

# SUSTAINABLE FUTURE, GROWING TOGETHER



삼성생명 2024 ESG 보고서

Samsung Life Insurance  
ESG Report 2024

# SUSTAINABLE FUTURE, GROWING TOGETHER



## Cover Story

영문 타이포와 자연 이미지 지속가능경영의 방향성이 담긴 문장내에 자연이미지를 합성하여 지속가능경영으로 보다 이롭고 풍요로운 세상을 만드는 삼성생명의 의지를 나타내고자 하였습니다.

삼성생명 이니셜 'S'의 웨입과 지구 형상 'S'의 웨입과 연계하여 표현된 지구의 형상을 통해 함께 상생·성장 발전하며 지속가능한 미래를 꿈꾸는 삼성생명의 지속가능경영을 표현하였습니다.

---

**발행일.** 2024년 6월

**발행처.** 삼성생명보험주식회사 06620 서울특별시 서초구 서초대로 74길 4

**문의처.** 삼성생명 소비자보호팀

**연락처.** +82-2-772-6871

---

# About this Report

**보고서 개요**

삼성생명은 지속가능경영을 통해 고객과 임직원, 협력업체, 지역사회, 주주 등 사업을 영위하는 데 영향을 주고 받는 모든 이해관계자를 위한 가치를 창출하고자 합니다. 이러한 의지를 담아 매년 ESG보고서를 발간하여 재무 및 비재무 가치 창출 활동과 성과를 공시하고 있습니다. 금년 보고서에는 이중 중대성 평가 결과 도출된 중대이슈 (Material Topic)를 ISSB(국제지속가능성기준위원회, International Sustainability Standards Board)가 발표한 'IFRS S1 지속가능성 관련 재무정보 공시를 위한 일반 요구사항'과 'IFRS S2 기후 관련 공시'를 기준으로 구성하였고, 그 외 ESG전략방향(녹색금융, 상생금융, 투명금융)에 따라 당사의 활동과 성과를 공유하였습니다.

**보고 기간**

본 보고서의 보고 기간은 2023년 1월 1일부터 12월 31일까지이며, 일부 중요한 성과의 경우 2024년 상반기까지의 활동을 포함하고 있습니다. 정량 성과는 추세 변화를 파악할 수 있도록 2021년부터 2023년까지 3개년 데이터를 포함하고 있습니다.

**보고 범위**

- 재무 데이터: 연결재무제표 기준으로 보고함(별도 기준일 경우 주석 처리)
- 사회 데이터: 본사 및 국내 지점 그리고 해외 현지법인과 지점·사무소 포함
- 환경 데이터: 데이터 취합에 물리적인 어려움이 있어 보고범위를 국내 사업장으로 한정
- 자회사 활동의 경우 각 자회사명을 명시
- 본 보고서는 삼성생명 본체에서 추진한 ESG 경영 실적 및 데이터, 주요 종속회사(지분율 50%↑ 등)의 온실가스 배출량 및 ESG 경영 추진 활동을 포함하고 있으며, 향후 ESG 공시 기준에 맞춰 보고 범위를 점차 확대해갈 예정입니다.

**보고 지표**

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 BSI의 검증을 받았습니다. 검증의견서는 134-136페이지에서 확인하실 수 있습니다.

OVERVIEW
ESG TOPIC
SOCIAL VALUE REPORT
APPENDIX

Contents

01. OVERVIEW

CEO Message 005

삼성생명 소개

회사현황 006

2030 비전 008

ESG Approach

ESG위원장 Message 009

ESG 전략 010

ESG 거버넌스 015

중대성 평가 016

02. ESG TOPIC

Material Issue

기후변화 대응 021

금융 포용성 및 접근성 032

고객중심경영 037

디지털 혁신 048

Management Issue

녹색금융

친환경 책임투자 053

TNFD 059

환경영향 최소화 062

상생금융

인적 자원 관리 065

안전 보건 관리 073

인권경영 076

이해관계자와의 동행 080

정보보호 강화 082

투명금융

건전한 지배구조 088

윤리경영 및 준법경영 092

신성장 동력 확보 098

리스크 관리 102

Social Value Report

사회공헌 전략 및 성과 106

L.I.F.E Partner 107

Life 107

Innovation 109

Friendly 110

Earth 113

03. APPENDIX

ESG DATA

환경 115

사회 118

지배구조 123

INDEX

SASB Index 125

PSI Index 126

TCFD Index 127

GRI Index 128

온실가스 검증의견서 133

제3자 검증의견서 134

OVERVIEW

ESG TOPIC

SOCIAL VALUE REPORT

APPENDIX

Interactive User Guide

본 보고서는 관련 페이지로의 이동과 연관 웹페이지바로가기 기능등이 포함된 인터랙티브 PDF 포맷으로 제작되었습니다.

Home icon 홈 화면으로 이동

Link icon 관련 사이트로 이동

Menu icon 목차화면으로 이동

Page icon 이전 페이지 이동 / 다음 페이지 이동

Refresh icon 이전 상태로 이동

Samsung Life Insurance

www.samsunglife.com

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



# OVERVIEW

삼성생명은 ‘보험을 넘어, 고객의 미래를 지키는 인생금융파트너’라는 경영 비전을 가지고  
지속가능한 미래와 이해관계자와의 동반 성장을 추구하고 있습니다.  
앞으로도 삼성생명은 ESG 경영 체계를 공고히 하고 다양한 이해관계자와 소통하며 책임 있는 기업으로 성장해 나가겠습니다.

CEO Message	005
삼성생명 소개	006
ESG Approach	009

## OVERVIEW

CEO Message  
삼성생명 소개  
ESG Approach

## ESG TOPIC

## SOCIAL VALUE REPORT

## APPENDIX



# CEO Message

ESG 경영을 가장 중요한 회사의 본질적 가치로 인식하고  
삼성생명의 ESG 경영이 우리 사회의 지속가능한 발전에 기여할 수 있도록 노력하겠습니다.

존경하는 이해관계자 여러분,  
안녕하십니까, 삼성생명 대표이사 사장 홍원학입니다.

먼저 삼성생명에 변함없는 사랑과 성원을 보내주시는 고객, 주주 여러분 그리고 삼성생명과 함께 협력하고 발전해 나가는 모든 분들께도 깊은 감사의 말씀을 드립니다. 국내외 금융시장의 불확실성이 커지고, 기후위기, 에너지·식량 문제 등 환경문제 뿐만 아니라, 공급망의 인권·다양성·포용성 등이 사회문제로 대두되는 가운데 기업의 사회적 책임이 더욱 강조되고 있습니다. 이러한 환경 속에서 우리 사회의 '지속가능한 발전'이 더욱 중요하며, 이제 ESG 경영은 시대적 요구이자 기업의 기본적인 의무로 인식되고 있습니다. 이에 삼성생명은 ESG 경영을 가장 중요한 회사의 본질적 가치로 인식하고 삼성생명의 ESG 경영이 우리 사회의 지속가능한 발전에 기여할 수 있도록 다음과 같이 추진할 것을 약속드립니다.

**첫째, 기후위기 해결과 생태계 보전에 앞장서는 녹색금융(E)을 실천하겠습니다.**  
삼성생명은 2050년 탄소중립(Net-Zero) 달성을 위해 자산 포트폴리오를 포함한 탄소배출량 감축 목표를 수립하고 기후위기 대응을 이행하고 있습니다. 또한 삼성생명은 2020년 탈석탄 금융을 선언한 이래, 석탄 관련 신규 투자 중단, 화석연료에 대한 투자배제 지침 수립 및 친환경 투자 확대 등 ESG 투자 프로세스를 고도화하여 저탄소 사회로의 전환을 위해 노력하고 있습니다. 아울러, 최근 전 세계적으로 중요한 이슈로 부각되고 있는 생물다양성과 순환 경제 보존을 위한 기업의 역할도 충실히 이행하고 그 내역을 상세히 공시하고자 합니다. 앞으로도, 삼성생명은 기후위기 해결을 위한 탄소감축 활동과 함께 생태계 보호를 위한 활동을 성실히 이행할 것을 약속드립니다.

**둘째, 모두가 함께 발전할 수 있는 상생경영(S)문화를 확대하겠습니다.**  
고객중심경영, 임직원의 성장, 자회사·협력업체와의 동반성장, 지역사회 기여를 중심으로 이해관계자 모두가 함께 발전할 수 있는 제도와 문화를 마련하겠습니다. 그리고, 고객의 전 생애를 함께하는 생명보험회사로서 고객의 소중한 건강과 삶을 지키는 생명보험 본업의 역할을 충실히 이행하고, 금융 취약 계층의 금융 접근성 증대 등 우리 사회 모두에게 따뜻한 힘이 되는 상생금융을 적극 실천하겠습니다. 앞으로도 삼성생명은 이해관계자 모두를 아우르는 상생경영을 진정성 있게 실천하여 우리 사회의 든든한 동반자가 되겠습니다.

**셋째, 공정하고 투명한 ESG 경영(G)을 실천하겠습니다.**  
삼성생명은 이해관계자의 신뢰를 최우선 가치로 생각합니다. 이에 삼성생명은 ESG 주요 현안에 대해 ESG 협의체, ESG 위원회 및 이사회로 이어지는 의사결정 체계를 내실 있게 운영하고, ESG 공시 기준에 따라 객관적인 ESG 정보를 기반으로 이해관계자와 투명하게 소통하고자 합니다. 아울러 공정한 윤리·준법 경영을 실천하고 고객의 소중한 정보를 안전하게 보호하며, 리스크 관리 역량을 강화하겠습니다. 앞으로도 삼성생명은 공정하고 투명하게 ESG 경영을 수행하고, 이해관계자의 신뢰를 통해 성장하는 기업이 되겠습니다.

존경하는 이해관계자 여러분,  
삼성생명은 작년 한 해 저희가 이루었던 지속가능경영 노력과 성과를 이해관계자 여러분께 투명하게 공개하고자 올해 13번째로 ESG 보고서를 발간하였습니다. 앞으로도 삼성생명은 글로벌 스탠다드에 발맞춰 진정성 있는 ESG 경영을 실천하여, '지속 가능한 미래, 이해관계자와 동반 성장(Sustainable Future, Growing Together)'을 실현할 수 있도록 최선을 다하겠습니다.  
앞으로도 이해관계자 여러분의 따뜻한 관심과 지지를 부탁드립니다.

감사합니다.



삼성생명주식회사  
대표이사 사장 **홍원학**

홍 원 학

## OVERVIEW

### CEO Message

삼성생명 소개  
ESG Approach

### ESG TOPIC

### SOCIAL VALUE REPORT

### APPENDIX

Samsung Life Insurance

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



# 삼성생명 소개

## 회사현황

삼성생명은 1957년 창립 이후 보험의 숭고한 가치를 전파하며 국내 보험산업을 선도해왔습니다. 무한한 신뢰를 보여주신 고객 덕분에 당사는 끊임없는 성장을 이룰 수 있었습니다. 향후 삼성생명은 고객을 최우선으로 하는 글로벌 인생 금융파트너로 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.

## 일반현황

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



## 2023 주요 성과

(2023년 12월 말 지배회사지분 연결 기준)



1) 별도재무제표 기준

2) IFRS17 도입으로 보험금지급액 산정 기준 변경

3) 해당 연결 당기순이익은 주주에게 귀속되는 지배기업의 소유자분율 의미

4) IFRS17 도입과 함께 보험부채 시가평가를 기반으로 하는 신지급여력제도 K-ICS(Insurance Capital Standard) 도입

## OVERVIEW

CEO Message

삼성생명 소개  
회사현황

2030비전  
ESG Approach

## ESG TOPIC

## SOCIAL VALUE REPORT

## APPENDIX

Samsung Life Insurance

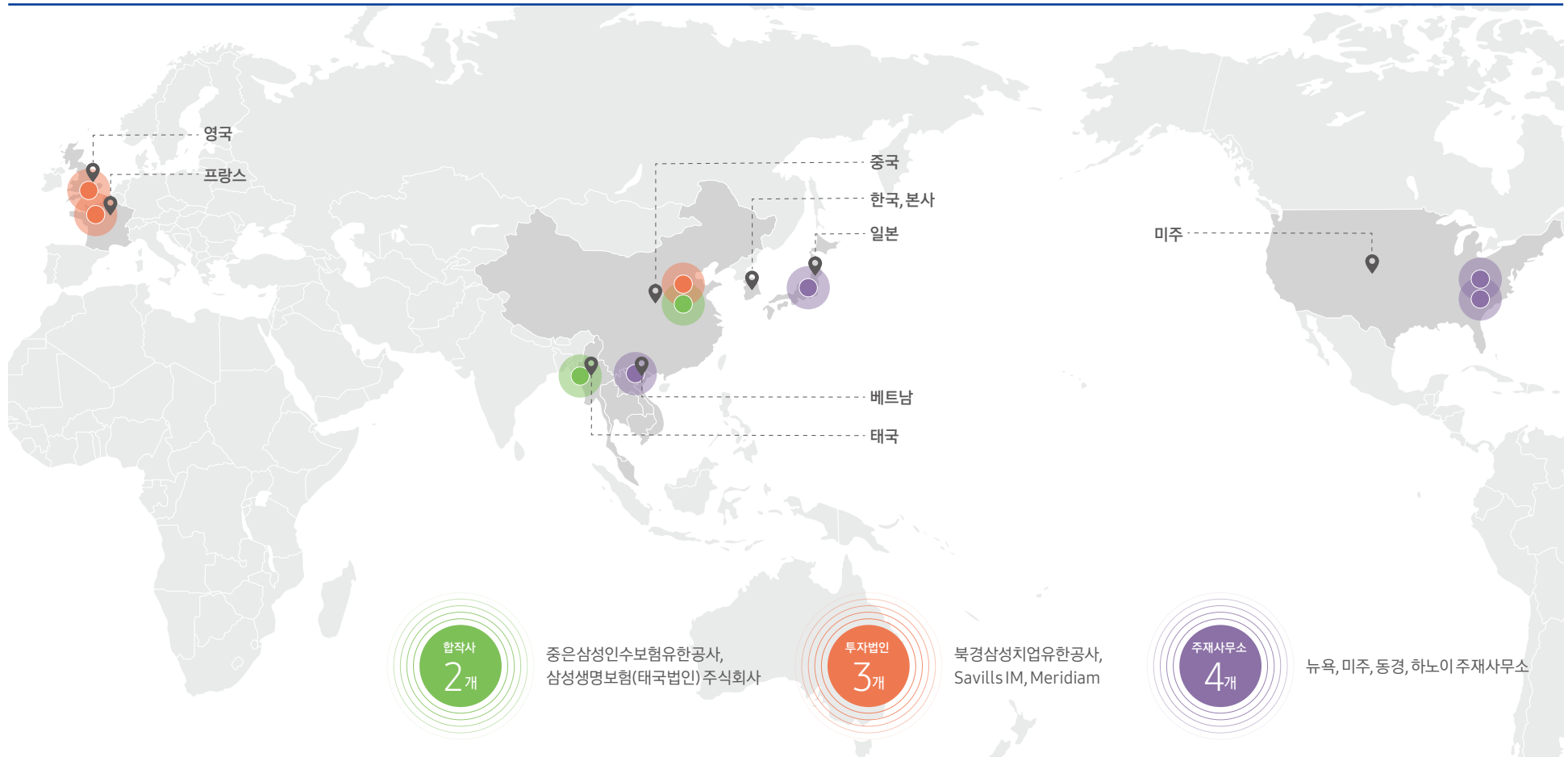
www.samsunglife.com  
11, Seocho-daero 74-gil, Seocho-gu, Seoul.

# 삼성생명 소개

## 회사현황

### 글로벌 네트워크

삼성생명은 2030 중장기 전략하에 해외사업 기반 확대와 수익성 제고를 위한 다양한 투자 기회를 모색하고 있습니다. 2024년 4월 기준으로 해외 7개국에 현지법인 및 합작사, 해외사무소를 운영하고 있습니다. 삼성생명은 자산운용을 중장기 수익 창출의 핵심 축으로 설정한 이후 해외 운용사에 대한 지분투자와 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.



## OVERVIEW

CEO Message

삼성생명 소개

회사현황

2030비전

ESG Approach

## ESG TOPIC

## SOCIAL VALUE REPORT

## APPENDIX

Samsung Life Insurance

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

# 삼성생명 소개

## 2030 비전

삼성생명은 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 연결(Connectivity)을 바탕으로 보험 본업에서 경쟁력을 확보(Change)하고 신성장사업을 추진(Challenge)하여 지속 성장하고자 합니다.

### Vision

## 보험을 넘어, 고객의 미래를 지키는 인생금융파트너

Beyond Insurance, We Secure Your Future

### Slogan

## 고객을 위한 변화와 도전, 2030!

Change & Challenge for Customer by 2030!

### 핵심전략



CHANGE

#### 보험 본업

- ① **고객** 이익 중심 경영체계 구축
- ② **상품** 상품과 서비스를 결합, 보험의 가치를 제고
- ③ **채널** 미래지향적 멀티채널 구조로 혁신



CHALLENGE

#### 신성장사업

- ① **자산** 자산운용을 수익창출의 핵심 축으로 확대
- ② **해외** 보험사업의 적극적 확장
- ③ **신사업** 헬스케어 및 플랫폼 사업 기반 구축



CONNECTIVITY

#### Enabler

- ① **디지털** 밸류체인(Value-Chain) 전반의 디지털 트랜스포메이션 완성
- ② **조직문화** 보험사업의 적극적 확장

### OVERVIEW

CEO Message

삼성생명 소개

회사현황

2030비전

ESG Approach

ESG TOPIC

SOCIAL VALUE REPORT

APPENDIX

Samsung Life Insurance

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



# ESG Approach

## ESG위원장 Message



삼성생명 ESG위원회 위원장  
허경옥

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

안녕하십니까, 삼성생명 ESG위원회 위원장 허경옥입니다.

삼성생명은 '보험을 넘어, 고객의 미래를 지키는 인생금융파트너'로서의 역할을 실현하기 위해 끊임없는 노력을 기울이고 있습니다. 2023년에도 변함없는 지지를 보내주신 주주·투자자를 비롯하여 삼성생명과 함께해주신 모든 이해관계자분들께 감사의 말씀을 드립니다.

삼성생명은 ESG 경영에 대한 진정한 실천을 통해 고객 중심의 가치 창출에 주력하며 지속 가능한 미래를 위한 책임 있는 경영을 위해 노력하고 있습니다. 또한, 투명하고 효율적인 지배구조를 통해 기업의 미래 성장과 안정성을 모색하고 있습니다.

삼성생명 ESG위원회는 ESG 전략방향을 논의하고 주요 사안에 대해 의사결정하기 위해 운영되고 있습니다. 2021년 설치를 시작으로 ESG 추진 계획과 이행 현황을 정기적으로 점검하며 삼성생명의 지속 가능한 성장을 위한 기회 및 리스크 식별과 관리를 강화하고 있습니다.

특히 지난해는 삼성생명의 ESG 경영에 대한 의지를 공고히 하기 위해 글로벌 이니셔티브의 추가 가입과 화석연료에 대한 투자 기준 강화를 논의했습니다. 삼성생명의 ESG 경영 진척 상황은 매년 이사회 및 ESG위원회를 통해 지속적으로 모니터링할 계획이며 ESG 보고서 등을 통해 이해관계자에게 투명하게 공개할 예정입니다.

ESG위원회는 앞으로도 삼성생명이 지속 가능한 경영을 위해 적극적으로 노력하고, 다양한 이해관계자들과 협력하여 지속적인 성장과 발전을 이룰 수 있도록 최선을 다할 것을 약속드립니다.

지속 가능한 미래를 위한 삼성생명의 도전에 지속적인 관심과 지지를 부탁드립니다. 함께해 주신 이해관계자 여러분에게 깊은 감사의 말씀을 전합니다.

감사합니다.

#### OVERVIEW

CEO Message  
삼성생명 소개  
**ESG Approach**  
ESG위원장 Message  
ESG 전략  
ESG 거버넌스  
중대성 평가

#### ESG TOPIC

#### SOCIAL VALUE REPORT

#### APPENDIX

# ESG Approach

## ESG 전략

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

VISION

ESG Goal

ESG Target

ESG 전략방향

9개 약속 (핵심 ESG pillars)

ESG 거버넌스

## 보험을 넘어,고객의 미래를 지키는 인생금융파트너

### 지속 가능한 미래, 이해관계자와 동반 성장 Sustainable Future, Growing Together



2030 친환경 금융 20조 원↑



2050 탄소중립 (Net Zero)



Global Top Tier ESG Rating

**E**

녹색금융 (E) Green finance

- 1 친환경 책임투자 확대
- 2 탈탄소 및 기후 리스크 관리

**S**

상생금융 (S) Win-Win finance

- 3 고객중심 경영 강화
- 4 행복한 열린 일터 구현
- 5 사업모델 및 기술혁신을 통한 포용적 금융 확대
- 6 이해관계자와의 동행 강화

**G**

투명금융 (G) Transparent finance

- 7 지배구조의 건전성 확립
- 8 윤리경영의 안착

9 ESG경영인식제고

ESG사무국

ESG 실무협의회

자회사ESG 협의체

ESG임원협의회

ESG위원회

## OVERVIEW

CEO Message

삼성생명 소개

**ESG Approach**

ESG위원장 Message

**ESG 전략**

ESG 거버넌스

중대성 평가

## ESG TOPIC

## SOCIAL VALUE REPORT

## APPENDIX












**Samsung Life Insurance**

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

# ESG Approach

## ESG 전략

삼성생명은체계적인 ESG 경영활동을 위해 ESG 전략에 따라 핵심 추진 목표와 실천 과제를 설정하여 달성 현황을 관리하고 있습니다. 재생에너지 전환을, 친환경 책임투자 확대와 ESG hit 상품의 증가, 사회공헌 활동 참여율 등에서 전년도 대비 개선된 실적을 확인하여, ESG 전략수행에 따른 성과를 파악할 수 있었습니다. 향후에도 전략과 연계된 세부 과제의 지속적인 실천을 통해, ESG 경영의 성과를 최대화하고 추진 동력을 확보하겠습니다.

전략분야	E <sub>nvironmental</sub>		S <sub>ocial</sub>				G <sub>overnance</sub>				
전략방향	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 포용적금융 확대	⑥ 이해관계자와의 동행 강화	⑦ 지배구조 건전성 확립	⑧ 윤리경영 안착	⑨ ESG경영 인식제고		
핵심 실천과제 성과 ('23년 기준)	• 9.76조원	• 5% • 66,856tCO <sub>2</sub> eq • 27,816,861tCO <sub>2</sub> eq • ▲21%	• 80점 • 10.9건	• 우수등급 • 24.1%	• 8개	• 93.8%/7.3시간	• B+	• 52%	• ESG 캠페인 및 교육 운영		
핵심 KPI	• ESG투자	• 재생에너지 전환 • 내부 탄소배출량 (Scope1·2) • 자산 포트폴리오 금융 배출량(Scope3) • 종이사용량 감축	• 고객만족도(NCSI) • 대외민원 건수	• 조직 건강도 진단 • 여성관리자 비중	• ESG hit 상품	• 사회공헌 활동 및 참여율/인당 시간	• 지배구조 평가 (한국ESG기준원)	• 임직원 부정예방교육	• ESG 경영 이해도 제고 프로그램 확대 • 업무추진시 ESG 고려문화 확산		
핵심 추진목표 ('30년 기준)	• 20조원 ↑	• ▲60% • ('50년) NetZero • ('50년) NetZero • ▲60%	• 80점 ↑ • 10건 ↓	• 우수등급 (*최상위등급) • 30% ↑	• 20개 ↑	• 95%/9시간 ↑	• A+	• 90%↑	• ESG 인식/실천도 제고		
UNSDGs 연계											

\* 변화된 경영환경에 맞춰 ESG 전략을 중간 점검을 하고, KPI 항목 및 목표 등을 일부 재설정

### OVERVIEW

CEO Message  
삼성생명 소개  
**ESG Approach**  
ESG위원장 Message  
**ESG 전략**  
ESG 거버넌스  
중대성 평가

### ESG TOPIC

### SOCIAL VALUE REPORT

### APPENDIX

Samsung Life Insurance

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



# ESG Approach

## ESG 전략

### ESG Milestone

#### 글로벌 ESG 이니셔티브 가입 현황

2021.3	<b>TCFD</b> 기후관련 재무정보 공개 전담 협의체 기후변화의 재무적 영향과 기업의 대응 전략에 대한 공시 기준을 마련하기 위한 국제 금융 협의체	
2021.4	<b>UNPSI</b> UN 지속가능보환원칙 글로벌 보험산업의 ESG 경영을 추구하는 UN 산하 국제 협약	
	<b>UNEPFI</b> 유엔 환경 계획 금융 이니셔티브 지속가능발전을 목표로 금융 부문의 역할을 수행하기 위한 유엔 환경 계획 (UNEP) 과 금융 부문 간의 공공-민간 파트너십	
	<b>CDP</b> 탄소 공개 프로젝트 기업을 대상으로 탄소 배출량 등 환경 정보 공개를 촉구하는 금융 기관 주도의 글로벌 이니셔티브	
2022.12	<b>Equator Principles</b> 적도 원칙 환경 파괴 또는 인권 침해 등의 문제가 있을 경우 대출을 하지 않겠다는 금융회사들의 자발적 협약	
2023.2	<b>PCAF</b> 탄소 회계 금융 협회 금융 기관의 대출 및 투자와 관련한 온실가스 배출을 측정하고 공개하기 위한 회계 표준 개발	
2023.3	<b>RE100</b> Renewable Electricity 100 기업의 사용 전력 100%를 재생에너지로 전환해 탄소 배출을 줄이려는 목적을 가진 영국 런던 다국적 비영리기구 '더 클라이밋 그룹'이 운영하는 캠페인	
2023.5	<b>TNFD</b> 자연 관련 재무정보 공개 전담 협의체 기업이 보유한 자연 자본 관련 위험성을 공개하고, 이에 대한 조치를 취하도록 하는 자연과 생물 다양성 보호 글로벌 협의체	

### 인증 현황

#### ISO 14001

삼성생명은 환경경영시스템 국제 표준인 ISO 14001 인증을 획득하여 환경 지표를 체계적으로 관리하고 있습니다. 글로벌 수준의 환경경영시스템을 인정받은 삼성생명은 온실가스 배출량을 핵심 환경성과 평가로 설정하여 관리함으로써 온실가스·에너지 목표관리규제에 대응하고, 2030 중장기 감축 목표 달성을 위해 지속적으로 노력하고 있습니다. 또한, 폐기물 처리량 및 용수 사용량에 대해서도 지속적으로 환경 효율성을 개선하며, 연간 감축 목표 및 추진 계획을 수립하여 이행하고 있습니다.

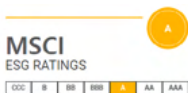
#### ISO 27001, ISO 27701, ISMS-P

삼성생명은 국내외 표준에 맞는 정보보호 및 개인정보보호 관리체계 등을 지속적으로 고도화하여 사이버 보안 위협에 대응하고 있습니다. 삼성생명은 ISO 27001(정보보호관리체계 인증), ISO 27701(개인정보보호관리체계 인증), ISMS-P(정보보호 및 개인정보보호 관리체계 국내 인증)을 획득하여 보유 중입니다.

#### 금융보안원 정보보호 상시평가 S등급

삼성생명은 금융 소비자 정보보호 노력의 일환으로 금융보안원을 통해 개인 신용정보 활용·관리 실태에 대한 점검을 실시하고 그 결과를 금융위원회에 제출하고 있습니다. 삼성생명의 최근 개인 신용정보 관리 체계에 대한 평가 결과는 'S'로 매우 우수한 수준으로 평가되었습니다.

### 2023년 삼성생명 ESG 평가 결과



MSCI A

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

DJSI  
2023년 DJSI KOREA  
지수 편입



KCGS 종합 A

## OVERVIEW

CEO Message

삼성생명 소개

### ESG Approach

ESG 위원장 Message

### ESG 전략

ESG 거버넌스

중대성 평가

## ESG TOPIC

## SOCIAL VALUE REPORT

## APPENDIX

Samsung Life Insurance

www.samsunglife.com

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



# ESG Approach

## ESG 전략

### 주요 이해관계자 소통

이해관계자	관심이슈 (중요 관심사)	주요소통 채널
 고객	<ul style="list-style-type: none"><li>고객 중심 서비스 및 맞춤형 상품 개발</li><li>고객 보호 강화</li><li>완전판매</li><li>금융 취약계층 대상 상품 및 서비스 포용성 확대</li><li>디지털 혁신 등을 통한 금융 접근성 확대</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>고객 패널</li><li>VOC 시스템</li><li>홈페이지</li><li>고객만족도 조사</li><li>ESG보고서</li></ul>
 임직원및컨설턴트	<ul style="list-style-type: none"><li>현장 중시 경영</li><li>건강한 조직문화</li><li>교육 등을 통한 임직원 역량 강화</li><li>일과 삶의 균형</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>사내웹진 및 방송</li><li>고충처리 채널</li><li>노사협의회</li><li>월간 타운홀</li><li>독서토론회, 리버스 멘토링</li></ul>
 주주및투자자	<ul style="list-style-type: none"><li>주주권리 보호</li><li>기업정보공시 투명성 강화</li><li>지속가능한 성장 동력</li><li>탄소중립 실현 등 친환경경영체계 구축</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>주주총회</li><li>IR/기업 경영공시</li><li>ESG보고서</li><li>지배구조 및 보수체계 연차보고서</li></ul>
 협력업체	<ul style="list-style-type: none"><li>협력업체 역량 강화 지원</li><li>협력업체 인권존중 및 보호</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>업무현황 공유</li><li>공정거래 자율 준수 편람</li><li>전자구매시스템</li></ul>
 지역사회및정부	<ul style="list-style-type: none"><li>포용 금융 제도</li><li>지속가능한 사업 활동 추진</li><li>사회공헌 활동 이행</li><li>금융정책 준수 및 정부 정책 참여</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>사회공헌 프로그램</li><li>임직원 봉사활동</li><li>삼성금융 오픈 콜라보레이션</li><li>감독/정책기관 간담회, 정책 설명회</li></ul>
 협회,NGO,전문기관	<ul style="list-style-type: none"><li>사회공헌 활동 이행</li><li>탄소중립 실현 등 친환경경영체계 구축</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>협회/전문기관 간담회</li><li>각종 포럼 및 업무 협약</li></ul>

### OVERVIEW

CEO Message  
삼성생명 소개  
**ESG Approach**  
ESG위원장 Message  
**ESG 전략**  
ESG 거버넌스  
중대성 평가

### ESG TOPIC

### SOCIAL VALUE REPORT

### APPENDIX

# ESG Approach

## ESG 전략

### ESG Policies



안전보건정책 가이드라인



포용금융정책 가이드라인



금융소비자보호현장



개인정보보호 정책



반부패 뇌물 정책 가이드라인



이사회 다양성 가이드라인



이사회 독립성 가이드라인



인권정책 가이드라인



자금세탁방지 정책



조세정책 가이드라인



차별 및 괴롭힘 방지 정책



책임투자 원칙



삼성생명 행동강령



협력업체 사회적 책임 행동규범

국문 바로가기

영문 바로가기

#### OVERVIEW

CEO Message

삼성생명 소개

**ESG Approach**

ESG위원장 Message

**ESG 전략**

ESG 거버넌스

중대성 평가

#### ESG TOPIC

#### SOCIAL VALUE REPORT

#### APPENDIX

**Samsung Life Insurance**

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

# ESG Approach

## ESG 거버넌스

### ESG 거버넌스의 역할과 책임

삼성생명은 ESG 경영을 적극적이고 체계적으로 추진하기 위해 ESG 현안에 대한 최고 의사결정기구로 이사회 내 ESG 위원회를 설치하여 운영 중입니다. ESG 거버넌스 체계를 기반으로 ESG 실무 추진력 및 자회사와의 커뮤니케이션을 제고하였으며, ESG 임원협의회 및 ESG 위원회 운영을 통해 다양한 ESG 관련 안건을 협의하고 있습니다.



#### 개선과제 발굴/추진

### 01 ESG 사무국

- 역할: ESG 총괄, 과제 추진, 현업부서와 소통, ESG 경영 트렌드 센싱 및 전파등  
(\* 과제 현황 및 협의 건 등은 ESG 실무/임원협의회에서 논의)
- 구성: 소비자보호팀 내 ESG 전담 인력

### 02 ESG 실무협의회(안전 보고, 심의)

- 역할: ESG 세부과제 협의/추진, 개선사항 공유
- 구성: ESG 사무국, 책임투자 사무국, 사회공헌 사무국, 거버넌스 사무국, ESG 홍보 사무국, IR 사무국 등 6개 부문 사무국 체계



#### 협의/의결

### 01 자회사 ESG 협의체(안전 협의)

- 역할: ESG 경영전략, 트렌드 및 제도, 평가항목, 주요 이슈 등 공유/협의  
-제도 / 평가상자료 제출, 인권영향평가 실시 등의 협조 및 공동 대응 포함  
(\* 주요 이슈, 의사결정 필요 건은 ESG임원협의회 / ESG위원회 보고/ 심의)
- 구성: 총 8개 관련 회사(생명 및 자회사 & 합작사 - 생명, 생명서비스, 생명금융서비스, SRA 자산운용, 자산운용, 태국합작사, 중국합작사, 북경삼성치업유한공사)

### 02 ESG 임원협의회(안전 보고, 심의)

- 역할: ESG 이슈/추진계획 공유, 이행여부 협의(\* 주요 이슈, 의사결정 필요 건은 이사회에 보고/심의)
- 구성: 소비자보호팀장 외 인사, RM, 지원, 자산운용전략 등 15개 부서  
(\* 안전에 따라 참석 임원은 탄력적 운영)

### 03 ESG 위원회(안전 의결, 과제화 시행 및 진척 관리)

- 역할: ESG 경영방침, 국제협약 가입 등 의사결정
- 구성: 사외이사 2, 사내이사 1(\* 위원장: 사외이사)

#### OVERVIEW

CEO Message  
삼성생명 소개  
**ESG Approach**  
ESG위원장 Message  
ESG 전략  
**ESG 거버넌스**  
중대성 평가

#### ESG TOPIC

#### SOCIAL VALUE REPORT

#### APPENDIX

# ESG Approach

## 중대성 평가

### 중대성 평가 프로세스

삼성생명은 ESG 이슈를 식별하고 관리하기 위해 매년(연간 1회 진행) 중대성 평가를 실시하고 있습니다. GRI, ESRS 이중 중대성 관련 가이드라인을 바탕으로 평가인자별 심각성과 발생가능성을 세분화하여 측정한 이중 중대성 평가를 통해 분석을 진행하였습니다. 국내외 ESG 공시·평가·이니셔티브 및 미디어·벤치마킹 분석을 비롯하여 내·외부 설문조사 결과 등을 종합적으로 반영함으로써 삼성생명의 지속가능경영을 위해 중요하게 관리해야 할 중대이슈 (Material Issue)를 도출하였습니다. 삼성생명은 도출된 중대이슈에 대해 전사 차원의 재무 및 비재무적 리스크 측면에서 관리하고 있습니다.



## OVERVIEW

CEO Message  
삼성생명 소개  
ESG Approach  
ESG 위원장 Message  
ESG 전략  
ESG 거버넌스  
중대성 평가

## ESG TOPIC

## SOCIAL VALUE REPORT

## APPENDIX



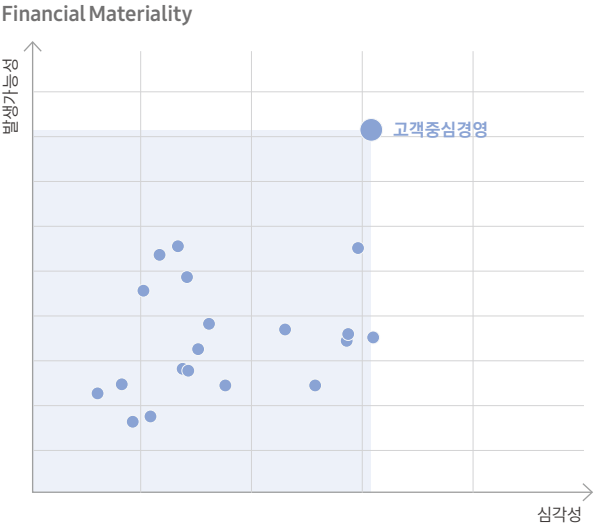
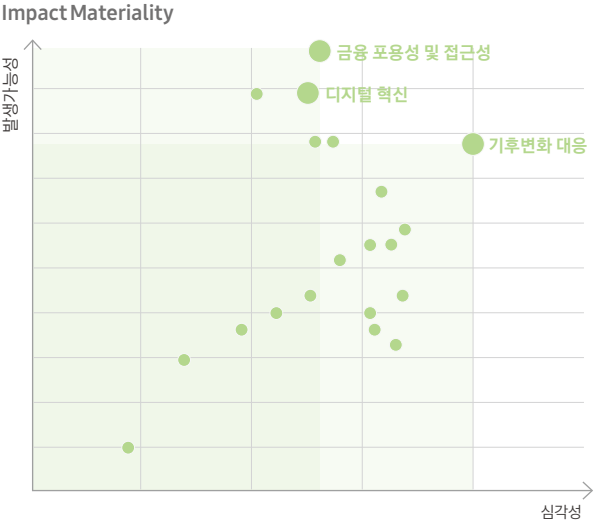
# ESG Approach

## 중대성 평가

### 삼성생명 이중 중대성 평가 결과

구분	No.	이슈명	Impact Materiality			Financial Materiality		
			Inside-out	긍정/ 부정	결과	Outside-in	기회/ 리스크	결과
환경	1	기후변화 대응	사업장 내 직/간접 온실가스 배출	부정	●●●	기후변화 관련 규제 대응 준비를 통한 저탄소 경제 전환	기회	●●
	2	환경경영 관리체계	페이퍼리스 보험산업으로 폐기물 발생 최소화	긍정	●	폐기물 처리 비용 감축	기회	●
	3	ESG 투자	친환경 책임 투자 상품/서비스 확대	긍정	●●	기업의 사회적 책임 수행을 통한 장기 재무적 성과 기대	기회	●
	4	이머징 리스크 대응	생산인구 감소 등으로 신규 고객 확보 어려움 발생	부정	●●	자연재해 등 발생 시 비용 발생 증가	리스크	●
	5	인권경영	균등/다양한 기회 제공을 통해 사회적 가치 창출	긍정	●●	인권 관련 이슈에 대한 준수한 관리로 고객 유치 및 유지	기회	●
	6	금융 포용성 및 접근성	금융 소외계층에 대한 접근성 강화	긍정	●●●●	고객군 다양화로 인한 재무 성과 창출	기회	●
사회	7	고객중심경영	고객 민원 및 고충처리제도 확립	긍정	●●	고객만족도 제고로 고객 유치 증가	기회	●●●●
	8	지역사회 공헌	사회문제 해결 등 사회적 가치 창출	긍정	●	업 특성을 살린 사회적 책임 이행에 따른 기업 신뢰도 제고	기회	●
	9	인적 자원 관리	인재 채용 및 인적 자원 관리를 통한 일자리 창출	긍정	●●	다양한 직무 전문가 양성 체계 구축을 통해 중장기 사업수행 역량 강화	기회	●
	10	조직문화 관리	다양성이 존중되는 건전한 조직문화 구축	긍정	●●	건전한 노사관계 구축으로 인적 자원 유출에 의한 비용 발생 감소	기회	●
	11	안전 및 보건 관리	임직원 건강 및 마음건강 관리 활동 다양화	긍정	●●	중대재해 발생 시 유/무형적 비용 발생	리스크	●
	12	공급망 관리	전 가치사슬(Value-Chain) 내 비재무적 요소 고려한 관리 체계 구축	긍정	●	가치사슬 내 ESG 관리 체계 구축 통한 리스크 감소	기회	●
	13	정보보호	보안, 고객정보 관련 사고 발생 가능	부정	●●	정보 유출 사고 등으로 보상 요구 발생	리스크	●●
지배 구조	14	건전한 지배구조	다양성이 확보된 투명하고 건전한 이사회 구성	긍정	●●	이사회 내 리스크관리위원회 등의 구축 통한 ESG 관련 리스크 감소	기회	●
	15	이해관계자 소통 및 협력	투명한 공시로 이해관계자와의 소통 강화	긍정	●	주주 및 투자자와의 소통 확대를 통한 재무적 리스크의 선제적 관리 가능	기회	●
	16	윤리경영 및 준법경영	(긍정) 이해관계자 신고제도 확립 (부정) 광고성 정보 전송 등 규제 위반	중립	●●	관련 법/규제 준수로 금전적 제재 감소	기회	●
	17	ESG경영 인프라	ESG 금융 상품 및 서비스 접근 기회 제공	긍정	●●	ESG 금융상품 등을 통해 저탄소 경제로의 전환 및 새로운 투자 기회 인식	기회	●●
경제	18	미래 신성장동력	해외사업 확장으로 글로벌 자산운용 확대	긍정	●	비즈니스 포트폴리오 확대로 투자 기회 증가	기회	●
	19	디지털 혁신	금융서비스의 패러다임 전환	긍정	●●	최첨단 기술 활용을 통한 서비스에 대한 고객 요구 구체화	기회	●
	20	비즈니스 역량개발	컨설턴트 및 영업관리자의 역량 강화	긍정	●	채널별 성장 전략 수립을 통한 비즈니스 역량 강화	기회	●

■ 2024년 삼성생명 최종 중대이슈(4개)



#### OVERVIEW

CEO Message  
삼성생명 소개  
**ESG Approach**  
ESG위원장 Message  
ESG 전략  
ESG 거버넌스  
**중대성 평가**

#### ESG TOPIC

#### SOCIAL VALUE REPORT

#### APPENDIX

Samsung Life Insurance

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

# ESG Approach

## 중대성 평가

### 4대 중대이슈 (Material Issue)

중대이슈	이슈의 중요성	삼성생명 대응 및 관리 활동 (주요 사업 및 활동 사례)	추진 현황 (성과) 및 목표	보고 페이지
기후변화대응	<p>기후변화로 인해 환경/사회적 영향뿐 아니라 막대한 재무적 영향이 발생하고 있습니다. 극심한 기후변화는 개인의 삶과 지역사회, 기업을 넘어 전 세계에 영향을 미치고 있으며 이에 국제사회는 기후변화를 중요한 리스크로 인식하여 2050 탄소중립(Net-Zero) 달성 목표를 선언하고 관련 규제를 강화하는 등 지속가능한 환경에 대한 중요성을 강조하고 있습니다. 이러한 글로벌 흐름에 발맞춰 삼성생명은 규제에 선제적으로 대응함으로써 환경/사회적 책임을 다하고자 합니다.</p> <p>*전년도(삼성생명 2023 ESG보고서 기준) 중대이슈 '온실가스 감축목표 수립 및 감축 활동'의 이슈명 변경</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 2050 탄소중립(Net-Zero) 전략 수립</li><li>• 적도원칙, PCAF, RE100 가입 및 이행</li><li>• 책임투자 강화: ESG 공동투자펀드 론칭, 신규 ESG 자산 영역 확대 발굴</li><li>• 내부 탄소 가격 설정: 'KAU (Korea Allowance Unit) 22' 최고가와 녹색프리미엄, REC 구매비용 반영한 톤당 약 21,800~64,300원으로 책정</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Scope 1, 2 배출량 감축 ('24년 목표) 65,652 tCO<sub>2</sub>eq ('23년 성과) 66,856 tCO<sub>2</sub>eq</li><li>• 페이퍼리스 업무체계 지속 확대 및 강화 스마트안내를 통해 탄소배출량 약 201톤 절감, 나무 약 6,981그루 보호 효과</li><li>• 환경경영 및 ESG투자 RE100, TCFD, CDP, 적도원칙, PCAF 등 환경경영 관련 이니셔티브 가입</li><li>2030년까지 ESG 투자 잔고 20조 원 달성</li></ul>	p. 21-31
금융 포용성 및 접근성	<p>금융 서비스 제공에 있어 접근성이 떨어지는 경우 취약계층의 배제로 불평등이 야기될 수 있으므로, 금융 상품/서비스의 포용성 및 접근성 확대가 중요합니다. 취약계층 금융서비스 확대를 통해 취약계층의 금융 활동을 지원하고 사회적 책임을 다하며 새로운 고객층 확보 등 보험 시장 확장에 기여할 수 있습니다.</p> <p>*전년도 중대이슈 '고령화, 질병, 환경문제 등 사회적 이슈(이머징 리스크) 대응'에 대한 삼성생명의 활동 중 '취약계층 대상의 금융 서비스 제공' 등으로 중대이슈 범위 구체화</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 보험 소외계층을 고려한 보험 상품 개발 및 지원</li><li>• 자연재해 피해 고객 '보험료 납입 유예' 지원 실시</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 금융취약계층 대상 재무적 지원 저소득자 생활자금 지원 대출액(누적) 6,111억 원 장애인 전용보험 '곰두리종합보장보험' 제공 자연재해 피해 고객 '보험료 납입 유예' 지원 보험료(누적) 6.2억 원 (1,078건)</li><li>• 금융취약계층 대상 비재무적 지원 희망디딤돌 프로그램, 찾아가는 금융교실 운영</li></ul>	p. 32-36
고객 중심 경영	<p>인구감소, 고령화 등 각종 이머징 리스크에 따라 업계 경쟁이 치열해지고 있습니다. 삼성생명은 고객만족도 제고를 위해 노력하며, 고객의 니즈를 반영한 상품 및 서비스를 제공함으로써 고객중심경영을 실천하며 경쟁력 강화를 위해 노력하고 있습니다.</p> <p>*전년도 중대이슈 '상품 및 서비스 품질 향상을 통한 고객만족도 제고'의 이슈명 변경</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 보험 QC (Quality Control, 신계약 품질관리) 업무 운영</li><li>• 고객케어 서비스를 통한 고객만족도 제고</li><li>• 고객 모니터링 제도 '고객패널' 운영 20주년</li><li>• 민원 신속 해결 지원팀 구성 및 운영</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 자체 고객만족도 점수 2023년 고객만족도 점수 80점 획득(전년 대비 1점 향상)</li><li>• 국내 3대 기관 고객만족도 평가 2023년 국가고객만족도(NCSI), 한국서비스품질지수(KS-SQI), 한국산업의 고객만족도(KCSI) 1위</li><li>2030년까지 국가고객만족도 80점↑ 달성 목표 (경영진 연계 KPI) 대외 평가기관 고객만족도 평가 1위 달성</li></ul>	p. 37-47
디지털 혁신	<p>다양한 디지털 기술의 급속한 발달로 인해 금융서비스의 양상이 전환되고 있습니다. 이에 따라 디지털 기술이 활용된 금융 서비스에 대한 고객의 요구가 증대하고 있습니다. 삼성생명은 이러한 트렌드 및 고객의 요구에 따라 생성형 AI, 클라우드 기반 데이터 플랫폼 등 디지털 기술을 활용한 혁신적인 상품 및 서비스를 개발/제공함으로써 신규 경쟁력 창출에 힘쓰고 있습니다.</p> <p>*신규 중대이슈로, 디지털 기술을 활용한 삼성생명의 제품 및 서비스 제공 확대에 따라 이슈의 중요성 증가</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 생성형 AI를 활용한 업무지원서비스 및 영업현장 지원을 위한 AI 조력자 서비스 제공</li><li>• 디지털 고객 서비스 이용 및 보험가입 프로세스 편의성</li><li>• 데이터 분석 활용 제고를 위한 클라우드 기반 데이터 웨어하우스 구축</li><li>• 삼성생명 AI 거버넌스 체계 수립 추진</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 생성형 AI 보험금 지급심사 지원서비스 심사자 활용율 100% 달성 목표 심사 소요시간 20% 감축 목표</li><li>• 디지털 상품 및 서비스 실적 보험금 청구, 보험계약대출 등 모니모 기반 서비스 활성화 다이렉트 사이트 이용 편의성 개선으로 보유고객 확대 (경영진 연계 KPI) 모니모, 삼성생명 다이렉트 등 디지털 채널을 통한 신계약 실적 제고</li></ul>	p. 48-51

OVERVIEW

CEO Message  
삼성생명 소개  
ESG Approach  
ESG위원장 Message  
ESG 전략  
ESG 거버넌스  
중대성 평가

ESG TOPIC

SOCIAL VALUE REPORT

APPENDIX

# ESG TOPIC

이중 중대성 평가 결과 도출된 중대이슈는 삼성생명의 지속가능경영 영역과 연계한 활동 성과를 ISSB(지속가능성기준위원회, International Sustainability Standards Board)의 지속가능성 공시 기준 프레임워크를 활용하여 보고하고 있으며, 그 외 이슈는 3대 전략방향인 녹색/상생/투명금융에 맞추어 보고하고 있습니다.

Material Issue

020

기후변화 대응

021

금융 포용성 및 접근성

032

고객중심경영

037

디지털 혁신

048

Management Issue

052

녹색금융

053

상생금융

065

투명금융

088



# Material Issue

삼성생명은 중대성 평가를 통해 기후변화 대응, 금융 포용성 및 접근성, 고객중심경영, 디지털 혁신 4개의 중대이슈(Material Issue)를 도출했습니다.

중대이슈에 대한 전략, 지배구조, 리스크 관리, 지표 및 목표를 보고함으로써 삼성생명의 활동 및 성과를 투명하게 보고하고 있습니다.

 기후변화 대응	 금융 포용성 및 접근성	 고객중심경영	 디지털 혁신
온실가스 배출감축 관리 [Scope 1,2]	금융 접근성 확대	2023년 국내 3대 기관 고객만족도 평가	고객 경험 혁신을 통한 다이렉트 고객 증가
6.7만 tCO <sub>2</sub> eq	가상 언더라이팅 도입	1위	29.2만 명 (‘21년 대비 88% 증가)
페이퍼리스 업무체계 구축 (스마트 안내 서비스)	금융 포용성 확대	고객 모니터링 제도	생성형 AI 적용기술 확대
201톤 절감 (탄소배출량 절감)	보험 소외계층 고려한 보험상품 제공	‘고객패널’ 운영	AI챗봇, 음성봇 (챗봇 14개, 음성봇 9개)

**Material Issue**

- 기후변화 대응
- 금융 포용성 및 접근성
- 고객중심경영
- 디지털 혁신

Management Issue



# 기후변화 대응

## 탄소배출 저감

### 탄소배출량 저감 활동

#### 탄소배출량 관리

삼성생명은 탄소배출량 감소를 위해 주요 배출원을 파악하여 관리하고 있습니다. 삼성생명의 주요 탄소배출원은 건물 냉난방 및 조명을 위한 전력, 가스입니다. 당사는 탄소 사용 및 배출 현황을 모니터링하고 관리하기 위해 온실 가스 & 에너지 관리 시스템(GEMS, Greenhouse gas & Energy Management System)과 빌딩 에너지 관리 시스템(BEMS, Building Energy Management System)을 운영하고 있으며, 2023년에는 RE100 가입을 통해 재생에너지 사용량을 단계적으로 확대하는 활동을 적극적으로 이행하였습니다.

#### 주주총회소집통지등의 전산화를 통한페이퍼리스 환경 구축

삼성생명은 주주총회를 개최함에 있어 페이퍼리스 환경을 구축하여 환경보호에 기여하고자 합니다. 이를 위해 당사는 2023년 정기주주총회부터 소집통지서 발송 업무를 전산화하는 동시에, 의무적으로 서면 통지해야 하는 주주에게는 서면을 발송하는 이원화된 안내 방식을 운영하였습니다. 이를 통해 A4용지 26.7만 장을 전자공시로 대체하였습니다. 또한, 2024년부터 주주총회 의안설명서와 영업보고서를 QR코드에 탑재하여 주주에게 안내 하였습니다. 주주총회에 참석한 주주는 회의장 내부 디지털 사인지에 띄워진 QR코드를 통해 참고자료를 열람할 수 있습니다. 이로써 당사는 의안설명서 700장, 영업보고서 5,400장 분량을 QR코드로 대체하였습니다. 최종적으로, A4용지 27.3만 장을 절감, 탄소배출량 약 0.8톤을 감축<sup>1)</sup>, 30년 된 나무 약 27그루<sup>2)</sup>를 보호하는 것과 동일한 효과를 창출하였습니다. 향후에는 의안물 전체에 대하여 QR코드로 대체할 수 있도록 개선할 계획입니다.

- 1) 절감된 탄소배출량의 경우, 절감한 A4용지 약 27.3만 장을 기준으로 산정하였으며 1장 당 2.88gCO<sub>2</sub>eq 배출량을 적용하여 산출  
2) A4용지 1만 장당, 30년 된 나무 1그루로 산출

#### 저탄소 용지와 봉투를 사용한 우편 안내

삼성생명은 보험업계 최초로 환경부 인증 ‘저탄소 용지’를 보험계약 관리 안내장에 적용해 탄소배출 절감을 통한 환경 보호에 동참하고 있습니다. 법적 제약 또는 고객의 요청으로 불가피하게 종이로 발행할 수밖에 없는 안내장의 저탄소 용지 교체를 통해 추가적인 탄소 절감을 하고자 하는 목적으로 저탄소 용지와 봉투 사용을 통한 우편 안내를 도입하게 되었습니다. 저탄소 용지를 활용한 고객 안내를 업계 최초로 실시해 환경 보호를 위한 기업의 사회적 책임 다하며, 향후 고객의 보험 거래 서비스에서 발생할 수 있는 각종 서식 등도 모두 디지털화해 환경보호 실천은 물론 고객 편의를 증진하는 노력을 계속해 나갈 예정입니다.



#### 스마트안내 서비스를 통한페이퍼리스 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. 삼성생명은 2023년 스마트안내를 통해 안내장 약 2,252만 장을 발송하였으며, 이로써 A4용지 약 6,981만 장을 절감, 탄소배출량 약 201톤을 감축, 30년 된 나무 약 6,981그루를 보호하는 것과 동일한 효과를 창출하였습니다. 2024년에는 스마트안내 도입 안내장을 변액 보험 계약사항 안내, 자산운용보고서 2종에 대해 확대할 계획입니다.



#### 스마트안내를 통한 환경보호 효과



- 1) 종이 사용량은 종이밀도 80g/m<sup>3</sup>을 기준으로 하여 A4용지 1장 당 4.99g으로 환산하여 산출  
2) 스마트 안내장 통해 절감된 탄소배출량의 경우, 절감한 A4용지 약 6,981만 장을 기준으로 산정하였으며 1장당 2.88gCO<sub>2</sub>eq 배출량 적용하여 산출  
3) A4용지 1만 장당, 1그루로 산출

## OVERVIEW

## ESG TOPIC

**Material Issue**  
기후변화 대응  
금융 포용성 및 접근성  
고객중심경영  
디지털 혁신  
Management Issue

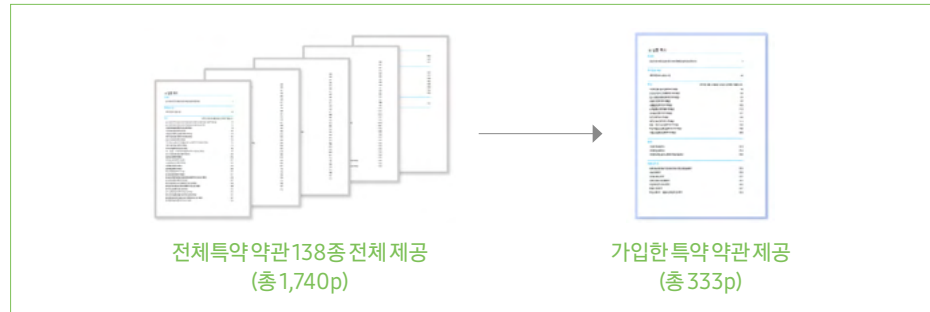
## SOCIAL VALUE REPORT

## APPENDIX

# 기후변화 대응

## 맞춤형 약관 론칭을 통한 종이 사용량 절감

삼성생명은 종이 약관을 요청하는 보험 가입 고객에게 고객이 가입한 특약으로 구성된 고객맞춤형 약관을 제공하고 있습니다. 기존 약관은 가입 가능한 모든 특약을 포함하고 있어 양이 방대했고, 일정 수량만큼 미리 제작하여 재고 관리에도 어려움이 있었습니다. 반면 고객맞춤형 약관은 판매 후 고객 개개인이 가입한 특약에 맞춰 요청 수량만큼만 제작하여 간결하고 재고관리도 용이합니다. 앞으로도 삼성생명은 고객에게 더 나은 혜택을 제공하고 동시에 환경에도 기여할 수 있는 서비스를 확대해 나갈 예정입니다.



\* 삼성 다(多)모은 건강보험 특약 12종 선택 시

## 친환경 차량 전환(K-EV100)

삼성생명은 탄소배출량 저감을 위해 2022년 6월 환경부가 주관하는 ‘한국형 무공해차 전환 100(K-EV100)’ 협약에 가입했습니다. 당사가 보유 또는 임차하는 업무용 차량(총 107대)에 대해 2030년까지 전기·수소차 등 무공해차로 100% 전환하고 사옥 내 충전인프라를 지속 확대할 계획이며, K-EV100 가입 및 목표 이행을 통해 탄소중립에 기여하고, ESG경영 실천을 위해 지속적으로 노력할 예정입니다.

## 친환경 구매

삼성생명은 비품 공급업체 입찰 시 환경 관련 공인인증 상품을 우대하는 녹색구매제를 도입하여 운영하고 있습니다. 특히, 가구 구매 시 친환경 자재를 사용하여 자재등급 E0를 인증 받은 제품을 구매하여 환경을 생각하는 동시에 유해물질 방출량이 적은 제품을 제공함으로써 임직원의 건강도 고려하고 있으며, 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 탄소배출 저감에 기여하기 위해 친환경 구매를 지속적으로 확대할 계획입니다.



# 기후변화 대응

## TCFD

### 기후변화에 따른 위험요인 및 기회요인 인식

기후변화는 기업과 실물경제에 큰 영향을 미칠 것으로 예상되는 새로운 리스크로 향후 산업구조 전반 저탄소 경제로의 전환은 큰 비용과 노력이 수반됩니다. 이러한 기후리스크는 우리 사회의 지속가능발전을 위해 해결해야 할 과제이자 미래성장동력을 제공하는 기회로 인식할 필요가 있습니다.

삼성생명은 기후변화가 기업과 실물경제에 미칠 영향을 효과적으로 관리하기 위해 TCFD 권고안에 따라 기후변화 관련 위기요인과 기회요인을 구분하여 각 요인이 집중되는 시점을 단기·중기·장기<sup>1)</sup>로 구분하여 적용합니다.

전환 리스크는 지구 평균온도 상승률을 NGFS<sup>2)</sup> 시나리오별 목표 수준으로 제한하기 위해 기업이 감내해야 하는 비용으로 추정하였으며, 직접배출량 감축 비용(Scope 1), 전기 사용 감축에 대한 비용 (Scope 2), 공급망 관련

1) 단기: 1년 이내 / 중기: 1년 초과 5년 이내 / 장기: 5년 초과

2) 녹색금융협의체(녹색금융을 위한 중앙은행·감독기구 간 글로벌 협의체인 Network for Greening the Financial System)

비용 (Scope 3)을 포함하였습니다. 물리적 리스크는 자연재해로 인한 피해이며 NGFS 시나리오를 적용하여 기후 시나리오와 예측을 통해 전 세계 기업의 향후 2100년까지의 급성 및 만성 물리적 기후리스크를 모델링하여 측정 하였습니다. 기후변화에 따른 기회요인은 NGFS 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 선정 하였습니다.

