인정보 영향평가, 보안점검	p.60, 62
			목표 및 지표	정보보호 및 개인정보보호 교육 및 서약서 실적, 악성코드 이메일 모의훈련 취약률(%), 개인신용정보 수준 상시평가제 등급	p.60, 62
3. 고령화, 질병, 환경문제 등 사회적 이슈(이머징 리스크) 대응	삼성생명은 기업의 분석과 판단에 따라 새로운 기회가 될 수도 있지만, 다양한 요인들의 복합적인 결합으로 위기로 증폭될 수도 있는 이머징 리스크를 선제적으로 식별하고 ESG경영에 통합하여 고려함으로써 리스크 관리 역량을 제고하고자 합니다.	<ul style="list-style-type: none"> 리스크 관리 역량 강화를 통한 안정적이고 지속적인 사업 성장 유지 	전략	이머징 리스크 식별 및 대응	p.98
			거버넌스	위험관리위원회, RM팀	p.88, 96
			기회 및 위험 관리	리스크 관리 활동 이행	p.97-98
			목표 및 지표	각 이머징 리스크별 관리 활동 이행 수준 (BCP 모의훈련 시행 수)	p.97-98
4. ESG 투자 원칙 및 프로세스 수립	삼성생명은 지구 온난화 등 기후 변화에 기업의 책임을 다하고 선제적으로 대응하기 위해 책임투자 원칙을 수립하고 지속가능한 투자를 이행하고 있습니다.	<ul style="list-style-type: none"> ESG투자 원칙 및 프로세스에 따른 적극적인 사회적 책임 이행 	전략	녹색금융 전략, TCFD 전략, 적도원칙 가입	p.12, 36, 42
			거버넌스	자산운용위원회, 책임투자사무국	p.37
			기회 및 위험 관리	투자자산 네거티브 스크리닝 원칙, 책임투자 원칙, 책임투자 의사결정 프로세스 수립	p.35-37
			목표 및 지표	ESG투자 성과	p.38-39
5. 온실가스 감축목표 수립 및 감축 활동	삼성생명은 2050년 탄소중립 달성을 위한 국가적 노력에 동참하고 경제 전반의 저탄소 전환에 기여하고자 환경경영 전략을 수립하고 자산 포트폴리오 탄소배출량 감축 방안 수립 및 시행 등의 노력을 강화하고 있습니다.	<ul style="list-style-type: none"> 탄소중립 달성 노력을 통한 국가적 노력 동참 	전략	2050년 Net Zero 달성, 이니셔티브: TCFD, CDP, 적도원칙, PCAF, RE100 이행	p.12, 25, 42-44
			거버넌스	ESG 위원회, ESG 임원협의회	p.40-41
			기회 및 위험 관리	내부 탄소 가격 설정, TCFD 시나리오 분석	p.27, 43-44
			목표 및 지표	온실가스 배출량	p.47-48, 99, 125
6. 윤리/준법경영 강화	삼성생명은 그룹의 핵심가치와 경영원칙 및 당사의 핵심가치를 기반으로 법과 윤리 준수를 중요한 사항으로 설정하고 지속적인 건전한 성장과 발전을 위해 준법 및 윤리 경영을 성실히 강화하고 있습니다.	<ul style="list-style-type: none"> 윤리, 준법경영 실천을 통한 기업 신뢰도 강화 	전략	'정도경영' 임직원 가이드라인	p.91
			거버넌스	CP 조직 및 규정체계	p.93
			기회 및 위험 관리	자금세탁 방지 제도, 준법경영 모니터링	p.92-93
			목표 및 지표	내부 제보 및 처리 현황	p. 94

회사소개

SPECIAL REPORT

ESG경영 추진 체계

- ESG위원장 Message
- 삼성생명의 ESG경영
- 삼성생명의 ESG Milestone
- 삼성생명의 ESG Policies
- 중대성 평가
 - 중대성 평가 프로세스
 - 중대성 평가 결과
 - 6대 중대이슈 Matrix
 - 중대이슈 MA

ESG경영 성과

중장기 경영 전략

부록

Samsung Life Insurance

www.samsunglife.com
11, Seocho-daero 74-gil, Seocho-gu, Seoul.

회사소개

SPECIAL REPORT

ESG경영 추진 체계

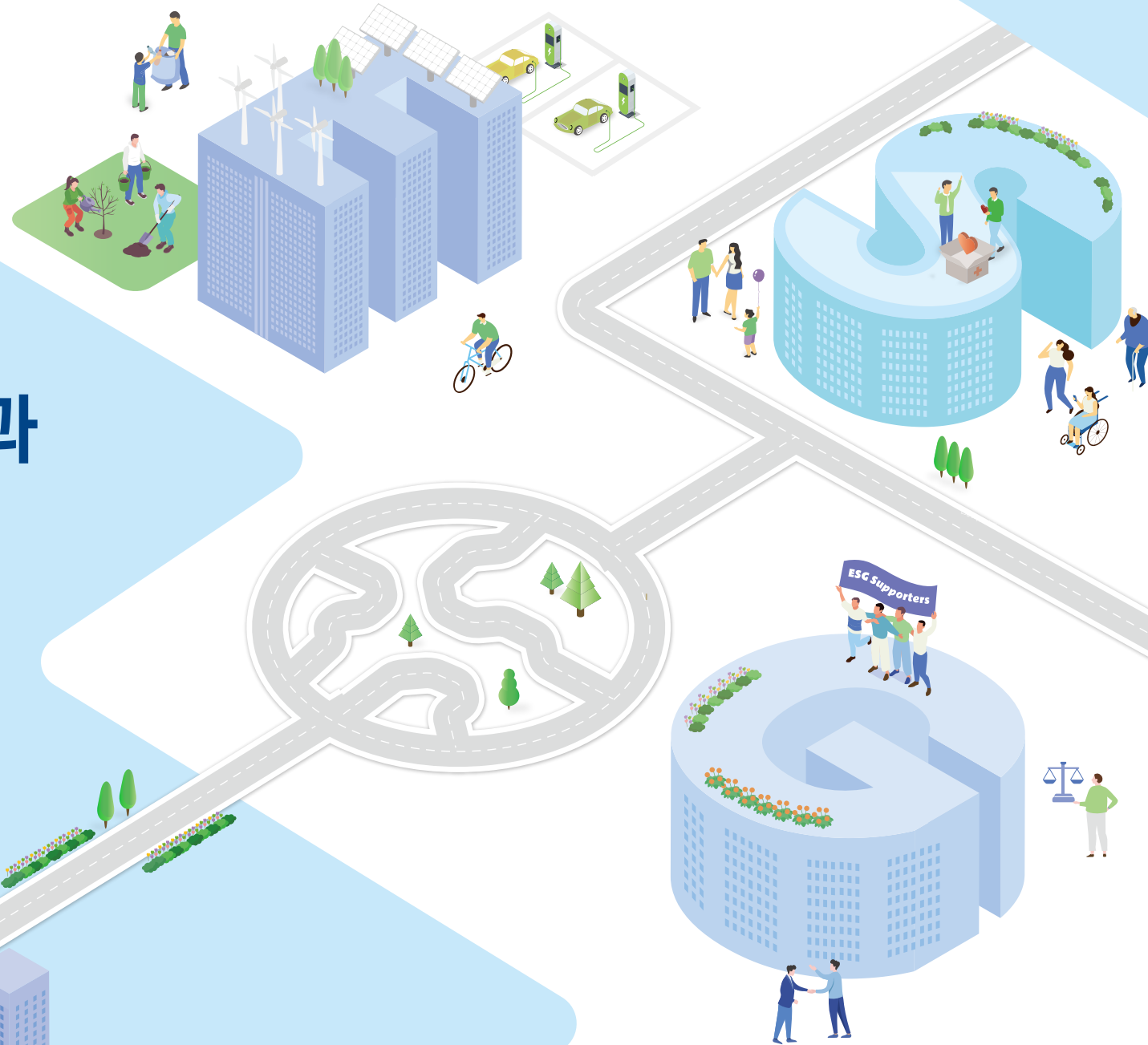
ESG경영 성과

중장기 경영 전략

부록

ESG경영 성과

- 34 녹색금융
- 52 상생금융
- 86 투명금융
- 99 ESG DATA



Samsung Life Insurance

www.samsunglife.com
11, Seocho-daero 17-gil, Seocho-gu, Seoul.

지속가능성경영전략

녹색금융 Environmental 리더십 확보

Our Approach

ESG 투자 원칙 및 프로세스 수립

삼성생명은 지구 온난화 등 기후 변화에 기업의 책임을 다하고 선제적으로 대응하기 위해 책임투자 원칙을 수립하고 지속가능한 투자를 이행하고 있습니다.

온실가스 감축목표 수립 및 감축 활동

삼성생명은 2050년 탄소중립 달성을 위한 국가적 노력에 동참하고 경제 전반의 저탄소 전환에 기여하고자 환경경영 전략을 수립하고 자산 포트폴리오 탄소배출량 감축 방안 수립 및 실행 등의 노력을 강화하고 있습니다.



가치창출

- ESG투자 원칙 및 프로세스에 따른 적극적인 사회적 책임 이행
- 탄소중립 달성 노력을 통한 국가적 노력 동참

4대 대응방향

거버넌스

- ESG 투자 원칙 및 프로세스 수립
 - 자산운용위원회
- 온실가스 감축목표 수립 및 감축 활동
 - ESG 위원회

목표 및 지표

- ESG 투자 원칙 및 프로세스 수립
 - ESG투자 성과
- 온실가스 감축목표 수립 및 감축 활동
 - 온실가스 배출량



전략

- ESG 투자 원칙 및 프로세스 수립
 - 녹색금융 전략, TCFD 전략, 적도원칙 가입
- 온실가스 감축목표 수립 및 감축 활동
 - 2050년 탄소중립(Net-Zero) 달성, 이니셔티브: TCFD, CDP, 적도원칙, PCAF, RE100 이행

기회 및 위험관리

- ESG 투자 원칙 및 프로세스 수립
 - 투자자산 네거티브 스크리닝 원칙, 책임투자 원칙, 책임투자 의사결정 프로세스 수립
- 온실가스 감축목표 수립 및 감축 활동
 - 내부 탄소 가격 설정, TCFD 시나리오 분석

2022년 성과

2022년 말 ESG 투자잔고

8.2 조 원
(전년대비 1.6조 원 증가)

ESG 이니셔티브

적도원칙, PCAF, RE100, TNFD 가입완료

온실가스 배출감축 관리

[SCOPE 1,2] 6.4만 tCO₂eq (연간 감축 목표대비 초과달성)
[SCOPE 3] PCAF 기준 자산 PF 금융배출량 산정 (2050 NET-ZERO 목표 수립·이행)

페이퍼리스 보험 환경 구축 (스마트 안내서비스)

166 만 톤 절감
(탄소배출량 절감)

회사소개

SPECIAL REPORT

ESG경영 추진 체계

ESG경영 성과

녹색금융

- 친환경 책임투자 확대
- 탈탄소 및 기후리스크 관리

상생금융

투명금융

ESG DATA

중장기 경영 전략

부록

Samsung Life Insurance

www.samsunglife.com
11, Seocho-daero 74-gil, Seocho-gu, Seoul.

친환경 책임투자 확대

책임투자 원칙

투자자산 네거티브 스크리닝 원칙

삼성생명은 지구 온난화 등 기후 변화에 선제 대응하고 ESG경영을 실천하고자, 2018년 6월부터 석탄 관련 투·용자에 신규투자를 하고 있지 않습니다. 아울러 2020년 11월에는 석탄채굴 및 발전사업에 대한 직접적인 투·용자 뿐만 아니라 석탄화력발전소 건설이 목적인 회사채에도 투자를 금지하였습니다. 최근에는 석유 및 가스를 포함한 화석연료(석탄 및 석유·가스)로 투자배제 지침을 확장하여 기준*에 따라 투자 금지 및 제한을 하고 있습니다. 이와 같이 삼성생명은 '탈석탄' 선언과 더불어 화석연료 관련 투자배제지침을 변경하여 지속 관리하고 있습니다. 또한 화석연료 채굴 및 발전 외에도 담배와 도박 관련 사업의 매출 비중이 30% 이상인 업체인 경우 신규 투·용자 대상에서 제외하는 등 투자자산 네거티브 스크리닝 원칙을 수립하여 신규 투·용자를 제한하고 있습니다.

* 기준: 화석연료(석탄 및 석유·가스) 투자배제 지침

투자자산 네거티브 스크리닝 원칙

원칙1 석탄 광산, 터미널, 발전 등 석탄 관련 프로젝트 금융은 신규 투·용자를 제한하며, 기존 투자 건은 리파이낸싱 시 Exit를 원칙으로 한다.

원칙2 국내외 기업 중 석탄채굴·발전, 담배, 도박 관련 사업을 영위하는 업체에 대해서는 신규 투·용자를 제한한다.

원칙3 다양한 사업을 영위하고 있는 경우에도 석탄채굴·발전, 담배, 도박 관련 사업의 매출 비중이 30% 이상인 업체에 대해서는 신규 투·용자를 제외할 수 있다.

화석연료(석탄 및 석유·가스) 투자 배제 지침

구분	프로젝트 투·용자	일반기업
석탄	전 Value-chain에 대해 신규투자 금지	매출비중 30% 이상 업체 투자 제한
석유/가스	채굴(Up-Stream)에 대해 신규투자 금지	채굴/발전 합산 매출비중 30% 이상 업체 투자 제한

지속가능한 스투어드십 코드 이행

삼성생명은 100% 자회사인 삼성자산운용을 통해 스투어드십 코드를 이행하고 있습니다. 삼성자산운용은 한국의 대표 자산운용사이자 고객 자산의 수탁자로서 신의성실의 의무를 지니고 고객 및 수익자의 이익을 위해 최선을 다하고자 합니다. 2018년 6월에는 한국형 스투어드십 코드를 도입하며 수탁자 책임 정책과 의결권 행사 지침, 이해 상충 방지 정책을 수립하였습니다. 삼성자산운용은 장기 투자 관점에서 고객 및 수탁자의 이익을 위해서는 투자대상 회사의 중장기 성장이 필수적임을 인지하고 있습니다. 이에 투자대상 회사의 중장기

성장을 유도하고자 의결권 행사 시 재무적 요소 뿐만 아니라 환경, 사회에 미치는 다양한 비재무적 요소를 고려하고 있습니다. 또한, 적극적인 주주권 행사를 위해 의결권 행사 범위를 대폭 확대하여, 2022년에는 국내 301개 기업의 2,039개 안건에 대해 의결권을 행사하였습니다. 이 밖에도 보유 지분 1% 이상 또는 투자액 1천억 원 이상 기업을 대상으로 수탁자책임 위원회의 주관 하에 주주참여 활동을 수행하고 있습니다. 주주 참여 활동은 중장기 기업가치에 대한 판단 근거를 확보하기 위한 절차로 활용되며, 당사는 투자대상 회사와 ESG 이슈에 대한 커뮤니케이션도 진행하고 있습니다.

지속가능한 책임투자 원칙

삼성생명은 미래 세대를 위한 지속가능성에 대한 투자를 중요한 가치로 여깁니다. 당사는 이러한 보험업의 본질을 반영하여 보험 고객을 위한 운용수익 추구와 미래 세대에 대한 책임 완수를 동시에 추구합니다. 이를 위해 기업의 사회적 책임을 다하기 위해 책임투자 원칙을 수립하였습니다. 책임투자 원칙은 책임 있는 금융 회사로서 저탄소 사회 전환과 녹색산업 및 녹색성장과 관련한 자금 지원의 선도적인 역할을 수행하고 지속 가능한 투자를 실행하고자 수립되었습니다. 삼성생명은 7가지 책임투자 원칙을 통해 기후 변화에 선제적으로 대응하며 지속가능한 투자를 이행하고 있습니다. 향후에도 국제 협약에 적극 참여함은 물론, 보유자산의 탄소 감축 등에도 선도적 역할을 수행할 예정입니다.

책임투자 원칙

원칙1 삼성생명은 생명보험 업의 본질이 현재와 미래를 연결하여 다음 세대를 지키는 중요한 일이라는 것을 인식하며 환경(E), 사회(S), 지배구조(G) 이슈를 고려한 책임투자를 이행합니다.

원칙2 삼성생명은 책임투자 원칙을 실제로 수행하고 관리할 수 있도록 조직 및 인력을 포함한 추진체계를 갖춥니다.

원칙3 삼성생명은 환경 및 사회에 부정적인 영향을 미치는 업체 및 산업에 대한 투자를 사전적으로 심의하여 제한합니다.

원칙4 삼성생명은 그린·소셜 본드, 신재생·친환경시설 등 지속가능한 사회를 위한 투자를 실행하고 이의 확대를 위해 노력합니다.

원칙5 삼성생명은 책임투자 현황과 향후 계획을 투명하게 공개하며, 책임투자 원칙과 책임투자 실행내역 등을 주기적으로 보고합니다.

원칙6 삼성생명은 책임투자 원칙의 확대를 위해 위탁운용사 평가 시 책임투자 관련 사항을 고려합니다.

원칙7 삼성생명은 지속가능한 사회 건설을 위한 각종 대외선언 및 국제협약에도 적극적으로 참여합니다.

회사소개

SPECIAL REPORT

ESG경영 추진 체계

ESG경영 성과

녹색금융

- 친환경 책임투자 확대
- 탈탄소 및 기후리스크 관리

상생금융

투명금융

ESG DATA

중장기 경영 전략

부록

Samsung Life Insurance

www.samsunglife.com
11, Seocho-daero 74-gil, Seocho-gu, Seoul.

적도원칙 (Equator Principles) 가입

삼성생명 2022년 12월 국제적 대형 프로젝트 금융에 대한 환경 및 사회적 책임을 내세운 적도원칙 (Equator Principles)에 가입하였습니다. 적도원칙은 금융기관이 대형 프로젝트에 자금을 조달할 때 환경 및 사회적 위험을 식별, 평가, 관리하기 위한 프레임워크로 주로 책임 있는 리스크 의사결정을 지원하기 위한 실사 및 모니터링의 최소 기준을 제공하는 것을 목적으로 하고 있습니다. 적도원칙에는 현재 38개국 138개의 금융기관이 참여 중(2023년 4월)이며 1,000만 달러 이상의 프로젝트 금융(PF)과 5,000만 달러 이상의 기업대출을 적용 대상으로 합니다. 삼성생명은 적도 원칙 가입을 통해 국제적 대형 프로젝트 금융에 대한 환경 및 사회적 책임을 내세운 지속가능한 투자를 계속해 나갈 예정입니다.

적도원칙 등급 분류

삼성생명은 검토 사업이 적도원칙 대상 사업일 경우, 내부 환경·사회 체크리스트를 기반으로 사업의 잠재적 환경·사회 위험과 영향의 규모를 측정하여 환경·사회 리스크 등급을 분류하고 있습니다.

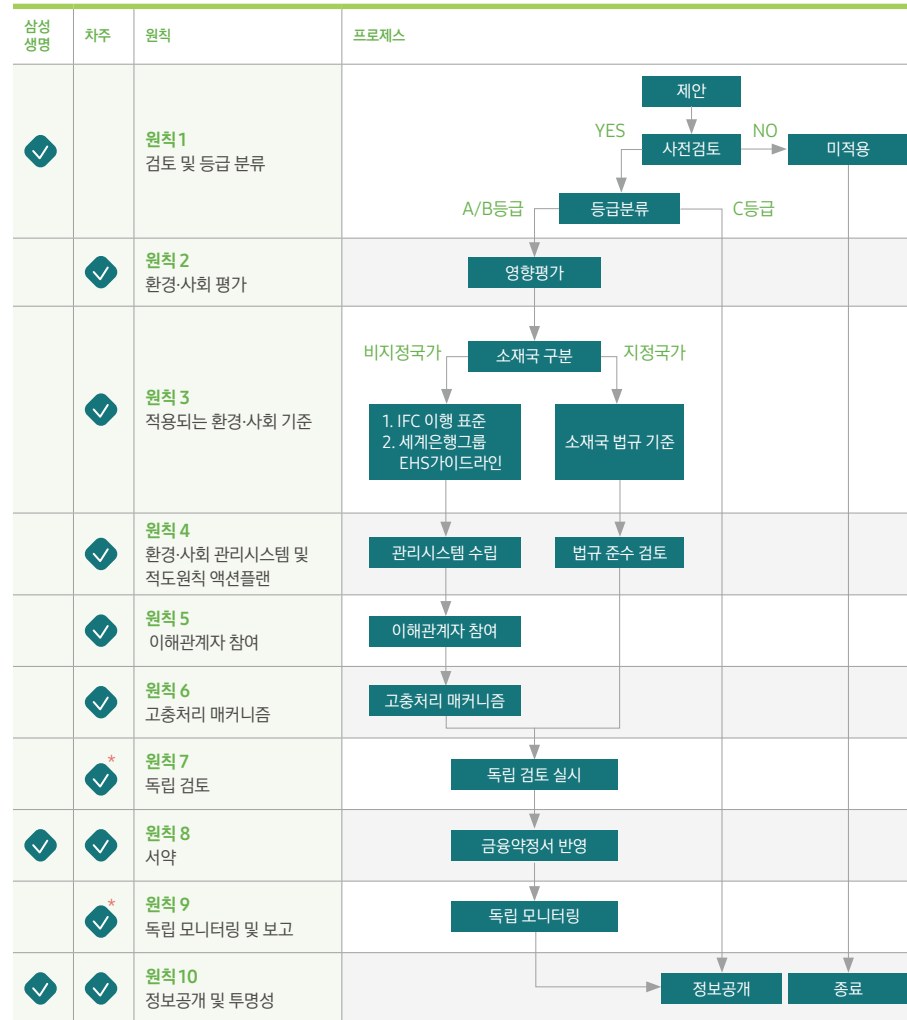
위험등급	분류기준
A등급	부정적인 잠재적 환경·사회 위험 및 영향을 중대하게 미치는 프로젝트로서, 해당 위험 및/또는 영향이 다양하거나, 회복 불가능하거나 전례가 없는 경우
B등급	부정적인 잠재적 환경·사회 위험 및/또는 영향을 제한적으로 미치는 프로젝트로서 해당 위험 및/또는 영향의 건수가 적고, 범위가 대체로 현장에 국한되며, 대부분 회복 가능하고, 경감방안을 통해 용이하게 대처 가능한 경우
C등급	부정적인 환경·사회 위험 및/또는 영향이 경미하거나 없는 프로젝트

적도원칙 체크리스트

환경·사회적 영향	
1. 환경·사회 관리체계	
1.1) 사업이 소재국 법규에서 정의하는 환경영향평가 대상 사업인 경우, 법규에 의해 평가를 진행하였는가? (예/아니오/해당 없음)	
1.2) 차주는 사업으로 인한 주요 환경·사회 영향을 파악하였으며, 사업의 규모를 고려한 적절한 저감관리 방안을 수립하였는가? (아니다/보통/그렇다/해당 없음)	
1.3) 차주는 사업을 위한 환경·사회 관리 체계를 수립하였는가? (예: ESMS 등) (예/아니오/해당 없음)	
2. 노동	6. 생물 다양성
3. 자원효율성 및 오염방지	7. 원주민
4. 지역사회 안전·보건	8. 문화유산
5. 토지보상·비자발적 이주	

적도원칙 프로세스

차주는 적도원칙 충족여부를 확인하고, 삼성생명은 차주가 제공하는 자료와 보고서 등을 종합적으로 검토하여 사업의 리스크를 파악하고 검토합니다.



* 독립 환경·사회 컨설턴트 참여

녹색금융

- 친환경 책임투자 확대
- 탈탄소 및 기후리스크 관리

상생금융

투명금융

ESG DATA

중장기 경영 전략

부록

책임투자 프로세스

책임투자 의사결정

삼성생명은 생명보험업을 영위하는 금융회사이자 고객 자산을 운용하는 기관투자자로서, 투자과정에서 ESG를 고려하고 있습니다. 투자의사결정 시 거래 상대방의 리스크 또는 투자 사안별 규모, 수익성, 시기, 운용 기관의 적정성을 종합적으로 판단하여 여신 및 투자심의를 수행하고 있으며, 책임투자 원칙에 따라 투자여부를 결정하고 있습니다.

책임투자 의사결정 체계 (2023년 2월 기준)



책임투자 전략 및 ESG 통합 투자 프로세스

삼성생명은 책임투자 원칙 수립 및 책임투자 전략 구축을 통해 기후변화 위기에 선제적으로 대응하고 사회적 책임을 다하기 위해 노력하고 있습니다. 특히, ESG 통합 심사 체계를 정립하여 환경영향 리스크를 고려한 책임투자 의사결정을 내리고 있습니다. 삼성생명은 K-Taxonomy(한국형 녹색분류체계)에 근거한 투자 관리 체계를 재정립하였으며, 향후 단계별로 투자 프로세스와 이에 맞는 투자 전략을 지속적으로 발전시켜 나갈 예정입니다.

	Step 1	Step 2	Step 3
	현행	1단계	2단계 (2025년~)
투자 프로세스	ESG 통합 심사 체계 도입/적용 신규/동향 심사에 자체 ESG 점검 포함 ↓ 투자대상 업체/프로젝트의 ESG 수준 반영	ESG 통합 심사 체계 정교화 외부 ESG 등급, 내·외부 리서치/Data 분석을 통한 점검 등	탄소배출 중립 포트폴리오 달성을 위한 프로세스 강화 운용자산의 2050년 탄소중립(NET-ZERO) 달성과 연계
투자 전략	탈석탄 선언, 네거티브 스크리닝 강화 '석탄 채굴·발전, 도박, 담배' 업종의 신규 지원 금지	대외 ESG 규제 강화 대비내부 역량 강화 기후 환경 리스크관리 지침, K-Taxonomy 제도 대응 변액 O/S업체 선정 시 ESG(또는 SRI) 관련 펀드 운용사 배점 강화	ESG 중심의 투자 철학 내재화 각종 국제 이니셔티브 및 협약 가입에 따른 투자 가이드라인 준수 강화

회사소개

SPECIAL REPORT

ESG경영 추진 체계

ESG경영 성과

녹색금융

- 친환경 책임투자 확대
- 탈탄소 및 기후리스크 관리

상생금융

투명금융

ESG DATA

중장기 경영 전략

부록

Samsung Life Insurance

www.samsunglife.com
11, Seocho-daero 74-gil, Seocho-gu, Seoul.

책임투자 성과

ESG투자 성과

삼성생명은 2030년 ESG 투자 잔고 20조 원 이상 달성을 목표로 설정하고 관련 투자를 지속적으로 늘리고 있습니다. 삼성생명의 ESG 투자 잔고는 2022년 말 기준, 8.2조 원으로 전년대비 1.6조 원 순증하였습니다. 녹색, 사회적, 지속가능 채권 등에 4.8조 원 투자하였으며, 수자원, 신재생에너지 및 신규 편입된 철도 등 대체 자산에 3.4조 원 투자하였습니다.

ESG 보유자산 현황

구분	단위	2020년 말	2021년 말	2022년 말
잔고	조 원	4.1	6.5	8.2
채권 총합	조 원	2.1	4.4	4.8
녹색/지속가능채권	조 원	0.6	1.7	1.9
사회적채권(MBS등)	조 원	1.5	2.7	2.9
대체 자산 총합	조 원	2.0	2.1	3.4
수자원	조 원	0.6	0.5	0.4
신재생	조 원	1.4	1.6	1.7
철도(신규편입)	조 원	-	-	1.3

삼성 ESG 공동투자펀드 론칭

삼성생명은 2022년 10월 삼성 금융계열사 ESG 공동 투자펀드를 론칭하여 미래성장을 위한 ESG 신기술 벤처 기업에 투자를 진행하고 있습니다. ESG 공동펀드는 삼성 금융계열사가 투자에 참여하였으며 삼성생명(200억 출자), 삼성화재, 삼성증권(+SBI), 삼성자산운용, 삼성SRA자산운용이 총 460억 투자 하였습니다. ESG 공동펀드는 순환경제 구축을 Key 테마로 하여 환경(E)과 소셜(S)분야에 집중 투자하고 있으며 이를 통해 ESG투자 생태계 조성에 기여하고자 조성되었습니다. 삼성생명은 금융계열사들의 ESG 공동 투자펀드에 적극적으로 참여하여 ESG 분야에서 혁신적인 기술력과 사업 모델을 보유한 유망 벤처기업의 성장과 생태계 형성을 도모함과 함께 투자 수익 창출 또한 기대하고 있습니다. 이와 더불어 FnGuide 인증을 추가하여 ESG 투자원칙과 프로세스 운영을 추진하고 있으며 앞으로도 ESG경영 내재화에 충실하고자 합니다.

K-Taxonomy에 근거한 ESG투자영역 확대 계획

삼성생명은 ESG 투자영역을 지속적으로 확대하고 관련 내용 대응에 지속적인 노력을 기울이고 있습니다. 특히, 2022년 K-Taxonomy(2021년 12월 발표)에 부합하는 신규 ESG자산 영역을 확대 발굴하고 있습니다. 이에, 2022년 3월부터 K-Taxonomy 기준으로 자산 분류를 시작하여 6월 전기 철도 관련 1.3조 원 자산을 신규 편입하여 투자를 확대하였습니다. 더불어 국내에서는 제로에너지 건축물 또는 친환경 녹색건축 인증 최우수 건축물에 대해 ESG투자 자산 신규 편입 예정이며, 해외의 경우 미국 LEED* 골드 이상 편입 건축물에 대해 편입 추가할 예정입니다. 이를 통해 삼성생명은 ESG투자를 지속적으로 순증할 예정입니다.

* LEED (Leadership in Energy and Environmental Design): 美 그린빌딩위원회 친환경 건축물 인증제도

편입시기	대상건물	단위	예상규모
2023년	희망세움	억 원	9,044
	서울대병원 BTL	억 원	
	북경 빌딩	억 원	

ESG투자 연도별 1.5조 원 순증 추진 계획

구분	단위	2023년	2024년
녹색건축인증	억 원	9,044	2,224
그 외 ESG 투자	억 원	6,000	13,000

비금도 주민 태양광 발전 사업

비금도 주민 태양광 발전 사업은 전라남도 신안군 비금면 지당리 일원에 염전부지를 이용하여 200MW 규모의 태양광발전소를 건설 및 운영하는 사업입니다. 염전부지는 태양열을 이용하여 바닷물을 증발시켜 소금을 만들기 때문에 일사량이 우수하고 인근에 산이 없어 태양광발전 사업조건에 적합한 지형입니다. 사업면적은 72만 평 규모로 기존 염전부지를 활용하여 친환경 방식으로 조성될 예정입니다.

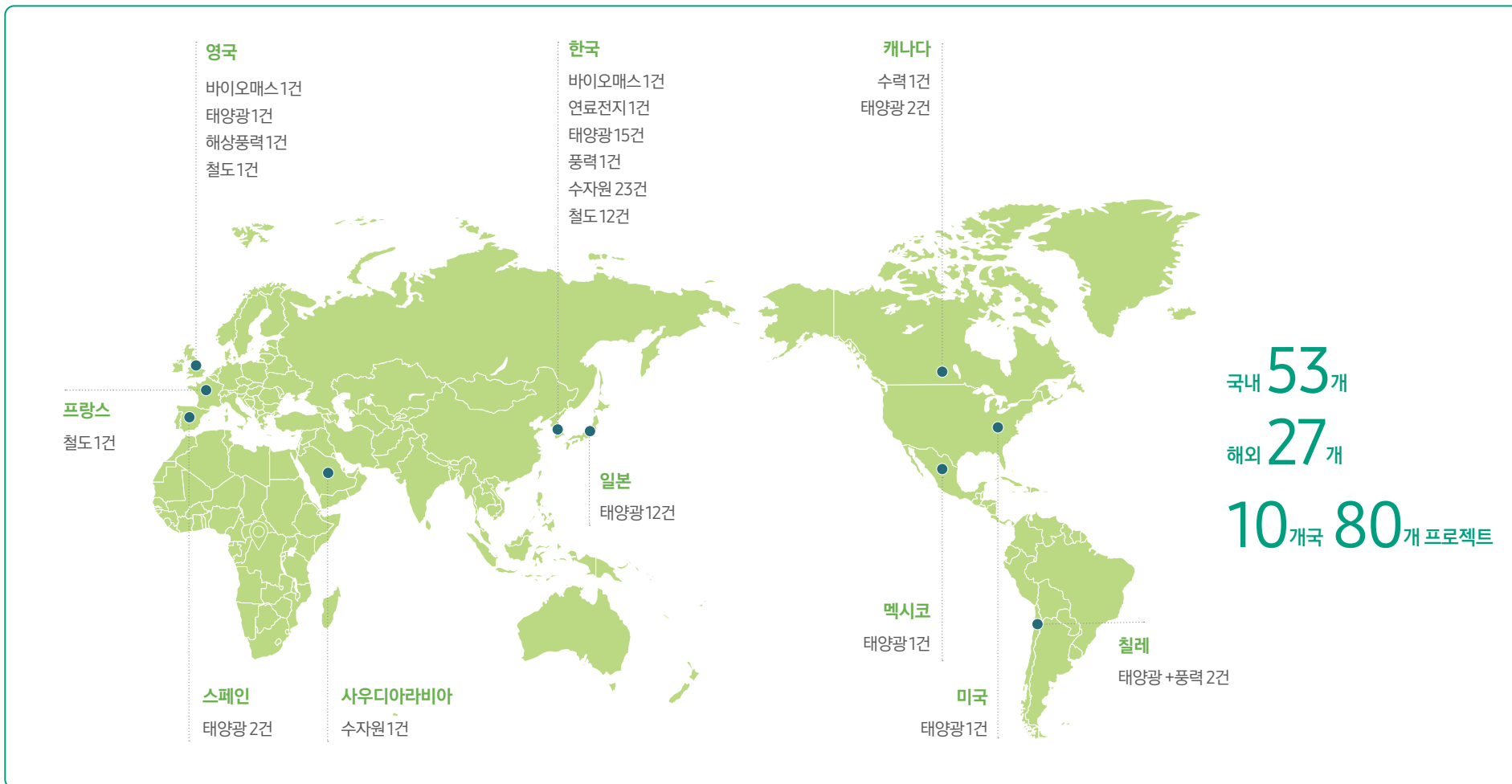


- 친환경 책임투자 확대
- 탈탄소 및 기후리스크 관리

ESG 대체자산 투자현황

2022년 말 기준 ESG 대체자산 투자잔고는 약 3.4조 원입니다.

* 2022년 K-Taxonomy에 근거하여, 철도 및 수자원 분류 추가, 대체 자산 기준 산정



회사소개

SPECIAL REPORT

ESG경영 추진 체계

ESG경영 성과

녹색금융

- 친환경 책임투자 확대
- 탈탄소 및 기후리스크 관리

상생금융

투명금융

ESG DATA

중장기 경영 전략

부록

Samsung Life Insurance

www.samsunglife.com
11, Seocho-daero 74-gil, Seocho-gu, Seoul.

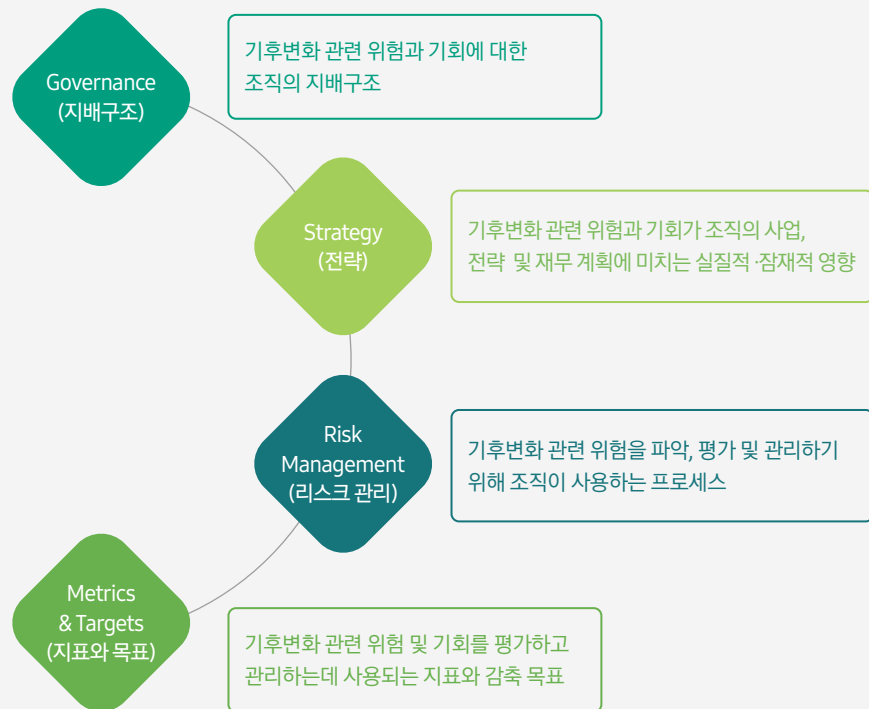
탈탄소 및 기후리스크 관리

TCFD 보고

TCFD 권고안

금융안정위원회(FSB, Financial Stability Board)는 기후변화에 대응하기 위한 금융 산업의 중요성과 의지를 반영하여 「기후변화 관련 재무정보 공개 협의체(TCFD, Task Force on Climate-Related Financial Disclosures)」를 설립하였습니다. 특히, TCFD는 기후변화로 인한 리스크와 기회가 기업의 재무에 미치는 영향을 제시하였습니다. 실제로 기후변화의 영향은 원자재, 공급망 리스크 상승으로 인한 비용 증가 혹은 투자한 기업의 기후변화 대응에 따른 투자자산의 가치변화 등으로 연결되어 기업의 손익에 영향을 주고 재무 리스크로 전이되고 있습니다. 이에 우리 사회 뿐만 아니라 기업의 기후변화 대응을 위한 근본적인 전환 노력이 필요해지고 있습니다. 삼성생명에는 금융산업의 특성을 반영한 기후전략 수립 및 RE100 가입 등을 통하여 정부의 국가 온실가스 감축목표 상향 및 2050 탄소중립 시나리오에 발맞추어 탄소배출량 감축을 위해 적극적으로 노력하고 있습니다. 기업 내부 탄소배출량 (Scope 1 & 2) 측정 및 저감 뿐만 아니라 자산 포트폴리오 금융배출량 (Scope 3)에 대해서도 분석하여 저탄소 경제로의 실질적인 변화를 이뤄내고자 합니다. 아울러, 이러한 노력을 TCFD 권고안에 따라 지배구조, 전략, 리스크 관리, 지표 및 목표의 4가지 핵심 요소에 맞춰 투명하고 체계적으로 공시하여 이해관계자에게 유용한 정보를 제공할 예정입니다.

TCFD 권고안의 핵심 요소



삼성생명의 TCFD 권고안 실행방향

Governance	Strategy	Risk Management	Metrics & Target
기후변화 대응 조직체계 구축	리스크·기회 요인 분류	기후리스크 식별	온실가스 배출량 현황 및 감축목표 설정
ESG 위원회	재무 영향체계	기후리스크 분석	SBTi 계획
ESG 위원회 역량 강화	시나리오 분석	기후리스크 관리체계 수립 계획	탄소배출량 감축 활동
환경경영 성과평가 반영	시나리오별 자산 가치 변화 분석	기후리스크 관리 효과 분석	환경성과 관리

회사소개

SPECIAL REPORT

ESG경영 추진 체계

ESG경영 성과

녹색금융

- 친환경 책임투자 확대
- 탈탄소 및 기후리스크 관리

상생금융

투명금융

ESG DATA

중장기 경영 전략

부록

Samsung Life Insurance

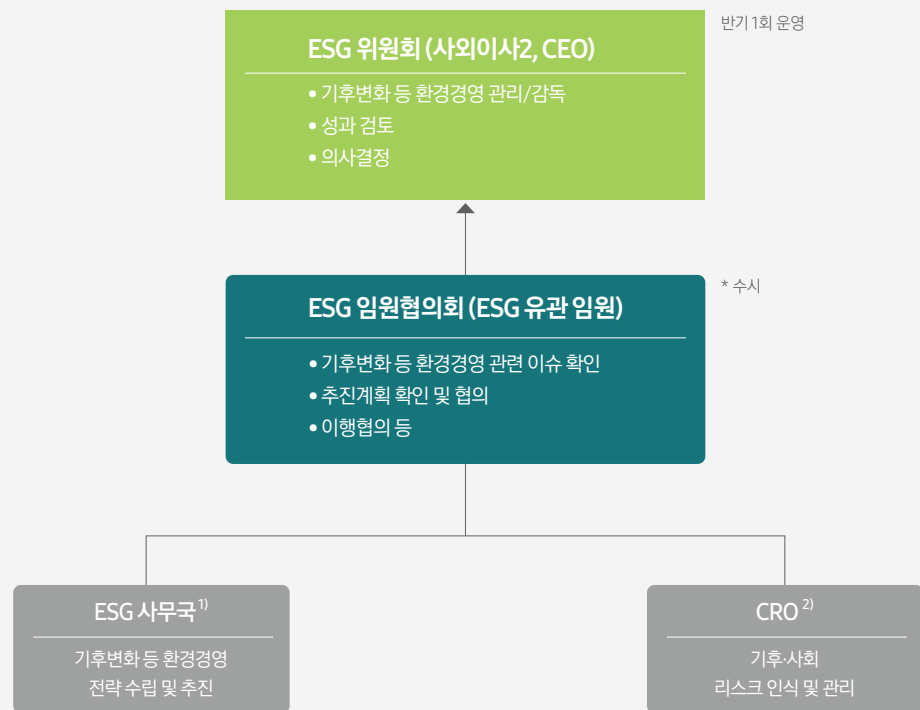
www.samsunglife.com
11, Seocho-daero 74-gil, Seocho-gu, Seoul.

TCFD 지배구조

기후변화 조직체계 구축

기후변화와 관련한 규제 변화, 물리적 기후 위험의 증가 등 기후변화 이슈는 사업의 운영과 재무적 성과에 직접적인 영향을 미치고 있는 분야입니다. 이에 삼성생명은 전사 차원에서 기후변화에 주도적으로 대응하고 ESG를 적극적으로 추진하기 위해 체계적인 지배구조를 구축하였습니다.

삼성생명 기후변화 대응 지배구조



1) 6개 ESG 부문 사무국 협업 체계 운영 (ESG 총괄/책임투자/사회공헌/거버넌스/홍보/IR)
2) Chief Risk Officer

ESG 위원회

삼성생명은 이사회 산하에 ESG 위원회를 설립하여 기후변화 대응, 탄소중립 등을 포함한 환경경영과 함께 ESG경영에 대한 관리·감독을 실행하는 최고 의사 결정 기구 역할을 수행하도록 하고 있습니다. ESG 위원회는 반기 1회 개최하고 있으며, 2021년 설립 이래 회사의 기후변화 대응 등에 관한 전략 및 성과를 논의하고 의결하고 있습니다.

ESG 위원회 주요 결의 및 보고 현황

2021년 1차	2030 ESG경영 전략	가결
	ISO14001 인증 경과	보고
	국제협약 가입 경과	보고
2021년 2차	2022년 ESG경영 추진계획	보고
	국제협약 추가 가입 검토	보고
2022년 1차	2022년 상반기 ESG 추진 실적 및 계획	보고
	국제협약 추가 가입 검토	보고
	2022 지속가능경영보고서 발간	보고
2022년 2차	환경경영 실행계획	가결
2023년 1차	2023년 ESG경영 추진 계획	보고
	국제협약 추가 가입 검토	보고
	친환경 캠페인 추진	보고

ESG 위원회의 역할

삼성생명은 ESG 위원회가 ESG경영의 최고 의사결정기관으로서 역할을 충실히 수행할 수 있도록 ESG위원들에게 충분한 지원과 정보를 제공하고 있습니다. 특히 ESG 위원회 위원들에게 인사이트 제공과 함께 역량 강화를 위해 기후 변화 관련 글로벌 트렌드, 감독규제 동향, 보험사의 대응 방향, 공시 체계의 변화, 당사의 이행 내역 등에 대한 정기 보고를 진행하고 있습니다. 이를 통해 ESG 위원회가 올바른 의사결정을 할 수 있도록 지원하고 있습니다.

환경경영 성과평가 반영

삼성생명은 탄소배출량 감축과 친환경 금융 확대 목표 이행을 촉진하기 위해 '내부 배출량(Scope 1, 2) 감축'과 'ESG 투자 규모'를 핵심 성과지표(KPI)에 포함할 예정입니다. 나아가, '금융배출량(Scope 3) 감축' 성과를 성과지표에 포함하여 포트폴리오 별 기후리스크 익스포저를 평가하고 조치를 마련하는데 활용할 예정입니다. 이는 금융위원회의 기후리스크 관리지침서 뿐 아니라 TCFD 권고안, 과학기반 감축목표 이니셔티브(SBTi) 등의 글로벌 이니셔티브 이행의 기초가 될 것입니다.

회사소개

SPECIAL REPORT

ESG경영 추진 체계

ESG경영 성과

녹색금융

- 친환경 책임투자 확대
- 탈탄소 및 기후리스크 관리

상생금융

투명금융

ESG DATA

중장기 경영 전략

부록

Samsung Life Insurance

www.samsunglife.com
11, Seocho-daero 74-gil, Seocho-gu, Seoul.

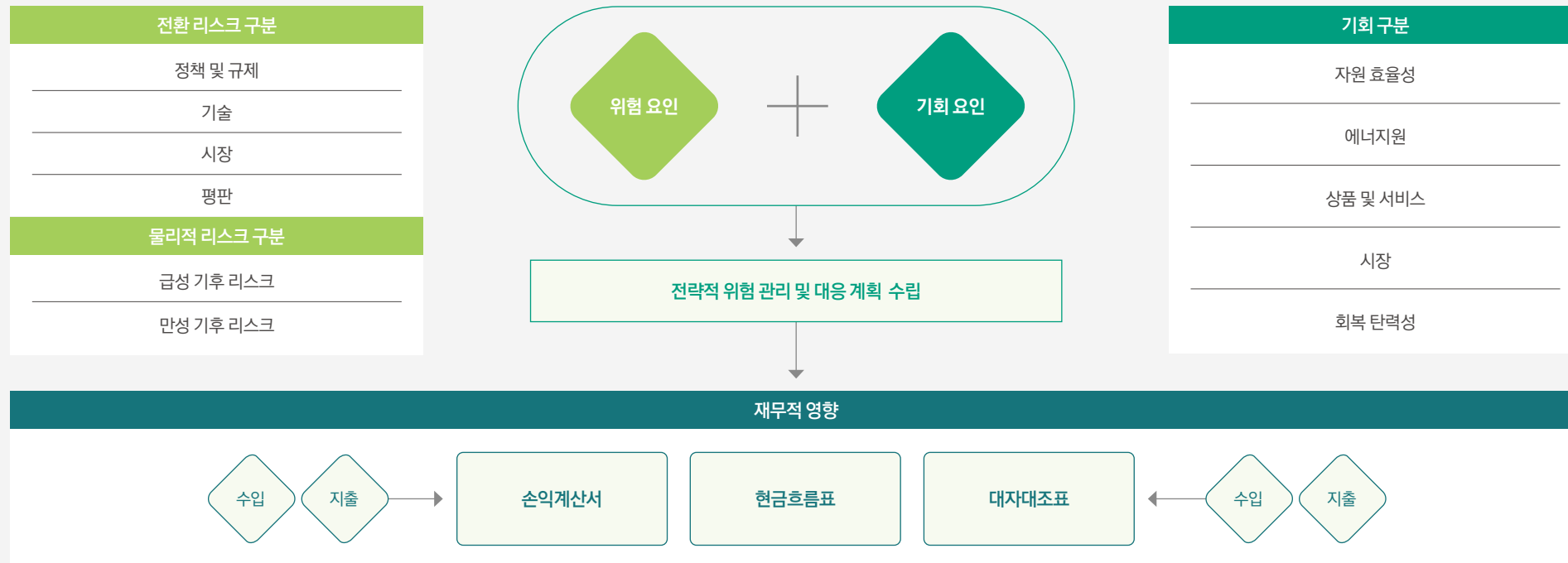
TCFD 전략

자산 포트폴리오의 리스크 및 기회

삼성생명의 기후변화 대응에 대한 선도적인 전략은 '기후변화에 따른 부정적인 영향으로부터 고객과 회사의 자산을 보호함과 동시에 저탄소 전환의 기회를 포착하는 것입니다. 특히 기후변화에 대응하는 기업의 전략은 미래 성장을 위해 새로운 길을 개척하는데 필수적인 부분입니다. 삼성생명은 기후변화 대응 전략을 통해 회복 탄력성을 제고하고 저탄소 경제로의 전환에 기여하기 위한 역할을 다하고자 합니다. 전환 리스크는 지구 평균온도 상승률을 시나리오별 목표 수준으로 제한하기 위해 기업이 감내해야 하는 비용으로 추정하였으며 직접배출량 감축 비용 (Scope 1), 전기 사용 감축에 대한 비용 (Scope 2), 공급망 관련 비용 (Scope 3)을 포함하였습니다. 물리적 리스크는 자연재해로 인한 피해이며 RCP8.5¹⁾ 시나리오를 적용하여 기후 시나리오와 예측을 통해 전 세계 기업의 향후 2100년까지의 급성 및 만성적 물리적 기후리스크를 모델링하여 측정하였습니다. 기후변화 기회는 온도별 목표 시나리오에서 저탄소 수익 및 저탄소 기술로 각 기업이 달성할 수 있는 미래의 녹색 수익을 추정한 녹색기술 기회를 분석하였습니다. 또한 자원 효율성, 에너지원, 상품/서비스, 시장, 회복탄력성에 대해서는 기업 간의 비교를 통한 상대적 평가를 반영하여 손실률을 선정하였습니다.

1) RCP(Representative Concentration Pathways)8.5 : 현재 추세(저감없이)로 온실가스가 배출되는 경우

리스크·기회요인 분류 및 재무 영향의 체계 분석



회사소개

SPECIAL REPORT

ESG경영 추진 체계

ESG경영 성과

녹색금융

- 친환경 책임투자 확대
- 탈탄소 및 기후리스크 관리

상생금융

투명금융

ESG DATA

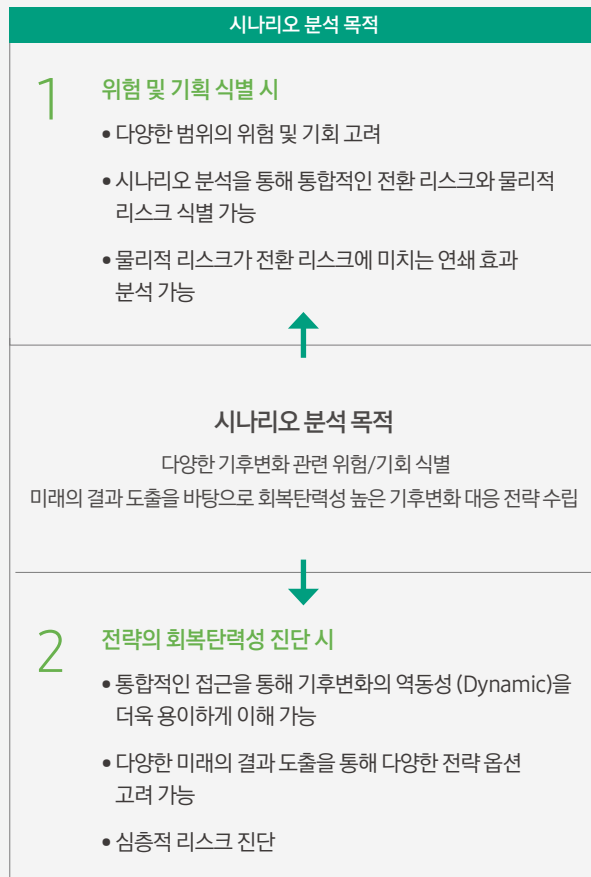
중장기 경영 전략

부록

- 친환경 책임투자 확대
- 탈탄소 및 기후리스크 관리

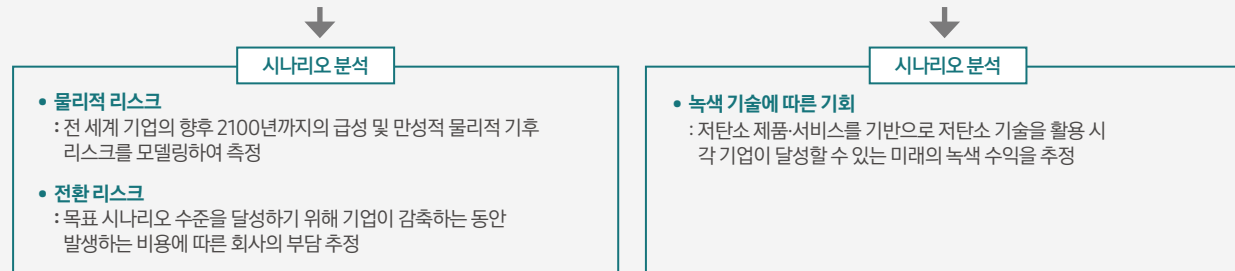
시나리오 분석

삼성생명 ESG는 TCFD 시나리오 분석 시 물리적 리스크, 전환 리스크 및 기회요인을 반영하여 시나리오별 재무적 영향도를 추정하고 있습니다. 아울러 MSCI Climate VaR를 이용하여 국가별 탄소감축목표 이행에 따라 개별 기업에 부과될 비용 및 손실률과 녹색 기술의 도입으로 인한 미래 매출을 추정하여 시나리오를 분석하고 있습니다.



기후변화 관련 위험 및 기회						
리스크				기회		
구분		정의	시점*	구분	정의	시점*
물리적 리스크 : 기후 및 날씨 관련 리스크	급성 리스크 (Acute Risk)	태풍, 홍수, 산불 등 극심한 기후현상의 빈도 및 피해 증가 등	단기~중기	자원 효율성	에너지 및 수자원 효율성 제고, 재활용 확대 및 친환경 교통수단, 친환경 건축 확대 등	단기~장기
	만성 리스크 (Chronic Risk)	강수 패턴 변화 및 기상 패턴의 극심한 변동성, 평균 기온 상승, 해수면 상승 등 장기적 변화 등	단기~중기		에너지 자원	저탄소 에너지원 및 저탄소 기술 활용, 탄소시장 참여, 분산형 에너지원로의 전환, 신기술 적용 등
전환리스크 : 저탄소 사회로 전환에 따른 리스크	정책/법률 (Policy/Legal)	온실가스 배출권 가격 상승, 환경 공시 의무 강화, 환경 관련 소송 발생 등	단기~중기	상품 및 서비스	저탄소 상품 및 서비스 개발, 기술 혁신을 통한 신규 서비스, 소비자 선호도 변화 등	중기~장기
	기술 (Technology)	친환경 저탄소 기술로의 전환, 에너지 효율성 개선 및 배출량 감축을 위한 기술 투자 강화 등	단기~중기			
	시장 (Market)	소비자 행동 변화, 원자재 가격 상승, 상품 서비스에 대한 수요공급 변화 등	단기~중기	회복탄력성	재생에너지 확대 적용 및 에너지 효율 개선, 자원 다각화 및 대체 자원 발굴 등	단기~장기
	평판리스크 (Reputation)	소비자 및 투자자의 선호도 변화, 부정적 피드백 증가 등	단기~중기			

* 시점: 단기(0~3년) / 중기(3~10년) / 장기(10년 이상)



ESG경영 성과

녹색금융

- 친환경 책임투자 확대
- 탈탄소 및 기후리스크 관리

상생금융

투명금융

ESG DATA

중장기 경영 전략

부록

시나리오 분석 결과

삼성생명명은 기후변화 시나리오에 따른 탄소가격 전망, 회사별 저탄소 특허 포트폴리오를 기반으로한 기술 예측, 기후 재난(해안 범람, 하천 범람, 폭염, 한파, 태풍, 산불 등) 예측치를 활용하여, 삼성생명이 보유한 자산(주식, 회사채, 기업대출, 부동산)의 기후 리스크 노출도를 분석하였습니다. 이를 통해 기후변화 시나리오에 따른 정책적 전환 및 물리적 위험으로 인한 총 비용 및 이익을 반영하였습니다. 비용에는 탄소 가격과 탄소배출량을 기반으로 배출량 감축 비용과 다양한 기후이변으로 인한 사업 중단 및 자산 손실 비용을 계산하였으며, 이익에는 저탄소 특허 및 관련 기술 기회를 평가하여 계산하였습니다. 금번 기후변화 시나리오 분석결과 2100년까지 산업화 대비 지구 온도 상승을 1.5°C, 2.0°C, 3.0°C로 제한하는 탄소 규제가 이행되었다는 가정 하에 삼성생명의 자산 가치는 각 27%, 23%, 10% 하락할 것으로 예상됩니다. 삼성생명명은 지속적인 시나리오 분석 고도화 노력을 통해 기후변화 리스크를 고려한 사업 전략을 수립하고 예측가능한 중대한 재무적 손실을 방어·축소할 계획입니다.

