



삼성생명 60주년



## Contents

CEO 메시지	02
2016 하이라이트	04
회사 소개	06
건전한 지배구조	08
정도경영	11
Special Page I : 삼성생명 창립 60주년	13

## 지속가능한 밸류체인 18

지속가능한 밸류체인과 트렌드	20
상품개발	22
상품판매	26
자산운용	30
보유계약 관리	34
Special Page II : 사옥 이전 그리고 서초시대 개막	38

## 중점경영 활동보고 40

질(質)·가치경영	42
고객중심	50
현장중시	52
가치중시	54
소통원활	58
중대성 평가 및 이해관계자 참여	66

## APPENDIX 68

지속가능경영 부문별 성과	69
글로벌 이니셔티브 지지	79
3자 검증 보고서	80
GRI G4 Index	82
수상 및 단체가입 현황	84
보고서 개요	86

# 2016 삼성생명 지속가능경영 보고서

2016 SAMSUNG LIFE INSURANCE INTEGRATED REPORT

삼성생명

SAMSUNG

### Cover Story

#### 봄날의 삼성생명 본사 전경



2016년 8월, 삼성생명은 32년의 태평로 시대를 마무리하고 서초동으로 본사를 이전하면서 또 한 번의 역사적인 모멘텀을 맞이하였습니다.

표지는 새롭게 이전한 삼성생명 서초사옥으로, 글로벌 생명보험사로의 도약을 추구하는 밝고 역동적이며 희망찬 모습을 담았습니다.

사옥 이전 스토리 보기 (38~39p)

## 지속가능경영 성과 보고

삼성생명은 중장기 경영전략을 바탕으로 밸류체인 중심의 재무 및 비재무적 성과를 유기적으로 연계하여 보고하고 있습니다. 지속가능한 성장을 위한 노력 및 성과를 지속가능경영 보고서를 통해 공유함으로써 이해관계자와 적극 소통해 나가겠습니다.

### 자원의 효율적 사용

- 고객과 회사의 자산 및 가치의 증대
- 글로벌 네트워크와 사업 기반 확대
- 고객사랑에 대한 삼성생명만의 축적된 노하우 및 체계 활용
- 임직원 및 컨설턴트 역량강화와 성과보상
- 사회공헌 등을 통한 이해관계자와의 적극적인 소통
- 인쇄용지 및 에너지의 효율적 활용



### 지속가능경영 부문별 주요성과

#### 경제

#### 사회

#### 환경

주요 관리 지표 (KPI)		단위	2014	2015	2016
가치창출	총자산	조 원	214	230	264
	고객수	만 명	821	823	823
	보험금 지급능력 신용등급	-	AAA	AAA	AAA
	보장성 보험 판매 실적(수입보험료 기준)	조 원	11.0	11.9	12.6
	연납화 보험료(APE)	조 원	3.87	3.56	3.21
	지급여력(RBC) <sup>1)</sup>	%	369	336	302
	전속채널 가동률 <sup>2)</sup>	%	90.4	90.3	88.1
고객만족	국가고객만족도(NCSI)	-	1위	1위	1위
	13회차 유지율	%	90.1	89.6	89.2
	24시간 내 보험금 지급률	%	73.3	76.4	77.3
	보험금 지급액 <sup>3)</sup>	조 원	12.2	12.6	13.3
	불안전판매 비율 <sup>4)</sup>	%	0.23	0.20	0.09
나눔/상생경영	사회공헌 기부 및 활동금액	억 원	623	777	724
	임직원 자원봉사 참여율	%	92.1	95.4	92.6
	임직원 인당 자원봉사 참여시간	시간	13.1	11.9	11.8
	주니어 CEO 과정 누적 수료인원	명	622	777	930
환경보전	녹색산업 신규 투자 약정 규모	조 원	0.9	1.1	1.4
	단위면적당 온실가스 배출량	tCO <sub>2</sub> eq/천m <sup>2</sup>	76	75.2	73.1
	종이 사용량	톤	1,223	1,128	1,158
	친환경 상품 구매 금액 <sup>5)</sup>	억 원	26	31	42

1) RBC(Risk Based Capital) : 2009. 04. 01 이후 시행된 '지급여력기준금액(보험업감독규정 제7- 2조)'을 적용하여 산출된 수치  
 2) 전속채널 가동률 : 월 1건 이상의 보험상품을 판매한 컨설턴트의 비율로써 금년부터 전속채널 가동인원을 현장에서 주요 관리하고 있는 지표인 '전속채널 가동률'로 변경하여 보고함  
 3) 보험금 지급액 : 특별계정 포함으로 인한 2014년, 2015년 데이터 수정  
 4) 불안전판매 비율 : 컨설턴트 기준, 생보업계 평균 0.35  
 5) 친환경 상품 구매 금액 : 친환경 조건이 포함된 가구 구매금액

반갑습니다.

### 본 보고서는 100년을 준비하는 삼성생명의 실천과 약속입니다.

지난 60년 동안 국내 최고의 보험사로 성장해 온 삼성생명은 글로벌 일류 기업을 지향합니다. 보험의 송고한 가치를 전달하겠다는 확고한 사명감을 바탕으로 질과 가치중심의 경영활동을 지속적으로 전개하고 있으며, 고객으로부터 받은 사랑을 사회와 공유하고 있습니다.



# CEO 메시지

“사랑을 더 큰 사랑으로 키워주는 사업”  
보험을 통해 고객에게 전달하고자 하는 삼성생명의 약속입니다



## 존경하는 삼성생명 이해관계자 여러분,

올해는 삼성생명이 창립 60주년을 맞이하는 뜻 깊은 해입니다. 삼성생명이 걸어온 60년의 시간은 숭한 위기를 극복해 온 도전과 개혁의 역사였으며, 우리나라 보험산업의 발자취이기도 합니다. 본 보고서를 통해 삼성생명은 지난 한 해를 중심으로 60년의 활동과 성과를 되새겨 보고, 다음의 100년 그리고 글로벌 일류 기업으로 도약하기 위한 목표와 방향성을 공유하고자 합니다.

지난 2016년은 저금리·저성장 지속, 인구구조 변화, 국제회계기준(IFRS17)·신지급여력제도 도입 예정, 4차 산업혁명 가속화 등으로 보험산업의 패러다임 자체가 급속히 변화하는 시기였습니다. 삼성생명은 이러한 변화에 적극 대응하기 위해 '질적 성장을 통한 회사가치의 극대화'라는 일관된 목표 하에 경영의 틀과 전 조직원의 인식을 질과 가치중심으로 전환하기 위한 노력을 지속하였습니다. 이를 통해, 회사의 비효율적인 업무관행을 개선하여 효율성을 높이고 손익중심의 경영문화를 정착시킴으로써 저금리를 극복할 수 있는 손익 기반을 마련하였습니다. 또한 선진 시스템 구축, 신성장 동력 발굴, 해외사업 기회 발굴 등 미래 성장을 위한 준비와 투자에도 노력을 기울이고 있습니다.

이와 같은 성과를 기반으로 삼성생명은 기업의 영속성을 평가하는 세계 최고 권위의 다우존스 지속가능경영지수(DJSI)에 국내 보험사로는 최초로 5년 연속 'World' 등급에 편입되는 영예를 얻을 수 있었습니다. 삼성생명의 모든 임직원은 고객에게 선택 받은 기업만이 성장하고, 생존할 수 있다는 사실을 잘 알고 있습니다. 이에 지금까지의 성과에 안주하지 않고 2017년에도 확고한 고객중심경영을 바탕으로 질적 성장을 더욱 가속화할 것입니다.

## 질과 가치 중심 경영의 완벽한 착근

삼성생명은 질적 성장을 가속화하고 질과 가치 중심 경영의 완벽한 착근을 통해 경영의 질을 담보한 성과를 창출하겠습니다. 우선, 중장기 보험손익 건실화와 자산수익률 극대화를 통해 더욱 안정적인 손익기반을 갖추고, 삼성생명의 핵심 경쟁력인 판매채널은 상품 포트폴리오 강화, 전속채널 플랫폼 혁신, 전략채널 경쟁력 강화를 통해 질 중심의 영업체질 혁신에 더욱 박차를 가할 것입니다. 아울러, 이러한 질 경영 성과를 기반으로 회사 전반에 수익과 성장의 선순환 경영을 실현하겠습니다.

## 현장중시 그리고 활기찬 조직문화 구축

고객과 시장을 직접 대면하는 영업현장은 우리 회사 경쟁력의 원천입니다. 이에 회사의 각종 전략과 의사결정을 현장의 관점에서 이뤄질 수 있도록 모든 업무를 지원하고 있습니다. 특히 현장에서 보다 효율적으로 역량을 발휘하고 성과에 집중할 수 있도록 모든 업무를 '현장의 관점'에서 '현장의 눈높이'에 맞게 지원하는 한편, 그동안의 영업체질을 가치 중심으로 혁신하고 있습니다. 앞으로도 현장을 최우선으로 생각하며 일하는 문화, 도전의 식이 살아 숨쉬는 영업문화를 구축하여 미래 지향적이고 활기찬 조직을 만들어 가겠습니다.

## 경영혁신 활동의 실행력 가속화

보험 영업 부분에서는 컨설턴트를 대상으로 역량별 교육과 지원을 통해 차별화된 경쟁력을 구축하여 고효율의 금융컨설팅 전문판매 채널을 발전 시키겠습니다. 보험금 심사 및 지급 부분에서는 지급 프로세스 간소화, 부당 보험금 청구 예방 등 고객가치 보호를 최우선으로 하여 건전한 보험문화가 정착될 수 있도록 노력하겠습니다. 아울러 회사의 비즈니스 모델과 사업영역을 선진사 수준으로 갖춰 나가기 위해 추진중인 다양한 혁신과제를 성공시켜 차별화된 보험플랫폼을 구축하고, 자산운용 경쟁력을 제고하고 해외사업을 점진적으로 확대하겠습니다.

존경하는 이해관계자 여러분,

올해도 국내외 경영환경의 어려움이 지속될 것으로 예상됩니다. 하지만 삼성생명은 선진 수준의 '높은 회사가치를 가진 글로벌 일류 삼성생명'이라는 명확한 목표와 60년 역사를 통해 축적해 온 차별화된 경험과 역량을 가지고 있습니다. 저를 포함한 삼성생명 전 임직원은 어려운 상황을 기회로 인식하고 질과 가치 중심의 혁신을 지속하여 고객으로부터 받은 사랑을 사회와 함께 나누는 기업시민의 역할도 적극적으로 수행하겠습니다. 앞으로도 삼성생명의 행보를 애정있게 지켜봐 주시고 따뜻한 관심과 성원을 부탁드립니다. 삼성생명을 사랑해주는 모든 이해관계자 분들께 다시 한 번 깊은 감사의 말씀을 드립니다.

2017년 5월  
대표이사 사장 김창수 金彰洙

# 2016 하이라이트

삼성생명의 2016년 주요 지속가능경영 활동과 성과를 소개합니다.

38p

## 새로운 100년을 위한 서초시대 개막

2016년 8월, 삼성생명은 32년의 태평로 시대를 마무리하고 서초동으로 사옥 이전을 완료함으로써 새로운 100년을 위한 '서초시대'를 본격 개막하였습니다.



84p

## 국가 고객만족도 13년 연속 1위 달성

삼성생명은 차별화된 고객 감동 서비스와 신속하고 정확한 보험금 지급 등을 통해 2016 국가고객만족도(NCSI) 생명보험 부문에 13년째 1위를 유지하며 정상 of 정상의 자리를 굳건히 하였습니다.



43p

## 금융권 최초 퇴직연금 적립금 20조 원 돌파

고성장이 예상되는 퇴직연금 시장에서 경쟁력 있는 상품과 서비스를 제공해 금융업권 최초로 퇴직연금 20조 원 돌파라는 금자탑을 세우며 1위의 자리를 점하고 있습니다.



55p

## 신규 입사자 대상 'Challenge Fair' 운영

입사 1년 이내 신규 입사자들을 대상으로 'Challenge Fair'를 실시해 비전 공유, 도전과 열정의 스토리 발표, CEO 강연 등을 통해 삼성생명에서의 새로운 출발을 응원하였습니다.



## 종합적인 재무 컨설팅 제공을 위한 금융복합화 확대

컨설턴트가 생명보험 뿐만 아니라 손해보험, 증권, 카드까지 판매하는 차별화된 금융 모델인 금융복합화를 전 지점으로 확대함으로써 고객에게 종합적인 재무 컨설팅을 제공하고 있습니다.

26p



## 질(質)·가치경영을 위한 영업체질 혁신 노력 전개

삼성생명은 과거의 영업관행을 혁신하고 영업체질을 가치 중심으로 전환하고 있습니다. 아울러 모든 업무를 '현장의 관점'에서 '현장의 눈높이'에 맞게 지원하고 있습니다.

42p



## 국내 보험사 최초 다우존스 지속가능경영지수 5년 연속 World 편입

국내 보험사로는 최초로 세계 최고 권위의 다우존스 지속가능경영지수(DJSI)에 5년 연속 'World' 등급에 편입되었습니다. 이를 통해 삼성생명의 지속가능경영이 글로벌 최고 수준임을 입증받았습니다.

84p



## 고객사랑 시니어서비스 출시

가속화되는 고령화 추세에 발맞춰 65세이상 삼성생명 고객이라면 누구나 이용할 수 있는 4종의 서비스를 출시하였습니다. 전용 해피콜 및 전용 안내장 제공 등 보험 계약 및 유지, 지급에 이르는 전 단계에 걸친 시니어서비스를 통해 고객만족도를 제고하였습니다.

35p



## 노사공동주관 가족친화 프로젝트 운영

삼성생명은 노사공동으로 임직원 가족을 대상으로 주말캠핑, 안전체험 교육, 부모사랑 호도 여행 등 다양한 프로그램을 운영하여 임직원 및 그 가족에게 잊지 못할 추억을 선사하였습니다.

55p



## 나눔경영 강화

삼성생명은 공동육아나눔터를 개소해 미취학 아동들에게 양질의 교육 환경을 제공하였습니다. 또한 청소년 대상 금융교육을 론칭해 소비, 저축, 보험 등 금융에 대한 개념과 필요성을 알기 쉽게 전달하였습니다.

58p

## 회사 소개

사랑을 더 큰 사랑으로  
키워주는  
고객이 중심의  
글로벌 라이프 파트너

삼성생명은 1957년 창립 이후 고객과 사회에 보험의 숭고한 가치를 전달하며 국내 생명보험산업의 살아있는 역사를 만들어 나가고 있습니다. 쉽 없이 달려온 도전과 개척의 60년 역사를 넘어 세계 속에서 당당히 경쟁하며 보험과 금융의 새로운 역사를 열어가겠습니다.

### 사랑을 더 큰 사랑으로 키워주는 사업

삼성생명이 하는 일은 고객의 소중한 사랑을 더 큰 사랑으로 키워 주는 것입니다. 삼성생명은 사랑에서 출발하고, 그 사랑을 더 크게 키워 주는 것이 바로 보험업이라는 신념으로 사랑과 행복의 숭고한 가치를 만들어 전달하겠습니다.

### 고객이 중심의 글로벌 라이프 파트너

삼성생명은 언제나 고객이익을 먼저 실현하는 크고 튼튼한 글로벌 보험사로 성장하여 고객의 삶을 가장 든든하게 지원하는 라이프 파트너가 되겠습니다.

#### 회사개요

기업명	삼성생명보험주식회사
본사위치	서울특별시 서초구 서초대로 74길 11
대표이사	김창수
설립일	1957. 5. 5
법인형태	주식회사
주요사업	보험, 퇴직연금, 대출, 펀드, 신탁
주요사업국가	대한민국, 미국, 미얀마, 베트남, 영국, 일본, 중국, 태국
홈페이지	http://www.samsunglife.com

#### 주요성과 (2016년 12월 말 기준)

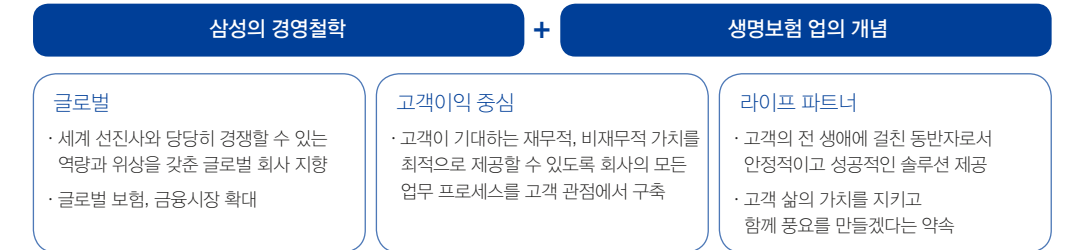


#### 해외사업 확대

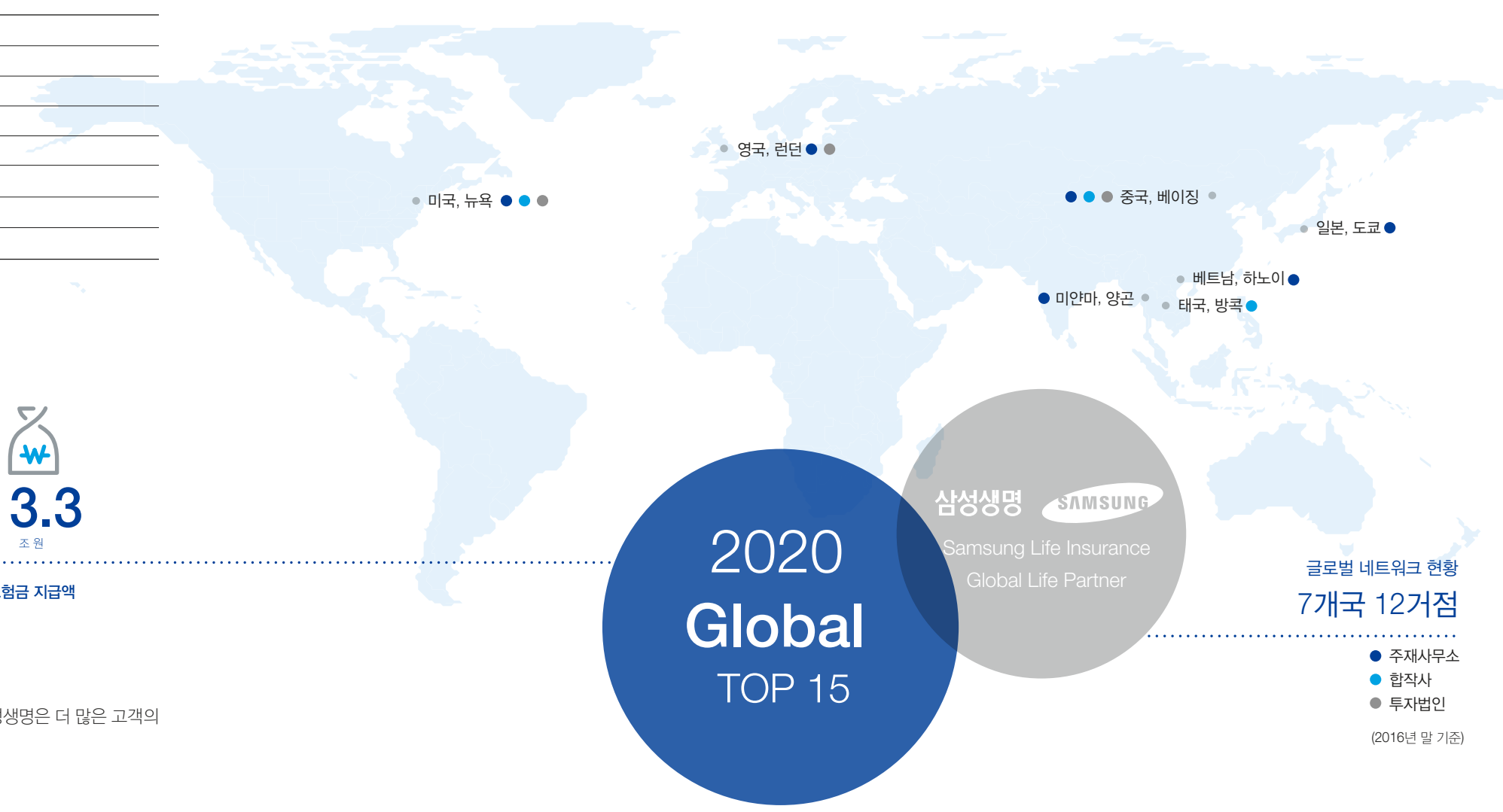
삼성생명은 현재 7개국 12개 거점에서 적극적으로 해외사업을 추진하고 있습니다. 삼성생명은 더 많은 고객의 가치를 키워가기 위해 대한민국을 넘어 세계로 나아가겠습니다.

## 2020 비전

삼성생명은 업의 개념을 명확히 인식하고, 고객이 중심의 회사로 변화하여 2020년 글로벌 Top 15 생명보험사 진입을 목표로 중장기 성장전략을 이행하고 있습니다.



### 목표 및 핵심전략



# 건전한 지배구조

## 이사회 역할 및 현황

삼성생명의 최고 의사결정기구인 이사회는 법령 또는 정관에서 정한 사항, 주주총회에서 위임받은 사항, 회사 경영의 기본 방침 및 업무 진행에 관한 중요사항을 심의 의결하고 있습니다. 삼성생명의 이사회는 사외이사 4명, 사내이사 3명 등 총 7명(2017년 3월 기준)으로 구성되어 있으며, 사외이사는 임원후보추천위원회를 통해 투명하게 선출되고 있습니다. 이사 선임 시 성별, 인종, 민족, 국가, 출신지에 따른 차별을 두지 않고 있으며, 사외 이사는 보험 및 금융 전반의 전문가로 구성되어 있습니다. 또한 사내 경영진과 사외이사 간의 상호 견제와 균형적이고 객관적인 의사결정을 위해 이사회 의장과 대표이사직을 분리하고 있습니다. 아울러 구성원 간 정기적·비정기적 회의를 수시로 개최하여 이사 상호 간의 전문성이 최대로 융합되고 부족한 부분이 보완되도록 하여 회사가 직면하고 있는 다양한 과제와 도전을 효율적으로 해결하고 있습니다.

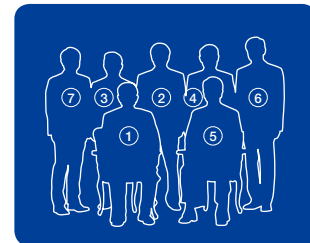
삼성생명은 2016년 8월 시행된 '금융회사의 지배구조에 관한 법률'에 따른 사항을 정관 및 이사회 규정 등에 반영하여 관련 법규 등에 기반한 지배구조 원칙을 적극적으로 준수하고 있습니다.

### 이사회 현황



	성명	주요 경력	재임기간
사외이사	① 김준영 (의장)	제 19대 성균관대학교 총장 (2011.1 ~ 2015.1) 제 17대 한국재정학회 회장 (2001.4 ~ 2002.6)	2년
	② 김두철	상명대학교 천안캠퍼스 부총장 (2013.4 ~ 2013.12) 한국보험학회 회장 (2012.5 ~ 2013.5)	3년 9개월
	③ 윤용로	한국외환은행 은행장 (2012.2 ~ 2014.3) 금융감독위원회 부위원장 (2007.2 ~ 2007.12)	2년
	④ 허경욱	駐 OECD 대표부 대사 (2010.4 ~ 2013.5) 기획재정부 제 1차관 (2009.1 ~ 2010.4)	1년
사내이사	⑤ 김창수 (대표이사 사장)	삼성생명 대표이사 사장 (2014.1 ~ 현재) 삼성화재 대표이사 사장 (2011.12 ~ 2013.11)	3년 2개월
	⑥ 최신행	삼성생명 사내이사 (2014.3 ~ 2016.3, 2017.3 ~ 현재) 삼성생명 CPC전략실장 부사장 (2015.6 ~ 현재)	2년
	⑦ 김대환	삼성생명 사내이사 (2016.3 ~ 현재) 삼성생명 경영지원실장 전무 (2015.12 ~ 현재)	1년

(2017년 3월 주주총회 기준)



“ 삼성생명은 이사회 업무처리 기준과 절차 및 결과, 정관, 이사회 규정, 지배구조 내부 규범 등을 회사 홈페이지를 통해 투명하게 공개하고 있습니다. ”

### 주요 의결사항 (2016)

- ① IFRS 2단계 도입에 따른 재무 영향 분석 및 종합대응 계획
- ② 내부통제기준 개정
- ③ 본사(본점) 이전
- ④ 2016년 경영실적 및 2017년 경영계획 수립

## 이사회 운영

삼성생명은 원칙적으로 분기 1회 정기 이사회와 필요시 임시 이사회를 개최하고 있습니다. 이사회 규정 내 결의방법을 통해 독립성을 정의하고 있으며, 이사가 회사 기회를 유용하는 경우 또는 이사 등과 회사 간의 거래에 대해서는 이사의 3분의 2 이상의 의결로 결정하고, 대주주와의 10억 원 이상 신용공여, 주식·채권 취득 시에는 전원 찬성으로 결정합니다. 2016년에는 재적이사의 99%가 참여해 총 15회의 이사회가 개최되어 82건의 보고 및 의결 안건이 이사진 간의 충분한 토의와 심의 과정을 거쳐 합당하게 결정되었습니다.

<b>이사회 독립성</b>	· 이사회 의장을 사외이사가 맡도록 함으로써 이사회 내에서 사내 경영진과 사외이사 간에 상호 견제 가능 도모 · 사외이사 선출 및 임명시 '금융회사의 지배구조에 관한 법률 제 6조' 준수
<b>이사 선출의 투명성</b>	· 이사회 선임에 있어 성, 종교, 인종 등에 대한 차별을 두지 않고 다양성을 고려하고 있음 · 주주총회의 의결을 통해 모든 사내이사과 사외이사 선임 · 후보 선정 시 사내이사는 이사회 추천을, 사외이사는 임원후보추천위원회의 추천을 통해 선정
<b>이사회 전문성</b>	· 금융회사의 지배구조에 관한 법률에 따라 금융, 경제, 경영, 회계 등 관련 분야에 대한 전문지식이나 실무적 경험이 풍부한 후보 선정 · 주요 경영 현안 및 최신 트렌드를 이사회에 적시에 제공함으로써 전문성 강화

## 이사회 산하위원회 운영

이사회 내 6개의 산하위원회를 운영하고 있으며, 신속하고 효율적인 의사결정을 위하여 이사회 권한 사항 중 일부를 위원회에 위임하여 처리하도록 하고 있습니다. 산하위원회의 활동 내역 등 주요 업무처리 상황은 정기적으로 홈페이지를 통해 공개하고 있습니다.

구분	역할	구성원		
		위원회 의장	사외이사	사내이사
지속가능경영위원회	이사회가 위임한 사항, 지속가능경영 관련 사항, 기타 일상 경영사항 심의/의결 등 회사의 제반 업무집행에 대한 관리/감독 등	김창수(사내)	-	최신행 김대환
위험관리위원회	경영전략에 부합하는 리스크 관리 기본방침 수립, 리스크에 기초한 회사의 주요 경영전략 결정, 리스크 관리체제 구축을 위한 중장기 경영계획의 수립 등	김준영(사외)	허경욱	최신행
보수위원회	경영진으로부터 독립적으로 매년 보상체계 점검, 주요 경영진에 대한 성과보상제도의 설계, 운영의 적정성 평가/심의, 사외이사 평가기준 결정 등	김준영(사외)	윤용로	김대환
내부거래위원회	공정거래 자율준수 체제 구축을 통한 회사경영의 투명성 제고를 위해 계열사 간 중요한 내부거래 관리 등	김두철(사외)	윤용로 허경욱	-
감사위원회	기업 전반의 내부통제시스템의 적정성 평가 및 개선방향 제시, 기타 감사업무 수행에 필요한 사내정보에 대한 요구 등	김두철(사외)	윤용로 허경욱	-
임원후보추천위원회	주주총회 또는 이사회에서 선임할 사외이사, 감사위원, 대표이사 추천의 역할 및 각 대상별 특성과 전문성에 맞도록 후보군 관리	김준영(사외)	김두철	김창수

(2017년 3월 주주총회 기준)

**사외이사의 자격요건 (금융회사의 지배구조에 관한 법률 제 6조)**

① 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람은 금융회사의 사외이사가 될 수 없다. 다만, 사외이사가 됨으로써 제1호에 따른 최대주주의 특수관계인에 해당하게 되는 사람은 사외이사가 될 수 있다.

1. 최대주주 및 그의 특수관계인
2. 주요주주 및 그의 배우자와 직계존속·비속
3. 해당 금융회사 또는 그 계열회사의 상근 임직원 또는 비상임이사이거나 최근 3년 이내에 상근 임직원 또는 비상임이사이었던 사람
4. 해당 금융회사 임원의 배우자 및 직계존속·비속
5. 해당 금융회사 임직원이 비상임이사로 있는 회사의 상근 임직원
6. 해당 금융회사와 대통령령으로 정하는 중요한 거래관계에 있거나 사업상 경쟁관계 또는 협력관계에 있는 법인의 상근 임직원이거나 최근 2년 이내에 상근 임직원이었던 사람
7. 해당 금융회사에서 6년 이상 사외이사로 재직하였거나 해당 금융회사 또는 그 계열회사에서 사외이사로 재직할 기간을 합산하여 9년 이상인 사람
8. 그 밖에 금융회사의 사외이사로서 직무를 충실하게 이행하기 곤란하거나 그 금융회사의 경영에 영향을 미칠 수 있는 사람으로서 대통령령으로 정하는 사람

② 금융회사의 사외이사가 된 사람이 제1항 각 호의 어느 하나에 해당하게 된 경우에는 그 직을 잃는다.

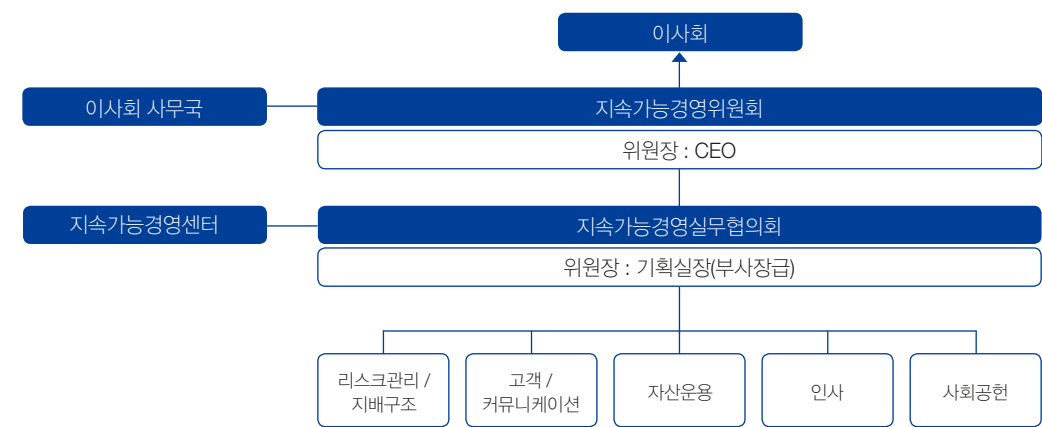
③ 금융회사의 사외이사는 금융, 경제, 경영, 법률, 회계 등 분야의 전문지식이나 실무경험이 풍부한 사람으로서 대통령령으로 정하는 사람이어야 한다.

### 이사회 평가 및 보수 지급

이사회 보수는 주주총회에서 승인한 이사보수 한도 내에서 지급되며, 기본연봉 및 성과급으로 구성됩니다. 2016년 주주총회에서는 한도액을 200억 원(전년대비 동결)으로 하였으며, 실제 지급액은 31억 원입니다. 삼성생명은 2013년부터 연봉 5억 원 이상 등기임원의 보수 현황을 공개하고 있으며, 보수 산정 기준은 임원처우 규정에 따르고 있습니다. 기본연봉은 이사회에서 직위별로 결정한 기준금액 및 이사회에서 평가한 능력급에 따라 결정되며, 기타 경영성과에 따라 성과급을 지급하고 있습니다. 또한 경영진의 보상과 경영성과의 연계를 강화하기 위하여 보험회사 성과보상체계 모범규준에 입각하여 장기성과 인센티브 제도를 시행하고 있습니다.

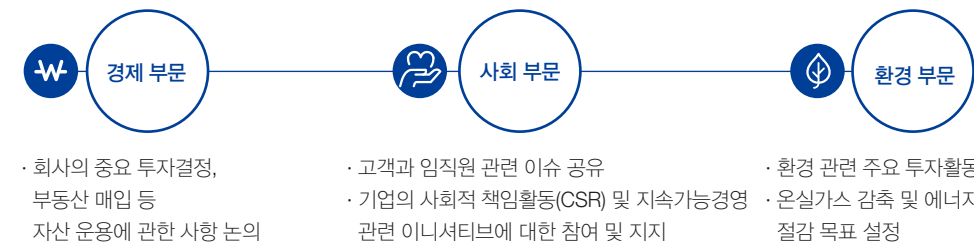
### 지속가능경영위원회 운영

삼성생명은 기업의 사회적 책임 수행에 대한 추진력 제고 및 자율적인 운영을 위하여 이사회 산하 지속가능경영 위원회와 실무협의회를 운영하고 있습니다. 2012년 4월, 회사의 주요 현안을 지속가능한 기업과 사회적 관점에서 접근하고자 경영위원회를 지속가능경영위원회로 확대, 개편하여 운영 중입니다.



### 지속가능경영위원회

지속가능경영위원회는 삼성생명의 지속가능경영과 관련된 최고 의사 결정기구로서 CEO를 포함한 사내이사 3명으로 구성되어 있습니다. 본 위원회는 이사회로부터 위임받은 지속가능경영과 관련된 사항, 중장기 경영 전략과 계획 등 경영일반에 대한 사항을 심의·의결하며, 회사의 제반 업무 집행에 대해 관리, 감독하는 기능을 담당하고 있습니다.



