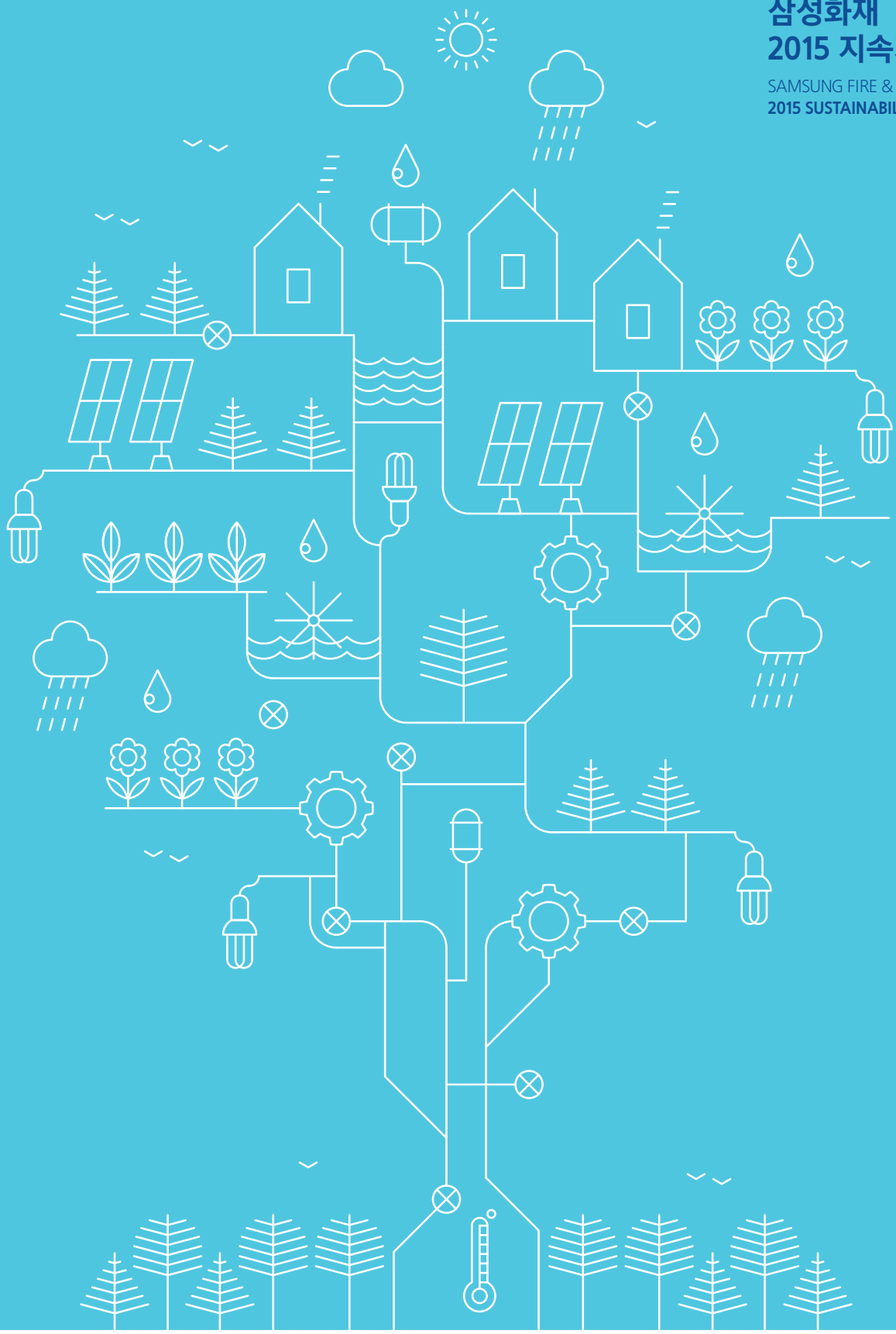
삼성화재
2015 지속가능경영보고서

SAMSUNG FIRE & MARINE INSURANCE
2015 SUSTAINABILITY REPORT



당신에게 좋은보험 삼성화재 SAMSUNG

CONTENTS

04 CEO Message

개요
07 회사소개 · Company Profile
11 이해관계자 참여 · Stakeholder Engagement
13 보고서 이슈 · Materiality Matters

경제
15 기업 지배구조 · Corporate Governance
20 정도경영 · Ethics and Integrity
26 리스크관리 · Risk Management
30 경영성과 · Business Results

사회
40 고객중심경영 · Customer-oriented Management
45 인재경영 · Human Capital Development
53 나눔경영 · Corporate Citizenship
59 상생경영 · Co-prosperity

환경
63 환경경영 · Environment Management

부록
68 검증보고서 · Independent Assurance Statement
70 GRI G4 Index

ABOUT THIS REPORT

삼성화재는 지속가능경영 활동과 성과, 향후 목표 등에 대해 고객, 주주/투자자, 임직원, 협력업체, 지역사회 등 이해관계자와 공유하기 위해 매년 지속가능경영보고서를 발간하고 있습니다. 금번 보고서는 삼성화재의 5번째 지속가능경영보고서이며, 종이사용 감축을 위해 별도의 인쇄물 없이 PDF 파일로 공개하고 있습니다.

보고기간 2014년 1월 1일부터 2014년 12월 31일까지(2015년 상반기 활동 일부 포함)

[G4-20] [G4-21] **보고범위** 본사 및 국내 지점, 해외 법인/지점/사무소

보고지표 GRI (Global Reporting Initiative) G4 가이드라인 'In accordance' - Core
• GRI G4 Index • 보고서 중대성평가

보고검증 내부검토 - 경영진 확인(지속가능경영위원회 승인)
외부검증 - 삼일 PwC 회계법인(독립된 검증인의 검증보고서)

문의처 삼성화재 기획실 CSR사무국
• Tel: +82-2-758-4036 • E-mail: treasurejin.kim@samsung.com

삼성화재
2015 지속가능경영보고서

SAMSUNG FIRE & MARINE INSURANCE
2015 SUSTAINABILITY REPORT

당신에게 좋은보험 삼성화재 SAMSUNG

2015년 삼성화재는 '변화와 혁신,
실천을 통한 견실경영의 정착'을
경영기조로 글로벌 보험사로 도약하는
기반을 다지고자 합니다.

존경하는 삼성화재 이해관계자 여러분,

먼저 그동안 베풀어 주신 관심과 성원에 깊은 감사의 말씀을 드립니다.
본 보고서는 글로벌 지속가능성 보고 가이드라인(Global Reporting Initiative G4 Guideline)에 따라
저희 회사의 경영 전반에 대한 진실한 내용을 포함하여 작성되었습니다.
이번 제5호 지속가능경영보고서를 통해 회사의 경영성과 전반을
여러분과 함께 공유할 수 있어 진심으로 기쁘게 생각합니다.

2014년을 돌이켜보면, 미국을 제외한 선진국시장의 경기 침체 및 중국, 러시아 등
신흥시장의 경제 불안 여파로 국내경제도 쉽지 않은 상황이었습니다.
이러한 환경에서도 삼성화재는 회사가치 제고를 위한 견실경영의 기조 하에
8,382억원의 당기순이익을 시현하였으며, 보험사 재무건전성 지표인 RBC비율도 375%로
업계 최고수준을 유지하였습니다.

외부시장의 평가에서도, 주가는 최고가를 경신했으며,
세계적 보험전문 신용평가사인 A.M. Best사의 신용등급도 4년 연속 최상위 등급을 유지하였습니다.
또한, 대표적 사회책임투자 인덱스인 다우존스 지속가능경영지수(DJSI) 'World' 및
런던증시 사회책임경영지수 'FTSE4Good'에 삼성화재가 모두 편입되는 쾌거도 있었습니다.

2015년 삼성화재는 '변화와 혁신, 실천을 통한 견실경영의 정착'을 경영기조로
글로벌 보험사로 도약하는 기반을 다지고자 합니다.

이를 위해,

첫째, 고객중심경영을 더욱 강화하여 보유고객 기반을 확대해 나가겠습니다.
둘째, 업무프로세스 효율화 노력을 지속하여 회사의 수익성을 공고히 하겠습니다.
셋째, 건강보험 시장 개척과 해외사업 확대 등 신규 미래 성장동력을 확보하겠습니다.

글로벌 보험사로 도약하기 위한 삼성화재의 도전에 이해관계자 여러분의
변함 없는 성원을 부탁드리며, 여러분과 가정에 건강과 행복이 가득하시기를 기원드립니다.

감사합니다.

2015년 6월

대표이사/사장 안민수

安 敏洙

1 OVERVIEW

- 회사소개
- 이해관계자 참여
- 보고서 이슈

회사소개

삼성화재는 삼성그룹의 금융계열사이며, 국내 1위의 손해보험회사입니다. 국내 및 해외시장에서 개인과 기업 고객 대상으로 화재, 해상, 자동차, 상해, 배상책임, 장기손해보험, 개인연금 등 다양한 보험상품과 Total Risk Solution 서비스를 제공하고 있습니다.

기업 개요

2014년 12월 31일 기준

기업명	삼성화재해상보험주식회사
업종	손해보험업
설립일	1952년 1월 26일
대표이사	안민수
본사위치	서울특별시 중구 을지로 29(을지로 1가 87번지 삼성화재빌딩)
총자산	58조 1,836억원
자본총계	9조 5,388억원
매출	원수보험료: 17조 5,941억원
	당기순이익: 8,382억원
임직원수	5,555명
홈페이지	www.samsungfire.com

주) 재무에 관한 사항은 K-IFRS 연결기준으로 작성되었습니다.

자회사 현황

2014년 12월 31일 기준

[G4-17]

상호	소재지	주요업종	소유비율
P.T.Asuransi Samsung Tugu	인도네시아 자카르타	손해보험	70%
SAMSUNG VINA INSURANCE CO., LTD.	베트남 호치민	손해보험	75%
삼성재산보험 (중국) 유한공사	중국 상하이	손해보험	100%
Samsung Fire & Marine Insurance Co. of Europe	영국 런던	손해보험	100%
Samsung Reinsurance PTE. LTD.	싱가포르	손해보험	100%
Samsung Fire & Marine Consultoria em Seguros Ltda	브라질 상파울로	보험컨설팅	100%
Samsung Fire & Marine management Corporation	미국 뉴저지	보험컨설팅	100%
삼성화재서비스손해사정주식회사	대한민국 서울	손해보험서비스	100%
삼성화재애니카손해사정주식회사	대한민국 서울	손해보험서비스	99.86%

주1) 해외거점으로 총 11개국, 7개 법인, 7개 지점, 7개 사무소를 운영하고 있습니다.
주2) 2014년 1월 17일 SAMSUNG VINA INSURANCE CO., LTD. 지분율이 변경되었습니다. (50%→75%)
주3) 2014년 6월 16일 삼성화재손해사정서비스(주)를 삼성화재애니카손해사정(주)로 상호 변경하였습니다.
2014년 6월 19일 애니카자동차손해사정서비스(주)를 삼성화재서비스손해사정(주)로 상호 변경하였습니다.

회사소개 (계속)

조직도

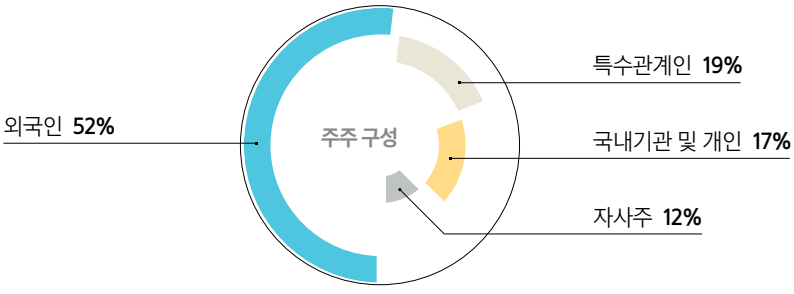
2015년 2월 28일 기준

개인영업본부, 일반보험본부, 자동차보험본부, 자산운용본부, 전략영업본부, 기획실, 경영지원실, 해외사업실, CPC 전략실, 인사팀, 감사위원회, 준법감시인 등

주) CPC: Customer - Product - Channel

주주구성

2014년 12월 31일 기준



주요 상품 및 서비스

삼성화재는 세상의 불안함에 맞서 고객의 오늘을 지키고, 밝고 희망찬 세상을 향해 나아가는 원동력이 되어주는 '보험의 본질'에 집중하고 있습니다. 고객이 봄처럼 희망찬 오늘과 내일을 살 수 있도록 삼성화재가 늘 곁에서 든든한 힘이 되겠습니다.

분류		주요 상품
일반보험	화재	주택, 일반, 사업장 화재보험
	해상, 항공	선박, 항공, 적하보험
	특종	기술, 상해, 배상책임보험
장기보험	상해/질병	새시대 건강파트너, 암보험유비무암, 실손의료비보험
	운전자	나만의 파트너, 안심동행
	통합	수퍼플러스
	재물	살다보면, 행복한우리집만세
	저축/개인연금	수퍼세이브, 아름다운생활
자동차보험		애니카, 다이렉트
대출		보험계약 대출, 아파트 담보 대출, 신용 대출
서비스		애니카서비스(긴급출동, 차량진단, 검사대행), 멤버십서비스 등

회사소개 (계속)

삼성 가치체계

삼성화재는 인재와 기술을 바탕으로 최고의 상품과 서비스를 창출하여 인류사회에 공헌하는 '글로벌 초일류기업'을 지향하고 있습니다. 이를 위해 '인재제일, 최고지향, 변화선도, 정도경영, 상생추구'를 핵심가치로 삼고 있습니다.

경영이념	인재와 기술을 바탕으로 최고의 제품과 서비스를 창출하며 인류사회에 공헌한다.
핵심가치	 **인재제일** **최고지향** **변화선도** **정도경영** **상생추구**
경영원칙	1. 법과 윤리를 준수한다. 2. 깨끗한 조직문화를 유지한다. 3. 고객·주주·종업원을 존중한다. 4. 환경·안전·건강을 중시한다. 5. 글로벌 기업시민으로서 사회적 책임을 다한다.

* 삼성 경영원칙 전문

국제 이니셔티브 활동: 최근 국제사회에서는 지속가능발전에 대한 논의가 활발히 진행되고 있습니다. 삼성화재는 보험산업이 지속가능한 사회를 지원하는 기반 역할을 할 수 있도록 주요 지속가능경영 국제 이니셔티브들과 협력하고 있습니다.

단체명	주요 활동
유엔환경계획 금융이니셔티브 **UNEP FI** (United Nations Environment Programme Financial Initiative)	UNEP FI는 국제연합환경계획(UNEP)과 금융기관 간의 공공-민간 파트너십입니다. 삼성화재는 2010년부터 동참하여 국제사회와 함께 지속가능금융의 확산을 위해 노력하고 있습니다.
지속가능보험원칙 **PSI** (Principles for Sustainable Insurance)	삼성화재는 보험사의 지속가능경영을 추구하는 국제협약인 '지속가능보험원칙'에 국내 보험사 최초로 가입하였습니다. (2015년 1월)
탄소정보공개프로젝트 **CDP** (Carbon Disclosure Project)	전세계 주요 상장기업을 대상으로 기업의 온실가스 감축 대응활동을 평가하고 관련 내용의 보고서를 투자자들에게 제공하고 있는 협의회 성격의 기구입니다. 삼성화재는 2010년부터 기관투자자이자, 정보제공자로서 탄소정보공개 활동에 참여하고 있습니다.

지속가능보험 4대 원칙(PSI)

원칙 1. 보험사의 의사결정 시, 환경·사회·거버넌스를 고려한다.
원칙 2. 고객 및 비즈니스 파트너들과 환경·사회·거버넌스에 대한 의식을 고양시키고, 위험 관리 및 솔루션 개발을 함께한다.
원칙 3. 정부 및 기타 주요 이해관계자들과 협력하여 환경·사회·거버넌스와 관련된 사회 전반에 걸친 광범위한 활동을 촉진한다.
원칙 4. 원칙의 이행 성과를 정기적으로 대중에게 공개함으로써 신뢰성과 투명성을 확보한다.

이해관계자 참여

[G4-24]
[G4-25]
[G4-26]

삼성화재는 다양한 이해관계자와 함께하는 사회책임경영을 추진하고 있습니다. 이해관계자의 소중한 의견과 관심사항을 지속적으로 수렴하기 위해 맞춤형 소통채널을 구축하였으며, 지속가능경영보고서, 웹사이트 등을 통해 소통사항을 정기적으로 공개하고 있습니다.

VISION ≫ 글로벌 초일류 손해보험사

	지속가능경영 경영전략		이해관계자 소통채널
MISSION	고객	최고 보험서비스와 최상 네트워크로 안심 제공	고객 패널, 만족도 조사, 고객불만 접수 및 피드백(Voice of Customer), SNS
	임직원	글로벌 금융전문가로의 성장기회 제공	평사원협의회, 만족도 조사, 고충처리제도, 상담실, 'Exciting 톡톡'(사내 인트라넷), 사내 방송
	주주/투자자	지속적인 기업가치 증대로 주주 이익 보호	주주총회, 실적공시, 컨퍼런스, 기업설명회(Non-Deal Roadshow), 정기미팅, 메일링서비스
	협력업체	상호 신뢰를 바탕으로 동반성장 추구	간담회, 만족도 조사, 'Exciting 톡톡'-RC아이디어방, SNS, Partner's Day 행사
	지역사회	글로벌 기업시민으로서 사회·환경 책임 수행	NGO회의, 만족도 조사, 애니카사회공헌위원회, 사회공헌활동 주요 현황 공시

이해관계자 참여 (계속)

2014년, 이해관계자와의 소통활동을 통해 확인된 주요 이슈와 이를 반영한 경영활동 사항은 다음과 같습니다.

[G4-27]

[이해관계자 소통성과]

구분	주요 이슈	반영 현황
고객	- 고객중심의 상품·서비스 제공	- 비용보험 만사OK(2014년 3월), 재물보험 수퍼비즈니스(5월), 시니어암(6월), New 안전한세상, 노후실손의료비(8월) 신상품 출시 - 화재서비스 24시간 종합상황실 오픈(2월)
	- 소비자보호 강화	- '소비자보호위원회' 신설 및 소비자보호센터 확대 운영(전국 5대 권역)
임직원	- 일과 삶의 균형 지원 - 보건 안전 교육 강화 - 임직원 소통 강화	- '연차휴가 계획사전입력시스템' 운영 등 - 재난 시 대처요령 교육 및 모의훈련 실시 - CEO 현장방문, 간담회 등 소통활동 확대
주주/투자자	- 주주가치 제고 - 커뮤니케이션 강화	- 자사주 매입(4,155억원) - 결산설명회, IR 미팅(430회) 등 지속 실시
협력업체	- 경쟁력 강화 지원 - 커뮤니케이션 강화	- 표준수리가이드 제작 컨퍼런스 실시(5월) - CEO-RC 간담회, 고객만족대상 시상식, 도입콘서트 등 소통활동 확대
지역사회	- 선진 교통안전문화 정착 - 소외계층 지원 활동 강화	- 교통안전 확보를 위한 제한속도 개선 방안 공청회 참여(9월) - 사회공헌 활동 지속 전개(안내견 20주년, 500원의 희망선물 200호 등)

지속가능경영위원회 운영

삼성화재는 사회적 책임경영 추진 가속화를 위해 CEO(위원장)가 직접 참여하는 사내 지속가능경영위원회를 운영하고 있습니다. 2014년 지속가능경영위원회에서는 지속가능경영보고서 승인, 환경경영 운영체계 현황 보고 등이 주요 안건으로 논의되었습니다.

보고서 이슈

삼성화재는 GRI G4 가이드라인에서 제시하는 방법에 의거하여 경영환경을 둘러싼 다양한 이슈 중 기업경영에 영향력이 크고, 이해관계자의 관심도가 높은 이슈를 중심으로 지속가능경영보고서를 작성하고 있습니다.

[G4-18]

이슈 선정 프로세스

1단계 - 이슈 확인(Identifying): 사업상 영향을 미치는 지속가능경영 이슈를 선정하기 위하여 국내·외 지속가능경영 동향 및 규범(GRI G4 가이드라인, ISO26000 등), 국내 규제 변화, 언론기사 등을 집중적으로 분석하였습니다. 그 결과 총 22개 이슈가 수집되었습니다.

2단계 - 우선 순위화(Prioritizing): 수집된 이슈를 바탕으로 삼성화재의 경제, 환경, 사회 영향 중요도(Significance of economic, environmental and social impacts)와 이해관계자 영향력(Influence on stakeholder assessments and decisions)을 고려하여 중대성 평가(Materiality Test)를 진행하였습니다. 삼성화재의 경제, 환경, 사회 영향 중요도는 임직원과 전문가 의견을 반영하였고, 이해관계자 영향력은 언론보도 분석, 설문조사 결과 등을 참고하였습니다.

3단계 - 검토 및 승인(Review & Approval): 보고서 이슈는 내부 검토 및 경영진 보고(지속가능경영위원회)를 통해 최종 확정하였으며, 지속가능경영보고서에 빠짐없이 수록하고자 노력하였습니다.

[G4-19]

| 제5호 지속가능경영보고서 이슈 Matrix |

구분	상위 이슈(9)	중위 이슈(10)	하위 이슈(3)
고객	고객중심경영 활동(p.40) 고객 보호(p.44)	고객 커뮤니케이션(p.41)	
임직원	인권과 노동(p.47) 일과 삶의 균형(p.51)	인재육성(p.45)	보건 안전(p.49)
주주/투자자	경영실적(p.30) 정도경영(p.20)	지배구조 정책과 현황(p.15) 리스크 관리(p.26)	
협력업체	상생협력(p.59)	협력업체 리스크 관리(p.60) 협력업체 커뮤니케이션(p.61)	
지역사회	사회공헌 투자 및 임직원 참여 현황(p.57)	사회공헌 프로그램(p.54) 사회적기여 상품서비스(p.58)	파트너십 및 협업(p.57)
환경	환경영향 최소화(p.64)	기후변화 R&D(p.63) 환경적기여 상품서비스(p.63)	환경 성과(p.66)

2 ECONOMY

- 기업 지배구조
- 정도경영
- 리스크 관리
- 경영성과

원수보험료
17.6조 원

당기순이익
8,382억 원

총자산
58.2조 원

S&P A+

A.M.BEST A++

다우존스지속가능경영지수
DJSI WORLD

런던증시사회책임경영지수
FTSE4Good

기업 지배구조

삼성화재는 이사회 중심의 선진 기업 지배구조를 기반으로 투명경영과 책임경영을 실천하고 있습니다. 이사회는 기업가치의 극대화를 위해 경영자의 창조적인 기업 경영을 적극 지원하고, 투명하고 철저한 이해관계자 경영을 통해 기업가치 제고와 이해관계자 권익 증진을 위한 노력을 기울이고 있습니다.

원칙과 정책

안정적인 지배구조: 삼성화재는 구성원 간의 견제와 균형을 위해, 회사의 의사결정과 업무집행을 이사회와 경영진에게 각각 별도로 위임하였고, 경영진의 업무집행 상황을 이사회에 보고하도록 하였습니다. 이사회의 경영진 견제기능의 집행력을 담보하기 위해 관련법규 등에 따라 이사회에 대표이사의 신규선임, 연임 및 해임권한이 부여되어 있습니다. 이사회의 경영진 견제기능이 운영과정에서 경영진과의 유착으로 약화되지 않도록 이사회의 과반수를 독립성이 검증된 사외이사로 구성(2014년 말 기준, 사내이사 3인과 사외이사 4인)하고 있습니다.
이와 같은 견제장치가 지배구조의 효율성을 저해할 소지도 있지만, 견제받지 않는 권한은 지배구조의 취약점으로써 지배구조 실패의 원인이 될 수 있으므로 이사회·경영진·사외이사 모두가 견제의 틀 안에서 상호균형을 갖추도록 지배구조를 마련하고 있습니다.