기후리스크 시나리오 분석 결과

(총 분석 대상 자산가치: 80,54조 원)

시나리오	1.5°C+ Agg ¹⁾	2.0°C+ Agg ²⁾	3.0°C+ Avg ³⁾
손실액	21.88	18.65	7.86
손실률(%)	27%	23%	10%
시나리오 잔액	58.66	61.89	72.68

(단위 : 조 원)

시나리오별 예상 투자 잔액



(단위 : 조 원)

1) 1.5°C+Agg : 강도 높은 전환 및 물리적 리스크 시나리오로서 AIM CGE 모델의 1.5°C 기후 시나리오와 물리적 리스크 aggressive 시나리오의 결합, 1.5°C 목표에 부합하는 정책적 전환, 급격한 물리적 변화를 가정

2) 2.0°C+Agg : 중상 수준의 강도 높은 전환 및 물리적 리스크 시나리오로서 AIM CGE 모델의 2°C 기후 시나리오와 물리적 리스크 aggressive 시나리오의 결합, 2°C 목표에 부합하는 정책적 전환, 급격한 물리적 변화를 가정

3) 3.0°C+Avg : 낮은 강도의 전환 및 물리적 리스크 시나리오로서, NGFS 3°C 모델의 NDC 시나리오와 물리적 리스크 average 시나리오의 결합, 3°C 목표에 부합하는 정책적 전환, 평균 수준의 물리적 변화를 가정

자산유형별 기후리스크 시나리오 분석 결과

(단위 : 조 원)

자산유형	자산규모	Scenario.1. 1.5°C+Agg			Scenario.2. 2.0°C+Agg			Scenario.3. 3.0°C+Avg		
		미래 자산 가치	손실액	손실률(%)	미래 자산 가치	손실액	손실률(%)	미래 자산 가치	손실액	손실률(%)
상장주식	31.16	23.97	7.19	23%	23.53	7.63	24%	27.91	3.26	10%
비상장주식	0.71	0.60	0.11	15%	0.62	0.09	12%	0.67	0.04	6%
회사채	29.10	19.53	9.57	33%	20.44	8.66	30%	25.16	3.94	14%
기업대출	0.99	0.89	0.10	10%	0.91	0.08	8%	0.97	0.02	2%
상업용부동산	14.17	10.17	4.00	28%	12.35	1.82	13%	13.63	0.55	4%
실물부동산	4.40	3.50	0.90	20%	4.04	0.36	8%	4.35	0.06	1%

TCFD 리스크 관리

기후리스크 분석

기후리스크는 금융회사의 재무·비재무적인 영향을 발생시키기 때문에 경제적 전이 채널을 통한 재무 리스크로 연결하여 인식하여야 합니다. 물리적 리스크 및 이행 리스크는 특성에 따라 미시·거시적 관점에서 신용, 시장, 보험, 운영, 유동성 리스크 등으로 다양하게 전이될 수 있습니다. 삼성생명에는 기후리스크에 대한 효과적인 관리체계를 수립하여 전사적 차원에서 대응하고 있습니다. 기후변화에 따른 자산 포트폴리오 시나리오 취약성 분석, 금융 배출량 측정 등 주요 리스크를 파악하였고 앞으로 ESG 평가모형 구축 및 리스크 관리체계를 더욱 고도화해 나가겠습니다.



회사소개

SPECIAL REPORT

ESG경영 추진 체계

ESG경영 성과

녹색금융

- 친환경 책임투자 확대
- 탈탄소 및 기후리스크 관리

상생금융

투명금융

ESG DATA

중장기 경영 전략

부록

회사소개

SPECIAL REPORT

ESG경영 추진 체계

ESG경영 성과

녹색금융

- 친환경 책임투자 확대
- 탈탄소 및 기후리스크 관리

상생금융

투명금융

ESG DATA

중장기 경영 전략

부록

기후리스크 관리체계 수립

삼성생명은 기후변화에 따른 전환 리스크 및 물리적 리스크를 식별하고 이를 전사 리스크 관리 항목에 통합하기 위한 체계를 구축하고 있습니다. RBC제도¹⁾ 제도 리스크 유형(보험, 금리, 시장, 신용, 운영) 외 현재 또는 가까운 미래에 직면한 리스크로서 기후리스크를 중요 리스크로 선정하여 기후리스크 인식·측정·대응 역할을 체계화하였습니다. 앞으로 기후리스크 자체 평가 모형을 마련하여 담보자산 및 보험부채 대상의 이상기후 손실 관리 방안을 도출할 예정입니다. 한편, 삼성생명은 책임투자 원칙 및 ESG 통합 투자심사체계를 정립하여 환경영향 리스크를 고려한 책임투자 의사결정을 내리고 있습니다. 2021년에는 K-Taxonomy(한국형 녹색분류체계)에 근거한 투자 관리체계를 재정립하고, 특히 화석연료인 LNG 투자 관련 환경영향 리스크 및 사업성 등을 감안한 투자 스탠스를 재정립하였으며, 이를 통해 ESG 통합 관점에서 투자 여부를 심사하고 있습니다. 2022년에는 적도원칙 이니셔티브에 참여하여 대규모 인프라 프로젝트 참여시 환경·사회 리스크 및 영향을 A, B, C 세가지 범주로 구분/심사 평가하고 지속가능성 중심의 투자를 실천하고 있습니다. 아울러 기후변화 속 지속가능한 경제로의 전환 및 활발한 녹색금융 환경 조성, 환경 문제 해결을 위한 대외 협력 등에도 지속 노력할 예정입니다.

1) RBC(Risk Based Capital)제도: 다양한 리스크로 인해 보험사가 예상치 못한 손실이 발생했을 때에도 계약자에게 보험금 지급 의무를 이행할 수 있도록 자기 자본을 보유하는 제도

기후리스크 관리체계 수립 계획

Taxonomy 및 ESG 평가모형 구축	포트폴리오 배출량 측정 및 조정안 수립	시나리오 분석, TCFD 공시
<ul style="list-style-type: none"> • 기후리스크 관리기준 및 지침 마련 • ESG 평가시스템 및 데이터베이스 구축 	<ul style="list-style-type: none"> • 탄소배출량 측정 및 탄소감축 목표 수립 • 자산 포트폴리오 조정 방안 수립 	<ul style="list-style-type: none"> • 기후변화시나리오 개발 및 분석 • TCFD 보고서 작성
<ul style="list-style-type: none"> • 감독당국 규제 선도적 이행 • 우수업체 Incentive 제공 방안 마련 • 한도 익스포저 관리 	<ul style="list-style-type: none"> • 탄소배출량 측정 시스템 구축 • 유의업종, 자산 유형 등 탄소배출량 감축 포트폴리오 조정안 수립 	<ul style="list-style-type: none"> • 기후리스크에 따른 손실예측 기반의 시나리오 분석 • TCFD 기준 정량 결과 정리 및 공시 보고서 작성

기후리스크 관리 효과



TCFD 지표 및 목표

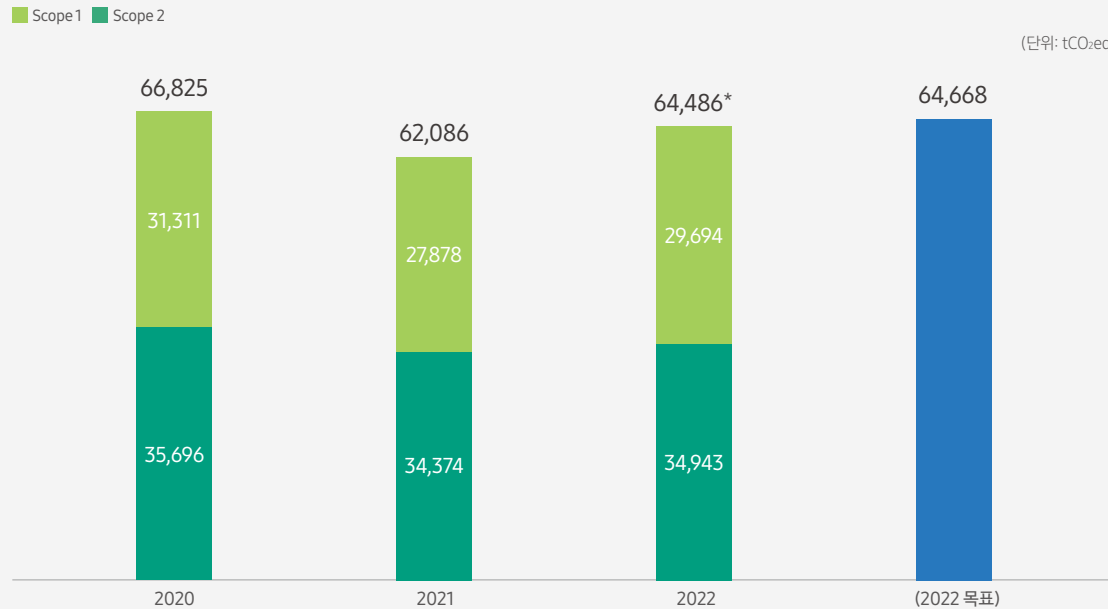
온실가스 배출량 현황 및 감축 목표

삼성생명에는 글로벌 기후위기 극복을 위한 노력에 적극 동참하고자 2050년 온실가스 탄소중립(Net-Zero: 넷제로/Scope 1, 2, 3) 목표를 수립하였습니다. 이를 위해 삼성생명은 RE100, PCAF 등 환경 관련한 이니셔티브에 가입하였으며 각 이니셔티브의 기준에 따라 배출량을 정확히 측정하고 감축하고자 노력하고 있습니다. 특히 삼성생명은 금융업 특성상 자산 포트폴리오 금융배출량(Scope 3)의 중요성을 인식하고 2021년부터 투자 및 대출 등 자산 포트폴리오에서 발생하는 금융배출량(Scope 3)을 매년 측정·공개하고 있으며, 앞으로도 PCAF의 최신 가이드에 따라 금융배출량 측정 방법을 지속 고도화할 예정입니다.

내부 배출량 (Scope 1&2)

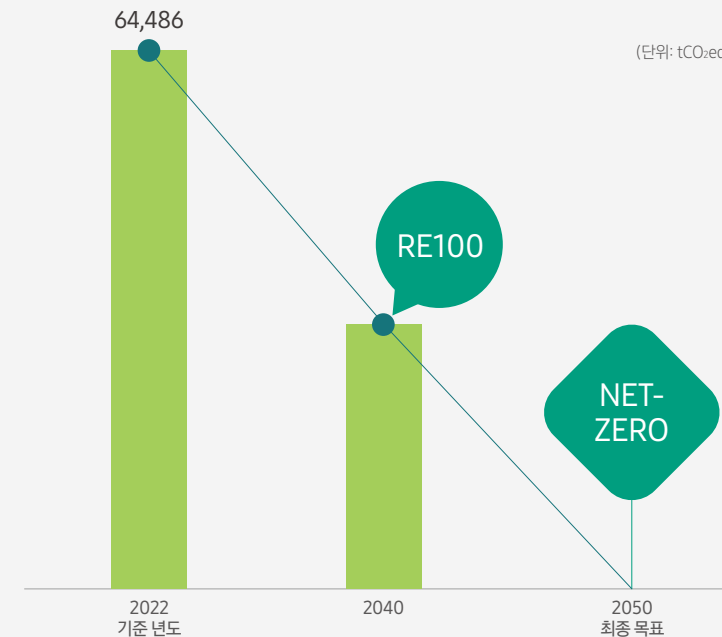
삼성생명은 온실가스-에너지 목표관리제 참여기업으로 에너지 절감 노력 및 설비 효율화 등을 통해 매년 최소 2%의 온실가스 감축을 이행할 계획입니다. 삼성생명은 2022년 Scope 1&2 배출량 목표를 64,668tCO₂eq로 설정하였고 실제 온실가스 배출량은 총 64,486tCO₂eq로 집계되어 코로나 완화 등으로 인한 배출량 증가 여건 속에서도 연간 감축 목표를 초과 달성하였습니다. 삼성생명은 궁극적으로 재생에너지의 단계적 전환을 통해 2040년까지 RE100(사용전력의 100% 재생에너지 전환)을 달성하고, 2050년 내부 배출량(Scope 1&2)의 넷제로 목표를 달성하고자 합니다.

배출량 현황



* 내부 배출량은 사옥 서초타워 외 39개 사업장과 임차사업장(약 400개)을 포함하며, 건물 사용량 외 삼성생명 소유 법인차량의 사용량 또한 포함. 내부 배출량은 산출대상 개별 사업장별로 총 배출량 산정 과정에서 정수 단위로 절사하여 실제값과 ±1 tCO₂eq 미만의 차이가 발생할 수 있음

감축 목표



회사소개

SPECIAL REPORT

ESG경영 추진 체계

ESG경영 성과

녹색금융

- 친환경 책임투자 확대
- 탈탄소 및 기후리스크 관리

상생금융

투명금융

ESG DATA

중장기 경영 전략

부록

Samsung Life Insurance

www.samsunglife.com
11, Seocho-daero 74-gil, Seocho-gu, Seoul.

TCFD 지표 및 목표

자산 포트폴리오 금융배출량 (Scope 3: Category 15 투자)

삼성생명에는 금융업 특성상 중요도가 높은 자산 포트폴리오의 배출량 체계적으로 감축관리하고자 PCAF(탄소회계금융협회) 이니셔티브에 가입하고 그 방법론에 따라 2021년부터 자산 포트폴리오 금융배출량(Scope 3)을 매년 산정 공개하고 있습니다. 삼성생명의 2022년 자산 포트폴리오 금융배출량(Scope 3)은 약 3,872만tCO₂e¹⁾으로 2021년 산출 결과 대비 약 1,351만tCO₂e¹⁾이 증가하였습니다. 주요 원인은 PCAF(탄소회계금융협회)의 금융배출량 산출 대상 자산 기준 변경에 따라 국채 자산을 추가하였고, 총 산출자산규모 또한 늘어났기 때문입니다. 이처럼 금융회사의 자산 포트폴리오 금융배출량(Scope 3)은 산출자산규모 확대 및 자산 성장 등에 따라 배출량이 증가할 수 있기 때문에, 탄소중립 달성을 향한 중장기적인 이행 수준을 측정하기 위해 '탄소 집약도(Intensity)'를 병행 관리해야 합니다. 탄소 집약도란 단위 당 탄소배출량을 뜻하는 것으로, 자산 규모에 따른 영향을 제거하고 포트폴리오간의 상대적인 배출량 수준을 비교하는데 사용됩니다. 삼성생명의 2022년 자산 포트폴리오 탄소 집약도는 23.28로 전년 대비 증가하였으나 이는 2022년 산출자산에 신규 포함된 국채 자산의 집약도 영향에 따른 것으로, 국채 자산을 제외한 탄소 집약도는 19.22로 전년 대비 감소하였습니다. 투자 자산의 탄소 집약도가 낮아졌다는 의미는 삼성생명의 투자자산이 '투자금액 대비 탄소 효율성이 우수한 기업 및 프로젝트'를 중심으로 포트폴리오 구성 변화가 있었음을 의미합니다. 삼성생명은 앞으로도 2050년 투자자산 탄소중립(Net Zero) 포트폴리오 구축을 목표로 금융배출량 산출 방법을 고도화하고 탄소집약도를 지속 감축할 예정입니다.

배출량 현황

(단위: 조 원, 만tCO₂e¹⁾)

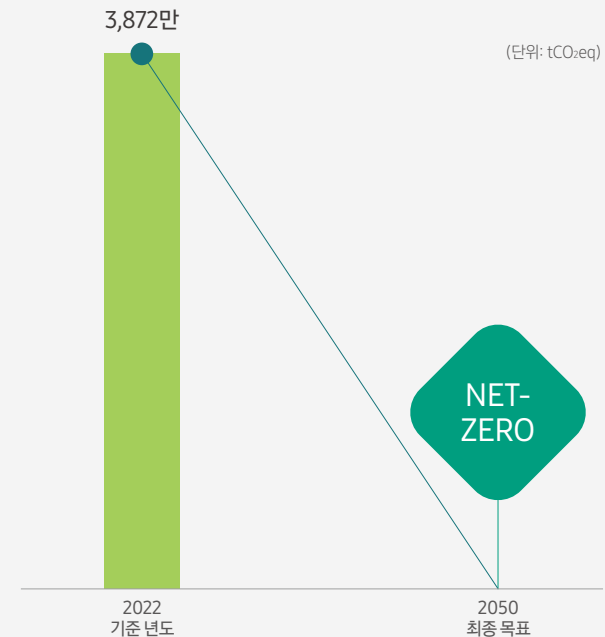
자산유형	2021년			2022년		
	산출자산규모	금융배출량	집약도	산출자산규모	금융배출량 ¹⁾	집약도
상장주식 및 회사채	75.7	2,055	27.14	60.3	1,252	20.77
기업대출 및 비상장주식	0.9	2	1.99	1.7	4	2.09
프로젝트 파이낸스 (PF)	6.7	442	65.81	13.2	781	59.32
상업용부동산	11.4	13	1.16	9.2	10	1.05
모기지	14.7	7	0.46	22.2	10	0.43
자동차대출	0.4	2	6.78	0.6	4	7.32
국채 ²⁾	-	-	-	59.2	1,813	30.63
종합	109.8	2,521	22.95	166.3	3,872	23.28 ³⁾

1) 2022년 기준 삼성생명 본체 및 자회사 대상. 자산 포트폴리오 금융배출량(Category 15)은 PCAF(탄소회계금융협회)의 방법론을 기반으로 상장주식/회사채, 기업대출/비상장주식, PF, 상업용 부동산, 모기지, 자동차 대출, 국채 등 7개 자산군을 산정하였으며, 현재 확보 가능한 최신 데이터를 반영

2) 국채의 경우, 2022년부터 산출

3) 개정된 PCAF 기준에 의거하여 국채 자산을 포함한 배출집약도 (※ 국채 자산을 제외한 배출집약도는 19.22)

감축 목표



회사소개

SPECIAL REPORT

ESG경영 추진 체계

ESG경영 성과

녹색금융

- 친환경 책임투자 확대
- 탈탄소 및 기후리스크 관리

상생금융

투명금융

ESG DATA

중장기 경영 전략

부록

Samsung Life Insurance

www.samsunglife.com
11, Seocho-daero 74-gil, Seocho-gu, Seoul.

탄소배출 저감

탄소배출량 감축 활동

탄소배출량 관리

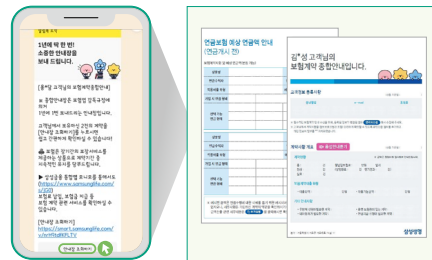
삼성생명은 탄소배출량 감소를 위해 주요 배출원을 파악하여 관리하고 있습니다. 삼성생명의 주요 탄소 배출원은 건물 냉난방 및 조명을 위한 전력, 가스입니다. 당사는 탄소 사용 및 배출 현황을 모니터링하고 관리하기 위해 온실가스&에너지 관리 시스템(GEMS, Greenhouse gas & Energy Management System)과 빌딩 에너지 관리 시스템(BEMS, Building Energy Management System)을 운영하고 있습니다. 2022년에는 정부의 국가 온실가스 감축목표 상향 및 2050년 탄소중립(Net-Zero) 시나리오에 발맞추어, 탄소배출량 감축을 위해 적극적으로 노력할 예정입니다. 아울러, 2023년 RE100 가입을 통한 재생에너지 사용량을 단계적으로 확대하는 활동을 적극적으로 참여할 예정입니다.

친환경 차량 전환(K-EV100)

삼성생명은 탄소배출량 저감을 위해 2022년 6월 환경부가 주관하는 '한국형 무공해차 전환100(K-EV100)' 협약에 가입했습니다. 당사가 보유 또는 임차하는 업무용 차량(총 148대)에 대해 2030년까지 전기·수소차 등 무공해차로 100% 전환하고 사옥 내 충전인프라를 지속 확대할 계획입니다. K-EV100 가입 및 목표 이행을 통해 탄소중립에 기여하고, 당사 ESG경영 실천을 위해 노력하겠습니다.

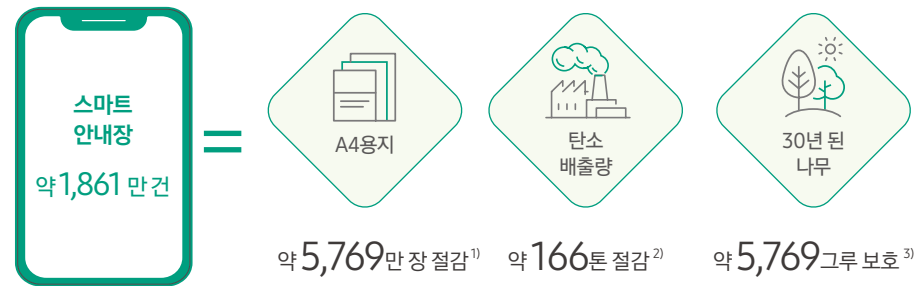
스마트안내 서비스를 통한 페이퍼리스 보험 환경 구축

삼성생명은 디지털 경쟁력을 기반으로 한 페이퍼리스 보험 환경을 구축하여 환경보호에 기여하고자 합니다. 이를 위해 당사는 스마트안내 서비스를 구축하여 고객에게 보험 관련 안내장을 스마트 알림톡으로 발송하고, 관련 추가 서비스를 제공하고 있습니다. 알림톡을 이용하는 고객은 간단한 본인 인증 절차를 거쳐 안전하게 계약 관련 안내사항을 확인하고, 관련 업무 처리 및 궁금한 사항에 대한 답변을 확인할 수 있습니다. 특히, 삼성생명은 고객 편의 제고를 위해 고객이 자주 문의하는 질문에 대해 답변 가능한 전용 챗봇을 도입하였습니다. 당사는 2022년 스마트안내를 통해 안내장 약 1,861만 건을 발송하였으며, 이로써 A4용지 약 5,769만 장을 절감, 탄소배출량 약 166톤을 감축, 30년 된 나무 약 5,769 그루를 보호하는 것과 동일한 효과를 창출하였습니다. 향후에는 안내 디자인을 모바일 환경에 더욱 적합하도록 개선할 계획입니다.



탄소배출량 감축 성과 관리

페이퍼리스 보험 환경 구축을 통한 탄소배출량 감축 성과



1) 종이 사용량은 2022년 기준, 종이밀도 80g/m²을 기준으로 하여 A4용지 1장당 4.99g으로 환산하여 산출

2) 스마트 안내장을 통해 절감된 탄소 배출량의 경우, 절감된 A4용지 약 5,769만 장을 기준으로 산정하였으며 1장당 2.88gCO₂eq 배출량을 적용하여 산출

3) A4용지 1만 장 당, 1그루로 산출



녹색금융

- 친환경 책임투자 확대
- 탈탄소 및 기후리스크 관리

상생금융

투명금융

ESG DATA

환경영향 최소화

에너지 절감 활동

에너지 관리

삼성생명은 기존 서초타워 및 삼성본관에 빌딩 에너지 관리시스템(BEMS, Building Energy Management System)을 설치·운영하여 에너지 사용량을 관리하였습니다. 2023년에는 두 개의 사옥 외 페럼타워, 일원역 빌딩, 청담스퀘어에 시스템 도입하여 효율적으로 에너지 사용량을 관리하고자 합니다. 아울러, 정부 정책에 맞춰 실내 온도를 탄력적으로 관리하고 있으며, 빌딩 내 LED 조명기구 설치 및 노후화된 에너지 사용설비의 교체를 통해 에너지 사용 효율화를 추진하고 있습니다. 2023년에는 에너지 효율화를 보다 적극적으로 추진할 계획입니다. 에너지 다소비 설비는 고효율 설비로 교체할 예정이며, 빌딩에너지관리시스템을 확대 설치 함으로써 효율적으로 에너지 사용량 관리를 진행할 예정입니다. 아울러, 서초타워 녹색건축인증 진행 및 에너지 절감 캠페인을 추진하여 임직원의 환경 보호 의식을 고취하는 등 일상생활 속에서 에너지 절감 활동을 적극 유도할 계획입니다.

에너지 절감 아이템 적용

삼성생명은 ESG경영 추진에 따라 에너지 절감 아이템을 도출하여 적용하고자 노력하고 있습니다. 이를 위해 삼성생명 서초타워 일부의 양변기를 절수변기로 교체하여 테스트 한 결과 약 50%의 용수 사용량 절감을 도출하였습니다. 이에 2023년에는 삼성생명 서초타워의 전체 총 양변기를 절수형 타입으로 교체하고 단계적으로 삼성생명 서초타워의 절수변기를 확대 설치 함으로써 에너지 절감을 추진하고자 합니다. 더불어 삼성생명은 2021년 플라스틱 사용량 저감을 위해 도입한 모바일 사원증 제도를 지속 운영하고 있으며 임직원의 편의성 또한 제고하고 있습니다.

친환경 구매

삼성생명은 비품 공급업체 입찰 시 환경 관련 공인인증 상품을 우대하는 녹색구매제를 도입하여 운영하고 있습니다. 가구 구매 시 친환경 자재를 사용하여 자재등급 E0를 인증받은 제품을 구매하여 환경을 생각하는 동시에 유해물질 방출량이 적은 제품을 제공함으로써 임직원의 건강도 고려하고 있습니다. 또한 정부가 지정한 녹색 기업의 입찰보증금을 면제하는 제도를 적극 추진하여 환경보호에 앞장서고 있습니다. 나아가 제품 구매 시 에너지 효율이 높고 환경 영향을 최소화할 수 있는 제품을 우선 구매하고 건축물 신축 시에는 에너지 절감을 위해 고효율, 친환경 장비를 우선하여 사용하고 있습니다. 이와 같이 삼성생명은 앞으로도 친환경 구매를 지속적으로 확대할 계획입니다.

에너지 절감 성과 관리

에너지 사용량 현황

삼성생명은 스팀, 전기, 연료 사용량 모니터링을 통해 에너지 사용량을 관리하고 있습니다. 에너지 사용량은 사옥, 서초타워 외 39개 사업장과 임차사업장(약 400개)을 포함한 건물 사용량(내부 에너지)외 삼성생명 소유 법인차량의 사용량 또한 포함하고 있습니다. 2022년의 경우 총 927TJ 사용, 0.03 집약도¹⁾를 기록하였습니다. 2021년 결과 대비 총 사용량은 증가하였습니다. 주요 원인은 코로나19 감염 완화에 따라 재택근무 축소 및 대면 근무 확대로 다소 에너지 사용량이 늘어났기 때문입니다. 삼성생명은 에너지 사용량 절감에 대한 중요성이 강화되는 흐름에 발 맞추어 전년도 대비 총 에너지사용량 2% 감축(집약도를 포함한 병행 모니터링 실시) 목표를 세우고, 지속적으로 이를 관리하고 있습니다. 2022년의 경우, 목표대비²⁾ 에너지 사용 집약도는 0.03으로 그 수준을 유지하고 있습니다. 앞으로 삼성생명은 다양한 에너지 절감 활동을 통해 더욱 적극적으로 에너지 절감에 동참할 예정입니다.

1) 총 사용량 TJ/ 수입보험료 원

2) 당해연도 수입보험료 실적을 고려하지 않은 단순 총 에너지 사용량 기준 888TJ, 집약도 기준 0.03



회사소개

SPECIAL REPORT

ESG경영 추진 체계

ESG경영 성과

녹색금융

- 친환경 책임투자 확대
- 탈탄소 및 기후리스크 관리

상생금융

투명금융

ESG DATA

중장기 경영 전략

부록

Samsung Life Insurance

www.samsunglife.com
11, Seocho-daero 74-gil, Seocho-gu, Seoul.

환경경영 문화 조성

임직원 환경경영 실천

삼성생명은 환경캠페인 슬로건을 'ESG 워너비, Samsung Life, Green Life' 로 정하고 전 임직원 및 협력업체 직원을 대상으로 환경경영 실천을 위한 다양한 교육 및 캠페인을 진행하고 있습니다. 사옥 관리를 담당하는 협력업체 직원을 대상으로 분기 1회 환경안전교육을 통해 폐기물 관리, 물질 안전보건 등에 대한 교육을 진행하였으며, 계층 및 직군별 교육에 ESG 콘텐츠를 필수 반영하여 2022년 총 34회의 교육을 실시하였습니다. 앞으로도 삼성생명은 ESG 실천이 일하는 문화의 한 부분으로 정착될 수 있도록 노력할 예정입니다.

삼성생명의 환경캠페인 슬로건



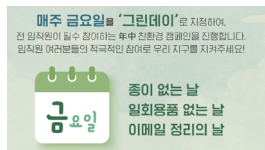
'3가지 테마, 7가지 습관 실천하기' 환경 캠페인

삼성생명은 임직원들의 업무 속 친환경 활동을 독려하기 위해 3대 테마 (1. Paperless, 2. Zero Waste, 3. Energy saving)와 7가지 습관 실천 캠페인을 전개하였습니다. 사내 웹진을 비롯한 업무 PC의 바탕화면, 엘리베이터 DID 등 다양한 채널을 통해 임직원에게 친환경 활동을 홍보하고 실천을 독려하였습니다. 삼성생명은 앞으로도 전사 임직원 모두의 환경경영에 대한 꾸준하고 실질적인 실천을 기반으로 ESG 내재화를 향해 노력할 예정입니다.

환경을 생각하는 '생명인의 7가지 습관'		
Paperless 1. 회의, 보고, 결재 시 종이 사용 Zero 2. 인쇄 시 양면/면당 여러 페이지로 출력하기 3. 재생/친환경 용지 사용	Zero Waste 4. 종이컵은 안병, 텀블러/다화용기 사용 5. 하루의 나머리는 올바른 분리수거와 함께	Energy Saving 6. 내가 퇴근할 때, 멀티탭도 퇴근 7. 불필요한 이메일/파일 미려없이 지우기

그린데이 캠페인

삼성생명은 매주 금요일을 '그린데이'로 지정하여 전 임직원이 친환경 활동을 필수적으로 실천할 수 있도록 독려하고 있습니다. 매주 금요일을 '종이 없는 날', '일회용품 없는 날', '이메일 정리의 날'로 정해 업무 내에서 쉽게 친환경을 실천할 수 있도록 독려하고 있습니다.



에너지 절약 캠페인

ESG 실천 및 친환경 근무 문화 정착을 위해 본사 점등·소등 시간을 변경하는 등 에너지 절약 캠페인을 전개하였습니다. 또한, 본사 점심시간 소등을 확대 실시하며 지역 거점 단위 사옥에도 자율 참여를 독려하고 있습니다. 아울러, 퇴근 시 멀티탭 전원 OFF, 불필요한 이메일 삭제 등 일상생활에서 실천할 수 있는 에너지 절약 활동을 제안하였습니다.

100그루 나무 심기 챌린지(Save Paper, Save Trees 100)

삼성생명은 회사 차원의 실행 노력과 함께 임직원들이 일상 업무 속에서 참여할 수 있는 ESG 친환경 캠페인을 전개했습니다. 식목일을 기념하여 종이 출력과 일회용 컵 사용이 없는 'No Paper Day'를 운영했으며, 한 달간 출력량 최소 부서, 최고 절감 부서를 선정하여 시상하는 등 임직원의 참여를 도모하였습니다.

임직원 환경교육 실시 내역

과정명	대상 (2022년 기준 총 1,374명 수료)	환경경영 교육 일정(2022년 기준)
JSL 입문과정(상반기)	대졸신입 신규 입사자 (41명)	1월18일
JSL 입문과정(하반기)	대졸신입 신규 입사자 (58명)	7월26일
생명 경력입문과정	대졸신입 신규 입사자 (57명)	2월16일 / 4월18일 / 8월16일 / 10월6일 / 12월15일
웰컴오피스	6개월 이상 휴직 후 복직 임직원 (158명)	2월21일 / 4월18일 / 6월20일 / 8월25일 / 10월20일 / 12월15일
[IMBA] 금융 기본 1,1	I1/B1/G1/F1/Band1 2, 4년차 (84명)	5월24일 / 6월14일 / 7월8일
[IMBA] 금융 실무 1,1	I1/B1/G1/F1/Band1 2, 4년차 (252명)	4월19일 / 5월13일 / 6월17일 / 8월23일
[IMBA] 금융 전문 1,1	I1/B1/G1/F1/Band1 2, 4년차 (335명)	5월17일 / 7월19일 / 8월9일 / 8월19일
보험상품 이해	사무직군 2년차 (23명)	8월5일
보험상품 실무	사무직군 12년차 (125명)	5월19일 / 6월21일 / 7월12일
설득 커뮤니케이션	사무직군 12년차 (23명)	10월12일
보험금융전문 I	사무직군 18년차 (15명)	4월12일
세대공감 커뮤니케이션	사무직군 27년차 (57명)	8월23일
수석 링커십 과정	I4/B4/G4/F4/Band4, 2년차 (87명)	8월19일 / 8월23일
부서장 양성과정	부서장 양성과정 입과 대상자 (59명)	11월11일

회사소개

SPECIAL REPORT

ESG경영 추진 체계

ESG경영 성과

녹색금융

- 친환경 책임투자 확대
- 탈탄소 및 기후리스크 관리

상생금융

투명금융

ESG DATA

중장기 경영 전략

부록

Samsung Life Insurance

www.samsunglife.com
11, Seocho-daero 74-gil, Seocho-gu, Seoul.

상생금융 Social 가치 강화

Our Approach

상품 및 서비스 품질향상을 통한 고객만족도 제고

삼성생명 은 고객중심 상품, 서비스 제공을 통하여 고객 만족도를 제고하고 있으며 고객 모니터링 제도, 만족도 조사를 통해 체계적으로 관리합니다.

고객 개인정보보호

삼성생명 은 보안수준 점검 및 유출 방지, 유출 대응절차, 배상 책임 보험가입 등을 통해 고객 개인정보 보호에 적극적으로 노력하고 있습니다.

가치창출

- 고객 니즈가 반영된 상품 및 서비스 개발, 제공을 통한 고객 니즈 충족
- 상품 및 서비스 품질 향상을 통한 고객 만족도 제고
- 정보보호 및 보안관리 체계 고도화를 통한 개인정보보호 수준 강화

4대 대응방향

거버넌스

- 상품 및 서비스 품질 향상을 통한 고객만족도 제고
 - 소비자권익보호위원회, 소비자보호실, 고객중심경영팀
- 고객 개인정보보호
 - 전사보안위원회, 정보보호위원회

전략

- 상품 및 서비스 품질 향상을 통한 고객만족도 제고
 - 고객중심경영 전략
- 고객 개인정보보호
 - 정보보호 추진 전략 목표 및 방향, 인증서 획득 (ISO27001, ISO27701, ISMS-P)

목표 및 지표

- 상품 및 서비스 품질 향상을 통한 고객만족도 제고
 - 자체 고객만족도(CSI) 결과, 대외 만족도 조사결과
- 고객 개인정보보호
 - 정보보호 및 개인정보보호 교육 및 서약서 실적, 악성코드 이메일 모의훈련 취약률(%), 개인신용정보수준 상시평가제 등급

기회 및 위험관리

- 상품 및 서비스 품질 향상을 통한 고객만족도 제고
 - 고객 모니터링 제도 '고객때날' 운영, 보험QC조사역 배치
- 고객 개인정보보호
 - 개인정보 영향평가, 보안점검

2022년 성과

2022년 자체 고객 만족도(CSI) 점수

79점
(전년대비 2점 향상)

2022년 국내 3대 기관 고객만족도 조사

1위
국가고객만족도(NCSI)
한국서비스품질지수(KS-SQI)
한국산업 고객만족도(KCSI)

2022년 개인정보보호 관련 법/규제 위반 건수

0건

개인신용정보 상시평가제

S등급

금융보안원 정보보호평가등급

A등급

조직문화만족도 진단 (SCI) 점수
*일, 동료, 회사 3개 부문의 평균 점수

79.3점(우수)
(전년대비 4.2점 향상)

회사소개

SPECIAL REPORT

ESG경영 추진 체계

ESG경영 성과

녹색금융

상생금융

- 고객중심경영 강화
- 행복한 열린 일터 구현
- 사업모델 및 기술 혁신을 통한 포용적 금융 확대
- 이해관계자와의 동행 강화

투명금융

ESG DATA

중장기 경영 전략

부록

Samsung Life Insurance

www.samsunglife.com
11, Seocho-daero 74-gil, Seocho-gu, Seoul.

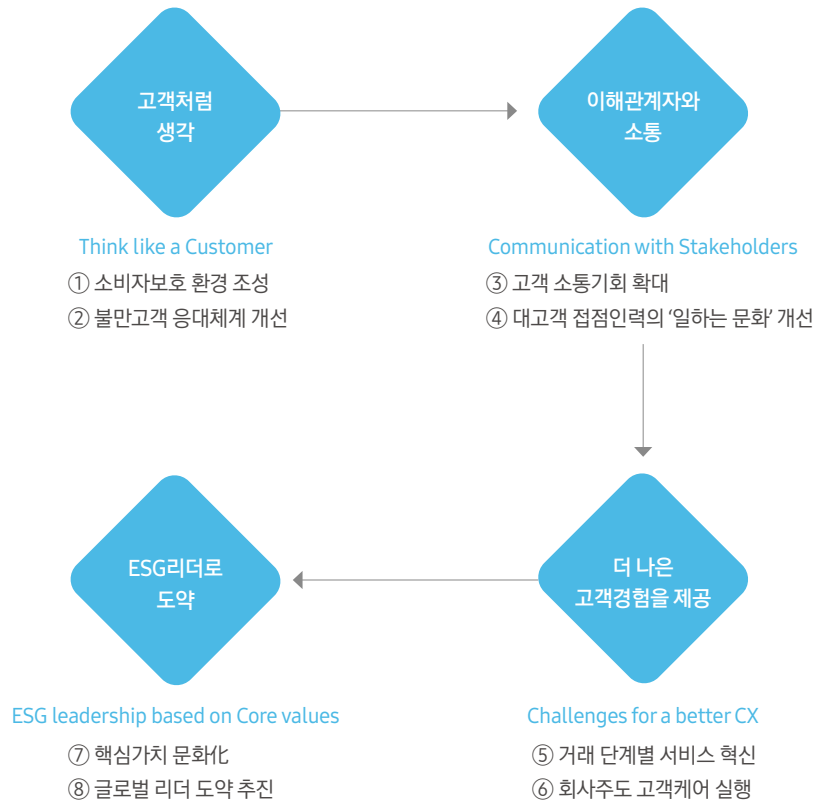
고객중심경영 강화

고객중심경영 추진

고객중심경영 전략

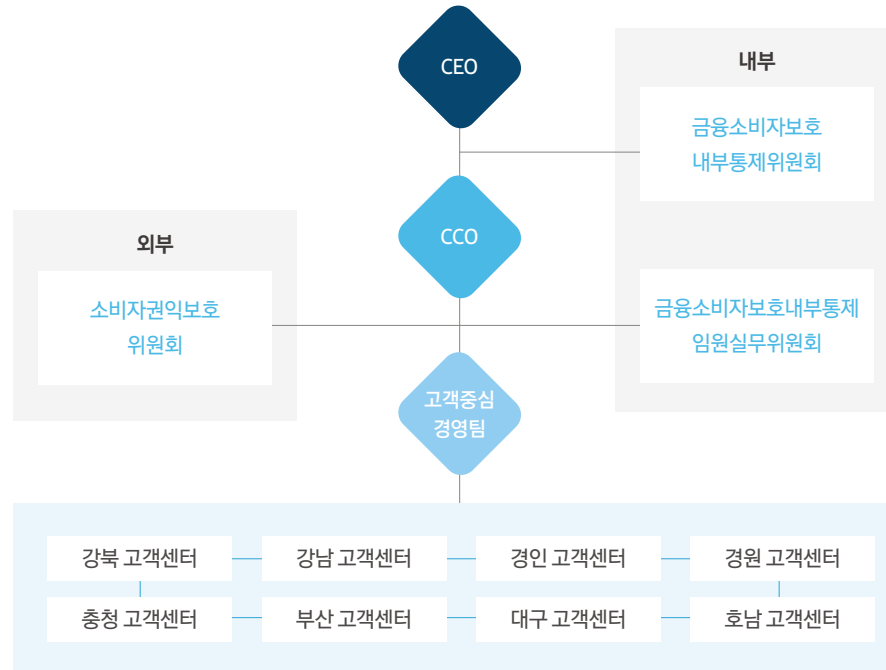
삼성생명은 기업의 사회적, 윤리적 책임을 다하기 위하여 고객중심경영 체계를 구축하고, 고객의 관점에서 업무와 프로세스를 개선하고 있습니다. 당사는 다양한 이해관계자와 지속적으로 소통하여 더 나은 고객 경험(CX)을 제공하는 등 선제적 고객보호와 고객경험 차별화로 고객과의 상생을 추구해 나갈 것입니다.

고객중심경영 전략



고객중심경영 추진 체계

삼성생명은 대표이사 직속으로 소비자보호실을 두고 CCO(Chief Consumer Officer, 소비자보호 총괄책임자)를 임명하였으며, CCO 산하에 고객중심경영팀을 운영하고 있습니다. 고객중심경영팀은 다양한 이해관계자와의 상생을 위해 선제적으로 고객을 보호하고 고객경험을 차별화하고 있습니다. 외부 전문가로 구성된 '소비자권익 보호위원회'를 운영하여 균형 잡힌 의견을 청취 중이며 온/오프라인 소비자 패널을 통해 소비자 의견을 적극 경청하고 업무에 반영하는 등 고객만족도를 높이기 위한 활동을 전개하고 있습니다. 또한, 전국 7개 권역 고객 센터에 보험QC(Quality Control, 신계약 품질관리) 조사역을 배치하여 금융소비자보호법에 따라 소비자에게 적법하게 보험상품이 판매될 수 있도록 과정관리 체계를 구축하였습니다. 앞으로도 삼성생명은 모든 경영활동의 과정에서 고객 관점으로 고민하며 고객 중심의 의사결정을 통해 소비자 권익보호를 위한 방안을 확대해 나가겠습니다.



회사소개

SPECIAL REPORT

ESG경영 추진 체계

ESG경영 성과

녹색금융

상생금융

- 고객중심경영 강화
- 행복한 열린 일터 구현
- 사업모델 및 기술 혁신을 통한 포용적 금융 확대
- 이해관계자와의 동행 강화

투명금융

ESG DATA

중장기 경영 전략

부록

Samsung Life Insurance

www.samsunglife.com
11, Seocho-daero 74-gil, Seocho-gu, Seoul.

소비자 보호

소비자권익보호위원회

삼성생명 고객과 이해가 상충하는 사안에 대해 외부 전문가의 목소리를 직접 듣고 업무에 반영하고자 대학 교수, 변호사, 의사 등 각계를 대표하는 전문가들이 모여 서로의 의견을 나누고 다양한 관점에서 해결책을 제시하는 '소비자권익보호위원회'를 운영하고 있습니다.



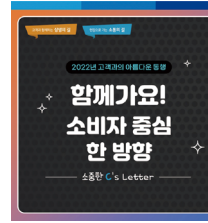
2018년 4월 출범 이후 5년을 맞이한 본 위원회는 그동안 50회를 운영하여 총 161건(분쟁 146건, 자문 15건)의 사안을 심의했습니다.(2023년 6월 기준) 위원회는 공정하고 객관적인 시각에서 심도 있는 논의를 진행 후 대안을 제시합니다. 그간 회사는 위원회의 권고사항을 업무에 적극 반영해 왔으며, 특히, 고객의 손을 들어준 82건(58%)의 분쟁사안은 위원회 의견을 그대로 수용해 진행하기도 했습니다. 전문가의 균형적인 외부 시각으로 결정된 사안들은 고객 응대 부서와 공유하며 업무처리 기준을 개선하는 데도 큰 도움을 주고 있습니다. 소비자권익보호위원회 활동으로 직원들의 고객권익 보호 의식이 향상되었으며 앞으로도 고객권익 보호를 위해 자문 활성화 등 더 많은 노력을 기울일 예정입니다.

금융소비자보호 내부통제위원회

삼성생명은 소비자보호 체계를 구축하고 효율적으로 운영하기 위해 2021년 9월, 전사 차원의 의사결정 협의체인 '금융소비자보호 내부통제위원회'(이하 위원회)를 운영하고 있습니다. 금융소비자보호법에 근거하여 대표이사가 위원회를 주관하며 CCO(소비자보호총괄책임자)를 포함한 사내 임원이 참여합니다. 위원회는 반기 1회 이상 개최하며 금융소비자보호 내부통제기준에 근거하여 소비자보호 경영방향 및 소비자보호 관련 주요 제도 변경사항 수립, 금융소비자보호 내부통제기준 준수실태에 대한 점검 결과 등을 논의합니다. 삼성생명은 소비자보호 관점에서 위원회 운영을 내실화하기 위해 소비자보호 현안 및 이슈를 안건으로 상정하고 결정하는 상시 운영체계를 구축하였으며 본 위원회 외에도 CCO 주관으로 임원실무위원회를 수시 운영하고 있습니다. 2022년에는 총 6회 개최하여 28개 안건을 부의한 결과 6개 안건을 의결, 개선과제로 추진하여 조치 완료했습니다. 특히, 보이스피싱 예방 대책 마련을 위해 디지털 채널 인증보완 등을 추진하였고 이로 인해 보이스피싱으로 인한 고객피해를 줄일 수 있었습니다. 2023년에도 소비자보호 현안 및 이슈 해소를 위해 신속하고 내실을 갖춘 위원회로 운영할 것이며 임원실무위원회도 수시 운영하여 신속한 의사 결정을 지원할 예정입니다. 이와 함께 당사는 소비자보호 내부통제기준의 조기 안착을 위해 소비자보호 내부통제의 관점에서 전사 업무를 점검하고 미비한 사항은 보완할 수 있도록 상시 모니터링 중이며 점검 결과는 위원회에 보고와 논의를 진행하고 있습니다.

사내 소비자보호 예방/홍보활동

삼성생명은 빠르게 변화하는 금융환경에서 소비자를 보호하기 위해 다양한 예방 활동을 전개하고 있습니다. 소비자 권익침해 사례 등 주의가 필요한 사항 발생시 '고객권익보호 경보'를 발동하여 임직원/컨설턴트를 통해 고객에게



안내하고 있으며, 당사에 접수된 고객의 칭찬·불만의 소리도 전사 게시와 사내방송을 통해 전 임직원이 이해하기 쉽게 전파 중입니다. 최근에는 글로벌(외국인) 고객이 보험 거래 시 겪는 불편 사항을 발굴하여 응대 화법과 업무처리 방법을 안내함으로써 고객의 불편을 선제적으로 개선하고 만족도를 높일 수 있도록 했습니다. 2023년에는 회사 홈페이지를 통해 유용한 금융정보, 금감원 소비자보호 경보 등 고객에게 다양한 정보를 제공하여 보다 적극적으로 소비자보호에 앞장서겠습니다.

보험사기 예방 및 적발

보험은 사회안전망의 한 축을 담당하고 있으며, 고령화 등에 따라 향후 중요성이 더욱 확대될 것입니다. 그러나 최근 보험사기는 점차 조직화, 흉포화, 지능화 되며 보험산업의 존립을 위협하는 사회적 문제로 대두되고 있습니다. 삼성생명은 보험이 범죄에 악용되지 않도록 보험사기 대응 및 예방을 위해 노력하고 있습니다. 이를 위해 이상징후 탐지 시스템을 활용하고 상시 모니터링 체계를 운영하며 보험사기에 대응하고 있습니다. 웹 크롤링 등 신기술을 업무에 접목하는 시도도 계속하고 있습니다. 또한 보험사기를 사전에 예방하고자 컨설턴트를 대상으로 교육을 진행하여 건전한 보험문화 조성에 앞장서고 있습니다.

건전한 의료 문화 조성

일부 의료기관의 과잉진료와 환자 유인 등 불법적인 영업행위를 근절하고 병원의 사회적 책임 이행을 지원하기 위해 업무협약(MOU)을 체결하였습니다. 2019년부터 총 207개의 병원과 업무협약을 체결하고 건전한 의료문화 조성을 위해 상호 협력하고 있습니다. 2023년 3월부터는 지속적인 상호 협력 체제 유지 및 발전을 위해 CEO 감사 서신을 전달하고 있습니다. 향후 추가 업무 협약 체결을 통해 병원의 사회적 책임을 지원하고, 과잉진료로 인한 보험료 부담을 경감하는 등 금융소비자 보호를 위해서도 노력할 예정입니다.

회사소개

SPECIAL REPORT

ESG경영 추진 체계

ESG경영 성과

녹색금융

상생금융

- 고객중심경영 강화
- 행복한 열린 일터 구현
- 사업모델 및 기술 혁신을 통한 포용적 금융 확대
- 이해관계자와의 동행 강화

투명금융

ESG DATA

중장기 경영 전략

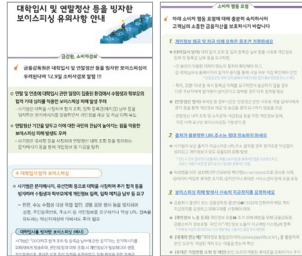
부록

Samsung Life Insurance

www.samsunglife.com
11, Seocho-daero 74-gil, Seocho-gu, Seoul.

보이스피싱 피해 예방

국내 보이스피싱 사기 범죄의 피해액이 7,744억 원으로 매년 증가 중이며, 특히 신종 사기 수법인 메신저 피싱이 급증하고 있습니다. 이에 삼성생명은 보이스피싱으로 인한 소비자 피해를 예방하기 위해 사내 관련 10개 팀이 모여 협업하고, 2022년 임원회의를 통해 종합대책을 마련하여 추진하기로 의결하였습니다. 2022년 5월에는 보이스피싱 신고센터를 오픈하여 고객이 직접 Self 신고 및 지급 중지가 24시간, 365일 가능하도록 하였으며, 고령 고객 대상 보이스피싱 피해예방 요령 및 유의사항에 대해 알림톡을 분기 단위로 발송하는 한편 해당 내용을 홈페이지에 공지하는 등 소비자 피해를 예방하기 위한 노력을 기울였습니다. 2022년 하반기(7~11월)에 걸쳐 소비자 피해예방을 위해 Quick Win 대책을 시행했습니다. ① 거래인증 강화 방안으로 보험계약대출 신청 시 본인확인 인증번호 자동입력, ② 디지털 채널 이용 등록 시 '스마트폰 간편인증' 서비스 도입, ③ 금융거래 취약 계층인 50대 이상 고객의 최초 보험계약대출 지급 시 인증 강화, ④ 원격제어 악성 앱 탐지 및 조치 기능 등을 강화하여 보이스 피싱에 따른 소비자 피해를 사전에 예방할 수 있도록 조치했습니다. 하지만 보이스피싱 사기 수법이 계속 진화하고 있기에 삼성생명은 근본적인 대책 추진을 위해 2023년 국내 보험사 최초로 FDS(Fraud Detection System, 이상 금융거래탐지) 시스템 구축을 추진할 계획입니다. 이를 통해 삼성생명은 비대면 전자금융거래의 안전성과 신뢰성을 확보하고 소비자 보호를 위해 가장 앞장 서는 보험사가 되도록 하겠습니다.

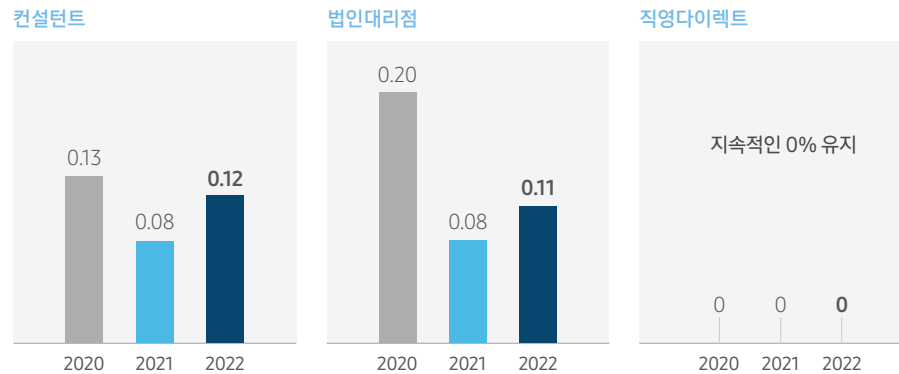


완전판매

삼성생명은 보험상품 제안부터 체결까지 정도영업을 바탕으로 한 완전판매관리제도를 통해 소비자 보호를 실천하고 있습니다. 본사에 컴플라이언스 관리조직을 설치하고, 전국 8개 권역에 컴플라이언스 매니저를 배치하여 임직원 및 컨설턴트 대상 완전판매 코칭 및 교육을 진행하는 한편, 영업현장 점검, 자체 미스터리쇼핑 등 불건전한 영업행위를 근절하기 위한 각종 예방활동을 전개하고 있습니다. 이를 통해 개선이 필요한 사항은 즉시 조치하며, 정기적으로 시행되는 완전판매 교육에서 관련 사례를 전파하는 등 불안전판매 예방을 위해 노력하고 있습니다.

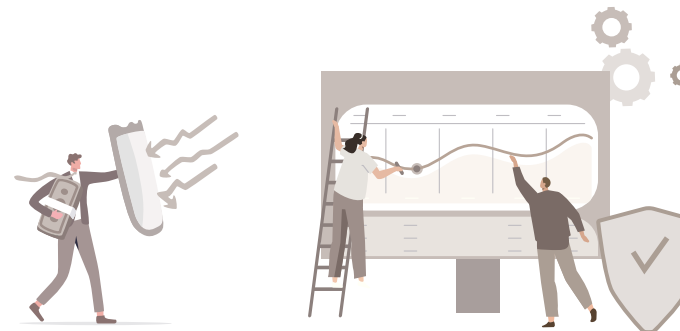
채널별 불안전판매 비율

(단위: %)



보험QC(Quality Control, 신계약 품질관리) 업무 신설·운영

삼성생명은 금융소비자보호법(이하, 금소법)에서 정한 판매원칙에 따라 보험상품이 소비자에게 적법하게 판매될 수 있도록 신계약 판매품질을 관리하는 활동을 전개하고 있습니다. 전국 7개 권역에 보험QC 조사역을 배치하여 신계약체결 초기단계의 품질 저해 요인 등을 수시 모니터링하고, 이를 통해 확인된 점포와 컨설턴트를 대상으로 현장 조사를 진행하여, 개선조치 등 판매품질 제고에 힘쓰고 있습니다. 나아가 보험QC 조사역 중심으로 영업 현장의 금소법 위반 Risk를 예방하기 위해 영업관리자와 컨설턴트 대상으로 활발하게 교육하고 소통 중입니다. 또한, 판매절차의 적정성을 최종 확인하는 절차인 서비스콜 업무를 수행하여 소비자가 상품을 명확히 인지하고 가입할 수 있도록 관리하고 있습니다. 모바일 서비스콜 가능 대상을 확대하여 고객 편의를 제고하는 활동도 병행하고 있습니다. 삼성생명은 보험QC 관리 역량을 지속적으로 향상시키고 소비자 관점에서 판매 과정의 Risk요인을 분석, 예측하여 소비자 권익을 폭 넓게 보호하고 신계약 판매 품질을 향상시킬 것입니다.



회사소개

SPECIAL REPORT

ESG경영 추진 체계

ESG경영 성과

녹색금융

상생금융

- 고객중심경영 강화
- 행복한 열린 일터 구현
- 사업모델 및 기술 혁신을 통한 포용적 금융 확대
- 이해관계자와의 동행 강화

투명금융

ESG DATA

중장기 경영 전략

부록

Samsung Life Insurance

www.samsunglife.com
11, Seocho-daero 74-gil, Seocho-gu, Seoul.

고객만족 제고

튼튼단 고객케어 서비스 브랜드 론칭

삼성생명에는 고객의 100세 인생에 필수적인 '튼튼한 신체, 든든한 보장, 탄탄한 노후'를 위해 「튼튼단 고객케어」 서비스를 지난 9월 론칭했습니다. 「튼튼단 고객케어」는 삼성생명이 제공하고 있는 다양한 고객 서비스 콘텐츠를 한눈에 알기 쉽게 체계화한 고객맞춤형 서비스 브랜드입니다. 1) 유용한 거래, 2) 쉽고 빠른 청구, 3) 특별한 케어, 4) 빈틈없는 보장, 5) 쓸쓸한 혜택 등 5가지 고객 효용을 기준으로 분류한 30여개 서비스 라인업을 모바일과 홈페이지를 통해 확인할 수 있습니다. 그동안 고객이 인지하지 못해 활용하지 못했던 다양한 혜택을 「튼튼단 고객케어」를 통해 쉽게 접할 수 있도록 편의성을 높였습니다.



1) 유용한 거래는 보험료 할인제도와 긴급자금 활용, 고객플라자 방문예약 등 고객편의에 도움이 되는 서비스를 제안하고 있습니다. 2) 쉽고 빠른 청구는 보험금 접수 및 청구 등 보험금 청구 관련 다양한 서비스를 제안합니다. 특히 지난 8월 론칭한 보험금 찾기 서비스를 통해 예상보험금 및 청구 시 필요한 서류 등을 더욱 쉽고 빠르게 확인할 수 있습니다. 3) 특별한 케어에서는 삼성생명의 부유층 전문 컨설팅 조직인 FP센터, 패밀리오피스에서 제공하는 WM 컨설팅과 시니어 고객, 장애 고객을 위한 특화 서비스를 만나볼 수 있습니다. 4) 빈틈없는 보장에서는 건강자산 / 보장설계 / 통합연금 컨설팅을 통해 필요한 보장을 다각도로 점검하고 보험상품도 제안 받을 수 있습니다. 뿐만 아니라 5) 쓸쓸한 혜택을 통해 삼성금융 모니모와 더헬스(The Health)에 간편하게 접속도 할 수 있습니다. 삼성생명은 앞으로도 「튼튼단 고객케어」를 통해 모든 고객이 쉽고 간편하게 보험거래 서비스를 이용할 수 있도록 차별화된 고객 경험과 혜택을 지속적으로 제공할 계획입니다.



유용한 거래

보험료 & 시간은 줄이고, 거래편의는 높이고!

- 우량채 보험료 할인
- 보험료 선납 할인
- 보험료 소득/세액공제
- 중도인출
- 보험계약대출
- 보험료 납입면제
- 플라자 방문예약



쉽고빠른 청구

보험금 청구의 모든 것!

