

2024 한화생명 지속가능경영보고서

GREEN LIFE FOR SUSTAINABLE TOMORROW



About This Report

보고서 개요

한화생명(한화생명)은 2019년부터 지속가능경영보고서를 발간하고 있습니다. 본 보고서는 한화생명이 발간하는 여섯 번째 지속가능경영보고서입니다. 한화생명은 매년 지속가능경영보고서를 발간함으로써 이해관계자 여러분께 한화생명의 ESG(환경·사회·거버넌스) 경영 노력과 성과를 투명하게 공개하고자 합니다.

보고서 관련 문의

한화생명 ESG 추진팀

TEL 02.789.7502

E-mail esg_hli@hanwha.com

보고기간 및 경계

보고 기간은 2023년 1월 1일부터 2023년 12월 31일까지이며, 보고 기간 외의 중대한 성과의 경우 2024년 상반기까지의 이슈를 포함하였습니다. 아울러, 정량적 성과는 2021년부터 2023년까지의 3개년 데이터를 제시하여 연도별 추이를 파악할 수 있도록 하였습니다. 한화생명의 사업보고서는 13개 주요 종속회사에 대한 성과와 활동에 대해 공시하고 있으며, 본 보고서는 종속기업이 아닌 본사의 활동 및 성과 정보를 공시하고 있습니다. 본 보고서 내 환경 데이터의 경우 전 사업장을 기준으로 보고하고, 일부 데이터의 경우 본사 및 장교빌딩의 성과를 담고 있습니다.

보고기준

본 보고서는 지속가능경영보고서의 글로벌 작성 가이드라인인 GRI (Global Reporting Initiative) Standards, SASB, PSI, WEF IBC Stakeholder Capitalism Metrics, UNGC (UN Global Compact) 원칙을 참고하여 작성되었습니다. 재무 정보는 연결 기준이며 보고 기준 및 정의는 K-IFRS를 따릅니다. 재무적 정보뿐만 아니라, 비재무적 정보 모두 당사의 공시 체계에 따라 회계연도를 기준으로 작성되었으며, 보고 기준이 다른 경우 해당 부분에 별도 표기하였습니다.

보고서 검증

제3자 검증기관인 한국표준협회로부터 제3자 검증을 받았으며, 이를 통해 보고서의 작성 프로세스, 공개 데이터 및 내용의 신뢰성, 공정성을 확보하였습니다. 검증의견서는 Appendix에서 확인하실 수 있습니다.

Contents

Overview

CEO Message	04
글로벌 한화생명	05
경영 비전 및 전략	06
ESG 경영체계	07
회사연혁	09

Business Brochure

Finance	
상품개발	11
채널 경쟁력 강화	13
자산운용	15
Global	
글로벌 금융 네트워크 구축	16
Digital	
디지털 혁신	18
ESG Story	
2024 ESG Highlights	21
ESG Milestone	22
ESG Key Performance	23
ESG 금융	24
중대성평가	30

ESG Performance

Environmental	35
환경보호와 친환경 경영 내재화	
환경영향 최소화	36
기후변화 대응	43
Social	50
사회적 책임 실천과 나눔 경영	
소비자중심경영	51
사회공헌	63
인재경영	73
Governance	82
건전하고 투명한 지배구조 확립	
투명한 지배구조	83
윤리·준법경영	87
리스크 관리	91
정보보안	95

ESG Databook

경제·경영 성과	99
환경 성과	105
사회 성과	107
지배구조 성과	113
Appendix	
GRI Index	115
SASB Index	118
PSI Index	119
WEF IBC Stakeholder Capitalism Metrics Index	120
UNGC·UN SDGs Index	121
글로벌 이니셔티브	122
제3자 검증의견서	123
온실가스 검증의견서	124
주요 수상 및 인증 현황	126

CEO Message

존경하는 이해관계자 여러분,

글로벌 정세 불안과 통화정책의 불확실성이 지속되고 있는 가운데, 고금리, 고물가 등의 영향까지 더해지며 국내 경기 회복세가 더딘 상황입니다. 기업은 낮은 생산성을 극복하고 신성장동력을 찾기 위해 고군분투하고 있고, 가계는 고금리에 따른 이자 부담으로 소비여력이 축소되면서 삶의 질이 좀처럼 개선되지 않고 있습니다. 사회적 활력 감소로 경영 환경이 녹록치 않은 상황 속에서도 이해관계자 여러분들의 변함없는 성원과 지지는 **한화생명**이 더 높은 곳을 향해 나아갈 수 있는 강한 추진력이 되고 있다는 점에서 진심으로 감사의 마음을 전하고자 합니다. 현재 보험산업은 저출생, 고령화, 저성장 기조 등 구조적 불안요인이 누적되어 있으며, 고물가와 고금리, 신회계제도(IFRS17)에 대한 적응 등 극복해야 할 많은 과제도 안고 있습니다.

한화생명은 이러한 난제를 슬기롭게 극복하고 업계 최고의 경쟁력을 갖추기 위해 혁신적인 신상품개발, 판매 채널 강화, 디지털 역량을 활용한 최적의 사업환경 조성 등에 나서고 있으며, 포화상태에 이른 보험시장을 정면으로 돌파하고, 신성장동력을 확보하기 위해 해외사업 확장과 자산운용 역량 강화에도 주력하고 있습니다. 이러한 노력은 수익원 다각화와 손익 기반 강화로 이어져 **한화생명**의 지속가능성을 높이고 가치 상승을 견인할 것이라고 확신합니다.

이해관계자 여러분

한화생명은 급변하는 대내외 환경과 불확실한 경영환경 속에서도 재무적 안정성을 높여 왔으며, 최근에는 비재무적 요소의 중요성이 점증됨에 따라 ESG 경영에도 더욱 박차를 가하고 있습니다. ESG 경영이 기업의 지속가능한 성장과 가치에 미치는 영향이 점차 커지고 있고, 사회적 요구도 높아지고 있어 올해는 더욱 고도화된 ESG 경영에 초점을 맞추고 있습니다. **한화생명**은 높은 수준의 환경적, 사회적 책임과 역할을 충실히 이행하고 더욱 투명한 지배구조를 확립해 나가으로써, 다양한 사회 구성원과 함께 더불어 성장하겠다는 강한 의지를 가지고 있습니다. 정부의 ESG 공시 의무화 발표에 따라 향후 ESG 관련 규제가 더욱 강화될 것입니다. 이에 **한화생명**은 ESG 공시 프로세스와 시스템 구축에 나서고 있으며, 이를 통해 최적의 ESG 정보 공시 솔루션을 제공할 것입니다. ESG 소통 채널의 고도화는 ESG 경영의 추진력을 더욱 높여줄 것이라고 생각합니다.

이해관계자 여러분, 한화생명은 ‘2030 ESG 경영전략 및 로드맵’을 기반으로 ESG 경영을 성실히 실천해 나가고 있습니다.

환경부문(E)에서는 ‘환경보호와 친환경 경영 내재화’를 위해 2050 탄소중립을 목표로 온실가스 감축과 에너지 사용 절감, ESG 투자 확대 등에 나서고 있으며, 기후변화 리스크와 영향을 분석하고 대응방안을 마련하는 등 기후변화 대응 체계도 강화하고 있습니다. 이 외에도 친환경 물품 기부, 폐장난감 업사이클링, 섯강 생태공원 환경정화 활동 등 다양한 친환경 캠페인과 폐전기전자제품의 재활용을 통한 자원순환 활동, 수달 서식지 개선 및 생태정원 조성 등 생물다양성 보호 활동 등도 추진하고 있습니다.

사회부문(S)에서는 ‘사회적 책임 실천과 나눔경영’을 위해 보험업권 최초로 상생금융 상품을 출시하고 장애인 고용을 확대하여 보험사 최초로 장애인 의무고용률을 초과 달성하였습니다. 또한 청년층 대상 암 치유 및 사회복귀 프로그램 실시, 학생과 군인을 대상으로 한 금융교육, 사내 봉사단을 활용한 재능기부, 서천시장 화재피해 고객 지원 등 지역사회 문제 해결에도 앞장섰으며, 베트남과 인도네시아에서의 아동과 여성을 대상으로 한 인권보호 캠페인과 복지시설 완공으로까지 범위를 넓혔습니다.

지배구조부문(G)에서는 ‘건전하고 투명한 지배구조 확립’을 위해 윤리 및 준법 경영과 리스크관리를 강화하고, ESG 협의회 신설 등 거버넌스 체계도 더욱 확고히 하였습니다. 지배구조 개선이 ESG 경영에 매우 중요한 만큼, ESG 사규 제정과 ESG 경영전략 리뉴얼 등도 추진하여 ESG 경영의 기반을 더욱 탄탄히 할 것입니다.

한화생명은 이러한 노력을 통해 얻은 ESG 경영 성과와 사회적 가치를 이해관계자 여러분들과 적극적으로 공유하고 나눔으로써 선한 영향력의 저변을 넓혀 나갈 것이며, 환경과 사회를 생각하고 함께 발전하는 신뢰받는 기업으로 성장해 나갈 것임을 약속드립니다.

감사합니다.

2024년 6월
대표이사 **여승주**

글로벌 한화생명

고객의 삶에 가치를 더하는 한화생명

한화생명은 1946년 설립된 대한민국 최초의 생명보험사로서 보험산업의 발전과 경제성장에 기여하며 국민의 건강과 행복을 지켜왔습니다. 보험, 신사업, 전략, 투자, 경영혁신 5개 부문의 책임경영을 강화하고 보험 본연의 경쟁력 확보에 주력함으로써 자산건전성 및 영업 경쟁력, 상품 경쟁력에서 최고의 가치를 실현하며 미래 금융 시장을 이끌고 있습니다. 또한 상품개발, 마케팅·영업 지원, 언더라이팅, 지급 관리, 자산, 리스크 및 투자 관리 등 전 공급망에 걸친 확고한 고객중심경영 철학과 차별화된 경쟁력을 바탕으로 보험의 가치를 확장하고 있으며, 이를 통해 고객의 삶을 더욱 풍요롭게 하기 위한 인생의 솔루션을 제공하고 있습니다. 나아가 글로벌 사업 확장, 디지털 역량 고도화, ESG 경영 등을 통해 미래 성장동력 발판을 추진하며 지속가능한 성장 기반을 구축하고 있습니다.



기업 소개

기업명	한화생명보험주식회사 (Hanwha Life Insurance Co., Ltd)
주소	서울특별시 영등포구 63로 50
대표이사	여승주
설립일	1946. 9. 9.
주요사업	보험, 퇴직연금, 자산운용
사업국가	대한민국, 베트남, 중국, 인도네시아, 미국, 일본

글로벌 경영

현지 법인	베트남 호치민	중국 항저우
	인도네시아 자카르타	
	미국 샌프란시스코	일본 도쿄
주재 사무소	중국 베이징	일본 도쿄
	일본 후쿠오카	
	미국 샌프란시스코	

국내 신용평가¹⁾
AA+ / 안정적

1) 한국신용평가, 한국기업평가, NICE신용평가

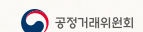
글로벌 신용평가²⁾
A, A2 / Stable

2) S&P(A), Fitch(A), Moody's(A2)

운용자산

88,982 십억원

소비자중심경영(CCM) 인증

9회 연속 획득


경영 비전 및 전략

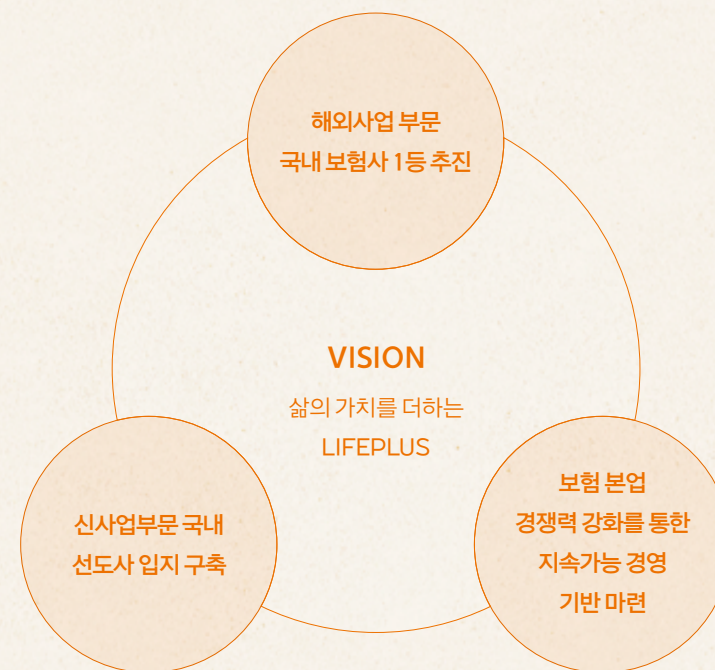
핵심가치

한화가 이룩한 성장의 바탕에는 ‘신용’과 ‘의리’의 한화정신이 자리잡고 있습니다. 한화생명도 한화정신을 바탕으로 ‘도전·헌신·정도’를 핵심가치로 선정하여, 전사 비전 달성을 위한 기업문화 혁신의 원동력으로 삼고 있습니다. 이러한 핵심가치는 모든 임직원의 생각과 행동의 기준으로써, 한화인으로서는 일체감을 강화하고 있습니다.



비전 및 전략

한화생명은 ‘삶의 가치를 더하는 LIFEPLUS’의 비전 하에 ‘보험 본업 경쟁력 강화를 통한 지속가능경영 기반 마련’, ‘해외사업부문 국내보험사 1등 추진’, ‘신사업부문 국내 선도사 입지 구축’을 내용으로 하는 추진 전략을 수립하였습니다. 한화생명은 비전 및 전략을 적극적으로 실천해 나가며, 고객의 사랑과 신뢰를 받는 기업으로 나아가고자 합니다.



ESG 경영체계

ESG 전략

한화생명명은 ‘지속가능한 내일을 위한 Green Life 2030’이라는 ESG 전략 목표를 바탕으로 ‘환경보호와 친환경 경영 내재화’, ‘사회적 책임 실천과 나눔 경영’, ‘건전하고 투명한 지배구조 확립’의 3대 전략방향 하에 다양한 전략과제를 선정했습니다. 체계적인 ESG 경영 추진을 통해 이러한 과제들을 이행하는 과정에서 다양한 ESG 가치를 창출하고자 합니다.

비전	삶의 가치를 더하는 LIFEPLUS		
전략목표	지속가능한 내일을 위한 Green Life 2030 Green Life for Sustainable Tomorrow		
	Green Life 2030		
	- 친환경적·친사회적 투자 비중 2배 이상으로 확대(現 2% → 5% 수준) - 탄소배출량 40% 이상 감축 - D·E·I¹⁾ 지수 개선		
전략방향	Environment 환경보호와 친환경 경영 내재화	Social 사회적 책임 실천과 나눔 경영	Governance 건전하고 투명한 지배구조 확립
전략과제	- 친환경 경영 강화 - 환경경영시스템 구축 - 온실가스 관리체계 구축 - 친환경 경영 내재화 활동 - ESG 투자체계 정립 - ESG 투자 및 기후리스크 대응체계 구축 - 주주참여활동 강화	- 인권경영 강화/노사관계 개선 - 인권경영 강화 - 임직원 다양성 제고 - 노사문화 개선 - ESG 연계 금융상품·사회공헌 확대 - ESG 보험·대출·헬스케어 상품 확대 - 친사회·친환경 사회공헌 확대	- 거버넌스 체계 개선 - 이사회(위원회) 기능 개선 (다양성/전문성/독립성) - 준법경영 및 주권보호 강화 - ESG 기반 성과평가·보수체계 구축 - ESG 커뮤니케이션 강화 - ESG 데이터 관리체계 구축 - 공시체계 및 외부평가대응 강화

1) DEI(Diversity·Equity·Inclusion) 지수: 다양성·공정성·포용성 지수

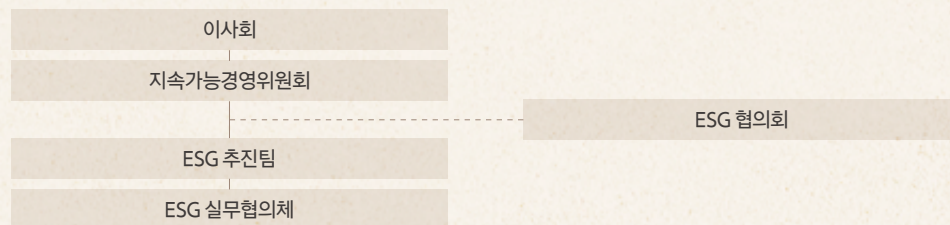
ESG 경영체계

ESG 거버넌스

한화생명(주)은 이사회 내 지속가능경영위원회를 통해 ESG 전략 및 정책을 승인하고, ESG 경영 강화를 위한 중요 안건을 심의·의결하고 있습니다. ESG 경영의 컨트롤타워 역할을 수행하는 전담조직인 ESG 추진팀은 위원회에서 보고 및 의결된 ESG 정책이 전사로 전파될 수 있도록 지원하고 있습니다.

2023년에는 ESG 경영의 추진력을 제고하기 위하여 ESG 협의회를 신설하였습니다. ESG 협의회는 주요 부서의 부서장으로 구성되어, 전사 차원의 ESG 과제를 발굴, 협의하고, 실질적인 과제 실행력을 높이는 데에 크게 기여하고 있습니다. 한화생명은 지속적으로 ESG 거버넌스를 강화하며 글로벌 수준의 ESG 경영을 실현하겠습니다.

ESG 거버넌스 기능



- | | |
|-------------|---|
| • 지속가능경영위원회 | - ESG 전략 및 정책을 수립, 승인하고, 이행사항을 관리 감독하는 의사결정기관
- 사외이사 3명, 사내이사 1명으로 구성
- 사외이사가 위원장직 수행 |
| • ESG 협의회 | - ESG 전략 및 주요 이슈를 협의하고, 개선과제를 발굴, 이행하는 전사적 협의회
- ESG 담당임원 및 주요부서 부서장으로 구성 |
| • ESG 추진팀 | - ESG 과제 관리 및 주요 이슈/성과 보고, 대내외 커뮤니케이션을 수행하는 전담조직
- 컴플라이언스실 내 전담팀 구성 |
| • ESG 실무협의체 | - ESG 개선과제를 실질적으로 수행하는 부서별 실무조직
- 전 부서 ESG 담당자로 구성 |

지속가능경영위원회

한화생명의 지속가능경영위원회는 ESG 경영의 최고 의사결정기구로서 필요에 따라 수시로 개최되며, ESG 경영전략, 실행계획 및 추진활동에 대한 관리·감독과 함께 투명하고 신속한 ESG 관련 의사결정을 진행하고 있습니다. 또한, 환경 및 기후변화, 안전, 사회적 책임, 고객 및 주주 가치, 지배구조 등 ESG와 관련된 전 분야의 기본 정책과 전략을 수립하고, 중장기 목표 등을 심의하는 역할을 담당하고 있습니다.

2023년 지속가능경영위원회 주요 활동 내역

1차	• 폐전기, 전자제품 폐기 프로세스 구축	• 2023 상반기 ESG 주요 실적 및 하반기 계획
2차	• 2023년 지속가능경영보고서 발간	• 금융배출량 측정 및 기후리스크 분석 결과
3차	• 2023년 ESG 평가 결과	• 2023 하반기 ESG 주요 실적 및 2024년 계획
	• ESG 협의회 신설	

지속가능경영위원회 주요 안건

2021년	• ESG 후순위 채권 발행	• 온실가스 인벤토리 구축	• 상반기 ESG 개선과제 추진 현황
2022년	• 2030 ESG 경영전략 및 로드맵	• ISO 14001 인증 획득	• 글로벌 ESG 기업과의 MOU 체결
2023년	• 폐전기, 전자제품 폐기 프로세스 구축	• 금융배출량 측정 및 기후리스크 분석 결과	• ESG 협의회 신설



(4년 연속)

BUSINESS BROCHURE

Finance
Global
Digital

1



상품개발

한화생명은 고객과의 적극적인 커뮤니케이션 및 라이프스타일 분석을 바탕으로 고객 니즈에 최적화된 보험상품 및 서비스를 개발하고 있습니다. 상품개발, 판매 준비, 상품 출시 및 모니터링 단계까지의 상품개발 전 과정에서 소비자 권익 보호를 위해 상품 소비자 영향 평가, 상품개발협의체 운영, 대내외 검증 및 상품 인가 등을 통해 최상의 상품이 기획, 출시될 수 있도록 지원하고 있습니다. 당사는 앞으로도 상품개발 전 단계에서 고객을 최우선으로 생각하며, 금융소비자 권익 보호를 통해 지속가능한 보험업을 전개해 나갈 계획입니다.

상품개발 프로세스



상품개발

상품개발 주요 성과

한화생명에는 보험상품에 대한 다양한 고객 니즈를 분석하여 최적의 상품을 기획하고, 상품개발 프로세스를 고도화하여 적시에 상품을 출시함으로써 고객 만족도를 높이고 있습니다.

상품성 개선	- 한화생명 넘버원 재해보험 무배당 - 한화생명 G1 건강종신보험 무배당 - 한화생명 시그니처암보험 3.0 무배당 - 한화생명 H3 종신보험 무배당 - 한화생명 평생친구 보장보험 무배당확립
유병자 케어	- 한화생명 간편패키지 보장보험(갱신형) 무배당 - 한화생명 간편가입 시그니처암보험 3.0(갱신형) 무배당 - 한화생명 간편가입 H3 종신보험 무배당 - 한화생명 간편가입 웰다잉 종신보험 무배당
고객접점 확대	- 한화생명 스마트하이브리드연금보험 무배당 - 한화생명 2030 목돈마련 디딤돌저축보험 무배당 - 한화생명 e시그니처암보험 무배당

변화와 혁신의 끝장토론의 장, 노마드(NOMAD) 회의

CEO 주관으로 영업, 상품 등 주요 부서장이 모여 현안에 대해 논의하는 회의를 통해 치매보험, 간편건강보험 등 다양한 인기상품을 출시해왔습니다. (2023년 말까지 100회에 걸쳐 340여개 의제 논의)

대표 성과

- 히트상품 ‘시그니처 암보험’ 개발
- 신회계기준(IFRS 17) 대비 상품 포트폴리오 변화
- 전속설계사 중심의 보험영업에서 법인보험대리점 (GA)로 전환



한화생명 시그니처 암보험

한화생명의 ‘시그니처 암보험’은 암보험 가입자 5명 중 1명이 가입한 상품으로, 업계 최초로 ‘암 면책기간 보험료 미부담 제도’를 적용한 상품입니다. 보다 다양한 고객을 지원하기 위해, 한화생명은 ‘시그니처 암보험 3.0’을 출시하여 만 15세부터 80세의 고객에게 진단부터 최신 의료 기술을 활용한 치료까지 보장하고 있습니다.

최신 의료 기술을 활용한 치료

- 기존 암보험이 보장하지 않는 암다빈치수술 등 최신의료 기술을 활용한 치료 보장

암 면책기간 보험료 미부담 제도

- 암 면책기간이 설정된 일부 특약의 보험료를 90일까지 미납부

골라담는 암보장5 특약 7종

- 부위별 암 진단자금을 업계 최다인 7년까지 지급

종합병원 암 병원 특약

- 상급종합병원 접근이 어려운 지역의 종합병원 이용 시 보장

LIFEPLUS HLE(한화생명e스포츠)

저축 보험 출시

한화생명은 “LIFEPLUS”의 가치를 전파하고, e스포츠를 통해 고객의 삶이 신나고 에너지 넘칠 수 있도록 2018년 한화생명e스포츠(Hanwha Life Esports, HLE) 구단을 창단했습니다. 구단 및 e스포츠에 대한 2030세대의 높은 관심에 보답하기 위해, 한화생명은 2023년 12월 LIFEPLUS HLE 저축 보험을 출시했습니다. 보험 출시 후 3개월 동안 총 4,000건 이상의 판매 실적을 달성했으며, 2030세대의 신규 고객(20대 37.3%, 30대 34.7%)을 확보했습니다.

가입 혜택

- 가입자 대상 HLE 굿즈 또는 2만 원 네이버페이 지급
- HLE 성적 및 인기 보너스 제공(최대 2.5%)
- 가입자 전용 프라이빗 커뮤니티 입장



채널 경쟁력 강화

하루가 다르게 급변하는 금융환경 속에서 고객의 편의를 제고하고, 고객 접점을 확대하기 위해 **한화생명**은 다양한 디지털 채널과 서비스를 운영하고 있습니다. 보험상품에서 나아가 토털 라이프 솔루션을 제공하기 위하여 영업채널에 투자, 세무, 부동산 등 다양한 분야에 대한 온라인 세미나, 월간 재무리포트, 3분 브리핑 등의 정보를 지속적으로 제공하고 있습니다. 또한, 고객 유형과 상황에 맞춘 맞춤형 컨설팅을 제공하기 위해 다양한 역량 개발 프로그램을 운영하고 있습니다. 당사는 영업채널 인력의 판매역량을 강화함으로써 고객 만족도를 제고하고 있습니다.

보험상품 영업 채널

한화생명금융서비스

- 2021년 **한화생명** FP(Financial Planner) 조직 등을 물적분할 방식으로 출범
- 고객에게 보다 전문화된 보험 서비스를 제공하는 국내 최대 규모의 보험판매 전문회사
- 단일 GA 기준 업계 최다 설계사 보유

한화라이프랩

- 2020년 HLA, HFA 합병
- 2021년 HFP(**한화생명** 전속) 조직 통합
- 국내 주요 생명·손해보험사와의 제휴를 통해 고객에게 최적화된 맞춤형 재무설계를 통한 상품 포트폴리오를 제공하는 종합보험 판매 전문회사

**GA
(General Agency)**

- 한 금융회사에 종속되지 않고 여러 금융회사와 제휴하여 금융상품을 판매하는 GA를 통해 당사 보험상품 판매를 관리하는 채널

**BA
(Bancassurance)**

- 금융기관(은행, 증권사 등) 제휴를 통해 당사 보험상품 판매를 관리하는 채널

법인

- 퇴직연금 판매를 주로 하는 법인영업과 단체연금 및 단체보장보험을 주로 판매하는 EB(Employee Benefit) 영업 관리 판매 채널

2023 성과

- 기관장 및 FP 고능률화를 통한 영업계층별 역량 향상
- 고능률 FP 유입 확대
- GA 제휴 및 손해보험 영업 본격화 기반 출점 강화로 시장 확대 추진
- GA 영업지원플랫폼(오픈지트리) 사업 런칭
- 법인시장 공략 확대를 위한 CP센터 개설

- Business Model 다각화를 통한 시장 경쟁력 강화
- 법인영업 및 VVIP 전문조직 지속 성장기반 구축
- 직영 조직 영업 경쟁력 강화 및 시장 대응전략 체계화로 FP생산성 증대 및 활동시장 확대
- 리스크 사전 대응 시스템 및 금융소비자보호 체계 구축

- 균형있는 상품 포트폴리오를 기반으로 GA업계 생명보험 시장점유율 1위 달성
- 종신보험을 중심으로 GA 시장 변화에 적극 대응

- 연금 상품을 주력으로 다양한 노후 컨설팅 제공
- 업계 트렌드를 앞서는 연금상품 제공으로 적립식 시장점유율 1위 달성

- 효율적인 영업전개로 퇴직연금 운용관리 적립금 6.1조 원 달성
- 퇴직연금과 단체보험의 교차영업 기반 마련

채널 경쟁력 강화

현장 영업 경쟁력 강화

GA(General Agency) 모바일 위촉 시스템 오픈

GA채널 제휴 보험대리점 소속의 GA Agent 증가 추세에 따라, **한화생명**은 위촉 관련 서류 작성 및 조회 관련 업무를 모바일화한 'GA 모바일 위촉 시스템'을 오픈하여 GA의 편의성 및 내근직원의 업무 효율성을 제고하였습니다. 2023년 12월 개시한 GA 모바일 위촉 시스템은 2024년 2월 기준 전체 GA 위촉 건의 약 98.8%의 비중을 차지하며 **한화생명**의 위촉 플랫폼으로 성공적으로 안착했습니다. 해당 시스템의 지속적인 기능 추가 및 화면 개발을 통해 GA의 업무 효율성 및 편의성을 증대할 예정이며, 현장 설계사의 편리한 영업환경 구축을 위해 지속적인 노력을 전개해 나갈 것입니다.

위촉 신청 및 심사 과정 모바일화

- 위촉신청 및 인증정보 입력, 본인인증 및 위촉서류작성까지 위촉과정의 모든 단계
- 신청자의 경력 조회부터 심사 및 승인과 결과 전송까지 위촉심사 과정 전 단계



GA 사용인 편의성 제고	• 복잡한 종이 서류의 수기 작성을 온라인으로 대체
페이퍼리스	• 종이 서류를 온라인으로 대체
스마트폰 활용을 통한 업무 처리 시간 감축	• 1인당 사용인 등록 업무 처리 시간을 15분 이상 감축

모바일 프린트 시스템 오픈

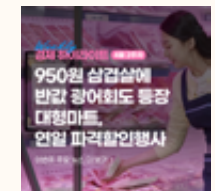
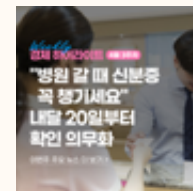
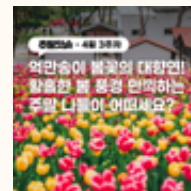
디지털 환경에 익숙하지 않고 종이 기반 컨설팅을 선호하는 설계사들을 위해, 기존의 PC를 중심으로 하여 종이 인쇄 후 컨설팅을 제공하는 방식을 모바일로 전환하여 사용자 접근성과 업무 효율성을 크게 향상시켰습니다. 시간과 장소에 구애받지 않고 영업활동을 가능하게 함으로써 **한화생명** 디지털 인프라의 차별적 경쟁력을 확보하였고, 기술력을 인정받아 2023년 9월 BM 특허에 등재되었습니다. 지속적인 시스템 고도화를 통해 출력 가능한 서류를 더욱 확대함으로써, 현장 설계사들의 편의성을 제고하고 디지털 영업지원시스템 경쟁력을 확보할 예정입니다.

- 별도의 App 설치 없이 모바일 프린트 기능을 이용해 상품설명서 출력
- 상품설명서 뿐만 아니라, 종이 청약서 홍보물과 소식지 등 개인정보가 없는 모든 문서를 출력할 수 있도록 고도화 예정

GA·FP 영업지원 콘텐츠 기획 및 제작

GA와 FP의 보험상품 영업과 고객 관계 관리를 지원하기 위해, **한화생명**은 주력 상품 연계 콘텐츠 및 보험 니즈 환기 콘텐츠, 고객 관계 관리를 위한 라이프스타일 콘텐츠 (재테크, 여행, 취미, 운세, 인사카드 등) 등 매월 약 80건의 콘텐츠를 제공하고 있습니다. 고객 참여형 인터랙티브 콘텐츠 제작, FP 및 고객 만족도 조사, 콘텐츠 제휴사 확대 등을 통해 지속적으로 콘텐츠 퀄리티를 개선하여 영업을 지원할 예정입니다.

- 2023년 7월~2024년 2월 평균 FP 콘텐츠 발송량 약 6만 3천건
- 고객의 콘텐츠 열람율은 57%로 타 매체보다 42%p 높은 수준임

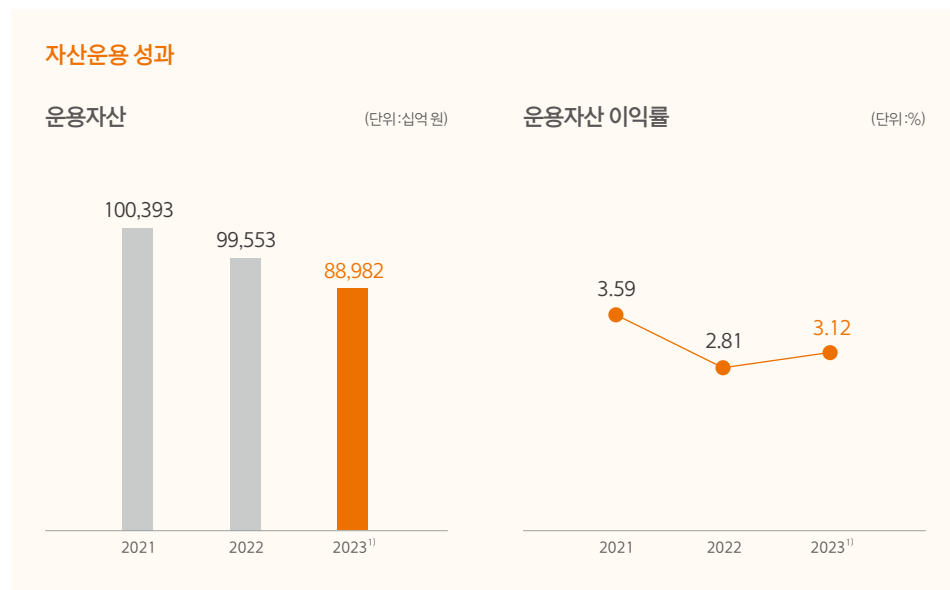


자산운용

보험업법 및 회사 투자정책서에 의거한 자산운용 원칙에 따라, 한화생명에는 고객과 회사를 보호하기 위해 자산을 장기적 관점에서 안정적으로 운용하고 있습니다. 또한, 위험을 고려하여 수익을 추구하며, 적정 유동성을 관리하고, 선량한 관리자 의무를 준수하고 있습니다. 아울러, 국내외 우수 인재를 확보하여 기업 경쟁력을 강화하고, 글로벌 핵심 인력을 양성함으로써 글로벌 보험사의 자산운용 전문가 집단으로서 내실 있는 자산운용 서비스를 제공하고 있습니다.

자산운용 전략방향

한화생명은 소신 있는 투자원칙 하에 중장기적 관점에서 부채를 고려한 자산 배분 전략을 바탕으로 합리적이고 안정적인 투자를 진행하고 있습니다. 이와 함께, 투자자산 다변화 전략 및 리스크 관리 기능을 강화하여 급변하는 경제 및 금융시장 환경 변화에 선제적으로 대응하고 있습니다.



1) 2023년 신뢰계제도 도입에 따라 2023년 운용자산에서 보험계약대출 제외

운용 리스크 관리

한화생명은 자산부채종합관리(ALM, Asset & Liability Management) 투자 전략을 수립하여 수익중심의 경영전략과 더불어 회사 가치 극대화를 추구하고 있습니다.

이는 자산운용 계획 내 보험상품의 특성을 반영한 자산운용 전략으로, 당사는 적극적인 ALM을 통해 운용자산이익률을 제고하기 위한 노력을 기울이고 있습니다.

또한, 투명하고 안전한 자산운용을 위해 프론트 오피스와 백 오피스 기능을 별도 조직으로 분리 운영하여 자산운용에 수반되는 리스크를 효율적으로 관리하고, 엄격한 준법감시 활동을 진행하고 있습니다.

아울러 금리위험, 시장위험, 신용위험, 유동성위험, 운영위험, 평판위험 등의 리스크를 지속적으로 관리하여 자산운용을 고도화함으로써 자산 포트폴리오의 건전성을 제고하고 있습니다.

글로벌 금융 네트워크 구축

한화생명은 2023년 베트남 법인 누적 손익 흑자 달성에 성공한 사업 경험을 발판삼아 지속적인 사업망 확장을 추진하여 글로벌 종합금융사로서의 입지를 강화하고 있습니다. 최근에는 글로벌 디지털 환경변화에 대응하여 디지털 신사업 추진을 진행 중이며, 경쟁력 강화를 최우선으로 고려하여 글로벌 환경에서 미래 성장동력을 확보할 계획입니다.

현지법인

한화생명은 베트남, 중국, 인도네시아, 미국, 일본 5개 국가에 법인을 두고 있습니다. 특히 베트남 현지법인 운영을 통해 쌓은 노하우를 기반으로, 각 국가별로 현지 시장에 최적화된 보험 및 서비스를 개발하여 사업을 전개하고 있습니다.

주재사무소

한화생명은 장기적인 관점으로 해외시장에 접근하여 주요 거점 지역 내 주재사무소를 운영하고 있습니다. 해외 주재사무소에서는 해외사업 효율화를 목표로 현지 보험상품·규제 및 자산운용 트렌드를 조사합니다. 또한 본사에서 추진 중인 중인 인슈어테크, 헬스케어 등 보험 신사업과 관련된 현지 시장 조사 등을 담당하고 있습니다.

- 2003년 8월 중국 베이징 주재사무소 개소
- 2005년 2월 일본 도쿄 주재사무소 개소
- 2019년 2월 미국 샌프란시스코 주재사무소 개소
- 2019년 6월 일본 후쿠오카 주재사무소 개소

베트남

- 2008년 100% 지분 투자를 통해 베트남 법인을 설립하며 동남아 시장 진출
- 베트남 법인의 100% 자회사인 한화금융기술(HFT)을 설립
 - 글로벌 디지털 플랫폼 제공
 - 영업망 확대

중국

- 2012년 지분 투자를 통해 중국 저장성 국영기업과 함께 합자 생명보험사 설립 및 운영

일본

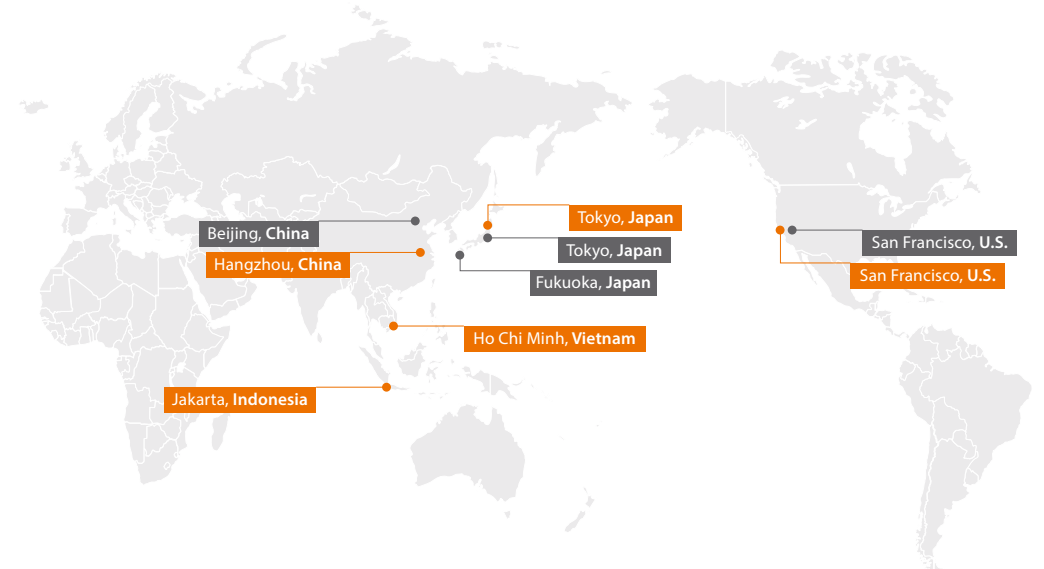
- 2023년 부동산투자 법인 설립

인도네시아

- 2012년 인도네시아에 진출하여 현지 보험사 지분을 80% 인수
- 2021년 말 기준 99.6%까지 지분을 보유한 영업 법인 운영
- 2023년 인도네시아 LGI 지분을 59.46%를 인수하여 영업 법인을 운영

미국

- 2022년 100% 지분 투자를 통해 미국 부동산투자 법인을 설립
- 미국 상업용 부동산 시장 진출
 - 샌프란시스코 다운타운에 위치한 오피스 빌딩을 매입 및 운영



글로벌 네트워크

● 현지법인

베트남 호치민
중국 항저우
인도네시아 자카르타
미국 샌프란시스코
일본 도쿄

● 주재사무소

중국 베이징
일본 도쿄
일본 후쿠오카
미국 샌프란시스코

글로벌 금융 네트워크 구축

국가별 전략

베트남

한화생명명은 2008년 국내 생명보험사 최초로 베트남에 진출하여 2009년 영업을 개시했습니다. 현지 설계사를 양성하고 시장에 적합한 상품을 개발하는 등 현지화 전략을 통해 베트남 시장에 성공적으로 안착하였으며, 2030년 베트남 시장 Top 5 보험사 진입 및 연간 세전 이익 1천억 원 달성을 목표로 성장을 도모하고 있습니다.

- 2016년 국내 보험사 중 최초로 해외시장에서 손익분기점 달성
- 2019년부터 2023년까지 5개년 연속 흑자 달성
- 2023년 누적 손익 흑자 달성

〈HFT(Hanwha Financial Technology) 운영〉

베트남 법인은 베트남 내 핀테크 및 빅데이터 사업 영위를 위해 2020년 100% 자회사인 HFT(Hanwha Financial Technology)를 설립하였습니다. HFT는 모회사인 베트남 법인과 고객 및 설계사용 애플리케이션을 함께 개발하였으며, 현지 금융사의 데이터 프로세싱 및 분석 서비스 등을 수행한 바 있습니다. 빅데이터 분석, 새로운 금융상품 및 서비스 개발 등 금융 기술을 활용한 디지털 사업 영역을 지속적으로 확장해 나갈 계획입니다.

미국

한화생명명은 2022년 미국의 상업용 부동산 시장에 진출하여 샌프란시스코 다운타운의 핵심 지역인 유니온스퀘어 권역 내의 신축 오피스 빌딩을 매입했습니다.

전반적으로 노후화된 주변 건물과 대비되는 세련된 외관 디자인과 최신 설비 및 부대시설을 갖춘 해당 건물은 우량 임차인을 유치하여 샌프란시스코 도심의 새로운 랜드마크로 자리잡을 수 있도록 부동산 운영을 활발히 추진하고 있습니다.

인도네시아

한화생명명은 2012년 국내 생명보험사 최초로 인도네시아 생명보험시장에 진출했으며, 이후 개인영업채널 확장과 방카슈랑스 제휴 확대 등 본업 경쟁력 강화뿐만 아니라 미래성장동력 확보를 위한 다양한 디지털 신사업을 추진하고 있습니다. 자카르타 등 대도시 중심의 고능률 개인 설계사 조직을 기반으로 손익 중심의 안정적인 운영을 지속하고 있습니다.

〈LGI 운영〉

인도네시아 법인은 인도네시아에서의 보험 사업 확장을 위해 2023년 LGI(Lippo General Insurance) 지분 59.46%를 인수하였습니다. LGI는 인도네시아 시장을 공략한 상품군과 채널 다각화에 집중하고 있으며, 임베디드 보험 기반 테크사 파트너십 구축, 자동차 보험 의무화 대비 다이렉트 상품 기반 마련 등 디지털 기반 종합금융사로의 도약을 준비하고 있습니다.

일본

한화생명명은 2023년 일본에 부동산 투자 법인을 설립하였습니다.

도쿄와 같은 주요 선진국 대도시에서 위치한 오피스 빌딩은 변동성이 낮고 임대수요 및 임대수익률이 비교적 안정적으로 보장되어 안정성과 수익성을 모두 충족하는 투자 대상입니다. 당사는 안정적인 자산 투자로 장기적인 수익률을 제고하는 것을 목표로 하고 있습니다.

중국

한화생명명은 2012년 지분 투자를 통해 중국보험시장에 진출했습니다. 2013년 1월 본사 소재지인 저장성에 서영업을 개시한 이후, 2017년 1월 장쑤성, 2020년 12월 안휘성에 진출하여 장강삼각주 지역으로 영업 저변을 꾸준히 확장하고 있습니다. 주력 채널인 개인설계사, 방카슈랑스는 물론, O2O(Online to Offline) 플랫폼 기반의 GA사와의 제휴 확대 등 멀티 채널 전략을 통해 보험 본업 성장을 지속적으로 도모하고 있습니다.

