

Good Insurance
Company for
Better Life

SAMSUNG FIRE &
MARINE INSURANCE
INTEGRATED REPORT 2021



ABOUT THIS REPORT

삼성화재는 회사의 재무·비재무 성과를 아우르는 통합보고서를 발간하여 여러 이해관계자들과 더욱 깊이 있는 소통을 위해 노력하고 있습니다.

보고기간 2020년 1월 1일부터 2020년 12월 31일까지(2021년 상반기 활동 일부 포함)

보고범위 본사 및 국내지점, 해외 법인/지점/사무소

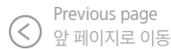
보고지표 GRI(Global Reporting Initiative) Standards - Core

문의처 삼성화재 기획1팀 지속가능경영사무국
06620) 서울시 서초구 서초대로 74길 14
ddeut.han@samsung.com

MEDIA

본 보고서는 글로벌 이해관계자와의 커뮤니케이션을 위하여 국문과 영문으로 발간되며, Interactive PDF 포맷으로 제작되었습니다.

NAVIGATOR BUTTON



삼성화재 통합보고서 2021

SAMSUNG FIRE & MARINE INSURANCE
INTEGRATED REPORT

CONTENTS

INTRO	004	CEO Message
	006	Company Overview
	010	2020년 10대 뉴스
	011	삼성 가치체계
	012	지속가능경영 체계
	014	UN SDGs 이행
SFMI FOR BETTER FUTURE	018	ESG Integration
	020	ESG Highlights
	022	Global&Digital
	024	지속가능경영 Initiative
	025	PSI Report
	027	TCFD Index
SFMI FOR BETTER VALUE	030	사업 가치
	042	고객 가치
	054	임직원 가치
	068	공급망 가치
	074	지역사회 가치
	084	환경 가치
SFMI FOR BETTER DECISION	094	지배구조
	100	리스크 관리
	108	윤리·준법경영
APPENDIX	118	감사보고서
	126	재무 성과
	132	비재무 성과
	142	중대성 평가
	144	GRI Standards Index
	146	제 3자 검증 의견서
	149	온실가스 검증 의견서
	150	History Highlights
	154	Global Network

CEO Message



이해관계자 여러분의 사랑과 관심 속에 삼성화재는 더 좋은 보험회사로 거듭나고 있습니다.

존경하는 이해관계자 여러분,

먼저, 삼성화재에 보내주신 변함없는 관심과 성원에 깊은 감사의 말씀을 드립니다.

COVID-19로 시작된 불확실한 글로벌 금융 환경과 장기 경기침체의 우려 속에서 삼성화재는 안정적인 수익 기반 구축과 미래 가치 제고를 위한 노력에 집중했습니다.

지난해, 손익 중심의 영업활동을 정착하고 부문별 사업 구조를 효율화하며 본업의 사업 체질을 강화하였고, 해외 투자 확대, 신사업 추진 등 국내 보험 시장의 한계를 넘어 미래의 성장 동력을 확보하기 위한 활동도 지속적으로 전개했습니다.

또한, ESG경영을 지속가능한 성장의 필수 요소로 인식하여 이사회 내부에 ESG위원회를 신설하였고, 탈석탄 금융 선언, ESG투자의 확대 등 다방면의 노력을 지속하며 ESG경영 활동을 강화했습니다.

지난해부터 삼성화재는 비재무적 활동이 비즈니스에 미치는 재무적 영향에 주목하고 재무/비재무 성과를 동시에 아우르는 통합보고서 발간을 시작했습니다. 금번 통합보고서에서도 앞서 말씀드린 재무/비재무적 활동을 통해 우리가 일궈낸 성과를 공유하고 나아가 삼성화재가 지향하는 Vision과 미래가치 창출 전략을 공개 드리고자 합니다.

삼성화재는 업계 리딩컴퍼니의 위상에 걸맞은 재무적 성과는 물론 글로벌 기업시민으로서의 사회적, 환경적 책임도 다할 것입니다.

먼저, 수익성 기반의 사업운영과 안정적인 손해를 관리 및 잠재적인 Risk의 철저한 관리를 통해 내실을 갖춘 단단한 성장을 지속해 나갈 것입니다.

또한, 최근 업계가 주목하는 Digital Transformation을 선도하여 고객의 편의성을 제고하며 사업 혁신의 속도를 높일 것이고, 차근 차근 진행해온 해외투자과 신사업 추진 역시 결실을 맺을 수 있도록 역량을 집중해 나갈 것입니다.

마지막으로, 경영 전반에 ESG요소를 우선적으로 고려하여 지속 가능성을 바탕으로 둔 '바른 성장'을 실현할 수 있도록 노력하겠습니다.

전세계적 환경 위기에 대응하여 탄소중립 목표 수립 및 기후변화 시나리오의 도입, 신재생에너지·녹색산업 등 ESG투자의 확대, 각종 이니셔티브와 캠페인 참여 활동을 전개할 예정입니다. 또한, 인권 경영 실천, 포용금융 상품 개발, 사회공헌 활동 등 사회적 공감과 공존의 가치를 추구하고, 지배구조의 건전성과 투명성 유지를 위하여 관련 공시를 확대하고 내부통제 절차를 강화하겠습니다.

존경하는 이해관계자 여러분,

이번 통합보고서가 삼성화재의 지속가능한 성장을 위한 소통의 장이 되기를 진심으로 기대합니다.

아울러 항상 더 좋은 보험회사를 위해 고민하고 최선의 노력을 다 할 것을 여러분께 약속드립니다.

감사합니다.

2021년 6월

대표이사 사장 최영무



Company Overview

삼성화재는 국내 1위 손해보험회사로 화재, 해상, 자동차, 상해, 배상책임, 장기손해보험, 개인연금 등 다양한 손해보험상품과 퇴직연금상품을 판매하고 있으며, 중국, 미국, 인도네시아, 베트남, 싱가포르, 영국 등 해외에서도 일반보험, 자동차보험 및 재보험 영업을 활발히 전개하고 있습니다. 또한 보험영업에서 축적된 자금을 활용하여 국가 기간산업과 일반 기업 활동을 지원하는 투자 영업활동을 영위하면서 국가 경제의 균형 있는 발전과 국민 복지 향상에 기여하고 있습니다.

기업 개요

기업명	삼성화재해상보험주식회사
업종	손해보험업
설립일	1952년 1월 26일
대표이사	최영무
본사 위치	서울특별시 서초구 서초대로 74길 14
임직원 수	5,819명(남자: 3,253명, 여자: 2,566명 / 2020년 12월 31일 기준)
홈페이지	www.samsungfire.com

Vision 2023



조직 현황

6본부, 3실, 17사업부, 33팀(CISO 포함)
자산운용본부, 개인영업본부, 전략영업본부, 일반보험본부, 자동차보험본부, 디지털본부, 기획실, 경영지원실, CPC전략실, 감사위원회, 법무팀, 소비자정책팀, 인사팀 등

자회사 현황

회사명	소재지	주요업무	설립연월일	소유비율
삼성화재서비스손해사정	대한민국	손해보험서비스업	1996.01.30	100%
삼성화재에니카손해사정	대한민국	손해보험서비스업	1998.10.15	100%
삼성화재금융서비스보험대리점	대한민국	보험대리업	2016.03.16	100%
삼성화재 인도네시아법인	인도네시아	손해보험업	1996.11.07	70%
삼성화재 베트남법인	베트남	손해보험업	2002.11.14	75%
삼성화재 중국법인	중국	손해보험업	2005.04.25	100%
삼성화재 유럽법인	영국	손해보험업	2011.03.30	100%
삼성화재 미국관리법인	미국	보험서비스업	2011.06.23	100%
삼성화재 싱가포르법인	싱가포르	손해보험업	2011.12.09	100%
삼성화재 중아Agency	아랍에미리트	보험대리업	2016.02.04	100%

* 해외 거점으로 총 7개 법인, 8개 지점, 3개 사무소를 운영하고 있습니다.

Global Management

삼성화재는 미래 수익성 확보와 Global Top Tier P&C Insurance Company가 되기 위해 글로벌 네트워크 확대, 해외 시장 발굴 등 글로벌 사업을 적극적으로 모색하고, 선진시장과 신흥시장 진출을 균형있게 추진하고 있습니다. 삼성화재는 해외 진출시장, 중점 사업영역, 필요 역량에 대한 해외사업 중장기 계획을 수립해서 체계적으로 이행과제를 실천하는 한편, 해외 시장 변화에 능동적으로 대응하며 미주, 유럽, 아시아, 중동 등 8개국 18개 거점을 통해 현지 고객을 위한 차별화된 상품과 서비스를 제공하고 있습니다. 미국지점을 포함, 해외거점의 2020년 거수보험료(원수+수재)는 378,815천불이며 원수보험료는 234,028천불입니다.

해외 6개 거점의 총 운용자산은 593,058천불입니다.

중국법인

146,717

2020년 수입보험료 (단위: 천 불)

일반보험 건실성장 및 자동차보험 안정화를 통한 손익 중심 운영

삼성화재 중국법인은 2005년 4월 외자계 보험사 중 세계 최초로 중국에 설립한 법인자격을 갖춘 단독 손해보험회사입니다. 건실한 경영기반을 구축하였으며, 리스크 관리 및 우수한 성과를 바탕으로 2008년부터 미국 S&P사로부터 7년 연속 A등급, 2015년부터 2020년까지 6년 연속 A+등급을 획득하였습니다. 또한, 2013년 4월 국내 손해보험사 최초로 중국에서 ‘자동차책임보험’ 판매권을 획득하고, 5월부터 중국 현지 실정에 맞춘 자동차보험인 ‘삼성차험(三星車險)’을 시판하여, 단순 외형 확대는 지양하고, 사업 안정성 및 수익성 중심으로 사업구조를 재편하고 건실한 성장 전략을 지속적으로 추진하고 있습니다. 더불어 중국에 진출한 한국계 기업에 밀착 보험 서비스를 제공하며 사고 예방을 위한 선제적 위험관리 서비스도 강화하고 있습니다.

미국법인

37,999

2020년 수입보험료 (단위: 천 불)

선진 금융시장에서 관계사에 대한 최적의 서비스 제공을 통한 손익 중심 경영 지속

삼성화재 미국지점은 1990년 미국시장에 진출, 선진 보험시장을 경험하며 글로벌 보험사로서의 경쟁력을 키워가고 있습니다. 또한 2011년 6월에는 관리법인을 설립하여 지점의 관리 및 운영을 담당하고 있으며, 손익 중심의 사업 건실화를 지속적으로 추구하기 위해 관계사에 대한 서비스 효율성 강화 및 사업비 효율화를 통한 손익 개선 전략을 추진하고 있습니다.

인니법인

28,852

2020년 수입보험료 (단위: 천 불)

우량 신용등급을 활용한 현지 마케팅 적극 전개

삼성화재 인도네시아법인은 1996년에 진출하였으며, 많은 인구와 풍부한 자원을 바탕으로 고성장 중인 인도네시아에서 일반보험 업계 최고의 강소 보험사로 자리매김하기 위해 전력을 다하고 있습니다. 향후 정부 주도 투자 등을 바탕으로 인도네시아 일반보험업의 지속적인 성장이 예상되는 가운데, 인도네시아 법인은 탄탄한 재무 건전성과 우량한 신용등급(A.M.Best사로부터 A-등급 획득)을 활용하여 한국계 및 현지 기업을 대상으로 사업을 확장해 나가고 있습니다.

베트남법인

46,117

2020년 수입보험료 (단위: 천 불)

한국계 기업을 대상으로 최적의 서비스 제공

삼성화재 베트남법인은 2002년에 설립하여 삼성 휴대폰 핵심 생산거점인 삼성전자 베트남의 리스크 관리 등 현지에 진출한 한국계 기업을 대상으로 양질의 보험서비스를 제공하고 있습니다. 특히, 2014년부터 베트남 내 보험사들 중 가장 높은 A.M.Best 신용등급인 A-를 획득하는 등 재무건전성 및 건실한 경영성과를 인정받고 있습니다.

유럽법인

45,980

2020년 수입보험료 (단위: 천 불)

선진 금융시장에서 MI 역량을 활용하여 수재사업에 기여

삼성화재 유럽법인은 2011년에 설립하였으며, 현지에 진출한 한국계 기업을 중심으로 사업을 전개하고 있습니다. 또한 세계 보험시장의 중심지인 런던에서 글로벌 보험사 및 재보험사와 교류하여, 글로벌 수재 사업 확장을 위한 MI 거점으로서의 역할에 최선을 다하고 있습니다.

싱가폴법인

73,149

2020년 수입보험료 (단위: 천 불)

균형있는 재보험 Portfolio 및 Business 추구

삼성화재는 2011년 아시아 재보험시장 허브인 싱가포르에 Samsung Re를 설립, 아시아 신흥 국가의 재물 및 적하 보험을 중심으로 수재사업을 확대해 나가고 있습니다. 특히 재보험사 및 브로커와의 우호적인 관계 형성을 통해 마케팅 역량을 강화하여 본사의 글로벌 수재사업 확장에 기여하고 있습니다. 또한, A.M.Best 신용등급 A를 획득하는 등 안정적 재무건전성을 인정받고 있습니다.

주요 재무 실적

총자산

(단위: 억 원)



자본총계

(단위: 억 원)



매출 : 원수보험료

(단위: 억 원)



당기순이익

(단위: 억 원)



글로벌 신용등급 평가

삼성화재는 탁월한 자본력, 안정적인 영업성과, 건실한 리스크 관리 역량 등을 인정받아 세계 최대 보험회사 전문 신용평가기관인 A.M.Best로부터 평가체계상 최고 등급인 A++ Superior를 10년 연속 획득하였으며, 글로벌 신용평가기관인 S&P로부터 AA-를 획득하여 우량한 신용등급을 유지하였습니다.

신용평가기관	2017	2018	2019	2020
A.M.Best	A++, Superior	A++, Superior	A++, Superior	A++, Superior
S&P	AA-, Stable	AA-, Stable	AA-, Stable	AA-, Stable

주요 상품 및 서비스

분류	주요 상품	
일반보험	화재	주택, 일반, 공장화재보험
	해상, 항공	선박, 항공, 적하보험
	특종	기술, 상해, 배상책임보험 등
장기보험	상해/질병	마이헬스 파트너, 태평삼대 플러스, 유병장수 플러스, 실손의료비보험 등
	운전자	안전운전 파트너 플러스
	재물	성공기원, 성공예감 등
	저축/개인연금	수퍼세이브, 아름다운 생활 II
자동차보험	애니카, 애니카 다이렉트	
대출	아파트 담보대출, 보험계약대출, 신용대출	
서비스	삼성화재 포인트, 애니카 서비스, 스마트케어 서비스, 삼성화재 우수고객 서비스	

2020 주요 수상 내역

수상년월	수상 내역	주관
2020. 05	2018 연차보고서 Discipline Communication 부문 수상	iF Design Award
2020. 06	콜센터 서비스 품질지수(KSQI) 16년 연속 우수 콜센터 선정	한국능률협회컨설팅
2020. 07	한국서비스품질지수(KS-SQI) 자동차보험부문 19년 연속 1위, 장기보험부문 7년 연속 1위	한국표준협회
2020. 10	한국산업의 고객만족도(KCSI) 자동차보험부문 23년 연속 1위, 장기보험부문 10년 연속 1위	한국능률협회컨설팅
2020. 11	다우존스 지속가능경영(DJSI) 월드지수 7년 연속 편입	S&P Global
2020. 12	국가고객만족도(NCSI) 손해보험업 20년 연속 1위	한국생산성본부
2020. 12	고객이 가장 추천하는 기업(KNPS) 자동차보험부문 11년 연속 1위, 장기보험부문 10년 연속 1위	한국능률협회컨설팅

2020년 10대 뉴스



01

세전 이익 1조 달성

1조 3백억 원의 세전 이익 기록

* 2020.01.01 ~ 2020.12.31



02

보장보험료 중심 영업체질 혁신

손익 중심의 지속적인 성장



03

전속채널, 디지털 영업 본격화

24시간 영업활동 시스템을 통한
고객 편의성 제고



04

GA 전용시스템 오픈

사용자 관점의 시스템으로 GA채널
성장 기반 역할 수행



05

자동차보험, 세전이익 흑자 재전환

우량 매출 확대 및 현장의 수익성 제고
노력의 성과



06

환경변화에 따른 자동차보험 비대면 보상조직 신설

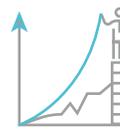
전국 6개 콜레임코어 센터 신설,
COVID-19 환경에 유연한 대처 진행



07

디지털본부 신설

급변하는 환경에 대한 선제적 대응 위한
디지털 비즈니스 전담조직 신설



08

고수익 소매/기업금융 자산 30조 돌파

손보업계 최초



09

중국법인, 온라인 플랫폼사 텐센트와 합작법인 전환

인터넷 플랫폼을 활용한 사업 확장 모색



10

NCSI(고객만족도) 20년 연속 1위

금융업계 최장기간 1위 기록

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

- 1-1 개인의 존엄성과 다양성을 존중한다
- 1-2 법과 상도의에 따라 공정하게 경쟁한다
- 1-3 정확한 회계기록을 통해 회계의 투명성을 유지한다
- 1-4 정치에 개입하지 않으며 중립을 유지한다

2. 깨끗한 조직문화를 유지한다

- 2-1 모든 업무활동에서 공과 사를 엄격히 구분한다
- 2-2 회사와 타인의 지적 재산을 보호하고 존중한다
- 2-3 건전한 조직 분위기를 조성한다

3. 고객·주주·종업원을 존중한다

- 3-1 고객만족을 경영활동의 우선적 가치로 삼는다
- 3-2 주주 가치 중심의 경영을 추구한다
- 3-3 종업원의 「삶의 질」 향상을 위해 노력한다

4. 환경·안전·건강을 중시한다

- 4-1 환경친화적 경영을 추구한다
- 4-2 인류의 안전과 건강을 중시한다

5. 글로벌 기업시민으로서 사회적 책임을 다한다

- 5-1 기업시민으로서 지켜야 할 기본적 책무를 성실히 수행한다
- 5-2 현지의 사회·문화적 특성을 존중하고 상생을 실천한다
- 5-3 사업 파트너와 공존공영의 관계를 구축한다

적용대상

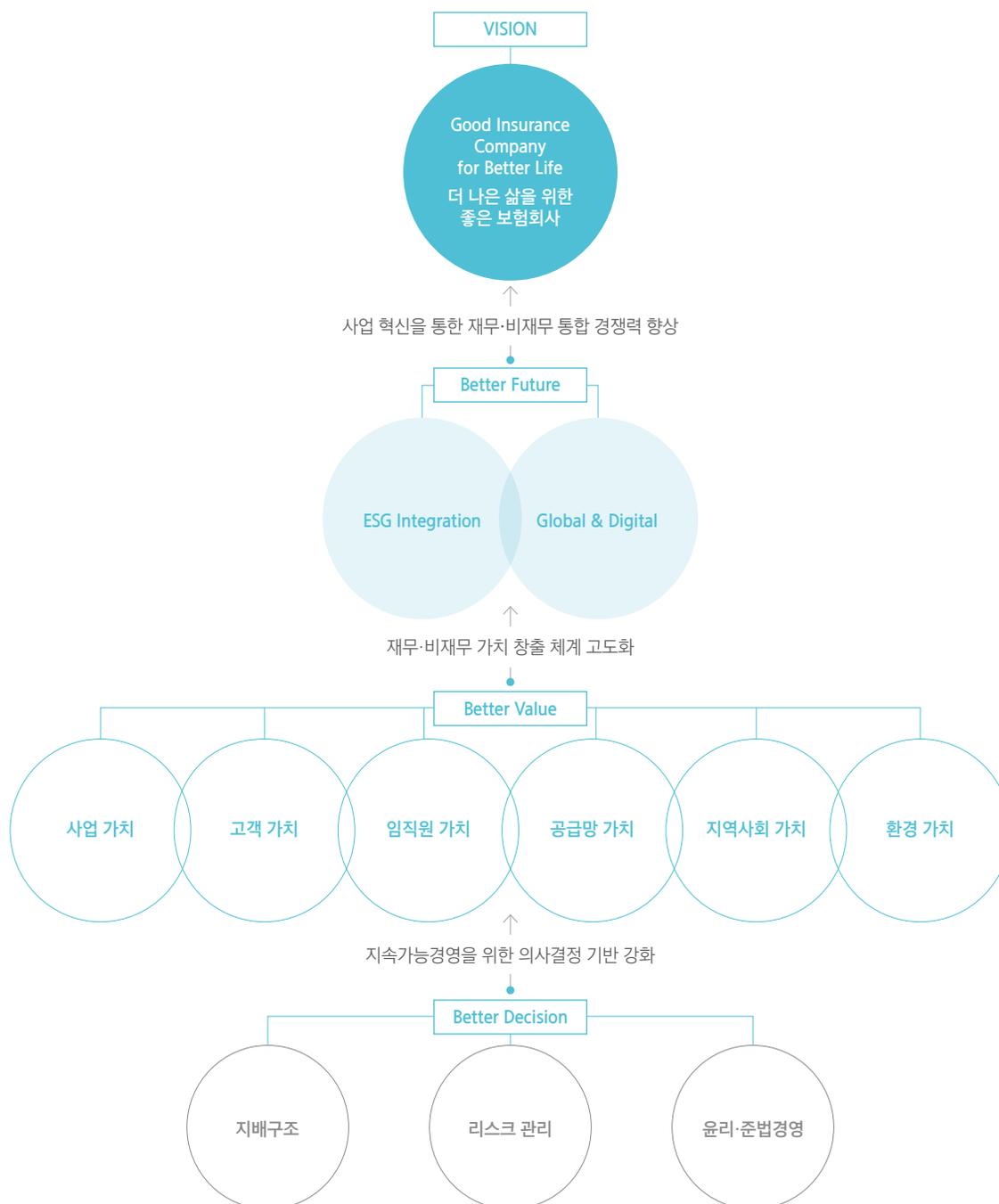
- 이 경영원칙은 “회사(해외 현지법인 포함)”와 “회사의 모든 임직원”을 적용 대상으로 한다.
- 회사와 거래하는 협력업체, 판매조직(대리점 및 설계사)에게도 해당되는 내용을 이해시키고 적극적인 동참을 권유한다.

경영원칙의 활용

- 경영원칙을 업무에 적용할 때, 해석상 기준이 명확하지 않을 경우 해당 임원과 협의하고, 중요 사안은 준법감시인 및 경영원칙실천위원회에 유권해석을 요청한다.
- 모든 임직원은 경영원칙을 성실히 준수하여야 하며, 이를 위반하는 경우에는 징계조치를 받는 등 해당 행위에 대한 책임을 진다.
- 경영원칙의 위반사항을 인지한 직원은 누구라도 신속하게 관리자에게 보고하여야 하며, 특히, 그 사안이 회사에 대해 심각한 법적인 문제를 발생시킬 가능성이 있거나 회사의 이미지에 악영향을 미칠 수 있다고 판단될 때에는 신속하게 해당 임원 및 준법감시인에게 보고한다.

지속가능경영 체계

삼성화재는 '더 나은 삶을 위한 좋은 보험회사(Good Insurance Company for Better Life)'를 비전으로 전사적인 지속가능경영을 추진하고 있습니다. 지속가능경영 의사결정 체계를 기반으로 사업, 고객, 임직원, 공급망, 지역사회, 환경 차원의 가치를 창출하고, ESG·Digital·Global 중심의 사업 혁신을 통해 지속가능한 기업으로서의 경쟁력을 강화해 나가겠습니다.



**지속가능경영
추진 조직**

ESG위원회

삼성화재는 이사회 산하에 ESG위원회를 설치하여 운영하고 있습니다. 위원회는 2인의 사외이사와 CEO로 구성되어 있으며, ESG로 인한 경영 패러다임의 변화에 선제적으로 대응하기 위하여 2021년 3월에 신설되었습니다. ESG위원회는 회사의 전사적인 ESG 관련 전략·정책을 수립하고, 각종 ESG 추진 활동 성과에 대한 심의·의결을 진행하는 등 최고이사결정 조직으로서의 역할을 수행합니다.

지속가능경영위원회

삼성화재는 CEO를 위원장으로 하는 지속가능경영위원회를 2012년에 설치하여 운영하고 있습니다. 위원회의 구성원은 CEO, CFO, 기획실장, CPC전략실장, 인사팀장, 준법감시인 및 기획1팀장 등 총 7인의 경영진으로 구성되어 있습니다. 2020년 지속가능경영위원회는 1회 개최되었으며, 지속가능경영 현황 및 성과, 최근 지속가능경영 관련 동향, 향후 추진 방향 및 과제 등이 주요 안건으로 논의되었습니다. 또한, 부문별 ESG경영 목표관리 및 대응을 위하여 ESG 주요 실무부서의 부서장 및 담당자로 구성된 ESG실무협의체를 운영하고 있습니다.

이해관계자 참여

기업 경영에 영향을 주고받는 다양한 이해관계자의 의견을 수렴하고 이를 경영활동에 적극적으로 반영하는 것은 지속가능경영 고도화를 위한 중요 사항입니다. 삼성화재는 5대 주요 이해관계자를 정의하고 다양한 커뮤니케이션 채널을 운영하여 의견을 적극 수렴하고 경영활동에 반영하고 있습니다.

	이해관계자 참여 정책	주요 소통채널	이해관계자별 이슈	이슈 반영 현황
고객	최고의 상품과 서비스를 통해 안심을 제공	<ul style="list-style-type: none"> 고객 패널 고객불만접수 및 피드백(VOC) 공식 SNS 채널 	<ul style="list-style-type: none"> 고객중심 경영활동 금융소비자보호 강화 고객정보보호 	<ul style="list-style-type: none"> 외제차 안심케어센터 확대 운영 소비자보호센터 및 소비자보호위원회 운영 정보보호 관리체계 강화
임직원	글로벌 금융전문가로서의 성장기회 제공	<ul style="list-style-type: none"> 노동조합 임직원 만족도 조사 고충처리제도 소통해봄 	<ul style="list-style-type: none"> 일과 삶의 균형 인재 양성 임직원 소통 강화 	<ul style="list-style-type: none"> 전일 전산자동종료 삼성화재 사내대학 운영 및 전문자격증 지원제도 CEO 현장방문
협력업체	상호 신뢰를 바탕으로 동반성장 추구	<ul style="list-style-type: none"> 간담회 사내게시판 Partner's Day 	<ul style="list-style-type: none"> RC경쟁력 강화 지원 커뮤니케이션 강화 불완전판매 최소화 	<ul style="list-style-type: none"> CEO RC 간담회 고객만족대상 컴플라이언스 매니저 배치 및 매월 모니터링
지역사회/ 정부	글로벌 기업시민으로서 사회환경적 책임 수행	<ul style="list-style-type: none"> 각종 NGO 경찰청·소방청 및 정부부처 만족도 조사 	<ul style="list-style-type: none"> 소외계층 지원 활동 선진교통안전문화 환경영향 최소화 	<ul style="list-style-type: none"> 분야별 지속적인 사회공헌사업 전개 교통안전교육 운영 지구촌 불끄기 행사 참여
주주/투자자	지속가능한 성장으로 시장을 초과하는 주주가치 창출	<ul style="list-style-type: none"> 주주총회 기업설명회(NDR) 각종 컨퍼런스 진행 	<ul style="list-style-type: none"> 주주가치 제고 커뮤니케이션 강화 공정한 가치 배분 	<ul style="list-style-type: none"> 배당성향 확대 결산설명회·IR 미팅 등을 통한 소통 강화 공정 공시

UN SDGs 이행

삼성화재는 당사 경영전략을 UN 지속가능발전목표와 연계하고, 4대 핵심 이행 목표를 정립하여 다각적인 활동을 전개하고 있습니다. 앞으로도 삼성화재는 손해보험업의 특성과 조직의 강점을 활용하여 지속가능발전목표 달성을 위해 적극적으로 동참하겠습니다.



SDG 3 전 연령층의 건강한 삶 보장과 웰빙 증진

비즈니스 KPI : 자동차보험 사고율 및 손해율 | 사회·환경 KPI : 어린이 교통안전교육 실시 횟수 및 수료자 수

삼성교통안전문화연구소는 우리나라 최초의 교통안전 전문 연구기관으로 국가 교통사고 사망자 목표 달성 및 고객사고 예방을 위해 교통안전 정책개발·제도개선, 교통약자 및 사고 취약지역 안전교육, 사고위험 시기별 언론 보도를 통한 계도·계몽 활동 등을 추진하고 있습니다. 또한 우리나라 최초의 자동차 전문 박물관인 삼성화재교통박물관에서는 어린이들에게 일어나기 쉬운 교통사고 유형 및 예방법 등을 어린이들의 눈높이에서 알기 쉽게 설명하는 어린이 교통안전교육 등을 제공하고 있습니다. 추가적으로, 고객이 운동목표를 달성하면 보상 포인트를 지급하는 '애니핏서비스'를 제공하여 고객 모두의 건강증진을 지원하고 있습니다.



SDG 4 포용적이고 공평한 양질의 교육 보장 및 평생학습 기회 증진

세부목표 4.4 2030년까지 취업, 양질의 일자리, 기업 활동을 위해 필요한 기술을 보유한 청소년 및 성인 수 대폭 확대

비즈니스 KPI : 생애설계 프로그램 지원자 수, 재취업 성공자 수 | 사회·환경 KPI : 인당 평균 교육비 및 교육시간

삼성화재는 모든 임직원이 최고의 금융·보험 전문가로 성장할 수 있도록 인재양성체계 SFMI University를 운영하고 있으며, 역량개발 제도 Individual Development Plan을 통해 직무 전문성을 향상시키고 있습니다. 또한, 글로벌 비즈니스 역량을 보유한 리더 양성을 위해 지역전문가 파견, GFP, GEP, MBA/EMBA, 아카데미 등 다양한 교육을 제공하고 있습니다. 추가적으로, 퇴직임직원과 예정자를 대상으로 금융업 종사자 특성에 맞는 전직 지원 프로그램을 지원하고 있으며, 연령별로 특화된 생애설계과정을 운영, 지원하고 있습니다.

세부목표 4.5 2030년까지 교육에서의 성별 격차를 해소하고 장애인, 토착민, 취약한 환경에 있는 아동을 포함하는 취약계층에게 모든 수준의 교육과 직업 훈련에 동등한 접근 보장

비즈니스 KPI : 사무직군 전문자격 보유자 수 및 보유율 | 사회·환경 KPI : 장애인식 개선사업 결과, 꿈터공부방 사업 결과

삼성화재는 교육에 대한 사내 성별 격차를 해소하고 여성 임직원의 금융·보험 전문가 육성을 적극 지원하고 있습니다. 2020년에는 여성으로만 이루어져 있는 사무직군에 특화된 총 8가지의 교육 프로그램을 운영하였으며, 사이버대와의 협약을 통한 등록금 감면 혜택, 전문 자격 취득에 대한 취득지원금, 자격수당, 인사가점 등을 지속적으로 지원하고 있습니다. 또한 장애 청소년을 대상으로 음악교육사업 및 장애인식 개선사업을 진행하고 있으며, 저소득층 청소년을 대상으로 꿈터공부방 제공 등 다양한 교육 프로그램을 제공하고 있습니다.

세부목표 4.7 2030년까지 지속가능발전 및 생활양식, 인권, 성평등, 평화와 비폭력 문화 확산, 세계시민의식, 문화다양성 존중에 기여하는 교육을 통해 모든 학습자들이 지속가능발전을 증진하기 위한 지식과 기술을 습득할 수 있도록 보장

비즈니스 KPI : 고충처리 건수 | 사회·환경 KPI : 인권보호 및 성희롱 예방교육 시간 및 이수자 수

삼성화재는 삼성 경영원칙, 삼성화재 인권원칙, 삼성화재 임직원 및 협력업체 행동규범 가이드라인 내에 임직원에 대한 차별 금지, 다양성 존중, 아동·강제노동 금지 등 인권보호 원칙을 명문화하고 있으며, 삼성화재 전 임직원 및 협력사가 이를 준수하고 있습니다. 또한 인권 보호 및 직장 내 성희롱 예방을 위해 전 임직원을 대상으로 연 1회 이상 관련 교육을 실시하며, 인사·성희롱·언어폭력·음주 등 불합리한 상황을 처리·예방하기 위한 상담창구를 상시 운영하고 있습니다.



SDG 8 지속가능하고 포용적인 경제 성장 및 일자리 창출 추구

세부목표 8.3 생산활동, 양질의 일자리 창출, 기업이 정산, 창의성과 혁신을 지원하고 금융서비스에 대한 접근 확대를 포함하여 소규모 비즈니스 및 중소기업의 형성과 성장을 촉진하는 개발지향 정책을 증진

비즈니스 KPI: 스타트업 투자금액 및 투자수익률 | 사회·환경 KPI: 영업파트너 경력별 맞춤 교육 프로그램 참여자 수, 우수인증설계사 수
삼성화재는 협력업체와의 공존공영을 위한 상생협력을 실천하고 있습니다. 협력업체에 다양한 교육프로그램과 지원시스템을 제공하며 업체별 간담회 등을 통해 정기적인 고충청취 및 소통을 지속하고 있습니다. 또한, 기술변화에 따른 빠른 시장변화에 대응하고 스타트업과의 전략적 협업을 목적으로 지난 2019년 1월 국내 금융권 최초로 400억원 규모의 CVC펀드(Corporate Venture Capital)를 조성하였습니다.

세부목표 8.8 모든 노동자의 권리를 보호하고 안전하고 안정적인 근로환경 조성을 확대

비즈니스 KPI: 분기별 산업안전보건위원회 운영 횟수, 정기 안전점검 실시 횟수 | 사회·환경 KPI: 임직원 심리상담실 이용자 수, 임직원 건강검진 완료율
삼성화재는 모든 임직원에게 안전하고 쾌적한 근무환경을 제공하기 위해 안전보건 경영 체계를 구축, 운영하고 있습니다. '산업재해 처리 규정' 및 '비상사태 준비 및 대응지침'을 마련하여 사고 예방 및 효과적인 사후 관리에 대비하고 있으며, 정기적으로 건축물·전기시설·소방시설 및 승강기 안전 점검, 공기질 측정, 수질 검사, 임직원 모의훈련, 화학물질 취급자에 대한 안전보건 교육 및 점검 등을 시행하고 있습니다. 또한 임직원의 몸과 마음 건강을 위하여 마음누리 심리상담실 운영과 직원 건강검진 지원, 피트니스 시설 및 진료실을 운영하고 있습니다.

세부목표 8.10 은행, 보험, 금융 서비스 접근을 장려하고 확대하기 위한 국가별 금융기관의 역량을 강화

비즈니스 KPI: 사회적 기여 보험 매출액 및 판매 건수 | 사회·환경 KPI: NCSI, KCSI, KS-SQI 등 국내 3대 고객만족도 평가 순위
삼성화재는 고객중심 경영의 일환으로 고객 패널, 소비자보호위원회, 고객권익보호위원회 등을 통하여 서비스 품질 개선을 위해 노력하고 있습니다. 또한 장애인 등 금융정보 취약계층이 어려움 없이 금융서비스를 이용할 수 있도록 모바일 앱과 웹 사이트를 개선하였으며 친서민 나눔 자동차보험 특약, 장애인복지시설 우대 종합보험, 외국인 근로자 전용보험 등 다양한 사회적 기여 보험상품 및 서비스를 제공하고 있습니다.



SDG 10 국내 및 국가 간 불평등 완화

세부목표 10.2 2030년까지 나이, 성별, 장애 여부, 인종, 민족, 출신, 종교, 경제 및 기타 지위와 관계없이 모든 사람의 사회적·경제적·정치적 포용을 강화, 증진

비즈니스 KPI: 사회공헌 투자액, 미소금융사업 출연액 | 사회·환경 KPI: 임직원 봉사활동 참여인원 및 참여시간
삼성화재는 교통·생활안전·아동·청소년·장애인·지역사회 등 다양한 분야에서 사회공헌사업을 전개하고 있습니다. 특히 미소금융사업을 통해 제도권의 금융 이용이 곤란한 저신용·저소득층에게 창업과 사업운영 자금 등을 무담보·무보증으로 지원하여 사회·경제적으로 자립할 수 있도록 돕고 있습니다. 또한, 미소금융재단과 휴면보험금을 활용하여 저소득층 아동을 위한 보장성 소액보험과 사회복지시설을 이용하는 장애인 및 저소득층 아동을 위한 장애인 시설보험 가입을 지원하고 있습니다.

PART 1

- 018 ESG Integration
- 020 ESG Highlights
- 022 Global & Digital
- 024 지속가능경영 Initiative
- 025 PSI(Principles for Sustainable Insurance) Report
- 027 TCFD Index

SFMI for Better Future



ESG Integration

본업 비즈니스와 ESG의 통합을 통해 창출하는 새로운 가치,
삼성화재가 제시하는

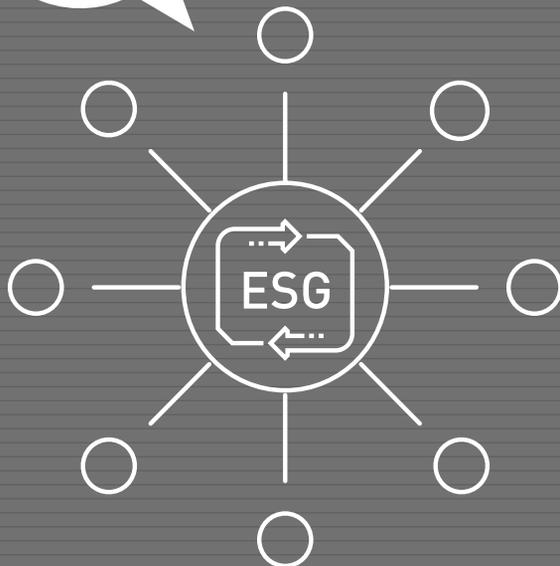
Better Future



ESG위원회

ESG경영 강화를 위해 이사회 산하에 ESG위원회를 설치하였습니다. ESG위원회는 ESG로 인한 경영 패러다임의 변화에 선제적으로 대응하는 최고이사결정 역할을 수행합니다. 이러한 ESG거버넌스 체계의 확립을 통하여 ESG경영의 내재화를 가속화할 계획입니다.

BETTER
FUTURE



탈석탄 금융 선언

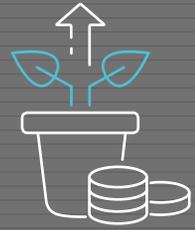
기후변화 위기에 선제적으로 대응하기 위해 '탈석탄 금융'을 선언하여 비즈니스에 적용하고 있습니다. 탈석탄 금융이란, 석탄발전에 대한 신규 투자를 중단하고, 직접적 투·융자 뿐만 아니라 석탄 화력 발전소 건설 목적의 회사채에도 투자하지 않는 것입니다. 특히, 보험회사로서 신규 석탄 화력 발전소 건설을 위한 보험을 인수하지 않는다는 방침을 추가로 수립하였습니다.





ESG언더라이팅

보험 언더라이팅 과정에서 ESG 리스크를 고려한 의사결정 체계를 구축하고 있습니다. 언더라이팅 가이드라인 내에 ESG요소에 대한 인수지침을 별도로 보유하고 있으며, 환경·사회·지배구조 상 부적절한 계약자 및 피보험자의 계약은 인수하지 않도록 명시하고 해당 지침을 준수하고 있습니다.



환경·사회적 보험상품 제공

삼성화재는 보험의 사회적 책임을 다하는 환경·사회적 보험상품을 제공하고 있습니다. 2020년 환경·사회적 보험상품의 매출은 총 2조 7,595억입니다. 친환경적이고 사회적 책임을 다하는 보험상품 확대를 통해, 2023년까지 총 매출 3조 달성을 목표로 설정하였습니다.



종이 없는 보험계약

모바일 기기로 컨설팅, 가입설계, 전자서명까지 가능한 모바일 영업 시스템(M portal)을 통해 친환경 보험계약 체결을 지속적으로 증가시키고 있습니다. 삼성화재는 종이 없는 보험계약 체결 활성화를 통해 매년 축구장 다섯 배 크기의 숲(나무 1만 5,600그루)을 조성하는 효과를 창출하고 있습니다.



ESG투자

2020년 총 약 3조 5,378억 원의 ESG 관련 투자를 진행하였으며, 이는 2019년 대비 30.4% 증가된 규모입니다. 이는 태양광·풍력·연료전지 등과 같은 신재생에너지 사업에 대한 투자와 공기업 및 일반기업이 발행하는 ESG채권에 대한 투자를 지속적으로 확대한 결과입니다. 삼성화재는 2030년까지 ESG투자 규모를 10.5조 원까지 확대하는 것을 목표로 하고 있습니다.



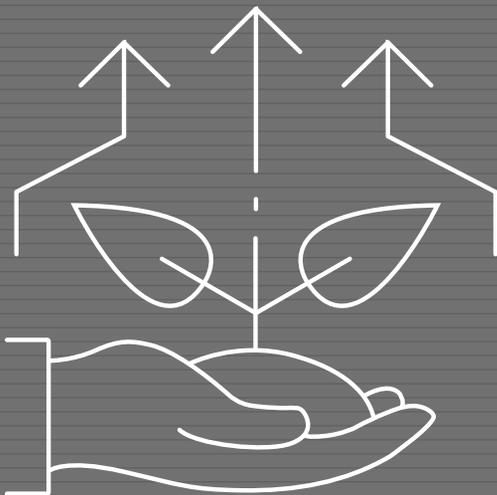
ESG Highlights

2020년, 삼성화재와 ESG

Better Future



BETTER
FUTURE



대외 ESG평가

- DJSI(다우존스 지속가능경영지수) 7년 연속 월드지수 편입
- CDP Climate Change Leadership A- 획득,
금융 부문 우수기업(섹터 아너스) 선정
- MSCI ESG Ratings A등급 획득
- FTSE4Good 사회책임지수 8년 연속 편입
- 한국기업지배구조원(KCGS) ESG평가 종합 A등급 획득
- 서스틴베스트 ESG평가 A등급 획득



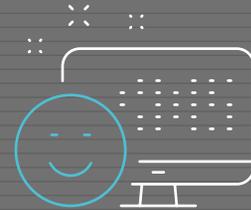
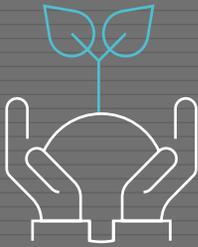
온실가스 감축

다양한 친환경 활동 및 자원 절감을 통해 회사의 탄소배출량을 꾸준히 절감하고 있습니다. 2020년 삼성화재의 온실가스 배출량은 전년 대비 17.7% 감소한 15,153 tCO₂eq입니다.



연수원 지원

국내 COVID-19 확산 상황에 따라, 고양시 연수원 (글로벌캠퍼스)을 생활치료센터로 무상으로 지원하고 있습니다. 2020년 8월부터 현재까지 누적 3천명 이상의 인원을 수용하였으며, 기업의 사회적 책임을 다하기 위한 지속적인 노력을 기울이고 있습니다.



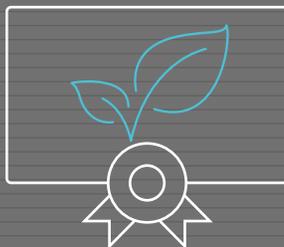
고객 만족

삼성화재는 2020년 국내 3대 기관의 고객만족도 조사(NCSI, KCSI, KS-SQI)에서 모두 1위를 기록하였습니다. 특히 NCSI(국가고객만족도)는 손해보험 부문 20년 연속 1위를 기록하였으며, 이는 금융업계 최장 기간 1위 기록입니다.



SF지점 운영

30세~45세의 대졸 출신 여성을 중심으로한 SF(Success of Forty)지점을 운영하여 출산과 육아로 경력이 단절된 여성을 위한 여성친화적 근무 환경을 구축하고 있습니다.



환경·에너지경영 시스템

글로벌 스탠다드를 준수하고 이를 경영활동에 반영하기 위하여 국내 보유 사옥을 대상으로 환경·에너지경영시스템을 구축하고, 국제표준인 ISO 14001(환경경영시스템)과 ISO 50001(에너지 경영시스템) 인증을 지속적으로 갱신·보유하고 있습니다.

Global & Digital

디지털 기술 기반의 혁신적 서비스와 글로벌 사업 확장으로
내실성장과 미래수익원 확보에 주력
삼성화재가 도전하는

Better Future



글로벌 사업기반 강화

글로벌 보험시장인 영국 로이즈 시장¹⁾의 캐노피우스사에 1억 1,000만 달러 (약 1,250억)를 추가로 투자하는 전략적 파트너십 계약을 체결하였습니다. 2019년 1억 5,000만 달러를 투자해 글로벌 사업 추진의 초석을 마련한 데 이어, 글로벌 사업 기반을 강화하여 새로운 성장의 길을 지속적으로 모색하기 위한 결정입니다.

1) 로이즈 시장: 전 세계 80개국에서 특종보험을 인수하는 글로벌 보험시장

BETTER
FUTURE



중국법인의 합작법인 전환

중국 최대의 인터넷 플랫폼 기업인 텐센트와 협력하여 자사 중국법인을 합작법인 형태로 전환하기로 하였습니다. 텐센트의 장점인 IT 기술을 활용하여 중국시장 내 디지털 신사업 기회를 발굴하고, 온라인 보험사업 중심의 신규 수익원을 확보할 계획입니다.



CVC¹⁾ 펀드 조성

스타트업과 전략적 협업을 통한 디지털 보험 생태계 구축과 보험 밸류체인 디지털화를 목적으로 CVC펀드를 조성하였습니다. 2021년 3월 기준으로 헬스케어, 모빌리티 분야 등 총 9개사에 266억원을 출자하였으며, 2021년 내에 400억 전액 출자를 계획하고 있습니다.

1) Corporate Venture Capital

디지털본부 신설

보다 적극적인 디지털 채널 전략 수립과 실행을 위해, 각 부문별로 진행되던 디지털화를 하나로 통합한 디지털본부를 신설하였습니다. 단순 판매 중심이었던 다이렉트 플랫폼에서 벗어나 고객의 일상생활과 보험과의 접점을 확보하고, 판매 외 다양한 서비스와 콘텐츠 제공을 위한 역할을 수행하고 있습니다.



디지털 헬스케어 서비스 제공

고객의 건강 관리를 지원하고 편의를 증진시킬 수 있는 디지털 헬스케어 서비스를 제공하고 있습니다. 운동 목표를 달성하면 리워드 포인트를 제공하는 '애니핏'은 총 33만명의 고객이 서비스를 이용하고 있습니다. 또한, 당뇨병 환자 고객을 대상으로 질병관리 서비스를 제공하는 '마이헬스노트'는 총 8천 6백명의 고객이 이용하며 해당 질병을 극복하고 있습니다.



디지털 기술 활용 확대

내·외부 이해관계자의 편의성을 제고하기 위하여 다양한 디지털 기술 활용을 확대하고 있습니다. RC분들이 24시간 자유롭게 업무를 할 수 있는 '디지털 영업시스템', AI/RPA를 활용한 사무업무 지원 시스템 등을 활용하고 있으며, 디지털 전환 및 혁신을 가속화하여 미래 수익기반을 다변화하는 노력을 지속할 계획입니다.



지속가능경영 Initiative



UNEP FI(유엔환경계획 금융이니셔티브)는 국제연합환경계획(UNEP)과 금융기관 간의 공공-민간 파트너십입니다. 삼성화재는 2010년부터 동참하여 국제사회와 함께 지속가능금융의 확산을 위해 노력하고 있습니다.



PSI(지속가능보험원칙)는 보험사의 지속가능경영을 추구하는 국제협약으로, 삼성화재는 2015년 1월 국내 보험사 최초로 가입한 이래 보험산업의 지속가능성 전파에 노력하고 있습니다.



CDP는 전 세계 주요 상장기업을 대상으로 기업의 온실가스 감축 대응활동을 평가하고 관련 내용의 보고서를 투자자들에게 제공하고 있는 협의회 성격의 기구입니다. 삼성화재는 2010년부터 기관 투자자이자 정보제공자로서 탄소정보 공개활동에 참여하고 있습니다.



UN SDGs(지속가능발전목표)는 모든 국가의 지속가능한 발전을 위해 정부, 기업, 시민사회 등이 모두 참여하여 달성해야 할 17개의 추진 목표와 169개의 세부목표로 구성되어 있습니다. 삼성화재는 글로벌 기업시민으로서 SDGs의 목적 이행을 위하여 당사의 지속가능경영활동과 연계하여 추진할 것 입니다.



TCFD(기후변화 관련 재무 정보 공개 태스크포스)는 금융안정위원회가 설립한 태스크포스로, 지배구조, 전략, 리스크 관리, 목표·지표 영역을 기준으로 기후변화 관련 정보를 공개하도록 권고하고 있습니다. 삼성화재는 TCFD 권고안에 따른 공시를 시작으로 기후변화 리스크/기회의 비즈니스 통합을 고도화할 계획입니다.

PSI(Principles for Sustainable Insurance) Report

삼성화재는 2015년 1월 UNEP FI(유엔환경계획 금융이니셔티브)의 PSI(지속가능보험원칙)에 서명하여, 글로벌 보험사들과 함께 보험산업의 지속가능성을 위해 노력할 것을 선언하였습니다. 삼성화재는 글로벌 기업시민으로서 사회적 책임을 다하며, 환경·사회·지배구조를 고려한 장기적인 관점의 지속가능경영활동을 진행할 것입니다. 이에, 삼성화재는 PSI의 4대 원칙에 따라 각각의 활동 내용을 매년 보고하고 있습니다.