- 보험금 찾기
- 사고보험금 접수대행
- 실손보험금 접수대행
- 보험금 대리청구인
- 비대면 보험금 청구
- 분할/만기보험금 송금
- 휴면보험금 확인
- 사망보험금 선지급
- 연금 지급형태 변경



특별한 케어

특별한 고객님의 위한 세심한 배려

- FP센터 WM컨설팅
- 패밀리오피스 가문관리
- 실버 패키지
- 장애고객케어
- 고객케어센터
- 프리미엄 고객사랑 방문서비스
- 변액펀드 관리 서비스



빈틈없는 보장

건강자산 분석과 맞춤형 상품 추천

- 건강자산 컨설팅
- 보장설계 컨설팅
- 통합연금 컨설팅
- 스마트 안내
- 모바일 약관
- 보험증권 재발급



쓸쓸한 혜택

각종 생활 혜택 서비스 업

- 모니모 (MONIMO)
- 더 헬스 (The Health)

고객님의 보험에 가치를 더해드리는 삼성생명의 다양한 서비스와 혜택을 확인해보세요!



회사소개

SPECIAL REPORT

ESG경영 추진 체계

ESG경영 성과

녹색금융

상생금융

• 고객중심경영 강화

• 행복한 열린 일터 구현

• 사업모델 및 기술 혁신을 통한 포용적 금융 확대

• 이해관계자와의 동행 강화

투명금융

ESG DATA

중장기 경영 전략

부록

Samsung Life Insurance

www.samsunglife.com
11, Seocho-daero 74-gil, Seocho-gu, Seoul.

회사소개

SPECIAL REPORT

ESG경영 추진 체계

ESG경영 성과

녹색금융

상생금융

- 고객중심경영 강화
- 행복한 열린 일터 구현
- 사업모델 및 기술 혁신을 통한 포용적 금융 확대
- 이해관계자와의 동행 강화

투명금융

ESG DATA

중장기 경영 전략

부록

고객 모니터링 제도 '고객패널' 운영

삼성생명명은 2004년 업계 최초로 고객 모니터링 제도인 '고객패널'을 도입하여 상품, 서비스, 제도 등을 고객 관점으로 개선하기 위해 노력하고 있습니다. 고객패널은 삼성생명 고객중심경영을 대표하는 고객 소통 채널로 각종 체험, 인터뷰, 설문조사 등 다양한 방식으로 소통하고 있습니다. 2022년에는 820만 고객을 대표하는 820명의 고객패널과 활동하였으며, 특히 MZ세대 고객들을 패널로 위촉해 젊은 고객과의 소통을 강화하였습니다. 총 10명으로 구성된 MZ세대 고객패널과 화상회의 플랫폼을 통해 월 1회 비대면 간담회를 개최하였으며 2030세대가 원하는 상품과 서비스에 대해 회사에 적극적으로 고객 의견을 제안하였습니다. 고객패널은 2022년 한해 동안 15개 부서와 30여 회에 달하는 좌담회와 설문조사를 수행했습니다. 이를 통해 고객서비스의 브랜드화, 보험 종합 안내장의 디지털 기능 개선, 보험금 찾기 문구 변경, 신규 영상 콘텐츠 탑재 등 약 30여개의 아이디어들이 삼성생명의 실제 업무에 적용되었습니다. 2023년에는 고객패널 규모를 1,000명으로 확대하고, 활동 주제별로 시니어, MZ 등 특화 유닛(Unit) 패널을 운영하는 등 새로운 변화를 추진할 예정입니다. 삼성생명명은 고객의 작은 목소리에도 귀를 기울이고, 관련 부서와 협업하여 이를 적극적으로 반영해 고객중심의 업무 문화를 지속 구축해 나가겠습니다.



프리미엄 고객사랑 서비스

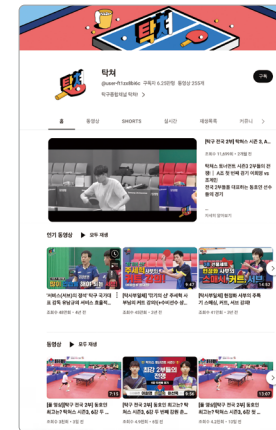
삼성생명명은 보유고객 감사 서비스 및 고객 이탈 방지를 위해 프리미엄 고객사랑 서비스를 2012년부터 운영했습니다. 매월 초에 대상 고객에게 감사 인사와 함께 서비스 안내를 하고 고객님의 동의 이후 상품 전달 및 삼성생명 보험 계약 관련 궁금한 사항들을 체크하고 있습니다. 이를 통해 고객에게 상품 보장 내용을 한번 더 재안내하고 보험금 수령 및 부족한 보장 부분을 체크하는 등 보험 제부문의 서비스 지원을 통해 고객들의 보험 관리 편의성을 높이고 있습니다. 더불어 상품 고급화를 통해 상품의 실질적인 질 개선을 위해 노력하는 등 서비스 만족도를 제고하고 있습니다. 2023년부터는 상품 선정 시 과도한 포장을 지양하고 친환경 상품에 대한 선택의 폭을 확대하는 등 친환경 서비스 제공 및 친환경 가치 확대를 계획하고 있습니다. 이러한 프리미엄 고객사랑 서비스를 대상 고객 확대를 통해 보다 다양한 고객을 선정하여 해당 서비스 혜택을 경험할 수 있도록 제도 개편을 계획하고 있습니다. 앞으로도 삼성생명명은 고객사랑을 실천하고 신뢰 관계를 공고히 하기 위해 노력할 예정입니다.

고객 소통 채널 운영

삼성생명명은 고객과의 소통을 매우 중요하게 생각하여, 언제 어디서든 고객이 편하게 접근할 수 있는 소셜미디어 채널을 운영하고 있습니다. 소셜미디어를 통해 회사의 소식과 브랜드 콘텐츠들을 공유하고, 고객과의 실시간 소통 및 참여를 통해 브랜드 팬을 확대해 나가고 있습니다. 당사 대표 유튜브 채널인 '삼성생명'은 고객들이 우리 회사의 브랜드 이미지를 친근하게 느끼면서 보험과 금융에 쉽게 다가올 수 있는 콘텐츠를 기획/제작하고 있으며, '탁쳐'와 '꼭쳐'는 삼성생명이 운영하는 스포츠단(탁구, 배드민턴, 레슬링) 중 2개 구단을 활용하여 생활체육인들에게 재미와 정보를 제공하고 있습니다. 이 밖에도 인스타그램, 페이스북, 네이버 포스트 등 다양한 서비스를 통해 고객과 소통하고 있습니다. 삼성생명은 앞으로도 보험을 넘어 우리의 가치와 비전을 전파하고, 브랜드 지향점을 직간접적으로 경험할 수 있는 콘텐츠와 캠페인을 통해 고객과의 건강한 유대감을 형성하도록 지속적으로 소통해 나갈 것입니다.



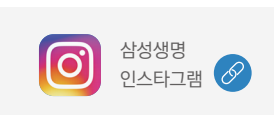
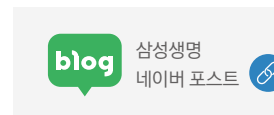
삼성생명 유튜브



탁쳐 유튜브



꼭쳐 유튜브 인스타그램



Samsung Life Insurance

www.samsunglife.com
11, Seocho-daero 74-gil, Seocho-gu, Seoul.

고객 의견 청취

삼성생명 고객의 소리를 보다 신속하게 인식하고 해결하기 위해 VOC 유형 자동화 분류 시스템을 운영하고 있습니다. VOC접수 후 응대까지 리드타임을 최소화 하고 접수된 의견을 분석해 상품 및 서비스 개발과 제도 개선에 반영하여 고객만족도를 제고하고 있습니다. 또한, VOC 조사역의 다양한 직무 지식과 고객응대 사례를 적극적으로 공유하여 고객응대 수준 향상에 노력하고 있습니다. 전국의 고객센터 VOC 조사역이 본인의 경험/노하우를 서로 공유하고, 자유로운 소통을 통해 고객의 VOC 해결 대안을 모색하는 'VOC 조사역 소통 플랫폼 (VOC 토크)'을 운영하고 있으며, 8개 팀을 구성 후 자체 선발된 리더 주도로 매월 자율적인 토의 진행과 성과 공유회를 통해 조사역 직무 역량이 상향 표준화 될 수 있도록 소통을 강화해 나가고 있습니다.

VOC 조사역 소통플랫폼 : VOC 토크(Talk Talk) 운영

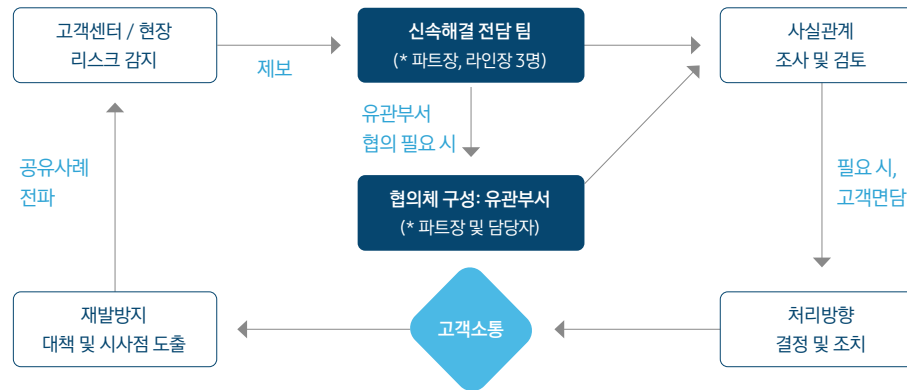
사내 메일, 메신저, 화상회의 등 다양한 비대면 채널을 통해 전국 어디서나 실시간 자유로운 소통이 가능한 장점을 활용하여 VOC조사역 간 노하우 및 고객 응대 사례를 공유하며 고객응대 수준 향상에 노력하고 있습니다.



민원 해결 신속대응방법

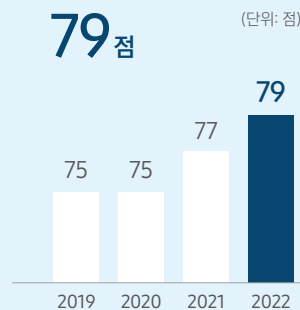
삼성생명은 최근 금융소비자의 권리 및 제반 법규 강화에 따라 고객 불만의 신속한 해결과 재발 방지를 위해 '신속 해결 지원팀'을 구성하여 운영하고 있습니다. 2019년 처음 신속대응방으로 시작하여 현재 본사 차원의 전담협의체를 구성, 주요 사안에 대한 신속한 대응 및 문제 해결 방안을 지원하고 있습니다. 신속해결팀은 본사 민원 전문인력과 담당부서 전문가로 구성되며 신속한 해결을 위해 현장과 상시 소통 체계를 구축하고 있습니다. 현재까지 신속대응방과 신속 해결 지원팀을 통해 총 530건의 문의를 접수하여 고객불편 사항 해결을 지원하였으며 신속대응 후 재발 방지를 위한 후속 조치도 강화해 나가고 있습니다.

신속해결 지원(SWAT)팀 운영 프로세스



자체 고객만족도(CSI) 결과

삼성생명은 정기적으로 고객만족도 조사를 통해 고객의 보험 거래 및 서비스에 대한 만족 수준과 품질요인을 측정하고 있습니다. 2022년 실시한 고객만족도 조사결과 79점으로 전년 대비 2점 상승하였으나, 고객불편 요소와 열위 항목 등을 분석하여 우선 개선 실행 과제를 도출 하였습니다. 이를 통해 고객경험(CX) 관리를 위한 전담 조직을 구성 하였고, 디지털 채널 내에서 고객 셀프처리 업무를 확대하는 등 고객 편의성을 개선하였습니다. 또한, 전담 조직에서 고객 안내를 확대하는 등 고객을 케어하기 위한 다양한 노력을 기울이고 있습니다.



대외 만족도 조사결과

삼성생명은 고객만족도 향상을 위해 지속적으로 노력한 결과, 2022년 국내 3대 고객만족도 평가기관의 조사에서 1위를 차지하였습니다.

수상 현황

한국생산성본부
국가고객만족도(NCSI)
생명보험부문

19년 연속 1위

한국표준협회
한국서비스품질지수(KS-SQI)
생명보험부문

20년 연속 1위

한국농림협회컨설팅
한국산업의 고객만족도(KCSI)
생명보험부문

18년 연속 1위

녹색금융

상생금융

- 고객중심경영 강화
- 행복한 열린 일터 구현
- 사업모델 및 기술 혁신을 통한 포용적 금융 확대
- 이해관계자와의 동행 강화

투명금융

ESG DATA

중장기 경영 전략

부록

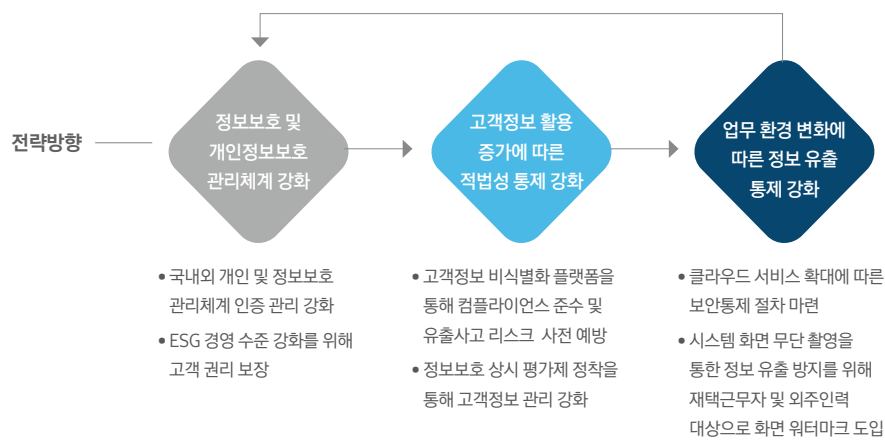
정보보호

정보보호 체계

삼성생명에는 사이버 위협에 선제적으로 대응하기 위해 국내외 표준에 맞는 정보보호 및 개인정보보호 관리 체계를 적용하고 있습니다. 고객정보 활용 증가에 따른 법적 리스크를 해소하고자 선제적으로 리스크를 분석, 해결 방안을 마련함으로써 금융소비자의 신뢰도를 높이고 있습니다.

정보보호 추진 전략 목표 및 방향

목표 ————— **비대면, 디지털 대전환 등 IT 환경 변화에 따른 정보보호 정책 전환**



개인정보보호 관련 법/규제 위반 현황

(단위: 건)

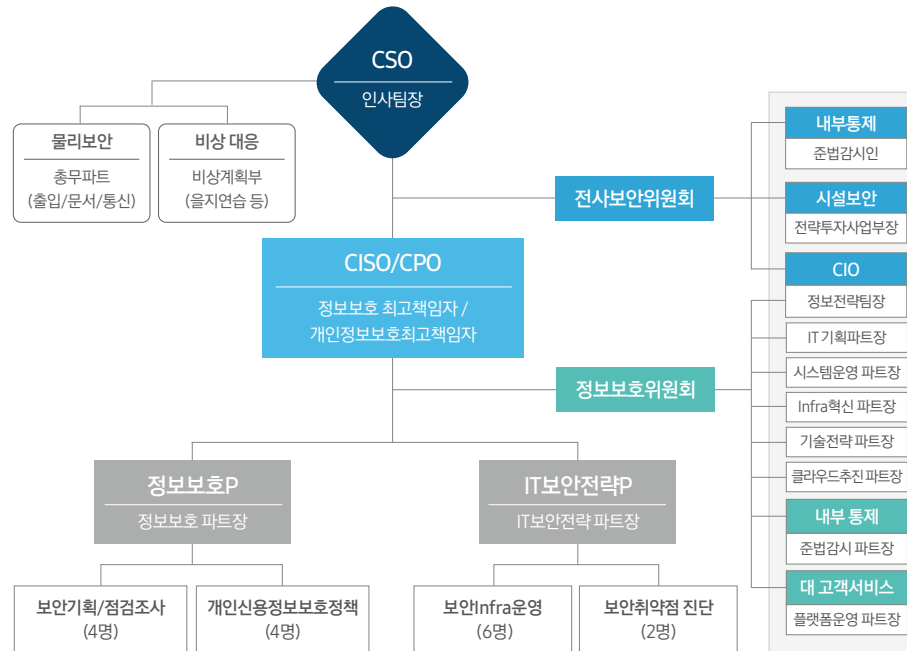
구분	2020	2021	2022
개인정보보호 관련 법/규제 위반 건수	0	0	0

정보보호 예산 현황 (2022년 기준)

구분	예산 집행액 (억 원)	예산 집행비율 (%)
총 예산	26,000	-
정보기술 관련 예산	2,527	(전체 예산 대비) 9.7
정보보안 관련 예산	249	(정보기술 예산대비) 9.8

정보보호 관리 조직

삼성생명에는 정보보호 전담 CISO(정보보호최고책임자)와 CPO(개인정보보호최고책임자)를 선임하여 보안 업무의 책임을 강화하고 역할을 수행중입니다. CISO, CPO는 전사 정보보호 및 고객정보보호 등의 업무 전반에 대한 기획·조정·점검 등의 역할을 수행하며, 개인신용정보의 관리보호 실태 점검결과에 대해 연 1회 이사회에 보고하고 있습니다.



전사보안위원회 CSO(최고보안책임자) 주관
<ul style="list-style-type: none"> • 전사 정보보호 주요안건에 대해 분기별 보고 및 논의 • 보안 관련 사항들을 심의/의결 • 참여 부서: CISO, IT부서임원, 준법감시인, 시설 관리 임원이 위원으로 참여

정보보호위원회 CISO(정보보호최고책임자) 주관
<ul style="list-style-type: none"> • 매월 개인신용정보보호, 정보보호 부문에 특화된 안건 논의 • IT부문 각 책임자들이 참여하여 심의/의결 기능 수행 • 참여 부서: IT보안/개인정보보호, 준법감시, 개발 및 운영 부서

회사소개

SPECIAL REPORT

ESG경영 추진 체계

ESG경영 성과

녹색금융

상생금융

- 고객중심경영 강화
- 행복한 열린 일터 구현
- 사업모델 및 기술 혁신을 통한 포용적 금융 확대
- 이해관계자와의 동행 강화

투명금융

ESG DATA

중장기 경영 전략

부록

Samsung Life Insurance

www.samsunglife.com
11, Seocho-daero 74-gil, Seocho-gu, Seoul.

개인정보보호 종합관리 시스템 운영

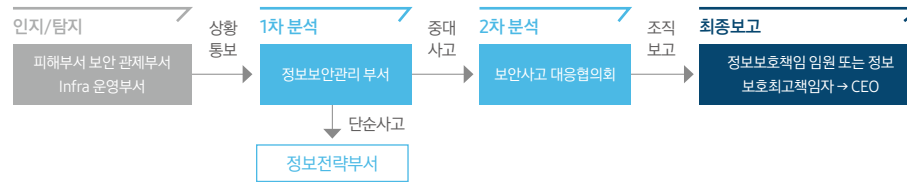
삼성생명원은 고객의 개인정보를 안전하게 보호하기 위해 개인정보보호 종합관리 시스템을 운영합니다. 해당 시스템을 통해서 개인정보 수집, 이용, 제공/위탁, 파기에 이르는 전체 단계에 대해서 개인정보보호 관련 법령의 준수 여부와 고객의 개인정보에 미치는 영향도 등을 면밀히 평가하여 개인정보를 처리하는 모든 과정에서 발생할 수 있는 위험을 사전에 제거하고 있습니다. 더불어 개인정보 처리시스템 현황, 개인정보 취급자 및 개인정보 수탁자의 현황 등 최신화 된 개인정보 처리 현황을 종합적으로 관리하며, 개인정보 처리시스템의 개발 및 변경 시 기술적 보호조치에 대한 보안성 검토를 통해 고객 정보를 안전하게 보호하고 있습니다. 이 밖에도 자체 이상징후탐지 시나리오를 개발하여 모니터링을 하는 등 종합적인 정보유출 대응체계를 구축, 운영하고 있습니다.

개인정보 영향평가 수행 내용 및 실적

구분	수행 내용	2022년	2021년
수집	1. 개인정보 처리 동의서 검토 2. 개인정보처리방침 개정 검토 3. 보안관리 약정서 개정 검토	118건	147건
이용	1. 마케팅 활동을 위한 개인정보 산출·활용 검토 2. 자동화 과제 수행을 위한 개인정보 처리 검토 3. 법률에 따른 제출을 위한 개인정보 산출 검토 4. 개인정보 마스킹 예외 검토	382건	269건
제공/위탁	1. 법률 의무이행에 따른 개인정보 제공 검토 2. 개인정보 처리 위수탁 계약업체 검토	809건	527건
파기	1. 컨설턴트 정보 분리/파기 기준 검토 2. 모니모, 공공 마이데이터 등 이용자 별 고객정보 분리/파기 기준 검토	5건	6건
총계		1,314건	949건

개인정보 유출 대응 절차 및 개인정보보호배상 책임보험 가입

삼성생명원은 철저한 사전·사후 활동을 포함한 다양한 형태의 개인정보 보호활동을 하고 있습니다. 다만, 개인정보 보호활동을 함에도 불구하고 고객의 개인정보가 유출될 경우를 대비하여 보안사고 대응에 관한 사규를 마련하고 있으며, 관련 법률 및 해당 사규에서 정한 세부사항에 따라 사고 사실을 고객에게 알리고 당국에 신고하는 등 사고대응 및 안내절차를 갖추고 있습니다. 이러한 사고대응 및 안내절차에도 불구하고 발생할 수 있는 위험을 고려하여, 개인정보보호 배상책임보험에 가입하였습니다. 개인정보가 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손되는 등의 사고 및 임직원 부주의로 인한 사고를 포함한 모든 고객정보 사고에 대해 법규에서 요구하는 배상액을 초과하여 가입하였으며, 나아가 고객정보 유출 피해 발생 시 고객에게 신속하게 배상할 수 있는 방안을 마련하고 있습니다.



정보보호 및 개인정보보호 교육 및 서약서

전 임직원 및 협력업체 등을 대상으로 정보보호 및 개인정보 교육을 실시하고 있습니다. 법규개정 사항, 기본 보안 수칙, 개인정보보호의 중요성, 신기술 등과 같은 최신 트렌드와 모든 구성원이 반드시 알아야 할 사항을 교육 주제로 선정하여 교육 참가자가 100% 이수할 수 있도록 관리하고 있습니다. 또한, 필수교육시간을 업무별 임원 3시간, 일반 직원 6시간, IT 인력 9시간, 정보보호 인력 12시간으로 지정하여 정보보호 인식 제고를 도모하고, 정보보호 인력을 대상으로 추가 집합 교육을 실시하여 신기술에 대한 전문성 확보하고 있습니다. 이 밖에도 전체 임직원, 협력업체, 컨설턴트를 대상으로 매년 보안 서약서를 받고 있습니다. 정보보호 교육, 사고 사례 및 보안 이슈 등에 대한 신속한 전파, 정기 보안서약서 등의 등 삼성생명은 정보보호에 대한 구성원의 의식을 제고하기 위한 활동을 지속적으로 수행해 나가겠습니다.

정보보호 및 개인정보보호 교육 및 서약서 실적

보안서약서	단위	2020	2021	2022
임직원 (서약서 인원수)	명	5,290	5,436	5,427
협력업체 ¹⁾ (서약서 인원수)	명	7,779	7,614	7,910
서약률	%	100	100	100
보안교육	단위	2020	2021	2022
임직원 (수료 인원수)	명	5,856	5,656	5,677
수료율	%	100	100	100

1) 전산 유지보수, 빌딩관리, 콜센터 등 당사와 거래계약을 유지중인 모든 업체를 협력업체로 인식하며, 해당 협력업체 인력이 서약한 인원 수로 집계
 * 보안서약서와 보안교육의 경우, 수행 시기의 차이로 전체(대상범위) 임직원의 모수 차이 존재
 * 당기 보고서의 보고기간에 보안서약서 및 보안교육 인원 선정 기준을 2023년 4월 재직 임직원 기준으로 변경, 재산출하여 이전 ESG 보고서 데이터와 차이 존재

정보보호 교육 수료 시간 (전자금융감독규정 제19조2 - 정보보호 교육 계획의 수립사항)	임원	일반 직원	IT인력	정보보호인력
	3시간	6시간	9시간	12시간

- 고객중심경영 강화
- 행복한 열린 일터 구현
- 사업모델 및 기술 혁신을 통한 포용적 금융 확대
- 이해관계자와의 동행 강화

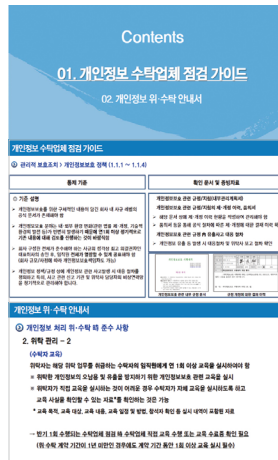
화면워터마크 솔루션 도입

삼성생명은 정보보호 강화를 위해 재택근무자 및 외주인력 대상으로 화면 워터마크 솔루션을 도입하였습니다. 화면워터마크에는 사용자 ID/일자(년도-월-일 시:분)가 표기되어 카메라 등을 통한 정보유출 사고를 사전에 예방하고, 사고 발생 시 사후 추적이 가능하도록 기능을 강화하였습니다.



개인정보보호의 동반성장 수행

보안사고가 가장 취약한 부분을 통해서 일어나듯, 정보보호의 수준은 가장 약한 부분을 따릅니다. 삼성생명은 종합적인 정보보호 수준 향상을 위해 개인정보 처리 업무를 위탁 받아 처리하는 자회사, 공급업체 등 제3자(이하 수탁자)의 정보보호 수준 동반성장에도 힘쓰고 있습니다. 수탁자 등을 대상으로 개인정보 보안관리 약정서를 체결하여 개인정보보호 체계를 유지하도록 합니다. 더불어 수탁자 대상 정기적인 개인정보보호 점검을 실시하여 계약 및 관련 법령에 따른 정보보호 수준을 유지하고 있는지 확인하고, 수탁자가 삼성생명과 동일한 수준으로 안전하게 개인정보를 처리할 수 있도록 관리 및 지원하고 있습니다. 개인정보보호 수준 동반성장의 일환으로 개인정보보호법, 신용정보법 등 관련 법령에 따른 수탁자 점검 체크리스트를 마련함은 물론, 점검 항목의 근거와 해당 항목을 준수하기 위한 조치 방법, 점검 시 확인 사항을 모두 반영한 점검 가이드를 배포 및 교육하고 있습니다.



개인정보의 권리보장

삼성생명은 고객의 '개인정보 자기결정권'을 존중합니다. 정보주체로서 자신의 개인정보 보유 및 처리 현황을 확인할 수 있어야 하며, 정보 처리의 모든 과정에 참여하고 필요할 경우 직접 수정 및 삭제할 수 있어야 합니다. 이를 위해 개인정보 수집 및 이용 내역, 업무위탁 및 제공 현황 등 서비스를 통해 고객의 개인정보 자기통제권이 최대한 보장될 수 있도록 합니다. 또한, 고객은 삼성생명의 개인정보처리방침을 통해 회사가 본인의 개인 정보를 어떻게 처리하는지 언제든지 확인할 수 있으며, 정보주체가 가지는 권리와 그 행사 방법을 알 수 있습니다. 다만, 긴 텍스트로만 이루어진 개인정보 처리방침을 하나하나 읽어 보기는 쉽지 않을 수 있기에 개인정보 처리 관련 핵심 사항을 직관적으로 쉽게 확인할 수 있는 라벨링 이미지를 적용하였습니다.

개인정보 자기결정권 서비스 현황

권리보장 서비스	세부내용
본인정보 이용-제공 조회	대표 홈페이지를 통해 본인정보 이용-제공 내역을 조회할 수 있으며, 신용정보 이용-제공 내역 현황을 서면 또는 전자우편으로 통지해줄 것을 요청할 수 있습니다.
개인정보 열람-정정 청구	대표 홈페이지 혹은 영업점 방문 및 대표번호로 전화하여 본인정보 열람 및 정정처리를 청구할 수 있습니다.
개인정보 동의 선택권	보험계약 체결에 필수적이지 않은 동의서를 별도로 운영하고 있으며, 동의를 거부할 수 있습니다.
개인정보 동의 철회권	고객은 언제든지 무료ARS, 대표 홈페이지 및 두넛콜 시스템을 통해 선택 동의를 철회할 수 있습니다.

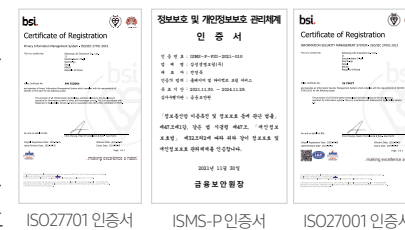
주요 개인정보 처리 사항 라벨링 이미지 적용



일반 개인정보 수집	개인정보 처리 목적	개인정보 보유기간	개인정보 제3자 제공	개인정보 처리 위탁	고충처리서비스
<ul style="list-style-type: none"> 이름, 주소, 전화번호, 이메일 등 세부항목은 개인정보 처리방침 본문 확인 	<ul style="list-style-type: none"> 보험/대출 등 금융거래 계약의 체결/유지 및 관리 금융상품 및 서비스 안내 등 	<ul style="list-style-type: none"> 동의일로부터 거래종료 후 5년까지(단, 다른 법령에 해당하는 경우 해당 보호기간을 따름) 	<ul style="list-style-type: none"> 고객의 동의 없이 개인정보를 외부에 제공하지 않습니다. * 세부항목은 개인정보 처리방침 본문 확인 	<ul style="list-style-type: none"> 위탁대상이 아닌 경우 어떤 개인정보도 업체에 제공되지 않습니다. * 세부항목은 개인정보 처리방침 본문 확인 	<ul style="list-style-type: none"> 홈페이지 관련: > > 고객포털 > 고객의 소리 > 불편/민원 접수 기타 문의사항: 1588-3114

정보보호 및 개인정보보호 관리체계 인증

삼성생명은 지능화되고 있는 사이버 보안 위협과 비대면 금융거래, 빅데이터 분석, AI 등 IT환경의 급속한 변화에 대응하고자 국내외 표준에 맞는 정보보호 및 개인정보보호 관리체계를 운영하고 있습니다. 2021년에는 기존 보유 중인 ISO27001(정보보호관리체계 인증) 외에, 보험업권 최초로 ISO27701(개인정보보호관리체계 인증), ISMS-P(정보보호 및 개인정보보호 관리체계 국내 인증)를 획득하였습니다. 이를 통해 삼성생명은 회사의 중요 정보와 고객 정보를 보다 안전하게 보호할 계획입니다. 또한, 당사는 매년 외부 전문 컨설팅 업체를 통해 국내외 정보보호 및 개인정보관리체계 인증, 신용정보법에서 요구하는 정보보호 상시평가제의 준수 현황을 분석 및 평가하고 있습니다. 평가 결과 미흡 사항에 대해서는 개선 활동을 통해 정보보호 수준을 제고하고 있으며, 지속적인 개선을 통해 금융소비자의 신뢰 향상을 도모하고 있습니다. 이외에도 금융보안원을 통해 전자금융기반시설 취약점 점검 시 정보보호관리체계, 웹, 모바일 앱, IT인프라 등을 점검하며, 결과는 CEO에 보고, 금융감독원에 제출하고 있습니다. 삼성생명 정보보호 관리체계에 대한 평가 결과는 'A'로 매우 우수한 수준으로 평가되었습니다.

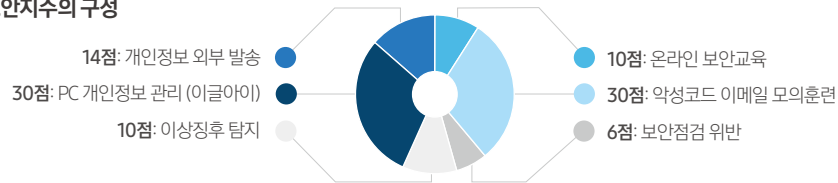


- 고객중심경영 강화
- 행복한 열린 일터 구현
- 사업모델 및 기술 혁신을 통한 포용적 금융 확대
- 이해관계자와의 동행 강화

보안수준 점검

삼성생명원은 임직원의 5대 의무 사항에 보안지수를 포함하고, 평가에 반영함으로써 임직원의 보안 수준을 제고하고자 노력하고 있습니다. 보안지수 평가를 위해 정보보호 교육 이수 비율, 악성 이메일 모의훈련, 보안 점검 위반, 개인정보 관리 상태를 평가 항목으로 선정하여, 매월 임직원 및 부서의 보안 수준을 평가하고 있습니다. 특히 매월 악성코드 이메일 모의 훈련은 임직원의 관심이 높은 주제를 선정하여 훈련을 반복적으로 수행함으로써 임직원의 이메일 사용에 대한 인식 수준을 지속적으로 높이고 있습니다. 향후에도 임직원의 보안의식 수준 제고, 사이버 공격에 대한 대응 능력 강화를 위해 지속적으로 평가 항목을 개선하고 보완하여 지속적이고 실효성 있는 보안 지수 평가가 되도록 운영하겠습니다.

보안지수의 구성



보안점검 세부 내용 및 추진 주기

세부 항목	주기	세부 항목	주기
전사 보안점검	반기1회	전자금융기반시설 점검	연1회
협력업체 보안점검	반기1회	침해대응 모의훈련 실시	연1회
개인정보 수탁사 보안점검	연1회	주요 업무 시스템 권한검토 실시	반기1회
테마 점검	상시	정보보호 및 개인정보보호 관리체계인증	연1회
정보보안 점검의 날	매월	보안취약점 점검 활동	상시
정보보호 상시평가	연1회	보안사고 대응 모의훈련	연1회
개인정보 내부관리 계획 점검	연1회		

전사보안점검	협력업체 보안점검	개인정보 수탁사 보안점검	테마점검
본사 및 현장(지점/지역단)	전사개발 및 운영, 전산실, 프로젝트	법무법인, 지정병원, 감사사 등	영업현장 개인정보 지류 관리현황 점검
개인정보 및 정보자산 방치 등 기본 보안수칙 실행 점검	PC 보안관리 실행 점검, 자산 및 인력 출입 관리 상태 등	정보보호 정책, 물리 보안, 보안교육, 파기 등 83개 항목	지점 등 영업현장에서 사용하는 상품설명서, 가입설계서, 청약서 등의 지류에 대한생성/보관/파기 절차 실사점검
<ul style="list-style-type: none"> 문서고내 보존년 경과 문서 파기, 문서 유형 및 생성년도별 분류 등 관리체계 개선 대량의 개인정보 문서를 보유한 FC의 문서 파기 개인정보 문서관리 현황 분석, 프로세스 개선(案) 수립 등 	<ul style="list-style-type: none"> 생보CI 대상 외부메일 발송 강화 정책 수립 프로젝트센터 보안요원 근무 요건 및 근무기강 강화 정보처리시스템 개발 및 운영업무 근무공간 분리 검토 	<ul style="list-style-type: none"> 위탁부서 주관 자체점검의 신뢰성 제고를 위한 가이드 강화 CISO 주관 실사점검 확대를 통한 수탁업체 보안수준 개선 	<ul style="list-style-type: none"> 보험 청약서 사용하는 지류 별 관리 기준 수립 및 현장안내

악성코드 이메일 모의훈련 취약률 점검

악성코드 이메일 모의훈련	단위	2020	2021	2022
취약률	%	1.50	0.86	1.29

신용정보관리·보호인의 연간 업무활동 평가

삼성생명은 신용정보법에서 요구하는 신용정보관리·보호인의 연간 활동에 대해 평가하고, 결과를 대표이사 및 이사회에 보고하고 있습니다. 신용정보관리·보호인은 개인신용 정보보호 계획의 수립 및 시행, 고객의 권리 행사 및 피해구제, 교육 계획의 수립 및 시행, 보험 모집인의 법령 및 규정 준수 여부 확인, 개인신용정보의 관리 및 보호 실행에 대한 정기적인 조사 및 개선 등을 담당합니다. 신용정보관리·보호인의 업무활동은 금융보안원에서 평가하며, 평가 과정에서 발견된 미흡한 사항에 대해서는 개선 활동을 통해 조치하고 있습니다.

개인신용정보 수준 상시평가제 시행

2021년 2월부터 금융회사 스스로 개인신용정보 수준을 수시 및 체계적으로 점검할 수 있는 상시평가제가 시행됨에 따라 당사는 9개 대항목, 143개 소항목으로 구성된 자체 평가를 하였으며, 그 결과 최고 등급인 'S' 등급으로 인증 받았습니다. 삼성생명은 2023년에도 미흡한 사항 없이 고객 정보의 안전한 관리, 고객의 권리 보장, 보험 모집인의 법령 준수를 위한 노력을 지속할 것입니다.

평가항목

개인신용정보생명주기 (49개)	
1. 개인신용정보동의원칙및방법	10 개
2. 개인신용정보수집	3 개
3. 개인신용정보제공	5 개
4. 개인신용정보보유및삭제	12 개
5. 신용정보주체의권리보장	15 개
6. 개인신용정보처리위탁	4 개
관리적·기술적보호조치 (94개)	
7. 개인신용정보의관리적보호조치	44 개
8. 개인신용정보의기술적보호조치	35 개
9. 가명정보에관한보호조치	15 개
총 143개	

2022년 평가결과

자체평가	
점수	등급
100점	S등급
서면점검	
점수	등급
100점	S등급



- 고객중심경영 강화
- 행복한 열린 일터 구현
- 사업모델 및 기술 혁신을 통한 포용적 금융 확대
- 이해관계자와의 동행 강화

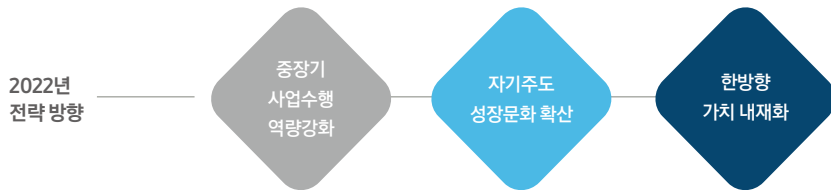
행복한 열린 일터 구현

인재양성

인재양성 전략

삼성생명은 2030 중장기전략 및 사업전략의 실행력 제고를 위해 인적 경쟁력을 강화하는 인재양성 전략을 추진하고 있습니다. 이를 위해 '채움(배움)'을 통해 조직과 임직원의 꿈과 희망(성장과 도전)을 지원한다는 미션 아래, '임직원 역량 제고' 및 '경영철학 공유'라는 두가지 역할을 집중 수행하고 있습니다. 2022년도에는 중장기 사업수행 역량 강화를 위해 개인별 맞춤 교육을 통한 분야별 직무 전문가 및 글로벌/디지털 인재를 양성 하였고, 혁신적으로 성과를 창출하는 리더 양성에 보다 집중하였습니다. 또한 개인 맞춤형 자기주도 성장 문화를 확산시키고, 경영철학 공유를 위한 계층별 소통프로그램을 확대 추진하였습니다. 2023년도에는 '가슴 뛰는 직원 성장'을 모토로, 임직원 개인의 역량 강화 및 선한 영향력을 상호 공유하는 새로운 성장문화 구축을 추진할 예정입니다.

미션 ——— **채움(배움)을 통해 조직과 임직원의 꿈과 희망(성장과 도전)을 지원**



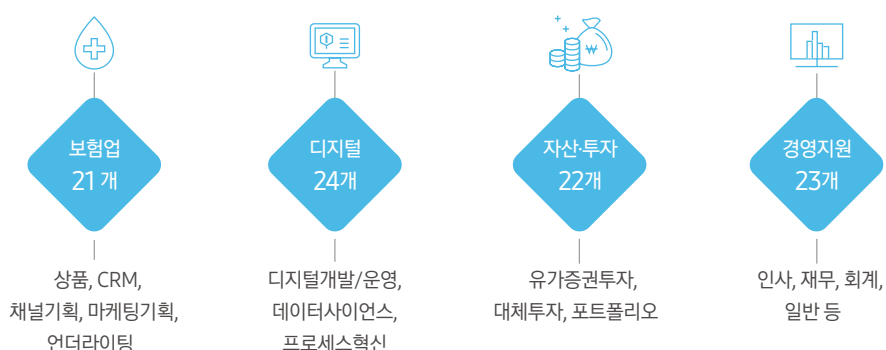
중장기 사업수행 역량 강화

본부·실 직무전문가 양성체계 강화

삼성생명은 2030 중장기전략 수행을 위한 임직원 직무 전문성 확보를 위해 본부·실 직무전문가 양성체계를 운영 중입니다. 2021년 체계 신설 이후, 매년 직무교육체계를 새롭게 개편하여 체계적인 임직원 직무역량 강화 및 사업 분야별 인적 경쟁력 제고를 도모하고 있습니다. 2022년에는 45개 직무그룹에 해당하는 임직원들이 총 331개의 직무역량강화 과정을 이수하였습니다. 특히 전문기술 습득 및 최신 정보 학습을 위해 보험연수원, 한국금융연수원 등 사외전문기관의 직무교육 프로그램을 적극 활용하고 있습니다. 향후 삼성생명은 인별 CDP에 맞는 분야별 직무전문가로의 성장을 지속 지원하기 위해 직무역량 수준별 과정 설계를 강화하는 등 직무 전문가 양성을 지속적으로 추진할 예정입니다.

직무 전문자격체계 강화

삼성생명은 임직원의 직무 전문성 강화를 위해 총 90개의 직무 전문자격체계를 운영하고 있습니다. 4대 핵심 직무별로, 1~4등급의 수준별 자격체계를 운영하고 있으며, 자격 취득을 위한 경비를 지원하고 있습니다. 또한, 자격 취득 시 승격 가점 부여, 직무 공모 시 우대 등 다양한 지원을 통해 임직원의 직무 전문자격 취득을 권장하고 있습니다.



2022년 12월 말 기준 **1,119명** 1~2등급 자격
 계리사 189명(한국 163, 미국 26), CFP 519명, CFA 50명 등

디지털 인재양성

삼성생명은 보험 산업의 디지털 트랜스포메이션(Digital Transformation) 가속화 및 2030 중장기 전략 추진에 따른 디지털 보험금융 전문인력 양성을 위해 다양한 디지털 역량강화 프로그램을 운영하고 있습니다. 2022년 임직원의 데이터 분석 역량 강화를 위해 머신러닝·파이썬 기초, 실습 과정 및 R프로그래밍 과정을 운영 하였습니다. 또한 임직원의 디지털 기본기 강화를 위해 직급연차별 공통교육에 Digital ABCD 교과목을 필수 모듈로 신설 운영하였습니다. 2023년에는 디지털 클라우드 분야의 역량 강화를 위해 본부실과 연계하여 Tech 세미나를 신설하고, 관련 자격 제도를 확대하는 등 디지털 인재 양성을 지속 강화할 예정입니다.

회사소개

SPECIAL REPORT

ESG경영 추진 체계

ESG경영 성과

녹색금융

상생금융

- 고객중심경영 강화
- **행복한 열린 일터 구현**
- 사업모델 및 기술 혁신을 통한 포용적 금융 확대
- 이해관계자와의 동행 강화

투명금융

ESG DATA

중장기 경영 전략

부록

Samsung Life Insurance

www.samsunglife.com
11, Seocho-daero 74-gil, Seocho-gu, Seoul.

혁신 리더 양성

삼성생명은 불확실한 경영환경 속에서도 지속적인 성과를 창출하기 위해 변화 대응력과 리더십을 갖춘 혁신 리더 양성을 목적으로 계층별 다양한 리더십 교육을 운영하고 있습니다. 2023년도에는 다양성에 기반한 선제적 리더 양성을 위해 차세대 리더십 과정 등 다양한 리더양성 프로그램을 지속 운영할 예정입니다.

구분	혁신 리더 양성 프로그램	주요 내용
임원	SLP 최고경영자 양성과정	차세대 CEO 전략양성 목적 - 종합경영역량, 리더십, 글로벌
	SLP 고위경영자 양성과정	차세대 경영임원으로 역량 강화 - 리더십, 글로벌, 경영전략 등
	SLP 신임 부사장/임원 과정	신임 부사장/임원으로서의 역할 정립
임원 후보자	SLP 차세대리더 양성과정	임원 후보자 대상 - 경영실무역량 및 문제해결역량 배양
부서장	부서장 세미나	부서장으로서 알아야할 HR 이슈 공유
	부서장 리더십 역량강화과정	2년차 부서장 대상 - 리더십 심화지식, 행동 스킬 체득
	신임부서장과정	신임 부서장으로서 역할 인식 및 필수 지식 습득
부서장 후보자	부서장 양성과정	부서장 후보자 대상 - 리더십, 비즈니스, 트렌드 역량 습득
사무직군	이화여대 W리더십과정	사무직군 리더로서 자긍심 고취 및 업무/성장 비전 제시

여성인재 육성

삼성생명은 여성인재 양성을 위한 육성프로그램을 지속 확대하고 있습니다. 차세대 여성리더 양성을 위해 부서장 양성과정 및 전략양성 프로그램의 여성입과 비율을 점차 확대 중에 있습니다. 또한 조직의 다양성 확대를 위해 직군을 전환한 여성지점장의 교육 참여 및 부서장 발탁 기회도 지속 확대하는 추세입니다. 2023년도에는 여성임원 및 부서장을 대상으로 한 우먼 리더스 Day를 별도 운영하여 여성 리더로서 갖추어야 할 리더십 역량 제고 및 네트워킹 강화를 추진할 계획입니다.

외부기관 협업을 통한 인재 양성

삼성생명은 금융 전문성과 리더십 역량을 갖춘 우수인재 양성을 위해 다양한 산학연계 프로그램을 운영하고 있습니다. 대표적으로 성공관대 보험금융석사(영업관리자) / 삼성금융석사(본사 스텝), 연세대 금융마켓리더 과정(영업관리자 단기과정), 이화여대 W리더십(사무직군 단기과정)이 있습니다. 또한, 2022년 하반기부터 2030 중장기 전략의 성공적 추진을 주도할 핵심 분야별 전문가 양성을 위해 국내 학술연수과정을 추가적으로 지원하고 있습니다. 자산운용, 디지털, ESG 등 중장기전략과 연계성이 높은 분야의 본사 우수 스텝을 중심으로 국내 대학에 개설된 비학위 과정에 입과하여 다양한 직무역량을 습득하고 있습니다.

구분	성대 보험금융석사	성대 삼성금융석사	한양대 금융보험석사	연대 금융마켓리더	이대 W리더십	국내 학술연수 (하반기 신설)
인원(명)	15	11	1	60	40	4

자기주도학습 및 성장 문화 확산

삼성생명은 임직원 스스로 역량을 개발하고, 개인 및 조직의 성장을 추구할 수 있도록 다양한 자기주도학습 지원 제도를 지속 운영하고 있습니다.

자기주도학습 지원 프로그램	주요내용
자기주도학습 도전목표제 (Learning Challengers)	임직원 스스로 학습 도전 목표를 수립하고, 이를 달성할 수 있도록 학습관리 Tool (모바일 앱)을 제공하는 프로그램
직무역량개발 신청제	직무학습과 함께 희망 직무에 대한 경력개발(CDP)을 준비하는 임직원에게 외부 전문기관의 다양한 직무교육에 참여할 수 있도록 지원하는 제도
어학 역량강화 프로그램	주말을 활용한 OPic 영어 자격취득 과정 1:1 화상 프로그램을 활용한 화상외국어 과정 (영어/중국어/일본어 등)
도서구매 지원 프로그램 (복적복적 프로그램)	독서를 통한 성장과 사내 소통을 위한 도서구매 지원제도 매월 CEO 추천도서 1권(100%지원) + 개인 신청도서 1권(50% 지원)

회사소개

SPECIAL REPORT

ESG경영 추진 체계

ESG경영 성과

녹색금융

상생금융

- 고객중심경영 강화
- **행복한 열린 일터 구현**
- 사업모델 및 기술 혁신을 통한 포용적 금융 확대
- 이해관계자와의 동행 강화

투명금융

ESG DATA

중장기 경영 전략

부록

Samsung Life Insurance

www.samsunglife.com
11, Seocho-daero 74-gil, Seocho-gu, Seoul.

한방향 가치 내재화

삼성생명은 다양한 소통 프로그램 운영을 통해 코로나 이후 '일상으로의 회복'을 위한 다방면의 노력을 시도하였습니다. 경영진-임직원 간의 한방향 소통을 위한 타운홀 미팅 운영을 비롯하여, 미네르바 세미나(사무직군), 어울림 데이(지역단 마케팅담당) 등 현장 임직원과의 직접 소통을 강화하였습니다. 또한, 삼성생명의 상징적인 소통 프로그램인 Knowledge Fair(지식공유의 장)와 Challenge Fair : 더이음(신규 입사자 축하의 장)도 이전보다 규모를 확대하여 운영하였습니다. 2023년에는 '직원성장'을 위한 조직 신설(성장 인플루언서 T/F) 외에도 사무직군 역량강화 및 네트워킹 강화를 위한 이대W 리더십 홈커밍데이, 주니어 성장 지원을 위한 Job Concert(CDP 상담, 직무 탐색 기회)를 신설하여 추진할 계획입니다. 더불어, 타운홀 미팅은 권역을 순회하는 대면 방식으로 변경하여 소통의 사각지대를 점차 좁혀나갈 계획입니다.

월간 타운홀

삼성생명은 경영진과 임직원이 회사 현안 및 회사의 변화 방향 등에 대해 격의 없이 의견을 나눌 수 있는 수평적인 소통 문화를 조성하고자 노력하고 있습니다. 이러한 노력의 일환으로 2022년 2월부터 타운홀 미팅을 시작하여 총 6회 운영하였습니다. 온·오프라인을 통해 월 396명/누적 2,379명의 임직원을 만났고, 평균 19.3개의 질문에 대해 CEO가 직접 답변하였습니다. 실시간으로 참여하지 못한 임직원들을 위해 질의 응답은 전건 사내방송 및 매거진을 통해 투명하게 전사 공개 하였습니다. 2023년에는 행사의 운영 취지 및 방향성은 유지하되 현장 소통중심으로 개편하여, 현장에서 임직원들과 직접 소통하면서 본부실/계층별 현안에 보다 귀 기울이고 합리적인 대안을 찾아가는 자리로 만들어 갈 예정입니다.

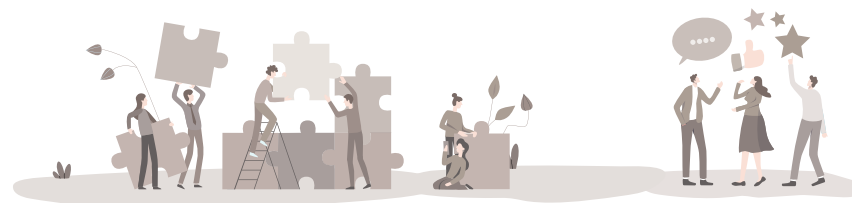


계층별 소통 프로그램 운영

삼성생명은 계층별 소통 프로그램 운영을 통해 경영진-임직원 간 상호존중 문화를 조성하고 있으며 소통의 사각지대를 해소하고자 다각적으로 노력하고 있습니다. 특히, 다양한 계층별 목소리에도 귀 기울이고자 미네르바 세미나(사무직군), 어울림 데이(지역단 마케팅 담당) 등 현장 임직원 대상의 소통 프로그램 또한 운영하고 있습니다. 앞으로도 삼성생명은 현장 임직원의 목소리를 듣고자 다양한 소통 프로그램을 지속적으로 운영할 예정입니다.

* 2022년 기준, 운영실적 결과

전 임직원	월간 타운홀	6회, 2,379명
경영진(임원)	임원 독서 토론회	12회, 전 임원
	임원 리버스멘토링	7회, 전 임원
인플루언서 / 학습리더	성장樂서 (*2023년 신설)	2회, 600명(예정)
	Knowledge Fair	1회, 190명
주니어	C-Board	매년 선발, 17명
	Job Concert (*2023년 신설)	2회, 400명(예정)
신규 입사자	Challenge Fair : 더이음	2회, 128명
현장 마케팅 담당	어울림데이	2회, 268명
사무직군	미네르바 간담회	3회, 24명
	미네르바 세미나	2회, 157명
	이대W 리더십 홈커밍데이 (*2023년 신설)	2회, 300명(예정)



회사소개

SPECIAL REPORT

ESG경영 추진 체계

ESG경영 성과

녹색금융

상생금융

- 고객중심경영 강화
- **행복한 열린 일터 구현**
- 사업모델 및 기술 혁신을 통한 포용적 금융 확대
- 이해관계자와의 동행 강화

투명금융

ESG DATA

중장기 경영 전략

부록

Samsung Life Insurance

www.samsunglife.com
11, Seocho-daero 74-gil, Seocho-gu, Seoul.

성장인플루언서TF 신설 운영

2030 중장기 전략으로 삼성생명은 기존 자기주도 학습 문화에서 나아가, 전 임직원이 상호 성장하며 선한 영향력을 전파할 수 있는 문화를 조성하기 위하여 새롭게 성장인플루언서TF를 신설하였습니다. 개인이 혼자 성장하는 것뿐만 아니라, 회사와 직원 모두 함께 성장할 수 있도록 학습하고, 지식을 나누는 'Grow Together 2023, 직원성장'의 한 축을 담당하고 있습니다.

성장인플루언서TF 전략방향 체계도 및 세부계획

성장 인플루언서 T/F Mission

2023 중점목표

4대 추진전략

WHAT

HOW

세부 계획

임직원이 함께 학습하며 나누는 '성장 놀이터' 만들기

우리는 선의와 공유의 가치를 믿습니다

임직원의 성장 지원 (Growwith SLI) X 선한 영향력 전파 (Influence)



Gather Talents

WHAT 자신만의 Story를 가진 임직원

HOW 본인 지원/동료 추천/TF 발굴 (연간 90명 목표)

사내 인플루언서는 본인의 지식과 경험을 공유하여 동료 임직원들의 성장 의욕을 고취시키고 선한 영향력을 전파하는 직원으로서, 상호성장의 핵심 인물입니다. 저희 TF는 직급, 성별, 연령을 초월하여 다양한 계층에서 사내 인플루언서를 연간 90명 발굴할 예정입니다.



Ready to Share

WHAT 관심분야별 테마형 커뮤니티 (Work/Life 테마)

HOW 온/오프라인 지원 및 콘텐츠 공유 (월 1회+ 활동)

성장라운지는 공통 주제로 모인 동료 임직원들과 함께 배우고 나누며 성장하는 모임으로서 기존 업무와 연관된 학습 주제에서 임직원 생활의 영역까지 확대 운영할 계획입니다. 인플루언서 중심 또는 자율적으로 형성된 성장라운지가 연간 100개 이상 운영할 수 있도록 지원할 예정이며 자유로운 공유-소통을 통해 상호성장 파트너십의 문화가 형성될 수 있도록 준비하고 있습니다.



Open System

WHAT 지식공유 기반 온라인 플랫폼

HOW 인플루언서 & 성장라운지의 활동 공간 (3월 1차 Open)

온라인 성장놀이터는 전 임직원이 본인의 지식과 경험을 공유-소통하는 상호 지식공유 시스템입니다. 삼성생명만의 지식공유-소통 온라인 플랫폼으로서 기존 조직 단위의 학습을 뛰어넘어 전사 차원에서 임직원이 보다 쉽고 자유롭게 나누며 함께 성장을 경험할 수 있는 창구입니다.



We are all Influencers

WHAT 임직원 성장을 테마로 한 오프라인 축제

HOW 우수사례 시상 및 지식공유의 장 (4월 / 8월 / 11월)

성장樂서는 임직원 성장을 테마로 성장의 의미를 직접 체험하고 공유 및 소통할 수 있는 오프라인 축제입니다. 명사특강, Job Concert, 사내 인플루언서 팝업존, 나눔이벤트, 성장 Talk 등 다양한 성장 프로그램들을 통해 상호 성장의 의미를 되새길 수 있는 공유-소통의 성장 Festival로 운영하고 있습니다. 전 임직원이 서로의 성공과 성장을 응원하는 파트너십 문화를 형성하고 새로운 성장 마인드셋을 함양하기 위해 노력하고 있습니다.

회사소개

SPECIAL REPORT

ESG경영 추진 체계

ESG경영 성과

녹색금융

상생금융

- 고객중심경영 강화
- 행복한 열린 일터 구현
- 사업모델 및 기술 혁신을 통한 포용적 금융 확대
- 이해관계자와의 동행 강화

투명금융

ESG DATA

중장기 경영 전략

부록

Samsung Life Insurance

www.samsunglife.com
11, Seocho-daero 74-gil, Seocho-gu, Seoul.

조직문화

조직문화 전략

삼성생명은 '임직원과 회사의 행복한 동반성장'이라는 방향 아래 미래 혁신을 지원하기 위한 발전적 변화를 추구하고 있습니다. 또한 인재들이 마음껏 뉘눌 수 있는 '성장 놀이터'를 구축하기 위해 삼성생명 조직문화 지수와 조직문화 건강도 진단(SCI)을 활용하고 있습니다.

삼성생명 조직문화지수

삼성생명은 건강한 조직문화를 만들기 위해 '즐거운 일', '창의적 조직', '다양성 존중', '유연한 소통' 등 4개 항목으로 구성된 조직문화지수를 관리하고 있습니다. 조직문화지수는 당사 조직문화를 진단하고 개선하기 위한 Tool로 활용 중입니다.

조직건강도 진단(SCI)

행복한 일터 구축을 위해 삼성글로벌리서치와 협업하여 매년 조직 건강도 진단(SCI, Samsung Culture Index)을 실시 중입니다. 매년 10월 전 임직원을 대상으로 일 / 동료 / 회사 3개 영역에 대해 직무만족도, 일의 목적의식, 일과 삶의 조화에 따른 행복감을 포함한 4개 부분의 건강도 유형을 도출하고 있습니다. 2022년에는 조직문화 개선 활동을 다각도로 실행한 결과 전 부분의 건강도가 가장 높은 등급인 '우수'로 나타났습니다.

캐주얼 데이

삼성생명은 매주 금요일을 '캐주얼 데이'로 지정하여 운영하고 있습니다. 캐주얼 데이에는 전 임직원이 본인에게 맞는 편한 복장을 자유롭게 착용할 수 있으며, 금요일이 휴일인 경우에는 직전 근무일을 '대체 캐주얼 데이'로 설정하여 유연하게 운영하고 있습니다. 삼성생명은 개인의 개성과 다양성을 존중하는 문화를 조성하고, 임직원이 자유로운 분위기에서 근무할 수 있도록 지속적으로 노력하겠습니다.



