

BEYOND INSURANCE *To* A SUSTAINABLE FUTURE



Overview

ESG Management

Beyond Insurance to a Sustainable Future

ESG Fact Book

Appendix

About This Report

삼성화재는 매년 통합보고서를 발간하고 있습니다.

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

보고 원칙

본 보고서는 지속가능경영 국제 보고 가이드라인인 GRI (Global Reporting Initiative) Standards의 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.

보고 기간

2022년 1월부터 12월까지의 활동 내용을 담고 있으며 주요 데이터의 경우, 비교가능성을 제고하기 위해 2020년부터 2022년까지 3년간 데이터를 수록하였습니다. 이해관계자에게 영향을 미칠 수 있는 중요한 정보에 대해서는 2022년 이전 및 2023년 상반기 내용도 일부 포함하고 있습니다.

보고 범위

본 보고서는 본사를 중심으로 작성되었으며, 일부 데이터에 한하여 해외 법인/지점/사무소를 포함하고 있습니다. 보고 범위가 상이한 데이터의 경우에는 별도로 표기하였습니다.

보고서 검증

보고서의 신뢰성 제고와 품질 향상을 위해 외부기관으로부터 제3자 검증을 시행하였으며 이에 대한 결과는 111페이지에 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

Overview

ESG Management

Beyond Insurance
to a Sustainable Future

ESG Fact Book

Appendix

Contents

1

Overview

SFMI 2022 Highlights	04
CEO Message	05
Vision 2030	06
Company Overview	07
Business Portfolio	09

2

ESG Management

ESG 경영 체계	11
ESG 이니셔티브 가입 현황	12
ESG 평가 현황	13

3

Beyond Insurance to a Sustainable Future

Intro	15
Pathway to sustainability	
#1 기후변화대응	16
#2 핵심 비즈니스의 지속가능성 확장	20
#3 차별화된 고객 서비스	26

4

ESG Fact Book

Environment	32
Social	39
Governance	67
Sustainable Finance	80

5

Appendix

재무성과	85
이중 중대성 평가	91
이해관계자 참여	95
리스크 매니지먼트	96
PSI Report	101
GRI Index	103
TCFD	105
SASB	109
제3자 검증의견서	111
온실가스 검증의견서	113
UN SDGs	114
주요 협회 및 수상내역	116
삼성화재 정책 및 규범	117

Overview

- SFMI 2022 Highlights
- CEO Message
- Vision 2030
- Company Overview
- Business Portfolio

ESG Management

Beyond Insurance
to a Sustainable Future

ESG Fact Book

Appendix

IN THIS SECTION

SFMI 2022 Highlights

CEO Message

Vision 2030

Company Overview

Business Portfolio



Overview

Overview

SFMI 2022 Highlights

- CEO Message
- Vision 2030
- Company Overview
- Business Portfolio

ESG Management

Beyond Insurance
to a Sustainable Future

ESG Fact Book

Appendix

SFMI 2022 Highlights

Financial Key Performance

최대 실적 달성

- 순이익 1조 2,837억 원 달성
- 원수보험료 20조 126억 원 달성
- RBC¹⁾ 비율 285% 업계 최고 수준 유지



견실한 재무건전성 공인

- S&P로부터 국내 민간기업 최고등급인 AA- 획득
- A.M.BEST로부터 최고 신용등급인 A++ 12년 연속 유지



Non-Financial Key Performance

고객 만족 1위

- 국가고객만족도 22년 연속 1위
- 한국산업의 고객만족도 자동차보험 부분 25년 연속 1위
- 장기보험 부문 12년 연속 1위



글로벌 이니셔티브 가입

RE100 (Renewable Electricity 100%), PCAF(탄소회계금융협회) 가입을 통해 환경 경영 고도화 노력



ISO 14001 / ISO 50001

업계 최초 국제 인증 동시 보유



MSCI ESG Ratings A 등급

모건스탠리 ESG 평가, 종합 A등급



2050년 Net-zero 선언

기후금융 지지 선언에 동참하고 기후위기 대응을 위한 전략 수립·추진



ESG 투자 확대

ESG 누적 투자 약정 규모 7.65조 원(2022년) → 10.5조 원 확대 목표(2030년)



상생 금융 실천

친환경·사회적 보험 상품 매출 3.7조 원(2022년) → 5조 원 달성 목표(2030년)



업무용 차량 무공해차 전환(K-EV100)

2030년 100% 전환 목표



페이퍼리스(Paperless) 업무 체계 확대

90% 이상 '종이 없는 보험 계약' 체결



1) RBC (Risk-based Capital Ratio): 보험의 자산건전성을 나타내는 지표

CEO Message

존경하는 이해관계자 여러분,

2022년은 금리의 급격한 변동과 소비 침체 등 여러 대외리스크가 많은 한 해였습니다. 그럼에도 불구하고 삼성화재는 전년 대비 14.1% 증가한 1조 2,837억 원의 당기순이익을 달성하며 사상 최대의 순이익을 기록하였습니다. 이러한 모든 성과는 삼성화재를 향한 이해관계자 여러분의 성원 덕분이라고 생각합니다. 진심으로 감사의 말씀을 전합니다.

