삼성생명 2025 ESG 보고서

Samsung Life Insurance
ESG Report 2025

Samsung
Financial Networks

SUSTAINABLE
FUTURE

GROWING
TOGETHER

삼성생명

About This Report



Cover Story (2025)

영문 타이포와 자연 이미지

'SUSTAINABLE FUTURE, GROWING TOGETHER'라는 메시지에 각각 하늘과 숲의 자연 이미지를 합성하여, 지속가능한 미래와 상생의 가치를 시각적으로 표현하고, 자연과 함께 성장하는 ESG경영철학을 강조하였습니다.

삼성생명 이니셜 'S'의 쉐입

전년도 표지 디자인의 핵심 모티브였던 'S'쉐입을 계승하여, 변화하는 환경속에서도 꾸준히 지속가능한 미래를 향해 나아가는 삼성생명의 지속가능경영을 표현하였습니다.

발행일	2025년 6월
발행처	삼성생명보험주식회사 06620 서울특별시 서초구 서초대로 74길 11
문의처	삼성생명 기획팀 글로벌지속경영P
연락처	+82-2-772-6871

보고서 개요

삼성생명은 지속가능경영을 통해 고객과 임직원, 협력업체, 지역사회, 주주 등 사업을 영위하는 데 영향을 주고 받는 모든 이해관계자를 위한 가치를 창출하고자 합니다. 이러한 의지를 담아 매년 ESG보고서를 발간하여 재무 및 비재무 가치 창출 활동과 성과를 공시하고 있습니다. 금년 보고서는 삼성생명의 ESG전략방향(녹색금융, 상생금융, 투명금융)에 따른 환경, 사회, 지배구조 각 영역별 당사의 활동과 성과를 수록하였습니다. 아울러, ESG DATA 섹션을 별도로 구성하여 최근 4개년의 활동 성과를 투명하고 비교 가능하게 제시하였습니다.

보고 기간

본 보고서는 2024년 1월 1일부터 12월 31일까지 삼성생명의 주요 성과를 담고 있으며, 일부 중요한 성과의 경우 2025년 상반기까지의 활동을 포함하고 있습니다. 정량 성과는 추세 변화를 파악 할 수 있도록 2021년부터 2024년까지 4개년 데이터를 포함하고 있습니다.

보고 범위

- 재무 데이터: 연결재무제표 기준으로 보고(별도 기준일 경우 주석 처리)
- 사회 데이터: 본사 및 국내 지점(해외 현지법인과 지점·사무소에서 근무하는 본사소속 임직원 포함)
- 환경 데이터: 본사 및 국내 지점
- 자회사 활동의 경우 각 자회사명을 명시
- 본 보고서는 삼성생명에서 추진한 ESG경영 실적 및 데이터, 주요 자회사(지분율 50%↑ 등)의 온실가스 배출량 및 주요 ESG경영 추진 활동을 포함하고 있으며, 향후 ESG 공시 기준에 맞춰 보고 범위를 점차 확대해 나갈 예정입니다.

보고 기준

본 보고서는 지속가능경영 국제 보고 가이드라인인 GRI (Global Reporting Initiative) Standards 2021의 요건에 따라 작성되었습니다.

보고서 검증

본 보고서에 담긴 재무정보는 회계 감사를 받은 데이터이며, 비재무정보는 제3자 검증기관인 한국경영인증원(KMR)의 검증을 받았습니다.
검증의견서는 140~141 페이지에서 확인하실 수 있습니다.

OVERVIEW
ESG APPROACH
ENVIRONMENTAL
SOCIAL
GOVERNANCE
APPENDIX

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

Contents

Overview

CEO 인사말 005
기업개요 006
글로벌 네트워크 007
2030 비전 008
보험을 넘어서는 보험 009

ESG Approach

ESG 위원장 인사말 012
ESG 관리체계 013
ESG 전략 014
ESG 성과 016
이니셔티브 참여/평가 017
이해관계자 소통 018
이중 중대성 평가 019

Environmental 녹색금융

기후변화 대응 023
친환경 책임투자 034
환경경영 041
생물다양성 보전 045

Social 상생금융

금융소비자 보호 050
금융 포용성 및 접근성 054
고객중심경영 057
정보보호 강화 062
인적 자원 관리 069
인권경영 080
안전 및 보건 관리 084
이해관계자와의 동행 088

Governance 투명금융

건전한 지배구조 097
윤리경영 및 준법경영 101
디지털혁신 107
신성장 동력 확보 112
리스크 관리 117

Appendix

ESG DATA 121
INDEX 133
온실가스 검증의견서 138
제3자 검증의견서 140

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

Overview

005 CEO 인사말
006 기업개요
007 글로벌 네트워크
008 2030 비전
009 보험을 넘어서는 보험

OVERVIEW
CEO 인사말
기업개요
글로벌 네트워크
2030 비전
보험을 넘어서는 보험
ESG APPROACH
ENVIRONMENTAL
SOCIAL
GOVERNANCE
APPENDIX

Samsung Life Insurance

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

CEO 인사말

안녕하십니까,
삼성생명 대표이사 사장 홍원학입니다.

2012년 삼성생명 ESG 보고서를 최초 발간한 이후 금년으로 벌써 14번째 보고서를 공유할 수 있게 되어 기쁘고 감사한 마음으로 인사드립니다.

우리를 둘러싼 대내외 환경은 환율, 금리, 무역 등 경제적 불확실성 외에도, 기후 변화, 사회적 다양성, 신기술의 도래 등 사회적 불확실성으로 인해 미래를 예측하기 어려워지고 있습니다. 이러한 상황에서 우리 사회가 기업에 바라는 모습은 단순히 서비스 제공자 역할에 국한되지 않고, 모두가 함께 보다 나은 삶을 영위할 수 있도록 지원하는 동반자 역할이라 생각됩니다.

삼성생명은 '지속 가능한 미래, 이해관계자와 동반 성장'이라는 가치를 실현하기 위해 ESG 경영을 가장 중요한 책무로 정하고, 환경·사회·지배구조 모든 부문의 개선을 위해 다양한 노력을 기울이고 있습니다. 금번 '2025 ESG 보고서'는 삼성생명이 지난 1년 동안 ESG 경영을 위해 기울인 노력과 성과를 공유해 드리고, 향후 보다 나은 미래로 나아가기 위한 약속을 제안드리기 위함입니다.

기후위기 대응과 생태계 보전에 앞장서는 녹색금융(E)
삼성생명은 2050년 탄소중립(Net-Zero) 달성을 목표로 ESG 투자 규모를 2030년까지 20조 원 이상 확대하는 등 자산 포트폴리오의 친환경적 전환을 가속화하고, 탄소배출량을 체계적으로 관리·감축하여 저탄소 사회로의 전환을 선도해 나가겠습니다. 2010년부터 진행해 온 맹그로브 식목 활동 등 생물다양성 보호, 녹색 생태계 조성을 위한 노력도 계속 기울여 나가겠습니다. 기후위기 대응은 우리 뿐 아니라 다음 세대를 위한 필연적 선택임을 명심하고 보다 앞장 서도록 하겠습니다.

모두가 함께 성장하는 포용적 상생금융(S)
삼성생명은 생명의 가치를 존중하는 보험 본연의 역할을 충실히 수행하며, 보다 건강한 삶을 만들어 가기 위해 노력하고 있습니다. 긴 보험 여정에서 고객의 경험을 소중히 생각하고, 고객 접근성과 권익 제고를 위한 부단한 노력을 통해 고객 만족도 평가에서 수년간 업계 1위를 유지하고 있습니다. 나아가, 주주가치 제고, 협력사 동반성장, 지역사회 기여 등을 통해 모든 이해관계자와 공동체적 가치를 나누며 함께 발전해 나가고자 합니다.

신뢰와 책임을 바탕으로 한 투명금융(G)
삼성생명은 공정하고 투명한 경영을 통해 사회로부터 신뢰와 존경을 받는 기업이 되기 위해 노력하고 있습니다. 윤리와 원칙에 기반한 준법 경영, 이사회를 중심으로 한 투명하고 균형잡힌 의사결정, 기업설명회(IR) 등 적극적 대외소통 등을 통해 다양한 이해관계자간 신뢰를 쌓고 책임있는 기업문화를 실천하고 있습니다. 앞으로도 삼성생명은 환경과 사회를 고려한 책임있는 경영으로 지속가능한 장기적 가치를 실현해 나가겠습니다.

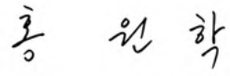
존경하는 이해관계자 여러분
삼성생명은 고객의 인생금융 파트너이자, 우리 사회의 지속가능한 미래 파트너로서의 역할을 성실히 수행해 나갈 것입니다.

이해관계자 여러분의 따뜻한 관심과 지원을 부탁드립니다.

감사합니다.



삼성생명주식회사
대표이사 사장 **홍원학**



OVERVIEW
CEO 인사말
기업개요
글로벌 네트워크
2030 비전
보험을 넘어서는 보험
ESG APPROACH
ENVIRONMENTAL
SOCIAL
GOVERNANCE
APPENDIX

기업개요

삼성생명은 1957년 창립 이후 고객의 신뢰를 바탕으로 국내 보험산업을 선도하며 성장해왔고, 앞으로도 '고객을 최우선으로 하는 글로벌 인생 금융 파트너'로 도약하고자 합니다.
삶의 전 과정에서 함께하는 동반자로서 차별화된 금융서비스를 제공하고, 사회적 책임을 성실히 이행하며 지속가능한 가치를 실현해 나가겠습니다.

일반현황

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



2024 주요성과

* 2024년 12월 말 지배회사지분 연결 기준

연결 총자산
312.2 조 원

수입보험료[1)]
25.0 조 원

보험금 지급액
26.3 조 원

보험금 지급능력 신용등급
(한국신용평가주식회사)
21년 연속 AAA 등급

고객 수
835 만 명

국가고객만족도 (NCSI)
21년 연속 1위

연결 당기순이익[2)]
2.1 조 원

지급여력비율 (K-ICS)[3)]
184.9 %

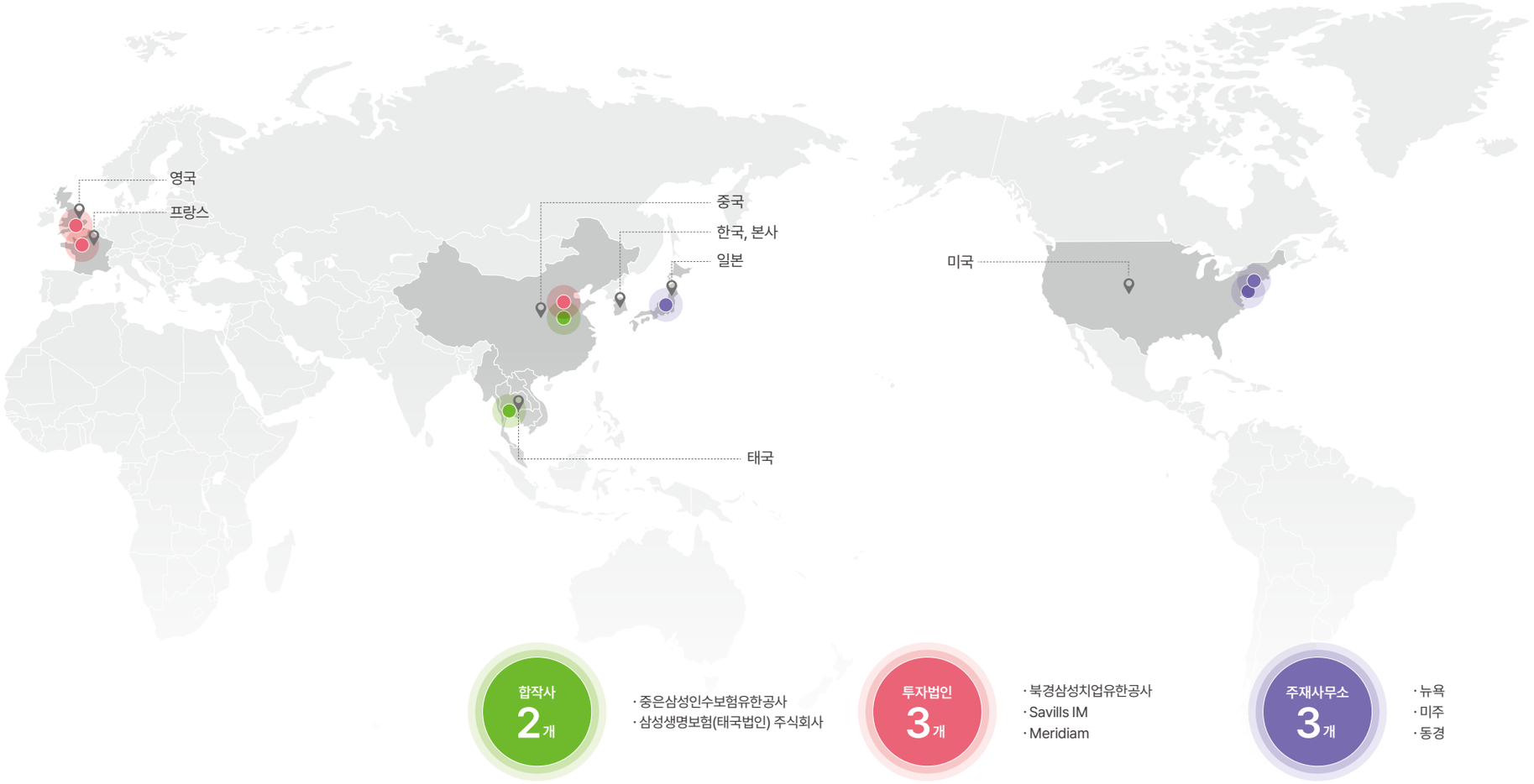
1) 별도재무제표 기준
2) 해당 연결 당기순이익은 지배기업의 소유주에게 귀속되는 당기순이익을 의미
3) IFRS17 도입과 함께 보험부채 시가평가를 기반으로 하는 신지급여력제도 K-ICS(Korean-Insurance Capital Standard) 도입

OVERVIEW
CEO 인사말
기업개요
글로벌 네트워크
2030 비전
보험을 넘어서는 보험
ESG APPROACH
ENVIRONMENTAL
SOCIAL
GOVERNANCE
APPENDIX

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

글로벌 네트워크

삼성생명은 전 세계 7개국에서 합작사, 투자법인, 주재사무소 등 8개의 글로벌 네트워크를 운영하며, 전략적 파트너십을 통해 글로벌 경쟁력을 강화하고 해외 사업을 지속적으로 확대하고 있습니다.
주요 지역에 주재사무소를 설치해 글로벌 거점을 확장하고, 자산운용 수익성 제고와 우수 인재 확보에도 꾸준히 힘쓰고 있습니다.



합작사 2개
- 중은삼성인수보험유한공사
- 삼성생명보험(태국법인) 주식회사

투자법인 3개
- 북경삼성치업유한공사
- Savills IM
- Meridiam

주재사무소 3개
- 뉴욕
- 미주
- 동경

OVERVIEW
CEO 인사말
기업개요
글로벌 네트워크
2030 비전
보험을 넘어서는 보험
ESG APPROACH
ENVIRONMENTAL
SOCIAL
GOVERNANCE
APPENDIX

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

2030 비전

삼성생명은 '고객의 가치'를 최우선으로 삼고, '보험을 넘어 고객의 미래를 지키는 인생금융파트너'를 2030 비전으로 제시하며, 변화와 도전의 8대 핵심전략을 추진하고 있습니다.
보험 본업 경쟁력 강화, 신성장사업 확대, 디지털 전환 가속화, 유연한 조직문화 조성을 통해 지속 가능한 성장을 추구하고 있습니다.

VISION

보험을 넘어, 고객의 미래를 지키는 인생금융파트너

Beyond Insurance, We Secure Your Future

SLOGAN

고객을 위한 변화와 도전, 2030!

Change&Challenge for Customer by 2030!

핵심전략



보험 본업

1. 고객 | 고객이익 중심 경영체계 구축
2. 상품 | 상품과 서비스를 결합하여 보험의 가치를 제고
3. 채널 | 미래지향적 멀티채널 구조로 혁신



신성장사업

1. 자산 | 자산운용을 수익창출의 핵심 축으로 확대
2. 해외 | 해외보험사업의 적극적 확장
3. 신사업 | 헬스케어, 시니어BIZ 등 사업영역 확장



Enabler

1. 디지털 | 밸류체인(Value-Chain) 전반의 디지털 트랜스포메이션 성공
2. 조직문화 | 소통·공감·도전을 위한 유연한 조직문화 구현

OVERVIEW
CEO 인사말
기업개요
글로벌 네트워크
2030 비전
보험을 넘어서는 보험
ESG APPROACH
ENVIRONMENTAL
SOCIAL
GOVERNANCE
APPENDIX

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

보험을 넘어서는 보험, 삼성생명

삼성생명의 '보험을 넘어서는 보험'은 고객의 행복한 삶과 지속가능한 미래를 실현하기 위해 보험업의 영역을 넘어 역할과 책임을 확장해 나가고자 하는 전략적 방향성을 담고 있습니다. 보험은 오랫동안 '보장'이라는 본연의 기능을 수행해 왔지만, 오늘날 고객은 이를 넘어 삶의 질을 향상시키고 미래의 불확실성을 선제적으로 관리할 수 있는 포괄적이고 차별화된 생활금융 서비스를 요구하고 있습니다. 삼성생명은 이러한 흐름을 읽고, 보험의 경계를 뛰어넘는 혁신적인 보험상품과 서비스 개발에 끊임없이 도전하고 있으며, 다양한 분야에서 보험의 사회적 역할을 확장해 나가고 있습니다. 급변하는 시대에 맞춰 새로운 도약의 기회를 선점하고, 고객과 사회가 함께 지속가능한 미래를 향해 나아갈 수 있도록 혁신과 도전을 이어가겠습니다.





과감한 시도
생각의 경계를 넘어

삼성생명은 기후 위기에 선제적으로 대응하며, 지속가능한 미래를 선도하는 보험사로 나아가고자 합니다.

기후변화 영향에 대한 선제적 대응

삼성생명은 기후변화로 인한 보유 자산의 가치 변화 관점에서 확장하여, 생명보험 본업 관점에서 기후 변화가 질병 발생과 보험금 지급에 미치는 영향에 대해 실제 데이터를 기반으로 분석하는 작업을 새롭게 시도하였습니다. 이번 시도는 자산포트폴리오 중심의 기후 리스크 관리체계에 생명보험 본연의 사업활동과 연계된 요인을 반영하려는 선제적 접근이자 구조적인 대응기반을 마련해가는 과정입니다. 앞으로도 기후 리스크에 대한 인식을 지속적으로 높이고, 기후변화에 능동적으로 대응함으로써 지속가능한 성장을 실현해 나가고자 합니다.

디지털 전환을 통한 탄소발자국 감소

삼성생명은 사내 문서의 전자화와 스마트 안내서비스 도입 등 디지털 기반 업무환경 조성을 통해 불필요한 자원 사용을 줄이고 있습니다. 디지털 경쟁력을 기반으로 계약 변경부터 보험금 지급에 이르기까지 보험 유지 및 지급 등 보험거래 전 과정을 디지털화 하였습니다. 스마트안내 서비스를 구축하여 보험 관련 안내장을 스마트 알림톡으로 발송하고 있으며, 고객 플라자에 전자서식(e-Form)을 도입하여 고객이 터치스크린을 통해 서류 작성, 신청, 처리까지 모든 절차를 전자적으로 진행할 수 있도록 했습니다. 필요한 문서도 모바일로 즉시 전송되어 종이사용과 에너지 소비를 줄이며, 보험거래 과정의 탄소발자국 감축에 기여하고 있습니다. 앞으로도 삼성생명은 디지털 전환을 한층 고도화하고, AI를 활용한 업무 혁신과 함께 환경적 책임을 고려한 다양한 시도를 이어가며 디지털 기술이 업무의 효율성은 물론 지속가능한 미래로 이어질 수 있도록 책임 있는 혁신을 계속 추진해 나가겠습니다.

OVERVIEW
CEO 인사말
기업개요
글로벌 네트워크
2030 비전
보험을 넘어서는 보험
ESG APPROACH
ENVIRONMENTAL
SOCIAL
GOVERNANCE
APPENDIX

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



다양한 경험
사고의 틀을 넘어

삼성생명은 보험의 경계를 넘어, 삶의 확장을 돕는 새로운 경험과 가치를 제안하는 혁신을 지속하고 있습니다.

젊음이 길어진 시대: 요즘나이

삼성생명의 '젊음이 길어진 시대' 광고 캠페인은 평균 수명 연장에 따른 생애주기의 변화를 반영해, 나이에 대한 새로운 인식을 제시하고 삶의 다양한 가능성을 강조하였습니다. '실제나이X0.8'이라는 '요즘나이 계산법'으로 더 길어진 젊음의 시간을 조명하며, 보험을 넘어 고객의 전 생애에 걸쳐 책임을 다하겠다는 삼성생명의 의지를 담고 있습니다.



보험회사를 넘어 모험회사로: 라이프놀로지 랩

'라이프놀로지 랩'은 보험을 넘어 고객의 삶을 더 행복하게 만들기 위한 아이디어를 탐색하고자 시작한 삼성생명의 혁신 프로젝트입니다. 산학협력을 통해 다양한 창의적 아이디어와 실험적 도전이 담긴 디자인 작품이 탄생했으며, 프로젝트에 참여한 학생들이 직접 출연한 광고 영상은 공개 3주 만에 조회수 200만 회를 돌파하며 큰 화제를 모았습니다. 앞으로도 새로운 시도와 실험을 통해 '보험회사를 넘어 모험회사'로 도약하기 위한 도전과 혁신을 이어가겠습니다.





끝없는 확장
보험의 경계를 넘어

삼성생명은 생활금융 전반을 선도하는 리딩컴퍼니로 도약하고자 노력하고 있습니다.

종신보험의 혁신 : 삼성 밸런스 종신보험

삼성생명은 '삼성 밸런스 종신보험'을 통해 종신 보험의 새로운 구조를 제시하며 업계의 혁신적인 변화를 이끌고 있습니다. 종신보험의 활용 영역을 확장하는 종신형 더블연금 구조로 특허를 획득하여 20년 동안 해당 상품구조에 대한 독점적 권리를 확보하게 되었습니다. 이는 1인 가구 증가와 고령화 등 변화하는 사회 환경에 대응해 종신보험의 활용범위를 안정적인 노후생활을 위한 재원으로까지 확대하는 등 기존 상품의 한계를 극복하려는 노력의 일환입니다. 더불어 삼성생명은 2024년 생보업계에서 가장 많은 총 6건의 배타적 사용권을 획득하며, 창의적 보험상품 개발 역량을 인정받았습니다.



단기간 목표자금 모으기 : 삼성 팝콘 저축보험

삼성생명의 '삼성 팝콘 저축보험'은 누구나 부담없이 쉽게 가입해 단기간 목표 자금을 모을 수 있도록 설계된 상품입니다. 삼성금융네트웍스 통합 플랫폼 '모니모'를 통해 간편하게 가입할 수 있으며, 애플리케이션 속에서 팝콘이 튀겨지며 혜택이 제공되는 등 재미 요소도 더해졌습니다. 삼성생명은 앞으로도 고객의 일상에 실질적인 도움이 되는 혁신적이고 유용한 상품과 서비스를 지속적으로 개발해 나갈 계획입니다.



고령자 전용 보험상품 확대

삼성생명은 고령 인구의 급속한 증가추세를 감안하여, 고령층의 실질적인 돌봄 수요에 부합하는 맞춤형 상품 포트폴리오를 강화하고 있습니다. '삼성 함께 가는 요양보험'은 장기요양지원특약을 통해 요양 장소와 기간에 제한 없이 요양 비용을 보장함으로써 초고령사회에서의 든든한 안전망으로 자리매김하고 있습니다. 이와 함께 치매모니터링, 병원 예약 대행, 방문요양 등 장기요양 등급에 따라 다양한 케어 서비스를 제공하여 일상적인 건강관리부터 돌봄 서비스 연계까지 고객의 삶 전반을 지원하는 폭넓은 보장을 실현해 나가고 있습니다.

OVERVIEW
CEO 인사말
기업개요
글로벌 네트워크
2030 비전
보험을 넘어서는 보험
ESG APPROACH
ENVIRONMENTAL
SOCIAL
GOVERNANCE
APPENDIX

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

ESG Approach

012 ESG 위원장 인사말
013 ESG 관리체계
014 ESG 전략
016 ESG 성과
017 이니셔티브 참여/평가
018 이해관계자 소통
019 이중 중대성 평가

OVERVIEW
ESG APPROACH
ESG 위원장 인사말
ESG 관리체계
ESG 전략
ESG 성과
이니셔티브 참여/평가
이해관계자 소통
이중 중대성 평가
ENVIRONMENTAL
SOCIAL
GOVERNANCE
APPENDIX

Samsung Life Insurance

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

ESG 위원장 인사말

삼성생명은 지속가능한 미래를 만들고 다양한 이해관계자와 함께 성장하고자 합니다.

안녕하십니까, 삼성생명 ESG위원회 위원장 허경옥입니다.

ESG위원회가 설립되어 운영된 지 벌써 5년차를 맞이하고 있습니다.

우리 위원회는 삼성생명이 약속한 ESG 경영 실천을 올바르게 이행하고 있는지 여부를 점검하고 지원하는 역할을 하고 있습니다.

2021년에는 '2030 ESG 경영 전략'을 수립하였고, 매년 연도별 추진계획과 이행현황을 점검하여 '지속가능한 미래, 이해관계자와 동반성장'의 실현을 위한 다양한 조언을 제시하고 있습니다.

특히, 기후위기에 대응하는 2050 탄소중립 추진, 고객중심경영과 포용금융을 통한 사회적 가치의 실현, 투명한 지배구조와 윤리경영 정착 등은 ESG 위원회가 중점 추진 중인 과제입니다. 그 결과, 2025년 삼성생명은 ESG 평가기관인 MSCI(모건스탠리캐피털인터내셔널)로부터 1단계 상향(A→AA)된 좋은 평가를 받을 수 있었습니다.

앞으로도, ESG위원회는 다양한 관점과 전문성에 기반하여 회사에 대한 건설적 비판을 아끼지 않을 것이며, 단순히 삼성생명 차원의 ESG 정착 뿐 아니라, 궁극적으로 우리 사회의 선순환적 발전, 지속가능한 성장을 견인하는데 기여할 수 있도록 노력할 것입니다.

이해관계자 여러분의 아낌없는 성원과 지지를 부탁드리며, ESG위원회도 녹색금융 확대, 상생금융 실현, 투명금융 정착을 통해 기업, 사회, 그리고 우리 모두의 삶이 보다 건강해질 수 있도록 기여하는데 최선의 노력을 기울일 것을 약속드립니다.

감사합니다.



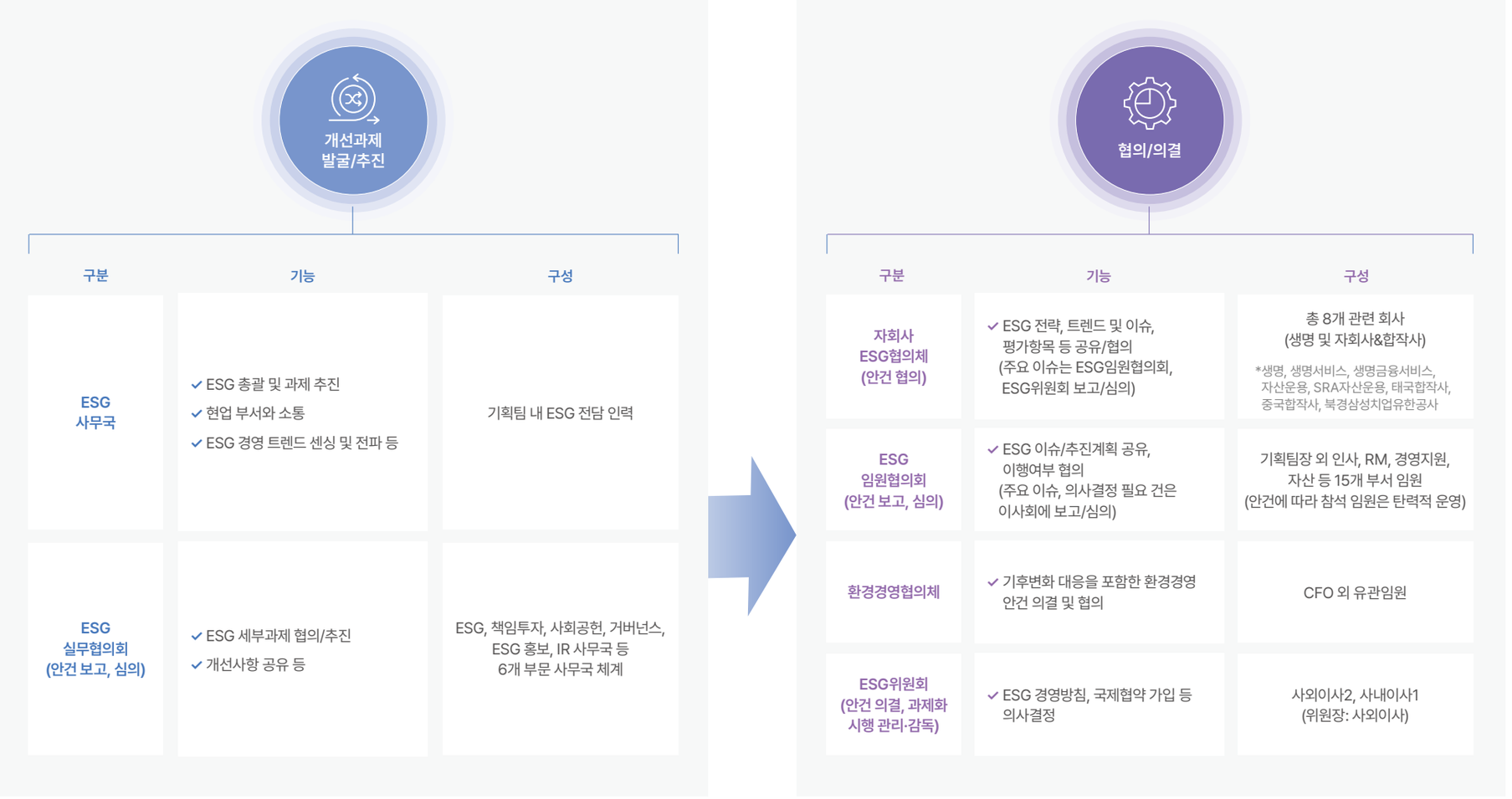
삼성생명주식회사
ESG위원회 위원장 **허경옥**

OVERVIEW
ESG APPROACH
ESG 위원장 인사말
ESG 관리체계
ESG 전략
ESG 성과
이니셔티브 참여/평가
이해관계자 소통
이중 중대성 평가
ENVIRONMENTAL
SOCIAL
GOVERNANCE
APPENDIX

ESG 관리체계

삼성생명은 ESG경영을 체계적이고 적극적으로 추진하기 위해 이사회 내 ESG위원회를 최고 의사결정기구로 설치하여 운영하고 있습니다.
ESG 거버넌스 체계를 기반으로 ESG경영 추진력을 강화하고 자회사와의 원활한 커뮤니케이션을 유지하며, ESG임원협의회 및 ESG위원회를 통해 다양한 ESG 관련 사안을 지속적으로 협의하고 있습니다.

ESG 거버넌스



OVERVIEW
ESG APPROACH
ESG 위원장 인사말
ESG 관리체계
ESG 전략
ESG 성과
이니셔티브 참여/평가
이해관계자 소통
이중 중대성 평가
ENVIRONMENTAL
SOCIAL
GOVERNANCE
APPENDIX

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

ESG 전략

삼성생명은 2030 중장기 ESG 전략에 따라 '녹색·상생·투명금융'이라는 3대 전략방향을 중심으로 ESG 경영을 전사적으로 체계화하고 있습니다.
9대 실천 약속을 통해 기후위기 대응, 책임 있는 투자 확대, 고객·사회와의 상생, 투명한 지배구조 확립 등의 과제들을 단계적으로 추진하며, 기업의 사회적 책임을 실천하고 다양한 이해관계자와의 공동 가치를 창출하고자 합니다.

VISION

보험을 넘어, 고객의 미래를 지키는 인생 금융파트너

Beyond Insurance, We Secure Your Future

ESG GOAL

지속 가능한 미래, 이해관계자와 동반 성장

Sustainable Future, Growing Together

ESG Target

- 2030 친환경 금융 20조 원↑
- 2050 탄소중립 (Net-Zero)
- Global Top Tier ESG Rating

ESG 전략방향

- E 녹색금융 Green finance
- S 상생금융 Win-Win finance
- G 투명금융 Transparent finance

9개 약속 (핵심 ESG Pillars)

- E: ① 친환경 책임투자 확대, ② 탈탄소 및 기후 리스크 관리
- S: ③ 고객중심경영 강화, ④ 행복한 열린 일터 구현, ⑤ 사업모델 및 기술혁신을 통한 포용적 금융 확대, ⑥ 이해관계자와의 동행 강화
- G: ⑦ 지배구조의 건전성 확립, ⑧ 윤리경영의 안착
- ⑨ ESG경영 인식 제고

ESG거버넌스

ESG사무국 | ESG 실무협의회 | 자회사 ESG 협의체 | ESG임원협의회 | 환경경영협의체 | ESG위원회

OVERVIEW
ESG APPROACH
ESG 위원장 인사말
ESG 관리체계
ESG 전략
ESG 성과
이니셔티브 참여/평가
이해관계자 소통
이중 중대성 평가
ENVIRONMENTAL
SOCIAL
GOVERNANCE
APPENDIX

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

ESG 전략

삼성생명은 고객의 미래를 지키는 인생금융 파트너로서, 자연과 사회에 긍정적인 영향을 미치는 지속가능한 경영을 목표로 2030 ESG 중장기 전략에 따라 핵심 추진목표와 실천 과제를 설정하고 이행 현황을 체계적으로 관리하고 있습니다.
앞으로도 책임 있는 금융회사로서 이해관계자와 함께 성장하며, 지속가능한 미래를 향한 여정을 지속해 나가겠습니다.

전략분야	전략방향	세부과제	핵심 KPI	핵심 실천지표 성과 ('24년 기준)	핵심 추진목표 ('30년 기준)
E (환경)	녹색금융	1 친환경 책임투자 확대	· ESG투자 규모	· ESG투자 10.6조원	· ESG투자 20조 원 ↑
		2 탈탄소 및 기후 리스크 관리	· 재생에너지 전환 비율 · 내부배출량 (Scope 1, 2) · 자산 포트폴리오 금융배출량(Scope 3)	· '23년 전력사용량 대비 재생에너지 10% 전환 · '24년 목표 대비 1,676tCO_2eq 감축 · '23년 대비 금융배출량 10만tCO_2eq 감축	· 재생에너지 60% 전환 · ('50년) 내부배출량 Net-Zero · ('50년) 금융배출량 Net-Zero
S (사회)	상생금융	3 고객중심경영 강화	· 고객만족도(NCSI) 점수 · 대외민원 건수(10만 건 당)	· 고객만족도(NSCI) 점수 79점 · 대외민원 건수 9.8건	· 고객만족도(NCSI) 82점↑ · 대외민원 건수 9.4건↓
		4 행복한 열린 일터구현	· 직원 건강도 진단 등급 · 여성관리자 비중	· 우수등급 · 여성관리자 비중 25.1%	· 우수등급(*최상위 등급) · 여성관리자 비중 31%↑
		5 사업모델 및 기술혁신을 통한 포용적 금융 확대	· ESG Hit 상품	· ESG Hit 상품 13개	· ESG Hit 상품 20개↑
		6 이해관계자와의 동행 강화	· 사회공헌활동 참여율	· 사회공헌 활동 참여율 96.7%	· 사회공헌 활동 참여율 95%↑
			· 사회공헌활동 인당 참여시간	· 평균 참여시간 8시간	· 평균 참여시간 9시간↑
G (지배구조)	투명금융	7 지배구조의 건전성 확립	· 한국ESG기준원 지배구조 평가등급	· 지배구조 평가 B+ 등급	· A+
		8 윤리경영의 안착	· 임직원 부정예방교육 참여율	· 교육 참여율 98.5%	· 교육 참여율 95%↑
	ESG경영 확대	9 ESG경영 인식 제고	· ESG경영 이해도 제고 프로그램 확대 · 업무 추진 시 ESG 고려 문화 확산	· ESG 캠페인 및 교육 운영	· ESG 인식도/실천도 제고

OVERVIEW
ESG APPROACH
ESG 위원장 인사말
ESG 관리체계
ESG 전략
ESG 성과
이니셔티브 참여/평가
이해관계자 소통
이중 중대성 평가
ENVIRONMENTAL
SOCIAL
GOVERNANCE
APPENDIX

ESG 성과

삼성생명은 지속가능경영 실현을 위해 ESG 전략에 따라 핵심 목표와 실행 과제를 설정하고 이를 체계적으로 추진하여 주요 영역에서 개선된 성과를 거두고 있습니다.
앞으로도 전략과 연계된 세부 과제를 지속적으로 이행하며 ESG 경영의 성과를 극대화하고 추진 동력을 강화해 나가겠습니다.

E 녹색금융

친환경 책임투자 확대



ESG 투자 규모

10.6 조 원

(*전년 대비 0.9조 원 순증)

온실가스 배출량 감축

내부배출(Scope 1+2) 감축량

1,676 tCO_2eq

금융배출(Scope 3) 감축량

107,750 tCO_2eq

페이퍼리스 업무체계 구축 (스마트안내 서비스)

209 tCO_2eq 절감 효과

맹그로브 식목활동

3 만 그루

S 상생금융

고객권익보호위원회 운영

심의 **16 건**

자문 **1 건**

고객모니터링제도 '고객패널 운영'

1,000 명

안전보건경영시스템



ISO 45001 인증

자원봉사 참여 시간

24,248 시간

개인정보보호 관련 법/규제 위반 건수



0 건

G 투명금융

건전한 지배구조 현황

이사회 개최 횟수

14 회



이사회 참석률

97.8 %

내부 제보 및 처리 현황



100 %

총 21건 발생

디지털 업무 시스템 적용

AI챗봇 및 음성봇 도입

(*음성봇의 STT(Speech To Text) 정확도 92%)



생성형 AI를 이용한 고객 VOC 내용 요약

실손 청구 서류를 인식하는 OCR 적용

OVERVIEW
ESG APPROACH
ESG 위원장 인사말
ESG 관리체계
ESG 전략
ESG 성과
이니셔티브 참여/평가
이해관계자 소통
이중 중대성 평가
ENVIRONMENTAL
SOCIAL
GOVERNANCE
APPENDIX

Samsung Life Insurance

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

이니셔티브 참여/평가

삼성생명은 국내외 지속가능성 이니셔티브에 지지 선언을 하고, 회원사로서 적극 참여함으로써 ESG 경영을 전사적으로 체계화하고 있습니다.
또한, 정보보호 인증과 금융보안원 평가를 바탕으로 정보보호 체계를 강화하고 있으며, 주요 ESG 평가에서도 전반적인 지속가능경영 수준을 높이 평가받고 있습니다.

ESG Milestone

2021.3 **TCFD 기후관련재무정보 공개 전담협의체**
기후변화의 재무적 영향과 기업의 대응전략에 대한 공시 기준을 마련하기 위한 국제 금융 협의체

2021.4 **UN PSI UN 지속가능보험원칙**
글로벌 보험산업의 ESG 경영을 추구하는 UN 산하 국제협약

UNEP FI 유엔환경계획금융 이니셔티브
지속가능발전을 목표로 금융 부문의 역할을 수행하기 위한 유엔 환경계획(UNEP)과 금융부문간의 공공-민간 파트너십

CDP 탄소공개 프로젝트
기업들을 대상으로 탄소배출량 등 환경 정보 공개를 촉구하는 금융기관 주도의 글로벌 이니셔티브

2022.12 **Equator principle 적도원칙**
환경파괴 또는 인권침해 등의 문제가 있을 경우 대출을 하지 않겠다는 금융회사들의 자발적 협약

2023.2 **PCAF 탄소회계금융협회**
금융기관의 대출 및 투자와 관련한 온실가스 배출을 표준화된 방법으로 측정 및 공시하도록 지원하는 글로벌 이니셔티브

2023.3 **RE100 Renewable Electricity 100**
기업의 사용 전력 100%를 재생에너지로 전환해 탄소 배출을 줄이려는 목적을 가진 영국 런던 다국적 비영리기구 '더클라이밋그룹'이 운영하는 캠페인

2023.5 **TNFD 자연관련 재무정보 공개 전담 협의체**
기업이 보유한 자연 자본 관련 위험성을 공개하고, 이에 대한 조치를 취하도록 하는 글로벌 협의체

인증현황

- ISO 14001
  삼성생명은 환경경영시스템 국제 표준인 ISO 14001 인증을 획득하고 환경 지표를 체계적으로 관리하고 있습니다. 글로벌 수준의 환경경영시스템을 인정받은 삼성생명은 온실가스 배출량을 핵심 환경성과 평가로 설정하여 관리함으로써 온실가스·에너지 목표관리규제에 대응하고, 2030 중장기 감축 목표 달성을 위해 지속적으로 노력하고 있습니다. 또한, 폐기물 처리량 및 용수 사용량에 대해서도 지속적으로 환경 효율성을 개선하며, 연간 감축목표 및 추진계획을 수립하여 이행하고 있습니다.
- ISO 27001, ISO 27701, ISMS-P
  삼성생명은 국내외 표준에 맞는 정보보호 및 개인정보보호 관리체계 등을 지속적으로 고도화하여 사이버 보안 위협에 대응하고 있습니다. 삼성생명은 ISO 27001(정보보호관리체계 인증), ISO 27701(개인정보보호관리체계 인증), ISMS-P(정보보호 및 개인정보보호 관리체계 국내 인증)을 획득하여 보유 중입니다.
- 금융보안원 정보보호 상시평가 S등급
  삼성생명은 금융소비자 정보보호 노력의 일환으로 금융보안원 주관의 개인신용정보 활용·관리 실태에 대한 점검을 받고 그 결과를 금융위원회에 제출하고 있습니다. 삼성생명의 최근 개인신용정보 관리체계에 대한 평가 결과는 'S'로 매우 우수한 수준으로 평가 되었습니다.

2024년 삼성생명 ESG 평가 결과

MSCI ESG RATINGS AA
CCC B BB BBB A AA AAA
MSCI AA

Member of Dow Jones Sustainability Indices Powered by the S&P Global CSA
DJSI 2024년 DJSI KOREA 지수

환경A 사회A+ 지배구조B+
KCGS 종합 A

OVERVIEW
ESG APPROACH
ESG 위원장 인사말
ESG 관리체계
ESG 전략
ESG 성과
이니셔티브 참여/평가
이해관계자 소통
이중 중대성 평가
ENVIRONMENTAL
SOCIAL
GOVERNANCE
APPENDIX

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

이해관계자 소통

삼성생명은 이해관계자의 기대와 요구를 ESG 경영에 반영하기 위해 다양한 소통 채널을 운영하고 있습니다.
고객, 임직원, 주주 및 투자자, 협력사, 지역사회 등 각 이해관계자 그룹의 특성을 고려하여 정기적인 만족도 조사, 고객 불만 사례 분석 등의 방식으로 의견을 수렴하고 있으며, 이를 경영전략과 실행 과제에 적극 반영하고 있습니다.

이해관계자	관심 이슈 (중요 관심사)	주요 소통 채널
고객	· 고객 중심 서비스 및 맞춤형 상품 개발 · 고객 보호 강화 · 완전판매 · 금융 취약계층 대상 상품 및 서비스 포용성 확대 · 디지털 혁신 등을 통한 금융 접근성 확대	· 고객패널 · VOC 시스템 · 홈페이지 · 고객만족도 조사 · ESG보고서
임직원 및 컨설턴트	· 현장 중시 경영 · 건전한 조직문화 · 교육 등을 통한 임직원 역량 강화 · 일과 삶의 균형	· 사내웹진 및 방송 · 고충처리 채널 · 노사협의회
주주 및 투자자	· 주주권리 보호 · 기업정보공시 투명성 강화 · 지속가능한 성장동력 · 탄소중립 실현 등 친환경경영체계 구축	· 주주총회 · IR/기업 경영공시 · ESG보고서 · 지배구조 및 보수체계 연차보고서
협력업체	· 협력업체 역량 강화 지원 · 협력업체 인권존중 및 보호	· 업무현황 공유 · 공정거래 자율 준수 편람 · 전자구매시스템
지역사회 및 정부	· 포용 금융 제도 · 지속가능한 사업 활동 추진 · 사회공헌 활동 이행 · 금융정책 준수 및 정부 정책 참여	· 사회공헌 프로그램 · 임직원 봉사활동 · 삼성금융 오픈 콜라보레이션 · 감독/정책기관 간담회, 정책 설명회
협회, NGO, 전문기관	· 사회공헌 활동 이행 · 탄소중립 실현 등 친환경경영체계 구축	· 협회/전문기관 간담회 · 각종 포럼 및 업무 협약

OVERVIEW
ESG APPROACH
ESG 위원장 인사말
ESG 관리체계
ESG 전략
ESG 성과
이니셔티브 참여/평가
이해관계자 소통
이중 중대성 평가
ENVIRONMENTAL
SOCIAL
GOVERNANCE
APPENDIX

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

이중 중대성 평가

삼성생명은 주요 비재무 이슈와 리스크를 식별하고 대응하기 위해 매년 이중 중대성 평가를 실시하고 있습니다. 유럽 지속가능성보고기준(ESRS)을 기반으로 이슈의 심각성과 발생 가능성을 분석하며, 이니셔티브, 미디어 분석, 설문조사 등을 종합해 사회·환경 영향과 재무성과를 함께 고려한 중요이슈를 도출합니다. 도출된 이슈는 재무적·비재무적 관점에서 통합적으로 관리하고 있습니다.

평가 프로세스

STEP #1

ESG 이슈 식별 및 IRO LONG LIST 작성

- 내/외부환경분석 기반 조직 맥락 이해
- 삼성생명 관련 잠재적 영향, 위험 및 기회 식별 List 작성

내부환경분석

- 기업 기본 정보 분석
- 기업 전략 검토
- 주요 이해관계자 식별

외부환경분석

- 경영활동 관련 법/규제 분석
- 글로벌 공시기준/평가지표 분석
- 외부 미디어 및 언론 보도자료

STEP #2

이중 중대성 평가 시행

- 1차/2차 자료 분석결과 종합 최종 이슈 선정

영향 중대성 평가

- **공시기준 및 평가지표 분석**[1)]
  : 글로벌 공시기준 및 평가지표 중 영향 중대성 관점의 기준 및 지표 반영
- **벤치마크 분석**
  : 국내외 동종업계 6개사 3개년 SR보고서 중대이슈 반영
- **사업전략 연계성 분석**
  : CEO 인사말, 경영전략, ESG위원회, ESG임원 협의회
- **언론 노출도 분석**
  : 삼성생명 키워드로 도출된 미디어 기사 분석 결과 반영
- **이해관계자 설문조사(2025.02.17~2025.02.21)**
  : 내·외부 이해관계자(임직원, 협력사, 고객) 대상 ESG 이슈 관심도 설문조사 결과 반영
- **전문가평가**
  : 이슈별 주요 IRO 정의 후 규모, 범위, 발생가능성, 회복불가능성 평가

재무 중대성 평가

- **국제표준 및 평가지표 분석**[2)]
  : 투자자 관점의 글로벌 공시기준 및 평가지표 반영
- **투자자 관심도조사**
  : 주요 투자자 중대이슈 분석
- **산업 규제환경 분석**
  : 금융규제(법, 정책, 행정지도) 분석
- **전문가평가**
  : 이슈별 주요 IRO 정의 후 규모, 발생가능성 평가

1) ESRS, GRI, KCGS, DJSI, MSCI, UN SDGS, ILO, UN PSI

2) ISSB, MSCI, SASB

STEP #3

결과 도출 및 보고

중요이슈 도출

- 재무적 중대성과 환경사회 영향 중대성을 종합평가하여 중요도에 따른 중대이슈 우선순위 선정
- 4개 중요이슈 보고

1. 기후변화 대응
2. 정보보호 강화
3. 금융소비자보호
4. 디지털 혁신

이사회 보고 및 승인

- 중대성 평가 결과에 대하여 고위관리직(임원)의 최종 검토 및 승인
- 중대성 평가 결과에 따른 중대이슈 이사회 보고

OVERVIEW
ESG APPROACH
ESG 위원장 인사말
ESG 관리체계
ESG 전략
ESG 성과
이니셔티브 참여/평가
이해관계자 소통
이중 중대성 평가
ENVIRONMENTAL
SOCIAL
GOVERNANCE
APPENDIX

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

이중 중대성 평가

삼성생명은 ESG이슈가 사회·환경에 미치는 영향과 기업에 미치는 재무적 영향을 통합적으로 분석하여 총 22개의 중대 이슈를 도출하였습니다.
2024년에는 '기후변화 대응', '금융소비자보호', '디지털 혁신' 그리고 '정보보호 강화'가 삼성생명의 가장 중요한 주제로 도출되었습니다.

이중 중대성 평가 결과

● : High ◐ : Mid ○ : Low

구분	ESG이슈명	주제 구분	이중 중대성 평가						이해관계자 관심도						GRI Index	보고 위치
			영향 중대성 평가			재무 중대성 평가										
			영향도	긍정적	부정적	영향도	기회	위험	투자자	임직원	고객	협력사	지역사회 및 NGO	정부 및 규제기관		
환경	기후변화 대응	중요이슈	●	-	✓	●	-	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	201-2 305-1~4	p.23
	환경경영 관리체계		○	✓	-	○	✓	-	-	✓	-	-	✓	-	302-1,3,4 303-5	p.41
	생물다양성 보호		◐	✓	-	◐	✓	-	-	-	-	-	✓	✓	304-1~4	p.45
사회	고객중심경영		◐	✓	-	◐	✓	-	-	-	✓	-	-	-	-	p.57
	인권경영		●	-	✓	◐	-	✓	-	✓	-	✓	✓	✓	406-1	p.80
	금융 포용성 및 접근성		◐	✓	-	◐	-	✓	✓	-	✓	-	✓	✓	-	p.54
	지역사회 공헌		○	✓	-	○	✓	-	-	-	-	-	✓	-	413-1~2	p.91
	인적 자원 관리		◐	✓	-	◐	✓	-	✓	✓	-	-	-	-	401-1~3 404-1~3	p.69
	조직문화 관리		◐	✓	-	◐	✓	-	✓	✓	-	-	-	-	-	p.79
	상생적 노사관계 구축 및 조직문화 혁신		○	✓	-	○	-	✓	-	✓	-	-	-	✓	2-30, 401-1~3 402-1, 407-1	p.79
	안전 및 보건 관리		○	✓	-	○	-	✓	-	✓	-	✓	-	-	403-2,5,6	p.84
	공급망 관리		○	✓	-	○	-	✓	-	-	-	✓	-	-	-	p.88
	정보보호 강화	중요이슈	◐	-	✓	●	-	✓	✓	-	✓	-	-	✓	418-1	p.62
	금융소비자 보호	중요이슈	●	-	✓	●	-	✓	✓	-	✓	-	✓	-	417-2,3 418-1	p.50
지배구조/경제	건전한 지배구조		◐	✓	-	●	✓	-	✓	✓	-	-	-	✓	2-9~11 405-1	p.97
	이해관계자 소통 및 협력		○	✓	-	●	✓	-	✓	✓	✓	✓	✓	✓	2-29	p.88
	윤리경영 및 준법경영		◐	-	✓	●	-	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	2-23~26 205-1~3	p.101
	디지털 혁신	중요이슈	●	✓	-	●	✓	-	✓	✓	✓	-	✓	✓	-	p.107
	지속가능한 금융활동		●	✓	-	●	✓	-	✓	✓	✓	-	✓	-	-	p.34
	이머징 리스크 대응		●	-	✓	◐	-	✓	-	✓	-	✓	-	✓	-	p.119
	미래 신성장동력		●	✓	-	○	✓	-	✓	✓	✓	-	✓	✓	-	p.112
	비즈니스 역량개발		○	✓	-	○	✓	-	✓	✓	✓	-	-	-	-	p.69

OVERVIEW
ESG APPROACH
ESG 위원장 인사말
ESG 관리체계
ESG 전략
ESG 성과
이니셔티브 참여/평가
이해관계자 소통
이중 중대성 평가
ENVIRONMENTAL
SOCIAL
GOVERNANCE
APPENDIX

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

이중 중대성 평가

삼성생명은 이중 중대성 평가를 통해 기업 활동이 환경 및 사회에 미치는 영향과
ESG 이슈가 재무성과에 미치는 영향을 종합적으로 분석하여 비즈니스에 중대한 영향을 미치는 중요이슈를 도출하였습니다.

4대 중요이슈

구분	이슈의 중요성	사업 전략	중장기 목표	주요 활동 및 성과	성과지표 (KPI)
기후변화 대응	· 주요 리스크로, 온실가스 배출 규제 강화 및 기상이변 증가에 따라 보험금 지급 리스크와 자산가치 변동성 심화 · 탈탄소 전환과 규제 강화로 인한 시장 신뢰도 위험 증가	· 기후 리스크 관리 정책 수립 및 전사적 이행 체계 구축 · 기후 리스크 요소 반영한 경영 의사결정 프로세스 강화	· 2050 탄소중립(Net-Zero) 전략 수립 및 이행을 위한 실행 계획 고도화 · 2030 ESG 투자규모 확대(20조) · 국제 이니셔티브(적도원칙, PCAF, RE100 등) 가입 및 이행을 통해 글로벌 기준 준수	· FY24 목표대비 내부배출량 1,676tCO$_2$eq 감축 · 페이퍼리스 업무 체계(스마트안내서비스)를 통해 연간 약 209톤 탄소 감축, 나무 약 7,220그루 보호 효과 · ESG 투자 규모 10.6조 원	· 온실가스 감축 목표 수립 및 성과 관리 · 2050 탄소중립 달성 로드맵 수립 · 2030 중장기 ESG 투자 목표를 달성하기 위한 진행 상황 모니터링
정보보호	· 개인정보 유출은 즉각적인 법적 제재(과징금, 소송) 및 추가 대응 비용 발생을 초래, 기업의 신뢰도 하락 및 브랜드 가치에 심각한 영향 · 사이버 보안 사고는 기업의 브랜드 가치와 고객 신뢰도 하락으로 이어지며, 사고 발생 후 수습 및 법적 대응 비용은 추가적인 재무적 부담으로 작용	· CISO 선임 및 정보보안 전담 조직 운영, 정보보호 점검 및 사고 대응체계 구축 · 임직원 대상 정보보호 교육 및 인식 제고	· 정보보호 문화 내재화 및 보안사고 Zero 달성 · 글로벌 기준 기반의 정보보호 체계 운영	· 정보보호 국제 인증 및 유지 - ISMS-P, ISO27001, ISO27701 등 연 1회 정기적인 내부 감사 실시 · 개인신용정보 수준 상시평가제 시행 - 6개 대항목, 59개 소항목으로 평가 실시 → 최고 등급인 'S' 등급 획득 · 정보보호 및 개인정보보호 교육 - 임직원 및 협력업체 대상으로 교육 실시	· 정보보호 사고 발생 건수, 정보보호 교육 이수율 · 정보보호에 대한 구성원의 의식 제고를 위한 활동 수행 (*정보보호 교육, 사고 사례 및 보안 이슈 등에 대한 신속한 전파, 정기 보안서약서 동의 등)
금융소비자 보호	· 불완전판매 및 정보 비대칭으로 소비자 피해 발생 시, 민원 급증과 감독기관 제재 및 신뢰도 저하로 인한 법적·재무적 리스크 · 소비자에 대한 보호 미흡은 기업 신뢰도 하락을 초래할 수 있으며, 법적 제재 및 평판 손상의 리스크를 수반	· 민원 및 피해보상 대응 프로세스 구축, 정보 비대칭 최소화를 위해 소비자에게 정보 투명성 제공 및 불완전판매 예방을 위한 체계 구축 · 관련 법령 및 내부통제 기준에 기반한 판매 절차 강화	· 소비자보호 중심의 상품·서비스 운영 내재화 · 민원 사전 방지 및 완전판매율 제고	· 고객 응대 및 민원처리 인프라 개선 · 판매 채널별 불완전판매 방지 활동 · 소비자 권리 보호를 위한 정보 제공 체계 운영	· 소비자 민원 발생 건수 및 국내 3대 기관 고객만족도 평가 · 불완전판매 리스크 관리
디지털 혁신	· 최신 기술 도입을 통한 혁신적 이미지 강화, 고객 및 파트너 신뢰 확보, 디지털 혁신을 통한 브랜드 이미지 개선 및 고객 충성도 향상 · 디지털 전환을 통한 수익 모델 창출, 다양한 디지털 채널을 통한 고객 기반 확장, AI 기반 보험금 심사 서비스 도입을 통한 업무 소요 시간 단축 및 고객 편의성 향상, 새로운 시장 기회 창출	· 생성형 AI 기반 업무지원 및 보험금 심사 서비스 도입	· 생성형AI를 통한 내부통제 업무 효율성 증대 · 영업 지원을 위한 AI 지식 검색 서비스 제공	· AI챗봇 및 음성봇 도입 - 고객과 영업 현장 문의 해결 외에 언더라이팅,상담,지급 등 보험 Core업무로 AI적용 확대 · AI기술 활용한 보험 Core업무 지원 - 고객VOC 단기대응을 위해 생성형 AI를 이용한 상담 요약 수행 - 보험금 지급 업무에 AI OCR을 적용하여 실손 청구 서류 인식	· AI 효율성 지표 · 고객 경험 관련 KPI · 디지털 채널(모니모, 다이렉트 등)을 통한 고객 확대

OVERVIEW
ESG APPROACH
ESG 위원장 인사말
ESG 관리체계
ESG 전략
ESG 성과
이니셔티브 참여/평가
이해관계자 소통
이중 중대성 평가
ENVIRONMENTAL
SOCIAL
GOVERNANCE
APPENDIX

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

Environmental

녹색금융

023 기후변화 대응
034 친환경 책임투자
041 환경경영
045 생물다양성 보전

OVERVIEW
ESG APPROACH
ENVIRONMENTAL
기후변화 대응
친환경 책임투자
환경경영
생물다양성 보전
SOCIAL
GOVERNANCE
APPENDIX

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

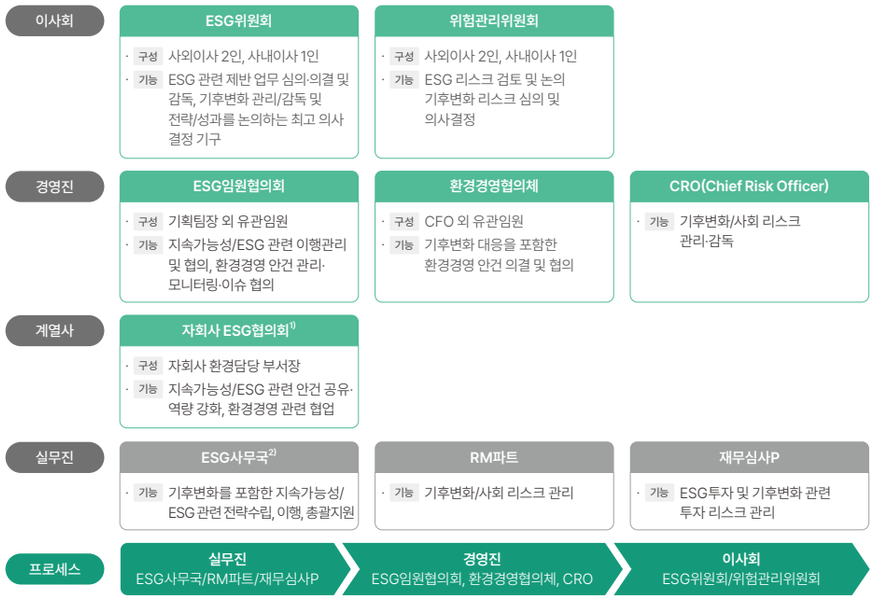
기후변화 대응 중요이슈

삼성생명은 기후변화 대응 전략을 수립하고, 온실가스 감축과 에너지 전환을 위한 노력을 지속적으로 추진하고 있습니다.
또한 기후리스크를 사전에 식별하고 대응할 수 있는 체계를 강화하여 저탄소 사회 전환에 기여하고자 합니다.