### 기후변화에 따른 위기요인

	구분 <sup>1)</sup>	설명	시점
물리적 리스크	급성 (Acute)	• 태풍, 홍수, 산불 등 급성위험으로 인한 자산손실, 사업장 중단, 공급망 붕괴, 직원 건강 악화 등에 따른 운영 차질 및 영업이익 하락 가능성	중기 장기
	만성 (Chronic)	• 강수 패턴 변화 및 기상 패턴의 극심한 변동성, 평균 기온 상승, 해수면 상승 등 장기적 변화에 따른 운영비 및 자본비용 증가 가능성	장기
전환 리스크	정책/법률 (Policy/Legal)	• 온실가스 배출권 가격 상승, 환경 공시 의무 강화, 환경 관련 소송 등으로 인한 신용 리스크 증가 가능성, 석탄발전 등 고탄소 배출 업종에 대한 투자 제한과 자산 포트폴리오의 수익성 약화	단기 중기
	기술 (Technology)	• 친환경·저탄소 기술 개발을 위해 기업들의 기술 투자가 증가하나 성공적인 기술 전환을 이루지 못한 경우 기업의 가치 하락 및 투자손익 영향 가능성	중기 장기
	시장 (Market)	• 기후변화 이슈에 대한 소비자 행동 변화 및 시장의 변화가 기업의 투자자금 회수 및 추가 하락 등 재무적인 영향으로의 연계 가능성	중기 장기
	평판리스크 (Reputation)	• 소비자 및 투자자의 선호도 변화 및 부정적인 피드백 증가, ESG 평가 등급에 따른 기업의 평판·신용등급 하락 가능성	단기 중기

1) 기후변화에 따른 위기요인 분석은 사업운영, 업스트림 및 다운스트림 활동을 포함하여 수행

### 기후변화에 따른 기회요인

구분	설명	시점
자원 효율성	• 에너지 및 수자원 효율성 제고, 재활용 확대 및 친환경 교통수단, 친환경 건축 확대 등에 따른 수익성 개선 및 온실가스 배출량 저감 가능성	중기 장기
에너지 자원	• 재생에너지 사용 확대, 저탄소 기술 활용 등 에너지 자원 전환을 통해 온실가스 배출량을 저감하고 미래의 탄소세 및 화석연료 가격 인상에 대한 노출의 감소 가능성	장기
상품 및 서비스	• 고객의 효용을 보장하면서 환경과 사회에 긍정적인 영향을 미칠 수 있도록 지원하는 상품·서비스의 개발 및 확장	단기 중기
시장	• 녹색기술 개발 등 친환경 프로젝트에 대한 대출 확대 • 녹색금융 관련 신규 시장 창출 및 진입 확대	중기 장기
회복 탄력성	• 적극적인 주주 권 행사를 통한 피투자 기업의 ESG 노력 지원 및 자산 포트폴리오의 회복탄력성 제고 • 기후변화 대응에 대한 전사적 공감대 형성 및 참여 장려	중기 장기

## OVERVIEW

## ESG TOPIC

### Material Issue

#### 기후변화 대응

금융 포용성 및 접근성

고객 중심 경영

디지털 혁신

#### Management Issue

## SOCIAL VALUE REPORT

## APPENDIX

# 기후변화 대응

## TCFD

### 기후리스크 시나리오 분석

삼성생명은 기후변화 시나리오에 따른 탄소가격 전망과 회사별 저탄소 특허 포트폴리오를 기반으로 한 기술 예측, 기후 재난 예측치를 고려하여 보유 자산(FY2023년 주식, 회사채, 기업대출, 부동산)의 기후리스크 노출도를 분석 하였습니다. NGFS Phase III 기후변화 시나리오 모델을 기반으로 전환·물리적리스크로 인한 총 비용과 기술 기회에 따른 이익을 반영하였습니다. 전환리스크에는 기업의 직접 배출량 감축 비용(Scope1), 그리드 탈탄소화 비용이 소비자로 전가되는 비용(Scope2), 그리고 업스트림 탈탄소화 비용이 다운스트림 기업에게 전가되는 비용과 다운스트림 기업이 시장 점유율을 유지하기 위해 부담하는 탈탄소화 비용(Scope3)이 포함되었으며, 물리적 리스크에는 해안 침수, 한파, 폭염, 폭우, 태풍, 산불 등 기후 재난으로 인한 피해액이 고려되었습니다. 이익에는 저탄소 특허 및 관련 기술 기회를 평가하여 계산하였습니다.

2100년 온도 상승	시나리오 유형 <sup>1)</sup>	설명
1.4°C	1.5°C ORDERLY <sup>2)</sup> (Net Zero 2050 1.5°C)	2050년에 탄소중립을 달성하고 산업화 이전(1,850~1,900년) 대비 지구 평균 온도 상승폭을 1.5°C 이하로 억제하는 경로
1.7°C	2°C ORDERLY (Below 2°C)	온실가스 배출량을 2050년까지 현재 대비 80% 가량 감축하여 지구 평균 온도 상승폭을 2°C 이하로 억제하는 경로
1.7°C	2°C DISORDERLY <sup>3)</sup> (Delayed transition)	각국이 2030년까지 온실가스를 감축하지 않다가 2030년 이후부터 파리협정 목표 달성(평균 온도 상승폭 2°C 이하 억제)을 위해 강력한 온실가스 감축 정책을 실시하는 경로
2.4°C	3°C NDC (NDCs)	현재 국가별로 발표한 단기 기후정책('30년 감축 목표')만 시행하는 경로로, '30년까지는 기 설정한 NDC 목표 달성을 위해 온실가스 감축 정책이 시행되며, '30년 이후에는 배출량 수준이 '30년과 유사하게 유지되는 것을 가정
2.9°C	3°C ZERO TRANSITION COSTS (Current policies)	기준에 도입된 기후정책 외에 추가적인 정책이 도입되지 않아 지구 온난화가 심화되는 경로

1) NGFS phase III / REMIND 모델 기반  
2) Orderly: 기후정책이 현시점부터 도입되어 질서있는 저탄소 전환이 이루어지는 상황으로, 이 경우 전환리스크와 물리적리스크가 모두 일정 수준으로 제한됨  
3) Disorderly: 기후정책 도입이 지연되다가 2030년 이후부터 강력하게 도입되어 저탄소 전환이 무질서하게 진행되는 경우로, 물리적리스크는 일정 수준으로 제한되나 전환리스크가 확대됨

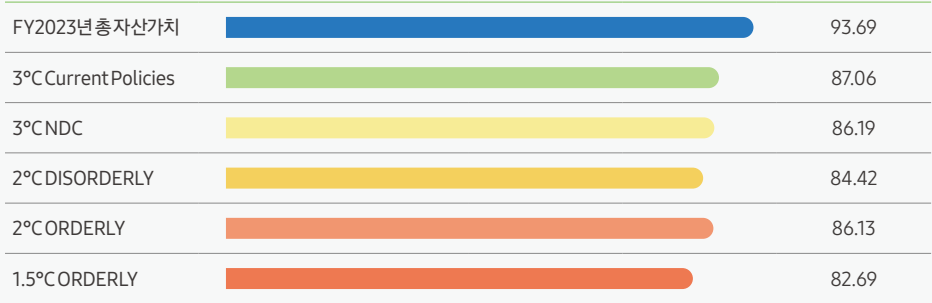
금번 기후변화 시나리오 분석결과 2100년까지 산업화 대비 지구 온도 상승이 1.5°C ORDERLY, 2°C ORDERLY, 2°C DISORDERLY, 3°C NDC, 3°C ZERO TRANSITION COSTS 시나리오로 진행된다는 가정하에 삼성생명의 보유 자산가치는 각 12%, 8%, 10%, 8%, 7% 하락할 것으로 예상됩니다.

삼성생명은 KSSB 지속가능성 공시기준 초안에서 제시하는 단기 및 중장기 기간에 맞춰 기후 시나리오에 따른 기업가치 손실률을 분석하여, 장기 리스크 뿐만 아니라 단기 및 중장기 리스크 관리도 고도화하고 있습니다. 앞으로도 국가온실가스감축목표(NDC) 변화와 전쟁으로 인한 에너지 위기 등 최신 사회경제적 변화를 반영한 NGFS Phase 4 시나리오에 맞춰 리스크 산출 모델을 고도화할 계획입니다.

기후리스크 시나리오 분석 결과 (총 분석 대상 자산가치: 93.69조 원) (단위: 조 원)

시나리오	1.5°C ORDERLY	2°C ORDERLY	2°C DISORDERLY	3°C NDC	3°C Current Policies
손실액	11.00	7.57	9.27	7.50	6.63
손실율(%)	12%	8%	10%	8%	7%
시나리오 잔액	82.69	86.13	84.42	86.19	87.06

### 기후리스크 시나리오별 예상 투자 잔액



## OVERVIEW

## ESG TOPIC

Material Issue  
기후변화 대응  
금융 포용성 및 접근성  
고객중심경영  
디지털 혁신  
Management Issue

## SOCIAL VALUE REPORT

## APPENDIX

# 기후변화 대응

- 전략
- 지배구조
- 리스크관리
- 지표 및 목표

## TCFD

기후리스크 시나리오에 따른 자산 유형별 손실률

		1.5°C ORDERLY							2°C ORDERLY							2°C DISORDERLY							3°C NDC							3°C Current Policies						
자산유형	자산 규모	미래 자산 가치	손실액	손실율(%)				미래 자산 가치	손실액	손실율(%)				미래 자산 가치	손실액	손실율(%)				미래 자산 가치	손실액	손실율(%)				미래 자산 가치	손실액	손실율(%)								
				물리적 리스크	전환 리스크	기술 기회	종합			물리적 리스크	전환 리스크	기술 기회	종합			물리적 리스크	전환 리스크	기술 기회	종합			물리적 리스크	전환 리스크	기술 기회	종합			물리적 리스크	전환 리스크	기술 기회	종합					
상장주식	43.63	3791	5.72	714	6.51	-0.54	13.11	39.61	4.02	8.30	1.98	0.16	9.22	38.87	4.76	8.51	3.84	-0.23	10.90	39.29	4.34	9.64	1.25	0.27	9.95	38.87	4.76	11.24	- <sup>1)</sup>	-	10.92					
비상장 주식	1.03	0.82	0.21	2708	24.55	19.48	20.53	0.88	0.15	28.60	21.05	19.79	14.95	0.84	0.19	28.95	22.37	19.75	18.56	0.87	0.17	31.13	20.26	19.88	15.98	0.86	0.18	33.06	-	-	17.18					
회사채	30.85	26.21	4.65	293	11.60	0.53	15.06	27.65	3.21	3.57	6.28	0.55	10.40	26.75	4.11	3.67	9.10	0.54	13.32	28.00	2.86	4.37	4.35	0.55	9.26	29.27	1.58	5.12	-	-	5.12					
기업대출	1.65	1.64	0.01	0.12	0.56	-0.01	0.67	1.65	0.00	0.15	0.07	-0.01	0.21	1.64	0.01	0.17	0.45	-0.01	0.61	1.65	0.00	0.20	0.01	-0.01	0.20	1.65	0.00	0.28	-	-	0.28					
상업용 부동산	9.19	8.86	0.33	0.34	3.25	0.00	3.59	9.04	0.15	0.56	1.07	0.00	1.63	9.01	0.18	0.71	1.23	0.00	1.94	9.07	0.12	0.94	0.35	0.00	1.29	9.09	0.10	1.09	-	-	1.09					
실물 부동산	7.33	7.25	0.08	0.02	1.09	0.00	1.11	7.30	0.03	0.03	0.37	0.00	0.40	7.31	0.03	0.04	0.33	0.00	0.37	7.32	0.01	0.05	0.13	0.00	0.18	7.33	0.00	0.06	-	-	0.06					

1) 저탄소 전환이 없는 시나리오이므로 정책 및 기술 기회 손실률 값이 없음

OVERVIEW

ESG TOPIC

Material Issue  
기후변화 대응  
금융 포용성 및 접근성  
고객중심경영  
디지털 혁신  
Management Issue

SOCIAL VALUE REPORT

APPENDIX



# 기후변화 대응

## TCFD

### 온실가스 배출량(Scope 1,2,3) 감축 전략

삼성생명은 기후변화로 인한 위험요인과 기회요인을 인식하고, 2050년 넷제로(Net-Zero) 달성을 목표로 온실가스 배출량(Scope 1,2,3) 감축을 위한 중장기 환경경영 전략을 수립하였습니다. 한국형 녹색분류 체계(Taxonomy)와 적도원칙(Equator Principles) 이니셔티브 이행을 통해 친환경 책임투자를 지속 확대하여 2030년까지 ESG 투자 누계 20조 원을 추진하고, 자산 투자 시 네거티브 스크리닝과 ESG 통합을 단계적으로 확대하고자 합니다. 아울러, 삼성생명의 온실가스 배출량 중 가장 큰 비중을 차지하는 자산 포트폴리오 금융 배출량(Scope 3)의 관리를 위해 PCAF 이니셔티브 기준에 따라 당사가 배출하는 금융배출량을 매년 정확하게 측정·대외공개하고, 고배출 업종에 대한 비중 축소와 전환금융 확대, 자산투자 시 ESG 투자원칙 적용 확대 등을 통해 배출집약도를 중심으로 금융배출량을 감축하고 있습니다. 이와 함께 2050년 Scope 1,2 배출량 넷제로

### 중장기 환경경영 전략

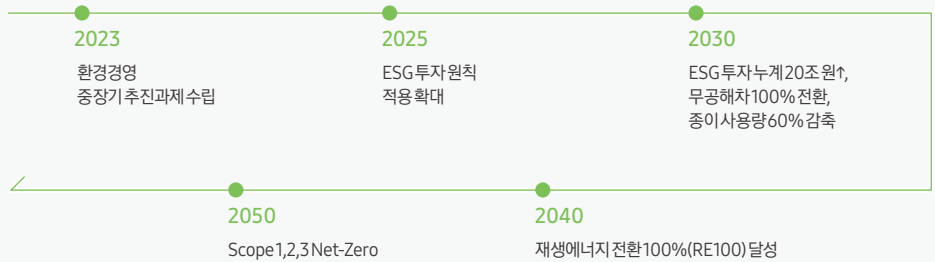
환경경영 중장기 추진과제 및 지표	FY2023년 주요 실적
 친환경 책임투자 확대(K-Taxonomy 및 적도원칙 준수) → 2030년 ESG 투자 누계 20조 원↑ 달성	ESG 투자누계 9.8조 원 (전년비 +1.6조 순증)
 투자자산 네거티브 스크리닝 원칙 수립 → 자산투자 시 ESG 투자원칙 적용 확대(~2025년)	기준 '탈석탄'(석탄채굴 및 발전사업 신규 투자금지) → '석유·가스'로 적용 확대 등
 투자자산 탄소중립 포트폴리오 전환 → 2050년 금융배출량(Scope 3) 넷제로(Net-zero) 달성	PCAF 기준 금융배출량 산정 및 배출집약도 감축 관리
 온실가스 목표관리제 참여 및 내부배출량 감축 → 2050년 Scope 1,2 넷제로(Net-zero) 달성	전년비 Scope 1,2 배출량 7% <sup>1)</sup> 감축
 RE100 이니셔티브 가입(2023년 3월) 및 이행 → 2040년 전력 사용량 100% 재생에너지 전환(RE100) 달성	2023년 재생에너지 전환 5% 완료 (2024년 10% 추진 및 단계적 확대 예정)
 K-EV100 캠페인 참여 및 업무용 차량 무공해차 전환 → 2030년 무공해차 전환 100% 달성	무공해차 전환율 7%
 페이퍼리스 업무체계 지속 확대 → 2030년까지 종이 사용량 60% 감축 추진	A4 사용량 △21% 감축 (2018년 대비 종이 구매량 기준)

1) FY2023 Scope 1,2 배출량 산정 범위 변경으로 삼성생명(지배회사) 배출량(60,025tCO<sub>2</sub>e) 수치만 적용하여 감축률 산정

(Net-Zero)를 목표로 2040년 RE100(재생에너지 전환 100%) 이행 및 전사 차원의 온실가스 감축 노력, 에너지·설비 효율화, 온실가스-에너지 목표관리제 의무 이행 등을 통해 내부배출량을 감축하고 있습니다. 또한, 삼성생명은 2022년부터 '한국형 무공해차 전환 100(K-EV100)' 캠페인에 참여하여 2030년까지 사내 모든 업무 차량의 무공해차 전환을 추진하고, 사내 페이퍼리스 업무 체계를 지속 확대할 계획입니다. 한편, 삼성생명은 중장기 환경경영 전략의 효과적인 이행을 위해 RE100, 적도원칙, TNFD 등 환경경영 관련 글로벌 이니셔티브에 참여하고 파리협정<sup>1)</sup> 준수를 모니터링하고 있습니다. 삼성생명은 앞으로도 기후변화의 위험 및 기회요인을 정확히 인식하고, 이를 관리하기 위한 환경경영 전략을 지속 발전시켜 나갈 예정입니다.

1) 기후변화를 인류가 직면한 위기로 인식하고 이를 대응하기 위해 전 세계가 뜻을 모은 국제조약인 'UN 기후변화협약'의 2020년 이후를 담당하게 될 하부조약

### 환경경영 전략 추진 로드맵



### 환경경영 관련 이니셔티브 및 기후 관련 정책 참여

삼성생명은 파리기후변화협약과 국가 2050 탄소중립 등 기후변화 관련 공공정책을 지지하며, 지구 온난화를 섭씨 1.5도 이내로 제한하기 위한 노력에 동참하고 있습니다. 이를 위해 이사회 산하의 ESG위원회는 2050 탄소중립 달성을 위한 경영전략 등 기후변화 공공정책과 관련된 안건을 심의하고 승인합니다. 또한 RE100, CDP, PCAF 등 기후변화 영향관리를 위한 이니셔티브에 가입하여 활동하고 있으며 해당 이니셔티브 활동이 파리협약과 기후 관련 정책에 부합하는지 진행상황을 모니터링<sup>1)</sup>합니다.



1) 삼성생명은 국내 정치자금법 제31조에 따라 외국인, 국내외의 법인 또는 단체는 정치자금을 기부할 수 없으며 정치자금, 정치 단체 로비 등의 활동이 발생하지 않도록 모니터링하고 있습니다.

## OVERVIEW

## ESG TOPIC

### Material Issue

#### 기후변화 대응

- 금융 포용성 및 접근성
- 고객중심경영
- 디지털 혁신

### Management Issue

## SOCIAL VALUE REPORT

## APPENDIX

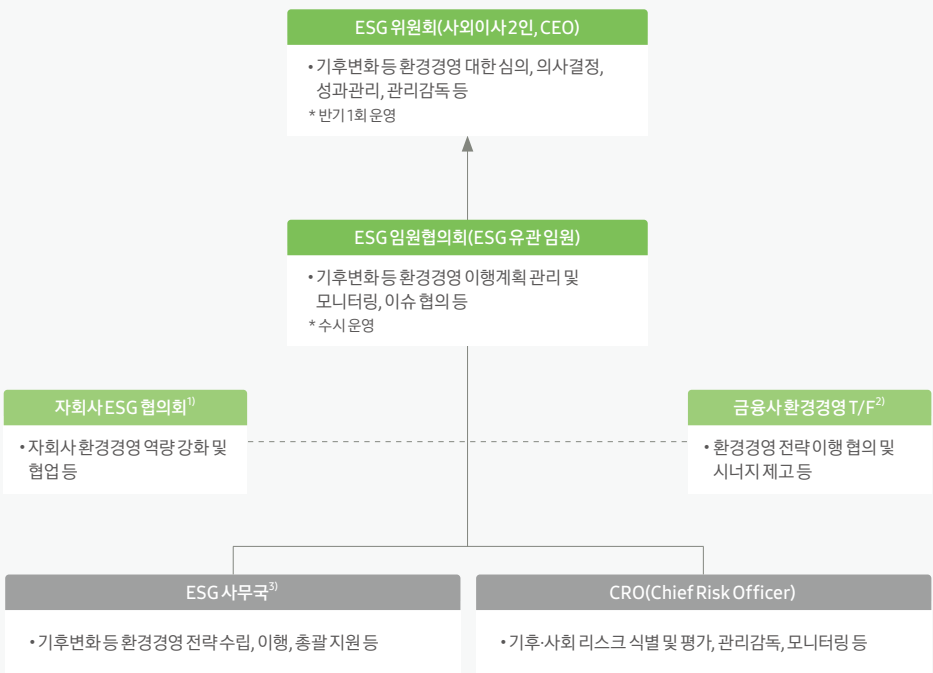


# 기후변화 대응

## TCFD

### 삼성생명의TCFD추진 방향

기후변화는 인류의 삶과 기업의 경영활동에 직·간접적으로 영향을 미치고 있으며 점점 그 위험성이 커지고 있습니다. 삼성생명은 이러한 기후리스크에 대응하기 위해 FY2021년부터 TCFD 이니셔티브 권고안에 따라 정보를 투명하게 공개하고 있습니다. 삼성생명은 ‘Sustainable Future, Growing Together’라는 ESG 목표(Goal)하에 탄소중립 달성을 위한 국가적 노력에 동참하고 기후위기 해결에 기여하고자 2023년에 중장기 환경경영 전략을 수립하였습니다. 삼성생명은 앞으로도 TCFD 권고안을 충실히 이행하고 그 내역을 투명하게 공개하며 글로벌 기후위기 해결을 위한 기업의 역할을 다하고자 합니다.



1) 삼성생명, 삼성생명서비스, 삼성생명금융서비스, 삼성자산운용, 삼성SRA자산운용, 태국합작사, 중국합작사, 북경부동산법인 등 참여  
2) 삼성생명, 삼성화재, 삼성카드, 삼성증권, 삼성글로벌리서치 등 참여  
3) 6개 ESG 부문 사무국 협업 체계 운영 (ESG 총괄/책임투자/사회공헌/거버넌스/홍보/IR)

### 기후변화대응체계 구축

삼성생명은 2021년 이사회 산하에 ESG 위원회를 설립하여 기후변화 대응, 탄소중립 등 환경경영을 포함한 ESG 경영에 대한 관리·감독을 실행하는 최고 의사결정기구 역할을 수행하도록 하고 있습니다. ESG 위원회는 반기 1회 개최하고 있으며, 회사의 기후변화 대응 등에 관한 전략과 성과를 논의·의결하고 있습니다. 삼성생명은 ESG 위원회가 ESG 경영의 최고 의사결정기관으로서 역할을 충실히 수행할 수 있도록 ESG 위원회 위원들에게 충분한 지원과 정보를 제공하고 있습니다. 아울러 ESG 유관 임원이 참여하는 ESG 임원협의회를 정기적으로 운영하여 환경경영 이행 관리와 함께 관련 이슈를 협의하고 있습니다. 한편 자회사 ESG 협의회와 삼성 금융사 환경경영 T/F를 운영하여 자회사의 환경경영 역량을 강화하고 금융 계열사간 환경경영 추진을 위한 시너지를 제고하고 있습니다. 또한, ESG 부문 사무국을 통해 전사환경경영 총괄 지원 업무를 수행하고 CRO 조직을 통해 기후 리스크·기회를 식별·평가하여 주요 사항을 ESG 임원협의회 및 ESG 위원회의 검토 안건으로 부의하고 있습니다. 삼성생명은 앞으로도 기후변화 대응체계를 지속 고도화하고 환경경영 이행역량을 강화해 나갈 예정입니다.

### ESG 위원회 주요 결의 및 보고 현황

2021년 1차	2030 ESG경영 전략	가결
	ISO 14001 인증 경과	보고
2021년 2차	국제협약 가입 경과	보고
	2022년 ESG경영 추진계획	보고
2022년 1차	국제협약 추가 가입 검토	보고
	2022년 상반기 ESG추진 실적 및 계획	보고
2022년 2차	국제협약 추가 가입 검토	보고
	2022 지속가능경영보고서 발간	보고
2023년 1차	환경경영 실행계획	가결
	2023년 ESG경영 추진 계획	보고
2023년 2차	국제협약 추가 가입 검토	보고
	친환경 캠페인 추진	보고
2024년 1차	2023년 상반기 ESG경영추진 실적 및 하반기 계획	보고
	2023년 ESG보고서 발간	보고
2024년 2차	ESG 투자배제 기준 변경 및 ESG 정책 제정	보고
	ESG 경영추진 현황 및 2024년 추진계획	가결
2024년 3차	ESG 경영추진 현황 및 2024년 추진계획	가결
	친환경 캠페인 추진	보고

## OVERVIEW

## ESG TOPIC

### Material Issue

#### 기후변화 대응

금융 포용성 및 접근성

고객 중심 경영

디지털 혁신

Management Issue

## SOCIAL VALUE REPORT

## APPENDIX

# 기후변화 대응

## TCFD

### 기후리스크 관리 체계

삼성생명은 기후변화에 따른 전환 리스크 및 물리적 리스크를 식별하고 이를 전사 리스크 관리 항목에 통합하기 위한 체계를 구축하고 있습니다. 보험사 신지급여력제도(K-ICS : Korean Insurance Capital Standard) 리스크 유형(생명·장기손해보험, 일반손해보험, 시장, 신용, 운영) 외 현재 또는 가까운 미래에 발생가능한 리스크로서 기후리스크를 중요 리스크로 선정하고 기후리스크 및 기회를 식별·평가·우선순위 설정·모니터링 하는 역할을 체계화하였습니다. 앞으로 기후리스크 자체 평가 모형을 마련하여 담보자산 및 보험부채에 대한 이상 기후에 기인한 손실 관리 방안을 마련할 예정입니다.

### 기후리스크·기회 관리 프로세스

구분	내용	담당
 식별	<ul style="list-style-type: none"> <li>기후변화로 인한 리스크·기회와 금융시스템으로의 파급경로 파악</li> <li>기후리스크·기회 관리대상 인식</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ESG 사무국</li> <li>위험관리 실무조직</li> </ul>
 평가	<ul style="list-style-type: none"> <li>투자자산 익스포저, 투자업체의 재무/배출량 정보를 활용하여 금융배출량을 산정하고 고배출영역 도출</li> <li>기회 요인에 대한 타당성 및 효과성 검토</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ESG 사무국</li> <li>위험관리 실무조직</li> </ul>
 우선순위설정	<ul style="list-style-type: none"> <li>고배출 영역은 금융배출량, 배출집약도 등의 변동을 모니터링하고 투자한도 부여 등 감축 관리</li> <li>기회요인에 대한 투자 및 참여 순위 검토</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ESG 임원협의회</li> <li>부문별 위험관리위원회</li> </ul>
 모니터링	<ul style="list-style-type: none"> <li>기후리스크·기회 관련 주요 모니터링 현황은 ESG 위원회와 위험관리위원회에 보고 → 기후변화 관련 대응전략 수립에 반영</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ESG 위원회</li> <li>위험관리위원회</li> </ul>

### 기후리스크 관리 방안

삼성생명은 책임투자 원칙 및 ESG 통합 투자심사체계를 정립하여 투자 시 환경영향 리스크를 고려한 책임투자 의사결정을 내리고 있습니다. 2020년 삼성 금융사 공동의 ‘탈석탄 선언’ 이후 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 참여 시 환경·사회 리스크 및 영향을 A, B, C 세가지 범주로 구분/심사 평가하고 지속가능성 중심의 투자를 실천하고 있습니다. 2023년에는 석탄, 석유, 가스 등 화석연료에 대한 투자 배제 지침을 강화하고 RE100 이니셔티브 가입과 함께 석탄 관련 보유 채권에 대한 Phase out 계획도 수립하여 단계적으로 이행하고 있습니다.

Taxonomy 및 ESG 평가모형 구축	포트폴리오 배출량 측정 및 조정안 수립	시나리오 분석, TCFD 공시	RE100 이행 및 고배출 투자 감축 관리
<ul style="list-style-type: none"> <li>감독당국 규제 선도적 이행</li> <li>우수업체 Incentive 제공 방안 마련</li> <li>한도 익스포저 관리</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>배출량 측정 시스템 구축</li> <li>유의업종, 자산유형 등 탄소배출량 감축 포트폴리오 조정안 수립</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>기후리스크에 따른 손실 예측 기반의 시나리오 분석 및 TCFD 이행 내역 공개</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>석탄 관련 보유 채권에 대한 Phase out 이행</li> </ul>

### 내부 탄소 가격 측정

내부 탄소 가격은 기업 경영에 이산화탄소(CO<sub>2</sub>) 배출 비용을 책정하고, 이를 통해 전사적으로 배출 감소를 장려 하는 유용한 제도입니다. 삼성생명은 기후리스크 관리 및 환경경영 전략의 효과적인 수행을 위해 매년 내부 탄소 가격 (internal carbon price) 기준을 적용하고 있습니다. 2023년 내부 탄소 가격은 국내 배출권 거래 가격 ‘KAU(Korea Allowance Unit) 22’의 최고가와 RE100 달성을 위한 녹색프리미엄, REC 구매비용을 반영하여 톤당 약 21,800원 ~ 64,300원으로 책정하였으며 이를 재생에너지 전환, 온실가스 배출량 감축 등을 위한 중요 지표로 활용하고 있습니다.

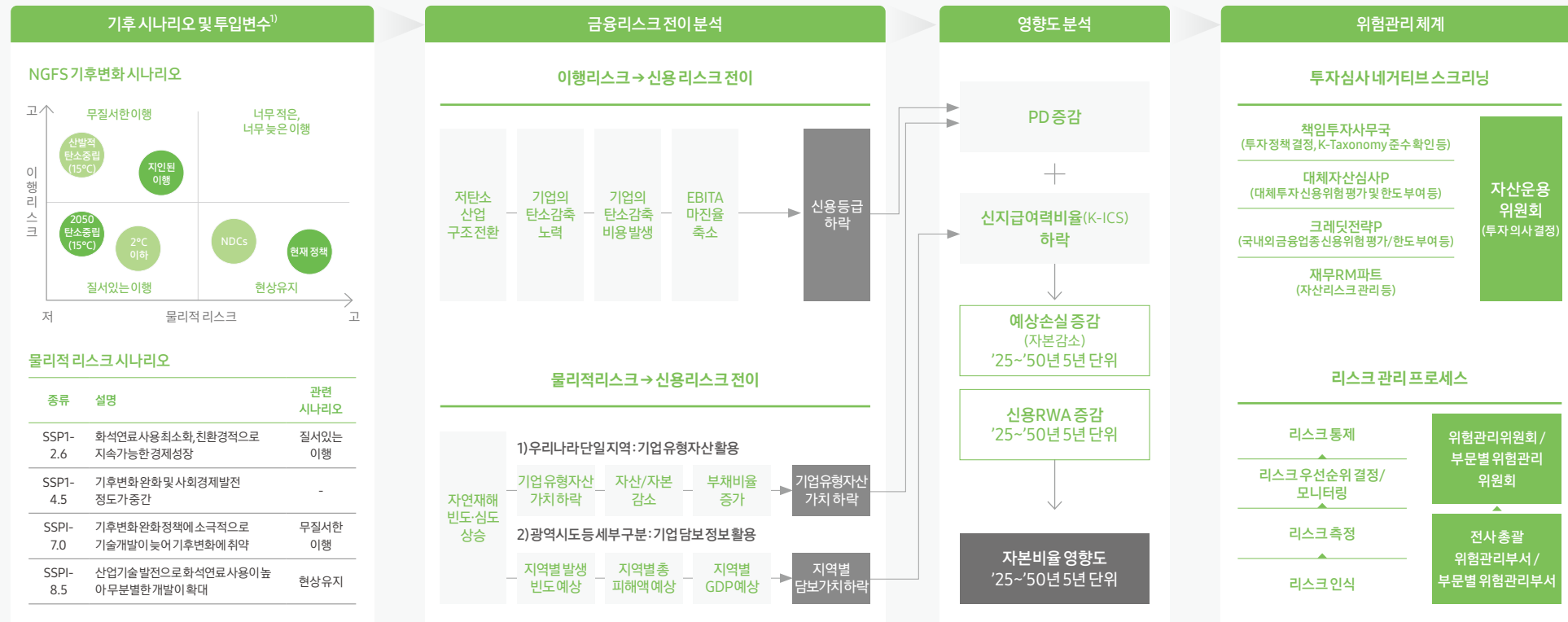
# 기후변화 대응

## TCFD

### 기후리스크 관리 프로세스

삼성생명은 기후변화가 보험업과 투자자산에 미치는 영향을 장기적 관점에서 분석하고, 투자심사 절차 등 리스크 관리 정책에 통합하고 있습니다. 대출, 채권, 주식, 상업용 부동산 등 주요 투자자산의 기후리스크는 MSCI Climate VaR(Value-at-Risk) 방법론에 따라 분석하고 있습니다. 특히 전환 위험은 NGFS 시나리오 분석을 통하여 투자 포트폴리오에 주는 영향을 분석하며, 정책전환이 불려올 신기술 등에 따른 기회요인도 함께 고려하여 미래지향적 기후 VaR 모형으로 평가합니다.

### 기후리스크 관리 프로세스 및 위험관리 체계



1) 투입변수: 주요 거시경제 금융시장변수(경제성장률, 금리, 환율, 실업률, 물가 등), 주요 환경변수(온도변화, 강수량, 폭풍, 강설, 산불 등)

## OVERVIEW

## ESG TOPIC

### Material Issue

#### 기후변화 대응

금융 포용성 및 접근성

고객 중심 경영

디지털 혁신

Management Issue

## SOCIAL VALUE REPORT

## APPENDIX

# 기후변화 대응

## TCFD

### 온실가스 배출량 측정과 목표

삼성생명은 탄소중립 달성을 위한 국가적 노력에 동참하고 기후위기 해결에 기여하고자 2050년 온실가스 넷제로 (Scope 1,2,3 Net-Zero) 목표를 수립하였습니다. 이를 위해 RE100, PCAF 등 환경 관련한 이니셔티브에 가입 하였으며 각 이니셔티브의 기준에 따라 배출량을 정확히 측정하고 감축하고자 노력하고 있습니다. 특히 삼성 생명은 금융업 특성상 자산 포트폴리오 금융배출량(Scope 3)의 중요성을 인식하고 FY2021년부터 금융배출량 (Scope 3)을 매년 측정·공개하고 있으며, 앞으로도 PCAF의 가이드에 따라 금융배출량 정확히 측정하고 감축 하고자 합니다.

### Scope 1,2 배출량과 목표

삼성생명은 2050년 내부 온실가스 배출량 넷제로(Scope 1,2 Net-Zero) 달성을 목표로 합니다. 이를 위한 달성 방안으로 2040년 RE100(재생에너지 전환100%)을 추진하며, 온실가스-에너지 목표관리제 참여기업으로서의 의무 준수, 전사적인 에너지 절감 노력, 설비 효율화, 친환경 캠페인 등을 통해 매년 최소 2% 이상의 Scope 1,2 배출량 감축을 이행할 계획입니다. 또한 FY2023년부터는 KSSB(Korea Sustainability Standards Board)의 ESG 공시기준을 반영하고자 삼성생명의 연결대상 주요 종속기업을 포함하여 Scope 1,2 배출량을 산정하고 감축관리하고자 합니다.

Scope 1,2 배출량

(단위: tCO<sub>2</sub>eq)

구분	회사명	지분율	FY2021년			FY2022년			FY2023년 <sup>1)</sup>		
			Scope1	Scope2	Scope1,2	Scope1	Scope2	Scope1,2	Scope1	Scope2	Scope1,2 <sup>2)</sup>
지배회사	삼성생명		27,878	34,374	62,086	29,694	34,943	64,486	31,084	29,088	60,025
주요 종속회사	삼성생명서비스손해사정	99.78%							294	432	726
	북경삼성치업유한공사	90.00%							5	20	25
	삼성자산운용	100%							136	69	205
	삼성SRA자산운용	100%							72	143	215
	삼성카드	71.86%							419	4,029	4,448
	삼성생명금융서비스	100%							12	1,200	1,212
합계			27,878	34,374	62,086	29,694	34,943	64,486	32,023	34,980	66,856

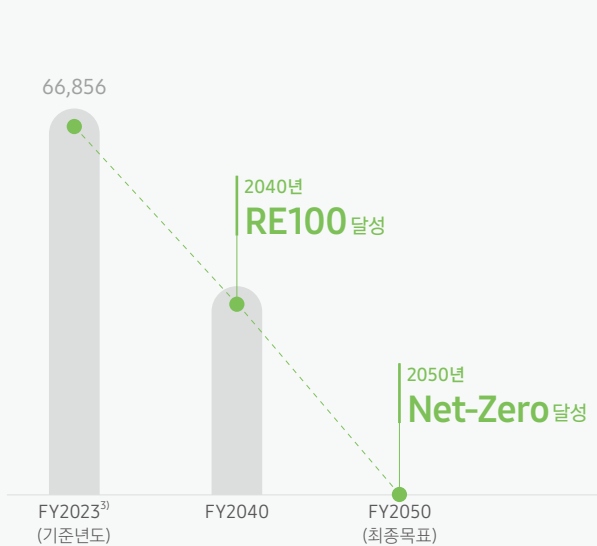
1) FY2023년부터 삼성생명의 연결대상 주요 종속기업을 포함하여 Scope 1,2 배출량을 산정

2) Scope 1,2 배출량은 온실가스 에너지·목표관리제 적용 대상 범위와 동일하며 사옥 서초타워 외 36개 사업장과 임차사업장(약 280개)을 포함  
Scope 1,2 배출량은 산출대상 개별 사업장별로 총 배출량 산정 과정에서 정수 단위로 절사하여 실제값과 약±1tCO<sub>2</sub>eq 내외의 차이가 발생할 수 있음  
Scope 1,2 배출량은 '온실가스 배출권거래제의 배출량 보고 및 인증에 관한 운영지침(환경부 고시 2023-221호)' 기준에 따라 산정됨

3) 삼성생명 2023 ESG 보고서(FY2022) 기준, 온실가스 2023년 목표 배출량 변경 사유: 연결대상 주요 종속기업을 포함하여 Scope 1,2 배출량 산정에 따라 2023년 배출량 목표 변경

감축 목표

(단위: tCO<sub>2</sub>eq)



OVERVIEW

ESG TOPIC

Material Issue

기후변화 대응

금융 포용성 및 접근성

고객중심경영

디지털 혁신

Management Issue

SOCIAL VALUE REPORT

APPENDIX

Samsung Life Insurance

www.samsunglife.com

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

# 기후변화 대응

## TCFD

### 자산 포트폴리오 금융배출량(Scope 3)과 목표

삼성생명은 금융업 특성상 중요도가 높은 자산 포트폴리오 금융배출량을 체계적으로 감축 관리 하고자 PCAF(탄소회계금융협회) 이니셔티브에 가입하고 그 방법론에 따라 FY2021년부터 금융배출량(Financed Emission)을 매년 산정·공개하고 있습니다. FY2023년 금융배출량 산정대상 자산은 총 178조 원으로 삼성생명 및 연결대상 중속기업을 포함하여 산정가능한 모든 자산의 금융배출량을 산정하였습니다. FY2023년 금융배출량과 배출집약도는 각각 2,781만 톤(만tCO<sub>2</sub>eq)과 15.7로 전년대 개선되었으며, 이는 ESG 투자원칙 적용에 따른 프로젝트 파이낸스(PF) 투자 감소, 데이터 품질점수(Data Score) 개선과 같은 금융배출량 산정 방법의 고도화 등의 요인에 기인한 것으로 분석되었습니다.

배출집약도란 투자자산<sup>1</sup>억 원당 금융배출량을 의미하는 것으로, 자산 규모에 따른 영향을 제거하고 포트폴리오 간의 상대적인 배출량 수준을 비교하는데 사용됩니다. 배출집약도가 낮아졌다는 의미는 삼성생명의 투자자산이 ‘투자금액 대비 탄소 효율성이 우수한 기업 및 프로젝트’를 중심으로 포트폴리오 구성 변화가 있었음을 의미합니다. 아울러 데이터 품질점수(Data Score)는 피투자자의 탄소배출량 신뢰도를 가늠할 수 있는 지표로 1에 가까울수록 품질이 높습니다. 데이터 품질점수는 FY2022년 2.5점에서 FY2023년 2.3점으로 향상되었으며, 특히 고배출 업종이 집중된 상장주식 및 회사채의 품질점수 2.5점은 글로벌 선도 수준입니다. 삼성생명은 이러한 금융배출량 관리의 중요성을 인식하고 금융배출량의 정확한 측정·대외공개와 금융 집약도를 중심으로 한 금융배출량 감축 노력을 통해 금융배출량 감축 목표인 2050년 넷제로(Net-Zero)를 추진하고자 합니다.

자산 포트폴리오 금융배출량(Scope 3)

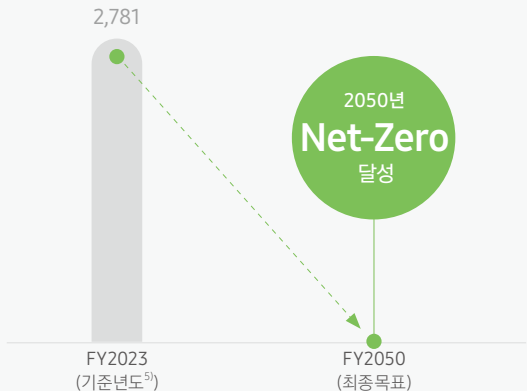
(단위: 조 원, 만tCO<sub>2</sub>eq)

자산유형	FY2021년					FY2022년					FY2023년				
	산출 자산규모	금융 배출량	배출량 비중	배출 집약도	Data Score	산출 자산규모	금융 배출량	배출량 비중	배출 집약도	Data Score	산출 자산규모	금융 배출량 <sup>1)</sup>	배출량 비중	배출 집약도 <sup>3)</sup>	Data Score <sup>4)</sup>
상장주식 및 회사채	75.7	2,055	81.5%	27.1	2.2	60.3	1,252	32.3%	20.8	2.7	74.5	776	27.9%	10.4	2.4
기업대출 및 비상장주식	0.9	2	0.1%	2.0	4.0	1.7	4	0.1%	2.1	4.4	2.7	5	0.2%	1.7	4.4
프로젝트 파이낸스 (PF)	6.7	442	17.5%	65.8	4.4	13.2	781	20.2%	59.3	4.6	6.0	140	5.0%	23.2	3.8
상업용 부동산	11.4	13	0.5%	1.2	3.3	9.2	10	0.3%	1.1	4.0	9.2	12	0.4%	1.3	4.0
모기지	14.7	7	0.3%	0.5	4.0	22.2	10	0.2%	0.4	4.0	22.9	13	0.5%	0.5	4.0
자동차대출	0.4	2	0.1%	6.8	4.0	0.6	4	0.1%	7.3	3.9	0.4	3	0.1%	6.6	2.0
국채 <sup>2)</sup>	-	-	-	-	-	59.2	1,813	-	30.6	1.0	61.9	1,833	65.9%	29.6	1.0
총합	109.8	2,521	100%	23.0	2.7	166.3	3,872	100%	23.3	2.5	177.6	2,781	100%	15.7	2.3

1) FY2023년 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, 자동차대출, 국채 등 7개 자산군을 산정하였으며, 현재 확보 가능한 최신 데이터를 반영  
2) 국채의 경우, PCAF 기준 개정(국채 금융배출량 산정 방법론 신규 도입)에 따라 FY2022년부터 산출  
3) FY2022년부터 개정된 PCAF 기준에 의거하여 국채 자산을 포함한 배출집약도 산정 (※ 국채 자산을 제외한 배출집약도는 FY2022년 19.22, FY2023년 9.11)  
4) PCAF 기준서에 기반하여 공시된 배출량, 물리적 활동량 기준의 배출량, 경제적 활동량 기준의 배출량 중 어떤 데이터를 기반으로 산출했는지에 따라 1점에서 5점까지 점수 부여  
5) FY2023년 금융배출량 Data Score 향상을 반영하여 금융배출량 산정의 정확도 제고를 위해 금융배출량 감축목표 기준년도를 FY2022에서 FY2023년으로 변경

감축 목표

(단위: 만tCO<sub>2</sub>eq)



OVERVIEW

ESG TOPIC

Material Issue

기후변화 대응

금융 포용성 및 접근성

고객중심경영

디지털 혁신

Management Issue

SOCIAL VALUE REPORT

APPENDIX

# 금융 포용성 및 접근성

## 금융의 포용성 및 접근성 확대

### 포용금융정책 가이드라인

- 원칙 1.** 회사는 시장조사 및 고객의견을 기반으로 금융취약계층이 이용할 수 있는 금융 서비스의 범위를 확장하고 서비스 접근성을 개선하기 위해 노력한다.
- 원칙 2.** 회사는 금융취약계층의 니즈와 선호도에 따라 차별화된 방식으로 고객에게 적합한 양질의 포용금융 상품 및 서비스를 제공한다.
- 원칙 3.** 회사는 금융취약계층에게 비재무적 지원을 제공하고 복지 증진을 지향하기 위해 지속적으로 노력한다.
- 원칙 4.** 회사는 소비자 권익 보호를 위해 지나친 판매 행위나 고객에 대한 무리한 대우를 예방하기 위한 직원 교육을 정기적으로 이행한다.
- 원칙 5.** 회사는 소비자 권익 보호를 위해 금융취약계층이 쉽게 접근할 수 있는 불만처리 절차를 운영한다.
- 원칙 6.** 회사는 포용금융 시장을 개척하고 확장하기 위해 국내외 규제 및 표준을 제정하는 대외 기관들과 적극적으로 협력한다.
- 원칙 7.** 회사의 경영진은 포용금융의 전사적 전략 및 정책, 운영 절차 등을 관리·감독하는 역할을 수행한다.

### 금융 취약계층 대상 '찾아가는 서비스' 운영

삼성생명은 방문하여 업무를 처리하기 어려운 고연령, 장애 고객을 대상으로 임직원이 직접 방문하여 서류 접수를 대행하는 '찾아가는 서비스'를 운영하고 있습니다. 콜센터를 통해 서비스를 신청하면 담당자가 고객을 방문하여 보험금 청구 및 수령에 필요한 서류를 대리 접수함으로써 금융 취약계층의 고객분들이 안전하고 신속하게 보험 거래 서비스를 이용하실 수 있도록 돕고 있습니다.

#### '찾아가는 서비스' 업무처리 프로세스



### 청각장애 고객 대상 수어상담 서비스, 영상통화로 보험업무 지원

삼성생명은 2024년 1월 생명보험업계 최초로 고객-상담사 간 영상통화를 활용한 수어상담을 제공해, 음성 상담이 어려운 청각장애 고객의 원활한 보험업무 처리를 돕고 있습니다. 기존에는 외부기관인 손말이음센터와 연계한 중계상담으로 청각장애 고객의 업무처리를 돕고 있었으나, 직접 상담이 아닌 중계사를 통한 3자 통화이기 때문에 고객의 대기시간이 길어지는 불편함이 있었습니다. 이에, 삼성생명은 중계상담을 효율적으로 보완하고자 고객과 콜센터 상담사가 영상통화를 통해 직접 수어로 소통할 수 있는 서비스를 구축했습니다. 수어상담이 필요한 청각장애 고객은 삼성생명 대표번호 또는 장애인 고객 전담번호로 연락하여 보이는 ARS를 통해 영상상담예약을 신청하면 되며, 1시간 이내 전문상담사가 전화하여 영상수어상담을 진행하게 됩니다. 현재, 계약조회, 증명서 발급 업무 상담을 지원하고 있으며 향후 상담 가능한 업무 범위 확대를 검토해 청각장애 고객의 보험 업무 편의를 증대 시켜 나갈 예정입니다. 또한, 청각장애 고객을 위한 수어상담서비스 외에도 시각 관련 보험금지급이력이 있거나, 부담보/납입면제가 있는 시각장애고객이 ARS 이용시 상담사를 바로 연결해드리는 서비스를 제공하고 있습니다. 삼성생명은 앞으로도 금융취약계층을 위한 다양한 편의 서비스를 제공하기 위해 노력할 예정입니다.

### 디지털 혁신을 통한 금융 취약계층 접근성 및 편의제고

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 지점이나 플라자 방문, 컨설턴트 대면이 어려웠던 사회초년생, 소상공인 등과 같은 금융 취약계층이 디지털 채널을 통해 보험서비스에 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 웹납입, 카카오페이납입 등을 운영 중이며, 해당 기능은 홈페이지와 모바일 앱을 통해서도 처리가 가능하도록 하였습니다. 또한, 지점이나 플라자 방문, 컨설턴트 대면으로만 처리가 가능했던 계약변경, 보험금 지급 등의 업무도 비대면으로 보다 편리한 처리가 가능하도록 지속적으로 확대하고 있으며, 업계 최초로 연금/만기/배당 등 고객님의 미수령하신 보험금의 안내와 병원 치료내용으로 지급 가능한 보험금을 알려주는 '보험금 찾기' 서비스로 보험금 청구를 지원하고 있습니다. 2023년에는 화면공유/채팅 기능을 활용한 고객 플라자 영상상담 서비스를 오픈하여 고객 접점 채널 서비스를 확대하였습니다. 앞으로도 삼성생명은 보다 많은 고객이 보험 서비스를 누리고, 보험의 가치를 체험할 수 있도록 서비스 혁신을 이루어 나가겠습니다.

## OVERVIEW

## ESG TOPIC

### Material Issue

기후변화 대응

금융 포용성 및 접근성

고객중심경영

디지털 혁신

Management Issue

## SOCIAL VALUE REPORT

## APPENDIX

Samsung Life Insurance

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



## 금융 포용성 및 접근성

### ‘가상언더라이팅’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 있도록 하였습니다. 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 있었지만, 가상 언더라이팅 도입으로 인수 이력이 없었던 질병에 대한 판단이 가능해져 소비자에게 더 다양한 상품을 가입할 수 있는 기회를 제공할 수 있게 되었습니다.

### 금융 취약계층 대상 포용금융 상품 지원

삼성미소금융은 저금리로 영세 소상공인들에게 운영자금을 지원하고 있으며, 저소득자의 금융문제해결을 위한 생활자금 대출 지원도 하고 있습니다. 2023년 12월 말 기준 누계 대출액은 총 6,111억 원(잔액 1,188억 원)이며, 총 3,806명 고객 대상 3,913건의 대출이 진행되었습니다. 또한, 삼성생명은 각종 사고와 재해, 질병으로부터 장애인을 보호하고 안정된 생활을 보장하기 위해 동일한 보장이지만 일반상품에 비해 보험료가 저렴한 ‘곰두리종합보장 보험’을 판매하고 있습니다. 2023년에는 총 78건(판매금액 675만원)의 신규 계약이 체결되었습니다.

### 시니어 금융 활동 지원을 위한 ‘지정인 알림 서비스’ 운영

삼성생명은 고령 고객의 금융활동을 지원하는 ‘지정인 알림 서비스’를 운영하고 있습니다. 65세 이상 고령 고객이 보험에 가입할 때 지정인을 설정할 수 있으며, 지정인이 고령 고객을 대신하여 보험 관련 내용을 담당 컨설턴트에게 문의, 확인할 수 있는 제도를 운영함으로써 고령 고객이 지정인을 통해 금융상품에 대한 문의를 보다 쉽게 할 수 있도록 지원하고 있습니다.

#### 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 ‘치매보험계약’을 체결하는 경우에는 대리청구인 지정을 의무화하여 운영 중이며, 접근성 확대를 위해 콜센터와 홈페이지/모바일 및 모니모 앱을 활용하여 신청할 수 있도록 하였습니다. 또한, 치매보험에 제공되던 홈페이지 지정대리청구인 신청 대상을 전 상품으로 확대하고, 치매보험 계약 중 아직 대리청구인이 지정되지 않은 계약에 대한 통합 안내를 실시하였습니다.

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 콜센터 접수 ③ 홈페이지/모바일/모니모 APP
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)

#### OVERVIEW

#### ESG TOPIC

**Material Issue**  
 기후변화 대응  
**금융 포용성 및 접근성**  
 고객중심경영  
 디지털 혁신  
 Management Issue

#### SOCIAL VALUE REPORT

#### APPENDIX

## 금융 포용성 및 접근성

### 금융의 사회적 가치 창출 확대

#### 건강증진형 보험상품 출시

삼성생명은 고객의 건강관리와 보험상품을 연계한 ‘삼성 고(高)품격 인생보장보험’을 출시하였습니다. 본 상품은 4050 연령대에 가장 필요한 5대 진단(암, 뇌, 심, LTC, 치매)을 보장할 뿐만 아니라 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 주간목표가 부여되는 건강증진 서비스인 ‘건강한 생활’이 기본 제공됩니다. 해당 주간 운동 목표 달성 시에는 고객에게 주간 1,000포인트가 제공되며, 최대 20년까지 적립됩니다. 포인트는 상품 가입고객 대상 건강증진 서비스 전용 앱인 ‘HeALS’를 통해 적립되며, 포인트를 활용하여 다양한 건강 관련 상품을 구매하거나 30,000포인트 이상인 경우 현금으로 인출할 수 있습니다. 삼성생명은 앞으로도 건강증진형 보험상품과 서비스를 통해 보험 상품에 대한 패러다임 변화를 이끌고자 합니다.

#### 보험 소외계층을 고려한 새로운 보험상품 개발

삼성생명은 고령자, 유병력자 등 보험 소외계층을 고려한 신담보 개발을 비롯하여 보험 상품 구성을 다양화 하였습니다. 특히, 보장에 대한 필요도가 높은 고령자, 유병자 고객들의 보장 범위를 확대하고 치료비 증대를 통해 재도약의 기반을 마련할 수 있도록 하였습니다. 더불어 가계 부채 폭증 등 대출 상환 능력이 낮아지면서 개인 파산 및 빚의 대물림이 심각한 사회 문제로 대두되는 가운데, 이와 같은 리스크에 노출될 금융 취약계층의 보호를 위한 ‘인생금융 대출안심보험’을 개발하였습니다. 해당 상품의 경우 내집마련 디딤돌대출 대상자 및 다자녀 가구에 대해 보험료 할인 혜택도 제공하는 상생협력형도 제공하고 있습니다. 삼성생명은 향후에도 보험 소외계층에 대해 꾸준한 관심을 가지며 새로운 보험상품을 지속적으로 개발할 예정입니다.

상품	특징
삼성경증간편다(多)모은 건강보험	- 유병자 상품 최초 비갱신형 도입으로 저렴한 보험료로 종신까지 보장 가능 - 고객 소구력 높은 인기특약 68개(출시 당시) 부가로 다양한 보장 준비 가능
삼성인생금융대출안심보험	- 유가족 빚 대물림 방지 및 신용하락 등의 불안정 방지 상품 - 사망 중심(1종) 및 3대 질병(암·뇌·심) 사망 선지급형(2종) 운영
삼성간편더사랑종신보험	- 유병자의 사망 준비를 위한 높은 완납이후 환급률의 종신보험

#### 자연재해 피해 고객 ‘보험료 납입 유예’ 지원 실시

삼성생명은 2010년부터 천재지변 등 예기치 못한 재난으로 인해 피해를 입은 고객의 보험료 납입 유예를 지원 하여 사회적 가치를 창출하고, 피해 고객이 지속적으로 보장 혜택을 받을 수 있도록 돕고 있습니다. 삼성생명은 2023년 인천 전통시장 화재, 강원도 산불피해로 인해 보험료 납입이나 계약대출 상환이 어려운 고객을 대상으로 보험료 납입 및 대출상환을 유예할 수 있도록 지원하였습니다. 2010년 이후 해당 제도를 통해 보험계약 1,078건 (6억 2천만 원), 보험계약대출 이자 32건 (4억 7천만 원), 융자대출 3건(1억 5천만 원)의 피해 고객 지원이 이루어 졌습니다. 2024년에는 경제 활동이 어려운 계약자<sup>1)</sup>를 대상으로 최대 1년까지 계약대출 이자 납입을 유예할 수 있도록 지원하는 등 향후에도 삼성생명은 예기치 못한 재해/재난 발생 시, 피해고객을 지원하기 위한 제도를 지속 운영해 나가겠습니다.

1) 직전 1년 이내 실직, 폐업/휴업, 병원입원

구분	보험료	약대이자	융자
2010~2023년 ‘보험료 납입 유예’ 지원 누적 현황	1,078건, 6.2억 원	32건, 4.7억 원	3건, 1.5억 원

OVERVIEW

ESG TOPIC

Material Issue

기후변화 대응  
금융 포용성 및 접근성  
고객중심경영  
디지털 혁신  
Management Issue

SOCIAL VALUE REPORT

APPENDIX

## 금융 포용성 및 접근성

### 포용적 비금융 지원

#### 자립 준비 청년을 위한 희망디딤돌 프로그램 운영

‘희망디딤돌’은 청년들이 딛고 올라갈 수 있는 든든한 받침이 된다는 뜻으로, 만 18세가 되어 사회로 첫걸음을 내딛는 청년들이 안정적인 환경에서 자립할 수 있도록 지원하는 삼성의 사회공헌 프로그램입니다. 전국 10개 광역지자체에 희망디딤돌센터를 운영하여, 보육시설 보호가 종료되는 만 18~25세 자립 준비 청년들에게 최대 2년간 1인실 원룸 형태의 주거공간을 지원하고 있으며, 기본적인 자립 교육(자립에 필요한 생활, 경제(금융 기본 지식), 직업 교육 등)과 취업 정보 등을 제공하고 있습니다. 더 나아가, 2023년 8월 희망디딤돌 2.0을 출범하여 자립 준비 청년들에 대한 직무 교육 및 취업 지원을 강화하여 경제적 자립에 도달할 수 있도록 지원하고 있습니다. 삼성의 교육 인프라와 전문 인력 양성 노하우를 바탕으로 ‘전자/IT 제조 기술자’, ‘반도체 정밀 배관 기술자’, ‘제과 제빵 기능사’, ‘IT서비스 기사’, ‘선박 제조 기술자’ 양성 과정의 직무 교육을 진행하였으며, 교육 내용이 실제 청년들의 취업으로 연결될 수 있도록 입사지원서 작성 및 면접 노하우 등을 알려주는 ‘취업캠프’를 진행하고 있습니다.



#### 청소년 금융교육 사각지대 감소를 위한 ‘찾아가는 금융교실’ 활동

삼성생명은 미래의 금융소비자인 아동·청소년이 올바른 금융지식을 함양할 수 있도록 ‘찾아가는 금융교실’을 실시하고 있습니다. 찾아가는 금융교실은 금융감독원이 주최하는 1사1교 금융교육의 당사 프로그램명으로 청소년들의 금융 이해력 편차 및 금융 교육 사각지대 감소를 위해 학교와 결연을 맺고 금융교육을 제공하는 프로그램입니다. 삼성생명은 어려운 금융지식의 높은 장벽을 낮추기 위해 청소년 교육 전문가와 협력하여 교육 과정보, 학년별로 적용할 수 있는 맞춤형 금융교육 콘텐츠를 개발하여, 저축·소비 등 기본 개념부터 투자까지 아동·청소년이 알아야 할 금융 지식을 쉽게 학습할 수 있도록 하였습니다. 또한 금융 게임 앱 ‘인슈런’을 개발하여 시대의 트렌드를 반영하고 아동·청소년이 더욱 쉽고 친숙하게 교육에 참여할 수 있도록 하였습니다. 이러한 노력을 인정 받아 2023년에는 1사1교 금융교육 우수 금융기관으로 선정되어 금융감독원장상을 수상하였습니다.



2018년부터 시작한 찾아가는 금융교실은 지난 7년 간 94,393명의 초·중·고등학생을 교육하였습니다. 2024년부터는 도서산간지역 등 지방의 교육 보급 부족 문제를 해결하기 위해 지방 교육 사각지대 중심으로 교육을 실시할 계획이며, 지속적인 강사 양성과 역량강화, 콘텐츠 개정을 통해 양질의 교육을 위해 노력하고 있습니다.

#### 경력 단절 여성에 특화된 리젤 지역단 운영

삼성생명은 경력이 단절된 여성들에게 전문 금융 지식을 바탕으로 컨설턴트에 도전할 수 있는 기회를 제공하기 위하여 30~49세의 여성을 중심으로 리젤 지역단을 운영하고 있습니다. 사업장의 교육 및 영업활동을 10시~16시로 설정하여 경력 단절 여성들의 가장 큰 애로사항인 육아문제를 해소할 수 있도록 지원하고 있으며, 보험영업이 생소한 경력 단절 여성들이 금융 전문가로 성장할 수 있도록 체계적인 교육활동을 지원하고 있습니다. 2023년 말 기준 334명의 경력 여성이 리젤 지역단의 컨설턴트로 활동하고 있습니다.