2023년에도 급변하는 국내외 경제환경의 변화와 다중 위기에 대한 불확실성이 계속될 것으로 보입니다. 게다가 2023년은, 새로운 국제회계기준 IFRS17을 도입한 첫해이기도 합니다. 삼성화재는 이러한 도전적인 상황 속에서, 변화에 적극 대처하고 미래 성장 동력을 넓혀 나가기 위한 노력을 이어 나갈 것입니다. 삼성화재는 지속가능한 보험회사가 되기 위해서 무엇보다 고객의 니즈와 이해관계자들의 목소리, 그리고 미래 환경 변화를 반영하여 업의 영역을 재정의하고 신사업을 꾸준히 발굴하여 기업의 미래 가치를 제고하고자 합니다. 삼성화재는 경쟁력 있는 신성장 동력을 확보하기 위해 일찍이 ‘인오가닉(Inorganic) 방식’으로 해외 시장에 진출해 왔습니다. 2021년에는 영국 로이즈 협회의 캐노피우스와 공동사업을 시작했으며, 2022년에는 중국 텐센트(Tencent)와 합작회사를 설립했습니다. 그리고 2023년에는 그동안 축적된 경험과 네트워크를 기반으로 이제는 글로벌 무대로 사업영역을 본격 확장해 나갈 것입니다. 삼성화재는 선진 로이즈 시장과 중국은 물론, 향후 산업 성장이 기대되는 베트남, 인도네시아 등 아시아 시장 진출을 통해 국내 시장의 한계를 극복해 나가겠습니다.

삼성화재는 디지털 전환에 있어서도 디지털 플랫폼 역량을 바탕으로 서비스 혁신을 선보이고, 디지털 헬스케어 시장에도 본격 진입하였습니다. 아울러 모빌리티, 시니어 등 디지털 기반의 새로운 사업영역에 있어 CVC 펀드 투자, 제휴 등 다양한 방식으로 사업 모델을 수립하고 최적의 파트너를 발굴하고 있습니다. 헬스케어 분야에서도 전문 기술 및 콘텐츠를 보유한 스타트업과의 협력을 통해 콘텐츠 경쟁력을 강화해 나가고, 미래 유망한 사업모델을

보유한 스타트업에는 투자를 병행하고 있습니다. 향후에도 디지털 전환으로 보험업의 경계를 넘나들며, 미래 신사업 저변을 꾸준히 확장해 나갈 것입니다.

현재 우리를 둘러싼 환경은 기후변화와 지정학적 갈등, 경제 위기 등 복합적인 리스크에 직면하고 있습니다. 삼성화재는 총 자산 규모 88조 원이 넘는 대한민국 최고의 손해보험 회사로서 회사의 성장뿐 아니라 사회를 이롭게 하는 지속가능한 경영을 높여가겠습니다. 특히 전 지구적 위기인 기후변화 대응을 위해 ESG 경영을 고도화하겠습니다. 삼성화재는 2040년까지 재생에너지 전환과 2050년 내부 탄소 중립 및 운용자산에 대한 탄소중립 목표를 수립하였고, 앞으로 탄소 배출량의 단계적 감축을 위한 로드맵을 수립할 계획입니다. 또한, 재생에너지 100% 전환 이니셔티브인 RE100과 투자로 인한 온실가스 배출량을 측정하는 글로벌 탄소회계금융협회(PCAF)에 가입하였고, 임직원들의 친환경 인식 제고를 위한 환경 캠페인의 적극 추진 등 기후 위기 대응을 위한 글로벌 노력에 전 임직원들이 동참하고 있습니다. 삼성화재는 이러한 노력들을 통해 모건스탠리캐피털인터내셔널(MSCI) ESG 평가에서 종합 A등급을 획득하였으며, 한국 ESG 기준원(KCGS) 평가에서는 종합 A등급 획득과 함께 지배구조 우수기업으로 선정되는 등 국내외 공신력 있는 기관들로부터 ESG에 대한 우수성을 인정받고 있습니다. 앞으로 글로벌 회사들과 견주어도 손색이 없을 만큼 ESG 경영 고도화를 위해 부단히 노력하도록 하겠습니다.

존경하는 이해관계자 여러분,

삼성화재는 이제 ‘보험을 넘어 지속가능한 미래’로 향하고자 합니다. 2023년도 도전적이며 불확실한 한 해가 예상되지만, 지난해 기록지 않은 환경 속에서도 당당한 결과물을 일궈내며 얻은 경험과 자신감으로, 2023년에도 한층 도약하는 삼성화재가 되겠습니다. 국내 1위 손해보험 회사로서 지속가능한 미래를 만들기 위해 끊임없이 노력하며, 이해관계자 여러분들과 늘 함께 하겠습니다.

감사합니다.