원칙 1 보험사의 의사결정 시 환경·사회·지배구조를 고려한다.

- **ESG위원회 운영** | 삼성화재는 이사회 산하에 ESG위원회를 신설하여 운영하고 있습니다. 2명의 사외이사와 CEO로 구성된 ESG위원회는 ESG전략 수립 및 ESG 활동에 대한 심의·의결을 진행하는 최고 의사결정 역할을 수행합니다.
- **지속가능경영위원회 운영** | 삼성화재는 Global Top-tier 손보사 위상에 걸맞는 지속가능경영 체계 구축 및 활동 가속화를 위해 경영진이 참여하는 사내 지속가능경영위원회를 2012년에 설치하여 운영하고 있습니다. 위원회의 구성원은 CEO, CFO, 기획실장, CPC전략실장, 인사팀장, 준법감시인 및 기획1팀장 등 총 7인으로 구성되어 있습니다. 2020년 지속가능경영위원회에서는 지속가능경영 현황 및 성과, 최근 지속가능경영 관련 동향, 향후 추진방향 및 과제 등이 주요 안건으로 논의 되었으며, 부문별 지속가능경영 목표 관리 및 대응을 위하여 ESG 주요 실무부서의 부서장 및 담당자로 구성된 ESG실무협의체를 운영하고 있습니다.
- **사회적책임경영 규정** | 삼성화재는 회사의 의사결정 및 활동 과정에서 환경·사회·지배구조를 고려한 사항이 효율적으로 반영될 수 있도록 사회적책임경영 규정을 2013년에 제정, 시행하고 있습니다. 특히 2020년에는 석탄발전과 관련된 모든 신규 투·융자 및 건설보험 인수를 중단하는 '탈석탄 원칙'을 추가하여, 기후변화 완화 및 대응을 위한 노력을 담은 내용으로 규정을 개정하였습니다. 삼성화재는 소비자 보호, 공정경쟁, 근로의 질적 향상, 인권보호, 지역사회 참여와 발전, 친환경 경영 등 사회적 책임을 성실히 수행하여 보험소비자와의 신뢰 구축 및 사회의 지속가능한 발전에 기여하고자 노력하고 있습니다.

원칙 2 고객 및 비즈니스 파트너들과 환경·사회·지배구조에 대한 의식을 고양시키고, 위험 관리 솔루션 개발을 함께한다.

- **환경·사회적 보험상품 및 서비스** | 삼성화재는 기후변화 대응 및 완화 등 환경영향을 고려한 다양한 보험상품 및 서비스를 제공하고 있으며, 저소득층·장애인·외국인 등 사회적 약자와 금융 소외계층이 각종 위험에 대비할 수 있도록 다방면으로 지원 활동을 전개하고 있습니다.
- **종이 없는 보험계약 체결** | 삼성화재는 영업 파트너인 RC(Risk Consultant)와 함께 모바일 디바이스를 사용하여 환경친화적인 영업 프로세스 혁신을 추진하고 있습니다. 디지털 상담자료, 전자서명 등을 통하여 종이가 한 장도 필요하지 않은 친환경적인 보험계약 체결을 위해 지속적으로 노력하고 있습니다.
- **기후변화 리스크 조사** | 삼성화재 GLCC(Global Loss Control Center)에서는 기후변화와 관련된 다양한 연구개발을 통해서 고객과 지역 사회의 기후변화 리스크 관리를 지원하고 있습니다.
GLCC 홈페이지 | <http://rm.samsungfire.com>
- **임직원 및 협력업체 사회적책임 행동규범** | 삼성화재는 임직원 및 협력업체의 사회적책임경영 실천 및 변화 유도를 위하여 각 이해관계자를 위한 사회적책임 행동규범을 제정하였으며, 지속가능한 경쟁력을 확보할 수 있도록 인권, 안전, 환경, 윤리 등 지속가능경영 측면의 리스크 점검과 지원 활동을 강화하고 있습니다.

원칙 3 정부 및 기타 주요 이해관계자들과 협력하여 환경·사회·지배구조와 관련된 사회 전반에 걸친 광범위한 활동을 촉진한다.

- 정부, 시민단체와의 파트너십 | 사회문제 해결을 위해 정부, 시민단체 등과 함께 다양한 사회공헌 활동을 추진하고 있습니다.

분야	세부활동	주요 협력 기관
사회복지	소외계층 지원사업	경찰청, 소방청
	장애인식 개선사업	교육부, 국립특수교육원, 서울맹학교, 장애인먼저실천운동본부
학술·교육	교육 기부, 장학 지원 등	교육부, 아이들과 미래, 어린이재단, 세이프키즈코리아

- 삼성교통안전문화연구소 운영 | 삼성교통안전문화연구소는 선진 교통문화 정착과 교통사고 Zero 사회 구축을 위해 2001년 설립된 우리나라 최초의 교통안전 분야 전문 민간 연구기관입니다. 연구소에서는 교통사고 예방을 위해 도로, 자동차, 운전자 등 교통 안전 분야에 대한 과학적이고 체계적인 조사·연구와 언론 보도 및 정책 건의, 교통 안전 계몽 활동 등을 추진하고 있습니다.

삼성교통안전문화연구소 홈페이지 | <http://www.stm.or.kr/main.html>

원칙 4 원칙의 이행과 성과를 정기적으로 대중에게 공개함으로써 신뢰성과 투명성을 확보한다.

삼성화재는 매년 통합보고서, 지배구조 및 보수체계 연차보고서, 사업보고서 등의 보고서상에 환경·사회·지배구조 관련 이슈를 체계적으로 관리하고 투명하게 공시하고 있습니다.

TCFD Index

TCFD 권고안	삼성화재 현황																
지배구조 - 기후변화와 관련된 리스크와 기회 요인을 평가, 관리하기 위한 조직의 지배구조																	
a) 기후변화 리스크와 기회에 대한 이사회 차원의 감독	이사회 산하에 ESG위원회(CEO와 사외이사 2인으로 구성)를 설립하여, 중장기적인 기후변화 대응 방향 수립 및 회사의 ESG경영에 대한 감독 등 최고 의사 결정 기구 역할 수행																
b) 기후변화 리스크와 기회를 평가하고 관리하는 경영진의 역할	총 7인의 경영진으로 구성된 지속가능경영위원회를 운영하여 기후변화 리스크와 기회에 대한 평가 및 관리 활동 진행. CEO가 지속가능경영위원회 위원장으로서 기후변화 리스크와 기회에 대한 관리를 총괄하고, CFO가 지속가능경영위원회 위원으로서 재무적 관점의 기후변화 리스크와 기회를 관리함																
전략 - 기후변화와 관련된 리스크와 기회가 조직의 사업, 전략, 재무 계획 수립에 미치는 실질적 및 잠재적 영향																	
a) 단기, 중기 및 장기적인 측면의 기후변화 리스크와 기회	<ul style="list-style-type: none"> - 장기/일반/자동차보험 각 부문에서, 홍수·태풍 등의 자연재해로 인한 피해가 지속적으로 증가하는 물리적 리스크가 발생, 기후변화로 인한 자연재해는 보험금 청구의 증가로 손해를 상승을 야기함 - 기후변화에 따른 다양한 변화로 인한 새로운 보험 상품 및 서비스에 대한 수요 발생은 새로운 기회로 인식되며, 관련 상품 및 서비스 개발에 집중하고 있음 - 향후 정부가 국가 탄소중립목표를 달성하기 위해 탄소배출 관련 규제 및 법령 강화 시, 법률 시행에 따른 비즈니스적 손실이 발생할 가능성이 있음 																
b) 기후변화 리스크와 기회가 조직의 사업, 전략 및 재무 계획에 미치는 영향	<ul style="list-style-type: none"> - 풍수해보험, 날씨보험, 주행거리연동 자동차보험 등 기후변화와 관련된 다양한 환경 보험 상품을 제공 중이며, 관련 상품 라인업 확대 계획 수립 - 다양한 전환리스크에 대비하기 위해, 탄소 과배출 등 기후변화에 일조하는 투자 자산의 축소 및 친환경 투자 자산 확대 등 전반적인 포트폴리오 조정 활동 진행 																
c) 2°C 이하의 시나리오를 포함하여 다양한 기후변화와 관련된 시나리오를 고려한 전략	<ul style="list-style-type: none"> - 내부탄소가격을 설정하고, 자발적 온실가스 인벤토리 관리를 통해 다양한 감축 활동을 진행하며, 온실가스 감축 효과를 경제적 가치로 환산함으로써 온실가스 규제에 대응 - 환경-에너지경영 실행을 통해 국제 표준 인증 시스템인 ISO 14001(환경경영시스템)과 ISO 50001(에너지경영시스템) 인증 취득 																
리스크 관리 - 기후변화 관련 리스크와 기회 요인을 식별, 평가, 관리하는 방법 및 프로세스																	
a) 기후변화 리스크를 식별하고 평가하기 위한 프로세스	<ul style="list-style-type: none"> - ESG 실무조직인 지속가능경영사무국과 각 부문 유관 부서(보험 인수 및 투자 결정 관련 부서 등) 실무자들이 관련 리스크에 대한 식별 및 평가 진행 - 사내 조직인 GLCC(Global Loss Control Center)에서 자연재해 누적위험 시뮬레이션을 통해 고객사의 자연재해 취약점 및 대안 발굴을 지원. 자체적으로 방재기상정보시스템을 운영하고 고객사에 실시간 태풍 정보 제공 및 한반도 기후변화에 따른 미래 강수량 변화 정보를 제공 																
b) 기후변화 리스크를 관리하기 위한 프로세스	<ul style="list-style-type: none"> - 탈석탄 원칙을 선언 후 석탄발전에 대한 신규 투자를 중단하고 직접적 투·융자뿐 아니라 석탄화력발전소 건설 목적의 회사채에도 투자하지 않음 - 보험 언더라이팅 가이드라인 내 기후변화에 심각한 영향을 끼치는 계약자/피보험자의 보험 인수(석탄화력발전소 건설·석탄채굴시설 등)를 제한하는 지침을 보유 																
c) 기후변화 리스크를 식별, 평가 및 관리하는 프로세스의 조직 전반의 리스크 관리 체계 통합	- 기후변화 관련 실무진의 리스크 식별 및 평가 진행 후 이사회 산하 ESG위원회와 경영진으로 구성된 지속가능경영위원회를 중심으로 기후변화 대응과 관련한 심의·의결·감독 진행																
관리 지표 및 목표 - 기후변화 관련 리스크와 기회를 평가, 관리하는데 사용되는 지표와 감축 목표																	
a) 기후변화 리스크와 기회를 평가하기 위해 사용된 지표	내부탄소가격, 온실가스 배출량, 에너지 사용량, 친환경 보험상품 매출, 친환경 투자액																
b) Scope 1, Scope 2, Scope 3(해당되는 경우) 온실가스 배출량	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2018</th> <th>2019</th> <th>2020</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Scope 1</td> <td>4,776 tCO₂eq</td> <td>4,327 tCO₂eq</td> <td>3,233 tCO₂eq</td> </tr> <tr> <td>Scope 2</td> <td>15,412 tCO₂eq</td> <td>14,089 tCO₂eq</td> <td>11,920 tCO₂eq</td> </tr> <tr> <td>Scope 3</td> <td>4,560 tCO₂eq</td> <td>5,075 tCO₂eq</td> <td>4,081 tCO₂eq</td> </tr> </tbody> </table> <p>* Scope3는 임직원출장, 용수사용, 용지사용, 폐기물발생으로 인한 배출임</p>		2018	2019	2020	Scope 1	4,776 tCO ₂ eq	4,327 tCO ₂ eq	3,233 tCO ₂ eq	Scope 2	15,412 tCO ₂ eq	14,089 tCO ₂ eq	11,920 tCO ₂ eq	Scope 3	4,560 tCO ₂ eq	5,075 tCO ₂ eq	4,081 tCO ₂ eq
	2018	2019	2020														
Scope 1	4,776 tCO ₂ eq	4,327 tCO ₂ eq	3,233 tCO ₂ eq														
Scope 2	15,412 tCO ₂ eq	14,089 tCO ₂ eq	11,920 tCO ₂ eq														
Scope 3	4,560 tCO ₂ eq	5,075 tCO ₂ eq	4,081 tCO ₂ eq														
c) 기후변화 리스크, 기회와 성과를 관리하기 위한 목표	<ul style="list-style-type: none"> - 2011년(기준연도)부터 자발적으로 2020년까지 기준연도 대비 온실가스 배출량을 30% 감축하는 중장기 온실가스 배출량 감축 목표를 수립하여 달성 완료 - 2030년까지 총 온실가스 배출량을 50% 감축하는 신규 목표 수립(2017년 비) 																

PART 2

- 030 사업 가치
- 042 고객 가치
- 054 임직원 가치
- 068 공급망 가치
- 074 지역사회 가치
- 084 환경 가치

SFMI for Better Value



Issue 01 | 사업 가치

Business Value

삼성화재는 COVID-19 팬데믹 발생으로 인한 글로벌 금융 시장 불안정성 증대와 보험사업 환경 악화 속에서도 선도사로서 수익성 중심의 사업 전략, 안정적인 보험 손해율 및 투자 포트폴리오 관리를 바탕으로 지속적인 사업 가치를 창출하고 있습니다.

KEY STRATEGIES



KEY PERFORMANCE INDICATOR



1) 별도 기준



1) 별도 기준

자동차보험

시장지배력 확대 및 흑자사업 전환

자동차보험은 매출 5.8조, M/S 29.6%의 실적을 거두어 2년 연속 5조 이상의 매출과 30%에 육박하는 높은 시장지배력을 유지하고 있습니다. 특히, 2020년은 상품/심사/보상 등 핵심 경쟁력을 바탕으로 세전이익 흑자사업으로 턴어라운드된 의미 있는 한 해였습니다.

고객에게 안심을 제공하는 차별화된 상품/서비스 제공

삼성화재 특화 상품인 '노블레스 플랜' 및 '외제차 안심플랜'을 지속적으로 업그레이드하여 업계 최고 수준의 보장을 구현하였으며, 수요가 늘어나는 외제차에 대한 차량 신규 등록 및 운반 비용 지원 등 고객 니즈에 부합하는 서비스를 런칭, 시행 중에 있습니다.

비대면 서비스 활성화 등 선제적 미래준비

COVID-19가 장기화됨에 따라, 서비스 수준 제고를 위한 다양한 고객 상담 Tool을 개발하였습니다. 비대면 보상상담 서비스, 차량 수리 단계별 영상통화 시스템 등 고객과 대면하지 않고도 빠르고 편리한 고객 경험을 제공하기 위해 최선을 다하고 있습니다.

자동차보험 원수보험료

(단위: 억 원)



온라인 자동차보험 시장 점유율

(단위: %)



장기보험

보장성 계속보험료 성장을 위한 양질의 신계약 확대 전략

장기보험은 전년 대비 238억원 감소(▽0.2%)한 12조 2,149억원의 매출을 기록하였습니다. 보장성 신계약 규모는 월평균 155억으로 전년 대비 17억 감소했으나, 경쟁적인 시장 환경 속에 무리한 대응 보다는 질적 성장을 추구하여 효율이 큰 폭 개선되었습니다. (13회 차 유지율 83.4%, 전년 대비 +2.2%p). 또한, 보장성 계속보험료는 10조 560억으로 전년 대비 2,430억원(+2.5%) 증가하였습니다.

생산성과 위험손해율 관리로 영업 경쟁력 강화

삼성화재는 전속 채널의 영업 경쟁력 강화를 위해 영업관리자 교육을 확대하고 제도를 개선하였으며, 신입 설계사의 생산성 및 정착률 향상을 위해 노력하고 있습니다. 통신판매 등 TM 채널은 Compliance Risk 최소화를 위해 규모 경쟁을 지양하고 있으며, GA 채널은 상품 경쟁력 강화를 통한 시장지배력 확대를 추진하고 있습니다. 손익분기점이 100%인 장기보험 위험손해율은 전년 대비 2.9%p 증가한 87.1%를 기록했습니다. IBNR¹⁾ 효과를 제외한 장기 위험손해율은 82.9%로 전년 대비 증가하였으나, 업계 최저 수준을 유지하고 있습니다.

1) Incurred But Not Reported, 미보고발생손해액

판매 채널별 경쟁력 강화와 고객 순증

시장 트렌드에 맞는 전략 상품 출시 및 언더라이팅 대응 강화와, 미래가치가 높은 시장 내에서의 경쟁력 우위를 적극 활용하여 시장지배력을 확대하고 성장 시장에서의 시장 발굴을 통한 고객 순증을 적극 추진하겠습니다. 전속 대면채널은 컨설팅 역량에 기반한 설계사 정예화 추진으로 경쟁력을 제고하고, GA 채널은 업무지원 확대 및 상품 경쟁력 보완을 통해 판매기반을 강화하겠습니다. 또한 인터넷 채널을 고객 니즈에 부응하는 미래성장 채널로 적극 육성하여, 각 판매 채널별 경쟁력을 강화하고 회사의 미래가치를 높이겠습니다.

장기보험 원수보험료

(단위: 억 원)



보장성 계속보험료

(단위: 억 원)



일반보험

시장리더십 강화

일반보험의 2020년 원수보험료는 1조 5,490억으로 전년 대비 5.8% 성장하였습니다. 최근 COVID-19 상황 장기화 등 불확실한 시장환경 속에서도 수익성 중심의 사업 전략을 바탕으로 시장 리더십을 강화하고 있습니다.

수익성 기반 사업운영

일반보험은 과거 합산비율이 우량한 상품의 포트폴리오를 확대하기 위해 Underwriting Governance를 지속적으로 개선하고, Claim Data, 방재 컨설팅 등의 프로세스를 결합하여 안정적인 리스크 관리를 유지하고 있습니다. 해외사업 역시 Governance 체계를 정비하고 비용 효율화 등을 통해 안정적 운영이 가능하도록 내실을 다지고 있습니다.

시장창출 및 신성장 동력 확보

삼성화재는 선제적인 시장대응, 적극적인 영업활동을 통해 기존 시장에 대한 지배력을 공고히 하는 동시에, 사이버 등 새롭게 등장하는 리스크를 적극적으로 발굴하고 있습니다. 빠르게 변화하는 시장환경에 맞춰 관련된 사업모델을 적극적으로 개발하고, 제휴 대상을 확대하고 있습니다. 또한 해외 보험사 제휴, M&A 등을 통해 새로운 사업모델을 지속적으로 발굴하고 있으며, 다양한 방식의 성장 동력을 확보하기 위해 노력하고 있습니다.

일반보험 원수보험료

(단위: 억 원)



자산운용

고이원 대출자산 확대를 통한 수익성 제고 및 리스크 관리 강화

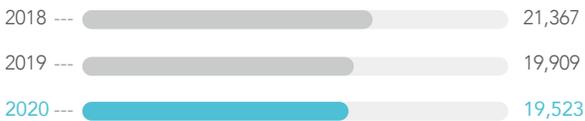
COVID-19 확산에 따른 글로벌 금융시장 변동성 증가에 대응하여 리스크가 낮은 국내 대출자산에 대한 투자를 확대하였습니다. 2020년말 기업 및 소매 등 대출자산 규모는 24조 1,045억원으로 전년 대비 8.5% 증가하였습니다. 기업대출의 경우 핵심 업무권역 오피스 담보대출, 분양완료된 아파트 PF 대출, 수익구조가 안정적인 신재생 PF 대출 등에 투자하였으며, 소매대출은 주택담보 대출 위주로 증가하였고, 신용대출은 차주의 상환능력을 감안하여 안정적으로 운용하고 있습니다. 해외 펀드는 선진국 정부의 장기 사용 계약으로 경기 변동 영향이 적은 인프라 펀드와 글로벌 전문 운용사 PEF 등에 투자하였습니다. 안정적 배당 수익 확보를 위해 리스크가 낮은 대출형 중심으로 투자하였으며, 지분형 펀드는 글로벌 경기 회복 상황을 면밀히 검토하면서 점진적으로 투자 검토 계획입니다.

중장기 자산운용 경쟁력 강화

중장기 자산운용 경쟁력 강화를 위해 포트폴리오 리밸런싱을 지속 추진하고 있습니다. 수익 관점에서는 배당수익 비중을 확대하여 수익성을 제고하고자 합니다. 2020년 이자수익 1조 6,886억, 배당수익 3,083억으로, 투자이익 중 배당수익 비중은 15.8%이며, 전년 대비 3.2% 증가하였습니다. 2021년에도 태양광, 풍력 등 신재생에너지 사업 지속 발굴 및 국내외 PEF 투자로 안정적 배당 수익을 확보할 계획입니다. 배당수익 비중 확대를 통해 이익 원천을 다변화함으로써 수익 변동성을 축소하여 포트폴리오의 안정성 및 수익성을 높이며, IFRS9 회계제도 변경에도 대비하고자 합니다. 또한, 우량 해외채권을 발굴하고, 기업금융 대출 투자 대상을 다변화하여 이자수익 제고도 병행할 계획입니다. ESG 투자규모는 2020년말 기준 3.5조이며, 정부의 탄소 중립 계획 및 그린뉴딜 정책에 맞춰 신재생에너지, 수처리시설, ESG채권 등에 대한 투자를 지속 확대할 계획입니다.

투자 이익

(단위: 억 원)



사업 손익 관리

손익 관리 방향

2020 회계연도는 COVID-19 팬데믹의 발생으로 인한 글로벌 금융 시장의 불안정성의 증대, 국내 경쟁 심화, 사고 증가, 금리 하락 등으로 녹록지 않은 경영환경이었습니다. 그럼에도 불구하고 삼성화재는 2020년 원수보험료(별도 재무제표 기준) 19조 5,485억 원, 당기순이익(별도 재무제표 기준) 7,668억 원의 성과를 거두어 전년 대비 큰 폭으로 손익을 개선하였습니다. 또한 지급여력비율(RBC) 301%를 기록하여 업계 최고 수준의 우량한 자본력을 유지하고 있으며, 세계적인 신용평가기관인 S&P로부터 'AA- Stable', A.M.Best로부터 'A++ Stable'의 신용등급을 받아 우수한 재무 건전성을 입증하고 있습니다. 그리고 중국 텐센트와의 JV 설립, 영국 로이즈 캐노피우스 지분 추가 투자 등을 통해 회사의 미래 성장을 위한 준비를 지속하고 있으며, 빠르게 변화하는 디지털 환경에 대규모 전담조직(디지털본부) 신설 등으로 기민하게 대응하고 있습니다.

주요 실적

2020 회계연도 별도 재무제표 기준 삼성화재의 원수보험료는 전년 대비 3.8% 증가한 19조 5,485억 원이었으며, 경과보험료는 2.4% 증가한 18조 4,401억 원을 기록하였습니다. 보험영업이익은 8,202억 원 적자를 기록하였고, 투자영업이익은 1조 9,523억 원을 기록하였습니다. 이에 따라 당기순이익은 7,668억 원으로 전년 대비 25.9% 증가하였습니다. 또한 삼성화재는 2021년까지 향후 3년간 배당성향을 50%로 단계적 확대한다는 중기 배당정책에 따라 2020년 배당성향은 49.4%, 주당 현금배당금은 8,800원으로 결정하였습니다.

요약 손익계산서

(단위: 억 원)

	2019	2020	증감률(%)
원수보험료	188,393	195,485	3.8
경과보험료	180,032	184,401	2.4
보험영업이익	-10,765	-8,202	N/A
투자영업이익	19,909	19,523	-1.9
영업이익	9,144	11,321	23.8
영업외이익	-954	-832	N/A
세전이익	8,190	10,489	28.1
당기순이익	6,092	7,668	25.9

1) K-IFRS 별도 재무제표 기준, 이하 동일 적용

Business Result

보험 종목별 실적

장기보험 원수보험료는 12조 2,149억 원을 기록하였습니다. 삼성화재는 건강, 질병 등 보장성 신계약 판매에 집중하고 있습니다. 자동차보험 원수보험료는 요율 인상 효과가 반영되며 전년 대비 12.6% 증가한 5조 7,847억 원을 기록하였으며, 수익성이 우량한 인터넷 채널은 지속 성장하며 주요 채널로서의 입지를 굳건히 하였습니다. 일반보험 원수보험료는 전년 대비 5.8% 증가한 1조 5,490억 원을 기록하였습니다.

보험 종목별 원수보험료

	2019		2020		증감률(%)
	금액(억 원)	비중(%)	금액(억 원)	비중(%)	
장기	122,387	65.0	122,149	62.5	-0.2
신계약	2,377	1.3	2,037	1.0	-14.3
계속보험료	120,010	63.7	120,112	61.4	0.1
자동차	51,371	27.3	57,847	29.6	12.6
일반	14,635	7.8	15,490	7.9	5.8
합계	188,393	100.0	195,485	100.0	3.8

보험 영업 효율 - IFRS

2020 회계연도 손해율은 전년 대비 1.4%p 개선한 83.4%를 기록하였습니다. 전체 손해율 하락은 자동차보험 손해율 개선에 기인하였습니다. 자동차보험 손해율은 전년 대비 5.8%p 개선된 85.6%를 기록하였으며, 장기보험 위험손해율³⁾은 실손보험 손해율이 악화에 기인하여 전년 대비 2.9%p 상승한 87.1%를 기록하였습니다.

	2019(%)	2020(%)	증감(%p)
손해율	84.8	83.4	-1.4
일반	74.2	81.6	7.5
장기 ¹⁾	83.6	82.6	-1.0
자동차	91.4	85.6	-5.8
사업비율 ²⁾	21.2	21.1	-0.1
일반	20.0	18.7	-1.3
장기	23.3	24.0	0.8
자동차	16.3	15.2	-1.1
합산비율 ⁴⁾	106	104.4	-1.5

1) 장기손해율: (장기보험 영업발생손해액+저축관련손해액)/전체경과보험료

2) 사업비율: (실제사업비 - 이연사업비 - 출제수수료)/전체 보유보험료

3) 장기보험 위험손해율: 저축성 보험을 제외한 장기보험 손해율

4) 손해율과 사업비율의 합, 100을 기준으로 초과 시 손해

항목별 사업비율 - IFRS

사업비율은 전년 대비 0.1%p 개선된 21.1%를 기록하였습니다. 자동차보험 사업비율은 직판 채널 판매 증가로 인해 전년 대비 1.1% 개선된 15.2%를 기록하였고, 장기 사업비율은 전년 대비 0.7%p 증가한 24.0%를 기록하였습니다.

	2019(%)	2020(%)	증감(%p)
인건비	2.9	3.0	0.2
판매비	12.8	12.6	-0.2
유지비	6.4	6.2	-0.1
수입경비	-0.8	-0.8	0.1
합계	21.2	21.1	-0.1

투자영업 이익

투자이익은 전년 대비 1.9% 감소한 1조 9,523억원을 기록하였습니다. 삼성화재는 글로벌 경기둔화에 따른 시장금리 하향 조정에도 불구하고 대체투자, PEF 등 배당형 자산투자의 지속적인 확대를 투자 수익률을 높이려는 노력을 지속하고 있습니다.

	2019		2020		증감률(%)	
	이익(억 원)	이익률(%)	이익(억 원)	이익률(%)	이익(%)	이익률(%p)
현·예금	185	1.3	109	0.7	-40.9	-0.5
주식	2,739	3.5	2,908	2.7	6.2	-0.9
채권	9,397	3	8,691	2.8	-7.5	-0.2
대출	7,733	3.4	7,467	3.1	-3.4	-0.3
외화유가증권	1,182	3.1	1,676	3.7	41.7	0.6
부동산	87	1.1	80	1.1	-7.3	0.0
재산관리비	1,414		1,408		-0.4	
합계	19,909	2.9	19,523	2.7	-1.9	-0.3

ESG투자

삼성화재는 기업의 투자를 검토할 때 재무적 성과뿐 아니라 사회적·환경적 성과를 통합 고려하는 사회책임투자(SRI, Social Responsible Investment) 원칙을 적극 반영하고 있으며, 투자 의사결정 시 철저한 네거티브 스크리닝을 통해 사행성 투자를 지양하고 공익성에 맞는 투자를 실시하고 있습니다. 2020년 ESG투자의 총 규모는 3조 5,378억 원입니다. 태양광·풍력·연료전지 등과 같은 신재생에너지 사업 및 청정 수처리 목적의 환경 사업에 대한 투자가 총 2조 2,737억 원이며, 공기업 및 일반기업이 발행하는 ESG채권에 대한 투자는 총 1조 2,641억 원입니다. 정부의 그린 뉴딜 정책 및 '재생에너지 3020' 정책에 동참하고 신재생에너지 투자 및 용자 활성화를 위해 사내 전문가 그룹인 GLCC(Global Loss Control Center, 舊 방재연구소)와의 협업을 통해 시공 및 운영 단계 중 자연재해 위험을 조사·분석·평가하고 있으며, 신재생 에너지 분야에 대한 이해를 제고하고자 주기적으로 태양광, 풍력 등의 관련 전문가 초청 세미나를 진행하고 있습니다. 이러한 노력들을 기반으로, 2030년까지 ESG투자 규모를 약정액 기준 10.5조 원으로 확대하는 것을 목표로 하고 있습니다.

ESG언더라이팅

삼성화재는 잠재적인 위험을 관리하고 안정적인 손익을 추구하기 위해 보험 언더라이팅 과정에서 ESG 리스크를 고려한 의사결정 체계를 구축하고 있습니다. 언더라이팅 가이드라인 내에 ESG 요소에 대한 인수지침을 별도로 보유하고 있으며, 기업성 일반보험 심사 시 적용하고 있습니다. ESG 관련 인수지침은 기후변화에 영향을 미치는 석탄화력발전소 공사 및 운영 보험의 신규 인수를 금지하고, 인권을 침해하거나 비윤리적인 행위를 저지른 기업의 보험 인수를 제한하는 등 환경·사회·지배구조상 부적절한 계약자 및 피보험자의 계약은 인수하지 않도록 명시하고 있습니다. 해당 목록은 ESG위원회에서 검토 및 관리하고 있습니다.

ESG투자 실적

(단위: 건, 억 원)

	2018		2019		2020	
	건수	투자 규모	건수	투자 규모	건수	투자 규모 ¹⁾
신재생·수처리	57	18,300	66	21,609	76	22,737
ESG채권	-	-	47	5,515	118	12,641
합계	57	18,300	113	27,124	194	35,378

1) 투자 규모 : 신재생·수처리는 약정액 기준, ESG채권은 시가 기준

Financial Position

개요

2020년 12월말 기준 운용자산 규모는 77조 3,751억 원으로 지난 회계년도말 대비 8.4% 성장하였습니다. 삼성화재는 ALM 원칙 아래 전체 운용자산의 82%를 채권, 대출 등 안정적인 이자소득 자산으로 운용하고 있습니다. IFRS와 K-ICS 도입에 대비하여 장기 채권 편입을 통한 자산과 부채의 듀레이션 매칭율을 개선하는 동시에, 채권 대비 고수익 대출자산 확대를 통해 수익성 확보에 주력하고 있습니다.

재무상태표(요약)

(단위: 억 원)

	2019	2020	증감률(%)
운용자산	713,915	773,751	8.4
현금·예금	12,991	16,665	28.3
주식	96,071	125,557	30.7
채권	317,982	317,397	-0.2
대출	234,572	258,308	10.1
외화유가증권	44,689	48,612	8.8
부동산	7,609	7,212	-5.2
비운용자산	130,454	143,459	10.0
자산총계	844,369	917,210	8.6
책임준비금	578,664	595,655	2.9
기타부채	40,371	47,392	17.4
특별계정부채	83,260	111,785	34.3
부채총계	702,295	754,832	7.5
자기자본	142,074	162,378	14.3
비상위험준비금	22,326	23,485	5.2
부채/자본합계	844,369	917,210	8.6

유가증권 현황

2020 회계년도말 주식, 채권 및 외화유가증권을 포함한 전체 유가증권 자산은 전년 대비 7.2% 증가한 49조 1,566억 원을 보유하고 있습니다. 주식은 국내외 증시 상승에 따른 평가의 증가 효과로 전년 대비 30.7% 증가한 12조 5,557억 원을 보유하고 있습니다. 채권은 31조 7,397억 원을 보유하고 있으며, 저금리에 대응한 대출 자산 확대 영향으로 전년 대비 0.2% 감소하였습니다.

외화유가증권은 투자 통화 다변화 등 리스크 관리하에 국내 채권 대비 수익성 제고를 위한 투자를 확대하여 전년 대비 8.8% 증가한 4조 8,612억 원을 보유하고 있습니다.

유가증권 상세

(단위: 억 원)

	2019	2020	증감률(%)
주식	96,071	125,557	30.7
단기매매증권	-	-	-
매도가능증권	81,378	104,727	28.7
관계/종속기업투자주식	14,693	20,830	41.8
채권	317,982	317,397	-0.2
단기매매증권	6,256	10,687	70.8
매도가능증권	310,391	305,369	-1.6
만기보유증권	1,335	1,341	0.5
외화유가증권	44,689	48,612	8.8
단기매매증권	-	-	-
매도가능증권	44,689	48,612	8.8
만기보유증권	-	-	-
합계	458,742	491,566	7.2

대출채권 및 자산건전성 분류

대출자산 규모는 25조 7,546억 원으로 지난 회계년도말 대비 10.1% 증가하였습니다. 전체 가계대출의 규모는 전년 대비 4.8% 증가한 14조 1,026억 원이었습니다. 담보대출은 전년 대비 8.0% 증가하였으며, 아파트 거래량 증가 등 영향으로 증가 폭이 전년 대비 확대되었습니다. 약관대출과 신용대출은 전년 대비 각각 1.8%, 1.9% 감소하였습니다. 기업대출은 신재생에너지 등 신규 영역의 지속적인 발굴을 통해 전년 대비 17.3% 증가하였습니다. 삼성화재 대출자산 건전성은 연체율 0.06%, 고정이하여신비율(NPL) 0.04%로 금융권 내 최고의 자산건전성을 유지하고 있습니다.

대출자산 구성

(단위: 억 원, %)

	2019. 12		2020. 12		증감률(%)
	금액	비중	금액	비중	
가계대출	134,526	57.5	141,026	54.8	4.8
담보	91,305	39.0	98,597	38.3	8.0
보험계약	41,196	17.6	40,443	15.7	-1.8
신용	2,025	0.9	1,986	0.8	-1.9
기업대출	99,311	42.5	116,520	45.2	17.3
담보	99,271	42.5	116,120	45.1	17.0
신용	40	-	400	0.2	900.0
합계	233,827	100.0	257,546	100.0	10.1

대출자산 건전성

(단위: 억 원, %)

	2019. 12	2020. 12	증감률(%)
대출자산 합계	256,995	290,068	12.9
정상	256,804	289,889	12.9
요주의	111	74	-33.3
고정	60	85	43.0
회수의문	9	8	-16.8
추정손실	11	12	11.0
고정이하여신	80	105	31.7
고정이하여신 비율	0.03	0.04	16.7
대손충당금적립액 대비 고정이하여신 비율(NPL Coverage ratio)	2,699	2,243	-16.9
연체율	0.08	0.06	-27.9
가계	0.2	0.16	-13.8
기업	0.0	0.0	0.0

ALM(Asset Liability Management) 현황

2020 회계년도말 기준 자산과 부채간의 이원차 마진은 29bp로 지난 회계년도말 대비 5bp 감소하였습니다. 저금리 영향으로 자산 보유 이원은 전년말 대비 18bp 하락한 2.94%이며, 공시이율 조정을 통해 시장금리 변동에 후행하는 부채 부담 금리는 13bp 하락한 2.65%입니다. 삼성화재는 ALM 매칭 기반하 자산 투자전략 수립 및 지속적인 공시이율 조정을 통해 이원차 마진을 관리해 나가고 있습니다. 또한 2020년말 자산과 부채간 듀레이션 매칭률은 83.7% 수준으로, 시장금리 변동성에 대비하여 안정적인 수익 유지에 주력하고 있습니다.

장기보험 ALM 현황

(단위: 억 원, %, %p)

	2019			2020			증감률(%)		
	금액	이원	듀레이션 ⁴⁾	금액	이원	듀레이션	금액	이원	듀레이션
자산 ¹⁾	522,518	3.12	7.3	521,283	2.94	7.2	-0.2	-0.18	-0.1
부채 ²⁾	470,836	2.78	8.6	475,893	2.65	8.6	1.1	-0.13	0.0
차이 ³⁾	51,682	0.34	84.9	45,390	0.29	83.7	-0.05	-0.1	-0.1

1) 장기 특별계정 운용자산

2) 보험료 적립금, 미경과 보험료 적립금의 합에서 해약공제액 차감

3) 듀레이션 차이는 자산 부채 듀레이션의 매칭률을 의미함

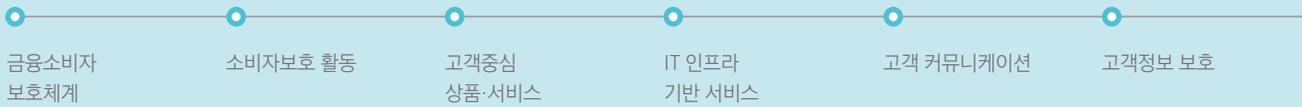
4) 내부기준(실제금리) 듀레이션(국고10년 2019년 1.7%, 2020년 1.7%)

Issue 02 | 고객 가치

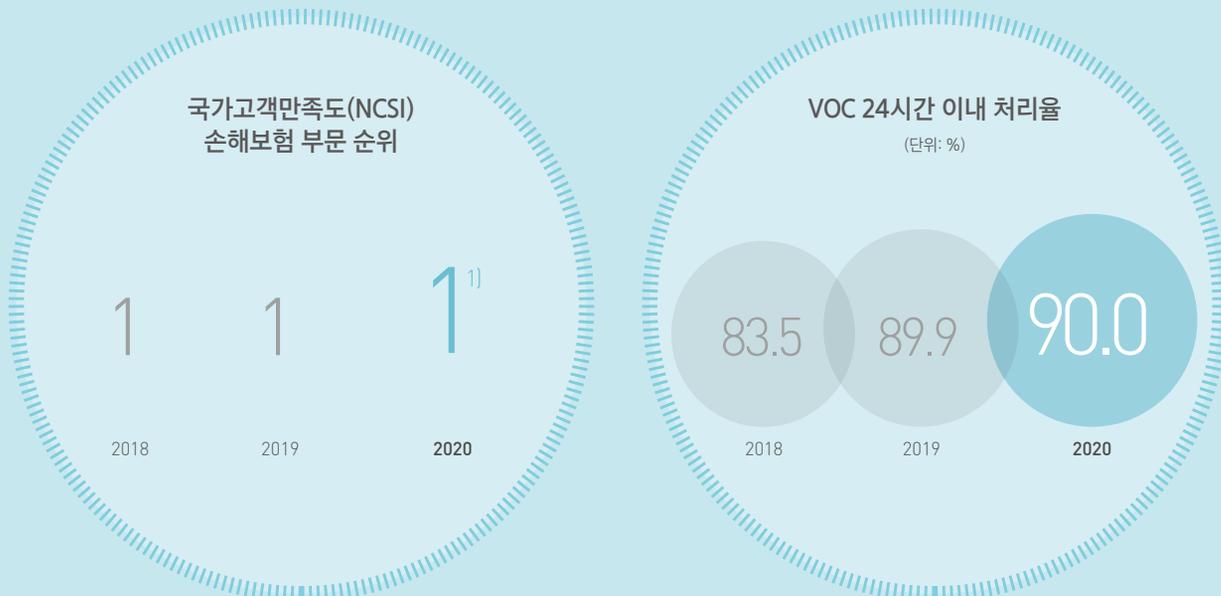
Customer Value

삼성화재는 ‘내 일처럼’을 고객서비스 핵심가치로 수립하고 더 쉽고, 진정으로 이해하며, 평생을 함께하는 서비스 제공을 위한 다각적인 개선·점검 노력을 통해 업계 최고 수준의 고객 가치를 인정받고 있습니다.

KEY STRATEGIES



KEY PERFORMANCE INDICATOR



1) 20년 연속 1위

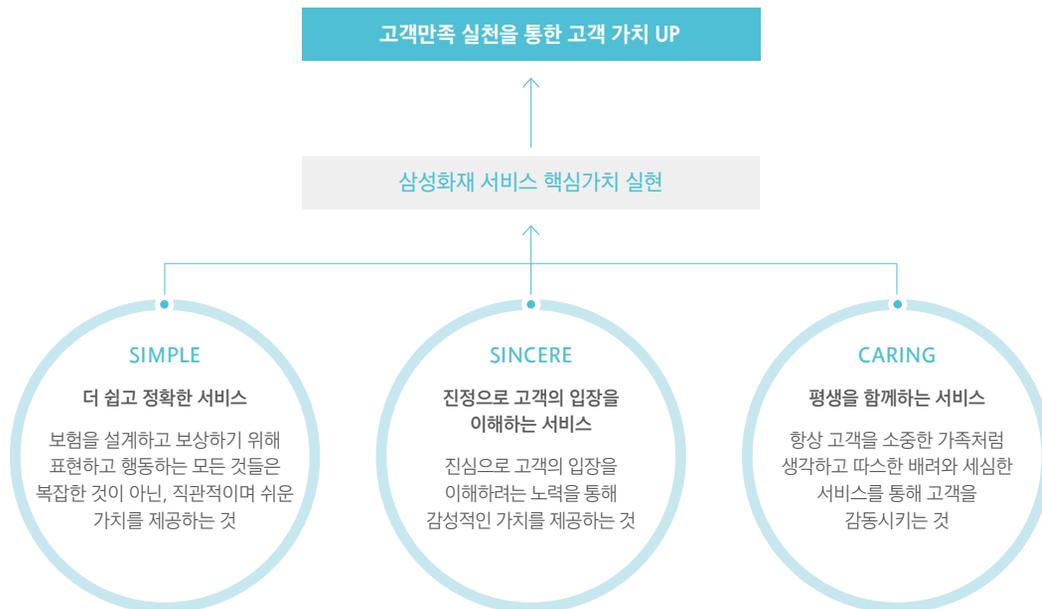
금융소비자 보호체계

고객서비스 현장

우리는 고객에게 서비스를 제공함에 있어서 '내 일처럼' 처리하여 믿음과 안심이 되는 순간을 전달하고, 고객의 신뢰를 얻는 것이 최고의 가치임을 명심하여 언제나 진정성과 배려하는 자세로 고객 감동을 실천하는데 최선을 다하겠습니다.

1. 열린 마음으로 고객의 의견을 경청하고 약속을 성실하게 지키겠습니다.
2. 항상 고객의 업무를 '내 일처럼' 생각하고 소중한 가족처럼 따스한 배려로 최고의 서비스를 제공하겠습니다.
3. 진심으로 고객의 입장을 이해하고, 최적의 상품과 최고의 서비스를 제공하여 고객의 가치를 높ی겠습니다.
4. 고객의 요청은 신속·정확하게 처리하고 친절하게 안내하겠습니다.
5. 고객 권익을 존중하고 정보를 책임지고 보호하겠습니다.

서비스 아이덴티티(Service identity)

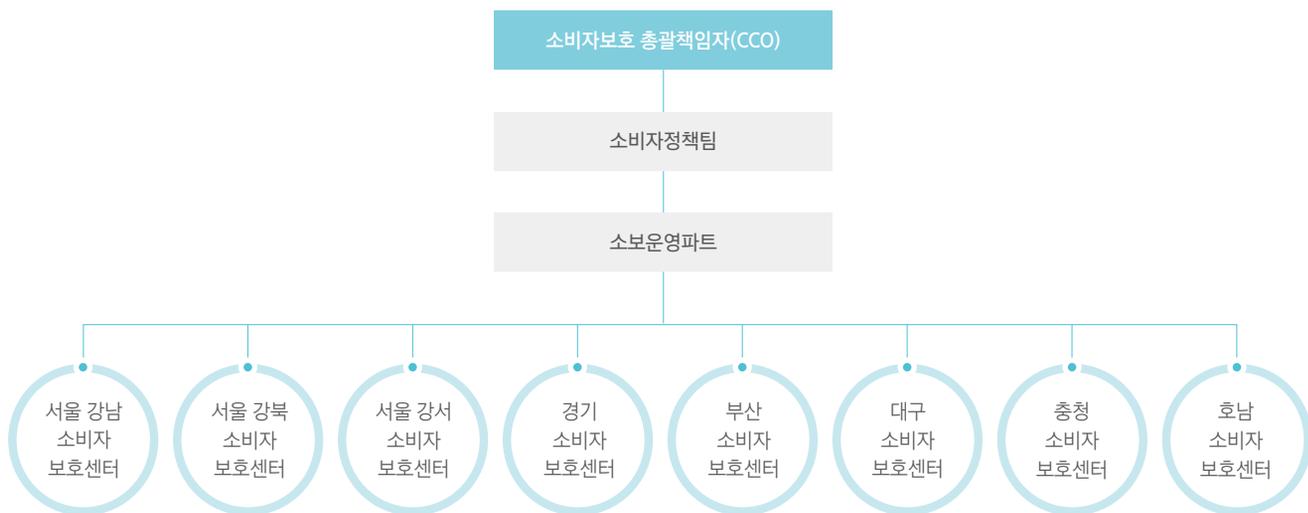


소비자보호 조직도

삼성화재는 고객중심 경영활동을 선제적으로 기획하고 실행하기 위하여 최고경영자(CEO) 직속으로 ‘최고소비자책임자(CCO, Chief Customer Officer)’를 임명하고, 실무부서로 소비자정책팀을 운영하고 있습니다. 공정성, 객관성, 전문성을 확보해 고객과의 분쟁을 합리적으로 심의하기 위해 교수, 변호사, 의사 등 6인의 외부전문가로 구성된 ‘고객권익보호위원회’를 운영하고 있습니다.

또한, 고객 불편사항을 현장에서 보다 신속하게 해결하기 위해 ‘소비자보호센터’를 전국 8대 권역으로 확대하여 영업 및 보상 실무 경험이 풍부한 인력을 배치하였습니다. 뿐만 아니라 서비스 품질 개선을 위하여 고객 패널, 소비자보호위원회 등을 운영하고 있습니다.

소비자보호 조직도



소비자보호 활동

서비스 아카데미

삼성화재는 임직원과 설계사(RC, Risk Consultant)를 대상으로 금융소비자 보호 및 고객중심 경영을 이끌어가기 위하여 소비자정책 팀 산하 교육전담 조직인 '서비스 아카데미'를 운영하고 있습니다. 서비스 아카데미는 고객만족을 위한 CS기획 및 현장의 고객중심 서비스 실천을 위하여 맞춤형 CS교육을 실시하고 있으며, 전 임직원의 고객서비스 체질 개선에도 나서고 있습니다. 보험 가입과 보상 처리 시 고객 접점의 중요성이 커지는 보험사의 특성에 맞춰 자체 프로그램을 개발·교육하며 고객만족 실천력을 제고하고 있습니다. 삼성화재는 향후에도 서비스 아카데미를 통해 차별화된 최고 수준의 고객서비스를 제공하고, 모든 업무의 중심에 '고객'을 두고 생각하고 행동하겠습니다.

고객권익보호위원회

삼성화재는 보험 분쟁 가운데 판단이 어렵고 난이도가 높은 사항을 교수, 변호사, 의사 등 6인의 외부전문가로 구성된 '고객권익보호위원회'에 상정하여 판단하며, 이를 통해 객관성과 전문성을 확보하여 고객과의 보험 분쟁을 보다 공정하고 합리적으로 처리합니다. 2009년 설립 이후 2020년까지 총 117회의 심의를 운영하였으며, 심의결과는 사례로 남겨 현장에 공유합니다. 이를 통해 고객불만 사전 예방 및 사후구제 절차 강화를 진행하고 있으며, 분쟁 해결 외에도 임직원을 대상으로 소비자보호를 위한 인사이트를 전달하는 등 고객 권익보호를 기반으로 한 고객중심 경영을 실천하고 있습니다.

보험사기 예방 및 적발

삼성화재는 보험사기를 예방하고 적발하기 위해 '보험사기 방지 시스템(IFDS)'을 운영하고 있습니다. 보험사기 방지시스템은 보험 계약, 사고 및 보험금 지급 정보 등 다양한 보험 관련 정보가 축적되어 있는 빅데이터 기반 시스템입니다. 보험사기 방지시스템은 접수된 사고의 보험사기 위험도 점수를 실시간으로 산출하며, 보험사기 위험도 점수가 기준 이상으로 산출된 경우 의심 건으로 분류합니다. 삼성화재는 상기 보험사기 방지시스템을 더욱 고도화하여 고객들이 보험사기로 인한 피해를 입지 않도록 최선을 다할 것입니다.

온라인 소비자보호센터

삼성화재는 2015년 5월 삼성화재 홈페이지에 '소비자포털'을 개설하여 전자민원 신청은 물론 민원공시, 소비자보호 우수사례, 금융 소비자 보호체계, 금융정보 등의 내용을 한 곳에 모았습니다. 이후 2018년 홈페이지 개편에서는 '소비자포털'이라는 이름을 '소비자 보호센터'로 변경하고, 메인 화면에 배치하여 접근성을 강화하였습니다. 이 외에도 로그인 없이 간편하게 모바일에서도 불만 접수가 가능하도록 하는 등, 지속적인 개선을 통해 고객의 권리 강화에 이바지하고 있습니다.

우수 CS 직원 시상 및 활동 사례 공유

삼성화재는 고객 감동을 실천한 우수 CS 임직원과 파트너를 격려하고자 창립기념일 표창(연 1회), 삼성화재 인물상(연 3회) 등 다양한 시상제도를 운영하고 있습니다. 또한 고객과의 접점에서 고객 만족을 실천하는 현장 임직원의 사례를 전파하고, 임직원들의 CS 활동을 독려하기 위해 고객만족실천 사례를 사내 방송·인트라넷 등을 통해 임직원 및 파트너들과 함께 공유하고 있습니다.

