

# SUSTAINABILITY REPORT 2023

미래에셋생명 지속가능경영보고서  
2023



# About this Report

## 보고서 개요

미래에셋생명은 사업수행에 도움을 주시는 모든 이해관계자를 위하여 2021년부터 매년 지속가능경영보고서를 발간하고 있습니다. 네 번째 발간되는 이번 지속가능경영보고서에는 지속가능경영보고서의 목적에 부합하면서도 이해관계자의 알권리를 충족할 수 있도록 이중 중대성 평가를 실시하여 미래에셋생명의 중요 이슈를 선정하였습니다. 해당 과정을 통해 도출된 경제(지배구조 포함), 환경, 사회 이슈에 대하여 설명하고 이러한 이슈에 대응하기 위한 미래에셋생명의 노력과 성과를 투명하게 공개하고자 합니다.

## 보고 기간

본 보고서의 보고 기간은 2023년 1월 1일부터 2023년 12월 31일까지입니다. 정량 데이터의 경우, 2021년부터 2023년에 대항하는 3개년 데이터를 제시하고 있습니다. 보고 기간에 포함되지 않은 성과의 경우, 2024년 상반기의 이슈까지 포함하여 작성하였습니다.

## 보고 범위

본 보고서는 미래에셋생명의 모든 국내 사업장의 지속가능경영 활동과 성과를 대상으로 작성하였습니다. 본 보고서의 데이터 범위는 국내 사업장 수 기준으로 100%입니다.

## 보고 기준

본 보고서는 글로벌 지속가능성 보고기준인 GRI(Global Reporting Initiative) Standards 2021의 표준공시안에 따라 작성되었습니다. 아울러 ISO 26000, 유엔글로벌컴팩트(UN Global Compact) 원칙을 추가로 참고하였습니다. 재무정보는 연결기준이며 보고기준 및 정의는 K-IFRS를 따릅니다. 재무적 정보 뿐만 아니라, 비재무적 정보 모두 당사 공시체계에 따라 회계 연도를 기준으로 작성하였으며 에너지 사용 관련 자료는 검증 결과에 따라 작성하였습니다. 주요 변동 사항이 있는 경우에는 해당 부분에 별도로 표기하였습니다.

## 보고서 신뢰성

본 보고서의 보고내용과 관련된 대내외적 신뢰도를 확보하기 위하여 전문 검증기관인 지속가능경영연구소에 제3자 검증을 의뢰하였습니다. 보고서 작성 프로세스, 공개 데이터, 내용의 신뢰성, 공정성에 대한 검증을 거쳤으며 Appendix에 세부적인 검증 의견서를 수록하였습니다.

## 보고서 관련 문의

미래에셋생명 경영혁신팀  
Tel\_ 02.3271.5745  
E-mail\_ elena.kim@miraeasset.com  
Homepage\_ <https://life.miraeasset.com>



# CONTENTS



01



## 개요

About this Report  
Contents

03

## 미래에셋생명 소개

CEO Message  
Overview  
History  
Vision & Mission  
Business Brochure

12

## 환경

환경경영체계  
환경영향 최소화  
녹색금융 활성화



18

## 사회

디지털 금융  
고객 중심 금융  
창의적 조직문화  
안전보건경영  
사회공헌



46

## 거버넌스

건전한 지배구조  
주주권리 보호  
윤리·준법 경영  
리스크 관리



66

## Appendix

이중 중대성 평가  
이해관계자 참여  
ESG Data  
GRI 2021 Standards Index  
ESG 경영인증 및 수상내역  
가입협회 현황  
제3자 검증의견서





# Introduction

## 미래에셋생명 소개

04

CEO Message

05

Overview

회사 현황  
자회사 현황  
2023년 운영성과  
2023년 신용등급

06

History

창립 및 합병 등  
ESG 추진 이력

07

Vision & Mission

경영철학  
경영이념  
비전

08

Business Brochure

미래에셋생명 경영 전략  
Two-track 전략  
안정적 자산운용  
차별화된 금융솔루션



# CEO Message



대표이사 부회장 김재식



대표이사 황문규

존경하는 이해관계자 여러분, 안녕하세요.  
미래셋생명 대표이사 김재식, 황문규입니다.

2023년 미래셋생명은 건강보험 중심의 신계약 CSM성장, 가정관리 정교화 및 ALM 기반 안정적인 자산배분을 통해 양호한 수익성과 재무 건전성을 확보했습니다. 또한, 새로운 회계제도에 최적화된 사업기반을 마련함으로써 불확실한 금융시장과 경기 침체 환경 속에서도 지속 성장할 수 있는 기반을 마련하였습니다.

2024년 미래셋생명은 IFRS17과 K-ICS라는 불확실성이 사라진 만큼, 지속적인 혁신을 통해 성장을 거듭할 것이며, 새로운 성장을 위해 미래셋생명이 나아가고자 하는 길을 여러분께 말씀드리고자 합니다.

### 첫째, 전략 상품 확대를 통한 양적질적 성장을 이루어 내겠습니다.

우리가 집중하고 있는 건강과 변액 보험 중심의 마케팅 전략을 더욱 강화하겠습니다. 신계약 CSM 확보를 위해 건강보험 관련 상품 Line-up을 확대하고 판매 프로세스를 고도화하겠습니다. 변액보험을 Upgrade 하여 균형 있는 판매 포트폴리오를 구축하고, 변액 기능을 연금저축 및 퇴직연금으로 확대 적용하여 변액 AUM을 지속적으로 성장 시키겠습니다.

### 둘째, 디지털 전환을 가속화하겠습니다.

디지털화 로드맵에 따라 디지털 기반 업무 및 모바일 환경을 획기적으로 전환하겠습니다.

보유 CSM 규모를 좌우하는 유지율 및 손해율을 효율적으로 모니터링하고 관리하는 시스템을 구축하고, AI 언더라이팅 등 대고객업무의 디지털 전환을 강화하는 한편, 준비 중인 차세대 시스템과 연계한 제반 비즈니스 개선 과제를 이행하는데 속도를 높일 것입니다.

### 셋째, 고객만족경영에 박차를 가하도록 하겠습니다.

당사는 2023년에 3회 연속으로 소비자중심경영(CCM) 인증을 획득하였습니다. 고객에게 양질의 상품을 제공하고, 고객만족도를 높이는 데 더 집중하겠습니다. '미래셋은 고객을 위해 존재한다' 라는 핵심가치를 잊지 않고, 모든 구성원이 고객 최우선의 관점에서 대고객 서비스 문화를 만들어 가겠습니다.

### 넷째, 효율적인 손익·자본 관리를 지속하겠습니다.

위기 상황에서 재무건전성을 유지하기 위해서는 선제적이고 충분한 효율 개선과 함께 안정적인 손익 및 자본관리가 핵심입니다. 부채평가

할인을 현실화 로드맵에 따라 변화되고 있는 경제적 가정에 맞추어 정교한 ALM 매칭을 통해 금리 변동에 따른 자본 변동성을 최소화할 수 있도록 적극적인 대응을 지속하겠습니다.

### 마지막으로, 내부통제 및 위험관리에 한순간도 방심하지 않겠습니다.

고객을 위한 가치 중심 경영을 추구하고 지속가능한 성장을 위해 제반 리스크를 최소화 하겠습니다. 부실한 내부통제와 위험관리는 우리의 기반을 순식간에 무너뜨릴 수 있는 중대한 위험 요소임을 잊지 않도록 할 것입니다.

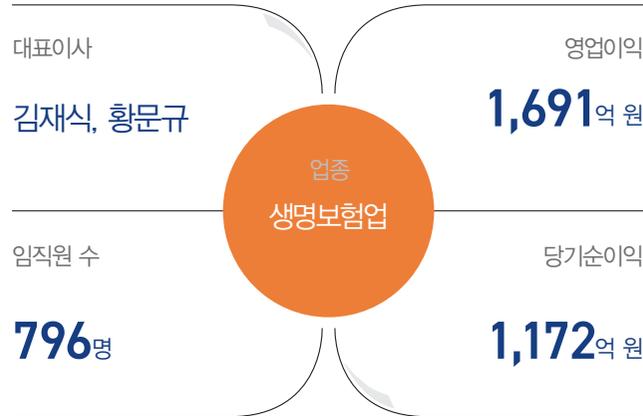
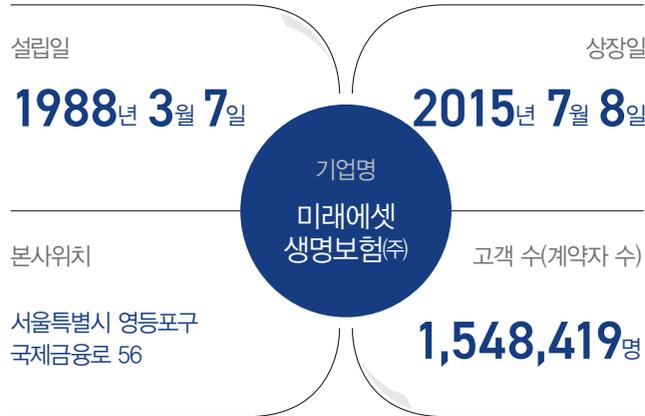
미래셋생명을 아끼고 응원해주시는 이해관계자 여러분, 우리는 격변하는 시장 환경에서도 보험 및 자산운용 본연의 전문성과 경쟁력을 통해 안정적으로 비즈니스를 지켜왔습니다. 미래셋생명은 'Permanent Innovator', 어려운 시기일수록 도전을 기회로 삼는 미래셋 DNA를 확고히 실천해 나가며 지속가능한 경영을 위해 노력할 것입니다.

2024년 6월  
미래셋생명보험주식회사  
대표이사

김재식  
황문규

# Overview

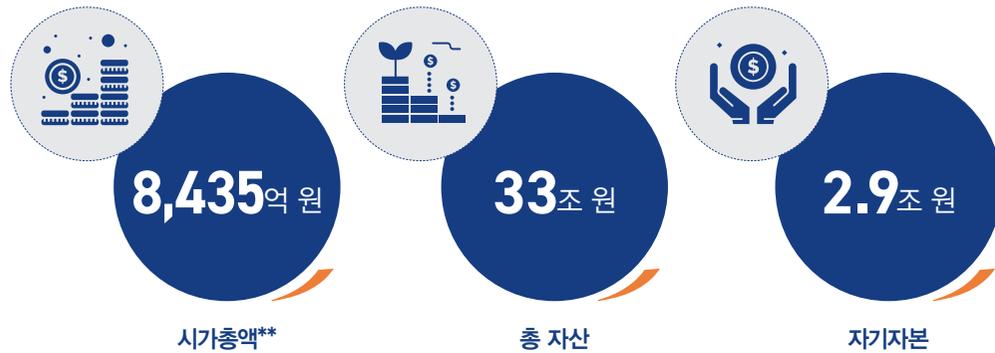
## 회사 현황 \* 2023.12.31 기준



## 자회사 현황



## 2023년 운영성과\*



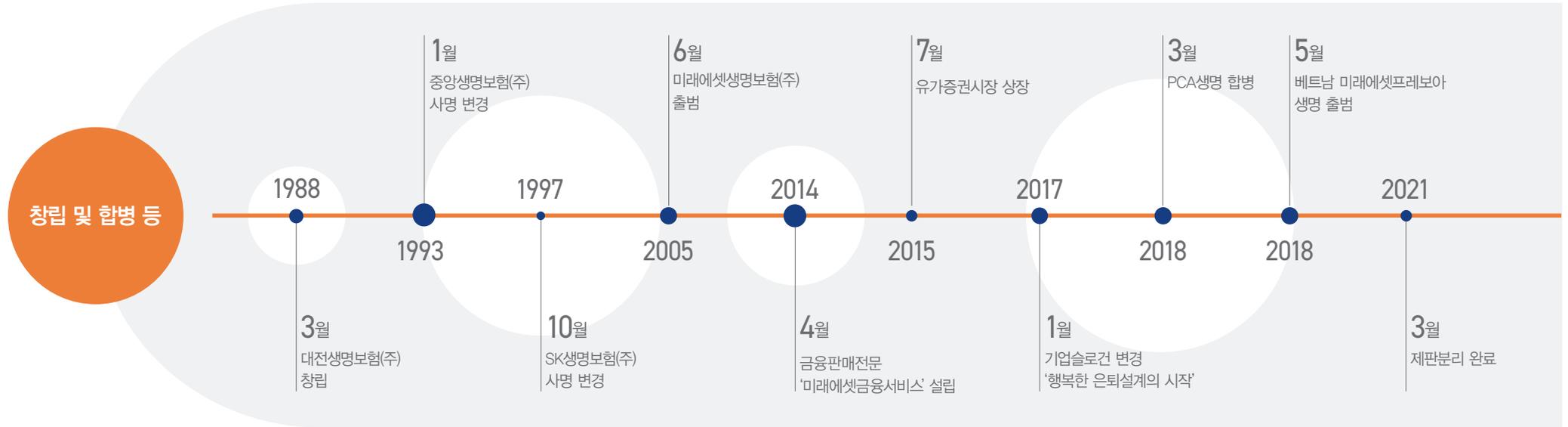
## 2023년 신용등급



\* 2023.12.31 기준

\*\* 발행주식 총 수 X 주가

# History



# Vision & Mission



경영철학

1. 고객 한 분 한 분에게 의미 있는 존재가 되기 위해 미래에셋은 일관된 가치를 추구합니다.
2. 경영이념은 미래에셋이 바탕을 두고 있는 정신이자 나아가고자 하는 변치 않는 지향점입니다.
3. 미래에셋에는 구성원 개개인이 반드시 마음에 새겨야 할 핵심가치가 존재합니다.
4. 이 핵심가치들은 미래에셋이 행하는 모든 의사결정의 기준이 됩니다.

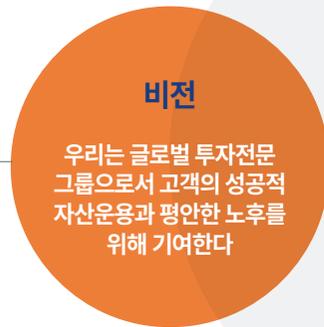


경영이념

열린 마음으로 미래를 내다보고 인재를 중시하자

**MIRAE ASSET**

미래지향적인 기업정신과 비전의 상징



비전

우리는 글로벌 투자전문 그룹으로서 고객의 성공적 자산운용과 평안한 노후를 위해 기여한다

핵심 가치



### 미래에셋은 고객을 위해 존재합니다

고객의 성공이 기업의 성공이라는 신념으로, 고객의 수요에 맞는 전문적 금융서비스를 제공함으로써 고객의 안정적인 수익 창출을 실현하겠습니다.



### 투자전문그룹으로서 독립성과 경쟁우위를 가집니다

자산운용, 증권, 생명분야 등으로 구성된 독립 투자전문그룹으로서, 원칙을 지키는 투자와 우수한 운용능력을 바탕으로 경쟁우위를 지속하겠습니다.



### 사회적 책임을 인식하고 실천합니다.

이익의 사회환원을 실천하며, 사회에 대한 기여와 봉사를 통해 소외된 이웃과 더불어 사는 건강한 사회를 만드는 데 일익을 담당하겠습니다.



### 개인을 존중하며 팀플레이에 대한 믿음이 있습니다.

경쟁력 있고 우수한 인재들로 구성되어 있는 미래에셋은 각 개인에 대한 존중과 팀플레이에 대한 믿음을 통해 변화에 앞서가겠습니다.

# Business Brochure

## Mirae Asset Life Strategy

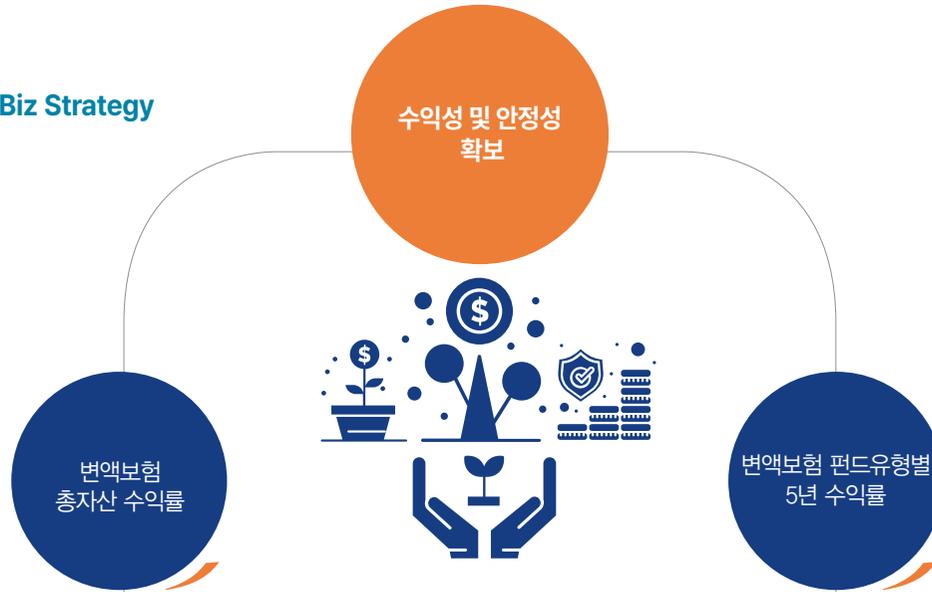


## 미래에셋생명 경영 전략

미래에셋생명은 2021년 3월, 업계 최초로 제조 채널과 판매 채널 분리를 실시하여 효율적인 경영에 집중할 수 있는 여건을 조성하였습니다. 성공적인 재판분리의 안착으로 인해 미래에셋생명은 다변화하는 금융 환경과 고객 니즈 파악에 기민하게 대응할 수 있는 여력을 갖추었습니다. 동시에 통합 리스크 관리 체제 구축 등으로 양호한 재무 건전성을 확보하며 경영환경의 다양한 변수에 대응하고 있습니다. 앞으로 미래에셋생명은 업계 최고 수준의 지급여력비율을 유지할 계획입니다. 효율적인 경영 시스템과 이를 뒷받침하는 튼튼한 경영 건전성을 토대로 고객 니즈에 부합하는 상품 서비스를 강화하여 고객 최우선 가치를 실현해나가는 보험업계의 선도기업으로 자리할 것입니다.

# Business Brochure

## Two-track Fee-Biz Strategy



## Two-track 전략

미래에셋생명은 2016년부터 안정적인 운영수수료 창출이 가능한 변액보험에서 꾸준한 성과를 보이는 동시에, 보장성 보험과 같은 고수익 상품군의 포트폴리오를 강화하여 수익성을 올리는 Two-Track 전략을 운영하고 있습니다. 이를 통해 시장 환경 특성상 매출 신장이 제한적일 수 있는 보장성 보험의 단점을 보완하였으며, 매출 증대를 저해하는 시장 환경을 극복하기 위해서 Fee-Biz 부문 사업에 집중하여 안정적인 수익 모델을 확보하였습니다. 변액보험 분야에서는 업계 내에서 높은 수익률을 장기간 기록하여 대규모의 순자산을 확보하였습니다. 미래에셋생명은 앞으로도 Two-Track 전략을 통해 다양한 보험 분야에서 강점을 확보하고, 미래 환경에 능동적으로 대응하며 새로운 운영 패러다임을 제시하며 가치 중심의 성장을 창출하여 내실 있는 경영을 강화할 것입니다.

(2023년 12월 31일 기준)

순위	수익률	보험사	순자산(억원)
1	44.8	OOOO생명	113,004
2	41.6	미래에셋생명	120,479
3	38.8	▲▲▲▲▲생명	11,861

(5년 기준)

순위	수익률	보험사	순자산(억원)
1	41.5	미래에셋생명	53,454
2	33.8	□□□생명	272
3	28.0	△△생명	2,372

(주식혼합형 기준)

# Business Brochure

## 안정적 자산운용

### 자산운용 역량강화

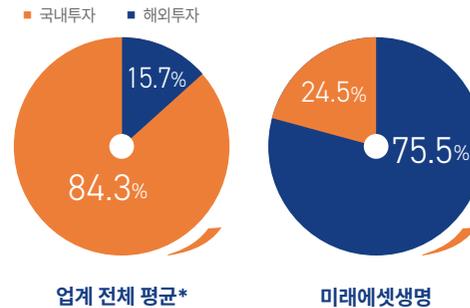
미래셋생명은 고객들에게 균형있는 자산운용 포트폴리오를 제공하기 위해 글로벌 자산배분 원칙을 준수하고 있습니다. 많은 고객이 우량 자산에 합리적으로 투자할 수 있도록 장기적이고 안정적인 운용전략을 기반으로 자산 포트폴리오 리밸런싱을 실현함과 동시에 내부 전문역량을 강화하여 미래셋생명만의 경쟁력을 제고하고 있습니다.



### 변액보험 선도 기업

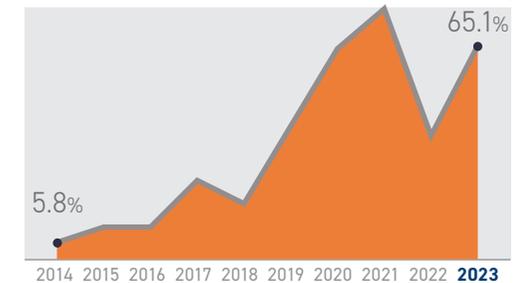
미래셋생명은 국내에서 꾸준한 수요가 뒷받침되어 있는 보험 상품 중 대표적 상품인 변액보험 분야에서 높은 수익률을 내고 있습니다. 미래셋생명의 5년간 변액보험 총자산 수익률은 41.6%로 국내 활동 보험사 중 2위를 기록하였고, 순자산은 12조 480억 원을 기록하여 수익률 제고 및 자산 확보를 모두 달성하였습니다. 변액펀드의 일종인 MVP(Miraeasset Variable Portfolio) 펀드의 경우 글로벌 트렌드를 반영하여 분산투자 전략을 적용하고 있는 일임형 글로벌 자산배분 펀드로 고객들에게 안정적인 수익률을 제공하여 많은 고객의 선택을 받아왔으며, 2021년 10월 이후로는 적용 범위를 퇴직연금까지 확대하였습니다.

#### > 변액보험펀드의 적극적 글로벌 자산배분 전략



\* 업계 전체 평균은 미래셋생명 제외 19개 보험사

#### > 글로벌 MVP 60 펀드 누적수익률



# Business Brochure

## 차별화된 금융솔루션

### 은퇴설계

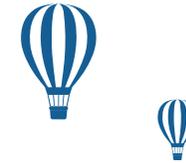
미래에셋생명은 고객 맞춤형설계를 통하여 평균수명 향상, 저출산 등 다변화하는 환경에 대응하면서도 고객 니즈를 충족할 수 있는 금융솔루션을 제안하고 있습니다. 미래에셋생명의 강점인 리스크 파악 역량과 금융 역량을 기반으로 고객에게 건강하고 풍요로운 은퇴 후 삶을 선사하겠습니다.

### 퇴직연금

미래에셋생명은 기업에서 근로자까지, 모든 고객의 자산을 최적으로 관리하고 있는 국내 최고 퇴직연금 전문기업입니다. 미래에셋생명은 기업에게는 효율적인 퇴직연금제도의 운영을 제공하고, 근로자에게는 안정적인 노후를 보장하는 퇴직연금제도 및 자산관리 방안을 제공하여 사회적 가치를 실현하고 있습니다.



# Environmental 환경



13

## 환경경영체계

- 환경경영 조직
- 환경경영 이행
- 환경문화 내재화

14

## 환경영향 최소화

- 자원효율성 증대
- 그린오피스 캠페인 실시
- 생물다양성 보전, 복원 및 확대

16

## 녹색금융 활성화

- 친환경 펀드 확대
- ESG 펀드 '패시브, 액티브' 투 트랙
- 더나은미래글로벌ESG주식형 펀드



# 환경경영체계



미래에셋생명은 환경경영을 안정적이고 지속적으로 추진하기 위한 거버넌스 체계를 갖추고 이를 이행하기 위한 시스템을 강화하고 있습니다. 환경경영 방침 및 정책을 구성하고 경영 역량을 강화하기 위해 탄소배출, 폐기물 등 환경유해 요소를 줄여나가기 위한 구체적인 목표를 설정하고 ESG 투자를 확대하고 있으며 전사 차원의 환경교육을 통하여 임직원 모두가 환경문화를 내재화할 수 있도록 하고 있습니다.

## 환경경영 조직

### 이사회 역할

미래에셋생명의 이사회 및 ESG위원회는 환경경영 추진 성과, 주요 리스크 요인 및 개선활동 등을 상시 보고받으며 환경경영 감독 역할을 충실히 수행하고 있습니다. 또한, 탄소중립을 포함한 중장기 환경경영 전략 수립, 환경 투자 등 사업전략 추진 및 경영활동에 필수적인 안전에 대해 검토·승인합니다.

### ESG위원회 신설

미래에셋생명은 2023년 3월, 기존의 ESG경영위원회를 경영위원회와 ESG위원회로 분리하여 각 위원회의 전문성을 제고하였습니다. 신설된 ESG위원회는 기존 ESG경영위원회의 역할을 보완하였으며 ESG 및 환경경영에 관한 최고 의사결정 기능을 적극 수행하고 있습니다.

### > 2023 ESG위원회 주요 의결 내역

● 보고 ● 가결

개최일자	안건명	심의결과
3.27	ESG위원회 위원장 선임의 건	●
4.28	사규 개정의 건	●
7.27	지속가능경영보고서 승인의 건	●
11.23	ESG 지속가능경영 추진현황 및 평가결과 보고의 건	●

## 환경경영 이행

### 환경경영 방침

기후변화는 현재 보험업계의 중대한 리스크 중 하나입니다. 저탄소 경제가 사회의 전반적인 흐름으로 자리잡음에 따라 화석연료 및 탄소 배출 산업은 그 가치가 급격히 하락하여 투자 손실을 야기할 수 있기 때문입니다. 또한, 기후변화로 인해 거래 기업에 물적 피해가 발생할 경우 지급해야 하는 보험금이 커질 수 있다는 점도 위험요소가 됩니다. 미래에셋생명은 기후변화가 업계에 다양한 형태의 문제를 일으켜 재정적 건전성을 훼손할 수 있다는 사실을 인지하여 능동적이고 선제적인 대응 체계를 마련하기 위해 환경경영 방침을 수립하였습니다.

### 환경경영 정책

기후변화로 인해 전 세계적으로 기온이 상승하고, 자연재해가 잦아지는 등 사회 안정이 위협받고 있습니다. 이에 경영환경 또한 큰 변화에 직면했으며 미래에셋생명은 환경경영 정책을 추진하여 대응하고 있습니다. 기후변화 대응을 위해 실시하는 대책은 다음과 같습니다.

### > 환경경영정책 구성

**첫째,** 조직 개편입니다. 기업 전반에 걸쳐 친환경 경영 기반을 마련하기 위해 ESG위원회를 내부에 신설함으로써 ESG 거버넌스 체계를 강화했습니다.

**둘째,** 친환경 투자입니다. 투자 항목 중 화석연료 사업의 비중을 줄이고 재생가능 에너지 및 친환경 시설에 대한 비중을 늘리고 있습니다.

**셋째,** 친환경 캠페인 실시입니다. 미래에셋생명은 종이 문서 체계를 폐지해 업계 최초, 100% 페이퍼리스(paperless) 업무 환경을 구축했습니다. 나아가 봉사 활동 등을 통해 환경 분야에서 선한 영향력을 발휘하고 있습니다.

**넷째,** 지속가능한 사업 추진입니다. 당사는 ESG후순 위채권 발행, 친환경 펀드 등의 흥행에 성공하였으며 타 기업의 ESG 프로젝트 관심도 또한 제고하여 지속가능경영의 리딩기업으로 자리하였습니다.

### 환경투자 활동

미래에셋생명은 ESG 투자를 적극적으로 추진하며, 친환경 인프라 조성에 대한 사회적 책임을 다하고 있습니다. 특히, 재생가능에너지 투자 비중을 늘려 화석연료에 대한 의존도를 줄이고, 기후변화 대응에 용이한 경영환경을 확산시키기 위해 노력합니다.

## 환경문화 내재화

### 임직원 환경교육 실시

미래에셋생명은 모든 임직원이 ESG경영에 대한 인식을 제고할 수 있도록 전사차원의 ESG 교육을 실시했습니다. 기후위기의 심각성을 인지하고, 이를 극복하기 위한 우리의 대응방향을 공유했으며, 온라인 플랫폼을 통해 교육을 실시함으로써 더욱 많은 임직원이 참여할 수 있는 환경을 마련하였습니다. 향후 더욱 다양한 주제의 ESG 교육 콘텐츠를 개발하여 보험업에 맞는 지속가능경영 여건을 갖춘 예정입니다. 앞으로도 다양한 교육 프로그램 운영을 통해 임직원 모두 ESG경영에 참여하고 실천하는 문화를 만들어가겠습니다.

### > 임직원 환경교육 실시 결과

구분	교육대상	교육이수/이수율	교육내용
2023	742명	742명 100%	기후위기 및 우리의 대응방향
2022	740명	713명 99%	미래에셋생명 ESG 현황, 나아가 할길

# 환경영향 최소화



미래셋생명은 경영 활동 과정에서 환경에 영향을 주는 행위를 최소화하기 위해 다양한 노력을 기울이고 있습니다. 업계 최초로 페이퍼리스 업무환경을 구축하여 종이 사용량을 저감하는 등 대내외로 실질적이고 지속가능한 환경경영을 실천하고 있습니다.

## 자원효율성 증대

### 폐기물 관리

미래셋생명의 각 사업장에서는 사무실 휴지통을 없애고 층별 분리수거 프로세스를 재정비해 불필요한 쓰레기 배출을 최소화하고 있습니다. 또한, 업계에서 최초로 페이퍼리스 업무환경을 구축하고 모바일 청약 보완 시스템을 도입하여 종이 사용량을 줄이고 환경경영을 실천하고 있습니다.

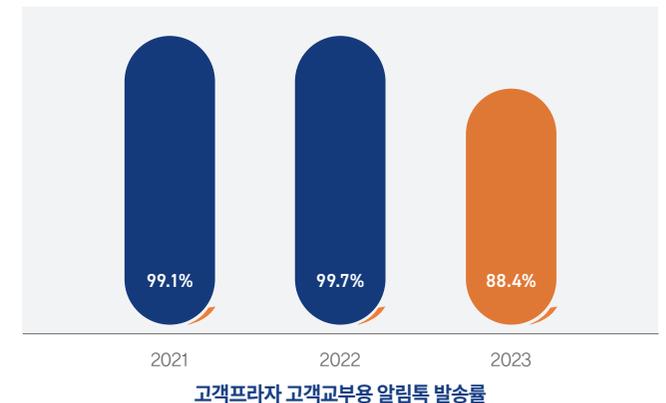
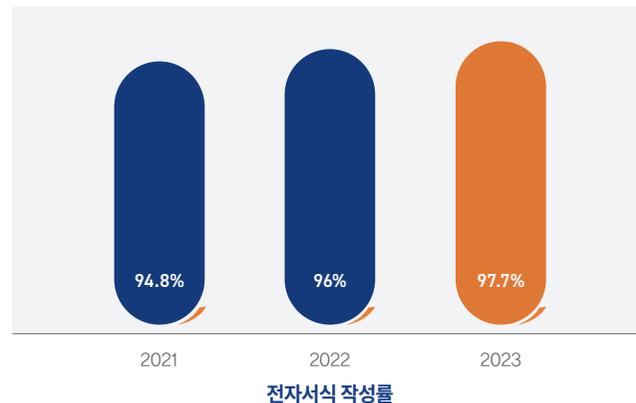
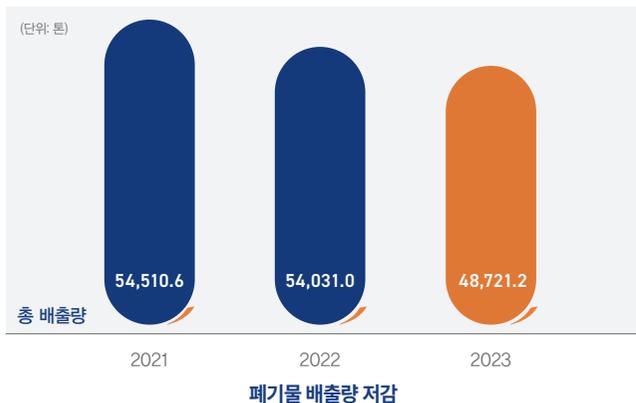
## 그린오피스 캠페인 실시

### 전자서식 작성

미래셋생명은 업계 최초 문서 편철 100% 폐지, 보험과 대출 업무 전 자문서화, 모바일을 통한 서류 공유 등 업무 전반에 디지털 시스템을 적용하여 '페이퍼리스' 시스템을 구축하였습니다. 미래셋생명의 고객은 웹사이트와 어플리케이션 'M-LIFE'를 통해 업무를 처리할 수 있습니다. 이를 통해 종이를 절약하는 친환경 경영뿐 아니라, 디지털 혁신에서도 진전을 거둘 수 있었습니다.

### 고객프라자 고객교부용 알림톡

미래셋생명은 2022년 7월 고객프라자를 고객 지향형 '디지털라운지'로 전환하면서 방문객이 사무 환경의 제약없이 자유롭게 최신 디지털 금융서비스를 경험할 수 있도록 하였습니다. 고객프라자에서는 업무 처리 후 발행되는 고객교부용 서류를 종이 대신 알림톡으로 발송합니다. 이를 통해 기존 업무 처리 과정에서 불필요하게 소모되는 용지의 낭비를 줄여 환경영향을 최소화하면서도 고객들의 만족도를 제고하는 성과를 거두었습니다.



## 환경영향 최소화

### 생물다양성 보전, 복원 및 확대

#### 본사 주변 생물다양성 지역 분포도 파악

환경부 국립생태원 누리집을 통해 본사(서울특별시 영등포구 국제금융로 56) 주변의 생태·자연도를 분석한 결과, 본사 주변에는 멸종위기 1등급과 2등급의 지역이 분포해 있는 것으로 파악되었습니다.

#### 사업장 주변 생물다양성 파악

미래에셋생명은 사업운영으로 인해 주변 지역의 생물다양성에 미치는 영향을 분석하기 위해 생물다양성 분포도 조사를 수행하였습니다. 조사 결과, 본사 주변에는 별도의 멸종위기 동물이 서식하지 않는 것으로 확인되었습니다.