2023년 6월
대표이사 사장 **홍원학**

홍 원 학

Overview

- SFMI 2022 Highlights
- CEO Message
- Vision 2030
- Company Overview
- Business Portfolio

ESG Management

Beyond Insurance to a Sustainable Future

ESG Fact Book

Appendix



Overview

- SFMI 2022 Highlights
- CEO Message
- Vision 2030
- Company Overview
- Business Portfolio

ESG Management

Beyond Insurance
to a Sustainable Future

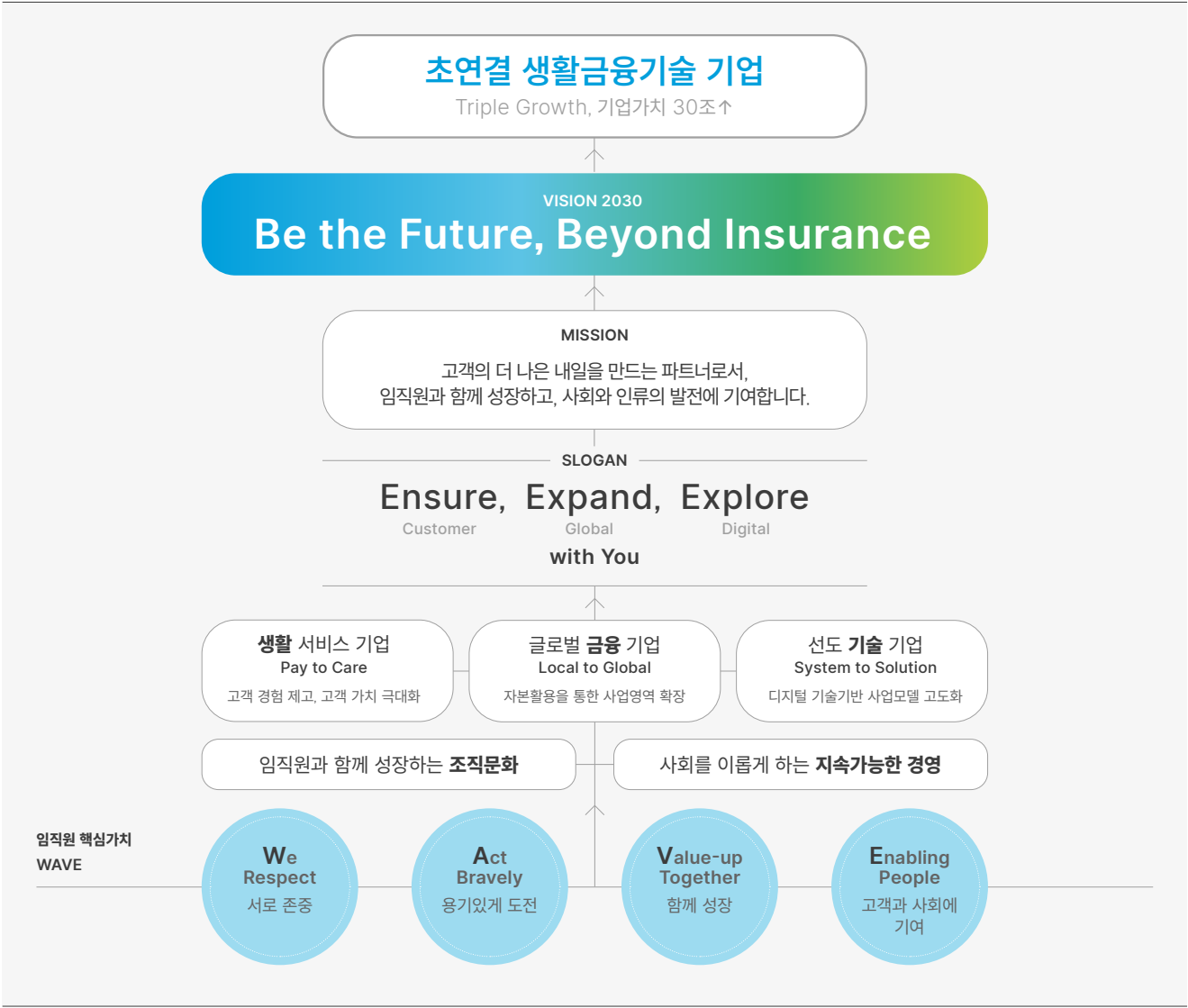
ESG Fact Book

Appendix

Vision 2030

삼성화재는 2022년, Vision 2030 전략을 새롭게 수립했습니다. ‘Be the Future, Beyond Insurance’라는 비전과 고객의 더 나은 내일을 만드는 파트너로서 임직원과 함께 성장하고 사회와 인류의 발전에 기여하겠다는 미션을 수립, 초연결 생활금융기술 기업으로 더욱 발전해 나가고자 합니다.

또한 기존 보험업의 테두리를 넘은 미래 지향점을 제시하고, 새 지향점을 향해 끊임없이 도전해 나가자는 의미의 새 비전을 위한 임직원 핵심가치 ‘WAVE’를 새롭게 수립하였습니다. ‘서로 존중(We Repect)’, ‘용기있게 도전(Act Bravely)’, ‘함께 성장(Value-up Together)’, ‘고객과 사회에 기여(Enabling People)’하겠다는 포부가 담긴 ‘WAVE’와 함께, 앞으로도 삼성화재는 고객 가치를 극대화하는 생활 서비스 기업, 전 세계로 사업 영역을 확장해 나가는 글로벌 금융기업, 디지털 기반의 사업 모델을 혁신해가는 선도기술 기업으로 나아가겠습니다.