상생의 노사관계

노사 간 상생과 화합 및 신뢰관계의 형성을 위해 자율적인 노동조합 활동을 보장하고 있습니다. 또한, 임직원의 근무환경 및 조건에 대한 의견을 수시로 청취하고 개선 요청사항을 적극적으로 수렴하여 원만한 협의를 이끌어 내고 있습니다. 한편, 단체협상을 통해 의결된 사항은 임원을 제외한 모든 직원에게 적용되고 있습니다. 당사 노동조합은 1962년 12월 설립 이후 단 한 차례도 노사분규 및 분쟁 건이 없었습니다. 앞으로도 삼성생명은 상생의 노사관계를 유지하도록 자율적인 노동조합 활동을 보장하며 노동조합과 활발하게 소통하겠습니다.

가족친화 프로그램

삼성생명은 맞춤형 가족 친화 프로그램을 운영하여 임직원의 가족 사랑 실천을 지원하고 이를 통해 회사에 대한 자긍심을 고취하고 있습니다.

* 2022년 기준, 운영실적 결과

구분	대상	인원(명)	내용
가족사랑 가을캠핑	임직원 및 가족	231	글램핑 (바비큐 파티, 보물찾기, 마술공연 등)
부모사랑 효도여행	임직원 부모	66	해외 효도여행
재택형 명상	임직원	150	영덕연수원 재택 명상 프로그램
가정의 달 '사랑하5! 감사하오5!'	임직원 가족	200 가족	감사의 미니 화환 (어버이날 프리저브드 플라워), 행복을 그리는 화가(가족그림)
가족 MBTI	임직원 및 가족	-	가족 MBTI 검사



- 고객중심경영 강화
- 행복한 열린 일터 구현
- 사업모델 및 기술 혁신을 통한 포용적 금융 확대
- 이해관계자와의 동행 강화

Work & Life Balance

모성보호 제도

삼성생명에는 다양한 모성보호 제도 및 프로그램을 운영하여 임신, 출산, 육아를 일과 함께 건강하고 편안하게 수행할 수 있도록 노력하고 있습니다. 이를 위해 2011년부터 사내 모성보호 센터를 운영 중이며, 임신부 상담, 육아용품 및 도서대여 서비스, 임신부 명패 제작, 임부 보호 물품 지급, 센터 내 휴게실 및 유축 시설 이용, 중식 시간 1시간 추가 등을 지원하고 있습니다. 더불어, 매년 임부의 날 기념행사를 통해 사내 모성보호 제도를 소개하고 건강한 태교와 출산을 돕는 이벤트를 운영하고 있습니다. 앞으로도 삼성생명은 가족 친화적인 기업 문화를 조성하기 위해 지속적으로 노력하고자 합니다.

구분	상세
사내 어린이집	<ul style="list-style-type: none"> 임직원 자녀를 위한 사내 어린이집 '생명 어린이집' 지원 서초 1 어린이집, 서초 2 어린이집, 서소문 어린이집 총 3곳 운영
자녀돌봄휴직	<ul style="list-style-type: none"> 당해 연도 초등학교 입학 예정 자녀를 둔 임직원이 사용 가능한 휴직(1년) 법정 육아휴직(1년) 소진 자녀만 신청 가능
난임 휴직	<ul style="list-style-type: none"> 난임으로 휴직을 원할 때 사용 가능한 휴직 (최소 6개월 이상, 최대 2년 사용 가능)
출산 전 휴직	<ul style="list-style-type: none"> 출산휴가 개시 전 사용 가능한 휴직 휴직 신청일 기준 출산 예정일이 200일 이상 215일 이하 남은 경우 신청 가능 (180일 연속 사용)
육아휴직	<ul style="list-style-type: none"> 만 8세 이하 또는 초등학교 2학년 이하의 자녀를 둔 임직원이 사용 가능한 법정 휴직 (1년 사용 가능, 2회 분할 가능)
육아휴직 확대 (사사육아휴직)	<ul style="list-style-type: none"> 만 8세 이하 또는 초등학교 2학년 이하의 자녀를 둔 여성 임직원이 법정 육아휴직 외에 추가로 1년 사용 가능한 휴직 (최대 2년 사용 가능)
육아기 근로시간 단축	<ul style="list-style-type: none"> 만 8세 이하 또는 초등학교 2학년 이하의 자녀를 둔 임직원이 신청 가능한 근로시간 단축 제도 (최소 3개월 이상, 주 25시간 단축 근무 지원)
배우자 출산휴가 확대	<ul style="list-style-type: none"> 배우자 자녀출산 시 15일 출산휴가 부여 (다태아의 경우 30일 부여) ※ 출산일로부터 90일 내 1회 분할하여 사용 가능하며, 법정 배우자 출산휴가 기준(10일)보다 확대운영 중

복리후생 제도

삼성생명은 임직원 개인의 생활안정과 삶의 질 향상을 도모하고 원활하게 업무를 수행할 수 있는 근로여건을 제공하고자 전 임직원 대상으로 복리후생 제도를 운영하고 있습니다. 복리후생 제도는 근무지원, 건강지원, 생활지원, 개인지원의 4대 영역으로 구성되어 있으며, 임직원의 근무만족도를 높이고 성과를 창출하는 데 기여하고 있습니다. 특히, 2022년에는 노사 합의를 통해 비연고 단신부임자 및 장기근속자 등이 불편함 없이 근무할 수 있도록 제도를 개선하였습니다. 직원들의 업무 몰입도를 높이고, 니즈에 부합하는 근무환경을 조성하기 위해서 비연고 귀향교통비 지원(자차 이동 유류대 실비 지원) 및 원거리 교통비 지원한도를 확대하고 장기근속 40년 포상을 신설하였습니다. 향후에도 삼성생명은 제도 운영 상의 불합리함을 제거하고, 지속적으로 추가 개선사항을 발굴하여 임직원의 복리후생을 확대할 예정입니다.

구분	상세
근무지원	출장비, 시내교통비, 비연고 귀향 교통비, 원거리교통비, 자가운전보조비
건강지원	임직원 종합/일반 건강검진 (매년 3월~12월 검진 실시) 단체정기보험 (매년 4월 1일자 갱신) - 출수연도: 전 임직원 및 만 30세 이상 임직원 배우자 - 본인/배우자/자녀 가입 가능 - 짝수연도: 만 40세 이상 임직원 및 임직원 배우자 - 실손 보유 여부에 따라 선택 가능
생활지원	캐리비안베이, 콘도, 경조사, 복지포인트
개인지원	4대 보험(국민연금, 건강보험, 산재보험, 고용보험), 개인연금

업무에 몰입할 수 있는 유연한 근무제도 운영

삼성생명은 임직원이 일과 삶의 균형을 찾고 업무에 몰입할 수 있는 환경을 조성하기 위해 선택적 근로시간제, 자율 출퇴근제 등 유연한 근무제도를 도입하여 운영 중입니다. 선택적 근로시간제 도입으로 임직원은 필수 근무시간인 오전 10시 ~ 오후 3시 10분을 제외한 나머지 시간에 업무 시작시간 및 종료시간을 자유롭게 선택하여 근무할 수 있습니다.

구분	상세
선택적 근로시간제	1개월 범위 내 근로시간을 직원이 자율적으로 결정해서 근무
자율 출퇴근제	업무적 특성, 육아 등의 사유로 출퇴근 시간의 조정이 필요한 직원이 일별 근로시간을 선택하여 근무
휴일 대체제	휴일 근로 시 통상의 근로일을 휴일로 대체 가능

회사소개

SPECIAL REPORT

ESG경영 추진 체계

ESG경영 성과

녹색금융

상생금융

- 고객중심경영 강화
- **행복한 열린 일터 구현**
- 사업모델 및 기술 혁신을 통한 포용적 금융 확대
- 이해관계자와의 동행 강화

투명금융

ESG DATA

중장기 경영 전략

부록

Samsung Life Insurance

www.samsunglife.com
11, Seocho-daero 74-gil, Seocho-gu, Seoul.

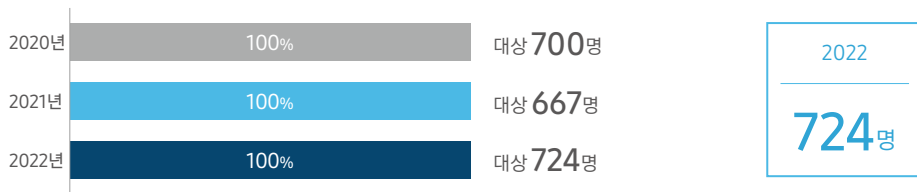
공정한 성과 평가 및 보상

공정한 성과 평가 시스템

임직원 성과에 대한 객관적 평가 및 역량개발 지원을 위해 전체 임직원을 대상으로 다양한 평가 제도를 운영하고 있습니다. 먼저 ① 사전 수립된 '개인별 목표'에 기반한 반기 별 업적평가와 ② 직군 및 직급별 '핵심역량(공통, 리더십, 직무역량)의 발휘 수준'을 평가하는 역량평가를 연간 실시하고 있습니다. 또한 ③ '업적'에 대한 성과관리 및 코칭'을 위해 현장에서는 3단계 면담(목표/중간/결과)을 실시하고 ④ 팀 별 스태프는 평가기간 동안의 '주요 업무성과'를 부서장에게 실시간 공유할 수 있는 상시 피드백 시스템을 운영하고 있습니다. 아울러 ⑤ 부서장(후보자)의 자질 검증 및 역량개발 지원을 위해 부서장과 부서장 후보군을 대상으로 별도의 다면 평가를 진행하고 있습니다.

다면평가시행률

(* 보직장 / 수석급 1~5년차 대상)



① 업적평가: 개인 업무 성과를 중심으로 상/하반기로 구분, 연 2회 평가

- 직접부문: 회사 전략과 연계된 평가항목 선 목표설정 후 평가
- 간접부문: 고유업무 및 수행업무 등 업무수행 수시 평가

※ 본인이 주요 업무수행 내용을 객관적 사실에 기반하여 연중 상시, 지속적으로 부서장에게 전달/피드백

② 역량평가: 연 1회, 3개 필요 역량에 대한 평가(Value, 리더십, 직무)

③ 3단계 면담 실시: 목표 / 중간 성과 / 성과 결과에 대해 애자일(agile)하게 3단계로 면담을 진행하여 업무 실행 및 성과에 대한 관리를 수시 진행하며 코칭 또한 진행 중

④ 팀별 상시 업무성과 및 평가 피드백 시스템: 팀 별 스태프가 연간 업무 성과평가 기간 동안 부서장과 실시간으로 주요업무 성과에 대한 내용을 공유하고 피드백 하는 시스템 운영 중

⑤ 다면평가: 차세대 리더후보군의 보유 역량 수준 및 개인의 강/약점 파악

절대평가

삼성생명은 2020년 하반기부터 절대평가 제도를 시행하여 직원들에게 공정한 기회를 제공하고 지속적인 성과 창출에 대한 동기를 부여하고 있습니다. 영업관리자를 대상으로 상대 순위에 의한 고과부여 방식은 유지하되, 절대 지표를 설정하여 일정 수준 이상 달성 시 차상위 고과로 조정하는 방식으로 절대평가 제도를 운영하고 있습니다. 절대평가 제도 도입으로 상대평가로 발생할 수 있는 내부경쟁 심화 등의 문제점을 보완함과 동시에 본인의 목표에 무한 도전할 수 있는 환경을 조성하고 있습니다. 삼성생명은 영업전략과 영업성과 분석을 통해 절대평가 지표 및 달성 기준을 반기별로 지속 개선하여 운영하고 있습니다.

동일 임금 평가

삼성생명은 성별 임금격차와 관련하여 동일임금 평가는 매년 노동부에서 진행하는 '적극적 고용 개선조치'를 통해 진행 중입니다. 이와 관련하여 성별 임금 현황은 금융감독원 사업보고서 전자공시를 통해 매분기 공시 중이며, 남/여 평균급여액을 공개하고 있습니다.



- 고객중심경영 강화
- 행복한 열린 일터 구현
- 사업모델 및 기술 혁신을 통한 포용적 금융 확대
- 이해관계자와의 동행 강화

임직원의 생애와 함께하는 삼성생명

은퇴 컨설턴트 / 임직원 지원 프로그램 운영

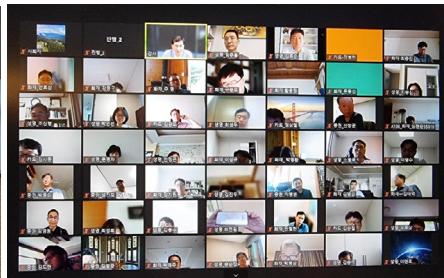
삼성생명은 2018년부터 과거 함께 일하며 귀감이 되었으나, 은퇴 후 경제적 건강상의 이유로 어려움을 겪고 있는 분들을 위한 지원 프로그램을 운영합니다. 임원들의 자발적인 기부금으로 조성된 펀드를 재원으로 2022년에는 총 26명의 은퇴한 컨설턴트, 임직원을 선정하여 의료·생활비를 지원하고 있습니다. 삼성생명에 함께했던 컨설턴트와 임직원에게 '끝까지 함께 하는 회사'로서 힘이 되겠습니다.

중장년 생애설계교육 의무화

삼성생명은 2016년부터 50대 이상 재직자 전원을 대상으로 연령별 생애설계교육을 운영하고 있습니다. 생애설계교육은 퇴직에 대한 두려움을 예측 가능한 자신감으로 변화시키고 커리어 전문성 확장, 병행경력개발 등에 대한 니즈를 환기하여 퇴직 이후 삶을 체계적으로 준비하는 것을 목적으로 합니다. 특히, 과정을 50세/55세/59세로 세분화하여 연령대별 눈높이를 감안한 맞춤형 교육을 실시함으로써 임직원들의 큰 호응을 얻고 있습니다.

생애설계 교육 주요내용

교육과정명	주요내용	단위	2022년	2016~2022년
라이프디자인 I_50세	생애 5대영역 중심 (변화관리, 자기진단)	명	156	
라이프디자인 II_55세	생애 5대영역 중심 (생애설계/병행경력개발)	명	115	1,456
라이프디자인 III_59세	퇴직실무 중심 (퇴직행정/실전 취창업)	명	5	



1:1 생애 커리어컨설팅 제공

삼성생명은 2018년부터 외부 전문 컨설턴트를 임직원과 매칭하여, 개인별 직업적성 및 강점 등을 분석하고 경력목표 설정 후 세부 실행방안을 수립하는 1:1 생애 커리어컨설팅 서비스를 제공하고 있습니다. 초고령사회 진입을 앞두고 인생 3모작이 사회적 관심사항으로 대두되고 있는 것에 착안하여, 임직원들에게 2nd Life 관련 생애설계/전직지원 서비스를 제공함으로써 미래에 대한 불안 없이 업무에 몰입하고 적절한 시점에 즐거운 마음으로 새로운 출발을 할 수 있도록 지원하는 제도입니다.

서비스 종류	단위	2022년	2018~2022년
1:1 생애 커리어컨설팅 수혜자	명	35	110

직무 기반 평생직업학교 개설

삼성생명은 2023년부터 재직자가 본인의 직무 전문성을 기반으로 평생직업을 준비할 수 있는 '금융CCC 아카데미'를 신설하여 운영하고 있습니다. 상반기에는 『경영지도사 자격대비과정』, 『커리어컨설턴트 양성과정』을 진행 중이고, 하반기에는 『전문면접관 양성교육』, 『고객경험관리 전문가과정』, 『스마트스토어 창업과정』 등을 진행할 예정입니다. 또한 『금융 전문강사 양성과정』, 『헤드헌터 양성과정』 등 임직원들이 많은 관심을 갖고 있는 중장년 특화 직업 양성프로그램을 추가로 발굴해 나갈 예정입니다.

금융CCC 아카데미

당신의 행복한 2nd Life를 함께 만들어 갑니다.

커리어컨설턴트 양성과정 안내

삼성금융경력컨설팅센터는 중장년 재직자의 성공적인 2nd Career설계를 지원하기 위해 직무전문성을 기반으로 한 평생직업 준비과정을 지속 운영할 예정입니다. 23년 두번째 프로그램으로 『커리어컨설턴트 양성과정』을 공지하오니 아래 내용을 참고하여 신청해주시기 바랍니다.

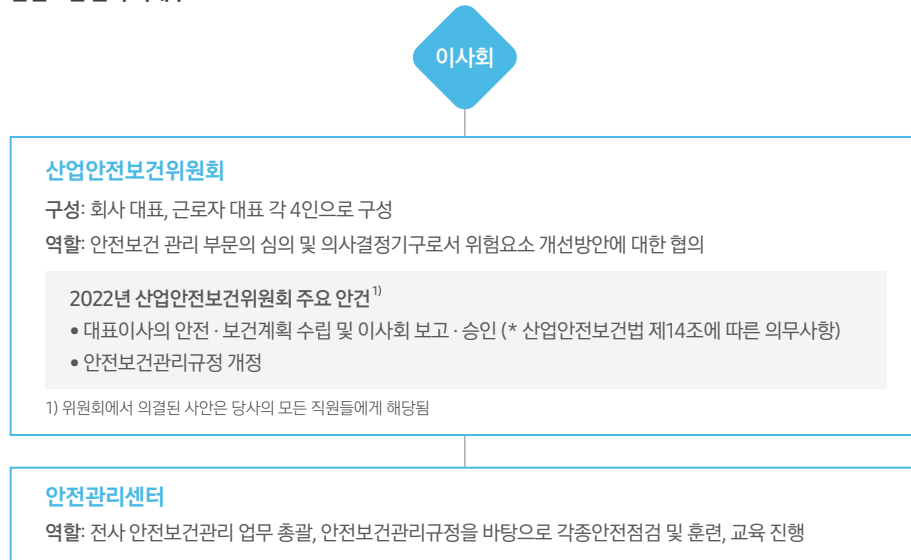
- 고객중심경영 강화
- 행복한 열린 일터 구현
- 사업모델 및 기술 혁신을 통한 포용적 금융 확대
- 이해관계자와의 동행 강화

임직원 안전보건

안전보건 체계

삼성생명은 이사회 산하에 산업안전보건위원회, 안전관리센터로 구성된 안전보건 관리 체계를 운영하고 있습니다. 임직원이 안전한 환경에서 근무할 수 있도록 회사 대표 및 근로자 대표 총 8인으로 구성된 산업안전보건위원회를 운영하고, 안전관리센터를 통해 각종 안전점검 및 훈련·교육을 진행하고 있습니다. 산업안전보건위원회는 안전보건 관리 부문의 심의·의사결정을 담당함으로써 전사 위험요소 개선을 추진하고 있습니다. 앞으로도 삼성생명은 안전 취약 점포 및 현장 중심의 안전점검을 통해 임직원이 보다 안전한 환경에서 근무할 수 있도록 지원할 계획입니다.

안전보건 관리 지배구조



안전보건 목표 수립 및 평가

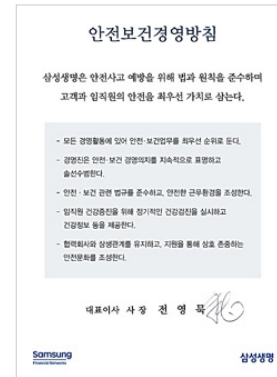
삼성생명은 사고재해 발생건수 등을 기반으로 안전보건 목표를 수립하고 매년 달성 수준 및 현황을 평가, 관리하고 있습니다. 또한 재해의 결과 뿐 아니라, 사전예방을 목적으로 하는 평가기준을 준비하고 있습니다.

사업장 내 위험성 평가

삼성생명은 안전보건 관리계획에 따라 사업장 내 위험요소를 식별하기 위한 위험성 평가를 실시하고 있습니다. 각 부서의 안전보건관리자는 위험성평가 매뉴얼을 기반으로 반기 1회 유해, 위험요소를 확인하고 개선하고 있습니다. 위험성 평가의 실시와 개선결과 등은 산업안전보건위원회에 보고하고 있으며 이를 통해 지속적인 무사고·무재해를 달성하고 있습니다.

안전보건 경영방침

삼성생명은 전 임직원 및 협력사에 적용되는 '안전보건 경영방침'을 제정하여 운영 중에 있으며, 이를 통해 안전보건에 대한 경영철학과 의사결정의 지향점을 규정하고 있습니다. 이와 더불어, 안전보건 경영방침을 기업 활동 가운데 실현하기 위해 안전보건 경영활동의 범위와 대상, 관련 조직 및 절차에 대한 전반적인 내용을 '안전보건정책 가이드라인'으로 구체화하여 명시하고 있습니다. 관련 법령에 적합하도록 이사회 또는 경영진을 안전보건 계획 및 정책의 최고 의사결정기구로 하여 안전보건 목표 달성에 필요한 예산을 확보하여 운영하고 있습니다. 또한 경영진은 안전보건경영방침에 따라 반기 1회 안전메시지를 통해 전 임직원 및 협력사 직원에게 안전보건 경영의지를 지속적으로 표명하고 있습니다.



안전보건 관리

삼성생명은 2022년도 시행된 중대재해처벌법과 개정된 산업안전보건법을 반영하여 안전보건관리규정을 개정하고 이에 따라 안전보건 관리 활동을 전개하고 있습니다. 안전관리센터는 이사회에 보고·승인된 연간 안전보건 관리 계획에 따라 각종 점검 및 예방활동을 전개하고 있으며, 특히 2022년에는 중대산업재해 및 중대시민재해를 예방하기 위한 활동을 중점적으로 수행했습니다. 또한 계획에 따른 점검결과와 후속조치는 분기마다 실시되는 산업안전보건위원회에 보고하고 있으며, 위원회 결과는 모든 임직원이 열람할 수 있도록 사내 게시판에 게시하고 있습니다. 아울러, 정기적으로 안전보건에 대한 교육을 통해 임직원의 안전의식을 제고하고 올바른 안전문화를 조성하기 위해 노력하고 있습니다. 이 외에도 일정수준의 도급/위탁/용역 계약 시 안전보건분야에 역량을 갖춘 적격 수급인을 선정하도록 가이드라인을 수립하여 재해 예방에 힘쓰고 있습니다.

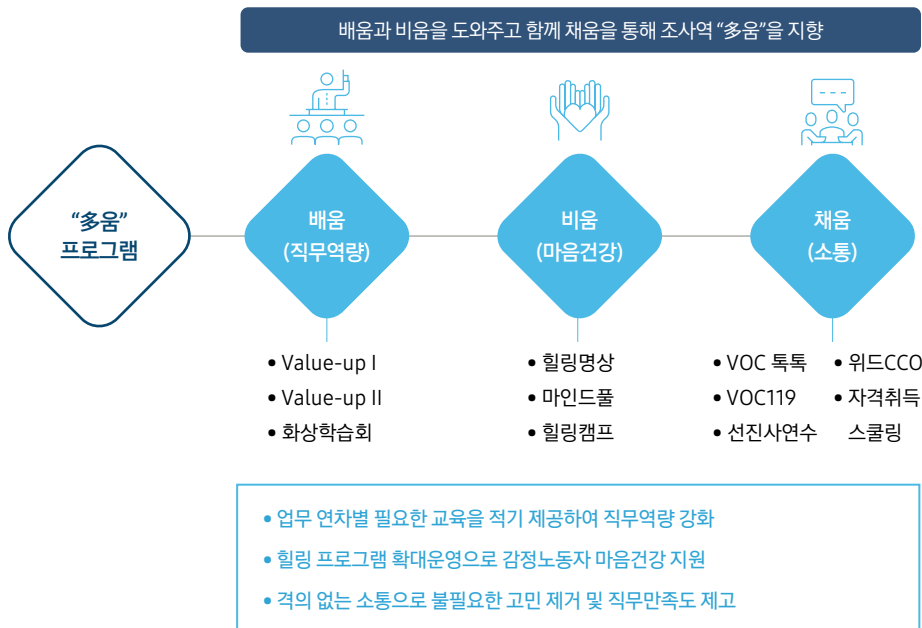
- 고객중심경영 강화
- **행복한 열린 일터 구현**
- 사업모델 및 기술 혁신을 통한 포용적 금융 확대
- 이해관계자와의 동행 강화

임직원 건강관리

삼성생명은 임직원의 건강관리를 위해 전 임직원을 대상으로 건강검진을 실시하고 있으며, 각종 의료비를 지원하고 있습니다. 더불어 임직원 직무별, 연령별 등 다양한 마음 건강관리 지원 프로그램을 운영하여 신체적 건강 뿐만 아니라 정신적 건강까지 함께 도모하고 있습니다.

감정노동 임직원 관리 및 교육-다움 프로그램 운영

삼성생명은 지난 3년간 코로나19 영향으로 비대면(화상회의) 중심의 교육이 진행되면서 고객 응대에 필요한 실질적 기법 습득 교육 니즈가 증가하였고, 금융소비자법 시행 이후 VOC조사역(감정노동 임직원)의 직무 스트레스 심화 요인 확대에 따라 선제적 관리를 위해 다양한 교육과정을 확대 운영하고 있습니다. 신입 VOC 조사역의 비전 제시와 저년차 VOC조사역의 문제 해결 능력 향상을 위해 직무역량 교육을 신설하였으며 스트레스 관리, 힐링 캠프, 긍정 테라피 등 감정노동 임직원의 마음건강 지원 프로그램을 운영하고 있습니다. 2023년부터 삼성생명은 VOC조사역 대상 특화 교육 '다움 프로그램' 운영을 통해 건강한 마음을 바탕으로, 직무역량 향상을 통해 고객불만을 스마트하게 해결하는 고객상담 전문인력 양성 체계를 구축하고자 합니다.



임직원 마음건강 관리 지원 현황

구분	대상	인원 (명)
마음건강 교육운영	게이트키퍼 양성교육	336
	전 임직원 마음건강 교육 및 마음건강 자가진단 실시	4,320
	TAP myself 플랫폼 명상교육	100
마음건강 치료지원	휴마음크리닉 오픈 (A동 11층) • EMDR 서비스 실시 및 대어 서비스	
	부서 힐링투게더 “찾아가는 부서 집단프로그램” 운영 • 감정발견, 만나라 명상, 멘탈헬스케어	974
	‘번아웃’ 신비한 상담소 운영 - 셀프 코칭 프로그램	163
	마음열기 저녁명상	316
심리검사	통합스트레스 및 자녀 심리검사, 해석상담	256

상담사 보호를 위한 전화연결음 변경

삼성생명은 콜센터 전화 연결 시, “세상에서 가장 소중한 우리 딸이 (엄마가) 친절하게 상담해 드릴 예정입니다, 잠시만 기다려주세요.” 의 연결음이 안내되도록 연결음 문구를 변경 하였습니다. 기존 연결음은 산업안전보건법에 따른 폭언 시 처벌을 안내하는데 비중을 둔 반면 2023년1월 도입한 연결음은 상담사 가족의 목소리를 직접 전달합니다. 상담원도 누군가의 자녀이고, 부모임을 고객도 느낄 수 있도록 함으로써 불만이나 민원을 진정시키고 상담사의 업무 만족도를 높이는 효과를 기대하고 있습니다. 앞으로도 삼성생명은 상담사보호를 위한 추가적인 제도 개발과 고객상담을 위한 다양한 서비스 발굴 노력을 병행해 나갈 예정입니다.

건강친화기업 인증

삼성생명은 2022년 건강친화 인증기업에 최종 선정되었습니다. 건강친화 인증 제도'는 근로자의 건강증진을 위하여 직장 내 문화와 환경을 건강 친화적으로 조성하고, 근로자 스스로 건강관리를 수행할 수 있도록 지원하는 기업에 인증을 부여하는 제도입니다. 복지부 산하 건강증진개발원이 건강친화경영/건강친화문화/건강친화활동/직원만족도 등 4개 부문에 대한 심사를 통해 인증기업을 선정합니다. 삼성생명은 다양한 건강친화 활동을 지속 추진하는 등 건강 문화 정착을 위한 노력을 인정받아 이번 인증을 획득했습니다. 특히, 임직원의 건강에 도움이 되는 건강 친화적 근로환경을 보유하고 있으며, 임직원의 마음건강을 관리하고 무료로 심리상담을 받을 수 있는 '마음건강센터'와 업무 중 치료를 받을 수 있는 부속의원을 상시 운영 중입니다. 또한, 임직원을 대상으로 다양한 건강 개선 프로그램을 진행하고 있는데, 4월 국민의 건강관리를 돕는 맞춤형 헬스케어 앱 '더 헬스(THE Health)'를 출시한 이후 이를 활용해 임직원 걷기 챌린지 등을 운영해 좋은 호응을 얻은 바 있습니다. 삼성생명은 임직원들에게 건강한 근무 환경을 제공하기 위해 다각도로 노력을 기울이고 있으며, 앞으로도 건강 친화적 문화를 구축하기 위해 지속적으로 노력할 예정입니다.



- 고객중심경영 강화
- **행복한 열린 일터 구현**
- 사업모델 및 기술 혁신을 통한 포용적 금융 확대
- 이해관계자와의 동행 강화

인권경영

인권 정책

삼성생명은 임직원을 비롯하여 고객, 컨설턴트, 자회사, 협력업체, 지역사회 등 다양한 이해관계자의 인권 증진을 위하여, 당사의 인권 정책으로서 UN의 '세계인권선언(Universal Declaration of Human Rights)' 및 '기업과 인권에 대한 기본지침(Guiding Principles on Business and Human Rights)'에서 제시하는 인권 원칙을 사업 운영 전반에 걸쳐 준수하도록 관리하고 있습니다. 해당 인권 정책은 상기 언급한 이해관계자들 모두를 대상으로 적용되고 있으며 인권 관련 글로벌 표준 및 가이드라인을 반영하여 '인권정책 가이드라인'으로 명시, 공개되어 있습니다. 이 같은 정책과 그 방향성에 기초하여, 삼성생명은 다양한 이해관계자를 고려하여 업무수행 과정에서 임직원이 지켜야 할 구체적인 행동기준으로서 '삼성생명 행동강령'을 마련하였고 '협력업체 사회적 책임 행동규범'을 제정하여 인권 경영을 체계적으로 추진, 이행하고 있습니다.

인권정책 가이드라인	삼성생명 행동강령 가이드라인	협력업체 사회적 책임 행동규범
국문 바로가기	국문 바로가기	국문 바로가기
영문 바로가기	영문 바로가기	영문 바로가기

인권 관리 활동

삼성생명은 기업 운영 전반에 걸쳐서 잠재적인 인권 리스크의 발생 가능성을 모니터링하고 있으며 각각의 리스크에 대한 점검 및 개선 활동을 시행하고 이를 공개하고 있습니다. 이와 관련하여, 이해관계자별로 인권 리스크 도출 과정과 주요 이슈에 대한 인권 경영 이행 현황을 파악, 확인할 수 있도록 정기적으로 인권영향 평가를 수행하여 '인권 리스크의 식별 → 점검 → 개선 → 피드백'의 인권 리스크 관리 프로세스를 추진하고 있습니다. 또한, 관련 분야별 담당부서가 함께 인권 정책과 제도 및 주요 이슈를 공유하고, 보완 사항을 제안하는 등 인권 경영 수준을 향상시키기 위하여 주요 부서장으로 구성된 전사 'ESG 인권협의회'를 운영하고 있습니다. 삼성생명의 모든 임직원은 정기적으로 인권 내용이 포함된 '행동강령 실천 서약', 청결한 조직문화를 위한 '임직원 가이드라인 준수 서약', '정도경영 핵심이행사항 실천 서약' 등을 통해 업무 수행 시 이를 철저히 준수할 것을 약속하고 있습니다. 또한, 매년 모든 임직원을 대상으로 성희롱, 직장 내 괴롭힘 예방 및 장애인 인식 개선을 주요 내용으로 하는 '상호존중문화 교육'과 더불어 공정한 조직문화 조성을 위한 '부정예방교육' 및 정도경영 실천을 위한 '준법교육'을 진행하고 있습니다.

인권 교육 및 의식 제고 활동 실적

교육 참여 인원	단위	2020	2021	2022
상호존중문화 교육 ¹⁾	명	5,510	5,652	5,061
부정예방 교육 ²⁾	명	3,111	5,421	8,628
준법교육 ³⁾	명	5,167	5,250	5,251
행동강령 실천 서약서 ⁴⁾	명	-	-	5,137
임직원 가이드라인 준수 서약서 ⁵⁾	명	-	4,903	5,137
정도경영 핵심이행사항 실천 서약서	명	4,901	5,184	5,307

- 1) 성희롱 예방, 직장 내 괴롭힘 예방, 장애인 인식 개선 등
- 2) 원칙을 중시하는 공정한 조직문화(2021년 CIC앱 활용을 통한 전 임직원 교육으로 인원 확대됨) 특히 2022년의 경우, 상·하반기 계층별 교육 확대 운영으로 교육 수료인원 증가
- 3) 공정거래법, 청탁금지법, 자금세탁 방지제도, 금융소비자보호법 등 컴플라이언스 법규
- 4) 행동강령 실천 서약서 서명은 2022년부터 진행(행동강령 2021. 07. 20 제정)
- 5) 임직원 가이드라인 준수 서약은 2021년부터 진행

이해관계자별 주요 인권 리스크 이슈

삼성생명은 당사와 연관된 이해관계자별 주요 인권 리스크 및 관련 이슈들을 파악, 식별하여 인권 리스크 진단과 개선 활동을 추진함에 있어서 이를 적극적으로 활용하고 있습니다.

주요 인권 리스크 관련 이슈	영향을 받는 이해관계자			
	고객	임직원	협력회사	지역사회
안전/보건 조치 의무 강화와 관련 정책 및 주요 관리 활동 공개 요구		●		
성별 임금 격차 완화 및 다양성 확대에 대한 요구		●		
강화된 반부패 프로그램 운영의 필요성 증대		●	●	
개인 정보보호/보안 리스크의 증가	●	●		
불공정거래 혹은 부정경쟁 완화를 위한 관련 정책 및 위험 관리 활동 공개 요구		●	●	
환경 정책 세분화와 이사회 중심 환경경영에 대한 요구	●	●	●	●
적극적인 ESG투자 확대 및 활성화의 필요성 증가				●
금융소비자 권익 보호를 위한 내부통제체계 강화 및 소비자 피해 보상 프로세스에 대한 충실한 공개 요구	●			
기후 리스크 확대에 따른 대응 전략 및 관리 활동의 필요성 증가	●	●	●	●

회사소개

SPECIAL REPORT

ESG경영 추진 체계

ESG경영 성과

녹색금융

상생금융

- 고객중심경영 강화
- **행복한 열린 일터 구현**
- 사업모델 및 기술 혁신을 통한 포용적 금융 확대
- 이해관계자와의 동행 강화

투명금융

ESG DATA

중장기 경영 전략

부록

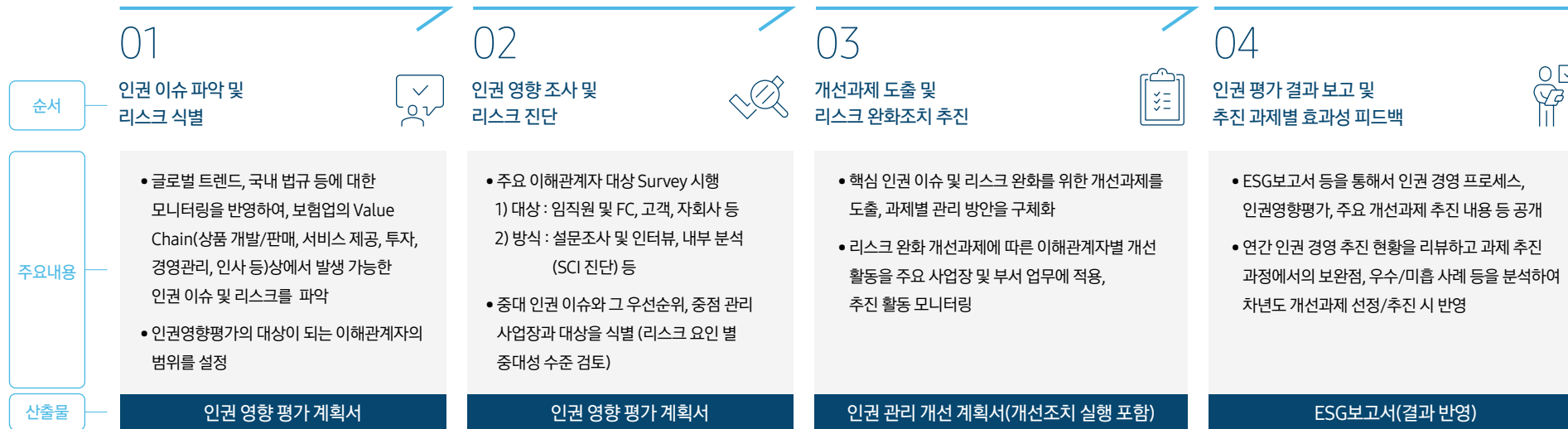
Samsung Life Insurance

www.samsunglife.com
11, Seocho-daero 74-gil, Seocho-gu, Seoul.

인권영향평가

삼성생명은 인권 리스크 관리를 위하여 인권영향평가를 주기적으로 실시하고 있습니다. 인권 경영 수준 진단을 통해 경영 활동 전반에서 발생 가능한 인권 침해 위험요인을 사전에 식별 및 점검하고, 이를 개선하기 위한 수행 과제를 도출하여 인권 리스크를 완화시키기 위한 개선 활동을 전개하고 있습니다. 이를 위하여 국가인권관리위원회의 인권 경영 가이드라인을 비롯하여 다수의 국내외 인권영향평가 가이드라인을 참고 및 활용하고 있으며, 다양한 이해관계자들을 대상으로 인권영향평가 프로세스를 강화하여 인권 리스크를 예방 및 최소화하고자 노력하고 있습니다. 2023년에는 삼성생명의 5개 자회사(삼성SRA자산운용, 삼성생명서비스, 삼성자산운용, 삼성생명금융서비스, 삼성생명 태국 합작법인) 대상으로 인권영향평가를 확대 실시하여 각 사별 주요 인권 이슈를 식별 및 파악하였습니다. 이러한 인권영향평가 프로세스를 통한 삼성생명과 삼성생명 자회사의 인권 경영 개선 활동은 앞으로도 지속 추진될 예정입니다.

삼성생명 인권영향평가 프로세스



회사소개

SPECIAL REPORT

ESG경영 추진 체계

ESG경영 성과

녹색금융

상생금융

- 고객중심경영 강화
- 행복한 열린 일터 구현
- 사업모델 및 기술 혁신을 통한 포용적 금융 확대
- 이해관계자와의 동행 강화

투명금융

ESG DATA

중장기 경영 전략

부록

Samsung Life Insurance

www.samsunglife.com
11, Seocho-daero 74-gil, Seocho-gu, Seoul.

삼성생명 인권 리스크 진단 및 개선 활동

이해관계자	과제 이행 사업장	주요 인권 영역(이슈)	주요 과제 이행 내용(개선 조치)	핵심 관리 지표
 임직원	삼성생명 전 사업장	• 평등과 상호존중 문화 - 차별대우 금지, 다양성 및 균등한 기회 보장, 성희롱/괴롭힘 예방 - 프라이버시 존중	• 여성인력 활용 확대 - 우수 여성인력 발굴 및 여성리더 규모 확대(부서장 및 전략 양성 프로그램) - 휴·복직 여성인력의 평가, 승격 등 인사 공정성 제고 및 다양한 모성보호 프로그램 운영 - 젠더 (Gender) 다양성 강조 프로그램 실시(다양성과 포용, 무의식적 편견 해소 및 예방을 위한 캠페인) • 사회 취약계층 고용 배려 정책 운영 (시간선택제 장애인 고용, 신입 채용 시 차상위 보호 계층 우대) • 직장 내 괴롭힘과 성희롱 방지 및 직원 프라이버시 보호 - 전 임직원 대상 상호존중문화 교육(성희롱과 직장 내 괴롭힘 예방, 장애인 인식개선) - 사적 목적의 직원 정보 무단 조회 등 엄금, 정치/종교 등의 취향과 지적재산권 보호	• 고충처리 해결 건
		• 부당한 노동 금지 - 강제노동 금지, 일과 삶의 균형	• Work & Life Balance - 효율적 업무 수행을 위한 근무제도 운영(선택적 근로시간제, 자율 출퇴근제, 휴일 대체제, 재택근무제) - 연차휴가 및 주 45시간 초과 근무 관리, PC On/off 시스템 운영, 캐주얼 데이, 해피데이 등 근무 문화 개선 • 소통과 상생의 노사문화 구축 - 자율적 노동조합 활동 보장, 소통 프로그램 확대(타운홀 미팅 등)	
		• 임직원 건강/안전/복지 - 신체건강, 마음건강	• 임직원 건강증진 강화 - 건강검진(종합/일반), 단체정기보험을 통한 의료비 지원 - 사내 마음건강센터를 통한 마음건강 프로그램(비대면 심리상담, 마음건강교육 등) 운영 • 안전한 근무환경 조성 - 산업안전보건위원회 운영, 안전·보건 경영방침 수립, 사업장 안전점검 및 훈련·교육, 코로나19 예방 활동 전개	
 고객	삼성생명 전 사업장	• 고객권의 보호 - 고객 피해 예방 및 발생 시 대처, 고객만족도 개선	• 금융소비자 보호 체계 혁신 지속 - 소비자권익보호위원회, 금융소비자보호 내부통제위원회 운영 - 소비자보호 내부통제기준 및 소비자보호기준 시행·관리, 금융소비자 보호를 위한 계약체결종합확인서 활용 - 고객권익보호 사전 심의 제도 및 경보 발령제도 실시 - 고객 모니터링 제도 '고객패널' 및 민원 해결 신속대응방 운영	• 고객만족도(CSI) 점수
	삼성생명 전 사업장 협력업체 (IT시스템 등) 개인정보 수탁사 (법무법인, 지정병원 등)	• 고객정보 보호 - 고객정보보호 체계 및 컴플라이언스 점검	• 고객 개인정보보호 보안 강화 - 개인 및 정보보호 관리체계 인증 보유 및 유지관리(ISO27001, ISO27701, ISMS-P 인증) - 전사/협력업체/개인정보 수탁사 대상 내·외부 보안 점검 및 정보보호 교육 실시, 개인정보배상책임보험 가입	• 금융보안원 정보보호 평가 등급 (정보보호 관리체계 인증 및 실태 점검)
	삼성생명 전 사업장	• 금융취약계층 보호 - 장애인, 고령층 등 취약계층의 금융 접근성 보장	• 금융취약계층을 위한 포용적 상품과 서비스 확대 - 청각·시각장애 고객 대상 점자 보안카드 활용, 증명서 음성 변환 서비스, 콜센터 상담사 다이렉트 연결 서비스 - 유병자의 보험 가입 문호 확대 및 금융소외계층 대상의 소액보험장애인 전용 '공두리종합보장보험' 제공 - 찾아가는 서비스 및 지정대리청구인 제도 운영 고객사 대상 안내장 제작	• 금융 접근성 향상을 위한 • 전용 상품 및 서비스 제공
 협력업체	삼성생명 전 사업장 협력업체, 자회사, 컨설턴트 등	• 고객응대직원 보호 - 감정 노동자 보호	• 고객의 폭언, 성희롱, 인격 모독 등으로부터 감정노동자(자회사 상담직원, 컨설턴트 포함) 보호제도 강화 - 고객 응대 직원 보호조치지침과 악성 고객 응대 매뉴얼 배포 및 교육 - 전 고객 접점부서 대상 '고객응대 근로자' 보호문구 아크릴 배포, 고객응대 근로자 보호를 위한 ARS 전환 실시 - 상시적 고충처리기구 및 전담 고충처리위원회(전사 및 실·본부 위원) 운영 - 신체적·정신적 피해 방지를 위한 치료 및 상담 지원(삼성생명 마음건강센터, EAP 전문기업 이지앤웰니스)	• 고객응대직원 보호제도 운영
	삼성생명 전 사업장 협력업체 (IT 시스템 등) 개인정보 수탁사 (법무법인, 지정병원 등)	• 협력업체와 상생 - 파트너십 강화, 공정 경쟁	• 협력업체와의 건강한 파트너십 제고 - 공정하고 투명한 협력업체 선정, 중소기업 상생 지원을 위한 직접 구매 및 협력업체 보안 역량 강화 교육 - 중소기업 CEO 역량강화 세미나 및 임직원 생애설계교육 운영 - 스타트업과의 개방형 협업프로그램 삼성금융 Open Collaboration 진행	• 협력업체와 상생 프로그램 운영
 지역사회	삼성생명 자산운용부문	• 환경권 보장 - 지역사회 환경 위험성 최소화	• 투자 활동 시 환경 및 사회적 영향 평가 실시 - 투자자산 네거티브 스크리닝 원칙 및 7대 책임투자 원칙 운영 - 적도원칙 가입(2022년 12월), 산업별 환경영향 평가 관리체계 및 ESG 통합 심사 프로세스 운영	• 투자 활동 시 환경/사회적 영향평가 실시

회사소개

SPECIAL REPORT

ESG경영 추진 체계

ESG경영 성과

녹색금융

상생금융

- 고객중심경영 강화
- 행복한 열린 일터 구현
- 사업모델 및 기술 혁신을 통한 포용적 금융 확대
- 이해관계자와의 동행 강화

투명금융

ESG DATA

중장기 경영 전략

부록

Samsung Life Insurance

www.samsunglife.com
 11, Seocho-daero 74-gil, Seocho-gu, Seoul.

인권 고충처리 및 구제조치

기업은 인권 관련 구제를 통하여 부정적 영향의 피해를 입은 자에 대해서 이전 상태로 회복시키고, 인권에 미치는 부정적 영향의 중대성과 규모에 비례하여 회복조치를 마련할 수 있습니다. 삼성생명은 내부 고충처리절차 제도를 통하여 인권에 대한 부정적인 영향에 효과적으로 대응할 수 있는 구제조치를 제공하고 있으며, 도움이 필요한 이해관계자의 목소리를 듣고 실질적인 해결책을 제시하기 위해 다양한 고충처리 채널을 운영하고 있습니다. 조직 내 상호존중 위배 및 훼손 발생 시 이를 처리 및 조치할 수 있는 '마음을 활짝 열고' 게시판을 별도로 운영하고 있으며, 각종 신고 채널(사이버 옴부즈맨, 부정 제보, 행동강령)을 통해 접수된 신고 및 고충 내용은 철저하게 보안을 유지합니다. 또한, 당사는 고충처리위원회의 심의과정을 통해 필요한 조치 사항을 결정하고 수행하고 있습니다. 아울러 고객 모니터링 제도인 고객패널을 통해 고객 관점의 제언을 청취하고 있으며, 홈페이지 고객포털과 본사 VOC 신속지원방 등을 운영하며 고객 불편사항을 해소하기 위해 노력하고 있습니다. 삼성생명은 구제절차 과정에서 관련 법규를 철저히 준수하고 있으며, 글로벌 가이드라인이나 유사 사례 등에서 실제 적용된 조치를 참고하여 구제 절차를 운영하고 있습니다. 또한, 인권 침해 사안의 심각성에 따라서 구제절차의 우선순위를 설정하고 이를 바탕으로 고충처리 절차를 실행하도록 하고 있습니다. 이와 더불어, 부정적 영향을 입은 권리당사자와 충분히 협의하여 당사자의 입장을 충분히 파악하고 이해할 수 있도록 절차적으로 세심한 주의를 기울이고 있으며, 인권 침해 유형 및 사안별로 사과, 복구, 재할, 제재, 재발방지 약속 등 다양한 형태의 구제조치가 이루어질 수 있는 프로세스를 운영하고 있습니다.

고충처리 채널

구분	접수방법	처리절차
상호존중 위배	<p>상호존중 위배</p> <ul style="list-style-type: none"> 5대악 (성희롱, 주폭, 폭언, 폭행, 인격모독) 직장 내 괴롭힘 <p>① 게시판: 마음을 활짝열고 ② 유선: 신문화P / Tel. 02-751-8092 ③ Knox포탈 메일: '상호존중' 검색 * E-Mail: hr_respect_me@partner.samsung.com</p>	<p>신고/접수</p> <ul style="list-style-type: none"> 신고인(피해자), 행위자(가해자) 사실 확인 : 증거자료 수집, 필요 관련인 면담 <p>심의</p> <ul style="list-style-type: none"> 피해사실 여부 판단 및 조치사항 결정 : 5대악/부당지시/갑질 무관용 원칙 : 약의, 사익 목적의 허위 제보자 적의조치 <p>조치</p> <ul style="list-style-type: none"> 가해자, 관련자 처벌 및 피해자 보호
FC폭언, 성희롱	<p>① 게시판: 마음을 활짝열고 ② 유선: 신문화P / Tel. 02-751-8092</p>	<p>신고/접수</p> <ul style="list-style-type: none"> 신고인(피해자), 행위자(가해자) 사실 확인 : 임직원(신문화P), FC(해당본부) <p>심의</p> <ul style="list-style-type: none"> 피해사실 여부 판단 및 조치사항 결정 <p>조치</p> <ul style="list-style-type: none"> 심의에 따른 F/UP : 임직원(인사팀), FC(해당본부, 컴플라이언스P)
개인고충		관련 부서와 협의하여 D+3일 내 처리

기타 주요고충처리 채널

<p>사이버 옴부즈맨(컴플라이언스팀)</p> <p>Fax. 02-3709-5577 이메일. ombudsman.sli@partner.Samsung.com</p>	<p>부정 제보(감사팀)</p> <p>전화. 02-751-8114 이메일. jebo@samsung.com</p>	<p>행동강령(ESG 사무국)</p> <p>전화. 02-772-6326 이메일. coc.sli@samsung.com</p>
---	---	---

회사소개

SPECIAL REPORT

ESG경영 추진 체계

ESG경영 성과

녹색금융

상생금융

- 고객중심경영 강화
- **행복한 열린 일터 구현**
- 사업모델 및 기술 혁신을 통한 포용적 금융 확대
- 이해관계자와의 동행 강화

투명금융

ESG DATA

중장기 경영 전략

부록

Samsung Life Insurance

www.samsunglife.com
 11, Seocho-daero 74-gil, Seocho-gu, Seoul.

사업모델 및 기술 혁신을 통한 포용적 금융 확대

금융의 사회적 가치 창출 확대

건강증진형 보험상품 출시

삼성생명은 고객의 건강관리와 보험상품을 연계한 'New중합건강보험 일당백'을 출시하였습니다. 본 상품은 생활 속에서 쉽게 할 수 있는 운동인 걷기 운동을 통해 고객의 건강 증진을 유도하고, 바른 운동 습관을 형성할 수 있도록 지원합니다. 본 상품에 가입한 고객에게는 주 5회 일 8,000보 이상 걷기 등의 목표가 부여되고, 이를 달성한 고객은 포인트를 받게 됩니다. 초기 운동 습관 형성을 유도하기 위해 최초 2년간은 매주 4,000포인트, 2년 이후부터 최대 20년간 매주 1,000포인트를 적립합니다. 포인트는 상품 가입고객 대상 건강증진 서비스 전용 앱인 'HeALS'를 통해 적립되며, 고객은 포인트를 활용하여 다양한 건강 관련 상품을 구매하거나 30,000포인트 이상인 경우 현금으로 인출 가능합니다. 삼성생명은 앞으로도 건강증진형 보험상품과 서비스를 통해 보험 상품에 대한 패러다임 변화를 이끌고자 합니다.

보험 소외계층을 고려한 새로운 보험 상품 개발

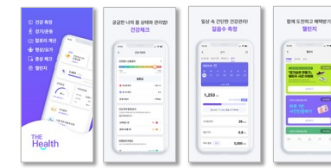
삼성생명은 고령자, 유병력자 등 보험 소외계층을 고려한 신담보 개발을 비롯하여 보험 상품 구성을 다양화하였습니다. 특히 보장에 대한 필요도가 높은 고령자, 유병자 고객들의 보장 범위를 확대 하고 치료비 증대를 통해 재도약의 기반을 마련하실 수 있도록 하는데 집중하였습니다. 삼성생명은 앞으로 경증 유병자형 상품을 개발하여 보다 다양한 보장 커버리지를 마련할 예정입니다.

2022년 주요 상품

상품	특징
(1월) 삼성간편암든든플러스중신보험	<ul style="list-style-type: none"> • 암 특화상품으로 암에 대한 노출과 위험성이 더 높은 유병자 고객을 대상으로 암 진단 시 치료에 전념할 수 있도록 암생활비 서비스 제공 • 암 생활비 서비스 : 완납 후 암 진단 시 총 납입기본보험료의 10% 일시금 지급 + 30% (연 3% X 10년) 생활자금 지급
(2월) 삼성간편중합보장보험	<ul style="list-style-type: none"> • 표적항암약물특약 부가로 암 진단 시 암 완치에 적합한 표적항암약물 치료비 부여
(4월) 삼성간편건강중신보험 대장금	<ul style="list-style-type: none"> • 유병자 대상 암뇌심 등 종합보장보험으로 가입 후 일정 기간 '내 진단 시 약정보험료*'를 환급해주는 장점 보유 *일정 기간 : max (완납 또는 65세) **약정보험료 : 주보험 납입보험료
(9월) 삼성간편중합보장보험	<ul style="list-style-type: none"> • 고령자/유병자가 가장 취약한 골절 및 재활 위주 담보 구성 및 30년 갱신형 추가로 고객 니즈 충족

헬스케어 서비스 '더 헬스(The Health)' 앱 출시

삼성생명은 국민의 건강하고 행복한 삶을 위한 사회적 역할을 수행하고자 2022년 4월 맞춤형 헬스케어 앱 더 헬스(The Health)를 출시하였습니다. '건강자산 Up 프로젝트'와 연계하여 국민들의 일상 속 건강관리 지원을 통해 바른 습관 형성 및 튼튼한 신체를 지키는 데 도움을 주는 등 보험과 금융을 넘어 국민 건강증진을 위한 사회적 역할에 적극 동참하였습니다. 앱 론칭 이후 만성질환자 대상으로 SMS 안내, 모니모 및 홈페이지에 배너 연계, 각종 플랫폼 등과 제휴를 통해 2022년 말 기준 이용고객 31만 명을 확보하는 성과를 시현하였습니다. 또한, 걷기, 식사 촬영, 마음건강 분석, 건강 분석 해보기 등 다양한 건강 챌린지를 통해 달성자에게는 소정의 리워드를 제공하여 바른 습관을 형성하는데 도움을 주었습니다. 이와 같이 더 헬스는 운동과 식이, 마음건강과 관련된 서비스를 앱 하나로 제공하고 있습니다. 또한, 9월부터는 건강검진과 병원 및 약국 방문이력 등 고객의 건강 데이터를 바탕으로 건강등급분석 서비스를 오픈하여 객관적인 건강지표 및 건강가이드를 제공하고 있습니다. 즉, 건강검진 결과, 병원 및 약국 등 의료 이용 기록, 걸음 수를 바탕으로 만성질환 발생확률을 등급화하고, 동일 연령 평균 대비 암을 포함한 8대 질환의 발생 위험을 예측하고 건강 가이드를 리포트 형식으로 제공하여 고객들이 미리 질병을 예방하고 관리할 수 있도록 하고 있습니다. 고객의 건강관리 습관 형성 및 동기를 부여하고자 하루 1만보 걷기, 물 2L 마시기 등 다양한 건강 챌린지를 운영하고, 목표 달성 시 소정의 리워드를 제공하고 있으며 앞으로도 더헬스 앱을 통해 일상 속 건강관리를 지원하기 위한 다양한 서비스를 지속 제공할 예정입니다. 삼성생명은 기존의 습관을 기반으로 새로운 습관 형성을 유도할 수 있는 스타 서비스를 탑재하여 더 많은 고객들이 건강관리의 중요성을 인식하고 동기부여를 받을 수 있도록 할 예정이며, 이를 위하여 걷기, 계단 오르기 등 다양한 건강 챌린지 기획 및 마케팅을 통해 국민의 건강하고 행복한 삶을 위한 사회적 역할을 지속적으로 수행하고자 합니다.



건강자산 캠페인 시즌2

삼성생명은 '튼튼한 신체 든든한 보장 탄탄한 노후준비'를 통해 고객의 삶 전반에 걸쳐 상품과 솔루션을 제공하기 위해 건강자산 캠페인을 진행하였습니다. 2022년에는 건강자산이라는 개념을 정립하고 이를 전파하는 것에 집중했다면 2023년에는 'Let's 건강자산'이라는 슬로건을 바탕으로 사회적 변화를 선도하기 위한 실질적인 실천을 이행하려고 합니다. 특히, '오늘부터 시작'이라는 메시지를 통해 행동유발에 더욱 초점을 맞추어 고객과 FC가 함께 경험하는 건강대표 캠페인으로 자리매김 하고자 합니다. 실제로 작년에는 전국의 100대 명산을 배경으로 진행된 건강자산 산행대회, MZ세대 아마추어 풋살인들을 위한 대회인 슛 for 건강자산을 진행하며 대한민국 국민들의 신체건강을 끌어올렸다면 올해에는 2월, 블루리본과 함께 진행하는 'Let's 건강맛집'을 시작으로, 하이킹 대회, 힐링테마의 공연 등 신체건강 뿐만 아니라 식습관, 정신건강 등을 증진시킬 수 있는 이벤트를 진행하여 다방면으로 '건강대표 캠페인'의 모습을 보여줄 계획입니다.

당신의 건강자산, 오늘부터 시작.

Let's 건강자산

회사소개

SPECIAL REPORT

ESG경영 추진 체계

ESG경영 성과

녹색금융

상생금융

- 고객중심경영 강화
- 행복한 열린 일터 구현
- **사업모델 및 기술 혁신을 통한 포용적 금융 확대**
- 이해관계자와의 동행 강화

투명금융

ESG DATA

중장기 경영 전략

부록

Samsung Life Insurance

www.samsunglife.com
11, Seocho-daero 74-gil, Seocho-gu, Seoul.