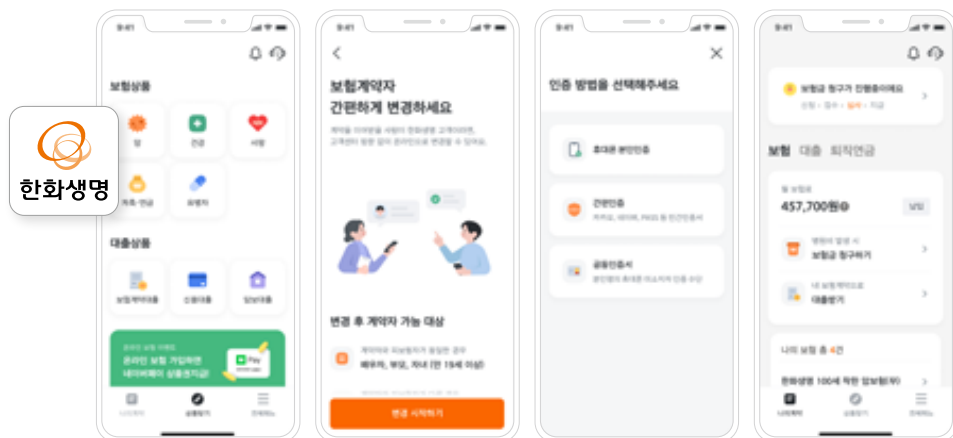
디지털 혁신

한화생명에는 2013년 대형 생명보험사 최초로 다이렉트 보험 전용 채널을 론칭하며 보험상품의 판매 뿐만 아니라 고객의 다양한 라이프스타일에 맞춘 디지털 기반의 보험서비스를 제공하고 있습니다. 모바일 홈페이지를 구축하여 고객 접점을 확대 하였으며, 청약 프로세스 개선, 전자서명 간소화, 비대면 금융 서비스 강화 등의 지속적인 개선 작업을 바탕으로 고객 편의성을 제고하며 고객 경험 증진을 위해 노력하고 있습니다.

한화생명 App

한화생명은 지속적인 UI/UX 개선을 통해 고객 친화적으로 개선하여 사용자 편의성을 제고하였습니다. 한화생명 보험 가입 고객 중 240만 명의 고객이 한화생명 App을 통해 비대면 서비스를 경험하고 있습니다.

편리성 및 보안 강화	보험 가입 정보 확인 및 관리	상품 탐색 및 가입	비대면 서비스 강화
휴대폰인증, 간편인증, 공동인증서, 지문 등 다양한 인증방법 제공	보험 가입 정보, 사고보험금 처리단계 등 가입 보험 관련 다양한 정보 확인	전 상품 탐색 및 보험 가입 지원	증권 재발행, 계약자 변경, 수익자 변경, 비회원 인증 확대 등 다양한 보험업무 기능 추가 탑재



사전 언더라이팅 시스템 도입

한화생명은 고객의 편의성을 높이기 위해 보험 가입 단계에서 심사 결과를 제공하는 사전 언더라이팅(보험 가입 사전 심사) 시스템을 도입했습니다. 사전 언더라이팅은 보험 계약 청약서 발행 전에 고객이 작성한 알릴 의무 사항을 통해 보험사가 가입 신청자의 위험도를 평가하고, 가입 여부를 결정하는 과정입니다. 사전 언더라이팅을 통해 한화생명은 최소한의 시간으로 최적의 상품을 제시하며 고객 편의성 및 만족도를 극대화하고자 합니다.

심사 기간 대폭 축소	- 청약서 서명 후 일주일간의 심사 기간 대폭 축소 - 가입 상품 설계 과정에서 고객의 보험 가입 가능 여부를 신속하게 확인
한화생명 및 타사의 보험금 지급 이력 자동 입력	고객이 보험 가입 단계에서 알릴 의무 사항 작성 시 고객의 동의 후 한화생명 및 타사의 보험금 지급 이력 불러오기를 통해 간편하게 자동입력
심사 결과 즉시 제공	- 사전 심사를 진행해 청약 후 보완 반송 최소화 및 인수 시간 대폭 축소 - 심사 결과 가입이 어려운 고객에게는 신속하게 대안 상품 제안

디지털 혁신

한화생명 보험코어 시스템

한화생명은 2022년 9월, 보험 밸류체인 전반의 디지털 혁신 시스템인 ‘H-CORE’를 오픈하였습니다. 디지털 기술과 시장 환경의 급격한 변화에 유연하고 기민하게 대응할 수 있는 새로운 시스템 도입을 통해 보험 도메인(상품, 계약, 언더라이팅, 클레임, 변액 등)부터 고객관리, 마케팅 지원에 이르는 보험코어 서비스 전 영역에 대한 혁신적인 서비스를 제공하고 있습니다. 또한, 2023년 보험코어 시스템 고도화를 통해 업무 자동화 및 디지털 전환을 가속화하여 페이퍼리스 업무 환경 확장 등 ESG 가치 실현을 위해 노력하고 있습니다.

디지털 서비스강화를 위한 3대 핵심전략

디지털 전환 가속을 통한 대고객 서비스 강화, 현장 사용자의 업무 생산성 향상 및 영업 기회 확대를 통한 세일즈 경쟁력 강화, 그리고 시장 환경과 마케팅 전략에 적시 대응하기 위한 상품 출시 경쟁력을 강화하는 3대 핵심 전략을 중심으로 차별화된 시스템을 제공하기 위해 앞장서고 있습니다.

대고객 서비스 강화

- Any-time/Any-where 고객Self 처리 서비스 확대 제공을 통한 비대면 업무 처리율 향상

세일즈 경쟁력 강화

- 영업 시간 제한 해제, 플랜설계 고도화, 모바일 보장분석 구축 등 디지털 기반의 영업 환경 확장

상품 출시 경쟁력 강화

- 상품 반영 프로세스 개선을 통한 상품시스템 적시 공급
- 대고객 서비스 품질 제고를 위한 자동화된 검증 프로세스 구축

ESG STORY

2024 ESG Highlights
ESG Milestone
ESG Key Performance
ESG 금융
중대성평가

2



2024 ESG Highlights

한화생명명은 전사적 ESG 경영 추진 기반을 마련하고, 적극적인 ESG 활동을 전개하고 있습니다.

Environmental	E-순환거버넌스 자원순환 MOU체결 및 환경부장관상 수상	국내 금융권 최초로 전기·전자제품 자원순환 체계를 구축하며 환경 보호에 앞장서고 있습니다. E-순환거버넌스와 MOU를 체결하고, 오랫동안 사용해 폐기해야 하는 사무용 전자제품을 인계해 재활용하여, 환경부장관상을 수상하였습니다.	
	금융배출량 측정 및 기후리스크 분석	금융 투자활동에서 발생하는 탄소배출량을 체계적으로 관리하기 위하여 PCAF(탄소회계금융) 방법론을 기반으로 자산 포트폴리오의 탄소배출량을 산정하고, 기후변화에 따른 리스크를 분석하였습니다.	
	생물다양성 활동	자연자원에 미치는 영향을 최소화하기 위해, 2024년 1월 자연자본 재무정보 공개 태스크포스(TNFD)에 가입하였으며, 생물다양성 보전에 대한 다양한 활동을 펼치며 자연자본 관련 위험과 기회에 적극 대응해 나갈 방침입니다.	
Social	장애인 고용 확대	한화생명명은 장애인 일자리 제공과 경제적 자립을 지원하기 위해 장애인을 적극 채용합니다. 2023년에는 보험업계 최초로 장애인 의무 고용 비율인 3.1%를 넘어서는 성과를 이루었습니다.	 
	모바일 화상상담 도입	금융취약계층이 보험서비스에 쉽게 접근할 수 있도록 업계 최초의 모바일 다인상담서비스를 제공하고 있습니다. 위치에 상관없이 휴대폰으로 보험업무를 처리할 수 있어, 고객 편의성이 크게 향상되었습니다.	
	업계 최초 상생금융상품	보험업계에서 처음으로 상생금융 상품을 출시하며 사회적 약자와 취약계층을 돕는 데 힘쓰고 있습니다. '2030 목돈마련 디딤돌저축보험'을 통해 청년들의 경제적 안정과 자립을 지원합니다.	
	인도네시아 디지털 패밀리 센터 및 지역 아동 센터	한화생명명은 2017년부터 인도네시아 정부와 함께 취약 계층 아동과 여성의 복지 개선을 위해 협업해왔습니다. 자카르타의 320여개 지역아동센터를 총괄하는 '디지털 패밀리센터'를 통해, 더 많은 여성과 아동의 정신건강 증진에 힘쓰고 있습니다.	
Governance	ISO/IEC27001, ISMS-P획득	한화생명명은 정보보안 리스크에 선제적으로 대응하기 위해 적극적으로 행동하고 있습니다. 금융과 IT의 융합으로 인해 증가하는 정보보안 위험에 대비해, IT 예산의 약 10.7%를 정보보안에 할당하고 있습니다. 2023년에는 정보보안 관리체계 인증(ISMS-P)을 최초로 취득하여 대내외 고객 보안 신뢰성을 확보하였습니다. ISMS-P 인증 기준을 따라 관리적, 물리적, 기술적 측면을 점검하고 보호대책을 마련하며 보완하고 있습니다. 또한, 정보보안경영 시스템 국제표준인 ISO/IEC27001 인증도 획득하여 개인정보보호 인증 체계를 효과적으로 운영하고 있습니다. 신용정보법과 개인정보 보호법 등 최신 법규의 준수를 확인하고 개선하는 데 주력하고 있으며, DTC(Direct To Consumer) 플랫폼의 활성화를 통해 정보보안 강화에 앞장서고 있습니다. 한화생명명은 앞으로도 정보보안 강화를 위해 지속적으로 노력할 계획입니다.	

ESG Milestone



ESG Key Performance



ISO14001 인증 획득

환경경영시스템 국제 표준
(2022년부터)



TNFD

국내 최초 자연자본 관련
재무정보 공시 태스크포스 가입



데이터센터·장교동빌딩 태양광 전기 생산량

약 112,533kWh
(2023년)



ISO50001 인증 획득

에너지경영시스템
국제 표준



ISMS-P 인증 획득

정보보호 및
개인정보보호 관리체계 인증



전체 IT 예산의
약 10.7%를
정보보안에 투자



사업장 온실가스 1,819tCO₂eq 감축

(3년간 214개 아이템)



자원순환 실천 및 환경부장관상 수상

52,658kgCO₂eq의
온실가스를 감축



ESG 평가

4년 연속 종합 A (한국ESG기준원 기준)



ISO/IEC27001 인증 획득

정보보안경영 시스템
국제표준
(2013년부터)



보험업계 최초 상생금융 상품 출시

2030 목돈마련 디딤돌 저축보험,
상생친구 어린이보험



문화예술후원 우수기관 인증 획득

(2017년부터)



건강친화기업 인증

(2022년부터)



2023년 ESG 투자 성과

친환경 투자
신재생에너지 : 1,153,493 백만 원
수자원 및 하수처리 : 371,563 백만 원

친사회적 투자

학교 및 문화시설 : 81,538 백만 원



사랑모아기금 누적 모금액

134억 원
(2023년 말 기준)



인도네시아

디지털 패밀리 센터
2호점 개소
(2023년)



장애인 의무 고용률 3.1%를 초과 달성

(2023년 보험업계 최초)



사회공헌 지출금액

123억 원
(2023년)



한화생명 임직원 봉사단

총 1,843명
7,289시간 참여



맘스케어 캠페인

마음놀이 사업을 통해 지원한
미취학 보호아동 총 773명
• 123개 아동양육시설,
2020~2024년 누적



베트남 보건소 건축 (박종, 김주이, 랑감, 짜빈 지역)

약 120만 명 대상 의료서비스 제공



ESG 금융

포용금융

한화생명에는 금융취약 계층 보호를 위해 포용적 금융시스템을 구축하고, 보험 가입이 어려운 고령자, 유병자, 사회 소외계층 등 금융 취약계층이 제약 없이 보장받을 수 있도록 다양한 상품을 출시하며 보험 사각지대를 해소하고 있습니다. 당사는 보다 많은 고객이 보험을 통해 생활 속 위험을 예방하고 건강한 삶을 영위할 수 있도록 다양한 포용 금융 상품개발 및 출시를 지속 지원할 예정입니다.

포용적 금융 상품

구분	상품	설명
고령자	한화생명 The실속있는 간병치매보험 무배당	- 치매 및 장기요양 등을 보장하는 치매보장보험 - 진단자금과 간병자금 보장으로 노후를 대비
	한화생명 웰다잉 종신보험 무배당	- 상속세 및 장제비 마련을 위한 해약환급금 미지급형 종신보험 - 평안한 삶의 마무리를 준비하는 종신보험
	한화생명 노후실손의료비보장보험(갱신형) 무배당	고령자를 위한 실손의료비보장보험
유병자	한화생명 간편패키지 보장보험(갱신형) 무배당	심사 간소화로 유병자도 일반보장 보험상품 가입
	한화생명 간편가입 H3종신보험 무배당	심사 간소화로 유병자도 종신/정기/암 등의 보험상품 가입 가능
사회 소외계층	한화생명 장애인 전용 공동의료보장보험 무배당	「장애인복지법」에 따라 등록된 장애인 또는 「국가유공자 등 예우 및 지원에 관한 법률」에 따라 등록된 상이자를 위한 보장성 보험
	한화생명 상생친구 보장보험 무배당	장애인 또는 저소득 한부모가정, 차상위 다문화가정과 같은 취약계층을 위한 전용 어린이보험
	한화생명 2030 목돈마련 디딤돌저축보험 무배당	확정금리와 결혼·출산 보너스로 2030세대를 위한 목돈마련 저축보험
헬스케어 솔루션		고객이 건강한 삶을 유지할 수 있도록 헬스케어와 금융 솔루션 결합

금융 취약계층의 금융 접근성 확대

한화생명에는 금융 취약계층의 보험 접근성 제고를 위해 다양한 상품 및 서비스를 제공하고 있습니다.

지정 대리청구인 제도	고령자 대상 안내장	장애인 세액공제	천재지변 피해고객 특별지원
보험 계약자가 직접 보험금을 청구할 수 없는 경우, 대리청구인이 사망보험금을 제외한 보험금을 청구할 수 있도록 지원	65세 이상의 금융소비자를 대상으로 글씨 크기를 확대한 ‘고령자 대상 안내장’을 별도 제작·배포하여 가독성을 제고	장애인 고객이 일반 보장성 보험 가입할 경우 ‘장애인 전용보험 세액공제’를 받도록 세제 전환 제도를 시행	태풍 및 집중호우로 인한 피해 고객 대상으로 보험료 납입 유예, 보험계약 대출 및 보험금 신속 지급, 용자 대출 원리금 6개월 상환 유예 등 다양한 금융 지원 방안을 제공

금융 취약계층을 위한 편의 서비스

장애인 전용 대표 번호 운영	080.851.0063 (무료) - 일반고객과 서비스 범위 동일
장애인 손말이음센터 중계 서비스	- 한국정보화진흥원 손말이음센터의 통신중계서비스를 활용하여 청각 및 언어 장애인 지원 1588.6363+손말이음센터(107) - 신계약 모니터링, 상품 기본정보, 서류 안내, 계약정보, 증명서 발급 등
장애인 전용 이메일 및 팩스 상담	- 이메일: helper63@hanwha.com - 팩스: 02.2169.0630
고령자 우선 연결 서비스	65세 이상 고령자 1588.6363 콜센터 문의 시 상담사 바로 연결

ESG 금융

포용금융

상생친구 보장보험

한화생명에는 장애인 또는 저소득 한부모가정, 차상위 다문화가정과 같은 취약계층을 위한 전용 보장보험을 2023년 신규 출시했습니다. 차별화된 포용적 금융상품을 통해 보험 가입 사각지대에 있던 장애인 및 저소득 한부모가정, 차상위 다문화가정의 고객 편익을 증진하고, 앞으로도 사회적 가치 실현에 도움이 되는 금융상품 개발을 지속적으로 지원할 예정입니다.

취약계층의 보험 가입 및 유지 적극 지원	취약계층 부모의 경제적 부담 저감	불필요한 보장 제외 및 가입금액 조정	취약계층 보험소비자보험 가입 접근성 제고
일반보험 대비 10~30% 저렴한 계약체결비용 및 관리비용	저렴한 보험료로 보험 가입 부담 저하	주계약 및 특약 구조를 통해 고객에 따라 불필요한 보장 제외 또는 가입금액 조정	- 한화생명금융서비스, 한화라이프앱, 피플라이프 등을 통한 대면 가입 - 텔레마케팅 채널을 통한 전화 가입 등

2030 목돈마련 디딤돌저축보험

한화생명에는 2030 청년들이 목돈마련을 통해 성공적으로 자립할 수 있도록 기존 저축보험대비 사업비는 최소화하고 혜택은 다양화하여 높은 수익률을 기대할 수 있는 저축보험을 2023년 신규 출시했습니다. 목돈마련이 시급하지만 수입이나 지출이 유동적인 2030 청년들을 지원하기 위한 상품으로, 결혼 및 출산을 앞둔 경우 더 큰 혜택을 제공하며 저출산 문제 해결에도 기여하고 있습니다.

대상	총 급여액 7천만 원 이하, 종합소득금액 6천만 원 이하인 만19세~만39세
수익률	5년간 연 5% 확정금리를 제공하는 5년만기 5년납 저축보험으로 은행권의 청년도약계좌와 유사한 수익률 제공
추가 혜택	확정금리 5%와 별도로 보험기간 중 결혼·출산 후 만기 유지 시 만기보험금에 더해 충족된 조건에 해당하는 보너스 금액 수령

보험소비자 민생안정 보험료 납입유예특약 개발

한화생명에는 보험 소비자의 소득이 갑작스럽게 끊기는 기간에 보험료 납부를 1년간 유예해주는 특약을 2024년 신규 출시했습니다.

- 보장성보험에 가입한 계약자가 실직, 출산 및 육아휴직, 3대 중대질병(암, 뇌졸중, 급성심근경색) 진단 시 1년간 보험료 납입 유예 가능
- 납입유예기간동안 보험료 납입이 없더라도 납입된 것으로 간주하여 동일하게 보장

독거노인 고독사 방지를 위한 종합 서비스

한화생명은 2011년부터 보건복지부 산하의 독거노인 종합지원센터와 함께 독거노인의 건강한 생활 영위 및 고독사 방지 등 사회적 안전망 구축을 위한 종합 서비스를 제공하고 있습니다. 상담사와의 정기적인 소통을 통해 독거노인의 정서적 고립을 방지하고, 나아가 정보력이 부족한 어르신들의 고충을 해결하는 등 긍정적인 사회적 효과를 창출하고 있습니다. 독거노인 종합지원센터와의 협력을 통해 다양한 활동을 전개하고, 봉사활동 참여를 확대하기 위해 사내 홍보를 더욱 강화할 계획입니다.

- 한화생명 콜센터 상담사의 재능기부를 통해 진행
- 상담사가 주 1~2회 지속적인 전화봉사를 실시하여 독거노인의 안부 확인
- 3회 이상 통화연결이 되지 않을 경우 긴급 출동 시스템 연계 운영
- 생활정보 제공과 함께 생활 불편사항 및 건의사항 등을 파악하여 사이트에 기록
- 2023년 10월, 독거노인종합지원센터가 주관하는 자원봉사 사업인 ‘사랑있는 전화’의 ‘올해의 우수 나눔천사’ 표창 수상
- 2023년 12월, 보건복지부 주관의 ‘2023년 사랑 나눔의 장’ 행사내 취약노인보호사업 사랑잇기부문 기업실무자 유공 표창장 수상

ESG 금융

상생금융

한화생명은 연결(Connection), 공유(Sharing), 협업(Collaboration)이라는 핵심 가치를 실현하기 위해 스타트업의 꿈을 지원하고 있습니다. **한화생명**은 DREAMPLUS를 통해 국내외 스타트업의 성장을 지원하고 있으며, 스타트업 육성 및 생태계 확장을 위해 다양한 활동을 전개해 나갈 예정입니다.

한화생명 DREAMPLUS

한화생명 DREAMPLUS는 2016년 국내 보험사 최초 핀테크 스타트업 육성기관으로 시작해, 현재는 스타트업의 탄생과 성장을 위한 조력자로서 예비 창업가를 위한 교육 및 인턴십 프로그램부터 해외 진출까지 스타트업의 성장을 지원하여 상생의 가치를 실현하고 있습니다.

파트너십 구축	- 열린 파트너십을 통해 대학교-스타트업-대기업 간 협력 구조 구축 - 스타트업과 우수 인재를 매칭하여 일자리 창출에 기여
공유 오피스	- 오픈 이노베이션 생태계를 구성하고 있는 다양한 구성원들이 모인 비즈니스 거점 역할 - 국내 단일 최대규모 코워킹 스페이스 DREAMPLUS 강남 운영
역량 강화 기회	‘DREAMPLUS 파운더 커뮤니티’ 및 업계 선도 전문가의 정기세미나 운영 - 네트워킹 제공 등 다양한 프로그램을 통해 스타트업의 성장 지원
네트워크 확대	정부 및 공공기관 또는 파트너사와 함께 스타트업 네트워크 확대를 위한 다양한 행사 개최

DREAMPLUS 주요성과

파트너십을 통한 스타트업 협력 강화 및 국내외 네트워크 확대 - NextRise, ComeUp, 코리아 핀테크, 82STARTUP 등 국내외 주요 스타트업 행사 부스 참여 - 강연 기회 및 스타트업 홍보 기회 제공	오픈 이노베이션 플랫폼, DREAMPLUS 강남 - 누적 입주사 수 : 610개 업체 - 현재 입주사 수 : 100여개 업체	DREAMPLUS63 스타트업 협력 - 핀테크 기업 육성 프로그램 보육사 : 25곳 - 스타트업 협력 건수 : 15건 - 현재 공간 지원 스타트업 : (주)피치덱(금융데이터 솔루션 제공업체), (주)모다플(모빌리티 데이터 플랫폼), (주)사운드짐(헬스케어)
--	--	---

협업과 성장 지원

DREAMPLUS는 꿈을 이루고자 도전하는 스타트업을 대상으로 다양한 기회를 제공하여 지속가능한 혁신의 선순환에 기여하고자 합니다. 업종, 분야, 방식, 규모의 제약을 두지 않고, 사업 확장, 글로벌 진출까지 스타트업 생애 주기 전반에 걸쳐 인프라, 네트워크 등 여러 방면에서 적극적으로 지원하고 있습니다. DREAMPLUS 센터의 경우 상주한 스타트업, 대기업 혁신조직, 투자자, 미디어 등 다양한 업체들이 적극적인 네트워킹을 통해 상호 협력할 수 있도록 네트워킹 친화적인 환경을 조성하고 있습니다.

협업과 성장 지원

DREAMPLUS 글로벌은 다양한 해외 거점을 바탕으로 펀드, 인프라 제공 등 실질적인 도움을 제공하는 크로스 보더 프로그램을 통해 스타트업의 해외 진출 및 성장을 지원하고 있습니다. 해외 거점을 바탕으로 해외 진출을 희망하는 스타트업을 지원하기 위해, DREAMPLUS 글로벌은 앞으로도 거점을 확대해 나갈 계획입니다.

인프라 지원	- 스타트업이 안정적으로 사업을 확장할 수 있도록 사무 공간(DREAMPLUS 63) 지원 - 기업 경영에 필요한 법률, 재무 등 관련 정보를 콘텐츠화하여 제공
스타트업 스케일업 기회 제공	- 업계 현황 공유, 건의 등을 위한 정부기관과의 간담회 자리 마련 - 대표적 스타트업 행사인 ‘NextRise’, ‘ComeUp’ 등을 통해 홍보 기회 제공
스타트업 PoC 지원	- 영파운더(90년대생), 스타트업, 대형 입주사 등 창업 생태계에서 활동하는 플레이어들을 연결 - 향후 성장 가능성이 있는 스타트업의 테스트베드를 지원 - 파운더 커뮤니티를 운영하여 상호 협력 문화를 조성하여 협업 장려

ESG 금융

친환경금융

한화생명은 고객과 함께 심화된 기후변화에 대응하기 위해 ESG 가치를 반영한 상품 및 서비스를 개발 및 제공하며 친환경 금융을 선도하고 있습니다.

모바일용 홈페이지 ‘융자통합 모바일웹’ 오픈

고객 만족도 제고를 위해 선도적 플랫폼을 구축하여, 디지털 채널인 모바일용 홈페이지 ‘융자통합 모바일웹’을 오픈했습니다. 앞으로도 고객의 만족도를 높이면서 친환경금융을 실천할 것입니다.

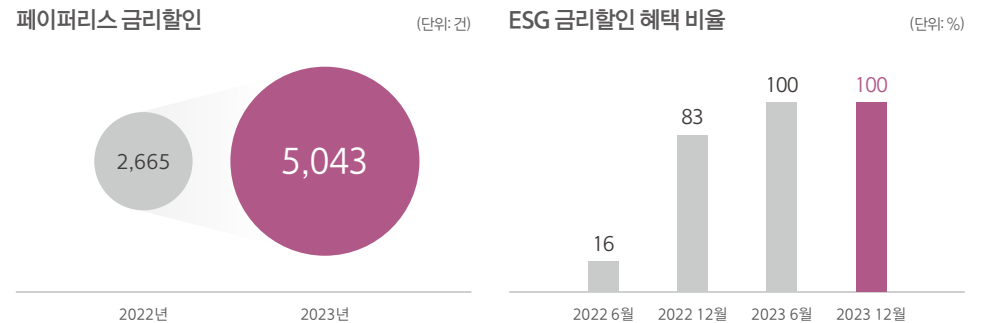
편리성 증대	신규 주택담보대출 신청자에게 ESG 금리 할인 혜택 제공
디지털 융자창구 구현	고객 제출 서류를 자동으로 끌고와, 서류 제출 Zero화 및 전자문서화 시행
비대면 시스템	향후 대출업무에 모바일웹 전자약정을 도입하여, 고객이 직접 모바일로 비대면 대출약정을 진행할 수 있는 시스템 구축 예정



ESG를 반영한 개인대출상품

한화생명은 E(환경), S(사회), G(지배구조) 중 환경 분야에 초점을 맞추어 대출상품에 대한 실질적인 혜택을 통해 고객들에게 ESG의 중요성을 인지할 수 있도록 함으로써, 지속가능한 ESG실천으로 사회적 책임과 역할을 확대해 나가고 있습니다. 앞으로도 고객들이 ESG에 대해 인지하고, 이에 따른 사회적 가치 창출과 혜택이 고객만족으로 이어질 수 있도록 지원할 예정입니다.

ESG 금리 할인 혜택	신규 주택담보대출 신청자에게 ESG 금리 할인 혜택 제공
페이퍼리스 시스템 (전자문서 약정)	- 종이 사용 절감으로 절약된 비용을 환경보호 동참 고객에게 환급 2022년 2,665건, 2023년 5,043건의 금리할인 실적 달성 2023년 4월 이후 대부분의 신규대출에 혜택 제공
ESG 실천항목 금리인하 제공	- 금리인하요구권 신청 항목 중 ‘ESG 실천항목’ 요건 신설 - 다자녀가구, 친환경차 보유 고객, 담보물건 친환경건축물 보유 고객에 혜택 제공



ESG 금융

ESG 투자

한화생명은 한화그룹 5개 금융사(한화손해보험, 한화투자증권, 한화자산운용, 한화저축은행, 캐롯손해보험)와 함께 2021년 1월 탈석탄 금융을 선언하였습니다. 국내외 석탄발전소 건설 등 과 같은 탄소 다배출 프로젝트 투자 및 지원에 참여하지 않고, 석탄발전소 건설을 위한 특수목적회사(SPC)에서 발행하는 채권을 인수하지 않을 예정입니다. 또한, 석탄 화력발전소에 대한 직접적인 투자가 아닌 관련 사업 목적의 회사채에도 일절 투자하지 않을 방침으로, 일반채권이라도 석탄발전소 건설을 위한 용도로 사용되면 해당 채권을 인수하지 않을 것을 선언하였습니다. 당사는 국내외 신재생에너지, 에너지 전환, 수처리·폐기물, 사회기반시설, 기후변화 및 헬스&웰니스 등 ESG와 관련된 다양한 영역에 지속적으로 투자해오고 있으며, 이를 바탕으로 지속가능한 성장과 사회적 가치 실현에 기여해 나가고자 합니다.

2023년 ESG 관련 분야별 투자사례



신재생에너지

에너지 전환

수처리·폐기물



사회인프라

기후변화

헬스&웰니스

구분	해외 인프라	국내 인프라	벤처 캐피탈
투자형태	• 펀드	• 대출 및 펀드	• 벤처투자조합
투자지역	• 해외(OECD 국가)	• 국내	• 국내 및 해외
투자영역 (투자대상)	• 에너지, 운송, 디지털 인프라, 수처리, 폐기물 처리	• 고속도로 및 공공하수처리장	• 기후변화, 건강, 교육, 미래노동
ESG 연관	- 잠재 수익성 있는 신재생, 에너지 전환, 에너지 효율, 수처리 사업에 투자 - 글로벌 환경(Environmental) 분야에 기여	- 공공 사회기반시설 건설 및 운영에 투자 - 노후화 시설 개선으로 안전하고 효율적 운영 통한 공익증진 추구	- 기후변화를 중심으로, 헬스&웰니스, 교육, 미래노동 관련 프로젝트에 투자 - UN SDGs에 명시된 사회문제 해결

ESG 투자 확대

한화생명은 'Green Life 2030'의 슬로건 하에 ESG 경영을 본격화하며 친환경·친사회적 투자 비중과 함께 ESG 관점을 고려한 투자를 확대하고 있습니다. 태양광, 풍력발전, 연료 전지 등 신재생에너지 투자와 수자원 및 하수관리 등의 친환경 투자를 지속적으로 확대하는 한편, 학교 및 문화시설과 같은 공공성과 사회성을 지닌 친사회적 투자 또한 강화하고 있습니다. 다양한 ESG 투자를 전개하며 사회 전반의 지속가능한 발전을 위해 계속 노력하겠습니다.

2023년 ESG 투자 성과

친환경 투자

신재생에너지

1,153,493 백만 원

친환경 투자

수자원 및 하수처리

371,563 백만 원

친사회적 투자

학교 및 문화시설

81,538 백만 원

경북 울진군 현종산 풍력발전단지 개발사업

한화생명은 풍력발전사업 추진 약정을 통해 경북 울진군 현종산 풍력발전사업에 기관투자자로 참여하여 경북 울진군 매화면, 기성면 현종산 일대에 60.6MW(3.6MW급 16기, 3.0MW급 1기) 규모의 풍력발전기를 건설하였습니다. 신재생에너지 사업을 확장하여 화석연료 사용으로 인한 온실가스 배출을 저감하고, 재생이 가능한 에너지원 활용을 증대하여 지속가능한 기업 경영을 이어 나갈 계획입니다.

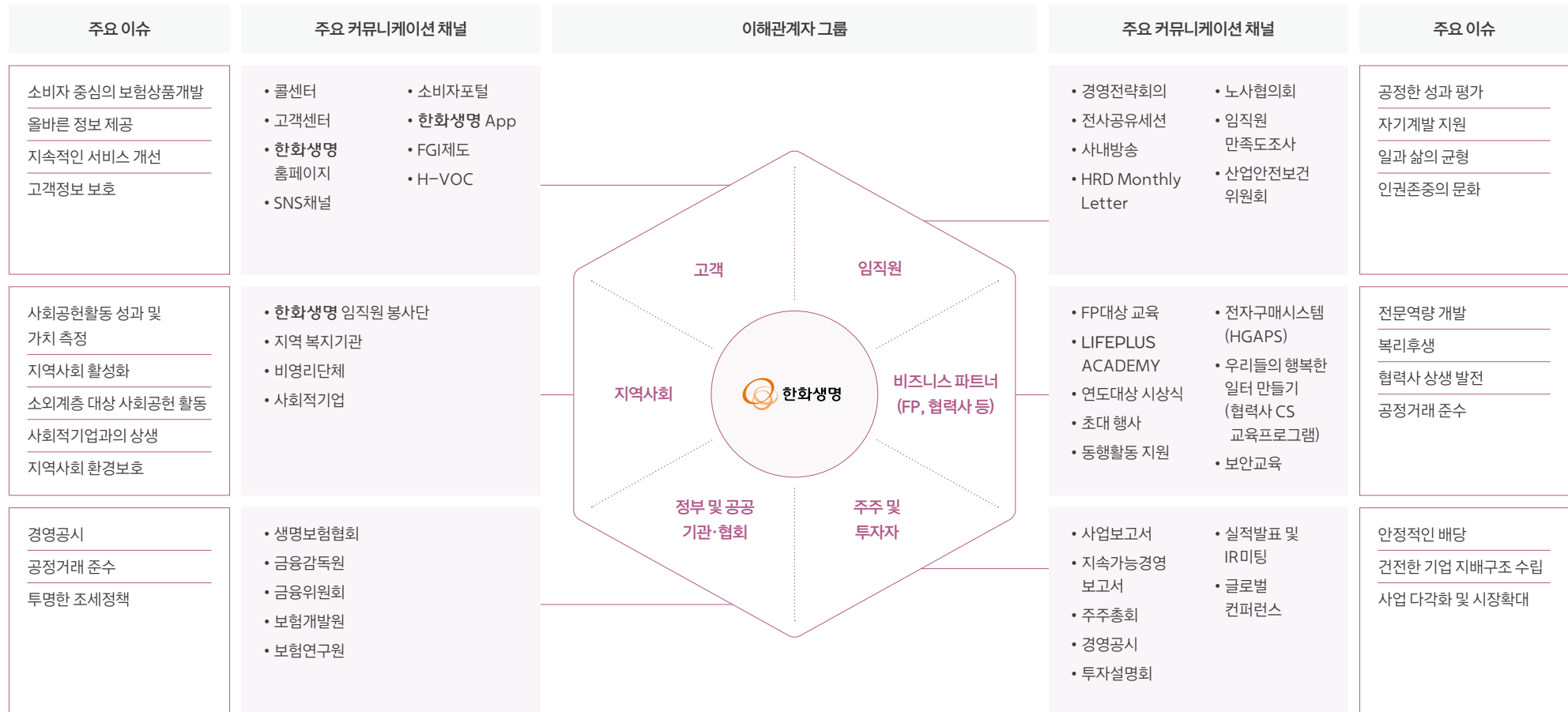
- 2016년 착공하여 2019년 전체 상업 운전을 개시
- 친환경 에너지 생산 및 판매를 목적으로 운영
- 관광 인프라 개발을 통한 지역 경제 활성화
- 울진군 지역재생솔루션의 일환으로 2007년 화재로 인해 소실된 현종산 일원 국유림을 대규모 풍력단지로 조성

ESG 채권 발행

중대성 평가

이해관계자 참여

한화생명명은 임직원, 고객사, 협력사, 지역사회, 정부, 주주·투자자를 주요 이해관계자로 정의하고, 경영활동의 전 영역에서 이해관계자의 소중한 의견을 한화생명의 지속가능한 경영을 위한 활동에 반영하고자 이해관계자 특성에 따른 다양한 커뮤니케이션 채널을 운영 중입니다. 또한 이해관계자와의 커뮤니케이션 강화를 위해 적극적인 상호 작용과 경청, 아이디어 및 건설적인 피드백에 대한 진정성있는 수용 등 다양한 노력을 기울이고 있습니다.

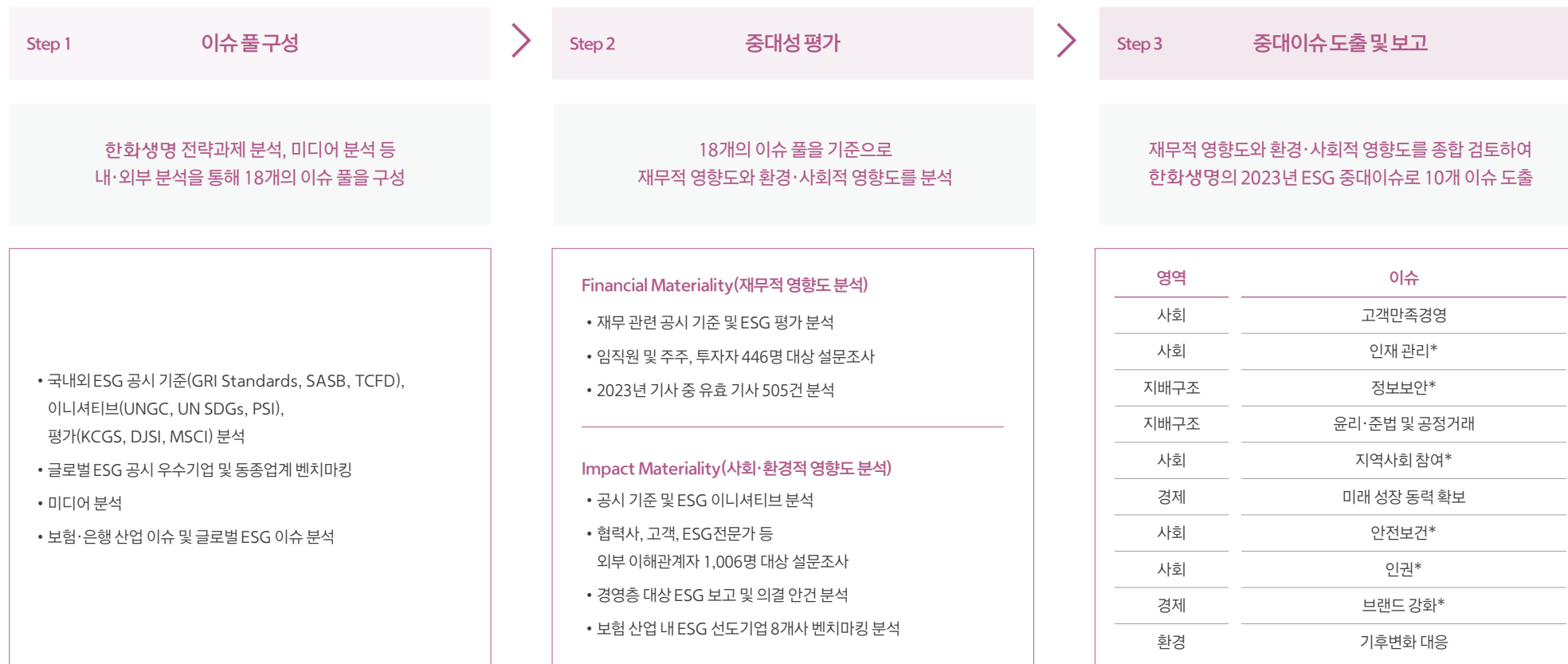


중대성 평가

이중 중대성 평가

이중 중대성 평가 프로세스

한화생명명은 ESRS의 이중 중대성(Double Materiality) 관련 가이드라인을 반영한 이중 중대성 평가 방식을 도입해 기업 재무 상태에 영향을 미치는 외부 요인과 기업의 경영 활동이 사회·환경에 미치는 영향도를 복합적으로 고려하여 18개 중대이슈를 도출하였습니다. 기업의 경영 환경을 둘러싼 다양한 이해관계자 및 사회적 요구를 바탕으로 도출된 중대이슈를 기업 경영활동에 적극적으로 통합 및 반영하고, 관련 정보를 투명하게 공개하고자 합니다.



* 2023 신규 중대이슈

중대성 평가

이중 중대성 평가

이중 중대성 평가 결과

한화생명명은 2023 중대성평가를 통해 ESG 이슈의 재무적, 사회·환경적 영향도와 함께 주요 이해관계자별 영향도를 분석하고, 10개 이슈를 중대이슈로 선정하였습니다. 최상위 중대과제로는 2021년과 동일하게 “고객 만족경영”이 선정되었으며, “미래 성장 동력 확보”, “재무·비재무 리스크 관리 강화”, “ESG 투자 확대”, “보험산업 기반 사회공헌 추진”, “환경영향 최소화”의 5개 이슈가 신규 중대이슈로 도출되었습니다. 중대성 평가 과정 및 결과는 경영 전반에 걸쳐 환경, 사회적 책임, 투명한 지배구조의 관점을 반영하여 지속가능한 성장을 할 수 있도록 이사회 내 지속가능경영위원회에 연 1회 보고되며 지속가능경영 활동 계획 등 제반 ESG 리스크 검토 시에 반영됩니다. 지속적으로 이중 중대성 평가 방법론을 고도화함으로써 보다 신뢰성 있는 중대이슈를 도출하고, 이를 이해관계자들과 소통하겠습니다.

●●● High Impact ●● Mid Impact ● Low Impact

ESG 중대이슈			영향특성		영향도			Index	
순위	분야	이슈	심각성 (금/부정)	발생가능성 (실제/잠재)	재무적	사회·환경적	종합	보고 지면	GRI Index
1	사회	고객만족경영	부정	실제	●●●	●●●	●●●	51-62	417-3
2	사회	인재 관리*	부정	실제	●●●	●●○	●●●	73-81	202-1, 401-1, 3, 404-1, 2, 3
3	지배구조	정보보안*	부정	실제	●●●	●●●	●●●	95-97	418-1
4	지배구조	윤리·준법 및 공정거래	부정	실제	●●○	●●○	●●●	87-90	206-1
5	사회	지역사회 참여*	긍정	잠재	●○○	●●○	●●○	63-72	413-1
6	경제	미래 성장 동력 확보	긍정	실제	●○○	●●●	●●○	11-19	Non-GRI
7	사회	안전보건*	긍정	실제	●●●	●○○	●●○	73, 79-81	403-1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 9
8	사회	인권*	부정	잠재	●○○	●●●	●●○	74, 81	405-1, 406-1
9	경제	브랜드 강화*	긍정	잠재	●●○	●●●	●●●	13-14, 56-58	417-2
10	환경	기후변화 대응	부정	잠재	●○○	●○○	●●○	43-49	201-2, 302-1, 302-3~4, 305-1~4

* 2023 신규 중대이슈

중대성 평가

이중 중대성 평가

이중 중대성 평가 결과

	고객만족경영	정보보안	미래성장동력 확보	기후변화 대응
전략	인구감소, 고령화, 디지털 트랜스포메이션 같은 현상이 신속하게 전개되면서 산업 내 경쟁이 더욱 격화되고 있습니다. 이러한 상황 속에서 한화생명 은 고객 만족 실현과 고객가치 제고를 최우선 목표로 삼고 있습니다. 금융소비자의 보호를 위해 소비자 중심의 경영 문화를 세우는 데 주력하며, 다양한 활동을 추진하고 있습니다. 또한, 소비자보호 대책을 마련하고 조직문화 개선에도 적극 나서고 있습니다.	디지털화가 가속되면서 개인정보의 유출 및 침해 사례가 증가하고 있습니다. 이에 고객 개인정보 보호와 관련된 위협을 예방하고 신속히 대응하는 것이 중요해지고 있습니다. 한화생명 은 정보 보호 정책을 강화하고, 다양한 보안 활동을 진행하고 있습니다. 임직원 대상 교육, 정기적인 보안 검사와 비상대응 훈련을 통해 사이버 안전을 강화하겠습니다.	금융환경이 빠르게 변화함에 따라, 고객 편의를 높이고 접점을 확보하는 것에 대한 중요성이 커지고 있습니다. 이에 한화생명 은 고객과의 적극적인 커뮤니케이션과 라이프스타일 분석을 기반으로, 고객 니즈에 최적화된 보험상품과 서비스를 지속적으로 개발하고 있습니다. 또한, 다양한 디지털 채널과 서비스를 운영하여 시스템을 지속적으로 개선함으로써, 고객에게 최상의 서비스를 제공하기 위해 노력하고 있습니다.	전 세계적으로 기후변화의 위험성이 점점 더 부각되면서, 친환경 경영에 대한 적극적인 행동이 요구되고 있습니다. 한화생명 은 기후변화의 심각성을 인식하고 대내외 환경 변화에 신속히 대응합니다. 리스크를 최소화하고 기회요인을 극대화하기 위해 전사적인 대응 전략을 마련하고 있습니다. 기후변화가 가져올 수 있는 기회와 위험을 적극적으로 파악하고 관리하며, 금융 기관으로서 사회에 대한 책임을 다하겠습니다.
주요 활동 및 성과	80.9%가 민원처리 서비스품질에 만족 KSQI 고객센터 부문 14년 연속 1위 소비자중심경영(CCM)우수기업 인증 9회 연속 획득	전체 IT 예산의 약 10.7%를 정보보안에 투자 2023 정보 유출 건수 0건 달성	진단부터 최신 치료까지 니즈 최적화 시그니처암보험 출시 240만명의 고객이 한화생명 App을 통해 비대면 서비스 경험	신재생에너지, 수자원 등 친환경 투자 1,525,056 백만 원 3년간 214개의 아이টে를 통해 온실가스 1,819tCO₂e 감축 신재생에너지 약 112,533kWh 생산

ESG PERFORMANCE

Environmental
Social
Governance

3



ESG PERFORMANCE

Environmental

환경보호와 친환경 경영 내재화

환경영향 최소화

기후변화 대응



환경영향 최소화

Governance

환경경영 조직

최근의 다양한 기후변화 이슈에 신속히 대응하기 위해 **한화생명**은 환경경영 담당부서로 ESG 추진 팀을 지정하여 체계적인 환경경영을 이행하고 있습니다.

- 사업 운영과정에서의 환경영향 분석
- 환경영향 저감을 위한 로드맵 수립
- 환경경영체계 운영
- 기후변화 관련 전략
- 저탄소형 사업장 실현 및 에너지 효율화, 환경문화 내재화를 위한 전사 협업체계 구축

환경경영 조직도



- 환경경영 전략 및 로드맵 수립
- 환경 및 기후변화 대응 체계 운영
- 환경 및 기후변화 개선활동 이행 및 성과 관리

Strategy

환경경영방침

한화생명은 환경경영방침을 제정하고, 이를 준수 함으로써 전사 환경경영 내재화를 위해 노력하고 있습니다.