금융소비자보호 실태평가

금융감독원에서는 매년 금융회사의 소비자보호 수준을 종합적으로 평가하기 위하여 '금융소비자보호 실태평가'를 진행하고 있습니다. 삼성화재는 2020년 평가에서 전년과 동일한 종합등급 '양호' 평가를 받았으며 이는 국내 손해보험사 중 5개 회사 만이 이루어낸 결과입니다. 삼성화재는 앞으로도 소비자의 권익 보호를 위한 다각적인 노력을 통해 소비자보호 우수회사로 거듭나도록 하겠습니다.

소비자보호위원회

고객의 입장에서 사내 불합리한 제도 및 관행을 개선하기 위해 영업·보상·상품 담당 임원 등이 직접 참여하는 '소비자보호위원회'는 2014년 신설되어 2020년까지 총 42차수가 운영되었습니다. 고객 불만 사전 예방 및 효율적인 업무수행을 위한 협의·개선을 통해 고객 서비스 수준과 만족도를 제고하는 노력을 지속하고 있습니다.

고객중심 상품·서비스

삼성화재는 고객경험 차별화를 위한 다양한 상품 및 서비스를 개발, 제공하고 있습니다. 또한 최근에는 디지털 신기술을 활용하여 본업의 특성을 살리면서도 고객의 건강관리에 도움을 줄 수 있는 관련 서비스를 런칭하는 등 고객만족도 제고를 위한 지속적인 노력을 진행하고 있습니다.

애니핏 서비스

2018년 6월에 런칭한 ‘애니핏(Anyfit)’은 삼성전자의 삼성헬스와 제휴하여 걷기/달리기/등산 등 운동 목표를 달성하면 보상으로 포인트를 제공하는 웰니스 서비스입니다. 포인트는 일별로 운동 목표를 달성하는 정도에 따라 적립되며 출석체크, 건강 퀴즈 등 각종 이벤트를 통해 추가 포인트를 쌓을 수 있습니다. 또한 애니핏에서 일정 기간 동안의 걸음수 목표를 달성하면 보장보험료의 일정 퍼센트를 포인트로 돌려주는 포인트백 보험상품도 운영하고 있습니다. 이렇게 적립된 포인트는 애니포인트몰에서 사용하거나 보험료를 결제할 수 있으며, 발달장애인으로 구성된 관현악 앙상블인 ‘비바챔버앙상블’ 후원에 기부할 수 있습니다.

애니핏 서비스는 ‘삼성헬스와 연계해 운동 정보를 수집하는 디지털 기술’과 ‘생애자산관리의 기반이라고 할 수 있는 건강을 고객이 스스로 챙기도록 유도하는 혁신적 아이디어’를 인정받아, 2019년 9월 2019 한국경제 핀테크 대상 서비스(보험) 부문 최우수상을 수상하였습니다.

2020년 애니핏 서비스는 ‘헬스케어서비스’ 영역을 추가하여, 기존의 걷기/달리기/등산 이외에 건강위험분석, 마음건강체크, 당뇨케어, 골다공증케어, 질병검색, 병원약국찾기, 종합병원예약, 건강검진예약 등의 주제별 제휴서비스를 추가하는 등 고객편의 증진 및 건강관리 지원을 위한 콘텐츠를 다양화하였습니다. 이러한 고객중심적 헬스케어 정책으로 2020년 말 기준 애니핏 가입 고객은 33만명까지 증가하였습니다.

마이헬스노트

2018년 1월에 런칭한 ‘마이헬스노트(MyHealthNote)’는 삼성화재 장기보험 가입자 중 당뇨병 환자인 고객을 대상으로 하는 모바일 앱 기반의 질병관리 서비스입니다. 마이헬스노트 앱에는 사용자가 혈당, 식사, 운동 등의 정보를 입력할 수 있으며, 헬스 매니저는 사용자의 생활습관 개선을 위한 상담을 제공합니다. 또한 영양, 체중, 스트레스, 수면 관리 등 당뇨병과 관련된 테마별 건강정보 제공을 통해 당뇨병 환자가 당뇨라는 질병에 대해 잘 알고 스스로 건강관리를 할 수 있도록 도와줍니다.

마이헬스노트는 보험가입 당뇨 고객을 대상으로 하는 헬스케어 서비스라는 혁신성과 우수성을 인정 받아 2018년 10월 2018 헤럴드경제 보험대상 인슈어테크 혁신상을, 2018년 11월 2018 대한민국 모바일 어워드 금융부문 우수상을 수상하였습니다. 삼성화재는 2019년에 마이헬스노트의 간소화 버전을 만들어 일부 단체보험 상품에 부가하였습니다. 2020년 말 기준 마이헬스노트를 가입한 고객은 약 8천 6백명까지 증가하였으며, 삼성화재는 향후에도 마이헬스노트 앱 사용자들의 의견을 청취하여 지속적으로 서비스를 고도화하여 고객의 건강관리를 지원할 것입니다.

비즈니스컨설팅

삼성화재 비즈니스컨설팅은 보험업계 최초로 화재보험 컨설팅에 초점을 맞춘 전용 시스템으로, 가게나 공장 등 사업장의 화재 위험을 분석하고, 가입한 화재보험에 대한 보장 분석을 기반으로 최적의 보장을 제안하는 사업장 컨설팅 서비스입니다.

비즈니스컨설팅은 사업장의 화재위험 분석, 화재보험 가입에 따른 손비처리 예상효과, 분석 결과를 통해 최적의 보장을 제시하는 컨설팅 제안으로 구성되어 있습니다. 사업장 주소를 기반으로 건축물대장을 불러와 건물 구조와 노후도를 확인하고 화재 예방 요소에 대한 간단한 설문을 통해 건물과 업종의 화재위험 분석 결과를 제시해 줍니다. 또한 건물가액 산정을 위한 가이드와 화재보험 의무가입 대상 여부까지 확인이 가능하며, 이러한 분석 결과들을 기반으로 버튼 한번에 가입설계를 자동으로 생성하여 안내드리는 서비스도 제공하고 있습니다.

질병위험분석 상담시스템

삼성화재는 2018년 8월, 본인의 건강정보를 입력하면 예상질병을 안내하는 '질병위험분석' 상담시스템의 특허를 취득하였습니다 (특허 등록명: 질병 발현 예측 및 컨설팅 시스템). 지난 2015년 보험 업계 최초로 구축, 삼성화재 및 강북삼성병원 의료 전문가들이 참여해 1년여간의 연구 끝에 개발된 이 시스템은 신체정보, 생활습관, 직계가족의 질병이력 등 건강정보를 입력하면 주의해야 할 질병과 그에 대비할 수 있는 보험정보를 제공합니다. 질병위험분석 상담 시스템은 삼성화재 RC를 통해 문자메시지 인증만으로 간편하게 이용할 수 있습니다. 삼성화재는 앞으로도 고객들의 니즈에 맞춘 다양한 보험상품 및 서비스를 제공할 수 있도록 노력하겠습니다.

모바일 상품정보 플랫폼 프로포즈

삼성화재는 2018년 1월부터 모바일 상품정보 플랫폼 '프로포즈'를 오픈하여 보험상품의 필요성과 특징을 담은 콘텐츠를 제공하고 있습니다. 고객의 라이프스타일에 착안해 선보인 '프로포즈'는 '오래오래 건강하게', '티끌모아 부자되는', '너도나도 안전하게', '알아두면 쓸모있는' 주요 소재로 구분하고 이에 따른 다양한 상품 정보 콘텐츠를 제공하고 있습니다. 특히 모바일로 인터넷을 이용하는 고객이 늘어남에 따라, 가독성이 높은 카드뉴스·인포그래픽 등 고객이 쉽게 보험상품을 접할 수 있는 콘텐츠를 위주로 구성하였습니다.

약관 개선 태스크포스

삼성화재는 고객이 약관을 이해하기 쉽도록 고쳐 불완전판매를 예방하는 '약관 개선 태스크포스(TF)'를 운영하고 있습니다. 장기보험 관련 실무자들로 구성된 약관 개선 태스크포스는 문제의 근본 원인을 찾아 해결하는 '업스트림' 마인드셋을 기반으로 민원 발생 후 해결책을 고민하는 것이 아닌, 약관을 더욱 명확히 개선함으로써 고객과의 불필요한 분쟁을 사전에 예방하는 역할을 하고 있습니다. TF는 현재까지 약관 70여 종을 소비자가 이해하기 쉽도록 개선하였습니다.

외제차 안심케어센터

삼성화재는 고객이 합리적인 비용으로 외제차 수리를 할 수 있도록, 외제차 견적 전문가가 차량의 파손상태를 진단해 최적의 수리 방법과 범위를 안내하는 외제차 안심케어센터를 운영하고 있습니다. 2011년 9월 서울 성수동에 위치한 강북점을 시작으로 수도권 9곳(강북, 강남, 강서, 분당, 안양, 일산, 수원, 인천, 용산) 지방권 8곳(대전, 천안, 청주, 전주, 광주, 대구, 부산, 창원) 등 전국 17개 지점을 운영하고 있습니다.

또한 2018년에는 직접 방문이 어려운 고객들을 위해 국내 최초로 '온라인 외제차 안심케어센터'를 오픈하였고, 이를 통해 고객들은 장소의 제한 없이 외제차 전문 견적 서비스를 편리하게 이용할 수 있게 되었습니다. 삼성화재의 외제차 안심케어센터는 차량 견적 서비스 이외에도 차량 픽업, 단순흡집 제거, 차량 전자장치 점검 서비스를 무료로 제공하여 고객들의 높은 만족도를 자랑하고 있습니다.

웹 접근성 인증

삼성화재는 국가공인 웹 접근성 품질인증기관인 IT 사회적기업 웹와치(주)사에서 부여하는 웹 접근성 우수사이트 품질인증마크인 'WA품질인증 마크'를 2013년 1월 7일 국내 보험업계 최초로 획득하였으며, 2020년에도 갱신 인증을 획득했습니다. 웹 접근성 품질인증 마크는 장애인, 노령층 등 웹 소외계층도 일반인과 동등한 수준으로 웹 사이트를 이용할 수 있도록 사이트의 웹 접근성 구현 여부를 검증하여 부여하는 인증마크입니다.

IT 인프라 기반 서비스

삼성화재는 최신 디지털 트렌드를 접목한 IT를 활용하여 안정적인 보험서비스를 제공하고, 지속적인 경영혁신을 추진합니다. 삼성화재 IT시스템은 보험상품, 계약, 보상, 경영관리 등 전사 차원의 업무처리 과정을 유기적으로 연결하여 신속하고 정확한 서비스를 제공할 수 있도록 구현되어 있습니다.

그리고 이러한 IT기반 환경을 통해 고객을 위한 각종 서비스를 한 자리에서 처리할 수 있도록 구조화하였습니다. 또한 장기간 축적된 고객 및 비즈니스 데이터와 노하우, 견실한 IT시스템, 인공지능과 빅데이터 등 다양한 신기술의 접목을 통해, 경쟁사와는 차별화된 서비스와 고객 친화적이면서 풍부한 경험을 제공하기 위한 노력을 지속하고 있습니다.

전사 IT 시스템

삼성화재 IT 시스템은 보험계약을 비롯하여 모든 업무에 대한 일련의 처리 과정을 실시간으로 확인하고, 비즈니스가 안정적으로 운영될 수 있도록 지원합니다. 2020년에는 COVID-19에 의한 팬데믹 상황에서도 전사 업무를 빈틈없이 지원하여 비즈니스 연속성을 확보하였습니다. 신상품 출시 및 개정, 시장 변화 및 제도 변경 등에도 적기에 대응할 수 있도록 운영 효율 개선과 IT 인프라 업그레이드 등도 추진하였습니다. 또한 GA시장 경쟁력 향상을 위한 판매시스템 개선, 보증별 심사/보상 업무 개선 등 전략 과제를 성공적으로 추진하여 본업 경쟁력을 향상시켰습니다.

2021년에는 환경 변화 속에서도 시장 우위를 지속 유지하기 위해 시스템을 장애 없이 안정적으로 운영하고, 비즈니스 요구사항을 신속하게 시스템으로 구현하며, 디지털 신기술을 지속 연구하여 적재적소에 적용하는 등 미래 IT 경쟁력 확보 활동을 추진할 예정입니다.

‘IT 운영안정성 향상’ 측면에서는 장애예방/재발방지 등 IT 품질관리 활동과 같은 IT 운영관리체계를 강화하고, 시스템 영향도 및 비용 효율을 감안한 로드맵에 따라 노후 IT 인프라 교체를 추진합니다.

금융감독규정 변화에 따라 전사 IT 거버넌스를 강화하여 IT 내부 통제 수준을 높이고 IT 성과에 기반한 투자관리도 지속 추진합니다.

‘IT 경쟁력 확보’ 측면에서는 전사 비즈니스 프로세스의 디지털화 목표 하에 견실한 IT 인프라 위에 AI 등 디지털 신기술의 적용을 확대

하고, 기 확보한 빅데이터 플랫폼의 활용을 향상시키며, 디지털 플랫폼 기반 신사업 추진도 적극 지원합니다. Legacy 시스템의 IT 기반 기술구조 선진화도 2020년부터 단계적으로 추진하여 운영 효율 및 처리속도 개선, 다양한 신기술 연계 구성 편의성도 지속 향상시킬 예정입니다. 또한 언택트 업무환경(VDI, 전자회의 등)을 보강, IT 인적 역량 강화를 병행할 계획입니다.

대고객 접점 시스템

삼성화재는 스마트 기기의 확산과 고객의 언택트형 소통 선호도 증가 추세에 기민하게 대응하여 다양한 모바일 서비스를 제공하고 있습니다. 계약에서 보상까지 대고객 업무에 태블릿과 스마트폰을 적극 활용하고, 고객 편의를 증대하기 위해 보험 가입, 사고 조사와 보험료 지급을 실시간으로 진행합니다. 업계 최초로 모바일 웹 사이트를 개설하고 전자서명을 실시하였으며, 고객들의 문의사항 처리, 계약 변경, 사고 신고, 대출 신청, 증명서 발급 등이 가능한 애플리케이션을 제공합니다. 고객이 보유한 보험에 대하여 모바일 시스템에서 다양한 분석을 실시하고, 가입내용을 쉽게 이해할 수 있게 하는 등 고객편의 중심의 서비스를 강화하고, 사용 편의성 향상 및 새로운 경험 제공을 위해 모바일 사용 환경 및 콘텐츠 등을 지속 개선하고 있습니다.

2020년에는 홈페이지 상의 계약, 보상, 용자 등 프로세스 전반에 고객 셀프 처리 업무가 확대되었고, ‘스마트Link’ 기반 서비스를 다양화하여 고객의 온라인 기반 업무 편의성을 향상시켰습니다.

최신 기술기반 IT인프라를 장착한 콜센터 시스템은 고객 관점의 프로세스 개선을 통해 상담사 업무 효율은 높이면서 고객 만족도도 향상시켰습니다. 또한 디지털ARS 적용으로 상담사와 통화하지 않고도 모바일에서 고객이 직접 처리할 수 있는 환경을 갖추었습니다.

2021년에는 홈페이지, 다이렉트, 콜센터 등 비대면 대고객 접점에서의 고객경험 향상을 위한 시스템 개선을 지속 추진할 계획입니다. 디지털 트랜스포메이션 가속화 추세에 따라 TTS 등 디지털 신기술 접목 통해 고객과의 의사소통 수준을 한 단계 업그레이드할 예정입니다. ‘스마트Link’도 지속 확대하면서 관리체계도 강화하여 정확성/편의성도 향상시키고자 합니다. 고객맞춤형 상품 및 서비스 제공과 사내외 플랫폼 연계가 민첩해지도록 IT기반 환경과 운영체계를 보강하는 등 다각적 개선 활동도 추진할 것입니다.

고객 커뮤니케이션

만족도 조사

삼성화재는 고객중심 경영활동의 일환으로써 서비스 수준을 진단하고 개선점을 파악하기 위해 매년 1회 자체 고객만족도조사를 실시하고 있으며, 조사결과를 바탕으로 상품 및 서비스 개선 등 경영활동에 반영합니다. 삼성화재는 2020년 국내 3대 기관의 고객만족도 조사에서 1위를 기록하였습니다.

2020년 성과

국가고객만족도(NCSI)
한국생산성본부



78점(손해보험 20년 연속 1위)

한국산업의 고객만족도(KCSI)
한국능률협회컨설팅



86.5점(자동차보험 23년 연속 1위)
83.4점(장기보험 10년 연속 1위)

한국서비스품질지수(KS-SQI)
한국표준협회



76.3점(자동차보험 19년 연속 1위)
74.7점(장기보험 7년 연속 1위)

고객의 소리 VOC(Voice Of Customer)

삼성화재는 홈페이지, 우편, 콜센터, 모바일 등으로 유입된 고객 불편·불만, 건의사항 등을 적극적으로 청취하고 '24시간 이내 처리'라는 원칙을 바탕으로 신속한 해결을 위해 노력하고 있습니다.

또한 VOC 시스템을 활용하여 VOC를 소중한 경영자산으로 관리하고, 분석한 결과를 바탕으로 신상품 개발 시 해당 내용을 반영하고 있으며 민원 다발부서/다발자에 대한 CS 교육을 진행하는 등 경영사항 전반에 VOC를 적극 반영하고 있습니다.

VOC 24시간 이내 처리율

83.5%
2018

89.9%
2019

90.0%
2020

고객 패널 제도

삼성화재는 2005년부터 손해보험 업계 최초로 '고객 패널' 제도를 시행하여 현재까지 활발히 운영하고 있습니다. 고객 패널 회의에는 CEO 등 주요 경영진이 모두 참석하고 있으며, 고객 패널 활동 결과와 제언에 따른 경영 개선 활동을 적극 추진하고 있습니다. 2005년부터 2020년까지 총 28기수가 운영되었으며, 840개 과제를 수행하였습니다. 고객 패널은 약 4개월간의 과제수행 활동 결과를 패널 발표회를 통해 임직원들과 공유하는 등 회사가 고객중심 경영을 실천하는데 주요한 역할을 해오고 있습니다. 또한, 급속한 디지털화로 인해 금융거래에 어려움을 겪는 시니어 고객층이 늘어나는 상황에 맞춰, 업계 최초로 만 60세 이상으로 구성된 '시니어 고객패널' 제도를 도입하였습니다. 이를 통해, 고령층 고객의 관점에서 소비자 편의를 실질적으로 개선할 수 있는 방법들을 추가적으로 연구할 계획입니다.

SNS 커뮤니케이션

삼성화재는 다양한 소셜미디어(Social Media) 채널을 운영하고 있습니다. 현재 유튜브, 페이스북, 인스타그램 등 총 3개 온라인 PR 채널을 운영하고 있으며, SNS 팬들과의 적극적인 커뮤니케이션을 진행하고 있습니다. 특히 보험업계에서 가장 많은 58만명(2020년 말 기준)의 페이스북 이용자와 소통하고 있으며, 소셜미디어 각 채널의 특성 및 트렌드에 맞는 커뮤니케이션 전략을 통해 세대를 아우르는 긍정적인 소통을 지속할 예정입니다. 앞으로도 삼성화재는 고객 중심의 적극적인 소통으로 1위 보험 회사를 넘어, 친근한 삼성화재의 이미지를 제고하겠습니다.

삼성화재 주요 공식 SNS 채널



• 삼성화재 유튜브

<https://www.youtube.com/user/SamsungfireTalk>



• 삼성화재 페이스북

<https://www.facebook.com/samsungfiretalk>



• 삼성화재 인스타그램

<https://www.instagram.com/samsungfiretalk/>

브랜드 커뮤니케이션

고객을 향한 변화와 혁신을 이끄는 브랜드 경영

삼성화재는 상품과 서비스부터 다양한 기업활동에 이르기까지 브랜드의 역할을 명확하게 규정짓고, 이를 체계적으로 관리함으로써 기업의 미래 가치를 키워나가고 있습니다.

「좋은 보험」, 삼성화재의 진심을 담다

삼성화재의 브랜드 정신인 「좋은 보험」은 '세상의 모든 불안함에 맞서 고객의 오늘을 지키고, 밝고 희망찬 세상을 향해 나아가는

원동력이 되어주는 보험의 본질에 최선을 다하는 보험'을 의미합니다. 「좋은 보험」은 4가지 핵심가치를 포함하고 있습니다.

삼성화재의 브랜드 심볼인 「당신의 봄」은 브랜드 정신인 「좋은 보험」에서 비롯된 것으로 고객을 꼼꼼히 살펴보고, 제대로 이해하고, 고객의 불안과 걱정을 앞서 살피는 마음과 자세를 뜻하는 '봄'(Seeing)과, 최선을 다해 세상의 불안함에 맞서 만드는 희망찬 '봄'(Spring)을 뜻합니다. 삼성화재는 「좋은 보험」에 최선을 다함으로써 당신의 봄, 세상의 봄을 열어드립니다.

브랜드 핵심 가치

PRINCIPLE

고객을 바라보는 따뜻한 마음입니다.

- 사람을 최우선으로 생각하는 따뜻한 마음
- 고객의 입장에서 먼저 생각하는 역지사지의 자세
- 거짓과 꾸밈이 없는 올바른 마음

착한 보험

PRINCIPLE

고객에 대한 깊은 관심과 이해입니다.

- 고객의 생각과 행동에 대한 관심과 이해
- 고객의 상황과 생활에 대한 꼼꼼한 분석
- 변화하는 시장에 능동적으로 대처하기 위한 끝없는 공부

맞춘 보험

PRINCIPLE

고객을 향한 진심 어린 배려입니다.

- 쉽고 편한 상품
- 이용이 편리하고 신속한 서비스
- 늘 곁에 있는 가가움

편한 보험

PRINCIPLE

고객과 함께하는 긍정적인 변화입니다.

- 고객의 삶에 활력을 주는 믿음직한 동반자
- 희망찬 오늘과 내일을 꿈꾸게 하는 원동력
- 세상을 보다 따뜻하고 풍요롭게 발전시키는 힘

밝은 보험

고객정보 보호

정보보호 관리 체계

삼성화재는 엄격하고 철저한 정보보호 관리를 위해 CSO(Chief Security Officer, 보안책임임원), CISO(Chief Information Security Officer, 정보보호전담임원), CPO(Chief Privacy Officer, 개인 정보관리 책임자), 신용정보관리·보호인을 지정하고, 보안업무 관련 의사결정기구로 주요 경영진으로 구성된 정보보안위원회를 운영하고 있습니다. 또한 IT보안파트, 정보보호파트, 정보기획파트 등 보안 및 IT 관련부서가 참여하는 IT정보보호위원회를 정기적으로 구성하여, IT보안정책의 수립 및 이행관리 등 고객정보 보호를 위해 최선을 다하고 있습니다. 이러한 정보보안 관련 정책 및 시스템은 매년 금융보안원을 통해 감사를 진행하고 있습니다. 한편, 2014년 과학기술정보통신부(舊 미래창조과학부)로부터 ISMS(정보보호관리체계) 인증 취득 후 매년 자격을 유지하고 있습니다.

정보보호 활동

삼성화재는 보안업무 전담조직을 통해 보안 관련 사내규정 강화, 고객정보DB 암호화 저장, 정보보호시스템 운영, 24시간 365일 사이버 관제, 업무망과 인터넷망 분리 운영, 온·오프라인 보안교육,

모의해킹, 악성코드 감염방지 모의훈련 등의 정기적이고 다각적인 보안점검 실시를 통해 임직원의 의식을 제고하고 취약점을 보완하고 있습니다. 또한, 전 사업부문 및 자회사를 대상으로 개인 정보의 처리 및 관리(수집, 이용, 파기 등) 전반에 걸쳐 내부통제를 강화하고 해당 정책을 공시하여 고객정보 보호에 만전을 기하고 있으며, 고객의 개인 데이터에 대한 접근/정정/삭제에 대한 권리를 고객권리안내문에 담아 공시하고 있습니다. 2021년에도 정보보안 인식 제고를 위해 다양한 수단을 통한 홍보 및 교육을 실시토록 할 예정입니다. 임직원뿐만 아니라 삼성화재의 고객정보를 취급하는 외주 수탁사도 안전하게 고객정보를 관리할 수 있도록 별도의 보안관리체계를 수립하여 철저한 보안관리 감독을 이행하고 있습니다. 현재까지 고객정보 유출사고는 없었으며, 앞으로도 단 한 건의 고객정보도 유출되는 일이 없도록 고객의 개인정보를 소중히 여기고 개인정보보호법 등 관련 법규에 따라 안전하게 관리하겠습니다.

정보보호 교육

삼성화재는 임직원의 정보보안 및 개인정보보호 인식 제고를 위해 매년 계약직을 포함한 전 임직원을 대상으로 '정보보안/개인정보 보호의 이해' 교육프로그램을 진행하고 있습니다.

2020년 정보보안/개인정보 보호의 이해 필수교육

6시간
인당 교육시간

5,934명
수강인원

정보보호 인증

개인정보보호(ePRIVACY PLUS) 우수 웹·사이트 선정

삼성화재는 2000년 한국정보통신산업협회에서 주관하는 제1차 개인정보보호 인정업체로 국내 보험사 사이트로는 유일하게 선정된 이래 매년 재인증을 획득하고 있습니다. ePRIVACY PLUS는 개인정보보호와 개인정보를 처리하는 시스템의 물리적·관리적 보호 수준을 종합적이며 계량화된 심사기준에 의해 평가하여 우수 사이트에 부여하는 마크입니다.

데이터관리인증(DQC-M) 4레벨 보유

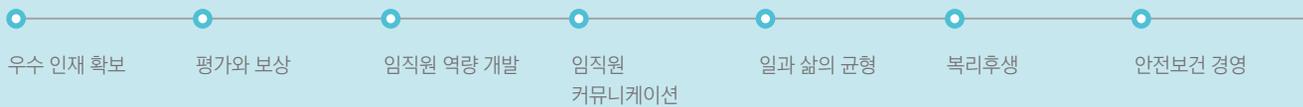
삼성화재는 과학기술정보통신부 산하기관인 한국데이터산업진흥원이 인증하는 '데이터관리인증 4레벨'을 국내 최초로 획득하였습니다. 데이터관리인증은 공공기관 또는 민간 기업을 대상으로 정보시스템 데이터관리 수준을 종합적으로 심사·인증하는 제도입니다. 2개 회사가 '4레벨'을, 9개 회사가 '3레벨'을 획득하였으며 삼성화재는 국내 최고 등급인 '4레벨'을 획득한 유일한 민간기업입니다.

Issue 03 | 임직원 가치

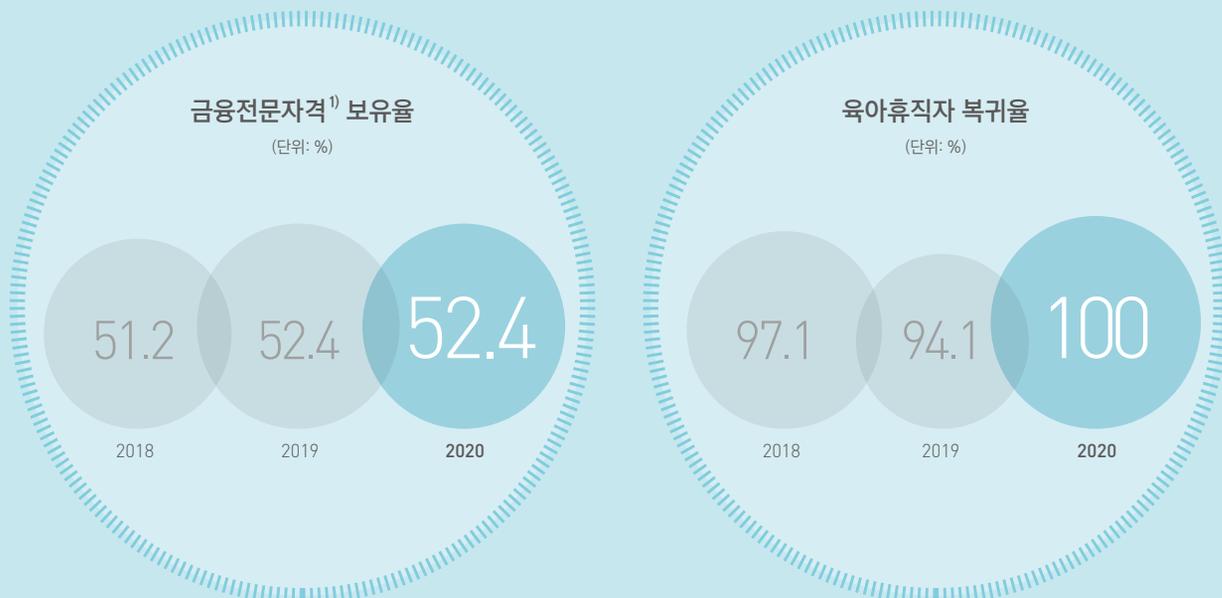
Employee Value

삼성화재는 임직원을 경쟁력 강화를 위한 핵심 기반으로 인식하고 우수 인재 확보 및 체계적인 인재양성 프로그램을 시행하고 있으며, 일하기 좋은 직장 문화 조성을 통해 임직원 가치를 향상시키고 있습니다.

KEY STRATEGIES



KEY PERFORMANCE INDICATOR



1) 국내 15종(AFPK, 손해사정사, 보험심사역 등), 해외 20종(CPCU, Associate, CISA 등)

우수 인재 확보

열린 채용

삼성화재는 공정하고 투명하며 누구나 지원할 수 있는 열린 채용을 위하여 블라인드 채용을 3년째 유지하고 있으며 앞으로도 공정하고 정직한 채용의 기초를 이어갈 것입니다. 특히 장애인고용공단, 국가보훈처와 협업하여 취약계층을 지원하기 위한 노력을 매월 진행하였고 그 결과 현재 239명의 장애/보훈 임직원이 함께 근무하고 있습니다. 또한 COVID-19의 상황에도 불구하고 지속적인 채용을 통해 취업준비생에게 취업 기회를 제공하고자 창사이래 처음으로 온라인 채용을 도입하여 적극적으로 채용을 하였습니다. 이러한 적극적인 채용활동의 결과로 2020년에는 총 53명이 입사하여 근무하고 있습니다.

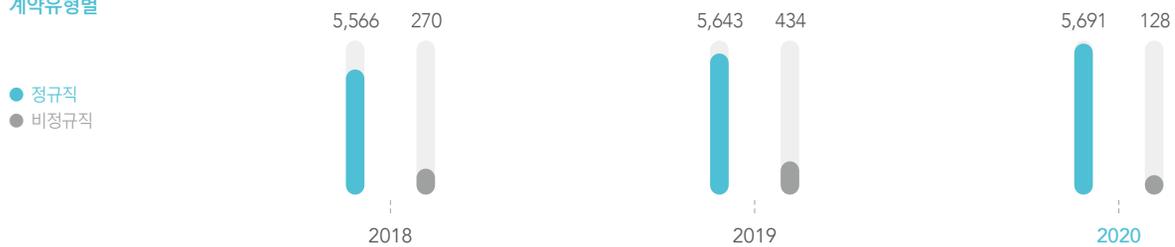
인재 유치

삼성화재는 2020년 12월 말 기준 총 임직원 수는 5,819명으로 남성이 55.9%, 여성이 44.1%입니다. 현장 중심 우수성과자 발탁인사 확대, 직무 공모제도 실시 등 다양한 인사제도를 통해 임직원의 글로벌 금융전문가로서의 성장을 적극 지원하고 있습니다. 또한, 장애인 고용률 2.5%, 국가보훈자 고용률 1.6% 등 구성원의 다양성 확보를 위해 노력하고 있으며, 여성 직원의 간부 비중은 16.1%입니다. 2021년에는 현장 중심 우수성과자 발탁을 지속 확대하며, 디지털/데이터분석/대체투자 등 전문인력 확보를 통한 미래준비 및 본업경쟁력을 지속 강화할 계획입니다.

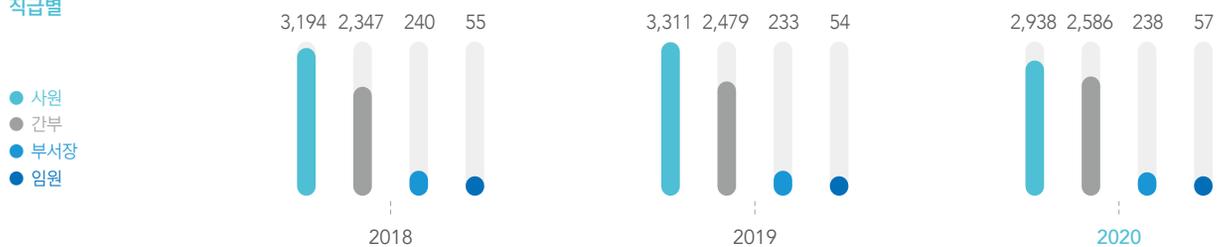
임직원 현황

(단위: 명)

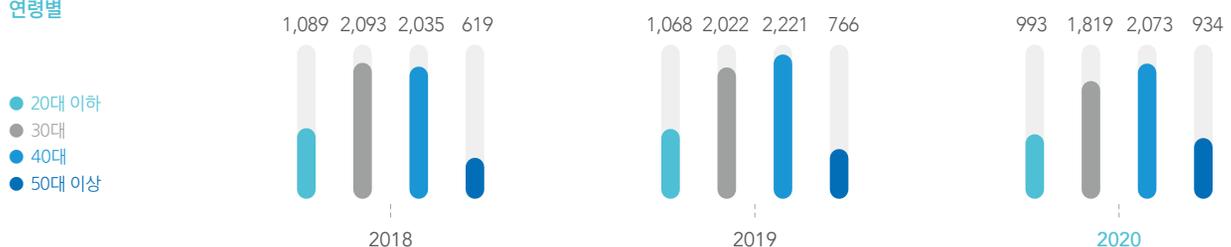
계약유형별



직급별



연령별



평가와 보상

성과평가

삼성화재는 모든 직원들을 대상으로 목표지향적인 성과평가제도를 시행하고 있습니다. 성과평가는 업무실적(Performance)과 역량(Competency)을 종합적으로 고려하여 실시하며, 공정하고 투명한 성과평가를 위하여 3단계 면담(목표, 중간, 결과)을 진행하고 있습니다. 이와 더불어 기본/직무/리더십 역량에 대한 360°(상사, 동료, 후배) 다면진단 및 결과 피드백을 실시, 직원들의 역량개발을 지원하고 있습니다. 삼성화재는 체계적인 성과평가를 통해 직원들이 글로벌 금융전문가로 성장하도록 동기부여하고 있습니다.

목표관리(MBO, Management By Objectives)



보상

삼성화재는 성과주의 문화 정착을 위해 연봉제를 실시하고 있으며, 직원들의 도전 의식 고취를 위해 이윤배분제를 도입하여 실시하고 있습니다. 법정 최저임금 대비 대졸 신입사원의 보수는 높은 수준이며, 2020년 임직원 보수 중앙값은 98,996,960원입니다. 아울러, 삼성화재는 임직원 성별에 따른 보수 차별은 없습니다.

시상

삼성화재는 임직원이 일에 대한 자부심을 느끼며 꾸준히 성장할 수 있도록 창립기념일 표창(매년), 인물상(매분기), 우수부서상(매분기) 등 다양한 시상제도를 운영하고 있습니다. 업적향상, 혁신, 고객만족(CS), GWP, 사회공헌, 준법 등 각 부문에서 우수한 성과를 시현하여 회사의 지속가능한 성장에 공헌한 임직원들을 선정하여 상패를 전달하고, 시상금·인사가점 등의 혜택을 제공하고 있습니다.

임직원 역량 개발

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

SFMI University

삼성화재는 글로벌&디지털 보험금융 전문가 육성을 위해 사내 대학제도(SFMI University)를 운영하고 있습니다. 임직원의 직무 전문성 강화를 위해 직무 수준별(beginner/Intermediate Advanced) 맞춤 과정을(8개 부문 총 149개 과정, COVID-19로 인해 전 과정 비대면으로 진행) 운영하고 있으며 이러닝, 전자자격 취득 지원, 화상 외국어 등 직원 성장을 위한 다양한 학습을 지원하고 있습니다.

또한, 미래 보험금융 전문가 육성을 위해 계리 아카데미, 디지털 아카데미, 성대 금융석사 과정 등을 운영 중이며 전 임직원의 디지털 기초 역량 강화를 위해 디지털 트렌드 캐치업 과정, SFDS 자격취득 과정 등 다양한 과정을 신설하였습니다.

글로벌캠퍼스, 유성캠퍼스를 통해 최적의 연수환경을 조성하고 있으며, 언제 어디서든 학습하고 소통할 수 있는 모바일 학습플랫폼<DREAM CAMPUS+> 운영을 통해 임직원의 상시학습을 지원하고 있습니다. 또한 삼성화재는 사내교수제도를 운영 중입니다. 업무 분야별 뛰어난 전문성을 갖춘 직원이 본인의 업무 노하우 및 전문지식을 교안 제작 및 강의를 통해서 사내교육에 기여하도록 하는 제도로, 2020년 말 기준 128명이 사내교수로 활동하고 있습니다. 사내교수는 등급별 강의로 및 승격 시 인사가점 등의 다양한 인센티브가 있습니다.

Fundamental	Professional	Management						
<p>회사의 비전, 가치 공유를 통한 한방향 결속력 강화</p>	<p>[Academy] 글로벌 선진수준 전문가 육성 계리 아카데미 성대 금융석사 과정 디지털 아카데미</p> <p>[College] 국내 최고 수준의 전문가 육성</p> <table border="1"> <tr> <td>일반 U/W 보상 GLCC</td> <td>장기 U/W 보상</td> <td>자동차 U/W 보상</td> <td>자산 투자 융자</td> <td>지원 계리 IT</td> <td>영업 개인 전략</td> </tr> </table>	일반 U/W 보상 GLCC	장기 U/W 보상	자동차 U/W 보상	자산 투자 융자	지원 계리 IT	영업 개인 전략	<p>차세대 경영리더 및 조직관리자 전략적 양성</p>
일반 U/W 보상 GLCC	장기 U/W 보상	자동차 U/W 보상	자산 투자 융자	지원 계리 IT	영업 개인 전략			
<p>Hardware 글로벌캠퍼스 / 유성캠퍼스</p>	<p>Software 교육콘텐츠 / 사내교수 및 강사</p>	<p>Systemware 역량개발제도 / 교육플랫폼(Dream Campus+)</p>						
<p>Infrastructure</p>								

역량개발제도(IDP)

삼성화재는 역량개발제도(Individual Development Plan)를 통해 직무 전문성을 향상시키고 있습니다. 각 직무별 수준에 맞춘 사내 전문 과정(집합/합숙)과 사외 교육과정(집합/비대면/이러닝/독서학습 등) 큐레이션을 지원하고 있으며 본인 직무 외 경력개발을 지원하는 역량개발도전제를 신설하여 운영하고 있습니다.

2020년에는 자율형 역량개발제도로 개편, 임직원에게 다양한 학습 경험(수준별 큐레이션)을 제공하여 도전적이고 자기주도적인 학습 문화를 정착하였습니다.

교육훈련 현황

	2018	2019	2020
역량개발제도 참여율(%)	99.2	99.8	96.5
개설교육과정(개)	1,777	1,512	1,367
직원 인당 연평균 교육비(백만 원)	1.58	1.39	0.81
직원 인당 연평균 교육시간(시간)	105.3	119.1	92.9
금융전문자격 보유율(%)	51.2	52.4	52.4

Career-Up(業) 제도

삼성화재는 2015년부터 Career-Up(業) 제도를 통해 전 임직원에게 직무전환의 기회를 제공하고 있습니다. 이 제도를 통해 임직원들이 다양한 직무를 경험함으로써 자신의 경력을 향상시키는 것은 물론, 보험업에 대한 폭넓은 시각을 갖춘 리더로 성장할 수 있도록 돕고 있습니다. 2018년에는 지원자 중 30.1%, 2019년에는 23.3%, 2020년에는 33.8%가 자신이 선택한 직무로 전환하였습니다.

Change-Up(業) 과정

COVID-19로 인해 글로벌 비즈니스 역량을 보유한 글로벌 리더 양성을 위한 회사 내 다양한 프로그램의 진행이 불가하였습니다. 이를 대신하여 주니어 계층의 Biz 시야 확대 및 성장 동기 부여 강화를 위한 Change-Up(業) 과정을 신설, 40명을 선발·운영하였습니다. 향후 선발 규모 확대 등 주니어 계층의 성장 비전 제시를 위한 과정들을 기획할 예정입니다.

직무 전문가 양성

빅데이터/디지털 아카데미

삼성화재는 데이터 분석 인력 양성을 목적으로 데이터 분석 과정을 단계별 운영하였으며, 총 120명(입문 70명, 기본 45명, 전문 5명)을 양성하였습니다. 또한 디지털 Biz 전문인력 양성을 위하여 데이터 처리, 비즈니스 기획 및 프로세스 디자인 실무역량 강화 목적 전문과정(Digital Biz Training)을 신설하여 8개 부서 12명의 실무자를 양성하였습니다.

계리 아카데미

삼성화재는 국제적인 실무능력을 갖춘 글로벌 보험계리 인력 양성을 위해 성균관대학교와의 산학연계 보험계리 석사과정을 단독 개설하여 운영하고 있습니다. 2017년 3월부터 2020년 2월까지 2개 기수 총 20명이 계리석사 학위를 취득하였으며, 대학원 과정 및 해외 세미나 참석, 미국 계리사 응시 지원 등 선진 계리역량을 갖춘 인력을 확대하고 있습니다.

금융석사 과정

삼성화재는 금융전문지식과 경영역량을 갖춘 삼성금융의 차세대 리더 양성을 위해 삼성 금융계열사와 공동으로 성균관대학교 석사 학위 과정을 개설하여 운영 중입니다. 2013년 9월 시작한 이후로 1기 11명, 2기 9명, 3기 10명 등 총 30명을 선발 및 양성하였습니다.

교육 효과 관리

삼성화재는 임직원 교육 프로그램의 장기적 효과를 관리하기 위해 각 프로그램의 비즈니스 이익을 정의하고 교육 비용 대비 효과를 측정하는 등 계량적 평가를 실시하고 있습니다.

1. 직무교육

프로그램 설명	직무교육은 일반보험, CPC, 자동차보험, 개인영업, 전략영업, 상품계리, IT 직무에 필요한 전문 교육으로, 2020년 3,270명의 임직원이 참여하였습니다.
비즈니스 이익	임직원의 업무 숙련도와 전문 지식 향상은 회사 전반에 긍정적인 영향을 미칩니다. 다양한 영향 중 회사의 손익지표는 가장 중요한 척도 중 하나로 판단됩니다.

계량적 평가

교육 비용	(단위: 백만 원)	교육 효과 : 영업이익	(단위: 억 원)
2018	698	15,206	
2019	877	9,144	
2020	634	11,321	

* 2020년 직무 전문 교육을 실시한 임직원을 대상으로 실시한 설문 조사에 따르면 직무 교육의 업무 활용도 점수에서 4.8점(5점 만점)을 획득하였습니다.

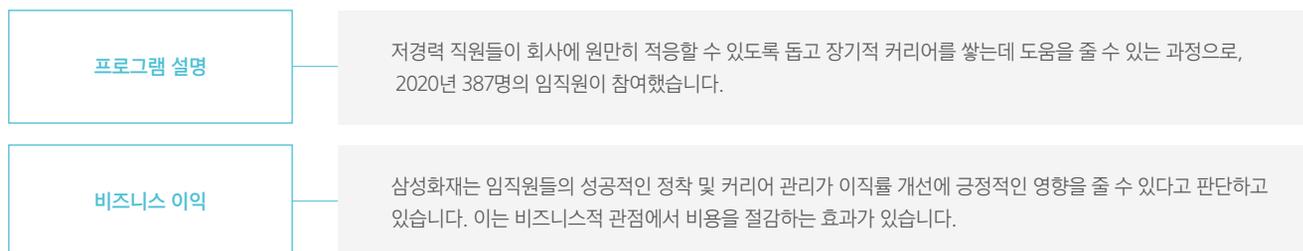
2. 글로벌 인재 양성

프로그램 설명	2020년에는 COVID-19로 인해 글로벌 비즈니스 역량을 보유한 글로벌 리더 양성을 위한 회사 내 다양한 프로그램의 진행이 불가하였습니다. GVP(신사업 발굴 네트워크 형성 및 인슈어테크 트렌드 연구) 과정에 2명의 임직원이 참여하였습니다.
비즈니스 이익	삼성화재는 본사를 중심으로 마케팅 거점과의 협업을 통해 해외수재 영업을 지속적으로 전개하고 있습니다. 직원들의 외국어 구사, 해외보험시장에 대한 이해도 등은 해외사업 성공을 위한 핵심 역량입니다.

계량적 평가



3. 멘토링 프로그램



계량적 평가

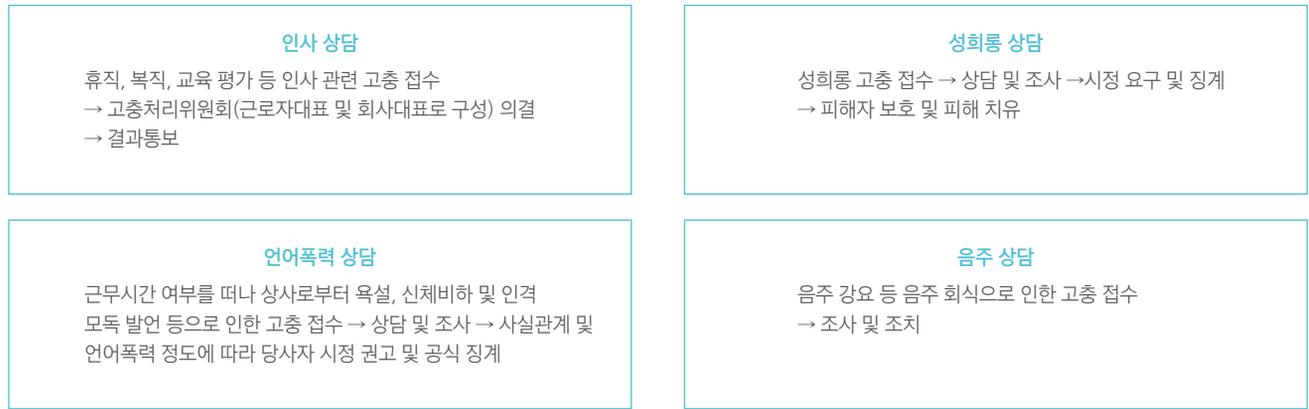


임직원 커뮤니케이션

임직원 고충처리

삼성화재는 각종 상담 창구와 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. 2020년에는 70건의 고충을 처리하였습니다.

고충 처리 프로세스



임직원 소통 채널

삼성화재는 회사와 직원 모두가 진정으로 행복하기 위해서는 양방향 소통이 가장 중요한 가치라고 믿습니다. 이에 CEO-임직원 소통미팅과 같은 경영진 현장방문 뿐 아니라 온라인 커뮤니티(소통해봄), 사내방송 등 온/오프라인을 넘나들며 다양한 소통 채널을 운영하고 있습니다. 또한 전국에 산재되어 있는 사업장들의 물리적 거리를 감안하여 모든 임직원들의 목소리를 잘 들을 수 있도록 매년 각 부서별 소통리더인 「드림서포터」를 임명하고, 조직활성화 활동을 적극 추진하고 있습니다. 최근에는 조직 활력을 제고하기 위해 <임직원 기-UP 프로젝트>를 실시하여 랜선회식, 랜선입학식, 랜선환송/환영식 등 전사 차원의 다양한 소통프로그램을 추가로 운영 중입니다. 특히, 창립 69주년을 맞아 2,300여명의 임직원이 온라인을 통해 직원들이 직접 출제한 문제를 푸는 ‘삼성화재

3.6.9 공감퀴즈쇼’를 진행하여, COVID-19 상황에 맞춘 특색있는 임직원 소통의 장을 마련하였습니다.

‘소통해봄’은 삼성화재 임직원과 설계사(RC, Risk Consultant)들의 소통을 위한 사내 인터넷 내 온라인 커뮤니티 공간입니다. ‘소통해봄’은 CEO의 경영철학과 활동모습을 전하는 ‘CEO 생생톡톡’, 주요 회사 정보를 공유하는 ‘뉴스룸’, 임직원 소통을 위한 사내방송과 영업·보상 교육방송을 담은 ‘미디어’, 업무에 도움되는 다양한 정보와 임직원·설계사들의 이야기를 전하는 ‘인사이트 & 피플’, 그 밖에 ‘정보플러스’, ‘이벤트’ 등 크게 6개 메뉴로 구성되어 있습니다. 2020년 ‘소통해봄’ 하루 평균 방문자는 약 4,300여 명으로, 상하좌우 막힘없는 삼성화재만의 중요한 소통창구로서의 역할을 톡톡히 하고 있습니다.