금융의 접근성 및 포용성 확대

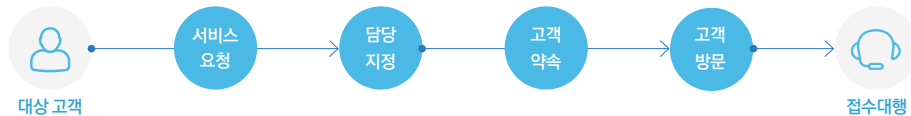
포용금융정책 가이드라인

- 원칙1** 회사는 시장조사 및 고객의견을 기반으로 금융취약계층이 이용할 수 있는 금융 서비스의 범위를 확장하고 서비스 접근성을 개선하기 위해 노력한다.
- 원칙2** 회사는 금융취약계층의 니즈와 선호도에 따라 차별화된 방식으로 고객에게 적합한 양질의 포용금융 상품 및 서비스를 제공한다.
- 원칙3** 회사는 금융취약계층에게 비재무적 지원을 제공하고 복지 증진을 지향하기 위해 지속적으로 노력한다.
- 원칙4** 회사는 소비자 권익 보호를 위해 지나친 판매 행위나 고객에 대한 무리한 대우를 예방하기 위한 직원 교육을 정기적으로 이행한다.
- 원칙5** 회사는 소비자 권익 보호를 위해 금융취약계층이 쉽게 접근할 수 있는 불만처리 절차를 운영한다.
- 원칙6** 회사는 포용금융 시장을 개척하고 확장하기 위해 국내외 규제 및 표준을 제정하는 대외 기관들과 적극적으로 협력한다.
- 원칙7** 회사의 경영진은 포용금융의 전사적 전략 및 정책, 운영 절차 등을 관리·감독하는 역할을 수행한다.

금융 취약계층 대상 '찾아가는 서비스' 운영

삼성생명에는 내방하여 업무를 처리하기 어려운 고령·장애 고객을 대상으로 임직원이 직접 찾아가 서류접수를 대행하는 '찾아가는 서비스'를 운영하고 있습니다. 콜센터 및 고객플라자(대면 고객센터)를 통해 서비스를 신청하면 담당자가 고객을 방문하여 보험금 수령에 필요한 서류를 대리 접수함으로써 금융 취약계층의 고객 분들이 안전하고 신속하게 보험금을 수령할 수 있도록 돕고 있습니다.

찾아가는 서비스 운영 프로세스



금융 취약계층 대상 포용금융 상품 지원

삼성미소금융은 저금리로 영세 소상공인들에게 운영자금지원을 하고 있으며, 저소득자의 금융문제해결을 위한 생활자금 대출 지원도 하고 있습니다. 2022년 12월 말 기준 누계 대출액은 총 5,588억 원(잔액 1,125억 원)이며, 총 3,283명 고객 대상 3,705건의 대출이 진행되었습니다. 또한, 삼성생명은 각종 사고와 재해, 질병으로부터 장애인을 보호하고 안정된 생활을 보장하기 위해 동일한 보장이지만 일반상품에 비해 보험료가 저렴한 '곰두리종합보장보험'을 판매하고 있습니다. 2022년 104건의 신규 계약이 체결되었으며, 2022년 12월 기준 74,327명의 고객님께서 보장을 받고 있습니다.

디지털 혁신을 통한 금융 취약계층 접근성 및 편의 제고

삼성생명은 금융 취약계층이 보험상품과 서비스에 쉽게 접근할 수 있도록 보험 가입부터 보험금 청구 단계까지 디지털 혁신을 통해 다양한 서비스를 제공하고 있습니다. 특히, 회사 업무 및 바쁜 생업으로 지점이나 플라자

방문, 컨설턴트 대면이 어려웠던 사회초년생, 소상공인 등과 같은 금융 취약계층이 디지털 채널을 통해 보험 서비스에 접근할 수 있도록 지원하고 있습니다. 가입 단계에서는 초간편 가입을 목표로 비대면 기반의 다양한 서비스 및 프로세스 개발을 지속하고 있습니다. 방문이나 대면업무가 어려운 고객을 위해 모바일청약과 디지털진단을 운영하고 있으며, 신청 과정에서 간편인증 수단을 다양화 하여 고객 편의성을 높였습니다. 계약 유지단계에서는 고객이 원할 때 편리하게 납입할 수 있는 '디지털 납입 채널'인 웹 납입, 카카오페이납입 등을 운영 중이며, 해당 기능은 홈페이지와 모니모 앱을 통해서도 처리가 가능하도록 하였습니다. 또한, 지점이나 플라자 방문, 컨설턴트 대면으로만 처리가 가능했던 계약변경, 보험금 지급 등의 업무도 비대면으로 보다 편리한 처리가 가능하도록 지속 확대하고 있습니다. 2022년에는 업계 최초로 분할, 연금, 휴면, 만기, 배당 등의 미지급 보험금과, 병원 치료내역을 토대로 예상보험금을 찾아주는 <보험금 찾기> 서비스를 오픈하여 고객의 보험금 청구를 지원하고 있습니다. 앞으로도 삼성생명은 보다 많은 고객이 보험서비스를 누리고, 보험의 가치를 체험할 수 있도록 지속적으로 채널, 서비스 혁신을 이루어 나가겠습니다.

지정인 알림 서비스 운영 프로세스



지정대리청구인 제도 운영

삼성생명은 고령인구와 치매환자 수의 지속적인 증가 추세에 따라, 고객이 직접 보험금을 청구할 수 없는 경우를 대비할 수 있도록 지정대리청구인 제도를 운영하고 있습니다. 본 제도는 보험 가입시 고객이 대리청구인을 지정하여 향후 보험금 청구가 어려울 경우 대리인이 보험금을 대리 청구할 수 있도록 하는 제도입니다. 고객의 청구권 보호를 위해 계약자, 피보험자, 수익자가 동일한 '치매보험 계약' 을 체결하는 경우에는 대리청구인 지정을 의무화 하여 운영 중입니다. 청구 접근성 확대를 통해 제도를 활성화 하기 위해서 구비서류 간소화에 이어 대리청구인 지정 업무를 콜센터와 홈페이지/모바일로 신청할 수 있도록 하였습니다. 2023년에는 홈페이지 지정대리청구인 신청 대상을 치매보험에서 일반보험까지 확대하고, 당사 계약 중 아직 대리청구인이 지정되지 않은 계약에 대한 통합 안내 및 콜센터 캠페인을 통해 보다 많은 고객이 만일의 경우에 대비할 수 있도록 적극 지원할 예정입니다.

구분	상세
대상	계약자 = 주피보험자 = 수익자(사망 시 수익자 제외) 동일 보험계약
지정범위	주피보험자의 「가족관계등록부상 또는 주민등록상의 배우자」 또는 「3촌 이내의 친족」
신청방법	① 고객플라자·지점 직접 방문 또는 담당 컨설턴트 방문 접수 ② 홈페이지 / 모바일
필요서류 (직접 방문 시)	① 지정대리청구인 신청서(회사 양식) ② 계약자의 신분증, 지정대리청구인의 신분증 ③ 지정대리청구인의 개인(신용)정보처리동의서(회사 양식) ④ 피보험자와의 관계확인서류(주민등록등본 또는 가족관계증명서) (* 계약체결시점 또는 계약체결이후 지정대리인을 최초 지정하는 경우 관계확인서류 생략 가능)

- 고객중심경영 강화
- 행복한 열린 일터 구현
- 사업모델 및 기술 혁신을 통한 포용적 금융 확대
- 이해관계자와의 동행 강화

- 고객중심경영 강화
- 행복한 열린 일터 구현
- 사업모델 및 기술 혁신을 통한 포용적 금융 확대
- 이해관계자와의 동행 강화

'가상 언더라이팅'을 통한 고령자·유병자의 보험가입 편의성 확대

삼성생명은 유병자 등 보험가입을 희망하는 소비자를 위해 간편상품에 '가상 언더라이팅'(Virtual Underwriting)을 도입하여 소비자들이 보다 쉽게 보험을 가입할 수 있게 했습니다. 가상 언더라이팅은 프랑스 재보험사인 SCOR사가 개발한 빅데이터 분석 프로그램으로, 삼성생명의 보유계약 정보를 활용해 고객의 고혈압, 갑상선 질환 등 기왕력별 인수 여부를 간편하게 예측할 수 있습니다. 삼성생명의 기존 언더라이팅은 인수한 피보험자의 정보만 확인할 수 있어 인수 이력이 없는 질병들의 심사 기준 완화에 어려움이 있지만, 가상 언더라이팅 도입으로 그간 인수이력이 없었던 질병에 대한 판단이 가능해져 소비자에게 더 다양한 상품을 가입할 수 있는 기회를 제공할 수 있게 되었습니다.

안내장 음성 서비스

삼성생명은 고령 고객 및 금융취약계층의 편의성 제고를 위해 안내장의 주요 내용을 읽어주는 AI음성봇을 도입하였습니다. 해당 서비스를 통해 매년 전 고객을 대상으로 계약사항 및 제도, 서비스를 안내하는 '보통계약 종합안내장' 내에 음성 안내듣기 버튼을 삽입하여 계약사항 개요에 대해 음성으로 안내 받을 수 있도록 하였습니다. 이를 통해 고객 편의 개선과 함께 스마트 안내의 디지털 기능 활용도를 제고할 수 있었습니다. 향후 삼성생명은 고객 문의가 많은 안내장 및 고객이 꼭 알아야 할 안내장(예시: 갱신안내장 등)을 위주로 음성안내 서비스를 확대 적용하여 더 다양한 고객이 더 넓은 편의를 누릴 수 있도록 노력할 예정입니다.

청각·시각장애 고객 대상 서비스 제공

삼성생명은 장애 고객의 보험 거래 편의성을 위하여 다양한 서비스를 제공하고 있습니다. 시각장애 고객을 위해 점자 보안카드를 제공하고, 보험증권을 포함한 33종의 증명서 내용을 음성으로 변환시키는 바코드를 적용하고 있습니다. 또한, 시각장애 관련 보험금 지급 이력이 있는 고객이 콜센터로 전화할 경우에는 별도의 키패드 입력 없이 자동으로 상담사에게 연결되는 '콜센터 상담사 다이렉트 연결 서비스'를 제공하고 있습니다. 청각장애 고객을 위해서는 콜센터를 편하게 이용할 수 있도록 보이는 ARS를 운영하고 있으며, '손말이음센터(02-107)'와 연계한 통신중계서비스로 일반 정보제공 및 계약사항을 안내해드리고 있습니다. 이 외에도 장애인 전용 콜센터(1899-3311), 전용 이메일(help1004@samsung.com), 고객플라자 내 사랑에 창구¹⁾를 운영하여 장애 고객이 보험 서비스에 보다 쉽게 접근할 수 있도록 지원하고 있습니다.

1) 고객플라자 사랑에 창구: 전국 44개 플라자에 전담직원을 배치하여 장애인/고연령/임산부에 대하여는 우선적으로 차별화된 서비스 제공 중

통신중계 상담서비스 개요



콜센터 상담시스템 재구축 프로젝트

삼성생명은 콜센터 상담시스템을 2010년 차세대 프로젝트로 구축하여 12년간 운영하고 있습니다. 현재 생명 서비스 및 3개 외주사¹⁾에서 일일 1,300명 (7만 콜)이 사용 중에 있습니다. 이와 관련하여 삼성생명은 콜센터 상담센터시스템의 노후화로 인한 느린 속도 혹은 오류로 상담효율 저하 가능성이 있을 수 있다는 점과 함께 유지보수 및 IT기술 접목 또한 어려울 수 있다는 점을 인지하였습니다. 이에 대표 비대면 채널인 콜센터 시스템을 전면 개편하여 고객상담 운영의 안정성과 효율성을 높이고 AI, 영상 등 신기술을 적용하여 대면업무까지도 흡수하여 '대고객 컨택센터'로의 전환을 2022년 하반기 부터 추진하고 있습니다. 특히, 상담에 필요한 4가지 영역²⁾에서 속도 개선, 사용자 중심의 화면 설계, 콜센터 전용 지식관리 시스템 구축, 화상창구 기반 확보 등 전면적 개편을 진행하고 있으며 이를 통해 장애 및 속도 개선을 통한 상담사 효율 개선 및 고객 대기시간 최소화(CS개선), AI상담지원기술 도입을 통한 상황 별 최적 답변 및 지식 제공(상담서비스 품질 고도화), 실시간 대화창 공유로 관리자 코칭 및 감정도동 임직원(금척어/이슈어) 보호, 영상 솔루션 활용을 통한 청각장애인 고객 대상 비대면 업무 확대 등의 효과를 기대하고 있습니다.

- 1) 메타넷, 유베이스, A&D
- 2) 상담시스템 (A-center), AI어드바이저 (A-advisor/A-KMS), 영상상담시스템 (A-screen), 콜 데이터 관리시스템

보험금 찾기 서비스 운영

삼성생명은 고객이 잊고 찾아가지 못한 숨은 보험금과 받을 수 있는 사고보험금을 예상해볼 수 있는 서비스인 '보험금 찾기 서비스'를 운영 중에 있습니다. 해당 서비스는 삼성생명에 청구 가능한 모든 보험금을 한 번에 조회할 수 있는 차별화된 서비스입니다. 고객들은 병원에서 치료받은 이력을 조회하고 보험금 청구 이력이 있는지 확인이 가능하며, 보험금을 청구할 시에는 간단한 정보 입력으로 보유하고 있는 계약에서 받을 수 있는 예상보험금을 조회할 수 있습니다. 또한, 보험금 청구에 필요한 서류는 알림톡으로 안내하여 고객의 편의성 제고를 도모했습니다. 나아가 고객에게 지급해야 할 숨은보험금이 있는지 조회하고, 지급 받으실 수 있도록 안내를 지원합니다.



자연재해 피해 고객 '보험료 납입 유예' 지원 실시

천재지변 등 예기치 못한 재난으로 인해 피해를 입은 고객의 보험료 납입 유예를 지원하여 사회적 가치를 창출하고, 피해 고객이 지속적으로 보장 혜택을 받을 수 있도록 돕고 있습니다. 삼성생명은 2022년 강원/경북 지역 대규모 산발, 태풍 한남노로 인한 집중호우로 보험료 납입이나 계약대출 상황이 어려운 고객을 대상으로 최대 6개월간 보험료납입·대출상황을 유예할 수 있도록 지원하였습니다.

이해관계자와의 동행 강화

사회공헌

사회공헌 전략방향 및 성과 관리

삼성생명은 “함께 가요 미래로! Enabling People”이라는 비전을 토대로 기업시민의 책임을 다하며, 지속 가능한 사회를 만들고자 사회공헌 프로그램을 운영하고 있습니다. 삼성 경영철학 및 핵심가치와 연계하여 사회공헌 비전과 테마를 정립하고, 사회적 난제 해결을 위해 삼성의 핵심역량과 자원을 활용한 프로그램을 추진 합니다. ‘청소년 교육’과 ‘상생협력’, ‘생명존중’, ‘지역사회 협업’ 네 가지 테마를 중심으로 임직원 주도형 방식으로 ‘SSIM¹⁾’ 평가에 의거하여 사업을 계획/진행하고 있으며, 전문 NGO와의 중장기 협력을 강화하고 외부 전문가 위원회를 운영하는 등 전문기관과의 전략적 파트너십을 구축하여 사업을 전문적으로 운영합니다.

1) SSIM: Storytelling, Sustainability, Impactful, Meaningful (스토리텔링, 지속가능성, 사회적 파급력, 사회적 의미)

비전

함께가요 미래로!

Enabling People

청소년교육

삼성의 인재제일 철학과 연계하여, 청소년 교육을 진행

- 사람,사랑 금융인성 교육
- 드림클래스
- 희망디딤돌

상생협력

삼성의 핵심역량과 자원을 활용하여 사회적 난제를 해결

- 지역 청년활동가 지원 사업
- 청소년 · 아동 법률지원
- 나눔키오스크

생명존중

생명보험업의 개념을 실천하는 삼성생명의 특화 테마

- 라이키 프로젝트
- 환아 의료비 지원
- 헌혈 캠페인
- 생명존중 캠페인

지역사회 기여

지역사회 / 환경 문제 해결을 위한 비영리 사업과 활동을 운영

- 삼성생명 봉사단
- 사회공헌상 시상
- 친환경 사회공헌
- 스포츠단 후원 및 생활체육 활성화 지원

목표: SSIM 평가
4대 지표: 스토리텔링(ST), 지속가능성(S), 사회적 파급력(I), 사회적 의미(M)
평가: 배점 및 점수 측정을 통한 총계 분석

• 금융인성교육: 총 159개교, 1,028학급, 27,132명을 대상 수업 진행 (금융교육 우수 금융사 선별)

• 드림클래스: 누적, 약 92,000여 명 중학생, 24,000여 명의 대학생 멘토 참여

• 지역, 청년활동가 지원: 20개 청년단체 선정, 지원

• 법률지원: 변호인단 40명 모집 및 53개 사건 지원

• 나눔키오스크: 총 4명의 아이 지원

• 환아 의료비 지원: 2019~2022년 누적 503명 환아에게 약 49억 원 의료비 지원

• 생명존중 캠페인: 자살 유가족을 위한 사업에 약 1억 원 지원

• 삼성생명 봉사: 누적 약 7,100 명 임직원(약 38,000시간) 및 202명 컨설턴트 봉사활동 참여

• 기부금: 14.5억 원 출연(강원도 산불 피해복구, 집중호우 피해복구, 이태원 사고참사 지원)

UN SDGs 연계

청소년 교육

'사람,사랑' 금융인성교육

삼성생명은 2016년부터 전국 중학생을 대상으로 '사람, 사랑' 금융인성교육을 진행하여 청소년들이 일상에서 알아야 할 금융지식을 전달함은 물론, 이들이 올바른 경제 가치관을 형성할 수 있도록 돕고 있습니다. 2020년부터 오프라인 교육사업을 온라인 교육사업으로 전환했으며, 2021년부터 금융인성교육 온라인 콘텐츠를 개발하여 다양한 영상제작 및 게임 앱을 통해 수업의 만족도를 높였습니다. 2022년은 총 159개교, 1,028학급, 27,132명을 대상으로 수업을 진행하였으며, 금융교육 우수 금융사로 선발 되어 금융감독원 상을 수상했습니다.



드림클래스

교육 여건이 부족한 중학생에게 대학생, 전문가, 임직원이 멘토가 되어 진로탐색/미래역량/기초교육 등 학습을 지원하는 청소년교육 프로그램입니다. 2022년까지 약 92,000여 명의 중학생들과 24,000여 명의 대학생 멘토들이 참여하였으며, 2021년부터 새롭게 시작된 삼성 드림클래스 2.0은 디지털을 기반으로 청소년들이 스스로 적성과 꿈을 찾고 다양한 분야의 진로를 탐색하는 진로 지도와 미래 사회가 요구하는 글로벌 소통, 코딩, 수리·논리와 같은 미래역량 교육 및 꿈을 이루기 위해 꼭 필요한 교과 학습 등 3대 교육을 제공합니다.

희망디딤돌

희망디딤돌은 신경영 20주년 임직원 특별 상여금 중 일부를 기부, 임직원 아이디어 공모를 통해 확정된 프로그램입니다. 보호시설에서 보호를 받던 청소년들은 만 18세가 되면 보호가 종료되어 홀로 자립해야 합니다. 희망디딤돌은 자립준비 청소년들에게 주거공간과 맞춤형 교육을 제공하는 프로그램입니다. 지자체, NGO와 협업하여 자립준비 청소년에게 최대 2년간 1인1실의 주거공간을 제공하고, 자립교육과 취업정보 등의 자립지원 프로그램을 지원하고 있습니다. 부산, 대구, 강원, 광주, 경북, 경남, 충남, 전북, 경기, 전남 등 총 10개 센터가 운영 중입니다.



- 삼성생명 사회공헌 페이지 (국문)
- 삼성생명 사회공헌 페이지 (영문)

회사소개

SPECIAL REPORT

ESG경영 추진 체계

ESG경영 성과

녹색금융

상생금융

- 고객중심경영 강화
- 행복한 열린 일터 구현
- 사업모델 및 기술 혁신을 통한 포용적 금융 확대
- **이해관계자와의 동행 강화**

투명금융

ESG DATA

중장기 경영 전략

부록

Samsung Life Insurance

www.samsunglife.com
11, Seocho-daero 74-gil, Seocho-gu, Seoul.

상생협력

지역 청년활동가 지원 사업

삼성생명 은 일자리 부족 및 삶의 질 저하로 인한 청년의 도시 집중, 저출산·고령화로 인한 지역 소멸 등의 문제에 대응하기 위해 전국 시·군 지역의 사회 문제 해결에 뛰어들어 청년단체를 지원하고 있습니다. 행정안전부, 사회연대은행 등 지역 균형발전 및 청년 일자리에 전문성이 있는 기관과 협력하여 공모사업으로 추진중이며 2021년에는 21개, 2022년에는 20개 단체를 선정해 지원하고 있습니다. 지역 경제/일자리, 도시재생, 관광, 환경, 문화예술 등 다양한 분야에서 활동하는 청년단체가 자신의 지역에 정착해 지속적으로 활동할 수 있도록 사업비 뿐만 아니라 맞춤형 컨설팅, 역량강화 교육도 함께 제공합니다. 지역 소멸 대응 및 청년 일자리 창출은 범국가적 과제로서 앞으로 청년들이 지역사회 문제 해결에 동참하고 궁극적으로 지역 경제 활성화에 중추적인 역할을 할 수 있도록 지원 방안을 다각적으로 모색, 확대할 계획입니다.

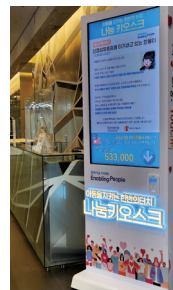


청소년·아동법률지원 '온 마을 Law' 사업

삼성생명은 각종 폭력, 방임, 사회적 낙인 등에 처한 청소년·아동이 법적으로 보호받을 수 있도록 법률지원 활동을 지원합니다. 사단법인 두루, 사회복지공동모금회가 함께 하는 본 사업은 2022년 6월 시작한 이래로 법률지원 활동에 참여할 '온 마을 Law' 변호인단 40명을 모집하였고 연말까지 53개 사건을 지원하였습니다. 위기에 빠진 청소년·아동이 건강하게 성장할 수 있도록 법률지원 활동을 확대해 나감과 동시에 아동 인권에 대해 사회가 조금 더 관심을 가질 수 있도록 인식개선 활동도 병행해 나가겠습니다.

나눔키오스크

사원증 태깅(Tagging)만으로 기부에 참여 할 수 있는 나눔 키오스크는, 임직원들이 일상 속 언제 어디서나 기부를 가까이하며 선한 영향력을 전파하기 위해 설치 되었습니다. 삼성생명은 전문 NGO와 협업하여 2022년 5월부터 본사 서초타워 인근에 2대를 운영하고 있으며, 전국 임직원들이 누구나 참여할 수 있도록 오프라인 뿐만 아니라 자체 CSR플랫폼 내에 온라인 키오스크 페이지까지 확장 운영하고 있습니다. 2022년은 총 4명의 아이들을 지원했으며, 2023년에는 규모를 확대하여 더 많은 아이들의 꿈과 미래를 지원할 예정입니다.



생명존중

라이키 프로젝트

우리 사회의 심각한 문제 중 하나인 청소년 자살문제 해결에 보탬이 되고자 청소년 생명존중 사업인 「라이키 프로젝트」를 추진합니다. 또래 친구들의 소중한 생명을 지키는 열쇠를 뜻하는 중·고교생 '라이키'와 '대학생 멘토'가 함께 학급/학교 대상의 마음보호훈련 및 생명존중 캠페인을 수행하며 마음이 건강한 학교문화를 만들어갑니다. 마음보호훈련은 자신의 감정을 인지, 표현하고 위기에 처했을 때 타인에게 도움을 요청하는 방법을 게임 기반의 활동을 통해 자연스럽게 익히는 프로그램으로 정신의학과 교수진 등 국내 자살예방 분야의 전문가분들과 함께 개발하였습니다. 2023년에는 3개 중·고교를 대상으로 시범사업을 전개하며 프로그램을 보완해 나아갈 예정입니다. 삼성생명은 우리 사회를 이끌어 갈 청소년들이 긍정적인 학교 문화 안에서 성장할 수 있도록 다양한 활동을 통해 지원하겠습니다.

환아 의료비 지원

삼성생명은 고객의 삶과 생명을 소중히 하는 인생금융파트너로서 경제적인 이유로 치료에 어려움을 겪는 환아에게 의료비를 지원하는 '사람, 사랑 환아 의료비 지원' 사업을 전개하고 있습니다. 2019년 1월 아동복지전문기관 '초록우산 어린이재단'과 함께 시작한 이래 2022년 12월까지 503명의 환아에게 약 49억 원의 의료비를 지원하여 건강한 미래와 희망을 선물하였습니다. 이 사업은 보험계약이 체결될 때마다 삼성생명 컨설턴트가 기부에 참여하여 모금한 '사람, 사랑펀드'를 재원으로 하기에 더욱 의미가 깊습니다. 고객으로부터 받은 사랑을 사회와 공유하고 새로운 사회적 가치를 창출하기 진정성 있는 사업을 만들어 나가겠습니다.

헌혈 캠페인

삼성생명에서는 코로나19로 인해 부족해진 혈액 수급에 기여하고자, 2022년에도 전국적으로 헌혈 캠페인을 전개했습니다. 서울/경기/대구/광주/인천/부산 등 각지 혈액원과 연계해서 캠페인을 진행했고, 특히 서초타워 본사 일대에서는 임원 특별기부금으로 조성된 적십자 헌혈버스 중 3대를 출장 운영하여 본사 근무자가 한마음으로 헌혈에 동참하였습니다. 2023년도 매 반기마다 헌혈 캠페인을 적극 전개할 예정입니다.



회사소개

SPECIAL REPORT

ESG경영 추진 체계

ESG경영 성과

녹색금융

상생금융

- 고객중심경영 강화
- 행복한 열린 일터 구현
- 사업모델 및 기술 혁신을 통한 포용적 금융 확대
- 이해관계자와의 동행 강화

투명금융

ESG DATA

중장기 경영 전략

부록

Samsung Life Insurance

www.samsunglife.com
11, Seocho-daero 74-gil, Seocho-gu, Seoul.

지역사회 기여

삼성생명 봉사단 운영

컨설턴트와 임직원으로 구성된 삼성생명 봉사단은 전국 270여 개 봉사팀으로 이루어져 있으며, 지역사회 이웃과 함께하는 봉사활동을 통해 나눔 문화를 실천하고 있습니다. 2022년에는 코로나19 상황에서도 각 봉사팀은 복지시설, 소외계층에 나눔의 손길이 끊기지 않도록 생활용품, 식재료 등을 구매하여 분기마다 전국적으로 물품을 지원했으며 누적 약 7,100명의 임직원이 약 38,000시간 봉사활동을 참여했습니다. 더불어 환경보호 실천을 위해 양말목과 같은 업사이클링 재료와 친환경 재료를 활용한 비대면 핸즈온 봉사활동을 운영하고, 거주지 근처의 쓰레기를 줍는 플로깅을 통해 우리 사회 주변의 정화활동을 진행했습니다. 또한 자살의 심각성을 사회에 알리고 생명 존중에 대한 인식을 개선하기 위해 생명존중 캠페인에 참여하였으며 상·하반기에 걸쳐 자살 유가족을 위한 사업에 약1억 원을 지원했습니다.



사회공헌상

삼성생명은 2000년부터 매년 기부, 봉사활동 등 사회공헌 활동에 헌신적으로 참여한 임직원과 컨설턴트를 발굴/선발해서 사회공헌상을 시상하고 있습니다. 2022년까지 총 202명의 컨설턴트와 매년 약10개(명)의 임직원 봉사팀/개인이 사회공헌상을 수상했습니다. 특히 귀감이 되는 수상자들의 모범사례들은 사내 플랫폼을 통해 적극 알림으로서 자긍심을 고취하고 나눔 실천을 장려합니다.



사회공헌 규모

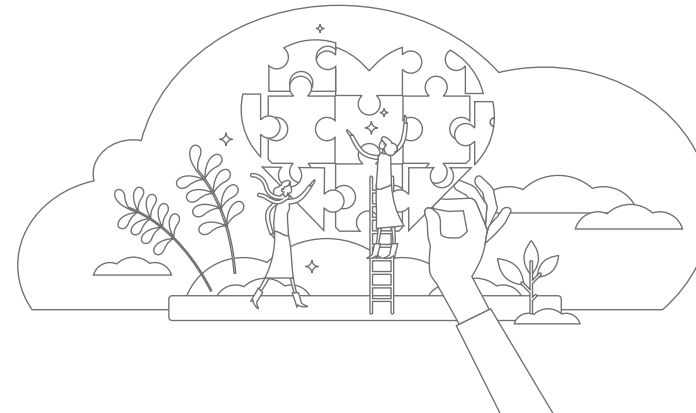
삼성생명은 2022년 사회공헌 활동에 업계 최고 수준인 약 252억 원을 지출했습니다. 또한 임직원과 컨설턴트가 급여의 일정액을 자발적으로 기부하는 '하트펀드'와, 이에 상응하는 금액을 회사가 함께 지원하는 '매칭그랜트 제도'를 운영하고 있습니다. 이렇게 조성된 기금은 당사 대표사업(라이키, 드림클래스, 희망디딤돌 등) 뿐만 아니라 도움이 손길이 필요한 다양한 사회공헌 활동에 활용되었습니다. 삼성생명은 국가적 재난 극복에 보탬이 되기 위해, 재해·재난이 발생할 때마다 임직원들이 다 함께 봉사활동에 동참하거나 기부금을 조성하여 출연하고 있습니다. 태안 기름유출 사태에 많은 임직원이 지원하여 기름을 닦아내는 등 직접적인 활동 동참 뿐만 아니라, 매년 재해·재난 지원을 위한 기부금을 출연하고 있으며 2022년에는 강원도 산불 피해복구 지원을 위해 6억 원, 집중호우 피해복구 지원을 위해 6억 원, 이태원 사고참사 지원을 위해 2.5억 원의 기부금을 출연했습니다.

CSR플랫폼 '나눔스테이션'

삼성생명에서는 '나눔스테이션'이라는 자체 CSR플랫폼을 개발하여 운영하고 있습니다. 임직원들이 보다 쉽게 봉사활동을 참여하고, 접근성이 좋고 개인/부서의 봉사활동을 관리할 수 있도록 기능을 구현했습니다. 수시로 임직원들과 봉사 코디네이터의 의견을 취합해서 필요한 기능은 지속적으로 개발하고 도입하여 모두가 즐겁게 CSR에 동참할 수 있도록 개선하고 있습니다.

사람, 사랑 레터

임직원들에게 당사의 CSR활동을 적극적으로 공유하고 독려하기 위해 매 분기마다 활동계획과 현황/결과를 담은 '사람, 사랑 레터'를 임직원 모두에게 공유하고 있습니다. 2022년에도 임직원 메일과 전자 기사를 통해 총 4회 안내되었습니다.



회사소개

SPECIAL REPORT

ESG경영 추진 체계

ESG경영 성과

녹색금융

상생금융

- 고객중심경영 강화
- 행복한 열린 일터 구현
- 사업모델 및 기술 혁신을 통한 포용적 금융 확대
- 이해관계자와의 동행 강화

투명금융

ESG DATA

중장기 경영 전략

부록

Samsung Life Insurance

www.samsunglife.com
11, Seocho-daero 74-gil, Seocho-gu, Seoul.

스포츠타운 후원 및 생활체육 활성화 지원

삼성생명에는 레슬링, 탁구, 배드민턴 등 아마추어 스포츠 종목을 꾸준히 후원하며, 국내 스포츠 발전에 기여하고 있습니다. 최근 탁구, 배드민턴은 국내리그 2연패 등 국내 최강팀 실력을 자랑하고 있으며, 9월에 개최되는 아시안게임에서도 좋은 성적을 기대하고 있습니다. 아울러 당사는 국민 건강 증진에 기여하고자 탁구, 배드민턴으로 대표되는 생활체육 활성화를 위해 많은 지원을 하고 있으며 스포츠타운 재능기부를 활용하여 탁구 전문 유튜브 채널 '탁쳐', 배드민턴 전문 유튜브 채널 '콕쳐', 배드민턴단 인스타그램을 운영 중입니다. 이 밖에도 고객, 임직원을 초청하여 탁구, 배드민턴 레슨 등의 세미나를 진행하였고 앞으로도 프로그램을 지속적으로 개최하여 고객만족도 제고 및 국민건강증진에 기여하도록 하겠습니다.

Let's 건강맛집

'Let's 건강맛집'은 삼성생명이 추진하는 'Let's 건강자산'의 첫 번째 프로젝트로 대한민국의 건강관리 핵심인 바른 건강 식생활 정보를 제대로 알고 식습관 개선을 통해 질병을 예방하는 것을 목표로 합니다. 한국의 미슐랭 가이드인 블루리본과 함께 협업하여 진행하는 이번 프로젝트는 2023년 2월 삼성생명 컨설턴트, 임직원을 통해 건강 맛집을 추천 받고 추천 받은 식당은 블루리본의 공정한 심사를 거쳐 최종 선정되었습니다. 건강 맛집으로 선정된 식당들은 2023년 4월 발간된 삼성생명 건강맛집 핸드북과 블루리본 '전국의 맛집' 특별 부록을 통해 소개되었습니다. 프랜차이즈, 초고가 식당, 인스턴트, 가공 즉석 식품류를 판매하는 식당 등은 선정 과정에서 제외되며, 건강 맛집에 선정된 식당은 책자수록, 인증 스티커 부착 등의 홍보효과로 고객 유입 및 매출확대로 이어져 지역 자영업자들에게 도움이 될 것으로 예상됩니다. 또한 건강 맛집에 추천되지만 해도 식당에서 활용 가능한 패키지(넵킨/얇치마/종이컵)를 제공합니다. 또한 건강 맛집 방문 인증 이벤트와 건강한 식단관리 챌린지 등 국민의 건강한 식습관문화를 확립하기 위한 다양한 대고객 이벤트도 진행 중입니다.



친환경 Green Global Project 맹그로브 식목

삼성생명은 2010년부터 Green Global Project의 일환으로 타이삼성과 함께 맹그로브 식목 활동 (사람, 사랑 Green Global Project-맹그로브 식목 활동)을 진행하고 있습니다. 맹그로브는 아열대 및 열대지방의 해안에서만 서식하는 매우 독특한 수생 식물입니다. 긴 뿌리가 오염수를 정화하고 해일 피해도 막아, 지진이 빈번한 환태평양 조산대에 인접한 동남아 국가들에는 천연 방파제 역할을 하고 있습니다. 삼성생명은 태국 중부 핏차부리 지역에 위치한 약 4,800m² 면적의 습지에 맹그로브를 심는 사회공헌 활동을 진행하였습니다. 황량한 습지에 심어진 어린 맹그로브는 4년이면 모두 자라 핏차부리 지역의 방재림 역할을 하고 환경을 지키는 데 도움을 주고 있습니다. 맹그로브 식목 활동에는 삼성생명 임직원 372명과 합작사 임직원 315명이 참여하였으며, 지금까지 총 31,000그루의 맹그로브를 심었습니다.

최근 3년간은 운영이 잠시 중단되었지만 코로나 기조에 따라 활동을 개선하여, 글로벌 사회의 일원으로서 글로벌 환경보호를 위한 사회공헌 활동을 지속하여 전개할 예정입니다. 또한 삼성생명은 2023년 5월 TNFD(Taskforce on Nature-related Financial Disclosures)에 가입하였습니다. 앞으로 TNFD 글로벌 공시 표준에 맞춰 생물다양성 관련 정보를 충실히 공개 및 이행하며 환경경영 역량을 제고해가겠습니다.



회사소개

SPECIAL REPORT

ESG경영 추진 체계

ESG경영 성과

녹색금융

상생금융

- 고객중심경영 강화
- 행복한 열린 일터 구현
- 사업모델 및 기술 혁신을 통한 포용적 금융 확대
- 이해관계자와의 동행 강화

투명금융

ESG DATA

중장기 경영 전략

부록

Samsung Life Insurance

www.samsunglife.com
11, Seocho-daero 74-gil, Seocho-gu, Seoul.

공정.상생.동반성장

공정거래를 통한 지속가능한 공급망 생태 조성

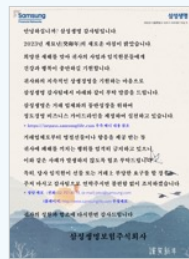
정도경영 비즈니스 가이드라인

삼성생명은 공급망 내 협력업체¹⁾들과 공정하고 투명한 관계를 바탕으로 지속적인 신뢰관계를 유지하기 위해 협력업체 '정도경영 비즈니스 가이드라인 방침'을 수립하여 공유하고 있으며 가이드라인 서약서 등도 추가적으로 수행하고 있습니다. 이를 통해 삼성생명은 협력업체와의 깨끗한 거래문화를 구축하고 건전한 산업 생태계 조성에 기여하고자 합니다.

1) 전산 유지보수, 빌딩관리, 콜센터 등 당사와 거래계약을 유지중인 모든 업체를 협력업체로 인식하며, 해당 업체에 당사 '비즈니스 가이드라인' 준수를 요구하고 있습니다. 또한, 당사 시스템 등록 협력업체(지속 구매처, 전자세금계산서 및 카드거래 업체 등) 대상으로 정도경영 명절 서신을 발송하며 파트너십을 유지하고 있습니다.

삼성생명 비즈니스 가이드라인 및 서약서

1. 금전, 현금성 자산, 선물 등 어떠한 뇌물도 받지 않습니다
2. 과도한 식사, 골프 및 술 접대 등 향응을 제공 받지 않습니다
3. 개인적으로 금전을 빌리거나 빌려 주지 않습니다
4. 금전적, 물적 피해를 입히거나 부당한 청탁을 하지 않습니다
5. 직무상 권한을 이용하여 규정을 무시한 채 특혜를 제공하지 않습니다
6. 업무상 관련이 있는 비상장 거래선의 지분을 취득하지 않습니다
7. 당사의 유·무형 정보자산이나 내부 정보를 무단 유출하지 않습니다
8. 당사의 인력이 경쟁사에 스카우트 되도록 주도하거나 협조하지 않습니다.
9. 기타 청결한 조직문화의 유지·계승 활동을 저해하고 기업가치 및 회사의 이미지 등을 훼손시키는 행위를 하지 않습니다



전 Value-Chain 내 협력사들과의 건강한 파트너십 구축

중소기업 직접 구매를 통한 상생 및 동반성장 추구

삼성생명은 중소기업과의 상생을 위해 대기업 구매대행 업체를 통하지 않고 직접 구매를 하고 있습니다. 직접 구매를 통해 중소 협력업체가 중간 수수료 없이 안정적인 판매채널을 확보할 수 있었으며 2022년 기준 직접 구매액은 인쇄물, 사무가구, 전자제품 등을 포함하여 약 56.3억 원을 구매하였습니다. 당사는 업체선정 절차 또한 선정부터 계약까지 직접 수행하며 투명하고 공정한 경쟁이 될 수 있도록 경쟁입찰을 실시하고 있습니다.

협력업체 협의채널 운영

삼성생명은 협력업체와 소통채널을 상시 운영하여 업무상 겪을 수 있는 불편사항이나 개선 과제를 청취하고 있습니다. 이를 통해 지속적인 업무현황 공유 및 의견수렴을 통해 발생하는 애로사항을 상시 개선하고 있습니다. 향후에도 삼성생명은 협력업체와의 지속적인 교류를 통해 상생협력 관계를 공고히 하기 위한 방안을 꾸준히 모색할 예정입니다.

협력사 보안역량 강화 교육 지원

협력업체의 보안 역량 강화 교육을 매년 실시함으로써 협력업체 임직원의 정보보안 의식을 고취하고 정보보안 역량을 향상하기 위한 기회를 제공하고 있습니다. 이를 위해 전국 각 협력업체를 대상으로 매년 1회 정보보안 교육과정을 제공하고 있으며 필요시 비정기 교육도 함께 진행하고 있습니다. 2022년에는 전산시스템 유지보수 협력업체 직원 618명을 대상으로 법/제도 이해, 컴플라이언스 등의 보안교육을 실시했습니다. 향후에도 삼성생명은 협력업체의 역량을 강화할 수 있는 부분에 대해서는 적극 지원을 통해 수평적인 파트너십을 공고히 할 수 있도록 노력할 예정입니다.



회사소개

SPECIAL REPORT

ESG경영 추진 체계

ESG경영 성과

녹색금융

상생금융

- 고객중심경영 강화
- 행복한 열린 일터 구현
- 사업모델 및 기술 혁신을 통한 포용적 금융 확대
- 이해관계자와의 동행 강화

투명금융

ESG DATA

중장기 경영 전략

부록

Samsung Life Insurance

www.samsunglife.com
11, Seocho-daero 74-gil, Seocho-gu, Seoul.

중소기업·스타트업 역량 강화 지원

삼성생명은 중소기업에 세미나 지원, 경영 등을 제공하여 상생 및 동반성장에 기여하고 있습니다. 또한, 최근 국내 스타트업의 기술을 발굴해 업무협약을 진행하는 등 실제로 사업으로 연계하여 그들의 기술을 금융 IT에 적용할 수 있는 기회를 제공함으로써 금융 IT의 혁신과 함께 우수한 스타트업의 성장에 기여하고 있습니다. 삼성생명은 기술력과 함께 성장 가능성이 충분하지만 판로 개척이나 지원, 협력에 어려움을 겪는 중소기업이나 스타트업에는 시작 발판의 기회를 제공하며, 업계에는 혁신적인 기술이 공급되는 선순환 구조를 확립하는데 노력하고 있습니다.

중소기업 CEO 역량 강화 세미나 지원

금리인상, 경기악화 등 어려워진 기업 경영 환경 속 운영에 난항을 겪을 중소기업 CEO들을 대상으로 다양한 세미나를 통해 경영 역량 강화를 지원했습니다. 연초 시행된 중대재해처벌법 관련 내용, 대한민국 경제 전망 및 부동산 전망, 세법개정안 활용 절세전략, 효과적 기업승계를 위한 준비 등 다양한 주제로 기업 경영 중 발생 가능한 이슈에 대해 솔루션을 제시할 수 있도록 세미나를 진행(월 평균 44회, 480명 고객 대상) 하였습니다. 더불어 삼성생명은 중소기업의 지속적인 성장을 지원하기 위해 중소기업 고객의 자녀를 대상으로 미래 경영자 양성 교육 프로그램인 '주니어 CEO 과정', '미래 경영인 양성 교육 아카데미' 등을 운영하고 있습니다. 체계적인 경영승계와 인재 양성 교육을 지원하는 프로그램으로 경영 철학, 경영 지식, 리더십 강좌 등 다양한 학습과 체험활동을 제공하고 있습니다. 앞으로도 삼성생명은 다양하고 전문적인 교육 프로그램을 중소기업에게 제공함으로써 그들의 경영활동을 지원하는 등 상생을 위해 꾸준히 노력할 계획입니다.

2030년을 대비하는 2030 비즈니스 라이브 온

2020년 5월, 업계 최초로 비대면 세미나로 운영 중인 '2030 비즈니스 라이브 온'은 코로나 엔데믹 하, 2022년 5월부터 온/오프라인 동시 운영을 통해 더 많은 중소/중견기업 CEO 고객에게 고품질의 강연을 제공하고 있습니다. 특히, 2023년에는 'Infinite Challenge, 끊임없는 도전, 한계를 확장하라!'라는 주제 아래 당대의 석학을 초청하여 건강한 비즈니스와 삶의 영속을 위한 안목을 키울 수 있도록 운영하고 있습니다. 매월 1,100여 명의 고객들이 온/오프라인으로 비즈니스 라이브 온에 참여하고 있으며, 향후 참여 고객간 소통을 확대할 수 있는 특별 세미나를 기획하여 동종 업종 고객 상호간 인적 네트워크를 강화하고 타 업종에 종사하는 고객으로부터는 새로운 경영 인사이트를 얻을 수 있도록 지원할 예정입니다.



국내 우수 IT기업 발굴 및 지원

삼성생명은 오랜 기간 축적된 금융IT운영 노하우를 공유해 우수 스타트업의 성장을 견인하고 있습니다. 제이슨과 같은 유망 스타트업이 개발한 기술이 삼성생명과 같은 복잡한 금융IT 환경에서도 효과적인지 검증하기 위하여 2023년 3월 시기반 이상징후 사전 감지 모델 공동 개발을 위한 업무협약을 맺었습니다. 이번 협약을 통해 제이슨은 금융산업에서 발생 가능한 장애 상황을 학습해 금융IT 환경에서의 시스템 이상징후 예측이 가능한 AI 모델을 개발할 예정입니다. 이를 위해 삼성생명은 주요 장애 시나리오 설계, 비즈니스 데이터 제공과 이상징후 감지 기능에 대한 검증을 지원할 예정입니다. 삼성생명과과의 협업을 토대로 제이슨이 금융IT에 적합한 혁신적인 AI플랫폼을 개발하게 된다면 금융IT 생태계에서의 판로 개척의 시발점이 될 수 있을 것으로 기대됩니다. 금번 협업을 금융시장에서 예기치 못한 IT장애로 인해 금융소비자가 겪게 될 피해와 혼란을 예방할 수 있는 IT혁신의 기반을 다진다는 측면에서 큰 의미가 있습니다. 앞으로도 삼성생명은 우수한 IT기술을 확보하고 있지만 시장에서의 경험 부족으로 어려움을 겪고 있는 우수한 스타트업을 발굴해 협업함으로써 금융IT의 혁신과 우수한 스타트업의 성장에 기여할 계획입니다.



회사소개

SPECIAL REPORT

ESG경영 추진 체계

ESG경영 성과

녹색금융

상생금융

- 고객중심경영 강화
- 행복한 열린 일터 구현
- 사업모델 및 기술 혁신을 통한 포용적 금융 확대
- 이해관계자와의 동행 강화

투명금융

ESG DATA

중장기 경영 전략

부록

Samsung Life Insurance

www.samsunglife.com
11, Seocho-daero 74-gil, Seocho-gu, Seoul.

투명금융 투명한 Governance 추구

Our Approach

고령화, 질병, 환경 문제 등 사회적 이슈(이머징 리스크) 대응

삼성생명엔 기업의 분석과 판단에 따라 새로운 기회가 될 수도 있지만, 다양한 요인들의 복합적인 결합으로 위기로 증폭될 수도 있는 이머징 리스크를 선제적으로 식별하고 ESG경영에 통합하여 고려함으로써 리스크 관리 역량을 제고하고자 합니다.

윤리/준법경영 강화

삼성생명은 그룹의 핵심가치와 경영원칙 및 당사의 핵심가치를 기반으로 법과 윤리 준수를 중요한 사항으로 설정하고 지속적인 건전한 성장과 발전을 위해 준법 및 윤리 경영을 성실히 강화하고 있습니다.



가치창출

- 리스크 관리 역량 강화를 통한 안정적이고 지속적인 사업 성장 유지
- 윤리, 준법경영 실천을 통한 기업 신뢰도 강화

4대 대응방향

거버넌스

- 고령화, 질병, 환경 문제 등 사회적 이슈 (이머징 리스크) 대응
 - 위험관리위원회
- 윤리/준법경영 강화
 - CP 조직 및 규정체계

목표 및 지표

- 고령화, 질병, 환경 문제 등 사회적 이슈 (이머징 리스크) 대응
 - 각 이머징 리스크별 관리 활동 이행 수준
- 윤리/준법경영 강화
 - 내부 제보 및 처리 현황

전략

- 고령화, 질병, 환경 문제 등 사회적 이슈 (이머징 리스크) 대응
 - 이머징 리스크 식별 및 대응
- 윤리/준법경영 강화
 - '정도경영' 임직원 가이드라인

기회 및 위험관리

- 고령화, 질병, 환경 문제 등 사회적 이슈 (이머징 리스크) 대응
 - 리스크 관리 활동 이행
- 윤리/준법경영 강화
 - 자금세탁 방지 제도, 준법경영 모니터링

2022년 성과

2022년 이머징 리스크 식별

- IT인프라의 심각한 고장
- 사이버 보안 실패
- 기후 행동 실패 등

내부 제보 및 처리 현황

100%
(총 15건 발생)

부패 사례 건수

0건

- 지배구조 건전성 확립
- 윤리경영 정착
- ESG문화 확산
- 리스크 관리

지배구조 건전성 확립

이사회 및 산하위원회 구성

이사회 * 2023년 3월 16일 정기 주주총회 기준

삼성생명의 최고 의사결정기구인 이사회는 총 7명 (사내이사 3명, 사외이사 4명)으로 구성되어 있습니다. 이사회는 법령 또는 정관에서 정한 사항, 주주총회에서 위임 받은 사항, 회사 경영의 기본방침 및 업무 진행에 관한 중요 사항을 심의 및 의결하고 있으며, 정기임시 회의를 통해 회사가 직면하고 있는 다양한 과제와 이슈를 효율적으로 해결하고 있습니다.



구분	성명	성별	직위	주요경력	최초 선임일	신규 선임일	임기	재임 기간 ¹⁾
사내 이사	전영목	남	대표이사	現 삼성생명 대표이사 사장 前 삼성자산운용 대표이사	2020.3	-	2020.03 ~2026.03	34 개월
	박종문	남	자산운용 부문장	現 삼성생명 자산운용부문장 사장 前 삼성생명 금융경쟁력제고 T/F 팀장 부사장	2023.3	-	2023.03 ~2026.03	-
	김선	남	경영지원 실장	現 삼성생명 경영지원실장 부사장 前 삼성생명 자산운용본부장 전무	2022.3	-	2022.03 ~2025.03	10 개월
사외 이사	강윤구 * 이사회 의장	남	사외이사	前 건강보험심사평가원 원장 前 대통령실 사회정책수석비서관 前 보건복지부 차관	2018.3	2021.3 (연임 1회)	2018.03 ~2024.03	58 개월
	유일호	남	사외이사	前 기획재정부 장관 겸 경제부총리 前 국토교통부 장관 前 18~19대 국회의원	2022.3	-	2022.03 ~2025.03	10 개월
	이근창	남	사외이사	前 한국보험학회 회장 前 한국리스크관리학회 회장 前 보험개발원 연구위원	2019.3	2022.3 (연임 1회)	2019.03 ~2025.03	46 개월
	허경옥	여	사외이사	前 소비자정책교육학회 학회장 前 소비문화학회 학회장 前 금감원 은행증권 분쟁조정위원	2022.3	-	2022.03 ~2025.03	10 개월
평균 재임 기간 ²⁾								30개월 (2.5년)

1) 재임기간은 2022년 12월 31일 연말 기준, 재임 개월 수로 작성

2) 평균 재임기간은 FY2022 기준 퇴임한 인원을 포함하여 계산

회사소개

SPECIAL REPORT

ESG경영 추진 체계

ESG경영 성과

녹색금융

상생금융

투명금융

- 지배구조 건전성 확립
- 윤리경영 안착
- ESG문화 확산
- 리스크 관리

ESG DATA

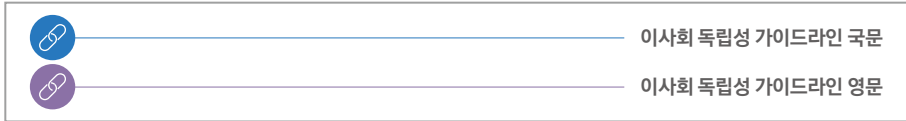
중장기 경영 전략

부록

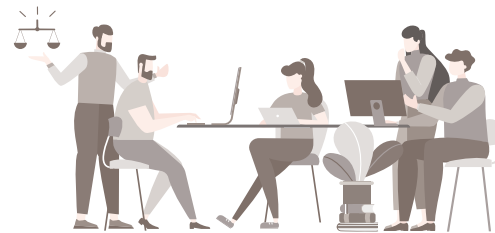
Samsung Life Insurance

www.samsunglife.com
11, Seocho-daero 74-gil, Seocho-gu, Seoul.

이사 선임의 독립성 및 투명성



삼성생명 은 지배구조의 독립성 확보를 위해 이사회 의장과 대표이사직을 분리하고 있습니다. 이를 통해 사내 경영진과 사외이사 간의 상호 견제 구도를 유지하고, 객관적인 의사결정이 이루어질 수 있도록 관리하고 있습니다. 이사 선임 시 ‘금융회사의 지배구조에 관한 법률’에 입각하여 사외이사 및 대표이사는 임원후보추천위원회의 추천을, 사내이사는 이사회의 추천을 받은 후 주주총회 의결로 선임하여 투명성을 확보하고 있습니다. 임원후보추천위원회는 주주, 임직원 등 다양한 경로로 사외이사 후보를 추천 받아 전문성, 윤리의식, 경력사유 등 자격요건을 철저히 검증한 후에 최종 후보를 추천하고 있습니다. 또한 내부규범에 따라 삼성생명의 비전을 공유하고, 리더십과 혁신의 마인드를 갖춘 대표이사 후보군을 선정하여 관리하고 있습니다. 대표이사 승계 사유 발생 시에는 전문성, 윤리의식, 경력사유 등 자격요건을 재검증한 후에 대표이사 최종 후보를 추천하고 있습니다.



이사회 산하 위원회

구분	구성			개최수 (2022년)	안건수 (2022년)	주요 안건
	위원장	사내이사	사외이사			
ESG위원회	허경욱	전영목	강윤구	2	4	ESG 전략 및 정책 수립, 비재무적 공시에 관한 사항
경영위원회	전영목	박종문, 김선	-	3	3	후원금 지급 검토, 기구조직 개편
감사위원회	이근창	-	유일호, 허경욱	9	32	감사계획 및 결과, 외부감사인 커뮤니케이션 사항
내부거래위원회	유일호	-	강윤구, 허경욱	10	36	부동산 매각, 임대차 계약, 상품용역 거래
위험관리위원회	이근창	김선	유일호	7	28	리스크 한도 관리, 예정아울 운영, 파생상품 운용전략
보수위원회	강윤구	박종문	이근창	3	6	업무평가 확정, 이사보수 한도 심의
임원후보추천위원회	강윤구	전영목	이근창	2	4	사외이사 후보군 관리, 최고경영자 승계계획 점검 및 후보군 관리

이사회 다양성 및 전문성



삼성생명 은 이사 선임 시 나이, 성별, 인종, 민족, 국가, 출신지에 따른 차별을 두지 않습니다. 2021년부터는 여성 사외이사를 1인 이상 선임하고 있으며, 2023년 3월에는 주주총회 결의를 통해 해당 내용을 정관에 명문화 하였습니다. (* 정관 제22조 제6항: 이 회사의 이사회는 이사 전원을 특정 성(性)의 이사로 구성하지 아니한다.) 또한 ‘금융회사의 지배구조에 대한 법률’에 따라 금융, 경제, 경영, 회계, 소비자 보호 등 관련 분야에 대한 전문지식이나 실무적 경험이 풍부한 후보를 선정하고 있습니다. 이를 통해 급변하는 대외환경에서 합리적 의사 결정이 가능하도록 이사회의 전문성과 관점의 다양성을 확보하고자 합니다.

이사회 역량 구성표 (Board Skills Matrix)

(* 2023년 3월 주주총회 기준)

구분	사외이사				사내이사*		
	강윤구	유일호	이근창	허경욱	전영목	박종문	김선
재무/회계		●			●	●	●
금융		●			●	●	●
경제		●	●	●			
보험/ 리스크	●		●		●	●	●
보건	●						
소비자				●			

* 주요 직책 및 직무 경력 등을 바탕으로 기재

(2023년 3월 주주총회 기준)

- 지배구조 건전성 확립
- 윤리경영 정착
- ESG문화 확산
- 리스크 관리

경영진을 포함한 이사회 운영 및 보수체계

이사회 운영현황

삼성생명 본기별 1회 정기 이사회 개최를 원칙으로 하며, 필요시 임시 이사회를 개최하고 있습니다. 상법상 이사 등과 회사 간 거래에 대한 안건은 재적 이사의 3분의 2 이상의 의결로 결정합니다. 또한 보험업법상 대주주와의 10억 원 이상 신용공여, 주식, 채권 취득 안건에 대해서는 만장일치로 결정하고 있습니다. 2022년에는 총 13회의 이사회가 개최되었고 재적이사의 96.6%가 참석하여 안건에 대한 실질적인 심의 및 결의를 진행하였습니다. 이사회 개최 전 이사회 의안을 사전에 공유하여 이사들이 사전에 검토할 수 있도록 지원하였으며, 필요한 경우에는 해당 임원이 안건에 대해 사전에 설명하여 이사들의 이해를 도왔습니다. 이를 통해 다양한 전문 지식을 지닌 이사들이 이사회에서 활발하게 토의할 수 있었으며, 그 결과 지난 한 해 106건의 보고 및 결의 안건이 이사진 간의 충분한 토의와 심의 과정을 거쳐 당사 발전과 주주 이익에 합당하게 결정되었습니다.

사외이사 경영참여 지원

삼성생명은 다양한 정보제공 채널을 통해 사외이사의 합리적인 의사결정을 지원하고 참여 활성화를 도모하고 있습니다. 중요한 경영 사안은 정기적인 리포트를 통해 적기에 제공하고 있으며, 전략, 상품, 경영성과 등 주요 현안을 공유하는 워크숍을 개최하여 보험산업과 금융 전반에 대한 경영 브리핑을 제공하고 있습니다.

이사회 평가

삼성생명은 이사회가 법령·내규에서 요구하는 역할과 책임을 적정하게 수행하고 있는지를 정기적으로 검토하여, 이사회가 회사의 중요 의사결정 기관 및 경영진에 대한 견제기관으로 자리매김할 수 있도록 지원하고 있습니다. 이사회는 매년 1월 전년도 이사회의 구성과 운영 실태를 점검합니다. 구체적인 점검 항목은 크게 이사회 구성, 이사회의 역할과 책임, 이사회 운영의 세 부분이며 총 15개의 세부항목을 평가하고 있습니다. 이를 통해 이사회 구성의 적절성, 경영진 자문 및 감독 기능 수행, 주주 이익 제고를 위한 직무수행, 자료제공의 적시성 등을 점검하고 있습니다.