# 금융 포용성 및 접근성

- 전략
- 지배구조
- 리스크관리
- 지표 및 목표

추진과제		2023년 성과	2024년 목표
지정대리청구인 제도 지정률	보유계약지정률	16.4%	30.0%
	청약지정률	8.3%	15.0%
디지털 혁신 통한 금융 취약계층 접근성 확대	[가입] 초간편 가입	- 가상언더라이팅 도입으로 무서류 가입 질병 확대 (111종 → 256종) - 카카오 페이 납입 등 디지털 납입 방법 및 운영 시간 확대 - 디지털진단 프로세스 개선	심사 시스템 고도화로 즉시심사 가능 대상 건 확대
	[계약유지] 디지털/비대면 채널 확대	- 디지털 채널(모니모 APP, PC/모바일 web) 업무 추가 확대 - AI 상담사 연계 프로세스 구축 (보험료 리얼타임 입금, 보험계약대출 및 이자상환)	비대면/무서류 보험거래 프로세스 구현으로 고객 셀프 서비스 커버리지 확대
	[보험금 지급] 접근성 및 편의 제고	고객플라자 영상상담 서비스 오픈(대형플라자 pilot)	플라자영상상담 확대운영 및 청각장애인 수어상담 서비스 제공



OVERVIEW

ESG TOPIC

Material Issue  
기후변화 대응  
금융 포용성 및 접근성  
고객중심경영  
디지털 혁신  
Management Issue

SOCIAL VALUE REPORT

APPENDIX

Samsung Life Insurance

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

# 고객중심경영

전략

지배구조

리스크관리

지표 및 목표

## 고객중심경영 추진

### 고객권익보호 전략

삼성생명은 기업의 사회적, 윤리적 책임을 다하기 위하여 고객중심경영 체계를 구축하고, 고객의 관점에서 업무와 프로세스를 개선하고 있습니다. 또한, 고객의 신뢰와 사랑받는 기업을 만들기 위하여 선제적 고객권익보호 및 차별화된 고객경험을 제공하고 있습니다. 향후에도 다양한 이해관계자와 지속적으로 소통하며 고객과의 상생을 추구해 나가겠습니다.

### 01. 선제적 고객권익보호

- 민원/VOC, 리스크 센싱 및 대응
- 소비자보호 내부통제 운영
- 보험상품 판매품질 관리
- 보이스피싱 피해 예방

### 02. 차별화된 고객경험 제공

- 회사주도 고객케어 운영
- 고객 안내 콘텐츠 CX글쓰기 적용
- 고객 접점 서비스의 CX 차별화
- 고객 안내 착오/불만 예방

### 03. ESG 대응 및 이행

- ESG 규제 및 대외평가 대응
- ESG 이니셔티브 이행
- ESG 임직원 참여 확대

### 04. 대내외 커뮤니케이션 강화

- 대외CS 평가기관 대응
- 회사정책 수립 및 고객참여 확대
- 금융소비자보호 실태평가 대응

### 고객케어 서비스를 통한 고객만족 제고

삼성생명은 다양한 고객서비스 콘텐츠를 한눈에 알기 쉽게 체계화하여 제공하고 있습니다. ①유용한 거래, ②쉽고 빠른 청구, ③특별한 케어, ④빈틈없는 보장, ⑤쏙쏙한 혜택 등 5가지 고객 효용 기준으로 분류한 30여개 서비스 라인업을 홈페이지에서 확인할 수 있습니다. 그동안 고객이 인지하지 못해 활용하지 못했던 다양한 혜택을 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, 보험금찾기 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 WM컨설팅과 변액상품 가입 고객, 시니어 고객, 장애 고객을 위한 특화서비스를 만나볼 수 있습니다. ④ 빈틈없는 보장에서는 건강자산/ 보장설계 / 통합연금 컨설팅을 통해 필요한 보장을 다각도로 점검하고 보험상품도 제안받을 수 있습니다. 뿐만 아니라 ⑤ 쏙쏙한 혜택을 통해 삼성금융 모니모와 더 헬스(The Health), 슬리머니에 간편하게 접속도 가능합니다. 삼성생명은 고객케어 서비스를 통해 모든 고객이 쉽고 간편하게 보험거래 서비스를 이용할 수 있도록 차별화된 고객경험과 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



#### 쉽고 빠른 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 고객님을 위한 세심한 배려

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



#### 빈틈없는 보장 건강자산 분석과 맞춤형 상품 추천

- 변액보험 컨설팅
- 건강자산 컨설팅
- 보장설계 컨설팅
- 통합연금 컨설팅
- 스마트 안내
- 모바일 약관



#### 쏙쏙한 혜택 각종 생활 혜택 서비스 앱

- 모니모 (monimo)
- 더 헬스 (The Health)
- 슬리머니



OVERVIEW

ESG TOPIC

Material Issue

기후변화 대응

금융 포용성 및 접근성

고객중심경영

디지털 혁신

Management Issue

SOCIAL VALUE REPORT

APPENDIX

Samsung Life Insurance

www.samsunglife.com

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

## 고객중심경영

### 고객만족 제고

#### 고객 모니터링 제도 '고객패널' 운영 20주년

삼성생명은 2004년 업계 최초로 고객 모니터링 제도인 '고객패널'을 도입하여 상품, 서비스, 제도 등을 고객 관점으로 개선하기 위해 노력하고 있습니다. 올해로 도입 20주년을 맞은 고객패널은 삼성생명 고객중심경영을 대표하는 고객 소통 채널로 각종 체험, 인터뷰, 설문조사 등 다양한 방식으로 고객 분들과 소통하고 있습니다.



2023년에는 1,000명의 고객패널과 활동하였으며, 활동 주제별로 5060(신중년)세대 등 특화그룹(Unit)을 구성하여 소통하는 등 시대적 흐름에 맞춰 고객 의견을 적극적으로 경청하였습니다. 고객패널은 2023년 한해 동안 좌담회 13회, 설문조사 11회를 수행하였고, 고객패널 제언 사항 총 118건 중 30건을 실제 업무에 반영하였습니다. 상품 출시 전 패널 제언을 반영하여 특약 가입한도 확대, 부가 서비스의 지원 횟수 확대 등 고객니즈를 반영한 상품(고품격 인생 보장 보험)을 출시하였습니다. 또한, 보험 약관에 작성된 표현을 고객 관점으로 쉬운 표현으로 개선하였습니다. 다이렉트 채널에서 외국인도 보험 가입이 가능하도록 본인인증 프로세스 도입을 추진하고 있습니다. 2024년에는 고객의 소리에 더욱 귀 기울이고 고객 중심경영을 실천하기 위해 고객패널 운영을 연 2회로 확대하고, 시대적 특징을 반영해 특화패널을 강화해 나갈 예정입니다. 삼성생명은 고객으로부터 더 큰 신뢰와 사랑을 받기 위해 고객의 소리에 더욱 귀 기울이고 다가가겠습니다.

#### 플라자 내 디지털 데스크 운영

삼성생명은 2023년 8월부터 플라자 내 디지털 데스크를 운영하여 화상 시스템을 통해 원격 업무처리가 가능한 창구를 인천, 대전, 수원에 시범 운영 하였으며, 2024년 5월 기준 총 15개 플라자로 확대해 운영 중입니다. 현재 고객 본인확인 후 서류작성 없이 종결되는 사고보험금 접수 등 단순 업무 중심으로 운영 중이며, 원격 업무처리로 대기시간을 단축시키는 등 고객 편의성을 제고하고 있습니다. 향후, 전자서식(E-form) 기반 태블릿 도입 시 대상 업무가 더욱 확대될 것으로 기대하고 있습니다. 또한, 플라자 특성상 고연령 고객이 많아 디지털 기기에 취약할 것을 대비해 플라자 내 상담 PA(플라자 어드바이저)가 적극적으로 지원하고 있습니다.

#### 프리미엄 고객사랑 서비스

삼성생명은 2012년부터 보유고객 감사 서비스 및 고객 이탈방지를 위해 프리미엄 고객사랑 서비스를 운영했습니다. 매월 대상 고객에게 컨설턴트를 통해서 감사 인사와 함께 서비스 안내를 하고 있으며, 고객님의 동의 후 고객님의 삼성생명 보험계약 관련 궁금한 사항들을 풀어드리고 있습니다. 이를 통해 고객에게 상품 보장 내용 재안내, 보험금 수령 및 부족한 보장 부분을 체크하는 등 보험 제부분 서비스 지원을 통해 고객들의 서비스 만족도를 제고하고 있습니다. 2024년부터는 서비스 상품 관리 위탁사를 기존 2개사에서 3개사로 확대, 물품 품질 개선 등을 통해 고객 만족도 제고를 추진하고 있으며, 기존 보험계약월에 제공하던 서비스(회사 관점 중요 이벤트)를 고객 생일월(고객 관점 중요 이벤트)에 제공하도록 개편하였습니다. 앞으로도 삼성생명은 고객사랑을 실천하고 신뢰 관계를 공고히 하기 위해 노력할 예정입니다.



## OVERVIEW

## ESG TOPIC

## Material Issue

기후변화 대응  
금융 포용성 및 접근성  
고객중심경영  
디지털 혁신  
Management Issue

## SOCIAL VALUE REPORT

## APPENDIX



## 고객중심경영

전략

지배구조

리스크관리

지표 및 목표

### 고객 소통 채널 운영

삼성생명은 소중한 고객과의 원활한 소통을 위해, 언제 어디서든 삼성생명과 쉽게 접촉할 수 있는 소셜미디어 채널을 운영하고 있습니다. 이 채널을 통해 고객들은 회사의 소식과 브랜드 콘텐츠들을 접하고, 댓글 등을 통해 실시간으로 참여할 수 있습니다. 삼성생명 유튜브 채널에서는 ‘건강, 보험’ 등을 주제로 한 콘텐츠를 통해 우리 회사의 브랜드 이미지를 친근하게 느끼도록 기획·제공하고 있으며, 삼성생명이 운영하는 스포츠단인 탁구와 배드민턴단을 활용한 ‘탁처’와 ‘콕처’ 채널을 통해 생활체육인들에게 재미와 정보를 제공하고 있습니다. 이 밖에도 인스타그램, 네이버포스트 등 다양한 서비스를 통해 고객과 지속적으로 소통하고 있습니다. 삼성생명은 앞으로도 고객의 ‘건강과 삶’을 지켜주는 회사’로서의 역할을 충실히 하고, 보험을 넘어 우리의 비전과 가치를 전파하며, 브랜드 지향점을 직간접적으로 경험할 수 있는 다양한 콘텐츠와 캠페인을 통해 건강한 유대감을 지속적으로 가져가겠습니다.

### 23년 기업PR ‘좋은 소식의 시작’ 광고 캠페인

‘좋은 소식의 시작’ 광고 캠페인은 보험에 대한 일반적 인식, 즉 보험은 늘 곤경에 처해있을 때 찾게 된다는 관점에서 벗어나 세상의 좋은 변화를 선제적으로 이끌어 가며 ‘좋은 소식’을 전달하려는 삼성생명의 의지를 담고 있습니다.



### AI 프로그램을 활용한 혁신적인 광고제작 기법

이번 광고는 변화를 이끌어 가겠다는 삼성생명의 의지를 담아 제작 방식부터 완전히 새롭게 접근하였습니다. 일반적인 모델 섭외와 전형적인 촬영 진행 방식에서 탈피하여 광고 영상의 모든 이미지, 배경음악, 정글 사운드 까지 100% AI 프로그램을 기반으로 제작한 것이 특징입니다.

### ‘좋은 소식의 시작’을 전하는 ‘아이스크림 트럭’ 게릴라 팝업

‘좋은 소식의 시작’을 실제감있게 전달하기 위한 첫 단계로 기획된 고객참여형 브랜드 캠페인인 아이스크림 트럭은, 아이스크림 트럭과 비추미 캐릭터를 사진으로 찍어 ‘좋은 소식’ 해시태그와 함께 SNS에 올리면 구슬아이스크림을 증정하는 이벤트입니다. 삼성생명이 더운 여름날 시원하게 기분 좋은 소식인 ‘구슬 아이스크림 트럭’과 함께 고객을 직접 찾아간다는 설정은 ‘23년 마케팅 트렌드인 ‘게릴라 이벤트’ 컨셉과 맞아떨어지며 큰 호응을 얻었습니다.



### 생명보험업계 최초 ‘보험스토리 웹소설/에세이 공모전’

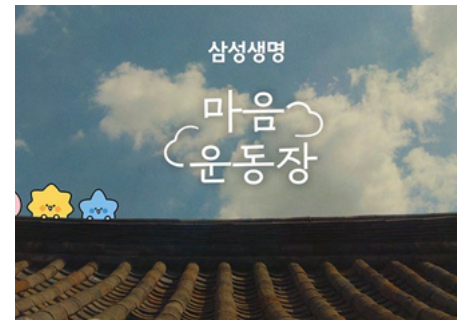
생명보험과 컨설턴트 업계에 대한 진정한 가치를 바로 알리고, 사회에 긍정적 인식과 선한 영향력을 전파하기 위해 생명보험협회 공식 후원으로 실시하였습니다.

보험이라는 보수적 테마를 문화 콘텐츠로 확산시키기 위한 공모전에 MZ세대를 포함한 다양한 계층이 참여하여 급성장한 웹소설 시장의 인기를 체감하고, 업계 전체 컨설턴트 대상으로 진행된 에세이 부문의 참가작품에서 보험의 참 가치를 느낄 수 있었습니다.



### 일상에 지친 현대인들을 위한 힐링 프로젝트 ‘마음운동장’

서울 북촌에 위치한 아름다운 한옥 독채들과 협업으로 진행된 마음운동장 이벤트는 마음의 쉼이 필요한 많은 분들에게 특별하고 편안한 1박 2일의 경험을 선사했습니다. 마음운동장은 온·오프 융합 캠페인으로 이전과는 다른 새로운 광고 형식을 시도하였습니다. 한옥 독채라는 특정 오프라인 공간에서 삼성생명 브랜드를 직접 체험할 수 있으며, 사전 신청과 사후 홍보는 온라인 기반의 바이럴을 중심으로 진행 되어 다방면에서 삼성생명을 경험하고 만나볼 수 있게 하였습니다.



OVERVIEW

ESG TOPIC

Material Issue

기후변화 대응  
금융 포용성 및 접근성  
고객중심경영  
디지털 혁신

Management Issue

SOCIAL VALUE REPORT

APPENDIX

Samsung Life Insurance

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

## 고객중심경영

### 더 나은 고객경험을 위한 CX글쓰기 체계

삼성생명은 고객에게 긍정적 경험을 제공하기 위한 CX글쓰기 체계를 도입하여 운영하고 있습니다. CX글쓰기란 안내 콘텐츠를 고객이 읽기 쉽고 공감하여 바로 행동하도록 작성하는 고객경험(CX, Customer Experience) 글쓰기 체계입니다. 삼성생명 ‘고객의 소리’를 통해 고객에게 전송되는 안내장에 전문용어가 많아 어렵고 잘 이해가 안된다는 불편사항들이 종종 접수되었습니다. 고객입장에서 글을 쓰고, 더 나은 고객경험을 제공하자는 취지에서 2022년 유관부서 담당자 회의가 시작되었고, 2023년 CX글쓰기 프로젝트가 시작되었습니다. 3개월에 걸친 프로젝트를 통하여 기존 안내 콘텐츠들의 문제점을 분석하고, 업계의 UX라이팅 동향을 조사하며, 샘플 개선작업들을 통하여 삼성생명 고객중심 글쓰기의 톤앤매너와 원칙, 작성방법들이 개발되었습니다.

이후 삼성생명의 안내 콘텐츠 담당자들에게 전파 교육하고, 고객중심 권장용어, 개선사례집 등을 추가로 배포하여 일관된 안내 콘텐츠를 제작할 수 있도록 CX글쓰기 지원체계를 구축하였습니다. 또한, 삼성생명 CX글쓰기 가이드북은 한국정보과학진흥협회가 주최하고 과학기술정보통신부 등이 후원하는 ‘ICT어워드 코리아 2023’에서 디지털 커뮤니케이션 부문 통합대상을 수상하였습니다. 삼성생명은 모바일 RCS메시지에 CX글쓰기 가이드를 적용하여 개봉률 70%, 히트율 4% 등 고객반응 유도 성과가 높은 점과 기존 교과서 형식의 지침서 수준에서 콘텐츠 작성자가 쉽게 따라 사용할 수 있는 구성과 편집, 디자인이 우수하다는 점, 고객이 쉽게 이해할 수 있도록 전달하는 안내와 정보의 표현, 구성과 기호가 적절하다는 점 등에서 심사위원들의 높은 점수를 받았습니다.

삼성생명은 연 평균 약 1,200종의 안내 콘텐츠를 고객에게 발송하고 있습니다. 이중 2024년까지 CX글쓰기를 적용하여 40% 개선 목표를 세웠으며, 2024년 2월 기준 25.9%를 개선하였습니다. 2024년에는 안내 콘텐츠를 다루는 주요 조직들을 대상으로 3개월 간 일괄개선을 돕는 CX글쓰기 컨설팅을 진행하였습니다. 안내 코드로 관리되는 안내장 뿐만 아니라 고객에게 전달되는 마케팅 콘텐츠와 고객이 작성하는 각종 양식, 고객이 접하는 홈페이지와 앱 화면의 텍스트도 CX글쓰기 적용 대상으로 포함하여 지속 관리하고 확대해 나갈 예정입니다. 고객의 상황 판단과 의사 결정을 돕고, 잠재된 니즈를 이끌어내어 일관된 브랜드 경험과 긍정적인 고객경험을 제공하는 CX글쓰기는 삼성생명 고객중심경영의 대표 사례로 더욱 발전시켜 나갈 것입니다.

### 고령자대상 VOC 예방맞춤형 서비스

한국의 65세 이상 고령인구가 급격하게 증가하며 2025년에는 그 비율이 20%를 넘어서는 초고령사회로 진입한다고 합니다. 고령인구의 증가와 함께 노후를 위한 연금에 대한 관심도 부쩍 늘어났으며, 이에 따라 연금가입 후 수십 년이 지나 고객이 수령하는 시점을 전후로 연금 관련 문의가 많아집니다. 연금 관련 궁금증을 물어볼 곳이 없거나, 문의를 했는데도 만족할 만한 답을 얻지 못하거나, 가입 시점으로부터 오랜 시간이 지났고 가입 당시 담당했던 컨설턴트도 없는 경우가 많아 고객 불만의 강도나 빈도가 심해지는 경우가 있습니다. 이를 해결하기 위해 삼성생명은 2023년 9월 연금에 대해 고객들이 자주 묻는 질문들을 모아 Q&A형식의 고객응대 매뉴얼을 만들었습니다.

연금 상품의 가입과 유지, 수령 등 단계별로 연금의 종류와 수령 방법, 관련 세금, 상품별 혜택 등을 73개 질문과 답변으로 구성했습니다. 이를 현장 영업관리자와 컨설턴트들, 고객센터에서 VOC를 응대하는 직원들에게 배포하고 교육했습니다. 또한 삼성생명은 보다 나은 고객경험을 제공해 드리기 위해 가입 연금상품 개시를 앞둔 중장년층을 위한 컨시어지 서비스를 준비 중입니다. 보통 고객이 문의사항이 있어 콜센터에 전화하면 자동응답(ARS) 단계를 거쳐야 하는데 해당 서비스는 보다 상세한 상담을 원하는 경우에 전담직원(컨시어지)을 연결하여 고객의 재정상황과 은퇴 이후 계획 등을 종합적으로 고려하여 고객에게 딱 맞는 연금 활용방안 등을 안내할 예정입니다. 향후 컨시어지 서비스는 연금개시 예정 고객뿐만 아니라 고령층과 외국인, 장애인 등 특별한 케어가 필요한 고객층을 대상으로 확대해 나갈 예정입니다.

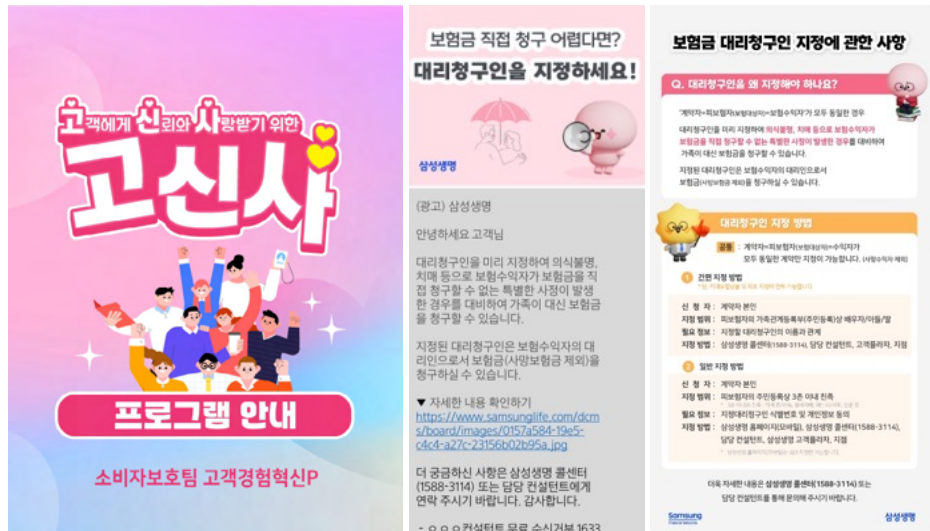
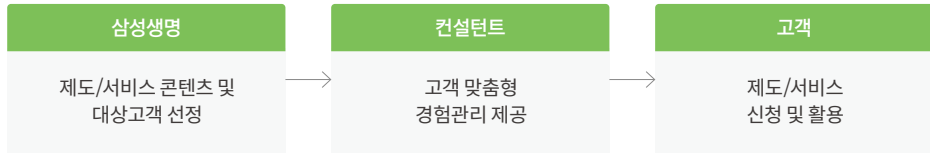


## 고객중심경영

### 고객경험(CX) 관리 프로그램, '고신사' 론칭

고객으로부터 신뢰받기 위해서는 보험 유지 단계에서의 지속적 관리가 중요하나, 매년 고객들로부터 관리에 대한 불만과 불편사항들이 접수되고 있습니다. 특히 고객이 컨설턴트와의 관계를 중요하게 여기고, 정기적인 연락과 안내 등 관리 받기를 희망한다는 점에서 고객에게 신뢰와 사랑받기 위한 고객경험(CX) 관리 프로그램(이하 고신사)을 론칭하였습니다.

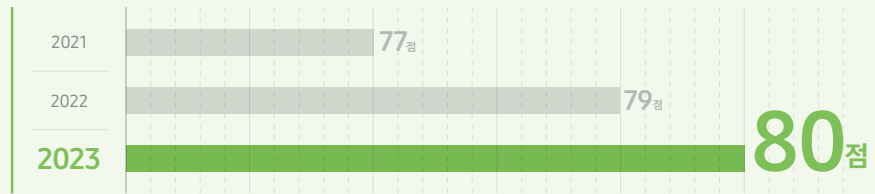
고신사는 보험 유지 기간 동안 고객이 담당 컨설턴트로부터 필수적인 케어(맞춤형 서비스/제도 안내 등)를 받을 수 있도록 지원하는 프로그램입니다. 콜센터, VOC(고객의 소리), 모바일 앱 등에서 인입된 고객 데이터 분석을 통해 고객 니즈를 발굴하고, 컨설턴트에게 안내콘텐츠 및 대상고객을 제공함으로써 컨설턴트의 고객관리 활동을 지원하고 있습니다. 고신사 프로그램을 통해 고객경험(CX) 제고 뿐만 아니라 고객으로부터 신뢰받는 삼성생명이 될 수 있도록 지속적으로 추진해 나아갈 예정입니다.



### 자체 고객만족도(CSI) 결과

삼성생명은 정기적으로 고객만족도 조사를 통해 고객의 보험거래 및 서비스에 대한 만족 수준과 품질 요인을 측정하고 있습니다. 2023년 실시한 고객만족도 조사결과 80점으로 전년 대비 1점 상승하였습니다. 이번 조사에서는 고객 접점에서의 고객니즈 및 고객 불편 요소와 열위 항목 등을 분석하여 고객경험(CX)제고를 위한 개선점을 발굴하였습니다. 고객경험(CX) 제고를 위한 서비스 도입 및 인프라 개선 등 착안점을 유관 부서들과 소통하여 고객 접점에서 서비스품질을 향상시킬 수 있도록 노력을 기울이고 있습니다. 또한, 지난 조사를 통해 도출된 '고객경험(CX) 관리'를 위한 전담조직에서는 고객분들께서 안내받아야 하는 필수적인 서비스/제도 등을 안내하고 있으며, 대상 고객 범위를 보험을 새로 가입한 고객, 외국인까지 확대하였습니다.

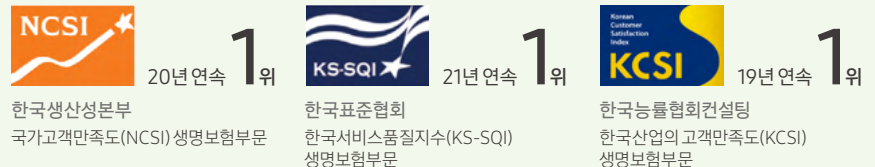
### CSI 점수



### 대외 만족도 조사결과

삼성생명은 고객만족도 향상을 위해 지속적으로 노력한 결과, 2023년 국내 3대 고객만족도 평가기관의 조사에서 1위를 차지하였습니다.

### 수상 현황



### OVERVIEW

### ESG TOPIC

**Material Issue**  
기후변화 대응  
금융 포용성 및 접근성  
**고객중심경영**  
디지털 혁신  
Management Issue

### SOCIAL VALUE REPORT

### APPENDIX

## 고객중심경영

### 채널 전략 차별화

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

#### 채널별 성장전략

구분	특징 및 성장전략
전속 채널	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
	글로벌 글로벌(외국인) 컨설턴트 조직. 맞춤형 교육을 통한 외국인 고객 확보 주력
비전속 채널	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
	금융S 판매전문 자회사. 비전속 시장 대응 플랫폼
B to B 채널	BA 방카슈랑스 채널. 연금/일시납 등 금융형 상품 판매 전문채널로 지속 성장 추진
	법인 사업부 퇴직연금 전문채널. DB/DC/IRP 경쟁력 강화를 통해 지속 성장하는 퇴직연금시장 공략
독립채널	Digital (다이렉트) 온라인 Direct 채널. 디지털 보험시장 성장을 주도하여 미래 성장동력 창출

### 고객 밀착형 상품 및 서비스 다각화

삼성생명은 지속가능경영과 기업경영의 본질적 가치를 제품과 서비스에 연계하기 위해 노력하고 있습니다. 더불어 고객 밀착형 상품 다각화 및 서비스 개발을 통해 고객의 다양한 니즈에 부응하고 있습니다. 2023년에는 뇌심 항응고제 치료 및 중증무릎줄기세포치료를 보장하는 특약에 대한 배타적 상품권을 획득하여 출시했으며, 특정 4대 소화계질환이나 고객 암을 앓고 있는 35세 이하 고객들(어린이 포함)을 위해 주보험 가입만으로도 종합 보장이 가능한 다(多)Dream 건강보험도 출시하였습니다. 또한, 2023년에 삼성 고(高)품격 인생보장보험 및 간편 고(高)품격 인생보장보험(무배당, 저해약환급금형) 상품을 대상으로 하는 ‘삼성 건강관리서비스 시그니처/ Care50’ 서비스에 대한 안내장을 발송하였습니다.

상품	특징
삼성 New스탠다드 종신보험	- 고객의 가정을 지키는 스탠다드한 장기납 종신보험 - 유해지 상품으로 납입 중에도 높은 환급률을 보증하여 고객의 변화하는 경제 여건에 면밀한 대응 가능
삼성 다(多)모은 건강보험	- 당사 최대 특약 보유 상품으로 다양한 보장 조립 가능 (출시 당시 135개) - 중증무릎줄기세포치료 및 항응고제 치료 특약 포함 (배타적 사용권 획득)
삼성 고(高)품격 인생보장보험	- 4050 고객에게 필요한 5대 진단(암, 뇌, 심, LTC, 치매) 보장 - 주보험 진단시 간병인 60회 (또는 가사도우미 120회) 사용 가능한 ‘Care50+ 서비스’ 탑재 * 월보험료 10만 이상 가입시
삼성 다(多)Dream 건강보험	- 35세 이하 고객들(어린이포함) 대상으로 주보험 가입 하나만으로 암·뇌·심 등 다양한 보장 가능 - 만기 축하금 제공으로 만기 후 다양한 자금활용 가능 (총 납입보험료 100%)

#### OVERVIEW

#### ESG TOPIC

##### Material Issue

기후변화 대응  
금융 포용성 및 접근성  
고객중심경영  
디지털 혁신  
Management Issue

#### SOCIAL VALUE REPORT

#### APPENDIX



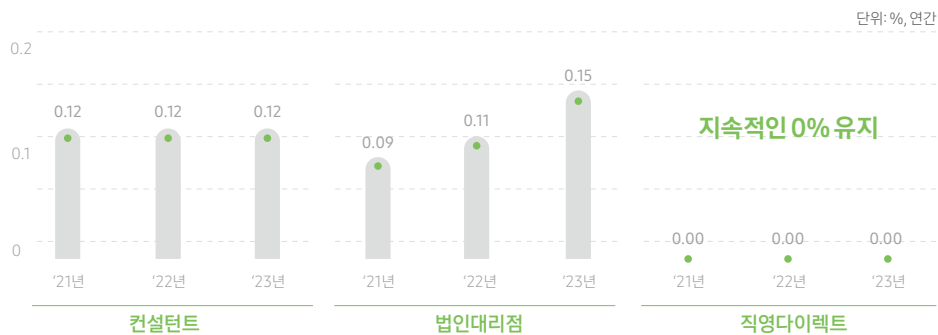
## 고객중심경영

### 고객 보호

#### 완전판매

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

#### 채널별 불완전판매 비율



#### 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 308개의 병원과 업무협약을 체결하고 건전한 의료문화 조성을 위해 상호협력하고 있습니다. 향후 추가 업무협약체결을 통해 병원의 사회적 책임을 지원하고, 과잉진료로 인한 보험료 부담을 경감하는 등 금융소비자 보호를 위해서 지속적으로 노력할 예정입니다.

#### 대내외 고객권익보호 활동

삼성생명은 빠르게 변화하는 금융환경에 대비하여 고객의 권익보호를 위한 다양한 활동을 전개하고 있습니다. 대내적으로는 고객권익침해 등 주의가 필요한 사항 발생 시 '고객권익보호 경보'를 발령하여 임직원과 컨설턴트에게 사례 교육 등 사내 소통을 강화하고 있습니다. 또한 고객(Customer)과 컨설턴트(Consultant) 목소리를 바탕으로 'C NEWS(사내 교육 방송)'를 운영하고 있습니다. 'C NEWS'를 통해 사고보험금 청구 시 유의사항, 보이스피싱 예방과 같이 고객이 보험 거래 시 겪는 불편사항 등에 대한 응대 화법 및 업무처리 방법을 안내해 선제적으로 고객불편을 해소할 뿐만 아니라 고객만족도를 제고하고자 합니다.

대외적으로는 홈페이지 고객포털 메뉴를 활용해 고객에게 친근한 '이대박(보험박사)' 캐릭터를 이용하여 고객이 보험 거래 시 알아두면 유용한 내용 등 다양한 금융정보를 매월 제공하여 고객권익 보호에 힘쓰고 있습니다.



#### 고객권익보호를 위한 맞춤형 교육 실시

삼성생명은 고객권익보호를 위해 다양한 교육 프로그램을 운영하고 있습니다. 고객의 금융역량 향상을 위해 웹툰 형식의 '보고칩툰(보험을 알리기 위해 고민해서 만든 쉽고 재밌는 툰)'을 제작하였습니다. '보고칩툰'은 자주 발생하는 VOC 유형, 고객의 권리 등의 내용을 이해하기 쉽게 담아 고객이 합리적인 의사결정을 할 수 있도록 돕고 있습니다.



또한 컨설턴트가 고객에게 상품을 권유·판매하기 전에 상품의 주요 내용을 충분히 이해할 수 있도록 상품속지 교육을 실시하는 한편, 판매자에게 요구되는 기본 소양, 상품 지식의 보유 여부를 평가하여 판매 자격을 부여하는 등 고객보호에 만전을 기하고 있습니다. 이외에도 임직원 대상으로 금소법의 주요 내용, 금융소비자보호 내부 통제체계 등 금융소비자보호 교육을 실시하며 고객의 관점에서 일하는 문화착근을 위해 노력 중입니다.

2024년에는 다양한 교육 콘텐츠를 제작하고, 계층별 교육체계를 더욱 정교화할 예정입니다.

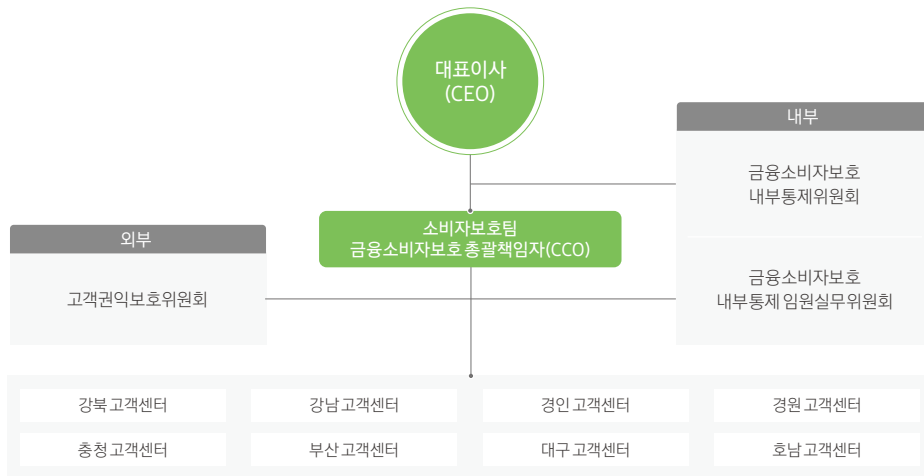


## 고객중심경영

### 고객중심경영 체계

#### 고객중심경영 추진 체계

삼성생명은 대표이사 직속 조직으로 소비자보호팀을 두고 CCO(Chief Consumer Officer, 소비자보호총괄 책임자)를 임명하였으며, 고객권익보호를 위한 내·외부의 적극적 의견을 청취하여 업무에 반영하고 있습니다. 고객과 이해상충이 발생하는 사안은 외부 전문가로 구성된 '고객권익보호위원회'를 통해 논의하고 심의결과를 적극 반영하고 있으며, 주요 경영진으로 구성된 '금융소비자보호 내부통제위원회'를 통해 고객권익보호를 위한 제도/프로세스 등을 구축하고 있습니다. 또한 전국 8개 권역의 고객센터에서 고객권익침해 사전 예방을 위해 보험QC(Quality Control, 신계약품질관리) 조사역을 배치하여 금융소비자보호법에 따라 소비자에게 적법하게 보험상품이 판매될 수 있도록 관리를 하고 있으며, 산하 지역단에 고객담당을 배치하여 고객 불만 발생시 신속히 대응할 수 있는 체계를 구축하였습니다. 앞으로도 삼성생명은 고객의 관점으로 고민하며 고객 중심의 의사결정을 통해 고객권익보호를 위한 방안을 확대해 나갈 예정입니다.



#### 금융소비자보호 내부통제위원회

삼성생명은 소비자보호 체계를 구축하고 효율적으로 운영하기 위해 2021년 9월, 전사차원의 의사결정 협의체인 '금융소비자보호 내부통제위원회'(이하 위원회)를 운영하고 있습니다. 대표이사가 위원회를 주관하고 CCO(소비자보호 총괄책임자)를 포함한 사내 임원이 참여하여 소비자보호 경영방향 및 소비자보호 관련 주요 제도 변경사항 수립, 금융소비자보호 내부통제기준 준수 실태에 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 주관의 임원실무위원회를 수시 운영하고 있습니다. 2023년에는 총 6회, 17개 안건을 부의한 결과 5개 안건을 의결, 개선과제로 추진하였습니다. 특히, 보험은 장기상품으로 고객이 계약 유지 중 상품 내용을 착오인지하는 것을 예방하기 위해 고객 Remind 안내를 추진하였습니다. 2024년에도 소비자보호 현안 및 이슈 해소를 위해 다양한 안건을 심의·의결하는 등 내실 있는 위원회로 운영할 예정입니다.

#### 고객권익보호위원회

삼성생명은 고객과 이해가 상충하는 사안에 대해 외부 전문가의 목소리를 직접 듣고 업무에 반영하고자 '고객권익보호위원회'를 운영하고 있습니다. 대학교수, 변호사, 의사 등 각계를 대표하는 전문가로 구성된 위원회는 공정하고 객관적인 시각에서 심도 있게 안건을 논의하고 대안을 제시합니다. 위원회는 2018년 출범 이후 6년간 54회 운영, 총 171건(분쟁 156건, 자문 15건)의 사안을 심의했습니다.(2024년 3월 기준) 위원회가 고객의 손을 들어준 90건(58%)에 대해 회사는 심의 결과를 그대로 수용하여 고객권익보호를 적극적으로 실천하고 있습니다. 2024년에는 고객권익보호위원회 운영 체계를 재정립하여 새로운 변화를 모색하고 있습니다.



#### - 위원 구성 변화 및 3년 단위 시준제 도입

소비자, 보험, 의료 등 전문가로 구성된 위원회를 3년 단위로 개편하여 위원의 기본 임기를 보장하되 매 시준 변화 시도로 위원회의 역동성을 제고하고자 합니다.

#### - 다양하고 유연한 위원회 운영 방식

고객응대 직원이 위원회에 참석하여 고객 관점의 의견을 적극 개진하고, 실무부서 담당자가 업무 배경을 설명하는 등 고객과 회사 간 균형적 관점을 견지합니다. 또한 분쟁 안건 외에 선제적 고객권익보호를 위한 자문 안건 논의를 활성화할 예정입니다.

#### - 실질적 활용도 제고 및 경영진 소통 확대

위원회 심의 결과를 임직원에게 공유하여 업무 수행 시 균형적인 시각을 견지하도록 지원하고, 외부 전문가의 고객권익보호 제언을 경영진이 직접 청취할 수 있도록 소통의 장을 정례화합니다.

앞으로도 삼성생명은 고객권익보호위원회의 건실한 운영 및 다양한 협업 시도를 통해 고객권익보호 자문기구로서의 역할과 위상을 공고히 하고자 합니다.

# 고객중심경영

## 고객 보호 활동

### 보험사기 예방 및 적발

보험은 사회안전망의 한 축을 담당하고 있으며, 고령화 등에 따라 향후 중요성이 더욱 확대될 것입니다. 반면, 최근 보험사기는 점차 조직화, 흉포화, 지능화 되며 보험산업의 존립을 위협하는 사회적인 문제로 대두되고 있습니다. 삼성생명은 보험이 범죄에 악용되지 않도록 보험사기 대응 및 예방을 위해 노력하고 있습니다. 이상징후 탐지 시스템을 활용하고 상시 모니터링 체제를 운영하며 보험사기에 대응하고 있으며, 웹 크롤링 등 신기술을 업무에 접목하는 등 다양한 시도를 계속하고 있습니다. 또한 보험사기를 사전에 예방하고자 컨설턴트를 대상으로 교육을 진행하여 건전한 보험문화 조성에 앞장서고 있습니다. 삼성생명은 사고보험금 영향도가 큰 문제인 병원, 급부, 브로커 연루 중심의 기획조사 발굴 및 수사연계 집중으로 선의의 고객가치를 보호하고 있으며, 보험브로커 개입이 다발하는 테마에 조사역량을 집중하고, IT 기반 리스크 센싱 및 업무 효율화를 정착 중에 있습니다. 2023년에는 오픈 시스템 및 분석Tool 활용도를 매월 Follow-up 하였으며, 보험사기 예방 및 적발 관련 KPI를 재정립한 후 환수 극대화 조치 및 운영 효율화 등 건전한 보험문화 정착을 위해 지속적으로 노력하고 있습니다. 2024년에는 실손보험 부당청구 병원을 조기 탐지하여 불법행위 재증 강화를 위해 보험사기 시스템 개발을 진행 할 예정입니다. 현재 개발 및 진행 중인 보험사기 시스템에는 웹크롤링(온라인상 병원 불법 게시글을 크롤링하여 리스크 탐지하는 분석 Tool), AI관리시스템(신용정보원에서 구축한 FDS시스템으로 전 보험사 통해 집적한 계약/청구/지급 건 통계 정보 제공), RPA-SIU챗프로(하이퍼봇 활용하여 고객/병원의 보험사기 분석 자료를 자동으로 메일링), SNA-연계분석시스템(병원-FC-고객 간 관계를 자동 분석하는 Tool) 등이 있습니다.

### 보험범죄방지유공자 시상식

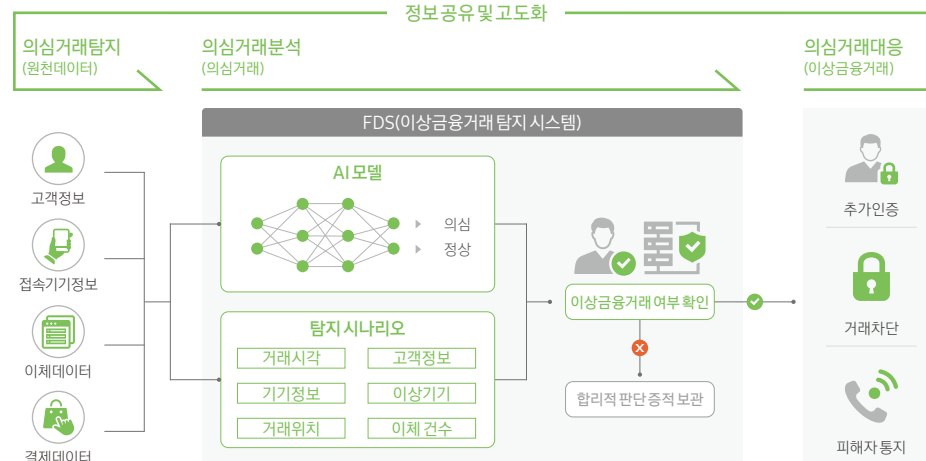
보험범죄 유공자 시상식은 매년 경찰청·금융위·금융감독원이 후원하고 보험개발원 등 보험산업 관련 유관기관장 및 보험업계 임직원의 참여하는 큰 행사로, 올해로 23회 째를 맞이한 이번 시상식에서 당사는 금감원상 1명, 경찰청장상 1명, 생보협회장상 2명 등 총 4명이 수상하였습니다.

아울러, 2023년 보험사기방지 우수사례 경진대회에서는 총 83건의 사례 접수 중 10건을 선정하여 최우수상 1명, 우수상 4명, 장려상 5명 시상을 하였는데, 삼성생명은 (최우수)금감원상 1명, (장려)생보협회장상 2명 총 3명이 수상하는 영광을 안았습니다.

### 보이스피싱 피해 예방

삼성생명은 보이스피싱으로 인한 소비자 피해를 예방하기 위해 '22년부터 산재되었던 보이스피싱 대응체계를 소비자보호팀 주도로 전환하여 적극 대응하여 왔습니다.'22년 5월에는 ARS 보이스피싱 피해신고 프로세스를 신설하여 피해/의심사례 발생 시 야간/주말에도 고객이 콜센터ARS 로 Self 신고하여 실시간 지급중지 가능 토록 하였으며'22년 하반기는 빈발하는 피싱 사기 대응 위해 본인인증 강화, 고령층 등 취약계층 보호 등 5가지 Quick Win 대책을 시행했습니다.'23년에는 소비자보호팀 주관 '전사 보이스피싱 대응 협의체' 를 개최하여 신종수법 발생 또는 예상시 즉각 부서장 협의체 소집 통한 회사 차원이 대응 조치를 마련하는 등 적의대응하고 있습니다. 콜센터 채널에서는 신종 사기 수법 대응을 위해 보험계약대출 지급 요청건 중 알뜰폰 개통건인 경우 관리자 2차 응대 및 영상상담후 지급하는등 본인확인 강화 조치를 시행하였습니다.50대↑ 고령 고객대상 알림 토크를 발송하여 보이스피싱 피해 사례 및 대응요령에 대해 주기적으로 안내하고 있으며, 감독 당국의 관련 소비자 경보 및 보도자료를 당사 홈페이지에 게시하고, 사내 게시판에도 게시하여 임직원 및 컨설턴트 대상 교육을 하고 있습니다.이처럼 보이스피싱 피해 발생/예상되는 각 부문별로 양호하게 대응 조치를 운영함에 따라, '23년도에는 보이스피싱 피해 주장 고객수가 '22년비 63%가 감소되는 성과가 있었습니다. '24년도에는 금융사기 피해예방 근본 대응을 위한 기본 인프라 마련 차원 보험업계 최초로 FDS를(이상금융거래탐지 시스템) 구축하여 운영할 예정입니다.

### FDS 운영 프로세스

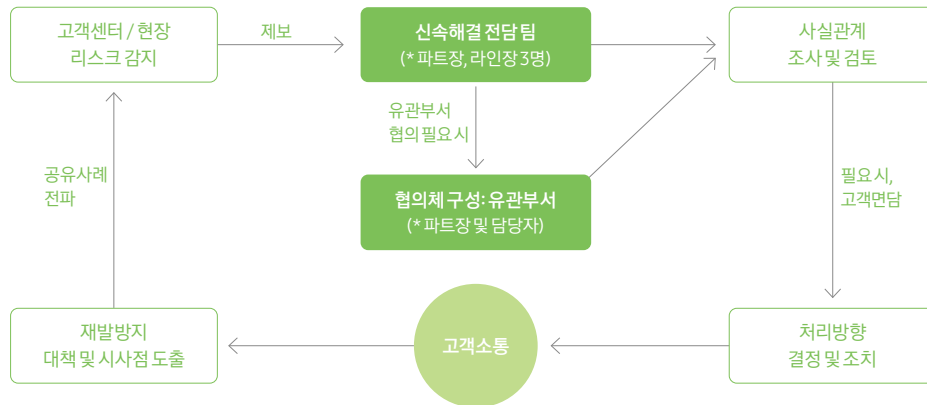


## 고객중심경영

### 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 590건의 문의를 접수하여 고객불편 사항 해결을 지원하였으며 신속대응 후 재발 방지를 위한 후속 조치도 강화해 나가고 있습니다.

### 신속해결 지원(SWAT)팀 운영 프로세스



### 종신보험 자체 미스터리쇼핑 조사 결과

삼성생명은 종신보험 완전판매 프로세스 준수율을 파악하여 판매 프로세스 개선, 보험 상품의 판매 활성화 및 법규 준수 실천을 위해 삼성생명 총 136개 영업점을 대상으로 자체 미스터리쇼핑 조사를 시행했습니다. 보험상품 모니터링 경험이 풍부한 모니터가 조사의 취지 및 조사항목별 평가지침에 대한 교육을 받고 삼성생명 콜센터 / 홈페이지 / 영업점에 컨택하여 종신보험 가입 상담을 요청한 후 완전판매 절차 준수 여부를 확인하는 방식으로 조사를 진행하였습니다. 2023년 종신보험 상품 대상 자체 미스터리쇼핑 결과, 평균 상담 시간은 59분으로 나타났으며, 종합점수는 96.6점으로 ‘우수’ 등급<sup>1)</sup>으로 나타났습니다.

1) 등급산정 기준: 탁월(완전판매) – 100점 / 우수 – 90점 이상 / 양호 – 80점 이상 / 보통 – 70점 이상 / 미흡 – 60점 이상 / 저조 – 60점 미만

### 보험QC(Quality Control, 신계약품질관리)업무 운영

삼성생명은 계약 체결 초기 단계에서의 고객 권익 침해 여부를 적극적으로 모니터링하기 위해 전국 8개 권역에 보험QC 조사역을 배치하였습니다. QC조사역은 보험상품이 금융소비자보호법에서 정한 판매 원칙을 준수하여 고객에게 판매 되었는지를 확인하는 등 신계약 판매품질을 관리하고 있습니다. 영업현장에서 신계약 체결 초기 단계의 품질 저해 요인이 발견될 경우, 이슈 사항이 확인된 점포와 컨설턴트를 대상으로 현장 컨설팅을 실시한 후 개선 조치 및 교육을 실시하는 등 판매품질 제고를 위해 노력하고 있습니다. 한편, 계약 체결 당시 상품의 주요 내용에 대한 설명이 제대로 이루어졌는지를 확인하는 서비스콜 제도를 운영하고 있습니다. 고객 편의 제고를 위해 모바일 서비스콜을 병행하고 있으며, 외국인 고객 상품이해도 제고를 위해 외국어 번역문 스크립트를 선택할 수 있도록 제공하고 있습니다. 삼성생명은 앞으로도 고객 관점에서 판매 과정의 리스크 요인을 분석, 예측하여 고객권익보호에 힘쓰겠습니다.

고객중심경영

전략

지배구조

리스크관리

지표 및 목표

추진과제	2023년 목표		2023년 성과	2024년 목표
보험사기 예방 및 적발	보험사기 대응 및 적발	-	- 브로커/실손 편취 등 보험사기 수사 적발 집중 (조폭 연루 성형외과, 환자 유인 피부/비뇨기과 등 주요 사건 병원 압수 및 수사 적발) - IT기반 리스크 센싱/업무효율화체계 구축 (SNA 활용하여 병원-FC-환자 연관성 시각화 분석, RPA 추가 개발로 업무 효율화)	- 한방/요양병원 허위입원 및 실손 편취, 설계사 연루 치아보험 등 사고보험금 급증 테마 수사 연계 - 2024년 보험사기방지특별법 개정으로 보험사기 행위 알선·유인·권유 처벌 (현장에서 관련 위반 사항 사례 취합하여 수사 의뢰 및 방심위시정 요구)
	부당청구보험금 환수	-	수사적발금액 조기 환수: 직무간 협업을 통한 확정판결전 환수 확대 (사기조사자-환수 담당자 하반기 KPI 연계)	수사연계 병원은 진정접수/병원접촉 동시 조치로 조기 환수 시도
	보험사기 정책 대응	-	업계 의견개진을 통해 보험사기 개정 특별법 개정 (보험사기 알선/권유 처벌 및 금융위 자료요청권 부여, 심평원 입원 적정성 심사기준 마련 등, 2024년 1월 국회 통과 이후 8월 시행 예정)	보험사기 확정판결 설계사 관련 보험업법 개정 (보험사기 확정 판결 설계사의 즉각적인 자격 박탈이 되지 않아 보험사기 확대 양산, 확정판결 시 즉시 설계사 등록취소 또는 자격정지 등 행정처분 필요)
보험사기 적발 성과 KPI	적발 금액	60억 원	54 억 원	60 억 원
	적발 인원	450명	732 명	588 명
	환수 금액	12.4억 원	21.6억 원	13.0 억 원
프리미엄 고객사랑 서비스	서비스 질 개선을 통한 고객만족 제고	상품 품질 개선을 통한 고객 만족도 제고	- 상품고급화 - 대상고객확대를 통한 해당서비스 경험고객 확대	- 위탁사 확대를 통한 서비스 상품 품질개선 - 고객 생일월 서비스 제공으로 서비스 만족도 제고
	친환경 가치 확대	친환경 가치 개념 도입	과도한 포장 지양	친환경 상품 지속 확대 추진



OVERVIEW

ESG TOPIC

Material Issue

기후변화 대응  
금융 포용성 및 접근성  
고객중심경영  
디지털 혁신  
Management Issue

SOCIAL VALUE REPORT

APPENDIX

Samsung Life Insurance

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

# 디지털 혁신

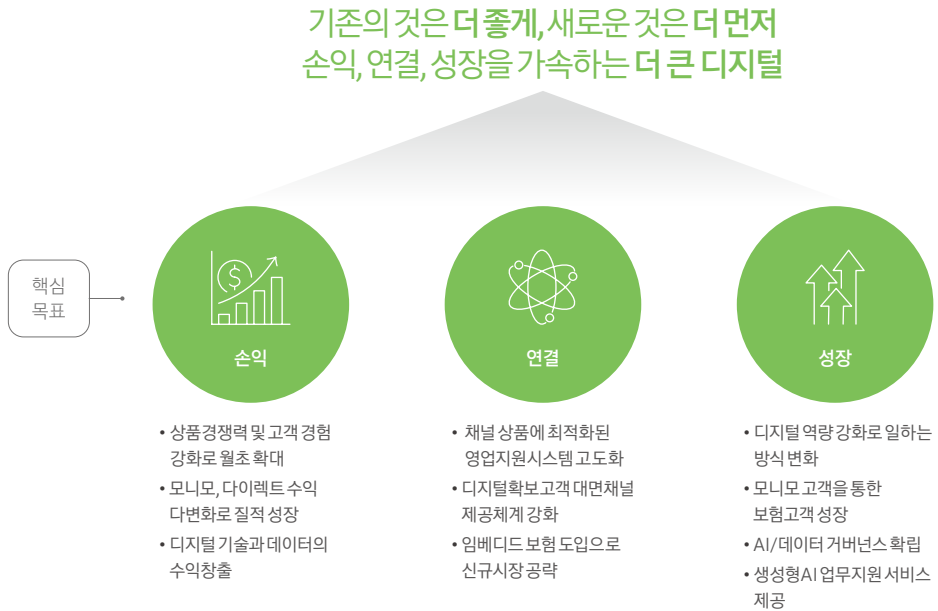
## 디지털 혁신 상품 및 서비스

### 디지털 혁신 추진 방향

#### 손익, 연결, 성장 관점의 전략체계 마련

삼성생명은 '기존의 것은 더 좋게, 새로운 것은 더 먼저' 손익 연결 성장을 가속하는 더 큰 디지털'이라는 슬로건 하에 각각 손익, 연결, 성장의 관점에서 전략체계를 마련하였습니다. 손익 관점에서는 상품 경쟁력 및 고객 경험을 강화하여 디지털 사업을 확장하고 신규 수익모델 발굴을 추진하고 있습니다. 연결 관점에서는 디지털 기술과 데이터를 통한 전속과 비전속, 대면과 비대면, 보험과 신시장 연결을 가속화하고 있습니다. 성장 관점에서는 디지털 역량을 강화하고 AI신기술을 활용하여 업무 자동화의 범위를 넓히는 등 일하는 방식을 변화시키고 있으며, 모니모, 다이렉트 등 디지털 채널을 중심으로 보험 고객 성장의 동력을 마련하고 있습니다.

#### 2024년 추진 방향



### 모바일을 통한 24\*365 영업지원 강화

삼성생명은 모든 컨설턴트가 언제 어디서나 만족하면서 영업활동의 한계를 확장할 수 있도록 모바일 기반의 영업 시스템을 단계적으로 도입하고 있습니다. 2023년에는 개인보험 판매의 모든 프로세스를 스마트폰, 태블릿에 관계없이 수행할 수 있는 모바일 영업지원시스템을 론칭 하였습니다. 이를 통해 컨설턴트들은 스마트폰과 태블릿의 영업앱을 통해 고객동의, 보장설계, 가입설계, 청약 등 영업 전반의 과정을 원스톱으로 처리할 수 있습니다. 또한 전속 컨설턴트 뿐만 아니라 GA 설계 매니저, 손해보험사 교차판매 컨설턴트, 법인영업 전문채널 등 다양한 영업 채널의 컨설턴트와 지점장을 포함한 삼성생명 임직원까지 사용 대상을 확대하여 영업 현장을 지원하였습니다. 이에 종이사용량을 줄이고 ESG를 실천에 기여할 수 있었습니다.

2024년에는 실 사용자인 컨설턴트와의 적극적인 소통을 통해 UX를 개선하고 시스템을 고도화하였고, 영업 앱에서 쉽게 사용이 가능한 생성형AI 서비스를 개발하여 AI조력자로서 컨설턴트를 지원할 예정입니다. 또한 영업 지원시스템 콜센터(서비스데스크) 운영기간을 확대하는 등 안정적인 영업 시스템 환경을 조성하고 있습니다. 이러한 노력으로 2024년 5월 기준 전속 채널 신계약의 97%는 모바일을 통해서 이루어 지며, 휴일·야간의 청약 비중이 34%로 24\* 365 영업활동이 정착되고 있습니다.

### 멀티 클라우드 기반 활용 확대

2023년은 퍼블릭 클라우드 도입 원년으로 빅데이터분석시스템, AI상담지원 등 Q/W 과제 도입과 함께 클라우드 표준플랫폼(가상의 데이터센터 환경) 구축에 집중하였습니다.

2024년은 표준플랫폼을 기반으로 다이렉트, 고객통합DB, AI지급심사검색시스템 등 고객/현장/디지털 관점 클라우드 활용과제를 확대하고 있으며, 특정 클라우드 업체에 종속됨 없이 각 사의 장점 활용이 가능한 멀티 클라우드 환경을 준비중에 있습니다. 퍼블릭 클라우드 활용이 ESG 및 IT운영의 효율성 및 민첩성 관점에서 지속 확대 될 것으로 예상하는 바, 기존 온프레미 환경과 더불어 클라우드 데이터센터가 당사 IT인프라 활용의 주요 축이 될 수 있도록 만들어 나갈 예정입니다.

클라우드 활용 확대	멀티 클라우드 준비	안정적 클라우드 운영
<ul style="list-style-type: none"> <li>고객통합DB(데이터)</li> <li>클라우드 정보계</li> <li>AI지급심사검색 시스템</li> <li>다이렉트 채널(준비중)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>복수의 퍼블릭 클라우드 내 랜딩존 구축</li> <li>→CSP*社 차별성을 활용한 최적의 인프라 자원 활용</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>온프레미 수준의 안전성 확보</li> <li>클라우드 확장/유연성 활용</li> <li>온프레미-클라우드 연계를 통한 운영 시너지 창출</li> </ul>

\*CSP: Cloud Service Provider

## OVERVIEW

## ESG TOPIC

### Material Issue

기후변화 대응  
금융 포용성 및 접근성  
고객중심경영

### 디지털 혁신

Management Issue

## SOCIAL VALUE REPORT

## APPENDIX

Samsung Life Insurance

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



## 디지털 혁신

### 생성형AI 등 신기술 적용 확대

삼성생명은 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 14개의 챗봇이 월 8.5만 건('24년 5월 기준)의 임직원 업무 문의를 답변하고 있습니다. AI 음성봇은 콜센터 데이터 학습을 통해 STT(Speech To Text) 정확도 92%, TTS MOS<sup>1)</sup> 4.1점을 달성하는 등 기술 성능을 향상하였습니다. 이를 바탕으로 고객의 연락처를 정비하는 업무, 용자이자 연체안내 업무, 본인확인을 대행하는 업무등으로 9개의 음성봇을 운영중이며, 현재 월 10만 건('24년 5월 기준)의 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. 보험 Core 업무에도 AI 기술을 접목하여 임직원의 업무를 지원하고 있습니다. 2023년에는 콜센터 상담내용을 분석하고 최적 답변을 추천하는 AI 어드바이저, 실손 청구 서류를 인식하여 보험금을 지급하는 AI OCR을 적용하였습니다. 2024년에는 생성형 AI를 활용한 약관 및 법원 판례 검색서비스를 개발하여 빠른 보험금 심사를 지원하고 있으며, 인수기준을 세분화하고 손해율을 예측하기 위한 대용량 데이터 분석 체계를 마련하고 있습니다. 또한 언더라이팅 영역에 AI를 적용해 신계약심사를 빠르게 수행하고, 컨설턴트에게 심사결과를 설명할 수 있는 생성형 AI서비스를 개발하고 있습니다. 앞으로도 보험업에 다양한 AI 기술을 적용해 나가겠습니다.

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

### 혁신 상품 및 서비스 지속 확대

삼성생명은 디지털고객과 시장의 니즈 및 트렌드 변화에 부응하고자 다양한 혁신상품과 서비스 개발을 병행 중입니다. 특히, 플랫폼을 통한 소비구조에 익숙한 고객들에게 적합한 임베디드 보험을 2024년 4월에 론칭하여, 제후사의 상품 및 서비스를 이용하는 고객들의 구매과정 중 발생가능한 위험을 보장하는 상품들을 제공 중입니다. 향후, 고객들이 소비 활동을 통해 간편한 보험 가입 및 긍정적인 보험 보장 체험을 통해 고객과 제후사가 모두 만족할 수 있는 사업모델로 정착시켜, 고객 만족도가 제고될 수 있도록 다양한 업종의 플랫폼과의 제휴를 단계적으로 확대할 계획입니다. 한편 지난해 도입한 포인트 제도는 도입 초기 단계로, 향후 활용처 확대, 타 플랫폼과 포인트 교환등 지속적인 기능확장 및 서비스 개선을 통해 고객 편의를 위한 제도로 정착시키겠습니다.