Overview

- SFMI 2022 Highlights
- CEO Message
- Vision 2030
- Company Overview
- Business Portfolio

ESG Management

Beyond Insurance
to a Sustainable Future

ESG Fact Book

Appendix

Company Overview

기업소개

삼성화재는 국내 1위 손해보험회사로 화재, 해상, 자동차, 상해, 배상책임, 장기손해보험, 개인연금 등 다양한 손해보험 상품과 퇴직연금 상품을 판매하고 있습니다. 또한 중국, 미국, 인도네시아, 베트남, 싱가포르, 영국 등 해외에서도 일반보험, 자동차보험 등 손해보험 영업을 활발히 전개하고 있습니다. 보험 영업을 통해 축적된 자금으로는 국가기간사업과 일반기업활동을 지원하는 투자 영업 활동을 진행함으로써, 국가 경제의 균형 있는 발전과 국민 복지 향상에도 기여하고 있습니다.

기업개요

기업명 삼성화재해상보험주식회사
업종 손해보험업
설립일 1952년 1월 26일
대표이사 홍원학
본사 위치 서울특별시 서초구 서초대로 74길 14
임직원 수 5,588명
홈페이지 www.samsungfire.com

조직 현황

3부문 4본부 2실 8사업부 36팀(CISO 포함)

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

자회사 현황

회사명	소재지	설립일	주요 업종	소유비율
삼성화재서비스 손해사정	대한민국 서울	1996.01.30.(2002.05.28.)	손해보험 서비스업	100%
삼성화재애니카 손해사정	대한민국 서울	1998.10.15.	손해보험 서비스업	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 유럽법인	영국 런던	2011.03.30.	손해보험업	100%
삼성화재 미국관리법인	미국 뉴저지	2011.06.23.	보험서비스업	100%
삼성화재 싱가포르법인	싱가포르	2011.12.09.	손해보험업	100%
삼성화재 중아Agency	UAE 두바이	2016.02.04.	보험대리업	100%

* 설립년월일과 취득년월일이 다른 경우에는 취득년월일을 () 안에 표시

재무 현황(연결 기준)

매출(원수보험료) 20조 126억 원

당기순이익 1조 2,837억 원

지급여력비율 284.98%

Overview

- SFMI 2022 Highlights
- CEO Message
- Vision 2030
- Company Overview
- Business Portfolio

ESG Management

Beyond Insurance
to a Sustainable Future

ESG Fact Book

Appendix

Company Overview

글로벌 네트워크

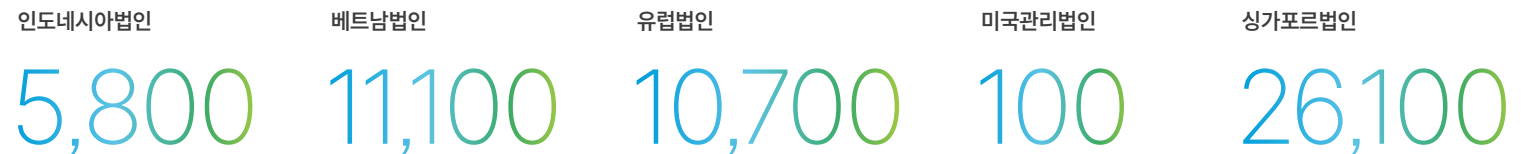
삼성화재는 미래 수익성 확보와 ‘글로벌 토티어 P&C 보험회사’가 되기 위해 글로벌 네트워크 확대, 해외 시장 발굴 등 글로벌 사업을 적극적으로 모색하며, 선진 시장과 신흥 시장 진출을 균형 있게 추진하고 있습니다. 삼성화재는 해외 진출 시장, 중점 사업 영역, 필요 역량에 대한 해외 사업 중장기 계획을 수립하여 체계적으로 이행과제를 실천하는 한편, 미주, 유럽, 아시아, 중동 등 8개국 18개 거점을 통해 현지 고객을 위한 차별화된 상품과 서비스를 제공하며 해외 시장 변화에도 능동적으로 대응하고 있습니다.

특히 싱가포르, 인도네시아, 베트남, 유럽 등에 설립한 법인 자회사는 현지 개인 및 기업 고객 대상의 손해보험 상품 판매 및 투자 영업으로 수익을 창출하고 있으며, 미국관리법인을 포함한 해외 거점의 2022년 수입 보험료는 약 6,608억 원입니다.



2022년 영업손익 ¹⁾

(단위: 백만 원)



1) 2022년 결산 경영공시 기준

Overview

- SFMI 2022 Highlights
- CEO Message
- Vision 2030
- Company Overview
- Business Portfolio

ESG Management

Beyond Insurance
to a Sustainable Future

ESG Fact Book

Appendix

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, 내돈내삼, 실손의료비보험 등
	운전자	안전운전 파트너 플러스
	재물	성공예감, 수퍼비즈니스
	저축	다이렉트 저축보험
	개인연금	아름다운 생활II
자동차보험		애니카, 애니카 다이렉트
대출		아파트 담보대출, 보험계약대출, 신용대출
서비스		삼성화재 포인트, 애니카 서비스, 애니핏 플러스, 삼성화재 피크닉

경제적 가치 분배

(단위: 억 원)

분류		2020	2021	2022
고객	보험금	153,700	152,476	151,339
임직원	급여, 복리후생	5,544	7,097	7,758
주주/투자자	배당금	3,741	5,101	5,866
정부	법인세	2,820	3,815	3,955
협력업체	보험판매 비용	33,359	31,276	31,843
지역사회	지역사회 발전 기부금	64	41	55

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 12년 연속 획득하였으며, 글로벌 신용평가 기관인 S&P로부터 AA-를 획득하여 우량한 신용등급을 유지하였습니다.