### 지속가능경영실무협의회의

지속가능경영실무협의회의는 회사의 재무, 비재무 경영활동 등 다양한 사안에 대해 협의하는 지속가능경영위원회 산하 조직으로 인사, 자산운용, 커뮤니케이션 등 총 6개의 실무부서 임원들로 구성되어 있습니다. 실무협의회의는 지속가능경영 전반에 대한 논의 뿐만 아니라 지속가능경영 보고서 중대 이슈 검토 및 발간 과정에 참여하고 있습니다.

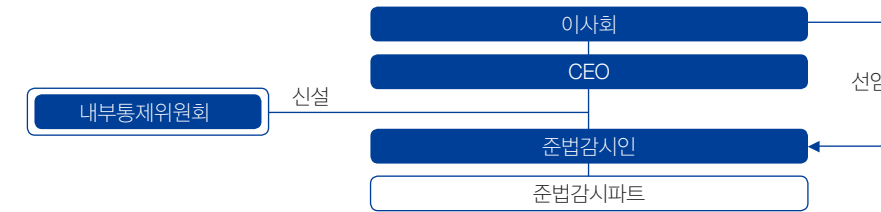
- 주요 안건 (2016)**
- 1) 부서별 지속가능경영 실적 및 추진계획
  - 2) 사회공헌 현황 및 계획
  - 3) 국내외 투자자 동향 파악

## 정도경영

### 정도경영 체계 강화

### 정도경영 체계

삼성생명은 정도경영의 사고와 행동기준이 되는 핵심이행사항을 바탕으로 윤리적 기업문화를 조성하고 있습니다. 2016년 12월부터 '내부통제위원회'를 신설, 운영해 내부통제 조직의 전문성과 독립성을 확보하고 있으며, 그 기능과 역할을 강화해 내부통제 기준에 위반하는 사항 등을 점검하고 있습니다.



### 상시점검

윤리적 업무의 일상화를 위해 정기점검 뿐만 아니라 상시적으로 정도경영 현황을 점검하고 있습니다. 대고객 안내자료, 공시업무 실패점검, 공정거래 관리실태 등을 점검하고 있으며, 특히 고위험부서를 대상으로 추가점검을 진행하고 있습니다.

### 맞춤형 교육

삼성생명은 전 임직원을 대상으로 행동강령, 반부패 등을 포함한 정도경영 교육을 실시하고 있습니다. 특히 2016년에는 청탁금지법\* 시행에 따라 임직원 및 컨설턴트를 대상으로 부패예방 및 뇌물방지과 관련된 교육을 실시하였습니다. 법규 소개, 법 위반 리스크 예방 등을 중점적으로 실시하였으며, Q&A 데스크를 운영해 임직원 문의사항에 상시적으로 대응하였습니다. 이러한 노력의 결과 2016년 반부패 위반 사례는 한 건도 발생하지 않았습니다.

### 정도경영 문화

정도경영 문화를 확산하고 윤리적인 조직문화를 구축하기 위해 다양한 활동을 전개하고 있습니다.

<b>컴플라이언스 관리자 운영</b> 각 팀마다 책임 이상 간부급 인력을 '컴플라이언스 관리자'로 임명해 관련 지식과 규제동향에 관한 교육 및 워크샵 실시	<b>컴플라이언스 리포트 제공</b> '컴을 생생통'이라는 자체 소식지를 통해 현장을 포함한 전사의 임직원에게 컴플라이언스 지식 및 사례 공유	<b>신고 및 제보채널 운영</b> 불공정거래 및 내부비리, 부정적 행위 등을 미리 예방하고 대응하기 위하여 제보채널 (인트라넷, 홈페이지) 운영	<b>인센티브 강화</b> 우수 자율부서 및 컴플라이언스 관리자 대상 평가 및 시상 실시, 우수 관리부서에 대한 인증제도 운영, 일상감시 Fast Track 제도 운영, Best Practice 사례 공유
---	--	--	---

## BUSINESS CASE

### 사이버 옴부즈맨 오픈

삼성생명은 정도경영에 반하는 불법, 비윤리적 행위를 선제적으로 관리 및 예방하기 위해 이해관계자 제보채널을 운영하고 있습니다. 2016년에는 기존 채널을 보완해 홈페이지 익명제보 중심의 '사이버 옴부즈맨'을 개편하였고 제보처리 과정의 시스템화 및 매뉴얼 제작을 통해 제보채널 기능을 강화하였습니다.

### 사이버 옴부즈맨 특징

- 비밀 엄수**: 홈페이지 익명제보 채널을 통해 신분 노출 우려 없이 익명제보 가능
- 즉시성**: 제보사항은 담당자에게 즉각 전달되며 영업일 5일 이내 제보자에게 결과 회신
- 개방성**: 사내 인트라넷이 아닌 홈페이지를 통해 외부에서도 손쉽게 제보 가능



Since 1957

# Samsung Life Insurance History

60년 믿음,  
새로운 60년의 약속

# SPECIAL PAGE I



## 삼성생명 창립 60주년

삼성생명은 창립 60주년을 맞이하였습니다. 국내 최고의 보험사라는 위상에 만족하지 않고 '100년 삼성생명'을 향해 질과 가치 중심으로 새롭게 태어나는 역사적인 전환점을 만들고자 합니다.

지난 3년간 추진해 온 질과 가치 중심의 경영을 완벽히 착근시키고 영업체질을 혁신하는데 삼성생명의 역량과 자원을 집중해 나가겠습니다. 이를 통해 국내 1위를 넘어 선진사 수준의 높은 회사가치를 가진 글로벌 일류 회사가 되기 위해 노력하겠습니다!

삼성생명의 역사와 그 찰나

## Samsung Life Insurance History



“ 삼성생명이 걸어온 길은 숱한 위기를 극복해 온 도전과 개혁의 역사이며, 우리나라 보험산업의 발자취였습니다. 삼성생명은 고령화 시대의 사회 인프라로서, 고객의 신뢰를 더욱 키워가고 더 높은 회사 가치를 갖춘 보험사로 도약하기 위해 끊임없이 노력하겠습니다. ”

## 생명인의 창립 60주년 이야기

삼성생명은 창립 60주년을 맞아 참여 중심의 이벤트를 실시해 창립기념의 의미를 전 임직원과 공유하였습니다. 지난 60년의 중요한 사건을 되새겨보는 '우리 회사 뉴스 Best 3' 과 또 다른 60년 그리고 미래 방향성을 설정하는 '창립 60주년 슬로건 공모전'을 진행하였습니다.

### 생명인이 선정한 '우리회사 뉴스 Best 3'



1957-1967 창업	1968-1987 성장 및 도약	1988-2007 중흥 및 확장	2008-2013 극복 및 변화	2014-2017 혁신
<p><b>가족사랑의 뜻을 세우다</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 동방생명 창립(1957)</li> <li>· 생명보험업계 수위 등극(1958)</li> <li>· '동방뉴스' 창간(1959)</li> <li>· 삼성 편입(1963)</li> <li>· 보유계약고 100억 원 돌파(1964)</li> <li>· 제 1회 연도상 시상식(1965)</li> </ul>	<p><b>생명보험산업 선진화를 이끈다</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 장기경영계획 수립 및 무결점(Zero Defects)운동 전개(1968)</li> <li>· 업무전산화 완료(1973)</li> <li>· 본사 사옥(상선본관) 준공 및 사업본부제 도입(1976)</li> <li>· 조직 개편 및 사훈 개정, 총국제도 도입(1978)</li> <li>· 신평(新風)82운동 전개(1982)</li> <li>· 신의아제도 도입(1983)</li> <li>· 업계최초 자산 1조 원 돌파 및 자동이체제도 도입(1983)</li> <li>· 태평로 사옥 준공(1984)</li> </ul>	<p><b>삼성생명의 이름으로 새롭게 태어나다</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 제 2창업 선언(1988)</li> <li>· 삼성생명으로 사명 변경(1989)</li> <li>· 총국독립채산제 도입(1991)</li> <li>· 삼성 신경영선포(1993)</li> <li>· 보험품질보증제도 도입(1994)</li> <li>· 태국 시암삼성 설립(1997)</li> <li>· DREAM PLAN 21 추진(1999)</li> <li>· FP센터 개소(2002)</li> <li>· 고객섬김경영 실시(2003)</li> <li>· 통합콜센터 오픈(2003)</li> <li>· 총국 중항삼성 설립(2005)</li> <li>· 자산 100조 원 달성(2006)</li> <li>· 보장자산 캠페인 전개(2007)</li> </ul>	<p><b>사랑을 더 큰 사랑으로 키우다</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 업계최초 통합보험 '퍼펙트통합보험' 출시(2008)</li> <li>· 고객감사편지 발송 및 원스톱서비스 오픈(2008)</li> <li>· 한국거래소 상장(2010)</li> <li>· '세로토닌 드림클럽' 등 사회공헌활동 확대 전개 (2011)</li> <li>· 업의 개념 재정립(2011)</li> <li>· 은퇴연구소, 패밀리오피스 개소(2011, 2012)</li> <li>· 태블릿 도입 및 제휴마케팅 실시(2012)</li> <li>· 美 표준지 선정 글로벌 500대 기업 선정(2013)</li> </ul>	<p><b>질적 성장으로 회사가치를 극대화하다</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 총 자산 200조 원 달성(2014)</li> <li>· DJSI World 5회 연속 편입(2012-2016)</li> <li>· 중은삼성 출범(2015)</li> <li>· 본사 사초사옥 이전(2016)</li> <li>· NCSI(국가고객만족도) 생명보험 서비스업 부문 13년 연속 1위 선정(2016)</li> <li>· 잘-가치 중심의 영업체질 혁신(2016)</li> <li>· 창립 60주년 기념식(2017)</li> </ul>

숫자로 보는 주요 성과



### 생명인이 함께한 '창립 60주년 슬로건 공모' 제안 이벤트 실시

Life Again 삼성생명  
Challenge another 60 years!  
60년의 사랑은, 100년의 감동으로  
Always Our Good Partner  
새로운 길을, 함께할 60년

BEYOND THE NEXT **60년 믿음, 새로운 60년의 약속**

Beyond 60, Brighten Your Life  
감사합니다! 함께한 60년, 약속합니다! 함께할 60년!  
더 큰 사랑으로! 더 큰 믿음으로!  
처음처럼 한결같이, 가족처럼 편안한 삼성생명  
든든했다 삼성생명, 믿고간다 삼성생명!  
RE-START 삼성생명  
60년의 든든한 첫, 삼성생명  
NEXT 60년을 향하여, 초일류를 향하여!



### Since 1957

삼성생명은 창립 60주년을 맞이하여  
국내 최고의 보험사라는 위상에 만족하지 않고  
60년을 넘어 희망찬 100년을 향해  
질과 가치 중심으로 새롭게 태어나는  
역사적인 전환점을 만들고자 합니다.

## 지속가능한 밸류체인

- 20 지속가능한 밸류체인과 트렌드
- 22 상품개발
- 26 상품판매
- 30 자산운용
- 34 보유계약 관리
- 38 Special Page II : 사옥 이전 그리고 서초시대 개막

# SUSTAINABLE VALUE CHAIN

삼성생명은 상품개발, 판매 그리고 보험금 지급까지 모든 절차를  
고객중심으로 운영하고 있으며, 전문적인 자산운용 역량을 바탕으로  
고객님의 소중한 자산가치를 키워가고 있습니다.



# Value Chain & Trends

## 지속가능한 밸류체인과 트렌드

### 보험산업 트렌드

삼성생명은 전 밸류체인 관점에서 위험과 기회요인을 식별하고 보험산업의 트렌드를 분석해 미래변화에 적극적으로 대응하고 있습니다.

#### 4차 산업혁명, 보험산업의 디지털화

인공지능(AI), 사물인터넷(IoT), 빅데이터가 주도하는 4차 산업혁명은 산업 전반에 큰 변화를 미치고 있으며 보험 산업에는 인슈어테크가 활발하게 진행되고 있습니다. 인슈어테크는 보험(Insurance)+기술(Technology)를 합친 신조어로 데이터 분석, 인공지능 등의 기술을 활용해 기존 보험 산업을 혁신하는 서비스를 의미합니다. 몇몇 기업은 고객과 사건에 기반한 빅데이터 등을 활용하여 계약자마다 다른 보험료를 적용하고 있으며, 계약자의 건강상태 등을 반영하여 보험료를 할인·할증해 주거나, 건강 상담을 해주는 메디케어 서비스 등을 시행하고 있습니다.

#### 개인정보와 관련된 이슈, 보호 VS 활용

보험을 포함한 금융업은 전통적인 오프라인 산업이었으나 IT기술 발달에 따라 온라인을 통해 언제, 어디서든지 다양한 서비스 이용이 가능해졌습니다. 특히 보험과 핀테크의 융합산업인 '인슈어테크(InsurTech)'가 각광받으면서 홈페이지 및 모바일 어플리케이션 전용 상품과 서비스 확대, 빅데이터를 활용한 적정 보험료 산출 등이 활성화되고 있습니다. 그러나 개인정보보호 측면에서 이러한 편리함은 정보 유출 및 보안 사고로 이어 질 수 있습니다.

#### 급변하는 글로벌 경영환경, 불확실성의 증대

최근 세계 경제는 선진국·신흥자원국 중심의 안전한 회복세에도 불구하고, 보호무역주의 확산, 미국 금리인상에 따른 신흥국 경기 불확실성 등의 여러 가지 불안 요인이 지속되고 있습니다. 국내 경제는 수출이 제한적으로 회복되고 있지만, 가계부채 증가, 민간소비 부진에 따른 내수 둔화 등이 지속되고 있어 단기간 내 경기회복은 어려울 것으로 전망됩니다.

#### 보험 규제 완화, 패러다임이 바뀐다

2015년 보험산업 경쟁력 강화 로드맵이 시행되고 규제 완화가 진행됨에 따라, 다양한 상품이 공급될 수 있는 시장환경이 조성되고 있습니다. 생보업계도 고객 맞춤형 신상품 출시 노력을 지속하고 있어 국내 생보시장 성장에 긍정적인 요인으로 작용할 것으로 전망되고 있습니다.

### Insurance Trends

### Value Chain

#### 01 상품개발

고객중심의 경영기조를 바탕으로 상품을 개발하고 있습니다. 특히 고객, 상품, 채널(CPC)에 대한 통합적 접근을 바탕으로 고객의 관점에서 니즈를 분석하고, 이를 충족하는 상품 및 서비스를 지속적으로 개발하고 있습니다.

#### 02 상품판매

고객이 보다 편리하게 상품을 가입하고 이용할 수 있도록 다양한 판매 채널을 운영하고 있습니다. 이와 더불어 고객 권익 향상 및 보호를 위해 정도경영을 바탕으로 한 완전판매를 추구하고 있습니다.

#### 03 자산운용

자산별 전문 운용 체계 구축, 자산운용의 글로벌화 등을 통해 고객의 자산가치를 증대시키고 있습니다. 뿐만 아니라 사회적임투자 원칙을 준수하고 이를 확대하고 있습니다.

#### 04 보유계약 관리

고객신뢰경영을 기반으로 고객과의 커뮤니케이션을 강화하고 계약부터 유지, 지급 단계별 서비스와 편리하고 신속한 보험금 지급을 통해 더 나은 고객경험을 제공합니다.

**밸류체인별 경영접근 방식**

**트렌드 키워드**

**자회사**

**가치 창출**

- # 저출산과 고령화의 심화
- # 상품 및 가격 자율화
- # 고객 니즈의 다양화

---

**가치 전달**

- # 온라인/모바일 보험 시장 경쟁 치열
- # 불안전판매 최소화 삼성생명금융서비스
- # 영업행위 규제 강화
- # 자산운용 자율화 삼성자산운용
- # 저금리에 따른 역마진
- # 사회적책임투자, 임팩트투자 활성화 삼성SRA자산운용
- # 소비자 니즈 다양화 및 복잡화
- # IT와 보험의 융·복합화 삼성생명서비스
- # 개인정보보호 이슈
- # 보험사기, 부당청구 증가

### VOICE OF STAKEHOLDERS

“ 변화의 요구 속에 지속가능한 성장을 위한 혁신이 필요합니다. ”

최근 IFRS17 도입과 같은 제도적인 변화와 저금리 현상, 저출산/고령화 심화 등 사회적 현상은 많은 보험회사들에게 변화를 요구하고 있으며, 이러한 상황에서 삼성생명이 지속가능한 성장을 하기 위해서는 아래와 같은 활동이 강화되어야 합니다. 우선 성장세를 유지하고 있는 신흥국가의 진출 활성화와 이를 수행하기 위한 역량강화를 통해 지속적인 성장동력 확보가 필요합니다. 다음으로 사회공헌을 기반으로 한 기업 윤리 전달이 활성화되어야 합니다. 보험회사는 지배구조 강화, 불안전판매 근절을 위한 다양한 활동을 공개하고 있으나, 보다 효과적인 방법은 사회적임 투자나 사회공헌활동을 통한 기업시민으로서의 책임 이행이라고 생각합니다.



밀리만코리아 대표 안치홍

# Product Development

## 상품개발

**상품개발의 중요성** 고객의 요구와 시장 트렌드에 적합한 상품개발은 포화상태에 도달한 국내 보험시장 상황과 장기적인 저성장 전망 속에서 더욱 중요해지고 있습니다. 특히 새로운 회계 기준인 IFRS17 도입과 핀테크와 빅데이터를 통한 금융 융·복합화와 같이 보험시장이 급격하게 변하는 상황에서 삼성생명의 지속가능성을 위해서는 통합적 관점으로 고객의 니즈와 시장의 트렌드를 분석하고 이에 부합하는 상품개발이 필수적입니다.

**위기와 기회** 상품 및 가격이 자율화됨에 따라 판매 채널 위주의 양적 경쟁에서 상품·서비스 위주의 질적 경쟁으로 전환되고 있습니다. 이와 같은 변화에 적극적으로 대응할 경우 신규 고객 확보 등 시장에서의 새로운 가치 창출이 가능합니다. 이와 더불어 다양화된 고객의 요구에 충족할 수 있는 상품개발은 고객 만족도와 기업 경쟁력에 직접적인 영향을 미칠 수 있습니다.

**상품개발에 대한 경영접근** 고객 기대수준의 향상, 상품의 융·복합화, 보험산업의 포화가 진전됨에 따라 고객 가치에 기반을 둔 상품의 중요성이 더욱 강조되고 있습니다. 이에 고객, 상품, 채널(CPC)에 대한 통합적 접근을 바탕으로 고객의 관점에서 니즈를 분석하고, 이를 충족하는 상품 및 서비스를 지속적으로 개발하고 있습니다.

2016 주요 성과

2,681억 원  
상품별 월평균 APE\*

10종  
신규 출시 상품 수

\*APE : 연납화 보험료

### 고객 - 상품 - 채널에 대한 통합적 접근

#### 고객중심의 업무 프로세스 운영

삼성생명은 모든 업무 프로세스를 고객중심으로 수행하기 위해 고객, 상품, 채널에 대한 분석과 전략업무를 총괄하는 CPC(Customer-Product-Channel) 전략실을 운영하고 있습니다. CPC전략실은 정교한 MI(Market Intelligence)를 기반으로 고객 데이터 분석, 고객중심의 상품 기획 및 전략 수립, 채널별 실행전략 수립 등을 통해 상품을 개발하고 고객에게 전달하는 모든 프로세스를 지휘하는 컨트롤타워 역할을 담당하고 있습니다.

#### 상품개발 프로세스



#### 고객중심의 상품개발

삼성생명은 고객의 기대를 넘어 더 큰 감동을 줄 수 있는 상품을 개발하기 위해 고객을 6대 고객군으로 세분화하여 관리하고 있습니다. 상품개발 시 시장기회 분석에서부터 판매 성과분석 및 피드백 단계에 이르기까지 상품개발 프로세스의 전 과정에서 부서 간의 유기적 협업으로 상품개발의 시너지를 창출하고 있습니다. 특히 보험사기, 컴플라이언스 점검을 통해 개인정보 침해, 불안전판매 등 발생할 수 있는 리스크를 미연에 방지하기 위해 상품개발 프로세스 단계별로 고객지원팀, 준법경영실 등과 협업하고 있습니다. 삼성생명은 2016년 보장성 상품 4종, 금융상품 2종, 건강상품 4종에 해당하는 총 10종의 신규 상품을 출시하였습니다. 2017년에는 세분화된 고객 니즈에 대응하기 위해 상품 포트폴리오의 다양화를 추진하고 시장과 판매채널의 특성에 맞는 상품을 적극적으로 개발할 계획입니다.



### BUSINESS CASE

#### 독창적이고 진보적인 상품개발을 통한 배타적 사용권 획득

상품개발 경쟁이 치열해짐에 따라 상품에 대한 고유의 권리 선점 또한 중요해지고 있습니다. '배타적 사용권'은 획기적인 신상품을 개발한 보험회사에게 판매 우선권을 보장해 주기 위해서 일정 기간 다른 회사에서는 유사한 상품을 판매할 수 없도록 하는 제도입니다. 2016년 출시한 '빅보너스변액연금보험'은 보험 해지자와 유지자의 혜택 차등화를 통해 연금보험 유지율을 개선할 수 있는 유용성을 인정받아 배타적 사용권 6개월을 획득하였습니다. 이와 더불어 국민건강보험의 공적분류 기준을 적용하여 개발한 업계 최초의 상품인 '신수술보장특약'에 대해서도 독창성과 진보성을 인정받아 업계 최초로 배타적 사용권 9개월을 획득하였습니다. 향후에도 고객중심의 차별화된 상품개발을 통해 지속적으로 경쟁력을 강화할 계획입니다.



배타적 사용권  
획득 상품  
빅보너스변액연금보험  
신수술보장특약

## 고객의 니즈에 최적화된 보험상품

### 평생을 보장하는 종신보험

삼성생명은 고객의 질병, 사고, 노환 등 사망원인에 관계없이 평생 동안 사망보험금을 보장하여 유가족의 생활을 안정적으로 지켜주는 다양한 종신보험을 제공하고 있습니다. 2016년에는 종신보험의 본연의 기능인 활동기 사망보장 이외에 은퇴시기 이후 생활자금을 수령할 수 있는 새로운 콘셉트의 '생활자금 받는 변액 종신보험'을 출시하였습니다. 이 상품은 은퇴시기 이후에 사망보험금을 조정하여 생활자금을 지급하는 상품이며, 특별계정 투자수익률<sup>1)</sup>에 상관없이 생활자금을 최저 보증하여 은퇴시기 이후에도 안정적으로 생활자금을 수령할 수 있도록 설계되었습니다.

### 질병, 상해 등 각종 위험에 대비하는 다양한 보장성보험

삼성생명은 시시각각 변화하는 고객의 니즈와 저출산·고령화 등의 사회 구조의 변화에 대응할 수 있는 다양한 상품을 제공하고 있습니다. 대표적으로 2016년에는 유병자 및 고령자 대상 건강보험인 '간편가입 보장보험'을 출시하였습니다. 이 상품은 병력 고지 내용을 일반심사보험보다 단순화하여 유병자라도 회사가 정한 3가지 조건<sup>2)</sup>에 해당되지 않는다면 누구나 가입할 수 있는 상품입니다. 이와 같이 유병자 및 고령자 고객의 보장니즈와 고령화 트렌드를 반영한 상품개발을 통해 유병자와 고령자의 건강보험 가입문호를 확대하였습니다.

### 편의성과 기능이 높은 통합보험

하나의 보험으로 가족 전체의 보장을 통합 관리하고 고객의 생애 단계 변화에 따라 보장내용을 변경할 수 있는 통합보험을 제공하고 있습니다. 2016년에는 사망과 중대한 질병 및 수술을 동시에 보장하는 '통합 유니버설리빙케어종신보험'을 출시하였습니다. 이 상품은 기존의 리빙케어종신보험에 보장통합과 가족통합 기능을 추가하였으며, 판매 중지하였던 수술보장특약을 신규 개발하여 경쟁력을 제고하였습니다. 신수술 보장특약은 국민건강보험의 공적분류기준을 적용하여 개발한 업계 최초의 상품으로 독창성과 진보성을 인정받아 배타적 사용권을 획득하기도 하였습니다.

### 노후준비를 위한 연금보험

안정적인 수익과 다양한 기능으로 필요자금 준비와 노후준비가 가능한 선진화된 연금상품을 제공하고 있습니다. 2016년에는 연금보험 경쟁력 강화의 일환으로 유지자 우대제도를 도입한 '빅보너스변액연금보험'을 출시하였습니다. 이 상품은 유지계약의 환급률 개선을 통해 계약의 장기유지를 유도함으로써 연금 본연의 기능인 연금액 보장을 강화한 상품입니다. 아울러 유지자와 해지자의 혜택을 차등 적용한 점에 대해 독창성과 진보성을 인정받아 금융당국이 독창적인 상품에 부여하는 배타적 사용권을 획득하기도 했습니다.

1) 특별계정 투자수익률: 보험사업자가 특정보험 계약의 손익을 구별하기 위해 준비금에 상당하는 재산의 전부 또는 일부를 기타재산과 분리하여 별도의 계정을 설정하여 운용한 투자수익률  
2) ① 3개월이내 입원, 수술, 추가검사 필요조건  
② 2년이내 입원 수술여부  
③ 5년이내 암으로 진단, 입원, 수술 여부

## 사회적 책임과 나눔을 실천하는 금융상품



### 사회적 공익을 위한 상품

경제적 기반이 취약하고 각종 위험에 노출된 저소득층 가정을 위하여 무료 보험상품인 '희망사랑보험'을 제공하고 있습니다. 이 상품은 서민금융진흥원이 주관하는 소액보험사업의 일환이며, 차상위계층 중 한부모·조손·다문화가정의 만 12세 이하 아동이 다양한 위험으로부터 최소한의 보장을 받을 수 있도록 지원하고 있습니다. 삼성생명은 2016년 7.1억 원의 보험료로 아동 1,012명의 가입을 지원하였습니다.

### 금융 소외계층을 위한 미소금융

금융 소외계층의 생활 자립을 지원하고 금융 접근성을 제고하기 위해 서민금융진흥원을 통해 대출지원을 하고 있습니다. 개인신용등급이 6등급 이하인 사람들에게 창업자금, 운영자금 등의 용도로 최고 7,000만원 이내의 자활자금 대출을 지원할 뿐만 아니라 경영 컨설팅 및 생활 안정 지원을 통해 자립의 기회를 제공하고 있습니다.

### 장애인을 위한 상품

각종 사고와 재해, 질병으로부터 장애인을 보호하고 안정된 생활을 보장하기 위해 동일한 보장의 일반상품에 비해 보험료가 저렴한 공동리조합보장보험\*을 판매하고 있습니다. 2016년까지 누적 7,098건, 합계보험료 6.8억 원을 판매하였습니다.

#### \* 공동리조합보장보험 특징

- 1) 암보장형과 사망보장형 중 선택 가능한 장애인 전용 보험  
암에 대한 보장을 집중 제공하는 암보장형(1종), 사망사고를 보장하는 사망보장형(2종)
- 2) 장애인을 위한 세제혜택 제공  
「소득세법」에 의거, 계약자가 납입한 보험료의 합계액(연간 100만 원 한도)의 15%를 당해년도 세액에서 공제함(보장성보험 세액공제액인 연간 100만 원 한도와 별도로 적용)

## BUSINESS CASE

### 삼성생명의 주요 보험상품

생명보험은 출생부터 죽음에 이르기까지 고객의 삶의 가치를 높이고 보전한다는 점에서 그 어떤 금융보다 높은 이상과 가치를 가지고 있습니다. 삼성생명은 고객의 전 생애에 걸친 동반자로서 고객중심의 보험 상품을 개발해 고객 삶의 가치를 향상시키고 있습니다.

#### 성장교육기



- 우리아이통합보장보험
- 자녀보장보험
- 우리아이부자연금보험
- 우리아이변액연금보험

#### 사회진출기



- 울인원 암보험 처음부터 끝까지
- 건강생활보험
- 나만의선택보장보험
- 스마트저축보험
- 연금저축골드연금보험

#### 가족형성기



- 생활자금 받는 변액유니버설종신보험
- 변액유니버설종신보험
- 통합유니버설리빙케어종신보험
- 통합변액유니버설이종신보험
- 변액유니버설LTC종신보험
- 빅보너스변액연금보험

#### 가족성장기



- 플래티넘유니버설종신보험
- 플래티넘변액유니버설종신보험
- VVIP유니버설종신보험
- VVIP변액유니버설종신보험
- 헤리티지유니버설종신보험
- 연금보험 건강하게 여유만만

#### 은퇴/노후기



- 간편가입보장보험
- 실버암보험
- 내리사랑연금보험
- 파워즉시연금보험

# Product Sales

## 상품판매

**상품판매의 중요성**  
 상품판매는 삼성생명이 고객에게 보험의 가치를 공유하는 첫 단계이며, 회사와 고객을 연결해주는 최적점입니다. 특히 보험시장이 이미 성숙기에 접어들고, 경쟁이 더욱 치열해짐에 따라 판매채널 혁신과 다변화, 판매과정에서의 완전판매의 중요성이 증대하고 있습니다.

**위기와 기회**  
 온라인과 모바일을 통한 보험상품 비교가 용이해짐에 따라 소비자들의 인식이 변화하고 있으며, 정부 또한 온라인 보험시장 활성화를 위한 정책적 지원을 실시해 시장 내 경쟁이 심화되고 있습니다. 한편, 상품판매에 대한 책임을 인지하고 완전판매를 위한 활동을 강화할 경우 고객 신뢰를 확보하고 불완전판매 리스크를 최소화할 수 있습니다.

**이슈에 대한 접근**  
 고객이 보다 편리하게 상품을 이용할 수 있도록 다양한 판매 채널을 운영하고 있습니다. 특히 핀테크 시대에 발맞춰 온라인 홈페이지 개편, 모바일 접근 강화 등의 활동을 전개하고 있습니다. 이와 함께 고객 권익 향상을 위해 불완전판매를 최소화하고 있습니다.

2016 주요 성과

0.09%

컨설턴트 불완전판매 비율  
(2016년 상/하반기 동일)

8,995명

완전판매 교육  
컨설턴트 참여 인원

### 채널 플랫폼 혁신

**FC : Financial Consultant**  
 고객의 재정을 정확히 파악하여 미래의 각종 지출 계획을 설정해 안정적인 재정을 확보하도록 도와주는 대표 컨설턴트 채널

**GFC : Group Financial Consultant**  
 직장인 단체보험 등 단체보험 컨설팅으로 기업 복지를 증진시키고 임직원의 미래를 위한 보장 및 은퇴설계 제안을 전문으로 하는 채널

**AFC : Agency Financial Consultant**  
 임직원 출신 대표와 컨설턴트에서 전환된 사용인으로 구성된 전속 법인대리점, 개인대리점, AM지점, 창업법인(SFA) 조직으로 구성된 채널

**PFC : Partner Financial Consultant**  
 자택 또는 사무실에서 시간에 구애 받지 않고, 보험상품을 소개하고 판매하는 부업형태의 신개념 채널

**SFP : Special Financial Planner**  
 2030세대 젊은 인재들로 구성되어 다양한 컨설팅 경험과 금융지식 습득을 통해 차별화된 종합 금융서비스 제공을 목표로 하는 채널

\* 리젤 : Life Angel의 줄임말. 천사와 같이 항상 고객 곁에서 삶의 가치를 지켜준다는 의미를 담고 있음

### 전속채널

삼성생명은 지속적인 성장을 도모하고자 경쟁력 있는 판매채널을 운영하고 있습니다. 특히 우수인인 도입 및 장기육성에 집중하여 신인 컨설턴트의 정착률 관리기간을 확대하고 고능률 컨설턴트에 대해 MBA 등의 교육체계를 마련함으로써 질과 가치 중심으로 패러다임으로 전환하였습니다. 아울러 생명보험 외 손해보험/증권/카드까지 업권을 확장하여 시장 지배력을 강화하고 있습니다.



### 영업지점의 대형화 및 복합화

삼성생명은 지점의 대형화를 추진하여 운영의 내실화를 도모하고 있습니다. 대형화와 동시에 전 지역단 지점의 복합화를 추진하여 컨설턴트가 생명보험 외에 손해보험, 카드, 증권 상품까지 모두 판매하는 복합 금융영업을 강화하였습니다. 복합금융영업은 종합자산관리 서비스를 원스톱으로 제공해 고객의 편의성을 제고할 뿐만 아니라 금융 계열사간의 시너지 창출에도 기여하고 있습니다. 더불어 새로운 환경변화를 극복하고 고객과 시장의 다양한 니즈를 충족하기 위해 헤리티지센터, 스마트센터, 리젤점포 등 혁신점포를 운영하고 있습니다.

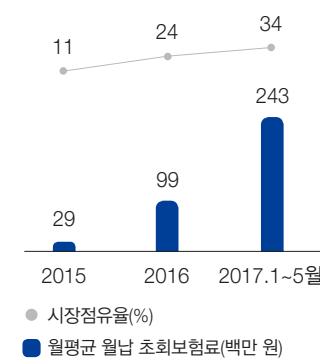
<p>헤리티지센터</p> <p>초고능률 컨설턴트들을 중심으로 운영되는 부유층 전담 조직</p>	<p>스마트센터</p> <p>역량강화를 통한 고능률 컨설턴트 육성 지향 모델</p>	<p>리젤점포*</p> <p>3045 경력단절 여성이 컨설턴트로 활동하는 신 점포 모델</p>
--	--	--

### 비전속채널

삼성생명은 최근 급속하게 성장하고 있는 비전속 시장에 적극적으로 대응하고 있습니다. 은행, 증권 등 금융 기관 제휴영업 채널인 BA(Bancassurance)의 경우 영업조직 확충 및 상품 경쟁력 강화에 힘쓰고 있으며 비전속 법인대리점으로 구성된 판매조직인 GA(General Agency) 채널의 경우 GA전용 시스템과 업무 프로세스를 개선하고 있습니다. 한편, 보험산업 내 핀테크 바람이 불고 있는 가운데 모바일로 보험가입 및 보험금 청구 등 서비스를 이용할 수 있는 모바일슈랑스(모바일+인슈어런스)를 강화하고 있습니다. 2016년에는 모바일 가입 시스템을 도입하여 모바일 기기에서도 PC와 동일한 환경에서 고객들이 상품을 가입할 수 있는 시스템을 구축하였습니다. 이를 통해 대면, 비대면에 관계없이 심리스(Seamless)한 고객경험을 제공하고 있습니다.

