



ABOUT THIS REPORT

이 보고서는 삼성화재의 ESG 경영 관련 주요 정책과 활동, 성과를 담고 있으며 다양한 이해관계자와 소통하기 위한 채널로 활용되고 있습니다.

보고원칙

본 보고서는 지속가능경영 국제 보고 가이드라인인 GRI(Global Reporting Initiative) Standards의 핵심적(Core) 부합(In accordance with) 요건을 따르고 있습니다. 또한 지속가능보험원칙(PSI, Principles for Sustainable Insurance)의 기준을 준수하고 기후변화 관련 정보 공개를 위해 TCFD(Task Force on Climate-Related Financial Disclosure) 공시 권고안을 반영하였습니다. 글로벌 지속가능경영 이니셔티브인 UN SDGs 이행노력도 함께 보고하고 있습니다. 본 보고서에 포함된 재무정보는 K-IFRS(한국채택 국제회계기준)를 준수하고 있습니다.

보고기간

2021년 1월부터 12월까지의 활동 내용을 담고 있으며 주요 데이터의 경우, 비교가능성을 제고하기 위해 2019년부터 2021년까지 3년간 데이터를 수록하였습니다. 이해관계자에게 영향을 미칠 수 있는 중요한 정보에 대해서는 2021년 이전 및 2022년 상반기 내용도 일부 포함하고 있습니다.

보고범위

국내 보고범위는 본사를 비롯해 국내지점, 해외 법인/지점/사무소를 포함하고 있습니다. 보고범위가 상이한 데이터의 경우에는 별도로 표기하였습니다.

보고서 검증

보고서의 신뢰성 제고와 품질 향상을 위해 외부기관으로부터 제3자 검증을 시행하였으며 이에 대한 결과는 104페이지에 수록하였습니다.

보고서 문의

보고서 정보에 대해 문의가 있으신 경우 삼성화재 기획1팀 ESG 사무국으로 문의해 주시기 바랍니다.

주소 : 삼성화재 ESG 사무국 (06620) 서울시 서초구 서초대로 74길 14

메일 : swing.kim@samsung.com 전화 : 02-758-4312

Contents

1

Overview

CEO Message	005
2021 SFMI at a Glance	006
Company Profile	007
Business Portfolio	009
Global Management	011
Sustainability at 삼성화재	012

2

Sustainable Value Story

Intro. 더 나은 미래를 향해	015
01. ESG , 지속가능한 ‘좋은 보험’을 꿈꾸다	016
02. Digitalization , 새로운 보험의 시대가 열린다	020
03. Customer Value , 고객 가치를 창출하다	024
04. Global Network , 협업과 성장의 장을 넓히다	027
Outro. Our ESG Achievement	030

3

ESG Fact Book

Environment	032
Social	039
Governance	066
Sustainable Finance	085

4

Appendix

Financial Data	089
Double Materiality Assessment	095
PSI Report	097
GRI Index	099
TCFD	101
Independent Assurance Statement	104
GHG Assurance Statement	106
Association Membership & Contributions	107
UN SDGs Implementation	108



Overview

CEO Message
2021 SFMI at a Glance
Company Profile
Business Portfolio
Global Management
Sustainability at 삼성화재

CEO Message

존경하는 이해관계자 여러분,
삼성화재에 보내주시는 변함없는 관심에 깊은 감사를 드립니다.

삼성화재는 여러분의 성원에 힘입어 NCSI(국가고객만족도) 등 고객 만족도 평가에서 업계 최장기 1위를 달성하고 있으며 S&P, AM Best 국제 신용평가에서도 국내 최고 수준을 유지하는 등 시장에서도 그 가치를 인정받고 있습니다. 올해는 특히 창립 70주년을 맞아, 본업 경쟁력을 강화하고 신사업 영역을 확장하여 미래 성장 동력을 마련하는 해로 만들어 나가려 합니다.

COVID-19 여파와 불확실한 금융환경 속에서도 삼성화재는 2021년에 전년 대비 48.5% 늘어난 1조 1,247억 원의 당기순이익을 달성했습니다. 보험사업을 둘러싼 불안정한 여건 속에서도 수익성 중심의 성장과 효율 개선을 추구한 성과입니다. 올해는 특히, 본격적인 테이퍼링(Tapering) 개시 영향으로 글로벌 금융시장의 변동성이 커지고, 새로운 국제회계기준인 IFRS17 도입을 준비하는 마지막 해로 보험업계는 대내외적으로 중요한 시기를 맞이하고 있습니다. 이러한 때에 삼성화재는 단단한 본업 경쟁력 기반 위에 디지털 혁신과 해외사업 역량을 더해 가고자 합니다. 선제적인 혁신 역량을 키워 변화하는 고객 수요를 읽어내고 미래 경쟁력을 확보해 나갈 것입니다. 특히 빅테크의 금융 진출 본격화로 더욱 치열한 경쟁이 예상되는 가운데, 디지털 혁신을 속도감 있게 추진해 가고자 합니다. 디지털 기반으로 업무 프로세스를 혁신하고, 빅데이터 기반의 데이터 역량을 강화하며, 영업에서 보상에 이르는 모든 부분의 디지털화를 가속하여 개인별 라이프스타일에 맞는 생활 밀착형 플랫폼으로 고객에게 한 걸음 더 다가가고자 합니다.

최고의 상품과 서비스로 고객에게 안심을 제공하는 라이프 케어 플랫폼이라는 우리 업의 본질과 함께, 삼성화재는 ESG 경영도 본격화하고자 합니다. 환경과 인류를 생각하는 바른 경영, 믿음을 주는 경영을 실천하고 시장의 신뢰와 사회의 안정 속에서 지속가능한 성장을 이루고자 합니다. 전 세계적인 환경 위기에 대응하여 삼성화재는 2019년 이후 석탄발전에 대한 신규 투자를 중단하였으며 2020년에는 석탄발전과 관련된 모든 신규 투자 및 보험 인수를 중단하는 ‘탈석탄 금융’을 선언하였습니다.

또한 ‘지속가능한 미래를 위한 좋은 보험회사’라는 비전 아래 ESG 위원회를 운영하고 ESG 경영 목표와 전략을 수립하는 등 ESG 경영 기반을 강화하였습니다. 뿐만 아니라 내부 탄소중립 및 운용 자산에 대한 탄소배출량 감축 목표를 세우고, ESG 투자를 2030년까지 10조 5,000억 원으로 확대하며 각종 이니셔티브와 캠페인 참여도 적극 추진하고 있습니다.

존경하는 이해관계자 여러분,
삼성화재는 ‘고객, 임직원과 미래를 만들어가는 삼성화재’를 지향하며, 차별화를 넘어 초격차의 역량을 갖춘 ‘넥스트 레벨(Next Level)’ 보험사로 발돋움하고자 합니다. 만족을 넘어 감동의 수준으로 도약해 나갈 것을 약속합니다. 국내 1위 손해보험회사로서, 21세기 최고의 금융기관이 되고자 노력하며 이해관계자 여러분의 든든한 동반자로서 늘 함께 하겠습니다.

여러분의 변함없는 믿음과 성원을 부탁드립니다.
감사합니다.

2022년 6월
대표이사 사장 **홍원학** 



“ 만족을 넘어 감동을 주는
넥스트 레벨(Next Level)
보험사로 도약하겠습니다. ”

2021 SFMI at a Glance

Financial Key Performance



최대 실적 달성

세전이익* 약 1조 5,000억 원 영업이익 달성
자동차보험, 세전이익 2년 연속 흑자
보험손익 4년 만에 흑자 전환

* 법인세 차감 전 계속 영업 순이익



새로운 디지털 브랜드 '다이렉트 착' 론칭

생활 밀착형 디지털 플랫폼 확장



영국 캐노피우스사와 사업 협력 본격 개시

글로벌 협업과 성장을 통한 신사업 동력 확대

Non-Financial Key Performance



고객 만족 1위

국가고객만족도 21년 연속 1위
한국산업의 고객만족도 자동차보험 부문 24년 연속 1위,
장기보험 부문 11년 연속 1위



ISO 14001 ISO 50001

업계 최초 국제 인증 동시 보유



ESG위원회 설립

이사회 산하 위원회 설치
(2021년 3월)



MSCI ESG Ratings A 등급

모건스탠리 ESG 평가, 종합 A등급



TCFD 가입

2021년 7월 가입
TCFD 권고안에 따라
기후변화 관련 재무정보 공개



ESG 투자 확대

ESG 누적 투자 약정 규모
5조 1,200억 원(2021년) →
10조 5,000억 원(2030년) 확대 목표



상생 금융 실천

친환경·사회적 보험 상품 매출
2조 9,000억 원(2021년) →
3조 원 달성 목표(2023년)



Paperless 업무 체계 수립

90% 이상 '종이 없는 보험 계약' 체결



업무용 차량 무공해차 전환 (K-EV100)

2030년 100% 전환 목표

Company Profile

기업 소개

삼성화재는 국내 1위 손해보험회사로 화재, 해상, 자동차, 상해, 배상책임, 장기손해보험, 개인연금 등 다양한 손해보험 상품과 퇴직연금 상품을 판매하고 있으며 중국, 미국, 인도네시아, 베트남, 싱가포르, 영국 등 해외에서도 일반보험, 자동차보험 등 손해보험 영업을 활발히 전개하고 있습니다. 또한 보험 영업에서 축적된 자금을 활용하여 국가 기간산업과 일반 기업 활동을 지원하는 투자 영업 활동을 하면서 국가 경제의 균형 있는 발전과 국민 복지 향상에 기여하고 있습니다.

기업 개요

기업명	삼성화재해상보험주식회사
업종	손해보험업
설립일	1952년 1월 26일
대표이사	홍원학
본사 위치	서울특별시 서초구 서초대로 74길 14
임직원 수	5,647명
홈페이지	www.samsungfire.com

재무 현황 (연결기준)

 매출(원수보험료)	 당기순이익	 지급여력비율
19조 7,318 억 원	1조 1,247 억 원	305.37%

조직 현황

3부문 4본부 2실 8사업부 36팀 (CISO 포함)

일반보험부문, 자동차보험부문, 장기보험부문, 개인영업본부, 전략영업본부, 자산운용본부, 디지털본부, 기획실, 경영지원실, 감사위원회, 법무팀, 소비자정책팀, 인사팀 등

자회사 현황

회사명	소재지	설립일	주요 업종	소유비율(%)
삼성화재서비스 손해사정	대한민국 서울	1996.01.30 (2002.05.28)	손해보험서비스업	100%
삼성화재애니카 손해사정	대한민국 서울	1998.10.15	손해보험서비스업	100%
삼성화재금융서비스 보험대리점	대한민국 서울	2016.03.16	보험대리업	100%
삼성화재 인도네시아법인	인도네시아 자카르타	1996.11.07	손해보험업	70%
삼성화재 베트남법인	베트남 호치민	2002.11.14	손해보험업	75%
삼성화재 중국법인	중국 상하이	2005.04.25	손해보험업	100%
삼성화재 유럽법인	영국 런던	2011.03.30	손해보험업	100%
삼성화재 싱가포르법인	싱가포르	2011.12.09	손해보험업	100%
삼성화재 미국관리법인	미국 뉴저지	2011.06.23	보험서비스업	100%
삼성화재 중앙Agency	UAE 두바이	2016.02.04	보험대리업	100%

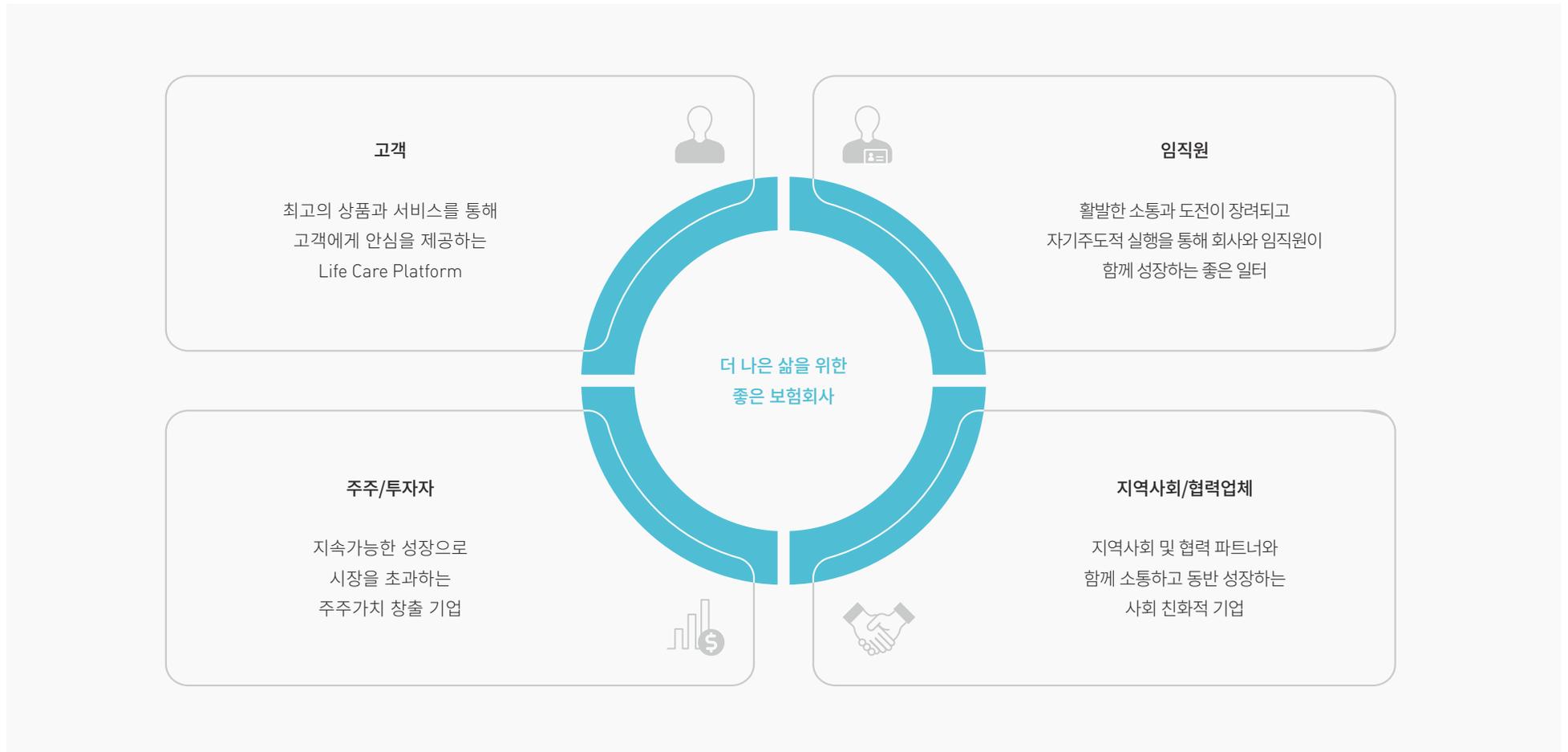
* 설립년월일과 취득년월일이 다른 경우에는 취득년월일을 () 안에 표시

Company Profile

삼성화재 증장기 비전

Good Insurance Company For Better Life
더 나은 삶을 위한 좋은 보험회사

위험 보장이라는 보험의 가치를 넘어 보다 나은 고객의 미래를 지원하는 역할로서, 고객에게 최고의 상품과 서비스를 제공하고 주주에게는 지속가능한 성장으로 주주가치를 창출하며 임직원, 지역사회와 함께 성장하는 사회 친화적 기업으로 더욱 발전하겠습니다.



Business Portfolio

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, 마이헬스 주니어, 실손의료비보험 등
	운전자: 안전운전 파트너 플러스
	재물: 성공예감, 슈퍼비즈니스
	저축/개인연금: 슈퍼세이브, 아름다운 생활 II
자동차 보험	애니카, 애니카 다이렉트
대출	아파트 담보대출, 보험계약대출, 신용대출
서비스	삼성화재 포인트, 애니카 서비스, 스마트케어 서비스, 삼성화재 우수고객 서비스

경제적 가치 분배

단위: 억 원

		2019년	2020년	2021년
고객	보험금	152,656	153,700	152,476
임직원	급여·복리후생	5,135	5,544	7,097
주주/투자자	배당금	3,613	3,741	5,101
정부	법인세	2,098	2,820	3,815
협력업체	보험 판매 비용	33,006	33,359	31,276
지역사회	지역사회 발전 기부금	128	64	41

주요 재무 실적 (별도기준)

단위: 억 원



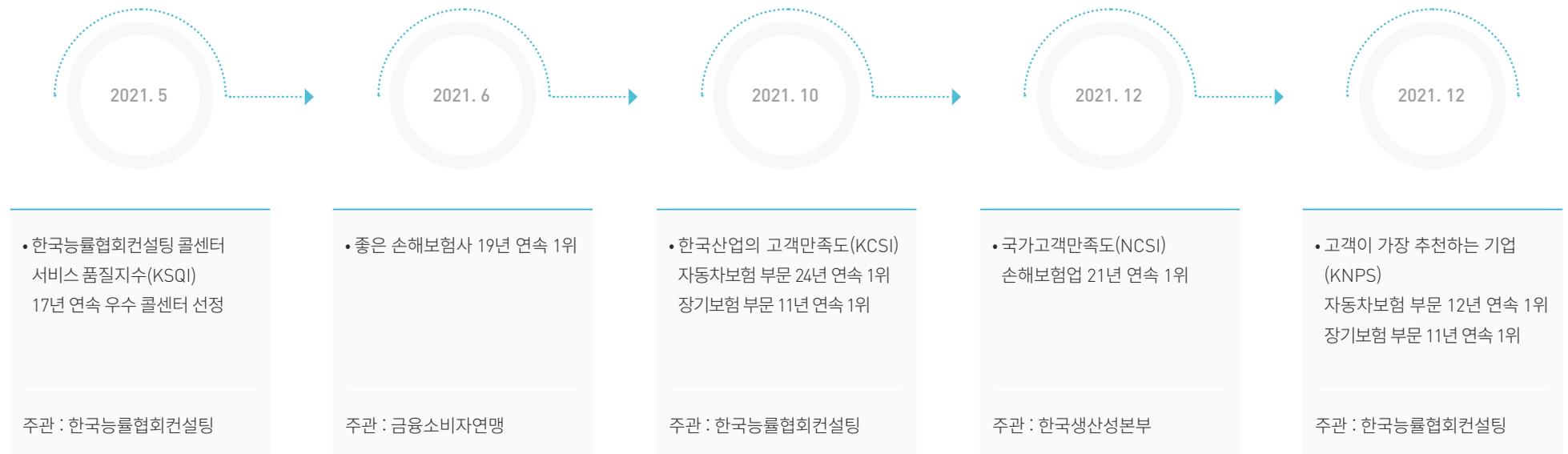
Business Portfolio

글로벌 신용등급 평가

삼성화재는 탁월한 자본력, 안정적인 영업 성과, 견실한 리스크 관리 역량 등을 인정받아 세계 최대 보험회사 전문 신용평가 기관인 A.M.Best로부터 평가 체계상 최고 등급인 A++ Superior를 11년 연속 획득하였으며, 글로벌 신용평가 기관인 S&P로부터 AA-를 획득하여 우량한 신용등급을 유지하였습니다.

신용평가기관	2018년	2019년	2020년	2021년
A.M.Best	A++, Superior	A++, Superior	A++, Superior	A++, Superior
S&P	AA-, Stable	AA-, Stable	AA-, Stable	AA-, Stable

2021 주요 수상 내역

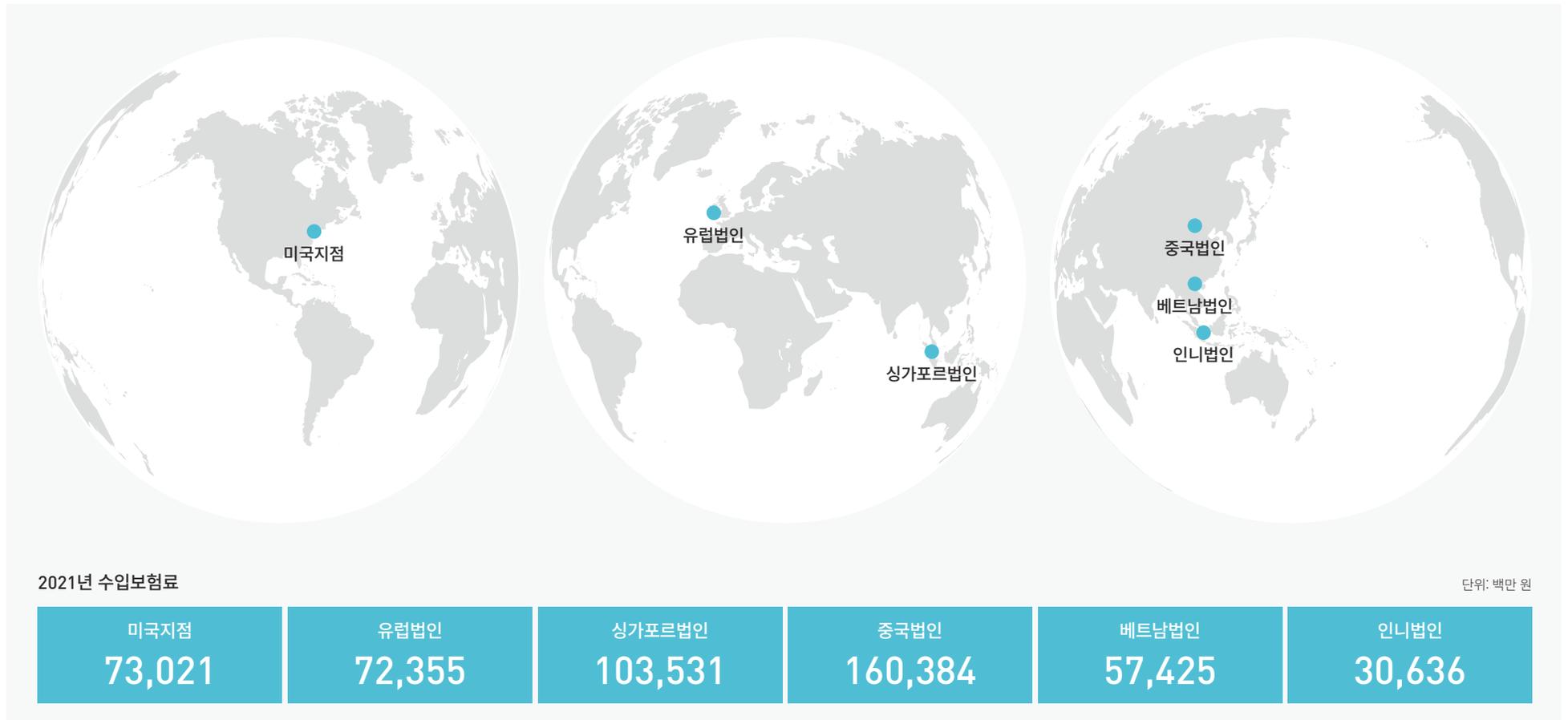


Global Management

글로벌 네트워크 사업

삼성화재는 미래 수익성 확보와 Global Top Tier P&C Insurance Company가 되기 위해 글로벌 네트워크 확대, 해외 시장 발굴 등 글로벌 사업을 적극적으로 모색하고, 선진 시장과 신흥 시장 진출을 균형 있게 추진하고 있습니다. 삼성화재는 해외 진출 시장, 중점 사업 영역, 필요 역량에 대한 해외사업 중장기 계획을 수립하여 체계적으로 이행과제를 실천하는 한편, 해외 시장 변화에 능동적으로 대응하며 미주,

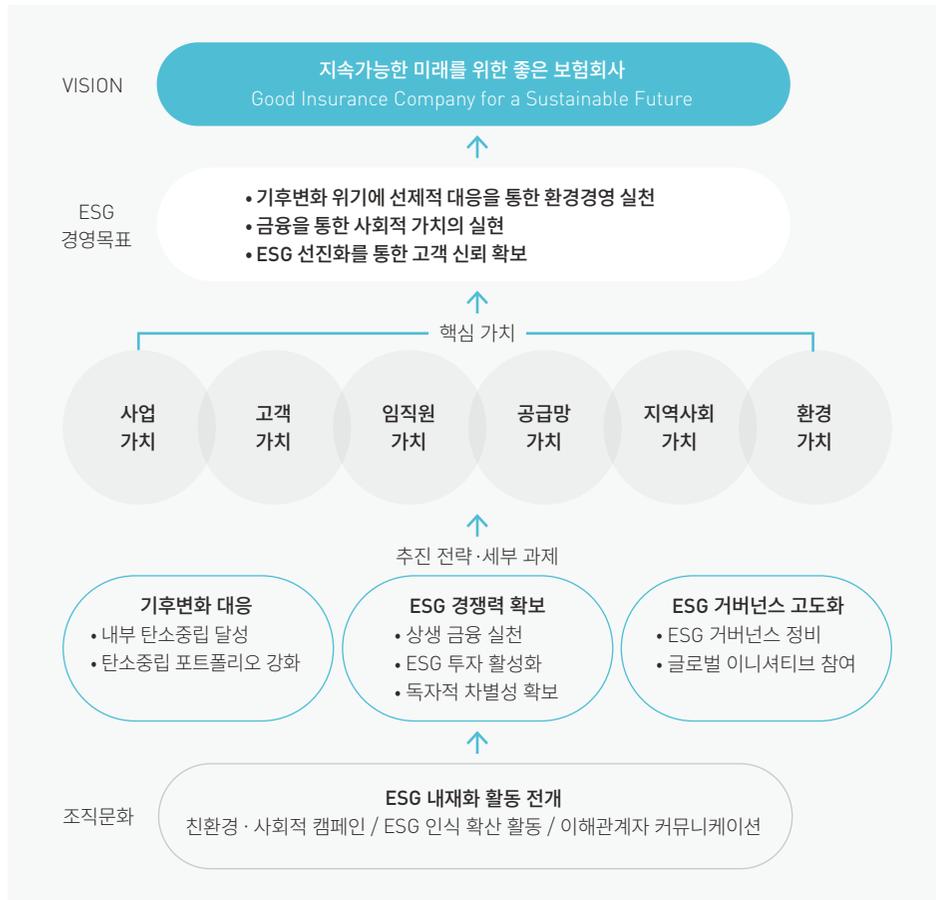
유럽, 아시아, 중동 등 8개국 18개 거점을 통해 현지 고객을 위한 차별화된 상품과 서비스를 제공하고 있습니다. 중국, 인도네시아, 베트남, 유럽 등에 설립한 법인 자회사는 현지 개인 및 기업고객을 대상으로 손해보험 상품 판매 및 투자 영업을 통해 수익을 창출하고 있으며 미국지점 포함 해외거점의 2021년 수입보험료는 약 4,974억 원으로 전년(약 4,470억 원) 대비 11.3% 증가했습니다.



Sustainability at 삼성화재

ESG 경영 체계

삼성화재는 '지속가능한 미래를 위한 좋은 보험회사'라는 ESG 비전 아래 ESG 경영을 추진해 나가고 있습니다. ESG 경영 체계를 기반으로 기후변화 위기에 선제적으로 대응하는 환경경영을 실천하고, 금융을 통한 사회적 가치를 실현하며, ESG 선진화를 통해 고객의 신뢰를 확보하는 등 지속가능한 기업으로서 경쟁력을 강화해 나가겠습니다.



ESG 경영 추진 조직



- 이사회, 경영진, 실무진별 ESG 경영 추진 조직 구축
- Top-Down과 Bottom-Up의 균형을 통한 ESG 경영 내재화

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 최고 의사결정 조직으로서 역할을 수행합니다.

지속가능경영위원회

삼성화재는 CEO를 위원장으로 하는 지속가능경영위원회를 2012년에 설치하여 운영하고 있습니다. 위원회의 구성원은 CEO, CFO, 기획실장, 장기보험부부장, 인사팀장, 준법감시인 및 기획1팀장 등 총 7인의 경영진으로 구성되어 있습니다.

ESG 실무협의체

삼성화재는 부문별 ESG 경영 목표관리 및 대응을 위하여 ESG 주요 실무부서의 부서장 및 담당자로 구성된 ESG 실무협의체를 운영하고 있습니다.

Sustainability at 삼성화재

ESG 이니셔티브 가입 현황



• 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 상장 기업을 대상으로 기업의 온실가스 감축 대응 활동을 평가하고 관련 내용의 보고서를 투자자들에게 제공하고 있는 협의회 성격의 기구입니다. 삼성화재는 2010년부터 기관 투자자이자 정보 제공자로서 탄소정보 공개 활동에 참여하고 있습니다.



• UN SDGs(지속가능발전목표)는 모든 국가의 지속가능한 발전을 위해 정부, 기업, 시민사회 등이 모두 참여하여 달성해야 할 17개의 추진 목표와 169개의 세부 목표로 구성되어 있습니다. 삼성화재는 글로벌 기업 시민으로서 SDGs의 목적 이행을 위하여 삼성화재의 지속가능경영 활동과 연계하여 추진할 것입니다.



• 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 2021년 7월 TCFD 지지 선언을 시작으로 TCFD 권고안에 따른 공시를 통해 기후변화 리스크와 기회의 비즈니스 통합을 고도화하고자 노력하고 있습니다.



Sustainable Value Story

Intro. 더 나은 미래를 향해

01. **ESG**, 지속가능한 '좋은 보험'을 꿈꾸다

02. **Digitalization**, 새로운 보험의 시대가 열리다

03. **Customer Value**, 고객 가치를 창출하다

04. **Global Network**, 협업과 성장의 장을 넓히다

Outro. Our ESG Achievement

Intro

더 나은 미래를 향해

지나온 70년, 함께한 기억

올해는 삼성화재가 창립한 지 70주년 되는 해입니다. 시대의 변화에 따라 함께 변화하고 발전하는 것이 보험이지만 변하지 않는 것이 있으니, 바로 보험의 가치입니다. 삼성화재는 인생의 불확실성 속에서 개인의 손실을 최대한 줄이며 미래를 계획할 수 있는 힘이 되어 주고자 노력해 왔습니다.

고객과 시장의 요구에 발맞춰 보험의 트렌드를 선도해 온 삼성화재는 1999년 장기손해보험 시장에 본격적으로 뛰어든 이래로 고객의 건강과 생활에 필요한 혁신적인 보험 상품을 지속적으로 선보여 왔습니다. 2002년에는 ‘삼성 Anycar’로 자동차보험의 브랜드 시대를 열었고, 2009년에는 인터넷 다이렉트 자동차보험 시장에 진출해 현재까지 1위 자리를 지키고 있습니다. 2019년 업계 최초 1,000만 고객 돌파, 고객만족 연속 21년 1위, 찾아가는 서비스, 고객 콜센터 등의 성과를 이루며 보험의 다양화와 대중화를 이끌어 왔습니다.

시대마다 요구되는 보험의 형태는 다르지만, 세상은 변해도 좋은 보험의 본질은 변하지 않는다는 것이야말로 삼성화재가 중요하게 여기는 정신입니다.

“ 시대마다 보험의 형태는 다르지만 좋은 보험의 본질은 변하지 않는다는 것이야말로 삼성화재가 중요하게 여기는 정신입니다. ”

나아갈 70년, 더 나은 미래

때로는 혁신이 필요하기도 합니다. 삼성화재는 위험 보장이라는 보험의 본질적인 가치를 넘어 보다 나은 고객의 미래를 지원하는 역할로서 비전을 제시하고자 합니다.

국내뿐만 아니라 글로벌 시장에도 장기적인 저성장이 지속되고 있습니다. 인구 정체와 고령층 증가, MZ 세대의 등장으로 인구 구조도 달라지고 있습니다. 기후위기로 인한 환경의 변화뿐만 아니라 테크 기업의 진출로 보험 산업 환경도 급변하고 있습니다. 이런 환경의 변화 속에서 보험 상품과 서비스에도 혁신의 바람이 불고 있습니다.

삼성화재는 기존 사업의 경쟁력을 강화하면서 동시에 미래 가치를 기반으로 고객의 니즈를 파악하고 최적화된 솔루션을 제안하며 앞으로 나아가고자 합니다. ESG 경영 강화, 디지털 혁신, 고객 가치 증대, 글로벌 협업 확대를 통해 변화된 환경에 대응하며 더 나은 미래를 위한 발판을 마련해 나가고자 합니다.

‘더 나은 미래를 위한 좋은 보험’이라는 보험의 본질적인 가치를 위해 변화와 혁신을 시도하며 앞으로의 70년을 준비하겠습니다. 지속가능한 성장을 바탕으로 고객, 임직원과 함께 미래를 만들어 나가겠습니다.

“ 삼성화재는 ESG 경영 강화와 디지털 혁신, 고객 가치 증대와 글로벌 네트워크 확대를 통하여 더 나은 미래를 만들어 나가겠습니다. ”



Story #01

ESG, 지속가능한 ‘좋은 보험’을 꿈꾸다

지속가능한 경영은 거스를 수 없는 시대의 흐름이 되었습니다.

삼성화재는 이러한 흐름 속에서 한층 강화된 ESG 비전과 전략을 수립하고 ‘지속가능한 미래를 위한 좋은 보험회사’로서 경영을 실천하고자 합니다.

탄소중립 목표 수립과 실천, ESG 투자 확대는 더 나은 미래를 만들기 위한 우리의 선택입니다. 재무·비재무 통합 경쟁력을 강화하고 ESG 경영 환경에 발빠르게 대응하며 책임 있는 글로벌 보험회사로 도약하겠습니다.

더 나은 미래를 위한 ESG 경영

삼성화재는 기후위기에 선제적으로 대응하여 환경경영을 실천하고 금융을 통한 사회적 가치를 실현하기 위하여 ESG 경영을 강화하였습니다. 온실가스 감축을 위하여 사내 에너지 전환을 실천하는 한편, 본업에 기반한 ESG 경쟁력 확보를 위해 ESG 투자 및 상생 금융 실천 등 여러 노력을 기울이고 있습니다. 사내 의사결정 체계의 다양성 확보와 ESG 실행 기반 마련을 위해서도 최선을 다하고 있습니다.