노사관계

삼성화재는 노사 간 화합과 상호 신뢰를 바탕으로 공존공영의 노사관계를 구축하고 있으며, 임직원 결사의 자유를 존중합니다. 이에 따라 1988년 3월 평의원협의회, 2020년 3월 노동조합이 설립되어 회사와 단체협약을 원만히 체결하고 근로자의 권익보호, 경제적 지위 향상 및 회사의 발전을 위해 노력해오고 있습니다. 회사는 노동조합의 자율적인 활동을 보장하고 있으며 임직원의 근로조건 향상을 위해 수시로 소통하고 개선 의견을 적극 반영하는 등 상생의 노사문화를 조성하고 있습니다. 한편, 2021년 3월 신규 노동조합이 추가로 설립되어 복수노조 사업장이 됨에 따라 교섭창구단일화 절차를 거쳤으며, 선정된 교섭대표 노동조합과 단체교섭을 원만히 진행하고 있습니다. 교섭대표노동조합과 체결된 단체협약은 임원을 제외한 모든 직원들에게 적용되며, 전체 노동조합 가입인원은 3,431명으로 노동조합 가입율은 64%입니다.

노동조합 현황¹⁾

3,431명
노동조합 가입 인원

64%
노동조합 가입율

1) 2021년부터 기존 평의원협의회 단체교섭협정 적용비율을 노동조합 가입율로 대체

일과 삶의 균형

직원 만족도 조사

삼성화재는 행복한 일터 조성을 위해 삼성 조직문화진단 조사 SCI (Samsung Culture Index, 삼성경제연구소)를 매년 실시하고 있습니다. SCI조사는 3대 영역 및 2대 영향요인과 관련된 50개 문항으로 구성되어 매년 전 직원을 대상으로 실시됩니다.

삼성화재의 2020년 SCI 종합만족도 점수는 80.3점으로 전년 대비 상승분(3점)에 있어 삼성그룹 내 최고 수준을 기록하였을 뿐 아니라 모든 분야에서 높은 수준의 점수를 고르게 유지하고 있습니다. 삼성화재는 SCI조사 결과를 토대로 개선방향과 추진과제를 선정하여 보다 나은 조직문화를 만들기 위해 노력하고 있습니다.

취미반 운영

삼성화재 평의원협의회는 임직원 간 상호소통과 일과 삶의 균형을 장려하기 위해 다양한 사내 취미반 활동을 지원하고 있습니다.

사내 취미반은 삼성화재의 임직원이라면 누구나 가입 및 신규 개설이 가능하며, 2020년 말 기준으로 등산, 축구, 테니스, 볼링, 사진, 독서, 명상 등 총 131개(수도권 92개, 지방 39개)의 사내 취미반이 운영되고 있습니다.

전 직원 승진 축하프로그램

삼성화재는 매년 승격 대상자에게 새로운 출발을 응원하고 축하하고자 CEO 승격축하 메시지 카드와 더불어 소정의 선물을 지급하는 행사를 운영하고 있습니다.

효도큰잔치

회사와 임직원이 함께 마련한 효도 행사를 통해 부모님들께 회사의 위상을 소개하고, 감사의 마음을 전달하고 있습니다.

2020년에는 COVID-19 상황에 의하여 불가피하게 잠정 연기가 되었습니다. 상황이 안정되는 대로, 세상에서 가장 특별한 추억을 만들어 드리기 위한 행사를 진행할 계획입니다.

가족돌봄 휴직제도

가족(조부모, 부모, 배우자, 배우자의 부모, 자녀, 손자녀)이 질병, 사고, 노령으로 인해 돌봄이 필요할 경우, 임직원은 가족돌봄휴직(최소 30일 이상, 연간 최대 90일 이하) 혹은 가족돌봄휴가(연간 최대 10일 이하)를 사용할 수 있습니다.

난임 휴직제도

만 30세 이상이며 결혼 만 3년 이상의 자녀가 없는 여성 임직원을 대상으로 난임 휴직제도를 운영하고 있으며, 난임치료에 금전적인 지원을 제공하고 있습니다.

정시 퇴근 장려 프로그램

삼성화재는 임직원의 불필요한 연장 및 야간근로를 방지하고 일과 삶의 균형을 위해 퇴근시간이 되면 PC가 자동으로 종료되는 전산 자동종료시스템(Home Run System)을 도입하여 정시 퇴근을 장려하고 있습니다. 또한 유연근무제 정착의 일환으로 월 2회 코어타임(10시~16시)만 근무하고 퇴근하는 '코어타임데이'를 신설하여 운영하고 있습니다.

모성보호

삼성화재는 출산 전·후 휴가, 육아휴직, 임신·육아기 근로시간 단축 등 법률이 정한 제도뿐만 아니라, 난임 휴직·의료비 지원을 통한 출산 예정자 배려, 임부 유연 근로시간제(Flexible Time System), 모성보호 전담창구(Hot Line) 운영 등을 통해 여성 친화적인 기업 문화를 만들고 있습니다.

출산휴가/육아휴직

(단위: 명, %)

	2018	2019	2020
출산휴가자	96	70	78
출산휴가 복귀율	100	100	96.2 ¹⁾
육아휴직자(여)	156	151	129
육아휴직자(남)	34	30	26
육아휴직 복귀율	97.1	94.1	100

1) 출산휴가 중 3명 퇴직 (계약직 계약만료)

직장 보육시설

삼성화재는 회사생활과 육아를 함께하는 직원들이 안심하고 회사생활에 전념할 수 있도록 사내 어린이집을 설치하여 직원 자녀(만 1~5세)를 돌보고 있습니다. 2020년에는 총 3개의 어린이집(서초 I, 서초 II, 서소문)을 운영하였습니다.

복리후생

삼성화재는 임직원 삶의 질 향상을 위해 다양한 복리후생을 제공하고 있습니다.

선택적 복리후생 제도

2011년부터 선택적 복리후생 제도를 도입, 연간 복지포인트를 제공하여 임직원들이 자기계발, 건강관리, 가족친화 선물 등 라이프스타일 및 선호도에 따라 자율적으로 복지항목을 선택할 수 있도록 운영하고 있습니다.

생애설계 프로그램

삼성화재는 임직원의 노후생활 안정을 위하여 '근로자퇴직급여 보장법'에 따라 퇴직연금 제도를 운영하고 있습니다. 2009년부터 금융경력컨설팅센터를 설립하여 퇴직 임직원과 예정자를 대상으로 금융업 종사자 특성에 맞는 전직지원 프로그램을 지원하고 있으며, 금융사 최초로 만 45세, 50세, 54세가 되는 재직 중인 직원들에게 연령별 특화된 생애설계과정을 운영하여 지원하고 있

니다. 2020년에는 61명의 임직원이 창업 및 전직에 대한 지원을 받았고, 13명이 취업에 성공하였습니다. 삼성화재는 이러한 생애설계 프로그램들을 운영하여 직원들이 다양한 삶의 방식을 긍정적으로 수용하여 커리어 전문성을 확장하고, 퇴직 후 삶에 대한 자신감을 가질 수 있도록 지원하고 있습니다. 2018년부터는 퇴직 예정자 및 상담이 필요한 재직 직원들에 대한 1:1컨설팅 지원으로 강화하는 등 더욱 실질적인 도움을 주고 있습니다. 2021년에는 기존 생애설계 프로그램 이외에 58세 시니어 과정을 새롭게 신설하여, 60세 퇴직후 인생 2막을 위한 연락처를 지원하고 있습니다.

심리상담 프로그램

삼성화재는 임직원의 건강한 마음관리를 위하여 2010년부터 마음누리 심리상담실을 운영하고 있습니다. 임직원뿐만 아니라 배우자, 자녀까지 상담실을 이용하여 개인 사생활, 양육, 학업 등 다양한 고민과 스트레스를 전문 심리상담을 통해 해결할 수 있도록 지원하고 있습니다. 또한, 2013년부터 전국 지점망을 운영중인 외부 전문상담기관과 연계하여 성격검사, 심리검사 등을 방문 및 온라인 상담으로 편하게 참여할 수 있도록 지원하고 있습니다.

주요 복리후생

여가생활	사내 체력단련실 운영, 장기 근속자 휴가 지원, 휴양시설 지원
주거/생활안정	사택 지원, 개인연금 지원, 사내 근로복지기금 대출
의료/건강	종합 건강검진 지원, 단체 상해보험 가입
출산/모성 보호	사내 어린이집 운영, 모성보호 휴게실 설치, 출산기념품 지원
자녀교육	자녀 학자금 지원, 동계 영어캠프 운영, 취학자녀 축하선물 지급
기타	심리상담실 운영, 결혼도움방 운영, 경조사 지원 등

안전보건 경영

안전보건 경영 체계

삼성화재는 2014년부터 산업안전보건위원회를 설치하여 매 분기 정기적으로 운영하고 있습니다. 위원회는 근로자 대표(평의원협의회 회장 외 3명)와 회사 대표(인사팀장 외 3명)로 구성되어 있으며, 건강검진 제휴병원 운영(안), 안전점검 계획/결과 등을 심의하고 의결하였습니다.

2020년 산업안전보건위원회 주요 의결 내용

- 산업안전보건위원회 위원 변경(안)
- 화재사고 취약시설 자체 점검 결과
- 2020년 하절기 풍수해 대비 안전점검 결과
- 건강검진 제휴병원 운영(안)
- 개정 산업안전보건법 관련 자체 점검 결과
- 2021년 안전환경 운영 계획(안)

안전 점검 및 교육

삼성화재는 안전한 근무환경 조성을 위하여 정기적으로 건축물, 전기시설, 소방시설 및 승강기 안전 점검, 공기질 측정, 수질검사 등을 시행하고 있습니다. 또한 전 임직원을 대상으로 안전 사고 및 재해 발생 시 대처요령 습득을 위해 정기적인 교육과 모의훈련을 실시하고 있으며, 안전관리 생활화로 사고발생을 사전에 예방할 수 있도록 안전수칙 사내 방송 등을 지속적으로 안내하여 임직원의 안전의식 고취에 힘쓰고 있습니다.

사옥 안전관리

삼성화재는 보유 중인 건물에 대해 정기/특별 점검을 지속 실시하고 있습니다. 계절별 재난이 예상되는 화재, 풍수해 등에 대한 정기적인 안전 점검(연 4회), 노후화된 설비 점검, 화학물질 취급자에 대한 안전보건교육 및 점검을 실시하고 있습니다. 이와 더불어 '비상사태 준비 및 대응지침'에 따라 화재, 자연재해 등 발생할 수 있는 비상사태와 사고에 대해서도 사전에 파악하고 면밀히 평가하여 대응할 수 있는 절차를 수립해 관리하고 있습니다.

2020년도에는 COVID-19 바이러스로 인한 피해를 예방하기 위해 매주 또는 격주 단위로 전 사옥 방역을 실시하였으며, 확진자 발생 시 보건당국의 협조하에 피해가 최소화될 수 있도록 폐쇄 및 방역 조치에 만전을 기했습니다.

건강 증진 지원

삼성화재는 임직원의 건강 증진을 위해 직원 건강검진을 실시하고, 피트니스 시설 및 진료실을 운영하고 있습니다.

임직원 결근, 손실 및 산업재해 현황

(단위: 일, 명, 건)

	2018	2019	2020
결근일수	281	215	118
결근 임직원수	59	51	47
손실일수 ¹⁾	336	-	121
손실 임직원수	5	-	2
산업재해 건	4	-	1

1) 손실일수 : 직무상 병결

Issue 04 | 공급망 가치

Supply Chain Value

삼성화재는 영업파트너, 보상파트너 등 협력업체의 사회적책임 실천을 촉진하기 위해 협력업체 사회적책임 행동규범을 제정하고, 교육, 복지, 고충처리 등 상생협력을 통해 공급망 가치를 배가하고 있습니다.

KEY STRATEGIES

협력업체
사회적책임
행동규범

협력사 지원

KEY PERFORMANCE INDICATOR



1) 자동차보험 및 장기보험 협력업체를 대상으로
2019년 신규 취합

협력업체 사회적책임 행동규범

삼성화재는 협력업체의 사회적책임경영 실천 및 변화 유도를 위해 ‘협력업체 사회적책임 행동규범’을 제정하였으며, 협력업체들의 자발적 동의를 받고 있습니다. 또한, 지속가능한 경쟁력을 확보할 수 있도록 인권, 안전, 환경, 윤리 등 지속가능경영 측면의 리스크 점검과 지원 활동을 강화하고 있습니다.

삼성화재 협력사는 모든 적용 가능한 법규 및 규정을 철저히 준수하고, 구성원들에게 존중받을 수 있도록 윤리적으로 기업을 운영해야 합니다. 협력업체 사회적책임 행동규범은 인권, 안전, 환경, 윤리에 대해 협력업체의 책임 있는 기업운영을 권고하고 있으며, 이에 동참하고자 하는 협력업체 및 공급망은 이를 준수해야 합니다. 본 행동규범과 법규의 내용이 상충할 경우에는 보다 엄격한 기준이 우선 적용되며, 관련 법규가 개정되거나 삼성화재의 협력업체 관리정책 또는 규범이 변경되는 경우 수정될 수 있습니다.

인권	아동노동	협력사는 어떠한 경우에도 아동 근로자를 고용해서는 안됩니다.
	강제노동	협력사는 강제 노동을 고용할 수 없으며, 모든 근로는 자발적이어야 합니다. 강제근로자, 인신구속 계약에 따른 근로자, 비자발적 죄수근로자, 인신매매근로자를 고용해서는 안됩니다.
	근로시간 및 임금	협력사는 근로시간 및 임금 관련, 법률 및 규정을 모두 준수해야 합니다. 근로자에게 지급되는 임금은 최저임금, 초과근로수당, 법으로 정해진 복리후생 항목 등을 포함해야 합니다.
	인도적 대우	근로자에 대한 성희롱, 성적학대, 체벌, 정신적 또는 신체적 강압, 욕설을 포함한 거칠고 비인도적인 대우가 있어서는 안되며, 또한 그러한 대우를 하겠다는 위협이 있어서는 안됩니다.
	차별금지	협력사는 근로자가 편견에 의한 부당한 차별행위를 받지 않도록 노력해야 하며, 특히 여성, 장애인, 아동, 외국인 등 취약계층의 권익 침해 방지 등에 유의해야 합니다.
안전	사고예방	협력사는 산업의 잠재적인 안전위험을 감안하여 위험 요소를 제거하고 예방조치를 취하는 등 근로자를 위험으로부터 보호하고, 발생 가능한 비상상태와 사고의 대응절차를 수립, 이행함으로써 유사시 피해를 최소화해야 합니다.
	질병관리	협력사는 산업재해와 직업병을 관리할 수 있는 절차를 확립해야 합니다. 또한 협력사는 근로자에게 청결한 화장실, 식수와 시설 등 위생적인 근로 환경을 제공해야 합니다.
환경	오염 최소화	협력사는 오염 최소화를 위해 모든 형태의 폐기물에 대해 관련 법률 및 규정을 준수해야 합니다.
	환경보존	협력사는 에너지 사용 절감, 온실가스 배출 감축, 자원 절약과 재활용, 위험요인 발굴 및 제거 등 환경 보존과 지속가능한 자원사용의 촉진을 위해 적극 노력해야 합니다.
윤리	반부패	모든 거래는 투명하게 이루어져야 하며, 부적절한 이득을 목적으로 특정가치를 약속, 제안, 제공해서는 안됩니다. 협력사는 뇌물공여, 사기, 자금세탁, 횡령, 은닉, 거래처에 대한 부당한 영향력 행사 등 어떠한 부패행위도 해서는 안되며, 관련 법규를 준수해야 합니다.
	법규준수	협력사는 가격 담합, 담합 입찰 등 「독점규제 및 공정거래에 관한 법률」 제19조 및 제23조에 의한 부당한 공동행위 및 불공정 거래행위 등 불합리한 경쟁 제한 행위를 해서는 안됩니다. 또한 협력사는 삼성화재의 지적 재산권과 고객정보 보호, 개인정보 보호를 위해 합당한 노력을 기울여야 하며, 관련 법규를 철저히 준수해야 합니다.

협력사 지원

영업파트너

RC는 리스크 컨설턴트(Risk Consultant)의 약자로 고객에게 최적의 보험 컨설팅과 진정성 있는 서비스를 제공하는 금융종합전문가이자, 삼성화재의 중요한 영업파트너입니다. 삼성화재 RC는 고객과의 신뢰를 높이고자 완전판매를 준수하고 있습니다. 약관 내용 설명, 청약서 자필서명, 청약서 부분 전달 이행 등 고객에게 정확하고 올바른 상품 설명이 제공되도록 규정하고 있으며, 고객의 신뢰를 높이고 건전한 보험영업 문화가 정착될 수 있도록 노력하고 있습니다. 정도영업 보험강령에 따른 임직원과 RC의 정도영업 실천 노력에 힘입어, 최근 3년간 고객정보의 유출 등 고객정보보호와 관련된 제재는 없었습니다.

보상파트너

삼성화재는 고객에게 신속하고 정확한 보상 서비스를 제공하기 위하여 전국의 출동업체, 정비업체 등과 업무 제휴를 맺고 있습니다. 주요 보상파트너인 출동업체는 삼성화재 자동차보험에 가입한 고객이 삼성화재 콜센터를 통해 차량 사고 및 고장 출동을 요청할 경우, 현장에 출동하여 응급조치 및 고객에게 안심서비스를 제공하는 등 피해 확대 방지를 위해 노력하고 있습니다. 또한, 애니카랜드와 우수 정비 협력업체 애니카패밀리센터(AFC)는 삼성화재와 함께하는 윤리경영 실천 정비업체로, 신속하고 정직한 정비를 통한 고객 만족 서비스 향상을 위해 노력하고 있습니다.

주요 파트너 현황

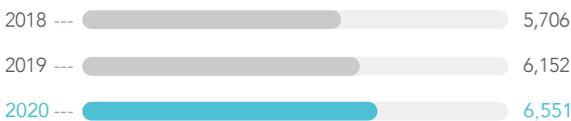
(단위: 명, 개)

		2018	2019	2020
영업파트너 ¹⁾	보험설계사(RC)	43,129	36,329	39,372
	보험대리점(개인, 법인)	4,642	4,723	4,835
	보험대리점(금융기관)	46	48	49
보상파트너	사고/고장 출동업체	1,574	1,562	1,541
	수리/정비업체	1,491	1,887	1,939
	손해사정업체	13	13	14

1) 2020.2월 기준, 보험설계사(RC)는 교차판매 설계사 포함

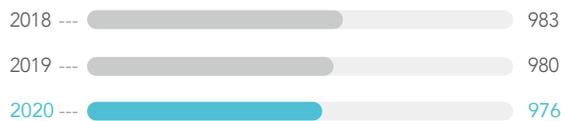
손해보험협회 우수설계사 인증

(단위: 명)



우수 협력 정비업체

(단위: 개)



파트너 지원 시스템

영업파트너

모바일 영업지원 시스템 (M-Portal)	고객의 접점에서 영업활동을 하는 RC들이 고객의 니즈에 신속하게 대응할 수 있도록 태블릿과 스마트폰을 활용한 스마트워크 체제를 구축하고, 상담에서 컨설팅, 계약체결까지 한번에 고객이 원하는 맞춤형 컨설팅을 제공할 수 있도록 구축된 모바일 영업지원 시스템입니다. 갤럭시 북을 활용하여 고객과의 대면 상담 시 활용가능한 자료가 담긴 상담자료실 등이 운영되고 있습니다.
활동지원 시스템	삼성화재는 RC의 영업활동 지원을 위해 업계 최고 수준의 활동지원 시스템을 운영하고 있습니다. 가망고객 관리부터 CRM 분석에 기반한 고객발굴 및 각종 고객관리용 툴 등 체계화된 고객관리 프로세스와 시스템을 활용한 영업활동을 지원합니다.
바로통	RC의 영업활동 지원을 위한 대고객용 모바일 콘텐츠 전송 시스템입니다. 스마트폰, 갤럭시북, PC를 활용하여 언제, 어디서나 고객에게 보험 니즈환기 및 친숙 터치자료를 문자로 간편하게 전송할 수 있습니다.
컨설팅 시스템	고객의 보험가입현황을 시스템에서 자동으로 조회할 수 있고, 고객의 보장현황에 따라 맞춤형 상품 및 보장 추천을 할 수 있는 시스템입니다.
학습플랫폼 'MOVE'	RC의 성장을 지원하기 위한 학습플랫폼인 'MOVE'를 오픈하여 운영하고 있습니다. MOVE는 RC들이 PC나 모바일 기기를 활용하여 언제 어디서나 스스로 학습할 수 있도록 하는 교육 패러다임 전환의 결과물이며, 이를 통하여 설계사로서의 전문성을 높임과 동시에 금융 소비자 보호에 기여할 수 있습니다.
정보콘바다	RC의 영업활동 지원을 위한 정보 콘텐츠 서비스입니다. 정보콘바다를 이용하여 회사에서 제작한 각종 DM 등을 고객에게 직접 발송할 수 있고, 각종 판촉물 구매, 리플렛, 신문기사 등 영업자료 출력 등의 활동지원을 제공합니다.

보상파트너

신규 출동자 컨설팅	신규 출동자의 조기 정착을 위한 CS 입문 및 출동업의 가치 공유, 서비스 레벨 향상을 위해 컨설팅을 제공합니다.
사각지대 컨설팅	컨설팅 참여 기회가 적은 외곽지 출동업체의 CS 향상 및 로열티 제고를 위해 별도 컨설팅을 제공합니다.
애니카랜드 창업과정	신규 랜드점 입문 및 창업 컨설팅 과정을 통해 애니카랜드점의 경쟁력 강화를 위한 창업 과정을 제공합니다.

파트너 교육 시스템

영업파트너

기초교육과정	경력 1년 이하 신인 RC를 대상으로 보험 및 컨설팅 영업의 기초를 확립하는 과정입니다. 영업 경험이 전혀 없는 분들도 삼성화재의 체계적인 교육 과정을 통해 보험의 필요성과 유익함을 알게 되며 동시에 자신감 넘치는 전문 컨설턴트로 거듭나게 됩니다.
전문RC 양성과정, 손해보험대학 SSU, 삼성화재 MBA	재무 컨설팅 전문가 과정을 비롯하여 SSU(SAMSUNG SALES UNIVERSITY: 삼성화재에서 운영하는 손해보험전문대학), 삼성화재 MBA(성균관대학교와 연계하여 보험마케팅 전문가 과정 운영) 등 최고의 교육과정을 지원하여 업계 최고의 컨설턴트로 성장할 수 있도록 적극 지원합니다.

보상파트너

우수협력업체 대표자 해외연수 프로그램	고객서비스 및 수리품질이 우수한 협력업체를 대상으로 해외 선진기술 체험을 통한 고객서비스 경쟁력, 경영마인드 향상을 목적으로 해외연수 프로그램을 운영합니다.
기술교육 지원	수리품질 향상 및 고객차량 가치 하락 방지를 위해 신기술/신차종/복원수리기술 교육을 지원하고 있습니다.

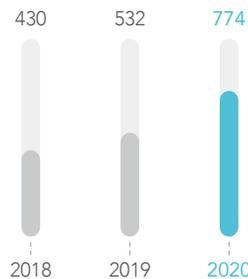
우수인증설계사 양성

매년 손해보험협회에서는 보험설계사의 전문성 및 안전판매 등을 높이기 위하여 활동연수, 계약유지율, 모집질서 준수율 등이 우수한 보험설계사(대리점)를 선정하여 우수인증 및 블루리본(5년 연속 우수인증설계사 중 선발)을 수여하고 있습니다. 2020년 전체 손해보험사 우수인증설계사 중 삼성화재 RC는 6,551명으로 전체의 36.2%를 차지하였습니다.

또한, 블루리본에 삼성화재 RC 774명(블루리본 수상자 중 38.7%)이 선정되어 국내 손보사 중 가장 많은 설계사가 금융전문가로 인정받았습니다. 블루리본은 5년 연속 우수인증설계사 중 모집질서 위반여부와 13, 25회차 계약유지율, 근속연수, 계약건수 등에 대한 심사를 통과한 이들에게 수여하는 상입니다.

블루리본 수상자

(단위: 명)



경력단절 여성 파트너 양성

삼성화재는 30세~45세의 대졸 출신 여성을 중심으로 한 SF(Success of Forty)지점을 운영하고 있습니다. SF지점은 2019년 5월 영업을 시작해 교육 및 활동시간을 육아환경에 맞추어 진행하는 등 출산과 육아로 경력이 단절된 여성을 위한 여성친화적 근무환경을 구축하였습니다. SF지점은 현재 전국 23개 지점에 약 700여명의 RC들이 활동하고 있습니다.

고충청취 및 소통

삼성화재는 영업파트너의 고충청취 및 해결을 위해 대표 RC 정기 간담회를 운영하고 있습니다. 2020년에는 고객만족 대상/금상 이상 수상자인 고능력 RC 및 각 사업부별 대표 RC와 회사의 경영 방향을 공유하고 영업현장 활성화를 위한 건의사항을 청취하는 시간을 가졌습니다. 또한 대표 RC 정기간담회 외에도, COVID-19 상황에 맞춰 계층별·지역별 온라인 소통을 통한 현장의 의견을 청취하고 개선사항을 공유하고 있습니다.

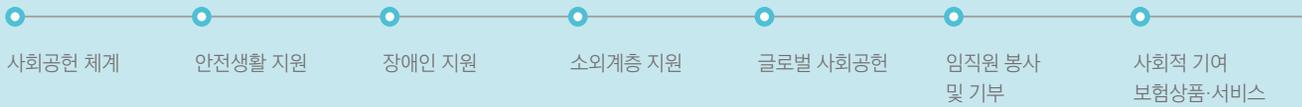
보상파트너와도 고충청취 및 해결을 위해 삼성화재 우수협력정비업체 애니카패밀리센터와 연 2회 간담회를 운영하고 있습니다. 간담회 뿐만 아니라 페스티벌, 기술교육 등 다양한 행사들을 통해 열린 소통 활동도 지속하고 있습니다.

Issue 05 | 지역사회 가치

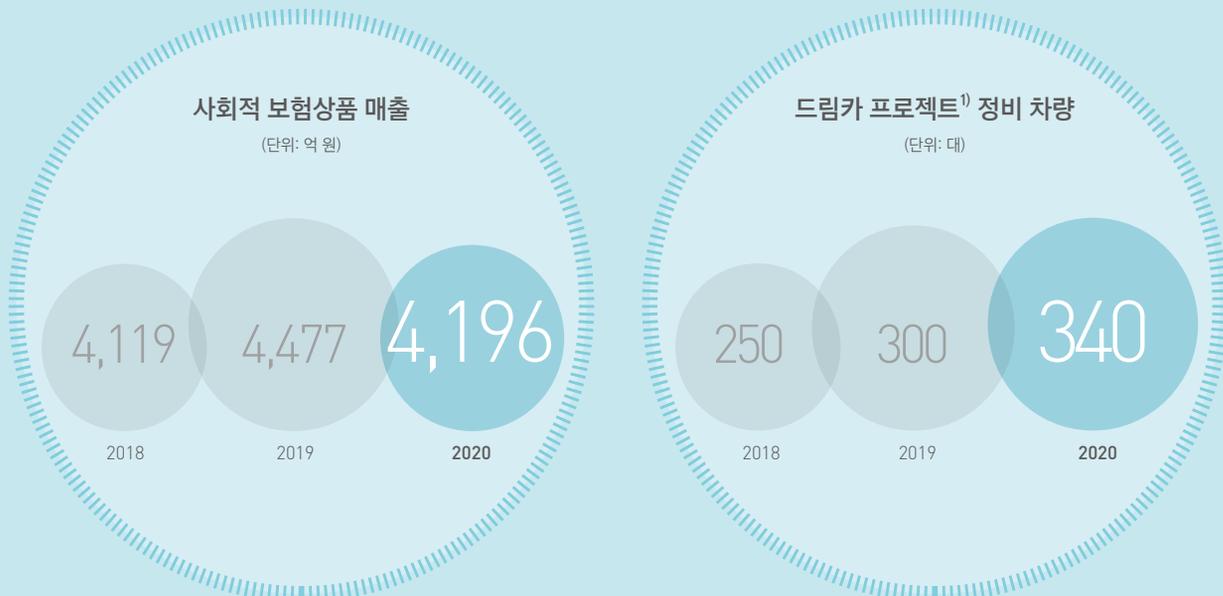
Community Value

삼성화재는 '함께 가요 미래로! Enabling People'을 사회공헌 비전으로 수립하고, 안전·장애인 등 보험업 특성 및 조직 역량과 밀접한 영역을 중심으로 다각적인 지역사회 가치를 창출하고 있습니다.

KEY STRATEGIES



KEY PERFORMANCE INDICATOR



1) 장애인 차량 무상 점검 및 소모품 교환 지원

사회공헌 체계

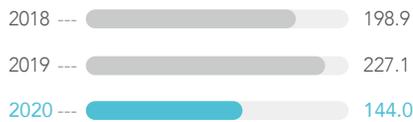
삼성화재는 '함께 가요 미래로! Enabling People'이라는 비전을 바탕으로 지속적이고 체계적인 사회공헌을 운영함으로써 나눔의 가치를 실천하고 인류사회에 공헌하는 기업이 되고자 합니다.

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 Consultant)의 봉사활동 참여 및 기부활동 확대
4. 정부, 시민단체와의 전략적 파트너십으로 시너지 창출

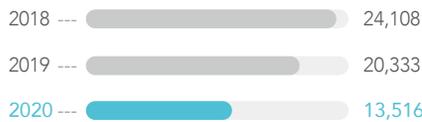
사회공헌 투자액

(단위: 억 원)



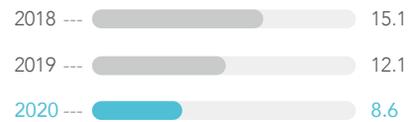
봉사활동 참여인원

(단위: 명)

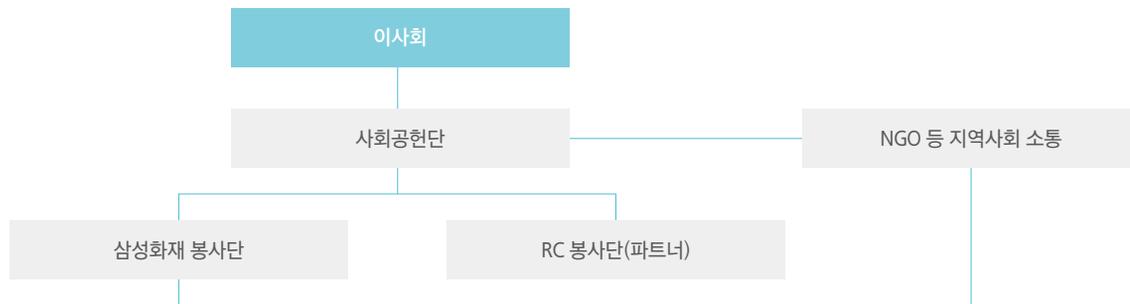


인당 봉사활동 참여시간

(단위: 시간)



사회공헌 추진 조직



사회공헌 분야별 주요 협력기관

분야	세부활동	주요 협력기관
사회복지	소외계층 지원사업	경찰청, 소방청
	장애인식 개선사업	교육부, 국립특수교육원, 서울맹학교, 장애인먼저실천운동본부
학술·교육	교육기부, 장학지원 등	교육부, 아이들과 미래, 어린이재단, 세이프키즈코리아

안전생활 지원

삼성교통안전문화연구소

삼성교통안전문화연구소는 선진 교통문화 정착과 교통사고 'Zero' 사회 구축을 위해 2001년 7월에 설립된 우리나라 최초의 교통안전 분야 전문 민간연구기관입니다. 연구소에서는 국가 교통사고 사망자 목표 달성 및 고객 사고 예방을 위해 교통안전 3대 요소(도로 환경, 자동차, 운전자)를 중심으로 체계적이고 과학적인 조사·연구를 수행하고 R&D 결과를 기반으로 교통안전 정책개발·제도개선, 교통약자 및 사고 취약지역 안전교육, 사고위험 시기별 언론 Publicity를 통한 제도·계몽 활동 등을 추진하고 있습니다. 특히, 경찰청, 국토교통부 등 교통안전 유관 기관과 함께 도시부 '안전속도 5030' 프로젝트 등 교통안전 정책의 실행력을 제고하고, 사고 재발 위험지점 도로환경 개선사업, 대형아파트·대학교 등 도로 외 구역 안전관리 개선 활동 등을 통해 교통안전 사각지대 최소화 사업을 중점적으로 지원하고 있습니다. 이러한 교통안전 공익사업을 통한 대국민 인식개선과 교통사고 예방에 기여한 공로를 인정받아 선진 교통문화대상(국회), 교통문화발전대회(국토교통부) 등 다수의 대외 표창을 수상하였습니다. 또한, 2014년 12월에는 글로벌 선진 보험사로의 도약을 목적으로 자동차보험 R&D센터를 설립하고 자동차 수리·손상성, 신기술, 안전 분야 연구와 이를 기반으로 한 직원 전문성 강화 및 협력업체의 기술력 향상을 위한 상생지원 교육을 실시하고 있습니다. 이에, 2015년 7월 수리기술 연구·교육 서비스 분야에서 ISO 9001(품질경영시스템) 인증을 획득하였습니다.

삼성화재교통박물관

1998년 5월 개관한 삼성화재교통박물관은 우리나라 최초의 자동차 전문 박물관입니다. 세계 여러 나라 자동차의 역사적 배경을 소개하고 한국의 자동차 문화 발전을 도모하고자 개관한 곳으로, 자동차 관련 문화유산을 수집, 연구, 보존해왔습니다. 또한 '어린이 교통안전교육'을 통하여 어린이들에게 일어나기 쉬운 교통사고 유형 및 예방법 등을 어린이들의 눈높이에서 알기 쉽게 체험하도록 하여 어린이 교통사고 예방에 힘쓰고 있습니다. 2020년은 COVID-19 방역으로 인해 휴관 중이나, 추후 개관 시 '어린이 교통안전교육'을 지속적으로 실시할 예정입니다.

드림놀이터 조성사업

삼성화재는 소외 계층 아이들이 이용하는 낙후된 놀이공간을 안전하고 친환경적인 놀이공간으로 조성해주는 사업을 전개하고 있습니다. 2020년은 기존 조성대상기관의 놀이터(누계 33개)를 드림놀이터 안전점검, 유지보수 및 소독을 통해 아이들의 건강한 신체 발달과 긍정적인 정서 함양에 도움을 줄 수 있도록 운영하였습니다.

해피스쿨 캠페인

해피스쿨 캠페인은 2010년부터 삼성화재 RC의 자발적 참여로 자동차보험 계약 1건당 수수료 500원을 적립하여 마련한 기금으로 어린이 교통안전체험관 설치와 안전꾸러미(안전우산 등) 지급 및 안전예방 교육을 실시하는 캠페인입니다. 2010년부터 현재까지 총 83개 학교에 체험관 설치 및 안전교육을 진행하였습니다. 2020년은 COVID-19 상황으로 인해 활동을 하지 못하였으나, 2021년에는 9개의 해피스쿨을 기증할 계획입니다.

연수원 지원

삼성화재는 국내 COVID-19 확산 상황에 따라, 고양시 연수원(글로벌캠퍼스)을 국가에서 운영하는 생활치료센터로 무상으로 지원하고 있습니다. 생활치료센터란, COVID-19의 지역사회 전파 방지와 확진자 치료를 위해 확진자 중 퇴원기준을 충족한 환자 및 경증/무증상 환자를 수용하는 시설입니다. 2020년 8월부터 현재까지 누적 3천명 이상의 인원을 수용하였으며, 해당 공간 사용에 대한 비용을 경제적 가치로 환산할 시 21억 가량으로 산정됩니다.



연수원 생활치료센터 사진

장애인 지원

시각장애인 안내견 지원

시각장애인 안내견은 시각장애인의 안전한 보행을 돕기 위해 훈련된 장애인 보조견을 말합니다. 안내견은 그 나라의 장애인 복지 수준을 가늠할 수 있는 결정체로서, 안내견이 환영받는 사회일수록 장애인에 대한 배려가 넘치는 선진 복지국가로 평가되고 있습니다. 삼성화재는 1993년부터 시각장애인의 눈이 되어줄 수 있는 안내견을 배출하여 시각장애인에게 무상으로 분양해 왔습니다. 2020년에는 14두(누계 242두)를 분양하였으며, 안내견과 함께하는 시각장애인들은 현재 대학생부터 교사, 공무원, 피아니스트 등 다양한 분야에서 당당한 사회의 일원으로 성장하였습니다. 2021년에도 10두 이상의 안내견을 양성하여 무상분양할 계획입니다.

장애 청소년 지원

삼성화재는 음악에 재능 있는 전국의 장애 청소년들이 다양한 무대 경험을 쌓고, 음악을 통해 세상과 소통할 수 있도록 장애학생 음악회 ‘쁘꼬 아 뽀꼬(Poco a Poco)’를 매년 개최하고 있습니다. ‘쁘꼬 아 뽀꼬’는 ‘조금씩 조금씩’이라는 뜻의 음악용어이며, 이 음악회를 계기로 많은 장애 청소년들이 음악가의 길을 당당히 걸고 있습니다. 2020년에는 COVID-19로 인하여 비대면 1:1 뽀꼬 아 뽀꼬 캠프를 진행하였으며, 12월에는 온라인 뽀꼬 아 뽀꼬 음악회를 개최하였습니다. 뿐만 아니라 장애학생의 전문 연주인으로서 자립과 양성을 위해 2015년 ‘비바챔버앙상블’을 창단하여 정기적인 교육과 공연 기회를 제공, 장애에 대한 긍정적인 이미지를 제고하고자 노력하고 있습니다. 2020년 비바챔버앙상블은 전국장애인뮤직페스티벌 초청공연 등 총 9회의 공연과 지도교수의 전문적인 교육 등이 진행되었습니다. 2021년에는 제13회 뽀꼬 아 뽀꼬 캠프와 12회 음악회를 운영할 예정이며, 비바챔버앙상블 또한 정기연주회를 개최하는 등 장애 학생들이 성장하는 모습을 다양한 무대를 통해 관객들에게 선보일 예정입니다.

500원의 희망선물

500원의 희망선물은 2005년부터 삼성화재 RC의 자발적 참여로 장기보험 계약 1건당 수수료 500원을 적립하여 마련한 기금으로, 장애인 가정(시설)의 주방, 화장실, 공부방 등 생활환경을 장애인 편의에 맞게 개선하는 사업입니다. 2020년 2개의 장애인 가정을 포함하여 2005년부터 현재까지 305개 가정 및 시설의 환경을 개선하였습니다. 2021년에는 10개의 장애인 가정 및 시설의 환경을 개선할 예정입니다.

장애 인식 개선

2019년 교육부, 장애인먼저실천운동본부와 공동으로 연장체결한 장애공감 교육·문화 확산을 위한 업무협약(MOU)의 일환으로 유아부터 청소년까지 아동·청소년이 장애에 대해 올바른 인식을 갖고 성장할 수 있도록 ‘장애이해 교육 영상물’을 제작·지원하고 있습니다. 2020년에는 유아를 대상으로 하는 교육용 애니메이션을 처음으로 제작·배포하였고, 2009년부터 매년 ‘장애인의 날’에 맞춰 방영되는 청소년 대상 교육드라마는 삼성화재 미디어파트에서 기획 및 제작 총괄을 담당하는 등 임직원의 재능기부로 만들어지고 있습니다. 2020년에는 전년도 제작된 장애이해 드라마 ‘거북이채널’을 장애인의 날에 배포하여 전국 중·고등학교에서 교육용으로 활용하였습니다. 이와 더불어 장애인먼저실천운동본부, 소년한국일보와 공동으로 매년 전국 초·중·고등학생 백일장을 개최하고 있습니다. 2020년에는 ‘달라서 빛나는 우리’라는 주제로 장애를 가진 친구와 생활하면서 느낀 점, 장애인과 소통하기 위한 나의 작은실천에 대한 학생들의 글 등 총 1,382개 학교에서 7,272편을 응모하였으며, 우수 작품들을 선정해 시상을 진행했습니다. 2021년에도 장애인식 개선을 위한 2번째 유아 교육용 애니메이션 ‘친구가 되어요’와 13번째 장애이해 교육 드라마를 배포할 예정입니다.

소외계층 지원

교통사고 유자녀 지원

삼성화재는 1993년부터 부모가 교통사고로 사망하거나 경제적 능력을 상실한 가정의 교통사고 유자녀를 선정하여, 매월 지급되는 장학금 및 상급학교 진학 축하선물, 생일선물, 명절선물 등 경제적인 지원을 제공하고 있습니다. 더불어 1:1 임직원 결연을 통한 멘토링 프로그램, 임직원과 함께하는 문화체험활동, 가정방문 등 정서적 지원을 함께하고 있습니다. 2021년에도 교통사고 유자녀 38명을 선정하여 다양한 지원을 할 예정입니다.

순직경찰관 및 순직소방관 유자녀 지원

자기 희생을 실천한 순직경찰관의 숭고한 뜻을 기리고, 유가족의 경제적인 어려움에 도움을 주기 위해 '삼성화재 큰사랑장학금'을 지원하였습니다. 또한 2012년부터는 소방방재청과 장학금 지원 협약을 체결하여 봉사정신을 실천한 순직소방관의 유자녀와 결연을 맺고 지원하고 있습니다.

꿈터공부방 지원

경제적 어려움으로 교육습득의 기회가 부족한 저소득층 중학생을 대상으로 방과 후 학습지원을 하는 꿈터공부방을 운영하고 있습니다. 임직원 봉사자의 역량을 활용하여 방과 후 학습지도를 실시하고, 진로 멘토링 및 문화예술체험 등의 기회를 제공하며, 청소년들의 학습의욕 고취를 위해 성적향상 장학금 제도를 함께 운영하고 있습니다.

농어촌 자매결연

삼성화재는 일손 부족, 기상이변 등으로 어려움을 겪는 농어촌 경제를 살리기 위해 농어촌마을 일손 돕기, 마을 프로그램 이용 등 농촌 결연 사업을 지속 전개하고 있습니다. 또한, 농산물 판로 확대 지원을 위해 매년 설과 추석 기간에 임직원 대상 농산물 온라인 장터를 운영하고 있습니다.

미소금융사업

삼성화재는 서민금융진흥원에서 주관하는 미소금융사업을 통해 제도권 금융기관 이용이 어려운 저소득·저신용 계층에게 창업과 운영에 필요한 자금을 무담보·무보증 소액대출로 지원하고 있습니다.

글로벌 사회공헌

해외법인 사회공헌

삼성화재는 해외 진출국 중 중국 및 동남아 지역을 중심으로 사회 공헌 활동을 활발히 전개하고 있습니다. 중국법인의 장애인 기금 지원, 인도네시아법인의 저소득층 학생 학비 지원, 베트남법인의 초등학교 시설 개보수 지원 등 국가별 특성에 맞는 사회공헌 활동을 수행하고 있습니다.

삼성화재 월드바둑 마스터스

1996년에 출범한 '삼성화재 월드바둑 마스터스'는 세계 최고의 바둑대회로, '별들의 제전'이라는 명성과 함께 세계 바둑계 발전에 큰 기여를 하고 있습니다. 바둑대회 사상 최초로 '오픈전'·'상금제'를 도입했고, '시니어조'·'여성조'·'월드조' 신설 등 끊임없는 변화와 혁신을 통해 세계 바둑계의 트렌드를 선도하고 있습니다. 2019년 대회부터는 일정 및 운영방식을 대폭 변경하였습니다. 매년 9월에서 12월까지 진행했던 본선 일정을 8일로 압축하여 연속 진행하였고, 결승전을 제외한 전 경기를 단판 토너먼트로 운영하였습니다. 이런 속도감 있는 대회 진행을 통해 바둑 팬들에게 깊은 몰입감과 더욱 큰 재미를 선사하였습니다. 더욱이 2020년 COVID-19 위기 속에서도 온라인 대국을 개최하여 성공적으로 대회를 마쳤습니다. 삼성화재배 월드바둑 마스터스는 총상금 규모 7.8억원, 우승 상금 3억원이며, 중앙일보가 주최하고 삼성화재가 후원하고 있습니다.

임직원 봉사 및 기부

삼성화재봉사단

임직원 봉사팀인 '삼성화재봉사단'은 삼성화재 사회공헌 활동에서 가장 핵심적인 역할을 담당하고 있습니다. 2020년 전국 290개 봉사팀이 헌혈캠페인, 연말 이웃사랑 캠페인, 명절 희망나눔 봉사 활동 등에 참여하였으며, COVID-19에도 핸드온과 키트제작 등 다양한 비대면 봉사활동에 임직원 가족들도 함께 참여하여 이웃 사랑을 실천하였습니다.

임직원 재능 기부

삼성화재는 미래 금융소비자인 청소년의 올바른 금융지식 함양을 위해 금융감독원 주관의 '1사1교 금융교육'을 실시하고 있습니다. 2020년에는 COVID-19로 인하여 학교방문을 최소화하여 총 23개 교 대상 총 80회의 금융교육을 실시하였습니다. 2021년에도 학교 및 저소득층 아이들을 대상으로 재능기부 등 다양한 프로그램을 통해 나눔 활동을 전개할 예정입니다.

드림카 프로젝트

삼성화재에니카손사는 2013년부터 '삼성화재 우수협력정비업체', '한국장애인재단'과 협업하여 경제적 어려움으로 인해 차량정비에 소홀한 저소득층 장애인 개인 및 단체의 차량 점검과 정비를 지원하는 사회공헌 활동에 적극 참여하고 있습니다.

장애인 이용자의 안전을 위한 '드림카 프로젝트'로 2020년 40대, 현재까지 누적 340여 대 차량을 선정하여 무상 정비를 지원하였습니다.

드림펀드

드림펀드는 '이웃과 지역사회에 꿈과 희망을 나누어 드림'이라는 의미로 2001년 9월부터 시작된 임직원들의 자발적인 기부 모금액입니다. 임직원이 매월 급여의 일부를 드림펀드에 기부하면, 회사가 임직원의 기부금과 동일한 금액으로 매칭해 적립하는 형식으로 운영되고 있습니다. 2020년 12월 말 정규직 임직원 기준, 임직원의 드림펀드 가입률은 94.4%이며, 이 중 급여의 1% 금액을 기부하는 임직원 참여율은 72.1%입니다. 드림펀드는 2020년 말까지 누계 약 198억 원이 적립되어 임직원 명의 사업인 1부서 1아동 결연, 드림놀이터 사업, 비바챔버앙상블 등을 운영하고 있습니다.

1부서 1아동 결연

삼성화재는 임직원 기부금을 재원으로 저소득, 모자, 조손 가정 등 사회적 지원이 필요한 계층의 아동을 후원하고 있습니다. 전국 250개 부서와 아동이 1대1 결연을 맺고 매월 후원금 지급 및 상급 학교 진학 시 축하선물과 학용품 지원 등의 성장주기별 후원활동을 진행하고 있습니다. 또한, 2020년에는 5월 가정의 달을 맞아 소원 성취의 기회를 제공하고, 연말에는 '김장김치 나눔활동' 등 다양한 프로그램을 운영하였습니다.

사회적 기여 보험상품·서비스

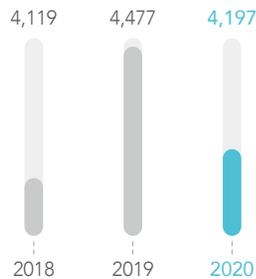
2020년 사회적 보험상품의 매출은 4,197억 원이며, 2023년까지 매출 5,000억 원 달성을 목표로 하고 있습니다.

사회적 기여 보험상품·서비스

분야	상품명	주요 내용
저소득층	친서민 나눔 자동차보험 특약	기초 생활수급자 등의 경제적 부담을 조금이나마 덜고자 보장내용은 동일하면서 보험료는 저렴한 자동차보험 상품을 제공하고 있습니다.
	소액보험 - 저소득층아동보험	경제적 기반이 취약하고 각종 위험에 노출된 저소득층 아동을 질병·상해 위험으로부터 보호하기 위해, 미소금융재단과 휴면보험금을 활용하여 차상위계층의 한부모·조손·다문화가정의 17세 이하 아동을 대상으로 보장성 소액보험을 지원하고 있습니다.
장애인	장애인 복지시설 우대 종합보험	장애인 복지시설에서 발생할 수 있는 화재나 배상책임 그리고 시설이용자의 상해위험을 보장해주는 보험상품을 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	외국인 근로자 전용보험	외국인 근로자의 업무상 재해 이외의 상해 또는 질병사고 발생, 귀국경비필요 등에 대비하여 상해보험, 귀국비용보험, 출국만기보험 등을 제공하고 있습니다.
	외국인 전용 보험상담 서비스	외국인이 쉽고 편리하게 보험 상담을 받고 가입할 수 있도록 외국인 전용 상담센터 및 홈페이지를 운영하고 있습니다.
자원봉사	실버자원봉사활동종합보험	자원봉사 중 발생할 수 있는 사고로 인한 자원봉사자들의 신체 상해 및 시설소유자에 대한 배상책임을 담보하는 보험상품을 제공하고 있습니다.