구분	A.M.Best	S&P
2019	A++, Superior	AA-, Stable
2020	A++, Superior	AA-, Stable
2021	A++, Superior	AA-, Stable
2022	A++, Superior	AA-, Stable

주요 재무 실적(별도 기준)

(단위: 억 원)

총자산



자본총계



원수보험료



당기순이익



Overview

ESG Management

ESG 경영 체계

ESG 이니셔티브 가입 현황

ESG 평가 현황

Beyond Insurance
to a Sustainable Future

ESG Fact Book

Appendix

IN THIS SECTION

ESG 경영 체계

ESG 이니셔티브 가입 현황

ESG 평가 현황

ESG Management

Overview

ESG Management

- ESG 경영 체계
 - ESG 이니셔티브 가입 현황
 - ESG 평가 현황

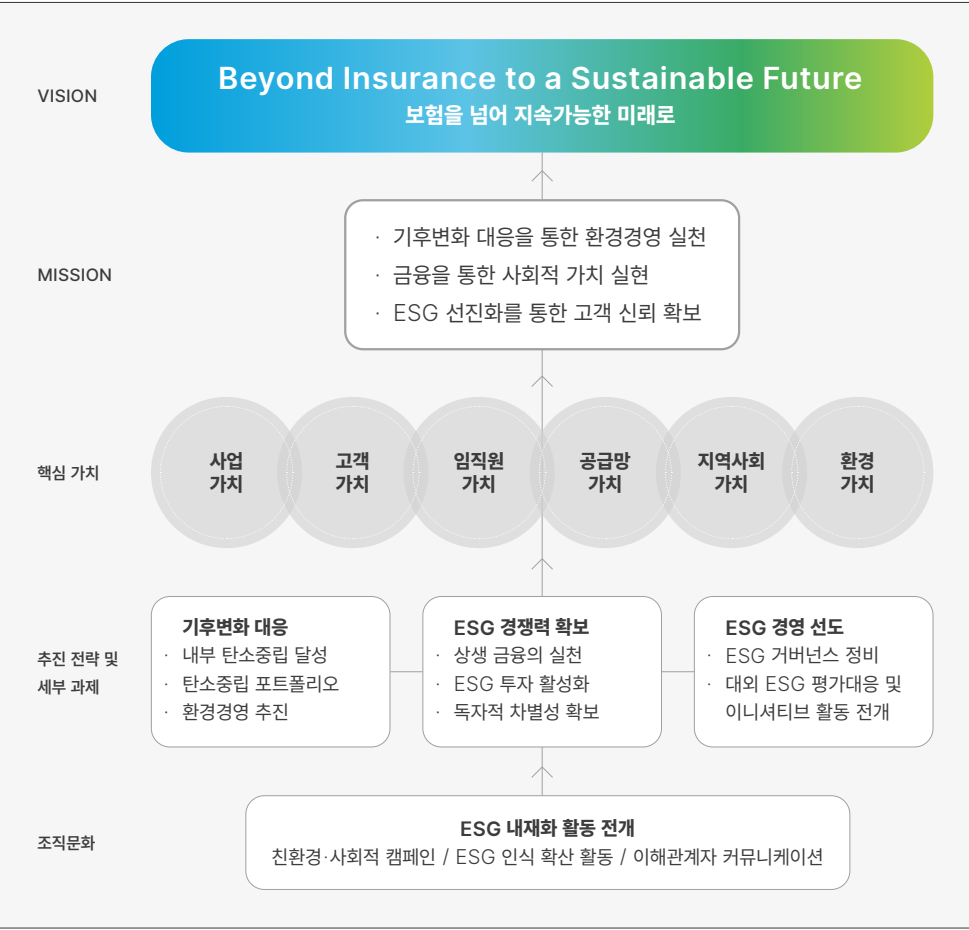
Beyond Insurance to a Sustainable Future

ESG Fact Book

Appendix

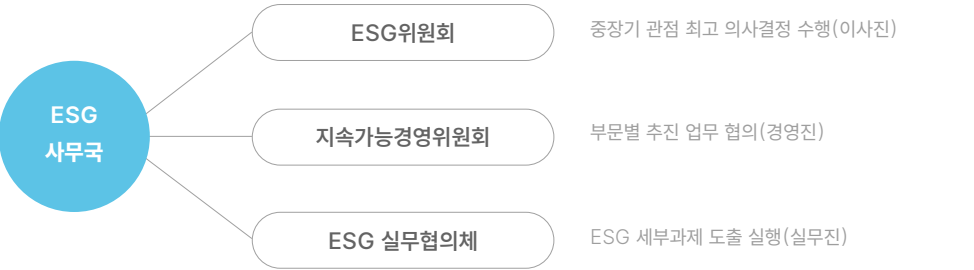
ESG 경영 체계

삼성화재는 ‘보험을 넘어 지속가능한 미래로’라는 ESG 비전 아래 ESG 경영을 추진하고 있으며, ESG 경영 체계를 기반으로 기후변화에 선제적으로 대응하는 환경경영 실천과 금융을 통한 사회적 가치 실현에 앞장서고자 합니다. 또한 ESG 선진화를 통해 고객의 신뢰를 확보하는 등 지속가능한 기업으로서의 경쟁력을 강화해 나가겠습니다.