삼성화재는 앞으로 ESG 경영을 더욱 강화할 계획입니다. 글로벌 기업으로서 책임을 다하며 지속 가능한 미래를 위해 노력하겠습니다.

기후위기 대응을 위한 우리의 노력

기후변화 위기에 대응하고자 하는 삼성화재의 노력은 이미 시작되었습니다.

지난 2020년 말 삼성화재는 그룹 금융사와 함께 ‘탈석탄 금융’을 선언했습니다. 석탄화력발전소 건설 목적의 회사채에 대한 투자를 포함하여 석탄 발전에 대한 신규 투자 및 신규 석탄화력 발전소 건설을 위한 보험 인수를 중단하기로 했습니다. 이미 2019년 3월 이래로 석탄발전에 대한 신규 투자 승인을 멈춘 상태이며, 이에 더해 보다 적극적으로 ESG 투자 가이드라인을 마련하고 전략을 수립할 것입니다.

삼성화재는 ‘ESG 경영’을 대외적으로 선포하고, 2050 탄소중립 달성을 위한 기후금융 실천을 약속하는 기후금융 지지 선언에 동참하였습니다. 이어 이사회 내에 ‘ESG위원회’를 설치(2021년)

하며 ESG 전략 정책 수립과 추진 활동을 위한 조직을 정비하였고 탄소중립 달성, 탄소중립 포트폴리오, ESG 투자 원칙을 담은 환경경영 주요 전략을 수립하며 ESG 경영을 본격화하기 위한 준비를 마쳤습니다.

온실가스 감축

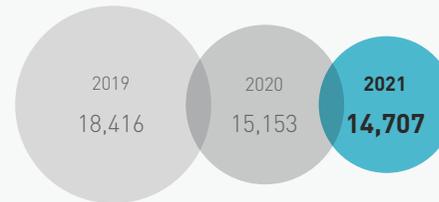
삼성화재는 글로벌 스탠더드 기반의 환경·에너지 경영 시스템을 구축하고, 환경·에너지경영 방침 수립 및 목표 기반의 온실가스 배출 감축, 자원 사용량 절감 활동을 통해 환경 가치를 향상시키고 있습니다.

삼성화재는 다양한 친환경 활동 및 자원 절감을 통해 회사의 탄소배출량을 꾸준히 절감하고 있습니다. 2021년 삼성화재의 온실가스 배출량은 전년 대비 2.9% 감소한 1만 4,707 tCO₂eq입니다.

또한 종이 없는(paperless) 업무 체계를 수립하여 사내 용지 사용을 줄일 수 있는 실행 방안을 추진하고 있습니다. 전자서명 및 전자문서전달 시스템 등 디지털 영업 지원 시스템으로 전환을 통해 업무 효율성과 환경보호를 동시에 실천하고자 합니다.

온실가스 배출량

단위 : tCO₂eq



ESG 경영 본격화
ESG위원회 설치

2021년 장기보험 신계약 중
모바일 청약 비율
96.4%

숲을 살리는 종이 없는 보험 계약

보험 계약 1건 체결에 필요한 각종 서류는 A4용지 약 130장입니다. 이를 전자서명으로 대체하면 연간 A4용지 1억 5,600만 장을 절약할 수 있습니다. 전자서명의 친환경 효과는 매년 축구장 5배 크기의 숲(나무 1만 5,600그루)을 조성하는 것과 같습니다. 삼성화재는 디지털 영업 지원 시스템에 따라 모바일 기기를 활용하여 90% 이상 종이 없는 보험 계약을 체결하고 있습니다. 2021년 기준 장기보험 신계약 중 모바일 청약 비율은 96.4%에 달합니다.



운영자산 탄소배출 감축

삼성화재는 탄소중립 달성을 목표로 내부 온실가스 감축을 위해 노력하는 동시에 운영자산에 대한 탄소배출량(Scope 3) 감축을 위해서도 노력하고자 합니다.

보험 인수 과정에서도 ESG 요소를 고려하여, 신규 석탄발전 건설 보험 인수를 중단한 상태입니다. 인수 제한 사업에 관한 '네거티브 스크리닝' 기준을 수립하여 U/W 가이드라인 상에 반영할 계획입니다.

ESG 투자 활성화

삼성화재는 지속가능금융으로서 ESG 경영 전략을 강화하며 2030년까지 ESG 누적 투자 약정 규모를 10.5조 원 규모까지 확대하고자 합니다.

삼성화재는 그동안 다른 보험사 대비 신재생 에너지 관련 투자 비중이 높아 긍정적인 평가를 받았습니다. ESG 투자 중 신재생 에너지 관련 투자 규모는 2021년에 전년 대비 23.6% 증가하여 지속적인 확대 추세에 있습니다. 앞으로도 ESG 투자를 다각도로 확대할 예정입니다.

2025년까지 태양광, 풍력발전 등 신재생에너지 사업에 연 3,000억 원을 투자하고, 재생에너지 뿐만 아니라 우량 기업 ESG 채권을 중심으로 연 2,000억 원을 투자하는 등 총 5,000억 원의 신규 투자를 약정하고 있습니다. 이어 2030년까지 신규 투자 규모를 연 1조 원으로 확대할 계획입니다.

투자 영역도 기존 신재생에너지 위주에서 전기, 수소 선박 등 친환경 운송 수단과 제로에너지 건물, 그린 리모델링 등 부동산 부문으로까지 다각화할 예정입니다.

ESG 투자 원칙도 확대 수립하고자 합니다. 이미 2020년 개정된 ESG 투자 가이드라인에 따라 현재도 투자 과정에서 제한적인 '네거티브 스크리닝'을 적용하고 있습니다. 예를 들어 석탄, 담배, 도박 비중이 30% 이상인 사업과 기업에 대한 신규 투자 및 용자를 제한하고 있습니다.

앞으로는 네거티브 스크리닝 대상을 단계적으로 확대하면서 이와 함께 ESG 통합 방식을 채택하고자 합니다. 자체 ESG 평가 체계를 도입하여 투자 대상 기업의 ESG 이행 수준을 평가하고 리스크 검토를 강화하며 ESG 조건을 기준으로 부정적으로 평가되는 사업이나 기업을 포트폴리오에서 배제하여 투자에 있어서도 지속가능성을 확보하고자 합니다.

ESG 투자 규모
* 누적 약정액 기준



운영자산 탄소배출량
Scope 3 감축

2030년까지
ESG 누적 투자 약정 규모 확대
10.5 조 원 목표

ESG 투자 원칙
수립 및 확대 적용

ESG 금융 지원 등 상생 금융 실천

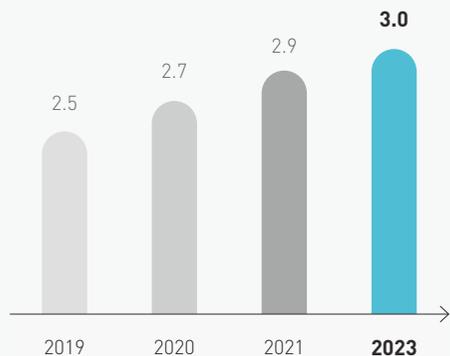
삼성화재는 '상생 금융'을 실천하기 위해 2023년 까지 친환경·사회적 보험 상품 매출액 3조 원 달성을 목표로 상품 및 서비스 개발을 추진하고 있습니다.

친환경 사업 과정에서 발생하는 위험 보장 상품에 대한 수요가 증가하여 이와 관련한 상품 및 컨설팅 서비스의 연계 방안을 고려하고 있으며, 기후변화 위험에 따른 손실을 보장하는 보험 개발도 확대해 나갈 계획입니다.

재생에너지 활용, 친환경 제품 생산 기업에 대한 금리 우대 적용 등 '임팩트 투자'와 ESG 친화 기업에 대한 ESG 금융 지원 등을 실시할 예정입니다. 또한 클린테크 기업 및 친환경 스타트업에 육성·지원 하는 노력도 기울이고자 합니다.

친환경·사회적 보험 매출

단위:조 원



차별화된 '안전 관리' 역량 구축

기업안전연구소, 사고 예방으로 안전경영 지원

기업안전연구소는 1979년 국내 손해보험업계 최초로 설립된 민간 방재 전문기관으로서, 분야 별 전문 엔지니어의 전문 방재 컨설팅을 통해 고객사의 사고 예방 및 안전경영을 지원하고 있습니다.

연구소는 2021년 9월부터 기업고객을 대상으로 '산업안전 컨설팅'을 제공하고 있습니다. 중대재해 처벌법 및 산업안전보건법 상 안전보건 관리체계 구축에 초점을 맞춘 컨설팅 서비스로, 지난해에는 국내 최대 규모의 화학기업인 롯데케미칼과 '중대재해 예방 위험관리 파트너십'을 체결하고 ESG 안전경영 지원에 나섰습니다.

연구소는 앞으로도 방재 선진 기술 도입을 통해 고객의 안전한 경영 활동을 지원하겠습니다.

교통안전연구소, 위험 예측 미래 환경 대비

교통안전문화연구소는 교통안전 정책개발, 제도 개선을 통한 교통문화 개선, 안전교육에 힘쓰고 있습니다.

교통 당국과 협업해 기상 변화에 따라 규정 속도를 바꿔 사고를 방지하는 '가변제한속도'를 도입 하였고, 최근엔 경찰청과 함께 '안전속도 5030'의 종합적 효과를 분석하기도 했습니다.

연구소는 고위험군을 위한 맞춤형 교통안전 정책 개발이나 모빌리티 환경 변화에 따른 신규 위험 요인 등 미래 환경 변화에 따른 연구 및 제도 개선 활동도 지속적으로 추진 중입니다.



친환경·사회적 보험 상품 매출

3조 원 달성 목표 (2023년)



기업안전연구소,
기업 고객사 방재 컨설팅 및

ESG 안전경영 지원



교통안전연구소,

모빌리티 환경 변화에 따른

신규 위험 요인 예측 대비 등

ESG 거버넌스 체제 정비

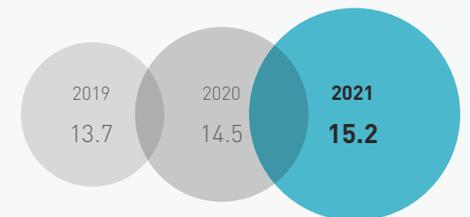
여성 사외이사 선임-사내 다양성 개선

삼성화재는 거버넌스 체제 정비와 함께 2022년 3월 여성 사외이사를 선임하면서 이사회 성비 다양성과 균형을 위해 노력하였습니다. '자본 시장과 금융투자업에 관한 법률(자본시장법)'이 개정되면서 자산총액 2조 원 이상인 주권상장 법인의 경우 이사회가 특정 성으로만 구성되지 않도록 규정하고 있습니다. 삼성화재는 앞으로도 여성 관리자의 비중을 높이고 여성 인재 양성을 통하여 사내 다양성을 확보하고 개선하기 위해 노력하겠습니다.

여성 관리자 비중

단위:%

* 전체 관리자 중 책임 이상 여성 비율





Story #02

Digitalization, 새로운 보험의 시대가 열린다

빅테크의 진입과 MZ 세대의 부상으로 보험업의 디지털화가 가속화되고 있습니다. 금융·의료·공공 생활 영역에서 데이터의 증가, AI 기술의 발달, 디지털 생태계 확산도 보험업의 체질 변화를 예고하고 있습니다. 이러한 흐름 속에서 삼성화재는 밸류체인 전 영역의 디지털화를 통해 경쟁력을 강화하고, IT 기술과 빅데이터 활용, 고객 경험 혁신을 통해 디지털 사업의 핵심 역량을 키우며 한 걸음 앞서 새로운 보험의 시대를 열고자 합니다.

전 밸류체인인의 Digitalization

삼성화재는 디지털 혁신을 위해 대내외 데이터를 결합하여 활용할 수 있는 빅데이터 기반의 역량을 강화하고, 영업에서 보상에 이르기까지 업무 프로세스상 가능한 모든 부문에서 디지털화를 추진하며 디지털 보험사업 DNA를 체화하고자 합니다.

삼성화재의 디지털 추진 전략

새로운 플랫폼 확장

브랜드 '착'을 비롯하여 진화된 헬스케어 서비스 '애니핏 플러스', 통합 금융업 '모니모' 등 신규 디지털 플랫폼을 통해 보험 본업의 가치를 지키며 디지털 시장에서 우위를 선점하고 독자적인 T&T를 확보해 나가고자 합니다.

IT 인프라 구축 및 Data 역량 강화

효율적인 IT 기반 구축과 개발 역량을 확보하고 데이터 통합 집적 및 고도화된 분석 체계를 수립하며 디지털 플랫폼 사로서 서비스, 영업, 고객 관리 등 기반 역량을 강화하고자 합니다.

디지털 보험 영업 성장

플랫폼 '착'과 연계해 디지털 자동차보험 시장의 주도권을 지켜나가고, 고객 경험을 연계한 상품 및 서비스 개발, 플랫폼 트래픽의 고객화 및 서비스 이용 확대 등을 통해 디지털 보험 영업의 성장을 이끌어 나가고자 합니다.

밸류체인 디지털화를 위한 상품-채널-운영 체계의 전환

- 고령층, MZ 세대 등을 위한 보험 확대
- 초개인화로 개인별 대안을 제시할 수 있는 맞춤형 보험 고도화

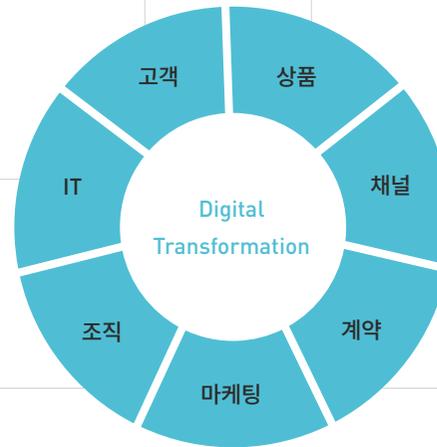
- 리드 타임을 단축할 수 있는 시스템 기반 구축
- 간편한 시스템 개발 구조로 개발 난이도 개선 및 절차 효율화 추진

- 디지털 시대에 맞춰 상품 중심에서 생태계 중심으로 조직 운영 체계 정비
- 상시적 인큐베이터 엑셀레이터 운영으로 스타트업 육성 및 디지털 기반 외부 IT 기업 적극 활용

- 상품 간 시너지 강화
- 생태계 기반 종합 리스크 보장 상품 공급
- 디지털 특화 상품, 일상 속 리스크 보장 생활형 보험, 청구와 보상이 쉬운 고객 경험용 상품, 필요한 리스크만 보장하는 맞춤형 상품 등 제공

- 비대면 채널 확대 위한 다양한 디지털 접점 확보
- 대면 채널 전문성 강화

- 정교한 운영 및 청약 프로세스의 간소화·자동화
- 벤치마킹 및 리서치 기반 UX 전략 수립



- 데이터를 활용하여 소비자 개인 특성에 맞춘 최적화 마케팅 제공

생활 밀착형 디지털 플랫폼 ‘다이렉트 착’

지난해 론칭한 새로운 브랜드 ‘다이렉트 착’은 그동안 판매 중심이던 플랫폼에서 벗어나 고객의 일상생활과 보험의 접점에서 보험을 매개로 한 다양한 서비스와 콘텐츠를 제공하는 ‘생활금융 플랫폼’으로 새롭게 선보였습니다. 생활 밀착형 보험 상품, 고객 맞춤형 보험 큐레이팅, 인슈어 테크 및 비보험 콘텐츠 서비스 등 단순 보험 가입을 넘어 다양한 서비스를 제공하고 있습니다.

디지털 보험 상품 라인업 강화

디지털 채널에서만 가입할 수 있는 보험 상품의 라인업을 다양화하고, 개인별 라이프스타일에 맞는 초개인화 서비스를 강화하였습니다. 에코 (ECO) 마일리지 개념을 운전자 보험에 도입한 ‘마일리지 운전자 보험’이나 일상생활에서 발생하기 쉬운 사고나 위험을 보장하는 소액단기상해 보험인 ‘미니생활보험’ 등은 고객 맞춤형으로 간편하고 쉬운 접근이 특징입니다. 최근에는 전기차 운전자만의 니즈에 맞도록 설계된 전기차 전용 플랜도 출시하였습니다.

일상 속 소소한 혜택 서비스

건강과 운전, 여행을 테마로 한 생활 서비스, 반려인들을 위한 펫보험 서비스 등 일상생활에서 소소한 혜택을 받을 수 있는 생활 밀착형 서비스도 제공합니다. 최근에는 반려동물 헬스케어 스타트업과 제휴하여 신규 가입 고객 대상 이벤트를 실시하기도 했습니다. 업계 최초로 다이렉트 스크린 홀인원 보험을 단독 상품으로 출시하기도 하였습니다.

삼성화재 다이렉트



AI 고객 맞춤 보험 추천

원하는 보험료에 맞춰 보장을 추천하는 ‘희망 보험료’ 서비스, 동일한 성별·연령대의 고객이 많이 찾는 보험을 안내하는 ‘인공지능(AI) 맞춤 추천’ 서비스 등 데이터 분석 및 인공지능 기술을 활용해 고객에게 맞는 보험을 추천하는 ‘보험 피팅’ 서비스를 제공합니다. 가입자와 유사한 운전자들의 가입 조건을 비교 분석해 담보와 가입금액 등의 적정성을 점검하는 서비스는 현재 가입 중인 520만 명 이상의 고객 통계 정보를 기초로 분석하는 것이 특징입니다.

비대면 대출 및 보험금 청구 서비스

비대면으로 대출과 보험금 청구도 가능합니다. 모바일 보험금 청구 서비스는 본인의 보험금 청구뿐만 아니라 미성년 자녀와 고령의 부모님을 위한 보험금 대리 청구도 가능하도록 하였으며, 손보 업계 최초로 타사 보험금도 청구할 수 있도록 하여 고객 편의성을 확대하였습니다.

삼성 금융 통합 원앱 ‘모니모’ 출시

삼성 금융계열사가 공동으로 만든 통합 플랫폼 애플리케이션 ‘모니모(monimo)’도 선보였습니다. 모니모는 삼성화재, 삼성생명, 삼성증권, 삼성카드의 업무를 통합한 금융 앱 서비스입니다. 삼성금융계열사 공동 브랜드 삼성금융네트워크 (Samsung Financial Networks)가 만든 통합 앱으로, 각 금융업권의 선도 역할을 하는 금융계열사와의 협업을 통해 시너지를 창출하고 디지털 금융환경 변화에 대응하고자 하는 통합 채널 플랫폼입니다.

통합 앱 모니모에서는 4개 금융사의 다빈도 서비스를 한번에 처리할 수 있으며 자산조회, 금융 팁, 무료 송금 등의 금융서비스와 보험료 결제, 신차 견적, 자동차·부동산 시세 조회 등의 서비스 기능을 한 곳에 구현하였습니다. 걷기, 저축 등의 목표를 달성하면 보상을 주는 전용 ‘리워드’ 포인트(젤리)도 운영하고 있습니다.

‘다이렉트 착’이 보험에 기반한 생활 플랫폼을 지향한다면 ‘모니모’는 그룹 통합 플랫폼에 참여하는 4개 금융사에서 고객들이 많이 찾는 서비스를 통합해 공동으로 고객의 편의성을 증대하고자 하는 취지입니다. 양 플랫폼 간 트래픽 셰어 (Traffic Share)를 통한 시너지 창출도 기대하고 있습니다.



통합 금융 앱 서비스

4개 금융사 서비스를 한번에

‘모니모’ 주요 기능

- 삼성화재·생명·카드·증권 등 삼성 금융 4개 사 모든 업무 가능
 - 자동차 고장 출동(삼성화재), 보험금 청구(삼성생명), 한도 상향 신청(삼성카드), 펀드 투자(삼성증권) 등
- 계좌 통합관리·간편송금·신용관리 등 종합 금융 서비스 제공
- 모니모 전용 리워드 ‘젤리’ 제공 - ‘모니머니’로 교환해 현금처럼 사용 가능

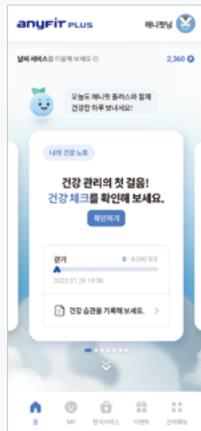


애니핏과 헬스케어 플랫폼 생태계 확장

세계적으로 헬스케어 서비스에 대한 관심이 높습니다. 특히 COVID-19 팬데믹의 영향으로 실내의 체육 활동이 급격히 위축되며 비대면 건강관리 서비스에 대한 사회적 관심이 그 어느 때보다 높아지고 있습니다.

삼성화재는 건강보험 가입 고객을 대상으로 한 부가서비스로 디지털 헬스케어 서비스 ‘애니핏 2.0’을 운영하였습니다. 기존의 ‘애니핏’을 확대 개편한 애니핏 2.0은 약 41만 명의 고객이 가입했으며 매일 7만 명 이상이 접속할 정도로 크게 성장하였습니다.

걷기, 달리기, 등산 등 운동 목표를 달성하면 리워드 포인트를 제공하는 기존의 서비스뿐만 아니라 골다공증 케어, 건강 위험 분석, 건강검진 예약, 마음건강 체크 등 신규 건강관리 서비스를 추가하며 통합 건강관리 서비스로 확대 운영하였습니다.



삼성화재는 ‘애니핏 2.0’을 오픈 플랫폼으로 확장한 애니핏 Plus, 애니핏 Pro를 통해 통합 건강관리 플랫폼으로서 보험 본업을 강화하며 ‘헬스케어’를 신사업 동력으로 성장시키고자 합니다.

애니핏 PLUS-애니핏 PRO 론칭

삼성화재는 건강관리 앱 애니핏의 대대적인 개편을 진행 중입니다. 현재는 가입자에게 제공하는 부가서비스로 운영되는 애니핏에 건강위험 분석부터 만성질환 관리까지 다양한 헬스케어 서비스를 탑재하여 종합 헬스케어 플랫폼으로 확대한다는 계획입니다.

기존 보험가입 고객 대상에서 15세 이상 모든 국민 대상으로 사용자 기반을 확대하고 다양한 건강관리 서비스를 연계한 ‘애니핏 Plus’, 기업체

임직원을 대상으로 맞춤 건강관리 프로그램을 제공하는 ‘애니핏 Pro’로 확장해 헬스케어 관련 미래 시장을 선도해 나가고자 합니다.

시니어 사업 연계 간병인 매칭 플랫폼 투자 협약

삼성화재는 자체 헬스케어 서비스 ‘애니핏’을 운영하며 동시에 디지털 헬스케어 활성화를 위해 스타트업을 발굴해 전략적 제휴도 추진 중입니다. 지난해 삼성화재는 간병인 매칭 서비스 플랫폼 ‘케어네이션’(HMC네트웍스)과 투자 협약을 체결하고 플랫폼 전용 간병인 배상책임보험을 업계 최초로 출시했습니다. 단기적으로는 간병서비스 플랫폼 성장을 위해 노력하고 중장기적으로 시니어 생태계에 적합한 헬스케어 서비스를 개발하여 시너지를 창출하고자 합니다.



일반 고객 및
기업체 임직원 대상
맞춤 건강관리 서비스

15세 이상 모든 국민 대상
anyFIT PLUS
기업체 임직원 대상
anyFIT PRO

건강관리 서비스 애니핏의 진화

	애니핏 2.0	애니핏 Plus / 애니핏 Pro
가입자 수	41만 명 (2022년)	200만 명 확보 목표 (2024년)
가입 대상	자사 건강보험 고객 대상 부가서비스	오픈 플랫폼으로 일반 고객 (애니핏 Plus) 및 기업체 임직원 (애니핏 Pro) 대상으로 확대
주요 서비스	<ul style="list-style-type: none"> • 걷기, 달리기, 등산 시 리워드 포인트 제공 • 골다공증 케어, 당뇨케어, 건강검진 예약, 병원 약국 찾기, 종합병원 예약, 마음건강 체크 서비스 등 	<ul style="list-style-type: none"> • 건강 분석부터 관리까지 통합 헬스케어 서비스 탑재 • B2C/B2B 맞춤 건강관리 프로그램 • 외부 건강관리 서비스와 연계 서비스 제공 예정



Story #03

Customer Value, 고객 가치를 창출하다

급격히 진행되는 디지털화와 인구 구조의 변화 속에서 삼성화재는 고객의 가장 가까이에서 고객 가치를 지키기 위하여 노력하고 있습니다. 환경 변화에 발맞춰 상품과 서비스를 개선하고 고객의 건강을 지키고 각종 위험을 보장하는 보험의 본질에 충실하고자 합니다. 삼성화재는 진입 문턱을 낮추고 고객이 원하는 실질적인 서비스를 제공하며 고객 만족을 위해 지속적으로 노력하겠습니다.

디지털 전환으로 진입 문턱 낮추다

비대면 맞춤 모바일 서비스 제공

비대면 업무 처리를 원하는 고객이 늘면서 삼성화재는 다양한 모바일 서비스를 제공하고 있습니다. 업계 최초로 모바일 웹사이트를 통한 전자서명을 실시하고 모바일 앱으로 고객이 쉽게 업무를 처리할 수 있는 영역을 확대해 나가고 있습니다. 특히 '스마트Link' 기반 서비스도 다양화하여 보험 계약 유지와 보상 과정에서 고객이 편리하게 정보를 확인하고 처리할 수 있도록 편의성을 향상시켰습니다.

앱 설치 없이 모바일 웹에서도 서비스 OK

별도의 애플리케이션을 설치하지 않아도 모바일 웹에서 보험금 청구 등이 가능한 프로세스를 신설하였습니다.

기존에는 보험금 청구, 계약 변경, 보험료 납입, 보험계약대출, 장기보험 신용대출 등 서비스를 이용하기 위해서는 삼성화재 앱이 꼭 필요했으나, 이제는 모바일 웹에서도 윈스톱으로 처리 가능합니다. 이와 더불어 모바일 웹에서 이용할 수 있는 인증 수단도 금융인증서, 카카오페이 인증, 간편 비밀번호 인증을 추가하여 고객 편의성을 확대하였습니다.

이와 같은 디지털 서비스 제공에 따라 홈페이지 전자금융 회원 수는 전년 대비 120만 명이 증가하였고 고객의 큰 호응을 얻고 있습니다.



전자금융 회원 수 (전년 대비)

120만 명 증가



고객의 가장 가까이에서

건강-생활 맞춤 서비스



소비자 보호 위해
70여 종 약관 개선

약관 개선 TF 운영

고객이 원하는 맞춤 서비스

고객 건강관리 헬스케어 서비스 확대

삼성화재는 다양한 고객중심 상품·서비스를 제공하고 있습니다. 그중 하나인 애니핏(Anyfit)은 통합 헬스케어 서비스로 그 입지를 다져 왔습니다. 삼성전자의 삼성헬스와 제휴하여 운동 목표를 달성하면 보상으로 포인트를 제공하는 웰니스 서비스에서 시작한 애니핏은 지난해 2.0 버전을 출시하며 건강 위험 분석, 마음건강 체크, 당뇨 및 골다공증 케어 등 고객 편의 증진 및 건강 관리 지원을 위한 콘텐츠를 다양화하였습니다. 특히 병원·약국 찾기, 질병 검색, 종합병원 예약 서비스가 추가되고 편의성과 활용도가 높아지면서 고객의 좋은 호응을 이끌었습니다.

애니핏 서비스는 최근 애니핏 Plus, 애니핏 Pro로 확대 개편하여 통합 헬스케어 플랫폼으로 거듭났습니다. 보다 전문적인 통합 헬스케어 서비스로서 고객의 건강을 가장 가까이에서 돌보고 관리하고자 합니다.

라이프스타일에 '착' 맞춤 생활 보험 선도

삼성화재는 다양한 고객들의 라이프스타일과 취향을 반영한 맞춤형 보험 서비스와 제품을 선도하고 있습니다. 삼성화재 다이렉트 착은 플랫폼을 통한 편의성을 확대하며 동시에 개인 맞춤형 디지털 보증을 강화한 서비스입니다.

최근 출시한 마일리지 운전자보험, 미니생활보험도 개인의 라이프스타일에 맞춤 초개인화를 지향한 상품입니다. 자동차보험뿐만 아니라 어린이보험, 펫보험 등 보다 저렴한 보험료의

상품을 취향에 맞게 찾을 수 있도록 하였으며, 앞으로도 건강, 운전, 여행을 테마로 일상 속에서 소소한 혜택을 받을 수 있는 서비스를 지속적으로 개발할 예정입니다.

약관 개선 태스크포스 운영

삼성화재는 약관을 이해하기 어려워하는 고객에 대한 불안전 판매를 예방하기 위해 '약관 개선 태스크포스(TF)'를 운영하고 있습니다. 이는 고객과의 불필요한 분쟁을 사전에 막고 불안전 판매를 예방하기 위한 정책으로 현재까지 약 70여 종의 약관을 소비자가 이해하기 쉽도록 개선했으며 그 영역을 점차 확대해 나갈 계획입니다.

우리 고객은 우리가 지킨다!

소비자 보호를 위한 조직 정비

삼성화재는 선제적으로 고객중심 경영활동을 실행하기 위해 다양한 소비자 보호 활동을 실시하고 있습니다. 공정성, 객관성, 전문성을 확보하여 보험 분쟁을 심의하는 ‘고객권익보호위원회’를 비롯하여, 고객의 입장에서 사내 불합리한 제도 및 관행을 개선하는 ‘소비자보호위원회’ 활동도 빛을 발하였습니다. 고객 불편사항을 현장에서 보다 신속하게 해결하기 위해 ‘소비자보호센터’도 전국 8대 권역으로 확대 운영 중입니다.

고객 의견 개선 반영_고객패널 제도

삼성화재는 소비자가 직접 상품과 서비스를 체험한 후 그 결과를 수렴하여 경영에 반영하는 ‘고객패널 제도’를 운영하고 있습니다. 2005년 손해보험 업계 최초로 고객패널 제도를 도입한 후 매년 꾸준히 운영하고 있으며, 이를 통해 수렴된 고객 의견은 삼성화재 상품과 서비스 개선에 반영하여 고객중심 경영을 실천하고 있습니다. 실제로 고객패널이 제시한 950여 건의 과제 중 약 75%가 개선되었으며 삼성화재는 세대별 패널 및 상시 패널 운영 등 다양한 노력을 통해 고객 눈높이에 맞춘 상품과 서비스를 제공하고자 합니다.

시니어 고객 눈높이 맞춤

디지털화가 급속도로 진행되면서 금융거래에 어려움을 겪는 시니어 고객층이 늘어나는 상황에서 삼성화재는 만 60세 이상 고객으로 구성된 ‘시니어 고객패널’ 제도를 도입하여 운영하고 있습니다. 2021년 시작하여 현재 2기 운영을 마치고 3기 운영을 검토 중입니다.

시니어 고객패널들은 약 2개월간 보험금 청구, 보험료 납입, 다이렉트 보험 가입 등 다양한 업무를 체험합니다. 그 과정에서 이용 편리성 점검 및 청약서나 약관 등에 대한 이해도 개선 과제를 수행하고, 그 결과를 서비스 개선에 반영하고 있습니다.

MZ세대와 소통

삼성화재는 20~30대 젊은 고객들의 의견을 듣기 위해 ‘MZ세대 패널’도 도입하여 운영 중입니다. 20세에서 30대 초반 사이의 대학생, 직장인 등 다양한 계층으로 구성된 고객 패널들을 통해 디지털화에 친숙한 젊은 세대의 시각에서 개선 과제를 발굴하고 해결 안까지 함께 찾아가 합니다. 삼성화재는 이를 통해 젊은 층의 욕구와 MZ세대가 원하는 상품·서비스를 파악해 신상품 출시에도 적극 활용할 방침입니다.

고령자 장애인 소비자 보호를 위한 지침

이외에도 삼성화재는 고령자 및 장애인 소비자 보호에 대한 지침을 별도로 마련하여 이를 각 고객 접점에 적용하고 있습니다. 장애인·시니어 고객 응대 가이드를 수립하여 전국 41개 고객창구에서 운용 중이며, 고연령 소비자를 위한 콜센터 상담 연결 서비스를 제공하고 있습니다.

특히 2022년 1월 콜 시니어 전담팀을 발대하여 만 65세 이상 고객 대상 전화 상담 시 전담팀으로 연결해 보다 쉬운 용어로 자세한 상담이 이루어질 수 있도록 개선했습니다.

또한 웹 소외계층에 대한 웹 접근성 우수 사이트에 부여하는 ‘WA품질인증 마크’를 2013년 1월 국내 보험업계 최초로 획득하였으며 2021년에도 갱신 인증을 획득했습니다.



시니어 고객패널 제도 등
고객 소통-권익 보호 활동

고객 만족 대외평가 “1위 달성”

고객 만족을 위해 힘차게 달려온 결과, 삼성화재는 NCSI(한국생산성본부 주관), KCSI(한국능률협회컨설팅 주관) 등 고객 만족 대외평가에서 모두 정상의 자리를 유지하였습니다.

NCSI의 경우 금융사 최장 기록인 21년 연속 1위를 달성하였고, KCSI도 금융업계 최대 기록인 24년 연속 1위를 달성하였습니다. 앞으로도 고객 가치를 중심에 두고 보험의 본질에 충실하겠습니다.





Story #04

Global Network, 협업과 성장의 장을 넓히다

COVID-19로 앞당겨진 디지털화, 빅테크의 보험업 진출, 국내시장의 점진적인 성장 정체로 보험업계는 그 어느 때보다 급격한 변화를 겪고 있습니다. 삼성화재는 더욱 탄탄한 중장기 수익 기반을 확보하고자 해외사업을 꾸준히 추진해 왔습니다. 다양한 협업과 성장의 기회를 통해 해외사업의 포트폴리오를 다변화하고 미래 성장 동력을 확보해 나가고자 합니다.