#### 생물다양성 보호 활동

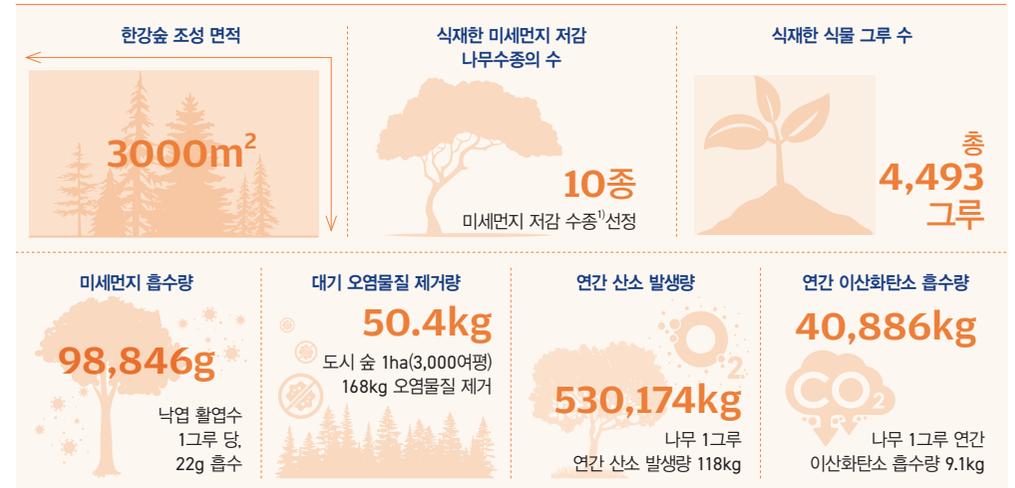
##### > 한강 숲 가꾸기

서울 용산구 이촌 한강공원에서 도심 속 숲을 조성하는 '미래에셋생명과 함께하는 2023 이촌한강공원 숲가꾸기' 봉사활동을 진행했습니다. 한강 숲 가꾸기는 비영리 환경단체인 서울그린트러스트, 서울시 미래한강본부와 업무 협약을 통해 2019년부터 총 5년에 걸쳐 진행된 활동으로, 2023년에는 3,000㎡ 상당의 버드나무 수종과 조팝나무로 구성된 숲을 조성 완료했습니다. 이를 통해 한강의 자연성 회복과 생물다양성 증진, 도심 대기질 문제 개선에 기여하고 있으며 시민들에게 그들이 있는 휴게공간으로 이용되고 있습니다. 미래에셋생명 한강 숲은 가드닝, 숲 치유와 같은 다양한 후속 프로그램을 통해 지역 사회에 공헌할 예정입니다.



#### 숫자로 보는 한강 숲 가꾸기 (2019~2023)

##### > 기후 환경 대응



##### > 사회적 가치



1) 국립산림과학원, 2023 2) 관계부처 K-ESG합동 가이드라인

# 녹색금융 활성화

## 친환경 펀드 확대

### ESG 투자 현황

미래에셋생명의 ESG 투자는 사회적 책임의 실천이자 기업의 지속가능한 성장을 위한 전략입니다. 미래에셋생명은 ESG 투자를 적극 추진할 뿐 아니라 ESG 투자 분야를 확대하려는 노력을 지속하고 있습니다. 특히 ESG 투자 포트폴리오에서 재생가능 에너지 투자 비중을 늘려 화석연료에 대한 의존도를 줄이는 데 힘쓰고 있습니다. 이러한 노력을 통해 친환경 인프라 조성을 장려하고 기후변화 대응에 용이한 경영환경을 더욱 확산하고자 합니다.

#### > 2023년 ESG 투자 약정금액 현황

(단위: 억 원)

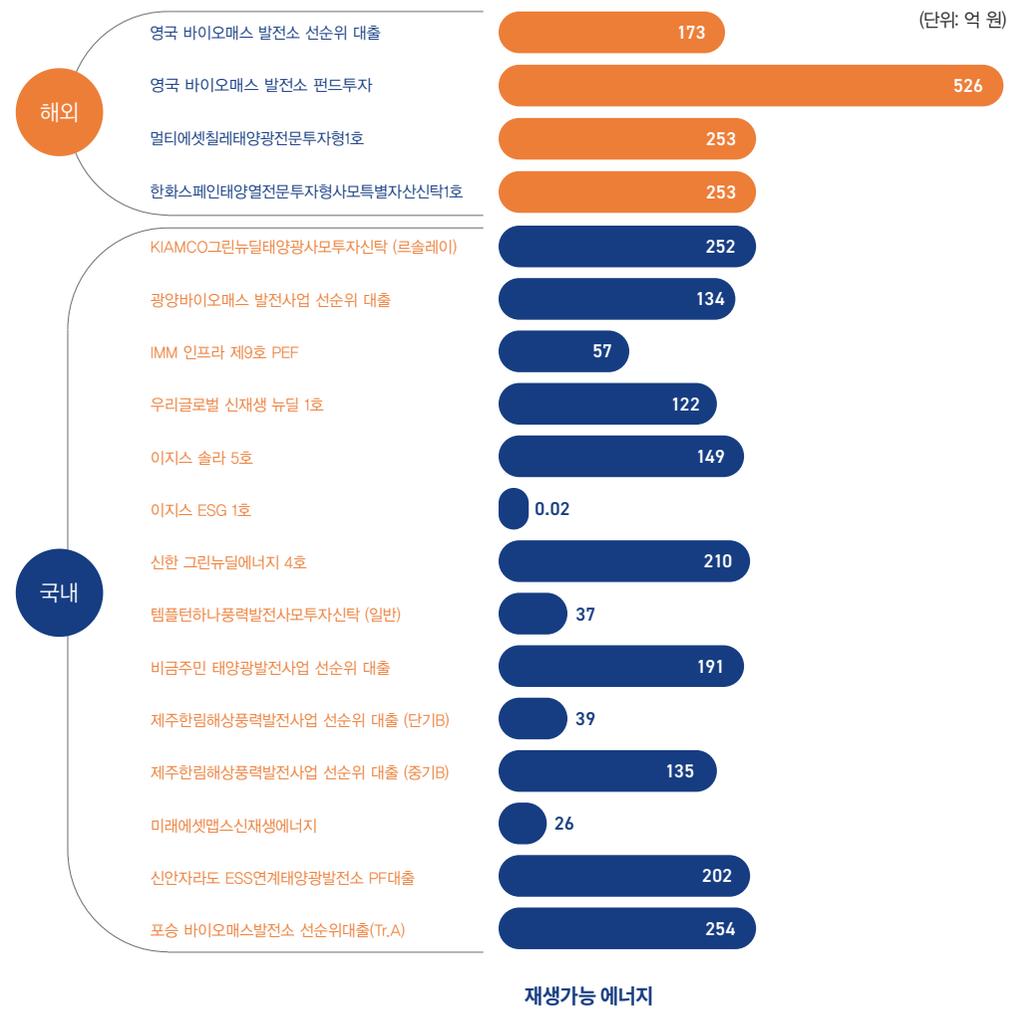
구분	투자대상	약정금액	집행금액
사회적 투자	친환경적 건축물 및 교통수단	250	235
	주택금융공사 MBS	7,500	7,500
환경적 투자	재생가능에너지	4,341	2,788
	에너지효율성	250	247
	오염방지 및 관리	115	66
합계		12,456	10,836

#### > ESG 투자자산별 세부내역 (집행금액 기준)

(단위: 억 원)



미래에셋생명은 녹색금융 활성화를 위해 ESG 투자를 지속적으로 확대하고 있습니다. ESG 투자 활동과 같은 사회적 투자는 지속가능한 성장에 필요한 금융 동력을 조성하고, 이러한 동력은 친환경 인프라 및 친환경 경영환경을 확산합니다. 이를 통해 성장한 친환경 산업에서 발생한 수익을 토대로 미래에셋생명은 지속가능한 선순환을 만들어가고 있습니다.



재생가능 에너지

# 녹색금융 활성화

## ESG 펀드 '패시브, 액티브' 투트랙

미래에셋생명은 ESG 관련 국내외 ETF(상장지수펀드)를 액티브 전략, 패시브 전략을 모두 적용한 투트랙 전략으로 운용하고 있습니다. ESG 등급이 높은 기업에 투자하는 기존 패시브 전략뿐 아니라, ESG 측면에서 실질적인 변화를 이끌어낼 가능성이 있는 기업에 투자하는 액티브 전략을 활용하고 있습니다.

패시브 전략은 기존 보험업계 ESG 관련 ETF에서 취하고 있는 일반적인 전략으로 인덱스 공급자의 시각을 기준으로 정해진 ESG 등급을 통해 투자 종목을 선정합니다. 반면, 액티브 전략을 통해서는 ESG 등급이 낮더라도 사회적으로 긍정적인 영향을 미치는 제품을 생산하거나 공급하는 등 ESG 운용 철학을 가지고 있는 기업에 투자가 가능합니다. 미래에셋생명은 이 두 전략을 모두 취한 투트랙 전략을 통해 인덱스 공급자와 투자자의 시각이 각각 균형을 이룬 투자가 가능하도록 하고 있습니다. 이를 통해 고객에게 한층 더 다양한 시각의 ESG 투자 관점을 제공하여 지속가능경영 모델이 확산될 수 있도록 하고 있습니다.

## 더나은미래글로벌ESG주식형 펀드

미래에셋생명의 해외투자 주식형 변액펀드인 '더나은미래글로벌ESG주식형'은 ESG 관점에서 환경, 인권, 건전한 기업 문화, 주주와의 관계 등 비재무적 요소를 고려한 포트폴리오를 통해 사회에 긍정적인 영향을 창출하고 지속적으로 성장할 수 있는 기업에 투자하는 펀드입니다. 미래에셋생명은 이와 같이 ESG를 고려한 ETF와 펀드를 비롯한 관련 상품을 지속적으로 출시하여 보험산업과 연계된 지속가능경영 활동을 이어 나가겠습니다.

### > 더나은미래글로벌ESG주식형 펀드 개요



# Social 사회

MIRAE ASSET LIFE INSURANCE

19

## 디지털 금융

디지털 금융 추진  
디지털 금융 서비스

22

## 고객 중심 금융

소비자 보호  
소비자 보호 활동  
금융 접근성  
고객 만족 제고  
고객 만족 서비스

29

## 창의적 조직문화

인재채용  
인재육성  
조직문화  
인권경영

36

## 안전보건경영

안전보건경영 체계  
안전보건경영 활동

38

## 사회공헌

사회공헌 전략 및 추진 체계  
배려있는 나눔문화  
따뜻한 가치연결  
책임있는 미래인재육성



# 디지털 금융

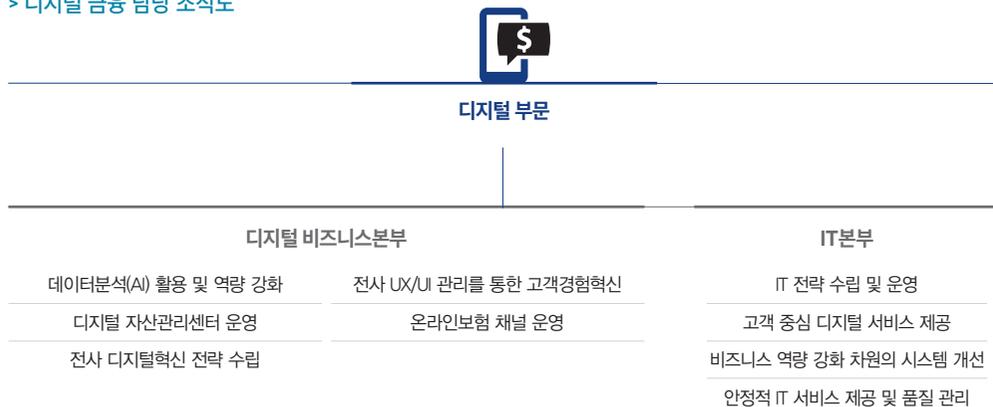
## 디지털 금융 추진

### 디지털 금융 추진 체계

미래에셋생명은 오픈채널에 적합한 영업활성화 및 효과적인 고객관리를 위해 디지털 전담 조직을 설치하였습니다. 이를 통해 금융업 패러다임에 기민하게 대응하고, 당사의 서비스 품질을 강화하여 전사적 차원의 경쟁력을 확보하고 있습니다. 디지털 기술을 활용하여 고객의 편의성을 향상하고, 금융상품 개발 및 매출 증대를 위해 지속적으로 노력하고 있습니다. 이와 더불어, 다양한 채널을 활용하여 맞춤형 상품을 제공하고 고객 경험 개선을 통해 고객 만족도를 높이는 데에 주력하고 있습니다.



### > 디지털 금융 담당 조직도



미래에셋생명은 디지털 기술 적용을 통해 업무 효율화, 온라인 비즈니스 확대, 오픈채널 경쟁력 강화, 차세대 시스템 구축 등 다양한 분야에서 혁신을 이루기 위해 담당 조직을 두고, 3대 로드맵으로 구성된 추진 계획을 발표하였으며 디지털 기술이 발달함에 따라 디지털 금융 체계를 구축하여 업계의 패러다임 전환에 대응하고자 합니다.

### 디지털 금융 혁신 추진 계획

미래에셋생명은 '2025년 초격차 디지털 보험사 달성'을 경영의제로 설정하고, 3대 로드맵을 발표했습니다. 디지털·IT 인력 30% 확대 등 인적·기술적 경쟁력을 제고하고, 디지털플랫폼 업무처리 비중 90% 확대 및 AI 기반 자동화를 통한 생산성 업계 1위 도약, 데이터 기반의 고객 경험 혁신 등을 통해 빠르게 디지털 전환이 이뤄지는 금융 환경 속에서 업계 선도하겠습니다.

### > 2030 디지털 금융 혁신 추진 계획



<b>업무 효율화</b>	<b>비대면 중심 고객서비스 정착</b> 모바일·비대면 중심 서비스 확대 이웃콜·인입콜 자동화 AI 적용 서비스 단계별 도입	<b>심사 업무 자동화 시스템 구축</b> 심사 자동화, 손해를 관리 고도화 RPA/AI OCR 처리비중 확대	<b>장소에 제약없는 업무 방식 정착</b> 모바일 오피스 확대 적용 원격근무 도입 회의/보고 문화 혁신(태블릿 활용 등)
---------------	--	---	---

# 디지털 금융

## 디지털 금융 서비스

### 마이데이터 서비스 활성화

미래에셋생명은 개인 맞춤형 자산관리를 제공하기 위해 금융위원회로부터 마이데이터 예비허가를 획득하였으며 관련 서비스 출시를 준비하고 있습니다. ‘마이데이터’는 여러 금융기관에 산재해 있는 고객 신용정보를 한 번에 조회하고 관리할 수 있는 통합자산관리 서비스로, 미래에셋생명은 기존에 보유한 보험업 운영 역량과 마이데이터 서비스를 결합한 고객경험 혁신 플랫폼을 제공하고자 단계별 플랫폼 구축 계획을 마련해두었습니다. 기존 고객 대상으로는 계약관리, 변액보험, 상품/청약과 함께 M-LIFE 서비스 플랫폼을 통한 제공하여 서비스 접근성을 높이고 마이데이터 서비스를 활용한 자산관리, 보험분석, 재테크 등 고객 맞춤형 서비스를 제공하여 고객 만족도를 높일 계획입니다. 미래에셋생명은 이처럼 고객의 안정적인 노후 준비를 도울 수 있도록 플랫폼에 기반한 온라인 보험 판매 활성화를 통해 보험산업의 새로운 성장 동력을 창출하고자 합니다.

### > 마이데이터 서비스 유형 및 특징

서비스 유형	주요 항목	특징
기본 서비스	종합자산관리	상담신청, SNS/온라인보험, 용자 등 연계
	변액보험 통합 관리	업계 최초 통합 서비스 제공
차별화 서비스	보장분석	보장+건강+재무 통합 분석 서비스 제공
	철세관리	비과세 한도체크/연말정산 3개년 조회

### > 마이데이터 서비스 기대 효과

<b>現 보험 산업의 문제점 해소</b> 보험서비스 신뢰회복 및 고질적 문제 해결 방안 제시 개인 맞춤형 보장분석 서비스 제공 디지털 기술을 활용하여 기존 VIP 대상 서비스 대중화 달성	<b>금융소비자 안전성 지원</b> 금융상품 비과세 제도 활용 안정적 절세관리 지원 이용자 맞춤형 투자형 보험 상품 운용 포트폴리오 점검 보장 내역 및 재무 현황 기반 보험료 리모델링	<b>마이데이터 산업 육성 및 지원</b> 당사 외 금융회사, 핀테크 기업을 연결하는 API 기반의 마이데이터 플랫폼 제공	<b>생태계 활성화</b> 본인신용정보관리업 및 기존 보험업 운영 역량을 결합한 새로운 서비스 제공
---	--	---	--

### 디지털 금융 혁신 추진 계획

미래에셋생명은 서버와 OS 설치, 데이터 수집, 적재, 활용 등에 필요한 운영 프로그램을 개발하기 위하여 Hadoop 데이터 인프라 분석을 실시하였습니다. 머신러닝 기반의 분석 모델 개발을 통해 당사의 데이터 현황 진단 및 포트폴리오 최적화를 진행하였으며 보험 서비스를 개선할 수 있었습니다.

### > 빅데이터 분석 시스템 구성



### 데이터 현황 진단 프로세스 확립

미래에셋생명은 데이터 현황 진단 결과를 토대로 필요 데이터는 적재하면서 머신러닝 기반의 분석 모델을 설계 및 개발하여 파일럿을 수행했습니다. 수행된 파일럿에서는 고객 접점 확보, 고객 속성 이해, 데이터 기반의 분석 역할 확대 등 다양한 시사점을 도출할 수 있었습니다. 미래에셋생명은 이와 같이 데이터 현황 진단 프로세스를 구축하여 시사점을 도출하고 고객 이탈 지수 및 원인을 사전에 파악하는 등 위기에 선제적으로 대응하는 능력을 제고하겠습니다.

### > 데이터 현황 진단 프로세스



# 디지털 금융

## 디지털 금융 서비스

### 보험금 청구 서류 자동인식 시스템

미래에셋생명은 인쇄된 문서를 인식하고 온라인 데이터로 변환하는 기술을 AI 기술과 접목해 인공지능이 문서를 판독하는 AI OCR 시스템을 개발하여 보험금 청구 서류 업무를 자동화하였습니다. 이를 통해 보험 서류 이미지를 인식하고 분류하는 보험금 접수 업무와 진료비 영수증 내 영수 금액의 추출 및 입력업무의 처리 속도를 향상하고, 진단 정보를 보다 쉽게 제공할 수 있게 되었습니다. 또한, 기존 관리하지 않았던 휘발성 데이터도 추출하여 이를 고객 기초 자료로 활용할 수 있게 되었습니다. 미래에셋생명은 AI OCR 시스템을 통하여 고객에 대한 이해도를 제고하고 더욱 높은 품질의 서비스로 고객들에게 다가가겠습니다.

#### > AI OCR 프로세스

AI OCR(광학식 문자판독) 기술을 활용한 보험금 접수 업무 개선

#### 서비스 소개



### 'Mi-Choice' 선심사시스템 도입

미래에셋생명은 디지털 기반의 보험가입 심사(언더라이팅) 시스템인 'Mi-Choice 선심사시스템'을 도입하였습니다. 최종 심사 결과 확인까지 상당한 시간이 소요되었던 기존 언더라이팅 시스템과는 달리, Mi-Choice 선심사 시스템은 보험 가입 설계 단계에서 심사 결과를 제공하여 영업 효율을 증대할 수 있으며 심사결과에 따른 보완 서류 발생 시 이를 자동 출력할 수도 있어, 고객 서류 제출 등의 절차를 줄이고 고객 편의성을 제고하였습니다. 가입 설계 단계의 심사 결과 도출 시 내부·외부 데이터를 호출하고 이를 정교한 Rule-Based 시나리오에 적용해 본심사 수준의 심사결과를 제공함으로써, 고객의 보험 상품 가입여부를 청약 전 즉시 확인할 수 있도록 합니다. 현존하는 모든 질병코드에 대해 질병 시나리오를 구축하고 있어 다양한 케이스의 심사문의에도 대응할 수 있도록 하였습니다. 또한, 보험상품과 고객의 상황에 따라 생명보험사의 '선청약 후심사' 방식과 손해보험사의 '선심사 후청약' 방식 중 하나를 선택해 손해보험사 방식으로 심사가 지연될 경우 설계사가 심사방식을 생명보험사 방식으로 전환하여 심사 시간 지연을 방지할 수도 있어 설계사의 사용 편의성 역시 제고할 수 있었습니다.

#### >기존 심사 프로세스



#### >'Mi-Choice' 선심사시스템 프로세스



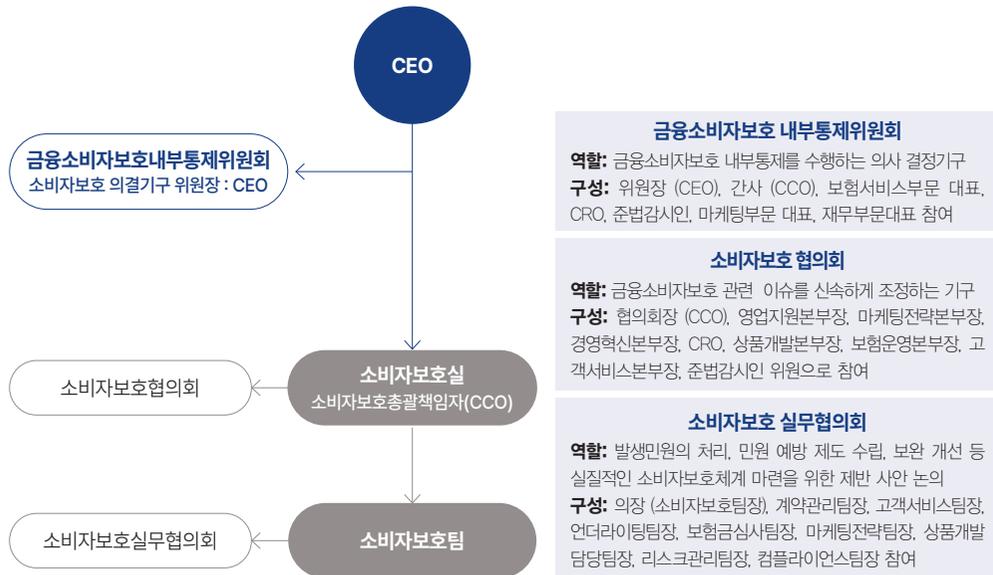
# 고객 중심 금융

## 소비자 보호

### 소비자 보호 조직

미래에셋생명은 소비자 권익보호 강화를 위해 CEO 직속에 소비자보호총괄책임자(CCO-Chief Consumer Officer)를 지정하여 관리하고 있습니다. CCO는 겸임을 두지 않고, 소비자 보호에 대한 총괄 책임과 권한을 보유하고 있습니다. 또한 CCO 산하의 소비자보호팀은 소비자의 권익을 보호할 수 있도록 독립적인 권한을 행사할 수 있는 조직 구조를 갖추고 있습니다. 나아가 당사는 고객과의 적극적인 소통을 통해 고객 만족도를 제고하고 있으며 고객센터, FAX, 우편, 홈페이지, 소비자보호팀 직통 전화 등 다양한 채널을 통해 고객 불만을 처리하고 있습니다. 또한, 본사 주요 부서에 금융 소비자 보호 내부통제 매니저를 배치하여 소비자 보호 업무 속도를 제고하였습니다. 미래에셋생명의 소비자 보호 업무 지향점은 최종적으로 고객의 불편사항을 해소하고 권익을 보호받을 수 있는 환경을 제공하는 동시에, 고객의 합리적인 상품선택을 돕고 안전하게 최적의 서비스를 제공받을 수 있는 방안을 마련하는 것에 있습니다.

#### > 소비자 보호 조직도



미래에셋생명의 최우선 가치는 고객입니다. 이에 소비자 권익보호를 강화하기 위한 전담 조직과 책임자를 편성하고, 소비자 보호 헌장을 제정하였습니다. 모든 임직원은 소비자중심경영에 대한 인식을 공유하고 소비자를 보호의 대상을 넘어 동반자, 파트너로 바라보는 경영철학을 지속 실천하고 있습니다.

### 소비자 보호 헌장

미래에셋생명은 '고객우선'이라는 경영철학에 기반하여, 모든 임직원이 고객의 안정적인 노후를 위해 노력합니다. 소비자 보호가 기업의 생사를 결정한다는 인식과 함께, 고객 동맹을 추구하여 고객의 권익보호에 최선을 다하고 있습니다. 또한, 고객이 진정으로 필요한 상품과 서비스를 제공함으로써 감동을 선사하고, 고객에게 신뢰받는 생명보험 회사가 되기 위해 소비자 보호 헌장을 제정하고, 이를 내재화하고 있습니다.

#### > 미래에셋생명 소비자 보호 헌장

하나, 미래에셋생명은 고객을 위해 존재한다.  
하나, 미래에셋생명은 고객의 입장에서 듣고 행동할 것을 다짐한다.  
하나, 미래에셋생명은 고객불만 예방에 힘쓰고 불만이 발생할 경우, 신속하고 공정하게 처리할 것을 다짐한다.

### 소비자 보호 전략

미래에셋생명은 고객 중심의 경쟁력 있는 서비스의 혁신을 위하여 소비자 보호 강화를 추진하는 전략을 가지고 있습니다. 고객 중심의 경영 철학을 확립하고 실천하고 있으며, 고객 만족도 향상 및 경쟁력 강화를 위해 다양한 서비스 개선을 추진 중입니다. 미래에셋생명은 이를 통해 고객과 함께하는 가치창출을 추구하며, 지속적인 성장을 이뤄내 고자 합니다.

#### > 소비자 보호 전략



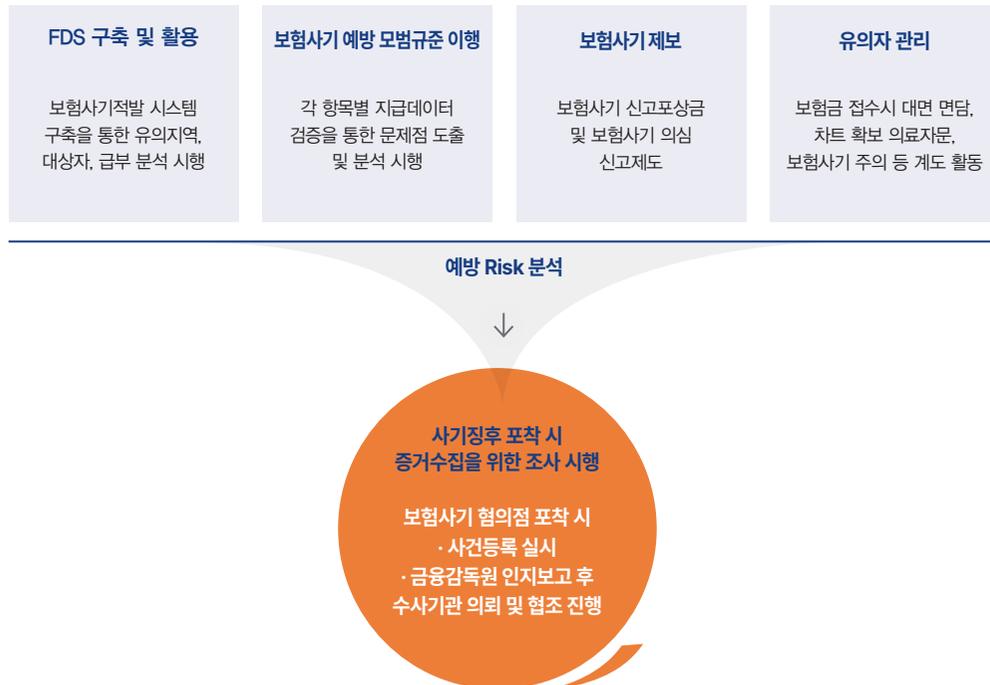
# 고객 중심 금융

## 소비자 보호 활동

### 보험사기 예방

미래에셋생명은 보험개발 단계부터 보험사기 영향평가를 시행하여 관련 리스크를 분석하고, 분기마다 보험사기 예방 모범규준을 이행하고 있습니다. 이를 통해 지급데이터의 보험사기 리스크를 파악 후 보험금 청구 및 지급과 관련한 정보를 분석하여 보험사기 유의자 관리 및 적발을 통해 조직적인 보험사기를 예방하고 있습니다. 또한, '보험사기 의심신고 제도'를 도입 및 개선하여 소비자 제보를 활성화하고, 2023년 8월에는 AI 기반의 '허위과다입원 보험사기 유의자발굴 모듈'을 개발하여 보험사기 유의자 관리 고도화를 이루고 있으며, 특정 건 alert 적용을 통한 문제점 조기 파악으로 보험사기 예방 및 적발 업무의 효율성을 제고하기도 하였습니다.

#### > 보험사기 예방 프로세스



### 보험범죄방지 유공자 시상식 수상

미래에셋생명은 보험범죄 적발을 위한 다양한 노력을 인정받아 2023년 보험범죄방지 유공자 시상식에서 경찰청 장상을 비롯해 금융감독원장상, 생명보험협회장상, 보험사기방지 우수사례 우수상 등을 수상했습니다. '보험범죄방지 유공자 시상식'은 보험범죄방지 및 적발에 기여한 경찰과 업계 종사자의 공적을 치하하는 데 목적을 두고 있으며, 경찰청장상을 수상한 수상자 정문희 매니저는 2023년 한 해 7건(업계 공동조사 5건)의 보험범죄를 적발하며 업계 최고 수준의 성과를 올렸습니다. 미래에셋생명은 앞으로도 보험사기 예방 및 적발을 위해 다양한 노력을 기울이며 고객과의 신뢰를 지키기 위해 최선을 다할 것입니다.

#### > 보험범죄방지 유공자 시상식



## 고객 중심 금융

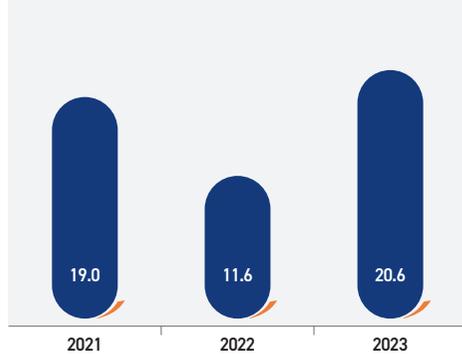
### 금융 접근성

#### 금융취약 고객을 위한 특화 서비스

미래셋생명은 다양한 서비스 분야에서 고객들을 위한 고품질의 상담 서비스를 제공하고 있으며, 특히 금융취약계층이 보험업과 금융서비스에 쉽게 접근할 수 있도록 금융취약 고객을 위한 특화된 서비스를 운영하고 있습니다. ARS 이용 시 만 60세 초과 고령자 고객을 자동확인 후 상담원 바로 연결서비스를 제공하며, 장애인 고객의 경우에는 전문상담번호를 운영하여 응대속도를 조절하고 있습니다. 미래셋생명의 고객프라자 및 사업본부, 지점에는 65세 이상 고령자, 유아 동반 주부, 장애 고객들을 대상으로 배려창구를 운영함으로써 서비스를 우선적으로 제공하고 있습니다. 청각장애 고객을 위해서는 손말이음센터의 수화통역사를 통하여 영상, 문자 등을 활용한 안내를 제공하며, 장애 고객을 대상으로 팩스 상담, 전용 이메일 및 전자민원을 접수 받고 있습니다. 이러한 특화 서비스를 통해 미래셋생명은 금융과 보험업의 서비스 접근성을 개선하고 고객의 편의와 만족도를 제고하고 있습니다.

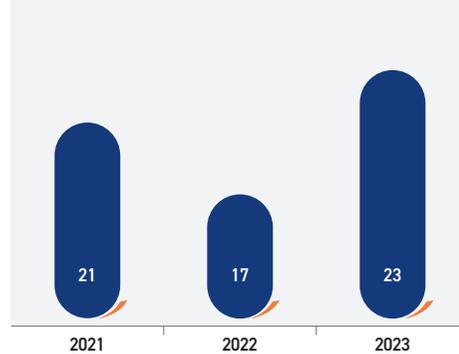
#### > ARS 고령자 상담원 바로연결서비스 이용 현황

(단위: 만 건)



#### > 수화상담(손발이음 서비스) 이용 현황

(단위: 건)



#### 정보취약 고객을 위한 정보 접근성 제고

미래셋생명은 장애인 및 고령자와 같은 정보 취약 계층의 웹 사이트 정보 접근성을 심사하고 있습니다. 당사는 홈페이지, 사이버창구, 온라인보험 사이트의 정보통신 접근성을 확인하고 개선한 노력을 인정받아 과학기술정보통신부로부터 정보통신 접근성 품질인증서를 받을 수 있었습니다. 나아가 품질 인증을 매년 갱신함으로써 정보 취약층의 접근성을 개선하고 편의성을 높이는 노력을 하고 있습니다.

#### > 정보접근성 품질인증서



#### 미래셋생명 헤럴드 보험대상 수상

미래셋생명은 9년 동안 1만 2000여명의 학생들에게 경제금융 교육을 진행해온 공로를 인정받아 '제28회 헤럴드 보험대상'에서 소비자보호대상을 수상하였습니다. 미래셋생명은 '사서교 금융교육'을 통해 아동 청소년에게 올바른 경제 금융 의식을 함양하고, 고령자 등 금융취약 계층에 금융사고 예방교육을 진행하였습니다. 앞으로도 미래셋생명은 소비자 피해를 사전에 막고 금융 접근성을 제고하기 위한 다양한 활동을 이어갈 것입니다.

#### > 제28회 헤럴드 보험대상 소비자보호대상 수상



# 고객 중심 금융

## 고객 만족 제고

### VOC 시스템 운영

미래에셋생명은 VOC(고객의 소리) 시스템을 활용하여 고객의 의견을 수렴하고 있습니다. 또한 이를 지속적으로 개선하여 민원 처리의 전 과정을 원스톱으로 처리할 수 있도록 하며, 업무 처리 기일을 단축하고 효율성을 제고하고 있습니다. 미래에셋생명은 앞으로 VOC 시스템을 더욱 개선하여 민원 처리 이후의 제도 개선, 소비자 보호 협의의 결과에 따른 후속 조치, 실태 평가 진척 상황 관리 등의 사후 조치 또한 강화함으로써 고객의 애로사항에 빠르게 대처하여 고객 만족도를 제고하고, 고객중심경영을 위한 선제적 대응을 하고자 합니다.