거버넌스

기후변화 위험과 기회와 관련된 이사회 활동

- 기후관련 위험 및 기회에 관한 지배구조는 2021년 이사회 산하 기구로 설치한 ESG위원회를 중심으로 구성
  - 경영진(임원) 협의체인 ESG임원협의회와 환경경영협의체에서 논의된 기후변화 대응을 포함한 ESG경영에 대한 안건을 최종적으로 승인 및 보고받음
- ESG위원회: 3명의 위원(사외이사 2인, CEO)으로 구성되며 연 2회(반기 1회) 개최. 기후변화 관리/감독 및 전략/성과를 논의하고 의결하는 최고 의사결정 기구
  - 주요 안건: (의결)'24년 ESG 경영계획, ESG투자정책 제정 등, (보고)ESG보고서 발간 및 ESG 캠페인 추진 등
- 위험관리위원회: 3명의 위원(사외이사2인, 사내이사1인)으로 구성, 기후변화 리스크를 포함한 리스크 관리 부문의 심의 및 의사결정을 담당



1) 삼성생명서비스손해사정, 삼성생명금융서비스, 삼성자산운용, 삼성SRA자산운용, 태국합작사, 중국합작사, 북경삼성치업유한공사 등
2) 6개 ESG 부문 사무국 협업체계 운영(ESG총괄, 책임투자, 사회공헌, 거버넌스, 홍보, IR)

기후변화 위험과 기회를 평가·관리하는 경영진의 역할

- ESG임원협의회: ESG 유관임원 15명(기획, RM, 재무심사, 자산운용, 감사, 소비자보호 등) 으로 구성, 환경경영을 포함한 ESG 안건 관리 및 모니터링, 이슈 협의 등
- 환경경영협의체: CFO 주관 유관임원으로 구성('25.3월 신설), 환경경영 이행 관련 안건 심의
- CRO(Chief Risk Officer): 기후/사회 관련 위험 식별 및 평가, 관리, 모니터링

기후변화 대응 실무진의 역할

- 자회사 ESG협의회: 자회사의 환경경영 역량 강화 및 협업
- ESG사무국: 전사 환경경영 총괄 지원 업무를 수행하고, CRO 조직을 통해 기후 위험 및 기회를 식별·평가하여 주요 사항을 ESG임원협의회 및 ESG위원회 검토 안건으로 부의
- RM파트: 기후관련 위험 및 기회에 대한 시나리오 별 회복력 분석 및 분석결과의 리스크 관리 프로세스 통합 지원
- 재무심사파트: ESG투자 총괄(탈석탄 및 재생에너지 등) 담당, 금융배출량 등 투자자산의 기후변화 관련 위험 및 기회 관리

ESG위원회 주요 결의 및 보고 안건

연도 및 회차	주요 안건	결의/보고
2025년 1차	2025년 ESG경영 추진계획의 건 - '25년 10대 ESG 중점 추진 과제 (탄소배출 감축목표 관리, 친환경 ESG투자 확대, 기후 공시 고도화)	가결
	ESG투자정책 제정의 건	가결
2024년 2차	2024년 상반기 ESG경영 추진실적 및 하반기 계획 - 온실가스 배출량 및 기후 시나리오 분석 결과 등	보고
	2024 ESG보고서 발간 및 ESG정책 개정	보고
2024년 1차	ESG 경영 추진 현황 및 2024년 추진 계획 - 2030 중장기 ESG경영전략 및 이니셔티브 G/L 이행현황 - 기후 시나리오 분석 고도화 등 '24년 10대 ESG 중점 추진과제	가결
	친환경 캠페인 추진	보고
2023년 2차	2023년 상반기 ESG 경영 추진 실적 및 하반기 계획	보고
	ESG보고서 발간	보고
	ESG 투자 배제 기준 변경 및 ESG 정책 제정	보고
2023년 1차	2023년 ESG 경영 추진 계획	보고
	국제협약 추가 가입 검토	보고
	친환경 캠페인 추진	보고

OVERVIEW
ESG APPROACH
ENVIRONMENTAL
기후변화 대응
친환경 책임투자
환경경영
생물다양성 보전
SOCIAL
GOVERNANCE
APPENDIX

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

기후변화 대응

전략

기후변화에 따른 위험·기회 요인 분석 및 대응방안

- 자산운용업과 생명보험업에 미치는 중요도에 따라 Value Chain상에 위험 및 기회가 집중된 부분을 파악하고 기후시나리오에 따른 재무영향 분석 및 대응 방안 수립·이행
  - 발생시점: 단기(1년 이내)·중기(1년초과~5년이내)·장기(5년 초과) 구분 기준에 따라 기후 관련 위험·기회 요인의 발생 예상 시점을 구분하고, 단기간 수익화 가능성 또는 장기 전략 반영 필요성에 따라 기간별 대응방안 수립
  - 중요성 평가: 기후 관련 위험 및 기회 요인에 대해 중요성 평가 실시(재무 중대성·영향 중대성에 대해 정량·정성 분석 결합), 합리적으로 예상 가능하고 중대한 영향으로 예상되는 요인 선별·관리
  - 위험·기회 요인 구분: TCFD 권고안에 따라 기후위험은 물리적 리스크(급성/만성), 전환 리스크(정책/법률, 기술/시장, 평판)로 구분하고, 기후기회는 자원효율성, 에너지자원, 상품 및 서비스, 시장, 회복탄력성으로 구분

중요도: ● 높음 ● 보통 ● 낮음

구분			시점	영향				대응방안
				자산운용업	중요도	보험업	중요도	
위험	물리적 리스크	급성 (태풍/홍수/산불)	중기, 장기	· 침수/산불 피해지역 부동산 및 인프라 자산 가치 하락 · 침수/산불 피해지역에 공장을 보유한 투자기업의 비용발생에 따른 포트폴리오 수익성 하락	●	· 사업장/자산 손실, 영업중단, 인재발생 가능성 등으로 인한 운영 차질 · 자연재해로 인한 인적피해에 따른 보험금 지급 증가	●	· 전사적 사업연속성계획(BCP) 및 데이터센터 재해복구전략 수립 · 안전보건경영체계 구축 및 직원 안전교육 진행 · 만성적 질병과 관련된 보험의 위험률 관리 및 기후 영향을 반영한 언더라이팅 · 기후변화와 건강위험률/사망률에 대한 데이터 집적 및 리스크 평가/관리체계 구축 · 스트레스 테스트 및 시나리오 분석 강화를 통한 준비금 확충 등 재무건전성 관리
		만성 (폭염/한파/해수면상승)	장기	· 해수면 상승지역의 부동산 및 인프라 자산가치 하락 · 투자기업의 운영비 증가(냉방비 등) 등으로 포트폴리오 수익성 하락	●	· 이상고온 및 폭설 등에 따른 직원 건강악화 및 노동생산성 하락 · 온열질환 및 호흡기/알레르기 질환 등 만성적 질병 증가에 따른 보험금 지급 증가로 손해율/ 수익성 악화 · 기후변화로 인한 질병/사망률 변동 관련 요율 반영	●	
	이행 리스크	정책/법률	단기, 중기	· 온실가스 배출권 가격 상승, 탄소세 도입에 따른 고배출 기업의 비용부담 상승 및 환경소송 관련 리스크 증가	●	· 기후변화 관련 공시규제 확대에 따른 비용 증가 · 온실가스 목표관리제 준수비용 증가	●	· 기후변화 관련 정책/법률 동향을 반영한 중장기 자산운용 전략 수립 · 온실가스목표관리제 목표 달성을 위한 로드맵 수립 및 RE100 이행
		기술/시장	중기, 장기	· 투자기업의 친환경·저탄소 기술 개발을 위한 R&D 비용 및 인프라 비용 증가 · 투자기업의 기술개발 실패 시 R&D 자산 등 가치 상각에 따른 투자손의 영향 · 탄소집약 산업 관련 자산의 가치 급락 가능성	●	· 기후재해 및 관련 질환 보장상품 등 소비자 선호도 변화에 대한 적응 실패 시 시장 점유율 하락 · 기후변화로 인한 경제불안정에 따른 보험계약 해지 및 변동성 증가	●	· 저탄소/친환경 스타트업 투자 확대 및 친환경 기술 동향 모니터링 · ESG연계형 보험상품 개발 및 판매 등 소비자 선호도 변화를 반영한 상품 포트폴리오 조정 · 기후변화와 건강위험률/사망률에 대한 데이터 집적 및 리스크 평가/관리체계 구축
		평판 리스크	단기, 중기	· 고배출 기업 및 석탄 관련 인프라 투자에 따른 신뢰도 하락 및 기업 이미지 손상 · 친환경 투자에 관한 그린워싱 제기 리스크	●	· ESG평가등급 하락, 기후변화 관련 정보 미흡 등 평판/신용리스크	●	· ESG보고서, CDP 등 대외 공시 충실화 및 커뮤니케이션 확대 · ESG캠페인 등을 통한 기업 이미지 제고 · 투자기업 및 산업군 내 ESG 이슈 모니터링 및 점검 · ESG 이슈자산 투자금지/책임투자 원칙 수립 및 적용
기회	자원 효율성		중기, 장기	· 고효율 친환경 부동산 가치 상승 · 친환경 수송/인프라 및 폐기물 재활용 산업 등	●	· 페이퍼리스, 자원 재사용, 사옥 그린 리모델링 등에 따른 운영비용 절감	●	· 텀블러 사용, 출력 최소화, 에너지 절감 등 친환경 캠페인 추진 · 업무용 차량의 전기차 전환 및 사옥 에너지효율화를 위한 그린 리모델링 · 기후연계 인프라 및 그린빌딩 인증(LEED, BREEAM 등)을 받은 친환경 부동산 투자 확대
	에너지 자원		장기	· 재생에너지 사용 확대, 저탄소 기술 활용 등 에너지 자원 전환을 통해 미래의 탄소세 및 화석연료 가격인상 리스크 노출 가능성 감소	●	· 재생에너지 개발확대에 따른 재생에너지 가격하락으로 RE100 등 탄소감축 비용 절감	●	· 재생에너지(태양광, 풍력) 발전 인프라 투자처 확보 · 연수원 등에 태양광 발전설비 설치
	상품 및 서비스		단기, 중기	· 탄소절감 기술 등 친환경 기술과 관련된 신규 금융상품 발굴 기회	●	· 친환경 연계 보험상품 및 기후변화 보장 상품(온열질환, 기후재해 특약 등) 등 신규 상품개발로 새로운 수익원 창출	●	· 환경 및 사회 요소를 고려한 중장기 ESG 투자계획 수립 · 기후변화 특화(폭염/미세먼지/감염병 등) 보험상품 개발 검토 · 건강관리 연계형 특약 도입 등 관련 서비스 확대
	시장		중기, 장기	· 녹색기술 개발 등 친환경 프로젝트에 대한 대출 확대 · 자발적 탄소배출권 시장 등 신시장 진출기회 확대	●	· 기후관련 보험상품 및 기후 취약계층(고령층 등) 대상 시장 선점에 따른 수익 증대	●	· 저탄소/친환경 스타트업 투자 확대 및 친환경 기술 동향 모니터링 · 녹색금융 지원제도 등 정책지원을 활용한 ESG 투자 확대 · 기후재해/전염병에 취약한 글로벌시장 진출 검토
	회복 탄력성		중기, 장기	· 기후변화 대응(정보공시 등) 우수한 투자기업의 가치 상승 가능성	●	· 기후변화에 관한 정보의 성실한 공개 및 친환경 경영에 따른 대외 신뢰도/브랜드 이미지 제고	●	· 적극적 주주권 행사 등을 통한 투자기업의 기후변화 회복력 확대 유도 · 기후변화 대응에 대한 전사적 공감대 형성 및 임직원 참여 장려

OVERVIEW
ESG APPROACH
ENVIRONMENTAL
기후변화 대응
친환경 책임투자
환경경영
생물다양성 보전
SOCIAL
GOVERNANCE
APPENDIX

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

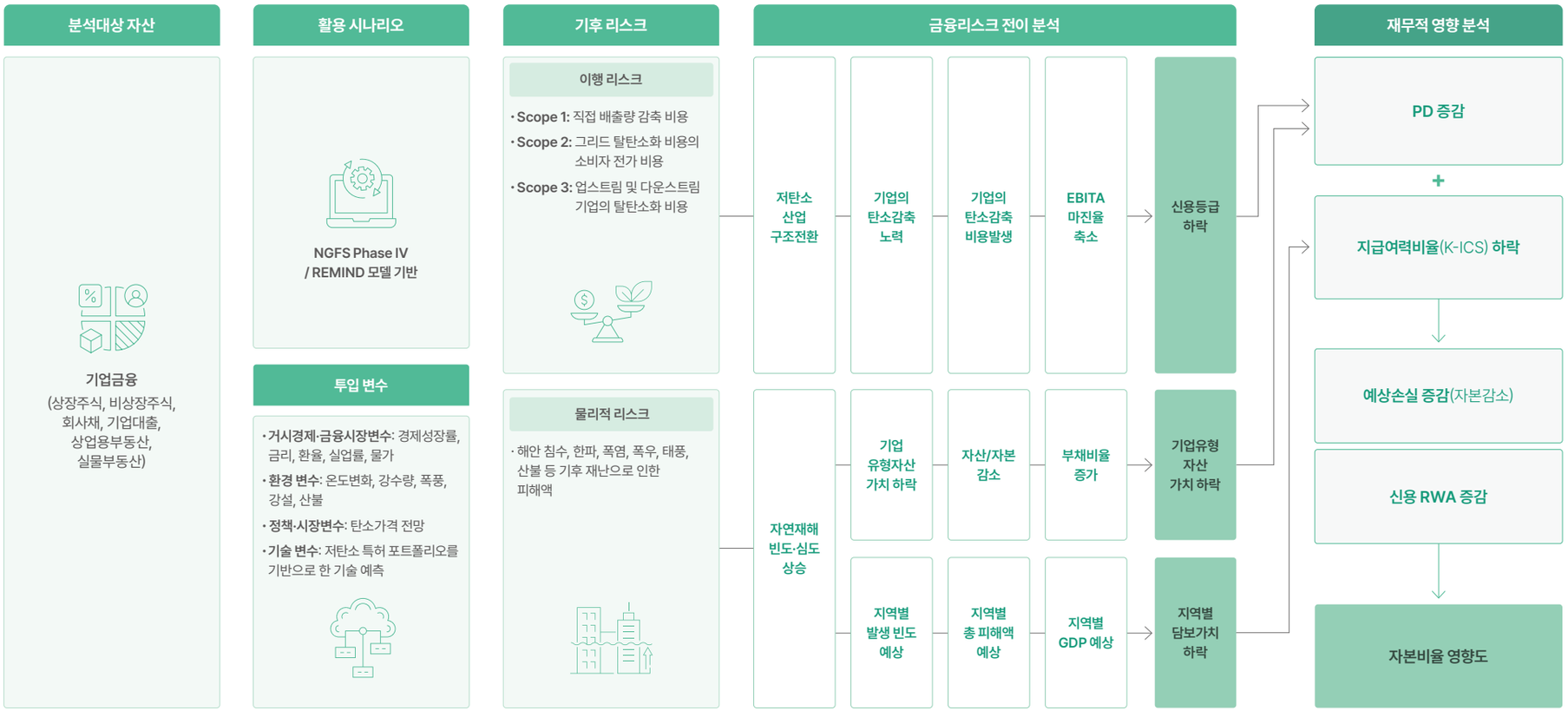
기후변화 대응

전략

기후변화 시나리오 분석 방법론

- 기후변화에 따른 리스크 및 기회가 포트폴리오에 미치는 재무적 영향을 평가하고 대응 전략을 수립하기 위해 기후 시나리오 분석을 실시
  - 시나리오 및 방법론 : NGFS Phase IV 시나리오 (REMIND모델 기반), MSCI Climate VaR(Value-at-Risk) 모형 활용
  - 주요 투입 변수: 탄소가격 전망, 저탄소 특허 포트폴리오 기반 기술 예측, 기후 재난 예측치 등
  - 분석 산출물: 기후변화 시나리오별 물리적 리스크 및 이행 리스크에 대한 손실액과 기술 기회를 종합한 투자자산 손실률 및 잔액 도출

삼성생명 시나리오 분석 방법론



OVERVIEW
ESG APPROACH
ENVIRONMENTAL
기후변화 대응
친환경 책임투자
환경경영
생물다양성 보전
SOCIAL
GOVERNANCE
APPENDIX

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

기후변화 대응

전략

기후변화 이행 리스크 시나리오 분석

• 2024년 삼성생명이 투자한 금융자산에 대해 탄소가격 경로, Scope 1 직접 배출 감축 비용, Scope 2 전력망 탈탄소화 비용, Scope 3 Value Chain 전환 비용을 반영하여 MSCI Climate VaR 모델로 이행 리스크 기반 손실액 추정

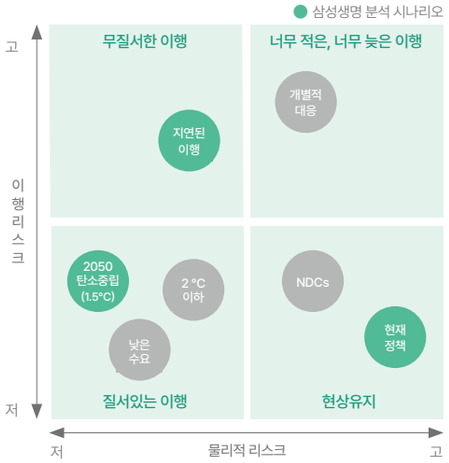
이행 리스크	
사용 시나리오	· NGFS Phase IV / REMIND 모델 기반
투입변수	· 탄소가격, 에너지비용, 전환 정책 수준, 기술전환 속도, GDP 변동 · 2024년 삼성생명 투자자산 정보(투자잔액)
데이터 원천	· NGFS, MSCI Climate DB(글로벌 ACWI 탄소배출량) · 기업별 연결/개별 재무정보, 삼성생명 내부자료
분석에 사용된 주요 가정	· 정책 이행 수준에 따른 탄소가격(CO_2/톤) 경로 · 법인별 할인율(MSCI가 자체 수집한 가중평균자본비용 WACC)
분석 기간	· (기간범위) 단기/중기/장기(2024~2100년) · (분석시점) 2024년

기후변화 물리적 리스크 시나리오 분석

• 2024년 삼성생명이 투자한 금융자산에 대해 9개 재난 (폭염, 혹한, 강풍, 폭우, 폭설, 태풍, 해안침수, 하천범람, 산불) 유형별 발생빈도 및 강도 변화를 시나리오별로 예측하고, 자산 위치와 사업활동 데이터를 활용해 물리적 자산 피해 및 사업 중단 비용을 추정

물리적 리스크	
사용 시나리오	NGFS Phase IV / REMIND 모델 기반
투입변수	· 9개 만성·급성 재해로 인한 자산/기업가치 손실률 · 2024년 삼성생명 투자자산 정보(투자잔액, 피투자기업 위치 정보)
데이터 원천	· MSCI 미래 기후모델 (MSCI가 자체 수집한 보험청구액 등 과거 재해 피해액) · 삼성생명 내부자료
분석에 사용된 주요 가정	· 업종별 자연재해로 인한 취약성 수준 · 법인별 할인율(MSCI가 자체 수집한 가중평균자본비용 WACC)
분석 기간	· (기간범위) 단기/중기/장기(2024~2100년) · (분석시점) 2024년

NGFS 4차 시나리오 저탄소 전환경로



구분		설명	2100년 온도 상승
질서 있는 이행[1]	낮은 수요 (Low demand)	· 상당한 행동 변화, 에너지 수요의 감소로 '50년까지 Net-Zero 달성 · Net-Zero 2050 대비 낮은 탄소 가격	1.3°C
	2050 탄소중립 (NetZero 2050)	· 정책의 엄격한 적용 및 기술 혁신 · '50년까지 Net-Zero 및 1.5°C 제한 달성	1.4°C
	2 °C 이하 (Below 2°C)	· 정책 및 기술의 점진적 적용 · '50년까지 평균기온을 2°C 미만으로 제한(67%의 가능성)	1.7°C
무질서한 이행[2]	지연된 이행 (Delayed Transition)	· '30년까지 연 배출량이 감소하지 않음 · 평균기온을 2°C 미만으로 제한하기 위한 감축정책의 적용	1.7°C
현상 유지	NDCs	· NDCs 목표 반영	2.4°C
	현재 정책 (Current Policies)	· 현재의 정책 유지 · 높은 기후 리스크에 노출	2.9°C
미이행	개별적 이행 (Fragmented World)	· 기후 정책의 목표 및 이행 지연 · 지역별 상이한 위험 발생	3.2°C

· NGFS Phase IV 는 총 7가지 저탄소 전환경로로 구성되며, Phase III 대비 '낮은 수요(Low Demand)', '개별적 대응(Fragmented World)' 신규 전환경로 추가

· 선정 시나리오: NGFS Phase 4 에서 제시한 7가지 기후변화 시나리오 중 **❶ 현재정책, ❷ 지연된 이행, ❸ 2050 탄소중립** 3가지 시나리오 선정

· 선정 기준: 탄소중립 달성 수준에 따라 물리/이행 리스크를 평가할 수 있으며 당사에 재무적으로 유의미한 영향을 미칠 가능성이 높다고 판단한 시나리오 선정

1) 질서 있는 이행(Orderly): 기후정책이 현시점부터 도입되어 질서있는 저탄소 전환이 이루어지는 상황으로, 이 경우 이행리스크와 물리적 리스크가 모두 일정 수준으로 제한됨
2) 무질서한 이행(Disorderly): 기후정책 도입이 지연되다가 2030년 이후부터 강력하게 도입되어 저탄소 전환이 무질서하게 진행되는 경우로, 물리적 리스크는 일정 수준으로 제한되나 이행리스크가 확대됨

OVERVIEW
ESG APPROACH
ENVIRONMENTAL
기후변화 대응
친환경 책임투자
환경경영
생물다양성 보전
SOCIAL
GOVERNANCE
APPENDIX

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

기후변화 대응

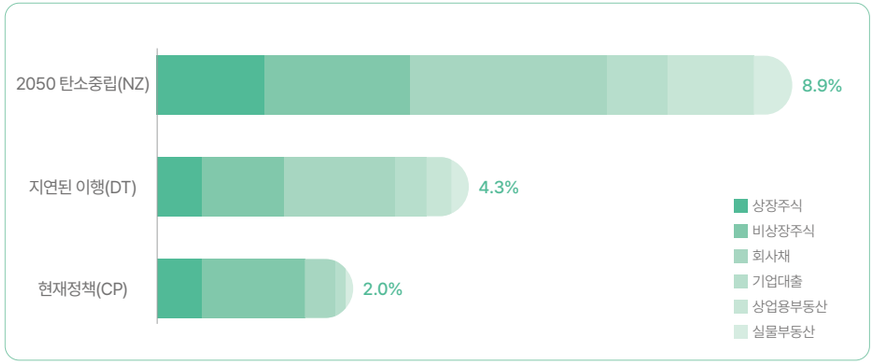
전략

기후변화 시나리오 분석 결과

• 삼성생명 금융자산의 기후리스크에 따른 자산가치 손실률은 2050 탄소중립(NZ) 시나리오에서 최대 8.9%, 지연된 이행(DT) 시나리오에서 4.3%, 현재정책(CP) 시나리오에서 2.0%로 분석됨
- 보유 비중이 높고 기후변화에 따른 자산가치 손실률이 큰 기업금융(상장·비상장 주식, 회사채, 기업대출) 자산에 대해 기간범위 분석을 실시
→ 기업금융 자산의 기간범위 분석 결과, 2050 탄소중립(NZ)시나리오에서 자산가치 상각률이 가장 높으며 2024~2043년 기간 동안 최대 손실률은 5.76%
- 향후 시나리오 분석은 KSSB 공시기준 권고사항에 따라 단기(1년이내)/중기(1년초과 5년이내)/장기(5년초과) 기간범위를 사용하여 전체 자산군으로 확대할 계획

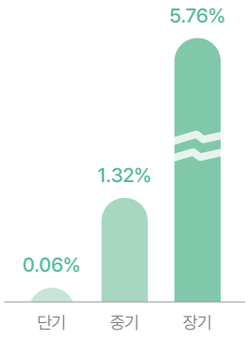
[금융자산 최대 자산가치 손실률] (총 분석 대상 자산가치: 82.2조 원)

■ 금융자산 종합 손실률

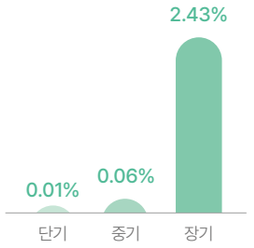


[기업금융 기간별 자산가치 손실률]

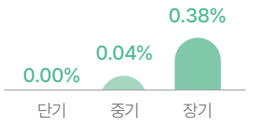
■ 2050 탄소중립(NZ)



■ 지연된 이행(DT)



■ 현재정책(CP)



■ 자산유형별 상세 손실률

자산유형	2050 탄소중립(NZ)				지연된 이행(DT)				현재정책(CP)[1]			
	물리적 리스크	이행 리스크	기술 기회	총합	물리적 리스크	이행 리스크	기술 기회	총합	물리적 리스크	이행 리스크	기술 기회	총합
상장주식	1.33%	7.89%	-1.21%	8.01%	1.96%	1.40%	-0.25%	3.11%	3.27%	-	-	3.27%
비상장주식	2.98%	8.98%	-1.73%	10.23%	4.33%	1.83%	-0.34%	5.81%	7.43%	-	-	7.43%
회사채	0.72%	12.26%	0.24%	13.22%	0.98%	6.48%	0.28%	7.74%	1.79%	-	-	1.79%
기업대출	0.14%	3.90%	-0.05%	3.99%	0.22%	2.31%	-0.02%	2.52%	0.52%	-	-	0.52%
상업용부동산	0.07%	5.55%	0.00%	5.62%	0.08%	1.50%	0.00%	1.58%	0.09%	-	-	0.09%
실물부동산	0.04%	1.57%	0.00%	1.61%	0.05%	0.32%	0.00%	0.37%	0.05%	-	-	0.05%

자산유형	2050 탄소중립(NZ)				지연된 이행(DT)				현재정책(CP)[1]			
	물리적 리스크	이행 리스크	기술 기회	총합	물리적 리스크	이행 리스크	기술 기회	총합	물리적 리스크	이행 리스크	기술 기회	총합
단기 (2024)	0.00%[2]	0.06%	-0.01%	0.06%	0.00%[2]	0.00%[2]	0.00%[2]	0.01%	0.00%[2]	-	-	0.00%[2]
중기 (2028)	0.04%	1.32%	-0.04%	1.32%	0.04%	0.01%	0.00%[2]	0.06%	0.04%	-	-	0.04%
장기 (2043)	0.31%	5.98%	-0.53%	5.76%	0.37%	2.20%	-0.14%	2.43%	0.38%	-	-	0.38%

1) 저탄소 전환이 없는 시나리오이므로 정책 및 기술 기회 손실률 값이 없음
2) 자산가치 손실률(%)이 0.00%으로 표기된 값은 0이 아니나, 소수점 셋째 자리에서 반올림한 결과치

OVERVIEW
ESG APPROACH
ENVIRONMENTAL
기후변화 대응
친환경 책임투자
환경경영
생물다양성 보전
SOCIAL
GOVERNANCE
APPENDIX

기후변화 대응

전략

기후변화 대응 전략 수립 및 추진

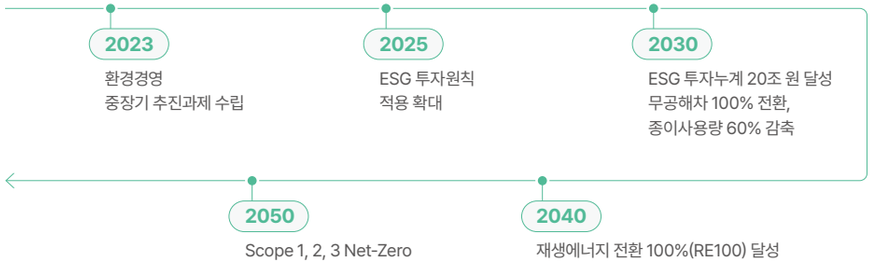
• 2050년 넷제로(Net-Zero) 달성을 목표로 기후변화에 따른 리스크 및 기회요인 관리를 위한 대응전략 수립
• 투자자산 탄소중립 전환, 책임투자 확대, 내부배출량 감축, 환경경영 문화 확산을 중심으로 주요 추진과제 이행

기후변화 대응 전략

추진전략	추진과제
친환경 책임투자 확대	· 2030년까지 ESG 투자 누계 20조 원 달성 · 한국형 녹색분류체계(K-Taxonomy), 적도원칙 준수 · 자산 투자 시 네거티브 스크리닝과 ESG 통합을 단계적으로 확대
투자자산 탄소중립 전환	· 2050년 탄소중립 포트폴리오 달성 · PCAF 기준 금융배출량(Scope 3) 산정 및 배출 집약도 기반 포트폴리오 관리 · 고배출 업종 투자 비중 축소 및 전환금융 확대
내부배출량 감축	· 2050년 Scope 1, 2 넷제로 달성 목표 · 2040년 전력사용량 100% 재생에너지 전환, 2030년 업무용 차량 100% 무공해차 전환 · 온실가스·에너지 목표관리제 이행 및 에너지 효율화
환경경영 문화 확산	· 사내 페이퍼리스 업무체계 확대(종이 사용 감축) · 글로벌 이니셔티브 참여(RE100, K-EV100, 적도원칙, TNFD) · 파리협정 준수 모니터링

2050년 넷제로(Net-Zero) 달성 로드맵

• Scope 1, 2: 에너지 효율화 및 재생에너지 전환을 통한 넷제로 달성
• Scope 3: 탈석탄 및 ESG투자자산 확대를 통한 탄소중립 자산 포트폴리오 구축



환경경영-에너지관리 | 친환경 책임투자 – ESG투자확대

구분	추진과제	내용
Scope 1, 2	사업장 에너지 효율화	· 에너지 절감 및 모니터링을 위한 빌딩에너지관리시스템(BEMS) 도입 확대 · 보일러/냉온수기 등 주요 설비 고효율화(장비 교체)
	업무용 차량 무공해 전환 추진	· 전기/수소차 등 무공해차 100% 전환 · 전기자동차 충전시설 확충
	사용전력 재생에너지 전환	· 녹색프리미엄 구매의 단계적 확대를 통한 재생에너지 전환 · PPA 등 장기적 재생에너지 전환 방안 검토
Scope 3	탄소중립 자산 포트폴리오 구축	· 금융배출량 측정방법 고도화 및 커버리지 확대 · 'ESG통합' 및 '네거티브 스크리닝' 방식 병행을 통한 ESG 투자자산 확대
	자원순환 극대화	· 페이퍼리스를 위한 보험업무 디지털화 및 친환경용지 사용 확대 · 텀블러 챌린지 등 일회용품 사용축소 캠페인 실시

OVERVIEW
ESG APPROACH
ENVIRONMENTAL
기후변화 대응
친환경 책임투자
환경경영
생물다양성 보전
SOCIAL
GOVERNANCE
APPENDIX

기후변화 대응

리스크 관리

기후관련 위험 및 기회 관리 프로세스

• 기후관련 위험 및 기회를 체계적으로 관리하기 위해 식별 → 평가 → 우선순위 설정 → 전략수립 및 대응조치 → 모니터링의 프로세스를 수립하고 운영 중

구분	내용	담당
식별	· 기후변화로 인한 리스크·기회와 금융시스템으로의 파급경로 파악 · 기후 리스크·기회 관리대상 인식	· ESG사무국 · 위험관리 실무조직
평가	· 투자자산익스포저, 투자업체의 재무/배출량 정보를 활용하여 금융배출량을 산정하고 고배출 영역 도출 · 기후변화 NGFS 시나리오 분석을 통하여 투자 포트폴리오에 미치는 재무적 영향 분석 · 기회 요인에 대한 타당성 및 효과성 검토	· ESG사무국 · 위험관리 실무조직
우선순위설정	· 고배출 영역은 금융배출량, 배출 집약도 등의 변동을 모니터링하고 투자 한도 부여 등 감축 관리 · 기회요인에 대한 투자 및 참여 순위 검토	· ESG임원협의회 · 부문별 위험관리위원회
전략수립/대응조치	· 우선순위가 높은 기후 위험에 대한 대응전략 및 실행과제 수립 · 기회요인에 대한 투자방안 및 관련 상품개발 방안 수립 및 실행	· ESG임원협의회 · ESG사무국 · 위험관리 실무조직 · 투자/상품 등 유관 실무조직
모니터링	· 기후 리스크·기회 관련 주요 모니터링 현황을 ESG위원회와 위험관리위원회에 보고 → 기후변화 관련 대응전략 수립에 반영	· ESG위원회 · 위험관리위원회

기후 리스크의 전사 리스크 통합 관리체계

• 전사 리스크 관리 항목에 식별된 이행 리스크 및 물리적 리스크를 통합하기 위한 체계 구축
  - 위험관리기준 개정 등을 통해 ESG 경영 관련 기후 리스크를 중요 리스크로 정의하고, 전사 리스크 관리자(위험관리책임자)의 관리 업무로 명문화
  - 기후 리스크 및 기회를 식별·평가·우선 순위 설정·모니터링하는 역할 체계화

기후 리스크 관리 방안

• 기후 리스크 기준 수립
  - 투자 의사결정 과정에서 환경영향 리스크를 고려할 수 있도록 ESG 통합 투자심사체계 및 책임투자 원칙 수립
  - 2020년 삼성 금융사 공동 '탈석탄 선언' 이후, 2021년 K-Taxonomy에 근거하여 LNG 투자의 환경영향 리스크·사업성 검토를 반영한 투자 스탠스 제정
  - 부문별 투자심사 및 자산운용위원회의 심의를 통해 화석연료, 담배, 도박 등에 대한 투자를 제한하는 네거티브 스크리닝 원칙 수립 및 이행
  - 2025년 기 운영중인 ESG투자원칙을 재정의하여 명문화된 ESG투자정책 수립 및 대외 공개 → 친환경 책임투자 확대, 탈탄소 및 기후 리스크 관리 강화

• 기후 리스크 평가 체계
  - 2022년 적도원칙 이니셔티브 참여를 통해 대규모 인프라 프로젝트 투자 시 환경·사회 리스크를 A, B, C 세 가지 범주로 구분하여 심사 평가
  - 2023년 석탄, 석유, 가스 등 화석연료 투자 배제 지침 강화, 석탄 관련 보유 채권에 대한 Phase-out 계획 수립 및 단계적 이행 추진
  - 2024년 금융감독원, 한국은행 공동 주관 기후 스트레스 테스트 TF에 참여하여 국내 맞춤형 시나리오를 기반으로 자산 포트폴리오 기후 리스크 측정

ESG투자정책 수립 및 평가모형 구축	금융 배출량측정 및 관리	기후 시나리오 분석, TCFD 공시	RE100 이행 및 고배출 업종 투자감축관리
· ESG고려사항을 포함한 책임있는 투자정책 수립 · 금융상품 투자에 대한 ESG통합 기준 마련	· 유의업종, 배제업종 등 금융배출량 감축 관리 방안 수립·이행 · 투자 한도 익스포저 관리	· 기후 리스크에 따른 손실 예측기반의 시나리오 분석 및 TCFD 권고안 이행 내역 공개	· 녹색프리미엄 구매, 전기차 전환 등 재생에너지 사용 확대 · 석탄 관련 보유 채권에 대한 Phase out 이행

친환경 책임투자 - 환경·사회적 리스크 검토

친환경 책임투자 – 투자자산 네거티브 스크리닝 원칙

OVERVIEW
ESG APPROACH
ENVIRONMENTAL
기후변화 대응
친환경 책임투자
환경경영
생물다양성 보전
SOCIAL
GOVERNANCE
APPENDIX

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

기후변화 대응

리스크 관리

Zoom in 기후변화 리스크·기회가 생명보험업에 미치는 영향 분석

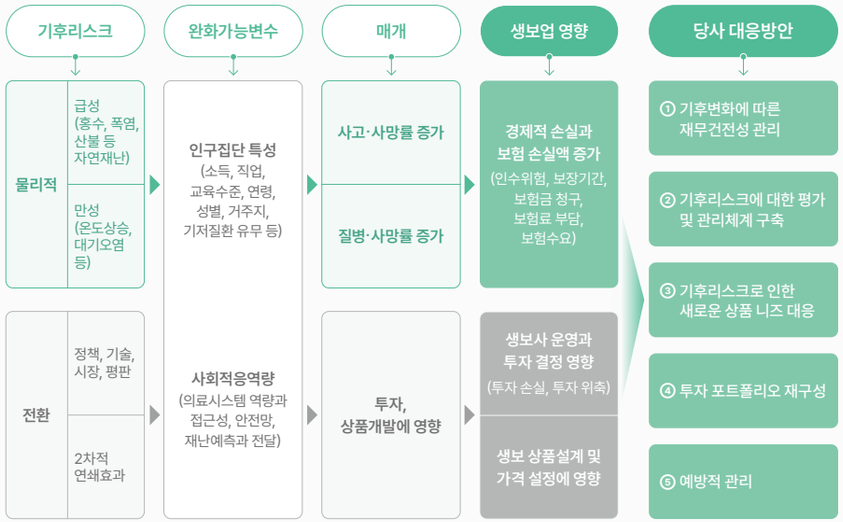
• 기후 리스크의 전사적 관리를 위해 생명보험업에 특화된 기후변화 리스크 분석 수행

- 물리적 리스크 및 이행 리스크가 재무건전성, 자산운용, 보험상품 개발 및 가격설정에 미치는 영향 평가 수행
- 기후 리스크로 인한 손실 가능성을 완화하고, 건강보험 시장 등 기후 기회를 활용하기 위한 부문별 전략 도출

• 임직원 대상 연구 성과 확산을 통한 전사 차원의 기후 리스크 대응 기반 마련

- 기후 리스크와 보험금 청구간 영향도를 실제 보험금 지급데이터를 통해 확인하고, 상품군별 지급가능성과 재무건전성에 대한 영향을 추정하여 리스크 관리 요소로 추가
- 리스크, 상품, 지급 등 기후 리스크 관련 주요 부서 임직원이 참석한 전사 공유회를 통해 연구 결과를 논의하고, 전사적 인식 제고 및 대응 기반 강화

생명보험업의 기후 리스크 영향 및 대응방안



• 분석 결과

- ① 폭염·감염병 영향 분석, ② 상품별 지급가능성 분석, ③ 해외 신상품 벤치마킹 분석을 통해 손익 영향과 대응 전략 도출
- 기후변화는 사망률 및 질병률 변화를 유발해 보험금 청구 증가 등 재무건전성에 영향을 미치며, 기후 리스크를 헷지하기 위한 보험상품 등 신시장 기회로도 작용

① 여름철 폭염과 폐렴·인플루엔자 보험금 청구건수 분석

2015~2024년 보험금 청구 데이터 — 2015~2024년 여름철 최고기온 데이터

☑ 여름철 최고기온이 높았던 해('16년,'18년,'24년)의 9월부터 폐렴·인플루엔자 보험금 청구 ↑
☑ 삼성생명 분석 결과, 기온 1°C 상승 시 9~12월 인플루엔자 및 폐렴 관련 질환 피보험자가 최소 1.2만명 증가하는 것으로 추정

▶ 기후변화에 따른 온도상승은 질병 발병 및 악화를 증가시켜 생명보험사에 위험요소로 작용

「온도상승 → 면역력 저하 → 질병 증가 → 보험금 청구 증가」

② 기후변화에 따른 상품별 재무건전성 영향 분석 예시

종류	지급 가능성
연금	기대수명 증가 속도 둔화로 연금지급기간 감소 가능성
건강	건강위험 증가로 보험금 지급 증가 가능성
질병/요양	만성질환자의 의료비 부담 증가, 새로운 질병 확산 가능성
손해율 조정시	질병 발생 및 사망 관련 위험률 증가 시, 신규 가입자에 대한 보험료 책정 수준 상승 가능성

③ 기후변화에 따른 신상품 니즈 대응 해외사례 분석

종류	지급 가능성
S사(일본)	열사병 입원 및 의료비 보장보험 판매
글로벌 보험시장 일부 조합	일부 수입보험료 10%를 환경프로젝트에 기부하는 상품 판매
U사(유럽)	양치 습관의 질과 양을 기준으로 현금환급율션을 제공하는 패러메트릭 보험 판매

→ 당사 도입방안 검토 및 기후변화·ESG요소 활용 마케팅 방안 도출

OVERVIEW
ESG APPROACH
ENVIRONMENTAL
기후변화 대응
친환경 책임투자
환경경영
생물다양성 보전
SOCIAL
GOVERNANCE
APPENDIX

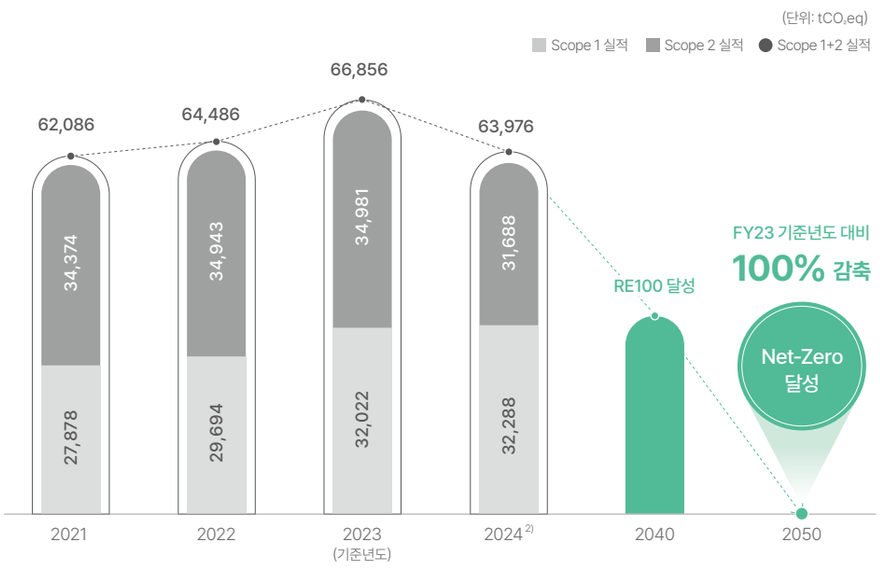
기후변화 대응

지표 및 목표

내부배출량(Scope 1, 2)과 목표

- 2050년 내부 온실가스 배출량 넷제로(Scope 1, 2 Net-Zero) 달성을 목표로 감축 전략 추진
  - 2040년 RE100(재생에너지 전환 100%), 2050년 넷제로 목표
- 온실가스·에너지 목표관리제 참여 및 전사적인 에너지 절감, 설비 효율화, 친환경 캠페인 등을 통해 매년 예상배출량(부동산 매입 등을 고려하여 산정) 대비 최소 2% 이상 Scope 1, 2 배출량 감축 이행
- 2023년부터 KSSB(Korea Sustainability Standards Board)의 ESG 공시기준을 반영하여 연결대상 주요 자회사 포함 Scope 1, 2 배출량 산정 및 감축 관리
  - 지분율 50% ↑ 5개 자회사의 Scope 1,2 배출량 측정/관리

내부배출량(Scope 1, 2) 목표 및 실적



1) FY2023년부터 배출량 산정 범위 내 연결대상 주요 자회사 포함되어 FY2021, 2022년 대비 내부배출량 증가
2) FY2024년 Scope 2 배출량은 시장기반 배출량

내부배출량 목표 이행현황

- 2024년 내부배출량(시장기반)은 63,976tCO$_2$eq로 목표배출량인 65,652tCO$_2$eq를 초과 달성
  - 보유사옥 및 지점 수 증가 등 비즈니스 확장에 따른 불가피한 배출량 증가요인이 있었으나, 노후 냉난방 설비 교체 등 에너지 효율화 노력을 통해 전년도 내부배출량 대비 소폭 감축

내부배출량(Scope 1, 2) 목표 및 실적

구분	2021	2022	2023 1)	2024			
				지역기반	시장기반 2)	증감량 3)	비율
Scope 1	27,878	29,694	32,022	32,288	32,288	266	0.8%
Scope 2	34,374	34,943	34,981	34,574	31,688	-3,293	-9.4%
합계 4)	62,086	64,486	66,856	66,717	63,976	-2,880	-4.3%
Scope 1, 2 목표	-	64,668	68,080	65,652	65,652	-	-

1) 본 수치는 전기 보고서 상의 기재 오류를 보완하여 정정한 수치임
2) FY2024부터 재생에너지로 생산된 전력의 구매를 반영한 시장기반 배출량 산정 및 검증
3) 증감량/비율은 2023년 내부배출량 대비 2024년 시장기반 내부배출량의 차이
4) 산출대상 개별 사업장별로 총 배출량 산정 과정에서 정수 단위로 절사하여 실제값과 약 ±1 tCO$_2$eq내외의 차이가 발생

재생에너지 전환(RE100) 목표 이행현황

- 2040년 재생에너지 100% 전환을 목표로 2023년부터 녹색프리미엄을 구매하였으며, 비용 및 효과성을 검토하여 전환 수단을 확대할 계획
  - 2024년 녹색프리미엄 구매량*은 6,281MWh로 삼성생명의 전년도 전력량 대비 10% 구매하였으며, 2025년에는 2024년 전력량 대비 15% 구매할 계획

*녹색프리미엄 구매량(MWh): (직전연도 전력사용량, MWh) X (당해연도 재생에너지 전환목표, %) = 62,813MWh X 10%

재생에너지 전환목표

구분	2023	2024	2025	2030	2040
재생에너지 전환목표 (전환율)	5%	10%	15%	60%	100%

OVERVIEW
ESG APPROACH
ENVIRONMENTAL
기후변화 대응
친환경 책임투자
환경경영
생물다양성 보전
SOCIAL
GOVERNANCE
APPENDIX

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

기후변화 대응

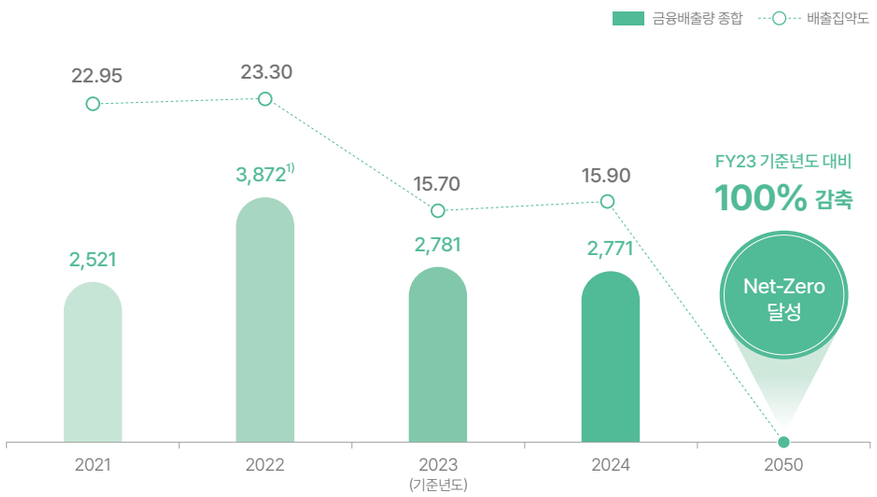
지표 및 목표

자산 포트폴리오 금융배출량(Scope 3)과 목표

- 2050년 금융배출량 넷제로(Scope 3 Net-Zero) 달성을 목표로 감축 전략 추진
- 금융업 특성상 중요도가 높은 자산 포트폴리오 금융배출량(Scope 3)을 체계적으로 감축 관리하기 위해 PCAF(탄소회계금융협회) 이니셔티브에 가입하고 2021년부터 금융배출량을 매년 산정·공개
- 2024년 금융배출량 산정대상 자산은 약 174조 원으로, 삼성생명 및 주요 자회사를 포함하여 산정 가능한 모든 자산의 금융배출량을 분석
- 금융배출량의 정확한 측정 및 대외공개, 금융집약도를 중심으로 한 감축 노력을 지속하여 2050년 넷제로(Net-Zero) 달성 추진

금융배출량(Scope 3) 목표 및 실적

(단위: 만tCO₂eq, 만tCO₂eq/조 원)



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

자산 포트폴리오 금융배출량(Scope 3) 현황

- 2024년 자산 포트폴리오 금융배출량은 2,771만tCO₂eq으로 전년대비 약 10만tCO₂eq 감소
  - PCAF 기준에 따라 투자자산을 상장주식 및 회사채, 기업대출 및 비상장주식, 프로젝트 파이낸스, 상업용 부동산, 모기지, 자동차대출, 국채로 구분하여 배출량 산출
  - 금융배출량 산정방법론 고도화(포트폴리오 내 주요 기업의 실데이터 반영으로 배출계수 개선) 및 일부 투자 자산의 잔액 축소로 전년대비 금융배출량 총계 감소

2024년 자산 포트폴리오 금융배출량(Scope 3)

(단위: 조 원, 만tCO₂eq)

구분	산출 자산규모	금융배출량	배출량 비중	배출 집약도	Data Score
상장주식 및 회사채	62	647	23.3%	10.5	1.7
기업대출 및 비상장주식	2	10	0.4%	4.9	4.3
프로젝트 파이낸스 (PF)	10	286	10.3%	27.8	3.8
상업용 부동산	9	11	0.4%	1.3	4.0
모기지	23	9	0.3%	0.4	4.0
자동차대출	0.4	3	0.1%	7.1	4.4
국채	68	1,804	65.1%	26.6	1.0
종합	174	2,771	100.0%	15.9	2.0

* FY2024년 기준 삼성생명 및 자회사 대상. 자산 포트폴리오 금융배출량(Category 15)은 PCAF(탄소회계금융협회)의 방법론을 기반으로 상장주식/회사채, 기업대출/비상장주식, PF, 상업용 부동산, 모기지, 자동차대출, 국채 등 7개 자산군을 산정하였으며, 현재 확보 가능한 최신 데이터를 반영

데이터 품질점수(Data Score)란?

- PCAF 기준서에 기반하여 공시된 배출량, 물리적 활동량 기준의 배출량, 경제적 활동량 기준의 배출량 중 어떤 데이터를 기반으로 산출했는지에 따라 1점에서 5점까지 점수 부여하며, 1에 가까울수록 품질이 높음을 의미
- 2023년 2.3점에서 2024년 2.0점으로 향상되었으며, 상장주식 및 회사채의 품질점수 1.7점은 글로벌 선도 수준

OVERVIEW
ESG APPROACH
ENVIRONMENTAL
기후변화 대응
친환경 책임투자
환경경영
생물다양성 보전
SOCIAL
GOVERNANCE
APPENDIX

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

기후변화 대응

지표 및 목표

주요 자회사별 내부배출량

구분	회사명	지분율	FY2024		
			Scope 1	Scope 2	Scope 1+2
지배회사	삼성생명	-	31,267	28,989	60,113
주요 자회사	삼성생명서비스손해사정	99.78%	307	303	610
	북경삼성치업유한공사	90.00%	5	20	24
	삼성자산운용	100%	207	69	276
	삼성SRA자산운용	100%	46	155	200
	삼성카드	71.86%	417	4,216	4,634
	삼성생명금융서비스	100%	39	822	860
지역기반 내부배출량 합계[1)]			**32,288**	**34,574**	**66,717**
시장기반 내부배출량 합계[1)]			**32,288**	**31,688**	**63,976**

1) Scope 1, 2 배출량은 산출대상 개별 사업장별로 총 배출량 산정 과정에서 정수 단위로 절사하여 실제값과 약 ±1 tCO2eq내외의 차이가 발생

내부 탄소 가격

• 운영 목적
- 효과적인 기후 리스크 관리를 위해 매년 내부 탄소 가격(Internal Carbon Price) 기준을 적용
- 기업 경영에 탄소 배출 비용을 반영하고, 전사적인 배출 감소를 장려하며, 재생에너지 전환 및 온실가스 배출량 감축을 위한 중요 지표로 활용

• 내부 탄소 가격 지표
- 2024년 내부 탄소 가격은 국내 배출권 거래 가격 'KAU(Korea Allowance Unit) 23'의 최고가와 RE100 달성을 위한 녹색프리미엄, REC 구매비용을 반영하여 톤당 약 21,800원 ~ 75,625원으로 책정

기후변화 리스크 및 기회 관련 성과 관리 지표

목표	FY2024년 주요 실적
2030년 ESG투자 누계 20조 원 달성	ESG투자 누계 10.6조 원 달성
2025년 자산투자 시 ESG투자원칙 적용 확대	6개 투자자산군별 ESG 투자가이드 마련
2040년 전력사용량 100% 재생에너지 전환(RE100)달성	재생에너지 10% 전환 완료(전년도 전력사용량 기준)
2030년 무공해차 전환 100% 달성(K-EV100)	무공해차 7% 전환 완료
2030년 종이 사용량 60% 감축 추진	A4 사용량 25.4% 감축 (2018년 종이 구매량 기준)

OVERVIEW
ESG APPROACH
ENVIRONMENTAL
기후변화 대응
친환경 책임투자
환경경영
생물다양성 보전
SOCIAL
GOVERNANCE
APPENDIX

친환경 책임투자

삼성생명은 책임투자 원칙에 따라 체계적인 투자 프로세스를 운영하고 있으며, 적도원칙 가입을 통해 환경·사회 리스크를 고려한 금융을 실천하고 있습니다.
앞으로도 ESG 투자 영역을 지속적으로 확대하며, 지속가능한 금융 생태계 조성에 기여해 나가겠습니다.

책임투자 원칙

투자자산 네거티브 스크리닝 원칙

• **운영 내용**
- 2018년 6월부터 기후변화 대응 및 ESG 경영 실천을 위해 석탄 관련 투·융자에 대한 신규 투자 중단
- 2020년 3월 RE100 가입 시 약속한 화석연료 정책을 이행하기 위해 석탄, 석유, 가스 등 화석연료 투자 배제 지침을 마련하여 기준에 따라 투자 금지 및 제한 적용
- 2020년 11월부터 석탄채굴 및 발전사업에 대한 직접 투·융자뿐만 아니라 석탄화력발전소 건설 목적의 회사채 투자 금지

• **향후 계획**
- RE100 회원으로서 화석연료 신규 투자 제한 정책을 지속적으로 강화하고, 2030년까지 석탄 관련 보유 채권의 Phase-out 계획을 단계적으로 이행
- 화석연료 채굴 및 발전 외에도 담배·도박 관련 사업의 매출 비중이 30% 이상인 업체를 신규 투·융자 대상에서 제외하는 투자자산 네거티브 스크리닝 원칙 지속 추진

투자자산 네거티브 스크리닝 원칙

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

화석연료(석탄 및 석유가스) 투자 배제 지침

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

지속가능한 스튜어드십 코드 이행

• **운영 내용**
- 2018년 6월, 한국형 스튜어드십 코드를 도입하여 수탁자 책임 정책, 의결권 행사 지침, 이해상충 방지 정책 수립
- 장기 투자 관점에서 투자대상 회사의 중장기 성장을 유도하며, 의결권 행사 시 재무적 요소 뿐만 아니라 환경·사회적 요소 등 ESG관련 요소 고려
- 100% 자회사인 삼성자산운용 내 전략기획팀을 통해 지속가능한 스튜어드십 코드 이행 전담

• **운영 성과**
- 2024년 국내 332개 기업의 2,321개 안건에 대해 의결권 행사, 보유 지분 1% 이상 또는 투자액 1천억 원 이상 기업을 대상으로 수탁자 책임위원회 주관 하에 주주관여 활동 수행
- 주주관여 활동을 통해 중장기 기업가치 판단 근거 확보 및 투자대상 회사와 ESG 이슈 관련 커뮤니케이션 진행

지속가능한 책임투자 원칙

• **운영 목적**
- 삼성생명은 미래 세대를 위한 지속가능한 투자 가치를 중시하며, 보험 고객의 운용수익 확보와 미래 세대에 대한 책임 이행을 동시에 추구
- 기업의 사회적 책임 이행을 위한 책임투자 원칙 수립 및 저탄소 사회 전환·녹색산업·녹색성장 관련 자금 지원
- 7가지 책임투자 원칙을 기반으로 기후변화 선제 대응 및 지속가능한 투자 이행

• **향후 계획**
- 국제 협약 참여 확대 및 보유 자산의 탄소 감축을 통한 선도적 역할 수행

책임투자 원칙

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

OVERVIEW
ESG APPROACH
ENVIRONMENTAL
기후변화 대응
친환경 책임투자
환경경영
생물다양성 보전
SOCIAL
GOVERNANCE
APPENDIX

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

친환경 책임투자

책임투자 프로세스

책임투자 의사결정

• 운영 내용
- 삼성생명은 생명보험업을 영위하는 금융회사이자 고객 자산을 운용하는 기관투자자로서 투자 과정에서 ESG 요소를 고려
- 투자의사결정 시 거래 상대방의 리스크, 투자 사안별 규모·수익성·시기, 운용기관의 적정성을 종합적으로 판단하여 여신 및 투자 심의를 수행하며, 책임투자 원칙에 따라 투자 여부 결정

• 운영 체계
- 적도원칙 대상 사업 검토 시, 내부 환경·사회 체크리스트를 기반으로 사업의 잠재적 환경·사회 위험 및 영향 규모를 측정하고 등급을 분류하여 투자 의사결정에 반영

책임투자 의사결정 체계(2025년 3월 기준)

자산운용위원회
* 자산운용부문장(위원장) 외 위원 7명

심사 검토 및 네거티브 스크리닝

책임투자사무국(신용심사P)	대체자산심사P	크레딧전략P	재무RM파트
• 책임투자 총괄 전담부서 • 업종별 기업 신용위험 평가 및 한도 부여 • 투자정책 의사결정/사후 모니터링, ESG동향 공유	• 사회간접자본(SOC)등 대체투자의 신용위험 평가 및 한도 부여	• 해외 및 국내 금융업종 신용위험평가 및 한도부여	• 전사 조직으로 자산 리스크 관리(시장,신용 등)

자산관리부서

• 멀티에셋운용부: 일반계정 유가증권(채권,수익증권)투자 담당부서	• 퇴직계정운용부: 퇴직계정 유가증권(채권,수익증권)투자 담당부서	• 부동산운용부: SOC프로젝트, 파이낸싱 투자, 부동산 투·융자 담당부서

책임투자 역량강화

• 책임투자사무국 역할을 전담하는 신용심사P는 ESG 역량 강화를 위해 주요 ESG 이니셔티브(UNEP FI, PCAF, 적도원칙, RE100 등) 주관 세미나 및 교육 참여
- 참여 교육: 한국환경산업기술원(KEITI) 주관 ESG 전문인력 양성 교육
- 참여 세미나: 매월 1회 ESG ON 세미나 참석 및 ESG 규제 동향, 녹색금융, 기후 리스크 관리 방안 학습·자료 공유

책임투자 전략 및 ESG 통합 투자 프로세스

• 운영 내용
- ESG 통합 심사 체계를 정립하여 환경영향 리스크를 고려한 책임투자 의사결정 수행
- K-Taxonomy(한국형 녹색분류체계) 기반 투자 관리체계 재정립 및 단계별 투자 프로세스·전략의 지속적 고도화 추진

책임투자 전략 및 ESG 통합 투자 프로세스

	Step 1	Step 2	Step 3
투자 프로세스	**ESG 통합 심사 체계 도입/적용** 신규/동향 심사에 자체 ESG 점검 포함 ↓ 투자 대상 업체/프로젝트의 ESG 수준 반영	**ESG 통합 심사 체계 정교화** 외부 ESG 등급, 내·외부 리서치/DATA 분석을 통한 점검 등	**탄소중립 포트폴리오 달성을 위한 프로세스 강화** 운용자산의 2050년 탄소중립(Net-Zero) 달성과 연계
투자 전략	**탈석탄 선언, 네거티브 스크리닝강화** '석탄채굴·발전, 도박, 담배' 업종의 신규 지원 금지	**대외 ESG 규제 강화 대비 내부 역량 강화** 기후 환경 리스크 관리 지침, K-Taxonomy 제도 대응, 화석연료 관련 네거티브대상 업체 신규투자 제한	**ESG 중심의 투자 철학 내재화** 각종 국제 이니셔티브 및 협약 가입에 따른 투자 가이드라인 준수 강화

투자 자산별 ESG통합 투자 정책

• 대체자산 운용에 있어 투자대상의 재무적 요인과 ESG 수준을 종합적으로 감안하여 투자 의사결정을 수행하고, 환경·사회에 부정적 영향을 미치는 기업·산업에 대한 투자를 사전 심의해 제한

1. **채권:** K-taxonomy 가이드라인, 녹색채권 가이드라인, 녹색채권원칙, 사회적채권원칙, 지속가능채권 가이드라인 등에 따라 녹색채권, 사회적채권, 지속가능채권 투자 이행, ESG목적으로 발행하는 채권과 일반사채에 대해 ESG수준을 감안하여 투자 여부 판단
2. **부동산:** 투자대상 부동산이 사람, 지역, 사회, 환경에 미치는 영향과 국내외 녹색 및 지속가능성 건물 인증 기준과 평가 등을 투자 의사결정에 반영
3. **프로젝트 파이낸싱:** 환경·사회 리스크 영향이 크다고 판단되는 일정 규모 이상의 프로젝트 파이낸싱에 대해 적도원칙 프로세스 등에 따라 투자여부 판단
4. **기업 대출:** 일정 규모 이상의 기업 대출에 대해 적도원칙 프로세스에 기반한 환경·사회 리스크 평가 수행
5. **상장 주식:** 고탄소 산업에 대한 투자비중 축소, 피투자사의 ESG 수준을 감안하여 투자 적정성 평가
6. **사모펀드:** 사모펀드 운용사의 자체 ESG 투자기준 적정성을 감안하여 해당 사모펀드 투자여부 판단

OVERVIEW
ESG APPROACH
ENVIRONMENTAL
기후변화 대응
친환경 책임투자
환경경영
생물다양성 보전
SOCIAL
GOVERNANCE
APPENDIX

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

친환경 책임투자

책임투자 성과

ESG 투자 성과

• 운영 목표
- 2030년 ESG 투자 잔고 20조 원 이상 달성 목표 설정

• 운영 성과
- 2024년 말 기준 ESG 투자 잔고 10.6조 원으로 전년 대비 0.9조 원 순증
- 녹색·사회적·지속가능 채권 6.3조 원, 수자원·신재생에너지·철도·친환경 건축물 등 대체 자산 4.3조 원, 미소금융 392억 투자

ESG 보유자산 현황

구분	단위	2020년말	2021년말	2022년말	2023년말	2024년말
잔고	조 원	4.1	6.5	8.2	9.7	10.6
채권 총합	조 원	2.1	4.4	4.8	5.4	6.3
녹색/지속가능채권	조 원	0.6	1.7	1.9	1.6	1.8
사회적채권[1]	조 원	1.5	2.7	2.9	3.8	4.5
대체자산 총합	조 원	2.0	2.1	3.4	4.3	4.3
수자원	조 원	0.6	0.5	0.4	0.4	0.3
신재생에너지	조 원	1.4	1.6	1.7	1.7	1.8
철도	조 원	-	-	1.3	1.3	1.3
건축물[2]	조 원	-	-	-	0.9	0.9
미소금융[3]	억 원	-	-	-	-	392

1) MBS등 포함
2) 2023년 신규 편입
3) 2024년 신규 편입

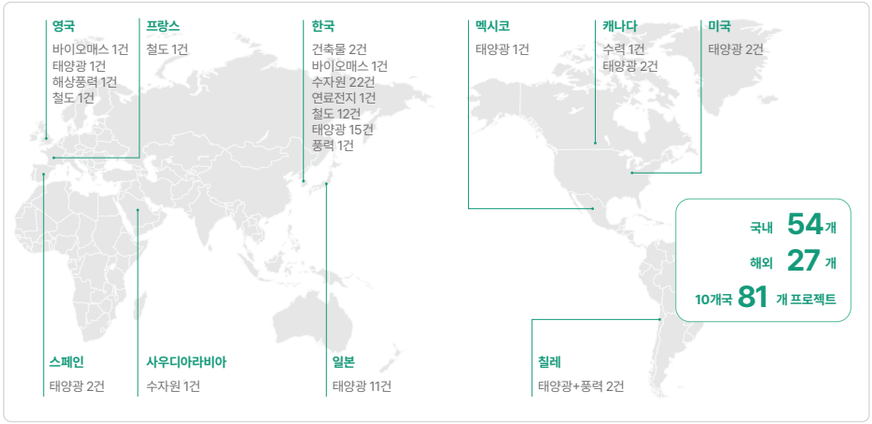
삼성 ESG 공동펀드 투자

• 운영 내용
- ESG 투자 생태계 조성 및 혁신 기술 보유 유망 벤처기업 발굴을 통해 성장과 투자수익 창출 도모
- 2022년 10월 삼성 금융계열사* ESG 공동펀드를 론칭하여 ESG 신기술 벤처기업 투자 진행
  *삼성생명(200억 원 출자), 삼성화재, 삼성증권(+SBI), 삼성자산운용, 삼성SRA자산운용 총 460억 원 투자
- 순환경제 구축을 Key 테마로 환경(E) 및 사회(S) 분야에 집중 투자

• 운영 성과
- 2024년말 기준, 6개 기업에 약 160억 원 투자 진행 및 지속적인 투자기업 발굴 추진 중
- 향후 FnGuide 인증을 추가하여 ESG 투자원칙 및 프로세스 운영 강화 예정

ESG 대체자산 투자현황

2024년 말 기준 ESG 대체자산 투자 잔고는 4.3조이며, 이 중 인프라 대체투자자산의 잔고는 약 3.4조



K-Taxonomy에 근거한 ESG 투자영역 확대 계획

• 운영 내용
- 2020년 녹색채권 가이드라인에 근거한 ESG 투자 시작 이후 K-Taxonomy에 부합하는 신규 ESG 자산 영역 발굴 진행
→ 2022년 3월 K-Taxonomy 기준으로 자산 분류 시작, 6월 전기 철도 관련 자산 1.3조 원 신규 편입
→ 2023년 국내 제로에너지 건축물·친환경 녹색건축 인증 최우수 건축물 및 해외 미국 LEED 골드 이상 건축물을 포함하여 총 0.9조 원 재분류 편입
→ 2024년 포용금융(미소금융) 392억 신규편입

• 향후 ESG 펀드 등 투자 영역을 지속 확대하여 ESG 투자 순증 추진

ESG 투자 연도별 순증 추진 계획

(단위: 억 원)



OVERVIEW
ESG APPROACH
ENVIRONMENTAL
기후변화 대응
친환경 책임투자
환경경영
생물다양성 보전
SOCIAL
GOVERNANCE
APPENDIX

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

친환경 책임투자

적도원칙 이행보고

적도원칙(Equator Principles) 소개

• 적도원칙 소개
- 적도원칙은 대규모 개발사업이 환경파괴 또는 인권침해 문제가 있을 경우 금융 지원을 하지 않겠다는 전 세계 금융기관 간 자발적 협약
- 금융기관이 프로젝트금융 및 기업대출 등 대형 금융거래에서 심사 시 고려해야 할 환경·사회 관련 리스크 식별, 평가, 관리의 최소 기준을 제시
- 생태계 보호, 지역사회 영향 최소화, 인권 보호, 기후변화 대응이 고려 항목이며 지속가능한 금융 실현을 위한 글로벌 기준으로 자리매김
- 2025년 3월 기준, 전 세계 128개 금융기관이 참여 중

• 가입 시점 및 목적
- 2022년 12월, 글로벌 금융기관의 책임 있는 금융 실천을 위한 글로벌 환경·사회 리스크 관리 강화를 위하여 가입

적도원칙 적용 대상

구분	적용 기준
프로젝트금융 자문서비스	프로젝트 총액이 USD 10백만 이상
프로젝트금융	프로젝트 총액이 USD 10백만 이상
프로젝트 관련 기업대출	다음 조건을 모두 충족하는 기업대출 ① 총 대출금액의 50% 이상이 고객이 (직·간접적) 실질적 지배권을 갖는 프로젝트에 관련 ② 총 대출금액 및 적도원칙 가입기관 개별 약정금액이 각각 US$50백만 이상 ③ 대출기간이 2년 이상
브릿지론	프로젝트금융 및 프로젝트 관련 기업대출의 조건을 모두 충족하는 대출기간 2년 미만의 브릿지론
리파이낸싱 및 인수금융	다음 조건을 모두 충족하는 리파이낸싱 및 인수금융 ① 기존 프로젝트가 적도원칙의 적용을 받음 ② 프로젝트 규모·범위에 중대한 변화가 없음 ③ 계약서 서명 시점에 프로젝트 준공이 완료되지 않음

적도원칙 이행 원칙

2024 삼성생명 적도원칙 이행 보고서

• 적도원칙 이행 구성 및 활용
- 금융기관과 차주가 반드시 준수해야 하는 10가지 원칙으로 구성
- 프로젝트의 환경·사회 관련 리스크 수준에 따라 차등화 된 요구사항 부과
- 금융기관은 대형 프로젝트의 환경·사회 관련 리스크를 사전 식별 및 평가하고, 지속가능한 금융 실천을 위한 관리 기준을 마련

검토 및 등급 분류	프로젝트 관련 환경·사회 리스크 검토 후 등급(A·B·C) 산정
환경·사회 평가	프로젝트 등급 및 온실가스 배출량에 따라 환경·사회 영향 평가 실시
환경·사회 기준	프로젝트 소재국 법규 및 적도원칙 환경·사회 기준 충족
환경·사회 관리시스템 및 액션 플랜	환경·사회 관리시스템 수립
이해관계자 참여	이해관계자 관리 및 사업 관련 환경·사회 정보제공 협의
고충처리 메커니즘	환경·사회 영향을 고려한 적절한 민원 접수창구 수립
독립 검토	독립 컨설팅사를 통한 적도원칙 준수 여부 검토
서약	적도원칙 요구사항을 금융약정서에 반영
독립 모니터링	적도원칙 준수 여부를 평가하기 위한 정기 모니터링 실시
정보공개 및 투명성	적도원칙 이행 보고 및 환경·사회 영향평가 공개

OVERVIEW
ESG APPROACH
ENVIRONMENTAL
기후변화 대응
친환경 책임투자
환경경영
생물다양성 보전
SOCIAL
GOVERNANCE
APPENDIX

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

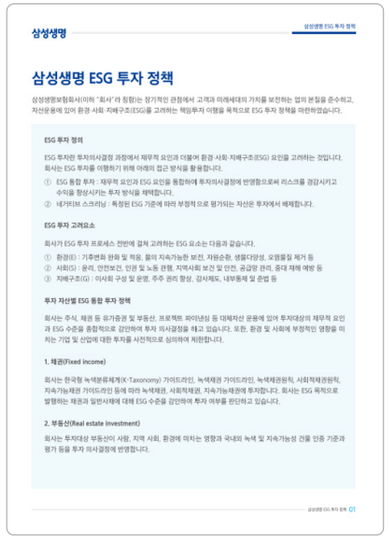
친환경 책임투자

적도원칙 이행보고

적도원칙 적용 프로세스

• 적용 원칙 및 체계
- 적도원칙 10대 이행 원칙을 기반으로 환경·사회 관련 리스크 체계적 관리
- 전담 부서 운영을 통해 적도원칙 적용 대상 거래에 대해 차주가 제공하는 자료를 종합적으로 검토하고, 필요 시 보완 조치 요청하여 사업 리스크를 사전 식별하고 잠재적 환경·사회 영향을 최소화

• 2024 투자 정책 체계 강화
- 적도원칙 적용 프로세스 기반의 사전 리스크 평가 체계 구축
- 화석연료 관련 사업 등 특정 산업군 대상 투·융자 제한 도입
- ESG 통합 고려: 환경, 사회, 지배구조 요소를 투자 의사결정에 전방위 반영


삼성생명

삼성생명 ESG 투자 정책

삼성생명보험㈜(이하 "회사"라 칭함)는 장기적인 관점에서 고객과 미래세대의 가치를 보전하는 업의 본질을 준수하고, 자산운용에 있어 환경·사회·지배구조(ESG)를 고려하는 책임투자 이행을 목적으로 ESG 투자 정책을 마련하였습니다.