인오가닉 해외 투자로 본업 시너지 창출

삼성화재는 국내 시장의 점진적 성장 둔화에 따라 해외 신성장 동력 창출을 위한 선진국 시장 진입 기회를 꾸준히 모색해 왔습니다. 최근에는 우수한 자본을 활용해 향후 성장 가능성이 높고 본업과의 시너지를 창출할 수 있는 새로운 투자 기회를 발굴하고 있으며 이를 통해 미래 성장 동력을 확보해 나갈 계획입니다.

현지 회사와 제휴하는 ‘인오가닉(Inorganic)’ 방식의 해외 투자를 늘려 해외사업의 이익 기여도를 확대할 방침입니다. 현재 해외 9개국에서 사업을 추진 중으로, 특히 올해부터는 영국, 중국과의 협업을 중심으로 성과 창출에 나설 예정입니다.

현재 일반보험 부문에 있어 해외사업의 매출 기여도는 30% 수준입니다. 적극적인 인오가닉 추진으로 향후 5년 내 해외사업 매출 포트폴리오를 50% 수준까지 대폭 끌어올릴 방침입니다. 국내 매출의 약 3배 정도를 해외 사업을 통해 끌어올리겠다는 전략으로, 이 경우 일반보험에 있어 해외 사업의 손익기여도가 전체 일반보험의 50% 이상을 차지할 것으로 전망됩니다.

캐노피우스 사와 협업 통해 미국 시장 진출

삼성화재는 영국의 캐노피우스 사와의 협업을 통해 미국, 아시아 시장 진출을 본격화합니다.

삼성화재는 지난 2019년 영국 로이즈 캐노피우스 사의 지분 100%를 소유하고 있는 ‘포투나 탐코 유한회사’에 1억 5,000만 달러를 투자하며 전략 주주로 경영에 참여하는 계약을 체결했습니다. 2020년에는 1억 1,000만 달러를 추가로 투자하고 협업 관계를 이어오고 있습니다.

캐노피우스 사는 영국 런던을 기반으로 원수·재보험을 인수하는 글로벌 특종 보험사로 미국, 버뮤다, 싱가포르, 중국 및 호주 거점을 운영 중입니다. 지난 2019년 미국 암트러스트 사의 로이즈 사업을 인수하며 로이즈 시장의 5위권으로 올랐습니다.

또한 지난해 캐노피우스USA와 파트너십을 체결하고 미국 프론틱 협력사업에 합의하였고 추가로 아시아 지역 공동 마케팅 전략을 준비하고 있습니다. 이에 삼성화재와 캐노피우스는 양사의 강점을 적극 활용하여 전 세계 보험 시장 공동진출 기회를 지속적으로 모색할 예정입니다.

중국 텐센트 사와 협업 법인 설립

삼성화재는 중국 최대 인터넷 기업인 텐센트와의 협업 법인 설립도 추진 중입니다.

협업 법인 설립은 2022년 중국 현지 금융 당국의 승인 완료를 목표로, 승인이 완료된 후에는 바로 양사 공동 경영 체계로 전환하고 사업 운영안을 구체화할 예정입니다. 중국법인의 기존 기업보험 수익성은 더욱 견고히 하며, 동시에 텐센트의 인지도, 마케팅 채널, IT 역량을 활용하여 중국 온라인 보험 시장에서의 실질적인 성과를 낼 수 있도록 사업을 확대할 계획입니다.

텐센트는 중국에서 가장 영향력 있는 소셜미디어 플랫폼 ‘위챗’을 운영하는 글로벌 인터넷 기업으로, 고객이 12억 명에 달합니다. 삼성화재는 텐센트의 IT 인프라를 활용해 온라인 개인보험 시장을 집중 공략하고 향후 중국 시장의 디지털 비즈니스 경쟁력을 강화하여 미래 성장 기반을 마련하고자 합니다.



미국 아시아 시장
프론틱-상호 수재 확대



중국 SNS 플랫폼
‘위챗’ 활용
온라인 개인보험 시장 공략



인오가닉 해외 투자로 5년 내
매출 **50%** 확대 목표

삼성화재만의 글로벌 네트워크 경쟁력



글로벌 영업 지원 전담 조직 운영



IT 시스템 기반 통해 해외거점 원격관리 체계 구축

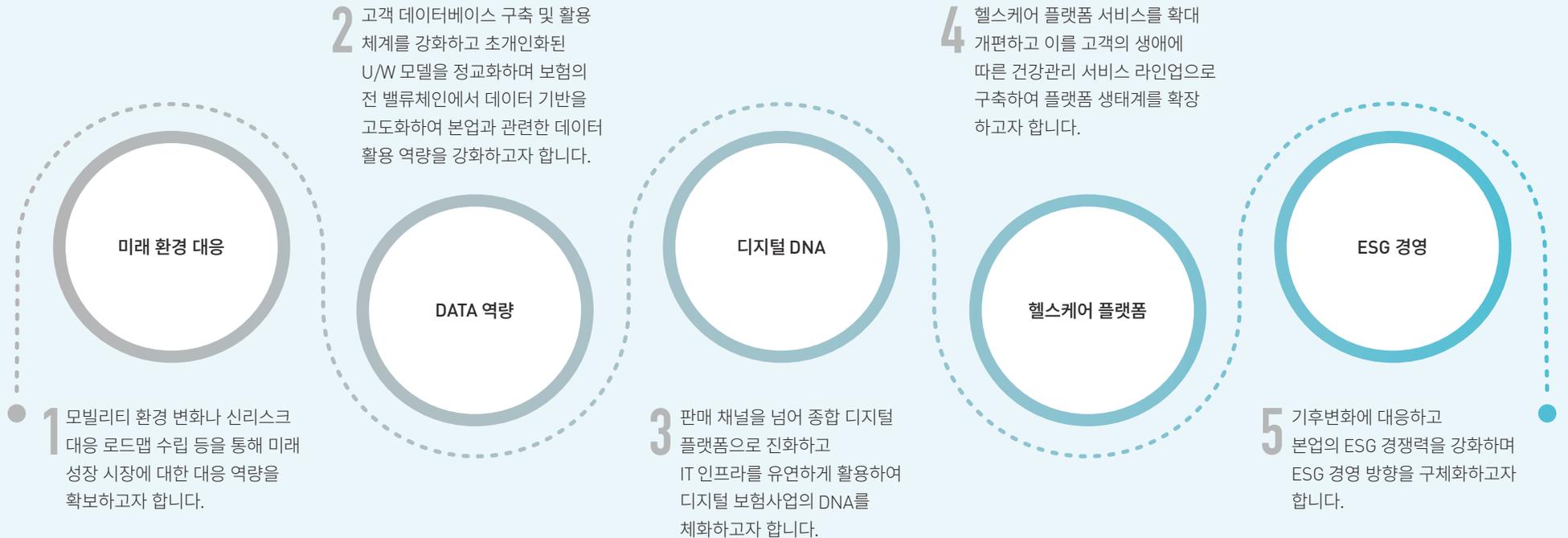


해외사업 전문 인력 양성



해외 투자 프로세스 확립

2030 미래 변화를 준비하는 삼성화재의 경쟁력과 목표



중장기 자본 정책 방향

삼성화재는 본업 경쟁력 강화를 통한 안정적인 이익 기반 위에 디지털 신사업을 수익 사업화하고 글로벌 협업 확대로 투자 이익을 실현하여 의미 있는 수준의 성장을 이뤄내고자 합니다.

Outro Our ESG Achievement



A 등급

- MSCI ESG Ratings A등급 획득
- 한국기업지배구조원 ESG 평가 종합 A등급 획득



친환경·사회적 보험

- 친환경·사회적 보험 매출 3조 원 달성 목표(2023년)
- 상생 금융 실천



1.38°C

- MSCI '추정 온도 상승 (Implied Temperature Rise)' 1.38°C로 글로벌 기후 대응 목표 부합



Paperless

- 2021년 장기보험 신계약 중 96.4% 종이 없는 보험 계약 체결



ESG 경영 내재화

- ESG위원회 설치
- ESG 투자 가이드라인 수립



Digitalization

- 다이렉트 '착' 론칭, 헬스케어 플랫폼 확대, 통합 금융앱 '모니모' 출시



2050

- 2021 Scope 1, 2 온실가스 배출량 1만 4,707 tCO₂eq (2020년 대비 2.9% 감축)
- 2050 탄소중립 달성을 위한 금융 실천



차별화된 안전 관리

- 기업 안전 방재 컨설팅(기업안전연구소)
- 교통 정책 제안/도입 및 안전 교육 (교통안전문화연구소)



10조 5,000억 원

- 2030년까지 'ESG 누적 투자 약정 규모' 목표액



No. 1

- 고객 만족도 조사 1위
- 손해보험 브랜드 평판 1위



ESG Fact Book

Environment	032
Social	039
Governance	066
Sustainable Finance	085



Environment

기후변화 대응

기후리스크 관리

자원사용 및 오염저감

환경참여

기후변화 대응

Strategy

삼성화재는 기후위기 극복을 위한 글로벌 노력에 동참하고자 기후변화 대응 전략을 수립하여 적극 추진하고 있습니다. 먼저 탄소배출 감축을 위해 건물 노후설비 교체 등 에너지 효율화를 실현할 것이며 2030년까지 모든 업무용 차량을 전기차로 전환할 예정입니다. 삼성화재는 2020년 탈석탄 정책을 선언한 이후, 석탄화력발전 관련 신규 투자 및 건설보험 인수를 중단하였습니다. 삼성화재는 2030년까지 ESG 누적 투자 약정 금액을 10.5조 원까지 확대할 것이며, 탄소중립 경제 체제로의 전환에 적극 동참하겠습니다.

[☞ 석탄 언더라이팅 정책\(p.40\)](#)

Target

삼성화재는 환경·에너지경영 방침을 수립하고 목표 기반의 온실가스 배출 감축, 자원 사용량 절감 활동을 통해 환경 가치를 향상시키고 있습니다.

구분	단위	2019년	2020년	2021년
온실가스 목표 대비 감축 달성률 ¹⁾	%	25.6	56.5	60.8
온실가스 배출량(Scope 1&2) ²⁾	tCO ₂ eq	18,416	15,153	14,707

1) 기준연도 배출량: FY2017, 21,124
 목표연도 및 비율: FY2030, 50

2) FY2021 목표 총 배출량: 14,950(직접 배출량: 3,209, 간접 배출량: 11,741)

Assessment

환경·에너지경영 시스템

삼성화재는 글로벌 스탠더드를 준수하고 이를 경영 활동에 반영하기 위하여 국내 보유 사옥을 대상으로 환경·에너지 경영 시스템을 구축하고 국제 표준인 ISO 14001(환경경영시스템, 2014년~), ISO 50001(에너지경영시스템, 2012년~) 인증을 지속적으로 갱신·보유하고 있습니다.

2021 Performance

온실가스 배출

삼성화재는 정부의 온실가스 규제 기준이 점차 강화될 것으로 예상됨에 따라 내부 탄소 가격을 정하고 탄소 감축 활동을 강화하고 있습니다. 내부 탄소 가격은 직전 연도 한국거래소 평균 단가를 기준으로 하며, 2021년에는 KAU20(Korea Allowance Unit20)의 평균단가인 30,180원을 적용하였습니다. 2022년에는 KAU21의 평균단가인 23,402원을 적용할 예정입니다. 내부 탄소 가격은 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 근거 자료로 활용됩니다.

온실가스

구분	단위	2019년	2020년	2021년
총배출량(Scope 1&2)	tCO ₂ eq	18,416	15,153	14,707
- 직접 배출량(Scope 1) ¹⁾	tCO ₂ eq	4,327	3,233	3,016
- 간접 배출량(Scope 2)	tCO ₂ eq	14,089	11,920	11,691
- 지역 기반 ²⁾	tCO ₂ eq	14,089	11,920	11,691
- 시장 기반 ³⁾	tCO ₂ eq	0	0	0

1) FY2021 목표: 3,209

2) FY2021 목표: 11,741

3) FY2021 목표: 0

기후변화 대응

온실가스

구분	단위	2019년	2020년	2021년
- 기타 배출량(Scope 3): 출장, 폐기물, 용수, 용지	tCO ₂ eq	5,075	4,081	3,208
- 출장 온실가스 배출량 ⁴⁾	tCO ₂ eq	845.9	88.4	155.7
- 폐기물 처리 온실가스 배출량	tCO ₂ eq	173.0	151.8	160.5
- 용수 사용 온실가스 배출량	tCO ₂ eq	81.7	87.3	65.5
- 용지 사용 온실가스 배출량	tCO ₂ eq	3,976	3,755	2,826

4) FY2021 목표: 420

온실가스 집약도

구분	단위	2019년	2020년	2021년
온실가스 배출량 집약도: Scope 1&2 기준, 본사 이동연소 제외	tCO ₂ eq/m ²	0.0505	0.0424	0.0414

온실가스 감축량

구분	단위	2019년	2020년	2021년
총감축량(Scope 1&2&3) : Scope 3가 제한적으로만 반영 (출장, 폐기물, 용수, 용지)	tCO ₂ eq	1,258	4,281	1,298
감축률(목표 대비 달성률) ¹⁾	%	25.6	56.5	60.8 ²⁾

1) Scope 1&2 기준, 2030년 목표 기준 달성률

2) FY2021 목표: 44.0

에너지 소비

삼성화재는 시설 개선을 통해 탄소배출량을 줄이기 위한 노력을 지속하고 있습니다. 고양시 글로벌캠퍼스(연수원)에 태양광 발전 시설을 설치하여 전력을 자가사용 중에 있으며 2021년 기준 298.8tCO₂eq의 탄소를 절감하였습니다. 판교 사옥에는 친환경 전기차를 사용하는 고객이 불편함을 겪지 않도록 전기차 충전기 2기를 설치하였습니다. 삼성화재는 앞으로도 탄소중립 및 정부 그린뉴딜 정책에 부합하는 친환경 시설을 확충하여 재생에너지 사용을 통한 기후변화 대응에 앞장설 계획입니다.

일반에너지

구분	단위	2019년	2020년	2021년
총소비량 ¹⁾	MWh	103,741	85,416	84,024
직접 사용량	TJ	81	59	56
간접 사용량	TJ	293	248	247
에너지 집약도	TJ/m ²	0.001071	0.000951	0.000898

1) FY2021 목표: 84,220

재생에너지

구분	단위	2019년	2020년	2021년
총생산량	MWh	681	640	650

1) FY2021 목표: 650

기후리스크 관리

Strategy

삼성화재는 기후리스크 관리 체계 수립을 위한 단계적 계획을 마련하고 이를 이행하고 있습니다. 기후리스크가 사업에 미치는 영향을 파악하기 위해 2022년 삼성화재 기후 관련 위험 요인을 도출하고 기후리스크 계량화 방안 정의에 힘쓰고 있으며 2023년에는 기후리스크 지배구조 및 관리 체계를 수립할 예정입니다. 기후리스크 관리 전반에 대한 정보는 기후변화 관련 재무정보 공개 협의체(TCFD) 권고안에 따라 공시하고 있으며 점진적인 기후리스크 관리를 통해 기후리스크에 대한 회복 능력을 강화해 나갈 것입니다.

Assessment

기후변화 리스크 조사 및 평가

삼성화재 기업안전연구소에서는 자연재해와 관련된 다양한 활동을 통해서 고객과 지역사회의 자연재해로 인한 손해액 감소를 지원하고 있습니다. 보험물건의 위험진단 및 컨설팅, 환경·안전 분야 연구, 지역 및 국가별 자연재해 위험도 분석, 위험관리 관련 각종 기준·가이드라인 제작 등의 업무를 담당하고 있습니다. 또한 삼성화재 고유의 자연재해별 위험도 평가 및 예상 손실 평가 모델인 GRM(Global Risk Map)을 개발하여 자연재해 누적위험평가 및 보험 심사 등 다양한 업무에서 활용하고 있습니다. GRM은 지도상에서 홍수, 지진, 화산, 쓰나미, 태풍 등 다양한 자연재해 정보를 제공하며 개별 물건 및 Cat Zone별 예상손실액을 평가하는 시뮬레이션 구현이 가능합니다. 앞으로도 지속적인 자체 검증과 외부 상업용 모델링 업체 및 재보험 브로커사, Nat Cat 전문가의 비교·검증을 거쳐 더욱 정교하고 합리적인 정보를 제공할 예정입니다.

Business Case: 날씨 경영

삼성화재는 손해보험업의 특성상 악천후 등과 같은 날씨에 따라 위험과 손실 규모가 달라지므로 날씨 정보를 체계적으로 수집 활용하고 있으며 관련한 정보를 활용하여 사고 예방 활동에도 최선을 다하고 있습니다. 특히 자동차보험 가입 고객이 날씨로 인한 손실이 없도록 예방에 적극적으로 나서고 있으며 침수가 예상되는 저지대 주차 차량 이동 지원과 태풍, 폭설 등 기상 특보 시에 차량 운행을 자제하고 대중교통 이용을 제안하는 대고객 문자 안내를 실시하고 있습니다. 또한 국내뿐만 아니라 해외 사업장에서도 체계적인 자연재해 위험 컨설팅을 제공하고 날씨 정보를 제공하여 인명과 재산 손실을 예방하는 데 앞장서고 있습니다.

GRM(Global Risk Map) 업무 활용



자원 사용 및 오염 저감

Strategy

삼성화재는 환경·에너지경영 방침에 따라 보험 상품 개발, 유통, 판매, 보상 등 전 사업 과정에서 환경 영향을 최소화할 수 있도록 자원을 절약하고 재활용하는 등 환경 개선 활동에 자발적으로 참여하고 있습니다. 특히 폐기물 배출량을 줄이기 위해 누적 데이터를 지속 관리하고 있으며 중장기적으로 재활용률을 50%까지 상향할 계획입니다.

[환경·에너지경영 방침\(p.45-46\)](#)

Target

구분	단위	2019년	2020년	2021년
장기보험 신계약 중 모바일 전자서명 비율 ¹⁾	%	86.8	94.8	96.4
친환경 제품 구매 ²⁾	억원	22.2	17.9	18.8

1) FY2025 목표: 98
2) FY2025 목표: 20

2021 Performance

자원 사용

종이 없는 보험계약

삼성화재는 2012년 4월 모바일 기기를 활용한 전자서명시스템을 도입하였습니다. 삼성화재의 모바일 영업 지원시스템은 혁신을 거듭해 온 결과, 종이 서류를 주로 활용하던 고객 상담을 디지털 컨설팅 상담 자료로 대체하고 있으며 보험 계약 역시 종이 없이 전자서명 등을 적극 활용하고 있습니다. 2019년에 도입한 보다 혁신적인 모바일 영업 시스템(M portal)을 통해 친환경 보험계약 체결을 증가시켰으며 갤럭시북 하나로 고객 상담에서 컨설팅, 가입설계, 전자서명까지 편리하게 고객서비스를 제공할 수 있도록 하였습니다. 2020년에는 종이 없는 보험계약에 대한 고객의 관심도 제고를 위해 ‘환경보호 참여 인증마크’를 배포하였으며 전자서명 진행 시 환경보호 활동에 대한 안내 영상을 추가함으로써 환경보호에 대한 인식 제고 활동을 진행하였습니다. 이러한 노력의 결실로 2021년에는 전자서명 활용률을 96.4%까지 끌어올렸습니다.



수자원 사용 및 처리

삼성화재가 보유하고 있는 국내 사옥은 상수도를 용수 공급원으로 사용하고 있습니다. 사용된 용수는 도시 하수 처리 시설을 통해 종말 처리되며 주변 환경에 부정적인 영향을 미칠 수 있는 각종 위해성 물질은 사용하지 않거나 배출하지 않습니다.

친환경 구매

삼성화재는 지속가능한 구매 문화 확산을 위해 2006년 12월 친환경 상품 우선 구매 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 있습니다. 2021년에는 업체 평가 기준 내에 ESG 경영 실천여부에 따라 인센티브 및 페널티를 부여하는 항목을 추가하여 협력업체 선정 과정에도 ESG 요소를 고려하고 있습니다. 2021년 친환경 인증 상품 구매 금액은 총 18.8억 원입니다.

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. 2021년은 COVID-19 상황으로 인해 임직원의 출장을 최소한으로 제한하였으며 국내 임직원의 출장으로 발생된 온실가스 배출량은 총 155.7tCO₂eq입니다.

자원 사용 및 오염 저감

용수¹⁾

구분	단위	2019년	2020년	2021년
총사용량	m ³	246,068	262,901	197,235

1) FY2021 목표: 250,000

용지

구분	단위	2019년	2020년	2021년
총구매량	ton	3,015	2,848	2,158
복사용지 구매량	ton	1,200	1,133	917
인쇄용지 구매량	ton	1,815	1,715	1,241

폐기물

구분	단위	2019년	2020년	2021년
폐기물 재활용/재사용량	ton	386.8	321.5	351.4
폐기물 처리량 ¹⁾	ton	413	474	475
-매립된 폐기물량	ton	273	316	271
-에너지 회수로 소각하는 폐기물량	ton	84	100	136
-에너지 회수 없이 소각하는 폐기물량	ton	56	58	68

1) FY2021 목표: 470

환경참여

환경 프로그램

Earth Hour

삼성화재는 2010년부터 글로벌 환경 보호 캠페인인 지구촌 불끄기 행사(Earth Hour)에 꾸준히 참여하고 있습니다. 2021년에도 본사 및 전국 15개 사옥의 실내외 조명, 광고판을 일시 소등하였으며 임직원, RC(Risk Consultant), 고객이 참여하여 기후변화의 위험성을 다시 한번 생각하는 시간을 가졌습니다.



Eco Office

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 행동 개선을 촉구하는 ‘Nudge for Green’ 가이드라인을 배포하여 사내 곳곳에 홍보하고 있습니다. 삼성화재는 앞으로도 환경영향 저감을 위한 활동을 꾸준히 추진하며 전사적으로 환경의식을 고취시키는 데 힘쓰겠습니다.

환경참여

친환경 보험 상품

현재 삼성화재에서는 기후변화와 관련된 환경 보험 상품으로 풍수해보험, 날씨보험, 농작물재해보험, 주행 거리연동 자동차보험 등을 제공하고 있습니다. 친환경 보험상품의 2021년 매출은 총 2조 5,994억 원으로, 당초 2023년까지 매출 2조 5,000억 원 달성 목표를 초과 달성하였습니다. 향후에도 기후변화 경감을 유도하는 상품 등의 환경 영향을 고려한 보험상품·서비스 개발을 지속하고 기후변화로 인한 경제적 피해를 신속히 보상하여 고객 생활과 기업 경영의 안정을 지원하겠습니다.

구분	단위	2019년	2020년	2021년
요일제 자동차 보험	건	1	1	1
	백만 원	0.4	0.4	0.4
Eco 마일리지 자동차 보험	건	2,968,682	3,505,836	3,890,068
	백만 원	1,937,416	2,285,773	2,561,782
풍수해보험	건	3,553	10,045	15,565
	백만 원	1,245	2,761	4,015
농작물 재해보험	건	2	1	1
	백만 원	89,948	36,323	19,151
가축 재해보험	건	1	1	1
	백만 원	5,794	6,494	6,756
날씨보험	건	1	1	1
	백만 원	5	4	4
환경오염 배상책임보험	건	13	10	5
	백만 원	8,685	8,469	7,668

환경 인증

ISO 14001 & ISO 50001

삼성화재는 ISO 14001 국제 규격에 맞추어 환경 지표를 체계적으로 관리하고자 보유사옥을 대상으로 국제 표준 인증을 취득 및 지속적으로 갱신하고 있습니다. 삼성화재의 대표 사옥인 서초사옥은 2014년 환경 경영 부문 최고의 국제 표준인 ISO 14001(환경경영시스템) 인증을 받았으며, 그 외 본사 소유의 15개 사옥 전체에 대해서는 ISO 50001(에너지경영시스템) 인증을 취득하였습니다. 이후에도 갱신심사를 통해 자격을 계속 유지하며 경영 활동 전반에서 환경 경영을 추진하기 위해 노력하고 있습니다.

환경 법규 위반

구분	단위	2019년	2020년	2021년
법규 위반	건	0	0	0
벌금 및 과태료	백만 원	0	0	0



Social

노동

보건안전

인권

공급망 관리

포용적 보험 및 사회공헌

정보보안 및 개인정보 유출

고객 커뮤니케이션

노동

Strategy

삼성화재는 보험산업의 새로운 발전 모델 개발에 인적자원 고도화가 핵심 요소임을 인식하고 우수 인재를 유치, 육성하기 위한 인재 개발 전략을 보유하고 있습니다. 인구구조, 디지털화 등 빠르게 변화하는 보험산업의 경영 환경에 따라 필요 인력 수요예측(People Analytics)을 통해 데이터 분석 전문가 등 인재풀을 적극적으로 개발하고 있으며 신규인력 영입과 함께 기존 인재 양성을 위한 프로그램을 활성화하고 있습니다. 특히 인력 간의 기술 격차를 파악하기 위해 인력 데이터 분석툴을 개발하고 있으며 직원들의 직무 역량 강화를 위해 자기주도형·회사주도형 직무순환 제도를 운영하고 있습니다.

Target

교육, 복리후생, 만족도, 여성 비율 등 노동관련 다양한 지표들을 목표 중심으로 관리하고 있습니다. 이러한 지표는 당해 연도 목표와 함께 중장기 목표로 설립하여 조직 KPIs와 연동하여 관리하고 있습니다.

구분	단위	2019년	2020년	2021년
금융전문자격 보유율 ¹⁾	%	52.4	52.4	54.2
육아휴직자 복귀율 ²⁾	%	94.1	100	96.3
여성 직원 비율 ³⁾	%	46.1	44.1	44

1) FY2025 목표: 55
 2) FY2025 목표: 97
 3) FY2030 목표: 50

Assessment

삼성화재는 임직원의 근무 만족도를 점검하기 위해 삼성 조직문화진단 조사 SCI(Samsung Culture Index, 삼성경제연구소)를 매년 실시하고 있습니다. SCI 조사 결과를 토대로 개선 방향과 추진 과제를 선정하여 보다 나은 조직 문화를 만들기 위해 노력하고 있습니다. 또한 삼성화재는 모든 직원들을 대상으로 목표 지향적인 성과평가제도를 시행하고 있습니다. 3단계 면담(목표, 중간, 결과)으로 구성된 목표관리 평가(MBO), 기본/직무/리더십 역량에 대한 360°(상사, 동료, 후배) 다면진단 등의 제도를 실시하여 성과 창출을 독려하고 직원들의 역량을 지원하고 있습니다.

목표 관리(MBO, Management By Objectives)



2021 Performance

삼성화재의 총 임직원 수는 2021년 12월 말 기준 5,647명으로 남성이 56.0%, 여성이 44.0%입니다. 현장 중심 우수 성과자 발탁인사 확대, 직무 공모제도 실시 등 다양한 인사제도를 통해 임직원의 글로벌 금융전문가로서의 성장을 적극 지원하고 있습니다. 2022년에도 현장 중심 우수성과자 발탁을 지속 확대하며, 디지털·데이터분석·대체투자 등 전문인력 확보를 통한 미래 준비 및 본업 경쟁력을 지속 강화할 계획입니다.

노동

임직원

임직원 수

구분	단위	2019년	2020년	2021년
전체 임직원 수	명	6,077	5,819	5,647
- 남성	명	3,278	3,253	3,160
- 여성	명	2,799	2,566	2,487

계약

구분	단위	2019년	2020년	2021년
정규직(임원 포함)	명	5,643	5,691	5,577
비정규직	명	434	128	70

직급

구분	단위	2019년	2020년	2021년
사원	명	3,311	2,938	2,692
간부	명	2,479	2,586	2,670
부서장	명	233	238	228
임원	명	54	57	57

연령별

구분	단위	2019년	2020년	2021년
20대 이하	명	1,068	993	853
30대	명	2,022	1,819	1,635
40대	명	2,221	2,073	2,064
50대 이상	명	766	934	1,095

성비 균형

현재 삼성화재의 여성 비율은 44%로 회사 내 여성인재 비율 확대를 통해 조직의 다양성을 높이며 경쟁력을 강화하고 있습니다. 2030년까지 전체 여성 직원 목표 비율 50%, 전체 여성 관리직 목표 비율 30% 등 중장기 목표를 수립하여 관리하고 있습니다.

여성 임직원¹⁾

구분	단위	2019년	2020년	2021년
전체 여성	명(%)	2,799(46.1)	2,566(44.1)	2,487(44)
전체 관리직 여성	명(%)	389(14.1)	431(15.0)	459(15.6)
초급 관리직 여성	명(%)	334(20.6)	357(21.6)	366(22.2)
임직원 여성	명(%)	5(9.8)	6(10.7)	7(12.3)
매출 발생 부서 여성	명(%)	213(26.5)	231(29.1)	246(31.7)
STEM 직군 여성	명(%)	43(48.3)	40(44.4)	39(41.9)

1) 전체 여성 FY2030 목표: 50%

전체 관리직 여성 FY2030 목표: 30%

초급 관리직 여성 FY2030 목표: 45%

임직원 여성 FY2030 목표: 20%

매출 발생 부서 여성 FY2030 목표: 35%

STEM 직군 여성 FY2030 목표: 50%

노동

채용

삼성화재는 공정하고 투명하며 누구나 지원할 수 있는 열린 채용을 위하여 블라인드 채용을 4년째 유지하고 있으며 앞으로도 공정하고 정직한 채용의 기초를 이어갈 것입니다. 특히 장애인고용공단, 국가보훈처와 협업하여 취약 계층을 지원하기 위한 노력을 매월 진행하였고 그 결과 장애/보훈 임직원이 함께 근무하고 있습니다. 팬데믹 상황 속에서도 지속적인 채용을 통해 취업 준비생에게 취업 기회를 제공하고자 온라인 채용을 도입하여 적극적으로 채용한 결과, 2021년에는 총 49명이 입사하여 근무하고 있습니다.

신규 채용 인원 및 평균 인당 고용 비용

구분	단위	2019년	2020년	2021년	
성별	남성	명(%)	87(50)	56(42)	34(69)
	여성	명(%)	86(50)	78(58)	15(31)
	계	명	173	134	49
직급	임원	명(%)	0(0)	0(0)	2(4)
	중간 관리직	명(%)	1(1)	0(0)	1(2)
	초급 관리직	명(%)	25(14)	14(10)	21(43)
	사원	명(%)	147(85)	120(90)	25(51)
내부 채용 비율	%	23.3	33.8	27.7	
평균 인당 고용 비용	원	4,000,263	3,374,048	4,283,274	

소수자 고용

구분	단위	2019년	2020년	2021년	
장애인	총인원(비율)	명(%)	159(2.6)	143(2.4)	141(2.5)
국가보훈자	총인원(비율)	명(%)	97(1.6)	94(1.6)	93(1.6)

국적¹⁾

구분	단위	2019년	2020년	2021년	
한국	임직원	명(%)	6,062(99.8)	5,808(99.8)	5,637(99.9)
	관리직	명(%)	3,826(99.7)	3,847(99.8)	3,772(99.8)
중국	임직원	명(%)	2(0.03)	1(0.02)	1(0.02)
	관리직	명(%)	1(0.03)	0(0)	0(0)
미국	임직원	명(%)	9(0.15)	7(0.12)	6(0.11)
	관리직	명(%)	8(0.21)	6(0.16)	5(0.13)
캐나다	임직원	명(%)	3(0.05)	2(0.03)	2(0.04)
	관리직	명(%)	3(0.08)	2(0.05)	2(0.05)
말레이시아	임직원	명(%)	1(0.02)	1(0.02)	1(0.02)
	관리직	명(%)	1(0.03)	1(0.03)	1(0.03)

1) 임직원(전체 직원 대비 비율), 관리직(전체 관리직 대비 비율)

노동

이직

전체 이직 인원 및 이직률

구분	단위	2019년	2020년	2021년	
성별	남성(비율)	명(%)	65(1.1)	87(1.5)	132(2.3)
	여성(비율)	명(%)	57(0.9)	54(0.9)	55(1.0)
	계(비율)	명(%)	122(2.0)	141(2.4)	187(3.3)
직급	임원(비율)	명(%)	1(0.02)	20(0.3)	8(0.1)
	중간 관리직(비율)	명(%)	26(0.4)	30(0.5)	58(1.0)
	초급 관리직(비율)	명(%)	33(0.5)	27(0.5)	55(1.0)
	사원(비율)	명(%)	62(4.0)	64(1.1)	66(1.2)
	계(비율)	명(%)	122(2.0)	141(2.4)	187(3.3)

자발적 이직 인원 및 이직률

구분	단위	2019년	2020년	2021년	
성별	남성(비율)	명(%)	11(0.2)	17(0.3)	40(0.7)
	여성(비율)	명(%)	11(0.2)	8(0.1)	8(0.1)
	계(비율)	명(%)	22(0.4)	25(0.4)	48(0.8)
직급	임원(비율)	명(%)	0(0)	0(0)	0(0)
	중간 관리직(비율)	명(%)	0(0)	2(0.03)	6(0.1)
	초급 관리직(비율)	명(%)	6(0.1)	7(0.1)	23(0.4)
	사원(비율)	명(%)	16(0.3)	16(0.3)	19(0.3)
	계(비율)	명(%)	22(0.4)	25(0.4)	48(0.8)

인재 양성

삼성화재는 모든 임직원이 최고의 금융·보험 전문가로 성장할 수 있도록 인재 양성 체계를 구축하여 추진하고 있습니다. 역량개발제도(Individual Development Plan)를 통해 직무 전문성을 향상시키고 있으며 각 직무별 수준에 맞춘 사내 전문 과정(대면/비대면)과 사외 교육 과정(대면/비대면/이러닝/도서학습 등) 큐레이션을 지원하고 있습니다. 2020년 이후 자율형 역량개발제도로 개편, 임직원에게 다양한 학습 경험(수준별 큐레이션)을 제공하여 도전적이고 자기주도적인 학습 문화를 정착하였습니다.