한화생명 환경경영방침

- **한화생명**은 환경 법규 및 기준을 준수하고, 지구 환경 보전에 기여하기 위하여 노력한다.
- **한화생명**은 경영활동 전반에 걸쳐 자원 및 에너지를 효율적으로 이용하고, 환경오염 물질 배출을 최소화하여 환경에 미치는 부정적인 영향을 최소화하기 위해 노력한다.
- **한화생명**은 친환경 금융을 확대하여 금융기관으로서 친환경 책임을 충실히 이행하기 위해 노력한다.
- **한화생명**은 환경경영 이행 성과를 정기적으로 검토하고 이해관계자에게 투명하게 공개하여 지속적인 개선을 위해 노력한다.
- **한화생명**은 임직원, 협력업체, 지역사회, 고객 등 모든 이해관계자와 함께 환경 개선활동을 수행하고, 환경보전의 중요성을 알리기 위해 노력한다.

환경 관련 인증 취득

ISO14001 인증

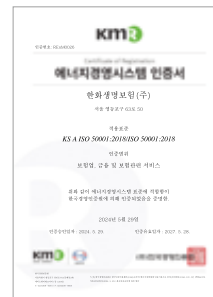
한화생명은 2022년 6월 환경경영시스템 국제 표준인 ISO14001 인증을 취득하여 국제적으로 통용되는 환경경영 시스템을 구축하였으며, 2024년 6월 사후심사를 통해 인증을 유지하고 있습니다.

ISO50001 인증

한화생명은 2024년 5월 에너지경영시스템 국제 표준인 ISO50001 인증을 취득하여 효율적인 에너지 관리 체계를 구축하였습니다. 향후 **한화생명**은 글로벌 수준의 에너지 경영 체계를 유지하는 한편, 에너지 사용 절감 및 효율성 개선 등 환경영향 최소화하기 위한 대응을 강화해 나갈 예정입니다.



ISO14001 인증서



ISO50001 인증서

환경 문화 내재화

페이퍼리스(Paperless) 환경 구축

한화생명은 친환경 인증을 받은 복사용지를 사용하여 환경영향을 간접 저감하고 있습니다. 해당 인증은 환경, 사회, 경제 측면에서 지속가능한 산림 경영 여부를 제3자가 평가 및 인증하는 제도입니다. 당사는 FSC¹⁾ 및 PEFC²⁾ 인증을 획득한 제품을 사용하며 산림에서부터 목재, 펄프, 제지, 인쇄 분야에 걸쳐 최종 소비자에 이르는 관리체제(Chain of Custody) 내 지속가능한 구매를 강화하고 있습니다.

1) FSC(Forest Stewardship Council, 산림관리협의회) 인증: 국제산림관리협의회에서 구축한 산림경영인증 시스템으로, 지속가능한 산림경영을 수행하기 위한 자발적 국제 규격

2) PEFC(Programme for the Endorsement of Forest Certification, 지속가능한 산림경영인증): 산림 자원의 지속가능한 사용을 보장하기 위해 제3자 인증을 제공하는 국제 비영리 및 비정부 기구에서 구축한 친환경 인증

친환경 제품 구매 활성화

친환경 구매를 활성화하기 위해 사무용 집기를 구매할 때 친환경 소재 제품을 선택하고 있습니다. 또한, 고객센터에 천연 비누를 비치하여 화학 성분 사용을 줄임으로써 수질 오염을 저감하고 있습니다. 아울러, 장애인에게 일자리를 제공하는 사회적기업에서 생산된 제품을 구매하여 사회적 가치 창출에도 간접적으로 기여하고 있습니다.

환경영향 최소화

환경 문화내재화

친환경 기부 캠페인 ReVIBE

ReVIBE 캠페인은 환경보호와 장애인의 경제적 자립을 지원하는 사회공헌 활동입니다. **한화생명**은 본 캠페인을 통해 장애인 근로자의 고용창출 효과와 자원재활용을 통한 환경 보호 효과를 동시에 창출하고 있습니다.

- 의류, 잡화, 도서, 가전 등 미사용 물품을 장애인 직업 재활시설 기부>상품화 과정> 장애인 근로자 재판매>수익을 자립 지원금으로 사용
- 임직원을 대상으로 진행하던 캠페인을 일반 대중과 함께하는 캠페인으로 확대
- 2023년 9월 밀알복지재단 굿윌스토어와 함께 캠페인 진행

구분	2023	2024 상반기
참여인원	2,567명	2,581명
기증수량	4,064점	15,097점
기증수량 환산액	40,107천 원	246,279천 원

* 임직원 및 일반인 참여 내역 합산



ReVIBE가 창출하는 사회적 가치

구분	2023	2024 상반기
장애인 일자리 창출*	26.7명	164명
이산화탄소 절감 효과**	39,352kg (소나무 3,386 그루)	83,033kg (소나무 12,580 그루)
물 절약***	1,973천 리터	40,762천 리터

* 임직원 및 일반인 참여 내역 합산

** 면 티셔츠 1벌 제작 시 이산화탄소 5.5kg 배출 기준

*** 티셔츠 1벌 제작 시 물 2,700리터 사용 기준

친환경 커뮤니티Veganiety

지속적인 에코 라이프 콘텐츠 제공을 기반으로 친환경 문화를 확산하기 위해, **한화생명**은 2023년부터 친환경 커뮤니티 ‘비거니티(Veganiety)’를 운영하며 Digital MZ를 타겟으로 한 일상 밀착형 에코 라이프스타일 콘텐츠를 발행하는 등의 소셜 캠페인을 실행하고 있습니다. 비거니티는 앞으로도 일상 속 작은 실천을 토대로 미래 환경을 바꾸어 나가기 위한 공감 커뮤니티 및 실천적 캠페이너로서 환경 이슈를 다루어 나갈 계획입니다.

비거니티 홈페이지 바로가기

비거니티 SNS 바로가기



“Veganiety는 에코 라이프 콘텐츠를 전달하는 채널에서
친환경 문화를 확산하는 사람들이 모이는 커뮤니티로의 성장을 추구합니다”

주요 콘텐츠

- 친환경, 동물권, 비건 인플루언서들의 인터뷰
- 잘 알지 못했던 친환경 정보 전달을 통한 인식 개선 및 생활 밀착형 친환경 꿀팁 정보
- 일상에서 친환경, 비건을 쉽게 접해볼 수 있도록 관련 식당, 상점 등 핫플레이스
- 논 비건, 비건 모두 쉽게 따라해볼 수 있는 탄소제로 & 비건 레시피
- 팔로워들과 소통하고 채널 붐업을 위한 친환경 소재의 월별 이벤트



자원순환을 실천하는 또 다른 방법 ‘재활용’

푸른 지구들을 위한 무해한 수다. 비거니티 토크콘서트 현장 속으로

환경영향 최소화

환경 문화내재화

에너지 절약캠페인 및 소등 행사 참여

한화생명명은 세계자연기금(WWF)이 주관하는 지구촌 전등 끄기 행사인 어스 아워(Earth Hour)에 매년 참여하며 온실가스 줄이기 활동에 동참하고 있습니다. 기후변화의 위험성을 인식하고 지구 환경을 보전하자는 행사 취지에 따라 매년 3월 마지막 토요일 저녁 8시 30분부터 1시간 동안 광고 등, 경관 조명, 외등을 소등하였습니다. 또한, 에너지의 날(매년 8월 22일)을 맞이하여 에너지시민연대가 주관하고, 서울시와 산업통상자원부 후원으로 실시되는 에너지의 날 소등 행사, 냉방온도 2도 올리기 등 다양한 행사에 적극 참여하고 있습니다. 이와 같은 에너지 절약 실천을 통해 여름철 전력 피크 시기 수급 안정과 온실가스 감축에 기여하고 있습니다.



화재 예방 및 동절기 에너지 절약 캠페인 협력

한화생명명은 영등포소방서와 상호 협력 지원체제 구축을 통해 불조심 강조의 달(11월)을 맞이하여 화재 예방과 동절기 에너지 절약 활동에 동참하였습니다. 임직원 약 120명이 동참하여 전 사업장 출근길과 사무실에서 적용할 수 있는 내용을 담은 에너지 절약 포스터를 전달하였습니다. 뿐만 아니라 63빌딩 로비에 소방안전 작품 수상작과 생활 에너지 절감 배너 전시를 통해 에너지 절약과 화재 예방 문화를 조성하였습니다. 한화생명명은 향후에도 다양한 에너지 절약 캠페인에 적극 참여하는 한편, 기후변화 위기 극복을 위해 기후변화 위기에 대한 전사 공감대를 형성하고 탄소배출 저감을 위한 활동을 적극 실천해 나갈 것입니다.



환경영향 최소화

환경 문화내재화

임직원 ESG 교육

환경, 인권 등 ESG 경영에 대한 중요성이 커짐에 따라, **한화생명**은 기후변화 및 ESG 전반에 대한 임직원 대상 교육 프로그램을 제공하고 있습니다. 최신 트렌드를 실시간으로 전달하기 위해 기후공시 및 보험사 ESG 대응을 포함하는 오프라인 전문가 세미나를 실시하였으며, 임직원들이 시간과 장소에 구애받지 않고 수강할 수 있도록 사내 온라인 교육 플랫폼 LIFEPLUS ACADEMY에 강의 영상을 탑재하였습니다. 또한 환경 및 인권 관련 팀별 과제를 수행함으로써 전 임직원의 자율적이고 창의적인 교육 이행을 가능케 하는 프로그램을 제공하고 있습니다. 당사는 ESG에 대한 다양한 교육 프로그램을 지속적으로 제공하여 임직원의 ESG 이해도를 제고하고, 전문 역량 확보에 힘쓸 방침입니다.

임직원 ESG 교육 현황

일정	강의명	방식	참여 임직원 수(명)
1월	착한 소비와 기업윤리	온라인 강의	1,991
6월	인권경영과 ESG	온라인 강의	2,144
2023	경제를 뒤흔드는 기후위기, 기후변화 대응전략 살펴보기	팀별 과제수행	935
	점차 강조되는 기업의 인권경영, 대응 활동 살펴보기	팀별 과제수행	935
	9월 사회적기업과 기업윤리	온라인 강의	2,174
	직장 내 장애인 인식개선 교육	온라인 강의	2,661
	직장 내 괴롭힘 방지 교육	온라인 강의	2,661
11월	직장 내 성희롱 예방 교육	온라인 강의	2,661
	사례를 통해 배우는 금융소비자보호	온라인 강의, 시험	2,661
2024	3월 MZ세대와 기업의 공정문화	온라인 강의	2,082
	ESG와 보험사의 대응	집합교육, 온라인강의	53(대면)



환경영향 최소화

생물다양성 보전

샛강수호대

샛강은 **한화생명**의 본사가 위치한 여의도 63빌딩 인근의 습지공원이자 아름다운 자연환경을 보전한 국내 최초의 생태공원으로서, 지역주민들은 물론 다양한 야생동물들의 쉼터 역할을 하고 있는 곳입니다. **한화생명** 임직원 봉사단은 사회적협동조합 ‘한강’과 함께 정기적인 환경보전활동 등의 지역 사회공헌을 이행하고 있습니다.

- 멸종위기 1급 야생동물인 수달의 서식지 보전 활동 (3회, 40명, 160시간)
- 샛강 나무 및 수생식물 보전 활동 (3회, 47명, 188시간)
- 샛강 어류 모니터링 (2회, 34명, 136시간)



생태정원 조성

2024년 다포스포럼에서 보고된 세계위험보고서(Global Risks Report)에서 생물다양성의 붕괴는 기후변화, 생태계 시스템 변화 다음으로 세 번째 상위 위험으로 평가되었습니다. 2021년 국제 식물원 보전 연맹이 발표한 <State of the World’s Trees>리포트에 따르면, 전 세계식물의 37%가 현재 멸종위기에 처해있으며, 한반도에 자생하는 식물 중 약 220종이 직접적인 멸종위기에 놓여있습니다.

한화생명은 세계자연보전연맹(IUCN)과 산림청에서 지정한 희귀식물과 우리나라 자생식물로 이뤄진 생태정원을 조성함으로써, 자생식물의 대체서식지 조성과 함께 생태학습의 장을 제공하는 생태정원 조성사업을 추진하고 있습니다.

- 안정적인 녹지 환경을 갖춘 지역사회 학교내 생태정원 조성
 - 생태식물 24종 1,368개 식재(이중 국가보호종 6개종 259개 식재 포함)
- 학교 구성원이 함께 참여하는 멸종위기종 교육 및 보존 프로그램 제공
 - 미래 세대와 함께 도심 속 생물다양성 네트워크를 구축하는 데 기여

식물명	수량(개)
국가보호종 6개종 (미선나무, 두메부추, 제주산버들, 홍도서덜취, 흑산도비비추, 부산꼬리풀 등)	259
자생식물 19개종 (좁비비추, 섬초롱꽃, 금꿍의다리, 바위취 등)	1,109



환경영향 최소화

생물다양성 보전

한화태양의숲

한화생명명은 기후변화 대응 및 탄소중립 실현을 위해 한화그룹과 함께 2011년부터 ‘태양의 숲’ 프로젝트를 진행하고 있습니다. 현재까지 한국, 중국, 몽골에 약 53만 그루의 나무를 심어 145만 m²에 달하는 면적의 숲을 조성하였습니다. 사막화 방지, 토사 유출 방지, 대기 정화, 수질 정화 등 긍정적 효과를 거두고 있습니다.

- **지역 탄소저감**
 - 숲 조성에 필요한 전력을 태양광을 활용하여 탄소중립 실현
- **‘태양의 숲’ 애플리케이션**
 - 디지털 플랫폼을 통해 환경문제에 대한 대중의 참여를 이끌어내며 UN사막화방지협약(UNCCD) 및 UN본부에서 모범 사례로 소개



솔라비하이브 캠페인

한화생명명을 포함한 한화그룹은 2022년 국내 최초로 태양광 전력을 활용한 탄소저감 벌집인 ‘솔라비하이브(Solar Beehive)’를 공개했습니다. 기후변화로 인한 꿀벌 개체 수와 생물다양성 감소 문제 해결을 위한 새로운 시도로, 생태계 붕괴 및 식량 위기 방지에 기여하는 캠페인입니다.

- **스마트 시스템**
 - 태양광 모듈을 통해 온도, 습도, 물과 먹이 상황을 제어
- **시범 연구**
 - 한국농수산대학교 내 솔라비하이브에 약 4만 마리의 꿀벌이 활동
- **데이터 공유**
 - 꿀벌을 연구하는 모두가 활용할 수 있도록 솔라비하이브를 통해 수집된 꿀벌 활동 데이터는 웹사이트를 통해 공유



클린업 메콩 캠페인

전 세계적 환경 이슈 중 하나인 수상 쓰레기 문제를 친환경적 방식으로 해결하고자 한화생명명은 한화그룹과 ‘클린업 메콩’ 캠페인을 진행했습니다. 베트남 남부 메콩강 삼각주 지역에 태양광 에너지를 동력으로 부유 쓰레기를 수거하는 친환경 보트를 제작하여 기증하였습니다. 이를 통해 탄소배출 없이 매일 400~500kg 가량의 부유 쓰레기를 수거하고 있습니다. 태양광 보트의 작업 영상은 SNS를 통해 많은 관심을 끌며 지속가능한 성장에 대한 세계인들의 공감을 이끌어냈습니다. 캠페인 영상은 세계경제포럼에서 주목 받았으며 서울 세계재생에너지총회(KIREC)에서 우수 사례로 선정되었습니다.



TNFD 글로벌 얼리어답터 참여

한화생명명은 기업 활동이 생물다양성 보전을 포함한 자연자본에 미치는 영향을 최소화하기 위하여 2024년 1월 자연자본 재무정보 공개 태스크포스(TNFD)에 가입하였습니다. 국내 보험사로는 유일하게 글로벌 얼리어답터로서 TNFD에 참여하였으며, 2025년 데이터를 기반으로 2026년부터 TNFD 가이드라인에 맞춘 공시를 공개할 예정입니다. 한화생명명은 기후변화로 인한 위험과 기회에 대응하는 데에 그치지 않고, TNFD 기준에 맞는 다양한 생물다양성 보전 활동을 전개하여 자연자본에 대한 위험과 기회에 선제적으로 대응해 나갈 계획입니다.



환경영향 최소화

Risk Management

환경경영 성과 모니터링

한화생명은 환경경영 성과 모니터링 체계를 수립하여 환경경영 성과를 평가하고, 평가 결과를 향후 경영방향에 반영하는 등 친환경 경영을 전사적으로 내재화하고 있습니다. 기후변화와 관련된 리스크를 선제적으로 관리·대응하고, 나아가 관련 기회를 활용할 수 있는 환경경영 역량을 강화하고 있습니다.

- 전 사업장에서 사용 및 배출되는 에너지, 온실가스, 용수 사용량 등 각종 환경 데이터를 체계적으로 관리
- 환경 데이터, 대내외 환경영향 및 사업장 운영 여건을 기반으로 전사 환경 목표 설정
- 환경 목표에 대한 이행 결과 및 관련 성과 매년 평가
- 유관부서 관리자의 성과 평가(OKR)에 온실가스 감축목표를 반영하여 환경경영 성과 관리 강화

환경경영 관련 내부통제

환경 관련 법규관리등록부 작성을 통해 환경경영을 위한 주요 법규들을 파악하고 법규 준수성 평가를 통해 해당 법규 준수 여부를 정기적으로 점검하고 있습니다. 2023년 당사의 환경 법규 위반 내역은 없으며, 앞으로 도 환경 법규준수를 위해 꾸준히 내부통제활동을 전개할 예정입니다.

Metrics and Targets

사업장 환경 데이터 목표 및 이행 실적

한화생명은 전 사업장에서 사용 및 배출되는 에너지, 용수, 폐기물 등에 대하여 환경 목표를 수립하고 있으며, 이행 실적을 체계적으로 관리하고 있습니다. 에너지·용수 사용 합리화 추진 및 매월 성과 모니터링 실시, 노후 시설물 교체, 사업장 폐기물 재활용 확대 등 지속적이고 다양한 활동을 통하여 성과를 개선하고 있습니다.

사업장 환경 데이터 목표 및 이행 실적*

구분	단위	2023년 목표	2023년 실적	2024년 목표**
에너지	TOE	17,132	17,550	16,984
용수	TOE	460,537	458,615	458,615
재활용률	%	79	81	81

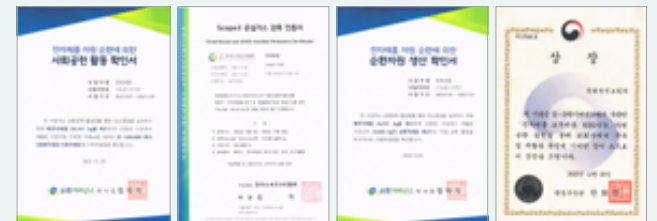
* 전 사업장 대상, ESG Databook(p105~106)의 환경성과 데이터와 기준이 일부 달라 데이터에 차이가 있음 (각 표의 각주 참고)

** 2023년도 목표 초과달성 항목에 대해서는 2023년 수준으로 목표 유지

CASE STUDY :: 자원순환실천을 통한 ESG 나눔활동 기여

2023년 **한화생명**은 E-순환거버넌스와 ‘전기·전자제품 자원순환 실천 업무협약(MOU)’을 체결하며 국내 금융권 최초로 전기·전자제품 자원순환 체계를 구축하였으며, ESG 나눔활동에 기여한 공로를 인정받아 환경부장관상을 수상하였습니다.

- 신분증스캐너, 프린터, 모니터 등 1,935개의 자산을 E-순환거버넌스로 인계하여 친환경적으로 재활용
- 폐전자제품 24.6톤을 폐기하여 친환경 시설에서 재활용
- 23.0톤의 순환자원을 생산
- 52,658kgCO₂eq의 온실가스를 감축



기후변화 대응

Governance

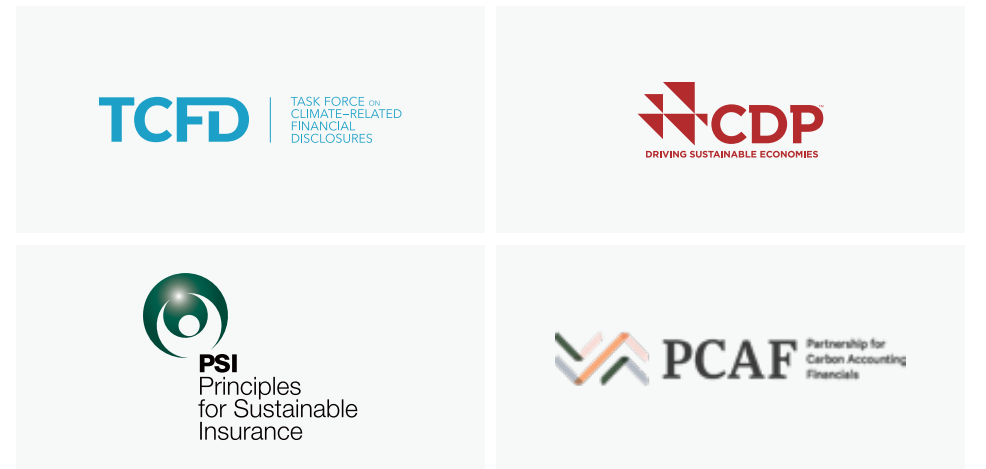
한화생명은 기후변화로 인한 대내외 환경 변화에 빠르게 대응하고, 새로운 비즈니스 기회를 적극적으로 창출하기 위하여 투명하고 합리적인 지배구조를 구축하고 있습니다. 이사회 산하에 지속가능경영위원회를 설립하여 기후변화 대응, 탄소중립 등을 포함하는 환경경영과 ESG 경영 전반에 대한 의사결정을 수행하도록 하고 있습니다. 지속가능경영위원회는 안건에 따라 수시로 개최하고 있으며, 2023년에는 총 3번에 걸쳐 10개의 안건을 논의하였습니다. 아울러, 기후변화 및 환경경영 대응을 위한 개선 활동을 보다 실질적으로 추진하기 위해 주요부서 부서장으로 구성되는 ESG 협의회를 신설하였습니다. ESG 협의회는 분기별 1회 개최되며 기후리스크 대응을 포함한 ESG 관련 개선과제를 발굴한 후, 부서별 이행이 필요한 과제에 대해 협의합니다. ESG 추진팀과 ESG 실무협의체는 발굴된 개선과제를 이행 및 관리하며 전 임직원에게 이행현황을 공개하고, 정기적으로 경영진에게 보고합니다.

기후변화 대응 조직

조직	기능
지속가능경영위원회(수시)	- 기후변화를 포함한 환경경영 관련 성과 검토 - 환경경영 전략 및 이슈에 대한 의사결정
ESG 협의회(분기1회)	- 기후변화 등 환경경영 관련 전략 및 이슈 검토 - 개선과제 발굴 및 이행 협의
ESG 추진팀	- 기후변화 등 환경경영 관련 전략 및 정책 수립 - 과제 과제 이행 및 관리
ESG 실무협의체	기후변화 등 환경경영 관련 과제 이행

기후변화 관련 글로벌 이니셔티브 참여

한화생명은 글로벌 스탠다드에 맞는 기후변화에 대응하기 위하여 국내외 다양한 기관 및 단체의 활동에 지속적으로 참여하고 있습니다. 2021년 기후변화 관련 재무정보 공개 협의체(TCFD, Task Force on Climate-related Financial Disclosures)에 참여하였으며, TCFD 권고안에 따라 기후변화 대응을 위한 지배구조, 전략, 위험관리, 지표 및 목표를 투명하게 공개하고 있습니다. 실질적인 기후변화 대응을 위하여 유엔환경계획 금융이니셔티브의 지속가능보험원칙(Principles for Sustainable Insurance)에 참여하여 당사의 사결정에 ESG 요소를 반영할 수 있도록 노력하고 있으며, 탄소계금융연합체(Partnership for Carbon Accounting Financials)에 가입하여 당사의 기후변화 관련 핵심지표를 올바르게 공개하고 있습니다. 또한 탄소공개프로젝트(CDP, Carbon Disclosure Project)의 서명기관으로, 보다 많은 기업들이 기후변화 관련 정보를 공개하도록 투자자로서의 의무를 다하고 있습니다.



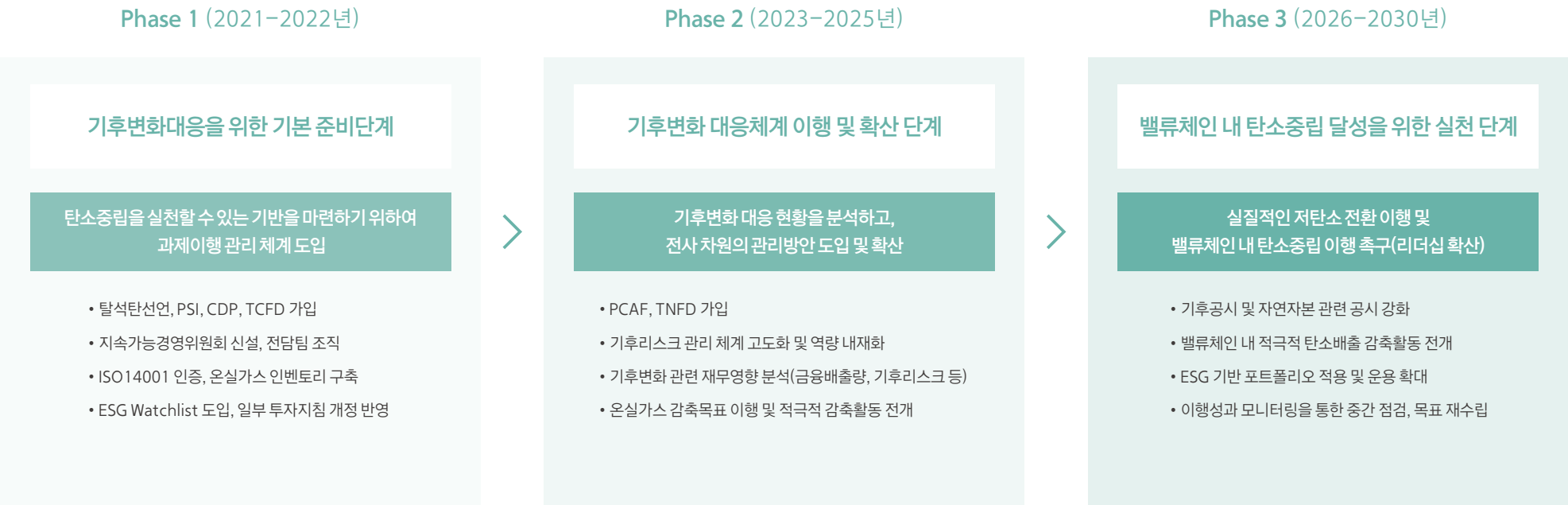
기후변화 대응

Strategy

한화생명명은 기후변화에 선제적으로 대응하기 위해 전사적인 대응 전략을 수립하여 기후변화로 발생할 수 있는 리스크 및 기회를 파악·관리하고 있습니다. 기후변화에 대응하여 리스크를 최소화하고 기회 요인을 극대화할 수 있는 전략을 수립하고 실행함으로써, 사업 운영에서 경쟁 우위를 확보하고 지속적인 성과를 창출해 나아갈 것입니다. 특히 금융기관으로서 사회적 책임을 인지하고, 밸류체인 전체의 탄소중립 달성을 위하여 노력할 계획입니다.

- 저탄소 경제로의 전환 과정에서 발생하는 전환 리스크와 기후변화의 물리적 영향과 관련된 물리적 리스크를 구분하여 관리
- 세분화된 리스크 분석을 바탕으로 개별 리스크 완화 방안 검토
- 상품 기획, 자산운용 등 사업 전반에 리스크 완화 방안 수립
- 매출액 대비 발생하는 이산화탄소 배출량을 측정 및 분석하여 자산 포트폴리오 내 탄소발자국 관리
- 기후변화와 관련된 시나리오를 분석을 바탕으로 예상 손실 규모 등을 추정

기후변화 관련 이행 로드맵



기후변화 대응

기후변화에 대한 위기와 기회요인 식별

한화생명명은 기후변화가 실물경제뿐만 아니라 글로벌 경제, 금융 시스템에 새로운 유형의 위기로 작용하는 동시에 새로운 기회를 창출할 수 있는 전략적 기회를 잘 인지하고 있습니다. 다양한 기후변화의 영향을 위기요인과 기회요인으로 식별하여, 미래의 리스크를 최소화하고 새로운 기회로 전환함으로써 지속가능한 성장을 도모하고 있습니다.

			설명	잠재적 재무영향	한화생명에 미치는 영향	시기
위기	이행 리스크	정책 및 법률	- 온실가스 배출량 직접규제 - 온실가스 배출권, 탄소국경세 인상 - 기후 관련 공시 의무 강화 등	- 온실가스 배출규제에 따른 운영비용 상승, 기업이익 감소 - 기존 자산 가치 하락, 좌초자산 발생(특히 고탄소업종 중심) - 공시 강화에 따른 내부비용 발생 - 환경관련 소송비용 등 증가	- 배출권 구매 등 규제 준수에 따른 재무부담 증가 - 협력사 및 자산포트폴리오 내 기업의 친환경 정책 미대응시 자산포트폴리오에 대한 신뢰성, 수익성 악화 - 친환경차, 대체에너지 전환 등에 따른 비용 증가 - 공시기준 변경 및 환경관련 소송 등에 따른 비용 발생	단기/중기
		기술	- 기존 고탄소 관련 기술 퇴출 - 친환경·저탄소 기술로의 전환 실패 - 신기술 투자 확대 및 실패 등	- 좌초자산 증가 - 신기술 전환 관련 비용 및 리스크 증가 - 투자 실패에 따른 재무 리스크 증가	- 대출·투자기업의 신기술 도입에 따른 수익 변동 - 대출·투자기업의 친환경 기술 미대응시 자산포트폴리오 수익성 악화 - 친환경 자산 포트폴리오 구축 필요성 증가	단기/중기/장기
		시장	소비자 선호 변화에 따른 수요 변화	기존 상품에 대한 수요 감소 및 자산가치 재평가	- 친환경 상품개발 비용 증가 - 자산가치 변동에 따른 투자자 신뢰 하락	단기/중기
		평판	- 소비자의 급격한 인식 변화 - 그린워싱 등 부정적 피드백 - 특정산업에 대한 비판 등	- 친환경 전략 도입을 위한 내부비용 발생 - 기후관련 이슈에 대한 미흡한 대응으로 기업평판 악화	- ESG위험 이슈로 기업 평판 하락 - 저탄소정책 미참여시 금융기관의 사회적 책임 미이행에 따른 인식 악화	단기/중기/장기
	물리적 리스크	급성	자연재해(태풍, 홍수 등)로 인한 재산 피해	- 가계 소비 감소, 기업 보유자산 감소 및 불확실성 증대 - 사업장 및 공급망 피해에 따른 생산능력 감소, 영업이익 하락, 복구비용 증가	- 재해발생 지역 투자·여신 자산에 대한 담보가치 하락 - 재해발생 지역 고객접점 피해 발생시 고객 불편 초래	단기/중기
		만성	- 해수면 상승 - 지속적인 고온 현상 등	- 질병, 사망 증가 및 건강불평등 심화 - 농축수산물 생산성 감소에 따른 비용 증가, 물가 상승 - 피해지역 자산가치 감소(침수지역 등)	- 질병 증가에 따른 보험금 청구액 - 증가자산 포트폴리오 평가 절하에 따른 재무적 부담 증가	중기/장기
기회	자원 효율성		- 에너지 및 수자원 효율성 제고 - 재활용, 폐기물 관리 체계 개선 - 친환경 건축 및 교통수단 확대	- 에너지, 수자원, 순환경제 등 효율성 향상에 따른 운영비용 절감 - 고효율 자산의 가치 상승(고효율 건물 등)	자원효율 추진 기업 고객의 자금수요 증가	단기/중기
		에너지 자원	- 저탄소 및 신재생에너지 사용 확대 - 저탄소 기술 확대 및 관련 시장 참여	- 화석연료 사용 축소에 따른 운영비용 절감 - 탄소배출 규제 관련 리스크 감소 - 저탄소기술 투자 수익률 향상	- 친환경 에너지원 도입 기업 고객의 자금수요 증가 - 친환경 대규모 프로젝트 투자 확대	단기/중기/장기
	상품 및 서비스		- 친환경 상품 및 서비스, 기술 도입 확대 - 친환경 상품 및 서비스에 대한 고객 선호 증가	- 친환경 상품 및 서비스 수요 증가에 따른 수익 증가 - 신규 상품개발에 따른 수익 증가, 수익 다각화	- 친환경 상품, 투자, 대출 확대 - 친환경 보험 솔루션 개발을 통한 수익 확대	단기/중기
		시장	신규 시장 창출 및 접근성 확대	- 신규시장 진출을 통한 수익원 확대 - 사업 포트폴리오 다각화	- 기후관련 신규 보험시장 확대 - 신규 친환경 금융자산 다각화(녹색채권 등)	중기/장기
	복원력		- 자원 다각화, 대체자원 발굴 등 적응 능력 개발 - 신재생에너지 확대 및 에너지 효율 개선	- 다양한 조건에서의 운영능력 확대, 수익증가 기회 창출 - 복원력 제고에 따른 자산가치 증대(인프라, 건물 등)	포트폴리오 다각화 및 신뢰성 제고	단기/중기/장기

* 단기-3년, 중기-10년, 장기 10년 이상

기후변화 대응

기후변화에 대한 위기 및 기회의 재무적 영향: 시나리오 분석

기후리스크는 저탄소사회 전환에 따른 이행리스크와 자연재해에 따른 물리적리스크로 구분됩니다. 당사는 기후 스트레스 테스트를 통하여 기후리스크를 분석하고 있습니다. 기후 스트레스 테스트는 기후변화로 인한 충격을 시나리오로 설정하고, 각 시나리오에 따른 금융산업의 영향을 분석하는 것으로, 기후 시나리오 생성, 기후리스크의 금융리스크 변환, 금융회사 손실 측정의 세 단계로 측정합니다.

시나리오 분석 결과

한화생명명은 NGFS에서 제시하는 기후변화 시나리오 중 현재정책 유지(Current Policy, CP), 지연된 이행(Delayed Transition, DT) 및 2050 탄소중립(Netzero 2050, NZ) 시나리오를 선택하여 기후리스크를 분석하였습니다. 자산의 신용리스크, 시장리스크 및 부채의 보험리스크 대상 자산 가운데 중요도 평가 결과를 기준으로 분석 범위를 확정하였으며(분석대상자산 약 20.4조 원), 이행리스크 및 물리적리스크에 의한 금융자산 포트폴리오의 재무적 영향을 추정하였습니다.

분석대상

구분		중요도						분석대상	
		이행			물리			이행	물리
		단기	중기	장기	단기	중기	장기		
자산	주식/채권/기업대출	●	●	●	●	●	●	○	○
	PF대출	●	●	●	●	●	●	○	○
	상업용부동산				○	●	●	○	○
	주택담보대출	○	○	○	○	○	○	X	X
	국채				○	○	○	X	X
부채	보험계약				○	○	●		○

● 중요도가 높은(Material) ○ 중요도가 낮은(Non-material)

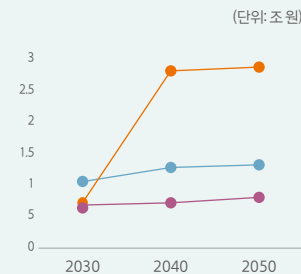
기후관련 위험 및 기회에 대한 대응 전략

한화생명은 기후리스크가 전통적인 리스크로 전이될 위험과 자산 및 부채에 직접적인 영향을 주어 다른 리스크로 확산될 위험, 그리고 이 과정에서 발생할 수 있는 기회요인을 인식하여 대응책을 마련하고 있습니다.

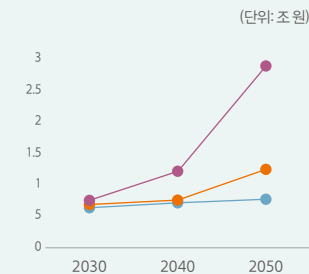
- 리스크에 따른 재무 영향을 추정하여 충격수준을 파악하고, 포트폴리오별 손실을 비교 분석 (업종별/유형별/지역별 등)
- 수치화된 정량 목표를 수립하여 전사 금융배출량 및 기후리스크 측정 관련 데이터를 체계적으로 관리
- ESG 투자 환경 구축(ESG 투자지침 및 가이드라인, ESG Watchlist 등 강화)
- 2050 탄소 중립 및 2030 탄소배출 40% 감축 목표 달성을 위하여 지속적으로 대응전략 고도화 방침

- 이행리스크로 인한 재무영향은 지연된 이행(DT) 시나리오에서 손실 최대(2050년에 2.78조 원 손실)
- 물리적리스크로 인한 재무영향은 현재정책 유지(CP) 시나리오에서 손실 최대(2050년에 2.84조 원 손실, 보험청구액 최대 725억원)
- 지급여력비율은 지연된 이행(DT) 시나리오에서 손실 최대(2050년에 2022년 대비 55.68%p 감소)

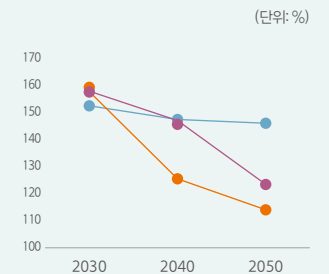
이행리스크



물리적리스크(보험리스크 포함)



지급여력비율(RBC)



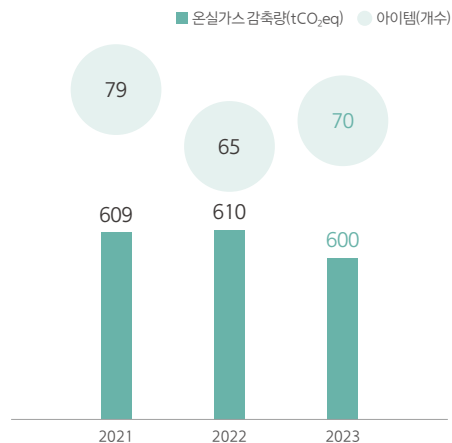
— 현재정책 유지(Current Policy) — 지연된 이행(Delayed Transition) — 2050 탄소중립(Netzero 2050)

기후변화 대응

사업장 에너지·온실가스 저감 활동

한화생명은 전 세계적으로 심각한 기후변화의 심각성을 인식하고 친환경 경영을 적극적으로 실천하고 있습니다. 특히 온실가스 저감을 위해 매년 온실가스 감축 목표를 설정하고, 이에 맞춰 효율적인 에너지 사용을 위한 제어 시스템 운영과 LED 램프 교체와 같은 아이템 발굴을 위해 노력하고 있습니다. 당사는 향후에도 자체적으로 에너지 절감 활동과 주요 설비의 에너지 효율 제고, 신재생에너지 도입 확대 등을 지속적으로 검토하여 추진할 계획입니다.

- 3년간 214건의 아이템을 통해 온실가스 1,819tCO₂eq 감축



인버터 승강설비 및 고효율 변압기 설치

한화생명은 대내외 친환경 정책에 부응하고, 고객들에게 쾌적한 환경을 제공하고자 부산, 전주, 제주 3개 사옥의 승강기 11대를 인버터 방식의 고효율 장비로 교체하였습니다. 당사는 앞으로도 노후 시설물을 고효율 장비로 교체하고 에너지를 절약하여 아름다운 환경 조성을 위한 노력과 연구를 지속할 것입니다.

- 전기 효율 상승을 통해 연간 약 13,000kWh 전력 절약
- 연간 633그루(약 5,756kg CO₂발생량)의 식수 효과를 통해 친환경 정책에 기여

신재생에너지 이용 확대

데이터센터 태양광 패널 설치

한화생명은 데이터센터 건물 옥상의 유휴공간에 태양광 패널을 설치하여 지속적으로 전력을 공급하고 있으며, 에너지 효율을 향상시키며 친환경적인 전산 운영 방식을 확대해가고 있습니다.

- 옥상에 42개의 패널을 설치하여 운영에 필요한 전기량의 약 0.08%(약 945kW)를 공급
- 2023년 약 10,440kWh의 전력을 생산

장교동 빌딩 태양광 패널 설치

한화생명은 당사의 장교동 빌딩 외벽과 옥상에 태양광 패널을 설치하여 지속가능한 에너지 사용을 확대했습니다. 향후에도 태양광 설비에 대한 철저한 유지 및 관리를 통해 기후변화에 적극적으로 대응할 것입니다.

- 외벽에 468개, 옥상에 396개의 패널을 설치하여 운영에 필요한 전기량의 약 2.5%(약 134kW)를 공급
- 2023년 약 102,093kWh의 전력을 생산하여 공조기 등의 동력설비에 공급
- 연간 약 1,700만 원 상당의 전기요금 절약 효과
- 연간 4,968그루(약 45,206kg의 CO₂ 발생량)의 식수 효과로 온실효과 저감 및 생태계 보존에 기여

전 사업장 전기차 충전시설 확대

한화생명은 2023년부터 법인차량으로 친환경 전기차를 도입하였으며, 18개 사업장에 총 72대의 전기차 충전 설비를 설치하였습니다. 향후에도 법인차량 전기차 비율 확대, 전기차 충전설비 지속 확대 등으로 친환경 정책 확대에 기여할 것입니다.

기후리스크 관련 교육

한화생명은 기후변화 대응을 위해 실무자들의 인식을 높이고 전문 역량을 강화하기 위해 기후리스크 관련 실무자 교육을 실시하고 있습니다. 투자, 리스크 관리, 상품 등 기후금융 유관부서 실무자를 대상으로 금융배출량, 기후리스크 분석 및 관리 방안 등에 대한 전문가의 소규모 세션을 수시 개최하여 전문역량을 강화하고 있습니다. 또한 지속가능경영위원회에 금융배출량과 기후리스크의 개념 및 방법론에 관한 교육 자료를 제공하여 경영진의 이해도를 높이고 있습니다.

기후변화 대응

Risk Management

기후리스크의 파급 경로

한화생명에는 기후리스크를 물리적리스크와 이행리스크로 구분하고, 실물경제의 다양한 채널을 통하여 재무적 리스크로 발전하는 경로를 고려하여 기후리스크 관리 방안을 수립하고 있습니다. 금융배출량 측정 및 기후변화에 따른 당사의 자산 포트폴리오 시나리오 취약성 분석 등을 통하여 주요 리스크를 파악하였으며, 향후 기후평가모형 구축 및 리스크 관리 체계를 더욱 고도화할 방침입니다.

기후리스크가 금융시스템으로 파급되는 경로



기후변화 대응

Metrics and Targets

Scope 1,2 온실가스 배출 목표 및 실적

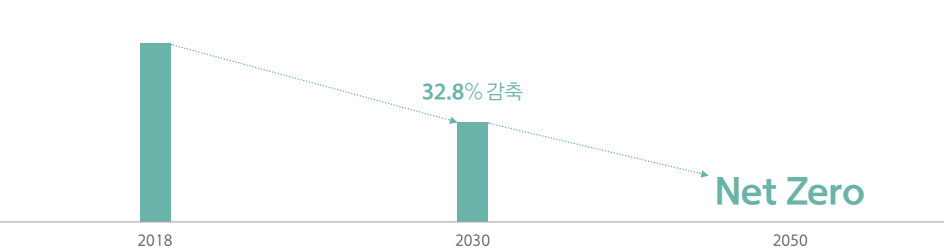
한화생명에는 체계적인 온실가스 배출 관리를 위해 에너지 사용량, 온실가스 배출량, 온실가스 배출집약도 등 관련 데이터를 매년 산정하여 공개하고 있습니다. 또한 2050년 탄소중립을 위하여 국가 탄소감축 목표에 부합하는 온실가스 감축목표를 수립, 관리하고 있습니다.