ESG 경영 추진조직

삼성화재는 이사회, 경영진, 실무진별 ESG 경영 추진 조직을 운영하고 있으며, 톱다운(Top-down)과 보텀업(Bottom-up)이 균형 잡힌 ESG 경영을 내재화하고 있습니다.



ESG위원회

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

지속가능경영위원회

삼성화재는 2012년부터 CEO를 위원장으로 하는 지속가능경영위원회를 설치 및 운영하고 있습니다. 지속가능경영위원회는 CEO, CFO, 기획실장, 장기보험부부장, 인사팀장, 준법감시인 및 기획1팀장 등 총 7인의 경영진으로 구성되어 있으며, ESG 경영 현황 및 성과, 최근 ESG 관련 동향, 향후 추진 방향과 과제 등 ESG 경영 전반의 주요 안건을 논의하고 있습니다.

ESG 실무협의체

삼성화재는 부문별 ESG 경영 목표 관리 및 대응을 위하여 ESG 주요 실무 부서의 부서장 및 담당자로 구성된 ESG 실무협의체를 운영하고 있습니다.

Overview

ESG Management

ESG 경영 체계

● ESG 이니셔티브 가입 현황

ESG 평가 현황

Beyond Insurance
to a Sustainable Future

ESG Fact Book

Appendix

ESG 이니셔티브 가입 현황



UNEP FI (United Nations Environment Programme Finance Initiative, 유엔환경계획 금융이니셔티브)는 국제연합환경계획(UNEP)과 금융기관 간의 공공-민간 파트너십입니다. 삼성화재는 UNEP FI에 2010년부터 동참하여 국제사회와 함께 지속가능금융의 확산을 위해 노력하고 있습니다.



PSI (Principles for Sustainable Insurance, 지속가능보험원칙)는 보험사의 지속가능경영을 추구하는 국제협약으로, 삼성화재는 2015년 1월 국내 보험사 최초로 협약에 가입한 이래 보험 산업의 지속가능성을 전파하기 위해 노력하고 있습니다.



CDP (Carbon Disclosure Project, 탄소정보 공개 프로젝트)는 전 세계 주요 상장기업을 대상으로 기업의 온실가스 감축 대응 활동을 평가하고 관련 내용의 보고서를 투자자들에게 제공하고 있는 협의회 성격의 기구입니다. 삼성화재는 2010년부터 기관 투자자이자 정보 제공자로서 탄소정보공개 활동에 참여하고 있습니다.



UN SDGs (Sustainable Development Goals, 지속가능발전목표)는 모든 국가의 지속 가능한 발전을 위해 정부, 기업, 시민사회 등이 동참하여 달성해야 할 17개의 추진 목표와 169개의 세부 목표로 구성되어 있습니다. 글로벌 기업 시민인 삼성화재 또한 SDGs의 목적 이행과 삼성화재의 지속가능경영을 연계해 다양한 활동을 추진하고 있습니다.



TCFD (Task Force on Climate-Related Financial Disclosure, 기후변화 관련 재무 정보 공개 태스크포스)는 금융안정위원회가 설립한 태스크 포스로, 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 기후변화리스크와 기회의 비즈니스 통합을 고도화하고자 노력하고 있습니다.



RE100 (Renewable Electricity 100%, 재생 에너지 100%)은 기업의 사용 전력 100%를 재생 에너지로 전환하는 글로벌 캠페인입니다. 삼성화재는 사업장에 100% 재생 전기를 조달하기 위한 노력에 동참하고 있습니다.



PCAF (Partnership for Carbon Accounting Financials, 탄소회계금융협회)는 금융기관들의 투자 및 금융거래로 인한 온실가스 배출량 측정, 공개 시 통일된 탄소회계 표준을 제공하는 이니셔티브입니다. 삼성화재는 PCAF의 표준에 따라 금융 배출량을 산정하여 공시하고 있습니다.

ESG 평가 현황

Overview

ESG Management

ESG 경영 체계

ESG 이니셔티브 가입 현황

● ESG 평가 현황

Beyond Insurance
to a Sustainable Future

ESG Fact Book

Appendix



MSCI ESG Ratings

· 종합 A등급



Member of
**Dow Jones
Sustainability Indices**
Powered by the S&P Global CSA

다우존스 지속가능경영 지수

· Asia Pacific 편입



FTSE4Good

· 10년 연속 글로벌지수 편입



CDP

· 종합 B 등급



한국ESG기준원 ESG평가

· 종합 A등급 획득
· 지배구조 우수기업으로 선정



Overview

ESG Management

Beyond Insurance
to a Sustainable Future

Intro

Pathway to Sustainability

#1 기후변화 대응

#2 핵심 비즈니스의 지속가능성 확장

#3 차별화된 고객 서비스

ESG Fact Book

Appendix

IN THIS SECTION

Intro

Pathway to Sustainability #1 기후변화 대응

#2 핵심 비즈니스의 지속가능성 확장

#3 차별화된 고객 서비스

Beyond Insurance to a Sustainable Future

Intro

삼성화재는 보험의 의미를 재정의하여, 새로운 보험의 비전을 고민했습니다. 삼성화재가 찾은 해답은 ‘보험을 넘어, 미래’가 되는 것, 즉 업의 ‘경계’를 넘어서는 것입니다. 보험사의 미래는 단순히 보험을 판매하는 것에 있지 않습니다. 금융과 관련한 모든 서비스를 제공하고, 전 세계가 직면한 지구의 문제 해결에 적극 동참하는 것이 보험회사가 가야 할 미래입니다.