사회적 보험상품 매출

(단위: 억 원)



Issue 06 | 환경 가치

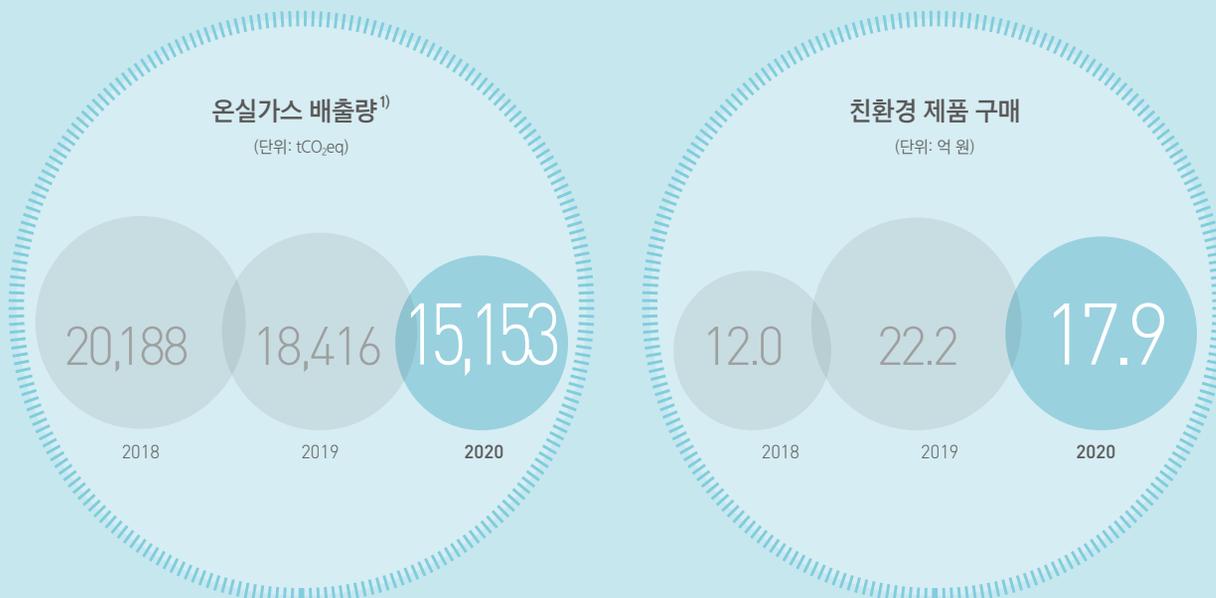
Environmental Value

삼성화재는 글로벌 스탠다드 기반의 환경·에너지경영시스템을 구축하고, 환경·에너지경영 방침 수립 및 목표 기반의 온실가스 배출 감축, 자원 사용량 절감 활동을 통해 환경 가치를 향상시키고 있습니다.

KEY STRATEGIES



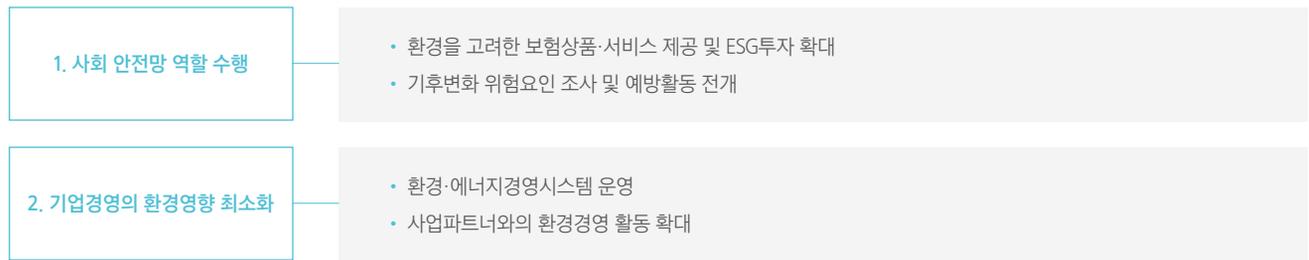
KEY PERFORMANCE INDICATOR



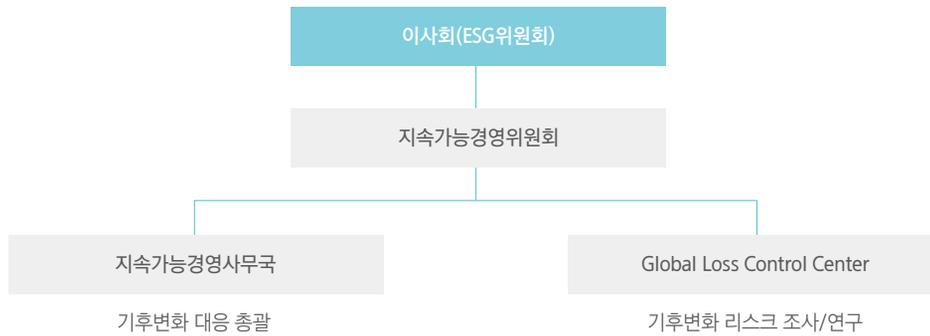
1) Scope 1, 2

환경경영 체계

환경경영 추진 전략



추진 조직



환경·에너지경영시스템

삼성화재는 글로벌 스탠다드를 준수하고 이를 경영활동에 반영하기 위하여 국내 보유 사옥을 대상으로 환경·에너지경영 시스템을 구축하고, 국제표준인 ISO 14001(환경경영시스템, 2014년~), ISO 50001(에너지경영시스템, 2012년~) 인증을 지속적으로 갱신·보유하고 있습니다.

삼성화재 환경·에너지경영 방침

1. 삼성화재는 전사적인 환경·에너지경영시스템을 운영함으로써 환경 및 사회분야의 기업가치 제고를 추구한다.
2. 삼성화재는 국제협약 및 국가/지역별 환경·에너지 법률과 규정을 자율적으로 준수하고, 내부인력 및 전문가집단의 실사 프로세스를 통해 환경·에너지 관리 수준을 지속적으로 향상시킨다.
3. 삼성화재는 보험상품의 개발, 유통, 판매, 보상 등 전 사업과정에서 환경영향을 최소화할 수 있도록 에너지 사용 절감, 온실가스 배출 감축, 자원절약 및 재활용 등 환경·에너지 개선 활동에 자발적으로 참여한다.
4. 삼성화재는 환경·에너지 분야와 관련한 보험금융 상품의 연구개발, 리스크 관리 연구 및 자산운용 활동을 전개함으로써 지속가능한 사회 구현에 기여한다.
5. 삼성화재는 환경·에너지 분야의 실행 성과를 정기적으로 평가하고, 그 결과를 대·내외 이해관계자에게 투명하게 공개한다.
6. 삼성화재는 고객, 주주, 비즈니스 파트너, 임직원 등 이해관계자의 환경·에너지 사업 활동에 적극적으로 협력함으로써 상호발전을 추구한다.
7. 삼성화재는 사회적책임의 일환으로, 지역사회와의 협력을 통하여 환경·에너지 개선 활동을 수행한다.

온실가스 감축

온실가스 배출 감축 목표 수립

삼성화재는 2011년(기준연도)부터 2020년까지 기준연도 대비 온실가스 배출량을 30% 감축하는 자발적 중장기 온실가스 배출량 감축 목표를 수립하고, 운영통제가 가능한 보유사옥 15개를 대상으로 종합 관리하고 있습니다. 2020년 온실가스 배출량은 기준연도 대비 63.6%를 감축하여 중장기 온실가스 배출량 감축 목표를 조기 달성하였습니다. 또한 2016년 말 을지로 보유사옥에서 서초 임차사옥으로 본사를 이전하여, 서초사옥에 대한 온실가스 배출량 감축 목표(2020년까지 매년 3% 감축)도 별도로 수립하여 관리하고 있습니다. 추가적으로, 2030년까지 총 온실가스 배출량을 2017년 대비 50% 절감하는 신규 중장기 목표를 수립하여 목표 달성을 위한 지속적인 노력을 진행하고 있습니다.

내부탄소가격 관리

국내 온실가스 배출기업에 대한 직·간접 규제 기준은 연간 50,000 tCO₂eq 이상입니다. 삼성화재는 2020년 보유사옥 기준 15,153 tCO₂eq을 배출하여 규제 기준에는 미치지 않습니다. 그러나 정부의 적극적 감축 의지로 규제 기준이 점차 강화될 것으로 예상됨에 따라, 삼성화재는 향후 정부 규제 대상 가능성에 대응하고자 내부 탄소가격을 정하고 탄소 감축활동을 강화하고 있습니다.

내부탄소가격은 직전년도 한국거래소 평균 단가를 기준으로 하며, 2020년에는 KAU19(Korea Allowance Unit)의 평균단가인 29,466원을 적용하였습니다. 2021년에는 KAU20의 평균단가인 30,180원을 적용할 예정입니다. 내부탄소가격은 온실가스 감축 효과를 추상적 개념에서 경제적 가치로 환산하게 되어, 삼성화재의 환경·에너지경영을 추진함에 있어 다양하게 활용되고 있습니다. 정부의 온실가스 규제에 대응함은 물론, 에너지 효율 개선 및 신재생에너지 시설 투자 확대와 임직원 행동 개선 등의 경제적 효과를 입증할 중요한 근거자료로 활용됩니다.

친환경 시설 확충

삼성화재는 시설 개선을 통해 탄소 배출량을 줄이기 위한 노력을 지속하고 있습니다. 2019년에는 고양시 글로벌캠퍼스(연수원)에 연 495Mkw의 전기를 생산할 수 있는 태양광 발전 시설을 설치하여 전력을 자가사용 중에 있으며, 매년 약 305tCO₂eq의 탄소를 절감하고 있습니다. 또한, 판교 사옥에는 친환경 전기차를 사용하는 고객이 불편함을 겪지 않도록 전기차 충전기 2기를 설치 하였습니다. 삼성화재는 앞으로도 탄소중립 및 정부 그린뉴딜 정책에 부합하는 친환경 시설을 확충하여 재생에너지 사용을 통한 기후변화 대응에 앞장설 계획입니다.

종이 없는 보험계약

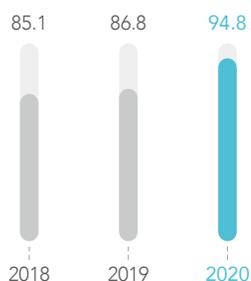
삼성화재는 2012년 4월 영업파트너인 RC와 함께 모바일 기기를 활용한 전자서명시스템을 도입했습니다. 삼성화재의 모바일 영업 지원시스템은 혁신을 거듭해 온 결과, 종이 서류를 주로 활용하던 고객 상담을 디지털 컨설팅 상담 자료로 대체하고 있으며, 보험 계약 역시 종이가 필요 없는 전자서명, 전자문서전달서비스 등을 적극 활용하고 있습니다. 삼성화재는 종이 한 장도 필요하지 않은 친환경적 보험청약 서비스인 '보험가입 바로확인 서비스'를 도입하는 등 친환경 노력을 인정받아 2017년에는 '헤럴드경제 보험 대상 인슈테크 혁신상'과 '뉴스핌 스마트금융 대상'을 수상하였습니다. 2019년에는 보다 혁신적인 모바일 영업 시스템(M portal)을 통해 친환경 보험계약 체결을 증가시켰으며, 갤럭시북 하나로 고객 상담에서 컨설팅, 가입설계, 전자서명까지 언제 어디서나 편리하게 고객서비스를 제공할 수 있도록 하였습니다. 2020년에는 종이없는 보험계약에 대한 고객의 관심도 제고를 위해 '환경보호 참여 인증마크'를 배포하였으며, 전자서명 진행 시 환경보호활동에 대한 안내 영상을 추가함으로써 고객을 대상으로 환경보호에 대한 인식 제고 활동을 진행하고 있습니다.

임직원 출장

삼성화재는 업무 출장 시 발생하는 온실가스 배출량(Scope 3)을 저감하기 위해 임직원들에게 대중교통 이용을 권장하고 있습니다. 또한 불필요한 해외출장을 억제하고, 전자수단을 사용한 다자간 영상 및 음성회의 시스템 활용을 장려하고 있습니다. 2020년은 COVID-19 상황으로 인해 임직원의 출장을 최소한으로 제한하였으며, 국내 임직원의 출장으로 발생된 온실가스 배출량은 총 88tCO₂eq입니다.

장기보험 신계약 중 모바일 전자서명 비율

(단위: %)



자원 효율성

Eco-Office 활동

삼성화재는 임직원의 환경 인식 제고 및 실천을 촉진하기 위한 다양한 친환경 캠페인을 지속적으로 전개하고 있습니다.

2018년부터 현재까지 퇴근 후의 대기전력을 차단하는 '대기전력 ZERO 캠페인'을 진행 중이며, 환경에 대한 임직원의 행동개선을 촉구하는 'Nudge for Green' 가이드라인을 배포하여 사내 PC, 엘리베이터, TV 등을 통해 지속적으로 홍보하고 있습니다. 또한, 국제협력기구 '지파운데이션'과 협업하여 '친환경 나눔 캠페인'을 지속적으로 실시하고 있습니다. 임직원들이 더이상 사용하지 않는 학용품과 도서를 모아 국내외 소외계층 아동에게 기부하는 친환경 나눔 캠페인은 사회공헌과 환경보호를 함께 이루어낼 수 있어, 많은 임직원이 참여하였습니다. 또한, 환경문제의 가장 큰 이슈 중 하나인 플라스틱의 사용 절감을 위해 'Plastic Free' 캠페인을 진행하였습니다. 이를 통해 사내 카페에서 사용되는 일회용컵 사용량을 캠페인 시행 이전 월(2020년 1월)과 비교하여 약 1,000잔 이상 절감할 수 있었으며, 동시에 플라스틱 빨대 사용을 전면적으로 중단하였습니다. 추가적으로, 매년 자원순환을 위한 '폐휴대폰 수거 캠페인'을 진행하여 임직원들의 환경보호 활동을 독려하고 있습니다. 금번 캠페인에는 총 73kg(휴대폰 670대 가량)의 폐휴대폰이 수거되었습니다. 삼성화재는 앞으로도 임직원들이 직접 참여하여 환경오염을 최소화할 수 있는 사내 프로그램을 지속적으로 추진할 것입니다.

Earth Hour

삼성화재는 2010년부터 글로벌 환경 보호 캠페인인 지구촌 불끄기 행사(Earth Hour)에 꾸준히 참여하고 있습니다. 2020년에도 전국 15개 사옥의 실내외 조명, 광고판을 일시 소등하였으며 임직원, RC, 고객의 각 가정에서도 참여하여 기후변화의 위험성을 인식하는 시간을 가졌습니다.

수자원 사용 및 처리

삼성화재가 보유하고 있는 국내사옥은 상수도를 용수 공급원으로 사용하고 있습니다. 사용된 용수는 도시하수처리시설을 통해 종말 처리되며, 주변환경에 부정적인 영향을 미칠 수 있는 각종 위해성 물질은 사용하지 않거나 배출하지 않습니다. COVID-19 상황을 맞아 개인 위생 및 방역을 위한 활동으로 수자원 사용이 다소 늘어났으나, 추후 다양한 캠페인을 통해 수자원 절감을 위한 노력을 진행할 계획입니다.

친환경 구매

삼성에는 지속가능한 구매문화 확산을 위해 2006년 12월 친환경상품 우선구매 지침을 제정하였습니다. 삼성화재는 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, 환경경영교육을 통해 임직원의 일상생활에서도 친환경 상품 구매를 실천할 수 있도록 독려하고 있습니다. 2020년에는 업체 평가 기준 내에 ESG경영 실천여부에 따라 인센티브 및 페널티를 부여하는 항목을 추가하여, 협력업체 선정 과정에도 ESG요소를 고려하고 있습니다. 2020년 친환경 인증 상품 구매금액은 총 17.9 억 원입니다.

기후변화 리스크

기후변화 리스크 조사 및 평가

삼성화재 GLCC(Global Loss Control Center)에서는 자연재해와 관련된 다양한 활동을 통해서 고객과 지역사회의 자연재해 리스크 관리를 지원하고 있습니다. 보험물건의 위험진단 및 컨설팅, 위험관리 신규사업 개발 및 환경·안전 분야 연구, 지역 및 국가별 자연재해 위험도 분석, 위험관리 관련 각종 기준·가이드라인 제작 및 관리 등을 담당하고 있습니다.

또한 당사 고유의 자연재해별 예상 손실 평가 모델인 GRM(Global Risk Map)을 개발, 누적위험평가 및 보험 심사 등 다양한 업무에서 활용하고 있습니다. GRM은 홍수, 지진, 화산, 쓰나미, 태풍 등 다양한 자연재해 위험지도 화면을 제공하며 개별물건 및 Cat Zone별 예상손실액을 평가하는 시뮬레이션 구현이 가능합니다. 또한 내부 자체검증 뿐만 아니라 외부의 상업용 모델링 업체 및 재보험 브로커사, Nat Cat 전문가 검증 등을 거친 더욱 정교하고 합리적인 시뮬레이션입니다.

GRM(Global Risk Map) 업무 활용



Business Case 날씨 경영

삼성화재는 손해보험업의 특성상 악천후 등과 같은 날씨에 따라 위험과 손실 규모가 달라지므로 날씨 정보를 체계적으로 수집 활용하고 있으며, 나아가 관련 정보를 활용한 사고 예방활동을 하고 있습니다. 특히, 자동차보험 가입고객의 날씨로 인한 손실 예방에 노력하고 있습니다. 침수가 예상되는 저지대 주차차량 이동 지원과 태풍, 폭설 등 기상 특보 시에 차량 운행을 자제하고 대중교통 이용을 제안하는 대고객 문자 안내를 실시하고 있습니다. 또한, 국내뿐 아니라 해외사업장을 대상으로도 체계적인 자연재해 위험 컨설팅을 실시하고 날씨정보를 정기적으로 제공하여 인명과 재산손실을 예방하고 있습니다.

친환경 보험상품·서비스

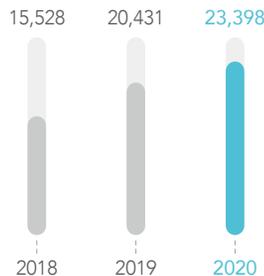
현재 삼성화재에서는 기후변화와 관련된 환경 보험상품으로 풍수해보험, 날씨보험, 농작물재해보험, 주행거리연동 자동차 보험 등을 제공하고 있습니다. 친환경 보험상품의 2020년 매출은 총 2조 3,398억 원으로, 2023년까지 매출 2조 5,000억 원 달성을 목표로 하고 있습니다. 향후에도 기후변화 경감을 유도하는 상품 등의 환경영향을 고려한 보험상품·서비스 개발을 지속하고 기후변화로 인한 경제적 피해를 신속히 보상하여 고객 생활과 기업 경영의 안정을 지원하겠습니다.

친환경 보험상품·서비스

	상품·서비스	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
	환경오염 배상책임보험	독성 화학물질 유출 등 환경오염 피해 보상
	날씨보험	기상이변으로 인한 기업 매출감소 또는 비용증가 보상
	가축재해보험	가축재해보험(소, 돼지 닭 등 16종)의 자연재해, 화재, 질병 및 상해로 인한 폐사
자동차보험	Eco마일리지 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 재활용부품 이용으로 절약된 금액 지급(자원 재활용 기여)
Paperless Services	전자약관	보험약관 이메일 수령 시 보험료 할인

친환경 보험상품 매출

(단위: 억 원)



PART 3

- 094 지배구조
- 100 리스크 관리
- 108 윤리·준법경영

SFMI for Better Decision



지배구조

지배구조 원칙 및 정책

지배구조 안정성

삼성화재는 구성원 간의 견제와 균형을 위해 회사의 의사결정과 업무집행을 이사회와 경영진에게 각각 별도로 위임하였고, 경영진의 업무 집행상황을 이사회에 보고하도록 하였습니다. 이사회와 경영진 견제기능의 집행력을 담보하기 위해 관련 법규 등에 따라 이사회에 대표이사의 신규선임, 연임 및 해임 권한이 부여되어 있습니다. 위와 같은 이사회와 경영진 견제기능이 운영과정에서 경영진과의 유착으로 약화되지 않도록 이사회와 과반수를 독립성이 검증된 사외이사로 구성(2020년말 현재 사내이사 2명 및 사외이사 4명)하고 있습니다. 위와 같은 견제장치가 지배구조의 효율성을 저해할 소지도 있지만, 견제받지 않는 권한은 지배구조의 취약점으로서 지배구조 실패의 원인이 될 수 있으므로 이사회·경영진·사외이사 모두가 견제의 틀 안에서 상호 균형을 갖추도록 지배구조를 마련하고 있습니다.

지배구조 효율성

구성원의 전문성 및 관점의 다양성을 위해 주요 의사결정기관인 이사회를 다양한 전문성을 갖춘 자로 구성하였으며, 구성원 간의 정기적·비정기적 회의를 수시로 개최하여 이사 상호 간의 전문성이 최대한 융합되고, 부족한 부분이 보완되도록 하여 회사가 직면하고 있는 다양한 과제와 도전을 효율적으로 해결하고 있습니다.

지배구조 투명성

업무처리 기준, 절차 및 결과에 대한 공개를 위해 회사는 정관과 이사회규정을 회사 홈페이지를 통해 공개하고 있고, 이사회 및 이사회내 위원회의 활동내역 등 주요 업무처리사항을 사업보고서(분·반기보고서 포함) 및 연차보고서에 공시하고 있습니다.

이사회

이사회 역할

삼성화재 이사회는 건전경영의 기반 하에 경영진이 책임경영을 펼칠 수 있도록 지원하며, 경영진의 경영활동의 기준·절차·방식 등에 문제가 있는 경우 이를 지적하고 시정 요구함으로써 합리적 경영판단이 이뤄질 수 있도록 합니다. 이를 위해 이사회는 각 분야의 전문가들로 구성하고, 상호 간의 원활한 의사소통이 이뤄질 수 있도록 노력하며, 필요 시에는 외부전문가의 조력을 활용합니다.

이사회 전문성

임원후보추천위원회와 이사회는 관련 법규 및 규정 등에 의거 공정한 절차에 따라 임원 후보의 자격요건을 검토하고 있습니다. 법규상의 소극적 자격요건과 전문성, 직무공정성, 윤리책임성, 충실성 등의 적극적 자격요건을 면밀히 검토하여 금융, 경제, 경영, 법률, 회계, 언론 등 관련 분야에 전문지식이나 실무적 경험을 갖춘 외부인사를 이사회 및 주주총회에 최종 임원 후보로 추천하고 있습니다.

이사회 다양성

급격한 변화가 예상되는 미래 보험산업 환경에서 이사회와 다양한 배경과 경험은 경영의 안정화 및 새로운 비즈니스 기회에 대한 통찰로 이어지는 회사의 귀중한 자산입니다. 삼성화재는 이사회 구성원의 다양성을 확보하기 위하여 후보자의 성별, 인종, 민족, 출생지, 국적, 연령 등에 대해 한정하지 않고 새롭고 다양한 시각으로 이사회에 참여할 수 있는 인사를 적극적으로 고려하고 있습니다. 그에 따라 2022년까지 여성이사를 선임함으로써 이사회 성별의 다양성을 확보할 계획입니다.

이사회 독립성

이사는 관련 법규에서 정하는 자격요건상의 결격사유에 해당하지 않고, 각각의 분야에서 오랜 기간 종사하여 경륜과 전문성을 인정받는 인사를 임원후보추천위원회 또는 이사회에서 추천 및 승인을 거쳐 주주총회에서 선임하고 있습니다. 삼성화재는 이사회와 경영진에 대한 견제기능을 유지하기 위해 상법 및 금융회사의 지배구조에 관한 법률에서 정하는 독립성에 대한 정의를 이사회 독립

성 기준으로 적용하고 있으며, 이사회와 과반수를 해당 기준에 부합하는 사외이사로 구성하고 있습니다.

이사회 구성

삼성화재 이사회는 회사의 최고상설의사결정기구로서 상법, 금융사지배구조법 등 관련법규 등에 따라 대표이사 및 이사회 의장의

임면 권한이 있으며, 이사회 의장은 사외이사 중에서 선임하도록 되어 있습니다. 또한 전문성과 독립성을 갖춘 사외이사가 이사회 구성의 과반수를 차지함으로써 이사회에 대한 견제기능이 충실히 이행되고 있습니다. 삼성화재는 경영위원회, 임원후보추천위원회, 리스크관리위원회, 내부거래위원회, 보수위원회, 감사위원회, ESG 위원회 등 7개의 이사회내 위원회를 두고 있습니다.

이사회 구성원¹⁾

성명	상임/ 사외/ 비상임	직위	경력	최초선임일	임기만료일	재임기간	담당 위원회
박대동	사외	사외이사(이사회 의장) 임원후보추천위원회 위원장 리스크관리위원회 위원장 내부거래위원회 위원	2017 (現)삼성화재 사외이사 2016 (現)셀맥인터내셔널 사외이사 2016 법무법인(유) 율촌 고문 2012 제19대 국회의원(새) 2008 예금보험공사 사장	2017.03.24	2023.03.19	45개월	임추委 리스크관리委 내부거래委
조동근	사외	사외이사 감사위원회 위원장 임원후보추천위원회 위원 보수위원회 위원	2017 (現)삼성화재 감사위원회 위원 2016 (現)삼성화재 사외이사 2011 한국하이테크소사이어티 회장 2005 (現)명지대 경제학과 명예교수 1986 명지대 경제학과 조교수	2016.03.11	2022.03.21	57개월	감사委 임추委 보수委
박세민	사외	사외이사 보수위원회 위원장 리스크관리위원회 위원 내부거래위원회 위원 감사위원회 위원	2017 (現)삼성화재 사외이사 2016 (現)보험상품위원회 제3보험 분과위원 2014 (現)한국해법학회 부회장 2011 법무부 보험법 개정위원회 위원 (손해보험 소위원장) 2010 (現)고려대 법학전문대학원 교수(보험법)	2017.03.24	2023.03.19	45개월	보수委 리스크관리委 내부거래委 감사委
김성진	사외	사외이사 내부거래위원회 위원장 감사위원회 위원	2018 (現)외국인투자증빙부즈만 2018 (現)삼성화재 사외이사 2016 (現)한양증권 사외이사 2008 자본시장연구원 고문 겸 초빙위원 2007 조달청장 2005 재정경제부 국제업무정책관(차관보)	2018.03.23	2021.03.22	33개월	내부거래委 감사委
최영무	상임	대표이사 경영위원회 위원장 임원후보추천위원회 위원	2018 (現)삼성화재 대표이사 사장 2013 삼성화재 자동차보험본부장(부사장) 2011 삼성화재 전략영업본부장(전무) 2005 삼성화재 인사팀장(전무) 1987 안국화재 입사	2018.03.23	2021.03.22	33개월	경영委 임추委
배태영	상임	사내이사 경영위원회 위원 리스크관리위원회 위원 보수위원회 위원	2018 (現)삼성화재 사내이사 2018 삼성화재 경영지원실장(전무) 2014 삼성화재 경영지원팀장(상무) 2011 삼성생명 경영지원실 담당임원(상무) 1986 동방생명 입사	2018.03.23	2021.03.22	33개월	경영委 리스크관리委 보수委

1) 20년말 기준

이사 임기

사내이사(대표이사 포함) 및 사외이사 모두 최초 임기는 3년이고 연임이 가능하지만, 사외이사의 경우에는 연임 시 임기는 3년 내로 하며, 전체 임기를 합산하여 6년을 초과할 수 없습니다. 이는 사내 이사의 임기를 단기로 설정할 경우 책임경영이 어렵고 단기수익을 추구할 우려가 있기 때문이고, 사외이사의 임기를 장기로 설정할 경우 사외이사에 대한 마땅한 견제장치가 없다는 점을 고려한 것입니다.

2020년 말 기준 삼성화재 이사회 구성원의 평균 재임기간은 약 41개월입니다. (박대동 사외이사 45개월, 조동근 사외이사 57개월, 박세민 사외이사 45개월, 김성진 사외이사 33개월, 최영무 대표이사 33개월, 배태영 사내이사 33개월)

사외이사 평가

사외이사의 연간활동에 대한 평가는 매 결산기 종료 후, 사외이사 본인에 대한 자기평가, 회사평가 및 정량평가를 반영하여 진행하고 있습니다. 정량평가는 사외이사의 이사회 출석률로, 사외이사 본인에 대한 자기평가와 회사평가는 이사회에서 정한 설문서로 사외이사의 전문성, 공정성, 윤리책임성, 충실성 등을 평가합니다.

2021년 2월 실시된 사외이사 평가 결과, 모든 사외이사가 주주가치 제고에 부합할 수 있도록 공정하고 성실하게 직무를 수행하고 있고 주주의 입장에서 경영진과 원활한 소통을 하기 위해 노력하고 있으며, 이사회 등의 의결기구에서 본인들의 전문성을 바탕으로 활발한 의견개진을 통해 독립적인 의사결정을 하고 있는 것으로 확인되었습니다.

이사회 운영

2020년에는 총 12회의 이사회가 소집되었으며, 구성원이 평균 100%의 참석률을 보여 안건에 대한 실질적인 심의·의결이 가능하였습니다. 삼성화재는 이사회 개최 전에 이사들에게 의안을 사전 공유하여 안건에 대한 사전 검토가 이루어질 수 있도록 하고 있으며, 필요한 경우에는 해당 임원이 안건에 대해 상세한 사전 설명을 진행하여 이사들의 이해를 돕고 있습니다. 다양한 전문적 배경을 지닌 이사들이 이사회에서 활발한 토의를 진행한 결과 2020년 한 해 동안 53건의 보고 및 의결 안건이 모두 가결되었습니다.

이사회 개최내역

개최일	주요 안건	참석
2020.01.30	삼성 준법감시위원회 설치 및 운영 승인의 건 등 12건	6/6
2020.02.27	이사회 및 이사회 內 위원회 평가결과 보고 등 7건	6/6
2020.03.20	이사회 의장 선임의 건 등 7건	7/7
2020.04.28	삼성카드와의 부동산 임대거래 승인의 건	7/7
2020.06.11	삼성 준법감시위원회 위원 위촉의 건	7/7
2020.06.25	금융그룹 내부통제체계 구축 현황 보고 등 4건	7/7
2020.09.24	사외이사 후보군 관리현황 보고 등 6건	7/7
2020.10.28	英 손보사 지분 추가투자 보고 등 2건	7/7
2020.11.17	중국법인 지분제휴 보고	7/7
2020.11.30	후원금 집행의 건 등 2건	7/7
2020.12.09	주요업무집행책임자 선임의 건 등 2건	6/6
2020.12.24	ESG경영 추진 전략 보고 등 8건	6/6

이사회내 위원회

경영위원회

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

임원후보추천위원회

임원후보추천위원회에서는 주주총회 및 이사회에서 선임하는 사외이사, 대표이사, 감사위원 후보군에 대한 관리 및 검증을 하며, 필요시 후보 추천을 하고 있습니다.

내부거래위원회

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

리스크관리위원회

리스크관리위원회는 회사 경영의사결정에 리스크 관리 정책을 반영하고, 경영진이 리스크 관리의 중요성을 인식하게 하여 보험 영업 및 자산운용 등에 따른 리스크를 측정·관리하는 문화를 회사에 확산시키는 역할을 수행합니다.

보수위원회

경영진에 대한 성과보상제도의 설계, 운영, 지급결정 등 제반 업무를 수행합니다.

감사위원회

전원 사외이사로 구성된 감사위원회는 경영진이 합리적 경영판단을 할 수 있도록 경영진의 업무처리에 대해 적법성 감독뿐 아니라 적정성 감독을 수행합니다.

ESG위원회

ESG위원회는 회사의 ESG 관련 전략·정책을 수립하고, 각종 추진 활동의 성과에 대한 관리·감독의 역할을 수행합니다.

지배구조 현황

내부기관	주요 역할	구성 (사외이사수/ 구성원수)	의장(위원장) (이름/상임·사외· 비상임 여부)	관련 규정
이사회	최고상설 의사결정기구	4/6	박대동(사외)	- 정관 제23~29,30,31조 - 이사회규정
경영위원회	회사 주요사항 의결	0/2	최영무(상임)	- 정관 제29조의2 - 경영위원회규정
임원후보추천위원회	임원 후보 추천	2/3	박대동(사외)	- 정관 제29조의2 - 임원후보추천 위원회규정
리스크관리위원회	전사 리스크관리	2/3	박대동(사외)	- 정관 제29조의2 - 리스크관리위원회규정
내부거래위원회	계열사내부거래 심의	3/3	김성진(사외)	- 정관 제29조의2 - 내부거래위원회규정
보수위원회	경영진 성과보상제도 운영	2/3	박세민(사외)	- 정관 제29조의2 - 보수위원회규정
감사위원회	내부통제 등	3/3	조동근(사외)	- 정관 제29조의2 - 감사위원회규정

* 2020년말 기준

경영진 성과보상

성과측정 및 성과와 보수의 연계방식

회사의 성과측정 방식은 재무 지표와 비재무 지표로 구성되며, 재무 지표로는 수익성 지표(주당이익, 세전이익률, 주가수익률 등), 생산성 지표(보험계약 유지율, 판매비 집행률 등)를 주요 성과 측정 지표로 활용하고 있으며, 비재무 지표로는 건전성 지표(준법 경영 등)와 고객만족도 지표(금감원 민원평가등급 등), 리스크 지표(대출 연체율, 안전환경사건사고 등)를 주요 성과측정 지표로 활용하고 있습니다.

임원의 경우 회사 전체에 대한 성과측정 지표로 주당순이익, 세전 이익, 주가수익률 등의 재무 지표와 비재무 지표 활용을 통해 이를 개인성과보수에 반영하고 있습니다.

성과보수 이연 및 조정, 환수, 지급확정 기준

성과평가 결과에 따라 산출된 지급금액 중 40%는 현금으로 일시 지급하며, 나머지는 사전에 미리 정해진 방식에 따라 주가에 연동하여 재산정 후 3년 이상의 기간 동안 이연지급하고 있습니다.

임원의 경우 개인성과 달성률에 따라 현금 또는 주식 부여수량이 조정되며, 단기 성과보수의 경우 회사경영목표 달성률, 조직 성과

및 초과 이익에 연동하여 지급하고 있습니다. 또한, 회사의 제반 규정을 위반한 경우, 또는 회사의 이익에 반하는 행동을 하거나 손해를 입힌 경우 등에는 해당 책임자에 대해 잠정적으로 결정된 성과보수액을 취소하거나 감액할 수 있도록 하여 보수를 조정하고 있습니다.

현금과 주식 등 기타 보수간의 배분을 결정하는 기준

전체 보수액 중 근로기준법상 평균임금에 포함되거나 일반직원과 유사하게 지급되는 금액은 기본급으로 분류하고, 경영진의 장기 성과 평가에 의해 지급되는 인센티브는 성과보수액으로 분류하고 있습니다. 장기성과평가에 의해 지급되는 인센티브는 3년의 성과를 평가하여, 그 결과에 따라 3년 평균 계약연봉의 최소 0%, 최대 300% 수준을 지급하고 있습니다. 성과보수 중 상당부분을 장기 성과와 연동하기 위하여 보수위를 통해 결의된 성과금에 대하여 1차년도는 금액의 40%를 현금으로 지급하고, 2~4차년도는 각 20%씩 주식연계상품으로 보수를 이연지급하고 있습니다.

사내이사 보수 및 보유주식

(단위: 주, 백만 원)

이름	직위	보유주식수	보유주식의 가치 ¹⁾	이사의 보수 ²⁾
최영무	CEO	1000(보통주)	187.5	754
배태영	사내이사	300(보통주)	56.3	352

1) 보유 주식의 가치 : 소유주식수 * 2020년 12월 30일 주식 종가(187,500원)기준

2) 이사의 보수는 사업보고서 공시 기준(급여)

임직원 보수

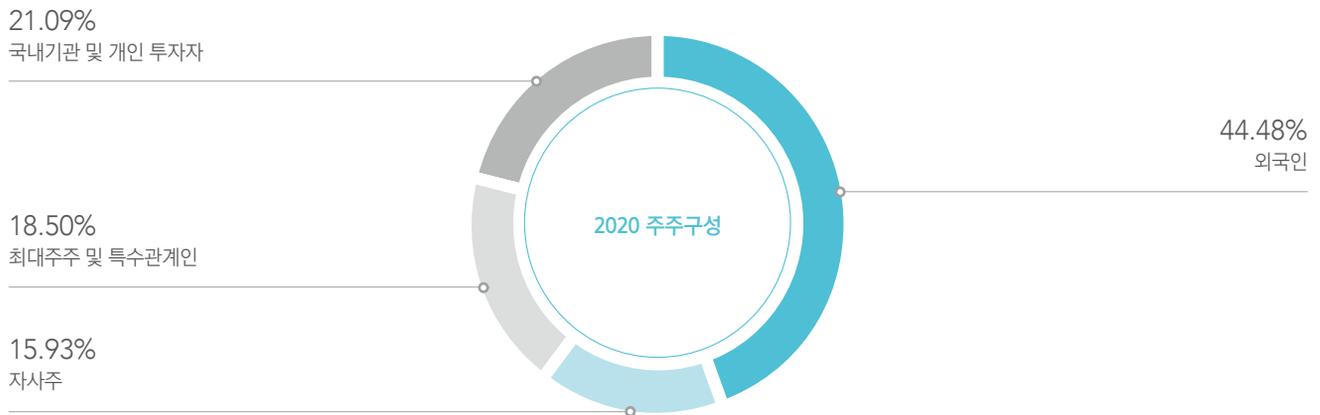
(단위: 백만 원)

2,070 99 99
대표이사 보수 총액 임직원 보수 평균 임직원 보수 중간값

주주가치 제고

주주 구성

삼성화재의 발행주식 총 수는 2020년 12월 31일 기준으로 47,374,837(보통주)주 입니다. 최대주주는 삼성생명으로 전체 주식의 14.98%를 보유하고 있으며, 최대주주의 계열 비영리법인으로 삼성문화재단과 삼성복지재단이 각각 3.06%, 0.36%를 보유하고 있습니다. 이 외 삼성화재의 특수관계인 중에서 직접적으로 삼성화재 주식 5%를 초과하여 보유하고 있는 사람은 없습니다. 또한 국민연금공단이 전체 주식의 10.76%를 보유하고 있습니다. 삼성화재는 단기적인 성과주의를 지양하고 주주가치 증대 및 장기적인 성과 추구를 통하여 기업 가치 증진을 위한 여건을 갖추기 위해 노력합니다.



공정 공시

삼성화재는 경영상의 중요한 정보를 정기적, 자율적으로 공시하고 있습니다. 유가증권시장 공시시스템을 통해 분기별 잠정 영업 실적을 공정 공시하고 있으며, 손해보험협회 공시시스템을 통해서도 보험업과 관련된 제반 경영 사항 또한 분기별로 공시하고 있습니다.

주주·투자자 소통

삼성화재는 주주 및 투자자의 이해와 신뢰를 높이고 회사의 경쟁력을 시장에 적극적으로 알리기 위하여 NDR(Non-Deal Road-show), 컨퍼런스 참석 등 IR(Investor Relations) 미팅을 실시하고 있으며, 홈페이지 공시정보 및 금융감독원 전자공시 시스템을 통해 재무정보 및 실적 자료를 신속하게 제공하고 있습니다. 또한, IR 활동을 통해 수집된 주주 및 투자자들의 의견은 경영진에게 보고 및 사내 부서와 공유하여 회사 경영에 반영될 수 있도록 노력하고 있습니다.

리스크 관리

리스크 관리 정책 및 전략

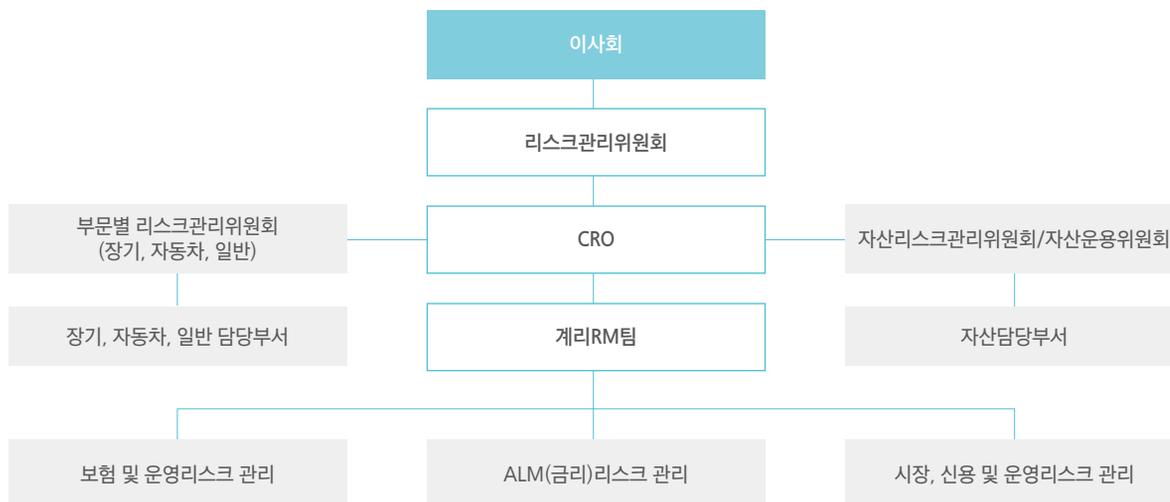
삼성화재는 회사의 안정적인 성장과 고객의 이익 제고를 위해 경영상 발생할 수 있는 제반 리스크를 전사적 차원에서 통합 관리하고 있습니다.

- 보험리스크 관리를 위한 일반보험 보유 및 재보험 전략, 장기보험 신상품 수익성 G/L수립
- 금리리스크 관리를 위한 자산·부채 관리 전략(ALM; Asset Liability Management), 장기보험 예정이율 운용 전략
- 재무건전성 관리를 위한 지급여력비율 관리기준 수립 등

리스크 관리 조직

이사회는 위험관리 목표와 관리 원칙의 수립 및 운영, 위험성향(Risk Appetite)을 포함한 자체 지급여력의 적정성을 평가한 ORSA(Own Risk and Solvency Assessment) 결과를 승인하며, 리스크관리위원회는 이사회가 위임한 위험관리 관련 제반 업무 집행, 위험 관리전략에 대한 의사결정과 결과 점검을 수행하고 있습니다.

리스크 관리 조직도



CRO (Chief Risk Officer)

CRO는 이사회 및 리스크관리위원회에서 수립한 위험관리 전략의 수행, 회사 내 리스크의 인식/측정/통제/관리업무를 총괄하고 있습니다.

리스크 관리 전담부서

CRO 산하에 리스크 관리 전담부서인 RM기획파트, RM운영1파트, RM운영2파트가 설치되어 리스크 측정 및 모니터링, 리스크 통제 등 리스크 관리 업무를 담당하고 있습니다. 리스크 관리 전담부서는 보험영업 및 자산운용 부서와 분리 운영되어 독립성을 확보하고 있습니다. 또한, 리스크 관련 의사결정을 위해 보험부문은 일반/장기/자동차보험리스크관리위원회, 자산운용부문은 자산리스크관리위원회, 자산운용위원회 등을 운영하고 있습니다.

리스크관리위원회

이사회 내 소위원회로서 회사의 경영의사결정에 리스크 관리 정책을 반영하고 경영진이 리스크 관리의 중요성을 인식하게 하는 역할을 합니다. 보험영업 및 자산운용 등에 따른 리스크를 측정하고 관리하는 문화를 회사에 확산시키고 있으며 사내이사 1인과 사외이사 2인으로 구성되어 있습니다. 또한 위원회 시 심도있는 논의를 할 수 있도록 사외이사에 대면 설명 및 교육 자료를 제공하고 있습니다. 2020년에는 3회의 대면 설명 및 2회의 비대면 설명을 실시하였습니다.

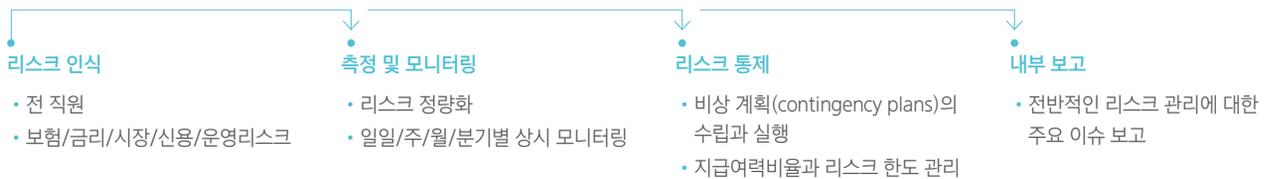
리스크관리위원회 활동 내역

개최일자	구분	의안내용
2020.03.20	보고	2019년말 감독기준 및 내부기준 지급여력비율 보고
	보고	2019년말 위기상황분석 결과 보고
	의결	2020년 장기보험 예정이율 운영(안)
2020.06.25	보고	2020.3월말 감독기준 및 내부기준 지급여력비율 보고
2020.09.24	보고	2020.6월말 감독기준 및 내부기준 지급여력비율 보고
	보고	2020.6월말 위기상황분석 결과 보고
	보고	2020년 ALM 현황 보고
2020.11.26	의결	2020년 파생상품 리스크관리 점검 및 2021년 거래전략
	의결	2021년 장기보험 신상품 수익성 가이드라인 설정
	보고	2020.6월말 표준위기상황분석 결과 보고
	보고	내부 리스크모델 개선 경과 및 향후 계획
	의결	2021년 일반보험 보유 및 재보험 전략
2020.12.24	보고	재보험 운영 모니터링 및 위험전가평가 결과 보고
	의결	2020년 ALM 운용 점검 및 2021년 전략
	의결	2021년 전사 위험성향 설정(안)
	의결	2021년 리스크 허용한도 설정(안)

리스크 측정 및 관리

리스크 관리 프로세스

삼성화재의 리스크 관리 과정은 리스크 인식, 측정 및 모니터링, 통제, 보고라는 4단계로 이루어져 있습니다.



리스크 종류별 정의 및 관리 방법

삼성화재는 보험, 시장, 신용, 금리, 운영리스크 등 손해보험업 영위 중 발생 가능한 주요 리스크를 관리하고 있습니다. 각 리스크별 주요 이슈사항은 리스크관리위원회를 통해 논의를 거치게 되며, 리스크 모델을 통해 이러한 리스크가 회사에 미치는 영향 등을 종합적으로 고려하여 의사결정이 이루어지고 있습니다. 또한 시장 상황, 중장기 경영전략 등을 고려하여 사업부문의 Value Chain별 리스크 가이드라인을 수립하며, 가이드라인 내에서 적절히 운용되고 있는지 모니터링하고 있습니다.

리스크	정의	관리방법	측정방법 및 시스템
보험리스크	보험회사의 고유업무인 보험계약과 관련하여 손해율 상승, 해지율 증가 등으로 인해 회사가치가 하락할 가능성에 대한 리스크입니다. 손해율에 대한 지속적 모니터링, 재보험을 통한 리스크 축소 및 전가, 언더라이팅 가이드라인 운영을 통해서 손해율을 관리하고 있습니다. 또한 해지율도 지속적으로 모니터링하여 악성 계약으로 인해 선량한 보험계약자에게 피해가 가지 않도록 관리하고 있습니다.	<ul style="list-style-type: none"> • 손해율, 해지율 등 변동에 따른 리스크 허용한도를 설정하고 주기적으로 소진율 모니터링 • 보유 재보험 전략 수립 및 운용 	<ul style="list-style-type: none"> • VaR(Value at Risk) • ReMetrica • RAFM(Risk Agility Financial Modeler)
시장리스크	주식, 부동산, 환율 등 시장 변수의 변화로 인해 회사가치가 하락할 가능성에 대한 리스크입니다. 주식리스크는 리스크와 수익률을 비교하여 적정 수준의 주식을 보유하고 특정 산업에 편중되지 않도록 가이드라인을 운영 중입니다. 부동산리스크는 투자부동산에 대한 가이드라인 운영을 통해 관리 중입니다. 외환리스크 관련 해외자산에 대해서는 파생상품을 통해 외환리스크를 축소, 전가하며 해외 부채에 대해서는 해당 통화자산에 투자하여 자연 헤징 기법을 적용하고 있습니다.	<ul style="list-style-type: none"> • 유가 증권, 대출 등 투자 적격 기준을 운영하고 있으며, 손실 확대를 방지하기 위해 손절매 기준 수립 	<ul style="list-style-type: none"> • Market VaR • KRM(Kamakura Risk Management) 시스템
신용리스크	보유 회사채 혹은 차주의 부도 및 신용등급의 하락으로 인해 회사가치가 하락할 가능성에 대한 리스크입니다. 당사는 회사채 및 차주별 한도 가이드라인을 운영하고 있으며 고액 신규 투자 시 건별 검토를 통해서 신용리스크를 사전에 식별합니다. 그리고 회사채 혹은 차주에 대한 신용등급 변경을 상시 모니터링하여 신용리스크를 최소화하고 있습니다.	<ul style="list-style-type: none"> • 업종별 거래한도를 설정하여 리스크를 분산하며, 익스포져 조회 시스템을 통해 한도 초과 여부 확인 	<ul style="list-style-type: none"> • Credit VaR • Risk Weight Function(Basel II)
금리리스크	금리 수준에 따른 자산운용 수익률과 보험계약자에게 부담해야 할 이자의 차이에서 주로 발생합니다. 저금리 상황에서 보험계약자에게 부담해야 할 이자보다 자산운용 수익률이 낮으면 회사에 손실이 발생하게 됩니다. 당사는 보험계약자를 보호하면서 동시에 저금리 상황에서 발생 가능한 문제를 예방하기 위해서 안정적인 장기채권 위주로 자산을 운용합니다. 매년 ALM 전략 수립을 통해서 자산과 부채 간의 듀레이션 갭 목표를 설정하고 매월 듀레이션 갭을 모니터링하고 있습니다.	<ul style="list-style-type: none"> • 예정이율 및 최저보증이율 결정을 위한 가이드라인 수립 • 부채구조 변화 및 금리상황 등을 반영한 부채 현금흐름에 기초하여 자산 Duration Target 설정 	<ul style="list-style-type: none"> • VaR • ALM(자산시가 산출) • RAFM (부채시가 산출)

운영리스크 관리

운영리스크는 회사 내부통제 미흡, 임직원 실수, 외부 사건 발생, 전략적 의사결정 실패 등으로 인해서 사업 운영상 손실 발생 및 회사 가치가 하락할 리스크입니다. 운영리스크는 정교하게 정량화하기 힘들고 파생상품/재보험을 통한 리스크 축소 및 전가가 어렵습니다. 이에 삼성화재는 리스크별 사내 관리주체의 주도하에 각 부서가 협업하여 전사적으로 운영리스크를 관리하고 있습니다.