- 온실가스 인벤토리(온실가스 통계 시스템) 구축 및 제3자 검증 진행
- 국가 탄소감축목표를 준용하여 온실가스 감축 목표 설정
 - 에너지 및 온실가스 등의 과거 실적데이터 기반
 - 환경영향 데이터 및 대내외 환경영향, 사업장 운영 여건 등을 추가적으로 고려

사업장 온실가스 감축 목표 및 이행 실적

2024년 환경목표	온실가스 전년대비 1.9% 감축(690tCO ₂ eq 감축)
2023년 환경목표	온실가스 전년대비 1.7% 감축(600tCO ₂ eq 감축)
추진계획 및 이행현황	조명 LED 램프로 교체, 공기조화기, 헤파, 펌프 효율 운영 등
2023년 이행실적	온실가스 616tCO ₂ eq 감축

Scope 1&2 감축 목표

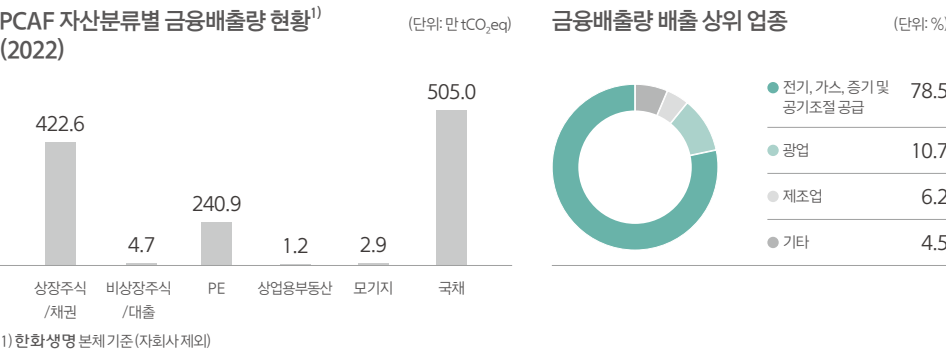


* 2018년 배출량약4.2만tCO₂eq, 국토교통부 탄소중립 로드맵 기준

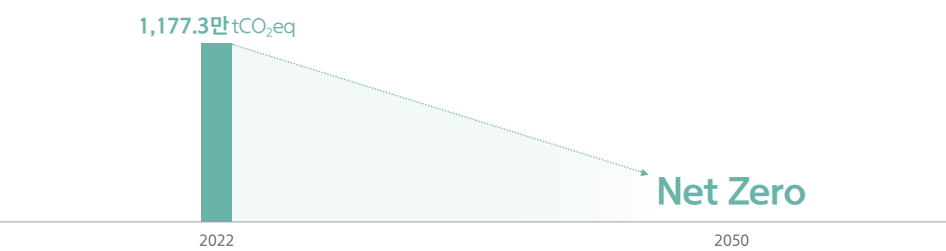
Scope 3 자산 포트폴리오 탄소배출 목표 및 실적

한화생명에는 금융 투자활동에서 발생하는 탄소배출량을 체계적으로 감축 관리하기 위해 PCAF(탄소회계금융) 방법론을 기반으로 6개 자산군에 대한 자산 포트폴리오의 탄소배출량(이하 금융배출량)을 산정하였습니다. 2050년 탄소중립 달성을 위하여 고탄소 기업에 대한 투자 및 보험 인수를 축소하는 등 장기적인 관점에서 전체 밸류체인 내 탄소배출량 감축을 위한 다양한 과제를 지속 추진해나갈 예정입니다.

- 2022년 총 금융배출량은 1,177.3만tCO₂eq이며, 탄소집약도는 17.5tCO₂eq/억 원
- 전기, 가스, 증기 및 공기조절공급업, 광업, 제조업의 3개 업종의 배출량이 전체 배출량의 약 94%를 차지



Scope 3 감축 목표



ESG PERFORMANCE

Social

사회적 책임 실천과 나눔 경영

소비자중심경영

사회공헌

인재경영



소비자중심경영

Governance

소비자보호 조직

한화생명명은 대표이사 직할 전담 조직인 소비자보호실을 운영하여 다양한 소비자보호활동을 강화 중이며, 하위 조직으로 소비자기획 파트와 소비자보호 파트로 구성하여 세분화된 활동을 전개하고 있습니다.

- **소비자기획파트**
 - 소비자보호 관련 정책 수립 및 실행, 불안전판매관리, 대외평가 관리, 소비자중심경영 문화전파, 상품 광고·선전물에 관한 승인관리 업무를 담당
- **소비자보호파트**
 - 대내외 민원을 전담 관리하고, VOC분석을 통하여 민원 예방을 위한 개선활동을 추진

소비자보호 조직도



소비자보호 실무협의회

소비자보호 실무협의회는 소비자보호관점에서 다양한 VOC의견을 수집·분석하여 제도 및 시스템 개선이 필요한 사항에 한해, 매월 소비자보호실무협의회 안건으로 상정하여 신속하게 개선하고 있습니다. 실무부서장의 참여 하에 심도있는 논의와 빠른 의사결정으로 프로세스 및 제도를 개선하고 있으며, 소비자보호강화 및 만족 제고를 위해 노력하고 있습니다.

금융소비자보호 내부통제위원회

한화생명명은 금융소비자보호 의사결정 기구인 금융소비자보호 내부통제위원회를 설치하여 운영하고 있습니다.

- 해당 위원회는 대표이사, CCO(Chief Consumer Officer, 소비자보호총괄책임자), 준법감시인, 위험관리 책임자 및 그 밖에 대표이사가 정하는 금융소비자보호 관련 업무담당 임원으로 구성
- **대표 이사가 주재하는 회의를 반기당 1회 개최**
 - 금융소비자보호 관련 경영 방향 및 주요·제도 변경사항, 상품개발, 영업방식, 정보공시, 임직원 성과 보상체계 등의 설계·운용 내역에 대한 평가 결과, 그 밖의 금융소비자보호 관련 점검 결과에 대한 조치 등을 검토 및 논의

금융소비자보호 내부통제소위원회

금융소비자보호 내부통제소위원회는 대표이사가 임명한 소비자보호 총괄책임자(CCO)를 위원장으로 선임 하였으며 보험서비스팀장, 언더라이팅팀장, 보험심사팀장, 영업추진팀장, GA사업부장, 일류화추진팀장, 상품개발팀장, 준법 감시팀장 등 총 9명으로 구성되어 있습니다.

- 소위원회는 주요 소비자보호 제도, 관련 정책 및 업무 프로세스를 개선
- VOC를 기반으로 실질적인 경영 개선 활동을 추진하는 역할을 담당
- 상품개발, 상품판매, 계약유지 및 사후관리까지 각 단계별로 소비자화 관련한 중대사안을 심의하고, 이슈별 대책을 수립하며, 금융사고 의심 건에 대한 의사결정을 신속히 처리하여 소비자 권익을 보호
- 금융상품광고 관리, VOC 관련 업무 개선 등 소비자 관점에서 다양한 개선 과제를 도출함으로써 소비자보호 강화 및 소비자 만족 제고를 위해 다각적 노력

소비자보호센터

한화생명명은 소비자보호 현장 실행력을 강화하기 위해 소비자보호실 산하 전국 8개의 소비자보호센터를 운영하고 있습니다.

- 소비자보호센터에서는 소비자보호 담당자의 책임과 권한을 확대하여 소비자 피해 예방을 위한 교육계획 수립 및 교육실행을 지원
- 소비자 권익 보호를 보다 신속하게 진행함으로써 소비자보호 책임 강화
- 전사 협의체 참여 및 제도 개선을 위해 매월 소비자보호센터의 민원사례 공유를 실시하여 소비자권익보호를 제고

소비자중심경영

고객만족 서비스

한화생명에는 다양한 고객 특성에 맞는 신속, 정확, 친절한 서비스를 제공함으로써 고객 만족도를 제고하고 있습니다.



콜센터 “디지털 보이는 ARS” 운영

- 휴대폰에서 시각화된 화면을 보며 터치를 통해 서비스 이용 가능
- 상담 유형별 전문 상담사 연결 서비스 운영



다양한 고객센터 서비스 운영

- 장애인, 노약자, 임산부 고객 등 금융취약계층을 대상으로 하는 ‘사랑나눔 창구’ 운영
- 고객 대기 시간을 최소화하는 ‘방문예약 신청 서비스’ 제공

2024년 KSQI 고객감동플래티넘 콜센터 선정

- 2024년 3년 연속 고객감동 콜센터 선정
- 2024년 16년 연속 우수 콜센터 선정
- 2024년 6년 연속 플래티넘콜센터 선정
- 2024년 KSQI 13년 연속 1위
- 2024년 KSQI 우수콜센터(서비스 영역)
 - 생명보험사 19개사 중 단독 1위 달성
- 2024년 KSQI 플래티넘콜센터(우수콜센터 10년 연속 달성 시 선정)
 - 생명보험사 19개사 중 6개사만 선정
- 2024년 KSQI 고객감동콜센터(서비스영역&공감영역)
 - 생명보험사 19개사 중 단독 1위 달성
 - 55개 산업군 346개사 중 단독 1위 달성

모바일 화상상담 서비스

한화생명에는 금융취약계층의 보험서비스 접근성 제고를 위해 상담사가 함께하는 모바일 상담서비스를 제공합니다. 특히 업계 최초¹⁾ 모바일 다인상담서비스를 통하여 다수의 계약관계자가 멀리 떨어져 있어도 휴대전화를 통하여 동시에 보험업무를 처리할 수 있도록 고객 편의를 제고하였습니다.

- 보험계약은 다수의 계약관계자(계약자, 피보험자, 수익자)로 구성되어 계약관계자가 상이한 경우 다수의 당사자가 관계서류를 작성·서명하는 절차가 필요
- 동일한 장소에 모일 필요 없이 각각 휴대전화를 사용하여 모바일 화상상담 연결을 통해 필요한 보험서비스 업무를 처리
- App 설치와 회원가입의 번거로움 없는 웹링크 전송으로 연결되며, 모바일 화면에서도 팝업을 이용해 큰 화면으로 서명창을 제공
- 위치와 장소에 구애받지 않고 업무를 볼 수 있도록 하여 고객 편의를 제고

1)BM 특허출원(5.7)



디지털데스크 서비스 론칭

한화생명에는 2023년 5월 디지털소외계층도 손쉽게 이용할 수 있는 디지털데스크를 고객센터에 도입하였습니다.

- 키오스크와 달리, 디지털데스크는 화상 상담 시스템을 탑재해 직원과 고객이 실시간 소통하면서 업무를 처리
- 대기 시간이 짧고 신속한 업무 처리가 가능하여 많은 고객들이 편리하게 이용

소비자중심경영

Strategy

소비자보호 정책

한화생명에는 상품개발단계부터 판매 및 사후과정관리 등 전 과정에 걸쳐 소비자보호를 최우선으로 다양한 노력을 기울이고 있습니다.

- 상품개발단계에 상품소비자영향평가, 보험사기영향평가 등을 시행하여 소비자 권익 관련 위험 요소 식별 및 검토
- 판매 과정에서는 청약철회제도, 위법계약해지 등 소비자 권익보호 정책을 상품설명서나 홈페이지 등을 통하여 안내
- 매월 ‘금융소비자보호 실천의 날’을 지정, 임직원 소비자보호 교육 및 캠페인 실시를 통한 소비자중심경영 문화 확립 및 실천의지를 제고
- 다각화된 VOC 접수 채널 운영 및 신속한 고객 의견 접수 처리를 통해 소비자 권익 보호 강화 및 고객 만족도 제고
- 고객의 소리(VOC), 대내외 평가결과 및 우수사례, 전사모니터링 결과 등을 반영하여 고객응대 프로세스 및 매뉴얼을 지속적으로 개선·관리함으로써 전사 소비자보호 수준을 제고

소비자보호 전략

금융소비자 권익 증진

대외민원 지속 감축	• 제도, 프로세스, 시스템 개선으로 민원 감축 • 불완전판매(모집) 관련 민원 지속 감축 • 보험심사팀, 보험서비스팀 등 유관부서와 협업 강화로 민원 재발 소지 감축
분쟁 사전예방 강화	• 민원예방교육 강화 및 불완전판매 평가 개선 • 소비자보호실무협의회 및 VOC 분석을 통한 제도와 프로세스 개선 • 금융소비자보호 VOC시스템(H-VOC, 2024년 3월 오픈) 활용을 통한 민원 사전예방 및 VOC 경영 자산화
완전판매 관리 개선	• 금융소비자보호 실천의 날 실시(매월) • 사내 교육방송을 통한 완전판매 문화 정착 • 금융소비자보호법 위반 관련 조치기준 강화 • 자필서명 미행 및 개인정보 관련 FP 조치 기준 강화

소비자보호 로드맵

	2024	2025-2027
완전판매 관리	완전판매 지속 개선 • 금융소비자보호 플랫폼(H-VOC) 신규 구축을 통한 금융소비자보호법 감독규제 대응 및 내부통제 기능 강화 • 불완전판매율 0.07% 이하 달성 • 고객불만·불편사항에 대한 신속개선 체계 마련	완전판매 최고 수준 달성 • 모바일 금융소비자보호 플랫폼 구축을 통한 내부통제 강화 • 금소법 준수 및 완전판매 관리 혁신 지속 • 불완전판매율 0.06% 이하 달성
대외민원 감축	민원관리 체계 고도화 • H-VOC플랫폼을 통한 다양한 채널의 VOC 신속 대응 • 전자적 민원관리체계 지속 강화 • 소비자보호센터 실행력 강화 • 소비자보호 주요 관리지표 선진화 추진 (소비자보호 모니터링 관리 지표 개발 등)	민원관리 최우수 수준 달성 • 금융소비자보호실태평가 '민원 건수, 민원처리기간' 최우수 수준 달성 • 대외민원 관련 제도·프로세스 혁신

CASE STUDY :: 소비자중심경영 문화 확립

한화생명은 소비자중심경영 문화를 확립하기 위해 소비자보호 대책을 마련하여 ‘금융소비자보호법’의 정착 및 준수를 지원하고, 조직문화 개선을 통해 소비자중심경영 문화를 확립하고자 노력하고 있습니다. 매년 초 **한화생명** 및 판매자회사 대표이사가 참석해 「금융소비자보호 헌장」을 선포하고, 전 임직원 및 FP 대상 실천 서약을 진행하였습니다. 또한, 매월 정기적인 ‘금융소비자보호 실천의 날’을 운영하고, 매분기 임직원 및 고객을 대상으로 소비자보호 및 소비자중심경영 소식지와 동영상 교육자료를 제작·배포하여 금융소비자보호 의식을 제고하고 소비자중심경영 인식을 내재화하기 위한 활동을 지속하고 있습니다. 특히, 완전판매 입증 프로세스를 마련하여 GA 판매자회사와의 유기적인 협업, 불완전판매 개선을 위한 점검 및 현장 소통, 6대 판매원칙 준수 및 설명의무 이행 등 소비자보호를 위한 노력을 지속 전개하여 소비자보호문화의 선진화에 앞장서고 있습니다. **한화생명**은 항상 고객의 관점에서 금융소비자보호 관련 제도, 프로세스 및 시스템을 점검하고 개선하여 소비자 중심의 조직문화를 확립하기 위해 노력하고 있습니다.

소비자중심경영

고객 만족 전략

한화생명은 고객 만족 실현과 고객가치 제고를 최우선으로 생각하며 소비자중심경영(CCM, Customer Centered Management)을 추진하고 있습니다. 앞으로도 고객 만족도 최우수 수준 달성을 위해 관련 제도 및 프로세스를 개선하고 신규 서비스를 제공하여 소비자중심경영을 더욱 체계화할 계획입니다.

고객 만족도 관리 중장기 로드맵

고객 만족도 관리 강화 2024년



- 한국의 금융소비자보호지수(KCPI) 우수기업 2년 연속 선정
 - 한국능률협회컨설팅 주관
- 국가고객 만족도(NCSI) 조사 1위 도전
 - 한국생산성본부 주관

고객 만족도 최우수 수준 달성 2024년~2026년

- 금융소비자보호실태평가 업계 최우수 수준 달성
- 소비자중심경영(CCM) 10회 연속 인증 달성(2026년 인증심사)
 - 공정거래위원회 주관 한국소비자원 평가
- 소비자중심경영(CCM) 우수 인증기업 포상 대통령상 도전
- 모바일 VOC 시스템 신규 오픈을 통한 고객 만족도 향상

CASE STUDY :: 2023년 콜센터 “특별공헌상” 및 “일하기 좋은 콜센터” 수상

2023년 5월, 한화생명은 한국능률협회컨설팅(KMAC)이 주관하는 KSQI 콜센터 조사 20주년 기념 특별 시상에서 “특별 공헌상”과 “일하기 좋은 콜센터”의 총 2개 부문을 모두 수상하는 쾌거를 이루었습니다. (334개사 중 유일) 앞으로도 한화생명은 콜센터 운영의 경영 원칙 및 철학, 상담사의 업무 환경 및 조직문화, 리더십·매니지먼트, 인력 지원 인프라 등 종합적인 요소를 고려하여 상담사 근무 환경 조성에 앞장설 것입니다. 또한 콜센터 산업 발전에 적극적으로 기여함으로써 고객 서비스의 우수성과 고객 중심 경영 성과를 지속적으로 제고할 계획입니다.

소비자보호 활동

소비자중심경영 9회 인증 및 금융소비자보호현장 실천 서약식

한화생명은 2023년 6월, 공정거래위원회가 개최한 ‘소비자중심경영(CCM) 인증서 수여식’에서 9회 연속 CCM 인증을 받았습니다. 금융소비자보호를 위한 제도 및 운영체계를 내실화하고, 지속적으로 개선해 견고한 전사 운영시스템을 만든 것이 좋은 평가를 받았습니다. 10월에는 한국능률협회컨설팅 주관 2023년 한국의 금융소비자보호지수(KCPI)조사에서 우수기업으로 선정되어 소비자중심경영의 공로를 인정받았습니다.

한화생명은 2024년 1월, 금융소비자보호현장 실천 서약식을 실시하였습니다. 올해로 4번째 진행한 서약식은 2021년 금융소비자보호법 시행에 따라, ‘금융소비자 상생’의 경영철학을 바탕으로 강화된 금융소비자권익보호에 대한 원칙과 실천의지를 대내외에 알리기 위해 진행되었습니다.

행사에는 한화생명 여승주 대표이사, 한화생명금융서비스 이경근 대표이사, 한화라이프랩 고병구 대표이사 및 각사의 소비자보호총괄임원(CCO), 본사 소비자보호실 임직원이 현장에 참석하였으며 지역별 소비자보호실 직원은 온라인 화상으로 함께 참여하였습니다. 한화생명 전 임직원과 GA 판매자회사의 임직원 및 설계사(FP)는 온라인 실천서약을 통해 금융소비자보호 마인드를 제고하고, 소비자보호 실천 행동강령을 되새기며 ‘완전판매 실천’과 ‘소비자중심경영’의지를 공고히 하였습니다.



2024년 금융소비자보호현장 실천 서약식

소비자중심경영

소비자보호 활동

소비자보호 사이버 교육 실시

한화생명명은 금융소비자보호를 위한 의식을 제고함으로써 민원을 사전에 예방하고 고객 감동 경영을 실천하기 위해 전 임직원을 대상으로 ‘금융소비자보호 사이버 교육 과정’을 법정필수과정에 포함하여 매년 실시함으로써 임직원들에게 금융소비자보호의 중요성에 대한 인식을 제고하는 기회를 제공하였습니다.

- 2023년에는 금융윤리와 금융소비자보호의 개념, 금융상품 유형별 영업행위 준수사항, 금융상품판매업자에 대한 감독과 분쟁 사례 등에 대해 총 2,661명이 학습을 완료

소비자포털

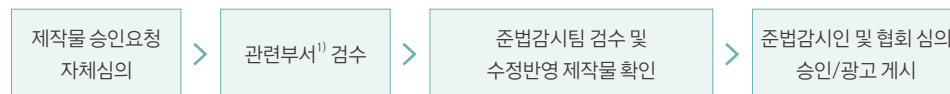
한화생명명은 소비자와의 소통을 강화하고 소비자중심경영을 실천하고자 당사 홈페이지 내 ‘소비자포털’을 운영하고 있습니다.

- 고객의 소리, 소비자보호 체계, 민원건수 공시, 금융소비자보호 실태평가, 구비서류 안내, 소비자보호 우수사례, 자주 묻는 질문, 소비자금융교육 등의 정보를 투명하게 공개
- 고객 편의 증대를 위한 다양한 정보를 함께 제공

금융상품 등 광고 승인관리 시스템 운영

2021년 시행된 금융소비자보호법에 따라 한화생명명은 광고물 승인관리 시스템을 고도화하여 실무부서의 승인 요청에서부터 검수, 수정, 준법감시인 승인 및 광고위원회 심의에 이르는 전 과정을 체계적으로 운용·관리하여 해당 법률을 철저히 준수하고 있습니다. 금융상품 광고는 ‘금융소비자보호법’에서 제재 수위가 가장 높은 규제 대상으로, 허위·과장 광고로부터 소비자를 보호하고 영업현장과 소비자에게 정확한 상품정보를 제공하기 위하여 광고물의 내부 검증을 강화하도록 규정되어 있습니다.

금융상품 등 광고 승인관리 프로세스



1) 소비자보호실, 상품개발팀, 브랜드전략팀, 변액계정사업부

보이스피싱 피해 예방 안내

한화생명명은 최근 증가하고 있는 보이스피싱 범죄에 대한 경각심 제고 및 사전 예방을 위하여 전체 고객들을 대상으로 1년에 2회 ‘보이스피싱 예방 알림톡’을 정기적으로 발송하고 있습니다. 또한 임직원 및 FP를 위한 「안전한 금융생활을 위한 보이스피싱 대처 방법」 교재를 배포하여 금융사고를 사전에 예방하기 위하여 만전을 기하고 있습니다.

한화생명 “우행터(우리들의 행복한 일터 만들기) 서비스”

한화생명명은 2008년 ‘우행터(우리들의 행복한 일터 만들기)’ 서비스를 개시하여 참여사가 소비자 중심의 건전한 조직문화를 조성하고 산업 전반의 CS(고객 만족) 수준을 제고할 수 있도록 다양한 지원을 제공하고 있습니다.

- 기업체 및 공공기관을 대상으로 CS기본·심화, 리더십, 조직활성화, 특화교육, 법정 의무교육, 금융교육 등 한화생명의 CS교육 프로그램 및 강의를 제공
- 2024년 3월까지 4,352개 참여사가 본 서비스를 신청하여 199,973명이 해당 교육을 수료
- 지난해 4월 시즌2(우행터 PLUS 서비스)를 오픈하면서 Plus(콘텐츠 강화), Live(실행력 강화), Unique(성장강화), Sense(관계강화)라는 주요 컨셉 변화의 맞춤형 교육서비스 제공으로 서비스 경쟁력 강화
- 시즌2 오픈 이벤트(Fall in 우행터 PLUS! 추(秋)진 이벤트)를 시행하면서 신규 참여사를 증대 및 나눔경영을 실천하고, 교육환경이 열악한 소규모사업장을 집중적으로 지원하여 협력사 상생 및 ESG 경영 활성화에 기여

CASE STUDY :: 보이스피싱 신고센터 24시간 운영

한화생명명은 생명보험업계 최초로 보이스피싱 신고센터를 24시간 운영하여 기존의 소비자보호 사각지대 시간대를 해소함으로써 고객의 금전자산을 적극적으로 보호하고 있습니다. 24시간 체제 전환으로 고객들은 업무시간(오전 9시~오후 6시) 외에도 언제든지 콜센터 ARS(1588.6363)를 통해 보이스피싱 피해사례를 접수할 수 있습니다. 당사는 신고 접수 즉시 보험계약 대출 등 제지급 및 신용대출업무, 고객 정보 변경 업무를 제한하여 고객의 피해를 예방하고 있습니다.

소비자중심경영

고객 소통 확대

한화생명은 회사 홈페이지 및 온라인/모바일 등 다양한 커뮤니케이션 채널을 통해 고객을 위한 유익한 생활 정보를 제공하고 있습니다.

- 유튜브, 인스타그램, 블로그 등 다양한 SNS 채널을 통해 고객과 소통
- 생활 전반에 필요한 보험, 건강, 금융 등의 유용한 정보와 한화생명의 상품 및 서비스를 연계한 콘텐츠를 제공하여 고객 편의를 제고

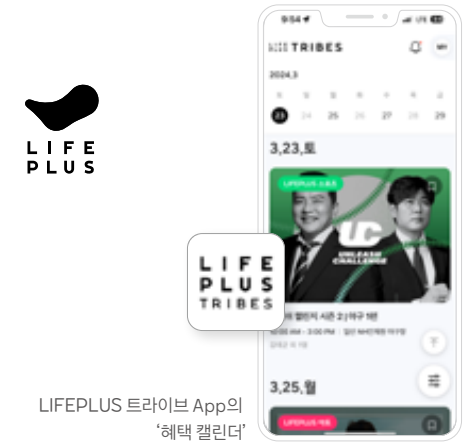
고객의 일상을 특별함으로 채우는 LIFEPLUS

LIFEPLUS는 한화금융계열사의 공동 브랜드로서, 삶의 질 향상 경험을 통한 고객 만족도 상승을 만들고 있습니다. 이를 위해 LIFEPLUS는 고객이 생활에서 실제로 느끼고 사용하는 ‘오감’의 경험에 집중합니다.

- ‘오감’의 대표적 주제인 ‘아트, 스포츠, 뮤직, 미식’을 중심으로 미술 전시, 스포츠 챌린지, 라이브 공연, 미식회 등 매일 새롭게 다채로운 ‘감각 경험’을 고객에게 제공

LIFEPLUS 트라이브 App 서비스

LIFEPLUS가 제공하는 모든 ‘경험 이벤트’와 ‘정보 콘텐츠’를 고객이 놓치지 않고 더 편하게 이용할 수 있도록 LIFEPLUS 트라이브 App의 ‘혜택 캘린더’를 통해 전달하고 있습니다. 앞으로도 LIFEPLUS는 LIFEPLUS 트라이브 App을 통해 더 적극적인 고객 소통을 이어갈 것입니다.



LIFEPLUS 트라이브 App의
‘혜택 캘린더’

LIFEPLUS 아트

- 고객의 일상에 새로운 영감을 줄 글로벌 이머징 아티스트의 전시를 발굴
- 전시 오픈 전, 선 관람 및 프라이빗 도슨트로 더 여유롭고, 깊이 있는 전시 관람 경험을 제공하는 ‘PRIVATE TOUR’ 프로그램을 운영함
- 고객이 예술에 대한 자신의 취향을 찾고, 스스로 즐길 수 있게 하기 위한 정보 콘텐츠와 프로그램을 제공



LIFEPLUS 아트 ‘프라이빗 도슨트 투어’

LIFEPLUS 스포츠

- 하나의 스포츠 종목을 선정하여 해당 종목 전문가의 기록에 도전하는 스포츠 챌린지 프로그램을 운영
- 전문가와 고객들이 공동의 목표를 함께 이루는 과정에서 목표 달성을 통한 성취감을 느낄 수 있도록 하는 스포츠 프로그램을 운영
- 참가자 대상 만족도 조사에서 긍정지표(만족도, 재참여, 추천의사) 평균 91.9%를 기록



UNLEASH CHALLENGE ‘#4 레슬링’

LIFEPLUS 뮤직

- 재즈 장르를 중심으로, 격월마다 해외 거장 뮤지션과 국내 실력파 뮤지션이 협연하는 국내에서 쉽게 볼 수 없던 형태의 라이브 공연을 통해, 현장에서 직접 듣고 느끼는 풍부한 음악적 경험을 고객에게 제공하여 고객 만족도를 제고
- 국내 실력파 뮤지션을 발굴을 통해 공연 기회를 제공함으로써 비인기 장르 음악의 발전에도 기여



LIVELOOM ‘#2 리사 오노 라이브 공연’

LIFEPLUS 미식

- 친숙한 일상 음식에 실력파 셰프들의 레시피를 더해 새로운 맛을 개발
- 셰프의 핵심 재료를 담은 키트를 증정하여, 고객의 일상적 메뉴에 특별한 맛의 경험을 더하는 온라인 미식회 프로그램을 운영
- 셰프에게는 자신만의 맛에 대한 철학과 실력을 고객에게 알릴 기회를, 고객에게는 새로운 미식 경험을 제공



TASTECODE ‘고메 키트’

소비자중심경영

고객 소통 확대

한화생명은 고객의 일상과 인생을 함께하는 ‘따뜻한 금융’의 브랜드 가치를 지속적으로 고객에게 전파해 나가고 있습니다.

따뜻한 금융

한화생명은 1946년 설립된 대한민국 최초의 생명보험사로서 77년간 보험산업의 발전을 선도하며 국민의 건강과 행복을 지켜왔습니다. 국민 사망 원인 1위 질병인 암으로부터 정서적, 경제적 안정을 누릴 수 있도록 도와주는 암보험을 중심으로 소중한 가족을 지키기 위한 종신보험 그리고 유병자를 위한 간편보험까지 보험을 통해 고객에게 힘이 되고자 하는 따뜻한 금융의 가치를 전파하고 있습니다.

생명의 혁신

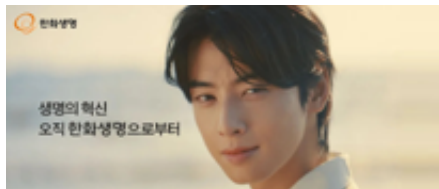
한화생명은 2023년 10월부터 따뜻하고 바른 이미지의 두 모델(차은우, 문가영)을 기용하여, 기업 광고를 통해 ‘생명의 혁신, 오직 한화생명으로부터’라는 브랜드 메시지를 전파하고 따뜻한 금융의 이미지를 이어나가고 있습니다.

또한, 실리콘밸리의 테크 기업 니드(Need)사와의 제휴를 통해 혁신적인 금융 상품인 ‘시그니처 암보험’ 가입 고객에게 암 여정 전반을 관리하여 어디서나 최선의 성과를 얻을 수 있도록 암 보호 서비스를 제공하고 있습니다.

한화생명 고객초청 행사

한화생명은 다양한 고객초청행사를 통해 고객에게 차별화된 경험을 제공하고 있습니다.

- 4월 대전 한화생명이글스파크에서 ‘한화생명 시그니처워크’ 고객초청행사(총 1천명)를 진행, 한화이글스 홈경기 직관과 더불어 고객시구 이벤트 등 한화생명의 브랜드 체험이 가능한 다양한 프로그램 운영
- 6월 코로나19로 4년간 중단되었던 ‘63계단오르기’를 ‘한화생명 시그니처63RUN’으로 새롭게 개편하고, 크루 부문을 신설하여 역대 가장 큰 규모로 진행
- 8월 KPGA 한화클래식 대회 후원 및 VIP 고객 대상 프로암 초청
- 9월 세계 2대 아트페어인 ‘프리즈’와 제휴를 통해 VIP 대상 라운지와 도슨트 서비스 등 업계 최초로 아트 서비스 제공
- 10월 한화서울세계꽃축제를 활용하여 63빌딩에 ‘한화생명 시그니처63LOUNGE’를 운영, 고객 1,400명을 초청하여 차별화된 경험을 제공



TV 광고



옥외 광고



인쇄 광고



한화생명 시그니처 63RUN



한화클래식



한화생명 시그니처 63LOUNGE

소비자중심경영

고객 소통 확대

고객 혜택 프로그램 제공

한화생명 X 3PRO <김경일의 지혜의 밤>

한화생명은 3PRO TV와 고객 초대 이벤트를 진행하여 차별화된 혜택을 제공함으로써 고객의 선호도를 높이고 있습니다.



김경일의 지혜의 밤

한화생명 <Guru Up> 시리즈

한화생명은 장기적인 고객 만족도 제고를 위하여 다양한 혜택 프로그램을 개발하고 있습니다.



한화생명 <Guru Up> 시리즈

활동 내용

- 238만 경제 유튜브채널 3PRO TV와 협업하여 보이는 라디오 컨셉의 프로그램 기획 (총 24부)
- 고객들의 지혜로운 노후관리를 위해 인지심리학자 김경일 교수와 분야별 전문가들이 다양한 주제의 솔루션 제공
- 이벤트에 당첨된 고객에게 매주 10명 내외 방청 초대 혜택 제공

활동 성과

- FP와 고객간 소통횟수 약 5만 건
- 고객 & FP만족도 각각 9.7점(10점 만점)
- 영상 콘텐츠 누적 조회수 약 160만 회

활동 내용

- 15명의 분야별 전문가와 함께 삶의 노하우와 지식을 전달하는 인터뷰 콘텐츠 제공
- 전문가 및 콘텐츠를 연계한 체험형 고객 이벤트 진행

활동 성과

- 영상 콘텐츠 38건 발행, 조회수 181만 기록
- 이벤트 11건 진행, 최다 응모 경쟁률 24:1, 고객 만족도 4.9 기록(5점 만점)

CASE STUDY :: 한화생명 유튜브 채널

한화생명은 다양한 유튜브 콘텐츠를 통해 다양한 세대와 소통하며 보험, 금융 정보뿐만 아니라 기업문화, 채용, 건강, e스포츠까지 다양한 정보를 제공하고 있습니다. 저탄수화물 건강식 레시피를 소개하는 쿡방 컨셉의 ‘윤지아의 쿡북 저탄수 레시피’를 통해 일상 생활 속 고객들의 건강까지 케어 하는 브랜드 방향성을 전달하였으며, 암, 치매 등을 주제로 한 ‘범상치 않은 사람들’을 통해 질병에 대한 전반적인 정보 및 암, 치매를 극복한 사람들의 감동적인 이야기까지 소개하였습니다. 한화생명 유튜브는 앞으로도 건강 및 금융 그리고 LIFE를 주제로 하는 고품질의 콘텐츠를 제작하여 고객과의 소통을 지속적으로 강화할 예정입니다.



소비자중심경영

Risk Management

금융소비자보호 강화를 위한 제도·프로세스 개선

금융소비자보호 내부통제체계 운영 및 자체점검 실시

한화생명명은 금융소비자보호를 위한 내부통제체계를 운영하고 있으며, 반기별 1회 자체점검을 실시하고 있습니다. 더불어 지속적으로 제도를 개선하고 활동을 전개함으로써 소비자중심경영 문화를 확립하고 실천의지를 강화하고 있습니다.

- 소비자 관련 제도와 프로세스를 지속적으로 개선
- 계약체결 단계에서 불완전판매를 예방하는 등 소비자보호 활동을 지속적으로 다각화하여 전개
- 보험계약 단계에서 불편사항이 발생한 경우, 소비자는 콜센터 및 FP 등을 통해 의견 전달
 - GA 판매자회사 및 제휴GA와의 협업을 바탕으로 신속하게 응대
- 영업현장을 직접 방문하여 현장점검을 실시함으로써 불합리한 계약을 사전에 방지하고 금융소비자보호를 위한 영업 문화를 확립
- 전 FP와 영업판매직원을 대상으로 ‘완전판매 교육방송’을 제공하여 완전판매문화 정착을 가속화
- 기관장 주관의 ‘금융소비자보호 실천의 날’을 매월 운영함으로써 관련 법률과 규정에 대한 이해도를 제고

금융소비자보호 실천의 날

- 최근 대표적인 대외민원 불수용사례 공유를 통한 시사점 및 완전판매의 중요성 공유
- 계약체결 단계에서 불완전판매 예방 및 관행 개선
- 소비자보호에 관한 법규 교육 및 현황 공유

완전판매 모니터링

한화생명명은 불건전 영업행위를 근절하고 완전판매 영업문화를 조성하기 위해 GA 판매자회사의 완전판매 프로세스를 주기적으로 점검하고 있습니다. 한화생명명은 앞으로도 금융소비자의 권익을 침해하는 영업행태를 적극적으로 개선할 예정입니다.

- 한화생명명금융서비스를 포함한 전 지점에 ‘영업행위 윤리준칙’을 배포하여 불안전 판매행위를 근절
- 정기교육을 제공하여 준법의식을 제고
- 2013년부터 매년 미스터리쇼핑을 시행하여 영업행위 윤리준칙의 이행 여부를 점검하고 완전판매 영업문화 확산
 - 2023년 ‘양호’ 등급을 달성하였으며, 각 지점에 피드백을 제공하여 지속적인 서비스 품질 개선을 지원
 - 수시로 영업현장을 방문하여 청약서 자필 여부, 변액보험 적합성 진단 등 완전판매를 점검하며, 지점장, FP, 사무직 면담을 통해 현장점검 시 확인된 불완전판매 요인을 파악하기 위한 노력 지속

완전판매 교육방송

2022년

「금융소비자보호 No.1」
금융소비자보호법 관련 주요 변경
내용 및 완전판매 실천 전략

2023년

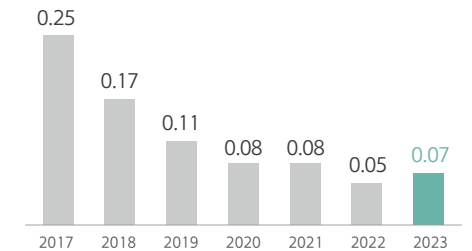
「K-완판 New Start」
최근 대내외민원 및 불완전판매
현황분석을 통한 완전판매 실천 전략

2024년

「K-완판 New Start」
불완전판매 현황 분석 및 우수사례를
통한 완전판매 실천 전략

불완전판매율

(단위:%)



※ 금감원에서 각 보험회사의 직전 1년간 신계약 건수 중 품질보증 해지 건수, 민원처리에 따른 해지 건수, 무효처리 건수의 점유율을 발표 (각 보험사의 소비자에 대한 완전판매도를 파악할 수 있는 객관적 지표로 활용)

소비자중심경영

금융소비자보호 강화를 위한 제도·프로세스 개선

완전판매 문화 확산

완전판매 영업문화를 확산하여 불완전판매율을 혁신적으로 감축하고, 나아가 대내외 민원예방을 위해 당사는 ‘완전판매 포스터’를 제작하여 전 기관(GA자회사 포함)에 배포 및 게시하고 있습니다. 2024년에는 파인애플 속 오렌지 이미지로 “속속들이 설명하셨나요?” 라는 헤드카피와 함께 완전판매 및 FP중요사항 고지의무 등 금융소비자보호법 준수를 강조한 포스터를 배포하여 전 임직원 및 FP가 완전판매의 중요성 및 법준수를 내재화 할 수 있도록 독려하고 있습니다.



보험사기 방지

한화생명은 보험사기 예방과 적발을 위하여 보험사기 신고센터를 운영하고 보험사기 영향평가와 리스크 분석 등을 수행함으로써 금융소비자보호를 위하여 다양한 활동을 수행하고 있습니다.

보험사기

보험사기는 보험의 건전성을 침해하고 부당하게 지급되는 보험금으로 인해 다수의 선량한 계약자의 보험료 부담을 증가시키는 악성 사기범죄입니다. 최근 보험사기는 조직화, 지능화되어 가고 있으며, 범죄인지도 모르고 보험사기에 연루되는 경우도 발생해 피해가 증가하고 있습니다. 이에 **한화생명**은 보험사기 대응을 위해 보험사기 신고센터, 이상징후 시스템 등을 운영하여 보험사기 예방과 적발에 힘쓰고 있습니다.

위험 관리

보험 상품개발 단계에서 신상품 보험사기 영향평가를 실시하고, 판매 중에도 재평가를 하여 보험사기 리스크를 분석하고 있으며, 보험 계약, 사고보험금 청구·지급 시에도 보험사기 위험도를 분석하고 있습니다. 보험사기를 인지하고 분석하기 위해 당사는 보험계약, 사고보험금 지급 정보 등 빅데이터를 기반으로 한 보험사기 분석 시스템인 이상징후 시스템을 운영하고 있습니다. 이를 통해 허위·과잉 청구 집중분석, 유의 병원 청구 확인, 보험사기 지표 측정 등을 수행하며, 보험사기 위험 지수를 확인하고 이상징후를 종합적으로 분석하여 사기 유의자를 모니터링하고 있습니다.

신고센터 운영

한화생명 보험사기 신고센터를 운영하고 있으며 영업기관 현장 교육실시, 교육자료 배포, 보험사기 방지 및 예방을 위한 캠페인 실시, 제보·적발 포상금 지급 등을 시행하여 보험사기 제보 활성화를 위해 노력하고 있습니다.

소비자중심경영

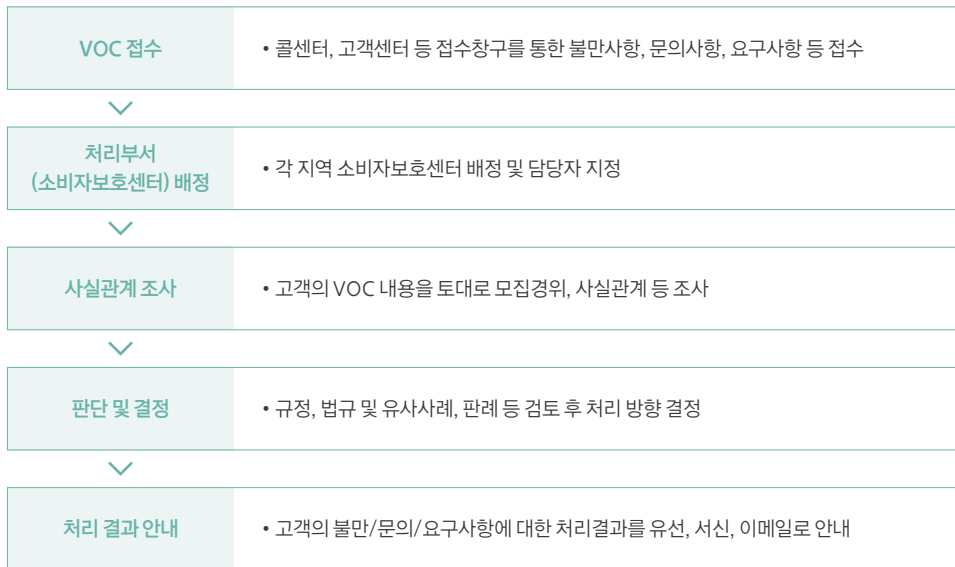
소비자 의견(VOC) 청취

VOC 접수 채널 운영

한화생명에는 VOC 접수채널을 다각화하여 각 지역 고객센터, 콜센터, 홈페이지 내 소비자포털, 홈페이지 하단의 전자민원 접수, 한화생명 App 소비자보호포털 내 의견 접수 창구 등을 운영하고 있습니다.

- 다양한 채널을 제공하여 고객이 한화생명의 보험상품 및 서비스를 이용 시 느꼈던 불편 및 건의사항 등을 보다 쉽게 제기할 수 있도록 조성
- VOC 접수채널을 통해 수집된 고객 의견은 한화생명의 VOC 관리 시스템인 'H-VOC'에 5개 유형(칭찬, 문의, 요청, 불만, 제안)으로 분류·등재
- 접수된 VOC는 담당 부서에 즉시 배정하여 신속하게 처리
- VOC 접수 의견을 경영활동에 반영하여 고객 만족도 제고에 지속적인 노력을 전개

VOC 처리 프로세스



소비자 의견 청취 및 반영 활동

한화생명은 소비자에게 필요한 상품과 서비스를 제공할 수 있도록 고객의 의견을 청취하고 있습니다. 당사는 이와 같이 소비자 의견을 기반으로 한 상품 및 서비스 개발에 주력하고 있습니다.

- 매년 집단심층면접(FGI, Focus Group Interview)을 실시하여 소비자보호 관련 의견을 청취하며, 개선사항을 발굴하여 상품 기획 및 개발 과정에 반영
- 2023년 5개 부서가 9개 테마의 조사를 진행
 - 일반보장팀과 시장전략팀에서는 상품개발에 있어 소비자의 니즈를 반영하기 위한 조사를 진행
 - 보험서비스팀에서는 신규 개발한 서비스에 대한 고객경험진단을 진행
 - 다이렉트사업팀과 다이렉트프로덕트팀은 당사 홈페이지와 App의 서비스 만족도와 UX사용성 조사를 통해 현수준을 진단하고 향후 개선을 위한 개발전략을 모색

민원처리 서비스품질 모니터링 제도 실시

한화생명은 민원 처리가 종료되면 즉시 모바일로 ‘민원처리 서비스 품질 모니터링’을 진행하여 서비스 품질을 관리하고 있습니다.

- 인사성, 친절도, 고객배려 등 해당 지역 소비자보호센터의 서비스 만족도 및 VOC 처리 건에 대한 고객 의견을 모니터링
- 매월 소비자보호담당자에게 피드백을 제공하여 개선될 수 있도록 체계적인 시스템 운영
- 2023년 총 10,613건의 고객 참여 건수가 집계되었으며, 이 중 80.9%가 민원처리 서비스품질에 만족한 것으로 확인

소비자중심경영

Metrics and Targets

고객 만족 성과

콜센터 “디지털 보이는 ARS” 오픈

한화생명是大고객 서비스 이용률을 제고하고 비대면 업무를 활성화하기 위해 콜센터 ARS 시스템을 고도화하여 2022년 12월 “디지털 보이는 ARS” 서비스를 오픈했습니다. 당사는 앞으로도 보다 편리한 고객서비스를 제공하기 위해 AI기반의 디지털 서비스 구축을 강화할 계획입니다.