그래서 삼성화재는 다음 세대를 위해 기후변화 대응에 적극적으로 참여합니다. 그리고 빅테크 기업 수준의 디지털 역량과 선도적인 글로벌 진출을 기반으로 보험업의 경계를 넘나들며 비즈니스 생태계를 연결하고자 합니다. 또한 고객보다 앞서 움직이는, 차별화된 고객 서비스를 제공하고자 합니다. 보험을 넘어 지속가능한 미래로 향하고자 하는 삼성화재의 노력은 이러한 세 가지 핵심 주제별로 전략을 설정, 실행해가고 있습니다.



Pathway to Sustainability #1

기후변화 대응

- 2030년 K-EV100 달성
- 2030년 ESG 투자 누적 약정 10.5조 원 달성
- 2030년 친환경/사회적 보험 상품/서비스 매출 5조 원 달성
- 2040년 RE100 달성
- 2050년 내부 탄소 순배출 ‘제로(Zero)’ 달성
- 2050년 투자자산 탄소중립 달성



Pathway to Sustainability #2

핵심 비즈니스의 지속가능성 확장

- 캐노피우스 USA와의 협업으로 미국 시장 진출
- 텐센트와의 합작으로 중국 온라인 보험 시장 진출
- 베트남, 인도네시아 등 아시아 시장 확대
- 2023년 디지털 플랫폼 ‘착!한생활서비스’ 100만 명 달성
- ‘인슈어 테크’로 디지털 헬스 시장 선점



Pathway to Sustainability #3

차별화된 고객 서비스

- 고객 서비스, 사전 예방 및 데이터 활용 강화
- 기업안전연구소, 중대재해 예방과 ESG 안전경영을 위한 솔루션 제공 확대

Pathway to Sustainability #1

기후변화 대응

2015년 파리 기후변화 협약 이후 온실가스 감축 의무는 현실로 다가왔으며, 그에 따라 기후변화 대응에 대한 기업들의 역할이 점점 더 강조되고 있습니다. 금융권은 직접 제품을 생산하는 것은 아니지만, ESG 경영과 ESG 투자로 기후변화 대응에 참여할 수 있습니다. 이에 금융회사들은 탄소중립 목표를 설정하고 ESG 전략을 수립, ESG 경영을 도입하고 있습니다. 또한 기업에 대한 투자의사 결정 시 재무적 요소와 함께 환경 및 사회에 대한 책임 등의 비재무 요소를 고려하는 책임투자를 실천하고 있습니다. 실제로 글로벌 ESG 투자 규모는 급격히 증가하는 추세입니다. '세계지속가능투자연합(GSIA)'에 따르면, 글로벌 ESG 투자자산 규모는 2020년 35조 달러에서 2030년 130조 달러에 이를 것으로 예상됩니다.

이런 글로벌 흐름에 발맞춰 삼성화재는 '탈석탄 금융'을 선언하고 ESG 위원회를 설치하는 등 '지속가능한 미래를 위한 좋은 보험회사'로서 선도적인 ESG 경영을 실천하고 있습니다. 또한 내부 온실가스 감축을 위한 노력은 물론, 모든 자산운용 부문에 탄소중립 투자원칙을 적용 중입니다. 이를 위해 삼성화재는 ESG 투자 규모를 점차 확대해 나가는 한편 투자 대상을 다각화해 책임 있는 글로벌 보험회사로 나아가고자 합니다.



Overview

ESG Management

Beyond Insurance
to a Sustainable Future

Intro

Pathway to Sustainability

- #1 기후변화 대응
 - #2 핵심 비즈니스의 지속가능성 확장
 - #3 차별화된 고객 서비스

ESG Fact Book

Appendix

1. 탄소경영에서 출발한 ESG 경영

선도적 ESG 조직 운영부터 탈석탄 금융 선언까지

삼성화재는 ESG 개념도 낯설었던 2011년부터 고객, 투자자 등 이해관계와의 소통을 위해 매년 지속가능경영보고서를 발간해왔습니다. 2012년부터는 업계 최초로 ESG 전담조직을 운영했으며, 같은 해 CEO를 위원장으로 하는 지속가능경영위원회를 설치하고, 산하 사무국을 통해 지속가능경영 관련 동향과 추진과제 등을 논의하였습니다. 2021년 보험업계가 공동으로 'ESG 경영 선포식'을 개최하며 ESG 경영을 도입했던 것과는 대비되는 앞선 출발이었습니다. 또한 1979년 설립된 '기업안전연구소'는 국내 손해보험업계 최초의 위험 관리 전담조직으로, 2013년부터 기업들의 기후변화 대응을 지원하기 위해 '탄소경영' 책자를 발간하는 등 기업들의 ESG 경영을 지원해오고 있습니다.