인재 양성 - 교육 체계



노동

인재 양성 체계 - 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 과정 (8개 부문 총 149개 과정, COVID-19로 인해 비대면 중심으로 진행)을 운영하고 있으며 이터닝, 전문 자격 취득 지원, 화상 외국어 등 직원 성장을 위한 다양한 학습을 지원하고 있습니다. 또한 미래 보험금융 전문가 육성을 위해 글로벌 아카데미, 디지털 아카데미 등을 운영 중이며 전 임직원의 디지털 기초 역량 강화를 위해 디지털 트렌드 캐치업 과정, SFDS 자격 취득 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. 삼성화재는 사내 교수 제도를 운영하며 분야별 뛰어난 전문성을 갖춘 직원의 노하우 및 전문 지식을 교안 제작 및 강의를 통하여 사내 교육에 기여하도록 하고 있습니다. 이 제도로 2021년 말 기준 120명이 사내 교수로 활동하고 있으며 등급별 강의로 및 우수 사내 교수 시상 등의 다양한 인센티브가 있습니다.

교육 훈련 현황

구분	단위	2019년	2020년	2021년
1인당 평균 교육 시간	시간	117.0	92.9	87.4
1인당 평균 교육비	백만 원	1.40	0.81	0.77
역량개발제도 대상자	명	3,940	3,898	3,797
역량개발제도 수료자	명	3,933	3,763	3,714
역량개발제도 참여율	%	99.8	96.5	98.8
개설 교육 과정 수	개	1,509	1,367	779
사내 교수	%	141	128	120
금융전문자격 보유율	명	52.4	52.4	54.2

성별 및 직급별 현황

단위: 시간

구분	성별		직급		
	남성	여성	LP(수석)	SP(책임)	JP(주임, 선임)
평균 교육 시간	105.9	70.4	51.5	75.6	99.5

주요 프로그램

구분	
Career-Up(업) 제도	삼성화재는 2015년부터 Career-Up(업) 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. 2019년 지원자 중 23.3%, 2020년에는 33.8%가 자신이 선택한 직무로 전환하였습니다. 2021년에는 참여자 중 28%(126명)가 자신이 선택한 직무로 전환하였습니다.
Change-Up(업) 과정	삼성화재는 2020년 주니어 계층의 Biz 시야 확대 및 성장 동기 부여 강화를 위한 Change-Up(업) 과정을 신설하였습니다. 2020년에는 40명을, 2021년 60명을 선발하여 31.2시간 동안 운영하였으며 향후 선발 규모 확대 등 주니어 계층의 성장 비전 제시를 위한 과정들을 기획할 예정입니다.
디지털 아카데미	삼성화재는 급변하는 보험시장 내 차별적 경쟁우위를 확보하기 위해 디지털 종합 역량을 보유한 전문인력을 양성하고자 ‘Digital Academy’ 체계를 구축해 운영하였으며, 단계에 따라 입문과정 35명, 사전과정 153명이 수료하였습니다. 또한 디지털 Biz 전문 인력 양성을 위하여 데이터 처리, 비즈니스 기획 및 프로세스 디자인 실무역량 강화 목적의 전문 과정(Digital Biz Training)을 지속 운영해 19명의 실무자를 3차수에 걸쳐 양성하였습니다. 이를 통해 총 207명의 인원이 19.5시간 동안 전문 역량 강화 프로그램을 수강하였습니다.
글로벌 아카데미	삼성화재는 글로벌 사업 Inorganic 전문 인력 확보를 위해 Global Academy 과정을 개설하여 운영하고 있습니다. 글로벌 핵심 역량인 Communication과 Experience를 각 3단계로 나누어 단계적인 교육을 진행했으며 2021년 7월부터 12월까지 총 90명(Communication 7개 과정 70명, Experience 1개 과정 20명)이 44.2시간 동안 해당 과정을 수료하였습니다.

노동

주요 프로그램

구분	
경영 및 리더십 개발 훈련	최근 경영 및 HR 환경의 급변으로 조직관리상의 어려움이 가중되는 가운데, 삼성화재는 견고한 조직력을 기반으로 지속적인 성과를 창출하기 위해 조직 단위별 부서장의 역량 강화가 중요하다고 판단하였습니다. 따라서 성과 관리, 조직 관리를 포함한 전반적인 부서장 역량 강화를 목적으로 신입부서장 과정(1년차 대상), 부서장 역량 강화 과정(2년차 대상), 부서장 세미나 및 특별 교육 과정(전 부서장 대상) 등을 운영하고 있습니다. 또한 부서장 후보군 대상으로, '부서장 양성 과정'과 함께 '마케팅 리더 과정'을 진행하여 리더십 역량 강화에 힘쓰고 있습니다. 2021년에는 총 384명이 8.4시간 동안 해당 프로그램을 수강한 결과, '부서장 양성 과정' 교육대상자의 50%는 부서장으로 발탁되었습니다.
멘토링 프로그램	저경력 직원들이 회사에 원만히 적응할 수 있도록 돕고 장기적 커리어를 쌓는 데 도움을 줄 수 있는 과정으로, 2021년 102명의 임직원이 참여하였습니다. 삼성화재는 임직원들의 성공적인 정착 및 커리어 관리가 이직률 개선에 긍정적인 영향을 줄 수 있다고 판단하며 이는 비즈니스적 관점에서 비용을 절감하는 효과가 있습니다.

교육 효과 관리-직무 교육

직무 교육은 일반보험, 장기보험, 자동차보험, 개인영업, 전략영업, 디지털, 상품계리, IT, 소비자보호 직무에 필요한 전문 교육으로, 2021년 3,854명의 임직원이 참여하였습니다. 이를 통한 임직원의 업무 숙련도와 전문 지식 향상은 손익지표를 포함한 회사의 전반적인 요소에 긍정적인 영향을 미칠 것이라고 판단됩니다.

구분	단위	2019년	2020년	2021년
교육 비용	백만 원	877	634	711
교육 효과: 영업 이익	억 원	9,144	11,321	15,502
직무 교육의 업무 활용도 점수 ¹⁾	점수	4.9	4.8	4.9

1) 5점 만점

교육 효과 관리-글로벌 인재 양성

2021년에는 COVID-19로 인해 글로벌 비즈니스 역량을 보유한 글로벌 리더 양성을 위한 해외파견 형태의 프로그램의 진행이 불가한 상황에서 글로벌 아카데미 신설 및 Pre-GVP 과정 운영으로 미래 역량 기반 강화에 투자를 확대하였습니다. 해당 프로그램에는 총 100명의 임직원이 참여하였습니다. 삼성화재는 해당 프로그램을 통해 본사를 중심으로 마케팅 거점과의 협업을 통해 해외수재 영업을 지속적으로 전개하고 있습니다. 해외사업 성공을 위한 핵심 역량인 외국어 구사, 해외보험시장에 대한 이해도를 높이는 등 글로벌 인재 양성에 힘쓰고 있습니다. 글로벌 인재육성 프로그램은 특히 해외 재보험 사업에 긍정적인 영향을 미칠 것으로 기대합니다.

구분	단위	2019년	2020년	2021년
교육 비용	백만 원	1,256	873	329
교육 효과	억 원	3,814	4,028	3,672

노동

노동관행

노사관계

삼성화재는 노사 간 화합과 상호 신뢰를 바탕으로 공존공영의 노사관계를 구축하고 있으며, 임직원 결사의 자유를 존중합니다. 이에 따라 3개의 노동조합이 설립되어 단체협약을 체결하고 근로자의 권익보호, 경제적 지위 향상 및 회사의 발전을 위해 노력하고 있습니다. 회사는 노동조합의 자율적인 활동을 보장하고 있으며 임직원의 근로조건 향상을 위해 수시로 소통하고 개선 의견을 적극 반영하는 등 상생의 노사문화를 조성하고 있습니다.

구분	단위	2019년	2020년	2021년
노동조합 가입 인원	명	-	3,431	3,392
노조 가입률	%	-	64	60 ¹⁾

1) 2021년부터 기존 평의원협의회 단체교섭협정 적용 비율을 노동조합 가입률로 대체

임직원 소통 채널

삼성화재는 회사와 직원 모두가 진정으로 행복하기 위해서는 양방향 소통이 가장 중요한 가치라고 믿습니다. 이에 CEO-임직원 소통 미팅과 같은 경영진 현장 방문뿐만 아니라 온라인 커뮤니티(소통해봄), 사내 방송 온·오프라인을 넘나들며 다양한 소통 채널을 운영하고 있습니다.

임직원 고충 처리

삼성화재는 각종 상담 창구와 고충 처리 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.

구분	단위	2019년	2020년	2021년
고충 처리	건	66	70	36

고충 처리 유형별 프로세스



1. 휴직, 복직, 교육 평가 등 인사 관련 고충 접수
2. 고충처리위원회(근로자 대표 및 회사 대표로 구성) 의결
3. 결과 통보



1. 성희롱 고충 접수
2. 상담 및 조사
3. 시정 요구 및 징계
4. 피해자 보호 및 피해 치유



1. 근무 시간 여부를 떠나 상사로부터 욕설, 신체 비하 및 인격 모독 발언 등으로 인한 고충 접수
2. 상담 및 조사
3. 사실관계 및 언어폭력 정도에 따라 당사자 시정 권고 및 공식 징계



1. 음주 강요 등 음주 회식으로 인한 고충 접수
2. 조사 및 조치

노동

복리후생

삼성화재는 임직원 삶의 질 향상을 위해 다양한 복리후생을 제공하고 있습니다. 2011년부터 선택적 복리후생 제도를 도입하여, 연간 복지포인트를 제공하여 임직원들이 자기계발, 건강관리, 가족친화 선물 등 라이프 스타일 및 선호도에 따라 자율적으로 복지 항목을 선택할 수 있도록 운영하고 있습니다. 이러한 복리후생 제도는 계약직을 포함한 전 직원에게 제공되고 있습니다. 또한 삼성화재는 2009년부터 금융경력컨설팅센터를 설립하여 퇴직 임직원과 예정자를 대상으로 금융업 종사자 특성에 맞는 전직지원 프로그램을 지원하고 있으며 금융사 최초로 만 50세, 55세가 되는 재직 중인 직원들에게 연령별 특화된 생애설계과정을 운영하여 지원하고 있습니다. 2021년에는 44명의 임직원이 창업 및 전직에 대한 지원을 받았고 13명이 취업에 성공하였습니다. 이러한 생애 설계 프로그램들을 운영하여 직원들이 다양한 삶의 방식을 긍정적으로 수용하여 커리어 전문성을 확장하고 퇴직 후 삶에 대한 자신감을 가질 수 있도록 지원하고 있습니다. 2021년에는 기존 생애설계 프로그램 이외에 58세 시니어 과정을 새롭게 신설하여 60세 퇴직후 인생 2막을 위한 연착륙을 지원하고 있습니다.

주요 복리후생

구분	
여가생활	사내 체력 단련실 운영, 장기 근속자 휴가 지원, 휴양 시설 지원
주거/생활안정	사택 지원, 개인연금 지원, 사내 근로복지기금 대출
의료/건강	종합 건강검진 지원, 단체 상해보험 가입 2021년 건강검진 실시 인원 및 수검률 - 실시 인원: 임직원 5,166명 - 수검률: 100.0%
출산/모성 보호	사내 어린이집 운영, 모성 보호 휴게실 설치, 출산 기념품 지원
자녀교육	자녀 학자금 지원, 동계 영어캠프 운영, 취학 자녀 축하 선물 지급
기타	심리상담실 운영, 결혼도움방 운영, 경조사 지원 등

일과 삶의 균형

유연근무제도

구분	단위	2019년	2020년	2021년
선택적 근로시간제	Y/N	Y	Y	Y
재택근무제	Y/N	Y	Y	Y
파트타임 근무 옵션	Y/N	Y	Y	Y

주요 프로그램

취미반 운영	삼성화재는 임직원 간 상호소통과 일과 삶의 균형을 장려하기 위해 다양한 사내 취미반 활동을 지원하고 있습니다. 사내 취미반은 삼성화재의 임직원이라면 누구나 가입 및 신규 개설이 가능하며 등산, 축구, 테니스, 볼링, 사진, 독서, 명상 등 다양한 사내 취미반이 운영되고 있습니다.
전 직원 승진 축하 프로그램	삼성화재는 매년 승격 대상자에게 새로운 출발을 응원하고 축하하고자 CEO 승격 축하 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.
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 20일 이하)를 사용할 수 있습니다.
난임 휴직제도	만 30세 이상이며 결혼 만 3년 이상 또는 만 35세 이상의 자녀가 없는 여성 임직원을 대상으로 난임 휴직제도를 운영하고 있으며 난임 치료에 금전적인 지원을 제공하고 있습니다.
정시 퇴근 장려 프로그램	삼성화재는 임직원의 불필요한 연장 및 야간근로를 방지하기 위해 퇴근시간이 되면 PC가 자동으로 종료되는 전산 자동종료시스템(Home Run System)을 도입하여 정시 퇴근을 장려하고 있습니다. 또한 유연근무제 정착의 일환으로 월 2회 코어 타임(10시~16시)만 근무하고 퇴근하는 '코어타임데이'를 운영하고 있습니다.

노동

출산육아

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 임직원의 출산 및 육아 부담을 줄이기 위해 노력하고 있습니다. 또한 회사생활과 육아를 함께하는 직원들이 안심하고 회사생활에 전념할 수 있도록 사내 어린이집을 설치하여 직원 자녀(만 1~5세)를 돌보고 있습니다. 2021년에는 총 3개의 어린이집(서초 I, 서초 II, 서소문)을 운영하였습니다. 이외에도 출산한 직원들을 대상으로 출산 기념품을 제공하고 사내에 모유수유 등을 할 수 있는 모성보호휴게실을 마련하는 등 여성 친화적인 기업 문화를 만들고 있습니다.

구분	단위	2019년	2020년	2021년
출산휴가자	명	70	78	76
출산휴가 복귀율	%	100	96.2	98.7
육아휴직 인원	남성	30	26	38
	여성	151	129	116
육아휴직 후 업무 복귀	남성	21(87.5)	23(100)	26(92.9)
	여성	144(95.4)	133(100)	115(99.1)
육아휴직 복귀율	%	94.1	100.0	97.9
업무 복귀 후 12개월 이상 근무	남성	20(95.2)	20(87)	23(88.5)
	여성	138(95.8)	130(97.7)	110(95.7)
자녀보육시설	자녀보육시설	Y/N	Y	Y
모유수유 시설	모유수유 시설	Y/N	Y	Y

성과평가

정기 성과평가

구분	단위	2019년	2020년	2021년
정기 성과평가를 받은 근로자 비율	%	92.1	92.6	92.7
정기 성과평가 대상 근로자 수	명	6,077	5,819	5,647
정기 성과평가를 받은 근로자 수	명	5,596	5,388	5,238

장기 인센티브

구분	단위	2019년	2020년	2021년
장기 인센티브 적용 대상 비율	%	0.8	0.8	1.0
고위 관리직	명	47	49	54

동등급여

삼성화재는 성과주의 문화 정착을 위해 연봉제를 실시하고 있으며 직원들의 도전 의식 고취를 위해 이윤 배분제를 도입하여 실시하고 있습니다. 법정 최저임금 대비 대졸 신입사원의 보수는 높은 수준이며 2021년 임직원 보수 중앙값은 127,254,230원입니다. 임직원 성별에 따른 보수 차별은 없습니다.

단위: 천만 원

구분	임원직 ¹⁾		관리직(기본급)		관리직 ²⁾		비관리직(기본급)	
	남성	여성	남성	여성	남성	여성	남성	여성
2021년	38.5	38.5	9.1	8.6	16.0	15.1	6.3	4.9

1) 임원직 기본급 + 보너스 등 기타 현금 성과급

2) 관리직 기본급 + 보너스 등 기타 현금 성과급

노동

만족도

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 만족도

구분		단위	2019년	2020년	2021년
성별	전체 직원 ¹⁾	점	77.3	80.3	78.6
	남성	점	79.2	81.5	80.7
	여성	점	74.7	78.5	73.5
직급	중간 관리직	점	-	-	79.6
	사원	점	-	-	78.0

1) FY2021 목표: 83

보건안전

Strategy

삼성화재는 보건안전 정책을 수립하고 사업장별 위험요인에 대한 자체 평가와 개선 활동을 통해 산업재해사고를 예방하고 임직원의 안전과 사업 연속성을 강화하고 있습니다. 또한 전사적인 안전의식 고취를 위하여 임직원 안전보건 원칙을 수립, 행동규범에 포함하여 임직원의 안전 의식을 제고하고자 노력하고 있습니다. 아울러 삼성화재는 2014년부터 산업안전보건위원회를 설치하여 매 분기 정기적으로 안전보건 이슈를 관리 및 감독하고 있습니다. 위원회는 근로자 대표 4명과 회사 대표 4명으로 구성되어 있습니다. 위원회에서 심의 및 의결된 보건 이슈들은 정기적으로 문서화하여 체계적으로 관리되며 연 1회 이사회에 보고되고 있습니다.

안전보건관리 정책(p.09)

2021년 산업안전보건위원회 주요 의결 내용

'21년 산업안전보건위원회 의결 사항

- 산업안전보건위원회 위원 변경안
- 하절기 식중독 예방 자체점검 결과
- 안전보건관리규정 개정안
- '22년 안전환경 운영 계획안

※ 코로나 상황으로 인해 점검은 제외하고 필수 안전만 의결



Target

삼성화재는 인명 재해, 물적 사고, 법규 위반 등 각종 리스크에 대비하기 위해 안전환경 목표를 수립하고, 이를 실행 계획과 통합 및 우선순위 선정을 통해 안전보건 경영을 구체적으로 실현해 나가고 있습니다. 2025년 목표 결근율은 0.01%이며 산업재해는 0건을 목표로 하고 있습니다.

보건안전

Assessment

삼성화재는 안전한 근무환경 조성을 위하여 정기적으로 안전보건 리스크 평가 및 내부 점검을 진행하고 있습니다. 이를 기반으로 매년 안전보건 목표에 대한 진척도를 평가하여 실질적인 안전보건 경영을 도모하고 있습니다. 또한 삼성화재는 업무상 상해 및 재난과 같은 비상상황에 대응하기 위해 업무 연속성 계획 BCP(Business Continuity Plan)를 수립하는 등 각종 조치를 마련하여 전사적으로 관리하고 있습니다. 뿐만 아니라 안전보건 사고 조사 절차를 수립하여 사내 코로나 확산 등 이슈 발생 시 피해 규모를 최소화하기 위해 최선을 다하고 있습니다. 아울러 협력업체 계약 시 보건안전 기준을 고려하여 협력업체를 선정하고 있으며 상주 협력업체 직원을 포함한 전 직원 대상으로 안전보건교육을 제공하고 있습니다.

2021 Performance

삼성화재는 정기적으로 건축물, 전기시설, 소방시설 및 승강기 안전 점검, 공기질 측정, 수질검사 등을 시행하고 있습니다. 또한 전 임직원을 대상으로 안전사고 및 재해 발생 시 대처 요령 습득을 위해 정기적인 교육과 모의훈련을 실시하고 있으며 안전관리 생활화로 사고 발생을 사전에 예방할 수 있도록 안전수칙 사내 방송 등을 지속적으로 안내하여 임직원의 안전의식 고취에 힘쓰고 있습니다. 아울러 삼성화재는 보유 중인 건물에 대해 정기·특별 점검을 지속적으로 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. 2021년도에는 COVID-19 바이러스로 인한 피해를 예방하기 위해 매주 또는 격주 단위로 전 사옥 방역을 실시하였으며 확진자 발생 시 보건당국의 협조 하에 피해가 최소화될 수 있도록 폐쇄 및 방역 조치에 만전을 기했습니다. 또한 임직원 안전의식 고취를 위해 매년 재해 대피 관련 유도 담당자 훈련을 실시하고 있습니다. 본사 기준으로 90명 규모의 대피 담당자를 지정하여 연 3회 교육 및 훈련을 실시하고 있습니다.

산업재해

직원

구분	단위	2019년	2020년	2021년
결근율 ¹⁾	%	0.014	0.008	0.013
결근 임직원 수	명	51	47	25
근로손실일수(직무상 병결)	일	-	121	200
손실 임직원 수	명	-	2	2
산업재해 건	건	-	1	3

1) FY2021 목표: 0.0075

산업안전

안전관리

구분	단위	2019년	2020년	2021년
위험성 평가	연간 횟수	4	4	4
협력사 안전예방관리	Y/N	N	Y	Y

보건안전

신체적 건강관리 지원

인체 공학적 업무 환경	인체 공학적 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	전 사육을 대상으로 조명도를 확인하고 적절한 조명도를 유지합니다.
소음	전 사육을 대상으로 소음 수준을 관리하고 모니터링하고 있습니다.
내부 공기질	매년 외부 업체로부터 미세먼지, 포름알데하이드, 이산화탄소, 일산화탄소 등의 수치를 포함한 전 사육의 공기질을 측정하고 있습니다.
습도	매년 전 사육을 대상으로 습도를 모니터링 하고 있으며 장마철에는 제습기를 가동하고 있습니다.
온도	매일 아침과 정오에 전 사육의 온도를 모니터링 하고 있습니다. 특히 혹서기와 혹한기에 적정 온도를 유지하기 위해 노력하고 있습니다.
건강/영양	임직원의 건강 증진을 위해 직원 건강 검진을 실시하고 피트니스 시설 및 진료실을 운영하고 있습니다. 또한 임직원들에게 건강한 식단 제공을 위해 사내 식당에 영양사를 고용하여 식단의 칼로리와 영양분을 관리하고 있습니다.

정신적 건강관리 지원

직무 관련 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.

사고 및 위반

구분	단위	2019년	2020년	2021년
안전사고	중대재해 사고 건수	건	0	0
법규 위반	위반 건수	건	0	0
	과태료	천 원	0	0
	벌금	천 원	0	0

인권

Strategy

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 인권정책을 수립하고 국내 근로기준법과 국제노동기구(ILO) 규정을 준수하고 있습니다. 또한 삼성 경영원칙, 삼성화재 행동규범 가이드라인 및 협력업체 행동규범 가이드라인에 임직원에게 대한 차별 금지, 다양성 존중, 아동·강제노동 금지 등 인권보호 원칙을 명문화하고 있으며 삼성화재의 전 임직원 및 협력사가 이를 준수하고 있습니다.

[☞ 인권 정책\(p.35\)](#)

직장 내 괴롭힘 및 성희롱 방지

삼성화재는 사내에서 발생할 수 있는 인권침해 유형인 직장 내 괴롭힘 및 성희롱에 대한 금지 정책을 시행하여 임직원 인권 보호와 안전한 근로환경을 조성하고자 합니다. 구체적으로 직장 내 괴롭힘 및 성희롱에 대해 무관용 원칙을 선언 및 적용하고 조사 결과와 피해 직원의 의견에 따라 근무 장소 변경, 배치 전환, 유급휴가 등의 조치를 취하도록 하여 피해 직원 보호를 최우선으로 두고 있습니다.

[☞ 성희롱 및 직장 내 괴롭힘 금지\(p.6\)](#)

Target

삼성화재는 모든 이해관계자의 인권을 보호하기 위해 ‘인권 리스크 발생 제로’라는 목표를 수립하였습니다. 이를 위해 고충 처리 결과 등 인권 현황을 정기적으로 모니터링하여 인권 리스크를 사전에 식별하고 인권침해의 위험을 최소화하기 위한 조치들을 이행하고 있습니다.

Assessment

인권 리스크 식별 및 실사

삼성화재는 인권 실사 프로세스를 통해 발생 가능한 인권 이슈 및 리스크를 적극적으로 파악하고 예방 조치를 전개하고 있습니다. 삼성화재의 경영 활동 내 잠재적 인권 리스크를 점검하는 것 뿐 아니라 협력사의 경영활동에서 발생하는 인권침해 이슈를 식별하여 선제적으로 대응합니다. 또한 합병·인수 등 새로운 비즈니스 관계에서 발생 가능한 인권 위험을 사전 식별하여 핵심 인권 이슈를 선별하는 등 삼성화재와 사업관계를 맺는 모든 이해관계자를 고려합니다. 이러한 프로세스를 거쳐 식별된 인권 리스크를 정기적으로 검토하고 과제를 발굴하여 실질적인 개선을 도모하고 있습니다.

인권 사전평가

구분	단위	평가비율	리스크 발견 비율	개선조치 비율
임직원	%	100	0.64	100
아동, 외국인, 장애인	%	100	0	100
협력회사	%	100	0	100

인권

인권 Due Diligence 프로세스

이해관계자	인권 이슈	리스크 식별	리스크 측정 방법(KPI)	완화 계획	진행된 구제 조치
임직원	직장 내 인권침해	고충 처리 시스템 내부고발제도	<ul style="list-style-type: none"> 고충 처리 조치 건수 - 제보: 36건 - 조치: 36건 - 조치율: 100% 	직장 내 인권침해 예방 고충처리제도 활성화	<ul style="list-style-type: none"> 직장 내 괴롭힘 심의위원회 운영 폭언 신고 센터, 직장 내 괴롭힘 상담실, 고충 상담실, 인사 상담실, 성희롱 상담실 운영 (인사지원>열린 도움방)
	산업안전보건 확보	임직원 마음건강 검진 임직원 건강검진 건강검진 결과 정밀 분석	<ul style="list-style-type: none"> 건강검진 실시 인원 및 수검률 - 실시 인원: 5,166명(가족 포함) - 수검률: 100% 	임직원 신체/ 정신 건강 관리	<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 랜선특강, 심리검사 이벤트 등 마음건강 콘텐츠 다각화
	임산부 및 장애인 보호 조치	임산부, 장애인 등 취약 노동자에 대한 보호 조치	<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 	여성 리더십 강화 및 다양성 존중	<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
	강제노동	임직원의 노동시간 준수	<ul style="list-style-type: none"> 출퇴근 등록시스템을 통한 노동시간 산출 	주 52시간제, 유연근무제	<ul style="list-style-type: none"> 월별 출퇴근 기록 점검을 통한 월 208시간 준수 자율선택형 유연근무제 실시
고객	고객정보보호	영업점/위수탁업체 정보보호 실태 점검	<ul style="list-style-type: none"> 전속지점 - 월 2~3회 현장보안점검 위수탁업체 - 현장관리자 반기 1회~연 1회 점검 	고객 개인정보보호 강화	<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)
	소비자보호	청약, 계약, 보상 등 전체 과정에 서의 고객 피해 발생 시 대처	<ul style="list-style-type: none"> 24시간 이내 VOC 처리율 - 2021년: 89.5% 	금융소비자보호 체계 구축 및 고객과의 소통 강화	<ul style="list-style-type: none"> 온라인 소비자보호 센터 - 전자민원 신청, 민원 공시, 소비자보호 우수사례 공유, 금융소비자보호 체계 및 각종 금융정보 공개 - 로그인 없이 간편하게 모바일로 불만 접수 고객의 소리(Voice Of Customer) - 홈페이지, 우편, 콜센터, 모바일 등으로 유입된 고객 불편, 불만, 건의사항 등을 적극 반영 - 24시간 이내 처리 원칙(2021년 기준 처리율 89.5%) - 시스템 분석 결과를 바탕으로 신상품 개발 및 CS교육에 활용하고 있음
보험 관련 분쟁 처리	고객권익보호위원회 소비자보호위원회	<ul style="list-style-type: none"> 위원회 운영 횟수 - 고객권익보호위원회: 10회 - 소비자보호위원회: 3회 	금융소비자 권익 제고	<ul style="list-style-type: none"> 고객권익보호위원회 - 교수, 변호사, 의사 등 6인의 외부 전문가로 구성 - 2009년 설립, 2020년까지 총 117회 2021년까지 총 127회 심의 운영 소비자보호위원회 - 회사의 불합리한 제도 및 관행 개선을 위해 영업, 보상, 상품 담당 임원 등이 직접 참여 - 2014년 신설, 2020년까지 총 42차수, 2021년까지 총 45차수 운영 	

인권

인권 Due Diligence 프로세스

이해관계자	인권 이슈	리스크 식별	리스크 측정 방법(KPI)	완화 계획	진행된 구제 조치
외국인	금융 접근성 개선	외국인에 보험상품 및 서비스 제공 시 배제되는 이해관계자가 없도록 차별 없이 제공	• 외국인 근로자 전용 콜센터 주기적 모니터링	외국인 고객 및 취약 계층 대상 금융 접근성 개선을 통한 포용 금융 확대	<ul style="list-style-type: none"> • 외국인 상담 시 외국인 전용상담센터를 두고 대표 콜센터 간 3자 통화(통역) 실시 • 해지업무 및 계약상담 전반 지원, 중국어·영어 지원, 영문 홈페이지 메뉴 제공 • 다이렉트자동차보험 고객센터에 외국인(영어)전담 콜센터 담당 직원 배치 • Comprehensive Personal Liability Policy 관련 외국어 약관 제공
장애인	금융 접근성 개선	장애인에 보험상품 및 서비스 제공 시 배제되는 이해관계자가 없도록 차별 없이 제공	• 장애인 대상 수화 서비스 모니터링	금융 취약계층의 금융 역량 강화	<ul style="list-style-type: none"> • 2013년부터 청각 장애인을 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)
고령층	금융 접근성 개선	고령층에 보험상품 및 서비스 제공 시 배제되는 이해관계자가 없도록 차별 없이 제공	• 고객 VOC, 민원 내용 확인, 계약심사 거절 사례 점검 등		<ul style="list-style-type: none"> • 자동차보험 시니어 특약 제공 • 고연령 고객 콜센터 인입 시 ARS멘트 없이 즉시 멀티상담원에게 연결되는 원스톱 서비스 제공 • 고령층을 위한 교육, 보험 서비스 추가
아동	금융 접근성 개선	아동 및 청소년에 보험상품 및 서비스 제공 시 배제되는 이해관계자가 없도록 차별 없이 제공	• 1사1교 금융경제교육 실시		<ul style="list-style-type: none"> • 교통사고 유자녀 및 저소득 가정 공부방 지원사업 <ul style="list-style-type: none"> - 임직원 재능 기부로 활용하여 경제금융 교육 실시 - 2020년, 2021년 COVID-19로 미 실시 • 전국의 일반 초·중·고등학교 학생을 대상으로 금융교육 제공 <ul style="list-style-type: none"> - 2020년 23개교, 2021년 23개교 대상, 총 63회 실시(COVID-19로 인한 규모 축소)
협력회사	고객 응대 지원 스트레스 관리	감정노동자 보호제도 운영	• 콜센터 모니터링	고객 응대 직원 건강 및 권리 보호	<ul style="list-style-type: none"> • 문제 행동 소비자 응대 후 휴게시간 운영 • 비속어, 성희롱, 인격모독, 위협 발언 시 경고 및 신고 및 심호전환, 요주의 고객 대상 전담 상담 그룹 운영 • 고충 처리 임직원 대상 지원 프로그램 운영 및 상담사의 마음건강을 위한 상담센터 운영 등
	고충 청취 및 소통	영업 및 보상 파트너와의 소통	• 파트너들과의 컨설팅, 간담회 개최 등	파트너와의 상생 협력 강화	<ul style="list-style-type: none"> • 사각지대 및 신규 출동자 대상 수시 컨설팅 운영 <ul style="list-style-type: none"> - 조기 정착, 소득 향상 및 애로사항 등 • 연 1~2회 협력업체 대표자 간담회 실시 <ul style="list-style-type: none"> - 소통 채널 구축, 건의사항 및 애로사항 청취 등 - 2020년, 2021년 COVID-19로 인한 연기

인권

2021 Performance

신고처리

삼성화재는 매년 삼성화재만의 고충처리제도를 운영하고 있습니다. 2021년도 인권 관련 신고는 6건이 있었지만 삼성화재의 고충처리제도를 통해 6건 모두 처리하여 처리율 100%를 달성하였습니다.

구분	신고 건수	처리 건수
2021년	6	6

인권교육

삼성화재는 기본적으로 직원 1인당 3시간의 인권교육을 실시하고 있습니다. 전사적 차원에서 성희롱 예방 교육, 장애인 인식 개선 교육, 직장 내 괴롭힘 방지 교육을 각각 1시간씩 실시하여 사내 인권에 대한 인식 향상을 위해 지속적으로 노력하고 있습니다.

구분	직원 1인당 인권 교육 시간	성희롱 예방 교육 시간	장애인 인식 개선 교육 시간	직장내 괴롭힘 방지 교육 시간
2021년	3	1	1	1

공급망 관리

판매채널(RC, GA)/ 자동차 협력업체 관리

Strategy

삼성화재는 협력업체의 사회적책임경영 실천 및 변화 유도를 위해 ‘협력업체 사회적 책임 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 사회적 책임 행동규범은 인권, 안전, 환경, 윤리에 대해 협력업체의 책임 있는 기업 운영을 권고하고 있으며 이에 동참 하고자 하는 협력업체 및 공급망은 이를 준수해야 합니다. 앞으로도 삼성화재는 협력업체의 사회적책임경영 실천 및 변화 유도를 위해 인권, 안전, 환경, 윤리 등 지속가능경영 측면의 리스크 점검과 지원 활동을 한층 더 강화하겠습니다.

[☑ 삼성화재 협력업체 사회적책임 행동규범 정책\(p.53\)](#)

Target

삼성화재는 협력업체의 사회적 책임경영 실천 및 변화 유도를 위해 친환경 수리(범퍼 복원율)에 대한 평가를 하고 있으며 협력업체는 삼성화재와의 협력 관계 유지를 위해 해당 항목에 대한 개선을 위해 지속적으로 노력하고 있습니다.

구분	단위	2019년	2020년	2021년
친환경 수리 평가(범퍼 복원 수리율) ¹⁾	%	42.3	45.1	46.0
복원수리 기술교육 ²⁾	개	35	코로나로 인한 미실시	코로나로 인한 미실시

1) FY2022년 목표: 47.0 이상

2) FY2022년 목표: 50 이상

공급망 관리

판매채널(RC, GA)/ 자동차 협력업체 관리

Assessment

삼성화재는 협력업체의 사회적 책임경영 실천 및 변화 유도를 위해 고객 모니터링을 통해 고객만족도를 평가하고 있습니다.