- 스마트폰으로 콜센터에 전화한 경우 별도의 회원가입 없이 음성 안내와 함께 시각화된 화면을 터치하여 업무를 진행할 수 있어, 보다 쉽고 빠른 업무처리 가능
- “나의 계약정보”, “증명서 셀프 발행”, “신계약 모니터링 진행 서비스” 등이 추가되었고, 새로운 계약자 확인 인증 수단인 휴대폰 인증, 신분증 진위 여부 인증 등을 도입하여 기존의 음성 ARS 서비스 보다 간편한 서비스를 제공
- 이에 더하여 디지털 기술 혁신을 바탕으로 2020년 AI 음성 봇(아웃바운드)을 도입하여 보험료 납입 최고 및 해지를 안내

고객센터

한화생명 고객센터는 다양한 서비스 분야에서 고품질의 상담 서비스를 제공하고 있으며, 특히 금융 취약계층을 대상으로 ‘사랑나눔 창구’, ‘방문예약 신청 서비스’ 등을 제공하여 고객 편의를 증진하고 있습니다. 이와 같은 다양한 고객 편의 서비스를 제공한 결과, 한화생명 고객센터는 2023년 KSQI 고객센터 부문 14년 연속 1위에 선정되는 의미 있는 성과를 기록하였습니다.

- 사랑나눔 창구
 - 금융취약계층인 장애인, 노약자, 임산부 고객 전용 창구로, 거동이 불편한 고객에게 신속한 금융상담을 제공하여 편리성을 강화한 제도
- 방문예약 신청 서비스
 - 고객센터 방문 전에 고객센터 방문 일자 및 시간을 지정하여 예약할 수 있도록 지원하여 고객의 대기 시간을 최소화하는 데 기여

고객 만족 성과

한화생명은 소비자중심경영에 대한 지속적인 노력의 결과로 다양한 부문에서 인증을 획득하고 우수기업으로 선정되었습니다.

- 공정거래위원회가 주관하고 한국소비자원이 평가하는 소비자중심경영(CCM) 우수기업 인증을 9회 연속 획득
 - 소비자중심경영 체계 구축 및 지속적인 개선활동 실시 여부를 심사하여 2년마다 평가·인증하는 제도 (소비자기본법 개정(2024. 2. 13)에 따라 2025. 1. 1부터 인증유효기간이 2년에서 3년으로 연장)
 - 2007년 최초 인증 이후 2023년까지 9회 연속 CCM 우수기업 인증을 획득하여 ‘명예의 전당’에 헌정됨으로써 소비자중심경영에 대한 전사적 의지 및 지속적 개선을 증명
- 한국의 금융소비자보호지수(KCPI)조사 결과 우수기업으로 선정
- 국가고객 만족도 조사(NCSI) 결과, 한화생명은 2013년 이후 조사대상사 중 2위를 견지
- 2024년 한국능률협회컨설팅 주관의 한국산업 서비스품질지수(KSQI)에서 서비스 품질 향상에 대한 지속적인 노력의 결과로 콜센터부문 16년 연속 우수콜센터 선정 및 13년 연속 1위, 6년 연속 플래티넘 콜센터, 3년 연속 고객감동콜센터 및 1위에 선정되었으며, 고객센터부문 14년 연속 1위에 선정

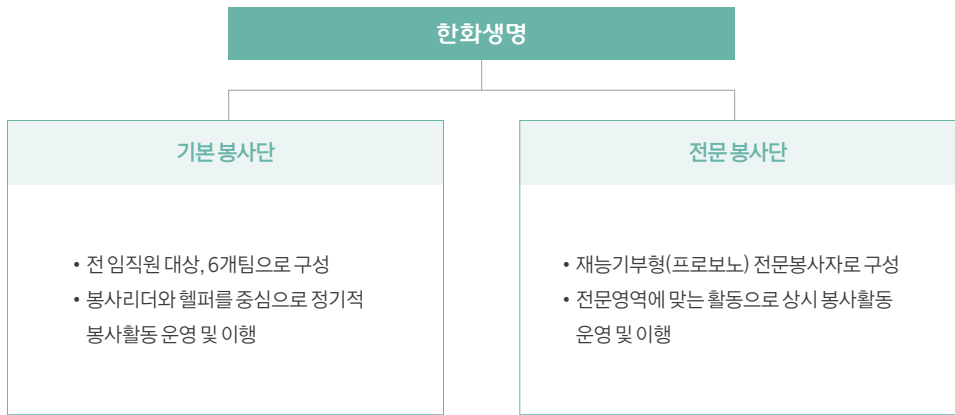
사회공헌

Governance

사회공헌 담당 조직

한화생명은 기업의 사회적 책임을 실현하기 위해 사회공헌 관련 전문가가 포함된 사회공헌 전담부서(CSR전략팀)를 조직하여, 다양한 사회공헌 프로그램 및 활동을 기획, 실행, 관리하고 있습니다. 이를 통해 사회적 가치를 창출하고, 지역사회 및 비영리단체 등 다양한 이해관계자들과의 상생협력을 강화하는 등 지속가능한 사회를 구현하는데 앞장서고 있습니다. 또한 사회공헌 담당부서는 임직원으로 구성된 봉사단을 조직, 운영하며 임직원들의 자원봉사 참여를 지원하고 있습니다. 이를 통해 지역사회 문제 해결 및 나눔문화 확산에 적극 기여하고자 합니다.

임직원 봉사단 운영 체계



Strategy

사회공헌 전략

한화생명은 더 나은 삶을 위한 조력자 및 동반자로서 변화와 도전의 기회를 제공합니다. 꿈을 현실로 만드는 인재성장 과정에 함께하고, 건강하고 풍요로운 삶을 위한 기회와 경험을 나누며, 가치의 연결과 확산을 통해 더 나은 세상을 열어가고자 합니다.

MISSION	Better Lives, Together 더 나은 삶을 함께		
VISION	Community builder, enhancing a better tomorrow 내일의 더 나은 삶을 위한 Community builder		
CORE VALUE	Grow 인재의 성장	Care 일상의 치유	Connect 가치의 연결
WHAT TO 목적	꿈을 현실로 만드는 인재성장 과정에 함께 합니다.	건강하고 풍요로운 삶을 위한 기회와 경험을 나눕니다.	가치의 연결과 확산을 통해 더 나은 세상을 열어갑니다.
HOW TO 사업전략	인재 성장의 발판이 되는 플랫폼·인프라 구축 - DREAMPLUS - 금융·경제 교육 - 글로벌 인재육성	건강한 일상을 위한 Health·Mind 케어 - 맘스케어 캠페인 - 청년 돌봄 지원 - 문화예술 사회공헌 - 글로벌 사회공헌	연결된 모두를 위한 소셜 캠페인·펀딩 - 친환경 캠페인 - 임직원 봉사단 - 디지털 커뮤니티

DREAMPLUS 연남	• DREAMPLUS 프로그램 참여자들을 위한 커뮤니티 허브로 오프라인 행사 및 커뮤니티 활동을 할 수 있는 공간 • DXM, GIP 등 인재육성 프로그램 운영
DREAMPLUS 역삼	• 학생들이 열정과 창의를 발휘할 수 있도록 돕는 공간 • 블록체인 전문가 양성 프로그램 ‘프로토콜 캠프’ 등 차세대 인재 육성 프로그램 운영

글로벌 멘토십 프로그램

사회공헌

인재의 성장

꿈드림 멘토링 & 콘서트

한화생명 ‘꿈드림 멘토링 & 콘서트’는 다양한 전공과 배경을 가진 해외 우수대학 아카펠라 합창단과 협력하여 아카펠라 콘서트와 함께 국내 청소년들에게 꿈과 진로에 대해 글로벌한 관점의 멘토링을 제공하는 프로그램입니다.

- 다양한 배경의 청소년들을 대상으로 꿈에 대한 이야기가 담긴 아카펠라 공연 진행
- 경험과 꿈을 직간접적으로 체험해 볼 수 있는 멘토링 세션 진행
- 글로벌 멘토와 함께 미래에 대한 고민 상담



꿈드림 멘토링 & 콘서트

아동·청소년 건강증진

코로나19 장기화로 아동·청소년의 신체활동이 감소하여 비만의 위험과 우울감·무력감이 지속적으로 증가하고 있습니다. 한화생명은 취약계층 아동 및 청소년들에게 활기찬 에너지를 선물하는 아동·청소년 건강증진 지원사업을 진행하고 있습니다.

- 지역아동센터에 체육 전문가 주 1회 파견
- 15개 기관, 238명에게 맞춤형 신체놀이 활동을 제공
- 아동의 신체와 정서간 균형적인 성장을 돕고, 서로간 협력하고 배려하는 태도 습득



아동·청소년 건강증진

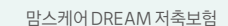
청소년 자살예방 캠페인

대한민국 청소년 자살률의 심각성을 범국민적으로 알리기 위한 ‘함께 고워크’를 진행했습니다.

- 온·오프라인 캠페인 활동을 통해 지역사회에 건전하고 긍정적인 생명의 존엄성에 관한 메시지 전파
- 공식 SNS 채널 운영, SNS 노출횟수 약 252만 회
- 청소년 자살의 심각성을 알리기 위해 자살예방, 자살신호에 대한 교육 강화



자살예방 캠페인 ‘함께 고워크’



사회공헌

일상의치유

청년 돌봄 및 자립 지원

영케어러 디딤돌 프로젝트 ‘WE CARE’

한화생명명은 2023년 7월 국내 보험사 중 최초로 상생 금융안을 발표하며 ‘영케어러¹⁾ 자립 지원’ 사업을 시작 하였습니다. 이를 바탕으로 돌봄의 선순환 생태계를 만들어 나가고자 합니다.

1) 장애나 고령, 질병 등의 어려움을 가진 가족이나 친척을 돌보고 있는 청소년

위기케어	• 생계, 의료 돌봄, 미래를 위한 경제 지원
돌봄케어	• 지역사회 기반 복지 네트워크 구축(영케어러 발굴 및 사례관리자 역량 강화) • 차별화된 일상생활 서비스 지원(청소, 세탁, 간병 등)
지속케어	• 전문가 그룹과 연계한 커뮤니티 활동



지역 복지 사례관리자 워크숍

청년 암 경험자 커뮤니티 지원 프로젝트

암에 대한 근본적인 문제를 해결하기 위하여, 청년 암 경험자들과 고민을 나누고 소통하는 커뮤니티를 지원합 니다.

- 청년 암 경험자의 치유 및 사회복귀를 위한 커뮤니티 발굴, 활동 지원
- 암종, 니즈별 커뮤니티 활동에 필요한 인적·물적 자원 연계
- 의료진을 통한 암경험자 통합 지지 네트워크 구축



사회공헌

일상의치유

문화예술 사회공헌

다양한 문화예술 사업과 행사를 주최 및 후원하여 국내 문화예술 발전에 기여함으로써, 한국메세나대회에서 2007년 창의상, 2011년 대상(대통령표창), 2019년 문화공헌상(장관상)을 수상하였으며, 2017년부터 문화예술후원 우수기관으로 인증¹⁾받아 현재까지 이를 유지해오고 있습니다.

한화클래식

고품격 클래식 공연으로 2013년부터 매년 세계 각국의 정통 바로크 음악의 연주자들을 초청하여 세계적인 수준의 완성도 높은 공연을 관람할 수 있는 기회를 제공하고 있습니다.

11시 콘서트

한화생명명과 예술의전당이 함께 진행하는 11시 콘서트는 국내 최초로 개최된 마티네 콘서트(낮에 열리는 공연)로 클래식 음악의 감동을 쉽고 재미있게 전달하고 있습니다.

교향악축제

2000년부터 후원을 시작한 교향악축제는 국내 20여개 교향악단이 참가하는 클래식 음악축제로, 다양한 음악인이 예술의전당에서 공연할 수 있는 기회를 제공하고 일반 대중들이 클래식을 즐길 수 있도록 돕고 있습니다.

한화생명 콘서트

2004년부터 꾸준히 개최되어 온 한화생명 콘서트는 예술성과 대중성을 겸비한 문화공연으로서 다양한 연령층의 관객들이 공연을 함께 즐기며 소통하는 장으로 발전하였습니다.

한화생명 Arts Plus

감정노동자들의 마음건강을 증진하기 위해 2016년부터 진행하고 있는 문화예술 힐링 프로그램입니다. 2024년부터는 아동양육시설 등 복지기관 종사자까지 대상을 확대하여 전국 복지시설, 상담·콜센터 등에 전문 예술강사를 파견해 아로마·컬러 테라피, 캘리그래피, 원예치료, 가죽·캔들·토탈 공예 등을 활용한 다양한 맞춤형 강좌를 운영하고 있습니다.

- 사업에 참여한 감정노동자들의 스트레스 감소
- 조직 내 행동 및 서비스 성과 향상
- 예술단체 및 강사들의 역량 강화, 일자리 창출
- 문화예술 활성화

한화서울세계불꽃축제

2000년부터 진행해 온 ‘불꽃을 통한 희망나눔’ 축제는 한화그룹의 대표적인 사회공헌 활동이자 한국의 대표 문화축제로 자리매김하였습니다. 매년 100만 명의 시민들에게 감동을 주며, 임직원 봉사단이 축제 진행 및 주변 환경정화를 지원함으로써 공익행사로의 의미를 더합니다.

한화생명e스포츠

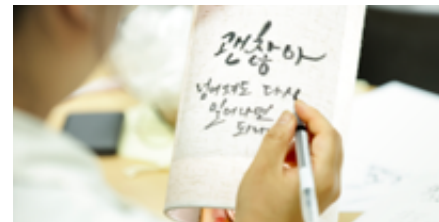
한화생명은 인기 온라인게임 ‘리그 오브 레전드’의 프로게임단인 ‘한화생명e스포츠’를 직접 운영하여 2030세대와의 소통을 강화함과 동시에 e스포츠 발전에도 기여하고 있습니다.



11시 콘서트



한화생명 콘서트



한화생명 Arts Plus



한화서울세계불꽃축제

1) 문화체육관광부에서 2014년도부터 예술후원 활성화를 위해 도입한 것으로, 문화예술후원을 모범적으로 행하고 있는 기업과 단체를 심사하여 인증하는 제도

사회공헌

일상의치유

베트남 의료인프라 개선 및 아동인권 보호

한화생명명은 베트남 내 의료서비스가 부족한 지역의 주민들이 양질의 의료서비스를 받을 수 있도록 의료 인프라를 개선하였습니다. 또한 다수의 아동학대 사건에 효과적으로 대응하고, 사전에 방지하기 위해 아동인권 보호 캠페인을 전개하였습니다.

- **베트남 내 총 4개의 보건소(박퐁, 김쭈이, 랑감, 짜빈 지역)를 건축**
 - 약 120만 명 이상의 지역주민에게 의료서비스 제공
- **닥락, 크롱봉 지역 아동병원 신축**
 - 아동과 산모가 위생적이고 전문적인 치료를 받을 수 있도록 지원
- **베트남 아동 학대 보호 체계 수립**
 - 2022년부터 2023년까지 ‘111 아동학대 신고 핫라인’ 및 아동학대 예방을 위한 대국민 인식개선 캠페인 전개
 - 베트남 정부 및 국제기구와 협력

베트남 금융·ICT 분야 미래 인재 육성

한화생명명은 베트남 금융·ICT 분야 미래인재 양성사업을 위한 단계별 프로그램을 추진하고 있으며, 정보올림피아드대회 수상자 및 핀테크 교육 우수인재를 국내로 초청하여 연수 프로그램도 지원합니다.

- **베트남 정보올림피아드 대회 개최**
 - 정보학 분야의 우수 인재 발굴과 양성을 위해 정부 주도로 개최되는 행사
 - 한국 기업 최초로 한화생명명이 후원 (2024년)
 - 베트남 전국 47개 도시 내 특성화 및 일반 고등학생과 중학생 약 3천여 명이 예선에 참가
- **ICT 진로탐색 캠퍼스 투어 진행**
 - 베트남의 미래 주역인 학생들의 진로 탐색 기회 제공
 - 현지 중고등학생 및 지역주민 5천여 명을 대상으로 ICT 기술을 접목한 금융산업과 향후 진로 소개
- **핀테크 특성화 교육 및 인프라 구축**
 - 베트남 미래 세대와 교수진의 역량 강화

CASE STUDY :: 베트남 ICT 인재육성을 위한 정보 올림피아드 개최

한화생명명은 베트남 미래 인재 발굴과 양성을 지원하기 위해 베트남 다낭 국립대 산하 한-베 ICT 대학교에서 ‘정보 올림피아드대회’를 개최했습니다. ‘베트남 정보올림피아드대회’는 정보학 분야의 우수 인재 발굴과 양성을 위해 정부 주도로 개최되는 행사로, 올해부터 한국 기업으로는 처음으로 한화생명명이 후원하게 되었습니다. 본 대회는 베트남 전국 47개 내 특성화, 일반고, 중학생 약 3천여 명이 예선에 참여하였으며, 한 달간 치열한 승부를 거쳐 최종 우승자가 선발되었습니다. 더불어 한화생명명은 베트남의 미래 주역인 학생들의 진로탐색 기회를 제공하기 위해 ‘ICT 진로탐색 캠퍼스 투어’를 동시 개최하였습니다. 대회가 끝난 후에도 현지 중고등학생 및 지역주민 5천여 명이 한화생명명 홍보부스 등을 방문하여, ICT 기술을 접목한 금융산업과 향후 진로에 대한 관심을 높이는 계기를 제공하였습니다. 한화생명명은 이 밖에도 핀테크 특성화 교육 시스템 및 인프라 구축, 베트남 정보 올림피아드대회 우승자 한국 초청 연수 등 베트남 금융·ICT 분야 미래 인재 양성 사업을 단계별로 진행할 예정입니다.



사회공헌

일상의치유

인도네시아 아동·여성 인권 보호

한화생명명은 인도네시아 아동과 여성을 대상으로 사회적 환경 개선과 정신건강 증진을 목표로 중장기적 사회 공헌 활동을 진행해 오고 있습니다.

- 2017년부터 인도네시아 자카르타 도심 내 유흥지를 활용하여 4개의 아동 친환경 복합공간을 완공 및 운영
 - 아동 친환경 복합공간의 설계 단계부터 지역주민과 정부의 의견을 반영하여 사회적 니즈에 맞는 공간 개발
 - 체육, 미술, 문학 교실 등을 운영하여 아동 및 청소년을 위한 건강한 발달 환경 지원
- 2023년 아동 디지털 패밀리센터를 확장 조성
 - 아동 및 여성의 정신건강을 위한 교육, 커뮤니티 활성화 등 지속적인 인프라 조성
- 2024년에는 지역아동센터에 아동여성의 심리사회적 안전망 구축을 위해 온라인 상담 인프라를 구축하고 교육프로그램 진행

아동 및 여성 인권 보호를 위한 인프라 확대

목표	연도	세부 목표
아동·여성 사회적 안전망 구축을 위한 인프라 확대	2017-2021	• 자카르타 도심 내 아동 친환경 복합공간 4개 완공 및 운영 • 체육, 미술 교육 등 아동과 청소년 대상 건강한 발달 환경 지원
	2022	• 디지털 패밀리 센터 1호점 완공 및 오픈 • 아동/여성/가족 데이터 관리, 상담, 교육 등 실시
	2023	• 디지털 패밀리 센터 2호점 완공 및 오픈
	2024	• 아동·여성의 사회적 안전망 기반 마련을 위한 상담 인프라 15개소 및 상담사 전문 역량 강화
	2025	• 상담 인프라 10개 추가 개소 및 디지털 상담 서비스 개발 지원
	2026	• 온라인 상담 인프라 10개 추가 개소 및 디지털 상담 서비스 안정화

CASE STUDY :: 인도네시아 디지털 패밀리센터 및 지역아동센터

With 자카르타 여성아동가족국(PPAPP), 생명보험사회공헌위원회, 세이브더칠드런 한국/인도네시아

한화생명명은 인도네시아 자카르타 정부 청사 내 자카르타 여성과 아동을 위한 복합공간 ‘디지털 패밀리센터’ 2호점을 개소했습니다. 인도네시아는 여성과 아동, 가족의 복지 증진을 위한 사업브랜드 ‘PUSPA’를 출범하여 다양한 사업을 진행하고 있는데, 이 사업의 일환으로 디지털 기술과 미니멀리즘 디자인, 아동·여성 친화적인 기능을 갖춘 디지털 패밀리센터가 조성되었습니다. 디지털 패밀리센터는 가정폭력 피해 아동 또는 여성에게 소통공간 제공과 온라인 상담을 지원하고, 자카르타 내 500여 개의 지역아동센터를 활용한 아동들의 성장기록을 디지털화하여 관리하며, 교육 관련 콘텐츠의 제작과 송출이 가능한 오픈스튜디오를 통해 아동과 여성을 위한 교육 또한 진행하고 있습니다. 디지털 패밀리센터 2호점에는 전문 상담사들이 화상 App을 통해 개별 심리상담을 진행하는 온라인 상담 센터와 팟캐스트 스튜디오, 현지 주민들에게 정신건강 프로그램을 운영하는 다목적 커뮤니티 공간과 아동 상담 및 부모 교육을 위한 상담실 등이 구축되었습니다.



사회공헌

일상의치유

글로벌 사회공헌 임직원 참여 확대

한화생명 임직원은 국내뿐만 아니라 다양한 해외 사회공헌 활동에 참여하여 다양한 사회문제 해결을 통해 지역사회 발전에 기여해왔습니다. 그 중에서도 베트남 법인과 인도네시아 법인은 다양한 사회공헌활동을 실시하고 있습니다.

• 베트남 법인

- 코로나19 피해 지원
- 빈곤계층 주택수리 지원
- 의료품 보급
- 보험료 지원
- 대학생 장학사업

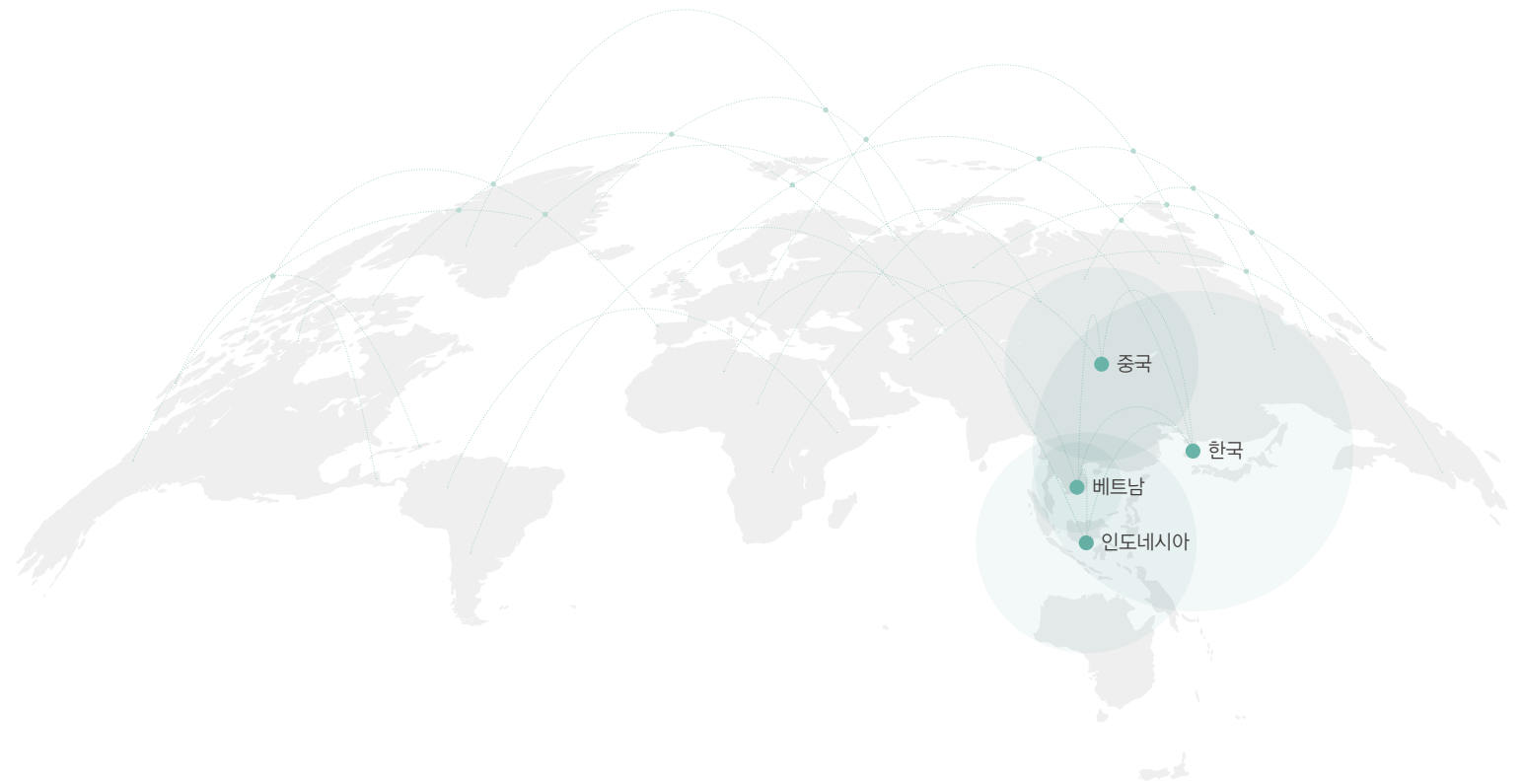
• 인도네시아 법인

- 소외계층 및 빈곤층을 위한 봉사활동 다각적 전개

중국 특수학교 자매결연 활동

중한인수는 자폐아동을 대상으로 다양한 문화·예술 사업 등을 전개하여 ESG 경영을 실천하고 있습니다.

- 저장성 항저우시 교육청 및 특수학교와 2016년부터 매년 그림 전시회 개최
- 저소득층 학생의 건강한 성장을 위해 미술치료 프로그램 진행
- 전시회에 출품한 미술작품을 활용하여 매년 중국 법인 달력 제작 및 배부



사회공헌

가치의 연결

한화생명 임직원 봉사단

2004년에 시작된 한화생명 임직원 봉사단은 일회성 기부나 행사에 그치지 않고, 임직원의 적극적인 참여를 통해 이웃들의 삶에 직접 도움을 주는 참여형 봉사활동을 전개하고 있습니다. 코로나19 이후 새롭게 개편된 한화생명 봉사단은 다양한 소셜섹터와의 협력을 통해 여러 사회적 문제들을 다루며 가치지향적이고 전문적인 활동을 펼치며, 지역사회에 기여하고 있습니다. 2023년도에는 총 1,843명의 임직원이 총 7,298시간 동안 봉사활동에 참여하여 아동, 미혼모, 노인 등 다양한 분야의 수혜기관들에게 맞춤형 프로그램 및 물품을 지원했습니다. 또한 매년 성과공유회를 개최하여 한화생명 봉사단과 함께하는 수혜기관, 파트너기관 등 지역사회에 한화생명이 추구하는 사회공헌의 가치와 방향성을 지속적으로 공유하고자 합니다.

2023년 한화생명 임직원 봉사활동 실적

기본봉사	총 939명 참여 (총 3,756시간)	>	사회적 가치 및 비즈니스 연계 봉사활동 전개 - 환경 : 생태보호, 재료엔업사이클 - 건강 : 비건 베이킹, 수제간식, 건강 생활용품 만들기 등
프로보노형 전문봉사	총 129명 참여 (총 516시간)	>	전문봉사단 양성 및 재능기부(프로보노) 진행 - 한화생명 쿠킹 전문봉사단: 파티세, 한식조리기능사, 바리스타 - 한화생명 Well-Being 전문봉사단: 사진/영상 전문가, 플로리스트, 캘리그래피
기획봉사	총 775명 참여 (총 3,026시간)	>	지속가능한 지구 및 우리를 위한 전사적 캠페인 진행 - ReVIBE: 사용하지 않는 물품 기부(임직원 및 대중 참여 캠페인) - V-Day: 성과공유 발표회, 봉사활동 체험 및 수혜자 초청 진행

사랑모아기금

사랑모아기금은 임직원의 자발적인 기부와 회사의 1:1 매칭그랜트로 조성되는 임직원 봉사 기금으로 지역사회, 공익, 문화, 예술, 스포츠 등 다양한 사회공헌 활동에 사용됩니다. 2023년 기준 130억 원 이상의 규모로, 결연단체 및 기타 사회공헌 단체의 복지사업에 활용되고 있습니다.

2023년 사랑모아기금 내역

2023년 사회공헌 활동 지출 비용

123억 원



2023년말 기준 누적 모금액

134억 원



해외 여아를 위한 면 생리대 만들기
〈Basic for Girls〉



지역아동센터 아이들과 함께하는
〈수제간식〉 만들기



지역아동센터 아이들과 함께하는
플로리스트 윈데이 클래스



인재경영

Governance

인재 관리 담당 조직

한화생명 People&Culture팀은 지속적인 우수인재 확보와 임직원 역량 향상 교육 프로그램 등을 통해 HR 역량 강화를 추진하고 있습니다. 또한 다양한 임직원 복리후생 제도 운영 및 근무환경 개선으로 회사와 임직원의 근무 만족도를 제고하고 있습니다.

인사 관리 조직 체계

HR운영위원회	전사 인사 기본계획 수립과 평가, 채용 등 주요 HR제도 운영 관련 사항 심의, 의결
People&Culture팀	인사 전략 업무(인사 기획, 인사 평가 등), 인사 지원 업무, 채용 업무, 인재 육성 업무, 복리후생 업무 등

노사협의회 운영

근로자 대표와 회사 대표가 3명 동수로 구성된 노사협의회를 상시 운영하여 임직원과 관련한 주요 이슈에 대해 협의 및 소통을 활성화하고 있습니다.

2023년 노사협의회 개최 내역

개최일	내용
1분기(2월)	생산성 향상과 성과 배분 논의(근참법 ¹⁾ 20조)
2분기(4월)	생산성 향상과 성과 배분 논의(근참법 20조)
3분기(8월)	노사협의회 규정 개정 관련 논의
4분기(12월)	노사협의회 규정 개정 관련 논의

1) 근로자 참여 및 협력증진에 관한 법률

안전보건 목표 설정 및 관리 체계 구축

한화생명은 안전경영 활동을 적극적으로 추진하기 위해 ‘중대재해 예방’과 ‘비상 대응 행동력 강화’를 목표로 설정을 하였습니다. 또한 안전관리팀을 운영하며 **한화생명**의 안전보건 업무를 총괄하고, 중대재해 예방 활동을 체계적으로 수행하고 있습니다.

- 산업안전보건 업무 총괄부서이자 중대재해 예방 전담부서인 안전보건파트를 신설(2023.03)
- 안전관리팀으로 조직 확대·개편(2023.12)
- 부서별 실무부서장을 관리감독자로 지정
- 재해·재난 및 국가비상사태 등 발생 시 체계적인 대응을 통한 인명 보호
- 임직원 행동요령 수립 및 전파
- 비상대응체계 운영

산업안전보건위원회 운영

2016년부터 근로자위원 및 사용자위원 각 3인으로 구성된 산업안전보건위원회를 운영하고 있습니다. 해당 위원회는 분기별 1회 정기회의의 및 임시회의를 개최하여 임직원의 안전보건을 유지하기 위한 사항에 대해 논의합니다.

안전보건경영 정책

한화생명은 당사 및 협력사 임직원과 당사를 방문하는 고객의 안전과 건강을 경영활동의 최우선 가치로 인식하고, 안전·보건 관계 법령을 적극적으로 준수하는 준법 경영 실천을 위해 안전·보건 경영방침을 선언하고 최선의 노력을 다하고 있습니다.

한화생명 안전·보건 경영방침

- 회사는 안전·보건 관계 법령을 적극적으로 준수한다.
- 모든 임직원이 참여하는 위험성평가를 통해 유해·위험요인을 적극적으로 발굴하고 개선한다.
- 모든 임직원은 안전·보건활동에 대한 책임과 의무를 성실히 준수한다.
- 협력사와의 상생 협력을 위해 안전·보건 활동을 적극 지원하고 관리한다.

인재경영

인권정책

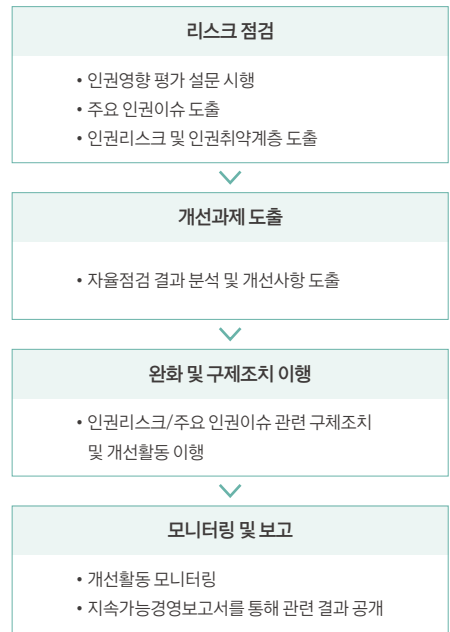
한화생명은 인권보호에 관한 국제기구의 기본 협약과 글로벌 가이드라인을 준수하며, 임직원, 자회사, 고객, 주주 등 다양한 이해관계자의 인권을 존중하고자 합니다. 당사는 임직원과 이해관계자 대상의 인권경영방침을 제정 및 선언하여 임직원과 다양한 이해관계자를 위한 인권경영을 실천하고 있습니다. 또한 매년 이해관계자 대상 인권영향평가를 실시하여 인권리스크를 식별 및 관리하며, 내·외부 채널을 통해 임직원 및 이해관계자의 인권 관련 고충사항을 접수하고 처리하고 있습니다. 이러한 노력을 바탕으로 **한화생명**은 임직원과 이해관계자를 대상으로 한 인권정책을 지속적으로 실천해 나가고 있습니다.

인권경영방침

임직원	- 성별, 나이, 장애, 종교, 인종, 출생지, 정치적 견해 등을 이유로 부당한 차별을 하지 않는다. - 능력과 자질에 근거하여 자기개발과 교육의 기회를 부여하고, 성과에 따라 공정하게 평가하고 보상한다. - 자유로운 노동조합 활동을 보장하고 노동조합과 신뢰를 기반으로 한 협력문화를 형성한다. - 임직원의 건강을 증진시킬 수 있도록 안전하고 쾌적한 근무환경을 제공한다.
FP, 자회사, 협력사	- 우월적 지위가 아닌 상호 대등한 위치에서 상생의 동반자로서 파트너와 협력회사를 존중한다. - 파트너 및 협력회사와 투명하고 공정하게 거래하며, 인권경영 확산을 위해 적극적으로 지원한다. - 어떠한 형태의 강제노동과 아동노동을 허용하지 않으며, 이를 예방하기 위한 조치를 이행한다.
고객	- 고객의 요구에 신속하고 정확하게 대응하고 고객 만족도를 높이기 위해 노력한다. - 업무상 수집한 고객정보 보호를 위한 기술적·물리적 방안을 지속적으로 개선한다. - 성별, 인종, 종교, 정치적 성향 등에 따른 차별적 금융서비스를 제공하지 않는다. - 고객의 요구와 기대를 존중하여 그에 부응하는 상품과 서비스를 개발하고, 윤리적이며 올바른 방법을 통해 이를 고객에게 제공한다.
주주, 투자자	- 회계의 정확성과 신뢰성을 유지하고 투명한 정보 제공을 통해 주주의 권리를 보장한다. - 주주와 투자자에게 필요한 정보는 관련 법규와 내규에 따라 적시에 공정하게 제공한다. - 주주와 투자자의 정당한 요구와 제안을 존중하여 상호 신뢰관계를 유지한다.
지역사회	- 지역사회 내 포용적 금융을 실천하며, 취약계층의 금융 접근성을 높이기 위하여 노력한다. - 가명이나 차명계좌에 의한 거래, 불법적인 자금세탁 거래 등을 차단하여 건전하고 투명한 사회가 될 수 있도록 지원한다. - 지역사회의 환경, 사회적 문제를 고려하며 국내의 환경 관련 법규를 준수하고 환경과 관련된 정보를 대내외 공개한다. - 본사 및 국내외 사무실 인근 지역사회의 권리가 침해되지 않도록 유의하며, 지역사회의 일원으로서 사회공헌 활동에 적극 참여한다.

인권리스크 식별 및 관리

한화생명은 사업 운영 과정에서 발생 가능한 인권 리스크 예방 및 개선을 위해 매년 이해관계자 대상 설문을 통한 인권영향평가를 진행하고 있습니다.



* 2023년 이해관계자 인권영향평가 결과:p.81

이해관계자 고충처리

한화생명은 고충처리센터와 성희롱 관련 사내 카운셀러 제도, 고충처리 위원회를 통해 임직원 및 협력사 등 내외부 이해관계자를 대상으로 성희롱, 직장 내 괴롭힘 등 인권 관련 고충사항을 적극적으로 청취하고 이를 해결하고자 노력하고 있습니다. 특히 콜센터 등 협력사 직원의 인권침해 사례를 접수하고 법적 처벌 가능여부를 검토하는 상담심의위원회를 운영하여 내부 임직원 뿐만 아니라 외부 이해관계자의 인권 관련 고충처리에 힘쓰고 있습니다. 2023년 인권 관련 고충처리 센터를 통해 접수된 신고 및 처리 건수는 0건 입니다.

이해관계자 참여

한화생명은 FP, 협력사, 고객 등 관계자의 인권 보장을 위해, 주기적인 현장 점검 및 인권 침해 여부 모니터링을 진행하고 있습니다. 또한 협력사 직원의 마음건강 증진을 위한 힐링 프로그램을 운영하여 업무상 감정 노동자의 직무 스트레스 감소 등 인권 보호를 위해 노력하고 있습니다.

* 고충처리제도 프로세스 및 운영 내역:p.81

인재경영

Strategy

HR 전략

한화생명명은 일류사 도약을 위해 성과지향, 인재지향 기반의 HR전략을 바탕으로, 급변하는 금융시장에서 업권을 선도할 수 있는 추진과제를 선정 및 실행하고 있습니다.

한화생명명 HR 전략체계

Employee Experience	- 성과지향 문화 구축 및 몰입동기 강화를 위한 보상 체계 개선 및 확대 - 효율적인 업무 방식과 자율성 및 다양성을 존중하는 업무환경 조성으로 일하는 문화 확립
Talent Management	- 국내외 채용브랜딩 강화로 국내 고성과 전문인력 적시 채용 - 육성 프로그램 고도화 및 개인별 직무능력 Upskilling 적극 지원을 통한 자기주도적 학습문화 구축
Global HR	- 미래 금융인재 선제적 확보를 위한 글로벌 인턴십 프로그램 고도화 추진 및 Global Open Talent Network 구축 - 해외 인재 관리 강화를 통한 글로벌 경쟁력 강화
Digital HR	- 임직원 업무 효율·생산성 제고 및 성과 극대화를 위한 HR솔루션 고도화 - 임직원 편의성 제고를 위한 디지털 HR업무 사용성 개선

인재채용

한화생명명은 직무능력 및 역량 중심의 열린 채용을 실시하여 우수하고 역량있는 인재를 확보하고 있습니다.

- 채용 시 학력, 성별 등에 대한 차별을 금지하며, 공정하고 투명한 채용 문화 강화
- 직무 공고 내 구체적인 직무 소개와 직무 수행에 필요한 직무 능력 등을 투명하게 공개
- 지원자가 관심 분야의 직무 능력 함양에 집중할 수 있도록 불필요한 인적성검사 폐지

찾아가는 HR 채용설명회 실시

한화생명명은 지원자 친화적인 기업으로 거듭나기 위해 임직원 리크루터의 출신 대학 등 다수 대학에 방문하여 채용설명회와 대면 상담을 진행하고 있습니다. 한화생명명에 관심을 두는 재학생 및 졸업생을 대상으로 채용전형 안내, 회사 및 직무 소개, 모의 면접, 지원서 작성 컨설팅, Q&A Session을 통해 채용 전반에 대한 정보와 체험 기회를 제공하고 있습니다. 2023년부터는 본사로 대학 재학생을 초청하여 채용 설명회를 개최하는 ‘Open H-day’를 운영하고 있습니다.

신입직원 Onboarding 및 리텐션 프로그램 운영

한화생명명은 신규 입사자가 조직에 잘 적응할 수 있도록 돕기 위해 온보딩 프로그램과 리텐션 프로그램을 운영하고 있습니다. 또한, 웰컴 키트(Welcome kit)와 근무 가이드북을 제공하여 신속한 현업 정착을 도모하고 있으며, 월 단위로 온보딩 세션을 운영하여 신규 입사자가 회사 전반에 대해 이해할 수 있는 기회를 정기적으로 마련하고 있습니다.

장애인 채용 확대를 통한 임직원 다양성 제고

장애인 일자리 제공 및 경제적 자립 지원을 위해 적극적으로 장애인 직원을 채용한 결과 한화생명명은 2023년 국내 보험업계 최초로 장애인 의무 고용률 3.1%를 초과 달성하는 유의미한 성과를 창출하였습니다. 당사는 2023년 4월 한국장애인고용공단과 ‘기업의 사회적 가치 구현 및 ESG 경영 실천을 위한 장애인 고용증진 업무협약’을 체결하였으며, 해당 협약을 바탕으로 2024년에도 장애인 채용을 지속하고 있습니다. 당사는 DEI 지수 개선¹⁾ 등 임직원 다양성을 존중하는 선진화된 기업 문화를 확산해 나가고 있습니다.

1) 2030년까지 DEI 지수 20% 개선 (기준: 2020년=100)

인재경영

인재육성

임직원 교육 체계

한화생명에는 맞춤형 교육 프로그램을 개발하여 직무·직급별로 세분화된 교육체계를 제시함으로써 임직원의 전문성 강화를 지원합니다.

자기개발지원제도

구분	내용
전문자격 취득지원	- 전문자격 취득을 통한 업무 전문성 향상 - 자격취득 교육비, 응시료, 축하금 지원
외부 세미나	- 외부 세미나, 포럼, 교육을 통한 직무역량 향상 - 직무 및 디지털 역량개발 관련 외부교육 참석 지원
외국어 학습	- OPIc 응시료 지원 - 취득 어학레벨에 따른 교육 실비 차등 지원
해외 콘텐츠 구독	- 최신 글로벌 트렌드와 정보 습득, 독해력 향상을 위한 지원 - 해외경제지 등 글로벌 콘텐츠 구독 지원
외부 학습 서비스 구독	외부 학습 및 서비스 구독 지원을 통한 최신 트렌드 학습
내부 콘텐츠	LIFEPLUS ACADEMY 및 Ch.H plus 등을 통한 리더십, 글로벌, 인문·교양 콘텐츠 제공

글로벌, 직무 및 리더십 역량향상 교육 프로그램 운영

한화생명에는 국제적 감각과 전문 지식을 갖춘 글로벌 인재 양성을 위해 임직원의 글로벌, 직무, 리더십 역량 향상을 위한 교육 프로그램과 초기 전력화를 위한 온보딩 프로그램을 운영하고 있습니다.

구분	프로그램	내용
글로벌	사내 어학과정	목적: 우수인재의 단기간 어학레벨 향상 및 비즈니스 회화 역량 강화 ※ 영어, 전략어(베트남어·인니어등) 대상: 주재원 후보자, 글로벌 직무 인력 등 글로벌 인재 내용: 비즈니스 영어 마스터반, 영어 AL ↑ 준비반, 전략어 IH ↑ 준비반(원어민회화) 등
	해외주재원 후보자 과정	목적: 이문화 이해 등 해외사업 수행 가능 수준의 소통, 어학 역량 확보 ※ 해외 프로젝트 참여를 통한 실무 역량 확보 대상: 주재원 후보자 내용: 이문화 이해·소통 워크숍, 신규 후보자 어학과정
직무	RPA 전문가 과정	목적: RPA 전사 확산을 위한 분석과 설계, 개발 역량 확보 대상: RPA 전담인력 및 신청자 내용: 실무 적용·실습 중심의 집합교육
	AI·디지털 역량강화 과정	목적: 디지털 전문가 강의를 통한 AI·디지털 역량 향상 대상: 임직원 중 신청자 내용: 전문기관 연사 초청 집합교육
	보험계리사 준비과정	목적: 전문자격 취득을 통한 상품계리 역량 확보 대상: 보험계리사 시험 1차 합격자 내용: 온라인 강의(보험연수원), 집합교육(한화생명 Life Park)
리더십	승진자 과정	목적: 새로운 역할 변화에 대한 인식 제고 및 계층별 리더십 역량 강화 대상: 대리·차장 승진자 내용: 집합교육(한화생명 Life Park, 2박3일)
	코어 리더십 과정	목적: 조직관리를 위한 리더의 주요 역할 학습 대상: 임원 및 팀장·파트장 내용: 집합교육(한화생명 Life Park)
초기 전력화	신입 멘토링·경력 온보딩 프로그램	목적: 신규 입사자의 초기전력화와 조직 안착 지원 대상: 입사 1년 미만 신입·경력사원 내용: 신입 멘토링(하반기), 경력 온보딩(분기별)
	신입사원 리텐션 프로그램	목적: 입사 1년차 신입사원 대상 1박2일 교육을 통한 리텐션 대상: 입사 1년차 신입사원 내용: 직무설계, 팀빌딩 교육 및 프로야구 관람

인재경영

조직문화 혁신

일과 삶의 균형

한화생명 임직원의 '워라벨(Work & Life Balance)' 실현 및 근무 환경 개선을 위해 노력하고 있습니다. 또한, Remote Workplace 운영을 통해 일상에서 벗어나 에너지를 재충전할 수 있는 기회를 제공함으로써 임직원의 근무 만족도를 제고하고 있습니다.