뿐만 아니라 인터넷 보험 홈페이지를 개편해 고객들이 손쉽게 모바일 기기로 보험 설계 및 가입이 가능하도록 하였습니다. 이와 함께 고객의 니즈를 반영한 상품의 라인업을 확대해 고객이 보다 합리적 비용으로 맞춤형 보험에 가입할 수 있는 기회를 제공하였습니다.

온라인보험 월초 및 시장점유율



## BUSINESS CASE

인터넷으로 가입하는 온라인 채널 '삼성생명 다이렉트'

왜 삼성생명 다이렉트인가요?

언제 어디서나 간편 설제로 가입까지! 삼성생명 다이렉트로 든든한 내일을 준비합니다.

저렴한 보험료 혜택은 그대로

차별화된 고객 서비스

더 쉬워지고 빨라진 가입

삼성생명의 믿음과 신뢰

### 불완전판매 최소화



영도형질선택서약서

영도형질선택서약서 수령률

**90.5%**  
2016년 12월 말 기준,  
전속 컨설턴트 대상으로 위촉이후  
서약서 작성(연 1회 경신)

### 완전판매 지향

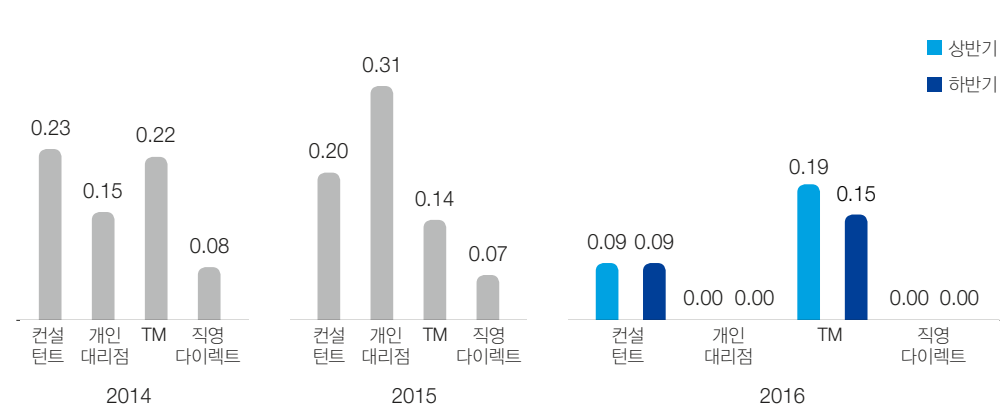
삼성생명은 영업현장에서 철저한 정도영업을 이행하고 있습니다. 본사에서는 컴플라이언스 관리 조직을 운영하고 각 지역 사업부에는 컴플라이언스 매니저를 배치해 영업과정에서의 불완전판매를 최소화하고 있습니다. 특히 2016년에는 '정도영업실천서약서'를 전 컨설턴트가 작성하도록 하고 영업관리자 준법교육, 신인 컨설턴트 차별별 체계과정 교육, 완전판매 교육 등을 실시해 준법의식을 제고하였습니다. 한편 고객이 보험계약을 유지하다 발생하는 불편 사항을 콜센터 및 컨설턴트 등을 통해 접수받고 있으며 신속한 해결을 위해 해당 부서에서 적극적으로 응대하고 있습니다.

- 교육 및 자체 점검 실시**  
교육: 매월 영업관리자 및 컨설턴트 대상으로 정도영업을 위한 체계적인 교육 실시  
자체 점검: 영업점에서 고객정보 관리실태, 판매 프로세스 준수 등 자체 진단 및 점검 이행
- 계약체결 모니터링**  
신계약 체결 시 전문상담사의 서비스콜을 통해 고객에게 보험상품의 주요내용 설명여부 확인
- 판매자격제도 운영**  
상품별 자격시험과 추가교육 수료 여부를 통해 판매자격 부여
- 판매품질 분석**  
모니터링을 통한 지점과 컨설턴트의 판매품질 분석
- 개선 프로그램 운영**  
불완전판매율이 높은 지역단을 대상으로 개선 프로그램 운영

### 공정거래 자율준수 프로그램 운영

삼성생명은 임직원의 불공정거래행위를 방지하고, 공정한 시장질서를 해하는 부당경쟁을 방지하기 위하여 '공정거래 자율준수 프로그램(CP : Compliance Program)'을 운영하고 있습니다. 자율준수 편람을 제정하여 업무수행의 지침서로 활용하고 있으며 연간 점검계획에 의거하여 판매 대리점을 대상으로 컴플라이언스 현장점검을 실시하고 있습니다. 특히 계약 및 판매 과정에서의 불공정, 위법 행위, 불완전판매, 보험안내 자료에 대한 기준 준수, 불건전 영업행위, 모집절차 및 프로세스 준수여부 등을 중점적으로 점검하고 있습니다.

채널별 불완전판매 비율\*



\*2016년부터는 상·하반기 별도 공시

## VALUE CHAIN STORY

### 보험판매 전문회사 '삼성생명금융서비스'

삼성생명금융서비스는 고객과 컨설턴트가 함께 성장하고, 급변하는 금융 환경에 능동적으로 대처할 수 있는 금융판매 전문회사입니다.



### 삼성생명과의 시너지 창출

삼성생명은 금융소비자의 니즈에 능동적으로 대처하고, 다양한 요구에 부응하기 위해 금융판매 전문 자회사인 삼성생명금융서비스를 운영하고 있습니다.

### 회사와 컨설턴트가 함께 성장하는 보험전문 판매회사

#### 컨설턴트가 존중받는 문화 조성

삼성생명금융서비스는 컨설턴트의 성공을 위해 회사와 컨설턴트가 동반성장할 수 있는 선순환 영업구조를 구축하고 있습니다. 이를 위해 컨설턴트 개인별로 명확한 비전과 소득목표를 설정하고 손보/카드 등 복합금융을 포함한 컨설턴트관점의 종합 소득관리를 통해 도전의욕과 자신감을 고취하고 있습니다. 아울러 지사장들은 자율 영업의 장점을 최대한 활용하여 지사 분위기를 활기치게 이끌고, 컨설턴트의 컨설턴트십 고취, 상품 개별코칭, 동행지원 등을 통해 모든 컨설턴트가 월 평균소득 최소 300만 원 이상을 달성할 수 있도록 노력하고 있습니다.

#### 차별화된 영업기반 구축

명확한 성장 로드맵을 기반으로 컨설턴트들에게 더 많은 기회를 제공하고 고객에게 최적의 상품을 제안하고 있습니다. 차별화된 마케팅 전략과 채널에 대한 분명한 정체성을 정립하고 고객 접근이 용이한 CI/건강/증거가 보험 판매에 주력하고 있습니다. 이와 더불어 삼성생명, 손보사 9개사와 판매제휴 및 카드 등 복합영업 활성화를 통한 판매상품 확장을 추진하였습니다.

#### 영업관리체계 고도화

삼성생명금융서비스는 2015년 10개 지사로 설립 이후 2016년 수도권 10개, 지방 8개 총 18개 지사를 추가로 신설하여 전국으로 지사를 확대하였습니다. 아울러 삼성 계열사들과 동일한 보안규정을 준수하는 내부 시스템을 개발하여 향후 확장 가능한 구조로 자체 인프라를 구축하였습니다. 뿐만 아니라 삼성생명과 동일한 수준의 정도영업을 추구하고 준법감시 조직 운영을 통해 컴플라이언스 활동을 주기적으로 실시해 불완전판매를 최소화하고 있습니다. 향후에도 삼성생명의 밸류체인으로서 성장하는 기업에 부합하는 조직개선 활동과 단계별 성장전략을 통해 삼성생명금융서비스만의 고유한 영업관리 체계를 강화해나갈 것입니다.

## CASE STUDY

### 소통 강화와 효율적 운영을 통한 성공모델 구축

삼성생명금융서비스는 2016년 말 기준 28개 지사에 임직원 98명, 컨설턴트 1,200명이 함께 땀 흘리며 컨설턴트소득/인당건수/생산성 등 영업성과를 개선시키고, 본사-지사간 다이렉트 관리체계 운영, 인차료 절감 등을 통해 비용 효율화 및 손익을 다지고 있습니다. 특히 상품학습회, 권역장 제도, 전체지사장 회의, 지사를 찾아가는 현장중심 소통 등 차별화된 제도를 통해 전국에 흩어져 있는 지사와의 소통을 활성화하고 있습니다.



# Asset Management

## 자산운용

- 자산운용의 중요성**  
 저금리 기조가 장기화됨에 따라 효율적인 자산운용이 강조되고 있습니다. 특히 국제적 재무 건전성 기준 강화로 인해 금융기관의 재무 리스크가 커질 것으로 예상됩니다. 따라서 자산운용의 효율성과 건전성을 제고하도록 밸류체인 간의 유기적인 협조와 관리가 필요합니다.
- 위기와 기회**  
 저금리의 장기화로 인해 기존 투자 방식으로는 목표 수익률을 맞추기 어려워짐에 따라 신재생 에너지와 같은 대체투자처 발굴 등 투자 다변화가 필요합니다. 이와 더불어 IFRS17 도입 등 규제환경 변화에 따른 자본적정성 대응 차원에서 자산운용의 수익력 제고와 더불어 건전성 확보를 위한 노력의 중요성이 증대되고 있습니다.
- 이슈에 대한 접근**  
 삼성생명은 'ALM 기반 아래 안정적 이차익 창출 및 자산운용 경쟁력 강화'라는 목표를 달성하기 위해 3대 추진 방향으로 '보험자산의 운용 수익률 제고', '은퇴사업 경쟁력 제고 추진', '운용 계열사를 통한 자산운용 사업 확대'를 선정하고 관련 활동을 수행하고 있습니다.



### 자산운용 경쟁력 강화

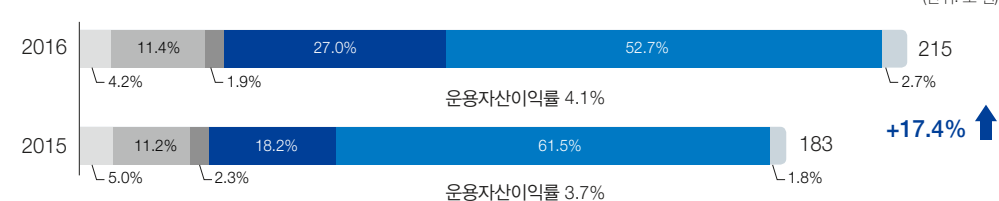
#### 자산운용 추진 방향

삼성생명은 자산별 전문 운용 체계를 구축하여 고객 자산가치를 증진시키고 있습니다. 글로벌 저금리 장기화를 감안하여 이자소득자산 중심의 안정적 수익기반을 강화하는 한편, 성과 제고를 위한 고수익 우량 자산 발굴 및 글로벌 투자 다변화 노력으로 안정성과 수익성을 동시에 추구하고 있습니다.

목표	ALM <sup>1)</sup> 기반 아래 안정적 이차익 창출 및 자산운용 경쟁력 강화		
추진 방향	보험자산의 운용 수익률 제고	은퇴사업 경쟁력 제고 추진	운용 계열사를 통한 자산운용 사업 확대
주요 활동	글로벌 금융시장 분석에 기반을 둔 운용자산 다변화 및 기동적 자산배분 실행   자산별 전문성 강화 - 보험 부채구조에 맞춤형 자산 포트폴리오 구축 및 안정적 이차익 창출 - 리서치 등 내부 역량강화 및 운용계열사 전문성을 활용해 국내외 SOC <sup>2)</sup> , 인프라 등 우량 고수익 자산 발굴	은퇴시장 확대에 대비하여 투자형 상품 육성 - 고객 니즈에 기반을 둔 상품 개발, 글로벌 운용 역량강화 등 체제 정비   변액보험 판매 경쟁력 제고 - 장기 안정적 펀드 수익률 제고 및 고객 분산투자 직접 안내 실시 등으로 고객 관점 가치 창출에 주력	운용 계열사를 활용해 글로벌 우량 사업분야 선별 및 3자 수수료 사업 확대 - 개인기관의 국내외 분산투자 수요 증가 등을 사업기회로 활용

1) ALM : Asset Liability Management  
 자산, 부채관리를 말하는 것으로 기관 투자가 및 기업이 보유하는 자산과 부채를 리스크의 관점에서 합리적으로 관리하고자 하는 것을 의미함  
 2) SOC : Social Overhead Capital  
 민간투자 사회간접자본

운용자산 비중 (연결기준)



\*삼성카드 운용자산(21조 원)=  
 현예금(0.9), 대출(19.1), 주식(0.5), 부동산(0.6)

### 보험자산의 운용 수익률 제고

#### 보험업계 최고 수준의 총자산 및 운용자산, RBC 비율

삼성생명은 건실한 이익구조와 재무건전성을 확보하고 있습니다. 2016년 말 기준, 총자산은 264조 6,538억 원으로 전년 대비 14.9% 성장하였고, 당기순이익은 2조 543억 원으로 전년 대비 69.6% 증가하였습니다. RBC<sup>1)</sup> 비율은 302%로 업계 최고 수준을 유지하고 있습니다.

#### 운용자산 이익률 및 이자소득자산 관리

삼성생명의 자산운용은 ALM을 기본 원칙으로 하고 있으며 운용자산의 80%를 채권과 대출 중심의 이자소득 자산으로 운용하고 있습니다. 2016년 말 기준, 삼성생명의 채권 자산 112.8조 원 중 95조 원이 국공채 및 공공기관이 발행한 특수채이며, 회사채 역시 A등급 이상의 우량 채권 중심으로 투자하는 등 안정적으로 운용하고 있습니다. 대출 자산은 38.9조 원이며, 이 중 해약환급금을 담보로 하는 약관대출이 14.6조 원으로 우량 자산 중심으로 운용되고 있습니다. 한편, 가계 대출 규모는 신용대출 1.3조 원, LTV<sup>2)</sup> 54% 수준의 부동산 담보대출이 11.9조 원으로 타 금융권 대비 매우 양호한 수준으로 관리 중입니다.

#### 부채구조·사업비율·손해율 현황

고정형 비중은 2013년 처음으로 50% 미만으로 감소하였으며, 2016년 말 기준 42.8%를 기록하였습니다. 향후에도 변동금리형 신계약의 성장을 토대로 부채구조의 리스크를 줄여나가겠습니다. 한편, 준비금 부담 비율과 이자소득자산 보유비의 차이인 이원차 역마진은 저금리 지속의 영향으로 연초 대비 소폭 확대되었으나, 고정형 계약의 비중이 점차 축소되고 향후 금리가 추가로 상승할 경우 점차 개선될 것으로 기대하고 있습니다. 채권과 대출의 이자수익 외에 부동산 임대수익과 보유 주식의 배당수익 등 비이자수익이 꾸준히 증가하고 있어 이원차 역마진 부담을 경감시키고 있습니다.

2016년 연간 사업비율<sup>3)</sup>은 7.4%에서 7.0%로 비용 효율화를 통해 사업비율을 지속적으로 개선하고 있습니다. 손해율<sup>4)</sup>은 82.1%이나 자살 관련 일회성 재해사망보험금 지급금액 제외시 77.9%로 안정적으로 유지되고 있습니다.

1) RBC 비율  
 RBC : Risk Based Capital  
 보험회사 지급능력을 나타내는 지표  
 2) 담보가치 대비 대출 비율  
 LTV : Loan To Value Ratio  
 금융기관들이 주택을 담보로 대출을 해줄 때 적용하는 담보가치 대비 대출 비율  
 3) 사업비율  
 유지비÷조정수입보험료  
 (퇴직연금 제외, 일시납은 10% 비율로 반영)  
 4) 손해율  
 (사고보험금-사고당시 준비금+  
 납입면제보험료+재보험 비용)÷위험 보험료

## 녹색금융 활성화

### 책임있는 투자 이행

삼성생명은 보험업법 제104조 자산운용의 원칙인 「보험회사는 그 자산을 운용할 때 안정성·유동성·수익성 및 공공성이 확보되도록 하여야 한다」에 의거, 사행성 투자를 지양하고 공공성과 사회성을 지닌 투자를 실시하고 있습니다. 특히 신재생 및 집단 에너지 등 녹색 에너지 개발사업에 대한 투자를 확대하기 위해 투자 결정 시 환경적 요소를 고려하고 있으며, 건전한 금융거래의 활성화를 위하여 대출 실행 시 차주와 관련된 정보를 수집 및 등록하는 프로세스를 구축하여 운영하고 있습니다.

### 조직 운영

삼성생명은 사회책임투자 원칙을 준수하고 사회적 금융 활성화를 위해 친환경, 신재생사업, 연료전지 사업, 공공 인프라 부문 등에 대한 투자기회를 적극적으로 모색하고 있습니다. 또한, 글로벌 은행과 공동 투자 플랫폼 구축, 전문 운용사를 통한 투자 등으로 자산운용의 리스크를 최소화하고 대체투자를 확대하고 있으며, 섹터/국가/등급에 따라 중장기 포트폴리오를 구성해 위험을 분산하고 있습니다.

### 교육 시행

최근 가상화폐 거래 증가로 자금세탁방지제도의 중요성에 대한 관심이 커짐에 따라 관련 법체계 및 규제에 대한 교육을 시행하고 있습니다. 이를 통해 컴플라이언스 준수 및 이해도를 제고하고, 책임있는 투자에 대한 중요성을 강조하고 있습니다.

### 주요 성과

2016년말 기준 SOC 등을 포함한 인프라 투자잔고는 3.8조 원이며, 2016년 신규투자 약정금액은 1.4조 원입니다. 특히 2016년에는 태양광, 풍력, 바이오매스 발전소의 건설 및 운영을 위한 자금조달을 확대하였으며, 친환경 건축물에 대한 담보대출 금리 우대 혜택도 지속적으로 제공하였습니다.

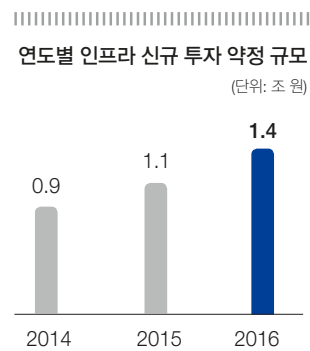
#### 지속가능한 투자 이행

- 태양광, 풍력, 바이오매스 발전, 연료전지 개발사업과 같은 신재생 에너지 분야
- 구역형 집단에너지 시스템(CES), 산업단지 집단에너지, 지역난방 사업



#### 친환경 대출 상품 제공

- '친환경 건축물'로 인증받은 주택에 담보로 대출 할 경우 금리 할인 혜택
- 에너지 절감을 위한 탄소포인트제에 가입하고 절감 실적이 있는 고객에 대하여 대출 신청 시 금리 할인 혜택 제공



산업	2014	2015	2016
하수시설, 학교, 군사시설(BTL)	42	41	38
발전, 에너지	20	35	39
도로, 철도, 항만(BTO)	38	24	23



## BUSINESS CASE

### 사회적 금융 투자를 통한 지속가능한 가치 창출

파리 기후변화협정 이후 신기후체제가 출범하면서 신재생에너지의 개발·보급이 활성화되고 있으며, 향후에는 신재생에너지가 미래의 에너지 자원으로 부상할 것으로 예상됩니다. 이에 삼성생명은 제도적 지원과 전력시장이 안정적인 일본, 영국, 유럽, 북미의 신재생에너지 시장을 중심으로 투자를 확대하고 있습니다. 2014년부터 현재까지 일본의 7개 태양광 발전소에 약 2,600억 원의 투자를 이행하는 한편 영국의 태양광, 바이오매스, 해상풍력의 3개 분야 선순위 대출에 참여하여 우수한 성과를 거두었습니다. 향후에도 대체투자사업을 강화해 신규 수익원 창출 뿐만 아니라 지속가능한 가치를 창출하는 방향으로 투자를 이행할 계획입니다.



일본 히로시마 도조(TOJO) 태양광 발전 현장

## VALUE CHAIN STORY

### 글로벌 자산 운용사로 도약하는 '삼성자산운용'



#### 삼성생명과의 시너지 창출

2015년 삼성자산운용과 삼성생명이 한 식구가 된 이후 삼성생명은 주식 및 채권 자산운용의 전문성을 확보하고 투자처의 글로벌 다변화를 통해 소중한 고객의 자산을 보다 안정적으로 관리할 수 있게 되었습니다.

#### 차별화된 상품과 서비스 제공

##### 선진 수준의 운용 인프라 운영

삼성자산운용은 국내 최대 규모인 관리자산 200조 원을 운용하고 있으며, 고객자산의 안정적 초과 수익을 지속적으로 실현하는 데 주력함으로써 국내 최고 운용사로서의 지위를 확보하고 있습니다. 업계 최고 수준의 자체 리서치 조직을 보유 중이며 리스크 예방중시 문화를 바탕으로 전문적이고 차별화된 선진 운용 프로세스를 운영하고 있습니다.

##### 글로벌 사업기반 강화

삼성자산운용은 2002년 KODEX200 ETF를 최초로 상장시킨 이후 KODEX레버리지와 KODEX인버스 등을 통해 현재까지 국내 ETF(Exchange Traded Funds)의 성장을 주도하며 국내 ETF의 대명사로 자리 잡았습니다. 2016년에는 국내 뿐만 아니라 중국, 홍콩 등 해외 ETF시장에서 투자성향에 맞춰 다양한 상품을 선보이며 우수한 성과를 창출하였습니다. 아울러 선진 운용사와 전략적 파트너십을 통해 글로벌 인프라를 강화하였습니다.

## CASE STUDY

### 자회사 운영을 통한 운용 전문성 강화

삼성자산운용은 2016년 운용전문성과 효율성을 높이기 위해 삼성액티브자산운용과 삼성헤지자산운용을 자회사로 신설하였습니다. 각 자회사는 별도의 IT 담당과 준법감시인, 리스크 관리 담당자를 임명함으로써 운영의 내실화를 기하고 있습니다. 이를 바탕으로 향후에는 독자 운용철학을 기반으로 모회사-자회사 간의 시너지 창출에 주력할 계획입니다.

### 글로벌 부동산 자산 운용사로 도약하는 '삼성SRA자산운용'



#### 삼성생명과의 시너지 창출

삼성SRA자산운용은 부동산 전문 운용사로 삼성생명의 자산운용 글로벌화에 중요한 축을 담당하고 있습니다. 국내외 우량 부동산 투자를 통해 삼성생명의 부동산 투자자산 다변화에 기여하고 있습니다.

#### 리스크 관리 선진화를 통한 안정적 투자 강화

##### 리스크 관리 역량 확보

삼성SRA자산운용은 체계적이고 조직적인 위험관리 시스템을 기반으로 딜소싱부터 자산관리·매각까지 전 밸류체인에서 발생할 수 있는 리스크를 철저히 관리하고 있습니다.



##### 미래지향적 자산운용

삼성SRA자산운용은 최고의 리서치 역량과 자산관리·임대 역량을 바탕으로 투자대상을 다변화하고 있습니다. 2016년에는 독일 프랑크푸르트의 랜드마크 부동산인 코메르츠 뱅크 빌딩 등에 투자했고, 국민연금의 코어(안정형) 투자 운용사로 선정되는 등의 성과를 창출하였습니다.

### 부동산 운용 역량 확보

삼성SRA자산운용은 2016년 삼성생명 부동산 운용업무를 이관 받았습니다. 이를 계기로 삼성생명은 보유자산 관리를 효율화하고, 삼성SRA 자산운용은 업무의 전문성을 확보하게 되었습니다. 향후 국내외 투자 전문성을 활용하여 포트폴리오를 다변화하고 운용 수익률을 제고할 계획입니다.

# Post-Sales Relationship Management

## 보유계약 관리

### 보유계약 관리의 중요성

시시각각 변화하는 고객의 니즈와 상황에 적절히 대응해야 '사회적 안전망'인 생명보험 본래의 목적을 달성할 수 있습니다. 이에 삼성생명은 고객관리를 가장 기본적이고 중요한 책무로 여기고 있습니다. 보험가입, 유지 그리고 보험의 진정한 의미를 실현하는 지금에 이르기까지 모든 절차를 고객중심으로 개편함으로써 서비스 수준을 지속적으로 개선하고 있습니다.

### 위기와 기회

보험산업이 성숙기에 진입하고 산업 내 경쟁이 치열해짐에 따라 신계약의 확보 뿐만 아니라 보유고객 관리의 중요성이 부각되고 있습니다. 이와 더불어 빅데이터 기반의 고객 맞춤형 관리로 한층 업그레이드된 상품과 서비스 제공이 가능해졌지만, 개인정보 무단 활용 및 침해 등의 이슈가 발생할 위험이 있습니다.

### 이슈에 대한 접근

보험 가입 단계부터 계약 유지, 보험금 지급까지 고객과의 모든 접점에서 고객을 중심으로 고객관리활동을 전개하고 있습니다. 특히, 모바일 기기를 통한 고객 대응력 강화, 현장 친화적인 고객관리 프로그램 운영, 편리하고 신속한 보험금 지급서비스를 제공하여 고객 기반의 고객 만족 활동을 수행하고 있습니다.



## 고객중심의 상품 및 서비스 제공

### 고객신뢰경영 이행

삼성생명은 고객관리를 고객신뢰경영의 첫걸음이라고 간주하고 보험가입 단계부터 계약유지, 보험금 지급까지 모든 프로세스를 고객관점에서 운영하고 있습니다. 이와 더불어 고객신뢰경영을 구체화하여 고객의 소리 청취기능을 강화하고, '보이는 ARS'<sup>1)</sup> 운영, '상담사 Push'<sup>2)</sup> 도입 등 고객 커뮤니케이션과 편의성을 높이는 한편, 전 밸류체인 과정에서 다양한 서비스를 제공해 고객에게 사랑받는 기업이 되기 위해 노력하고 있습니다.

### 보험가입 접근성 확대

삼성생명은 상품가입이 제한되었던 유병자의 보험가입 기준을 지속적으로 완화하여 보험가입 문호를 확대하고 있습니다. 2016년에는 병력 고지 내용을 단순화하여 유병자 및 고령자라도 회사가 정한 3가지 제약 조건에만 해당되지 않는다면 가입할 수 있는 건강보험인 '간편가입보장보험'을 출시하여 유병자와 고령자 고객의 보험가입 문턱을 낮추었습니다. 아울러 위험 직종에 종사하는 고객들을 위해 직업별 위험분류 및 등급체계를 개선하고 가입한도를 확대하였습니다.

한편, 삼성생명은 영업체질 뿐만 아니라 영업채널의 혁신도 지속적으로 추진하고 있습니다. 전속 채널의 경우 우수한 컨설턴트 발굴과 교육 강화를 통해 고능률 컨설턴트가 활동하는 조직을 구축해나가고 있습니다. 또한 갈수록 영향력이 확대되고 있는 보험대리점(GA), 방카슈랑스, 다이렉트 등 비전속채널도 상품 경쟁력 강화를 통해 시장점유율을 확대해 나갈 계획입니다.

### 재해고객 금융지원 서비스

삼성생명은 재난과 재해로 인해 재산의 심각한 피해를 입어 일시적으로 보험료, 이자납입에 어려움을 겪을 수 있는 고객을 대상으로 금융지원 서비스를 실시하고 있습니다. 2016년에는 '대구 서문시장 화재', '조류독감'으로 인해 직접적인 피해를 입은 고객의 부담을 완화하기 위해 6개월간 보험료 납입, 대출금 및 대출 이자의 상환을 유예하였습니다.

1) 보이는 ARS  
ARS 멘트를 스마트폰에 텍스트 형태로 표시하는 서비스

2) 상담사 Push  
ARS 답변 및 상담사의 상담에 대한 보조 목적으로 중요 내용을 화면(콘텐츠)화하여 고객의 스마트폰에 전송하는 서비스

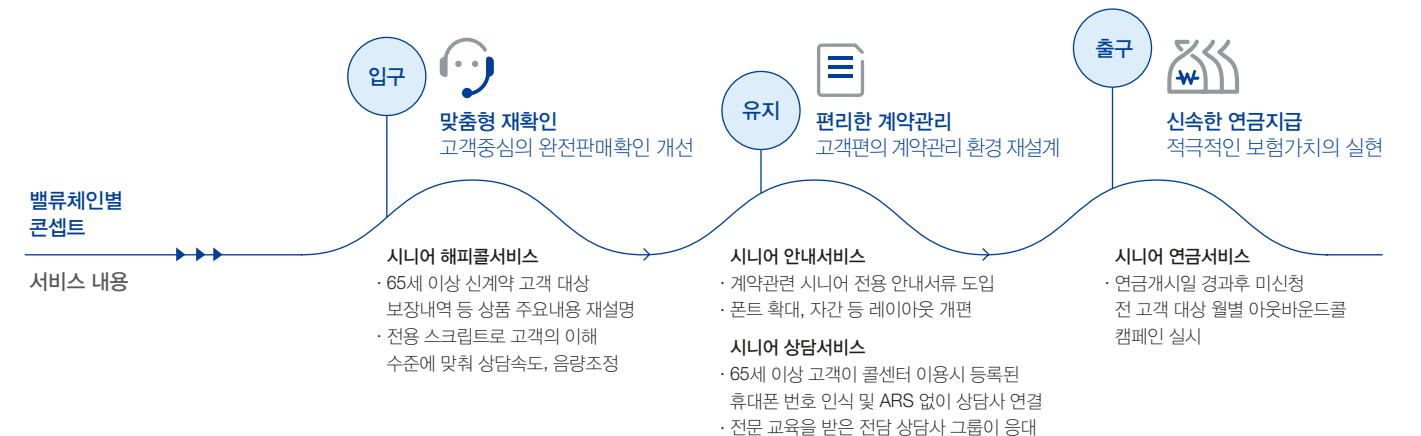
## 고객 만족서비스 강화

### 프리미엄 고객사랑서비스

삼성생명은 보험 가입 이후 고객의 보험계약 관리와 고객 만족도 향상을 위해 2017년 2월 '프리미엄 고객 사랑서비스'를 도입하였습니다. 프리미엄 고객사랑서비스는 기존의 '고객사랑 방문서비스'를 개선한 현장 중심의 고객관리 프로그램으로 장기간 유지하는 보험 상품의 특성을 반영해 고객이 가입한 상품의 계약사항을 다시 한번 안내하고 관련한 서비스와 혜택을 제공하기 위해 마련되었습니다. 홈페이지, 모바일, 담당 컨설턴트 등을 통해 고객의 신청이 접수되면 컨설턴트가 고객을 직접 방문하여 고객정보 수정, 미청구 보험금 신청, 3대 자산 점검 등의 서비스를 제공하고 있습니다. 삼성생명은 앞으로도 프리미엄 고객사랑서비스를 통해 고객과 컨설턴트의 관계를 강화할 뿐만 아니라 필요한 서비스를 적시에 제공해 고객 만족도를 제고할 계획입니다.

### 고객사랑 시니어서비스

삼성생명은 지속적으로 증가하고 있는 고령고객을 위해 '고객사랑 시니어서비스'를 출시하였습니다. 고객사랑 시니어서비스는 고령고객의 니즈를 반영하여 각 밸류체인 단계별 필요한 서비스를 패키지화한 삼성생명의 고령고객 친화서비스입니다.



## 고객사랑 지급서비스 강화

### 편리한 문의·접수 서비스

보험 가입의 목적이자 고객과의 약속을 지키는 소중한 일이 보험금 지급인 만큼 보험금 지급 문의와 접수방  
법을 다양화하고 지급단계에서의 편의성을 강화하고 있습니다.

컨설턴트의 방문, 우편, 플라자 방문, 지점 팩스, 인터넷 홈페이지, 스마트폰용 모바일 창구를 통해 접수 가능

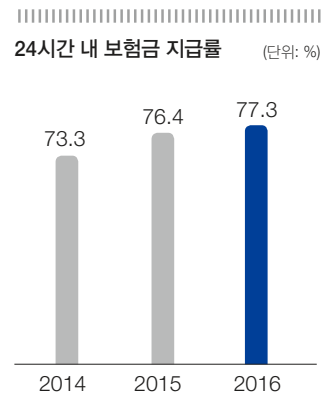
### 신속한 보험금 지급과 안내

신속하고 정확한 보험금 심사와 지급을 통해 보험의 송고한 가치를 전달하고 있습니다. 자동승급시스템을  
운영해 처리시간을 단축하고 있으며, 보험금 접수부터 지급까지의 진행사항을 실시간으로 안내하고 있  
습니다. 아울러 사망보험금의 지급 기간을 단축하기 위한 '사망보험금 긴급지원 서비스', 급증하는 연금수령  
고객의 편의를 위한 '시니어 연금서비스' 등을 시행하고 있습니다. 또한 보험금 지급금액과 지급건수를  
연간수치와 전영업일 기준으로 홈페이지에 게시함으로써 보험금 지급에 대한 고객과의 약속 이행 현황을  
투명하게 공개하고 있습니다.

| 병원비나 장례비 등으로 신속하게 자금이 필요한 고객을 대상으로 3,000만 원까지 1일 이내 먼저  
지급하는 사망 보험금 긴급지원 서비스 실시  
| 사고 보험금 전용 콜센터(1577 - 4118) 운영, 보험금 지급 관련 전문 상담이 필요한 고객 대상 콜센터  
이용 시 ARS나 주민등록번호 입력 없이 바로 상담원 연결 가능

### 차별화된 사후관리 서비스

삼성생명은 보험금 지급 후에도 고객과 함께하기 위하여 차별화된 관리 서비스를 제공합니다. 유가족이  
사후에 점검해야 할 리스트와 보험금을 활용한 상속·재무 컨설팅을 제공하는 '유가족 케어 서비스'를 시행  
하고 있습니다.