ESG 투자 정책

ESG 투자란 투자의사결정 과정에서 재무적 요인과 더불어 환경·사회·지배구조(ESG) 요인을 고려하는 것입니다. 회사는 ESG 투자를 이행하기 위해 아래의 접근 방식을 활용합니다.

① ESG 통합 투자 : 재무적 요인과 ESG 요인을 통합하여 투자의사결정에 반영함으로써 리스크를 경감시키고 수익을 향상시키는 투자 방식을 채택합니다.
② 네거티브 스크리닝 : 특정된 ESG 기준에 따라 부정적으로 평가되는 자산은 투자에서 배제합니다.

ESG 투자 고려요소

회사가 ESG 투자 프로세스 전반에 걸쳐 고려하는 ESG 요소는 다음과 같습니다.

① 환경(E) : 기후변화 완화 및 적응, 물의 지속가능한 보전, 자원순환, 생물다양성, 오염물질 제거 등
② 사회(S) : 윤리, 안전보건, 인권 및 노동 관행, 지역사회 보건 및 안전, 공급망 관리, 중대 재해 예방 등
③ 지배구조(G) : 이사회 구성 및 운영, 주주 권리 향상, 감사제도, 내부통제 및 준법 등

투자 자산별 ESG 통합 투자 정책

회사는 주식, 채권 등 유가증권 및 부동산, 프로젝트 파이낸싱 등 대체자산 운용에 있어 투자대상의 재무적 요인과 ESG 수준을 종합적으로 감안하여 투자 의사결정을 하고 있습니다. 또한, 환경 및 사회에 부정적인 영향을 미치는 기업 및 산업에 대한 투자를 사전적으로 심의하여 제한합니다.

1. 채권(Fixed income)

회사는 한국형 녹색분류체계(K-Taxonomy) 가이드라인, 녹색채권 가이드라인, 녹색채권원칙, 사회적채권원칙, 지속가능채권 가이드라인 등에 따라 녹색채권, 사회적채권, 지속가능채권에 투자합니다. 회사는 ESG 목적으로 발행하는 채권과 일반사채에 대해 ESG 수준을 감안하여 투자 여부를 판단하고 있습니다.

2. 부동산(Real estate investment)

회사는 투자대상 부동산이 사람, 지역 사회, 환경에 미치는 영향과 국내외 녹색 및 지속가능성 건물 인증 기준과 평가 등을 투자 의사결정에 반영합니다.

삼성생명 ESG 투자 정책 01

투자 자산별 ESG 통합 투자 정책

3. 프로젝트 파이낸싱(Project financing)
환경·사회 리스크 영향이 크다고 판단되는 일정 규모 이상의 프로젝트 파이낸싱에 대해 적도원칙(The Equator Principles) 프로세스 등에 따라 투자여부를 판단

4. 기업 대출(Corporate lending)
일정 규모 이상의 기업 대출에 대해 적도원칙 프로세스에 기반한 환경·사회 리스크 평가를 수행



* 독립 환경·사회 컨설턴트 참여

OVERVIEW
ESG APPROACH
ENVIRONMENTAL
기후변화 대응
친환경 책임투자
환경경영
생물다양성 보전
SOCIAL
GOVERNANCE
APPENDIX

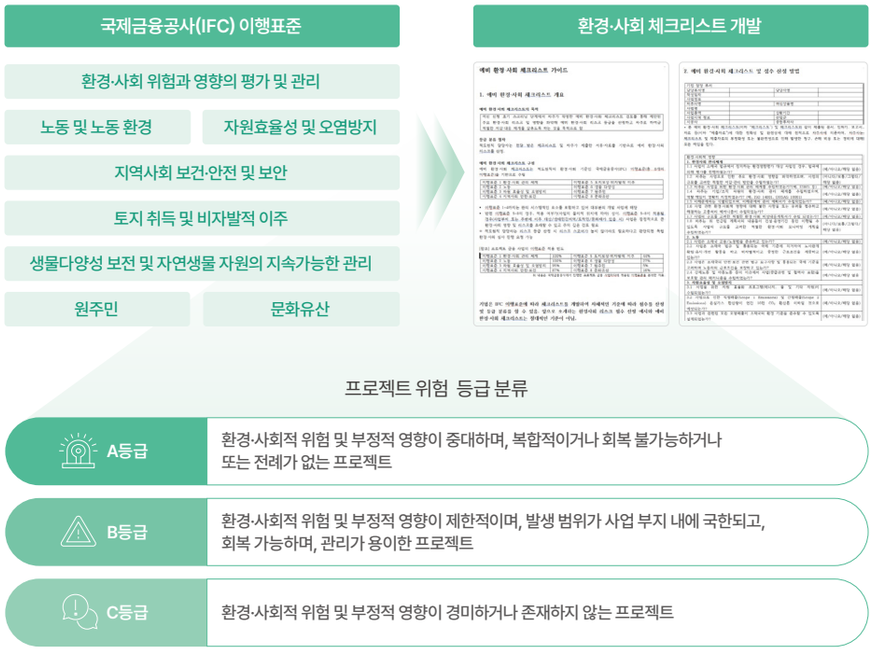
Samsung Life Insurance
www.samsunglife.com
11, Seocho-daero 74-gil, Seocho-gu, Seoul.

친환경 책임투자

적도원칙 이행보고

환경·사회 리스크 검토

• 내부 체크리스트 운영
- 제안사업에서 발생할 수 있는 환경 및 사회적 위험을 사전에 파악하고 대응하기 위해 '예비 환경 및 사회 체크리스트' 개발
- 적도원칙의 환경·사회 기준인 국제금융공사(IFC) 이행표준(총 8개 이행표준)을 기반으로 수립
- 차주의 환경·사회 관리 체계, 근로 조건, 지역사회 비자발적 이주, 생물다양성, 문화유산 등에 대한 조치 사항을 검토 및 환경·사회적 위험 등급(A/B/C 등급) 판단에 활용
- 고객이 부정적인 환경 및 사회적 영향을 최소화하고, 사업 기간 동안 필요한 조치를 적절히 이행할 수 있도록 지원



부서별 역할과 책임

• 적도원칙 이행을 위한 책임투자 사무국, 투자부서(프론트), 심사부서의 역할 및 책임 명확화
• 각 부서 간 유기적인 협력을 통해 적도원칙의 단계별 원칙 수행 및 환경·사회적 리스크 관리 체계 강화

부서	주요 역할 및 책임
책임투자 사무국 (신용심사P)	· 적도원칙 이행을 위한 부서별 교육 제공 · 절차별 심사 검토 의견 제시 및 지원 수행 · 적도원칙 적용 및 준수 여부 모니터링 · 이행보고서 발간 및 운영지침 관리 · 연례회의 참석 및 주요 이슈 사항 보고
투자부서 (전략투자사업부)	· 고객과 소통을 통해 적도원칙 실무 적용 및 사후관리 수행 · 심사부서 및 책임투자 사무국의 요구사항을 고객에게 전달 · 고객의 정보공개 및 독립적 모니터링을 통해 지속적인 사후관리 수행
심사부서 (대체자산심사P)	· 적도원칙 대상 사업의 환경·사회·재무적 리스크 종합 평가 및 대출 여부 심사 · 식별된 리스크에 대한 심사의견 및 관리방안 제시 · 환경사회관리시스템(ESMS) 및 관리계획(ESMP) 구축 필요성 검토 및 준수사항 약정서 내 반영

적도원칙 이행 현황 보고

• 실효성 있는 적도원칙 운영을 위해 관련 내용을 내부 ESG 투자 정책에 반영
• 차주와의 사전 협의를 통해 이행 성과 공시에 대한 동의를 요청하는 등 소통 확대
• 적도원칙 이행 현황을 담은 보고서를 매년 발간하여 투명성 강화 및 이해관계자 신뢰 형성
• 2024년에는 적도원칙이 적용되는 프로젝트 파이낸스, 프로젝트 관련 기업대출, 프로젝트 금융 자문서비스, 브릿지론, 리파이낸싱 및 인수금융 대상 사례 부재
• 향후 적도원칙 적용 대상 거래가 발생할 경우 적도원칙에 따른 체계적인 심사와 사후 관리 절차 수행 예정

OVERVIEW
ESG APPROACH
ENVIRONMENTAL
기후변화 대응
친환경 책임투자
환경경영
생물다양성 보전
SOCIAL
GOVERNANCE
APPENDIX

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

친환경 책임투자

적도원칙 이행보고

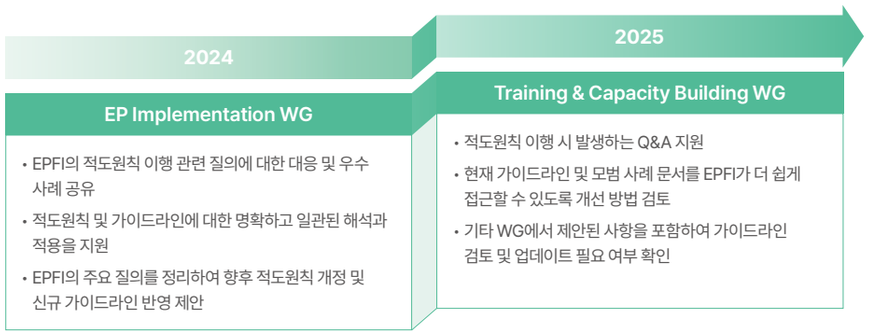
적도원칙 이행을 위한 역량 강화

- 실행 매뉴얼 구축 및 교육 확대
  - 적도원칙 이행을 위한 실질적 실행 매뉴얼 마련
  - 임직원 및 관련 부서 대상 지속적인 교육 프로그램 운영을 통해 내부 구성원 이해도 및 대응 역량 제고
- 국제 워크숍 참여 및 글로벌 사례 공유
  - 2024년 태국에서 열린 Training and Technical Workshop(적도원칙 협회 주관)에 참가
  - 글로벌 금융기관들과 환경·사회 리스크 심사 기준 및 우수 사례 공유
  - 최신 동향을 반영하여 내부 심사 및 리스크 관리 역량 강화
- 향후 계획
  - 적도원칙 협회 주관 워크숍·세미나 등 글로벌 행사 지속 참여
  - 정기적인 내부 교육을 통한 실무 역량 강화
  - 국내·외 금융기관 및 이해관계자와의 협력 확대를 통해 환경·사회 리스크 관리 수준을 지속적으로 고도화 예정

구분	일자	교육내용	교육대상
1차	2022.6.10	적도원칙 개요 및 프로세스 (가입 검토 사항 교육)	경영진 ('22년 2차 ESG임원협의회)
2차	2023.3.17	적도원칙 반영 환경사회 리스크 심사 기준/방법	투자/심사부서
3차	2023.4.4	적도원칙 프로세스 세부 R&R	투자/심사부서
4차	2024.5.19~5.24	적도원칙 Training and Technical Workshop 참석 (태국)	신용심사P
5차	2024.12.17	적도원칙 현업부서 정기 업데이트 교육	투자/심사부서

적도원칙 이행 노력 및 참여

- 적도원칙 이행에 필요한 실무 역량을 확보하고, 글로벌 금융기관과의 협력 기반을 강화하기 위한 적도원칙 워킹그룹 (Working Group, WG)* 에 가입하여 활동 중
- 2024년 적도원칙 이행 워킹그룹(EP Implementation WG)에 가입하여 EP 적용과 관련한 질의 응답, 가이드라인 해석 등 다양한 실무 논의에 참여
- 일관성 유지 워킹그룹(Consistency WGs) 중 교육 및 역량 강화 워킹그룹(Training & Capacity Building WG)에 가입하여 관련 활동 이행 예정
- 향후에도 국제적인 ESG 동향을 습득하고 글로벌 네트워크와 긴밀히 소통함으로써 적도원칙 이행의 질적 성장을 도모할 계획



* 2025년에는 적도원칙 워킹그룹이 세 가지 분야로 운영됨 (EP Review WGs, Consistency WGs, Thematic WGs)

OVERVIEW
ESG APPROACH
ENVIRONMENTAL
기후변화 대응
친환경 책임투자
환경경영
생물다양성 보전
SOCIAL
GOVERNANCE
APPENDIX

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

환경경영

삼성생명은 환경경영 실천을 위해 에너지 관리와 자원 순환 활동을 지속적으로 추진하며, 전사적인 차원에서 친환경 경영을 이행하고 있습니다.
또한 다양한 프로그램을 통해 임직원의 환경 인식을 제고하고 환경경영 문화를 확산함으로써, 친환경 경영의 내재화에 힘쓰고 있습니다.

에너지 관리 활동

에너지 사용량 목표 및 현황

- 운영 목표
  - 스팀, 전기, 연료 사용량을 모니터링하며 에너지 사용량 관리
  - 보유 사옥 증감을 반영한 예상 에너지 사용량 대비 1.5% 감축 목표 설정 및 집약도를 포함한 병행 모니터링 실시
- 운영 성과
  - 2024년 총 에너지 사용량 763TJ 기록, 집약도 0.03[1] 유지

    1) 산정 범위: 삼성생명 소유 법인차량 및 전국 사업장, 에너지 집약도 기준: 에너지 사용량(TJ)/수입보험료(원)
- 향후 계획
  - 다양한 에너지 절감 활동을 지속적으로 추진하여 적극적인 에너지 절감 동참 예정

에너지 절감 활동

- 건물 에너지 관리 시스템 도입
  - 서초타워 및 삼성본관에 에너지 관리 시스템 BEMS(Building Energy Management System)를 설치·운영하여 에너지 사용량 관리
  - 2024년 페럼타워, 일원역빌딩, 청담스퀘어에 추가 BEMS를 도입하여 효율적 에너지 관리
- 에너지 효율화 및 에너지 절감 캠페인 시행
  - 정부 정책에 맞춰 실내 온도 탄력적 조정, LED 조명기구 설치, 노후화된 에너지 사용 설비 교체 등을 통한 에너지 효율화
  - 삼성생명 사옥 빌딩별 에너지 절감 캠페인을 통한 임직원의 환경 보호 의식 고취
- 그린 리모델링을 통한 녹색건축인증 추진
  - 서초타워, 본관빌딩의 그린 리모델링 공사를 진행하여 녹색건축 예비인증 '최우수 등급' 획득 추진 중
  - 건물 에너지 분석을 바탕으로 인버터 펌프 설치, 보일러 교체, EPD 인증자재 사용 등 개선 아이템 선정 후 공정별 공사 진행

재생에너지 사용 확대

- 운영 목표
  - 2040년 전력 사용량 100%에 대한 재생에너지 전환(RE100)을 목표로 단계적 확대 추진
  - 정부의 중장기 탄소중립 정책에 부합하도록 친환경 설비 도입 및 재생에너지 활용 확대
- 운영 성과
  - 2024년 한 해 동안 총 77.66MWh의 재생에너지 전력 자체 생산·소비
    - 서초 금융캠퍼스: 35.53MWh 태양광 에너지 생산·소비
    - 삼성생명 세종빌딩: 태양광 발전시설(PV) 구축 및 42.13MWh 태양광 에너지 생산·소비

구분	단위	2021	2022	2023	2024
재생에너지 생산/소비량[1]	MWh	36.03	36.44	44.76	77.66

1) TJ로 단위 변환 시(1MWh = 0.0036 TJ) : 2021년 0.13 TJ, 2022년 0.13 TJ, 2023년 0.16 TJ, 2024년 0.28 TJ 생산/소비

무공해차 전환(K-EV100)

- 운영 목표
  - 2022년 6월, 탄소배출량 저감을 위해 환경부 주관 이니셔티브인 '한국형 무공해차 전환 100(K-EV100)' 가입
  - 2030년까지 보유 및 임차 업무용 차량(총 103대)을 전기·수소차 등 무공해차로 100% 전환 추진
- 운영 성과
  - 2024년 기준 무공해차 7대 보유하여 7% 전환 달성
  - 사옥 내 충전 인프라 지속 확대 등을 통해 친환경 차량 전환을 확대할 계획

구분	단위	2021	2022	2023	2024
무공해차 전환 비율	%	0	1	6	7

OVERVIEW
ESG APPROACH
ENVIRONMENTAL
기후변화 대응
친환경 책임투자
환경경영
생물다양성 보전
SOCIAL
GOVERNANCE
APPENDIX

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

환경경영

자원 순환 활동

종이 사용량 절감

주주총회 문서 전산화

- 운영 목적
  - 주주총회 소집통지서, 의안설명서, 영업보고서의 전산화를 통해 페이퍼리스 환경 구축 및 환경 보호 실천
- 운영 내용
  - 2023년 정기주주총회부터 주주총회 소집통지서를 전산화하고, 의무 서면 통지 대상 주주에게만 우편 발송하는 이원화 방식 운영 → 2025년에 A4용지 57.9만 장을 전자공시로 대체
  - 2024년부터 의안설명서·영업보고서를 QR코드로 제공하고, 참석자는 회의장 디지털 사이니지를 통해 열람 가능 → 2025년에 총 6,900장(의안설명서 1,300장, 영업보고서 5,600장) 분량을 QR코드로 대체
- 향후 계획
  - 주주총회 의안물 전체를 QR코드로 대체하는 방향으로 개선 계획 추진

보험 스마트안내 서비스

- 운영 목적
  - 디지털 경쟁력 기반 스마트안내 서비스 구축을 통한 페이퍼리스 보험 환경 조성
- 운영 내용
  - 고객 편의 제고를 위해 자주 묻는 질문에 답변하는 전용 챗봇 도입
  - 고객에게 보험 안내장을 스마트 알림톡으로 발송하고, 본인 인증을 통해 계약 안내 확인·업무 처리·문의 응답 가능
    → 2024년 스마트안내를 통해 약 2,329만 건의 안내장 발송
- 향후 계획
  - 2025년 의무성 계약사항 안내 3종의 운영기준을 정비하여 스마트안내 서비스 대상 확대 계획

종이 사용량 절감을 통한 환경보호 효과

	A4용지	탄소저감량[1]	30년 된 나무[2]
주주총회 문서 전산화	약 58.6 만장 절감	약 1.7 톤 감축	약 59 그루 보호 효과
스마트 보험 안내장 발송	약 7,220 만 장 절감	약 209 톤 감축	약 7,220 그루 보호 효과

1) A4용지 1장 당 2.88gCO_2eq 배출량 적용하여 산출
2) A4용지 1만장 당 1그루로 산출

용수 사용량 절감

- 운영 내용
  - 2024년 서초타워, 본관빌딩 그린 리모델링 공사 중 용수 사용량 절감 아이템 선정
  - 서초타워, 본관빌딩 전층 화장실 절수형 기기 사용으로 변경 및 지하 1층, 서초타워 1층, 본관빌딩 1층 화장실 리모델링을 통한 용수 사용량 절감

플라스틱 사용량 절감

- 운영 성과
  - 모바일 사원증 제도 운영: 2021년 도입한 모바일 사원증 제도를 지속 운영하며 플라스틱 사용 절감 및 임직원 편의성 제고
  - 미사용 텀블러 기부 캠페인: 임직원 대상 기부 행사를 통해 하루 동안 740개 텀블러 수거, 새 제품은 세척·살균 후 사내 행사 활용, 그 외는 자원순환 단체를 통해 재활용

텀블러 기부 캠페인을 통한 환경보호 효과

기부 수량	대체 효과	탄소저감량	산림흡수량 환산
텀블러 740 개	일회용 플라스틱컵 약 12,000 개 대체	약 0.6 톤 감축	30년 된 나무 64 그루 연간 흡수량

OVERVIEW
ESG APPROACH
ENVIRONMENTAL
기후변화 대응
친환경 책임투자
환경경영
생물다양성 보전
SOCIAL
GOVERNANCE
APPENDIX

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

환경경영

환경경영 문화 확산

녹색구매제도

• 운영 목적
- 사무용 비품 및 소모품 구매 시 환경 관련 인증을 받은 제품을 우대하는 녹색구매제를 운영

• 운영 내용
- 사무가구: 유해물질 방출 저감 및 임직원 건강을 위한 E0등급 친환경 자재를 사용한 품목 사용
- 복사용지: 지속가능한 산림경영을 인증하는 국제제도인 FSC/PEFC 기준을 만족하는 품목 사용
- 비품폐기: 폐기물관리법에 따른 배출/운반/신고 등 투명한 폐기 프로세스를 운영하고 폐기 과정에서 신재생 에너지 우드칩(Bio-SRF) 전환 생산으로 환경에 기여

임직원 환경교육 실시

• 운영 내용
- 임직원 대상 정기 교육 과정에 환경 이슈를 통합하여 ESG 내재화 추진 및 지속가능성 인식을 전사적으로 제고하였으며 총 507명 수료

구분	과정명	일 정	대 상	수료인원
1월	신입입문과정	1.16(화) 10:30~12시, 휴먼	대졸신입	30
3월	신입 사무직군 입문과정	3.22(금), 9~10시, 휴먼	신입 사무직군	14
4월	ME Class(공통교육)	4.15(월), 16~17시, 휴먼	CL1~4 자율신청	58
	세대공감 커뮤니케이션	4.19(금), 10~11시, 휴먼	A27년차	39
5월	설득 커뮤니케이션	5.21(화), 10~11시, 휴먼	A14년차	28
6월	설득 커뮤니케이션	6.11(화), 10~11시, 금캠	A14년차	41
	보험금융전문II 과정	6.18(목), 10~11시, 휴먼	A24,26년차	23
7월	ME Class(공통교육)	7.11(목), 16~17시, 금캠	CL1~4 자율신청	63
	설득 커뮤니케이션	7.12(금), 10~11시, 휴먼	A14년차	57
8월	신입입문과정	8.6(화) 10:30~12시, 휴먼	대졸신입	37
	보험금융실무	8.9(금) 10~11시, 휴먼	A12년차	36
	ME Class(공통교육)	8.22(목), 16~17시, 금캠	CL1~4 자율신청	59
9월	보험금융전문 I	9.6(금) 10~11시, 금캠	A18년차	22

임직원 환경경영 실천

2024년 '함께하는 그린루틴' 캠페인 전개
- 2024년 연간 캠페인 '함께하는 ESG, 함께해요 그린루틴' 실시
  → 친환경 실천에 따른 탄소 감축효과를 식목 효과와 비교하여 연간 1인 1그루 나무심기 동참 제안
- 페이퍼리스(상/하반기), 텀블러 릴레이 인증 (6월) 등 'Save the Tree' 친환경 챌린지 운영 및 우수 참여자 시상 통해 실천 독려





삼성생명 비추미 ESG 캐릭터 제작 및 활용
- 임직원들에게 친근한 ESG 메시지를 전달하기 위해 브랜드 아이콘 '비추미 캐릭터'에 ESG 요소 적용
- 사내 게시물 및 업무 메신저 이모티콘으로 활용하여 ESG 인식 제고







OVERVIEW
ESG APPROACH
ENVIRONMENTAL
기후변화 대응
친환경 책임투자
환경경영
생물다양성 보전
SOCIAL
GOVERNANCE
APPENDIX

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

환경경영

환경경영 문화 확산

임직원 환경경영 실천

2025년 'Easy ESG' 캠페인 전개

- 2025년은 생활 속 쉽게(Easy) 실천할 수 있는 3대 실천과제(Less Cups, Less Papers, Less Energy) 중심 캠페인 전개
- 본사 층별 텀블러 세척기 설치, 매주 금요일 텀블러DAY 운영, 사탕수수 소재 친환경 용지 사용 권장 등 임직원 실천 지원
  → 텀블러 사용 확산을 위해 회사 앱 '더헬스'를 활용하여 일정 기간동안 매일 텀블러 사용을 인증하는 이벤트를 운영하여 총 530명이 참여

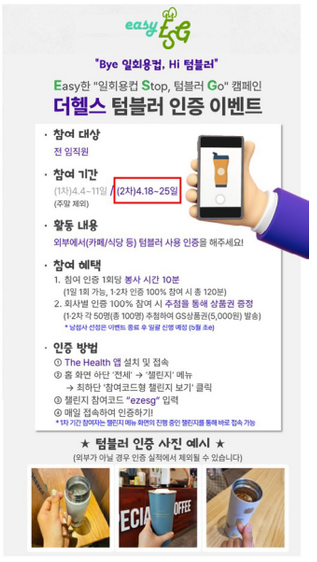












환경경영 문화조성

월간 ESG 카드뉴스 배포

- 임직원의 ESG 경영 관심 증대를 위해 ESG 카드뉴스 (YESGO) 제작 및 배포
- ESG 경영 전반 및 사내외 ESG 이슈 공유, 일상 및 업무 속 친환경 실천 독려
- 지속적인 ESG 정보 제공을 통해 임직원의 ESG 참여 활성화 추진







임직원 ESG 서포터즈 운영

- ESG 경영 수준 향상 및 사내 친환경 업무 문화 선도를 위해 2023년부터 ESG 서포터즈를 선발
- 소속 부서 내 ESG 경영 전파, 친환경 캠페인 및 봉사활동 리드, 온라인 커뮤니티를 통해 ESG 활동 공유 및 우수 사례 홍보
- 2025년에도 ESG 서포터즈 운영을 지속하여 전사 ESG 내재화 및 친환경 실천 문화 정착 추진

OVERVIEW
ESG APPROACH
ENVIRONMENTAL
기후변화 대응
친환경 책임투자
환경경영
생물다양성 보전
SOCIAL
GOVERNANCE
APPENDIX

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

생물다양성 보전

삼성생명은 생태계 보호의 중요성을 인식하고, 생물다양성 보전을 위한 활동을 적극적으로 추진하고 있습니다.

생물다양성 거버넌스

생물다양성 거버넌스

• 운영 내용
- 투자기업의 생물다양성에 대한 의존도 및 기회를 포트폴리오의 리스크 및 기회요인으로 인식하고 투자자산의 생물다양성을 중요한 경영항목으로 관리
- ESG/투자/위험관리 관련 실무진 → 경영진 → 이사회를 통해 생물다양성에 관한 리스크 및 기회를 검토
- ESG위원회의 검토를 통해 TNFD(Taskforce on Nature-related Financial Disclosures)포럼 가입 (2023년 5월)

생물다양성 거버넌스('24년 말 기준)

	생물다양성 기회요인	생물다양성 위험요인	주요 역할
이사회	ESG위원회 구성: 사외이사 2명, 사내이사 1명	위험관리위원회 구성: 사외이사 2명, 사내이사 1명	자연 관련 의존도, 영향, 기회 및 리스크에 대한 심의, 결정, 평가
경영진	ESG임원협의회 CCO 외 인사, RM, 경영지원, 재무심사, 전략투자, 감사 등 약 15개 부서	부문별 위험관리위원회 보험리스크위원회, 가정관리위원회, 위기관리위원회, 자산운용 위원회 등	자연 관련 의존도, 영향, 기회 및 리스크에 대한 이행관리, 이슈 협의
실무진	ESG사무국 6개 ESG 부문[1] 사무국 협업 체계 운영	재무심사 조직 투자자산의 ESG요소 검토 조직 위험관리 실무조직 CFO 산하 전사 위험관리 총괄부서 및 부문별 관리부서	자연 관련 의존도, 영향, 기회 및 리스크에 대한 대응 과제 발굴, 트렌드 분석, 리스크 모니터링

1) ESG총괄/책임투자/사회공헌/거버넌스/홍보/IR

생물다양성 전략

생물다양성 전략수립

• 전략 수립 프로세스
- TNFD 가이드라인에 따라 투자자산 중 생물다양성 의존도가 높은 자산군을 식별(Locate)하여 생물다양성 의존도 및 영향도를 분석(Evaluate)하고, 관련 위험과 기회를 평가(Assess)한 결과를 반영한 위험관리 전략을 수립(Prepare)

Locate	Evaluate	Assess	Prepare
생물다양성 관련성이 높은 투자자산 식별	식별 자산군의 의존도/영향도 정량적 분석 : ENCORE DB 기반	식별 자산군의 생물다양성 관련 위험 및 기회 식별 및 영향도 정성적 분석	생물다양성 관련 거버넌스 및 리스크 관리 고도화 방안 도출

생물다양성과 관련성이 높은 투자자산의 식별 Locate

• 선정 목적
- 투자자산의 생물다양성 리스크 및 기회에 대한 효율적 식별 및 관리를 위해 포트폴리오 내 생물다양성과 관련성이 높은 자산클래스를 선별

• 선정기준 및 근거
- 자산클래스의 총 투자액: 투자자산의 규모가 클수록 생물다양성 리스크가 투자성과에 미치는 영향이 크므로 관리 우선순위가 높음(포트폴리오의 재무적영향도)
- 자산클래스의 금융배출량: 투자자산의 금융배출량은 해당 자산의 자연환경에 대한 영향(토지이용, 생태계 훼손 등)과 직결되므로 관리 우선순위가 높음(투자자산이 생태계 및 자연자본에 미치는 영향도)

• 선정 결과
- 자산 비중(17.2%) 및 금융배출량 비중(19.0%)이 높은 회사채 자산을 생물다양성 의존도·영향도 분석대상으로 선정
- ENCORE 데이터베이스[1]를 활용하여 회사채 투자자산이 생물다양성과 맺는 구조적 관계를 정량적으로 분석

1) ENCORE는 자연자본금융연합(Natural Capital Finance Alliance)이 개발한 온라인 툴로 생물다양성 관련 리스크를 추정하기 위해 활용되며, 생물다양성 과학기구(IPBES)가 정의한 자연 손실의 원인을 기반으로 생태계 서비스 의존도 및 영향을 정의

OVERVIEW
ESG APPROACH
ENVIRONMENTAL
기후변화 대응
친환경 책임투자
환경경영
생물다양성 보전
SOCIAL
GOVERNANCE
APPENDIX

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

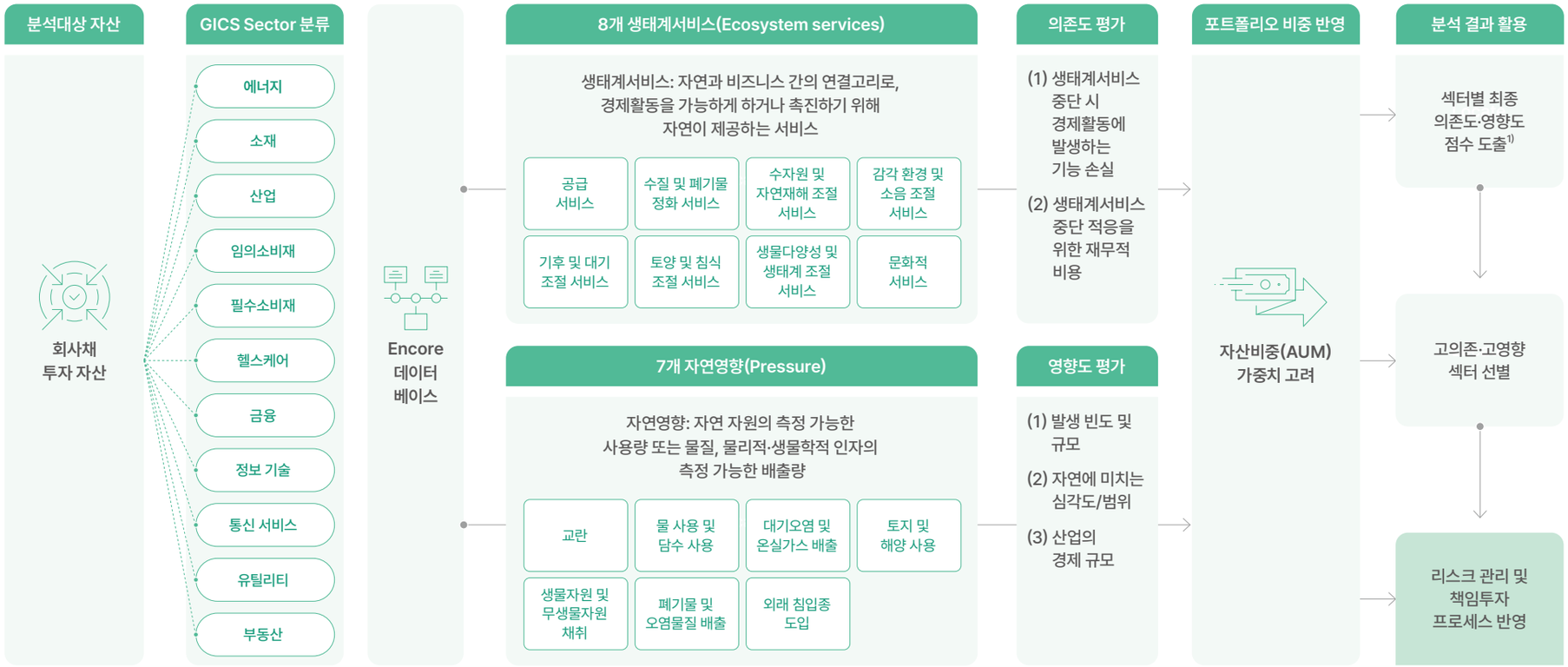
생물다양성 보전

생물다양성 전략

생물다양성 의존도·영향도 분석 방법론 Evaluate

- ENCORE 데이터베이스의 26개 생태계서비스 및 13개 자연영향 항목을 각각 8개, 7개 카테고리로 재구성하여 투자자산 분석에 적합한 분류체계 마련
- 2024년 회사채 투자자산을 GICS 산업분류 기준으로 정리한 후, 각 섹터에 ENCORE의 의존도·영향도 점수를 매핑하고 섹터별 자산 비중(AUM)을 반영하여 포트폴리오 최종 점수 산출
- 도출된 결과는 고의존·고영향 섹터를 식별하고, 생물다양성 리스크 관리 및 책임투자 프로세스에 반영하기 위한 기반자료로 활용

삼성생명 생물다양성 분석 방법론



1) WWF Biodiversity Risk Filter v2.0 Methodology Documentation의 백분위수 기반 산정방식을 참고하여, 각 대분류에 포함된 개별 생태계서비스·자연영향 점수 중 상위 25%에 해당하는 값(75번째 백분위수)을 대표값으로 적용하여 의존도 및 영향도 점수 계산

OVERVIEW
ESG APPROACH
ENVIRONMENTAL
기후변화 대응
친환경 책임투자
환경경영
생물다양성 보전
SOCIAL
GOVERNANCE
APPENDIX

생물다양성 보전

생물다양성 전략

생물다양성 의존도·영향도 분석 결과

• 중점 섹터

- 회사채 포트폴리오 내 섹터별 AUM 비중을 기반으로 생물다양성 의존도 및 영향도를 종합적으로 분석한 결과, 투자비중이 상대적으로 높은 금융/유틸리티/산업 섹터의 생물다양성 리스크 노출도는 전반적으로 낮아 전체 포트폴리오의 생물다양성 리스크 수준은 제한적

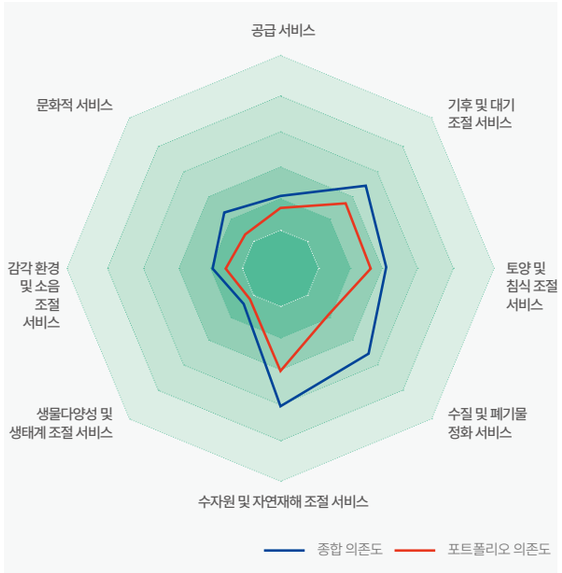
• 향후 계획

- 향후 생물다양성 리스크 대응 전략 수립 시 의존도 및 영향 분석 결과와 투자 비중 등을 종합적으로 고려하며 우선 관리 대상을 도출하고, 이를 관리하기 위한 요소들을 책임투자 프로세스에 반영할 계획

생물다양성 의존도 및 영향도 주요 결과

의존도	· ENCORE 종합 의존도 대비 포트폴리오 의존도는 전반적으로 낮게 나타났으며, 이는 특정 생태계서비스에 대해 높은 의존도 점수를 가진 섹터가 존재하더라도 해당 섹터에 대한 투자 익스포저를 고려할 경우 의존도가 제한적임을 의미 · 특히 '수자원 및 자연재해 조절 서비스', '수질 및 폐기물 정화 서비스' 항목은 종합 의존도가 높지만, AUM 비중을 반영한 포트폴리오 의존도는 낮은 것으로 나타나 실질적 노출 수준은 제한적 · 반면 '감각 환경 및 소음 조절 서비스', '생물다양성 및 생태계 조절 서비스' 등은 종합 점수와 포트폴리오 점수 간 차이가 크지 않아, 의존도가 다소 존재
영향도	· 소재, 에너지, 필수소비재 섹터는 '교란', '대기오염 및 온실가스 배출', '폐기물 및 오염물질 배출' 에서 높은 영향점수를 나타내지만, 전체 포트폴리오 대비 비중(AUM)이 상대적으로 낮기 때문에 실질적 리스크 노출 수준은 제한적 · AUM 비중이 상대적으로 높은 금융, 유틸리티, 산업 섹터는 영향 점수가 낮거나 중간 수준에 머물러, 현재 포트폴리오의 전반적인 자연 영향 리스크는 크지 않은 것으로 평가

생태계서비스 의존도 레이더맵



자연 영향 히트맵

GICS Sector	교란	물 사용 및 담수 사용	대기오염 및 온실가스 배출	토지 및 해양 사용	생물자원 및 생물자원 채취	폐기물 및 오염물질 배출	외래 침입종 도입	AUM (% OF TOTAL)
에너지								0.54%
소재								0.20%
산업								1.43%
임의소비재								0.16%
필수소비재								0.24%
헬스케어								0.21%
금융								3.19%
정보 기술								0.37%
통신 서비스								0.32%
유틸리티								1.91%
부동산								1.05%

※ ENCORE 영향도 등급표 : Very High | High | Medium | Low | Very Low

OVERVIEW
ESG APPROACH
ENVIRONMENTAL
기후변화 대응
친환경 책임투자
환경경영
생물다양성 보전
SOCIAL
GOVERNANCE
APPENDIX

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

생물다양성 보전

생물다양성 리스크 관리

생물다양성 리스크 및 기회 관리 Assess

• 리스크·기회 분석 방법
- 생태계 훼손 및 자연자본 저하는 보험금 증가, 보험계약자의 소득/건강 악화, 투자자산 수익성 저하 등 보험 및 투자 리스크 초래
- LEAP 방법론에 따라 투자자산 및 생명보험업 관점에서 생물다양성 관련 리스크/기회를 정성적으로 분석

• 향후 계획
- 생물다양성 관련 리스크 및 기회 분석 결과는 추후 보험상품 개발, 인수심사, 투자 포트폴리오 관리 등 생물다양성 전략 수립 시 반영 예정

자연자본 관련 리스크 및 기회

구분			예상 영향
리스크	이행 리스크	정책 및 법률	· 생물다양성 관련 정책 강화로 보험 가입자 및 산업 전반의 비용 부담 증가, 보험금 지급 리스크 및 투자 수익성 저하 우려 · 공시 의무화에 따른 생물다양성 관리 비용 증가 및 보험 인수 심사·리스크 평가 강화 필요
		기술	· 생물다양성 관련 데이터 및 기술 부족으로 보험 리스크 분석의 정밀도와 사전 대응 역량 저하
		시장	· 생물다양성을 고려하지 않은 산업 중심 투자자산의 수익성 하락 우려
		평판	· 생물다양성 리스크 대응 미흡 시 브랜드 가치 및 보험상품 신뢰도 저하
	물리적 리스크	급성	· 극단적 기후(홍수, 태풍 등)로 인한 인프라 손상 및 인적 피해에 따른 보험금 지급 · 자연재해로 인한 특정 산업군의 운영 중단 및 공급망 차질에 따른 투자자산 단기 손실 우려
		만성	· 삼림파괴, 사막화 등으로 인한 생태계서비스 저하로 보험가입자의 소득·건강 저하 및 보험금 청구 증가 · 장기적 생물다양성 훼손에 따른 산업 생산성 하락 및 비용 상승으로 투자 수익성 저하
기회	자원 효율성		· 사옥 및 인프라 운영 전반에서의 자원 사용 절감 노력을 통해 간접적인 생물다양성 보전에 기여 · 자원 절약형 업무환경 구축으로 ESG경영 이행성과 제고 및 지속가능한 보험 기반 마련
	에너지 자원		· 에너지 절감 및 친환경 전환을 통해 생물다양성 관련 규제 대응력 향상과 리스크 관리 수준 제고
	상품 및 서비스		· 생물다양성 관련 보험상품 개발을 통해 친환경 시장 선도 및 상품 차별성 확보
	시장		· 생물다양성 관련 보험 커버리지 확장으로 신흥시장 접근성 및 신규 수익 창출 기회 확대
	회복탄력성		· 생태계 훼손 및 생물다양성 리스크에 대응할 수 있는 인프라 및 보험체계 확보로 운영 안정성과 보험 리스크 관리 역량 강화 · 재난 대응, 복원력 제고 노력을 통해 장기적 보험금 지급 리스크 완화 및 상품 신뢰도 향상에 기여

생물다양성 지표 및 목표

생물다양성 목표 Prepare

• 목표 수립 현황
- LEAP 방법론에 기반하여 수행한 의존도·영향 및 리스크·기회 분석 결과를 바탕으로 생물다양성 대응 방향과 전략 수립 방안을 검토 중
- 산림파괴, 수질오염, 서식지 훼손 등 보험 및 투자 포트폴리오에 중대한 영향을 미칠 수 있는 주요 핵심 생물다양성 이슈에 대해, 중장기적인 리스크 완화 및 기회 창출 방안을 단계적으로 마련할 계획

• 향후 계획
- 생물다양성 대응 수준을 보다 체계적으로 관리하기 위해, 중장기 목표 설정 및 성과 지표 개발 방안을 검토 중
- 향후 피투자기업의 사업장 위치 기반 생물다양성 의존도 및 영향 평가를 실시하여 분석 정밀도를 제고하고, 식별된 리스크·기회 요인을 투자 및 보험 의사결정에 반영할 수 있는 체계 구축
- 자연 관련 거버넌스 체계 정비, 보험 리스크 대응 전략 수립, 책임투자 기준 고도화를 위한 기초자료로 분석결과를 활용할 예정이며, 내부 검토 및 유관조직 간 협의를 통해 생물다양성 대응 체계를 지속 보완해갈 계획

생물다양성 보전 활동

• 활동 내용
- 생물다양성 보전의 일환인 Green Global Project를 추진하여 글로벌 생태계 복원 활동을 전개
- 2010년부터 합작사 타이삼성과 함께 태국 중부 펫차부리 습지 지역에서 맹그로브 식재 활동을 지속
- 맹그로브는 지진이 빈번한 환태평양 조산대에 인접한 동남아 국가에서 매우 중요한 역할을 하고 있는 식물로, 오염물 정화 및 해일 피해 감소에 효과가 탁월해 지역 생태계 회복에 큰 기여

• 활동 성과
- 삼성생명 임직원 395명과 타이삼성 임직원 330명이 참여하여 총 32,500그루의 맹그로브를 식재
- 2020년부터 2023년까지 코로나19의 영향으로 운영이 일시 중단되었으나, 2024년부터 활동 재개
  → 향후 참여 인원 확대 등을 통해 글로벌 생물다양성 보전활동을 지속 강화 예정





OVERVIEW
ESG APPROACH
ENVIRONMENTAL
기후변화 대응
친환경 책임투자
환경경영
생물다양성 보전
SOCIAL
GOVERNANCE
APPENDIX

Social

상생금융

050 금융소비자 보호
054 금융 포용성 및 접근성
057 고객중심경영
062 정보보호 강화
069 인적 자원 관리
080 인권경영
084 안전 및 보건 관리
088 이해관계자와의 동행

Samsung Life Insurance

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

금융소비자 보호 중요이슈

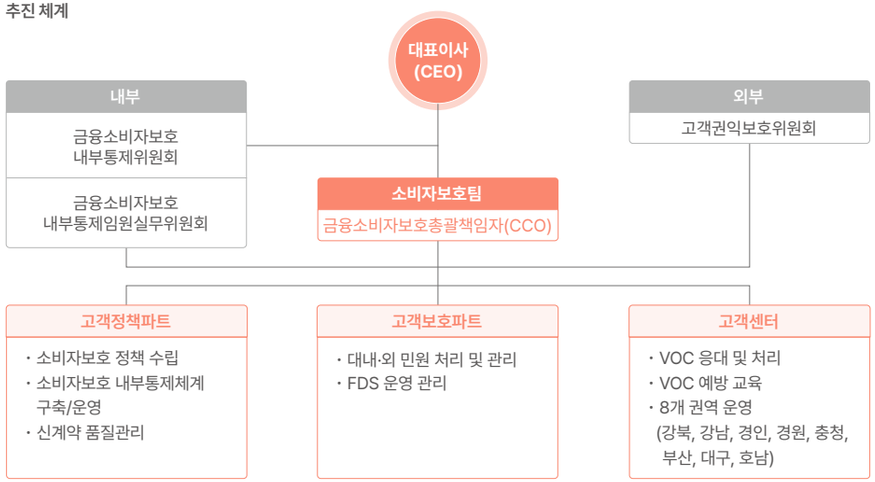
삼성생명은 금융소비자 보호 추진 체계를 바탕으로 완전판매 원칙을 철저히 준수하고, 보험사기 예방 활동 및 다양한 대내외 보호 활동을 통해 금융소비자의 권익 보호에 최선을 다하고 있습니다.

금융소비자 보호 추진 체계

고객중심경영 추진 체계

- 조직 및 책임자
  - 고객 권익 보호를 위해 대표이사 직속의 소비자보호팀 운영
  - 소비자보호총괄책임자(CCO, Chief Consumer Officer)를 임명하여 소비자 보호 관련 정책 및 실행 총괄
  - 고객의 권익을 최우선 가치로 삼고, 내·외부 이해관계자의 의견을 수렴하여 경영 및 업무 전반에 적극 반영
- 고객불만 사전예방 및 대응 체계
  - 전국 8개 권역에 고객센터를 운영하여 고객 접근성과 편의성 제고
  - 보험 신계약의 품질을 관리하기 위해 보험QC(Quality Control) 조사역 배치
    → 금융소비자보호법에 따른 적법한 보험상품 판매 관리

추진 체계



고객권익보호 전략

선제적 고객권익보호	AI 활용, 현장지원 강화	대내·외 고객만족도 제고
· 소비자보호 내부통제체계 견실 운영 · 보이스피싱 등의 금융사기로부터 고객 피해를 Zero화하기 위한 선제적 대응 강화	· AI를 활용하여 VOC(Voice of Customer) 응대의 효율성 제고 · 고객·현장 중심의 서비스콜 운영	· 고객 관점에서 일하는 조직문화 확산 · VOC 고객 응대 역량 강화를 통한 고객 만족 향상

고객권익보호위원회 운영

- 위원회 역할 및 구성
  - 고객과의 이해상충이 발생할 수 있는 사안에 대해 외부 전문가의 의견을 반영하여 공정성과 객관성 확보
  - 공정하고 전문적인 심의 과정을 통해 고객 권익 보호를 실질적으로 실천
  - 대학교수, 변호사, 의사 등 각 분야의 외부 전문가 7인으로 구성되어 있으며, 전문성과 독립성을 기반으로 운영
- 운영 현황
  - 2018년 출범 이후 7년간 총 60회 회의를 개최하였으며, 2025년 5월 기준 총 193건의 사안 심의
  - 고객 요구사항에 대한 수용 권고 결정률은 57%로, 실질적인 고객 보호 성과 도출
- 2025년 운영 방향
  - 고객과의 이해상충 사안 외에도 소비자보호 정책 및 운영 방향 자문 기능 강화
  - 유관부서 직원이 회의에 참석하여 위원회의 사안에 대한 깊이 있는 논의와 현실성 있는 판단 지원
  - 위원회 심의를 통해 도출된 외부 전문가의 제언을 내부 업무개선 과제로 연계하여 실질적 조직 혁신 촉진
  - 심의 결과를 시스템에 등록해 임직원이 상시 열람하고, 유사 사안의 일관된 의사결정 기준으로 활용

금융소비자 보호 내부통제위원회 운영

- 위원회 역할 및 구성
  - 금융소비자 보호를 위한 내부통제 활동을 총괄·조정하는 의사결정 기구
  - 대표이사(위원장)를 포함하여 소비자보호총괄책임자(CCO), 준법감시인 등 관련 사내 임원으로 구성되어, 소비자보호 관련 주요 이슈에 대한 전문성과 실행력 확보
- 운영 현황
  - 주요 안건: 소비자보호 경영 전략 수립, 소비자보호 관련 주요 제도 변경, 주요 민원 및 분쟁 대응 결과 등 소비자 권익과 관련된 핵심 사안
  - 소비자보호총괄책임자 주관의 '소비자보호 내부통제 임원실무위원회'를 별도로 운영하여 내부통제 강화를 위한 실무 중심의 논의 강화

OVERVIEW
ESG APPROACH
ENVIRONMENTAL
SOCIAL
금융소비자 보호
금융 포용성 및 접근성
고객중심경영
정보보호 강화
인적 자원 관리
인권경영
안전 및 보건 관리
이해관계자와의 동행
GOVERNANCE
APPENDIX

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

금융소비자 보호

완전판매

민원 해결 신속대응 방법

• 운영 내용
- 고객 중심의 민원 대응체계 운영
- 콜센터, 지점, Fax, 모바일 등 다양한 채널을 통해 고객 불만 접수
- 접수된 불만은 VOC 시스템에 입력 시 단순/직접/전문 유형으로 자동 분류
  · 단순: 정형화된 업무 규정에 따라 현장에서 자체 판단 후 즉시 대응 가능한 민원
  · 직접: 콜센터에서 원스톱(One-Stop)으로 고객에게 안내하고 종결 처리 가능한 민원
  · 전문: 사실관계를 조사한 후 전문적인 응대가 필요한 민원으로, 전국 8개 권역에 분산된 고객센터를 통해 처리
- 현장, 콜센터, 고객센터, 본사 소비자보호팀 간의 긴밀한 소통체계를 기반으로 유기적이고 신속한 민원 대응 체계를 운영하고 있으며, 2024년 기준 VOC 평균 처리기일은 약 1.2일
- 다양한 의견이 존재할 경우 본사 유관부서 간 협의체를 운영하여 신속한 문제 해결과 재발 방지 지원

• 향후 계획
- 다발성 VOC 분석을 통해 고객 불만을 유발하는 제도 및 시스템에 대한 근본적인 개선 대책 수립 예정

불편/민원처리 체계

1 **고객 불편 및 건의사항 접수**
· 홈페이지/방문/콜센터/우편접수

2 **해당부서 통보 및 담당자 지정**
· 불편/민원 접수를 문자 메세지로 안내 및 담당부서에 즉시 통보하여 처리 담당자 지정

콜센터	상품문의, 단순문의, 기타자료 요청
영업조직	현장 즉시 처리 가능한 단순 불편
고객센터	금전배상 요구, 의학/법률 분쟁 전문 응대
고객보호	금융감독원, 한국소비자원, 기타 대외불편

3 **처리 담당자 접수 전화로 안내**
· 접수된 불편사항은 사안에 따라 접수 당일 또는 14영업일 이내 신속하게 처리

4 **처리결과 안내**
· 불편/건의사항에 대한 처리결과를 고객에게 전화, 우편, 이메일로 안내
· 고객불만 분석/공유 개선대책 수립 및 실행

완전판매

• 운영 목적
- 정도영업 기반의 완전판매관리제도를 통해 고객 보호 실천, 불완전판매 예방 및 개선관리

• 주요 활동
- 본사 컴플라이언스 관리조직 운영
- 전국 8개 권역에 컴플라이언스 관리자 배치 및 임직원·컨설턴트 대상 완전판매 코칭 및 교육 실시
- 영업 현장 점검 및 자체 미스터리쇼핑을 운영하고 불건전 영업행위 근절을 위한 예방활동 등을 전개

채널별 불완전 판매비율

단위: %, 연간

구분	컨설턴트	법인대리점	직영다이렉트
2021년	0.12	0.09	0.00
2022년	0.12	0.11	0.00
2023년	0.12	0.15	0.00
2024년	0.07	0.11	0.00

건강보험 자체 미스터리쇼핑 조사 결과

• 운영 내용
- 건강보험 완전판매 프로세스 준수율 파악 및 판매 프로세스 개선 목적의 자체 미스터리쇼핑 조사 실시
- 총 136개 영업점을 대상으로 보험 모니터링 경험이 풍부한 모니터 교육 후 조사 진행
- 콜센터 / 홈페이지 / 영업점을 통해 건강보험 가입 상담 요청 후 완전판매 절차 준수 여부 확인

• 2024년 성과
- 2024년 조사 결과 평균 상담 시간 60분, 종합점수 96.3점으로 '우수' 등급
  * 조사 결과 점수에 따라 완전판매(100점), 우수(90점 이상), 양호(80점 이상), 보통(70점 이상), 미흡(60점 이상), 저조(60점 미만)으로 등급 구분

보험QC(Quality Control, 판매품질관리) 업무 운영

• 운영 목적
- 보험 판매 과정에서 발생할 수 있는 고객권익침해 요인 모니터링 및 현장 계도

• 운영 내용
- 신상품 개발 및 판매단계 리스크 발굴 및 개선 조치
- 계약 체결 단계의 금융소비자보호법 준수 여부 모니터링
- 계약 체결 시 상품 주요 내용에 대한 소비자의 이해 여부 확인

• 향후 계획
- 신상품 출시시 영업 현장의 판매품질 모니터링 및 비전속채널 내부통제 점검 강화
- 외국인 고객의 상품 이해도 제고를 위해 외국어 서비스콜 대상 언어 확대

OVERVIEW
ESG APPROACH
ENVIRONMENTAL
SOCIAL
금융소비자 보호
금융 포용성 및 접근성
고객중심경영
정보보호 강화
인적 자원 관리
인권경영
안전 및 보건 관리
이해관계자와의 동행
GOVERNANCE
APPENDIX

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

금융소비자 보호

보험사기 예방

보험사기 예방 및 적발

• 주요 활동
- 이상징후 탐지 시스템 및 상시 모니터링 체제 운영
- 웹 크롤링 등 신기술 활용 보험사기 적발 역량 강화 및 IT 기반 리스크 센싱 및 업무 효율화 정착
- 컨설턴트 대상 보험사기 예방 교육 실시

• 2024년 성과
- 보험사기 예방 및 적발 관련 KPI 재정립
- 한방·요양병원, 설계사 연루 등으로 인한 사고보험금 급증 관련 테마형 보험사기에 대한 집중 수사 및 적발, 범죄단체 조직과 미용 목적 실손청구 등 주요 사건에 대한 수사 착수
- 사고보험금 리스크 센싱TF 구축 및 가동 → 유관부서와 협업하여 보험사기 리스크 조기 센싱 및 대응
- 부당청구로 확인된 보험금에 대한 조기접촉으로 환수 Lead-time 축소
- 실손보험 부당청구 병원 조기 탐지 및 불법행위 채증 강화를 위한 보험사기 시스템 개발 및 고도화

웹크롤링	온라인 병원 불법 게시글 크롤링을 통한 리스크 탐지
AI 관리 시스템	신용정보원 구축 FDS 시스템을 통한 계약·청구·지급 건 통계 분석
RPA-SIU 챗프로/핏프로/셀프로	하이퍼봇 활용 보험사기 혐의분석 자료제공 자동화
SNA 연계 분석 시스템	병원-FC-고객 간 관계 자동 분석

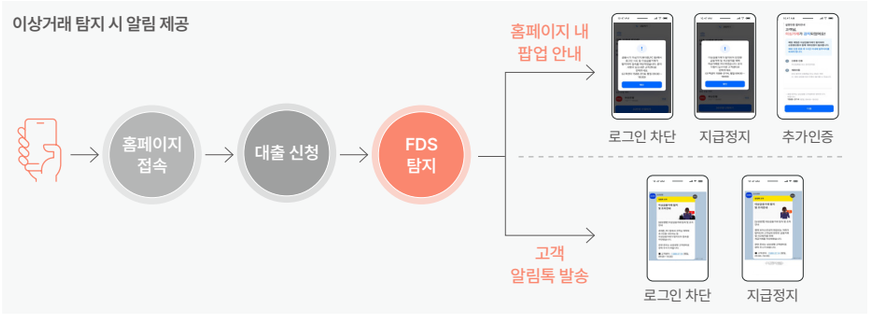
• 2025년 계획
- 보험사기 대응 전반에 걸친 업무 프로세스 혁신을 통한 업무 효율화
- 데이터 기반의 리스크 조기 센싱을 위한 분석센터 신설 운영
- 법인보험대리점(GA) 연루 보험사기 대응을 위해 2025년 1월 업계 공동 TF 출범
  · 생명보험협회 등 생명보험업계 및 손해보험업계, 금융감독원 등의 참여 유도
- 진단서 위조, SNS 통한 보험사기 유인·알선, 간병인 허위청구 등 신종 수법 보험사기 집중 수사 연계
  · DATA기반 시나리오 분석을 통한 테마 수사 연계 확대 (분석 전담 조직 상시 운영)

보이스피싱 예방을 위한 FDS 시스템 구축 및 운영

• 운영 내용
- 2024년 7월 보험권 최초 "이상 금융거래 탐지 시스템(FDS; Fraud Detection System)" 구축
- 보이스피싱 예방 및 FDS 시스템 운영 전담 부서 신설 (FDS운영 T/F)
- FDS 포털 고객의 거래·접속·단말 정보를 수집해 이상 거래 탐지 시 위험도에 따라 로그인 차단, 지급 정지, 추가 인증 등의 거래 제어 조치를 수행
- FDS 거버넌스 협의체 개설 및 운영 → 신종 수법 발생 시 적의 대응을 위한 전사 협력 진행
- 금융사기 예방 업무 관련 및 피해 발생에 대한 사후관리 등을 내규에 반영
  · 이상금융거래 모니터링 매뉴얼 및 비대면 금융사고 책임분담기준 업무 매뉴얼 제정
  · 금융소비자 내부통제 운영지침 개정

• 주요 활동
- 탐지시나리오 확대 및 탐지조건 정교화 추진
  · 콜센터 관련 탐지 시나리오 생성
  · 고위험 해외 IP대역 차단 등
- 보이스피싱 예방을 위한 교육 및 홍보
  · 임직원·컨설턴트 및 고객 접점 채널 대상 보이스피싱 예방 교육 실시, 전사 공지 및 교육자료 배포
  · 홈페이지 공지 및 고객 플라자 KBS 공익광고 송출을 통한 보이스피싱 예방 영상홍보 진행
- 취약계층 등 보이스피싱 예방을 위한 대고객 캠페인 진행
  · 보이스피싱 예방을 위한 안내 문자 발송 및 리플렛 제작
  · 콜센터 보험계약대출 신청 시 보이스피싱 관련 ARS 문구 상세화로 사전 안내 강화

• 2025년 계획
- 탐지시나리오 정교화 통한 이상금융거래 탐지 고도화
- 비대면 금융사고 책임분담기준 적시 대응
- 보이스피싱 예방 위한 사내 공유 활성화 : 고객 접점 대상 피해 및 예방 사례, 보이스피싱 예방 매거진 ZERO 공유



OVERVIEW
ESG APPROACH
ENVIRONMENTAL
SOCIAL
금융소비자 보호
금융 포용성 및 접근성
고객중심경영
정보보호 강화
인적 자원 관리
인권경영
안전 및 보건 관리
이해관계자와의 동행
GOVERNANCE
APPENDIX

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

금융소비자 보호

대내외 금융소비자 보호활동

고객의 보장가치 실현 공감대 강화를 위한 사내 의식제고 콘텐츠 제공

주요내용

- 장기 유지를 위한 제도 및 유의사항에 대해 임직원 · 컨설턴트 대상 사례 교육 실시
  → 고객의 보장가치 실현
- 'C NEWS(사내 교육 방송)' 운영
  → 고객 및 컨설턴트의 의견을 반영한 우량체/부활 제도, 실손/치아보험 청구 방법과 유의사항 등을 안내
- 2025년에는 보험의 보장가치를 체감할 수 있도록 가입 후 유지단계에서 활용할 수 있는 보유계약 컨설팅, 연금형태변경 특약 등 제도/서비스 주요내용 및 응대화법 제공 추진





고객권익보호를 위한 계층별 맞춤형 교육 실시

고객

- 보험에 대한 이해를 돕기 위해 기획된 쉽고 재미있는 웹툰 콘텐츠 기획
  → 금융소비자의 역량 강화를 위한 웹툰 기반 정보 제공
  → 다발 VOC를 반영한 고객 권리 안내를 통해 합리적 의사결정 지원

컨설턴트

- 금융소비자보호법 시행에 따라 상품 설명시 안내해야하는 상품 주요 내용, 소비자 권리 및 유의사항 등 교육
- 금융소비자보호법 6대 판매원칙 등 판매자가 준수해야 할 필수사항 교육

임직원

- 금융소비자 보호 교육: 전 임직원 대상 금융소비자 보호 전반에 대한 교육
  → 금융소비자보호법, 내부통제 운영, 보이스피싱 예방 등
- VOC/민원 사례 공유회: 부서장을 중심으로 한 고객 소리 공유 및 사례 분석
  → 보험 여정 내 고객 관점 청취 및 고객과 회사 간 인식 차이 이해





OVERVIEW
ESG APPROACH
ENVIRONMENTAL
SOCIAL
금융소비자 보호
금융 포용성 및 접근성
고객중심경영
정보보호 강화
인적 자원 관리
인권경영
안전 및 보건 관리
이해관계자와의 동행
GOVERNANCE
APPENDIX

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

금융 포용성 및 접근성

삼성생명은 금융 취약계층의 접근성을 강화하기 위한 상품 및 서비스 제공을 확대하고 있으며, 금융을 통한 사회적 가치 실현에 지속적으로 힘쓰고 있습니다.