#### > VOC 처리 프로세스



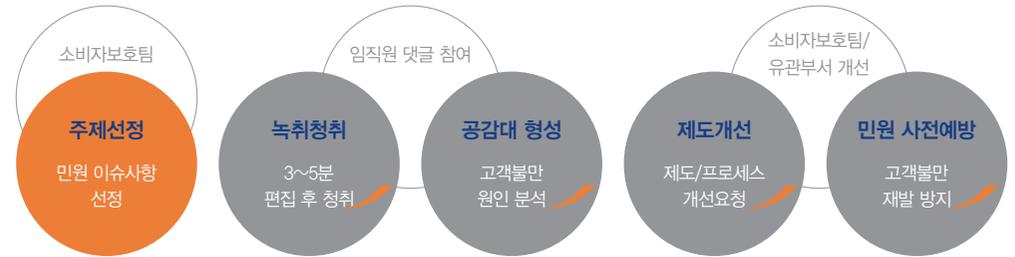
#### > VOC 접수 채널

구분	방법
유선	• 콜센터(고객지원센터): 1588-0220 • 소비자보호팀: 02-2287-9550
대외기관	• 금융감독원 : e-금융민원센터 • 한국소비자원 : 피해구제 분쟁조정 창구
홈페이지	• 홈페이지 소비자 포탈: 고객의 소리, 장애인 전용 전자 민원 접수
모바일	• 모바일앱 M-LIFE
팩스	• 소비자보호팀: 02-6210-7902
방문	• 본점 고객프라자, 전국 디지털라운지
우편	• 소비자보호팀: 서울시 영등포구 국제금융로56 미래에셋증권빌딩 11층
기타	• 찾아가는 민원서비스

### Focus on Real Voice 제도

미래에셋생명은 고객중심경영의 실현과 소비자 보호에 대한 임직원의 관심과 참여를 유도하고 고객 관점에서의 업무 개선 문화를 정착시키고자 'Focus on Real Voice' 제도를 운영하고 있습니다. 고객의 현장감 있는 목소리를 영상과 함께 청취하고, 개선이 필요한 부분에 대하여 의견을 나누고 공감하는 방식으로 진행되며, 이를 통해 소비자의 관점에서 불편을 느낄 수 있는 부분을 개선 방법을 모색하는 소비자 보호 인식 제고 방안입니다. 미래에셋생명은 이를 통해 고객 친화적인 경영 활동 역량을 더욱 강화하고 있습니다.

#### > Focus on Real Voice 프로세스



### 사전협의를 통한 민원 예방

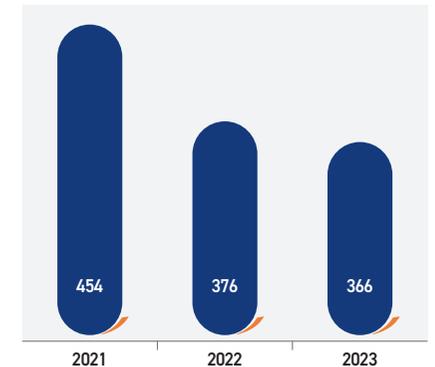
미래에셋생명은 금융소비자 보호를 위한 적극적인 소통을 진행하고 있습니다. 특히, 소비자 보호와 민원 사전 예방을 위해 VOC(고객의 소리) 시스템을 활용하여 전사적 사전 협의를 촉진하고 있습니다. 신상품 개발 및 마케팅 정책 수립 시 상품 관련 안내서류, 인수 기준, 완전 판매 모니터링 스크립트, 고객 관련 이벤트 등 소비자와 연관된 사안에 대하여 관련 부서 간 사전협의를 진행하여 금융소비자 위험요인을 점검합니다. 이와 같이 부서 간 협의를 활성화한 결과 대외 민원 건수는 지속 감소하고 있습니다.

(단위: 건)

#### > 소비자 보호 실태평가 항목 및 결과(2023년 기준)

구분	결과
민원 처리노력 및 금융소비자 대상 소송사항	양호
금융사고 및 휴면금융자산 찾아주기	양호
금융소비자 내부통제체계 구축 및 이의 운영을 위한 전담조직·인력	양호
금융상품 개발 단계에서 준수하여야 할 기준 및 절차	양호
금융상품 판매 단계에서 준수하여야 할 기준 및 절차	보통
금융상품 판매 단계에서 준수하여야 할 기준 및 절차와 민원 관리	양호
임직원에 대한 금융소비자보호 교육 및 보상체계 운영	보통
기타 금융소비자 정보제공 및 취약계층 등의 피해방지 관련 사항	보통
종합 등급	보통

#### > 대외 민원 접수 건수



# 고객 중심 금융

## 고객 만족 제고

### CCM(Consumer Centered Management) 인증

한국소비자원은 CCM인증제도를 통해 기업의 경영이 소비자 중심으로 이루어지는지를 평가하며, 공정거래위원회가 해당 제도를 인증합니다. 미래에셋생명은 최고경영자의 확고한 소비자중심경영 실천 의지 아래 모든 임직원이 CCM에 대한 인식을 공유하고 있으며 고객가치를 최우선으로 실현하는 고객동맹을 비전으로 삼고 있습니다. 이에 따라 보이스피싱 방지 앱 도입, 소비자중심경영 전략 수립 및 수행 등 적극적인 소비자경영활동을 실천한 결과, 2023년 3회 연속으로 CCM 인증을 획득했습니다.

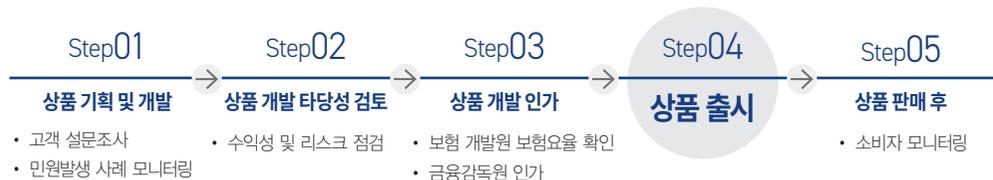
#### > 미래에셋생명 CCM 운영 방향



### 고객지향적 상품 개발

미래에셋생명은 고객지향적인 보험상품을 개발하기 위하여 체계적인 상품 개발 과정을 추구합니다. 업계 최고 수준의 전문가들을 동원하여 고객 니즈를 반영한 상품을 개발하고, 금융감독원의 인가를 받아 출시하며 적정성을 인정받은 상품만을 판매합니다. 상품 기획 및 개발 시에는 고객 설문조사를 시행하여 고객의 요구사항을 적극 반영하며, 판매 후에도 소비자 모니터링을 통해 후속 조치를 이행합니다. 또한, 신제품제도를 운영하여 고객의 아이디어를 수집하여 활용하고, 고객동맹자문단 제도를 통해 고객의 소리를 경청하여 서비스 개선 조치와 검토를 수행하고 있습니다.

#### > 상품 개발 프로세스



### 고객동맹자문단 운영

미래에셋생명은 업무개선 제안과 온라인 설문을 통해 고객 니즈를 사전에 발굴하고 있습니다. 더불어, 소비자 친화적인 보험 제도를 마련하기 위하여 2020년 고객동맹자문단을 발족하고 소비자 권익 제고 및 고객중심경영 실천을 위한 실질적인 노력을 기울이고 있습니다. 2023년에는 고객동맹자문단 오프라인 간담회를 개최하여 디지털채널을 직접 이용하고 느낀 경험을 공유하고 개선 방안에 대한 논의를 진행하였습니다. 또한, 고객 아이디어 공모전을 개최하여 고객의 시각에서 낸 아이디어를 수집한 뒤 서비스에 반영하는 등 지속적인 소비자경영활동을 실천하고 있습니다.

#### > 2023년 고객동맹자문단 오프라인 간담회



### VIP 서비스 제공

미래에셋생명은 VIP 고객을 대상으로 다각적 분석을 통하여 실용적인 맞춤형 서비스 및 컨설팅을 통한 솔루션을 제공하고 있으며, VIP 고객을 위한 전용 상담데스크, 중도인출 수수료 면제 등의 서비스 제공을 하고 있습니다. 이를 통해 미래에셋생명은 VIP 고객의 만족도를 제고하고, 다양한 요구사항에 대처하며 VIP 고객의 금융적 이익을 극대화하고 있습니다. 또한, 미래에셋세이저클럽을 운영하여 VIP 고객에게 글로벌 인프라 시설을 제공하여 어디서든 더욱 편리한 서비스를 받을 수 있도록 하고 있습니다.

#### > VIP 전용 프로그램 및 서비스

미래에셋 세이저클럽	Premium Life Service
<ul style="list-style-type: none"> <li>Well Experience 프로모션 운영</li> <li>멤버십 포인트 지급</li> <li>미래에셋프리미엄 서비스 제공</li> <li>제휴처 상시 우대 및 리워드 혜택</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>VIP 건강관리서비스 제공</li> <li>VIP 캘린더 제공</li> <li>더세이저인베스트 매거진 제공</li> <li>장제물품 지원</li> </ul>

#### > 자산관리 서비스

노무 컨설팅	부동산 컨설팅	세무 컨설팅
<ul style="list-style-type: none"> <li>안정적인 인사 조직 운영을 위한 컨설팅 실시</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>부동산 가치평가 및 최적 활용방안 자문 제공</li> <li>부동산 보유전략</li> <li>부동산 자산 승계 전략</li> <li>부동산 투자 자문</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>t1 자문 컨설팅실시</li> <li>CEO(법인) 절세 전략 수립</li> <li>상속, 증여 관련 컨설팅 실시</li> <li>투자자산 (부동산, 금융상품) 절세 전략 수립</li> </ul>

# 고객 중심 금융

## 고객 만족 서비스

### 모바일 편의성 제고

#### > 모바일 앱 개편

미래에셋생명은 모바일 앱을 개편하여 UI의 직관성을 확보하고, 메인화면은 고객이 가입한 모든 계약정보인 보험, 펀드, 퇴직연금, 용자 등을 한 눈에 확인할 수 있도록 하였습니다. 또한, 디지털 취약계층을 위하여 큰글씨서비스를 도입하였으며 홈 화면에 자주 찾는 메뉴를 편집 할 수 있도록 개선하는 등 사용자 중심으로 편의성을 개편했습니다. 이처럼 고객 편의성 증대에 초점을 맞춘 개편을 통해 고객이 내방해야 하는 불편을 줄이고, 업무 편의성 및 고객 만족도를 향상하였습니다.

#### > 언택트 화상상담 및 채팅상담 서비스

미래에셋생명은 화상상담 서비스를 통해 고객이 원하는 장소에서 모든 보험업무를 처리할 수 있도록 하고 있습니다. 해당 서비스는 '디지털라운지 화상창구'와 모바일을 통해 이용할 수 있으며, 화상상담 버튼만 누르면 고령자나 휴대폰 인증이 어려운 해외 거주자도 내방한 것과 동일하게 업무를 처리할 수 있습니다. 또한 원스톱(One-stop) 서비스를 통해 비대면 디지털 방식으로 화상상담과 전자서명을 통해 신청서를 작성할 수 있으며, 증명서도 모바일로 쉽게 받아 볼 수 있습니다. 해당 서비스의 운영 결과 5명 중 4명이 화상상담 만족도에 긍정적으로 평가하였으며, 특히 40~60대의 이용률과 만족도가 다른 연령 대비 높게 나타났습니다. 이와 같은 결과는 보다 우수한 서비스 제공을 위한 피드백으로 활용될 예정입니다. 당사는 챗봇과 더불어 언택트 상담 서비스를 강화함으로써 고객이 언제, 어디서든 우수한 서비스를 제공받을 수 있도록 하겠습니다.

### 예상 보험금 조회 서비스

미래에셋생명 고객이라면 예상보험금 조회 서비스를 통해 간편하게 청구 예정 항목을 입력하여 가입한 보험의 보장내용과 예상보험금 지급액을 조회할 수 있습니다. 해당 서비스를 통해 입원, 통원, 수술, 골절, 갑스, 치료, 사망, 진단 등 치료 과정 전반에 대한 조회가 가능합니다. 사이버창구(홈페이지/모바일)을 통한 이용이 가능하므로 기존 방식이었던 고객센터로 문의해야만 보장 내용 확인을 할 수 있었던 불편함을 해소하였습니다. 당사는 고객이 더 많은 보험 과정을 어디서든 확인할 수 있도록 편리성을 추구하고 있습니다.

#### > 예상 보험금 조회 서비스 프로세스



# 고객 중심 금융

## 고객 만족 서비스

### 'ARS를 통한 모바일 보험금 청구 서비스' 운영

미래에셋생명은 보험금 청구 서류 접수에 따른 고객 불편을 최소화하고 대고객 서비스 품질을 향상하기 위해 'ARS를 통한 모바일 보험 청구 서비스'를 시행하였습니다. 기존에는 전화 연결을 통한 보험금 청구는 팩스로만 가능했으나, 모바일 청구 URL 문자를 발송하는 선택지가 추가되었습니다. 이에 따라 기존 서류 위변조 리스크를 가지고 있는 팩스 접수 비중을 감축하고 접수 업무의 신속성과 정확성을 확보할 수 있었습니다. 또한, 보험금 청구 경로를 다양화하여 고객 편의성을 증진하고, 비대면 서비스 품질에 따른 디지털 업무 환경을 구축할 수 있었습니다.

#### > 모바일 접수 프로세스



### M-Care 청구 서비스

미래에셋생명의 M-care 실손보험금 청구 서비스는 병원 앱을 통해 고객의 진료 정보를 전자 데이터로 전송 받아 고객이 별도의 서류 제출을 하지 않더라도 간단하게 보험금을 청구할 수 있도록 지원하는 서비스입니다. 미래에셋생명은 앞으로 간편한 청구 및 이용절차를 지속적으로 마련함으로써 고객의 이용경험을 개선하고 편의성을 증대하기 위해 노력하겠습니다.

### 건강나이적용 특약 서비스

미래에셋생명은 고객의 건강정보를 바탕으로 건강나이를 측정하고 개인맞춤형 영양제와 보험료 할인 혜택을 제공하는 특약 서비스를 제공하고 있습니다. 미래에셋생명은 정보분석의 효율적인 활용을 통해 온라인 보험 성장을 추진하고 고객 맞춤형 서비스를 제공하여 고객 만족도를 제고하고 있습니다.

### 고객 소통 확대

미래에셋생명은 'Fast track'제도를 통해 고객의 불만 처리를 신속하게 진행하고, 고객 불만 요소를 사전에 예방하여 이슈를 빠르게 해결할 수 있도록 노력합니다. 또한, 고객 불만의 신속한 해결을 위해 소비자 보호 제도 및 관리체계를 고도화하고, 업무 프로세스 개선을 통한 빠른 의사결정, 유관 부서장을 소집하여 의사결정 시간 단축, 참석 부서장 전원 합의를 통한 업무 처리 등 고객 중심의 업무 방식을 실행하고 있습니다.

# 창의적 조직문화

## 인재채용

### HR 전략

미래에셋생명은 비전과 인재상을 기반으로 하여 인재경영 체계를 운영하고 있습니다. 온라인 플랫폼(M-Space), 연수원, 웹 세미나, 전자도서관 등의 다양한 교육 인프라를 확보하여 인재경영 체계를 뒷받침하고, 기업문화, 핵심 역량, 직무 역량, 디지털 역량 중심의 교육체계를 마련해 인재 양성의 기반을 공고히 하고 있습니다.

#### > 미래에셋생명 HR 전략



### 신입직원 온보딩 프로그램 운영

미래에셋생명은 신규 입사자가 조직에 잘 적응할 수 있도록 체계적으로 지원하는 온보딩 프로그램을 운영하고 있습니다. 6개월 차, 1년 차, 2년 차 및 5년 차 직원 대상의 팔로업 과정을 통해 개인 역량 향상을 지원하고, 다양한 경험을 제공해 성장 모멘텀을 얻을 수 있도록 하고 있습니다. 또한 10년 차 이하 직원 간의 Refresh 과정을 통해 저연차 직원들의 건강한 소통 및 조직 문화 조성에 이바지하고 있습니다.



미래에셋생명은 다양한 교육 인프라를 통해 인재양성 및 인재경영 기반을 확립하고, 지원자에게 적극적인 채용과 공정한 기회를 부여하고 있습니다. 채용된 임직원들을 대상으로는 직무수행 능력과 전문성을 배양할 수 있도록 맞춤형 교육 체계를 운영하여 미래에셋생명의 창의적인 조직문화를 육성하고 있습니다.

## 인재육성

### 임직원 교육 체계

미래에셋생명은 전 임직원을 직무별로 분류, 선발한 뒤 다양한 교육 프로그램을 통하여 실질적인 직무수행 능력을 향상시키고 전문성을 강화하고 있습니다. 교육 내용 및 목적에 따라 e-Test, 웹 세미나, 집합과정, 합숙과정 등 다양한 교육 방식을 적용하여 효율성을 높이고 있으며, 직무 특성상 전문적인 업무 지식 및 스킬 습득이 필요한 경우 외부 전문기관 교육과정을 함께 지원하고 있습니다. 또한 직무·직군에 따라 마이크로 러닝 체계를 마련하여 신규발령자 직무 적응 촉진 및 직무능력을 향상시키고 있으며, 하이브리드(온라인+오프라인) 형태의 교육운영을 통해 자기주도적 맞춤형 교육을 활성화하고 있습니다.

#### > 임직원 교육 체계도

기업문화 교육	독서 교육 / 신입사원육성 교육 기업문화 교육
직무역량 교육	자기주도 학습 / 직무기본 교육 직무능력 향상 프로그램 / 현업실무 과정
핵심역량 교육	리더십 교육 / 임원 교육 핵심인재 교육
디지털역량 교육	DX 임직원 과정 DX 테마 과정

### 직무역량 강화 교육

미래에셋생명은 매년 초마다 임직원 사전 교육설문 조사를 실시하고, 직무역량에 도움이 되는 강의주제를 개설하고 있습니다. 2023년에는 총 5회의 직무아카데미 강의를 132명이 수료하였으며, 임직원 대상 만족도 평가에서 평균 만족도 4.6점(5.0만점)을 획득하여 임직원들의 직무역량 향상에 긍정적 효과를 주었다는 평가를 받았습니다.

### 온라인 교육 플랫폼(M-Space)

미래에셋생명은 'M-Space'를 운영하여, 이러닝 교육, 마이크로 러닝 교육, 큐레이션 운영 등 다양한 콘텐츠를 제공하고 있습니다. 임직원의 학습 이력 데이터를 분석하는 시스템을 구축하여 개인에게 적합한 지식 콘텐츠를 추천하는 체계 또한 구축하였습니다. 또한, 다양한 교육 자료와 맞춤 학습 체계를 통하여 학습 능력 향상을 도모하고 있습니다. M-Space는 효율적인 교육을 통한 직원 역량 강화와 더불어 미래에셋생명의 인재 양성 기반을 강화하는 역할을 수행하고 있습니다.



## 창의적 조직문화

### 인재육성

#### 디지털 역량 강화 교육

미래셋생명은 내부 임직원들의 디지털 트랜스포메이션(DX) 역량 강화를 통해 DX를 주도할 수 있는 인재로 거듭날 수 있도록 DX 사례 중심 교육을 진행하고 실질적인 업무 역량을 개발할 수 있도록 지원하고 있습니다. 또한, 조직별 DX 추진을 이끌어가야 하는 임원들을 대상으로는 대담회, 세미나 등을 진행하여 DX 추진에 필요한 리더십을 함양할 수 있도록 하고 있습니다. 나아가 디지털 Tech 테마별 심화교육, UI/UX 강화 및 DX 기업문화 사례 학습 등 4차 산업혁명 시대가 요구하는 다양한 디지털 역량들을 전 임직원이 체득할 수 있는 실질적인 활동을 전개하고 있습니다.

#### 디지털 금융 석사학위 과정 지원

미래셋생명은 DX추진을 주도할 내부 인재 육성을 위해 고려대학교 정보통신대학원과 산학협력을 맺고 4학기의 디지털융합금융학과 교육과정을 제공하고 있습니다. 해당 교육 과정은 당사 내 유관 부서 여부와 종합적인 평가를 고려하여 최종 교육 대상자를 선발하며, '디지털 융합금융학과' 석사 학위 과정에 필요한 총 교육 경비 중 80%를 지원하고 있습니다. 이로 인해 디지털 금융 시대에 적합한 전문인력 육성 체계를 갖추고, 임직원들의 빅데이터 분석 및 활용 역량을 지원하고 있습니다. 미래셋생명은 이를 통해 더욱 발전된 디지털 기반 서비스를 갖추어 갈 것입니다.

#### 전문자격 지원제도

미래셋생명은 10개 직무 분야별 54개의 전문자격을 대상으로 수강료, 교재비, 응시료 등을 지원하는 전문자격 지원제도를 운영하고 있습니다. FSA(미국보험계리사), CFA(국제재무분석사) 등 국제공인 전문자격 뿐만 아니라 보험계리사, 세무사, 감정평가사, 손해사정사, 법무사, 공인노무사 등 다양한 전문자격 취득을 지원합니다. 2020년부터는 금융소비자 보호를 위한 소비자전문상담자 자격 취득을 지원하여 직무 전문성 향상 및 경영 환경에 대응하는 전문인력을 육성하고 있습니다.

>디지털 금융 석사학위 과정 지원 제도 운영 현황

기간	인원	직급(선발당시)			비고
		매니저	선임 매니저	수석 매니저	
21년 2월 수료	4	-	2	2	
22년 2월 수료	5	-	4	1	여성 1명
23년 진행중	3	1	2	-	

>전문자격 지원제도 운영 현황

기간	성별		직급(선발당시)			총 합계
	남	여	매니저	선임 매니저	수석 매니저	
2021	24	13	26	11	-	37
2022	22	12	22	12	-	34
2023	19	11	17	10	3	30

# 창의적 조직문화

## 인재육성

### 디지털 전문가 양성과정(MDA) 운영

미래에셋생명은 초격차 디지털 보험사를 위해 디지털전문가양성과정(MDA)를 운영하고 있습니다. 이는 엄선된 19명의 임직원 교육생을 대상으로 총 9개월간 코딩 및 데이터분석 등 디지털 관련 실무과정을 집약적으로 교육하는 전문가 양성 프로그램입니다. 해당 과정을 수료한 임직원들은 미래에셋생명의 디지털 보험사 전환을 위한 직무를 수행하고 있습니다.



### 성과평가 제도

#### > 직무능력평가(역량평가)

미래에셋생명의 임직원들은 매년 초에 연간목표를 설정하고 매 분기마다 성과를 입력한 뒤 부서장 피드백을 통해 분기별 성과관리 및 피드백을 진행하고 있습니다. 역량평가는 연 1회 진행되며 미래에셋의 핵심가치인 고객가치우선, 투자전문그룹, 상호신뢰존중, 사회적책임의 4개의 카테고리 내 세부 8개 역량 항목에 대한 점수 평가를 하고 있습니다.

#### > 업적평가(업적/종합평가)

미래에셋생명은 매년 초에 본인이 작성한 연간목표를 기반으로, 본인의 업적을 기술하여 1차와 2차에 걸친 상대평가를 통해 최종적으로 성과에 대한 종합 평가등급을 부여하여 업적평가를 수행하고 있습니다.

#### 직무능력평가(역량평가)



#### 업적평가(업적/종합평가)



### 성과보상 체계

미래에셋생명은 성과주의 문화를 확립하고 직무가치 중심의 성과보상 체계를 운영하고 있습니다. 이를 위해 평가 등급을 7단계로 세분화한 성과연봉제를 시행하고 있으며, 평가 그룹별로 직무, 직책, 직군 등을 고려한 공정한 평가를 실시하고 있습니다. 추가로, 성과관리시스템을 적용하여 개인별 업무과제 및 목표에 대한 분기별 피드백을 받도록 하여 체계적인 개인별 성과창출을 촉진하고 있습니다. 이를 위해 적합한 지표와 목표를 설정하고 목표를 충족하는 직원에게는 적절한 성과보상을 제공하고 있습니다.

# 창의적 조직문화

## 조직문화

### 브릿지 워크숍 운영

미래셋생명은 업무 협업, 소통 등 직원 간 교류 활성화 및 건강한 조직문화 정착을 위해 조직 연결 워크숍을 진행하였습니다. 2개 이상 부서가 연계된 이번 워크숍은 41개 팀, 총 693명이 참여하고 기간 동안 다양한 프로그램을 경험하며 상호이질감 해소 및 조직일체감 조성에 기여하는 효과를 거두었습니다.



### 임직원 다양성 제고

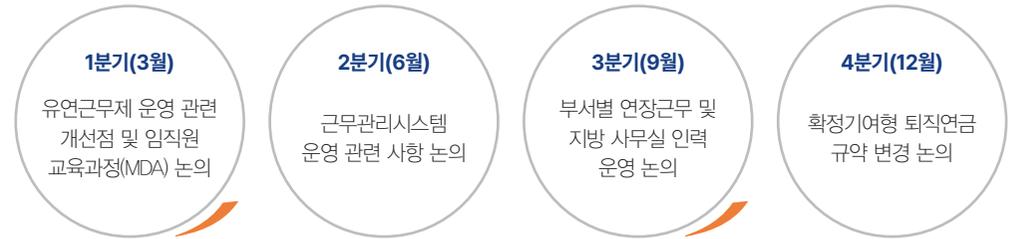
미래셋생명은 2023년 '건강한 조직문화 만들기 TF'를 운영하여 상호 존중하는 건전한 조직문화 개선활동을 추진하였으며, 조직 내 소통 및 협력의 시너지 발휘를 위해 노력했습니다. 그 일환으로 부서, 성별, 직급을 막론하고 자발적으로 20명이 모여 건강한 조직문화를 위한 워크숍과 이벤트를 개최하는 등 다양한 활동을 선보였습니다.



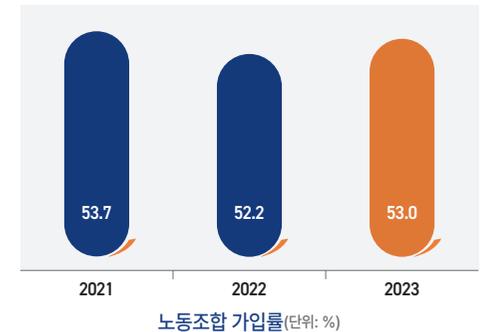
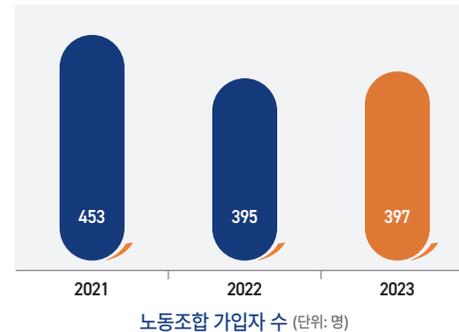
### 노사 커뮤니케이션 활성화

미래셋생명은 유연한 조직문화 조성을 위해 경영진과 임직원, 부서 간 다양한 형태의 소통 채널을 구축하고 있습니다. 정기적인 전사 공유 세션을 통해 전사 주요 현안 및 전략을 공유하며, 전사 경영 추진 전략 방향에 대해 경영진과 직원 간의 공감대를 형성하고 있습니다. 아울러, 조직 서베이 결과를 공개하여 투명성을 제고하고, 노사 간 적극적인 소통을 통해 조직문화 개선을 위해 노력하고 있습니다. 또한, 분기마다 노사협의회를 개최하여 직원의 고충처리 및 건의사항을 논의하고, 노사간의 쌍방향 소통문화를 조성해 나가고 있습니다. 이를 통해 우수한 근무환경과 기업 문화를 만들어 나가고자 합니다.

#### > 2023년 노사협의회 개최 내역



#### > 노동조합 현황



# 창의적 조직문화

## 조직문화

### 맞춤형 복리후생 제도

#### > 선택적 근로시간제

미래에셋생명은 유연근로시간제(선택적 근로시간제)를 도입하여 직원들에게 근로시간에 대한 자율적 선택권을 제공하고, PC-on/off 제도를 도입하여 불필요한 연장근로를 예방하고 있습니다. Work-life Balance를 추구함으로써, 각 직무에 따른 업무 생산성을 향상시켜 전 임직원들의 근로환경을 개선하는 것이 목적입니다. 향후에도 업무 시간 내에 효율적인 업무 수행이 가능한 환경을 조성하고, 다양한 제도를 통해 임직원들의 일과 삶의 균형을 유지할 수 있도록 최선을 다할 것입니다.

#### > 출산·육아·가족돌봄·임직원 건강 지원 제도

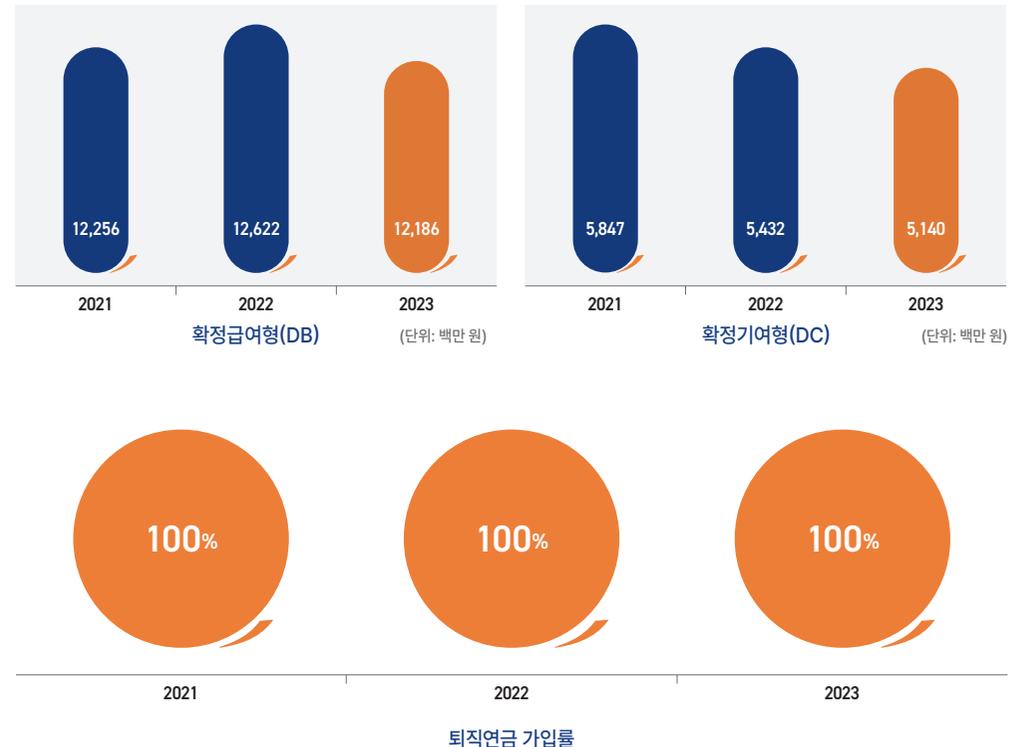
구분	내용	
출산	임산부 근로시간 단축	임신 초기(12주 이내) 또는 임신 후기(36주 이후) 1일 2시간 단축 근무 지원
	출산 전·후 휴가	출산 전후 90일간의 휴가 지원 (다태아 임신의 경우 120일)
	유산·사산 휴가	유산 및 사산 시 임신 주수에 따른 휴가 일수 부여
	배우자 출산 휴가	배우자 출산 시 출산일로부터 90일 이내 최대 10일 지원
육아	육아휴직	만 8세 이하 또는 초등학교 2학년 자녀를 양육하기 위해 1년까지 휴직 제공
	육아기 근로시간 단축	만 8세 이하 또는 초등학교 2학년 이하의 자녀 양육을 위해 1년 이내 일 1~5시간 단축 근무 지원
	수유시간 제공	생후 3년 미만의 영·유아가 있는 여성사원에 대해 유급 수유시간 제공
	위탁보육료 제공	직원의 만 4세 이하 자녀가 다니고 있는 어린이집과 위탁계약을 체결하여 위탁보육료 제공
임직원 건강	건강검진	직원 및 배우자에 대해 종합건강검진 격년 지원 (만 45세 이상 직원 정밀건강검진 지원)
가족돌봄	가족돌봄 휴직	조부모, 부모, 배우자, 자녀 등 가족의 질병, 사고, 노령으로 인해 가족을 돌보기 위한 휴직 신청 시 연간 최장 90일 지원

### 퇴직자 지원 프로그램

#### > 퇴직연금 제도

미래에셋생명은 정년퇴직 대상 직원들이 퇴직 후의 삶과 노후를 안정적으로 대비할 수 있도록 전 직원을 대상으로 퇴직연금 제도를 시행하고 있습니다. 퇴직연금 준비금 사외 적립을 통해 퇴직연금을 보호하고 있으며, 가입자를 대상으로 상품 교육을 실시하여 임직원의 퇴직 후 안정적인 기반 조성을 지원하고 있습니다.

#### > 퇴직연금 운용 금액



# 창의적 조직문화

## 인권경영

### 인권경영 현장

미래에셋생명은 세계인권선언(Universal Declaration of Human Rights), UN 기업과 인권 이행원칙(UN Guiding Principles on Business and Human Rights), 국제노동기구(International Labor Organization) 핵심협약, OECD 실사 가이드라인(OECD Due Diligence Guidance for Responsible Business Conduct) 등 국제 인권에 대한 규범 및 기준 준수를 토대로 인권경영을 실시하고 있습니다. 이에 따라 근로자들의 존엄성을 보호하고 모든 사회 구성원의 노동권을 보장하기 위해 노력합니다. 차별 엄금, 근로자에게 공정한 기회 부여, 아동 노동 철폐 지지, 업무 수행 과정의 직·간접적인 인권 침해 방지를 조치하고, 근로자들이 인권의식을 내재화할 수 있도록 인권보호에 대한 정기적 교육 실시, 내부규정 마련 등을 방안을 통해 인권보호와 증진 노력을 지속하고 있습니다. 또한, 미래에셋생명은 인권보호 규정(사회적 책임규정 내)을 제정하여 임직원, 고객, 이해관계자 등 회사의 영향을 받는 모든 이들의 인권을 실질적으로 보호하기 위해 노력합니다. 인권 가이드 라인은 실질적으로 기능할 수 있도록 사회 추세에 맞게 꾸준히 업데이트될 수 있도록 조치하고 있습니다.