## VOICE OF STAKEHOLDERS

### “ 삼성생명은 저희 가족의 은인입니다. ”

우리 가족의 주인공이자 항상 기쁨을 주는 딸 주희(가명)가 태어난 지 딱 열 번째 되던 해였습니다. 생일 아침인데도 주희는 일어  
나지 못했고, 저희는 황급히 응급실로 향했습니다. 단순 쇼크라고 생각했는데, 그만 뇌종양이라는 판정을 받았습니다. 그 얘  
기를 듣자마자 저희 가족은 하늘이 무너지는 것 같은 느낌을 받았습니다. 앞친 데 댈친 격으로 경제적인 문제까지 있어 건강보험만  
으로는 딸아이의 치료비를 감당하기 어려웠습니다.

그때 은인처럼 우리 손을 잡아 준 것이 바로 삼성생명의 컨설턴트였습니다. 보험에 대한 인식이 전혀 없던 시절 지인의 소개로  
가입한 삼성생명 보험으로 무사히 딸아이의 치료에 전념할 수 있었습니다. 그렇게 1년 후 병세가 호전되었다는 판정을 받았고  
지금도 씩씩하게 성장하고 있습니다.



삼성생명 컨설턴트 방문 중 고객 수기

## VALUE CHAIN STORY

### 고객사랑을 보존하고 실현하는 '삼성생명서비스'

보험의 가치와 효용을 느낄 수 있도록 차별화된 고객  
감동 서비스를 제공하고, 신속·정확한 보험금 심사를 통해  
건전한 보험문화를 확산하고 있습니다.



### 삼성생명과의 시너지 창출

삼성생명 밸류체인상에서 고객관리 서비스의 실행 주체로서 보유  
계약관리 및 대고객서비스를 책임지고 있습니다. 연간 1,200만 콜의  
상담과 130만 명의 청구내방 고객에 대해 보험관련 제반 서비스를  
제공하고 있으며, 고객이 청구한 보험금은 신속·정확한 심사와  
지급을 통해 고객감동을 실천하고 있습니다.

### 고객만족 서비스의 전문화 추구

#### 고객감동 서비스

2016년 고객만족도 조사결과 NCSI 13연패 등 전 부문에서 생명  
보험 업계 1위를 달성하였습니다. 신속한 고객응대를 위해 콜센터  
20초 내 응대율을 95% 이상 상시 유지하고 있으며, 고객의 눈높  
이에 맞는 개인별 맞춤형 연금컨설팅, VIP 전담창구 및 고품 고객  
특화서비스 등을 제공하고 있습니다. 2017년에는 '보이는 ARS'  
서비스 도입 등 콜센터 운영시스템을 더욱 개선하여 실시간으로  
고객 대응력을 강화할 계획입니다.

#### 신속하고 정확한 보험금 지급

보험금 조사 인력의 37%가 전문자격인 손해사정사 자격을 보유  
하고 있습니다. 한편, 보험금 자동심사를 확대하고 청구 내방 고객  
의 현지 완결 원스톱 지급을 통해 보험금 청구 24시간 내 지급률을  
77.3% 수준까지 끌어올려 신속하고 정확한 보험금 지급을 위해  
노력하고 있습니다.

## CASE STUDY

### 삼성생명서비스 중점 추진전략

삼성생명서비스는 삼성생명의 밸류체인상에서 보유계약관리 체계 혁신을 통해 고객가치를 극대화  
하고 있습니다.



- 보유계약관리와 결합한 고객관리 채널  
역할 재정립
- 업계 최고수준 고객만족도 제고
- 질 중심의 통합심사 플랫폼 전환



- 효율 중심의 지속적인 프로세스 혁신
- 전문가 양성 및 성과중심 조직문화 구축

# SPECIAL PAGE II

## 사옥 이전 그리고 서초시대 개막

삼성생명은 32년의 태평로 시대를 마무리하고 서초동으로 이전하면서 또 한 번의 역사적인 국면을 맞이하였습니다. 2015년 10월, 사옥 이전 발표 후 '사옥 이전 TF'를 구성하여 체계적이고 안전하게 사옥 이전이 진행될 수 있도록 준비하였습니다. 아울러 사옥 공사 전 임직원 대상으로 설명회 및 설문조사를 실시하여 사옥 설계 시 이를 적극 반영해 임직원 만족도 뿐만 아니라 업무 효율성까지 제고하였습니다.

“ 2016년 8월 성공적으로 사옥 이전을 완료함으로써 '서초시대'가 본격 개막되었습니다. 삼성생명은 새로운 동지를 틈 서초사옥에서 새로운 시장과 고객을 창출하여 글로벌 생명보험사로 도약하겠습니다. ”



## VOICE OF STAKEHOLDERS

“ 저 뿐만 아니라 많은 임직원들이 본사 이전 전부터 기대가 많았습니다. 사전 설명회를 개최해 임직원의 의견을 경청하였고 설계에 반영된다는 이야기를 들었기 때문인데요. 입주 첫날 사무공간을 보았을 때 정말 기대 이상이었습니다. 특히 원활한 소통과 협업을 유도하는 개방형의 사무 환경, 카페 못지 않은 소통 Zone이 인상적이었습니다. ”

지속가능경영센터 김도현 선임



1 김도현 선임 2 한보희 책임 3 김진희 책임

“ 그렇게 말씀해주시니 보람이 있네요. 사무공간의 경우 글로벌 금융사 벤치마킹이 큰 도움이 되었습니다. 금융사에 적용 가능한 사무환경 BP 사례와 트렌드를 확인할 수 있었고, 여기에 우리 임직원의 의견까지 더하니 만족할만한 결과가 나온 것 같습니다. 아울러 사옥 이전이 완료될 때까지 안전사고 없이 무사히 진행되어서 다행입니다. ”

총무파트 김진희 책임

“ 안전사고 0건은 체계적인 사옥 이전 계획과 빈틈없는 안전점검 덕분인 것 같습니다. 안전이 그 무엇보다 중요한 요즘, 저희 안전관리센터는 자칫 간과할 수 있는 안전사고 예방에 집중해 교육과 정기적인 안전점검을 실시하였습니다. 뿐만 아니라 소화시설 추가 배치, 안전훈련 실시 등을 통해 안전한 근무환경을 조성하고 있습니다. ”

안전관리센터 한보희 책임

## 중점경영 활동보고

- 42 질(質)·가치경영
- 50 고객중심
- 52 현장중시
- 54 가치중시
- 58 소통원활
- 66 중대성 평가 및 이해관계자 참여

# BUSINESS ACTIVITIES REPORT

삼성생명은 지속가능한 성장을 위해 질(質)·가치경영을 지향합니다.  
특히 고객과 시장 그리고 현장을 중시하고 있으며,  
이해관계자와 지속적으로 소통하며 사회적 가치를 공유하고 있습니다.



## 질(質)·가치경영



### 위기(RISK)

- 저성장·저금리의 일상화
- 보험시장의 포화로 인한 업계 간의 경쟁 심화
- 저출산·고령화 등 인구구조 변화 가속화

### 기회(OPPORTUNITY)

- 시장경쟁을 촉진하는 정부 정책 발표
- 은퇴층의 노후자금 마련을 위한 연금 수요 증가
- 온라인, 모바일 등의 채널 다변화를 통한 신규고객 확보



### 경영접근 방식(MANAGEMENT APPROACH)

급변하는 시장환경 및 고객니즈를 적시에 대응하기 위해 '질적 성장을 통한 회사가치 극대화'의 경영방침 아래, 수익성이 뒷받침된 회사성장이라는 일관된 경영전략을 추진하고 있습니다. 특히 가치 중심의 판매 기조에 따른 보장성 판매 확대, 채널 다변화 등을 통해 본업 경쟁력을 강화하고 있습니다. 아울러 은퇴, 부유층, 해외사업 등 성장 시장에서도 차별화된 실력과 경쟁력을 바탕으로 질적 우위를 유지하고 있습니다.

## 질(質)·가치경영 추구

### 질적 성장 추구

삼성생명이 추구하는 질(質)·가치경영은 고객 가치와 회사의 질적 성장을 함께 지향하는 것입니다. 삼성생명의 모든 임직원은 고객에게 신뢰와 선택을 받은 기업만이 성장하고, 미래 생존이 가능함을 잘 알고 있습니다. 이에 확고한 고객중심경영을 바탕으로 더 높은 회사가치를 갖춘 보험사로 도약하기 위해 질적 성장을 가속화하고, 높은 성장이 예상되는 부유층, 은퇴시장을 적극 공략하여 미래 성장기반을 강화하는 한편, 자산운용의 글로벌화를 적극 추진하고 있습니다.

### 채널 플랫폼 강화

삼성생명은 질적 성장을 위한 전략으로 채널 플랫폼을 혁신하고 있습니다. 금융 간 융·복합화 경향이 강화되는 추세에 발맞춰 2016년에는 지점의 복합화 및 대형화를 추진해 고객과 시장의 특성에 부합하는 점포모형을 구현하였습니다. 아울러 전속채널은 컨설턴트 역량 및 경쟁력 강화에 주력함으로써 보장성 확대를 통한 신계약 EEV<sup>1)</sup>를 신장시키고 보장성 생산성과 보장 유지율을 개선하였습니다. 비전속 판매채널은 GA/BA 채널 판매 활성화를 통한 채널 다각화 및 디지털 채널 혁신을 통한 신성장 동력 확보에 주력하였습니다.

1) EEV(European Embedded Value): 내재가치



영업체질 혁신을 위한 출정식 (2016년 11월)

“퍼펙트스톡과 같은 어려운 환경속에서 회사가 당연한 위기 극복을 위해서는 질과 가치 중심의 영업체질 혁신을 이행해야 합니다.”

- CEO 당부사항 -

### 영업체질 혁신

'영업현장에 미래가 달려있다'는 자세로 계약/활동/조직의 질을 제고하기 위해 현장중심의 경영 활동을 전개하였습니다. 특히 2016년에는 현장 자율책임영업 추진, 핵심 KPI 변경 등을 통해 영업 체질을 혁신하고 현장의 질 경영 착근을 위해 노력하였습니다. 전속채널의 경우 우수한 컨설턴트 발굴과 교육 강화를 통해 고능률 컨설턴트가 활동하는 조직을 구축해나가고 있습니다.

- 지점/지역단 자율책임 영업 추진
- EEV/환산 중심으로 핵심 KPI 전환

**영업체질 혁신을 위한 중점 활동**

- 신 팀장제도 운영
- 건전한 영업자금 운영 및 부실계약 정리 등

### 디지털 역량강화를 통한 질적 가치 제고

삼성생명은 디지털 환경 변화에 효과적으로 대응하고, 디지털 시장을 선도하기 위해 디지털 역량 강화와 솔루션 개발을 총괄하는 디지털혁신팀을 2016년 신설하여 운영하고 있습니다. 디지털 혁신팀은 빅데이터 기반의 고객 데이터 분석 플랫폼 구축을 통해 고객관리체계를 고도화하고 업무 효율성 향상을 위한 챗봇(Chat-bot) 도입 등 AI(Artificial Intelligence) 기반의 프로세스 자동화를 추진하고 있습니다. 더불어 핀테크 신사업 추진을 위한 에코시스템을 구축하는 등 신성장 기회를 발굴하기 위한 활동을 수행하고 있습니다.

## 은퇴시장 공략

금용권 최초 퇴직연금 적립금



### 전문역량을 보유한 조직 운영

삼성생명의 퇴직연금 전문인력은 약 200명으로 금융권 최대 규모를 자랑합니다. 전문성과 역량을 보유한 전문인력은 기업의 특성에 맞는 설계를 바탕으로 맞춤형 컨설팅과 퇴직급여 관련 회계 처리를 도와주는 연금계리서비스 등 차별화된 부가 서비스를 제공하는 한편 은퇴준비를 위한 실질적인 솔루션을 제공하여 고객만족도까지 제고하고 있습니다.

### 맞춤형 상품과 서비스 제공

최근 은퇴층의 증가로 인해 노후 생활자금 마련을 위한 연금보험의 수요가 지속될 전망입니다. 삼성생명은 고성장이 예상되는 은퇴시장과 퇴직연금을 저성장 극복의 동력으로 삼고 경쟁력 있는 상품과 서비스를 제공해 은퇴시장의 강자로 자리잡고 있습니다. 최저 적립금을 보증하는 변액연금, 세제혜택이 있는 적격연금, 개인퇴직연금(IRP) 등 다양한 연금상품을 제공하고, 공시이율을 적용하여 안정적인 수익을 추구할 수 있는 일반연금의 수령 방식을 다양화하고 있습니다.

**삼성생명 빅보너스변액연금보험 1.0(무배당)**

다양한 펀드를 통한 적극적인 투자수익은 물론, 장기유지 시 제공하는 보너스를 통해 노후자금 준비를 원하는 고객에게 부합하는 상품

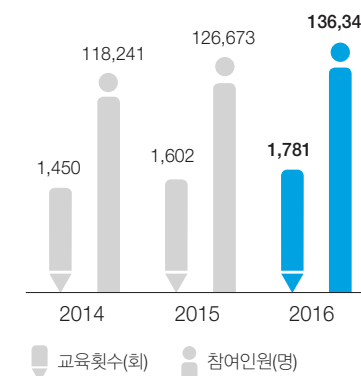
- 투자성향에 따른 다양한 펀드 선택
- 계약유지보너스와 펀드장기유지보너스 제공
- 일정조건 만족 시 공시이율형으로 전환 가능

### 은퇴설계 연구 및 교육 실시

삼성생명은 우리나라 국민들의 안정적인 노후를 위한 사회적 책임을 다하고자 국내 최초, 최대 규모의 은퇴연구소를 설립하여 운영하고 있습니다. 삼성생명 은퇴연구소는 우리 사회에 바람직한 선진 은퇴문화가 정착하도록 은퇴에 대한 국민적 인식 전환을 위해 다양한 분야에 걸쳐 종합적인 연구와 교육활동을 실시하고 있습니다. 동시에 국가적 차원의 제도적 지원이 이루어질 수 있도록 정부기관의 정책 반영을 위한 노력도 병행하고 있습니다.

2012년에는 국내 최초로 재무 외 비재무 영역까지 다룬 '은퇴준비지수'를 개발하였습니다. 우리 국민의 은퇴준비 현황과 의식 수준을 파악하기 위해 격년으로 조사를 진행하고 있으며, 이를 토대로 주요 결과를 종합, 정리하여 은퇴백서 형태로 발간하고 있습니다. 또한 생애설계교육 프로그램을 개발하여 여러 기관과 단체의 임직원들을 대상으로 체계적인 노후준비 노하우를 전수하고 더 많은 분들이 보다 안정적인 미래를 준비할 수 있도록 관련 정보와 지식을 꾸준히 제공하고 있습니다.

### 생애설계교육 누적 성과



생애설계교육 제공

#### 은퇴준비지수 발표

- 국내 최초 재무와 비재무 측면을 종합적으로 다룬 은퇴준비지수 개발
- 재무, 건강, 활동, 관계 4개 영역의 은퇴준비에 대한 인식과 준비 수준 평가

#### 은퇴리포트 발간

- 재무와 비재무 영역의 균형적인 은퇴준비 방법 연구
- 은퇴 관련 다양한 이슈에 대한 사회적 대안 및 구체적인 해결방안 제시

#### 생애설계교육 실시

- 노후준비에 대한 인식 전환 및 실천을 돕는 국내 유일의 맞춤형 교육
- 기관/기업의 특성에 맞는 다양한 형태의 교육프로그램 개발 및 강의 실시

## 부유층시장 선도



### 자산관리 그 이상의 가치 공유 (Beyond Wealth Management)

삼성생명은 저성장, 저금리 시대에 고객 자산의 안정적 증식과 다음 세대로의 이전을 위한 종합 자산관리에 중점을 두고 비즈니스 영역을 확대하고 있습니다. 부유층 전담조직인 WM사업부는 차별화된 종합자산관리 전문가 그룹인 삼성패밀리오피스와 FP센터, 헤리티지센터를 운영하고 있으며, 고객과의 탄탄한 신뢰를 바탕으로 명실상부한 자산관리의 명가로 비상 중입니다.



투자/세무/부동산 등 자산관리 관련 유용한 정보를 제공하는 'WM리포트' 발간

### 차별화된 부유층 공략

2002년 생명보험사 최초로 부유층 고객 대상 컨설팅 조직을 출범한 이후 전국적인 네트워크를 구축하고 있는 WM사업부는 2012년 '가문(家門)관리'에 특화'라는 차별화된 비즈니스 컨셉의 패밀리 오피스 모델을 업계 최초로 도입하는 등 국내 자산관리 업계에 혁신을 지속적으로 창출하고 있습니다. 삼성생명이 오랫동안 자산가 고객층과 쌓아온 신뢰는 경쟁사가 쉽게 따라올 수 없는 삼성생명만의 독보적 강점입니다.

#### 구분

#### 차별화된 경쟁력

#### 가문(家門) 중심의 종합자산관리서비스

- 지금 한 순간의 자산관리가 아닌 고객과 가족은 물론 다음 세대까지 영두한 장기적인 안목으로 투자/세무/부동산/상속/증여/리스크 관리 등 종합적인 자산관리 솔루션을 제공하고 있습니다.

#### 차별화된 상품 및 서비스

- 헤리티지종신, 헤지펀드 등 부유층에 특화된 상품으로 고객에게 다가가고 있습니다.
- 현명한 부의 이전을 위해 2세대와 가족까지 연결한 교육 프로그램과 서비스를 제공하고 있습니다.

#### 체계화된 컨설팅 조직 운영

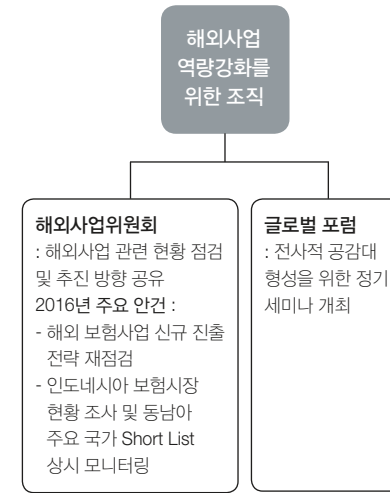
- 삼성패밀리오피스 : 초부유층 전담 컨설팅조직으로 가문관리에 특화된 조직
- FP센터 : 부유층 고객 대상 컨설팅조직
- 헤리티지센터 : 고령층 컨설턴트 중심의 부유층 전담조직

### 주요성과

삼성생명은 '2017 한경 머니 대한민국 베스트 PB센터' 보험 부문 4년 연속 종합 1위의 영예를 안았습니다. 고객서비스, 전용상품서비스, 상속·증여서비스, 종합자산관리서비스, 부동산서비스, 펀드·증권서비스, 대안투자서비스 및 파생상품서비스에 이르기까지 7개의 전 영역에서 어느 한 분야에 치우치지 않고 전반적으로 우수한 평가를 받아 고객자산가들이 인정하는 '최고의 신뢰와 안정성'을 보유한 금융기관임을 다시 한 번 확인하였습니다.



## 해외사업 견실 확대



### 해외사업 역량증진

삼성생명은 운영 중인 해외사업의 경쟁력 강화와 함께 시장규모, 성장성 등을 고려하여 신규 해외 사업을 추진하고 있으며 이를 발전시키기 위해 해외역량을 꾸준히 강화하고 있습니다. 특히 글로벌 동향조사 및 모니터링, 리스크 관리 및 인력 양성, 기존 진출국가 및 진출후보 국가와의 TOP 교류회를 진행해 해외 시장진출 기회를 모색하고 있습니다.

#### 역량강화 활동

해외사업 인력 양성	거버넌스 체계 강화	M&A 역량강화
· 현지경영 원칙 하에 현지인력을 활용하고 필수 기능만 본사 임직원을 파견 · M&A 시 초기 세팅을 위한 PMI (합병 후 통합) 인력 양성	· 태국 : 현지 역량강화를 위한 본사 모니터링 및 지원 강화 · 중국 : 이사회를 통한 컨트롤 체계 구축	· 상시 M&A 체계 구축 · 협상 및 계약 관련 역량강화

### 해외사업 운영 현황

기 진출한 태국과 중국의 경우 내실화에 주력하고 지속적으로 영업거점을 확대하고 있으며, 중장기적으로 성장 가능성이 높은 신흥시장의 경우 추가 진출을 검토하고 있습니다. 아울러 전 세계적인 저금리 기조 고착화에 따른 리스크 관리를 위해 상품 수익성 등을 재점검하고 있습니다.



## BUSINESS CASE

### 해외 보험시장 이머징 마켓인 동남아시아 파트너와의 TOP 교류회 실시

동남아시아 지역은 중산층의 성장이 빠르게 진행되고 있는 만큼 삼성생명이 강점을 가지고 있는 보장성, 연금, 건강 상품의 수요가 크게 증가할 것으로 예상되는 지역입니다. 이에 삼성생명은 동남아시아를 중심으로 한 보험과 자산운용 시장 진출 전략을 현시점에서 재점검하고 실행력을 제고하기 위해 싱가포르, 인도네시아, 필리핀 등 주요 타깃사들과 교류회를 가졌습니다. 대표이사 및 해외사업팀, 자산PF운용팀의 임원들은 TOP 교류회를 통해 현실적이며 실현 가능한 파트너십 방안 및 투자기회를 모색함으로써 현지 진출 전략을 구체화하였으며, 잠재 파트너사와의 협력 공감대를 형성하고 회사가 향후 집중해야 할 방향을 설정하는 등의 의미 있는 성과를 거두었습니다.



싱가포르, 말레이시아 1등 보험사인 Great Eastern 그룹과의 TOP 교류회

## 선제적 리스크 관리

1) BCP (사업연속성 계획, Business Continuity Plan)  
 재난 등 비상상황 발생 시 핵심 업무가 차질 없이 진행될 수 있도록 하기 위한 계획

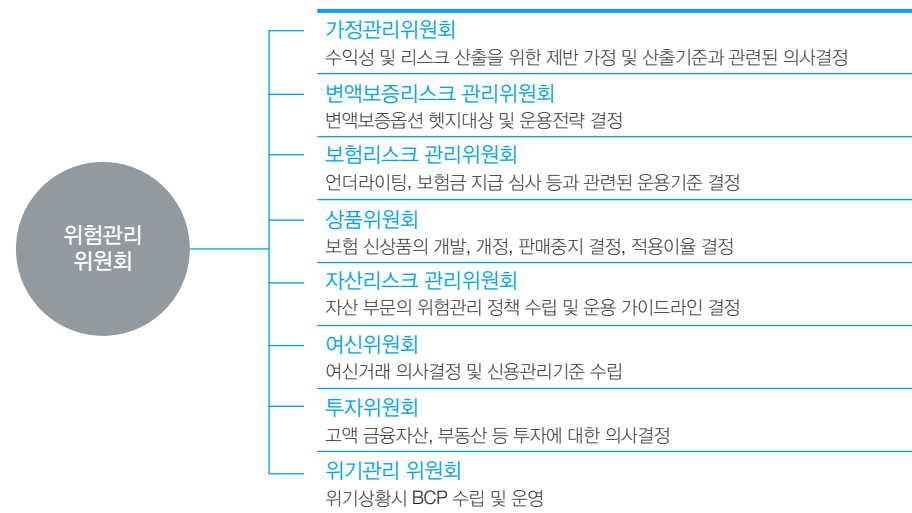
- 관리내용
- ① 전사 핵심업무 선정 및 관리
- ② 사업영향 분석
- ③ 업무재개전략 수립
- ④ 대체사업장 구축
- ⑤ 모의훈련 실시
- ⑥ BCP 관리활동에 대한 내·외부 모니터링, 경영진 및 이사회 보고 활동
- ⑦ BCP 전담인력의 지정 및 양성
- ⑧ 각 항목을 포함한 지속적 유지 및 관리 활동

2) 최대손실에상액 방식  
 정상시장 여건하에서 주어진 신뢰수준으로 목표기간 동안에 발생할 수 있는 최대손실 금액

## 리스크 관리 조직

삼성생명은 이사회 산하에 사내이사 1명과 사외이사 2명으로 구성된 위험관리위원회를 위험관리 관련 최고 의사결정기구로 운영하고 있습니다. 위원회는 규정 제·개정, 절차 수립, 위험 유형별 허용한도 및 가이드라인 설정, BCP<sup>1)</sup> 개정 등 리스크 수준에 대한 모니터링 및 관리 업무를 수행하고 있습니다. 2016년에는 리스크 관리 향상을 위해 이사회 대상으로 리스크 관리 교육을 실시하였습니다.

### 부문별 위험 관련 위원회 주요기능



## 리스크 관리 체계화

삼성생명은 체계적인 리스크 관리를 위해 리스크 유형을 보험, 금리, 신용, 시장, 유동성, 운영 리스크 등으로 분류하고 유형별로 리스크 규모를 측정, 허용가능 한도 및 운용 가이드라인을 마련하고 있습니다. 이를 활용해 일상적인 금융환경의 변화에 따른 위험을 측정함은 물론 비정상적인 환경으로의 급격한 변화에 대해서도 스트레스 테스트 등을 통해 관리하고 있습니다. 아울러 계량적 리스크 관리를 위하여 VaR(Value at Risk)<sup>2)</sup> 방식의 측정시스템을 운영하고 있으며, 주기적으로 위기상황 분석을 실시하고 있습니다. 향후 보험, 자산 등 전사적인 데이터 시스템을 개선하여 개별적으로 시스템에 산재되어 있던 부채 및 자산 데이터를 통합적으로 연계할 예정입니다. 이를 통해 내·외부 기준 리스크량 산출 및 분석의 자동화 수준 향상으로 산출 기일을 단축할 수 있으며, 리스크 변동에 대한 경영판단의 즉시성 및 대응력을 강화할 수 있습니다.

## BUSINESS CASE

### 리스크 관리 고도화

삼성생명은 사업과 연관된 보험, 금리, 신용, 시장 리스크 등의 중점 리스크 뿐만 아니라 향후 발생 가능한 잠재 리스크를 파악하고 적극적으로 관리하고 있습니다.

### 중점 관리 리스크

#### 보험 리스크

- 보험료 결정 당시 가정하였던 지급률보다 실제 지급률이 상승함에 따라 손실이 발생할 가능성을 의미
- 손해율(지급보험금/위험보험료), 가입한도, 언더라이팅, 재보험 관리 등을 통해 보험 리스크 축소

#### 신용 리스크

- 채무자의 부도, 계약불이행, 신용등급 하락 등으로 인해 손실이 발생할 가능성을 의미
- 거래 상대방에 대한 한도를 부여하여 관리하고 있으며, 사후 동향신사를 통해 신용도의 변화 점검

#### 금리(ALM) 리스크

- 자산과 부채의 만기, 금리구조의 불일치로 인해 금리변동 등 경제여건 변화로 순자산가치가 감소할 리스크를 의미
- 이원처마진(자산이원/부채부담이자), 듀레이션갭, 자산/부채 매칭률 관리를 통해 금리리스크 축소

#### 시장 리스크

- 금리, 주가, 환율 등의 변동으로 인해 손실이 발생할 가능성을 의미
- Worst 상황하 손실금액을 관리하고 있으며, 주식의 자금 배분 제한, 외환익스포져에 대한 환 헷지 원칙 등을 통해 리스크 축소

### 잠재 리스크 관리

#### 잠재적 리스크

#### 디지털화(Digitalization)의 가속화

#### 리스크로 인한 영향

최근 보험과 핀테크의 융합산업인 '인슈어테크(InsurTech)'가 각광받고 있습니다. 이에 온라인 홈페이지 및 모바일 어플리케이션 전용 상품과 서비스 확대, 빅데이터를 활용한 적정 보험료 산출 등이 활성화되고 있습니다. 핀테크 산업에서 가장 중요하며 리스크가 큰 사항은 '보안'으로, 개인정보 유출 및 보안사고 등의 리스크를 선제적으로 관리하기 위해 철저한 대비가 요구됩니다.

#### 리스크 대응

- 온라인, 모바일 채널 운영 (27p, 51p)
- 디지털 역량강화를 위한 조직신설 (42p)
- 정보보호활동 강화 (48, 49p)

#### 인구학적 변화 심화

고령화 및 저출산 같은 인구학적 추세가 심화됨에 따라 보험료와 보험금 간의 불균형이 초래될 수 있는 가능성도 커졌습니다. 노후에 따른 질병 치료비가 증가되는 반면 저출산으로 인해 젊은 층에게 거둬들이는 보험료는 줄어들기 때문에 보험료와 보험금 간 불균형에 따른 '유동성의 불일치'로 인해 재정 리스크의 관리가 필요합니다.

- 은퇴연구소 운영 (43p)
- 고령화 대응을 위한 상품 출시 (24p, 43p)

## 실질 리스크량을 반영한 리스크 관리

삼성생명은 회사가치와 전사 리스크량 측정을 통해 지급여력비율을 산출 및 관리하는 ERM<sup>3)</sup> 체계의 운용을 지속적으로 실시해 수익성과 리스크를 균형적으로 고려하고 있습니다. EC<sup>4)</sup>는 금리, 보험, 신용, 시장, 운영 등 5개 주요 리스크로 구분하여 기업의 총량 리스크를 측정하는 방식으로, 이를 토대로 리스크를 고려한 자산운용, 상품개발 등 일련의 경영활동이 가능하도록 체계를 구축하고 있습니다. 아울러 리스크에 대한 총량 한도 뿐만 아니라 투자이사 결정시 리스크를 감안한 투자 수익률을 검토하고 신규 상품 출시 시 리스크를 감안한 상품수익성을 검토하고 있습니다.

### 전사/개별 리스크 측정

- 최악의 상황을 가정한 상황 도출
- 전사 리스크 측정 및 개별 리스크 측정
- 주가 등 민감도 분석 EC가 감안된 수익성 지표 개발



### 한도관리 등 경영활동에 반영

- 목표 지급여력비율 운영
- 리스크 한도 설정/관리
- 리스크 측정 시스템화
- ALM<sup>5)</sup> 체계 재구축

2016년에는 기존 ERM 체계를 개선하여 개별 리스크 측정시 사용하는 신뢰수준을 선진사 수준(99% → 99.5%)으로 한층 강화시켰으며, 자산운용 조직별로 리스크 한도를 세분화하여 관리주체를 명확하게 하였습니다. 2017년에는 2021년 도입되는 IFRS17 및 신지급여력제도 등에 선행적으로 대응하기 위해 기존의 운영 경험을 바탕으로 Solvency II, ICS(Insurance Capital Standard) 등 글로벌 스탠더드에 부합하도록 회사가치 및 리스크량 산출체계를 정교화할 예정입니다.

### IFRS17 성공적 도입을 위한 대응

각국의 보험관행을 준용했던 IFRS4와 달리 IFRS17이 통일된 보험 회계기준의 적용을 요구함에 따라 보험 상품, 영업, 경영관리, 자산운용 등 보험회사 경영 전반의 패러다임 변화가 예상됩니다. 이에 삼성생명은 전담조직을 신설하고 2020년을 목표로 IFRS17 실무적용을 위한 세부 기준 수립과 시스템 구축 및 비즈니스 변화과제를 수행할 계획입니다.

## 정보보호 관리의 고도화

정보보호관리체계 인증 마크



1) 정보보호최고책임자  
CISO : Chief Information Security Officer  
2) 최고보안책임자  
CSO : Chief Security Officer

### 정보보호 활동에 대한 접근

최근 랜섬웨어와 같은 신종 해킹 방법이 등장하고 있으며, 대중화된 스마트폰을 이용한 정보 유출 가능성 또한 증가하여 소중한 고객정보를 위협하는 요소들이 그 어느 때보다 많아졌습니다. 정보 유출사고는 고객에게 심적·물적 피해를 입힐 뿐만 아니라 기업의 신뢰도 하락 및 매출 감소 등의 경제적 손실을 초래합니다. 삼성생명은 보험영업 활동 시 고객의 소중한 정보를 수집함에 따라 고객의 보험금 뿐만 아니라 고객정보를 책임있게 관리·보호하기 위해 예방중심의 고객정보보호 활동을 수행하고 있습니다.

### 정보보호관리체계(ISO27001:2013) 인증

삼성생명은 고객 정보의 안전한 보호를 위해 객관적인 보안 지표인 정보보호관리체계 인증을 보유하고 있습니다. ISO27001은 정보보호 관련 국제표준으로 위험관리 및 고객정보보호 등 체계적으로 보안을 통제하고 있으며, 매년 사후 심사를 통해 최신 보안 위험 및 규제사항을 반영하여 재인증을 받고 있습니다.

2016년 심사 결과, 부적합 사항은 발견되지 않았으며 규칙 및 빅데이터 기반의 이상징후 모니터링 활동에 대해서는 Good Point로 선정되었습니다. 본 인증을 기반으로 정보보호에 대한 지속적인 보안 관리, 임직원의 인식제고 및 역량강화, 금융소비자의 신뢰도 향상, 금융IT 및 보안 컴플라이언스를 강화하고 있습니다.

### 정보보호 관리 조직

삼성생명은 보안업무의 책임 및 역할을 강화하기 위해 정보보호 총괄조직에 전담 정보보호최고책임자(CISO<sup>1)</sup>)를 선임하여 전사 정보보호 업무 전반에 대한 기획·조정·점검 등의 역할을 수행하고 있습니다.



### 보안협의체 운영

삼성생명은 고객정보보호 및 법규 준수를 위하여 정보보호업무 관련 최고 심의·의결 기구로 CSO<sup>2)</sup> (최고보안책임자) 주관 전사보안위원회, 신용정보를 포함한 개인정보 및 정보기술부문의 심의·의결 기구로는 CISO(정보보호최고책임자) 주관 정보보호위원회를 매월 운영하고 있습니다.