금융 포용성 강화

포용금융정책 가이드라인

포용금융정책 가이드라인

원칙 1. 회사는 시장조사 및 고객의견을 기반으로 금융취약계층이 이용할 수 있는 금융 서비스의 범위를 확장하고 서비스 접근성을 개선하기 위해 노력한다.

원칙 2. 회사는 금융취약계층의 니즈와 선호도에 따라 차별화된 방식으로 고객에게 적합한 양질의 포용금융 상품 및 서비스를 제공한다.

원칙 3. 회사는 금융취약계층에게 비재무적 지원을 제공하고 복지 증진을 지향하기 위해 지속적으로 노력한다.

원칙 4. 회사는 소비자 권익 보호를 위해 지나친 판매 행위나 고객에 대한 무례한 대우를 예방하기 위한 직원 교육을 정기적으로 이행한다.

원칙 5. 회사는 소비자 권익 보호를 위해 금융취약계층이 쉽게 접근할 수 있는 불만처리 절차를 운영한다.

원칙 6. 회사는 포용금융 시장을 개척하고 확장하기 위해 국내외 규제 및 표준을 제정하는 대외 기관들과 적극적으로 협력한다.

원칙 7. 회사의 경영진은 포용금융의 전사적 전략 및 정책, 운영 절차 등을 관리·감독하는 역할을 수행한다

디지털 혁신을 통한 금융 취약계층 접근성 및 편의 제고

- 주요 내용
  - 금융 취약계층이 보험상품과 서비스에 쉽게 접근할 수 있도록 상품 설계 단계부터 보험금 청구 단계까지 디지털 혁신을 통해 다양한 서비스 제공
  - 지점이나 플라자 방문, 컨설턴트 대면이 어려운 사회초년생 등 금융 취약계층이 디지털 채널을 통해 보험서비스에 접근할 수 있도록 지원

상품 설계 단계	· 선심사 프로세스 도입을 통해 가입가능 여부를 미리 확인할 수 있도록 하여 편의성 제고 · 2025년 AI 언더라이팅, 고객심사 도입을 통해 가입 문호 확대 및 청약 과정 편리성 증대 예정
가입 단계	· 초간편 가입을 목표로 비대면 기반의 다양한 서비스 및 프로세스 개발 지속 · 방문이나 대면업무가 어려운 고객을 위해 모바일청약과 디지털진단 운영 · 신청 과정에서 간편인증 수단을 다양화하여 고객 편의성 제고
계약 유지단계	· 웹 납입, 카카오페이납입 등 '디지털 납입 채널' 운영 · 홈페이지와 모니모 앱을 통해서도 관련 업무 처리 가능
보험금 청구 단계	· 지점 및 플라자 방문, 컨설턴트 대면처리 가능했던 보험금 지급 등 업무를 비대면 거래로 확대 · 고객에게 보다 나은 서비스를 제공하기 위해 청구프로세스 개선 노력 · 보험금 찾기 서비스를 통해 업계 최초로 연금/만기/배당 등 미수령 및 즉시 수령 가능한 보험금을 안내하는 등 보험금 지급 신청을 지원

금융 취약계층 대상 포용금융 상품 지원

- 영세 소상공인 대상 저금리 운영자금 지원 '삼성미소금융 대출' 운영
  - 저소득층 금융 문제 해결을 위한 생활자금 대출 지원
  - 2024년 12월 말 기준 누계 대출액 6,614억 원 (잔액 1,197억 원), 총 3,380명 고객 대상 3,582건 대출 진행
- 장애인 대상 보험 상품 '곰두리종합보장보험' 제공
  - 사고·재해·질병으로부터 장애인 보호 및 안정적 생활 보장
  - 일반상품 대비 저렴한 보험료 적용
  - 2024년 신규 계약 40건 (판매금액 309만 원)
- 개인 파산 및 빚의 대물림 방지를 위한 '인생금융 대출안심보험' 제공
  - 내집마련 디딤돌대출 대상자 및 다자녀 가구 대상 보험료 할인 혜택 제공
  - 2024년 신규 계약 160건 (판매금액 200만 원)

생활자금 대출지원

상품명	상품 설명	누계 대출 건수 (2024)	누계 수혜자 수 (명)	누계 대출액(억)
삼성미소금융 대출	저소득층을 대상으로 생활자금 대출 지원	3,582	3,380	6,614

포용적 보험 상품

상품명	상품 설명	신계약 건수(2024)	판매 금액
곰두리종합보장보험	· 장애인 대상 사고, 재해, 질병 보장 보험 · 일반 상품 대비 저렴한 보험료	40	309만 원
인생금융 대출안심보험	· 사망보장을 통해 유가족 빚 대물림 방지 · 디딤돌 대출 대상/다자녀가구 할인	160	200만 원

OVERVIEW
ESG APPROACH
ENVIRONMENTAL
SOCIAL
금융소비자 보호
금융 포용성 및 접근성
고객중심경영
정보보호 강화
인적 자원 관리
인권경영
안전 및 보건 관리
이해관계자와의 동행
GOVERNANCE
APPENDIX

금융 포용성 및 접근성

금융 포용성 강화

보험 소외계층을 고려한 새로운 보험상품 개발

• 운영 내용
- 고령자, 유병력자 등 보험 소외계층을 고려한 신담보 개발 및 상품 구성 다양화
- 보장 범위 확대 및 치료비 증대를 통해 재도약 기반 마련

주요 보험상품

상품	특징
삼성 The 간편한 다모은	· 유병자 고객 세분화 적용, 고객별 맞춤형 보험료 제공
삼성 간편 함께가는 요양보험	· 치매/장기요양상태의 리스크로부터 유병자 고객 보호 · 장기요양 1~4등급 시, 시설/재가/병원 구분없이 일당 지원
삼성 간편 플러스원	· 소구력 높은 핵심보장(36개)과 높은 완납 환급률을 제공하는 유병자 전용 종합건강보험

건강증진형 보험상품 출시

• 운영 내용
- 건강관리와 보험상품을 연계한 'The 간편한 다모은' 출시
- 전 연령대에 필요한 핵심담보 107종을 보장하고, 걷기 운동을 통해 건강 증진 유도 및 바른 운동 습관 형성 지원
- 상품 가입 고객 대상 건강증진 서비스 '슬리머니' 기본 제공
  · 주 5회 하루 8,000보 이상 걷기 목표 부여 및 목표 달성 시 주간 400포인트 제공
  · 포인트로 건강 관련 상품 구매 및 30,000포인트 이상 적립 시 현금 인출 가능

자연재해 피해 고객 '보험료 납입 유예' 지원 실시

• 운영 목적
- 2010년부터 천재지변 등 예기치 못한 재난으로 피해를 입은 고객 대상 보험료 납입 유예를 통해 피해 고객이 지속적으로 보장 혜택을 받을 수 있도록 지원

• 2024년 지원 사례
- 충남서천 시장 화재 피해 고객 대상 보험료 납입 및 계약대출 상환 유예 조치 시행

• 2010년 이후 누적 지원 현황
- 보험계약 1,081건(6억 2천만 원) 납입 유예
- 보험계약 대출이자 32건(4억 7천만 원) 유예
- 융자대출 3건(1억 5천만 원) 유예

자연재해 피해 고객 '보험료 납입 유예' 지원 현황

구분	보험료	약대이자	융자
2010~2024년 지원 누적 현황	1,081건, 6.2억 원	32건, 4.7억 원	3건, 1.5억 원

청각장애 고객 대상 수어상담 서비스 - 영상통화로 보험업무 지원

• 운영목적
- 청각장애 고객을 대상으로 영상 상담을 활용한 수어상담을 제공하여 보험업무 상담 및 처리를 원활하게 지원 (2024년 1월, 생명보험업계 최초로 도입)

• 운영 내용
- 삼성생명 대표번호 또는 장애인 고객 전용번호로 연락하여 보이는 ARS를 통해 영상 상담 예약신청
- 모바일 수어상담 예약메뉴를 통해 원하는 시간대에 상담예약가능
- 주요 상담 업무: 계약사항 안내, 보험료 납입, 증명서 발급 등

• 기존 방식과 비교
- 기존 방식: 외부기관(손말이음센터)과 연계한 중계상담 방식의 3자 통화로 고객 대기시간 증가
- 개선 방식: 고객과 상담사가 영상통화를 통해 직접 수어로 소통 가능



OVERVIEW
ESG APPROACH
ENVIRONMENTAL
SOCIAL
금융소비자 보호
금융 포용성 및 접근성
고객중심경영
정보보호 강화
인적 자원 관리
인권경영
안전 및 보건 관리
이해관계자와의 동행
GOVERNANCE
APPENDIX

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

금융 포용성 및 접근성

금융 포용성 강화

시니어 금융 활동 지원을 위한 '지정인 알림 서비스' 운영

• 운영 내용
- 65세 이상 고령 고객의 금융활동 지원 서비스
- 보험 가입 시 지정인 설정이 가능하며, 지정인은 고객을 대신해 보험 관련 내용을 문의하거나 확인 가능

지정인 알림 서비스 운영 프로세스

1 안내메세지(알림톡) 자동발송
(단, 청약시 지정인 알림서비스 동의 필요)

→

2 계약자가 지정인에게
메세지 전달

→

3 주요내용 확인 및
컨설턴트 문의

지정대리청구인 제도 운영

• 운영 내용
- 고객이 직접 보험금을 청구할 수 없는 상황에 대비해, 보험 가입 시 대리청구인을 지정하여 향후 대리 청구 가능
- 계약자, 피보험자, 수익자가 동일한 치매보험계약의 경우 대리청구인 지정여부 작성 의무화
- 2023년 대리청구인 간편 등록 시행 → 2024년 4월 신계약부터 가능하도록 확대

구분	상세	
대상	계약자=주피보험자=수익자(사망시 수익자제외) 동일 보험계약	
지정범위	주피보험자의 가족관계등록부나 주민등록상의 배우자 또는 3촌이내 친족	
신청방법	① 고객 플라자 지점 방문 또는 담당 컨설턴트 방문접수 ② 콜센터 접수 ③ 홈페이지/모바일/모니모APP	
등록방법	일반	간편
	대리청구인의 개인정보 수집·동의 프로세스 필수	주민등록상 배우자/자녀에 한해 이름/ 관계 정보만으로 등록 가능 ※ 향후 대리청구인의 개인정보 수집·제공 동의 추가 필수

지정대리청구인제도 운영 성과

추진 과제		2023년	2024년	2025년 목표
지정대리청구인 제도 지정률	보유계약 지정률	16.4%	28.5%	30.0%
	청약 지정률	8.3%	29.6%	30.0%

포용적 비금융 지원

자립 준비 청년을 위한 희망디딤돌 프로그램 운영

• 운영 목적
- 만 18세가 되어 보호가 종료된 자립 준비 청년의 안정적인 자립 지원

희망디딤돌 1.0 (2014년~)	·자립 준비 청소년 대상 주거 및 생활 지원 ·만 18세 ~ 만 25세 자립 준비 청년 대상 최대 2년간 1인실 원룸 형태의 주거공간 제공 ·전국 12개 광역지자체에 희망디딤돌센터 운영, 누적 4만 2천명 이용 ·생활·경제(금융 기본 지식)·직업 교육 등 자립 교육 및 취업 정보 제공
희망디딤돌 2.0 (2023년 8월~)	·자립 준비 청년 대상 직무 교육 및 취업 역량 강화 프로그램 제공 ·삼성의 교육 인프라를 활용하여 다양한 기술·기능 인력 양성 과정 운영 *전자/IT 제조 기술자, 반도체 정밀 배관 기술자, 제과제빵 기능사, IT서비스 기사, 선박 제조 기술자, 온라인광고/홍보실무자, 애견미용사, 네일아트 미용사, 중장비 운전기능사 등 ·직무교육, 1:1 취업컨설팅, 현장 견학을 포함한 인턴십 등 취업 Total Solution 제공

청소년 금융교육 사각지대 감소를 위한 '찾아가는 금융교실' 활동

• 운영 내용
- 금융감독원이 주관하는 '1사1교 금융교육'의 삼성생명 자체 프로그램
- 아동·청소년이 올바른 금융지식을 함양할 수 있도록 학교와의 결연을 통한 금융교육 제공
- 청소년 교육 전문기관과 협력한 맞춤형 콘텐츠 개발 → 저축·소비 등 금융 기초부터 투자까지 학습 가능
- 시대 트렌드를 반영한 금융 게임 앱 '인슈런' 개발 → 아동·청소년이 쉽고 친숙하게 금융 학습 가능

• 성과 및 수상 내역
- 2016년부터 9년간 940개 학교, 97,251명의 초·중·고등학생 교육
- 2023년 금융감독원 1사1교 금융교육 우수 금융기관 선정 및 금융감독원장상 수상
- 교육 사각지대인 지방 4개 지역의 4개 학교 대상 파일럿 교육 실시를 통한 교육 운영 프로세스 확립

• 향후 계획
- 도서산간 지역 및 취약계층 등 사각지대 중심의 교육 운영 확대 예정
- 지속적인 강사 양성, 역량 강화 및 교육 콘텐츠 개정 추진

OVERVIEW
ESG APPROACH
ENVIRONMENTAL
SOCIAL
금융소비자 보호
금융 포용성 및 접근성
고객중심경영
정보보호 강화
인적 자원 관리
인권경영
안전 및 보건 관리
이해관계자와의 동행
GOVERNANCE
APPENDIX

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

고객중심경영

삼성생명은 경영의 중심에 고객을 두고, 고객과의 소통과 피드백을 강화하고 있습니다.
고객의 다양한 니즈를 반영한 맞춤형 상품과 서비스를 지속적으로 개발하고 있으며, 정기적인 고객만족도 조사 등을 통해 고객 경험을 개선하기 위해 노력하고 있습니다.

고객 소통 및 피드백 강화

고객 모니터링 제도 '고객패널' 운영

• 운영 내용
- 2004년 업계 최초로 도입된 상품·서비스·제도 개선을 위한 고객 모니터링 제도
- 다양한 방식(체험·인터뷰·설문조사 등)으로 고객과 소통

• 2024년 운영 성과
- 고객패널 1,000명 활동
- 오프라인 좌담회 16회, 온라인 설문조사 12회 수행
- 잘파세대, 3040(육아맘), 5060(신중년), 1인가구 등 생애 주기별 다양한 고객과 경영진간 소통 강화
- 고객패널 제언 64건 접수, 31건 실제 업무 반영
- 건강 보험, 보험약관, 개인형퇴직연금, 더헬스 등 테마 활동을 통해 고객이 직접 체험 후 개선 제언

• 2024년 개선 사례
- 대면상담 요청 시 고객편의 옵션(장소, 컨설턴트 매칭 등) 제공
- 가입단계 고객 편의성 제고(상품설명서 보장 항목별 카테고리화 및 넘버링)
- 고객 이해도 제고를 위한 보험약관 표현 개선



• 2025년 운영 계획
- 고객패널 1,000명에서 2,000명으로 확대 운영
- 고객의 보험 여정을 고려한 설문조사 및 심층 인터뷰 등을 통해 다양한 고객의 실질적 니즈 발굴 및 소통 강화
- 고객중심 경영 실천을 위한 지속적 개선 추진





2024년 기업PR '보험을 넘어서는 보험' 광고 캠페인

• 광고 목적
- 생명보험업계를 선도하는 브랜드로서 기존 보험에 대한 개념과 관점을 변화시키겠다는 메시지 전달
- '보험'의 영역을 넘어 시니어리빙, AI기술을 활용한 건강케어 등 다양한 분야에서 고객의 삶 전반을 행복하게 만들겠다는 의지와 다짐 전달
- 고객의 일상부터 일생까지, 현재에서 미래까지 행복한 삶을 계속해서 이어갈 수 있게 하겠다는 삼성생명만의 가치와 역할 표현





• 주요 특징
- 기존 보험사 광고와 차별화되는 세련된 톤앤매너 및 촬영기법을 활용하여 세련미와 압축미를 구현
- 한 사람의 인생 속 성장 과정과 행복한 시니어의 삶을 압축적이고 역동적으로 표현
- 실버타운에서 미래 기술을 활용한 헬스케어와 자산관리를 받는 장면을 통해 고객의 행복한 일생을 위한 끊임없는 혁신을 선도하겠다는 의미 내포

고객 소통 온라인 소셜 채널 운영

• 운영 목적
- 기업PR 메시지 '보험을 넘어서는 보험' 연계 및 메시지 확산
- 고객과의 소통 및 상호작용 도모를 통한 브랜드 이미지 제고

삼성생명 유튜브 채널
삼성생명 인스타그램 채널
삼성생명 스포츠단 인스타그램

• 운영 채널 및 콘텐츠

유튜브 채널	건강을 주제로 한 '이거 누구 건강' (총 4편) 콘텐츠 건강 관리에 대한 필요성을 알리는 '아 맞다'(총 5편), '해리의 사실일지' (총 5편) 금융과 보험에 대한 상식을 퀴즈 형식으로 풀어낸 '보험 들고 챌린지' (총 4편) 등
인스타그램 채널	친근한 브랜드 이미지 제고를 위해 캐릭터를 활용한 콘텐츠 제작 건강을 주제로 '오늘의 체력장' 등 릴스 시리즈 등
스포츠 채널	삼성생명 스포츠단(탁구·배드민턴 ·레슬링) 활용한 인스타그램 운영 삼성생명 스포츠단 소식 및 생활 체육인 대상 정보 제공

• 향후 계획
- 보험 외에 금융 전반, 시니어, 건강 등 다양한 분야로 소통 추진
- 2030 세대 대상 브랜드 인지도 제고를 위해 상호 소통형 콘텐츠 및 캠페인 확대

OVERVIEW
ESG APPROACH
ENVIRONMENTAL
SOCIAL
금융소비자 보호
금융 포용성 및 접근성
고객중심경영
정보보호 강화
인적 자원 관리
인권경영
안전 및 보건 관리
이해관계자와의 동행
GOVERNANCE
APPENDIX

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

고객중심경영

고객 소통 및 피드백 강화

웰니스 디자인을 연구하는 라이프놀로지 랩(Lifenology Lab) 프로젝트 운영

- 운영 목적
  - 인생을 더 행복하게 할 아이디어를 찾아 고객에게 가치 전달
  - 삼성생명이 보험을 넘어 혁신적인 시도를 하고 있음을 전파
- 산학연계 협업
  - 국내 3개 대학(홍익대, 국민대, 성균관대) 및 삼성디자인교육원(SADI)과 협업해 고객의 인생에 도움을 주는 디자인 연구 수행
  - 100여명의 학생과 디자이너 멘토들이 참석한 워크숍 진행
- 감각적이고 역동적인 광고
  - 보험회사를 넘어 모험회사가 될 삼성생명의 도전적인 모습을 표현
  - 콜라주와 3D 효과를 활용하여 다채로운 영상미 제공
  - 삶에 변화를 일으킬 똑똑한 아이디어에 대한 기대감 형성





생명보험 업계 최초 고객 소통형 '비추미 건강원' 팝업스토어

- 운영 목적
  - 미래 고객인 2030세대에게 보험에 대한 필요성 전달 및 체험 기회 제공
  - 건강보험 홍보 및 친근한 브랜드 이미지 제고
- 주요 특징
  - 생명보험사 최초 오프라인 팝업스토어 운영
  - 단순 관람이 아닌 몰입형 형태로 구성하여 스텝들과의 상황극 등 체험형 프로그램 제공
  - 건강보험 홍보를 위해 '건강원'이라는 조선시대 테마로 팝업스토어 운영
  - 친근한 브랜드 이미지 제고를 위해 '비추미' 캐릭터를 화자로 이용
- 운영 내용
  - 디지털 키오스크를 활용해 건강 상태를 체크하고 그에 맞는 삼성생명 보험 상품 추천
  - 실물 엽전으로 가상의 보험을 가입하고 상황극을 통해 역병에 걸릴 경우 2배의 엽전으로 보상하는 등 보험에 대한 거부감을 낮추고 효용을 경험할 수 있는 체험 프로그램 구성
- 운영 성과
  - 2024년 한국광고주대회 '광고주가 뽑은 올해의 마케터상' 수상
  - 2024년 5월 31일~6월 9일, 10일 간 총 입장객 3,685명
  - 참여자 대상 설문조사 실시 결과: 팝업스토어 체험 후 '삼성생명' 브랜드 인식 변화 '매우 좋아졌다' 62%, '좋아졌다' 33% 달성



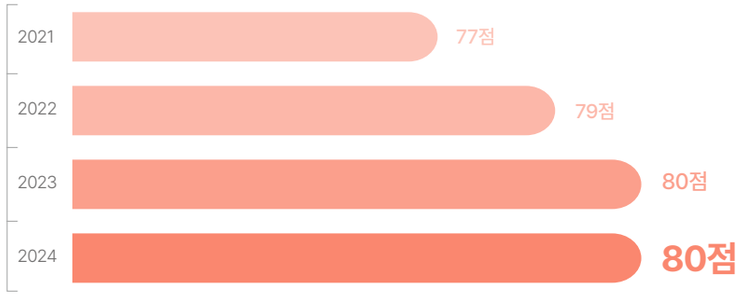






자체 고객만족도(CSI) 결과

자체 CSI 점수



대외 만족도 조사 결과

- 성과
  - 2024년 국내 3대 고객만족도 평가기관 조사에서 1위 달성

수상현황

NCSI	KS-SQI	KCSI
21년 연속 1위	22년 연속 1위	20년 연속 1위
한국생산성본부 국가고객만족도(NCSI) 생명보험부문	한국표준협회 한국서비스품질지수(KS-SQI) 생명보험부문	한국능률협회컨설팅 한국산업의 고객만족도(KCSI) 생명보험부문

OVERVIEW
ESG APPROACH
ENVIRONMENTAL
SOCIAL
금융소비자 보호
금융 포용성 및 접근성
고객중심경영
정보보호 강화
인적 자원 관리
인권경영
안전 및 보건 관리
이해관계자와의 동행
GOVERNANCE
APPENDIX

고객중심경영

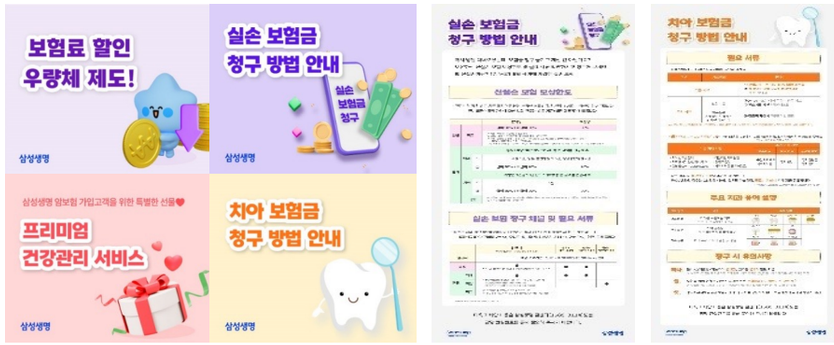
고객 경험 개선

고객의 신뢰와 사랑을 받기 위한 고객경험(CX) 관리 프로그램

• 운영 목적
- 고객 관리 부족에 대한 VOC 접수 증가
  → 보험 유지 단계에서 고객 관계의 지속적인 관리에 대한 중요성 인식
- 컨설턴트와의 관계 및 정기적인 관리(연락·안내 등)에 대한 고객의 기대 반영

• 운영 내용
- 고객에게 신뢰와 사랑을 받기 위한 '고신사' 프로그램
  → 보험 유지 기간 동안 담당 컨설턴트가 고객에게 필수적인 케어(맞춤형 서비스·제도 안내) 제공
  → 콜센터, VOC(고객의 소리), 모바일 앱 등에서 고객 요청 사항 분석을 통한 고객 니즈 발굴
  → 컨설턴트에게 안내 콘텐츠 및 대상 고객 추천을 통한 고객관리 활동 지원

• 향후 계획
- 고객경험(CX) 제고 및 신뢰받는 삼성생명 구축을 위한 노력 지속
- 2025년 프리미엄고객사랑서비스와 통합하여 커버리지 확대 추진



더 나은 고객경험을 위한 CX글쓰기 체계

• 운영 목적
- 고객이 쉽게 읽고 공감하여 바로 행동할 수 있도록 안내 콘텐츠를 개선하는 고객경험(CX) 글쓰기 체계
- 기존 안내장에 전문용어가 많아 고객이 이해하기 어렵다는 불편사항 해결

2022
- 유관부서 담당자 회의 시작

2023
- CX글쓰기 프로젝트 시작
- 기존 안내 콘텐츠 문제점 분석, 업계 UX라이팅 동향 조사와 샘플 개선 작업
  → 톤앤매너 및 작성원칙 개발
- CX글쓰기 지원체계 구축 (교육, 가이드, 사례집 등)

2024
- CX글쓰기 체계 내재화
- 대고객 콘텐츠에 대한 가이드 교육 및 적용 지원
- 전사 콘텐츠 공유회를 통한 의견·아이디어 수렴
- 콘텐츠 유형별 작성 가이드 수립 및 개선

2025
- CX글쓰기 체계 전사 확대 목표
- AI 기반 자동 적용 시스템 구축
- 전사 콘텐츠 대상 CX글쓰기 적용 추진

• 성과
- 'ICT어워드 코리아 2023' 디지털 커뮤니케이션 부문 통합대상 수상
- 모바일 RCS 메시지 적용 후 개봉률 70%, 히트율 4% 기록
- 콘텐츠 작성자가 쉽게 적용할 수 있는 가이드 구성·편집·디자인 우수성 인정
- 고객이 직관적으로 정보를 이해할 수 있도록 전달한 방식에서 높은 평가 획득



• 향후 계획
- 긍정적인 고객 경험 제공을 통해 삼성생명의 고객중심경영 대표 사례로 지속 발전 예정
- 고객 상황 판단과 의사 결정을 돕고, 잠재된 니즈를 이끌어내는 일관된 브랜드 경험 제공

OVERVIEW
ESG APPROACH
ENVIRONMENTAL
SOCIAL
금융소비자 보호
금융 포용성 및 접근성
고객중심경영
정보보호 강화
인적 자원 관리
인권경영
안전 및 보건 관리
이해관계자와의 동행
GOVERNANCE
APPENDIX

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

고객중심경영

맞춤형 고객 서비스 및 고객 중심 상품 개발

플라자 내 디지털 데스크 운영

• 운영 내용
- 영상상담시스템을 통해 원격 업무처리 가능한 디지털 데스크 운영
- 2023년 8월 인천·대전·수원 플라자에서 시범 운영 → 2025년 3월 기준 총 20개 플라자로 확대
- 사고보험금 접수 등 고객 본인확인 후 서류 작성 없이 종결되는 단순 업무 중심 운영

• 운영 효과
- 원격 업무처리를 통해 대기시간 단축 및 고객 편의성 증대
- 고연령 고객을 고려하여 플라자 내 상담 PA(플라자 어드바이저) 지원

• 향후 계획
- 25년 4월, 전자서식(E-Form) 기반 태블릿 및 다자간 영상상담 서비스 도입으로 업무 범위 확대 예정



채널 전략 차별화

• 운영 목적
- 영업경쟁력 강화 및 중장기 채널 혁신 추진
- 인구·가족 구조 변화 및 업권 경계 없는 완전경쟁 시장 대응

• 전략 방향
- 채널별 차별화된 전략을 통해 다양한 고객 니즈에 맞는 솔루션 제공
- 선의의 경쟁을 통한 시너지 창출 도모

• 향후 계획
- 지속적인 채널 혁신을 통해 고객 맞춤형 보험 서비스 제공
- 시장 변화에 유연하게 대응할 수 있는 영업 환경 구축

채널별 성장전략

전속 채널	FC	당사 주력 채널. 보험을 기반으로 고객의 건강과 금융을 종합 관리하는 전문 컨설턴트 지향
	GFC	법인 컨설팅 전문채널. 기업경영에서 발생하는 리스크를 헤지하는 솔루션 제공 특화
	SFP	2030 고객 확보를 위한 대졸 조직. 젊은 고객 대상 맞춤형 재무설계 조직으로 차별화
	글로벌	글로벌(외국인) 컨설턴트 조직. 맞춤형 교육을 통한 외국인 고객 확보 주력
비전속 채널	GA	법인 대리점 채널. 대표 관계 관리 및 당사 상품 교육을 통해 성장하는 GA 시장 지배력 확대
	신채널	Two-Job형 채널. 다양한 직업군을 매개로 고객 접점을 확대하여 신시장 확보
	금융S	판매전문 자회사. 비전속 시장 대응 플랫폼으로 육성
BtoB 채널	BA	방카슈랑스 채널. 연금/일시납 등 금융형 상품 판매 전문채널로 지속 성장 추진
	법인 사업부	퇴직연금 전문채널. DB/DC/IRP 경쟁력 강화를 통해 지속 성장하는 퇴직연금 시장 공략
독립 채널	Digital(다이렉트)	온라인 다이렉트 채널. 디지털 보험시장 성장을 주도하여 미래 성장동력 창출

OVERVIEW
ESG APPROACH
ENVIRONMENTAL
SOCIAL
금융소비자 보호
금융 포용성 및 접근성
고객중심경영
정보보호 강화
인적 자원 관리
인권경영
안전 및 보건 관리
이해관계자와의 동행
GOVERNANCE
APPENDIX

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

고객중심경영

맞춤형 고객 서비스 및 고객 중심 상품 개발

고객 밀착형 상품 및 서비스 다각화

• 운영 목적
- 지속가능경영과 기업 경영의 본질적 가치를 연계하고 다양한 니즈를 반영한 고객 밀착형 상품 및 서비스 개발

• 2024년 주요 상품 출시 및 서비스
- 배타적 사용권 및 특허 등록
· 역대 최다 배타적 사용권 획득 (6개)
① 삼성 행복플러스 연금보험 – 보증방식
② 삼성 플러스원 건강보험 – 장기유지 고객에게 노후 보장 추가 제공
③ 삼성 함께가는 요양보험 – 장기요양지원특약
④ 삼성 다(多)모은 건강보험 – 항암약물·방사선치료후72대질병및재해보장특약
⑤ 삼성 함께가는 치매보험 – 경도인지장애·최경증이상치매보장특약
⑥ 경증간편 플러스원 건강보험 – 특정14대암진단특약
· 특허 획득(3개)
① 삼성 밸런스종신보험 – 더블연금전환 구조
② 삼성 함께가는 요양보험 - 장기요양 1~4등급 일당 산출구조
③ 삼성 함께가는 치매보험 - 최경증치매 현물 급부 보장
- 시니어 고객 확보를 위한 신상품 출시
· 삼성 함께가는 치매보험
① 업계 최초 치매의 전 단계 보장 (경도인지장애 ~ 중증)
② 치매 예방/지연에 도움이 되는 디지털 기반 현물급부(돌봄로봇) 제공
③ 시니어케어서비스 제공
· 삼성 함께가는 요양보험
① 요양 상태에 필수적인 실비용 커버 담보(1~4등급 지원)
② 시니어케어 서비스 제공

주요 보험상품	특징
삼성 다(多)모은 건강보험	· 당사 최대 특약 탑재 상품으로 다양한 보장 조립 가능('24년 158개) · 항암약물·방사선치료후72대질병및재해보장특약 포함(배타적 사용권 획득)
삼성 플러스원 건강보험	· 소구력 높은 핵심특약 조립 및 완납이후 추가 보장 제공(플러스보장) · 특정 14대 암진단 특약 포함(배타적 사용권 획득)
삼성 생애보장보험	· 4050 고객에게 필요한 암, 간병(LTC) 및 사망 보장 · 암 또는 간병(LTC) 진단 시, 생활비 지원(납입보험료의 암 65%, 간병 50%)
삼성 밸런스 종신보험	· 고객의 상황별로 다양한 활용이 가능한 하이브리드 종신(사망/노후) · 더블연금전환 시, 납입보험료의 200%를 연금 재원으로 보증(특허 획득)

고객맞춤상담센터 운영

• 운영 배경
- 회사 주도 고객관리 확대를 통한 고객경험 개선 필요
- 보험 가입 후 시간이 경과함에 따라 보장 내용을 잊어 청구를 놓치는 사례 및 주소·연락처 변경 미통지로 인해 적시에 정확한 안내를 받지 못하는 사례 등 고객 권익 보호 필요
- 장기 유지 고객이 해지를 고려할 경우 예상 손해 및 잔여 보장 가치에 대한 충분한 설명 제공 필요

• 운영 내용
- 숨은 보험금 지급을 위한 고객 맞춤형 상담센터 신설
- 미지급 보험금을 보유한 고객 대상 안내 문자 발송 및 전화 상담 실시
(요청 시 연금·분할·만기 보험금 등 즉시 지급)
- 해지를 고려 중인 고객에게 보장 가치 재설명 및 보유 계약에 대한 맞춤형 컨설팅 제공

• 향후 계획
- 고객의 긍정적인 보험 경험 강화를 위해 단계적으로 지급 편의성 개선, 상담 역량 고도화 등을 추진 예정

프리미엄 고객사랑 서비스

• 운영 내용
- 2012년부터 고객유지 감사를 위한 프리미엄 고객사랑 서비스를 운영하여 매월 대상 고객에게 감사 인사와 함께 해당 서비스를 안내
- 고객 동의 후 삼성생명 보험계약 관련 궁금한 사항 안내
- 상품 보장 내용 재안내 및 보험금 수령과 부족한 보장 부분 확인

• 운영 효과 및 향후 계획
- 보험 전반의 서비스 지원을 통해 고객 서비스 만족도 제고
- 고객 사랑을 실천하고 신뢰 관계를 공고히 하기 위해 지속적 노력 예정

OVERVIEW
ESG APPROACH
ENVIRONMENTAL
SOCIAL
금융소비자 보호
금융 포용성 및 접근성
고객중심경영
정보보호 강화
인적 자원 관리
인권경영
안전 및 보건 관리
이해관계자와의 동행
GOVERNANCE
APPENDIX

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

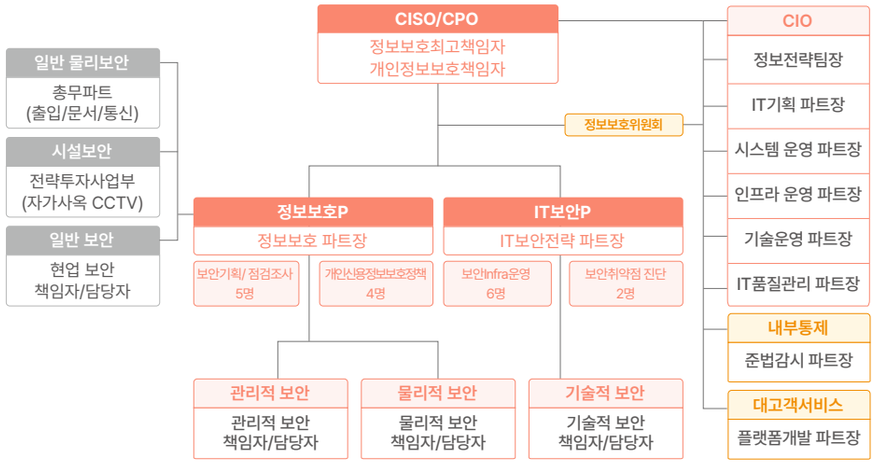
정보보호 강화 중요이슈

삼성생명은 정보보호의 중요성을 인식하고, 체계적인 보안 관리 체계와 예방 및 대응 시스템을 갖추어 고객정보보호에 만전을 기하고 있습니다.
또한 정기적인 임직원 교육과 내부 점검을 통해 보안 역량을 지속적으로 강화하며, 안전하고 신뢰할 수 있는 금융환경 조성을 위해 노력하고 있습니다.

정보보호 관리체계

정보보호 관리 조직

• 조직 및 책임자
- 정보보호 전담 CISO(정보보호최고책임자) 및 CPO(개인정보보호책임자) 선임
- 보안업무에 대한 책임 강화 역할 수행
- CISO의 승인을 거친 개인정보보호 관련 정책의 운영 및 관리
- 전사 정보보호 및 고객정보보호 업무의 기획, 조정, 점검 수행
- 개인신용정보 관리·보호 실태 점검 결과를 연 1회 이사회에 보고
- ISMS-P, ISO27001, ISO27701 등 연 1회 정기적인 내부 감사 실시



정보보호 예산 현황(2024년 기준)

구분	예산 집행 금액(원)	예산 집행 비율(%)
총 예산	3조 4,908억	-
정보기술 및 정보보호 관련 예산 총액	2,915억	(총 예산 대비) 8.35%
정보기술 관련 예산	2,626억	(총 예산 대비) 7.52%
정보보호 관련 예산	289억	(정보기술 예산 대비) 11.0%

정보보호 추진전략

• 주요 내용
- 사이버 위협에 대응하기 위해 국내외 표준에 맞는 정보보호 및 개인정보보호 관리체계 적용
- 모든 임직원은 인사규정 및 정보보호 지침에 의거 보안 관련 내규 준수 의무
- BCP(Business Continuity Plan) 내용 중 정보보호 핵심 업무 시스템 포함
- 보안사고 등의 신고가 필요한 경우 다양한 채널을 통해 접수
  · 임직원: 정보보호 관련 신고 이메일, 전용 전화 등을 이용
  · 고객: 홈페이지를 통한 신고 접수, 직통전화 등의 접수창구 이용
- 고객정보 활용 증가에 따른 법적 리스크를 해소하기 위해 리스크 분석 및 해결방안을 마련하여 금융소비자의 신뢰도 제고
- 정보보호 관리체계의 지속적 개선을 위해 국/내외 공인된 보안 인증기관을 통한 점검 수행

• 정보보호 및 개인정보보호 관련 규정 및 교육
- 15종의 정보보호 및 개인정보보호 사규 보유
- 내부 사규 시스템을 통해 전 직원과 공유
- 매년 1회 정보보호 및 개인정보보호 의무 교육 시행

• 보안사고 대응 및 점검 시스템 운영
- 관련 법규를 반영한 '보안하고 대응지침' 수립 및 운영
- 임직원별 보안 점수 관리 및 운영
- 보안 위반 발생 시 보안 점수 감점 시스템 시행

정보보호 추진 전략 목표 및 방향

구분	전략 목표	세부 추진 목표	예상 추진 지표
2026	정보보호 인식 제고와 기반 체계의 안정적 고도화	- 밀착형 대면 인식제고 활동 추진 - 리스크 기반 취약점 관리체계 도입	계층별 보안 교육 참여율 및 만족도 캠페인/워크숍 실시 횟수 취약점 식별 및 조치 이행률 리스크 기반 점검 커버리지 적용률
2028	지능형 위협 대응을 위한 기술 중심 보안 체계 전환	- 제로 트러스트 인프라 도입 - AI 기반 침해사고 대응체계 도입	제로 트러스트 적용 시스템 도입 제로 트러스트 적용을 통한 개선활동 건수 AI기반 침해사고 탐지 개선 이벤트 수 AI기반 침해사고 대응 신규 시나리오 적용 건수
2030	신기술 기반의 자율적 보안문화 정착 및 개인정보보호 고도화	- AI 등 신기술을 통한 마이크로 인식제고 활동 추진 - 개인정보 가시성 확보 체계 도입	마이크로러닝 인식제고 적용 활동 건수 인식제고 활동 개선 검증 지표 신설 데이터 가시성 지표(식별률, 분류 정확도 등) 신설 신설된 지표를 적용한 신규 관리체계 도입

OVERVIEW
ESG APPROACH
ENVIRONMENTAL
SOCIAL
금융소비자 보호
금융 포용성 및 접근성
고객중심경영
정보보호 강화
인적 자원 관리
인권경영
안전 및 보건 관리
이해관계자와의 동행
GOVERNANCE
APPENDIX

정보보호 강화

정보보호 예방 및 대응

정보보호위험 관리체계

• 주요 내용
- 프로세스: 정보자산의 분류기준 수립 → 보유하고 있는 모든 정보자산 식별 및 분류 → 중요도 산정 → 정보자산 목록 최신화 → 관련 업무절차 및 흐름 파악 → 문서화
- 최신화된 정보자산 목록에 대하여 연 1회 위험평가 수행
- 평과 결과 기반 위험요인 도출 및 보호대책 수립을 통한 위험관리 수행
- 수립된 보호대책의 효과성 평가를 위해 개인정보 침해 관련 유출 사례 및 정보보안 사고 발생여부 검토

• 성과
- 최근 3년간 정보보안 위반 또는 개인정보 침해 관련 유출사고 미발생

개인정보보호 관련 법/규제 위반 현황

구분	단위	2022	2023	2024
개인정보보호 관련 법 /규제 위반 건수	건	0	0	0

IT 시스템 취약점 점검 및 모의 해킹

• 규제 준수 및 해킹 대응을 위한 지속적인 보안 취약점 점검 수행
- 상·하반기 공개채용 홈페이지 취약점 점검
- 연1회 전자금융 기반시설 취약점 분석·평가
- 정보보호 전문업체 또는 금융보안 전담기관을 통한 점검

• 점검 부문: 정보보호관리체계, 애플리케이션(웹/모바일), 인프라(서버/데이터베이스 등)
- 취약점 진단 전문인력을 통해 상시 보안 점검 수행

개인정보보호 종합관리 시스템 운영

• 운영 내용
- 고객 개인정보보호를 위해 개인정보보호 종합관리 시스템 운영
- 개인정보 수집 → 이용 → 제공/위탁 → 파기 등 전체 단계에서 법령 준수 여부 및 개인정보 영향도 평가
- 개인정보 처리 과정에서 발생할 수 있는 위험 사전 제거
- 개인정보 처리시스템, 취급자, 수탁자 현황 최신화 및 종합 관리
- 개인정보 처리시스템 개발 및 변경 시 보안성 검토 수행
- 자체 이상징후탐지 시나리오 개발 및 모니터링을 통한 정보 유출 대응 체계 구축 및 운영
- 지속적인 개인정보보호 활동 추진

개인정보 영향평가 수행 내용 및 실적

구분		단위	2022	2023	2024
수집	1. 개인정보 처리 동의서 검토 2. 모니모 마이데이터 수집 동의서 검토 3. 개인정보처리방침 개정 검토	건	118	210	292
이용	1. 마케팅 활동을 위한 개인정보 산출 활용 검토 2. 자동화 과제 수행을 위한 개인정보 처리 검토 3. 법률에 따른 제출을 위한 개인정보 산출 검토 4. 개인정보 마스킹 예외 검토	건	382	402	543
제공/위탁	1. 법률 의무이행에 따른 개인정보 제공 검토 2. 개인정보 처리 위수탁 계약업체 검토	건	809	786	972
파기	1. 회원탈퇴 및 파기절차 검토 2. 두낫콜 처리 프로세스 검토	건	5	7	6
총계		건	1,314	1,405	1,813

OVERVIEW
ESG APPROACH
ENVIRONMENTAL
SOCIAL
금융소비자 보호
금융 포용성 및 접근성
고객중심경영
정보보호 강화
인적 자원 관리
인권경영
안전 및 보건 관리
이해관계자와의 동행
GOVERNANCE
APPENDIX

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

정보보호 강화

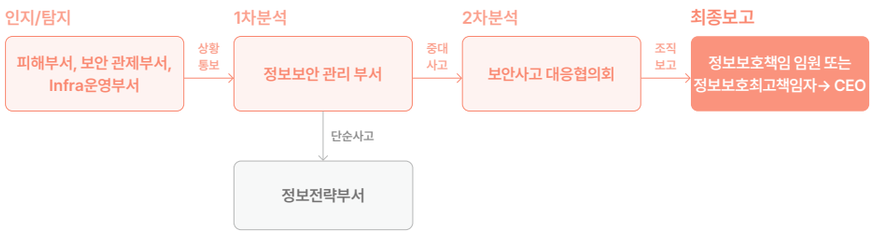
정보보호 예방 및 대응

개인정보 유출 대응 절차 및 개인정보보호 배상책임보험 가입

- 주요 내용
  - 철저한 사전·사후 개인정보보호 활동 수행
  - 고객 개인정보 유출 발생 가능성에 대비하여 보안사고 대응 사규 마련
- 개인정보 유출 발생 시 대응 절차
  - 관련 법률 및 사규에 따라 고객에게 사고 사실 안내
  - 당국에 신고 및 사고 대응 안내 절차 이행
- 개인정보 유출 위험 대비를 위해 개인정보보호 배상책임보험 가입
  - 개인정보 분실·도난·유출·위조·변조·훼손 및 임직원 부주의로 인한 고객정보 사고 등 배상
  - 법규에서 요구하는 배상액을 초과하여 가입
  - 고객정보 유출 피해 발생 시 신속한 배상 방안 마련


보험증권
개인정보보호 배상책임보험
삼성화재해상보험주식회사
삼성화재

개인정보 유출 대응 프로세스



개인정보 권리 보장

개인정보처리방침

- 주요 내용
  - 고객의 개인정보 자기결정권을 존중하며, 정보주체로서 개인정보 보유 및 처리 현황을 확인할 수 있도록 보장
  - 정보 처리 과정에 고객이 직접 참여 가능하며, 상세 내용은 홈페이지 개인정보 처리방침에서 확인 가능
  - 라벨링 이미지를 적용하여 개인정보처리방침의 가독성을 강화

개인정보 자기결정권 서비스 현황

권리보장 서비스	세부내용
본인정보 이용·제공 조회	· 대표 홈페이지를 통해 본인정보 이용·제공 내역 조회 가능 · 신용정보 이용·제공 내역 현황을 서면 또는 전자우편으로 통지 요청 가능
개인정보 열람·정정 청구	· 대표 홈페이지 혹은 영업점 방문, 또는 대표번호로 전화하여 본인정보 열람, 정정처리 가능
개인정보 동의 선택권	· 보험계약 체결에 필수적이지 않은 동의서 별도 운영, 동의 거부 가능
개인정보 동의 철회권	· 고객은 언제든지 무료 ARS, 대표 홈페이지 및 두낫콜 시스템 등을 통해 선택 동의 철회 가능
자동화된 결정에 대한 거부 및 설명 요구권	· 완전히 자동화된 시스템으로 개인정보를 처리하여 이루어진 결정이 자신의 권리 또는 의무에 중대한 영향을 미치는 경우, 고객은 해당 결정을 거부하거나 설명 요구 가능

주요 개인정보 처리 사항 라벨링 이미지 및 문구 예시

일반 개인정보 수집
· 이름, 주소, 전화번호, 이메일 등
* 세부항목은 개인정보 처리방침 본문 확인

개인정보 처리 목적
· 보험/대출 등 금융거래 계약의 체결/ 유지 및 관리
· 금융상품 및 서비스 안내 등

개인정보 보유기간
· 동의일로부터 거래종료 후 5년까지 (단, 다른 법령에 해당하는 경우 해당 보존기간을 따름)

개인정보 제3자 제공
· 고객의 동의 없이 개인정보를 외부에 제공하지 않습니다.
*세부항목은 개인정보 처리방침 본문 확인

개인정보 처리 위탁
· 위탁대상이 아닌 경우 어떤 개인정보도 업체에 제공되지 않습니다.
*세부항목은 개인정보 처리방침 본문 확인

고충처리부서
· 홈페이지 관련: 홈>고객포털>고객의 소리>불편/민원 접수
· 기타 문의사항:1588-3114

OVERVIEW
ESG APPROACH
ENVIRONMENTAL
SOCIAL
금융소비자 보호
금융 포용성 및 접근성
고객중심경영
정보보호 강화
인적 자원 관리
인권경영
안전 및 보건 관리
이해관계자와의 동행
GOVERNANCE
APPENDIX

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

정보보호 강화

정보보호 예방 및 대응

개인정보보호 정책

• 주요 내용
- 개인정보보호 및 안정성 확보를 위한 정책을 수립하여 적용하고 있으며, 공급업체 및 협력업체를 포함하여 운영
- 정보주체의 권한 보장 및 보호를 위한 관리적·기술적·물리적 조치 포함
  · 관리적 조치: 개인정보관리·보호지침, 보안사고대응 처리지침 시행
  · 기술적 조치: 개인정보 암호화, 접근통제 시스템 설치, 개인정보처리시스템 접근권한 점검
  · 물리적 조치: 서버실, 문서실 등 통제구역 지정 및 출입 보안 강화

개인정보 관리/보호 정책

개인정보관리/보호 원칙

개인정보 관리/보호 정책 주요 내용

① 데이터 최소화 및 제3자로부터의 정보 수집
- 개인정보는 합리적이고 적법한 방법으로 서비스 제공에 필요한 최소한의 정보만 수집
- 개인정보는 정보주체로부터 직접 수집을 원칙으로 하며 업무 목적 외의 목적으로 개인정보를 수집하지 아니함

② 개인정보 제3자 제공
- 법률에 근거한 경우를 제외하고 제 3자에게 개인정보를 제공하고자 하는 경우 사전 동의 필요

③ 개인정보 활용
- 업무목적에 필요한 최소한의 범위 내에서 합리적이고 공정하며 적법한 방법에 따라 제공 및 활용
- 정보주체의 불편이 발생하지 않도록 충분한 주의

④ 개인정보 접근
- 고객은 언제든지 본인의 개인정보 열람 가능
- 고객의 정정요구가 있는 경우, 신속한 조치

개인신용정보 수준 상시평가제 시행

• 상시평가제 도입
- 2021년 2월부터 금융회사가 개인신용정보 수준을 수시 및 체계적으로 점검
- 6개 대항목, 59개 평가항목으로 구성된 자체 평가를 실시하여 최고 등급인 'S'등급 획득

평가항목 (총 59개 항목)

개인신용정보 부문 (49개 항목)		가명정보 부문 (10개 항목)	
• 개인신용정보 활용	13개	• 가명정보에 관한 보호조치	10개
• 개인신용정보 보유 및 삭제	4개		
• 신용정보주체의 권리보장	7개		
• 개인신용정보의 관리적 보호조치	8개		
• 개인신용정보의 기술적 보호조치	17개		

평가결과

자체평가	서면점검
점수: 100점 등급: S	점수: 100점 등급: S

신용정보관리·보호인의 연간 업무활동 평가

• 주요 내용
- 신용정보법에서 요구하는 신용정보관리·보호인의 연간 활동을 평가하여 대표이사 및 이사회에 보고
- 신용정보관리·보호인의 주요 역할
  · 개인신용 정보보호 계획 수립 및 시행
  · 고객의 권리행사 및 피해구제 지원
  · 교육 계획 수립 및 시행
  · 보험 모집인의 법령 및 규정 준수 여부 확인
  · 개인신용정보의 관리 및 보호 실태 정기 조사 ·개선
- 금융보안원이 업무활동을 평가하며, 평가 과정에서 발견된 미흡 사항은 지속 개선 추진

OVERVIEW
ESG APPROACH
ENVIRONMENTAL
SOCIAL
금융소비자 보호
금융 포용성 및 접근성
고객중심경영
정보보호 강화
인적 자원 관리
인권경영
안전 및 보건 관리
이해관계자와의 동행
GOVERNANCE
APPENDIX

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

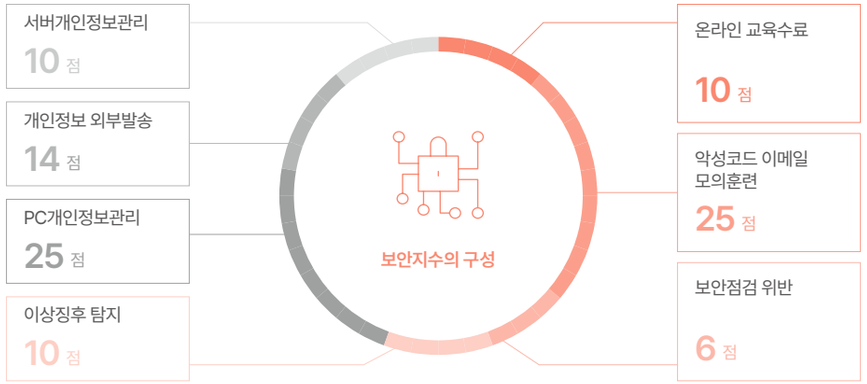
정보보호 강화

정보보호 예방 및 대응

보안수준점검

- 임직원의 보안 수준 제고
  - 임직원의 5대 의무 사항에 보안지수를 포함하고, 평가에 반영함으로써 임직원의 보안 수준을 제고하기 위해 노력
  - 정보보호 교육 수료 비율, 악성 이메일 모의훈련, 보안 점검 위반, 개인정보 관리 상태 등을 평가 항목으로 선정
  - 임직원 및 부서의 보안 수준 매월 평가
- 악성코드 이메일 모의훈련
  - 임직원의 관심도가 높은 주제를 선정하고 반복적인 훈련을 통해 이메일 사용에 대한 보안의식 향상
  - 실제 랜섬웨어 상황과 유사한 화면 잠금 패널티 부여
- PC 개인정보 관리 활동
  - 2023년 Privacy-I 솔루션 도입하여 개인정보 관리 활동 시행
- 향후 계획
  - 보안의식 수준 제고 및 사이버 공격 대응 능력 강화
  - 평가 항목 지속 개선 및 보완하여 실효성 높은 보안지수 평가 운영

보안지수의 구성



악성코드 이메일 모의훈련 취약률 점검

악성코드 이메일 모의훈련	단위	2022	2023	2024
취약률	%	1.29	1.11	1.07

보안점검 세부 내용 및 추진 주기

세부 항목	주기
전사 보안점검	반기 1회
협력업체 보안점검	반기 1회
개인정보 수탁사 보안점검	연 1회
테마 점검	상시
정보보안 점검의 날	매월
정보보호 상시평가	연 1회
개인정보 내부관리 계획 점검	연 1회
전자금융기반시설 점검	연 1회
침해대응 모의훈련 실시	연 1회
주요 업무 시스템 권한검토 실시	반기 1회
정보보호 및 개인정보보호 관리체계 인증	연 1회
보안취약점 점검 활동	상시
보안사고 대응 모의훈련	연 1회

구분	세부내용
전사보안점검	- 본사 및 현장(지점/지역단) - 개인정보 및 정보자산 방치 등 기본 보안수칙 실태 점검 - 문서파괴, 홍보전단 경고 문서 파기, 문서 유형 및 생성년도별 분류 등 관리체계 개선 - 대량의 개인정보 문서를 보유한 FC 문서 파기 - 개인정보보관 권리현황 분석, 프로세스 개선(전자서식 등)
협력업체 보안점검	- 전산개발 및 운영, 전산실, 프로젝트 - PC 보안관리 실태 점검, 자산 및 인력 출입 관리 상태 등 - 생년월일 대상 업무메일 발신 강화정책 수립 - 프로젝트센터 보안요원 근무 요원 및 근무기강 강화 - 정보처리시스템 개별 및 운영업무 근무공간 분리 점검
개인정보 수탁사 보안점검	- 법무법인, 지정병원, 감정사 등 - 정보보호 정책, 물리보안, 보안교육, 파기 등 83개 항목 - 위탁부서 주관 자체점검의 신뢰성 제고를 위한 가이드 강화 - CISO 주관 실사점검 확대를 통한 수탁업체 보안수준 개선
테마점검	- 정보보호컨설팅, 보안조회, 스마일캠페인 등 테마점검 - 영업 현장에서 사용하는 상품 설계서, 가입설계서, 청약서 등의 지류에 대한 생성/보관/파기 절차 실사 점검 - 보험 청약서 사용하는 지류별 관리 기준 수립 및 현장 안내

OVERVIEW
ESG APPROACH
ENVIRONMENTAL
SOCIAL
금융소비자 보호
금융 포용성 및 접근성
고객중심경영
정보보호 강화
인적 자원 관리
인권경영
안전 및 보건 관리
이해관계자와의 동행
GOVERNANCE
APPENDIX

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

정보보호 강화

정보보호 강화 활동

정보보호 및 개인정보보호 및 보안 서약서

교육	대상	· 전 임직원 및 협력업체
	내용	· 필수 보안 지식 및 법규 개정 사항 · 기본 보안 수칙 및 개인정보보호 중요성 · 신기술 관련 최신 트렌드
	방식	· 교육 효과성 측정을 위한 시험형 교육 진행 · 모든 교육 참가자가 100% 수료할 수 있도록 철저한 관리
맞춤 교육	대상	· 정보보호 인력
	내용	· 제로 트러스트 보안 모델과 금융권 대응 방안, 정보보호 상시평가 업무 이해, 금융권 APT 공격 등 12시간 차등 교육
	수료 인원	· 정보보호 임직원 19명 + 외주인력 25명 총 44명
서약서	대상 및 내용	· 전체 임직원, 협력업체, 컨설턴트 대상 매년 보안 서약서 회수

정보보호 교육 수료 시간

정보보호 교육 수료 시간 (단위: 시간)			
임원	일반 직원	IT 인력	정보보호인력
3	6	9	12

정보보호 교육 및 보안 서약서 실적(계약직 포함)

구분		단위	2021	2022	2023	2024
보안교육	임직원 수료 인원 수 1)	명	5,010	5,059	5,103	4,941
	협력업체 수료 인원 수 2)	명	646	618	655	546
	수료율	%	100	100	100	100
보안서약	임직원 서약 인원 수 1)	명	5,436	5,427	5,186	5,498
	협력업체 서약 인원 수 2)	명	7,614	7,910	7,448	5,613
	서약률	%	100	100	100	100

1)보안교육과 보안서약서의 수행 시기의 차이로 전체(대상범위)임직원의 모수 차이 존재
2)협력업체의 보안교육 대상자는 정보기술부문/정보보호부문 담당자로 서약인원과 상이

정보보호 및 개인정보보호 관리체계 인증

• 목적
- 지능화되고 있는 사이버 보안 위협과 비대면 금융거래, 빅데이터 분석, AI 등 IT 환경 변화에 대응하기 위해 전사적 정보보호 및 개인정보보호 관리체계 운영

• 인증현황
- ISO 27001(정보보호관리체계 인증)
- ISO 27701(개인정보보호관리체계 인증) *2021년 보험업계 최초 획득
- ISMS-P(정보보호 및 개인정보보호 관리체계 국내 인증)

• 점검 내용
- 연 1회 외부 컨설팅 업체로부터 국내외 정보보호 및 개인정보보호 관리체계 인증 점검
  · 신용정보법에 따른 보호 실태 분석 및 평가
  · 평가결과 및 미흡 사항을 지속적으로 개선하여 정보보호 수준 제고하고 금융 소비자 신뢰 향상을 추진
- 금융보안원을 통한 전자금융 기반시설 취약점 점검
  · 정보보호 관리체계, 웹·모바일 앱, IT 인프라 보안 검토
  · 평가 결과는 CEO 및 금융감독원 보고
  · 정보보호 관리체계 평가 결과 '5단계 중 우수한 수준'


ISMS-P
정보보호 및 개인정보보호 관리체계
인 증 서

OVERVIEW
ESG APPROACH
ENVIRONMENTAL
SOCIAL
금융소비자 보호
금융 포용성 및 접근성
고객중심경영
정보보호 강화
인적 자원 관리
인권경영
안전 및 보건 관리
이해관계자와의 동행
GOVERNANCE
APPENDIX

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

정보보호 강화

정보보호 강화 활동

비밀번호 관리 솔루션 도입

- 정보보호 강화를 위해 서버, 데이터베이스, 애플리케이션 특권계정 비밀번호를 체계적으로 관리하는 솔루션을 도입
- 비밀번호를 안전하게 보관하고 주기적인 자동 변경을 통해 유출 사고 사전 예방
- 필요시 권한이 있는 사용자만 비밀번호를 조회·사용 가능하도록 기능 강화

개인정보보호의 동반성장 수행

- 개인정보 처리 업무를 위탁받아 처리하는 자회사, 공급업체 등 제3자(이하 수탁자)의 정보보호 수준 향상 노력을 병행
- 수탁자는 개인정보 보안관리 약정을 체결하여 개인정보보호체계를 유지
- 수탁자 대상 정기적 개인정보보호 점검 수행, 계약·법령 준수 여부 확인
- 수탁자가 삼성생명과 동일한 수준으로 안전하게 개인정보를 처리하도록 권고 및 지원
- 개인정보보호 수준 동반성장을 위해 개인정보보호법, 신용정보법 등의 수탁자 점검 체크리스트를 마련하고 점검 항목의 근거와 이행 항목 준수 가이드 제공, 점검시 확인사항을 포함한 교육 진행

수탁업체 및 공급업체 보안점검

- 개인정보 처리 업무 위탁 시 기술적, 물리적, 관리적 보호조치를 준수하도록 보안관리 약정서 체결
- 수탁업체에 대한 정기적인 점검 등을 수행하여 개인정보보호 강화 추진

생성형 AI 등 신기술 발달에 따른 Emerging Risk 대응 방향

- ChatGPT 등 생성형 AI, 클라우드 기반 SaaS 서비스 확산으로 보안 리스크 증가
- 신기술 도입 시 보안 정책 및 프로세스 수립, 보안 취약점 및 데이터 활용 검토
- 기획 단계부터 기술적, 물리적, 관리적 보안강화 조치 적용
- 임직원 의식 제고를 위해 생성형 AI·클라우드 사용 관련 유의사항 전사 공지 및 교육 수행
- 대외비 정보자산 및 개인(신용)정보의 유출 위험을 낮추기 위해 이상징후 탐지 고도화



OVERVIEW
ESG APPROACH
ENVIRONMENTAL
SOCIAL
금융소비자 보호
금융 포용성 및 접근성
고객중심경영
정보보호 강화
인적 자원 관리
인권경영
안전 및 보건 관리
이해관계자와의 동행
GOVERNANCE
APPENDIX

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

인적 자원 관리

삼성생명은 장기적인 인재양성 전략을 바탕으로 체계적인 인재 개발과 공정한 성과 평가를 추진하고 있습니다.
또한 임직원의 삶의 질 향상을 위한 다양한 복리후생 제도를 운영하며, 건강한 조직문화 조성을 위해 지속적으로 개선 활동을 이어가고 있습니다.