- 인프라리스크는 관리 미흡, 외부 요인 등에 의해 IT 시스템 및 사업장 운영 관련 손실이 발생할 리스크입니다. 삼성화재는 IT전략팀, 감사팀, 인사팀, 계리RM팀이 주관하여 시스템 장애 등에 대비한 비상대응계획 및 복구훈련, 악성코드 모의 훈련, 준법보안활동, 사업장 안전점검 및 안전보건교육 실시 등을 통해 리스크 발생을 최소화하고 있습니다.
- 프로세스리스크는 업무처리 과정에서의 절차 및 거버넌스 미비, 임직원 실수, 내부통제 미흡 등으로 인해 손실이 발생할 리스크입니다. 삼성화재는 준법감시인, 계리RM팀 주관 하에 부문별 운영리스크 상시 점검, 위임전결규정에 따른 자동 권한 부여, 준법교육을 통한 사고 예방 등의 리스크 관리 활동을 하고 있습니다.
- 전략리스크는 제도, 산업구조, 인구구조 변화 등에 대한 대응 전략이나 M&A, 마케팅 전략 등의 실패로 시장 지위 하락 등의 잠재적 손실이 발생할 리스크입니다. 삼성화재는 기획팀 주관하에 국내외 업권 동향 및 관련 법규, 제도 관련 변경 영향 등을 상시 모니터링하여 회사의 경영전략상 위험이 발생하지 않도록 관리하고 있습니다.
- 평판리스크는 민원, 부정적 여론, 신용등급 하락 등으로 인해 회사에 잠재적 손실이 발생할 리스크입니다. 삼성화재는 홍보팀, 준법감시인, 소비자 정책팀, 상품/영업/보상 등 각 부문별 운영부서의 민원 대응 및 일상감시 활동 등을 통해 평판리스크를 관리하고 있습니다.

리스크 한도 설정 및 관리

삼성화재는 리스크관리위원회에서 매년 리스크 허용한도를 설정하며, 자본적정성(Capital Adequacy)이 확보·유지될 수 있는 범위 내에서 결정하고 있습니다. 설정된 리스크 허용한도를 초과하지 않도록 관리하며 리스크 한도 설정과 운영상황을 주기적으로 점검하고 있으며, 리스크 한도초과 및 주요 리스크 변동 상황 발견 시 위원회에 보고하도록 규정하고 있습니다.

잠재리스크

삼성화재는 미래의 불확실성으로부터 고객을 보호하기 위해, 앞으로 보험산업에 다가올 잠재적 리스크에 대해 철저한 대비를 진행하고 있습니다.

1. 기후변화

<p>정의</p>	<p>기후변화 리스크는 이산화탄소와 같은 온실가스 증가로 인하여 지구의 평균기온이 상승하고 이로 인해 장기간에 걸쳐 나타나는 기후변화에 따른 리스크를 의미합니다. 기후변화 리스크는 크게 지구 온난화에 따른 태풍, 홍수, 폭설 등 자연재해의 경도 및 빈도의 증가로 인한 물리적 리스크, 그리고 기후변화 관련 규제 및 시장 변화 대응 실패에 따른 전환 리스크로 구분할 수 있습니다.</p>
<p>비즈니스 영향</p>	<p>1) 물리적 리스크 영향 지구 온난화로 인한 자연재해의 경도 및 빈도의 증가는 보험 손해율에 큰 영향을 줄 수 있습니다. 삼성화재 자동차 보험의 경우 홍수, 태풍 등 자연재해로 인한 피해가 지난 10년 누적 평균으로 약 11%가 증가하는 등 직접적인 영향을 받고 있으며, 일반보험의 경우 국내뿐만 아니라 해외에서 발생하는 자연재해 위험에도 노출되어 있습니다. 삼성화재의 전체 원수보험료 중 약 1/3이 자동차 및 일반보험에서 발생하는 만큼 회사는 자연재해 피해를 최소화하고 탄소 저감에 기여할 수 있는 대책을 강구해야 합니다.</p> <p>2) 전환 리스크 영향 향후 정부는 파리 기후 협정 장기목표를 달성하기 위해 탄소배출 관련 규제 및 법령을 강화할 가능성이 있습니다. 이러한 제도변화에 미리 대비하지 못한 경우 법적 준수에 차질이 생길 수 있습니다. 또한 기후변화 리스크로 인한 환경의 변화에 따라 미래에는 새로운 상품 및 서비스에 대한 수요가 발생할 수 있습니다. 따라서 기후변화 관련 시장 트렌드에 주시하고 기회를 선점하기 위한 노력이 필요합니다.</p>
<p>리스크 대비</p>	<p>삼성화재는 자연재해와 관련된 다양한 활동을 통해서 고객과 지역사회의 자연재해 리스크 관리를 지원하고 있습니다. 보험물건의 위험진단 및 컨설팅, 위험관리 신규사업 개발 및 환경·안전 분야 연구, 지역 및 국가별 자연재해 위험도 분석, 위험관리 관련 각종 기준·가이드라인 제작 및 관리 등을 통해 기후변화 리스크에 대응합니다. 또한 당사 고유의 자연재해별 예상 손실 평가 모델인 GRM(Global Risk Map)을 개발, 누적위험평가 및 보험 심사 등 다양한 업무에서 활용하고 있습니다. GRM은 홍수, 지진, 화산, 쓰나미, 태풍 등 다양한 자연재해 위험지도 화면을 제공하며 개별물건 및 Cat Zone별 예상손실액을 평가하는 정교한 시뮬레이션 구현이 가능합니다.</p> <p>또한, 탄소저감을 위해 다양한 임직원 캠페인을 진행하고 있습니다. 2018년부터 현재까지 전 임직원이 멀티탭을 설치하여 퇴근 후 대기전력을 차단하는 '대기전력 ZERO 캠페인'을 진행 중이며, 환경에 대한 임직원의 행동 개선을 촉구하는 'Nudge for Green' 가이드 라인을 배포하여 지속적으로 홍보하고 있습니다. 또한 '친환경 나눔 캠페인', 'Plastic Free 캠페인' 등 임직원들이 직접 참여하여 환경오염을 최소화할 수 있는 사내 프로그램을 지속적으로 개발, 실천하고 있습니다.</p> <p>삼성화재는 향후 예상되는 기후변화 관련 전환 리스크에도 철저히 대비하고 있습니다. 2010년부터 CDP 탄소정보 공개활동에 참여하고 있으며, 전 사옥 온실가스 배출량 측정 및 검증(Scope3 포함), ISO 14001(환경경영시스템), ISO 50001(에너지경영시스템) 인증을 지속적으로 갱신, 보유하고 있습니다. 또한 Eco-마일리지 특약, 전자약관 서비스 등 친환경 상품·서비스 개발을 지속함으로써 기후변화 관련 시장 변화에 적극 대응하고 있습니다.</p>

2. 기술변화

<p>정의</p>	<p>기술변화 리스크는 앞으로 AI, 블록체인, IoT 등 4차 산업혁명 신기술들이 보험산업 환경에 가져올 변화에 의한 것입니다. 기술은 빠르게 발전하고 있고, 머지않아 보험의 판매·보상·서비스 등의 분야에 적용되어 산업의 판도를 바꿀 것입니다. 이러한 변화는 회사가 시장에서 경쟁력을 잃을 수 있는 위험이 될 수도, 반대로 신시장을 선점할 수 있는 기회가 될 수도 있습니다.</p>
<p>비즈니스 영향</p>	<p>1) 보험과 자동화 향후에는 AI 기술을 활용하여 대량의 데이터를 수집, 저장, 처리, 분석할 수 있게 되면서 고객의 텍스트, 음성, 이미지 등의 정보를 토대로 가입·심사·보상 절차를 간소화하고 정확성 또한 높일 수 있을 것입니다.</p> <p>2) 서비스 다양화 사물을 인터넷과 연결하여 데이터를 주고받을 수 있는 IoT기술은 향후 상당한 규모의 시장을 형성할 것으로 전망하고 있습니다. 기술이 정교화되어 보험산업에 적용될 시 고객에게 건강·안전관리 서비스와 보험료 절감 혜택을 동시에 제공할 수 있는 기술이 될 것으로 보고 있습니다.</p> <p>3) 판매채널의 변화 최근 전통적 판매채널이 아닌 인터넷 포털, 모바일 어플리케이션 등 다양한 디지털 생태계에서의 영업기회가 커지는 추세입니다. 이러한 유통·판매채널의 다변화는 보험산업에도 예외가 아닐 것입니다. 미래에는 다양한 온라인 플랫폼을 통한 보험 판매가 주를 이룰 것으로 전망이 됨에 따라 새로운 플랫폼 선점을 위한 경쟁이 예상됩니다.</p>
<p>리스크 대비</p>	<p>삼성화재는 앞으로 보험산업에 영향을 미칠 기술 변화에 대비하기 위해 다양한 시도를 하고 있습니다. 디지털분부를 신설하여 전사적인 디지털 역량 강화를 위한 컨트롤타워 역할을 부여했으며 AI 보험심사 시스템, 디지털 ARS 등을 운영하고 있습니다. 또한, 데이터 기반의 통계자료를 활용하여 신체정보, 생활습관, 직계가족 질병이력 등을 입력하면 관련 정보를 제공하는 보험 정보 알림서비스인 '가족력 컨설팅 시스템'을 운영 중이며, 모바일 앱과 연동하여 고객의 운동량 측정 및 리워드를 제공하는, IoT기술을 활용한 건강증진서비스 '애니핏'을 제공하고 있습니다. 2019년부터 출시된 티맵 운전습관 특약은 모바일 네비게이션 앱 티맵을 이용하는 운전자가 일정수준 이상의 안전 점수를 얻으면 보험료 할인 혜택을 제공해주는 특약입니다. 삼성화재는 향후 보험업에 빅데이터 분석 및 AI기술을 적극 도입하기 위해 삼성벤처투자가 운용하는 인슈어테크 펀드에 396억 원의 투자를 결정한 바 있습니다.</p>

3. 인구구조 변화

<p>정의</p>	<p>대한민국은 2026년 총 인구 중 만 65세 이상 인구가 20%를 차지하면서 초고령사회로 진입할 것으로 전망됩니다. 인구구조 변화 리스크란 인구의 고령화로 인한 생산인구의 감소, 경제성장률 저하, 금리하락, 보장영역 축소 등 미래 보험영업 환경에 위협이 될 수 있는 리스크를 의미합니다.</p>
<p>비즈니스 영향</p>	<p>1) 자산운용 수익 악화 생산가능인구가 감소되고 고령인구에 대한 재정지출이 증가되면 경제성장률이 급격하게 둔화되고, 금리가 하락하면서 전반적 금융산업의 자산운용 수익이 악화될 수 있습니다.</p> <p>2) 보장영역 축소 및 신규 수요 감소 경기가 둔화되면 투자가 위축되고, 이는 보험을 가입할 보장영역의 축소를 의미합니다. 또한 고령화·저출산으로 인해 신규 보험 수요 감소, 시장포화 및 경쟁 심화 등에 따라 원수보험료가 감소할 수 있습니다.</p> <p>3) 건강보험산업 영향 의료비용 부담이 증가되고 만성질환 보유자가 증가함에 따라 기존 건강보험 수익 악화와 함께 헬스케어 등 신규 서비스에 대한 니즈가 증가할 것으로 보고 있습니다.</p>
<p>리스크 대비</p>	<p>삼성화재는 저금리 리스크에 대비하기 위해 ALM기반에 따른 장기채 중심의 자산배분 기조를 유지하는 가운데 수익률 제고를 위한 대체투자 수단으로써 대형 오피스담보대출, SOC투자 등 기업금융 대출을 확대하고 있으며, 해외투자처 다각화에 주력하고 있습니다. 또한 인구 고령화에 따른 건강보험 수익 악화에 대비하기 위해 손해율 개선과 소비자의 니즈를 동시 충족할 수 있는 헬스케어 서비스도 제공하고 있습니다.</p> <p>삼성화재는 걷기, 달리기 등 운동 목표를 달성하면 보상으로 포인트를 제공하는 '애니핏 서비스', 당뇨병 환자의 생활습관 개선 및 건강관리를 돕는 '마이헬스노트' 등 디지털 신기술을 활용해 본업의 특성을 살리면서도 고객의 건강관리에 도움을 줄 수 있는 서비스를 지속적으로 확대할 예정입니다.</p>

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

고객자산 보호와 주주가치의 안정성 제고를 위해 확고하고 차별화된 재무건전성을 유지하고 있습니다.

- 現 감독지급여력 규제인 RBC는 2020년 말 업계 최고 수준인 300.9%이며, 글로벌 Standard인 유럽의 Solvency II 기준으로 평가 시에도 250% 수준을 상회하고 있어 새로운 건전성 규제 강화에도 영향이 미미합니다.
- Value-Based Management : 회사의 주요 의사결정은 단기적 성과창출 측면이 아닌 장래리스크를 감안한 시가평가 중심으로 이루어지고 있습니다.
- Embedded Value Analysis, Dynamic Financial Modeling 등을 통한 회사 장래리스크 영향 분석, 리스크를 감안한 수익성 분석 등을 통해 회사 가치 제고를 우선으로 의사결정을 수행하고 있습니다.

내부 자본적정성 평가 및 관리절차

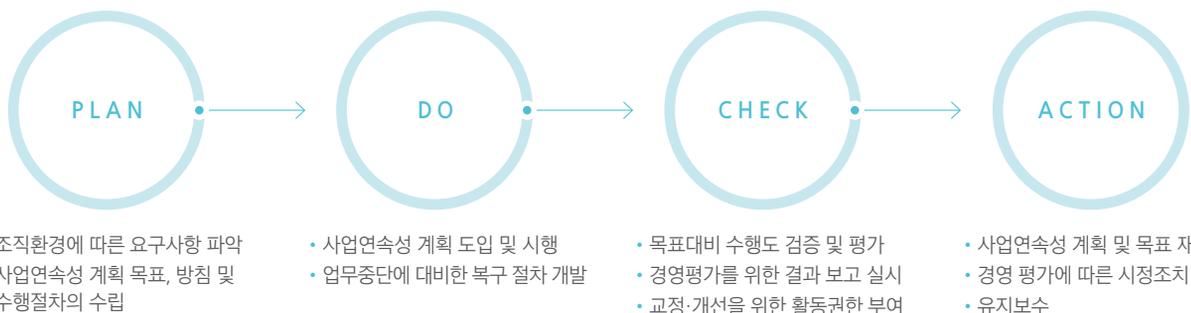
삼성화재는 리스크관리위원회를 통해 내부기준 지급여력비율 관리 기준을 의결하고, 리스크 허용한도를 결정합니다. 내부기준 지급여력비율은 감독기준 지급여력비율과 별도로 Solvency II 방법론에 기초하여 보험, 금리, 시장, 신용, 운영리스크를 측정하고 있습니다. 이를 통해 회사가 보유 리스크를 측정·관리하고 있으며, 재무건전성 및 자본적정성을 안정적으로 유지하면서 여유자본을 활용할 수 있도록 하고 있습니다.

위기상황 분석 및 민감도 분석

삼성화재는 매 반기마다 감독기관의 금융위기 시나리오에 따라 위기상황분석을 실시하고 그 결과를 리스크관리위원회에 보고하고 있습니다. 최근 실시한 위기상황분석 결과, Worst Case 적용 시에도 지급여력비율이 201% 수준을 유지하는 것으로 분석되었습니다. 또한, 자본시장 변동에 대한 민감도 분석을 실시하여 손익 및 자본영향에 대비하고 있습니다.

사업연속성 관리

삼성화재는 재해로 사업이 중단될 경우를 대비하여 사업연속성 관리(Business Continuity Management) 체계를 구축하고, CEO 이하 주요 임원이 참여하는 재해대응 의사결정 기구인 위기관리위원회를 운영하고 있습니다. 또한 사업연속성 관리를 위해 IT DR(Disaster Recovery) 훈련, 재해대피훈련 및 사업재개훈련 등을 정기적으로 실시하여 업무의 연속성(Continuity) 및 복원력(Resiliency)을 확보하고 있습니다. 이러한 위기 대응 능력을 바탕으로 사업연속성관리 국제표준인 ISO 22301을 취득 및 유지하고 있습니다.



윤리·준법경영

윤리경영

삼성화재 행동규범

삼성화재는 글로벌 기업시민으로서 책임을 다하고, 지속가능한 사회를 만들기 위한 노력의 일환으로 아래 행동규범을 제정하여 임직원이 업무수행 과정 또는 일상생활 속에서 지켜야 할 기준을 제시하고 있습니다.

인권 | 삼성화재 임직원은 개인의 존엄성과 다양성을 존중하고, 근로기준 준수, 고용평등 등 인사 관련 법규를 준수해야 하며, 성희롱 등 회사의 건전한 조직문화를 해칠 수 있는 행위를 해서는 안됩니다.

보건 및 안전 | 삼성화재 임직원은 각국의 안전과 관련된 법규 및 내부규정을 철저히 준수해야 합니다.

고객중심 | 삼성화재 임직원은 법규를 준수하며 건전한 보험영업에 앞장서기 위해 정도영업 실천강령에 따라 행동합니다. 또한 고객의 입장에서 고객의 일을 최우선으로 생각하며, 모든 서비스 체계를 고객중심으로 정비합니다.

환경·에너지경영 | 삼성화재 임직원은 회사의 경영활동이 환경에 미치는 영향에 대해 책임을 인식하고 환경에 관한 위험을 절감 및 완화하기 위해 노력을 기울여야 합니다.

정보보호 | 삼성화재 임직원은 개인정보보호법 등 각국의 법령이 허용하는 목적과 방법 하에서 고객 및 임직원 등의 개인정보를 수집·처리·사용하고, 개인정보의 유출을 방지하며, 개인정보보호와 관련된 법규 및 사내 규정을 준수해야 합니다.

회사의 자산관리 | 삼성화재 임직원은 영업비밀 및 지적재산보호 관련 법규와 사내 규정을 철저히 준수해야 하며, 회사의 재산과 자신의 직위를 이용하여 사적인 이익을 도모해서는 안됩니다.

반부패 | 삼성화재 임직원은 사업의 기회를 얻거나 편의를 제공받기 위하여 국내외에서 공무원, 고객 등을 포함한 이해관계자에게 부정한 금품이나 향응 등을 제공하거나 제공받아서 안되며, 부패방지를 위한 국내외 관련 법규와 사내 규정을 준수해야 합니다.

공정경쟁 | 삼성화재 임직원은 자유롭고 공정한 시장경쟁질서를 존중하고 각국의 공정거래 법규를 준수해야 합니다. 또한 정당한 방법과 실력으로 경쟁하며, 담합 등 자유로운 경쟁을 저해하는 어떠한 행위도 해서는 안됩니다.

상생협력 | 삼성화재 임직원은 협력업체를 사업의 동반자로서 존중하고, 하도급거래 관련 법규를 준수해야 하며, 부당한 요구 및 보복적 행위 등 우월한 지위를 남용하는 행위를 해서는 안됩니다.

윤리경영 의식 제고

삼성화재는 '인재제일(People), 최고지향(Excellence), 변화선도(Change), 정도경영(Integrity), 상생추구(Co-prosperity)'의 5대 핵심 가치를 근간으로 삼성화재 행동규범을 마련하여 시행하고 있으며, 체계적이고 다양한 교육 프로그램을 운영하고 있습니다. 2020년에는 윤리경영 캠페인, 준법교육 자료 제작/배포 등 다양한 윤리경영활동을 진행했으며, 지속적으로 준법문화를 확산하고자 노력하고 있습니다. 또한 회사는 준법감시담당자를 활용하여 매월 현장 Compliance 교육과 점검, 윤리경영 우수사례 발굴, 제안 및 정보사항 공유 등 다양한 준법활동을 전개하여 현장 윤리경영·정도영업 실천에 앞장서고 있습니다.

준법경영

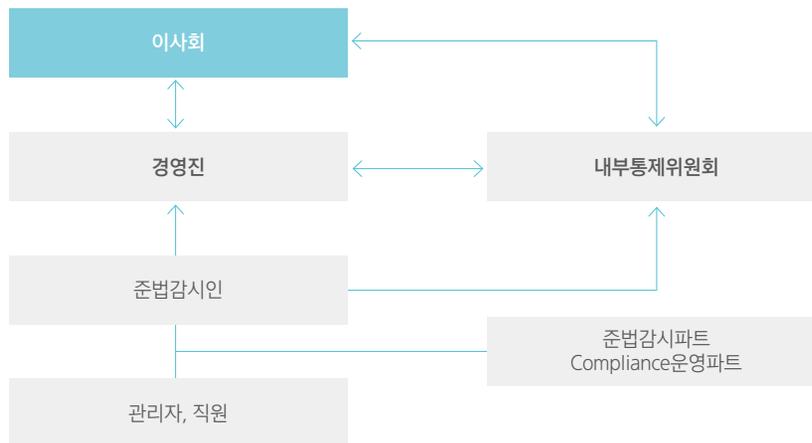
내부통제기준 수립 점검

삼성화재는 ‘금융회사의 지배구조에 관한 법률’ 등에 근거하여 법령의 준수·자산운용의 건전성 유지·보험계약자 보호 등을 위하여 임직원이 직무 수행 시 준수해야 할 절차와 기준으로 내부통제 기준을 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 전담 조직의 운영 또는 조직별 준법감시담당자를 지정하여 지속적으로 내부통제 기준의 준수 여부를 수시로 점검하여 취약부분을 개선하고, 그 위반자는 사규에 따라 조치하고 있습니다. 준법감시인은 내부통제 체계·운영 실태 점검을 실시하여 내부통제위원회의 심의 및 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.

준법경영 조직



준법 교육 및 점검

삼성화재는 청결한 조직문화 구축 및 유지를 위하여 매년 임직원을 대상으로 부패방지, 공정거래, 자금세탁방지, 성희롱·성차별 없는 건강한 문화, 인권보호, 청탁금지법 등을 주제로 하는 ‘Compliance 필수교육’을 매년 실시하고 있습니다. 또한, 임직원 스스로 맡은 업무와 관련된 법률 리스크를 점검하는 ‘준법 자기점검’을 통해 준법 이해도 증진 및 의식 변화를 도모하고 있습니다. 추가적으로 준법 자기점검 (매월), 부서별 자체점검(매월), 수시점검 등을 통해 Compliance Risk를 최소화하여 윤리경영을 위해 노력하고 있습니다.

2020년 준법 필수교육

(단위: 시간, 명)



준법 지원시스템 운영

삼성화재는 임직원 업무 수행 절차 및 법규 준수 등에 대한 점검, 일상업무에 대한 사전 감시, 상품광고 사전 심의, 공정거래 자율 준수 프로그램, 자금세탁방지제도 등 다양한 내부통제 프로그램을 운영하여 Compliance 리스크 사전 예방에 힘쓰고 있습니다.

주요 준법 지원시스템

<p>일상업무에 대한 사전 감시 (Pre-Compliance)</p>	<ul style="list-style-type: none"> 내부 규정의 제·개정, 상품광고 등 주요 업무의 최종 의사결정 이전 단계에서 준법감시인이 법규 준수 및 내부통제 측면에서 사전 검토하는 절차
<p>공정거래 자율준수 프로그램 (CP, Compliance Program)</p>	<ul style="list-style-type: none"> 공정거래 관련 법규를 자율적으로 준수하기 위한 준법 시스템 공정거래 자율준수관리자(준법감시인) 선임, 업무 지침 마련 등을 통해 공정거래 자율준수 문화 확산 및 기업 경쟁력 향상
<p>자금세탁방지 시스템 (AML, Anti-Money Laundering System)</p>	<ul style="list-style-type: none"> 금융기관을 이용한 국내외 범죄자금의 세탁 행위를 예방하여 건전한 금융거래질서를 유지하기 위한 관리시스템 자금세탁 위험도 평가 및 모니터링 등을 통해 잠재 리스크 사전 예방 및 고객자산관리의 투명성 제고 고객확인 재이행, 고객확인 검증 및 의심스러운 거래 추출 시나리오 룰을 통한 모니터링 수행

자금세탁방지제도

삼성화재는 자금세탁 및 공중협박자금조달방지 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 위험도를 평가하여 고위험으로 분류된 경우에는 강화된 고객확인(EDD, Enhanced Due Diligence)을 실시하고 있습니다. 자금거래 업무 시 자금세탁 위험평가 체계를 운용하여 자금세탁의 잠재 리스크를 사전에 예방하며, 의심스러운

거래(STR, Suspicious Transaction Report)나 고액현금거래(CTR, Currency Transaction Report)를 점검하고 있습니다. 또한, 삼성화재는 자금세탁방지 내부통제 체계를 확립하고 시스템 개선 및 고도화를 추진하는 한편, 임직원의 업무 이해도를 높이고 업무 역량을 강화하고자 수시점검과 교육을 병행하는 등의 선제적 예방 활동으로 자금세탁방지제도 이행의 질적 향상을 위해 노력하고 있습니다.

소비자 공정거래

삼성화재는 판매자(RC 등 영업파트너)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 국내외 규준을 준수하고 있습니다.

있습니다. 관할 조직인 Compliance운영파트에서는 불완전판매에 따른 고객 피해 방지에 중점을 두고 관리하고 있습니다. 바른영업 실천을 위해 매월 온·오프라인 채널을 통하여 불완전판매 예방 교육을 실시하고 있으며, 영업 현장 대상 미스터리 쇼핑 등 상시 점검 체계를 운영하고 있습니다. 또한, 판매 후에는 불완전판매 지표를 매월 모니터링하여 관리하고 있습니다.

불완전판매 최소화

삼성화재는 신뢰받는 보험문화를 정착하고 소비자의 권익을 보호 하기 위해 보험상품 완전판매 실현을 위한 다양한 활동을 추진하고

대외기관 제재 현황

삼성화재는 2020년 감독기관으로부터 아래와 같은 제재를 받은 사실이 있으며, 재발 방지를 위해 내부통제를 한층 강화하였습니다.

일자	기관	사유	제재
2020.01.17	금융감독원	기초서류 기재사항 준수위무 위반 (보험금 부당 과소지급)	과징금 17백만원

내부 고발제도

삼성화재는 윤리·준법경영 소통창구로서 내부 신고채널(호루라기, 부정제보)을 운영하고 있습니다. 신고자의 신원과 신고내용은 내부 고발 제도 운영 지침에 따라 시스템적으로 철저히 비밀이 보장되며, 부정에 관련된 내용은 조사 후 사실로 확인된 경우 사안의 경중을 고려 하여 징계조치하고 있습니다.

2020년 제보접수 처리현황

(단위: 건)

	2018	2019	2020
제보 접수·처리(건)	54	41	103
부정	5	21	8
민원	17	10	48
기타	32	10	47

신고채널

호루라기	경영원칙실천사무국(준법감시파트)	전화 : 02-758-7112 / 팩스 : 02-758-4310 / e-mail : ethics.sfmi@samsung.com
부정제보	감사팀	전화 : 02-758-7106 / 팩스 : 02-758-7796 / e-mail : auditing@samsung.com

인권경영

인권보호

삼성화재는 UN인권위원회의 ‘세계인권선언(Universal Declaration of Human Rights)’ 및 ‘기업과 인권에 대한 기본지침(Guiding Principles on Business and Human Rights)’이 제시하고 있는 인권보호, 인권존중을 위한 기본적인 원칙을 준수하고 있으며, 국내 근로기준법과 국제노동기구(ILO) 규정을 준수하고 있습니다.

또한 삼성 경영원칙, 삼성화재 행동규범 가이드라인 및 협력업체 행동규범 가이드라인에 임직원에 대한 차별금지, 다양성 존중, 아동·강제노동 금지 등 인권보호 원칙을 명문화하고 있으며, 삼성화재의 전 임직원 및 협력사가 이를 준수하고 있습니다.

삼성화재 주요 인권 원칙

1. 삼성화재는 근로시간 및 휴게시간 관련 법규를 준수하고, 관련 법규 기준에 따라 임금을 지급하고 있습니다.
 2. 삼성화재는 임직원들에게 안전하고 쾌적한 근무환경을 조성하기 위해 노력합니다.
 3. 삼성화재는 상호 신뢰와 원활한 의사소통을 바탕으로 공존공영의 노사관계를 추구합니다.
 4. 삼성화재는 모든 임직원에 대해 국적, 성별, 연령, 인종, 신앙, 사회적 신분 등을 이유로 근로 조건에 대한 차별을 하지 않습니다.
 5. 삼성화재는 아동노동, 강제노동, 임금착취 등에 대해 어떠한 경우에도 허용하지 않습니다.
 6. 삼성화재는 고객 및 임직원의 개인정보보호를 위해 각국의 법령이 허용하는 목적과 방법에 한하여 개인정보를 사용하고, 유출을 방지하기 위해 철저한 보안관리감독을 이행합니다.
 7. 삼성화재는 모든 임직원 개인의 존엄성을 존중하며 근로자에 대한 성희롱, 체벌, 정신적 또는 신체적 강압, 욕설 등의 비인도적인 행위를 금지합니다.
 8. 삼성화재는 협력사와 인권보호 방침을 공유합니다.
 9. 삼성화재는 상품 및 서비스 제공, 투자 등 모든 경영활동에서 인권을 고려하며, 주요 인권 이슈에 대한 모니터링을 실시하고 잠재적 위험요소에 대해 대비합니다.
-

인권정책

구분	내용
삼성화재 인권경영 의지	<p>삼성화재 및 모든 밸류체인은 글로벌 시장에서 모든 이해관계자의 인권을 존중합니다. UN인권위원회의 세계인권선언 및 기업과 인권에 대한 기본지침, 국제노동기구 규정 및 국내 근로기준법을 준수하며 UN 지속가능보ehm원칙에 서명했습니다. 또한 삼성 경영원칙, 삼성화재 행동규범 가이드라인 및 협력업체 행동규범 가이드라인에 따라 우리의 활동이 인권에 미치는 영향을 파악하고 이해관계자와 소통, 효과적인 회사 방침 수립, 지속적인 개선 및 정보공개를 수행합니다.</p> <p>본 정책은 삼성화재가 임직원에 대한 차별금지, 다양성 존중, 아동/강제노동 금지 등 인권보호 원칙을 명문화하고 있으며 최고 수준의 윤리적 기준에 따라 결과를 달성하도록 하는 행동양식을 담고 있습니다. 2021년 신설된 ESG위원회에서는 강화된 전사 인권정책을 안건으로 상정, 채택하여 이러한 원칙을 삼성화재 사업 전반에 적용할 예정입니다.</p>
인권정책의 목표 및 범위	<p>삼성화재는 가능한 한 우리의 사업장, 상품 및 서비스, 비즈니스 관계, 투자하거나 보험을 인수한 프로젝트에서 임직원, 고객, 투자자, 협력업체, 지역사회 등에 직간접적으로 발생하는 인권 문제를 파악하고 예방하며 경감하기 위해 노력합니다.</p> <p>이를 위해 삼성화재는,</p> <ul style="list-style-type: none"> - 전사 경영활동 전반에서 인권문제에 대한 책임의식을 적용합니다. - 인권 문제의 지속적 개선을 위해 이해관계자와 소통합니다. - 관련 국가 및 사업부에서 모든 이해관계자를 위한 고충처리 시스템을 도입합니다. - 인권 리스크를 정기적으로 조사하고 실태를 파악합니다. - 우리가 담당하는 부문에서 발생한 인권문제를 해결하고 시정합니다. - 인권 문제 예방 및 해결 결과를 기록합니다.
임직원에 대한 인권정책	<ol style="list-style-type: none"> 1. 삼성화재는 모든 임직원 개인의 존엄성을 존중하며, 연령, 장애, 민족, 성별, 혼인 여부, 출신 국가, 정치적 소속, 인종, 종교, 국적, 성적지향, 사회적 신분 등을 이유로 모든 형태의 괴롭힘 또는 차별을 금지합니다. 2. 삼성화재는 근로시간 및 휴게시간 관련 법규를 준수하고, 관련 법규 기준에 따라 임금을 지급합니다. 3. 삼성화재는 성과에 따라 공정하게 평가하고 보상하며, 능력과 자질에 근거해 자기 개발의 기회를 공정하게 부여합니다. 4. 삼성화재는 모든 임직원에게 안전하고 건강한 근무환경을 제공하고 유지합니다. 5. 삼성화재는 노사 간 화합과 상호 신뢰를 바탕으로 공존공영의 노사관계를 구축하며, 임직원의 결사의 자유를 존중합니다. 6. 삼성화재는 윤리, 준법경영의 소통창구로서 공식적인 내부 신고체널을 운영하며, 모든 임직원 및 이해관계자가 익명 제보할 수 있도록 신고자의 신원과 신고내용은 내부 고발제도 운영 지침에 따라 철저히 비밀을 보장합니다.
협력사에 대한 인권정책	<ol style="list-style-type: none"> 1. 삼성화재는 공존공영의 동반자로서 협력업체의 가치를 중요하게 생각합니다. 2. 삼성화재는 '협력업체 사회적책임 행동규범'을 제정하고 공급망에서 인권, 안전, 환경, 윤리 등 지속가능경영 측면의 개선이 이루어질 수 있도록 교육, 지원, 독려합니다. 3. 삼성화재는 국내의 법령 및 당사 행동규범을 충실히 준수하는 협력업체를 우선 계약 대상으로 검토, 평가하며 재계약시 평가 결과를 반영합니다. 4. 협력회사 선정 시 회사의 상품이나 서비스 구매를 강요하지 않으며 우월적 지위가 아닌 상호 대등한 위치에서 공정하게 거래합니다.
고객에 대한 인권정책	<ol style="list-style-type: none"> 1. 삼성화재는 고객의 성별, 연령, 장애, 민족, 성별, 혼인 여부, 출신 국가, 정치적 소속, 인종, 종교, 국적, 성적지향, 사회적 신분 등을 이유로 차별적 금융서비스를 제공하지 않습니다. 2. 삼성화재는 고객의 개인정보보호를 위해 각국의 법령이 허용하는 목적과 방법에 한하여 개인정보를 사용하고 유출을 방지하기 위해 철저한 보안관리감독을 이행합니다. 3. 고객권리안내문을 통해 개인 데이터에 대한 제어 권리를 보장합니다. 4. 고객의 기대에 부응하는 최고의 상품과 서비스를 개발하고 제공합니다.
주주 및 투자자에 대한 인권정책	<ol style="list-style-type: none"> 1. 경영의 투명성 확보를 위해 회계 자료의 정확성과 신뢰성을 유지합니다. 2. 주주와 투자자에게 필요한 정보는 관련 법규와 내규에 따라 적시에 공정하게 제공합니다. 3. 주주와 투자자의 정당한 요구와 제안을 존중하여 상호 신뢰관계를 유지합니다.
지역사회에 대한 인권정책	<ol style="list-style-type: none"> 1. 국내 1위 손해보험사로서 지역사회 발전을 위한 책임에 대해 인지하고 지역사회의 일원으로서 사회공헌 활동에 적극 참여합니다. 2. 금융 상품 및 서비스 제공, 고용 기회, 금융교육 프로그램 등에 있어 지역사회 내 취약계층에 대한 부당한 차별을 하지 않습니다. 3. 지역사회의 환경, 사회적 문제를 유발할 수 있는 대규모 프로젝트에 대해서는 그 영향을 고려하여 대출 및 투자 의사를 결정합니다. 4. 가명이나 차명계좌에 의한 거래, 불법적인 자금세탁 거래 등을 차단하여 건전하고 투명한 사회가 될 수 있도록 노력합니다.
보험 및 투자에 대한 인권정책	<p>삼성화재는 보험인수와 투자활동 시 사전 적용하는 각각의 ESG 가이드라인을 수립하여 실무 과정에 반영하고 있습니다. 인권을 침해하는 계약자/피보험자의 보험인수를 제한하고, 사회적책임에 반하는 것으로 판단되는 업체/사업에는 투자하지 않습니다.</p>

인권 Due Diligence 프로세스

삼성화재는 주요 인권이슈를 선제적으로 발견하고 평가하는 'Due Diligence 프로세스'를 통해 경영활동에서 발생할 수 있는 인권리스크에 대비하고 있습니다. 또한 아동, 외국인, 장애인, 용역근로자 등 인권리스크에 특히 취약할 수 있는 집단에 대한 사전 평가를 통해 잠재적인 위험에도 대비하고 있습니다.

이해관계자	인권 이슈	리스크 식별	리스크 측정 방법(KPI)	리스크 레벨	완화 계획
임직원	직장 내 인권 침해	고충처리시스템 내부고발제도	고충처리 조치 건수 - 제보 : 70건 - 조치 : 70건 - 조치율 : 100%	매우 낮음	<ul style="list-style-type: none"> 직장 내 괴롭힘 심의위원회 운영 폭언신고센터/직장 내 괴롭힘 상담실/고충상담실/인사상담실/성희롱상담실 운영 * 인사지원>열린 도움방
	산업안전보건 확보	임직원 마음건강 검진 임직원 건강검진 건강검진 결과 정밀 분석	건강검진 실시 인원 및 수검율 - 실시 인원 : 5,796명 (가족 포함) - 수검율 : 100%	매우 낮음	<ul style="list-style-type: none"> COVID-19 확산으로 인한 COVID-19 블루 이슈를 대비하여 전화, 이메일, 메신저 등 비대면 상담 채널 활성화 기본적인 상담 서비스 외에도 부부/미혼 대상 랜선 특강, 심리검사 이벤트 등 마음건강 컨텐츠 다각화
	임산부 및 장애인 보호 조치	임산부, 장애인 등 취약 노동자에 대한 보호조치	<ul style="list-style-type: none"> 출산 전·후 휴가, 육아휴직, 임신·육아기 근로시간 단축 난임 휴직·의료비 지원 임부 유연 근로시간제 모성보호 전담창구 운영 	매우 낮음	<ul style="list-style-type: none"> 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 System), 모성보호 전담창구(Hot Line) 운영 등을 통해 여성 친화적인 기업 문화 조성 COVID-19 상황에서의 임산부·태아·신생아 감염 예방을 위해 임산부 대상 재택근무 시행
고객	고객정보보호	영업점/위수탁업체 정보보호 실태점검	전속지점 대상 월 2~3회 현장보안점검, 위수탁업체 대상 현장관리자 반기 1회~ 연 1회 점검	매우 낮음	<ul style="list-style-type: none"> 기술적 대책(고객정보 암호화, 보안장치, 외부침입 대비 침입차단 시스템 및 취약점 분석 시스템 이용) 관리적 대책(고객정보에 대한 접근권한을 최소한의 인원으로 제한, 개인정보보호 관련 임원 연 1회 3시간, 직원 연 2회 총 6시간 정기적인 사내 교육 및 외부 위탁교육 실시, 전 직원 보안서약서 징구 연 1회 등)
	소비자 보호	청약, 계약, 보상 등 전체 과정에서의 고객 피해 발생 시 대처	24시간 이내 VOC 처리율 : 90.0%	매우 낮음	<ul style="list-style-type: none"> 온라인 소비자보호 센터 - 전자민원 신청, 민원 공시, 소비자보호 우수사례 공유, 금융소비자 보호체계 및 각종 금융정보 공개 - 로그인 없이 간편하게 모바일로 불만 접수 가능 고객의 소리(Voice Of Customer) - 홈페이지, 우편, 콜센터, 모바일 등으로 유입된 고객 불편/불만/건의사항 등을 적극 반영 - 24시간 이내 처리 원칙 (2020년 기준 처리율 90.0%) - 시스템 분석 결과를 바탕으로 신상품 개발 및 CS 교육에 활용하고 있음
	보험 관련 분쟁 처리	고객권익보호위원회 소비자보호위원회	위원회 운영 횟수 - 고객권익보호위원회 : 8회 - 소비자보호위원회 : 5회	매우 낮음	<ul style="list-style-type: none"> 고객권익보호위원회 - 교수, 변호사, 의사 등 6인의 외부전문가로 구성 - 2009년 설립, 2020년까지 총 117회 심의 운영 소비자보호위원회 - 회사의 불합리한 제도 및 관행 개선을 위해 영업, 보상, 상품 담당 임원 등이 직접 참여 - 2014년 신설, 2020년까지 총 42차수 운영

이해관계자	인권 이슈	리스크 식별	리스크 측정 방법(KPI)	리스크 레벨	완화 계획
외국인	금융접근성 개선	외국인에 보험상품 및 서비스 제공 시 배제되는 이해관계자가 없도록 차별 없이 제공	외국인 근로자 전용 콜센터 주기적 모니터링	매우 낮음	<ul style="list-style-type: none"> 외국인 상담 시 외국어 전용상담센터를 두고 대표 콜센터간 3자 통화(통역) 실시 해지업무 및 계약상담 전반 지원, 중국어/영어 지원, 영문 홈페이지 메뉴 제공 다이렉트자동차보험 고객센터에 외국인(영어) 전담 콜센터 담당직원 배치 Comprehensive Personal Liability Policy 관련 외국어 약관 제공
장애인	금융접근성 개선	장애인에 보험상품 및 서비스 제공 시 배제되는 이해관계자가 없도록 차별 없이 제공	장애인 대상 수화서비스 모니터링	매우 낮음	<ul style="list-style-type: none"> 2013년부터 청각장애인을 위한 수화상담을 운영, 요청에 따라 자동차 사고/고장, 상품, 대출 상담 가능 홈페이지 웹 접근성 우수 인증 사이트로, 홈페이지에 장애인 전용 메뉴 제공(청각 장애인을 위한 동영상 자막 제공, 모든 이미지와 사진에 해당 내용을 설명하는 대체 텍스트 제공, 색맹/색약 고객을 위한 디자인 제공 등)
아동	금융접근성 개선	아동 및 청소년에 보험상품 및 서비스 제공 시 배제되는 이해관계자가 없도록 차별 없이 제공	1사1교 금융경제교육 실시	매우 낮음	<ul style="list-style-type: none"> 교통사고유자녀 및 저소득가정 공부방 지원사업 <ul style="list-style-type: none"> - 임직원 재능기부 활용하여 경제금융 교육 실시 - 2020년은 COVID-19로 미 실시 전국의 일반 초,중,고등학교 학생을 대상으로 금융교육 실시 <ul style="list-style-type: none"> - 2020년 23개교 2,875명 (COVID-19로 인한 규모 축소)
고령층	금융접근성 개선	고령층에 보험상품 및 서비스 제공 시 배제되는 이해관계자가 없도록 차별 없이 제공	고객 VOC, 민원 내용 확인, 계약심사 거절 사례 점검 등	매우 낮음	<ul style="list-style-type: none"> 자동차보험 시니어특약 제공 고령령 고객 콜센터 인입 시 ARS멘트 없이 즉시 멀티상담원에게 연결되는 원스탑 서비스 제공 고령층을 위한 교육, 보험서비스 추가
협력회사	고객응대지원 스트레스관리	감정노동자 보호제도 운영	콜센터 모니터링	매우 낮음	<ul style="list-style-type: none"> 문제 행동 소비자 응대 후 휴게시간 운영 비속어, 성희롱, 인격모독, 위협 발언 시 경고 및 신호전환, 요주의 고객 대상 전담 상담 그룹 운영 고충처리 임직원 대상 지원 프로그램 운영 및 상담사의 마음건강을 위한 상담센터 운영 등
	고충 청취 및 소통	영업 및 보상파트너와의 소통	파트너들과의 컨설팅, 간담회 개최 등	매우 낮음	<ul style="list-style-type: none"> 사각지대 및 신규 출동자 대상 수시 컨설팅 운영 <ul style="list-style-type: none"> - 조기정착, 소득향상 및 애로사항 등 연 1~2회 협력업체 대표자 간담회 실시 <ul style="list-style-type: none"> - 소통채널 구축, 건의사항 및 애로사항 청취 등 - 2019년 2회 간담회 실시, 2020년 COVID-19로 인한 연기

인권 사전평가

범위	평가비율	리스크 발견 비율	개선조치 비율
임직원	100%	1.08%	100%
아동, 외국인, 장애인	100%	0.0%	-
협력회사	100%	0.0%	-

납세 의무 준수

삼성화재 주요 세무정책

1. 삼성화재는 사업장이 속한 국가의 세법 및 관련 법규를 철저히 준수하여 납세 및 조세협력 의무를 성실히 수행하고 있으며, 과세 당국과 정직하고 투명한 관계를 유지한다는 원칙하에 업무를 수행하고 있습니다.
2. 삼성화재는 조세 회피를 목적으로 세율 구조 및 세금 체계를 부당하게 이용하거나, 불공정한 방법으로 저세율 국가 또는 지역으로 수익을 이전하지 않습니다.
3. 삼성화재는 세법이 정하는 방법에 따라 해외 거점에 대하여 정상가격 적용 여부를 점검하고 있습니다.
4. 삼성화재는 국가에서 제정한 회계처리 규정과 내부회계 관리제도에 따라 관리되고 있는 재무정보에 기초하여 국가가 제정한 조세법령 및 유권 해석에 따른 세금신고 및 납부, 각종 과세자료의 제출을 성실히 이행하고 있습니다.
5. 삼성화재는 기타 조세리스크의 예방을 위해 상시 관리와 모니터링을 실시하고 있습니다.

세무리스크 관리

세무리스크는 잠재적으로 재무리스크 이상의 영향을 줄 수 있으므로, 삼성화재는 관련 리스크를 파악하여 신중하게 평가 및 관리하고 있습니다. 회계 기준의 변경(IFRS 2단계 도입)에 따른 리스크, 신상품 출시·신규 거래의 발생으로 인한 리스크, 국제조세의무 이행에 대한 리스크 등과 같이 세무처리 방식의 변화를 초래할 수 있는 세무리스크에 대하여 꾸준한 관심을 가지고 관리 방안을 마련하고 있습니다.

투명한 조세 공시

삼성화재는 독립된 감사인의 감사보고서를 통해 법인세, 이연법인세 및 유효세율과 관련된 세부 사항에 대해 상세히 보고하고 있으며, 당사 홈페이지 및 금융감독원 전자공시시스템을 통해 대외 공개하고 있습니다.

독립된 감사인의 연결감사보고서

삼성화재해상보험주식회사
주주 및 이사회 귀중

감사의견

우리는 별첨된 삼성화재해상보험주식회사와 그 종속회사(이하 "연결회사")의 연결재무제표를 감사하였습니다. 해당 연결재무제표는 2020년 12월 31일과 2019년 12월 31일 현재의 연결재무상태표, 동일로 종료되는 양 보고기간의 연결포괄손익계산서, 연결자본변동표, 연결현금흐름표 그리고 유의적인 회계정책의 요약물 포함한 연결재무제표의 주식으로 구성되어 있습니다.

우리의 의견으로는 별첨된 연결회사의 연결재무제표는 연결회사의 2020년 12월 31일 및 2019년 12월 31일 현재의 연결재무상태와 동일로 종료되는 양 보고기간의 연결재무성과 및 연결현금흐름을 한국채택국제회계기준에 따라, 중요성의 관점에서 공정하게 표시하고 있습니다.

감사의견근거

우리는 대한민국의 회계감사기준에 따라 감사를 수행하였습니다. 이 기준에 따른 우리의 책임은 이 감사보고서의 연결재무제표 감사에 대한 감사인의 책임 단락에 기술되어 있습니다. 우리는 연결재무제표감사와 관련된 대한민국의 윤리적 요구사항에 따라 연결회사로부터 독립적이며, 그러한 요구사항에 따른 기타의 윤리적 책임들을 이행하였습니다. 우리가 입수한 감사증거가 감사의견을 위한 근거로서 충분하고 적합하다고 우리는 믿습니다.

핵심감사사항

핵심감사사항은 우리의 전문가적 판단에 따라 당기 연결재무제표 감사에서 가장 유의적인 사항들입니다. 해당 사항들은 연결재무제표 전체에 대한 감사의 관점에서 우리의 의견형성 시 다루어졌으며, 우리는 이런 사항에 대하여 별도의 의견을 제공하지는 않습니다.

가. 원수지급준비금 내 개별추산액 및 미보고건에 대한 보험금 추산액

(1) 핵심감사사항으로 선정한 사유 등

연결재무제표 주식 23에서 기술한 바와 같이 회사의 당기말 현재 지급준비금은 5,370,962백만원(총부채의 7.04%)으로 보험계약 부채 항목으로 표시됩니다. 이 중 원수지급준비금은 4,717,192백만원이며, 원수지급준비금은 개별추산액 2,773,521백만원(원수지급준비금의 58.80%), 미보고건에 대한 보험금추산액(이하 "IBNR") 1,494,231백만원(원수지급준비금의 31.68%) 및 그 외 항목(장래손해조사비, 구상가능이익 등) 449,440백만원(원수지급준비금의 9.53%)으로 구성되어 있습니다. 개별추산액 및 IBNR은 기보고되었거나 보고되지 않은 사고건에 대해 연결회사가 보험계약자에게 미래 지급할 것으로 기대하는 금액입니다. 연결회사는 기보고된 지급의무(개별추산액)에 대해 사고 담보 유형별 약관에 따른 손해사정, 표준손해액 등을 적용하고, 미보고된 지급의무(IBNR)에 대해서는 보험감독업무시행세칙 대분류별통계적 기법 등을 적용한 추산액(총량추산)으로 산정하고 있습니다. 특히, 통계적 기법에 따른 IBNR은 사고년도별 적용 방법론(PLDM, ILDM, BFM, FSM 등)의 결정 및 전전계수의 결정 등에 있어 경영진의 유의적인 추정이 요구됩니다.