효율적인 지배구조: 구성원의 전문성 및 관점의 다양성을 위해, 주요 의사결정기관인 이사회를 다양한 전문성을 갖춘 인사로 구성하고 있습니다. 그리고 정기적, 비정기적 회의를 수시로 개최하여 이사회 구성원 상호 간의 전문성이 최대한 융합되고 부족한 부분이 보완되도록 하여 회사가 직면하고 있는 다양한 과제와 도전을 효율적으로 해결하고 있습니다.

투명한 지배구조: 업무처리 기준, 절차 및 결과에 대한 공개를 위해 회사의 정관을 사업보고서에 첨부하여 공시하고 있으며, 이사회 및 이사회 내 위원회의 활동내역 등 주요 업무처리 상황을 수시 공시하고 있습니다.

● 삼성화재 ● 금융감독원 전자공시시스템 ● 손보협회

삼성화재는 관련 법규 등에 기반하여 지배구조 원칙을 건전하게 유지할 수 있도록 지속적인 노력을 기울이고 있습니다.

현황 및 특징

이사회

삼성화재 이사회는 건전경영의 기반하에 경영진이 책임경영을 펼칠 수 있도록 지원하며, 경영진의 경영활동 기준·절차·방식 등에 문제가 있는 경우 이를 지적하고, 시정 요구함으로써 합리적 경영판단이 이뤄질 수 있도록 합니다. 이사회는 연간 운영계획에 따라 정기적으로 개최되며, 기타 경영활동상에 중요한 사안이 발생하거나 의장 또는 대표이사의 요구가 있을 경우 임시이사회를 개최하여 법령 또는 정관에서 정한 사항, 주주총회로부터 위임받은 사항, 회사경영의 기본방침 및 업무집행에 관한 중요사항을 심의하고 결정합니다. 이사회의 결의는 이사 과반수의 출석과 출석이사의 과반수 동의로 이뤄지며, 특정 사안에서 특별한 이해관계가 있는 이사는 의결권을 행사할 수 없습니다.

이사회 내 위원회: 이사회 업무 수행의 효율성과 전문성을 높이기 위하여 이사회 내 위원회를 두어 권한을 위임하고 있습니다. 삼성화재는 경영위원회, 사외이사후보추천위원회, 내부거래위원회, 리스크관리위원회, 보상위원회, 감사위원회, 총 6개의 이사회 내 위원회를 두고 있습니다.

● **경영위원회:** 경영위원회는 이사회 운영의 효율성 제고를 위해 설치되어, 이사회의 위임을 받아 경영일반, 재산운용, 기타 법령 및 정관에 정하는 이사회 의결사항을 제외한 주요 사항을 의결하고 있습니다.

기업 지배구조 (계속)

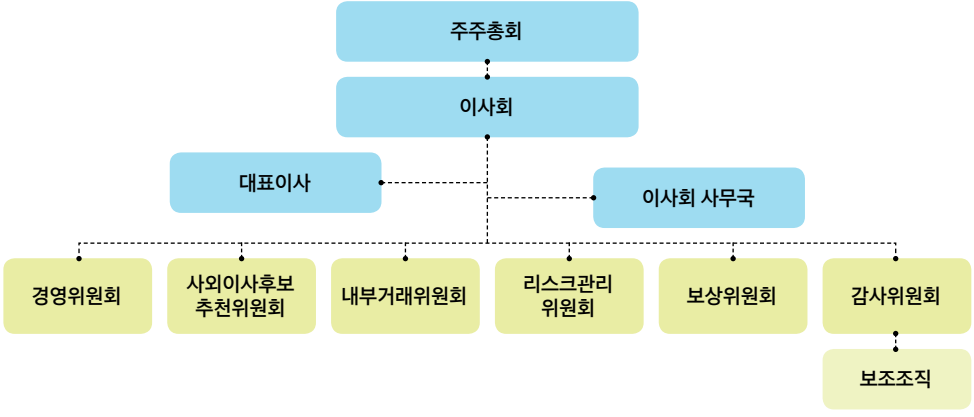
● **사외이사후보추천위원회:** 사외이사후보추천위원회는 독립적이면서 회사의 전략적 목표에 부합하는 역량과 전문성을 갖춘 사외이사 후보를 추천하겠다는 원칙을 가지고 사외이사 후보군을 발굴하여 관련법령 및 모범규준에서 요구하는 자격검증을 실시하고, 이사회 구성, 전문분야 등을 고려하여 주주총회에서 선임할 사외이사 후보를 추천하는 역할을 수행하고 있습니다.

● **내부거래위원회:** 전원 사외이사로 구성된 내부거래위원회는 계열회사와의 내부거래에 대한 투명성 제고를 위해 설치되었으며, 내부거래 청취, 심의·의결 및 시정조치 건의 등의 역할을 수행합니다.

● **리스크관리위원회:** 리스크의 효율적 감독 및 정책 수립을 위해 설치된 리스크관리위원회는 리스크 관리규정 제(개)정, 리스크 관리의 기본방침 및 대책수립, 리스크 한도의 설정 및 관리, 리스크 관리에 필요하다고 인정하는 사안 등을 의결하고 있습니다.

● **보상위원회:** 경영진에 대한 성과보상제도의 설계, 운영, 지급결정 등 제반 업무를 수행합니다.

● **감사위원회:** 감사위원회는 경영진이 합리적 경영판단을 할 수 있도록 경영진의 업무처리에 대해 적법성 감독뿐 아니라 적정성 감독을 수행합니다.



[이사회 & 이사회 내 위원회]

구분	주요역할	구성(사외이사수/구성원수)	의장명(사내/사외, 상임/비상임 여부)
이사회	최고상설의사결정기구	4/7	문효남(사외, 비상임)
- 경영위원회	회사 주요사항 의결	0/2	안민수(사내, 상임)
- 사외이사후보추천위원회	사외이사후보 추천	3/5	안민수(사내, 상임)
- 내부거래위원회	계열사내부거래 심의	3/3	문효남(사외, 비상임)
- 리스크관리위원회	전사 리스크관리	1/3	안민수(사내, 상임)
- 보상위원회	경영진 성과보상제도 운영	2/3	문효남(사외, 비상임)
- 감사위원회	내부통제 등	2/3	손병조(사외, 비상임)

기업 지배구조 (계속)

이사회 구성 및 운영

구성원수: 삼성화재 이사회의 총 구성원수는 3명 이상, 9명 이하로 제한됩니다. 단, 사외이사는 상법 및 보험업법 등 관련법규에 따라 회사의 자산규모, 고도화된 보험업의 특성 및 사외이사의 독립성 등을 감안하여 여러 중요사항들을 적절하게 심의, 의결할 수 있도록 3명 이상, 이사 총수의 과반수로 구성하여야 합니다.

[이사회 구성원]

성명/직위	담당업무/주요경력	임기	이사회 내 위원회 활동
안민수 대표이사	대표이사 전)삼성생명 부사장	2014.01.28. ~2017.01.27.	사외이사후보추천위원회 위원장, 리스크관리위원회 위원장, 경영위원회 위원장
전용배 사내이사	경영지원실장 전)삼성전자 경영지원팀장	2012.02.07. ~2015.02.06.	사외이사후보추천위원회 위원, 보상위원회 위원, 리스크관리위원회 위원, 경영위원회 위원
조병진 사내이사	상근감사위원 전)금융감독원 보험검사1국장 전)보험연수원장	2013.06.07. ~2016.06.06.	감사위원회 위원
문효남 사외이사	이사회의장 전)부산고등검찰청장 현)법률사무소 상용 변호사	2012.06.05. ~2015.06.04.	사외이사후보추천위원회 위원, 보상위원회 위원장, 내부거래위원회 위원장
손병조 사외이사	감사위원장 전)관세청 차장 현)법무법인태평양 고문 현)현대정보기술 사외이사 (2014.03.~2016.03)	2012.06.05. ~2015.06.04.	사외이사후보추천위원회 위원, 내부거래위원회 위원, 감사위원회 위원장
윤영철 사외이사	감사위원 전)한국언론학회장 현)연세대 언론홍보영상학부 교수	2012.06.05. ~2015.06.04.	사외이사후보추천위원회 위원, 내부거래위원회 위원, 감사위원회 위원
신동엽 사외이사	사외이사 현)연세대 경영학과 교수 현)아모레퍼시픽그룹 사외이사 (2013.03.~2017.03.)	2014.03.14. ~2015.03.13. (연임)	보상위원회 위원, 리스크관리위원회 위원

주) 2014년 12월 말 기준

기업 지배구조 (계속)

자격요건: 법규상의 소극적 자격요건 및 전문성, 직무공정성, 윤리성·책임성, 충실성 등의 적극적 자격요건 등을 면밀히 검토하여 금융, 경제, 경영, 법률, 회계, 언론 등 관련분야에 전문지식이나 실무적 경험을 갖춘 외부인사를 이사회 및 주주총회에 최종 사외이사후보로 추천하고 있습니다. 아울러, 사외이사 겸직이 가능한 회사는 상법에 따라 상장 여부를 불문하고 총 1개로 제한하고 있습니다. 현재 신동엽, 손병조 사외이사는 다른 회사의 사외이사를 겸직하고 있으나, 삼성화재와의 이해상충 문제가 발생할 가능성은 낮습니다.

임기: 사내이사 및 사외이사 모두 최초 임기는 3년이며, 연임이 가능하지만, 사외이사의 경우에는 연임 시 1년이며 최대 재임기간이 5년으로 제한됩니다. 이는 사내이사의 임기를 단기로 설정할 경우 책임경영이 어렵고 단기 수익을 추구할 우려가 있기 때문이고, 사외이사의 임기를 장기로 설정할 경우 사외이사에 대한 마땅한 견제장치가 없다는 점을 고려한 것입니다.

직무평가: 이사에 대한 평가는 매 결산기 종료 후 이사회, 사외이사 본인, 이사회사무국에 의해 실시됩니다. 평가기준은 이사회와 이사회 내 위원회의 출석률 및 사업에 대한 이해도, 공정성, 전문성 등 활동평가와 기업과 주주 등을 위한 의사결정 노력 등의 항목으로 구성되어 있습니다.

성과보상: 리스크와 연계한 장기성과 평가를 위해 수익성, 건전성, 생산성, 고객만족도 등을 경영진의 주요 평가지표로 활용, 성과보상에 반영하고 있습니다. 경영진의 전체 보상액 중 상당부분은 변동보상으로 지급하며, 변동보상액은 성과평가 결과에 따라 산출하고, 해당 금액을 3년간에 걸쳐 이연 지급하고 있습니다. 또한, 변동보상액 중 상당부분을 장기성과와 연동하기 위하여 1차년도는 현금, 2~3차년도는 주식연계상품으로 보상합니다.

2014년 활동내역: 2014년 삼성화재는 총 7회의 이사회를 개최하였으며, 재직이사 참석률은 100% 입니다. 이사회 의장 선임, 준법감시인 선임, 미소금융중앙재단 출연 등 지속가능경영 관련 이슈가 주로 논의되었으며, 의결 시 안건에 대한 사회적, 환경적 영향을 고려하고 있습니다.

기업 지배구조 (계속)

[2014년 이사회 개최 현황]

개최일	주요 안건	참석(참석위원수/구성원수)	비고
2014.01.28.	대표이사 선임, 미소금융중앙재단 출연 등 4건	7/7	가결
2014.02.13.	정기주주총회 소집 등 2건	7/7	가결
2014.03.14.	이사회 의장 선임 등 3건	7/7	가결
2014.05.09.	특수관계인에 대한 주식매각 등 2건	7/7	가결
2014.06.13.	상품·용역 거래 등 4건	7/7	가결
2014.09.17.	자기주식 취득 등 2건	7/7	가결
2014.12.16.	준법감시인 선임, ERP시스템 구축 등 6건	7/7	가결

최고경영자 경영승계 규정

삼성화재는 금융회사의 장기 비전을 공유하고 주주와 이해관계자의 이익에 부합될 수 있는 최고경영자 선임과 최고경영자의 경영승계 과정상의 리스크를 최소화하기 위하여 2015년 2월 이사회에서 최고경영자 경영승계 규정을 제정하였습니다. 주요 내용은 최고경영자의 최소 자격요건 설정, 경영승계 절차의 개시 사유 및 개시 결정 시기, 후보자 추천 및 경영승계 절차, 최고경영자 후보군 선발 및 자격검증 등 관리방법, 최고경영자 비상상황 발생 시 비상계획 수립 등입니다. 최고경영자 경영승계 규정은 이사회가 연 1회 이상 적정성을 점검할 계획입니다.

정도경영

삼성화재는 글로벌 초일류기업으로서의 사회적 역할과 책임을 다하고자 청결한 조직문화를 구축하고 철저한 준법경영을 추구하는 등 원칙에 입각하여 기본을 지키고 있습니다.

삼성 경영원칙

삼성화재는 인재와 기술을 바탕으로 최고의 상품과 서비스를 창출하여 인류사회에 공헌하는 '글로벌 초일류기업'을 지향하고 있습니다. 삼성 경영원칙은 글로벌 일류기업의 구성원으로서 반드시 준수해야할 핵심적인 사항을 구체적으로 명문화한 것으로써 기업의 사회적 책임을 다하려는 삼성의 대내외적 약속입니다.

삼성경영원칙

원칙 1 법과 윤리를 준수한다

1-1 개인의 존엄성과 다양성을 존중한다
- · 모든 사람의 기본적인 인권을 존중한다
- · 강제노동, 임금착취 및 어린이 노동 등은 어떠한 경우에도 허용하지 않는다
- · 고객, 종업원 등 모든 이해관계자에 대해 국적, 인종, 성별, 종교 등에 따른 차별을 하지 않는다

1-2 법과 상도의에 따라 공정하게 경쟁한다
- · 국가와 지역사회의 각종 법규를 지키고, 시장경쟁질서를 존중하며 정당한 방법으로 경쟁한다
- · 상도의에 벗어난 부정한 방법으로 부당한 이득을 취하지 않는다
- · 사업활동에 있어서 대가성 선물이나 뇌물, 향응을 주고 받지 않는다

1-3 정확한 회계기록을 통해 회계의 투명성을 유지한다
- · 모든 이해관계자들이 사업활동을 객관적으로 이해할 수 있도록 회사의 모든 거래를 정확하게 기록하고 관리한다
- · 각국의 회계관련 법규 및 국제적으로 통용되는 회계기준을 준수한다
- · 법이 정하는 바에 따라 회사의 재무적 변동 등 경영상의 주요사항 및 기업정보를 성실하게 공시한다

1-4 정치에 개입하지 않으며 중립을 유지한다
- · 개인의 참정권과 정치적 의사를 존중하되, 회사 내에서는 정치활동을 하지 않는다
- · 회사의 자금, 인력, 시설 등을 정치적 목적으로 사용하지 않는다
- · 불법적인 기부금 등 금품을 제공하지 않는다

원칙 2 깨끗한 조직문화를 유지한다

2-1 모든 업무활동에서 공과 사를 엄격히 구분한다
- · 회사와 개인의 이해가 상충하는 경우, 회사의 합법적 이익을 우선으로 한다
- · 회사의 재산과 자신의 직위를 이용하여 사적인 이익을 도모하지 않으며, 회사 자산의 횡령, 유용 등 일체의 부정행위를 하지 않는다
- · 직무상 취득한 정보를 이용하여 주식의 매매 등 유가증권에 관한 거래를 하지 않는다

2-2 회사와 타인의 지적 재산을 보호하고 존중한다
- · 내부의 지적 재산, 기밀 정보는 사전 허가나 승인 없이 외부에 유출하지 않는다
- · 타인의 지적 재산을 존중하여 무단사용, 복제, 배포, 변경 등 일체의 침해 행위를 하지 않는다

정도경영 (계속)

2-3 건전한 조직 분위기를 조성한다
- · 성희롱이나 금전거래, 폭력 등 건전한 동료관계를 해치는 일체의 언행을 하지 않는다
- · 조직 내 위화감을 야기하는 파벌을 형성하거나 사조직을 결성하지 않는다
- · 상호 신뢰와 원활한 의사소통을 바탕으로 공존공영의 노사관계를 구축한다

원칙 3 고객·주주·종업원을 존중한다

3-1 고객만족을 경영활동의 우선적 가치로 삼는다
- · 고객의 요구와 기대에 부응하는 제품과 서비스를 적기에 제공한다
- · 진실한 마음과 친절한 태도로 고객을 대하며, 고객의 제안과 불만을 겸허하게 수용한다
- · 고객의 명예와 정보를 존중하고 보호한다

3-2 주주가치 중심의 경영을 추구한다
- · 합리적인 투자와 경영효율 향상 등을 통해 주주에게 장기적 이익을 제공한다
- · 건실한 경영활동을 통하여 안정적인 수익을 창출하고 기업의 시장 가치를 제고한다
- · 주주의 권리와 정당한 요구 및 의사를 존중한다

3-3 종업원의 「삶의 질」 향상을 위해 노력한다
- · 모든 종업원에게 동등한 기회를 제공하고, 능력과 성과에 따라 공정하게 대우한다
- · 종업원들의 끊임없는 자기계발을 권장하며 업무수행상 필요한 역량 향상을 적극 지원한다
- · 자율적이고 창의적으로 일할 수 있는 근무환경을 조성한다

원칙 4 환경·안전·건강을 중시한다

4-1 환경친화적 경영을 추구한다
- · 환경보호와 관련된 국제기준, 관계법령, 내부규정 등을 준수한다
- · 개발, 생산, 판매 등 모든 사업활동에서 환경보호를 위해 부단히 노력한다
- · 자원의 재활용 등 자원의 효율적 사용에 앞장선다

4-2 인류의 안전과 건강을 중시한다
- · 안전과 관련된 국제기준, 관계법령, 내부규정 등을 준수한다
- · 안전수칙을 준수하고 쾌적한 근무환경을 조성하여 안전 사고를 예방한다
- · 인류의 건강과 안전에 해를 끼칠 수 있는 제품이나 서비스를 제공하지 않도록 노력한다

원칙 5 글로벌 기업시민으로서 사회적 책임을 다한다

5-1 기업시민으로서 지켜야 할 기본적 책무를 성실히 수행한다
- · 지역사회의 일원으로 책임과 의무를 다하여 회사에 대한 신뢰를 높이도록 노력한다
- · 안정적인 고용창출을 위해 노력하며, 조세납부의 책임을 성실하게 이행한다

5-2 현지의 사회·문화적 특성을 존중하고 상생을 실천한다
- · 지역사회의 법, 문화와 가치관을 존중하고 지역주민의 삶의 질 향상에 기여한다
- · 학문과 예술, 문화, 체육 등 각 분야의 공익활동을 통해 건전한 사회발전을 도모한다
- · 자원봉사, 재난구호 등 사회봉사활동에 적극 참여한다

5-3 사업 파트너와 공존공영의 관계를 구축한다
- · 사업 파트너와 상호 신뢰의 기반 위에서 호혜적인 관계를 형성하고 사업 파트너를 전략적 동반자로 인식한다
- · 합법적 지원을 통해 협력업체의 경쟁력을 강화하고 공동의 발전을 추구한다

정도경영 (계속)

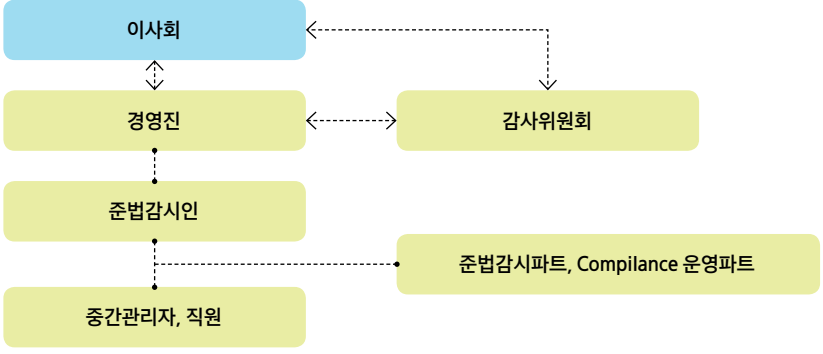
주요 활동

내부통제기준 수립·평가

삼성화재는 '보험업법' 등에 근거하여 법령의 준수·자산운용의 건전성 유지·보험계약자 등을 보호하기 위하여 임직원이 직무 수행 시 준수해야 할 절차와 기준으로 내부통제기준을 제정하여 운영하고 있습니다. 내부통제기준은 임직원의 내부통제에 대한 역할과 책임, 준법감시인 제도, 내부통제체계, 행동규범, 주요 업무별 유의사항 및 준수점검 등의 내용을 포함하고 있습니다.

내부통제기준 운영체계: 내부통제체계·제도의 운영을 총괄하는 준법감시인은 산하 전담조직의 운영 또는 조직별 준법보안담당자를 지정하여 지속적으로 내부통제 기준의 준수여부를 수시로 점검하여 취약부분을 개선하고, 그 위반자는 사규에 따라 조치하고 있습니다. 준법감시인은 내부통제 자율규제 평가를 실시하여 감사위원회의 승인을 받으며, 감사위원회는 그 평가결과를 이사회에 보고하고 있습니다. 또한 중간관리자는 업무 분야별로 효과적인 내부통제절차를 운영하고 직원의 역할 수행을 감독하며, 직원은 직무 수행 역할을 이해하고 법규·내부규정 및 윤리강령 등을 준수하여 내부통제에 대한 1차적인 책임을 지고 있습니다.

[운영조직]



정도경영 (계속)

준법 교육 및 점검

삼성화재는 청결한 조직문화 구축 및 유지를 위하여 매년 국내·외 임직원을 대상으로 부패방지, 공정거래, 정보보호, 성희롱·성차별 없는 건강한 문화, 인권보호 등을 주제로 하는 '공유가치' 교육을 매년 실시하고 있습니다. 또한, 임직원 스스로 맡은 업무와 관련된 법률 리스크를 점검하는 '준법 자기점검'을 통해 준법 이해도 증진 및 의식 변화를 도모하고 있습니다. 한편, 2015년 2월 말 기준, 부패위험 평가를 실시한 사업장 수와 비율은 총 687개소(해외 법인(7), 지점(7), 사무소(7) 포함), 100%입니다.

[필수 교육]

구분		2012	2013	2014
공유가치교육	인당 교육시간(시간)	20	20	20
	수강인원(명)	5,373	5,528	5,671

주) 2014년 공유가치교육은 온·오프라인(집합) 과정으로 병행, 수강인원이 중복 산정되었습니다.

준법 지원시스템 운영

삼성화재는 임직원 업무 수행 절차 및 법규 준수 등에 대한 점검, 일상업무에 대한 사전 감시, 공정거래 자율준수 프로그램, 자금세탁 방지제도 등 다양한 내부통제 프로그램을 운영하여 법규 리스크 발생을 사전에 예방하고 있습니다.

[주요 준법 지원시스템]

일상업무에 대한 사전 감시 (Pre-Compliance)	- 내부 규정의 제·개정, 고객안내자료 제공, 새로운 업무 등 일상업무의 최종 의사결정 이전 단계에서 준법감시인이 법규 준수 및 내부통제 측면에서 사전 검토하는 절차
공정거래자율준수 프로그램 (CP: Compliance Program)	- 공정거래 관련 법규를 자율적으로 준수하기 위한 준법 시스템 - 공정거래 자율준수관리자(준법감시인) 선임, 업무지침 마련 등을 통해 공정거래 자율준수 문화 확산 및 기업 경쟁력 향상
자금세탁방지 시스템 (AML: Anti-Money Laundering System)	- 금융기관을 이용한 국내·외 범죄자금의 세탁 행위를 예방하여 건전한 금융거래질서를 유지하기 위한 관리시스템 - 자금세탁 위험도 평가 및 모니터링 등을 통해 잠재 리스크 사전 예방 및 고객자산관리의 투명성 제고

정도경영 (계속)

자금세탁방지제도

삼성화재는 자금세탁 및 공중협박자금조달 방지 관련 법률에 근거하여 범죄 행위를 예방하고 투명한 금융거래 확립을 목적으로 고객과 금융거래 시 합당한 주의로서 고객확인(CDD: Customer Due Diligence) 제도를 이행하고 있습니다. 또한 고객 및 거래 유형에 따른 자금세탁의 위험도 평가를 하여 고위험으로 분류된 경우에는 강화된 고객확인(EDD: Enhanced Due Diligence)을 실시하고 있습니다. 자금거래 업무 시 자금세탁방지 체계를 운용하여 의심스러운 거래나 고액 현금거래 사항을 점검하고, 임직원을 대상으로 정기적인 예방교육을 하고 있습니다.