#### 전사보안위원회 CSO(최고보안책임자)주관

- 보안정책 관련 사항들을 최종 심의·의결
- 컴플라이언스, IT보안, 시설보안 부서의 임원으로 참여

#### 정보보호위원회 CISO(정보보호최고책임자) 주관

- 개인정보보호, IT보안 정책 등 주요 보안 안건 논의
- IT부문 및 컴플라이언스 각 책임자들이 참여하여 심의·의결 가능 수행

### 보안협의체 주요 안건 (2016)

- 법규 강화에 따른 망분리 정책 의결
- 개인정보 및 고객정보 비식별화 조치
- 사옥 이전에 따른 물리적 보안 리스크 최소화를 위한 실사 점검

### 정보보호 활동 강화

삼성생명은 정보보호 강화를 위해 사전예방 활동, 사고발생 조기 대응 활동, 전사보안 수준 향상을 위한 활동을 중점적으로 수행하고 있습니다. 2016년에는 금융보안원과 협력하여 운영 중인 홈페이지와 전자금융 기반시설에 대한 취약점 분석 및 평가를 수행하고, 업무시스템에 대한 진단 및 조치를 통해 정보보호 수준을 강화하였습니다. 또한 본사 사옥 이전에 따른 물리적 보안 리스크를 최소화하기 위해 실사 점검 등을 실시해 사옥 이전시 발생가능한 보안사고를 선제적으로 파악하고 대응하였습니다. 이러한 노력의 결과 2016년 정보보안 관련 위반사례는 발생하지 않았으며, 2017년에도 위반사례가 없도록 다양한 활동을 수행하겠습니다.

97.5 점  
금융보안원 평가 점수

3) APT : Advanced Persistent Threat 조직이나 기업을 표적으로 정한 뒤 장기간에 걸쳐 다양한 수단을 총 동원하는 지능적 해킹 방식  
4) FIDO : Fast Identity Online 아이디와 비밀번호 조합 대신 지문, 홍채, 얼굴 인식, 목소리, 정맥 등을 활용한 새로운 인증 시스템

	2016년 활동	2017년 추진방향
<b>보안사고 사전예방</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 전사 네트워크 망분리를 통한 해킹 위협의 원천적인 차단</li> <li>· 보안 솔루션 적용을 통한 개인정보관리 강화</li> <li>· 적극적인 현업 보안성 검토를 통한 보안 취약점 사전 개선</li> <li>· 이메일을 통한 악성코드 유입 예방 강화 → 분기별 훈련에서 매월 수행으로 훈련 확대</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 금융권 클라우드 서비스 이용가이드 및 개인정보 비식별 조치 가이드를 준수하여 개인정보 비식별화 및 비중요 정보처리 시스템 지정에 위한 단계별 절차 지원</li> <li>· 개인정보의 안전한 보안을 위해 개인정보보호 마스터플랜 수립</li> </ul>
<b>사고발생 조기대응</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 보안 예외사항에 대한 모니터링 강화를 통해 유출사고즉시 대응</li> <li>· 이상징후 탐지 시스템의 시나리오 정비 및 총괄 대응 체계 확립</li> <li>· 해킹 시도 통보 건의 처리시간 단축 및 악성코드 유포사이트 차단 등 확산 차단</li> <li>· 사이버 공격 대응 모의 훈련 → DDoS 공격 대응, APT<sup>3)</sup> 및 해킹 대응</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 클라우드 서비스 활성화에 따른 클라우드 접근 통제, 권한 통제 등의 보안 통제 구축 및 정책 수립</li> <li>· 사이버 공격 대응 모의 훈련 지속적 수행 → DDoS 공격 대응, APT 및 해킹 대응</li> </ul>
<b>전사 보안 수준 향상</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 보안교육 내실화를 통한 임직원 및 컨설턴트의 보안의식 제고 → 임직원에서 협력사 직원까지 보안 교육 확대 → 정보보호알리미 메일을 통한 최신 보안 이슈 및 보안 사고 등 전파</li> <li>· 보안관련 프로세스 표준화를 통한 보안수준 관리</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 서버 내 암호화되지 않은 개인정보에 대한 주기적 검출 및 통제 강화</li> <li>· 핀테크, FIDO<sup>4)</sup> 등 기술발달에 따른 공인인증서 대체 인증 수단 구축</li> <li>· 정보보안 점검의 날 운영 → 해킹 방지, 접근자 비밀번호 통제, 고객 정보 무단 조회 통제 여부 등을 매월 점검</li> </ul>

### 보안점검 실시

삼성생명은 자회사 등을 포함하여 정기적으로 보안점검을 실시하고 있습니다. 2016년에는 4곳의 자회사와 태국을 포함한 2곳의 합작사를 대상으로 정보보호 정책, 정보보호 조직, 보안의식 제고, 보안사고 대응, 물리적 보안 등 기존 5개 항목에서 IT보안, 개인정보보호 2개 항목을 추가하여 총 7개 항목에 대해 정보보호 수준을 점검하였습니다. 이와 더불어 법무법인, 지정병원 등 개인정보처리위탁업체 332개를 대상으로 정보보호 정책, 물리적인 보안, 개인정보 파기 등 금융감독원에서 배포한 체크리스트를 포함하여 55개 항목을 점검하였습니다. 또한 컨설턴트 PC에 대한 악성코드 및 고객 개인정보 노출 위험 점검을 통해 고객 접점에서부터 정보보호 수준을 강화하였습니다.

### 보안점검 항목



밸류체인 보안점검 성과

밸류체인 및 합작사

6 개사

개인정보처리 위탁업체

332 개사

## 고객중심



### 위기(RISK)

- 고객의 높아진 기대 수준을 충족시키지 못할 경우 고객불만 발생
- 다양화 및 세분화된 고객니즈

### 기회(OPPORTUNITY)

- 충성고객 유지를 통해 시장 경쟁력 유지
- 고도화된 고객 분석은 신규 사업기회 확보 및 상품출시에 기여



### 경영접근 방식(MANAGEMENT APPROACH)

삼성생명이 추구하는 '질 경영'의 본질은 고객중심 사고와 적극적인 고객 의견 반영을 위한 경영 플랫폼 운영에서 시작됩니다. 삼성생명은 기업 존재의 근간이 되는 고객을 먼저 생각하고, 고객의 신뢰와 만족을 위해 지속적인 고객중심경영 활동을 수행하고 있습니다.

## 고객 커뮤니케이션 활성화

### 고객패널제도 운영

삼성생명은 2004년 금융업계 최초로 고객패널제도 도입 이후, 2014년부터 고객과 회사 간 실시간 소통을 목적으로 온라인 고객패널제도 또한 지속적으로 운영하고 있습니다. 전국 단위, 전 연령대를 아우르는 4,400명의 고객패널이 선호 보험상품, 보험 가입실태, 은퇴 등 다양한 테마의 리서치에 참여하여 삼성생명의 상품 및 서비스 수준 향상을 도모하고 있습니다. 고객패널은 2016년 16회의 온라인 리서치 참여 외에도 사내 캠페인, 세미나, 미스터리 쇼핑과 같은 6회의 오프라인 참여를 통해 총 22회에 걸쳐 다양한 의견을 개진하였습니다. 2017년에는 패널 선발 및 관리기준을 강화하여 고객패널제도를 통해 얻은 고객 의견의 대표성과 객관성을 강화할 예정입니다.

#### 고객패널 주요 안건

주제	주요안건 (2016)
고령자서비스 관련 니즈 오프라인 조사	금융 이용행태, 거래단계별 불만요소, 고령자 특화서비스 니즈 등
모바일창구 앱 인지도 조사 및 개선점 제안	거래단계 선호 채널, 모바일창구 인지도 및 홍보제안, 향후 이용의향
다이렉트 모바일사이트 선호도 및 평가	만족도, 개선사항, 사이트를 통한 보험 가입의향, 모바일 특화상품 제안
인터넷보험광고 호감도 및 사이트 선호도	광고 선호도 및 가입의향, 사이트 이용 중 도움이 필요할 경우 해결 방법 등
보험약관 이해도 평가	약관의 명확성, 간결성 등 평가 및 제안

### SNS를 통한 실시간 소통

삼성생명은 고객과의 소통을 활성화하기 위하여 블로그, 페이스북 등 다양한 채널을 활용하고 있습니다. 2016년에는 소셜미디어 기반으로 고객과 적극적으로 소통하는 기업을 선정하는 '제9회 대한민국 인터넷소통대상 - 소셜미디어 대상'에서 '대한민국 소셜미디어 대상 기업부문 대상'을 수상해 3년 연속 수상하는 영예를 안았습니다.

#### 회사대표 사이트

삼성생명의 소개와 소식 공유



장애인, 노인도 편리하게 이용할 수 있도록 색상과 글자 크기 및 메뉴 구성 등을 개편하고 웹 접근성 제고

#### 블로그

보험/금융에 대한 정보 및 삼성생명 소식



1,864 개 콘텐츠



블로그 누적 방문자수 1,465 만 명

#### 페이스북, 트위터

다양한 고객들과의 실시간 소통



페이스북 팔로워 146,393 명



트위터 팔로워 57,688 명

(2016년 12월 말 기준)

## 고객중심경영 활동 강화

### 소비자보호조직 운영

소비자 요구 및 불만에 신속히 대응하고 소비자 권익을 향상시키기 위해 대표이사 직속으로 CCO(Chief Consumer Officer: 소비자보호총괄책임자)를 임명하여 운영하고 있습니다. 소비자보호 총괄 부서인 소비자지원센터를 중심으로 전국 8개 지역별 고객센터를 통하여 소비자피해를 신속하게 처리하고 있으며 상품개발·판매·사후관리 등 전 과정에서 소비자 보호관점의 내부통제 및 제도 개선 활동을 수행하고 있습니다. 특히, 2015년부터 전 직원을 대상으로 VOC(Voice Of Customer) 체험관을 오픈하고 정기적인 운영을 통해 소비자보호 실천 문화를 조성하고 있습니다.

### 고객감사 방문활동 실시

고객과 시장의 중요성을 마음으로 공감하고 고객중심경영을 실천하기 위해서 대표이사를 비롯해 컨설턴트, 지점장이 함께 삼성생명 고객을 방문하였습니다. 고객감사 인사와 함께 고객이 느끼는 보험의 가치, 삼성생명에 대한 신뢰, 불편 및 개선사항에 대한 생생한 의견을 직접 청취하였습니다. 이와 함께 가입상품 재설계, 생애재무 컨설팅을 제공하면서 고객과 현장의 중요성을 다시 한 번 되새기는 의미 있는 시간을 가졌습니다.

### 고객맞춤형 서비스 제공

삼성생명은 고객만족 활동의 일환으로 가족의 보장과 자산진단 및 자산건강을 미리 확인해볼 수 있는 캠페인을 전개하고 있습니다. '올해 오래 건강하세요' 라는 테마 하에 고객의 나이, 건강, 가입한 보험, 재정현황 등 상황에 따라 꼭 필요한 보장 정보를 제공하고 라이프스타일에 맞는 합리적인 솔루션을 제공하고 있습니다. 이외에도 보험의 필요성은 느끼지만 본인에게 필요한 보험이 무엇인지 혹은 많은 보험 상품들의 차이점을 잘 몰라 가입에 어려움을 느끼는 고객을 위해 '나만의 보험 찾기 서비스' 를 제공하고 있습니다.



#### 서비스 구성 항목

- 인생 시기별 '필요한 보험 찾기'
- 필요한 부분을 '보장해주는 보험' 찾기
- 필요한 보장 내역을 선택해 보험상품 추천 기능 제공

지금 삼성생명에서 라이프스타일에 맞는 자산진단을 받아보시고 우리 가족의 보장과 자산건강을 미리 확인하세요.

#### ✓ 자산진단 이렇게 해드립니다!

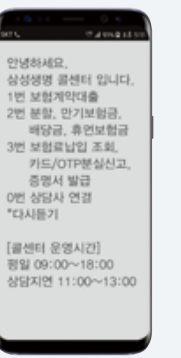
- 고객님의 나이, 건강, 가입한 보험, 재정현황 등 상황에 따라 꼭 필요한 보장을 확인하고, 라이프스타일에 맞는 합리적인 솔루션을 드립니다.



## BUSINESS CASE

### 모바일 환경에 맞춘 콜센터 서비스

삼성생명은 모바일 시대에 맞는 고객 편의를 제공하기 위해 콜센터 서비스를 개선하여 '보이는 ARS' 와 '상담사 Push' 서비스를 도입하고 있습니다. 보이는 ARS는 기존 음성 ARS를 통해 안내되는 내용을 고객이 스마트폰 화면을 통해 볼 수 있도록 지원하여 ARS 이용시간을 단축하고 ARS멘트 내용에 대한 고객의 이해를 돕는 서비스입니다. 상담사 Push는 상담사와 고객의 상담 중에 고객의 요청 정보나 고객에게 안내하고자 하는 정보를 고객의 스마트폰으로 전송해 고객이 콘텐츠를 스마트폰으로 보고 들으면서 상담을 받을 수 있도록 돕는 서비스입니다. 향후에도 고객 편의와 만족을 위한 서비스를 지속적으로 확대할 계획입니다.



'보이는 ARS'

## 현장중시



### 위기(RISK)

- 인터넷, 모바일 기술 확산에 의한 영업현장 변화 가속화
- 과도한 영업으로 인한 불건전 영업행위, 불안전판매 등의 가능성 상존



### 기회(OPPORTUNITY)

- 영업체질 혁신을 통한 가치경영 가속화
- 현장에 대한 올바른 이해를 통해 시장 경쟁력 유지 및 점유율 확대 가능

### 경영접근 방식(MANAGEMENT APPROACH)

소중한 고객이 회사와 만나는 접점인 현장을 이해하지 않고서는 고객에게 다가설 수 없습니다. 현장을 모르면 고객을 이해할 수 없고, 고객을 이해하지 못하면 결국 고객 맞춤형 상품 및 서비스를 제공할 수 없습니다. 이에 '현장 관점에서, 현장의 눈높이로, 현장 중심으로' 를 되새기며 현장중시 문화를 조성하고 있습니다.

## 현장 지원 및 소통 강화

### CEO 현장방문

삼성생명은 현장중심의 경영체제를 구축하고자 CEO가 영업현장을 직접 방문하여 지역단장, 지점장, 컨설턴트와의 소통을 강화하고 있습니다. 아울러 영업체질 혁신이 빠르게 정착되어 열정과 활력이 넘치는 영업문화가 조성될 수 있도록 현장을 격려하고 있습니다. 앞으로도 삼성생명은 지속적으로 현장방문, 특별 간담회 등을 실시해 영업현장에 대한 이해를 높이고 소통을 활성화 할 계획입니다.

### 본사-현장 자매결연 추진

삼성생명은 본사 1부서와 현장 1지역단 간에 자매결연을 맺어 현장과의 소통을 강화하고 있습니다. 본사 직원들이 일대일로 매칭된 지역단을 방문해 영업 지원활동을 벌임과 동시에 현장의 의견과 건의사항을 수시로 청취해 업무 프로세스 개선에 적극적으로 반영하고 있습니다.

### 자매결연 현장방문 활동 내용

- 컨설턴트 아침 맞이 이벤트  
변액 Monthly Report, 간식 등 지원
- 컨설턴트 특강 / 상담 데스크 운영  
상품·금융지식에 대한 컨설턴트 및 임직원 특강, 컨설턴트들의 제안 및 문의사항 상담
- 지역단 간담회  
단장, 지점장, 컨설턴트, 본사 직원들이 참여하는 소통의 장 마련



CEO 현장방문

## BUSINESS CASE

### 컨설턴트 Job에 대한 자긍심 고취 및 보험업 이미지 개선

삼성생명은 2016년부터 컨설턴트 및 보험업 이미지 개선을 위한 광고를 실시하고 있습니다. 광고소재로 실제 모녀가 대를 이어 컨설턴트로 활동하는 사례를 활용함으로써 컨설턴트 Job이 가업승계 가치를 지닐 만큼 의미 있는 일이라는 메시지를 전달해 컨설턴트 Job에 대한 자긍심을 고취시키고 있습니다. 이와 더불어 보험업에 대한 부정적인 인식을 개선하기 위한 보험산업 이미지 개선 광고도 시행하였습니다. 2017년에는 이러한 기초를 유지해 고객이 먼저 찾고, 신뢰받는 삼성생명 컨설턴트의 이미지가 형성될 수 있도록 주력할 계획입니다.



삼성생명 광고 - 모녀 컨설턴트 편

## 현장 영업력 강화



94%

컨설턴트 태블릿 PC 보유율

### 컨설턴트 리크루팅 강화

삼성생명은 컨설턴트 Job에 대한 이해도를 높이기 위해 예비 컨설턴트를 대상으로 교육 프로그램을 실시하고 있습니다. 교육과정을 통해 참가자들은 보험에 대한 올바른 이해와 가족사랑 전도사로서의 컨설턴트 Job의 가치를 새롭게 인식할 수 있습니다. 아울러 희망자에 한해서 삼성생명 컨설턴트 입문 교육 기회를 제공하고 있습니다. 뿐만 아니라 현장 리크루팅 핵심계층인 팀장을 대상으로 정기적이고 체계적인 역량강화 교육을 시행하고 있습니다.

### 고객 대응력 강화

고객의 요구에 신속하게 대응하고 고객이 원하는 정보를 정확하게 제공할 수 있는 능력은 컨설턴트에게 필수적인 경쟁력입니다. 삼성생명은 2012년부터 태블릿 PC를 활용한 영업방식을 도입하여 컨설턴트의 고객 대응력을 강화하고 있습니다. 2016년에는 노후화된 태블릿 PC를 최신 LTE 기종으로 교체하여 고객의 요구에 보다 신속하게 대응할 수 있는 환경을 조성함과 동시에 컨설턴트의 영업 경쟁력을 강화하였습니다.

### 컨설턴트 장기육성

삼성생명은 고객의 3대 자산(건강자산, 노후자산, 가족자산)을 책임지는 컨설턴트의 역량강화에 주력하고 있습니다. 신인 초기 체계적인 학습을 위해 조직혁신센터와 역량강화센터를 전 지역단에서 운영하고 있으며 센터장 및 육성전문인력(CM) 배치를 통해서 실전형 교육 구현과 다양한 활동지원을 하고 있습니다. 아울러 센터장과 육성전문인력에 대한 본사주관 정기교육 실시로 삼성생명의 모든 신인 컨설턴트는 평등한 성장의 기회를 제공받을 수 있습니다.

### 컨설턴트 육성체계



## VOICE OF STAKEHOLDERS

“ 삼성생명의 차별화된 밀착형 교육과 컨설턴트를 위한 지원 덕분에 저희 모녀는 한층 더 성장하고 있습니다. ”



모녀 컨설턴트 평촌지점 고정선 팀장 & 김영애 FC

어렸을 때부터 컨설턴트로 활동하는 어머니를 보며 컨설턴트 Job에 대한 가치와 매력을 느꼈습니다. 그리고 이제는 컨설턴트가 되어 명인을 목표로 열심히 활동하고 있습니다. 삼성생명의 체계적인 교육, 어머니만의 노하우와 경험, 그리고 저만의 영업방법을 더해 시너지를 발휘하며 고객들에게 최적의 재무 컨설팅을 제공하기 위해 노력하고 있습니다.

고정선 팀장

저는 컨설턴트라는 직업을 정말 사랑하고 자랑스럽게 생각합니다. 그렇기 때문에 딸이 처음으로 컨설턴트를 직업으로 선택하였을 때 격려와 조언을 아끼지 않았습니다. 한편으로는 컨설턴트만의 어려움과 고충을 누구보다 잘 알기에 걱정이 되기도 하였지만 삼성생명의 차별화된 맞춤형 교육과 신인 컨설턴트를 위한 지원을 잘 알고 있었기 때문에 안심할 수 있었습니다.

김영애 FC

## 가치중시



### 위기(RISK)

- 급변하는 기술 트렌드 변화로 최신화된 정보습득이 필요
- 우수 인력 이탈로 인한 기업 경쟁력 저하

### 기회(OPPORTUNITY)

- 자유로운 소통과 협업을 통한 조직문화 활성화
- 조직의 가치를 전사적으로 공유함으로써 조직 융합의 시너지 창출



### 경영접근 방식(MANAGEMENT APPROACH)

초저금리, 저성장 장기화 등 경영환경 변화에 능동적으로 대응하기 위해 임직원 직무 역량강화와 인권중시 경영 등 선진적인 조직문화 구축이 중요시되고 있습니다. 삼성생명은 직무교육체계를 개편하여 임직원의 전문성을 향상하는 한편, 업무 프로세스 및 조직문화 등을 중심으로 혁신활동을 전개하고 있습니다.

## 직무교육체계

### 직무특성을 반영한 교육체계 구축

삼성생명은 2016년 직무별 특성을 고려한 그룹별 교육체계를 구축하였습니다. 사내의 전문가를 활용하여 교육과정을 개발하고 상품, 계리, 심사 등의 전문직무를 대상으로 강의를 진행하였습니다. 아울러 직무특성을 고려하여 8대 전문직무를 4개 직무그룹으로 분류하고, 직무분석을 통해 실무에 필요한 역량과 교육 콘텐츠를 도출해 맞춤형 교육체계를 수립하였습니다.

#### 직무그룹별 교육체계 구축방향

직무그룹	직무	특성	구축방향
전문직무 I	상품, 계리, 심사	사내실무 노하우	사내 특화 집합교육
전문직무 II	자산, IT	외부전문지식	외부 연계 전문 교육
전문직무 III	재무, 마케팅	전략수립역량	사내외 전문가를 통한 전략교육
영업직무	WM, 영업	재무컨설팅역량	노하우 공유, 직급별 맞춤형 교육

## 직무 역량강화 지원

### 학습회 활성화 지원

삼성생명은 임직원들의 자발적인 학습문화 조성을 위해 직무교육체계와 연계하여 학습회 활동을 강화하고 있습니다. 매년 파트/팀 단위 학습회 공모를 통해 사내외 강사로 등 활동비를 정기적으로 지원하고 있으며, 개인별 학습회 활동을 직무 학습시간으로 인정하여 학습회 활동을 장려하고 있습니다. 또한 우수 학습회를 발굴하여 인센티브 제공 및 포상을 실시하고 전사적으로 공유하고 있습니다.

### 학사제도 개편

임직원 학사제도를 학점제에서 학습시간 이수제로 전환하여 직무교육의 실효성을 강화하고 있습니다. 연간 32시간에 해당하는 최소 학습시간을 지정하여 임직원들의 실질적인 직무관련 역량을 향상시키는 한편, 학습회, 사이버 학습, 자격증 취득 등을 직무 학습시간으로 인정하여 임직원들이 다양한 학습 활동에 참여할 수 있도록 독려하고 있습니다.

### 직무 전문성 제고

삼성생명은 임직원들의 직무 전문성 제고를 위해 직무 교육체계를 수립하고 임직원들의 직무 전문성 수준에 따라 다양한 교육 프로그램을 운영하고 있습니다. 이와 더불어 IDP<sup>1)</sup>를 통해 임직원들이 직접 직무역량 개발에 필요한 학습을 사이버로도 이용가능하도록 지원하고 있습니다. 특히 회사 경쟁력 확보와 임직원 역량강화를 위해 사업전략, 업무활동도에 따라 자격을 분류하고(핵심자격 16종, 전문자격 12종) 이를 취득하기 위한 경비 및 집합과정을 지원하고 있습니다. 이러한 노력의 결과 2016년 말 기준 1,086명이 핵심자격증을 보유하고 있습니다.

1) IDP: Individual Development Plan 자기개발계획

## 조직가치 강화



Challenge Fair



Knowledge Fair

### 학습과 성장, 소통과 화합의 조직문화 구축

삼성생명은 임직원들의 학습과 성장을 도모하고, 계층 간 소통과 화합의 조직문화 구축을 위해 세 가지 Fair를 운영하고 있습니다.

#### Fair별 주요 활동

구분	주요 활동
Knowledge Fair	우수사례 공유의 장 - 전사 우수 사례 대화를 통한 혁신사례 발굴/포상 - 개인단위 노하우 공유 : 지점장, 사무직군, 스텝, 자회사 임직원 등 다양한 계층 참여 - 조직단위 우수사례 : 사업부장, 대표 지역단장 등 참석대상 확대
Challenge Fair	신규 입사자 1주년 축하의 장 - 신입/경력사원 등 입사 1년이 지난 임직원을 대상으로 한 축하와 격려의 장 - 다양한 계층간 친밀감 형성을 위한 소통 및 참여형 프로그램 운영 - 비전 공유 및 동기부여를 위한 실천사례 발표 및 명사 특강 실시
New Professional Fair	승격자 대상 소통·화합·축하의 장 - 승격 축하와 더불어 소통과 화합을 위한 프로그램 운영 - 신입 승격자 대상 역량강화 교육을 통해 학습과 성장 지원

### 효율·성과중심의 근무문화 정착

삼성생명은 효율·성과 중심의 근무문화 조성을 위해 핵심 고부가가치 업무에 집중하고 생산적인 회의 및 보고문화를 정착시키고 있습니다. 회의운영 표준 가이드 및 회의/보고 3대 원칙(T.O.P<sup>2)</sup>/3S<sup>3)</sup>을 수립하여 공유하고 불필요한 회의 근절, 모바일 매너 캠페인 등을 통해 효율적으로 업무를 수행하고 있습니다.

### 노사공동주관 가족친화 프로젝트 운영

삼성생명은 가족사랑 정신을 바탕으로 임직원 모두가 즐겁게 일할 수 있는 환경을 조성하고 있습니다. 특히 회사와 노동조합이 공동으로 주관한 '패밀리가 간다' 프로그램을 통해 임직원과 그 가족들에게 잊지 못할 추억을 선사하고 있습니다. 2016년에는 임직원 만족도가 높았던 부모사랑 효도 여행, 안전체험 캠프 등을 지속적으로 진행하였습니다.



## BUSINESS CASE

### 자율과 책임의 '성과'를 창출하는 지점장 학습회

수원지역단은 개인의 성과가 전체의 성과로 이어질 수 있도록 노력하고 있습니다. 이러한 활동의 근간에는 지점장들이 역량을 발휘할 수 있도록 든든한 버팀목이 되어주는 지점장 학습회가 있습니다. 수원지역단의 지점장 학습회는 개인의 역량과 관심사에 따라 리크루팅과 상품, 활동 세 가지 주제로 팀을 나누어 운영하고, 연구과제 수행과 팀별 발표 등 유기적인 활동을 통해 더욱 질 좋은 자료와 의견을 도출하고 있습니다. 아울러 자유로운 토론 분위기와 서로의 의견을 존중하는 환경을 조성하여 효율적인 학습회 운영을 도모하였습니다. 이렇게 자율과 책임이 공존하는 지점장 학습회는 개인의 역량이 조직의 역량으로 발전할 수 있는 계기를 마련할 뿐만 아니라 다양한 전략으로 리크루팅을 활성화하는 등 실질적인 성과를 창출하고 있습니다.



수원지역단 지점장 학습회

## 노동인권 강화

### 노동인에 대한 접근

전 세계적으로 차별 방지, 다양성 존중 등 인권에 대한 사회적 관심이 증대되고 인권 관련 규제 및 가이드라인도 점차 강화되고 있습니다. 삼성생명은 인권경영의 중요성을 인식하고 있으며, 지속 가능성을 담보할 수 있는 기본적 원칙으로 삼고 관련 활동을 충실히 이행하고 있습니다.

### 노동인권 범위

삼성생명은 사업을 영위하는 모든 국가와 지역의 노동, 인권 및 근로조건 기준을 준수합니다. 인권정책은 임직원 뿐만 아니라 컨설턴트 및 협력회사, 지역사회 등 모든 이해관계자들에게도 동등하게 적용됩니다.

### 프로세스

삼성생명은 노동인권 실사 프로세스를 기반으로 정기적으로 인권경영을 점검해 인권침해적 요소를 사전에 제거, 관련 리스크를 최소화하고 있습니다.

#### Step 1. 잠재적인 인권 이슈 및 위험 확인

##### 기업측면

- 전체 임직원 중 44%가 여성인력으로 여성인력이 차지하는 비율이 높음
- 48%가 영업·현장에서 고객을 직접 응대함

##### 산업측면

- 보험산업 특성상 고객을 직접 대면하여 상품 판매와 서비스를 제공하며 각종 민원을 응대해야 함
- 감정노동자 인권보호조치 권고(인권위)

#### Step 2. 노동인권 취약계층 확인

##### 임직원

###### 저위험군

**임직원**  
경영활동 과정에서 여성을 포함한 전 임직원의 노동 인권을 예방차원에서 관리

###### 고위험군

**고객응대 직원**  
일반 직원 중 고객을 직접 응대하는 영업·현장 관리자, 상담텔러, 온라인상담사, 보험금 심사 담당자 등은 업무 이행시 고객의 폭언이나 성희롱 인격모독 등에 노출될 수 있음

##### 컨설턴트 및 협력회사

###### 고위험군

**컨설턴트 및 콜센터 상담사**  
무형의 상품을 고객과 직접 대면해 판매하는 컨설턴트와 전화를 통해 다양한 고객을 응대하는 콜센터 상담사는 폭언, 성희롱 등에 노출될 수 있음

#### Step 3. 노동인권 개선을 위한 활동

##### 임직원



- 마음건강센터를 운영하여 개인상담 및 간편스트레스 측정과 명상/이완 훈련 등을 제공해 업무 스트레스 및 긴장 해소
- 임부 근무 가이드라인 운영 및 근무중 휴식시간 1시간 제공, 태아검진휴가(회당 4시간) 제공, 임신기 근로시간 단축제도, 현장 사무직군 임부 업무보조직 인력 지원, 출산 후 1년 이내 산부 근로시간 기준 마련, 육아기 근로시간 단축제도 운영, 출산여성 자율출근제 확대
- 2016년 6월 「고객응대직원에 대한 보호 조치 지침」을 수립하여 정기적으로 이행계획을 수립하고 조치 결과를 관리함
- 고객응대직원에 대한 치료 및 상담 지원 뿐만 아니라 전담 고충처리 채널 및 고충처리 위원을 선임하여 상시 운영

##### 컨설턴트 및 콜센터 상담사



- 컨설턴트: 재충전이 필요한 컨설턴트를 대상으로 '컨설턴트 힐링캠프'를 운영해 마음건강 특강 및 음악명상, 캠프참여 기회 제공
- 콜센터 상담사: 상황별 대응 매뉴얼을 제공하고 '상담사 힐링캠프'를 진행해 1:1 개인 상담과 명상·이완 훈련 서비스 제공

## 노동인권 실사

## 노동인권 보고

### 투명한 정보 공개

삼성생명은 인권 관련 활동 및 성과, 관련 이슈를 지속가능경영 보고서를 통해 투명하게 공개하고 있습니다. 아울러 지속적인 커뮤니케이션과 정보공개를 통해 인권과 관련한 이해관계자의 주요 관심 및 기대사항을 파악하고 있습니다.

## 인권에 대한 원칙

삼성생명은 "사랑을 더 큰 사랑으로 키워주는 고객이익 중심의 글로벌 라이프 파트너"로서 고객과 사회에 보합의 송고한 가치를 전달하며 함께 지속적인 성장을 이루어 나가기 위해 노력하고 있습니다. 삼성생명은 고객, 사회와의 상생 관계를 지속적으로 유지, 발전시키기 위하여 임직원, 고객, 주주, 협력회사 등 모든 이해관계자의 기본적 권리를 존중하고 있으며, 인권존중의 철학을 담은 「삼성 경영원칙」을 운영하고 있습니다. 아울러 UN의 세계인권선언과 기업과 인권에 관한 지도원칙 (UN Framework and Guiding Principles on Business and Human Rights) 등을 적극 지지하고 있습니다.

### 임직원

- 나이, 성별, 인종, 종교, 언어 등에 따른 일체의 부당한 차별을 하지 않는다.
- 성과에 따라 공정하게 평가하고 보상하며, 개인 역량에 근거하여 자기개발의 기회를 공정하게 제공한다.
- 임직원의 건강을 증진시킬 수 있도록 안전하고 쾌적한 근무환경 개선에 지속적으로 노력한다.

### 고객

- 고객에게 성별, 인종, 종교, 정치적 성향 등에 따른 차별적 서비스를 제공하지 않는다.
- 고객에게 정보제공을 과도하게 요구하지 않고, 개인정보 보호를 위한 기술적·물리적 조치를 취한다.
- 고객의 진정한 요구와 기대를 존중하여 그에 부응하는 최고의 상품과 서비스를 개발하고 제공한다.

### 주주 및 투자자

- 경영의 투명성 확보를 위해 회계자료의 정확성과 신뢰성을 유지한다.
- 주주와 투자자에게 필요한 정보는 관련 법규와 내규에 따라 적시에 공정하게 제공한다.
- 주주와 투자자의 정당한 요구와 제안을 존중하여 상호 신뢰관계를 유지한다.

### 컨설턴트 및 협력회사 등 밸류체인

- 상생의 동반자로서 컨설턴트 및 협력회사 등 밸류체인 전반의 가치를 중요시한다.
- 정기적으로 인권 관련 리스크 파악 및 예방을 위해 노력한다.
- 점검과정에서 인권침해 이슈가 발견될 경우 개선 조치 및 모니터링을 실시한다.
- 우월적 지위가 아닌 상호 대등한 위치에서 공정하게 거래한다.

### 지역사회

- 지역사회 발전을 위한 책임에 대해 인지하고, 지역사회의 일원으로서 사회공헌 활동에 적극 참여한다.
- 지역사회 내 취약계층에 대한 부당한 차별을 하지 않는다.
- 모든 사업활동에서 지역사회의 환경, 사회적 문제를 고려한다.
- 가명이나 차명계좌에 의한 거래, 불법적인 자금세탁 거래 등을 차단하여 건전하고 투명한 사회가 될 수 있도록 노력한다.

## 소통원활



### 위기(RISK)

- 진정성이 없는 일회성 혹은 '보여주기'식의 활동은 사회적으로 비판의 대상이 됨
- 이해관계자와의 소통부재 시 갈등 초래 가능성 높음

### 기회(OPPORTUNITY)

- 긍정적인 기업 이미지 구축 및 브랜드 가치 강화
- 사회적 니즈와 문제해결에 집중하는 경영을 통해 사회적 가치 창출



### 경영접근 방식(MANAGEMENT APPROACH)

삼성생명이 영위하는 보험업은 사적 '사회 안전망' 역할을 하는 만큼 사회적 문제를 해결할 뿐만 아니라 이해관계자와의 상생을 추구합니다. 특히, 각종 사회문제 해결을 위한 사회공헌 활동과 임직원들의 안전 및 보건활동, 협력업체의 경쟁력과 가치를 향상시키기 위한 상생경영을 통해 기업 시민으로서의 책임을 다하기 위해 노력하고 있습니다.