우리는 개별추산액 및 IBNR 산출 시 경영진의 유의적인 추정의 불확실성에 기인하여 발생할 수 있는 부정이나 오류로 인해 연결재무제표의 중요한 왜곡표시 발생 위험이 높다고 판단하여 핵심감사사항으로 선정하였습니다.

우리는 해당 핵심감사사항에 대한 감사절차 수행시 중요한 계리적 판단이 요구되는 사항 및 추정에 필요한 기초데이터의 완전성, 정확성 검증을 위해 계리 전문가 및 전산 전문가를 활용하였습니다.

(2) 핵심감사사항이 감사에서 다루어진 방법

우리가 원수지급준비금 내 개별추산액 및 미보고건에 대한 보험금 추산액 평가에 대하여 수행한 주요 감사절차는 다음과 같습니다.

- 개별추산액 및 IBNR과 관련된 회계정책이 보험업감독규정 및 보험업감독업무시행세칙을 준수하였는지 확인하였습니다.
- 다음과 관련된 삼성화재해상보험주식회사(이하 "회사")의 내부회계관리제도 내 통제에 대해 설계 및 운영의 효과성 테스트를 수행하였습니다.
 - 개별추산액이 약관, 표준손해액 테이블에 근거하여 정확하게 산출되었는지에 대한 검증
 - 표준손해액 테이블 산출을 위한 기초데이터의 완전성, 정확성 테스트 및 표준손해액 테이블 검증
 - 총량추산을 위한 진전년도별 지급보험금 및 발생손해액 진전추이 산출 시 기초데이터의 완전성과 기초데이터 내 중요한 금융 및 비금융요소의 정확성 테스트 및 진전년도별지급보험금 및 발생손해액 진전추이 검증
 - 선임계리사 등 상위권자의 총량추산을 위한 사고연도별 통계적 기법 방법론 결정, 진전계수 및 산출 총량추산액의 검증
- 통계적 기법에 따라 사고번호를 샘플링하여 사고번호별 개별추산액이 약관, 표준손해액 테이블에 근거하여 산출이 되었는지 검증하였습니다. 또한, 표준손해액 테이블의 적정성을 검증하였습니다.
- 보고기간 종료일 이후 지급된 보험금 데이터를 입수하여 통계적 기법에 따라 샘플링 후 보고기간 종료일의 개별추산액과 대사하여 개별추산액의 적정성 및 완전성을 검증하였습니다.
- 진전년도별 지급보험금 및 발생손해액 진전추이 산출에 필요한 기초데이터를 입수하여 주요 금융 및 비금융요소에 대해 검증하고, 전문가적인 판단으로 샘플링하여 진전년도별 지급보험금 및 발생손해액 진전추이를 재산출하여 검증하였습니다.
- 총량추산을 위한 사고연도별 통계적 기법 방법론에 대한 검증 및 진전계수 등 주요변수에 대한 적정성을 검증하고, 독립적으로 재계산 검증을 수행하였습니다.

나. 공정가치 수준 3으로 분류된 유가증권의 평가

(1) 핵심감사사항으로 선정한 사유 등

연결재무제표 주석5.(2)에서 기술한 바와 같이 당기말 현재 연결회사의 기업회계기준서 제1113호에 따른 공정가치 수준 3으로 분류된 유가증권은 3,698,497백만원(총자산의 3.99%)으로 매도가능금융자산과 당기손익인식금융자산항목으로 표시됩니다. 해당 유가증권은 원화 비상장주식 88,163백만원, 원화 출자금 160,772백만원, 원화 수익증권 2,844,217백만원 및 외화수익증권 등 605,345백만원으로 구성되어 있습니다.

공정가치 수준 3 유가증권은 공정가치 평가 시 관측 가능하지 않은 투입변수를 이용합니다.

우리는 공정가치 수준 3 유가증권 공정가치 평가의 복잡성 등이 높아 오류로 인해 재무제표의 중요한 왜곡표시 발생 위험이 높다고 판단하여 핵심감사사항으로 선정하였습니다.

(2) 핵심감사사항이 감사에서 다루어진 방법

우리가 공정가치 수준 3으로 분류된 유가증권의 평가에 대하여 수행한 주요 감사절차는 다음과 같습니다.

- 다음과 관련된 회사의 내부회계관리제도 내 통제에 대해 설계 및 운영의 효과성 테스트를 수행하였습니다.
 - 경영진의 외부평가값의 적정성 검증 - 평가 방법론, 기초데이터, 가정 등 검토
- 평가 대상 자산 유형별 평가에 사용한 방법론 및 주요 가정을 파악하고 분석하였습니다.
- 통계적 기법에 따라 유가증권을 샘플링하여 관측 가능한 투입변수(가정)에 대해 원천 외부 데이터와 대사를 하였고, 관측 불가능한 투입변수(가정)에 대해 데이터의 신뢰성 및 적정성 검증을 하였습니다.

연결재무제표에 대한 경영진과 지배기구의 책임

경영진은 한국채택국제회계기준에 따라 이 연결재무제표를 작성하고 공정하게 표시할 책임이 있으며, 부정이나 오류로 인한 중요한 왜곡표시가 없는 연결재무제표를 작성하는데 필요하다고 결정한 내부통제에 대해서도 책임이 있습니다.

경영진은 연결재무제표를 작성할 때, 연결회사의 계속기업으로서의 존속능력을 평가하고 해당되는 경우, 계속기업 관련 사항을 공시할 책임이 있습니다. 그리고 경영진이 기업을 청산하거나 영업을 중단할 의도가 없는 한, 회계의 계속기업전제의 사용에 대해서도 책임이 있습니다.

지배기구는 연결회사의 재무보고절차의 감시에 대한 책임이 있습니다.

연결재무제표감사에 대한 감사인의 책임

우리의 목적은 연결회사의 연결재무제표에 전체적으로 부정이나 오류로 인한 중요한 왜곡표시가 없는지에 대하여 합리적인 확신을 얻어 우리의 의견이 포함된 감사보고서를 발행하는 데 있습니다. 합리적인 확신은 높은 수준의 확신을 의미하나, 감사 기준에 따라 수행된 감사가 항상 중요한 왜곡표시를 발견한다는 것을 보장하지는 않습니다. 왜곡표시는 부정이나 오류로부터 발생할 수 있으며, 왜곡표시가 연결재무제표를 근거로 하는 이용자의 경제적 의사결정에 개별적으로 또는 집합적으로 영향을 미칠 것이 합리적으로 예상되면, 그 왜곡표시는 중요하다고 간주됩니다.

감사기준에 따른 감사의 일부로서 우리는 감사의 전 과정에 걸쳐 전문가적 판단을 수행하고 전문가적 의구심을 유지하고 있습니다. 또한, 우리는:

- 부정이나 오류로 인한 연결재무제표의 중요왜곡표시위험을 식별하고 평가하며 그러한 위험에 대응하는 감사절차를 설계하고 수행합니다. 그리고 감사의견의 근거로서 충분하고 적합한 감사증거를 입수합니다. 부정은 공모, 위조, 의도적인 누락, 허위진술 또는 내부통제 무력화가 개입될 수 있기 때문에 부정으로 인한 중요한 왜곡표시를 발견하지 못할 위험은 오류로 인한 위험보다 큽니다.
- 상황에 적합한 감사절차를 설계하기 위하여 감사와 관련된 내부통제를 이해합니다. 그러나 이는 내부통제의 효과성에 대한 의견을 표명하기 위한 것이 아닙니다.
- 연결재무제표를 작성하기 위하여 경영진이 적용한 회계정책의 적합성과 경영진이 도출한 회계추정치와 관련 공시의 합리성에 대하여 평가합니다.
- 경영진이 사용한 회계의 계속기업전제의 적절성과, 입수한 감사증거를 근거로 계속기업으로서의 존속능력에 대하여 유의적 의문을 초래할 수 있는 사건이나, 상황과 관련된 중요한 불확실성이 존재하는지 여부에 대하여 결론을 내립니다. 중요한 불확실성이 존재한다고 결론을 내리는 경우, 우리는 연결재무제표의 관련 공시에 대하여 감사보고서에 주의를 환기시키고, 이들 공시가 부적절한 경우 의견을 변형시킬 것을 요구받고 있습니다. 우리의 결론은 감사보고서일까지 입수된 감사증거에 기초하나, 미래의 사건이나 상황이 연결회사의 계속기업으로서 존속을 중단시킬 수 있습니다.

- 공시를 포함한 연결재무제표의 전반적인 표시와 구조 및 내용을 평가하고, 연결재무제표의 기초가 되는 거래와 사건을 연결재무제표가 공정한 방식으로 표시하고 있는지 여부를 평가합니다.
- 연결재무제표에 대한 의견을 표명하기 위해 기업의 재무정보 또는 그룹내의 사업활동과 관련된 충분하고 적합한 감사증거를 입수합니다. 우리는 그룹감사의 지휘, 감독 및 수행에 대한 책임이 있으며 감사의견에 대한 전적인 책임이 있습니다.

우리는 여러 가지 사항들 중에서 계획된 감사범위와 시기 그리고 감사 중 식별된 유의적 내부통제 미비점 등 유의적인 감사의 발견 사항에 대하여 지배기구와 커뮤니케이션합니다.

또한, 우리는 독립성 관련 윤리적 요구사항들을 준수하고, 우리의 독립성 문제와 관련된다고 판단되는 모든 관계와 기타사항들 및 해당되는 경우 관련 제도적 안전장치를 지배기구와 커뮤니케이션한다는 진술을 지배기구에게 제공합니다.

우리는 지배기구와 커뮤니케이션한 사항들 중에서 당기 연결재무제표감사에서 가장 유의적인 사항들을 핵심감사사항으로 결정합니다. 법규에서 해당 사항에 대하여 공개적인 공시를 배제하거나, 극히 드문 상황으로 우리가 감사보고서에 해당 사항을 기술함으로써 인한 부정적 결과가 해당 커뮤니케이션에 따른 공익적 효익을 초과할 것으로 합리적으로 예상되어 해당 사항을 감사보고서에 커뮤니케이션해서는 안 된다고 결론을 내리는 경우가 아닌 한, 우리는 감사보고서에 이러한 사항들을 기술합니다.

이 감사보고서의 근거가 된 감사를 실시한 업무수행이사는 조원덕입니다.

2021년 3월 11일

삼정회계법인

대표이사 김 교 태



이 감사보고서는 감사보고서일(2021년 3월 11일) 현재로 유효한 것입니다. 따라서 감사보고서일 이후 이 보고서를 열람하는 시점까지의 기간 사이에 첨부된 회사의 연결재무제표에 중요한 영향을 미칠 수 있는 사건이나 상황이 발생할 수도 있으며, 이로 인하여 이 감사보고서가 수정될 수도 있습니다.

독립된 감사인의 별도감사보고서

삼성화재해상보험주식회사
주주 및 이사회 귀중

감사의견

우리는 별첨된 삼성화재해상보험주식회사(이하 "회사")의 재무제표를 감사하였습니다. 해당 재무제표는 2020년 12월 31일과 2019년 12월 31일 현재의 재무상태표, 동일로 종료되는 양 보고기간의 포괄손익계산서, 자본변동표, 현금흐름표 그리고 유의적인 회계정책의 요약 포함 재무제표의 주석으로 구성되어 있습니다.

우리의 의견으로는 별첨된 회사의 재무제표는 회사의 2020년 12월 31일 및 2019년 12월 31일 현재의 재무상태와 동일로 종료되는 양 보고기간의 재무성과 및 현금흐름을 한국채택국제회계기준에 따라, 중요성의 관점에서 공정하게 표시하고 있습니다.

우리는 또한 회계감사기준에 따라, 「내부회계관리제도 설계 및 운영 개념체계」에 근거한 삼성화재해상보험주식회사의 2020년 12월 31일 현재의 내부회계관리제도를 감사하였으며 2021년 3월 11일자 감사보고서에서 중요성의 관점에서 효과적으로 설계 및 운영되고 있다는 의견을 표명하였습니다.

감사의견근거

우리는 대한민국의 회계감사기준에 따라 감사를 수행하였습니다. 이 기준에 따른 우리의 책임은 이 감사보고서의 재무제표감사에 대한 감사인의 책임 단락에 기술되어 있습니다. 우리는 재무제표감사와 관련된 대한민국의 윤리적 요구사항에 따라 회사로부터 독립적이며, 그러한 요구사항에 따른 기타의 윤리적 책임들을 이행하였습니다. 우리가 입수한 감사증거가 감사의견을 위한 근거로서 충분하고 적합하다고 우리는 믿습니다.

핵심감사사항

핵심감사사항은 우리의 전문가적 판단에 따라 당기 재무제표 감사에서 가장 유의적인 사항들입니다. 해당 사항들은 재무제표 전체에 대한 감사의 관점에서 우리의 의견형성 시 다루어졌으며, 우리는 이런 사항에 대하여 별도의 의견을 제공하지는 않습니다.

가. 원수지급준비금 내 개별추산액 및 미보고건에 대한 보험금 추산액

(1) 핵심감사사항으로 선정한 사유 등

재무제표 주석 23에서 기술한 바와 같이 회사의 당기말 현재 지급준비금은 5,158,501백만원(총부채의 6.83%)으로 보험계약부채 항목으로 표시됩니다. 이 중 원수지급준비금은 4,625,099백만원이며, 원수지급준비금은 개별추산액 2,689,129백만원(원수지급준비금의 58.14%), 미보고건에 대한 보험금추산액(이하 "IBNR") 1,486,921 백만원(원수지급준비금의 32.15%) 및 그 외 항목(장래 손해조사비, 구상가능이익 등) 449,049백만원(원수지급준비금의 9.71%)으로 구성되어 있습니다. 개별추산액 및 IBNR은 기보고 되었거나 보고되지 않은 사고건에 대해 회사가 보험계약자에게 미래 지급할 것으로 기대하는 금액입니다. 회사는 기보고된 지급의무(개별추산액)에 대해 사고 담보 유형별 약관에 따른 손해사정, 표준손해액 등을 적용하고, 미보고된 지급의무(IBNR)에 대해서는 보험감독업무시행세칙 대분류별 통계적 기법 등을 적용한 추산액(총량 추산)으로 산정하고 있습니다. 특히, 통계적 기법에 따른 IBNR은 사고년도별 적용 방법론(PLDM, ILDM, BFM, FSM 등)의 결정 및 진전계수의 결정 등에 있어 경영진의 유의적인 추정이 요구됩니다.

우리는 개별추산액 및 IBNR 산출 시 경영진의 유의적인 추정의 불확실성에 기인하여 발생할 수 있는 부정이나 오류로 인해 재무제표의 중요한 왜곡표시 발생 위험이 높다고 판단하여 핵심감사사항으로 선정하였습니다.

우리는 해당 핵심감사사항에 대한 감사절차 수행 시 중요한 계리적 판단이 요구되는 사항 및 추정에 필요한 기초데이터의 완전성, 정확성 검증을 위해 계리 전문가 및 전산 전문가를 활용하였습니다.

(2) 핵심감사사항이 감사에서 다루어진 방법

우리가 원수지급준비금 내 개별추산액 및 미보고건에 대한 보험금 추산액 평가에 대하여 수행한 주요 감사절차는 다음과 같습니다.

- 개별추산액 및 IBNR과 관련된 회계정책이 보험업감독규정 및 보험업감독업무시행세칙을 준수하였는지 확인하였습니다.
- 다음과 관련된 회사의 내부회계관리제도 내 통제에 대해 설계 및 운영의 효과성 테스트를 수행하였습니다.
 - 개별추산액이 약관, 표준손해액 테이블에 근거하여 정확하게 산출되었는지에 대한 검증
 - 표준손해액 테이블 산출을 위한 기초데이터의 완전성, 정확성 테스트 및 표준손해액 테이블 검증
 - 총량추산을 위한 진전년도별 지급보험금 및 발생손해액 진전추이 산출 시 기초데이터의 완전성과 기초데이터 내 중요한 금융 및 비금융요소의 정확성 테스트 및 진전년도별 지급보험금 및 발생손해액 진전추이 검증
 - 선임계리사 등 상위권자의 총량추산을 위한 사고연도별 통계적 기법 방법론 결정, 진전계수 및 산출 총량추산액의 검증
- 통계적 기법에 따라 사고번호를 샘플링하여 사고번호별 개별추산액이 약관, 표준손해액 테이블에 근거하여 산출이 되었는지 검증하였습니다. 또한, 표준손해액 테이블의 적정성을 검증하였습니다.
- 보고기간 종료일 이후 지급된 보험금 데이터를 입수하여 통계적 기법에 따라 샘플링 후 보고기간 종료일의 개별추산액과 대사하여 개별추산액의 적정성 및 완전성을 검증하였습니다.
- 진전년도별 지급보험금 및 발생손해액 진전추이 산출에 필요한 기초데이터를 입수하여 주요 금융 및 비금융요소에 대해 검증하고, 전문가적인 판단으로 샘플링하여 진전년도별 지급보험금 및 발생손해액 진전추이를 재산출하여 검증하였습니다.
- 총량추산을 위한 사고연도별 통계적 기법 방법론에 대한 검증 및 진전계수 등 주요변수에 대한 적정성을 검증하고, 독립적으로 재계산 검증을 수행하였습니다.

나. 공정가치 수준 3으로 분류된 유가증권의 평가

(1) 핵심감사사항으로 선정한 사유 등

재무제표 주석 5.(2)에서 기술한 바와 같이 당기말 현재 회사의 기업회계기준서 제1113호에 따른 공정가치 수준 3으로 분류된 유가증권은 4,537,443백만원(총자산의 4.95%)으로 매도가능금융자산 항목으로 표시됩니다. 해당 유가증권은 원화 비상장주식 16,709백만원, 원화출자금 186,500백만원, 원화 수익증권 4,201,790백만원 및 외화수익증권 132,444백만원으로 구성되어 있습니다.

공정가치 수준 3 유가증권은 공정가치 평가시 관측가능하지 않은 투입변수를 이용합니다.

우리는 공정가치 수준 3 유가증권 공정가치 평가의 복잡성 등이 높아 오류로 인해 재무제표의 중요한 왜곡표시 발생 위험이 높다고 판단하여 핵심감사사항으로 선정하였습니다.

(2) 핵심감사사항이 감사에서 다루어진 방법

우리가 공정가치 수준 3으로 분류된 유가증권의 평가에 대하여 수행한 주요 감사절차는 다음과 같습니다.

- 다음과 관련된 회사의 내부회계관리제도 내 통제에 대해 설계 및 운영의 효과성 테스트를 수행하였습니다.
 - 경영진의 외부평가값의 적정성 검증 - 평가 방법론, 기초데이터, 가정 등 검토
- 평가 대상 자산 유형별 평가에 사용한 방법론 및 주요 가정을 파악하고 분석 하였습니다.
- 통계적 기법에 따라 유가증권을 샘플링하여 관측 가능한 투입변수(가정)에 대해 원천 외부 데이터와 대사를 하였고, 관측 불가능한 투입변수(가정)에 대해 데이터의 신뢰성 및 적정성 검증을 하였습니다.

재무제표에 대한 경영진과 지배기구의 책임

경영진은 한국채택국제회계기준에 따라 이 재무제표를 작성하고 공정하게 표시할 책임이 있으며, 부정이나 오류로 인한 중요한 왜곡 표시가 없는 재무제표를 작성하는데 필요하다고 결정한 내부통제에 대해서도 책임이 있습니다.

경영진은 재무제표를 작성할 때, 회사의 계속기업으로서의 존속능력을 평가하고 해당되는 경우, 계속기업 관련 사항을 공시할 책임이 있습니다. 그리고 경영진이 기업을 청산하거나 영업을 중단할 의도가 없는 한, 회계의 계속기업전제의 사용에 대해서도 책임이 있습니다.

지배기구는 회사의 재무보고절차의 감시에 대한 책임이 있습니다.

재무제표감사에 대한 감사인의 책임

우리의 목적은 회사의 재무제표에 전체적으로 부정이나 오류로 인한 중요한 왜곡표시가 없는지에 대하여 합리적인 확신을 얻어 우리의 의견이 포함된 감사보고서를 발행하는데 있습니다. 합리적인 확신은 높은 수준의 확신을 의미하나, 감사기준에 따라 수행된 감사가 항상 중요한 왜곡표시를 발견한다는 것을 보장하지는 않습니다.

왜곡표시는 부정이나 오류로부터 발생할 수 있으며, 왜곡표시가 재무제표를 근거로 하는 이용자의 경제적 의사결정에 개별적으로 또는 집합적으로 영향을 미칠 것이 합리적으로 예상되면, 그 왜곡표시는 중요하다고 간주됩니다.

감사기준에 따른 감사의 일부로서 우리는 감사의 전 과정에 걸쳐 전문가적 판단을 수행하고 전문가적 의구심을 유지하고 있습니다. 또한, 우리는:

- 부정이나 오류로 인한 재무제표의 중요왜곡표시위험을 식별하고 평가하며 그러한 위험에 대응하는 감사절차를 설계하고 수행합니다. 그리고 감사의견의 근거로서 충분하고 적합한 감사증거를 입수합니다. 부정은 공모, 위조, 의도적인 누락, 허위진술 또는 내부통제 무력화가 개입될 수 있기 때문에 부정으로 인한 중요한 왜곡표시를 발견하지 못할 위험은 오류로 인한 위험보다 큽니다.
- 상황에 적합한 감사절차를 설계하기 위하여 감사와 관련된 내부통제를 이해합니다.
- 재무제표를 작성하기 위하여 경영진이 적용한 회계정책의 적합성과 경영진이 도출한 회계추정치와 관련 공시의 합리성에 대하여 평가합니다.
- 경영진이 사용한 회계의 계속기업전제의 적절성과, 입수한 감사증거를 근거로 계속기업으로서의 존속능력에 대하여 유의적 의문을 초래할 수 있는 사건이나, 상황과 관련된 중요한 불확실성이 존재하는지 여부에 대하여 결론을 내립니다. 중요한 불확실성이 존재한다고 결론을 내리는 경우, 우리는 재무제표의 관련 공시에 대하여 감사보고서에 주의를 환기시키고, 이들 공시가 부적절한 경우 의견을 변형시킬 것을 요구받고 있습니다. 우리의 결론은 감사보고서일까지 입수된 감사증거에 기초하나, 미래의 사건이나 상황이 회사의 계속기업으로서 존속을 중단시킬 수 있습니다.

- 공시를 포함한 재무제표의 전반적인 표시와 구조 및 내용을 평가하고, 재무제표의 기초가 되는 거래와 사건을 재무제표가 공정한 방식으로 표시하고 있는지 여부를 평가합니다.

우리는 여러 가지 사항들 중에서 계획된 감사범위와 시기 그리고 감사 중 식별된 유의적 내부통제 미비점 등 유의적인 감사의 발견 사항에 대하여 지배기구와 커뮤니케이션합니다.

또한, 우리는 독립성 관련 윤리적 요구사항들을 준수하고, 우리의 독립성 문제와 관련된다고 판단되는 모든 관계와 기타사항들 및 해당되는 경우 관련 제도적 안전장치를 지배기구와 커뮤니케이션한다는 진술을 지배기구에게 제공합니다.

우리는 지배기구와 커뮤니케이션한 사항들 중에서 당기 재무제표감사에서 가장 유의적인 사항들을 핵심감사사항으로 결정합니다. 법규에서 해당 사항에 대하여 공개적인 공시를 배제하거나, 극히 드문 상황으로 우리가 감사보고서에 해당 사항을 기술함으로 인한 부정적 결과가 해당 커뮤니케이션에 따른 공익적 효익을 초과할 것으로 합리적으로 예상되어 해당 사항을 감사보고서에 커뮤니케이션해서는 안 된다고 결론을 내리는 경우가 아닌 한, 우리는 감사보고서에 이러한 사항들을 기술합니다.

이 감사보고서의 근거가 된 감사를 실시한 업무수행이사는 조원덕입니다.

2021년 3월 11일
삼정회계법인
대표이사 김 교 태



이 감사보고서는 감사보고서일(2021년 3월 11일) 현재로 유효한 것입니다. 따라서 감사보고서일 이후 이 보고서를 열람하는 시점까지의 기간 사이에 첨부된 회사의 재무제표에 중요한 영향을 미칠 수 있는 사건이나 상황이 발생할 수도 있으며, 이로 인하여 이 감사보고서가 수정될 수도 있습니다.

연결재무상태표

삼성화재해상보험주식회사와 그 종속기업

제71(당)기 기말 2020년 12월 31일 현재
제70(전)기 기말 2019년 12월 31일 현재

(단위 : 원)

과목	제71(당)기 기말		제70(전)기 기말	
자산				
I. 현금및예치금		2,075,613,980,750		1,874,997,330,395
II. 금융자산		75,448,762,839,480		69,886,803,342,176
1. 당기손익인식금융자산	1,738,875,789,820		1,142,858,115,731	
2. 매도가능금융자산	45,881,979,227,658		43,664,733,382,889	
3. 만기보유금융자산	163,657,572,201		175,160,401,722	
4. 대출채권	26,390,175,918,257		23,654,786,721,077	
5. 기타수취채권	1,274,074,331,544		1,249,264,720,757	
III. 관계기업투자		301,215,403,352		212,488,563,539
IV. 파생상품자산		171,305,291,275		55,287,587,690
V. 재보험자산		937,466,423,672		787,318,933,309
VI. 투자부동산		718,413,004,645		796,190,142,502
VII. 유형자산		695,079,465,875		703,611,262,858
VIII. 무형자산		322,407,064,716		441,887,605,860
IX. 매각예정자산		238,682,349,679		7,771,908,212
X. 순확정급여자산		45,891,692,164		11,846,889,066
XI. 당기법인세자산		51,354,220		3,306,187,828
XII. 이연법인세자산		35,758,375,273		25,258,358,356
XIII. 기타자산		2,334,733,885,400		2,276,485,565,510
XIV. 특별계정자산		9,270,997,761,563		8,088,918,416,271
자산총계		92,596,378,892,064		85,172,172,093,572
부채				
I. 보험계약부채		59,583,067,064,996		58,044,829,550,606
II. 금융부채		1,400,850,845,094		1,187,408,197,737
III. 파생상품부채		75,768,086,230		118,779,599,840
IV. 총당부채		70,020,249,522		66,366,683,360
V. 당기법인세부채		120,781,401,451		1,315,503,797
VI. 이연법인세부채		3,273,809,714,666		2,673,919,060,178
VII. 기타부채		482,347,018,991		432,097,371,764
VIII. 매각예정부채		128,749,248,323		-
IX. 특별계정부채		11,178,450,522,902		8,326,020,688,387
부채총계		76,313,844,152,175		70,850,736,655,669
자본				
I. 지배기업지분		16,260,955,753,261		14,299,853,389,856
1. 자본금	26,473,418,500		26,473,418,500	
2. 연결자본잉여금	939,233,350,327		939,233,350,327	
3. 연결자본조정	(1,487,219,924,864)		(1,487,219,924,864)	
4. 연결기타포괄손익누계액	7,260,821,532,248		5,693,662,935,718	
5. 연결이익잉여금	9,521,647,377,050		9,127,703,610,175	
(대손준비금 적립예정액: 20,501,877,873원)				
기적립액: 207,545,542,880원)				
(비상위험준비금 적립예정액: 115,883,565,347원)				
기적립액: 2,232,607,512,991원)				
II. 비지배지분		21,578,986,628		21,582,048,047
자본총계		16,282,534,739,889		14,321,435,437,903
부채와 자본총계		92,596,378,892,064		85,172,172,093,572

재무상태표

삼성화재해상보험주식회사

제71(당)기 기말 2020년 12월 31일 현재
제70(전)기 기말 2019년 12월 31일 현재

(단위 : 원)

과목	제71(당)기 기말		제70(전)기 기말	
자산				
I. 현금및예치금		1,666,541,185,203		1,299,105,789,066
II. 금융자산		75,664,860,014,698		70,207,109,654,050
1. 당기손익인식금융자산	1,068,652,358,508		625,639,723,686	
2. 매도가능금융자산	47,381,946,121,361		44,686,409,171,866	
3. 만기보유금융자산	134,104,881,258		133,506,411,886	
4. 대출채권	25,830,803,911,698		23,457,221,349,865	
5. 기타수취채권	1,249,352,741,873		1,304,332,996,747	
III. 관계종속기업투자		571,893,631,556		428,649,563,173
IV. 파생상품자산		125,615,864,125		43,248,496,581
V. 재보험자산		842,225,544,363		676,859,319,535
VI. 투자부동산		257,907,218,975		283,394,695,046
VII. 유형자산		624,509,762,883		674,153,640,582
VIII. 무형자산		317,256,780,032		436,469,993,766
IX. 매각예정비유동자산		-		7,771,908,212
X. 순확정급여자산		38,905,190,948		8,111,926,043
XI. 당기법인세자산		-		2,631,019,523
XII. 이연법인세자산		16,967,630,314		17,784,884,210
XIII. 기타자산		2,323,283,356,512		2,262,644,061,057
XIV. 특별계정자산		9,270,997,761,563		8,088,918,416,271
자산총계		91,720,963,941,172		84,436,853,367,115
부채				
I. 보험계약부채		59,406,170,088,382		57,736,394,134,232
II. 금융부채		914,507,370,228		951,788,242,275
III. 파생상품부채		64,140,103,251		82,552,243,426
IV. 총당부채		67,889,822,089		64,641,362,153
V. 당기법인세부채		117,677,145,480		-
VI. 이연법인세부채		3,308,430,467,137		2,692,573,712,567
VII. 기타부채		425,940,744,712		375,528,843,367
VIII. 특별계정부채		11,178,450,522,902		8,326,020,688,387
부채총계		75,483,206,264,181		70,229,499,226,407
자본				
I. 자본금		26,473,418,500		26,473,418,500
II. 자본잉여금		939,233,350,327		939,233,350,327
III. 자본조정		(1,483,503,688,276)		(1,483,503,688,276)
IV. 기타포괄손익누계액		7,400,082,856,501		5,775,169,325,477
V. 이익잉여금		9,355,471,739,939		8,949,981,734,680
(대손준비금 적립예정액: 20,501,877,873원)				
기적립액: 207,545,542,880 원)				
(비상위험준비금 적립예정액: 115,883,565,347원)				
기적립액: 2,232,607,512,991원)				
자본총계		16,237,757,676,991		14,207,354,140,708
부채와 자본총계		91,720,963,941,172		84,436,853,367,115

연결포괄손익계산서

삼성화재해상보험주식회사와 그 종속기업

제71(당)기 2020년 01월 01일부터 2020년 12월 31일까지
제70(전)기 2019년 01월 01일부터 2019년 12월 31일까지

(단위 : 원)

과목	제71(당)기	제70(전)기
I. 영업수익	24,044,905,963,497	22,906,771,883,773
1. 보험영업수익	21,075,578,948,479	20,103,406,749,927
(1) 보험료수익	20,013,295,763,614	19,347,356,744,934
(2) 재보험금수익	660,325,439,570	550,432,674,049
(3) 재보험자자산전입액(환입액)	195,244,339,291	(14,905,925,539)
(4) 구상이익	3,741,282,799	18,534,842,057
(5) 수입경비	171,450,645,998	178,775,056,245
(6) 외환거래이익	31,521,477,207	23,213,358,181
2. 투자영업수익	2,695,604,528,736	2,532,142,911,019
(1) 이자수익	1,746,295,352,916	1,813,669,610,993
(2) 배당금수익	278,635,486,797	266,990,251,704
(3) 금융상품평가및처분이익	201,980,171,999	151,857,894,270
(4) 파생상품거래및평가이익	259,730,369,895	46,917,769,506
(5) 손상차손환입	1,567,974,625	3,205,756,781
(6) 임대료수익	65,410,440,642	66,621,083,434
(7) 수수료수익	4,514,978,566	3,228,129,018
(8) 외환거래이익	134,476,649,494	168,774,409,750
(9) 투자부동산처분이익	32,912,542	1,690,268,933
(10) 투자영업잡이익	2,960,191,260	9,187,736,630
3. 특별계정수입수수료	48,314,216,966	45,675,794,745
4. 특별계정수익	225,408,269,316	225,546,428,082
II. 영업비용	23,000,513,493,422	22,040,865,898,059
1. 보험영업비용	22,009,132,042,430	21,289,152,782,784
(1) 지급보험금및환급금	14,399,097,359,782	13,268,831,074,947
(2) 재보험료비용	1,084,909,341,959	895,494,219,045
(3) 보험계약부채전입액	1,715,316,090,826	2,400,259,763,746
(4) 손해조사비	592,891,451,232	583,153,120,361
(5) 지급경비	4,186,312,750,594	4,120,226,827,521
(6) 외환거래손실	30,605,048,037	21,187,777,164
2. 투자영업비용	764,821,169,708	524,384,689,618
(1) 이자비용	40,105,876,883	34,725,054,884
(2) 금융상품평가및처분손실	68,043,865,877	28,006,691,074
(3) 파생상품거래및평가손실	135,266,373,850	188,083,320,758
(4) 손상차손	69,386,970,738	36,089,664,879
(5) 재산관리비	157,627,814,408	155,719,072,650
(6) 부동산관리비	14,835,011,742	17,129,006,777
(7) 부동산감가상각비	9,879,773,414	11,595,788,390
(8) 외환거래손실	267,358,870,495	49,976,068,789
(9) 투자부동산처분손실	47,867,494	1,214,799,080
(10) 투자영업잡손실	2,268,744,807	1,845,222,337
3. 특별계정지급수수료	1,152,011,968	1,781,997,575
4. 특별계정비용	225,408,269,316	225,546,428,082

(단위 : 원)

과목	제71(당)기	제70(전)기
III. 영업이익	1,044,392,470,075	865,905,985,714
IV. 영업외수익	31,275,491,870	26,766,353,909
V. 영업외비용	47,519,629,957	23,044,745,529
VI. 법인세차감전계속영업순이익	1,028,148,331,988	869,627,594,094
VII. 계속영업법인세비용	275,825,192,464	222,461,693,706
VIII. 계속영업당기순이익	752,323,139,524	647,165,900,388
IX. 세후중단영업순익	4,980,293,801	(1,549,649,231)
X. 연결당기순이익	757,303,433,325	645,616,251,157
(대손준비금 반영후 조정이익)		
당기: 736,801,555,452 원		
전기: 634,797,163,271 원)		
(비상위험준비금 반영후 조정이익)		
당기: 641,419,867,978 원		
전기: 491,194,399,523 원)		
XI. 연결기타포괄순익	1,565,831,332,380	1,798,617,981,489
1. 후속적으로 당기순익으로 재분류되지 않는 항목	10,027,356,942	(21,161,097,076)
2. 후속적으로 당기순익으로 재분류되는 항목	1,555,803,975,438	1,819,779,078,565
XII. 연결당기총포괄순익	2,323,134,765,705	2,444,234,232,646
1. 계속영업당기순이익 귀속:		
지배기업주주지분순이익	750,008,138,284	644,542,913,843
비지배지분순이익	2,315,001,240	2,622,986,545
2. 연결당기순이익 귀속:		
지배기업주주지분순이익	754,988,432,085	642,993,264,612
비지배지분순이익	2,315,001,240	2,622,986,545
3. 연결당기총포괄이익 귀속:		
지배기업주주지분총포괄이익	2,322,147,028,615	2,440,617,656,475
비지배지분총포괄이익	987,737,090	3,616,576,171
XIII. 연결주당이익		
1. 기본주당이익	17,760	15,126
2. 희석주당이익	17,760	15,126
3. 기본주당계속영업이익	17,643	15,162
4. 희석주당계속영업이익	17,643	15,162

포괄손익계산서

삼성화재해상보험주식회사

제71(당)기 2020년 01월 01일부터 2020년 12월 31일까지
제70(전)기 2019년 01월 01일부터 2019년 12월 31일까지

(단위 : 원)

과목	제71(당)기	제70(전)기
I. 영업수익	23,685,879,756,732	22,646,319,506,348
1. 보험영업수익	20,858,042,879,910	19,930,513,951,293
(1) 보험료수익	19,873,191,509,083	19,223,577,103,347
(2) 재보험금수익	647,125,962,920	553,026,497,521
(3) 재보험자산환입액	168,903,945,539	(31,395,923,522)
(4) 구상이익	3,741,282,799	18,534,842,057
(5) 수입경비	139,280,927,008	147,307,701,844
(6) 외환거래이익	25,799,252,561	19,463,730,046
2. 투자영업수익	2,554,114,390,540	2,444,583,332,228
(1) 이자수익	1,714,136,785,169	1,792,772,313,276
(2) 배당금수익	308,271,702,616	298,665,342,984
(3) 금융상품평가및처분이익	182,280,114,527	124,910,286,598
(4) 파생상품거래및평가이익	203,100,582,398	31,674,678,201
(5) 손상차손환입	1,567,974,625	3,205,756,781
(6) 임대료수익	32,391,609,143	35,455,922,414
(7) 수수료수익	4,514,978,566	3,228,129,018
(8) 외환거래이익	105,434,679,607	144,314,881,915
(9) 투자부동산처분이익	32,912,542	1,690,268,933
(10) 투자영업잡이익	2,383,051,347	8,665,752,108
3. 특별계정수입수수료	48,314,216,966	45,675,794,745
4. 특별계정수익	225,408,269,316	225,546,428,082
II. 영업비용	22,666,531,504,539	21,812,023,281,838
1. 보험영업비용	21,823,303,662,686	21,147,700,139,188
(1) 지급보험금및환급금	14,362,543,249,913	13,250,306,304,793
(2) 재보험료비용	1,010,020,632,986	841,655,724,700
(3) 보험계약부채전입액	1,677,186,445,570	2,372,496,894,853
(4) 손해조사비	575,143,654,986	563,587,357,184
(5) 지급경비	4,173,799,417,455	4,102,316,336,900
(6) 외환거래손실	24,610,261,776	17,337,520,758
2. 투자영업비용	616,667,560,569	436,994,716,993
(1) 이자비용	25,532,105,298	24,466,170,146
(2) 금융상품평가및처분손실	32,406,591,800	26,440,690,263
(3) 파생상품거래및평가손실	117,734,362,289	149,777,533,192
(4) 손상차손	70,174,646,132	36,089,664,879
(5) 재산관리비	140,839,573,427	141,418,738,463
(6) 부동산관리비	14,835,011,742	17,129,006,777
(7) 부동산감가상각비	6,600,994,383	7,215,749,193
(8) 외환거래손실	206,680,559,595	31,841,844,544
(9) 투자부동산처분손실	47,867,494	1,214,799,080
(10) 투자영업잡손실	1,815,848,409	1,400,520,456
3. 특별계정지급수수료	1,152,011,968	1,781,997,575
4. 특별계정비용	225,408,269,316	225,546,428,082

(단위 : 원)

과목	제71(당)기	제70(전)기
III. 영업이익	1,019,348,252,193	834,296,224,510
IV. 영업외수익	40,388,338,609	22,643,846,627
V. 영업외비용	10,855,073,120	37,920,657,916
VI. 법인세차감전순이익	1,048,881,517,682	819,019,413,221
VII. 법인세비용	282,047,220,323	209,785,947,784
VIII. 당기순이익	766,834,297,359	609,233,465,437
(대손준비금 반영후 조정이익		
당기: 746,332,419,486 원		
전기: 598,414,377,551 원)		
(비상위험준비금 반영후 조정이익		
당기: 650,950,732,012 원		
전기: 454,811,613,803 원)		
IX. 기타포괄손익	1,624,913,531,024	1,799,910,015,102
1. 후속적으로 당기손익으로 재분류되지 않는 항목	13,491,328,142	(18,146,229,703)
2. 후속적으로 당기손익으로 재분류되는 항목	1,611,422,202,882	1,818,056,244,805
XII. 당기총포괄손익	2,391,747,828,383	2,409,143,480,539
XIII. 주당이익		
1. 기본주당이익	18,039	14,331
2. 희석주당이익	18,039	14,331

비재무성과

사업 가치

경제적 가치 분배

(단위: 억 원)

		2018	2019	2020
고객	보험금	147,091	152,656	153,700
임직원	급여, 복리후생	5,854	5,135	5,544
주주/투자자	배당금	4,889	3,613	3,741
정부	법인세	3,831	2,098	2,820
협력업체	보험판매 비용	30,234	33,006	33,359
지역사회	지역사회 발전 기부금	101	128	64

법인세 현황

(단위: 백만 원)

	2018	2019	2020	2019-2020 평균
세전이익	1,456,346	866,328	1,030,852	948,590
법인세비용	385,628	220,712	275,902	248,307
법인세비용/세전이익	26.5	25.5	26.8	26.2
법인세납부액	236,767	270,892	140,538	205,715
법인세지급액/세전이익	16.3	31.3	13.6	21.7
이연법인세변동액	91,891	10,337	9,412	9,875
세무조정변경효과	-904	10,473	-6,906	1,784
유효세율	26.5	25.5	26.8	26.2

국내외 영업수익/매출이익/법인세비용 현황¹⁾

(단위: 백만 원)

	국내	해외			총합
		베트남	싱가포르	중국	
영업수익	24,084,697	72,636	90,468	242,662	575,623
매출이익	19,873,192	54,370	86,312	173,011	229,156
법인세비용	5,199	2,009	1,197	2,781	4,935

1) 법인세 연결조정금액 4,800백만 원

주요 가입단체¹⁾

손해보험협회	화재보험협회	보험개발원	자동차기술연구소	보험연구원
--------	--------	-------	----------	-------

1) 삼성화재는 법인 또는 단체의 정치자금 기부를 금지하는 국내 정치자금법을 엄격히 준수하고 정치자금 일체를 제공하지 않으며, 산업 유관 기관인 경우 2020년 총 139.9억을 납부함(2020년 기준)

유관기관 분담금 상세

(단위: 억 원)

기관명		금액
손해보험협회	기능	49.6
	목적	
화재보험협회	기능	28.5
	목적	
보험개발원	기능	28.9
	목적	
자동차기술연구소	기능	21.5
	목적	
보험연구원	기능	11.4
	목적	
합계		139.9

고객 가치

고객만족 성과

	기관	부문	2018	2019	2020
국가고객만족도(NCSI)	한국생산성본부	손해보험	1위(78점)	1위(78점)	1위(78점)
한국산업의 고객만족도(KCSI)	한국능률협회컨설팅	자동차보험	1위(81.2점)	1위(83.3점)	1위(86.5점)
		장기보험	1위(77.4점)	1위(81.0점)	1위(83.4점)
한국서비스품질지수(KS-SQI)	한국표준협회	자동차보험	1위(75.4점)	1위(75.5점)	1위(76.3점)
		장기보험	1위(74.4점)	1위(74.0점)	1위(74.7점)

VOC 24시간 이내 처리율

(단위: %)

	2018	2019	2020
	83.5	89.9	90.0

보유고객 수

(단위: 만 명)

	2018	2019	2020
	965	1,009	1,055

임직원 가치

성별에 따른 전체 구성

(단위: 명)

	2018	2019	2020
총 임직원	5,836	6,077	5,819
남성	3,249	3,278	3,253
여성	2,587	2,799	2,566

계약, 직급, 연령에 따른 구성

(단위: 명)

		2018	2019	2020
계약	정규직 (임원포함)	5,566	5,643	5,691
	비정규직	270	434	128
직급	사원	3,194	3,311	2,938
	간부	2,347	2,479	2,586
	부서장	240	233	238
	임원	55	54	57
연령	20대 이하	1,089	1,068	993
	30대	2,093	2,022	1,819
	40대	2,035	2,221	2,073
	50대 이상	619	766	934

여성 임직원

(단위: 명, %)

	2018	2019	2020
여성 총 임직원	2,587	2,799	2,566
여성 관리자	331	375	413
여성 관리자 비율	12.8	13.4	16.1

채용

(단위: 명, %)

		2018	2019	2020
총 채용인원		213	174	134
신입채용	고졸	107	59	-
	대졸 이상	84	78	53
경력채용		22	37	22
장애인		122	159	143
장애인 고용율		2.1	2.6	2.4
보훈자		103	97	94
보훈자 고용율		1.7	1.6	1.6

출산휴가 및 육아휴직

(단위: 명, %)

	2018	2019	2020
출산휴가자	96	70	78
출산휴가 복귀율	100	100	96.2 ¹⁾
육아휴직자(여)	156	156	129
육아휴직자(남)	34	34	26
육아휴직 복귀율	97.1	97.1	100

1) 출산휴가 중 3명 퇴직 (계약직 계약만료)

퇴직

(단위: 명, %)

	2018	2019	2020
임직원	5,836	6,077	5,819
퇴직자	169	122	141
퇴직자 비율	2.9	2.0	2.4
자발적 이직자	23	24	25
자발적 이직자 비율	0.4	0.4	0.4

노동관행

(단위: 명, %, 건)

	2018	2019	2020
임직원	5,836	6,077	5,819
단체교섭협정 ¹⁾ 적용 직원	3,915	3,833	3,745
단체교섭협정 적용 비율	67.1	63.1	64.4
고충처리 ²⁾	72	66	70

1) 단체교섭협정: 평의원협의회 가입여부, 2021년부터 노동조합 가입율로 변경 예정

2) 고충처리: 인사·성희롱·언어폭력·음주 등

임직원 만족도

(단위: 점, %)

	2018	2019	2020	2025 목표
임직원 만족도	77.4	77.3	80.3	83
설문 응답률	63.3	64.8	52.9	75

임직원 건강·안전·복지

직무관련 스트레스 관리 프로그램	회사는 임직원들이 희망할 경우 언제든지 실시할 수 있는 스트레스 진단검사 시스템을 운영하고 있습니다. 테스트 결과는 사내 심리 상담실인 마음누리 상담실에서 체계적으로 관리하고 있습니다.
스트레스 관리 훈련	삼성화재는 임직원의 건강한 마음관리를 위하여 2010년부터 마음누리 심리상담실을 운영하고 있습니다. 임직원뿐만 아니라 배우자, 자녀까지 상담실을 이용하여 개인 사생활, 양육, 학업 등 다양한 고민과 스트레스를 전문 심리상담을 통하여 해결할 수 있도록 지원하고 있습니다. 또한 2013년부터 전국 지점망을 운영 중인 외부 전문상담 기관과 연계하여 성격검사, 심리검사 등을 방문 및 온라인 상담으로 편하게 참여할 수 있도록 지원하고 있습니다.
인체공학적 업무 환경	회사는 인체공학적 구조로 허리, 척추에 무리가 가지 않는 업무용 의자를 제공하고 있으며, 2015년부터 허리디스크 등 신체 질환 중심으로 몸이 불편한 직원들을 위해 스탠딩 데스크를 지급하고 있습니다.
조명	회사는 전 사옥을 대상으로 조명도를 확인하고 적절한 조명도를 유지합니다.
소음	회사는 전 사옥을 대상으로 소음 수준을 관리하고 모니터링 하고 있습니다.
내부공기질	회사는 매년 외부 업체로부터 미세먼지, 포름알데하이드, 이산화탄소, 일산화탄소 등의 수치를 포함한 전 사옥의 공기질을 측정하고 있습니다.
습도	회사는 매년 전 사옥을 대상으로 습도를 모니터링 하고 있으며, 장마철에는 제습기를 가동하고 있습니다.
온도	회사는 매일 아침과 정오에 전 사옥의 온도를 모니터링 하고 있습니다. 특히 혹서기와 혹한기에 적정 온도를 유지하기 위해 노력하고 있습니다.
건강/영양	삼성화재는 임직원의 건강증진을 위해 직원건강검진 실시, 피트니스 시설 및 진료실을 운영하고 있습니다. 또한 임직원들에게 건강한 식단 제공을 위해 사내 식당에 영양사를 고용하여 식단의 칼로리와 영양분을 관리하고 있습니다.
유연근로제	회사는 선택적 근로시간제, 재택근무제, 근로시간단축제 등 다양하고 유연한 근무제도를 운영하고 있습니다.
자녀보육시설	삼성화재는 회사생활과 육아를 함께하는 직원들이 안심하고 회사 생활에 전념할 수 있도록 사내 어린이집을 설치하여 직원 자녀 (만 1~5세)를 돌보고 있습니다. 2020년에는 총 3개의 어린이집 (서초1, 서초2, 서소문)을 운영하였습니다.
출산휴가 및 육아휴직 제도	육아휴직 법적으로는 1년을 보장하나 회사는 여성직원에 한하여 2년의 육아휴직을 지원하고 있습니다. (2016년 3월 이후 출생 자녀)
	배우자 출산휴가 회사는 배우자 출산휴가 시 10일의 유급휴가를 제공하며 필요 시 분할사용이 가능합니다.
기타 프로그램	<ul style="list-style-type: none"> - 임직원들은 가족이 질병, 사고, 노령으로 인해 돌봄이 필요한 경우 가족돌봄 휴직(최소 30일 이상, 연간 최대 90일 이하)을 사용할 수 있습니다. - 만30세 이상이며 결혼 만3년 이상의 자녀가 없는 여성임직원에게 난임 휴직 사용을 가능하도록 하고 있으며, 난임 치료에 금전적인 지원을 제공하고 있습니다. - 2011년부터 선택적 복리후생 제도를 도입, 연간 복지포인트를 제공하여 임직원들이 자기계발, 건강관리, 가족친화선물 등 라이프스타일 및 선호도에 따라 자율적으로 복지항목을 선택할 수 있도록 하고 있습니다.