자금세탁방지 제도이행 평가: 2014년 삼성화재는 우리나라의 자금세탁방지기구인 금융위원회 소속 '금융정보분석원(KoFIU)'의 자금세탁방지 체제 및 운영 부문에 대한 평가 시 최고 수준인 '우수' 등급을 획득하였습니다.

대외기관 제재 현황

삼성화재는 2014년 감독기관으로부터 아래와 같은 제재를 받은 사실이 있으며, 재발 방지를 위해 내부통제를 한층 강화하였습니다.

[제재 현황]

일자	기관	사유	처벌
2014.02.19.	금융위원회	보험계약 체결 또는 모집에 관한 금지행위 위반	과징금 0.4억
2014.05.20.	금융위원회	보험계약 체결 또는 모집에 관한 금지행위 위반	임직원 문책(3명)

정도경영 (계속)

내부 신고제도

삼성화재는 윤리경영 소통창구로써 내부신고채널(호루라기, 부정제보)을 운영하고 있으며, 신고자의 신원과 신고 내용은 내부 신고제도 운영지침에 따라 철저하게 비밀보호하고 있습니다.

[신고채널]

호루라기	경영원칙실천사무국(준법감시파트) 전화: 02-758-7112 / 팩스: 02-758-4310 / e-mail: ethics@samsungfire.com
부정제보	감사팀 전화: 02-758-7829 / 팩스: 02-758-7796 / e-mail: auditing@samsungfire.com

[제보접수 처리 현황]

구분	2012	2013	2014
제보 접수·처리(건)	91	99	53
- 부정	11	10	9
- 민원	60	73	23
- 기타	19	16	21
징계자(명)	0	1	0

주) 2014년부터 민원 제보는 민원 전담창구로 직접 안내한 결과, 민원 접수가 감소하였습니다.

리스크 관리

삼성화재는 회사의 안정적인 성장과 주주 및 고객가치 극대화를 위해 경영상 발생할 수 있는 제반 리스크를 전사적 차원에서 통합 관리하고 있으며, 이를 위해 리스크 관리조직을 갖추고 주요 리스크 관리전략을 수립하여 운용하고 있습니다.

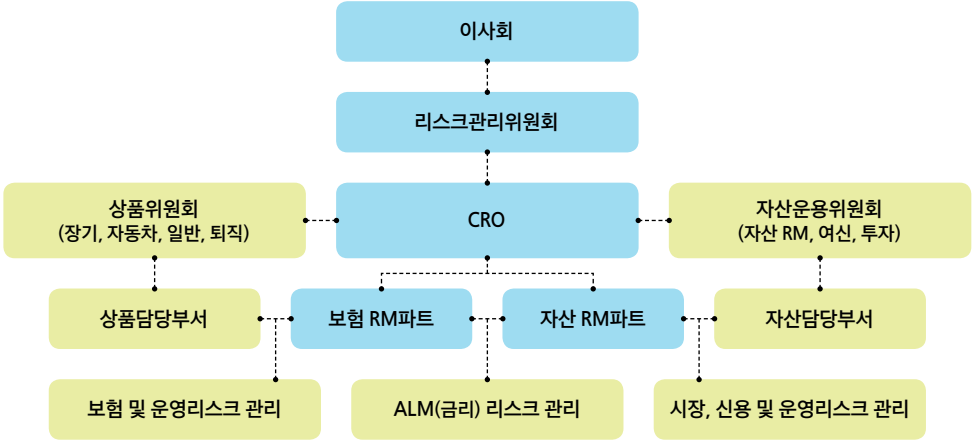
리스크 관리 개요

리스크 관리조직

리스크관리위원회: 이사회 내 위원회로서 회사의 경영의사결정에 리스크 관리정책을 반영하고 경영진이 리스크 관리의 중요성을 인식하게 하여 보험영업 및 자산운용 등에 따른 리스크를 측정하고 관리하는 문화를 회사에 확산시키는 역할을 담당하고 있습니다.

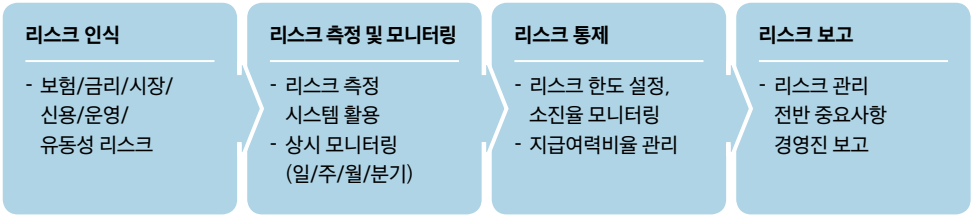
CRO(Chief Risk Officer): CRO는 리스크관리위원회를 운영하며, 상품위원회, 자산운용위원회에 참여하여 회사 전반의 리스크 관리업무를 총괄하고 있습니다.

리스크 관리 전담부서: CRO 산하에 리스크 관리 전담부서인 보험 및 자산RM파트가 설치되어 리스크 측정 및 모니터링, 리스크 통제 등 리스크 관리업무를 담당하고 있습니다. 리스크 관리 전담부서는 보험영업 및 자산운용 부서와 분리 운영되어 독립성을 확보하고 있습니다.



리스크 관리 (계속)

리스크 관리 프로세스



리스크 종류별 정의 및 관리방법

리스크	정의	관리방법
보험리스크	보험료 결정 당시 가정하였던 지급률보다 실제 지급률이 높아 손실이 발생할 위험	- 손해율, 해지율 등 변동에 따른 리스크 허용한도를 설정하고 주기적으로 소진율 모니터링 - 보유 再보험 전략 수립 및 운용
금리리스크	자산과 부채의 만기 및 금리구조의 불일치로 금리 변동 시 회사의 순자산가치가 감소할 위험	- 예정이율 및 최저보증이율 결정을 위한 가이드라인 수립 - 부채구조 변화 및 금리상황 등을 반영한 부채 현금흐름에 기초하여 자산 Duration Target 설정
시장리스크	금리, 주가, 환율 등 시장변수의 불리한 가격 변동으로 인해 자산의 시장가치가 하락할 위험	- 유가증권, 대출 등 투자 적격기준을 운영하고 있으며, 손실 확대를 방지하기 위해 손절매 기준 수립
신용리스크	거래 상대방의 채무 불이행이나, 신용등급의 하락 등으로 인하여 손실이 발생할 위험	- 업종별 거래한도를 설정하여 리스크를 분산하며, 익스포져 조회 시스템을 통해 한도 초과여부 확인
운영리스크	회사 내부통제제도의 미흡, 임직원의 실수 및 시스템의 오류 등으로 인하여 손실이 발생할 위험	- 내부통제기준 수립, 준법감시인의 주기적인 모니터링 실시
유동성리스크	단기적인 자금의 수요와 공급이 불일치 또는 급격한 자금유출 등으로 인하여 손실이 발생할 위험	- 일일 자금 입출금 현황 모니터링 - 월간 자금운용계획 수립 - 분기별 유동성비율 모니터링

리스크 관리 (계속)

자본적정성 관리

삼성화재는 손해보험사 중에서 독보적인 지급여력을 확보하고 있으며, 유럽 Solvency II 등 선진기준을 참고하여 내부기준 지급여력비율을 산출하고 리스크 한도를 설정, 관리하고 있습니다.

감독기관기준 지급여력비율: 보험회사의 지급여력은 보험계약자에 대한 보험금 지급의무 이행을 위해 필요한 자산(책임준비금) 외에 추가로 보유하도록 하는 순자산을 말합니다. 2014년 12월 말 기준, 삼성화재 RBC(Risk Based Capital) 비율은 375%로 감독기관의 의무기준 100%를 크게 상회하고 있으며, 보험업계 최고수준의 지급여력을 확보하고 있습니다.

내부기준 지급여력비율 및 리스크 허용한도 관리: 삼성화재는 회사 고유의 리스크를 보다 적절히 측정·관리하기 위하여 감독기준 지급여력비율과 별도로 Solvency II 방법론에 기초하여 리스크를 측정하고 있으며, 리스크 한도설정과 운영상황을 주기적으로 점검하고 있습니다.

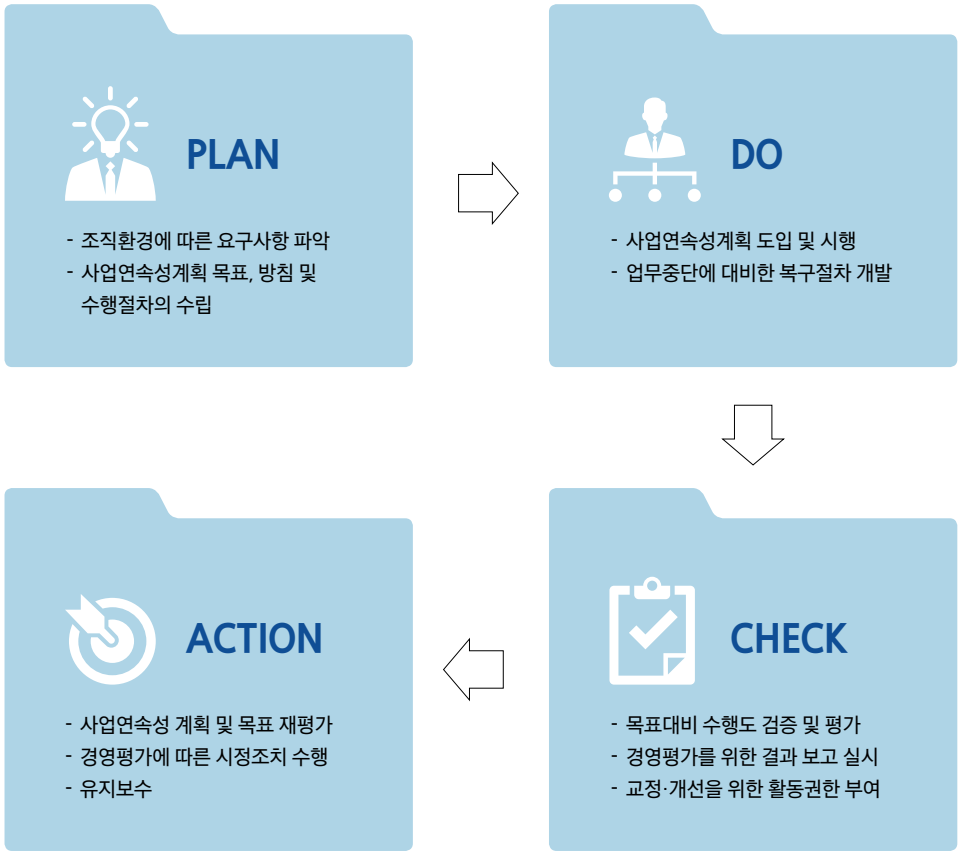
위기상황 분석 및 민감도 분석: 삼성화재는 매년 감독기관의 IMF 외환위기 및 2008년 글로벌 금융위기 시나리오에 따라 위기상황 분석을 실시하고 그 결과를 리스크관리위원회에 보고하고 있습니다. 최근 실시한 위기상황 분석 결과, 위기상황에서도 지급여력비율이 200%를 유지하는 것으로 분석되었습니다. 또한, 자본시장 변동에 대한 민감도 분석을 실시하여 손익 및 자본영향에 대비하고 있습니다.

*IMF 위기상황 시나리오: 금리 30% 상승, 주가 40% 하락, 환율 50% 하락, 부도율 100% 상승 등

리스크 관리 (계속)

사업영속성 관리 (BCM)

삼성화재는 화재, 자연재해, 전쟁 등 예상치 못한 사고로 사업이 중단될 경우를 대비하여 사업영속성관리(Business Continuity Management) 체계를 구축하여 운영하고 있습니다. 주요 사고 유형별로 위기대응 시나리오를 수립하여 정기적인 훈련 및 교육을 실시하고 있으며, 이러한 위기대응능력을 바탕으로 국내 손해보험업계 최초로 영국표준협회인증(BS25999, 2010년)과 국제표준인증(ISO22301, 2013년)을 취득하였습니다.



경영성과

K-IFRS 별도재무제표 기준

삼성화재는 어려운 경영 환경 속에서도 우수한 채널, 차별화된 리스크 관리 및 견실한 자산운용으로 매출, 손익 및 투자영업 등 많은 부문에서 가시적인 성과를 거두었습니다. 이와 같은 견실경영 기조를 더욱 강화하여 회사의 미래가치를 극대화하겠습니다.

사업실적

개요

2014 회계연도는 신흥국의 경기 회복 지연 및 유가하락에 따른 우려 등으로 세계 금융시장의 불확실성이 지속되었으며, 국내경제는 저성장·저금리로 대표되는 뉴노멀 시대로의 진입으로 내수 부진이 지속된 한 해였습니다. 이러한 환경에도 불구하고 삼성화재는 수익성 제고와 내실 성장 추진으로 견실한 경영성과를 이루었습니다. 원수매출은 전년 대비 1.8% 성장한 17조 3,581억원을 기록하였으며, 전 사업부문에서 포트폴리오 개선과 차별화된 손익관리를 통해 당기순이익은 전년 대비 12.4% 증가한 7,966억원을 기록하였습니다.

보험사 재무건전성을 나타내는 RBC 비율은 375.1%로 업계 최고 수준을 유지하였으며, 세계적인 신용평가기관인 S&P사로부터 'A+ Positive', A.M.Best사로부터 'A++ Superior' 신용등급을 획득하여 높은 신인도와 세계 최고 수준의 재무 건전성을 인정받았습니다.

손익 부문

2014 회계연도 원수보험료 및 경과보험료는 전년 동기 대비 각각 1.8%, 2.0% 증가한 17조 3,581억원, 16조 5,557억원을 기록하였습니다. 보험영업이익은 일반보험 고액사고 집중, 계절성 영향에 따른 자동차보험 손익악화와 IBNR 추가 적립에 따른 장기보험 순위험손해율 상승 등으로 5,925억원의 적자를 기록하였습니다. 투자영업이익은 저금리 환경 지속에 따른 채권, 대출 등 이자자산의 보유이원 하락에도 불구하고 운용자산이 안정적으로 성장하면서 전년 동기 대비 12.4% 증가한 1조 6,828억원을 기록하였습니다.

이에 따라 2014 회계연도 당기순이익은 7,966억원으로 전년 동기 대비 12.4% 성장하였으며, 현금배당은 주당 4,500원으로 결정하였습니다. 삼성화재는 앞으로도 업계 최고 수준의 자본력을 바탕으로 자본의 안정성과 효율성 확보 및 장기적인 주주가치 제고에 주력할 계획입니다.

[손익계산서(요약)] 단위: 억원, %

구분	2013	2014	증가율
원수보험료	170,436	173,581	1.8
경과보험료	162,353	165,557	2.0
보험영업이익	-5,152	-5,925	N/A
투자영업이익	14,965	16,828	12.4
영업이익	9,813	10,903	11.1
영업외이익	-551	-394	N/A
세전순이익	9,262	10,508	13.5
당기순이익	7,090	7,966	12.4

주) 2013년도는 2014년도와의 비교를 위해 Fiscal Year 기준이 아닌, Calendar Year 기준으로 작성하였습니다.(이하 동일)

경영성과 (계속)

보험종목별 실적

전체 원수보험료 매출은 전년 동기 대비 1.8% 증가한 17조 3,581억원을 기록하였습니다.
일반보험 원수매출은 전년 대비 1.0% 증가한 1조 5,436억원을 기록하였는데, 이는 과거 외형 중심 성장에서 수익성 중심 성장으로의 전략 변화에 따라 일부 저수익 계약에 대한 언더라이팅을 강화한 결과입니다. 반면, 실질적인 손익에 기여하는 경과보험료는 우량상품군 보유율 증대에 따라 전년 대비 12.2% 증가하며 지속적인 성장 추세를 유지하였습니다.
장기보험은 지난해 대비 1.1% 증가한 12조 182억원의 원수매출을 기록하였습니다. 2013년부터 진행해온 보장성 중심 내실 성장 전략에 따라 일시납을 포함한 저축성신계약이 대폭 감소하면서 전체 장기보험 성장률은 과거 대비 낮아졌습니다. 그러나, 수익성이 높은 보장성 보험 위주로 신계약 및 계속보험료 포트폴리오가 크게 개선되면서 신계약 EV마진율은 지속적인 상승세를 시현하고 있습니다.
자동차보험 원수매출은 우량계약 중심 언더라이팅 정책 및 보험료가 저렴한 온라인 비중 확대에도 불구하고, 일부 차종에 대한 보험료 인상 및 신차판매대수 증가 등에 기인하여 전년 대비 4.6% 증가한 3조 7,963억원을 기록하였습니다.

[보험종목별 원수보험료]

단위: 억원, %

구분	2013.12		2014.12		증가율
	금액	비중	금액	비중	
일반	15,288	9.0	15,436	8.9	1.0
장기	118,863	69.7	120,182	69.2	1.1
- 신계약	2,463	1.4	1,999	1.2	-18.8
- 계속보험료	111,807	65.6	114,842	66.2	2.7
자동차	36,285	21.3	37,963	21.9	4.6
합계	**170,436**	**100.0**	**173,581**	**100.0**	**1.8**

주) 신계약: 일시납 제외, 월납환산 보험료 기준

경영성과 (계속)

전체 합산비율은 사업비율 개선에도 불구하고 손해율이 소폭 악화되면서 전년 동기 대비 0.3%p 상승한 103.4%를 기록하였습니다.
일반보험 손해율은 세월호 침몰사고, 항공기 추락 및 각종 화재 등 고액사고가 다수 발생하면서 전년 대비 3.5%p 상승한 62.9%를 기록하였습니다.
장기보험 전체 손해율은 88.4%로 전년 대비 0.6%p 상승하였습니다. 실질적인 언더라이팅 지표라 할 수 있는 순위험손해율은 4.1%p 증가한 77.9%를 기록하였는데, 이는 주로 IBNR 규제변경에 따른 추가적립 등에 기인합니다.
자동차보험은 전년 동기 대비 0.5%p 개선된 83.0%를 시현하였습니다. 이는 온라인 자동차보험 증가 등으로 대당보험료는 소폭 감소한 반면, 우량고객군 유입효과 및 오프라인 채널에서의 언더라이팅 강화 노력으로 사고율이 감소했기 때문입니다.

[보험영업효율(IFRS)]

단위: %, %p

구분	2013	2014	증감
손해율	85.1	85.5	0.4
- 일반	59.4	62.9	3.5
- 장기 주1)	87.8	88.4	0.6
- 자동차	83.5	83.0	-0.5
사업비율 주2)	18.0	17.9	-0.1
- 일반	16.9	20.0	3.1
- 장기	17.3	17.0	-0.3
- 자동차	20.5	20.3	-0.2
합산비율	**103.1**	**103.4**	**0.3**

주1) 장기손해율 = (장기보험 영업발생 손해액 + 저축관련 손해액) / 전체경과보험료
주2) 사업비율 = (실제사업비 - 이연사업비 - 출재수수료) / 전체보유보험료

경영성과 (계속)

2014 회계연도 사업비율은 전년 대비 0.1%p 하락한 17.9%를 기록하였습니다. 이는 주로 지난해 사업비 증가 요인이었던 장기보험 신계약비 추가상각 미발생으로 판매비가 0.8%p 개선된 데 기인합니다. 반면 글로벌 사업 역량 강화를 위한 핵심인력 채용 및 인프라 정비 등 간접비 투자 확대에 따라 인건비, 유지비는 전년 대비 각각 0.2%p, 0.4%p 상승하였습니다.

[항목별 사업비율(IFRS)]

단위: %, %p

구분	2013	2014	증감
인건비	3.3	3.5	0.2
판매비 주1)	11.0	10.2	-0.8
유지비	4.9	5.3	0.4
수입경비 주2)	-1.2	-1.1	0.1
합계	**18.0**	**17.9**	**-0.1**

주1) 신계약비 및 수금비, 대리점수수료, 신계약비상각비
주2) 출재수수료, 출재이익수수료 등

투자영업이익

투자영업이익은 전년 대비 12.4% 증가한 1조 6,828억원을 기록하였습니다. 투자영업이익 증가는 주로 운용자산의 78%를 차지하고 있는 채권, 대출자산 증가에 따라 이자소득이 각각 963억원, 357억원 증가한 데 기인합니다. 또한 주식 자산에서도 감액손실 감소 및 배당 증가에 힘입어 투자이익이 765원 증가하는 등 크게 개선된 모습을 시현하였습니다.

투자이익률은 저금리 환경 지속에 따른 이자부 자산의 보유이원 축소로 지난해 대비 0.1%p 하락한 3.8%를 기록하였습니다.

[투자영업이익]

단위: 억원, %, %p

구분	2013		2014		증감	
	이익	이익률	이익	이익률	이익	이익률
현금·예금	215	2.0	245	1.8	14.0	-0.2
주식	151	0.3	916	2.0	506.6	1.7
채권	8,733	4.4	9,696	4.2	11.0	-0.2
대출	4,992	5.3	5,349	4.6	7.2	-0.7
외화유가증권	1,553	5.8	1,553	5.4	0.0	-0.4
부동산	184	1.4	133	1.0	-27.7	-0.4
재산관리비	-863		-1,064		23.3	
합계	**14,965**	**3.9**	**16,828**	**3.8**	**12.4**	**-0.1**

경영성과 (계속)

재무상태

개요

2014년 12월 말 기준 운용자산 규모는 49조 7,480억원으로 지난 회계연도 말 대비 19.5% 성장을 시현하였습니다. 삼성화재는 ALM 원칙 아래 이자소득자산 중심의 안정적인 자산운용에 주력하고 있으며, 전체 운용자산의 84%를 채권, 대출, 외화유가증권 등으로 운용하고 있습니다. 또한 국내 저금리 환경에 따라 장기채권 편입을 통한 자산과 부채의 듀레이션 매칭율을 강화하는 한편, 고이원 자산인 기업대출 확대 등을 통해 이원 하락 방어에 주력하고 있습니다.

[재무상태표(요약)]

단위: 억원, %

구분	2013.12	2014.12	증감
운용자산	416,222	497,480	19.5
- 현금·예금	11,551	16,463	42.5
- 주식	42,777	47,811	11.8
- 채권	217,111	253,911	16.9
- 대출	103,890	134,658	29.6
- 외화유가증권	27,911	31,296	12.1
- 부동산	12,982	13,341	2.8
비운용자산	71,636	78,839	10.1
자산총계	**487,858**	**576,319**	**18.1**
책임준비금	365,733	414,831	13.4
기타부채	20,884	26,504	26.9
특별계정부채	22,856	40,488	77.1
부채총계	**409,473**	**481,823**	**17.7**
자기자본	**78,385**	**94,495**	**20.6**
- 비상위험준비금	14,672	15,787	7.6
부채/자본합계	**487,858**	**576,319**	**18.1**

경영성과 (계속)

유가증권 현황

2014 회계연도 말 주식, 채권 및 외화유가증권을 포함한 전체 유가증권 자산은 지난해 말 대비 15.7% 증가한 33조 3,018억원을 기록하였습니다. 주식 자산의 경우 기존 자산의 평가액은 소폭 감소하였으나, 신규 관계사 주식 매입으로 전년 대비 11.8% 증가한 4조 7,811억원을 기록하였습니다. 채권은 주로 국공채, 특수채 등을 중심으로 매도가능증권 규모가 증가하면서 전기 대비 16.9% 증가한 25조 3,911억원을 기록하였으며, 외화유가증권도 3조 1,296억원으로 전기 대비 12.1% 증가하였습니다.