구분	단위	2019년	2020년	2021년	
출동업체	사고 출동업체	점	95.7	96.1	96.2
고객만족도 평가	고장 출동업체	점	97.6	98.0	98.1

2021 Performance

판매채널(RC, GA) 및 협력업체 사회적 책임 행동규범

삼성화재의 협력업체 사회적 책임 행동규범과 법규의 내용이 상충할 경우에는 보다 엄격한 기준이 우선 적용되며 관련 법규가 개정되거나 삼성화재의 협력업체 관리정책 또는 규범이 변경되는 경우 수정될 수 있습니다. 삼성화재는 협력업체의 사회적 책임경영 실천 및 변화 유도를 위해 고객 모니터링을 통해 고객만족도를 평가하고 있습니다.

기준연도: 2021

구분	대상업체 수	동의업체 수	미동의업체 수	동의율
판매채널(RC, GA)	45,484	45,484	-	100
애니카서비스	1,407	1,394	13	99.1
지급심사 위탁업체	9	8	1	88.9
총계	46,900	46,886	14	99.97

주요 파트너 현황

구분	단위	2019년	2020년	2021년	
영업파트너	보험설계사	명	36,329	39,372	40,435
	보험대리점 (개인, 법인)	개	4,723	4,835	5,049
	보험대리점 (금융기관)	개	48	49	49
보상파트너	사고/고장 출동업체	개	1,562	1,541	1,527
	수리/정비업체	개	1,887	1,939	1,989
	손해사정업체	개	13	14	14
손해보험협회	우수설계사 인증	명	6,152	6,551	6,703
정비업체	우수 협력 정비업체	개	980	976	995

파트너 지원 시스템

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. 이러한 노력의 결과, 최근 3년간 고객정보의 유출 등 고객정보보호와 관련된 제재는 없었습니다.

공급망 관리

판매채널(RC, GA)/자동차 협력업체 관리

영업파트너

모바일 영업 지원 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 영업 지원 시스템입니다. 갤럭시 북을 활용하여 고객과의 대면 상담 시 활용 가능한 자료가 담긴 상담 자료실 등이 운영되고 있습니다.	
활동 지원 시스템	삼성화재는 RC의 영업활동 지원을 위해 업계 최고 수준의 활동 지원 시스템을 운영하고 있습니다. 가입고객 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 니즈에 대한 후기 및 친숙한 터치자료를 문자로 간편하게 전송할 수 있습니다.	
컨설팅 시스템	고객의 보험 가입현황을 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.	
정보큰바다	RC의 영업활동 지원을 위한 정보 콘텐츠 서비스입니다. 정보큰바다를 이용하여 회사에서 제작한 각종 DM 등을 고객에게 직접 발송할 수 있고 각종 판촉물 구매, 리플렛, 신문기사 등 영업자료 출력 등의 활동 지원을 제공합니다.	
SF(Success of Forty)	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 근무 환경을 구축하였습니다.	

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 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.

신규 출동자 컨설팅	신규 출동자의 초기 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 창업 과정	신규 랜덤포인트 입문 및 창업 컨설팅 과정을 통해 애니카랜드점의 경쟁력 강화를 위한 창업 과정을 제공합니다.

공급망 관리

판매채널(RC, GA)/ 자동차 협력업체 관리

고충 청취 및 소통

삼성화재는 영업파트너 및 보상파트너의 고충을 파악하고 해결하기 위해 정기적으로 간담회를 운영하고 있습니다. 2021년에는 사업단별 대표 RC 선발 및 간담회를 통해 회사의 경영 방향을 공유하고 영업 현장 활성화를 위한 건의사항을 청취하는 시간을 가졌습니다. 또한 COVID-19 상황에 맞춰 계층별·지역별 온라인 소통을 통한 현장의 의견을 청취하고 개선 사항을 공유하고 있습니다. 간담회뿐만 아니라 페스티벌, 기술교육 등 다양한 행사들을 통해 열린 소통 활동도 지속하고 있습니다.

영업 파트너	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.
보상 파트너	우수협력업체 대표자 해외연수 프로그램	고객서비스 및 수리 품질이 우수한 협력업체를 대상으로 해외 선진기술 체험을 통한 고객서비스 경쟁력, 경영마인드 향상을 목적으로 해외연수 프로그램을 운영합니다.
	기술교육 지원	수리 품질 향상 및 고객 차량 가치 하락 방지를 위해 신기술/신차종/복원 수리 기술 교육을 지원하고 있습니다.

우수인증설계사 양성

매년 손해보험협회에서는 보험설계사의 전문성 및 완전판매 등을 높이기 위하여 활동 연수, 계약유지율, 모집 질서 준수율 등이 우수한 보험설계사(대리점)를 선정하여 우수인증 및 블루리본(5년 연속 우수인증설계사 중 선발)을 수여하고 있습니다. 2021년 전체 손해보험사 우수인증설계사 중 삼성화재 RC는 6,703명으로 전체의 35%를 차지하였습니다.

또한 블루리본에 삼성화재 RC 974명(블루리본 수상자 중 40%)이 선정되어 국내 손보사 중 가장 많은 설계사가 금융전문가로 인정받았습니다. 블루리본은 5년 연속 우수인증설계사 중 모집 질서 위반 여부와 13, 25회차 계약유지율, 근속연수, 계약 건수 등에 대한 심사를 통과한 이들에게 수여하는 상입니다.

구분	단위	2019년	2020년	2021년
블루리본 수상자	명	532	774	974

포용적 보험 및 사회공헌

Strategy

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.

사회공헌 추진 원칙

1. 보험업의 특성 및 조직역량을 활용한 사회공헌 사업을 통해 전문성 확보 → UN SDGs No. 3
2. 지역사회 자생력 강화를 위한 활동 지속 전개 → UN SDGs No. 8
3. 임직원과 파트너(RC)의 봉사활동 참여 및 기부활동 확대
4. 정부, 시민단체와의 전략적 파트너십으로 시너지 창출 → UN SDGs No. 17

사회공헌 추진 조직



Target

삼성화재는 친환경적이고 사회적 책임을 다하는 친환경·사회적 보험상품 확대를 통해 2023년까지 총 매출 3조 원 달성을 목표로 설정하였습니다

구분	단위	2019년	2020년	2021년
임직원 사회공헌 투자액 ¹⁾	억 원	227.1	144	125.3
사회적 보험상품 확대 ²⁾	억 원	4,477	4,197	3,663

1) FY2025 목표: 150
2) FY2023 목표: 5,000

Assessment

삼성화재는 사회적 책임을 적극적으로 수행하기 위해 사회공헌 사업의 KPI를 설정하고 정량적 지표를 통해 효율적으로 성과를 관리하고 있습니다. 수혜자의 만족도를 통해 사업성과를 확인하기 위해 만족도 조사를 진행하며 정량적 평가가 어려운 사업은 정성적 질문을 통해 만족도를 확인하고 있습니다.

2021 Performance

포용적 보험 상품·서비스

삼성화재는 보험의 사회적 책임을 다하는 포용적보험·사회적 보험상품을 제공하고 있습니다. 2021년 포용적보험·사회적 보험상품의 매출은 총 3,663억 원입니다.

저소득층

친서민 나눔 자동차보험 특약보험은 기초생활수급자 등의 경제적 부담을 조금이나마 덜고자 보장내용은 동일하면서 보험료는 저렴한 자동차보험 상품을 제공하고 있습니다.

구분	사회적 KPI	비즈니스 KPI
친서민 나눔 자동차보험 특약	가입 건수: 13,106건	거수액: 8,579백만 원

저소득층 아동 보험은 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.

구분	사회적 KPI	비즈니스 KPI
저소득층 아동 보험	가입 건수: 2건	거수액: 1,308백만 원

포용적 보험 및 사회공헌

장애인

장애인 복지시설 우대 종합보험은 장애인 복지시설에서 발생할 수 있는 화재나 배상책임 그리고 시설 이용자의 상해위험을 보장해주는 보험상품을 제공하고 있습니다.

구분	사회적 KPI	비즈니스 KPI
장애인 복지시설 우대 종합보험	가입 건수: 19건	거수액: 11백만 원

장애인 시설보험(소액보험)은 서민금융진흥원과 함께 사회복지시설을 이용하는 저소득 장애인 및 아동이 복지시설의 화재 등으로 인해 피해를 입지 않도록 재산손해, 배상책임손해, 신체손해 관련 보험가입을 지원하고 있습니다.

구분	사회적 KPI	비즈니스 KPI
장애인 시설보험(소액보험)	가입 시설: 1,189개소	거수액: 392백만 원

외국인 근로자

외국인 근로자 전용보험은 외국인 근로자의 업무상 재해 이외의 상해 또는 질병사고 발생, 귀국 경비 필요 등에 대비하여 상해보험, 귀국비용보험, 출국만기보험 등을 제공하고 있습니다. 또한 외국인이 쉽고 편리하게 보험 상담을 받고 가입할 수 있도록 외국인 전용 상담센터 및 홈페이지를 운영하고 있습니다.

구분	사회적 KPI	비즈니스 KPI
외국인 근로자 전용보험	가입자 수: 159,417명	거수액: 346,380백만 원

자원봉사

삼성화재는 노인 일자리 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.

구분	사회적 KPI	비즈니스 KPI
실버 자원봉사활동 종합보험	가입자 수: 606,500명	거수액: 6,785백만 원

사회적 보험상품 매출

구분	단위	2019년	2020년	2021년
사회적 보험상품 매출	억 원	4,477	4,197	3,663

사회공헌 투자 및 기부

구분	단위	2019년	2020년	2021년	
사회공헌 투자액	억 원	227	144	125	
자선적 기부금 액수	현금 기부	원	9,545,262,733	6,769,994,154	4,297,582,427
	총 봉사활동 시간	시간	73,700	49,767	19,770
	현물 기부	원	9,889,132,536	4,847,043,815	5,587,066,448
	사업간접비	원	3,274,678,594	2,781,931,072	2,647,351,198
정치 기부금 ¹⁾	억 원	-	-	-	

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

포용적 보험 및 사회공헌

사회공헌 프로그램

안전생활 지원

삼성교통안전문화연구소 삼성교통안전문화연구소는 선진 교통문화 정착과 교통사고 ‘Zero’ 사회 구축을 위해 설립된 우리나라 최초의 교통안전 분야 전문 민간 연구 기관입니다. 연구소에서는 국가 교통사고 사망자 목표 달성 및 고객 사고 예방을 위해 교통안전 3대 요소(도로 환경, 자동차, 운전자)를 중심으로 체계적이고 과학적인 연구를 수행하고 R&D 결과를 기반으로 교통안전 정책개발·제도개선, 교통약자 및 사고 취약지역 안전교육 등을 추진하고 있습니다.

삼성화재교통박물관 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. 2020년 COVID-19로 인한 장기 휴관으로 오프라인 교육 운영이 불가함에 따라 온라인 교육을 기획 및 도입하였습니다. 2021년에는 온라인 교통안전교육을 안정화 시키는 데 주력하였으며 2022년 5월부터 오프라인 안전교육을 재개하였습니다.

드림놀이터 조성사업 삼성화재는 소외 계층 아이들이 이용하는 낙후된 놀이공간을 안전 하고 친환경적인 놀이공간으로 조성해주는 사업을 전개하고 있습니다. 2021년은 기존 조성 대상 기관의 놀이터(누계 34개)를 드림 놀이터 안전 점검, 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 어린이교통안전체험관 설치와 안전꾸러미(안전우산 등) 지급 및 안전예방 교육을 실시하는 캠페인입니다. 2010년부터 현재까지 총 94개 학교에 체험관 설치 및 안전교육을 진행하였습니다.

연수원 지원 삼성화재는 국내 COVID-19 확산 시기에 고양시 연수원(글로벌캠퍼스)을 국가에서 운영하는 생활치료센터로 무상 지원하였습니다. 생활치료센터란 COVID-19의 지역사회 전파 방지와 확진자 치료를 위해 확진자 중 퇴원기준을 충족한 환자 및 경증/무증상 환자를 수용하는 시설입니다. 2022년 4월까지 누적 9,340명의 인원을 수용하였으며 해당 공간 사용에 대한 비용을 경제적 가치로 환산할 시 56.4억 원 가량으로 산정됩니다.

장애인 지원

시각장애인 안내견 지원 삼성화재는 1993년부터 시각장애인의 눈이 되어줄 수 있는 안내견을 배출하여 시각장애인에게 무상으로 분양해 왔습니다. 2021년에는 13두(누계 255두)를 분양하였으며 안내견과 함께한 시각장애인들은 현재 대학생부터 교사, 공무원, 피아니스트 등 다양한 분야에서 당당한 사회의 일원으로 성장하였습니다. 2022년에도 15두 이상의 안내견을 양성하여 무상분양할 계획이며 30주년을 대비한 홍보 및 인식 개선 사업들을 준비할 예정입니다.

장애 청소년 지원 삼성화재는 음악에 재능 있는 전국의 장애 청소년들이 다양한 무대 경험을 쌓고, 음악을 통해 세상과 소통할 수 있도록 장애 학생 음악회 ‘뽀꼬 아 뽀꼬(Poco a Poco)’를 매년 개최하고 있습니다. 또한 장애 학생의 전문 연주인으로서 자립과 양성을 위해 2015년 ‘비바챔버앙상블’을 창단하여 정기적인 교육과 공연 기회를 제공, 장애에 대한 긍정적인 이미지를 제고하고자 노력하고 있습니다. 2021년에는 뽀꼬 아 뽀꼬 캠프와 온라인 음악회를 운영하였으며 비바챔버앙상블의 정기연주회를 개최하는 등 장애 학생들이 성장하는 모습을 온라인 기반의 다양한 무대를 통해 관객들에게 선보였습니다.

500원의 희망 선물 500원의 희망 선물은 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. 2021년 13개의 장애인 가정을 포함하여 2005년부터 현재까지 318개 가정 및 시설의 환경을 개선하였습니다.

장애 인식 개선 2019년 교육부, 장애인먼저실천운동본부와 체결한 장애 공감 교육·문화 확산을 위한 업무협약(MOU)의 일환으로 유아부터 청소년까지 아동·청소년이 장애에 대해 올바른 인식을 갖고 성장할 수 있도록 ‘장애 이해 교육 영상물’을 제작·지원하고 있습니다. 2021년에는 전년도 제작된 장애 이해 드라마 ‘나의 너에게’를 장애인의 날에 배포하여 전국 중·고등학교에서 교육용으로 활용하였습니다. 이와 더불어 장애인먼저실천운동본부, 소년한국일보와 공동으로 매년 전국 초·중·고등학교 백일장을 개최하고 있습니다. 2021년에는 장애인과 소통하기 위한 나의 작은 실천에 대한 학생들의 글 등 총 1,478개 학교에서 1만 8,301편을 응모하였으며 우수 작품들을 선정해 시상을 진행했습니다.

포용적 보험 및 사회공헌

소외계층 지원

교통사고 유자녀 지원	삼성화재는 1993년부터 부모가 교통사고로 사망하거나 경제적 능력을 상실한 가정의 교통 사고 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. 2022년에도 교통사고 유자녀 38명을 선정하여 다양한 지원을 할 예정입니다.
순직 경찰관 및 소방관 유자녀 지원	자기 희생을 실천한 순직 경찰관의 숭고한 뜻을 기리고, 유가족의 경제적인 어려움에 도움을 주기 위해 '삼성화재 큰사랑장학금'을 지원하였습니다. 또한 2012년부터는 소방방재청과 장학금 지원 협약을 체결하여 봉사정신을 실천한 순직 소방관의 유자녀와 결연을 맺고 지원하고 있습니다.
꿈터공부방 지원	경제적 어려움으로 교육 습득의 기회가 부족한 저소득층 중학생을 대상으로 방과 후 학습 지원을 하는 꿈터공부방을 운영하고 있습니다. 임직원 봉사자의 역량을 활용하여 방과 후 학습지도를 실시하고 진로 멘토링 및 문화예술체험 등의 기회를 제공하며 청소년들의 학습의욕 고취를 위해 성적 향상 장학금 제도를 함께 운영하고 있습니다.
농어촌 자매결연	삼성화재는 일손 부족, 기상이변 등으로 어려움을 겪는 농어촌 경제를 살리기 위해 농어촌 마을 일손 돕기, 마을 프로그램 이용 등 농촌 결연 사업을 지속적으로 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 사회공헌 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 '시니어즈', '여성즈', '월드즈' 신설 등 끊임없는 변화와 혁신을 통해 세계 바둑계의 트렌드를 선도하고 있습니다.

임직원 봉사 및 기부

삼성화재봉사단	임직원 봉사팀인 '삼성화재봉사단'은 삼성화재 사회공헌 활동에서 가장 핵심적인 역할을 담당하고 있습니다. 2021년 전국 306개 봉사팀이 헌혈캠페인, 연말 이웃사랑 캠페인, 명절 희망나눔 봉사활동 등에 참여하였으며 COVID-19에도 핸즈온과 키트제작 등 다양한 비대면 봉사활동에 임직원 가족들도 함께 참여하여 이웃 사랑을 실천하였습니다.
임직원 재능 기부	삼성화재는 미래 금융소비자인 청소년의 올바른 금융 지식 함양을 위해 금융감독원 주관의 '1사 1교 금융교육'을 실시하고 있습니다. 2021년에는 COVID-19로 인하여 학교 방문을 최소화하여 총 23개교 대상 총 63회의 금융교육을 실시하였습니다. 2022년에도 학교 및 저소득층 아이들을 대상으로 재능기부 등 다양한 프로그램을 통해 나눔 활동을 전개할 예정입니다.
드림카 프로젝트	삼성화재애니카손사는 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'는 2021년 46대, 현재까지 누적 386여 대 차량을 선정하여 무상 정비를 지원하였습니다.

포용적 보험 및 사회공헌

임직원 봉사 및 기부

드림펀드	드림펀드는 '이웃과 지역사회에 꿈과 희망을 나누어 드림'이라는 의미로 시작된 임직원들의 자발적인 기부 모금액입니다. 임직원이 매월 급여의 일부를 드림펀드에 기부하면 회사가 임직원의 기부금과 동일한 금액으로 매칭해 적립하는 형식으로 운영되고 있습니다. 2021년 12월 말 정규직 임직원 기준, 임직원의 드림펀드 가입률은 88.8%입니다. 드림펀드는 2021년 말까지 누계 약 215억 원이 적립되어 임직원 명의 사업인 1부서 1아동 결연, 비바챔버 앙상블, 핸즈온 봉사활동 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 축하 선물과 학용품 지원 등의 성장 주기별 후원활동을 진행하고 있습니다. 또한 2021년에는 코로나 상황을 감안하여 온라인 학습지원과 설, 추석 명절 선물, 임직원 북멘토링 등 다양한 프로그램을 운영하였습니다.

포용적 보험 및 사회공헌 운영성과

	비즈니스 측면 KPIs	사회 환경적 측면 KPIs
삼성교통안전문화연구소/ 삼성화재교통박물관	- 자동차보험 사고 감소율 · SFMI 자동차보험 사고율 지난 5년간 11.0% 감소 · 자동차보험손해율: 20년 대비 3.7% 감소	- 교통안전교육을 수료한 어린이 수 · 2021년: 8,195명
포용보험 상품 서비스	- 포용보험 상품 매출 · 2021년: 3,663억 원	- 포용보험 상품 수혜자 수 · 2021년: 1,246,555명
사회공헌 프로그램	- 2021년 손해보험업체 브랜드 평판 및 사회공헌 지수 · 브랜드 평판 1위(총 6개월) · 사회공헌 지수 1위(총 7개월)	- 자원봉사 참여 인원 · 2021년: 5,313명 - 1인당 봉사활동 시간 · 2021년: 3.5시간

정보보안 및 개인정보 유출

Strategy

삼성화재는 엄격하고 철저한 정보보호 관리를 위해 CSO(Chief Security Officer, 보안책임임원), CISO(Chief Information Security Officer, 정보보호책임임원), CPO(Chief Privacy Officer, 개인정보관리책임자), 신용정보관리·보호인을 지정하고 이사진 및 주요 경영진으로 구성된 정보보안위원회를 보안업무 관련 의사결정기구로 운영하고 있습니다. 또한 IT 보안파트, 정보보호파트, 정보기획파트 등 보안 및 IT 관련부서가 참여하는 IT 정보보호위원회를 정기적으로 구성하여, IT 보안정책의 수립 및 이행을 관리하고 있습니다. 대표이사는 매월 실시한 IT 정보보호위원회에 대한 결과 및 보안 계획을 보고받으며 이사회는 매년 정기보고 시 회사의 정보보호 관련 실적, 이슈 및 추진 계획에 대해 보고받고 있습니다. 아울러 회사가 보유한 모든 정보자산을 안전하게 보호하기 위해, 해당 정보자산에 대한 분류체계를 마련하여 각 정보 자산의 특성에 따라 수집·이용·관리·파기 등 임직원이 준수해야 할 정책을 운영하고 있습니다.

Target

구분	단위	2019년	2020년	2021년
개인정보를 포함한 정보자산 유출 건수	건	0	0	0
정보보안 관련 법 위반 건수	건	0	0	0
임직원 정보보안 교육 수료율	%	100	100	100

정보보안 및 개인정보 유출

Assessment

삼성화재는 2014년 과학기술정보통신부(구 미래창조과학부)로부터 ISMS(정보보호관리체계) 인증 취득 후 매년 자격을 유지하고 있으며 개인정보보호 우수 웹사이트 선정, 데이터관리인증 최고 등급인 '4레벨'을 획득하는 등 국내 최고 수준의 정보보호 시스템을 갖추고 있습니다.

개인정보보호(ePRIVACY PLUS) 우수 웹사이트 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 데이터 관리 수준을 종합적으로 심사·인증하는 제도입니다. 2개 회사가 '4레벨'을, 9개 회사가 '3레벨'을 획득하였으며 삼성화재는 국내 최고 등급인 '4레벨'을 획득한 유일한 민간기업입니다.

2021 Performance

유출

삼성화재는 보안업무 전담조직을 통해 보안 관련 사내규정을 강화하고 고객정보DB 암호화, 정보보호 시스템, 24시간 365일 사이버 관제 시스템을 운영하며 업무망과 인터넷망을 분리하여 보안에 힘쓰고 있습니다. 현재까지 고객정보 유출 사고는 없었으며 규제 기관으로부터의 제재 건수 역시 0건입니다. 또한 고객 데이터가 이차적 목적으로 사용되는 사용자의 비율을 지속적으로 모니터링합니다. 2021년 법적인 요구에 의해 이차적 목적으로 고객정보를 제공한 비율은 0.39%입니다. 앞으로도 단 한 건의 고객정보도 유출되는 일이 없도록 고객의 개인정보를 소중히 여기고 개인정보보호법 등 관련 법규에 따라 안전하게 관리하겠습니다.

구분	단위	2019년	2020년	2021년
정보유출 관련 접수된 불만 건수	건	0	0	0

인증 및 교육

삼성화재는 임직원의 정보보안 및 개인정보보호 인식 제고를 위해 매년 계약직을 포함한 전 임직원을 대상으로 '정보보안/개인정보 보호의 이해' 교육프로그램을 진행하고 있습니다. 삼성화재는 온·오프라인 보안교육뿐 아니라 모의해킹, 악성코드 감염방지 모의훈련 등의 정기적이고 다각적인 보안점검 실시를 통해 임직원의 의식을 제고하고 취약점을 보완하고 있습니다. 특히 정보보안 전문기관인 금융보안원을 통해 전자금융 기반 시설 취약점 점검을 실시하고 그 결과를 금융감독원에 보고하고 있습니다. 이 외에도 금융보안원을 통해 대외시스템 대상 DDoS 모의 훈련을 수행하며 APT 공격에 대비하여 해킹 징후를 매일 분석하고 결과를 보고받고 있습니다. 또한 상시적으로 금융보안원, 삼성통합보안센터로부터 외부 침입 차단 및 관제 수행 내역을 테스트하고 있습니다.

정보보안 및 개인정보 유출

정보보안/개인정보보호 교육

구분	단위	2019년	2020년	2021년
수강 인원	명	5,826	5,934	5,584
인당 교육 시간	시간	6	6	6
교육이 협력사 포함 전 직원에게 제공되는지 여부	Y/N	Y	Y	Y

국제인증

구분	단위	2019년	2020년	2021년
ISMS 인증	Y/N	Y	Y	Y
개인정보보호 우수 시스템 인증	Y/N	Y	Y	Y

감사

삼성화재의 정보보안 관련 정책 및 시스템은 매년 금융보안원을 통해 감사를 진행하고 있으며 대외적으로 정보보호 관리 시스템의 우수성을 인정받고 있습니다.

구분	단위	2019년	2020년	2021년
정보보안 정책 및 시스템에 대한 외부 감사 여부	Y/N	Y	Y	Y

고객 커뮤니케이션

2021 Performance

고객만족

구분	단위	2019년	2020년	2021년
고객 만족도	국가고객만족도(NCSI)	점	78	78
한국산업의 고객만족도 ²⁾ (KCSI)	자동차보험	점	83.3	86.5
	장기보험	점	81.0	83.4
VOC 24시간 이내 처리율	%	89.9	90.0	89.5
보유고객 수	만 명	1,009	1,055	1,103

1) 손해보험 21년 연속 1위

2) 자동차보험 24년 연속 1위, 장기보험 11년 연속 1위



Governance

이사회

리스크 관리

윤리경영

컴플라이언스

조세 및 회계

이사회

Strategy

이사회 역할

삼성화재 이사회는 건전경영의 기반 하에 경영진이 책임경영을 펼칠 수 있도록 지원하며, 합리적 경영 판단이 이루어질 수 있도록 합니다. 이를 위해 이사회는 독립성, 다양성, 전문성 요건을 충족하는 각 분야의 전문가들로 구성하고 상호 간의 원활한 의사소통이 이루어질 수 있도록 노력하며 필요시에는 외부 전문가의 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 이사회의 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. 2022년 3월에는 여성이사를 선임하여 이사회의 성별 다양성을 강화하였습니다.

[이사회 다양성 정책\(p.05\)](#)

이사회 독립성

이사회의 경영진에 대한 견제기능을 유지하기 위해 상법 및 금융회사의 지배구조에 관한 법률 및 글로벌 기준에서 요구하는 독립성에 대한 정의를 이사회 독립성 기준으로 적용하고 있으며, 이사회의 과반수를 해당 기준에 부합하는 사외이사로 구성하고 있습니다.

[이사회 독립성 정책\(p.03\)](#)

이사 선임 프로세스

이사는 관련 법규에서 정하는 자격요건 상의 결격사유에 해당하지 않고 각각의 분야에서 오랜 기간 종사하여 경륜과 전문성을 인정받는 인사를 임원후보추천위원회 또는 이사회의 추천 및 승인을 거쳐 주주총회에서 선임하고 있습니다. 선임 안건은 이사별로 개별적으로 상정하여 선출합니다.

Assessment

삼성화재는 매년 1회 이사회 운영 및 이사에 대한 자체평가를 실시하고 있습니다. 전문성, 이해도 및 독립성 등에 대해 평가합니다. 이를 통해 사외이사가 주주가치 제고에 부합할 수 있도록 공정하고 성실하게 직무를 수행하고 주주의 입장에서 경영진과 원활한 소통을 하기 위해 노력하고 있는 것으로 확인되었습니다. 삼성화재는 한국지배구조원에서 매년 이사회 구성, 독립성, 운영 등을 포함하여 지배구조 수준에 대해 평가받고 있으며 2021년 평가결과는 B+ 등급입니다.

2021 Performance

구성

독립성

구분	단위	2019년	2020년	2021년
이사회의 사외이사 비율	%	57.14	66.67	66.67
사외이사의 의장 여부	Y/N	Y	Y	Y
사외이사 주주추천제 운영	Y/N	Y	Y	Y

이사회

전문성

기준연월: 2022.04

구분	단위	2019년	2020년	2021년
산업 경험 보유 사외이사 ¹⁾	명(%)	3(75)	3(75)	3(75)
리스크 전문가	명(%)	3(42.9)	3(50)	3(42.9)
재무 전문가	명(%)	4(57.1)	4(66.7)	5(71.4)

1) 금융사 지배구조법 등 관련 법규

효율성

삼성화재는 효율적인 이사회 운영을 위해 이사회 최소 참석률 90%를 이사회 평가 등의 내부적인 기준으로 삼고 있으며 실제 최근 3개년 이사회 평균 참석률은 98%입니다. 또한 금융회사의 지배구조에 관한 법률 시행령 제8조 제3항 제4호에 따라 사외이사는 삼성화재 외 둘 이상의 다른 회사의 이사·집행임원·감사를 겸직할 수 없으며 삼성화재의 모든 사외이사는 해당 법률을 준수하고 있습니다.

구분	단위	2019년	2020년	2021년
평균 임기	년	2.07	3.42	3.42
참석률	%	94.60	100.00	100.00
이사 재선임 주기	년	3	3	3

이사회 구성원

이사회 구성

삼성화재 이사회는 회사의 최고 상설 의사 결정 기구로서 상법, 금융사 지배구조법 등 관련 법규 등에 따라 대표이사 및 이사회 의장의 임면 권한이 있으며 이사회의 의장은 사외이사 중에서 선임하도록 되어 있습니다. 또한 전문성과 독립성을 갖춘 사외이사가 이사회 구성의 과반수를 차지함으로써 이사회에 대한 견제기능이 충실히 이행되고 있습니다.

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 사내이사의 임기를 단기로 설정할 경우 책임경영이 어렵고 단기수익을 추구할 우려가 있기 때문이고 사외이사의 임기를 장기로 설정할 경우 사외이사에 대한 마땅한 견제장치가 없다는 점을 고려한 것입니다.

이사회

이사회 구성

기준연월: 2022.04

성명	상임/사외/비상임	직위	경력	최초선임일	임기만료일	재임기간	담당 위원회
박대동	사외	이사회 의장 임원후보추천위원회위원장 리스크관리위원회위원 ESG위원회위원장	2017 (현)삼성화재 사외이사 2016 (현)셀맥인터내셔널 사외이사 2016 법무법인(유) 올촌 고문	2012 제19대 국회의원(새) 2008 예금보험공사 사장	2017.03.24	2023.03.19	61개월 임원후보추천위원회 리스크관리위원회 ESG위원회
박세민	사외	사외이사 내부거래위원회위원장 감사위원회위원 임원후보추천위원회위원 보수위원회위원	2017 (현)삼성화재 사외이사 2016 보험상품위원회 제3보험 분과위원 2014 (현)한국해법학회 부회장	2011 법무부 보험법 개정위원회 위원(손해 보험 소위원장) 2010 (현)고려대 법학전문대학원 교수 (보험법)	2017.03.24	2023.03.19	61개월 내부거래위원회 감사위원회 임원후보추천위원회 보수위원회
김성진	사외	사외이사 감사위원회위원장 리스크관리위원회위원장 보수위원회위원장 내부거래위원회위원	2018 (현)외국인투자옴부즈만 2018 (현)삼성화재 사외이사 2016 한양증권 사외이사	2008 자본시장연구원 고문 겸 초빙위원 2007 조달청장 2005 재정경제부 국제업무정책관(차관보)	2018.03.23	2024.03.22	49개월 감사위원회 리스크관리위원회 보수위원회 내부거래위원회
박성연	사외	사외이사 감사위원회위원 내부거래위원회위원 ESG위원회위원	2022 (현)삼성화재 사외이사 2017 아름다운재단 이사 2016 (현)우체국공익재단 이사	2015 (현)한국마케팅학회 부회장 2007 현대해상화재보험 사외이사 1994 (현)이화여대 경영학과 교수	2022.03.18	2025.03.17	1개월 감사위원회 내부거래위원회 ESG위원회
홍원학	상임	대표이사	2021 (현)삼성화재 대표이사 2020 삼성화재 자동차보험본부장 2020 삼성생명 FC영업1본부장	2018 삼성생명 전략영업본부장 2018 삼성생명 특화영업본부장 2011 삼성생명 인사팀장	2021.03.19	2024.03.18	13개월 임원후보추천위원회 경영위원회 ESG위원회
홍성우	상임	사내이사	2020 (현)삼성화재 경영지원실장 2020 삼성화재 CPC기획팀장 2018 삼성화재 개인영업마케팅팀장	2018 삼성화재 부산사업부장 2015 삼성화재 경기사업부장	2021.03.19	2024.03.18	13개월 보수위원회 리스크관리위원회 경영위원회
이문화	상임	사내이사	2021 (현)삼성화재 일반보험부문장 2020 삼성화재 일반보험본부장	2020 삼성화재 전략영업본부장 2018 삼성화재 CPC전략실장	2022.03.18	2025.03.17	1개월

이사회

운영

이사회 운영

2021년에는 총 9회의 이사회가 소집되었으며 구성원이 평균 100%의 참석률을 보여 안전에 대한 실질적인 심의·의결이 가능하였습니다. 삼성화재는 이사회 개최 전에 이사들에게 의안을 사전 공유하여 안전에 대한 사전 검토가 이루어질 수 있도록 하고 있으며 필요한 경우에는 해당 임원이 안전에 대해 상세한 사전 설명을 진행하여 이사들의 이해를 돕고 있습니다. 다양한 전문적 배경을 지닌 이사들이 이사회에서 활발한 토의를 진행한 결과, 2021년 한 해 동안 64건의 보고 및 의결 안건이 모두 가결되었습니다.