## 업의 특성을 반영한 전략적 사회공헌 강화

### 사회공헌 추진 방향

삼성생명은 사회공헌 활동을 선택이 아닌 필수 경영활동으로 인식하고 있습니다. 이에 보험업의 특성을 고려하여 사회적 역할 수행과 기업의 가치를 동시에 제고할 수 있는 사회공헌 활동을 전개하고 있습니다.

슬로건 <b>건강한 가정, 행복한 인생 Healthy Family, Happy Life</b>					
<b>전략방향 및 활동</b> 사회적 이슈 해결을 위한 사회공헌 사업 확충 · 자살 및 질병예방 지원 · 지역사회 육아 지원 · 저출산·고령화 대응 · 건강한 청소년 육성	<b>올바른 보행문화 확산과 교육 강화</b> · 청소년 금융/보험 교육 · 중소기업 기업승계 및 CEO 교육 지원	<b>글로벌 사회공헌 활동 강화</b> · 중국 전통축제 지원 · 태국/베트남 교육 기자재 지원 · 베트남 다문화 아동 외가 방문 지원 · 태국 맹그로브(Mangrove) 식수사업	<b>SDGs<sup>1)</sup> 목표 연계</b> 건강한 삶 보장, 복지증진	양성평등 달성, 여성과 여아의 역량강화	양질의 교육 보장 및 평생학습 기회 증진
지속가능한 경제성장, 완전고용, 일자리 증진	양질의 교육 보장 및 평생학습 기회 증진	생태계 보호 및 생물 다양성 보존 (산림, 사막 등)			

### 청소년 금융 교육

삼성생명은 청소년들의 금융과 보험에 대한 이해를 돕고, 인성 함양에 도움을 주고자 임직원 및 대학생 강사를 양성하여 청소년 금융 교육을 실시하고 있습니다. 선발된 대학생 봉사단과 금융 전문 지식을 가진 삼성생명 임직원들이 재능기부 형태로 직접 강사로 참여하여 자라나는 청소년들이 올바른 경제 관념을 가질 수 있도록 지원하였습니다.

## BUSINESS CASE

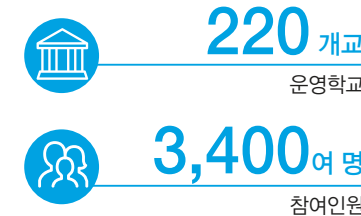
### 맞춤형 눈높이 금융교육

삼성생명은 청소년들에게 소득, 소비, 저축, 보험 등 금융과 경제에 대한 개념을 쉽게 설명하고 보험의 필요성을 전달하는 교육을 실시하고 있습니다. 교육은 청소년들의 흥미를 불러 일으키는 보드게임 등의 맞춤형 프로그램과 자존감 및 사회적 향상을 위한 인성 프로그램 등으로 구성되어 있으며, 삼성생명의 임직원들과 대학생 봉사단의 참여로 운영되고 있습니다. 2016년에는 서울, 경기 지역의 47개 중학교, 2,300여 명의 학생에게 교육을 실시하였으며, 2017년에는 교육 수혜 학교를 전국으로 확대하여 진행할 계획입니다.



## 사회문제 해결을 위한 가치공유 활동

세로토닌 드림클럽 운영 누적 실적



### 자살예방 교육

삼성생명은 자살이 개인의 문제 뿐만 아니라 다양한 요인이 복합적으로 결합된 사회적 문제임을 인식하고 생명존중 문화 확산과 자살예방을 위한 다양한 활동에 참여하고 있습니다. 전국 1,108개 중학교를 대상으로 자살예방 교육을 실시하고 자살예방 웹툰 제작, EBS 다큐멘터리 제작 지원 등 생명존중 인식 확산을 위한 캠페인을 전개하고 있습니다. 삼성생명은 2023년까지 국내의 모든 중학교를 대상으로 자살예방 교육을 실시할 계획입니다.

### 질병예방 활동

삼성생명은 2012년부터 국민건강 증진을 위해 전국을 순회하며 건강강좌를 제공하고 있습니다. 2016년에는 전국 33개의 대학에서 6,000여 명을 대상으로 건강강좌를 개최하였습니다. 향후에는 건강강좌와 더불어 지역주민센터 및 병원과 연계한 건강개선 및 건강관리 서비스를 실시할 계획입니다.

### 사람, 사랑 세로토닌 드림클럽

삼성생명은 청소년의 정서 순화 및 건강한 성장을 지원하기 위해 '사람, 사랑 세로토닌 드림클럽'을 운영하고 있습니다. 세로토닌 드림클럽은 타악기인 북을 두드림으로써 생성되는 호르몬인 '세로토닌'을 통해 정서 순화와 올바른 인성을 함양할 수 있도록 구성된 프로그램입니다. 삼성생명 임직원들이 매월 기부하는 '임직원 하트펀드'를 재원으로 모듬북과 동영상 교본 지원 뿐만 아니라 사회적 향상과 진로 탐색을 돕기 위한 캠프와 멘토데이 등의 프로그램을 실시하고 있습니다.

### 사람, 사랑 공동육아나눔터

삼성생명은 부모들의 육아 부담을 줄이고 미취학 아동에게 양질의 교육환경을 제공하기 위해 여성 가족부와 함께 '공동육아나눔터'를 지원하고 있습니다. 공동육아나눔터는 비슷한 또래 자녀를 둔 부모들과 함께 육아정보를 공유하는 소통의 장이며, 가격이 부담스러운 장난감, 도서를 대여해주는 지역사회 공간입니다. 삼성생명은 컨설턴트가 계약을 체결할 때마다 일정 금액을 기부하는 '컨설턴트 하트펀드'를 재원을 바탕으로 공동육아나눔터의 신규 개소, 노후시설 리모델링 및 장난감, 도서를 지원하고 있습니다.

### 세살마을 지원

삼성생명은 출생 후 세 살까지가 아이의 발달에 중요한 시기라는 점을 인식하고 아이들의 올바른 성장을 돕고자 2011년부터 '세살마을' 프로그램을 지원하고 있습니다. 세살마을은 출생 전부터 세 살까지 체계적인 양육 서비스를 제공하기 위해 임신부모와 조부모를 대상으로 한 맞춤형 교육과 3, 6, 12개월마다 아이의 발달상황을 점검하고 이에 따른 육아정보를 제공하는 방문 서비스를 제공하고 있습니다.

## VOICE OF STAKEHOLDERS

“ 청소년 시기부터 금융과 보험에 올바른 이해를 위해 힘써주시기 바랍니다. ”

저희 성남중학교는 2016년 전교생을 대상으로 두 차례의 삼성생명 '금융&인성교실'을 진행하였습니다. 금융&인성교실은 삼성생명의 대표 사회공헌 활동 중 하나로서 청소년의 금융, 보험에 대한 이해를 돕고 올바른 경제관념 정립과 인성 함양에 도움을 주는 청소년 교육 프로그램입니다. 많은 보험회사들이 노후 준비에 대해 이야기하고 있지만 진정한 노후 준비는 올바른 교육을 통해 성장한 아이들이 만들어가는 건전한 사회를 통해 이루어진다고 생각합니다. 앞으로도 삼성생명이 미래의 아이들을 위한 지속적인 활동을 통해 청소년들의 올바른 경제관념 정립과 금융, 보험의 가치 전달에 많은 도움을 줄 수 있기를 바랍니다.



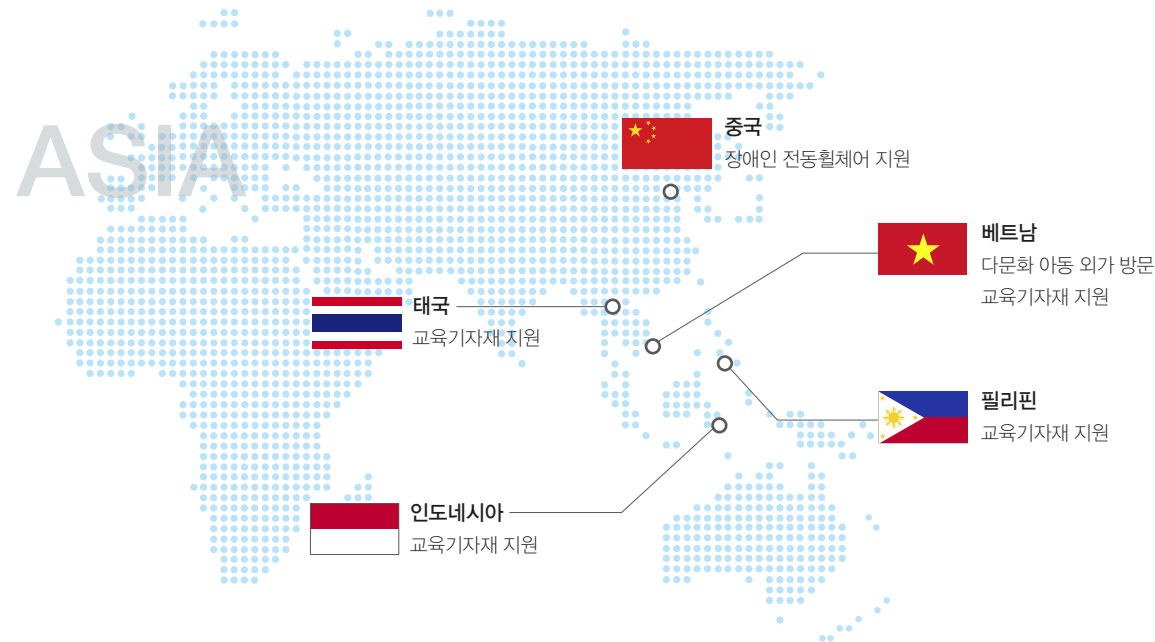
성남중학교 교장 이홍섭

## 글로벌 사회공헌 활동을 통한 나눔문화 확산

글로벌 일류 기업을 지향하는 삼성생명은 취약계층 교육지원 등 국제사회의 일원으로서 글로벌 이슈 해결에 동참하는 한편, 해외진출 국가에서 다양한 사회공헌 활동을 펼치고 있습니다.

### 교육기자재 지원

삼성생명은 미래의 주역인 아이들이 보다 나은 환경에서 IT 교육을 받을 수 있도록 교육환경이 열악한 태국의 초등학교와 베트남의 중학교에 교육기자재 및 물품 등을 지원하고 있습니다. 특히 2017년에는 필리핀과 인도네시아를 지원 국가로 확대하여 보다 많은 아이들이 교육 혜택을 받을 수 있도록 지원할 계획입니다.



### 다문화 아동 외가 방문

삼성생명은 지난 2007년부터 다문화 가족을 대상으로 어머니나 방문을 지원하여 다문화 가족의 가족관계 증진, 정서 안정 및 한국사회 조기정착 등 긍정적인 결과를 보여주고 있습니다. 2016년에는 10주년을 맞아 27가족 100명의 다문화 가정을 대상으로 현지에서 다양한 한·베 문화행사를 진행하였습니다. 2016년까지 베트남, 필리핀, 몽골, 태국 출신 이주여성 284가족, 1,042명이 모국을 방문하였습니다.

### 중국 장애인 재활 및 자립지원

삼성생명은 2012년부터 중국 장애인복지기금회와 협약을 맺고, 5년간 장애인을 위해 전통힐체어 총 3,503대, 48억 원의 지원으로 국경을 넘는 글로벌 사회공헌 활동을 전개하였습니다. 2016년에는 총 10억 원의 기금을 통해 전통힐체어 750대를 지원하였습니다.

## 나눔활동 참여 및 나눔문화 공유

삼성생명은 봉사활동 및 기금의 체계적인 관리를 위하여 전산 시스템인 '나눔 스테이션'을 운영하고 있습니다. 아울러 사회공헌 활동 전담 조직인 지속가능경영센터가 주축이 되어 전 임직원으로 구성된 전국 144개 자원봉사팀을 운영하고 있습니다. 또한 사회공헌 참여 활성화를 위해 삼성생명은 임직원 사회공헌 활동 참여 정도를 소속 임원의 성과 평가에 반영하고 있습니다.

### 고객과 함께하는 사회공헌 활동

삼성생명은 고객이 온라인 다이렉트 홈페이지에서 설계, 가입을 하는 만큼 연탄을 적립하여 이웃에게 기부하는 "온정(온라인의 따뜻한 정) 캠페인"을 실시하였습니다. 온정 캠페인을 통해 적립된 6만 5천 여장의 연탄을 지역사회의 소외된 이웃에게 기부하여 따뜻한 겨울을 보낼 수 있도록 지원하였습니다.



주요 성과

**11.8** 시간  
임직원 1인당 봉사시간

**724** 억 원  
사회공헌 기부 및 활동금액

**7.6** 억 원  
하트펀드 모금액  
(임직원 4.9억 원, 컨설턴트 2.7억 원)

### 재능기부를 통한 나눔 실천

삼성생명은 미술을 통해 청소년들이 꿈과 희망을 키울 수 있도록 '청소년 미술작품 공모전'을 개최하고 있습니다. 1981년을 시작으로 30년이 넘는 세월 동안 참가자가 540만 명에 이르는 등 국내 최대 규모의 청소년 미술 공모전으로 성장했습니다. 아울러 8만 명의 역대 공모전 수상자들은 대학교수, 건축가, 작가 등 다양한 분야의 주역으로 활동하고 있습니다. 2016년에는 '사랑 나눔 벽화 그리기' 재능 기부 활동과 더불어 어린이 병원 환자를 대상으로 한 미술수업을 전개해 예술가의 꿈을 키우고 있는 청소년들에게 꿈과 희망을 전하였습니다.

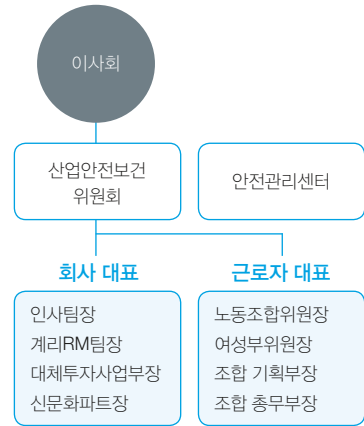


## BUSINESS CASE

### 투명한 사회공헌 기금 운영을 위한 프로세스 재정립

삼성생명은 대외 기부금의 투명한 관리를 위해 사전심사를 강화할 수 있도록 내부통제 프로세스를 재정립하였습니다. 기부금 집행 전 기부금심의위원회를 개최하여 기부처 및 사용계획에 대한 적정성을 심도있게 평가함으로써 투명성을 강화하는 노력을 기울이고 있습니다. 삼성생명은 사회공헌 활동에 2016년 724억 원을 지출하였으며, 이는 업계 최고 수준에 해당하는 금액입니다. 또한 국내 생명보험업계가 2007년부터 회사 이익의 일부를 출연하고 있는 사회공헌기금에 참여하고 있습니다. 이와 더불어 임직원과 컨설턴트가 일정 금액을 자발적으로 기부하여 조성하는 하트펀드와 이와 동일한 금액을 회사가 지원하는 매칭펀드 제도를 운영하고 있습니다.

## 안전보건경영 체계



삼성생명은 전국적인 영업망을 보유하고 있는 특성상 국내 각지에 근무지역이 흩어져 있습니다. 이처럼 산재되어있는 사업장의 효과적 안전관리를 위해 정기·수시 현장점검, 상주 건물관리 협력업체와 업무 공조 강화, 실시간 업무처리가 가능한 온라인 시스템 개발 및 활용 등을 실시하고 있습니다. 이러한 활동을 통해 삼성생명은 2016년에도 '무사고, 무재해 사업장'을 달성하였습니다.

### 안전보건관리 거버넌스

삼성생명은 안전보건관리규정을 바탕으로 안전점검 및 훈련, 교육 등을 실시하고 있습니다. 2014년부터 노사 대표위원 8인이 산업안전보건위원회를 공동 운영하고 있으며, 정기적으로 현안 이슈를 공유하고 위험요소 개선을 추진하고 있습니다. 이를 위한 전사 안전보건관리 업무의 컨트롤타워로서 안전관리센터를 운영하고 있습니다.

### 안전환경관리시스템(SEMS)

삼성생명은 모든 시설물에 대한 이력관리 강화, 체계적이고 효율적인 점검 데이터 관리를 위해 모든 안전관리 정보를 PC와 핸드폰에서 실시간으로 입력·확인할 수 있는 시스템을 2015년 자체 개발하여 운영하고 있습니다. 이를 통해 보다 세밀한 안전관리가 가능해졌으며, 업무처리 시간이 크게 단축되는 등 사고예방활동 수준을 한 단계 고도화 하였습니다.

### 현장 밀착형 안전관리

삼성생명은 기존 시행 중인 안전점검 활동을 포함, 한 단계 더 나아가 내방고객 및 임직원의 활동반경을 중심으로 가시적인 위험요인이 드러나진 않지만 안전사고의 개연성이 있는 다수의 잠재위험요인을 사전 발굴하여 조치하였습니다. 또한 안전관리자 미상주 사업장 또는 특수시설을 '관심시설'로 지정하고, 현장 임직원 중 안전책임자를 선임하여 자체적인 사고예방활동 문화를 정착하는 등 안전한 근무환경 조성에 주력하였습니다.

### 2016년 중점 활동

잠재위험요인 발굴	관리사각시설 자체점검
<ul style="list-style-type: none"> <li><b>개요</b> : 내방고객 및 임직원의 활동 반경 중심으로 잠재위험 요인 발굴 및 선제적 안전조치</li> <li><b>조치방안</b> : 임직원 제보 캠페인 실시 및 건물관리 협력사와 공조한 육안 점검 병행</li> <li><b>성과</b> : 예상하지 못한 안전사고 발생 가능성 축소</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>개요</b> : 안전관리 강화가 필요한 특정 시설을 관심 시설로 지정하고, 안전책임자 선임</li> <li><b>조치방안</b> : 안전책임자 주관 분기 1회 안전점검 수행</li> <li><b>성과</b> : 자체 안전관리 문화 정착으로 안전한 근무환경 조성</li> </ul>

### 안전점검 활동 성과

테마별 안전점검		· 동절기, 해빙기, 풍수해 등 계절별 위험요소 점검 · 화재, 붕괴 등 대형 안전사고위험 사전 탐지, 사업장 내 각종 설비에 대한 점검 및 개선
밸류체인 안전협의회 운영		· 산업안전 관련법령 개정사항 및 최신 이슈 공유 · 밸류체인 입주 및 보유 사옥 안전점검 및 합동 재난대피 훈련 실시
화재대피계획 내실화		· 층별 대피안내도 및 비상계단 축광안내표지 보완 · 대피지원용 안전용품 확보 및 화재예방 포스터 제작
공사현황 일일 안전관리		· 보수발딩 내 진행중인 모든 공사현황에 대하여 일일 상황보고체계 운영 · 불시 점검을 통한 현장 안전지도 실시

**996** 건  
사업장 내 이상징후 발견 및 조치 실적



안전교육 실시

## 안전보건문화 확산

### 삼성생명 '안전 리더' 교육

삼성생명은 단순 강의방식의 안전교육에서 탈피하여, 가상의 재난 환경에서 직접 몸으로 배우는 체험형 안전교육 방식을 지향하고 있습니다. 안전관리센터는 서울특별시 재난안전대책본부가 주관하는 '시민안전 파수꾼' 교육과정에 정기 참여하여 매월 임직원을 대상으로 안전체험관에서 '안전 리더' 교육을 실시하고 있습니다. 본 교육은 올바른 재난대처능력 함양 뿐만 아니라 타인의 보호에도 초력할 수 있는 '안전 준 전문가' 양성을 목표로 하고 있습니다. 교육을 수료한 '안전 리더'는 소속 부서원을 위험으로부터 보호하는 한편, 안전 지식을 부서원들과 공유하는 등 회사 전반의 '풀뿌리 안전문화' 확산에 기여하고 있습니다. 2016년에는 총 184명의 임직원이 재난상황별 대처방법과 심폐소생술(AED사용법) 교육을 이수하였습니다.

### 안전의식 함양

삼성생명은 임직원의 안전지식 향상과 사내 각종 사고예방을 위한 '안전사고 행동요령 가이드북'을 2013년, 2015년 두 차례 발간, 배포하였습니다. 2016년에는 업종 특성을 반영하여 실내 생활안전사고 사례를 모은 '오피스 안전 가이드북'을 제작하였습니다. 이는 하루 일과의 대부분을 실내에서 보내는 사무직 임직원들에게 적합한 주제로서 보다 안전한 근무환경 조성에 일조하였습니다.

### 임직원 건강 관리

삼성생명은 '마음건강센터 상담실'을 운영해 임직원들의 스트레스와 마음건강 관리에도 노력을 기울이고 있습니다. 스트레스 관리 정보를 제공하고 전문 상담사로부터 스트레스의 측정 및 1:1 개인상담과 명상·이완 훈련 등의 서비스를 받을 수 있으며, 개인상담 외에도 부서 단위의 조직 또는 개인 성격 진단 검사, 그룹 상담 등을 실시하고 있습니다. 마음건강 뿐만 아니라 임직원의 신체건강을 위해 종합 건강검진 실시, 사내식당 내 영양을 고려한 식단 제공 등 다양한 프로그램을 운영하고 있습니다.



## BUSINESS CASE

### 금융사 맞춤형 안전관리 활동 전개

대형 폭발 또는 화재, 기계 고장에 의한 각종 산업재해 위험이 상존하는 제조업과 달리, 삼성생명 임직원은 금융업종 특성상 비교적 안전한 환경에서 근무하고 있습니다. 하지만 업무 중 발생할 수 있는 생활안전사고 위험은 항상 존재하기 때문에 사무공간에서 발생할 수 있는 다양한 사고사례를 바탕으로 한 '오피스 안전 가이드북'을 발간하여 전 임직원에게 배포하였습니다. 이 가이드북은 '잠재위험 요인 발굴활동'을 통해 자체적으로 습득한 노하우로 구성되어 보다 실용적이고 현실적인 내용을 담고 있습니다. 또한 삽화 중심의 구성으로 가독성과 이해도를 높였습니다.



오피스 안전 가이드북

## 공정하고 투명한 협력업체 선정과 관리

보험의 송고한 가치가 고객에게 전달되기까지는 삼성생명의 노력 뿐만 아니라 각 공급망에서의 노력이 필요합니다. 이에 삼성생명은 협력업체를 경쟁력과 가치를 키우는 협력자이자 함께 성장해 나아가 할 동반자로 인식하고 지속적인 발전을 위해 노력하고 있습니다.

### 공정한 협력업체 선정

삼성생명은 '구매사고 방지 Zero'를 목표로 계약사무 처리지침에 따라 잠재적 리스크가 있는 협력업체에 대해서는 참여를 제한하고 있습니다. 감사팀 사고이력시스템과 전자구매시스템을 연동하여 부적격업체의 입찰을 사전에 차단하고 있으며, 계약사무의 공정성 제고를 위하여 전자입찰담당자 권한을 신설하여 계약사무 수행 시 임직원 누구나 전자입찰을 사용할 수 있도록 조치 하였습니다.

### 협력업체 관리 및 평가

삼성생명과 계약하고 있는 모든 협력업체는 거래 시 불공정거래 및 정도경영에 위배되는 행위를 하지 않겠다는 서약서를 작성하고 서약 준수를 위해 용역사 자체적으로 관리인을 선정하고 있습니다. 원활한 계약사무 수행이 이루어질 수 있도록 계약사무처리 지침에 대한 설명회를 수시로 개최하고 있습니다. 아울러 2년마다 신규 또는 기존 협력업체 모두를 대상으로 사업운영, 제품 및 서비스에 대한 환경규정, 기본 인권, 노동환경, 안전보건 등을 평가하고 있습니다.

### 녹색구매 활성화 지원

삼성생명은 녹색구매 활성화를 위해 2013년 국가가 지정한 녹색기업에 대해 입찰보증금을 면제하고 있습니다. 구매 업무 매뉴얼을 통하여 건물 신축/보수 공사 시 주요 에너지 사용장비에 대한 에너지 검토 보고서 제출을 요구하고 있으며, 비품 공급업체 입찰 시 환경 관련 공인인증 상품을 우대하고 있습니다. 또한 제품 구매 시 친환경성을 고려해 에너지 효율이 높고 환경영향을 최소화 할 수 있는 제품을 우선 구매하고 있습니다. 한편, 2016년에는 사옥 이전으로 인해 발생한 사무 집기 등 9,500만 원 상당의 사용하지 않는 비품을 폐기하지 않고 자매결연한 군부대에 무상기증함으로써 자원 절약과 나눔경영을 실천하였습니다.

### 상생을 위한 열린소통

삼성생명은 상생협력의 기반 조성과 상호 이해를 증진하기 위해 다양한 소통 활동을 실시하고 있습니다. 협력업체의 현황 이해와 건의사항 공유를 위한 '동반성장 워크숍'을 격월로 시행하고 있습니다. 또한 협력업체를 대상으로 매년 1회 설문조사를 실시해 불편사항이나 업무환경 개선요청 등 업무 만족도에 대해 조사하고 있습니다. 뿐만 아니라 협력업체와의 상생을 강화하기 위해 '협력업체 우수 사원 포상제도' 등을 운영하고 있습니다.

#### 협력업체 평가항목

<b>인권</b> 아동노동, 강제노동, 인도적 대우 등
<b>사업운영</b> 사업 방침/절차, 관리시스템 등
<b>노동환경</b> 근로시간, 휴가, 임금 및 보상 등
<b>안전보건</b> 안전점검, 비상사태 대비, 산업재해, 사업장 위생 등
<b>제품 및 서비스 환경규정</b> 제품환경, 에너지 관리, 폐수/폐기물 등

## 협력업체 상생활동

## BUSINESS CASE

### 직접 구매를 통한 중소기업 상생 지원

삼성생명은 대기업 MRO 업체<sup>1)</sup>를 통하지 않고 제품을 생산하는 협력업체와 물품을 직접 거래하는 직접 구매활동을 수행하고 있습니다. 사무가구, 전자제품, 인쇄물 등 중소기업과 거래하는 물품의 구매 금액은 약 80억 원에 이르고 있으며, 협력업체의 선정부터 모든 업무 진행을 직접 수행하고 공정한 경쟁입찰을 통한 선정 결과에 따라 구매를 진행하고 있습니다. 삼성생명은 직접 구매활동을 통해 협력업체에게는 중간수수료 발생 없이 안정적인 판매 채널을 제공하는 한편, 구매 비용절감 효과 또한 거두고 있습니다. 특히, 2016년에는 직접 구매활동을 통해 사옥 이전과 관련된 구매 비용을 예산 대비 161.3억 원을 절감하였습니다.

### 직접구매를 통한 비용절감 효과\*

# 161.3

억 원

\* 사옥 이전 경영계획 예산 대비기준

1) MRO 업체: (Maintenance, Repair, Operation) 소모성 자재구매 뿐만 아니라 설비와 시설물 유지 보수를 대행하는 업체



주니어 CEO 과정



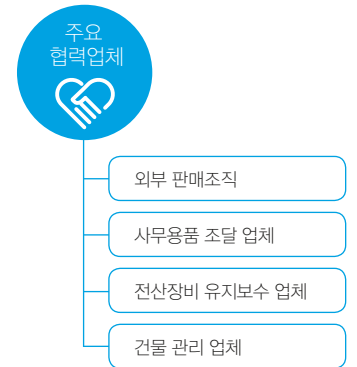
### 협력업체 및 고객사 역량강화

삼성생명은 전국의 각 협력업체를 대상으로 매년 1회에 걸쳐 사고예방, 보안, 성희롱 예방, 윤리경영 등의 교육과정을 정기적으로 제공하고 있으며, 필요시 비정기 교육과정도 진행하고 있습니다. 특히 2016년에는 전산장비 유지보수 협력업체의 직원인 523명을 대상으로 보안 및 윤리경영에 대한 전파 교육을 실시하였으며 대상자 전원이 교육을 이수하였습니다.

이와 함께 중소기업의 미래 경영자 양성을 위한 '주니어 CEO 과정'을 통해 경영철학 및 경영지식, 리더십 강화 등 다양한 학습과 체험활동을 제공하고 있습니다. 주니어 CEO 과정은 기업의 재능기부 차원에서 대기업의 경영 노하우를 중소기업 고객에게 제공하기 위해 중소기업 경영자의 자녀에게 리더십 및 경영 관련 교육을 지원하고 있습니다. 주니어 CEO 과정은 2011년에 첫 과정을 실시한 이후 2017년 2월까지 단기 24기, 장기 11기 과정이 운영되었으며, 총 870개 업체가 참여하고 930 명이 교육을 수료하였습니다.



## 주요 협력업체 관리



### 외부 판매조직

보험 대리점 등 외부 판매조직은 삼성생명의 중요한 협력업체입니다. 삼성생명은 연간 컴플라이언스 계획과 실사를 통해 적합성 원칙에 따른 정기점검을 실시하여 리스크를 파악, 대응하고 있습니다. 특히 계약 및 판매 과정에서의 불공정과 불건전 영업행위, 모집절차 및 프로세스 미준수 등의 위법 행위를 중점적으로 점검하고 있습니다. 뿐만 아니라 컨설턴트를 대상으로 정도영업을 위한 윤리경영 교육을 실시하고 있습니다.

### 사무용품 조달 업체

전국적으로 지점이 분포해 있는 회사 특성에 따라 필수 사무용품 업체와의 물량 계약은 전자구매 사이트(e-PASS)를 통해 구매하도록 하고 있습니다. 또한, 고착화된 거래 관행을 방지하기 위하여 계약기간 동안만 한시적으로 해당 용역과 물품을 구매하고 계약기간이 종료된 이후에는 반드시 새로운 입찰을 시행하고 있습니다.

### 전산장비 유지보수 업체

삼성생명 직원 및 보험 대리점의 전산장비 유지보수를 담당하고 있는 협력업체의 해당 직원을 대상으로 리스크 관리를 위한 점검활동을 수행하고 있습니다. 연간 컴플라이언스 계획을 수립하고, 반기별로 정기적인 점검을 실시하고 있으며, 특히 장비 및 데이터 불법 사용행위를 중점적으로 점검하고 있습니다.

### 건물 관리 업체

삼성생명은 회사의 보안 서비스 및 건물 관리 서비스 제공업체를 대상으로 전략적인 부동산 관리를 진행하고 있습니다. 연 2회 감사를 시행하여 해당 협력업체에 대한 리스크 인지와 실사, 감감을 위한 프로세스를 통해 잠재적 위험을 관리하고 있습니다.

# 중대성 평가 및 이해관계자 참여

삼성생명은 국제표준 분석, 글로벌 벤치마킹, 미디어 리서치, 이해관계자 설문조사 등을 토대로 이해관계자 관심도와 비즈니스 영향도를 기준으로 중대성 평가를 실시하였습니다. 도출된 중대 이슈는 밸류체인 중심으로 구성하여 보고하였으며, 보고서 작성시에는 GRI(Global Reporting Initiative)의 GRI G4 가이드라인을 준수함으로써 '보고의 객관성'을 확보하였습니다.

## Step1. 이슈 풀 구성

중대이슈 도출을 위해 국제표준 분석, 글로벌 벤치마킹, 내부자료 검토, 이해관계자 인터뷰, 미디어 리서치 등을 실시하여 44개의 이슈를 도출 하였습니다.

**국제표준 분석** · 지속가능경영 관련 국제 표준 요구사항 분석 및 이슈 도출  
· 분석대상 : GRI G4 가이드라인, ISO26000, SDGs 등

**내부자료 검토** · 2016년 사내 인트라넷 기사 전수 조사  
· 유관부서 담당자 인터뷰  
· 과년도 지속가능경영 보고서 중요 이슈 리뷰  
· 내부 정책문서 확인

총 44개 이슈 도출

**글로벌 벤치마킹** · 국내외 DJSI World 기업, 해외 교류사 및 경쟁사 이슈 및 활동 검토  
· 국내외 지속가능경영 보고 트렌드 조사

**미디어 리서치** · 2016년 미디어에 노출된 기사 조사  
· 대상매체 : 조선/중앙/동아일보, 한겨레 신문 등 전국 15개 종합일간지·경제지

이해관계자	임직원 및 컨설턴트	협력업체	정부 및 지역사회	주주 및 투자자
<b>이해관계자별 관심이슈</b>	· 현장중시 경영 · 일과 삶의 조화 · 임직원 역량강화	· 교육 및 역량강화 프로그램 지원 · 정기적인 커뮤니케이션 이행	· 공정거래 실천 및 투명한 경영공시 · 완전판매 이행 · 지역사회 기여 · 사회문제 해결	· 주주친화정책 강화 · 회사 질적 가치 향상 · 지속가능한 성장 동력 확보
<b>주요 소통채널</b>	· CEO 열정 Talk · 노사협의회 · 사내웹진 및 방송 · 노사 공동주관행사	· 동반성장워크숍 · 설문조사 · 협력업체 우수사원 포상제도	· 지역봉사단 · 임직원 봉사활동 · 교육기부 프로그램 · 지속가능경영 보고서	· 주주총회, 투자자 설명회 · 사업보고서 및 지속가능경영 보고서

## Step2. 중요성 평가 실시

도출된 44개 이슈를 바탕으로 '삼성생명에 미치는 영향도'와 '이해관계자 관심도'를 고려하여 중대성 평가를 실시하였습니다.