구분	상세	주요 내용
챗봇	간편봇	간편상품별 인수가능 여부, 간편상품 FAQ
	FC지원봇	FC용 사랑On 시스템 FAQ
	단체, 치아, 변경봇 等	단체/치아보험 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) 이자연체안내 및 납입지원
	보험료 RT	일회성 보험료 출금
	약대 이자상환봇	보험계약대출 미납 이자상환
	AI본인확인서비스	보험료 납입/가상계좌 안내 고객본인확인
	납입최고	보험 실효 안내
생성형AI	퇴직연금	디폴트 옵션 제도 안내
	AI지급심사검색	AI 기반 약관, 판례, 조정례, 질병 검색 서비스

### 디지털 인재 양성

삼성생명은 보험 산업의 디지털 트랜스포메이션(Digital Transformation) 가속화 및 2030 중장기전략 추진에 따른 디지털 보험금융 전문인력 양성을 위해 다양한 디지털 역량강화 프로그램을 운영하고 있습니다. 2023년에는 최신 디지털 트렌드 및 기술을 학습하기 위해 디지털혁신실 주관 Tech-Talk 프로그램을 운영하였습니다. 또한 디지털 관련 인력을 대상으로 디지털 현업 과제와 연계한 디자인씽킹 프로그램을 신설하여 운영하였습니다. 2024년에는 AI/Data 등 디지털 기술을 통한 일하는 방식의 변화를 위해 전 임직원을 대상으로 디지털 역량강화 특별과정을 운영할 계획입니다. 또한 임직원 공통교육 내 디지털 리터러시 과목을 기초/심화 단계별로 필수화하는 등 체계적인 디지털 인재 양성을 지속적으로 추진할 예정입니다.

#### OVERVIEW

#### ESG TOPIC

##### Material Issue

기후변화 대응  
금융 포용성 및 접근성  
고객중심경영

##### 디지털 혁신

Management Issue

#### SOCIAL VALUE REPORT

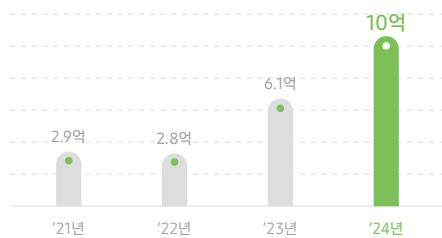
#### APPENDIX

## 디지털 혁신

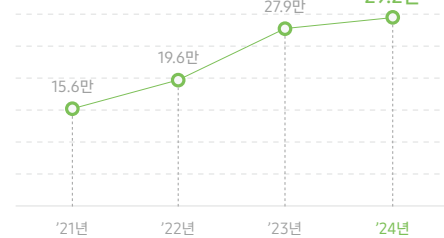
### 고객 관점의 이용 편의성 개선

삼성생명은 디지털고객의 보험가입 편의성 제고를 위해 보험계약정보 분석 기반의 프로세스 개선을 주력하고 있습니다. 대표적으로 최근 고령화 추세 진전, 연금 보장 니즈 확대 등을 고려하여 노후자산 점검 기능 등을 신설하였고, 고객 스스로 본인의 보장 수준을 편리하게 확인하고 진단할 수 있도록 동일 연령대별 보장자산 백분위 비교, 보장자산 수준별 등급 등을 제공하며 고객에게 분석정보 전달 시 직관적인 이해가 가능하도록 개편하였습니다. 이와 같은 노력을 통해, 다이렉트 채널을 통한 신계약은 2021년 2.9억 원에서 2024년 10억 원으로 148% 증가하였고, 다이렉트 채널의 보유고객은 2021년 말 15.6만 명에서 2024년 1분기 29.2만 명으로 약 88% 증가하였습니다. 현재는 다이렉트 사이트 재구축을 추진중으로, 주요 내용으로는 보장/연금 분석 특화서비스 탑재, 상품 추천로직 개선, AI 챗봇 적용, 간편설계 및 청약프로세스 개편 등 디지털고객의 사용 편의성을 지속 개선할 예정입니다. 특히, 고객의 방문 목적에 따른 메뉴 노출순서 변경 등 개인화 서비스 구현과 연계하여 다이렉트 사이트 내 실시간 고객 상담기능을 탑재하고, 상품 전용페이지를 개설하는 등 지속적으로 고객불편요소 제거 및 고객 응대리드타임 축소 등을 병행할 계획입니다.

다이렉트 신계약 월초



다이렉트 보유고객 수

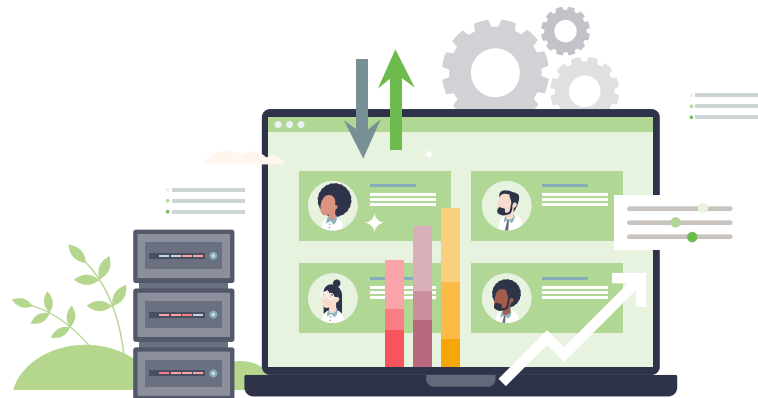


## 삼성생명 AI 거버넌스 체계

### AI 거버넌스 체계 수립

삼성생명은 AI 기술 기반의 다양한 음성봇과 챗봇, 검색봇을 론칭하여 임직원의 일하는 방식을 변화시켜 나가고 있습니다. 최근에는 AI 기술이 고객에 영향을 미치는 고객응대, 심사지원 영역으로 확대되고 있어 AI의 신뢰성 및 안전성 확보가 매우 중요해 지고 있습니다. 금융위원회, 금융보안원 등 국내 규제기관과 EU, 미국, 싱가포르 등 주요국에서는 금융권에 대한 AI 가이드라인을 배포하는 등 AI 규제를 강화하고 있는 상황입니다. 급변하는 AI 환경과 규제에 선제적으로 대응하기 위하여, 삼성생명은 AI 생애주기에 걸쳐 윤리적 가치와 원칙을 실현하기 위한 규범적 요구사항을 정립하고 실행 조직과 프로세스를 갖추는 AI거버넌스체계를 수립하고 있습니다. 이를 통해 고객에게 더 많은 가치를 제공하면서도 고객을 보호하고 고객이 신뢰할 수 있는 책임을 다하는 관리 체계를 수립하고자 합니다. 또한 컴플라이언스 리스크를 최소화하고, AI 전 생애주기에 걸친 운영 리스크를 경감하는 것이 목표입니다.

2024년 3분기까지 AI 거버넌스 방안을 수립하고, 연내 단계적으로 이행하여 확대 적용할 예정입니다. 먼저 AI 윤리 원칙을 수립하여 AI 거버넌스의 최상위 방향성을 설정한 다음, 이를 기반으로 AI 윤리위원회 및 AI 거버넌스관련 조직(현업부서, AI 개발·운영, 보안·정보보호, IT 등)의 역할과 표준업무 프로세스를 정의할 예정입니다. 또한, AI 내부 통제 관점의 지침을 수립하고 업무단계별 상세 가이드도 수립하여 실제 업무에 쉽고 철저하게 반영되도록 할 예정입니다. 삼성생명의 AI 거버넌스는 AI 서비스의 기획, 개발 및 활용 과정에서 고객의 권리와 이익을 존중하며 고객에게 유익한 가치의 제공을 담보하고, 보다 다양한 AI 서비스가 활성화되는 근간이 될 것입니다.



### OVERVIEW

### ESG TOPIC

#### Material Issue

기후변화 대응  
금융 포용성 및 접근성  
고객중심경영

#### 디지털 혁신

Management Issue

### SOCIAL VALUE REPORT

### APPENDIX

Samsung Life Insurance

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

# 디지털 혁신

전략

지배구조

리스크관리

지표 및 목표

추진과제	2023년 목표	2023년 성과	2024년 목표	중장기 목표
디지털을 통한 일하는 방식 변화	- 채널별 맞춤형 영업지원 서비스 제공 - 챗봇, 음성봇 확대	- 스마트폰에서도 가입설계, 청약이 가능한 시스템 오픈 - AI를 활용한 업무대체 확대 (챗봇 42만건/월, 음성봇 100만콜/월)	- 전속/비전속 영업지원시스템 개선 - AI 고객 서비스 봇 고도화 - 생성형 AI 업무지원 서비스 도입 및 임직원 디지털 역량 강화	- 영업 통합지원 플랫폼 제공 - AI/DATA 기반 '디지털비서' 추진 - 전 임직원 디지털 역량 보유
데이터 기반의 본업 경쟁력 강화	- 데이터 본업적용 활성화 - 데이터 수집 및 거버넌스 체계 구축	- 내외부 데이터 결합/분석을 통해 업셀모형 구축 - 데이터 플랫폼 구축 및 중요시스템 전환	- 고객통합DB 구축 및 업셀 강화 - 클라우드 기반 데이터 분석 플랫폼 구축 및 전사 확산	- 고객이해 플랫폼을 통한 맞춤 상품 서비스 제공 - 전사 분석역량 제고 및 데이터 플랫폼 활용 활성화
플랫폼 기반 판매효율이 높은 수익채널로 성장	- 디지털 사업 성장기반 강화 - 플랫폼 연계 서비스 확장	- 금융형 중심 상품/마케팅을 통한 디지털 고객 확대 (연시 19.5만→27.9만, 43%↑) - 고객 관점의 디지털서비스 확대 및 UX 개선	- 디지털 사업 본업 성장 및 신규 시장 발굴 추진 - 건강/일시납/단기저축 등 디지털 전용 상품 Line-up 확대로 사업 P/F 다변화	- 디지털 사업을 회사의 주력 채널로 Positioning - 플랫폼 경쟁력 강화로 디지털 사업 영역 확장
멀티클라우드 활용	클라우드 도입 원년 - Q/W 과제 구축/운영 - 클라우드 기반 마련	- Q/W 과제: ADW, AI어드바이저, 포인트시스템 구축/운영 - 클라우드 기반 마련: 랜딩존 구축	- 멀티 클라우드 기반 마련 - 고객통합DB 및 대고객 채널 클라우드 활용 준비	- ERP 업그레이드 준비 ('25년) - 신기술/신사업 클라우드 활용 확대 ('25년) - 멀티 클라우드 안정적 운영 ('28년)



OVERVIEW

ESG TOPIC

Material Issue

기후변화 대응  
금융 포용성 및 접근성  
고객 중심 경영

디지털 혁신

Management Issue

SOCIAL VALUE REPORT

APPENDIX

Samsung Life Insurance

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



# Management Issue

삼성생명의 3대 전략방향인 녹색금융, 상생금융, 투명금융에 맞추어 전반적인 ESG 활동을 보고하고 있으며 친환경, 상생, 투명 경영 확대를 위해 최선을 다하겠습니다.

E	S	G
녹색금융	상생금융	투명금융
ESG 투자 성과	임직원 직무 전문자격체계 운영	내부 제보 및 처리 현황
9.7조 원 (전년 대비 1.6조 원 순증)	1,176 명 (4대 핵심 직무, 1~2등급)	100 % (총 13건 발생)
삼성 ESG 공동펀드 투자	조직건강도 진단(SCI)	부패 사례 건수
3개 기업, 100억 원 투자 FnGuide 인증	우수 (최고등급)	0 건
재생에너지 자체 생산/소비	개인정보보호 관련 법/규제 위반 건수	상품 리스크 관리
44.82 MWh	0 건	상품 수익성 가이드라인 수립

Material Issue  
**Management Issue**  
녹색금융  
상생금융  
투명금융

녹색금융

친환경 책임투자

책임투자 원칙

투자자산네거티브스크리닝 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. 2023년 3월 RE100 가입 시 약속한화석연료 정책을 이행하기 위하여 석탄, 석유, 가스 등 화석연료에 대한 투자배제 지침을 마련하여 기준에 따라, 투자금지 및 제한을 하고 있습니다.

삼성생명은 RE100 회원으로서 신규 화석연료 투자 제한 정책을 지속적으로 강화하고, 2030년까지 석탄 관련 보유 채권에 대한 Phase-out 계획도 수립하여 단계적으로 이행해 나가고 있습니다. 또한, 화석연료 채굴 및 발전 외에도 담배와 도박 관련 사업의 매출비중이 30% 이상인 업체인 경우 신규 투·용자 대상에서 제외하는 등 투자 자산네거티브 스크리닝 원칙을 지속할 것입니다.

투자자산네거티브스크리닝 원칙

- 원칙 1. 석탄관련 프로젝트 금융은 신규 투·용자를 제한하며, 기존 투자건은 리파이낸싱 시 Exit을 원칙으로 한다.
- 원칙 2. 국내외 기업 중 화석연료 채굴/발전, 담배, 도박 관련 사업을 영위하는 업체에 대해서는 신규 투·용자를 제한한다.
- 원칙 3. 다양한 사업을 영위하고 있는 경우에도 화석연료 채굴/발전 사업의 매출 비중이 30% 이상인 업체에 대해서는 신규 투·용자를 제외할 수 있다.

화석연료(석탄 및 석유·가스) 투자배제 지침

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

지속가능한스튜어드십코드 이행

삼성생명은 100% 자회사인 삼성자산 운용을 통해 스튜어드십 코드를 이행하고 있습니다. 삼성자산운용은 한국의 대표 자산운용사이자 고객 자산의 수탁자로서신의성실의 의무를 지니고, 고객 및 수익자의 이익을 위해 최선을 다하고 있습니다. 2018년 6월에 한국형 스튜어드십 코드를 도입하며 수탁자 책임 정책과의결권행사지침, 이해상충 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 위해의결권 행사범위를 대폭 확대하여, 2023년에는 국내 276개 기업의 1,753개 안건에 대해 의결권을 행사하였습니다. 이 밖에도 보유지분 1% 이상 또는 투자액 1천억 원 이상 기업을 대상으로 수탁자 책임위원회의 주관 하에 주주관여 활동을 수행하고 있습니다. 주주관여 활동은 중장기 기업가치에 대한 판단 근거를 확보하기 위한 절차로 활용되며, 투자대상 회사와 ESG이슈에 대한 커뮤니케이션도 진행하고 있습니다.

지속가능한책임투자 원칙

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

책임투자 원칙

- 원칙 1. 삼성생명은 생명보험 업의 본질이 현재와 미래를 연결하여 다음 세대를 지키는 중요한 일이라는 것을 인식하며 환경(E), 사회(S), 지배구조(G) 이슈를 고려한책임투자를 이행합니다.
- 원칙 2. 삼성생명은 책임투자 원칙을 실제로 수행하고 관리할 수 있도록 조직 및 인력을 포함한 추진체계를 갖춥니다.
- 원칙 3. 삼성생명은 환경 및 사회에 부정적인 영향을 미치는 업체 및 산업에 대한 투자를 사전적으로 심의하여 제한합니다.
- 원칙 4. 삼성생명은 그린·소셜 본드, 신재생·친환경시설 등 지속가능한 사회를 위한 투자를 실행하고 이의 확대를 위해 노력합니다.
- 원칙 5. 삼성생명은 책임투자 현황과 향후 계획을 투명하게 공개하며, 책임투자 원칙과 책임투자 실행내역 등을 주기적으로 보고합니다.
- 원칙 6. 삼성생명은 책임투자 원칙의 확대를 위해 위탁운용사 평가 시 책임투자 관련 사항을 고려합니다.
- 원칙 7. 삼성생명은 지속가능한 사회 건설을 위한 각종 대외선언 및 국제협약에도 적극적으로 참여합니다.

OVERVIEW

ESG TOPIC

Material Issue  
Management Issue  
녹색금융  
상생금융  
투명금융

SOCIAL VALUE REPORT

APPENDIX



## 녹색금융

### 친환경 책임투자

### 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, 운용기관의 적정성을 종합적으로 판단하여 여신 및 투자심의를 수행하고 있으며, 책임투자 원칙에 따라 투자여부를 결정하고 있습니다.

#### 책임투자의사결정체계 (2024년 2월 기준)

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.

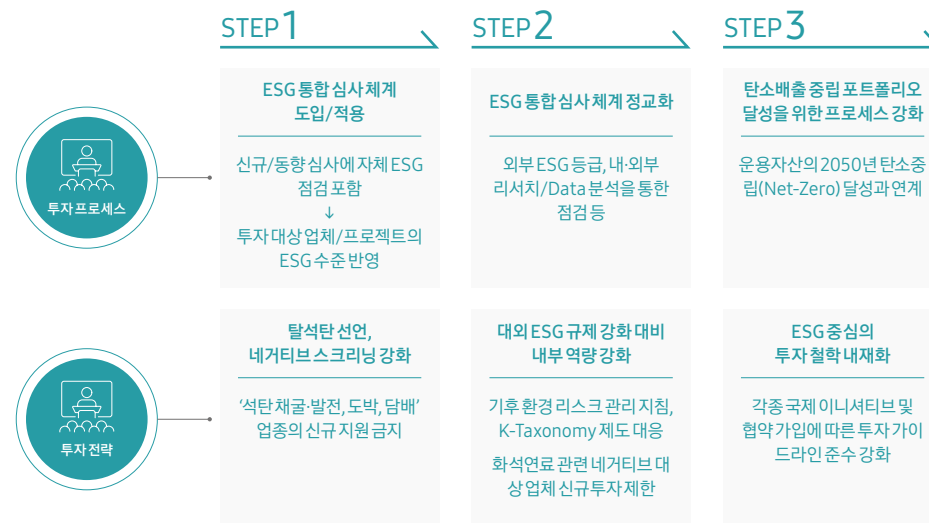


#### ESG 역량강화

책임투자사무국 역할을 하고 있는 신용심사파트에서는 환경부 산하 공공기관인 한국환경산업기술원(KEITI, Korea Environmental Industry & Technology Institute) 주관의 ESG전문인력양성교육에 참여하고 있으며, 매월 1회 ESG ON 세미나 참석을 통해 ESG규제 동향과 녹색금융, 기후리스크 관리 방안에 대한 역량강화와 자료 공유를 통해 애널리스트들의 ESG 역량을 강화하고 있습니다. 또한, 다양한 섹터에서 발생하는 ESG이슈와 글로벌 동향을 수집하여 공유하고 있으며, 다양한 이니셔티브(UNEPFI, PCAF, 적도원칙, RE100 등) 주관 세미나 및 회의에도 적극 참여하고 있습니다.

#### 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 환경영향리스크를 고려한 책임투자 의사결정을 내리고 있습니다. 삼성생명은 K-Taxonomy(한국형 녹색분류체계)에 근거한 투자 관리체계를 재정립하였으며, 향후 단계별로 투자 프로세스와 이에 맞는 투자 전략을 지속적으로 발전시켜 나갈 예정입니다.



## OVERVIEW

## ESG TOPIC

Material Issue  
**Management Issue**  
녹색금융  
상생금융  
투명금융

## SOCIAL VALUE REPORT

## APPENDIX

## 녹색금융

### 친환경 책임투자

## 책임투자 성과

### ESG 투자성과

삼성생명은 2030년 ESG투자 잔고 20조 원 이상 달성을 목표로 설정하고 관련 투자를 지속적으로 늘리고 있습니다. 삼성생명의 ESG투자 잔고는 2023년 말 기준 9.7조 원으로 전년대비 1.6조 원 순증하였습니다. 녹색, 사회적, 지속가능 채권 등에 5.4조 원 투자하였으며, 수자원, 신재생에너지 및 철도, 신규 편입된 친환경 건축물 등 대체 자산에 4.3조 원 투자하였습니다.

### ESG 보유자산 현황

구분	단위	2020년 말	2021년 말	2022년 말	2023년 말
잔고	조 원	4.1	6.5	8.2	9.7
채권 총합	조 원	2.1	4.4	4.8	5.4
녹색/지속가능채권	조 원	0.6	1.7	1.9	1.6
사회적채권(MBS 등)	조 원	1.5	2.7	2.9	3.8
대체자산 총합	조 원	2.0	2.1	3.4	4.3
수자원	조 원	0.6	0.5	0.4	0.4
신재생	조 원	1.4	1.6	1.7	1.7
철도	조 원	-	-	1.3	1.3
건축물(신규 편입)	조 원	-	-	-	0.9

### 삼성 ESG 공동펀드 투자

삼성생명은 2022년 10월 삼성 금융계열사 ESG 공동펀드를 론칭하여 미래 성장을 위한 ESG 신기술 벤처기업에 투자를 진행하고 있습니다. 삼성ESG펀드는 삼성 금융계열사가 투자에 참여하였으며 삼성생명(200억 원 출자), 삼성화재, 삼성증권(+SBI), 삼성자산운용, 삼성SRA자산운용이 총 460억 원을 투자하였습니다. 삼성ESG 펀드는 순환경제 구축을 Key테마로 하여 환경(E)과 사회(S)분야에 집중 투자하고 있으며, 이를 통해 ESG 투자 생태계 조성에 기여하고자 조성되었습니다. 삼성생명은 금융계열사들의 ESG펀드에 적극적으로 참여하여 ESG분야에서 혁신적인 기술력과 사업모델을 보유한 유망 벤처기업을 발굴하여 성장과 생태계 조성을 도모함과 더불어 투자수익 창출 또한 기대하고 있습니다. 2023년 말 기준, 3개 기업, 100억 원 정도를 투자 중이며, 지속적으로 투자기업 발굴을 진행하고 있습니다. 이와 더불어 FnGuide 인증을 추가하여 ESG 투자원칙과 프로세스 운영을 추진하고 있으며 앞으로도 ESG경영 내재화에 총실향하고자 합니다.

### K-Taxonomy에 근거한 ESG투자영역 확대 계획

삼성생명은 ESG투자영역을 지속적으로 확대하고자 지속적인 노력을 기울이고 있습니다. 2020년 녹색채권 가이드라인에 근거한 ESG투자를 시작한 이후 2022년 K-Taxonomy(2021년 12월 발표)에 부합하는 신규 ESG자산 영역을 확대 발굴하고 있습니다. 이에, 2022년 3월부터 K-Taxonomy 기준으로 자산분류를 시작하여 6월 전기 철도 관련 1.3조 원의 자산을 신규 편입하였으며, 2023년 국내의 경우 제로에너지 건축물 또는 친환경 녹색건축인증 최우수 건축물, 해외의 경우 미국 LEED\* 골드 이상 건축물에 대해 편입하여 총 0.9조 원을 재분류하여 포함하였습니다. 향후에도 사회(S)부문에서 포용금융(미소금융 등)을 비롯하여 ESG펀드 등 투자영역을 지속 확대할 예정입니다. 이를 통해 삼성생명은 ESG투자를 지속적으로 순증할 예정입니다.

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

### ESG투자연도별 1.5조 원 순증 추진 계획

구분	단위	2023년	2024년
녹색건축인증	억 원	9,044	2,224
미소금융 <sup>1)</sup>	억 원	-	392
그 외 ESG투자	억 원	6,000	12,400

1) 미소금융은 2024년 ESG 자산 신규영역



## OVERVIEW

## ESG TOPIC

Material Issue

Management Issue

녹색금융

상생금융

투명금융

## SOCIAL VALUE REPORT

## APPENDIX

Samsung Life Insurance

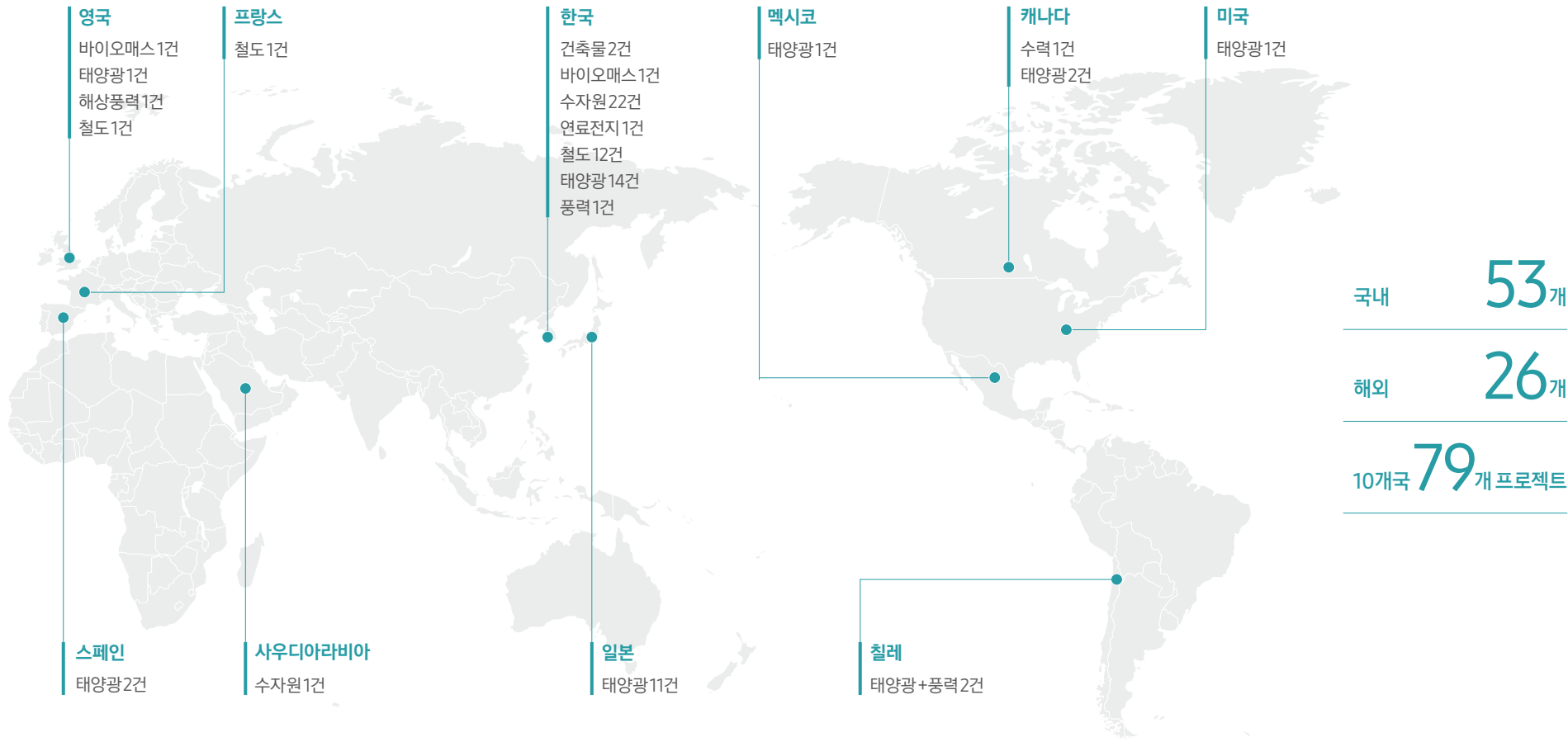
www.samsunglife.com

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

녹색금융 친환경 책임투자

ESG 대체자산 투자현황

2023년 말 기준 ESG 대체자산 투자잔고는 약 4.3조 원입니다.



\*2023년 K-Taxonomy에 근거하여, 건축물 분류 추가, 대체 자산 기준 산정

OVERVIEW

ESG TOPIC

Material Issue

Management Issue

녹색금융

상생금융

투명금융

SOCIAL VALUE REPORT

APPENDIX

Samsung Life Insurance

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

# 녹색금융

친환경 책임투자

## 적도원칙 보고

### 적도원칙(Equator Principles) 가입

삼성생명은 2022년 12월 국제적 대형 프로젝트 금융에 대한 환경 및 사회적 책임을 내세운 적도원칙(Equator Principles)에 가입함으로써 환경·사회 리스크 관리체계를 한층 강화하고 있습니다. 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. 이를 통해 금융기관은 프로젝트가 생태계, 지역사회 및 기후에 미치는 부정적 영향을 회피하거나 최소화하고, 필요한 경우 인권 문제에 대한 개선 또는 환경 영향에 대한 상쇄 조치를 취하도록 지원합니다. 적도원칙에는 전세계 128 개의 금융기관이 참여 중('24년 3월)이며, 1,000만 달러 이상의 프로젝트 금융(PF)과 5,000만 달러 이상의 기업 대출을 적용 대상으로 합니다.

적도원칙은 규칙 개정을 통해 지속적으로 적용 범위와 심사 기준을 확대할 뿐 아니라, 기후 관련 리스크 관리 요구 사항을 강화하고, 토착민 등 지역 이해관계자와의 소통 및 고충처리 매커니즘을 개선하는 등 인권, 기후변화, 생물 다양성 분야에 대한 심사를 강화하고 있습니다. 이러한 적도원칙은 삼성생명이 이행하고 있는 기후 리스크 및 생물 다양성 분석, 투자배제 지침 등 여러 기후 및 자연 관련 리스크 분석 및 관리 수단과 맞물려 상호 보완적으로 활용되며, 다방면에서 당사는 환경·사회 리스크 관리 수단을 고도화하고 있습니다.

### 환경·사회적 리스크 검토

삼성생명은 제안사업에서 예상되는 환경 및 사회적 위험을 사전에 파악하고 대응하기 위해 '예비 환경 및 사회 체크리스트'를 개발하였습니다. 이 체크리스트는 적도원칙의 환경·사회 기준인 국제금융공사(IFC) 이행표준(총 8개의 이행표준)을 기반으로 수립되었으며, 이를 통해 차주의 환경·사회 관리 체계, 근로 조건, 지역사회 비자발적 이주, 생물다양성, 문화유산 등에 관한 조치 사항을 검토하고 환경 및 사회적 위험 등급(A/B/C 등급)을 판단합니다. 또한 이를 통해 고객이 부정적인 환경 및 사회적 영향을 최소화하고, 사업기간 동안 필요한 조치를 적절히 이행할 수 있도록 지원합니다.

#### 적도원칙 등급 분류

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 프로세스

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



\* 독립 환경·사회 컨설턴트 참여

## OVERVIEW

## ESG TOPIC

Material Issue

Management Issue

녹색금융

상생금융

투명금융

## SOCIAL VALUE REPORT

## APPENDIX

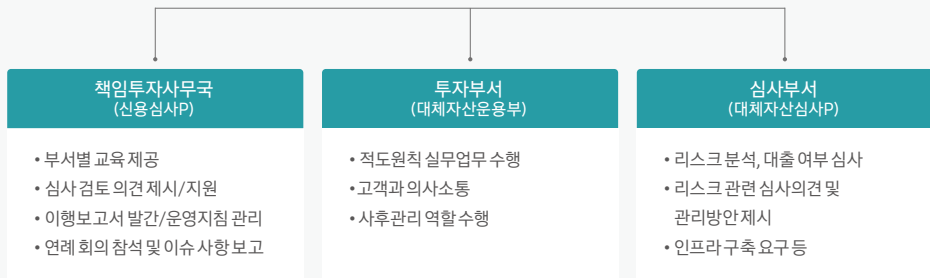
Samsung Life Insurance

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

## 녹색금융 친환경 책임투자

### 적도원칙 부서별 역할과 책임

삼성생명은 적도원칙을 충실히 이행하기 위해 책임투자 사무국, 투자부서(프론트), 심사부서가 각각의 역할과 책임을 명확히 하였으며 유기적인 협력을 통해 적도원칙의 단계별 원칙을 충실히 수행해 나가고 있습니다.



책임투자 사무국은 모든 부서가 적도원칙을 이해하고 이행할 수 있도록 교육을 제공하며, 절차별 심사, 검토, 의견 제시 및 지원을 담당합니다. 또한, 적도원칙의 적용 및 준수 여부를 지속적으로 모니터링하고, 정보공개 관련 이행보고서를 발간하며 운영지침을 관리합니다. 매년 적도원칙 연례회의에 참석하여 주요 이슈를 보고하는 것도 중요한 역할 중 하나입니다.

투자부서는 고객과의 긴밀한 소통을 통해 적도원칙을 실무에 적용하고, 심사부서 및 책임투자 사무국의 요구 사항을 고객에게 전달하며, 고객의 정보공개와 독립적인 모니터링을 통해 사후관리를 수행합니다. 심사부서는 적도원칙 대상 사업의 환경 및 사회적 재무적 리스크를 고려하여 대출 진행 여부를 심사하고, 식별된 리스크에 대한 심사의견과 관리 방안을 제시합니다. 또한, 환경사회관리시스템(ESMS) 및 관리계획(ESMP) 등을 구축할 것을 요구하고, 준수사항을 약정서에 반영하여 제시합니다.

이와 같은 조직별 역할과 책임을 통해 환경 및 사회적 리스크를 최소화하고, 장기적인 기업 가치를 높이기 위해 최선을 다할 것입니다. 그리고 자사의 위험 관리 절차, 역할 및 책임에 대한 전반적인 적도원칙 수행 프로세스에 대해 주기적으로 독립적인 검토를 실시하여 지속적으로 개선하고, 연간 보고서를 발간하여 이행 현황을 대외적으로 투명하게 공개할 것입니다.

### 적도원칙 이행을 위한 역량 강화

삼성생명은 적도원칙 이행을 위해 실질적인 실행 매뉴얼을 개발하고, 임직원 및 담당 부서를 대상으로 적도원칙에 대한 교육 및 공감대를 확대해왔습니다. 적도원칙 가입 전 유관부서 임원 대상 교육을 통해 가입배경, 프로세스, 효과 등 적도원칙에 대해 설명하고 책임있는 기관투자자로서의 역할에 대한 사전 공감대를 형성했습니다. 가입 이후에도 적도원칙 협회에서 주관하는 연례회의, 웨비나, 워크샵 등에 적극 참여하여 협회 및 글로벌 금융기관들의 적도원칙 관련 최신 동향을 파악하고 있습니다. 더불어, 국내 적도원칙 가입 금융기관을 포함한 대외기관과의 활발한 정보 교류를 통해 적도원칙 수행 역량을 증진하기 위해 노력하고 있습니다.

구분	일자	교육내용	교육대상
1차	2022. 6. 10	적도원칙 개요 및 프로세스(가입 전 검토사항 교육)	경영진('22년 2차 ESG임원 협의회)
2차	2023. 3. 17	적도원칙 반영 환경·사회 리스크 심사 기준/방법	투자/심사부서
3차	2023. 4. 4	적도원칙 프로세스 세부 R&R	투자/심사부서

### 적도원칙 이행

삼성생명은 판교 알파돔타워 부동산 투자에 대해 적도원칙 절차를 적용하였습니다. 해당 프로젝트는 환경 및 사회영향평가 및 온실가스 배출량 검토 등의 과정을 거쳐 C등급으로 분류하였으며, 차주에게 적도원칙 이행 성과 공시에 대한 사전 동의를 구하는 등 적도원칙 이행에 대한 소통을 강화하고 있습니다. 이외에 프로젝트 금융 자문 서비스, 프로젝트 관련 기업대출, 브릿지론, 리파이낸싱 및 인수금융은 대상 건수가 없습니다.



# 녹색금융 TNFD

## TNFD Report

### 생물다양성 거버넌스

우리의 경제·사회는 자연자본에 크게 의존하고 있으며, 아울러 기업 경영과 사회적인 활동들은 자연과 생태계에 상당한 영향을 미치고 있습니다.

삼성생명은 이러한 생물다양성 관련 기회와 리스크를 기업 경영의 중요한 항목으로 인식하고 있으며 ESG 위원회 및 위험관리위원회를 중심으로 유기적인 관리체계를 운영하고 있습니다. ESG 위원회의 검토를 통해 2023년 5월 TNFD 이니셔티브에 참여하였으며, FY2023 투자자산을 기준으로 생물다양성 의존도 및 영향 분석을 개시하였습니다. 삼성생명은 앞으로도 TNFD 지침에 따라 생물다양성 관련 기회와 리스크 관리체계를 고도화 하고 회사의 경영 전략에 반영해 나갈 예정입니다.

### 생물다양성 관리체계



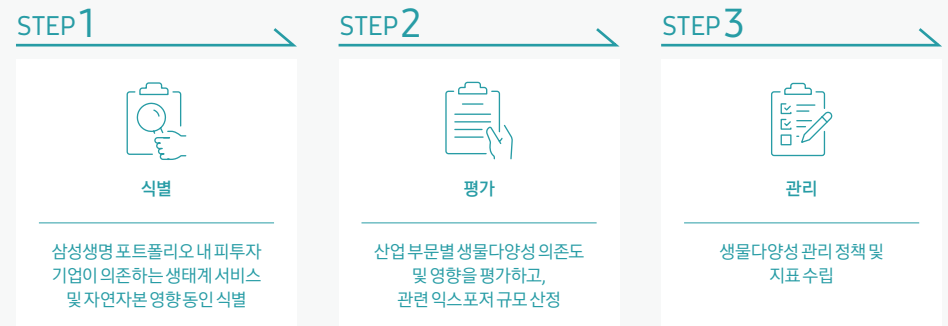
### 생물다양성 의존도 및 영향평가

#### 생물다양성 분석 목표

기업은 자사의 경제활동이 자연자본에 얼마나 의존하고 영향을 미치는지를 파악하고, 이에 따른 리스크와 잠재적 영향을 최소화 할 수 있는 관리체계를 수립하기 위해 생물다양성 분석을 수행합니다. 그러나, 금융기관의 주요 경제활동은 제품 및 서비스를 직접적으로 생산하거나 유통하는 것이 아니라 주로 투자 및 보험 인수와 같은 금융서비스를 제공하는 것이기 때문에 자연자본과 직접적으로 상호작용하지 않습니다. 따라서 금융기관은 자연자본의 변화가 자사의 투자 포트폴리오에 미치는 잠재적 영향을 파악하는 데 중점을 두어야 합니다. 즉, 금융기관의 생물다양성 관리는 피투자 기업이 제품을 생산하고 유통하기 위해 토지를 개발하고 원자재를 조달하는 등 일련의 사업 활동 프로세스에서 얼마나 자연자본에 의존하고 영향을 미치는지를 이해하고, 미래 자연 환경의 변화가 피투자 기업의 사업 활동에 미치는 리스크를 파악하여 장기적으로 투자 포트폴리오의 수익성에 영향을 미치는 잠재적 리스크를 최소화하는 대응책을 마련하는 것을 의미합니다.

삼성생명은 투자 포트폴리오에 영향을 미치는 생물다양성 관련 의존도와 영향을 식별하고 평가하며 관리하는 순서로 생물다양성 관련 리스크 분석을 수행하고 있습니다.

#### 생물다양성 분석 Flow



## 녹색금융 TNFD

### 생물다양성 분석 방법

삼성생명은 자산 규모와 금융 배출량이 가장 높은 회사채 발행 기업을 분석 대상으로 선정하고, TNFD 프레임워크의 LEAP 방법론<sup>1)</sup>에 따라 히트맵 평가를 실시하여, 자연 관련 리스크에 대한 삼성생명 투자 포트폴리오의 섹터별 익스포저 규모를 파악했습니다. 회사채 발행 기업을 대상으로 세부 생산 프로세스 및 세부 섹터에 대한 생물다양성 의존도 및 영향 지표 수준을 상위 11개 섹터의 수준으로 통합하였으며, 도출된 생물다양성 의존도 및 영향 수준을 5단계 히트맵으로 시각화하였습니다.

본 분석은 TNFD 권고안에서 권장되고 있는 ENCORE<sup>2)</sup> 데이터를 활용하여 피투자자 산업군의 생물다양성에 대한 의존도 및 영향도 수준을 기반으로 진행하였습니다.

LEAP 단계	실행 내용
① Locate	투자 포트폴리오 내 기업들이 속한 섹터와 지역 중 자연 관련 리스크에 크게 노출된 섹터 및 지역 파악
② Evaluate	섹터별 자연 관련 의존도 및 영향을 식별하고 자연 관련 리스크에 대한 익스포저 규모 산정
③ Assess	중요한 투자 포트폴리오 자연 관련 리스크 중 가장 중요하고 완화를 위해 우선순위를 두어야 하는 리스크 파악
④ Prepare	자연 관련 의존도, 영향, 리스크 및 기회 관련 지표를 마련하여 평가결과를 요약 및 종합하며, 이를 통해 생물다양성과 관련된 전략, 리스크 관리, 보고 및 공개를 위한 정보 제공

- 1) LEAP 접근법은 기업이 자연자본에 대한 의존도와 영향이 높은 지역을 파악하고(Locate), 의존성 및 영향 정도를 진단하고(Evaluate), 자연자본의 기업에 미치는 리스크 및 기회를 평가하고(Assess), 이에 대한 대응 및 공시(Prepare)를 준비하는 프로세스
- 2) ENCORE는 자연자본금융연합(Natural Capital Finance Alliance)이 개발한 온라인 툴로 생물다양성 관련 리스크를 추정하기 위해 활용되며, 생물다양성과학기구(IPBES)가 정의한 자연 손실의 원인을 기반으로 생태계 서비스 의존도 및 영향을 정의. 또한, ENCORE는 글로벌산업분류기준(GICS: Global Industry Classification Standard)을 기반으로 11개 섹터와 이에 속하는 하위 세부 섹터(Sector), 그리고 각 세부 생산 프로세스에 대한 생물다양성 관련 의존도 및 영향 수준을 제공

### 의존도 및 영향 지표

생물다양성 분석 관련 의존도 및 영향에 대한 정의 및 세부 분석 지표는 아래와 같습니다.

#### (1) 의존도(Dependency)

의존도는 산업 부문이나 기업이 생태계 서비스에 얼마나 의존하고 있는지를 나타냅니다. 이는 특정 생태계 서비스가 기업의 생산 프로세스에 얼마나 중요한지, 그리고 생산 프로세스가 중단될 경우 어느 정도의 재정적 손실이 발생할 수 있는지를 종합적으로 고려하여 평가됩니다. 즉, 특정 생태계 서비스에 대한 높은 의존도는 해당 생태계 서비스의 파괴가 기업 활동에 중대한 기능 손실 및 재무적 영향을 초래할 것으로 예상됨을 의미합니다. 본 분석에서는 ①토양질과 ②수질이라는 두 가지 생태계 서비스에 대해 11개 산업 부문의 각 생산 프로세스가 갖는 의존도를 통합함으로써, 해당 생태계 서비스에 대한 피투자 기업의 전반적인 생물다양성 의존도를 파악하였습니다.

생태계 서비스	설명
① 토양질 (Soil quality)	토양질은 생지화학적(bio-geochemical) 조건(비옥도, 토양구조 등)을 유지하는 풍화 과정(weathering processes) 및 죽은 유기물의 질소 고정 작용, 질산화 작용(nitrification) 및 무기화(mineralisation)를 가능하게 하는 분해, 고정 과정(decomposition and fixing processes)을 통해 제공됩니다.
② 수질 (water quality)	수질은 담수(강, 하천, 호수, 지하수) 및 염수의 화학적 조건을 유지함으로써 생물군에게 유리한 생존 환경이 확보되는 과정을 통해 제공됩니다.

#### (2) 영향(Impact)

영향은 특정 생산 프로세스나 경제활동이 자연자본에 미칠 수 있는 잠재적 영향의 정도를 나타냅니다. 이는 생산 프로세스가 자연자본에 초래하는 영향이 얼마나 지속적으로 발생하는지, 얼마나 빠르게 자연자본에 영향을 미치기 시작하는지, 그리고 자연자본에 얼마나 심각한 손상을 초래할 수 있는지를 종합적으로 고려하여 평가됩니다. 즉, 자연자본에 대한 높은 영향은 해당 기업 활동이 자연자본에 중대하고 불가역적이며 장기적인 손상을 초래할 것으로 예상됨을 의미합니다. 본 분석에서는 자연자본에 영향을 주는 7개 요인을 선정하여 피투자 기업의 11개 산업 부문별 전반적인 생물다양성 영향 수준을 파악하였습니다.

영향 요인	설명
① 물 사용	지하수 및 지표수 소비량 등
② 담수 생태계 사용	수질 정화, 어류 산란 등의 생태계 서비스를 제공하는 데 필요한 습지, 연못, 호수, 하천, 강 또는 이탄지(peatland)의 면적 / 다리, 댐, 홍수 방지벽 등 강과 호수를 이용하는 데 필요한 인프라 면적 등
③ 해양 생태계 사용	양식지 면적, 심해 광물 채굴지 면적 등
④ 육상 생태계 사용	농업지, 조림지 및 노천 광산 면적 등
⑤ 온실가스 배출	이산화탄소(CO <sub>2</sub> ), 메탄(CH <sub>4</sub> ), 아산화질소(N <sub>2</sub> O), 육불화황(SF <sub>6</sub> ), 수소불화탄소(HFCs), 과불화탄소(PFCs) 등의 양
⑥ 토지 오염원	특정 기간 동안 배출되어 토양에 잔류된 폐기물의 양
⑦ 물 오염원	수역으로 배출되는 영양분(질산염 및 인산염) 또는 기타 물질(중금속 및 화학물질)의 양

#### OVERVIEW

#### ESG TOPIC

Material Issue  
**Management Issue**  
녹색금융  
상생금융  
투명금융

#### SOCIAL VALUE REPORT

#### APPENDIX

녹색금융 TNFD

생물다양성 의존도 및 영향분석 결과

삼성생명 FY23년 투자 포트폴리오의 생물다양성 의존도 및 영향분석 결과는 아래 표와 같습니다. 삼성생명은 ENCORE 분석 결과와 AUM(Asset Under Management) 규모를 고려하여 11개 산업(GICS분류 기준\*) 중 중점적으로 관리해야 할 주요 분야로 ‘소재’, ‘유틸리티’, ‘산업’, ‘에너지’를 선정하였습니다. 선정된 분야를 집중적으로 관리하기 위해 산업의 특성을 반영한 관리 항목들을 책임투자 프로세스에 반영하고, 향후 관련 잠재적 리스크를 감소시키기 위한 노력을 이행하고자 합니다.

구분	생태계 서비스 의존도		자원자본 영향							AUM규모 (% of total)
			자원 활용	생태계 활용			기후변화	오염		
	토양질	수질	물 사용	담수 생태계 사용	해양 생태계 사용	육상 생태계 사용	온실가스 배출	토지 오염원	물 오염원	
산업	Low	Low	High	Low	Low	Low	High	High	High	<div><div></div></div> 18.8
필수소비재	Moderate	Moderate	High	Low	Low	Moderate	Moderate	High	High	<div><div></div></div> 2.3
소재	Low	Low	High	Low	Low	High	Very High	Moderate	High	<div><div></div></div> 2.2
유틸리티	Low	Low	High	Moderate	Low	Moderate	High	Moderate	High	<div><div></div></div> 22.3
임의소비재	Low	Low	High	Low	Low	Low	Moderate	High	High	<div><div></div></div> 1.6
통신서비스	Low	Low	Very Low	Low	Low	Moderate	Very Low	Low	Low	<div><div></div></div> 3.6
헬스케어	Very Low	Low	Moderate	Very Low	Low	Very Low	Moderate	Moderate	Moderate	<div><div></div></div> 1.0
정보기술	Very Low	Very Low	Moderate	Very Low	Low	Very Low	Low	High	High	<div><div></div></div> 2.8
금융	Very Low	Very Low	Very Low	Very Low	Very Low	Very Low	Very Low	Very Low	Very Low	<div><div></div></div> 26.5
에너지	Very Low	Low	High	Moderate	Moderate	High	Very High	High	High	<div><div></div></div> 5.4
부동산	Very Low	Very Low	Very Low	Very Low	Very Low	Moderate	Moderate	Low	Low	<div><div></div></div> 13.5

\* ENCORE를 활용한 생물다양성 의존도 및 영향히트맵 평가는 TNFD에서 권장하는 방법론으로, 본 히트맵은 TNFD의 LEAP 방법론 문서에서 제시하고 있는 히트맵의 구조를 차용

OVERVIEW

ESG TOPIC

Material Issue

Management Issue

녹색금융

상생금융

투명금융

SOCIAL VALUE REPORT

APPENDIX

## 녹색금융

### 환경영향 최소화

## 에너지 관리

### 에너지 관리 활동

#### 에너지 관리 시스템(BEMS) 운영을 통한 에너지 사용량 관리

삼성생명은 기존 서초타워 및 삼성본관에 빌딩 에너지 관리 시스템(BEMS, Building Energy Management System)을 설치·운영하여 에너지 사용량을 관리하였습니다. 2024년에는 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. 2024년에는 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.

#### 재생에너지 사용

삼성생명은 자체적인 시설 개선을 통해서 재생에너지를 활용하고자 노력하고 있으며, 2023년 한 해 동안 총 44.82MWh의 재생에너지 전력을 자체 생산/소비하였습니다. 세부적으로 살펴보면, 서초 금융캠퍼스의 건축 물에서 2023년 한 해 동안 34.65MWh의 태양광 에너지를 생산/소비하였으며 2023년 9월 준공된 삼성생명 세종빌딩에는 친환경 재생에너지 활용을 위한 태양광 발전 시설(PV)을 구축하여 10.17MWh(2023년 9~12월 누적 생산량 기준)의 태양광 에너지를 생산/소비하였습니다. 삼성생명은 궁극적으로 정부의 중장기 탄소중립 정책에 부합할 수 있도록 친환경 설비 도입 및 재생에너지 활용을 확대하여 적극적인 기후변화 대응 활동을 전개 하겠습니다.

#### 에너지 절감아이템 적용

삼성생명은 ESG경영 추진에 따라 에너지 절감 아이템을 도출하여 적용하고자 노력하고 있습니다. 이에 2024년에는 삼성생명 서초타워의 전체 층 양변기를 절수형 타입으로 교체예정으로 단계적으로 삼성생명 서초타워의 절수변기를 확대 설치 함으로써 에너지 절감을 추진하였습니다. 또한 서초타워의 외부 이용객이 많은 로비층과 지하 1층의 화장실 세면대에 절수형 수도꼭지 설치 예정으로 추가적인 에너지 절감을 추진하였습니다. 더불어 삼성생명은 2021년 플라스틱 사용량 저감을 위해 도입한 모바일 사원증 제도를 지속 운영하고 있으며 임직원의 편의성 또한 제고하고 있습니다.

#### 에너지 사용량 현황

삼성생명은 스팀, 전기, 연료 사용량 모니터링을 통해 에너지 사용량을 관리하고 있습니다. 에너지 사용량은 사옥, 서초타워 외 36개 사업장과 임차사업장(약 280개)을 포함한 건물 사용량(내부 에너지)외 삼성생명 소유 법인차량의 사용량 또한 포함하고 있습니다. 2023년의 경우 총 771TJ 사용, 0.03 집약도<sup>1)</sup>를 기록하였습니다. 2022년 결과 대비 총 사용량은 감소하였습니다. 삼성생명의 사업장 에너지 감축활동 및 투자공사 진행 등을 통하여 에너지 절감활동을 적극적으로 진행하고 있습니다. 삼성생명은 에너지 사용량 절감에 대한 중요성이 강화되는 흐름에 발맞추어 전년도 대비 총 에너지사용량 2% 감축(집약도를 포함한 병행 모니터링 실시) 목표를 세우고, 지속적으로 이를 관리하고 있습니다. 2023년의 경우, 목표 대비<sup>2)</sup> 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 771TJ, 집약도 기준 0.03

## OVERVIEW

## ESG TOPIC

Material Issue

Management Issue

녹색금융

상생금융

투명금융

## SOCIAL VALUE REPORT

## APPENDIX

Samsung Life Insurance

www.samsunglife.com

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

녹색금융 환경영향 최소화

환경경영 문화 확산

임직원 환경교육 실시

과정명	대상	환경경영 교육 일자
생명 신입입문과정 (상반기)	’23년 상반기 신입사원	1월 26일
생명 신입입문과정 (하반기)	’23년 하반기 신입사원	7월 25일
생명 경력입문과정	’23년 경력 입사자	2월 20일 / 5월 2일 / 6월 1일 / 6월 26일 / 9월 18일 / 10월 16일 / 12월 1일 / 12월 18일
[iMBA] 금융기본 I,II	CL12,4년차	4월 21일 / 7월 7일 / 8월 22일
[iMBA] 금융실무 I,II	CL22,4년차	4월 11일 / 6월 16일 / 6월 20일 / 7월 11일
[iMBA] 금융전문 I,II	CL33,6년차	4월 25일 / 5월 19일 / 5월 23일 / 6월 13일 / 7월 18일 / 8월 4일
금융상품이해	사무직군 6년차	4월 7일
보험금융실무	사무직군 12년차	10월 17일
설득 커뮤니케이션	사무직군 14년차	6월 13일
보험금융전문 I	사무직군 18년차	7월 7일
보험금융전문 II	사무직군 24년차	8월 8일
세대공감 커뮤니케이션	사무직군 27년차	7월 18일 / 9월 8일
링커십과정	CL4 2년차	8월 18일 / 8월 22일
부서장 양성과정	부서장 양성과정 입과자	11월 16일

임직원 환경경영 실천

임직원 참여형 친환경 캠페인

삼성생명은 업무 및 일상 생활 속에서 적용할 수 있는 친환경 아이디어를 듣고 실천 문화 형성을 위해 임직원 참여형 친환경 캠페인을 전개했습니다. 보험 약관 전달시 종이 대신 모바일 약관으로 전달하는 캠페인을 전개 하며 페이퍼리스 문화를 확산하였고, 일회용품 사용 절감을 위한 아이디어 공모를 통해 임직원들의 다양한 아이디어를 듣고 우수 아이디어는 실제 적용을 추진했습니다. 또한 텀블러 사용 문화 확산을 위해 릴레이 방식의 텀블러 인증 챌린지를 운영하여 임직원 총 450명이 참여하는 등 높은 참여율을 보여주었습니다.



年 1인1그루 나무 심기 ‘함께하는 그린루틴’ 캠페인

삼성생명은 임직원들이 일상적인 근무환경에서 친환경을 실천하고, 환경경영 실행력 강화를 추진하기 위해 24년 연간 캠페인 ‘함께하는 ESG, 함께해요 그린루틴’ 캠페인을 전개하고 있습니다. 일상 속 친환경 습관을 통한 탄소 배출 저감을 식목 효과와 비교하여 연간 1인 1그루 나무 심기에 동참할 것을 제안하고 있습니다. 또한, 환경기념일에 맞춰 다양한 친환경 챌린지 ‘Save the Tree’ 를 운영하고 있습니다. 페이퍼리스(4월), 플라스틱 절감(6월), 에너지 절감(8월) 테마를 중심으로 우수 참여자 시상하는 등 임직원들의 친환경 실천을 독려하고 있습니다.





## 녹색금융 환경영향 최소화

### 임직원 환경경영 실천

#### 일회용컵 없는 연수소 만들기

삼성생명은 많은 교육생이 오가는 연수소 시설 내에서 일회용컵 사용을 절감하고 텀블러 등 다회용컵을 사용하는 문화 정착을 추진하고 있습니다. 교육 안내 공지문에 개인 텀블러 필수 지침을 안내하고, 텀블러 자동 세척기를 설치하는 등 텀블러 사용이 편리한 인프라를 구축하였습니다. 또한, 연수소 내 카페에 텀블러 이용 할인 정책을 도입하여 교육생들의 텀블러 사용을 독려하고 있습니다. 월평균 약 7,900여 명이 이용하는 연수소에서 종이컵 미사용 시 연간 1.04톤의 탄소를 절감할 수 있으며 이는 나무 115그루의 탄소 흡수량과 동일합니다. 삼성생명은 앞으로도 연수소를 이용하는 교육생들이 친환경에 동참할 수 있도록 인프라를 구축 및 개선해 갈 예정입니다.

#### 삼성생명 비추미 ESG 캐릭터

삼성생명은 임직원들에게 보다 친근하게 다가가기 위해 당사 브랜드 아이콘인 비추미 캐릭터에 ESG 요소를 가미하여 '비추미 ESG 캐릭터'를 제작하였습니다. 비추미 ESG 캐릭터는 사내 게시물을 비롯하여 임직원이 사용하는 업무 메신저에 이모티콘으로 활용되고 있습니다.



### 삼성생명 환경경영 문화

#### 월간 ESG 소식지 '알쓸E잡'

삼성생명은 임직원들이 ESG 경영에 대한 관심을 높이기 위해 월간 ESG 소식지 '알쓸E잡' (알아두면 쓸모있는 ESG 잡학사전)을 제작하여 배포하였습니다. ESG 경영에 대한 전반적인 내용부터 사내외 ESG 이슈를 전달하고 일상 및 업무 생활 속에서 친환경 실천을 당부했습니다. 삼성생명은 앞으로도 지속적인 ESG 정보 제공을 통해 임직원들이 ESG 경영에 관심 갖고 참여할 수 있도록 노력할 예정입니다.



#### ESG 실천 우수 조직 시상: 고객중심경영대상 '가치중심상'

삼성생명은 다양한 업무 분야에서 뛰어난 실천을 보여준 조직을 시상하는 '고객중심경영대상'을 운영하고 있습니다. 그중 가치중심상은 ESG 문화 정착을 위해 친환경 및 지역사회와의 상생을 실천한 우수 부서를 대상으로 시상하며 2023년은 총 4개의 부서가 선정되어 부서 시상금을 전달하였습니다. 앞으로도 삼성생명은 다양한 시상제도를 통해 임직원의 ESG 참여 및 실천을 독려해 갈 예정입니다.

#### 임직원 ESG 서포터즈 운영

삼성생명은 ESG 경영 수준을 높이고 사내 각 부문에서 친환경 업무 문화를 선도해 줄 임직원 ESG 서포터즈를 선발했습니다. ESG 서포터즈들은 소속 부서 내 ESG 경영을 전파하고 친환경 캠페인 및 봉사활동 등 ESG 전반의 활동을 리드하는 역할을 담당했습니다. 또한 온라인 커뮤니티를 통해 ESG 서포터즈 활동을 상시 공유하며 우수 사례를 홍보하고 서로의 역할을 독려했습니다. 삼성생명은 2024년에도 새롭게 선발된 ESG 서포터즈와 함께 전사 ESG 내재화 및 친환경 실천 문화 정착을 위해 꾸준히 노력할 예정입니다.

## OVERVIEW

## ESG TOPIC

Material Issue  
Management Issue  
녹색금융  
상생금융  
투명금융

## SOCIAL VALUE REPORT

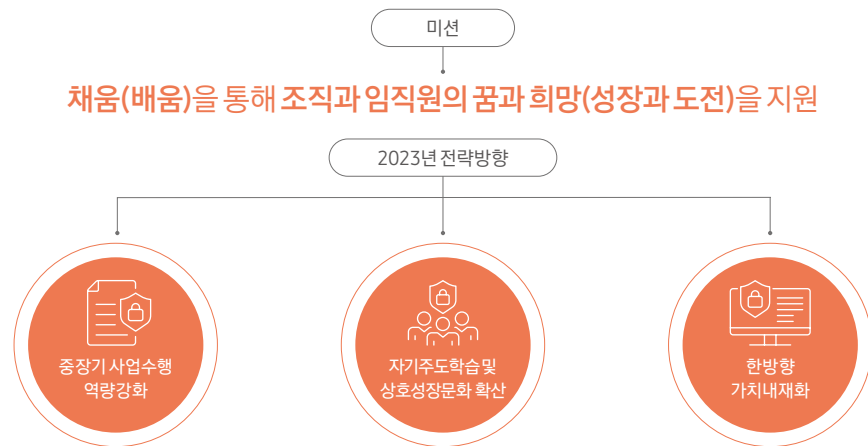
## APPENDIX

## 상생금융 인적자원관리

### 인재양성

#### 인재양성 전략

삼성생명은 2030 중장기전략의 성공적인 달성을 위해 인적 경쟁력을 강화하는 다양한 인재양성 전략을 추진하고 있습니다. 이를 위해, 2023년도에는 ‘가슴뛰는 직원성장’을 모토로 임직원 개인의 역량 제고 뿐만 아니라 상호간 선한 영향력을 공유하는 새로운 성장문화 구축에 집중하였습니다. 중장기 사업수행 역량강화를 위해 분야별 직무 전문가양성 및 글로벌/디지털 인재양성을 추진하였고, 혁신을 선도하는 차세대 리더 양성을 위해 노력하였습니다. 또한 개인 맞춤형 자기주도 학습문화 정착과 더불어 함께 성장하는 문화 확산도 지속 추진하였습니다. 2024년도에는 임직원의 지속 가능한 성장경험 확대를 위하여 ‘2024 THE 새로운 직원성장’이라는 슬로건 아래 양성 체계, 콘텐츠, 학습경험 플랫폼 측면에서의 개편을 통해 직원성장에 최적화된 지원체계를 구축할 예정입니다.