### 차별금지 정책

미래에셋생명은 근로기준법 및 남녀고용평등법 등 관련 법규를 준수하고 승진, 급여, 보상 등에서 임직원이 역량 및 성과 외의 이유로 부당한 대우를 받지 않을 수 있도록 하며, 신규 채용 절차에서도 임직원의 다양성을 보장하기 위해 성별, 연령, 출신지역, 신체조건 등을 이유로 차별하지 않습니다. 또한, 고객 및 이해관계자가 편견에 의해 차별을 받지 않도록 하고, 특히 여성, 장애인, 아동, 외국인 근로자 등 취약계층의 권익 침해를 방지하기 위해 노력하고 있습니다. 이처럼 미래에셋생명은 사업 내·외부 전방위적으로 차별 철폐를 이룩하며 지속가능한 경영 환경을 조성하겠습니다.

### 인권고충처리

미래에셋생명은 임직원의 고충 처리를 위해 고충처리위원회를 운영하고 있습니다. 위원회와 별도로 고충 처리 센터(감사실 산하)를 병행 운영함으로써 실질적인 문제해결을 추진합니다. 추가로 익명 신고 센터(레드휠슬)를 함께 운영하여 신고자의 안전 또한 보장하고 있습니다. 이를 통해 고객의 폭언, 성희롱, 폭행 등으로부터 임직원을 보호하고, 회사 내에서 발생하는 인권 침해 및 부적절한 행위를 예방하기 위해 노력하고 있습니다. 당사는 임직원 보호를 통해 사회공헌을 실현하고, 서비스 품질 또한 강화하는 노력을 이어나가겠습니다.

#### > 인권고충처리 프로세스



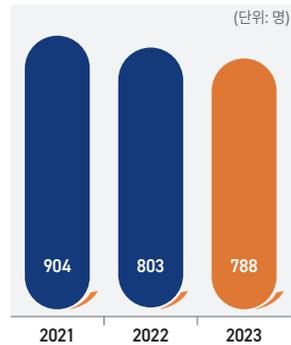
# 창의적 조직문화

## 인권경영

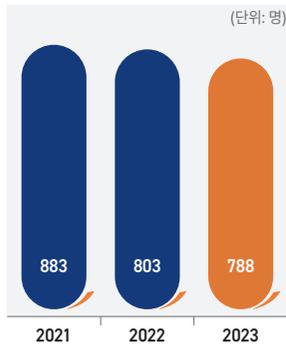
### 인권 교육

미래에셋생명은 정기적인 인권교육을 실시하여 임직원의 인권보호 및 인식개선을 추진하고 있습니다. 성희롱 예방, 장애인 인식 개선, 직장 내 괴롭힘 예방 등 다양한 프로그램의 교육을 전 직원을 대상으로 시행하여 조직 내 임직원들의 인권 존중 의식을 고취하고 있습니다. 미래에셋생명은 서로에 대한 존중이 자리잡은 근무환경을 조성하고 이를 통해 직무만족도와 서비스 품질 모두를 제고하겠습니다.

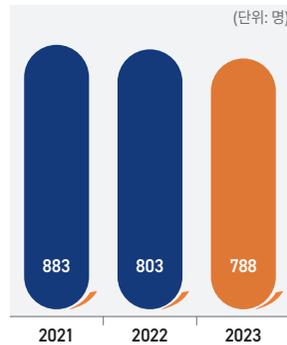
성희롱 예방교육



장애인 인식 개선 교육



직장 내 괴롭힘 예방 교육



### 인권 리스크 관리

#### > 인권 리스크 관리 계획

미래에셋생명은 사업운영, 가치사슬, 신규 사업 관계를 포함한 경영활동 전반에서 잠재적 인권 이슈를 파악하고 도출된 이슈에 대한 시정 조치를 준비하고 있습니다. 인권 이슈의 재무적·비재무적 심각성을 종합적으로 고려하며, 파악한 이슈별 취약점을 지속적으로 트래킹합니다. 이에 대한 사항들을 유관 부서에 전달하여 인권리스크를 관리할 나갈 예정입니다.

#### > 인권 리스크 관리 및 모니터링

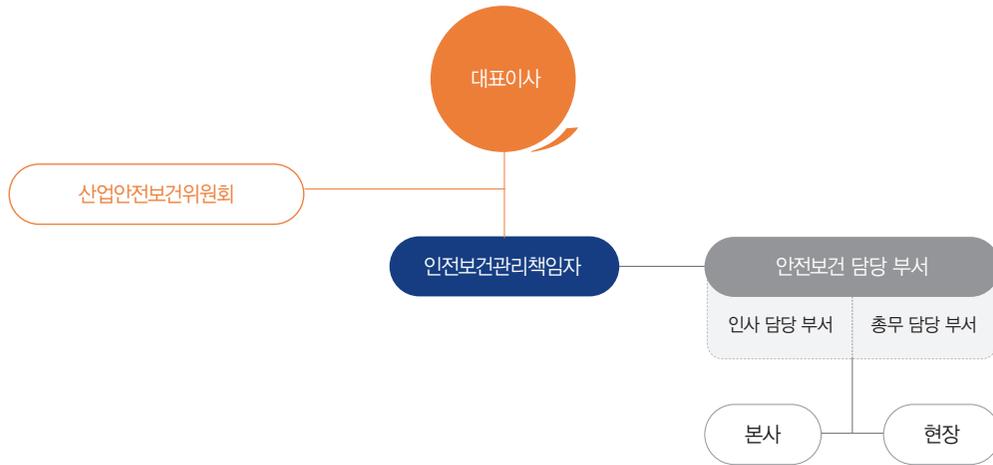
고객, 임직원, 거래기관 및 협력기관, 지역사회 등 기업을 둘러싼 이해관계자들의 인권과 다양성 문제는 법규제로 이어지며 그 중요성이 더욱 강조되고 있습니다. 이에 미래에셋생명은 자율점검을 통해 개선에 필요한 사항들을 도출해내고 다양한 부서와 협력하여 개선하고 있습니다. 자율점검은 근로기준법을 비롯하여 급여, 비차별적 원칙, 노동 및 인권에 대한 실질 이행 여부를 점검하고 있으며, 인권 취약계층인 여성, 3자 계약 근로자, 이주노동자, 지역사회의 인권침해 현황을 확인하기 위해 노력하고 있습니다.

# 안전보건경영

## 안전보건경영 체계

### 안전보건 관리 조직도

대표이사 직속의 안전보건관리책임자 하에 안전보건 담당 부서를 구축하고 안전 업무를 조직적으로 관리하고 있습니다. 또한 산업안전보건위원회를 통해 체계적으로 미래셋생명 사업장의 안전 활동을 관리하고 있습니다.



### > 산업안전보건위원회 개최 내역

구분	개최일자	안전명
1차	3. 22	2023년 임직원 건강경영 프로그램 운영
2차	5. 17	2023년 위험성평가 운영 계획 논의
3차	9. 21	지방 복합센터 사무환경 개선 논의
4차	12. 20	2023년 위험성평가 결과 보고

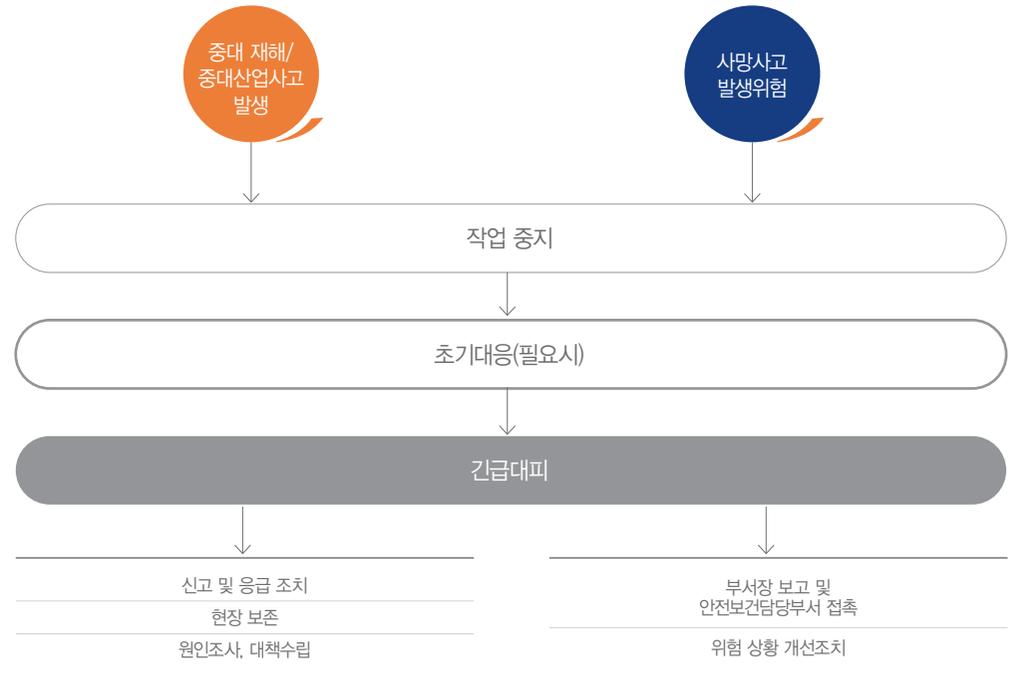
미래셋생명은 안전보건경영을 추진하기 위한 거버넌스를 조직하고, 안전보건경영 방침 및 가이드라인을 구체화하여 실질적인 안전보건경영 활동을 이행하고 있습니다. 근로 환경이 누구에게나 안전할 수 있도록 도급 용역 종사자들에게 적용 가능한 중대재해 발생시 조치 매뉴얼을 구성하고, 비상대처 능력을 확보하기 위한 훈련을 진행하고 있습니다.

## 안전보건경영 활동

### 중대재해 예방

미래셋생명은 중대재해 예방을 위하여 안전보건 목표와 경영방침을 설정하고 유해·위험요인을 확인, 개선하는 등 다양한 노력을 기울이고 있습니다. 특히, 누구에게나 안전한 근로 환경을 만들기 위하여 안전보건 기준의 적용 범위를 도급·용역·위탁 종사자까지 확대하였습니다. 이를 위해 중대재해 발생시 조치 매뉴얼을 마련하는 등 중대재해 예방을 위한 노력을 계속하고 있습니다.

### > 중대재해 발생시 조치 매뉴얼



# 안전보건경영

## 안전보건경영 활동

### 사업장 위험성 평가 실시

미래에셋생명은 관련 법령 및 안전보건 관리 매뉴얼에 의거하여 연 1회 이상 위험성 평가를 실시, 개선사항을 도출하여 임직원들의 안전한 근무환경을 만들어가기 위해 노력하고 있습니다. 2023년 6월 여의도 본사를 비롯한 6개 사업장 모두에 대한 위험성 평가가 시행되었으며, 총 9가지의 개선사항이 도출되어 각 사업장의 사무환경 개선 조치를 시행했습니다. 2023년 7월, 광주 디지털라운지에 전 좌석 모션데스크 설치 등 사무 집기 개선, 냉난방기 추가 설치 등을 완료했습니다. 또한, 강남 디지털라운지에 사무 집기 개선, 휴게공간 및 미팅 룸 신설 등 실질적인 사무환경 개선 조치를 취했습니다. 2024년 5월 기준 6가지 개선사항을 조치 완료했으며, 2024년 2분기 내로 모든 개선조치를 완료할 계획입니다.

### > 정기 소방훈련 실시

미래에셋생명은 매년 정기 소방훈련을 실시함으로써 소방안전을 점검하고 비상 재난 상황 대비 대응 훈련을 진행하고 있습니다. 2023년 하반기에는 화재 시나리오를 기반으로 화재 진압 훈련을 시행했습니다. 동시에 임직원에게 비상 대피 행동요령을 교육하고 소화기 등 안전 장비 사용법을 교육 및 실습하도록 함으로써 비상상황에 효과적인 대응이 가능하도록 대비하고 있습니다.

### 안전역량 강화

미래에셋생명은 사내에 안전 문화를 조성하고자 다양한 캠페인을 진행하고 있습니다. 각 사업장의 자동심장충격기 위치와 사용법을 안내하고, 심폐소생술에 대해 안내함으로써 임직원이 응급상황 발생시 대처할 수 있는 역량을 키울 수 있도록 지원하고 있습니다. 또한, 화재 대피용 방연 마스크의 위치와 사용 방법에 대해서도 전사에 배포하여 임직원들이 숙지할 수 있도록 하고 있습니다. 한편, 본사 및 기타지역 사무공간에 있는 세단기에는 손조심 스티커를 부착하는 등 임직원이 안전하게 일할 수 있는 환경을 조성했습니다.

### > 화재대피용 방연 마스크 사용법 안내



### 임직원 건강 관리

#### > 마음건강관리 지원

고객을 대하는 보험업 특성상 감정노동자의 건강 관리는 더욱 중요한 이슈입니다. 미래에셋생명은 감정노동 직무를 수행하는 임직원에게 Mental Care 관리 서비스와 직무 스트레스 원인 및 결과 탐색 방법 등 맞춤형 프로그램을 제공하여 심적 건강을 유지할 수 있도록 지원하고 있습니다. 심리경영 프로그램은 감정노동에 종사하는 임직원들의 스트레스를 완화하는 정책으로써 성공적으로 운영되고 있습니다.

#### > 심리경영 프로그램 마음톡톡과정

2023년 상반기 심리경영 프로그램으로 감정노동 직무수행 직원에 대한 멘탈 케어 및 스트레스 관리를 통해 재충전 기회를 제공하는 마음톡톡과정을 운영했습니다. 고객 및 외부응대 상담직원 총 175명을 대상으로 8회에 걸쳐 진행하였으며, 이후 진행된 설문조사에서는 교육만족도 4.5점(5.0 만점)을 얻어 직원들에게 효과적인 스트레스 케어 방법을 전파하고, 건강한 조직문화를 조성하는데 이바지하였음을 확인했습니다.



#### > 건강경영 프로그램 PHYSICAL 2023

미래에셋생명은 임직원들의 건강관리 중요성에 대한 의식을 제고하고 건강증진 향상에 기여하고자 국민체육진흥공단과 함께 건강경영 프로그램 'PHYSICAL 2023'을 실시하였습니다. 개인별 및 팀별 2개 트랙으로 운영하여 총 323명이 참가하였습니다. 개인별 프로그램 참여자들은 근력, 민첩성, 순발력을 다양한 운동기구로 측정했으며 체력 평가 후 해당 평가표를 기반으로 전문가 운동처방과 상담을 받았습니다. 팀별 프로그램은 사무실에서 틈틈이 할 수 있는 틈새 운동을 배우고, 자세 교정을 진행했습니다. 이후 참여자를 대상으로 시행된 만족도 조사에서 4.8점(5.0 만점)을 얻으며 임직원의 긍정적인 호응을 이끌어 냈습니다.



# 사회공헌

## 사회공헌 전략 및 추진 체계



미래에셋생명  
사회공헌 홈페이지



미래에셋박헌주재단  
홈페이지



비전

이익의 사회환원 & 더불어 사는 건강한 사회

미션

배려가 있는 따뜻한 자본주의 실천

테마



배려있는 나눔문화



따뜻한 가치연결



책임있는  
미래인재육성

사업분야



임직원 매칭그랜트 기부  
소아암 어린이 돕기 사랑실천 기부  
1사1교 금융 교육  
영유아 / 독거노인 지원



임직원 봉사단활동  
복지시설/비영리단체 후원



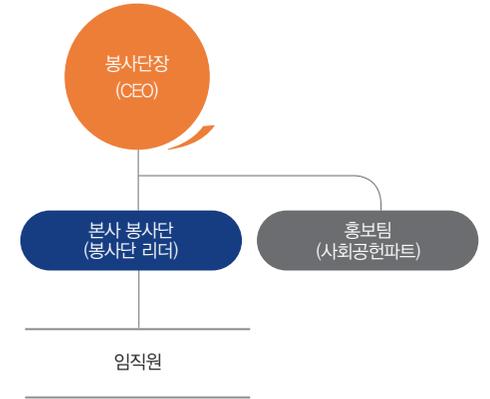
국내외 장학사업  
글로벌 탐방  
경제/진로교육



미래에셋생명은 기업의 사회적 책임을 실현하기 위한 사회공헌 전략 및 추진 체계를 구성하고 있습니다. 그룹사 차원에서 미래에셋박헌주재단은 '미래에셋은 젊은이의 희망이 되겠습니다'라는 비전 아래 인재육성 중심의 장학사업 및 사회복지 사업을 추진하고 있습니다. 또한, 미래에셋생명 전 임직원이 소속된 봉사단을 운영함으로써 지역 사회 곳곳에 나눔과 사랑의 따뜻함을 전파하고 있습니다.

### 사회공헌 봉사단

미래에셋생명은 총 7개의 봉사단을 운영하고 있으며, 이를 통해 지역 사회에 기여할 수 있는 다양한 봉사활동을 전개합니다. 봉사단장인 CEO, 봉사단 리더인 본사 봉사단 하에 전 임직원이 봉사단에 소속되어 활발히 활동하고 있습니다.



### > 사회공헌 활동 내역

총 봉사시간(임직원)(시간)	5,534
총 봉사인원(임직원)(명)	796
1인 평균 봉사시간(시간)	6.95
임직원 대비 참여비율(%)	182.54



# 사회공헌

## 배려있는 나눔문화

### 임직원 자투리 급여 & 기부운동 '사랑합니다' 기부

미래에셋생명은 임직원 자투리 급여 모금액을 기부하여 소외계층 아동, 청소년을 지원하고 도심 속 숲 조성 사업을 후원하고 있습니다. 미래에셋생명은 창립 이래 임직원들의 자발적인 참여로 월급의 천 원 단위 자투리 금액을 적립하여, 적립액과 동일한 금액을 회사가 부담하여 함께 기부하는 매칭그랜트(Matching Grant) 형태의 기부를 매년 진행하고 있습니다. 2023년에는 73백만원의 자투리 급여 기부금을 한부모 저소득가정 수학여행 경비 지원, 가정폭력 피해 아동 심리치료 지원, 도심 속 숲 조성 사업 지원에 전달하였습니다.



임직원

저의 작은 기부가 직원들과 함께 큰 기부가 되어 도움이 필요한 아이들을 위한 양질의 교육환경을 조성하는데 사용 된다고 하니 매우 큰 보람을 느낍니다.

### 소아암 어린이 돕기 사랑실천 기부금 전달

미래에셋생명은 2012년부터 한국백혈병어린이재단과 협약을 맺고, 10년 넘게 소아암 및 희귀 난치성 질환을 앓는 어린이들을 대상으로 매년 기부금을 전달했습니다. 2012년부터 현재까지 기부한 누적 금액은 총 2.5억 원에 달합니다. 이는 2021년 재판분리에 따라 설계사 판매채널이 분리되기 전까지 미래에셋생명의 FC(Financial Consultant)들의 'FC사랑실천 기부'를 통해 모은 것으로, 보험 신계약 1건당 500원씩 기부하면 회사도 같은 금액만큼 함께 후원하는 방식으로 재원을 마련하였습니다. 미래에셋생명은 사랑을 실천하는 보험업의 본질에 따라, 지속적으로 어린이들과 소외계층을 돕기 위해 노력하겠습니다.



기관 관계자

사랑실천 기부금이 우리 어린이들이 더 나은 치료를 받고, 씩씩하고 질병과 맞서 싸우는데 큰 힘이 됩니다.

### 소비자 대상 경제·금융 교육

미래에셋생명은 금융 소비자들에게 올바른 금융 지식과 습관을 길러 주기 위한 '1사1교 금융교육'과 '어르신 대상 금융사고 예방교육'을 실시하고 있습니다. 1사1교 금융교육을 통해 인근 학교와 결연을 맺어 임직원이 직접 방문하여 금융교육을 진행함으로써 학생들이 금융 지식과 관련 경험을 함양할 수 있도록 돕고 있습니다. 미래에셋생명 1사1교 봉사자들은 사전에 학생들이 원하는 내용을 확인하여 학생들의 니즈에 맞는 교육을 진행합니다. 2022년부터 2023년까지 총 151개 학교에 금융교육을 제공했습니다. 금융지식이 취약한 어르신들을 대상으로 노인복지관 등을 방문하여 금융사고 예방을 위한 교육도 진행하고 있습니다. 미래에셋생명은 앞으로도 변화하는 금융환경에 맞춰 다양한 경제 및 금융교육에 힘쓰겠습니다.



학교 관계자

금융 전문성이 있는 미래에셋생명 직원의 교육을 받아 학생들이 적극적으로 참여 했던 것 같습니다. 좋은 교육 프로그램을 운영해 주셔서 감사합니다.

# 사회공헌

## 배려있는 나눔문화

### 독거노인을 위한 찾아가는 치과 서비스

‘찾아가는 치과 서비스’는 미래에셋생명의 대표적인 사회공헌 활동으로 지난 2017년, 서울대치과병원과 사회공헌협약을 체결하여 7년째 진행해온 사업입니다. 경제적 어려움 등으로 치과진료를 받지 못하는 독거노인을 대상으로 의료진이 직접 현장을 방문하여 구강검진 및 상담, 스케일링, 충치 치료 등 폭넓은 검진과 진료를 제공하며, 구강관리 온라인 교육도 함께 진행하고 있습니다. 미래에셋생명 임직원 봉사자들은 대상자 접수 및 이동 안내, 구강과 틀니 관리 교육을 안내하며 어르신들의 구강건강 향상을 지원합니다. 2023년 한 해 동안 250여 명의 노인에게 해당 서비스를 제공했습니다.



수혜자

서울대치과병원과 미래에셋생명을 통해서 불편함을 초래하던 임플란트를 제거하고 전체 틀니 치료를 지원 받게 되면서 이제는 음식도 잘 씹어 먹고 기운도 차릴 수 있게 되었습니다. 정말 감사합니다.

### 독거노인 지원 ‘행복올타리’ 프로그램

미래에셋생명은 2016년부터 8년째 독거노인종합지원센터 ‘행복올타리’ 사업 후원을 통해 독거노인 사회활동 참여기회 확대 및 사회관계 활성화에 지원하고 있습니다. 미래에셋생명 자원봉사자들은 독거노인과 함께 식물 모종 심기 또는 화분 만들기과 같은 텃밭 재배 활동, 밑반찬 만들기 등 요리 활동을 함께함으로써 독거노인의 사회활동 참여 기회를 확대하고, 사회관계 활성화를 도모하였습니다.



수혜자

남편이 떠난 후 눈물로 세월을 보냈는데 행복올타리로 인해 위안을 받고 삶에 활력이 되었습니다.

### 영유아 질병예방을 위한 수면조끼 만들기 캠페인

미래에셋생명은 2023년 사단법인 ‘더함께 새희망’이 주관하는 ‘수면조끼 만들기 캠페인’을 진행하였습니다. 수면조끼는 영유아들의 체온 조절과 배앓이 예방 등 아이들의 건강에 많은 도움을 주는 물품으로, 이번 캠페인에서 미래에셋생명의 임직원들이 직접 손바느질하여 완성한 150여벌의 수면조끼는 미혼모 및 한부모 가구 아동들에게 아이들의 건강을 기원하는 손편지와 함께 전달되었습니다.



기관 관계자

참여해주신 미래에셋생명 직원 분들께 진심으로 감사드립니다. 여러분의 따뜻한 마음은 소중한 아이들에게 큰 힘이 될 것입니다.

# 사회공헌

## 따뜻한 가치연결

### 신입사원 '마음나눔 행복드림' 봉사

미래셋생명의 2023년 신입사원들은 서울 마포노인종합복지관에서 어르신들과 함께 '마음나눔 행복드림' 봉사를 진행했습니다. 봉사에서는 취약계층 어르신과 봉사자가 2인 1조가 되어 함께 과일청과 텀블러를 만드는 활동이 진행되었습니다. 이를 통해 사회적 고립 위험에 놓인 어르신들이 봉사자와의 교류를 통해 정서적 안정을 얻을 수 있도록 도왔습니다.



봉사 참여자

동기들과 함께 땀흘려 봉사에 참여하게 돼 기쁩니다. 앞으로도 지역사회를 위한 나눔에 동참하는 미래셋생명의 구성원이 되겠습니다.

### 호국보훈의 달 현충원 헌화 및 묘역정화 활동

미래셋생명은 호국보훈의 달인 6월을 기리며 2023년 5월 31일 서울 동작구 국립서울현충원에서 헌화 및 묘역정화 활동을 실시했습니다. 이는 2014년 국립서울현충원과 맺은 1사 1묘역 자매결연 협약에 따른 것으로, 총 20명의 임직원이 참석하여 제41묘역을 포함한 주변 묘역 일대를 돌며 태극기 꽃기, 헌화 및 묘비 닦기 등의 정화활동을 통해 자리를 정비했습니다. 이를 통해 미래셋생명 임직원들은 호국영령의 숭고한 희생을 기리고 나라 사랑 정신을 함양할 수 있었으며, 유가족과 방문객에게 보다 나은 참배 분위기를 제공하는 데 기여했습니다.



봉사 참여자

애국의 마음을 되새길 수 있는 뜻 깊은 시간이었습니다. 미래셋생명 직원들의 작은 땀방울로 유가족과 참배객들에게 더욱 편안한 참배 분위기를 제공할 수 있어 보람을 느낍니다.

### 장애인 직업재활 포장봉사 구슬땀

미래셋생명은 2023년 11월 서울 우리마포종합복지관에서 마포구 장애인들의 직업재활 활동을 돕는 봉사활동을 진행했습니다. 미래셋생명 임직원 봉사자들은 장애인 일자리 창출을 통해 경제적 자립을 지원하는 임가공 활동에 동참하여 골프공 세트를 함께 포장하는 등 일손을 거들었습니다. 앞으로도 미래셋생명은 장애인 직업재활에 관심을 가지고 꾸준히 지원하기 위해 노력하겠습니다.



기관 관계자

발달장애 근로자 분들에게 '양적 생산에 대한 인력지원'과 '질 높은 복지 서비스' 여건을 개선하는데 큰 도움을 주셔서 미래셋생명 임직원들에게 항상 감사드립니다.

# 사회공헌

## 따뜻한 가치연결

### 소아암 어린이 항균키트 '호호상자' 지원

미래에셋생명은 생명보험사회공헌위원회와 공동으로 소아암 환자를 위한 항균키트 '호호상자' 1,000개를 한국백혈병어린이재단에 후원하였습니다. 호호상자 항균키트는 면역력이 약한 소아암 환자들이 위생적인 생활환경을 위해 치료 과정에서 필요한 항균 물품을 언제라도 이용할 수 있는 키트입니다. 미래에셋생명은 2013년부터 누적 1만 명이 넘는 소아암 환자들에게 약 7,000만 원 규모의 항균 키트를 전달했으며, 이는 환자 본인과 가족들의 치료 부담을 덜어주고 있습니다.



보내주신 항균 물품은 많은 도움이 됩니다. 남들이 알지 못하는 부분까지 알아 봐 주시고, 지원해 주셔서 감사합니다.

### 해외아동 결연 후원

미래에셋생명은 2009년부터 열악한 환경 속에서 생활하는 해외 빈곤아동을 지원함으로써 사회적 책임을 이행하고 있습니다. 한국컴패션과는 1대1 결연 후원사업을 맺어 정기후원하고 있으며, 어린이재단과는 빈곤국가 해외아동지원 사업 협약을 맺고 매월 25명의 해외아동을 정기후원하고 있습니다.



이른 나이에 홀어머니를 떠나 보냈지만 미래에셋생명의 후원을 통해 희망을 잃지 않고 기타 제작 기술을 배워 미래를 다시 꿈꾸게 되었습니다.



올해로 벌써 15년째, 컴패션 어린이들에게 변함없이 귀한 사랑을 흘려 보내 주시는 미래에셋생명 임직원분들 덕분에 컴패션의 어린이들 15명이 지난 속에서도 꿈을 잃지 않고 건강하게 자라나고 있습니다. 깊은 감사의 마음을 전합니다.

### 호우피해 이웃돕기 기부

미래에셋생명 임직원 일동은 2023년 발생한 집중호우로 큰 피해를 입은 주민들을 위로하고, 신속한 피해 복구를 지원하기 위해 성금 5천만 원을 기부했습니다. 미래에셋생명은 집중호우 피해 고객을 대상으로 보험료 납입 및 대출 원리금 상환을 6개월 유예하는 혜택도 제공했습니다.



미래에셋생명에서 보내주신 수해 이웃돕기 의연금은 이재민 분들이 일상으로 복귀할수 있는데 큰 도움이 되었습니다.

# 사회공헌

## 책임있는 미래인재육성

미래에셋은 미래에셋박현주재단을 중심으로 '미래에셋은 젊은이의 희망이 되겠습니다' 라는 비전 아래 인재육성 중심의 장학사업과 사회복지 사업을 추진하고 있습니다. 이를 통해 미래세대의 꿈과 미래가 한층 더 풍요로워지고 더욱 희망찬 내일을 만들어 갈 수 있도록 지원하겠습니다.

### 미래에셋 인재육성 프로그램

미래에셋은 계열사 간 협력을 통해 체계적인 인재육성 프로그램을 추진하고 있습니다.



인재육성 프로그램 총 지원인원

437,386명



장학사업  
12,842명



글로벌 탐방  
15,290명

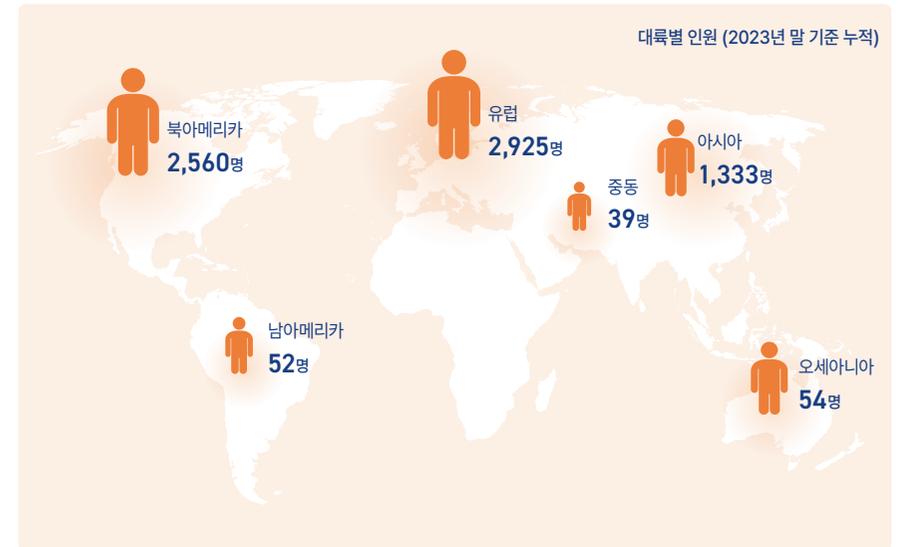


금융/진로교육  
409,254명

(2023년 말 기준 누적인원)

### 해외교환 장학사업

2007년부터 17년째 이어지고 있는 해외교환 장학사업은 미래에셋의 대표적인 인재육성 사업으로, 해외교환 프로그램에 참여하는 대학생을 선발하여 학업장려금을 지원하는 프로그램입니다. 2023년 말 기준 누적 6,963명의 장학생이 총 50개국으로 파견되었으며 특히 로봇공학, 인공지능, 바이오 등의 혁신사업 분야 미래인재 양성을 위해 이공계 전공자들의 선발에 높은 비중을 두고 있습니다. 미래에셋은 대학생들이 넓은 세계에서 다양한 경험을 쌓으며 더 큰 꿈을 키울 수 있도록 돕고, 우리 사회에 긍정적인 영향을 줄 수 있는 인재를 육성하는데 기여하고 있습니다.



50개국 6,963명 파견

구분	내용
지원 대상	모교에서 교환학생 자격을 취득한 학부생
지원 내용	해외교환 프로그램을 위한 학업 및 생활비 지원
선발 인원	연 2회(봄, 가을학기), 기수별 250명 내외

### > 연도별 해외교환 장학생 파견 인원

(단위: 명)



\* 2024년 가을학기 250명 파견 예정

# 사회공헌

## 책임있는 미래인재육성

### 해외교환 장학생 참여 프로그램

#### > 장학증서 수여식

미래에셋 해외교환 장학생으로 최종 선발된 학생들을 위한 장학증서 수여식을 개최하고 있습니다. 수여식에서는 장학증서 수여 뿐만 아니라, 오리엔테이션, 선배 장학생과의 만남 등 다양한 프로그램이 제공되어, 장학생들은 서로를 응원하고 교환학생 파견에 대한 각오를 다지며 세계를 향한 도전을 시작합니다.



장학생

오늘 정말 유익한 시간 보낼 수 있어서 감사한 마음 뿐입니다! 제 인생에 있어서 정말 잘한 것 중 하나가 미래에셋 장학생이 된 것 같아요.

#### > 장학생 특파원

장학생 특파원은 해외교환 장학생들의 기자단 활동으로 교환학생으로 파견된 국가에서 학업 생활 뿐만 아니라 그 나라의 경제, 금융, 문화 등 다양한 정보를 취재하고 이를 SNS 채널을 통해 공유합니다. 이를 통해 예비 교환학생들에게는 유용한 정보를 제공하고, 타국의 교환학생들과는 경험을 나누며 함께 성장해 나가고 있습니다.



장학생

교환학생 파견 생활이 정말 즐거웠지만, 무엇보다 제 꿈에 더 가까워진 것 같아 보람차고 소중한 경험이었습니다.

#### > 장학생 네트워킹

장학생 봉사활동 'Sharing day', 유익한 배움과 정보 교류의 시간 'MEET-UP Project' 등 다양한 네트워킹 프로그램을 통해 장학생들이 역량을 개발하고, 함께 나눔을 실천할 수 있는 뜻깊은 자리를 지원하고 있습니다.



장학생

Meet-up 과 같은 장학생들의 네트워크, 서로 긍정적인 영향을 끼치면 성장하는 기회를 많이 만들어 주시면 감사하겠습니다.

# 사회공헌

## 책임있는 미래인재육성

### 나만의 책꿈터

‘나만의 책꿈터’ 지원사업은 사회복지시설을 이용하는 아이들의 가정에 개인별 독서 공간을 제공하는 사업입니다. 따뜻한 느낌의 원목 책꽂이와 이름이 새겨진 미니 간판, 아이들 개개인의 특성을 고려한 추천 도서와 희망 도서 등을 담은 책꿈터 꾸러미를 지원하여, 저마다의 작은 도서관을 만들어줍니다. 이를 통해 아이들에게 책 읽기의 즐거움과 유익함을 일깨워주고, 책을 통해 다양한 세상을 만나며 올바른 가치관을 정립할 수 있도록 돕고 있습니다.