근무 환경 개선 제도

PC-Off 제도	- 주 52시간 초과 근무를 제한하기 위한 PC 통제 시스템 도입 - 근무 시작 시간 08:30 PC-On, 근무 종료 시간 18:00 PC-Off
안식월 제도	창의적이고 유연한 조직문화 구축을 위해 승진자 대상 1개월 리프레시 휴가 운영
유연근무제	월-분기 단위로 사전 계획 후 평균 주 40시간을 근무하는(집단 또는 개인) 탄력근무제 형태의 유연근무제 시행
채움 휴직	학위 취득 및 직무, 어학 학습 등 자기계발을 위한 휴직을 제공하여 직무 전문성 강화 및 업무 몰입도 제고
아빠 휴가제도	출산 초기 배우자의 육아 지원을 위한 휴가 제공
임산부 근로시간 단축	임신 12주 이내, 36주 이후 1일 2시간 근로시간 단축 제공
육아기 근로시간 단축	만 8세 이하 또는 초등학교 2학년 이하의 자녀 양육을 위해 육아기 근로시간 단축 제도 운영
조직문화 진단	전사 조직문화 진단을 통해 임직원들의 조직문화 만족도 조사 및 개선 방안 도출

Remote Workplace

한화생명은 사무실 외의 새로운 장소에서 일하며 창의적인 아이디어를 도출할 수 있도록 원격근무제 도입 리모트 워크플레이스(Remote Workplace)를 운영하고 있습니다. 한화생명은 다양한 임직원 지원 프로그램을 통해 바쁜 일상에서 벗어나 휴식을 취할 수 있는 유연한 조직문화를 조성해 나가고 있습니다.

- 양양에 위치하며, 2023년 이용 임직원수 약 901명
- 주말에는 임직원 가족을 위한 숙박 혜택을 제공, 2023년 이용자수 약 770명
- 2024년에는 치유·공감 컨셉의 신규 교육 프로그램(자연식탁, 와인학개론, 감정테라피 등) 도입 및 놀이 공간 운영 시간 확대
- 임직원 이용 만족도 제고와 부서단위 소통 강화

퇴직자 대상 재취업 교육 제공

한화생명은 퇴직 임직원을 대상으로 제2의 인생을 시작하기 위한 재취업 교육을 제공하고 있습니다. 비자발적 퇴직 대상자 중 만 50세 이상의 근로자를 대상으로 재취업 지원 서비스 및 교육 등을 지원합니다.

- 2023년 기준 총 32명에게 교육 지원

인재경영

임직원 소통 확대

경영현안 설명회

한화생명명은 임직원 소통 강화를 위해 매월 경영현안 설명회를 운영하고 있습니다. 2023년에는 집중 휴가 기간을 제외하고 총 11회를 운영, 2,706명의 임직원이 설명회에 참여하였습니다.

- 2023년 5월 23일에는 여승주 대표이사가 ‘우리가 가야할 곳은 1% 성공이 절반이나 다름 없는 곳’을 주제로 강연을 실시하여 임직원과 직접 소통하는 자리를 마련
- 보험상품, 디지털 신사업, 투자 사업, 영업 현황, 글로벌 사업 등 부문별 주요 경영현안과 전략을 공유하고 사내 소통을 활성화하기 위해 노력
- 2024년에는 사내 주요 이슈 뿐만 아니라 경제·경영 트렌드, ChatGPT 개론, 법의학 강연 등 다양한 주제와 관련된 외부 유명 연사를 초청하여 임직원의 기초소양 강화 계획

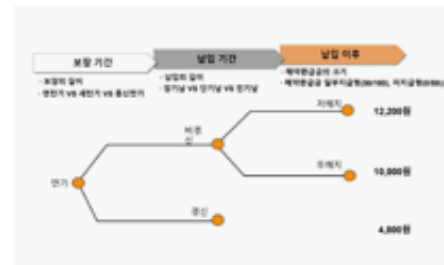


경영현안 설명회 발표 자료

The 닥상닥소 세션

한화생명명은 보험상품 및 청약 관련 임직원의 보험지식 및 본업 경쟁력을 강화하고자 ‘The 닥상닥소 세션’을 운영하고 있습니다. 해당 세션은 입사 1년 미만 신입·경력 직원을 주된 대상으로 하고 있습니다. 2024년의 주요 주제는 다음과 같습니다

- 나에게 딱 맞는 보험상품
- 회사 주력상품의 이해
- 보장분석 및 실전 청약 프로세스



The 닥상닥소 세션 발표 자료

노사 커뮤니케이션 활성화

한화생명명은 유연한 조직문화 조성을 위해 경영진과 임직원, 부서 간 다양한 형태의 소통 채널을 구축하고 있습니다.

- 정기적인 전사 공유 세션을 통해 주요 현안 및 전략을 공유
 - 경영 추진 전략방향에 대해 경영진과 직원 간의 공감대를 형성
- 조직문화 설문조사 결과를 공개하여 투명성을 제고
- 노사 간 적극적인 소통을 통해 조직문화 개선

단체 협약 적용 대상 임직원(2023)

단체 협약에 의해 근로조건 및 고용조건이 규제되는 임직원의 비율 (노동조합 가입 여부와 관계없이 단체 협약의 결과를 적용받는 임직원의 비율)	97.4%
---	-------

공정한 성과 평가

한화생명명은 임직원에 대한 성과 평가를 공정하고 투명한 기준으로 진행하며 임직원의 지속적인 성장을 도모하고 있습니다.

- 조직 구성원은 업무에 맞게 전사 목표를 공유
- 목표 수립 후에는 성과 및 달성 여부를 주기적으로 피드백
- 성과 평가의 객관성을 보장하기 위해 상시적인 피드백 결과 및 평가 대상자의 의견을 통합하여 최종 평가를 도출
- 평가 후에는 부서장의 평가 피드백 및 개인별 면담을 통해 임직원이 더욱 발전할 수 있는 토대를 제공
- 이외에도 평가 이의신청 제도를 운영하여 평가의 투명성과 공정성 확보를 위해 다각도로 노력

인재경영

임직원 안전보건 확보

한화생명명은 임직원들을 위하여 안전보건 강화활동의 일환으로 중점 안전보건 활동 계획을 수립하고 도급사업 관리를 강화하고 있습니다. 또한 안전경영 컨트롤타워 기능을 강화하기 위하여 안전보건 전산시스템 도입을 추진중에 있으며 안전·보건 관계 법령 준수 여부를 주기적으로 점검하고 있습니다.

한화생명명 안전보건경영 활동

구분	활동	활동 상세
임직원 안전보건 강화	중점 안전보건 활동 계획 수립	- 한화생명명은 매년 안전보건에 관한 계획을 수립하여 이사회에 보고하고 승인된 사항에 따라 중점 활동 계획을 마련하여 추진 - 당사 임직원 뿐만 아니라 도급사업 관계에서의 수급인(협력사) 근로자에게 발생 가능한 사고를 예방하기 위해 전담인력 확보, 위험요인 개선, 수급인(협력사) 안전보건관리비 등으로 예산을 편성, 집행 - 또한, 미리 정해진 안전 요건(기준)을 충족한 경우에만 작업을 실시할 수 있도록 관리하는 등 현장중심의 안전대책을 적극적으로 수립하고 실행한 결과 근로손실 재해율 0.00% 무재해를 달성
	도급사업 관리 강화	- 한화생명명은 도급·위탁·용역 계약 시 산업재해 예방조치를 할 수 있는 능력을 갖춘 수급인(협력사)에게 업무를 맡기도록 역량평가 제도를 운영하고 있으며, 당사가 실질적 지배·운영·관리하고 있는 장소에 한하여 수급인(협력사)의 근로자가 안전하게 근무할 수 있도록 주기적으로 안전점검 및 회의 등을 추진 - 또한, 수급인(협력사)이 자율적으로 안전보건 관리를 수행할 수 있도록 안전·보건 비용에 관한 기준을 수립하고 정상적으로 집행·운영할 수 있도록 관리
안전경영 컨트롤타워 기능 강화	안전보건 전산시스템 도입	- 한화생명명은 안전·보건 관계 법령에 대한 전사적 이행관리를 위해 안전보건 전산시스템 도입을 추진 중에 있으며, 안전보건 전산시스템은 임직원의 안전보건에 대한 업무 접근성 및 편의성 향상을 도모할 수 있어, 이를 활용한 효율적인 안전보건관리 운영으로 중대재해를 예방 - 시스템을 통해 안전보건관리 상황을 신속하고 정확하게 모니터링하고, 미흡한 부분은 즉시 개선하는 활동을 지속적으로 실시하여 전사적 중대재해 예방 목표를 달성하기 위하여 노력
	안전·보건 관계 법령 준수	- 한화생명명은 안전보건관리 체계 및 안전·보건 관계 법령상 의무 이행에 대한 지도·점검을 주기적으로 시행하여 전사적 안전보건 인식 개선과 중대재해 예방 활동의 이행력을 높이고자 노력 - 특히, 반기 단위로 중대재해처벌법 등에서 규정한 이행사항을 전담조직에서 객관적이고 정량적으로 평가를 시행하여 이에 따른 점검 결과를 경영책임자 등에게 보고하고 미흡한 사항에 대해서는 개선계획 등을 구체적으로 마련하여 실행력을 향상시키기 위하여 지속적인 노력

임직원 건강 관리

한화생명명은 임직원의 건강 관리를 위하여 다양한 프로그램을 진행하고 있습니다.

- 전 임직원을 대상으로 연 1회 종합 건강검진을 실시
 - 이를 통해 건강 문제를 사전에 방지하고 조기 발견 시 신속히 대처할 수 있도록 지원
- 여성 임직원을 대상으로 여성 발병률이 높은 유방암 및 갑상샘 초음파검사를 연 1회 지원
- 의료비 단체보험 가입범위를 임직원 본인 포함 배우자 및 직계비속까지 확대하여 보험 적용 범위를 확장
- 임직원의 마음건강 관리를 위해 콜센터 상담사 휴게공간인 ‘꿈꾸는 다락방’ 조성
- 다양한 예술 치료 프로그램을 통해 심리안정을 돕고 있으며, 마음건강 관련 질병 진단 자금 또한 지원

인재경영

Risk Management

안전보건 리스크 관리

유해·위험요인 발굴 및 개선

한화생명은 안전보건관리체계 구축을 통해 안전 보건상 유해·위험요인을 지속적으로 파악하여 개선하고 있습니다.

- 매년 정기적으로 모든 사업장에 대한 잠재적인 위험요인을 파악하기 위하여 체크리스트와 빈도·강도 기법을 기반으로 위험성 평가 실시
- PDCA(Plan, Do, Check, Action)기반의 지속적인 개선을 통해 안전사고 발생 가능성을 최소화
- 전체 103개소(보유사옥 25개소 및 임차사옥 78개소) 관리대상 사업장을 대상으로 유해·위험요인을 확인하고 감소 대책을 수립
 - 발견된 유해·위험요인에 대해서는 지속적으로 개선

비상상황 및 대응 체계 구축

한화생명은 천재지변을 비롯한 각종 비상사태 발생 시 방문객 및 입주사 임직원의 안전과 시설물 보호에 만전을 기하고, 비상사태 대응방안 수립 및 신속 복구를 통해 고객 안전을 확보하고자 비상대응 훈련을 실시하고 있습니다.

- 2023년에는 대테러 대응 훈련, 민방공 대피 훈련, 인명 대피 훈련을 실시하여 건축물 안전관리와 재난 대응 능력을 향상
 - 영등포 경찰서장 표창과 소방청 재난관리 유공자 표창 수령
- 민관합동 훈련도 시설관리부서, 입주사 등을 대상으로 총 11회에 걸쳐 진행

대테러 대응 교육 실시

한화생명은 초고층 빌딩에서 발생 가능한 대테러 대응 관련 전문교육을 실시하여 비상대응 능력을 강화하고, 이해관계자 안전을 확보하고 있습니다.

- 63빌딩 대테러 전문가 교육 실시: 38명(협력사 직원 포함)
- 테러 관련 정기교육(연 2회) 및 훈련(연 1회) 실시 중

CASE STUDY :: 주차장 램프 내 휴게시설 이동 설치로 근로자 안전 확보

본사(63빌딩) 지하의 주차장 램프와 휴게시설이 인접해있어, 근로자 이용 시 차량과 충돌 위험이 있습니다. 이러한 사고를 방지하기 위하여 휴게시설을 차량 이동 동선과 관계없는 장소로 이동시켜 안전하게 이용할 수 있도록 개선 조치하였습니다. 이 외에도 휴게시설 현황을 조사하여 근로환경 개선 및 쾌적한 작업환경을 조성하기 위하여 지원하고 있습니다.



CASE STUDY :: 지하층 정화조 승하강통로 확보를 위한 가설계단 설치

본사(63빌딩) 지하층 정화조 피트(PIT)로 이동하는 계단이 없어 추락 위험이 있음을 확인하고, 사고를 방지하기 위하여 가설 계단을 설치하여 근로자의 안전한 이동로를 확보하였습니다.

이 외에도 옥탑이나 물탱크실 등 근로자가 이동하는 곳에 대하여 주기적으로 안전 점검을 실시하여, 미흡한 사항에 대하여 교체 및 보강 설치하였습니다.



개선 전



개선 후

인재경영

임직원 및 이해관계자 고충 처리

한화생명[®]은 임직원 및 이해관계자의 불만과 고충사항을 적극 청취하고, 이를 해결하기 위하여 고충처리 센터 등 다양한 신고 채널을 운영하고 있습니다. 제보자 신원 및 고충 내용 등은 철저히게 비밀로 유지하고 있으며, 접수내용 및 사실관계 확인·검토 후 필요시 적절한 후속조치를 취하고 있습니다.

고충처리 프로세스



사내 카운셀러 제도 운영

한화생명[®]은 사내 성희롱 예방을 위한 카운셀러 제도를 운영하고 있습니다.

- 직무 및 강의 능력, 네트워킹 등 필수역량 보유자를 카운셀러로 선발
- 직장 내 성희롱 사전 예방을 위한 집합교육과 사건발생시 신속한 사건 접수, 상담 및 조사를 통해 피해자를 보호하고 2차 피해를 방지
- 카운셀러 협회 주관의 상담 자격증 과정을 이수하도록 지원하여 카운셀러의 전문 역량 강화를 지원
- 매년 직장 내 성희롱 상담 실무 전문가를 위한 워크숍을 진행

이해관계자 리스크 관리 (협력사, 임직원 등)

근로자의 결사 및 단체 교섭의 자유가 심각하게 침해될 소지가 있다고 판단된 사업장 및 협력사	없음
아동, 강제노동과 관련하여 심각한 리스크를 보유한 사업장과 협력사	없음

인권 리스크 관리

한화생명[®]은 사업 운영 과정에서 발생 가능한 인권 리스크를 사전에 방지하고, 리스크가 발생했을 경우 신속히 개선조치를 취하여 피해를 최소화하고자 임직원 및 자회사, 협력사 등 인권 위험에 취약한 이해관계자를 대상으로 이해관계자 인권영향평가를 진행하고 있습니다.

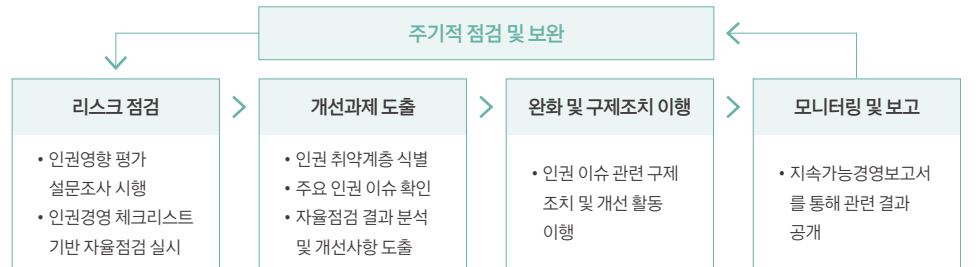
- 설문조사를 통해 주요 인권 취약계층과 인권 리스크를 확인
- 도출된 인권 리스크 완화를 위한 구제 조치
- 전사 인권경영 이행 여부를 점검하기 위해 인권경영 체크리스트를 기반으로 자율점검을 실시
- 이행 수준을 점수화하고 보완이 필요한 영역을 파악하여 개선을 진행

2023 인권영향평가 설문조사 결과

대상	인권리스크 식별	세부 내용 및 개선 활동
임직원	• 인권경영체계 강화	• 업무상 스트레스 등에 대해 다양한 채널을 통한 고충처리상담 활성화
자회사	• 근로환경 개선	• 직장 내 괴롭힘, 성희롱 방지 등 인권 교육 실시
협력사	• 인권경영체계 강화	• 협력사 근무자들을 위한 인권보호프로그램 진행

* 이해관계자(자회사, 협력사, 주주 포함) 응답자수 1,380명

인권 리스크 관리 프로세스



ESG PERFORMANCE

Governance

건전하고 투명한 지배구조 확립

투명한 지배구조

윤리준법경영

리스크 관리

정보보안



투명한 지배구조

Governance

이사회 현황

한화생명 이사회는 사내이사 3명, 사외이사 4명의 구성으로 총 7명으로 이루어져 있습니다. 이사의 과반수를 사외이사로 선임하여 경영진에 대한 견제 기능을 확보하여 독립성을 유지하였으며, 이사회에 대표이사 선임 및 해임권 한을 부여하고 있습니다. 한화생명의 이사회 구성 및 역할은 다음과 같습니다.

- 보험업의 특성을 고려한 금융, 경영, 경제, 법률 분야의 이사를 골고루 선임함으로써 이사회의 전문성을 강화
 - 한화생명 이사회는 경영 기본 방침과 기업의 장기적 성장을 위한 주요 현안을 의결하고, 이사의 직무집행을 감독하는 역할을 담당
 - 대표이사가 이사회 의장을 겸직하며, 발생 가능한 이해 상충을 방지 및 완화하고자 지배구조법에 따라 사외이사 중 선임사외이사를 선임하여 사외이사 전원으로 구성되는 사외이사회의 소집 및 주재, 사외이사의 효율적인 업무수행을 위한 지원, 사외이사의 책임성 제고를 위한 지원 업무를 수행
- 기업지배구조헌장 제정의 건, 내부통제기준 개정의 건, 안전 및 보건에 관한 계획 승인의 건과 같은 중요의결사항과 관련하여 의안명, 가결 여부, 이사회 구성원의 찬반 여부를 사업보고서에 공시하여 이해관계자 참여를 통한 커뮤니케이션 강화를 위한 노력 지속(2023년 기준 총 45건)
 - 이사회 내 분야별 위원회를 운영하여 각 분야의 전문 지식을 보유한 이사들의 효율적이고 신속한 의사결정을 도모
 - 각 위원회는 지속가능경영, 감사, 임원후보 추천, 임원의 보수, 위험관리, 내부 거래와 관련하여 위임 받은 사항에 대한 심의 및 의결을 담당

이사회 구성

(2024년 6월 기준)										
구분	성명	성별	출생년월	현재 임기	최초 선임월	전문성	이사회 내 역할	주요 경력	회사와의 거래	최대주주와의 관계
사내이사	여승주	남	1960년 7월	2023년 3월~2025년	2019년 3월	금융, 경영 분야	• 이사회 의장	• (現)한화생명 대표이사 부회장 • (前)한화투자증권 대표이사	해당사항 없음	해당사항 없음
	김중원	남	1967년 3월	2023년 3월~2025년	2021년 3월	법률, 경영 분야	• 임원후보추천위원회 위원 • 내부거래위원회 위원 • 지속가능경영위원회 위원	• (現)한화생명 컴플라이언스실장 • (前)한화생명 윤리경영실장	해당사항 없음	해당사항 없음
	신충호	남	1968년 1월	2023년 3월~2025년	2023년 3월	금융, 경영 분야	• 보수위원회 위원 • 위험관리위원회 위원	• (現)한화생명 보험부문장 • (前)한화생명 상품전략실장	해당사항 없음	해당사항 없음
사외이사	이인실	여	1956년 7월	2024년 3월~2025년	2021년 3월	금융, 경제 분야	• 선임사외이사 • 감사위원회 위원 • 내부거래위원회 위원 • 지속가능경영위원회 위원 • 보수위원회 위원	• (現)한반도미래인구연구원 원장 • (前)통계청장	해당사항 없음	해당사항 없음
	임성열	남	1963년 7월	2024년 3월~2026년	2024년 3월	경제, 재무 분야	• 감사위원회 위원 • 위험관리위원회 위원 • 내부거래위원회 위원	• (現)솔브레인홀딩스(주) 상근감사 • (前)예금보험공사 상임이사	해당사항 없음	해당사항 없음
	박순철	남	1964년 3월	2024년 3월~2026년	2024년 3월	법률, 금융 분야	• 임원후보추천위원회 위원 • 보수위원회 위원 • 지속가능경영위원회 위원	• (現)법무법인 회회 대표변호사 • (前)서울남부지방검찰청 검사장	해당사항 없음	해당사항 없음
	정순섭	남	1964년 4월	2024년 3월~2026년	2024년 3월	법률, 금융 분야	• 감사위원회 위원 • 임원후보추천위원회 위원 • 위험관리위원회 위원	• (現)서울대 법학전문대학원 교수 • (前)한국거래소 비상임이사	해당사항 없음	해당사항 없음

투명한 지배구조

이사회 현황

이사회 산하 위원회

(2024년 6월 기준)

구분	구성			주요역할	심의/의결사항	보고사항
	위원장	사외이사	사내이사			
지속가능경영위원회	이인실	박순철	김종원	ESG 전략 수립 / 이행사항 관리 감독 등	- ESG 전략 및 정책 수립 - ESG 중장기 목표 수립 - ESG 추진과제 이행 현황 관리 감독	- ESG 추진 과제 이행 현황 - ESG 관련 주요 대외평가 결과
감사위원회	이인실	임성열 정순섭		내부통제 시스템 적정성 평가 및 개선 / 경영성과 평가 및 개선	- 이사 및 집행임원의 업무집행 감독 - 외부감사인 선정 및 감독 - 감사부설기구 장에 대한 위임 관련 사항 결정 - 재무제표 검토 및 내부회계관리제도 평가	- 감사 실시 결과 - 결산 감사 결과 - 내부회계관리제도 운영실태
임원후보추천위원회	(선임 예정)	박순철 정순섭	김종원	사외이사, 감사위원, 대표이사 후보의 추천, 심사, 선정	대표이사, 사외이사, 감사위원 후보 추천	- 최고경영자 경영승계 현황 - 사외이사 후보군 관리 현황
보수위원회	이인실	박순철	신총호	상근 임원에 대한 성과평가 기준 및 결과 심의 의결	- 보수의 결정 및 지급방식에 관한 사항 - 보수지급에 관한 연차보고서 작성 및 공시 - 보수체계의 설계 운영 및 적정성 평가 - 보수정책에 대한 의사결정 절차 - 임원 금융투자업무담당자 등에 대한 변동보상 대상자의 결정 - 성과보수 이연 지급 대상 직원의 결정	금융회사의 보수체계와 재무상황 및 위험과의 연계성 및 법규 준수 여부에 대한 상시 점검
위험관리위원회	임성열	정순섭	신총호	위험관리 기본방침 수립 / 리스크 한도 승인 등	- 위험관리의 기본방침 및 전략수립 - 부담 가능한 위험수준 결정 - 적정 투자한도 및 손실허용한도 승인 - 위험관리기준의 제정 및 변경	- 리스크 분석 결과 - 금융그룹 위험관리 현황
내부거래위원회	이인실	임성열	김종원	계열사 간 내부거래 심의 등	- 계열사 간 내부거래 안전에 대한 심의 - 계열사 간 내부거래 감독	- 일상적인 상품 용역 거래 - 기존 내부거래 주요내용 변경

투명한 지배구조

이사 선임 정책

공정한 이사회 선출 프로세스

한화생명명은 공정한 이사회 선출 프로세스를 운영하여 전문성을 갖춘 이사를 선임하고, 주주총회의 결을 통해 이사진을 최종 선임하고 있습니다.

- 모든 선출 과정에 있어 금융회사의 지배구조에 관한 법률을 준수하며, 해당 법률에 따라 지배구조 연차보고서를 연 1회 공시
- 이사회 산하의임원후보추천위원회는 사외이사 및 최고경영자 후보군을 관리
- 후보자 추천 시 관련 법령상의 결격사유 해당 여부 뿐만 아니라 전문성, 직무 공정성, 윤리 책임성, 충실성 등을 고려하여 적합한 전문가를 후보군으로 추천
- 당 위원회를 통해 추천된 사외이사 및 감사위원 후보군은 이사회에서 최종 후보로 선정
- 사내이사는 이사회에서 후보자를 추천 및 선정
- 대표이사는 주주총회에서 선임된 이사 중 임원후보추천위원회의 추천을 받아 이사회에서 선출
- 최고경영자 경영승계 계획 현황 및 적정성을 연 1회 이상 점검하여 이사회에 보고함으로써 지배구조의 투명성을 강화

이사회 독립성

한화생명명은 회사 운영의 효율성을 제고하고, 보다 균형 있는 의사결정을 진행하기 위해 이사회의 독립성을 확보하고자 이사회를 다음과 같이 구성하고 있습니다.

- 지배구조 내부규범에 의거하여 금융회사의 지배구조에 관한 법률 제6조 등 관련 법령상의 자격요건을 충족하는 독립적인 사외이사를 전체 이사의 과반수로 구성
- 감사위원의 독립성 확보를 위해 감사위원회를 사외이사만으로 구성
 - 경영진 및 지배주주로부터 독립적인 감사 업무를 수행
- 기타 이사회 내 위원회의 경우, 각 위원회 위원장을 사외이사로 선임하고, 위원회위원의 과반수를 사외이사로 구성하여 독립성을 유지

이사 전문성 및 다양성 추구

한화생명명은 다양한 이해관계자의 이익 제고를 위하여 이사회가 합리적인 의사결정을 내릴 수 있도록 전문성과 다양성을 고려하여 이사회를 구성하고 있습니다.

- 이사 구성의 다양성 증진을 위해 성별, 인종, 국적, 연령 등에 있어 차별 철폐
 - 2021년부터 여성이사 1인을 선임하여 성별 다양성을 확보
- 당사가 영위하는 산업과 관련한 금융, 보험, 경영 등 다양한 분야에서 풍부한 경험과 지식을 갖춘 전문가를 선임하기 위해 동종산업 근무 경력 및 전문성 보유 여부를 고려하여 이사회를 구성
 - 사외이사의 경우 금융, 경영, 경제, 법률, 회계, 소비자보호, 정보기술 등에 관한 전문지식이나 실무경험 등과 같은 요소를 종합적으로 고려한 후 선임하여 이사회의 전문성을 강화

이사회 역량 구성

구분	이인실	임성열	박순철	정순섭	여승주	김중원	신충호
금융/보험	○	○	○	○	○	○	○
경영/경제	○	○			○	○	○
재무/회계	○	○		○	○		
ESG/소비자보호	○		○		○	○	○
법률			○	○		○	

Strategy

이사회 운영

이사회 운영 현황

한화생명명의 이사회는 분기당 1회 개최되는 정기 이사회와 필요시 수시로 개최되는 임시이사회로 구성되어 있으며, 출석이사 과반수의 찬성을 통해 안건을 의결하고 있습니다. 다만, 관련 법령에 따라 이사가 회사의 사업기회를 유용하는 경우 또는 이사 혹은 주요 주주 등과 회사 간 거래에 대한 안건의 경우에는 이사 3분의 2 이상의 찬성으로 의결합니다. 또한, 대주주와의 10억 원 이상 신용공여, 주식·채권 취득 시에는 이사 전원의 찬성으로 의결합니다.

이사회 운영 현황

(2023년 12월 기준)

구분	2021	2022	2023
개최 횟수(회)	10	10	11
부의 안건(건)	46	57	45
사내이사 출석률(%)	97	100	100
사외이사 출석률(%)	100	100	97.5

투명한 지배구조

이사회운영

사외이사 경영참여 자원 및 전문성 제고

한화생명에는 사외이사의 전문성을 강화함으로써 합리적인 의사결정과 원활한 직무수행을 지원하고자 안전 사전설명 및 감사위원회 대상 간담회·교육 등을 진행하고 있습니다.

- 이사회 개최 전 해당 안전 내용을 사전에 충분히 검토할 수 있도록 사전 설명회를 진행하고 사전에 자료 공유
- 사외이사의 전문적인 의사결정을 위하여 경영 관련 의사결정시 필요한 자료 및 정보 제공을 요청할 수 있도록 지원
 - 요청 시 관련 자료를 적시에 충분하고 공평하게 제공
 - 요청 시 외부 전문인력 지원

사외이사 교육·연수 실시 내역

일시	구분
2023. 2. 16	감사위원회 사전간담회
2023. 2. 17~21	이사회 의안 사전 설명 (2022년 결산 등)
2023. 5. 29~31	이사회 의안 사전 설명 (2023년 1분기 실적 등)
2023. 5. 31	감사위원회 사전간담회
2023. 6. 12~07. 11	자금세탁방지 교육 (자금세탁방지 임직원 온라인 교육)
2023. 8. 30~9. 1	이사회 의안 사전 설명 (2023년 상반기 실적 등)
2023. 11. 13~14	ESG 동향, 규제현황 등
2023. 11. 13~14	이사회 의안 사전설명
2023. 12. 1	감사위원회 사전간담회
2023. 12. 1	금융배출량 및 기후리스크 등 지속가능금융
2023. 12. 4~6	이사회 의안 사전 설명 (2023년 사업계획, 예산안 및 계열회사와 거래 등 설명)
2024. 2. 15~21	이사회 의안 사전 설명 (2024년 결산 등)
2024. 2. 16	감사위원회 사전간담회
2024. 4. 16~22	이사회 의안 사전 설명 (인도네시아 금융회사 투자 등)
2024. 5. 7	위험관리, 지속가능금융 교육 (금융복합기업집단 내부통제 및 위험관리 개관, ESG 경영전략과 주요 활동)

이사회 평가 및 보수

한화생명은 매년 2월에 이사회 정기 평가를 통하여 이사회의 구성 및 운영 실태를 점검하고 평가함으로써, 이사회 운영의 효과성과 투명성을 제고하고 있습니다. 이사회의 역할과 책임이 법령 및 내규에 따라 적절하게 수행되었는지를 매년 검토하며, 그 결과를 이사회 운영 반영 및 지배구조 연차보고서를 통해 매년 공시함으로써 지속적으로 법규준수 및 개선을 위해 노력하고 있습니다.

이사의 보수는 주주총회에서 승인한 이사 보수 한도 내에서 집행되며, 이사회에서 의결된 임원보상 제도 및 경영성과에 따라 지급되는 기본연봉과 성과급 등으로 구성되어 있습니다. 2023년 주주총회에서 승인한 이사 보수 한도액은 총 60억 원이며, 실제 지급액은 26.5억 원입니다.

한화생명 지배구조및보수체계연차보고서(2024. 2. 28) 🔍

이사회 평가

구분	평가내용
이사회 전반	• 이사회 구성원 간 의사소통 및 전문성 보완 수준 • 이사회 소집 절차 및 사전 안전 제공 수준 • 이사회 개최 빈도 및 회의시간의 적정성 • 현안에 대한 심의 의결의 적시성 • 경영진에 대한 견제 기능의 실질성
사외이사	• 이사회 활동 기여도 · 이사회에 대한 참여도, 개선 의견 제안 여부 등

이사회 보수

구분	(2023년 12월 기준)		
	인원수 (명)	지급 총액 (백만 원)	1인당 평균 지급액 (백만 원)
등기이사(사외이사, 감사위원회 위원 제외)	3	2,297	766
사외이사(감사위원회 위원 제외)	1	85	85
감사위원회 위원	3	252	84

윤리·준법경영

Governance

윤리·준법경영 체계

한화생명은 윤리헌장 및 윤리행동강령을 제정·시행함으로써 임직원의 올바른 행동과 가치판단의 기준을 제시하고 있습니다. 또한 법과 규정에 대한 철저한 준수를 바탕으로 윤리·준법경영을 적극적으로 실천하며 대내외 이해관계자를 비롯한 국가와 사회에 대한 윤리적 책임을 이행하고자 노력하고 있습니다. 당사의 윤리경영 제도와 정책은 보험업법, 금융회사의 지배구조에 관한 법률, 자본시장과 금융투자업에 관한 법률 및 금융감독원 감독기준 등에 따라 수립·운영되고 있습니다.

윤리경영 정책

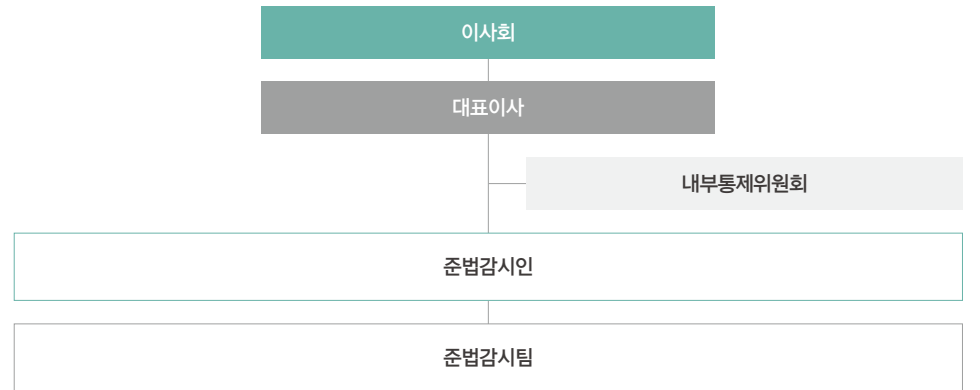
구분	상세	
윤리헌장	‘신용과 의리’를 바탕으로 공정하고 투명한 경영을 통해 국가와 사회로부터 더욱 신뢰받는 건강한 기업을 만들기 위한 선언	
윤리헌장	- 고객의 행복을 위한 가치 창출 - 직원의 자율과 창의를 존중 - 윤리적 가치관 정립과 올바른 직무 자세 실천	- 투명한 경영활동을 통한 주주가치 극대화 - 법령 및 규정을 준수 - 국가와 사회의 발전에 기여
임직원 윤리행동 강령	기업활동에 있어 ‘기업윤리’를 최우선의 가치로 생각하며 투명하고 공정한 업무 수행을 추구하기 위해 기업의 경영정책에 따라서 영향을 받는 주주 및 투자자, 임직원, 고객, 협력사, 지역사회, 환경 등 모든 이해관계자를 기준으로 구체적인 실천 기준 제시	
임직원 윤리행동강령 가이드북	임직원 윤리행동강령 이해도를 높이기 위해 실천 사항들을 근거와 예시를 들어 설명한 지침서	

내부통제 운영 조직

한화생명은 금융회사의 지배구조에 관한 법률에 따라 이사회 의 결의로 내부통제체계 운영을 총괄하는 준법감시인을 선임하고 있습니다. 또한 각 부서에서 준법감시인의 업무를 지원할 수 있는 내부통제담당자를 별도로 지정하도록 관리하여 내부통제 업무를 효과적으로 수행하고 있습니다.

- 준법감시인의 공정한 직무수행을 위해 업무상 독립성을 보장
- 준법감시인은 법규 준수 측면에서 일상업무 사전검토, 내부통제 운영실태 점검 및 모니터링 등의 업무를 수행
 - 점검 및 모니터링 결과를 내부통제위원회 심의를 거쳐 이사회에 보고
- 내부통제업무의 추진력 제고를 위해 준법감시인의 직무수행을 보좌하는 전담조직을 설치하여 운영
- 내부통제 담당자는 부서 업무처리 시 내부통제기준의 준수 여부를 점검하고 취약부분을 개선하는 등 본인 고유의 업무와 분리
 - 해당 업무를 독립적으로 수행함으로써 투명성을 확보

내부통제 운영 조직도



- 법규 준수를 위한 제도 구축 및 내부통제시스템 개선
- 일상업무에 대한 사전감시 보좌
- 준법감시담당자(내부통제담당자) 관리
- 임직원 교육 실시 및 교육현황 관리
- 자금세탁방지 정책 수립 및 집행
- 공정거래 자율준수 프로그램(CP) 운영

윤리·준법경영

Strategy

윤리·준법 문화 조성

윤리·준법 교육

한화생명명은 임직원이 윤리·준법 경영을 쉽게 이해하고 접근할 수 있도록 카드뉴스 및 동영상 등 다양한 형태의 교육을 제공하고 있습니다. 특히 부서 내 내부통제담당자의 경우 매년 1회 별도의 공정거래 교육을 실시합니다. 또한 2023년부터 매년 4월을 한화생명명의 ‘윤리준법의 달’로 지정하여 윤리·준법 실천의지를 제고하기 위한 기간으로 운영하고, 다양한 윤리·준법 프로그램을 통해 윤리적 가치관 확산 및 정도경영 문화 정착을 위하여 노력하고 있습니다.

2023년 윤리·준법 교육

대상	임직원	내부통제담당자
교육 내용	금융사고 예방, 공정거래, 명령휴가제 등	직원윤리와 컴플라이언스
이수 인원	2,558명	62명

윤리·준법 캠페인

한화생명명은 매년 윤리·준법 서약을 통해 정도경영에 대한 전사적 실천의지를 다짐하고, 임직원의 윤리적 가치관 확산 및 책임의식 강화에 노력하고 있습니다. 본 서약은 대표이사를 포함 전 임직원이 참여하고 있으며, 윤리·준법 서약 영상 등을 제작·배포하여 자발적으로 참여하도록 독려하고 있습니다.

자금세탁방지제도

한화생명명은 금융기관으로서의 대외 신인도를 지속적으로 제고하고 금융거래의 불법자금 세탁 행위를 차단하기 위해 2001년부터 자금세탁 방지시스템(Anti Money Laundering System)¹⁾을 구축·운영하고 있으며, 이를 통해 불법·범죄 행위를 근원적으로 차단하고 있습니다. 또한, 자금세탁방지 국제기구인 FATF의 권고 사항을 반영한 ‘위험 기반 전사적 자금세탁 위험평가(RBA²⁾)’를 통해 금융시스템의 투명성을 강화하고 있습니다.

1) 자금세탁방지제도: 국내·국제적으로 이루어지는 불법자금의 세탁을 적발·예방하기 위한 법적·제도적 장치로서 사법제도, 금융제도, 국제협력 등을 연계하는 종합 관리 시스템으로서 우리나라는 불법 재산뿐만 아니라 탈세 목적의 행위까지를 그 대상으로 포함

2) RBA(Risk Based Approach: 위험기반접근법): 자금세탁방지를 위한 방법

협력사 공정거래 및 상생

협력사 공정거래

한화생명명은 공정거래 문화 확산을 목표로 ‘공정하고 투명한 계약 체결’이라는 원칙 하에 계약사무 처리규정에 의거하여 협력사를 선정 및 운용함으로써 협력사 선정의 공정성을 제고하고 있습니다.

- 전자구매시스템(HGAPS)을 구축하여 전 임직원이 전자입찰 프로세스를 진행할 수 있도록 관리
- 업체 평가 시 평가위원이 직접 전자구매시스템을 통해 평가 결과를 입력
- 입찰에 참여하는 협력사를 대상으로 ‘청렴이행서약서’를 작성하도록 요구
- 계약 이후 업무 진행 시, 협력사의 불판·불만 및 건의사항 등을 청취하고 협의하기 위한 상시채널 운영
- 취합된 의견을 향후 계약 시스템 및 프로세스에 반영하여 소통 채널의 지속적인 개선을 도모

협력사 ESG 경영 확산

한화생명명은 협력사의 원활한 ESG 경영 이행을 독려하고 산업 전반에 지속가능경영 가치를 확산하고자 다양한 방법으로 ESG 경영 인식 개선 및 역량 강화를 지원하고 있습니다.

- 전자구매시스템(HGAPS)을 통해 입찰에 참여하는 전 협력사를 대상으로 윤리행동기준을 상시 평가
 - 협력사가 근로자 인권 보호 및 윤리경영을 이행할 수 있도록 독려
- 입찰에 참여하는 전 협력사를 대상으로 전자구매시스템 내 ‘협력사 윤리행동 기준 자가점검 리스트’에 따른 자체평가를 실시하도록 지원
 - 총 5개 분야에서의 인권 및 윤리경영 수준을 신규 계약·재계약 심사시 일부 반영
- 협력사의 자발적인 인권 및 윤리 경영 이행을 위해 전자구매시스템 내 ‘협력사 윤리 행동 기준’ 팝업 알림창 마련

협력사 윤리행동기준 자가점검 리스트

- 근로기본권 존중 및 법령 준수
- 안전과 보건
- 환경보호
- 시장 경쟁질서 준수 및 협력사와 상생
- 협력사 윤리 준수

윤리·준법경영

윤리·준법 문화 조성

협력사 상생경영

한화생명은 공정거래 질서를 확립하고 동반성장 문화를 확산하고자 협력사 상생경영 프로그램을 진행하고 있습니다. 당사는 폭 넓은 상생경영 지원 프로그램을 제공하여 상생의 가치를 실현하고 있습니다.

- 건강한 디지털 금융 생태계 조성을 위해 협력사를 대상으로 관련 교육을 제공
 - 개인정보보호에 대한 인식을 제고하고, 유출을 방지
- 전산시스템 및 장비 유지·보수 관련 협력사의 전 직원을 대상으로 고객 개인정보보호 및 윤리·준법 교육을 실시
- 고객 개인정보 관리 협력사를 대상으로 정기적인 개인정보보호 관련 점검 및 평가를 실시
 - 개인정보 관리 체계와 담당자 교육 여부 등을 점검
- DREAMPLUS 센터를 기반으로 다양한 스타트업 지원 프로그램을 운영
 - 우수한 혁신기술을 보유한 스타트업 회사의 성장을 지원
- **한화금융** 계열사와의 사업 제휴도 확대

CASE STUDY :: 구매시스템 RPA 기능 적용을 통한 협력사 신속 지원

2022년부터 협력사와의 계약 진행과정을 관리하는 구매시스템의 대시보드 (Dashboard)에 RPA¹⁾ 기능을 적용하여 협력사와의 업무 프로세스가 지연되지 않고 적기에 처리될 수 있도록 지원하고 있습니다. RPA 기능을 적용하여 입찰계약 단계 내 지연되고 있는 프로세스에 대해 담당자에게 알람 메일을 자동으로 발송하여 협력사의 업무상 고충사항을 선제적으로 해결하고자 노력하고 있습니다.

1) RPA(Robotic Process Automation) : 반복적으로 처리해야 하는 단순 업무를 로봇 소프트웨어로 자동화하는 기술



Risk Management

윤리·준법 모니터링

한화생명은 3선 관리체계(Three Line of Defense)를 운영하여 각 부문의 내부통제 활동을 모니터링하고 있습니다.