인재 개발 및 성과평가

인재양성 전략

• 운영 현황
- 2024년 '2030 중장기 전략' 의 성공적 실행을 위해 '임직원의 지속 가능한 성장 경험 확대' 를 미션으로 설정하고, 인적 경쟁력 강화 추진
- 교육 체계, 콘텐츠, 시스템의 혁신을 통해 '직원성장 지원체계' 구축
  · 기존 본부실·직무·테마별로 분산된 교육을 '3 College + 1 양성센터' 체계로 통합
  *3 College + 1양성센터: Basic(기본/공통), Expert(직무), Individual(개인) + 리더양성센터
- 임직원 수요 기반의 자율 신청형 교육 콘텐츠 운영
  · 기본 역량(ME-Class, 디지털), 직무 역량(본부실 교육, 온라인 직무 과정), 개인 역량(외국어, 자격, 트렌드 등)
- 교육 관리부터 콘텐츠 학습까지 통합 지원하는 New 학습경험 플랫폼 'Grow Campus' 구축
  · 직무 단계별 교육 체계도 및 사외 교육과정 지원을 안내하는 '성장가이드맵' 제공





OVERVIEW
ESG APPROACH
ENVIRONMENTAL
SOCIAL
금융소비자 보호
금융 포용성 및 접근성
고객중심경영
정보보호 강화
인적 자원 관리
인권경영
안전 및 보건 관리
이해관계자와의 동행
GOVERNANCE
APPENDIX

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

인적 자원 관리

인재 개발 및 성과평가

본부/실 직무전문가 양성체계 강화

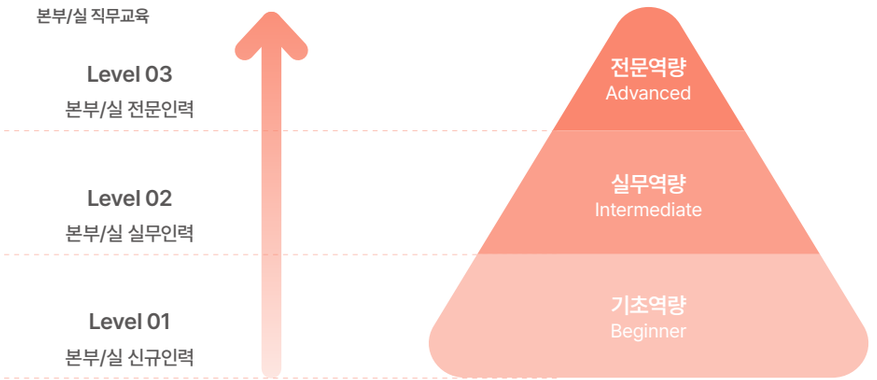
• 운영 목적
- 분야별 직무전문가로의 성장을 지원하기 위해 필요 역량을 기초/실무/전문 단계로 구분하여 수준별 사내외 직무교육 실시

• 운영 내용
- 2021년 신설 이후, 매년 체계적인 직무역량 강화 및 사업 분야별 인적 경쟁력 강화 지원
- 최신 정보와 전문기술 학습을 위해 보험연수원, 한국생산성본부, 한국금융연수원 등 사외 전문기관의 직무교육 프로그램을 적극 활용

• 2024년 성과
- 46개 직무그룹, 438개 교육과정을 설계하여 총 1,191명의 임직원이 직무교육과정 수료
  * 직급별 이수 인원: CL3(399명) > CL4(388명) > CL1(177명) > CL2(164명) > 사무직군(46명)
  * 정규직 1,076명, 계약직 115명 과정 수료
- 자체 학습경험 플랫폼인 'Grow Campus' 신규 오픈하여 289개의 온라인 직무교육과정 신규 도입

• 2025년 계획
- 보다 체계적인 본부실 직무교육체계 구성
- 학습플랫폼 내 상품/자산/디지털 직무 중심 콘텐츠를 보강하여 직무전문가 양성체계 강화 추진

본부실	직무교육	
	'24년 과정수	'24년 수료인원
CPC전략	120	210
자산운용	70	119
디지털혁신	113	88
기획	51	63
경영지원	76	77
소비자보호	43	306
독립팀	94	328
계	567	1,191



전문역량
- 전략적 의사결정, 기획력 및 해당 직무 전문기술역량 배양

실무역량
- 효율적인 업무수행 및 해당 직무 실무역량 강화
- 업무간 연계 시너지 창출

기초역량
- 직무별 업무영역 전반에 대한 기초필수지식/스킬 습득
- 직무 History 이해도 향상

OVERVIEW
ESG APPROACH
ENVIRONMENTAL
SOCIAL
금융소비자 보호
금융 포용성 및 접근성
고객중심경영
정보보호 강화
인적 자원 관리
인권경영
안전 및 보건 관리
이해관계자와의 동행
GOVERNANCE
APPENDIX

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

인적 자원 관리

인재 개발 및 성과평가

직무 전문가 자격체계 강화

• 운영 내용
- 임직원(계약직 포함)의 직무전문성을 강화하기 위해 총 90개의 직무 전문가 자격체계 운영
- 4대 핵심 직무분류별 1~4등급의 수준별 자격체계를 운영하고 있으며, 자격 취득을 위한 경비 일부 지원
- 자격 취득 시 CL(Career Level) 조정 및 승격 가점을 부여하고, 직무 공모에 우대하는 등 자격 취득 보상 제공
- 현재 직무 외 향후 CDP 준비를 위한 자격 취득도 지원하며 분기별 신규 자격 취득 축하 게시를 통한 자격 취득 독려

직무 전문가 자격체계

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

2024년 12월 말 기준 자격 취득 현황

1~2등급 자격 취득자	계리사	CFP	CFA
1,205 명	213 명 (한국 176, 미국37)	532 명	65 명

여성인재 육성

• 운영 내용
- 차세대 여성리더 양성을 위해 부서장 양성과정 및 전략과정 프로그램 운영 시 여성 입과자 확대
- 직군전환 여성 지점장의 교육 참여 및 부서장 발탁 기회 확대 등을 통해 리더 구성의 다양성 확보 강화
- 2023년 부터 매년 3월 여성 관리자의 리더십 역량 강화를 위한 '우먼 리더스 Day' 운영

채널 경쟁력 확보를 위한 영업 현장 교육체계

• 운영 목적
- 체계적인 교육 프로그램 마련을 통한 컨설턴트 및 영업관리자의 역량 강화 추진
- 비대면 학습 플랫폼 재정비 및 다양한 콘텐츠 업로드를 통해 컨설턴트의 자율적 학습 지원

• 운영 내용
- 2022년
  · 신인 컨설턴트의 역량 강화를 위해 지역단 교육체계(FTC) 운영
  · 교육 전담 교육지원장 배치
  · FTC 러닝센터 구축을 통한 현장교육 인프라 강화
- 2024년
  · FTC교육 대상자를 37차월까지 확대하여 보다 많은 FC들에게 체계적인 교육 프로그램 제공

• 2025년 계획
- 건강상해 판매력 강화 중심의 콘텐츠 개편
- 고객 라이프케어를 위한 비보험 영역 교육 확대

OVERVIEW
ESG APPROACH
ENVIRONMENTAL
SOCIAL
금융소비자 보호
금융 포용성 및 접근성
고객중심경영
정보보호 강화
인적 자원 관리
인권경영
안전 및 보건 관리
이해관계자와의 동행
GOVERNANCE
APPENDIX

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

인적 자원 관리

인재 개발 및 성과평가

혁신 리더 양성

- 운영 목적
  - 불확실한 경영환경속에서도 성과를 지속 창출하기 위해 변화 대응력과 리더십을 갖춘 혁신리더 양성
- 운영 내용
  - 다양한 리더십 교육을 계층별로 확대 운영
  - 부서장 후보자를 대상으로 부서장 양성과정을 운영하여 리더십, 비즈니스, 트렌드 역량강화 지원
- 2024년 성과 및 2025년 계획
  - 2024년 부서장 양성과정 입과자 총 50명 수료자 중 17명이 신규 부서장으로 발탁
  - 2025년 리더 계층 역량 강화를 위한 상시 교육프로그램 '부서장 리더십 캠퍼스' 구축 예정

대상	프로그램명	주요 내용	참여율 / 참여인원
임원	SLP 최고경영자 양성과정	차세대 CEO 전략적 양성 (종합경영 역량, 리더십, 글로벌)	100%
	SLP 고위경영자 양성과정	차세대 경영임원으로 역량강화 (리더십, 글로벌, 경영전략)	
	SLP 신임부사장/임원 과정	신임부사장/임원으로서의 역할 정립	
	임원 – 산학연계 대학생 멘토링 프로그램 (프로그램명: 청춘어람) *신설	임원 소통 역량 강화 및 대학생 직무 멘토링 등 상호 성장 기회 마련	
임원후보자	SLP 차세대리더 양성과정	임원 후보자 대상 경영 실무 역량 및 문제해결 역량 배양	
부서장	부서장세미나	부서장으로서 알아야 할 HR 이슈 공유	301명
	2년 차 부서장 과정	2년차 부서장 대상 리더십 역량 심화 및 코칭스킬 체득	70명
	신임부서장 온보딩 프로그램	신임부서장 발탁 후 3개월간 리더십 실무 역량 및 조직관리 역량 강화	64명
	신임부서장 과정	신임부서장으로서 역할 인식 및 필수 지식 습득	74명
부서장 후보자	부서장 양성과정	부서장 후보자 대상 리더십, 비즈니스, 트렌드 역량 습득	50명
	삼성 금융리더 과정	차세대 리더로서의 성장 및 역할 인식, 리더십 역량 선제적 습득	20명

선발형 과정으로
참석률 100%

삼성생명 리더양성 Road Map



OVERVIEW
ESG APPROACH
ENVIRONMENTAL
SOCIAL
금융소비자 보호
금융 포용성 및 접근성
고객중심경영
정보보호 강화
인적 자원 관리
인권경영
안전 및 보건 관리
이해관계자와의 동행
GOVERNANCE
APPENDIX

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

인적 자원 관리

인재 개발 및 성과평가

외부기관 협업을 통한 인재육성

• 운영 목적
- 금융 전문성과 리더십 역량을 갖춘 우수 인재 양성

• 운영 내용
- 임직원 대상(계약직 및 파트타임 미포함) 사이버대학 학사 학위과정을 포함한 다양한 산학연계 프로그램 운영
- 학위 과정 70% 및 비학위 과정 90% 취득 경비 지원

2024년 인재육성 선발인원

구분	프로그램	대상 직군	대상 직급	선발 인원
석사 학위 과정	성균관대 보험금융 석사	영업관리자	CL3~CL4 2년	15
	삼성금융 석사	본사 스태프	CL3	10
	한양대 금융보험 석사	상품·계리직군	CL3	1
비학위 과정	연대 금융마켓리더과정	영업관리자	CL2 ↑	25
	이화여대 W리더십	사무직군	A1~3	40
국내 학술연수과정	핵심분야 전문가	디지털/기획/자산/ 법무 등	CL2 ↑	9

디지털 역량 강화 교육

구분 \ 테마	AI	Data
Basic	생성형 AI 기본 개념 학습 (온라인, Chat GPT)	데이터 분석 기본 개념 학습 (Python)
Intensive	사내/외 AI 서비스 활용 실습 (Chat GPT, DALL-E, 사내 챗봇)	사내/외 데이터 추출 / 활용 역량 확보 (MySQL, QueryOne, Excel)

• 운영성과 및 효과성
- 총 3,803명 수료 (온라인 3,431명, 오프라인 372명)
- 교육 전/후 성취도 자가진단 결과: 디지털 이해도/활용도 평균 3.94점 향상
  *교육 전 3.57점 → 교육 후 7.51점 (10점 만점)
- 교육 이수 후 사내 챗봇 활용한 신규 시스템 론칭 (특약다나와, 보전봇, 컴푸리봇 등)

• 향후 계획
- 2025년에는 AI를 통한 일하는 방식의 변화 및 현업의 AI 과제 발굴을 위한 'AI 해커톤' 신설 운영 예정

글로벌 전략양성 프로그램 운영

• 운영 목적
- 글로벌 역량을 갖춘 우수한 인재양성을 위해 전 직원들에게 글로벌 성장 기회 부여

계층	A직군	CL1	CL2	CL3	CL4
P/G	· 사무직군 글로벌 연수	· 글로벌 주니어 연수	· 글로벌 주니어 연수 · 지역전문가 · 삼성MBA	· 글로벌 직무연수 · 지역전문가	· 글로벌 직무연수

• 운영 내용

글로벌 전략 양성 프로그램	장기 프로그램		중/단기 프로그램		
	삼성MBA (격년 선발) *2년	지역전문가 (매년 선발) *1년	글로벌 직무연수 (매년 선발) * 3개월	글로벌 주니어연수 (매년 선발) * 2주	사무직군 글로벌 연수 (매년 선발) * 1주
2024	1명	6명	7명	12명	20명
2025	1명	4명	8~10명	12명	20명

• 운영 성과
- 지역전문가, 글로벌 직무연수, 글로벌 주니어연수 프로그램의 활동 및 결과를 사내 교육플랫폼(Grow Campus) 내 영상·보고서 업로드 → 전 임직원 글로벌 인사이트 전파

OVERVIEW
ESG APPROACH
ENVIRONMENTAL
SOCIAL
금융소비자 보호
금융 포용성 및 접근성
고객중심경영
정보보호 강화
인적 자원 관리
인권경영
안전 및 보건 관리
이해관계자와의 동행
GOVERNANCE
APPENDIX

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

인적 자원 관리

인재 개발 및 성과평가

자기주도학습 문화정착

• 운영 내용

- 개개인이 필요한 역량을 임직원 스스로 개발하여 지속 성장할 수 있도록 독서, 어학, 자격 중심 다양한 자기주도학습 지원제도 운영

자기주도학습 지원프로그램	주요 내용
THE Classics 50	삼성생명 인문고전 추천도서 50선 선정, 임직원 고전읽기 활성화 프로그램 운영 * 신입사원 대상 THE Classics 20(고전20권) 및 고전 캠프 운영 병행
도서구매 지원 프로그램 (북적북적 프로그램)	독서를 통한 성장과 사내 소통 활성화를 위한 도서구매 지원제도 매월 북적북적 추천 도서 1권(100% 지원) + 개인 희망도서 (교보문고 or 밀리의 서재 중 택1)
어학 역량강화 프로그램	주말 활용 OPIc 영어 자격취득 과정 비대면 프로그램을 활용한 1:1 화상 외국어 과정(영어/중국어/일본어 등) 외부 어학원 제휴 온/오프라인 강의 제공 사내 학습 경험 플랫폼을 통한 어학 과정 수강 점진적 확대
자격 취득 지원제도	90여 개 자격 중(보험업, 자산/투자, 디지털, 경영지원 등 구분) 임직원 자격 취득 시 경비 지원 임직원의 관심도가 높은 자격에 한해 Job-off 스쿨링제도 운영(AFPK, 계리사, 손해사정사 등)
학습플랫폼 'Grow Campus'를 통한 상시학습콘텐츠 제공	Biz트렌드/인문/외국어/사내 인플루언서 콘텐츠 등 206개의 자기계발 상시 학습 콘텐츠 제공 2025년에는 1,200여개 콘텐츠로 확대 예정

상호성장문화 확산

• 운영 내용

- 자기주도 학습문화 정착과 함께 임직원 간 상호성장문화 확산을 위해 사내 인플루언서 제도 운영
- 2024년 사내 인플루언서의 온/오프라인 활동 강화
  - · 활동특화 사내인플루언서인 '인플루언서+' 신설
  - · 10명의 인플루언서+가 'Grow Campus'영상 시리즈 100편 업로드
  - · 오프라인 성장라운지에 인플루언서 출강 지원
  - · 연 2회 성장樂서에 참여하여 성장스토리 공유 및 상호성장 문화 확산

추진 과제	운영 시기	운영 결과
사내 인플루언서 선발	5, 8월 선발 (연 2회)	기선발 인원 40명, 2024년 신규선발 18명으로 총58명의 인플루언서가 온/오프라인 활동
인플루언서+ 선발	상하반기 각 5명	10명의 인플루언서+가 10개의 영상 시리즈 제작 → 삼성생명 학습플랫폼인 'Grow Campus' 의 상시학습 콘텐츠로 제공
성장라운지 지원	연중 수시 활동 지원	조직별 '학습회'를 넘어 공통의 주제로 임직원 간 상호 성장할 수 있는 성장라운지 제도를 신설하여 활동 지원
성장樂서 운영	4, 8월 운영 (연 2회)	임직원 상호간의 경험과 가치를 직접 체험·공유·소통하는 성장樂서 운영 (연 2회) → 600여명의 임직원이 참여하여 시사·트렌드, 인플루언서 콘텐츠 체험 및 상호성장의 다양한 스토리 공유

• 2025년 계획

- 오프라인 모임 활동 지원을 강화하여 임직원간 성장을 적극 장려 예정

OVERVIEW
ESG APPROACH
ENVIRONMENTAL
SOCIAL
금융소비자 보호
금융 포용성 및 접근성
고객중심경영
정보보호 강화
인적 자원 관리
인권경영
안전 및 보건 관리
이해관계자와의 동행
GOVERNANCE
APPENDIX

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

인적 자원 관리

인재 개발 및 성과평가

공정한 성과평가 시스템

업적평가

• 운영 내용
- 사전 수립된 개인별 목표 및 개인 업무 성과를 중심으로 상/하반기 구분, 연 2회 평가

• 평가방식
- 직접부문(MBO방식): 회사 전략과 연계된 평가항목, 선 목표설정 후 평가
  · 목표 / 중간 / 결과에 대해 애자일(agile)하게 3단계 면담을 통한 업적에 대한 성과관리 및 코칭
  · 업무 실행 성과에 대한 관리와 피드백을 수시 진행하여 평가 공정성 정립
- 간접부문(SPES방식): 고유업무 및 수행평가 등 업무수행 후 수시평가
  · 주요 업무 성과에 대한 내용을 평가기간 동안 부서장과 공유하고, 피드백하는 시스템 운영
  · 평가기간 업무 성과에 대한 기록 및 피드백을 수시진행하여 평가 공정성 정립



다면평가

• 운영 내용
- 차세대 리더 후보군의 보유 역량 수준 및 개인의 강/약점 파악, 연1회 평가
- 대상: 보직장 및 보직장 후보군, CL4 1~5년차
- 평가자: 10명 (상사/본인/선·후배)
- 평가대상: 7대 역량군, 13대 하위역량 관찰결과에 대한 객관식 및 주관식 평가
- 평가결과에 대한 개인별 Profile을 제공하여 본인의 현수준 및 강점/개발필요 역량 점검

다면평가 시행률 (*보직장 및 보직장 후보대상)

연도	다면평가 시행률	대상 인원
2021년	100%	667명
2022년	100%	724명
2023년	100%	721명
2024년	100%	769명

절대평가

• 운영 내용
- 2020년 하반기부터 절대평가 제도를 시행하여 공정한 평가기회를 제공하고 지속적인 성과 창출 및 동기 부여
- 영업관리자 대상으로 상대순위에 의한 고과 방식을 유지하되, 절대 지표를 설정하여 일정 수준 초과달성시 차상위 고과로 조정하는 방식으로 절대평가 제도 운영
- 영업전략과 성과 분석을 통해 절대평가 지표 및 달성 기준을 반기단위 지속 개선 운영
- 절대평가 도입으로 내부 경쟁 심화 문제를 보완하여 목표 달성 도전환경 조성

동일임금 평가

• 운영 내용
- 매년 노동부 '적극적 고용개선조치'를 통해 성별 임금격차 관련 동일임금 평가 및 모니터링 진행
- 금융감독원 사업보고서 및 전자공시를 통해 매분기 남/여 평균급여액 공시

OVERVIEW
ESG APPROACH
ENVIRONMENTAL
SOCIAL
금융소비자 보호
금융 포용성 및 접근성
고객중심경영
정보보호 강화
인적 자원 관리
인권경영
안전 및 보건 관리
이해관계자와의 동행
GOVERNANCE
APPENDIX

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

인적 자원 관리

복리후생 및 생애지원

복리후생 제도

• 운영 목적
- 임직원의 생활안정과 삶의 질 향상을 도모하고, 원활한 업무 수행을 위한 근로 여건 제공

• 운영 내용
- 근무, 건강, 생활, 주거, 개인지원의 5대 영역으로 구성
- 임직원의 근무만족도 향상 및 성과 창출 기여

• 2024년 주요 개선 사항
- 출생축하금 확대 및 난임치료비 지원 강화
- 요관찰자 건강검진 지원

구분	상세 내용
근무지원	출장비, 시내교통비, 비연고 귀향 교통비, 원거리 교통비
건강지원	임직원 종합/일반 건강검진 (매년 1월~10월 진행) · 홀수연도: 전 임직원 및 만 30세 이상 임직원 배우자 · 짝수연도: 만 40세 이상 임직원 및 만 40세 이상 임직원 배우자 단체정기보험 (매년 4월 1일 자동 갱신) · 본인/배우자/자녀 가입 가능 · 실손 보유 여부에 따라 선택 가능
생활지원	캐리비안베이, 콘도, 학자금, 경조사, 복지포인트
주거지원	비연고 지원(사택, 임차보증금/월세, 부임여비)
개인지원	4대 보험(국민연금, 건강보험, 산재보험, 고용보험), 개인연금

업무에 몰입할 수 있는 유연한 근무제도 운영

• 운영 목적
- 임직원이 일과 삶의 균형을 찾고 업무에 몰입할 수 있는 환경 조성

구분	상세 내용
선택적 근로시간제	1개월 범위 내 필수 근무시간(오전 10시~오후 3시 10분)을 제외한 나머지 시간에 업무 시작 및 종료시간을 자유롭게 선택하여 근무
자율 출퇴근제	업무 특성, 육아 등의 사유로 출퇴근 시간 조정이 필요한 직원이 일별 근로시간을 선택하여 근무
휴일 대체제	휴일 근로 시 특정근로일을 휴무일로 대체하여 휴식

가족친화 프로그램

• 임직원 삶의 균형을 지원하고 가족 사랑을 실천하고자 가족 친화 프로그램 운영
• 이를 통해 직원 만족도를 높이고, 업무 생산성을 향상시키며, 장기적인 조직 성장에 기여

구분	대상	인원(명)	세부 프로그램
가족사랑 가을캠핑	임직원 및 가족	191	글램핑(바비큐 파티, 보물찾기, 마술공연 등)
부모사랑 효도여행	임직원 부모	84	해외 효도여행
자녀초청 행사	임직원 및 자녀	82	사옥 투어, 참여형 스포츠 활동
동료, 가족숲 명상	임직원 및 가족	142	동료, 가족과 함께하는 숲 명상
마음 돌봄 명상	임직원 및 가족	206 가족	- 명사특강 '마음이 배고플 때' - 가족과 함께하는 마음챙김 요가명상
가정의 달 '사랑하5! 감사하5!'	임직원 및 가족	100 가족	꽃풍선 만들기
연말 마음 가드닝	임직원 및 가족	98 가족	연말 정리하는 마음 가드닝 및 향기 명상(Zoom)





OVERVIEW
ESG APPROACH
ENVIRONMENTAL
SOCIAL
금융소비자 보호
금융 포용성 및 접근성
고객중심경영
정보보호 강화
인적 자원 관리
인권경영
안전 및 보건 관리
이해관계자와의 동행
GOVERNANCE
APPENDIX

인적 자원 관리

복리후생 및 생애지원

모성보호 제도

• 운영 목적
- 다양한 모성보호 제도 및 프로그램 운영을 통해 임신, 출산, 육아를 일과 함께 건강하고 편안하게 수행할 수 있도록 지원

• 운영 내용
- 사내 모성보호센터 운영(2011년~)
- 모성보호센터 내 휴게실, 수유시설 등을 임신기 근로시간단축제 및 1시간 추가 휴게시간을 활용해 사용 가능
- 임산부 상담 제공, 임부 보호물품 지급, 임부 명패 제작
- 매년 임부의 날 기념행사 운영, 건강한 태교 및 출산을 돕는 이벤트 진행

• 향후계획
- 가족친화적인 기업 문화 조성을 위한 지속적인 개선 노력 수행

구분	상세 내용[1]
사내 어린이집	- 임직원 자녀를 위한 사내 어린이집 운영 - 서초 1 어린이집, 서초 2 어린이집, 서소문 어린이집 총 3곳 운영
자녀돌봄휴직	- 당해 연도 초등학교 입학 예정 자녀를 둔 임직원이 사용 가능한 휴직 (1년) - 법정 육아휴직 (1년) 소진 자녀만 신청 가능
난임휴직	- 난임으로 휴직을 원할 때 사용 가능한 휴직 (최대 2년, 6개월 단위 사용 가능)
출산 전 휴직	- 출산휴가 개시 전 사용 가능한 휴직 - 휴직 신청일 기준 출산 예정일이 200일 이상 215일 이하 남은 경우 신청 가능 (180일 연속 사용)
임신기 근로시간 단축 확대	- 임신 중 임직원이 1일 2시간 근로시간 단축 가능 - 12주 이하 또는 32주 이상 유급, 그 외 기간 무급
육아휴직	- 임신 중 혹은 만 8세 이하 또는 초등학교 2학년 이하 자녀를 둔 임직원이 사용 가능한 법정 육아휴직 (1년 사용 가능, 3회 분할 가능) - 조건 충족[2] 인원에 한해 6개월 추가 사용 가능
육아휴직 확대 (사사육아휴직)	- 만 8세 이하 또는 초등학교 2학년 이하 자녀를 둔 임직원이 법정 육아휴직 외 추가로 1년 사용 가능한 휴직 (최대 2년 사용 가능, 조건 충족 인원은 최대 2년 6개월 사용 가능)
육아기 근로시간 단축	- 만 12세 이하 또는 초등학교 6학년 이하 자녀를 둔 임직원이 신청 가능한 근로시간 단축 제도 (최소 1개월 이상, 주 5~25시간 단축 근무 지원)
배우자 출산휴가	- 배우자 출산 시 20일 출산휴가 부여 (다태아의 경우 30일 부여) - 출산일로부터 120일 내 3회 분할하여 사용 가능 (다태아의 경우 법정기준보다 확대 운영)

1) 육아3법 개정안 시행(2025.2.23) 이후 육아휴직, 육아휴직 확대, 육아기 근로시간 단축, 배우자 출산휴가 등 현행 법안 반영
2) 동일 자녀에 대해 부부가 모두 육아휴직을 3개월 이상 사용한 경우, 한부모 가정, 중증 장애아동 등 법률에 명시된 조건

중장년 일 몰입 제고와 심리적 웰빙을 위한 생애설계교육 실시

• 운영 목적
- 전 생애에 걸친 삶의 목표와 방향을 설정하고 구체적인 계획을 수립
- 자기 성찰 및 미래 설계 구체화로 조직 내 역할 변화에 유연하게 대응
  → 중장년의 긍정심리자본을 강화하여 근무 활력을 제고하고, 퇴직에 대한 두려움을 예측 가능한 자신감으로 전환

• 운영 내용
- 50세 이상 재직자 전원을 대상으로 50/55/59세 생애설계교육 과정 운영(2016년~)
- 교육 테마를 재무, 건강, 활동의 3대 영역으로 구분
- 업계 최고 전문강사 섭외 및 삼성생명 임직원 맞춤형 강좌 설계
- 교육 후 생애설계, 재무, 건강 영역별 1:1 심화 컨설팅 연계

교육과정명	주요 내용	단위	2024년	2016~2024년 누적
라이프디자인I_50세	생애설계 니즈 환기, 변화관리	명	137	2,155
라이프디자인II_55세	생애설계 구체화, 병행경력개발	명	184	
라이프디자인III_59세	퇴직행정, 재취업/창업 전략	명	88	



OVERVIEW
ESG APPROACH
ENVIRONMENTAL
SOCIAL
금융소비자 보호
금융 포용성 및 접근성
고객중심경영
정보보호 강화
인적 자원 관리
인권경영
안전 및 보건 관리
이해관계자와의 동행
GOVERNANCE
APPENDIX

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

인적 자원 관리

복리후생 및 생애지원

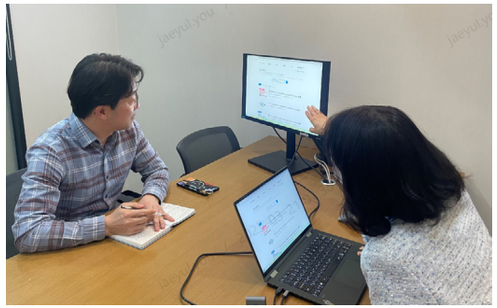
인생 후반부 준비를 위한 1:1 생애설계 전문 컨설팅 제공

• 운영 목적
- 중장년 임직원과 전문 컨설턴트를 매칭하여, 개인별 경력 목표 설정 및 실행방안 수립 지원(2018년~)

• 전문 컨설팅 주요 내용 (총 3회차, 회차당 90분)
- 1차: 개인의 흥미, 강점, 스트레스, 욕구 진단 후 개인별 적합한 경력 분야 발굴
- 2차: 커리어 정보를 체계적으로 정리한 다양한 옵션을 도출하여 맞춤형 방향성 제시
- 3차: 커리어 옵션 중 관심 분야에 대한 준비사항 협의 및 시간 계획 수립 지원

1:1 생애설계 전문컨설팅 운영 현황

과정명	단위	2024년	2018~2024년 누적
1:1 커리어컨설팅, 이력서클리닉, 창업컨설팅	명	63	253



직무 전문성 및 보유 역량 기반 평생직업 준비학교 운영

• 운영 내용
- 직무 전문성을 기반으로 평생직업을 준비할 수 있는 '금융CCC 아카데미' 운영(2023년~)
  → 변화하는 사회환경에 대응하기 위한 교육 기회 제공
- 자격증 과정: 경영지도사(국가전문), 직업상담사(국가기술), 전문면접관(민간)
- 역량 과정: 커리어 컨설턴트 양성, 스마트 스토어 창업

• 2025년 계획
- 사회복지사, 요양보호사 등 보건의료 서비스 과정 확대 예정

금융CCC아카데미 운영 현황

과정명	단위	2024년	2023~2024년 누적
경영지도사, 직업상담사, 전문면접관, 커리어컨설턴트, 스마트스토어	명	60	101



OVERVIEW
ESG APPROACH
ENVIRONMENTAL
SOCIAL
금융소비자 보호
금융 포용성 및 접근성
고객중심경영
정보보호 강화
인적 자원 관리
인권경영
안전 및 보건 관리
이해관계자와의 동행
GOVERNANCE
APPENDIX

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

인적 자원 관리

조직문화 개선

조직문화 추진 방향

• 전략
- '임직원과 회사의 행복한 동반성장'을 목표로 미래 혁신을 지원하는 발전적 변화 추진
- 인재들이 마음껏 뛰놀 수 있는 '성장 놀이터' 구축을 위해 삼성생명 조직문화지수 및 조직건강도 진단(SCI) 활용

① 삼성생명 조직문화지수
· 건강한 조직문화를 만들기 위해 일, 동료, 회사, 성장여력 4개 영역으로 구성된 조직문화지수 관리
· 조직문화지수는 조직문화 진단 및 개선을 위한 Tool로 활용

② 조직건강도 진단(SCI)
· 삼성글로벌리서치와 협업하여 매년 조직건강도 진단(SCI, Samsung Culture Index) 실시
· 매년 10월 임직원 대상 3개 영역(일/동료/회사) 평가하여 4가지 유형(우수/양호/개선/주의)의 건강 수준 진단
· 2024년 조직건강도 : 우수

상생의 노사관계

• 주요 내용
- 1962년 12월 노동조합이 최초 설립된 이후 2020년 5월 노동조합 추가 설립으로 복수 노조 체제 형성
- 노사 간 상생 및 신뢰관계 구축을 위해 자율적인 노동조합 활동을 보장하는 가운데 노사분규 및 분쟁 사례 없음
- 임직원 근무환경 및 조건에 대한 노동조합 의견을 수시로 청취하고, 개선 요청사항을 적극적으로 수렴하여 협의 진행
- 단체협상을 통해 의결된 사항은 임원을 제외한 모든 직원에게 적용

• 향후 계획
- 앞으로도 자율적인 노동조합 활동을 보장하며 원활한 소통 유지 예정

자율복장제 운영

• 운영 목적
- 유연한 근무 환경 조성을 통한 창의적이고 효율적인 조직문화 구축을 목표로 2023년 7월부터 자율복장 착용 운영

기존 운영 방식	변경 사항
- 비즈니스 캐주얼이나 정장을 기본 복장으로 착용 - 금요일에 한해 캐주얼 데이 운영	- 매일 임직원의 상황이나 기호에 맞춰 복장 선택 가능

사내 우수 학습조직 시상

• 운영 내용
- 2004년부터 사내 우수 학습조직을 시상하는 지식공유의 장 'Knowledge Fair' 운영
- 상호 성장의 가치를 달성한 팀과 임직원을 시상하는 'Grow Fair'로 확대 개편하여 운영

시상식명	Knowledge Fair	Knowledge Fair	Grow Fair	Grow Fair
운영 시기	2021년	2022년	2023년	2024년
운영 회차	제18회	제19회	제20회 (*Grow Fair로는 제1회)	제 21회 Grow Fair
수상자 규모	조직 12팀 / 개인 3명 (*조직: 각 부문별 금/은/동 시상)	조직 12팀 / 개인 3명 (*조직: 각 부문별 금/은/동 시상)	조직 12팀 / 개인 4명 (*인플루언서 시상 추가)	조직 12팀 / 개인 4명
수상 부문	지점장/지점프로/ 본사 학습회	지점장/지점프로/ 본사 학습회	성장/성과/영향력/기여	성장/성과/영향력/기여

임직원 소통 문화

계층별 소통프로그램 운영

대상	프로그램명	내용	운영 횟수, 참여 인원
경영진(임원)	임원 블링크멘토링	트렌드 학습을 위한 강의형 리버스 멘토링	5회, 300명
전임직원	CSM퀴즈쇼 (새미솟아)	CSM인식 제고를 위한 전임직원 퀴즈쇼	1회, 200명
	Grow Fair	연간 학습회 우수 성과 시상 및 사례 공유의 장	1회, 268명
	성장樂서	상호성장 문화 확산 및 성장 동기 부여의 장	2회, 502명
인플루언서	인플루언서 W/S	상호성장 리더인 인플루언서 교육	3회, 67명
신규 입사자	신입 홈커밍데이	신입사원 중간 Wrap-UP 과정	2회, 52명
	Challenge Fair: THE 이음	신입 및 경력입사자 1주년 축하의 장	2회, 120명
사무직군	신입 미네르바 과정	사무직군 오피니언 리더인 미네르바 신규 선발 및 안내	1회, 46명
	미네르바 세미나	미네르바로서 소통, 리더십 교육 세미나	2회, 157명

OVERVIEW
ESG APPROACH
ENVIRONMENTAL
SOCIAL
금융소비자 보호
금융 포용성 및 접근성
고객중심경영
정보보호 강화
인적 자원 관리
인권경영
안전 및 보건 관리
이해관계자와의 동행
GOVERNANCE
APPENDIX

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

인권경영

삼성생명은 인권정책을 기반으로 인권교육과 고충처리 시스템을 운영하며, 당사와 관련된 모든 이해관계자의 인권을 존중하고 보호하기 위해 지속적으로 노력하고 있습니다.

인권경영 강화

인권 정책

• 목적 및 수립절차
- 임직원, 고객, 컨설턴트, 자회사, 협력업체, 지역사회 등 다양한 이해관계자의 인권 증진
- 이사회 내 위원회인 ESG위원회에서 해당 정책의 제/개정을 최종 승인

• 주요 내용
- 인권정책의 적용 범위/관리 프로세스/기본 원칙 제시
  → 기본 근무시간에 대하여 근로자(부양자 포함)의 기본적인 생활을 보장하기 위한 적정 수준 이상의 임금 보장
  → 초과 근무시간에 대한 급여 및 연차 유급 수당 지급 보장
- 인권정책 원칙에 기반하여 업무수행에서 임직원이 지켜야 할 구체적인 행동기준인 '삼성생명 행동강령' 제정 등

인권정책 가이드 라인	삼성생명 행동강령 가이드라인	협력업체 사회적 책임 행동 규정
국문 바로가기	국문 바로가기	국문 바로가기
영문 바로가기	영문 바로가기	영문 바로가기

인권 정책 승인 프로세스 체계

1 ESG위원회 — 정책 최종 승인
→
2 ESG임원협의회 — 정책 사전 심의/검토
→
3 ESG사무국 — 정책 관련 실무 추진/이행

인권 관리 활동

• 주요 내용
- 기업 운영 전반에 걸쳐서 잠재적인 인권 리스크의 발생 가능성을 모니터링하여 리스크별 점검 및 개선 활동 이행
- 정기적인 인권영향평가 수행을 통해 이해관계자별 인권 리스크 도출 및 주요 이슈에 대한 인권 경영 이행 현황 모니터링
- 인권 리스크 관리 프로세스 추진: 인권 리스크의 식별 → 점검 → 개선 → 피드백 추진
- 전 임직원 대상 인권 관련 내용이 포함된 서약(정도경영 핵심이행사항 실천서약)을 정기적으로 추진
- 매년 전 임직원 대상 성희롱 예방, 직장 내 괴롭힘 예방, 장애인 인식 개선 등 상호존중 문화 교육 실시

인권교육 및 의식제고 활동 실적

과정	단위	2022	2023	2024
상호존중 문화 교육[1]	명	5,061	5,552	5,515
전사준법 교육[2]	명	5,187	5,199	5,146
정도경영 핵심이행사항 실천 서약	명	5,307	5,284	5,146

1) 성희롱 예방, 직장 내 괴롭힘 예방, 장애인 인식 개선 등 (임원 및 파견계약직 포함)
2) 공정거래법, 청탁금지법, 자금세탁 방지제도, 금융소비자보호법 등 컴플라이언스 법규

OVERVIEW
ESG APPROACH
ENVIRONMENTAL
SOCIAL
금융소비자 보호
금융 포용성 및 접근성
고객중심경영
정보보호 강화
인적 자원 관리
인권경영
안전 및 보건 관리
이해관계자와의 동행
GOVERNANCE
APPENDIX

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

인권경영

인권 리스크 및 개선 활동

인권영향평가

• 주요 내용

- 인권 리스크 관리를 위한 정기적인 인권영향평가 실시

- 인권경영 수준 진단을 통해 경영 활동 전반에서 발생 가능한 인권 침해 위험 요인을 사전에 식별 및 점검

→ 리스크 완화 및 개선 활동 추진

(국가인권위원회 인권경영 가이드라인 및 국내외 인권영향평가 가이드라인 활용)

- 다양한 이해관계자를 대상으로 한 인권영향평가 프로세스 강화

→ 인권 리스크 예방 및 최소화하기 위한 개선활동 지속 추진

인권 정책 승인 프로세스 체계

Step 1



인권 이슈 파악 및 리스크 식별

· 글로벌 트렌드, 국내 법규 등에 대한 모니터링 반영

→ 보험업의 Value Chain(상품 개발/ 판매, 서비스 제공, 투자, 경영관리, 인사 등)상에서 발생 가능한 인권 이슈 및 리스크 파악

· 인권영향평가의 대상이 되는 이해관계자의 범위 설정

Step 2



인권 영향 조사 및 리스크 진단

· 주요 이해관계자 대상 Survey 시행*

1) 대상: 임직원 및 FC, 고객, 자회사 등

2) 방식: 설문조사 및 인터뷰, 내부 분석 (SCI 진단) 등

· 중대 인권 이슈와 그 우선순위, 중점 관리 사업장과 대상 식별 (리스크 요인별 중대성 수준 검토)

Step 3



개선과제 도출 및 리스크 완화조치 추진

· 인권 이슈에 노출된 이해관계자에 대한 잠재적 인권 리스크 식별 및 검토

· 핵심 인권 이슈 및 리스크 완화를 위한 개선과제 도출 및 과제별 관리 방안 구체화

· 리스크 완화 개선과제에 따른 이해관계자별 개선 활동을 주요 사업장 및 부서 업무에 적용 및 추진 활동 모니터링

Step 4



인권 평가 결과 보고 및 추진과제 효과성 피드백

· ESG보고서 등을 통해서 인권 경영 프로세스, 인권영향평가, 주요 개선과제 추진 내용 등 공개

· 연간 인권 경영 추진 현황을 리뷰하고 과제 추진 과정에서의 보완점, 우수/미흡 사례 등 분석

→ 차년도 개선과제 선정/추진 시 반영

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

이해관계자별 주요 인권 리스크 이슈

• 목적

- 이해관계자의 주요 인권 리스크 및 관련 이슈를 식별하여 인권 리스크 진단 및 개선 활동 추진 시 활용

주요 인권 리스크 관련 이슈	고객	임직원	협력회사	지역사회
안전/보건 조치 의무 강화와 관련 정책 및 주요 관리 활동 공개 요구		●		
성별 임금 격차 완화 및 다양성 확대에 대한 요구		●		
강화된 반부패 정책/프로그램 이행의 필요성 증대		●	●	
개인 정보보호/보안 리스크의 증가	●	●		
환경 정책 세분화와 이사회 중심 환경경영에 대한 요구	●	●	●	●
적극적인 ESG 투자 확대 및 활성화의 필요성 증가				●
금융 소비자 권익 보호를 위한 내부통제체계 강화, 소비자 피해 보상 프로세스 세분화 및 이행현황 공개 요구	●			
기후 리스크 확대에 따른 대응 전략/활동의 필요성 증가	●	●	●	●

OVERVIEW
ESG APPROACH
ENVIRONMENTAL
SOCIAL
금융소비자 보호
금융 포용성 및 접근성
고객중심경영
정보보호 강화
인적 자원 관리
인권경영
안전 및 보건 관리
이해관계자와의 동행
GOVERNANCE
APPENDIX

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

인권경영

인권 리스크 및 개선 활동

구분	과제 이행 사업장	주요 인권 이슈 (중요도 H M L)	주요 개선/완화 조치	주요 구제조치	핵심관리지표
임직원	삼성생명 전 사업장	성별, 종교, 나이 등 비차별 M	- 여성인력 활용 확대 · 우수 여성인력 발굴 및 여성리더 규모 확대 (부서장 및 전략 양성 프로그램) · 휴·복직 여성인력의 평가, 승격 등 인사 공정성 제고 및 다양한 모성보호 프로그램 운영 · 젠더(Gender) 다양성 강조 프로그램 실시(다양성과 포용, 무의식적 편견 해소 및 예방을 위한 캠페인) - 사회 취약계층 고용 배려 정책 운영(시간선택제 장애인 고용, 신입 채용 시 차상위 보훈 계층 우대)	- 임직원 고충처리 채널 운영 · 관련 법규에 따라 구제절차 수행 · 인권 침해 유형 및 사안별로 사과, 복구, 재활, 제재, 재발방지 약속 등 구제조치 시행	고충처리 해결 건 조직건강도 진단 등급
		강제노동의 금지/ 결사 및 단체교섭의 자유 보장 M	- Work & Life Balance · 효율적 업무 수행을 위한 근무제도 운영(선택적 근로시간제, 자율 출퇴근제, 휴일 대체제) · 주 45시간 초과 근무 관리 모니터링, PC On/off 시스템 운영, 해피데이 등 근무 문화 개선 - 소통과 상생의 노사문화 구축(자율적 노동조합 활동 보장, 임직원 소통 프로그램 확대, 노사협의회 실시)		
		임직원에 대한 건강 및 안전 장치 M	- 안전한 근무환경 조성 · 산업안전보건위원회 운영, 안전·보건 경영방침 수립, 사업장 안전점검 및 훈련·교육 · 사내 마음건강센터를 통한 마음 건강 프로그램(비대면 심리상담, 마음 건강 교육 등) 운영	- 건강 검진(종합/일반), 단체 정기 보험을 통한 의료비 지원 - 산업 재해 발생 시 관리 규정/법규에 따라 관할 지방당국에 보고 및 사고 조사	조직건강도 진단 내 직무 만족도 (스트레스 관련)
고객	삼성생명 전 사업장	소비자 권익 보호 프로세스 H	- 금융소비자 보호 체계 혁신 · 금융소비자 보호 내부통제위원회 운영, 금융소비자 보호 내부 통제 기준 관리 · 고객권익보호 사전협의 제도 및 경보 발령 제도 운영 · 고객 모니터링 제도 '고객 패널' 운영	- 고객 불만 및 민원의 신속한 해결과 재발 방지를 위한 '신속 해결 지원팀(SWAT)' 운영 - 외부전문가 그룹으로 구성된 '고객권익보호위원회' 운영을 통한 고객과의 이해상충 및 분쟁 관련 사안 심의/조치	고객만족도(CSI) 점수
		포용적 금융 서비스 M	- 금융취약계층을 위한 포용적 상품과 서비스 확대 · 청각·시각 장애 고객 대상 점자 보안카드, 증명서 음성 변환 서비스, 콜센터 상담사 다이렉트 연결 서비스 제공 · 유병자의 보험 가입 문호 확대, 금융소외계층 대상 소액보험으로 장애인 전용 '곰두리종합보장보험' 제공 · 지정대리청구인 제도 운영, 고령자 대상 맞춤형 안내장 제작		금융 접근성 향상을 위한 전용 상품 및 서비스 제공
협력회사	삼성생명 전 사업장 협력회사(IT 시스템 등) 개인정보 수탁사 (법무법인, 지정병원 등)	고객 정보보호 H	- 고객 개인정보보호 보안 강화 · 정보보호 관리체계 인증 보유 및 유지 관리(ISO27001, ISO27701, ISMS-P 인증) · 전사/협력업체/개인정보 수탁사 대상 내·외부 보안 점검 및 정보보호 교육 실시	- 발생 가능한 모든 고객정보 사고에 대해 법규에서 요구하는 수준을 초과하는 배상액 제공이 가능하도록 하는 개인정보보호 배상책임보험 가입	금융보안원 정보보호평가 등급(정보보호 관리체계 인증 및 실태점검)
	삼성생명 전 사업장 협력회사, 자회사, 컨설턴트 등	고객 응대 직원 및 감정노동자 보호 H	- 감정노동자(자회사 상담직원, 컨설턴트 등) 보호제도 강화 · 고객 응대 직원 보호 조치 지침과 악성 고객 응대 매뉴얼 배포 및 교육 · 고객 접점부서 대상 '고객응대 근로자' 보호 문구 아크릴 배포 · 고객 응대 근로자 보호를 위한 ARS 전환 프로세스 운영	- 상시적 고충처리 기구 및 전담 고충처리 위원 (전사 및 실·본부 위원) 운영 - 신체적·정신적 피해 방지를 위한 치료 및 상담 지원	고객응대직원 보호제도 운영
	삼성생명 전 사업장 협력회사(IT시스템 등) 개인정보 수탁사 (법무법인, 지정병원 등)	책임 있는 협력사 관리 L	- 협력업체와의 건강한 파트너십 제고 · 공정하고 투명한 협력업체 선정, 중소기업 상생 지원을 위한 직접 구매 및 협력업체 보안 역량 강화 교육 · 중소기업 CEO 역량강화 세미나 및 임직원 생애설계교육 운영		협력회사와의 상생 프로그램 운영
지역사회	삼성생명 자산운용부문	환경권 보장 L	- 투자 활동 시 환경 및 사회적 영향 평가 실시 · 투자자산 네거티브 스크리닝 원칙 및 7대 책임투자 원칙 운영 · 적도원칙 멤버십 이행사항(프로세스 구축, 보고서 발간 등) 준수 · 산업별 환경영향평가 관리체계 및 ESG 통합 심사 프로세스 운영	- 적도원칙 투자 프로세스에 따른 고충처리 메커니즘 구축 및 관련 모니터링 프로세스 정비	투자 활동 시 환경/사회적 영향평가 실시

* 인권영향평가 설문 결과를 바탕으로 중요도(High / Medium / Low) 표기
* 식별된 주요 인권 이슈에 대한 완화 조치 계획 수립 및 적용 대상 범위: 본사 및 국내 지역단, 지점(620개)을 포함하는 전 사업장 (FY2024 사업보고서 기준)

OVERVIEW
ESG APPROACH
ENVIRONMENTAL
SOCIAL
금융소비자 보호
금융 포용성 및 접근성
고객중심경영
정보보호 강화
인적 자원 관리
인권경영
안전 및 보건 관리
이해관계자와의 동행
GOVERNANCE
APPENDIX

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

인권경영

인권 보호 및 고충처리 시스템

인권 고충처리 프로세스

1 

인권 구제 원칙
- 인권에 미치는 부정적 영향의 중대성과 규모에 비례한 구제 조치 제공
- 피해 이전의 상태로 회복 도모

2 

고충처리절차 운영
- 내부 고충처리절차를 통해 인권 문제에 대한 효과적 대응 추진
- 이해관계자의 의견을 청취하여 실질적인 해결책 제시

3 

고충처리 채널 운영
- 조직 내 상호존중 위배 및 훼손 발생 시 접수/신고 가능한 '마음을 활짝 열고' 게시판 운영 (신고 및 고충 사안은 철저한 보안 유지)

* 주요 신고 채널: 사이버 옴부즈맨, 부정 제보 시스템, 행동강령 신고 채널

4 

고충처리위원회 운영
- 심의 과정을 거쳐 필요한 조치 사항 결정 및 수행

• 주요 내용
- 인권침해 사안별 심각성에 따라 우선순위 설정 후 고충처리 절차 실행
- 관련 법규를 준수하고, 글로벌 가이드라인 및 유사 사례 참고하여 구제 절차 운영
  · 신고자/피해자에 대한 보호조치와 불리한 처우 금지를 명문화
  · 인권침해 사안을 조사한 자는 조사 과정에서 알게 된 내용을 피해자의 의사에 반하여 누설하지 않음
- 인권침해를 받는 자의 의견을 고려한 구제 조치 : 사과, 복구, 재활지원, 제재조치, 재발 방지 약속 등

고충처리 채널

구분	접수방법	처리절차
상호존중위배	상호존중위배: 5대악(성희롱, 주폭, 폭언, 폭행, 인격모독), 직장내 괴롭힘 - 게시판: 마음을 활짝 열고 - 이메일: hr_respect_me@partner.samsung.com - 유선: 인사팀 신문화P	접수/조사 · 신고인(피해자), 행위자(가해자) 사실확인 * 증거자료 수집, 필요 시 관련인 면담 심의 · 피해사실 여부 판단 및 조치사항 결정 * 5대악/부당지시/갑질 등 무관용 원칙 * 악의, 사익 목적의 허위제보 시 제보자 적의 조치 조치 · 가해자, 관련자 처벌 및 피해자 보호
FC폭언, 성희롱	- 게시판: 마음을 활짝 열고 - 유선: 인사팀 신문화P	접수/조사 · 신고인(피해자), 행위자(가해자) 사실확인 * 임직원(신문화P), FC(해당본부) 심의 · 피해사실 여부 판단 및 조치사항 결정 조치 · 심의에 따른 F/UP * 임직원(인사팀), FC(해당본부, 컴플라이언스P)
개인고충	관련 부서와 협의하여 D+3일 내 처리	

기타 주요 고충처리 채널
- 사이버 옴부즈맨(컴플라이언스팀): ombudsman.sli@partner.samsung.com
- 부정 제보(감사팀): jebo@samsung.com
- 행동강령(ESG사무국): coc.sli@samsung.com

OVERVIEW
ESG APPROACH
ENVIRONMENTAL
SOCIAL
금융소비자 보호
금융 포용성 및 접근성
고객중심경영
정보보호 강화
인적 자원 관리
인권경영
안전 및 보건 관리
이해관계자와의 동행
GOVERNANCE
APPENDIX

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

안전 및 보건 관리

삼성생명은 안전보건관리체계를 바탕으로 사업장 내 위험요소를 사전에 점검하여 개선하고 있습니다.
또한 임직원의 건강과 안전을 위한 교육과 사고예방활동을 지속적으로 실시하며, 건강한 근무 환경 조성에 힘쓰고 있습니다.

안전보건관리체계

안전보건체계

• 조직 및 책임자
- 이사회 산하 산업안전보건위원회 및 안전관리센터로 구성된 안전보건관리체계 운영
  → 임직원의 안전한 근무 환경 조성에 기여

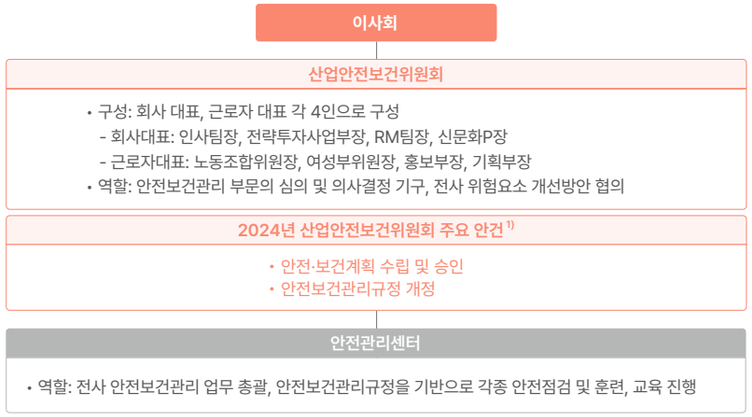
① 산업안전보건위원회 운영
- 회사 대표 및 근로자 대표 각 4인으로 구성
  · 회사대표: 인사팀장, 전략투자사업부장, RM팀장, 신문화P장
  · 근로자대표: 노동조합위원장, 여성부위원장, 홍보부장, 기획부장
- 안전보건관리 부문의 심의·의사결정 및 전사 위험요소 개선 추진

② 안전관리센터 운영
- 각종 안전점검 및 훈련·교육 실시
- 사고 예방을 위한 아차사고(Near miss) 발굴 및 안전점검 강화
- 임직원이 보다 안전한 환경에서 근무할 수 있도록 지속적 근무환경 개선 추진


KMR
Certificate of Registration
안전보건경영시스템 인증서
삼성생명보험㈜
적용표준
KS Q ISO 45001:2018/ISO 45001:2018
인증범위
보험 및 관련 운용서비스
2024년 3월 22일
㈜한국경영인증원

• 인증 내역
- 산업재해예방 및 안전한 근무 환경 조성에 대한 국제표준인증인 안전보건경영시스템(ISO 45001) 획득

안전보건 지배구조



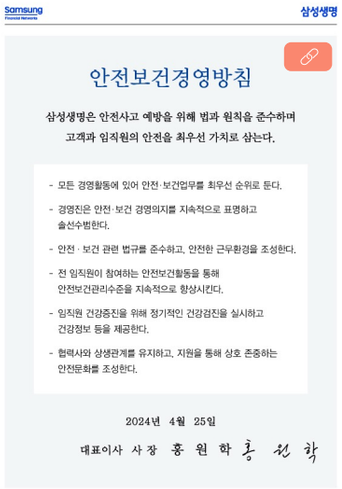
1) 위원회에서 의결된 사안은 당사의 모든 직원들에게 해당

안전보건 경영방침

• 주요 내용
- 전 임직원 및 협력사에 적용되는 '안전보건 경영방침' 제정 및 운영을 통해 안전보건에 대한 경영철학 및 의사결정 방향 규정
- 안전보건 경영활동의 범위, 대상, 관련 조직 및 절차에 대한 전반적인 내용을 '안전보건정책 가이드라인' 으로 구체화하여 명시
- 이사회 또는 경영진을 안전보건 정책 및 계획의 최고 의사결정기구로 하여 안전보건 목표 달성에 필요한 예산 확보 및 운영
- 전 임직원 및 협력사 직원 대상 반기 1회 안전메시지 전달을 통해 안전보건 경영의지 표명
- 도급/위탁/용역 계약 시 안전보건 역량을 갖춘 적격 수급인 선정 가이드라인 수립

안전보건 목표 수립 및 모니터링

• 운영 내용
- 안전보건 경영방침을 기반으로 목표 및 우선순위 수립
  → 매년 이사회 결의를 통해 목표 승인 및 달성 수준 평가 실시
- 사고재해 발생건수 및 사전 예방을 위한 안전 활동 지속 모니터링
  → 반기 1회 경영책임자에게 달성 여부 보고


Samsung
삼성생명
안전보건경영방침
삼성생명은 안전사고 예방을 위해 법과 원칙을 준수하며
고객과 임직원의 안전을 최우선 가치로 삼는다.
- 모든 경영활동에 있어 안전·보건업무를 최우선 순위로 둔다.
- 경영진은 안전·보건 경영의지를 지속적으로 표명하고 솔선수범한다.
- 안전·보건 관련 법규를 준수하고, 안전한 근무환경을 조성한다.
- 전 임직원이 참여하는 안전보건활동을 통해 안전보건관리수준을 지속적으로 향상시킨다.
- 임직원 건강증진을 위해 정기적인 건강검진을 실시하고 건강정보 등을 제공한다.
- 협력사와 상생관계를 유지하고, 지원을 통해 상호 존중하는 안전문화를 조성한다.
2024년 4월 25일
대표이사 사장 홍 원 학 홍 원 학

OVERVIEW
ESG APPROACH
ENVIRONMENTAL
SOCIAL
금융소비자 보호
금융 포용성 및 접근성
고객중심경영
정보보호 강화
인적 자원 관리
인권경영
안전 및 보건 관리
이해관계자와의 동행
GOVERNANCE
APPENDIX

안전 및 보건 관리

안전보건관리체계

사업장 위험성평가

• 주요 내용
- 위험성평가 실시 규정에 따라 모든 사업장을 대상으로 매년 정기평가와 필요에 따른 수시평가 진행
  · 사업장 내 순회점검 방식으로 수급인 및 관계수급인 근로자가 함께 참여
  · 체크리스트 법 활용, 자가사옥은 위험 가능성 및 중대성을 조합한 빈도·강도법 활용
- 평가 결과를 바탕으로 발굴한 유해·위험요인을 지속적으로 개선하여 무사고·무재해 목표달성 추진

• 2024년 위험성평가 결과
- 총 56건의 유해·위험요소 확인 및 개선조치 완료
- 위험성평가 실시 및 개선 결과 → 산업안전보건위원회에 보고

위험성평가 프로세스

사전준비 → 유해·위험요인 파악 → 위험성 결정 → 위험성감소대책 수립 및 실시 (총 9단계 등급) → 결과 공유·기록

위험성평가 지표

■ 발생가능성(빈도)

구분	가능성	기준
상	3	· 발생 가능성이 매우 높음 (자주 발생)
중	2	· 발생 가능성이 있음 (가끔 발생)
하	1	· 발생 가능성이 낮음 (거의없음, 무시할 수 있을 정도)

■ 중대성(강도)

구분	가능성	기준
상	3	· 사망, 장애 등 중대재해를 초래할 수 있는 사고
중	2	· 실명, 절단 등 상해를 초래할 수 있는 사고 · 의료기관의 치료를 요하는 사고
하	1	· 3일 미만의 부상으로 의료기관의 치료를 요하는 사고 · 아차사고를 초래할 수 있는 경우

■ 위험성 추정

발생가능성 \ 중대성	상	중	하
상	높음(9)	높음(6)	보통(3)
중	높음(6)	보통(4)	낮음(2)
하	보통(3)	낮음(2)	낮음(1)

■ 위험성 결정

위험성 수준		관리기준	비고
1~2	낮음	현재 상태 유지	• 근로자에게 유해·위험 정보를 제공 및 교육
3~4	보통	현재 상태 유지	• 필요 시 개선 조치
6~9	높음	즉시 개선	• 즉시 개선이 필요한 상태

※ 위험성(Risk) = 사고발생의 가능성 × 사고결과의 중대성

위험성평가 및 개선 결과

Ⓗ : 높음 Ⓜ : 중간 Ⓛ : 낮음

냉동기 점검 중 주변 장애물(체인)에 부딪힘 사고 위험 Ⓗ	부딪힘 위험구간 안전보호대 설치 및 안전표지 부착 Ⓛ
물탱크 관수 수질 체크 중 고소작업으로 인한 떨어짐 사고 위험 Ⓗ	안전난간대 설치 및 안전표지 부착 Ⓛ
옥탑 가설계단 단차로 인한 넘어짐 사고 위험 Ⓗ	위험구간 안전발판 추가 설치 및 안전표지 부착 Ⓛ

중대재해 발생 대응 체계

• 주요 내용
- 임직원, 컨설턴트, 협력사 등 모든 근로자가 안전하게 근무할 수 있는 환경 조성을 위해 산업재해에 대한 철저한 대응 체계 구축
- 「안전보건관리규정」과 「중대재해 대비 및 대응 가이드」를 통해 안전사고 발생 시 보고 및 조사 절차, 회사와 근로자의 작업중지, 위험요인 제거 등 명시

• 사고 발생 시 절차

1. 각 부서 안전보건관리자가 즉시 안전관리센터에 보고
2. 안전관리센터는 안전보건관리책임자 및 경영책임자에 보고
3. 안전보건관리책임자를 TF장으로 '재해조사 TF' 를 구성하여 사건 경위 및 진행사항 조사
4. 행정기관 등의 시정사항 확인 및 반영
5. 재발방지 대책 수립 및 실시

• 기업중대사고 배상책임보험 가입
- 중대재해 발생 대비 '24년부터 가입 실시
- 중대재해처벌법에서 명시하고 있는 징벌적 손해배상 보장

OVERVIEW
ESG APPROACH
ENVIRONMENTAL
SOCIAL
금융소비자 보호
금융 포용성 및 접근성
고객중심경영
정보보호 강화
인적 자원 관리
인권경영
안전 및 보건 관리
이해관계자와의 동행
GOVERNANCE
APPENDIX

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

안전 및 보건 관리

임직원 건강 및 안전 경영활동

임직원 심폐소생술 교육

• 주요 내용
- 안전문화 정착 및 심정지 환자 발생 시 신속 대응을 위해 전 임직원 대상 실습형 교육 진행
  → 교육용 마네킹 및 자동심장충격기(AED)를 활용한 실습 및 평가를 통해 정확한 심폐소생술 체득 유도
- 심폐소생술 교육을 포함하여 정기적인 안전보건 교육을 통해 임직원의 안전의식 제고 및 안전문화 조성 추진

• 성과
- 교육 이후 실제 심정지 환자에게 심폐소생술을 실시하여 인명 구조 사례 발생



건강친화기업 인증

• '22년 보건복지부 산하기관인 건강증진개발원의 심사를 통해 근로자 건강친화제도를 모범적으로 운영하고 있는 기업에 부여하는 인증을 획득
  → 경영진의 건강 중심 경영방침과 건강증진 프로그램 운영 및 활성화 등에 대해 우수한 평가





임직원 건강관리 프로그램

• 건강증진을 위한 제도적 지원
- 전 임직원 대상 건강검진 실시 및 의료비 지원
- 업무 중 치료 가능한 부속의원 상시 운영
- 헬스케어 앱 '더헬스(THE Health)'를 통한 임직원 걷기 챌린지 등 건강 개선 프로그램 운영

• 정신 건강관리 프로그램 지원
- 무료 심리상담을 제공하는 마음건강센터 운영
- 마음건강 관련 교육 및 마음 돌봄 프로그램 상시 운영





임직원 마음건강관리 지원현황

구분	프로그램	인원(명)
교육	마음건강 온라인 교육 및 자가진단	4,543
	게이트키퍼 교육	397
	영덕연수원 명상교육	93
	기타(타 교육과정에 반영)	595
돌봄	개인단위 힐링 프로그램	952
	부서단위 힐링 프로그램	721
	개인 심리상담	880
	스트레스 진단 및 상담	216

OVERVIEW
ESG APPROACH
ENVIRONMENTAL
SOCIAL
금융소비자 보호
금융 포용성 및 접근성
고객중심경영
정보보호 강화
인적 자원 관리
인권경영
안전 및 보건 관리
이해관계자와의 동행
GOVERNANCE
APPENDIX

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

안전 및 보건 관리

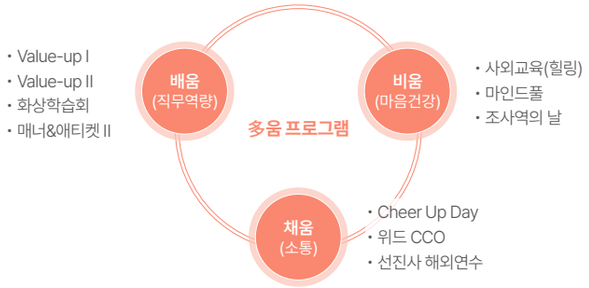
감정노동 임직원 보호

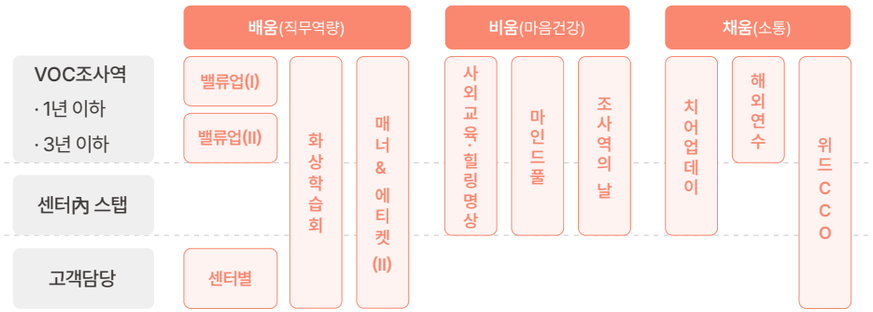
감정노동 임직원 관리 및 교육 - 多움 프로그램 운영

• 운영 내용
- 마음건강 지원 프로그램 및 고객상담 전문인력 양성체계 운영
- 배움과 비움을 도와주고 함께 채움을 통해 VOC조사역/고객담당 "多움" 지향
① 배움: 직무 연차별 필요한 교육을 적기에 제공하여 "직무역량" 강화
매너&에티켓, 셀프 브랜딩 및 실습과정으로 업그레이드 운영
② 비움: 한국생산성본부와 연계하여 힐링 프로그램 확대 운영
마인드풀 프로그램을 통해 감정노동 임직원의 "마음건강" 지원
③ 채움: 격의 없는 "소통" 을 통해 사기 진작
불필요한 고민 해결을 통한 직무만족도 및 성취감 향상

• 향후계획
- 사외교육 참여기회 제공
- 에티켓, 셀프브랜딩 실습과정 업그레이드 운영을 통한 양질의 직무교육과정 수립

多움 프로그램





多움 프로그램 운영 현황

대상		24년 대상	주기/방법	주요내용
배움 (직무역량)	Value-up I	1년 이하 (18명)	연 1회/집합	VOC조사역 직무이해, 처리절차, 시스템 및 선배와의 대화
	Value-up II	3년 이하 (11명)	연 1회/집합	VOC 다발업무 심화학습, 고객 소통 방법, Case Study, 노하우 공유
	화상학습회	全조사역	매월/화상미팅	VOC 대응력 강화를 위한 직무학습(관련부서), 이슈/응대화법 등 공유
	매너& 에티켓	조사역(200명)	연 1회/센터별	사외강사 초빙, 고객응대 기초기본 준수를 위한 매너/에티켓 체득
비움 (마음건강)	사외교육· 힐링명상	조사역 (78명)	연 11회/사외	한국생산성본부 프로그램 참여: 기초(힐링), 실무, 전문 등
	마인드풀	全조사역	매월/센터별	마음건강에 도움이 되는 문화/스포츠 체험, 산책 등 센터별 운영
	조사역의 날	全조사역	연 1회/센터별	연간 성과리뷰 및 노고 치하, 마음건강 프로그램 병행 운영
채움 (소통)	Cheer Up Day	全조사역	연 5회	사기진작 및 불업차원 테마 간식 지원
	선진사 해외연수	우수조사역(1명)	1회/연중	고객응대 우수조사역 선발, 국내외 CX 우수사 벤치마킹
	위드 CCO	全조사역	연중/센터방문	계층별 CCO 간담회로 고객응대직원 격려, 소통 및 건의 사항

감정노동 임직원 보호제도 - 전화 연결음 변경

• 운영 목적
- 상담원도 누군가의 소중한 가족임을 고객이 인식하도록 유도하여 불만 및 민원 진정 유도

• 주요 내용
- 콜센터 전화 연결 시 연결음 문구 변경
· 변경 전: 산업안전보건법에 따른 폭언 시 처벌 안내 중심
· 변경 후(2023년 1월 도입): 상담사 가족의 목소리를 직접 전달
예: "세상에서 가장 소중한 우리 딸(엄마)이 친절하게 상담해 드릴 예정입니다, 잠시만 기다려주세요."