수혜 기관 담당자

아이들이 책과 친해질 수 있는 특별한 계기가 되었으며, 아동이 읽고 싶은 책을 지원해 주셔서 더욱 더 소중한 나만의 책꿈터가 되었습니다.

수혜 아동 보호자

아이가 직접 책을 고르도록 하여 책 읽기에 즐거움을 느낄 수 있었으며, 만들기 키트를 통해 아이와 유대감을 가지고 함께 참여할 수 있어 좋았습니다.

### 청소년 비전프로젝트

청소년 비전프로젝트는 아이들이 디지털 기술을 직접 체험하고 활용하며 다양한 아이디어를 구현해볼 수 있도록 기획한 프로그램입니다. 2023년에는 ‘코딩’을 주제로 프로젝트를 진행하여, 아이들이 코딩의 원리를 이해하고 스스로 작품을 만들어 보는 시간을 가졌습니다. 이 과정을 통해 아이들이 창의력과 사고력을 키우고 자신만의 강점을 발견할 수 있도록 지원하고 있습니다.



참가 기관 담당자

단순 시정각교육이 아닌 교구로 수업을 받아서 아이들이 새로운 경험을 할 수 있었습니다. 읍면지역이라 로봇 시경험이 전무한 상황에 귀한 기회를 주셔서 감사합니다.

### 희망나눔 공모지원

희망나눔 공모사업은 아동복지시설을 대상으로 기관 맞춤형 운영비와 문화체험 활동비를 지원하는 사업으로, 아이들이 안전하고 쾌적한 환경에서 다양한 경험을 통해 건강하게 성장하도록 도움을 전하고 있습니다. 아이들이 행복한 일상에서 다채로운 꿈을 꾸고 키워 나갈 수 있도록 보다 세심히 살피고 있습니다.



응원 캠페인참여 네티즌

미래에셋의 따뜻한 마음 감동입니다. 하루 빨리 아이들에게 건강한 환경이 제공되었으면 합니다.

### 이중언어 교재지원

다문화가정 자녀들이 부모의 모국어와 문화를 효과적으로 습득하고 글로벌 시대에 걸맞은 인재로 성장할 수 있도록 이중언어 학습교재를 제공합니다.



# Governance 거버넌스

47

## 건강한 지배구조

이사회 구성  
이사회 운영  
이사회 보수 지급  
이사회 산하 위원회

57

## 주주권리 보호

주주총회  
주주와의 소통

59

## 윤리·준법 경영

윤리·준법경영 체계  
윤리·준법경영 이행  
윤리·준법경영 내재화  
윤리·준법경영 리스크 제보  
공정거래 자율준수  
협력사 공정거래 및 상생 프로그램

61

## 리스크 관리

리스크 관리 체계  
정보보안 및 개인신용정보보호

# 건전한 지배구조

## 이사회 구성

### 이사회 구성 현황

미래에셋생명 이사회는 총 7명의 이사로 구성되어 있으며, 그 중 4명은 사외이사로 구성하고, 의장 또한 사외이사로 선임하여 경영진 견제 및 이사회 독립성 강화를 도모하고 있습니다. 더불어 이사회는 경영, 법률, 금융, 경제 등 다양한 분야의 전문가들로 구성되어 있습니다. 이러한 전문성 및 다양성을 바탕으로 당사 이해관계자들의 권익을 보호하고 기업가치 향상을 위해 노력하고 있습니다.

### 이사회 임기

이사의 임기는 주주총회에서 결정되며, 3년을 초과하지 않습니다. 사외이사의 경우, 연임 시 임기는 1년 이내로 정해져 있습니다. 또한, 당사에서 사외이사로 6년 이상 재직하거나, 당사 및 계열사에서의 재직 기간을 합산하여 9년을 초과하는 경우 재임할 수 없습니다. 이는 사내이사의 단기적인 이익 추구나 사외이사의 적절한 견제 부재로 인한 문제를 방지하기 위한 것입니다.

### 이사회 선임

이사는 관련 규정에서 정한 자격요건을 충족한 자를 이사회에서 심의한 후 주주총회에서 선임합니다. 사외이사의 경우, 금융, 경제, 경영, 법률, 회계 등의 관련 분야에서 전문 지식이나 실무 경험이 풍부한 자를 임원후보추천위원회를 통해 후보로 추천하고 있습니다.

### 이사회 다양성

이사 선임 시 성별, 인종, 민족, 국적, 문화적 배경 등에 의한 차별을 금지하고 있습니다. 이를 정관에 명시하고 준수함으로써 이사회의 다양성을 증진하고 있습니다. 이러한 다양성은 이사회에 다양한 관점과 경험을 가져와 조직 내 의사결정에 긍정적인 영향을 미칩니다.



미래에셋생명의 이사회는 최고 상설 의사결정 기관으로, 기업의 주요 현안에 대한 의결 및 통제 등을 담당하고 있습니다. 경영진의 견제와 독립성 강화를 위해 사외이사가 과반수를 차지하며 다양한 전문가들로 구성되어 있습니다. 이사회는 성별, 인종, 민족, 국적, 문화적 배경 등에 의한 차별을 금지하고 다양성을 증진하며, 매년 교육과 세미나를 통해 구성원의 전문성을 향상시키고 있습니다. 또한, 감사, 임원후보추천, 보수, 위험관리, 내부거래, ESG 등 다양한 분야를 다루는 위원회가 운영되고 있습니다.

### 이사회 독립성 및 겸직 제한

당사는 상법에 의거하여 사외이사 선임 시 독립성을 판단하고 있습니다. 또한, 당사는 사외이사가 충분한 시간과 노력을 할애하여 당사의 업무를 충실히 수행할 것을 요구하고 있습니다. 당사와의 이해관계가 없는 경우에만 선임하여 독립성을 확보하며, 상장사와 비상장사를 가리지 않고 최대 2개의 겸직만을 허용하고 있습니다.



# 건전한 지배구조

## 이사회 구성

### 미래에셋생명 이사회 구성 현황

구분	성명	주요 경력	최초 선임일	임원 재임기간	담당업무	성별	국적
사내이사	김재식	(현) 미래에셋생명 대표이사 (전) 미래에셋생명 관리총괄 사장	22. 3. 25	2년 5개월	대표이사	남	대한민국
	황문규	(현) 미래에셋생명 대표이사 (전) 미래에셋생명 GA영업부문대표	24. 3. 28	3년 3개월	대표이사	남	대한민국
	조성식	(현) 미래에셋생명 재무부문대표 (전) 미래에셋생명 GA영업3부문대표	24. 3. 28	12년	재무부문대표	남	대한민국
사외이사	위경우	(현) 숙명여자대학교 경영학부 교수, (주)LX 세미콘 사외이사 (전) 한국금융학회 회장	20. 3. 25	4년	이사회 의장 감사위원회 위원장 위험관리위원회 위원장 보수위원회 위원 경영위원회 위원	남	대한민국
	김학자	(현) 법무법인 에이원 구성원 변호사, 대한변호사협회 부협회장, 금융감독원 감사자문위원회 위원 (전) 한국여성변호사회 회장, 한국거래소 기업심사위원회 위원	20. 3. 25	4년	임원후보추천위원회 위원장 ESG위원회 위원장 감사위원회 위원 내부거래위원회 위원	여	대한민국
	유병준	(현) 서울대학교 경영전문대학원 교수, (주)오픈엠티테크놀로지 사외이사, 대통령 직속 국민경제자문회의의 위원 (전) 한국벤처투자 민간사외이사	23. 3. 27	1년	내부거래위원회 위원장 임원후보추천위원회 위원 ESG위원회 위원 위험관리위원회 위원	남	대한민국
	김혜성	(현) 국제손해사정 고문 (전) KB손해보험 일반보험부문장, 보험연구원 연구위원	24. 3. 28	-	보수위원회 위원장 임원후보추천위원회 위원 위험관리위원회 위원 감사위원회 위원	남	대한민국

# 건전한 지배구조

## 이사회 운영

### 이사회 소집 및 개최

이사회는 정기적으로 분기에 1회 개최되며, 필요한 경우 수시로 임시 이사회를 개최하고 있습니다. 2023년 을 기준으로 이사회는 총 11회가 개최되었으며, 출석률은 100%입니다. 이사회 및 사외이사의 활동 내역은 지배구조 원칙의 공정성을 확보하기 위해 정기적으로 공시되고 있습니다. 또한, 이사회 개최 전 안건을 충분히 검토할 수 있도록 관련 자료는 사전에 공유되며, 정관에 정보 제출 요청 권한을 명시하여 사외이사의 합리적인 의사결정과 참여를 지원합니다.

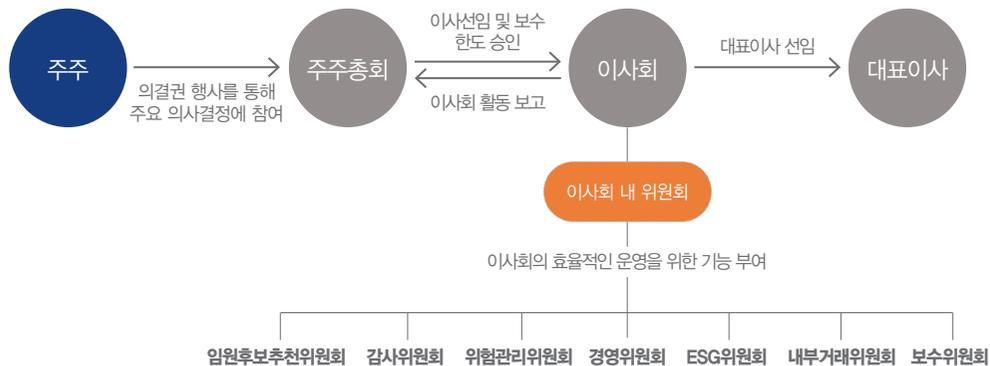
#### > 2023년 이사회 운영 현황



#### > 2023년 이사회 참석률



#### > 이사회 의사결정 프로세스



#### > 2023년 이사회 개최 현황

	일자	의결내용	가결여부	찬성률	참석률
제1차	2. 10	계열사(미래에셋자산운용) 사모펀드 투자의 건 외 4건	가결	100%	100%
제2차	3. 3	내부통제기준 개정의 건 외 8건	가결	100%	100%
제3차	3. 27	이사회 의장 선임의 건 외 7건	가결	100%	100%
제4차	4. 28	준법감시인 재선임의 건 외 1건	가결	100%	100%
제5차	6. 23	계열운용사 해외투자권 환헷지 캐피탈을 연간한도 부여의 건 외 4건	가결	100%	100%
제6차	7. 27	미래에셋캐피탈 공모채권 투자의 건 외 1건	가결	100%	100%
제7차	9. 21	경영 현황 보고의 건	보고	-	100%
제8차	10. 24	주요업무집행책임자 선임의 건	가결	100%	100%
제9차	10. 27	이사회산하위원회 구성의 건	가결	100%	100%
제10차	11. 23	주요주주 등과 회사 간의 거래 승인의 건	가결	100%	100%
제11차	12. 26	환매조건부채권 매도 한도 승인의 건 외9건	가결	100%	100%

## 건전한 지배구조

### 이사회 운영

#### 이사의 책임

이사는 회사에 대한 직무를 충실히 수행해야 하며, 직무 수행 중 회사나 제삼자에게 발생할 수 있는 법률상의 배상책임을 담보하기 위해 임원배상책임보험에 가입되어 있습니다. 이 보험은 이사들이 회사 업무를 수행함으로써 발생할 수 있는 재정적 손실을 보호합니다. 2023년 기준 총 보상 한도는 100억 원이며, 해당 보험료는 132백만 원입니다. 이 보험은 사외이사의 자기부담금은 포함되어 있지 않습니다. 이러한 보험 가입은 회사의 안정성을 유지하고 이사들의 업무 수행에 대한 신뢰를 높이는 데 일조합니다.

#### 이사회 의장

당사는 사외이사를 이사회 의장으로 선임함으로써 이사회의 경영진 견제 역할을 충실히 수행하고 있습니다. 2024년 3월, 이사회 의장으로 위경우 사외이사가 선임되었습니다. 위경우 사외이사는 한국금융학회 회장을 역임한 경제 전문가로서, 다양한 전문지식과 경험을 통해 이사회의 역할을 강화하는 데 기여하기 위해 선임되었습니다.

#### > 이사회 역량 구성표(BSM)

성명	금융	경제	경영	법률
김재식	●		●	
황문규	●		●	
조성식	●		●	
위경우		●		
김학자				●
유병준			●	
김혜성	●			

#### > 2023년 이사회 활동 평가

종합점수	안건의 적정성	경영정보 제공 수준	감시감독의 적정성	이사회 독립성
4.9	5	5	5	4.8

#### 이사회 운영 및 활동 평가

이사회가 법령 및 내부규정에서 요구하는 역할과 책임을 적절하게 수행하는지 정기적으로 점검하고 있습니다. 2023년 이사회의 활동 평가는 12월 26일에 개최되었으며, 종합점수는 총 5점 중 4.9점으로 대체로 우수한 수준입니다. 세부적으로는 안건의 적정성, 경영정보 제공 수준, 감시감독의 적정성, 이사회의 독립성 등의 항목을 평가하고 있으며 평가 결과는 위원회 운영에 참고되고 있습니다. 더불어, 이사 개개인에 대한 활동 평가가 매년 정기적으로 이사회에서 진행됩니다. 2023년 당사의 사외이사들에 대한 평가결과 또한 대체로 매우 우수한 것으로 나타났습니다.

#### 이사회 전문성

미래에셋생명은 경영, 법률, 금융, 경제 등 다양한 분야의 전문성을 가진 이를 이사로 선임하고 있습니다. 선임 후에는 이사회 구성원의 전문성을 향상하기 위해 매년 정기적으로 교육 및 세미나를 실시하고 있습니다. 또한, 사외이사가 직무를 원활하게 수행하는 데 필요한 자료수집 및 분석을 지원하기 위해 경영혁신팀을 구성하여 이사회 준비 및 사외이사 간의 커뮤니케이션을 지원하고 있습니다.

#### > 2023년 이사회 교육 현황

일자	참석 이사	교육내용
2. 7	이경섭 위경우 김학자 최승재	퇴직연금 시장 현황 / 안전보건관리계획 등
2. 28	이경섭 위경우 김학자 최승재	사회공헌 현황 및 기부금 / 내부통제기준 등
3. 3	이경섭 위경우 김학자	내부회계관리제도 주요사항(감사위원 대상)
3. 27	위경우 이경섭 김학자 유병준	경영현황 및 주요 이슈사항 / 금융소비자보호기준 등
4. 24	위경우 이경섭 김학자 유병준	특수관계인과의 거래
6. 20	위경우 이경섭 김학자 유병준	해외투자 환헷지 관련 사항 / 대체투자 현황 등
7. 24	위경우 이경섭 김학자 유병준	채권 투자와 해외 대체투자 주요사항
9. 18	위경우 이경섭 김학자 유병준	보험계약마진(CSM) / 상품군(유형)별 CSM 영향
10. 24	위경우 이경섭 김학자 유병준	IFRS17 변화에 따른 재무회계 이슈
11. 2	위경우 이경섭 김학자	내부회계관리제도의 이해(감사위원 대상)
11. 20	위경우 이경섭 김학자 유병준	파생상품거래 주요사항 / 대체 투자 현황
12. 21	위경우 이경섭 김학자 유병준	2024년 보험업 전망 / 2024년 경영계획 등
12. 29	위경우 이경섭 김학자	내부감사와 감사위원회의 역할과 의무(감사위원 대상)

# 건전한 지배구조

## 이사회 보수 지급

### 이사회 보수 지급 기준

이사 보수의 지급 기준은 주주총회에서 승인된 보수 한도 내에서, 이사회의 결의를 받아 정하고 있습니다. 사내이사의 보수체계는 당사의 '임원 급여지침(보수위원회 결의)'을 근거로 기본보수(월정급여), 기본외보수(제수당 등), 그리고 성과보수(성과급)로 구분하고 있습니다. 기본보수는 해당자의 직위와 위임업무의 성격 등을 고려하여 결정됩니다. 성과보수는 회사 리스크와의 연계를 통해 운영되며 단기 성과 중심의 보상 체계를 지양합니다. 성과보수는 회사(해당자)의 성과평가 결과를 기준으로 결정됩니다. 산출된 성과보수액 중 60%는 현금 또는 주식으로 일시 지급되며, 나머지는 이후 3년에 걸쳐 이연하여 현금으로 지급됩니다. 이연 지급 시점의 경영성과가 반영된 주가와 연동하여 가감률을 적용하고 있으며, 부지급 사유를 운영하고 있습니다. 성과평가의 주요 성과측정 지표로는 CSM(보험계약서비스마진), RAROC, 세전손익, 디지털화지수, 보유계약가치 등의 항목을 활용하고 있습니다. 사외이사의 보수는 위임업무의 성격을 고려하여 독립성과 투명성을 보장하기 위해 월정급여로만 지급되며, 별도의 경영 성과급은 지급되지 않습니다. 당사는 사외이사의 활동 내역을 기초로 매년 사외이사에 대하여 공정한 평가를 실시하여 보수의 지급, 재선임 결정 시에 활용합니다.

### 경영진 보수 지급 기준

미래에셋생명의 임원 보수체계는 보수위원회가 결의한 '임원 급여지침'에 따라 결정됩니다. 임원 진의 성과 보수는 회사 및 조직의 평가와 개인 평가를 연계하여 산출되어 현금으로 지급되며, 그중 40%는 3년 이상 이연지급되고 있습니다. 업무 특성 및 단기 실적에 따른 성과보수 연계 리스크 발생 수준을 고려하여 성과보수 이연지급 대상의 금융투자업무 담당자는 해당되지 않습니다. 임원의 보수는 월정급여와 성과급 등으로 이루어지며, 임원의 성과에 대한 평가 및 보수체계는 보수위원회에서 정한 바에 따릅니다. 보수위원회는 계량적인 평가 외에 정성적인 평가와 장기성과를 고려하고 있으며, 이러한 평가 결과는 보수의 지급 결정 시에 활용됩니다. 준법감시인 및 위험관리책임자에 대해서는 회사의 재무적 경영성과와 연동하지 않는 평가 기준을 마련하여 운영하며, 이 평가 결과는 보수의 지급 또는 재선임 시에 활용됩니다. 2023년 12월 26일에 개최된 2023년 제4차 보수위원회에서 임원보수체계 내 성과측정지표에 대한 사항을 심의 및 의결하였습니다.

### CEO 성과평가 및 보수 지급

CEO의 보수는 정관에 근거하여 주주총회가 정한 범위내에서 이사회가 조정합니다. 당사 보수위원회는 2023년 1월 30일 개최된 2023년 제1차 보수위원회에서 보수의 종류(기본보수, 성과보수), 성과측정 지표 및 성과보수 결정, 성과보수의 이연지급 방식 등의 내용이 반영된 임원 보수체계를 바탕으로 대표이사 생산성 격려금(성과보수) 결정에 대한 사항을 심의·의결 하였습니다.

#### > 보수 지급 내역 (2023년 사업보고서 기준)

(단위: 백만 원)

	 인원수	 보수총액	 1인당 평균보수액
등기이사	2	2,571	1,286*
사외이사 (감사위원회 위원 제외)	1	62	62**
감사위원회 위원	3	200	67
감사	0	0	0

\* 기간 내 사임 1명 포함 / \*\* 2023년 3월 퇴임/선임이 동시에 이루어져서 평균보수액은 1명으로 계산

#### > 직원 평균 보수 대비 CEO 비율

(단위: 백만 원)

 CEO 보수 총액	 직원 1인 평균급여액	 직원 평균 보수 대비 CEO 보수 비율
556	100	5.56

# 건전한 지배구조

## 이사회 산하 위원회

### 감사위원회

#### > 감사위원회 구성

미래에셋생명의 감사위원회는 전원 사외이사로 구성되어 있습니다. 감사위원회는 이사회에서 이사를 선임한 후 선임된 이사 중에서 감사위원을 선임합니다. 감사위원 후보는 임원후보추천위원회에서 추천하며, 위원 총수의 3분의 2 이상의 찬성으로 의결됩니다. 감사위원회는 3인 이상의 이사로 구성되며, 경영진으로부터 독립성을 확보하기 위해 3인 이상의 위원 중 2/3 이상을 사외이사로 선임하도록 규정되어 있습니다. 위원회는 재적위원 과반수의 출석과 출석위원 과반수의 찬성으로 결의하며, 결의된 사항을 이사회에 보고합니다.

#### > 감사위원회 역할

감사위원회는 회사의 회계와 업무를 감사하여 경영진 업무처리에 대한 적법성과 적정성을 모두 감독합니다. 내부감사 계획의 수립, 진행, 결과 평가, 사후조치 및 개선방안 제시, 그리고 감사결과 지적사항에 대한 조치를 확인하고 있습니다. 필요시 외부전문가의 지원을 받아 경영현안 및 내부통제에 대한 점검을 실시하고 개선 의견을 제시합니다. 감사실과 감사팀을 두어 감사위원회의 업무를 지원하고 있습니다. 2023년 12월 기준으로 감사실장 1명, 감사팀장 1명, 감사팀원 11명 등으로 구성되어 있으며, 내부감사업무 수행에 관한 전반적인 사항과 위원회 의결로 위임한 사항 등을 감사위원회에 보고하고 있습니다.

#### > 감사위원회 구성 현황

		
<b>위경우</b>	<b>김학자</b>	<b>김혜성</b>
사외이사(위원장)	사외이사	사외이사
경제	법률	금융
성명		
구분		
전문성		

#### > 감사위원회 개최 현황

개최일자	안건명	심의결과
2. 10	2022년 연간 감사결과 보고	● 보고
3. 3	2023년 내부통제계획 및 기준 보고	● 보고
	2022년 재무제표 감사보고서 및 내부회계관리제도 운영실태 평가 외 1건	● 가결
3. 27	감사위원회 위원장 선임(안)	● 가결
4. 28	2023년 외부 회계감사계획 보고	● 보고
6. 23	2023년 1~3월 감사결과 보고	● 보고
	2022년 선임계리사 검증의견서	● 가결
7. 27	2023년 4~6월 감사결과 보고	● 보고
	2023년 연간 감사계획 수정(안)	● 가결
9. 21	2023년 반기 외부 회계감사결과 보고	● 보고
10. 24	감사보조조직의장 임면에 대한 동의(안)	● 가결
11. 23	2023년 7~9월 감사결과 보고	● 보고
	외부감사인 선정(안)	● 가결
12. 26	2023년 3분기 외부 회계감사결과 보고	● 보고
	2023년 연간 감사계획 수정(안) 및 2024년 연간 감사계획(안) 외 1건	● 가결

## 건전한 지배구조

### 이사회 산하 위원회

#### 임원후보추천위원회

##### > 임원후보추천위원회 구성

임원후보추천위원회는 위원장을 포함하여 총 3명으로, 전원 사외이사로 구성되어 독립성을 확보하고 있으며 후보자에 대한 공정한 평가를 진행하고 있습니다. 위원회는 재적위원 과반수의 출석과 출석위원 과반수의 찬성으로 결의하며, 이후 결의된 사항을 이사회에 보고합니다. 임원후보추천위원회의 위원은 자신을 임원 후보로 추천하는 결의에 관하여 의결권을 행사하지 않습니다.

##### > 임원후보추천위원회 역할

당사는 모든 이사의 선출 시 관련 법령에 따라 이사로서 결격 사유가 없는 자를 이사회 또는 임원후보추천위원회의 추천을 통하여 주주총회에서 선임합니다. 임원후보추천위원회는 이사회 내 위원회로 설치되어 있으며, 대표이사, 사외이사, 감사위원 후보를 심사 및 추천하는 역할을 수행합니다. 임원후보추천위원회는 후보자가 법령에서 정한 자격 기준을 충족하고, 모범적인 윤리의식과 직업의식을 가졌는지, 주주와 이해관계자의 권익을 균형 있게 대변할 수 있는 능력을 갖추고 있는지를 면밀히 검토하여 후보자를 추천하고 있습니다.

##### > 임원후보추천위원회 구성 현황

성명	구분	전문성
	김학자 사외이사(위원장)	법률
	유병준 사외이사	경영
	김혜성 사외이사	금융

##### > 임원후보추천위원회 개최 현황

● 보고 ● 가결

개최일자	안건명	심의결과
2. 23	최고경영자 경영승계 후보 추천의 건	●
	사외이사 후보 추천의 건	●
	감사위원 후보 추천의 건	●
	대표이사 후보 추천의 건	●
3. 27	임원후보추천위원회 위원장 선임의 건	●

#### 보수위원회

##### > 보수위원회 구성

보수위원회의 역할을 충실히 수행하기 위해 당사의 '보수위원회 규정'에 따라 2인 이상의 이사로 구성하고 있습니다. 이 위원회는 총위원의 과반수를 사외이사로 선정하고 있으며, 위험관리위원회 소속 이사 중 1인 이상을 위원으로 포함하고 있습니다. 보수위원회는 총 3인의 위원으로 구성되어 있으며, 이 중 2인은 사외이사로, 위원장은 김혜성 사외이사가 맡고 있습니다. 이러한 구성은 보수위원회의 독립성을 충족합니다. 위원회는 재적 위원 과반수의 출석과 출석위원 과반수의 찬성으로 결의하며, 이사회에 결의된 사항을 보고합니다.

##### > 보수위원회 역할

보수위원회는 회사 임원 등의 보수 및 평가체계가 관련된 정책을 수립하고 설계하며, 보수 및 평가체계가 적절히 운영되고 있는지 여부 등 보수 및 평가와 관련된 종합적인 권한과 책임을 갖습니다. 보수의 결정과 지급 방식, 보수체계의 설계 운영 및 적정성 평가 등을 심의 및 의결하여 보수 결정 과정에 대한 투명성 확보를 지원하고 있습니다.

##### > 보수위원회 구성 현황

성명	구분	전문성
	김혜성 사외이사(위원장)	금융
	위경우 사외이사	경제
	조성식 사내이사	금융, 경영

##### > 보수위원회 개최 현황

● 보고 ● 가결

개최일자	안건명	심의결과
1. 30	2023년 대표이사 생산성격려금 결정의 건	●
	보수체계의 설계 및 운영의 적정성 평가의 건	●
3. 3	2022년 보수체계 연차보고서 작성 및 공시 승인의 건	●
3. 27	보수위원회 위원장 선임의 건	●
12. 26	임원 보수체계 변경의 건	●

## 건전한 지배구조

### 이사회 산하 위원회

#### 위험관리위원회

##### > 위험관리위원회 구성

위험관리위원회는 2인 이상의 이사로 구성되어 있으며, 총위원의 과반수를 사외이사로 구성하고 있습니다. 또한, 위원장은 사외이사 중에서 선임하고 있습니다. 위험관리위원회는 위원장을 포함하여 총 4명으로, 전문 지식과 관련 경험을 보유한 3명의 사외이사와 1명의 사내이사로 구성되어 있습니다. 회의 소집은 위원장이 단독으로 하거나 위원 중 2인 이상의 요구에 의해 소집될 수 있습니다.

##### > 위험관리위원회 역할

회사의 경영에서 발생할 수 있는 위험을 효율적으로 감독하고 정책을 수립하기 위해 이사회 내에 위험관리위원회를 설치하고 운영하고 있습니다. 위험관리위원회는 리스크 관리 기본 방침의 수립 등 리스크 관리에 필요한 사항에 대해 의결과 보고로 나누어 처리합니다. 재적위원의 3분의 2 이상 출석과 출석위원의 3분의 2 이상 찬성으로 위원회의 결의가 이루어집니다. 이사가 반드시 알아야 할 사항에 대해서는 안건으로 상정하거나 중요 사항에 대해 내용을 보고합니다.

##### > 위험관리위원회 구성 현황

성명	구분	전문성
 <b>이경우</b> 사외이사(위원장)	사외이사	경제
 <b>유병준</b> 사외이사	사외이사	경영
 <b>김혜성</b> 사외이사	사외이사	금융
 <b>조성식</b> 사내이사	사내이사	금융, 경영

##### > 위험관리위원회 개최 현황

● 보고 ● 가결 ● 수정가결

개최일자	안건명	심의결과
2. 10	리스크 관리지표, 허용한도 운영 및 상품수익성 가이드라인 변경 외 9건	●
	외화유동성 리스크관리 전략 변경(案)	●
3. 3	22.4분기 기준 주요 리스크 현황	●
	운용자산 투자한도 변경 외 1건	●
3. 27	위험관리위원회 위원장 선임 외 2건	●
	리스크관리시행세칙 개정	●
6. 23	FY'23 1분기 기준 주요 리스크 현황 외 2건	●
	리스크관리 심의위원회규정 및 리스크관리 시행세칙 개정	●
	리스크관리지표 변경	●
7. 27	리스크관리심의위원회규정 개정 및 자체 위기상황 시나리오 변경	●
9. 21	FY'23 2분기 기준 주요 리스크 현황	●
	리스크관리규정 개정 및 리스크 허용한도 변경 외 2건	●
	FY'23 ALM 가이드라인 변경	●
11. 23	FY'23 3분기 기준 주요 리스크 현황	●
	자산건전성분류기준 개정 및 리스크관리 심의위원회 규정 개정 외 1건	●
12. 26	운용자산 투자한도 변경	●

# 건전한 지배구조

## 이사회 산하 위원회

### 내부거래위원회

#### > 내부거래위원회 구성

내부거래위원회는 위원장을 포함한 총 3명으로 구성되어 있으며, 독립성과 공정성을 기하기 위해 전문지식과 경험을 보유한 2명의 사외이사와 사내이사 1명으로 구성되어 있습니다. 위원장은 위원회 위원 중 선임하며, 위원장의 유고시에는 위원회에서 정하는 위원이 그 직무를 대행합니다. 위원회는 재적위원 과반수의 출석과 출석위원 과반수의 찬성으로 결의하며, 결의된 사항을 이사회에 보고합니다.

#### > 내부거래위원회 역할

내부거래위원회는 계열사 간 내부거래에 대하여 심의 및 승인을 수행하여 회사 경영의 투명성을 제고하고 있습니다. 동일거래 대상 연간 30억 원 이상의 용역(수수료 기준) 또는 물품구매 거래 또는 위원장이 필요하다고 인정하는 거래에 대해 심사 및 승인합니다. 또한, 관련 법령 및 사규에 위반될 우려가 있는 내부거래에 대해서는 회사에 시정을 건의할 수 있습니다.

#### > 내부거래위원회 구성 현황

성명			
구분	유병준 사외이사(위원장)	김학자 사외이사	김재식 사내이사
전문성	경영	법률	금융, 경영

#### > 내부거래위원회 개최 현황

개최일자	안건명	심의결과
2. 10	계열사(미래에셋자산운용) 사모펀드 투자	●
3. 3	미래에셋금융서비스와의 상품·용역 거래의 건 외 1건	●
3. 27	내부거래위원회 위원장 선임의 건	●
4. 28	브랜드(미래에셋) 사용자 계약 체결의 건	●
6. 23	맵스호주 1-2 호(시드니 포시즌스) 펀드 만기연장 및 계열사(미래에셋자산운용) 사모펀드 투자의 건 외 3건	●
11. 23	주요주주 등과 회사 간의 거래 승인의 건	●
12. 26	임원후보맵스미국 3 호(워싱턴 DC 1801K) 투자신탁기간 만기연장 및 주요주주 등과 회사 간의 거래 승인의 건 외 3건추천위원회 위원장 선임의 건	●

### ESG위원회

#### > ESG위원회 구성

ESG위원회는 제36기 정기주주총회와 2023년 3월 27일 이사회를 통해 ESG 경영위원회로부터 분리되어 신설되었습니다. 위원장을 포함하여 3명으로 구성되어 있으며, 그 중 1인은 사내이사이고 나머지 2인은 사외이사로 구성되어 있습니다.

#### > ESG위원회 역할

ESG위원회는 회사의 지속가능한 경영을 위한 '환경/사회/지배구조' 기반 전략을 수립하고 심의 및 승인합니다. 구체적으로는 ESG 추진에 관한 사항, 이사회 의결을 받지 않은 ESG 관련 규정을 제정 및 폐기합니다. 또한, ESG 관련 업무 집행에 대한 관리 감독을 수행하는 등 미래에셋생명의 지속가능경영 실천을 위한 다양한 활동을 전개하고 있습니다.

#### > ESG위원회 구성 현황

성명			
구분	김학자 사외이사(위원장)	유병준 사외이사	황문규 사내이사
전문성	법률	경영	금융, 경영

#### > ESG위원회 개최 현황

개최일자	안건명	심의결과
3. 27	ESG 위원회 위원장 선임의 건	●
4. 28	사규 개정의 건	●
7. 27	사규 개정의 건	●
	지속가능경영보고서 승인의 건	●
11. 23	ESG 지속가능경영 추진현황 및 평가결과 보고의 건	●
	사규 개정의 건	●

# 건전한 지배구조

## 이사회 산하 위원회

### 경영위원회

#### > 경영위원회 구성

미래에셋생명은 2023년 3월 이사회를 통해 ESG 경영위원회의 명칭을 경영위원회로 변경하고, ESG 관련 기능은 별도로 ESG 위원회를 신설하여 경영위원회의 기능을 경영 일반에 더욱 집중할 수 있도록 개편했습니다. 경영위원회는 위원장을 포함하여 총 3명으로, 사내이사 2인과 사외이사 1인으로 이루어져 있습니다.

#### > 경영위원회 역할

경영위원회는 이사회의 규정 및 결의에 따른 업무를 수행하여 이사회가 위임한 사항에 대한 신속하고 원활한 의사결정이 가능하도록 지원하고 있습니다. 기구조직 개편, 인력수급계획, 새로운 영업제도의 도입 및 시행 등 경영 일반에 관한 사항과 위원장이 필요하다고 판단한 중요한 사항에 대해 심의 및 의결을 진행합니다. 또한, 회사의 제반 업무 집행에 대한 관리 및 감독을 수행합니다.