[유가증권 상세]

단위: 억원, %

구분	2013.12	2014.12	증감
주식	42,777	47,811	11.8
- 지분법적용주식	1,921	2,029	5.6
- 단기매매증권	1,284	505	-60.6
- 매도가능증권	37,149	42,952	15.6
- 관계·종속기업투자주식	2,423	2,325	-4.0
채권	217,112	253,911	16.9
- 단기매매증권	5,892	6,833	16.0
- 매도가능증권	209,523	245,479	17.2
- 만기보유증권	1,696	1,599	-5.7
외화유가증권	27,911	31,296	12.1
- 단기매매증권	2,459	2,282	-7.2
- 매도가능증권	25,452	29,014	14.0
- 만기보유증권	-	-	N/A
합계	287,799	333,018	15.7

경영성과 (계속)

대출채권 및 자산건전성 분류

대출자산 규모는 11조 9,758억원으로 지난 회계연도 말 대비 18.2% 증가하였습니다.
가계대출은 약관대출이 전년 수준을 유지한 가운데 주택담보대출 중심으로 성장하여 전년 대비 6.3% 증가하였습니다. 기업대출은 발전, 에너지 등 신재생 에너지 사업과 프라임 오피스 담보대출 등의 수익성 부동산 담보대출 위주로 신규 집행이 이루어져 전년 말 대비 54.5%의 고성장을 시현하였습니다.
대출자산 건전성은 연체율 0.1%, 고정이하여신비율(NPL) 0.1%로 금융권 내 최고의 자산건전성을 유지하고 있습니다.

[대출자산 구성]

단위: 억원, %

구분	2013.12		2014.12		증감
	금액	비중	금액	비중	
가계대출	76,192	75.2	81,008	67.6	6.3
- 담보	43,764	43.2	48,818	40.8	11.5
- 보험계약	31,196	30.8	31,105	26.0	-0.3
- 신용	1,232	1.2	1,090	0.9	-11.5
기업대출	25,087	24.8	38,750	32.4	54.5
- 담보	25,087	24.8	38,750	32.4	54.5
- 신용	-	-	-	-	N/A
합계	**101,279**	**100.0**	**119,758**	**100.0**	**18.2**

주) 콜론 제외, 대손충당금, 이연부대수익 차감 전

[대출자산 건전성]

단위: 억원, %

구분	2013.12	2014.12	증감
대출자산 합계[주]	101,580	121,465	19.6
- 정상	101,369	121,299	19.7
- 요주의	65	37	-43.1
- 고정	134	106	-.20.9
- 회수의문	7	14	100.0
- 추정손실	5	9	80.0
고정이하여신(NPL)	145	129	-11.0
- 고정이하여신 비율(NPL ratio)	0.1	0.1	0.0
- 대손충당금적립액 대비 고정이하여신 비율(NPL Coverage ratio)	647.4	826.7	179
연체율	0.2	0.1	-0.1
- 가계	0.3	0.2	-0.1
- 기업	0.0	0.0	0.0

주) 퇴직계정 대출자산 포함

경영성과 (계속)

ALM(Asset Liability Management) 현황

2014년 회계연도 말 기준 자산과 부채 간의 스프레드 마진은 44bps를 기록했습니다. 매칭 자산 수익률은 전년 말 대비 36bp 하락한 4.19%를 기록한 가운데, 시장금리 변동에 후행하는 부채 부담금리는 29bp 하락한 3.75%를 기록하였습니다.

삼성화재는 지속적으로 금리 연동형 상품 비중 확대 및 공시이율 조정을 통해 스프레드 마진을 관리해 나가고 있으며, 자산과 부채 간 듀레이션매칭률 또한 112% 수준으로 시장금리 변동성에 대응하여 안정적인 수익 유지에 주력하고 있습니다.

[장기보험 ALM 현황]

단위: 억원, %, %p

구분	2013.12			2014.12			증감		
	금액	이원	듀레이션	금액	이원	듀레이션	금액	이원	듀레이션
자산[1]	285,959	4.55	4.57	351,742	4.19	4.90	23.0	-0.36	0.32
부채[2]	281,159	4.04	5.12	325,335	3.75	4.36	15.7	-0.29	-0.76
차이[3]	4,800	0.51	89.4	26,407	0.44	112.4	450.1	-0.07	23.0

주1) 운용자산, 미상각이연자산의 합계
주2) 저축성적립금, 미경과적립금, 실효비금의 합
주3) 듀레이션 차이는 자산 부채 듀레이션의 매칭률을 의미함

주주가치 제고

공정공시

삼성화재는 경영상의 중요한 정보를 정기적, 자율적으로 공시하고 있습니다. 주요 공시항목으로는 유가증권시장 공시시스템을 통해 장래 사업계획, 손익전망과 매월 잠정 영업실적을 공정공시하고 있으며, 손해보험협회 공시시스템을 통해서도 보험업과 관련된 제반 경영사항을 분기별로 공시하고 있습니다.

주주·투자자와의 소통

삼성화재는 주주 및 투자자의 이해와 신뢰를 높이고 회사의 경쟁력을 시장에 적극적으로 알리기 위하여 IR(Investor Relations) 미팅, NDR(Non-Deal Roadshow), 컨퍼런스 참석 등을 실시하고 있으며, 홈페이지 공시정보 및 금융감독원 전자공시시스템을 통해 재무정보 및 실적자료를 신속하게 제공하고 있습니다. 또한 IR활동을 통해 수집된 주주 및 투자자들의 의견은 경영진에게 보고 및 사내부서와 공유하여 회사 경영에 반영될 수 있도록 노력하고 있습니다.

글로벌 신용평가 등급

삼성화재는 탁월한 자본력, 안정적인 영업성과, 견실한 리스크관리 역량 등을 인정받아 세계 최대 보험회사 전문 신용평가기관인 미국 A.M.Best사로부터 평가체계상 최고등급인 'A^{++}'를 4년 연속 획득(2014년 11월)하였으며, 글로벌 신용평가기관인 S&P사로부터 국내 민간기업 중 최고 신용등급인 'A^{+}, Positive'를 획득(2014년 9월)하였습니다.

경영성과 (계속)

가치창출과 배분

이해관계자별 경제적 가치 창출

삼성화재는 2014년 총 18조 2,385억원의 경제적 가치를 이해관계자들에게 분배하였습니다.

구분	2014	비고
고객	14조 1,571억원	고객을 위한 보험금 등
임직원	5,842억원	임직원 급여, 퇴직급여 및 복리후생
주주/투자자	1,988억원	주주를 위한 배당금
협력업체	2조 4,070억원	보험 판매를 위한 비용
정부/지역사회	2,770억원	법인세 비용과 세금, 지역사회 발전을 위한 기부금 등
기타	6,145억원	미래 성장 동력 투자를 위한 사내 유보 이익 등

환경·사회적 상품 매출

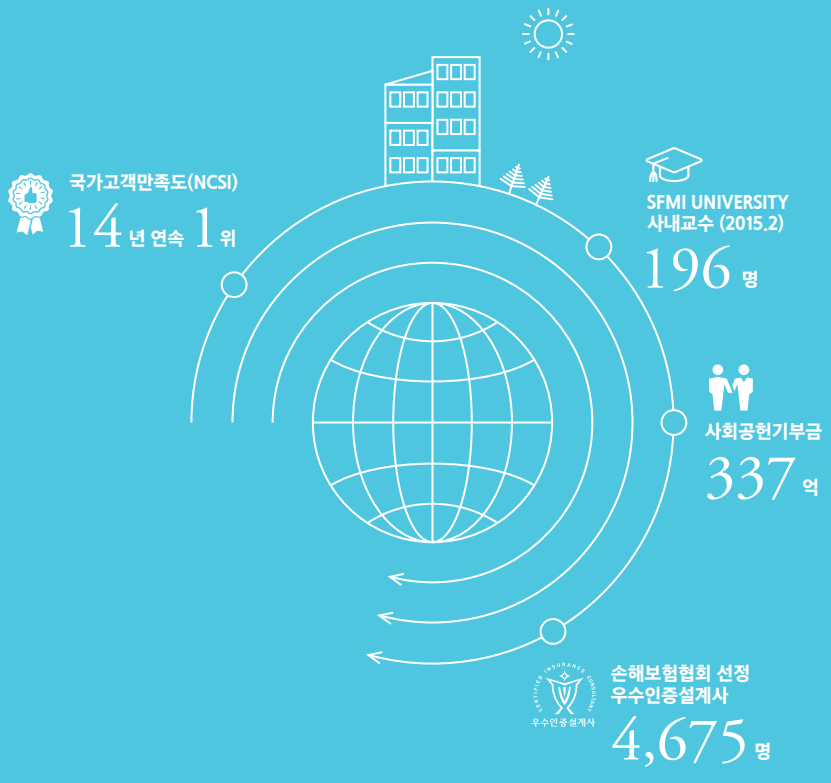
[친환경 및 사회적기여 보험상품 매출]

단위: 억원

구분	2014
친환경 보험상품 매출	5,369
사회적 보험상품 매출	3,010

3 SOCIETY

- 고객중심경영
- 인재경영
- 나눔경영
- 상생경영



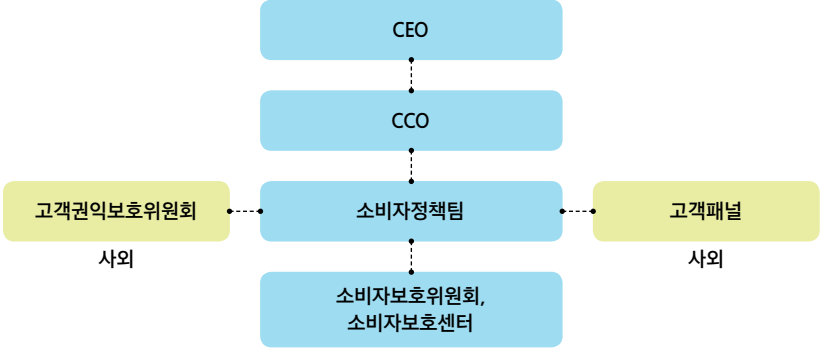
고객중심경영

삼성화재는 고객의 입장에서 고객의 일을 최우선으로 생각하며, 모든 서비스체계를 고객 중심으로 정비하고 있습니다. 삼성화재 서비스 핵심가치인 '내 일처럼'은 진정성과 진심을 담아 고객에게 최선을 다해 서비스하겠다는 삼성화재의 약속입니다.

고객중심경영 활동

고객중심경영 추진조직

삼성화재는 고객중심경영 활동을 선제적으로 기획하고 실행하기 위하여 최고경영자(CEO) 직속으로 '최고소비자책임자(CCO: Chief Customer Officer)'를 임명하고, 실무부서로 소비자정책팀을 운영하고 있습니다. 또한, 공정하고 객관적인 보험분쟁 심의를 위해 교수, 변호사, 의사 등 외부 전문가로 구성된 '고객권익보호위원회'와 상품·서비스 모니터링 및 체험단인 '고객패널'을 손해보험 업계 최초로 운영하고 있습니다. 2014년에는 사내의 불합리한 제도, 관행을 개선하기 위해 영업·보상·상품 담당 임원이 직접 참여하는 '소비자보호위원회'를 신설하였으며, 고객 불편사항을 보다 신속히 해결하기 위해 '소비자보호센터'를 전국 5대 권역으로 확대하고 영업과 보상 실무경험이 풍부한 인력을 배치하였습니다.



고객중심 교육 및 전파

삼성화재는 고객 접점에서 서비스를 제공하고 있는 임직원과 RC(Risk Consultants) 등 파트너를 대상으로 금융소비자 보호와 고객중심경영에 대해 집중적으로 교육하고 있습니다.

서비스 아카데미(Service Academy): 삼성화재는 소비자보호를 강화하기 위해 소비자정책팀 산하에 교육전담 조직인 '서비스 아카데미'를 개설하였습니다.(2014년 1월) 서비스아카데미의 교육프로그램은 고객중심의식 제고 및 고객불만 최소화를 목표로 공통과정, 직무과정, 컨설팅과정으로 운영되고 있으며, 2014년 12월 말 기준으로 총 341회, 임직원 4,239명, 파트너 10,982명이 서비스 아카데미 교육을 이수하였습니다.

고객중심경영 (계속)

우수CS(Customer Satisfaction) 직원 시상 및 활동사례 공유: 삼성화재는 고객 감동을 실천한 우수 CS 임직원과 파트너를 격려하고자 창립기념일 표창(연 1회), 삼성화재인물상(연 3회), CEO특별상(연 4회), CS실천인(매월) 등 다양한 시상제도를 운영하고 있습니다. 또한, 고객만족 실천 사례를 사내 방송, 인트라넷 등을 통해 임직원, 파트너들과 함께 공유, 전파하고 있습니다.

고객중심 상품·서비스 개발

삼성화재는 고객 아이디어, 개선 의견을 적극 수용하여 상품·서비스 기획 단계에서부터 다각도로 반영하고, 고객이 이해하기 쉽도록 보험 상품명, 약관 용어 등을 개선하고 있습니다. 또한, 노후대비, 자녀육아, 재테크, 여행 등 생애주기와 고객기호에 따라 통합 또는 선택 가입할 수 있도록 다양한 보험 상품·서비스를 제공하고 있습니다.

웹 접근성 개선: 삼성화재는 장애인과 고령자 등 금융 정보 취약계층이 어려움 없이 삼성화재 홈페이지를 통해 보험 가입, 상담, 계약 관리 등 금융서비스를 이용할 수 있도록 웹사이트를 개선하였으며, 2013년 1월에는 한국장애인인권포럼 산하기관 웹와치(WebWatch)사가 주관하는 '웹 접근성 우수인증'을 획득하였습니다.

고객 커뮤니케이션

만족도 조사

삼성화재는 서비스 수준을 진단하고 개선점을 파악하기 위해 정기적으로 고객 만족도 조사를 실시하고 있습니다. 2014년 국가고객만족도조사(NCSI)에서 삼성화재는 손해보험 부문 14년 연속 1위를 기록하였습니다.

구분	2012	2013	2014
국가고객만족도, NCSI(점)	73	74	74

[주요 대외기관 수상]

국가고객만족도
14년 연속 1위

한국산업의 고객만족도
17년 연속 1위

한국서비스품질지수
13년 연속 1위

고객이 가장 추천하는 기업
5년 연속 1위

국가생산성대상
대통령표창(2012년)

고객만족경영대상
명예의 전당(2011년)

한국서비스대상
명예의 전당(2011년)

금융감독원 민원발생평가
최우수금융회사(2014년)

고객중심경영 (계속)

고객의 소리 VOC(Voice of Customer)

삼성화재는 고객 불편·불만, 건의사항 등을 적극적으로 청취하고 신속한 해결을 위해 노력하고 있습니다. 또한, VOC를 소중한 경영자산으로 수렴하고, 고객 불만 유형 등을 분석하여 신상품 및 서비스 품질 개선 활동에 반영하고 있습니다.

구분	2012	2013	2014
VOC 24시간 이내 처리율(%)	80	85	86

금융감독원 민원발생평가: 금융감독원에서는 금융회사의 자율적인 민원 예방 노력을 유도하고 금융소비자에게 금융회사 선택 정보를 제공하기 위하여 매년 민원건수, 해결 노력 등을 반영하여 회사별 등급(1~5)을 산정·발표하고 있습니다. 삼성화재는 2014년 금융회사 민원발생평가 결과, 15개 손보사 중 1등급으로 평가되었으며, 3년 연속(2012~2014년) 1등급을 유지하고 있습니다.

고객 패널

삼성화재는 '고객 입장'에서 필요한 상품과 서비스를 제공하기 위하여 2005년부터 손해보험 업계 최초로 '고객 패널' 제도를 시행하여 현재까지 활발히 운영하고 있습니다. 고객 패널 회의에는 사장, 임원 등 주요 경영진이 모두 참석하고 있으며, 고객 패널 활동결과와 제언에 따라 경영 개선활동을 적극 추진하고 있습니다.

고객 패널(Customer Panel)

고객 패널이란 특정 주제에 대해 정보탐색, 현장체험, 고객인터뷰 등의 과제수행 활동을 통해 소비자 시각에서 문제점과 개선점을 발굴·제안하는 아마추어 모니터링 인력을 말합니다. 삼성화재 고객 패널은 서류전형과 면접을 통해 선발되며, 주부를 비롯한 일반인 8~10여 명의 보험가입자로 구성, 2005년부터 현재까지 총 17개 기수가 운영되었습니다. 고객 패널은 약 4개월간의 과제수행 활동 결과를 패널 발표회를 통해 임직원들과 공유하는 등 회사가 고객중심경영을 실천하는 데 주요한 역할을 해오고 있습니다.

고객중심경영 (계속)

온라인 SNS 소통

삼성화재는 고객과 소통하기 위하여 다양한 온라인 SNS(Social Networking Service) 채널을 운영하고 있습니다. 현재 블로그, 페이스북, 트위터 등 총 11개 온라인 SNS채널을 운영하고 있으며, 2014년 12월 말 기준일 평균 소통고객수는 약 60만명입니다. 이러한 고객 관계 강화 활동으로 삼성화재는 2014년 대한민국 소셜미디어대상에서 소셜커뮤니케이션 부문 '대상'을 수상하였으며, 대표적인 SNS 채널이자 2030세대와의 양방향 소통을 구현하고 있는 블로그 '화제만발'은 대한민국 블로그 어워드에서 손해보험 부문 '대상'을 수상하였습니다.

[삼성화재 주요 공식 SNS 채널]

화제만발 **블로그** http://blog.samsungfire.com	facebook **페이스북** https://www.facebook.com/samsungfiretalk
트위터 https://twitter.com/samsungfiretalk	YouTube **유튜브** https://www.youtube.com/user/SamsungfireTalk
I am 초보 **아이엠초보 카페** http://cafe.naver.com/iamchobo	Good Daddy **굿대디 블로그** http://gooddaddy.samsungfire.com

고객감동사례집 '연' 발간

삼성화재는 2015년 1월, 고객의 소중함을 다시금 일깨우고, 고객중심문화를 정착하기 위해 고객감동사례집 '연'을 제작하였습니다. 사례집에는 고객에게 행복을 전하고자 웃음치료사 자격증까지 취득한 보험설계사(RC: Risk Consultant) 이선미 님의 사례 등 총 15편의 고객감동 스토리가 소개되어 있습니다.

고객중심경영 (계속)

고객 보호

고객정보보호

정보보호 관리체계: 삼성화재는 엄격하고 철저한 정보보호 관리를 위해 CISO(Chief Information Security Officer, 정보보호 최고책임자), CPO(Chief Privacy Officer, 개인정보보호 책임자), CSO(Chief Security Officer, 보안 책임자)를 지정하고, 보안업무 관련 의사결정기구로 정보보안위원회를 운영하고 있습니다. 또한, 정보보호파트, IT보안파트, 준법감시파트 등 보안 관련 실무부서가 참여하는 정보보호실무협의회를 구성하여 정기적으로 보안 정책의 통제 및 이행관리 등 고객정보보호를 위해 최선을 다하고 있으며, 2014년에는 대외기관으로부터 ISMS(정보보호 관리체계) 인증을 취득하였습니다.

정보보호 활동: 삼성화재는 고객정보 유출방지를 위해 고객정보 DB 암호화 저장, 보안업무 전담조직 및 정보보호 시스템 운영, 24시간 365일 사이버 관제, 업무망과 인터넷 망분리 운영, 정기적인 보안사고 예방 활동 등을 실시하여 글로벌 수준의 고객정보 보안을 유지하고 있으며, 개인정보의 취득, 활용, 보관, 폐기 등 고객정보 처리 전반에 걸친 내부통제를 강화하여 고객정보보호에 만전을 기하고 있습니다. 고객정보는 수집 단계에서부터 반드시 필요한 정보만 요청하고, 중요한 정보의 마스킹 처리, 열람 제한, 고객정보 취급담당자의 엄격 관리 등을 통해 보안사고를 방지하고 있습니다. 또한, 임직원, 협력업체의 보안 의식 강화를 위해 정기적으로 정보보안 교육을 실시하고, 관련 법규준수 및 보안 관련 사규 위배에 대한 징계 수위를 강화하였습니다. 현재까지 고객정보보호 위반사례는 없었으며, 앞으로도 고객의 개인정보를 소중히 여기며 관련 법규에 따라 안전하게 관리하겠습니다.

보험사기 예방 및 적발

보험사기는 사회 전체에 나쁜 영향을 끼치는 중대한 범죄이며, 반드시 적발됩니다. 삼성화재는 선의의 보험계약자를 보호하기 위하여 보험사기 예방 교육 및 홍보활동을 강화하고 있으며, 제보 채널인 '보험범죄신고센터'를 운영하고 있습니다.

보험범죄신고센터

- 담당: 보험조사파트
- 전화: 02-7573-112
- 인터넷: 보험범죄신고센터 http://www.samsungfire.com/customer/center/crime/center_crime_01.html

소비자 공정거래

삼성화재는 판매자(RC 등 영업 파트너)를 대상으로 고객에게 적합한 상품을 제공하고, 고객이 상품 내용을 충분히 이해할 수 있도록 완전판매 교육 및 모니터링을 실시하고 있습니다. 또한, 보험업법, 보험업감독규정 등에 따라 보험 안내자료 및 교육자료의 제작·사용에 관한 기준을 마련하고, 광고와 관련된 법률 및 국내·외 규준을 준수하고 있습니다.

인재경영

삼성화재의 핵심 경쟁력은 바로 임직원입니다. 열린 채용 과정을 통해 우수한 인재를 선발하고, 글로벌 금융전문가로 성장할 수 있도록 직무분야별 차별화된 인재양성체계를 구축하여 운영하고 있습니다. 아울러 인권보호 및 안전보건 강화, 임직원의 일과 삶의 균형을 위해서도 적극 노력하고 있습니다.

인재육성

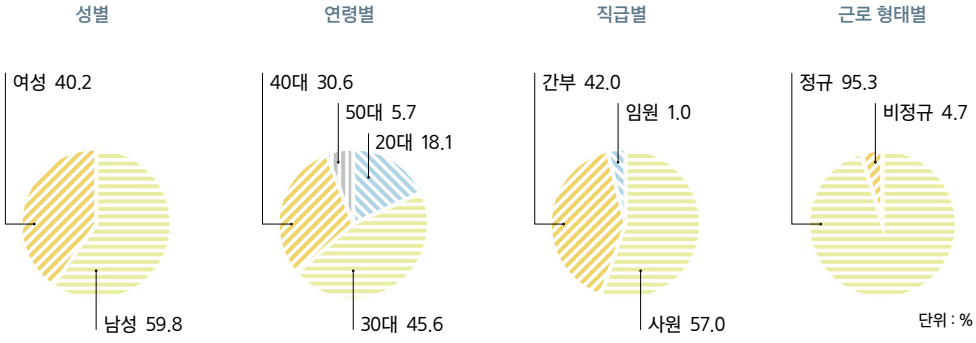
열린 채용

삼성화재는 학력, 연령, 성별, 장애 등 모든 요소의 차별을 배제한 기회균등의 '열린 채용'을 실시하고 있습니다. 삼성화재는 어려운 환경 속에서도 희망을 잃지 않고 꿈을 위해 최선을 다하는 취약계층과 청년계층을 위해 폭넓은 취업 기회를 제공하고, 고용 창출과 불평등 해소를 위해 노력하고 있습니다.