- ‘현업부서’, ‘내부 통제부서’, ‘감사부서’ 각 부문 간의 상호 견제를 통해 통제기능을 강화하여 균형적이고 자율적인 컴플라이언스 관리체계를 구축
- 회사의 주요 업무를 매뉴얼화 하고, 내부통제 체크리스트를 통해 점검함으로써 법규 위반 리스크를 최소화
- 컴플라이언스를 관리하는 등 선도적인 윤리·준법 모니터링 활동 전개

법률 및 규정 위반 내역

경쟁저해행위, 독과점 등 불공정한 거래행위에 대한 법적 조치	관련 위반 사항 없음
환경 법규 위반	관련 위반 사항 없음
제품 및 서비스 정보와 라벨링에 관한 법률규정 및 자율규정을 위반한 사건	관련 위반 사항 없음
마케팅 커뮤니케이션과 관련된 규정 위반	관련 위반 사항 없음

금전적·비금전적 제재 내역 (2022~2023년)

법률 및 규정 미준수 사례의 총 발생 건수 및 내역	
i. 과태료가 발생한 사례	1건
II. 비금전적 제재를 받은 사례	1건

법률 및 규정 미준수에 따라 발생한 과태료 납부 건수 및 과태료 총액	
i. 당기(2023년)에 발생한 법규 위반사례의 벌금	없음
II. 이전 보고기간(2021년)에 발생한 법규 미준수 사례의 벌금	481백만

반부패 관련 위반 내역 (2023년)

과거 발생한 부패사건 중, 올해(2023년) 확정된 부패사건 수	없음
올해 발생한 부패사건 중, 올해(2023년) 확정된 부패사건 수	없음

윤리·준법경영

공정거래 자율준수 프로그램

공정거래 자율준수 프로그램(CP, Compliance Program)이란 기업이 공정거래 관련 법규를 스스로 준수하기 위하여 자율적으로 운영하는 내부 통제시스템을 뜻합니다. **한화생명**은 2006년부터 자율준수 프로그램을 운영하고 있고 전 임직원을 대상으로 공정거래 관련 안내 및 교육을 진행함으로써 공정거래 자율준수 문화를 강화하고, 내부감시체계 구축을 고도화하고 있습니다.

- 공정거래 자율준수 프로그램(CP, Compliance Program)
 - 협력사의 물적·지적 재산을 보호하여 공정한 거래질서를 확립
 - 협력사와의 동반성장을 달성
 - 이사회 결의에 의거하여 자율준수 관리자를 임명하고 CP 운영규정과 세칙을 제정
 - CP 편람을 제작·배포하여 CP 운영의 실효성을 제고
 - 공정거래 자율준수 실적 및 차년도 연간 계획에 따라 관련 부서의 CP 실천 현황을 점검
- 전 임직원을 대상으로 한 공정거래 관련 안내 및 교육

2023년 임직원 공정거래 사이버 교육

대상	임직원
교육 내용	공정거래법의 목적과 적용 범위, 공정거래 자율준수 프로그램(CP) 도입, 주요 공정거래 이슈
이수 인원	2,661명

내부신고제도

한화생명은 다양한 내부신고 채널을 운영하여 회사 내에서 발생한 위반사실, 사고징후 또는 성희롱, 직장내 괴롭힘 등 인권리스크의 사전예보를 통해 직원 보호 및 건전한 기업문화 구축을 강화하고 있습니다. 신고자 및 신고내용은 철저히 비밀로 보장되어 익명으로 처리되며, 신고내용으로 인한 불이익은 발생하지 않습니다.

- 우편, 이메일, 인터넷 등 다양한 방법으로 불공정 거래나 각종 비리에 대해 신고·고발
- 홈페이지 내 ‘위반사실 고지신고’ 채널을 운영하여 신고 방법의 편의성을 제고
- 제보 사실 확인 후 임직원의 윤리 위반 행위가 확인될 경우, 해당 임직원을 대상으로 징계 등의 조치
- 내부통제기준 제59조(내부고발제도의 운영 등)에 따라, 위반행위를 인지하고도 회사에 제보하지 않은 사실이 발견된 경우 위반행위를 묵인한 임직원을 제재
 - 타인의 위반사실에 대해 고의로 보고하지 않는 경우를 방지하고, 지시, 묵인, 은폐 등에 관여하지 않도록 유도

내부신고제도 현황(2023)

유형	2023년
신고 건수	0건
유효 건수	0건
징계 건수	0건

제보방법

홈페이지(PC/모바일)를 통한 위반사실 고지

- 홈페이지 > 회사소개 > 윤리경영 > 위반사실 고지 신고

홈페이지바로가기

Outlook, 외부메일을 통한 위반사실 고지

- Outlook 메일 수신인을 ‘윤리경영실천 사무국’으로 고지
- 외부메일 수신인 hli6262@hanwha.com 제보

리스크 관리

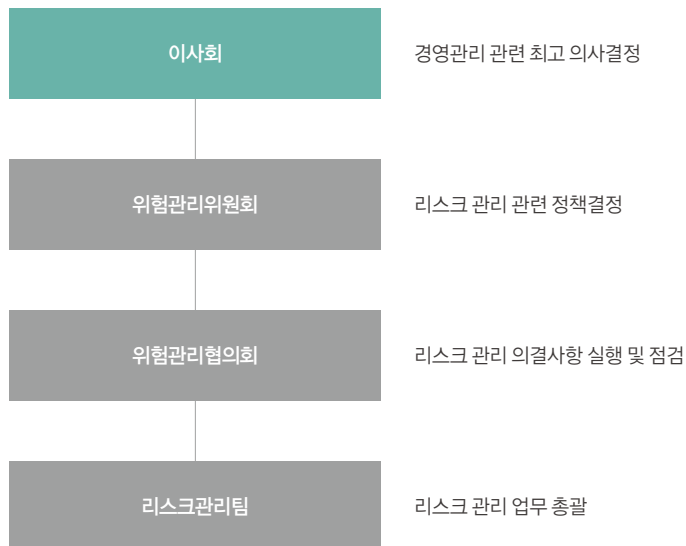
Governance

리스크 관리 조직

한화생명명은 체계적인 전사 리스크 관리를 위해 이사회 내 리스크 관리 전담 조직인 위험관리위원회와 함께 리스크관리팀을 운영하고 있습니다. 리스크관리팀은 매년 이사회에 ORSA(Own Risk and Solvency Assessment) 평가 결과와 주요 의사결정 내역 및 리스크 현황, 위험관리위원회의 주요 사항을 보고하여 리스크 관리 업무를 총괄하고 있습니다.

- 리스크 관리와 관련된 주요 의사결정을 담당
- 운영의 독립성을 보장하여 전사 운영에 대한 견제와 균형을 유지
- 위원회 전문성 확보를 위하여 해당 위원회 위원 중 1인 이상을 금융사 또는 기업의 금융, 회계, 재무 분야의 경험을 보유한 자로 선정
- 위원회 위원을 대상으로 리스크 관리 체계, 기본방침 및 전략 등에 대한 위험관리 관련 교육을 진행

리스크 보고 체계



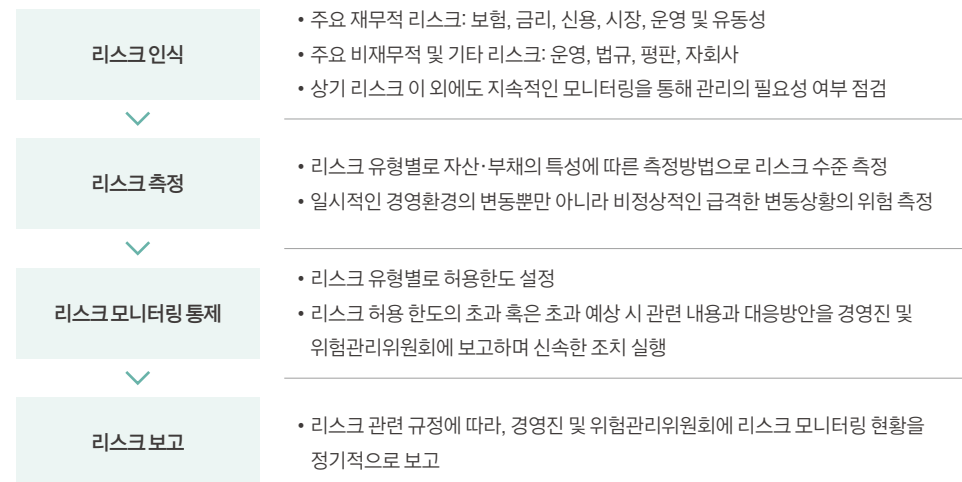
Strategy

리스크 관리 체계

한화생명명은 빠르게 변화하는 금융환경 및 경영활동 과정에서 발생하는 각종 불확실성 또는 손실발생 가능성을 사전에 예방하고, 해당 리스크를 효과적으로 평가·관리함으로써 기업가치 향상을 위해 노력하고 있습니다.

- 경영계획에 따라 발생 가능한 회사의 리스크 수준을 측정하여 위험성향(Risk Appetite)에 따라 리스크 허용한도를 설정·관리
 - 가용자본의 일정 수준 이내로 유지될 수 있도록 관리
- 보험상품개발 및 투자활동 등 영업 부문에 대한 사전·사후 리스크 관리 절차를 운용
- 경영계획 및 자산운용계획 내 보험상품의 특성을 반영한 자산운용 전략인 자산부채관리전략(ALM, Asset & Liability Management)을 활용
 - 중장기적 리스크 관리 방안으로 자산, 부채 미스 매칭에 대한 변동성을 축소
- 매분기 위기상황분석(Stress Test)을 실시하여 자본적정성 평가 및 재무 건전성 제고
- 위기상황 발생 단계별 대응 전략에 따라 체계적인 방법으로 리스크를 관리

리스크 관리 프로세스



리스크 관리

Risk Management

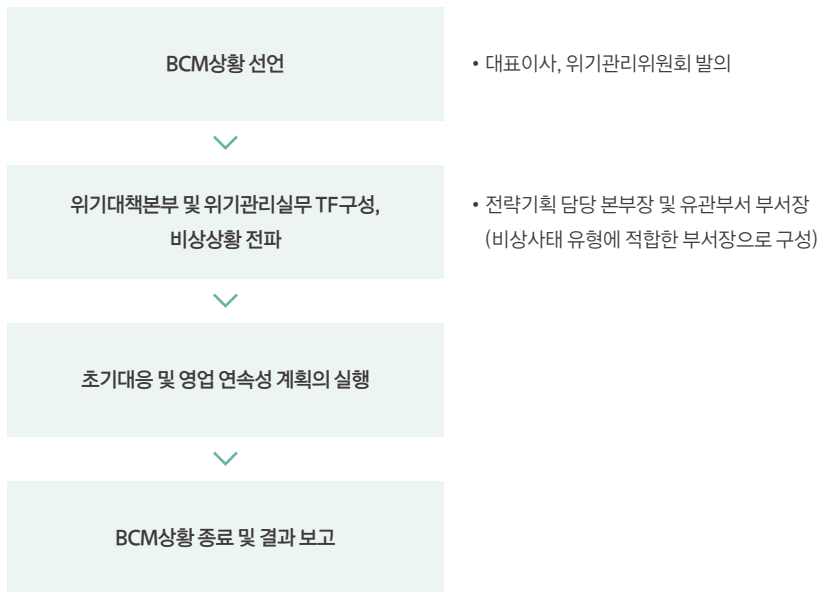
업무 연속성 관리

비상사태 대응 체계

한화생명은 비상사태 대응 체계를 구축·운영함으로써 재난 발생 상황에서도 영업 및 고객 지원 업무의 연속성을 확보하고, 핵심 업무 보호와 시스템 및 프로세스의 원활한 운영을 도모하고 있습니다.

- 전사 비상사태 대응 매뉴얼을 수립하여 예방·관리·복구 등 비상사태 발생 단계별 대응체계를 세분화하여 관리
- 코로나19 등 팬데믹 상황에서 별도의 ‘전염병 영업 연속성 계획’ 운영
 - 전염병 및 재해 발생 시 신속한 업무 전환으로 재무 손실 최소화, 고객의 자산 보호 및 고객 서비스의 안정적 지원

비상사태 발생 단계별 대응 체계



리스크 관리

핵심 리스크 및 신제도 관련 대응현황

핵심리스크(재무/비재무) 관리

구분		리스크의 영향	한화생명의 대응방안
재무적 리스크	보험리스크	보험회사 고유업무인 보험계약의 인수 및 보험금 지급과 관련하여 발생하는 위험	• 금융감독원 표준방법을 고려하여 내부의 보험리스크를 측정하고 있으며, 허용한도의 설정 및 관리사항을 정기적으로 경영진에 보고 • 회사의 보험금지급능력 제고를 위해 리스크 노출 정도 및 효율적 리스크 분산 등을 고려하여 재보험 관리
	금리리스크	미래 시장금리 변동 및 자산과 부채의 만기 구조 차이로 인해 발생하는 경제적 손실 위험	• 금융감독원 표준방법을 고려하여 내부의 금리리스크를 측정하고 있으며, 허용한도의 설정 및 관리사항을 정기적으로 경영진에 보고 • 부채의 현금흐름 속성을 반영한 자산·부채 매칭 투자전략을 통해 중장기 목표 포트폴리오 설정
	신용리스크	거래 상대방의 채무 불이행이나 신용등급의 하락 등으로 인해 손실이 발생하는 위험	• 금융감독원 표준방법을 고려하여 내부의 신용리스크를 측정하고 있으며, 허용한도의 설정 및 관리사항을 정기적으로 경영진에 보고 • 보고개별차주 및 투자상품의 정밀분석을 통해 사전·사후 분석을 실시하고 있으며, 투자상품 유형별 운용한도를 부여하여 관리
	시장리스크	금리, 추가 및 환율 등의 불리한 가격변동으로 인해 손실이 발생하는 위험	• 금융감독원 표준방법을 고려하여 내부의 시장리스크를 측정하고 있으며, 허용한도의 설정 및 관리사항을 정기적으로 경영진에 보고 • 고위험 자산에 대한 손실한도를 설정하여 관리
	유동성리스크	자산과 부채의 만기구조 불일치나 급격한 현금 흐름의 변동으로 예상치 못한 손실이 발생하는 위험	• 유동성 허용한도 설정 관리 및 비상계획(Contingency Plan)을 수립하여 위기상황 발생에 따른 대책 수립
비재무리스크	운영리스크	부적절한 내부절차, 인력, 시스템 또는 외부 사건, 평판 및 법률, 규제 등으로 인해 발생할 수 있는 손실 가능성	• 금융감독원 표준방법을 고려하여 내부의 운영리스크를 측정하고 있으며, 허용한도의 설정 및 관리사항을 정기적으로 경영진에 보고 • 내·외부 사취, 고용·안전, 고객·상품, 업무처리 등에서 발생하는 분기별 손실데이터를 추적하고 이에 따라 통계적으로 예상되는 (비)예상손실을 측정하여 요구자본에 포함시켜 관리
	법규리스크	비재무리스크 사건으로 인해 발생한 법적분쟁으로 소송 사건을 의미	• 핵심위험지표(Key Risk Indicator) 중 분기별 신규소송 발생건수와 위기상황 모니터링 및 이에 따른 단계별 대응방안 관리
	평판리스크	민원 및 언론, 방송매체의 부정적인 보도를 통해 회사의 평판에 부정적인 영향을 주는 위험	• 핵심위험지표(Key Risk Indicator) 중 분기별 비우호기사 발생건수와 위기상황 모니터링 및 이에 따른 단계별 대응방안 관리

신제도	대응 체계 구축	이행 현황
K-ICS 대응	K-ICS관련 규제 적시 대응, 업무 연속성 및 효율성 향상을 위한 시스템 구축 및 관리 프로세스 운용	지급여력비율 가이드라인 설정 등을 통해 K-ICS비율 관리
금융복합기업집단 감독	‘금융복합기업집단의 감독에 관한 법률’ 시행(2021. 6. 30) - 금융위원회, 2021년 한화 등 6개 금융복합기업집단 지정 통지(2021. 7. 13) - 한화금융복합기업집단 대표금융회사로 선정(2021. 8. 4) - 한화손해보험, 한화투자증권 등 주요 소속 금융회사와 함께 금융복합기업집단 내부통제·위험관리 체제를 구축하여 운영	- 한화생명은 한화금융복합기업집단의 대표금융회사로서 한화복합기업집단의 내부통제·위험관리정책, 건전성 관리 등에 관한 업무를 수행하고 있으며, 관련 내용을 업무보고서 등을 통해 정기적으로 금융위원회에 보고하고 대외에 공시 - 금융복합기업집단 내부통제·위험관리를 위한 기본방침 수립 등을 위해 ‘금융복합기업집단 내부통제기준’, ‘금융복합기업집단 위험관리 규정’ 등을 제정하여 운영
ORSA 도입	- 감독기관은 회사에 위험을 적시에 인식/측정/감시/통제하는 등 위험을 적절히 관리하고 내부 자본적정성을 평가/관리하도록 하기 위해 ORSA (Own Risk and Solvency Assessment) 제도를 도입 - 한화생명은 감독기관의 요구사항을 포함한 「자체적으로 위험관리체제의 적정성 및 현재와 미래지급여력의 적정성을 스스로 평가하고 관리하는 과정과 절차」를 점검 및 수행	매년 이사회에 자체 위험 및 지급여력평가 보고

정보보안

Governance

정보보안 관리 체계

한화생명명은 개인정보보호 및 신용정보보호 업무의 책임 있는 운영과 정보보안 관리체계 고도화를 위해 정보 보호최고책임자(CISO)를 선임하고, 정보보안 협의체를 운영하고 있습니다. 정보보호최고책임자는 정보보안 과 관련한 총체적인 기획, 조정, 점검 등의 주요 역할을 담당합니다. 정보보안 협의체의 경우 전반적인 정보보안 활동을 협의 및 추진함으로써 정보보안 및 개인정보보호 관련 위험을 선제적으로 예방하고 신속히 대응하고 있습니다.

- 최고경영진 소속 위원회: 정보보호위원회
- 고객정보보호 일반 전담 조직: IT보안파트
- 고객정보보호 관련 조직: 개인정보보호 실무협의체, 부서별 개인정보보호담당자

정보보안 보고 체계

	대표이사 보고 정보보안 협의체
정보보호 부문	• 보안기획, 보안정책, 사업계획, 대외기관 대응, 침해사고 대응, 위험분석 평가, 모의해킹 등
개인정보보호 부문	• 개인정보보호 제도 수립, 유출 방지·통제, 개인정보보호 점검, 교육 등
보안관제	• 보안성 심의, 보안솔루션 운영, 365일 24시간 보안관제 등
정보보호위원회	• 정보자산 보호를 위한 제반 활동의 효율적 추진 지원 • 분야별 정보보호 활동 통합·조정 후 관련사항 심의·조정
개인정보보호 실무협의체	• 개인정보보호 주요 이슈 및 현안의 효과적인 대응, 개인정보 처리 관련 중요 사항 등을 정기적으로 협의 • 13개 부서의 정보보호 담당자 참여

Strategy

정보보안 정책

정보보호 및 개인정보보호 정책

한화생명명은 중요정보와 개인정보의 유출 및 법률 위반 방지를 위해 개인정보처리 방침과 개인정보 처리 원칙 등을 수립하여 관리하고 있습니다. 또한 매년 IT 위험 평가를 실시하여 발생 가능한 리스크를 식별하고 선제적인 조치를 통해 정보보안 체계를 강화하고 있습니다. 또한, 문서 DRM(Digital Rights Management)과 DLP(Data Loss Prevention) 등의 보안 솔루션을 통해 중요정보 및 개인정보가 무단 유출되지 않도록 보안 통제를 실시하고 있으며, 개인정보 유출사고 대응 지침을 통해 사고 발생시 피해 확산을 방지하고 신속하게 대응하기 위한 개인정보보호 환경을 구축하고 있습니다.

- IT 위험 평가, 정기 보안점검 시행을 통한 정보보안 관련 리스크 도출
- 24/365 보안관제 서비스와 매년 정기적 훈련을 통하여 침해사고 및 위험에 사전 대응
- 개인정보보호 실태점검 시행
- 개인정보보호를 위한 방침 안내
- 개인정보 접속기록 모니터링 및 이상행위 탐지 솔루션 운영
- 개인정보보호를 위한 방침 안내
 - 개인정보처리방침(이해하기 쉬운 별도의 안내지침 마련)
 - 신용정보활용체제
 - 고정형 영상정보처리기기 운영관리 방침
 - 고객정보 취급방침
 - 개인정보보호 원칙

개인정보보호 기본 원칙

- 개인정보의 처리 목적을 명확하게 하고 그 목적에 필요한 범위에서 최소한의 개인정보만을 적법하고 정당하게 수집한다.
- 개인정보를 수집한 목적과 다르게 이용하거나 제3자에게 제공하지 않는다.
- 수집한 개인정보는 안전하게 이용·관리하며, 목적이 달성되었을 경우에는 지체없이 파기한다.

정보보안

정보보안·개인정보보호 활동

정보보안 활동

최근 금융과 IT의 융합에 따른 금융환경 변화로 인하여 정보보안과 관련된 리스크가 지속적으로 증가하고 있으며 금융회사 내 보안사고 발생 시 징벌적 과징금 등의 도입으로 재무적 손실 비용이 급증하여 정보보안 활동의 필요성이 더욱더 증대되고 있습니다. **한화생명**은 정보보호 정책을 강화하고, 다양한 정보보안 활동을 진행하며 정보보안 리스크에 선제적으로 대응하기 위해 노력하고 있습니다.

- 전체 IT 예산의 약 10.7%를 정보보안에 투자
- 정보보안경영 시스템 국제표준인 ISO/IEC27001:2013 인증 획득
- 정보보호 및 개인정보보호 관리체계 표준인 ISMS-P 인증 획득
 - 자율보안체계에서의 대내외 고객 보안 신뢰 확보 및 개인정보보호 체계 고도화
 - 법률(신용정보법, 개인정보보호법 등) 제·개정 사항 준수 여부 확인 및 보안
 - DTC(Direct To Consumer) 플랫폼 활성화
 - ISMS-P 기준에 따른 관리적, 물리적, 기술적 영역 점검 및 보호대책 수립·보완
 - 지속적인 유지 및 관리를 기반으로 글로벌 수준의 정보보안 체계를 구축·운영

정보보안 활동 내역

보안 리스크 선제 대응	· IT 위험 분석 및 진단 → 280개 통제 항목 분석 및 진단
정보보안 인증	· 정보보호 국제표준 ISO/IEC27001:2013 인증 보유(연 2회 사후 심사를 통한 인증 유지 중) · 정보보호 및 개인정보보호 관리체계(ISMS-P) 인증 보유(2023년 최초 취득)
금융정보 보호	· AI 및 Multi-Layer 기반의 사이버 침해 대응체계 구축 · 침해사고 대응 훈련(연 3회) · Web 및 App 모의 해킹(연 2회) · 위험분석 평가(연 1회) · 자산 취약점 분석 평가(연 2회) · 프로젝트 보안성 심의
정보보안 인식 강화	· 정보보안 및 개인정보보호 규정 수립 · 정보보호 규정, 정보보호위원회 규정 외 18개 IT 보안지침 · 개인정보보호 규정 외 3개의 개인정보보호지침 등 · 정보보호 교육 및 인식 제고 캠페인 시행
정보보안 책임제	· 개인정보보호 배상책임 보험 및 전자금융거래 배상책임 보험 가입

정보보안 문화 확산

임직원의 보안인식 제고 및 정보보안 문화 확산을 위해 **한화생명**은 직무별 차별화된 교육과 함께 다양한 캠페인을 진행하고 있습니다.

- 매월 정보보호 점검의 날을 실시하여 전 임직원을 대상으로 정보보호 교육을 제공
- 매년 정보보호 및 개인정보보호 온라인 교육을 제공
- 개인정보보호 캠페인을 연 1회 개최하여 사내 정보보안 문화를 확산
- 매분기 FP 대상으로 개인정보보호 교육을 시행하여 FP의 개인정보보호 수준을 향상
- 직무별 정보보호 교육을 제공하여 사고 예방 및 대응 능력강화를 지원
- IT운영 및 개발 인력 대상으로 ‘가명정보 보호교육’과 ‘애플리케이션 담당자 정보보호 교육’을 매년 실시
- IT보안 인력을 대상으로 ‘금융보안원 방문 교육’ 등 외부 위탁교육 및 자체 내부교육을 정기적으로 제공
- 정보보안 역량을 제고하기 위해 이메일을 이용한 악성코드 공격, 디도스(DDoS) 공격, 서버해킹 대응 훈련 등의 다양한 정보 침해 사고 대응 훈련을 실시

2023년 임직원 정보보호 교육 시간

구분	단위	임원	현업부서	IT	정보보호
인당 교육 시간	시간	10.5	10.5	12.5	14.5

정보보안

Risk Management

정보보안 리스크 관리

정보보안 점검 시행

한화생명에는 정기적인 보안 점검을 통해 보안수준을 파악하고 사전에 위험요소를 파악하여 필요한 조치를 선제적으로 진행함으로써 전사적으로 보안 수준을 제고하고 있습니다. 이와 같은 정기적인 보안 점검 및 비상대응 훈련 활동을 통해 사이버 회복력을 강화하고 있으며, 이를 통하여 2023년 정보유출 건수 0건을 달성하였습니다.

- 보안교육, 비상대응 훈련, 보안관제 서비스, 정보보호 정책 개선 관련 목표 달성 수준을 연 2회 정기 점검
- IT 위험분석 및 평가 연 1회 실시
- 물리 및 관리 영역 등으로 구분된 총 280개 항목을 최신 정보보안 관련 법규 기준으로 평가
- 정보처리 시스템 및 정보통신망, 홈페이지 등 기술적 영역의 경우 점검 대상 종류에 따라 취약점 점검

2023년 고객 개인정보보호 활동

위기에어	• 전 임직원 및 FP 대상 개인정보보호 교육 진행 • 임직원 2,715명 중 2,661명(98%) 실시 • FP 19,827명 중 19,038명(96%) 실시
보안이슈 공유	• 이메일, 팝업 창 등을 통해 최신 보안 이슈 및 보안 사고 사례 전파 (ex. 피싱메일 및 랜섬웨어 주의 등)
보안점검 시행	• 고객정보 무단조회 통제 • 점검 항목 실사 후 CEO 보고

Metrics and Targets

정보보안 관련 목표 및 성과

개인정보보호 중장기 목표

목표	연도	세부 목표
개인정보보호 관리체계 고도화	2025	• 개인정보보호 포털 시스템 구축 • 개인정보 처리 단계별 Compliance Risk 관리 강화 · 영업현장 점검 확대(분기 1회 이상) · 개인정보 처리단계별 테마점검 강화(연 2회 이상)
	2027	• 전 직원 개인정보보호 자율준수 체계 구축을 통한 개인정보보호 조직문화 확산 · 월 1회 이상 정보보호 교육 실시 및 정보보호 캠페인 진행

고객개인정보보호 관련 불만 건수

고객개인정보보호 위반 및 고객정보 분실 사실이 입증된 불만 건수	0건
-------------------------------------	----

임직원 정보보호 교육 참여 인원

구분	단위	2021	2022	2023
교육 참여 인원	명	2,496	2,605	2,661

ESG DATABOOK

경제·경영 성과
환경 성과
사회 성과
지배구조 성과

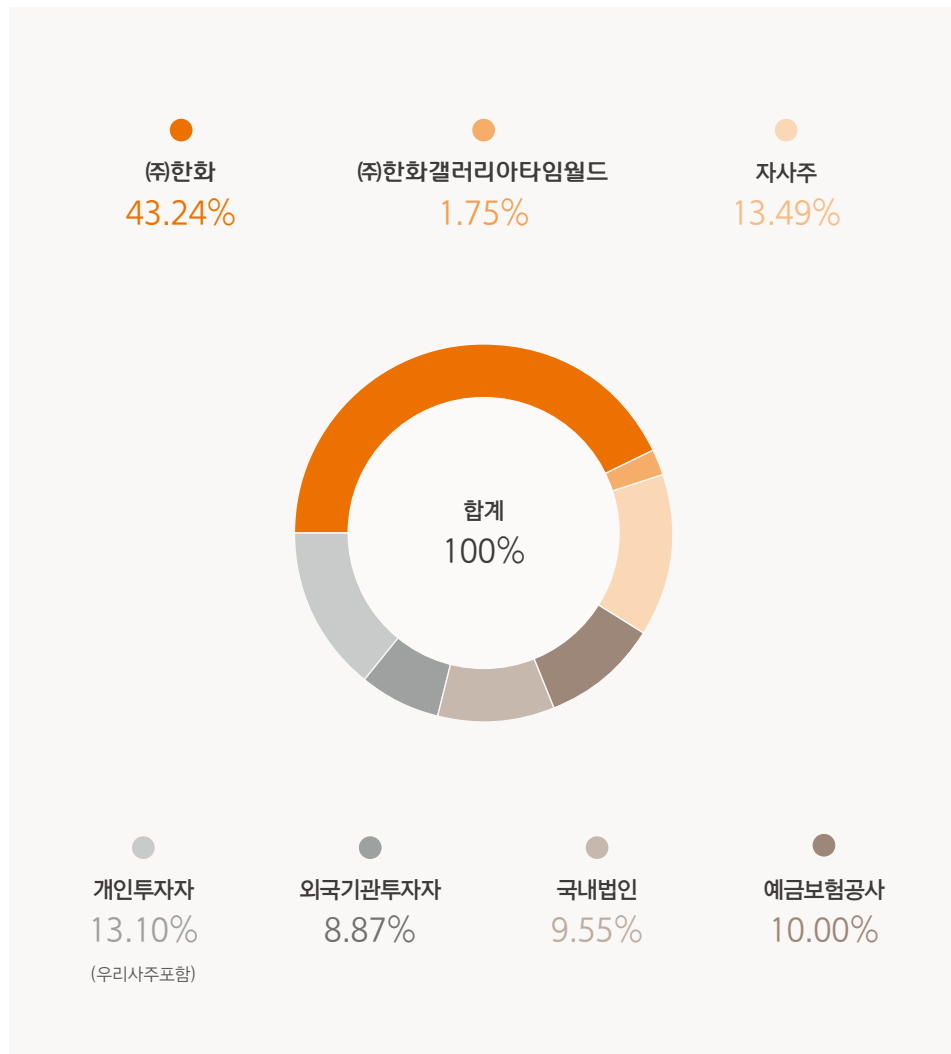
4



경제·경영 성과

주주 구성

(2023년 12월 31일 기준)



신용평가등급

국내

평가연도	한국신용평가	한국기업평가	NICE신용평가
2021	AAA/부정적	AAA/부정적	AAA/부정적
2022	AA+/안정적	AA+/안정적	AA+/안정적
2023	AA+/안정적	AA+/안정적	AA+/안정적

해외

평가연도	S&P	Moody's	Fitch
2021	A/Stable	A2/Stable	A/Stable
2022	A/Stable	A2/Stable	A/Stable
2023	A/Stable	A2/Stable	A/Stable

경제·경영 성과

조직 현황

구분	단위	2021	2022	2023
국내조직*	개	1	1	1
해외조직	개	196	194	202

* 2021년 한화생명금융서비스 본사로 국내 조직은 본사 한정, 해외는 영업 관련 법인 및 사무소 기준

요약연결재무상태표

구분	단위	2021	2022	2023
자산				
I. 현금및현금성자산	백만 원	1,336,124	2,902,135	3,670,919
II. 예치금	백만 원	1,263,132	0	0
III. 당기손익-공정가치측정금융자산	백만 원	0	0	47,621,919
IV. 당기손익인식유가증권	백만 원	15,393,214	30,982,860	0
V. 기타포괄손익-공정가치측정금융자산	백만 원	0	0	50,060,804
VI. 매도가능유가증권	백만 원	75,750,100	42,903,394	0
VII. 상각후원가측정금융자산	백만 원	0	0	38,643,052
VIII. 만기보유유가증권	백만 원	0	31,896,062	0
IX. 대출채권	백만 원	31,406,446	25,960,034	0
X. 파생상품자산	백만 원	181,066	1,007,942	853,852
XI. 관계종속기업투자자산-지분법	백만 원	367,916	537,516	602,099
XII. 보험계약자산	백만 원	0	10,445	41
XIII. 재보험계약자산	백만 원	0	827,782	723,299

구분	단위	2021	2022	2023
XIV. 유형자산	백만 원	1,884,292	1,633,757	1,615,294
XV. 투자부동산	백만 원	2,497,974	2,701,401	2,587,130
XVI. 무형자산	백만 원	1,161,795	325,547	623,097
XVII. 순확정급여자산	백만 원	25,369	35,722	58,699
XVIII. 사용권자산	백만 원	124,833	170,378	206,551
XIX. 당기법인세자산	백만 원	16,887	236,492	312,625
XX. 이연법인세자산	백만 원	138,928	22,700	52,789
XXI. 기타금융자산	백만 원	2,571,857	4,033,480	0
XXII. 기타자산	백만 원	3,289,958	122,833	264,744
XXIII. 매각예정자산	백만 원	0	0	4,928
XXIV. 특별계정자산	백만 원	26,181,482	0	0
자산총계	백만 원	163,591,373	146,310,481	147,901,843

경제·경영 성과

요약연결재무상태표

구분	단위	2021	2022	2023
부채				
I. 보험계약부채	백만 원	108,406,648	97,458,660	103,102,707
II. 재보험계약부채	백만 원	0	37,250	53,898
III. 투자계약부채	백만 원	0	8,187,640	8,821,899
IV. 계약자지분조정	백만 원	348,386	17,888	35,598
V. 당기손익-공정가치측정금융부채	백만 원	0	0	1,879,109
VI. 당기손익인식금융부채	백만 원	1,356,666	2,769,310	0
VII. 차입부채	백만 원	6,987,337	9,848,430	10,982,133
VIII. 파생상품부채	백만 원	989,411	2,306,919	1,403,146
IX. 순확정급여부채	백만 원	287,991	256,224	318,668
X. 총당부채	백만 원	89,667	125,571	122,266
XI. 기타금융부채	백만 원	4,075,087	3,041,930	4,158,114
XII. 당기법인세부채	백만 원	65,401	128,814	6,301
XIII. 이연법인세부채	백만 원	585,246	2,364,019	1,361,036
XIV. 기타부채	백만 원	233,646	73,145	181,880
XV. 특별계정부채	백만 원	26,746,306	0	0
부채총계	백만 원	150,171,792	126,615,800	132,426,755

구분	단위	2021	2022	2023
자본				
지배주주지분	백만 원	11,273,848	17,372,004	13,038,171
I. 자본금	백만 원	4,342,650	4,342,650	4,342,650
II. 기타불입자본	백만 원	-452,755	-105,190	-339,315
III. 신종자본증권	백만 원	2,056,344	1,558,370	498,344
IV. 기타자본구성요소	백만 원	244,555	3,647,166	926,721
V. 이익잉여금	백만 원	5,083,054	7,929,009	7,609,771
비지배지분	백만 원	2,145,733	2,322,677	2,436,916
자본총계	백만 원	13,419,581	19,694,681	15,475,088

* K-IFRS(한국채택국제회계기준) 연결재무제표 기준으로 작성하였으며,
2023년 K-IFRS 제 1117호 및 제 1109호 기준 적용,
2022년 K-IFRS 제 1117호 및 제 1039호 기준 적용,
2021년 K-IFRS 제 1104호 및 제 1039호 기준을 적용하여 작성하였습니다.
** 2022년 데이터는 회계정책의 변경에 따라 소급 재작성되었습니다.

경제·경영 성과

요약연결포괄손익계산서

구분	단위	2021	2022	2023
I. 매출액	백만 원	27,173,625	22,258,451	22,782,398
II. 영업비용	백만 원	25,821,650	21,001,476	21,725,354
III. 영업이익	백만 원	1,351,975	1,256,975	1,057,044
IV. 영업외손익	백만 원	306,522	122,557	22,592
V. 법인세비용차감전순이익	백만 원	1,658,497	1,379,532	1,079,636
VI. 법인세비용	백만 원	409,337	209,054	253,655
VII. 당기순이익	백만 원	1,249,160	1,170,478	825,981
VIII. 기타포괄손익	백만 원	-2,502,963	3,346,422	-230,125
IX. 당기총포괄이익	백만 원	-1,253,803	4,516,900	595,856
X. 당기순이익의 귀속	백만 원	1,249,160	1,170,478	825,981
지배기업의 소유주	백만 원	1,191,311	1,030,329	758,480
비지배지분	백만 원	57,849	140,149	67,501
XI. 당기총포괄이익의 귀속	백만 원	-1,253,803	4,516,900	595,856
지배기업의 소유주	백만 원	-1,238,849	4,410,154	469,473
비지배지분	백만 원	-14,954	106,746	126,383

* K-IFRS(한국채택국제회계기준) 연결재무제표 기준으로 작성하였으며,
2023년 K-IFRS 제 1117호 및 제 1109호 기준 적용,
2022년 K-IFRS 제 1117호 및 제 1039호 기준 적용,
2021년 K-IFRS 제 1104호 및 제 1039호 기준을 적용하여 작성하였습니다.

** 2022년 데이터는 회계정책의 변경에 따라 소급 재작성되었습니다.

*** 2023년 및 2022년의 매출액은 연결포괄손익계산서의 보험영업수익과 투자영업수익의 합계입니다. 2021년의 매출액은 연결포괄손익계산서의 영업수익과 동일합니다.

재무성과

구분	단위	2021	2022	2023
신계약 APE*	백만 원	1,573,145	2,143,188	3,263,092
보장성 APE*	백만 원	964,577	1,144,507	2,445,923
지급여력비율**	%	184.6	162.2	183.8

* 별도 기준

** 2021, 2022년은 RBC 방식으로 산출, 2023년부터 K-ICS 방식으로 산출

고객유지율*

	구분	단위	2021	2022	2023
유지율	13회차 유지율	%	84.8	84.1	87.6
	25회차 유지율	%	64.6	68.5	59.2
보장 유지율	13회차 유지율	%	84.1	83.5	82.8
	25회차 유지율	%	65.3	68.3	61.4

* 산정기준 변경으로 2021, 2022년은 가입금액 기준, 2023년은 연납화보험료 기준으로 산출

경제·경영 성과

조세전략

조세정책

기업은 국가경제의 3대 주체로서 국가 및 공동단체를 유지하기 위해 조세를 납부하는 납세의무를 성실히 이행해야 합니다. **한화생명**은 외부세무조정 대상 법인 및 연결재무제표 작성 의무가 있는 기업으로서 국내외 세법에 따라 성실하게 납세의무를 이행하고 있습니다.

조세 정보공개

한화생명은 성실한 납세의무를 다하기 위해 외부감사를 통해 그 투명성과 객관성을 확보하고 거래소 상장법인으로서 관련된 조세정보를 투명하게 공개하고 있습니다(<http://dart.fss.or.kr>). 공개된 정보를 통해 법인세비용 산출기준, 이연법인세 자산 및 부채, 법인세비용 구성내역 및 세율 등의 세부정보를 확인하실 수 있습니다.

조세 리스크 관리

한화생명은 다양한 조세 리스크를 사전에 파악하고 관리하기 위해 국내외 세법 관련 규정의 제·개정, 예규 및 판례, 정부 정책의 동향 등을 지속적으로 모니터링하며 대응하고 있습니다. 또한, 내부통제시스템을 통해 세무조정 및 회계처리 과정의 신뢰성과 정확성을 제고하고, 세법 해석이 불분명하거나 이견이 있는 경우 외부 전문기관에 세무자문을 받아 조세 리스크를 최소화하는 데 최선을 다하고 있습니다.