•향후 계획
- 상담사 보호를 위한 추가적인 제도 개발 및 고객 상담을 위한 다양한 서비스 발굴 병행 예정

OVERVIEW
ESG APPROACH
ENVIRONMENTAL
SOCIAL
금융소비자 보호
금융 포용성 및 접근성
고객중심경영
정보보호 강화
인적 자원 관리
인권경영
안전 및 보건 관리
이해관계자와의 동행
GOVERNANCE
APPENDIX

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

이해관계자와의 동행

삼성생명은 이해관계자와의 건강한 파트너십을 통해 상생의 가치를 실현하고 있습니다. 또한 지역사회를 위한 사회공헌 활동을 지속하여 함께 성장하는 길을 만들어가고 있습니다.

공정.상생.동반성장

공정한 거래관계 구축

• 운영 내용
- 모든 협력업체 대상 「정도경영 비즈니스가이드라인」 준수 요구
  · 전산 유지보수, 빌딩관리, 콜센터 등 거래계약을 유지 중인 모든 업체를 협력업체로 정의하고 「정도경영 비즈니스가이드라인」 준수를 당부
- 구매대행 업체를 거치지 않고 중소기업과 직접 거래 계약
- 계약 전건에 대해 경쟁입찰을 실시하고, 계약 전단계를 직접 수행하여 공정성과 투명성 확보

• 운영 성과
- 정도경영 명절서신 등 협력업체 대상 연 2회 정도경영 당부서신 발송
- 2024년 기준 약 111.3억 원의 물품을 직접 구매(사무가구, 전자제품, 인쇄물, 용역 등)

소통에 기반한 상생 파트너십 구축

• 운영 내용
- 협력사와의 상시 협의채널을 운영하여 불편사항을 청취하고 애로사항 개선을 추진
- 전국 협력업체 대상 정보보안 의식 제고 및 역량강화를 위한 교육 실시
  · 연 1회 정기교육 실시하되 필요시 비정기교육 병행

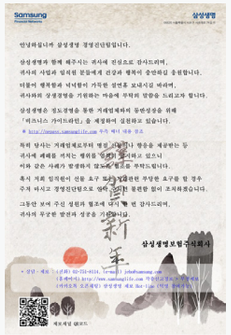
• 운영 성과
- 협력업체와의 지속적인 교류 및 상생협력 관계 강화방안 지속 모색
- 2024년 전산시스템 유지보수 협력업체 직원 549명 대상 보안교육 실시

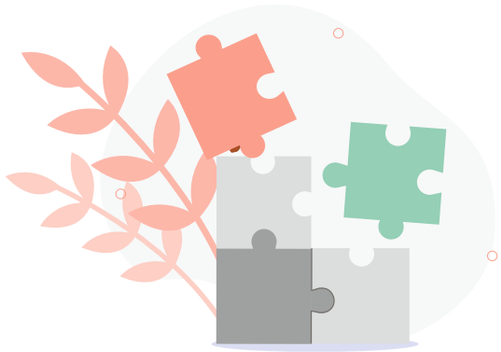
삼성생명 비즈니스 가이드라인 및 서약서

삼성생명보험 주식회사 임직원은 거래 협력사로부터

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

정도경영 명절 서신





OVERVIEW
ESG APPROACH
ENVIRONMENTAL
SOCIAL
금융소비자 보호
금융 포용성 및 접근성
고객중심경영
정보보호 강화
인적 자원 관리
인권경영
안전 및 보건 관리
이해관계자와의 동행
GOVERNANCE
APPENDIX

이해관계자와의 동행

공정·상생 ·동반성장

중소기업·스타트업 역량강화 지원

• 운영 내용

- WM(Wealth Management)* 주관 CEO 경영역량 및 인문/예술 소양 강화, 경영승계 지원을 위한 프로그램 운영

  * WM팀: 세무/부동산/투자 등 분야별 전문가 그룹과 과학적 재무설계시스템을 통해 CEO 대상 재무솔루션 제공

프로그램명	주요내용
100년 기업 차세대 CEO 과정	- 중소기업 2·3세 경영자를 대상으로 10주 집중교육 실시 - 경영철학, 사례중심 실무교육, 인문학 기반 컨텐츠 구성 - 수료 후, '100년 기업 커넥트 과정 ' 을 통해 2·3세 경영자간 네트워크 유지 지원
2030 비즈니스 라이브온	- 중소·중견기업 CEO 대상 온오프라인 병행 세미나 - 석학 초청 등을 통한 경영 인사이트 제공 - WM 운영 타 프로그램과 연계하여 동종 CEO 네트워크 지원 →2025년 세미나 주제: 'Triple Revolution, 경계가 사라지는 시대'
예술자산클래스ART, CEO명경재	- CEO 대상 예술을 매개로 한 문화 참여프로그램 및 인문학 기반 경영 본질 학습프로그램
GIP(Global Insight Program)	- 가업 승계 대상 대학(원)생 고객을 위한 교육 프로그램

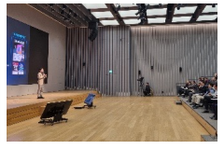




- GFC(Group Financial Consultant, 기업재무컨설턴트) 사업부 주관 가문관리 컨설팅 프로그램 및 맞춤형 세미나 운영

  * GFC: 기업오너 대상 가업승계, 세무, 법률, 부동산 등 통합 재무컨설팅 제공

프로그램명	주요내용
CEO 역량강화 세미나 개최	- 중소기업 CEO 대상 역량 강화를 위한 다양한 주제의 세미나 개최 → 보험을 활용한 경영이슈 대응, 인문학 소양강화, 대한민국 경제 및 부동산 시장 전망 등 - 대도시 외 서산, 구미 등 전국구 단위의 세미나 운영
중소기업 가문관리 컨설팅	- 2025년부터 가문단위 통합 컨설팅 제공 → 기업과 대표, 가족의 자산 보장까지 아우르는 컨설팅 실시
4대 법정의무교육	- 중소기업 대상 4대 법정 의무교육 프로그램 운영 → 성희롱 예방, 개인정보보호, 산업안전보건, 장애인 인식개선



• 운영 성과

- 연간 중소기업 CEO대상 세미나 및 맞춤형 컨설팅 진행으로 경영 실무역량 제고
- 4대 의무교육 제공을 통해 중소기업의 법적 교육이행 및 리스크 예방 지원
- 100년 기업 차세대 CEO 과정 '23년 1기 27명, '24년 2기 36명 수료
- 2030 비즈니스 라이브온 월평균 1,000명 이상 참여

OVERVIEW
ESG APPROACH
ENVIRONMENTAL
SOCIAL
금융소비자 보호
금융 포용성 및 접근성
고객중심경영
정보보호 강화
인적 자원 관리
인권경영
안전 및 보건 관리
이해관계자와의 동행
GOVERNANCE
APPENDIX

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

이해관계자와의 동행

공정·상생·동반성장

자회사와의 동반 성장

- 주요 자회사와 함께 ESG 경영 협력체계를 구축하며 ESG 경영 수준을 높이고 자회사와 동반성장을 추진
- 자회사 ESG협의체를 정기적으로 운영하여 ESG 주요 이슈와 협조 및 개선사항을 논의하는 등 자회사의 ESG 경영을 상시 지원

삼성생명서비스

- ESG 경영 실천과 임직원 인식 제고를 위해 친환경 캠페인 및 다양한 사회공헌 활동 진행
  - 여름/겨울방학 결식아동 식료품, 취약계층 여성 청소년 위생용품, 자립준비청년 생활용품 등 지원
  - 사랑의 김장나눔 프로그램 참여
  - 광주 천사무료급식소, 부산 노인복지관 후원금 전달 및 배식 봉사
- 일과 가정생활을 조화롭게 병행하기 위한 다양한 제도 운영 및 외부기관 인증/수상 획득
  - 2014년 여성가족부 주관 '가족친화기업' 인증
  - 2020년 가족친화우수기업 대통령 표창
  - 2023년 보건복지부 주관 '건강친화기업' 및 고용노동부 주관 '인적자원개발 우수 기관' 인증
  - 한국의 우수콜센터 KS-CQI 12연패

삼성생명금융서비스

- ESG 경영 활동 추진 및 임직원 친환경 실천 캠페인 운영
  - 개인 텀블러 및 텀블러 세척기 사용으로 일회용컵 사용 절감 추진
  - 건물 내 고효율 LED 전등 교체로 에너지 효율 고도화
  - 태블릿 사용을 통한 복사용지 절감

삼성자산운용

- ESG 분석을 통해 리스크 관리 강화 및 장기적 가치 상승이 기대되는 기업 발굴 노력
  - 2024년 12월 기준 ESG 투자 규모 2.2조 원, 총 12종의 ESG 공모펀드 운용
  - 상품개발, 리서치, 운용, 리스크 관리 등 모든 의사결정단계에서 ESG 요소 적용
  - 2024년 피투자기업에 대한 ESG 평가 등급 산출 시스템 전산화 추진
  - 의결권 행사 및 주주 관여 등 스튜어드십 코드 활동에 더해 ESG 리서치 등의 기능 추가

삼성SRA자산운용

- ESG 경영 실천과 국내외 친환경투자 확대 추진
  - 2023년 판교알파돔타워 LEED 인증최고등급인 플래티넘 획득
  - 2024년 판교알파돔타워 GRESB 평가 최고 등급(5Star) 획득
  - 2024년 친환경자산 삼성화재 서초타워 (LEED 플래티넘 보유) 편입
  - 오투타워, 서초타워 등 다수 자산 친환경인증 수행 중(LEED/G-SEED 등)
  - 국내 뿐만 아니라 미국, 독일 등 해외에도 LEED, BREEAM 등의 친환경 인증을 받은 다수의 자산 보유

北京三星置业有限公司 (북경삼성치업유한공사)

- 건물 내 에너지 절감을 위한 인프라 개선 및 친환경 인증 추진
  - 북경빌딩 에어커튼 설치, 주차장 적외선 감지 LED 교체 등
  - LEED O+M Platinum 인증 착수
- 텀블러 사용 및 회의/보고 시 전자모니터 사용 등 업무 내 친환경 실천

태국/중국해외법인

OVERVIEW
ESG APPROACH
ENVIRONMENTAL
SOCIAL
금융소비자 보호
금융 포용성 및 접근성
고객중심경영
정보보호 강화
인적 자원 관리
인권경영
안전 및 보건 관리
이해관계자와의 동행
GOVERNANCE
APPENDIX

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

이해관계자와의 동행

사회공헌

사회공헌 전략 방향

- 사회공헌 비전
  - "함께 가요 미래로! Enabling People"
- 전략 방향
  - 기업 시민으로서 책임을 다하며 지속가능한 사회 조성 목표
  - 삼성 경영철학 및 핵심가치와 연계하여 사회공헌 비전 및 테마 설정
  - 사회적 난제 해결을 위해 삼성의 핵심 역량과 자원 활용
  - 3가지 핵심 테마 중심 프로그램 운영: 청소년 교육, 상생협력, 지역사회 기여
  - 'SSIM(Storytelling, Sustainability, Impactful, Meaningful)' 기반의 사회공헌사업 기획 및 실행, 임직원 주도적 참여 지향
  - 전문 NGO 및 외부 전문가 위원회와 협력하여 전략적 파트너십 구축

2024년 사회공헌 실적

사회공헌 투자금액
134.8 억 원

임직원 사회공헌 참여율
96.7 %

임직원 자원봉사 참여율
60.1 %

임직원 자원봉사 인당 참여시간
8.0 시간

비전	함께가요 미래로! Enabling People		
전략	**청소년교육** 삼성의 인재제일 철학과 연계하여, 청소년 교육을 진행	**상생협력** 삼성의 핵심역량과 자원을 활용하여 사회적 난제를 해결	**지역사회 기여** 지역사회 / 환경 문제 해결을 위한 비영리 사업과 활동을 운영
주요 활동	• 드림클래스 • 희망디딤돌 • 찾아가는 금융교실	• 청소년 생명 존중 • 지역 청년 지원 • 아동/청소년 법률 지원 • 나눔 키오스크 • 환아 의료비 지원 • 시각장애인 안내견 지원	• 지역사회 기여활동 • 농어촌 지원 • 친환경 사회공헌 • 스포츠단 후원 및 생활체육 활성화 지원
UN SDGs 연계	1 NO POVERTY, 10 REDUCED INEQUALITIES	1 NO POVERTY, 3 GOOD HEALTH AND WELL-BEING, 10 REDUCED INEQUALITIES	1 NO POVERTY, 10 REDUCED INEQUALITIES, 11 SUSTAINABLE CITIES AND COMMUNITIES, 14 LIFE BELOW WATER, 15 LIFE ON LAND, 17 PARTNERSHIPS FOR THE GOALS
성과 및 지표	• 목표: SSIM 평가 • 4대 지표: 스토리텔링(ST), 지속가능성(S), 사회적 파급력(I), 사회적 의미(M) • 평가: 배점 및 점수 측정을 통한 총계 분석		
성과측정 및 관리	• **드림클래스:** 누적 약 103,000여 명 중학생 교육, 25,600여 명의 대학생 멘토 참여 • **희망디딤돌:** 누적 수혜자 약 42,000여 명 • **찾아가는 금융교실:** 누적 총 940개교, 97,251명의 초·중·고등학생 대상 교육	• **청소년 생명존중** - 라이키 프로젝트: 누적 147개교 / 9,376명 수혜 - 라임: 누적 상담 7,523건 / 위기상담 781건 • **지역 청년 지원사업:** 누적 56개 지역, 60개 비영리 청년 단체, 684명 공익활동 청년 지원 • **아동/청소년 법률 지원사업:** 누적 109명 온 마을 Lawyer가 599명 아동·청소년 지원, 681건의 권리 옹호활동 진행 • **나눔키오스크:** 2024년 총 1,512명의 임직원이 26명 아동 지원 • **환아의료비 지원:** 누적 650명 환아에게 약 63.7억 원 의료비 지원	• **지역사회 기여활동:** 누적 약 9,000명 임직원 봉사 참여 (약 24,000시간) • **농어촌 지원:** 13개 농어촌민의 130개 상품 판매, 60여개 복지시설 지원

OVERVIEW
ESG APPROACH
ENVIRONMENTAL
SOCIAL
금융소비자 보호
금융 포용성 및 접근성
고객중심경영
정보보호 강화
인적 자원 관리
인권경영
안전 및 보건 관리
이해관계자와의 동행
GOVERNANCE
APPENDIX

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

이해관계자와의 동행

사회공헌

나눔 키오스크

- 주요 내용
  - 사업장 곳곳에 비치된 키오스크에 사원증 1회 태깅 시 1천 원씩 기부 참여 가능
  - 서초 삼성타운, 삼성 금융캠퍼스 등 총 4대 운영
  - 기부 참여가 어려운 임직원들은 사내 CSR 플랫폼을 통한 온라인 기부 참여
- 성과
  - 2024년 임직원 1,512명이 26명의 취약계층 아동 지원
- 파트너 기관
  - 세이브더칠드런





임직원 걷기 기부 챌린지

- 주요 내용
  - 삼성생명 헬스케어 앱 '더헬스(THE Health)'를 활용하여 일정 걸음 수 마다 기부 금액을 적립하는 걷기 기부 챌린지를 운영
  - 5개월간 진행된 챌린지에 임직원 2,422명이 참여, 총 9억보의 걸음에 해당하는 기부 금액을 적립하여 취약가정 아동을 지원





OVERVIEW
ESG APPROACH
ENVIRONMENTAL
SOCIAL
금융소비자 보호
금융 포용성 및 접근성
고객중심경영
정보보호 강화
인적 자원 관리
인권경영
안전 및 보건 관리
이해관계자와의 동행
GOVERNANCE
APPENDIX

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

이해관계자와의 동행

사회공헌

지역사회 참여프로그램

청소년 생명 존중

• 주요 내용
- 청소년 자살 문제 해결을 위한 생명 존중 프로젝트 전개
- 마음이 건강한 학교문화 만들기 '라이키 프로젝트'와 청소년 SNS 상담 채널 '라임'을 통해 대한민국 청소년의 마음 건강 지원

• 파트너기관
- 한국생명의전화

① 라이키 프로젝트
· 라이키(LIKEY): Life Key, 청소년의 생명을 지키는 열쇠를 의미
· 마음 보호 훈련을 통해 학생들이 자신의 감정을 인지하고 표현하는 방법 학습
· 학교 내 생명 존중 가치를 확산하는 생명 존중 캠페인 운영
· 교육부 학생 자살 예방 정책사업 채택 (2024년)





누적 성과 ('23년~'24년)

대상 학교	양성(라이키/교사)	전파 인원
147 개교	685 명	9,376 명

② 라임
· 라임(LIME): Life Mate, 청소년의 고민을 들어주는 인생 친구를 의미
· 2024년 6월 청소년 대상 자살 예방 SNS 전문 상담 채널 APP 개설 및 운영
· 24시간 채팅상담을 통한 위기 발생 시 대응체계 구축
· 오픈 6개월 단기간 내담자 급증, 자살 위기 학생 구조 사례 2건

누적 성과 ('24.6~'24.12)

앱 다운로드	상담	위기상담	상담원 양성
22,459 건	7,523 건	781 건	96 명

삼성생명 X 블루리본 콜라보 프로젝트 인생카페

• 주요 내용
- 지역 카페 자영업 활성화 및 지원을 위해 블루리본과 콜라보레이션 기획 (2024년 하반기)
- 삼성생명 컨설턴트를 통해 전국 지역 카페 추천
- 전국 500개 인생카페 선정
- 선정된 카페는 인생카페 핸드북과 여행/레저 플랫폼을 통해 홍보, 인증스티커 발급



[예시] 인생카페 핸드북



[예시] 인생카페 방문터치 패키지

드림클래스

• 주요 내용
- 2012년부터 시작된 삼성의 대표적인 사회공헌 프로그램
- 대학생, 임직원, 전문가가 멘토가 되어 취약계층 중학생들이 자신의 꿈을 찾아 스스로 학습하며 성장할 수 있도록 진로탐색, 미래역량, 기초교육 등 지원
- 2023년부터 오프라인 교육 강화
· 임직원 멘토가 직접 교실을 방문하여 진로 경험 공유 및 직업 소개
· 중학생들이 궁금해하는 직업 현장 방문 프로그램 운영
· 삼성 8개 관계사의 13개 사업장에서 직업 체험 기회 제공





OVERVIEW
ESG APPROACH
ENVIRONMENTAL
SOCIAL
금융소비자 보호
금융 포용성 및 접근성
고객중심경영
정보보호 강화
인적 자원 관리
인권경영
안전 및 보건 관리
이해관계자와의 동행
GOVERNANCE
APPENDIX

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

이해관계자와의 동행

사회공헌

지역사회 지원사업

환아의료비 지원

- 주요 내용
  - 4대 중증질환을 앓고 있는 19세 이하 취약계층 환아 가정 의료비 지원 (최대 1,000만 원)
  - 재원: 보험 신계약 1건이 체결될 때마다 조성되는 컨설턴트 기부금
  - 고객으로부터 받은 사랑을 사회에 환원하며 지속적인 지원 예정
- 파트너기관
  - 초록우산 어린이재단

누적 성과 ('19~'24년)

지원 금액	지원 환아	기부참여 컨설턴트
63.7 억 원	650 명	16,606 명

*24년 12월 기준

스포츠단 운영 및 생활체육 활성화 지원

- 삼성생명 스포츠단 운영
  - 1983년 레슬링단을 시작으로 2004년 탁구단, 2020년 배드민턴단 등 3개 구단 운영
  - 선수 47명, 코칭스탭 20명 등 67명의 인력으로 구성
  - 2024년 파리올림픽에서 금1, 은1을 획득하는 등 올림픽, 아시안게임, 세계선수권대회 등에서 우수한 성적 달성
- 생활체육 활성화 및 스포츠 팬들과 소통
  - 배드민턴 페스티벌, 탁구·레슬링·배드민턴·농구 세미나를 실시하여 지역사회에 재능 기부
  - 공식 스포츠 인스타그램을 운영하여 팬들과 소통 활동 전개
  - 아마추어 스포츠 종목을 지원하고 국민 건강 증진에 지속적으로 기여





농어촌 지원

- 주요 내용
  - 설·추석 기간마다 임직원 대상 농·수·축산물 직거래 장터 운영
  - 판로 확대 및 중간 유통과정 축소를 통해 농어촌 경제 활성화 지원
  - 임직원 총 구매 금액만큼 회사가 추가 구매하여 전국 복지시설 지원
- 2024년 주요 성과
  - 기존 농·수·축산물 외 지역 고유의 공산품까지 품목 확대
  - 13개 농가의 130개 상품 판매
  - 전국 60여 개 복지시설 물품 지원

지역 청년 지원

- 목적
  - 청년의 도시 집중, 저출산·고령화로 인한 지역 소멸 문제 대응
- 주요 내용
  - 다양한 공익활동을 펼치며 사회 문제 해결에 나선 지방권 비영리 청년단체 지원
  - 매년 공모를 통해 20여 개 청년단체 선발·지원
  - 사업비 지원 및 지속가능성 강화를 위한 역량 강화 교육·맞춤 컨설팅 제공
  - 지역 경제/일자리, 도시재생, 관광, 환경, 문화예술 등 다양한 분야 지원
- 파트너 기관
  - 행정안전부, (사)함께만드는세상
- 향후 계획
  - 청년들의 지역 정착 및 자생력 제고를 위하여 지속적인 지원 확대 예정
  - 서울 등 대도시 중심으로 전개되던 공익사업의 활동 영역을 지방으로 지속 확산
  - 지방 청년 일자리 증진 및 지역 경제 활성화에 기여





지원 현황 (~'24년)

지원 단체	총 지원 지역	누적 지원 공익활동 청년
60 개	56 개	684 명

OVERVIEW
ESG APPROACH
ENVIRONMENTAL
SOCIAL
금융소비자 보호
금융 포용성 및 접근성
고객중심경영
정보보호 강화
인적 자원 관리
인권경영
안전 및 보건 관리
이해관계자와의 동행
GOVERNANCE
APPENDIX

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

이해관계자와의 동행

사회공헌

지역사회 지원사업

지역사회 기여활동

• 주요 내용
- 임직원과 컨설턴트로 구성된 전국 270여 개 봉사팀 운영
- 지역사회 이웃과 함께하는 봉사활동을 통해 나눔 문화 실천

• 지역 기여
- 지역사회 내 노력봉사활동 확대를 위해 주말 임직원 가족봉사 25회 운영
- '2023 임직원 걷기 기부 캠페인'으로 조성한 기부금으로 그룹홈 아동의 먹거리 지원
- 전국 혈액 수급 기여를 위한 헌혈 캠페인 2회 진행

• 대표사회공헌 사업 연계
- 청소년생명존중: 학교 현장 방문 캠페인에 임직원 봉사자 참여
  생명존중의 가치 전파를 위한 핸즈온 봉사(온기우체부) 운영
- 지역 청년 지원: 인구 소멸 지역의 청년단체와 연계하여 주말 가족봉사활동 운영 → 지역 경제 활성화 기여

• 환경보호
- 뚝섬 한강공원에 2,000여 그루의 식목 활동으로 '삼성생명 생명의 숲' 조성
- 서울대공원 캥거루 방사장 잔디 식재를 통해 동물이 살기 좋은 환경 조성에 기여하고 흙먼지 감소 효과 제고

• 2025년 계획
- 임직원 가족과 함께 활동하는 주말 가족봉사 40회 예정
- 대표 사회공헌 사업 연계 봉사활동 확대
- '2024년 걷기 기부캠페인'을 통해 조성한 기부금으로 장애아동 및 저소득 가정 아동을 지원하여 나눔 문화 확산





지역사회 기여활동
누적 9,000여 명의 임직원이
24,000여 시간 봉사활동 참여

사회공헌 지출금액
134.8억 원

기부금 운영

• 주요내용
- 기부 약정: 임직원의 급여공제를 통한 자발적 기부
- 매칭그랜트: 회사가 동일한 금액을 추가 후원

• 2024년 사회공헌 활동 지출
- 업계 최고 수준인 134.8억 원 기부

• 기부금 활용처
- 대표 사회공헌 사업(청소년생명존중, 드림클래스, 희망디딤돌 등)
- 지역사회 취약계층 지원

아동·청소년 법률지원 (온 마을 Law)

• 주요 내용
- 법적 사각지대에 놓인 아동·청소년을 위한 법률지원
  · 아동 인권 보호 및 옹호 생태계 조성
  · 아동·청소년 관련 법제도 및 정책 개선 활동 지원
  · 변호인단 발굴 및 역량 강화를 통한 지속가능한 생태계 조성

• 파트너 기관
- 공익법단체 두루, 사회복지공동모금회





사업 진행 현황 ('22.5~'24년)

온 마을 Lawyer	지원 아동·청소년	권리옹호활동
109명	599명	681건

OVERVIEW
ESG APPROACH
ENVIRONMENTAL
SOCIAL
금융소비자 보호
금융 포용성 및 접근성
고객중심경영
정보보호 강화
인적 자원 관리
인권경영
안전 및 보건 관리
이해관계자와의 동행
GOVERNANCE
APPENDIX

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

Governance

투명금융

097 건전한 지배구조
101 윤리경영 및 준법경영
107 디지털혁신
112 신성장 동력 확보
117 리스크 관리

Samsung Life Insurance

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

건전한 지배구조

삼성생명의 이사회는 경영진으로부터의 독립성을 확보하는 동시에, 구성원 간의 전문성과 다양한 경험이 조화를 이루도록 구성되어 있습니다.
이를 통해 이사회 본연의 역할인 전략적 의사결정과 견제 기능을 충실히 수행하며, 투명하고 책임 있는 지배구조 체계 확립에 기여하고 있습니다.

이사회 및 산하위원회

이사회 구성 및 역할 (2025년 3월 20일 정기 주주총회 기준)

- 이사회의 구성
  - 총 7명으로 구성, 사내이사 3명 및 사외이사 4명
- 이사회의 역할
  - 법령 및 정관에서 정한 사항 심의 및 의결
  - 주주총회에서 위임 받은 사항 처리
  - 회사 경영의 기본방침 및 업무 진행 관련 중요사항 심의 및 의결
  - 정기·임시 회의를 통해 다양한 과제 및 이슈 해결

2024 지배구조 및 보수체계 연차보고서



구분	성명	성별	전/현임 구분	직위	주요경력	최초 선임일	신규 선임일	임기	재임 기간[1]
사내이사	홍원학	남	현임	대표이사	現 삼성생명 대표이사 사장 前 삼성화재 대표이사 사장	2024.3	2024.3	2024.3 ~ 2027.3	10개월
	박준규	남	현임	자산운용부문장	現 삼성생명 자산운용부문장 부사장 前 삼성증권 경영지원실장 부사장	2025.3	2025.3	2025.3 ~ 2028.3	-
	이완삼	남	현임	경영지원실장	現 삼성생명 경영지원실장 부사장 前 삼성생명 전략영업본부장 부사장	2025.3	2025.3	2025.3 ~ 2028.3	-
	이주경	남	전임	FC영업본부장	現 삼성생명 FC영업본부장 부사장 前 삼성생명 FC영업본부 담당상무	2024.3	2024.3	2024.3 ~ 2025.3	10개월
사외이사	유일호 (이사회 의장)	남	현임	사외이사	前 기획재정부 장관 겸 경제부총리 前 국토교통부 장관 前 18~19대 국회의원	2022.3	2025.3 (연임1회)	2022.3 ~ 2028.3	34개월
	허경옥	여	현임	사외이사	前 소비자정책교육학회 학회장 前 소비자문화학회 학회장 前 금융감독원 은행증권 분쟁조정위원	2022.3	2025.3 (연임1회)	2022.3 ~ 2028.3	34개월
	임채민	남	현임	사외이사	前 보건복지부 장관 前 국무총리실 실장	2024.3	2024.3	2024.3 ~ 2027.3	10개월
	구윤철	남	현임	사외이사	前 국무조정실 실장 前 기획재정부 제2차관	2025.3	2025.3	2025.3 ~ 2028.3	-
	이근창	남	전임	사외이사	前 한국보험학회 회장 前 한국리스크관리학회 회장 前 보험개발원 연구위원	2019.3	2023.3 (연임1회)	2019.3 ~ 2025.3	70개월
평균 재임 기간[2]	28개월(2년 4개월)								

1) 재임기간은 2024년 12월 31일 연말 기준, 개월 수로 작성
2) 평균 재임기간은 FY2024 재임한 이사 기준으로 계산

OVERVIEW
ESG APPROACH
ENVIRONMENTAL
SOCIAL
GOVERNANCE
건전한 지배구조
윤리경영 및 준법경영
디지털혁신
신성장 동력 확보
리스크 관리
APPENDIX

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

건전한 지배구조

이사회 및 산하위원회

이사회 독립성 및 투명성

- 이사회 독립성 확보
  - 이사회 의장과 대표이사직의 분리를 통해 경영진과 사외이사 간 견제구도 유지 및 객관적 의사결정 보장
  - 사외이사는 상법에 따라 상장 여부와 관계없이 1개 회사에 한해 겸직 가능하도록 제한
- 이사 선임 절차의 투명성 확보
  - '금융회사의 지배구조에 관한 법률' 준수
  - 임원후보추천위원회의 추천을 받은 후 주주총회 승인
- 이사 후보 선정
  - 사외이사 후보: 주주, 임직원 등의 추천을 통해 전문성, 윤리의식, 결격사유 등 검증 후 최종 후보 추천
  - 대표이사 후보군: 삼성생명의 비전을 임직원들과 공유하고 리더십과 혁신 마인드를 갖춘 인물 선정 및 관리
  - 대표이사 승계 시: 전문성, 윤리의식, 결격 요건을 검토 후 최종 후보 추천

이사회 독립성 가이드라인

국문 바로가기

영문 바로가기

이사회 다양성 가이드라인

국문 바로가기

영문 바로가기

이사회 다양성 및 전문성

- 이사회 다양성 확보
  - 이사 선임시 나이, 성별, 인종, 민족, 국가, 출신지에 따른 차별 없음
  - 2021년부터 여성 사외이사 1인 이상 선임
  - 이사회 전원을 특정 성별로 구성하지 않도록 규정한 정관 명문화(2023년 3월 주주총회 결의)
- 이사 선임시 전문성 고려
  - 금융, 경제, 경영, 회계 소비자보호 등 다양한 분야의 전문지식 및 실무경험을 보유한 후보를 선정하여 전문성 관점의 다양성 확보

이사회 역량 구성표

성명	사내이사			사내이사			
	홍원학	박준규	이완삼	유일호	허경옥	임채민	구윤철
재무/회계		●	●	●			●
금융	●	●	●	●			●
경제	●	●		●	●	●	●
보험/리스크	●		●			●	
보건						●	
소비자					●		

이사회 산하 위원회

구분	위원장	사내이사	사외이사	개최수 (2024년)	안건수 (2024년)	주요 안건
ESG위원회	허경옥	홍원학	임채민	2	4	ESG 전략 및 정책 수립, 비재무적 공시에 관한 사항
경영위원회	홍원학	박준규, 이완삼	-	4	4	후원금 지급 검토, 기구 조직 개편
감사위원회	허경옥	-	유일호,구윤철	7	25	감사계획 및 결과, 외부감사인 커뮤니케이션 사항
내부거래위원회 [1]	임채민	-	유일호, 허경옥	11	31	수익증권 투자 참여, 임대차 계약, 상품·용역 거래
위험관리위원회	구윤철	박준규	임채민	10	49	리스크 한도 관리, 예정이율 운영, 파생상품 운용전략
보수위원회	유일호	이완삼	구윤철	3	7	업무 범위 확정, 이사보수 한도 심의
임원후보추천위원회	유일호	홍원학	허경옥	4	7	사외이사 후보군 관리, 최고경영자 승계계획 점검 및 후보군 관리

1) '25.3월, 내부통제위원회로 변경

OVERVIEW
ESG APPROACH
ENVIRONMENTAL
SOCIAL
GOVERNANCE
건전한 지배구조
윤리경영 및 준법경영
디지털혁신
신성장 동력 확보
리스크 관리
APPENDIX

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

건전한 지배구조

이사회 및 경영진 평가, 보수체계

이사회 운영 현황

• 운영 기준
- 분기 1회 정기 이사회 개최 원칙, 필요 시 임시 이사회 개최
- 상법상 이사와 회사 간 거래 안건은 재적 이사 3분의 2 이상 의결로 결정
- 보험업법상 대주주와의 10억 원 이상 신용공여, 주식·채권 취득 안건은 만장일치로 결정

• 2024년 이사회 운영
- 총 14회 개최, 참석률 97.8%
- 안건 사전공유를 통한 이사진의 충분한 검토 및 책임있는 의사결정을 지원
- 총 108건의 보고 및 결의 진행, 주주 이익에 부합하도록 안건 심의

사외이사 경영참여 지원

• 다양한 정보 제공을 통해 사외이사의 합리적 의사결정 지원 및 역할 활성화
• 정기 리포트를 통한 중요 경영 사안 제공
• 주요 현안 공유 워크숍을 통해 보험산업 및 금융 전반에 걸친 경영 브리핑 제공

이사회 평가

• 이사회 운영 점검
- 법령 및 내규에 따른 이사회 역할과 책임 수행 여부를 정기적으로 검토하여 중요 의사결정 기구이자 내부 경영진 견제 기구로 자리 잡을 수 있도록 지원
  · 평가주기: 매년 1월 전년도 이사회의 구성 및 운영 실태 점검
  · 평가항목: 3개 영역(이사회 구성/역할 및 책임/운영) 총 15개 세부항목
  · 대외평가: 매년 한국ESG기준원을 통한 이사회 성과평가
  · 2024년 기업지배구조부문 B+ 등급 획득

• 사외이사 평가
- 사외이사 임기를 최초 선임시 3년으로 설정(평가 결과에 따라 연임 가능, 연속 6년 초과 연임 제한)
- 매년 1회 사외이사 전문성, 이해도, 공정성 평가
  · 이사회 사무국에서 평가 취지 및 방법 설명 후 평가 요청
  · 이사회 사무국은 이사회 출석률 기반 평가 수행
  · 이사회 의장은 활동내역 등을 토대로 평가 수행

이사회 보수체계

• 이사회 보수 지급 기준
- 이사의 보수체계는 매년 보수위원회를 통해 점검
- 이사의 보수는 기본연봉, 성과급, 퇴직소득으로 구성되며 주주총회 승인 한도 내에서 지급
- 2024년 주주총회 승인 한도: 120억 원, 실제 지급액: 47억 원
- 이사회 보수 산정 기준은 임원 처우 규정을 준수
  · 기본연봉: 직전연도 업적평가, 승진여부, 직위별 연봉 수준 등을 종합적으로 고려
  · 성과급: 기타 경영 성과에 따라 지급

• 경영 투명성 제고를 위한 보수 공개
- 2013년부터 연간 보수 지급액이 5억 원 이상인 등기임원의 보수 현황 공개

경영진 성과지표

• 경영진 성과 평가 시 재무지표 및 비재무지표 반영
- 재무지표 : 수익성 지표(세전이익), 건전성 지표(크레딧 리스크 관리), 주주가치 지표(주당순이익, 주가수익률) 등
- 비재무지표 : 준법경영, 소비자보호 지표 등

• 임원 개인 성과 평가 지표
- 전사 지표와 담당 업무별 지표로 구성
- 평가 결과를 연간 개인 보수에 반영하여 성과측정 결과와 개인 보상 연계

경영진 성과보수 제도 (장기성과 인센티브)

• 장기성과 인센티브 제도 운영
- 주가 및 경영성과를 반영한 성과보수 제도 시행
- 과거 3년간 주당순이익, 주가수익률, 세전이익률 등을 평가하여 성과보수 일부는 현금으로 일시 지급, 나머지는 기준에 따라 주가 연동하여 3년간 3회 이연 지급
- 2023년 1월 보수위원회에서 이연 지급 비율 60% → 75% 확대

• 보상액 조정
- 회사의 중대한 손실 발생, 경영진의 법령·규정 위반 및 회사 이익과 배치되는 행동시 성과보수 취소 및 감액 조치 가능

OVERVIEW
ESG APPROACH
ENVIRONMENTAL
SOCIAL
GOVERNANCE
건전한 지배구조
윤리경영 및 준법경영
디지털혁신
신성장 동력 확보
리스크 관리
APPENDIX

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

건전한 지배구조

주주권익 보호

배당 및 주주환원 성과

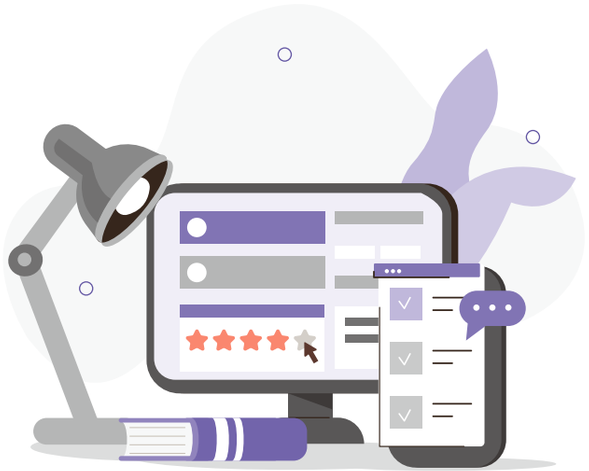
• 안정적 이익 기반 하에 주당배당금 점진적으로 상향

구분	단위	2021	2022	2023	2024
경상이익(A)	십억 원	1,469	1,583	1,895	2,107
주당배당금	원	3,000	3,000	3,700	4,500
배당총액(B)	십억 원	539	539	664	808
배당성향=(B)/(A)	%	36.7	34.0	35.1	38.4
시가배당률	%	4.4	4.1	5.1	4.5

주주권익 제고 활동

• 전자투표 도입 (2021년)
- 물리적 제약으로 주주총회 참석이 어려운 주주의 의결권 행사 지원을 위해 전자투표제를 도입하여 주주권 제약 최소화

• 주주권익 제고 및 주주친화 경영 확대 노력
- 소집 공고 및 홈페이지 안내를 통해 사전 공지



OVERVIEW
ESG APPROACH
ENVIRONMENTAL
SOCIAL
GOVERNANCE
건전한 지배구조
윤리경영 및 준법경영
디지털혁신
신성장 동력 확보
리스크 관리
APPENDIX

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

윤리경영 및 준법경영

삼성생명은 윤리 및 준법경영 체계를 구축하고, 이를 기반으로 전사적인 준법 문화를 정착시키기 위해 노력하고 있습니다. 또한 지속적인 모니터링과 점검을 통해 준법경영 이행 수준을 관리하고 있습니다.

윤리 및 준법경영 체계

윤리 및 준법경영 체계

- 삼성 핵심가치와 경영원칙 및 당사 핵심가치를 기반으로 법과 윤리 준수 강조
- '삼성생명 행동강령' 제정
  → 임직원의 올바른 판단과 의사결정에 관한 가이드라인 제공
- '협력업체 사회적 책임 행동규범' 마련
  → 협력업체와 윤리, 인권, 안전, 환경 등에 대한 사회적 책임 공유
- 보험금융 선도기업으로서 준법 및 윤리경영을 통한 지속적 성장 및 건전한 발전을 목표로 지향

삼성 핵심가치 / 경영원칙 (Values & Principles)	삼성생명 행동강령 (Code of Conduct)	협력업체 사회적 책임 행동규범 (Supplier Code of Conduct)
모든 삼성인이 한 방향으로 갈 수 있게 해주는 정신적 구심점이자 행동규범	임직원이 업무 수행 과정에서 지켜야 할 구체적 행동기준 (핵심가치와 ESG 실천 가이드)	협력업체에 사회적 책임을 다하는 기업 운영을 권고하고 성실한 준수를 요구하는 행동기준
• 삼성 핵심가치 - 인재제일, 최고지향, 변화선도, 정도경영, 상생추구 • 삼성 경영원칙 - 법과 윤리 준수 - 깨끗한 조직문화 - 고객/주주/종업원 존중 - 환경/안전/건강 중시 - 사회적 책임	• 4대 행동강령 - 고객과의 상생 - 임직원 간 소통과 도전의 문화 - 장기 성장 및 가치 중시 - 정도/윤리경영 전개	• 노동 인권 - 미성년 근로자 보호, 강제근로 금지, 근로시간 및 임금 관련 법규 준수, 인도적 대우, 차별 금지, 결사의 자유 • 안전 보건 - 사고 예방, 질병관리 • 환경보호 - 오염방지, 환경보존 • 윤리경영 - 반부패, 정보공개, 공정거래 및 지적재산보호, 개인정보보호
국문 바로가기 / 영문 바로가기	국문 바로가기 / 영문 바로가기	국문 바로가기 / 영문 바로가기

임직원 가이드라인

- 건전한 영업문화 구축 및 청렴한 조직문화 조성을 목표로 '정도경영'을 의사결정과 행동의 기준으로 준수
- 부정행위 예방을 위한 임직원 행동지침(임직원 가이드라인) 마련
  - 사내 인트라넷 윤리·준법경영 사이트에 게시하여 임직원이 스스로 정도경영 점검이 가능하도록 지원

공존을 위한 필요조건	회사와 동료, 나를 지키는 방법
신뢰	원칙
법과 규정을 준수하기 위한 '원칙' + 원칙을 준수하고자 하는 구성원의 '노력'	법률과 규정을 준수하고 회사가 지향하는 윤리경영을 실천하기 위해 만든 행동 가이드라인

임직원이 하지 말아야 할 사항들

근무기강	회사공금	거래업체	정보/인력
임직원/설계사 간 불순한 금전 거래	공금 횡령	뇌물 수수	정보 유출
부하 폐해	자산 절도	향응 수수	인력 유출
상습적 근무태만	사리 도모	업체 폐해	기타
겸업/부업		업체 특혜	
사조직 활동		지분 투자	

부정사고 예방을 위한 제언

- 공존을 위한 신뢰! 신뢰의 필수조건인 '원칙'은 모두를 위한 것
- 개인의 일탈 행위는 회사의 평판을 훼손하고 경영 리스크를 초래할 수 있는 위험 요소
- 부정행위에는 반드시 '피해자'가 있다는 점을 명심
- 불순한 금전거래는 직장동료 관계를 악화시키고 업무지장 초래
- 업무, 회사생활 중 모르는 것은 스스로 판단하지 말고 부서장, 업무 담당자와 소통
- 함께 일하는 동료를 배려 등

OVERVIEW
ESG APPROACH
ENVIRONMENTAL
SOCIAL
GOVERNANCE
건전한 지배구조
윤리경영 및 준법경영
디지털혁신
신성장 동력 확보
리스크 관리
APPENDIX

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

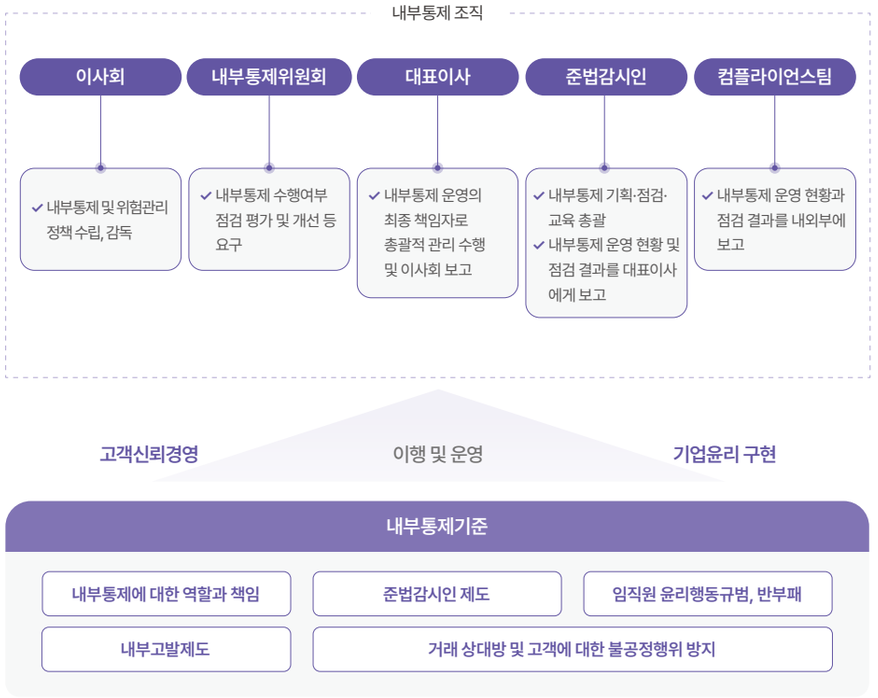
윤리경영 및 준법경영

윤리 및 준법경영 체계

내부통제 체계 및 기준

- 내부통제기준 주요 내용
  - 내부통제에 대한 역할과 책임
  - 준법감시인 제도
  - 임직원 윤리행동규범
  - 반부패 및 내부고발제도
  - 거래상대방 및 고객에 대한 불공정행위 방지
- 내부통제 조직 구성 및 운영
  - 이사회: 내부통제 및 위험관리 정책 수립, 감독
  - 내부통제위원회 : 내부통제 수행여부 점검 평가 및 개선 등의 요구
  - 대표이사: 내부통제 운영의 최종 책임자로 총괄적 관리 수행 및 이사회 보고
  - 준법감시인: 내부통제 기획·점검·교육 총괄
    내부통제 운영 현황 및 점검 결과를 대표이사에게 보고
  - 컴플라이언스팀: 내부통제 운영 현황과 점검 결과를 내외부에 보고
- 내부통제 활동 수행
  - 삼성금융복합기업집단의 대표금융회사로서 금융그룹 내부통제체계 수립 및 운영
- 삼성 준법감시위원회[1] 협약 참여
  - 내부통제 수준 향상 및 윤리·준법경영 정착에 기여

1) 삼성 준법감시위원회: 외부위원 6인, 내부위원 1인 포함 총 7명의 위원으로 구성. 삼성생명을 포함한 주요 계열사 7개사와 업무협약을 체결, 회사별 내부통제 체계와 준법 경영에 대한 자문 실시



OVERVIEW
ESG APPROACH
ENVIRONMENTAL
SOCIAL
GOVERNANCE
건전한 지배구조
윤리경영 및 준법경영
디지털혁신
신성장 동력 확보
리스크 관리
APPENDIX

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

윤리경영 및 준법경영

윤리 및 준법경영 체계

감사 및 경영진단

• 운영 현황
- 회사 가치 증대 및 신뢰 확보를 위해 감사위원회 및 경영진단팀 운영
- 상법 및 관련 규정에 근거하여 감사활동 수행
- 2024년 업무감사 3회, 테마/IT감사 3회로 총 6회 내부감사 실시

• 주요 감사 내용
- 반부패행위 및 윤리경영 이행 여부 정기 점검
- 법·규정 준수 여부 검증 및 경영 리스크 파악
- 고객 관점에서 업무 프로세스 진단 및 개선
- 완전판매 여부 모니터링

• 감사 결과 및 사후 조치
- 감사위원회에 감사 결과 보고(2024년 총 7회 보고)
- 뇌물수수, 청탁, 공급횡령 등 부정행위 원인 분석 및 개선과제 도출
- 개선방안 및 향후 액션 플랜 수립, 이행 현황 모니터링

Step 1



사전예방
· 임직원 대상 교육 (연 1회 이상)
· 사내 인트라넷에 임직원 가이드라인 제공

Step 2



커뮤니케이션
· 외부 이해관계자 대상 정도 경영 실천 공감대 형성
· 위반사례 제보 핫라인 운영 및 결과 피드백

Step 3



감사 및 진단
· 재무, 준법, 영업, IT 등 회사 운영 프로세스 전반에 대한 감사(검증) 및 진단 수행

Step 4



모니터링 등 사후관리
· 각종 리스크의 근본 원인 파악 및 개선사항 도출
· 액션플랜 수립 및 사후 이행 현황 지속 모니터링

준법경영 모니터링

• 준법경영 모니터링을 통해 임직원의 불법 및 부정사항 지속 확인

모니터링 제도	세부
사이버 옴부즈맨 운영	• 제보채널 '사이버 옴부즈맨' 운영 • 정도경영에 반하는 불법, 비윤리적 행위를 선제적으로 관리·예방
컴플라이언스 관리자 제도 운영	• 판매 컴플라이언스 강화를 위해 전국 8개 권역에 21명의 컴플라이언스 관리자 배치 • 점검·교육·모니터링 등 업무 수행
일상업무에 대한 사전심의	• 회사의 주요 업무 관련 법령 및 사규 준수 측면에서 위반 사항 여부를 준법감시인이 사전 심의

내부 제보 및 처리 현황

구분	세부 내용	단위	2020	2021	2022	2023	2024
부정행위	임직원 가이드라인 (16대 원칙)	건	3	2	2	3	2
조직문화저해	직장내 괴롭힘 (왕따, 욕설 등)	건	2	3	1	0	1
업무부실	업무처리 미흡	건	0	2	1	1	0
민원	고객문의(VOC) 확인요청, 고객 일방적 주장	건	8	7	8	6	13
기타	판단 모호, 업무 개선 요청, 타회사 및 컨설턴트 관련 제보 등	건	12	3	3	3	5
합계		건	25	17	15	13	21

OVERVIEW
ESG APPROACH
ENVIRONMENTAL
SOCIAL
GOVERNANCE
건전한 지배구조
윤리경영 및 준법경영
디지털혁신
신성장 동력 확보
리스크 관리
APPENDIX

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

윤리경영 및 준법경영

윤리 및 준법경영 이행

윤리 및 정도경영 실천

• 직무 윤리의식 및 실행력 강화를 위한 교육
- 연 1회이상 전 임직원(계약직 포함) 대상 교육 실시
- 전 임직원 대상 부정예방교육 외 정도경영이 필수적으로 포함되어 있으며, 직무 특성 및 최신사례를 반영한 특화교육 병행
→ 유사 부정사례의 재발 방지를 위한 교육 지원

• 윤리 및 정도경영 내재화 및 확산 활동
- 삼성생명 윤리·준법경영 사이트 내 정도경영 핵심 이행사항 및 제반원칙 상시 게시
- 고객, 주주, 거래업체 등 다양한 이해관계자와 정도경영 문화 공유 및 소통

공정·청결한 조직문화를 위한 부정사고 예방교육 실시

2024년 부정사고 예방교육 (연중)	횟수	인원
전 임직원 대상 부정예방교육	1	4,916
MeClass 금융전문교육	3	189
신입/경력입사자 입문교육	6	97
지점장 양성과정	3	51
운전직군 대상	1	20
부서장 양성과정	2	66

공정거래 자율준수 프로그램(CP, Compliance Program) 운영

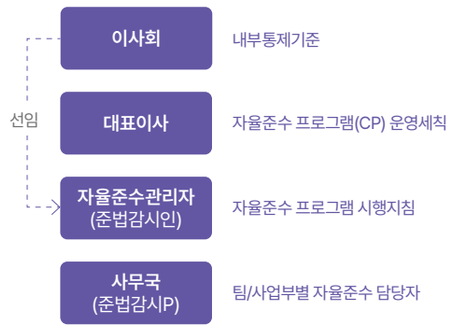
• 운영 목적
- 계약체결 시 거래상 지위 남용 등 불공정 행위 방지

• 운영 체계
- 자율준수관리자(준법감시인)가 CP 평가결과를 연2회 이사회에 정기보고
- 공정거래 자율준수를 위한 체크리스트를 포함한 공정거래 자율준수 편람 제정 및 게시

공정거래 리스크 관리

- 외부 협력업체 대상 불공정 거래 관리
  · 계약업무의 공정성을 확보하기 위한 계약업무 관련 규정 마련
  · 협력업체와 일정규모 이상 계약 체결 시 적용되는 사전합의제도 운영
- 계열회사간 내부거래 관리
  · 법령 및 규정 준수 등 자가진단 실시 및 준법부서 사전점검 체계 운영
  · 일정규모 이상 계약체결 시 내부통제위원회 및 이사회에 사전 보고/승인
- 업계내 부당 공동행위 관리
  · 업계모임 사전 승인 제도 운영
  · 정보교환 및 업계모임에 대한 업무 리스크 사전 확인을 위한 실무지침서 제공

CP 조직 및 규정체계



공정거래 자율준수(CP) 편람



바로가기

OVERVIEW
ESG APPROACH
ENVIRONMENTAL
SOCIAL
GOVERNANCE
건전한 지배구조
윤리경영 및 준법경영
디지털혁신
신성장 동력 확보
리스크 관리
APPENDIX

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

윤리경영 및 준법경영

윤리 및 준법경영 이행

자금세탁방지제도

• 자금세탁방지 정책 운영
- 자금세탁 위험평가체계를 포함한 자금세탁방지 정책[1] 운영
- 금융거래에서 발생하는 자금세탁 위험을 식별, 분석, 평가하고 위험도에 따라 차등화하여 관리

• 자금세탁방지제도 구성
- 고객 확인제도(KYC): 거래자의 신원정보 및 실질 소유자 정보 확인
- 강화된 고객확인제도(EDD): 고위험 고객에 대한 거래 검토 및 제한 절차 운영
- 고액현금거래 보고제도(CTR): 현금거래시 자금세탁 리스크 관리
- 자금세탁의심거래 보고제도(STR): 자금세탁이 의심되는 거래에 대한 보고

• 자금세탁방지 시스템 구축 및 운영
- 본사 및 현장 고객확인제도 점검을 통한 금융거래의 적정성 확인(연 6회)
- 매년 임직원[2] 및 컨설턴트 대상 자금세탁방지 교육 실시
- 2024년, 자금세탁방지 전담 부서 신설 및 모니터링 인력 충원으로 고객 확인 및 의심거래 검토 기능 강화
- 책무구조도 도입 및 보고책임자 지정으로 대응력을 향상하고, 자회사 포함 밸류체인 전체의 내부통제 강화를 추진하여 지속적인 제도 개선 및 확산 도모

1) 자금세탁방지업무 운영세칙, 자금세탁 위험평가 체계 운영지침, 자금세탁 방지업무 처리지침
2) 2024년 기준 총 4,998명 교육 수료

부정제보

• 부정제보 채널 운영
- 임직원 및 컨설턴트 포함 누구나 제보 가능한 부정제보 채널 마련

삼성생명 윤리경영 사이트	제보 이메일 (jebo@samsung.com)	제보 전화 (02-751-8114)	제보 카카오톡 오픈채팅 (익명)	우편 접수

• 제보자 보호 및 비밀 유지
- 익명 접수 가능, 제보자 신원(이름, 연락처 등) 및 신고내용에 관해 철저하게 비밀 유지
- 접수된 제보사항에 대해 비공개 조사를 진행하고 사내·외 규정에 근거한 조치 수행

• 부정제보 채널 운영에 대한 교육
- 임직원 대상 부정예방 교육 및 안내 지속 진행

주요 부정사고 사례 교육

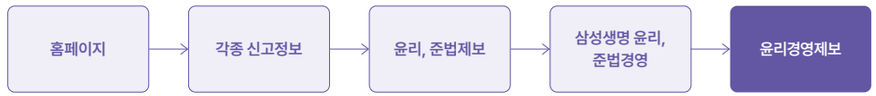


사이버 옴부즈맨(내부고발제도)

• 운영 목적
- 금융회사지배구조법 및 내부통제기준에 근거한 제도로, 임직원 및 컨설턴트의 불법 및 부정사항 제보 채널 운영

• 운영 방식
- 제보자 신원 및 신고내용에 대한 철저한 비밀 보장
- 내부고발로 인한 인사상 불이익 방지 및 불이익 발생 시 회사차원의 피해 회복 조치 이행
- 중대한 위법·부당행위를 인식하고도 회사에 미제보한 경우, 신고 의무가 있는 임직원에 대한 조치 규정 마련

사이버옴부즈맨 접속경로



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

OVERVIEW
ESG APPROACH
ENVIRONMENTAL
SOCIAL
GOVERNANCE
건전한 지배구조
윤리경영 및 준법경영
디지털혁신
신성장 동력 확보
리스크 관리
APPENDIX

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

윤리경영 및 준법경영

윤리 및 준법경영 이행

준법경영 실천 및 확산

- 컴플라이언스 자율관리 체계 구축
  - 팀·사업부별 1명 이상의 컴플라이언스 관리자 지정 및 운영
- 준법경영 교육 및 확산 지원
  - 전 임직원 필수 준법교육 외 수시교육 실시
  - 준법 우수부서 표창 및 전파 등을 통한 확산 지원

준법/컴플라이언스 프로그램

프로그램	세부
전사 준법교육 (필수)	• 연 1회 실시 (5,146명 수료)
	• 공정거래법, 특정금융거래정보법, 금융복합기업집단법 등 컴플라이언스 법규 교육
임원 준법교육	• 연 1회 실시 (57명 수료)
	• 내부통제, 공정거래, 자금세탁방지 교육
준법우수부서 및 개인포상	• 연 2회 실시
	• 준법경영 확산에 기여한 우수 조직·직원 대상 총 상금 1,240만 원의 포상제도 운영
	• 우수 사례는 사내방송으로 제작하여 전사 임직원에게 전파하고 준법 교육에서 활용
컴플라이언스 관리자교육	• 연 2회 실시
	• 팀·사업부별 컴플라이언스 업무 관리자 대상 컴플라이언스 이슈 교육 및 사례공유
찾아가는 컴플라이언스 교육	• 연 9회 실시
	• 팀·사업부별 컴플라이언스 업무 관리자 및 실무자 대상 부서별 맞춤 교육 실시
준법교육 강화	• 시의성 있는 콘텐츠를 개발하여 사내 다양한 플랫폼을 활용한 전파 실시 (Life-Tv, 교육On)
정도경영 핵심이행사항 실천서약서	• 5,146명 서약
	• 준법문화 확산을 위해 전 임직원을 대상으로 준법실천서약서 작성

사회경제 및 정책 대응

조세정보 공개

- 납세의무 이행 및 정보 공개
  - 성실한 납세 이행을 위해 외부감사 실시
  - 투명성과 객관성 확보를 위한 조세정보 공개
- 공개 정보 확인 방법
  - 금융감독원 전자공시시스템 (http://dart.fss.or.kr/)에서 확인 가능
  - 법인세비용 산출기준, 이연법인세 자산 및 부채 내역, 법인세비용 구성 내역 및 세율 상세 정보 공개

삼성생명 조세 정책 가이드라인

경제적 가치의 분배

(단위: 억 원)

구분	2022	2023	2024
사업비 – 임직원 배분 제외	10,916.3	13,343.2	13,236.6
정부 – 법인세 비용	1,328.7	5,253.4	5,534.1
주주 – 배당금	5,387.2	6,644.3	8,080.9
고객 – 지급보험금, 책임준비금	60,225.3	70,002.5	83,580.6
지역사회 – 사회공헌 기부 및 활동금액	252.5	885.0	134.8
임직원 – 급여, 상여금, 복리후생, 퇴직금	7,994.0	7,297.6	8,222.0

* IFRS 17 기준으로 작성하였으며, 전기 경제적 가치 산출 오류로 2023년도 금액이 수정됨

OVERVIEW
ESG APPROACH
ENVIRONMENTAL
SOCIAL
GOVERNANCE
건전한 지배구조
윤리경영 및 준법경영
디지털혁신
신성장 동력 확보
리스크 관리
APPENDIX

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

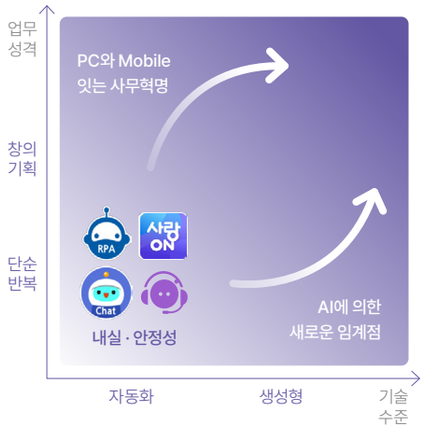
디지털혁신 중요이슈

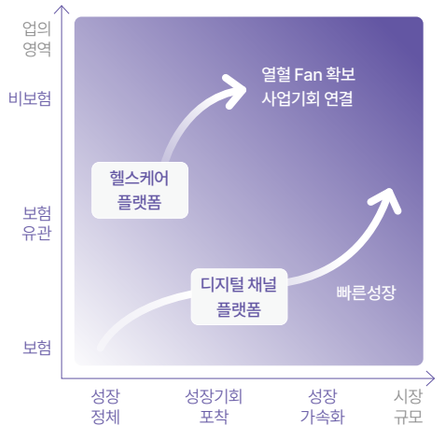
삼성생명은 디지털 역량 강화를 위한 지속적인 투자와 함께, 생성형 AI 등 신기술을 적극 도입하여 혁신적인 상품과 서비스를 개발하고 있습니다.
이를 통해 디지털 기반의 미래 경쟁력을 확보하고, 고객에게 더 나은 경험을 제공하기 위해 노력하고 있습니다.