구분	단위	2019년	2020년	2021년	
개최	개최건수	회	8	12	9
보고 및 의결	보고안건수	건	14	24	21
	의결안건수	건	24	29	43

이사회 개최내역

개최일	주요안건	참석
2021.01.28	제71기 재무제표 및 영업보고서 승인의 건 등 9건	6/6
2021.02.24	이사회 및 이사회내 위원회 평가결과 보고 등 11건	6/6
2021.03.19	이사회 의장 선임의 건 등 12건	7/7
2021.04.01	삼성생명, 삼성카드, 삼성증권과의 통합플랫폼 구축 승인의 건	7/7
2021.06.24	리스크관리위원회규정 개정의 건 등 3건	7/7
2021.09.16	사외이사 후보군 관리현황 보고 등 10건	7/7
2021.11.29	후원금 집행의 건	7/7
2021.12.15	주요업무집행책임자 선임의 건 등 2건	6/7
2021.12.23	대표이사 선임의 건 등 15건	7/7

책임

책임감경

구분	단위	2019년	2020년	2021년
손해배상책임보험 가입	Y/N	Y	Y	Y
리더십 관련 문제 발생	건	0	0	0

이사교육

구분	단위	2019년	2020년	2021년
사내교육 참가	Y/N	Y	Y	Y
요청시 외부 전문가 활용	Y/N	Y	Y	Y

위원회

감사위원회

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

- 위원장: 김성진(사외)
- 관련 규정: 정관 제29조의2, 감사위원회규정

기준연월: 2022.03

구분	인원수(명)	사외이사 비율(%)	재무전문가수(명)	산업전문가수(명)
2021년	3	100	2	0

이사회

보수위원회

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

- 위원장: 김성진(사외)
- 관련 규정: 정관 제29조의2, 보수위원회규정

구분	인원수(명)	사외이사 비율(%)	개최 건수(회)
2021년	3	66.7	5

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.

- 위원장: 김성진(사외)
- 관련 규정: 정관 제29조의2, 리스크관리위원회규정

구분	인원수(명)	사외이사 비율(%)	재무전문가수(명)
2021년	3	66.7	3

임원후보추천위원회

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

- 위원장: 박대동(사외)
- 관련 규정: 정관 제29조의2, 임원후보추천위원회규정

구분	인원수(명)	사외이사 비율(%)	CEO 참여여부	참석률(%)
2021년	3	66.7	Y	100

내부거래위원회

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

- 위원장: 박세민(사외)
- 관련 규정: 정관 제29조의2, 내부거래위원회규정

구분	인원수(명)	사외이사 비율(%)
2021년	3	100

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.

- 위원장: 홍원학(사내)
- 관련 규정: 정관 제29조의2, 경영위원회규정

구분	인원수(명)	사외이사 비율(%)
2021년	2	0

이사회

ESG위원회

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

- 위원장: 박대동(사외)
- 관련 규정: 정관 제29조의2, ESG위원회규정

구분	인원수(명)	사외이사 비율(%)
2021년	3	66.7

ESG 주요안건

구분	단위	2019년	2020년	2021년
기후변화이슈 통합관리, 의사결정	Y/N	N	N	Y
리스크 관리 체계 수립 및 이행 점검	Y/N	Y	Y	Y
비재무리스크(ESG) 검토 및 승인	Y/N	N	N	Y

평가 및 보수

성과측정 및 성과와 보수의 연계방식

경영진의 성과측정 방식은 재무 지표와 비재무 지표로 구성됩니다. 재무 지표로는 수익성 지표(주당이익, 세전이익률, 추가수익률 등), 생산성 지표(보험계약 유지율, 정착률 등)를 주요 성과 측정 지표로 활용하며, 목표, 과거실적 대비 달성도 등 절대평가 외에도 주당이익, 세전이익률, 추가수익률의 경쟁사 대비 개선도 등 상대평가도 병행하고 있습니다. 비재무 지표로는 건전성 지표(준법 경영 등)와 고객만족도 지표(금감원 민원평가등급 등), 리스크 지표(대체율, 안전환경 사건사고 등)를 활용하고 있습니다.

성과보수 이연 및 조정, 환수, 지급확정 기준

성과평가 결과에 따라 산출된 지급 금액 중 40%는 현금으로 일시 지급하며, 나머지는 사전에 미리 정해진 방식에 따라 주가에 연동하여 재산정 후 3년 이상의 기간 동안 이연 지급하고 있습니다. 임원의 경우 개인성과 달성률에 따라 현금 또는 주식 부여 수량이 조정되며 단기 성과보수의 경우 회사 경영 목표 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 성과 보수액을 취소하거나 감액할 수 있도록 하여 보수를 조정하고 있습니다.

현금과 주식 등 기타 보수 간의 배분을 결정하는 기준

전체 보수액 중 근로기준법 상 평균임금에 포함되거나 일반직원과 유사하게 지급되는 금원은 기본급으로 분류하고, 경영진의 장기 성과평가에 의해 지급되는 인센티브는 성과보수액으로 분류하고 있습니다. 장기 성과평가에 의해 지급되는 인센티브는 3년의 성과를 평가하여 그 결과에 따라 3년 평균 계약연봉의 최소 0%, 최대 300% 수준을 지급하고 있습니다. 성과보수 중 상당 부분을 장기 성과와 연동하기 위하여 보수위를 통해 결의된 성과금에 대하여 1차 연도는 금액의 40%를 현금으로 지급하고, 2~4차 연도는 각 20%씩 주식연계상품으로 보수를 이연 지급하고 있습니다.

보수

구분	단위	2019년	2020년	2021년	
CEO 변동 보상 가이드라인 보유	Y/N	Y	Y	Y	
CEO의 장기성과급 비율 및 이연기간	%(년)	60(3.5)	60(3.5)	60(3.5)	
CEO-임직원	대표이사 보수 총액	백만 원	1,517	2,070	2,346
보수 격차	임직원 보수 평균	백만 원	88	99	127
	임직원 보수 중간값	백만 원	85	99	127

이사회

사내이사 보수 및 보유주식

이름	직위	보유주식 수	보유주식의 가치 ¹⁾	이사의 보수 ²⁾
홍원학	CEO	2,500(보통주)	505	557
홍성우	사내이사	102(보통주)	20.6	214

1) 소유주식수 * 2021년 12월 31일 주식 총가(202,000원) 기준

2) 단위: 백만원

주식

구분	단위	2019년	2020년	2021년
이사 및 CEO 주식 보유 비율	%	0.01	0.00	0.01
CEO 인센티브 중 주식 비율	%	60	60	60
CEO 외 임원의 평균 주식 보유 수	주	71.35	116.66	83.16
최근 2개 연도 임직원 자사주 지급	%	0	0	0

주주권리

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. IR 활동을 통해 수집된 주주 및 투자자들의 의견은 경영진에게 보고 및 사내 부서와 공유하여 회사 경영에 반영될 수 있도록 노력하고 있습니다. 삼성화재의 발행주식 총수는 2021년 12월 31일 기준으로 47,374,837주(보통주)입니다. 최대주주는 삼성생명으로 전체 주식의 14.98%를 보유하고 있으며 최대주주의 계열 비영리법인으로 삼성문화재단과 삼성복지재단이 각각 3.06%, 0.36%를 보유하고 있습니다. 이외 삼성화재의 특수관계인 중에서 직접적으로 삼성화재 주식 5%를 초과하여 보유하고 있는 사람은 없습니다. 또한 국민연금공단이 전체 주식의 9.29%를 보유하고 있습니다. 삼성화재는 단기적인 성과주의를 지양하고 주주가치 증대 및 장기적인 성과 추구를 통하여 기업 가치 증진을 위한 여건을 갖추기 위해 노력합니다.

주주구성

구분	단위	2019년	2020년	2021년
국내기관 및 개인투자자	%	18.87	21.47	17.75
- 국민연금 주식 비율	%	9.34	10.76	9.29
최대주주 및 특수관계인	%	18.51	18.51	18.51
창립일가 주식 보유 비율	%	0.09	0.09	0.09
자사주	%	15.93	15.93	15.93
외국인	%	46.69	44.09	47.81

의결권 행사 활성화

구분	단위	2019년	2020년	2021년
전자투표제 도입	Y/N	N	N	Y
의결권대리행사제도 규정 공개	Y/N	Y	Y	Y
전체 주주에 대한 의결권대리 행사 권유	Y/N	Y	Y	Y

주주권 보호

구분	단위	2019년	2020년	2021년
집중투표제 도입	Y/N	N	N	N
배당정책 공개	Y/N	Y	Y	Y
주주총회 전 안건 통지	Y/N	Y	Y	Y
소집공고 전 감사보고서 공개	Y/N	N	N	N

리스크 관리

Strategy

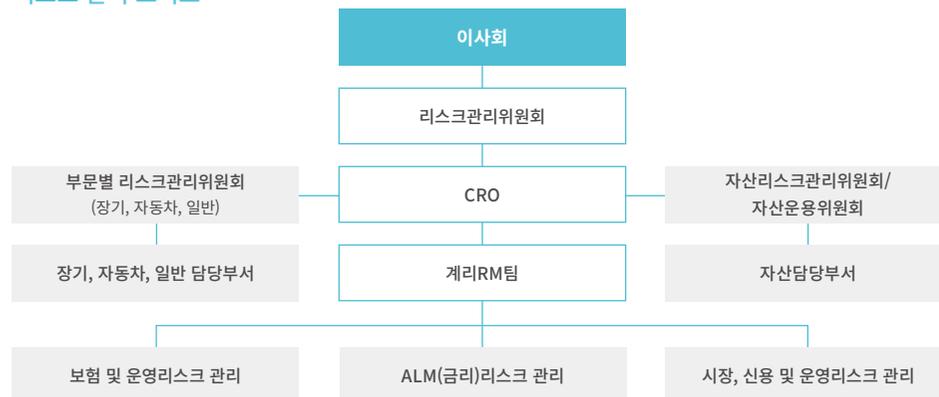
삼성화재는 회사의 안정적인 성장과 고객의 이익 제고를 위해 경영상 발생할 수 있는 제반 리스크를 전사적 차원에서 통합 관리하고 있습니다. 리스크 대비 수익성을 고려한 경영 의사결정 원칙 하에 리스크 관리 전략을 수립 및 실행하며 급변하는 금융환경 변화에 선제적으로 대응하고 있습니다. 또한 삼성화재는 사외이사 대상으로 매년 리스크 관련 정기 교육 또는 연수를 진행하고 있습니다. 2021년도에는 사외이사 전원이 리스크 관리 체계 및 지급여력제도에 대한 교육을 완료했습니다.

- 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, 위험관리 전략에 대한 의사결정과 결과 점검을 수행하고 있습니다.

리스크 관리 조직도



CRO(Chief Risk Officer)

CRO는 이사회 및 리스크관리위원회에서 수립한 위험관리 전략을 수행하고 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 보험 부문은 일반/장기/자동차보험 리스크관리위원회, 자산운용 부문은 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 개최 시 심도있는 논의를 할 수 있도록 사외이사에 대면 설명 및 교육 자료를 제공하고 있습니다. 2021년에는 1회의 대면 설명 및 4회의 비대면 설명을 실시하였습니다.

리스크 관리

리스크관리위원회

활동 내역

개최일	보고/의결	활동 내역
2021.03.22	보고	'20년 말 감독기준 및 내부기준 지급여력비율 보고
	보고	'20년 말 위기상황 분석 결과 보고
	의결	'21년 장기보험 예정이율 운영(안)
	의결	자산건전성분류 및 대손충당금 적립 지침 개정
2021.04.21	의결	'21년 일반보험 보유/재보험 전략 변경(안)
	의결	'21년 일반보험 국내특약수재 보유/재보험 전략 수립(안)
2021.06.24	보고	'21.3월 말 감독기준 및 내부기준 지급여력비율 보고
	의결	'21년 파생상품 거래전략 변경(안)
	의결	자산운용 대체투자 한도 설정(안)
2021.09.16	보고	'21.6월 말 감독기준 및 내부기준 지급여력비율 보고
	보고	'21.6월 말 위기상황 분석 결과 보고
	의결	'21년 파생상품 리스크 관리 점검 및 '22년 거래 전략
2021.11.23	의결	금융복합기업집단법 관련 리스크 관리 규정 개정
	의결	자산건전성분류 및 대손충당금 적립 지침 개정
	의결	'22년 일반보험 보유/재보험 전략 변경(안)
	보고	'21.6월 말 위기상황 분석 결과 보고
	보고	K-ICS 영향평가 결과 보고
	보고	내부 리스크모델 개선 경과 및 향후 계획
2021.12.23	의결	'22년 전사 위험성향 설정(안)
	의결	'22년 리스크 허용한도 설정(안)
	의결	'21년 ALM 운용 점검 및 '22년 전략
	의결	'22년 장기보험 신상품 수익성 가이드라인 설정
	보고	재보험 운영 모니터링 및 위험전가평가 결과 보고

Target

구분	단위	2019년	2020년	2021년
목표지급여력비율	%	150	170	170
리스크 허용 한도	조 원	11.5	11.5	11.8

Assessment

리스크 관리 프로세스

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



자본적정성 관리

삼성화재는 손해보험사 중에서 독보적인 지급여력을 확보하고 있으며, 유럽 SolvencyII 등 선진기준을 참고하여 내부기준 지급여력비율을 산출하고 리스크 한도를 설정, 관리하고 있습니다. 삼성화재는 고객자산 보호와 주주가치의 안정성 제고를 위해 확고하고 차별화된 재무건전성을 유지하고 있습니다.

- 현 감독지급여력 규제인 RBC는 2021년 말 업계 최고 수준인 305.4%이며, 글로벌 Standard인 유럽의 SolvencyII 기준으로 평가 시에도 250% 수준을 상회하고 있어 새로운 건전성 규제 강화에도 영향이 미미합니다.

- Value-Based Management: 회사의 주요 의사결정은 단기적 성과 창출 측면이 아닌 장래 리스크를 감안한 시가평가 중심으로 이루어지고 있습니다.

- Embedded Value Analysis, Dynamic Financial Modeling 등을 통한 회사 장래 리스크 영향 분석, 리스크를 감안한 수익성 분석 등을 통해 회사 가치 제고를 우선으로 의사결정을 수행하고 있습니다.

리스크 관리

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 여유 자본을 활용할 수 있도록 하고 있습니다.

위기상황 분석 및 민감도 분석

삼성화재는 매 반기마다 감독기관의 금융위기 시나리오에 따라 위기상황 분석을 실시하고 그 결과를 리스크관리위원회에 보고 하고 있습니다. 최근 실시한 위기상황 분석 결과, Worst Case 적용 시에도 지급여력비율이 270% 수준을 유지하는 것으로 분석되었습니다. 또한 자본시장 변동에 대한 민감도 분석을 실시하여 손익 및 자본 영향에 대비하고 있습니다.

구분	단위	2019년	2020년	2021년
감독기관기준 지급여력비율	%	307.1	300.8	305.4

사업연속성 관리

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

PLAN	<ul style="list-style-type: none"> 조직환경에 따른 요구사항 파악 사업연속성 계획 목표, 방침 및 수행절차의 수립
DO	<ul style="list-style-type: none"> 사업연속성 계획 도입 및 시행 업무중단에 대비한 복구 절차 개발
CHECK	<ul style="list-style-type: none"> 목표대비 수행도 검증 및 평가 경영평가를 위한 결과 보고 실시 교정·개선을 위한 활동권한 부여
ACTION	<ul style="list-style-type: none"> 사업연속성 계획 및 목표 재평가 경영 평가에 따른 시정조치 수행 유지보수

2021 Performance

주요 비즈니스 리스크

삼성화재는 보험, 시장, 신용, 금리, 운영리스크 등 손해보험업 영위 중 발생 가능한 주요 리스크를 관리하고 있습니다. 계량화 가능한 리스크는 리스크 허용한도 관리, KRI 설정 및 모니터링을 통해 관리합니다. 또한 운영리스크, 이머징리스크 등 정성적 리스크는 리스크별 관리 주체 주도하에 위험관리 및 통제 방안을 수립하여 관리하고 있습니다. 아울러 시장 상황, 중장기 경영전략 등을 고려하여 사업부문의 Value Chain 별 리스크 가이드 라인을 수립하며 가이드라인 내에서 적절히 운용되고 있는지 모니터링하고 있습니다.

개최일	보고/의결	활동 내역
보험리스크	정의	보험회사의 고유업무인 보험계약과 관련하여 손해를 상승, 해지율 증가 등으로 인해 회사가치가 하락할 가능성에 대한 리스크입니다. 손해율에 대한 지속적 모니터링, 재보험을 통한 리스크 축소 및 전가, 언더라이팅 가이드라인 운영을 통해서 손해를 관리하고 있습니다. 또한 해지율도 지속적으로 모니터링하여 약성 계약으로 인해 선량한 보험계약자에게 피해가 가지 않도록 관리하고 있습니다.
	관리 방법	<ul style="list-style-type: none"> 손해율, 해지율 등 변동에 따른 리스크 허용한도를 설정하고 주기적으로 소진을 모니터링 보유 재보험 전략 수립 및 운용
	측정 방법 및 시스템	<ul style="list-style-type: none"> • VaR(Value at Risk) • ReMetrica • RAFM(Risk Agility Financial Modeler)
시장리스크	정의	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.
	관리 방법	유가 증권, 대출 등 투자 적격 기준을 운영하고 있으며, 손실 확대를 방지하기 위해 손절매 기준 수립
	측정 방법 및 시스템	<ul style="list-style-type: none"> • Market VaR • KRM(Kamakura Risk Management)시스템

리스크 관리

주요 비즈니스 리스크

개최일	보고/의결	활동 내역
신용리스크	정의	보유 회사채 혹은 차주의 부도 및 신용등급의 하락으로 인해 회사가치가 하락할 가능성에 대한 리스크입니다. 삼성화재는 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.
	관리 방법	업종별 거래한도를 설정하여 리스크를 분산하며, 익스포져 조회 시스템을 통해 한도 초과 여부 확인
	측정 방법 및 시스템	<ul style="list-style-type: none"> • Credit VaR • Risk Weight Function(Basel II)
금리리스크	정의	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. 삼성화재는 보험계약자를 보호 하면서 동시에 저금리 상황에서 발생 가능한 문제를 예방하기 위해서 안정적인 장기 채권 위주로 자산을 운용합니다. 매년 ALM 전략 수립을 통해서 자산과 부채 간의 듀레이션 갭 목표를 설정하고 매월 듀레이션 갭을 모니터링하고 있습니다.
	관리 방법	<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
	측정 방법 및 시스템	<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.

- **인프라리스크**는 관리 미흡, 외부 요인 등에 의해 IT 시스템 및 사업장 운영 관련 손실이 발생할 리스크입니다. 삼성화재는 IT전략팀, 감사팀, 인사팀, 계리 RM팀이 주관하여 시스템 장애 등에 대비한 비상 대응 계획 및 복구훈련, 악성코드 모의 훈련, 준법 보안 활동 사업장 안전점검 및 안전보건교육 실시 등을 통해 리스크 발생을 최소화하고 있습니다.
- **프로세스리스크**는 업무처리 과정에서의 절차 및 거버넌스 미비, 임직원 실수, 내부통제 미흡 등으로 인해 손실이 발생할 리스크입니다. 삼성화재는 준법감시인, 계리 RM팀 주관하에 부문별 운영리스크 상시 점검, 위임전결 규정에 따른 자동 권한 부여, 준법 교육을 통한 사고 예방 등의 리스크 관리 활동을 하고 있습니다.
- **전략리스크**는 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.
- **평판리스크**는 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 관리 하고 리스크 한도 설정과 운영 상황을 주기적으로 점검하고 있으며 리스크 한도 초과 및 주요 리스크 변동 상황 발견 시 위원회에 보고하도록 규정하고 있습니다.

리스크 관리

잠재리스크

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

기후변화

정의

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.

비즈니스 영향

- 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 인하여 지난 10년간 연평균 100억 원 이상의 피해가 발생하였으며 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.
- 2) 전환 리스크 영향: 향후 정부는 파리 기후 협정 장기 목표를 달성하기 위해 탄소배출 관련 규제 및 법령을 강화할 가능성이 있습니다. 이러한 제도변화에 미리 대비하지 못한 경우 법규 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.

리스크 대비

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 삼성화재 고유의 자연재해별 예상 손실 평가 모델인 GRM(Global Risk Map)을 개발, 누적 위험평가 및 보험 심사 등 다양한 업무에서 활용하고 있습니다. GRM은 홍수, 지진, 화산, 쓰나미, 태풍 등 다양한 자연재해 위험지도 화면을 제공하며 개별 물건 및 Cat Zone별 예상손실액을 평가하는 정교한 시뮬레이션 구현이 가능합니다.

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’ 가이드라인을 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.

삼성화재는 향후 예상되는 기후변화 관련 전환 리스크에도 철저하게 대비하고 있습니다. 2010년부터 CDP 탄소정보 공개활동에 참여하고 있으며, 전 사옥 온실가스 배출량 측정 및 검증, 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.

리스크 관리

디지털 전환

정의

AI, 블록체인, IoT 등 4차 산업혁명 신기술들이 보험산업 환경에 큰 변화를 가져오고 있습니다. 디지털 전환 리스크란 디지털 정보기술의 발전에 따른 리스크로 네트워크, 상호의존성에 의해 시발생가능한 시스템 리스크, 사이버 보안 리스크 등 각종 리스크를 수반합니다.

비즈니스 영향

- 1) 시스템 운영 리스크: 기술적인 시스템 발전에 따라 클라우드, 디지털 플랫폼 등 네트워크 상호의존성이 높아지며 시스템 운영 리스크가 증가하고 있습니다. 전산시스템 뿐만 아니라 프로세스자동화로 인한 오류, 서비스가 디지털화되며 이로 인한 오류가 발생할 위험이 있습니다.
- 2) 사이버 보안 리스크: 향후에는 AI 기술을 활용하여 대량의 데이터를 수집, 저장, 처리, 분석할 수 있게 되면서 고객의 텍스트, 음성, 이미지 등의 정보를 토대로 가입·심사·보상 절차가 이뤄집니다. 이 과정에서 소프트웨어의 부적절한 적용 등으로 인해 보안 취약성이 증가하여 고객 정보가 유출되거나 악용될 위험이 있습니다.

리스크 대비

삼성화재는 앞으로 보험산업에 영향을 미칠 디지털 전환에 대비하기 위해 기술적인 측면과 관리적인 측면 모두를 고려하여 리스크 관리체계를 운영하고 있습니다.

기술적 대책으로 고객정보 암호화, 보안장치, 외부침입 대비 침입차단 시스템 및 취약점 분석 시스템을 이용하고 모의해킹, 악성코드 감염방지 모의훈련 등 침해사고 대응훈련을 통해 취약점을 점검하고 개선해 나갑니다. 관리적 대책으로는 보안업무 전담조직을 통해 24시간 365일 관제 시스템을 운영하고 업무망과 인터넷망을 분리하여 시스템 운영 리스크에 대비하고 있습니다.

자체적인 노력과 함께 외부 전문기관과 협력한 대비 체계도 갖추고 있습니다. 정보보호 전문기관인 금융보안원을 통해 전자금융 기반 시설 취약점 점검을 실시하고 대외시스템 대상 DDoS 모의 훈련을 수행하며 APT 공격에 대비한 해킹 징후를 매일 분석하고 결과를 보고받고 있습니다. 삼성통합보안센터로부터도 외부 침입 차단 및 관제 수행 내역을 테스트하여 철저히 대비하고 있습니다.

인구구조 변화

정의

대한민국은 2026년 총 인구 중 만 65세 이상 인구가 20%를 차지하면서 초고령 사회로 진입할 것으로 전망됩니다. 인구구조 변화 리스크란 인구의 고령화로 인한 생산인구의 감소, 경제성장을 저하, 금리하락, 보장영역 축소 등 미래 보험영업 환경에 위협이 될 수 있는 리스크를 의미합니다.

비즈니스 영향

- 1) 자산운용 수익 악화: 생산가능인구가 감소되고 고령인구에 대한 재정 지출이 증가되면 경제성장률이 급격하게 둔화되고 금리가 하락하면서 전반적 금융산업의 자산운용 수익이 악화될 수 있습니다.
- 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, 시장 포화 및 경쟁 심화 등에 따라 원수보험료가 감소할 수 있습니다.
- 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.

리스크 대비

삼성화재는 저금리 리스크에 대비하기 위해 ALM기반에 따른 장기채 중심의 자산배분 기초를 유지하는 가운데 수익률 제고를 위한 대체투자 수단으로써 대형 오피스 담보대출, SOC투자 등 기업금융 대출을 확대하고 있으며, 해외투자처 다각화에 주력하고 있습니다. 또한 인구 고령화에 따른 건강보험 수익 악화에 대비하기 위해 손해를 개선과 소비자의 니즈를 동시 충족할 수 있는 헬스케어 서비스도 제공하고 있습니다. 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.

윤리경영

Strategy

삼성화재는 더 나은 삶을 위한 좋은 회사를 만들어가기 위해 정도영업, 정도보상, 상생경영, 투명경영, 나눔경영을 핵심 요소로 정도경영을 실현하는 윤리경영 체계를 갖고 있습니다. 이러한 핵심요소는 삼성화재 행동규범으로 구체화하여 임직원이 업무수행 과정 또는 일상생활 속에서 지켜야 할 기준을 명확히 제시하고 있습니다. 이와 더불어 윤리경영 준법서약서 징구, 준법교육 자료 제작/배포 등 다양한 윤리경영 활동을 진행하며 더욱 높은 도덕적 의무와 사회적 책임을 실천하기 위해 노력하고 있습니다. 아울러 내부 고발 제도인 '호루라기' 메뉴를 임직원 포털 사이트 전면에 배치함으로써 신고채널의 접근성을 높여 비윤리적 행위의 조기 발견 및 예방에 힘쓰고 있습니다.

Target

구분	단위	2019년	2020년	2021년
부서별 자체 점검 및 교육 ¹⁾	회	11	11	11
임직원 윤리/준법 자기점검 ²⁾	회	4	4	4

1) 목표: 연 10회

2) 목표: 연 4회

Assessment

삼성화재는 모든 임직원이 실질적으로 행동규범을 준수할 수 있도록 부서별로 준법 자체점검 및 교육을 시행하고 이에 대한 결과 보고서를 제출하고 있습니다. 또한 연 4회 팝업을 통해 준법 관련 주요 사항에 대한 임직원별 자가 점검을 실시하고 있습니다.

2021 Performance

삼성화재는 경영원칙 및 행동지침 등을 토대로 매월 부서별 준법보안교육, 연 1회 전직원 온라인 필수교육, 직급별 교육과정 등을 필수 콘텐츠로 구성하여 사각지대 없이 윤리교육을 운영하고 있습니다. 협력사 대상으로는 윤리경영 관련 교육자료 제공, 계약체결 시 준수사항 안내 및 서약서 징구 등의 방식을 통해 협력사의 윤리적 실천을 유도하고 있습니다.

윤리교육

구분	단위	2019년	2020년	2021년
직원 1인당 윤리교육 시간	시간	8.0	7.9	7.7
윤리교육 받은 직원 비율	%	100	100	100
협력사 윤리교육 시행	Y/N	Y	Y	Y
성희롱 예방 및 직장 내 괴롭힘 방지 교육	Y/N	Y	Y	Y

내부 고발제도

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

내부 신고제도

구분	단위	2019년	2020년	2021년
제보 접수·처리	건	41	103	115
부정	건	21	8	14
민원	건	10	48	38
기타	건	10	47	63

윤리경영

신고채널

호루라기	경영원칙실천사무국(준법감시파트) 전화: 02-758-7112 / 팩스: 02-758-4310 e-mail : ethics.sfmi@samsung.com
부정 제보	감사팀 이메일, 전화, 팩스, 우편 등을 통하여 제보 전화: 02-758-7106 / 팩스: 02-758-7796 e-mail : auditing@samsung.com

모니터링

구분	단위	2019년	2020년	2021년
정기적 윤리감사 (신고 및 징계 관련 모니터링 감사 시행)	Y/N	Y	Y	Y

법규위반

구분	단위	2019년	2020년	2021년
반부패 관련 비금전적 제재 건수	건	0	0	0
반독점 및 반경쟁행위 벌금 및 합의금	원	0	0	0

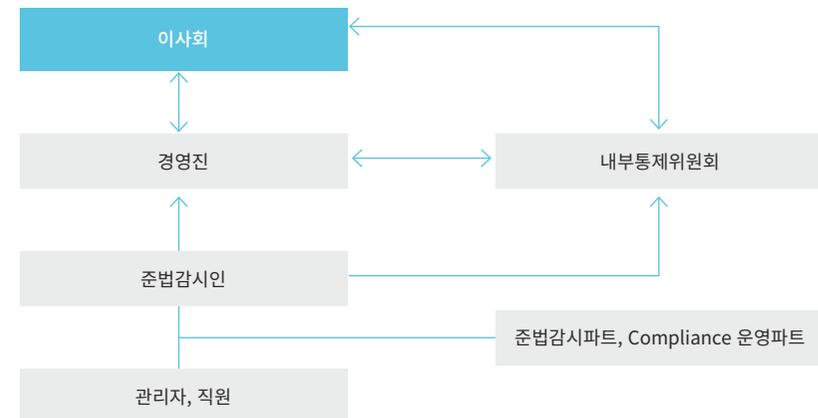
컴플라이언스

Strategy

삼성화재는 ‘금융회사의 지배구조에 관한 법률’ 등에 근거하여 법령의 준수·자산운용의 건전성 유지·보험계약자 보호 등을 위한 내부통제 기준을 제정하고 공정거래 자율 준수 프로그램 등 다양한 준법 지원시스템을 운영하고 있습니다. 이러한 준법 경영 시스템의 지속적 개선을 위해 삼성화재는 전사 사규 컨설팅을 실시하여 법령 개정사항 및 조직개편 사항 등의 반영 여부를 확인하고 미비점을 보완할 계획입니다.

내부통제체계·제도의 운영을 총괄하는 준법감시인은 산하 전담 조직의 운영 또는 조직별 준법감시 담당자를 지정하여 지속적으로 내부통제 기준의 준수 여부를 수시로 점검하여 취약 부분을 개선하고 그 위반자는 사규에 따라 조치하고 있습니다. 준법감시인은 내부통제 체계·운영 실태 점검을 실시하여 내부통제위원회의 심의 및 이사회에 보고하고 있습니다. 또한 중간 관리자는 업무 분야별로 효과적인 내부통제 절차를 운영하고 직원의 역할 수행을 감독하며 직원은 직무 수행 역할을 이해하고 법규·내부규정 및 윤리강령 등을 준수하여 내부통제에 대한 1차적인 책임을 지고 있습니다.

준법경영 조직



컴플라이언스

주요 준법 지원 시스템

- 일상 업무에 대한 사전 감시(Pre-Compliance): 내부 규정의 제·개정, 상품광고 등 주요 업무의 최종 의사결정 이전 단계에서 준법감시인이 법규 준수 및 내부통제 측면에서 사전 검토하는 절차
- 공정거래 자율준수 프로그램(CP, Compliance Program): 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
- 자금세탁방지 시스템(AML, Anti-Money Laundering system): 금융기관을 이용한 국내외 범죄자금의 세탁 행위를 예방하여 건전한 금융 거래 질서를 유지하기 위한 관리시스템, 자금세탁 위험도 평가 및 모니터링 등을 통해 잠재 리스크 사전 예방 및 고객 자산 관리의 투명성 제고, 고객 확인 재이행, 고객 확인 검증 및 의심스러운 거래 추출 시나리오 룰을 통한 모니터링 수행

Assessment

삼성화재는 매년 임원별로 컴플라이언스 개선 과제를 부여하고 이에 대한 개선 결과를 취합하여 관리하고 있습니다. 이를 통해 컴플라이언스 리스크를 선제적으로 방지하며 준법경영 리더십을 강화하고 있습니다. 또한 임직원 스스로 맡은 업무와 관련된 법률 리스크를 점검하는 '준법 자기점검'을 통해 준법 이해도 증진 및 의식 변화를 도모하고 있습니다. 추가적으로 부서별 자체 점검, 수시 점검 등을 통해 컴플라이언스 리스크를 최소화하기 위해 노력하고 있습니다.

2021 Performance

공정거래 실천 노력

삼성화재는 공정거래 관련 법규를 자율적으로 준수하기 위해 공정거래 제도 및 교육을 운영하고 있습니다.

CP 프로그램

구분	단위	2019년	2020년	2021년
위험평가	Y/N	Y	Y	Y
사전업무협의제도	Y/N	Y	Y	Y
내부감독체계	Y/N	Y	Y	Y

CP 필수 교육

구분	단위	2019년	2020년	2021년
임직원 1인당 교육 시간	시간	2	2	2
수강 인원	명	6,003	5,987	5,114

신고 및 위반

대외기관 제재 현황

삼성화재는 2021년 감독기관으로부터 아래와 같은 제재를 받은 사실이 있으며, 재발 방지를 위해 내부통제를 한층 강화하였습니다.

※ 법률 및 규정 위반 관련 금전 제재 날짜 / 제재기관 / 과징금 / 사유 / 법적 근거

- 2020년: '20.01.23 / 금융감독원 / 0.17억 / 보험금 부당 과소지급 / 보험업법 제127조의3, 보험업법 제196조

- 2021년: '21.02.19 / 금융감독원 / 1.53억 / 보험 계약의 중요 사항 설명 의무 위반 / 보험업법 제95조의2 제1항

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. 보험업법, 보험업 감독 규정 등에 따라 보험 안내자료 및 교육자료의 제작·사용에 관한 기준을 마련하고, 광고와 관련된 법률 및 국내외 규준을 준수하고 있습니다.

불완전판매 최소화

삼성화재는 신뢰받는 보험문화를 정착하고 소비자의 권익을 보호하기 위해 보험상품 완전판매 실현을 위해 노력하고 있습니다. 관할 조직인 컴플라이언스 운영 파트에서는 불완전판매에 따른 고객 피해 방지에 중점을 두고 관리하고 있습니다. 매월 온·오프라인 채널을 통하여 불완전판매 예방 교육을 실시하고 영업 현장 대상 미스터리 쇼핑 등 상시 점검 체계를 운영하고 있습니다. 판매 후에는 불완전판매 지표를 매월 모니터링하여 관리하고 있습니다.