구분	단위	2021	2022	2023
법인세 부담액	백만 원	253,292	180,173	27,546
일시적차이로 인한 이연법인세 변동액*	백만 원	153,122	62,909	187,203
자본에 직접 반영된 법인세비용	백만 원	2,923	-43,116	57,874
법인세비용*	백만 원	409,337	209,054	253,655

* 법인세 결정청구로 인한 소급으로 2022 데이터 변경

경제적 가치 배분

	구분	단위	2021	2022	2023
주주	현금 배당금	백만 원	-22,542	0	0
	임금 및 상여금	백만 원	558,359	560,682	251,711
임직원***	복리후생	백만 원	113,721	105,413	61,743
	퇴직금	백만 원	60,641	99,761	21,804
정부	법인세비용*	백만 원	409,337	209,054	253,655
지역사회	사회공헌 비용**	백만 원	3,376	10,333	12,300

* 법인세 결정청구로 인한 소급으로 2022 데이터 변경

** 별도 기준

*** 회계기준 변경으로 2021, 2022년은 연결기준, 2023년은 별도 기준 산출

금융리스크 관리

	구분	단위	2021	2022	2023
지급보증액		백만 원	368,823	333,625	231,748
특수관계자 매출액		백만 원	179,458	180,532	187,820
특수관계자 매입액		백만 원	275,270	240,702	257,626

경제·경영 성과

채널별 경제 성과

	구분	단위	2021	2022	2023
전속채널 APE	보장	백만 원	727,532	796,373	1,637,577
	연금	백만 원	52,573	38,571	23,943
	저축	백만 원	7,009	119,832	6,571
비채널 성과	방카슈랑스 채널 APE	백만 원	462,978	726,020	719,661
	GA채널 APE	백만 원	260,184	410,331	817,885
	기타채널(온슈어 등) APE	백만 원	62,868	52,061	57,454

자산운용 성과

	구분	단위	2021	2022	2023
운용자산		십억 원	100,393	99,553	88,982
운용자산 이익률		%	3.59	2.81	3.12

ESG 투자 성과

	구분	단위	2021	2022	2023
친환경 투자	태양광	백만 원	820,623	758,046	521,689
	신재생 에너지	백만 원	219,234	201,057	225,450
	기타	백만 원	29,372	96,884	406,354
	합계	백만 원	1,069,229	1,055,987	1,153,493
	수자원 및 하수처리 (담수화시설, 하수처리, 하수관거 등)	백만 원	430,529	400,220	371,563
친사회적 투자	학교	백만 원	122,458	90,263	73,830
	학교, 문화시설 관련	백만 원	12,623	10,538	7,708
	문화시설	백만 원	12,623	10,538	7,708
	합계	백만 원	135,080	100,801	81,538

환경 성과

온실가스 배출량*

구분	단위	2021	2022	2023
직접배출(Scope 1)	tCO ₂ eq	5,572	5,604	4,894
간접배출(Scope 2)	tCO ₂ eq	33,213	31,391	27,317
온실가스 배출량 합계(Scope 1+2)	tCO ₂ eq	38,785	36,995	32,203*****
원단위 기준(수입보험료)**	십억 원	14,745	18,628	14,079
온실가스 배출집약도***	tCO ₂ eq/ 십억 원	2.63	1.99	2.29
Scope 3 배출량****	주요 업스트림/다운스트림의 Scope 3 배출량	11,263	17,242	6,872

* 2023년 지속가능경영보고서는 주요 배출처(63빌딩, 장교빌딩)의 배출량을 공개하였으나, 2024년 지속가능경영보고서에서는 전 사업장(63빌딩 외 27개 사옥)의 배출량을 합산한 데이터를 공개하고 있으며, 이에 따라 2021, 2022년의 데이터도 변경 적용

** 별도 재무제표 기준

*** 온실가스 배출집약도는 Scope 1+Scope 2 배출량과 수입보험료를 기준으로 함

**** Scope 3 배출량은 카테고리 15(투자) 배출량은 제외, 2023년은 CAT 1,2,3,5,7,8

***** 국가온실가스종합관리시스템(NGMS) 기준에 따라 사업장 단위 소수점 절사 배출량을 업체 단위로 합산한 것으로, 배출량 합계에 차이가 있음

자산포트폴리오 금융배출량(Scope 3 Category 15)

구분	단위	2021	2022
배출량	tCO ₂ eq	1,292.1	1,177.3
금융배출량			
배출집약도	tCO ₂ eq/ 억 원	15.4	17.6

* 2021, 2022년 당사 본체 기준이며, PCAF(탄소회계금융협회)에서 방법론을 제공하는 7대 자산군 중 당사 보유 혹은 데이터 확보 가능한 자산으로 범위를 한정하였음

** 2021년과 2022년의 산출 방법론이 다소 상이하여 단순 비교는 불가함. 2022년에는 PF 자산에 대한 신규 방법론이 적용되었으며, PCAF에서 제공하는 탄소배출계수를 채택하여 차이 발생

에너지 사용량*

구분	단위	2021	2022	2023
연료	TJ	107.215	107.882	93.846
전기	TJ	690.115	653.119	569.650
스팀	TJ	5.070	3.678	1.529
에너지 사용량 총합	TJ	802.4	764	665
원단위 기준(수입보험료)**	십억 원	14,745	18,628	14,079
에너지 집약도	TJ/십억 원	0.05	0.04	0.05
재생에너지 사용량	TJ	0.287	0.288	0.274

* 이동연소 제외

* 2023년 지속가능경영보고서는 주요 사용처(63빌딩, 장교빌딩)의 에너지 사용량을 공개하였으나, 2024년 지속가능경영보고서에서는 전 사업장에서 사용한 에너지를 에너지원별로 공개하며, 이에 따라 2021, 2022년의 데이터도 변경 적용

** 별도 재무제표 기준

환경 성과

폐기물 배출량

구분	단위	2021	2022	2023
폐기물 총 배출량	Ton	466.8	601.8	617.7

* 본사, 장교빌딩 기준 보고

수자원 사용 및 배출량

구분	단위	2021	2022	2023
상수도 사용량	Ton	37,772.4	45,306.1	48,684.6
정수 사용량	Ton	39,579.2	39,157.3	36,073.6
폐수 배출량	Ton	77,351.6	84,463.4	84,758.2

* 본사, 장교빌딩 기준 보고

복사용지 사용량

구분	단위	2021	2022	2023
복사용지 사용량	Box	2,443	1,975	2,382

친환경 제품 구매

구분	단위	2021	2022	2023
친환경조건 포함 사무용품(가구 등) 구매금액*	백만 원	954	1,283	1,283

* 친환경자재EO, E1(포름알데하이드 제로) 사용 가구 기준

사회 성과

임직원 현황

구분		단위	2021	2022	2023
총 인원*		명	2,663	2,628	2,764
성별	남성	명	1,494	1,438	1,490
	여성	명	1,169	1,190	1,274
연령	30세 미만	남성	76	74	120
		여성	173	186	211
	30~50세	남성	798	786	791
		여성	922	913	946
	50세 초과	남성	620	578	579
		여성	74	91	117
다양성	장애인 직원	명	27	37	57
	여성 직원**	명	0	0	1,274
	여성관리자*** 비율	%	9.4	8	8.3
계약	임원	남성	54	54	52
		여성	5	6	8
	정규직 근로자	남성	1,401	1,324	1,377
		여성	1,140	1,144	1,203
	계약직 근로자	남성	39	60	61
		여성	24	40	63

* 사업보고서 "직원 등 현황"의 직원 합계와 등기임원을 합산하여 산출

** 2023년도부터 집계

*** 여성관리자: 차장급 이상 여성 임직원

임직원이 아닌 근로자* 현황**

구분	단위	2021	2022	2023
한화생명의 업무를 수행하지만 고용관계가 없는 근로자의 수	명	1,969	1,792	1,894

* 임직원이 아닌 근로자: IT인프라 관련 인력 및 콜센터, 시설관리를 위한 인력

** 사업보고서 기준

사회 성과

임직원 직급별 현황

구분		단위	2021	2022	2023
직급	임원	남성	명	54	54
		여성	명	5	6
	차장-부장급	남성	명	720	673
		여성	명	80	85
	과장	남성	명	413	400
		여성	명	167	188
	사원-대리	남성	명	261	265
		여성	명	292	318
	기타	남성	명	46	46
		여성	명	625	593
	전 임직원	전체 인원	명	0	0
		여성 인원	명	0	0
		여성 비율	%	0	0
여성 관리자* 직급별 비율**	부장급	전체 인원	명	0	0
		여성 인원	명	0	0
		여성 비율	%	0	0
	차장급	전체 인원	명	0	0
		여성 인원	명	0	0
		여성 비율	%	0	0

* 여성 관리자: 차장급 이상 여성 임직원

** 2023년부터 집계

채용 및 퇴직

구분		단위	2021	2022	2023
신규 채용	총 인원		명	125	253
	성별	남성	명	70	147
		여성	명	55	106
	연령대별*	30세 미만	명	0	77
		30-50세	명	0	172
		50세 초과	명	0	4
	다양성 지표별*	장애인 직원	명	0	14
		총 이직률	%	39.5**	13.1
	자발적 이직률***		%	37.5	6.3
	총 비율		%	0	100.0
이직률	성별*	남성	%	0	69.3
		여성	%	0	30.7
	연령대별*	30세 미만	%	0	5.3
		30-50세	%	0	55.3
		50세 초과	%	0	39.4
	다양성 지표별*	장애인 직원	%	0	11.0
		근속연수	년	17.9	17.2
	직원 평균 근속연수		년	17.2	16.5

* 2022년부터 해당 지표 추적 및 관리

** 2021년 4월 1일 한화생명금융서비스 분사로 인한 전출 인원을 포함하여 퇴직 인원 산정

*** 비자발적 이직(임원퇴임, 명예퇴직, 정년퇴직, 계약만료, 징계면직, 직권면직) 제외

사회 성과

육아휴직

구분	단위	2021	2022	2023
육아휴가 사용 후 업무 복귀율	%	90.0	91.6	97.2
복귀 후 12개월 이상 근무율	%	60.0*	78.5	91.6

* 한화생명금융서비스 본사로 인한 전출 인원 포함

임직원 안전 관리

구분	단위	2021	2022	2023
산업재해율	건	0	1	0
	%	0.1	0.02	0
산재사망률*	건	0	0	0
	%	0	0	0
근로자가 회복 불가능한 부상, 6개월 이내에 사고 이전과 동일한 상태로 회복할 수 없는 부상 건수 및 비율(사망사고 제외)*	건	0	0	0
	%	0	0	0
총 근무시간*	시간	0	6,307,200	6,616,800

* 2022년부터 해당 지표 추적 및 관리

노동조합

구분	단위	2021	2022	2023
노동조합 가입률	%	44.5	37.8	36.6

임직원 교육 현황

구분		단위	2021	2022	2023	
총 교육비용		만 원	233,805	240,401	285,466	
총 교육 참여 임직원수		명	2,571	2,612	2,474	
총 교육시간		시간	23,572	133,092	141,564	
핵심자격증 보유수		명	143	130	119	
윤리경영 교육*	윤리경영 교육	교육 참여자수	명	2,496	2,393	2,642
	윤리경영 교육	교육 시간	시간	9,107	5,304	12,720
	공정거래 자율	교육 참여자수	명	전 임직원	전 임직원	2,661
	준수(CP) 교육	교육 시간	시간	인당 1시간	인당 1시간	15,012
	성희롱 예방 교육	교육 참여자수	명	전 임직원	전 임직원	2,661
		교육 시간	시간	인당 1시간	인당 1시간	15,012
	윤리준법 캠페인	캠페인 참여자수	명	15,807	19,644	23,619
		캠페인 실시횟수	회	12	12	12
성희롱 예방 교육	교육 참여 임직원수	명	2,496	2,393	2,661	
1인당 평균 교육시간 (성별)**	남성	시간	0	52	58	
	여성	시간	0	50	56	
1인당 평균 교육시간 (직급별)**	최고 관리자 (C-level)	시간	0	38	40	
	중간 관리자	시간	0	59	61	
	신입사원	시간	0	37	42	
1인당 평균 교육시간 (직무별)**	사무직	시간	0	51	55	

* 윤리준법교육은 2023년부터 집계기준 변경, 참여자수는 교육 및 캠페인을 여러 차례 진행함에 따라 전체 수료인원을 합산하여 산출

** 2022년부터 해당 지표 추적 및 관리

사회 성과

교육 프로그램별 참여 현황

구분	단위	2021	2022	2023
임직원 정보보호 교육	명	2,496	2,605	2,661
인당 교육 시간	임원	시간	8	9
	현업부서	시간	11	12
	IT	시간	13	14
	정보보호	시간	14	15
협력업체 보안 및 윤리경영 교육	명	103	103	103
OA유지보수 업체 교육 이수				

사회적 가치를 제공하는 금융상품의 가치

구분	단위	2021	2022	2023
곰두리 보장보험*	누적 지원고객*****	명	8	1
	판매누적액*****	백만 원	0.30	0.03
상생친구 보장보험**	누적 지원 아동수	명	0	0
	판매누적액	백만 원	0	0
2030 목돈마련	누적 지원 아동수	명	0	0
디딤돌저축보험***	판매누적액	백만 원	0	0
맘스케어 DREAM	누적 지원 아동수	명	16	40
저축보험****	판매누적액	백만 원	186	486

* 장애인을 위한 상품

** 취약계층을 위한 상품, 2023년부터 판매

*** 2030세대를 위한 상품, 2023년부터 판매

**** 자립준비청년 대상 3년 만기 1천만 원 목돈(수술 등 보장 지원) 및 자립강화 활동 지원, 2021년 상품 출시

***** 2023 SR 데이터의 경우, Human Error로 오기입되어 본 데이터로 갈음함.

사회공헌

구분	단위	2021	2022	2023
사회공헌 지출금액	(현금 기부)	백만 원	3,376	10,333
기금모금	임직원 펀드 모금액	백만 원	180	261

성과 평가

구분	단위	2021	2022	2023
성과 평가 비율*	%	96.9	97	98.1
다면적 성과 평가	%	56.1	55.3	52.9
동일 직급 내 직원들 간의 비교 분석을 통한 순위 선정	%	100.0	100.0	100.0

* 일반직 경력사원(하반기), 신입사원 제외

사회 성과

임금 평등*

	구분	단위	2021	2022	2023
직원 급여 비율	남성 대비 여성	%	0	57.62	62.4
최저임금 대비 일반적 신입사원의 초임 비율	남성	%	0	232.09	234.4
	여성	%	0	232.09	234.4
CEO를 제외한 전체 직원의 연간 총 보수의 증가액 대비 CEO의 연간 총 보수 비율	CEO를 제외한 전체 직원의 연간 총 보수의 증가액(a)	원	0	85,165,365	89,257,326
	CEO의 연간 총 보수(b)	원	0	1,159,853,838	1,362,318,053
	a/b	%	0	7.34	6.6

* 2022년부터 해당 지표 추적 및 관리

연간 총 보수 비율*

	구분	단위	2021	2022	2023
전체 직원(최고 급여 구성원 제외)의 연간 총 보상액의 중앙값 대비 조직 내 최고 연봉자의 연간 총 보상 비율	조직 내 최고 연봉자의 연간 총 보상(a)	원	0	1,159,853,838	1,362,318,053
	전체 직원(최고 급여 구성원 제외)의 연간 총 보상액의 중앙값(b)	원	0	85,165,365	89,257,326
	a/b	%	0	1,361.88	1526.3
전체 직원(최고 급여 구성원 제외)의 연간 총 보상 증가율의 중앙값 대비 조직 내 최고 연봉자의 연간 총 보상 증가율의 비율	조직 내 최고 연봉자의 연간 총 보상 증가율(a)	%	0	128.64	117.5
	전체 직원(최고 급여 구성원 제외)의 연간 총 보상 증가율의 중앙값(b)	%	0	104.73	106.8
	a/b	%	0	122.83	109.9

* 2022년부터 해당 지표 추적 및 관리

사회 성과

임직원 퇴직연금 현황

구분	단위	2021	2022	2023
확정급여형(DB)	백만 원	207,629	203,717	194,202
확정기여형(DC)	백만 원	121,009	141,399	150,328
가입률	%	99.8	100	100.0

민원건수

구분	단위	2021	2022	2023
자체민원	건	1,355	1,334	1,309
대외민원*	건	1,556	1,451	1,280
합계	건	2,911	2,785	2,589

* 금융감독원 등 타기관에서 접수한 민원 중 이첩된 민원 또는 사실 조회 요청한 민원
단, 해당 기관에서 이첩 또는 사실조회 없이 직접 처리한 민원은 제외

고객 만족도

구분	단위	2021	2022	2023
국가고객 만족도(NCSI)	점	79	79	79
한국의 소비자보호지수(KCPI)	점	71.6	74.7	77.9
KSQI(고객센터)	등위	공동 1위(96점)	공동 1위(98점)	공동 1위(98점)
KSQI(콜센터)	등위	공동 1위(97점)	우수콜센터 단독1위(98점) 고객감동콜센터 단독 1위(86점)	우수콜센터 단독 1위(서비스 영역 95점) 고객감동콜센터 단독 1위(서비스 영역 95점, 공감영역 83점)

지배구조 성과

이사회 현황

구분			단위	2021	2022	2023
이사회 구성	성별	남성	명	6	6	6
		여성	명	1	1	1
	연령대별	30세 미만	명	0	0	0
		30~50세	명	0	0	0
		50세 초과	명	7	7	7
이사회 보수*	등기이사(사외이사, 감사위원회 위원 제외) 인원수		명	4	3	3
	등기이사(사외이사, 감사위원회 위원 제외) 지급 총액		백만 원	1,650	2,293	2,297
	등기이사(사외이사, 감사위원회 위원 제외) 1인당 평균 지급액		백만 원	412	764	766
	사외이사(감사위원회 위원 제외) 인원수		명	1	2	1
	사외이사(감사위원회 위원 제외) 지급 총액		백만 원	81	86	85
	사외이사(감사위원회 위원 제외) 1인당 평균 지급액		백만 원	81	43	85
	감사위원회 위원 인원수		명	5	3	3
	감사위원회 위원 지급 총액		백만 원	246	252	252
	감사위원회 위원 1인당 평균 지급액		백만 원	49	84	84
	이사 보수한도 총액		백만 원	6,000	6,000	6,000
	보수한도 소진(지급)액		백만 원	1,977	2,631	2,634
	보수한도 소진율		%	33.0	43.9	43.9

* 이사회 보수 인원수는 퇴직임원 포함

내부신고제도 현황

구분	단위	2021	2022	2023
신고 건수	건	1	6	0
유효 건수	건	1	4	0
징계 건수	건	1	1	0

APPENDIX



GRI Index

일반 표준 (Universal Standards)

Statement of use	한화생명명은 지속가능경영 내용을 보고함에 있어 GRI Standard 2021을 적용하여 2023년 1월 1일부터 2023년 12월 31일까지(일부 데이터의 경우 2024년 상반기 포함)의 정보를 보고하고 있습니다.
GRI 1 used	GRI 1: Foundation 2021
Applicable GRI Sector Standard(s)	현재 사용 불가능(2024년 6월 발간일 기준, 한화생명명이 해당되는 재무적 서비스(Financial Services) 산업군의 기준서가 발표되지 않았습니다.

주제(Topic)	지표번호	지표명	보고지면	비고
GRI 2: General Disclosures 2021	2-1	조직 세부 정보	5	
	2-2	조직의 지속가능경영보고에 포함된 법인	2	
	2-3	보고 기간, 주기 및 문의처	2, 126	
	2-4	정보 수정 내역		중대한 변화 없음
	2-5	외부 검증	124-125	
	2-6	산업 부문, 가치사슬 및 기타 사업 관계	5-6, 11-19, 107	사업보고서 p3-27
	2-7	임직원	107-110	정보 불충분
	2-8	임직원이 아닌 근로자	107	차년도 지역별 분류 공시 예정
	2-9	거버넌스 구조 및 구성	83-86	
	2-10	최고의사결정기구의 추천 및 선정	83, 85	
	2-11	최고의사결정기구의 의장	83	
	2-12	영향 관리 감독과 관련한 최고의사결정기구의 역할	8, 83-86, 91	
	2-13	영향 관리 책임의 위임	8, 91	
	2-14	지속가능성 보고에 대한 최고의사결정기구의 역할	8, 84	
	2-15	이해관계 상충	85-90	

주제(Topic)	지표번호	지표명	보고지면	비고
GRI 2: General Disclosures 2021	2-16	중요 사안에 대한 커뮤니케이션	83-84	
	2-17	최고의사결정기구의 종합적인 지식	86	
	2-18	최고의사결정기구의 성과에 대한 평가	86	
	2-19	보상 정책	86	
	2-20	보상 결정 절차	86	
	2-21	연간 총 보수 비율	111	
	2-22	지속가능 개발 전략에 대한 설명서	4	
	2-23	정책 약속	7, 36, 53, 64, 74, 87, 95	
	2-24	정책 약속의 내재화	7, 36, 53, 64, 74, 87, 95	
	2-25	부정적 영향 개선 프로세스	81	
	2-26	자문 및 우려 제기 매커니즘	81, 90	
	2-27	법령에 대한 컴플라이언스	87-90	
	2-28	가입 협회	121-122	
	2-29	이해관계자 참여 방법	30	
	2-30	단체 협약	73, 78, 109	

GRI Index

중대토픽 (Material Topics)

주제(Topic)	지표번호	지표명	보고지면(비고)
GRI 3: Material Topics 2021	3-1	중요 이슈 결정의 절차	30-31
	3-2	중요 이슈 목록	32
고객만족경영			
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	중요 이슈 관리	51-62
GRI 417: Marketing and Labeling	417-3	마케팅 커뮤니케이션과 관련된 규정 위반	89
인재 관리			
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	중요 이슈 관리	73-81
GRI 202: Market Presence	202-1	현지 법정최저임금 대비 성별 신입사원 기준 임금 비율	111
GRI 401: Employment	401-1	신규채용과 이직	108 정보 불충분 차년도 지역별 분류 공시 예정
	401-3	육아휴직	109
GRI 404: Training and Education	404-1	임직원 1인당 평균 교육 시간	109
	404-2	임직원 역량 강화 및 전환 지원을 위한 프로그램	76-77
정보보안			
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	중요 이슈 관리	95-97
GRI 418: Customer Privacy	418-1	고객 개인정보 보호 위반 및 고객정보 분실 사실이 입증된 불만 건수	97
윤리·준법 및 공정거래			
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	중요 이슈 관리	87-90
GRI 206: Anti-competitive Behavior	206-1	경쟁저해행위, 독과점 등 불공정한 거래행위에 대한 법적 조치	89
지역사회 참여			
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	중요 이슈 관리	63-72
GRI 203: Indirect Economic Impacts	203-2	중요한 간접적 경제 파급효과 및 영향	110
미래 성장 동력 확보			
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	중요 이슈 관리	11-19
Non-GRI		연구개발 비용: 9,545 백만 원	120

GRI Index

중대토픽 (Material Topics)

주제(Topic)	지표번호	지표명	보고지면(비고)
안전보건			
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	중요 이슈 관리	73, 79-81
GRI 403: Occupational Health & Safety	403-1	산업안전보건 관리 시스템	73, 79
	403-2	위험 요소 식별, 리스크 평가 및 사고 조사	80
	403-3	산업보건 서비스	79
	403-4	산업안전 및 보건에 관한 근로자 참여, 상담 및 커뮤니케이션	73, 81
	403-5	산업안전 및 보건에 관한 근로자 교육	80
	403-6	근로자 건강 증진	79
	403-7	비즈니스 관계와 직접 연관된 산업 안전 및 보건 영향 예방 및 완충	79-80
인권			
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	중요 이슈 관리	74, 81
GRI 405: Diversity and Equal Opportunity	405-1	거버넌스 기구 및 임직원 다양성	83, 107-108, 113
GRI 406: Non-Discrimination	406-1	차별 사건 및 이에 대한 시정조치	81, 90, 117 차별 사건 0건
브랜드 강화			
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	중요 이슈 관리	13-14
GRI 417: Marketing and Labeling	417-2	제품 및 서비스 정보와 라벨링에 관한 법률규정 및 자율규정을 위반한 사건	89
기후변화 대응			
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	중요 이슈 관리	43-49
GRI 201: Economic Performance	201-2	기후변화가 조직의 활동에 미치는 재무적 영향 및 기타 위험과 기회	45-46
GRI 302: Energy	302-1	조직 내부 에너지 소비	104
	302-3	에너지 집약도	104
GRI 305: Emissions	305-1	직접 온실가스(GHG) 배출 (Scope 1)	104
	305-2	간접 온실가스(GHG) 배출 (Scope 2)	104
	305-3	기타 간접 온실가스(GHG) 배출 (Scope 3)	104
	305-4	온실가스(GHG) 배출 집약도	104

SASB Index

산업군: 보험 (Insurance)

주제(Topic)	공시코드	지표명	보고지면
고객 대상 투명 정보 및 공정 자문 제공	FN-IN-270a.1	신규 및 재방문 고객에게 보험상품 관련 정보의 마케팅 및 전달과 관련된 법적 절차의 결과로 발생한 총 금전적 손실 금액	주요 소송 건은 사업보고서 p653-654에서 확인
	FN-IN-270a.2	불만 제기비율	112 한화생명 홈페이지 - 공시실 - 경영공시실 - 정기경영공시
	FN-IN-270a.3	고객 유지율	102
	FN-IN-270a.4	고객에게 상품 정보를 제공하는 방법	52, 54, 56-58
자산운용에 ESG 요소 반영	FN-IN-410a.1	산업 및 자산군별 총 투자 자산	104
	FN-IN-410a.2	투자 관리 프로세스 및 전략에 ESG 요소를 통합하기 위한 방법 설명	28, 29
책임 있는 행동을 촉진하는 상품	FN-IN-410b.2	건강, 안전, 환경적인 활동을 유도하는 관련 서비스 및 상품	24-29
환경 리스크 노출	FN-IN-450a.1	날씨 관련 자연 재해로 인한 보험 제품의 PML(Probable Maximum Loss)	한화생명은 생명보험사이므로 해당없음
	FN-IN-450a.2	사건 유형 및 지리적 세그먼트(재보험 순액 및 총액)별 (1) 모델링된 자연 재해와 (2) 모델링되지 않은 자연 재해에 따른 보험 지급으로 인한 금전적 손실의 총액	한화생명은 생명보험사이므로 해당없음
	FN-IN-450a.3	(1) 개별 계약에 대한 인수 프로세스 및 (2) 기업 수준의 위험과 자본 적정성 관리에 환경 위험을 통합하는 방법에 대한 설명	한화생명은 생명보험사이므로 해당없음
체계적 리스크 관리	FN-IN-550a.3	비보험 활동과 관련된 자본 및 유동성 관련 위험 관리 방법 설명	91-94

PSI (지속가능보험 원칙) Index

한화생명은 UNEP FI의 PSI(Principles for Sustainable Insurance, 지속가능보험 원칙)에 가입하여 보험사의 지속가능경영 확산을 위해 노력하고 있습니다. 사업 운영 과정 전반에서 ESG 요소를 고려하며 다양한 이해관계자와 협력하여 다양한 ESG 활동을 전개하고, 혁신적인 리스크 관리 및 보험 솔루션 개발 및 확산에 기여하고 있습니다.

원칙	내용
원칙 1 보험사의 의사결정 시 환경, 사회, 지배구조 이슈를 고려한다.	한화생명은 지속가능경영위원회, ESG 협의회, ESG 추진팀, ESG 실무협의체로 이어지는 ESG 거버넌스를 구축하여 운영하고 있습니다. 지속가능경영위원회는 ESG 경영 강화를 위한 최고 의사결정기구로서, 장기적인 관점에서 ESG 경영을 추진할 수 있는 체계 구축을 지원하고 있습니다. ESG 협의회는 경우 ESG 담당 임원 및 주요 부서의 장으로 구성되어, ESG 전략 및 주요 이슈 협의와 함께 개선 과제의 발굴 및 이행을 담당하고 있습니다. 아울러 ESG 전담팀인 ESG 추진팀과 ESG 실무협의체를 구성하여 실무자들의 전문성과 전사 실행력 제고를 위해 노력하고 있습니다.
원칙 2 고객 및 비즈니스 파트너들과 환경, 사회, 지배구조 이슈에 대한 의식을 고양시키고 위험 관리 및 솔루션 개발을 함께 한다.	당사는 탈석탄 금융 선언을 비롯하여 친환경 관련 자산에 대한 투자 증대, ESG 요소를 고려한 투자 의사 결정, ESG 투자지침 및 가이드라인 제정 등을 통해 적극적인 ESG 투자를 추진하고 있습니다. 또한, 산업 전반에 지속가능경영 가치를 확산하고자 입찰에 참여하는 협력사를 대상으로 '협력사 윤리행동기준 자가점검 리스트'에 따른 자체평가를 지원하고 있습니다. 이에 더해 임직원을 대상으로 윤리경영, 성희롱 예방, 정보보안 및 개인정보보호 관련 교육을 제공하여 ESG 이슈에 대한 인식을 제고하는 데 적극적인 노력을 지속하고 있습니다.
원칙 3 우리는 정부, 규제기관 및 기타 주요 이해관계자들과 협력하여 환경, 사회, 지배구조 이슈와 관련된 사회 전반에 걸친 광범위한 활동을 촉진한다.	당사는 정부 및 주요 이해관계자와의 협력을 바탕으로 다양한 ESG 활동을 이행하고 있습니다. 2021년 ESG 정책과제 개발 및 입법지원을 목적으로 발족한 국회 ESG포럼에 참여하였으며, 한국사회책임투자포럼과 국회기후변화포럼에서 개최한 '2050 탄소중립 달성을 위한 기후금융 지지 선언식'에 참석하여 탄소중립 달성 및 기후변화 대응 필요성에 공감하였습니다. 또한, 한화금융 계열사와의 ESG 간담회를 정기적으로 진행하여 ESG 추진 현황 및 추진 계획을 공유함으로써 계열사 내 ESG 경영 확산을 위해 노력하고 있습니다. 이 외에도 당사는 정부, 지역사회, 지역 봉사단체와 협업하여 다양한 사회공헌 활동을 전개하고 있습니다. 2004년 출범한 임직원 참여형 봉사활동 프로그램인 한화생명 임직원 봉사단 활동을 통해 친환경, 헬스케어, 사회소외계층 지원 등의 다양한 프로그램을 지원하고 있습니다. 또한, 전문봉사단의 재능기부로 이루어지는 프로보노 활동을 통해 보다 전문적인 서비스를 제공하고, 임직원 건강 및 자원순환과 관련한 전사적 캠페인을 전개하여 친환경적, 친사회적 가치를 창출하고 있습니다.
원칙 4 원칙의 이행성과를 정기적으로 대중에게 공개함으로써 신뢰성과 투명성을 확보한다.	당사는 홈페이지, 인스타그램, 페이스북, 블로그, 네이버 포스트 등 다양한 소통 채널을 운영하여 유용한 정보를 제공하며, 지속가능경영보고서, 지배구조 연차보고서, 사업보고서 등을 정기적으로 발간하여 ESG 경영 추진 활동을 투명하게 공개하고 있습니다.

WEF IBC Stakeholder Capitalism Metrics Index

Pillar	Theme	Core Metrics	보고지면 및 비교
지배구조 원칙	목적 정의	기업의 명시적 목적	5
	이사회 우수성	이사회 구성	83
	이해관계자 참여	이해관계자 영향력 높은 중요한 이슈	31-33
	윤리적 행위	반부패	87-90
		윤리 자문 및 보고 절차	87-90
	리스크와 기회 감독	비즈니스 프로세스 내 리스크와 기회 요인 통합	45-46, 93-94
지구	기후변화	온실가스 배출	49, 104
	자연 훼손	TCFD 이행	43-49
	물 사용	토양이용 및 생태계 민감도	40-41
임직원	존엄과 평등	물 스트레스 지역 내 용수 소비 및 취수	106
		다양성과 포용성	107-108
		임금 평등	111
		급여 수준	111
	보건 및 복지	아동, 강제노동 발생에 따른 리스크	81
		보건과 안전	73, 79, 80
		교육 제공	76, 109-110
		고용인원과 고용률	108
번영	고용 및 부의 창출	경제적 기여	100-104
		투자 기여	104
		총 연구개발 비용	9,545 백만 원
	지역과 사회 활력	총 조세 납부	103

UNGC (UN Global Compact) Index

한화생명명은 사회적 책임 이행을 위하여 UNGC의 핵심 가치인 인권, 노동, 환경, 반부패의 4개 분야로 구성된 10대 원칙을 적극 지지 및 준수하고 있습니다.

분야	내용	보고지면
인권	원칙1 기업은 국제적으로 선언한 인권보호를 지지하고 존중해야 한다.	74
	원칙2 기업은 인권 침해에 연루되지 않도록 적극 노력한다.	74, 81
노동	원칙3 기업은 결사의 자유와 단체교섭권의 실질적인 인정을 지지하고,	73
	원칙4 모든 형태의 강제노동을 배제하며,	73-74
	원칙5 아동노동을 효율적으로 철폐하고,	74, 81
	원칙6 고용 및 업무에서 차별을 철폐한다.	74-75, 81
환경	원칙7 기업은 환경문제에 대한 예방적 접근을 지지하고,	36-49
	원칙8 환경적 책임을 증진하는 조치를 수행하며,	36-49
	원칙9 환경 친화적 기술의 개발과 혁신을 촉진한다.	47
반부패	원칙10 기업은 부당취득 및 뇌물 등을 포함하는 모든 형태의 부패에 반대한다.	87-90

UN SDGs (지속가능발전목표) Index

2015년 제70차 UN 총회에서 2030년 달성을 목표로 결의한 지속가능발전목표는 17개 목표와 169개 세부 목표로 구성되어 있습니다. 한화생명명은 국제 사회의 일원으로서 다양한 활동을 통해 지속가능발전목표 실현을 위한 노력을 지속하고 있습니다.

목표	내용	관련 사례
SDG 3 	모든 연령층을 위한 건강한 삶 보장과 복지 증진	베트남 의료 인프라 개선 및 아동인권 보호 한화생명명은 베트남 내 총 4개의 보건소를 건축하여 약 120만 명 이상의 지역주민을 대상으로 의료서비스를 제공했으며, 아동병원을 신축하여 지역주민의 의료 접근성 증진에 기여하였습니다. 또한 아동학대에 대한 사회적 인식 개선을 위해 아동학대 근절 애니메이션을 제작하고 2030 부모교육 프로그램을 제공하는 등 다양한 캠페인을 진행하고 있습니다.
SDG 4 	모두를 위한 포용적이고 공평한 양질의 교육 보장 및 평생학습 기회 증진	한화생명명 경제교실 운영 및 느린 학습자 교육 제공 금융감독원과 한화생명명이 공동 개발한 경제 교육 콘텐츠를 기반으로 아동 및 청소년을 대상으로 경제 교육을 제공하여 올바른 경제 관념 형성에 기여하고 있습니다. 이에 더해 미취학 보호 아동을 대상으로 놀이 치료 프로그램을 제공함으로써 증상 완화 및 심리적 안정감 향상 등의 성과를 창출하는 등 다양한 사회적 효과를 창출하고 있습니다.
SDG 8 	포용적이고 지속가능한 경제성장, 완전하고 생산적인 고용과 모두를 위한 양질의 일자리 증진	핀테크 스타트업 육성기관, 한화생명명 DREAMPLUS 운영 당사는 상생가치 확산을 위해 청년의 주거 안정, 경제적 자립을 지원하여 사회진출 기회를 넓히고, 스타트업의 성장 및 해외진출 기회를 제공하여 미래 혁신 생태계 조성 및 활성화에 기여하고 있습니다. 현재까지 약 340여 개의 스타트업을 지원 및 육성해왔으며, 앞으로도 업종, 분야, 방식 및 규모의 제한 없이 다양한 분야의 창업을 지원하여 양질의 일자리 창출에 기여할 계획입니다.
SDG 10 	국내 및 국가 간 불평등 감소	포용적 금융 상품개발 및 제공 및 글로벌 사회공헌 활동 전개 한화생명명은 사회 및 금융 취약 계층에 특화된 맞춤형 보험상품을 제공하여 보장성을 높이고, '지정 대리청구인 제도', '장애인 전용보험 세액공제' 등 금융 접근성 증진을 위한 다양한 제도를 운영하여 노령인구, 장애인, 이주민 등의 금융 취약 계층의 금융 지원 방안을 제공하고 있습니다. 또한, 베트남, 인도네시아, 중국 등지에서 글로벌 사회공헌 활동을 이행하여 지역사회 내 인권 불평등을 해소하고자 지속적인 노력을 전개하고 있습니다.

글로벌 이니셔티브

한화생명은 다양한 글로벌 ESG 이니셔티브에 참여하여 사내 ESG 경영을 강화함으로써 지속가능경영 실현을 위해 노력하고 있습니다.

이니셔티브	내용
 UNEP FI (United Nations Environmental Programme Finance Initiative) 유엔 환경 계획 금융 이니셔티브	UNEP와 금융기관의 파트너십으로, 금융기관이 지속가능 발전의 중요한 기여자임을 인식하며 지속가능한 발전을 위한 다양한 프로그램을 수행하는 것을 목표로 함
 UNEP FI PSI (Principles for Sustainable Insurance) 지속가능보험 원칙	UN 환경계획 금융 이니셔티브(UNEP FI)가 선포한 ‘지속가능보험 원칙(Principles for Sustainable Insurance)’으로, 이해관계자와의 상호작용을 포함한 보험 가치 사슬 전반에 환경, 사회, 거버넌스 문제와 관련된 위험과 기회를 식별, 평가, 관리 및 모니터링하여 반영하는 것을 목표로 함
 UNGC (United Nations Global Compact) 유엔글로벌콤팩트	UNGC는 세계 최대의 자발적 기업시민 이니셔티브로, 기업이 UNGC의 핵심 가치인 인권, 노동, 환경, 반부패 분야의 10대 원칙을 기업의 운영과 경영전략에 내재화하여 지속가능한 경영과 기업시민의식 향상에 동참할 수 있도록 권장하고, 이를 위한 실질적 방안을 제시
 UN SDGs (Sustainable Development Goals) UN 지속가능발전목표	2015년 제70차 UN총회에서 2030년까지 달성하기로 결의한 의제로서 ‘단 한 사람도 소외되지 않는 것(Leave no one behind)’이라는 슬로건과 함께 인간, 지구, 번영, 평화, 파트너십이라는 5개 영역에서 인류가 나아가야 할 방향성을 17개 목표와 169개 세부 목표로 구성
 CDP (Carbon Disclosure project) 탄소공개 프로젝트	기업의 온실가스 배출량, 기후변화로 인한 위기와 기회, 탄소경영전략 등 환경정보 공개를 촉구하는 글로벌 기후변화 프로젝트로, 당사는 서명기관으로 참여
 PCAF (Partnership for Carbon Accounting Financials) 탄소회계금융연합체	금융기관 주도로 기후변화 핵심지표인 금융배출량의 산정 기준 개발을 위해 설립된 이니셔티브로, 국제기준에 부합하는 금융배출량 산정 방법론을 제시하고 공시를 촉진하여 금융기관의 탈탄소화에 중요한 역할을 수행
 TNFD (Taskforce on Nature-related Financial Disclosures) 자연자본 관련 재무정보 공개 협의체	유엔환경계획, 유엔개발계획, 세계자연기금 등의 주도로 기업이 자연에 미치는 영향 및 대응에 대한 공시체계 개발을 위해 설립되었으며, 자연자본에 대한 지배구조, 전략, 위험 및 영향관리, 지표 및 목표에 대해 공개할 것을 권고함. 당사는 포럼회원 및 채택기업(Adopter)으로 참여

제3자 검증의견서

한화생명 경영진 및 이해관계자 귀중

서문

한국표준협회(이하 “검증인”)는 **한화생명**(이하 “회사”)으로부터 ‘2024 한화생명 지속가능경영보고서’(이하 “보고서”)에 대한 독립적인 검증을 요청받았습니다. 검증인은 회사가 작성한 보고서에 포함된 데이터의 타당성을 검토하여 독립적인 검증 의견을 제시하였으며, 본 보고서에 포함된 모든 주장과 성과에 대한 책임은 회사에 있습니다.

독립성

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

검증표준: AA1000AS v3

검증수준 및 유형: Moderate(일반 수준), Type1 & 2

- Note1: Moderate Level의 검증은 제한적으로 수집된 자료에 기반하기 때문에 High Level의 검증보다 신뢰 수준이 낮습니다.
- Note2: Type1의 검증은 검증범위가 AA1000AP의 4대 원칙 준수로 제한되기 때문에 Type2의 검증보다 범위가 좁습니다.

검증범위

본 검증은 보고 기간 동안 회사의 지속가능경영 정책, 목표, 사업, 기준, 성과 등 시스템과 활동을 중심으로 수행되었습니다. 또한 환경, 사회 데이터와 광의의 경제적 성과에 대한 재무 데이터를 검증하였으며, 이해관계자 참여에 관한 검증은 중요성 평가 프로세스에 대한 검토로 제한되었습니다.

- AA1000AP(AccountAbility Principles) 2018의 4대 원칙 준수 여부
- GRI Standards 2021에 부합하여 작성되었는지 여부

(Type1 검증 주제표준)

201-2, 203-2, 206-1, 302-3, 305-3~4, 401-1, 403-1~7, 404-1~2, 405-1, 406-1, 417-2~3, 418-1

(Type2 검증 주제표준)

302-1, 305-1~2

- 조직고유지표: 연구개발비

검증방법

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

- 지속가능경영 전문가에 의한 이해관계자 참여 및 중대성 평가 프로세스 확인
- 환경 전문가에 의한 환경정보공시 데이터 확인
- 기타 관련 성과 내부문서 및 기초자료 확인

검증한계

검증은 회사가 제공한 데이터 및 정보가 완전하고 충분하다는 가정을 기반으로 데이터에 대한 질의 및 분석, 제한된 형태의 표본추출방식을 통해 한정된 범위에서 실시되었습니다.

검증결과 및 의견

검증인은 본 검증범위에 한정하여 보고서 초안에 수록된 내용을 검토하고 의견을 제시하였으며, 이에 따라 보고서의 수정이 이루어졌습니다. 그 결과 중대한 오류나 부적절하게 기술된 점을 발견했다고 의심되는 사항은 확인할 수 없었습니다. 검증인은 ‘2024 한화생명 지속가능경영보고서’에 대하여 다음과 같은 의견을 제시합니다.

AA1000AP(AccountAbility Principles) 2018의 4대 원칙

포괄성

– 회사는 지속가능성에 대해 전라적으로 대응하는 과정에서 이해관계자를 포함시켰는가?

회사가 지속가능경영을 추진함에 있어 이해관계자 참여를 중요하게 인식하고 참여 프로세스를 수립하기 위해 노력하고 있음을 확인하였습니다. 회사가 고객, 임직원, 비즈니스파트너(FP, 협력사 등), 주주 및 투자자, 정부 및 공공기관/협회, 지역사회 등을 이해관계자 그룹으로 선정하고 그룹별 커뮤니케이션 채널을 보유하고 있으며, 이를 통해 다양한 의견을 수렴하고 있음을 확인하였습니다.

중요성

– 회사는 이해관계자의 현명한 판단을 위한 중요 정보를 보고서에 포함시켰는가?

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

대응성

– 회사는 이해관계자의 요구와 관심에 적절히 대응하였는가?

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

임팩트

– 회사는 이해관계자에게 미치는 영향을 적절히 모니터링하였는가?

회사가 비즈니스 활동으로 인해 이해관계자들에게 미치는 영향을 모니터링 및 파악하고 있음을 확인하였습니다. 또한 이를 보고서에 적절하게 반영하고 있음을 확인하였습니다.

특정 지속가능성 정보의 신뢰성 및 품질

– 회사는 특정 지속가능성 정보를 신뢰할 만한 프로세스로 수집 및 공시하였는가?

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

2024년 6월
한국표준협회 회장 강명수



한국표준협회는 1962년 한국 산업표준화법에 의거하여 설립된 특별법인으로서 산업표준화, 품질경영, 지속가능경영, KS·ISO인증 등을 기업에 보급·확산하고 있는 지식서비스 기관입니다. 특히, ISO 26000 국내간사기관, AA1000 검증기관, 대한민국지속가능성지수(KSI) 운영기관, 온실가스에너지 목표관리제 검증기관으로서 우리 사회의 지속가능발전에 이바지하고 있습니다.

온실가스 검증의견서

한화생명보험(주)

국내사업장: 63빌딩 외 27개 사옥

(주)한국경영인증원은 한화생명보험(주)의 2023년 온실가스 배출량(Scope 1, 2&3)에 대한 검증을 수행하였습니다.

검증범위

한화생명보험(주)의 운영통제 하에 있는 사업장 및 배출시설을 대상으로 검증

검증기준

- ISO 14064-1:2018, ISO 14064-3:2019
- IPCC Guidelines for National Greenhouse Gas Inventories
- 온실가스 배출권거래제의 배출량 보고 및 인증에 관한 지침

검증절차

검증은 리스크 분석 접근법 및 데이터 평가 기반 현장 검증을 수행하였으며 온실가스 배출량 산정에 적용된 데이터 및 인자는 객관적 증거에 입각하여 적정여부를 파악하였습니다. 검증팀은 검증지침에 근거하여 보고기간 동안의 온실가스 배출량을 합리적 방법으로 검증하였습니다.

검증독립성

(주)한국경영인증원은 피검증기관과 이해관계를 맺고 있지 않으며, 편향된 의견 및 시각으로 검증을 수행하지 않습니다. 검증은 검증기준에 근거하여 독립적이고 객관적인 검증결론을 도출하였으며, 내부심의를 통하여 검증의 전 과정 검증 수행 내역을 검토하였습니다.

검증한계

검증팀은 피검증기관에서 제시한 관련 보고서, 정보 및 데이터를 샘플링 또는 전수조사 방법으로 검증 하였습니다. 이에 따른 많은 고유 한계가 있으며, 적합성 해석상의 이견이 존재할 수 있습니다. 검증기준에 부합하는 충실한 검증을 수행하고자 노력했지만, 발견하지 못한 오류, 누락, 허위진술이 잠재되어 있을 수 있음을 검증의 한계로 제시합니다.

검증의견

- 온실가스 배출량 검증은 검증기준에 의해 제한적 보증수준을 만족하도록 수행되었습니다.
- 검증과정 중 배출량 산정에 중대한 오류가 발견되지 않았으며, 관련 활동자료와 증빙이 적정하게 관리되어 산정되었음을 표명합니다. 최종 “적정” 의견을 제시합니다.
- 중요도: 5% 미만 기준 충족
- 온실가스 배출량 및 에너지 사용량

구분		온실가스 배출량 (tCO ₂ -eq)
Scope 1,2	총 배출량	32,203
	직접배출(Scope 1)	4,894
	간접배출(Scope 2)	27,317
기타 간접배출 (Scope 3)	총 배출량	6,872
구분		온실가스 배출량 (tCO ₂ -eq)
에너지 사용량	총 사용량	665
	연료	93.846
	전기	569.650
	스팀	1.529

※ 참고: 온실가스별 배출량 및 배출량과 사업장별 배출량 합계는 차이가 있습니다. (사업장 단위 소수점 절사 배출량을 업체 단위로 합함)

※ Scope 3 범주: CAT 1/2/3/5/7/8

종합의견

주요배출시설의 배출량은 누락 없이 산정 보고되었음을 검증을 통해 확인하였습니다.

※ 기업은 “온실가스 배출권거래제의 배출량 보고 및 인증에 관한 지침(환경부 고시 제 2021-278 호)”에 따라 검증 자료를 준비할 책임이 있으며, KMR의 책임은 합의된 계약조건에 따라 검증 계약당사자에 국한되며, 이 검증 증명서를 기반으로 한 투자 등의 다른 결정에 대한 책임은 지지 않습니다.

※ 기업은 KMR과 합의된 계약 하에 인정마크 및 로고마크 사용을 준수하여야 합니다.

2024년 04월 29일



KMR 대표이사

황은희

온실가스 검증의견서

한화생명보험(주)

국내사업장: 63빌딩 외 27개 사옥

(주)한국경영인증원은 한화생명보험(주)의 2023년 온실가스 배출량(Scope 1, 2)에 대한 검증을 수행하였습니다.

(단위: tCO ₂ -eq)				
NO	사업장명	직접배출(Scope 1)	간접배출(Scope 2)	총량(tCO ₂ -eq)
1	63빌딩	2,356.373	11,841.134	14,197
2	강릉	0.068	260.261	260
3	부평	134.056	1,106.339	1,240
4	불광	0.281	571.852	572
5	서초	433.052	1,427.231	1,860
6	소공동	178.890	1,370.517	1,549
7	안산	0.262	356.317	356
8	의정부	0.087	449.898	449
9	이천창고	0.131	30.961	31
10	일산	0.288	922.001	922
11	장교동	374.687	2,360.364	2,735
12	태평로	165.326	969.675	1,135
13	드림파크	58.107	221.999	280
14	라이프파크	403.090	901.217	1,304
15	군산	0.202	210.357	210
16	대구	-	30.072	30
17	내당동	0.197	252.451	252
18	둔산	238.421	909.982	1,148
19	마산	0.160	489.345	489
20	부산	268.564	659.884	928
21	순천	31.360	134.248	165
22	울산	0.170	395.943	396
23	울산 별관	-	6.029	6
24	제주	127.992	268.188	396
25	청주	0.239	703.903	704
26	전주	122.856	355.407	478
27	역삼동	-	92.196	92
28	동교동	-	19.380	19
TOTAL		4,894.859	27,317.153	32,203

한화생명보험(주)

국내사업장: 63빌딩 외 27개 사옥

(주)한국경영인증원은 한화생명보험(주)의 2023년 온실가스 배출량(Scope 3)에 대한 검증을 수행하였습니다.

(단위: tCO ₂ -eq)		
No	카테고리	Scope 3
1	구매한 상품 및 서비스	165.152
2	자본재	38.145
3	Scope 1,2에 포함되지 않는 연료 및 에너지 관련 활동	2,649.035
5	운영과정 내 발생 폐기물	1,003.090
7	임직원 통근	2,888.101
8	상류 임차자산	128.846
TOTAL		6,872

2024년 04월 29일



KMR 대표이사

주요 수상 및 인증 현황

주요 수상

--

주요 인증



Hanwha Life
Sustainability Report 2024

한화생명 지속가능경영보고서

발행일 2024년 6월

발행처 한화생명

주소 서울 영등포구 63로 50(여의도동, 63한화생명빌딩)

TEL 02. 789. 7502

E-mail esg_hli@hanwha.com