인재 유지

2014년 12월 말 기준으로 임직원은 총 5,555명이며, 남성이 59.8%, 여성이 40.2%입니다. 삼성화재는 정규직 전환, 우수성과자 발탁인사 확대, 직무 공모제도 실시 등 다양한 인사제도를 통해 임직원의 글로벌 금융전문가로서의 성장을 적극 지원하고 있습니다. 또한, 장애인 고용율 2.1%, 국가보훈자 고용율 1.7% 등 구성원의 다양성 확보를 위해 노력하고 있습니다. 여성직원의 간부 비중은 11.1%이며, 2014년 2월에는 각종 교육훈련에 여성직원의 참여를 독려한 노력을 높이 평가받아, 여성인재육성부문 고용노동부장관상 표창을 수상하였습니다.

[2014년 임직원 현황]



평가와 보상

성과평가: 삼성화재는 모든 직원을 대상으로 목표지향적인 성과평가제도를 시행하고 있습니다. 성과평가는 업무실적, 역량, 역량개발활동을 종합 고려하여 실시되며, 공정하고 투명한 성과평가를 위하여 3단계 면담(목표, 중간, 결과), 다면평가, 평가결과 피드백을 진행하고 있습니다. 삼성화재는 글로벌 금융전문가 육성을 목표로 하는 성과평가체계를 통해 직원들에게 업무추진 동기부여를 강화시키고 있습니다.

[목표관리(MBO: Management by Objectives)]

인재경영 (계속)

보상: 삼성화재는 성과주의 문화 정착을 위해 연봉제를 실시하고 있으며, 직원들의 도전의식 고취를 위해 이윤배분제를 도입하여 실시하고 있습니다. 법정 최저임금 대비 대졸 신입사원의 보수는 높은 수준이며, 임직원 성별에 따른 보수 차별은 없습니다. 삼성화재는 2014년부터 5억원 이상의 보수가 지급된 등기임원 현황을 경영공시 자료 등을 통해 공개하고 있습니다.

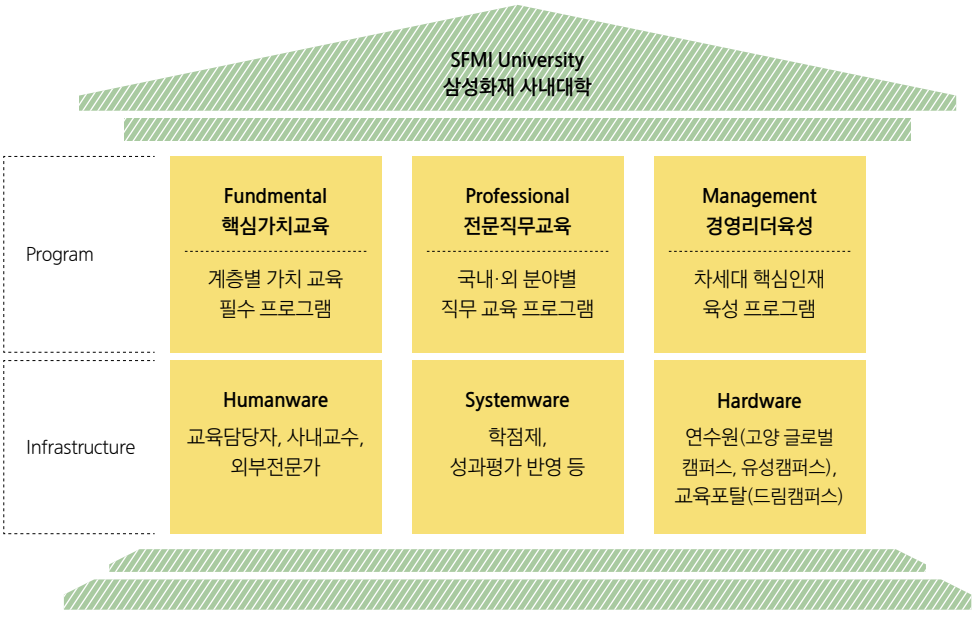
시상: 삼성화재는 임직원이 일에 대한 자부심을 느끼며 꾸준히 성장할 수 있도록 창립기념일 표창(매년), 인물상(매분기), Best Practice상(매월) 등 다양한 시상제도를 운영하고 있습니다. 업적 향상, 혁신, 고객만족(CS), GWP, 사회공헌, 준법 등 각 부문에서 우수한 성과를 시현하여 회사의 지속 가능한 성장에 공헌한 임직원들을 선정하여 상패를 전달하고, 상금, 포상휴가 및 인사가점 등의 혜택을 제공하고 있습니다.

역량개발

삼성화재는 모든 임직원이 최고의 금융·보험 전문가로 성장할 수 있도록 인재양성체계를 구축하여 추진하고 있습니다.

SFMI University: 2015년 3월, 삼성화재는 글로벌 보험금융 인재를 육성하기 위해 인재양성체계(SFMI University)를 새롭게 도입하였습니다. 학습자 니즈에 맞춘 다양한 커리큘럼 지원(직무수준별 총 110개 과정, 350여 개 교육 콘텐츠), 학점이수제 도입(역량평가 및 승격요건 연계), 온라인 및 모바일 버전의 교육포탈 시스템(Dream Campus) 제공 등을 통해 글로벌 보험금융 전문가로의 성장에 필요한 인재양성체계를 한층 더 강화하였습니다.

[삼성화재 인재양성체계]



인재경영 (계속)

역량개발제도(IDP): 삼성화재는 역량개발제도(Individual Development Plan)을 통해 직무 전문성을 향상시키고 있습니다. 직원 스스로 역량 수준을 진단하고, 부족한 역량을 개발하기 위해 사내·외 교육, e-Learning, 스터디 그룹, 외국어, 전문자격 도전 등 다양한 학습 유형을 선택하여 역량개발계획을 수립하고 있습니다.

[교육훈련 현황]

구분	2012	2013	2014
역량개발제도 참여율(%)	98.8	99.2	98.9
직원 인당 연평균 교육비(백만원)	2.05	2.06	1.91
직원 인당 연평균 교육시간(시간)	135	134	116

인권과 노동

인권보호

삼성화재는 UN인권위원회의 '세계인권선언(Universal Declaration of Human Rights)' 및 '기업과 인권에 대한 기본지침(Guiding Principles on Business and Human Rights)'이 제시하는 인권보호, 인권존중을 위한 기본적인 원칙을 준수하고 있습니다. 삼성 경영원칙에서는 인권보호 및 다양성 존중, 아동·강제노동 금지, 차별 금지를 명문화하고 있으며, 인권보호 및 직장 내 성희롱 예방을 위해 모든 임직원을 대상으로 연 1회 이상 인권교육 및 성희롱 예방 교육을 실시하고 있습니다.

[삼성경영원칙]

원칙 1 법과 윤리를 준수한다

1-1 개인의 존엄성과 다양성을 존중한다
- 모든 사람의 기본적인 인권을 존중한다
- 강제노동, 임금착취 및 어린이 노동 등은 어떠한 경우에도 허용하지 않는다
- 고객, 종업원 등 모든 이해관계자에 대해 국적, 인종, 성별, 종교 등에 따른 차별을 하지 않는다

* 삼성 경영원칙 전문

인재경영 (계속)

평사원협의회

삼성화재는 상호 신뢰와 원활한 의사소통을 바탕으로 공존공영의 노사관계를 구축하고 있습니다. 회사는 노동조합의 단결권, 단체교섭권, 단체행동권을 보장하며 조합가입에 대한 어떠한 제한이나 강요를 하지 않습니다. 직원대표기구인 삼성화재 평사원협의회는 1988년부터 회사와 임금협약 및 근로조건에 관한 단체협약을 체결하고, 주요 경영회의에 참석하여 직원의 권익보호 및 경제적 지위 향상, 회사의 발전을 위해 노력하고 있습니다.

[평사원협의회 주요 활동]

- 노사협의회 운영(연 4회)
- 임금 협상 및 단체협약 체결
- CEO 및 평사원협의회 회장 정기 미팅
- 사업부별 한마음회의 실시
- 경영회의 등 회사 주요 행사 참석
- 근로문화 현장점검
- 취미반 운영·관리
- 평사원협의회 인트라넷 운영, 소식지 발행 등
- 가정의 날(매주 수요일)
  전산 자동종료 시스템 운영

[평사원협의회 가입 현황]

구분	2012	2013	2014
단체협약 적용대상 직원 비율(%)	57.6	62.9	64.0

고충 청취 및 해결

삼성화재는 각종 상담창구와 고충처리 시스템을 통해 임직원 불만 및 건의사항을 적극적으로 청취하고, 이를 신속히 해결하고자 노력하고 있습니다. 고충 접수 사항에 대해서는 철저한 보안을 유지하고 있으며, 성희롱 상담의 경우는 여성 상담사를 통해 고충을 수렴하고 있습니다. 2014년에는 고충처리제도를 통해 21건의 고충을 처리하였습니다.

[고충 처리 프로세스]

인사 상담	휴직, 복직, 교육, 평가 등 인사 관련 고충 접수 → 고충처리위원회(근로자대표 및 회사대표로 구성) 의결 → 결과 통보
성희롱 상담	성희롱 고충 접수 → 상담 및 조사 → 시정 요구 및 징계 → 피해자 보호 및 피해 치유
언어폭력 상담	근무시간 여부를 떠나 상사로부터 욕설, 신체 비하 및 인격 모독 발언 등으로 인한 고충 접수 → 상담 및 조사 → 사실관계 및 언어폭력 정도에 따라 당사자 시정 권고 및 공식 징계
음주 상담	음주 강요 등 음주 회식으로 인한 고충 접수 → 조사 및 조치

인재경영 (계속)

임직원 소통 강화

건전한 기업문화 정착과 임직원 GWP(Great Work Place) 만족도 향상을 위해 온라인 커뮤니티(Exciting 톡톡), 사내 방송, 평사원협의회 홈페이지, 경영진 현장 방문 및 간담회 등 다양한 소통채널을 운영하고 있습니다.

Exciting 톡톡: 'Exciting 톡톡'은 임직원 상호 소통을 위한 사내 인트라넷 내 온라인 커뮤니티 공간입니다. CEO의 경영철학과 활동모습을 전하는 'CEO 생생톡톡', 영업·보상 현장활동 소식과 교육 동영상을 담은 '미디어', 업무 우수사례에서 칭찬, 가족사연까지 임직원 이야기를 소개하는 '생생스토리', 그리고 다양한 생활정보와 볼거리, 회사 소식을 살펴볼 수 있는 '뉴스플러스'와 '이벤트' 등 크게 5개 메뉴로 구성되어 있습니다. 'Exciting 톡톡'은 하루 평균 약 4,100여 명의 임직원이 방문하고 있으며, 상하좌우 막힘 없는 삼성화재만의 중요한 소통창구로써의 역할을 톡톡히 하고 있습니다.

보건안전

보건안전 관리체계

인사팀 산하 신문화파트에서는 임직원 건강검진, 건강증진 캠페인, 심리상담실 운영 등 보건안전 관리를 담당하고 있으며, 직원대표기구인 평사원협의회에서는 근무환경 개선과 임직원 건강증진을 위해 분기별로 경영진과 함께 보건안전 관련 사항을 논의하고 있습니다.

[노사협의회규정 제18조 협의사항]

- 안전, 보건, 기타 근무환경의 개선
- 근로자의 건강증진에 대한 사항

인재경영 (계속)

건강증진

임직원의 건강한 직장생활을 위하여 건강검진뿐만 아니라 금연펀드, 음주문화 혁신 등 다양한 건강증진 캠페인을 실시하고 있으며, 단체보험 가입, 직원식당 및 체력단련실(Wellness Center) 운영 등을 지원하고 있습니다.

마음건강

스트레스는 임직원의 건강을 위협하는 주요 원인 중 하나입니다. 삼성화재는 임직원의 건강한 마음관리를 위하여 2010년부터 '마음누리' 심리상담실을 운영, 업무와 일상생활에서 겪는 다양한 고민과 스트레스를 전문 심리상담을 통해 해결할 수 있도록 지원하고 있습니다.

보건안전 점검 및 교육

삼성화재는 안전한 근무환경 조성을 위하여 정기적으로 건축물, 전기시설, 소방시설 및 승강기 안전 점검, 공기질 측정, 수질 검사 등을 시행하고 있습니다. 또한, 전 임직원이 사고 및 재해 발생 시 대처요령을 습득하고, 안전관리 생활화로 사고를 사전에 예방할 수 있도록 모의훈련, 안전수칙 사내방송, 임직원 실천서약 등을 지속 실시하고 있습니다.

[안전관리 수칙: 7가지 사고·재해 대처요령]

화재 시 대피요령 / 정전 시 대피요령 / 승강기 고장 시 대처요령 / 소화기 및 소화전 사용법/
출혈, 골절, 화상 시 응급처치 요령 / 지진, 붕괴 시 대처요령 / 심폐소생술 및 제세동기 사용요령

2014년 보건안전 주요 활동

안전환경 관련 사내 표준문서 제·개정을 통해 글로벌 스탠더드 구현과 국내·외 법규 준수 점검을 실시하였으며, 평사원협의회에서는 노사협의를 통해 고충처리 홈페이지 운영, 고객 접점 현장근무자 대상 마음건강강화프로그램(Healing program) 도입, 심리상담 서비스 전국 확대 등 다양한 개선 활동을 실시하였습니다. 또한, 삼성화재는 협력업체, 지역사회, 연구기관 등과 안전업무 협약 체결(남동국가산업단지 안전환경 조성 등), 안전교육 캠페인(세이프키즈, 해피스쿨) 실시 등 안전문화 정착 및 확산을 위해 이해관계자들과 지속적으로 협력하고 있습니다.

인재경영 (계속)

일과 삶의 균형

활기찬 조직문화

건강하고 활기찬 조직문화 조성을 위해 신문화파트와 평사원협의회에서는 다양한 소통활동을 실시하고 있습니다.

직원만족도 조사: 삼성화재는 행복한 일터 조성을 위해 삼성기업문화진단 조사 'SCI'(Samsung Culture Index, 삼성경제연구소)를 매년 실시하고 있습니다. 2014년 SCI조사는 15개 항목, 총 50개 문항으로 구성, 삼성화재는 79점을 기록(15개 항목 평균)하여 지난해와 같은 수준을 유지하였습니다.

취미반 운영: 삼성화재 평사원협의회는 임직원 간 상호소통과 '일과 삶의 균형'을 장려하기 위해 등산, 야구, 축구, 테니스, 볼링, 사진, 독서, 명상 등 약 200개의 다양한 사내 취미반 활동을 지원하고 있습니다.

간부 승진 축하행사: 회사생활 중에서 가장 기쁜 순간이 책임(과장/간부)으로 승진할 때라는 직원들의 의견에 따라 지난 1995년부터 매년 간부로 승진하는 대상자들을 축하하는 '신임간부 리더십 컨퍼런스'를 진행하고 있습니다. 2014년에는 축하행사 규모를 줄이고, 승진 대상자의 자발적 모금 등으로 1,000만원을 마련하여 화상으로 고통받는 저소득층 어린이의 치료비를 지원하였습니다.

가족친화경영

삼성화재는 임직원의 회사 만족도와 가족 간의 화목 증진을 함께 도모하고자 임직원 가족이 함께하는 가족 참여 프로그램을 적극 지원하고 있습니다.

효도 큰잔치: 2014년 9월, 평사원협의회에서는 임직원 부모님(202명, 3박4일)을 모시고 글로벌 삼성화재의 핵심지역인 중국 상해에 다녀왔습니다. 회사와 임직원이 함께 마련한 효도 행사를 통해 부모님들께 회사의 위상을 소개하고, 감사의 마음을 전달함으로써 세상에서 가장 특별한 추억을 만들어 드렸습니다.

가족돌봄 휴직제도: 가족(부모, 자녀, 배우자, 배우자의 부모)이 질병, 사고, 노령으로 인해 돌봄이 필요할 경우, 임직원은 '가족사랑 휴직'을 사용할 수 있습니다. (최소 30일 이상, 연간 최대 90일 이하)

가정의 날(매주 수요일) 운영: 삼성화재는 임직원의 불필요한 연장 및 야간근로를 방지하고, 일과 삶의 균형을 통해 업무 효율성을 향상시키고자 '가정의 날'로 지정된 매주 수요일마다 전산 자동종료 시스템(Home Run System)을 도입하여 정시퇴근을 장려하고 있습니다.

가족친화인증: 삼성화재는 가족친화 직장문화 조성의 노력을 인정받아, 2011년 11월 여성가족부에서 운영하는 '가족친화기업 인증제'에서 모범기업으로 선정, 현재까지 인증을 보유하고 있습니다.

인재경영 (계속)

모성보호

삼성화재는 출산 전·후 휴가, 육아휴직, 임신·육아기 근로시간 단축 등 법률이 정한 제도뿐만 아니라, 난임 휴직·의료비 지원을 통한 출산예정자 배려, 임부 유연 근로시간제(Flexible Time) 운영 등을 통해 임직원의 출산을 적극 장려·지원하고 있습니다.

모성보호 전담 창구(Hot Line): 삼성화재는 모성보호 인력들이 임신, 출산, 육아 휴직 시 복리후생 관련 상담을 편리하게 받을 수 있도록 '모성보호 전담 창구'를 신설, 운영하고 있습니다.

직장 보육시설: 삼성화재는 회사생활과 육아를 함께하는 여성 인력들이 안심하고 회사 생활에 전념할 수 있도록 사내 어린이집을 설치하여 직원 자녀(만 1~5세)를 돌보고 있습니다.

[출산/육아휴직 사용 현황]

구분	2012	2013	2014
출산휴가자(여성)	220	236	225
출산휴가 복귀율(%)	95.9	99.6	99.1
육아휴직자(여성/남성)	109 / 5	241 / 5	267/12
육아휴직 복귀율(%)	100.0	99.2	83.5

복리후생

삼성화재는 임직원 삶의 질 향상을 위해 다양한 복리후생을 제공하고 있습니다.

선택적 복리후생제도: 2011년부터 선택적 복리후생 제도를 도입, 임직원이 라이프스타일 및 선호도에 따라 연간 복지포인트를 활용해서 자기계발, 건강관리, 가족친화선물 등 자율적으로 복지항목을 선택할 있도록 했습니다.

퇴직준비 프로그램: 삼성화재는 임직원의 노후생활 안정을 위하여 근로자퇴직급여보장법에 따라 퇴직연금제도를 운영하고 있으며, 퇴직 임직원과 예정자를 대상으로 금융업 종사자 특성에 맞는 전직지원 프로그램을 지원하고 있습니다.

[주요 복리후생]

여가생활 지원	사내 휘트니스 운영, 장기 근속자 휴가 지원, 휴양시설 지원
주거/생활안정 지원	사택 지원(원격지 근무자 대상), 퇴직 연금
의료/건강 지원	종합 건강검진 지원, 단체 상해보험 가입(임직원 본인, 배우자, 자녀)
출산/모성 보호	사내 어린이집 운영, 모성보호 휴게실 설치, 출산기념품 지원
교육 지원	자녀 학자금 지원, 동·하계 영어캠프 운영
기타	심리상담실 운영, 결혼도움방 운영, 경조사 지원 등

주) 제반 복리후생 제공 시, 정규직과 비정규직을 차별하지 않습니다.

나눔경영

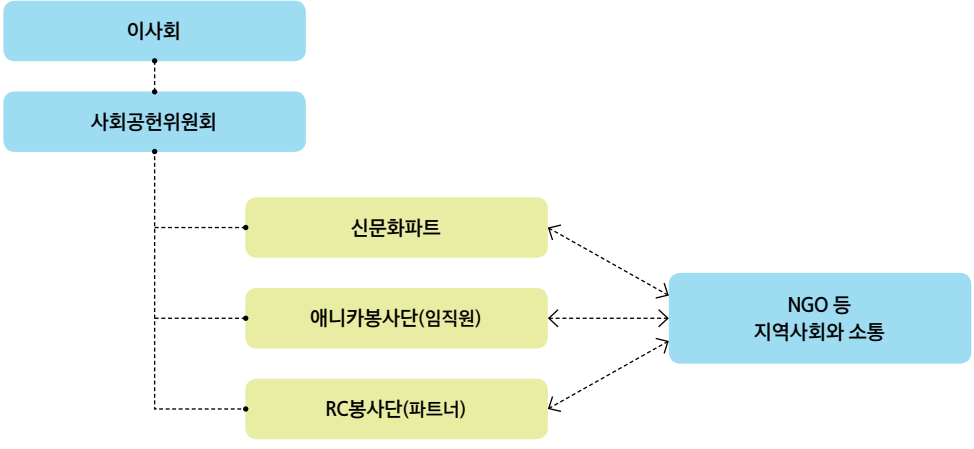
삼성화재는 기업시민으로서의 사회적 책임을 다하기 위해 손해보험업의 본질에 적합하면서도 사회에서 필요로 하는 사회공헌활동을 지속적으로 추진하고 있습니다. 어렵고 소외된 이웃에게 가까이 다가가 나눔을 실천하고 지역사회 발전에 기여하여 더 나은 세상을 열어가겠습니다.

사회공헌활동 추진 원칙과 체계

[사회공헌 추진 원칙]

1. 보험업의 특성 및 조직역량을 활용한 사회공헌 사업을 통해 전문성 확보
2. 지역사회 자생력 강화를 위한 활동 지속 전개
3. 임직원과 파트너(RC: Risk Consultants)의 봉사활동 참여 및 기부활동 확대
4. 정부, 시민단체와의 전략적 파트너십으로 시너지 창출

[사회공헌 추진 체계]



나눔경영 (계속)

보험업의 특성 및 조직역량을 활용한 사회공헌사업

삼성화재는 교통안전문화(사회공헌 대표사업), 장애인 지원, 생활안전 지원 등 보험업의 특성에 맞는 사회공헌사업을 전개하여 고객과 사회에 '안심'과 '희망'을 전달하고 있습니다.

교통안전문화

삼성교통안전문화연구소 운영: 삼성교통안전문화연구소는 선진 교통문화 정착과 교통사고 'Zero' 사회 구축을 위해 2001년 7월에 설립된 교통안전분야 전문연구기관입니다. 연구소에서는 교통사고 예방을 위해 도로, 자동차, 운전자 등 교통과 연관된 분야를 과학적이고 체계적으로 조사·연구하고 언론 보도 및 정책 건의, 교통 안전 계몽 활동 등을 추진하고 있습니다. 특히, 어린이, 초보운전자, 여성운전자, 고령자 등 교통약자의 교통 안전을 위해 계층별 교통안전 교육 실시, 교통안전 정보 전달 등을 전개하고 있습니다.

삼성화재교통박물관 운영: 1998년 5월 개관한 삼성화재 교통박물관은 우리나라 최초의 자동차 전문박물관입니다. 교통박물관에서는 어린이들에게 일어나기 쉬운 교통사고 유형 및 예방법 등을 어린이들의 눈높이에서 알기 쉽게 설명하는 교육 프로그램인 '어린이 교통나라' 등 다양한 체험활동을 제공하고 있습니다.

장애인 지원

시각장애인 안내견 지원: 시각장애인 안내견은 시각장애인의 안전한 보행을 돕기 위해 훈련된 장애인 보조견을 말합니다. 안내견은 그 나라의 장애인 복지수준을 가늠할 수 있는 결정체로서, 안내견이 환영받는 사회일수록 장애인에 대한 배려가 넘치는 선진 복지국가로 평가되는 것이 일반적입니다. 삼성화재는 1993년부터 시각장애인의 눈이 되어줄 수 있는 안내견을 배출하여 시각장애인에게 무상으로 분양해 왔습니다. 2014년 삼성화재 안내견 지원 사업은 11마리(누계 총 174마리)를 분양하여 시각장애인에게 새로운 인생을 선물해 주었습니다. 안내견과 함께한 시각장애인들은 현재 대학생부터 교사, 공무원, 피아니스트 등 다양한 분야에서 당당한 사회의 일원으로 성장하였습니다.