#### 중장기사업수행역량강화

##### 본부·실직무전문가양성체계강화

삼성생명은 2030 중장기전략수행을 위한 임직원 직무전문성 확보를 위해 본부·실 직무전문가 양성체계를 운영하고 있습니다. 2021년 신설 이후, 매년 직무교육체계를 새롭게 정비하여 체계적인 임직원 직무역량 강화 및 사업 분야별 인적 경쟁력 제고를 도모하고 있습니다. 2023년에는 46개 직무그룹에 해당하는 임직원들이 총 390개의 직무역량 강화 과정을 이수하였으며, 특히 최신 정보와 전문기술 학습을 위해 보험연수원, 한국생산성본부, 한국금융연수원 등 사외 전문기관의 직무교육 프로그램을 적극 활용하였습니다. 향후 삼성생명은 개인별 CDP에 맞는 분야별 직무 전문가로서의 성장을 지속 지원하기 위해 직무 정보와 직무별 추천 교육과정이 담긴 성장 가이드맵을 신규 제공하고, 삼성생명 학습경험 플랫폼 내 직무 이리닝 과정을 신규 도입하는 등 직무전문가 양성체계를 보다 강화할 예정입니다.

#### 직무 전문자격체계 강화

삼성생명은 임직원의 직무전문성 강화를 위해 총 90개의 직무 전문자격체계를 지속 운영하고 있습니다. 4대 핵심 직무별로 1~4등급의 수준별 자격체계를 운영하고 있으며, 자격 취득을 위한 경비를 지원하고 있습니다. 또한 자격 취득 시 CL(Career Level)조정/승격 가점을 부여하고 직무 공모 시 우대하는 등 임직원의 직무 전문자격 취득 확대를 적극적으로 지원하고 있습니다.

보험업 21개	디지털 24개	자산·투자 22개	경영지원 23개
상품, CRM, 채널기획, 마케팅기획, 언더라이팅 등	디지털개발/운영, 데이터 사이언스, 프로세스혁신 등	유가증권투자, 대체투자, 포트폴리오 등	인사, 재무, 회계 등

2023년 12월 말 기준 1~2등급 자격 **1,176명**  
 제리사 204명(한국 174, 미국 30), CFP 532명, CFA 50명 등

#### 여성인재육성

삼성생명은 여성인재양성을 위한 다양한 육성 프로그램을 운영하고 있습니다. 차세대 여성리더 양성을 위해 부서장 양성과정 및 전략양성 프로그램의 여성 입과자를 지속적으로 확대하고 있으며, 직군전환 여성 지점장의 교육 참여 및 부서장 발탁 기회 확대 등을 통해 조직의 다양성 확보를 강화하고 있습니다. 2023년에 이어 2024년도에도 여성 리더들이 더 높은 비전을 수립하고 리더십 역량을 제고할 수 있도록 여성임원 및 부서장을 대상으로 하는 ‘우먼 리더스 Day’를 지속 운영할 계획입니다.

#### 채널 경쟁력 확보를 위한 현장 교육체계

삼성생명은 체계적인 교육 프로그램을 마련하여 컨설턴트 및 영업관리자의 역량을 강화하고 있습니다. 특히, 2023년에는 그동안 코로나로 인하여 축소되었던 대면교육을 확대 운영하고, 비대면 학습 플랫폼 재정비 및 다양한 콘텐츠의 업로드를 통하여 컨설턴트의 자율적 학습을 이끌어내고 있습니다. 2022년부터는 신인 컨설턴트의 역량강화를 위해 지역단 교육체계(FTC)를 운영하고 있습니다. 이를 위해 교육을 전담하는 ‘교육지점장’을 배치하고, FC트레이닝센터라는 전용 교육장을 구축하여 현장교육 인프라를 강화하였습니다. 2024년에는 신규 FTC 교육 콘텐츠 개편과 더불어 FTC 교육대상자를 37차월까지 확대해 보다 많은 FC들에게 삼성생명의 체계적인 교육 프로그램을 제공할 예정입니다.

OVERVIEW

ESG TOPIC

Material Issue

Management Issue

녹색금융

상생금융

투명금융

SOCIAL VALUE REPORT

APPENDIX

Samsung Life Insurance

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

상생금융 인적자원관리

중장기사업수행 역량강화

혁신리더양성

삼성생명은 불확실한 경영환경 속에서도 성과를 지속 창출하기 위해 변화대응력과 리더십을 갖춘 혁신리더 양성을 목적으로 다양한 리더십 교육을 계층별로 확대 운영하였습니다. 특히 부서장 후보자를 대상으로 부서장 양성과정을 운영하여 리더십, 비즈니스, 트렌드 역량강화를 지원하였으며, 2023년 총 53명의 수료자 중 17명이 발탁되었습니다. 2024년도에는 선제적으로 리더 양성을 확대하기 위해 리더양성 프로그램을 더욱 강화할 예정입니다.

대상	혁신리더 양성 프로그램	주요 내용
임원	SLP 최고경영자 양성과정	차세대 CEO 전략적 양성 (종합경영 역량, 리더십, 글로벌)
	SLP 고위경영자 양성과정	차세대 경영임원으로 역량강화 (리더십, 글로벌, 경영전략)
	SLP 신임부사장/임원 과정	신임부사장/임원으로서의 역할 정립
임원후보자	SLP 차세대리더 양성과정	임원 후보자 대상 경영 실무 역량 및 문제해결역량 배양
	부서장세미나	부서장으로서 알아야 할 HR 이슈 공유
부서장	부서장 리더십 역량강화과정	2년차 부서장 대상 리더십역량 심화, 행동스킬 체득
	신임부서장 온보딩 프로그램	신임부서장 발탁 후 3개월간 리더 실무 역량 및 코칭스킬 집중 강화
	신임부서장 과정	신임부서장으로서 역할 인식 및 필수지식 습득
부서장 후보자	부서장 양성과정	부서장 후보자 대상 리더십, 비즈니스, 트렌드 역량 습득
	삼성 금융리더 과정	미래 리더로의 성장을 위한 역할 인식 및 리더십 역량 선제적 습득

외부기관 협업을 통한 인재육성

삼성생명은 금융 전문성과 리더십 역량을 갖춘 우수인재 양성을 위해 다양한 산학연계 프로그램을 운영하고 있습니다. 학위 과정으로는 성균관대 보험금융석사(영업관리자) / 삼성금융석사(본사 스텝), 한양대 금융보험석사(상품계리직군)을 운영하고 있으며, 비학위 과정으로는 연세대 금융마켓리더(영업관리자), 이화여대 W리더십(사무직군), 국내 학술연수과정(핵심분야 전문가)을 운영하며 핵심 분야별 전문가 양성을 위한 인재육성 프로그램을 지속 확대하고 있습니다.

구분	성대 보험금융석사	성대 삼성금융석사	한양대 금융보험석사	연대 금융마켓리더	이대 W리더십	국내학술연수
인원 (명)	15	11	1	30	40	10

글로벌 전략양성 프로그램 강화

삼성생명은 글로벌 역량을 갖춘 우수 인재양성을 위해 다양한 글로벌 전략양성 프로그램을 운영하고 있습니다. 삼성MBA, 지역전문가 등 장기 프로그램 뿐만 아니라 글로벌 직무연수, 글로벌 주니어연수, 사무직군 글로벌연수 등의 중/단기 프로그램도 운영하고 있습니다. 특히 2023년 신설된 글로벌 주니어연수는 CL1~2 주니어들을 대상으로, 본인이 직접 연수계획 및 프로그램을 수립하는 자기주도형 프로세스를 적용하여 글로벌 연수의 새로운 장을 마련하였습니다.

구분	삼성MBA	지역전문가	글로벌 직무연수	글로벌 주니어연수 ('23년 신설)	사무직군 글로벌 연수
인원 (명)	1	6	10	9	20

## 상생금융 인적자원관리

### 자기주도학습 및 성장 문화 확산

#### 자기주도학습 문화 정착

삼성생명은 개개인이 필요한 역량을 임직원 스스로 개발하여 지속 성장할 수 있도록 다양한 자기주도학습 지원 제도를 지속 운영하고 있습니다.

자기주도학습 지원 프로그램	주요 내용
성장루틴 다이어리	임직원 스스로 성장루틴을 정하고, 실천 결과를 다이어리로 기록/공유하며 동료간 상호 성장할 수 있는 프로그램
직무역량개발 신청제	향후 희망 직무로의 경력개발(CDP)을 준비하는 임직원에게 외부 전문기관의 다양한 직무 교육에 참여할 수 있도록 지원하는 제도
어학역량강화 프로그램	주말을 활용한 OPlc 영어 자격취득 과정, 1:1 화상 프로그램을 활용한 화상 외국어과정(영어/중국어/일본어 등)
자격 취득 지원제도	90여개 자격증 임직원의 관심도가 높은 자격에 한해 Job-off 스쿨링제도 운영(AFPK, 계리사, 손해사정사 등)
도서구매 지원 프로그램 (복적복적 프로그램)	독서를 통한 성장과 사내 소통 활성화를 위한 도서구매 지원제도 매월 리더의 추천도서 1권 (100%지원) + 개인 희망도서 (교보문고 or 밀리의서재 중 택1)

#### 상호성장문화 확산

삼성생명은 기존의 자기주도학습문화 정착과 함께 임직원간 상호성장문화 확산을 위하여 '성장인플루언서TF'를 신규 조직하였습니다.

2023년도에는 ① '사내 인플루언서' 발굴, ② '성장라운지' 지원, ③ '온라인 성장놀이터' 오픈, ④ '성장樂서' 운영이라는 4대 중점과제를 추진하여 삼성생명만의 상호성장문화를 새롭게 구축하였습니다. 2024년도에는 '2024 THE 새로운 직원성장'이라는 슬로건에 맞춰 상호성장문화를 더욱 확산해 나갈 예정입니다.

추진 과제	운영 시기	운영 결과
사내 인플루언서 발굴	3,5,8월 선발 (연 3회)	본인만의 지식과 경험을 가진 사내 인플루언서를 연간 총 71명 선발 지원하였고, 인플루언서들은 자신만의 특별한 콘텐츠를 온/오프라인에서 공유하며 선한 영향력을 전파
성장라운지 지원	연중 수시 활동 지원	조직별 '학습회'를 넘어 공통의 주제로 임직원간 상호성장할 수 있는 성장라운지제도를 신설하여 활동을 지원하였고, 이를 통해 온라인 성장라운지 32개 개설 및 오프라인 성장라운지 50회 운영
온라인 성장놀이터 오픈	'23년 3월 오픈 * '24년 8월 리뉴얼 예정	전 임직원 누구나 본인의 지식, 경험을 공유할 수 있는 지식공유 플랫폼인 온라인 성장놀이터를 오픈하여 사내 인플루언서 및 성장라운지의 다양한 활동 공간으로 활용 * 월 평균 1,249명(일 평균 325명) 접속
성장樂서 운영	4, 8월 운영 (연 2회)	임직원 성장을 테마로 성장의 가치를 직접 체험·공유·소통하는 오프라인 상호성장 Festival인 '성장樂서'를 신설, 연 2회, 약 600여명의 임직원이 참여하여 사외특강, 인플루언서 콘텐츠 체험 및 상호성장의 다양한 스토리를 공유

OVERVIEW

ESG TOPIC

Material Issue  
**Management Issue**  
녹색금융  
**상생금융**  
투명금융

SOCIAL VALUE REPORT

APPENDIX

## 상생금융 인적자원관리

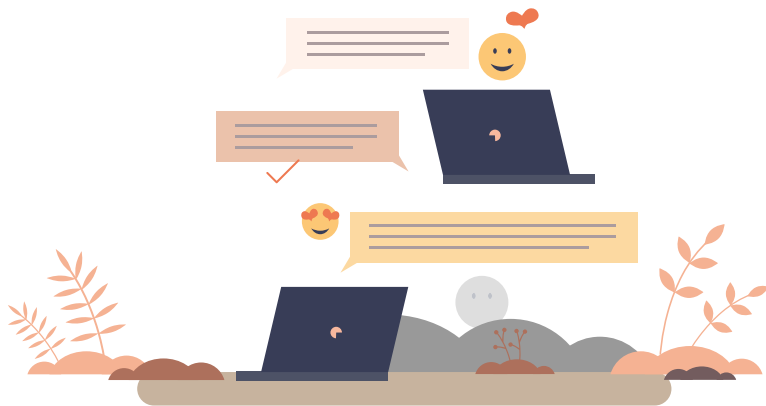
### 임직원 소통 문화

#### 한방향가치내재화

삼성생명은 한방향 가치 내재화 및 행복한 일터 구현을 위해 경영진-직원 간 다양한 소통 프로그램을 운영하고 있습니다. CEO 주관 타운홀 미팅을 비롯하여, 미네르바 세미나(사무직군), 어울림 데이(지역단 마케팅담당) 등 현장 임직원과의 소통을 지속하고 있으며 신입사원 사령식, Challenge Fair : THE 이음(신규입사자 1주년 축하의 장), Job Concert (CDP상담, 직무 탐색) 등 신입사원 및 주니어를 위한 다양한 프로그램도 체계적으로 운영하였습니다. 이 외에도 임원 독서토론회, 북적북적 등 독서경영의 가치 전파를 지속하고 동감프로젝트라는 경영진-직원 간의 새로운 형태의 리버스 멘토링도 추진하였습니다.

#### 월간타운홀

삼성생명은 경영진과 직원 간 진정성 있고 자유로운 소통의 장을 구현하고자 2022년부터 격월로 타운홀 미팅을 운영하고 있습니다. 2022년은 팬데믹 여파로 온라인 중심으로 운영하였으나, 2023년부터 CEO는 현장소통 중심으로 전국의 임직원들을 직접 만나며 소통하였습니다. 월 80명, 누적 494명의 임직원을 만났고, 월평균 16.1개, 총 193개 질문에 대해 CEO가 직접 답변하였습니다. 또한 실시간으로 참여하지 못한 임직원들을 위해 질의응답내용은 전건 사내방송 및 매거진을 통해 투명하게 전사 공개하였습니다. 2022년부터 2년간 총 12회 운영하였던 월간타운홀은 누적 2,873명 임직원 참여, 총 193개 질의응답 등 많은 소통의 기록을 남기게 되었습니다.



#### 계층별 소통 프로그램 운영

삼성생명은 계층별 소통 프로그램 운영을 통해 소통의 사각지대를 해소하고, 임직원의 다양한 목소리를 청취하기 위한 노력을 지속하고 있습니다. 특히, 2023년도에는 주니어 계층을 대상으로 직무 탐색의 기회를 제공하는 Job Concert를 신설하였고, 성장樂서 및 Grow Fair 운영을 통해 임직원 간 상호성장 및 소통의 기회를 확대하기 위해 노력하였습니다. 앞으로도 다채로운 소통 프로그램을 지속 운영하여 다양한 계층의 임직원 목소리에 귀 기울일 예정입니다.

대상	프로그램명	운영횟수, 참여인원
전 임직원	월간타운홀	6회, 500명
	임원 독서토론회	10회, 107명
	경영진(임원)	
	임원리버스멘토링(강의형)	3회, 155명
	동감 프로젝트(체험형 임원 리버스멘토링)	1회, 244명
	인플루언서 W/S (*2023년 신설)	3회, 63명
인플루언서/학습리더	성장樂서 (*2023년 신설)	2회, 497명
	Grow Fair (구 Knowledge Fair)	1회, 305명
	C-Board	매년 선발, 10명 내외
주니어	Job Concert (*2023년 신설)	2회, 326명
	신입 홈커밍데이	2회, 207명
신규 입사자	Challenge Fair : THE 이음	2회, 154명
현장 마케팅 담당	어울림데이	1회, 128명
	신임 미네르바과정	1회, 27명
사무직군	미네르바 세미나	2회, 200명
	이대 W리더십 홈커밍데이 (*2023년 특별운영)	1회, 248명

\* 2023년 기준, 운영실적 결과

OVERVIEW

ESG TOPIC

Material Issue

Management Issue

녹색금융

상생금융

투명금융

SOCIAL VALUE REPORT

APPENDIX

Samsung Life Insurance

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



## 상생금융 인적자원관리

### 조직문화

#### 조직문화 전략

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

#### 삼성생명 조직문화지수

삼성생명은 건강한 조직문화를 만들기 위해 '즐거운 일', '함께하는 동료', '자랑스러운 회사', '성장 여력' 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, 목적의식, 일과 삶의 균형, 전반적인 행복 등 4가지 유형의 건강 수준을 평가합니다. 2023년에는 조직문화 개선 활동을 다각도로 실행한 결과 전 부문의 건강도가 가장 높은 등급인 '우수'로 나타났습니다.

#### 사내 우수 학습조직 시상

2004년 사내 우수 학습조직을 시상하는 지식공유의 장으로 시작한 'Knowledge Fair'의 20회를 맞이하여 상호 성장의 가치를 달성한 팀과 임직원을 시상하는 'Grow Fair'로 2023년부터 확대 개편하여 운영하고 있습니다.

시상식 명	Knowledge Fair	Knowledge Fair	Grow Fair
운영 시기	2021년	2022년	2023년
운영 회차	제 18회	제 19회	제 20회 (* Grow Fair로는 제 1회 개최)
수상자 규모	조직 12팀 / 개인 3명 * 조직: 각 부문별 금/은/동 시상	조직 12팀 / 개인 3명 * 조직: 각 부문별 금/은/동 시상	조직 12팀 / 개인 4명 * 인플루언서 시상 추가
수상 부문	지점장/지점프로/본사학습회	지점장/지점프로/본사학습회	성장/성취/영향력/기여

#### 자율복장제 운영

삼성생명은 유연한 근무 환경 조성을 통해 창의적이고 효율적인 조직문화를 구축하고자 2023년 7월부터 자율복장 착용을 운영하고 있습니다. 기존에는 비즈니스 캐주얼이나 정장을 기본 복장으로 하며, 금요일에 한해 캐주얼 데이를 운영하였으나 2023년 7월부터는 매일 임직원의 상황이나 기호에 맞는 복장 선택이 가능하도록 하였습니다. 삼성생명은 개인의 개성과 다양성을 존중하는 문화를 조성하고, 임직원이 자유로운 분위기에서 근무할 수 있도록 지속적으로 노력하겠습니다.

#### 상생의 노사관계

삼성생명은 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 없었으며, 앞으로도 삼성생명은 상생의 노사관계를 유지하도록 자율적인 노동조합 활동을 보장하며 노동조합과 활발하게 소통할 예정입니다.

#### 가족친화 프로그램

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

구분	대상	인원 (명)	프로그램명
가족사랑 가을캠핑	임직원 및 가족	169	글램핑(바비큐 파티, 보물찾기, 마술공연 등)
부모사랑 효도여행	임직원 부모	70	해외 효도여행
가족 숲 명상	임직원 및 가족	77	에버랜드 포레스트 캠프 명상
마음근육키우기 명상	임직원	2,400	월 1회, Zoom을 통한 라이브 진행
가정의 달 '사랑하5! 감사하5!'	임직원 가족	200 가족	가족과 함께하는 용돈박스 만들기
마음을 그리는 달력 만들기	임직원 및 가족	101	'24년 달력 그리기, Zoom을 통한 라이브 진행

## 상생금융 인적자원관리

### 공정한 성과 평가 및 보상

#### 공정한 성과 평가 시스템

임직원 성과에 대한 객관적 평가 및 역량개발 지원을 위해 전체 임직원을 대상으로 다양한 평가제도를 운영하고 있습니다. 먼저 ① 사전 수립된 ‘개인별 목표’에 기반한 반기별 업적평가를 실시합니다. ② ‘업적에 대한 성과관리 및 코칭’을 위해 현장에서는 3단계 면담(목표/중간/결과)을 실시하고 ③ 팀별 스태프가 평가기간 동안의 ‘주요 업무성과’를 부서장에게 실시간 공유가능한 상시 피드백 시스템을 운영하고 있습니다. 아울러 ④ 부서장(후보자)의 자질 검증 및 역량개발 지원을 위해 부서장과 부서장 후보군을 대상으로 별도의 다면평가를 진행하고 있습니다.

#### 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 수순 이상 달성 시 차상위 고과로 조정하는 방식으로 절대평가 제도를 운영하고 있습니다. 절대평가제도 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 고용개선조치’를 통해 진행 중입니다. 이와 관련하여 성별 임금 현황은 금융감독원 사업보고서 전자공시를 통해 매분기 공시 중이며, 남/여 평균급여액을 공개하고 있습니다.

#### 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 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

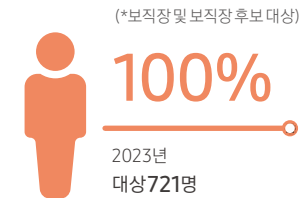
#### ③ 팀별 상시 업무성과 및 평가 피드백 시스템

팀별 스태프가 연간 업무 성과 평가 기간 동안 부서장과 실시간으로 주요 업무 성과에 대한 내용을 공유하고 피드백하는 시스템 운영 중

#### ④ 다면평가

차세대 리더 후보군의 보유 역량 수준 및 개인의 강/약점 파악

#### 다면평가 시행률



(\*보직장 및 보직장 후보 대상)

OVERVIEW

ESG TOPIC

Material Issue

Management Issue

녹색금융

상생금융

투명금융

SOCIAL VALUE REPORT

APPENDIX

Samsung Life Insurance

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

## 상생금융 인적자원관리

### Work & Life Balance

#### 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. 2023년에는 직원들의 업무 몰입도를 높이고, 니즈에 부합하는 근무환경을 조성하기 위해서 노사 합의를 통해서 비연고 단신부임자 월세 지원 한도를 인상하고, 수도권 장기 출장시 출장기준을 완화하였습니다. 또한 임직원의 안전을 위해 외곽점포에는 비상벨과 CCTV를 설치하였습니다. 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) • 홀수연도: 전 임직원 및 만 30세 이상 임직원 배우자 • 짝수연도: 만 40세 이상 임직원 및 만 40세 이상 임직원 배우자 단체정기보험 (매년 4월 1일자 갱신) • 본인/배우자/자녀 가입 가능 • 실손보유 여부에 따라 선택 가능
생활지원	캐리비안베이, 콘도, 학자금, 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 근무 시간인 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

#### 모성보호 제도

삼성생명은 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, 임부보호 물품 지급, 센터 내 휴게실 및 수유 시설 이용, 중식시간 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	• 임직원 자녀를 위한 사내 어린이집 ‘생명 어린이집’ 지원 • 서초 1 어린이집, 서초 2 어린이집, 서소문 어린이집 총 3곳 운영
자녀돌봄휴직	• 당해 연도 초등학교 입학예정 자녀를 둔 임직원이 사용 가능한 휴직(1년) • 법정 육아휴직(1년) 소진 자녀만 신청 가능
난임 휴직	• 난임으로 휴직을 원할 때 사용 가능한 휴직 (최소 6개월 이상 최대 2년 사용 가능)
출산전 휴직	• 출산휴가 개시 전 사용 가능한 휴직 • 휴직 신청일 기준 출산 예정일이 200일 이상 215일 이하 남은 경우 신청 가능 (180일 연속 사용)
육아휴직	• 임신중 혹은 만 8세 이하 또는 초등학교 2학년 이하의 자녀를 둔 임직원이 사용 가능한 법정 휴직 (1년 사용 가능, 2회 분할 가능)
육아휴직 확대 (사사육아휴직)	• 만 8세 이하 또는 초등학교 2학년 이하의 자녀를 둔 임직원이 법정 육아휴직 외에 추가로 1년 사용 가능한 휴직 (최대 2년 사용 가능)
육아기 근로시간 단축	• 만 8세 이하 또는 초등학교 2학년 이하의 자녀를 둔 임직원이 신청 가능한 근로시간 단축 제도 (최소 3개월 이상, 주 5~25시간 단축 근무 지원)
배우자 출산휴가 확대	• 배우자 자녀출산시 15일 출산휴가 부여 (다태아의 경우 30일 부여) ※ 출산일로부터 90일 내 2회 분할하여 사용 가능하며, 법정 배우자 출산휴가 기준(10일)보다 확대 운영 중

OVERVIEW

ESG TOPIC

Material Issue  
**Management Issue**  
녹색금융  
**상생금융**  
투명금융

SOCIAL VALUE REPORT

APPENDIX

## 상생금융 인적자원관리

### 임직원의 생애와 함께하는 삼성생명

#### 중장년 생애설계교육 의무화

삼성생명은 2016년부터 50대 이상 재직자 전원을 대상으로 연령별 생애설계교육을 운영하고 있습니다. 생애설계 교육은 퇴직에 대한 두려움을 예측 가능한 자신감으로 변화시키고, 커리어 전문성 확장, 병행경력개발 등에 대한 니즈를 환기하여 퇴직 이후 삶을 체계적으로 준비하는 것을 목적으로 합니다. 특히 2024년부터는 교육 테마를 재무, 건강, 활동의 3대 영역으로 리모델링 하고, 학습/진단, 진로설계, 일대일 컨설팅 및 자격증 취득 등으로 운영 프로세스를 심화·확대 운영하며, 은퇴준비 지수를 추가한 웹 버전 디지털 생애진로연표를 업그레이드하여 과정 중 활용할 예정입니다.

#### 생애설계교육 운영 현황

교육과정명	주요내용	단위	2023년	2016~2023년 누적
라이프디자인I_50세	변화관리, 자기진단	명	137	1,746
라이프디자인II_55세	생애설계, 병행경력개발	명	136	
라이프디자인III_59세	퇴직행정, 재취업/창업 전략	명	17	



#### 1:1 전문컨설팅 제공

삼성생명은 2018년부터 외부 전문 컨설턴트를 임직원과 매칭하여 개인별 직업적성 및 강점 등을 분석하고 경력 목표 설정 후 세부 실행방안을 수립하는 50+커리어컨설팅과 이력서 클리닉, 창업 컨설팅 등 전문 컨설팅을 제공하고 있습니다. 초고령사회 진입을 앞두고 인생 3모작이 사회적 관심사항으로 대두되고 있는 것에 착안하여, 미래에 대한 불안 없이 업무에 몰입하고 적절한 시점에 즐거운 마음으로 새로운 출발을 할 수 있도록 임직원들에게 2nd Life 관련 생애설계/전직지원 서비스를 제공하고 있습니다. 특히 2024년부터는 교육과 컨설팅이 연결되어 심화학습이 가능하도록 재무 및 건강 컨설팅을 추가 신설하여 제공할 예정입니다.

#### 1:1 전문컨설팅 운영 현황

서비스 종류	단위	2023년	2018~2023년 누적
50+커리어컨설팅 이력서 클리닉 창업컨설팅	명	85	195

#### 직무기반 평생직업학교 개설

삼성생명은 2023년부터 50대 재직자가 본인의 직무 전문성을 기반으로 평생직업을 준비할 수 있는 '금융CCC 아카데미'를 신설하여 운영하고 있습니다. 국가 전문자격인 경영지도사 과정, 국가기술자격인 직업상담사 과정, 민간자격인 전문면접관 과정, 그리고 커리어 컨설턴트 양성과정과 스마트스토어 창업과정 등 총5개 과정을 연간 운영하고 있습니다. 특히, 2023년 제38회 경영지도사 최종합격자 236명 중 금융CCC 아카데미에서 2명을 배출 (50대 합격자 98명 중 2명)하였고, 2024년에는 과정 수혜자를 더욱 늘려나갈 예정입니다.

#### 금융CCC 아카데미 운영 현황

과정	단위	2023년
경영지도사, 직업상담사, 전문면접관 커리어 컨설턴트 양성, 스마트스토어 창업	명	41



OVERVIEW

ESG TOPIC

Material Issue

Management Issue

녹색금융

상생금융

투명금융

SOCIAL VALUE REPORT

APPENDIX

Samsung Life Insurance

www.samsunglife.com

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

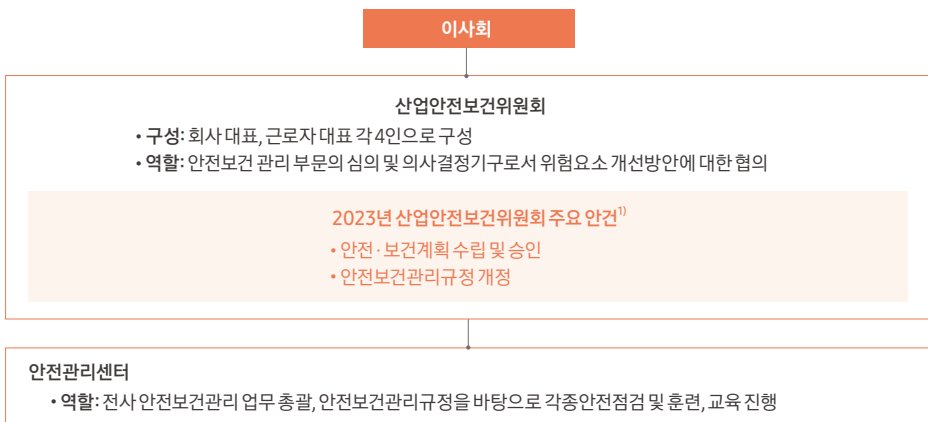
## 상생금융 안전·보건 관리

### 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 안전 보건 관리 부문의 심의·의사결정을 담당함으로써 전사 위험요소 개선을 추진하고 있습니다. 앞으로도 삼성생명은 안전 취약점포 및 현장 중심의 안전점검을 통해 임직원이 보다 안전한 환경에서 근무할 수 있도록 지원할 계획입니다.

#### 안전보건 지배구조

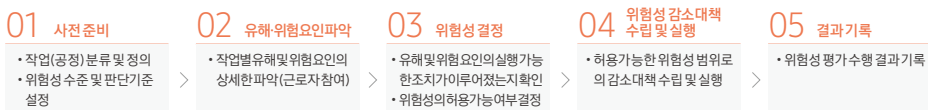


1) 위원회에서 의결된 사안은 당사의 모든 직원들에게 해당됨

#### 사업장 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. 2023년에는 상/하반기 위험성 평가 실시 결과, 총 53건의 유해, 위험요소가 확인되었고 모든 요소에 대해 개선조치가 완료되었습니다. 위험성 평가의 실시와 개선결과 등은 산업안전보건위원회에 보고하고 있으며 이를 통해 지속적인 무사고·무재해를 달성하고 있습니다.

#### 위험성 평가 프로세스



#### 안전보건 목표 수립 및 모니터링

삼성생명은 안전보건 경영방침에 기반한 목표 및 우선순위를 수립하고 매년 이사회회의 결의를 받고 있으며, 이에 따라 매년 달성 수준을 평가하고 있습니다. 사고재해 발생건수를 비롯하여 사전 예방을 위한 여러 안전 활동을 지속적으로 모니터링하고 있으며, 반기 1회 경영책임자에게 달성 여부를 보고하고 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. 이외에도 일정 수준의 도급/위탁/용역 계약 시 안전보건분야에 역량을 갖춘 적격 수급인을 선정하도록 가이드라인을 수립하여 재해 예방에 힘쓰고 있습니다.



#### 중대재해 발생 대응 체계

삼성생명은 임직원, 컨설턴트와 협력사 등 모든 근로자가 안전하게 근무할 수 있는 근무환경을 조성하기 위해 산업재해에 대한 철저한 대응체계를 구축하고 있습니다. 안전보건관리규정을 통해 안전사고가 발생했을 경우의 보고 및 조사 절차, 회사와 근로자의 작업 중지, 위험요인 제거 등에 대해 명시하고 있으며, 사고 발생 시 각 부서의 안전보건관리자는 즉시 안전관리센터에 보고하고, 안전관리센터는 안전보건관리책임자와 경영책임자에게 보고 후, 안전보건관리책임자를 TF장으로 하여 ‘재해조사 TF’를 구성합니다. ‘재해조사 TF’는 사건의 경위와 진행사항 등을 조사하고 행정기관 등의 시정사항을 반영하여 재발방지 대책을 수립하고 실행합니다.

또한 삼성생명은 중대재해가 발생했을 위험을 고려하여, 2024년에 기업중대사고배상책임보험에 가입하였습니다. 해당보험은 중대재해로 인한 피해자가 발생했을 경우 중대재해처벌법에서 명시하고 있는 징벌적 손해배상을 보장하는 내용이며, 이는 중대재해 예방에 대한 삼성생명의 책임 있는 자세를 의미합니다.

#### OVERVIEW

#### ESG TOPIC

Material Issue

Management Issue

녹색금융

상생금융

투명금융

#### SOCIAL VALUE REPORT

#### APPENDIX

Samsung Life Insurance

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



## 상생금융 안전 보건 관리

### 임직원 심폐소생술 교육

삼성생명은 안전문화 정착과 심정지 환자 발생 시 골든타임 내에 신속한 대응을 위해 전 임직원을 대상으로 실습형 심폐소생술 교육을 진행하고 있습니다. 2023년에는 임직원 3,039명(총 103회차 진행, 인당 1시간)을 대상으로 해당 교육을 진행하였습니다. 임직원은 교육용 마네킹과 자동심장충격기를 통해 실습 및 평가를 거쳐 정확한 심폐소생술을 체득하게 되며, 교육 이후 실제로 심정지 환자에게 심폐소생술을 실시하여 귀중한 인명을 구한 사례도 있었습니다. 아울러 정기적인 안전보건 교육을 통해 임직원의 안전의식을 제고하고 안전문화를 조성하기 위해 노력하고 있습니다.



### 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.

### 상담사 보호를 위한 전화 연결음 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 2023년 1월 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 상담사 보호를 위한 추가적인 제도 개발과 고객상담을 위한 다양한 서비스 발굴 노력을 병행해 나갈 예정입니다.

### 임직원 마음건강 관리 지원 현황

(\* 2023년 기준)

구분	프로그램	인원(명)
마음건강 교육운영	임직원 개인상담	999(1,751회)
	게이트키퍼 양성교육	100
	전 임직원 마음건강 교육 및 마음건강 자가진단 실시	4,455
	영덕명상교육	100
마음건강 치료지원	마음건강 교육	552
	힐링 프로그램	482
	스트레스 진단	239
	테마명상	2,497

### 건강친화기업 인증

삼성생명은 2022년 건강친화 인증기업에 최종 선정되었습니다. '건강친화 인증제도'는 근로자의 건강증진을 위하여 직장 내 문화와 환경을 건강 친화적으로 조성하고, 근로자 스스로 건강관리를 수행할 수 있도록 지원하는 기업에 인증을 부여하는 제도로, 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 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 부속 의원을 상시 운영 중입니다. 또한, 임직원을 대상으로 다양한 건강 개선 프로그램을 진행하고 있으며, 2022년 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.

## OVERVIEW

## ESG TOPIC

Material Issue  
Management Issue  
녹색금융  
상생금융  
투명금융

## SOCIAL VALUE REPORT

## APPENDIX

# 상생금융

안전 보건 관리

## 감정노동 임직원 관리 및 교육-다움 프로그램 운영

삼성생명은 신임 VOC조사역의 비전 제시와 저년차 VOC조사역의 문제해결능력 향상을 위해 직무역량 교육을 진행하였으며 스트레스 관리, 힐링 캠프, 긍정 테라피 등 감정노동 임직원의 마음건강 지원 프로그램을 운영하고 있습니다. 삼성생명은 2023년부터 VOC조사역대상 특화교육 '다움 프로그램' 운영을 통해 건강한 마음을 바탕으로, 직무역량 향상을 통해 고객불만을 스마트하게 해결하는 고객상담 전문인력 양성 체계를 구축하고 있습니다. 또한, VOC조사역의 직무 스트레스 완화 및 정신건강 증진을 위해 마인드풀, 소비자보호실 감정노동자 특별지원, 민원/VOC조사역 소통 Day 운영, 소비자보호실 혹서기 보양식 지원 등 다양한 프로그램을 확대 운영하고 있습니다.



## 다움 프로그램 운영 현황

구분	과정	운영시기	참여자	
배움 (직무역량)	(1) Value Up I	3월	5명	
	(2) Value Up II	10/ 11월	16명	
	(3) 화상학습회	매월	3년↓ 조사역	
	(4) 사외 직무 교육	① Smart 전화응대법	9/ 11월	2명
		② 감성지능을 활용한 고객 대응력 향상	8월	1명
		③ 블랙컨슈머 대응 전략	7/ 9월	5명
		④ 하루에 완성하는 이미지 브랜딩	9/ 11월	5명
		⑤ 호감을 전달하는 보이스 트레이닝	9월	3명
		⑥ 효과적인 설득의 기술	10/ 12월	4명
비움 (마음건강)	(5) 힐링명상	① [스트레스 매니지먼트] 힐링명상	4/ 6/ 8/ 11/ 12월	17명
		② 스트레스Down, 힐링Up	7/ 9/ 10/ 11월	10명
		③ 회복탄력성을 높이는 긍정테라피	7/ 10/ 12월	7명
	(6) 마인드풀	센터 자율	연간 1,430명	
	(7) 힐링캠프	5월	쏜조사역	
채움 (소통)	(8) VOC 토크	매월	쏜조사역	
	(9) VOC 119	수시	3년↓ 조사역	
	(10) 선진사 CX연수	① 미주(실리콘밸리)	11월	1명(부산)
		② 스페인/ 포르투갈	11월	1명(대구)
	(11) 위드CCO	4~5월, 9~10월	쏜조사역	

OVERVIEW

ESG TOPIC

Material Issue

Management Issue

녹색금융

상생금융

투명금융

SOCIAL VALUE REPORT







APPENDIX

## 상생금융 인권경영

### 인권경영 강화

#### 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 인권영향평가를 수행하여 ‘인권 리스크의 식별 → 점검 → 개선 → 피드백’의 인권 리스크 관리 프로세스를 추진하고 있습니다. 또한, 관련 분야별 담당 부서가 함께 인권 정책과 제도 및 주요 이슈를 공유하고, 보완 사항을 제언하는 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 ‘상호존중 문화 교육’을 진행하고 있습니다.

#### 인권 교육 및 인식 제고 활동 실적

과정	단위	2021	2022	2023
상호존중문화 교육 <sup>1)</sup>	명	5,652	5,061	5,552
전사준법 교육 <sup>2)</sup>	명	5,250	5,187	5,199
정도경영 핵심이행사항 실천 서약서	명	5,347	5,307	5,284

1) 성희롱 예방, 직장 내 괴롭힘 예방, 장애인 인식개선 등(임원 및 파견계약직 포함)

2) 공정거래법, 청탁금지법, 자금세탁방지제도, 금융소비자보호법 등 컴플라이언스 법규

#### 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 정책/프로그램 이행의 필요성 증대		●	●	
개인 정보보호/보안 리스크의 증가	●	●		
환경 정책 세분화와 이사회 중심 환경경영에 대한 요구	●	●	●	●
적극적인 ESG투자 확대 및 활성화의 필요성 증가				●
금융소비자 권익 보호를 위한 내부통제체계 강화, 소비자 피해 보상 프로세스에 대한 충실한 공개 요구	●			
기후 리스크 확대에 따른 대응 전략 및 관리 활동의 필요성 증가	●	●	●	●



#### OVERVIEW

#### ESG TOPIC

Material Issue

Management Issue

녹색금융

상생금융

투명금융

#### SOCIAL VALUE REPORT

#### APPENDIX

Samsung Life Insurance

www.samsunglife.com

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

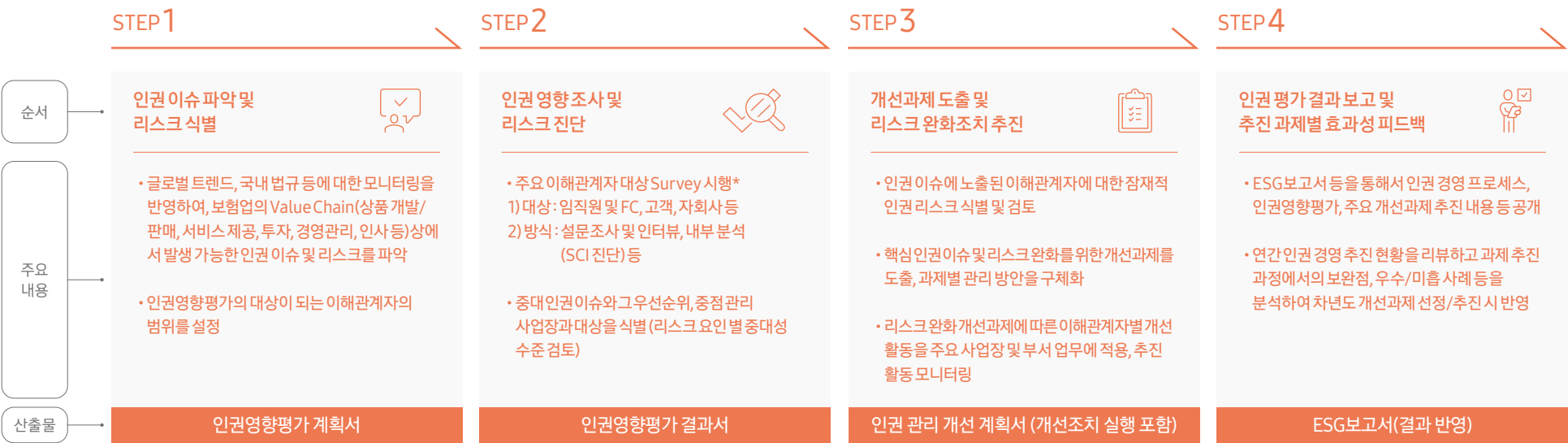
상생금융

인권경영

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 위해 국가인권관리위원회의 인권 경영 가이드라인을 비롯하여 다수의 국내외 인권영향평가 가이드라인을 참고 및 활용하고 있으며, 다양한 이해관계자 들을 대상으로 인권영향평가 프로세스를 강화하여 인권 리스크를 예방 및 최소화하고자 노력하고 있습니다. 인권영향평가를 통한 삼성생명의 인권 경영 개선 활동은 앞으로도 지속 추진될 예정입니다.

삼성생명 인권영향평가 프로세스



\*강제노동, 결사 및 단체교섭의 자유, 차별, 고객권익 및 금융취약계층 보호, 협력사 상생 및 환경권 보장 등

# 상생금융

인권경영

## 삼성생명 인권 리스크 진단 및 개선 활동

이해관계자	과제 이행 사업장	주요 인권 이슈	주요 개선/완화 조치*	주요 구체 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)	• 임직원 고충처리 채널 운영 - 관련 법규에 따라 구제절차 수행 - 인권 침해 유형 및 사안별로 사과, 복구, 재할, 제재, 재발방지 약속 등 구제조치 시행	고충처리 해결 건
		• 부당한 노동 금지 - 강제노동 금지, 일과 삶의 균형 • 결사 및 단체교섭의 자유	• Work & Life Balance - 효율적 업무 수행을 위한 근무제도 운영(선택적 근로시간제, 자율 출퇴근제, 휴일 대체제) - 주 45시간 초과 근무 관리, PC On/off 시스템 운영, 해피데이 등 근무 문화 개선 • 소통과 상생의 노사문화 구축 - 자율적 노동조합 활동 보장, 임직원 소통 프로그램 확대, 노사협의회 실시		
고객	• 삼성생명 전 사업장	• 임직원 건강/안전/복지 - 신체 건강, 마음 건강	• 안전한 근무환경 조성 - 산업안전보건위원회 운영, 안전·보건 경영방침 수립, 사업장 안전점검 및 훈련·교육 - 사내 마음건강센터를 통한 마음 건강 프로그램(비대면 심리상담, 마음건강교육 등) 운영	• 건강검진(종합/일반), 단체정기보험을 통한 의료비 지원 • 산업재해 발생 시 관리규정/법규에 따라 관할 지방당국에 보고 및 사고 조사	직무만족도 (스트레스 관련)
		• 고객 권익 보호 - 고객 피해 예방 및 발생 시 대처, 고객만족도 개선	• 금융소비자 보호 체계 혁신 - 금융소비자보호 내부통제위원회 운영, 금융소비자보호 내부통제기준 시행·관리 - 고객권익보호 사전협의 제도 및 경보 발령 제도 운영 - 고객 모니터링 제도 ‘고객 패널’ 운영	• 고객 불만 및 민원의 신속한 해결과 재발 방지를 위한 ‘신속해결 지원팀(SWAT)’ 운영 • 외부전문가 그룹으로 구성된 ‘고객권익 보호위원회’를 운영하여 고객과의 이해상충 및 분쟁 관련 사안 심의/조치	고객만족도(CSI) 점수
협력회사	• 삼성생명 전 사업장	• 금융취약계층 보호 - 장애인, 고령층 등 취약계층의 금융 접근성 보장	• 금융취약계층을 위한 포용적 상품과 서비스 확대 - 청각·시각 장애 고객 대상 점자 보안카드, 증명서 음성 변환 서비스, 콜센터 상담사 다이렉트 연결 서비스 제공 - 유병자의 보험 가입 문호 확대, 금융소외계층 대상 소액보험으로 장애인 전용 ‘곰두리종합보장보험’ 제공 - 찾아가는 서비스 및 지정대리청구인 제도 운영, 고령자 대상 맞춤형 안내장 제작	• 발생 가능한 모든 고객정보 사고에 대해 법규에서 요구하는 수준을 초과하는 배상액 제공이 가능하도록 하는 개인정보보호 배상책임보험 가입	금융 접근성 향상을 위한 전용 상품 및 서비스 제공
		• 삼성생명 전 사업장 • 협력회사(IT시스템 등) • 개인정보 수탁사 • (법무법인, 지정병원 등)	• 고객 개인정보 보호 - 고객정보보호 체계 및 컴플라이언스 점검	• 감정노동자(사회사 상담직원, 컨설턴트 등) 보호제도 강화 - 고객 응대 직원 보호조치지침과 악성 고객 응대 매뉴얼 배포 및 교육 - 고객 접점부서 대상 ‘고객응대 근로자’ 보호 문구 아크릴 배포 - 고객 응대 근로자 보호를 위한 ARS 전환 프로세스 운영	금융보안원 정보보호평가 등급 (정보보호 관리체계 인증 및 실태점검)
지역사회	• 삼성생명 전 사업장	• 협력회사, 자회사, 컨설턴트 등	• 고객응대직원 보호 - 감정 노동자 보호	• 상시적 고충 처리 기구 및 전담 고충 처리 위원(전사 및 실·본부 위원) 운영 • 신체적·정신적 피해 방지를 위한 치료 및 상담 지원	고객응대직원 보호제도 운영
		• 삼성생명 전 사업장협력회사 (IT시스템 등) • 개인정보 수탁사 (법무법인, 지정병원 등)	• 협력회사와 상생 - 파트너십 강화 및 공정경쟁	• 협업업체와의 건강한 파트너십 제고 - 공정하고 투명한 협업업체 선정, 중소기업 상생 지원을 위한 직접 구매 및 협업업체 보안 역량 강화 교육 - 중소기업 CEO 역량강화 세미나 및 임직원 생애설계교육 운영 - 스타트업과의 개방형 협업프로그램 삼성금융 Open Collaboration 시행	협력회사와의 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 멤버십 이행 사항(프로세스 구축 및 보고서 발간 등) 준수 - 산업별 환경영향평가 관리체계 및 ESG 통합 심사 프로세스 운영	• 적도원칙 투자 프로세스에 따른 고충처리 메커니즘 구축 및 관련 모니터링 프로세스 정비	투자 활동 시 환경/ 사회적 영향평가 실시

\*식별된 주요 인권 이슈에 대해 본사 및 국내 지역단, 지점(646개)을 포함하는 전 사업장에 완화 조치 계획 수립



### OVERVIEW

### ESG TOPIC

Material Issue

Management Issue

녹색금융

상생금융

투명금융

### SOCIAL VALUE REPORT

### APPENDIX

Samsung Life Insurance

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



상생금융 인권경영

인권 고충처리 프로세스

기업은 인권 관련 구제를 통해 부정적 영향의 피해를 입은 자를 이전 상태로 회복시키고, 인권에 미치는 부정적 영향의 중대성과 규모에 비례하여 회복 조치를 마련할 수 있습니다. 삼성생명은 내부 고충처리절차제도를 통하여 인권에 대한 부정적인 영향에 효과적으로 대응할 수 있는 구제 조치를 제공하고 있으며, 도움이 필요한 이해관계자의 목소리를 듣고 실질적인 해결책을 제시하기 위한 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 사안은 철저하게 보안을 유지합니다. 또한, 당사는 고충처리위원회의 심의과정을 통해 필요한 조치 사항을 결정하고 수행하고 있습니다. 삼성생명은 고충처리 및 구제 절차 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 구제 절차의 우선순위를 설정하고 이를 바탕으로 고충처리 절차를 실행하도록 하고 있습니다. 이와 더불어, 부정적 영향을 입은 당사자의 입장을 충분히 파악하고 이해할 수 있도록 절차적으로 세심한 주의를 기울이고 있으며, 인권 침해 유형 및 사안별로 사과, 복구, 재할, 제재, 재발 방지 약속 등 다양한 형태의 구제 조치가 이루어질 수 있는 프로세스를 구축 및 운영하고 있습니다.

고충처리 채널

구분	접수방법	처리절차
상호존중 위배	상호존중 위배 • 5대악(성희롱, 주폭, 폭언, 폭행, 인격모독) • 직장 내 괴롭힘 ① 게시판:마음을 활짝열고 ② 유선: 신문화P / Tel. 02-751-8092 ③ Knox포탈 메일: ‘상호존중’ 검색 * E-Mail: hr_respect_me@partner.samsung.com	신고/접수 • 신고인(피해자), 행위자(가해자) 사실 확인 - 증거자료 수집, 필요 관련인 면담 심의 • 피해사실 여부 판단 및 조치사항 결정 - 5대악/부당지시/갑질 무관용 원칙 - 악의, 사익목적의 하위 제보자 적의조치 조치 • 가해자, 관련자 처벌 및 피해자 보호
FC폭언, 성희롱	① 게시판:마음을 활짝열고 ② 유선: 신문화P / Tel. 02-751-8092	신고/접수 • 신고인(피해자), 행위자(가해자) 사실 확인 - 임직원(신문화P), FC(해당본부) 심의 • 피해사실 여부 판단 및 조치사항 결정 조치 • 심의에 따른 F/UP - 임직원(인사팀), FC(해당본부, 컴플라이언스P)
개인고충	관련 부서와 협의하여 D+3일 내 처리	

기타 주요고충처리 채널

사이버옴부즈맨(컴플라이언스팀) Fax. 02-3709-5577 이메일. ombudsman.sli@partner.Samsung.com	부정제보(감사팀) 전화. 02-751-8114 이메일. jebo@samsung.com	행동강령(ESG 사무국) 전화. 02-772-6326 이메일. coc.sli@samsung.com
--	--	---

## 상생금융 이해관계자와의 동행

### 공정·상생·동반성장

#### 공정거래를 통한 지속가능한 공급망생태 조성

##### 정도경영비즈니스가이드라인

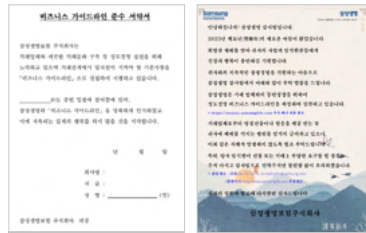
삼성생명은 공급망 내 협력업체<sup>1)</sup>들과 공정하고 투명한 관계를 바탕으로 지속적인 신뢰관계를 유지하기 위해 협력업체 ‘정도경영비즈니스가이드라인 방침’을 수립하여 공유하고 있으며 가이드라인 서약서 등도 추가적으로 수행하고 있습니다. 이를 통해 삼성생명은 협력업체와의 깨끗한 거래문화를 구축하고 건전한 산업 생태계 조성에 기여하고자 합니다.

1) 전산유지보수, 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, 전사세금계산서 및 카드거래 업체 등) 대상으로 정도경영 명절 서신을 발송하며 파트너십을 유지하고 있습니다.

#### 삼성생명 비즈니스 가이드라인 및 서약서

##### 삼성생명보험주식회사 임직원은 거래 협력사로부터

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-chain내 협력사들과의 건강한 파트너십 구축

##### 중소기업 직접 구매를 통한 상생 및 동반성장 추구

삼성생명은 중소기업과의 상생을 위해 대기업 구매대행 업체를 통하지 않고 직접 구매하고 있습니다. 직접 구매를 통해 중소 협력업체가 중간 수수료 없이 안정적인 판매채널을 확보할 수 있었으며 2023년 기준 인쇄물, 사무가구, 전자제품 등을 포함하여 약 60.3억 원 규모의 물품을 직접 구매하였습니다. 당사는 업체선정 절차 또한 선정부터 계약까지 직접 수행하며 투명하고 공정한 경쟁이 될 수 있도록 모든 입찰 건에 대해 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. 2023년에는 전산시스템 유지보수 협력업체 직원 655명을 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.

#### OVERVIEW

#### ESG TOPIC

Material Issue  
Management Issue  
녹색금융  
상생금융  
투명금융

#### SOCIAL VALUE REPORT

#### APPENDIX

## 상생금융 이해관계자와의 동행

### 중소기업·스타트업 역량 강화 지원

#### 삼성생명 WM(Wealth Management)팀

삼성생명 WM팀은 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 위해 과학적인 재무 설계 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 성장할 수 있도록 지원합니다. 또한 위와 같은 재정적 자산 성장 외에도 고객의 인적 자산 성장을 위하여 다양한 고객참여 프로그램을 운영하고 있습니다. 예술을 매개로 한 문화 참여 프로그램 ‘예술자산클래스ART’, 인문학을 기반으로 경영의 본질을 공부하는 ‘CEO 명경재(明鏡齋)’ 기업 승계 대상재학생 고객을 위한 ‘GIP(Global Insight Program)’ 등 고객의 다양한 니즈를 충족시켜 더 나은 삶의 방향성을 제시합니다.

#### 좋은 후계자를 넘어 100년 기업을 만들어갈 경영자를 위한 100년 기업 차세대 CEO 포럼

경영 승계를 위해 기업에 종사하여 후계자 과정을 밟고 있는 중소기업 경영 2·3세 경영자 고객에게 경영 철학과 트렌드를 선도하는 신규 비즈니스 사례 교육을 통해 실제적인 경영 노하우를 획득하게 하고, 2·3세 경영자들 간 네트워크 확장을 통해 서로 도움이 되며 상생할 수 있는 커넥션을 마련해 주기 위해 2023년 9월 신규 개설하여 10주간의 과정으로 1기 교육생 27명과 함께 운영하였습니다. 과정 종료 후에도 수료 고객의 네트워크 강화를 위해 2년차 과정인 24년 100년 기업 커넥트 과정을 개설, 지속적으로 삼성생명과 연을 이어가며 좋은 경영자로 성장할 수 있도록 지원할 예정입니다.



#### 중소기업 CEO 역량 강화 지원

코로나19 종식과 동시에 러시아-우크라이나 전쟁 등 예측할 수 없는 글로벌 경제전망에 따라 중소기업 CEO 대상으로 다양한 세미나를 개최하여 경영 역량 강화를 지원하였습니다. 또한, 기업 경영 중 발생 가능한 이슈들에 대해서 보험으로 활용할 수 있는 세미나, 대한민국 경제 전망 및 부동산 시장 전망 세미나, CEO 들의 인문학 소양을 높일 수 있는 인문학 세미나를 진행했습니다.



무엇보다도 코로나 종식에 따라 서울/부산 등 대도시 권역에서만 세미나를 진행하는 것이 아니라 서산, 구미, 창원, 울산 등 상대적으로 소외될 수 있는 지역에 찾아가는 세미나를 진행함으로써 전국의 CEO 경영 역량을 높이는 데 힘썼습니다. 더불어 2023년 경영 2세 아카데미 교육을 삼성생명 연수원에서 진행하고, 2세 경영인들에게 인사이드를 제공함으로써 경영 역량 강화와 네트워크 형성을 도모했습니다.

2024년은 특히나 대한민국 총선, 미국 대선, 금리인하 기조 등 중소기업 CEO에게 변화가 많은 시기가 될 것으로 예측하여, 삼성생명은 중소기업의 기업승계 고민을 해결하고 경영을 지속할 수 있도록 지원할 계획입니다.

#### 2030년을 대비하는 2030 비즈니스 라이브 온

코로나 엔데믹 下 2020년 5월부터 업계 최초로 비대면 세미나로 운영해 온 “2030 비즈니스 라이브 온”은, 2022년 5월부터 온/오프라인 동시 운영을 통해 더 많은 중소/중견기업 CEO 고객에게 고품질의 강연을 제공하였습니다. 특히, 2024년에는 ‘Beyond Disruption, 비 파괴적 혁신’이라는 주제 아래 당대의 석학을 초청하여 건강한 비즈니스와 삶의 영속을 위한 안목을 키울 수 있도록 운영하였습니다. 매월 1,300여 명의 고객들이 온/오프라인으로 비즈니스 라이브 온에 참여하고 있으며, 향후 참여 고객 간 소통을 확대할 수 있도록 WM에서 운영 중인 여러 프로그램과의 연계를 통해 동종 업종 고객 상호 간 인적 네트워크를 강화하고 타 업종에 종사하는 고객으로부터는 새로운 경영 인사이트를 얻을 수 있도록 지원하며 WM에서 운영하는 대고객 참여 프로그램의 메인 프로그램으로서 발전해 나갈 예정입니다.



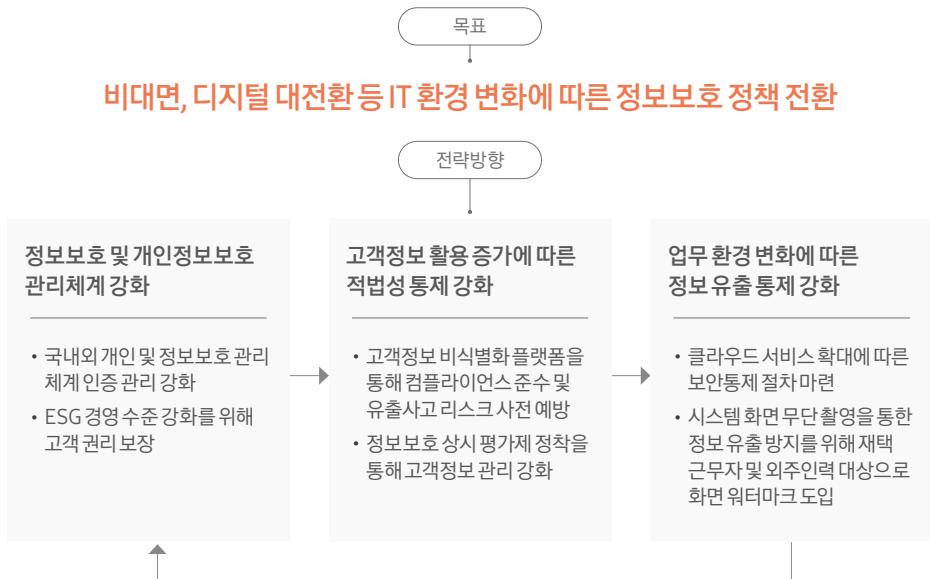
## 상생금융 정보보호 강화

### 정보보호 전략 및 관리 체계

#### 정보보호 체계

삼성생명은 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. 삼성생명은 정보보호 및 개인정보보호 14종의 사규를 보유 중이며, 내부 사규 시스템을 통해 전 직원에게 공유 중입니다. 매년 1회 정보보호 및 개인정보보호 의무 교육을 수행 중이며, 관련 유출 사고 발생 시 법적 대응을 반영한 '보안사고 대응지침'을 수립하여 운영 중에 있습니다. 또한, 임직원별 보안 점수를 수립 및 운영 중이며 보안 위반 시 보안 점수 감점 시스템을 시행 중입니다.