임직원 교육

(단위: 시간, 백만 원, 명, %, 개)

	2018	2019	2020
인당 평균 교육 시간	105.3	116.7	92.9
인당 평균 교육 비용	1.58	1.40	0.81
역량개발제도 대상자	4,262	3,940	3,898
역량개발제도 수료자	4,229	3,933	3,763
역량개발제도 참여율	99.2	99.8	96.5
개설 교육과정 수	1,777	1,509	1,367
금융전문자격 보유율	51.2	52.4	52.4
사내교수	143	141	128

공급망 가치

협력업체 사회적책임 행동규범

(단위: 개, %)

	대상업체 수	동의업체 수	미동의업체 수	동의율
AFC	968	965	3	99.7
애니카서비스	1,554	1,542	12	99.2
지급심사 위탁업체	9	8	1	88.9
총계	2,531	2,515	16	99.4

지역사회 가치

포용금융 상품

상품명	사회적KPI	비즈니스 KPI
친서민 나눔 자동차보험 특약	삼성화재는 기초생활 수급자 및 저소득자를 대상으로 친서민 나눔 자동차보험 특약을 제공하고 있습니다. 2020년 기준 13,576명의 저소득층을 대상으로 자동차보험료 할인을 제공하였습니다.	삼성화재는 2020년 기준 친서민 나눔 자동차보험 특약으로 총 8,651백만 원의 보험료를 거수하였습니다.
외국인 근로자 전용보험	삼성화재는 외국인 근로자의 업무상 재해 이외의 상해 또는 질병 사고, 귀국경비필요 등에 대비하여 상해보험, 귀국비용보험, 출국 만기보험을 제공하고 있습니다. 2020년말 기준 상해보험 171,955명, 귀국비용보험 195,975명, 출국만기보험 196,133명에게 혜택을 제공하고 있으며, 16개 언어를 지원하는 외국인 근로자용 모바일 어플리케이션 등 관련 서비스도 함께 제공하고 있습니다.	삼성화재는 2020년 기준 외국인 근로자 전용보험으로 총 400,094백만 원의 보험료를 거수하였습니다.
실버 자원봉사활동 종합보험	삼성화재는 노인일자리 및 사회활동 지원사업 참여자(공익활동, 재능나눔활동 등의 봉사활동)가 안전한 환경 속에서 사업을 수행할 수 있도록 자원봉사활동 중 발생할 수 있는 사고로 인한 자원봉사자들의 신체 상해 및 배상책임을 담보하는 보험상품을 제공하고 있습니다. 자원봉사활동종합보험은 2020년 기준 총 593,212명에게 제공되었습니다.	삼성화재는 2020년 기준 실버 자원봉사활동 종합보험으로 총 6,138백만 원의 보험료를 거수하였습니다.
저소득층 아동보험(II)	삼성화재는 저소득 한부모가구의 부양자(아동 친권자)와 만 17세 이하 자녀 각각 12만 9천명을 대상으로, 일상생활 중 발생할 수 있는 불의의 사고로 인한 상해 및 질병을 담보하는 보험상품을 제공하고 있습니다.	삼성화재는 2020년 기준 저소득층 아동보험(II)으로 총 1,198백만 원의 보험료를 거수하였습니다.

ESG상품의 매출 비중

(단위: 억 원, %)

	원수보험료
ESG 관련 손해보험 상품 총 매출 ¹⁾	27,595
손해보험 상품 총 매출	73,337
전체 손해보험 매출 대비 ESG 관련 손해보험 상품 매출 비율	37.6

1) 사회적 기여 보험상품과 친환경 보험상품 매출의 합

사회공헌

(단위: 백만 원, 명)

	2018	2019	2020	2025 목표
사회공헌 기부금액	198.9	227.1	144.0	250
임직원 봉사자 수	24,108	20,333	13,516	28,000
임직원 1인당 봉사시간	15.1	12.1	8.6	15.1
정치기부금 ¹⁾	-	-	-	-

1) 삼성화재는 법인 또는 단체의 정치자금 기부를 금지하는 국내 정치자금법을 엄격히 준수하고 정치자금 일체를 제공하지 않습니다.

환경 가치

에너지 사용

	2016	2017	2018	2019	2020
총 사용량(TJ)	584	426	411	373	307
직접사용량(Scope1)	107	91	90	81	59
간접사용량(Scope2)	478	335	321	293	248
원단위(TJ/m ²)	0.0013	0.0012	0.0012	0.0010	0.0009

온실가스 배출

	2016	2017	2018	2019	2020
총 사용량(tCO ₂ eq)	28,681	21,124	20,188	18,416	15,153
직접사용량(Scope1)	5,629	4,903	4,776	4,327	3,233
간접사용량(Scope2)	23,051	16,221	15,412	14,089	11,920
원단위(tCO ₂ eq/m ²)	0.0626	0.0588	0.0582	0.0505	0.0424

폐기물

	2016	2017	2018	2019	2020
총 배출량(Ton)	1,271	921	882	836	710
재활용률(%)	54.9	49.7	50.0	46.3	45.3
온실가스 배출량(tCO ₂ eq)	252.0	179.3	180.3	173.0	151.8

용수

	2016	2017	2018	2019	2020
총 사용량(m ³)	346,173	266,843	255,708	246,068	262,901
온실가스 배출량(tCO ₂ eq)	114.9	88.6	84.9	81.7	87.3

용지

	2016	2017	2018	2019	2020
총 구매량(Ton)	3,724	2,833	2,674	3,015	2,848
복사용지 구매량	1,346	1,263	1,213	1,200	1,133
인쇄용지 구매량	2,378	1,570	1,461	1,815	1,715
온실가스 배출량(tCO ₂ eq)	4,956	3,691	3,477	3,976	3,755

출장

	2016	2017	2018	2019	2020
총 이동거리(1000km)	13,715	10,601	8,519	9,576	1,710
항공	8,092	5,673	4,711	4,675	324
철도	4,952	4,226	3,226	4,280	1,251
버스	671	702	582	621	135
총 온실가스 배출량	1,381	997	819	845	88
항공	1,214	851	707	701	49
철도	148	127	96	127	36
버스	19	19	16	17	3

서초사옥 환경데이터

	2016	2017	2018	2019	2020
총 사용량(tCO ₂ eq)	-	2,779	2,832	2,589	4,750 ¹⁾
직접사용량(Scope1)	-	529	575	477	770
간접사용량(Scope2)	-	2,250	2,257	2,113	3,980
원단위(tCO ₂ eq/m ²)	-	0.0713	0.0727	0.0664	0.0526

1) 2020년부터는 공용면적을 포함한 계약면적으로 배출량 산정함(기존 산정은 공용면적을 제외한 전용면적 기준)

친환경 보험상품 현황

(단위: 건, 백만 원)

	2018		2019		2020	
	건수	매출	건수	매출	건수	매출
요일제 자동차 보험	11	7	1	0.4	1	0.4
Eco마일리지 자동차 보험	2,405,815	1,502,015	2,968,682	1,937,416	3,505,836	2,285,773
풍수해보험	3,837	1,118	3,553	1,245	10,045	2,761
농작물 재해보험	8	48,409	2	89,948	1	36,323
가축 재해보험 ¹⁾	-	-	1	5,794	1	6,494
날씨보험	1	1	1	5	1	4
환경오염 배상책임보험	9	1,274	13	8,685	10	8,469
합계	2,409,681	1,552,824	2,972,253	2,043,094	3,515,895	2,339,824

1) 2019년 신규

환경KPI 및 목표

환경 KPI	2018	2019	2020	2030 목표
온실가스 감축(tCO ₂ eq)	20,188	18,416	15,153	10,500
ESG투자(억 원) ¹⁾	18,300	27,124	35,378	105,000
장기보험 신계약 중 모바일 전자서명 비율	85.1	86.8	94.8	98

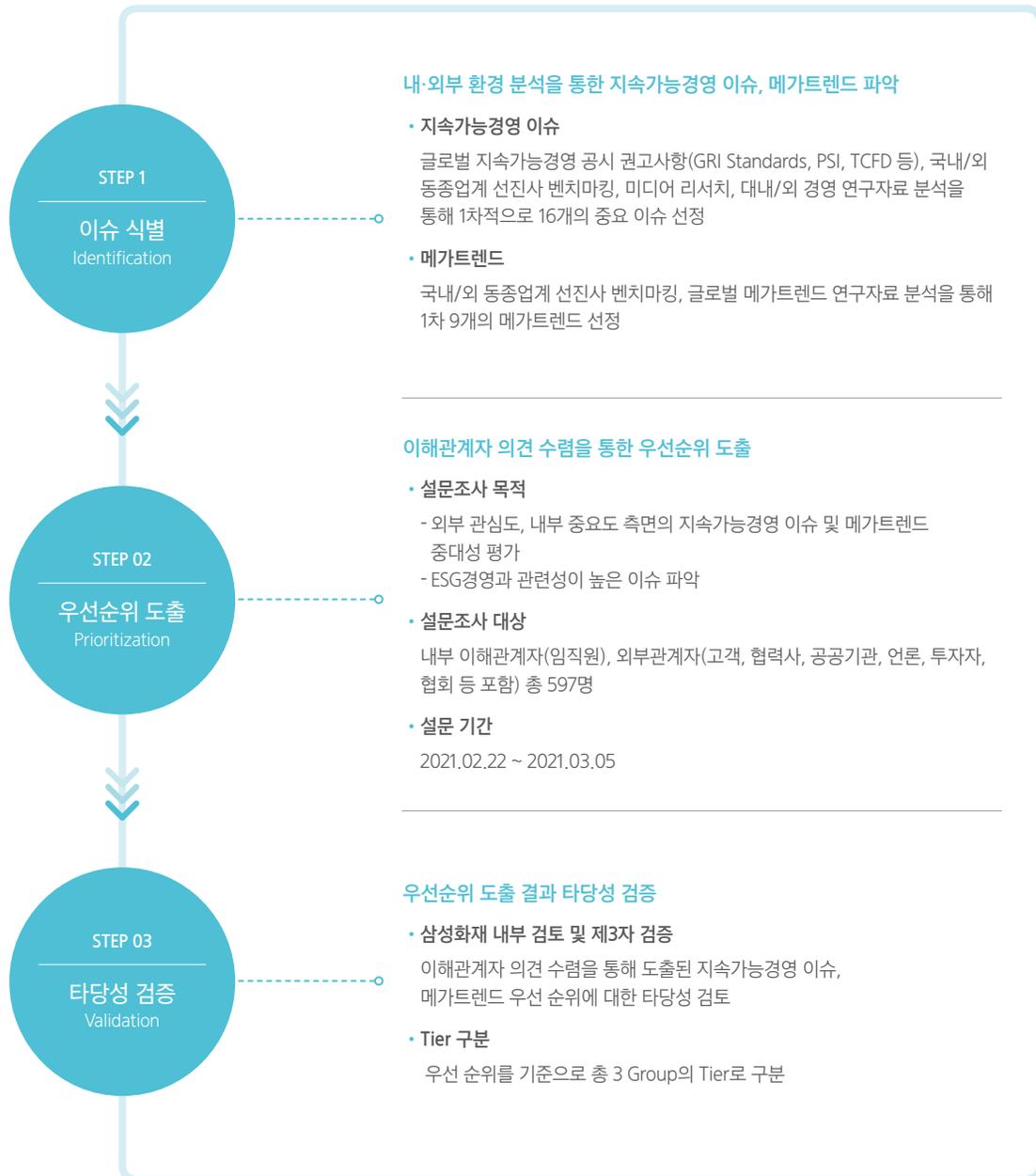
1) ESG투자: 신재생에너지, ESG채권 등

중대성 평가

삼성화재는 국제 지속가능성 보고 표준인 GRI Standards를 기준으로 매년 지속가능성에 영향을 미치는 주요 이슈를 선정하여 보고하고 있으며, 이슈 선정 과정 및 평가 결과의 신뢰성을 확보하기 위해 국제 지속가능성 보고 검증 기준인 AA1000이 요구하는 포괄성, 중대성, 대응성의 3대 원칙을 반영하였습니다. 나아가, 2020년부터는 주요 지속가능경영 이슈에 더하여 메가트렌드에 대한 중대성 평가도 실시하여 ESG전략 수립 시 이해관계자의 관점이 더욱 다양하게 반영될 수 있도록 하였습니다.

고객정보보호를 포함한 6개의 이슈가 핵심 이슈로 선정되었으며, 메가트렌드 중 신기술, 언택트, 인구구조변화 주제가 Tier1 그룹에 포함되었습니다. 선정된 주요 이슈는 삼성화재의 지속가능경영 전략 수립 시 활용됩니다.

중대성 평가 프로세스



지속가능경영 이슈 Matrix



메가트렌드 Matrix



중요이슈	수록 페이지	중요이슈	수록 페이지
고객정보 보호	52~53	고객중심경영활동	46~50
디지털 혁신	22~23, 48, 105	지배구조 건전성	94~99
윤리/준법경영	108~117	인재양성	54~65

GRI Standards Index

Universal Standard (GRI100)

Topic	No.	기준항목	페이지	비고
조직개요	102-1	조직 명칭	6	
	102-2	활동, 브랜드, 제품, 서비스	6, 10, 42	
	102-3	본사 위치	2, 6	
	102-4	사업장 위치	7	
	102-5	소유 및 법적 형태	98, 99	
	102-6	시장 영역	6-10, 36-38, 132	
	102-7	조직 규모	6-9, 36-41, 126-131	
	102-8	임직원 및 근로자 정보	6, 135	
	102-9	공급망	7	
	102-10	조직과 공급망의 중대한 변화		중대한 변화 없음
	102-11	사전예방의 원칙과 접근 방법	100-107, 109-111, 112-115	
	102-12	외부 이니셔티브	24-26	
	102-13	가입 협회	25-26	
전략	102-14	의사결정자 성명서	4-5	
	102-15	핵심 영향, 리스크 및 기회	102, 142-143	
윤리와 성실성	102-16	가치, 원칙, 표준, 행동규범	9, 12, 108	
	102-17	윤리에 대한 자문과 신고 메커니즘	109-111	
지배구조	102-18	거버넌스 구조	94-98	
	102-22	최고 거버넌스 기구와 그 위원회 구성	97	
	102-23	최고 거버넌스 기구 의장	97	
	102-24	최고 거버넌스 임명과 선정	95-96	
	102-28	최고 거버넌스 기구의 성과 평가	98	
	102-30	리스크관리 프로세스 및 효과성	100-102	
	102-31	경제, 환경, 사회적 토픽 검토	142-143	
이해관계자 참여	102-40	조직과 관련 있는 이해관계자 집단의 목록	13	
	102-41	단체 협약	62	
	102-42	이해관계자 파악 및 선정	13	
	102-43	이해관계자 참여 방식	13	
	102-44	이해관계자 참여를 통해 제기된 핵심 주제와 관심사	13, 107, 142-143	
보고 실무	102-45	연결재무제표에 명시된 자회사 및 합작회사 리스트	7	
	102-46	보고 내용과 토픽 경계 정의	2, 142-143	
	102-47	중요 토픽 목록	143	
	102-48	정보 수정	-	재기술 사항 없음
	102-49	보고 변화	-	보고 관련 변화사항 없음
	102-50	보고 기간	2	
	102-51	가장 최근 보고서 보고일자	2	
	102-52	보고 주기	2	
	102-53	보고서 관련 문의 시 연락처	2	
	102-54	GRI Standard 부합 방법	2	
	102-55	GRI 인덱스	144-145	
	102-56	외부 검증	146-147	

Material issues

Topic	No.	기준항목	페이지	비고
경영성과	103	Management Approach	35	
	201-1	직접적인 경제적 가치의 창출과 배분	35-37, 126-131	
고객중심 경영활동	103	Management Approach	43	
	416-1	고객 개인정보 침해 및 고객정보 분실 사실이 입증된 불만 건수	52	
리스크관리	103	Management Approach	100	
	201-2	기후변화의 재무적 영향과 사업활동에 대한 위험과 기회	18-21, 27, 90, 104	
사회공헌	103	Management Approach	75-76	
	413-1	지역사회 참여, 영향 평가, 지역 개발 프로그램 운영 비율	77-82	
인재양성	103	Management Approach	55	
	404-1	임직원 1인당 평균 교육시간	58-60	
	404-2	임직원 역량 강화 및 전환 지원을 위한 프로그램	57-60	
	404-3	정기적 성과 및 경력 개발 리뷰를 받은 임직원 비율	58	

Topic Specific Standard

Topic	No.	기준항목	페이지	비고
경제적 실적	201-3	조직의 확정급여형 연금제도 부담 및 기타 퇴직금 제도	65	
	203-1	공익을 위한 인프라 투자 및 서비스 지원활동	14-15, 38, 83	
	203-2	중요한 간접적 경제 파급효과 및 영향	132	
	204-1	주요한 사업지역에서의 현지 구매 비율	132	
	205-2	반부패 정책 및 절차에 관한 공지와 훈련	108-111	
원재료	301-1	사용 원재료의 중량이나 부피	87, 140-141	
에너지	302-1	조직 내부에서의 에너지소비	87, 140-141	
	302-2	조직 외부에서의 에너지소비	87, 140-141	
	302-3	에너지 집약도	87, 140-141	
	302-4	에너지소비 감축	87, 140-141	
	302-5	제품 및 서비스의 에너지 요구량 감축	86-87	
대기배출	305-1	직접 온실가스(GHG) 배출 (Scope 1)	87, 140-141	
	305-2	에너지 간접 온실가스(GHG) 배출 (Scope 2)	87, 140-141	
	305-4	온실가스(GHG) 배출 집약도	87, 140-141	
	305-5	온실가스(GHG) 배출 감축	87, 140-141	
고용	401-1	신규 채용 임직원과 이직 임직원	135	
	401-2	비정규직에 제공되지 않는 정규직 대상 보상	65, 135	
	401-3	육아휴직	63-64, 136-137	
노동 안전보건	403-1	노사공동 보건안전위원회 보유여부와 노동자 대표 참가	66	
	403-2	업무상 재해·질병 유형, 발생률, 휴직일수 비율, 결근율, 업무 관련 사망자 수	66	
다양성	405-1	거버넌스 기구 및 임직원의 다양성	135	
인권평가	412-2	인권 정책 및 절차에 관한 임직원 훈련	112-115	
공공정책	415-1	정치적 기부	139	

제 3자 검증의견서

삼성화재 이해관계자 귀중

한국생산성본부(이하 '검증인')는 삼성화재해상보험주식회사(이하 '삼성화재')로부터 '삼성화재 통합보고서 2021(이하 '보고서')'에 대한 제3자 검증을 요청 받아 다음과 같이 검증의견을 제출합니다.

책임과 독립성

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

검증 기준

본 검증인은 국제감사인증기준위원회(IAASB)의 ISAE 3000을 포함하여 AA1000AS v3(2020)에서 정의하고 있는 Type 1 검증 방법에 의한 검증을 실시하였으며 일부 신뢰성 확보가 필요한 특정지표(온실가스, 에너지 사용량, 폐기물, 용수)의 경우 Type 2 검증방법을 함께 적용하였습니다. 또한, AA1000AP(2018) 검증 원칙에 따라 포괄성, 중요성, 대응성, 영향의 원칙에 대한 적합성 여부를 확인하였으며, 검증 원칙에 따라 조직의 활동 및 성과로부터 발생 가능한 영향에 대한 적합성 여부를 추가 확인하였습니다. 이는 이번 검증간 보고기준의 효과성과 신뢰성 측면을 종합적으로 검토하였음을 의미합니다. 검증 수준은 ISAE 3000에서 정의된 제한적 수준의 리스크 저감을 기준으로 하며 이는 AA1000AS v3(2020)에서 정의된 검증의 중간수준(Moderate level)과 일치합니다.

검증 방법

본 검증은 다음과 같은 방법을 통해 보고서에 대한 검증을 진행하였습니다.

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

검증 결과

검증인은 본 보고서가 삼성화재의 지속가능경영 활동 및 성과를 성실하고 공정하게 반영하고 있음을 확인하였습니다. 또한 본 검증을 통해 삼성화재의 보고서가 GRI Standards의 Core Option에 대한 요구사항을 충족하며, Type 2 보증수준이 제시할 수 있는 합리적 수준을 확보하였다고 봅니다.

일반 공개(Universal Standards)의 경우 Core Option에 대한 요구사항을 준수하여 작성하고 있음을 확인하였으며, 주제별 공개(Topic-specific Standards)의 경우 아래와 같이 보고항목 결정 프로세스를 통해 도출된 중요 주제(Material Topic)에 대한 공시(Disclosures)를 검토하였습니다.

핵심 이슈	Topic-specific Disclosures	대응 GRI Topic
경영성과	201-1	직접적인 경제적 가치의 창출과 배분
고객중심 경영활동	416-1	고객 개인정보 침해 및 고객정보 분실 사실이 입증된 불만 건수
리스크 관리	201-2	기후변화의 재무적 영향과 사업활동에 대한 위험과 기회
사회공헌	413-1	지역사회 참여, 영향 평가, 지역 개발 프로그램 운영 비율
인재양성	404-1	임직원 1인당 평균 교육시간
	404-2	임직원 역량 강화 및 전환 지원을 위한 프로그램
	404-3	정기적 성과 및 경력 개발 리뷰를 받은 임직원 비율

• 포괄성(Inclusivity): 이해관계자의 참여

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

• 중요성(Materiality): 핵심 이슈의 선정 및 보고

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

• 대응성(Responsiveness): 이슈에 대한 조직의 대응

본 검증인은 삼성화재가 이해관계자의 성과에 영향을 미치는 핵심 이슈를 파악하고 그에 대응하기 위한 전담조직을 확인하였으며, 이를 보고서에 적절하게 기술하고 있음을 확인하였습니다. 또한, 이해관계자들이 제시한 이슈들에 대해 명확한 목표를 제시하고 이에 대한 성과를 투명하게 공개 및 관리하고 있음을 확인할 수 있었습니다.

• 영향(Impact): 조직이 사회적으로 미치는 영향에 대한 고려

삼성화재는 주요 이슈가 미치는 영향에 대한 경계 설정을 통해 조직이 사회적으로 미치는 영향을 파악하고 이를 개선하기 위한 노력들을 추진하고 있습니다. ESG금융을 통해 사회·환경적 영향을 관리하고, 부정적 영향을 최소화하기 위한 금융 상품 및 서비스의 개발을 확인하였습니다. 뿐만 아니라 ESG경영체계의 확립을 통해 당사의 이해관계자들에 대한 가치 제고를 위한 노력들이 보고서에 수록되어 있습니다.

제한 사항

본 검증인은 상기의 검증범위와 수준에 따라 보고서에 기재된 성과의 신뢰성을 다음과 같이 확인하였습니다. 현장검증은 서울 본사에 대해 실시하였습니다. 재무 데이터는 회계감사 기관의 감사를 받은 재무제표와 공시자료 및 기업 내부 영업보고서를 통해 확인하였으며, 환경 및 사회적 성과 데이터는 데이터의 확인 및 인터뷰를 통한 프로세스 검증으로 진행하였습니다. 본 검증의견서는 계약에 따라 삼성화재의 경영진을 위해 발행된 것이며, 본 검증인은 본 의견서에 기반하여 의사결정을 한 개인 또는 조직에 배상 책임 또는 공동 책임이 없음을 밝힙니다.

권고 사항

본 검증인은 삼성화재의 지속가능성 제고를 위한 다양한 노력과 성과를 높이 평가하며, 향후 보고서 발간 및 지속가능경영 수준 향상을 위해 다음의 내용을 제언하는 바입니다.

- 이해관계자 기반의 지속가능경영 보고 형식에서 삼성화재의 핵심적인 중요 이슈 중심으로 보고 형식의 변화를 권고 드립니다. 지속가능경영과 관련된 다양한 활동들 중 산업의 특성, 기업의 전략, 이해관계자의 관심을 종합적으로 판단하여 보다 중요한 이슈 중심으로 보고를 통해 회사의 장기적인 성장 방향을 공개할 수 있을 것으로 생각합니다.
- 지속가능경영을 위한 목표를 수립한 경우, 그에 대한 달성 및 실행 정도를 파악할 수 있는 형식을 추가하는 것에 대해 권고 드립니다. 수립된 목표에 대한 당사의 진행정도를 공개하는 것은 보고서의 진실성을 한 단계 더 끌어올릴 수 있는 중요한 장치로서 작용될 것으로 생각합니다.

2021년 6월
한국생산성본부 회장 안 완 기



한국생산성본부 지속가능경영센터는 이해관계자 참여 및 검증 글로벌 국제 표준 AA1000 제정 기관인 Accountability사로부터 공식 인증을 받은 검증기관으로서 단독 검증을 수행할 수 있는 자격을 지니고 있습니다. 또한, 검증위원단의 경우, 지속가능경영 자문 및 검증에서 경험을 쌓고 전문교육을 이수한 전문가들로 구성되어 있습니다.

- * AA1000AS(2008) : AA1000 Assurance Standard(2008), Accountability사가 제정한 글로벌 검증 표준으로 경영 성과에 대한 조 직 운영, 원칙에 대한 준수여부, 성과 정보의 신뢰성을 평가하여 지속가능경영 이슈를 보고하는 방법을 제공하고 있음
- ** AA1000AP(2008) : AA1000 Accountability Principles Standard(2008)로 Accountability사가 제정한 글로벌 검증 원칙으로 AA1000 표준의 근간이 되는 원칙을 제공하고 있음

온실가스 검증 의견서

서문

한국품질재단은 『삼성화재해상보험(주)』으로부터 2020.1.1부터 2020.12.31까지의 온실가스 배출량을 수록한 “2020년 사업장 온실가스 배출량 및 에너지 사용량 보고서(이하 ‘온실가스 인벤토리라 함)’에 대한 검증을 요청 받았습니다. ISO 14064-1 및 온실가스-에너지목표관리 운영 등에 관한 지침(환경부 고시 2016-255호)에 의한 인벤토리 보고서를 작성할 책임은 『삼성화재해상보험(주)』의 경영자에게 있으며, 한국품질재단의 책임은 인벤토리 보고서와 보고서에 수록된 온실가스 배출량 데이터가 검증기준에 따라 작성, 산정되었는지에 대해 ISO 14064-3 및 이에 기반을 둔 검증 절차를 토대로 검증을 수행하고 제한 보증 수준의 검증의견을 제공하는 데 있습니다.

검증 범위

- 1) 『삼성화재해상보험(주)』의 운영통제 및 소유하에 있는 모든 국내 사업장의 온실가스 배출시설(Scope 1, 2)
- 2) 출장, 폐기물 처리, 용수 사용 및 용지 사용과 관련된 기타 간접배출(Scope 3)

검증 결론

ISO 14064-3 등의 검증절차를 통해 온실가스 인벤토리에 수록되어 있는 온실가스 배출량 데이터에 대해 아래와 같은 결론을 제시합니다.

- 1) 『삼성화재해상보험(주)』의 2020년 온실가스 인벤토리는 ‘온실가스-에너지 목표관리 운영 등에 관한 지침’ 및 자체기준에 따라 적절하게 작성되었습니다.
- 2) 『삼성화재해상보험(주)』의 2020년 국내 모든 사업장 온실가스 배출량에 대한 중요성 평가 결과, ‘온실가스-에너지 목표관리 운영 등에 관한 지침’의 요구사항인 50만 tCO₂-eq 미만 법인으로서 양적 기준치로 중요도는 총 배출량의 5% 미만의 기준을 만족하고 있습니다.
- 3) 따라서 2020년 『삼성화재해상보험(주)』의 온실가스 배출량에 대한 적정 의견을 제시합니다.

보고기간		2020.1.1. ~ 2020.12.31	
2020 온실가스 배출량 (tCO ₂ -eq)	총 배출량(Scope 1, 2)	15,153	
	직접배출(Scope 1)	3,233	
	간접배출(Scope 2)	11,920	
	기타 간접배출(Scope 3)	출장	88
		폐기물 처리	151
용수 사용		87	
용지 사용		3,755	

2021년 4월 19일
(재)한국품질재단 대표 송지영

Ji Young Song

History Highlights

1950s

1952.01.26

안보화재해상재보험주식회사 설립

1960s

1963.01.31

안국화재해상보험주식회사 흡수 합병

1963.03.02

안국화재해상보험주식회사로 상호 변경

1970s

1975.06.30

기업 공개

1978.02.24

마산, 동부, 남부지점 개설

1979.02.04

위험관리연구소(現 Global Loss Control Center) 설립

1980s

1983.10.01

자동차보험 판매 실시

1985.09.01

뉴욕 사무소 개설

1987.10.17

본사 사옥 준공

1989.05.26

자본금 84억 원으로 증자

1990s

1990.02.10

자본금 100억 원으로 증자

1990.03.17

자본금 117억 원으로 증자

1990.04.01

미국지점 개설

1990.05.29

자본금 128억 원으로 증자

1992.04.01

서울고객서비스센터 개설

1993.03.26

무궁화위성보험 국내 간사회사로 선정

1993.11.29

인도네시아 자카르타 사무소 개설

1993.12.06

삼성화재해상보험주식회사로 상호 변경

1994.01.10

일본 동경 사무소 개설

1994.05.09

유성연수원 개원

1994.10.20

삼성화재 사회봉사단 발대

1995.04.17

중국 북경 사무소 개설

1995.07.15

베트남 호치민 사무소 개설

1996.08.28

베트남 하노이 사무소 개설

1996.09.20

중국 상해 사무소 개설

1996.11.07

인도네시아법인 설립

1998.04.04

자본금 148억 원으로 증자

1998.10.15

삼성화재손해사정서비스주식회사 설립

1999.01.19

자본금 200억 원으로 증자

1999.07.03

액면가 500원으로 주식액면분할

2000~2010

2000.01.30

자본금 250억 원으로 증자

2000.05.30

주식배당 실시(자본금 265억 원)

2001.04.26

중국 상해지점 개설

2001.07.01

삼성교통안전문화연구소 설립

2001.12.31

'Far Eastern Economic Review' 선정,

아시아 최우수 200대 기업

2002.01.18

'삼성화재 윤리경영 원년' 선포

2002.01.26

창립50주년 기념, 타임캡슐 제막

2002.04.02

자동차보험 대표브랜드 '삼성애니카' 출시

2002.04.26

한국조폐공사 주최, 'The First in Korea'

손해보험 부문 '한국인이 존경하는 기업상' 수상

2002.11.14

베트남법인 설립

2003.03.26

공정거래협회 주관, '공정거래 자율준수 우수기업' 선정

2003.05.26

중국 칭도 사무소 개설

2003.12.10

국내 보험업계 최초 통합보험 '무배당 삼성수퍼(Super) 보험' 판매 개시

2003.12.30

중국 태평양재산보험공사(CPIC)와 교류협력

양해각서 체결

2004.08.19

업계 최초 '사회공헌브랜드' 도입

2005.01.14

국내 민간기업 최초 삼성방재연구소 설립

2005.04.25

삼성화재해상보험(중국) 유한공사 단독법인 세계 최초로 설립

2011~2015

2005.06.30
500원의 희망선물 협약식

2005.07.22
영국 런던 사무소 개설

2006.04.04
장기보험에 '생활보험' 슬로건 도입

2006.08.03
중국법인 북경지점 개설

2006.11.29
대한민국 브랜드 대상 '대통령상' 수상

2006.12.01
'장애인 인권상' 수상

2006.12.12
2006 장애인 먼저 실천상 '대통령상' 수상

2006.12.20
디지털 지식경영대상 '대통령상' 수상

2007.01.09
교통안전문화연구소 '자랑스런 삼성인상' 수상

2007.01.18
포브스(Forbes) 선정 '아시아-태평양 50대 우량기업' 선정

2008.01.10
중국법인 심천지점 개설

2008.08.05
중국법인 소주지점 개설

2008.11.20
업계 최초 삼성노블클래스 FP센터 오픈

2008.12.18
싱가포르 사무소 개설

2009.01.15
중국법인 청도지점 개설

2009.03.03
'인터넷자동차보험 서비스' 개시

2009.04.23
인도 사무소 개설

2009.07.01
애니홈 종합보험 출시

2009.09.15
브라질법인 개설

2010.06.21
중국 화태보험사와 포괄적 업무 제휴 체결

2010.07.14
해피스쿨 1호 기증식

2010.12.19
두바이 중아사무소 오픈

2011.03.30
유럽법인 설립

2011.06.23
미국관리법인 설립

2011.09.26
중국법인 천진지점 설립

2011.09.28
아시아 지속가능금융상 보험부문 수상

2011.10.18
업계 최초 고객만족경영대상 명예의 전당 헌액

2011.11.21
A.M.Best 신용등급 A++(최고등급) 획득

2011.12.09
싱가포르법인 설립

2012.04.01
장기보험 전자서명 시행

2012.04.03
한국능률협회컨설팅 '한국에서 가장 존경받는 기업' 9년 연속 1위

2012.05.21
'삼성화재 을지로 어린이집' 개원

2012.05.25
금융권 최초 ISO50001(에너지경영시스템) 인증 획득

2012.09.05
36회 국가생산성대회 대통령 표창

2012.10.03
국내 브랜드 평가 3개 부문 1위(NBCI, KS-PBI, K-BPI)

2012.11.27
모스크바 사무소 개소

2012.12.07
S&P 신용등급 10년 연속 A+ 획득

2013.01.21
A.M.Best 인도네시아법인 현지 손보사 최고등급 A- 취득

2013.02.26
대출 금융 컨설팅 전문조직 SRA 발대

2013.03.14
업계 최초 대구FP센터 개소

2013.04.18
업계 최초 중국 후책임보험 영업인가

2013.05.08
업계 최초 중국 직판 자동차보험 출시

2013.09.05
모바일 기반 '스마트보상시스템' 오픈

2013.11.04
CDP한국위원회 202013 탄소경영산업리더상' (非은행부문) 수상

2013.12.23
삼성화재안내건축학교 20주년 기념식

2014.01.28
안민수 대표이사 사장 취임

2014.04.03
블루팡스, 3시즌 연속 통합우승(V8) 달성

2014.04.25
금융감독원 202013년 금융회사 민원발생평가' 1등급 획득

2014.05.12
ISO14001(환경경영시스템) 인증 획득

2014.09.22
'다우존스지속가능경영지수(DJSI) 월드지수' 기업 신규 선정

2014.09.23
'500원의 희망선물' 200호 돌파

2014.11.06
애뉴얼리포트, 2014 국제ARC어워드 손해보험부문 금상 수상

2014.12.12
삼성화재 브랜드 리뉴얼 - '당신의 봄' 런칭

2014.12.19
글로벌캠퍼스(고양연수원) 준공식 개최
자동차보험 R&D센터 개소

2015.01.22
국내 최초 지속가능보험원칙(PSI) 가입

2015.03.23
중국법인 섬서지점 설립

2015.05.18
업계 최초 '임신·출산 관련 질환 실손입원의료비' 담보 출시

2015.05.27
202015 남녀고용평등기업' 국무총리賞 수상

2015.09.15
삼성화재 중국법인, S&P社로부터 A+등급 획득

2015.10.08
장애인 주거환경 개선사업 '500원의 희망선물' 10주년

2015.11.23
대한민국 소셜미디어대상 기업부문 대상

2015.11.27
'자금세탁방지 우수기관' 국무총리 표창

2016~2019

2016.02.04

중아Agency 설립

2016.03.16

삼성화재금융서비스보험대리점 설립

2016.05.27

아시아-퍼시픽 스티비 어워드, 브랜드 리노베이션
부분 금상 수상

2016.12.04

본사이전, 서초구 서초대로74길 14 삼성화재 본사

2017.01.19

로베코샘(RobecoSAM) 2017지속가능경영 연감 2년
연속 Silver Class 선정

2017.04.13

삼성화재 중국법인 '소주지점' 명칭을 '강소지점'으로
변경

2017.05.07

베트남 5위 손해보험사 PJICO(Petrolimex
Insurance Corporation) 지분 인수 계약 체결

2017.10.24

2018 평창동계올림픽 '지속가능성파트너' 2호 선정

2017.11.14

KSI(대한민국 지속가능성 지수) 손해보험부문 2년
연속 1위

2017.12.18

KNPS(고객이 가장 추천하는 기업) 자동차보험부문
8년 연속 1위, 장기보험부문 7년 연속 1위

2018.03.23

최영무 대표이사 사장 취임

2018.03.27

MSCI ESG RATING A등급 획득

2018.04.02

삼성화재 건강보험 '건강을 지키는 당노보험' 출시

2018.04.24

삼성화재「외제차 안심케어센터」로 다시 태어나다!

2018.05.07

미국 머콤사 주관, 글로벌 3대 기업 홍보물 공모전
2018 아스트리드 어워드(ASTRID AWARD)
그랑프리 수상

2018.05.25

인도네시아 손해보험사 TPI 지분 5% 인수

2018.06.04

건강보험 가입자 대상 건강증진형 헬스케어 서비스
'애니핏(Anyfit)' 도입

2018.07.09

삼성화재 다이렉트 '스마트 맞춤보장보험' 출시

2018.09.08

삼성화재 '가족력 컨설팅 시스템' 특허 획득

2018.09.17

삼성화재 건강보험 '유병장수 플러스' 출시

2018.11.01

삼성화재 상해보험 '안전생활 파트너' 출시

2018.11.05

삼성화재 반려견보험 '애니핏' 출시

2018.12.10

한국기업지배구조원 ESG 평가 종합 A등급 획득

2018.12.21

인슈어테크 CVC펀드 조성

2019.01.01

삼성화재 건강보험 '태평삼대 플러스' 출시

2019.01.04

산업정책연구원 지속가능경영 실태조사(KoBEX SM)
7년 연속 AAA 획득

2019.01.07

경력단절녀 특화 조직 'SF지점' 출범

2019.02.18

삼성화재 무해지환급형 건강보험 '유병장수 100세
플러스' 출시

2019.02.21

제 100회 '고객권익보호위원회' 개최

2019.03.03

삼성화재 다이렉트 자동차보험 출시 10주년

2019.03.18

삼성화재 모바일 영업시스템 'M Portal' 오픈

2019.03.19

다이렉트 자동차보험 5년 연속 가입 1위 달성

2019.04.09

삼성화재 '꽃병소화기' 캠페인, 한국광고학회 올해의
광고상 수상

2019.05.02

영국 로이즈 Canopus사 지분투자 계약 체결

2019.06.03

삼성화재 무배당 골프보험 '건강한 골프생활' 출시
삼성화재 고객 포인트몰 오픈

2019.06.04

한국데이터산업진흥원 인증, 국내 최초 '데이터 관리
인증 최고등급(4레벨)' 획득

2019.06.18

유럽법인, A.M.Best 신용등급 A+ 획득

2019.06.21

삼성화재 '꽃병소화기' 캠페인 칸 라이온즈 Creative
Strategy 부문 동상 수상

2019.07.23

삼성화재, 자동차보험 '애니핏 걸음수 할인특약'
배타적사용권 획득

2019.08.16

브라질법인 청산

2019.09.20

인도네시아법인, A.M.Best 신용등급 A- 7년 연속 획득
베트남법인, A.M.Best 신용등급 A- 6년 연속 획득

2019.09.21

싱가포르법인, A.M.Best 신용등급 A 9년 연속 획득

2019.09.26

삼성화재, 인공지능(AI) 계약 심사 시스템 도입

2019.10.01

삼성화재, 건강보험 '마이헬스파트너' 출시

2019.10.22

한국기업지배구조원 상장기업 ESG 평가 통합 A 획득
및 ESG 부문 우수기업 선정

2019.10.23

삼성화재 장애청소년 음악회 '뽕꼬 아 뽕꼬' 10주년

2019.11.04

글로벌 보험시장 영국 로이즈(Lloyds) 지분 투자

2019.11.15

삼성화재, 보유고객 천만명 돌파

2020

2020.01.13

다이렉트 유병력자 실손의료비 보험 출시
홈페이지 셀프 보장분석 서비스 출시

2020.02.03

CDP Climate Change Leadership A- 획득

2020.03.28

MSCI ESG Ratings A 획득

2020.06.01

2020년 우수인증설계사 업계 최대 인원, 6,551명 배출

2020.06.16

한국능률협회컨설팅 콜센터 서비스 품질지수(KSQI)
16년 연속 우수 콜센터 선정

2020.07.01

한국서비스품질지수(KS-SQI) 자동차보험부문
19년 연속 1위, 장기보험부문 7년 연속 1위
삼성교통안전문화연구소 설립 20주년

2020.07.30

FTSE4Good 지속가능경영지수 8년 연속 편입

2020.08.03

건강보험 'The 간편한 유병장수' 출시

2020.08.31

자녀보험 '꿈이 자라는 어린이' 출시

2020.09.24

'독감(인플루엔자) 항바이러스제 치료비' 특약 배타적
사용권 획득

2020.09.25

삼성화재 본사 S&P AA- 6년 연속 획득

2020.10.9

삼성화재 본사 A.M.Best A++ 10년 연속 획득

2020.10.14

한국기업지배구조원 상장기업 ESG 평가 통합 A 획득

2020.10.15

한국산업의 고객만족도(KCSI) 자동차 23년 연속 1위,
장기 10년 연속 1위

2020.10.16

영국 로이즈 Canopus사 추가 투자 계약 체결

2020.10.31

업계 최초 디지털 ARS 서비스 출시

2020.11.01

통합 건강관리 서비스 '애니핏 2.0' 출시

2020.11.12

'탈석탄 금융' 선언

2020.11.14

다우존스 지속가능경영(DJSI) 월드지수 7년 연속 선정

2020.11.16

재물보험 '비즈앤안전파트너' 출시

2020.11.17

서스틴베스트 상장기업 ESG 평가 A 획득

2020.11.26

중국법인, 텐센트 등 투자사와 합작법인 설립 계약 체결

2020.12.03

업무상 과실치사상 변호사선임비용', '점포휴업(화재,
풍수재, 붕괴 등)', '일당(1일이상) 특약 배타적사용권
획득'

2020.12.07

국가고객만족도(NCSI) 손해보험업 20년 연속 1위

2020.12.09

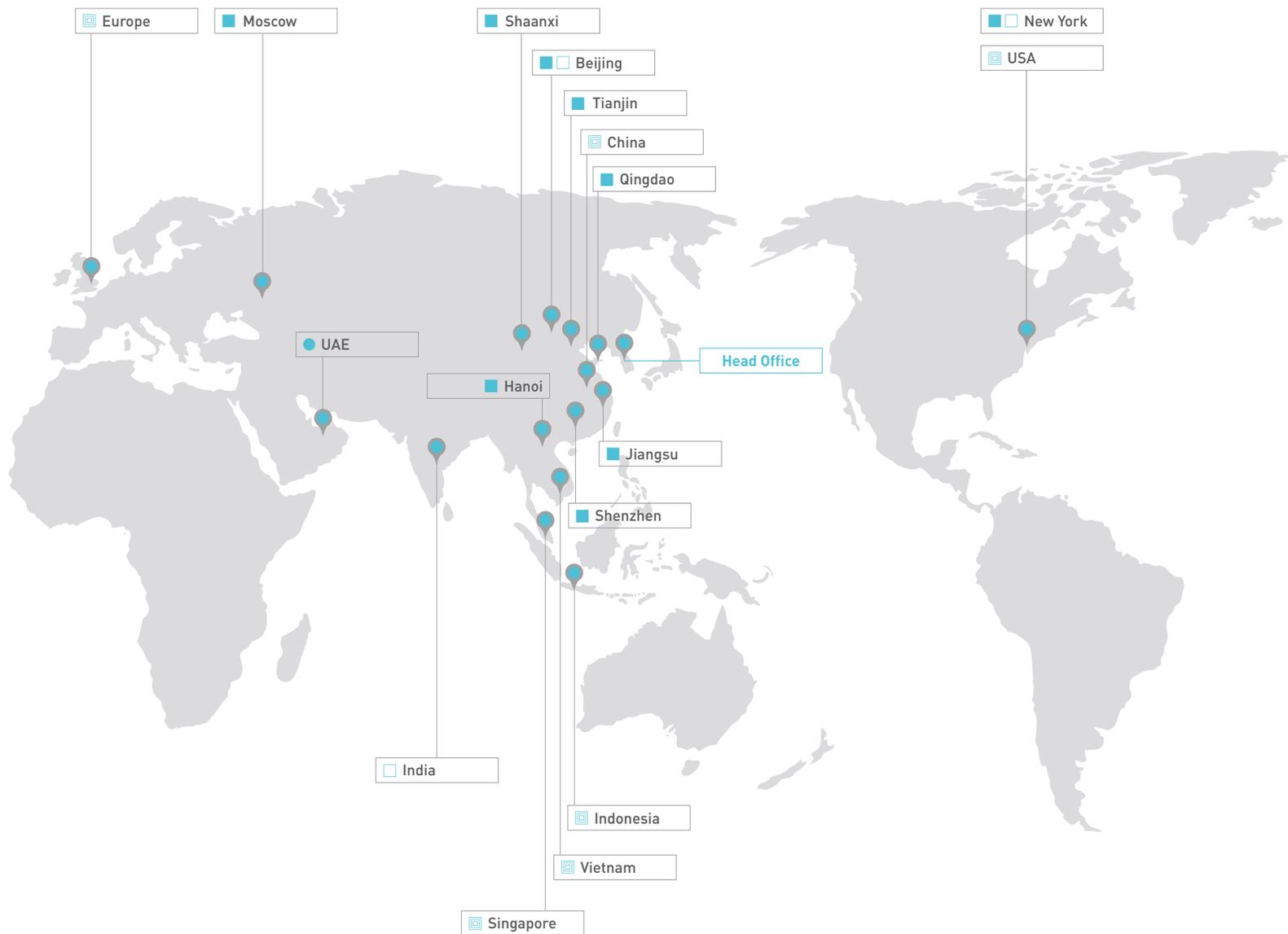
CDP Climate Change Leadership A- 획득

2020.12.16

한국능률협회컨설팅 주관, 고객이 가장 추천하는 기업
(KNPS) 자동차보험부문 11년 연속 1위, 장기보험부문
10년 연속 1위

Global Network

- ▣ Subsidiaries and Joint Ventures
- Branches
- Representative(Liaison) Offices



Head Office

Samsung Fire & Marine Insurance Co., Ltd.

14, Seocho-daero 74-gil, Seocho-gu, Seoul, 06620, Rep. of KOREA
T. 82 2 1588 5114

Subsidiaries and Joint Ventures

China

Samsung Property & Casualty Insurance Company (China), Ltd.

7F Building B, The Mixc office Shanghai, No.1799, Wuzhong Road, Minhang District, Shanghai
T. 86 21 2227 2094

Indonesia

PT. Asuransi Samsung Tugu

AIA Central 27th Fl, Jl. Jend. Sudirman Kav. 48A Jakarta
T. 62 21 8062 2000

Vietnam

Samsung Vina Insurance Co., Ltd.

45th Floor, Bitexco Financial Tower, 2 Hai Trieu, District 1, Ho Chi Minh City
T. 84 28 3823 7812

United States

Samsung Fire & Marine Management Corporation

5th floor, 105 Challenger Road Ridgefield Park NJ 07660
T. 1 201 329 6395

Europe

Samsung Fire & Marine Insurance Company of Europe Ltd.

16th Floor, 88 Wood Street, London, EC2V 7QT
T. 44 20 7367 0018

Singapore

Samsung Reinsurance Pte. Ltd.

23th Fl, Samsung Hub, Church Street 3, Singapore 049-483
T. 65 6 645 5591

UAE

Samsung Fire & Marine Insurance Management Middle East Ltd.

#501, Gate Village Building 10, DIFC, Dubai 482019
T. 971 4 358 6110

Branches

China

Beijing Branch

25th Floor, China Merchants Tower N0118, Jianguo Road, Chaoyang District, Beijing 100022
T. 86 10 65685828 1300

Shezhen Branch

Unit01,17th floor, China Life Building, Xinzhou Road and Fuhua Road Intersection, Futian District, Shenzhen
T. 86 755 82520379 1632

Jiangsu Branch

RM. 505, SIFC, 24A, Times Square, Huachi Road, Suzhou Industrial Park, Suzhou, Jiangsu, 215028
T. 86 512 62925968 1500

Qingdao Branch

13F, Jinding Mansion, No.83, Haier Road, Qingdao
T. 86 532 86679950 1700

Tianjin Branch

Room 2004-2005, 20th floor, Xinyin Building, No. 28, Zengjin Road, Hexi District, Tianjin 300201
T. 86 22 28459128 1400

Shaanxi Branch

Room 4002-4003, B block, Greenland Center, No.11 Jinye Road, High&Tech Zone, Xi'an, Shaanxi
T. 86 29 65691088 1288

United States

U.S. Branch

1133 Westchester Avenue. 1st Floor, White Plains, NY 10604
T. 1 201 329 6395

Vietnam

Hanoi Branch

19th Floor, Keangnam Hanoi Landmark Tower, E6 Pham Hung St., Tu Liem Dist., Hanoi
T. 84 24 3942 5251

Representative(Liaison) Offices

China

Beijing Representative Office

100022 25th Floor, China Merchants Tower N0118, Jianguo Road, Chaoyang District, Beijing
T. 86 10 6566 8100

Russia

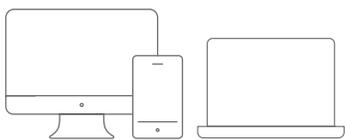
Moscow Representative Office

4th floor, 31, Novinsky boulevard Moscow 123242
T. 7 499 277 7698

United States

New York Office

1133 Westchester Avenue. 1st Floor, White Plains, NY 10604
T. 1 201 329 6395



You can find this report and other Samsung Fire & Marine Insurance publications on our internet homepage www.samsungfire.com

Good Insurance
Company for
Better Life

삼성화재 