장애 청소년 재능 지원: 삼성화재는 음악에 재능 있는 전국의 장애 청소년들이 다양한 무대 경험을 쌓고, 음악을 통해 세상과 소통할 수 있도록 장애 학생 음악회 '뽀꼬 아 뽀꼬(Poco a Poco)'를 매년 개최하고 있습니다. '뽀꼬 아 뽀꼬'는 '조금씩 조금씩'이라는 이탈리아어이며, 이 음악회를 계기로 많은 장애 청소년들이 음악가의 길을 당당히 걷고 있습니다.

장애 인식 개선: 삼성화재는 교육부, 장애인먼저실천운동본부와 공동으로 청소년들이 장애에 대해 올바른 인식을 갖고 성장할 수 있도록 '장애이해 교육 드라마'를 제작, 지원하고 있습니다. 장애이해 교육을 드라마로 제작하는 이유는 다큐멘터리보다 감정이입도가 높은 드라마 형식이 청소년의 장애이해 교육에 더 효과적이기 때문입니다. 2009년부터 매년 '장애인의 날'에 맞춰 방영되는 이 드라마는 삼성화재 미디어파트에서 제작 총괄과 연출을 담당하는 등 재능기부로 만들어지고 있습니다.

생활안전 지원

드림놀이터 지원: 삼성화재는 소외 계층 어린이들이 놀이공간을 안전하게 이용할 수 있도록 보수하는 사업을 전개하고 있습니다. 2014년 전국 6개 기관의 놀이터를 안전하고 친환경적인 공간으로 조성하여 아이들의 건강한 신체발달과 긍정적인 정서 함양을 지원하였습니다.

나눔경영 (계속)

소외계층 및 지역사회 지원사업

삼성화재는 소외계층의 경제적 자립과 지역사회의 발전에 기여하고자 교통사고 유자녀, 순직경찰관 및 순직소방관 지원사업, 꿈터공부방 지원사업, 미소금융사업, 농어촌 자매결연 등의 사회공헌활동을 전개하고 있습니다.

소외계층 지원

교통사고 유자녀 지원: 삼성화재는 1993년부터 교통사고로 부모가 사망하여 생활이 어려운 유자녀를 선정하여 매월 생활장학금, 상급학교 진학 시 교복 지원 등 경제적인 지원과 더불어 임직원 1대1 매칭으로 북멘토링을 실시하며 정서적 교감을 위한 노력을 함께하고 있습니다.

순직경찰관 및 순직소방관 유자녀 지원: 자기 희생을 실천한 순직경찰관의 숭고한 뜻을 기리고, 유가족의 경제적 어려움을 돕고자 '삼성화재 큰사랑 장학금'을 지원하고 있습니다. 또한, 2012년부터는 소방방재청과 장학금 지원협약을 체결하여 봉사정신을 실천한 순직 소방관의 유자녀와 결연하여 지원하고 있습니다.

꿈터공부방 지원: 저소득층, 재난재해 피해, 부모의 교통사고 등으로 인해 사회적 지원이 필요한 청소년을 대상으로 방과후 학습 지원을 하고 있습니다. 꿈터공부방은 임직원의 역량을 발휘하여 학습지원, 문화체험, 멘토링 등을 제공하고, 청소년들의 학습의욕 고취를 위해 성적향상 장학금 제도를 함께 운영하고 있습니다.

미소금융: 저신용, 저소득층에게 창업과 사업운영자금 등을 무담보, 무보증으로 지원하고 있습니다. 또한, 대출 지원 외에도 경영컨설팅, 마케팅 지원 등 여러가지 지원활동을 병행하고 있습니다.

*미소금융사업: 제도권의 금융 이용이 곤란한 금융소외계층에게 소액자금을 무담보·무보증으로 대출해줌으로써 사회·경제적으로 자립할 수 있는 기반을 마련해주는 사업

지역사회 지원

농어촌 자매결연: 삼성화재는 일손 부족, 기상이변 등으로 어려움을 겪는 농어촌 경제를 살리기 위해 농어촌마을 일손 돕기, 마을프로그램 이용 등 1부 1촌 후원사업을 지속 전개하고 있습니다. 또한, 농산물 판로 확대 지원을 위해 매년 가을 농산물 직거래 장터, 임직원 대상 농산물 온라인장터 등을 운영하고 있습니다.

해외 사회공헌활동: 삼성화재는 글로벌 보험시장 진출과 함께 사회공헌활동도 전세계로 넓혀가고 있습니다. 2014년 중국법인에서는 지진피해 돕기 성금, 중국 장애인 지원 등을 실시하였으며, 인도네시아법인에서는 국립고아원생 및 저소득대학생 지원, 학교 기부활동 등을 전개하였습니다. 이 밖에도 유럽법인의 참전 기념비 건립 기부, 베트남법인의 빈민지역 학교보수 지원 등 국가별, 지역별 특성에 따라 사회공헌활동을 실시하여 해당 지역주민들에게 '안심'과 '희망'을 전달하고 있습니다.

나눔경영 (계속)

봉사 참여 및 기부 확대

삼성화재의 사회공헌활동은 임직원과 파트너(RC: Risk Consultants 등)의 자발적인 참여와 기부활동으로 나눔의 온기를 더하고 있습니다.

봉사활동 참여

삼성애니카봉사단: 임직원 봉사팀인 '삼성애니카봉사단'은 삼성화재 사회공헌활동에서 가장 핵심적인 역할을 담당하고 있습니다. 2014년 전국 263개 봉사팀이 헌혈캠페인, 연말 이웃사랑캠페인, 설날/추석 희망나눔 봉사활동 등에 참여하였으며, 임직원 가족들은 물론, 파트너(RC: Risk Consultant), 고객들도 함께 참여하며 이웃사랑을 전하였습니다.

임직원 재능기부: 삼성화재는 미래 금융소비자인 청소년의 올바른 금융지식 함양을 위해 금융감독원 주관의 '청소년금융교육'에도 매년 참여하고 있습니다. 또한, 삼성화재 사내 동호회(취미반)는 단순 취미활동을 벗어나 저소득층 아이들 대상 재능기부, 사업장 개방 초청행사 등 다양한 프로그램을 통해 나눔활동을 전개하고 있습니다.

임직원 기부

드림펀드: 드림펀드는 '이웃과 지역사회에 꿈과 희망을 나누어 드림'이라는 의미로 2001년 11월부터 시작된 임직원들의 자발적인 기부 모금액입니다. 임직원이 매월 급여의 일부를 드림펀드에 기부하면 회사가 임직원의 기부금과 동일한 금액으로 매칭해 적립하는 형식으로 운영되고 있습니다. 2014년 12월 말 기준, 임직원의 드림펀드 가입률은 98.9%이며, 이 중 급여의 1% 금액을 기부하는 임직원 참여율은 92.0%입니다. 드림펀드는 현재까지 약 79억원이 적립되었으며(2015년 2월 말 기준), 적립된 기금으로 임직원 명의사업인 학교숲 조성, 1부서 1아동 결연, 문화재 지킴이 사업 등을 운영하고 있습니다.

학교숲 가꾸기: 숲이 있는 학교가 숲이 없는 학교보다 학생들의 집중력, 호기심, 정서 발달에 더 우수하다는 점에서 착안하여 산림청, 사단법인 '생명의 숲'과 함께 초·중·고등학교에 숲을 조성하여 학생들과 지역 주민에게 자연학습 및 휴식공간을 마련해주는 사업을 전개하고 있습니다. 임직원 모교 및 협력기관의 추천으로 학교를 선정하고, 임직원 기부금으로 재원을 마련하여 추진, 2012년부터 현재까지 14개 학교숲을 조성하였고, 2015년에는 6개 학교숲을 추가 조성할 예정입니다.

1부서 1아동 결연: 삼성화재는 저소득, 모자, 조손 가정 등 사회적 지원이 필요한 계층의 아동을 후원하고 있습니다. 전국 257개 부서에서 '초록우산 어린이재단'을 통해 지역 초등학교 아동들과 1:1 결연을 맺고 매월 후원금 및 상급학교 진학 시 교복, 학용품 지원 등의 성장주기별 후원활동을 하고 있습니다. 또한, 2014년에는 드림프로젝트를 실시하여 부서별로 결연된 아동에게 안전키트를 제작·전달하였으며, '가족 문화체험(어린이날)' 활동, '소원을 말해봐(연말)' 등 다양한 프로그램을 운영하였습니다.

문화재 지킴이: 문화재청과 1문화재 1지킴이 활동 결연을 맺고 2005년부터 경복궁 지킴이로서 봄맞이 창호지 교체작업, 환경정화활동, 야간개방 봉사활동 등을 전개하고 있습니다. 또한, 중요무형문화재 28호로 지정, 2011년 세계문화유산으로 선정된 줄타기의 전통계승을 위해 한국문화보호재단을 통해 매월 전승지원금을 후원하고 있습니다.

나눔경영 (계속)

협력업체와 함께하는 사회공헌활동

[사회공헌 투자액 및 임직원 참여]

구분	FY2012 (2012.04~2013.03)	FY2013 (2013.04~2013.12)	FY2014 (2014.01~2014.12)
사회공헌 투자액(억원)	267.1	296.7	336.6
봉사활동 참여인원(명)	12,636	19,504	31,385
인당 봉사활동 참여시간(시간)	8.3	10.7	17.5

주) 경영 공시 내 사회공헌 실적자료(회계연도)를 기준으로 작성되었습니다.

정부, 시민단체와의 파트너십

사회문제 해결을 위해 정부, 시민단체 등과 다양한 사회공헌활동을 함께 추진하고 있습니다.

[사회공헌 분야별 주요 협력기관]

분야	세부 활동	주요 협력기관
사회복지	소외계층 지원사업 장애인식 개선사업	경찰청, 소방방재청, 교육부, 국립특수교육원, 장애인먼저실천운동본부
학술·교육	교육기부, 장학지원 등	교육부, 아이들과미래, 어린이재단, 세이프키즈코리아
문화예술	문화재지킴이 사업	문화재청, 한국문화재보호재단
환경보호	학교숲 가꾸기 등	산림청, 생명의숲

[대외수상 주요 실적]

나눔경영 (계속)

사회적 기여 보험 상품·서비스

삼성화재는 사회적 약자와 금융소외계층이 보험상품을 통해 각종 위험에 대비할 수 있도록 다방면으로 지원활동을 전개하고 있습니다.

[사회적 기여 보험 상품·서비스]

구분	세부 활동	주요 협력기관
저소득층	나눔 친서민 자동차보험 특약	기초생활수급자 등의 경제적 부담을 조금이나마 덜고자 보장내용은 동일하면서 보험료는 저렴한 자동차보험 상품을 제공하고 있습니다.
	소액보험 - 꿈사랑보험	경제적 기반이 취약하고 각종위험에 노출된 저소득층 아동을 질병·상해위험으로부터 보호하기 위해 미소금융재단과 휴면보험금을 활용하여 차상위계층의 한부모·조손·다문화 가정의 12세 이하 아동을 대상으로 보장성 소액보험을 지원하고 있습니다.
장애인	장애인 복지시설 우대 종합보험	많은 사람들이 안전한 환경에서 장애인 돕기에 동참할 수 있도록 장애인 복지시설에서 발생할 수 있는 화재나 배상책임, 그리고 시설 이용자의 상해위험을 보장해주는 보험 상품을 제공하고 있습니다.
	소액보험 - 장애인 시설보험	미소금융재단과 함께 사회복지시설을 이용하는 저소득 장애인 및 아동이 복지시설의 화재 등으로 인해 피해를 입지 않도록 재산손해, 배상책임손해, 신체손해 관련 보험가입을 지원하고 있습니다.
외국인	외국인근로자보험	외국인 근로자의 업무상 재해 이외의 상해 또는 질병사고 발생, 귀국경비 필요 등에 대비하여 상해보험, 귀국비용보험, 출국만기보험 등을 제공하고 있습니다.
	외국인 전용 보험상담 서비스	외국인이 쉽고 편리하게 보험 상담 및 가입 절차를 이용할 수 있도록 외국인 전용 상담센터 및 홈페이지를 운영하고 있습니다.
노년층	노후실손의료비보험	고령자의 의료비용 부담을 덜어주기 위하여 나이가 많아도 가입할 수 있는 노후실손의료비보험을 제공하고 있습니다.(50세부터 75세까지 가입 가능)

상생경영

협력업체는 삼성화재와 업무위탁 계약을 체결한 업체로서 업무지원뿐 아니라, 현장 곳곳에서 고객들과 소통하는 삼성화재의 소중한 파트너입니다. 삼성화재는 협력업체와의 다양한 소통을 통해 상생협력은 물론, 공유가치 창출을 위한 혁신 활동을 전개하고 있습니다.

협력업체와의 지속가능경영

삼성화재는 협력업체의 사회책임경영 실천 및 변화 유도를 위해 '협력업체 사회적책임 행동수칙'을 제정하였으며, 지속가능한 경쟁력을 확보할 수 있도록 윤리, 인권, 안전, 환경 등 지속가능경영 측면의 리스크 점검과 지원 활동을 강화하고 있습니다.

주요 파트너

영업 파트너: RC는 리스크 컨설턴트(Risk Consultant)의 약자로 고객에게 최적의 보험 컨설팅과 진정성 있는 서비스를 제공하는 금융 종합전문가이자, 삼성화재의 중요한 영업파트너입니다.

보상 파트너: 삼성화재는 고객에게 신속하고 정확한 보상서비스를 제공하기 위하여 전국의 출동업체, 정비업체 등과 업무제휴를 맺고 있습니다. 주요 보상 파트너인 출동업체는 삼성화재 자동차보험에 가입한 고객이 삼성화재 콜센터를 통해 차량 사고 및 고장 출동을 요청할 경우, 현장에 신속히 출동하여 응급 조치 및 초동 조사를 실시하는 등 고객 안심 및 피해 확대 방지를 위해 노력하고 있습니다.

[주요 파트너 현황]

구분		파트너 현황
영업 파트너	보험설계사(RC)	40,033
	보험대리점(개인, 법인)	4,982
	보험대리점(금융기관)	41
보상 파트너	사고/고장 출동업체	1,628
	수리/정비업체	1,331
	손해사정업체	83

주) 영업파트너: 2015년 2월 28일 기준
보상파트너: 2014년 12월 31일 기준
보험설계사(RC): 교차판매설계사 포함

[사회적책임 행동수칙]

윤리
- 반부패
- 법규 준수

인권
- 아동노동 금지
- 차별 금지

안전
- 사고 예방
- 질병 관리

환경
- 오염 최소화
- 환경 보존

상생경영 (계속)

[최근 주요 지속가능성 이슈 및 점검]

- 완전판매 모니터링: 미스터리 쇼핑 실시
- 법규 준수: 윤리경영 교육, 제보채널 운영 등
- 개인정보보호: 보안 교육 및 방문 점검

'우수인증설계사', 신뢰를 추구하는 믿을 수 있는 보험설계사

매년 손해보험협회에서는 보험설계사의 전문성 및 완전판매 등을 높이기 위하여 근속연수, 계약유지율, 모집질서 준수의식 등이 우수한 보험설계사(대리점)을 선정하여 우수인증 및 블루리본(4년 연속 우수인증설계사 중 선발)을 수여하고 있습니다. 2014년에는 손해보험 우수인증설계사로 삼성화재 RC 4,675명(우수인증설계사 중 41.8%), 블루리본에 삼성화재 RC 57명(블루리본수상자 중 24.7%)이 선정되어 국내 손보사 중 가장 많은 RC가 진정한 금융전문가로 인정받았습니다.

CERTIFIED INSURANCE CONSULTANT
우수인증설계사

BLUE★RIBBON★CONSULTANT
블루리본수상자

주요 지원사항

영업 파트너: 삼성화재는 영업 파트너가 전문적인 보험·금융지식을 갖출 수 있도록 체계적인 교육 프로그램과 지원 시스템을 제공하고 있습니다. 또한, 영업파트너가 고객관리와 영업활동에 집중할 수 있도록 경조비 지원, 단체보험 가입 지원, 개인연금 가입 지원, 자녀 장학금 및 육아교육비 지원, 건강검진 지원 및 선택적 복리후생 제도 적용(업계최초 도입, RC등급별 상이) 등 업계 최고 수준의 복리후생을 제공하고 있습니다.

교육프로그램	전문RC양성과정(손해보험대학 SSU (Samsung Sales University)), 삼성화재 MBA(보험마케팅 전문가과정), 기초교육과정(경력 1년 이하 RC 대상) 등
지원 시스템	모바일영업지원시스템, 활동지원시스템, 정보콘텐츠시스템(정보큰바다), 학습자료(RC지식광장, 인터넷영업방송) 등

보상 파트너: 삼성화재는 보상 파트너의 고객서비스 마인드 제고 및 경쟁력 향상을 지원하기 위해 고객만족(CS) 교육, 복원수리기술 교육, 컨설팅(창업 및 재계약 시) 등을 실시하고 있습니다. 또한, 보상 파트너가 윤리경영 실천을 통해 투명하고 정직한 정비문화 정착에 앞장설 수 있도록 윤리경영 실천 서약, 고객정보보호 점검 등을 실시하고, 우수 보상 파트너에게는 각종 인센티브를 제공하고 있습니다.

상생경영 (계속)

고충 청취 및 소통

삼성화재는 영업·보상 파트너의 고충 청취 및 해결을 위해 RC 및 업체 대표 간담회 등을 정기적으로 실시하고 있으며, 사내 게시판 및 SNS 채널 등을 운영하며 파트너와의 열린 소통 활동을 지속하고 있습니다.

[RC SNS 채널]

삼성화재 RC **블로그** http://rcblog.samsungfire.com	facebook **페이스북** https://www.facebook.com/samsungfiretalk
트위터 https://twitter.com/samsungfiretalk	

함께하는 사회공헌

500원의 희망선물, 해피스쿨 캠페인: 삼성화재 RC는 고객과 사회에 따뜻한 보험정신을 나누고자 삼성화재 사회공헌 프로그램에도 적극적으로 참여하고 있습니다. 다양한 사회공헌활동으로 나눔을 실천한 결과, RC봉사팀 삼성화재 행복드림봉사단은 2012년 4월 20일 장애인의 날을 맞아 '보건복지부장관표창'을 수상하였으며, 2013년 11월에는 '아름다운보험대상-금융감독원장상'을 수상하였습니다.

[주요 RC 봉사 프로그램]

500원의 희망선물	RC들이 장기보험계약 1건당 수수료 500원을 자발적으로 적립하여 마련한 기금으로 장애인가정(시설)의 주방, 화장실, 공부방 등 생활환경을 장애인 편의에 맞게 개선
해피스쿨 캠페인	RC들이 자동차보험계약 1건당 수수료 500원을 자발적으로 적립하여 마련한 기금으로 어린이 안전사고 예방시설(무단횡단 방지울타리 등) 설치, 안전꾸러미(안전우산 등) 지급 및 예방교육 실시

드림카 프로젝트: 삼성화재 우수협력 정비업체는 삼성화재손해사정서비스, 한국장애인재단과 함께 경제적 어려움으로 인해 차량정비에 소홀한 장애인의 차량 무상점검 및 소모품 교환 등을 지원하는 사회공헌활동에 적극 참여하고 있습니다.

4 ENVIRONMENT

- 환경경영

환경경영

삼성화재는 온실가스 배출량 저감 등 기업경영의 환경영향을 최소화하기 위해 자발적으로 노력하고 있으며, 현 세대의 환경 리스크 관리와 미래세대의 환경권 보호를 위해 기후변화와 생태계 파괴, 환경 오염 등의 위험을 사회에 알리는 데 적극 앞장서고 있습니다.

기후변화 리스크 조사

GLCC (Global Loss Control Center, 옛 삼성방재연구소)에서는 기후변화와 관련된 다양한 연구개발을 통해서 고객과 지역사회의 기후변화 리스크 관리를 지원하고 있습니다. 2013년 10월에는 기업의 기후변화 대응 지원을 위해 효율적인 탄소경영 체계 구축의 중요성을 강조하는 내용을 담은 '탄소경영' 책자를 발간하였으며, 최근에는 환경부, 환경산업기술원, 보험개발원과 함께 거대 환경오염 리스크 관리에 대한 조사·연구를 진행하고 있습니다.

GLCC 제언 | '지속가능한 성장을 위한 탄소경영 추진 5가지 실행지침'

첫째, 기후변화로 인한 기업의 운영 리스크와 영향도를 평가하라.
둘째, 탄소경영을 통해 기업 성장의 새로운 기회를 발굴하라.
셋째, 탄소경영 관련 전략 과제를 선정하고 추진하라.
넷째, 회사 내 저탄소 조직문화를 구축하라.
다섯째, 정부와 소통채널을 확보하고 정책에 적극 참여하라.

친환경 보험 상품·서비스

현재 삼성화재에서는 기후변화와 관련된 환경보험상품으로 풍수해보험, 날씨보험, 신재생에너지보험, 주행거리연동 자동차보험 등을 제공하고 있습니다. 향후에도 기후변화 경감을 유도하는 상품 등 환경영향을 고려한 보험 상품·서비스 개발을 지속하고, 기후변화로 인한 경제적 피해를 신속히 보상하여 고객 생활과 기업 경영의 안정을 지원하겠습니다.

구분	상품·서비스명	주요 내용
일반/장기보험	풍수해보험	풍수해(태풍, 홍수 등)로 인한 영농시설(주택, 온실) 피해 보상
	농작물재해보험	자연재해로 인한 농작물(과수, 벼 등) 피해 보상
	환경오염배상책임보험	독성 화학물질 유출 등 환경오염 피해 보상
	날씨보험	기상이변으로 인한 기업 매출감소 또는 비용증가 보상
	신재생에너지보험	태양광, 풍력 등 발전소 관련 보험(신재생에너지 보급 확대 지원)
	자전거보험	자전거 이용자의 상해, 대인·대물 배상책임 보상(자전거 이용 촉진)
자동차보험	주행거리 특약	약정 주행거리로 자동차 운행 시 보험료 할인(대중교통 이용 촉진)
	요일제 자동차보험 특약	지정된 요일제로 자동차 운행 시 보험료 할인(대중교통 이용 촉진)
	자동차 중고부품 특약	고객에게 재활용 부품 이용으로 절약된 금액 지급(자원 재활용 기여)
Paperless Service	전자약관	이메일로 보험약관 등 자료 수령 시, 보험료 할인 및 환경단체 기부
	전자서명	전자서명으로 보험계약 체결 시, 보험료 할인 및 환경단체 기부

환경경영 (계속)

사회책임투자

삼성화재는 기업의 투자를 검토할 때 재무적 성과뿐 아니라 사회적, 환경적 성과를 통합 고려하는 사회책임투자(SRI: Social Responsible Investment) 원칙을 적극 반영하고 있습니다. 2014년에는 신재생에너지 설비 분야에 1,450억원 투자 및 3,648억원 대출약정을 체결하였으며, 수처리시설 사업 등에 257억원 투자 및 3,338억원 대출약정을 체결하였습니다.

환경·에너지 경영시스템

삼성화재는 글로벌 스탠다드를 준수하고 이를 경영활동에 반영하기 위해 국내 사옥을 대상으로 환경·에너지경영시스템을 구축하고 국제표준 ISO14001(환경경영시스템, 2014년~), ISO50001(에너지경영시스템, 2012년~) 인증을 획득·보유하고 있습니다. 2015년에는 환경 영향평가와 에너지 검토 등을 통해 도출된 개선과제를 중심으로 환경·에너지경영시스템 운영 고도화를 추진할 계획입니다.

배출량 목표 수립: 삼성화재는 자발적인 중장기 배출량 목표를 '2020년 BAU(Business As Usual, 예상배출량) 대비 30% 감축'으로 수립하고, 현재 운영통제가 가능한 국내 보유사옥 30개를 대상범위로 설정하여 종합 관리하고 있습니다. 전사 관리부서는 사옥별 목표와 실적을 매월 모니터링하고, 목표 미달성 시 대책 수립 및 개선 활동을 실시하고 있습니다.