#### 정보보호 추진 전략 목표 및 방향



#### 개인정보보호 관련 법/규제 위반 현황

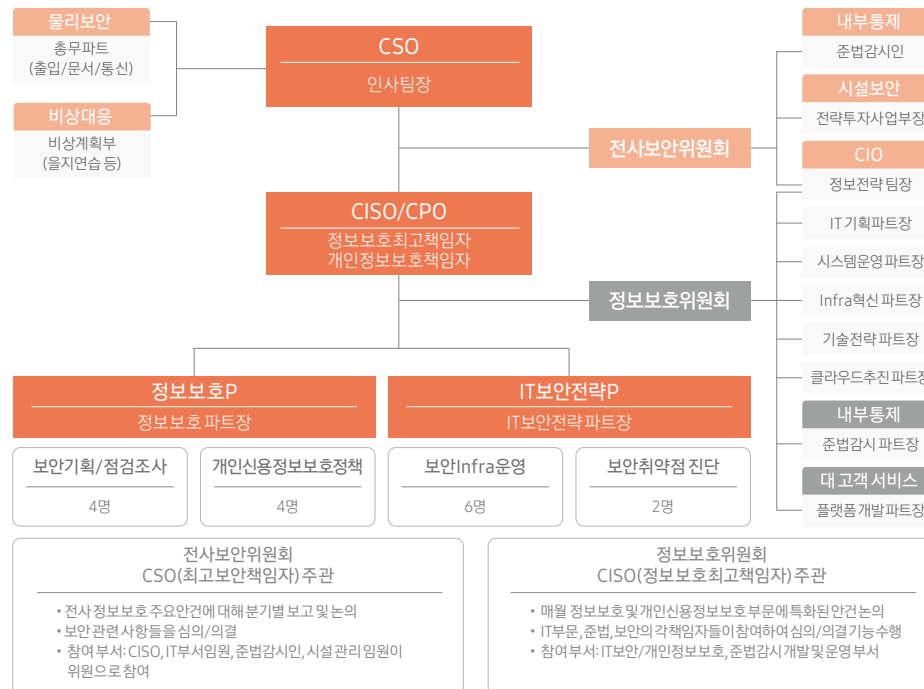
구분	단위	2021	2022	2023
개인정보보호 관련 법/규제 위반 건수	건	0	0	0

#### 정보보호 예산 현황 (2023년 기준)

구분	예산집행 금액(원)	예산 집행비율(%)
총 예산	2조 9,261억	-
정보기술 및 정보보호 관련 예산 총액	2,912.4억	(총 예산 대비) 9.9
정보기술 관련 예산	2,658.5억	(총 예산 대비) 9.1
정보보호 관련 예산	253.9억	(정보기술 예산 대비) 9.5

#### 정보보호 관리 조직

삼성생명은 정보보호 전담 CISO(정보보호최고책임자)와 CPO(개인정보보호책임자)를 선임하여 보안업무의 책임을 강화하고 역할을 수행 중입니다. CISO, CPO는 전사 정보보호 및 고객정보보호 등의 업무 전반에 대한 기획·조정·점검 등의 역할을 수행하며, 개인신용정보의 관리보호 실태 점검 결과를 연 1회 이사회에 보고하고 있습니다.



## OVERVIEW

## ESG TOPIC

Material Issue

Management Issue

녹색금융

상생금융

투명금융

## SOCIAL VALUE REPORT

## APPENDIX

Samsung Life Insurance

www.samsunglife.com

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

상생금융 정보보호 강화

정보보호 활동

개인정보보호 종합관리 시스템 운영

삼성생명은 고객의 개인정보를 안전하게 보호하기 위해 개인정보보호 종합관리 시스템을 운영하고 있습니다. 이 시스템을 통해 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 최신화된 개인정보 처리 현황을 종합적으로 관리하며, 개인정보 처리시스템의 개발 및 변경 시 기술적 보호 조치에 대한 보안성 검토를 통해 고객 정보를 안전하게 보호하고 있습니다. 이 외에도 자체 이상징후탐지 시나리오를 개발하여 모니터링하는 등 종합적인 정보유출 대응체계를 구축, 운영하며 개인정보보호를 위한 활동을 지속하고 있습니다.

개인정보 영향평가 수행 내용 및 실적

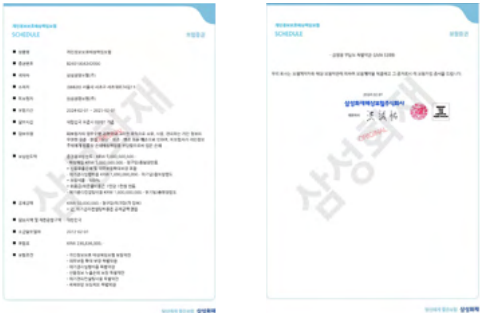
구분	단위	단위	2021	2022	2023
수집	1. 개인정보처리 동의서 검토	건	147	118	210
	2. 모니모 마이데이터 수집 동의서 검토				
	3. 개인정보처리방침 개정 검토				
이용	1. 마케팅 활동을 위한 개인정보 산출·활용 검토	건	269	382	402
	2. 자동화 과제 수행을 위한 개인정보 처리 검토				
	3. 법률에 따른 제출을 위한 개인정보 산출 검토				
	4. 개인정보 마스킹 예외 검토				
제공/위탁	1. 법률 의무이행에 따른 개인정보 제공 검토	건	527	809	786
	2. 개인정보 처리 위수탁 계약업체 검토				
파기	1. 더헬스 앱 개인정보 유효기간제 검토	건	6	5	7
	2. 모니모 교류/마이데이터 동의 고객정보 파기 기준 검토				
총계	-	건	949	1,314	1,405

IT시스템 취약점 점검 및 모의해킹

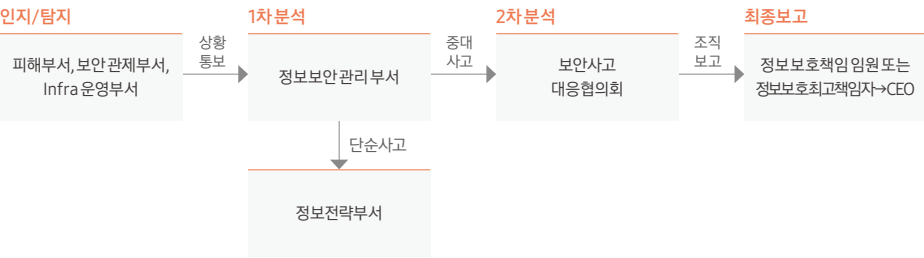
당사는 법/규제 준수 및 외부 해킹 대응을 위해 IT시스템 전반에 대한 보안 취약점 점검을 수행하고 있습니다. 상, 하반기 공개채용 홈페이지 취약점 점검 및 연 1회 전자금융기반시설 점검(정보보호체계, WEB/WAS, 서버/DB 등)을 제3자(정부기관)를 통해 보안감사를 수행 중입니다. 또한 내부 취약점 진단 전문인력을 통해 상시로 모의해킹 등을 수행하여 보안강화에 만전을 기하고 있습니다.

개인정보 유출 대응 절차 및 개인정보보호배상책임보험 가입

삼성생명은 철저한 사전·사후 활동을 포함한 다양한 형태의 개인정보 보호 활동을 하고 있습니다. 다만, 개인정보 보호 활동을 함에도 불구하고 고객의 개인정보가 유출될 경우가 발생할 수 있기에 이를 대비하여 보안사고 대응에 관한 사규를 마련하고 있으며, 관련 법률 및 해당 사규에서 정한 세부사항에 따라 사고 사실을 고객에게 알리고 당국에 신고하는 등 사고대응 및 안내 절차를 갖추고 있습니다. 이러한 사고대응 및 안내 절차에도 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.



개인정보 유출 대응 프로세스



OVERVIEW

ESG TOPIC

Material Issue  
Management Issue  
녹색금융  
상생금융  
투명금융

SOCIAL VALUE REPORT

APPENDIX



상생금융 정보보호 강화

정보보호 및 개인정보보호 교육 및 서약서

전 임직원 및 협력업체 등을 대상으로 정보보호 및 개인정보 교육을 실시하고 있습니다. 모든 구성원이 반드시 알아야 할 사항을 포함하여 최근 법규개정 사항, 기본 보안 수칙, 개인정보보호의 중요성, 신기술 등과 같은 최신 트렌드를 주제로 선정하여 교육 참가자가 100% 수료할 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 전문성을 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	2021	2022	2023
임직원 - 서약서 인원 수	명	5,436	5,427	5,186
협력업체 <sup>1)</sup> - 서약인원 수	명	7,614	7,910	7,448
서약인원 비율	%	100	100	100

보안교육	단위	2021	2022	2023
임직원(수료 인원 수)	명	5,656	5,677	5,103
수료율	%	100	100	100

1) 전산유지보수, 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 산정 기준을 2023년 4월 재직 임직원 기준으로 변경, 재산출하여 전년도 2022년 ESG 보고서 데이터와 차이 존재

정보보호 교육 수료 시간(단위: 시간) (전자금융감독규정 제19조2- 정보보호 교육 계획의 수립사항)			
임원	일반직원	IT 인력	정보보호인력
3	6	9	12

비밀번호 관리 솔루션 도입

삼성생명은 정보보호 강화를 위해 서버, 데이터베이스, 어플리케이션 특관계정 비밀번호를 체계적으로 관리하기 위한 솔루션을 도입하였습니다. 비밀번호를 안전하게 보관하고 주기적인 자동 변경을 통해 비밀번호 유출 사고를 사전에 예방하고 있으며, 필요시 권한이 있는 사용자만 비밀번호를 조회하여 사용할 수 있도록 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 위탁받아 처리하는 자회사, 공급업체 등 제3자(이하 수탁자)의 정보보호 수준 동반성장에도 힘쓰고 있습니다. 수탁자 등을 대상으로 개인정보 보안관리 약정서를 체결하여 개인정보보호 체계를 유지하도록 하며, 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 개인정보 보호법, 신용정보법 등 관련 법령에 따른 수탁자 점검 체크리스트를 마련하였으며, 점검 항목의 근거와 해당 항목을 준수하기 위한 조치 방법, 점검 시 확인 사항을 모두 반영한 점검 가이드를 배포 및 교육하고 있습니다.

수탁업체 및 공급업체 보안점검

삼성생명은 개인정보 처리 업무 위탁 시 기술적, 물리적, 관리적 보호조치 등을 준수하도록 보안관리 약정서를 체결하고 있으며 수탁업체에 대한 정기적인 점검 등을 수행하여 안전한 개인정보보호에 힘쓰고 있습니다.

생성형 AI 등 신기술 발달에 따른 Emerging Risk 대응 방향

Chat GPT 등의 생성형 AI 및 클라우드를 통한 다양한 SaaS 서비스 등의 신기술 발달로 보안 리스크가 한층 더 높아지고 있습니다. 삼성생명은 생성형 AI 등의 신기술 등에 대한 보안 정책 및 프로세스를 수립하고 해당 기술을 업무에 도입할 경우에 대응하여 기획단계부터 보안 취약점 및 데이터 활용에 대해 검토를 진행하며 기술적, 물리적, 관리적 보안강화에 힘쓰고 있습니다. 또한 임직원 의식제고를 위해 생성형 AI 사용 시 주의사항 및 클라우드 사용시 유의사항 등의 전사 게시 및 교육을 지속적으로 수행하고 있습니다.

Material Issue  
Management Issue  
녹색금융  
상생금융  
투명금융

상생금융 정보보호 강화

보안수준 점검

삼성생명은 임직원의 5대 의무 사항에 보안지수를 포함하고, 평가에 반영함으로써 임직원의 보안 수준을 제고하고자 노력하고 있습니다. 보안지수 평가를 위해 정보보호 교육 수료 비율, 악성 이메일 모의훈련, 보안 점검 위반, 개인정보 관리 상태를 평가 항목으로 선정하였으며, 임직원 및 부서의 보안 수준을 매월 평가하고 있습니다. 특히 매월 진행하는 악성코드 이메일 모의 훈련은 임직원의 관심도가 높은 주제를 선정하여 훈련을 반복적으로 수행함으로써 임직원의 이메일 사용에 대한 의식 수준을 지속적으로 높이고 있습니다. 또한, 2023년에는 Privacy-I 라는 새로운 솔루션 이름으로 PC 개인정보 관리 활동을 진행하였습니다. 향후에도 임직원의 보안의식 수준 제고, 사이버 공격에 대한 대응 능력 강화를 위해 지속적으로 평가 항목을 개선하고 보완하여 지속적이고 실효성 있는 보안지수 평가가 되도록 운영할 예정입니다.

보안지수의 구성



악성코드 이메일 모의훈련 취약률 점검

악성코드 이메일 모의훈련	단위	2021	2022	2023
취약률	%	0.86	1.29	1.11

보안점검 세부 내용 및 추진 주기

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

전사보안점검	협력업체 보안점검	개인정보 수탁사 보안점검	테마점검
본사 및 현장(지점/지역단)	전산개발 및 운영, 전산실, 프로젝트	법무법인, 지정병원, 감정사 등	영업현장 개인정보 지류 관리 현황 점검
개인정보 및 정보자산방치 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	지점등 영업현장에서 사용하는 상품설명서, 가입설계서, 청약서 등의 지류에 대한 생성/보관/파기 절차 실사점검
• 문서고內 보존년 경과 문서 파기, 문서유형 및 생성년도 별 분류 등 관리체계 개선 • 대량의 개인정보 문서를 보유한 FC의 문서 파기 • 개인정보문서관리현황분석, 프로세스 개선(案) 수립 등	• 생보CI 대상 외부메일 발신 강화 정책 수립 • 프로젝트센터 보안요원 근무 요건 및 근무기강 강화 • 정보처리시스템 개발 및 운영업무 근무공간 분리 검토	• 위탁부서 주관 자체점검의 신뢰성 제고를 위한 가이드 강화 • CISO 주관 실사점검 확대를 통한 수탁업체 보안수준 개선	• 보험 청약시 사용하는 지류 별 관리 기준 수립 및 현장 안내

OVERVIEW

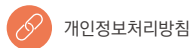
ESG TOPIC

Material Issue  
Management Issue  
녹색금융  
상생금융  
투명금융

SOCIAL VALUE REPORT

APPENDIX

## 상생금융 정보보호 강화



개인정보처리방침

### 개인정보 권리 보장

삼성생명은 고객의 '개인정보 자기결정권'을 존중합니다. 고객들은 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 자기 통제권이 최대한 보장될 수 있도록 합니다. 삼성생명은 제3자에게 거래 및 서비스 제공 이외의 목적으로 개인 정보를 대여, 판매, 제공하지 않으며 일정기간이 지나면 데이터를 삭제하고 법률에서 요구하는 경우를 제외하고 제3자로부터 개인데이터를 수집하지 않습니다. 또한, 고객은 삼성생명의 개인정보처리방침을 통해 회사가 본인의 개인정보를 어떻게 처리하는지 언제든지 확인할 수 있으며, 자동화된 결정에 대한 권리(기준과 절차, 거부·설명 등 요구 절차 및 방법 등)를 포함하여 정보주체가 가지는 권리와 그 행사 방법을 알 수 있습니다. 다만, 긴 텍스트로만 이루어진 개인정보처리방침을 하나하나 읽어보기 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 무료 ARS, 대표 홈페이지 및 두넛돌 시스템을 통해 선택 동의를 철회할 수 있습니다.
자동화된 결정에 대한 거부 및 설명 요구권	완전히 자동화된 시스템으로 개인정보를 처리하여 이루어지는 결정이 자신의 권리 또는 의무에 중대한 영향을 미치는 경우, 고객은 해당 결정을 거부하거나 설명 등을 요구할 수 있습니다.

### 주요 개인정보 처리 사항 라벨링 이미지 적용



#### 일반 개인정보 수집

- 이름, 주소, 전화번호, 이메일 등
- 세부항목은 개인정보 처리방침 본문 확인



#### 개인정보 처리 목적

- 보험/대출 등 금융거래 계약의 체결/유지 및 관리
- 금융상품 및 서비스 안내 등



#### 개인정보 보유기간

- 동의일로부터 거래종료 후 5년까지  
(단, 다른 법령에 해당하는 경우 해당 보호기간을 따름)



#### 개인정보 제3자 제공

- 고객의 동의 없이 개인정보를 외부에 제공하지 않습니다.  
\* 세부항목은 개인정보 처리방침 본문 확인



#### 개인정보 처리 위탁

- 위탁대상이 아닌 경우 어떤 개인정보도 업체에 제공되지 않습니다.  
\* 세부항목은 개인정보 처리방침 본문 확인



#### 고충처리부서

- 홈페이지 관련>홈>고객포털>고객의소리>불편/민원접수
- 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 ISO 27001 (정보보호관리체계 인증) 외에, 보험업권 최초로



ISO 27701(개인정보보호관리체계 인증), ISMS-P(정보보호 및 개인정보보호 관리체계 국내 인증)를 획득 하였습니다. 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 정보 보호 상시평가제의 준수 현황을 분석 및 평가하고 있습니다. 평가 결과 미흡 사항에 대해서는 지속적인 개선 활동을 통해 정보보호 수준을 제고하여 금융소비자의 신뢰 향상을 도모하기 위해 노력하고 있습니다. 이외에도 금융 보안원을 통해 전자금융기반시설 취약점 점검 시 정보보호관리체계, 웹, 모바일 앱, IT인프라 등을 점검하며, 결과는 CEO에 보고, 금융감독원에 제출하고 있습니다. 삼성생명 정보보호 관리체계에 대한 평가 결과는 'S'로 매우 우수한 수준으로 평가되었습니다.

## OVERVIEW

## ESG TOPIC

Material Issue

Management Issue

녹색금융

상생금융

투명금융

## SOCIAL VALUE REPORT

## APPENDIX

Samsung Life Insurance

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

## 상생금융 정보보호 강화

### 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' 등급을 받았습니다. 삼성생명은 2024년에도 미흡한 사항 없이 고객 정보의 안전한 관리, 고객의 권리 보장, 보험 모집인의 법령 준수를 위한 노력을 지속할 것입니다.

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

평가결과	
<b>자체평가</b>	
점수	등급
100점	S등급
<b>서면점검</b>	
점수	등급
100점	S등급

### 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 권리행사 및 피해구제, 교육 계획의 수립 및 시행, 보험 모집인의 법령 및 규정 준수 여부 확인, 개인신용정보의 관리 및 보호 실태에 대한 정기적인 조사 및 개선 등을 담당합니다. 금융보안원에서 신용정보관리·보호인의 업무활동을 평가하며, 평가과정에서 발견된 미흡한 사항에 대해서는 지속적인 개선 활동을 통해 조치하고 있습니다.

### 개인정보보호 정책

삼성생명은 개인정보를 처리하고 보호함에 있어 안전성을 확보하기 위해 개인정보보호 정책을 수립하여 당사를 포함한 공급업체 및 협력업체에도 적용하고 있습니다. 개인정보보호 정책은 정보주체가 가질 수 있는 권한과 정보를 보호하기 위한 관리적, 기술적, 물리적 조치를 포함합니다. 개인정보의 안정성을 확보하기 위한 조치로는 개인정보관리·보호지침, 보안사고대응 처리지침 시행 등 관리적 조치와 개인정보 암호화, 개인정보처리시스템 접근권한 점검 등 기술적 조치를 취하고 있습니다. 또한 서버실, 문서실 등 통제구역을 지정하여 출입보안을 확인하는 물리적 조치도 함께 수행하고 있습니다.



## 투명금융

건전한 지배구조

### 이사회 및 산하위원회

#### 이사회구성 (\*2024년 3월 21일 정기주주총회기준)

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 중요사항을 심의 및 의결하고 있으며, 정기·임시 회의를 통해 회사가 직면하고 있는 다양한 과제와 이슈를 효율적으로 해결하고 있습니다.



2023 지배구조 및 보수체계 연차보고서



구분	성명	성별	전/현임 구분	직위	주요경력	최초 선임일	신규 선임일	임기	재임 기간 <sup>1)</sup>
사내 이사	홍원학	남	현임	대표이사	現 삼성생명 대표이사 사장 前 삼성화재 대표이사 사장	2024.3	-	2024.3 ~2027.3	-
	김우석	남	현임	자산운용 부문장	現 삼성생명 자산운용부문장 부사장 前 삼성생명 금융경쟁력제고T/F 담당 부사장	2024.3	-	2024.3 ~2027.3	-
	이주경	남	현임	경영지원 실장	現 삼성생명 경영지원실장 부사장 前 삼성생명 FC영업본부 담당임원상무	2024.3	-	2024.3 ~2027.3	-
	전영목	남	전임	대표이사	前 삼성생명 대표이사 사장 前 삼성자산운용 대표이사	2020.3	2023.3 (연임1회)	2020.3 ~2024.3	46개월
	박종문	남	전임	자산운용 부문장	前 삼성생명 자산운용부문장 사장 前 삼성생명 금융경쟁력제고T/F 팀장 부사장	2023.3	-	2023.3 ~2023.11	9개월
사외 이사	김선	남	전임	경영지원 실장	前 삼성생명 경영지원실장 부사장 前 삼성생명 자산운용본부장 전무	2022.3	-	2022.3 ~2023.12	22개월
	유일호 *이사회 의장	남	현임	사외이사	前 기획재정부 장관 겸 경제부총리 前 국토교통부 장관 前 18~19대 국회의원	2022.3	-	2022.3 ~2025.3	22개월
	이근창	남	현임	사외이사	前 한국보험학회 회장 前 한국리스크관리학회 회장 前 보험개발원 연구위원	2019.3	2022.3 (연임1회)	2019.3 ~2025.3	58개월
	허경옥	여	현임	사외이사	前 소비자정책교육학회 학회장 前 소비문화학회 학회장 前 금감원 은행증권분쟁조정위원	2022.3	-	2022.3~ ~2025.3	22개월
	임채민	남	현임	사외이사	前 보건복지부 장관 前 국무총리실 실장	2024.3	-	2024.3~ ~2027.3	-
평균 재임 기간 <sup>2)</sup>	강윤구	남	전임	사외이사	前 건강보험심사평가원 원장 前 대통령실 사회정책수석비서관 前 보건복지부 차관	2018.3	2021.3 (연임1회)	2018.3 ~2024.3	70개월
	35개월 (2년11개월)								

1) 재임기간은 2023년 12월 31일 연말 기준, 개월 수로 작성

2) 평균 재임기간은 FY2023 재임한 이사 기준으로 계산



OVERVIEW

ESG TOPIC

Material Issue

Management Issue

녹색금융

상생금융

투명금융

SOCIAL VALUE REPORT

APPENDIX

Samsung Life Insurance

www.samsunglife.com

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



# 투명금융

## 건전한 지배구조

### 이사회 독립성 및 투명성

삼성생명은 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, 결격사유 등 자격요건을 철저히 검증한 후에 최종 후보를 추천하고 있습니다. 또한 내부 규범에 따라 삼성생명의 비전을 공유하고, 리더십과 혁신의 마인드를 갖춘 대표이사 후보군을 선정하여 관리하고 있습니다. 대표이사 승계 사유 발생 시에는 전문성, 윤리의식, 결격사유 등 자격요건을 재검증한 후에 대표이사 최종 후보를 추천하고 있습니다. 또한 사외이사 겸직이 가능한 회사는 상법에 따라 상장여부를 불문하고 총 1개로 제한하고 있습니다.

#### 이사회 독립성 가이드라인

- 국문 바로가기
- 영문 바로가기

#### 이사회 다양성 가이드라인

- 국문 바로가기
- 영문 바로가기

### 이사회 다양성 및 전문성

삼성생명은 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, 소비자보호 등 관련 분야에 대한 전문지식이나 실무적 경험이 풍부한 후보를 선정하고 있습니다. 이를 통해 급변하는 대외환경에서 합리적 의사결정이 가능하도록 이사회의 전문성과 관점의 다양성을 확보하고자 합니다.

#### 이사회 역량구성표

구분	사외이사				사내이사		
	유일호	이근창	허경옥	임채민	홍원학	김우석	이주경
재무/회계	●					●	●
금융	●				●	●	●
경제	●	●	●	●	●		
보험/리스크		●		●	●	●	●
보건				●			
소비자			●				

### 이사회 산하위원회

구분	구성			개최 수(2023년)	안건 수(2023년)	주요 안건
	위원장	사내이사	사외이사			
ESG위원회	허경옥	홍원학	임채민	2	6	ESG 전략 및 정책 수립, 비재무적 공시에 관한 사항
경영위원회	홍원학	김우석, 이주경	-	5	5	후원금 지급 검토, 기구조직 개편
감사위원회	이근창	-	유일호, 허경옥	7	28	감사계획 및 결과, 외부감사인 커뮤니케이션 사항
내부거래위원회	임채민	-	유일호, 허경옥	11	29	수익증권 투자 참여, 임대차 계약, 상품·용역 거래
위험관리위원회	이근창	이주경	임채민	11	51	리스크 한도 관리, 예정이율 운영, 파생상품 운용 전략
보수위원회	유일호	김우석	허경옥	5	9	업무평가 확정, 이사보수 한도 심의
임원후보추천위원회	유일호	홍원학	이근창	3	4	사외이사 후보군 관리, 최고경영자 승계 계획 점검 및 후보군 관리

#### OVERVIEW

#### ESG TOPIC

Material Issue

Management Issue

녹색금융

상생금융

투명금융

#### SOCIAL VALUE REPORT

#### APPENDIX

Samsung Life Insurance

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

## 투명금융

### 건전한 지배구조

## 이사회 및 경영진 평가, 보수체계

### 이사회 운영현황

삼성생명은 분기별 1회 정기 이사회 개최를 원칙으로 하며, 필요시 임시 이사회를 개최하고 있습니다. 상법상 이사와 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. 2023년에는 총 16회의 이사회가 개최되었고 재적 이사의 93.4%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 109건의 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 적절하게 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. 또한 매년 한국 ESG기준원을 통해 이사회 성과에 대한 독립적인 평가를 받고 있으며, 2023년 기업 지배구조 부문에서 B+ 등급을 획득하였습니다.

### 사외이사 평가

삼성생명은 정관에 따라 사외이사의 임기를 최초 3년으로 지정하며, 사외이사는 임기 중 평가에 따라 연임할 수 있으나 연속하여 6년을 초과 연임할 수 없도록 규정하고 있습니다. 이를 위해 매년 1회 사외이사의 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. 이사회 사무국은 지난 회계연도 사외이사의 이사회 출석률을 바탕으로 평가를 진행합니다. 또한 이사회 의장이 사외이사의 활동내역 등을 토대로 동일한 항목에 의해 평가하고 있습니다.

### 이사회 보수체계

이사의 보수체계는 매년 보수위원회를 통해 점검받고 있습니다. 이사의 보수는 기본연봉, 성과급, 퇴직소득 등으로 구성되며 주주총회에서 승인된 이사보수 한도 내에서 지급됩니다. 2023년 주주총회에서는 한도액을 120억 원으로 지정하였고, 실제 지급액은 111억 원입니다. 보수 산정 기준은 임원처우 규정을 따릅니다. 기본연봉은 이사회 산하 보수위원회에서 직전연도 업적성과, 승진 여부, 직위별 연봉 수준 등을 종합적으로 감안하여 결정되며, 당사는 기타 경영성과에 따라 성과급을 지급하고 있습니다. 또한 경영진에 대한 보상과 경영성과 간 연계를 강화하기 위해 금융회사 지배구조에 관한 법률에 입각하여 장기성과 인센티브 제도를 시행하고 있습니다. 장기성과 인센티브 제도는 주가연계형 인센티브로 당사는 과거 3년간의 주당순이익, 주가수익률, 세전이익률 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 보수현황을 공개하고 있습니다.

### 경영진 성과지표

삼성생명은 경영진 성과 평가 시 재무지표와 비재무지표를 반영하고 있습니다. 재무지표로는 수익성 지표(세전이익), 건전성 지표(크레딧 리스크 관리), 주가차지 지표(주당순이익, 주가수익률) 등을 활용하며, 비재무지표로는 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.

### 경영진 성과보수제도 (장기성과 인센티브)

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 제반 규정을 위반한 경우, 회사의 사업 활동을 방해하거나 회사의 이익에 반하는 행동을 한 경우, 회사에 손해를 입힌 경우에는 성과보수액을 취소하거나 감액할 수 있도록 규정하는 등 상황에 맞게 보상을 조정하고 있습니다.

## OVERVIEW

## ESG TOPIC

Material Issue

Management Issue

녹색금융

상생금융

투명금융

## SOCIAL VALUE REPORT

## APPENDIX

Samsung Life Insurance

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

투명금융

건강한 지배구조

주주권익보호

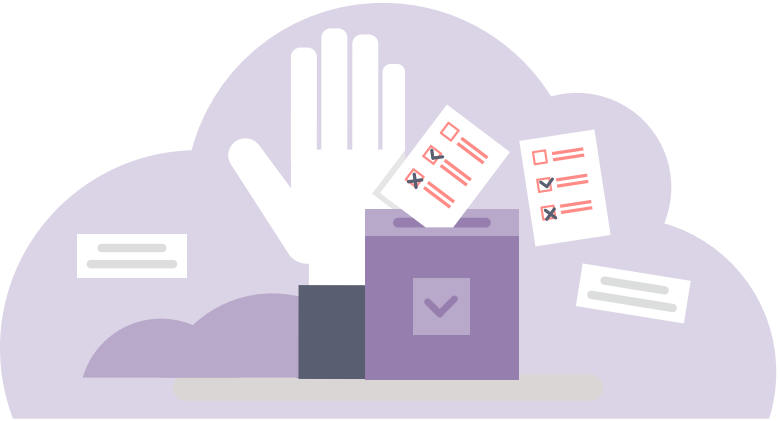
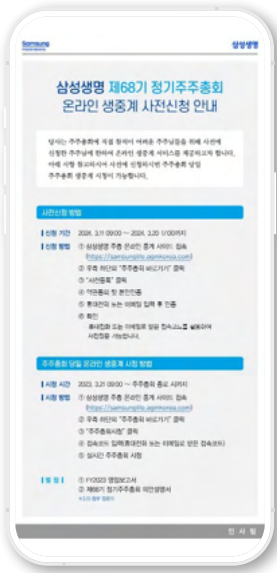
주주환원 정책 (배당)

삼성생명은 주주환원 정책의 일환으로 매년 현금배당을 실시하고 있습니다. 당사는 IFRS17 신회계제도 기준 경상이익에 과거 배당 성향 기조를 유지한 35~45%를 배당재원으로 하여 주당배당금을 매년 증가시키는 배당 정책을 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, 보유계약자산리스크의 철저한 관리를 통해 업계 상위 수준인 200% 이상의 K-ICS 비율을 견지하면서 매년 주주환원 점진적 확대 기조를 이어가고자 합니다. 또한, 신제도 도입이 안정화되는 대로 총주주환원을 관점에서 초과자본을 자사주매입/소각 등에 활용하는 방안도 지속 고민하여 시장과 소통할 계획입니다.

구분	단위	2020	2021	2022	2023
경상이익(A)	십억 원	1,266	1,469	1,583	1,895
주당배당금	원	2,500	3,000	3,000	3,700
배당총액(B)	십억 원	449	539	539	664
배당성향 = (B)/(A)	%	35.5	36.7	34.0	35.1
시가배당률	%	3.1	4.7	4.1	5.1

전자투표 및 주주총회 온라인 생중계 도입

삼성생명은 물리적 제약으로 주주총회 참석이 어려운 주주를 위해 2021년에 전자투표를 도입하였으며, 2022년부터는 온라인 생중계를 시행하였습니다. 주주가 사전에 생중계 시청을 등록하면 휴대폰 및 PC를 통해 주주총회를 생중계로 시청할 수 있으며 전자투표제도를 통해 의결권을 행사할 수 있습니다. 삼성생명은 전자투표, 온라인 생중계를 병행하여 주주권제약을 최소화하고자 노력하고 있습니다. 해당 내용은 소집공고를 통해 전체 주주에게 안내되었으며, 홈페이지에도 관련 내용을 사전 게시하였습니다. 앞으로도 삼성생명은 주주 권익을 제고하고, 주주친화경영을 확대할 수 있는 제도를 고안하여 이행할 계획입니다.



## 투명금융 윤리경영 및 준법경영

### 윤리경영 및 준법경영

#### 윤리경영 및 준법경영의 체계

삼성생명은 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 협력 업체와 윤리, 인권, 안전, 환경에 대한 사회적 책임을 함께하는 기업이 되고자 노력하고 있습니다. 삼성생명은 보험금융 선도 기업으로서 지속적으로 성장하고 건전하게 발전하기 위해 법과 윤리를 준수하는 준법 및 윤리경영을 성실히 강화해 나가고자 합니다.



#### 임직원 가이드라인

삼성생명은 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	회사공금	거래업체	정보/인력
<ul style="list-style-type: none"><li>• 임직원/설계시간불순한 금전거래</li><li>• 부하폐해</li><li>• 상습적 근무태만</li><li>• 겸업/부업</li><li>• 사조직 활동</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 공금 횡령</li><li>• 자산절도</li><li>• 사리도모</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 뇌물 수수</li><li>• 향응 수수</li><li>• 업체 폐해</li><li>• 업체 특혜</li><li>• 지분 투자</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 정보유출</li><li>• 인력유출</li><li>• 기타</li></ul>

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

## 투명금융 윤리경영 및 준법경영

### 내부통제 체계 및 기준

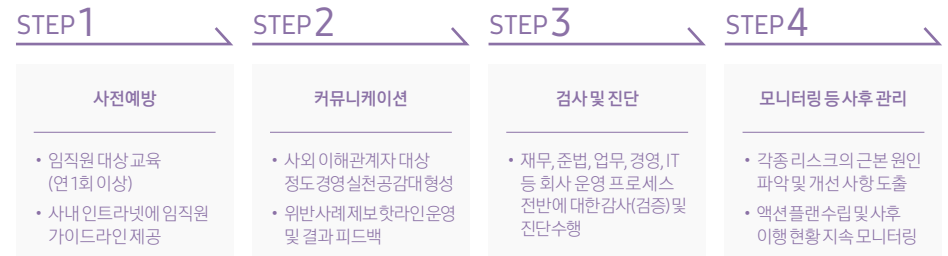
삼성생명은 임직원이 직무 수행 시 준수해야 하는 내부통제기준을 수립 및 운영함으로써 고객신뢰경영을 실천하고 있습니다. 내부통제기준은 내부통제 역할과 책임, 준법감시인 제도, 임직원 윤리행동규범, 반부패, 내부고발 제도, 거래상대방 및 고객에 대한 불공정행위 방지 등을 포함합니다. 이를 위하여 삼성생명은 이사회, 대표이사, 내부통제위원회, 준법감시인 등으로 구성된 내부통제 조직을 구성하여 운영하고 있습니다. 이사회는 내부통제 및 위험관리 정책의 수립 및 감독에 대한 책임을 부담합니다. 대표이사는 내부통제 및 위험관리의 전반적 집행 및 운영에 대한 최종적인 책임자로서 총괄적인 관리의무를 이행합니다. 준법감시인은 내부통제 기획·점검·교육을 총괄하며, 내부통제체계 운영 현황 및 점검결과를 내부통제위원회 및 이사회에 주기적으로 보고합니다. 삼성생명은 삼성금융복합기업집단의 대표 금융회사로서, 금융그룹에 대한 위험 집중 및 위험 전이를 관리하기 위하여, 금융그룹 차원의 내부통제활동도 수행하고 있습니다. 또한 삼성생명은 내부통제 수준을 향상시키고 윤리·준법 경영을 기업 문화로 정착시키기 위하여 삼성 준법감시위원회<sup>1)</sup> 협약에도 참여하고 있습니다.

1) 삼성 준법감시위원회: 외부 전문가 6인, 내부인사 1인 포함 총 7인으로 구성, 삼성생명을 포함한 주요 계열사 7개사(삼성전자, 삼성물산, 삼성생명, 삼성 SDI, 삼성전기, 삼성SDS, 삼성화재)와 업무협약을 체결, 회사별 내부통제 체계와 준법 경영에 대한 자문 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 2023년에는 감사위원회에 총 9회 감사 결과 보고를 진행하였습니다. 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.



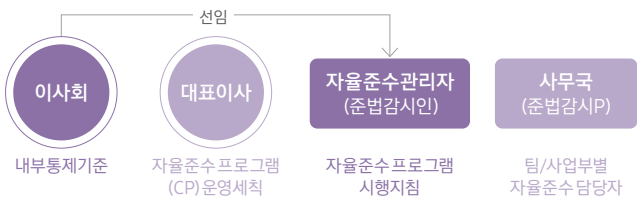


## 투명금융 윤리경영 및 준법경영

### 공정거래 자율준수 프로그램 운영

삼성생명은 ‘공정거래 자율준수 프로그램(CP, Compliance Program)’을 운영하며 계약체결 시 거래상지위남용 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 정보교환 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 현장 점검을 실시하여, 공정거래 이행 유도와 문화 확산을 위해 다양한 제도를 운영하고 있습니다. 이 밖에도 협력업체와 계약을 체결할 경우 사전에 심의를 받도록 하는 사전업무협의 제도를 운영하고, 전 임직원 대상 전사준법교육 시 공정거래준수 관련 내용을 포함하여 공정거래준수 의식을 제고하고 있습니다.

#### CP 조직 및 규정체계



#### 공정거래 자율준수(CP) 편람



바로가기

### 자금세탁방지 제도

삼성생명은 자금세탁 위험평가 체계를 포함하는 자금세탁방지 정책<sup>1)</sup>을 수립하여 운영하고 있습니다. 자금세탁 방지 정책을 통해 금융거래에 내재된 자금세탁 행위의 위험을 식별, 분석, 평가한 뒤 위험도에 따라 차등화하여 관리하고 있습니다. 자금세탁방지제도는 현금거래를 이용한 자금세탁 리스크를 관리하기 위한 고액현금 거래 보고제도(CTR), 현장 모니터링 등을 통해 자금세탁이 의심되는 거래를 보고하는 자금세탁의심거래보고제도(STR), 거래자의 신원정보 및 실제 소유자 정보를 확인하여 자금세탁 위험도를 확인하는 고객확인제도(KYC)로 구성됩니다. 삼성생명은 고도화된 자금세탁방지(AML)시스템을 구축 및 운영하고 있으며, 임직원과 컨설턴트가 자금세탁행위에 노출되거나, 이용되지 않도록 계층별 다양한 교육을 실시 중입니다. 실제 2023년 기준, 전사적으로 실시된 자금세탁방지 교육에는 총 5,034명이 참여하였습니다. 또한 본사와 현장을 대상으로 고객확인 제도가 적정하게 이행되고 있는지 점검하여 금융거래를 이용한 불법자금 세탁 행위를 차단하고, 선진 금융회사로서 대외 신인도를 제고하고 있습니다. 나아가 임직원을 대상으로 전사 자금 세탁방지 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

### 준법경영 모니터링

삼성생명은 준법경영 모니터링을 위해 임직원의 불법 및 부정사항을 지속적으로 확인하고 있으며, 이를 제보할 수 있도록 사이버 옴부즈맨 등 내부고발제도 운영 및 컴플라이언스 매니저 제도 및 일상업무의 준법감시인 사전 심의제도 등을 운영하고 있습니다.

모니터링 제도	세부
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

#### OVERVIEW

#### ESG TOPIC

Material Issue  
Management Issue  
녹색금융  
상생금융  
투명금융

#### SOCIAL VALUE REPORT

#### APPENDIX

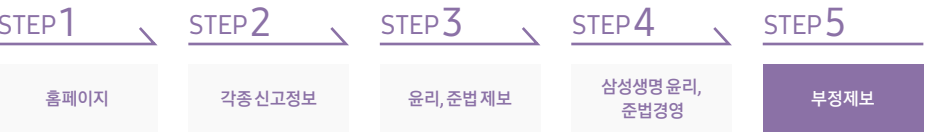
투명금융 윤리경영 및 준법경영

내부 제보 및 처리 현황

구분	세부	단위	2020	2021	2022	2023
부정행위	임직원 가이드라인(18대)	건	3	2	2	3
조직문화저해	직장내 괴롭힘(왕따, 욕설) 등	건	2	3	1	0
업무부실	업무처리 미흡	건	0	2	1	1
민원	고객문의(VOC) 확인요청, 고객 일방적 주장	건	8	7	8	6
기타	타회사, 컨설턴트간, 판단 모호, 업무개선 요청 등	건	12	3	3	3
합계		건	25	17	15	13

부정제보

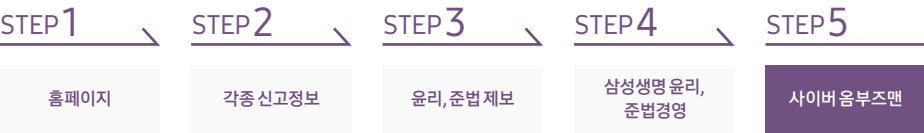
회사의 정도경영을 저해하는 각종 불법·부정사항에 대해 임직원 및 컨설턴트를 포함하여 누구든지 제보할 수 있도록 다양한 방식의 부정제보 채널을 마련 중입니다. 삼성생명 윤리경영 사이트에 구축된 부정제보 채널을 포함하여, 제보 이메일(jebo@samsung.com) 과 제보전화(02-751-8114), 우편 등 다양한 채널을 통해 각종 정도경영 가이드라인 위반 사례를 접수받고 있습니다. 부정제보는 익명으로 접수가 가능하며, 제보자의 신원 및 신고내용은 철저히 비밀로 관리되고 있습니다. 또한 접수된 제보사항에 대한 조사 역시 비공개로 진행되며, 조사 후 사안의 경중에 따라 사내·외 규정에 근거하여 조치하고 있습니다. 부정제보 채널에 대해서 임직원 등 부정예방 교육 시 안내를 꾸준히 진행 중에 있고, 제보 접수된 사항이 원칙에 따라 처리될 수 있도록 관리하고 있습니다. 또한, 2024년 2월부터는 QR코드를 활용한 부정제보 페이지 접근 방식 마련, 카카오톡 오픈채팅방 (익명 선택 가능) 채널 확대, 감사팀원 명함 혹은 메일 서명에 제보 채널 설명 및 QR코드 기입 등 제보 채널 다양화 작업을 통해 제보 접근성을 확보할 계획입니다.



\* Tel: 02-751-8114 / E-Mail: jebo@samsung.com

사이버 옴부즈맨

삼성생명은 금융회사지배구조법 및 관련 규정과 당사 내부통제기준에 따라 임직원의 불법 및 부정사항을 제보할 수 있도록 내부고발제도인 사이버옴부즈맨을 운영하고 있습니다. 제보자의 신원과 신고내용은 철저히 비밀로 보장하며 제보자의 인적사항을 공개하거나 제3자에게 누설하는 것을 금지하고 있습니다. 또한 제보에 따른 제보자의 피해를 방지하기 위해 다양한 규정을 마련하였습니다. 제보자는 내부고발로 인해 어떠한 인사상 불이익도 받지 않으며, 불이익이 발생한 경우 회사는 피해회복을 위한 조치 및 불이익을 제공한 자에 대한 적절한 제재조치를 취하도록 규정하였습니다. 나아가 임직원이 회사에 중대한영향을 미칠 수 있는 위법 또는 부당행위를 인식하였지만 이를 제보하지 않는 경우, 회사는 신고 의무가 있는 임직원에게 필요한 조치를 취할 수 있도록 규정하고 있습니다.



\* Fax: 02-3709-5577 / E-Mail: sli.ombudsman@partner.samsung.com



Material Issue  
Management Issue  
녹색금융  
상생금융  
투명금융



## 투명금융

### 윤리경영 및 준법경영

#### 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 이해관계자와도 정도경영문화를 상사·공유하고 소통하고 있습니다. 아울러 삼성생명 윤리·준법 경영 사이트에 핵심 이행사항을 비롯하여 제반 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 실행방안에 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.

#### 공정·청결한 조직문화를 위한 부정사고 예방교육 실시

##### 2023년 부정사고 예방교육 (연중)

- iMBA 금융전문교육 출강(6회, 239명)
- 신입/경력이사자입문교육 출강(11회, 140명)
- 임원업무지원 계층 부정예방교육 진행(3회, 48명)
- 지점장 양성과정 출강(4회, 103명)
- 본부/실별 전략회의 출강(13회, 2058명)
- 운전직군 대상 출강(2회, 47명)
- GFC 경리담당 대상 출강(1회, 11명)
- 부서장 양성과정(2회, 65명)

##### 주요 부정사고 사례 교육

- 정도영업
- 경비사적사용
- 法 위반행위
- 업체 폐해
- 근무기강저해

#### 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, 준법우수 부서 및 개인 포상 등 현안에 대한 소통과 인식 제고를 통해 준법경영 문화를 확산하고자 노력하고 있습니다.

프로그램	세부
전사 준법교육 (필수)	• 공정거래법, 특정금융거래정보법, 금융복합기업집단법 등 컴플라이언스 법규 교육 • 연1회 실시(5,199명 수료)
임원 준법교육	• 내부통제, 공정거래, 자금세탁방지 교육 • 연1회 실시(62명 수료)
준법우수부서 및 개인포상	• 우수 사례는 사내방송으로 제작하여 전사 임직원에게 전파하고 준법 교육에서 활용 • 준법경영문화 확산에 기여한 우수 조직·직원을 대상으로 총 상금 1240만 원의 포상제도 운영(연2회)
컴플라이언스 관리자교육	• 팀·사업부별 컴플라이언스 업무 관리자 대상 컴플라이언스 이슈 교육 및 사례공유 • 연10회 실시
찾아가는 컴플라이언스 교육	• 팀·사업부별 컴플라이언스 업무 관리자 및 실무자 대상 부서별 맞춤 교육 실시 • 연11회 실시
준법교육 강화	• 시의성 있는 콘텐츠를 개발하여 사내 다양한 플랫폼을 활용한 전파 실시(Life-Tv, 교육On)
정도경영 핵심이행사항 실천서약서	• 준법문화 확산을 위해 전 임직원을 대상으로 준법실천서약서 작성 • 5,284명 서약



#### OVERVIEW

#### ESG TOPIC

Material Issue

Management Issue

녹색금융

상생금융

투명금융

#### SOCIAL VALUE REPORT

#### APPENDIX

Samsung Life Insurance

www.samsunglife.com

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

투명금융 윤리경영 및 준법경영



바로가기

조세정책

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

조세정보공개

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

국가별 법인세<sup>1)</sup>

분류		단위	2021	2022	2023
중국	수입보험료 (영업수익)	억 원	31,515	40,724	49,962
	세전 이익 (손실)	억 원	108	271	148
	법인세 비용	억 원	(130)	148	0
	납부 세금 <sup>2)</sup>	억 원	0	0	32
태국	수입보험료 (영업수익)	억 원	1,786	1,897	2,640
	세전 이익 (손실)	억 원	19	33	148
	법인세 비용	억 원	0	(9)	23
	납부 세금 <sup>2)</sup>	억 원	0	8	0

1) 각 해당연도 연평균 환율 적용, 연결 재무제표 기준

2) 이월결손금 공제로 납부세금 없음 (중국: 2021~2022년 / 태국: 2021, 2023년)

경제적 창출과 분배

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

2023년 기준	단위	사업비임직원 배분 제외	정부 법인세 비용	주주 배당금	고객 지급 보험금, 책임준비금	지역사회 사회공헌기부 및 활동금액	임직원 급여, 상여금, 복리 후생, 퇴직금
재무/회계	억 원	13,967.9	(744.6)	6,644.3	222,149.0	252.4	8,668.2

지속가능 공시 신규 도입 대응

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. 2023년에는 IFRS S1 및 IFRS S2 기준이 의결됨에 따라 국내 이해관계자들이 글로벌 지속가능성 공시규제에 효과적으로 대응할 수 있도록 지원하고 있습니다.



OVERVIEW

ESG TOPIC

Material Issue

Management Issue

녹색금융

상생금융

투명금융

SOCIAL VALUE REPORT

APPENDIX

Samsung Life Insurance

[www.samsunglife.com](http://www.samsunglife.com)

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

## 투명금융 신성장 동력 확보

### 신성장사업

#### 삼성금융 Open Collaboration

삼성생명은 삼성 금융사(삼성화재, 삼성카드, 삼성증권) 및 삼성벤처투자자와 공동으로 ‘스타트업과 함께 금융의 미래를 향해 나아갑니다’라는 슬로건 아래 개방형 협업 프로그램 (제4회 삼성금융 Open Collaboration)을 진행하였습니다. 혁신 아이디어와 기술을 보유한 스타트업과 협업을 통해 혁신금융을 위한 솔루션을 개발하고 핀테크 발전을 선도한다는 취지로 시작한 본 프로그램은 2024년 5회째 운영 중입니다. 특히, 4회 대회에는 삼성생명에 총 84개 스타트업이 지원하였으며, 내부 심사를 통해 본선 진출 4개사를 선발하였습니다. 삼성생명은 본선에 진출한 스타트업과 4개월간의 솔루션 개발/검증을 통해 현업부서의 당면 과제 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.



#### 2023년 주요 일정

스타트업 모집	심사/선정	솔루션 개발	최종 발표회
2월 27일 ~ 4월 2일 총 317개 스타트업 지원	4~5월 총 14개 본선진출사 선정	5~9월 사업모델 및 솔루션 구체화	10월 26일 최우수사 선정 및 사업화 추진/지분 투자 검토

#### 4회 대회 당사 본선 진출사 현황

스타트업	사업내용
위커버 (최우수사)	AI 기술을 활용한 보험 가입심사 효율화 솔루션 개발
인트인	남성 특화 건강관리 콘텐츠 개발
크디랩	영업직 대상 스피킹 트레이닝 솔루션
텐핑거스	MZ 타겟 데이트 큐레이션 플랫폼 '데이트팝' 운영

#### 개방형 혁신을 추구하는 신사업 추진 전략

삼성생명은 고객의 미래를 지키는 인생 금융파트너가 되기 위해 생명보험을 넘어 업의 영역을 확장하는 노력을 지속 중입니다. CVC/Open Collaboration을 통한 스타트업과 다양한 협업 모델 구축 및 내부 임직원의 창의적인 아이디어 발굴을 통한 사내 스타트업 운영 등이 이러한 노력의 일환입니다. 인구 고령화에 대응하여 시니어 리빙 등 시니어 케어 사업 진출을 추진 중이며 이외에도 다양한 공익적 영역에서의 신사업 발굴로 고객의 미래를 보장하는 역할을 다하겠습니다.

#### 사내 스타트업

삼성생명 사내 스타트업은 상향식 혁신 문화를 확산하기 위해 2021년에 도입되었습니다. 직원들의 창의적인 아이디어를 발굴하고 이를 직접 사업화할 수 있도록 지원하는 제도로, 1기부터 5기 현재까지 총 12개 팀이 선발되었습니다. 선발된 팀들은 사내 스타트업 전용 사무공간인 '아이랩(I-lab)'에서 근무하면서 사업계획 고도화를 위한 전문가 멘토링과 함께 사업모델 개발 및 검증에 필요한 자금을 지원받게 됩니다. 사내 스타트업은 과감한 도전정신과 실행력을 바탕으로 2024년 상반기 기준 3개 팀의 사업모델 내재화, 1개 팀 분사창업이라는 성과를 거뒀습니다. 올해 하반기에는 5기까지 이어온 사내 스타트업을 확대 개편하여 'Beyond-X'라는 이름의 신사업 발굴 프로그램으로 새롭게 론칭했습니다. 앞으로도 삼성생명은 사내 스타트업을 통해 임직원들의 기업가 정신을 고취하는 한편, 새로운 회사 가치를 창출할 수 있는 신성장 기회를 지속적으로 모색해 나갈 것입니다.



#### 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 보유 중인 유망 스타트업을 발굴하여 고객 중심 경영을 위한 솔루션을 도입하고, 신규 사업 모델을 공동 개발하는 등 투자사와의 협력을 통한 가치 창출의 행보를 넓혀가고 있습니다. CVC 1호 펀드를 통해 총 20개(헬스케어 70%, 핀테크 15%, 신기술 15%) 기업에 437억 원을 투자하였으며, 2023년 5월에 신규 설립한 CVC 2호 펀드를 통해서도 3개(헬스케어, 인슈어테크) 기업에 108억 원을 투자하였습니다. 포트폴리오 23개 사 중 16개 사와 협업 추진을 검토하였으며 이 중 11개 사와 협업을 진행하며 전략투자펀드의 가치를 입증했습니다. CVC는 동반 성장이 가능한 스타트업에 지속 투자하여 외부 기술 도입을 통한 본업 경쟁력 제고에 기여할 것이며 투자사와의 파트너십을 통한 신성장동력을 확보해 신사업 기회 발굴을 이어나갈 것입니다.

#### 연도별 투자 집행 내역

구분	단위	2019	2020	2021	2022	2023	합계
투자금액	억원	52	168	89	106	110	525
투자건수	건	3	6	4	5	4	22



#### OVERVIEW

#### ESG TOPIC

Material Issue

Management Issue

녹색금융

상생금융

투명금융

#### SOCIAL VALUE REPORT

#### APPENDIX

Samsung Life Insurance

www.samsunglife.com

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



## 투명금융 신성장동력 확보

### 자산운용 전략

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

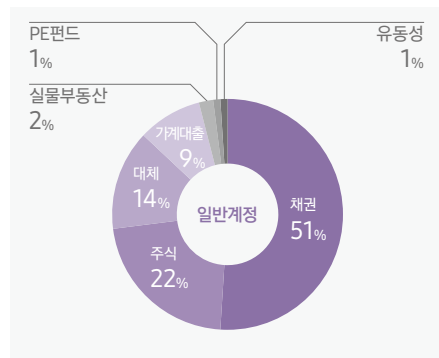
### 자산 포트폴리오 다변화

삼성생명은 수익성 제고를 위한 운용전략을 지속 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.

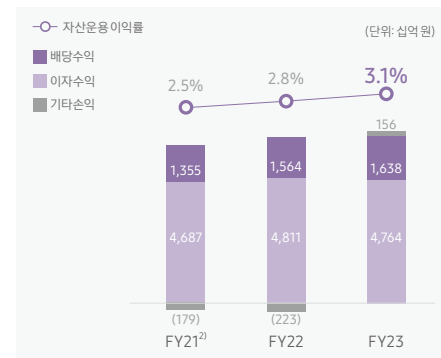
### 신사업

운용사업 강화를 위해 자회사(삼성자산운용, SRA)를 활용한 성장에 더해 잠재력 높은 글로벌 자산운용사 M&A 기회를 지속 모색 중입니다. 삼성생명은 2021년 영국 부동산 운용사 Savills IM을 시작으로 2023년에는 프랑스 인프라 운용사 Meridiam의 지분을 인수하였으며, 2022년에는 자회사 삼성자산운용을 통해 미국 ETF 운용사 Amplify의 지분을 인수하였습니다. 향후에도 운용사업 강화를 위한 글로벌 자산운용사 투자 및 협업을 지속 추진할 예정입니다.

### 자산 포트폴리오



### 운용자산이익률<sup>1)</sup>



1) 별도기준, 매각손익 및 변액파생헤지손익 제외  
2) FY21 삼성전자 특별배당(8,020억 원, 세전) 제외

### 자산운용 성과

#### 보험업계 최고 수준의 총자산 및 K-ICS 비율

삼성생명은 국내 1위 보험사로 견실한 이익구조와 재무건전성을 확보하고 있습니다. 2023년 말 기준, 총자산 315조 원, 당기순이익 1.9조 원<sup>1)</sup>을 달성하였습니다. K-ICS 비율은 2023년 219%로 높은 수준을 유지하고 있습니다.

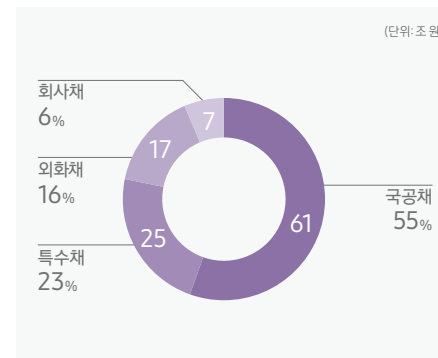
1) 해당 당기순이익은 연결 기준 당기순이익으로 주주에게 귀속되는 지배기업의 소유자분을 의미

### 이자소득 자산관리 및 운용자산 이익률

삼성생명의 자산운용은 ALM을 기본 원칙으로 2023년 운용자산의 68%를 채권과 대출 중심의 안정적 이자 소득 자산으로 운용하고 있습니다. 2023년 말 기준, 채권자산 110조 원 중 86조 원이 국공채 및 특수채이며, 회사채 역시 AA 등급 이상의 우량 채권 중심으로 안정적으로 운용하고 있습니다. 이처럼 우수한 재무건전성을 바탕으로 수익률을 제고하고 있습니다. 삼성생명은 대체자산 및 소매금융 등 자산 다변화를 통해 수익률을 제고하는 한편, 안정적 배당수익 수취 및 적절한 자산 매각 등을 통해 2023년 투자손익 6.6조 원을 기록, 약 3.1% 운용자산이익률을 달성하였습니다.

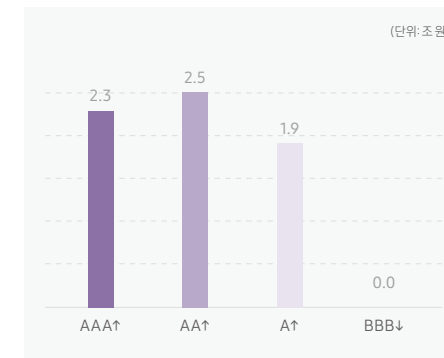
### 채권 등급별 현황

#### 채권 포트폴리오



삼성생명은 전체 채권 중 국채, 지방채 등 무위험 채권이 55%, 공공기관이 발행한 특수채가 23%이며, 회사채도 안정적인 AA등급 이상을 중심으로 투자중입니다.

#### 회사채 등급별 규모



#### OVERVIEW

#### ESG TOPIC

Material Issue  
**Management Issue**  
녹색금융  
상생금융  
**투명금융**

#### SOCIAL VALUE REPORT

#### APPENDIX

## 투명금융 신성장 동력 확보

### 신성장 동력

#### 글로벌 자산운용 확대

삼성생명은 신성장 동력 확보를 위해 M&A를 활용한 글로벌 운용사업 확대를 지속 추진 중에 있습니다. 이를 위해 2021년 12월 영국 런던 소재 부동산 운용사 Savills Investment Management(IM) 지분 인수를 시작으로 2023년 4월 프랑스 파리 소재 인프라 운용사 Meridiam 지분 투자 등 통해 글로벌 자산운용 사업의 성장 기반을 확대해 가고 있습니다. 기존 해외사업(Savills IM, Meridiam)은 주주이자 사업파트너로서의 사업 성과 제고 및 인력·업무 교류, 공동 투자 등을 활용한 실질적 사업 역량 내재화에 주력하여 성과관리 중에 있습니다. 세부적으로는, 주요 위원회 참여 등을 통해 경영 성과를 밀착 관리하고, 경영 노하우를 습득하고 있으며, 사업 시너지 극대화를 위한 사업 협력 위원회를 신설/운영하여 협업을 강화하고 있습니다. 또한 현지 공동 투자 기회 발굴 등을 진행하고, 장·단기 인력 파견, 글로벌 시장 분석 공유 등을 통해 자체 글로벌 사업 역량 또한 강화 중입니다. 아울러, 2024년에도 '2030년 중장기 손익 목표' 달성을 위해 향후 다양한 사업 협력을 추진할 수 있는 선진 시장 위주의 대체자산 운용사 지분 인수를 지속 추진하고 있습니다. 글로벌 시장 상황뿐만 아니라 운용사의 사업 경쟁력 및 당사 운용 전략과의 부합도 등을 종합 고려하여, 기존 파트너사들과 차별화된 운용사 후보를 신중하게 발굴하고 있습니다. 이를 위해 타겟 국가 및 섹터에 대한 리서치, 투자은행 네트워크 등을 기반으로 한 선진 시장 M&A 동향 파악 등을 강화하고 있습니다. 향후 해외 운용사 M&A를 통한 글로벌 자산운용 사업 확대 및 성과 도출에 최선을 다하겠습니다.