사외이사 평가

삼성생명은 정관에 따라 사외이사의 임기를 최초 3년 이내로 지정하며, 사외이사는 임기 중 평가에 따라 연임할 수 있으나 연속하여 6년을 초과 연임할 수 없도록 규정하고 있습니다. 이를 위해 매년 1회 사외 이사의 전문성, 이해도, 공정성 등을 평가하고 있습니다. 평가는 매 결산기 종료 후 진행되며, 이사회 사무국에서 사외이사들에게 평가의 취지와 방법을 설명하고 평가서 항목에 의한 평가를 요청하고 있습니다. 이사회사무국은 지난 회계연도의 사외이사의 이사회 출석률을 바탕으로 평가를 진행합니다. 또한 이사회 의장이 사외이사의 활동 내역 등을 토대로 동일한 항목에 의해 평가하고 있습니다.

이사 보수체계

이사의 보수체계는 매년 보수위원회를 통해 점검을 받고 있습니다. 이사의 보수는 기본연봉, 성과급, 퇴직소득 등으로 구성되며 주주총회에서 승인된 이사보수 한도 내에서 지급됩니다. 2022년 주주총회에서는 한도액을 120억 원으로 지정하였고, 실제 지급액은 37억 원입니다. 보수 산정 기준은 임원 처우규정을 따릅니다. 기본 연봉은 이사회 산하 보수위원회에서 직전연도 업적성과, 승진여부, 직위별 연봉 수준 등을 종합적으로 감안하여 결정되며, 당사는 기타 경영성과에 따라 성과급을 지급하고 있습니다. 또한 경영진에 대한 보상과 경영성과간 연계를 강화하기 위해 금융회사 지배구조에 관한 법률에 입각하여 장기성과 인센티브 제도를 시행하고 있습니다. 장기성과 인센티브 제도는 주가연계형 인센티브로 당사는 과거 3년간의 주당순이익, 주가수익률, 세전 이익률 등을 평가하여 성과보수액 중 일부를 현금으로 일시 지급하며, 나머지는 기준에 따라 주가에 연동하여 3년간 3회에 걸쳐 이연 지급하고 있습니다. (2023년 1월 보수위원회에서 이연 지급 비율 60% → 75%로 확대) 삼성생명은 경영의 투명성 제고를 위해 2013년부터 연간 보수 지급 금액이 5억 원 이상인 등기임원의 보수 현황을 공개하고 있습니다.

경영진 성과 지표

삼성생명은 경영진 성과 평가 시 재무지표와 비재무지표를 반영하고 있습니다. 재무지표로는 수익성 지표(세전이익), 건전성 지표(크레딧 리스크 관리), 주가지표(주당순이익, 주가수익률) 등을 활용하며, 비재무 지표로는 준법경영, 소비자보호 지표 등을 활용하고 있습니다. 또한 임원 개인의 성과 평가 지표는 전사 지표와 담당 업무별 지표로 구성되어 있으며, 산출된 결과를 연간 개인 보수에 반영함으로써 성과측정 결과와 개인 보상을 연계하고 있습니다.

성과보수 환수 기준

삼성생명은 경영진에 대한 보상과 경영성과 간 연계를 강화하기 위해 장기성과 인센티브라는 성과보수 제도를 시행하고 있습니다. 장기성과 인센티브는 주가연계형 인센티브로 당사는 과거 3년간의 주당 순이익, 주가수익률, 세전이익률 등을 평가하여 성과보수액 중 일부를 현금으로 일시 지급하며, 나머지는 기준에 따라 주가에 연동하여 3년간 3회에 걸쳐 이연 지급하고 있습니다. 이연 지급 시 경영성과가 반영된 공정 시가를 기준으로 지급되기 때문에 회사의 가치가 훼손되어 주가가 하락할 경우 자연적으로 보상액이 조정되도록 설계되어 있습니다. 또한 회사의 제반규정을 위반한 경우, 회사의 사업 활동을 방해하거나 회사의 이익에 반하는 행동을 한 경우, 회사에 손해를 입힌 경우에는 성과보수액을 취소하거나 감액할 수 있도록 규정하는 등 상황에 따라 보상을 조정하고 있습니다.

회사소개

SPECIAL REPORT

ESG경영 추진 체계

ESG경영 성과

녹색금융

상생금융

투명금융

- 지배구조 건전성 확립
- 윤리경영 정착
- ESG문화 확산
- 리스크 관리

ESG DATA

중장기 경영 전략

부록

Samsung Life Insurance

www.samsunglife.com
11, Seocho-daero 74-gil, Seocho-gu, Seoul.

주주권익보호

주주환원 정책 (배당)

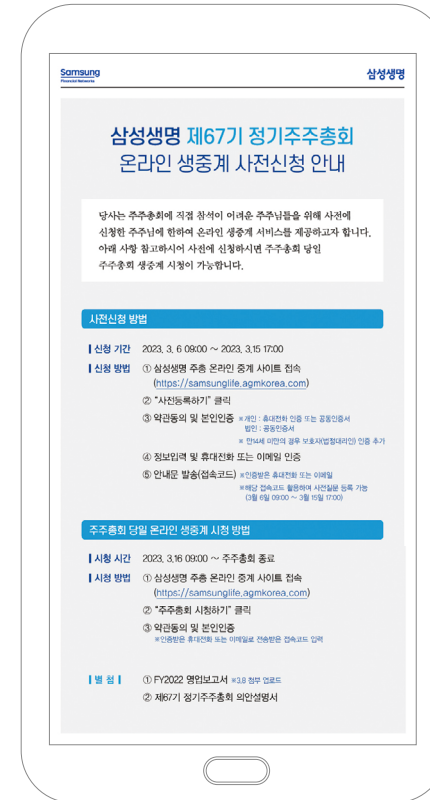
삼성생명명은 주주환원 정책의 일환으로 매년 현금배당을 실시하고 있습니다. 당사는 IFRS17 신회계제도 기준 경상이익의 35-45%를 배당재원으로 하여 주당배당금을 매년 증가시키는 배당정책을 추진하고자 합니다. 변동성이 크고 예측이 어려웠던 이전 회계제도와 달리, 당사의 향후 3년간 IFRS17 순이익은 매우 견조하게 증가할 것으로 예측됩니다. 아직 대내외 변수가 산적해 있는 등 불안한 상황이 지속되고는 있으나, 보유계약 자산 리스크의 철저한 관리를 통해 업계 상위 수준의 K-ICS 비율을 견지하면서 매년 주주환원 점진적 확대 기초를 이어가고자 합니다.

구분	단위	2020	2021	2022
경상이익(A) *	십억 원	1,266	1,469	1,155
주당 배당금	원	2,500	3,000	3,000
배당 총액(B)	십억 원	449	539	539
배당 성향 = (B)/(A)	%	35.5	36.7	46.6
시가 배당률	%	3.1	4.7	4.1

* 당사 FY22 경상이익은 지배회사지분 연결당기순이익 1조 5,830억 원에서 법인세법 개정 관련 일회성 효과 4,280억 원을 제외한 1조 1,550억 원입니다.

전자투표 및 주주총회 온라인 생중계 도입

삼성생명명은 물리적 제약으로 주주총회 참석이 어려운 주주를 위해 2021년에 전자투표를 도입하였으며, 2022년에는 온라인 생중계를 시행하였습니다. 주주가 사전에 생중계 시청을 등록하면 휴대폰 및 PC를 통해 주주총회를 생중계로 시청할 수 있으며 전자투표제도를 통해 의결권을 행사할 수 있습니다. 삼성생명은 전자 투표, 온라인 생중계를 병행하여 주주권 제약을 최소화하고자 노력하고 있습니다. 해당 내용은 소집 통지서를 통해 전체 주주에게 안내되었으며, 홈페이지에도 관련 내용을 사전 게시 하였습니다. 앞으로도 삼성생명은 주주 권익을 제고하고, 주주친화경영을 확대할 수 있는 제도를 고안하여 이행할 계획입니다.



회사소개

SPECIAL REPORT

ESG경영 추진 체계

ESG경영 성과

녹색금융

상생금융

투명금융

- 지배구조 건전성 확립
- 윤리경영 안착
- ESG문화 확산
- 리스크 관리

ESG DATA

중장기 경영 전략

부록

Samsung Life Insurance

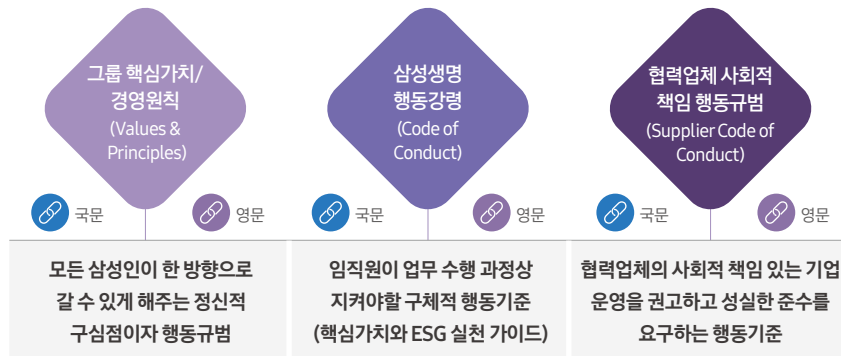
www.samsunglife.com
11, Seocho-daero 74-gil, Seocho-gu, Seoul.

윤리경영 안착

윤리경영 및 준법경영

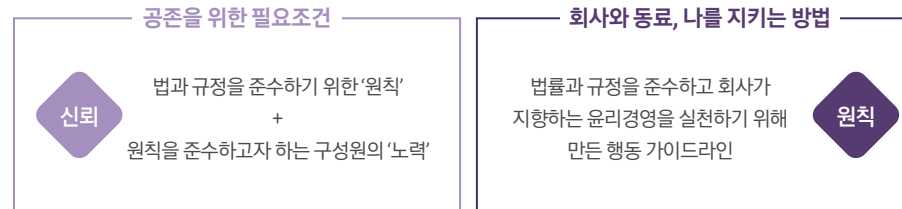
윤리경영 및 준법경영의 체계

삼성생명명은 그룹의 핵심가치와 경영원칙 및 당사의 핵심가치를 기반으로 법과 윤리 준수를 매우 중요하게 생각하고 있습니다. 이에 임직원들이 일상업무에서 올바른 판단을 내릴 수 있도록 의사결정과 행동에 필요한 가이드라인인 '삼성생명 행동강령'을 제정하였습니다. 또한 '협력업체 사회적 책임 행동규범'도 마련하여 협력업체와 윤리, 인권, 안전, 환경에 대한 사회적 책임을 함께 다하는 기업이 되고자 노력하고 있습니다. 삼성생명명은 보험금융 선도 기업으로서 지속적으로 성장하고 건전하게 발전하기 위해 법과 윤리를 준수하는 준법 및 윤리 경영을 성실히 강화해 나가고자 합니다.



임직원 가이드라인

삼성생명명은 건전한 영업문화를 구축하고, 정직하고 청렴한 조직문화를 조성하고자 '정도경영'을 의사결정과 행동의 기준으로 삼아 이행하고자 노력하고 있습니다. 이를 위해 부정행위 예방을 위한 모든 임직원이 준수해야 할 행동지침인 '임직원 가이드라인'을 사내 인트라넷의 윤리·준법 경영 사이트에 게시하여 임직원 스스로 정도경영을 점검할 수 있도록 하고 있습니다.



임직원 가이드라인			
근무기강 <ul style="list-style-type: none"> - 임직원/설계시간 불순한 금전거래 - 부하 폐해 - 상습적 근무태만 - 겸업/부업 - 사조직 활동 	회사공금 <ul style="list-style-type: none"> - 공금 횡령 - 자산 절도 - 사리 도모 	거래 업체 <ul style="list-style-type: none"> - 뇌물 수수 - 향응 수수 - 업체 폐해 - 업체 특혜 - 지분 투자 	정보/인력 <ul style="list-style-type: none"> - 정보 유출 - 인력 유출 - 기타

부정사고 예방을 위한 제언
<ul style="list-style-type: none"> • 공존을 위한 신뢰! 신뢰의 필수조건인 '원칙'은 모두를 위한 것 • 개인의 일탈 행위는 회사의 평판 훼손 및 경영 Risk를 초래할 수 있다는 경각심 필요 • 부정행위에는 반드시 '피해자'가 있다는 점을 명심 • 불순한 금전거래는 직장동료 관계를 악화시키고 업무 지장 초래 • 업무, 회사생활 중 모르는 것은 스스로 판단하지 말고 부서장, 업무담당자와 소통 • 함께 일하는 동료들 배려 等

- 회사소개
- SPECIAL REPORT
- ESG경영 추진 체계
- ESG경영 성과**
 - 녹색금융
 - 상생금융
 - 투명금융
 - 지배구조 건전성 확립
 - 윤리경영 안착
 - ESG문화 확산
 - 리스크 관리
- ESG DATA
- 중장기 경영 전략
- 부록

내부통제 체계 및 기준

삼성생명 임직원이 직무 수행 시 준수해야 할 절차와 기준이 포함된 내부통제기준 제정 및 운영을 통해 고객신뢰경영과 기업윤리를 구현하고자 합니다. 내부통제기준은 내부통제에 대한 역할과 책임, 준법감시인 제도, 반부패 및 임직원 윤리행동규범, 내부고발제도, 거래 파트너 및 고객에 대한 불공정행위 방지 등을 포함합니다. 또한, 삼성생명은 내부통제 조직을 구성하여 운영하고 있습니다. 본 조직에는 이사회, 대표이사, 내부통제위원회, 준법감시인 등으로 구성되어 있습니다. 이사회는 내부통제에 대한 최종적인 책임을 담당하며, 내부통제체계의 구축 및 운영에 관한 기본적인 방침을 결정합니다. 아울러 CEO 산하 독립팀인 컴플라이언스 팀은 전사 내부통제 기획·점검·교육을 총괄하며, 내부통제체계·운영 현황 및 점검결과를 내부통제위원회 및 이사회에 주기적으로 보고하고 있습니다. 또한 삼성생명은 삼성금융복합기업집단의 대표금융회사로서, 금융그룹차원의 위험 집중 및 위험 전이를 관리하기 위하여 내부통제업무를 수행하고 있습니다. 그리고 원칙과 타협하지 않는 준법체계를 확고히 구축하기 위해 삼성준법감시위원회¹⁾ 활동에도 협약을 통해 참여하고 있습니다.

1) 삼성준법감시위원회: 외부 전문가 6인, 내부인사 1인 포함 총 7인으로 구성, 삼성생명을 포함한 주요 계열사 7개사(삼성전자, 삼성물산, 삼성생명, 삼성SDI, 삼성전기, 삼성SDS, 삼성화재)와 업무협약을 체결, 회사별 내부통제 체계와 준법경영에 대한 모니터링 실시



감사 및 진단

삼성생명은 회사의 가치를 증대하고, 고객 및 주주로부터 신뢰를 얻기 위해서 상법 및 관련 규정에 근거하여 감사위원회와 그 보조조직인 감사팀을 통해서 감사활동을 진행하고 있습니다. 삼성생명은 감사위원회 규정 및 직무규정에 근거한 역할 수행을 하기 위하여 반부패 행위여부 및 윤리경영 이행 여부를 정기적으로 점검하고 있고, 회사와 임직원의 법·규정 준수 여부에 대한 검증은 물론 경영 리스크 파악, 고객 관점의 회사 업무 프로세스 진단 및 개선 활동, 윤리경영 관련 임직원 가이드라인 준수여부 등을 진행하고 있습니다. 감사 결과는 정기적으로 감사위원회에 보고되며 2022년에는 감사위원회에 총 7회 감사 결과를 보고 하였습니다. 삼성생명은 뇌물수수, 청탁, 공금횡령 등 감사 및 진단 활동 중 확인된 임직원 부정행위의 근본 원인을 분석하여 개선과제를 도출합니다. 이후 사내 유관조직과 협의해 개선방안과 향후 액션 플랜을 수립하고, 개선 이행 현황을 지속적으로 모니터링하는 등 사후 개선과정까지 관리하고 있습니다.

Step1	Step2	Step3	Step4
사전예방 <ul style="list-style-type: none"> • 임직원 대상 교육 (연 1회 이상) • 사내 인터넷에 임직원 가이드라인 제공 	커뮤니케이션 <ul style="list-style-type: none"> • 사외 이해관계자 대상 정도 경영 실천 공감대 형성 • 위반 사례 제보 핫라인 운영 및 결과 피드백 	감사 및 진단 <ul style="list-style-type: none"> • 재무, 준법, 업무, 경영, IT 등 회사 운영 프로세스 전반에 대한 감사(검증) 및 진단 수행 	모니터링 등 사후 관리 <ul style="list-style-type: none"> • 각종 리스크의 근본 원인 파악 및 개선 사항 도출 • 액션 플랜 수립 및 사후 이행 현황 지속 모니터링

자금세탁방지 제도

삼성생명은 자금세탁 위험평가체계를 포함하는 자금세탁방지 정책¹⁾을 수립하여 운영하고 있습니다. 자금세탁방지 정책을 통해 금융거래에 내재된 자금세탁행위의 위험을 식별, 분석, 평가한 뒤 위험도에 따라 차등화하여 관리하고 있습니다. 자금세탁방지제도는 현금거래를 이용한 자금세탁 리스크를 관리하기 위한 고객현금거래보고제도(CTR), 현장 모니터링 등을 통해 자금세탁이 의심되는 거래를 보고하는 자금세탁의심거래보고제도(STR), 거래자의 신원정보 및 실제 소유자 정보를 확인하여 자금세탁 위험도를 확인하는 고객 확인제도(KYC)로 구성됩니다. 삼성생명은 고도화된 자금세탁방지(AML)시스템을 구축 및 운영하고 있으며, 임직원과 컨설턴트가 자금세탁행위에 노출되거나, 이용되지 않도록 계층별 다양한 교육을 실시 중입니다. 실제 2022년 기준, 전사적으로 실시된 자금세탁방지 교육에는 총 4,996명이 참여하였습니다. 또한 본사와 현장을 대상으로 고객확인제도가 적절하게 이행되고 있는지 점검하여 금융거래를 이용한 불법자금 세탁 행위를 차단하고, 선진 금융회사로서 대외 신인도를 제고하고 있습니다. 나아가 임직원을 대상으로 전사 자금세탁방지 교육을 실시하여 금융 선진국 및 우리나라의 자금세탁방지 제도를 소개하고 고객확인제도 등 주요 수행 업무를 전파하고 있습니다. 향후에도 삼성생명은 자금세탁방지 리스크를 최소화하기 위해 해외 자회사를 포함한 당사 밸류체인 전체의 내부 통제를 지속적으로 강화해 나갈 예정입니다.

1) 자금세탁방지업무 운영세칙, 자금세탁 위험평가 체계 운영지침, 자금세탁 방지업무 처리지침

회사소개

SPECIAL REPORT

ESG경영 추진 체계

ESG경영 성과

녹색금융

상생금융

투명금융

- 지배구조 건전성 확립
- 윤리경영 안착
- ESG문화 확산
- 리스크 관리

ESG DATA

중장기 경영 전략

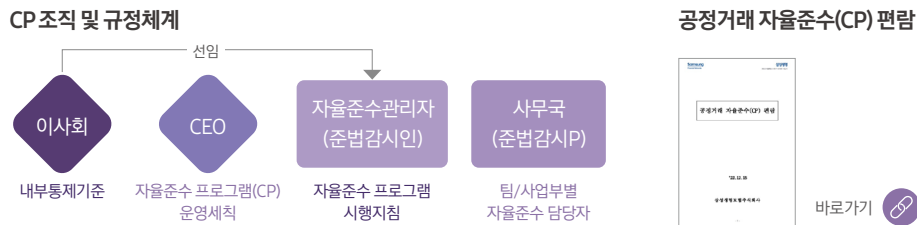
부록

Samsung Life Insurance

www.samsunglife.com
11, Seocho-daero 74-gil, Seocho-gu, Seoul.

공정거래 자율 준수 프로그램 운영

삼성생명명 '공정거래 자율준수 프로그램(CP, Compliance Program)'을 운영하며 계약체결 시 거래상 지위 남용 등의 임직원 불공정거래행위와 공정한 시장 질서를 해치는 부당경쟁을 방지하고자 노력하고 있습니다. 이사회는 준법감시인을 자율준수 관리자로 선임하였으며, 준법감시인은 CP운영상황에 대한 평가결과를 이사회에 연 2회 정기적으로 보고합니다. 아울러 삼성생명은 임직원이 업무수행 시 공정거래 법규를 준수할 수 있도록 공정거래 자율준수 편람을 제정하였습니다. 2022년에는 공정거래 자율준수 편람 개정을 통해 정보 교환 담합 등 공정거래법 개정사항을 반영하였으며 표시광고법, 약관규제법을 중심으로 법규 별 핵심내용, 주요 위반행위 유형, 임직원 준수사항을 반영하고 공정거래자율준수를 위한 체크리스트를 신규 반영하였습니다. 나아가 삼성생명은 공정거래 자율준수 이행 현황을 점검하기 위해 연간계획에 따라 컴플라이언스 점검을 실시하여, 공정거래 이행 유도 및 문화 확산을 위해 다양한 제도를 운영하고 있습니다. 이 밖에도 협력 업체와 계약을 체결할 경우 사전에 심의를 받도록 하는 사전업무협의 제도를 운영하고, 전 임직원 대상 전사 준법교육 시 공정거래준수 관련 내용을 포함하여 공정거래 준수 의식을 제고하고 있습니다.



준법경영 모니터링

삼성생명은 준법경영 모니터링을 위해 사이버 옴부즈맨, 컴플라이언스 매니저 제도 및 일상업무의 준법감시인 사전심의 제도 등을 운영하고 있습니다.

모니터링 제도	세부 역할
사이버 옴부즈맨 운영	이해관계자 제보채널 '사이버 옴부즈맨'으로 정도경영에 반하는 불법, 비윤리적 행위를 선제적으로 관리·예방
컴플라이언스 매니저 제도 운영	판매 컴플라이언스 강화를 위해 컴플라이언스 매니저를 권역마다 배치하고, 점검·교육·모니터링 등 업무를 수행
일상업무에 대한 사전심의	회사의 주요 업무에 대해 관련 법령 및 사규 준수 측면에서 위규 사항이 없는지를 준법감시인이 사전 심의

내부고발제도

삼성생명은 임직원의 불법 및 부정사항을 제보할 수 있도록 내부고발제도를 운영하고 있습니다. 제보자의 신원과 신고내용은 철저히 비밀로 유지하며, 제보자가 인사상 불이익을 받지 않도록 엄격히 관리하고 있습니다.

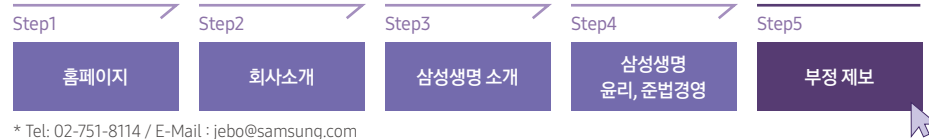
사이버 옴부즈맨

삼성생명은 금융지배구조법 및 관련 규정과 당사 내부통제기준에 따라 내부고발제도인 사이버 옴부즈맨을 운영하고 있습니다. 제보자의 신원과 신고내용은 철저히 비밀로 보장하며 제보자의 인적사항을 공개하거나 제3자에게 누설하는 것을 금지하고 있습니다. 또한 제보에 따른 제보자의 피해를 사전에 방지하기 위해 다양한 규정을 마련하였습니다. 제보자는 내부고발로 인해 어떤 인사상 불이익도 받지 않으며, 불이익이 발생한 경우 회사는 피해 회복을 위한 조치 및 불이익을 제공한 자에 대한 적절한 제재조치를 취하도록 규정하였습니다. 나아가 임직원이 회사에 중대한 영향을 미칠 수 있는 위법 또는 부당행위를 인식하였지만 이를 제보하지 않은 경우, 회사는 신고 의무가 있는 임직원에게 필요한 조치를 취할 수 있도록 규정하고 있습니다.



부정제보

회사의 정도경영을 저해하는 각종 불법·부정사항에 대해 임직원 및 컨설턴트를 포함하여 누구든지 제보할 수 있도록 다양한 방식의 부정제보 채널을 마련 중입니다. 삼성생명 윤리경영 사이트에 구축된 부정제보 채널을 포함하여, 제보 이메일(jebo@samsung.com)과 제보전화(02-751-8114), 우편 등 다양한 채널을 통해 각종 정도경영 가이드라인 위반 사례를 접수 받고 있습니다. 부정제보는 익명으로 접수가 가능하며, 제보자의 신원 및 신고내용은 철저히 비밀로 관리되고 있습니다. 또한 접수된 제보사항에 대한 조사 역시 비공개로 진행되며, 조사 후 사안의 경중에 따라 사내·외 규정에 근거하여 조치를 취하고 있습니다. 부정제보 채널에 대해서 임직원 등 부정예방 교육 시 안내를 꾸준히 진행 중에 있고, 제보 접수된 사항이 원칙에 따라 처리될 수 있도록 관리하고 있습니다.



회사소개

SPECIAL REPORT

ESG경영 추진 체계

ESG경영 성과

녹색금융

상생금융

투명금융

- 지배구조 건전성 확립
- 윤리경영 안착
- ESG문화 확산
- 리스크 관리

ESG DATA

중장기 경영 전략

부록

Samsung Life Insurance

www.samsunglife.com
11, Seocho-daero 74-gil, Seocho-gu, Seoul.

내부 제보 및 처리 현황

구분	세부	단위	2020	2021	2022
부정행위	임직원 가이드라인(18대)	건	3	2	2
조직문화저해	직장내 괴롭힘(왕따, 욕설) 등	건	2	3	1
업무부실	업무처리 미흡	건	0	2	1
민원	고객문의(VOC) 확인요청, 고객 일방적 주장	건	8	7	8
기타	타회사, 컨설턴트간, 판단 모호, 업무개선 요청 등	건	12	3	3
합계		건	25	17	15

윤리 및 정도경영의 실천

삼성생명은 글로벌 금융위기 등 급변하는 기업환경에 효과적으로 대처하면서 정직하고 청렴한 조직문화를 수립하기 위해 전 임직원의 적극적 지지와 자발적 혁신의지를 모아 '정도경영 핵심 이행사항'을 선포하고 노력하고 있습니다. 이와 관련하여 경영진을 포함한 전 임직원 및 컨설턴트 등 내부와 함께 고객, 주주, 거래업체 등 다양한 외부 이해관계자라도 정도경영 문화를 상시-공유하고 소통하고 있습니다. 아울러 삼성생명 윤리·준법 경영 사이트에 핵심 이행사항을 비롯하여 제반 되는 원칙들을 추가 게시하여 윤리 및 정도경영에 대한 회사의 확고한 의지를 보여주고 있습니다. 이 외에도 삼성생명은 임직원의 직무윤리 의식과 실행력을 높이기 위해 관련 프로그램을 지속적으로 운영하고 있습니다. 매년 1회 이상 전 임직원을 대상으로 경영진이 직접 정도경영의 중요성과 구체적인 실행 방안에 대해 교육을 실시하고, 계층 및 직무별 교육 커리큘럼에 정도경영 콘텐츠를 필수로 반영하고 진행하고 있습니다. 특히, 권한에 대한 높은 책임이 요구되는 영업관리자를 대상으로 직무윤리 관련 최신 사례를 반영한 특화 교육을 진행함으로써 향후 유사한 부정 사례가 재발하지 않도록 지원하고 있습니다.

준법경영 문화 확산

삼성생명은 현업의 컴플라이언스 자율관리 체계를 구축하고 정립하기 위해 팀·사업부 단위로 1명 이상을 컴플라이언스 관리자로 지정하여 운영하고 있습니다. 또한 준법경영에 대한 수시 교육 실시, 준법 우수 부서 및 개인 포상 등 현안에 대한 소통과 인식 제고를 통해 준법경영 문화를 확산하고자 노력하고 있습니다. 아울러 분기별로 전 임직원 대상의 CEO 레터 및 임원 대상의 준법감시인 레터를 발송하는 등 전사적 준법문화 확산을 위한 다양한 활동을 실시하고 있습니다.

프로그램	세부
전사 준법교육(필수)	<ul style="list-style-type: none"> 공정거래법, 청탁금지법, 자금세탁 방지제도, 금융소비자보호법 등 컴플라이언스 법규 교육 연 1회 실시 (5,251명 수료)
정도경영 레터	<ul style="list-style-type: none"> CEO 레터(전 임직원 대상), 준법감시인 레터(임원 대상)
준법 우수 부서 및 개인 포상	<ul style="list-style-type: none"> 우수 사례는 현업 컴플라이언스 관리자 전파 및 준법교육에서 활용 연 2회 포상, 총상금 1,200만 원
컴플라이언스 관리자 교육	<ul style="list-style-type: none"> 팀·사업부별 컴플라이언스 업무 담당 관리자 대상 컴플라이언스 교육 및 사례 공유 연 10회 실시
준법교육 강화	<ul style="list-style-type: none"> 의의성 있는 콘텐츠를 개발하여 Life-TV, 스마트 쓱쓱, 교육ON 등 사내 다양한 플랫폼 활용한 전파
준법실천서약서	<ul style="list-style-type: none"> 준법문화 확산을 위해 전 임직원을 대상으로 준법실천서약서 작성 5,307명 서약

공정·청결한 조직문화를 위한 부정사고 예방교육 실시

2022년 상반기	2022년 하반기
<ul style="list-style-type: none"> 임원/부서장 대상 비대면 교육 → 총 18회 진행 (693명 참여) 본사/현장 스태프 대상 CIC 활용 교육 → 4,676명 참여 	<ul style="list-style-type: none"> 임원/부서장/수석/저년차 대상 대면 교육 → 총 9회 진행 (539명 참여) 현장 전 지역단 방문교육 → 총 103회 진행 (2,720명 참여) 본사 부서장 전파 대면 교육
주요 부정사고 사례 교육	
<ul style="list-style-type: none"> 보험업 신뢰를 훼손하는 보험사기, 뇌물수수 공공 인식 저하로 횡령 및 경비 변칙처리 	<ul style="list-style-type: none"> 변화된 근무환경에 따른 근무태만 법규를 미준수 하거나 정보자산 관리 소홀

* 2022년 하반기 부정사고 예방교육 자료 내용

회사소개

SPECIAL REPORT

ESG경영 추진 체계

ESG경영 성과

녹색금융

상생금융

투명금융

- 지배구조 건전성 확립
- 윤리경영 안착
- ESG문화 확산
- 리스크 관리

ESG DATA

중장기 경영 전략

부록

Samsung Life Insurance

www.samsunglife.com
11, Seocho-daero 74-gil, Seocho-gu, Seoul.

ESG문화 확산

ESG 참여도 증대

임직원 ESG 이해도 제고 활동

'2022년 ESG 바로알기' 웹진 시리즈 제작

삼성생명은 임직원들이 ESG경영에 관심 갖고 참여할 수 있도록 총 4편의 '2022년 ESG 바로알기' 웹진 시리즈를 제작하여 배포하였습니다. 웹진을 통해 삼성생명의 ESG경영 전략과 2022년 ESG 보고서 주요 내용을 소개하고 일상 업무 속에서 ESG 실천 방안을 안내하였습니다. 이를 기반으로 전 임직원의 ESG경영에 대한 이해도를 제고할 수 있었습니다.



ESG 리더 교육과정

삼성생명은 ESG경영 확산 및 내재화를 위해 당사 직무 교육에 'ESG 리더과정'을 편성하였습니다. 외부 우수 교육기관과 위탁 운영하여 ESG 트렌드 및 기업 ESG경영 모니터링 등을 학습하였고 이를 통해 담당 업무 내 ESG 적용 포인트를 발굴하고 실행력을 강화해 가고자 합니다. 앞으로도 ESG 교육과정을 확대 운영하여 전 임직원이 ESG에 기반하여 일하는 문화가 정착될 수 있도록 지속적으로 노력할 예정입니다.



임직원 ESG 경영 참여 증대

임직원 ESG 서포터즈 모집

삼성생명은 각 부서별 ESG 활동을 지원하고 촉진자 역할을 담당하는 ESG 서포터즈를 선발하였습니다. 2023년 3월 운영된 외부 초청 특강 및 당사의 전략 공유 자리를 통해 환경경영의 필요성과 ESG 서포터즈들의 역할을 확인하였습니다. 앞으로도 ESG 서포터즈들은 각 부서 단위로 다양한 활동을 전개하여 부서 구성원들의 공감과 이해도를 제고할 예정입니다.



걷기 기부 챌린지

삼성생명은 건강도 챙기고 나눔도 실천하는, 몸과 마음이 모두 건강해지는 기부문화의 확산을 위해 걷기 기부 챌린지를 운영하였습니다. 2022년 상/하반기 1회 운영된 걷기 기부 챌린지에 각각 임직원 2,400여 명이 총 5억 만보 이상 참여하였으며, 모금을 위한 목표 걸음 수 초과 달성하여 자살 유가족을 위한 사업에 총 8,000 만 원을 기부하였습니다.



이해관계자와의 소통 강화

美 노스캐롤라이나 대학교 (UNC) MBA 기업 방문

삼성생명은 노스캐롤라이나(UNC) MBA 과정의 30여 명 학생들을 대상으로 당사 ESG경영 추진현황을 소개하고 교수진 및 학생들과 소통하는 시간을 가졌습니다. ESG경영 추진 현황 소개 이후 RE100 이행 방안 및 건강자선 캠페인, 더헬스업 등 당사의 다양한 ESG 추진 활동에 대한 심도 높은 질의 응답도 진행되었습니다. 앞으로도 삼성생명은 ESG경영을 고도화하며 국내외 이해관계자와 충실히 소통해가겠습니다.



회사소개

SPECIAL REPORT

ESG경영 추진 체계

ESG경영 성과

녹색금융

상생금융

투명금융

- 지배구조 건전성 확립
- 윤리경영 정착
- ESG문화 확산
- 리스크 관리

ESG DATA

중장기 경영 전략

부록

Samsung Life Insurance

www.samsunglife.com
11, Seocho-daero 74-gil, Seocho-gu, Seoul.

리스크 관리

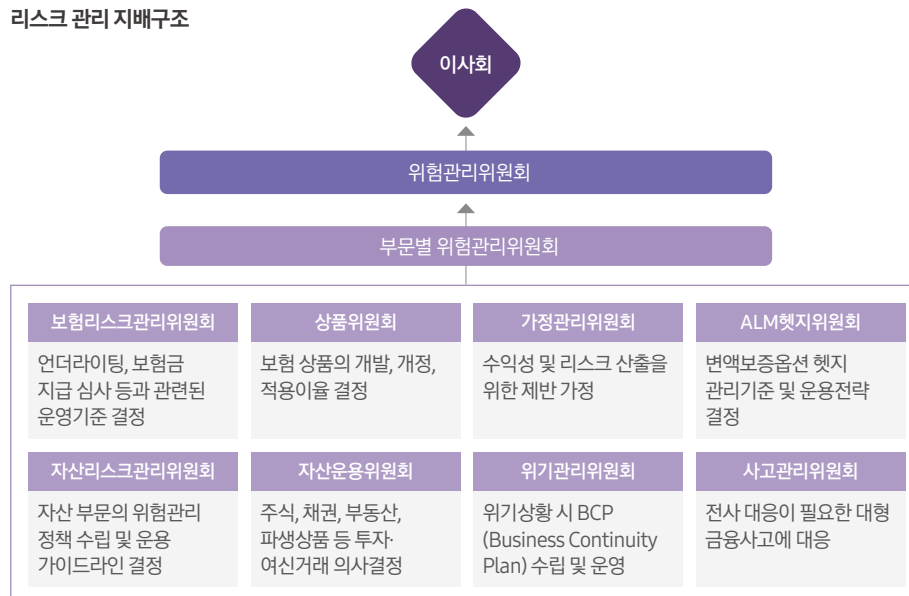
리스크 관리 체계 구축

리스크 관리 거버넌스 및 조직구조

삼성생명은 체계적인 위험관리를 위해 이사회, 이사회 산하 위험관리위원회로 구성된 리스크 관리 체계를 구축하여 운영 중입니다. 1. 이사회는 위험관리 기본원칙에 따라 전사 위험관리 체계 감독을 담당합니다. 2. 위험관리위원회는 이사회 산하 위원회로서 위험관리에 관한 규정의 제정, 위험관리 절차 수립, 위험유형별 허용한도 및 가이드라인 설정, 위험수준에 대한 모니터링 및 관리 등의 업무를 담당합니다. 아울러 3. 위험관리위원회 산하에 부문별 위원회 설치를 통해 전사 리스크의 효율적인 관리를 도모하고 있습니다. 위험관리 실무 조직은 전사 총괄부서와 부문별 관리부서로 구성되며, CFO 산하에 RM팀을 두어 운용부서와 독립된 위치에서 전사 위험관리를 총괄하고 있습니다. 리스크 관리 체계의 적정성 평가를 위해 보험업감독규정에 따라 자체 위험 및 지급여력평가(ORSA)¹⁾를 연 1회 실시하고 이를 이사회에서 승인하고 있습니다. 또한 리스크 모니터링을 위해 회사 및 금융그룹의 주요 지표에 대한 모니터링 결과를 분기 1회 위험관리위원회에 보고하고 있습니다. 삼성그룹 대표 금융회사인 삼성생명의 이사회는 금융그룹사의 통합 위험관리 기능을 수행하고 있습니다. 2022년에는 통합위험관리기준 대상회사(금융복합기업집단)를 선정하고, 통합 리스크 한도를 설정하여 그룹 통합 위험관리 거버넌스 체계를 구축하였습니다.

1) ORSA(Own Risk and Solvency Assessment): 내부 자본적정성을 평가 관리하는 체계

리스크 관리 지배구조



리스크 관리 관련 이사진 정례 교육 실시

삼성생명은 임직원과사외이사의 리스크 관리 역량을 강화하기 위해 다양한 교육을 실시하고 있습니다. 위험관리 위원회 위원을 대상으로 연 1회 이상 리스크 현황, 경제 현황 등 전반적인 리스크 관리 관련 교육을 실시하고 있으며, 당사 및 금융복합기업집단의 리스크 관리 핵심 추진과제 및 주요 현황에 대한 보고를 실시하고 있습니다.



회사소개

SPECIAL REPORT

ESG경영 추진 체계

ESG경영 성과

녹색금융

상생금융

투명금융

- 지배구조 건전성 확립
- 윤리경영 정착
- ESG문화 확산
- 리스크 관리

ESG DATA

중장기 경영 전략

부록

Samsung Life Insurance

www.samsunglife.com
11, Seocho-daero 74-gil, Seocho-gu, Seoul.

리스크 관리 및 대응

리스크 관리 활동

삼성생명은 리스크 관리 체계를 중심으로 다양한 리스크 관리 활동을 수행하고 있습니다. 기업 활동 전반에 걸친 재무적, 비재무적 영역의 리스크를 체계적으로 관리하는 한편, 리스크 별 비즈니스 영향도 검토와 더불어 관련 규정 및 법규에 대응하기 위한 활동 계획을 수립하고 있습니다. 또한, 통합적인 리스크 관리를 강화하기 위해 부서별 발생 가능한 리스크를 식별하고 관리 방안을 마련하고 있습니다. 삼성생명은 앞으로 통합적인 리스크 관리를 ESG 경영의 필수 시스템으로 내재화하고 지속가능한 기업으로 성장하기 위해 노력할 예정입니다.

실질 리스크 수준을 반영한 리스크 관리

삼성생명은 보험, 금리, 신용, 시장, 운영 등 5개 주요 리스크로 구분하여 전사 리스크를 측정하는 방식인 EC¹⁾를 기반으로, 회사 가치와 전사 리스크 측정을 통해 회사의 지급여력비율을 산출하는 ERM²⁾ 체계를 지속적으로 운영하고 있습니다. 이에 따라, 상품개발, 자산운용 등 일련의 경영활동에서 리스크를 반영할 수 있도록 하고 있습니다. 특히, 신규 상품 출시 혹은 투자 의사 결정과정에서 상품 수익성 및 투자 수익성 분석 시 발생가능한 리스크를 검토하여 균형적인 분석이 가능하도록 합니다. 아울러, 회사가치 및 리스크 산출을 위해 Solvency II, ICS(Insurance Capital Standard) 등 글로벌 스탠다드에 부합한 방법론을 적용하여 리스크 변동에 따른 즉각적인 경영 판단을 통해 리스크에 대응할 수 있도록 도모하고 있습니다.

- 1) EC(Economic Capital): 경제적 자본
- 2) ERM(Enterprise Risk Management): 전사적 리스크 관리

리스크 한도 관리

삼성생명은 매년 이사회 의결을 통해 예상 K-ICS 비율(지급여력 비율) 목표를 100% 이상으로 설정하고, 이를 관리하고 있습니다. 이를 위해 리스크 한도관리 체계를 수립하여 매년 위험관리위원회에서 승인함으로써, 회사가 부담 가능한 리스크 수준을 사전에 계획하고 관리합니다. 리스크 유형을 보험, 금리, 신용, 시장, 운영 5가지로 분류하고, 유형별 리스크 규모를 감안하여 허용가능 한도 및 운용 가이드라인을 마련함으로써 체계적인 리스크 관리를 도모하고 있습니다. 리스크 한도는 K-ICS 비율을 기준으로 당사 특성을 반영하여 산출한 자체 지급여력비율이 130% 이상 유지되는 기준으로 설정하고 있으며, 2023년 2월 위험관리위원회에서 승인한 2023년의 총 리스크 허용한도는 36조 원입니다.

사업 연속성 계획(BCP) 관리

예측하지 못한 재해나 재난 시에도 고객의 자산과 금융정보를 안전하게 관리하고 안정적인 서비스를 제공하고 사업 연속성 계획(BCP)을 수립하고 운영하고 있습니다. 유사시에도 시스템에 보관되어 있는 고객의 제반 금융정보가 유실되지 않도록 백업시스템을 운영하고 있습니다. 백업시스템이 정상적으로 가동될 수 있도록 연 1회 모의훈련을 실시하여 관리 및 검증하고 있습니다. 2008년 이후 매년 국제 인증을 통해 당사 사업연속성 계획(BCP)의 적정성을 확인하고 있으며, 매년 변화하는 경영환경에 대응하여 비즈니스 부문의 핵심업무 관리, 데이터센터, 콜센터 등 자회사 부문까지 연계한 관리 체계를 운영하고 있습니다.

'IFRS17' 및 지속가능 공시 신규도입 대응

각국의 보험 관행을 준용했던 IFRS4와 달리 2023년부터 적용되는 IFRS17 (신보험회계국제기준)은 통일된 보험 회계기준을 요구해 보험상품, 영업, 경영관리, 자산운용 등 보험회사 경영 전반의 패러다임에 변화를 요구하고 있습니다. 이에 삼성생명은 IFRS17 환경에서 위험과 기회요인을 철저히 분석해서 대응하고 있습니다. 2017년 IFRS17 실무 적용을 위한 세부기준 및 시스템 마스터플랜을 수립한 이후, 2018년부터 2020년 4월까지 시스템 구축을 완료하고 1년간의 시범 운영을 통해 시스템 안정화 작업을 수행했습니다. 2020년 6월 IFRS17 기준서가 일부 개정됨에 따라 개정내용 반영 및 시스템 고도화를 위한 프로젝트를 2021년에 시작해서 2022년 5월에 완료했으며, 2022년 8월에는 내부회계관리 시스템을 구축하여 전반적인 회계처리의 신뢰성과 정확성을 제고하였습니다. 또한 보다 기준에 부합하고 투명한 재무정보를 제공하고자 2022년 7월 IFRS17 사전검증 프로젝트에 착수하여 2022년 비교재무제표 산출을 진행해왔습니다. 삼성생명은 이를 토대로 2023년에는 처음으로 IFRS17을 적용한 재무정보를 공시했습니다. IFRS17 부채평가에 필요한 가정 산출 및 관리 업무의 단계별 검증체계를 마련하고 안정적인 재무정보 산출을 위한 산출 가정의 정합성을 확보하고자 2022년 1월부터 2022년 4월까지 가정 검증 프로젝트를 완료하였고, 2023년에는 보다 정교한 장래 현금흐름 추정과 이를 바탕으로 체계적인 감사대응 및 계획수립을 위한 시스템을 추가 구축할 예정이며, 공동재보험 계약을 통한 리스크 관리를 위해 2023년 상반기 까지 공동재보험 시스템 개발 프로젝트를 완료할 예정입니다. 박정혁 삼성생명 회계전문위원은 2022년 4월 회계기준원의 지속가능성 공시기준 자문위원회에 선임되었으며, 2022년 12월 회계기준원 내 지속가능성기준위원회 (KSSB)가 공식적으로 설립됨에 따라 지속가능성기준 자문위원회 위원으로 선임되어 KSSB가 국내 지속가능성기준 제정 시, 국제기준 정합성과 국내 경제 산업 환경 등을 고려할 수 있도록 자문을 제공하고 있습니다.

조세 리스크 관리

삼성생명은 다양한 조세 리스크를 사전에 파악하고 관리하기 위해 국내외 조세 관련 규정의 제·개정 및 정부 정책의 동향 등을 지속적으로 모니터링하고 있습니다. 또한 내부회계관리제도에 따라 세무조정 및 회계처리 과정의 신뢰성과 정확성을 제고하고, 세법 해석이 불분명하거나 이견이 있는 경우 외부 전문가와의 세무 자문을 통해 조세 리스크를 최소화하는 데 최선을 다하고 있습니다.

구분	단위	2020	2021	2022
세전이익	원	1,146,681,015,914	935,460,718,431	784,965,069,671
보고납세액	원	217,896,505,966	83,595,945,284	168,269,234,802
유효세율	%	19.0	8.9	21.4

회사소개

SPECIAL REPORT

ESG경영 추진 체계

ESG경영 성과

녹색금융

상생금융

투명금융

- 지배구조 건전성 확립
- 윤리경영 정착
- ESG문화 확산
- **리스크 관리**

ESG DATA

중장기 경영 전략

부록

Samsung Life Insurance

www.samsunglife.com
11, Seocho-daero 74-gil, Seocho-gu, Seoul.

이머징 리스크 (Emerging Risk) 식별 및 대응

삼성생명에는 보험산업 혹은 삼성생명이 직면했거나, 직면할 수 있는 4개 이머징 리스크(Emerging Risk)를 선정하고 꾸준한 관리를 위해 노력하고 있습니다. 이머징리스크는 새롭게 떠오른 리스크일 수도 있으며, 또는 현재 존재하는 리스크로 보험산업 및 당사에 중대한 영향을 미칠 수 있지만 완전히 파악되거나 이해되지 않은 리스크입니다. 이머징 리스크는 기업의 분석과 판단에 따라 새로운 기회가 될 수도 있지만, 다양한 요인들의 복합적인 결합으로 위기로 증폭될 수도 있다는 점에서 관리가 중요합니다. 이에, 삼성생명은 이머징 리스크를 전사적 리스크 관리 차원에서 지속적으로 대응할 예정입니다.

분류	이머징 리스크	Business & Social Context	리스크 발생으로 인한 회사 영향	Our Approach
기술	IT 인프라의 심각한 고장	디지털 전환에 따라 기업의 비즈니스 운영에 있어 IT 인프라의 중요성이 강조되고 있습니다. 그러나 2022년 강남역 침수와 같은 재해, 재난의 증가와 더불어 화재와 같은 사고로 인한 전산장애, 정전 등 IT 시스템의 장애 발생 가능성 또한 높아져 있는 사회적 추세에 따라 신속한 핵심업무 복구 및 재개 가능 여부 확인 등 기업의 IT 인프라 관리 역량 강화에 대한 요구가 증대되고 있습니다.	예측하지 못한 재해나 재난 발생 시 시스템 중단으로 보험 계약 체결 및 보험금 지급 중단 등 비즈니스 운영에 치명적인 피해를 초래할 수 있으며 저장된 고객의 제반 금융정보가 유실될 수도 있습니다.	당사는 2008년부터 재해/재난으로 주요업무 중단 시에도 24시간 이내에 핵심업무를 복구, 재개할 수 있도록 BCP (Business Continuity Plan)를 수립하여 모의훈련을 시행 중입니다. 최근에는 재해/재난상황 발생 시 핵심 업무 중 비즈니스 부분에서는 대체사업장으로 이동하여 업무를 재개하고 IT부분에서는 DR(보조 전산센터)로 전환 후 업무를 재개하는 계획을 수립하였습니다. 또한, 연 1회 모의훈련을 실행하여 (코로나 상황으로 2020년~2021년은 준비상태 점검으로 같음) 대체 사업장 인프라 점검 및 핵심 업무 재개 가능 여부를 확인하고 있습니다. 실제로 2022년 11월 당사 본사 인근 홍수로 인한 침수상황을 가정하여 대체 사업장으로 인력이동 및 핵심업무 재개 여부를 점검하였으며 일부 핵심업무 프로세스에서 개선 필요사항을 발굴하였습니다. 더불어 2022년 BCP 모의훈련 당시 발견된 개선사항을 조치하고 코로나 상황으로 인해 훈련에 미참여한 부서 중심으로 모의훈련을 추진하였습니다.
기술	사이버 보안의 실패	디지털 전환 확대로 보험산업의 비즈니스 모델이 새로운 방식으로 변화되고 있으며 클라우드, AI 등 디지털기술 도입에 따라 사이버 보안 리스크도 함께 증가하고 있습니다.	점차 빈번하고 정교해진 외부 보안공격에 비즈니스 플랫폼 장애 가능성이 증대되고 있으며, 새로운 기술 도입에 따라 보안취약점 다양화로 고객정보 유출 등의 리스크 또한 확대되고 있습니다. 해당 보안사고 발생 시 과태료, 고객 보상 등 재무적 손실뿐만 아니라 고객 신뢰도 및 기업 평판 하락 등의 비재무적 손실의 가능성도 있습니다.	당사는 조금 더 장기적인 관점에서의 대응 활동으로 고도화, 정교화 되는 공격에 대비하여 악성코드 대응 이메일 모의훈련, 보안의식제고 교육활동을 비롯하여 APT/DDoS 등 외부 침입대응 모의훈련, 전자금융기반시설 보안취약점 점검 등 정기적인 활동을 진행하고 있습니다. 뿐만 아니라 제로트러스트 시스템 도입 (비신뢰 기반 사용자 접근통제) 등을 검토 하고 있으며 ChatGPT 사용 시 보안유의사항 안내, AI 보안가이드 준수를 통한 사전 보안성 검토 강화 등 신기술에 대한 보안 강화도 지속적으로 수행하고 있습니다.
기후	기후 행동 실패	기후변화의 물리적 영향과 함께 저탄소 경제 전환에 영향을 받는 기업이자 부동산, 인프라 등의 자산에 투자하는 대규모 기관투자자로서 탄소 배출에 대한 모니터링 요구와 책임이 증가하고 있습니다.	국내 최대 규모의 자산을 보유한 생보사로서 높은 수준의 탄소 배출 모니터링이 요구되는 대규모 인프라/부동산 등의 자산 투자 및 관련 시 투자 포트폴리오에 기후 변화 위험에 따른 잠재적인 부정적 영향이 발생할 수도 있습니다.	삼성생명은 TCFD의 기준을 준수하여 기후 위험의 식별과 대응, 금융배출량의 산정, 탄소 배출 모니터링 등의 정보를 대외적으로 공개하고 있습니다. 또한, 기후 리스크를 고려한 책임투자 의사결정을 위해 ESG 통합 심사 체계를 구축하였으며 K-Taxonomy(한국형 녹색분류체계)에 기초하여 투자 관리체계를 재정립하였습니다. 이와 더불어, 2022년 12월에는 글로벌 대형 프로젝트 금융에 대한 환경 및 사회적 책임을 추구하는 적도원칙(Equator Principles) 이니셔티브에 가입하였으며 이를 통해 대규모 프로젝트 금융에 대한 기후 위험 모니터링을 지속 추진할 예정입니다.
사회	초고령화 및 인구통계변화	대한민국은 2025년 65세 이상 고령인구가 20.6%를 기록하며 초고령화 사회 진입이 예상됩니다. 이에 따른 생산인구 감소, 경제성장률 둔화 등으로 신규 고객 확보 어려움과 같은 보험 영업의 환경 위험이 증가할 것으로 예측하고 있습니다.	고령화, 저출산으로 고객 유입 및 보험 계약 체결 등 신규 수요가 감소하여 수익률 악화가 예상됩니다. 반면 노후 보장, 요양, 고연령층에서 주로 발생하는 질병에 대한 보험 니즈가 증가할 것으로 예상됩니다.	고령 고객이 보험 상품과 서비스에 보다 쉽게 접근할 수 있도록 보험 가입 가능 연령 확대 및 유병자 보험 출시, 시니어서비스 등을 지원하고 있습니다. 또한, 더 헬스 앱을 통해 운동, 식이, 마음 건강을 종합적으로 관리할 수 있는 헬스케어 서비스를 제공하고 있으며, 질병을 사전 예방하고 건강한 생활을 위한 서비스를 지속 확대해 나갈 예정입니다.

회사소개

SPECIAL REPORT

ESG경영 추진 체계

ESG경영 성과

녹색금융

상생금융

투명금융

- 지배구조 건전성 확립
- 윤리경영 안착
- ESG문화 확산
- **리스크 관리**

ESG DATA

중장기 경영 전략

부록

Samsung Life Insurance

www.samsunglife.com
11, Seocho-daero 74-gil, Seocho-gu, Seoul.