#### > 경영위원회 구성 현황

			
성명	<b>김재식</b>	<b>위경우</b>	<b>황문규</b>
구분	사내이사(위원장)	사외이사	사내이사
전문성	금융, 경영	경제	금융, 경영

#### > 경영위원회 개최 현황

● 보고 ● 가결

개최일자	안건명	심의결과
1. 30	2023년 생산성격려금 지급의 건	●
2. 10	2023년 영업성과수당 운영의 건 외 3건	●
2. 28	K-ICS 경과조치 미신청 및 ESG 연간계획수립 승인의 건 외 1건	●
3. 27	경영위원회 위원장 선임의 건	●
	전사 기구조직 개편의 건	●
	사규 개정의 건	●
	신회계기준 도입에 따른 회계정책 승인의 건	●
	임원 통신비 지원 미운영의 건	●
4. 28	사규 개정의 건	●
6. 23	전사 기구조직 개편의 건	●
	사규 개정의 건	●
	신한은행/하나은행 당좌차월 기한 연장의 건	●
7. 27	사규 개정의 건	●
9. 21	사규 개정의 건	●
10. 24	전사 기구조직 개편의 건	●
	임원 업무분장 변경의 건	●
	임원 승진 및 신입 임원 선임의 건	●
	임원 선임의 건	●
	사규 개정의 건	●
11. 23	경영위원회 위원장 선임의 건	●
11. 23	사규 개정의 건	●
12. 26	실무임원 임기연장의 건	●
	실무임원 퇴직공로금 지급의 건	●
	전사 기구조직 개편의 건	●
	신임 임원 선임의 건	●
	사규 개정의 건	●

# 주주권리 보호

## 주주총회

### 주식발행 현황

미래에셋생명의 총 발행 주식은 198,142,949주로, 이 중 보통주는 177,016,189주이고 우선주는 21,126,760주입니다. 회사의 정관에 따르면 발행 가능한 총 주식 수는 300,000,000주이며, 각 주식의 액면가액은 5,000원입니다. 현재 발행된 주식 중 의결권이 없는 주식은 67,662,949주로, 2023년 3월 31일 기준으로 보통주 외에 우선주가 발행되어 있으며, 우선주에는 잔여재산 분배, 상환, 전환 등의 권리가 제공되지 않습니다.

### 주주총회 소집 및 통고

매년 12월 31일 최종 주주명부에 기재된 주주를 대상으로 3개월 이내에 정기주주총회를 개최합니다. 필요한 경우 임시주주총회를 소집하고 있으며 법령에 다른 규정이 있는 경우를 제외하고는 이사회 결의에 따라 대표이사가 소집합니다. 의결권 있는 발행주식 총수의 100분의 1 이하의 주식을 소유한 주주에 대해서는 총회일 2주 전에 일시, 장소 및 회의 목적사항을 서면 또는 전자문서로 통지하고 있습니다.

### > 주식 총수 현황

구분	종류	주식수	비고
발행주식총수	보통주	177,016,189	-
	우선주	21,126,760	-
의결권 없는 주식수	우선주	21,126,760	자기주식
	자사주	46,536,189	자기주식
정관에 의하여 의결권 행사가 배제된 주식수	보통주	-	-
	우선주	-	-
기타 법률에 의하여 의결권 행사가 제한된 주식수	보통주	-	-
	우선주	-	-
의결권이 부활된 주식수	보통주	-	-
	우선주	-	-
의결권을 행사할 수 있는 주식수	보통주	130,480,000	-
	-		

미래에셋생명은 주주의 가치와 이익을 보호하기 위해 노력하고 있습니다. 이에 따라 경영의사에 주주의 이익과 권리가 반영될 수 있도록 노력하며 그 권리와 이익에 있어 부당한 침해가 발생되지 않도록 기본적인 주주 권리 보장뿐 아니라, 투명한 정보 공시 및 주주와의 적극적인 소통을 이어가고 있으며, 주주의 이익을 보호하기 위한 다양한 정책을 제공하고 있습니다.

### 주주총회 결의(1주 1의결권 부여)

미래에셋생명의 주주는 주주총회에 상정된 모든 사항에 대해 자기명의로의 주식 1주당 1의결권을 부여받습니다. 총회의 결의는 출석한 주주의 의결권 과반수와 발행주식총수의 4분의 1 이상의 수로 정해지며, 의결권은 본인, 대리인, 또는 전자적 방법으로 행사할 수 있습니다. 대리인은 대리권을 증명하는 서면을 주주총회 개시 전에 제출하여야 합니다. 의결권이 2주 이상인 주주가 의결권의 불통일행사를 하고자 할 경우 총회 3일 전에 회사에 대하여 서면으로 통지하여야 합니다.

### 의결권 행사 및 위임

의결권 행사 수단으로 전자투표제를 도입하였으며, 2024년 3월 28일에 개최된 정기주주총회에서는 의결권 대리행사 권유제도를 시행하였습니다. 의결권의 위임은 본인의 직접교부, 우편, 인터넷 홈페이지 등에 위임장 용지를 게시하거나 전자우편으로 위임장 용지를 송부하거나, 주주총회 소집통지와 함께 송부하는 방법으로 이루어집니다.

### 이사 선임 개별 안전 상정

미래에셋생명은 이사 선임에 있어서 주주들의 이익과 회사의 장기적인 발전을 고려하여 신중하게 검토합니다. 이를 위해 이사 선임에 대한 안전은 주주총회의 개별 안전으로 상정되어 결의됩니다.

### > 주주현황

(기준: 2023년 12월 31일)

구분	주식수	지분율 (단위 : %)
미래에셋증권(주)	38,967,950	22.01
미래에셋캐피탈(주)	27,601,633	15.59
미래에셋자산운용(주)	22,079,422	12.47
미래에셋컨설팅(주)	7,557,044	4.26
우리사주조합	1,914,207	1.08
기 타	78,895,933	44.59
전 체	177,016,189	100

# 주주권리 보호

## 주주와의 소통

### 투명한 정보공시

주주에게 기업정보를 충분하고 공정하게 제공하기 위해 다양한 수단을 활용하고 있습니다. 당사는 홈페이지와 전자공시시스템을 적극적으로 활용하여 주요 IR 자료(주가동향, 분기별 영업실적, 사업보고서, 감사보고서)를 공개하고 있습니다. 이를 통해 주주들은 쉽고 편리하게 IR 정보에 접근할 수 있습니다. 또한, 외국인 주주를 위해 별도의 영문 홈페이지를 운영하고 있으며, 홈페이지 내 IR 투자정보는 다양한 이해관계자들의 요청사항을 반영하여 정보 수준을 지속적으로 개선하고 있습니다.

### > 미래에셋생명 투자정보(IR)

자사 홈페이지를 통해 IR 일정 및 정보를 주주 및 이해관계자에게 투명하게 제공하고 있습니다. IR 자료실을 통해 연도별로 자료를 선택하여 볼 수 있으며, 실적발표, 실적발표 녹취자료, Fact Sheet 등과 같은 자료를 분기별로 자유롭게 열람할 수 있습니다. 또한, 재무제표, 경영성과지표 등과 같은 재무정보와 주식정보, 그리고 공시자료 등을 함께 제공하고 있습니다.

### 주주이익 보호

#### > 내부거래 및 자기거래 관련 통제

미래에셋생명은 회사 경영의 투명성을 제고하기 위해 내부거래위원회를 운영하고 있습니다. 이 위원회는 이사회 전원의 찬성이 필요한 경우를 제외하고 계열사 간의 내부거래에 대해 심의하고 승인합니다. 미래에셋생명은 대주주 및 임원과의 주요 내부거래에 대해서는 이사의 승인을 받고 있습니다.

### >주주이익 보호 장치

국내 상법에 명시된 주주의 기본적인 권리인 이익 분배 참여권, 주주총회 참석 및 의결권 행사, 그리고 정기적인 정보 제공 권리를 보장하고 있습니다. 더불어 회사의 정관에는 주주의 권리 보장과 공평한 대우에 관한 내용이 명시되어 있습니다. 주주권익 보호에 관한 사항은 당사 이사회 및 해당 위원회에서 심의하고 결정하며, 주주 및 이해관계자와의 소통을 강화하기 위해 다양한 채널을 통해 적극적인 노력을 기울이고 있습니다.

### 주주환원

#### > 주주환원 정책

미래에셋생명은 상법 및 대내외의 환경요인, 그리고 재무사항 등을 종합적으로 고려하여 배당을 결정하고 있습니다. 이에 따른 최근 5년간의 평균 배당 수익률은 1.78%입니다. 앞으로 배당 가능 이익이 점차 늘어날 경우 주주 가치를 높이기 위해 더욱 다양한 정책을 적용할 예정입니다.

### >최근 5개년 주주환원 현황

구분	주당액면가액	배당금	배당률
2023	5,000	-	-
2022	5,000	-	-
2021	5,000	100	2.5
2020	5,000	100	2.5
2019	5,000	170	4.0

# 윤리·준법경영

## 윤리·준법경영 체계

### 윤리·준법경영 전략

미래에셋생명은 준법감시본부의 내부통제와 현업부서의 자율적 내부통제가 유기적으로 운영되도록 하는 내부통제체계를 구축하고 있습니다. 준법감시본부에서는 내부통제활동의 방향과 기준을 수립하고 현업부서에서는 자율적 내부통제를 실행하고 있습니다. 또한, 전사 내부통제 적정성 실태평가제도를 통해 현업부서의 내부통제 수준을 측정하고 평가하여 자율적인 내부통제의 개선을 유도하고 있습니다.

#### > 윤리·준법경영 추진 조직



### 현업부서 자율적 내부통제

지배구조법 개정에 따른 책무구조도 도입 및 임원의 내부통제 관리의무에 선제적으로 대응하기 위해, 내부통제 제도개선 매뉴얼을 제정하여 현업부서 스스로 내부통제활동을 도출하고 실행할 수 있도록 하는 자율적 내부통제 체계를 마련하였으며, 준법감시본부에서는 내부통제 활동을 통해 알게 된 위반사항이나 미흡사항에 대해 자율적으로 시정 및 개선할 수 있도록 지원하고 있습니다.

### 전사 내부통제

중요 리스크 사전 예방적 점검, 업무 개선을 유도하는 점검, 사후 관리를 강화하는 점검 등 점검 운영 원칙을 수립하였고, 점검매뉴얼, 사규 점검 목록 및 업무 매뉴얼을 마련하는 등 내부통제 업무 혁신을 이루었습니다. 또한 현업부서의 자율적 내부통제를 위해 카운슬링제도를 도입, 부서별 전담 카운슬러를 지정하여 교육, 자문, 유권해석 등 소방위적 지원을 강화하는 등 현업부서 지원 체계를 확립하였습니다.

미래에셋생명은 내부통제가 효과적으로 이루어질 수 있도록, 자율적 내부통제체계를 구축하여 운영하고 있으며, 사후 적발적 점검의 한계를 보완하기 위해 사전에 지원·협력 하는 적극적인 내부통제를 실천하고 있습니다.

## 윤리·준법경영 이행

### 윤리강령 및 행동규범

미래에셋생명은 모든 임직원이 능동적으로 윤리적 가치를 실천할 수 있도록 '윤리강령 및 행동규범'을 제정, 실질적으로 윤리·준법경영이 이뤄질 수 있도록 하고 있습니다. '윤리강령 및 행동규범'을 통해 회사는 고객 최우선의 경영을 선도하고 고객의 가치와 소망을 실현하기 위해 책임과 역할을 다하며, 임직원은 윤리경영 실천 및 올바른 윤리관식을 함양하여 이해관계자들에게 윤리적 책임을 다할 수 있도록 하고 있습니다.

**윤리강령**

1. 미래에셋생명은 고객의 가치 제고와 소망 실현을 최우선 과제로 한다.
2. 미래에셋생명은 최고의 기업가치 창출을 위해 노력한다.
3. 미래에셋생명은 자유롭고 공정한 경쟁을 통하여 건전한 보험산업 발전에 앞장선다.
4. 미래에셋생명은 사회규범 및 윤리를 준수하여 건전한 사회 및 국가발전에 기여한다.
5. 미래에셋생명은 도전과 창의적 사고로서 자신의 능력을 최대한 발휘하여 건전한 기업문화를 조성하며, 경영 목표달성과 개인의 비전 실현을 도모한다.

### 내부통제위원회

미래에셋생명은 대표이사를 위원장으로 하고, 준법감시인, 위험관리책임자(CRO) 등 내부통제 담당 임원을 위원으로 하는 내부통제위원회를 운영하고 있습니다. 내부통제위원회에서는 내부통제에 관한 중요정책과 주요현안에 대해 공유하고 내부통제시스템 전반을 총괄하는 업무를 수행하고 있습니다.

### 내부통제활동

사후 적발적 점검의 한계를 보완하기 위해 사전에 지원·협력 하는 적극적 내부통제를 실천하고 있습니다. 위법·위규 개연성이 높은 업무에 대한 사전 카운슬링, 일상감시제도 운영 및 구조적·반복적 오류 요인이 되는 제도와 관행의 근본적 개선을 위하여 내부보고(신고)제도를 운영하고 있습니다. 준법관리인 TF를 통해 내부거래 프로세스를 개선하고 법규 및 업무 절차 이해를 위한 내부통제교육 및 컴프리 등을 통해 내부통제 사각 지대 해소에도 힘쓰고 있습니다.

### 자금세탁방지

자금세탁방지제도(AML)는 금융기관 등을 이용한 불법자금세탁을 방지하기 위한 법적·제도적 장치입니다. 미래에셋생명은 자금세탁 의심되는 거래 보고 및 고객현금거래 보고를 통해 자금세탁을 감시하며, 해당 거래 발생시 금융정보분석원에 보고하고 있습니다. 고객확인업무 절차를 철저히 준수함으로써 당사의 금융서비스가 불법 행위에 이용되는 상황을 방지하고, AML직접처리부서 업무를 점검하고 평가하고 있습니다. 또한 자금세탁방지제도에 대한 교육을 통해 자금세탁방지제도에 대한 임직원들의 이해를 돕고 있습니다.

## 윤리·준법경영

### 윤리·준법경영 내재화

#### 윤리·준법 및 자금세탁방지 교육

미래에셋생명은 임직원의 윤리·준법의식 함양을 중요하게 생각하고 있습니다. 임직원의 내부통제 문화 확산 및 내부통제 기준 준수를 효율적으로 이행하기 위해 내부통제 및 자금세탁방지에 대한 교육을 정기적으로 실시하고 있으며, 특히 금융업의 특성상 윤리·준법의식의 중요성이 높기 때문에 매년 반부패, 청렴과 관련된 교육도 실시하고 있습니다. 컴플라이언스에 대해 임직원들이 좀 더 쉽고 자유롭게 다가갈 수 있도록 도와주는 내부통제지킴이인 컴프리(Come+Free)를 통해 온라인 영상 교육을 진행하고 있습니다. 이슈에 대한 임직원 주의사항을 전자게시를 통해 안내함으로써 윤리경영 실천을 위해 노력하고 있습니다.

#### 윤리·준법 캠페인(카운슬링데이)

미래에셋생명은 카운슬링데이를 운영하고 있습니다. 카운슬링데이에는 준법감시부서의 카운슬러와 파트너부서 내부통제점검인이 카운슬링 결과를 부서 구성원에게 공유하는 자리로 카운슬링 결과보고, 결과공유, 퀴즈 타임 등으로 구성되어 있습니다. 부서 내부통제 업무에 대한 구성원의 관심과 이해도를 제고하고 위해 참여도가 우수한 부서구성원에게는 시상을 진행하고 있습니다.

### 윤리·준법경영 리스크 제도

#### 내부고발제도

미래에셋생명은 2013년 '내부고발 익명제보 시스템'을 금융권 최초로 도입해 운영 중입니다. 본 시스템을 통해 임직원은 회사 혹은 다른 임직원의 위법·부당한 행위를 회사에 신고할 수 있습니다. 제보자의 인적사항을 공개하거나 제3자에게 누설하는 것을 금지하고 비밀보장을 철저히 하기 위해, 외부 전문업체의 익명제보시스템(레드휘슬(주))을 활용하고 있으며, 이를 통해 신고자의 신원을 보호하고 불이익의 여지를 차단하고 있습니다. 또한 내부 제보자에게 포상을 제공하여 임직원의 적극적인 참여를 독려하고 있습니다.

#### 주요 제보 채널

고발 및 제보할 사항이 있는 임직원 및 당사 이해관계자는 내부고발 익명제보시스템인 레드휘슬을 비롯하여, 홈페이지, 전화, 문자, e-mail, 우편, Fax 등 다양한 수단을 통해 준법감시인에게 제보할 수 있습니다.

### 공정거래 자율준수

#### 공정거래 자율준수 프로그램

미래에셋생명은 2006년부터 공정거래자율준수 프로그램을(CP)을 도입하고 이를 통해 임직원 교육 및 모니터링, 제도와 프로세스 구축, 공정거래 자율준수 편람 제작 등 다양한 방안을 통해 공정거래의 실천과 준수를 추진하며 금융·보험 시장 내 공정한 경쟁 환경을 조성하고 있습니다.

#### 업계모임 일상감시

임직원의 업계 모임 참석 시 카르텔(담합 또는 기업연합)의 소지가 있거나 오인될 수 있는 업계 모임은 불가하다는 원칙에 따라, 준법감시인에게 사전 승인 및 사후 보고하는 일상감시 체계를 구축하여 운영하고 있습니다.

### 협력사 공정거래 및 상생 프로그램

#### 협력업체 점검 내역

미래에셋생명은 외부 판매조직인 GA 업체 등을 대상으로 리스크 관리 차원의 정기적인 점검, 불공정 행위, 절차 미준수 등을 모니터링합니다. 전산장비 관리 협력업체 역시 장비 및 데이터 불법 사용 방지를 중점으로 점검을 실시하며, 계약이 종료되면 불공정 거래를 방지하기 위해 신규로 입찰을 수행합니다. 건물 보안 및 관리 업체 역시 주요 협력업체에 포함하여 점검을 수행하고 있습니다.

#### 협력업체 교육 및 컨설팅 지원

미래에셋생명은 주요 협력업체에 대해 개인정보교육 및 점검 등을 상시로 지원하고 있습니다. 또한, 개인정보보호 인식 제고, 사고 보험금 상담 교육 등 다양한 방식으로 협력업체와의 상생을 통한 건전한 협업체계를 만들어가고 있습니다.

#### 협력업체 협의 채널 운영

미래에셋생명은 협력업체를 향해 소통채널을 상시 운영하고 있습니다. 이를 통해 지속적으로 협력업체의 업무 현황을 공유하고 있으며 업무상 발생하게 되는 불편사항 및 개선 과제를 수렴하고, 애로사항을 개선해 나가고 있습니다. 지속적인 교류를 통해 상생협력 관계를 공고히 하고, 이를 더욱 발전시키기 위한 방안을 꾸준히 모색할 예정입니다.

# 리스크 관리

## 리스크 관리 체계

### 리스크 관리 조직

미래에셋생명은 전문적인 리스크 관리를 위하여 이 사회의 의결에 따라 위험관리책임자를 임명합니다. 위험관리책임자는 위험관리전담부서를 총괄 및 관리하며, 위험관리위원회의 원활한 진행을 위해 위원회에 참석하여 의결사항 및 보고사항 설명 등을 진행합니다. 이외에도, 미래에셋생명은 위험관리책임자 산하에 리스크 관리 전담부서를 설치하고 운영하여, 리스크 한도 설정, 위험 자본의 배분과 관리, 리스크 관련 지표 개발 등의 업무를 수행하며 전사적인 리스크 관련 종합분석과 대응전략을 수립하여 경영의 건전성과 수익 안정화를 추구하고 있습니다.

### 리스크 관리 활동

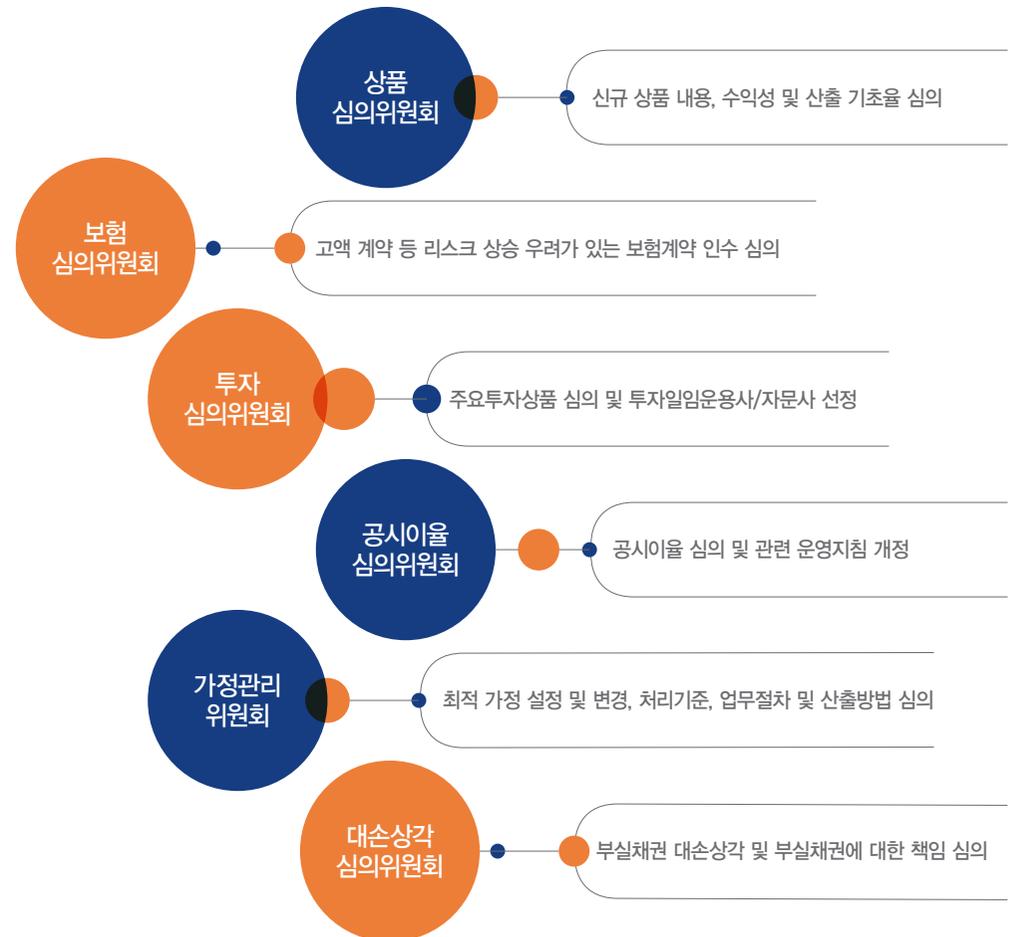
미래에셋생명은 경영 과정상 리스크를 효율적으로 관리하기 위해 이사회 내부에 위험관리위원회를 운영하고 있습니다. 해당 위원회는 위원회의 공정성, 독립성, 전문성을 고려하여 총 2인 이상의 이사로 구성되며, 그 중 과반수 이상은 사외이사, 1인 이상은 재무전문가로 구성됩니다. 위험관리위원회는 매 분기 위험관리현황을 보고 받고 있으며 부담가능한 위험 수준, 위험관리 기본 방침 및 전략, 위험관리 기준 제정 및 개정 등 위험관리 관련 사항에 대한 검토 및 의결을 진행합니다.

### 리스크 관리 조직도



미래에셋생명은 통합적인 리스크 대응 차원의 조직을 설치 및 운영하고, 기업 활동의 주요한 리스크인 재무적 리스크뿐 아니라 비재무적 영역의 리스크 또한 체계적으로 관리하고 있습니다. 이를 통해 K-ICS, IFRS 17, ORSA, 금융복합기업집단 감독법 등의 제도 리스크를 관리하고 있으며, 특히 업계의 중요한 이슈 중 하나인 정보보안 리스크에 대응하기 위해 전담 조직을 설치하여 이를 지속적으로 관리하고 있습니다.

### > 리스크관리심의위원회 산하 소위원회



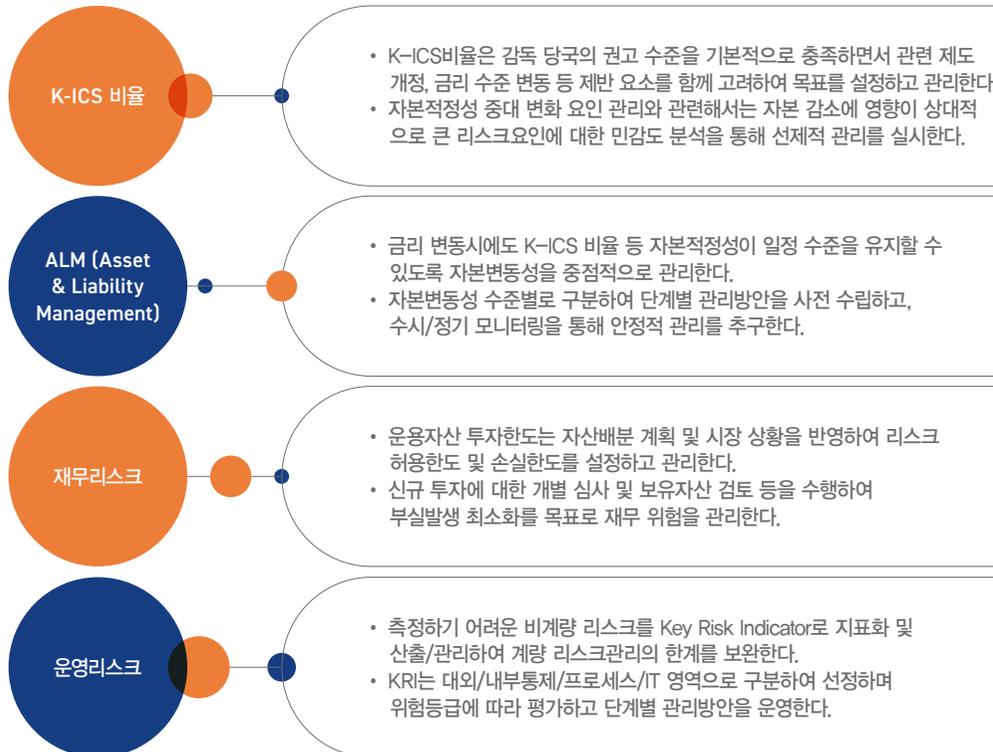
# 리스크 관리

## 리스크 관리 체계

### 리스크 관리 목표

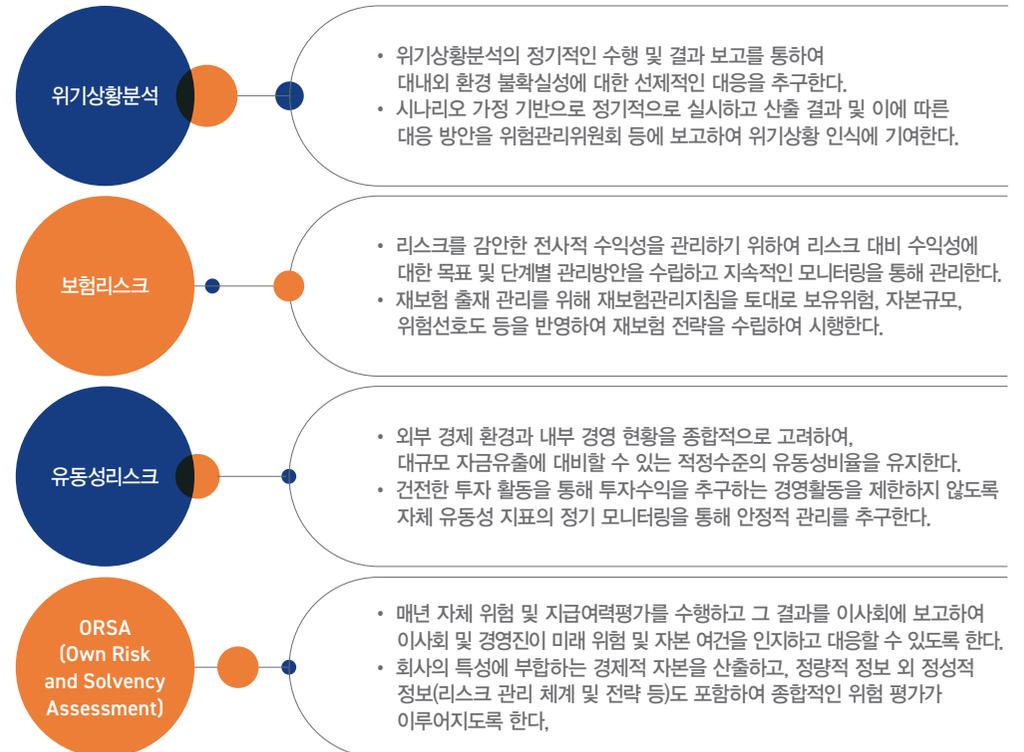
미래에셋생명은 고객을 위한 장기 가치 중심 경영전략을 추구하고 회사의 지속가능한 성장을 실현하기 위해 불확실성을 최소화 하고자 합니다. 이를 위해서는 리스크 관리가 필수이며, 지속 가능한 경영을 위한 전략 실행을 지원하기 위해서는 선제적 리스크 관리가 필요합니다. 당사는 상시 모니터링을 통한 리스크 관리 체계를 마련하여 선제적으로 고객의 이익을 보호하며, 지속가능경영 실행을 위한 기반을 마련하고 있습니다.

### 주요 리스크관리 수행 전략



### 리스크 관리 원칙

안정성, 유동성, 수익성, 공공성의 확보 및 선량한 관리자의 주의 의무를 고려하여 회사의 자산을 운영하고 있습니다. 이를 위해 리스크와 수익이 적절한 균형을 이루도록 관리하며, 사업목적 및 경영전략에 부합되도록 리스크 별 허용한도를 설정하고 관리합니다. 시스템을 통한 리스크 측정을 원칙으로 하고 있으며 적정한도를 초과한 리스크는 제거하는 등 체계적인 리스크 관리를 위해 관련 시스템과 인프라를 지속적으로 개선합니다. 또한, 경영의 사결정에 필요한 리스크 관리 정보가 효율적으로 전달되고 공유될 수 있는 체제를 구축하는 등 리스크 관리를 체계적으로 수행하고 있습니다.



# 리스크 관리

## 리스크 관리 체계

### 제도 관련 리스크 관리

#### > IFRS17

2023년 1월 1일부터 도입된 IFRS(International Financial Reporting Standards) 17은 기존 IFRS4를 대체하는 새로운 국제회계 기준으로, 세계적으로 통일된 기준을 활용할 수 있다는 점과, 투명한 회계 처리를 통하여 이용자에게 보험사의 이익 상황을 쉽게 전달할 수 있다는 장점이 있습니다. 미래에셋생명은 새 회계기준을 적용하여 투명한 정보 공시와 이해관계자와의 정보 공유를 원활히 하고 있습니다. 반면 도입 과정에서 비용 지출이 발생하고, 새로운 회계기준을 적용할 시 리스크가 상대적으로 과대평가되는 경우도 발생하였습니다. 미래에셋생명은 이처럼 보험사에게 양날의 검으로 작용할 수 있는 IFRS에 대한 대응책을 마련해 리스크를 완화하고 있습니다.

#### > 변액보험 위주의 포트폴리오

IFRS17은 보험사의 부채를 시가로 평가하고, 미래를 예측하여 예측결과를 손익에 반영하기에, 부채 리스크가 적게 반영되는 사업 구조가 유리합니다. 미래에셋생명은 투트랙 전략을 통해 보장성보험과 변액보험을 통해 균형 있고 안정적인 성장을 추구하는 전략을 사용하고 있습니다. 또한, 미래에셋생명 사업의 큰 축을 담당하는 변액보험은 시장 내에서 높은 경쟁력을 확보하고 있어, IFRS17 도입은 미래에셋생명의 신성장동력으로서 기능하고 있습니다.

#### > IFRS17 대응

미래에셋생명은 2023년부터 적용되는 새로운 보험 계약 국제 회계기준(IFRS17)에 대응하고자 2019년에는 IFRS17 통합시스템을 가동하였으며, 새로운 회계 기준에 따른 영향 분석을 수행하였습니다. 이에 따라 미래에셋생명은 IFRS17에 최적화된 사업 기반을 마련하기 위해 자본부담 최소화, 손익변동성 축소 등을 추진하였고, 시스템 고도화를 통해 회계 정보의 신뢰성을 확보하였습니다. 이처럼 미래에셋생명은 IFRS17에 대응할 기반을 건설하게 다져놓고, 자본 건전성과 안정적인 판매 포트폴리오를 토대로 IFRS 도입의 불확실성을 해소하였습니다.

#### > K-ICS

K-ICS(Korean-Insurance Capital Standard)제도는 국제보험감독자협의회(AIS)의 보험자본기준(IC)에 부합할 수 있도록 자산과 부채가 시가로 반영된 총재무제표를 기반으로, 보험사에 내재한 각종 리스크량을 요구자본으로 산출하고, 이에 상응하는 가용자본을 보유하도록 감독당국이 요구하는 新지급여력제도입니다. 미래에셋생명은 이전부터 감독당국의 QIS(Quantitative Impact Study)에 수차례 참여하였고, 이를 통해 자본적정성 관리체계를 정교하고 실질적으로 운영하였습니다. 미래에셋생명은 향후에도 지속적인 대외 환경 및 내부 리스크 요인 변동을 모니터링하여 안정적인 자본적정성 수준을 유지할 것입니다.