#### 신계약 및 상품별 APE(Annualized Premium Equivalent)

삼성생명은 성장하는 건강시장에서 지배력을 더욱 확대하고자 2023년 다양한 신상품을 출시하고 기존 상품을 개정하는 등 상품 판매 경쟁력을 강화하였습니다. 그 결과, 지난해에는 물량 기준 3조 원을 상회하였으며, 보장성 신계약 물량도 2.4조 원을 기록하는 등 건조한 신계약 성과를 달성하였습니다. 고수익 건강 상품 판매에 집중한 결과 삼성생명의 신계약 수익성은 타사 대비 높은 수준에서 유지되고 있으며, 앞으로도 건강상해 및 보장성 상품 판매를 위시로 한 수익성 중심의 판매 기조를 견지할 계획입니다.

구분	단위	FY2022	FY2023
신계약 APE	조 원	2.7	3.1
보장성 신계약 APE	조 원	1.7	2.4
신계약 CSM	조 원	3.4	3.6

#### IFRS17 도입

지난해는 IFRS17 도입 원년으로 당사는 신회계제도 하 보험 본업 및 자산운용, 신사업/디지털 전 영역에 있어 경영성과를 차질없이 시현하며 중장기 성장 기반을 더욱 공고히 하였습니다. 영업 측면에서는 작년 상반기 업계 중신 시장 경쟁에 적시 대응하고, 하반기에는 고수익 건강 판매 중심의 상품 전략을 실행하여 양호한 보장성 신계약 판매 성과를 달성하였으며, 성장하는 건강시장에서 지배력을 더욱 확대하고자 다양한 신상품을 출시하고 기존 상품을 개정하는 등 상품의 경쟁력을 강화하였습니다. 또한, 보험시장 신수요 창출을 위해 건강자산 프로젝트를 진행하고, 맞춤형 헬스케어 앱 '더헬스'를 활용해 보험의 영역을 건강 및 자산관리로 확대하고자 노력하였습니다. 한편, 금융시장의 변동성이 심화되는 환경 속에서도 업계 최고 수준의 지급여력을 견지하고 있으며, 차별화된 지급여력을 바탕으로 자산 다변화 추진을 통해 자산운용이익률을 개선시키는 한편, 중장기 성장 동력 확보를 위한 자산운용업 다각화에 있어서도 운용계열사 시너지를 제고하고 글로벌 네트워크를 강화하는 성과를 창출 하였습니다. 그 결과 당사는 FY23 기준 연결 지배주주 당기순이익 1조 8,953억 원을 기록하였고, 신계약 CSM 3.6조 원을 달성하여 보험서비스 손익의 기반이 되는 기말 CSM은 12.2조 원을 기록하였습니다. 보장성 유지율은 13회차 88%, 25회차 70%로 양질의 신계약 확보와 철저한 보유계약 관리를 통해 업권 내에서 높은 수준을 견지하였으며, 자산운용이익률은 금리 변화 및 글로벌 경기 침체 우려 등 대외 불확실성 확대에도 불구하고 3.1%를 기록하였습니다.

#### 유지율 현황

2023년 IFRS17 도입 이후 미래 보험이익에 직접적인 영향을 미치는 유지율 등의 효율지표는 더욱 중요해졌습니다. 이에 삼성생명은 핵심 경쟁력인 전속채널에서 유입된 양질의 신계약과 철저한 보유계약 관리를 기반으로 보장성 유지율은 13회차 88%, 25회차 70%를 기록하며 업권 내에서 높은 수준을 견지하고 있습니다. 삼성생명은 2024년에도 신규 고객 확보에 힘쓰는 한편, 보유고객의 유지에 중점을 두면서 효율지표를 개선해 나갈 수 있도록 최선의 노력을 다하겠습니다.

## 투명금융

### 신성장 동력 확보

#### 글로벌 보험시장 확대

##### 태국 시장 개요 및 태국법인 사업현황

태국은 동남아시아를 대표하는 허브 국가로 성장 잠재력이 큰 시장입니다. 그 중 생명보험 시장은 여타 동남아 국가 대비 보장성 상품 판매 비중이 높아 손익 규모 및 수익성이 큰 시장입니다. 태국 생명보험 시장은 지난 10년간 (2013~2023년) 연평균 +4%의 성장을 보였습니다. 최근 금융시장 변동성 확대에 따른 고객들의 투자형 보험상품 수요 감소 등으로 성장세가 둔화하였습니다. 그러나 코로나 대유행과 고령화를 계기로 건강보험 수요가 확대되고, 소득이 증가함에 따라 양로, 종신보험 가입여력도 늘어나는 등 향후 태국 생보시장은 높은 성장이 기대되고 있습니다. 태국법인은 개인채널 중심 성장 전략을 통해 업계 대비 고성장을 시현해왔습니다. 수입 보험료는 지난 10년간(2013~2023년) 연평균 +16% 성장하여 업계 성장률 (+4%)을 상회하였으며, 손익도 2017년 흑자 전환 이후로 지속 성장하고 있습니다. 태국법인은 수수료 제도 개정 및 상품 경쟁력 강화, IT 인프라 혁신 등을 통해 개인채널 영업조직을 지속 성장시켜 나가고 있습니다. 또한 건설한 개인채널 영업조직을 기반으로 태국 은행들과의 방카슈랑스 제휴 및 중소 생명보험사 M&A 등을 추진하여 중견사 진입에 도전하고 있습니다.

##### 태국법인 ESG 추진 현황

삼성생명의 RE100 가입에 따라 태국법인도 ESG 관점의 투자전략을 수립하고, 화석연료 투자비중을 단계적으로 낮추면서 녹색 금융(저탄소, 신에너지 및 재생에너지 개발 관련) 투자를 확대해 나가고 있습니다. 2023년 말 기준 유가증권 중 화석연료 투자비중은 16%로 전년 대비 △3%p 감소하였습니다. 현재 보유 중인 화석연료 투자 자산은 단계적으로 매각하여, 2035년에는 현재의 절반 수준으로 비중을 축소하고 이후 2040년까지 전량 매각할 계획입니다. 한편, NGO와 협약하여 AED/앰불런스 기증 및 의료기트 지원('20년), 태권도 유스캠프 운영('21년), 방콕한인국제학교 대상 기부('23년) 등 사회공헌 활동도 활발히 이어나가고 있습니다.

##### 중국 시장 개요 및 중국법인 사업현황

중국 생명보험 시장은 지난 10년 간 (2013~2023년) 연평균 +13%의 고성장을 이어가고 있습니다. 소비자의 소득수준이 향상되고 건강 및 노후에 대한 관심이 커짐에 따라, 향후에도 중국 생명보험 시장은 연 +10% 수준의 높은 성장을 이어나갈 것으로 전망됩니다. 중국법인은 2015년 중국 은행과 합작한 이후 중국은행 영업망을 기반으로 시장 평균 대비 높은 성장을 지속해오고 있습니다. 2023년에는 수입보험료가 전년대비 +30% 증가하였으며, 손익 규모도 2017년 흑자 전환 이후로 꾸준히 성장하고 있습니다. 중국법인은 최근 중국 보험시장 변화에 대응하여 수익성이 높은 보장성 상품 판매 비중을 확대하고 있으며, 앞으로도 적극적인 신규 영업거점 진출, 방카채널 제휴 지점 확대로 전국 판매망을 조기 구축하여 중국 보험시장에서 건실한 중견 생명보험사로 도약할 계획입니다.

##### 중국법인 ESG 추진 현황

중국법인은 중국 국가 정책으로 진행되고 있는 탈탄소 사회 전환에 맞춰 자산운용에서 탈석탄산업 및 친환경 투자 비중 확대를 추진하고 있습니다. 운용자산 중 석탄 관련 산업 비중은 2022년 말 0.5%에서 2023년 말 0.13%로 하락했고, 녹색금융 비중은 2022년 말 4.89%에서 2023년 말 5.48%로 상승하였습니다. 중국 법인은 국가 중점 사업방향에 맞춰 2024~2025년에도 매년 5~8억 RMB를 녹색금융(저탄소, 신에너지 및 재생 에너지 개발 관련 금융)에 투자하여 규모를 점차 확대해 나갈 계획입니다.



## 투명금융

### 리스크 관리

## 리스크 관리 체계

### 리스크 관리 거버넌스

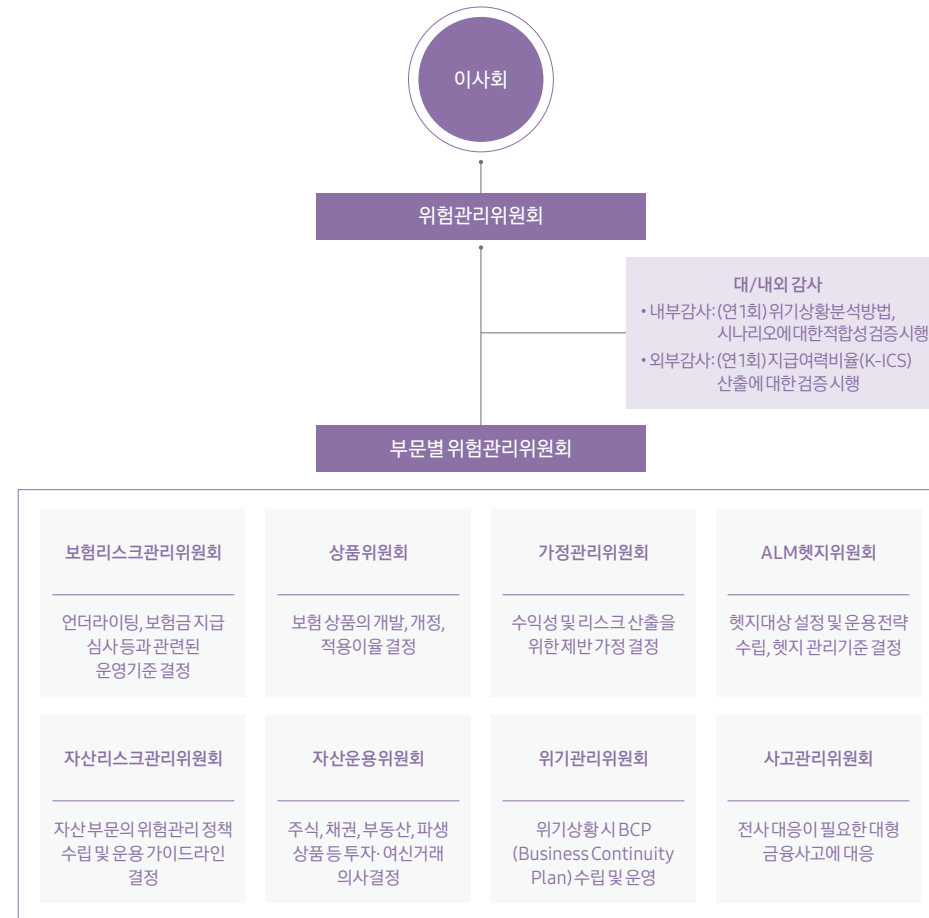
삼성생명은 체계적인 위험관리를 위해 이사회, 이사회 산하 위험관리위원회로 구성된 리스크 관리 체계를 구축하여 운영 중입니다. 1. 이사회는 위험관리 기본원칙에 따라 전사 위험관리 체계감독을 담당합니다. 2. 위험관리위원회는 이사회 산하 위원회로서 위험관리에 관한 규정의 제정, 위험관리 절차 수립, 위험유형별 허용한도 및 가이드라인 설정, 위험수준에 대한 모니터링 및 관리 등의 업무를 담당합니다. 아울러 3. 위험관리 위원회 산하에 부문별 위원회 설치를 통해 전사 리스크의 효율적인 관리를 도모하고 있습니다. 위험관리 실무 조직은 전사 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)<sup>1)</sup>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. 2023년에는 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 관련 이사진 정례 교육 실시

삼성생명은 임직원과 사외이사의 리스크 관리 역량을 강화하기 위해 다양한 교육을 실시하고 있습니다. 위험관리위원회 위원을 대상으로 연 1회 이상 리스크 현황, 경제 현황 등 전반적인 리스크 관리 관련 교육을 실시하고 있으며, 당사 및 금융복합기업집단의 리스크 관리 핵심 추진 과제 및 주요 현황에 대한 보고를 실시하고 있습니다. 또한 전 임직원을 대상으로 보험산업, 자본시장법, 공정거래 모니터링 등 컴플라이언스 리스크 관리 교육을 실시하며 사내공통교육(iMBA)를 통해 컴플라이언스, 재무 관리, ESG 등 리스크 관련 교육을 실시하고 있습니다.

### 리스크 관리 지배구조



## OVERVIEW

## ESG TOPIC

Material Issue  
**Management Issue**  
녹색금융  
상생금융  
**투명금융**

## SOCIAL VALUE REPORT

## APPENDIX

## 투명금융 리스크 관리

### 리스크 관리 및 대응

#### 리스크 관리 및 대응 체계

삼성생명은 리스크 관리 체계를 중심으로 다양한 리스크 관리 활동을 수행하고 있습니다. 기업 활동 전반에 걸친 재무적, 비재무적 영역의 리스크를 체계적으로 관리하고 있습니다. 리스크별 비즈니스 영향도 검토와 더불어 관련 규정과 법규에 대응하기 위해 정책 및 활동 계획을 수립합니다. 통합적인 리스크 관리를 강화하기 위해 부서별 발생 가능한 리스크를 식별하고 관리 방안을 마련하고 있습니다. 삼성생명은 앞으로 통합적인 리스크 관리를 ESG 경영의 필수 시스템으로 내제화하고 지속가능한 기업으로 성장하고 발전하기 위해 지속적으로 노력할 예정입니다.

#### 실질 리스크 수준을 반영한 리스크 관리

삼성생명은 ERM<sup>1)</sup> 체계를 지속적으로 운영하며, 회사 가치와 전사 리스크 측정을 통해 회사의 지급여력비율을 산출합니다. 삼성생명은 보험, 금리, 신용, 시장, 운영 등 5개 주요 리스크로 구분하여 전사 리스크를 측정하는 방식인 EC<sup>2)</sup>를 기반으로 한 ERM 체계를 운영하고 있습니다. 이에 따라, 상품개발, 자산운용 등 일련의 경영활동에서 리스크를 반영할 수 있도록 하고 있습니다. 특히, 신규 상품 출시 혹은 투자 의사 결정 과정에서 상품 수익성 및 투자 수익성 분석 시 발생가능한 리스크를 검토하여 균형적인 분석이 가능하도록 합니다. 아울러, 회사 가치 및 리스크 산출을 위해 Solvency II, ICS(Insurance Capital Standard) 등 글로벌 스탠다드에 부합한 방법론을 적용하여 리스크 변동에 따라 즉각적인 경영 판단을 통해 리스크에 대응할 수 있도록 도모하고 있습니다.

삼성생명은 2023년 금감원이 제공하는 Type 1,2 시나리오를 표준으로 위기상황분석에 대한 자체 적합성 검증을 진행하였으며, 그 결과 적용 시나리오 모두 주요 리스크 요인을 반영하고 있으며 시나리오별 충격 수준도 적절한 것으로 판단되었습니다. 또한 2022년 내부감사 결과 지적된 개선 필요사항에 대해서도 조치를 완료하였으며, 2023년 내부감사 결과 개선 요구사항에 대한 조치계획을 2024년 2월에 제출하였습니다.

1) ERM(Enterprise Risk Management): 전사적 리스크 관리

2) EC(Economic Capital): 경제적 자본

#### 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 내부지급여력 비율이 130% 이상 유지되는 기준으로 설정하고 있으며, 2024년 2월 위험관리위원회에서 승인한 2024년의 총 리스크 허용한도는 44.4조 원입니다.

#### 사업 연속성 계획(BCP) 관리

예측하지 못한 재해나 재난 시에도 고객의 자산과 금융정보를 안전하게 관리하고 안정적인 서비스를 제공하고자 사업 연속성 계획(BCP)을 수립하고 운영하고 있습니다. 유사시에도 시스템에 보관되어 있는 고객의 제반 금융 정보가 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.

#### 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 전문기관과의 세무 자문을 통해 조세 리스크를 최소화하는 데 최선을 다하고 있습니다.

구분	단위	2021(기준)	2022(기준)	2023(IFRS17) <sup>1)</sup>
세전이익	원	935,460,718,431	784,965,069,671	1,681,182,525,961
보고납세액	원	83,595,945,284	168,269,234,802	298,280,819,290
유효세율	%	8.9	21.4	17.7

1) 2023년 IFRS17 도입에 따라 세전이익 기준 대비 증가

#### 상품 리스크 관리

삼성생명은 상품 리스크 관리 차원에서 신규 상품 출시를 위한 상품 수익성 가이드라인을 수립하여 운영하고 있으며, 신상품 출시는 자산수익률, 사업비용, 보험지급률 등을 기반으로 산출한 수익성 지표 가이드라인을 충족할 시 출시되도록 규정하고 있습니다. 상품 수익성 가이드라인은 매년 위험관리위원회의 승인을 거쳐 최종 확정됩니다.



투명금융

리스크 관리

이머징 리스크(Emerging Risk)

이머징 리스크(Emerging Risk) 식별 및 대응

삼성생명은 보험산업 혹은 삼성생명이 직면했거나, 직면할 수 있는 4개의 이머징 리스크(Emerging Risk)를 선정하고 꾸준한 관리를 위해 노력하고 있습니다. 이머징 리스크는 새롭게 떠오른 리스크 또는 현재 존재하는 리스크로 보험산업 및 삼성생명에 중대한 영향을 미칠 가능성이 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 호우 피해로 인한 침수와 같은 재해, 재난의 증가와 더불어 화재와 같은 사고로 인한 전산장애, 정전 등 IT 시스템의 장애 발생 가능성 또한 늘어가고 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 '20~'21년은 준비상태 점검으로 같음) 대체 사업장 인프라 점검 및 핵심 업무 재개 가능 여부를 확인하고 있습니다.
기술	사이버 보안의 실패	디지털 전환 확산으로 보험산업의 비즈니스 모델이 새로운 방식으로 변화 되고 있으며 클라우드, AI 등 디지털기술 도입에 따라 사이버 보안 리스크도 함께 증가하고 있습니다.	AI, 클라우드, 사물인터넷(IoT) 등 디지털 신기술의 도입 및 발전은 보험 산업을 급속도로 변화시키고 있습니다. 삼성생명의 사업 운영에 있어 디지털화된 시스템과 프로세스로 인해 기업 내/외부로 연결되어 있는 네트워크에서 발생할 수 있는 사이버 보안 문제의 잠재적인 위험이 대두되고 있습니다. 이로 인해 기업·고객 정보 등 금융 데이터의 유출 위험성이 점차 증가하고 있으며, 이전보다 더욱 지능화, 고도화된 사이버 범죄의 출현과 함께 보험 계약 및 고객 관리 등에 있어서 데이터와 관련된 정보보호/보안 리스크가 발생할 가능성이 높아지고 있습니다. 삼성생명은 국내 최대 규모의 생명보험회사로서 고객 정보를 비롯한 금융 데이터와 관련하여 점차 확고해지는 사이버 보안 리스크를 선제적으로 인지하고 이에 효과적으로 대응하기 위해 상당한 노력을 기울이고 있습니다.	삼성생명은 보다 장기적인 관점의 대응 활동으로서 고도화, 정교화되는 사이버 공격에 대비하여 악성코드 대응 이메일 모의훈련, 보안의식제고 교육 활동을 비롯하여 APT/DDoS 등 외부 침입 대응 모의훈련, 전자금융기기반시설 보안 취약점 점검 등 사이버 보안 리스크를 최소화하기 위한 다양한 대응 활동들을 정기적으로 이행하고 있습니다. 이와 더불어, 제로트러스트 시스템 도입(비신뢰 기반 사용자 접근 통제) 등을 검토하고 있으며 임직원의 Chat GPT 사용 시 보안 유의사항 안내, AI 보안 가이드 준수를 통한 사전 보안성 검토 강화 등 최근 새로이 등장하고 있는 AI 기술과 관련한 보안 강화도 지속적으로 수행하고 있습니다.
기술	AI 기술 및 디지털 전환에 따른 비즈니스 환경의 불확실성 증대	AI와 같은 디지털 신기술의 등장으로 디지털 전환(Digital Transformation)에 따른 사업 환경의 변화이 이전에는 경험하지 못했던 규모와 속도로 발현되고 있습니다. 파괴적 수준으로 급변하고 있는 디지털 기술의 발전에 발맞추어 변화하지 못한다면 기업의 시장 경쟁력 및 성장동력을 잃을 수 있습니다.	디지털 전환이 가속화됨에 따라 보험산업 전반의 가치 사슬이 변화하고 있습니다. 이러한 보험 산업의 변화 가운데 비즈니스 모델 및 프로세스, 상품 및 서비스 등에 걸쳐서 디지털화가 빠르게 진행되고 있으며, 특히 AI 기술과 접목시켜서 보다 정교하게 설계된 맞춤형 보험 상품/서비스가 시장에 출현하고 있습니다. 삼성생명은 급변하는 시장 환경과 전통적인 보험산업의 비즈니스 영역에서 점점 더 새로운 경쟁 모델이 부상함에 따라 이에 대응하기 위해 디지털 전환정책과 비즈니스 모델에 대한 디지털 기술 적용을 지속 확대하고 있으며, AI 기술과 보험업이 만나 기존의 한계를 넘어 새로운 영역에 들어서는 비즈니스 사례를 만들어가고자 노력하고 있습니다.	삼성생명은 AI 챗봇, 음성봇으로 고객과 영업 현장의 문의를 해결하는 것에서 나아가 언더라이팅, 상담, 지급 등 보험 핵심 업무로 AI 기술의 적용 범위를 넓히며 한계를 확장하고 있습니다. 삼성생명만의 'AI 조력자' 체계를 구축하였으며, 생성형 AI(Gen AI) 기술을 적용한 첫 사례로서 '생성형 AI 지급심사검색서비스'를 개시하는 등, 비대면 방식의 보험 진단 분석 및 보험 결재 절차 등 보험 영업 프로세스 내에서 최신 디지털 기술에 기반한 서비스를 제공하고자 노력하고 있습니다. 또한 AI 챗봇, 음성봇으로 고객과 영업 현장의 문의를 해결하는 것에서 나아가 언더라이팅, 상담, 지급 등 보험 핵심 업무로 AI 기술의 적용 범위를 넓히며 한계를 확장하고 있습니다. 음성인식·합성(STT·TTS, Speech-To-Text·Text-To-Speech)과 AI 기술을 결합한 신규 콜센터 시스템, 보험 컨설턴트의 영업 활동을 지원하는 디지털 서비스를 제공하여 일하는 방식을 변화시키고 있습니다.
사회	초고령화 및 인구통계변화	대한민국은 2025년 65세 이상 고령인구가 20.6%를 기록하며 초고령화 사회진입이 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 수익을 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.

OVERVIEW

ESG TOPIC

Material Issue

Management Issue

녹색금융

상생금융

투명금융

SOCIAL VALUE REPORT

APPENDIX

OVERVIEW

ESG TOPIC

SOCIAL VALUE REPORT

사회공헌 전략 및 성과  
L.I.F.E Partner

APPENDIX

# SOCIAL VALUE REPORT

삼성생명은 ‘함께 가요 미래로! Enabling People’이라는 비전을 토대로 청소년교육과 상생협력 등을 테마로 한 사회공헌 활동을 이행하고 있습니다. 사회문제 해결에 동참하여 지속 성장하는 건강한 사회, 더 나은 내일을 만들어 나가겠습니다.

사회공헌 전략 및 성과	106
L.I.F.E Partner	107

# 삼성생명 Social Value

## 사회공헌 전략 및 성과

### 사회공헌 전략 방향

삼성생명은 ‘함께 가요 미래로! Enabling People’이라는 비전을 토대로 기업시민의 책임을 다하며, 지속 가능한 사회를 만들고자 다양한 사회공헌 프로그램을 운영하고 있습니다. 삼성 경영철학 및 핵심가치와 연계 하여 사회공헌 비전과 테마를 정립하고, 사회적 난제 해결을 위해 삼성의 핵심역량과 자원을 활용한 프로그램을 추진합니다. ‘청소년 교육’과 ‘상생협력’, ‘생명존중’, ‘지역사회 기여’ 네 가지 테마를 중점으로 임직원 주도형 방식으로 ‘SSIM’<sup>1)</sup> 평가에 의거하여 사업을 계획/진행하고 있으며, 또한 전문 NGO 및 외부 전문가 위원회와 함께 전략적 파트너십을 구축하여 사업을 운영합니다.

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



국문 바로가기



영문 바로가기

### 2023년 사회공헌 실적

#### 사회공헌 투자금액

884.9 억 원



#### 임직원 사회공헌 참여율 (\*봉사 또는 기부에 참여한 임직원 비율)

93.8 %



#### 임직원 자원봉사 참여율

59.6 %



#### 임직원 자원봉사인당 참여시간

7.8 시간



### 비전

함께가요 미래로!  
Enabling People

### 전략 테마

#### 청소년교육

삼성의 인재재일 철학과 연계하여,  
청소년 교육을 진행

#### 상생협력

삼성의 핵심역량과 자원을 활용하여  
사회적 난제를 해결

#### 생명존중

생명보험업의 개념을 실천하는  
삼성생명의 특화 테마

#### 지역사회 기여

지역사회 / 환경 문제 해결을 위한  
비영리 사업과 활동을 운영

### 주요 활동

• 드림클래스 • 희망디딤돌  
• 찾아가는 금융교실

• 지역청년지원사업 • 나눔키오스크  
• 아동/청소년 법률지원사업

• 청소년생명존중사업 • 환아의료비지원  
• 헌혈 캠페인

• 삼성생명 봉사단 • 농어촌지원  
• 친환경 사회공헌  
• 스포츠단 후원 및 생활체육 활성화지원

### UN SDGs 연계



### 성과 및 지표

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

### 성과 측정 및 관리

• **드림클래스:**  
누적 약 99,000여 명 중학생 교육, 25,000여 명의 대학생 멘토 참여  
• **희망디딤돌:**  
누적 수혜자 약 27,000여 명  
• **찾아가는 금융교실:**  
'23년 총 12개교, 2,570명 중학생 대상 수업 진행

• **지역청년지원사업:**  
'21~'23년 누적 61개 청년 단체 지원  
• **아동/청소년 법률지원사업:**  
누적 82명의 온 마을 Lawyer가 아동·청소년 인권 옹호 활동 참여 중  
• **나눔키오스크:**  
'23년 총 1,438명의 임직원이 16명의 아이 지원

• **청소년생명존중(라이프프로젝트):**  
'23년 총 3개교, 1,050명 수혜  
• **환아의료비지원:**  
'19년~'23년 누적 611명 환아에게 약 60억원 의료비 지원

• **삼성생명 봉사단:**  
누적 약 8,000명 임직원 봉사 참여 (약 24,000시간)  
• **농어촌지원:**  
13개 농어촌민의 120여 개 상품 판매, 50여 개 복지시설 지원

Samsung Life Insurance

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

# 삼성생명 Social Value

## L.I.F.E. Partner

### Life



### 국민의 건강한 삶을 응원하는 삼성생명 ‘더 헬스’ 「THE Health」

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. 더 헬스는 고객의 운동코치부터 식단관리, 멘탈케어 관련 서비스를 앱 하나로 지원하는 헬스케어 플랫폼으로 고객의 삶을 ‘더(TH) 건강하게’라는 의미를 담고 있습니다. 운동, 식이, 마음건강 관련 정보 제공과 다양한 건강 챌린지를 통해 재미와 건강 관리 서비스를 동시에 제공하였고, 2023년 말 기준 이용고객 62만 명을 확보하는 성과를 시현하였습니다. 또한, 걷기, 식사 촬영, 마음건강 분석, 건강 분석 해보기 등 다양한 건강 챌린지를 통해 달성자에게는 소정의 리워드를 제공하여 바른 습관을 형성하는 데 도움을 주었습니다. 또한, 2022년 9월부터는 건강검진과 병원 및 약국 방문 이력 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 1만 보 걷기 등 다양한 건강 챌린지를 운영하여 목표 달성 시 소정의 리워드를 제공하고 있으며, 앞으로도 더헬스 앱을 통해 일상 속 건강관리를 지원하기 위해 밤길 걷기, 파이팅 코리아 걷기 등 각종 이벤트를 운영하는 등 다양한 서비스를 지속 제공할 예정입니다. 삼성생명은 2024년 올해 기존의 습관을 기반으로 새로운 습관 형성을 유도할 수 있는 서비스를 탑재하여 더 많은 고객들이 건강관리의 중요성을 인식하고 동기부여를 받을 수 있도록 할 예정이며, 이를 위하여 다양한 건강챌린지 기획 및 마케팅을 통해 국민의 건강하고 행복한 삶을 위한 사회적 역할을 지속적으로 수행하고자 합니다.



앱 이용 회원  
62만 명



누적 걸음 수



1,400억 보

총 걸음거리

100,005,661 km

지구에서 달까지  
130 번 왕복거리



탄소감소량  
13,100 ton



북극곰 집  
393,022 m²



소모한 총 칼로리

46억 kcal

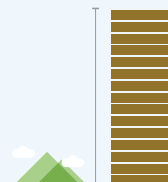
피자  
210 만 판



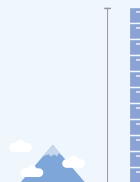
소주  
1,131 만 병



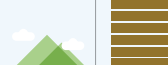
피자 210만 판을 쌓으면  
31,457 m



소주 1,131만 병의 껍질 높이  
81,047 m



백두산 높이 대비  
11 배



에베레스트 높이 대비  
9 배



OVERVIEW

ESG TOPIC

SOCIAL VALUE REPORT

사회공헌 전략 및 성과

L.I.F.E Partner

Life

Innovation

Friendly

Earth

APPENDIX

Samsung Life Insurance

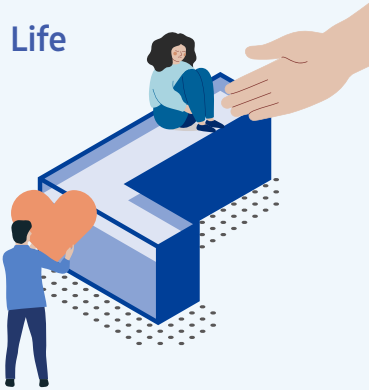
www.samsunglife.com  
11, Seocho-daero 74-gil, Seocho-gu, Seoul.



# 삼성생명 Social Value

## L.I.F.E. Partner

### Life



### 청소년 생명존중 '라이키 프로젝트'

우리나라의 심각한 문제 중 하나인 청소년 자살 문제 해결에 보탬이 되고자 청소년 생명존중 사업인 '라이키 프로젝트'를 추진합니다. 라이키 프로젝트는 마음이 건강한 학교를 만들기 위해 학생 개개인의 마음보호요인을 강화하고 학교 내 생명 존중의 가치를 확산합니다. 마음보호훈련은 학생들이 자신의 감정을 인지/표현하고 위기에 처했을 때 타인에게 도움을 요청하는 방법을 디지털 기반 게임 활동을 통해 자연스럽게 익히는 프로그램으로, 정신의학과 교수진 등 국내 자살예방 분야 전문가들과 함께 개발 하였습니다. 2023년 4월 교육부와 MOU를 체결해 3개 중·고교에서 라이키(또래리더)를 선발 하여 고려대 사범대학 멘토와 함께 1,050명의 학생들에게 시범운영 하였으며, 2024년에는 총 60개 학교의 7,000여 명의 학생들을 대상으로 마음보호훈련을 진행할 예정입니다. 또한, 2024년 4월에는 청소년 SNS상담채널 '라임(LIME)'을 공식 론칭하여 청소년들이 보다 쉽게 자신의 고민을 전문가와 상담받을 수 있도록 지원할 예정입니다. 삼성생명은 미래세대의 주역인 청소년들이 마음속 위기와 혼자 싸우지 않고 건강하게 성장할 수 있도록 다양한 활동을 통해 지원하도록 하겠습니다.

#### MOU 체결 학교 수

3개 교



#### 참여 학생 수

1,050명



(2023년 기준)



### 환아의료비 지원

삼성생명은 고객의 삶과 생명을 소중히 하는 인생 금융파트너로서 경제적인 이유로 치료에 어려움을 겪는 환아에게 의료비를 지원하는 '사람, 사랑 환아의료비 지원' 사업을 전개하고 있습니다. 이 사업은 보험계약이 체결될 때마다 삼성생명 컨설턴트가 기부에 참여하여 모금한 '사람, 사랑펀드'를 재원으로 하기에 더욱 의미가 깊습니다. 2019년 1월 아동복지전문기관 '초록 우산 어린이재단'과 함께 시작한 이래 2023년 12월까지 총 611명의 환아에게 약 60억 원의 치료비를 지원하여 건강한 미래와 희망을 선물하였습니다. 고객으로부터 받은 사랑을 사회에 환원하며 진정성 있는 사업으로 만들어가겠습니다.

#### 수혜 인원

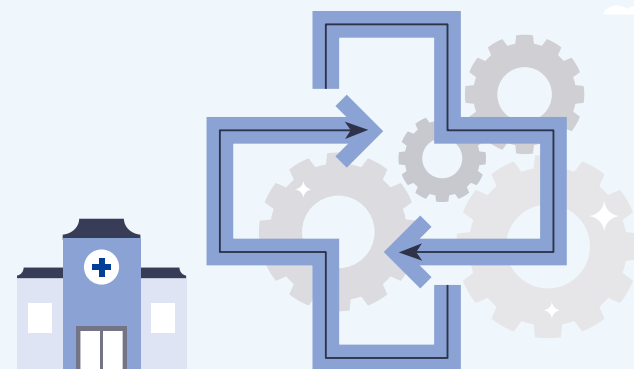
611명



#### 치료비 지원 금액

60억 원

(누적 기준)



OVERVIEW

ESG TOPIC

SOCIAL VALUE REPORT

사회공헌 전략 및 성과

L.I.F.E Partner

Life

Innovation

Friendly

Earth

APPENDIX

Samsung Life Insurance

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



# 삼성생명 Social Value

## L.I.F.E. Partner

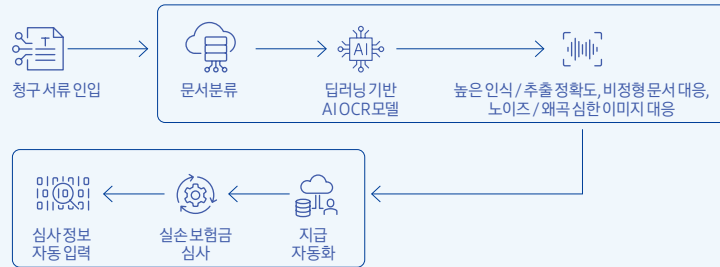
### Innovation



#### 보험금 심사 과정 Si 기반 광학문자인식 시스템 구축

삼성생명은 모바일과 홈페이지 등 비대면 보험금 청구 방식으로 접수되는 비정형 문서가 늘고 있는 가운데 기존 템플릿 기반의 OCR 방식보다 인식 가능한 비정형 문서의 범위를 확대하고 분석의 정확도와 신속성을 높이는 AI 기반 OCR(광학문자인식) 기술을 적용하여 보험금 심사 체계를 전면 개편했습니다. 다양한 보험금 청구 관련 서류를 47종의 카테고리로 분류하고 진료비 및 약제비 영수증 등 주요 문서 7종의 데이터를 자동으로 추출·입력할 수 있는 시스템을 구축했습니다. 삼성생명은 데이터 입력부터 심사, 보험금 지급에 이르는 전 과정을 자동화하여 보험금 청구 건이 급증하는 상황에서도 신속한 지급과 균질한 서비스를 제공하고 있습니다.

#### AI OCR 시스템



#### 보험금 청구서 분류 카테고리

47 종 (분당 361장 분류)

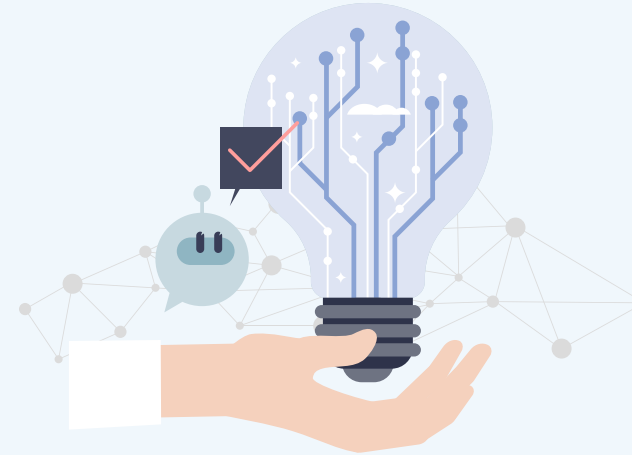
문서분류 정확도

95% 이상



문서인식 정확도

95% 이상



#### 삼성생명 CX글쓰기 가이드북

삼성생명은 고객 안내 콘텐츠 작성을 위한 'CX글쓰기 가이드북'을 제작했습니다. 이 가이드북은 어려운 보험 용어를 고객의 관점에서 이해하기 쉬운 일상어로 작성할 수 있는 안내 역할을 합니다. CX글쓰기 가이드북을 사내 대고객 안내 콘텐츠 담당 자들에게 전파하고 교육하여 고객에게 보다 쉽고 일관된 안내 콘텐츠를 제작할 수 있도록 CX글쓰기 지원체계를 구축하였습니다. 콘텐츠의 용이성과 사용자의 이용 편의성 등을 높이 평가 받아 '정보통신기술(ICT) 어워드 코리아 2023'에서 디지털 커뮤니케이션 통합 부문대상 과학기술정보통신부장관상을 수상하였습니다. 이번 가이드북을 통해 비대면 고객과의 커뮤니케이션을 강화하고 일관된 CX글쓰기 체계를 구축해 더 나은 CX를 제공해 갈 예정입니다.



# 삼성생명 Social Value

## L.I.F.E. Partner

### Friendly



### 소상공인 물품활용 택배 기획전

삼성생명은 지역기반 소상공인을 지원하고 함께 상생하기 위하여 2024년 2월, 택배기획전을 실시하였습니다. 이를 위해 삼성생명의 컨설턴트, 임직원을 통해 전국 팔도의 건강한 농·특산물 업체를 추천 받았고, 심사를 통해 쌈채소, 콜라비, 흑토마토 등의 물품을 판매하는 총 23개의 업체를 선정하였습니다. 선정된 업체의 물품은 전국의 당사 영업조직에 홍보되었고, 각 영업조직은 업체와 직접 연락하여 중간유통과정을 없애는 방식으로 합리적인 가격에 물품을 구매하였습니다. 추후 계절별 물품 등을 추천 받아 더욱 많은 소상공인들이 참여할 수 있도록 기회를 늘리고, 영업관리자 외에 컨설턴트도 물품을 구매할 수 있도록 기획전을 더욱 확대할 예정입니다.

### 나눔 키오스크

사원증 태깅(Tagging) 1회에 1천 원씩 기부에 참여하는 나눔 키오스크는 삼성의 대표 사회공헌 사업입니다. 삼성생명 본사 서초타워와 용인 휴먼센터(연수소)에 총 3대의 나눔 키오스크를 운영하고 있으며, 키오스크 기부 참여가 어려운 임직원들은 사내 CSR 플랫폼을 통해 온라인 기부에 참여하는 등 임직원들이 일상속에서 기부를 실천하며 선한 영향력을 전파하고 있습니다. 2023년에는 총 1,438명의 임직원이 16명의 아이를 지원하였으며, 2024년에도 일상 속 나눔 문화를 확산하여 더 많은 아이들의 꿈과 미래를 응원하고자 합니다.



### 농어촌 지원

삼성생명은 매년 설과 추석기간, 판로 확대 및 중간 유통과정 축소를 통해 농어촌 경제를 살리고자 임직원 대상으로 농수축산물 온라인 직거래 장터를 운영하고 있습니다. 또한, 임직원의 총 구매 금액만큼 회사의 기부금으로 해당 물품을 추가 구매하여 취약계층을 지원하고 있습니다. 2023년에는 농·축산물 외에 수산물을 대폭 확대하여 13개 농어촌민의 120개 상품을 판매하였으며 전국 50여 개의 복지시설을 지원하였습니다.

### 스포츠단 후원 및 생활체육 활성화 지원

삼성생명 스포츠단은 1983년 레슬링단을 시작으로 2004년 탁구단, 2020년부터는 배드민턴단을 운영하며 아마추어 종목의 글로벌 경쟁력을 제고하고 저변을 확대하기 위해 노력하고 있습니다. 감독·코칭스텝 18명 포함, 남자선수 23명, 여자선수 17명은 올림픽, 아시안게임, 세계선수권대회 등 국제대회와 여러 국내대회에서 우수한 성적을 거두며 세계 구단 모두 국내 최고의 명문구단으로 인정받고 있습니다. 또한 삼성생명은 고객들을 초청하여 레슬링, 탁구, 배드민턴 레슨 등의 스포츠세미나를 운영하며 재능기부를 하고 있으며, 공식인스타그램을 활용하여 팬들과 활발한 소통활동을 하고 있습니다. 앞으로도 아마추어 스포츠 종목을 꾸준히 지원하고 다양한 프로그램을 운영하여 국내 스포츠 균형발전 및 국민건강증진에 앞장 서겠습니다.



### 청년단체 성장을 지원하는 지역 청년 지원사업

삼성생명은 청년의 도시 집중, 저출산·고령화로 인한 지역 소멸 등의 문제에 대응하기 위해 전국 시·군지역의 사회 문제 해결에 뛰어난 비영리 청년단체를 지원하고 있습니다. 행정안전부, 사회연대은행 등 지역 균형발전 및 청년 일자리에 전문성이 있는 기관과 협력하여 매년 공모를 통해 20여 개의 단체를 선발·지원하며, 2021년 사업을 시작하여 지금까지 총 61개의 단체를 지원하고 있습니다. 지역 경제/일자리, 도시재생, 관광, 환경, 문화예술 등 다양한 분야에서 활동하는 청년 단체에게 사업비를 지원하고, 단체의 지속가능성을 높이기 위한 역량 강화교육, 맞춤형 컨설팅을 함께 제공합니다. 앞으로도 청년들이 자생력을 갖고 지역에 정착할 수 있도록 다각도로 지원하여 지방 청년 일자리 증진 및 지역경제 활성화에 기여하고자 합니다.



매년 단체 선발	누적수혜 단체 수	누적 지원 금액 ('21~'23년)	투자 예정금액 (향후 20년간)
20여 개	61 개	30 억 원	300 억 원

# 삼성생명 Social Value

## L.I.F.E. Partner



임직원 봉사시간

24,000여 시간



사회공헌 지출금액

884.9억 원



드림클래스 참여 학생(누적)

99,000여 명



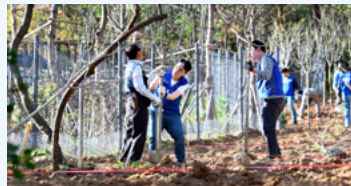
법률지원사업 지원(누적)

79건



### 삼성생명 봉사단 운영

임직원과 컨설턴트로 구성된 삼성생명 봉사단은 전국 170여 개 봉사팀으로 이루어져 있으며, 지역사회 이웃과 함께하는 봉사활동을 통해 나눔 문화를 실천하고 있습니다. 2023년에는 코로나로 위축되었던 대면 봉사활동을 전면 재개하여 누적 약 8,000여 명의 임직원이 24,000여 시간의 봉사활동에 참여했습니다. 더불어 환경보호 실천을 위해 삼성생명 임직원과 임직원 가족들은 서울 은평 둘레길 시작 지점에 나무를 심는 사회공헌 활동을 진행하였습니다. 이곳은 오랜 기간 쓰레기장으로 사용되어 주변 수목 훼손이 심하고, 은평구 환경플랜트(폐기물 처리장)가 자리하고 있어 꾸준한 공기 질 관리가 필요한 곳입니다. 총 두 차례에 걸쳐 이팝나무와 산딸나무 등 총 4,000여 그루의 나무를 심어 둘레길을 조성 하였습니다. 또한, 전국적으로 부족한 혈액 수급에 기여하고자 2023년 상·하반기 1회 헌혈 캠페인을 전개하였습니다. 전국 각지 혈액원과 연계하여 캠페인을 진행하였고, 특히 본사 서초타워 일대에서는 삼성 임원 특별기부금으로 조성된 적십자 헌혈버스를 출장 운영 하여 많은 임직원이 헌혈에 동참하였습니다. 2024년에는 헌혈캠페인을 연 4회로 확대 운영할 계획입니다.



### 기부금 운영

삼성생명은 2023년 사회공헌 활동에 업계 최고 수준인 약 884.9억 원을 지출했습니다. 또한 임직원이 일정금액을 급여공제를 통해 자발적으로 기부하는 '하트펀드'와 이에 상응 하는 금액을 회사가 함께 후원하는 '매칭그랜트' 제도를 운영하고 있습니다. 이렇게 조성된 기금은 당사 대표사업(청소년생명존중사업, 드림클래스, 희망디딤돌 등) 뿐만 아니라 도움이 손길이 필요한 지역사회의 취약계층을 위해 활용하고 있습니다. 또한, 삼성생명은 국가적 재난 극복에 보탬이 되기 위해 재해재난이 발생할 때마다 기부금을 출연하고 있습니다. 2023년에는 강원도 산불 피해복구 지원을 위해 6억 원, 집중호우 피해복구 지원을 위해 6억 원의 기부금을 출연했습니다.

### 드림클래스

'드림클래스'는 혼자서는 자신의 꿈을 찾고, 진로 포부를 키우는 데 어려움이 있는 저소득층 중학생들과 3년 동안 '꿈을 향한 여정'을 함께 하는 삼성의 사회공헌 프로그램입니다. 대학생, 임직원, 전문가가 멘토가 되어 진로탐색/미래역량/기초교육 등 학습을 지원하며, 2023년까지 약 99,000여 명의 중학생과 25,000여 명의 대학생 멘토들이 참여하였습니다. 코로나 위기가 해제된 2023년부터는 오프라인 교육을 강화하여 임직원 멘토가 교실에 방문하여 진로 경험담 공유 및 직업을 소개하는 '찾아가는 임직원 멘토링'을 운영하였으며, 미디어에서 소개하는 수많은 직업을 궁금해하는 중학생에게 총 10개의 삼성 관계사 사업 장을 방문하여 직업 현장을 체험할 수 있는 기회를 제공하였습니다.



### 아동·청소년 법률지원사업(온 마을 Law)

삼성생명은 폭력, 방임, 사회적 낙인 등에 처한 아동·청소년이 법의 보호를 받을 수 있도록 법률지원사업을 운영하고 있습니다. 사단법인 두루, 사회복지공동모금회가 함께 하는 본 사업은 2022년 5월 시작하여 2023년 4월까지 총 47명의 '1기 온 마을



Laywer'가 79건의 사건을 지원하였고, 2023년 5월부터 총 35명의 '2기 온 마을 Lawyer'가 아동·청소년 인권옹호 활동에 활발히 참여하고 있습니다. 또한 수도권 외 지역의 변호사들도 위기 아동에 관심을 갖고 온 마을 Law 변호인단 활동에 참여할 수 있도록 전국권으로 사업을 확대하고 있으며, 아동·청소년 관련 법제도/정책 개선 활동도 지원하는 등 아동 인권옹호 생태계 조성에 힘쓰고 있습니다.

# 삼성생명 Social Value

## L.I.F.E. Partner

### Friendly

#### 자회사와의 동반성장

삼성생명은 자회사와 함께 ESG 경영 협력체계를 구축하며 ESG 경영 수준을 높이고 자회사와 동반 성장을 추진하고 있습니다. ESG 협의체를 정기적으로 운영하여 ESG 주요 이슈에 대해 공유하고 ESG 관련 협조사항 및 개선사항을 논의하고 있습니다. 또한, 자회사에 ESG 현안 발생 시 긴밀하게 지원하고 자회사 ESG 경영을 상시 지원하고 있습니다. 2023년에는 자회사 친환경 캠페인 운영과 온실가스 배출량 산출 등을 지원하며 환경경영 기반 마련에 주력했습니다. 앞으로도 삼성생명은 자회사와 상호 협력하며 ESG 경영 수준을 고도화하고 동반 성장하기 위해 노력할 예정입니다.

#### 삼성생명서비스

삼성생명서비스는 2023년 ESG 경영 실천과 임직원 인식 제고를 위해 친환경 캠페인 및 다양한 사회공헌 활동을 진행했습니다. 영등포구청과 협업으로 운영된 '희망을 잇다, 나무를 심다'에서는 봉사 동호회원들과 나무심기 봉사활동을 진행해 당산공원에 500그루의 나무를 심어 도시숲을 조성하는데 도움을 주었습니다. 또한 직원들이 일과 가정생활을 조화롭게 병행하도록 다양한 제도를 운영하여 2014년 여성가족부 주관 '가족친화기업'으로 인증받았으며 2020년에는 가족친화우수기업 대통령 표창을 받았습니다. 2023년에는 보건복지부 주관 '건강친화기업', 고용노동부 주관 '인적자원개발 우수기관'으로 인증되었습니다. 2024년에도 광주구청과 협업하여 무료급식소 쌀 기부, 대한적십자사와 함께 감장김치 기부 등 지역사회와의 상생을 위한 다양한 활동을 추진할 예정입니다.

#### 삼성생명금융서비스

삼성생명금융서비스는 친환경 실천활동으로 개인 텀블러 및 텀블러 세척기를 사용하여 일회용 종이컵 사용을 줄이는 친환경 캠페인을 진행했습니다. 또한 건물 내 고효율 LED 전등 교체로 에너지 효율을 고도화하고 태블릿 사용으로 복사용지 사용 절감 등 ESG 경영 활동에 힘써 왔습니다. 앞으로도 삼성생명금융서비스는 다양한 캠페인을 통하여 ESG 경영 수준을 고도화하기 위하여 노력하겠습니다.

#### 삼성자산운용

삼성자산운용은 ESG 분석을 통해 리스크 관리 및 장기적 가치 상승 기대 기업을 발굴하도록 노력 중입니다. 2023년 12월 기준 ESG 투자규모는 1.8조 원이며 총 12종의 ESG 공모펀드를 운용 중입니다. 효율적이고 성공적으로 ESG 투자 DNA를 정착시키기 위해 총체적 접근법을 원칙으로 하며 상품개발, 리서치, 운용, 리스크 관리 등 모든 의사결정 단계에 ESG 요소를 적용합니다. 특히 기존 의결권 행사 및 주주 관여 등의 스튜어더십 코드 활동에 ESG 리서치 등의 기능을 추가했습니다. ESG 상품개발, ESG 투자자교육 등 ESG 관련 업무 범위를 점진적으로 확대할 계획입니다.

#### 삼성SRA자산운용

삼성SRA자산운용은 2023년 ESG 경영 실천과 친환경투자 확대를 위해 운용 중인 판교 알파돔타워가 글로벌 친환경 건축물 인증제도인 리드(LEED) 인증의 최고 등급인 플래티넘(Platinum)을 획득했습니다. LEED(Leadership in Energy and Environmental Design)는 미국 그린빌딩위원회(USGBC)에서 개발, 시행하는 친환경 건축물 인증제도로 국제적으로 가장 널리 알려져 있으며, 플래티넘(Platinum), 골드(Gold), 실버(Silver), 일반인증(Certification) 순으로 등급이 높습니다. 2023년 4월 알파돔타워를 인수한 후 LEED 인증을 추진했으며, 알파돔타워가 받은 인증 종류는 건물의 운영과 유지관리에 대한 O+M (Operations and Maintenance) 부문으로 건물의 에너지, 용수 사용량, 폐기물 재활용, 재실자 환경 등 실제 운영기록으로 친환경 성과를 평가합니다. 삼성SRA자산운용은 국내 뿐 아니라 미국, 독일 등 해외에도 LEED, BREEAM 등 친환경 인증을 받은 다수의 자산을 보유하고 있으며 계속 친환경 투자를 확대해 나갈 예정입니다.

#### 北京三星置业 (북경삼성치업유한공사)

북경삼성치업유한공사는 2023년 북경빌딩 입주 고객사동참하에 에너지 절감 관련 '지구 1시간'을 주제로 오피스 1시간 소동 행사, 안전 평가 관련 소방 화재 탈출 훈련, 세계환경일 홍보 행사를 추진하였습니다. 또한 빌딩 시설관리 차원에서 절수를 위한 수량조절 수도꼭지 교체 및 블라인드 개폐 조절을 통한 냉방비 절감, 로비 벽체 밀폐 강화를 통한 난방비 절감, 방풍 조치 작업을 완료하였습니다. 2024년에는 북경빌딩 녹색건축 인증을 추진 예정이며, 고객 홍보 행사 및 출입구 에어커튼 설치 등을 통하여 에너지 절감을 보다 체감할 수 있도록 준비하고 있습니다.



# 삼성생명 Social Value

## L.I.F.E. Partner

### Earth



### 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 팻차부리 지역에 위치한 약 4,800m<sup>2</sup> 면적의 습지에 맹그로브를 심는 사회공헌 활동을 진행하였습니다. 황량한 습지에 심어진 어린 맹그로브는 4년이면 모두 자라 팻차부리 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 생물 다양성 관련 정보를 충실히 공개 및 이행하며 환경경영 역량을 제고해가겠습니다.



### 서울시 전기절약 우수건물, 삼성본관빌딩 선정

서울시와 한국전력공사가 함께 운영한 ‘여름철 전기 절약 우수 건물 선발대회’에서 삼성본관 빌딩이 우수 건물로 선정되었습니다. 대상을 받은 삼성본관빌딩은 건물 전체 고효율 발광 다이오드(LED) 교체, 전력 사용량 자동제어 감시 시스템 운영, 전력 피크 시간대 냉방기 순차 운휴 등으로 지난해보다 전기 사용량을 24% 줄였습니다.

#### 전기사용량

24% 감소



### 플라스틱 가림막 재활용 업무 협약

삼성생명은 한국환경공단, 한국플라스틱 단일재질협회와 함께 사내 식당 및 회의실 등에 설치된 플라스틱 가림막을 회수하여 재활용 사업에 활용하는 업무 협약을 체결하였습니다. 플라스틱 가림막 총 3톤을 회수했고, 이는 8.3톤의 탄소배출량을 감축 효과와 동일하며 나무 1,480그루의 이산화탄소 흡수량과 동일합니다. 삼성생명은 앞으로도 탄소중립에 기여하고 사회적 책임을 다하기 위해 다양한 친환경 활동에 참여할 예정입니다.