임직원 출장 관리: 삼성화재는 업무 출장 시 발생하는 간접온실가스 배출량(Scope3)을 저감하기 위해 임직원들에게 대중교통 이용을 권장하고 있습니다. 또한, 불필요한 해외출장을 억제하고, 전자수단을 사용한 다자간 영상 및 음성회의 시스템 활용을 장려하고 있습니다. 2014년 국내 임직원의 출장으로 발생된 온실가스 배출량은 총 1,561톤입니다.

자원 효율성

삼성화재는 환경오염 리스크를 최소화하고 자원 효율성을 향상시키고자 노력하고 있습니다.

용지사용 감축: 삼성화재는 종이 사용량 절감을 위해 전자약관 제공, 전자보험 청약 등을 확대하고 있습니다. 한편, 고객정보 보호 차원에서 사무문서 용지는 재활용하지 않고 폐기하여 정보유출을 방지하고 있습니다.

재생용지 사용: 2014년부터 보험약관, 교육자료, 기타 고객안내문 등 130여 종의 인쇄물을 친환경 재생용지로 변경하여 사용하고 있으며, 2014년 전체 인쇄용지 사용량 중 친환경 재생용지 사용 비중은 63%를 차지하고 있습니다.

수자원 사용 및 처리: 삼성화재가 보유하고 있는 국내사옥(총 30개)은 상수도를 용수 공급원으로 사용하고 있으며, 사용된 용수는 도시 하수처리시설을 통해 종말 처리되며, 주변 환경에 부정적인 영향을 미칠 수 있는 각종 위해성 물질은 사용하거나 배출하지 않습니다.

오염물질 관리: 파괴물질 및 대기오염물질, 폐수 및 중대한 유해물질 등 주변 환경과 생태계에 영향을 미치는 사업장은 존재하지 않습니다.

생물다양성 보호: 생물다양성 보존에 부정적인 영향을 미치는 사업장은 없습니다. 삼성화재는 생물다양성에 대한 사회의 인식을 높이기 위해 청소년 대상의 생태교육 프로그램을 제공하고 있습니다.

친환경 구매: 삼성은 지속가능한 구매문화 확산를 위해 2006년 친환경상품 우선구매 지침을 제정하였습니다(2006년 12월). 삼성화재에서는 해당 지침에 따라 전산·사무용품 및 소모품 등 업무 관련 물품 구매 시, 친환경 인증·재활용 상품 및 에너지 고효율 제품을 우선 고려하여 구매하고 있으며, 환경경영 교육을 통해 임직원의 일상생활에서도 친환경상품 구매를 실천할 수 있도록 지원하고 있습니다. 2014년 친환경 인증 및 에너지 고효율 상품 구매금액은 총 3,834백만원입니다.

환경경영 (계속)

환경 보호

Eco-office 활동

삼성화재는 에너지 낭비요소 점검, 점심시간 자동소등, 물 절약 캠페인 등 임직원, 파트너, 고객들과 함께하는 '절전, 절수, 절약'의 생활습관 개선활동을 지속적으로 전개하고 있습니다. 또한, 전세계 환경보호 캠페인인 '지구촌 불끄기 행사(Earth Hour)'에 적극적으로 참여하는 등 서울시가 시행하는 에너지정책인 '원전 하나 줄이기' 사업에 기여한 공로를 인정받아 2015년 1월, '서울특별시장 표창장'을 수여받았습니다.

지구촌 불끄기 행사(Earth Hour)

WWF(World Wide Fund for Nature, 세계자연보호기금)에서 주관하는 세계적인 환경보호 캠페인으로, 삼성화재는 지구온난화에 따른 기후변화의 심각성을 인식시키기 위해 2010년부터 매년 3월 마지막 주 토요일 오후 8시 30분부터 1시간 동안 본사를 포함한 모든 삼성화재 사옥의 내·외관 조명을 소등하고, 이해관계자들에게 본 행사 참여 및 환경보호 실천을 독려하고 있습니다.

학교숲 조성사업

삼성화재는 산림청, 사단법인 생명의 숲과 함께 국내 초·중·고등학교 내 방치된 공간을 숲으로 조성하는 환경보호 사업을 진행하여 청소년들의 휴식공간 제공과 정서 함양에 기여하고 있습니다. 학교숲 조성사업(드림스쿨)은 임직원 기부금을 재원으로 추진되고 있으며, 2014년에는 서울 덕수고등학교 등 총 8개 학교에 3만 7,654그루의 나무를 심었습니다.(조성면적 총 6,913m^2)

파트너와의 환경경영

종이 없는 보험계약 체결

삼성화재는 2012년 4월부터 영업파트너인 RC(Risk Consultants)와 함께 태블릿 PC를 통한 사용자 및 환경 친화형 영업 프로세스 혁신을 추진하고 있습니다. 그 결과, 계약 1건당 평균 25장의 종이사용이 절약되었으며, 전자서명가능 장기보험 신계약 중 모바일 보험청약 비율은 2012년 9.6%, 2013년 25%, 2014년 34%로 꾸준히 증가하고 있습니다.

환경평가 및 고충 처리

삼성화재는 신규 협력업체 선정 시 환경법규 준수 여부, 국제 환경경영시스템(ISO14001) 인증 보유 유무 등을 평가항목으로 반영하고 있습니다. 또한, 협력업체를 대상으로 환경안전 관련 법규 준수에 대한 정기 교육 및 자체 점검활동을 실시하고 있습니다. 한편, 삼성화재의 경영활동 및 상품·서비스의 환경영향으로 인한 고충 접수는 현재까지 없었습니다.

환경경영 (계속)

환경성과

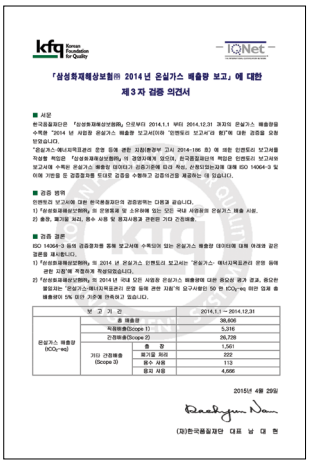
환경 지표

구분	세부 항목	단위	2012	2013	2014	목표	달성	검증범위	2015 목표
에너지	총 사용량	TJ	747	673	652	653	○	100%	632
	- 직접사용량(Scope1)	TJ	128	103	97				
	- 간접사용량(Scope2)	TJ	619	570	555				
	원단위(면적 대비)	TJ/m^2	0.0015	0.0015	0.0014	0.0015	○		0.0015
온실가스	총 배출량	tCO2e	36,879	33,105	32,044	32,112	○	100%	31,083
	- 직접배출량(Scope1)	tCO2e	6,851	5,550	5,316				
	- 간접배출량(Scope2)	tCO2e	30,028	27,555	26,728				
	원단위(면적 대비)	tCO2e/m^2	0.0734	0.0749	0.0699	0.07	○		0.0679
폐기물	총 배출량	Ton	1,590	1,939	1,851	2,000	○	100%	2,000
	재활용 비율	%	39	41	42	50	X		45
용수	총 사용량	m^3	371,731	380,126	340,237	380,000	○	100%	380,000
용지	복사용지 구매량	Ton	1,372	1,430	1,368	1,200	X	100%	1,200
	인쇄용지 구매량	Ton	2,400	2,312	2,161	2,000	X	100%	2,000
	전자약관 가입(Paperless)	건	394,172	613,769	1,152,566	700,000	○	-	1,300,000
직원 출장	이동거리	1,000km	12,028	13,441	14,585	14,000	X	100%	14,000
법규 준수	환경법규 위반 여부	건	없음	없음	없음	없음	○	-	없음
사회 공헌	나무심기(학교숲 가꾸기)	학교	2	4	8	8	○	-	6

주) 국내사옥 대상: 2012년 총 31개, 2013년 29개(사옥 2개 매각), 2014년 30개(사옥 1개 신규 추가)
직원 이동수단: 항공(국내·외) , 기차(국내), 버스(국내)

3자 검증 & ISO 인증서

GHG


kfq Korea Foundation for Quality
IQNet

「삼성화재해상보험㈜ 2014년 온실가스 배출량 보고」에 대한
제3자 검증 의견서

■ 서문

■ 검증 범위

■ 검증 결론

보 고 기 간		2014.1.1 ~ 2014.12.31
온실가스 배출량 (tCO_2e)	총 배출량	35,635
	직접배출(Scope 1)	5,316
	간접배출(Scope 2)	26,728
	가타 간접배출 (Scope 3)	총 장 1,561
		폐기물 처리 222
		용수 사용 113
		종이 사용 4,696

2015년 4월 29일

(주)한국품질재단 대표 남 대 현

ISO14001

IQNet
THE INTERNATIONAL CERTIFICATION NETWORK
CERTIFICATE
IQNet and KFQ
hereby certify that the organization
SAMSUNG FIRE & MARINE INSURANCE CO., LTD.
REAL ESTATE MANAGEMENT DEPT.
Samsung P&M Insurance Bldg., 29, Eulji-ro, Jung-gu, Seoul, 100-782, Korea
for the following field of activities
OPERATION MANAGEMENT OF HEAD QUARTER OFFICES BUILDING
has implemented and maintain a
Environmental Management System
which fulfills the requirements of the following standard
ISO 14001:2004
Issued on : 2014. 05. 12
Validity date : 2017. 05. 11
Registration Number : KR - 05776
Michael Drechsel
President of IQNet
Dae Hyeon Nam
President & CEO of KFQ

ISO50001

IQNet
THE INTERNATIONAL CERTIFICATION NETWORK
CERTIFICATE
IQNet and KFQ
hereby certify that the organization
SAMSUNG FIRE & MARINE INSURANCE CO., LTD.
•HEAD OFFICE : 29, Eulji-ro, Jung-gu, Seoul, 100-782, Korea
• SITE : REFER TO APPENDIX
for the following field of activities
ENERGY MANAGEMENT OF GENERAL -LONG-TERM AND AUTOMOBILE INSURANCE SERVICE
has implemented and maintain a
Energy Management System
which fulfills the requirements of the following standard
ISO 50001:2011
Issued on : 2014. 05. 19
Validity date : 2017. 05. 18
Registration Number : KR - 05779
Michael Drechsel
President of IQNet
Dae Hyeon Nam
President & CEO of KFQ

5 APPENDIX

- 검증보고서
- GRI G4 Index

독립된 검증인의 검증보고서

삼성화재해상보험주식회사 경영자 귀중

본 검증인은 삼성화재해상보험주식회사(이하 "회사")의 2015 지속가능경영보고서(이하 "보고서")에서 다음에 해당하는 내용에 대한 확신을 제공하기 위해 독립적 검증절차를 수행하였습니다.

검증범위 및 검증대상

2014년 12월 31일로 종료되는 기간의 정보에 대해 제한적 확신을 제공하는 대상은 다음과 같습니다.

- AA1000 AccountAbility Principles Standard 2008(이하 "AA1000APS")의 3가지 원칙, 즉 포괄성·중요성·대응성 적용 여부
- 보고서 GRI(Global Reporting Initiative, 이하 "GRI") G4 Index 부분에 외부검증 대상으로 표시된 검증 대상 비재무정보 (이하 "지속가능경영 데이터")가 GRI G4 핵심적 부합방법을 적용한 회사의 보고서 작성 원칙에 의거하여 작성되었는지 여부

본 검증인은 보고서에 포함된 다른 정보들이, 검증대상정보와 일관성을 유지하는지 검토하였으며, 보고서에서 명백한 오류나 중요한 불일치 사항이 발견된 경우에는 동 사항이 검증보고서에 미치는 영향을 고려하였습니다. 그러나 우리의 책임은 검증 대상 이외의 다른 정보로 확대되지 않습니다.

수행한 검증 업무

본 검증인은 ISAE 3000(1)과 AA1000AS(2)에 근거하여 검증을 수행하였습니다.
ISAE 3000의 제한적 검증은 AA1000AS(2008)에서 정의된 검증의 중간수준(Moderate level)과 일치합니다.
본 검증인의 검증업무는 AA1000AS(2008)에서 Type2로 정의된 검증업무입니다.

(1) International Standard on Assurance Engagements 3000 - 'Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information' issued by International Auditing and Assurance Standards Board
(2) AA1000 Assurance Standard(2008), issued by AccountAbility

본 검증인의 업무는 다음의 내용을 포함하고 있습니다.

1. AA1000APS의 3가지 원칙, 즉 포괄성, 중요성, 대응성에 대한 접근방법을 파악하기 위해 회사의 지속가능경영 데이터 내부보고 및 데이터 집계에 책임을 지고 있는 담당자 인터뷰
2. 서울 본사를 직접 방문하여 지속가능경영데이터를 관리하고 보고하는 시스템과 프로세스의 이해
3. 위험평가 프로세스의 결과, 지속가능경영 관련 정책 및 기준, 지속가능경영 중요성 평가 매트릭스, 이해관계자 참여활동 등과 관련된 문서 검토
4. 보고기간의 지속가능경영 데이터 관리 및 보고를 위한 주요 프로세스와 통제활동의 설계 및 운영의 적합성 평가
5. 질문과 분석적 검토를 기본으로 검증대상 데이터에 대한 제한된 검증 수행
6. 주요 경영진에 대한 인터뷰 수행

경영진과 검증인의 책임

지속가능경영 데이터 산출 및 AA1000APS 3가지 원칙의 준수를 위한 작성 기준의 설정, 동 작성 기준에 따른 성과측정 및 이를 보고서에 보고하는 책임은 경영진에게 있습니다.

본 검증인의 책임은 수행한 검증절차에 따라 경영진에게 결론을 제공하는 것입니다.

이 검증보고서는 회사의 지속가능경영성과 및 활동에 대한 경영진의 보고를 위해 작성되었습니다. 법에서 정하는 최대한의 한도 안에서, 본 검증인은 수행한 업무 또는 검증보고서에 대해 경영진 이외에 대해서는 사전에 서면으로 협의되지 않는 한 어떠한 책임도 지지 않습니다.

검증의 고유한계

비재무적 성과 정보는 재무적 정보 보다 검증 대상의 성격과 정보의 결정에 대한 산출 방법에서 기인하는 더 많은 고유 한계가 있습니다. 데이터에 대한 관련성, 중요성 그리고 정확성에 대한 질적인 해석은 경영진이 적용한 추정과 판단에 따라 달라질 수 있습니다.
ISAE 3000에 따르면 제한적 확신의 업무는 합리적 확신을 제공하는 검증업무와 비교하여 검증범위가 제한되어 있습니다. 따라서, 적정한 증거를 수집하기 위한 검증절차의 성격, 시기 및 범위가 합리적 확신의 검증업무보다 낮은 확신을 제공하도록 계획되었습니다.

- 본 검증인은 이해관계자 참여활동에 참여하지 않았습니다. 그러므로 우리의 결론은 회사의 담당자와 인터뷰한 내용 및 회사가 제공한 관련문서의 검토를 통해 이루어졌습니다.
- 검증업무의 범위는 2014년 성과에 한정되어 있습니다. 그 이전 데이터는 본 검증인의 검증대상에서 제외됩니다.

검증인의 의견

이 검증보고서에 기술된 본 검증인의 수행업무와 제시된 작성 기준에 따라, 본 검증인의 검증의견은 다음과 같습니다.

- AA1000APS 원칙 적용에 대한 검증의견은 아래와 같습니다.

  - 포괄성 · 회사는 이해관계자 커뮤니케이션 채널을 통해 고객 및 고객사, 협력사, 주주, 지역사회와 임직원의 주요 관심 사항과 의견을 수렴하였습니다.
    · 본 검증인은 회사의 이해관계자 커뮤니케이션 채널을 통한 이슈를 수렴하는 절차에서 누락된 중요한 이해관계자 그룹을 발견하지 못하였습니다.
  - 중요성 · 회사는 이슈 도출 프로세스를 통해 지속가능경영 주요 이슈를 확정하였습니다.
    · 본 검증인은 회사의 이슈 도출 프로세스상 누락된 중요한 이슈를 발견하지 못하였습니다.
  - 대응성 · 회사는 이슈 도출 프로세스를 통해 파악된 지속가능경영 주요 이슈에 대한 대응활동 및 지속가능경영 성과를 보고서에 포함시켰습니다.
    · 본 검증인은 중요성의 관점에서 보고서상 지속가능경영 주요 이슈에 대한 대응활동 및 지속가능경영 성과가 대응성의 원칙을 위배하였다는 점을 발견하지 못하였습니다.

- 본 검증인은 검증대상인 2014년 지속가능경영 데이터가 중요성의 관점에서 GRI G4 핵심적 부합방법을 적용한 회사의 보고서 작성 원칙을 위배하였다는 점을 발견하지 못하였습니다.

검증인의 권고사항

검증의견에는 영향을 미치지 않으나 동 검증보고서에서 명시하고 있는 검증절차를 수행한 결과, 본 검증인은 하기 사항을 권고하였습니다.

- 전사적인 지속가능경영 데이터 수집 및 관리를 위해 글로벌 데이터의 집계 프로세스를 GRI G4 기준에 따라 강화할 필요가 있습니다.
- 회사가 지속가능경영 전략을 효과적으로 추진하고 지속가능경영 이슈의 실질적인 개선을 전사적으로 유도하기 위해 회사 각 부문의 성과평가와 연계된 지속가능경영 성과 관리항목의 확대를 권고합니다.
- 회사는 일관성 있는 지속가능경영 데이터를 산출할 수 있도록 데이터 수집·관리 프로세스의 내부통제시스템을 지속적으로 보완해야 할 필요가 있습니다.

2015년 6월 4일

서울특별시 용산구 한강대로 92
삼일회계법인

대표이사 안경태

GRI G4 Index

일반 표준공개		보고율	Page	외부검증
전략 및 분석				
G4-1	CEO 메세지	●	p.5	Yes(p.68-69)
G4-2	핵심 영향, 위험과 기회	◐	p.5	Yes(p.68-69)
조직 프로필				
G4-3	조직명칭	●	p.7	Yes(p.68-69)
G4-4	주요 브랜드, 제품 및 서비스	●	p.8	Yes(p.68-69)
G4-5	본사 위치	●	p.7	Yes(p.68-69)
G4-6	주요 사업장이 위치한 국가수, 국가명	●	p.7	Yes(p.68-69)
G4-7	소유 구조 특성 및 법적 형태	●	p.7	Yes(p.68-69)
G4-8	대상 시장(지역별 구분, 사업 분야, 고객·수익자 유형)	●	p.7	Yes(p.68-69)
G4-9	조직 규모	●	p.7	Yes(p.68-69)
G4-10	고용 유형, 고용 계약 및 지역별 인력 현황	●	p.45	Yes(p.68-69)
G4-11	단체 교섭 적용 대상 직원 비율	●	p.48	Yes(p.68-69)
G4-12	조직의 주요 활동, 제품, 서비스와 관련된 공급망의 주요 특징	●	p.59	Yes(p.68-69)
G4-13	보고기간 중 규모, 구조 또는 소유 구조상의 중대한 변화	●	p.66	Yes(p.68-69)
G4-14	사전예방의 원칙과 접근방법 채택 여부 및 채택방식에 대한 설명	●	p.20~21	Yes(p.68-69)
G4-15	경제·환경·사회헌장, 원칙 등 가입 또는 지지하는 외부 이니셔티브	●	p.10	Yes(p.68-69)
G4-16	협회 및 국가·국제적 정책기구 멤버십 획득 현황	●	p.10	Yes(p.68-69)
파악된 중대측면과 경계				
G4-17	연결재무제표 또는 그와 동등한 문서에 수록된 모든 주체의 목록	●	p.7	Yes(p.68-69)
G4-18	보고 내용 및 범위 결정 프로세스	●	P.13	Yes(p.68-69)
G4-19	보고 내용 결정 프로세스에서 확인된 중요성 측면	●	P.13	Yes(p.68-69)
G4-20	내부 보고 경계(국가, 사업부, 자회사, 임대시설, 합작회사, 공급업체 등)	●	p.2	Yes(p.68-69)
G4-21	외부 보고 경계(국가, 사업부, 자회사, 임대시설, 합작회사, 공급업체 등)	●	p.2	Yes(p.68-69)
G4-22	이전 보고서에 제시된 정보의 수정이 미치는 영향 및 수정 이유	●	없음	Yes(p.68-69)
G4-23	이전 보고기간 대비 보고서의 범위, 경계 또는 측정상의 큰 변화	●	없음	Yes(p.68-69)
이해관계자 참여				
G4-24	이해관계자 목록	●	p.11	Yes(p.68-69)
G4-25	이해관계자 파악 및 선정 기준	●	p.11	Yes(p.68-69)
G4-26	이해관계자 참여 방식	●	p.11	Yes(p.68-69)
G4-27	이해관계자 참여를 통해 제기된 핵심 주제와 관심사, 이에 대한 대처방식	●	p.12	Yes(p.68-69)

일반 표준공개		보고율	Page	외부검증
보고서 프로필				
G4-28	보고대상 기간	●	p.2	Yes(p.68-69)
G4-29	최근 보고서 발간일자	●	p.2	Yes(p.68-69)
G4-30	보고 주기	●	p.2	Yes(p.68-69)
G4-31	보고서 및 관련 내용에 대한 문의처	●	p.2	Yes(p.68-69)
G4-32	GRI Index, 외부 검증 보고서	●	부록	Yes(p.68-69)
G4-33	검증에 대한 정책, 이사회 및 경영진의 검증 과정 관여	●	p.2	Yes(p.68-69)
거버넌스				
G4-34	조직의 거버넌스 구조	●	p.15~16	Yes(p.68-69)
G4-35	경제·환경·사회적주제에 관한 이사회-경영진-직원으로의 권한 위임 프로세스	◐	p.15~16	
G4-36	경제·환경·사회에 대한 책임을 가진 임원의 임명 여부와 해당 임원이 이사회에 보고할 수 있는 권한	◐	p.15~16	
G4-37	경제·환경·사회적 주제에 대한 이해관계자 및 이사회간의 협의 절차	◐	p.15~16	
G4-38	이사회 및 위원회 구성	●	p.15~16	Yes(p.68-69)
G4-39	이사회 의장의 임원 겸직 여부	●	p.16(겸직불가)	Yes(p.68-69)
G4-40	이사회 구성원의 자격 및 전문성 기준을 결정하는 프로세스	●	p.18	Yes(p.68-69)
G4-41	이사회 구성원간 이해충돌을 방지하기 위한 프로세스	◐	p.18	
G4-42	경제·환경·사회적 주제에 대한 대한 전략, 정책, 목표 등을 수립하는 과정에서 이사회와 경영진이 담당하는 역할	●	p.15	Yes(p.68-69)
G4-43	경제·환경·사회적 쟁점에 대한 이사회의 전문성을 향상시키기 위한 조치	◐	p.15	
G4-44	이사회의 성과, 특히 경제·환경·사회 관련 성과를 평가하는 프로세스	◐	p.18	
G4-45	이사회가 경제·환경·사회 성과 파악 및 관리를 관장하는 절차	◐	p.18	
G4-46	경제·환경·사회적 위험관리 프로세스를 검토하는 과정에서의 이사회의 역할	◐	p.19	
G4-47	이사회가 경제·환경·사회적 영향과 기회에 대해 검토하는 빈도	●	p.19	
G4-48	이사회 또는 위원회의 지속가능경영보고서 및 모든 중요성 측면에 대한 승인 및 검토 여부	●	p.13	Yes(p.68-69)
G4-49	중요사항을 이사회에 보고하는 절차	●	p.15~16	Yes(p.68-69)
G4-50	이사회에 보고된 중요사항의 성격과 보고 횟수, 이를 해결하기 위한 제도	●	p.15~16	Yes(p.68-69)
G4-51	이사회 구성원, 경영진 등에 대한 보상과 조직의 성과	●	p.18, p.46	Yes(p.68-69)
G4-52	보수 결정 절차간 보수자문위원 참여 및 독립적 절차 수행	◐	p.16	Yes(p.68-69)
G4-53	급여 정책에 대한 이해관계자 의견 요구 및 이를 반영하는 방법	◐	p.16, p.18	
G4-54	최고급여 수령자와 직원 평균 급여의 비율(동일 지역 간)	◐	사업보고서	
G4-55	최고급여 수령자의 급여상승률과 직원 평균 급여상승률의 비율(동일 지역 간)	◐	사업보고서	
윤리성 및 청렴성				
G4-56	조직의 경영이념, 핵심가치, 경영원칙	●	p.9, p.20~21	Yes(p.68-69)
G4-57	조직 내외부의 윤리 및 준법, 조직의 청렴도와 관련된 자문 메커니즘	●	p.22	Yes(p.68-69)
G4-58	조직 내외부의 윤리 및 준법, 조직의 청렴도와 관련된 고발 제도	●	p.25	Yes(p.68-69)