#### > 2024년 1분기 주요사항

APE	CSM	K-ICS
<b>보장성</b> <b>690억 원</b> (YoY 65.8%)	<b>신계약 CSM</b> <b>962억 원</b> (YoY 68.0%)	<b>205.1% (e)</b> (YTD Δ6.1%p)
<b>변액투자형</b> <b>632억 원</b> (YoY 419.7%)	<b>기말 CSM</b> <b>2.09조</b> (YTD 3.5%)	
▶ IFRS 17&9	▶ IFRS 17&9	▶ 연결기준 추정치



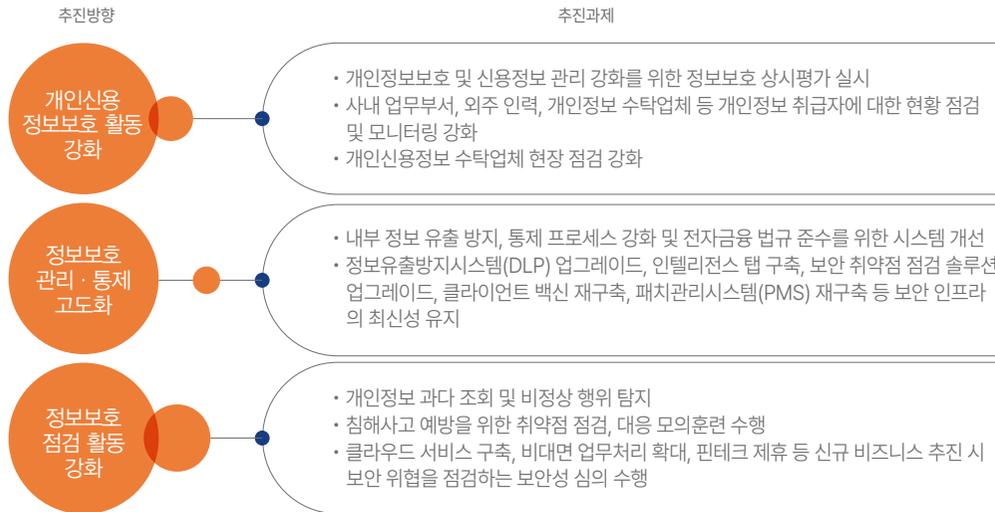
# 리스크 관리

## 정보보안 및 개인신용정보보호

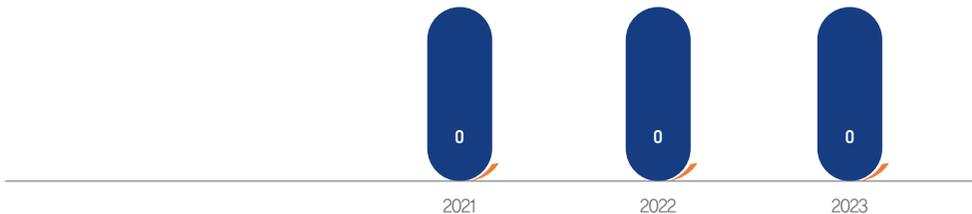
### 정보보안 및 개인신용정보보호 추진 체계

미래에셋생명은 정보유출 및 침해사고 방지를 위한 선제적 대응을 목표로 정보보안 및 개인신용정보보호 관리체계를 구축하고 추진방향을 정립하여 전사적 정보보호 활동을 이행하고 있습니다.

#### > 정보보안 및 개인신용정보보호 추진 방향 및 과제



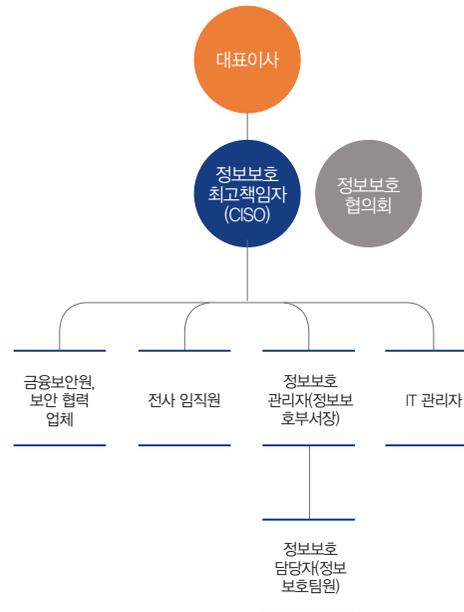
#### > 개인정보보호 관련 법/규제 위반 현황



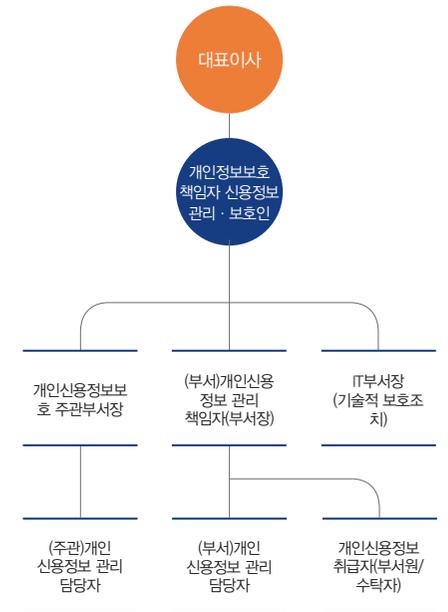
### 정보보안 및 개인신용정보보호 관리 조직

미래에셋생명은 정보보호 관리 활동을 효과적으로 수행하기 위해 CISO(정보보호최고책임자)를 임명하고, 산하 조직인 정보보호팀이 전사 정보보안 업무를 수행합니다. 정보보호협의회는 정보보호최고책임자(CISO) 주관으로 IT부서 및 준법감시 부서장이 참여하여 정보보호 관련 안건을 심의 및 의결하고 있습니다. 또한, 미래에셋생명은 개인신용정보 보호의 중요성을 인식하고 이를 전사 차원에서 체계적으로 관리하기 위해 개인정보보호책임자(CPO) 및 신용정보관리·보호인을 지정하여 업무를 수행합니다. 이를 통해 고객 정보를 보호하고 무단유출을 방지함으로써 안전한 보험 문화 확립에 기여하고 있습니다

#### > 정보보안 조직도



#### > 개인신용정보보호 조직도



# 리스크 관리

## 정보보안 및 개인신용정보보호

### 정보보안 및 개인신용정보보호 정책

#### > 미래에셋생명 개인정보처리방침

미래에셋생명은 개인신용정보 관리를 위하여 개인 신용정보의 처리(수집, 이용, 제공, 업무 위탁, 파기)와 안전한 개인신용정보 관리, 정보주체의 권리보호, 개인신용정보 유출 시 대처, 업무적 실태 점검 및 수탁업체 점검 등을 수행합니다. 또한, 관련 법규를 엄격히 준수하기 위해 내부 개인정보보호 심의 및 정보보호 상시평가 제도를 실시하고, 개인신용정보를 철저히 보호하고 있습니다.

#### > 개인정보보호 신고 채널

미래에셋생명은 정보주체의 권리행사와 권익 보호를 위하여 개인정보보호 신고 채널을 운영하고 있습니다.

정보주체의 열람청구 등 권리행사	홈페이지 사이버창구 (또는 1588-0220)
정보주체의 권리행사 불만 및 권익침해 신고	정보보호팀 담당자 02-3271-4692 E-mail: privacy@miraesasset.com

### 보안 취약성 분석

#### > 위험 평가 실시 및 취약점 점검

미래에셋생명은 고객정보 및 서비스 보호 측면의 사내 업무시스템 인프라 취약점 파악을 위해 보안취약점 종합점검, 상시 점검, 특별 점검을 수행합니다. 또한, 웹·앱 서비스 모의해킹을 실시하여 취약사항을 선제적으로 점검하여 철저한 보안 대응 체계를 구축하고, 외부 정보보안 전문업체를 통해 24시간 365일 정보보안 관제, 시스템 모니터링, 이상징후 탐지 및 대응을 실시하고 있습니다.

#### > 악성메일 모의훈련

미래에셋생명은 매년 악성메일 모의훈련을 실시하여 보안침해사고 예방 및 임직원의 보안 인식을 향상시키고 있습니다. 훈련용 이메일을 각 임직원에게 발송 후, 출처가 불분명하거나 의심스러운 메일을 보안담당부서에게 신고하도록 하여 해당 메일을 확인한 인원들의 대응을 확인하는 방식으로 훈련을 수행합니다. 모의훈련 이후, 악성메일의 위험성과 대응 절차, 피해 및 예방방법 등을 교육하여 이메일을 통한 정보유출 등을 방지하고 보안에 대한 임직원의 인식제고를 강화하고 있습니다.

### 정보보안 및 개인정보보호 활동

#### > 정보보안 및 개인신용정보보호 인식제고 교육

미래에셋생명은 매년 전 직원 대상으로 정보보호교육 및 개인신용정보보호교육을 실시하여 임직원의 정보보호 의식과 이해도를 제고하며, 정기적인 교육 및 인식제고 활동을 진행하고 있습니다. 또한, 매 분기마다 웹툰을 활용하여 정보보호 수칙, 보안사고 사례 및 최근 이슈 등을 안내하고, 악성코드 감염예방을 위해 주기적인 악성메일 모의훈련을 실시하는 등 전사적으로 정보보호 문화를 확산시키기 위해 다양한 노력을 기울이고 있습니다.

#### > 정보보안 인증

미래에셋생명은 고객 정보보호 안정성을 강화하기 위해 정보보호 관리체계에 대한 국제인증인 ISO 27001을 획득하고 2024년 현재 유지하고 있습니다. 이는 물리적 보안, 접근통제, 자산관리, 위험평가, 보안정책 등 통제사항에 대한 전반적인 평가를 통해 매년 갱신 및 유지되기에 정보보호 수준의 지속적 개선 및 이용자 요구사항 충족을 보장할 수 있습니다.

#### > 정보보호 교육 진행 현황

	임직원	수료율
2021	867명	100%
2022	776명	100%
2023	771명	100%

#### > 정보보안 선제적 대응

미래에셋생명은 24시간 보안 관제 및 모니터링을 통해 정보보안에 선제적으로 대응하고 있습니다. 또한, 임직원 및 상주 외주직원들에 정보보호교육을 실시하여 정보보호 의식과 이해도를 제고합니다. DDos 공격이나 해킹에 대처하기 위한 침입방지시스템, 방화벽 등 보안시스템을 구축하고 운영하고 있으며 APT공격과 같은 보안 침해 사고를 대응하기 위한 매뉴얼 및 훈련을 수행하고 있습니다.

#### > 내부정보 유출 방지

미래에셋생명은 내부정보가 유출되는 것을 방지하고자 내부정보 과다조회, 보유, 비정상행위와 같은 이상징후를 포착할 수 있는 탐지시스템을 기반으로 내부정보 유출을 탐지 및 대응하고 있습니다. 또한, 내부정보 처리부서와 수탁업체에 대해서는 정기적으로 보안점검을 수행하고 외부에 내부정보를 반출 시에는 엄격한 승인 절차 및 보안통제를 통해 내부 정보 유출을 예방하고 있습니다.

#### > DX 비즈니스 지원

미래에셋생명은 빅데이터, AI, 클라우드, RPA 등 디지털 기반의 업무 추진 시 법규를 준수하고 보안성을 검토하고 있습니다. 또한, 비대면 서비스 확대 등 신규 비즈니스를 추진할 때도 정보보안 기술을 지원하여 안전한 디지털 전환을 도모하고 있습니다.

# Appendix 어펜디스

67

## 이중 중대성 평가

이중 중대성 평가 기반의 중대 이슈 선정  
이중 중대성 평가 결과  
중대 이슈 관리

71

## 이해관계자 참여

주요 이해관계자 참여 채널

72

## ESG Data

84

## GRI 2021 Standards Index

Universal Standards  
Topic Specific Standards

86

## ESG 경영인증 및 수상내역 가입협회 현황

87

## 제3자 검증의견서



# 이중 중대성 평가

## 이중 중대성 평가 기반의 중대 이슈 선정

### ESG 이슈 풀 구성

사업적·재무적 관점에서 중요하면서도 이해관계자에게 영향력이 높은 중대 이슈(Material Issues) 파악을 위해 글로벌 경제, 사회, 환경 이슈와 국제표준을 분석하였습니다. 그 결과, 지속가능성 이슈 풀 36개가 도출되었습니다.

### ESG 이슈 중요도 평가

36개 이슈 풀에서 이중 중대성 관점의 우선순위 결정을 위해 다양한 평가 방법론을 활용하였으며, 각 평가 결과를 계량화 하였습니다.

#### >재무 관점 중요도(Financial Materiality)

재무 관련 국제 표준지표	SASB, IFRS S2 & TCFD 등 분석
투자기관	투자기관 ESG 질의사항 분석
임직원 설문	재무적 관점 중요 이슈 분석

#### >외부 영향 관점 중요도(Impact Materiality)

국제 표준지표	GRI, ISO 26000, ESRS 등 분석
미디어리서치	2023년 주요 언론기사 273건 분석
벤치마킹	동종사 지속가능경영보고서 주요 이슈 분석
외부 이해관계자 설문	외부 영향 관점 중요 이슈 분석

### ESG 이슈 영향력 측정

재무 관점에서 중요한 이슈와 외부 이해관계자에게 잠재적·실재적·부정적·긍정적 영향을 미치는 이슈를 파악하기 위해 이중 중대성 개념을 반영한 이해관계자 설문조사를 실시하였습니다. 특히 외부 영향 관점 중요도(Impact Materiality)를 판단하기 위해 전년 대비 외부 이해관계자 설문 대상을 확대, 설문 문항을 고도화하였습니다. GRI 2021, ESRS 초안 등 글로벌 가이드 라인에 근거, 이슈의 발생가능성(Likelihood), 규모(Scale), 범위(Scope) 지표를 정량화하여 이슈의 영향성 점수에 반영하였습니다.

#### >이해관계자 설문응답자 구성

임직원	고객	외부 ESG 전문가	총 응답 인원
137명	39명	38명	214명

#### > 이해관계자 설문 개요

조사 기간	2024년 1월 29일 ~ 2월 7일
조사 방법	온라인 설문조사
설문 대상	외부 이해관계자 및 미래에셋생명 임직원
설문 내용	지속가능경영 관련 주요 이슈에 대한 재무적/환경/사회적 영향 평가

### 중대 이슈 선정

중대성 평가를 통해 각 이슈의 우선순위를 판단하였습니다. 이를 통해 도출된 주요 이슈에 대해서는 이슈별 관리 방향 및 이행 실적, 중장기 성과목표 등을 지속가능성 보고서에 수록하여 공개하고 있습니다.

## 이중 중대성 평가 적용 방식

### ESG 이슈 조사

#### ESG 대외평가 지표

- 국내·외 ESG 리스크 및 성과 평가기관의 요청사항 및 평가기준 조사
  - DJSI, MSCI, Sustainalytics 등

#### ESG 정보공시 지표

- 국내·외 ESG 정보공시 활성화 위한 원칙, 표준, 지침 조사
  - GRI, SASB, TCFD 등

### 중요도 평가 Financial & Impact Materiality

#### 미래에셋생명 재무 관점 중요도

- 재무성과 창출을 위해 미래에셋생명이 중요하게 관리해야 하는 이슈
  - 재무 관련 국제 권고안 및 ESG 평가기관
  - 투자기관 ESG 질의 사항
  - 임직원 설문조사

#### 외부영향 관점 중요도

- 외부영향 관리를 위해 미래에셋생명이 중요하게 관리해야 하는 이슈
  - 국제 이니셔티브 및 가이드라인
  - 미디어리서치
  - 동종산업 정보공시 벤치마킹
  - 외부 이해관계자 설문조사

### 영향 측정 Impact Measure

#### 미래에셋생명 영향력

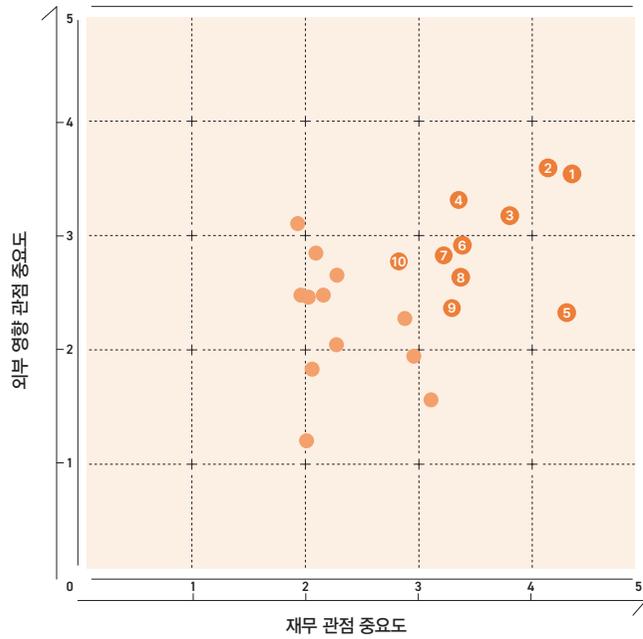
- 미래에셋생명의 재무·사업성과에 영향을 미칠 가능성 고려
- 사회·환경적 영향의 원인이 되는 사업 영역 파악

#### 이해관계자 영향력

- 중요 이슈가 이해관계자에 영향을 미칠 가능성 측정 (발생가능성)
- 중요 이슈가 이해관계자에게 미치는 영향의 크기 측정 (규모)
- 중요 이슈로 인해 영향을 받을 가능성 높은 핵심 이해관계자 파악

# 이중 중대성 평가

## 이중 중대성 평가 결과



## 중대 이슈 선정 결과

번호	이슈명
1	고객중심 상품 및 서비스 개발
2	윤리/준법경영 강화
3	고객 및 금융정보 보호
4	리스크 관리 체계
5	임직원 다양성 증진
6	임직원 역량개발
7	인권경영체계 고도화
8	협력사와의 상생협력 강화
9	이사회 효율적 운영
10	이사회 건전성 확보
11	생물다양성 보호

번호	이슈명
12	사회공헌 추진
13	온실가스 저감 및 재생에너지 확대
14	기후변화 리스크 관리 체계
15	글로벌 ESG 이니셔티브 참여
16	건전한 노사관계
17	녹색금융 활성화
18	신성장동력 확대
19	사회책임투자(SRI) 확대
20	안전한 보험문화 선도
21	자원 효율성 증대
22	금융 접근성 확대

## 중대 이슈 관리

번호	이슈명	관련 영역	재무 관점 중요도 순위	외부 영향 관점 중요도 순위	전년도 대비 변동사항	연관 GRI
1	고객중심 상품 및 서비스 개발	사회	1	2	-	GRI 417-1
2	윤리/준법경영 강화	경제	3	1	-	GRI 205-1-3, 206-1
3	고객 및 금융정보 보호	사회	4	4	-	GRI 418-1
4	리스크 관리 체계	경제	7	3	-	Non-GRI
5	임직원 다양성 증진	사회	2	16	신규	GRI 405-1~2
6	임직원 역량개발	사회	6	6	-	GRI 404-1~3
7	인권경영체계 고도화	사회	9	8	신규	GRI 405-1~2, 406-1
8	협력사와의 상생협력 강화	사회	5	11	신규	GRI 308-1~2, 414-1~2
9	이사회 효율적 운영	경제	8	15	신규	GRI 2-9, 2-18~20
10	이사회 건전성 확보	경제	13	9	-	GRI 2-9, 2-18~20

# 이중 중대성 평가

## 중대 이슈 관리



영향 설명



이슈 관리방향



2023년 성과



페이지

고객중심 상품 및 서비스 개발

- 디지털 전환, 고령화 등으로 인한 시장의 다각화로 고객의 새로운 니즈가 창출
- 니즈에 부합하는 고객중심 상품 및 서비스를 제공함으로써 고객 만족도 제고 도모

- 소호자 보호 현장 제정
- 소비자 보호 전담 조직 및 책임자 편성
- 보험사기 예방 프로세스 수립 및 이행
- ARS 고령자 상담원 바로연결서비스, 수화상담 서비스 등 금융취약계층 대상 서비스 실시

- 허위과다입원 보험사기 유의자발굴 모듈' 개발
- 3회 연속 CCM 인증 획득
- 고객동맹자문단 오프라인 간담회 개최
- 정보통신접근성 품질인증 획득
- 헤럴드 보험대상 수상

24~28

윤리/준법경영 강화

- 법적, 윤리적 책임과 투명하고 공정한 경영활동에 대한 요구 증대
- 불공정거래, 부패 등 컴플라이언스 리스크는 법적 제재로 이어질 가능성이 있어 관리 강화 필요성

- 헌업부서 및 전사 내부통제 체계 구축
- 윤리·준법 및 자금세탁방지 교육 실시 및 내재화
- 윤리강령 및 행동규범 수립

- 내부 제보 시스템 운영
- 공정거래 자율준수 프로그램 운영

59~60

고객 및 금융정보 보호

- 디지털 기술 발달로 인한 개인정보 유출 사례 증가
- 2023년 '개인정보보호법' 개정에 따른 규제 강화로 고객 및 금융정보 보호의 중요성이 증대

- 정보보안 전담 조직 설치
- 정보보안 인증 ISO 27001 취득

- 개인정보 관련 법/규제 위반 0건
- 정보보호 교육 이수율 100%

64~65

리스크 관리 체계

- 급변하는 경영환경 속에서 다양해지고 있는 내·외부 리스크에 대응할 수 있는 역량 필요
- 기업은 리스크 관리 체계를 구축하여 리스크 사전 식별 및 대응 역량 강화 필요

- 통합 리스크 대응 조직 설치
- 리스크관리심의위원회 및 산하 소위원회 운영
- 리스크별 수행 전략 수립

- 리스크 관리 분야 및 전략 고도화
- 리스크 관리 범위 확대

61~64

임직원 다양성 증진

- 다양한 배경을 가진 임직원으로 구성된 기업은 변화가 빠른 현대사회 환경에 유연하게 대응 가능
- 최근 기업 다양성에 대한 요구가 더욱 커짐에 따라 관리 강화 필요

- 여성 인력 확대를 위한 다양한 가족친화제도 시행
- 차별금지 정책 수립

- 건강한 조직문화 만들기 TF 운영

32

# 이중 중대성 평가

## 중대 이슈 관리



영향 설명



이슈 관리방향



2023년 성과



페이지

이슈	영향 설명	이슈 관리방향	2023년 성과	페이지
<p>임직원 역량개발</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>인적 자본에 대한 투자 및 관리는 기업의 지속성장 가능성에 필수적인 요건</li> <li>임직원 역량개발은 기업의 경쟁력 제고에 기여할 뿐만 아니라, 양질의 서비스로 사회에 긍정적 영향 제공</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>온라인 교육 플랫폼 M-Space 운영</li> <li>디지털 역량 강화 교육 등 인재육성 프로그램 고도화</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>임직원 교육시간 총 39,645시간 달성</li> <li>직무아카데미 강의 132명 수료</li> </ul>	29~31
<p>인권경영체계 고도화</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>최근 유럽연합(EU)이 EU 공급망에 인권영향평가 및 실사(Due Diligence) 의무화 법률을 추진하는 등 인권경영 중요성 증가</li> <li>기업의 인권경영체계 구축 및 인권 리스크 대응 필요성 증대</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>인권헌장 및 차별금지 정책 수립</li> <li>인권고충처리 프로세스 운영</li> <li>인권 리스크 모니터링</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>인권 관련 위반사항 0건</li> <li>인권 교육 788명 수료</li> </ul>	34~35
<p>협력사와의 상생협력 강화</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>전 세계적으로 공급망 확보 및 관리에 대한 요구가 증가하며 기업의 공급망 관리 책임 강화</li> <li>협력사에 대한 엄격한 관리를 수행하는 동시에 지속가능한 경영 역량 제고를 바탕으로 상생협력 강화 필요</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>협력사 모니터링 시행</li> <li>협력사 교육 및 컨설팅 지원</li> <li>협력사 협의 채널 운영</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>협력사 상생협력 강화를 통한 지속가능한 공급망 구축</li> </ul>	60
<p>이사회 효율적 운영</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>이사회의 투명하고 독립적인 운영을 통해 기업 내 의 사결정 과정의 합리성, 투명성, 객관성을 제고</li> <li>의사결정 과정 개선을 통한 전체적인 기업 경영 시스템의 개선 도모</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>이사회 활동 평가를 통해 이사회 역할 정기 점검</li> <li>이사회 및 사외이사 활동 내역 정기 공시</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>이사회 출석률 100%</li> <li>ESG경영위원회를 경영위원회로 변경</li> <li>ESG위원회 신설</li> </ul>	47~56
<p>이사회 건전성 확보</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>법적 요건을 충족한 이사회 건전성은 사업의 지속 가능성을 위한 필수 요소</li> <li>독립성 및 전문성이 확보된 이사회를 통해 기업의 지속가능한 성장 도모</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>이사 선임 시 차별 금지 및 다양성 존중</li> <li>교육 및 세미나를 통해 이사회 전문성 증진</li> <li>이사회의 과반수 이상을 사외이사로 구성하여 경영진 견제 및 독립성 강화</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>이사회 다양성 및 전문성 확보</li> </ul>	47~56

# 이해관계자 참여

## 주요 이해관계자 참여 채널

미래셋생명의 활동과 제품, 서비스, 사업관계는 다양한 이해관계자들에게 경제적, 환경적, 사회적 영향을 미치고 있으며, 이를 파악하기 위해 주주, 고객, 임직원, 지역사회 등 주요 이해관계자를 분류하고 분류에 따른 지속적이고 확실한 소통 채널을 구축하였습니다. 이를 통해 이해관계자들의 기대사항을 수렴하고, 기업의 지속가능한 경영을 위한 기반으로 활용하고 있습니다.

	고객	임직원	정부 및 유관기관	주주 및 투자자	지역사회	협력업체
<b>주요 관심이슈</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>고객 맞춤형 상품 및 서비스 개발</li> <li>고객 소통 강화</li> <li>소비자보호 강화</li> <li>정보 보안 및 개인정보보호</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>일과 삶의 균형</li> <li>일하기 좋은 근무 환경 조성</li> <li>임직원 역량강화</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>건전한 거버넌스 구축</li> <li>사회 경제적 법규 준수</li> <li>투명한 경영공시</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>기업가치 제고</li> <li>디지털 기술 기반 상품 및 서비스 개발</li> <li>재무건전성 제고</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>지역 사회공헌 활동</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>공정거래</li> <li>상생경영</li> </ul>
<b>소통채널</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>SNS채널, 고객동맹자문단 홈페이지, 고객센터, 모바일앱 소비자포털, 지속가능경영보고서, 카카오프렌즈 채널 운영, 콜센터</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>경영전략회의, 노사협의회, 사내방송, 지속가능경영보고서</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>생명보험협회, 금융감독원, 금융위원회, 보험개발원, 보험 연구원, 한국거래소, 한국상장회사협의회, 지속가능경영보고서</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>실적발표 및 경영공시, 주주전화, 사업보고서 및 지속가능경영보고서, 주주총회, 투자자 미팅 및 증권사 컨퍼런스, 홈페이지</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>사회공헌 활동 성과 측정, 미래셋봉사단, 지속가능경영보고서</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>구매 관련부서 수시 회의, 지속가능경영보고서</li> </ul>
<b>미래셋생명의 대응조치</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>VOC 시스템 개선</li> <li>소비자 보호 체계 강화 및 CCM 인증 보유</li> <li>정보보호 국제표준 ISO27001 인증 보유</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>임직원 역량 교육 지원</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>지속가능경영보고서 발간을 통한 지속가능성 성과와 계획 공유</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>CCM 인증</li> <li>소비자 보호체계 구축</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>결식 아동 후원</li> <li>재난 극복 지원</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>KSQI 한국 우수 콜센터 14년 연속 선정</li> </ul>

# ESG Data

## 경제/거버넌스

### 이사회 일반 현황 <sup>1)</sup>

구분	성명	성별	전문분야	직책	비고
사내이사	김재식	남	기업경영	대표이사	
사내이사	황문규	남	기업경영	대표이사	
사내이사	조성식	남	기업경영	사내이사, 재무부문대표	
사외이사	위경우	남	재무	이사회 의장, 감사위원회 위원장, 위험관리위원회 위원장, 보수위원회 위원, 경영위원회 위원	
사외이사	김혜성	남	금융	보수위원회 위원장, 임원후보추천위원회 위원, 위험관리위원회 위원, 감사위원회 위원	
사외이사	김학자	여	법률	임원후보추천위원회 위원장, ESG위원회 위원장, 내부거래위원회 위원, 감사위원회 위원	
사외이사	유병준	남	기업경영	내부거래위원회 위원장, 임원후보추천위원회 위원, 위험관리위원회 위원, ESG위원회 위원	

1) 2024년 3월 말 기준

### 이사회 운영 <sup>2)</sup>

구분	단위	2021	2022	2023	비고
이사회 독립성	전체 인원	명	5	6	5
	사내이사	명	1	2	1
	사외이사	명	4	4	4
	사내이사 비율	%	20	33.33	20
이사회 다양성	여성이사	명	1	1	1
	여성이사 비율	%	20	16.67	20
이사회 전문성	산업경험 보유 이사	명	2	3	1
	산업경험 보유 이사 비율	%	40	50	20
	재무전문가 이사 수	명	1	1	1
	재무전문가 이사 비율	%	20	16.67	20
사외이사의 사내교육 참가 여부		Y/N	Y	Y	Y
CEO와 이사회 의장의 분리 여부(사외이사 의장 여부)		Y/N	Y	Y	Y
책임감경	손해배상책임보험 가입 여부	Y/N	Y	Y	Y
	리더십 리스크 발생 건수	건	0	0	0
이사회 운영	사내이사 참석률	%	100	100	100
	사외이사 참석률	%	100	100	100
	전체 참석률	%	100	100	100
	이사회 개최횟수	회	13	12	11
	이사회 총 보고 및 의결 안건	건	108	90	82
	보고 안건	건	45	37	39
	의결 안건	건	63	53	43
	찬성 안건 수	건	63	51	43
	반대 안건 수	건	0	2	0
	수정 안건 수	건	0	0	0
	기권 안건 수	건	0	0	0
	찬성 안건 비율	%	100	96.23	100
	반대 안건 비율	%	0	3.77	0
수정 안건 비율	%	0	0	0	
기권 안건 비율	%	0	0	0	

2) 2023년 12월 말 기준

# ESG Data

## 경제/거버넌스

### 주주구성 현황

구분	단위	2021	2022	2023	비고
미래에셋증권(주)	%	22.01	22.01	<b>22.01</b>	
미래에셋캐피탈(주)	%	15.59	15.59	<b>15.59</b>	
미래에셋자산운용(주)	%	9.19	9.19	<b>12.47</b>	

### 주주권리

구분	단위	2021	2022	2023	비고
서면투표제	Y/N	N	N	<b>N</b>	
전자투표제	Y/N	Y	Y	<b>Y</b>	
집중투표제	Y/N	N	N	<b>N</b>	
주주참여 의결권대리행사제도 규정 공개	Y/N	Y	Y	<b>Y</b>	
전체 주주에 대한 의결권대리 행사 권유	Y/N	Y	Y	<b>Y</b>	
사전에 안건통지	Y/N	Y	Y	<b>Y</b>	

### 이사회 내 위원회

구분	단위	2021	2022	2023	비고	
감사위원회	사내이사 수	명	0	0	<b>0</b>	
	사내이사 비율	%	0	0	<b>0</b>	
	사외이사 수	명	3	3	<b>3</b>	
	사외이사 비율	%	100	100	<b>100</b>	
	개최건수	건	8	10	<b>10</b>	
	참석률	%	100	100	<b>100</b>	
	의결안건 수	건	7	7	<b>11</b>	보고 안건 제외
	반대 또는 수정의견 제시 건수	건	0	0	<b>0</b>	
	위원장의 재무전문성	Y/N	Y	Y	<b>Y</b>	
	재무전문가 수	명	1	1	<b>1</b>	
임원후보 추천위원회	사내이사 수	명	1	1	<b>1</b>	
	사내이사 비율	%	25	25	<b>25</b>	
	사외이사 수	명	3	3	<b>3</b>	
	사외이사 비율	%	75	75	<b>75</b>	
	개최건수	건	2	2	<b>2</b>	
	참석률	%	100	100	<b>100</b>	
	의결안건 수	건	3	5	<b>5</b>	보고 안건 제외
	반대 또는 수정의견 제시 건수	건	0	0	<b>0</b>	
	사내이사 수	명	-	-	<b>1</b>	
	사내이사 비율	%	-	-	<b>33.33</b>	
ESG위원회 <sup>1)</sup>	사외이사 수	명	-	-	<b>2</b>	
	사외이사 비율	%	-	-	<b>66.67</b>	
	개최건수	건	-	-	<b>4</b>	
	참석률	%	-	-	<b>100</b>	
	의결안건 수	건	-	-	<b>5</b>	보고 안건 제외
	반대 또는 수정의견 제시 건수	건	-	-	<b>0</b>	

1) 2023년 3월, ESG 업무 역량 강화를 위해 기존 ESG경영위원회에서 ESG위원회를 분리하여 신설

# ESG Data

## 경제/거버넌스

### 이사회 내 위원회

구분	단위	2021	2022	2023	비고		
경영위원회 <sup>1)</sup>	사내이사 수	명	1	2	<b>2</b>		
	사내이사 비율	%	50	66.67	<b>66.67</b>		
	사외이사 수	명	1	1	<b>1</b>		
	사외이사 비율	%	50	33.33	<b>33.33</b>		
	개최건수	건	11	14	<b>12</b>	2021~2023년 3월: ESG경영위원회 개최건수 포함	
	참석률	%	100	100	<b>100</b>		
	의결안건 수	건	37	36	<b>31</b>	보고 안건 제외	
	반대 또는 수정의견 제시 건수	건	0	0	<b>0</b>		
	위험관리위원회	사내이사 수	명	1	1	<b>1</b>	
		사내이사 비율	%	33.33	33.33	<b>33.33</b>	
사외이사 수		명	2	2	<b>2</b>		
사외이사 비율		%	66.67	66.67	<b>66.67</b>		
개최건수		건	6	9	<b>8</b>		
참석률		%	100	100	<b>100</b>		
의결안건 수		건	26	28	<b>33</b>	보고 안건 제외	
반대 또는 수정의견 제시 건수		건	0	0	<b>0</b>		
위원장의 재무전문성		Y/N	Y	Y	<b>Y</b>		
재무전문가 수		명	1	1	<b>1</b>		

1) 2023년 3월, 기존 ESG경영위원회에서 경영위원회로 명칭을 변경하고, ESG위원회를 분리하여 신설

구분	단위	2021	2022	2023	비고		
보수위원회	사내이사 수	명	1	1	<b>1</b>		
	사내이사 비율	%	33.33	33.33	<b>33.33</b>		
	사외이사 수	명	2	2	<b>2</b>		
	사외이사 비율	%	66.67	66.67	<b>66.67</b>		
	개최건수	건	3	3	<b>4</b>		
	참석률	%	100	100	<b>100</b>		
	의결안건 수	건	5	5	<b>5</b>	보고 안건 제외	
	반대 또는 수정의견 제시 건수	건	0	0	<b>0</b>		
	내부거래위원회	사내이사 수	명	1	1	<b>1</b>	
		사내이사 비율	%	33.33	33.33	<b>33.33</b>	
사외이사 수		명	2	2	<b>2</b>		
사외이사 비율		%	66.67	66.67	<b>66.67</b>		
개최건수		건	10	11	<b>7</b>		
참석률		%	100	100	<b>100</b>		
의결안건 수		건	18	21	<b>16</b>	보고 안건 제외	
반대 또는 수정의견 제시 건수		건	0	0	<b>0</b>		