ESG DATA

환경

에너지 관리

구분	단위	2019	2020	2021	2022	2022 목표 ³⁾	2023 목표	
에너지 ¹⁾	연료	TJ	222	195	187	196	-	-
	전기	TJ	835	731	714	725	-	-
	스팀	TJ	12	6	5	6	-	-
	합계	TJ	1,048	932	906	927	928	910
에너지 집약도	기준: 수입보험료(매출액) ²⁾	십억 원	28,248	26,450	26,603	28,745	-	-
	에너지 집약도	TJ/십억 원	0.04	0.04	0.03	0.03	-	-

1) 에너지 사용량은 사옥 서초타워 외 39개 사업장과 임차사업장(약 400개)을 포함한 건물 사용량(내부 에너지) 외 삼성생명 소유 법인차량의 사용량 또한 포함
 2) 수입보험료는 별도재무제표 기준
 3) 삼성생명 2022 ESG 보고서(FY2021) 기준, 에너지 2022년 목표 사용량 변경 사유: 코로나19 감염 완화에 따라 재택근무 축소 및 대면 근무 확대에 에너지 2022년 목표 사용량 변경

온실가스 배출 현황(Scope 1, 2)

구분	단위	2019	2020	2021	2022	2022 목표 ⁴⁾	2023 목표	
온실가스(Scope 1, 2) ¹⁾	직접배출(Scope 1)	tCO ₂ eq	33,414	31,311	27,878	29,694	-	-
	간접배출(Scope 2)	tCO ₂ eq	40,949	35,696	34,374	34,943	-	-
	합계 ²⁾	tCO ₂ eq	74,095	66,825	62,086	64,486	64,668	63,344
온실가스 집약도	기준: 수입보험료(매출액) ³⁾	십억 원	28,248	26,540	26,603	28,745	-	-
	온실가스 집약도	tCO ₂ eq/십억 원	2.62	2.52	2.33	2.24	-	-

1) 온실가스 배출량은 사옥 서초타워 외 39개 사업장과 임차사업장(약 400개)을 포함하며, 건물 사용량 외 삼성생명 소유 법인차량의 사용량 또한 포함. 더불어 계산에 CO₂, CH₄, N₂O, HFCs, PFCs, SF₆ 등을 포함하였으며 CO₂, CH₄, N₂O의 물질은 배출하지 않음 (개별 사업장별로 총 배출량 산정 과정에서 정수 단위로 절사하여 실제값과 ±1 tCO₂eq 미만의 차이가 발생할 수 있음)
 2) 온실가스 합계는 온실가스 명세서를 기준으로 작성
 3) 수입보험료는 별도재무제표 기준
 4) 삼성생명 2022 ESG 보고서(FY2021) 기준, 온실가스 2022년 목표 배출량 변경 사유: 코로나19 감염 완화에 따라 재택근무 축소 및 대면 근무 확대에 온실가스 2022년 목표배출량 변경

온실가스 배출현황 (Scope 3)

Scope3 배출량

구분	단위	2019	2020	2021	2022	
Scope 3 배출량	Category 1 구매 제품 및 서비스 ¹⁾	tCO ₂ eq	2,113	1,740	1,672	1,746
	Category 2 자본재 ²⁾	tCO ₂ eq	-	-	36	85
	Category 5 사업장 내 발생 폐기물 ³⁾	tCO ₂ eq	205	178	171	119
	Category 6 직원 출장	tCO ₂ eq	-	-	-	209
	Category 15 투자	tCO ₂ eq	-	-	25,210,068	38,719,963

1) 용수, 종이 사용량을 기준으로 산정하였으며 2022년 용수 사용량의 경우 사옥 총 35개 사업장의 사용량 기준으로 산정
 2) 전산장비(PC본체, 노트북, 모니터)의 제조전 단계 및 제조 단계에서의 배출량을 기준으로 산출
 3) 2022년 폐기물량은 사옥 총 7개 사업장의 사용량 기준으로 산정 (서초타워, 잠실빌딩, 청담스퀘어, 퍼럼타워, 해운대연주소, 휴먼센터, 휴먼센터STC)
 * Category 2 자본재 및 Category 15 투자의 경우 2021년부터 데이터 산출, Category 6 직원 출장의 경우, 2022년 데이터 산출

자산 포트폴리오 금융배출량 (Category 15)

자산유형	2021년			2022년		
	산출 자산규모(조 원)	금융배출량(만tCO ₂ eq)	집약도	산출 자산규모(조 원)	금융배출량(만tCO ₂ eq)	집약도
상장주식 및 회사채	75.7	2,055	27.14	60.3	1,252	20.77
기업대출 및 비상장주식	0.9	2	1.99	1.7	4	2.09
프로젝트 파이낸스(PF)	6.7	442	65.81	13.2	781	59.32
상업용 부동산	11.4	13	1.16	9.2	10	1.05
모기지	14.7	7	0.46	22.2	10	0.43
자동차 대출	0.4	2	6.78	0.6	4	7.32
국채 ¹⁾	-	-	-	59.2	1,813	30.63
합계	109.8	2,521	22.95	166.3	3,872	23.28

1) 국채의 경우 2022년부터 산출
 * 2022년 기준 삼성생명 본체 및 자회사 대상 자산 포트폴리오 금융배출량(Category 15)은 PCAF(탄소회계금융협회)의 방법론을 기반으로 상장주식/회사채, 기업대출/비상장주식, PF, 상업용 부동산, 모기지, 자동차 대출, 국채 등 7개 자산군을 산정하였으며, 현재 확보 가능한 최신 데이터를 반영
 ** 개정된 PCAF 기준에 의거하여 국채 자산을 포함한 배출집약도 (※ 국채 자산을 제외한 배출집약도는 2022년 기준, 19.22)

회사소개

SPECIAL REPORT

ESG경영 추진 체계

ESG경영 성과

녹색금융

상생금융

투명금융

ESG DATA

• 환경

• 사회

• 지배구조

중장기 경영 전략

부록

회사소개

SPECIAL REPORT

ESG경영 추진 체계

ESG경영 성과

녹색금융

상생금융

투명금융

ESG DATA

- 환경
- 사회
- 지배구조

중장기 경영 전략

부록

용수 관리

구분	단위	2020	2021	2022	
용수 ¹⁾	상수도	m ³	524,111	486,202	560,619
	중수	m ³	5,202	5,510	3,975
	합계	m ³	529,313	491,712	564,594

1) 용수 사용량은 서초타워 외 35개 사업장의 사용량을 의미하며 취수량과 동일

폐기물 관리

구분	단위	2020	2021	2022		
폐기물 ¹⁾	일반 폐기물	재활용	Ton	428	435	258
		위탁	Ton	94	90	97
	지정 폐기물	위탁	Ton	0	0	0
	합계	Ton	522	525	355	
종이 사용량 ²⁾	Ton	1,397	1,347	1,439		

1) 폐기물량은 사옥 총 7개 사업장의 사용량 기준으로 산정, 일반 폐기물의 재활용 및 기타(위탁)처리와 지정 폐기물의 기타(위탁) 처리를 포함
 2) 종이 사용량은 보고기간의 전년도 9월부터 보고기간의 당해연도 8월까지의 구매량으로 산정, 2022년의 경우 종이밀도 80g/m² 기준 1장당 4.99g으로 환산하여 산출

자본재 관리

구분	단위	2020	2021	2022	
자본재 구매 ¹⁾	PC 본체	대	-	262	738
	노트북	대	-	337	2,097
	모니터	대	-	1,289	1,100

1) 자본재 구매 데이터는 2021년 데이터부터 취합

시설 투자 및 관리

구분	단위	2020	2021	2022	
시설 투자 ¹⁾	노후 시설 교체	억 원	147	189	302
	기타	억 원	0	0	0
	합계	억 원	147	187	302

1) 노후 시설 교체, LED 조명 구매 등의 환경투자 집행 금액

ESG 투자¹⁾

구분	단위	2020	2021	2022	
친환경 투자	신재생에너지	억 원	13,910	16,061	17,025
	수자원 및 하수관리	억 원	5,861	5,025	4,282
	철도 ²⁾	억 원	-	-	12,662
친사회적 투자	그린 본드	억 원	3,479	10,173	10,879
	소셜 본드	억 원	15,030	27,109	28,939
	기타	억 원	3,307	7,511	8,179
ESG 총 투자금액	억 원	41,587	65,879	81,966	
ESG 투자비율	%	1.67	2.64	3.67	

1) ESG 투자 데이터는 2020년 데이터부터 취합하였으며, IFRS17 및 ISSB공시 기준에 맞추기 위해 시가로 공시하고자 2020년 데이터 변경 (전년도 FY2021 삼성생명 2022 ESG보고서부터 수정적용 완료한 내용)
 2) K-Taxonomy 가이드라인에 따라, 2022년 전기 철도차량 및 철도 신규 포함

환경법규 위반

구분	단위	2020	2021	2022
환경법규 위반 건수	건	0	0	0

사회

임직원 현황

구분	단위	2020	2021	2022		
총 인원 ¹⁾	명	5,191	5,177	5,175		
성별	남성	2,928	2,911	2,876		
	여성	2,263	2,266	2,299		
계약조건별	임원	남성	56	56	52	
		여성	4	4	7	
	정규직	남성	2,748	2,718	2,676	
		여성	2,188	2,187	2,200	
	무기계약직 ³⁾	남성	6	6	6	
		여성	5	5	5	
	전문/특수/일반계약직 ⁴⁾	남성	118	131	142	
		여성	66	70	87	
	소속 외 근로자 ⁵⁾		1,451	1,415	1,397	
	연령대별	30대 미만	남성	166	149	126
			여성	435	374	328
		30세 이상~50세 미만	남성	1,990	1,850	1,751
여성			1,626	1,649	1,680	
50세 이상		남성	772	912	999	
		여성	202	243	291	
지역별 ²⁾	임원	한국	-	-	59	
		해외 사업장	-	-	0	
	정규직	한국	-	-	4,866	
		해외 사업장	-	-	10	
	무기계약직	한국	-	-	11	
		해외 사업장	-	-	0	
전문/특수/일반계약직	한국	-	-	229		
	해외 사업장	-	-	0		
국적별	한국	5,179	5,167	5,165		
	미국	5	4	5		
	중국	1	1	1		
	베트남	0	0	0		
	기타	6	5	4		
국적별 관리직 비율	총 관리직 인원	%	2,598	2,734	2,838	
	한국	%	99.7	99.7	99.8	
	미국	%	0.2	0.2	0.1	
	중국	%	0	0	0	
	베트남	%	0	0	0	
	기타	%	0.1	0.1	0.1	

1) 2022년 12월 31일 기준 정규직 및 비정규직(단순/시간선택제, 파견직, 사외이사, 휴직자 제외) 포함하였으며 소속 외 근로자는 제외하여 집계
 2) 지역별 분류는 2022년 부터 데이터 취함
 3) 무기계약직은 계약의 종류가 무기인 계약직을 의미
 4) 전문/특수/일반계약직은 전문/특수/일반계약직은 외아전입, 사내방송 PD, 디자이너같은 특수직을 의미
 5) 다른 사업주에게 고용된 근로자로서 당사가 해당 사업체에서 사용(파견, 하도급, 용역 등)하는 근로자이며 청소년/경비, 전산유지/운영, 보안 등의 업무를 수행, 사업보고서 기준으로 작성

임직원 다양성

구분	단위	2020	2021	2022	
관리직 ¹⁾	총 관리자 수	명	2,598	2,734	2,838
	총 여성 관리자 수	명	511	560	635
	총 여성 관리자 비율	%	19.7	20.5	22.4
임원 (CEO 이하 2계급)	임원 수	명	60	60	59
	여성 임원 수	명	4	4	7
여성 하급관리자 ²⁾	여성 임원 비율	%	6.7	6.7	11.9
	하급 관리자 수	명	1,407	1,478	1,503
여성 하급관리자 ²⁾	여성 하급관리자 수	명	414	446	480
	여성 하급 관리자 비율	%	29.4	30.2	31.9
수익 창출 부서/직급 ³⁾	수익 창출 부서/직급 총 직원 수	명	2,841	2,744	2,766
	수익 창출 부서/직급 여성 직원 수	명	1,420	1,393	1,406
	수익 창출 부서/직급 여성 비율	%	50.0	50.8	50.8
STEM 직책 ⁴⁾	STEM 직책 총 직원 수	명	650	647	728
	STEM 직책 여성 직원 수	명	244	246	308
	STEM 직책 여성 직원 비율	%	37.5	38.0	42.3
장애인	근로자 수	명	124	115	84
	고용률	%	2.4	2.2	1.6
보호 대상자	근로자 수	명	75	77	67
	고용률	%	1.4	1.5	1.3

1) 관리직: 책임 직급 이상
 2) 하급관리직: 책임 직급
 3) 현장 배치 인원
 4) 당사 전문자격 중 케리사(한/미)+케리팀 전체+디지털 자격보유자+디지털혁신실 임직원 전체

회사소개

SPECIAL REPORT

ESG경영 추진 체계

ESG경영 성과

녹색금융

상생금융

투명금융

ESG DATA

• 환경

• 사회

• 지배구조

중장기 경영 전략

부록

Samsung Life Insurance

www.samsunglife.com
 11, Seocho-daero 74-gil, Seocho-gu, Seoul.

신규 채용 현황

구분	단위	2020	2021	2022
신규 채용 인원	명	140	203	196
성별	남성	69	94	103
	여성	71	109	93
연령대별	30대 미만	60	98	89
	30세 이상 ~ 50세 미만	63	93	99
	50세 이상	17	12	8
직급별	임원	2	1	1
	관리직	26	35	41
	관리자가 아닌 직원	112	167	154
국적별	한국	139	203	194
	미국	1	0	2
	중국	0	0	0
	베트남	0	0	0
	기타	0	0	0

Open Position 내부 충원 비율

구분	단위	2020	2021	2022
내부 충원 비율 ¹⁾	%	94.8	92.1	91.3

1) 작성기준: 연간 인사발령건수÷(연간 인사발령건수+신입채용 인원)

인당 평균 채용 비용

구분	단위	2020	2021	2022
인당 평균 채용 비용	원	4,920,163	4,688,970	3,290,447

퇴직연금 제도¹⁾

구분	단위	2020	2021	2022
확정급여형(DB)	억 원	3,560	3,895	4,775
확정기여형(DC)	억 원	1,202	1,478	1,577

1) 별도 재무제표 기준

노사관계¹⁾

구분	단위	2020	2021	2022	
노동조합	노동조합 가입인원 ²⁾	명	3,673	3,723	3,702
	노동조합 가입률 ³⁾	%	71.4	72.2	72.8

- 1) 단체협상 적용 비율에는 임원을 제외한 모든 직원이 포함되며 단체협상을 통해 의결된 사항은 임원을 제외한 모든 직원에게 적용, 노동조합 설립 이후 노사분규 및 분쟁 건은 발생하지 않음
- 2) 2020년 5월 복수노조 체제로 전환되어, 2개 노동조합 가입인원의 합계(중복 가입 시 중복 제외하여 1명으로 계산)로 산출하였으며, 임원 및 부서장을 제외한 임직원 총 수를 의미
- 3) 노동조합 가입률의 경우, (노동조합에 가입한 임직원 수) / (총 임직원 수) x 100을 적용하여 산출하였으며, 단체협약적용대상 비율은 100%

임직원 이직 현황

구분	단위	2020	2021	2022		
임직원	총 이직률	%	1.1	1.3	1.5	
이직률	자발적 이직률	%	0.4	0.8	1.0	
총 이직률-상세	성별	남성	명	39	40	55
		여성	명	16	25	20
	연령대별	30대 미만	명	11	16	15
		30세 이상 ~ 50세 미만	명	39	45	54
		50세 이상	명	5	4	6
	직급별	임원	명	0	0	0
		관리직	명	25	25	36
		관리자가 아닌 직원	명	30	40	39
	국적별	한국	명	55	65	75
		미국	명	0	0	0
중국		명	0	0	0	
베트남		명	0	0	0	
기타		명	0	0	0	
자발적 이직률-상세	성별	남성	명	20	28	37
		여성	명	3	14	10
	연령대별	30대 미만	명	5	9	11
		30세 이상 ~ 50세 미만	명	18	31	36
		50세 이상	명	0	2	0
	직급별	임원	명	0	0	0
관리직		명	12	15	23	
관리자가 아닌 직원		명	11	27	24	
국적별	한국	명	23	42	47	
	미국	명	0	0	0	
	중국	명	0	0	0	
	베트남	명	0	0	0	
	기타	명	0	0	0	

회사소개

SPECIAL REPORT

ESG경영 추진 체계

ESG경영 성과

녹색금융

상생금융

투명금융

ESG DATA

- 환경
- 사회
- 지배구조

중장기 경영 전략

부록



임직원 교육

구분	단위	2020	2021	2022		
총 교육 시간	시간	452,743	297,124	317,870		
총 교육 비용	억 원	45.2	52.7	48.9		
교육대상자 수	명	5,087	5,036	4,965		
1인당 교육 시간	시간	75	59	64		
1인당 교육 비용	만 원	89	104	98		
1인당 평균 교육 시간 -상세 ¹⁾	성별	남성	시간	-	71.1	73.0
		여성	시간	-	45.3	53.9
	연령대별	30대 미만	시간	-	162.7	125.3
		30세 이상~50세 미만	시간	-	60.1	63.2
	50세 이상	시간	-	31.9	51.6	
		임원	시간	-	93.0	70.9
	직급별	관리직	시간	-	58.7	63.0
		관리자가 아닌 직원	시간	-	58.6	64.0
	교육 유형별	대면	시간	-	7.5	56.7
		온라인	시간	-	32.5	91.3

1) 상세 데이터는 2021년부터 취합하여 보고

업무성과 및 경력개발에 대한 정기적인 검토를 받은 근로자 비율

구분	단위	2020	2021	2022	
성별	남성	%	90.1	88.5	82.2
	여성	%	9.9	11.5	17.8
직급별	관리자 직급	%	100	100	100
	평직원	%	0	0	0

조직문화 만족도 진단(SCI: Samsung Culture Index)

구분	단위	2020	2021	2022		
SCI 결과	평균	점	74	75.1	79.3	
SCI 결과 -상세	성별	남성	점	76.7	77.6	-
		여성	점	70.3	71.7	-
	직급별	I4/B4/G4/Band4	점	78.8	80.1	-
		I3/B3/G3/Band3	점	74.7	75.1	-
		I2/B2/G2/Band2	점	73.6	74.6	-
유형별 ¹⁾	I1/B1/G1/Band1	점	71.7	72.6	-	
	사무직	점	68.8	70.3	-	
	즐거움 일	등급	-	-	우수	
유형별 ¹⁾	함께하는 동료	등급	-	-	우수	
	자랑스러운 회사	등급	-	-	우수	

1) 기존 점수형 진단 방식을 2022년부터 일/동료/회사 3개 영역에 대해 4개 건강도 유형(우수/양호/개선/주요)으로 변경

산업재해

구분	단위	2020	2021	2022
산업재해 건수	건수	0	0	0

결근율

구분	단위	2020	2021	2022
결근율 ¹⁾	%	0.5	0.4	1.8 ²⁾

1) 작성 기준 : (기타결근+무단결근+병가+상병휴직+코로나 공가)÷총 임직원 수×365일

2) 2022년 상반기 이후 코로나19 확산으로 결근율 증가

육아출산휴가 현황

구분	단위	2020	2021	2022		
육아휴직 대상 임직원 관리	총 수	명	1,538	1,516	1,459	
	성별 육아출산휴직 대상 임직원 수	남성	명	840	825	773
		여성	명	698	691	686
	총 수	명	247	230	238	
육아출산휴가 사용 임직원 관리	성별 육아출산휴가를 사용한 임직원 수	남성	명	20	23	30
		여성	명	227	207	208
	육아출산휴가 사용 비율 ¹⁾	%	10.0	9.1	16.3	
육아출산휴가 후 업무 복귀 임직원 관리	총 수	명	250	226	233	
	성별 육아출산휴가 후 복귀한 임직원 수	남성	명	23	19	28
		여성	명	227	207	205
	업무 복귀율 ²⁾	%	99.6	99.0	97.9	
복직 이후 1년 이상 근속 임직원 관리	총 수	명	2,818	3,027	3,236	
	성별 복직 이후 1년 이상 근속한 임직원 수	남성	명	33	48	67
		여성	명	2,785	2,979	3,169
	근속 비율 ³⁾	%	77.1	77.9	78.8	

1) 2021년: 총 여성 임직원 (21.12.31 기준 출산휴가자+여성 법정육아휴직자+사사육아휴직자)÷8세 미만 자녀 임직원 수

2022년: (22.12.31 기준 출산휴가자+여성&남성 법정육아휴직자+사사육아휴직자)÷8세 미만 자녀 임직원 수

2) 2021년: (21.12.31 기준 출산휴가자+여성 법정육아휴직자+사사육아휴직자)-해당기간 내 퇴직인원÷복직자 (출산휴가+여성법정육아휴직+사사육아휴직)

2022년: (22.12.31 기준 출산휴가자+여성&남성 법정육아휴직+사사육아휴직자)-해당기간 내 퇴직인원÷복직자(출산휴가+여성&남성 법정육아휴직+사사육아휴직)

3) 2021년: (21.12월 말까지의 전체 법정육아 & 사사육아휴직 복직 인원

- '21.12월 말까지의 전체 법정육아 & 사사육아휴직 복직 후 12개월 내 퇴사자 - 복직 후 12개월 미만자)÷21.12월 말까지의 전체 법정육아 & 사사육아휴직 복직 인원

2022년: (22.12월 말까지의 전체 여성·남성법정육아 & 사사육아휴직 복직 인원

- '22.12월 말까지의 전체 여성·남성법정육아 & 사사육아휴직 복직 후 12개월 내 퇴사자

- 복직 후 12개월 미만자)÷22.12월 말까지의 전체 여성·남성법정육아 & 사사육아휴직 복직 인원

회사소개

SPECIAL REPORT

ESG경영 추진 체계

ESG경영 성과

녹색금융

상생금융

투명금융

ESG DATA

• 환경

• 사회

• 지배구조

중장기 경영 전략

부록

Samsung Life Insurance

www.samsunglife.com

11, Seocho-daero 74-gil, Seocho-gu, Seoul.

사회공헌 투자

구분	분류	단위	2020 ¹⁾	2021	2022
기부금	자선기부 금액	억 원	-	72.0	222.6
	지역사회투자 금액	억 원	-	1.7	2.0
	상업적 이니셔티브 금액	억 원	-	25.8	27.9
	합계*	억 원	-	99.5	252.4
기부 유형별 투자금액	현금(기부금)	억 원	-	68.9	72.3
	현물기부 환산액	억 원	-	4.8	2.2
	간접비용	억 원	-	25.8	27.9
	임직원 근무시간 중 자원봉사 투입시간 환산액	억 원	-	7.2	4.6
	자원봉사 시간	시간	-	35,148	35,979
사회공헌기금 ²⁾	생명보험사회공헌재단	억 원	-	-	45.1
	생명보험협회 기금	억 원	-	-	52.5
	사회연대은행	억 원	-	-	52.5
	합계	억 원	-	-	150.1

1) 사회공헌 투자 상세 분류별 내역은 2021년부터 취합하여 보고

2) 사회공헌기금의 경우 2022년부터 취합하여 보고, 삼성생명은 관련 법령에 따라 정치 캠페인, 정치 단체, 로비스트 또는 로비 단체에 기여하지 않음

* 기부금의 합계의 경우, 현금(기부금)+현물기부 환산액+간접비용+협회비 합계의 비용과 일치

정보보호

구분	분류	단위	2020	2021	2022
고객 개인정보보호 위반 및 분실 관리	고객 개인정보보호 위반 건 수	건	0	0	0
	고객정보 분실 사실이 입증된 분실 건 수	건	0	0	0
정보보호 투자	정보보호 투자 비중 ¹⁾	%	9.0	10.8	11.0
정보보호 감사	정보보호 정책 및 시스템 감사 빈도	회/년	6	6	6

1) 정보보호 투자 비중은 정보기술 예산대비 비중으로 측정

사회공헌사업 주요 성과

구분	분류	단위	2020	2021	2022
'사람,사랑' 금융인성교육	수혜자 수	명	2,292	20,728	27,132
	지원금액	억 원	20	10	10
'사람,사랑' 생명존중교육 ¹⁾	수혜자 수	명	14,025	38,719	-
	지원금액	억 원	10	5	-
'사람,사랑' 생명사랑 캠페인 ²⁾	수혜자 수	명	10,500	11,000	-
	지원금액	억 원	15	20	-
'사람,사랑' 환아의료비지원	수혜자 수	명	124	153	121
	지원금액	억 원	12.0	15.0	12
드림클래스(누적)	수혜자 수	명	107,070	112,570	116,999
희망디딤돌(누적)	수혜자 수	명	8,612	10,522	11,800

1) '사람,사랑' 생명존중교육의 경우 2022년 운영 종료

2) '사람,사랑' 생명사랑캠페인의 경우 2022년 운영 종료

소비자 불만사항 관리

구분	분류	단위	2020	2021	2022
소비자 불만사항 관리	총 고객 민원 접수 건수	건	5,620	4,315	5,059
	금융감독원을 통한 민원 접수 건수	건	2,219	1,827	2,003
	기관을 통한 접수 비율	%	39.5	42.3	39.6

고객만족도

구분	분류	단위	2020	2021	2022
내부	고객만족도(CSI) 점수	점	75	77	79
	국가고객만족도(NCSI)		1	1	1
외부	한국서비스품질지수(KS-SQI)	순위	1	1	1
	한국산업의 고객만족도(KCSI)		1	1	1

사고보험금 24시간 내 지급률

구분	단위	2020	2021	2022
사고보험금 24시간 내 지급률	%	82.7	83.8	80.2

회사소개

SPECIAL REPORT

ESG경영 추진 체계

ESG경영 성과

녹색금융

상생금융

투명금융

ESG DATA

• 환경

• 사회

• 지배구조

중장기 경영 전략

부록

Samsung Life Insurance

www.samsunglife.com
11, Seocho-daero 74-gil, Seocho-gu, Seoul.

지배구조

주식의 종류 및 의결권

구분 (2022년 기준)	발행주식 수(단위: 주)	비율(%)
우선주	0	0
주식의 종류 및 의결권	보통주 (의결권 있는 주식)	179,574,779
	보통주 (자사주)	20,425,221
	합계	200,000,000

1) 상법상 의결권은 1주당 1개로 하며, 당사는 정관상 차등의결권을 부여하고 있지 않음

주주구성

구분 (2022년 12월 말 기준)	주식 수 (단위: 주)	지분율 ¹⁾ (%)	
주주구성 현황	삼성물산(주)	38,688,000	19.34
	이재용	20,879,591	10.44
	이부진	13,839,726	6.92
	이서현	3,459,923	1.73
	삼성문화재단	9,360,000	4.68
	삼성생명공익재단	4,360,000	2.18
	(주)신세계	4,381,333	2.19
	(주)이마트	11,762,667	5.88
	국민연금	14,521,364	7.26
	우리사주조합	1,384,565	0.69
	자사주	20,425,221	10.21
	기타	56,937,610	28.48
	합계	200,000,000	100.0
1. 최대주주 및 특수관계인의 지분율 합계	90,600,965	45.30	
2. 최대주주 및 특수관계인을 제외한 등기임원의 지분율 합계	13,725	0.01	
3. 계열회사의 지분율 합계	52,408,000	26.20	

1) 지분율은 전체 주식 수(200,000,000 주) 대비 주식 수의 비율

임원 주식 소유 현황

직위	직책	성명	단위	2020	2021	2022
대표이사(CEO)	대표이사(CEO)	전영록	주식 수 (단위: 주)	6,000	8,000	8,000
사내이사	경영지원실장	김선		1,560	2,560	2,560
사내이사	FC영업본부장	반기봉		3,165	3,165	3,165

IR 및 공시 관리

구분	단위	2020	2021	2022
IR 횟수 (기업설명회)	회	4	4	5

임직원 윤리/준법경영 교육

구분	단위	2020	2021	2022
임직원 윤리/준법 교육	명	5,167	5,250	5,251

행동강령 및 윤리/준법경영 현황¹⁾

구분	단위	2020	2021	2022		
임직원 부정 예방 교육 ²⁾	교육 수료 현황	명	3,111	5,421	8,628	
임직원 가이드라인 준수 서약 ³⁾	서명 인원	명	-	4,903	5,137	
정도경영 핵심이행 사항 실천서약서	서명 인원	명	5,184	5,347	5,307	
정기적 윤리 감사	감사 빈도	회	0	2	1	
	부정행위	임직원 가이드라인(18대)	건	3	2	2
행동강령 위반 건수	조직문화저해	직장 내 괴롭힘(왕따, 욕설) 등	건	2	3	1
	업무부실	업무처리 미흡	건	0	2	1
	민원	고객문의(VOC) 확인 요청, 고객 일방적 주장	건	8	7	8
	기타	타회사, 컨설턴트 간, 판단 모호, 업무개선 요청 등	건	12	3	3
	합계		건	25	17	15

1) 삼성생명은 매년 전체 임직원을 대상으로 윤리 및 준법경영 교육 프로그램을 진행하고 있으며, 임직원 가이드라인 및 핵심 이행사항에 대해서는 준수, 실천서약서 서명을 통해 추가 후속 조치를 진행하고 있음.

2) 수료 인원(명) 현황의 경우 교육을 상, 하반기 모두 진행함에 따라 전체 수료 인원으로 합산하여 산출하였으며 이에 따라 중복인원 발생 가능 (* 2021년의 경우 CIC 앱 활용을 통한 전 임직원 교육으로 인원 확대됨)

3) 임직원 가이드라인 준수 서약은 2021년부터 진행

회사소개

SPECIAL REPORT

ESG경영 추진 체계

ESG경영 성과

녹색금융

상생금융

투명금융

ESG DATA

• 환경

• 사회

• 지배구조

중장기 경영 전략

부록

Samsung Life Insurance

www.samsunglife.com

11, Seocho-daero 74-gil, Seocho-gu, Seoul.

이사회 구조 및 구성

구분	성명	성별	단위	2020	2021	2022	
이사회 및 산하위원회 구성현황 ¹⁾	사내이사	남성	명	3	3	3	
		여성	명	0	0	0	
	사외이사	남성	명	4	3	3	
		여성	명	0	1	1	
	기타 비상무이사	남성	명	0	0	0	
	여성	명	0	0	0		
감사위원회 내 사외이사 비율				%	100	100	100

1) 구성 현황은 각 해당연도 기준 작성

이사회 및 위원회 활동

구분	분류	단위	2020	2021	2022
이사회 활동	총 이사회 개최 횟수	회	16	13	13
	의결사항	건	65	50	80
	보고사항	건	20	20	26
	경제, 환경 및 사람에 미치는 영향의 관리에 대해 최고 거버넌스 기구에 보고하는 주기 ¹⁾	회/년	-	1	1
	보고기간 중 최고 거버넌스 기구에 전달된 중요 관심사의 총 수	건	29	25	46
위원회 활동	경영위원회 개최횟수	회	-	6	3
	내부거래위원회 개최횟수	회	9	10	10
	임원후보추천위원회 개최횟수	회	2	2	2
	보수위원회 개최횟수	회	5	3	3
	위험관리위원회 개최횟수	회	6	6	7
	감사위원회 개최횟수	회	7	7	9
	ESG위원회 개최횟수 (구: 지속가능경영위원회)	회	3 ²⁾	2	2

1) 안전-보건계획 수립의 건

2) (구) 지속가능경영위원회 개최 횟수

이사회 효율성

구분	분류	단위	2020	2021	2022
이사회 효율성	평균 참석률	%	96.6	98.9	96.5
	사내이사 평균 참석률	%	81.4	100.0	100.0
	사외이사의 평균 참석률	%	100	98.1	94.2
	출석률이 저조한(75% 미만) 사외이사 수	명	0	1	2
	이사회 평가 수행 빈도	회/년	1	1	1

* 기준 사임한 이사 출석률 포함

이사회 및 위원회의 전문성

구분	분류	단위	2020	2021	2022
이사회	교육 ¹⁾ 횟수	회	4	4	4
	금융업 업무경험 보유 사외이사 ²⁾ , 기타비상무이사 수	명	1	1	2
감사위원회 (유일호, 이근창, 허경옥)	재무/회계 전문가 수	명	1	1	1
	금융업계 전문가 수	명	1	1	1

1) 교육: 전략 금융 회계 위험관리, 지속가능금융 교육

2) 금융업 업무를 보유한 사외이사의 수를 의미하며 금융업 사외이사로 5년 이상 종사한 경우를 포함

반부패 정책 및 절차에 관한 공지와 훈련

구분	분류	인원 수(명)	비율(%)		
조직과 반부패 정책 및 절차에 대한 공지 전달	공지를 전달받은 이사회 구성원	지역별	국내	7	100
		해외*	-	-	
	공지를 전달받은 임직원 및 근로자	지역별	국내	5,165	100
		해외 ¹⁾	10	100	
		유형별	임원	59	100
		정규직	4,876	100	
계약직 ²⁾	240	100			
공지를 전달받은 협력사 (사업파트너)	지역별	국내	1,012	100	
	해외*	-	-		
	유형별	신규업체 (2022년기준)	177	100	
	기존업체	835	100		
조직의 반부패 훈련 및 교육	훈련 및 교육을 받은 이사회 구성원	지역별	국내	7	100
		해외*	-	-	
	훈련 및 교육을 받은 임직원 및 근로자	지역별	국내	4,871	94.1
		해외	0 ³⁾	0	
		유형별	임원	59	100
		정규직	4,644	95.2	
계약직 ²⁾	168	70.0			

1) 주재 사무소/합작사 근무 임직원

2) 무기계약직 및 전문/특수/일반계약직

3) 실제 훈련 및 교육에 참여하여 수료가 어려운 해외 인원

* 이사회 구성원 및 협력사(사업 파트너)의 경우, 해외 소속 없음

회사소개

SPECIAL REPORT

ESG경영 추진 체계

ESG경영 성과

녹색금융

상생금융

투명금융

ESG DATA

• 환경

• 사회

• 지배구조

중장기 경영 전략

부록

Samsung Life Insurance

www.samsunglife.com

11, Seocho-daero 74-gil, Seocho-gu, Seoul.

중장기 경영 전략

- 108 Change 보험 본업
- 110 Challenge 신성장사업
- 113 Connectivity Enabler
- 116 Financial Performance



회사소개

SPECIAL REPORT

ESG경영 추진 체계

ESG경영 성과

중장기 경영 전략

부록

Samsung Life Insurance

www.samsunglife.com
11, Seocho-daero 74-gil, Seocho-gu, Seoul.

Change 보험 본업

상품 및 채널 경쟁력 확보

상품 다각화

삼성생명은 지속가능경영과 함께 기업경영의 본질적 가치를 제품과 서비스에 연계하기 위해 노력하고 있습니다. 더불어 고객 밀착형 상품 다각화 및 서비스 개발을 통해 고객의 다양한 니즈에 부응하고 있습니다. 2022년에는 업계 최초로 전이암을 보장하는 건강자산 비갱신암 상품을 배타적 사용권 획득하여 출시하였으며, 특정 4대 소화계질환이나 고액 암을 앓고 있는 어린이들을 위해 주보험 가입만으로도 종합 보장이 가능한 꿈담은 자녀 보험도 출시하였습니다.

2022년 주요 상품

상품	특징
삼성건강자산비갱신암보험 (전이 암보장 특약: * 배타적 사용권 획득)	<ul style="list-style-type: none"> • 업계 최초 전이암 보장 (6개월 배타적 사용권 획득) • 3세대 면역항암제인 CAR-T 치료제 도입 • 췌치료여정 보장 (예방/검사 - 선진수술 - 경중수술 - 진단 - 맞춤치료/통원 - 재활)
삼성행복중신보험	<ul style="list-style-type: none"> • 기존 중신보험에 비해 납입 중 환급금을 줄이고, 완납 후 환급률이 올라가는 저해지 환급형 상품으로 납입기간 7년시 환급률 100% 도래를 가능하게 하는 상품 (당사 상품 중 100% 환급률 도래기간이 가장 짧음)
삼성(간편) 우리집착한중신보험	<ul style="list-style-type: none"> • 중신 본연의 특성인 "사망보장" 집중 강화 중신 • 업계 상품 중 동일 사망보장 대비 가장 저렴한 보험료 특징 • 누구나 사망보장을 준비할 수 있는 상속대중화에 적합한 상품
삼성(간편)건강중신보험 대장금	<ul style="list-style-type: none"> • 업계 최대 질병/수술 보장 (22종) • 가입금액은 130% (65세 이전 또는 납입기간 내 진단) 혹은 180% (65세 이후 또는 완납 후) 진단금 지급 • 납입기간 내 진단 시, 보험료 환급특약 운영 (20만 원 한도) • GI/LTC 보험금 수령 시 프리미엄 케어 서비스 제공 (평상시 베이직 케어 서비스) • 전체 고객 대상 건강증진서비스 제공
삼성꿈담은자녀보험	<ul style="list-style-type: none"> • 주보험 가입만으로 종합보장 가능한 7세 이상 어린이 보험 (7~30세) • 특정 4대 소화계 질환, 중환자실입원, 고액 암 등 어린이 고객 최적화된 차별화 담보 • 만기 시 축자금 (최대 2,000만 원) 지원으로 다양한 자립금 지원 가능

* 배타적 사용권 : 새로운 위험담보나 새로운 제도, 서비스 등 독창적인 금융상품을 개발했을 경우 해당 상품에 대해 독점 판매권을 부여하는 일종의 특허권

채널혁신

채널 전략

삼성생명은 영업경쟁력 강화 및 중장기 채널혁신을 통해 인구/가족 구조의 변화 및 업권 경계 없는 완전경쟁 시장에 대응하고자 노력하고 있습니다. 채널별 전략을 차별화하여 다양한 고객의 니즈에 맞는 솔루션 제공하고, 선의의 경쟁을 통한 시너지 창출을 도모하고 있습니다.

채널별 성장 전략

구분	특징 및 성장전략	
전속채널	FC	• 당사 주력 채널, 보험을 기반으로 고객의 건강과 금융을 종합 관리하는 전문 컨설턴트 지향
	GFC	• 법인 컨설팅 전문채널, 기업경영에서 발생하는 Risk를 헷지하는 솔루션 제공 특화
	SFP	• 2030고객 확보를 위한 대졸 조직, 젊은 고객 대상 맞춤형 재무설계조직으로 차별화
	리젤	• 고학력 중심의 경력 단절 여성 특화 조직, 당사 보유 고객 관리 기반 활동으로 3040시장 공략
비전속 채널	글로벌	• 글로벌(외국인) 컨설턴트 조직. 외국인 맞춤형 지원을 통한 외국인 고객 확보 주력
	GA	• 법인 대리점 채널, 대표 관계 관리 및 당사 상품 교육을 통해 성장하는 GA시장 지배력 확대
	AFC	• 전속 대리점 채널, 전속계약을 통한 안정적 매출 견인으로 변동성이 큰 비전속 시장 대응 주력
	신채널	• Two-Job형 채널, 다양한 직업군을 매개로 고객 접점을 확대하여 신시장 확보
B to B 채널	금융S	• 판매전문 자회사, 비전속시장 대응 플랫폼
	BA	• 방카슈랑스 채널, 연금/일시납 등 금융형 상품 판매 전문채널로 지속 성장 추진
	법인사업부	• 퇴직연금 전문채널, DB/DC/IRP 경쟁력 강화를 통해 지속 성장하는 퇴직연금시장 공략
독립채널	Digital	• 온라인 Direct 채널, 디지털 보험시장 성장을 주도하여 미래 성장동력 창출

회사소개

SPECIAL REPORT

ESG경영 추진 체계

ESG경영 성과

중장기 경영 전략

Change 보험 본업

- 상품 및 채널 경쟁력 확보

Challenge 신성장사업

Connectivity Enabler

Financial Performance

부록

Samsung Life Insurance

www.samsunglife.com
11, Seocho-daero 74-gil, Seocho-gu, Seoul.

글로벌영업단 신설

삼성생명은 급증하는 국내 체류 외국인 가입자 유치를 위해 2022년 12월 외국인 전담조직을 출범하였습니다. 외국인 설계사만을 위한 조직을 운영하는 건 삼성생명이 국내 보험업계 최초입니다. 외국인 특성에 맞는 교육과 육성시스템으로 외국인 설계사의 역량을 높이고 증장기적으로 외국인 고객에 대한 상품 및 서비스 경쟁력도 강화해 나갈 계획입니다. 언어와 문화를 장벽을 넘어 컨설턴트에 대한 비전을 품고 도전할 수 있도록 적극 지원할 예정입니다.

채널 경쟁력 확보를 위한 현장 교육체계

삼성생명은 체계적인 교육 프로그램을 마련하여 컨설턴트 및 영업관리자의 역량을 강화하고 있습니다. 특히, 코로나 상황이 점차 완화됨에 따라, 온라인 학습체계와 더불어 오프라인 현장 교육체계를 재정비하였습니다. 2022년 상반기에는 신인 컨설턴트의 역량강화를 위해 지역단 교육체계(FTC)를 신규 론칭하였습니다. 이를 위해 교육을 전담하는 '교육지점장'을 배치하고, FC트레이닝센터라는 전용 교육장을 구축하여 현장교육 인프라를 강화하였습니다. 2023년에는 FTC 교육 콘텐츠 개편과 더불어 용인, 전주, 부산에 위치한 연수소 3곳을 활용하여 기존 컨설턴트 대상 연수소를 통한 전문 교육 기회를 확대 제공할 계획입니다.

<p>컨설턴트</p>	<ul style="list-style-type: none"> ① 신인 체계교육 개편: 2~25차월 대상 FTC 교육 프로그램 제공 ② 비대면 학습 플랫폼 (스마트썬) 활성화 <ul style="list-style-type: none"> - 자율학습 콘텐츠 강화 - 아침/주말 Live 상품특강
<p>육성인력</p>	<ul style="list-style-type: none"> ① 지역단 교육 프로그램 연계 코칭 강화 ② CM(Coaching Manager) 후보군 양성 ③ 육성인력 월단위 역량강화 운영
<p>영업관리자</p>	<ul style="list-style-type: none"> ① 현장 교육 전담 강사 선발/배치 : 교육지점장 - 2~25차월 컨설턴트 월 2~4회 필수 교육 ② 온라인 교육 콘텐츠 지원 및 비대면 역량강화 운영

건강보험시장 확대

최근 고령화, 1인 가구의 증가 등 인구구조의 변화로 인해 건강보험에 대한 니즈가 다양화되고 있으며, 해당 시장의 규모가 크게 증가 중에 있습니다. 삼성생명은 성장세가 가파른 건강시장에서 지배력을 확대하기 위해 상품 및 판매채널 경쟁력을 강화할 예정입니다.

삼성생명 WM (Wealth Management) 지원팀

삼성생명 WM지원팀은 2002년부터 축적된 다양한 자산관리 케이스와 상담 노하우를 바탕으로 고객의 소중한 자산을 보호하고 다음 세대로의 이전을 효율적으로 지원하는 역할을 수행하고 있습니다. 고객과 시장에서 신뢰받는 종합자산관리 컨설팅을 위하여 과학적인 재무설계 시스템을 구축하고 세무/ 부동산/ 투자 등 분야별 전문가 그룹이 고객에게 최적의 재무 솔루션을 제시합니다. 특히, 법인 컨설팅 역량을 강점으로 법인 자산과 CEO 개인 자산의 균형적인 성장 방안과 다양한 법인 리스크 대응 방안 등 중소/중견기업이 장수기업으로 지속 성장할 수 있도록 지원합니다. 또한, 2023년 한경 Money에서 주최한 '2022 베스트 PB센터 설문'에서 10년 연속 최 금융권 종합1위를 달성하여 국내 최고의 종합자산관리 명가로서 입지를 공고히 하였습니다. 본 설문은 국내 금융사 WM 부문 종사자 156명을 대상으로 진행하였으며, 설문의 공정성을 위해 자사 순위 기입을 배제하도록 한 결과로 타 금융기관 전문가들이 삼성생명의 서비스 우수성을 인정한 것으로 나타나 더욱 의미가 깊습니다.



보험부문

종합순위	보험사	고객 서비스	전용상품 서비스	상속·증여 서비스	종합자산 서비스	부동산 서비스	펀드·증권 서비스	대인투자 및 파생상품 서비스
1위	삼성생명	1위 (200점)	1위 (172점)	1위 (228점)	1위 (174점)	1위 (164점)	1위 (108점)	1위 (147점)

* 참고: 배점 기준은 1위(2점), 2위(1점) / 설문분석: 글로벌리서치

회사소개

SPECIAL REPORT

ESG경영 추진 체계

ESG경영 성과

증장기 경영 전략

Change 보험 본업

- 상품 및 채널 경쟁력 확보

Challenge 신성장사업

Connectivity Enabler

Financial Performance

부록

Samsung Life Insurance

www.samsunglife.com
11, Seocho-daero 74-gil, Seocho-gu, Seoul.

Challenge 신성장사업

전략적 자산운용

자산운용 전략

삼성생명은 중장기 성장을 위한 핵심전략으로 '자산운용을 수익창출의 핵심 축으로 확대' 하고자 합니다. 당사는 자산 포트폴리오를 다변화하고 자산운영 관련 신사업을 지속적으로 추진함으로써 수익성과 안정성을 동시에 추구하고 있습니다.

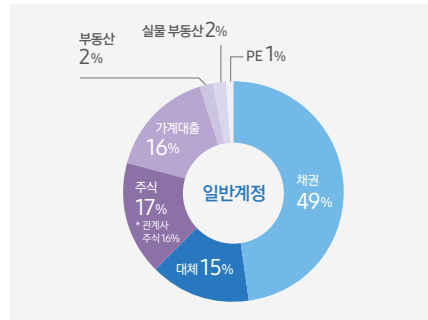
자산 포트폴리오 다변화

삼성생명은 수익성에 중점을 둔 운용전략을 실행할 계획입니다. 기초체력인 이자수입을 높이기 위해 상대적으로 수익률이 높은 해외채권 및 대체자산을 중심으로 확대할 예정입니다. 다만, 글로벌 금융시장의 변동성 증가에 대응하기 위해 리스크를 철저히 관리하며 우량자산 위주로 물량 확보에 주력할 것입니다.

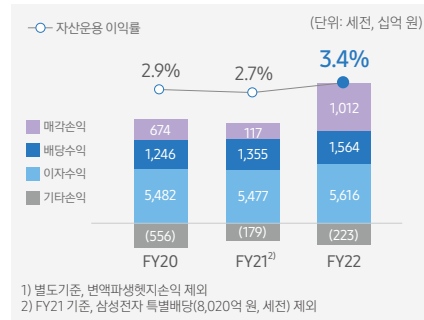
신사업

운용사업 강화를 위해 자회사(SRA, 삼성자산운용)를 활용한 성장 외에도 잠재력 높은 글로벌 자산운용사 M&A 기회도 지속 모색 중입니다. 앞서 삼성생명은 2021년 영국의 부동산 운용사 Savills IM 지분투자를 시작으로 2022년 자회사를 통해 미국 ETF 운용사 Amplify 지분도 인수하였습니다. 앞으로도 보다 적극적인 투자를 진행할 계획입니다.

자산포트폴리오



운용자산이익률



글로벌 자산운용 확대

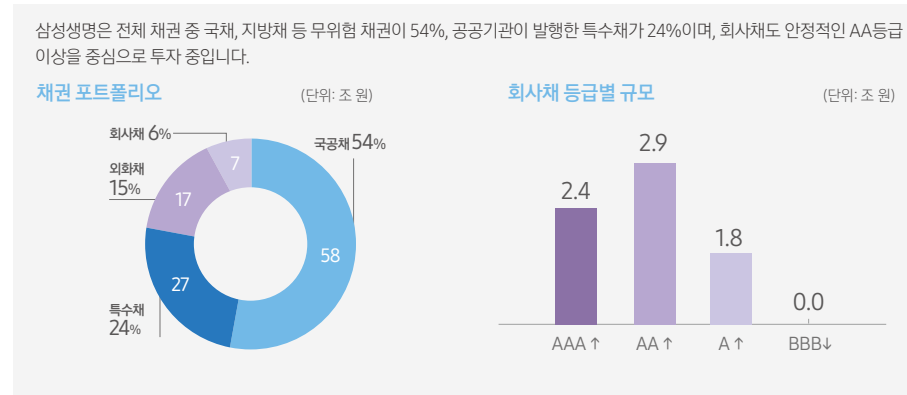
삼성생명은 중장기 성장을 위한 중요한 과제 중 하나로 '자산운용을 수익 창출의 핵심 축으로 확대'를 추진 중입니다. 글로벌 자산운용 사업의 중장기 성장을 위해서는 지속적인 신규 지분 인수가 필수적이며, 이러한 전략의 일환으로 2021년 12월 영국 소재 부동산 전문 운용사 Savills IM 지분 25% 취득에 이어, 2023년 4월에는 프랑스 소재 인프라 전문 운용사 Meridiam의 지분 20%를 취득하였습니다. 향후 Meridiam의 감독이사회 참여, 사업협력 협의체 신설 등을 통해 삼성생명의 해외 인프라 투자 자산 다변화, 수익성 제고, 공동사업 추진을 통한 운용 역량 배양 등 효과를 누릴 수 있을 것으로 기대하고 있습니다. 한편, 기존 해외사업(Savills IM)은 이사회 등 주요 위원회 참여를 통해 경영 노하우를 습득 중이며 사업협력 위원회 등을 통한 파트너십 성과도 관리 중입니다. 올해 4월에는 당사 인력을 Savills IM에 파견 개시하여 업무 교류를 확대하고 있습니다. 또한, 당사 및 운용 계열사와의 사업 시너지 등을 종합 고려하여 미국 부동산 운용사 중심 신규 M&A딜을 지속 발굴/추진 중에 있으며, 향후 해외 운용사 M&A를 통한 글로벌 자산운용업 확대 및 성과 도출에 최선을 다하겠습니다.

자산운용 성과

보험업계 최고 수준의 총자산 및 RBC 비율

삼성생명은 국내 1위 보험사로 건실한 이익구조와 재무건전성을 확보하고 있습니다. 2022년 말 기준, 총자산 316조 원, 당기순이익 1.6조 원¹⁾을 달성하였습니다. RBC비율은 244%로 최고수준을 유지하고 있습니다.

1) 해당 당기순이익은 연결기준 당기순이익으로 주주에게 귀속되는 지배기업의 소유지분을 의미



이자소득 자산관리 및 운용자산 이익률

삼성생명의 자산운용은 ALM을 기본 원칙으로 2022년 운용자산의 73%를 채권과 대출 중심의 안정적 이자 소득 자산으로 운용하고 있습니다. 2022년 말 기준, 채권자산 109조 원 중 85조 원이 국공채 및 특수채이며, 회사채 역시 AA 등급 이상의 우량 채권 중심으로 안정적으로 운용하고 있습니다. 이처럼 우수한 재무건전성 바탕으로 수익률을 제고하고 있습니다. 삼성생명은 대체자산 및 소매금융 등 자산 다변화를 통해 수익률 하락을 방어하는 한편, 안정적 배당수익 및 적절한 자산 매각 등을 통해 2022년 투자손익 7조 원을 기록, 약 3.4% 운용자산 이익률을 달성하였습니다.

- 전략적 자산운용
- 글로벌 보험시장 확대
- 신사업

글로벌 보험시장 확대

태국

태국은 동남아시아를 대표하는 허브 국가로 성장 잠재력이 큰 보험 시장입니다. 그중 생명보험 시장은 여타 동남아 시장 대비 보장성 상품 판매 비중이 높아 손익 규모 및 수익성이 높은 시장입니다. 태국 생명보험 시장은 지난 10년간(2012~2022년) 연평균 5%의 성장을 보였습니다. 최근 미/중 무역갈등, 팬데믹 등으로 인한 글로벌 경기침체 영향이 있었으나, 엔데믹 이후 관광산업 재개 등을 기반으로 성장세를 회복할 것으로 기대하고 있습니다. 태국법인은 2015년부터 개인채널 중심 성장 전략을 통해 업계대비 고성장을 시현해왔습니다. 수입보험료는 연평균 +16% 성장 (2014~2022년) 하여 업계 성장률(+2%)을 상회하였으며, 손익도 2017년 흑자 전환 이후로 지속적으로 성장하고 있습니다. 태국법인은 건실한 개인채널 영업조직을 지속적으로 성장시켜 나가기 위해, 설계사 판매역량 강화 및 상품 경쟁력 제고, IT인프라 혁신 등을 추진하고 있습니다. 향후 태국 보험업계의 IFRS17 도입 및 업계 트렌드 변화에 대응하여 보장성 보험 판매를 확대하고 영업효율도 개선해 나갈 계획입니다. 또한 시장내 지위 강화를 위해 주요 은행과의 방카 제휴 기회 및 생보사 지분 투자 등 추가적인 성장 기회도 발굴해 나갈 것입니다.

태국법인

본사 RE100 가입 추진과 연계하여 태국법인도 2022년 ESG 관점의 투자전략을 수립, 화석연료 투자 종목 비중을 단계적으로 낮추고 성장성이 있는 녹색 금융(저탄소, 신에너지 및 재생에너지 개발 관련) 투자를 확대해 나갈 계획입니다. 2022년 말 기준 유가증권 중 화석연료 투자 비중은 19%이며, 향후 화석연료 관련 신규 투자를 제한할 예정입니다. 현재 보유중인 자산은 단계적으로 매각하여 2035년까지 50% 수준으로 비중 축소하고 이후 매년 10%씩 축소하여 2040년까지 전량 매각하는 것으로 계획 중입니다. 또한 2022년 말에 그린 에너지 발전 채권 1억 THB을 신규 매입하여 투자규모를 확대하였습니다. (2021년 7억 원 → 2022년 43억 원)

중국

중국 생명보험 시장은 지난 10년간(2009~2021년) 연평균 12%의 고성장을 이어가고 있습니다. 중국 소비자의 소득수준이 향상되고 건강 및 노후에 대한 관심이 커짐에 따라, 향후에도 중국 생명보험 시장은 연 10% 수준의 높은 성장을 이어갈 것으로 전망됩니다. 중국법인은 2015년 중국은행과 합작한 이후 중국은행 영업망을 기반으로 시장 평균 대비 높은 성장을 지속해오고 있습니다. 2022년에는 수입보험료가 전년대비 +20% 증가하였으며, 손익 규모도 2017년 흑자전환 이후로 꾸준히 성장하고 있습니다. 또한 중국법인은 최근 중국 보험시장 변화에 대응하여 수익성이 높은 보장성 상품 판매 비중을 확대하고 있으며, 방카채널과 함께 개인영업 및 TM/온라인 채널 등의 성장 기반 구축도 병행하고 있습니다. 중국법인은 앞으로도 적극적인 신규 영업거점 진출과 방카채널 제휴지점 확대로 전국 판매망을 조기 구축하여, 중국 보험시장에서 건실한 중견 생명보험사로 도약할 계획입니다.

중국법인

중국법인은 중국 국가 정책으로 진행되고 있는 탈탄소 사회 전환에 맞춰 운용자산 중 석탄산업 비중 축소 및 친환경 투자 비중 확대를 추진하고 있습니다. 운용자산 중 석탄관련 산업 비중은 2021년 말 1.76%에서 2022년 말 0.5%로 축소하였고, 녹색금융 신규 투자액은 16.4억 RMB(운용자산 중 2.76%)를 달성하였습니다. 중국법인은 앞으로도 국가 중점 사업방향에 맞춰 성장성이 있는 녹색금융(저탄소, 신에너지 및 재생에너지 개발 관련 금융) 투자를 확대해 나갈 계획입니다.



회사소개

SPECIAL REPORT

ESG경영 추진 체계

ESG경영 성과

중장기 경영 전략

Change 보험 본업

Challenge 신성장사업

- 전략적 자산운용
- **글로벌 보험시장 확대**
- 신사업

Connectivity Enabler

Financial Performance

부록

Samsung Life Insurance

www.samsunglife.com
11, Seocho-daero 74-gil, Seocho-gu, Seoul.

신사업

신사업 추진 전략

삼성생명은 보험 본업의 경쟁력을 강화하는 한편, 미래를 위한 회사의 신성장 동력을 발굴하여 업의 영역을 확장하기 위해 부단히 노력하고 있습니다. CVC/Open Collaboration을 통한 스타트업과의 다양한 협업 모델 구축 및 내부 임직원의 창의적인 아이디어 발굴을 통한 사내 스타트업 운영 등이 이러한 노력의 일환입니다. 보험산업의 질적 혁신·성장을 지원하기 위한 금융당국의 보험분야 규제 완화 기조에 발맞추어 삼성생명은 기존 보험업의 경계를 뛰어넘는 신사업을 지속 발굴·추진하고 고객을 위한 새로운 가치를 창출해 나갈 것입니다. 특히 다양한 사회 공익적 영역에서의 신사업 발굴로 고객의 미래를 보장하는 역할을 다하겠습니다.

삼성금융 Open Collaboration

삼성생명은 삼성 금융사(삼성화재, 삼성카드, 삼성증권) 및 삼성벤처투자과 공동으로 '스타트업과 함께 금융의 미래를 향해 나아갑니다' 라는 슬로건 아래 개방형 협업 프로그램(제 3회 삼성금융 Open Collaboration)을 진행하였습니다. 혁신 아이디어와 기술을 보유한 스타트업과 협업을 통해 혁신금융을 위한 솔루션을 개발하고 핀테크 발전을 선도한다는 취지로 시작한 본 프로그램은 올해 4회 째 운영 중입니다. 특히, 3회 대회에는 삼성생명에 총 75개 스타트업이 지원하였으며, 내부 심사를 통해 본선 진출 3개사를 선발하였습니다. 삼성생명은 본선에 진출한 스타트업과 4개월간의 솔루션 개발/검증을 통해 현업부서의 당면과제 해결을 지원하는 솔루션을 구체화하였고, 협업 결과를 바탕으로 최우수 1개사를 선발하였습니다. 앞으로 삼성생명은 참여 스타트업과 후속 사업 협력 및 지분투자(CVC)를 통해 협업 관계를 공고히 하는 등 개방형 혁신 활동을 지속해 나갈 예정입니다.

2022년 주요 일정

스타트업 모집	심사/선정	솔루션 개발	최종 발표회
3월 14일~4월 10일 총 262개 스타트업 지원	4~5월 총 12개 본선 진출사 선정	5~9월 사업모델 및 솔루션 구체화	10월 26일 최우수사 선정 및 사업화 추진/ 지분 투자 검토

3회 대회 당사 본선진출사 현황

스타트업명	사업내용
클레온	음성인식과 영상합성 기술을 결합해 가상인간(AI Human) 구현
이모코그	치매 검사 및 인지능력 향상 솔루션 제공
푸망	MZ세대를 타겟으로 한 심리테스트 콘텐츠 플랫폼

전략투자펀드(CVC)

2019년 4월, 삼성생명은 국내 스타트업의 든든한 지원자이자 성장의 동반자 역할을 수행하기 위해 500억 원 규모의 전략투자펀드(CVC, Corporate Venture Capital)를 설립하였습니다. 보험 본업 혁신에 필요한 미래 기술을 보유중인 유망 스타트업을 발굴하여 고객 중심 경영을 위한 솔루션을 도입하고, 신규 사업 모델을 공동 개발하는 등 투자사와의 협력을 위한 행보를 이어나가고 있습니다. 전략투자펀드를 통해 총 18개(헬스케어 13개, 플랫폼 3개, 신기술 2개) 기업에 414억 원을 투자하였으며, 금년 내 CVC 2호 펀드를 설립하여 동반 성장 가능성이 가능한 스타트업을 지속 발굴하고, 투자하여 미래 사업에 대한 신성장 동력을 확보하고 투자사와의 파트너십을 공고히 구축해 고객 가치를 창출하는 회사로 거듭날 수 있는 노력을 지속할 것입니다.

사내 스타트업

임직원들의 '도전과 혁신'의 아이콘, '삼성생명 사내 스타트업'은 2021년 1기를 시작으로 2022년 4기까지 총 8개팀이 선발되었습니다. 선발된 팀들은 사내 스타트업만의 창의적 사무공간인 아이랩(I-Lab)에서 빠른 실행과 수정을 반복하는 '린 스타트업' 방식을 도입해 상상력의 한계를 넓혀가는 도전을 진행했습니다. 이를 통해 2023년 상반기 현재 내재화 안료 2팀, 사업모델 검증 진행 3팀, 창업 1팀을 발굴하는 성과를 창출했습니다. 올해에도 5기 공모를 통해 내재화 가능한 본업 혁신 및 신사업 아이디어를 선발·운영하고 있습니다. 앞으로도 삼성생명은 국내 보험사 최초 사내 스타트업 창업을 성공시킨 경험을 바탕으로 사내 스타트업 팀을 지속적으로 양성해 실패를 두려워하지 않는 임직원들의 도전 의식을 고취함은 물론 본업 혁신과 신사업 진출 기회 모색에 최선을 다할 것입니다.



회사소개

SPECIAL REPORT

ESG경영 추진 체계

ESG경영 성과

중장기 경영 전략

Change 보험 본업

Challenge 신성장사업

- 전략적 자산운용
- 글로벌 보험시장 확대
- 신사업

Connectivity Enabler

Financial Performance

부록

Samsung Life Insurance

www.samsunglife.com
11, Seocho-daero 74-gil, Seocho-gu, Seoul.

Connectivity Enabler

디지털 혁신

디지털 혁신 추진 방향

삼성생명명은 밸류체인 전반의 디지털 트랜스포메이션 완성을 목표로 디지털 혁신을 추진하고 있습니다. 2023년 슬로건을 '고객을 위한 디지털, 한계를 넓히는 변화의 동력'으로 설정하고 디지털 서비스, AI신기술, 데이터, 디지털 채널이라는 4대 영역을 중심으로 과제를 추진하고 있습니다. 디지털 서비스로 현장을 지원하여 영업 편의성을 제고하고, AI신기술을 활용하여 업무 자동화의 범위를 넓히고 있습니다. 더불어 데이터를 기반으로 본업 경쟁력을 강화하고, 모니모, 다이렉트 등 디지털 채널은 혁신 상품 및 차별화 서비스를 제공하며 성장하고 있습니다.