#### 플라스틱 가림막 회수량

3 ton



#### 식재효과

1,480 그루



#### 탄소배출량 감축량

8.3 ton



OVERVIEW

ESG TOPIC

SOCIAL VALUE REPORT

사회공헌 전략 및 성과

L.I.F.E Partner

Life

Innovation

Friendly

Earth

APPENDIX

Samsung Life Insurance

www.samsunglife.com

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



OVERVIEW

ESG TOPIC

SOCIAL VALUE REPORT

APPENDIX

ESG DATA  
INDEX  
온실가스 검증의견서  
제3자 검증의견서

# APPENDIX

ESG Data	115
Index	125
온실가스 검증의견서	133
제3자 검증의견서	134



# ESG DATA

## 환경

### 에너지 관리

	구분	단위	2020	2021	2022	2023	2023 목표	2024 목표
에너지 <sup>1)</sup>	연료	TJ	195	187	196	180	-	-
	전기	TJ	731	714	725	603	-	-
	스팀	TJ	6	5	6	7	-	-
	합계	TJ	932	906	927	771	910	776
에너지 집약도	기준: 수입보험료(매출액) <sup>2)</sup>	십억 원	26,540	26,603	28,745	29,577	-	-
	에너지 집약도	TJ/십억 원	0.04	0.03	0.03	0.03	-	-

1) 에너지 사용량은 사육 서초타워 외 36개 사업장과 임차사업장(약 280개)을 포함한 건물 사용량(내부 에너지) 외 삼성생명 소유 법인차량의 사용량(외부 에너지) 또한 포함, 사업장 단위 절사배출량을 업체 단위로 합산하여 산정

2) 수입보험료는 별도재무제표 기준

### 온실가스 관리 (Scope 1,2)

구분	회사명	지분율	단위	2020			2021			2022			2023 <sup>1)</sup>			2023 목표 <sup>4)</sup>	2024 목표
				Scope1	Scope2	Scope1,2	Scope1	Scope2	Scope1,2	Scope1	Scope2	Scope1,2	Scope1	Scope2	Scope1,2 <sup>2)</sup>		
지배회사	삼성생명	-	tCO <sub>2</sub> eq	31,311	35,696	66,825	27,878	34,374	62,086	29,694	34,943	64,486	31,084	29,088	60,025	61,125	58,945
주요 종속회사	삼성생명서비스손해사정	99.78%	tCO <sub>2</sub> eq										294	432	726	-	-
	북경삼성치업유한공사	90.00%	tCO <sub>2</sub> eq										5	20	25	-	-
	삼성자산운용	100%	tCO <sub>2</sub> eq										136	69	205	-	-
	삼성SRA자산운용	100%	tCO <sub>2</sub> eq										72	143	215	-	-
	삼성카드	71.86%	tCO <sub>2</sub> eq										419	4,029	4,448	-	-
	삼성생명금융서비스	100%	tCO <sub>2</sub> eq										12	1,200	1,212	-	-
합계			tCO <sub>2</sub> eq	31,311	35,696	66,825	27,878	34,374	62,086	29,694	34,943	64,486	32,023	34,980	66,856	68,080	65,652
온실가스 집약도	기준:수입보험료(매출액) <sup>3)</sup>		십억 원	-	-	26,540	-	-	26,603	-	-	28,745	-	-	29,577	-	-
	온실가스 집약도		tCO <sub>2</sub> eq/십억 원	-	-	2.52	-	-	2.33	-	-	2.24	-	-	2.26	-	-

1) FY2023년부터 삼성생명의 연결대상 주요 종속기업을 포함하여 Scope 1,2 배출량을 산정

2) Scope 1,2 배출량은 온실가스 에너지·목표관리제 적용 대상 범위와 동일하며 사육 서초타워 외 36개 사업장과 임차사업장(약 280개)을 포함  
Scope 1,2 배출량은 산출대상 개별 사업장별로 총 배출량 산정 과정에서 정수 단위로 절사하여 실제값과 약 ±1 tCO<sub>2</sub>eq 내외의 차이가 발생할 수 있음  
Scope 1,2 배출량은 ‘온실가스 배출권거래제의 배출량 보고 및 인증에 관한 운영지침(환경부 고시 2023-221호)’ 기준에 따라 산정됨

3) 삼성생명은 수입보험료, 주요 종속회사는 매출액 기준, 북경삼성치업유한공사 매출액은 ‘23년 기말 원위환 환율 적용

4) 삼성생명 2023 ESG 보고서(FY2022) 기준, 온실가스 2023년 목표 배출량 변경 사유: 연결대상 주요 종속기업을 포함하여 Scope 1,2 배출량 산정에 따라 2023년 배출량 목표 변경

OVERVIEW

ESG TOPIC

SOCIAL VALUE REPORT

APPENDIX

#### ESG DATA

환경

사회

지배구조

INDEX

온실가스 검증의견서

제3자 검증의견서

Samsung Life Insurance

www.samsunglife.com

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

ESG DATA

환경

온실가스관리

Scope3 배출량

	구분	단위	2020	2021	2022	2023	
Scope3배출량 <sup>6)</sup>	Category 1. 구매한 제품 및 서비스	복사용지	tCO <sub>2</sub> eq	1,565	1,509	1,612	1,675
		용수 <sup>1)</sup>	tCO <sub>2</sub> eq	176	163	134	139
	Category 2. 자본재 <sup>2)</sup>	PC본체	tCO <sub>2</sub> eq	-	10	27	74
		노트북	tCO <sub>2</sub> eq	-	6	40	6
		모니터	tCO <sub>2</sub> eq	-	21	18	27
	Category 3. 연료, 에너지 관련 활동	연료,에너지	tCO <sub>2</sub> eq	-	-	-	3,387
	Category 5. 사업장 발생 폐기물 <sup>3)</sup>		tCO <sub>2</sub> eq	178	171	119	39
	Category 6. 구성원 출장 <sup>4)</sup>		tCO <sub>2</sub> eq	-	-	209	346
	Category 7. 구성원 통근 <sup>5)</sup>		tCO <sub>2</sub> eq	-	-	-	3,179
	Category 15. 투자		tCO <sub>2</sub> eq	-	25,210,068	38,719,963	27,816,861

1) 2023년 용수 사용량은 사옥 총 35개 사업장의 사용량 기준으로 산정(강릉/광주/구미/김해/부천/선릉/상봉/신당/쌍문/안산/원주/의정부/이태원/익산/제주도/포항어린이집, 대치타워, 삼성본관, 삼성역빌딩, 서초레포츠, 삼성금융캠퍼스, 서초타워, 신당빌딩, 양지인쇄물류센터, 에스원빌딩, 서소문빌딩, 일원동빌딩, 잠실빌딩, 장충빌딩, 전주연수소, 청담스퀘어, 페럼타워, 해운대연수소, 휴먼센터, 휴먼센터STC)이며 취수량과 동일함

2) 전산장비(PC본체, 노트북, 모니터)의 제조전 단계 및 제조 단계에서의 배출량을 기준으로 산정

3) 2023년 폐기물량은 사옥 총 6개 사업장의 사용량 기준으로 산정(삼성본관, 금융캠퍼스, 서초타워, 일원동빌딩, 청담스퀘어, 한남동사옥)

4) 항공(국내,해외), KTX, 버스, 자가용 기준. 자가용은 2023년부터 산정

5) KTX, 버스, 자가용, 지하철 기준

6) Scope3 배출량은 'WBCSD/WRI Corporate value chain(Scope3) Accounting and Reporting standard' 기준에 따라 산정됨

자산 포트폴리오 금융배출량(Category 15)

자산유형	2021			2022			2023		
	산출자산규모(A)	금융배출량(B)	배출집약도(B/A)	산출자산규모(A)	금융배출량(B)	배출집약도(B/A)	산출자산규모(A)	금융배출량(B)	배출집약도(B/A)
상장주식 및 회사채	75.7	2,055	27.15	60.3	1,252	20.77	74.5	776	10.42
기업대출 및 비상장주식	0.9	2	2.22	1.7	4	2.09	2.7	5	1.71
프로젝트 파이낸스(PF)	6.7	442	65.97	13.2	781	59.32	6.0	140	23.20
상업용부동산	11.4	13	1.14	9.2	10	1.05	9.2	12	1.29
모기지	14.7	7	0.48	22.2	10	0.43	22.9	13	0.55
자동차대출	0.4	2	5.00	0.6	4	7.32	0.4	3	6.63
국채 <sup>1)</sup>	-	-	-	59.2	1,813	30.63	61.9	1,833	29.63
합계	109.8	2,521	22.96	166.3	3,872	23.28	177.6	2,781	73.43

1) 국채의 경우, PCAF 기준 개정(국채 금융배출량 산정 방법론 신규 도입)에 따라 FY2022년부터 산출

# ESG DATA

## 환경

### 용수관리

	구분	단위	2020	2021	2022	2023 <sup>1)</sup>
용수	상수도	m <sup>3</sup>	524,111	486,202	560,619	579,848
	중수	m <sup>3</sup>	5,202	5,510	3,975	5,531
	합계	m <sup>3</sup>	529,313	491,712	564,594	585,379

1) 2023년 용수 사용량은 사옥 총 35개 사업장의 사용량 기준(강릉/광주/구미/김해/부천/선릉/상봉/신당/쌍문/안산/원주/의정부/이태원/익산/제주도/포항어린이집, 대치타워, 삼성본관, 삼성역빌딩, 서초레포츠, 삼성금융캠퍼스, 서초타워, 신당빌딩, 양지인쇄물류센터, 에스원빌딩, 서소문빌딩, 일원동빌딩, 잠실빌딩, 장충빌딩, 전주연수소, 청담스퀘어, 페럼타워, 해운대연수소, 휴먼센터, 휴먼센터STC)이며 취수량과 동일함

### 폐기물 관리

		구분	단위	2020	2021	2022			구분	단위	2023 <sup>1)</sup>
폐기물	일반 폐기물	재활용	Ton	428	435	258	폐기물 재활용	-		Ton	767
		위탁	Ton	94	90	97					
	지정 폐기물	외부 위탁	Ton	0	0	0	폐기물 처리량	매립		Ton	-
								소각(에너지 회수)		Ton	21
							소각(에너지 미회수)		Ton	-	
	합계		Ton	522	525	355	합계		Ton	789	

1) 폐기물량 산정 범위: 사옥 총 6개 사업장(삼성본관, 금융캠퍼스, 서초타워, 일원동빌딩, 청담스퀘어, 한남동빌딩) 기준. 2023년부터 폐기물 집계 형식 변경

### 용지 사용량

	구분	단위	2020	2021	2022	2023
	용지 사용량 <sup>1)</sup>	Ton	1,397	1,347	1,439	1,495

1) 용지 사용량은 삼성생명 전 사업장에서 보고기간의 전년도 9월부터 보고기간의 당해연도 8월까지 구매한 복사용지 구매량이며, 2023년의 경우 종이밀도 80g/m<sup>2</sup> 기준 1장당 4.99g으로 환산하여 산정

### 자본재 관리

	구분	단위	2020	2021	2022	2023
자본재 구매 <sup>1)</sup>	PC본체	대	-	262	738	2,008
	노트북	대	-	337	2,097	319
	모니터	대	-	1,289	1,100	1,645

1) 자본재 구매 데이터는 2021년부터 집계

### 환경친화적 자동차

	구분	단위	2021	2022	2023
	환경친화적 자동차(누적)	대	0	1	7

### 시설 투자 및 관리

	구분	단위	2021	2022	2023
시설 투자 <sup>1)</sup>	노후 시설 교체	억 원	189	302	420
	기타	억 원	0	0	0
	합계	억 원	189	302	420

1) 노후 시설 교체, LED 조명 구매 등의 환경투자 집행 금액

### ESG 투자

	구분	단위	2021	2022	2023
친환경 투자	신재생에너지	억 원	16,061	17,025	17,553
	수자원 및 하수관리	억 원	5,025	4,282	3,869
	철도 <sup>1)</sup>	억 원	-	12,662	12,699
	건축물 <sup>2)</sup>	억 원	-	-	8,979
친사회적 투자	그린 본드	억 원	10,173	10,879	11,017
	소셜 본드	억 원	27,109	28,939	38,205
	기타	억 원	7,511	8,179	5,350
	ESG 총 투자금액	억 원	65,879	81,966	97,672
	ESG 투자비율	%	2.64	3.67	4.45

1) K-Taxonomy 가이드라인에 따라 2022년부터 철도 신규 포함  
2) 2023년부터 친환경 인증 건축물 신규 편입

### 환경법규 위반

	구분	단위	2021	2022	2023
	환경법규 위반 건수	건	0	0	0

### 임직원 환경경영 교육

	구분	단위	2021	2022	2023
	환경경영 교육 수료 인원	명	1,156	1,223	1,179

## OVERVIEW

## ESG TOPIC

## SOCIAL VALUE REPORT

## APPENDIX

### ESG DATA

환경  
사회  
지배구조

### INDEX

온실가스 검증의견서  
제3자 검증의견서

# ESG DATA

## 사회

### 임직원 현황

구분		단위	2021	2022	2023	
총 인원 <sup>1)</sup>		명	5,177	5,175	5,097	
성별	남성	명	2,911	2,876	2,796	
	여성	명	2,266	2,299	2,301	
계약조건별	임원	남성	56	52	53	
		여성	4	7	8	
	정규직	남성	2,718	2,676	2,573	
		여성	2,187	2,200	2,192	
	무기계약직 <sup>3)</sup>	남성	6	6	6	
		여성	5	5	5	
	전문/특수/일반계약직 <sup>4)</sup>	남성	131	142	164	
		여성	70	87	96	
	소속 외 근로자 <sup>5)</sup>		명	1,415	1,397	1,368
	연령대별	30대 미만	남성	149	126	124
여성			374	328	295	
30세 이상 ~ 50세 미만		남성	1,850	1,751	1,701	
		여성	1,649	1,680	1,665	
50세 이상		남성	912	999	971	
		여성	243	291	341	
지역별 <sup>2)</sup>	임원	한국	-	59	61	
		해외 사업장	-	0	0	
	정규직	한국	-	4,866	4,759	
		해외 사업장	-	10	6	
	무기계약직	한국	-	11	11	
		해외 사업장	-	0	0	
	전문/특수/일반계약직	한국	-	229	260	
		해외 사업장	-	0	0	
국적별	한국	명	5,167	5,165	5,087	
	미국	명	4	5	5	
	중국	명	1	1	0	
	베트남	명	0	0	0	
	기타	명	5	4	5	
국적별 관리직 비율	총 관리직 인원		%	2,734	2,838	2,871
	한국		%	99.7	99.8	99.8
	미국		%	0.2	0.1	0.1
	중국		%	0	0	0
	베트남		%	0	0	0
	기타		%	0.1	0.1	0.1

1) 2023년 12월 31일 기준 정규직 및 비정규직(단순/시간선택제, 파견직, 사외이사, 휴직자 제외) 포함하였으며 소속 외 근로자는 제외하여 집계  
2) 지역별 분류는 2022년부터 데이터 취합  
3) 무기계약직은 계약의 종료가 무기인 계약직을 의미  
4) 전문/특수/일반계약직은 외아전입, 사내방송 PD, 디자이너같은 특수직을 의미  
5) 다른 사업주에게 고용된 근로자로서 당사가 해당 사업체에서 사용(파견, 하도급, 용역 등)하는 근로자이며 청소/경비, 전산유지/운영, 보안 등의 업무를 수행, 사업보고서 기준으로 작성

### 임직원 다양성

구분		단위	2021	2022	2023
관리직 <sup>1)</sup>	총 관리자 수	명	2,734	2,838	2,871
	총 여성 관리자 수	명	560	635	692
	총 여성 관리자 비율	%	20.5	22.4	24.1
임원 (CEO 이하 2계급)	임원 수	명	60	59	61
	여성 임원 수	명	4	7	8
	여성 임원 비율	%	6.7	11.9	13.1
여성 하급관리직 <sup>2)</sup>	하급 관리자 수	명	1,478	1,503	1,514
	여성 하급 관리자 수	명	446	480	505
	여성 하급 관리자 비율	%	30.2	31.9	33.4
수익 창출 부서/직급 <sup>3)</sup>	수익 창출 부서/직급 총 직원 수	명	2,744	2,766	2,583
	수익 창출 부서/직급 여성 직원 수	명	1,393	1,406	1,402
	수익 창출 부서/직급 여성 비율	%	50.8	50.8	54.3
STEM 직책 <sup>4)</sup>	STEM 직책 총 직원 수	명	647	728	933
	STEM 직책 여성 직원 수	명	246	308	412
	STEM 직책 여성 직원 비율	%	38.0	42.3	44.2
장애인	근로자 수	명	115	84	86
	고용률	%	2.2	1.6	1.7
보훈 대상자	근로자 수	명	77	67	76
	고용률	%	1.5	1.3	1.5

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

OVERVIEW
ESG TOPIC
SOCIAL VALUE REPORT
APPENDIX
ESG DATA
환경
사회
지배구조
INDEX
온실가스 검증의견서
제3자 검증의견서



ESG DATA

사회

신규 채용 현황

구분		단위	2021	2022	2023
신규 채용 인원		명	203	196	200
성별	남성	명	94	103	91
	여성	명	109	93	109
연령대별	30대 미만	명	98	89	72
	30세 이상 ~ 50세 미만	명	93	99	103
	50세 이상	명	12	8	25
직급별	임원	명	1	1	3
	관리직	명	35	41	42
	관리자가 아닌 직원	명	167	154	155
국적별	한국	%	203	194	197
	미국	%	0	2	1
	중국	%	0	0	0
	베트남	%	0	0	0
	기타	%	0	0	2

Open Position 내부 충원 비율

구분		단위	2021	2022	2023
내부 충원 비율 <sup>1)</sup>		%	92.1	91.3	91.0

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

인당 평균 채용 비용

구분		단위	2021	2022	2023
인당 평균 채용 비용		원	4,688,970	3,290,447	4,998,554

임직원 이직 현황

구분			단위	2021	2022	2023	
임직원	총 이직률		%	1.3	1.5	1.3	
이직률	자발적 이직률		%	0.8	1.0	0.5	
총이직률 -상세	성별	남성	명	40	55	25	
		여성	명	25	20	38	
	연령대별	30대 미만	명	16	15	13	
		30세 이상 ~ 50세 미만	명	45	54	38	
		50세 이상	명	4	6	12	
	직급별	임원	명	0	0	0	
		관리직	명	25	36	35	
		관리자가 아닌 직원	명	40	39	28	
	국적별	한국	명	65	75	63	
		미국	명	0	0	0	
		중국	명	0	0	0	
		베트남	명	0	0	0	
		기타	명	0	0	0	
	자발적이직률 -상세	성별	남성	명	28	37	17
			여성	명	14	10	7
		연령대별	30대 미만	명	9	11	6
30세 이상 ~ 50세 미만			명	31	36	18	
50세 이상			명	2	0	0	
직급별		임원	명	0	0	0	
		관리직	명	15	23	13	
		관리자가 아닌 직원	명	27	24	11	
국적별		한국	명	42	47	24	
		미국	명	0	0	0	
		중국	명	0	0	0	
		베트남	명	0	0	0	
		기타	명	0	0	0	

OVERVIEW

ESG TOPIC

SOCIAL VALUE REPORT

APPENDIX

ESG DATA

환경

사회

지배구조

INDEX

온실가스 검증의견서

제3자 검증의견서

Samsung Life Insurance

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

# ESG DATA

## 사회

### 퇴직 연금 제도 1)

구분	단위	2021	2022	2023
확정급여형(DB)	억 원	3,895	4,775	5,024
확정기여형(DC)	억 원	1,478	1,577	1,933

1) 별도 재무제표 기준

### 노사 관계 1)

구분	단위	2021	2022	2023
노동조합	노동조합 가입인원 2)	명	3,723	3,702
	노동조합 가입률 3)	%	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, 임원을 제외한 임직원 총 수를 의미  
3) 노동조합 가입률의 경우, (노동조합에 가입한 임직원 수) / (총 임직원 수) x 100을 적용하여 산출하였으며, 단체협상 적용 대상 비율은 100%

### 산업재해

구분	단위	2021	2022	2023
산업재해 건수	건	0	0	0

### 결근율

구분	단위	2021	2022	2023
결근율 1)	%	0.4	1.8 2)	0.6

1) 작성 기준: (기타결근 + 무단결근 + 병가 + 상병휴직 + 코로나 공가)의 합 ÷ 총 임직원 수 × 365일  
2) 2022년 상반기 이후 코로나19 확산으로 결근율 증가

### 임직원 교육

구분		단위	2021	2022	2023	
총 교육비용		억 원	52.7	48.9	64.7	
총 교육 시간		시간	297,124	317,870	334,425	
교육대상자 수		명	5,036	4,965	5,145	
1인당 교육비용		만 원	104	98	126	
1인당 교육시간		시간	59	64	65	
1인당 평균 교육시간 -상세	성별	남성	시간	71.1	73.0	68.2
		여성	시간	45.3	53.9	61.4
	연령대별	30대 미만	시간	162.7	125.3	113.6
		30세 이상 ~50세 미만	시간	60.1	63.2	67.1
		50세 이상	시간	31.9	51.6	47.5
		임원	시간	93.0	70.9	84.3
	직급별	관리직	시간	58.7	63.0	89.6
		관리자가 아닌 직원	시간	58.6	64.0	63.4
	교육 유형별	대면	시간	7.5	56.7	86.4
		온라인	시간	32.5	91.3	16.1

### 업무성과 및 경력개발에 대한 정기적인 검토를 받은 근로자 비율

	구분	단위	2021	2022	2023
성별	남성	%	88.5	82.2	82.9
	여성	%	11.5	17.8	17.1
직급별	관리자직급	%	100	100	93.2
	평직원	%	0	0	6.8

OVERVIEW

ESG TOPIC

SOCIAL VALUE REPORT

APPENDIX

### ESG DATA

환경  
사회  
지배구조  
INDEX  
온실가스 검증의견서  
제3자 검증의견서

Samsung Life Insurance

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

# ESG DATA

## 사회

조직문화 만족도 진단(SCI: Samsung Culture Index)

구분			단위	2021	2022	2023
SCI 결과	평균		점	75.1	79.3	80.5
SCI 결과 -상세	성별	남성	점	77.6	-	-
		여성	점	71.7	-	-
	직급별	I4/B4/G4/Band4	점	80.1	-	-
		I3/B3/G3/Band3	점	75.1	-	-
		I2/B2/G2/Band2	점	74.6	-	-
		I1/B1/G1/Band1	점	72.6	-	-
		사무직	점	70.3	-	-
	유형별 1)	즐거운 일	등급	-	우수	우수
		함께하는 동료	등급	-	우수	우수
자랑스러운 회사		등급	-	우수	우수	

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

정보보호

구분		단위	2021	2022	2023
고객 개인정보 보호 위반 및 분실 관리	고객 개인정보 보호 위반 건 수	건	0	0	0
	고객정보 분실 사실이 입증된 불만 건 수	건	0	0	0
정보보호 투자	정보보호 투자비중 1)	%	10.8	11.0	9.5
정보보호 감사	정보보호 정책 및 시스템 감사 빈도	회/년	6	6	6

1) 정보보호 투자비중은 정보기술 예산대비 비중으로 측정

육아출산휴가 현황

구분		단위	2021	2022	2023
육아휴직 대상 임직원 관리	총 인원	명	1,516	1,459	1,400
	성별 육아출산휴직 대상 임직원 수	남성	명	825	773
		여성	명	691	664
육아출산휴가 사용 임직원 관리	총 인원	명	230	238	188
	성별 육아출산휴가를 사용한 임직원 수	남성	명	23	30
		여성	명	207	168
	육아출산휴가 사용 비율 1)		%	9.1	16.3
	총 인원	명	226	233	207
육아출산휴가 후 업무 복귀 임직원 관리	성별 육아출산휴가 후 복귀한 임직원 수	남성	명	19	28
		여성	명	207	180
	업무 복귀율 2)		%	99.0	97.9
복직 이후 1년 이상 근속 임직원 관리	총 인원	명	3,027	3,236	3,446
	성별 복직 이후 1년 이 상 근속한 임직원 수	남성	명	48	67
		여성	명	2,979	3,169
	근속 비율 3)		%	77.9	78.8

1) 2021년: 총 여성 임직원 (12월 31일 기준 출산휴가자+여성 법정육아휴직자+사사육아휴직자)÷8세 미만 자녀를 둔 임직원 수  
2022-2023년: (12월 31일 기준 출산휴가자+여성&남성 법정육아휴직자+사사육아휴직자)÷8세 미만 자녀를 둔 임직원 수  
2) 2021년: (12월 31일 기준 출산휴가자+여성 법정육아휴직자+사사육아휴직자)-해당기간내 퇴직인원÷복직자(출산휴가+여성법정육아휴직+사사육아휴직)  
2022-2023년: (12월 31일 기준 출산휴가자+여성&남성 법정육아휴직+사사육아휴직자)-해당기간내 퇴직인원÷복직자(출산휴가+여성&남성  
법정육아휴직+사사육아휴직)  
3) 2021년: (12월 말까지의 전체 법정육아&사사육아휴직 복직 인원-12월 말까지의 전체 법정육아&사사육아휴직 복직 후 12개월 내 퇴사자-복직  
후 12개월 미만자)÷12월 말까지의 전체 법정육아&사사육아휴직 복직 인원  
2022-2023년: (12월 말까지의 전체 여성&남성법정육아&사사육아휴직 복직 인원-12월 말까지의 전체 여성&남성법정육아&사사육아휴직  
복직 후 12개월 내 퇴사자복직 후 12개월 미만자)÷12월 말까지의 전체 여성&남성법정육아&사사육아휴직 복직 인원

OVERVIEW

ESG TOPIC

SOCIAL VALUE REPORT

APPENDIX

ESG DATA

환경

사회

지배구조

INDEX

온실가스 검증의견서

제3자 검증의견서

ESG DATA

사회

사회공헌 투자

구분		단위	2021	2022	2023
기부금	자산기부 금액	억 원	72.0	222.6	841.6
	지역사회투자 금액	억 원	1.7	2.0	2.1
	상업적 이니셔티브 금액	억 원	25.8	27.9	41.3
	합계	억 원	99.5	252.4	884.9
기부 유형별 투자금액	현금 (기부금)	억 원	68.9	72.3	92.9
	현물기부 환산액	억 원	4.8	2.2	1.6
	간접비용	억 원	25.8	27.9	41.3
	임직원 근무시간중 자원봉사 투입시간 환산액	억 원	7.2	4.6	3
주요협회 또는 비과세 단체 <sup>1)</sup>	자원봉사시간	시간	35,148	35,979	24,080
	생명보험사회공헌재단	억 원	-	45.1	149.8
	생명보험협회 기금	억 원	-	52.5	149.8
	사회연대은행	억 원	-	52.5	449.5
합계		억 원	-	150.1	749.1
로비/정치단체		억 원	0	0	0

1) 주요협회 또는 비과세 단체의 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

사회공헌사업 주요 성과

구분		단위	2021	2022	2023
찾아가는 금융교실	수혜자수	명	20,728	27,132	2,570
	지원금액	억 원	10	10	0.5
‘사람,사랑’생명존중교육 <sup>1)</sup>	수혜자수	명	38,719	-	-
	지원금액	억 원	5	-	-
‘사람,사랑’생명사랑캠페인 <sup>1)</sup>	수혜자수	명	11,000	-	-
	지원금액	억 원	20	-	-
환아의료비 지원사업	수혜자수	명	153	121	108
	지원금액	억 원	15.0	12	11
드림클래스(누적)	수혜자수	명	112,570	116,999	124,604
희망디딤돌 <sup>2)</sup> (누적)	수혜자수	명	10,476	16,760	27,065
청소년 생명존중사업 <sup>3)</sup> (누적)	수혜학교 수	개교	-	-	3
	수혜자수	명	-	-	1,050

1) 2022년부터 운영 종료  
2) 산정 방식 변경에 따른 2021, 2022년도 데이터 변경  
3) 청소년 생명존중사업의 경우 2023년부터 데이터 취합

소비자 불만사항 관리

구분		단위	2021	2022	2023
소비자 불만사항 관리	총 고객 민원 접수 건수	건	4,315	5,059	4,475
	금융감독원을 통한 민원 접수 건수	건	1,827	2,003	1,800
	기관을 통한 접수 비율	%	42.3	39.6	40.2

고객만족도

구분		단위	2021	2022	2023
내부	고객만족도(CSI) 점수	점	77	79	80
	국가고객만족도(NCSI)	순위	1	1	1
외부	한국서비스품질지수(KS-SQI)	순위	1	1	1
	한국산업의 고객만족도(KSCI)	순위	1	1	1

사고보험금 24시간 내 지급률

구분		단위	2021	2022	2023
사고보험금 24시간 내 지급률		%	83.8	80.2	79.7

OVERVIEW

ESG TOPIC

SOCIAL VALUE REPORT

APPENDIX

ESG DATA

환경

사회

지배구조

INDEX

온실가스 검증의견서

제3자 검증의견서

Samsung Life Insurance

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

# ESG DATA

## 지배구조

주식의 종류 및 의결권<sup>1)</sup>

	구분 (2023년 기준)	발행주식 수 (단위: 주)	비율(%)
주식의 종류 및 의결권	우선주	0	0
	보통주 (의결권 있는 주식)	179,574,779	90
	보통주 (자사주)	20,425,221	10
	합계	200,000,000	100

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

주주구성

	구분 (2023년 12월 말 기준)	주식 수 (단위: 주)	지분율 <sup>1)</sup> (%)
주주구성 현황	삼성물산(주)	38,688,000	19
	이재용	20,879,591	10
	이부진	13,839,726	7
	이서현	3,459,923	2
	삼성문화재단	9,360,000	5
	삼성생명공익재단	4,360,000	2
	(주)신세계	4,381,333	2
	(주)이마트	11,762,667	6
	국민연금	12,258,936	6
	우리사주조합	1,313,864	1
	자사주	20,425,221	10
	기타	59,270,739	30
	합계	200,000,000	100
	최대주주 및 특수관계인의 지분율 합계	90,595,240	45
	최대주주 및 특수관계인을 제외한 등기임원의 지분율 합계	8,000	0.004
	계열회사의 지분율 합계	52,408,000	26.2

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

IR 및 공시 관리

	구분	단위	2021	2022	2023
IR 횟수 (기업설명회)	회		4	5	4
자율공시 건수	회		2	2	1

임직원 윤리/준법경영 교육 및 행동강령<sup>1)</sup>

	구분	단위	2021	2022	2023
전사 준법교육 <sup>2)</sup>	수료 인원	명	5,250	5,187	5,199
임직원 부정 예방 교육	수료 인원	명	5,421	8,628 <sup>3)</sup>	2,711
정도경영 핵심이행 사항 실천서약서	서명 인원	명	5,347	5,307	5,284
정기적 윤리 감사	감사 빈도	회	2	1	2

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) 직원 대상으로 진행한 전사 준법교육

3) 수료 인원(명) 현황의 경우 교육을 상, 하반기 모두 진행함에 따라 전체 수료 인원으로 합산하여 산출하였으며 이에 따라 중복인원 발생 가능

행동강령 및 윤리/준법 위반사항

	구분		단위	2021	2022	2023
행동강령 위반 건수	부정행위	임직원 가이드 라인(18대)	건	2	2	3
	조직원화저해	직장 내 괴롭힘 (왕따, 욕설 등)	건	3	1	0
	업무부실	업무처리 미흡	건	2	1	1
	민원	고객문의(VOC)확인 요청, 고객 일방적 주장	건	7	8	6
	기타	타회사, 컨설턴트 간, 판단 모호, 업무개선 요청 등	건	3	3	3
	합계		건	17	15	13

ESG DATA

환경  
사회

지배구조

INDEX

온실가스 검증의견서  
제3자 검증의견서



# ESG DATA

## 지배구조

### 이사회 구조 및 구성

구분	성명	성별	단위	2021	2022	2023
이사회 및 산하 위원회의 성별 구성 현황 <sup>1)</sup>	사내이사	남성	명	3	3	1
		여성		0	0	0
	사외이사	남성		3	3	3
		여성		1	1	1
	기타 비상무이사	남성		0	0	0
		여성		0	0	0
	감사위원회 내 사외이사 비율		%	100	100	100

1) 구성 현황은 각 해당연도 기준 작성

### 이사회 및 위원회의 전문성

구분	분류	단위	2021	2022	2023
이사회	이사회 교육 횟수 <sup>1)</sup>	회	4	4	6
	금융업 업무경험 보유 사외이사, 기타 비상무이사 수 <sup>2)</sup>	명	1	2	1
감사위원회	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

### 이사회 및 위원회 활동

구분	분류	단위	2021	2022	2023
이사회 활동	총 이사회 개최 횟수	회	13	13	16
	의결사항	건	50	80	85
	보고사항	건	20	26	24
	경제, 환경 및 사람에 미치는 영향의 관리에 대해 최고 거버넌스 기구에 보고하는 주기 <sup>1)</sup>	회/년	1	1	1
	보고기간 중 최고 거버넌스 기구에 전달된 중요 관심사의 총 수	건	25	46	35
위원회 활동	경영위원회 개최 횟수	회	6	3	5
	내부거래위원회 개최 횟수	회	10	10	11
	임원후보추천위원회 개최 횟수	회	2	2	3
	보수위원회 개최 횟수	회	3	3	5
	위험관리위원회 개최 횟수	회	6	7	11
	감사위원회 개최 횟수	회	7	9	7
	ESG위원회 개최 횟수	회	2	2	2

1) 안전/보건계획 수립의 건

### 이사회 효율성

구분	분류	단위	2021	2022	2023
이사회 효율성	평균 참석률	%	98.9	96.5	93.4
	사내이사 평균 참석률	%	100.0	100.0	90.5
	사외이사의 평균 참석률	%	98.1	94.2	95.3
	출석률이 저조한(75% 미만) 사외이사 수	명	1	2	0
	이사회 평가 수행 빈도	회/년	1	1	1

\* 기중 사임한 이사 출석률 포함

OVERVIEW

ESG TOPIC

SOCIAL VALUE REPORT

APPENDIX

#### ESG DATA

환경

사회

#### 지배구조

INDEX

온실가스 검증의견서

제3자 검증의견서

# INDEX

## SASB INDEX

삼성생명은 미국 지속가능회계기준위원회(SASB, Sustainability Accounting Standards Boards)에서 발표한 산업별 SASB 기준에 따라 재무적으로 중요한 ESG 정보를 공시하고 있습니다. 삼성생명의 산업에 맞는 Insurance 기준을 보고 기준으로 선정하였습니다.

구분	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 68기 사업보고서 p.830~836
	FN-IN-270a.2	보험금 청구 대비 민원 비율	삼성생명 홈페이지 : 홈 > 고객포털 > 소비자보호 > 민원현황 > 민원건수 공시
	FN-IN-270a.3	고객 유지율	삼성생명 2024 ESG보고서 p.100
	FN-IN-270a.4	고객에게 상품에 대해 설명하는 접근법 기술	삼성생명 홈페이지  바로가기
투자 관리에 환경, 사회, 지배구조 요소 포함	FN-IN-410a.1	산업 및 자산분류별 총투자자산	삼성생명 2024 ESG보고서 p.55-56, 117
	FN-IN-410a.2	투자관리 절차 및 전략에 환경, 사회, 지배구조(ESG) 요소를 포함시키기 위한 접근법의 설명	삼성생명 2024 ESG보고서 p.53-54, 57-58
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 및/또는 환경적으로 책임감 있는 활동 및/또는 행동을 장려하는 상품 및/또는 상품 특성에 대한 논의	삼성생명 2024 ESG보고서 p.32-35, 53-54, 57-58
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.2	대차거래에 대한 담보자산의 공정가치 총액	제 68기 사업보고서 p.39, 132
	FN-IN-550a.3	시스템 위험을 초래하는 비보험활동과 연관된 자본 및 유동성 관련 위험을 관리하기 위한 접근법 설명	삼성생명 2024 ESG보고서 p.29, 99, 103

OVERVIEW

ESG TOPIC

SOCIAL VALUE REPORT

APPENDIX

ESG DATA  
INDEX  
SASB Index  
PSI Index  
TCFD Index  
GRI Index  
온실가스 검증의견서  
제3자 검증의견서

# INDEX

## 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 ESG 경영 활동을 추진하며 관련 활동과 성과를 매년 투명하게 공개하겠습니다.

원칙	삼성생명 활동
원칙1 경영 의사결정시, ESG를 고려한다.	<b>ESG 거버넌스 체계 수립</b> 삼성생명은 이사회 내 ESG 위원회를 설치하여 운영하고 있습니다. 사외이사 2인, 사내이사 1인으로 구성된 ESG 위원회는 ESG 경영방침, 국제협약 가입 등 ESG 현안에 대한 최고 의사결정기구로서 역할을 수행합니다. 또한, 총 8개 관련 회사로 구성되어 있는 자회사 ESG 협의체와 CCO를 포함한 15개 부서 팀장으로 구성되어 있는 ESG 임원협의회 운영을 통해 ESG 이슈를 공유하고 ESG경영 협조 및 공동 대응이 가능하도록 하고 있습니다.
	<b>ESG 전략 및 관리 체계 수립</b> 삼성생명은 2030 중장기 ESG 전략을 수립하고, 전략과 연계된 ESG 부문별 목표(Target), 9개 약속 및 개선과제를 선정하여 이행하고 있습니다. 녹색·상생·투명 3대 전략방향 하에 9개 약속(핵심 ESG Pillars)을 선언하였으며, 2030년까지 친환경 금융에 20조 원 이상 투자, 2050년 탄소중립(Net-Zero) 실현, Global Top 수준의 ESG 경영을 추진하고자 합니다. 또한, 부문별 핵심 KPI를 설정하고 실천 과제를 수립하여 성과를 지속 모니터링함으로써 전사 차원의 ESG경영 수준 제고에 중점을 둘 계획입니다.
	<b>환경경영 전략 수립 및 실행</b> 삼성생명은 기후변화가 고객의 생명과 건강, 재산에 영향을 미치는 중대한 이슈임을 인식하여 2024년 중대이슈로 ‘기후변화 대응’ 이슈를 선정하였습니다. 이에 ‘녹색금융 전략’을 수립하여 2050년 탄소중립(Net-Zero) 달성을 위한 국가적 노력에 동참하고 경제 전반의 저탄소 전환에 기여하고자 친환경 책임투자 확대 및 탈탄소 기후 리스크 관리를 선언하여 지속 추진 중에 있습니다.
원칙2 고객 및 비즈니스 파트너들과 ESG에 대한 인식을 고양시키고 위험 관리 솔루션 개발을 함께 한다.	<b>투자자산 네거티브 스크리닝 원칙, 지속가능한 책임투자 원칙</b> 삼성생명은 2050년 탄소중립(Net-Zero) 달성이라는 목표 하에 ESG 투자를 적극적으로 이행하고 있으며 투자자산 네거티브 스크리닝 원칙, 책임투자 원칙, 적도 원칙 등을 수립함으로써 투자 대상 기업들을 대상으로 ESG 경영의 중요성에 대한 인식을 고양시키고 있습니다. 이를 기반으로 친환경 경영을 유도하며 ESG 경영에 동참할 것을 유도하고 있습니다. 또한 삼성생명은 CDP(탄소정보공개프로젝트) 서명 금융기관으로서, 전 세계 주요 기업들을 대상으로 저탄소·탈탄소 산업으로의 전환과 기후변화 관련 정보 공개를 촉구하고 있습니다
	<b>지속가능한 보험 상품 및 서비스 출시 및 고객 중심 경영</b> 삼성생명은 ‘곰두리종합보장보험’ 등 금융 취약계층 및 소외계층을 대상으로 하는 포용금융 상품을 개발 및 판매하고 있습니다. 더불어 건강증진형 상품 및 서비스 출시를 통해 고객의 건강관리를 유도함으로써 고령화 및 인구구조 변화, 라이프 스타일 다변화, 비만 등의 사회문제 해결에 기여하고자 하고 있습니다. 또한, 가상 언더라이팅, 지정인 알림 서비스, 안내장 음성 서비스 등을 통해 금융 취약계층의 편의성 제고를 위해 노력하고 있습니다. 아울러 삼성생명은 고객패널 운영을 통해 당사의 ESG 경영에 대한 현안을 공유하고, 이를 기반으로 한 설문을 실시하여 의견을 수렴하는 등 적극적으로 ESG에 대한 인식 및 이해도를 대내외적으로 고양시키기 위해 노력하고 있습니다.
원칙3 정부 및 기타 주요 이해관계자들과 협력하여 ESG와 관련된 광범위한 활동을 촉진한다.	<b>협력사와의 건강한 파트너십 구축 및 동반성장 추구</b> 삼성생명은 협력업체 협의채널을 운영함으로써 상생협력 관계를 위해 힘쓰고 있으며, 협력사 ESG경영 역량 제고를 위해 보안 역량 강화 교육 등을 실시하고 있습니다. 해당 교육을 통해 개인정보 처리 업무를 위탁 받아 처리하는 자회사 및 공급업체 등이 삼성생명과 동일한 수준의 개인정보 처리 역량을 갖출 수 있도록 지원하고 관리하고 있습니다.
	<b>사회공헌 파트너십-지역사회와의 협업</b> 삼성생명은 전문성을 갖춘 기관들과의 파트너십 및 지역사회와의 지속적인 소통을 기반으로 다양한 사회공헌 활동을 전개해 나가고 있습니다. 현재 초록우산어린이재단과 협업하여 환아의료비 지원, 사단법인 두루 및 사회복지공동모금회와 함께 아동·청소년 법률지원사업 진행, 행정안전부 및 사회연대은행과 협업하여 지역 청년 지원사업 진행, 교육부와 MOU를 체결하여 진행하는 청소년 생명존중 활동 등을 전개 중입니다.
원칙4 원칙 이행 성과를 정기적으로 대중에게 공개함으로써 신뢰성과 투명성을 확보한다.	<b>글로벌 이니셔티브</b> 삼성생명은 UNEP FI, UN PSI, CDP, TCFD, RE100, 적도원칙, PCAF 등 다양한 ESG 관련 글로벌 이니셔티브에 참여하고 있으며, 참여기관과의 협력과 교류를 바탕으로 ESG 경영의 확산을 도모하고 있습니다. 향후에는 보다 다양한 분야의 이니셔티브 참여를 통해 ESG 이슈를 식별하고 관리함으로써 ESG 경영 활동을 선도적으로 이끌어 나가겠습니다.
	삼성생명은 ESG 경영 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 공개하고 있습니다.

OVERVIEW
ESG TOPIC
SOCIAL VALUE REPORT
APPENDIX
ESG DATA INDEX
SASB Index
PSI Index
TCFD Index
GRI Index
온실가스 검증의견서
제3자 검증의견서

# INDEX

## 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 2024 ESG보고서 p.27
	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 2024 ESG보고서 p.23-26
	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 2024 ESG보고서 p.28-29
	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, 관리 하는데 사용되는 지표와 감축 목표	a) 기후변화 위험과 기회를 평가하기 위해 사용된 지표	삼성생명 2024 ESG보고서 p.30-31
	b) Scope 1, Scope 2, Scope 3(해당되는 경우) 온실가스 배출량	
	c) 기후변화 위험, 기회와 성과를 관리하기 위한 목표	

OVERVIEW
ESG TOPIC
SOCIAL VALUE REPORT
APPENDIX
ESG DATA
INDEX
SASB Index
PSI Index
TCFD Index
GRI Index
온실가스 검증의견서
제3자 검증의견서

# INDEX

## GRI INDEX

GRI Standard 2021		비고
GRI 1 : Foundation 2021	설명	삼성생명은 GRI Standards 2021을 기준으로 2023년 1월 1일부터 2023년 12월 31일까지의 데이터를 보고합니다. 일부 중요한 성과의 경우 2024년 상반기 까지의 활동을 포함하고 있습니다.
	사용된 GRI 1	GRI 1 : Foundation 2021
	적용 가능한 GRI Sector Standards	현재 사용 불가 (2024년 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	6-7				
	2-2	조직 내 지속가능경영보고에 포함된 법인	2				
	2-3	보고 기간, 주기 및 문의처	2				
	2-4	정보의 재기술	30-31			FY2023년 Scope 1,2 배출량 산정 범위 확대, 금융배출량 Data Score 향상을 반영하여 FY2023 목표, 감축목표 기준년도(FY2022→FY2023) 변경	
	2-5	외부 검증	2, 134-136				
	2-6	활동, 가치사슬 및 기타 사업 관계	78, 80-81, 101				
	2-7	임직원	118-121				
	2-8	임직원이 아닌 근로자	118				
	2-9	거버넌스 구조 및 구성	15, 88-89, 124				
	2-10	최고의사결정기구의 추천 및 선정	89				
	2-11	최고의사결정기구의 의장	88-89				
	2-12	영향(Impact) 관리를 위한 최고의사결정기구의 역할	15, 88-89, 102, 124				
	2-13	영향(Impact) 관리에 대한 책임 위임	15, 88-89				
	2-14	지속가능성 보고에 대한 최고의사결정기구의 역할	15, 88-89				

회색 셀은 누락 사유가 공개에 허용되지 않거나 GRI Sector 표준 참조 번호를 사용할 수 없음을 나타냅니다.

OVERVIEW

ESG TOPIC

SOCIAL VALUE REPORT

APPENDIX

ESG DATA

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.



INDEX

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							
GRI2: Foundation 2021	2-15	이해관계 상충	89, 2023 지배구조 및 보수체계 연차보고서 p.56				
	2-16	중요 사안에 대한 커뮤니케이션	102, 124				
	2-17	최고의사결정기구의 종합적인 지식	124				
	2-18	최고의사결정기구의 성과에 대한 평가	90				
	2-19	보수정책	88(2023 지배구조 및 보수체계 연차보고서 p.151-160 참고), 90				
	2-20	보수 결정 절차	88(2023 지배구조 및 보수체계 연차보고서 p.151-160 참고), 90				
	2-21	연간 총 보상 비율	-	Part a, b, c	기밀사항		
	2-22	지속가능한 성장 전략에 대한 성명서	5				
	2-23	정책 약속	14, 32, 53, 73, 76, 80, 87, 97				
	2-24	정책 약속 내재화	10-14, 18, 32-33, 43, 53-55, 59, 62-64, 73-76, 80-81, 88-96				
	2-25	부정적 영향 개선 프로세스	45-46, 79-80, 93-95, 102-103				
	2-26	제기된 우려사항 및 조연에 대한 매커니즘	45, 79-80, 93, 95, 102				
	2-27	법 규제에 대한 컴플라이언스	82, 93-94, 117, 120-121, 123 제68기 사업보고서 p.800-823				
	2-28	가입 협회	12, 97, 122				
	2-29	조직과 관련된 이해관계자 참여에 대한 접근	13, 37				
	2-30	단체 협약	120				

OVERVIEW

ESG TOPIC

SOCIAL VALUE REPORT

APPENDIX

ESG DATA

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.

INDEX

GRI INDEX

GRI Standard 2021		Indicators	Page	누락 (OMISSION)			GRI Sector Standard REF. NO
				요구사항 생략 Requirement(s) omitted	사유 Reason	설명 Explanation	
Material Topics							
GRI 3: Material Topics 2021	3-1	중대 이슈 결정의 절차	16				
	3-2	중대 이슈 목록	17-18				
Material Issue 1. 기후변화 대응							
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	중대 이슈 관리	18, 21-31				
GRI 302: 에너지 (2016)	302-1	조직 내 에너지 소비	62, 115	Part d	N/A	삼성생명은 생명보험업종 기업으로 에너지(전력)를 생산하거나 판매하지 않음	
	302-3	에너지 집약도	115				
GRI 305: 배출 (2016)	305-1	직접 온실가스 배출(scope 1)	30, 115			삼성생명은 CO <sub>2</sub> , CH <sub>4</sub> , N <sub>2</sub> O, HFCs, PFCs, SF <sub>6</sub> 등을 포함하여 온실가스를 계산하며 CO <sub>2</sub> , CH <sub>4</sub> , N <sub>2</sub> O의 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)	30, 115			삼성생명은 CO <sub>2</sub> , CH <sub>4</sub> , N <sub>2</sub> O, HFCs, PFCs, SF <sub>6</sub> 등을 포함하여 온실가스를 계산하며 CO <sub>2</sub> , CH <sub>4</sub> , N <sub>2</sub> O의 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)	31, 116				
	305-4	온실가스 배출 집약도	115				

OVERVIEW

ESG TOPIC

SOCIAL VALUE REPORT

APPENDIX

ESG DATA

INDEX

SASB Index

PSI Index

TCFD Index

GRI Index

온실가스 검증의견서

제3자 검증의견서

# INDEX

## GRI INDEX

GRI Standard 2021		Indicators	Page	누락 (OMISSION)			GRI Sector Standard REF. NO
				요구사항 생략 Requirement(s) omitted	사유 Reason	설명 Explanation	
Material Issue 2. 금융 포용성 및 접근성							
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	중대 이슈 관리	18, 32-36				
Material Issue 3. 고객중심경영							
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	중대 이슈 관리	18, 37-47				
GRI 417: 마케팅 및 라벨링 (2016)	417-2	제품 및 서비스 정보와 라벨링에 관한 규정 위반 사건	제68기사업보고서 p.686-689				
	417-3	마케팅 커뮤니케이션과 관련된 규정 위반	제68기사업보고서 p.686-689				
Material Issue 4. 디지털 혁신							
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	중대 이슈 관리	18, 48-51				

OVERVIEW

ESG TOPIC

SOCIAL VALUE REPORT

APPENDIX

ESG DATA

INDEX

SASB Index

PSI Index

TCFD Index

GRI Index

온실가스 검증의견서

제3자 검증의견서

INDEX

GRI INDEX

GRI Standard 2021		Indicators	Page	누락 (OMISSION)			GRI Sector Standard REF. NO
				요구사항 생략 Requirement(s) omitted	사유 Reason	설명 Explanation	
윤리/준법경영 강화							
GRI 205 : 반부패 (2016)	205-2	반부패 정책과 관련된 커뮤니케이션 및 훈련 절차	96, 123				
	205-3	확인된 부패사건과 이에 대한 조치	95, 제68기 사업보고서 p.685-688				
GRI 206 : 경쟁저해 행위 (2016)	206-1	반경쟁 행위, 반독점 및 독점 행위에 대한 법적 조치	제68기 사업보고서 p.688				
임직원 고용 및 인재양성							
GRI 401 : 고용 (2016)	401-1	신규채용과 이직	119				
	401-2	정규직에게만 제공하는 복리후생	71				
	401-3	성별에 따른 육아휴직 이후의 업무 복귀 및 근속 비율	121				
GRI 403 : 산업안전 보건 (2018)	403-2	위험 식별, 위험 평가, 사고 조사	73				
	403-5	산업안전보건에 대한 근로자 훈련	74				
	403-6	근로자 건강 증진	74-75				
GRI 404 : 훈련 및 교육 (2016)	404-1	임직원 1인당 평균 교육 시간	120				
	404-2	임직원 역량 강화 및 전환 지원을 위한 프로그램	65-66, 72				
	404-3	정기적 성과 및 경력 개발 리뷰를 받은 임직원 비율	120				
GRI 405 : 다양성과 기회균등 (2016)	405-1	거버넌스 기구와 임직원의 다양성	118, 124				
고객 개인정보보호							
GRI 418 : 고객 개인 정보보호 (2016)	418-1	고객개인정보보호 위반 및 고객정보 분실 사실이 입증된 불만 건수	122				

OVERVIEW

ESG TOPIC

SOCIAL VALUE REPORT

APPENDIX

ESG DATA  
INDEX  
SASB Index  
PSI Index  
TCFD Index  
GRI Index  
온실가스 검증의견서  
제3자 검증의견서

# 검증의견서

## 온실가스 검증의견서

### 서문

(재)한국품질재단은 삼성생명보험 주식회사 (이하 ‘회사’라 함)의 2023년 Scope 1, 2, 3 온실가스 배출량(이하 ‘온실가스 배출량’이라 함)에 대한 검증을 수행하였습니다.

### 검증 범위

온실가스 배출량 검증 범위는 회사의 운영통제 하에 있는 전체 사업장 및 선정된 Category 대상으로 2023.1.1.부터 2023.12.31.까지의 배출량에 대하여 수행하였습니다.

### 검증 기준

검증은 회사와 협의한 아래의 기준 및 계수가 적용되었습니다.

<div>• 기준</div> <div><div>- WBCSD/WRI, Corporate Value Chain (Scope 3) Accounting and Reporting Standard</div><div>- ISO14064-1:2018</div><div>- GHG Protocol Corporate Standard</div><div>- ISO14064-3:2019</div></div>	<div>• 배출계수</div> <div><div>- 환경부 저탄소형 녹색행사 가이드라인(2008)</div><div>- 온실가스배출권거래제의배출량보고및인증에관한지침(환경부 고시 제 2023-221호)</div><div>- 2006 IPCC Guidelines for National Greenhouse Gas Inventories</div><div>- 환경성적표지 평가계수 2021</div></div>
--	--

### 보증 수준

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

### 검증 한계

온실가스 인벤토리 검증은 조직의 데이터 특성, 계산 및 추정, 샘플링 방식, 제한적 보증 수준에 따라 발생할 수 있는 고유한 한계를 포함합니다. 또한본 검증에서는 회사가 제공한 원본 데이터의 정확성에 대한 책임이 포함되어 있지 않습니다.

### 검증 결론

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

- ① 회사의 2023년 온실가스 배출량은 검증기준에 따라 적절하게 산정되었습니다.
- ② Scope 3 배출량은 선정된 Category 범위 내에서 고려하지 않은 배출량 정보를 포함하고 있습니다.
- ③ 온실가스 배출량 산정 시 자체적으로 설정 또는 추정/가정한 기준 및 해당 과정에 대해서는 내부 산정절차에 투명하게 반영되었습니다.
- ④ 온실가스 배출량 산정에 사용된 데이터와 정보는 적절하고 합리적이며, 검증의견에 영향을 줄 수 있는 중대한 오류 및 누락은 발견되지 않았습니다.

### Scope 1, 2 배출량(삼성생명보험 주식회사 및 종속회사 5개)

(단위: tCO<sub>2</sub>eq)

구분	Scope 1	Scope 2	Scope 1, 2 총계
삼성생명보험	31,084.129	29,087.868	60,025
삼성생명서비스손해사정	294.456	431.763	726
북경삼성치업유한공사	4.879	19.918	25
삼성자산운용	136.150	68.952	205
삼성SRA자산운용	72.274	142.730	215
삼성카드	별도 검증		
삼성생명금융서비스	12.074	1,199.654	1,212
	31,603.962	30,950.885	62,408

온실가스 배출권거래제 배출량 보고 및 인증 지침에 따라 총배출량은 사업장단위 소수점 절사값이 적용되어 Scope 1, 2 배출량 합과 총 배출량 값이 일부 상이할 수 있으며, FY2023년부터 삼성생명의 연결대상 주요 종속기업(지분 50% 이상)을 포함하여 Scope 1, 2 배출량을 산정함(단, 삼성카드는 별도 검증기관을 통해 배출량에 대한 검증 실시)

### Scope 3 배출량(삼성생명보험 주식회사)

(단위: tCO<sub>2</sub>eq)

Category		Scope 3
1	구매한 제품 & 서비스	1,813.700
2	자본재	106.270
3	Scope 1이나 2에 포함되지 않는 연료 및 에너지 관련 활동	3,386.970
5	운영과정에서 발생된 폐기물	39.344
6	출장	346.314
7	직원 통근	3,179.324
15	투자	27,816,861.162
총계		27,825,733

카테고리 15번에 해당하는 자산 포트폴리오 금융배출량의 경우 삼성생명보험 주식회사 및 종속회사를 대상으로 하였으며, PCAF(탄소회계금융 협회) 방법론을 기반으로 상장주식/회사채, 기업대출/비상장주식, PF, 상업용 부동산, 모기지, 자동차 대출, 국채 등 7개 자산군을 산정하였으며, 현재 배출량 데이터 확보가 가능한 자산으로 범위를 한정하였음

2024년 6월 10일

Si Young Song

한국품질재단 대표 송지영

MEMBER OF MULTILATERAL RECOGNITION ARRANGEMENT

IAF

국립환경과학원

#### OVERVIEW

#### ESG TOPIC

#### SOCIAL VALUE REPORT

#### APPENDIX

ESG DATA INDEX

온실가스 검증의견서

제3자 검증의견서



# 검증의견서

## 제3자 검증의견서

### Overview

BSI (British Standards Institution) Group Korea (이하 ‘검증인’)는 삼성생명 2024 ESG보고서(이하 ‘보고서’)에 대한 검증을 요청받았습니다. 검증인은 삼성생명으로부터 독립적이며, 해당 검증 이외에 주요한 운영 상 재정적 이해관계가 없습니다. 본 검증의견서는 환경, 사회 및 지배구조와 관련된 삼성생명의 보고서에 대해 관련된 이해관계자들에게 검증과 관련된 정보를 제공하는 것에 목적이 있으며, 발행 목적 외 다른 용도, 목적으로 사용될 수 없습니다. 본 검증의견서는 삼성생명이 제시한 정보와 주장에 대한 검증 결과에 근거하여 작성되었으며, 검증은 제시된 정보와 주장이 완전하고 정확하다는 가정 하에 수행되었습니다.

삼성생명의 책임은 검증 범위 내에 포함된 관련 정보를 관리하고, 관련된 내부 통제 절차를 운영하는 것에 있으며, 보고서에 포함된 모든 정보와 주장에 대한 책임이 있습니다. 본 검증의견서를 포함하여 보고서와 관련된 질의 사항은 삼성생명에게 요청 되어야 합니다.

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

### Scope

삼성생명과 합의된 검증범위는 아래와 같습니다.

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

아래 사항은 검증범위에 포함되지 않았습니다.

- 보고서 Appendix에 제시된 재무정보
- 보고서 Appendix에 제시된 GRI를 제외한 기타 국제 표준, 규범 및 이니셔티브 관련 Index 항목
- 홈페이지, 사업보고서 등 기타 연계된 부가정보

### Assurance Level and Type

검증수준 및 유형은 다음과 같습니다.

- AA1000 AS에 따라 중간수준 (Moderate Level) 보증 형태로 AA1000 AP (Accountability Principles) 2018의 4대 원칙 준수 여부의 확인 및 보고서에 공개된 특정 성과 정보의 품질 및 신뢰성을 확인한 Type 2 검증 유형

### Description and sources of disclosures covered

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

- [공통표준(Universal Standards)]**  
2-1 to 2-5 (The organization and its reporting practices), 2-6 to 2-8 (Activities and workers), 2-9 to 2-21 (Governance), 2-22 to 2-28 (Strategy, policies and practices), 2-29 to 2-30 (Stakeholder engagement), 3-1 to 3-3 (Material Topics Disclosures)
- [주제표준(Topic Standards)]**  
205-2&3, 206-1, 302-1&3, 305-1~4, 401-1~3, 403-2, 5&6, 404-1~3, 405-1, 417-2&3, 418-1

### Methodology

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

- 검증 우선순위 결정을 위한 중대성 평가 및 내부 분석 프로세스의 정당성 확인 및 지속가능성 맥락 차원에서 외부 이해관계자로부터 제기될 수 있는 이슈에 대한 최고 수준의 검토
- 이해관계자 참여에 대한 담당자 및 관리자와의 논의
- 중대 이슈와 관련되거나 관리책임이 있는 부서의 상위 관리자 인터뷰 수행을 통해, 보고한 이슈를 뒷받침하는 근거의 적합성 확인
- 지속가능성 전략 이행 프로세스와 실행을 위한 시스템 확인 및 각성과 영역별 데이터의 생성, 수집 및 보고 과정 확인 및 보고서 내 포함된 주장에 대한 근거 확인
- AA1000 Accountability Principal Standard (2018) 내 규정된 포괄성, 중요성, 대응성 및 영향성 등 4대 원칙에 대한 보고 및 관리 프로세스 평가
- 데이터 수집 과정 및 내부 통제 절차, 관리 수단의 효용성 확인을 위한 삼성생명의 강남사업장 방문

# 검증의견서

## 제3자 검증의견서

### Limitations and approach used to mitigate limitations

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

### Competency and Independence

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

### Opinion Statement

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

### Conclusions

보고서는 GRI Standards 따라 보고(Reporting in accordance with the GRI Standards)되었다고 판단되며, AA1000 AP(2018)에서 제시하고 있는 4대 원칙에 대한 검증 의견은 다음과 같습니다.

#### 포괄성Inclusivity

삼성생명은 주주 및 투자자, 임직원 및 컨설턴트, 고객, 협력사, 지역사회 및 정부, 협회, NGO 등을 주요 이해관계자로 선정하였습니다. 이해관계자별 소통 채널을 운영하며, 이해관계자 참여 프로세스를 통해 핵심 이해관계자 그룹별 기대 사항과 다양한 의견을 수렴하고, 도출된 주요 이슈들을 지속가능성과 관련된 의사결정에 반영하고 있으며, 해당 프로세스를 보고서를 통해 공개하고 있습니다.

#### 중요성Materiality

삼성생명은 녹색금융, 상생금융 및 투명금융에 대한 중장기적 ESG 전략을 수립하고, ESG 전략과 연계된 세부과제에 대한 실천결과에 대한 보고 이슈를 도출하기 위한 프로세스를 구축하였습니다. ESG 트렌드 및 규제 분석을 통해 60개의 기초이슈 리스트를 파악하고 동종산업, 글로벌 이니셔티브, ESG 공시 이니셔티브 및 ESG 평가 지표 등을 통한 내부/외부 환경 분석 결과를 바탕으로 환경-사회 영향도 (impact materiality assessment)와 재무적 중요도(financial materiality assessment) 평가를 통해 이중 중대성 평가를 통해 4대 중대이슈를 보고서에 공개하였습니다.

#### 대응성Responsiveness

삼성생명은 이중 중대성 평가 결과에 대해 거버넌스 차원에서 검토 및 승인을 거쳐 4대 중대 이슈에 대한 대응 결과를 보고하였습니다. 삼성생명은 중대성 평가 결과에 따른 중대이슈별로 이슈의 중요성, 삼성생명 대응 및 관리활동, 추진목표 및 성과를 비롯한 대응 성과 등을 보고서를 통해 공개하고 있습니다.

#### 영향성Impact

삼성생명은 핵심 이슈와 관련된 조직 및 이해관계자에게 미치는 영향을 파악하고 평가하기 위한 프로세스를 구축하였습니다. 핵심 이슈에 대한 영향, 리스크 및 기회 요인 분석 결과는 각 이슈별 대응 전략 수립을 위한 의사결정에 활용하고 있으며, 해당 프로세스를 보고서를 통해 공개하고 있습니다.



OVERVIEW

ESG TOPIC

SOCIAL VALUE REPORT

APPENDIX

ESG DATA

INDEX

온실가스 검증의견서

제3자 검증의견서

Samsung Life Insurance

www.samsunglife.com

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

# 검증의견서

## 제3자 검증의견서

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

GRI 주제 표준(Topic Standards) 중 아래 조항은 보고 조직에서 제공한 정보와 데이터에 근거하여 검증유형 Type2로 수행되었습니다. 해당자료와 정보의 신뢰성 및 정확성 확인을 위해, 담당부서 인터뷰를 통해 데이터 처리, 가공, 관리와 관련된 내부 통제 절차에 대해 확인하였으며, 샘플링(Sampling)을 통해 정확성을 확인하였습니다. 해당 절차를 통해 보고서에 포함된 지속가능성 성과 정보의 오류 및 의도적인 왜곡은 발견하지 못하였습니다.

보고조직은 신뢰할 수 있는 내부 통제 절차를 통해 해당 지속가능성 성과 정보를 관리하고 있으며, 해당 성과의 출처 등 도출 과정을 추적할 수 있습니다. 검증과정 중 발견된 오류, 불명확한 표현은 검증 과정 및 보고서 발간 이전에 수정되었으며, 검증인은 해당 오류, 표현이 수정된 최종 발간 보고서를 확인하였습니다.

- GRI Topic Standards: 302-1, 302-3, 305-1, 305-2, 305-3, 305-4, 417-2, 417-3

### Recommendations and Opportunity for improvement

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

- 삼성생명에서 파악한 4대 중대 이슈의 영향을 해결하기 위해 종합적인 중장기 전략이 필수적입니다. 또한, 미래 성장 전략과 파악된 중대 이슈 사이에 명확한 연계성을 설정하는 것이 중요합니다. 이러한 전략의 실행에 대한 정기적인 보고와 필요에 따른 적시에 반영하는 것이 중요합니다. 이 접근 방식은 사업의 지속 가능성을 보장하고, 사회적 책임을 이행하며, 동시에 사업 성장을 달성할 수 있습니다.

- 보고서는 핵심 이해관계자와의 소통 이슈와 주요 채널에 대한 내용을 담고 있습니다. 검증팀은 삼성생명이 이해관계자의 주요 이슈들에 대해 적절히 대응하였음을 확인하였습니다. 이해관계자로부터 파악된 지속가능한 이슈를 지속가능 경영 전략으로 발전시키기 위한 대응 방안과 성과를 같이 보고하면, 보고서의 지속가능 경영 전략의 구조를 더욱 향상시킬 수 있습니다.

### GRI-reporting

삼성생명은 GRI Standards 준수에 대해 자체 선언하였습니다. 검증인은 삼성생명의 보고서가 GRI Standards (Reporting in accordance with the GRI Standards)에 따라 작성 되었음을 확인하였으며, 삼성생명이 제공한 자료와 정보에 기반하여 공통 표준 (Universal Standards)과 주제표준(Topic Standards) 등 GRI Standards 준수 요구사항을 충족하고 있다는 주장에 오류가 없음을 확인하였습니다. 별도의 산업표준(Sector Standards)은 적용되지 않았습니다.



Issue: 24/06/2024

For and on behalf of BSI (Brithish Standards Institution):

BSI representative

Lead Assurer, 검증팀장 남상우

Managing Director, 대표이사 임성환

BSI Group Korea Limited: 29, Insa-dong 5-gil, Jongno-gu, Seoul, South Korea  
Hold Statement Number: SRA597969



OVERVIEW

ESG TOPIC

SOCIAL VALUE REPORT

APPENDIX

ESG DATA

INDEX

온실가스 검증의견서

제3자 검증의견서

Samsung Life Insurance

www.samsunglife.com

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