## 이사회 평가

구분	단위	2021	2022	2023	비고
자체 평가 실시	Y/N	Y	Y	<b>Y</b>	

# ESG Data

## 경제/거버넌스

### 경제적 가치 창출 및 분배

구분	단위	2021	2022	2023	비고	
재무성과 (연결기준)	자산총계	백만 원	41,997,270	37,250,010	<b>33,092,023</b>	
	부채총계	백만 원	40,095,125	35,921,821	<b>30,181,276</b>	
	자본총계	백만 원	1,902,145	1,328,189	<b>2,910,747</b>	
손익계산서 (연결기준)	매출액	백만 원	3,532,862	3,366,301	<b>5,053,419</b>	
	영업이익	백만 원	106,513	87,972	<b>169,121</b>	
	당기순이익	백만 원	79,085	57,488	<b>117,205</b>	
경제적가치 배분 (연결기준)	종업원급여(임직원)	백만 원	85,442	78,804	<b>79,992</b>	
	법인세(정부)	백만 원	23,109	39,720	<b>47,763</b>	
	기부금(지역사회)	백만 원	964	956	<b>970</b>	

### 주요 사업장의 최저임금 대비 신입사원 임금 비율

구분	단위	2021	2022	2023	비고	
본사	남성 신입사원 임금	원	17,261	0	<b>19,352</b>	고정OT 월 20시간 포함 / 2022년 신입사원 대상자 없음
	여성 신입사원 임금	원	17,261	0	<b>19,352</b>	
	최저임금	원	8,720	9,160	<b>9,620</b>	
	성별 최저임금 대비 신입사원 임금 비율 (남성)	%	198	0	<b>201</b>	
	성별 최저임금 대비 신입사원 임금 비율 (여성)	%	198	0	<b>201</b>	

### ESG 투자 성과

구분	단위	2021	2022	2023	비고	
친환경 투자	재생가능에너지	억 원	412	888	<b>2,788</b>	2021 종목 세부 분류 결과 1개 종목 에너지효율성 항목에서 재생가능에너지 항목으로 분류 변동되어 데이터 변경
	신재생에너지(태양광)	억 원	209	280	<b>929</b>	
	신재생에너지(풍력)	억 원	0	11	<b>207</b>	
친사회적 투자	신재생에너지(기타 - 연료전지 등)	억 원	203	597	<b>1,652</b>	
	에너지효율성	억 원	250	277	<b>247</b>	2021 종목 세부 분류 결과 1개 종목 에너지효율성 항목에서 재생가능에너지 항목으로 분류 변동되어 데이터 변경
	오염방지 및 관리	억 원	94	147	<b>66</b>	
친사회적 투자	합계	억 원	756	1,312	<b>3,101</b>	
	주택금융공사MBS	억 원	2,000	2,000	<b>7,500</b>	
	친환경적 건축물 및 교통수단	억 원	0	243	<b>235</b>	
합계	억 원	2,000	2,243	<b>7,735</b>		

### 조세 보고<sup>1)</sup>

구분	단위	2021	2022	2023	비고
법인세비용차감전순이익(손실)	백만 원	102,194	90,113	<b>164,968</b>	
법인세비용(수익)	백만 원	23,109	32,625	<b>47,763</b>	
유효세율	%	22.61	36.20	<b>28.95</b>	
법인세 납부(환급)	백만 원	(25,802)	(18,804)	<b>(14,231)</b>	
납부세율	%	-25	-21	<b>-9</b>	

1) 2023년부터 IFRS17 회계제도가 도입됨에 따라 산출 방법 변경

## ESG Data

### 경제/거버넌스

#### 윤리/준법 교육 이수 현황

구분		단위	2021	2022	2023	비고
준법·윤리 교육	준법·윤리 교육 이수 인원	명	842	772	761	
	준법·윤리 교육 이수 시간	시간	1,347	1,312	951	
	직원 1인당 준법·윤리 교육 시간	시간	1.60	1.70	1.25	
	준법·윤리 교육 이수율	%	100	99.6	99.1	
자금세탁방지 교육 <sup>1)</sup>	자금세탁방지 교육 이수 인원	명	372	340	767	
	자금세탁방지 교육 이수 시간	시간	2,604	4,632	1,602	
	직원 1인당 자금세탁방지 교육 시간	시간	7	6	6	
	자금세탁방지 교육 이수율	%	98.7	99.1	98.8	

1) 2023년부터 전체 임직원 대상 교육으로 변경

#### 윤리경영 실천 캠페인 시행

구분		단위	2021	2022	2023	비고
캠페인 시행 건수	합계	건	4	4	4	
	윤리경영 실천	건	2	2	2	
	설 명절 선물 안받기	건	1	1	1	
	추석 명절 선물 안받기	건	1	1	1	

#### 윤리경영/업무준법 임직원 서약 시행

구분		단위	2021	2022	2023	비고
윤리경영/업무준법 서약서	대상 임직원	명	1,068	927	837	
	서명 임직원	명	1,032	876	817	미서명 임직원 : 육아 휴직자, 퇴직자 등
	접수비율	%	96.6	94.5	97.6	

#### 정기적 윤리감사

구분		단위	2021	2022	2023	비고
정기적 윤리감사 실시 여부		Y/N	Y	Y	Y	

# ESG Data

## 환경

### 에너지 관리

구분	단위	2021	2022	2023	비고
총 에너지 소비량	TJ	9.52	10.34	<b>9.65</b>	
LNG	TJ	0.03	0.10	<b>0.09</b>	
휘발유	TJ	3.19	2.14	<b>1.46</b>	
전력	TJ	5.91	7.59	<b>7.67</b>	
난방	TJ	0.39	0.50	<b>0.44</b>	
에너지 집약도 (원단위)	TJ/십억 원	0.003	0.003	<b>0.002</b>	매출 기준
에너지 감축률 (원단위)	%	-0.49	-13.9%	<b>37.80</b>	

### 용수 관리

구분	단위	2021	2022	2023	비고	
용수 사용량	합계	톤	4,038	5,887	<b>6,352</b>	
용수 집약도(원단위)	톤/십억 원	1.143	1.749	<b>1.257</b>	매출 기준	

### 온실가스 배출량

구분	단위	2021	2022	2023	비고
총 배출량 (Scope 1 + Scope 2)	tCO <sub>2</sub> EQ	769.98	1,143.82	<b>1,111.86</b>	
직접 온실가스 배출량 (Scope 1)	tCO <sub>2</sub> eq	1.75	142.21	<b>102.16</b>	2022년 5월부터 구내식당을 재오픈 하면서 (2020년부터 코로나로 미운영) 도시가스 사용량이 증가
간접 온실가스 배출량 (Scope 2)	tCO <sub>2</sub> eq	768.23	1,001.61	<b>1,009.70</b>	
온실가스 집약도 (Scope 1+2, 원단위)	tCO <sub>2</sub> eq/십억 원	0.218	0.340	<b>0.220</b>	매출 기준
감축 총 감축량 (Scope 1 + Scope 2)	tCO <sub>2</sub> eq	202.29	-373.84	<b>31.96</b>	
직접 감축량 (Scope 1)	tCO <sub>2</sub> eq	-1.75	-140.46	<b>40.05</b>	
간접 감축량 (Scope 2)	tCO <sub>2</sub> eq	-768.23	-233.38	<b>-8.09</b>	
온실가스 감축률 (원단위)	%	18.67	-55.90	<b>35.25</b>	

# ESG Data

## 환경

### 폐기물 발생

구분	단위	2021	2022	2023	비고
총 폐기물 발생량	L	54,511	54,031	<b>48,721</b>	
종류별	일반폐기물(비유해폐기물)	54,511	54,031	<b>48,721</b>	
	지정폐기물(유해폐기물)	0	0	<b>0</b>	
폐기물 집약도(원단위)	L/십억 원	15.430	16.051	<b>9.641</b>	매출 기준
감축률(원단위)	%	4.00	-4.02	<b>39.93</b>	

### 복사용지 사용량

구분	단위	2021	2022	2023	비고
복사용지 사용량	톤	8.47	8.21	<b>6.96</b>	

### 환경투자

구분	단위	2021	2022	2023	비고
환경투자	투자 금액	억 원	756	1,312	<b>3,101</b>
	재생가능에너지	억 원	385	888	<b>2,788</b>
	에너지효율성	억 원	280	277	<b>247</b>
	오염방지 및 관리	억 원	94	147	<b>66</b>

### 환경법규 위반

구분	단위	2021	2022	2023	비고
환경법규위반	위반 건수	건	0	0	<b>0</b>
	벌금 및 과태료	백만 원	0	0	<b>0</b>

### 환경 교육, 봉사 및 대응

구분	단위	2021	2022	2023	비고	
봉사활동	총 환경봉사활동 시간	시간	64	0	<b>208</b>	2022년 미실시
환경 교육	총 교육시간	시간	-	475	<b>423</b>	
	총 참여 인원	명	-	713	<b>742</b>	
	1인당 교육시간	시간	-	0.67	<b>0.57</b>	
환경오염사고 대응	환경책임보험 가입	Y/N	N	N	<b>N</b>	
	환경사고 대응훈련	Y/N	N	N	<b>Y</b>	2023년 9월 본사 소방종합훈련 실시

# ESG Data

## 사회

### 임직원 현황

구분		단위	2021	2022	2023	비고
전체 임직원 수		명	892	819	<b>796</b>	
성별	남성	명	441	407	<b>389</b>	
	여성	명	451	412	<b>407</b>	
고용형태별	정규직	명	833	763	<b>746</b>	
	비정규직	명	59	56	<b>50</b>	
	정규직 비율	%	93.4	93.2	<b>93.7</b>	
	비정규직 비율	%	6.6	6.8	<b>6.3</b>	
	기간제가 아닌 한시적 근로자 수	명	0	0	<b>0</b>	
	기간제가 아닌 한시적 근로자 비율	%	0	0	<b>0</b>	
	기간제 근로자 수	명	54	65	<b>45</b>	
	기간제 근로자 비율	%	6.1	7.9	<b>5.7</b>	
파견 근로자 수	명	10	14	<b>15</b>		
	파견 근로자 비율	%	1.1	1.7	<b>1.9</b>	
연령별	만 30세 미만	명	25	36	<b>27</b>	
	만 30세 이상 50세 이하	명	745	658	<b>638</b>	
	만 50세 초과	명	122	125	<b>131</b>	
	만 30세 미만 비율	%	2.8	4.4	<b>3.4</b>	
	만 30세 이상 50세 이하 비율	%	83.5	80.3	<b>80.2</b>	
	만 50세 초과 비율	%	13.7	15.3	<b>16.5</b>	
직급별	임원	명	48	47	<b>47</b>	등기임원 + 미등기 임원
	관리자	명	57	62	<b>53</b>	임원 외 팀장 이상 직책자
	사원	명	787	710	<b>696</b>	팀원

### 신규 채용 및 이직

구분		단위	2021	2022	2023	비고
신규 채용 현황	전체	명	15	13	<b>21</b>	
	남성	명	9	6	<b>9</b>	
	여성	명	6	7	<b>12</b>	
	신입	명	7	2	<b>8</b>	
	경력	명	8	11	<b>13</b>	
	신입 비율	%	46.7	15.4	<b>38.1</b>	
	경력 비율	%	53.3	84.6	<b>61.9</b>	
이직 현황	총 이직자	명	90	28	<b>18</b>	
	자발적 이직자 수	명	31	21	<b>16</b>	
	총 이직률	%	10.1	3.4	<b>2.3</b>	제판분리 진행 시 계열사 전적으로 인한 이직 인원 발생
	자발적 이직률	%	3.5	2.6	<b>2.0</b>	
평균 근속년수	평균 근속	년	15.7	14.8	<b>16.5</b>	
	남성	년	14.1	14.9	<b>14.7</b>	
	여성	년	17.3	17.9	<b>18.2</b>	

# ESG Data

## 사회

### 임직원 보수

구분	단위	2021	2022	2023	비고	
급여	전체 직원 평균급여	백만 원	99	100	<b>100</b>	
	남성	백만 원	118	119	<b>118</b>	
	여성	백만 원	81	83	<b>84</b>	
CEO와 임직원 보수 격차	중앙값 기준	%	28	20	<b>20</b>	(임직원 보수 중앙값/CEO 보수 중앙값)
	평균값 기준	%	22	17	<b>15</b>	(임직원 보수 평균값/CEO 보수 평균값)

### 임직원 다양성

구분	단위	2021	2022	2023	비고	
채용	전체 여성	명	451	412	<b>407</b>	
	정규직	명	446	406	<b>399</b>	
	비정규직	명	5	6	<b>8</b>	
	관리직	명	13	15	<b>12</b>	
	고위 관리직 (임원)	명	4	5	<b>7</b>	
	신규 채용	명	6	7	<b>12</b>	
	전체 여성 비율	%	50.6	50.3	<b>51.1</b>	
	정규직	%	50.0	49.6	<b>50.1</b>	
	비정규직	%	0.6	0.7	<b>1.0</b>	
	관리직	%	13.4	14.2	<b>13.5</b>	
	고위 관리직 (임원)	%	0.4	0.6	<b>0.9</b>	
	신규 채용	%	0.4	0.5	<b>0.6</b>	
	기타 다양성 분류	장애인	명	6	6	<b>7</b>
국가보훈자		명	12	12	<b>12</b>	
외국인		명	0	0	<b>0</b>	
장애인 비율		%	0.7	0.7	<b>0.9</b>	
국가보훈자 비율		%	1.4	1.4	<b>1.51</b>	
외국인 비율		%	0	0	<b>0</b>	

# ESG Data

## 사회

### 임직원 교육훈련

	구분	단위	2021	2022	2023	비고
교육시간	총 교육시간	시간	30,498	28,311	<b>39,645</b>	
교육비용	총 교육비용	백만 원	804	748	<b>1,032</b>	
	1인당 평균 교육비용	천 원/명	904	913	<b>1,304</b>	

### 인권교육

구분	단위	2021	2022	2023	비고
1인당 평균 교육 시간	시간	3	4	<b>4</b>	인권 관련 교육 총 이수시간/ 전체 임직원 수

### 인권 관련 위반사항

구분	단위	2021	2022	2023	비고
인권신고	인권신고제도 운영	Y/N	Y	Y	<b>Y</b>
인권위반	총 위반 건수	건	0	0	<b>0</b>
	과태료	천 원	0	0	<b>0</b>
	벌금	천 원	0	0	<b>0</b>

### 임직원 성과평가

	구분	단위	2021	2022	2023	비고
다면평가 <sup>1)</sup>	적용대상	명	38	98	<b>0</b>	
	적용인원	명	38	98	<b>0</b>	
	적용비율	%	100	100	-	
MBO <sup>2)</sup>	적용대상	명	609	589	<b>605</b>	
	적용인원	명	609	589	<b>605</b>	
	적용비율	%	100	100	<b>100</b>	
상시성과평가 <sup>3)</sup>	적용대상	명	508	500	<b>482</b>	
	적용인원	명	508	500	<b>482</b>	
	적용비율	%	100	100	<b>100</b>	

1) 2021년 임원대상, 2022년 관리자 대상, 2023년 미실시(격년진행 예정) / 대표이사 제외

2) 휴직자, 영업채널 근무자, 임원 (KPI 평가 대상) 제외

3) 각 연도 4분기 기준

# ESG Data

## 사회

### 유연근무 현황

구분	단위	2021	2022	2023	비고	
시간선택제	정규직	명	487	499	<b>543</b>	디지털자산관리파트 선택근무제 확대 적용(2023년)
	비정규직	명	0	0	<b>0</b>	
합계	명	487	499	<b>543</b>		

### 육아휴직 사용 현황

구분	단위	2021	2022	2023	비고	
육아휴직 사용인원	전체 육아휴직 사용인원	명	35	21	<b>17</b>	
	남성	명	6	3	<b>4</b>	
	여성	명	29	18	<b>13</b>	
육아휴직 종료 후 복귀인원	총 육아휴직 복귀자 수	명	23	21	<b>19</b>	2022년도 복직대상자의 추가 육아휴직 사용으로 1명 감소
	남성	명	1	4	<b>2</b>	
	여성	명	22	17	<b>17</b>	
육아휴직 종료 후 업무 복귀율	총 육아휴직 복귀율	%	76.7	77.8	<b>86.4</b>	2022년도 복직대상자의 추가 육아휴직 사용으로 재산출
	남성	%	100	80	<b>40</b>	
	여성	%	75.9	77.3	<b>100</b>	
육아휴직 복귀 후 12개월 이상 근속한 인원	총 육아휴직 복귀 후 근속자 수	명	36	17	<b>20</b>	
	남성	명	3	1	<b>4</b>	
	여성	명	33	16	<b>16</b>	
육아휴직 복귀 후 12개월 이상 근속률	총 육아휴직 복귀 후 근속률	%	90	73.9	<b>95.2</b>	
	남성	%	75	100	<b>100</b>	
	여성	%	91.7	72.7	<b>94.1</b>	

### 노동조합 가입현황

구분	단위	2021	2022	2023	비고
노동조합	노조가입률	%	53.7	52.2	<b>53.0</b>
	단체협약 적용 비율	%	100	100	<b>100</b>
	노사협의회 개최 건수	건	4	4	<b>4</b>

### 조직의 확정급여형 연금제도 채무 총당

구분	단위	2021	2022	2023	비고
확정급여형 연금제도 운영 현황	사외적립자산	백만 원	(12,256)	(12,622)	<b>(12,186)</b>
	순확정급여부채	백만 원	10,922	5,335	<b>11,287</b>

### 차별사건 및 이에 대한 시정조치

구분	단위	2021	2022	2023	비고
차별 및 괴롭힘	발생 건수	건	0	0	<b>0</b>
	시정조치	건	0	0	<b>0</b>
성희롱	발생 건수	건	0	0	<b>0</b>
	시정조치	건	0	0	<b>0</b>

### 사회공헌 활동

구분	단위	2021	2022	2023	비고
사회공헌 투자금액	총액	억 원	9.64	9.56	<b>9.70</b>
	자선적 기부	억 원	9.63	9.54	<b>9.65</b>
	운영비용	억 원	0.01	0.02	<b>0.05</b>
봉사활동 현황 <sup>1)</sup>	총 참여인원	명	894	1,144	<b>1,453</b>
	총 참여시간	시간	3,406	4,033	<b>5,534</b>
	참여인원 1인당 봉사시간	시간	3.81	3.53	<b>3.81</b>

1) 여러 건 참여시 중복으로 집계

# ESG Data

## 사회

### 사고 및 위반

	구분	단위	2021	2022	2023	비고
안전사고	중대산업재해 사고 건수	건	0	0	0	
법규위반 <sup>1)</sup>	위반건수	건	0	2	0	
	과태료 및 과징금	백만원	0	202	0	
	벌금	백만원	0	0	0	

1) 사업보고서 제재현황 기준

### 산업안전보건관리

	구분	단위	2021	2022	2023	비고
안전사고예방 및 관리	위험성 평가	Y/N	N	Y	Y	
건강관리 지원	신체적 건강관리 지원	Y/N	Y	Y	Y	
	정신적 건강관리 지원	Y/N	Y	Y	Y	

### 정보보호

	구분	단위	2021	2022	2023	비고
정보보호 교육	전담 직원					
	교육 시간	시간	240	232	281	
	교육 인원	명	8	8	8	
	1인당 교육 시간	시간	30	29	35.1	
	전체 직원					
	교육 시간	시간	5,361	4,805	4,810	
	교육 인원	명	867	776	771	휴직 중인 임직원, 사외이사, 고문 제외 전 임직원 대상
	1인당 교육 시간	시간	6.2	6.2	6.2	
정보보호 인증	ISO27001 인증	Y/N	Y	Y	Y	
정보보호 분야 투자	정보보호 분야 투자 비중	%	8.1	8.8	9.9	
정보유출	총 유출건수	건	0	0	0	
	법규위반		0	0	0	
	고객정보보호 위반 건수	건	0	0	0	
	정보보호위반 벌금 액수	천 원	0	0	0	

### VOC 불만처리

	구분	단위	2021	2022	2023	비고
VOC 불만접수 건수		건	454	376	366	
VOC 불만처리 건수		건	454	376	366	
VOC 불만처리율		%	100	100	100	

# GRI 2021 Standards Index



미래에셋생명은 2023년 1월 1일부터 2023년 12월 31일까지의 기간동안 지속가능경영 내용을 보고함에 있어 GRI Standard 2021 기준을 적용함

GRI 1 : Foundation 2021

## Universal Standards

GRI Standards		Page	Note
No.	Title		
2-1	조직 세부 정보	5	
2-2	지속가능경영보고에 포함된 기업 목록	5	
2-3	보고기간, 보고주기 및 문의처	1	
2-4	정보의 재기술		해당 페이지 주석에 데이터 변경 사유 기재
2-5	외부 검증	1	
2-6	활동, 가치사슬 및 기타 사업관계	71	
2-7	임직원	79	
2-8	임직원이 아닌 근로자	79	
2-9	거버넌스 구조 및 구성	48-49, 52-56	
2-10	거버넌스 기구의 추천 및 선정	47, 53	
2-11	최고의사결정기구의 의장	50	

GRI Standards		Page	Note
No.	Title		
2-12	영향(Impact) 관리를 위한 최고의사결정기구의 역할	13, 49-50	
2-13	영향(Impact) 관리에 대한 책임 위임	13, 19, 22, 36, 59, 61	
2-14	지속가능성 보고에 관한 최고의사결정기구의 역할	13	
2-15	이해관계 상충	47	
2-16	중요 사안에 대한 커뮤니케이션	13	
2-17	최고의사결정기구의 총합적인 지식	50	
2-18	최고의사결정기구의 성과에 대한 평가	50	
2-19	보수정책	51	
2-20	보수 결정 절차	51	
2-21	연간 총 보상의 비율	51	
2-22	지속가능경영 전략에 대한 성명서	4	
2-23	정책 약속	13, 22, 34, 59	
2-24	정책 약속 내재화 및 이행 방법	13, 22, 34, 59	
2-25	부정적 영향 개선 프로세스	26, 35, 60	
2-26	제기된 우려사항 및 조언에 대한 메커니즘	60	
2-27	법·규제에 대한 컴플라이언스	78, 81, 83	
2-28	가입 협회	86	
2-29	이해관계자 참여에 대한 접근	71	
2-30	단체 협약	32	
3-1	중대 이슈 결정 프로세스	67	
3-2	중대 이슈 목록	68	
3-3	중대 이슈 관리	69-70	

# GRI 2021 Standards Index

## Topic-specific Standards

GRI Standards		Page	Note
No.	Title		
201-1	직접경제가치 창출과 배분	75	
201-2	기후변화의 재무적 영향과 사업활동에 대한 위험 및 기회	13	
201-3	확정급여제도와 기타 퇴직제도	33	
202-1	주요 사업장이 위치한 지역의 최저 임금과 비교한 성별 기본 초임 임금 비율	75	
203-1	사회기반시설에 대한 투자와 지원 서비스의 개발 및 영향	38-45	
205-2	반부패 정책 및 절차에 대한 공지와 훈련	59	
207-1	세금에 대한 접근법	75	
207-3	세금과 관련된 이슈에 대한 이해관계자의 참여	71	
302-1	조직 내부 에너지 사용량	77	
302-3	에너지 사용량 집약도	77	
302-4	에너지 소비 절감	77	
303-5	용수 사용량	77	
304-1	생물다양성 가치가 높은 구역 또는 주변지역에 소유, 임대, 관리 중인 사업장	15	
304-4	사업으로 인해 영향을 받는 지역에 서식하는 IUCN 적색목록 종과 국가보호종	15	
305-1	직접 온실가스 배출량(Scope 1)	77	
305-2	간접 온실가스 배출량(Scope 2)	77	
305-4	온실가스 배출량 집약도	77	
305-5	온실가스 배출량 감축	77	
306-2	폐기물 관련 주요 영향 관리	14, 78	
306-3	폐기물 발생량 및 종류	78	

GRI Standards		Page	Note
No.	Title		
401-1	신규채용자 수 및 이직자 현황	79	
401-2	임직원 복리후생 제도	33	
401-3	육아휴직 사용, 복귀, 유지	82	
403-1	안전보건경영시스템 구축	36	
403-2	안전보건 위험성 평가, 산업재해 조사	37	
403-3	안전보건 개선 활동	37	
403-4	근로자 대상 안전보건 커뮤니케이션	37	
403-5	근로자 대상 안전보건 교육 및 훈련	37	
403-6	근로자 건강증진 프로그램	37	
403-7	사업운영과 직결된 안전보건 영향 예방 및 완화	36	
403-9	임직원, 협력사 재해 및 부상발생 현황	83	
404-1	임직원 1인당 평균 교육 시간	81	
404-2	임직원 역량 강화 및 전환 지원을 위한 프로그램	29-31	
404-3	업무성과 및 경력개발에 대한 정기적 피드백을 받은 근로자 비율	81	
405-1	범주별 거버넌스 기구 및 근로자의 구성 현황	72, 79	
406-1	차별 사건 및 이에 대한 조치	82	
411-1	원주민 권리 침해 사건 수	-	침해 사례 없음
415-1	국가별, 수령인 및 수혜자별 기부한 정치자금의 규모	86	정치자금 기부 사례 없음
417-2	제품 및 서비스 정보와 라벨링에 관한 법률규정 및 자율규정을 위반한 사건	-	위반 사례 없음
418-1	고객 개인정보보호 위반 및 고객 데이터 분실과 관련하여 제기된 불만 건수	64	불만 건 수 없음

# ESG 경영인증 및 수상내역

# 가입협회 현황



**제28회 헤럴드 보험대상**  
- 소비자보호대상(생명보험협회장상)  
주관 단체 : 헤럴드경제  
수상일 : 2023.10.



**2023 보험범죄방지 유공자 시상식**  
- 경찰청장상, 금융감독원장상, 생명보험협회장상,  
보험사기방지 우수사례 수상  
주관 단체 : 생명보험협회  
수상일 : 2023.12.



**2023년 하반기 소비자중심경영(CCM) 우수기업 인증**  
주관 단체 : 공정거래위원회 · 한국소비자원  
수상일 : 2023.12.



**한국의 우수클래스 14년 연속 선정**  
주관 단체 : KMAC(한국능률협회컨설팅)  
수상일 : 2024.05.



**ISO 27001 정보보호경영시스템**  
인증일: 2023.11.- 현재 유지



**정보통신접근성 품질인증서**  
인증일: 2023. 9.-현재 유지

국내 정치자금법 제1조에는 외국인, 국내외의 법인 또는 단체의 정치 자금 기부를 금지하고 있으며, 누구든지 법인 또는 단체와 관련된 자금으로 정치자금 기부를 제한하고 있습니다. 이에 따라 미래에셋생명은 정치자금, 투표 관련 선거자금, 정치 단체 로비 자금을 일체 제공하지 않고 있습니다.

- 단체명
- 생명보험협회
- 한국보험계리사회
- 한국연금학회
- 한국상장회사협의회
- 금융정보보호협의회
- 금융보안원
- 한국감사협회
- 한국공정경영연합회
- 상공회의소
- 한국금융투자협회
- 보험법학회
- 한국거래소

# 제3자 검증의견서

## ‘미래에셋생명 지속가능경영보고서’ 독자 귀중

지속가능경영연구소(이하 ‘검증인’)는 미래에셋생명(이하 ‘발행인’)으로부터 ‘미래에셋생명 2023 지속가능경영보고서(이하 ‘보고서’)에 대한 제3자 검증을 요청받아 다음과 같이 검증의견서를 제출합니다.

### 책임과 독립성

본 보고서에 기술된 정보와 의견에 대한 책임은 전적으로 발행인에게 있습니다. 본 검증인은 보고서에 대한 검증의견에 대해 책임지며, 독립된 검증기관으로서 본 보고서의 작성에 참여하지 않았으며 독립성을 저해할 수 있는 어떠한 이해관계도 맺고 있지 않습니다.

### 검증 기준

본 검증인은 AA1000AS(v3)에서 정의하고 있는 Type1 검증 방법에 의한 검증을 실시하였습니다. 또한, AA1000AP(2018) 검증 원칙에 따라 포괄성, 중요성, 대응성, 영향의 원칙에 대한 적합성 여부를 확인하였으며, 검증 원칙에 따라 조직의 활동 및 성과로부터 발생 가능한 영향에 대한 적합성 여부를 추가 확인하였습니다. 이는 이번 검증간 보고 기준의 효과성과 신뢰성 측면을 종합적으로 검토하였음을 의미합니다. 검증 수준은 Moderate인 제한적 보증의 검증을 수행하였습니다. 검증인은 중요성, 이해가능성 원칙의 준수여부를 확인했으며, 보고서에 기재된 GRI 지표에 대한 정보와 신뢰성을 평가하였습니다.

### 제한 사항

본 검증인은 상기의 검증범위와 수준에 따라 보고서에 기재된 성과의 신뢰성을 다음과 같이 확인하였습니다. 현장검증은 미래에셋생명 본사 방문을 통해 진행되었습니다. 재무 데이터는 독립된 감사인으로부터 감사 받은 감사보고서를 통해 확인하였으며, 사회 및 환경 데이터는 관계자를 통한 확인 혹은 인터뷰 등의 프로세스로 검증하였습니다. 본 검증의견서는 계약에 따라 미래에셋생명 경영진을 위해 발행된 것이며, 본 검증인은 본 의견서에 기반하여 의사결정을 한 개인 또는 조직에 배상 책임 또는 공동 책임이 없음을 밝힙니다.

### 검증 방법

본 검증은 다음과 같은 방법을 통해 보고서에 대한 검증을 진행하였습니다.

- 보고서에 담긴 내용에 대한 전반적인 검토
- GRI Standards를 기준으로 보고 내용 및 품질에 대한 원칙의 준수 여부를 확인하였습니다.
- 미디어 리서치 및 벤치마킹 분석을 통해 본 보고서에서 다루어진 주요 이슈의 선정 및 기술 내용의 적절성을 점검하였습니다.
- 보고서 내에 기술된 내용의 적합성과 표현상의 오류를 다른 출처와의 비교 분석 등을 통해 점검하였습니다.
- 현장검증을 통해 주요 데이터 및 정보에 대한 근거를 확인하고 내부 프로세스 및 시스템을 확인하였습니다.

### 검증 결과

검증인은 본 보고서가 미래에셋생명의 지속가능경영 활동 및 성과를 성실하고 공정하게 반영하고 있음을 확인하였습니다. 또한 본 검증을 통해 미래에셋생명의 보고서가 GRI Standards의 요구사항을 준수하여 작성하고 있음을 확인하였으며, 주제별 공개(Topic-specific Standards)의 경우 아래와 같이 보고항목 결정 프로세스를 통해 도출된 중요 주제(Material Topic)에 대한 공시(Disclosures)를 검토하였습니다.

#### > 공통표준(Universal Standards) :

2-1~2-5, 2-6~2-8, 2-9~2-21, 2-22~2-28, 2-29~2-30, 3-1~3-3

#### > 주제표준(Topic Standards) :

201-1~201-3, 202-1, 203-1, 205-2, 207-1, 207-3, 302-1, 302-3, 302-4, 303-5, 304-1, 304-4, 305-1~305-2, 305-4~305-5, 306-2~306-3, 401-1~401-3, 403-1~403-7, 403-9, 404-1~404-3, 405-1, 406-1, 411-1, 415-1, 417-2, 418-1

#### • 포괄성 (Inclusivity) : 이해관계자의 참여

미래에셋생명은 포괄성 원칙의 준수를 위해 이해관계자별 커뮤니케이션 채널을 통한 소통활동을 추진하고 있음을 확인하였습니다. 미래에셋생명은 주요 이해관계자를 정의하고 산업의 특성을 고려하여 체계적인 참여 체계를 정립하고 있습니다. 이해관계자 참여를 통해 확인된 이해관계자의 기대사항은 회사의 전략방향 및 전략과제와 연계되어 검토하고 있습니다.

#### • 중요성 (Materiality) : 핵심 이슈의 선정 및 보고

미래에셋생명은 중대성 평가 프로세스를 통해 핵심 이슈를 선정하고 있음을 확인하였습니다. 다양한 지속가능성 이슈들에 대해 이해관계자의 의사결정에 미치는 영향을 분석하고 경영성과에 미치는 영향에 대한 분석 과정을 통해 핵심이슈 영역을 선정하였습니다. 선정된 핵심 이슈는 중대성 평가 참여 등의 프로세스를 통해 경영활동에 반영되고 있으며, 각 이슈들에 대한 미래에셋생명의 활동과 성과는 보고서에 추진 영역별로 보고하고 있었습니다.

#### • 대응성 (Responsiveness) : 이슈에 대한 조직의 대응

본 검증인은 미래에셋생명이 이해관계자의 성과에 영향을 미치는 핵심 이슈를 파악하고 그에 대응하기 위한 지속가능경영 활동을 전개하고 있으며, 그 내용을 보고서에 적절하게 기술하고 있음을 확인하였습니다. 이해관계자들이 제시한 이슈들에 대해 목표를 제시하고 이에 대한 성과를 투명하게 공개하고 있음을 확인할 수 있었습니다.

#### • 영향 (Impact) : 조직이 사회적으로 미치는 영향에 대한 고려

미래에셋생명은 주요 이슈가 미치는 영향에 대한 경계 설정을 통해 조직이 사회적으로 미치는 영향을 파악하고 이를 개선하기 위한 노력들을 추진하고 있습니다. 중요 이슈의 재무적 영향 및 사회·환경적 영향을 종합적으로 분석하였으며, 분석 결과는 ESG 대응 전략 수립을 위한 경영 의사결정에 활용하며, 보고서를 통해 공개하고 있습니다

### 견고 사항

본 검증인은 미래에셋생명의 지속가능경영 역량 제고를 위한 다양한 노력과 성과를 높이 평가하며, 향후 보고서 발간 및 지속가능경영 수준 향상을 위해 하기의 내용을 제안하는 바입니다.

- ESG 영역에 대한 데이터 관리의 중요성이 강조되고 있습니다. 현재 관리되고 있는 E, S, G 각 영역에 대한 데이터 관리 및 산정 기준을 세부적으로 구분하여 관리할 것을 권고 드립니다.



2024. 06. 20

지속가능경영연구소 대표 이양호

이양호



**MIRAE ASSET**  
미래에셋생명

**Mirae Asset Life Insurance**  
SUSTAINABILITYREPORT 2023