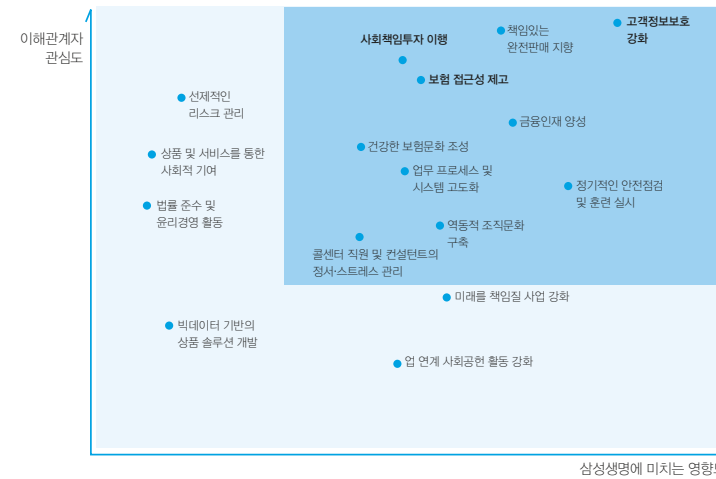
**삼성생명에 미치는 영향도**  
사보 등 내부자료 분석을 통해 경영기조 확인



**이해관계자 관심도**  
임직원, 투자자, 전문가 집단 및 오피니언 리더 대상 온·오프라인 설문조사 실시

## Step3. 중대이슈 선정

중요한 이슈들에 대해 최종적으로 삼성생명에 미치는 영향도와 이해관계자의 관심도를 기준으로 총 10개의 이슈를 선정하였습니다. 아울러 각 이슈와 연계된 보험산업 트렌드와 비즈니스 연관성, 주요 활동과 성과를 보고하였습니다.



중요이슈	GRI 측면	영향력이 발생하는 대상
고객정보보호 강화	고객 개인정보보호	고객
사회책임투자 이행	제품 포트폴리오	주주 및 투자자, 지역사회
보험 접근성 제고	지역사회	지역사회
책임있는 완전판매 지향	마케팅 커뮤니케이션	고객
금융인재 양성	훈련 및 교육	임직원
정기적인 안전점검 및 훈련 실시	산업안전보건	임직원, 협력사
건강한 보험문화 조성	-	고객
업무 프로세스 및 시스템 고도화	-	고객, 주주 및 투자자
역동적 조직문화 구축	-	임직원
클센터 직원 및 컨설턴트의 정서-스트레스 관리	공급업체 인권평가	협력사

### 지속가능경영을 위한 사회·환경 이슈 Top 3

### 사회·환경적 배경

1. 고객정보보호 강화
2. 보험 접근성 제고
3. 사회책임투자 이행

1. 디지털 기술 발달로 인한 온라인/모바일 활용 영업활동 증가, 개인정보보호 관련 법·규제 강화
2. 보험 가입 사각지대 해소 요구 증대
3. 저금리·저성장 지속, 연기금의 사회책임투자 확대

비즈니스 사례	이슈가 미치는 영향 (Impact)	목표	보고 페이지
1. 밸류체인 정보보안 점검활동 전개	○ 비용 ○ 수익 <input checked="" type="checkbox"/> 리스크	1. 정보보호 활동 강화	48, 49 페이지
2. 유병자 보험 출시 등 보험 가입 문호 확대	○ 비용 <input checked="" type="checkbox"/> 수익 ○ 리스크	2. 다양한 계층을 대상으로 한 신상품 개발	34 페이지
3. 태양광, 바이오매스 발전 등 투자분야 확대, 친환경 대출 상품 제공	○ 비용 <input checked="" type="checkbox"/> 수익 ○ 리스크	3. 신재생에너지 투자 지속 확대	32 페이지

# APPENDIX

지속가능경영 부문별 성과	69
글로벌 이니셔티브 지지	79
3자 검증 보고서	80
GRI G4 Index	82
수상 및 단체가입 현황	84
보고서 개요	86

## 지속가능경영 부문별 성과

### 재무실적 요약

2016년은 브렉시트, 미국대선 등으로 글로벌 경제 및 금융시장의 불확실성이 증대되었고, 국내 경기회복 지연, 금리하락, 재무건전성 규제 강화 등 보험산업의 경영여건도 더욱 어려워진 한 해였습니다. 그럼에도 불구하고 삼성생명은 수입보험료 27조 9,804억 원, 당기순이익 2조 543억 원, 자산 264조 원을 달성하였습니다.

### 회사성과

당기순이익은 연결 기준 2조 543억 원으로 전년 대비 69.6% 증가하였습니다. 이는 금리가 하락하는 어려운 경영환경에도 불구하고 주식 매각 등에 따른 투자이익 증가와 보장성 신계약 호조 및 손해율 등 경영효율 개선에 따라 보험이익이 증가한 것에 기인합니다. 2016년에는 '질적 성장을 통한 회사 가치 극대화'를 위해 사차익 관리 프로세스 세분화 및 리스크 가이드 라인 하에 해외 유가증권과 부동산 등 고수익 투자처 적극 모색을 통해 이익기반을 보다 강화하였습니다.

### 신계약 및 상품별 APE

삼성생명의 전체 신계약 APE는 3조 2,170억 원으로 전년대비 9.7% 하락하였습니다. 상품별로 나누어 보면 보장성 APE는 4.9% 감소한 반면 고마진의 중저가 건강 상품의 APE는 33.8% 증가하였습니다. 연금은 전년 대비 감소하였는데 이는 저금리 지속으로 연금 수요 감소, 유동자금 증가로 단기납 저축 판매 확대 등에 인합니다. 2016년에는 보장성 중심 판매 기조를 지속하면서 연금 판매력 회복을 통해 보장성과 연금의 시장 지배력을 동시에 강화하기 위해 노력하였습니다.

	단위	FY2014	FY2015	FY2016
신계약 APE	조 원	3.8	3.5	3.2
보장성 신계약 APE		2.1	2.2	2.1

### 신계약가치

2016년 신계약가치는 가치 중심의 판매전략을 통해 2.7% 성장해 1조 2,120억 원을 기록하였습니다. 한편 신계약마진 37.8% 로 전년 대비 4.6% 크게 개선되었습니다. 이는 회사의 전략적 선택에 의해서 가장 고마진인 건강 상품판매에 집중한 결과입니다.

	단위	FY2014	FY2015	FY2016
EV	조 원	24	25	29
신계약가치		1.2	1.1	1.2
신계약마진	%	31.5	33.2	37.8



## BUSINESS CASE

### 주주 및 투자자 의견 청취

주주와 투자자는 삼성생명이 지속적으로 성장할 수 있도록 동력을 공급해주는 중요한 이해관계자입니다. 이에 삼성생명은 투자자들의 평가와 의견을 경청하고 있습니다. 이러한 활동의 일환으로 2015년부터 금융·투자기관 담당자들을 대상으로 지속가능경영 관련 심층설문을 정기적으로 실시하고 있으며, 설문 결과를 경영활동 및 과제 도출 등에 반영하고 있습니다.

### 주주 및 투자자 의견 청취 결과

- 투자자들이 생각하는 보험산업의 주요 이슈**
  - 장기금리 환경 및 금리추세
  - IFRS17 도입 및 최종기준서 확정
  - 온라인·모바일 시장 활성화
- 투자 결정시 고려 요소**
  - 단기: 재무성과, 주주환원 정책, 금리추세 등
  - 장기: 지배구조, 재무건정성, 전략 및 비전 등

### 삼성생명의 대응

- 자본 및 부채 건전성 강화를 위한 노력 지속
- 해외사업, 은퇴시장 선점 등 신성장동력 확보
- 주주친화적 자본정책 유지

## 삼성생명 재무제표

제61기 : 2016년 01월 01일부터 2016년 12월 31일까지

제60기 : 2015년 01월 01일부터 2015년 12월 31일까지

제59기 : 2014년 01월 01일부터 2014년 12월 31일까지

### (1) 요약연결재무상태표

(단위: 백만 원)

구분	제 61 기	제 60 기	제 59 기
I. 현금및현금성자산	4,723,503	2,276,606	4,216,720
II. 당기손익인식금융자산	2,094,584	2,337,133	2,542,066
III. 매도가능금융자산	138,214,702	131,894,930	123,984,920
IV. 만기보유금융자산	328,992	421,906	748,147
V. 대출채권및기타수취채권	60,503,788	36,462,636	32,687,421
VI. 위험회피목적파생상품자산	314,897	82,796	165,433
VII. 관계기업투자	1,490,325	2,603,098	2,463,717
VIII. 금융리스채권	792,448	-	-
IX. 매각예정자산	260,415	6,530	2,195
X. 투자부동산	6,854,774	7,555,922	6,146,006
XI. 유형자산	1,454,095	1,756,873	1,800,669
XII. 무형자산	876,511	520,765	451,404
XIII. 당기법인세자산	198,549	171,289	382
XIV. 이연법인세자산	5,322	-	12
XV. 기타자산	5,035,748	4,686,714	4,815,483
XVI. 특별계정자산	41,505,148	39,585,698	34,409,139
자 산 총 계	264,653,801	230,362,896	214,433,714
I. 보험계약부채	158,729,147	149,118,213	138,982,550
II. 계약자지분조정	8,075,517	6,969,288	6,771,704
III. 당기손익인식금융부채	71,468	47,981	89,443
IV. 기타금융부채	18,546,201	4,202,160	3,318,418
V. 위험회피목적파생상품부채	721,269	620,184	528,978
VI. 당기법인세부채	69,599	15,174	5,880
VII. 이연법인세부채	4,976,383	4,427,612	4,195,262
VIII. 총당부채	309,532	162,282	157,222
IX. 기타부채	988,811	506,663	503,705
X. 특별계정부채	43,857,426	40,571,594	37,595,813
부 채 총 계	236,345,353	206,641,151	192,148,975
I. 지배기업주주지분	26,644,237	23,645,836	22,204,919
1. 자본금	100,000	100,000	100,000
2. 자본잉여금	63,084	6,131	7,126
3. 자본조정	(2,117,768)	(1,575,774)	(1,086,828)
4. 기타포괄손익누계액	15,310,260	13,548,291	12,488,331
5. 이익잉여금	13,288,661	11,567,188	10,696,290
II. 비지배주주지분	1,664,211	75,909	79,820
자 분 총 계	28,308,448	23,721,745	22,284,739
부 채 와 자 분 총 계	264,653,801	230,362,896	214,433,714
연결대상 종속기업 수	86	61	34

### (2) 요약연결포괄손익계산서

(단위: 백만 원)

구분	제 61 기	제 60 기	제 59 기
[영업수익]	30,428,633	27,705,927	27,426,368
[영업비용]	29,442,112	26,557,433	26,020,836
[영업이익]	986,521	1,148,494	1,405,532
[영업외수익]	2,645,582	344,046	321,522
[영업외비용]	1,024,627	121,027	123,597
[법인세비용차감전연결순이익]	2,607,476	1,371,513	1,603,457
[법인세비용]	457,520	161,940	266,427
[당기연결순이익]	2,149,956	1,209,573	1,337,030
[법인세비용차감후기타포괄손익]	1,772,784	1,060,247	2,253,132
[당기연결총포괄이익]	3,922,740	2,269,820	3,590,162
1. 당기연결순이익의 귀속	2,149,956	1,209,573	1,337,030
지배기업의소유지분	2,054,267	1,211,233	1,337,488
비지배지분	95,689	(1,660)	(458)
2. 당기연결총포괄이익의 귀속	3,922,740	2,269,820	3,590,162
지배기업의소유지분	3,816,236	2,271,193	3,589,312
비지배지분	106,504	(1,373)	850
[주당이익(단위: 원)]	11,407	6,418	7,062
연결에 포함된 회사수	86	61	34
국내	74	49	26
해외	12	12	8
국내상장 종속기업수	1	-	-

※ K-IFRS(한국채택국제회계기준) 연결재무제표 기준으로 작성

※ 기본주당이익 산출근거는 2016년 사업보고서 III. 재무에 관한 사항의 3. 연결재무제표 주석 중 주당이익 항목을 참조하십시오.

(3) 자본변동표

(단위: 백만 원)

과 목	지배기업 소유자본						비지배지분	총 계
	자본금	자본잉여금	자본조정	기타포괄손익 누계액	이익잉여금	지배기업소유 자본 소 계		
2014. 1.1 (전전기초)	100,000	6,131	(882,863)	10,236,507	9,510,401	18,970,176	60,215	19,030,391
I. 당기연결총포괄손익								
1. 당기연결순이익	-	-	-	-	1,337,488	1,337,488	(458)	1,337,030
2. 매도가능금융자산평가손익	-	-	-	2,186,379	-	2,186,379	14	2,186,393
3. 만기보유금융자산평가손익	-	-	-	(405)	-	(405)	-	(405)
4. 위험회피목적파생상품평가손익	-	-	-	129,231	-	129,231	-	129,231
5. 관계기업의기타포괄손익	-	-	-	(71,277)	-	(71,277)	-	(71,277)
6. 특별계정기타포괄손익	-	-	-	35,622	-	35,622	-	35,622
7. 해외사업환산손익	-	-	-	11,615	-	11,615	1,353	12,968
8. 순확정급여부채재측정요소	-	-	-	(39,341)	-	(39,341)	(59)	(39,400)
II. 자본에 직접 인식된 내역								
1. 연차배당	-	-	-	-	(162,414)	(162,414)	-	(162,414)
2. 연결실체의 변동	-	-	-	-	-	-	9,087	9,087
3. 자기주식의 취득	-	-	(201,528)	-	-	(201,528)	-	(201,528)
4. 기타	-	995	(2,437)	-	10,815	9,373	9,668	19,041
2014. 12.31 (전전기말)	100,000	7,126	(1,086,828)	12,488,331	10,696,290	22,204,919	79,820	22,284,739
2015. 1.1 (전기초)	100,000	7,126	(1,086,828)	12,488,331	10,696,290	22,204,919	79,820	22,284,739
I. 당기연결총포괄손익								
1. 당기연결순이익	-	-	-	-	1,211,233	1,211,233	(1,660)	1,209,573
2. 매도가능금융자산평가손익	-	-	-	1,012,773	-	1,012,773	(11)	1,012,762
3. 만기보유금융자산평가손익	-	-	-	(362)	-	(362)	-	(362)
4. 위험회피목적파생상품평가손익	-	-	-	69,394	-	69,394	-	69,394
5. 관계기업의기타포괄손익	-	-	-	23,688	-	23,688	-	23,688
6. 특별계정기타포괄손익	-	-	-	(29,333)	-	(29,333)	-	(29,333)
7. 해외사업환산손익	-	-	-	(19,617)	-	(19,617)	311	(19,306)
8. 순확정급여부채재측정요소	-	-	-	3,417	-	3,417	(13)	3,404
II. 자본에 직접 인식된 내역								
1. 연차배당	-	-	-	-	(340,335)	(340,335)	-	(340,335)
2. 자기주식의 취득	-	-	(488,097)	-	-	(488,097)	-	(488,097)
3. 기타	-	(995)	(849)	-	-	(1,844)	(2,538)	(4,382)
2015. 12.31 (전기말)	100,000	6,131	(1,575,774)	13,548,291	11,567,188	23,645,836	75,909	23,721,745
2016. 1.1 (당기초)	100,000	6,131	(1,575,774)	13,548,291	11,567,188	23,645,836	75,909	23,721,745
I. 당기연결총포괄손익								
1. 당기연결순이익	-	-	-	-	2,054,267	2,054,267	95,689	2,149,956
2. 매도가능금융자산평가손익	-	-	-	1,787,045	-	1,787,045	9,529	1,796,574
3. 만기보유금융자산평가손익	-	-	-	(293)	-	(293)	-	(293)
4. 위험회피목적파생상품평가손익	-	-	-	75,860	-	75,860	1,134	76,994
5. 관계기업의기타포괄손익	-	-	-	42,041	-	42,041	-	42,041
6. 특별계정기타포괄손익	-	-	-	(25,985)	-	(25,985)	-	(25,985)
7. 해외사업환산손익	-	-	-	(96,878)	-	(96,878)	(1,476)	(98,354)
8. 순확정급여부채재측정요소	-	-	-	(19,821)	-	(19,821)	1,628	(18,193)
II. 자본에 직접 인식된 내역								
1. 연차배당	-	-	-	-	(332,794)	(332,794)	(113,302)	(446,096)
2. 자기주식의 취득	-	-	(541,994)	-	-	(541,994)	-	(541,994)
3. 유상증자	-	-	-	-	-	-	12,176	12,176
4. 연결범위변동	-	-	-	-	-	-	1,871,916	1,871,916
5. 기타	-	56,953	-	-	-	56,953	(288,992)	(232,039)
2016. 12.31 (당기말)	100,000	63,084	(2,117,768)	15,310,260	13,288,661	26,644,237	1,664,211	28,308,448

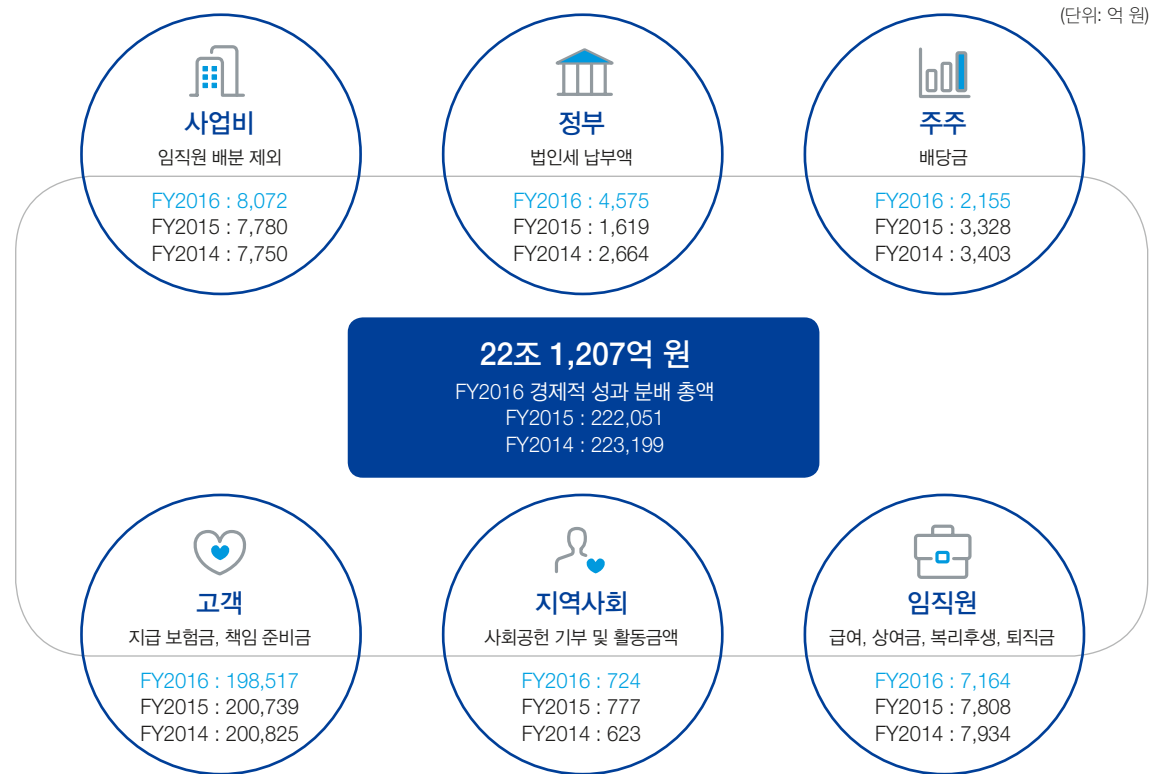
(4) 연결현금흐름표

(단위: 백만 원)

과 목	제 61 (당) 기	제 60 (전) 기	제 59 (전전) 기
I. 영업활동으로부터의 현금흐름	4,834,400	5,288,088	8,946,403
1. 영업활동에서 창출된 현금흐름	(1,452,282)		
가. 당기순이익	2,149,956	(719,502)	3,535,411
나. 손익조정사항(주석 37)	4,123,921	1,209,573	1,337,030
다. 자산·부채의 증감(주석 37)	(7,726,159)	5,971,002	5,630,564
2. 이자의 수취	6,666,585	(7,900,077)	(3,432,183)
3. 이자의 지급	(333,251)	5,832,101	5,432,941
4. 배당금 수입	448,334	(100,376)	(88,360)
5. 법인세부담액	(494,986)	367,057	276,769
II. 투자활동으로부터의 현금흐름	(2,934,095)	(91,192)	(7,176,636)
1. 매도가능금융자산의 처분	11,222,559		
2. 매도가능금융자산의 취득	(13,504,092)	13,912,184	11,830,481
3. 만기보유금융자산의 감소	94,548	(19,751,363)	(19,101,535)
4. 위험회피목적파생상품자산의 정산	(140,929)	328,039	1,868
5. 관계기업투자주식의 취득	(502,533)	(217,392)	319,813
6. 관계기업투자주식의 처분	26,441	(9,666)	(84,421)
7. 투자부동산의 취득	(694,132)	27,507	82,438
8. 투자부동산의 처분	679,823	(1,606,914)	(142,757)
9. 유형자산의 취득	(131,107)	51,655	2,464
10. 유형자산의 처분	342,517	(67,604)	(74,128)
11. 무형자산의 취득	(176,213)	20,456	21,745
12. 무형자산의 처분	48,930	(117,536)	(86,014)
13. 매각예정자산의 처분	786,999	7,389	4,698
14. 연결범위변동	20,445	273,814	28,100
15. 사업결합으로인한 변동	(983,438)	(41,840)	154,297
16. 기타	(23,913)	675	-
III. 재무활동으로부터의 현금흐름	552,932	13,960	(52,634)
1. 배당금 지급	(446,095)		
2. 자기주식의 취득	(541,994)	(340,335)	(203,085)
3. 차입금의 증가	15,165,434	(488,097)	(201,528)
4. 차입금의 감소	(14,187,116)	532,815	30,300
5. 사채의 발행	38,544,260	-	(8,450)
6. 사채의 상환	(37,624,400)	-	-
7. 비지배지분의 증감 등	(357,157)	-	-
IV. 현금및현금성자산의 순증감	2,453,237	242,983	(1,941,182)
V. 기초의 현금및현금성자산	2,276,606	4,216,720	3,026,800
VI. 외화표시 현금 및 현금성자산에 대한 환율변동효과	(6,340)	1,068	(9,209)
VII. 기말의 현금및현금성자산(주석 37)	4,723,503	2,276,606	4,216,720

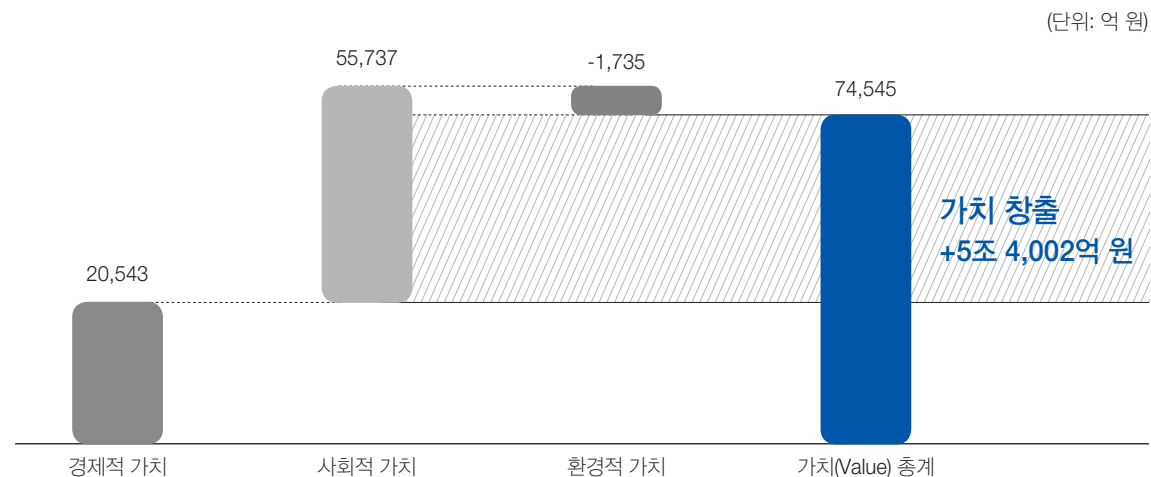
## 경제적 성과 분배

삼성생명은 주주배당, 보험금 지급, 사회공헌, 납세 등의 다양한 방법을 통해 주주, 고객, 임직원, 협력업체 등 다양한 이해관계자에게 경제적 성과를 분배하고 있습니다. 2016년 한 해 동안 이해관계자들에게 분배한 금액은 22조 1,207억 원입니다.



## 생명보험의 사회·환경적 가치 창출 측정

삼성생명은 보험상품의 개발, 자산운용 등을 통해 경제적 가치를 창출함과 동시에 사회·환경적 가치도 창출하고 있습니다. 이에 기업 경영과정에서 수반되는 사회·환경적 가치 비용을 측정함으로써 기업활동에 미치는 영향의 범위와 정도를 관리하고 있습니다. 특히 기업활동으로 인하여 다양한 영역에서 발생할 수 있는 긍정 및 부정적 영향을 도출해냄으로써 새로운 기회를 찾고 부정적 요인을 상쇄하고 있습니다. 경제·사회적인 측면에서는 배당금, 이자지급액, 사회공헌 투자, 보험산업 내 부가가치 유발액, 사회간접자본(SOC) 투자금액, 보험사기 적발액 등을 고려하였으며, 환경적 측면에서는 신재생 에너지 및 전통 발전사업 투자금액, 전자청약을 통한 종이사용 절감 비용 등을 확인하였습니다. 삼성생명은 2016년 2조 543억 원의 당기순이익을 기록하였으며, 추가적으로 5조 4,002억 원의 사회·환경적 가치가 있음을 도출하였습니다. 이러한 가치 측정의 회사 내 모든 요소를 파악한 것은 아니며, 향후 이를 정교화하고자 지속적으로 노력하겠습니다.



## 조세전략

### 조세정책

기업은 국가경제의 3대 주체로서 국가 및 공동단체를 유지하기 위하여 조세를 납부하는 납세의무를 성실히 이행하여야 합니다. 삼성생명은 책임있는 경제주체로서 국내외 조세법에 따라 성실하게 납세의무를 이행하고 있습니다. 그 결과 2006년 이후 대한민국 기획재정부가 주관하는 납세자의 날 행사에 5회 표창을 수상하는 등 국가로부터 투명한 성실납세자로서 신뢰 받고 있습니다. 아울러 최근 10년간 조세법칙조사를 받은 사실이 없는 등 법인으로서 모범을 보이고 있습니다.

### 적용 범위

삼성생명은 연결재무제표 작성 의무가 있는 지배기업로서 국내외 소재하고 있는 삼성생명의 종속기업이 성실한 납세의무를 이행하도록 관리하고 있습니다.

### 투명한 조세정보 공개

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

### 조세 리스크 관리

삼성생명은 다양한 조세 리스크를 사전에 파악하고 관리하기 위하여 국내외 조세 관련 규정의 제·개정 및 정부 정책의 동향 등을 지속적으로 모니터링하고 있습니다. 또한 내부통제시스템을 통해 세무조정 및 회계처리 과정의 신뢰성과 정확성을 제고하고, 세법 해석이 불분명하거나 이견이 있는 경우 외부 전문가와의 세무자문을 통해 조세 리스크를 최소화하는데 최선을 다하고 있습니다.

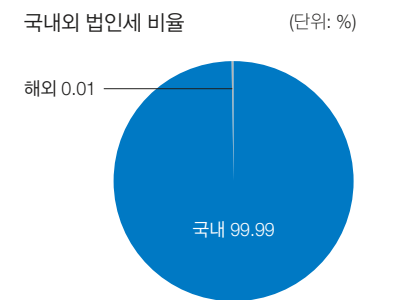
### [주요 조세 리스크]

- 재무리스크 : 국내외 조세 관련 법규를 위반하여 감독당국으로부터의 과징금, 영업 제재 등이 발생
- 평판리스크 : 세금 신고 과정에서 항목이 누락되거나 내용 오류 등이 발생하여 재무제표의 신뢰성이 손상

조세 납부 현황 (단위: 백만 원)

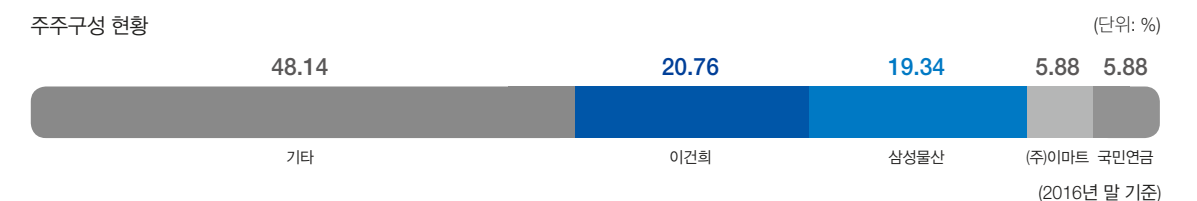
	FY2014	FY2015	FY2016
법인세 부담액 <sup>1)</sup>	464,351	390,212	480,076
일시적 차이로 인한 이연법인세 <sup>2)</sup> 변동액	575,189	216,722	543,449
자본에 직접 반영된 법인세 비용	(730,511)	(342,213)	(601,600)
법인세 비용 <sup>3)</sup>	238,793	135,950	457,520

1) 법인세 부담액 = 당기법인세  
 2) 이연법인세 : 회계이익과 과세소득의 일시적 차이로 인해 세금을 이연하는 것으로 예상 법인세 효과  
 3) 법인세 비용 = 당기법인세 + 이연법인세



## 주주구성

삼성생명은 2010년 5월 12일, 국내외 많은 투자자들의 관심 속에 성공적으로 한국거래소에 상장함으로써 국내 최대 생명보험사로서의 입지를 더욱 공고히 하였습니다.



## 인재경영

기업의 지속가능한 성장의 근원은 임직원에서 비롯됩니다. 삼성생명은 성별, 인종, 연령, 사회적 신분 등에 따른 차별을 일체 금지하고 있습니다. 또한 국내 근로기준법과 '아동노동 금지협약' 및 '강제 근로 폐지에 관한 협약' 등 국제노동기구(ILO) 규정을 준수하고 있습니다. 2016년도에 이와 관련된 위반사례는 없었습니다.

### 차별 없는 인재채용

삼성생명은 능력 있는 다양한 인재를 채용하기 위해 채용직군을 세분화하고(영업관리, 상품계리, 자산운용 등) 고용을 통한 사회적 책임을 다하기 위해 취업 취약계층을 상대로 다양한 채용을 진행하고 있습니다. 신입직원 채용시 채용 인원 중 일부를 취약 계층, 지방대 출신으로 채용하고 있으며 특히 장애인이 근무 가능한 직무를 개발, 연중 상시 채용하고 있습니다.

구분	단위	2014	2015	2016	
임직원 현황	총인원 <sup>1)</sup>	5,545	5,339	5,311	
	정규직	남성	2,879	2,809	2,856
		여성	2,490	2,328	2,300
	고용 형태별 무기계약직	남성	7	6	6
		여성	0	0	5
	전문/특수/일반 계약직	남성	109	130	90
		여성	60	66	54
	30세 미만	남성	345	332	347
		여성	983	893	764
	연령별 30~50세	남성	2,555	2,478	2,433
여성		1,540	1,470	1,552	
50세 초과	남성	95	135	172	
	여성	27	31	43	
장애인 채용수		32	32	12	
시간선택제		71	77	26	
이직률 <sup>2)</sup>	%	0.6	0.6	0.4	
퇴직률 <sup>3)</sup>		2.1	2.0	1.9	
퇴직연금 제도현황	확정급여형(DB)	억 원	2,700	3,028	3,481
	확정기여형(DC)		236	324	428
모성보호 현황 <sup>4)</sup>	육아출산휴가 사용 비율	%	7.6	8.32	7.93
	육아출산휴가 사용 후 업무복귀율		93.4	93.1	92.5

1) 보험 컨설턴트, 시간선택제, 파트타이머 제외

2) 정규직 자연퇴직 중 전직자

3) 정규직 입사자 중 자연퇴직

4) 모성보호 제도

출산전후 휴가 90일 중 유급 60일(다태아의 경우 휴가 120일 중 유급 75일), 본인/배우자 출산시 휴가(유급) 5일 및 경조금/선물 지원 육아휴직제도 1년(신청시 최대 2년 운영), 육아가 근로시간 단축제도 운영, 모성보호센터 운영을 통한 상담/육아용품 대여 서비스 제공

### 상생의 노사관계

삼성생명은 노사간 화합과 신뢰관계 형성을 위해 지속적으로 노력하고 있습니다. 이를 위해 노동조합의 자율적인 활동을 보장하고 있으며 임직원의 근무환경 및 조건에 대한 의견을 수시로 공유하고, 개선요청사항에 대해서는 적극 수렴하여 원만한 협의를 이끌어내고 있습니다. 삼성생명은 노동조합 설립 이후 노사분규 및 분쟁 건은 발생하지 않았으며 단체협상 적용 비율에는 임원을 제외한 모든 직원이 포함됩니다. 아울러, 단체협상을 통해 의결된 사항은 임원을 제외한 모든 직원들에게 적용되고 있습니다.

구분	단위	2014	2015	2016
노동조합 가입인원	명	3,368	3,365	3,405
노동조합 가입율	(%)	60.7	63.0	64.1

\*휴직자 제외

### 융복합 금융전문가 육성

삼성생명은 사업전략 추진에 필요한 인재를 양성하고 임직원의 역량강화 제고를 위해 인재양성 체계인 SL4U(Samsung Life 4 Universities)를 운영하고 있습니다.