법규 위반

구분	단위	2019년	2020년	2021년
경쟁 저해 행위, 독과점 등 불공정 거래 행위	건	0	0	0
법률 및 규정 위반 금전적 제재 건수	건	0	1	1
법률 및 규정 위반 소송 건수	건	0	0	0
반독점/반경쟁 행위 관련 벌금 및 합의금	억원	0	0	0

조세 및 회계

Strategy

삼성화재는 조세정책을 수립하고 비즈니스를 운영하고 있는 각 국가의 조세 법규를 준수하며 성실하게 신고 및 납부 의무를 이행하고 있으며 다양한 세무 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 세무 처리 방식의 변화를 초래할 수 있는 세무 리스크에 대하여 꾸준한 관심을 가지고 관리 방안을 마련하고 있습니다.

[☞ 조세정책\(p.33\)](#)

Assessment

조세 법률의 변경 및 신규 예규·판례 등을 모니터링하고 이로 인해 발생할 수 있는 세무 리스크를 사전 검토하여 대응하고 있습니다. 또한 세무 관련 의사결정은 필요한 경우 사전에 외부 세무 전문가의 자문과 과세관청 등의 유권해석을 고려하여 결정합니다.

조세 및 회계

2021 Performance

조세 보고

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

단위: 백만 원 (연결기준)

국가	법인명	임직원 수	영업수익	세전이익	미지급 법인세	납부 법인세
한국	삼성화재해상보험주식회사 ¹⁾	5,647	24,444,258	1,517,315	172,607	309,047
베트남	삼성화재 베트남법인 ¹⁾	67	85,342	8,218	142	1,942
싱가포르	삼성화재 싱가포르법인 ¹⁾	25	134,352	13,423	1,440	928
중국	삼성화재 중국법인 ¹⁾	363	211,038	17,659	-	4,467
인도네시아	삼성화재 인도네시아법인 ¹⁾	45	47,063	3,397	518	263
미국	삼성화재 미국관리법인 ²⁾	25	4,569	-3	15	-
유럽(영국 소재)	삼성화재 유럽법인 ¹⁾	14	108,141	4,802	-	551
아랍에미리트	삼성화재 중아Agency ³⁾	4	888	-13	-	-

*주요 활동 : 1) 손해보험업
2) 보험서비스업
3) 보험대리업

법인세 현황

(연결기준)

구분	단위	2019년	2020년	2021년
세전이익	백만 원	866,328	1,030,852	1,517,315
법인세 비용	백만 원	220,712	275,902	392,605
법인세 비용/세전이익	%	25.5	26.8	25.9
법인세 납부액	백만 원	270,892	140,538	309,047
법인세 납부액/세전이익	%	31.3	13.6	20.6
이연법인세 변동액	백만 원	10,337	9,412	32,315
세무 조정 변경 효과	백만 원	10,473	-6,906	-1,366
유효세율	%	25.5	26.8	25.9

회계 및 감사

구분	단위	2019년	2020년	2021년
외부감사 수행비용	억 원	12	14	16



Sustainable Finance

지속가능한 보험

지속가능한 보험

Strategy

삼성화재는 보험업의 본질에 맞게 지속가능성을 추구하며 자산관리 및 보험 언더라이팅에 ESG를 통합하여 책임투자를 강화하고 있습니다. 기후변화 위기에 적극 대응하기 위해 2020년 '탈석탄 금융'을 선언하고 ESG 투자 가이드라인을 수립하여 네거티브 스크리닝을 적용하고 있습니다. 이에 현재 석탄, 담배, 도박 관련 매출이 30% 이상을 차지하는 업체 및 사업의 경우 신규 투자 및 용자를 제한하고 있습니다. 2022년에는 책임투자 정책 및 석탄 언더라이팅 정책을 제정하여 투자적용 배제 대상 및 절차를 더 명확히 하였습니다. 이를 기반으로 ESG 관련 위험 및 기회에 관해 투자 대상 기업 및 보험 인수 관련 유관부서와 더 활발히 소통하여 ESG 개선을 유도하고자 합니다.

보험회사로서 더 나은 삶을 만들어가기 위한 노력은 ESG 투자 확대 및 다각화를 통해 고도화되고 있습니다. 신재생에너지, 수처리사업 등 기업금융뿐 아니라 ESG 채권에 대한 신규투자를 증대하고 투자 영역도 친환경 운송수단, 그린 리모델링 등 부동산 부문까지 다각화할 예정입니다. 리스크가 높은 ESG 사안은 이사회 차원에서 관리 감독하며 ESG를 통합한 투자 원칙을 단계적으로 확대 적용해나갈 계획입니다. 지속가능보험원칙(PSI), 유연환경계획 금융협약(UNEP FI) 등 책임투자를 위한 이니셔티브에도 적극 참여하며 삼성화재의 책임투자 원칙 및 가이드라인을 국제적 기준에 맞게 지속 강화하고 있습니다.

Target

삼성화재는 자체 탄소배출량뿐 아니라 투자 포트폴리오의 탄소중립을 위한 감축 목표 수립을 하고자 합니다. 그 기반이 되는 금융배출량 측정은 탄소회계 금융협회(PCAF, Partnership for Carbon Accounting Financials) 기준을 사용하며 목표 설정은 과학기반 감축목표 이니셔티브(SBTi, Science-Based Targets Initiative)의 목표 설정 기본에 따라 수립할 계획입니다. 삼성화재는 탄소중립 달성의 실행력을 강화하기 위해 ESG 누적 투자 약정 규모를 2030년 10.5조 원까지 확대하는 것을 목표로 매년 지속적으로 투자 규모를 확대할 계획입니다.

Assessment

삼성화재는 탄소회계 금융협회(PCAF)의 기준에 따라 자산을 ① 상장주식 및 회사채, ② 기업 대출 및 비상장 주식, ③ 프로젝트 금융(PF), ④ 상업용 부동산, ⑤ 모기지, ⑥ 자동차 대출로 구분하여 산출가능한 자산군에 한해 100% 커버리지 비율로 금융배출량을 측정하였습니다. 산출된 금융배출량을 토대로 SBTi의 섹터별 감축방식(SDA, Sectoral Decarbonization Approach)에 따라 산업별 감축 목표를 수립할 예정입니다.

2021 Performance

책임투자

삼성화재는 사회책임투자(SRI, Social Responsible Investment) 원칙을 적극 반영한 ESG 투자 가이드라인에 따라 투자 의사결정시 철저한 네거티브 스크리닝을 통해 공익성에 맞는 투자를 실시하고 있습니다. 삼성화재는 정부의 그린 뉴딜 정책 및 '재생에너지 2030' 정책에 동참하고 신재생에너지투자 및 용자 활성화를 위해 사내 전문가 그룹인 GLCC(Global Loss Control Center, 기업안전연구소)와의 협업을 통해 시공 및 운영 단계 중 자연재해 위험을 조사·분석·평가하고 있으며 신재생에너지 분야에 대한 이해를 제고하고자 주기적으로 태양광, 풍력 등의 관련 전문가 초청 세미나를 계획하고 있습니다. 또한 삼성화재는 현재 오일샌드, 셰일오일·가스, 북극석유·가스, UDW(Ultra-deep-water) 석유·가스 등의 비전통적 석유와 가스*에 자금을 지원하거나 투자 및 언더라이팅을 하고 있지 않습니다.

* 비전통 석유가스는 기존의 석유 및 가스와 같은 전통 에너지 생산방식과 다른 방법으로 생산되는 에너지로 일반적으로 더 무겁고 더 많은 탄소와 황을 포함합니다.

운용 규모

구분	단위	2019년	2020년	2021년	
ESG 투자 규모 ¹⁾	총투자 금액	억 원	27,124	35,378	46,240
	총투자 건수	건	113	194	229
환경투자 ²⁾ 금액	환경투자 ²⁾ 금액	억 원	21,609	22,737	26,279
	환경투자 ²⁾ 건수	건	66	76	89
ESG 채권 금액	억 원	5,515	12,641	19,961	
ESG 채권 건수	건	47	118	140	

1) 잔액 기준
2) 신재생·수처리

지속가능한 보험

보험 언더라이팅

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 심사시 적용하고 있습니다. 또한 ESG 관련 위험 및 기회에 관해서 고객과 소통 및 정보를 제공하고 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. 이러한 ESG 관련 인수지침을 기반으로 삼성화재는 2021년 고위험 고객을 대상으로 ESG 관련 위험 및 기회에 관해 100% 소통하였습니다.

ESG 상품 및 서비스

구분		단위	2019년	2020년	2021년
ESG 기반 상품 수익 규모	ESG 기반 손해보험 상품 총수익	억 원	19,721	27,595	29,657
	손해보험 사업 총수익	억 원	61,373	73,337	75,741
	손해보험 사업 총수익 대비 ESG 기반 손해보험 상품의 수익 비율	%	32.1	37.6	39.1
녹색 인프라 보험상품	ECO 마일리지 자동차보험	억 원	19,374	22,858	25,618
친환경 재해 보험상품	풍수해보험	억 원	12	28	40
	농작물 재해보험	억 원	899	363	192
	가축재해보험	억 원	88	65	68
	환경오염 배상책임보험	억 원	87	85	77
사회적 기여 보험상품 및 서비스	서민금융진흥원 출연액	억 원	-	-	28
	저소득층 아동보험	억 원	-	12	12
	장애인시설(패키지)	억 원	-	-	4
	지역아동센터(패키지)	억 원	-	-	2
	외국인보험	억 원	4,301	4,001	3,464
	실버자원봉사종합보험	억 원	-	61	68
	친서민나눔특약	억 원	86	87	86

금융배출량

금융 절대 배출량

구분	단위	2021년	
Scope 3 금융배출량	만tCO ₂ eq	1,305.06	
Scope 3 금융배출 집약도 ¹⁾	만tCO ₂ eq/ 조 원	30.96	
자산별 배출량 ²⁾	상장주식 및 회사채	만tCO ₂ eq	1,093.85
	기업대출 및 비상장주식	만tCO ₂ eq	0.04
	프로젝트 금융(PF)	만tCO ₂ eq	201.67
	상업용 부동산	만tCO ₂ eq	5.34
	모기지	만tCO ₂ eq	4.06
	자동차 대출	만tCO ₂ eq	-
자산별 집약도 ²⁾	상장주식 및 회사채	만tCO ₂ eq/ 조 원	47.16
	기업대출 및 비상장주식	만tCO ₂ eq/ 조 원	0.10
	프로젝트 금융(PF)	만tCO ₂ eq/ 조 원	59.22
	상업용 부동산	만tCO ₂ eq/ 조 원	1.03
	모기지	만tCO ₂ eq/ 조 원	0.41
	자동차 대출	만tCO ₂ eq/ 조 원	-

1) Scope 3 금융배출 집약도: 총산출 자산규모 대비 금융배출량

2) PCAF 자산 구분 기준

역량 강화

삼성화재는 투자, 보험인수 과정에서의 경쟁력이 강화될 수 있도록 ESG 이슈를 분석하고 담당하는 직원들을 대상으로 ESG 교육을 실시하고 있습니다. 2022년 초에는 안전, 보건, 환경, 건설안전 각 분야별 4~5시간의 교육 과정을 개설하여 교육 과정별로 2~4명의 담당자가 관련 교육을 이수하였습니다.



Appendix

01. Financial Data
02. Double Materiality Assessment
03. PSI Report
04. GRI Index
05. TCFD
06. Independent Assurance Statement
07. GHG Assurance Statement
08. Association Membership & Contributions
09. UN SDGs Implementation

재무성과

연결재무상태표

삼성화재해상보험주식회사와 그 종속기업

제72(당)기 기말 2021년 12월 31일
제71(전)기 기말 2020년 12월 31일
단위: 원

과목	제 72(당)기 기말	제 71 (전)기 기말
자산		
I. 현금및예치금	1,733,734,341,558	2,075,613,980,750
II. 금융자산	75,635,862,806,420	75,448,762,839,480
1. 당기손익인식금융자산	1,989,586,385,800	1,738,875,789,820
2. 매도가능금융자산	44,912,034,859,785	45,881,979,227,658
3. 만기보유금융자산	175,638,129,035	163,657,572,201
4. 대출채권	27,245,717,119,885	26,390,175,918,257
5. 기타수취채권	1,312,886,311,915	1,274,074,331,544
III. 관계기업투자	287,860,458,102	301,215,403,352
IV. 파생상품자산	23,528,420,742	171,305,291,275
V. 재보험자산	1,153,837,042,703	937,466,423,672
VI. 투자부동산	919,737,714,879	718,413,004,645
VII. 유형자산	791,132,418,675	695,079,465,875
VIII. 무형자산	224,304,003,426	322,407,064,716
IX. 매각예정자산	629,751,654,602	238,682,349,679
X. 순확정급여자산	77,670,948,436	45,891,692,164
XI. 당기법인세자산	1,060,657,624	51,354,220
XII. 이연법인세자산	40,523,724,369	35,758,375,273
XIII. 기타자산	2,470,114,414,080	2,334,733,885,400
XIV. 특별계정자산	10,944,892,504,836	9,270,997,761,563
자산총계	94,934,011,110,452	92,596,378,892,064

과목	제 72(당)기 기말	제 71 (전)기 기말
부채		
I. 보험계약부채	60,876,109,429,118	59,583,067,064,996
II. 금융부채	1,889,758,901,294	1,400,850,845,094
III. 파생상품부채	229,760,951,294	75,768,086,230
IV. 총당부채	68,178,365,551	70,020,249,522
V. 당기법인세부채	174,722,131,579	120,781,401,451
VI. 이연법인세부채	2,735,203,404,157	3,273,809,714,666
VII. 기타부채	611,047,248,480	482,347,018,991
VIII. 매각예정부채	488,450,888,434	128,749,248,323
IX. 특별계정부채	12,368,448,009,828	11,178,450,522,902
부채총계	79,441,679,329,735	76,313,844,152,175
I. 지배기업지분	15,467,008,869,690	16,260,955,753,261
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. 연결기타포괄순익누계액	5,717,828,814,082	7,260,821,532,248
5. 연결이익잉여금	10,270,693,211,645	9,521,647,377,050
(대손준비금 적립예정액: 22,122,522,577 원 기적립액: 228,047,420,753 원) (비상위험준비금 적립예정액: 112,548,537,054 원 기적립액: 2,348,491,078,338 원)		
II. 비지배지분	15,492,331,780,717	16,282,534,739,889
자본총계	94,934,011,110,452	92,596,378,892,064
부채 및 자본총계	94,934,011,110,452	92,596,378,892,064

재무성과

재무상태표

삼성화재해상보험주식회사

제72(당)기 기말 2021년 12월 31일
제71(전)기 기말 2020년 12월 31일
단위: 원

과목	제 72(당)기 기말	제 71 (전)기 기말
자산		
I. 현금및예치금	1,345,621,453,025	1,666,541,185,203
II. 금융자산	75,819,299,534,412	75,664,860,014,698
1. 당기손익인식금융자산	858,051,904,674	1,068,652,358,508
2. 매도가능금융자산	46,826,111,297,783	47,381,946,121,361
3. 만기보유금융자산	134,713,819,995	134,104,881,258
4. 대출채권	26,698,135,711,041	25,830,803,911,698
5. 기타수취채권	1,302,286,800,919	1,249,352,741,873
III. 관계종식기업투자	571,851,107,306	571,893,631,556
IV. 파생상품자산	15,263,423,075	125,615,864,125
V. 재보험자산	1,009,258,454,555	842,225,544,363
VI. 투자부동산	241,446,817,013	257,907,218,975
VII. 유형자산	684,815,363,010	624,509,762,883
VIII. 무형자산	218,689,032,888	317,256,780,032
IX. 매각예정비유동자산	-	-
X. 순확정급여자산	60,663,313,069	38,905,190,948
XI. 당기법인세자산	-	-
XII. 이연법인세자산	17,006,938,408	16,967,630,314
XIII. 기타자산	2,456,004,784,018	2,323,283,356,512
XIV. 특별계정자산	10,944,892,504,836	9,270,997,761,563
자산총계	93,384,812,725,615	91,720,963,941,172

과목	제 72(당)기 기말	제 71 (전)기 기말
부채		
I. 보험계약부채	60,639,466,710,571	59,406,170,088,382
II. 금융부채	1,229,980,952,467	914,507,370,228
III. 파생상품부채	196,769,764,050	64,140,103,251
IV. 총당부채	65,972,782,049	67,889,822,089
V. 당기법인세부채	172,607,023,617	117,677,145,480
VI. 이연법인세부채	2,776,104,326,897	3,308,430,467,137
VII. 기타부채	535,236,215,883	425,940,744,712
IX. 특별계정부채	12,368,448,009,828	11,178,450,522,902
부채총계	77,984,585,785,362	75,483,206,264,181
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	5,844,064,626,233	7,400,082,856,501
V. 이익잉여금	10,073,959,233,469	9,355,471,739,939
(대손준비금 적립예정액: 22,122,522,577원 기적립액: 228,047,420,753원)		
(비상위험준비금 적립예정액: 112,548,537,054원 기적립액: 2,348,491,078,338원)		
자본총계	15,400,226,940,253	16,237,757,676,991
부채 및 자본총계	93,384,812,725,615	91,720,963,941,172

재무성과

연결포괄손익계산서

삼성화재해상보험주식회사와 그 종속기업

제72(당)기 기말 2021년 12월 31일
제71(전)기 기말 2020년 12월 31일
단위: 원

과목	제 72(당)기 기말	제 71 (전)기 기말
I. 영업수익	24,444,257,521,333	24,044,905,963,497
1. 보험영업수익	21,255,457,261,252	21,075,578,948,479
(1) 보험료수익	20,106,066,001,421	20,013,295,763,614
(2) 재보험금수익	733,032,400,969	660,325,439,570
(3) 재보험자산전입액(환입액)	193,546,314,449	195,244,339,291
(4) 구상이익	6,139,595,474	3,741,282,799
(5) 수입경비	200,079,761,361	171,450,645,998
(6) 외환거래이익	16,593,187,578	31,521,477,207
2. 투자영업수익	2,897,738,061,264	2,695,604,528,736
(1) 이자수익	1,740,569,291,765	1,746,295,352,916
(2) 배당금수익	465,437,962,374	278,635,486,797
(3) 금융상품평가및처분이익	216,467,492,237	201,980,171,999
(4) 파생상품거래및평가이익	30,081,285,620	259,730,369,895
(5) 손상차손환입	320,370,118	1,567,974,625
(6) 임대료수익	71,029,558,917	65,410,440,642
(7) 수수료수익	5,065,313,273	4,514,978,566
(8) 외환거래이익	358,505,606,683	134,476,649,494
(9) 투자부동산처분이익	-	32,912,542
(10) 투자영업잡이익	10,261,180,277	2,960,191,260
3. 특별계정수입수수료	46,962,915,080	48,314,216,966
4. 특별계정수익	244,099,283,737	225,408,269,316

과목	제 72(당)기 기말	제 71 (전)기 기말
II. 영업비용	22,937,395,785,260	23,000,513,493,422
1. 보험영업비용	21,915,744,438,380	22,009,132,042,430
(1) 지급보험금및환급금	14,496,495,268,225	14,399,097,359,782
(2) 재보험료비용	1,331,332,042,415	1,084,909,341,959
(3) 보험계약부채전입액	1,258,096,697,435	1,715,316,090,826
(4) 손해조사비	662,048,929,039	592,891,451,232
(5) 지급경비	4,151,578,320,018	4,186,312,750,594
(6) 외환거래손실	16,193,181,248	30,605,048,037
2. 투자영업비용	775,693,578,821	764,821,169,708
(1) 이자비용	59,175,208,865	40,105,876,883
(2) 금융상품평가및처분손실	60,650,549,004	68,043,865,877
(3) 파생상품거래및평가손실	345,196,553,393	135,266,373,850
(4) 손상차손	56,181,111,449	69,386,970,738
(5) 재산관리비	168,366,996,387	157,627,814,408
(6) 부동산관리비	14,136,559,719	14,835,011,742
(7) 부동산감가상각비	12,711,770,962	9,879,773,414
(8) 외환거래손실	54,196,340,817	267,358,870,495
(9) 투자부동산처분손실	-	47,867,494
(10) 투자영업잡손실	5,078,488,225	2,268,744,807
3. 특별계정지급수수료	1,858,484,322	1,152,011,968
4. 특별계정비용	244,099,283,737	225,408,269,316

재무성과

연결포괄손익계산서

삼성화재해상보험주식회사와 그 종속기업

제72(당)기 기말 2021년 12월 31일
제71(전)기 기말 2020년 12월 31일
단위: 원

과목	제 72(당)기 기말	제 71 (전)기 기말
III. 영업이익	1,506,861,736,073	1,044,392,470,075
IV. 영업외수익	24,421,580,805	31,275,491,870
V. 영업외비용	30,995,273,839	47,519,629,957
VI. 법인세차감전계속영업순이익	1,500,288,043,039	1,028,148,331,988
VII. 계속영업법인세비용	389,003,037,160	275,825,192,464
VIII. 계속영업당기순이익	1,111,285,005,879	752,323,139,524
IX. 세후중단영업손익	13,425,305,328	4,980,293,801
X. 연결당기순이익	1,740,569,291,765	1,746,295,352,916
(대손준비금 반영 후 조정이익 당기: 1,102,587,788,630원 전기: 736,801,555,452원) (비상위험준비금 반영 후 조정이익 당기: 1,012,161,774,153원 전기: 641,419,867,978원)		
XI. 연결기타포괄손익	(1,540,854,377,190)	1,565,831,332,380
1. 후속적으로 당기손익으로 재분류 되지 않는 항목	(2,394,627,051)	10,027,356,942
2. 후속적으로 당기손익으로 재분류 되는 항목	(1,538,459,750,139)	1,555,803,975,438
XII. 연결당기총포괄손익	(416,144,065,983)	2,323,134,765,705
1. 계속영업당기순이익 귀속		
지배기업주주지분순이익	1,108,793,116,746	750,008,138,284
비지배지분순이익	2,491,889,133	2,315,001,240

과목	제 72(당)기 기말	제 71 (전)기 기말
2. 연결당기순이익 귀속		
지배기업주주지분순이익	1,122,218,422,074	754,988,432,085
비지배지분순이익	2,491,889,133	2,315,001,240
3. 연결당기총포괄이익 귀속		
지배기업주주지분총포괄이익	(420,774,296,092)	2,322,147,028,615
비지배지분총포괄이익	4,630,230,109	987,737,090
XIII. 연결주당이익	965,338,208,537	507,787,363,540
1. 기본주당이익	26,399	17,760
2. 희석주당이익	26,399	17,760
3. 기본주당계속영업이익	26,083	17,643
4. 희석주당계속영업이익	26,083	17,643

재무성과

포괄손익계산서

삼성화재해상보험주식회사

제72(당)기 기말 2021년 12월 31일
제71(전)기 기말 2020년 12월 31일
단위: 원

과목	제 72(당)기 기말	제 71 (전)기 기말
I. 영업수익	23,967,024,499,195	23,685,879,756,732
1. 보험영업수익	20,966,509,822,969	20,858,042,879,910
(1) 보험료수익	19,929,641,761,136	19,873,191,509,083
(2) 재보험금수익	717,218,204,456	647,125,962,920
(3) 재보험자잔전입액(환입액)	160,399,272,202	168,903,945,539
(4) 구상이익(손실)	6,139,595,474	3,741,282,799
(5) 수입경비	140,132,712,541	139,280,927,008
(6) 외환거래이익	12,978,277,160	25,799,252,561
2. 투자영업수익	2,709,452,477,409	2,554,114,390,540
(1) 이자수익	1,697,462,180,500	1,714,136,785,169
(2) 배당금수익	510,485,685,540	308,271,702,616
(3) 금융상품평가및처분이익	151,405,079,472	182,280,114,527
(4) 파생상품거래및평가이익	19,640,685,904	203,100,582,398
(5) 손상차손환입	320,370,118	1,567,974,625
(6) 임대료수익	30,815,545,416	32,391,609,143
(7) 수수료수익	5,065,313,273	4,514,978,566
(8) 외환거래이익	290,445,197,353	105,434,679,607
(9) 투자부동산처분이익	-	32,912,542
(10) 투자영업잡이익	3,812,419,833	2,383,051,347
3. 특별계정수입수수료	46,962,915,080	48,314,216,966
4. 특별계정수익	244,099,283,737	225,408,269,316

과목	제 72(당)기 기말	제 71 (전)기 기말
II. 영업비용	22,506,864,154,063	22,666,531,504,539
1. 보험영업비용	21,648,601,950,974	21,823,303,662,686
(1) 지급보험금및환급금	14,457,973,891,874	14,362,543,249,913
(2) 재보험료비용	1,222,654,978,552	1,010,020,632,986
(3) 보험계약부채전입액	1,221,244,998,601	1,677,186,445,570
(4) 손해조사비	621,594,582,868	575,143,654,986
(5) 지급경비	4,115,022,422,833	4,173,799,417,455
(6) 외환거래손실	10,111,076,246	24,610,261,776
2. 투자영업비용	612,304,435,030	616,667,560,569
(1) 이자비용	20,156,018,458	25,532,105,298
(2) 금융상품평가및처분손실	58,187,326,195	32,406,591,800
(3) 파생상품거래및평가손실	281,875,517,848	117,734,362,289
(4) 손상차손	56,181,111,449	70,174,646,132
(5) 자산관리비	147,458,737,619	140,839,573,427
(6) 부동산관리비	14,136,559,719	14,835,011,742
(7) 부동산감가상각비	6,323,693,573	6,600,994,383
(8) 외환거래손실	26,876,908,798	206,680,559,595
(9) 투자부동산처분손실	-	47,867,494
(10) 투자영업잡손실	1,108,561,371	1,815,848,409
3. 특별계정지급수수료	1,858,484,322	1,152,011,968
4. 특별계정비용	244,099,283,737	225,408,269,316

재무성과

포괄손익계산서

삼성화재해상보험주식회사

과목	제 72(당)기 기말	제 71 (전)기 기말
III. 영업이익	1,460,160,345,132	1,019,348,252,193
IV. 영업외수익	20,244,806,441	40,388,338,609
V. 영업외비용	6,315,531,057	10,855,073,120
VI. 법인세차감전순이익	1,474,089,620,516	1,048,881,517,682
VII. 법인세비용	381,504,980,086	282,047,220,323
VIII. 당기순이익	1,092,584,640,430	766,834,297,359
(대손준비금 반영후 조정이익 당기: 1,070,462,117,853 원 전기: 746,332,419,486 원)		
(비상위험준비금 반영후 조정이익 당기: 980,036,103,376 원 전기: 650,950,732,012 원)		
IX. 기타포괄손익	(1,556,018,230,268)	1,624,913,531,024
1. 후속적으로 당기손익으로 재분류 되지 않는 항목	(3,421,863,979)	13,491,328,142
2. 후속적으로 당기손익으로 재분류 되는 항목	(1,552,596,366,289)	1,611,422,202,882
XII. 당기총포괄손익	(463,433,589,838)	2,391,747,828,383
XI. 주당이익	-	-
1. 기본주당이익	25,702	18,039
2. 희석주당이익	25,702	18,039

이중 중대성 평가(Double Materiality)

삼성화재는 매년 지속가능성 관련 중요 이슈를 식별하기 위해 GRI Standards 및 SASB 등 국제 지속가능성 기준에 따라 중대성평가를 시행하며 이를 투명하게 보고하고 있습니다. 이중 중대성은 2019년 EU 비재무정보 보고지침(NFRD, 이후 기업지속가능성보고지침 'CSRD'로 개정)에서 발표한 개념으로 외부의 사회, 환경적 요인이 기업의 지속가능성에 미치는 영향뿐만 아니라 기업이 경영활동을 통해 외부에 미치는 영향, 즉 경제, 사회, 환경적 영향을 모두 고려하여 가장 중요한 지속가능성 토픽을 선정하는 것입니다. 사회라는 생태계 안에서 생존하는 기업의 경영활동에서 이중 중대성을 고려하는 것은 선택이 아닌 필수가 될 것이며, EU 기업지속가능성 보고지침 및 GRI 개정 가이드라인을 통해 2023년부터 실제 의무 적용될 예정입니다.

이에 삼성화재는 환경과 사회, 그리고 기업 비즈니스가 상호 간 미치는 영향을 파악할 수 있도록 선제적으로 이중 중대성 평가를 적용하여 중요 지속가능성 토픽을 선정하였으며 이를 ESG 전략과 연계하여 경영활동에 반영하고 관련 성과를 투명하게 보고하고 있습니다.

이중 중대성(Double Materiality) 평가는 Impact Materiality 측면의 경제·사회·환경 영향 평가와 Financial Materiality 측면의 기업 가치 및 재무 영향 평가로 이뤄졌습니다.

경제·사회·환경적 영향(Impact Materiality)

GRI 방식을 적용하여 Inside-Out(외부적 관점)으로 기업의 경제, 환경 및 사회적 영향에 대한 중대성 평가

재무적 영향(Financial Materiality)

SASB 가이드라인에 따라 Outside-In(내부적 관점)으로 기업가치와 재무에 미치는 영향에 대한 중대성 평가

STEP 1

토픽 선정

- Sector Standards 확정
- 2021년 중대 토픽 검토
- 벤치마킹 분석(국내·외 주요 Peer Group)
- GRI, SASB, MSCI 토픽 검토
- 내·외부 경영자료 분석

STEP 2

토픽 Impact 식별

- 국내·외 규제 및 가이드라인
- 동종산업 내 최근 3년의 Controversy Issue 확인
- 투자그룹의 위험/기회 인식 수준 검토
- Impact 범위/시점 식별

STEP 3

이중 중대성 평가를 통한 우선순위 도출

1) 경제·사회·환경적 영향(Impact Materiality) 평가* 2) 재무적 영향(Financial Materiality) 평가*

- | | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> ① 발생가능성 ② 영향의 심각도 <ul style="list-style-type: none"> - 규모: 발생한 영향의 규모(중대성) - 범위: 영향이 미치는 범위 (Value-Chain 및 환경, 지역사회 등) - 회복탄력성: 영향 발생에 따른 회복 가능성 (기업 및 환경사회 별도 산출) <p>*5점 척도 영향력 평가</p> | <ul style="list-style-type: none"> ① 직접적이고 측정가능한 재무적 영향 및 위험 ② 토픽 관련 법적 규제 혹은 정부 정책 ③ 높은 수준의 지속가능경영 기대 및 성과 요구가 재무성과에 미치는 영향 ④ 이해관계자 인식 및 사회 동향이 재무적 성과에 미치는 영향 ⑤ 새로운 경쟁우위 제공을 통한 혁신 기회가 재무성과에 미치는 영향 <p>*5점 척도 영향력 평가</p> |
|--|---|

STEP 4

우선순위화

- Topic 그룹화 및 삼성화재 내부 검토
- 주요 이해관계자 논의

이중 중대성 평가(Double Materiality)

이중 중대성 평가 결과



2021 Topic

① 기후변화 대응	⑦ 윤리/준법경영
② 디지털혁신	⑧ 인재양성 및 조직문화
③ ESG투자	⑨ 인권존중
④ 기후리스크 관리	⑩ 지배구조 건전성
⑤ 고객중심경영	⑪ 포용적 보험 및 사회공헌
⑥ 고객정보보호	⑫ 동반성장

Topic별 이중 중대성 영향

	2021 Topic	재무 및 기업가치 영향	경제·사회·환경적 영향	보고 페이지
E	기후변화 대응	●	●	33
	기후리스크 관리	●	●	35
S	고객중심경영	●	●	25-26, 56, 65
	고객정보보호	●	●	63-65
	인재양성 및 조직문화	●	●	43-49
	인권존중	●	●	52-55
	디지털혁신	●	●	21-23
	포용적 보험 및 사회공헌	●	●	59-63
	동반성장	●	●	55-58
G	지배구조 건전성	●	●	67-73
	윤리/준법경영	●	●	80-83
경제	ESG 투자	●	●	86-87

● High Impact ● Medium Impact ● Low Impact

PSI Report

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

원칙 1. 보험사의 의사결정 시 환경·사회·지배구조를 고려한다.

ESG위원회 운영 | 삼성화재는 2021년 이사회 산하에 ESG위원회를 신설하여 운영하고 있습니다. 2명의 사외이사와 CEO로 구성된 ESG위원회는 ESG전략 수립 및 ESG 활동에 대한 심의·의결을 진행하는 최고이사결정기구로서 역할을 수행합니다.

지속가능경영위원회 운영 | 삼성화재는 Global Top-tier 손보사 위상에 걸맞은 지속가능경영 체계 구축 및 활동 가속화를 위해 경영진이 참여하는 사내 지속가능경영위원회를 2012년에 설치하여 운영하고 있습니다. 위원회는 CEO, CFO, 기획실장, 장기보험부부장, 인사팀장, 준법감시인 및 기획1팀장 등 총 7인으로 구성되어 있으며, 지속가능경영 현황 및 성과, 최근 지속가능경영 관련 동향, 향후 추진방향 및 과제 등을 주요 안건으로 논의하고 있습니다. 그리고 부문별 지속가능경영 목표 관리 및 대응을 위하여 ESG 주요 실무부서의 부서장 및 담당자로 구성된 ESG 실무협의체를 운영하고 있습니다.

사회적 책임 경영 규정 | 삼성화재는 회사의 의사결정 및 활동 과정에서 환경·사회·지배구조를 고려한 사항이 효율적으로 반영될 수 있도록 사회적 책임경영 규정을 2013년에 제정, 시행하고 있습니다. 2019년부터 ESG 관련 사항을 회사 언더라이팅 및 자산관리 전략에 반영하고 2020년에는 석탄발전과 관련된 신규 투 용자 및 보험계약 인수를 중단하는 ‘탈석탄 원칙’을 추가하여 기후변화 완화 및 대응을 위한 노력을 담은 내용으로 규정을 개정하였습니다. 특히 2022년에는 ‘책임투자 원칙’ 및 ‘석탄 언더라이팅 정책’을 수립 운영하여 ‘탈석탄 원칙’을 실천하고 있습니다. 삼성화재는 소비자보호, 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·서비스를 제공하고 있으며 저소득층·장애인·외국인 등 사회적 약자와 금융 소외계층이 각종 위험에 대비할 수 있도록 다방면으로 지원 활동을 전개하고 있습니다.