디지털 혁신 체계

디지털 혁신 추진 방향

- 디지털 역량강화를 위한 현 수준 진단 및 중장기 지향점 수립
- 디지털 서비스를 통해 일하는 방식의 변화를 추구
- 디지털 시장 내 삼성생명의 사업 영역을 확장하여 초격차 경쟁력 확보
- 플랫폼 비지니스를 기반으로 헬스케어 시장에서의 사업 기회 연결





디지털 업무 시스템

- GA채널 특성에 맞는 디지털 시스템 도입
  - GA 영업패턴에 최적화 된 프로세스 및 시스템 개선
  - 생손보 최초 모바일 활동관리 플랫폼 구축을 통한 GA영업활동 혁신
  - 생성형AI를 활용한 지식정보시스템 도입으로 GA설계매니저의 정보 취득 원활화
- 임직원 디지털 업무지원 서비스 확대

CSM 중심 일하는 방식의 변화	보유계약 유지 및 실효계약 부활 관리 서비스 제공 (지점프로봇) 해지 방어를 위한 해지접수 즉시 알림 서비스 제공 (CSM알림봇)
AI를 통한 일하는 방식의 변화	AI기반 고객 해지 패턴 분석 및 사전 대응 체계 수립 FabriX 활용 오픈 지식 플랫폼 구축 AI Plug-in PPT 통번역 서비스 개발로 외국인 FC 영업지원 AI Agent 및 오피스 연계 AI Plug-in 순차적 확산

- 현장 영업지원 시스템 특허 출원

2024년
'지점장봇' 영업관리자 맞춤형 조회자료 생성 및 'GA지원봇' 외부 영업활동 실시간 지원 시스템 관련 총 4건 특허 출원 완료

2025년 상반기
지점장봇/GA지원봇 4종 특허 등록 완료

2025년 하반기
CSM알림봇/AI Plug-in 4종 신규 특허 출원 준비중

- 프로세스 마이닝 도입 추진 (2025년)
  - 데이터 기반 업무 프로세스 시각화로 상시 진단 체계 구축 및 개선과제 도출
  - 해지 패턴 분석을 통한 고위험 고객 탐지 및 방어 서비스 '스테이온' 오픈
  - FC 활동 데이터 분석을 통해 성과에 따른 특징 분석 PoC 진행

OVERVIEW
ESG APPROACH
ENVIRONMENTAL
SOCIAL
GOVERNANCE
건전한 지배구조
윤리경영 및 준법경영
디지털혁신
신성장 동력 확보
리스크 관리
APPENDIX

디지털혁신

디지털 혁신 상품 및 서비스

생성형 AI 등 신기술 적용 확대

• AI 챗봇 및 음성봇 도입을 통한 고객과 영업 현장 문의 해결과 더불어 언더라이팅, 상담, 지급 등 보험 Core 업무로 AI 적용 확대
- AI 챗봇: 보험상품 인수기준 문의 중심, 27개 챗봇이 월 42.4만 건 처리(2025년 5월 기준)
- AI 음성봇: 고객 본인 확인 및 연락처 정비, 실효/연체 안내 등 업무, 9개 음성봇이 월 16.7만 건 처리 (2025년 5월 기준)

※STT(Speech To Text) 정확도 92%, TTS MOS(Text To Speech Mean Opinion Score) 4.1점 달성

구분	상세	주요 내용
챗봇	간편봇	간편상품별 인수가능 여부, 간편상품 FAQ
	FC지원봇	FC용 사랑On 시스템 FAQ
	단체, 치아, 변경봇 등	단체/치아 보험 인수기준, 구비서류 안내 등
	단체봇(v2)	보장금액 계산기 추가
	GA 챗봇	업무 지식, 영업활동통계, 신계약심의현황 등
음성봇	피보험자 서비스콜	완전판매 모니터링
	연락처 정비	주소/휴대폰 번호 오류 고객의 연락처 정비
	융자 이자연체 안내	융자(부동산, 신용) 이자 연체안내 및 납입 지원
	보험료 RT	일회성 보험료 출금
	약대 이자상환봇	보험 계약대출 미납 이자 상환
	AI 본인확인서비스	보험료 납입/가상계좌 안내 고객 본인확인
	납입최고	보험 실효 안내
	퇴직연금	디폴트 옵션 제도 안내
생성형 AI	AI 지급심사 검색	AI 기반 약관, 판례, 조정례, 질병 검색 서비스

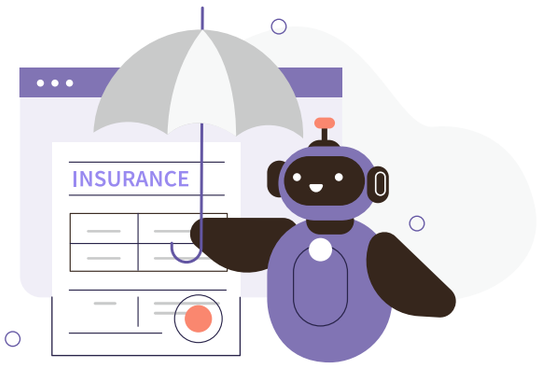
•AI 기술을 활용한 보험 Core 업무 지원
- 신속하고 정확한 고객 대응을 위한 VOC 상담 요약 수행
- 보험금 지급 업무에 AI OCR을 적용하여 실손 청구 서류 인식

• 2025년 AI 적용 확대 방향
- 기존 챗봇에서 한 단계 발전된 AI지식검색서비스 제공 본격화
- GA 설계 매니저 대상 현장 완결형 업무지식 통합 제공
- VOC조사역을 위한 표준 업무 규정 제공
- 금융사고 예방을 위한 AI 성문일치도 분석 기술 도입

디지털 역량강화

• 디지털 경쟁력의 현 수준을 파악하고 디지털 기술을 활용한 미래 지향점을 정의
• 8대 주요 부문 선정 및 부문별 수준 진단, 미래 지향점 도달을 위한 개선과제 도출

프로그램명	내용
Tech-Talk (2024)	최신 디지털 트렌드, 기술 학습 프로그램
AI Hackathon (2025)	현업 부서 주도 AI 활용 과제 발굴 공모전
디지털 프런티어 (2025)	디지털 기술을 선제적으로 배우고 확산시키는 인력 양성 과정



OVERVIEW
ESG APPROACH
ENVIRONMENTAL
SOCIAL
GOVERNANCE
건전한 지배구조
윤리경영 및 준법경영
디지털혁신
신성장 동력 확보
리스크 관리
APPENDIX

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

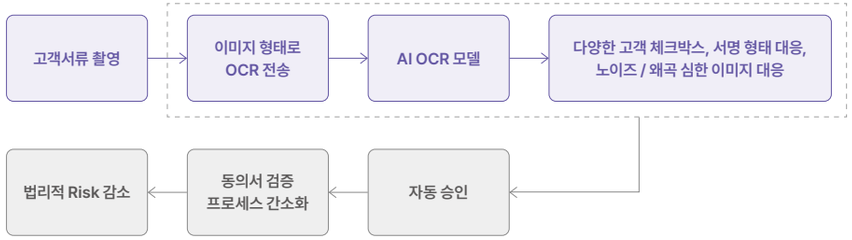
디지털혁신

디지털 혁신 상품 및 서비스

AI 기반 OCR(광학문자인식) 기술 확대 적용

- AI 기반 OCR을 기존 보험금 심사에서 GA 고객 동의서 업무로 확대 적용 (2024년 6월)
  - 선심사 및 필수컨설팅 GA 고객 동의서 2종에 고객 동의 여부 및 고객 서명 여부를 체크한 후 자동 승인
  - 다양한 유형의 고객 체크박스 및 자필 서명들을 정확도 99% 수준으로 인식 가능
- 피보험자 서면동의서 (2025년 8월 오픈 예정)
  - 계약자와 피보험자가 상이한 계약은 고객 지류 동의 수령 여부를 자동 확인하여 법적 필수 요건 준수
  - OCR을 활용한 서면동의서 내 필수 작성 항목 검증 자동화로 담당자 업무 부하 경감

AI OCR 동의서 체크 시스템



동의서 평균 인식량

GA 고객 동의서 2종

GA 필수컨설팅동의서 9,000 장/일

GA 선심사정보제공동의서 2,500 장/일



GA 필수컨설팅동의서

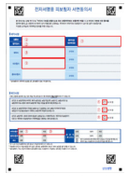


FC 고객 동의서 1종

피보험자 서면동의서 500 장/일

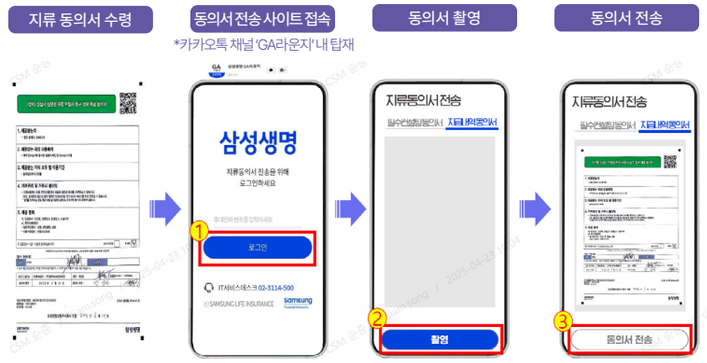


GA 선심사동의서



피보험자 서면동의서

지급정보 조회 동의서 촬영/업로드 프로세스



영업지원시스템 경쟁력 강화

- 모바일 기반 영업 시스템 고도화 및 AI 활동비서(FC 조력 서비스) 론칭
- 2024년 성과
  - 청약/가입설계 화면 개선 및 화면 반응 속도 체감 개선
  - 사용자(컨설턴트) 의견을 반영한 UX/UI 및 시스템 개선
  - 컨설턴트 활동 지원 AI 서비스 론칭을 통한 AI 조력자 역할 수행
  - 서비스데스크 운영 시간 확대를 통한 안정적 영업 환경 조성
  - 영업지원 시스템 사용법 관련 온·오프라인 강의 제공
  - 지류 발행이 동반되는 기존 활동에 대해 골든룰 서비스를 구축하여 종이 사용량 감축
  - 전속 채널 신계약의 97% 모바일 처리, 컨설팅 동의 98% 모바일 처리
  - 휴일·야간 청약 비중 34%로 24*365 영업활동 정착 중
- 2025년 3월 기준 성과
  - AI 활동 비서 론칭 후, 기술 기반 지속 Version-Up
  - 종이 수첩을 대체한 음성 메모 및 일정관리 서비스 구축
  - 복잡한 메뉴 구조 그룹화 및 통폐합, 연관 메뉴 제공을 통한 사용성 개선
  - 상품·특약별 데이터 분석을 통한 효율적인 설계 업무 지원 기획
  - 고객 데이터 분석을 통한 터치포인트 제공 등 컨설턴트의 고객 응대 활동 지원 기획

OVERVIEW
ESG APPROACH
ENVIRONMENTAL
SOCIAL
GOVERNANCE
건전한 지배구조
윤리경영 및 준법경영
디지털혁신
신성장 동력 확보
리스크 관리
APPENDIX

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

디지털혁신

디지털 혁신 상품 및 서비스

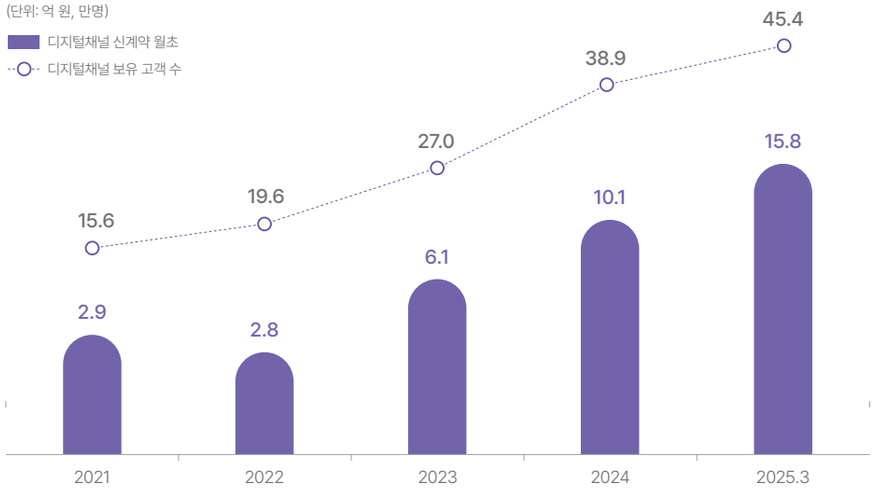
고객 관점의 이용 편의성 개선

• 주요 개선 사항
- 간편설계 및 청약 프로세스 개편
- 다이렉트 사이트 내 실시간 고객 상담 기능 탑재
- 고객친화적 UX 구현, 직관적인 설명, 보장/연금 분석 특화 서비스 도입
- 고객 특성에 적합한 상품 추천 로직 개선

• 향후 계획
- 생성형 AI 기술 기반의 디지털 에이전트 적용, 보장분석 서비스 제공
- 고객방문 목적에 따른 메뉴 노출 순서 변경 등 개인화 서비스 구현
- 상품 전용 페이지 확대 및 고객 응대 리드타임 지속 단축
- 보장성 상품의 담보를 지속 확대하여 고객의 선택권 강화

• 다이렉트 채널 주요성과
- 신계약: 2021년 2.9억 원 → 2024년 10.1억 (2021년 대비 248%, 연평균 52% 증가)
- 고객수: 2021년 15.6만명 → 2024년 38.9만 (2021년 대비 149%, 연평균 36% 증가)

다이렉트 채널 성과



디지털고객의 이용 편의성 개선

• 고객 생애 주기별 활동 및 목적에 부합하는 상품 제공 확대
- Micro 상품 출시 다양화로 고객 선택의 폭 확대
- 디지털채널 선호 고객에 대한 소구력 제고를 위한 보장 담보 커버리지 확장

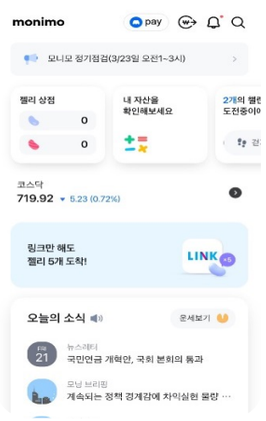
• 다양한 혁신상품과 서비스 개발
- 디지털고객의 보험 여정을 지원하는 채널로 기능 확장
  → 비보험 플랫폼 이용고객 대상 긍정적 보험경험 제공
  → 다양한 생활밀착형 플랫폼과 제휴 확대 및 서비스 연계 강화

삼성금융 통합앱 모니모

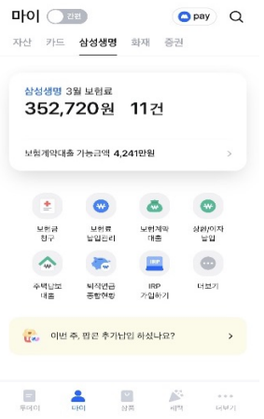
• 단일 플랫폼을 통한 삼성금융네트웍스 상품, 서비스 제공
→ 2024년 12월 기준, 회원수 1,100만명 MAU 590만명 수준으로 성장

• 향후 대표 금융플랫폼으로 확장 및 발전 계획
- 고객 관점의 디지털 전용 상품 확대
- 소비/투자/보험/연금 등 금융 및 건강관리 영역의 서비스 확장
- 모니모 혜택을 결합한 다양한 콘텐츠 제공

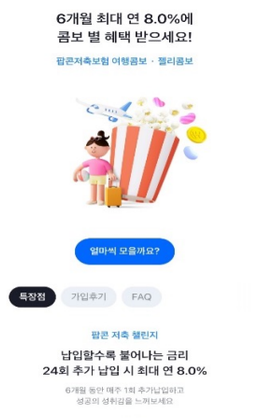
모니모 Main



모니모 마이-생명



모니모 팝콘저축



OVERVIEW
ESG APPROACH
ENVIRONMENTAL
SOCIAL
GOVERNANCE
건전한 지배구조
윤리경영 및 준법경영
디지털혁신
신성장 동력 확보
리스크 관리
APPENDIX

디지털혁신

디지털 혁신 상품 및 서비스

혁신 상품 및 서비스 지속 확대

- 2022년 4월 헬스케어 앱 '더헬스(The Health)' 출시
  - 디지털 혁신의 일환으로 국민들의 일상 속 건강관리 지원(2024년 말 기준 앱 회원 89만명)
- 주요 서비스
  - 건강 데이터 분석 및 맞춤형 가이드 제공 (건강검진, 병원·약국 이용 기록, 걸음 수 기반)
  - 운동, 수면, 식이, 마음 건강 정보, 건강 코칭 제공 및 건강 챌린지 운영

걷기 참여 캠페인을 통한 탄소절감 효과

	걸음수(보)	걸음 거리(m)	탄소절감(tCO_2eq)
2024년 1~12월 누적	138,807,107,142	97,164,974,999	14,380

- 2024년 4월 임베디드 보험 론칭
  - API 연계로 제휴플랫폼 내 간편 가입 및 청구가 가능한 환경 구축
    - 제휴플랫폼 이용 고객의 상품·서비스 구매과정에서 발생 가능한 위험 보장
    - 플랫폼별 특성에 부합하는 상품 공급으로 누적계약 10만 건 달성(2025년 2월 기준)
- 향후 상품 계획
  - 디지털 전용 건강/종신보험 등 고객 위험보장 담보 지속 확대
  - Micro 보장상품 확대 병행, 디지털고객의 다양한 니즈 충족

추진과제별 목표 및 성과

추진과제	디지털을 통한 일하는 방식 변화	플랫폼 기반 혁신 상품 및 서비스 공급 확대로 디지털사업 영역 확장
2024년 목표	• 채널별 맞춤형 영업지원서비스 제공 • 임직원 디지털 역량 강화	• 디지털사업 본업 성장 및 신규시장 발굴 • 디지털 전용 상품 Line-up 확대 • 디지털채널 경쟁력 강화
2024년 성과	• 보유계약 관리 업무 자동화(스마트유지명세, 실효명세) • GA 채널 업무 자동화 및 프로세스 효율화 (GA지원봇, 설계M Hyper-bot) • Q/W선정, 총 16개 서비스 상시 개발·지원 • 모바일 기반 영업 시스템 고도화 및 AI 활동비서 (FC 조력 서비스) 론칭 • 임직원 개별 역량에 맞춘 디지털 교육 운영	• 생명보험업 최초 비금융플랫폼 연결 (임베디드보험으로 건강플랫폼 진출) • 플랜형·세분화 담보 제공(보장 부문), 모니모 결합상품 론칭(금융 부문) 등 다변화된 고객 니즈 대응 • 고객관점 디지털채널 프로세스, UX 개선
2025년 목표	• 프로세스 마이닝을 활용한 업무지원 프로세스 상시 진단/개선 체계 도입 추진 • CSM알림봇, AI기반 해지방어 체계 수립으로 보유 CSM 제고 • Fabrix 활용 오픈 지식 플랫폼 기반 마련 • 임직원의 실질적 디지털 활용 역량 강화 및 부문별 개선과제 도출 • AI Plug-in 오피스 연계 개발 추진 (PPT, Excel) • 「디지털 프런티어 과정」통한 현업주도 과제 발굴 및 지원 • RPA와 AI를 결합한 신규 Agent 서비스 기반 마련	• 가입이 쉽고 편리한 Micro 보장상품 지속 제공 • 고객 상황/목적별 금융형 상품 Line-up 확대 • 디지털 청약, U/W 프로세스 혁신 • 모니모를 통한 전용상품 확대, 디지털서비스 활성화 • 디지털 보장분석, 노후자산분석 서비스 제공
중장기 목표	• AI/DATA 기반 '디지털 개인 비서' 추진 • 사내 AI/디지털 Tool, 신기술의 현업 주도 DT 서비스 확대 • AI 활용 확대 및 안정적 제공을 위한 'AI Hub' 추진 • 오픈 지식 플랫폼 연계 AI Agent 개발	• 대면채널 수준 건강담보 제공 • AI 기반 디지털 Agent 서비스 활성화 • 플랫폼 제휴 확대로 디지털시장 확대 • 모니모의 대표 금융플랫폼화 구현 • 전사 신규 Biz 연계로 디지털사업 확장

OVERVIEW
ESG APPROACH
ENVIRONMENTAL
SOCIAL
GOVERNANCE
건전한 지배구조
윤리경영 및 준법경영
디지털혁신
신성장 동력 확보
리스크 관리
APPENDIX

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

신성장 동력 확보

삼성생명은 스타트업과의 협업 및 사내 스타트업 지원을 통해 혁신 역량을 내재화하고, 이를 기반으로 글로벌 시장 진출 및 신성장 동력 확보에 박차를 가하고 있습니다.

삼성금융 C-Lab Outside

• 주요 내용
- '스타트업과 함께 금융의 미래를 향해 나아간다' 슬로건 아래 개방형 협업 프로그램 2024 삼성금융 C-Lab Outside 진행
- 삼성 금융관계사 및 삼성벤처투자 공동 진행
- 스타트업과 협업하여 혁신 금융 솔루션 개발 및 핀테크 발전 선도
- 2024년 총 94개 스타트업이 삼성생명에 지원

• 내부 심사를 통해 본선 진출 4개사 선정
· 본선 진출 스타트업과 5개월간 솔루션 개발·검증 진행
· 협업 결과를 바탕으로 최우수 1개사 선정

• 개방형 혁신 활동 지속 추진
- 2025년 6기 프로그램 운영 중
- 참여 스타트업과 후속 사업 협력 및 CVC(지분투자)를 통한 협업 관계 공고화



2024년 주요일정

스타트업 모집	심사/선정	솔루션 개발	최종 발표회
2월 26일 ~ 3월 31일	4~5월	5~10월	10월 30일
총 387개 스타트업 지원	총 16개 본선 진출사 선정	사업모델 및 솔루션 구체화	최우수사 선정/시상 및 성과 공유회 진행

2024 삼성금융 C-Lab Outside 당사 본선 진출사 현황

스타트업	사업내용
닥터다이어리 (최우수사)	당뇨병 유병자 대상 건강 관리 플랫폼
임팩티브AI	AI 기반 상품 수요/판매량 예측 솔루션
가지랩	웰니스 콘텐츠 큐레이션 플랫폼
일만백만	문서/웹페이지 영상 변환 솔루션

사내 신사업 추진 전략 (사내 스타트업, 개방형 혁신, CVC)

Beyond-X (사내 스타트업)

• 사내 임직원을 대상으로 한 신사업 발굴 프로그램
- 2021년 사내 스타트업 론칭
- 1기~6기, 총 15개 팀 선발
- 임직원의 혁신적 아이디어 사업화 지원(창업 또는 내재화)
- 임직원들의 기업가 정신 고취 및 미래 본업 경쟁력 강화에 기여

• 사업화 성과
- 1~5기: 4개 팀 사업 내재화, 1개 팀 창업 완료
- 6기: 2개 팀 사업 내재화, 1개 팀 창업 예정

• 지원 사항
- 선발된 팀은 전용 사무공간(I-lab)에서 근무
- 사내외 전문가 멘토링, 액셀러레이터 교육 진행
- 사업모델 개발 및 검증 비용 지원
- 창업 결정 시, CVC 투자금(약 3억) 및 창업지원금 지급





OVERVIEW
ESG APPROACH
ENVIRONMENTAL
SOCIAL
GOVERNANCE
건전한 지배구조
윤리경영 및 준법경영
디지털혁신
신성장 동력 확보
리스크 관리
APPENDIX

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

신성장 동력 확보

사내 신사업 추진 전략 (사내 스타트업, 개방형 혁신, CVC)

개방형 혁신을 추구하는 신사업 추진 전략

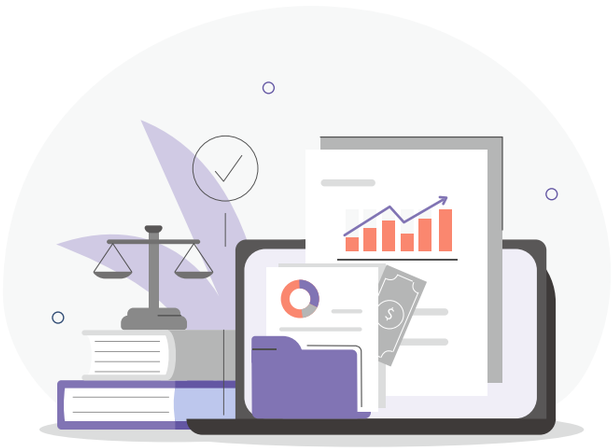
• 주요 내용
- 인생 금융 파트너로서 생명보험을 넘어 사업 영역 확장 추진
- CVC 투자 및 C-Lab Outside를 통해 스타트업과 다양한 협업 모델 구축
- 내부 임직원의 창의적 아이디어 발굴 및 사내 스타트업 운영
- 인구 고령화 대응을 위한 시니어 리빙·시니어 케어 사업 진출
- 공익 영역 및 고객의 인생 여정을 지원하기 위한 다양한 신사업/서비스 발굴 추진

전략투자펀드(CVC)

• 주요 내용
- 2019년 4월 국내 스타트업 지원 및 성장을 돕기 위해 생명보험사 최초 전략투자펀드(CVC) 설립
  *포트폴리오 23개사 중 16개사와 협업 추진
- 보험 본업 혁신에 필요한 미래 기술 보유 스타트업 발굴
- 신규 사업 모델 공동 개발 및 협력 투자
- 고객 중심 경영을 위한 솔루션 도입

• 성과
- CVC 1호 펀드: 20개 스타트업(헬스케어 70%, 핀테크 15% 포함)에 437억 원 투자
- CVC 2호 펀드: 3개 스타트업(헬스케어, 인슈어테크 등) 기업에 108억 원 투자(2023년 5월 신규 설립)

• 향후 계획
- 성장 가능성 높은 스타트업에 추가 투자 추진
- 외부 기술 도입을 통한 보험업 경쟁력 제고
- 투자사·파트너사를 통한 신성장 동력 확보 및 신사업 기회 발굴 지속



OVERVIEW
ESG APPROACH
ENVIRONMENTAL
SOCIAL
GOVERNANCE
건전한 지배구조
윤리경영 및 준법경영
디지털혁신
신성장 동력 확보
리스크 관리
APPENDIX

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

신성장 동력 확보

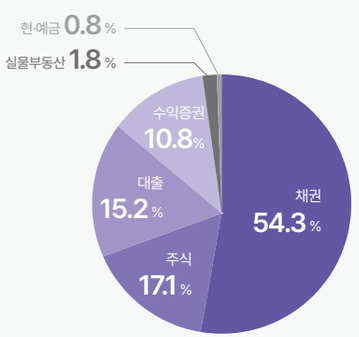
자산운용 전략

- 자산 포트폴리오 다변화
  - 초장기채/선도 투자로 안정적 수익기반 및 듀레이션 확보
  - 대체자산은 안정적 우량자산 중심 선별 투자 및 자산별 전망에 따른 전략 차별화
- 운용사업
  - 중장기 손익기반 운용사업 가속화
  - 글로벌 자산운용사 투자 및 협업 지속 추진
  - 해외 운용사 인수 사례
    - 2021년: 영국 부동산 운용사 Savills IM 인수
    - 2022년: 미국 ETF 운용사 Amplify 지분 인수
    - 2023년: 프랑스 인프라 운용사 Meridiam 지분 인수

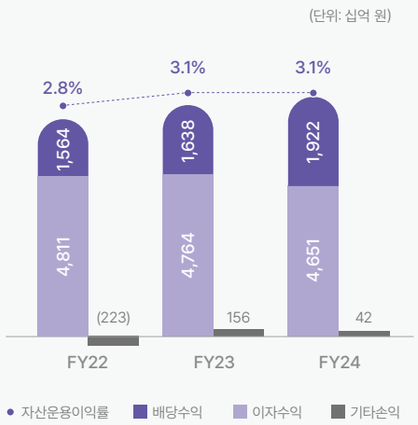
자산운용 실적

- 보험업계 최고 수준의 총자산 및 탄탄한 포트폴리오 구축
  - 국내 1위 보험사로 건실한 이익구조 및 재무건전성 확보
  - 총자산 312조 원, 당기순이익[1] 2.1조 원
    1) 지배회사지분 연결당기순이익
  - 다양한 자산군(채권,주식,대출,부동산 등)에 분산 투자를 통해 장기 안정적 수익원 확보
- 이자소득 자산관리 및 운용자산 이익률
  - ALM(자산·부채관리)을 자산운용의 기본 원칙으로 운영
  - 운용자산 중 70%를 채권과 대출 중심의 안정적 이자소득 자산으로 운용
  - 채권자산 116조 원 중 89조 원이 국공채 및 특수채이며, 회사채도 AA등급 이상 우량채권 중심으로 안정적 운용
  - 2024년 투자수익 6.6조 원 기록, 운용자산이익률 3.1% 달성

자산 포트폴리오

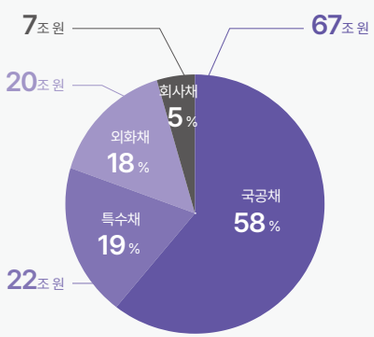


운용자산 이익률[1]



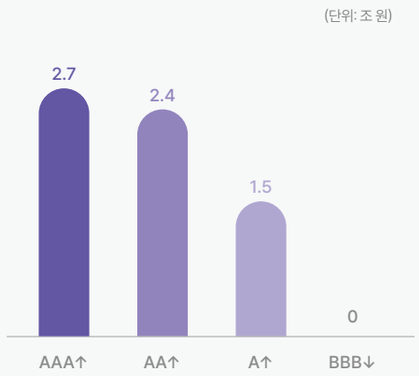
1) 별도기준, 매각손익 및 변액헷지손익 제외

채권 포트폴리오



전체 채권 중 국채, 지방채 등 무위험 채권 58%,
공공기관이 발행한 특수채 19%, 회사채는 AA등급 위주 투자

회사채 등급별 규모



OVERVIEW
ESG APPROACH
ENVIRONMENTAL
SOCIAL
GOVERNANCE
건전한 지배구조
윤리경영 및 준법경영
디지털혁신
신성장 동력 확보
리스크 관리
APPENDIX

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

신성장 동력 확보

글로벌 보험시장 확대

태국법인

• 태국 시장 개요
- 태국은 동남아 신흥시장으로 성장 잠재력이 높음
- 특히, 생명보험 시장은 성장성과 수익성이 모두 우수한 시장으로 평가
  · 수입보험료는 최근 10년간(2014~2024년) 연평균 +4% 성장
  · 국민 소득 증가에 따라 보험 수요는 지속적으로 확대될 전망
  · 인구 고령화 및 펜데믹 등 영향으로 수익성이 높은 건강보험 수요 증가

• 태국 법인 사업 현황
- 설계사 영업채널을 중심으로 업계 대비 고성장 지속
  · 수입보험료는 최근 10년간(2014~2024년) 연평균 +18% 성장
- 손익도 2017년 흑자 전환 이후 규모 확대 중
- 설계사 채널의 견실한 성장과 방카 채널 제휴 확대를 통해 중견사 진입에 도전
  · 상품 경쟁력 강화, IT인프라 혁신, 모집인 역량 강화 등을 추진

• 태국 법인 ESG 추진 현황
- 화석연료와 관련된 신규 투자를 제한하고 친환경 부문에 투자 확대
  · 화석연료 투자 비중은 2024년말 14%로 전년말 대비 2%p 축소
  · 화석연료 관련 자산은 단계적으로 축소하여 2040년까지 전량 매각할 예정
- 현지 NGO와 연계한 사회공헌 활동도 지속 운영
  · AED/앰뷸런스 기증 및 의료기기 지원 사업(2020년)
  · 청소년 학교폭력 예방을 위한 태권도 유스캠프 운영(2021년)
  · 방콕 한인국제학교 기부(2023년) 등

중국법인

• 중국 시장 개요
- 수입보험료는 최근 10년간(2014~2024년) 연평균 +11% 성장
- 소비자 소득수준 향상 및 건강/노후 대비에 대한 관심 증가, 중산층 가정 증가, 도시화 확대 영향으로 향후에도 연 +8% 수준의 성장 지속 전망

• 중국 법인 사업 현황
- 2015년 중국은행과 합작 이후 은행 점포망을 통해 방카채널을 중심으로 고성장
  · 수입보험료는 최근 10년간(2014~2024년) 연평균 +42% 성장
- 손익도 2017년 흑자 전환 이후 규모 확대 중
- 영업거점 확대를 기반으로 중견 생명보험사 지위 확보에 도전
  · 방카채널 중심의 고성장 지속, 수익성 높은 보장성 상품 판매 확대 등을 추진

• 중국 법인 ESG 추진 현황
- 중국 국가 정책에 맞춰 친환경 투자 확대
  · 화석연료 투자 비중은 2024년말 0.82%로 전년말 대비 △0.76%p 축소
  · 녹색금융 비중은 2024년말 6.43%로 전년말 대비 +0.95%p 확대
  · 2025년 70억RMB 규모의 녹색금융(저탄소, 신재생에너지) 추가 투자 계획
- 농촌 진흥과 사회공익 활동에 지속 참여
  · 중화사원공정기금회와 함께 '자금성 어린이 책가방' 공익 프로젝트를 추진하여, 농촌 지역 학교의 약 18만 명의 어린이에게 책가방을 지원
  · 빈곤지역의 농산물 유통을 연계하여 농촌지역 특화산업 발전 및 농촌 진흥 지원
  · 중국장애인복지기금회와 협력하여 현재까지 전국 25개 성/시에서 3,500명의 장애인을 대상으로 총 2,500만 위안 이상 지원
  · 저소득 지역 학생에게 상해 및 중대질병 보험을 무상 제공(약 1.8만명 수혜 중)
  · 중국아동소년기금회와 협력하여 경찰 순직 유자녀 지원 프로젝트 참여

OVERVIEW
ESG APPROACH
ENVIRONMENTAL
SOCIAL
GOVERNANCE
건전한 지배구조
윤리경영 및 준법경영
디지털혁신
신성장 동력 확보
리스크 관리
APPENDIX

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

신성장 동력 확보

양질의 신계약 CSM 확보

• 주요 내용
- 건강시장 지배력 확대 및 상품 경쟁력 강화를 통한 양질의 신계약 CSM 확보

• 성과
- 2024년 연간 신계약 CSM은 3.3조 원으로 연초 목표인 3.0조 원을 상회
- 신계약 CSM 내 건강 비중 58%까지 증가

• 향후 계획
- 건강·보장성 상품 강화 및 확대 기조 유지

구분	단위	FY2023	FY2024
신계약 CSM	조 원	3.6	3.3
신계약 CSM 내 건강 비중	%	37%	58%

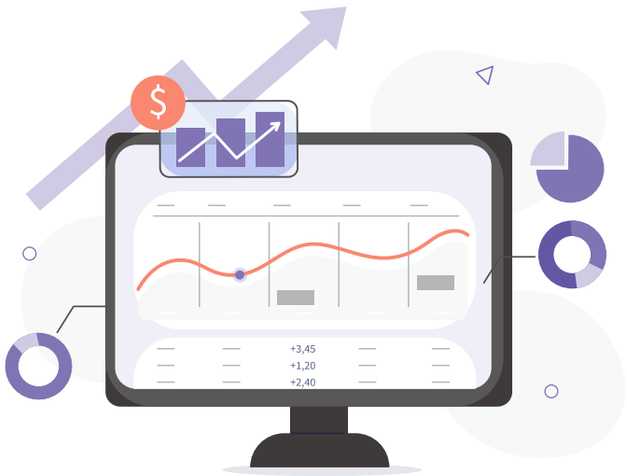
경영 성과 및 전략

• 경영 성과 및 전략
- 지배주주지분 연결 당기순이익 2.1조 원 기록
- 보험 본업, 자산운용, 신사업/디지털 전 영역 경영 성과 지속 추진
- 중장기 성장 기반 강화 및 공고화

• 영업 측면 성과
- 건강상품 경쟁력 제고 및 상품 라인업 확대로 시장지배력 확대
- 신계약 CSM 3.3조 원 확보 및 기말 CSM 12.9조 원 기록

• 자산운용 및 수익성 개선
- 금융시장 변동성 심화 속에서도 업계 최고 수준의 지급여력 유지
- 차별화된 자산운용 및 운용자산 다변화를 통한 운용자산이익률 개선
- 중장기 성장 동력 확보를 위한 글로벌 네트워크 강화 및 운용업계와의 시너지 창출

• 유지율 현황
- 핵심 경쟁력인 전속채널 기반 신계약 유입 및 철저한 보유계약 관리를 통해 업계 내 높은 유지율 견지
- 신규 고객 확보 강화 및 보유고객 유지를 통한 효율지표 개선 노력 지속



OVERVIEW
ESG APPROACH
ENVIRONMENTAL
SOCIAL
GOVERNANCE
건전한 지배구조
윤리경영 및 준법경영
디지털혁신
신성장 동력 확보
리스크 관리
APPENDIX

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

리스크 관리

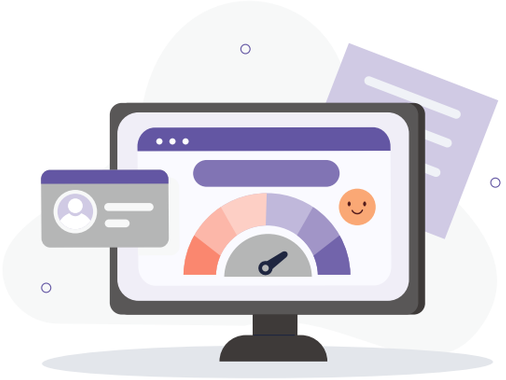
삼성생명은 체계적인 리스크 관리를 바탕으로 주요 리스크를 식별 및 대응하고 있습니다.
또한 이머징 리스크를 포함한 다양한 리스크에 대해 선제적 대응체계를 구축하여, 기업의 지속가능성과 안정성을 확보하고자 노력하고 있습니다.

리스크 관리 체계

리스크 관리 거버넌스

- 이사회, 위험관리위원회, 부문별 위원회, 위험관리 실무 조직으로 구성된 리스크 관리 체계 운영
- 보험감독규제에 따른 자체 위험 및 지급여력평가(ORSA)[1] 연 1회 실시 및 이사회 승인
- 리스크 모니터링 및 보고
  - 주요 지표 분기 1회 이상 위험관리위원회 보고
- 통합위험관리기준 대상회사(금융 복합 기업집단) 선정 및 리스크 관리
  - 그룹 통합 리스크 한도 설정 및 거버넌스 체계 구축하여 연 1회 적정성 점검 및 위험관리위원회 보고
- 리스크 관리 관련 이사진 정례 교육
  - 위험관리위원회 위원 대상 연 1회 이상 리스크 및 경제 현황 교육
  - 당사 및 금융복합기업집단의 리스크 관리 핵심 추진과제 및 주요 현황 보고
  - 전 임직원 대상 보험산업, 자본시장법, 공정거래 모니터링 등 컴플라이언스 리스크 관리 교육
  - 임직원 공통교육(Grow Campus) 활용한 컴플라이언스, 재무 관리, ESG 관련 리스크 교육

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



위험관리 체계 (Three lines of Defense)



[현업부서]
- 임원 수준의 위원회下 부서장 수준의 협의체를 운영하며, 현업부서 수준에서는 부서장이 위험에 대한 일차적 책임을 지고 위험을 관리

상품개발부서	보험부문에서 위험률, 적용이율 관리
보험심사부서	사차리스크 관리를 위해 계약인수 및 지급기준을 운영
재무심사부서	자산부문에서 금융자산의 신용평가 및 한도 설정
소매금융 위험관리부서	개인대출의 신용평가 및 한도 설정
운영위험관리부서	보험상품 판매와 관련된 위험관리와 준법감시, 내부통제 등의 기능 수행

OVERVIEW
ESG APPROACH
ENVIRONMENTAL
SOCIAL
GOVERNANCE
건전한 지배구조
윤리경영 및 준법경영
디지털혁신
신성장 동력 확보
리스크 관리
APPENDIX

리스크 관리

리스크 관리 및 대응

리스크 관리 및 대응 체계

• 리스크 관리 체계 구축 및 운영
- 기업 활동 전반(재무적/비재무적 영역)에서 리스크 통합 관리
- 리스크별 비즈니스 영향도 검토 및 규제에 부합하는 정책 수립
- 통합적인 리스크 관리를 강화하기 위해 부서별 발생 가능한 리스크 식별 및 관리방안 마련
- 통합적인 리스크 관리를 ESG경영 필수 시스템으로 내재화하여 지속가능기업으로 성장 추진

• 실질 리스크 수준을 반영한 리스크 관리
- ERM(Enterprise Risk Management) 체계 운영
  · 보험, 금리, 신용, 시장, 운영 등 5개 주요 리스크로 구분하여 전사 리스크를 측정하는 EC(Economic Capital) 방식 기반
  · 회사 가치와 전사 리스크 측정 및 지급여력비율 산출
- 상품개발, 자산운용 등 주요 경영활동에 리스크 반영
- Solvency II, ICS(Insurance Capital Standard) 등의 글로벌 스탠다드 방법론 적용
- 2023년 내부감사 결과 개선 필요 사항 조치 완료 및 2024년 조치계획 제출
- 2023년 금융감독원 제공 Type 1,2 시나리오 적용 위기 상황 분석 적합성 검증
- 2024년 금융복합기업집단 통합 위기상황 분석 및 위험부담한도 배분

• 리스크 한도관리
- 매년 이사회 승인 통해 K-ICS 비율(지급여력 비율) 목표를 100% 이상으로 설정
- 리스크 한도관리 체계 수립 후 매년 위험관리위원회에서 승인
- 리스크 유형별 허용 한도 및 가이드라인 마련을 통한 체계적 관리 도모
- 리스크 한도는 K-ICS 비율 기준, 당사 특성 반영 내부지급여력 비율 130% 이상 유지 기준으로 설정
- 2024년 12월 위험관리위원회 승인 총 리스크 허용한도 35.1조 원

사업 연속성 계획(BCP) 관리

• 운영 목적
- 재해 및 재난 발생 시 고객 자산·금융정보 보호 및 서비스 안정성 유지
- 유사시 시스템 내 금융정보 유출 방지 및 백업시스템 운영

• 운영 방식
- 백업 시스템 정상 가동 보장을 위해 연 1회 모의훈련 실시
- 2008년 이후 매년 국제 인증을 통해 BCP 적정성 검증
- 경영환경 변화 대응을 위한 핵심업무 관리, 데이터센터·콜센터 포함 자회사 연계 관리

조세 리스크 관리

• 국내외 조세 관련 규정 제·개정, 정부 정책 동향에 대한 지속적인 모니터링을 통한 조세 리스크 사전 파악
• 내부회계관리제도 기반 세무조정 및 회계처리 과정 신뢰성·정확성 강화
• 세법 해석이 불분명하거나 이견 발생 시 외부 전문가 세무 자문 수행
• 조세 리스크 최소화를 위한 선제적 준비 강화

구분	단위	2021	2022	2023(IFRS17) [1]	2024(IFRS17)
세전이익	백만 원	2,034,217	1,646,331	2,559,051	2,813,666
법인세비용	백만 원	436,515	(74,463)	525,342	553,411
유효세율	%	21.5	(4.5)	20.5	19.7

1) 전기 ESG보고서는 별도기준으로 작성하였으나, 당기 보고서는 연결기준으로 작성

상품 리스크 관리

• 신규 상품 출시 시 상품 수익성 가이드라인 수립 및 운영
• 자산수익률, 사업비율, 보험지급률 등에 기반한 수익성 가이드라인 충족 시 신상품 출시 가능
• 매년 위험관리위원회 승인을 거쳐 상품 수익성 가이드라인 최종 확정

OVERVIEW
ESG APPROACH
ENVIRONMENTAL
SOCIAL
GOVERNANCE
건전한 지배구조
윤리경영 및 준법경영
디지털혁신
신성장 동력 확보
리스크 관리
APPENDIX

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

리스크 관리

이머징 리스크(Emerging Risk)

이머징 리스크(Emerging Risk) 식별 및 대응

• 이머징 리스크 (Emerging Risk) 의 정의
- 현재는 명확히 인식되지 않지만, 향후 발생 가능성이 있으며 보험산업 및 당사에 중대한 영향을 미칠수 있는 리스크 중 아직 완전히 파악되거나 이해되지 않은 리스크

• 식별 및 대응 현황
- 4개의 이머징 리스크를 선정하여 선제적으로 관리하고 있으며, 전사적 리스크 관리에 이머징 리스크를 통합하여 지속적으로 대응할 예정

분류	이머징 리스크	Business & Social Context	리스크 발생으로 인한 회사 영향	Our Approach
기후	급격한 기후변화	- 기후변화로 인한 호우, 태풍, 폭염 등 기상이변 증가에 따라 보험금 지급 리스크와 자산가치 변동성 심화 - 저탄소 경제 전환 과정에서 보험사의 투자 포트폴리오에 대한 탄소배출 책임 요구 증대 및 외부 이해관계자의 모니터링 강화	- 기후재해 빈도 및 강도 증가로 보험금 지급 리스크 및 재무건전성 저하 가능성 존재 - 고탄소 배출 모니터링이 요구되는 투자 자산포트폴리오의 가치 하락 등 잠재적인 부정적 영향 발생 가능	- 기후변화와 건강위험률/사망률에 대한 데이터 집적 및 리스크 평가/관리체계 구축 - 기후변화 스트레스 테스트 및 시나리오 분석 강화를 통한 재무건전성 관리 - 적도원칙 및 기후변화 리스크를 반영한 투자 의사결정 등
기술	IT 인프라의 심각한 고장	- 디지털 전환으로 IT 인프라 중요성 증가 - 호우로 인한 침수, 대형 화재에 따른 전산장애 등 IT 시스템의 장애 발생 가능성 증가 - 핵심업무의 신속한 복구 및 재개 가능 여부 확인 필요 - 기업의 IT 인프라 관리 역량 강화 요구 증대	- 예측 불가능한 재해 발생 시 시스템 중단 → 보험 계약 체결 및 보험금 지급 중단, 고객정보 등 저장된 데이터의 유실과 같은 비즈니스 운영 피해 발생 가능	- 2008년부터 BCP(Business Continuity Plan) 수립 → 재해/재난 상황에서 24시간 이내 핵심업무 복구 목표 - 최근 재해/재난 발생 시 다음과 같은 계획 수립 · 비즈니스 부분: 대체사업장으로 이동 후 업무 재개 · IT부분: DR(보조 전산센터)로 전환 후 업무 재개 - 연 1회 모의훈련 시행 (코로나에 따른 2020~2021년은 준비상태 점검으로 갈음) → 대체 사업장 인프라 점검 및 핵심 업무 재개 가능 여부 확인
기술	사이버 보안 사고 발생	- 디지털 전환의 확산으로 인한 보험 산업의 비즈니스 모델 변화 - 클라우드, AI 등 신기술 도입으로 인한 보안 리스크 증가	- AI, 클라우드, IoT 등 디지털 신기술의 도입 및 발전에 따른 보험산업 전반의 급격한 변화 초래 - 사업운영의 디지털화에 따라 내부·외부 네트워크 기반 사이버 보안 위협 가능성 증가 - 기업정보 및 고객정보 등 금융 데이터 유출 위험성 지속 증가 - 사이버 범죄의 지능화 및 고도화로 인해 보험 계약 및 고객 관리 등에서 정보보안 관련 리스크 발생 가능성 확대	- 고도화된 사이버 공격 대응을 위한 장기적 보안 강화 활동 · 악성코드 대응을 위한 이메일 모의훈련 실시 · 임직원 대상 보안의식 제고 교육 정기 운영 · APT/DDoS 등 외부 침입에 대비한 대응 모의훈련 수행 · 전자금융기반시설 보안 취약점 점검을 통해 시스템 보안성 확보 · 제로트러스트(비신뢰 기반 사용자 접근 통제) 시스템 도입 검토 - AI 관련 보안 강화 활동 · 임직원의 ChatGPT 등 생성형 AI 사용 시 보안 유의사항 사전 안내 · AI 보안 가이드 준수를 통한 사전 보안성 검토 강화
사회	초고령화 및 인구통계변화	- 65세 이상 고령자 수가 인구 시나리오 보다 급속하게 증가 - 생산인구 감소, 경제성장률 둔화 등으로 신규 고객확보 어려움과 같은 보험 영업의 환경 위협 증가	- 고령화 및 저출산의 지속 → 신규 고객 유입 및 보험 계약 체결 등 신규 수요 감소 예상 → 수익률 악화 가능성 존재 - 인구 구조 변화로 인한 노후 보장, 요양 및 고연령층 질병에 대한 보험 수요 증가 예상여	- 고령 고객을 위한 보험 가입 가능 연령 확대, 유병자 보험 출시, 시니어서비스 등 지원 - 더헬스 앱을 통해 운동, 식이, 마음 건강을 종합적으로 관리할 수 있는 헬스케어 서비스 제공 - 질병의 사전 예방과 건강한 생활을 위한 서비스 지속 확대 예정

OVERVIEW
ESG APPROACH
ENVIRONMENTAL
SOCIAL
GOVERNANCE
건전한 지배구조
윤리경영 및 준법경영
디지털혁신
신성장 동력 확보
리스크 관리
APPENDIX

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

Appendix

121 ESG DATA
133 INDEX
138 온실가스 검증의견서
140 제3자 검증의견서

OVERVIEW
ESG APPROACH
ENVIRONMENTAL
SOCIAL
GOVERNANCE
APPENDIX
ESG DATA
INDEX
온실가스 검증의견서
제3자 검증의견서

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

ESG Data

환경

온실가스 관리 – Scope 1, 2

지표		단위	2021	2022	2023	2024 [1]	
						지역	시장[2]
내부 온실가스 배출량	**Scope 1+2 배출량 (총계)**	**tCO_2eq**	**62,086**	**64,486**	**66,856**	**66,717**	**63,976**
	삼성생명	tCO_2eq	62,086	64,486	60,025	60,113	57,372
	삼성생명서비스손해사정	tCO_2eq	-	-	726	610	610
	북경삼성치업유한공사	tCO_2eq	-	-	25	24	24
	삼성자산운용	tCO_2eq	-	-	205	276	276
	삼성SRA자산운용	tCO_2eq	-	-	215	200	200
	삼성카드	tCO_2eq	-	-	4,448	4,634	4,634
	삼성생명금융서비스	tCO_2eq	-	-	1,212	860	860
	Scope 1 배출량 (총계)	**tCO_2eq**	27,878	29,694	32,022	32,288	32,288
	삼성생명	tCO_2eq	27,878	29,694	31,084	31,267	31,267
	삼성생명서비스손해사정	tCO_2eq	-	-	294	307	307
	북경삼성치업유한공사	tCO_2eq	-	-	5	5	5
	삼성자산운용	tCO_2eq	-	-	136	207	207
	삼성SRA자산운용	tCO_2eq	-	-	72	46	46
	삼성카드	tCO_2eq	-	-	419	417	417
	삼성생명금융서비스	tCO_2eq	-	-	12	39	39
	Scope 2 배출량 (총계)	**tCO_2eq**	**34,374**	**34,943**	**34,981**	**34,574**	**31,688**
	삼성생명	tCO_2eq	34,374	34,943	29,088	28,989	26,103
	삼성생명서비스손해사정	tCO_2eq	-	-	432	303	303
	북경삼성치업유한공사	tCO_2eq	-	-	20	20	20
	삼성자산운용	tCO_2eq	-	-	69	69	69
	삼성SRA자산운용	tCO_2eq	-	-	143	155	155
	삼성카드	tCO_2eq	-	-	4,029	4,216	4,216
	삼성생명금융서비스	tCO_2eq	-	-	1,200	822	822
온실가스 집약도	**온실가스 집약도(총계)**	**tCO_2eq/ 십억 원**	**2.33**	**2.24**	**2.26** [4]	**2.20**	**2.11**
	매출액 (수입보험료) [3]	십억 원	26,603	28,745	29,577	30,260	30,260

1) Scope 1, 2 배출량은 산출대상 개별 사업장별로 총 배출량 산정 과정에서 정수 단위로 절사하여 실제값과 약 ±1 tCO2eq내외의 차이가 발생할 수 있음
FY2023년부터 삼성생명의 연결대상 주요자회사를 포함하여 Scope 1, 2 배출량을 산정
Scope 1, 2 배출량은 온실가스 에너지·목표관리제 적용 대상 범위와 동일하며 사옥 서초타워외 36개 사업장과 임차사업장(약 280개)을 포함.
Scope 1, 2 배출량은 '온실가스 배출권거래제의 배출량 보고 및 인증에 관한 운영지침(환경부 고시 2023-221호)' 기준에 따라 산정됨
2) 시장기반 배출량은 재생에너지를 통해 생산된 전력의 구매(녹색프리미엄)를 포함
3) 삼성생명은 수입보험료, 주요자회사는 매출액 기준, 북경삼성치업유한공사 매출액은 '24년 기말 원위환 환율 적용
4) 2023년 매출액 변경에 따른 수정 발생함

온실가스 관리 – Scope 3

지표		단위	2021	2022	2023	2024
외부 온실가스 배출량[6]	**Cat 1. 구매한 제품 및 서비스**	tCO_2eq	1,672	1,746	1,814	1,654
	복사용지	tCO_2eq	1,509	1,612	1,675	1,553
	용수[1]	tCO_2eq	163	134	139	101
	Cat 2. 자본재[2]	tCO_2eq	37	85	107	42
	PC본체	tCO_2eq	10	27	74	14
	노트북	tCO_2eq	6	40	6	5
	모니터	tCO_2eq	21	18	27	22
	태블릿	tCO_2eq	-	-	-	0.3
	Cat 3. 연료 및 에너지 관련 활동	tCO_2eq	-	-	3,387	5,292
	Cat 5. 사업장 발생 폐기물[3]	tCO_2eq	171	119	39	36
	Cat 6. 구성원 출장[4]	tCO_2eq	-	209	346	363
	Cat 7. 구성원 통근[5]	tCO_2eq	-	-	3,179	2,945
	Cat 8. 업스트림 임차자산[7]	tCO_2eq	-	-	-	16,566
	Cat11. 판매된 제품 사용[8]	tCO_2eq	-	-	-	86
	Cat15. 투자	tCO_2eq	25,210,068	38,719,963	27,816,861	27,709,111

1) 2024년 용수 사용량은 사옥 총 31개 사업장의 사용량 기준(강릉어린이집,광주어린이집,구미어린이집,김해어린이집,삼성본관,부천어린이집,상봉어린이집,삼성금융캠퍼스,서초타워,삼성어린이집(선릉어린이집),신당빌딩,신당어린이집,쌍문어린이집,안산어린이집,양지인쇄물류센터,원주어린이집,의정부어린이집,이태원어린이집,익산어린이집,일원동빌딩,잠실빌딩,장충빌딩,전주연수소,제주도어린이집,청담스퀘어,페럼타워,포항어린이집,한남동사옥,해운대연수소,휴먼센터,휴먼센터(STC)이며, 취수량과 동일함
2) 전산장비(PC본체, 노트북, 모니터, 태블릿)의 제조전 단계 및 제조 단계에서의 배출량을 기준으로 산정, FY2024년부터 태블릿 배출량 산정.
3) 2024년 폐기물량은 사옥 총 5개 사업장의 사용량 기준으로 산정 (생명서초, 삼성본관, 금융캠퍼스, 생명일원, 청담스퀘어)
4) 항공(국내,해외), KTX, 버스, 자가용 기준. 자가용은 2023년부터 산정
5) KTX, 버스, 자가용, 지하철 기준
6) Scope 3 배출량은 'WBCSD/WRI Corporate value chain(Scope3) Accounting and Reporting standard' 기준에 따라 산정됨
7) FY2024부터 C8. 삼성생명이 임차한 데이터센터의 전력사용으로 인한 배출량을 산정
8) FY2024부터 C11. 삼성생명 앱/웹(모바일) 및 홈페이지(PC) 이용에 따른 배출량을 산정

OVERVIEW
ESG APPROACH
ENVIRONMENTAL
SOCIAL
GOVERNANCE
APPENDIX
ESG DATA
INDEX
온실가스 검증의견서
제3자 검증의견서

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

ESG Data

환경

온실가스 관리 – Scope3

지표		단위	2021	2022	2023	2024
자산 포트폴리오 금융배출량	금융배출량 (총계)	만tCO_2eq	**2,521**	**3,872**	**2,781**	**2,771**
	상장주식 및 회사채	만tCO_2eq	2,055	1,252	776	647
	기업대출 및 비상장주식	만tCO_2eq	2	4	5	10
	프로젝트 파이낸스 (PF)	만tCO_2eq	442	781	140	286
	상업용 부동산	만tCO_2eq	13	10	12	11
	모기지	만tCO_2eq	7	10	13	9
	자동차 대출	만tCO_2eq	2	4	3	3
	국채[1]	만tCO_2eq	-	1,813	1,833	1804
자산 포트폴리오 금융배출량 산출자산규모	산출자산규모 (총계)	조 원	**109.8**	**166.3**	**177.6**	**173.9**
	상장주식 및 회사채	조 원	75.7	60.3	74.5	61.6
	기업대출 및 비상장주식	조 원	0.9	1.7	2.7	2.1
	프로젝트 파이낸스 (PF)	조 원	6.7	13.2	6.0	10.3
	상업용 부동산	조 원	11.4	9.2	9.2	8.7
	모기지	조 원	14.7	22.2	22.9	23.1
	자동차 대출	조 원	0.4	0.6	0.4	0.4
	국채[1]	조 원	-	59.2	61.9	67.7
자산 포트폴리오 금융배출량 배출 집약도	금융배출량 집약도 (총계)	만tCO_2eq/조 원	**22.96**	**23.28**	**15.66**	**15.9**
	상장주식 및 회사채	만tCO_2eq/조 원	27.15	20.77	10.42	10.5
	기업대출 및 비상장주식	만tCO_2eq/조 원	2.22	2.09	1.71	4.9
	프로젝트 파이낸스 (PF)	만tCO_2eq/조 원	65.97	59.32	23.20	27.8
	상업용 부동산	만tCO_2eq/조 원	1.14	1.05	1.29	1.3
	모기지	만tCO_2eq/조 원	0.48	0.43	0.55	0.4
	자동차 대출	만tCO_2eq/조 원	5.00	7.32	6.63	7.1
	국채[1]	만tCO_2eq/조 원	-	30.63	29.63	26.6

1) 국채의 경우, PCAF 기준 개정(국채 금융배출량 산정 방법론 신규 도입)에 따라 FY2022년 부터 산출

에너지 관리

지표	단위	2021	2022	2023	2024	
					성과	목표
에너지 사용량 (총계)[1]	TJ	906	927	771	763	757
연료	TJ	187	196	180	171	-
전기	TJ	714	725	603	601	-
스팀	TJ	5	6	7	7	-
에너지 집약도 (총계)	TJ/십억 원	**0.03**	**0.03**	**0.03**	**0.03**	**-**
매출액 (수입보험료)[2]	십억 원	26,603	28,745	25,546	24,952	-

1) 삼성생명 소유 사업장(서초타워 외 36개 사업장)과 법인차량의 에너지 사용량을 측정. 사업장 단위 절사 배출량을 업체 단위로 합산하여 산정
2) 수입보험료는 별도재무제표 기준

폐기물 관리

지표			단위	2021	2022	2023	2024
폐기물 관리 (기존)	폐기물 배출량(총계)		Ton	525	355	-	-
	일반 폐기물	재활용	Ton	435	258	-	-
		위탁	Ton	90	97	-	-
	지정 폐기물	외부 위탁	Ton	0	0	-	-
폐기물 관리[1] (변경)	폐기물 배출량(총계)		Ton	-	-	**789**	**640**
	폐기물 재활용		Ton	-	-	767	619
	폐기물 처리	매립	Ton	-	-	-	-
		소각(에너지 회수)	Ton	-	-	21	21
		소각(에너지 미회수)	Ton	-	-	-	-

1) 폐기물량 산정 범위: 24년 기준 집계가능한 5개 사업장(생명서초, 삼성본관, 금융캠퍼스, 생명일원, 청담스퀘어)기준. 2023년부터 폐기물 집계형식 변경

OVERVIEW
ESG APPROACH
ENVIRONMENTAL
SOCIAL
GOVERNANCE
APPENDIX
ESG DATA
INDEX
온실가스 검증의견서
제3자 검증의견서

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

ESG Data

환경

용수 관리[1]

지표	단위	2021	2022	2023	2024
용수 사용량 (총계)	m^3	**491,712**	**564,594**	**585,379**	**427,502**
상수도	m^3	486,202	560,619	579,848	422,821
중수	m^3	5,510	3,975	5,531	4,681

1) 2024년 용수 사용량은 사옥 총 31개 사업장의 사용량 기준(강릉어린이집,광주어린이집,구미어린이집,김해어린이집,삼성본관,부천어린이집, 상봉어린이집,삼성금융캠퍼스,서초타워,삼성어린이집(선릉어린이집),신당빌딩,신당어린이집,쌍문어린이집,안산어린이집,양지인쇄물류센터, 원주어린이집,의정부어린이집,이태원어린이집,익산어린이집,일원동빌딩,잠실빌딩,장충빌딩,전주연수소,제주도어린이집,청담스퀘어,페럼타워, 포항어린이집,한남동사옥,해운대연수소,휴먼센터,휴먼센터ISTC)이며, 취수량과 동일함

ESG 투자

지표		단위	2021	2022	2023	2024
ESG 총 투자금액 (총계)		억 원	**65,879**	**81,966**	**97,672**	**106,484**
ESG 투자 비율		%	2.64	3.67	4.45	4.98
채권	그린본드	억 원	10,173	10,879	11,017	13,566
	소셜본드	억 원	27,109	28,939	38,205	44,634
	기타	억 원	7,511	8,179	5,350	4,864
대체자산	신재생에너지	억 원	16,061	17,025	17,553	17,762
	수자원 및 하수관리	억 원	5,025	4,282	3,869	3,552
	철도[1]	억 원	-	12,662	12,699	12,751
	건축물[2]	억 원	-	-	8,979	8,963
미소금융[3]		억 원	-	-	-	392

1) 2022년 신규편입
2) 2023년 신규편입
3) 2024년 신규편입

환경경영

지표		단위	2021	2022	2023	2024
환경법규 위반	**환경법규 위반 건수**	건	0	0	0	0
임직원 환경경영 교육	**환경경영 교육 수료 인원**	명	1,156	1,223	1,179	507

기타

지표		단위	2021	2022	2023	2024
용지 사용량[1]	**용지 사용량**	Ton	1,347	1,439	1,495	1,386
무공해차	**무공해차 전환 비율**	%	0	1	6	7

1) 용지 사용량은 삼성생명 전 사업장에서 보고기간 전년도 9월부터 당해연도 8월까지의 복사용지 구매량이며, 2024년의 경우 종이밀도 80g/m^2 기준 1장당 4.99g으로 환산하여 산정

자본재 및 시설

지표			단위	2021	2022	2023	2024
자본재 관리	자본재 구매	PC본체	대	262	738	2,008	372
		노트북	대	337	2,097	319	9
		모니터	대	1,289	1,100	1,645	1,349
		태블릿[1]	대	-	-	-	2
시설투자	**시설 투자금액 (총계)**[2]		**억 원**	**189**	**302**	**420**	**1,061**
	노후 시설교체		억 원	189	302	420	1,061
	기타		억 원	0	0	0	0

1) 2024년부터 자본재 배출량 산정시 태블릿을 포함하여 산출
2) 시설투자금액은 노후 시설 교체, LED 조명 구매 등의 환경투자 집행 금액

OVERVIEW
ESG APPROACH
ENVIRONMENTAL
SOCIAL
GOVERNANCE
APPENDIX
ESG DATA
INDEX
온실가스 검증의견서
제3자 검증의견서

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

ESG Data

사회

임직원 현황

지표			단위	2021	2022	2023	2024
총인원[1]			명	**5,177**	**5,175**	**5,097**	**5,111**
성별	남성		명	2,911	2,876	2,796	2,745
	여성		명	2,266	2,299	2,301	2,366
계약조건별	임원	남성	명	56	52	53	52
		여성	명	4	7	8	8
	정규직	남성	명	2,718	2,676	2,573	2,483
		여성	명	2,187	2,200	2,192	2,239
	무기계약직[2]	남성	명	6	6	6	3
		여성	명	5	5	5	5
	전문/특수/일반계약직[3]	남성	명	131	142	164	207
		여성	명	70	87	96	114
	소속 외 근로자[4]		명	1,415	1,397	1,368	1,633
연령대별	30대 미만	남성	명	149	126	124	101
		여성	명	374	328	295	263
	30대 이상~50세 미만	남성	명	1,850	1,751	1,701	1,650
		여성	명	1,649	1,680	1,665	1,697
	50세 이상	남성	명	912	999	971	994
		여성	명	243	291	341	406
지역별[5]	임원	한국	명	-	59	61	60
		해외사업장	명	-	0	0	0
	정규직	한국	명	-	4,866	4,759	4,716
		해외사업장	명	-	10	6	6
	무기계약직	한국	명	-	11	11	8
		해외사업장	명	-	0	0	0
	전문/특수/일반계약직	한국	명	-	229	260	321
		해외사업장	명	-	0	0	0
국적별	한국		명	5,167	5,165	5,087	5,100
	미국		명	4	5	5	6
	중국		명	1	1	0	0
	베트남		명	0	0	0	0
	기타		명	5	4	5	5