#### 직무 전문성과 사업수행 역량을 갖춘 융복합 금융전문가 육성

기본 기초 체질 강화(Basic)	차세대 리더 양성(Leader)	직무 전문성 제고(Expert)
SL - iMBA(공통교육체계) : 최강의 조직경쟁력 확보	SL - ProWay(직무교육체계) : 사업별 전략실행력 제고  SL - Master(전문자격체계) : 회사의 기업가치 제고	SL - Leader(리더양성체계) : 차세대 핵심리더 확보

구분	단위	2014	2015	2016
임직원 인당 교육시간	시간	114	106	89
임직원 인당 교육비용	만 원	162	179	183

### 글로벌 역량강화

글로벌 사업 리더 및 전문 인력을 양성하기 위해 외국어 집합과정과 다양한 해외 학술 및 연수 프로그램을 운영하고 있습니다. 외국어 과정의 경우 주말 또는 주중 집합과정으로 분리 운영하여 임직원들이 기본적인 글로벌 역량을 함양하고 있으며, '글로벌 경영 리더 양성'을 위한 삼성MBA(해외), '글로벌 전문인력 양성'을 위한 지역 전문가, 글로벌 파트너스와 같은 프로그램을 통해 글로벌 인재로서의 역량을 강화하고 있습니다.

### 공정한 성과평가

삼성생명은 전 임직원을 대상으로 연 2회에 걸쳐 업적평가와 역량평가로 나누어 성과평가를 진행하고 있습니다. 공정한 성과평가를 위해 2015년부터 전 임직원을 대상으로 성과평가에 대한 온라인 교육을 실시하여 성과평가의 필요성, 선진사의 사례, 시사점 등을 공유하고 있습니다. 아울러 업무목표수립 세션을 주기적으로 실시하고 타 부서원과 목표를 공유함으로써 선의의 경쟁을 장려하고 있을 뿐만 아니라 수시로 성과평가에 대한 설문조사를 실시하여 성과관리 교육자로 개발 및 평가제도 개선 등에 활용하고 있습니다.

## 녹색경영

삼성생명은 비전인 '존경받는 글로벌 일류 녹색경영 생명보험회사' 를 달성하기 위해 3대 추진방향으로 Green Infra, Green Business, Green Activity를 설정하고 관련 활동을 전개하고 있습니다.

비전	존경 받는 글로벌 일류 녹색경영 생명보험회사		
목표	2020년 다우존스 지속가능경영지수 글로벌 TOP 수준 달성		
3대 추진방향	<b>Green Infra</b> · 녹색경영 비전 및 전략 수립 · 녹색경영 시스템 운영 · 그린빌딩, 그린 오피스	<b>Green Business</b> · 환경/기후변화 위기와 기회 인식 · 녹색금융 상품 및 서비스 제공 · 탄소배출권 시장 참여	<b>Green Activity</b> · 녹색경영 정보공개 · 환경부문 사회공헌 · 임직원 행동양식 변화를 통한 녹색의식 체득화

### 녹색경영 시스템

삼성생명은 녹색경영 시스템을 통해 전사 차원의 자원 및 에너지 사용 효율화를 추진하고 있습니다. 2013년에는 생명보험업계 최초로 녹색경영시스템을 구축하여 환경경영 시스템(ISO14001) 인증을 획득하였으며, 인증 적용범위는 금융 및 보험서비스(기능적), 본사 빌딩(물리적)입니다.

### 에너지 및 온실가스 관리

삼성생명은 에너지 절감을 위해 서초사옥 BEMS(빌딩 에너지 관리시스템) 운영에서부터 25개 사옥의 고효율 조명기기(LED) 교체, 건물 냉난방 단열 필름 시공 등의 외벽 단열 공사, 실내 온도 조절 운영 및 노후화된 에너지 사용설비(보일러 등)의 교체 등 총 65개의 에너지 및 온실가스 절감 과제를 통해 2,919 tCO<sub>2</sub>eq의 온실가스 배출량을 감축하였습니다.

구분	단위	2014	2015	2016	2016 목표	2017 목표
총 에너지 사용량	TJ	2,788	2,552	2,072	2,360	2,051
연료		871	521	387	-	-
전기		2,062	2,011	1,705	-	-
스팀		32	20	20	-	-
단위면적당 에너지 사용량	TJ/천m <sup>2</sup>	1.5	1.3	1.3	-	-

삼성생명의 주요한 온실가스 배출원은 건물 냉난방 및 조명을 위한 전력, 가스 사용입니다. 이에 전산 관리 시스템(GEMS)과 빌딩에너지관리시스템(BEMS)을 운영하여 사용 및 배출 현황을 모니터링 및 관리하고 있습니다.

구분	단위	2014	2015	2016	2016 목표	2017 목표
총 배출량	tCO <sub>2</sub> eq	144,109	144,631	124,017	136,419	110,003
직접배출 (Scope 1)		42,827	46,132	40,484	44,532	35,909
간접배출 (Scope 2)		101,282	98,499	83,533	91,886	74,094
단위면적당 온실가스 배출량	tCO <sub>2</sub> eq/천m <sup>2</sup>	76	75	73	-	-

### 종이 및 폐기물 관리

보험업의 특성상 가장 많이 소비되는 원자재인 인쇄용지 사용량을 절감하기 위해 전자문서 활용을 확대하고 있습니다. 고객 안내문서의 이메일 발송 비율을 확대하고 영업시 태블릿PC를 활용한 상품 비교견적을 권장하고 있습니다. 2016년 종이 사용량은 1,158톤\*입니다.

구분	단위	2014	2015	2016	2016 목표	2017 목표
총 처리량		2,473	2,313	2,270	2,293	2,247
일반 폐기물	재활용 외부위탁	1,368	1,221	835	-	-
지정 폐기물	외부위탁	1,101	1,089	1,341	-	-
	외부위탁	4	3	94	-	-
중량제봉투 배출량	kl	10,274	13,716	5,656	-	-

\* 약관 사용량 기준: 평균 약관(4\*6 16절 / 백상모조60g / 500p)으로 산정

### 용수 관리

삼성생명의 용수 사용량은 대부분 임직원들이 근무하는 사무공간에서 발생합니다. 이에 임직원 행동양식 변화를 위해 수자원 절약의식을 강조하고 있으며, 건물의 중수 이용률을 높여 수자원 재활용을 적극 실천하고 있습니다. 회사에서 발생하는 하수는 지역자치단체가 운영하는 전문 처리기관을 통해 전량 안전하게 하수처리되고 있습니다.

구분	단위	2014	2015	2016	2016 목표	2017 목표
총 사용량		1,093,624	1,461,713	1,294,043	1,306,983	1,284,857
시수	m <sup>3</sup>	1,075,103	1,444,366	1,287,056	-	-
중수		18,521	17,347	6,987	-	-

## 글로벌 이니셔티브 지지

### 지속가능한 발전목표(SDGs) 지지

UN이 새천년 개발목표(MDGs)에 이어 국제사회가 달성해야 할 지속가능한 발전목표(SDGs)를 발표함에 따라 삼성생명은 이를 위한 솔루션을 개발하고 있습니다. 삼성생명은 17개의 목표 중 보험산업과 연계되고 삼성생명이 수행할 수 있는 7개의 우선 대응 목표를 선정, 이를 달성하기 위한 활동을 전개하고 있습니다.

#### 삼성생명 우선 대응 목표

 <p><b>Goal 3.</b> 건강한 삶 보장, 복지 증진</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 건강정보 제공, 건강관리 서비스 등 질병예방 활동 이행</li> <li>· 생명존중 문화 확산과 자살예방을 위한 활동 전개</li> <li>· 중국 장애인 대상 휠체어 제공을 통한 재활 및 자립지원</li> </ul>	 <p><b>Goal 4.</b> 양질의 교육 보장 및 평생학습 기회 증진</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 금융·경제 지식을 전달하여 올바른 경제 관념을 심어주는 금융·경제 교육 실시</li> <li>· 태국의 초등학교와 베트남의 중학교에 교육기자재 및 물품 지원</li> </ul>
 <p><b>Goal 5.</b> 양성평등 달성, 여성과 여아의 역량강화</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 여성가장에게 창업 자금을 지원하여 자활 의지 제고 및 생활 안정 지원</li> <li>· 다문화 여성을 대상으로 엄마나라 방문을 지원하여 다문화 여성의 정서 안정 및 한국사회 조기 정착 지원</li> </ul>	 <p><b>Goal 8.</b> 지속가능한 경제성장, 완전고용, 일자리 증진</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 지속적이고 공정한 인재 채용</li> <li>· 중소기업의 미래 경영자 양성을 위한 '주니어 CEO' 프로그램 지원</li> </ul>
 <p><b>Goal 10.</b> 국가 내, 국가 간 불평등 완화</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 저소득층 가정을 위한 보험상품 제공을 통해 사회적 공익 실현</li> <li>· 금융 소외계층 대상 자활자금 대출 지원, 사업 컨설팅 및 마케팅 전문가의 재능기부 제공</li> <li>· 장애인을 보호하고 안정된 생활을 보장하기 위해 동일한 보장의 일반상품에 비해 보험료가 저렴한 보험 판매</li> </ul>	 <p><b>Goal 13.</b> 기후변화 및 기후변화의 영향에 대한 긴급조치 시행</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 태양광, 풍력, 바이오매스 발전 등 신재생 에너지 분야 투자 확대</li> <li>· '친환경 건축물'로 인증받은 주택을 담보로 대출 할 경우 금리 할인</li> <li>· 탄소포인트제에 가입하고 절감 실적이 있는 고객에 대하여 대출 신청 시 금리 할인</li> </ul>
 <p><b>Goal 15.</b> 생태계 보호 및 생물 다양성 보존 (산림, 사막, 토지 등)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 청소년 숲캠프, 숲사랑 소년단 운영</li> </ul>	

#### UN SDGs란?

지속가능한 발전목표(SDGs, Sustainable Development Goals)는 2015년 9월, 모든 나라가 공동으로 추진해 나갈 목표로 글로벌하게 전개되고 있는 경제·사회의 양극화, 지구환경 파괴 등 지속가능발전의 위협요인들을 완화해 나가기 위한 17개 목표와 세부 과제로 구성되어 있습니다.

## 3자 검증 보고서

### 삼성생명의 2016년도 지속가능경영보고서

이 검증의견서는 삼성생명의 지속가능경영의 독자를 위한 것으로서, 삼성생명과외의 상호계약에 따라 작성되었습니다.

#### 검증 기준 및 범위

로이드인증원(Lloyd's Register Quality Assurance Ltd.; LRQA)은 삼성생명으로부터 '2016 삼성생명 지속가능경영보고서' (이하 "보고서")에 대한 독립적인 검증 제공을 요청 받았습니다. 본 검증은 아래 검증 기준에 따라 로이드인증원의 검증 절차를 활용하여 제한적 보증 수준으로 수행되었습니다. 로이드인증원의 검증 절차는 ISAE 3000에 의거하여 수립되어 있으며, AA1000 Assurance Standard (2008)의 원칙들 즉, 포괄성, 중요성, 대응성과 성과 데이터의 신뢰성을 적용하고 있습니다.

검증 범위에는 삼성생명 국내 사업장의 운영 및 활동이 포함되었으며, 특히 다음의 요구사항이 포함되었습니다.

- 보고서가 GRI G4 가이드라인(Core Option)<sup>1</sup> 및 금융서비스 분야 가이드라인에 의거하여 작성되었는지에 대한 확인
- 하기 지표들에 대한 데이터 및 정보의 정확성 및 신뢰성 평가
  - 경제: 경제성과(EC1, EC2), 간접경제영향(EC7, EC8)
  - 환경: 에너지(EN3, EN5, EN6), 배출(EN15, EN16, EN18)
  - 사회: 노사관계(LA4), 산업안전보건(LA5), 훈련 및 교육(LA9), 다양성과 기회균등(LA12), 협력업체 노동관행 평가(LA14), 투자(HR1), 협력업체 인권 평가(HR10), 지역사회(SO1, FS14), 반부패(SO4), 컴플라이언스(SO8), 제품 및 서비스 라벨링(PR3, PR5), 마케팅커뮤니케이션(PR6, PR7), 고객개인정보보호(PR8), 컴플라이언스(PR9), 상품포트폴리오(FS8)

삼성생명의 협력회사, 계약자 그리고 그 외의 제3자에 관한 데이터 및 정보는 검증 범위에서 제외되었습니다.

로이드인증원의 책임은 삼성생명에 대해서만 국한됩니다. 로이드인증원은 마지막 주석에서 설명한 것과 같이 타인 혹은 타 조직에게 어떤 의무나 책임을 지지 않습니다. 보고서 내의 모든 데이터와 정보의 수집, 취합, 분석 및 제시, 그리고 보고서 발간 시스템에 대한 효과적인 내부 통제 유지에 대한 책임은 삼성생명에게 있습니다. 최종적으로 보고서는 삼성생명에 의해 승인되었으며, 삼성생명의 책임이 됩니다.

#### 로이드인증원의 의견

로이드인증원의 접근 방법에 기초한 검증 결과, 삼성생명이 하기 사항을 이행하지 않았다고 의심되는 사항은 발견되지 않았습니다.

- 상기 요구사항의 만족
- 정확하고 신뢰성 있는 성과 데이터 및 정보의 공개 (검증 과정에서 발견된 모든 오류나 잘못 기술된 사항은 수정되었음)
- 독자와 이해관계자에게 중요한 모든 이슈 보고

이 의견은 제한적 보증 수준의 검증에 바탕을 두며, 중요성 기준으로서 검증심사원의 전문가적 판단에 기초하여 도출되었습니다.

Note: 제한적 보증 수준의 검증에서 증거 수집 범위는 합리적 보증 수준의 검증보다 작습니다. 제한적 보증 수준의 검증은 사업장에서 원시데이터를 직접 확인하기 보다는 취합된 데이터에 초점을 둡니다. 결과적으로 제한적 보증 수준의 검증은 합리적 보증 수준의 검증보다 보증 수준이 현저히 낮습니다.

#### 로이드인증원의 접근 방법

로이드인증원의 검증은 로이드인증원의 검증 절차에 의거하여 수행됩니다. 본 검증을 위해 증거 수집의 일환으로 다음의 활동들이 수행되었습니다.

- 이해관계자들이 제기한 이슈들이 올바르게 파악되었는지를 확인하기 위하여 이해관계자 참여에 대한 삼성생명의 접근법을 평가하였습니다. 우리는 문서 및 관련 기록들을 검토함으로써 이를 수행하였습니다.
- 중요 이슈가 보고서에 적절히 포함되었는지를 확인하기 위하여 중요 이슈를 식별하고 결정하는 삼성생명의 프로세스를 검토하였습니다. 우리는 삼성생명의 보고서와 타사의 보고서를 대조하여 해당 산업계의 특정 이슈들이 서로 비교가 가능하도록 보고되었는지 확인하였습니다. 또한 우리는 삼성생명이 중요 이슈 결정 과정에서 사용한 기준들을 검토하였습니다. 이는 삼성생명의 비즈니스상 의사 결정이 지속 가능한 발전과 관련된 정보를 토대로 이루어지는지에 대해 평가할 목적으로 진행되었습니다.

- 보고서에 중대한 오류, 누락 혹은 잘못 기술된 사항이 없는지 확인하기 위하여 삼성생명의 데이터 관리 시스템을 심사하였습니다. 우리는 이를 위해 내부 검증을 포함하여 데이터 처리 절차, 지침 및 시스템의 효과성을 검토하였습니다. 우리는 또한 데이터를 취합·편집하고 보고서 초안을 작성하는 핵심 인원과 면담하였습니다.
- 서울에 위치한 삼성생명의 본사를 방문하여 삼성생명이 제공한 증거들을 검토하였습니다.
- 이해관계자가 GRI Content Index를 통해 지속가능성 지표를 확인할 수 있는지 검토하였습니다.

#### 관찰사항

검증 과정에서 파악된 추가적 관찰사항 및 발견사항들은 다음과 같습니다.

- **이해관계자 포괄성**  
삼성생명의 이해관계자 참여 프로세스로부터 제외된 어떠한 중요 이해관계자 그룹도 발견되지 않았습니다.
- **중요성**  
삼성생명의 지속가능성 성과와 관련하여 보고서에 포함되지 않은 중요한 이슈는 발견되지 않았습니다. 삼성생명은 어떤 이슈 또는 측면이 중요한지를 결정하기 위해 폭넓은 기준을 수립하였으며, 이러한 기준들이 경영측면에만 편향되어 있지 않았습니다.
- **대응성**  
삼성생명은 보고서를 통해 지속가능경영 성과를 보고하고 있습니다. 그러나 향후에는 지속가능경영 목표와 달성한 성과의 진척 수준을 보고할 것을 권고합니다.
- **신뢰성**  
삼성생명은 신뢰할만한 데이터 관리 시스템을 구축하고 있습니다. 그러나 보고서 작성을 위해 데이터를 수집하는 절차에 대해 검토하고, 데이터의 신뢰성 및 비교가능성을 높이기 위해 절차의 문서화가 필요한 부분을 파악하여 보고 절차를 개선할 필요가 있습니다.

#### 로이드인증원의 기준, 자격 및 독립성

로이드인증원은 ISO/IEC 17021의 인정 요구사항(적합성평가 - 경영시스템 심사 및 인증을 제공하는 기관에 대한 요구사항)을 만족하는 포괄적인 경영시스템을 이행 및 유지하고 있으며 품질관리기준서1(ISOQC1: International Standard on Quality Control 1)의 요구사항과 국제윤리기준위원회(IESBA: International Ethics Standards Board for Accountants)의 공인회계사 윤리 강령을 준수합니다.

로이드인증원은 자격, 훈련 및 경험에 근거하여 적절하게 자격이 부여된 검증심사원을 선정하도록 보장하고 있습니다. 적용된 접근 방법이 엄격히 지켜지고 투명하도록 보장하기 위해 모든 검증 및 인증 평가의 결과는 내부적으로 경영진에 의해 검토되고 있습니다.

로이드인증원은 삼성생명에 본 검증심사만을 수행하였으므로 독립성 및 공정성에 위배되지 않습니다.

	서명 	일자: 2017년 5월 10일
김 태 경 검증팀장 로이드인증원(Lloyd's Register Quality Assurance Ltd.)을 대표하여 대한민국 서울특별시 영등포구 여의나루로 67 신승빌딩 17층		

LRQA 계약번호: SEO6023825

Lloyd's Register Group Limited, its affiliates and subsidiaries, including Lloyd's Register Quality Assurance Limited (LRQA), and their respective officers, employees or agents are, individually and collectively, referred to in this clause as 'Lloyd's Register'. Lloyd's Register assumes no responsibility and shall not be liable to any person for any loss, damage or expense caused by reliance on the information or advice in this document or howsoever provided, unless that person has signed a contract with the relevant Lloyd's Register entity for the provision of this information or advice and in that case any responsibility or liability is exclusively on the terms and conditions set out in that contract.

The English version of this Assurance Statement is the only valid version. Lloyd's Register Group Limited assumes no responsibility for versions translated into other languages.

This Assurance Statement is only valid when published with the Report to which it refers. It may only be reproduced in its entirety.

Copyright © Lloyd's Register Quality Assurance Limited, 2017. A member of the Lloyd's Register Group.

<sup>1</sup> <https://www.globalreporting.org>

# GRI G4 Index

## 일반표준공개

지표	지표내용	페이지 및 부가정보	외부검증
	<b>전략과 분석</b>		
G4-1	조직의 최고 의사결정자가 지속가능성과 조직과의 관계 및 조직의 지속가능성을 위한 전략에 대해 밝힌 성명서	2, 3	V
G4-2	핵심 영향, 위험과 기회에 대한 설명	20, 22, 26, 30, 34	V
	<b>조직 프로필</b>		
G4-3	조직명	6	V
G4-4	주요 브랜드, 제품 및 서비스	24, 25	V
G4-5	본사 위치	6	V
G4-6	조직이 사업을 운영하는 국가의 수와 이름 그리고 주요 사업장이 있거나 보고서에서 다루는 지속가능성 문제와 구체적인 연관성을 갖는 국가명	6, 7	V
G4-7	조직 소유 형태와 법적 형태	7	V
G4-8	시장 영역	6, 7	V
G4-9	조직의 규모	6, 7, 69, 70, 76	V
G4-10	전체 근로자 수	76	V
G4-11	단체협약이 적용되는 근로자 비율	76, 77	V
G4-12	조직의 공급망	64, 65	V
G4-13	보고기간 동안 발생한 조직의 규모, 구조, 소유, 공급망과 관련된 중요한 변화	12-17	V
G4-14	조직의 사전예방 접근법이나 원칙	46, 47, 78	V
G4-15	조직이 가입하였거나 지지하는 외부의 경제, 환경, 사회에 관한 헌장, 원칙, 기타 이니셔티브 목록	79	V
G4-16	조직이 가입한 협회(산업 협회 등)나 국내 또는 국제 후원기관	85	V
	<b>파악된 중대측면과 경계</b>		
G4-17	조직의 연결재무제표 또는 그와 동등한 문서에 수록된 모든 주체의 목록 및 보고서에 다루고 있지 않은 주체	86	V
G4-18	보고서 내용과 측면경계 결정 과정 및 보고서 내용 결정 과정에서 보고원칙 적용 방법	66, 67	V
G4-19	보고내용 결정 과정에서 파악한 모든 중대측면의 목록	67	V
G4-20	중대측면별로 조직 내 보고경계	67	V
G4-21	중대측면별로, 조직 외부의 보고경계	67	V
G4-22	이전 보고서에서 제공한 정보에 대한 수정이 미치는 영향과 그러한 수정보고 이유	86	V
G4-23	이전 보고기간 이후의 범위 및 측면경계에 발생한 중요한 변화	86	V
	<b>이해관계자 참여</b>		
G4-24	조직과 관련 있는 이해관계자 집단 목록	66	V
G4-25	조직이 관여할 이해관계자들을 파악하고 선정하는 기준	66	V
G4-26	조직의 이해관계자 참여 방식	66	V
G4-27	이해관계자 참여를 통해 제기된 핵심 토픽 및 관심사 및 이에 대한 조직의 대응	66	V
	<b>보고서 프로필</b>		
G4-28	제공한 정보의 보고기간	86	V
G4-29	최근에 보고서를 작성한 경우 그 보고일자	86	V
G4-30	보고 주기	86	V
G4-31	보고서 또는 그 내용에 대한 문의처	86	V
G4-32	조직이 선택한 '부합(in accordance)' 방법	86	V
G4-33	보고서의 외부 검증에 대한 조직의 정책과 현 관행	86	V
	<b>지배구조</b>		
G4-34	최고 거버넌스 기구의 위원회를 포함한 조직의 거버넌스 구조	8, 9	V
	<b>윤리 및 청렴성</b>		
G4-56	조직의 가치, 원칙, 표준 그리고 행동강령, 윤리강령과 같은 행동규범	11	V

## 특정표준공개

측면	지표	지표내용	페이지 및 추가정보	외부검증
경제성과	DMA		22, 26, 30, 34	V
	EC1	직접적 경제가치의 창출과 분배	69, 74	V
	EC2	기후변화가 조직의 활동에 미치는 재무적 영향 및 기타 위험과 기회	78	V
간접 경제효과	DMA		58	V
	EC7	사회기반시설 투자와 서비스 지원의 개발 및 영향	58-61	V
	EC8	영향의 규모 등 중요한 간접 경제효과	58-61, 74	V
에너지	DMA		78	V
	EN3	조직 내 에너지소비	78	V
	EN5	에너지 집약도	78	V
배출	EN6	에너지소비 감축	78	V
	DMA	접근방식 공개	78	V
	EN15	직접 온실가스(GhG) 배출(Scope 1)	78	V
노사관계	EN16	에너지 간접 온실가스(GhG) 배출(Scope 2)	78	V
	EN18	온실가스(GhG) 배출 집약도	78	V
	DMA		77	V
산업안전보건	LA4	경영상 변동에 관한 최소 통지기간	30일	V
	DMA		62	V
훈련 및 교육	LA5	산업안전보건 프로그램의 모니터 및 자문을 지원하는 노사 공동보건안전위원회가 대표하는 근로자 비율	62, 77	V
	DMA		54, 77	V
다양성과 기회균등	LA9	근로자 1인당 한 해에 받는 평균 훈련시간(성별, 근로자 범주별)	77	V
	DMA		76	V
공급업체 노동관행 평가	LA12	범주별 거버넌스 기구 및 근로자의 구성 현황 (성별, 연령별, 소수집단별, 기타 다양성 지표별)	76	V
	DMA		64	V
투자	LA14	노동관행기준에 의해 심사를 거친 신규 공급업체 비율	100%	V
	DMA		32	V
공급업체 인권평가	HR1	인권조항을 포함하거나 인권심사를 거친 중요한 투자 약정 및 계약의 수와 비율	관련투자사레 없음	V
	DMA		64	V
지역사회	HR10	인권기준에 의해 심사를 거친 신규 공급업체 비율	100%	V
	DMA		58	V
반부패	SO1	지역사회에 참여하고, 영향평가, 개발 프로그램을 수행하는 사업장의 비율	58-61	V
	FS14	저소득층, 장애인 등 사회약소계층을 위한 금융서비스 제공 활동	25, 43	V
컴플라이언스	DMA		11	V
	SO4	반부패 정책 및 절차에 관한 공지와 훈련	11	V
제품 및 서비스 라벨링	DMA		11	V
	SO8	법률 및 규정 위반에 대한 주요 벌금의 액수와 비금전적 제재의 횟수	제재 사례 없음	V
마케팅 커뮤니케이션	DMA		24, 25	V
	PR3	조직의 제품 및 서비스 정보와 라벨링 절차에 요구되는 제품 및 서비스 정보 유형, 그리고 해당 정보 요건을 갖추어야 하는 주요 제품 및 서비스 군의 비율	100%	V
고객개인정보 보호	PR5	고객 만족도 조사결과	84	V
	DMA		28	V
제품 및 서비스 라벨링	PR6	금지되거나 논란이 있었던 제품의 판매	관련 사례 없음	V
	PR7	광고, 프로모션, 후원 등 마케팅 커뮤니케이션에 관한 법률규정과 자율규정을 위반한 사건의 수(처분결과별)	위반 사례 없음	V
컴플라이언스	DMA		48, 49	V
	PR8	고객개인정보보호 위반 및 고객정보 분실 사실이 입증된 불만 건수	불만 사례 없음	V
제품 및 서비스 라벨링	DMA		28	V
	PR9	제품, 서비스공급 및 사용에 관한 법규 위반에 대한 주요 벌금의 액수	위반 사례 없음	V
제품 및 서비스 라벨링	DMA		32	V
	FS8	핵심사업 분야의 상품 및 서비스 중 환경이슈와 관련된 상품의 총 화폐가치	32	V

## 수상 및 단체가입 현황

### 수상 현황

#### 다우존스 지속가능경영지수(DJSI)

##### 5년 연속 세계 최고 등급인 World 편입

##### S&P 다우존스 및 RobecoSAM

DJSI(Dow Jones Sustainability Indices, 다우존스지속가능경영지수)는 1999년부터 미국 S&P 다우존스와 RobecoSAM이 전 세계 시가총액 상위 2,500개 글로벌 기업을 대상으로 매년 재무적 성과와 사회공헌, 지배구조, 인권, 환경 등을 평가해서 발표하는 세계 최고 권위의 지속가능성 지수입니다. 삼성생명은 2016년 9월 국내 보험업계 최초로 5년 연속 최고 등급인 「DJSI World」 기업으로 선정되었습니다.



#### 국가고객만족도 (NCSI) 생명보험부문 13년 연속 1위

##### 한국생산성본부

NCSI는 한국생산성본부에서 고객을 대상으로 만족도 수준을 직접 조사하여 가장 우수하게 평가 받은 기업을 매년 선정 발표하는 조사입니다. 2016년 삼성생명은 고객님의 성원에 힘입어 생명보험업계 최초로 13년 연속 1위의 영예를 안았습니다.



#### 한국산업의 서비스품질지수 (KS-SQI) 생명보험부문 14년 연속 1위

##### 한국표준협회

한국표준협회에서 주관하는 한국산업의 서비스품질지수(KS-SQI)는 산업별 고객을 대상으로 방문 및 인터넷 설문조사를 통해 서비스 품질이 가장 우수한 기업을 선정, 발표하는 조사입니다. 삼성생명은 지속적인 고객 이익 중심 경영 실천 노력을 인정받아, 생명보험부문 14년 연속 1위에 선정되었습니다.



#### 한국산업의 고객만족도 (KCSI) 생명보험부문 12년 연속 1위

##### 한국능률협회컨설팅

우리나라 산업의 질적 성장과 기업 경쟁력 확보를 위해 조사 발표하는 KCSI는 국내 기업들의 제품이나 서비스에 대한 만족도를 평가하여 가장 우수한 기업을 선정하는 조사로, 삼성생명은 지속적인 고객이익 중심 경영의 실천을 통해 생명보험부문 1위에 선정, 12년 연속 1위를 수상하였습니다.



#### 제 9회 대한민국인터넷소통대상 '기업부문' 대상 수상

##### 소셜네트워크 미래포럼

미래창조과학부와 국민대통합위원회 후원하고 소셜네트워크 미래포럼이 주관하는 대한민국인터넷소통 대상-대한민국 소셜미디어 대상에서 삼성생명이 '기업부문' 대상을 수상하였습니다.



### 기관 및 협회 가입 현황

단체명	주요활동
생명보험협회	보험가입자의 권익 보호, 건전한 보험문화의 확산, 합리적인 보험정책 수립 지원을 위한 기업의 의견교환 및 네트워크 형성
금융투자협회	공정한 거래를 확립하고 투자자를 보호하며 금융투자업의 건전한 발전을 위한 업무교류
한국FP협회	금융소비자보호와 가계의 재무적 안정과 성장, 그리고 재무설계업의 발전을 위해 연구활동을 위한 업무교류
한국경영자총협회	노사간 협력체제의 확립과 기업 경영의 합리화, 합리적인 노사관계의 방향을 정립함으로써 산업평화 정착과 경제발전을 도모
보험개발원	보험소비자보호와 보험사업 발전을 위한 연구지원
보험연구원	보험산업의 건전한 발전과 국민경제향상을 위한 연구지원
한국경제연구원	한국경제의 발전과 기업하기 좋은 제도적 환경 조성을 위한 정책과제 연구활동을 지원
금융보안원	금융권 해킹사고 예방 및 대응, 점검 등 다양한 정보보호 활동을 위한 업무교류
한국보험학회	보험에 관한 이론, 법제, 실무 등을 연구하여 보험학 및 보험산업의 발전에 기여하기 위한 업무교류
한국보험법학회	보험에 관한 국내외의 법규범의 연구와 정보의 국제적 교류를 통하여 우리나라의 보험문화의 선진화에 기여하기 위한 업무교류
한국계리학회	계리이론, 계리관련법제, 산업현황, 보험 계리 등을 연구하고 금융 및 보험산업의 발전에 기여하기 위한 업무교류
한국연금학회	연금제도, 노후소득보장 관련 정책연구
한국리스크관리학회	리스크 관리에 관한 이론과 실무연구를 위한 업무교류
한국상장사협의회	투자자를 보호하고 자본시장의 발전에 기여하기 위한 업무교류
금융정보보호협의회	안전하고 편리한 전자금융 거래 환경 조성에 기여하기 위한 업무교류
한국보험계리사회	다양한 보험제도의 도입, 세미나 개최 및 국제 보험계리사회와의 정보교류
한국인사관리협회	인적자원의 효과적인 관리와 개발, 육성 및 활용 등에 관한 지원, 협력활동
한국공정경쟁연합회	경쟁 원리 확산과 기업의 공정거래 역량강화 지원, 공정 거래 정책에 관한 정부·업계 간 교량역할을 수행하기 위한 업무교류
생명보험관리자협회	생명보험 관련 컨설팅 및 세계 보험시장에 관한 정보조사, 각종 세미나 및 교육 제공

## 보고서 개요

### 보고서 개요

삼성생명 통합보고서는 기업을 둘러싼 모든 이해관계자와 함께 경제, 사회, 환경적 가치를 창출하고, 함께 성장해 가기 위한 삼성생명의 의지를 담고 있습니다. 삼성생명은 매년 통합보고서를 통해 지속가능경영 활동과 성과, 향후 목표 등을 이해관계자와 공유하고 나아가 내·외부 이해관계자의 의견을 경영활동에 반영하는 채널로 활용하고 있습니다.

### 보고기간

본 보고서의 보고기간은 2016년 1월 1일부터 2016년 12월 31일까지입니다. 이전 보고서에서 보고된 사항 중 데이터 수집 방식의 변동이 있는 경우 2016년 기준으로 수정 후 보고하였으며, 별도로 주석처리하였습니다.

- 재무정보는 한국채택국제회계기준(K - IFRS : Korean International Financial Reporting Standards)에 근거하여 작성
- 핵심 이슈와 관련된 정성적 활동의 경우 2017년 3월까지의 활동 포함
- 추세 파악이 필요한 경우 최근 3개년도 데이터 사용
- 일부 환경 및 사회 데이터의 경우 산정기준 변경으로 전년도 수치가 변경됨

### 보고범위

- 재무 데이터: 2016년부터 연결실적으로 보고함 (별도 기준일 경우 주석처리함)
- 사회 데이터: 본사 및 국내 지점 그리고 해외 현지법인과 지점/사무소 포함
- 환경 데이터: 데이터 취합에 물리적인 어려움이 있어 보고범위를 국내 사업장으로 제한
- 자회사 활동의 경우 각 자회사명을 명시함

### 보고지표

본 보고서는 GRI(Global Reporting Initiative)의 지속가능성 보고 가이드라인 G4 및 금융산업 부가지표(FSSS : Financial Services Sector Supplement) 작성원칙을 따르고 있습니다. 또한 GRI 가이드라인 G4의 핵심적(Core) 부합(In accordance with) 요건을 충족하고 있습니다.

### 보고서 검증

본 보고서에 담긴 재무정보는 독립 감사법인의 회계감사를 통해 작성되었으며, 비재무 정보는 독립적 전문기관인 로이드 인증원 (LRQA) Korea로 부터 검증을 받았습니다.

### 문의처

삼성생명 지속가능경영센터 / Tel : +82-2-2259-7627 / E - mail : doheonlife.kim@samsung.com



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



삼성생명 블로그  
[www.samsunglifeblogs.com](http://www.samsunglifeblogs.com)



삼성생명 페이스북  
[www.facebook.com/samsunglife](http://www.facebook.com/samsunglife)



삼성생명 트위터  
[www.twitter.com/samsunglife](http://www.twitter.com/samsunglife)