주) 거버넌스 관련 구체적인 내용은 아래 자료를 통해서도 확인할 수 있습니다.
사업보고서 ☞ 금융감독원 전자공시시스템
금융회사 지배구조 모범규준 연차보고서 ☞ 삼성화재 경영공시실 > 수시경영공시
경영통일공시보고서 ☞ 삼성화재 경영공시실>정기경영공시

특정 표준공개	Core	보고율	Page	외부검증
경제				
경제성과 - 경영 접근방식 공개(DMA)	●	●	p.30	
G4-EC1 직접적인 경제가치 발생과 분배		●	p.30, p.38	Yes(p.68-69)
G4-EC2 기후변화가 조직의 활동에 미치는 재무적 영향 및 기타 위험과 기회		◐	p.29, p.38, p.63	
G4-EC3 조직의 확정급여형 연금제도 채무 충당		◐	p.52	
G4-EC4 정부의 재정지원		●	없음	
시장지위 - 경영 접근방식 공개	●	●	p.30	
G4-EC5 주요 사업장이 위치한 지역의 최저임금과 비교한 성별 기본 초임 임금 비율		◐	p.46	
G4-EC6 주요 사업장의 현지에서 고용된 고위 경영진의 비율		◐	p.45	Yes(p.68-69)
간접경제효과 - 경영 접근방식 공개		●	p.38, p.53	
G4-EC7 사회기반시설 투자와 지원 서비스의 개발 및 영향		◐	p.38, p.54~57, p.64	
G4-EC8 영향 규모 등 중요한 간접 경제효과		◐	p.38, p.54~57	
조달관행 - 경영 접근방식 공개		●	p.59	
G4-EC9 주요 사업장에서 현지 공급업체에 지급하는 지출 비율		◐	p.38, p.64	
환경				
원재료 - 경영 접근방식 공개		●	p.64	
G4-EN1 사용 원재료의 중량이나 부피		●	p.66	Yes(p.68-69)
G4-EN2 재생투입 원재료 사용 비율		●	p.66	Yes(p.68-69)
에너지 - 경영 접근방식 공개	●	●	p.66	
G4-EN3 조직 내부의 에너지 소비량		●	p.66	Yes(p.68-69)
G4-EN4 조직 외부의 에너지 소비량		●	p.66	Yes(p.68-69)
G4-EN5 에너지 집약도		●	p.66	Yes(p.68-69)
G4-EN6 에너지 소비 감축량		●	p.66	Yes(p.68-69)
G4-EN7 제품 및 서비스의 에너지 감축량		●	p.66	
용수 - 경영 접근방식 공개		●	p.66	
G4-EN8 수원별 총 취수량		●	p.66	Yes(p.68-69)
G4-EN9 취수에 의해 중요한 영향을 받는 수원		●	없음	Yes(p.68-69)
G4-EN10 재생 및 재사용 용수의 비율과 총량		●	없음	Yes(p.68-69)
생물다양성 - 경영 접근방식 공개		●	p.64	
G4-EN11 생물다양성 가치와 관련된 소유, 임대, 관리사업장		●	p.64	Yes(p.68-69)
G4-EN12 생물다양성 가치와 관련된 활동, 제품, 서비스의 중요한 영향		●	p.64	Yes(p.68-69)
G4-EN13 서식지 보호 또는 복구		●	p.64	Yes(p.68-69)
G4-EN14 사업장에 의해 영향을 받는 지역에 서식지를 둔 세계자연보호연맹(IUCN)의 멸종위기 종의 수 및 국가 보존 종의 수		●	p.64	Yes(p.68-69)
배출 - 경영 접근방식 공개	●	●	p.64	
G4-EN15 직접 온실가스(GHG) 배출(Scope1)		●	p.66	Yes(p.68-69)
G4-EN16 간접 온실가스(GHG) 배출(Scope2)		●	p.66	Yes(p.68-69)
G4-EN17 기타 간접 온실가스(GHG) 배출(Scope3)		●	p.66	Yes(p.68-69)
G4-EN18 온실가스(GHG) 배출 집약도		●	p.66	Yes(p.68-69)

특정 표준공개	Core	보고율	Page	외부검증
G4-EN19 온실가스(GHG) 배출 감축		●	p.66	Yes(p.68-69)
G4-EN20 오존파괴물질(ODS) 배출		●	해당사항 없음	Yes(p.68-69)
G4-EN21 NOx, SOx 및 기타 중요한 대기 배출물		●	해당사항 없음	Yes(p.68-69)
폐수 및 폐기물 - 경영 접근방식 공개		●	p.64	
G4-EN22 수질 및 도착지별 총 방류량		◐	p.66	
G4-EN23 유형 및 처리방법별 총 폐기물 중량		●	p.66	Yes(p.68-69)
G4-EN24 중요한 유해물질 유출 건수 및 유출량		●	없음	Yes(p.68-69)
G4-EN25 바젤협약2 부록 Ⅰ, Ⅱ, Ⅲ 및 Ⅷ의 조건에 따라 유해물로 간주되는 폐기물 중 운송, 수입, 수출 또는 처리된 폐기물의 중량 및 국제적으로 출하되는 운송 폐기물의 비율		●	없음	Yes(p.68-69)
G4-EN26 조직의 방류와 지표 유출로 인해 중요한 영향을 받는 수역 및 관련 서식지의 성격, 크기, 보호상태, 생물다양성 가치		●	없음	Yes(p.68-69)
제품 및 서비스 - 경영 접근방식 공개		●	p.65	
G4-EN27 제품 및 서비스가 환경에 미치는 영향의 완화 정도		●	p.65	Yes(p.68-69)
G4-EN28 판매된 제품 및 그 포장재의 재생 비율		◐	p.65	
컴플라이언스(환경) - 경영 접근방식 공개		●	p.66	
G4-EN29 환경법 등 위반으로 부과된 중요한 벌금액수와 비금전적 제재횟수		●	없음	Yes(p.68-69)
운송 - 경영 접근방식 공개		●	p.64	
G4-EN30 사업 운영을 위한 제품, 기타 재화, 재료의 운송과 인력 구성원 수송이 환경에 미치는 중요한 영향		●	p.64	
종합 - 경영 접근방식 공개		●	p.64	
G4-EN31 환경보호를 위한 총 지출과 투자		●	p.64	Yes(p.68-69)
공급업체환경평가 - 경영 접근방식 공개		●	p.66	
G4-EN32 환경영향 평가기준을 이용하여 심사를 거친신규 공급업체 비율		●	100%	Yes(p.68-69)
G4-EN33 공급망에서 실질적이거나 잠재적으로 환경에 미치는 중대한 부정적 영향과 이에 대한 조치		●	없음	Yes(p.68-69)
환경고충처리제도 - 경영 접근방식 공개		●	p.65	
G4-EN34 공식 고충처리제도에 의해 접수, 발견, 해결된 환경에 관한 고충건수		●	없음	Yes(p.68-69)

사회 - 노동관행 및 양질의 일자리

고용 - 경영 접근방식 공개		●	p.45	
G4-LA1 신규 채용 및 이직 인원수 및 비율		◐	이직률 0.38%	Yes(p.68-69)
G4-LA2 상근직 근로자에게만 제공되는 복리후생		●	p.52	Yes(p.68-69)
G4-LA3 성별에 따른 육아휴직 후 복귀 비율		●	p.52	Yes(p.68-69)
노사관계 - 경영 접근방식 공개		●	p.48	
G4-LA4 경영상 변동에 관한 최소 통지기간		●	평사원협의회 등 공식채널을 통해 사전 통보함 (30일)	
산업안전보건 - 경영 접근방식 공개	●	●	p.49~50	
G4-LA5 산업안전보건 프로그램의 모니터링 및 자문을 지원하는 노사공동보건안전위원회가 대표하는 근로자 비율		●	p.48	Yes(p.68-69)
G4-LA6 부상 유형, 부상 발병률, 업무상 질병 발생률, 휴직일수 비율, 결근율, 업무 관련 사망자 수		◐	손실일수 319, 결근일수 179	Yes(p.68-69)
G4-LA7 업무상 질병 발생률 또는 발생 위험이 높은 근로자		◐	p.50	
G4-LA8 노동조합과의 정식 협약 대상인 안전보건 사항		●	p.49	Yes(p.68-69)

특정 표준공개	Core	보고율	Page	외부검증
훈련 및 교육 - 경영 접근방식 공개		●	p.46~47	
G4-LA9 근로자 1인이 한 해에 받는 평균 훈련시간		●	p.47	Yes(p.68-69)
G4-LA10 지속적인 고용을 유지하고 은퇴 후 관리를 도와주는 직무 교육 및 평생교육 프로그램		●	p.52	Yes(p.68-69)
G4-LA11 업무성과 및 경력개발에 대한 정기적인 검토를 받은 근로자 비율		●	정규직 100%	Yes(p.68-69)
다양성과 기회균등 - 경영 접근방식 공개		●	p.45	
G4-LA12 범주별거버넌스 기구 및 근로자의 구성 현황		●	p.45	Yes(p.68-69)
남녀 동등 보수 - 경영 접근방식 공개		●	p.46	
G4-LA13 남성 대비 여성의 기본급여 및 보수 비율		◐	p.46	
공급업체 노동관행평가 - 경영 접근방식 공개	●	●	p.59	
G4-LA14 노동관행 기준에 의해 심사를 거친 신규 공급업체 비율		●	100%	Yes(p.68-69)
G4-LA15 공급망에서 실질적이거나 잠재적으로 노동관행에 미치는 중대한 부정적 영향과 이에 대한 조치		●	없음	Yes(p.68-69)
노동관행 고충처리제도 - 경영 접근방식 공개		●	p.48	
G4-LA16 공식 고충처리제도에 의해 접수, 발견, 해결된 노동관행에 관한 고충건수		●	p.48	Yes(p.68-69)

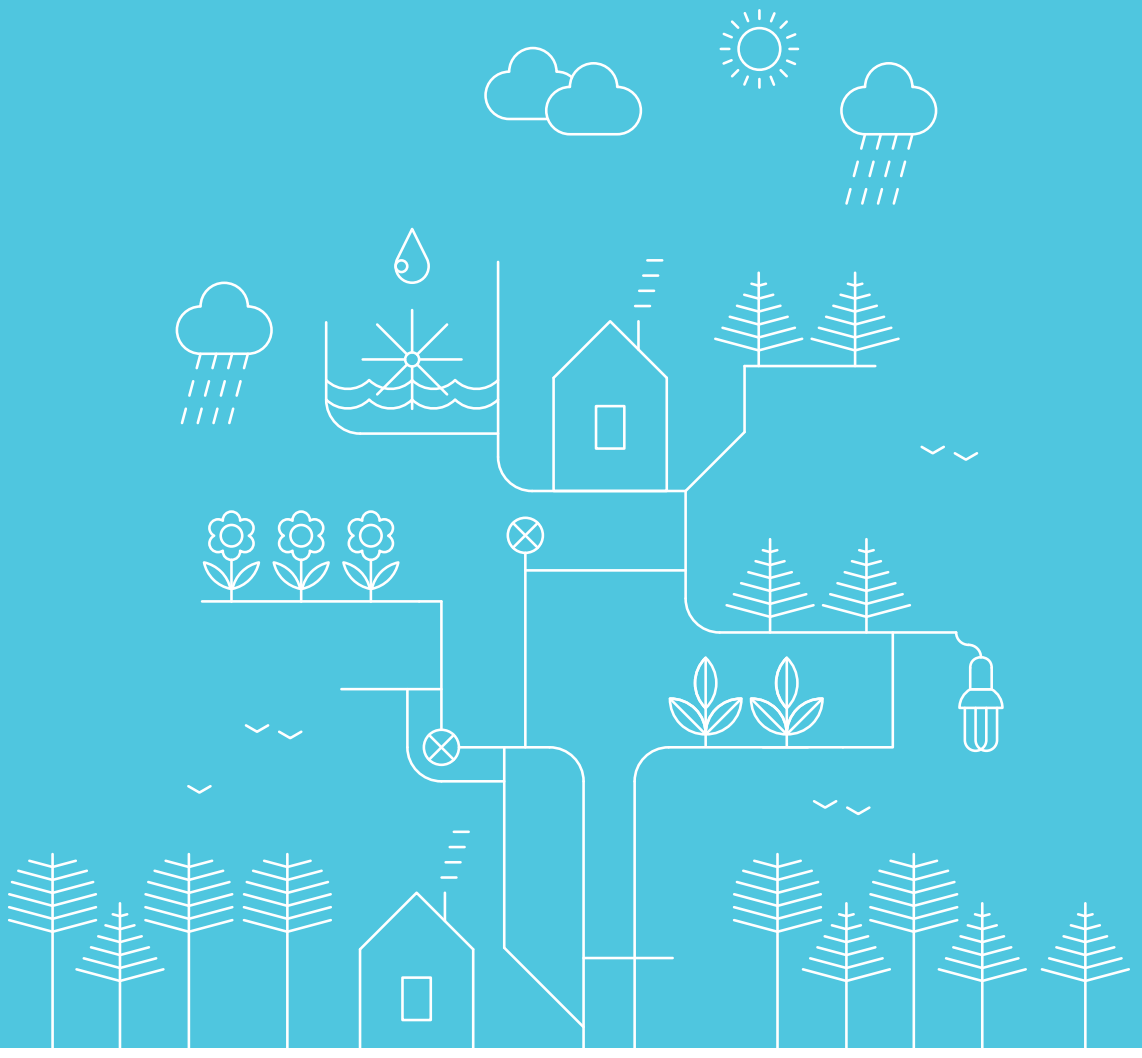
사회 - 인권

투자 - 경영 접근방식 공개		●	p.23, p.47	
G4-HR1 인권조항을 포함하거나 인권심사를 거친 중요한 투자 약정 및 계약의 수와 비율		◐	p.64	
G4-HR2 사업과 관련된 인권 정책 및 절차에 관한 근로자 훈련 시간 및 훈련을 받은 근로자의 비율		●	p.23, p.47	Yes(p.68-69)
차별금지 - 경영 접근방식 공개		●	p.23, p.47	
G4-HR3 차별 사건의 수와 이에 대한 시정조치		●	없음	
결사 및 단체교섭의 자유 - 경영 접근방식 공개	●	●	p.48	
G4-HR4 결사 및 단체교섭의 자유를 침해하였거나, 침해될 현저한 위험성이 있는 것으로 파악된 사업장 및 공급업체와 결사 및 단체교섭의 자유를 보장하기 위해 취한 조치		●	p.48	Yes(p.68-69)
아동노동 - 경영 접근방식 공개		●	p.47	
G4-HR5 아동노동 발생 위험이 높다고 파악되는 사업장 및 공급업체와 아동노동을 효과적으로 폐지하기 위해 취한 조치		●	없음	Yes(p.68-69)
강제노동 - 경영 접근방식 공개		●	p.47	
G4-HR6 강제노동 발생 위험이 높다고 파악되는 사업장 및 공급업체와 모든 형태의 강제노동을 폐지하기 위해 취한 조치		●	없음	Yes(p.68-69)
보안관행 - 경영 접근방식 공개		●	p.47	
G4-HR7 사업과 관련된 인권 정책 및 절차에 관한 훈련을 받은 보안요원의 비율		●	100%	Yes(p.68-69)
원주민 권리 - 경영 접근방식 공개		●	p.47	
G4-HR8 원주민 권리 침해 사건의 수와 이에 대한 조치		○	해당사항 없음	
인권 평가 - 경영 접근방식 공개		●	p.47	
G4-HR9 인권 검토 또는 인권영향 평가 대상인 사업장의 수와 비율		●	p.23 (687개소)	Yes(p.68-69)
공급업체 인권평가 - 경영 접근방식 공개		●	p.59	
G4-HR10 인권기준에 의해 심사를 거친 신규 공급업체 비율		●	100%	Yes(p.68-69)
G4-HR11 공급망에서 실질적이거나 잠재적으로 중대한 부정적 인권영향과 이에 대한 조치		●	없음	Yes(p.68-69)
인권 고충처리제도 - 경영 접근방식 공개	●	●	p.48	
G4-HR12 공식 고충처리제도에 의해 접수, 발견, 해결된 인권에 관한 고충건수		●	p.48	Yes(p.68-69)

특정 표준공개	Core	보고율	Page	외부검증
사회 - 사회				
지역사회 - 경영 접근방식 공개		●	p.53	
G4-SO1 지역사회에 참여하고, 영향평가, 개발프로그램을 수행하는 사업장 비율		◐	p.56	
G4-SO2 실질적이거나 잠재적으로 사회에 중대한 부정적 영향을 미치는 사업장		●	없음	Yes(p.68-69)
반부패 - 경영 접근방식 공개	●	●	p.20~21	
G4-SO3 부패위험을 평가한 사업장 수 및 비율과 파악된 중요한 위험		◐	100%	Yes(p.68-69)
G4-SO4 반부패 정책 및 절차에 관한 공지와 훈련		●	p.23	Yes(p.68-69)
G4-SO5 확인된 부패 사례와 이에 대한 조치		●	p.25	Yes(p.68-69)
공공정책 - 경영 접근방식 공개		●	p.20	
G4-SO6 기부한 정치자금 총 규모		●	없음 (내부정책상 금지)	Yes(p.68-69)
경쟁저해행위 - 경영 접근방식 공개		●	p.23	
G4-SO7 경쟁저해행위, 독과점 등 불공정한 거래행위에 대한 법적 조치 수와 그 결과		●	p.24	Yes(p.68-69)
컴플라이언스 - 경영 접근방식 공개		●	p.23	
G4-O8 법률 및 규정 위반에 대한 중요한 벌금액수와 비금전적 제재횟수		●	p.24	Yes(p.68-69)
공급업체 사회영향 평가 - 경영 접근방식 공개	●	●	p.59	
G4-SO9 사회 영향 평가기준을 이용하여 심사를 거친 신규 공급업체 비율		●	100%	Yes(p.68-69)
G4-SO10 공급망에서 실질적이거나 잠재적으로 사회에 미치는 중대한 부정적 영향과 이에 대한 조치		●	없음	
사회 고충처리제도 - 경영 접근방식 공개		●	p.25	
G4-SO11 공식 고충처리제도에 의해 접수, 발견, 해결된 사회에 관한 고충건수		●	p.25	Yes(p.68-69)

사회 - 제품책임				
고객 안전보건 - 경영 접근방식 공개	●	●	p.44	
G4-PR1 개선을 위해 안전보건 영향을 평가한 주요 제품 및 서비스 군의 비율		○	해당사항 없음	
G4-PR2 제품생명주기 동안 제품 및 서비스의 안전보건 영향에 관한 법률 규정 및 자율규정을 위반한 사건의 수(처분결과)		●	없음	Yes(p.68-69)
제품 및 서비스 라벨링 - 경영 접근방식 공개		●	p.44	
G4-PR3 제품 및 서비스 정보와 라벨링 절차에 요구되는 제품 및 서비스 정보 유형, 그리고 해당 정보 요건을 갖추어야 하는 주요 제품 및 서비스 군의 비율		○	해당사항 없음	
G4-PR4 제품 및 서비스 정보와 라벨링에 관한 법률 규정 및 자율 규정을 위반한 사건의 수(처분결과)		●	없음	Yes(p.68-69)
G4-PR5 고객 만족도 조사결과		●	p.41	Yes(p.68-69)
마케팅 커뮤니케이션 - 경영 접근방식 공개		●	p.44	
G4-PR6 금지되거나 논란이 있었던 제품의 판매		●	없음	Yes(p.68-69)
G4-PR7 광고, 프로모션, 후원 등 마케팅 커뮤니케이션에 관한 법률 규정과 자율 규정을 위반한 사건의 수(처분결과)		●	없음	Yes(p.68-69)
고객 개인정보보호 - 경영 접근방식 공개	●	●	p.44	
G4-PR8 고객 개인정보보호 위반 및 고객정보 분실 사실이 입증된 불만 건수		●	없음	Yes(p.68-69)
컴플라이언스(제품책임) - 경영 접근방식 공개		●	p.23	
G4-PR9 제품 및 서비스 공급 및 사용에 관한 법규 위반에 대한 중요한 벌금액수		●	p.24	Yes(p.68-69)

금융산업 부가지표 공개	보고율	Page	외부검증
경제			
경제성과 - 경영 접근방식 공개(DMA)	●	p.30	
G4-EC1 직접적인 경제가치 발생과 분배	●	p.38	Yes(p.68-69)
환경 - 배출 / 폐수 및 폐기물			
배출			
G4-EC15 직접 온실가스(GHG) 배출(Scope1)	●	p.66	Yes(p.68-69)
G4-EC16 간접 온실가스(GHG) 배출(Scope2)	●	p.66	Yes(p.68-69)
G4-EC17 기타 간접 온실가스(GHG) 배출(Scope3)	●	p.66	Yes(p.68-69)
폐수 및 폐기물			
G4-EC23 유형 및 처리방법별 총 폐기물 중량	●	p.66	Yes(p.68-69)
사회 - 노동관행 및 양질의 일자리 / 인권 / 사회 / 제품책임			
산업안전보건 - 경영 접근방식 공개	●	p.49~50	
투자			
G4-HR1 인권조항을 포함하거나 인권심사를 거친 중요한 투자 약정 및 계약의 수와 비율	●	p.64	
지역사회			
FS13 유형별 낮은 인구 또는 경제적으로 불이익을 받는 지역의 접근 지점	●	p.55	Yes(p.68-69)
FS14 혜택 받지 못하는 사람들을 위한 금융 서비스의 접근성 개선을 위한 이니셔티브	●	p.41	Yes(p.68-69)
제품 및 서비스 라벨링 - 경영 접근방식 공개	●	p.44	
제품 포트폴리오 - 경영 접근방식 공개(Former FS1~5)	●	p.31	
FS6 특정 지역, 규모, 산업별 사업분야의 포트폴리오 비율	●	p.31	Yes(p.68-69)
FS7 각 사업분야에서 특정한 사회적 혜택을 제공하도록 설계된 제품 및 서비스의 금전적 가치	●	p.38	Yes(p.68-69)
FS8 각 사업분야에서 특정한 환경적 혜택을 제공하도록 설계된 제품 및 서비스의 금전적 가치	●	p.38	Yes(p.68-69)
감사 - 경영 접근방식 공개	●	p.22	
적극적 소유권 - 경영 접근방식 공개	●	p.64	
FS10 환경, 사회적 이슈의 영향을 보고하는 기업의 비율과 기업 수	◐	p.59	
FS11 Positive, Negative 방식으로 환경, 사회적 심사를 받은 자산의 비율	◐	p.64	



당신에게 좋은보험 삼성화재 SAMSUNG

우)100-782 서울특별시 중구 을지로 29 (을지로1가 87번지 삼성화재빌딩)