지표		단위	2021	2022	2023	2024
국적별 관리직 비율	총 관리직 인원	명	**2,734**	**2,838**	**2,871**	**2,966**
	한국	%	99.7	99.8	99.8	99.8
	미국	%	0.2	0.1	0.1	0.1
	중국	%	0	0	0	0
	베트남	%	0	0	0	0
	기타	%	0.1	0.1	0.1	0.1

1) 2024년 12월 31일 기준 정규직 및 비정규직(단순/시간선택제, 파견직, 사외이사, 휴직자 제외)을 포함하였으며 소속 외 근로자는 제외하여 집계
2) 무기계약직은 계약의 종료가 무기인 계약직을 의미
3) 전문/특수/일반계약직은 외야전입, 사내방송 PD, 디자이너같은 특수직을 의미
4) 다른 사업주에게 고용된 근로자로서 당사가 해당 사업체에서 사용(파견, 하도급, 용역 등)하는 근로자이며청소/경비, 전산유지/운영, 보안 등의 업무를 수행, 사업보고서 기준으로 작성
5) 지역별 분류는 2022년부터 데이터 취합

임직원 다양성

지표			단위	2021	2022	2023	2024
여성	관리직[1]	총 관리자 수	명	2,734	2,838	2,871	2,966
		여성 관리자 수	명	560	635	692	745
		여성 관리자 비율	%	20.5	22.4	24.1	25.1
	임원 (CEO이하 2계급)	총 임원 수	명	60	59	61	60
		여성 임원 수	명	4	7	8	8
		여성 임원 비율	%	6.7	11.9	13.1	13.3
	하급관리직[2]	총 하급관리자 수	명	1,478	1,503	1,514	1,533
		여성 하급관리자 수	명	446	480	505	524
		여성 하급관리자 비율	%	30.2	31.9	33.4	34.2
	수익 창출 부서/ 직급[3]	총 직원 수	명	2,744	2,766	2,583	2,820
		여성 직원 수	명	1,393	1,406	1,402	1,483
		여성 비율	%	50.8	50.8	54.3	52.6
	STEM 직책[4]	총 직원 수	명	647	728	933	1,126
		여성 직원 수	명	246	308	412	517
		여성 비율	%	38.0	42.3	44.2	45.9
등기임원 중 여성 임원의 수			명	-	-	1	1

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

OVERVIEW
ESG APPROACH
ENVIRONMENTAL
SOCIAL
GOVERNANCE
APPENDIX
ESG DATA
INDEX
온실가스 검증의견서
제3자 검증의견서

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

ESG Data

사회

임직원 다양성

지표		단위	2021	2022	2023	2024
장애인	근로자 수	명	115	84	86	86
	고용률	%	2.2	1.6	1.7	1.6
보훈대상자	근로자 수	명	77	67	76	68
	고용률	%	1.5	1.3	1.5	1.3

신규 채용 현황

지표		단위	2021	2022	2023	2024
	신규 채용 인원	명	**203**	**196**	**200**	**175**
성별	남성	명	94	103	91	54
	여성	명	109	93	109	121
연령대별	30대 미만	명	98	89	72	73
	30세 미상~50세 미만	명	93	99	103	82
	50세 이상	명	12	8	25	20
직급별	임원	명	1	1	3	0
	관리직	명	35	41	42	41
	관리자가 아닌 직원	명	167	154	155	134
국적별	한국	명	203	194	197	174
	미국	명	0	2	1	1
	중국	명	0	0	0	0
	베트남	명	0	0	0	0
	기타	명	0	0	2	0
Open Position 내부 충원 비율[1]		%	92.1	91.3	91.0	92.3
인당 평균 채용 비용		원	4,688,970	3,290,447	4,998,554	6,159,722

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

임직원 이직 현황

지표			단위	2021	2022	2023	2024
임직원 이직률	총 이직률		%	**1.3**	**1.5**	**1.3**	**1.3**
	자발적 이직률		%	**0.8**	**1.0**	**0.5**	**0.4**
이직자 수	성별	남성	명	40	55	25	39
		여성	명	25	20	38	23
	연령대별	30대 미만	명	16	15	13	6
		30세 미상~50세 미만	명	45	54	38	30
		50세 이상	명	4	6	12	26
	직급별	임원	명	0	0	0	0
		관리직	명	25	36	35	40
		관리자가 아닌 직원	명	40	39	28	22
	국적별	한국	명	65	75	63	62
		미국	명	0	0	0	0
		중국	명	0	0	0	0
		베트남	명	0	0	0	0
		기타	명	0	0	0	0
자발적 이직자 수	성별	남성	명	28	37	17	17
		여성	명	14	10	7	3
	연령대별	30대 미만	명	9	11	6	3
		30세 미상~50세 미만	명	31	36	18	15
		50세 이상	명	2	0	0	2
	직급별	임원	명	0	0	0	0
		관리직	명	15	23	13	8
		관리자가 아닌 직원	명	27	24	11	12
	국적별	한국	명	42	47	24	20
		미국	명	0	0	0	0
		중국	명	0	0	0	0
		베트남	명	0	0	0	0
		기타	명	0	0	0	0

OVERVIEW
ESG APPROACH
ENVIRONMENTAL
SOCIAL
GOVERNANCE
APPENDIX
ESG DATA
INDEX
온실가스 검증의견서
제3자 검증의견서

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

ESG Data

사회

임직원 교육

지표			단위	2021	2022	2023	2024
총 교육 비용			억 원	53	49	65	81
총 교육 시간			시간	297,124	317,870	334,425	339,792
교육대상자 수			명	5,036	4,965	5,145	5,056
1인당 교육 비용			만 원	104	98	126	161
1인당 교육 시간			시간	59	64	65	67
1인당 평균 교육 시간 - 상세	성별	남성	시간	71	73	68	71
		여성	시간	45	54	61	61
	연령대별	30대 미만	시간	163	125	114	216
		30세 미상~50세 미만	시간	60	63	67	58
		50세 이상	시간	32	52	48	39
	직급별	임원	시간	93	71	84	155
		관리직	시간	59	63	90	57
		관리자가 아닌 직원	시간	59	64	63	66
	교육 유형별	대면	시간	8	57	86	28
		온라인	시간	33	91	16	12

업무성과 및 경력개발에 대한 정기적 검토를 받은 근로자 비율

지표		단위	2021	2022	2023	2024
성별	남성	%	88.5	82.2	82.9	80.2
	여성	%	11.5	17.8	17.1	19.8
직급별	관리자 직급	%	100	100	93.2	91.2
	평직원	%	0	0	6.8	8.8

결근율

지표	단위	2021	2022	2023	2024
결근율[1]	%	0.4	1.8	0.6	0.5

1) 당해년도 결근일수의 합 / 총 임직원 수 × 365일
* 결근: 기타결근, 무단결근, 병가, 상병휴직
* '21~23년은 코로나 예방접종 및 감염으로 인한 공가도 포함하여 산출

퇴직 연금 제도[1]

지표	단위	2021	2022	2023	2024
확정급여형(DB)	억 원	3,895	4,775	5,024	5,125
확정기여형(DC)	억 원	1,478	1,577	1,933	2,136

1) 별도 재무제표 기준

노사 관계[1]

지표		단위	2021	2022	2023	2024
노동조합	노동조합가입인원[2]	명	3,723	3,702	3,675	3,490
	노동조합가입률[3]	%	72.2	72.8	72.9	69.1

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

산업재해

지표	단위	2021	2022	2023	2024
산업재해 건수	건	0	0	0	0

조직문화 만족도 진단(SCI: Samsung Culture Index)

지표			단위	2021	2022	2023	2024
SCI결과	평균		점	75.1	79.3	80.5	82.6
SCI결과 - 상세	성별	남성	점	77.6	-	-	-
		여성	점	71.7	-	-	-
	직급별	I4/B4/G4/Band4	점	80.1	-	-	-
		I3/B3/G3/Band3	점	75.1	-	-	-
		I2/B2/G2/Band2	점	74.6	-	-	-
		I1/B1/G1/Band1	점	72.6	-	-	-
		사무직	점	70.3	-	-	-
	유형별[1]	즐거운 일	등급	-	우수	우수	우수
		함께하는 동료	등급	-	우수	우수	우수
		자랑스러운 회사	등급	-	우수	우수	우수

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

OVERVIEW
ESG APPROACH
ENVIRONMENTAL
SOCIAL
GOVERNANCE
APPENDIX
ESG DATA
INDEX
온실가스 검증의견서
제3자 검증의견서

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

ESG Data

사회

육아휴직 현황

지표			단위	2021	2022	2023	2024
육아휴직 대상 임직원 관리	총 인원		명	1,516	1,459	1,400	1,303
	성별 육아휴직 대상 임직원 수	남성	명	825	773	736	683
		여성	명	691	686	664	620
육아휴직 사용 임직원 관리	총 인원		명	301	315	277	239
	성별 육아휴직을 사용한 임직원 수	남성	명	33	43	37	33
		여성	명	268	272	240	206
	육아출산휴가 사용 비율[1]		%	19.9	21.6	19.8	18.3
육아휴직 후 업무 복귀 임직원 관리	총 인원		명	203	205	191	166
	성별 육아휴직 후 복귀한 임직원 수	남성	명	18	27	26	16
		여성	명	185	178	165	150
	업무복귀율[2]		%	98	98	95	97
복직 이후 1년 이상 근속 임직원 관리	총 인원		명	198	195	199	187
	성별 복직 이후 1년 이상 근속한 임직원 수	남성	명	15	17	26	25
		여성	명	183	178	173	162
	근속 비율[3]		%	95.7	96.1	97.1	97.9

1) 당해년도 육아휴직 사용자 / 당해년도 육아휴직 대상자
2) 당해년도 내 육아휴직 복직자 수 / 당해년도 내 육아휴직 복직예정자 수
3) 직전년도 육아휴직 복직 후 12개월 간 근무한 임직원 수 / 직전년도 육아휴직 복직자 수
※ 육아휴직: 법정육아휴직 1년과 사사육아휴직 1년을 포함

사회공헌 투자

지표		단위	2021	2022	2023	2024
기부금	자선기부 금액	억 원	72.0	222.6	841.6	91
	지역사회투자 금액	억 원	1.7	2.0	2.1	2.6
	상업 이니셔티브 금액	억 원	25.8	27.9	41.3	40.8
	기부금 합계	억 원	**99.5**	**252.5**	**885.0**	**134.8**
기부 유형별 투자금액	현금 (기부금)	억 원	68.9	72.3	92.9	89.5
	현물기부 환산액	억 원	4.8	2.2	1.6	1.3
	간접비용	억 원	25.8	27.9	41.3	40.8
	임직원 근무시간 중 자원봉사 투입 시간 환산액	억 원	7.2	4.6	3	3.2
	자원봉사 시간	시간	35,148	35,979	24,080	24,248
주요협회 또는 비과세 단체[1]	생명보험사회공헌재단	억 원	-	45.1	149.8	0
	생명보험협회 기금	억 원	-	52.5	149.8	0
	사회연대은행	억 원	-	52.5	449.5	0
	합계	억 원	-	150.1	749.1	0

1) 주요협회 또는 비과세단체의 경우 2022년부터 취합하여 보고, 삼성생명은 관련 법령에 따라 정치 캠페인, 정치 단체, 로비스트 또는 로비 단체에 기여하지 않음
* 기부금의 합계의 경우, 현금(기부금)+현물기부 환산액+간접비용+협회비 합계의 비용과 일치

OVERVIEW
ESG APPROACH
ENVIRONMENTAL
SOCIAL
GOVERNANCE
APPENDIX
ESG DATA
INDEX
온실가스 검증의견서
제3자 검증의견서

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

ESG Data

사회

사회공헌 사업 주요성과

지표		단위	2021	2022	2023	2024
찾아가는 금융교실	수혜자 수	명	**20,728**	**27,132**	**2,570**	**2,858**
	수혜금액	억 원	10	10	0.5	0.5
사람, 사랑 생명존중교육[1]	수혜자 수	명	38,719	-	-	-
	수혜금액	억 원	5	-	-	-
사람, 사랑 생명사랑캠페인[1]	수혜자 수	명	11,000	-	-	-
	수혜금액	억 원	20	-	-	-
환아의료비 지원사업	수혜자 수	명	153	121	108	39
	수혜금액	억 원	15	12	11	3.7
드림클래스 (누적)	수혜자 수	명	112,570	116,999	124,604	128,600
희망디딤돌 (누적)[2]	수혜자 수	명	10,476	16,760	27,065	41,828
청소년 생명존중사업[3] 라이키프로젝트 (누적)	수혜학교 수	개교	-	-	3	147
	수혜자 수	명	-	-	1,050	9,376
청소년 생명존중사업[4] SNS상담채널 '라임' (누적)	양성 상담원 수	명	-	-	-	96
	상담 수	건	-	-	-	7,523

1) 2022년부터 운영 종료
2) 산정 방식 변경에 따른 2021, 2022년도 데이터 변경
3) 라이키프로젝트의 경우 2023년부터 데이터 취합
4) 라임의 경우 2024년부터 데이터 취합

포용금융 상품 및 서비스

지표		단위	2021	2022	2023	2024
포용금융 상품 및 서비스 고객 수	대출 (Loans)	명	-	-	3,809	3,380
	미소보험 (Microinsurance)	명	-	-	78	40
포용금융 상품 및 서비스 거래/계약 건수	대출 (Loans)	건	-	-	3,913	3,582
	미소보험 (Microinsurance)	건	-	-	78	40

정보보호

지표		단위	2021	2022	2023	2024
고객 개인정보 보호 위반 및 분실 관리	고객 개인정보보호 위반 건 수	건	0	0	0	0
	고객정보 분실 사실이 입증된 불만 건 수	건	0	0	0	0
정보보호 투자	정보보호 투자 비중[1]	%	10.8	11	9.5	11
정보보호 감사	정보보호 정책 및 시스템 감사 빈도	회/년	6	6	6	6
보안교육 실적	임직원 수료 인원 수[2]	명	5,010	5,059	5,103	4,941
	협력업체 수료 인원 수[3]	명	646	618	655	546
	수료율	%	100	100	100	100
보안서약서 실적	임직원 서약 인원 수[2]	명	5,436	5,427	5,186	5,498
	협력업체 서약 인원 수[3]	명	7,614	7,910	7,448	5,613
	서약률	%	100	100	100	100
악성코드 이메일 모의훈련	악성코드 이메일 모의훈련 취약률	%	0.86	1.29	1.11	1.07

1) 정보보호 투자 비중은 정보기술예산대비 비중으로 측정
2) 보안교육과 보안서약서의 수행 시기의 차이로 전체(대상범위)임직원의 모수 차이 존재
3) 협력업체의 보안교육 대상자는 정보기술부문/정보보호부문 담당자로 서약인원과 상이

소비자 불만사항 관리

지표	단위	2021	2022	2023	2024
총 고객 민원 접수 건수	건	4,315	5,059	4,475	3,861
금융감독원을 통한 민원 접수 건수	건	1,827	2,003	1,800	1,654
기관을 통한 접수 비율	%	42.3	39.6	40.2	42.8

고객만족도

지표		단위	2021	2022	2023	2024
내부	고객만족도(CSI) 점수	점	77	79	80	80
외부	국가고객만족도(NCSI)	순위	1	1	1	1
	한국서비스품질지수(KS-SQI)	순위	1	1	1	1
	한국산업의 고객만족도(KSCI)	순위	1	1	1	1

사고 보험금 24시간 내 지급률

지표	단위	2021	2022	2023	2024
사고 보험금 24시간 내 지급률	%	83.8	80.2	79.7	88.5

OVERVIEW
ESG APPROACH
ENVIRONMENTAL
SOCIAL
GOVERNANCE
APPENDIX
ESG DATA
INDEX
온실가스 검증의견서
제3자 검증의견서

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

ESG Data

지배구조

이사회 운영

지표			단위	2021	2022	2023	2024
이사회 구조 및 구성[1]	사내이사	남성	명	3	3	3	2
		여성	명	0	0	0	0
	사외이사	남성	명	3	3	3	3
		여성	명	1	1	1	1
	기타 비상무이사	남성	명	0	0	0	0
		여성	명	0	0	0	0
	감사위원회 내 사외이사 비율		%	100	100	100	100
	이사회 내 사내이사 비율		%	43	43	43	33
	이사회 내 여성이사 비율		%	14	14	14	17
이사회 및 위원회 전문성	이사회 전문성	이사회 교육 횟수[2]	회	4	4	6	4
		금융업 업무경험 보유 사외이사, 기타비상무이사 수[3]	명	1	2	1	1
	감사위원회 전문성	재무/회계 전문가 수	명	1	1	1	1
		금융업계 전문가 수	명	1	1	1	1
이사회 및 위원회 활동	이사회 활동	총 이사회 개최 횟수	회	13	13	16	14
		이사회 의결사항	건	50	80	85	82
		이사회 보고사항	건	20	26	24	26
		경제, 환경 및 사람에 미치는 영향의 관리에 대해 최고 거버넌스 기구에 보고하는 주기[4]	회/년	1	1	1	1
		보고기간 중 최고 거버넌스 기구에 전달된 중요 관심사의 총 수	건	25	46	35	40
	위원회 개최횟수	경영위원회	회	6	3	5	4
		내부통제위원회	회	10	10	11	11
		임원후보추천위원회	회	2	2	3	4
		보수위원회	회	3	3	5	3
		위험관리위원회	회	6	7	11	10
		감사위원회	회	7	9	7	7
		ESG위원회	회	2	2	2	2

1) 구성 현황은 각 해당연도 기준 작성
2) 교육: 전략·금융·회계·위험관리, 지속가능금융 교육
3) 금융업 업무를 보유한 사외이사의 수를 의미하며 금융업 사외이사로 5년 이상 종사한 경우를 포함
4) 안전/보건계획 수립의 건

지표			단위	2021	2022	2023	2024
이사회 효율성	평균 참석률[1]	총 평균 참석률	%	98.9	96.5	93.4	97.8
		사내이사	%	100	100	90.5	97.1
		사외이사	%	98.1	94.2	95.3	98.2
	출석률이 저조한(75% 미만) 사외이사 수		명	1	2	0	0
	이사회 평가 수행 빈도		회/년	1	1	1	1

1) 기중 사임한 이사 출석률 포함

주식의 종류 및 의결권

지표		단위	2021	2022	2023	2024
우선주	발행주식 수	주	0	0	0	0
	비율	%	0	0	0	0
보통주 (의결권 있는 주식)	발행주식 수	주	179,574,779	179,574,779	179,574,779	179,574,779
	비율	%	89.8	89.8	89.8	89.8
보통주 (자사주)	발행주식 수	주	20,425,221	20,425,221	20,425,221	20,425,221
	비율	%	10.2	10.2	10.2	10.2

OVERVIEW
ESG APPROACH
ENVIRONMENTAL
SOCIAL
GOVERNANCE
APPENDIX
ESG DATA
INDEX
온실가스 검증의견서
제3자 검증의견서

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

ESG Data

지배구조

주주 구성

지표			단위	2021	2022	2023	2024
주주 구성 현황	삼성물산(주)	주식 수	주	38,688,000	38,688,000	38,688,000	38,688,000
		지분율[1]	%	19.34	19.34	19.34	19.34
	이재용	주식 수	주	20,879,591	20,879,591	20,879,591	20,879,591
		지분율[1]	%	10.44	10.44	10.44	10.44
	이부진	주식 수	주	13,839,726	13,839,726	13,839,726	11,524,174
		지분율[1]	%	6.92	6.92	6.92	5.76
	이서현	주식 수	주	3,459,923	3,459,923	3,459,923	3,459,923
		지분율[1]	%	1.73	1.73	1.73	1.73
	삼성문화재단	주식 수	주	9,360,000	9,360,000	9,360,000	9,360,000
		지분율[1]	%	4.68	4.68	4.68	4.68
	삼성생명공익재단	주식 수	주	4,360,000	4,360,000	4,360,000	4,360,000
		지분율[1]	%	2.18	2.18	2.18	2.18
	(주)신세계	주식 수	주	4,381,333	4,381,333	4,381,333	4,381,333
		지분율[1]	%	2.19	2.19	2.19	2.19
	(주)이마트	주식 수	주	11,762,667	11,762,667	11,762,667	11,762,667
		지분율[1]	%	5.88	5.88	5.88	5.88
	국민연금	주식 수	주	11,873,066	14,521,364	12,258,936	14,192,271
		지분율[1]	%	5.94	7.26	6.13	7.10
	우리사주조합	주식 수	주	1,424,562	1,384,565	1,313,864	1,114,403
		지분율[1]	%	0.71	0.69	0.66	0.56
	자사주	주식 수	주	20,425,221	20,425,221	20,425,221	20,425,221
		지분율[1]	%	10.21	10.21	10.21	10.21
	기타	주식 수	주	59,545,911	56,937,610	59,270,739	59,852,417
		지분율[1]	%	29.77	28.47	29.64	29.93
	합계		주	200,000,000	200,000,000	200,000,000	200,000,000

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

지표		단위	2021	2022	2023	2024
최대주주 및 특수관계인의 지분율 합계	최대주주 및 특수관계인의 주식 수	주	90,599,725	90,600,965	90,595,240	88,274,438
	최대주주 및 특수관계인의 지분율 합계	%	45.5	45.3	45.3	44.1
	최대주주 및 특수관계인 중 등기임원 주식 수	주	12,485	13,725	8,000	2,750
	최대주주 및 특수관계인을 제외한 등기임원의 지분율 합계	%	0.006	0.007	0.004	0.001
계열회사의 지분율 합계	계열회사의 주식 수	주	-	-	52,408,000	52,408,000
	계열회사의 지분율 합계	%	-	-	26.2	26.2

IR 및 공시 관리

지표	단위	2021	2022	2023	2024
IR 횟수(기업 설명회)	회	4	5	4	4
자율공시 건수	건	2	2	1	1

주주환원정책

지표		단위	2021	2022	2023	2024
배당	경상이익	십억 원	1,469	1,583	1,895	2,107
	주당배당금	원	3,000	3,000	3,700	4,500
	배당 총액	십억 원	539	539	664	808
	배당 성향	%	36.7	34.0	35.1	38.4
	시가배당률	%	4.4	4.1	5.1	4.5

OVERVIEW
ESG APPROACH
ENVIRONMENTAL
SOCIAL
GOVERNANCE
APPENDIX
ESG DATA
INDEX
온실가스 검증의견서
제3자 검증의견서

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

ESG Data

지배구조

윤리/준법경영

지표		단위	2021	2022	2023	2024
임직원 윤리/준법 경영 교육 및 행동강령[1]	전사 준법교육[2] 수료인원	명	5,250	5,187	5,199	5,146
	전사 준법교육을 수료한 인원의 비율	%		100	100	100
	임원 준법교육 실시 횟수	회	-	-	1	1
	임직원 부정 예방 교육 수료인원	명	5,421	8,628[3]	2,711	5,331
	정도경영 핵심이행 사항 실천서약서 서명 인원	명	5,347	5,307	5,284	5,146
	정기적 윤리 감사 빈도	회	2	1	2	3
행동강령 및 윤리/준법 위반사항	행동강령 위반 건수 합계	건	17	15	13	21
	부정행위 (임직원 가이드라인)	건	2	2	3	2
	조직문화 저해 (직장 내 괴롭힘)	건	3	1	0	1
	업무부실 (업무처리 미흡)	건	2	1	1	0
	민원 (고객문의 확인 요청, 고객 일방적 주장)	건	7	8	6	13
	기타 (타회사, 컨설턴트 간, 판단모호, 업무개선요청 등)	건	3	3	3	5

1) 삼성생명은 매년 전체 임직원을 대상으로 윤리 및 준법경영 교육프로그램을 진행하고 있으며, 임직원 가이드라인 및 핵심 이행사항에 대해서는 준수, 실천서약서 서명을 통해 추가 후속 조치를 진행하고 있음
2) 전사 준법교육 수료인원: 직원 대상으로 진행한 전사 준법교육
3) 수료 인원(명) 현황의 경우 교육을 상, 하반기 모두 진행함에 따라 전체 수료 인원으로 합산하여 산출하였으며 이에 따라 중복인원 발생 가능

반부패 정책 및 절차

지표			2024년 이수 인원	2024년 이수율 (%)
조직의 반부패 훈련 및 교육	훈련 및 교육 받은 지역별 이사회 구성원	국내	7	100
		해외[1]	-	-
	훈련 및 교육 받은 지역별 임직원 및 근로자	국내	5,325	96
		해외	4	80
		임원	59	100
		정규직	4,923	95
		계약직	173	100

1) 이사회 구성원 및 협력사(사업 파트너)의 경우, 해외 소속 없음

내부통제

지표	단위	2021	2022	2023	2024
내부통제 점검내역 이사회 보고 건수	건	2	3	4	4

OVERVIEW
ESG APPROACH
ENVIRONMENTAL
SOCIAL
GOVERNANCE
APPENDIX
ESG DATA
INDEX
온실가스 검증의견서
제3자 검증의견서

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

ESG Data

경제

조세리스크 관리[1)]

지표	단위	2021	2022	2023(IFRS17)	2024(IFRS17)
세전 이익	백만 원	2,034,217	1,646,331	2,559,051	2,813,666
법인세비용	백만 원	436,515	(74,463)	525,342	553,411
유효 세율	%	21.5	(4.5)	20.5	19.7

1) 전기 ESG보고서는 별도기준으로 작성하였으나, 당기 보고서는 연결기준으로 작성

신계약 및 상품별 APE

지표	단위	2021	2022	2023	2024
신계약 APE	조 원	2.7	2.7	3.1	3.9
보장성 신계약 APE	조 원	1.8	1.7	2.4	3.1
신계약 CSM	조 원	-	3.4	3.6	3.3

안전보건경영방침

Samsung Financial Networks 삼성생명

안전보건경영방침

삼성생명은 안전사고 예방을 위해 법과 원칙을 준수하며
고객과 임직원의 안전을 최우선 가치로 삼는다.

- 모든 경영활동에 있어 안전·보건업무를 최우선 순위로 둔다.
- 경영진은 안전·보건 경영의지를 지속적으로 표명하고 솔선수범한다.
- 안전 · 보건 관련 법규를 준수하고, 안전한 근무환경을 조성한다.
- 전 임직원이 참여하는 안전보건활동을 통해 안전보건관리수준을 지속적으로 향상시킨다.
- 임직원 건강증진을 위해 정기적인 건강검진을 실시하고 건강정보 등을 제공한다.
- 협력사와 상생관계를 유지하고, 지원을 통해 상호 존중하는 안전문화를 조성한다.

2024년 4월 25일

대표이사 사장 홍 원 학 홍 원 학

OVERVIEW
ESG APPROACH
ENVIRONMENTAL
SOCIAL
GOVERNANCE
APPENDIX
ESG DATA
INDEX
온실가스 검증의견서
제3자 검증의견서

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

SASB Index

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

지표	공시코드	삼성생명 활동	보고 위치
투명한 정보 및 고객들을 위한 공정한 자문	FN-IN-270a.1	신규 및 기존 고객을 대상으로 보험상품에 대한 정보 전달 및 마케팅 관련 법적 절차로 인한 금전적 손실 금액	제 69기 사업보고서 p.794-803
	FN-IN-270a.2	보험금 청구 대비 민원 비율	삼성생명 홈페이지 :홈> 고객포털> 소비자보호 >민원현황 > 민원건수 공시
	FN-IN-270a.3	고객 유지율	p.116
	FN-IN-270a.4	고객에게 상품에 대해 설명하는 접근법 기술	삼성생명 홈페이지
투자 관리에 환경, 사회, 지배구조 요소 포함	FN-IN-410a.2	투자관리 절차 및 전략에 환경, 사회, 지배구조(ESG) 요소를 포함시키기 위한 접근법의 설명	p.34-35, 37-40
책임감 있는 행동을 장려하기 위한 약관	FN-IN-410b.1	에너지 효율 및 저탄소 기술과 관련된 순수입보험료	삼성생명은 재산보험 상품을 제공하지 않기 때문에 해당사항이 없음
금융 배출량	FN-IN-410c.1	Scope 1,2,3 으로 분류된 금융배출량	p.32, 122
	FN-IN-410c.2	자산군별 산업 익스포저	p.32, 122
	FN-IN-410c.3	금융배출량에 포함된 익스포저 비율	p.32, 122
	FN-IN-410c.4	금융배출량 산정 방법론에 대한 설명	p.32, 122
환경 위험 노출	FN-IN-450a.1	날씨 관련 자연재해 보험 상품의 최대가능손실	삼성생명은 생명보험사로 해당없음
	FN-IN-450a.2	재해 사건별 및 지리적 부문별 (1)모델링한 자연재해 및 (2)모델링하지 않은 자연재해로 인한 보험금 지급에 따른 금전적 손실 총액	삼성생명은 생명보험사로 해당없음
	FN-IN-450a.3	환경 위험을 (1)개별 보험계약 인수 절차에 적용하는 접근법 (2)전사 수준 위험 및 자본적정성 관리에 포함시키기 위한 접근법 설명	삼성생명은 생명보험사로 해당없음
시스템 위험 관리	FN-IN-550a.2	대차거래에 대한 담보자산의 공정가치 총액	제 69기 사업보고서 p. 432
	FN-IN-550a.3	시스템 위험을 초래하는 비보험활동과 연관된 자본 및 유동성 관련 위험을 관리하기 위한 접근법 설명	p. 29, 116, 118

OVERVIEW
ESG APPROACH
ENVIRONMENTAL
SOCIAL
GOVERNANCE
APPENDIX
ESG DATA
INDEX
온실가스 검증의견서
제3자 검증의견서

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

PSI Index

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

지표	삼성생명 활동
원칙 1 **경영 의사결정 시, ESG를 고려한다.**	*ESG 거버넌스 체계 수립* 삼성생명은 이사회 내 ESG위원회를 설치하여 운영하고 있습니다. 사외이사 2인, 사내이사 1인으로 구성된 ESG위원회는 ESG 경영방침, 국제협약 가입 등 ESG 현안에 대한 최고 의사결정기구로서 역할을 수행합니다. 또한, 총 8개 관련 회사로 구성되어 있는 자회사 ESG 협의체와 유관 부서 팀장으로 구성되어 있는 ESG임원협의회 운영을 통해 ESG 이슈를 공유하고 ESG경영 협조 및 공동 대응이 가능하도록 하고 있습니다.
	ESG 전략 및 관리 체계 수립 삼성생명은 2030 중장기 ESG 전략을 수립하고, 전략과 연계된 ESG 부문별 목표(Target), 9개 약속 및 개선과제를 선정하여 이행하고 있습니다. 녹색·상생·투명 3대 전략방향 하에 9개 약속(핵심 ESG Pillars)을 선언하였으며, 2030년까지 친환경 금융에 20조 원 이상 투자, 2050년 탄소중립(Net-Zero) 실현, Global Top 수준의 ESG 경영을 추진하고자 합니다. 또한, 부문별 핵심 KPI를 설정하고 실천 과제를 수립하여 성과를 지속 모니터링함으로써 전사 차원의 ESG경영 수준 제고에 중점을 둘 계획입니다.
	환경경영 전략 수립 및 실행 삼성생명은 기후변화가 고객의 생명과 건강, 재산에 영향을 미치는 중대한 이슈임을 인식하여 2024년 중대이슈로 '기후변화 대응' 이슈를 선정하였습니다. 이에 '녹색금융 전략'을 수립하여 2050년 탄소중립(Net-Zero) 달성을 위한 국가적 노력에 동참하고 경제 전반의 저탄소 전환에 기여하고자 친환경 책임투자 확대 및 탈탄소 기후 리스크 관리를 선언하여 지속 추진 중에 있습니다.
원칙 2 **고객 및 비즈니스 파트너들과 ESG에 대한 인식을 고양시키고 위험 관리 솔루션 개발을 함께 한다.**	*투자자산 네거티브 스크리닝 원칙, 지속가능한 책임투자 원칙* 삼성생명은 2050년 탄소중립(Net-Zero) 달성이라는 목표 하에 ESG 투자를 적극적으로 이행하고 있으며 투자자산 네거티브 스크리닝, 책임투자 원칙 등 수립 및 적도원칙에 가입하여 투자 대상 기업들의 ESG 경영에 대한 인식을 제고하고 있습니다. 이를 기반으로 친환경 경영을 유도하며 ESG 경영에 동참할 것을 유도하고 있습니다. 또한 삼성생명은 CDP(탄소정보공개프로젝트) 서명 금융기관으로서, 전 세계 주요 기업들을 대상으로 저탄소·탈탄소 산업으로의 전환과 기후변화 관련 정보 공개를 촉구하고 있습니다.
	지속가능한 보험 상품 및 서비스 출시 및 고객중심경영 삼성생명은 '곰두리종합보장보험' 등 금융 취약계층 및 소외계층을 대상으로 하는 포용금융 상품을 개발 및 판매하고 있습니다. 더불어 건강증진형 상품 및 서비스를 출시하여 고객의 건강관리를 유도하고, 고령화 및 인구구조 변화, 라이프 스타일 다변화, 비만 등의 사회문제 해결에 기여하고 있습니다. 또한, 가상 언더라이팅, 지정인 알림 서비스, 안내장 음성 서비스 등을 통해 금융 취약계층의 편의성 제고를 위해 노력하고 있습니다. 아울러 삼성생명은 고객패널 운영을 통해 당사의 ESG 경영에 대한 현안을 공유하고, 이를 기반으로 한 설문을 실시하여 의견을 수렴하는 등 적극적으로 ESG에 대한 인식 및 이해도를 대내외적으로 고양시키기 위해 노력하고 있습니다.
	협력사와의 건강한 파트너십 구축 및 동반성장 추구 삼성생명은 협력업체 협의채널을 운영하여 상생협력 관계를 위해 힘쓰고 있으며, 협력사 대상 보안 역량 강화 교육 등을 실시하고 있습니다. 해당 교육을 통해 개인정보 처리 업무를 위탁 받아처리하는 자회사 및 공급업체 등이 삼성생명과 동일한 수준의 개인정보 처리 역량을 갖출 수 있도록 지원하고 관리하고 있습니다.
원칙 3 **정부 및 기타 주요 이해관계자들과 협력하여 ESG와 관련된 광범위한 활동을 촉진한다.**	*사회공헌 파트너십-지역사회와의 협업* 삼성생명은 전문성을 갖춘 기관들과의 파트너십 및 지역사회와의 지속적인 소통을 기반으로 다양한 사회공헌 활동을 전개해 나가고 있습니다. 현재 초록우산어린이재단과 협업하여 환아의료비 지원, 공익법단체 두루, 사회복지공동모금회와 함께 아동·청소년 법률지원사업 진행, 행정안전부 및 사회연대은행과 협업하여 지역 청년 지원사업 진행, 교육부와 MOU를 체결하여 진행하는 청소년 생명존중 활동 등을 전개 중입니다.
	글로벌 이니셔티브 삼성생명은 UNEP FI, UN PSI, CDP, TCFD, RE100, 적도원칙, PCAF 등 다양한 ESG 관련 글로벌 이니셔티브에 참여하고 있으며, 참여기관과의 협력과 교류를 바탕으로 ESG 경영의 확산을 도모하고 있습니다. 향후에는 보다 다양한 분야의 이니셔티브 참여를 통해 ESG 이슈를 식별하고 관리함으로써 ESG 경영 활동을 선도적으로 이끌어나가겠습니다.
원칙 4 **원칙 이행성과를 정기적으로 대중에게 공개함으로써 신뢰성과 투명성을 확보한다.**	삼성생명은 ESG 경영 활동 및 성과를 홈페이지, ESG보고서, 사업보고서, 지배구조 및 보수체계 연차보고서 등에 공시하며 이해관계자에게 투명하게 공개하고 있습니다. 또한, 2022년부터 탄소정보공개프로젝트(CDP) 설문에 참여하여 탄소 관련 정보를 공개하고 있습니다.

OVERVIEW
ESG APPROACH
ENVIRONMENTAL
SOCIAL
GOVERNANCE
APPENDIX
ESG DATA
INDEX
온실가스 검증의견서
제3자 검증의견서

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

TCFD Index

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

지표	삼성생명 활동	보고 위치
지배구조 기후변화 위험과 기회 요인을 평가, 관리하기 위한 조직의 지배구조	a) 기후변화 위험과 기회와 관련된 이사회 활동	p.23
	b) 기후변화 위험과 기회를 평가·관리하는 경영진의 역할	p.23
전략 기후변화와 관련된 위험과 기회가 조직의 사업, 전략, 재무 계획 수립에 미치는 실질적 및 잠재적 영향	a) 단기, 중기 및 장기적인 측면의 기후변화 위험과 기회	p.24
	b) 기후변화 위험과 기회가 조직의 사업, 전략 및 재무 계획에 미치는 영향	p.24, 27
	c) 2°C 이하의 시나리오를 포함하여 다양한 기후 변화와 관련된 시나리오를 고려한 전략	p.25-28
위험관리 기후변화 위험과 기회 요인을 식별, 평가, 관리하는 방법	a) 기후변화 위험을 식별하고 평가하기 위한 프로세스	p.29-30
	b) 기후변화 위험을 관리하기 위한 프로세스	p.29-30
	c) 기후변화 위험을 식별, 평가 및 관리하는 프로세스가 조직의 전반적인 위험 관리 체계에 통합되는 방식	p.29
지표·감축 목표 기후변화 위험과 기회를 평가, 관리하는데 사용되는 지표와 감축목표	a) 기후변화 위험과 기회를 평가하기 위해 사용된 지표	p.33
	b) Scope 1, Scope 2, Scope 3(해당되는 경우) 온실가스 배출량	p.31-33
	c) 기후변화 위험, 기회와 성과를 관리하기 위한 목표	p.31-33

OVERVIEW
ESG APPROACH
ENVIRONMENTAL
SOCIAL
GOVERNANCE
APPENDIX
ESG DATA
INDEX
온실가스 검증의견서
제3자 검증의견서

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

GRI Index

Statement of Use	본 보고서의 보고조직 삼성생명은 2024년 1월 1일부터 2024년 12월 31일까지의 기간동안, 지속가능경영 내용을 보고함에 있어 GRI 스탠다드 기준을 적용하여 해당 정보를 보고하고 있습니다.
GRI 1 Used	GRI 1: Foundation 2021
Applicable GRI Sector Standards	삼성생명은 보고서를 발간하는 2025년 6월 기준, 적용 가능한 GRI Sector Standards는 없습니다. GICS 기준에 따라 Industrial Conglomerates에 적용 가능한 중요 이슈를 판단하기 위해 외부 자료 및 지표를 검토하여 중요 이슈를 선정하고 관련 성과를 보고하였습니다.

Universal Standards

GRI 2: General Disclosures 2021

	지표	보고위치	비고
2-1	조직 세부 정보	p.6-7	
2-2	조직 내 지속가능경영보고에 포함된 법인	p.2	
2-3	보고 기간, 주기 및 문의처	p.2	
2-4	정보의 재기술	p.31, 121	
2-5	외부 검증	p.2, 138-141	
2-6	활동, 가치사슬 및 기타 사업 관계	p.82, 88-90, 115-116	
2-7	임직원	p.124-127	
2-8	임직원이 아닌 근로자	p.124	
2-9	거버넌스 구조 및 구성	p.13, 97-98, 129	
2-10	고의사결정기구의 추천 및 선정	p.98	
2-11	최고 거버넌스 기구의 의장	p.97-98	
2-12	영향(Impact) 관리를 위한 최고의사결정기구의 역할	p.13, 97-98, 117-118, 129	
2-13	영향(Impact) 관리에 대한 책임 위임	p.13, 97-98	
2-14	지속가능성 보고에 대한 최고의사결정기구의 역할	p.13, 97-98	
2-15	이해관계 상충	p.98, 2024 지배구조 및 보수체계 연차보고서 p.52	
2-16	중요 사안에 대한 커뮤니케이션	p.117, 129	
2-17	최고의사결정기구의 종합적인 지식	p.129	
2-18	거버넌스 구조 및 구성	p.99	
2-19	고의사결정기구의 추천 및 선정	p.97(2024 지배구조 및 보수체계 연차보고서 p.148-157 참고), 99	
2-20	최고 거버넌스 기구의 의장	p.97(2024 지배구조 및 보수체계 연차보고서 p.148-157 참고), 99	

	지표	보고위치	비고
2-21	영향(Impact) 관리를 위한 최고의사결정기구의 역할	-	기밀사항
2-22	영향(Impact) 관리에 대한 책임 위임	p.5	
2-23	최고의사결정기구의 성과에 대한 평가	p.34, 54, 65, 80, 84, 88, 106	
2-24	최고의사결정기구의 성과에 대한 평가	p.12-18, 21, 34-36, 41-44, 45, 51, 54, 84-87, 88-90, 97-106	
2-25	최고의사결정기구의 성과에 대한 평가	p.51-52, 83, 88, 102-105, 117-118	
2-26	제기된 우려사항 및 조언에 대한 매커니즘	p.52, 83, 88, 102-103, 105, 117	
2-27	법규제에 대한 컴플라이언스	p.62, 102-104, 123, 126, 128, 131, 제69기 사업보고서 p.764-789	
2-28	가입 협회	p.17, 106, 127	
2-29	조직과 관련된 이해관계자 참여에 대한 접근	p.18, 50	
2-30	단체 협약	p.126	

OVERVIEW
ESG APPROACH
ENVIRONMENTAL
SOCIAL
GOVERNANCE
APPENDIX
ESG DATA
INDEX
온실가스 검증의견서
제3자 검증의견서

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

GRI Index

Universal Standards

GRI 3: Material Topics 2021

지표		보고위치	비고
3-1	중요 이슈 결정의 절차	p.19	
3-2	중요 이슈 목록	p.20	
Material Issue 1. 기후변화 대응			
3-3	중요 이슈 관리	p.21, 23-33	
201-2	기후변화에 따른 재무적 영향 및 기타 리스크와 기회	p.24	
305-1	직접 온실가스 배출(scope 1)	p.31, 121	
305-2	간접 온실가스 배출(scope 2)	p.31, 121	
305-3	기타 간접 온실가스 배출(scope 3)	p.32, 121-122	
305-4	온실가스 배출 집약도	p.32, 121-122	
Material Issue 2. 정보 보호			
3-3	중요 이슈 관리	p.21, 62-68	
418-1	고객 개인정보보호 위반 및 고객정보 분실 사실이 입증된 불만 건수	p.128	
Material Issue 3. 금융소비자 보호			
3-3	중요 이슈 관리	p.21, 50-53	
417-2	제품 및 서비스 정보와 라벨링에 관한 규정 위반사건	제 69기 사업보고서 p.794-803	
417-3	마케팅 커뮤니케이션과 관련된 규정 위반	제 69기 사업보고서 p.794-803	
418-1	고객 개인정보보호 위반 및 고객정보 분실 사실이 입증된 불만 건수	p.128	
Material Issue 4. 디지털 혁신			
3-3	중요 이슈 관리	p.21, 107-111	

Topic Specific Standards

GRI 200(Economic Performance)

지표		보고위치	비고
205-2	반부패 정책과 관련된 커뮤니케이션 및 훈련 절차	p.106, 131	
205-3	확인된 부패사건과 이에 대한 조치	p.103, 제 69기 사업보고서 p.794-803	
206-1	반경쟁행위, 반독점 및 독점 행위에 대한 법적 조치	제 69기 사업보고서 p.794-803	

GRI 300(Environmental Performance)

지표		보고위치	비고
302-1	조직 내 에너지 소비	p.41, 122	
302-3	에너지 집약도	p.122	
302-4	에너지 소비 감축	p.41, 122	
303-5	용수 사용량	p.123	
304-2	조직의 활동, 제품, 서비스가 생물다양성에 미치는 중대한 영향	p.45-48	
304-3	보호 또는 복원된 서식지	p.45-48	

GRI 400(Social Performance)

지표		보고위치	비고
401-1	신규채용과 이직	p.125	
401-2	정규직에게만 제공하는 복리후생	p.76	
401-3	성별에 따른 육아휴직 이후의 업무 복귀 및 근속 비율	p.127	
403-2	위험 식별, 위험 평가, 사고 조사	p.85	
403-5	산업안전보건에 대한 근로자 훈련	p.86	
403-6	근로자 건강 증진	p.86-87	
404-1	임직원 1인당 평균 교육 시간	p.126	
404-2	임직원 역량 강화 및 전환 지원을 위한 프로그램	p.69-73, 77-78	
404-3	정기적 성과 및 경력 개발 리뷰를 받은 임직원 비율	p.126	
405-1	거버넌스 기구와 임직원의 다양성	p.126, 129	
413-1	지역사회 참여, 영향 평가 및 개발 프로그램 운영 사업장	p.39, 81-82, 91, 93-95	
417-2	제품 및 서비스 정보와 라벨링에 관한 규정 위반사건	제 69기 사업보고서p.794-803	
417-3	마케팅 커뮤니케이션과 관련된 규정 위반	제 69기 사업보고서p.794-803	

OVERVIEW
ESG APPROACH
ENVIRONMENTAL
SOCIAL
GOVERNANCE
APPENDIX
ESG DATA
INDEX
온실가스 검증의견서
제3자 검증의견서

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

온실가스 검증의견서

서문

(재)한국품질재단은 삼성생명보험 주식회사 (이하 '회사'라 함)의 2024년 Scope 1, 2, 3 온실가스 배출량 (이하 '온실가스 배출량'이라 함)에 대한 검증을 수행하였습니다.

검증 범위

온실가스 배출량 검증 범위는 회사의 운영통제 하에 있는 전체 사업장 및 선정된 Category 대상으로 2024.1.1. 부터 2024.12.31. 까지의배출량에 대하여 수행하였습니다.

검증 기준

검증은 회사와 협의한 아래의 기준 및 계수가 적용되었습니다.

기준

- WBCSD/WRI, Corporate Value Chain (Scope 3) Accounting and Reporting Standard
- ISO 14064-1:2018
- GHG Protocol Corporate Standard
- ISO 14064-3:2019

배출계수

- 온실가스 배출권거래제의 배출량 보고 및 인증에 관한지침 (환경부 고시 제 2025-64호)
- 2006 IPCC Guidelines for National Greenhouse Gas Inventories
- PCAF, Financed Emissions, The Global GHG Accounting and Reporting Standard PART A

보증 수준

검증은 'ISO 14064-3:2019'에 규정된 절차에 따라 수행되었고, 검증의 보증 수준은 제한적 보증 수준을 만족하도록 수행되었습니다.

검증 한계

본 검증은 조직의 데이터 특성, 계산 및 추정, 샘플링 방식 등 제한된 요소에 의해 발생할 수 있는 고유한 한계를 포함하고 있습니다.또한, 회사가 제공한 원본 데이터의 정확성에 대한 책임이 포함되어 있지 않습니다.

검증 결론

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

① 온실가스 배출량은 관련 기준에 따라 적절하게 산정되었습니다.
② 온실가스 배출량 산정에 사용된 데이터와 정보는 제공된 자료에 한하여 적절하며, 검증 의견에 영향을 줄 수 있는 중대한 오류 및 누락은 발견되지 않았습니다.
③ 온실가스 배출량 산정 시 자체적으로 설정한 가정 및 추정사항은 잠재적인 오해를 방지하기 위하여 회사의 내부 인벤토리 산정 문서에 투명하게 설명되어 있습니다.
④ 따라서 다음의 2024년 온실가스 배출량에 대해 "적정" 의견을 제시합니다.

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

(단위: tCO_2eq)

구분	지역기반			시장기반		
	Scope 1	Scope 2	Scope 1, 2 총계	Scope 1	Scope 2	Scope 1, 2 총계
국내	31,866	30,338	62,059	31,866	27,452	59,318
해외	5	20	24	5	20	24
총계	31,871	30,358	62,083	31,871	27,472	59,342

각 자회사의 배출량은 소수점 이하 절사되어, 배출량 총계와 실제값이 ±1 tCO_2eq 미만의 차이가 발생할 수 있으며, 시장기반 배출량은 FY2024 재생에너지(태양광)를 통해 생산된 전력(녹색프리미엄)의 구매가 반영된 Scope 2의 온실가스 배출량을 포함함.

(단위: tCO_2eq)

구분	Scope 1	Scope 2	Scope 1, 2 총계
삼성생명보험	31,267	28,989	60,113
삼성생명서비스손해사정	307	303	610
북경삼성치업유한공사	5	20	24
삼성자산운용	207	69	276
삼성SRA자산운용	46	155	200
삼성카드	별도 검증		
삼성생명금융서비스	39	822	860
지역기반 총 배출량	31,871	30,358	62,083
시장기반 총 배출량	31,871	27,472	59,342

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

Scope 3 배출량 (삼성생명보험 주식회사)

(단위: tCO_2eq)

	구분	Scope 3
1	구매한 제품 & 서비스	1,654
2	자본재	42
3	Scope 1이나 2에 포함되지 않는 연료 및 에너지 관련 활동	5,292
5	운영과정에서 발생된 폐기물	36
6	출장	363
7	직원 통근	2,945
8	업스트림 임차 자산	16,566
11	판매된 제품의 사용	86
15	투자	27,709,111
총계		27,736,095

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

IAF MEMBER OF MULTILATERAL RECOGNITION ARRANGEMENT

국립환경과학원

2025년 6월 4일

Ji Young Song

한국품질재단 대표 송 지 영

OVERVIEW
ESG APPROACH
ENVIRONMENTAL
SOCIAL
GOVERNANCE
APPENDIX
ESG DATA
INDEX
온실가스 검증의견서
제3자 검증의견서

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

온실가스 검증의견서 삼성카드

서문

(주)디엔브이비즈니스어슈어런스코리아(이하, DNV)는 삼성카드 주식회사(이하, 회사)의 온실가스 성명서에 대해 제3 자 검증을 수행하였습니다. 회사는 검증기준, 'ISO 14064-1:2018' , 'IPCC Guidelines: 2006', 'The Corporate Value Chain (Scope 3) Accounting and Reporting Standard' 에 근거한 온실가스 성명서를 준비할 책임이 있으며, 온실가스 성명서 내용에 모든 책임을 가지고 있습니다. DNV는 본 검증 의견서와 관련하여 계약 조건에 따라 검증 계약당사자를 제외한 제3 자에 대하여 어떠한 책임도 지지 않습니다.

검증 범위

온실가스 배출량 검증 범위는 회사의 운영통제 하에 있는 전체 사업장 및 선정된 Category 대상으로 2024.1.1. 부터 2024.12.31. 까지의배출량에 대하여 수행하였습니다.

검증 기준

본 검증은 'ISO 14064-3:2019'의 검증 원칙과 기준에 따라 제한적 보증수준 하에서 수행되었습니다. DNV는 회사가 보고한 온실가스 성명서의 완성에 대한 검증 의견을 제시하는데 필요한 정보와 데이터를 얻기 위하여 검증 계획을 수립하였으며, 검증 프로세스의 부분으로 온실가스 데이터 관리 및 수집, 배출량 산정 및 보고 프로세스의 적정성을 확인하였습니다.

보증 수준

검증은 'ISO 14064-3:2019'에 규정된 절차에 따라 수행되었고, 검증의 보증 수준은 제한적 보증 수준을 만족하도록 수행되었습니다.

검증 한계

본 검증은 보고된 데이터의 수치를 계산, 추정, 확정하는 과정에서 발생할 수 있는 고유의 한계를 내포하고 있습니다.

검증 결론

회사의 온실가스 성명서와 관련한 정보를 검증기준에 따라 검증한 결과, 부적절하게 산정되거나 중대한 오류를 포함하고 있다고 판단할 만한 사항은 발견하지 못하였으며, 온실가스 배출량에 대한 '적정' 의견을 제시합니다.

Scope 1,2 배출량(삼성카드 주식회사)

(단위: tCO_2eq)

구분	Scope 1	Scope 2	Scope 1,2 총계
삼성카드	311	2,973	3,284
삼성카드고객서비스	107	2,243	1,350
총계	417	4,216	4,634

상기의 온실가스 배출량은 정수로 보고하기 위한 반올림처리로 인해 ± 1 tCO_2eq 미만의 차이가 발생할 수 있음.

2025년 6월 9일

DNV

(주)디엔브이비즈니스어슈어런스코리아 대표이사 **이 장 섭**

OVERVIEW
ESG APPROACH
ENVIRONMENTAL
SOCIAL
GOVERNANCE
APPENDIX
ESG DATA
INDEX
온실가스 검증의견서
제3자 검증의견서

제3자 검증의견서

서문

한국경영인증원(KMR)은 2024년 12월 31일로 종료하는 사업연도에 대한 삼성생명 2025 ESG 보고서의 제3자 검증을 요청 받았습니다. 보고서 작성과 정보, 내부통제에 대한 책임은 삼성생명 경영자에게 있으며, 본 한국경영인증원의 책임은 합의된 업무를 준수하고 독립적인 검증결론을 삼성생명 경영자에게 보고하는데 있습니다.

검증대상

삼성생명의 보고서에서 기술한 다음의 지속가능성 관련 조직의 성과와 활동을 대상으로 하였습니다.

- 삼성생명 2025 ESG 보고서

준거기준

- GRI Standards 2021 : 2023 (GRI)

검증기준

검증팀은 국제표준 ISO 17029와 KMR EDV 01의 프로세스에 따라 글로벌에서 널리 사용되는 검증기준인 AA1000AS v3 및 KMR 검증기준인 SRV1000을 적용하고, 보증수준과 중요성수준은 아래와 같이 설정하여 검증심사를 수행하였습니다. AA1000AS v3에서는 AA1000AP : 2018에서 제시하는 포괄성(Inclusivity), 중요성(Materiality), 대응성(Responsiveness) 및 영향성(Impact) 원칙의 준수여부와 보고서에 기재된 GRI 지표에 대한 데이터와 정보의 신뢰성 및 품질을 평가하고, SRV1000에서는 데이터오류 제로를 목표로 입체적 심사를 수행했으며, 중요성 기준은 전문가적 판단을 적용하였습니다.

- ISO 17029 : 2019, ISO 14065 : 2020, AA1000AS v3 : 2020 (AccountAbility), AA1000AP : 2018 (AccountAbility), SRV1000 : 2022 (KMR), KMR EDV 01 : 2024 (KMR)
- 보증수준/중요성수준 : AA1000AS v3 – Type 2/Moderate 옵션, limited/설정되지 않음

검증범위

GRI Standards 2021의 보고 요구사항 만족 여부에 대한 확인이 검증 범위에 포함되었으며, 중요성 평가 절차를 통해 도출된 중요주제의 세부지표는 다음과 같음을 확인하였습니다.

- GRI Standards 2021 보고 원칙
- 공통표준(Universal Standards)
- 특정주제 표준(Topic Specific Standards)
  - 경제성과(Economic Performance): GRI 201-2
  - 배출(Emissions): GRI 305-1~305-4
  - 마케팅 및 라벨링(Marketing and Labeling): GRI 417-2~417-3
  - 고객 개인정보보호(Customer Privacy): GRI 418-1

보고서의 보고경계 중 조직외부 즉, 삼성생명의 협력사, 계약자 등에 대한 데이터와 정보에 대한 데이터는 검증범위에서 제외되었습니다.

검증방법

한국경영인증원 검증팀은 합의된 검증 범위에 대해 상기 기술된 검증기준에 따라 검증하기 위해 아래와 같이 검증을 진행했습니다.

- 지속가능성 정보 작성 근거로 사용한 준거기준의 적합성, 중요성 평가 프로세스 신뢰성 및 결과 평가
- 질문으로 데이터 관리 통제환경과 프로세스, 정보시스템을 이해(통제활동 효과성을 테스트하지 않음)
- 추정치 도출 방법이 적절하고 일관적인지 평가(단, 기초데이터 테스트나 검증인 자체추정치 미도출)
- 본사를 방문하였으며 방문현장은 현장의 지속가능성 정보 기여도, 이전 기간 이후 예상치 못한 변동가능성 등을 기준으로 선정하여 데이터 샘플링, 방문한 현장에서 제한된 수의 원천기록을 실사
- 보고서 작성에 대해 책임 있는 담당자와의 인터뷰
- 지속가능성 정보의 표시 및 공시가 정확하고 명확한 범위로 표현되었는지 고려
- 기초정보 간 비교 및 대사와 재계산, 분석, 역추적 등을 통한 오류 포함여부 식별
- 독립적인 외부 출처 및 공공 데이터베이스, 보도자료 등을 기반으로 한 정보의 신뢰성과 균형 평가

OVERVIEW
ESG APPROACH
ENVIRONMENTAL
SOCIAL
GOVERNANCE
APPENDIX
ESG DATA
INDEX
온실가스 검증의견서
제3자 검증의견서

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

제3자 검증의견서

제한사항 및 극복방안

검증심사의 고유한계로써 비재무 데이터를 평가하고 측정하기 위해 일반적으로 인정한 보고체계나 충분히 확립된 관행이 존재하지 않으며, 다양한 측정치와 측정방법이 허용됩니다. 따라서 비재무 데이터는 기업들 간 비교가능성에 영향을 미칠 수 있으며, 검증팀은 이에 대해 전문가적 판단에 따랐습니다. 본 검증범위에서는 ISO 17029에서 규정하는 과거의 사실에 근거한 정보를 감안하여 주장의 진실성을 확인하는 결과검증을 포함하며, 예측이나 가설의 의도된 주장의 실현가능성을 확인하는 계획검증은 본문에 내용이 있더라도 검증범위에 포함하여 타당성 여부를 확인하지는 않았습니다.

제한적 보증에서는 삼성생명이 검증대상 지속가능성 정보를 작성하기 위해 사용한 기준의 적합성 평가, 부정이나 오류로 인한 검증대상 지속가능성 정보의 중요 왜곡표시 위험에 대한 평가, 위험에 대응, 검증대상 지속가능성 정보의 공시를 평가하며, 내부통제에 대한 이해를 포함하여 위험평가 절차와 평가된 위험에 대응하여 수행된 절차의 범위가 합리적 보증보다 제한적입니다.

검증심사팀은 삼성생명에서 제공한 데이터 및 정보가 완전하고 충분하다는 가정을 기반으로 삼성생명에서 수집한 데이터에 대한 질의 및 분석, 제한된 형태의 표본추출방식을 통해 한정된 범위에서 실시하였습니다. 이를 극복하기 위해 전자공시시스템, 국가 온실가스 종합관리시스템 등 독립적인 외부 출처 및 공공 데이터 베이스를 참고하여 정보의 품질 및 신뢰성을 확인하였습니다.

검증결과 및 의견

검증팀은 문서검토 및 인터뷰 등의 결과를 토대로 삼성생명과 보고서 수정에 대해 여러 차례 논의하였으며, 수정 및 개선권고 사항 반영을 확인하기 위해 보고서의 최종판을 검토하였습니다. 검증결과, 삼성생명의 보고서는 GRI Standards 2021에 따라(in accordance with)작성되었으며, AA1000AP : 2018에서 제시하고 있는 원칙 준수와 관련하여 부적절한 부분을 발견할 수 없었습니다. 원칙에 대한 본 검증팀의 의견을 다음과 같습니다.

포괄성 원칙

삼성생명은 이해관계자에 대한 조직의 책임에 대해 공약하고 이를 실천하기 위해 다양한 형태와 수준의 이해관계자 커뮤니케이션 채널을 개발하여 운영하고 있습니다. 검증팀은 이 과정에서 누락된 주요 이해관계자 그룹을 발견할 수 없었으며, 그들의 견해 및 기대 사항이 적절히 조직의 전략에 반영되도록 노력하고 있음을 확인하였습니다.

중요성 원칙

삼성생명은 조직의 지속가능성 성과에 미치는 주요 이슈들의 중요성을 고유의 평가 프로세스를 통해 결정하고 있으며, 검증팀은 이 프로세스에서 누락된 중요한 이슈를 발견하지 못하였습니다.

대응성 원칙

삼성생명은 도출된 주요 이슈의 우선순위를 정하여 활동성과와 대응사례 그리고 향후 계획을 포괄적이고 가능한 균형 잡힌 방식으로 보고하고 있으며, 검증팀은 삼성생명의 대응 활동들이 보고서에 부적절하게 기재되었다는 증거를 발견하지 못하였습니다.

영향성 원칙

삼성생명은 중요성 평가를 통해 파악된 주요 주제들의 직간접적인 영향을 파악하여 모니터링하고 있으며 가능한 범위 내에서 해당 영향을 정량화된 형태로 보고하고 있음을 확인하였습니다.

특정 지속가능성 성과정보의 신뢰성과 품질

검증팀은 AA1000AP(2018) 원칙 준수 여부에 더해 지속가능성 성과와 관련된 경제, 환경, 사회 성과 정보에 대한 신뢰성 검증을 실시하였습니다. 해당 정보 및 데이터의 검증을 위해 담당자와 인터뷰를 실시하였으며, 데이터 샘플링 및 근거 문서 그리고 외부 출처 및 공공 데이터베이스를 통해 신뢰할 수 있는 데이터임을 확인하였습니다. 검증팀은 지속가능성 성과 정보에서 의도적 오류나 잘못된 기술을 발견하지 못하였습니다.

검증인 적격성 및 독립성과 품질관리시스템

한국경영인증원은 대한민국 국가기술표준원(KOLAS)에서 인정한 ISO/IEC 17029 : 2019 (적합성평가 - 계획검증과 결과 검증기관에 대한 일반원칙과 요구사항 : ISO 14067, 추가 인정기준 ISO 14065) 및 대한민국 한국인정지원센터(KAB)에서 인정한 ISO/IEC 17021 : 2015(경영시스템의 심사 및 인증을 제공하는 기관에 대한 요구사항), 대한민국 환경부 산하 국립환경과학원이 인정한 온실가스 배출권거래제 검증기관입니다. 또한, 한국경영인증원은 IAASB ISQM1 : 2022 (국제감사인증표준위원회의 국제품질관리기준서)에 준하고 ISO/IEC 17029 요구사항에 근거한 KMR EDV 01 : 2024 (ESG공시 검증업무시스템)의 문서화된 방침과 절차를 포함한 포괄적인 품질관리 시스템을 유지하고 있습니다. 아울러, 한국경영인증원은 IESBA Code : 2023 (국제공인회계사 윤리기준)에 준하는 성실, 공정, 전문가적 적격성과 정당한 주의, 비밀유지 및 전문가적 품위의 윤리적 요구사항을 준수했습니다. 검증팀은 지속가능성 전문가들로 구성되어 있으며, 제3자 검증서비스를 제공하는 업무 이외에 삼성생명의 사업활동에 영리를 목적으로 하는 어떠한 이해관계도 맺지 않은 독립성을 유지하고 있습니다.

이용제한 및 유의사항

본 검증의견서는 조직의 지속가능경영 성과와 활동에 대한 이해를 돕기 위해 삼성생명의 경영진을 위하여 작성되었으며, 삼성생명의 경영진 이외의 제3자 사용에 대하여 당 법인은 어떠한 책임도 지지 않습니다. 이 검증의견서를 아래 검증일 현재로 유효합니다. 아래 검증일 이후 이 보고서를 열람하는 시점 사이에 본 보고서에 중대한 영향을 미칠 수 있는 사건이 발생하고 이로 인하여 이 검증의견서가 수정될 수도 있으므로 삼성생명의 홈페이지 등을 통해 가장 최신 보고서인지 확인을 권장합니다.

2025년 6월 23일

KMR 한국경영인증원 Korea Management Registrar　SRV1000 Sustainability Committee Assurance　AA1000 Licensed Report 000-129/V3-HBQQS

대표이사 황은주

Office : 대한민국 서울특별시 영등포구 경인로 775 에이스하이테크시티 1동 1204호
Homepage : www.ikmr.co.kr

OVERVIEW
ESG APPROACH
ENVIRONMENTAL
SOCIAL
GOVERNANCE
APPENDIX
ESG DATA
INDEX
온실가스 검증의견서
제3자 검증의견서

삼성생명