중이 없는 보험계약 체결 | 삼성화재는 2012년부터 영업 파트너인 RC(Risk Consultant)와 함께 모바일 디바이스를 사용하여 사용자와 환경에 친화적인 영업 프로세스 혁신을 추진하고 있습니다. 디지털 상담자료, 전자서명 등을 통하여 종이 사용이 한 장도 필요하지 않은 친환경적인 보험계약 체결을 위해 지속적으로 노력하고 있습니다.

기후변화 리스크 조사 | 삼성화재 기업안전연구소(GLCC, Global Loss Control Center)에서는 기후변화와 관련된 다양한 연구개발을 통해서 고객과 지역사회의 기후변화 리스크 관리를 지원하고 있습니다. 특히 당사 고유의 자연재해별 위험도 평가 및 예상 손실 평가 모델인 GRM(Global Risk Map)을 활용하여 다양한 기후변화 리스크에 대한 대응하고 있습니다.

GLCC 홈페이지 | <http://rm.samsungfire.com>

임직원 및 협력업체 사회적 책임 행동규범 | 삼성화재는 임직원 및 협력업체의 사회책임경영 실천 및 변화 유도를 위하여 각 이해관계자를 위한 사회적 책임 행동규범을 제정 공시하였으며 지속가능한 경쟁력을 확보할 수 있도록 인권, 안전, 환경, 윤리 등 지속가능경영 측면의 리스크 점검과 지원 활동을 강화하고 있습니다.

PSI Report

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, 아이들과 미래재단
	장애인식 개선사업	교육부, 국립특수교육원, 서울맹학교, 장애인먼저실천운동본부
학술 교육	교육 기부, 장학 지원 등	교육부, 아이들과 미래재단, 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 보고서 상에 환경 사회 지배구조 관련 이슈를 체계적으로 관리하고 투명하게 공시하고 있습니다.

GRI Standards Index

Universal Standards(GRI 100)

주제	지표	설명	보고 지면
조직 개요	102-1	조직 명칭	7
	102-2	활동, 브랜드, 제품, 서비스	7, 9
	102-3	본사 위치	2, 7
	102-4	사업장 위치	7
	102-5	소유 및 법적 형태	73
	102-6	시장 영역	7-10, 84, 86-87
	102-7	조직 규모	7-10, 89-92
	102-8	임직원 및 근로자 정보	7, 41
	102-9	공급망	11
	102-10	조직과 공급망의 중대한 변화	중대한 변화 없음
	102-11	사전예방 원칙과 접근 방법	52-55, 74-79, 80-81
	102-12	외부 이니셔티브	13, 97-98
	102-13	가입 협회	13, 97-98
전략	102-14	의사결정자 성명서	5
	102-15	핵심 영향, 리스크 및 기회	75, 95-96
윤리성 및 청렴성	102-16	가치, 원칙, 표준, 행동강령	8, 10, 12
	102-17	윤리에 대한 자문과 신고 메커니즘	80-81
지배구조	102-18	거버넌스 구조	67-72
	102-22	최고 거버넌스 기구와 그 위원회 구성	70-72
	102-23	최고 거버넌스 기구 의장	70-72
	102-24	최고 거버넌스 임명과 선정	68-69
	102-28	최고의사결정기구의 성과에 대한 평가	72
	102-30	위험 관리 절차의 효과성	74-76
	102-31	경제, 환경, 사회적 이슈 검토	95-96

주제	지표	설명	보고 지면
이해관계자 참여	102-40	조직 관련 이해관계자 그룹 목록	46
	102-41	단체 협약	46
	102-42	이해관계자 파악 및 선정	52,95
	102-43	이해관계자 참여 방식	26, 52-55, 95
	102-44	이해관계자 참여를 통해 제기된 핵심 주제와 관심사	53-55, 96
보고 실무	102-45	연결재무제표에 명시된 자회사 및 합작회사 리스트	7
	102-46	보고 내용과 토픽 경계 정의	2, 95-96
	102-47	주요 토픽 목록	97
	102-48	정보 수정	재기술 사항 없음
	102-49	보고 변화	중대한 변화 없음
	102-50	보고기간	2
	102-51	최근 발간 보고서 보고일자	2
	102-52	보고 주기	2
	102-53	보고서 및 관련 내용에 대한 문의처	2
	102-54	GRI Standards 부합 방법	2
	102-55	GRI Index	99
102-56	제3자 검증	104	

GRI Standards Index

Material Issues

주제	지표	설명	보고 지면
경영성과	103	Management Approach	9
	201-1	직접적인 경제적 가치의 창출과 배분	9, 89-94
고객중심 경영활동	103	Management Approach	6, 56, 65
	416-1	고객 개인정보 침해 및 고객정보 분실 사실이 입증된 불만 건수	64
리스크 관리	103	Management Approach	74-76
	201-2	기후변화의 재무적 영향과 사업활동에 대한 위험과 기대	78, 101-103
사회공헌	103	Management Approach	59
	413-1	지역사회 참여, 영향 평가, 지역 개발 프로그램 운용 비율	60-63
인재양성	103	Management Approach	43
	404-1	임직원 1인당 평균 교육시간	44
	404-2	임직원 역량 강화 및 전환 지원을 위한 프로그램	44-45
	404-3	정기적 성과 및 경력 개발 리뷰를 받은 임직원 비율	45

Topic Specific Standards

주제	지표	설명	보고 지면
경제적 실적	201-3	조직의 확정급여형 연금제도 부담 및 기타 퇴직금 제도	47
	203-1	공익을 위한 인프라 투자 및 서비스 지원활동	59-60, 86, 107
	203-2	중요한 간접적 경제 파급효과 및 영향	9
	204-1	주요한 사업지역에서의 현지 구매 비율	9
	205-2	반부패 정책 및 절차에 관한 공지와 훈련	81-82
원재료	301-1	사용 원재료의 중량이나 부피	33-34, 38
에너지	302-1	조직 내부 에너지 소비	33-34, 38
	302-2	조직 외부 에너지 소비	33-34, 38
	302-3	에너지 집약도	34
	302-4	에너지 소비 감축	33-34
	302-5	제품 및 서비스 에너지 요구량 감축	33-34
대기배출	305-1	직접 온실가스(GHG) 총 배출량(Scope 1)	33
	305-2	간접 온실가스(GHG) 총 배출량(Scope 2)	33
	305-4	온실가스(GHG) 배출 집약도	34
	305-5	온실가스(GHG) 배출 감축	33-34
	고용	401-1	신규 채용 임직원과 이직 임직원
	401-2	비정규직에 제공되지 않는 정규직 대상 보상	47
	401-3	육아휴직	48
노동 안전보건	403-1	노사공동 보건안전위원회 보유여부와 노동자 대표 참가	49-50
	403-2	업무상 재해·질병 유형, 발생률, 휴직일수 비율, 결근률, 업무 관련 사망자 수	50-51
다양성	405-1	거버넌스 기구 및 임직원의 다양성	40-41
인권평가	412-2	인권 정책 및 절차에 관한 임직원 훈련	52-55
공공정책	415-1	정치적 기부	107

TCFD(기후변화 관련 재무정보공개)

2015년 파리 협정에 참여한 국가들은 온실가스 배출량 감축 목표를 설정하고, 지구온난화 방지를 위해 범지구적인 노력 이행을 결의하였습니다. 글로벌 사회 움직임과 요구에 따라 금융안정위원회(FSB, Finance Stability Board)는 2015년 12월 기후변화와 관련된 재무정보 공개를 위한 태스크포스(TCFD, Task Force

on Climate related Financial Disclosures)를 설립하였습니다. 삼성화재는 TCFD 권고에 따라 기후변화 관련 리스크와 기회 요인을 직접 파악하고 고도화하기 위해 노력하며, 이로 인한 재무적 영향을 공시하고 있습니다.

TCFD 권고안	삼성화재 현황	CDP 연계
지배구조 - 기후변화와 관련된 리스크와 기회 요인을 평가, 관리하기 위한 조직의 지배구조		
a) 기후변화 리스크와 기회에 대한 이사회 차원의 감독	삼성화재는 기후 변화 전반에 대한 통합적 의사결정을 위해 이사회 산하에 ESG위원회(CEO와 사외이사 2인으로 구성)를 운영하여 최고 의사결정 기구에서부터 기후변화 대응 전략 및 활동에 대해 관리·감독하는 최고 의사결정 기구의 역할을 수행하고 있습니다. ESG위원회는 반기 1회 개최를 원칙으로 필요한 경우 수시로 개최할 수 있습니다. ESG위원회에서는 온실가스, 에너지, 수자원 등 -기후관련 이슈는 경영 전략, 주요 활동 계획, 위험 관리 정책, 사업 계획, 연간 예산에 통합되어 의사결정 과정에 반영됩니다. 또한, 보험 언더라이팅 활동, 투자활동, 사업장에서 발생 가능한 기후변화 관련 위험 및 기회를 검토하고 영향을 관리하며 기후변화 관련 성과목표 설정, 목표 이행 정도 및 성과를 모니터링하고 있습니다.	C2.1, C2.2, C2.2a, C-FS2.2b, C-FS2.2c, C-FS2.2d, C-FS2.2e
b) 기후변화 리스크와 기회를 평가하고 관리하는 경영진의 역할	삼성화재 경영진은 기후변화 위기와 기회에 신속하게 대응하기 위해 내부 의사결정 프로세스를 지속적으로 개선해나가고 있습니다. CEO를 위원장한 7인의 경영진으로 구성된 지속가능경영위원회를 운영하여 반기별로 투자활동, 보험 언더라이팅, 직접운영 사업장 등과 관련한 기후변화 리스크 현황 및 평가, 그리고 동향, 향후 대응 방향 및 과제를 논의하고 있으며 ESG 전담조직과 각 사업부서 등이 유기적으로 대응체계를 마련해가고 있습니다. 부문별 관리 및 대응을 위해 CFO가 지속가능경영위원회 위원으로 활동하며 분기별로 재무적 관점에서의 기후변화 리스크와 기회를 평가하고 관하고 있습니다.	C1.2
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	삼성화재는 기후변화로 인한 위험 및 기회요인을 발굴하고 이에 따라 발생가능한 재무 영향을 산출하고 있습니다. 기후변화 리스크를 위험 단계별로 식별하고 있으며, 특히 온실가스 감축 달성을 위한 목표 달성에 대한 단기, 중기, 장기 로드맵을 구축하여 단계별로 구분하여 관리하고 있습니다. 현재 확인하고 있는 기후변화 관련 리스크는 다음과 같습니다.	C2.1a, C2.3, C2.3a, C2.4, C2.4a
b) 기후변화 리스크와 기회가 조직의 사업, 전략 및 재무 계획에 미치는 영향	삼성화재는 기후변화로 인한 전환리스크와 물리적 리스크에 대비하기 위해, 2025년부터 모든 자산운용 부문에 탄소중립 투자원칙을 적용하고 2030년까지 ESG 누적 투자 약정 규모를 10.5조원까지 확대하기 위한 목표를 수립하고 이행 중입니다.	
기후변화 위험요인		
전환 리스크		
<ul style="list-style-type: none"> • 시장 리스크(장기): 삼성화재는 사이클론, 홍수, 태풍 등의 자연재해로 인한 피해가 지속적으로 증가하고 2100년까지 산업화 대비 지구온도 상승을 1.5°C로 제한하는 탄소 규제가 이행되었다는 가정 하에 당사가 투자하고 있는 자산의 가치가 하락하여 손해율이 발생할 것으로 예상하고 있습니다. 또한 정부의 넷제로 정책에 따른 탄소배출 관련 규제 및 법령 강화 시, 법률 시행에 따른 비즈니스적 손실이 발생할 가능성 있습니다. 1.5°C 시나리오에 따라 복합 유틸리티, 종합 석유 및 가스, 전기 유틸리티, 석유와 가스 정제 및 마케팅, 철강 업종이 전환에 따른 손실율이 높은 업종으로 분석되었고 이에 따른 재무적 영향은 현재 4.31조의 투자 잔액으로 예측되어 향후 해당 업종 투자 시 기후 리스크를 고려할 필요가 있습니다. 		

TCFD(기후변화 관련 재무정보공개)

TCFD 권고안	삼성화재 현황	CDP 연계
	<p>물리적 리스크</p> <ul style="list-style-type: none"> 급성 물리적 환경 변화(중기): 삼성화재의 대부분의 보험 담보 자산이 위치해 있는 한국은 과거에 비해서 강우의 지역별 편차가 커지고 있고, 집중호우의 발생횟수도 지속적으로 증가하고 있습니다. 국내에서 발생하는 자연재해 피해액의 56%를 차지하는 태풍의 경우, 매년 3.1개 정도가 국내에 영향을 주고 있으며 강풍의 강도가 점점 커지고 있는 상황입니다. 이와 같은 지구 온난화로 인한 자연재해의 심도 및 빈도의 증가는 보험 손해율에 큰 영향을 줄 수 있고 특히, 삼성화재의 전체 원수 보험료 중 약 1/3이 자동차 및 일반보험에서 발생한다는 점에서 향후 5년간 기후변화로 인한 물리적 리스크가 재무 측면에 큰 영향을 미칠 것으로 예상됩니다. 앞으로 자연재해로 발생하는 고객과 지역사회의 손해액을 지원하여 피해를 최소화해야 합니다. <p>기후변화 기회요인</p> <ul style="list-style-type: none"> 제품 및 서비스(중기) 기회: 삼성화재의 기후 관련 보험상품 총 매출액은 2020년 15%, 2021년 11%의 성장률을 기록하면서 매년 증가하고 있습니다. 기후변화에 대한 위험 인식이 높아지고 기후 관련 보험 수요가 증가할수록 해당 보험의 매출액도 증가할 것으로 예상됩니다. 이에 삼성화재는 2023년까지 매출액 3조원 달성을 목표로 관련 상품 및 서비스 개발을 추진 중에 있습니다 시장(중기) 기회: 기술의 발달과 친환경 모빌리티에 대한 관심이 증폭되면서 자율주행차와 전기차 등 친환경 운송수단의 판매대수 증가와 함께 관련 보험에 대한 수요도 높아지고 있습니다. 이러한 기후 변화에 따른 모빌리티 환경의 변화에 맞춰 삼성화재는 커넥티드카, 자율주행 차량, 공유차량, 전기차 등 신규 시장에 대한 전용상품을 개발하여 시장을 선점하는 것을 기회로 인식하고 있습니다. 삼성화재는 현재 요일제 자동차보험, Eco마일리지 자동차보험, 풍수해보험, 환경오염 배상책임보험 등 기후변화와 관련된 다양한 환경 보험 상품을 제공하고 있으며 친환경 관련 보험 상품을 추가적으로 확대할 계획입니다. 	
c) 기후변화와 관련된 시나리오를 고려한 조직 전략의 회복탄력성	<p>삼성화재는 기후변화에 따른 비즈니스 영향을 파악하기 위해 RCP1.9, RCP8.5, IEA 2DS 등 시나리오를 사용하여 계열사별, 자산유형별, 주요 업종별, 상업용 부동산의 손실률을 분석하여 기후 리스크를 식별하고 이에 맞추어 대응하고 있습니다. 또한 내부 탄소 가격을 직전년도 한국거래소 평균 단가(KAU20, 30,180원)를 기준으로 하여 산정하고 있고 환경측정기업을 통해 자산별 금융배출량도 측정하고 있습니다. 이를 통해 자발적이고 다양한 감축 활동을 진행하며 온실가스 감축 효과를 경제적 가치로 환산함으로써 온실가스 감축 목표를 달성하고자 노력하고 있습니다.</p>	C3.2, C3.2a, C3.2b
<p>리스크 관리 - 기후변화 관련 리스크와 기회 요인을 식별, 평가, 관리하는 방법 및 프로세스</p>		
a) 기후변화 관련 리스크를 식별하고 평가하기 위한 조직의 프로세스 설명	<p>삼성화재는 기후변화에 따른 위기를 인식하고 그에 따른 리스크를 식별하여 평가하고 있습니다. 이사회 산하 ESG위원회에서 기후변화 리스크 식별과 모니터링을 실시하고 있으며 특히, 기후변화이슈 통합관리, 리스크 관리 체계 수립 및 이행 점검 그리고 비재무리스크(ESG) 검토 및 승인을 주요안건으로 기후 변화 리스크에 대응하고 있습니다. 평가 결과는 충분히 논의와 협의를 거쳐 전사 사업 전략 수립시 반영될 수 있도록 운영 관리하고 있습니다</p> <p>삼성화재 기업안전연구소(GLCC, Global Loss Control Center)에서 고객 지역사회의 기후변화 위험도 분석, 위험진단 및 컨설팅 등 리스크 식별에 따른 각종 기준 가이드라인 제작 등의 업무를 수행하고 있으며 삼성화재만의 자연재해별 위험도 평가 및 예상 손실 평가 모델인 GRM(Global Risk Map)을 개발하여 기후변화에 따른 평가 시뮬레이션을 운영하고 있습니다.</p>	C2.1, C2.2, C2.2a, C-FS2.2b, C-FS2.2c, C-FS2.2d, C-FS2.2e

TCFD(기후변화 관련 재무정보공개)

TCFD 권고안	삼성화재 현황	CDP 연계																			
b) 기후변화 관련 위험을 관리하기 위한 조직의 프로세스 설명	<p>삼성화재는 환경 이슈 대응을 위해 규제 및 정책, 산업 현황, 투자기관의 요구를 지속 모니터링하고 분석을 기반으로 한 기후변화 리스크를 식별하고 있습니다. 식별을 통해 선정된 리스크는 매년 대내외 이해관계자를 대상으로 한 중대성 평가를 통해 기후변화에 따른 주요 위험요인과 기회요인의 우선 순위를 결정하여 전사 사업부와 공유하고 개선 반응을 위해 노력하고 있습니다.</p> <p>예상되는 전환 위험 중 ‘시장 위험’을 관리하기 위해서 ‘탈석탄 금융’을 선언하고 석탄채굴, 석탄화력발전 그리고 석탄인프라에 대한 신규 투자를 제한하고 해당 부문에 대한 보험 언더라이팅을 배제하는 ‘석탄 언더라이팅 정책’을 공표하였습니다. 또한 ‘책임투자 정책’을 제정하면서 환경과 사회에 부정적인 영향을 미치는 업체 및 산업에 대한 투·용자를 선제적으로 제한하고 있습니다.</p> <p>급성 기후변화에 따른 사업적 측면의 위험을 관리하기 위해서 기후변화에 대응할 수 있는 다양한 보험상품을 출시 및 개발하고 있습니다.</p> <p>이사회 산하 ESG위원회에서 전사적인 차원의 기후변화 관련 리스크 체계적 관리 프로세스를 구축하고 기후변화 위험 요인에 따른 기후리스크 계량화 방안, 지배구조 및 관리체계를 순차적으로 수립할 예정입니다.</p>	C2.1, C2.2, C-FS2.2d, C-FS2.2e																			
c) 기후변화 관련 위험을 식별, 평가 및 관리하는 프로세스가 조직의 전반적인 위험 관리에 통합되는 방법에 관한 설명	<p>삼성화재는 지속가능한 경영을 위해 기후변화 리스크를 전사 리스크 관리체계에 통합하여 관리하고 있습니다. 경영활동에 영향을 주는 잠재리스크로서 관리하고 있으며 기후변화 관련 실무진의 기후변화 리스크(물리적 리스크, 잠재적 리스크로 구분) 식별 및 평가를 선제적으로 진행한 후 ESG위원회와 산하 지속가능경영위원회를 중심으로 기후변화에 적극적으로 대응하고 관련 심의 의결 감독을 진행하고 있습니다.</p>	C2.1, C2.2																			
관리 지표 및 목표 - 기후변화 관련 리스크와 기회를 평가, 관리하는데 사용되는 지표와 감축 목표																					
a) 기후변화 리스크와 기회를 평가하기 위해 사용된 지표	<p>삼성화재는 기후변화와 관련된 위험요인과 기회요인 관리를 위해 내부탄소가격, 온실가스 배출량, 에너지 사용량, 친환경 보험상품 매출, 친환경 투자액, SBTi 1.5도씨, 2도씨 시나리오 상의 자산별, 업종별 손실을 등의 지표를 선정하여 측정, 모니터링하고 있으며 정기적인 외부 공시를 통해 경영 투명성을 확보하고자 노력하고 있습니다.</p>	C4.1, C4.2, C4.2a, C4.2b, C9.1																			
b) Scope 1, 2 및 Scope 3(해당되는 경우) 온실가스 배출량	<table border="1"> <thead> <tr> <th>단위</th> <th>2019</th> <th>2020</th> <th>2021</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Scope 1</td> <td>tCO₂eq</td> <td>4,327</td> <td>3,233</td> <td>3,016</td> </tr> <tr> <td>Scope 2</td> <td>tCO₂eq</td> <td>14,089</td> <td>11,920</td> <td>11,691</td> </tr> <tr> <td>Scope 3</td> <td>tCO₂eq</td> <td>5,075</td> <td>4,081</td> <td>3,208</td> </tr> </tbody> </table>	단위	2019	2020	2021	Scope 1	tCO ₂ eq	4,327	3,233	3,016	Scope 2	tCO ₂ eq	14,089	11,920	11,691	Scope 3	tCO ₂ eq	5,075	4,081	3,208	C6.1, C6.3, C6.5, C12.4, C-FS14.0, C-FS14.1, C-FS14.1a
단위	2019	2020	2021																		
Scope 1	tCO ₂ eq	4,327	3,233	3,016																	
Scope 2	tCO ₂ eq	14,089	11,920	11,691																	
Scope 3	tCO ₂ eq	5,075	4,081	3,208																	
c) 기후변화 위험, 기회와 성과 관리 목표	<p>삼성화재는 장기적으로 2050년까지 내부 탄소중립 및 투자자산의 탄소중립 달성을 위해 노력하고 있습니다. 구체적으로 온실가스의 절대량, 집약도, 포트폴리오로 세분화하여 목표를 수립하고 전사적 차원에서 관리하고 있습니다.</p> <p>2017년(기준연도)부터 삼성화재 내부적으로 2030년까지 기준연도 대비 온실가스 배출량을 50% 감축하는 중장기 온실가스 배출량 감축 목표를 수립하였고 2021년도에는 기준연도 대비 30.4%를 감축한 성과를 달성하였습니다.</p>	C4.1a, C4.1b, C-FS4.1d, C4.2, C4.2a, C4.2b																			

제3자 검증 의견서

2022 삼성화재 ESG 보고서(통합보고서) 독자 귀중

서문

한국경영인증원(KMR)은 2022 삼성화재 ESG 보고서(통합보고서) (이하 “보고서”)의 제3자 검증을 요청 받았습니다. 보고서 작성과 정보에 대한 책임은 삼성화재 경영자에게 있으며, 본 한국경영인증원의 책임은 계약 및 합의된 업무를 준수하고 검증의견서를 발급하는 데 있습니다.

검증 범위 및 기준

삼성화재는 보고서에서 지속가능성과 관련한 조직의 성과와 활동에 대해 기술하고 있습니다. 검증팀은 국제적 검증 기준인 AA1000AS v3 및 KMR 검증 기준인 SRV1000을 적용하였으며, Type 2 방법 및 Moderate 수준의 보증 형태로 검증을 수행하였습니다. 즉, 검증팀은 AA1000AP(2018)에서 제시하는 포괄성(Inclusivity), 중요성(Materiality), 대응성(Responsiveness) 및 영향성(Impact) 원칙의 준수여부와 보고서에 기재된 하기 GRI 지표에 대한 데이터와 정보의 신뢰성 및 품질을 평가하였습니다. 이때 중요성 기준은 검증팀의 전문가적 판단(Professional Judgment)이 적용되었습니다.

GRI Standards의 핵심적 방식(Core Option) 보고 요구사항 만족 여부에 대한 확인이 검증 범위에 포함되었으며, 중대성 평가 절차를 통해 도출된 중요주제의 세부지표는 다음과 같음을 확인하였습니다

- GRI Standards 보고 원칙
- 공통 표준(Universal Standards)
- 특정주제 표준(Topic Specific Standards)
 - 하기 특정주제표준 경영접근방식(Management approach of Topic Specific Standards)
 - GRI 201: 경제성과(Economic Performance)
 - GRI 305: 배출(Emissions)
 - GRI 404: 훈련 및 교육(Training and Education)
 - GRI 413: 지역사회(Local Communities)
 - GRI 416: 고객 안전 보건(Customer Health and Safety)

보고서의 보고경계 중 조직 외부 즉, 삼성화재의 협력사, 계약자 등에 대한 데이터와 정보는 검증범위에서 제외되었습니다.

검증방법

한국경영인증원 검증팀은 합의된 검증 범위에 대해 상기 기술된 검증기준에 따라 검증하기 위해 아래와 같이 검증을 진행했습니다.

- 보고서에 담긴 내용에 대한 전반적인 검토
- 중대성 평가 방법 및 결과 검토
- 지속가능경영 전략 및 성과정보 시스템, 프로세스 평가
- 보고서 작성에 대해 책임 있는 담당자와의 인터뷰
- 보고서 성과정보에 대한 신뢰성 평가, 데이터샘플링
- 금융감독원 전자공시시스템 등 독립적인 외부 출처 및 공공 데이터베이스를 기반으로 한 정보의 신뢰성 평가

제한사항 및 극복방안

검증은 삼성화재에서 제공한 데이터 및 정보가 완전하고 충분하다는 가정을 기반으로 실시되었습니다. 데이터 검증은 삼성화재에서 수집한 데이터에 대한 질의 및 분석, 제한된 형태의 표본추출방식을 통해 한정된 범위에서 실시되었습니다. 이를 극복하기 위해 전자공시시스템, 국가온실가스 종합관리시스템 등 독립적인 외부 출처 및 공공 데이터베이스를 참고하여 정보의 품질 및 신뢰성을 확인하였습니다.

제3자 검증 의견서

검증결과 및 의견

검증팀은 문서검토 및 인터뷰 등의 결과를 토대로 삼성화재와 보고서 수정에 대해 여러 차례 논의하였으며, 수정 및 개선권고 사항 반영을 확인하기 위해 보고서의 최종판을 검토하였습니다. 검증결과, 삼성화재의 보고서는 GRI Standards의 핵심적 방식(Core Option)에 따라 작성되었으며, AA1000AP(2018)에서 제시하고 있는 원칙 준수와 관련하여 부적절한 부분을 발견할 수 없었습니다. 원칙에 대한 본 검증팀의 의견은 다음과 같습니다

포괄성 원칙

삼성화재는 이해관계자에 대한 조직의 책임에 대해 공약하고 이를 실천하기 위해 다양한 형태와 수준의 이해관계자 커뮤니케이션 채널을 개발하여 운영하고 있습니다. 검증팀은 이 과정에서 누락된 주요 이해관계자 그룹을 발견할 수 없었으며, 그들의 견해 및 기대 사항이 적절히 조직의 전략에 반영되도록 노력하고 있음을 확인하였습니다.

중요성 원칙

삼성화재는 조직의 지속가능성 성과에 미치는 주요 이슈들의 중요성을 고유의 평가 프로세스를 통해 결정하고 있으며, 검증팀은 이 프로세스에서 누락된 중요한 이슈를 발견하지 못하였습니다.

대응성 원칙

삼성화재는 도출된 주요 이슈의 우선순위를 정하여 활동성과와 대응사례 그리고 향후 계획을 포괄적이고 가능한 균형 잡힌 방식으로 보고하고 있으며, 검증팀은 삼성화재의 대응 활동들이 보고서에 부적절하게 기재되었다는 증거를 발견하지 못하였습니다.

영향성 원칙

삼성화재는 중대성 평가를 통해 파악된 주요 주제들의 직간접적인 영향을 파악하여 모니터링하고 있으며 가능한 범위 내에서 해당 영향을 정량화된 형태로 보고하고 있음을 확인하였습니다.

특정 지속가능성 성과정보의 신뢰성 및 품질

검증팀은 AA1000AP(2018) 원칙 준수 여부에 더해 지속가능성 성과와 관련된 경제, 환경, 사회 성과 정보에 대한 신뢰성 검증을 실시하였습니다. 해당 정보 및 데이터의 검증을 위해 담당자와 인터뷰를 실시하였으며, 데이터 샘플링 및 근거 문서 그리고 외부 출처 및 공공 데이터베이스를 통해 신뢰할 수 있는 데이터임을 확인하였습니다. 검증팀은 지속가능성 성과 정보에서 의도적 오류나 잘못된 기술을 발견하지 못하였습니다.

적격성 및 독립성

한국경영인증원은 ISO/IEC 17021:2015(경영시스템의 심사 및 인증을 제공하는 기관에 대한 요구사항)에 따라 문서화된 방침과 절차를 포함한 포괄적인 품질관리시스템을 유지하고 있습니다. 검증팀은 지속가능성 전문가들로 구성되어 있으며, 제3자 검증서비스를 제공하는 업무 이외에 삼성화재의 사업활동에 영리를 목적으로 하는 어떠한 이해관계도 맺지 않은 독립성을 유지하고 있습니다.

2022. 07. 대한민국, 서울

대표이사



온실가스 검증 의견서

서문

한국품질재단은 『삼성화재해상보험(주)』 으로부터 2021.1.1부터 2021.12.31까지의 온실가스 배출량을 수록한 “사업장 온실가스 배출량 및 에너지 사용량 보고서(이하 ‘온실가스 인벤토리’라 함)”에 대한 검증을요청 받았습니다.

검증 범위 및 기준

검증은 『삼성화재해상보험(주)』의 국내 제조 부문의 사업장과 물류센터의 운영상 통제 하에 있는 모든 온실가스 배출 시설을 대상으로 하였습니다. 직접 및 간접배출원(Scope 1, 2)에 대해서는 온실가스·에너지 목표관리 운영 등에 관한 지침(환경부고시 제2021-47호)과 2006 IPCC 가이드라인에 따라 산정하였으며, 기타 간접배출원(Scope 3)에 대해서는 자체 기준을 적용하였습니다.

검증 절차

검증은 온실가스·에너지 목표관리 운영 등에 관한 지침에 규정된 절차에 따라 계획하여 수행되었고, 검증의 보증수준은 합리적 보증 수준을 만족하도록 수행되었습니다.

검증의 한계

온실가스 인벤토리에 나타난 배출량 데이터에 대한 정확성 및 완전성은 해당 데이터의 특성과 수치를 확정, 계산 그리고 추정하는 방법에 따라 발생할 수 있는 고유의 한계를 내포하고 있습니다.

검증 결론

ISO 14064-1, ISO 14064-3등의 검증절차를 통해 온실가스 인벤토리에 수록되어 있는 온실가스 배출량 데이터에 대해 아래와 같이 적정의견을 제시합니다.

『삼성화재해상보험(주)』의 2021년 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.

『삼성화재해상보험(주)』 2021년 온실가스 배출량

보고기간	2021.1.1. ~ 2021.12.31	
2021 온실가스 배출량 (tCO ₂ - eq)	총 배출량 (Scope 1, 2)	14,707
	직접배출 (Scope 1)	3,016
	간접배출 (Scope 2)	11,691
	기타 간접배출 (Scope 3)	
	출장	156
	폐기물 처리	160
	용수 사용	66
	용지 사용	2,826

주요 가입단체 및 분담금

주요 가입단체¹⁾

손해보험협회	화재보험협회	보험개발원
--------	--------	-------

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

유관기관 분담금 상세

단위: 억 원

기관명	2021년
손해보험협회	47.9
기능 손해보험 관련 제도개선 연구 및 건의, 손해보험 재해방지 및 손해경감에 관한 조사연구, 보험계약자 보호업무, 사고예방 및 보험금 누수방지 업무 수행 등 목적 손해보험사업의 건전한 발전 및 업무질서 유지 도모	
화재보험협회	29.1
기능 화재예방 안전점검 및 보험업무, 방재건설팅, 조사·연구, 화재보험 우량물건 할인을 산출, 소방설비 자체점검 등 목적 안전점검과 이에 관한 조사·연구 등을 통해 화재로 인한 인명 및 재산 손실을 예방하고 신속한 재해 복구와 인명피해에 대한 적절한 보상을 하게 함으로써 국민생활의 안정 기여	
보험개발원	24.2
기능 보험상품개발, 보험에 관한 조사 및 연구, 공정하고 합리적인 보험요율 산출, 보험 계약자 등의 권익보호, 보험관련 정보의 효율적 관리 및 이용, 보험산업의 건전한 발전도모 목적 보험소비자 보호와 보험산업 발전을 위한 서비스 제공	
합계	101.2

UN SDGs

삼성화재는 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

삼성화재는 전 연령층의 건강한 삶을 위한 교통안전문화를 연구하고 있습니다. 삼성교통안전문화 연구소는 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 삼성화재 교통박물관에서는 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 '애니핏Plus' 서비스를 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, 역량개발제도 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. 2021년에는 여성으로만 이루어져 있는 사무직군에 특화된 교육 프로그램을 운영하였으며, 사이버대와의 협약을 통한 등록금 감면 혜택, 전문자격 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 협력사는 이를 준수하고 있습니다. 또한 인권보호 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.

UN SDGs



SDG 8. 지속가능하고 포용적인 경제 성장 및 일자리 창출 추구

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

- 비즈니스 KPI: 스타트업 투자금액 및 투자수익률
- 사회·환경 KPI: 영입파트너 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 고충취취 및 소통을 지속하고 있습니다. 또한, 기술변화에 따른 빠른 시장변화에 대응하고 스타트업과의 전략적 협업을 목적으로 2019년 1월 국내 금융권 최초로 400억 규모의 CVC펀드(Corporate Venture Capital)를 조성하였습니다. CVC 펀드를 통해 총 11개 스타트업에 대한 투자를 실행하였으며 투자한 스타트업들과는 다양한 사업협력을 진행하고 있습니다.

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 안전보건경영 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 안전보건교육 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, 국내 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, 서민금융진흥원과 휴면보험금을 활용하여 저소득층 아동을 위한 보장성 소액보험과 사회복지시설을 이용하는 장애인 및 저소득층 아동을 위한 장애인 시설보험 가입을 지원하고 있습니다.

Samsung
Financial Networks