2023년 추진 방향

고객을 위한 디지털, 한계를 넓히는 변화의 동력!

디지털 체력을 증대시켜, 현업의 비즈니스 한계 확장 및 성취를 위한 동력 제공



디지털 서비스: 영업 편의성 제고

스마트폰 기반 영업지원 시스템 도입 (Next 사랑On 프로젝트)

삼성생명명은 모든 컨설턴트가 언제 어디서나 만족하면서 모바일영업활동의 한계를 확장할 수 있도록 스마트폰 기반의 새로운 영업지원시스템을 단계적으로 도입하고 있습니다. 2023년 6월에는 스마트폰에서 보험계약 설계/청약을 포함한 개인보험판매의 모든 프로세스가 가능한 모바일플랫폼이 완성될 예정입니다. 시스템 구축 과정에서 가파른 컨설턴트의 고령화에 대비해 프로세스 전반에 시니어UX 컨셉을 적용하여 편의성을 높였으며, 사용자가 원하는 디지털 서비스가 더 빠르게 제공될 수 있도록 서비스개발팀을 별도 운영하며 만족도를 높였습니다. 이로써 컨설턴트는 활동 공간의 제약에서 벗어나 언제 어디서나 영업의 전 과정을 관리할 수 있고, 휴무일 및 야간에도 고객의 니즈를 빠르고 정확하게 충족시켜줄 수 있을 것으로 기대하고 있습니다. 또한 PC 기반 영업지원 시스템의 한계 때문에 종이 계약비율이 높은 법인보험대리점(GA) 등 비전속 채널의 컨설턴트들도 쉽게 모바일플랫폼에 접근할 수 있도록 하여 종이사용량을 줄이고 보험 가입 과정에서 고객의 개인정보를 보호하여 ESG를 실천할 수 있도록 지원할 예정입니다.

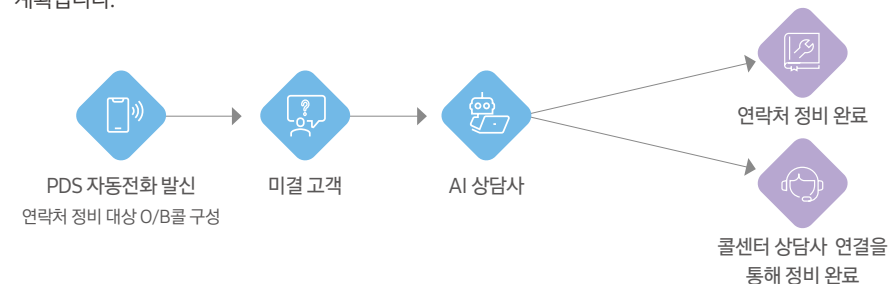


AI 신기술: 업무 적용 확대

삼성생명명은 내부 임직원의 반복적 문의에 답변하는 챗봇을 개발하여 활용하고 있습니다. 23년 기준으로 보험 인수기준을 답변하거나, FC의 문의에 답변하는 챗봇 등 10개의 챗봇이 신규 오픈 되어 월 3만 건의 문의를 처리 중입니다. 또한 기존의 콜센터/지점의 상담 콜 업무를 AI가 대체하는 음성봇 서비스도 본격 운영하고 있습니다. 고객의 연락처를 정비하는 업무, 용자이자 연체안내 업무, 결번상태의 고객 연락처 확인 후 삭제하는 업무 등을 수행하는 7개의 음성봇을 신규 런칭하였고 현재 월 1.8만 건의 콜을 처리 중입니다. RPA(Robotic Process Automation)는 현장 및 본사의 단순 반복 업무를 자동화함으로써 업무시간 단축, 품질 제고, 직무 만족도 개선 등 임직원의 업무 효율을 제고하고 있습니다. 현재 RPA는 월 2만 시간 이상의 업무를 대체하고 있으며, 이는 115명 이상의 임직원 업무를 대체하는 효과입니다. 삼성생명은 나아가 RPA와 AI, OCR 등 타 기술 간 결합을 통해 자동화 영역을 보험 본업까지 확장해 나갈 계획입니다.

AI 상담사를 통한 연락처 정비

최근 보이스피싱 의심 및 개인정보 노출에 대한 부담 등이 증가하는 추세에 따라 삼성생명은 현장 (지점 프로, FC) 에서 겪는 고객 연락처 정비에 대한 어려움을 인지하였습니다. 이에 당사는 신뢰할 수 있는 대표번호 (1588-3114)의 AI 상담사를 통해 고객에게 연락처 정비를 위한 연락을 직접 드리는 방법을 새롭게 도입하였습니다. AI 상담사는 최신 미결 발생 순으로 일 4,200명 (일 2회)을 대상으로 콜 캠페인을 진행하였으며, 주소 혹은 휴대폰 번호 재확인이 필요한 고객에게 직접 전화를 걸어 정보를 확인하고 변경하였습니다. 삼성생명은 고객에게 안내장이 미전달 되는 경우 등이 발생하면 정확한 연락처를 확인하기 위해 고객관리 상태를 변경하고 재확인하는 과정을 지속적으로 진행하고 있습니다. 이를 통해 연락처 정비의 수가 증대되어 고객에게 안내장이 안전하게 도달하는 비율이 증가하였으며, AI상담사로 인해 개인정보 노출 부담이 축소되어 고객 만족도가 제고되었습니다. 더불어 현장 (지점 프로, FC)에서의 임직원 업무 부담을 축소할 수 있었습니다. 향후 삼성생명은 고객 응답 분석을 통한 답변 기능 강화할 예정이며, 음성 버전 업그레이드로 통화 시 고객 만족도 역시 제고할 계획입니다.



데이터: 본업 경쟁력 강화

당사는 데이터 활용을 위한 인프라 구축을 기반으로 보험 본업 경쟁력을 강화하는 과제를 추진하고 있습니다. 상반기 ADW(Analytic Data Warehouse)를 구축하고 중요 시스템으로의 전환을 완료하여 데이터 분석 및 활용을 위한 인프라를 고도화하였습니다. 이러한 인프라를 활용하여 본업에 실질적인 성과를 창출하기 위한 분석 과제를 진행중입니다. 내외부 데이터를 결합하고 머신러닝 분석을 통해 보험 신계약 체결 가능성을 산출하고, 타겟 고객 발굴에 활용하고 있습니다. 신상품 타겟 마케팅, 가망고객 공략 등 현업 Pilot을 운영하여 모델을 정교화하고 특성이 상이한 고객/상품 대상으로 모형을 세분화하여 예측력을 제고하고 있으며, 내부 데이터와 외부 데이터를 결합하여 고객 통합 DB를 구축할 예정입니다. 더불어 고객 니즈 파악에 필요한 정보를 통합 집적 및 분석하여 그 결과를 FC에게 제공할 계획입니다. 앞으로도 삼성생명은 보험 니즈 파악에 필요한 고객의 주요 이벤트를 감지하고, 고객 속성에 맞춘 타겟 마케팅을 추진하는 등 본업 경쟁력을 높이는 실질적인 성과를 만들어 나가겠습니다.

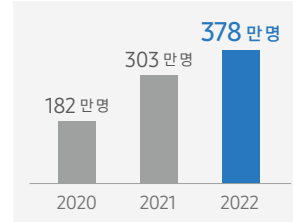
디지털 채널: 성장 채널의 꿈을 현실로

홈페이지 고도화

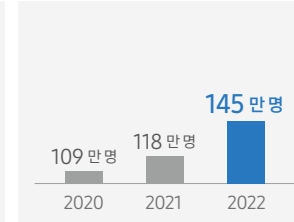
삼성생명은 지난 2020년 4월 홈페이지 개편 이후 고객의 디지털 서비스 이용환경 개선을 위해 디지털 채널을 통한 셀프서비스 제공을 지속적으로 확대해 왔으며, 고객 관점의 UI/UX 및 서비스 프로세스 개선에도 주력해 왔습니다. 이를 통해 홈페이지의 「이용등록고객」은 2020년 말 182만 명에서 2022년 말 378만 명으로 약 2.1 배 증가하였으며, 온라인 제공 서비스에 대한 고객들의 실제 이용현황을 나타내는 지표인 「MAU¹⁾」도 지난해 말 145만 명으로 2020년 말 대비 30% 이상 증가하였습니다. 보험금 청구, 보험계약대출 신청/상환, 보험료 납입, 계약 변경 및 지급 등 홈페이지를 통한 5대 보험거래 업무의 셀프 처리 비중을 나타내는 「홈페이지 처리율」도 2022년 연평균 42.1% 수준으로 2020년 말 대비 1.5배 이상 확대되었으며, 연간 홈페이지의 5대 보험거래 업무의 셀프 처리 건수도 약 550만 건으로 2020년의 407만 건 대비 약 142만 건이 증가하는 등 홈페이지가 회사의 대고객 서비스 주력 채널로서 역할을 수행하고 있습니다. 삼성생명은 이 같은 성과를 기반으로 2023년에도 홈페이지의 사용편의성 개선을 위한 고객 관점의 다양한 혁신과제들을 추진 중입니다. 첫째, 메뉴체계 개편 및 통합검색 기능을 개선할 예정입니다. 이를 통해 더 많은 고객의 지속적 방문을 유도하고, 셀프 서비스 이어가기, 서비스 처리 단계별 알림 서비스 등의 기능 신설을 통해 디지털고객의 서비스 이용 편의성을 강화하고자 합니다. 둘째, 홈페이지의 UI/UX를 지속 개선합니다. 보험계약대출 및 보험금 청구 등 고객이 가장 많이 이용하는 보험거래 업무의 프로세스 개선과 고객 친화적 UX Writing 정책 수립 및 서비스 적용 등 보다 편리한 사용환경을 제공할 예정입니다. 셋째, 홈페이지의 셀프서비스 처리 업무를 지속 확대할 예정입니다. 이를 통해 사고보험금 청구, 보험료 자동이체 등 신청결과 및 진행사항 조회와 보험금 청구 중 미결제류 발생시 온라인을 통한 보완 제출 등 고객이 편리하게 이용 가능한 셀프서비스를 신설하는 등 다양한 기능을 강화하고자 합니다.

1) MAU (Monthly Active Users) : 1개월간 해당 서비스를 이용한 순 이용자수를 나타내는 지표

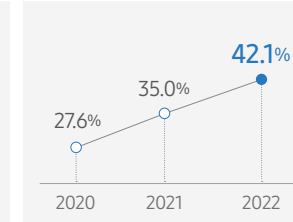
이용등록고객



MAU



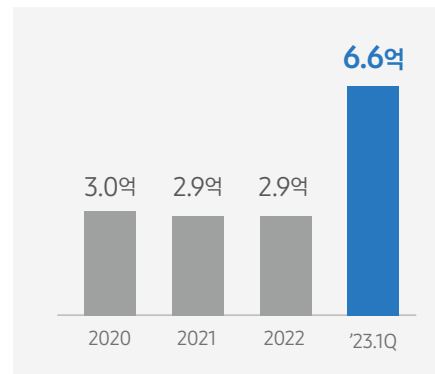
홈페이지처리율



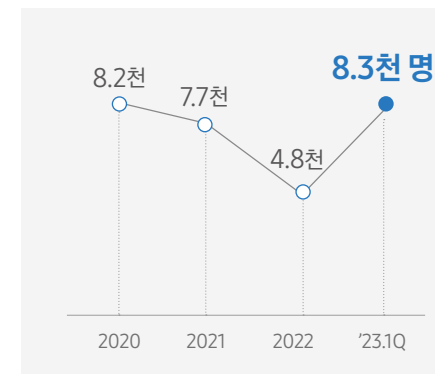
다이렉트 사이트 개선

삼성생명은 디지털고객의 보험가입 편의성 제고를 위해 보험계약정보 분석 기반의 프로세스 개선에 주력해 왔습니다. 대표적으로 최근 고령화 추세 진전, 노후자산(연금) 보장 니즈 확대 등을 고려하여 내보장 확인 기능을 신설하였고, 고객 스스로 본인의 보장 내역을 편리하게 점검하고 진단할 수 있도록 개선하고자 동일 연령 대별 보장자산 백분위 비교, 보장자산 수준별 등급(양호/보통/부족 등)을 제공하여 분석정보 전달 시 직관적으로 이해가 가능하도록 개편하였습니다. 이 같은 노력으로 다이렉트 사이트의 신계약 규모가 2023년1분기 평균 6.6억, 신규 고객수는 8,300명 수준으로 증가하였습니다. 삼성생명은 2023년에도 가입시작 전 사전안내 기능을 신설, 청약 진행상황 표시, 각 단계별 설명문구 추가, 고객/주소정보 자동 입력, 휴대폰 인증방식 개선, 개인(신용)정보처리 동의 통합 등 다양한 기능을 신설하여 다이렉트 사이트 이용 고객의 사용 편의성을 지속 개선할 예정입니다.

다이렉트 월초



신규고객 수



회사소개

SPECIAL REPORT

ESG경영 추진 체계

ESG경영 성과

중장기 경영 전략

Change 보험 본업

Challenge 신성장사업

Connectivity Enabler

• 디지털 혁신

Financial Performance

부록

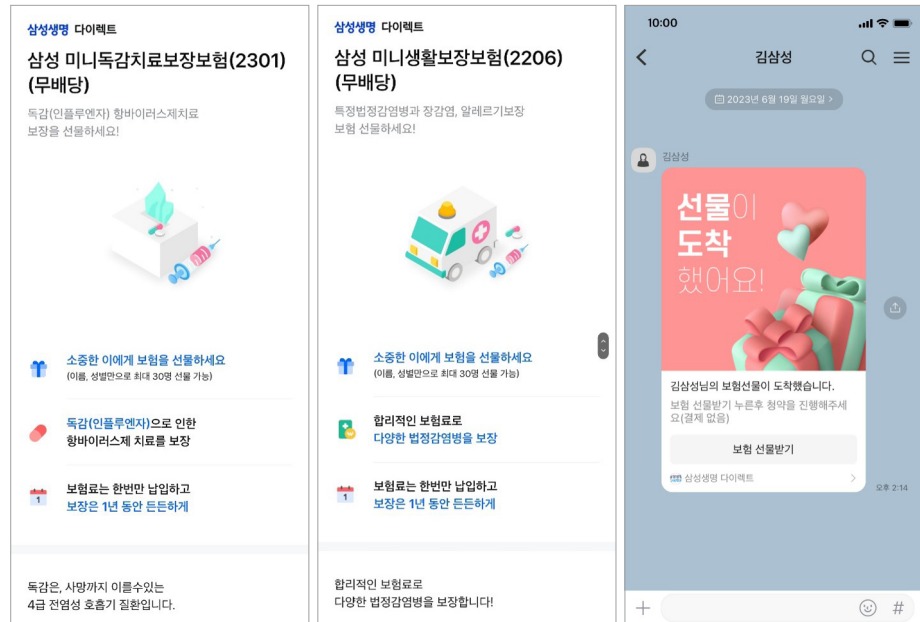
Samsung Life Insurance

www.samsunglife.com

11, Seocho-daero 74-gil, Seocho-gu, Seoul.

혁신 상품/서비스 도입

삼성생명에는 디지털고객과 시장의 트렌드 변화 및 니즈에 부응하고자 다양한 혁신상품과 서비스 개발도 병행 중입니다. 지난 2022년 7월 출시한 보험 선물하기는 고객이 보험을 계약하고 지인에게 카카오톡을 통해 선물하기 URL을 전송하는 방식을 통해 선물 받은 사람이 해당 보험의 혜택을 받을 수 있는 서비스로, 기존 보험 보다 만기가 짧고 소액 일시납으로 가입이 가능한 미니보험으로 2023년 1분기 현재 누적가입 약 2.8만건 수준으로 많은 고객들에게 관심을 받고 있습니다. 삼성생명은 앞으로도 디지털 생태계 소비 구조 확산 추세에 효과적으로 대응하고자, 디지털 고객의 경제/소비 프로세스 내 숨겨진 니즈 발굴 및 충족이 가능한 다양한 혁신 상품과 신규 서비스 개발을 지속 확대하겠습니다.

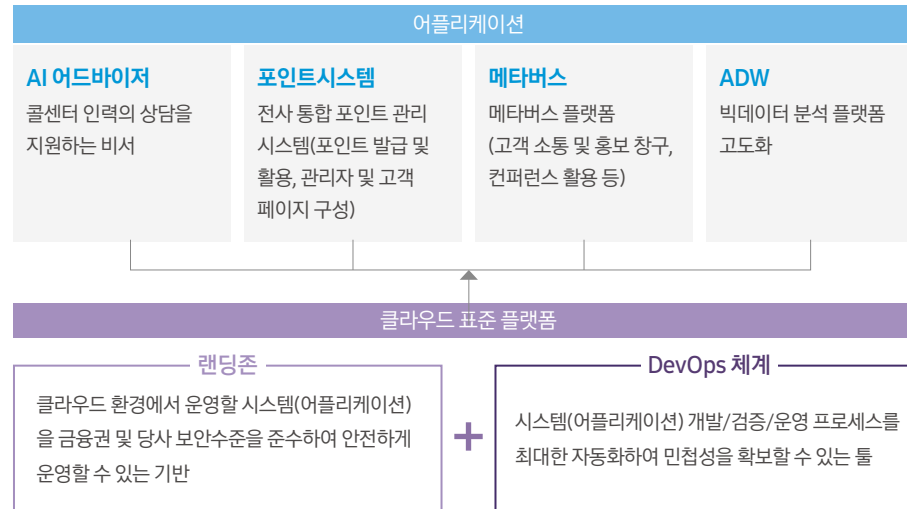


퍼블릭 클라우드 도입

2023년 삼성생명은 디지털 트랜스포메이션 및 ESG경영의 기반이 되는 퍼블릭 클라우드 도입을 통해 최적 규모 컴퓨팅 활용 (유휴자원 최소화), 개발 리드타임 단축, 신기술 및 고객 니즈 변화에 빠르게 대응할 수 있는 근간을 마련하였습니다.

클라우드 표준 플랫폼

2023년 5월에 오픈한 클라우드 표준플랫폼은 당사 클라우드 운영을 위한 “가상의 데이터센터 환경”을 구축한 것으로 클라우드 방화벽, 사용자 및 권한 통합관리, 방지/탐지 가드레일 등의 기능이 포함되어 있으며, 향후 신규시스템 구축, 기존시스템 현대화, 디지털 신기술 접목 등의 과제에 표준플랫폼 기반 퍼블릭 클라우드를 적극 활용하여 ESG경영에 앞장 설 것입니다.



회사소개

SPECIAL REPORT

ESG경영 추진 체계

ESG경영 성과

중장기 경영 전략

- Change 보험 본업
- Challenge 신성장사업
- Connectivity Enabler
 - 디지털 혁신
- Financial Performance

부록

Financial Performance

증장기 성장 기반 마련

지난 한해는 대내외 불확실성이 그 어느때보다 극심했던 어려운 경영환경이 지속되었으나 당사는 보험 본업 및 자산운용, 신사업/디지털 전 영역에 있어 경영성과를 차질없이 시현하며 증장기 성장 기반을 마련하였습니다. 채널 경쟁 심화 속에서도 양호한 보장성 신계약 판매 성과를 달성했으며, 특히 작년 하반기 머니무브 심화 속에서도 출혈경쟁을 지양하며 미래 손익을 확보하는데 주력하였습니다. 또한, 보험시장 신수요 창출을 위해 건강자산 프로젝트를 진행하여 보험의 영역을 건강 및 자산관리로 확대하고자 노력하였습니다. 금리 상승기를 활용, ALM개선 및 보유이원 제고를 달성하고, 매각의 적기 실현을 통해 운용이익률도 향상시키는 한편, 삼성FN리츠 출범, 글로벌 ETF 운용사 지분 투자 등 자산운용업의 지역적 사업적 경계를 확장하였습니다. 그 결과 당사는 FY22 기준, 연결 지배주주 당기순이익 1조 5,830억원을 기록하였고, 보장성 신계약 APE 1조 7,100억원 확보, 보장성 유지율 87.4%(13회차), 70.7%(25회차) 달성 등의 성과를 거두었습니다. 자산운용이익률도 3%대를 상향 돌파한 3.4%를 기록하며 소기의 성과를 달성하였습니다.

신계약 및 상품별 APE (Annualized Premium Equivalent)

당사는 코로나가 장기화되는 환경 변화에도 불구하고 강력한 채널 경쟁력을 바탕으로 물량 기준 매년 2조 원 후반기의 건조한 신계약 성과를 달성하였습니다. 하반기 새롭게 출시된 하이브리드 연금 판매를 위해 영업력이 다소 소진된 관계로 보장성 신계약 판매가 전년비 다소 줄어들었지만, 여전히 보장성 내 건강상해 비중은 50% 수준을 유지하면서 당사의 신계약 수익성은 높은 수준에서 유지되고 있습니다. 당사는 앞으로도 건강상해 및 보장성 상품 판매를 위시로 한 수익성 중심의 판매 기조를 견지할 계획입니다.

구분	단위	2020	2021	2022
신계약 APE	조 원	2.7	2.7	2.7
보장성 신계약 APE	조 원	2.0	1.8	1.7

유지율 현황

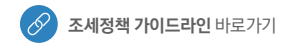
2023년 IFRS17로의 전환을 앞두고 미래 보험이익에 직접적인 영향을 미치는 유지율 등의 효율지표가 더욱 중요하게 되었습니다. 이에 삼성생명은 수년에 걸쳐 보유하고객의 유지율 상승을 위해 많은 노력을 기울였고, 그 결과 지난 3년간 당사 13회차 및 25회차 유지율은 지속 상승하여, 2022년에는 13회차 유지율 88.9%, 25회차 유지율 71.9%를 기록하였습니다. 삼성생명은 2023년에도 신규 고객 확보 못지않게 보유 고객과의 유지에 중점을 두면서 효율지표를 개선해 나갈 수 있도록 최선의 노력을 다하겠습니다.

경제적 창출과 분배

삼성생명은 주주배당, 보험금 지급, 사회공헌, 납세 등의 방법을 통해 주주, 고객, 임직원, 지역사회 등 다양한 이해관계자에게 경제적 성과를 분배하고 있습니다.

2022년 기준	단위	사업비 임직원 배분제외	정부 법인세 비용	주주 배당금	고객 지급보험금, 책임준비금	지역사회 사회공헌 기부 및 활동금액	임직원 급여, 상여금, 복리후생, 퇴직금
경제적 성과분배	억 원	13,967.9	(744.6)	5,387.2	222,149.0	252.4	8,668.2

조세정책 가이드라인



기업은 국가경제의 3대 주체로서 국가 및 공동단체를 유지하기 위해 조세를 납부하는 납세의무를 성실히 이행해야 합니다. 삼성생명은 연결재무제표 작성 의무가 있는 지배기업으로서 국내외 소재하고 있는 삼성생명의 종속기업이 성실한 납세의무를 이행하도록 관리하고 국내외 조세법에 따라 성실하게 납세의무를 다하고 있습니다.

조세 정보 공개

삼성생명은 성실한 납세의무를 다하기 위해 외부감사를 통해 그 투명성과 객관성을 확보하고 관련된 조세 정보를 투명하게 공개하고 있습니다. (<http://dart.fss.or.kr/>) 공개된 정보를 통해 법인세비용 산출기준, 이연법인세 자산 및 부채, 법인세비용 구성내역 및 세율 등의 세부 정보를 확인할 수 있습니다.

국가별 법인세¹⁾

구분	단위	2020	2021	2022	
중국	수입보험료(영업수익)	억 원	22,526	31,515	40,724
	세전이익(손실)	억 원	114	108	271
	법인세 비용 ²⁾	억 원	(0)	(130)	148
	납부 세금 ³⁾	억 원	-	-	-
태국	수입보험료(영업수익)	억 원	1,662	1,786	1,897
	세전이익(손실)	억 원	11	19	33
	법인세 비용	억 원	(0)	-	(9)
	납부 세금 ³⁾	억 원	-	-	8

1) 각 해당연도 연평균 환율 적용

2) 2021년, 2022년 이월결손금 공제로 인한 이연법인세 조정 영향 등

3) 이월결손금 공제로 납부세금 없음 (중국: ~2022년 / 태국: ~2021년)

회사소개

SPECIAL REPORT

ESG경영 추진 체계

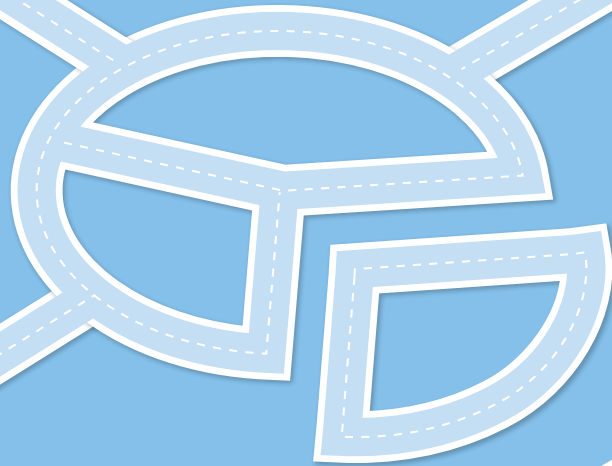
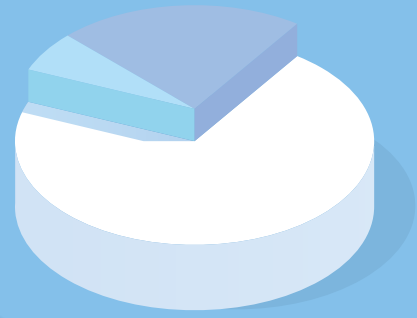
ESG경영 성과

중장기 경영 전략

부록

부록

- 118 INDEX
- 125 온실가스 검증의견서
- 126 제3자 검증의견서



INDEX

SASB Index

미국 지속가능회계기준위원회(SASB, Sustainability Accounting Standards Boards)는 산업별로 재무적으로 중요한 ESG 지표에 대해 보고할 것을 권고하고 있습니다. 삼성생명은 SASB 기준에 따라 정보 공시를 실시하고 있습니다. 지속적으로 공시 범위와 수준을 고도화 하겠습니다.

주제	공시코드	항목	보고 위치
투명한 정보 및 고객들을 위한 공정한 자문	FN-IN-270a.1	신규 및 기존 고객을 대상으로 보험상품에 대한 정보 전달 및 마케팅 관련 법적 절차로 인한 금전적 손실 금액	제 67기 사업보고서 p. 629~632
	FN-IN-270a.2	보험금 청구 대비 민원 비율	삼성생명 홈페이지 : 홈 > 고객포털 > 소비자보호 > 민원현황 > 민원건수 공시
	FN-IN-270a.3	고객 유지율	삼성생명 2023 ESG보고서 p.116
	FN-IN-270a.4	고객에게 상품에 대해 설명하는 접근법 기술	삼성생명 홈페이지
투자 관리에 환경, 사회, 지배구조 요소 포함	FN-IN-410a.1	산업 및 자산분류별 총투자자산	삼성생명 2023 ESG보고서 p.38-39,100
	FN-IN-410a.2	투자관리 절차 및 전략에 환경, 사회, 지배구조(ESG) 요소를 포함시키기 위한 접근법의 설명	삼성생명 2023 ESG보고서 p.35-37, 43-44, 46-48
책임감 있는 행동을 장려하기 위한 약관	FN-IN-410b.1	에너지 효율 및 저탄소 기술과 관련된 순수입보험료	삼성생명은 재산보험 상품을 제공하지 않기 때문에 해당사항이 없음
	FN-IN-410b.2	건강, 안전, 환경적으로 책임감 있는 활동을 장려하는 상품(상품 특성) 또는 서비스(서비스 특성)에 대한 논의	삼성생명 2023 ESG보고서 p.10, 35-37, 43-44, 46, 77-79
환경 위험 노출	FN-IN-450a.1	날씨 관련 자연재해 보험 상품의 최대가능손실	삼성생명은 생명보험사로 해당없음
	FN-IN-450a.2	재해 사건별 및 지리적 부문별 1) 모델링한 자연재해 및 2) 모델링하지 않은 자연재해로 인한 보험금 지급에 따른 금전적 손실 총액	삼성생명은 생명보험사로 해당없음
	FN-IN-450a.3	환경 위험을 1) 개별 보험계약 인수 절차에 적용하는 접근법 2) 전사 수준 위험 및 자본적정성 관리에 포함시키기 위한 접근법 설명	삼성생명은 생명보험사로 해당없음
시스템 위험 관리	FN-IN-550a.3	시스템 위험을 초래하는 비보험활동과 연관된 자본 및 유동성 관련 위험을 관리하기 위한 접근법 설명	삼성생명 2023 ESG보고서 p.45, 97,110

회사소개

SPECIAL REPORT

ESG경영 추진 체계

ESG경영 성과

중장기 경영 전략

부록

INDEX

- SASB Index
- PSI Index
- TCFD Index
- GRI Index

온실가스 검증의견서
제3자 검증의견서

Samsung Life Insurance

www.samsunglife.com
11, Seocho-daero 74-gil, Seocho-gu, Seoul.

PSI Index

삼성생명은 유엔 지속가능보험원칙(UN PSI, Principles for Sustainable Insurance) 서명기관으로 보험 사업을 영위함에 있어 ESG 요소를 고려하고, 고객과 비즈니스 파트너, 정부 및 기타 이해관계자와 함께 ESG경영 활동을 추진하며 관련 활동과 성과를 매년 투명하게 공개하겠습니다.

원칙	삼성생명 활동
<p>원칙 1 경영 의사결정 시, ESG를 고려한다.</p>	<p>삼성생명은 2030 중장기 ESG 전략을 수립함에 따라 ESG 부문별 목표(Target), 9개 약속 및 개선과제를 선정하여 이행하고 있습니다. 녹색-상생-투명 3대 전략방향 하에 9개 약속을 선언하였으며, 2030년까지 친환경 금융에 20조 원 이상 투자, 2050년 탄소중립(Net-Zero) 실현, Global Top 수준의 ESG경영을 추진하고자 합니다.</p> <p>ESG경영 추진 및 관리 체계 수립 삼성생명은 수립된 2030 중장기 ESG 전략에 따라 부문별 핵심 KPI를 설정하고 실천 과제를 수립하여 ESG경영을 체계적으로 이행하고 있습니다. 특히 핵심 KPI에 따라 실천과제 성과를 지속적으로 모니터링함으로써 전사 차원의 ESG경영 수준 제고에 중점을 둘 계획입니다.</p> <p>환경경영 전략 수립 및 실행 삼성생명은 기후변화가 고객의 생명과 건강, 재산에 영향을 미치는 중대한 이슈임을 인식하고 있으며, 이에 2050년 탄소중립(Net-Zero) 달성을 위한 국가적 노력에 동참하고 경제 전반의 저탄소 전환에 기여하고자 친환경 책임투자 확대 및 탈탄소 기후 리스크 관리의 '녹색 금융 전략'을 수립하였습니다. 더불어 녹색 금융 전략의 방향 하에 중장기 로드맵 및 세부 실천 과제-목표를 수립하여 지속 추진 중에 있습니다.</p> <p>ESG 거버넌스 체계 재정비 삼성생명은 ESG경영을 적극적으로 체계적으로 추진하기 위해 ESG 거버넌스 체계를 재정비하였습니다. 자회사 ESG 협의체 신규 신설을 통해 ESG경영 협조 및 공동 대응이 가능하도록 하였으며, 총 8개 관련 회사들로 구성되어 있습니다. 이를 통해 ESG경영 전략, 트렌드 및 제도, 주요 이슈 등을 공동으로 공유하고 협의할 계획입니다.</p>
<p>원칙 2 고객 및 비즈니스 파트너들과 ESG에 대한 인식을 고양시키고 위험 관리 솔루션 개발을 함께 한다.</p>	<p>투자자산 네거티브 스크리닝 원칙 삼성생명은 삼성생명은 2050년 탄소중립(Net-Zero) 달성이라는 목표를 수립하고 ESG 투자를 적극적으로 이행하고 있으며 투자 금지 원칙, 책임투자 원칙, 적도 원칙 등의 ESG 투자 프로세스를 확립하여, 투자 대상 기업들을 대상으로 ESG경영의 중요성에 대한 인식을 고양시키고 있습니다. 이를 기반으로 친환경 경영을 유도하며 ESG경영에 동참할 것을 유도하고 있습니다. 또한 삼성생명은 CDP(탄소정보 공개프로젝트) 서명 금융기관으로서, 전 세계 주요 기업들을 대상으로 저탄소·탈탄소 산업으로의 전환과 기후변화 관련 정보 공개를 촉구하고 있습니다.</p> <p>ESG 상품 출시 및 고객패널 운영을 통한 고객 참여 유도 삼성생명은 헬스케어 App인 The Health를 통해 다양한 건강 챌린지를 진행하였으며 앱 론칭 이후 2022년 말 기준 이용고객 31만 명을 확보하는 성과를 거두었습니다. 더불어 건강증진형 상품 및 서비스 출시를 통해 고객의 건강관리를 유도함으로써 고령화 및 인구구조 변화, 라이프스타일 다변화, 비만 등의 사회문제 해결에 기여하고자 하고 있습니다. 또한 고객의 친환경 활동을 독려하기 위해 친환경 우대대출을 시행하고 있으며 친환경차(저공해차량), 친환경담보물(친환경건축인증서 교부 담보물), 친환경 에코마일리지, 녹색인증기업 임직원을 대상으로 가산금리를 우대함으로써 일상생활 속에서 친환경 활동을 이행을도록 도모하고 있습니다. 아울러 삼성생명은 고객패널 운영을 통해 당사의 ESG경영에 대한 현안을 공유하고, 이를 기반으로 한 설문을 실시하여 의견을 수렴하는 등 적극적으로 ESG에 대한 인식 및 이해도를 대내외적으로 고양시키기 위해 노력하고 있습니다.</p> <p>파트너사 ESG 역량 동반성장 수행 삼성생명은 파트너사의 ESG경영 역량 제고를 위해 환경안전 및 보안역량 강화 교육 등을 실시하고 있습니다. 사옥 관리를 담당하는 협력업체 직원을 대상으로 분기 1회 환경안전 교육을 실시하여 물질 안전보건 등에 대한 교육을 진행하였으며, 개인정보 처리 업무를 위탁 받아 처리하는 자회사 및 공급업체 등이 삼성생명과 동일한 수준의 개인정보 처리 역량을 갖출 수 있도록 지원하고 관리하고 있습니다.</p>
<p>원칙 3 정부 및 기타 주요 이해관계자들과 협력하여 ESG와 관련된 광범위한 활동을 촉진한다.</p>	<p>사회공헌 파트너십-지역사회와의 협업 삼성생명은 전문성을 갖춘 기관들과의 파트너십 및 지역사회와의 지속적인 소통을 기반으로 사회공헌 활동을 전개해나가고 있습니다. 현재 삼성생명은 초록우산어린이재단(환아 의료비 지원), 사단법인 두루, 사회복지공동모금회(청소년·아동 법을 지원), 행정안전부, 사회연대은행(지역 청년활동가 지원) 등 다양한 기관들과 협업하고 있습니다.</p> <p>글로벌 이니셔티브 삼성생명은 UNEP FI, UN PSI, CDP, TCFD, RE100, 적도원칙, PCAF 등 다양한 ESG 관련 글로벌 이니셔티브에 참여하고 있습니다. 참여기관과의 협력과 교류를 바탕으로 ESG경영의 확산을 도모하고 있습니다. 특히 환경 분야에 대한 지속적인 노력을 기반으로 2022년 12월 적도원칙을 시작으로 2023년 2월 PCAF, 2023년 3월 RE100까지 참여를 완료하였습니다. 향후에는 보다 다양한 분야의 이니셔티브 참여를 통해 ESG 이슈를 선상하고 ESG경영 활동을 선도적으로 이끌어 나가겠습니다.</p>
<p>원칙 4 원칙 이행성과를 정기적으로 대중에게 공개함으로써 신뢰성과 투명성을 확보한다</p>	<p>삼성생명은 ESG경영 활동 및 성과를 홈페이지, ESG보고서, 사업보고서, 지배구조 및 보수체계 연차보고서 등에 공시하며 이해관계자에게 투명하게 공개하고 있습니다. 또한, 2022년부터 탄소정보공개프로젝트(CDP) 설문에 참여하여 탄소 관련 정보를 공개하였습니다.</p>

회사소개

SPECIAL REPORT

ESG경영 추진 체계

ESG경영 성과

중장기 경영 전략

부록

INDEX

- SASB Index
- **PSI Index**
- TCFD Index
- GRI Index

온실가스 검증의견서
제3자 검증의견서

Samsung Life Insurance

www.samsunglife.com
11, Seocho-daero 74-gil, Seocho-gu, Seoul.

TCFD Index

2021년 3월, 삼성생명은 기후 관련 재무정보공개 전담협의체(TCFD, Task Force on Climate-related Financial Disclosures) 지지기관으로 가입하였습니다. TCFD는 권고안을 통해 기업들이 기후변화 관련 지배구조, 전략, 위험관리, 지표 및 목표 등의 4가지 요소를 공개할 것을 권고하고 있습니다.

원칙	삼성생명 활동	보고 위치
지배구조 기후변화 위험과 기회 요인을 평가, 관리하기 위한 조직의 지배구조	a) 기후변화 위험과 기회와 관련된 이사회 활동	삼성생명 2023 ESG보고서 p.41
	b) 기후변화 위험과 기회를 평가·관리하는 경영진의 역할	
전략 기후변화와 관련된 위험과 기회가 조직의 사업, 전략, 재무 계획 수립에 미치는 실질적 및 잠재적 영향	a) 단기, 중기 및 장기적인 측면의 기후변화 위험과 기회	삼성생명 2023 ESG보고서 p.42-44
	b) 기후변화 위험과 기회가 조직의 사업, 전략 및 재무 계획에 미치는 영향	
	c) 2°C 이하의 시나리오를 포함하여 다양한 기후 변화와 관련된 시나리오를 고려한 전략	
위험관리 기후변화 위험과 기회 요인을 식별, 평가, 관리하는 방법	a) 기후변화 위험을 식별하고 평가하기 위한 프로세스	삼성생명 2023 ESG보고서 p.45-46
	b) 기후변화 위험을 관리하기 위한 프로세스	
	c) 기후변화 위험을 식별, 평가 및 관리하는 프로세스가 조직의 전반적인 위험 관리 체계에 통합되는 방식	
지표·감축 목표 기후변화 위험과 기회를 평가, 관리하는데 사용되는 지표와 감축 목표	a) 기후변화 위험과 기회를 평가하기 위해 사용된 지표	삼성생명 2023 ESG보고서 p.47-48
	b) Scope 1, Scope 2, Scope 3(해당되는 경우) 온실가스 배출량	
	c) 기후변화 위험, 기회와 성과를 관리하기 위한 목표	

회사소개

SPECIAL REPORT

ESG경영 추진 체계

ESG경영 성과

중장기 경영 전략

부록

INDEX

- SASB Index
- PSI Index
- **TCFD Index**
- GRI Index

온실가스 검증의견서 제3자 검증의견서

Samsung Life Insurance

www.samsunglife.com
 11, Seocho-daero 74-gil, Seocho-gu, Seoul.

GRI Index

GRI Standard 2021	비고	
GRI 1 : Foundation 2021	설명	삼성생명은 신규 개정된 GRI Standards 2021을 기준으로 2022년 1월 1일부터 2022년 12월 31일까지의 데이터를 보고합니다. 일부 중요한 성과의 경우 2023년 상반기까지의 활동을 포함하고 있습니다.
	사용된 GRI 1	GRI 1 : Foundation 2021
	적용 가능한 GRI Sector Standards	현재 사용 불가 (2023년 6월 발간일 기준, 삼성생명이 해당되는 금융서비스의 기준서가 발표되지 않음)

GRI Standard 2021	Indicators	Page	누락 (OMISSION)			GRI Sector Standard REF. NO
			요구사항 생략 Requirement(s) omitted	사유 Reason	설명 Explanation	
General Disclosures						
GRI 2 : Foundation 2021	2-1	조직 세부 정보	7-8			회색 셀은 누락 사유가 공개에 허용되지 않거나 GRI Sector 표준 참조 번호를 사용할 수 없음을 나타냅니다.
	2-2	조직 내 지속가능경영보고에 포함된 법인	2			
	2-3	보고 기간, 주기 및 문의처	2			
	2-4	정보의 재기술	99, 101, 103			
	2-5	외부 검증	2, 126			
	2-6	활동, 가치사슬 및 기타 사업 관계	7-8, 60-62, 75, 84-85, 106, 111			
	2-7	임직원	101-103			
	2-8	임직원이 아닌 근로자	101			
	2-9	거버넌스 구조 및 구성	21, 23, 41, 87-88, 105			
	2-10	최고의사결정기구의 추천 및 선정	87-89			
	2-11	최고의사결정기구의 의장	87-88			
	2-12	영향(Impact) 관리를 위한 최고의사결정기구의 역할	21, 23, 41, 87-89			
	2-13	영향(Impact) 관리에 대한 책임 위임	21, 23, 41, 87-89			
	2-14	지속가능성 보고에 대한 최고의사결정기구의 역할	21, 23, 41, 87-88			
	2-15	이해관계 상충	87(2022년 지배구조 및 보수체계 연차보고서 p.12 참고), 105-106, 제67기 사업보고서 p.607-624			
	2-16	중요 사안에 대한 커뮤니케이션	23, 88, 106, 106			
	2-17	최고의사결정기구의 종합적인 지식	41, 88, 96, 106			
	2-18	최고의사결정기구의 성과에 대한 평가	41, 87-89			
	2-19	보수정책	87(2022년 지배구조 및 보수체계 연차보고서 p.144-153 참고), 89			
	2-20	보수 결정 절차	87(2022년 지배구조 및 보수체계 연차보고서 p.144-153 참고), 89			
	2-21	연간 총 보상 비율	-	Part a, b, c	기밀사항	
	2-22	지속가능한 성장 전략에 대한 성명서	5, 6, 20			
	2-23	정책 약속	21, 28, 35, 71, 73, 78, 84, 87-88, 90-91, 93			

회사소개

SPECIAL REPORT

ESG경영 추진 체계

ESG경영 성과

중장기 경영 전략

부록

INDEX

- SASB Index
- PSI Index
- TCFD Index
- GRI Index

온실가스 검증의견서
제3자 검증의견서

Samsung Life Insurance

www.samsunglife.com
11, Seocho-daero 74-gil, Seocho-gu, Seoul.

GRI Index

GRI Standard 2021	Indicators	Page	누락 (OMISSION)			GRI Sector Standard REF. NO
			요구사항 생략 Requirement(s) omitted	사유 Reason	설명 Explanation	
General Disclosures						
GRI 3: Material Topics 2021	2-24	정책 약속 내재화	12-18, 21-27, 31-32, 35-36, 38-39, 44, 47-51, 54-58, 71-76, 78-79, 84-85, 88-95			
	2-25	부정적 영향 개선 프로세스	53-55, 57-58, 76, 84, 92-93, 96-98			
	2-26	제기된 우려사항 및 조언에 대한 매커니즘	53, 57-58, 76, 84, 91-93, 96			
	2-27	법 규제에 대한 컴플라이언스	22, 52, 59, 100, 103-105, 제67기 사업보고서 p.630-632			
	2-28	가입 협회	25			
	2-29	조직과 관련된 이해관계자 참여에 대한 접근	24, 53, 57-58			
	2-30	단체 협약	102			
Material Topics						
GRI 3: Material Topics 2021	3-1	중대 이슈 결정의 절차	29			
	3-2	중대 이슈 목록	30-32			
Material Topics 1 : ESG 투자 원칙 및 프로세스 수립						
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	중대 이슈 관리	31-32, 34			
조직 고유지표	조직 고유 지표	ESG 투자성과	38-39			
Material Topics 2 : 윤리/준법경영 강화						
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	중대 이슈 관리	31-32, 86			
GRI 205 : 반부패 (2016)	205-1	사업장 부패 리스크 평가	-	Part a,b	정보 사용 불능/ 불충분	설문조사 등을 통하여 평가를 진행하였으나 본사 사업장 (서초타워) 외 다수의 사업장이 존재하여 데이터가 전체를 포괄하고 있지 않음. 향후 평가 범위 확대 예정
	205-2	반부패 정책과 관련된 커뮤니케이션 및 훈련 절차	91-94, 106			
	205-3	확인된 부패사건과 이에 대한 조치	94, 제 67기 사업보고서 p.628-643			부패사례의 경우, 부패 관련 소송으로 정의하며 현재 진행 중인 공개 수사, 기소 또는 종결된 사건을 포함하며보고기간 (2022.11 ~ 2022.12.31) 중 계류 중인 부패 및 뇌물 사건 없음
GRI 206 : 경쟁저해 행위 (2016)	206-1	반경쟁 행위, 반독점 및 독점 행위에 대한 법적 조치	제 67기 사업보고서 p.630-632			

회사소개

SPECIAL REPORT

ESG경영 추진 체계

ESG경영 성과

중장기 경영 전략

부록

INDEX

- SASB Index
- PSI Index
- TCFD Index
- **GRI Index**

온실가스 검증의견서
제3자 검증의견서

Samsung Life Insurance

www.samsunglife.com
11, Seocho-daero 74-gil, Seocho-gu, Seoul.

GRI Index

GRI Standard 2021	Indicators	Page	누락 (OMISSION)			GRI Sector Standard REF. NO
			요구사항 생략 Requirement(s) omitted	사유 Reason	설명 Explanation	
Material Topics3 : 온실가스 감축목표 수립 및 감축 활동						
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 중대 이슈 관리	31-32, 34				
GRI 302 : 에너지 (2016)	302-1 조직 내 에너지 소비	50, 99	Part d	N/A	삼성생명은 생명보험업종 기업으로 에너지(전력)를 생산하거나 판매하지 않음	
	302-3 에너지 집약도	50, 99				
	302-5 제품 및 서비스의 에너지 요구량 감축	49-51				
GRI 305: 배출 (2016)	305-1 직접 온실가스 배출(scope 1)	47, 99	Part c	N/A	삼성생명은 CO ₂ , CH ₄ , N ₂ O, HFCs, PFCs, SF ₆ 등을 포함하여 온실가스를 계산하며 CO ₂ , CH ₄ , N ₂ O외 물질은 배출하지 않음. 더불어 한국의 국내법 온실가스 배출권의 할당 및 거래에 관한 법률 시행령(제31조 제1항 온실가스별 지구온난화 계수)에 따라 GWP100SAR 기준을 적용하였으며, 바이오매스 (biomass)의 연소(combustion) 또는 생분해 (biodegradation)로 인한 이산화탄소 배출 내역이 없음	
	305-2 간접 온실가스 배출(scope 2)	47, 99			삼성생명은 CO ₂ , CH ₄ , N ₂ O, HFCs, PFCs, SF ₆ 등을 포함하여 온실가스를 계산하며 CO ₂ , CH ₄ , N ₂ O외 물질은 배출하지 않음. 더불어 한국의 국내법 온실가스 배출권의 할당 및 거래에 관한 법률 시행령(제31조 제1항 온실가스별 지구온난화 계수)에 따라 GWP100SAR 기준을 적용함	
	305-3 기타 간접 온실가스 배출(scope 3)	48, 99				
	305-4 온실가스 배출 집약도	48, 99				

회사소개

SPECIAL REPORT

ESG경영 추진 체계

ESG경영 성과

중장기 경영 전략

부록

INDEX

- SASB Index
- PSI Index
- TCFD Index
- **GRI Index**

온실가스 검증의견서
제3자 검증의견서

GRI Index

GRI Standard 2021	Indicators	Page	누락 (OMISSION)			GRI Sector Standard REF. NO
			요구사항 생략 Requirement(s) omitted	사유 Reason	설명 Explanation	
Material Topics4 : 상품 및 서비스 품질 향상을 통한 고객만족도 제고						
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	중대 이슈 관리	31-32, 52			
GRI 417 : 마케팅 및 라벨링 (2016)	417-2	제품 및 서비스 정보와 라벨링에 관한 규정 위반 사건	제 67기 사업보고서 p.630-632			
	417-3	마케팅 커뮤니케이션과 관련된 규정 위반	제 67기 사업보고서 p.630-632			
Material Topics5 : 고객 개인정보보호						
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	중대 이슈 관리	31-32, 52			
GRI 418 : 고객 개인정보보호 (2016)	418-1	고객개인정보보호 위반 및 고객정보 분실 사실이 입증된 불만 건수	59, 104			
Material Topics6 : 고령화, 질병, 환경문제 등 사회적 이슈 (이미징 리스크) 대응						
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	중대 이슈 관리	31-32, 86			
조직 고유지표	조직 고유 지표	이미징 리스크별 관리 활동 이행 수준(BCP 모의훈련 시행 수)	96-98			

회사소개

SPECIAL REPORT

ESG경영 추진 체계

ESG경영 성과

중장기 경영 전략

부록

INDEX

- SASB Index
 - PSI Index
 - TCFD Index
 - **GRI Index**
- 온실가스 검증의견서
제3자 검증의견서

온실가스 검증의견서

서문

(재) 한국품질재단은 삼성생명보험 주식회사 (이하 '회사'라 함)의 2022년 온실가스 배출량 (이하 '온실가스 인벤토리'라 함)에 대한 검증을 수행하였습니다.

검증 범위 및 기준

Scope 1, 2 배출량은 운영통제 하에 있는 전체 사업장의 모든 온실가스 배출시설을 대상으로 하였습니다.

Scope 3 배출량은 회사가 자체적으로 선정한 Category 범위에서 2022.1.1.부터 2022.12.31까지의 배출량에 대하여 수행하였습니다.

검증기준

Scope 1, 2 배출량은 "온실가스 배출권거래제의 배출량 보고 및 인증에 관한 지침 (환경부고시 제2022-279호)"과 "온실가스 배출권거래제 운영을 위한 검증지침 (환경부고시 제2021-112호)" 및 "ISO14064-3"을 기준으로 하였습니다. Scope 3 배출량은 "WBCSD/WRI, Corporate Value Chain (Scope 3) Accounting and Reporting Standard", 환경성적표지작성지침 (환경부고시 제2021-65호) 및 "ISO14064-3"을 기준으로 하였습니다. 또한, 회사와 협의한 배출 계수가 적용되었습니다.

보증수준

Scope 1, 2 검증은 온실가스 배출권거래제 운영을 위한 검증지침에 규정된 절차에 따라 계획 및 수행되었고, 검증의 보증 수준은 합리적 보증 수준을 만족하도록 수행되었습니다.

Scope 3 검증은 ISO 14064-3에 규정된 절차에 따라 수행되었고, 검증의 보증 수준은 제한적 보증 수준을 만족하도록 수행되었습니다.

검증의 한계

본 검증은 회사에서 설정한 산정기준 자체의 타당성 확인을 목적으로 하고 있지 않으며, 회사에서 설정한 범위와 산정 기준, 회사가 제공한 데이터를 기반으로 수행되어 불확실성의 고유 한계가 내포되어 있습니다. 범위와 산정기준에 따라 배출량 산정결과에 중요한 차이가 발생할 수 있고, 이는 비교 가능성에 영향을 줄 수 있습니다.

검증 결론

ISO 14064-3 등의 검증절차를 통해 확인한 온실가스 배출량에 대해 아래와 같은 결론을 제시합니다.

- ① 회사의 2022년 온실가스 배출량은 검증기준에 따라 적절하게 산정되었습니다.
- ② Scope 1, 2 온실가스 배출량에 대한 중요성 평가결과 50만 톤 CO₂eq 미만 업체로서 양적 기준치로 중요도는 총 배출량의 5% 기준 미만을 만족하고 있습니다.
- ③ Scope 3 배출량은 선정된 Category 범위 내에서 고려하지 않은 배출량 정보를 제외하고는 중대한 오류 및 누락이 발견되지 않았습니다.
- ④ 배출량 산정 시 자체적으로 설정 또는 추정/가정한 기준 및 해당 과정에 대해서는 내부 산정절차에 투명하게 반영되었습니다.

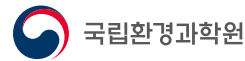
『삼성생명보험 주식회사』 2022년 온실가스 배출량

(단위: tCO₂eq)

보고기간	2022.01.01. ~ 12.31	
Scope 1 배출량	29,694	
Scope 2 배출량	34,943	
총 배출량 (Scope 1 + Scope 2)*	64,486	
Scope 3 배출량	용수 사용	134
	용지 사용	1,612
	자본재	85
	폐기물 처리	119
	출장	209
투자**	38,719,963	

* 사업장별 총 배출량 산정 시, 정수 단위로 절사하여 실제값과 ±1tCO₂eq 이하의 차이가 발생할 수 있음

** '22년 기준 삼성생명 본체 및 자회사 대상, 자산 포트폴리오 금융배출량은 PCAF(탄소회계금융협회)의 방법론을 기반으로 상장주식 회사채, 기업대출 비상장주식, PF, 상업용 부동산, 모기지, 자동차 대출, 국제 등 7개 자산군을 산정하였으며, 현재 배출량 데이터 확보가 가능한 자산으로 범위를 한정하였음



2023년 6월 9일

Ji Young Song

한국품질재단 대표 송지영

회사소개

SPECIAL REPORT

ESG경영 추진 체계

ESG경영 성과

중장기 경영 전략

부록

INDEX

온실가스 검증의견서
제3자 검증의견서

Samsung Life Insurance

www.samsunglife.com
11, Seocho-daero 74-gil, Seocho-gu, Seoul.

제3자 검증의견서

서문

한국표준협회(이하 '검증인')는 삼성생명으로부터 '삼성생명 2023 ESG 보고서'(이하 '보고서')에 대한 독립적인 검증을 요청 받았습니다. 검증인은 삼성생명이 작성한 보고서에 포함된 데이터의 타당성을 검토하여 독립적인 검증 의견을 제시하였으며, 본 보고서에 포함된 모든 주장과 성과에 대한 책임은 삼성생명에 있습니다.

독립성

검증인은 독립된 검증기관으로서 보고서에 대한 제3자 검증을 제공하는 업무 이외에 삼성생명 사업 활동 전반에 걸쳐 어떠한 이해관계도 맺고 있지 않으며 독립성을 저해할 수 있거나 영리를 목적으로 하는 연관관계를 갖고 있지 않습니다.

검증표준 및 수준

검증인은 AA1000AS v3의 검증표준에 따라 포괄성, 중요성, 대응성 및 임팩트 원칙의 준수여부 및 보고서에 포함된 정보의 신뢰도를 '일반 수준(moderate)'으로 검증하였습니다. 또한 GRI Standards 2021에 의거하여 공통표준 및 특정주제 표준에 대한 검증을 수행하였습니다.

검증유형 및 범위

검증인은 AA1000AP(AccountAbility Principles) 2018의 4대 원칙 준수 및 보고서에 담긴 성과정보의 정확성 및 신뢰성을 평가한 Type2에 해당하는 검증을 수행하였습니다.

특정주제 표준(Topic-specific Standards)

- 경제 : 205-1, 205-2, 205-3, 206-1
- 환경 : 302-1, 302-3, 302-5, 305-1, 305-2, 305-3, 305-4
- 사회 : 417-2, 417-3, 418-1
- 조직고유자료 : 이머징리스크별 관리활동 이행수준 (BCP 모의훈련 시행 수), ESG 투자성과

검증범위는 2022년 1월 1일부터 2022년 12월 31일까지를 기준으로 하였으며, 보고 기간 동안 삼성생명의 지속가능경영 정책과 목표, 사업, 기준, 성과 등 시스템과 활동을 중점으로 검증을 수행하였습니다. 또한 환경, 사회 데이터와 광의의 경제적 성과에 대한 재무 데이터를 검증하였으며, 이해관계자 참여에 관한 검증은 중요성 평가 프로세스에 대한 검토로 제한되었습니다.

검증방법

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

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

검증결과 및 의견

검증인은 보고서 초안에 수록된 내용을 검토하고 의견을 제시하였으며 이에 따라 보고서의 수정이 이루어졌습니다. 또한 본 보고서에 수록된 내용 중 중대한 오류나 부적절하게 기술된 점을 발견할 수 없었습니다. 검증인은 '삼성생명 2023 ESG 보고서'에 대하여 다음과 같은 의견을 제시합니다.

포괄성

삼성생명은 지속가능성에 대해 전략적으로 대응하는 과정에서 이해관계자를 포함시켰는가?

삼성생명은 지속가능경영을 추진함에 있어 이해관계자 참여를 중요하게 인식하고 참여 프로세스를 수립하기 위해 노력하고 있음을 확인하였습니다. 삼성생명은 고객, 임직원 및 컨설턴트, 주주 및 투자자, 협력업체, 지역사회 및 정부, 협회, NGO, 전문가 등 이해관계자 그룹으로 선정하고 그룹별 커뮤니케이션 채널을 보유하고 있으며, 이를 통해 다양한 의견을 수렴하고 있음을 확인하였습니다.

중요성

삼성생명은 이해관계자의 현명한 판단을 위한 중요 정보를 보고서에 포함시켰는가?

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

대응성

삼성생명은 이해관계자의 요구와 관심에 적절히 대응하였는가?

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

임팩트

삼성생명은 이해관계자에게 미치는 영향을 적절히 모니터링 하였는가?

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

특정 지속가능성 정보의 신뢰성 및 품질

삼성생명은 특정 지속가능성 정보를 신뢰할 만한 프로세스로 수집 및 공시하였는가?

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

GRI Standards 공시 검토

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

2023. 06.



한국표준협회 회장

회사소개

SPECIAL REPORT

ESG경영 추진 체계

ESG경영 성과

중장기 경영 전략

부록

INDEX

온실가스 검증의견서

제3자 검증의견서

Samsung Life Insurance

www.samsunglife.com
11, Seocho-daero 74-gil, Seocho-gu, Seoul.

Samsung
Financial Networks