삼성화재는 2020년 말, 그룹 금융사와 함께 '탈석탄 금융'을 선언하며 ESG 경영을 고도화했습니다. 석탄화력발전소 건설 목적 회사체에 대한 투자를 포함해 석탄발전에 대한 신규 투자 및 신규 석탄화력발전소 건설을 위한 보험 인수를 중단하기로 한 것입니다. 현재 석탄발전에 대한 신규 투자 승인은 멈춘 상태이며, 추후에는 보다 적극적으로 ESG 투자 가이드라인을 마련해 전략을 수립할 예정입니다. 한편 삼성화재는 ESG 경영을 대외적으로 선포함은 물론, 2050년 탄소중립 달성을 위한 기후금융 실천을 약속하는 기후금융 지지 선언에도 동참했습니다. 2021년에는 이사회 내에 'ESG위원회'를 설치하여 주요 ESG 정책에 대한 최고 의사결정 체계를 구축하기도 했습니다.

규모와 범위 확장을 통한 ESG 투자의 고도화

삼성화재는 ESG 경영의 일환으로 ESG 투자에 적극 참여 중이며 그 규모를 점차 확대하고 있습니다. 2018년 1.83조 원, 2019년 2.71조 원, 2020년 4.16조 원, 2021년 5.12조 원, 2022년 7.65조 원으로 그 액수가 점차 늘고 있으며, 2030년까지 ESG 누적 투자 약정 규모를 10.5조 원 규모로 확대할 방침입니다. 이는 2021년까지의 투자액

5.12조 원보다 두 배 이상 늘어난 규모입니다.

삼성화재는 특히 다른 보험회사보다 높은 신재생에너지 관련 투자 비중으로 긍정적인 평가를 받고 있는 만큼, 2025년까지 태양광, 풍력발전 등 신재생에너지 사업에 투자하고 우량기업 ESG 채권을 중심으로 총 5,000억 원의 신규투자를 진행할 예정입니다. 신규투자 규모는 2030년까지 연 1조 원까지 확대함으로써 누적 투자 규모 10.5조 원을 달성할 계획입니다. ESG 투자의 종류 또한 확대할 방침입니다. 투자 영역은 기존 신재생에너지 위주에서 전기, 수소 선박 등 친환경 운송 수단과 제로에너지 건물, 그린 리모델링 등 부동산 부문으로까지 다각화할 예정입니다.



2012년
업계 최초로 **ESG 전담조직** 운영



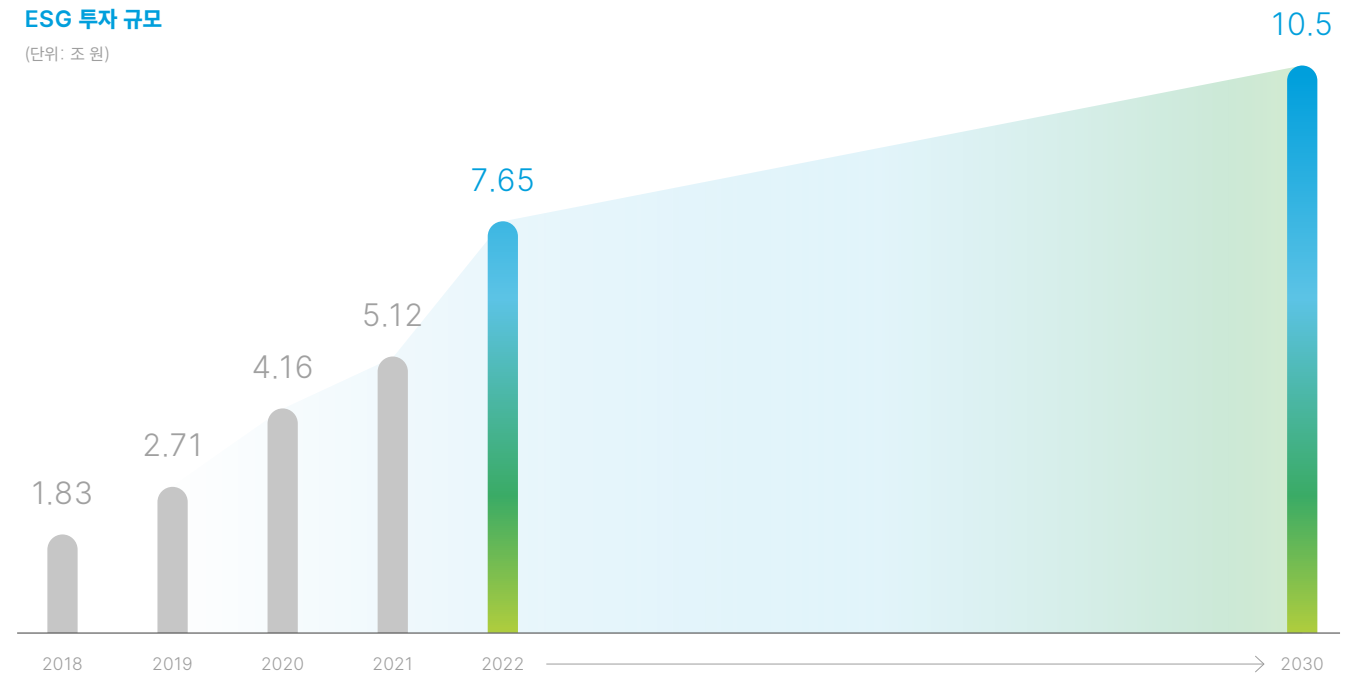
2020년
'탈석탄 금융' 선언



2030년
ESG 누적 투자 규모 **10.5조 원** 달성

ESG 투자 규모

(단위: 조 원)



2. ESG 투자는 UP, 금융 배출량은 DOWN

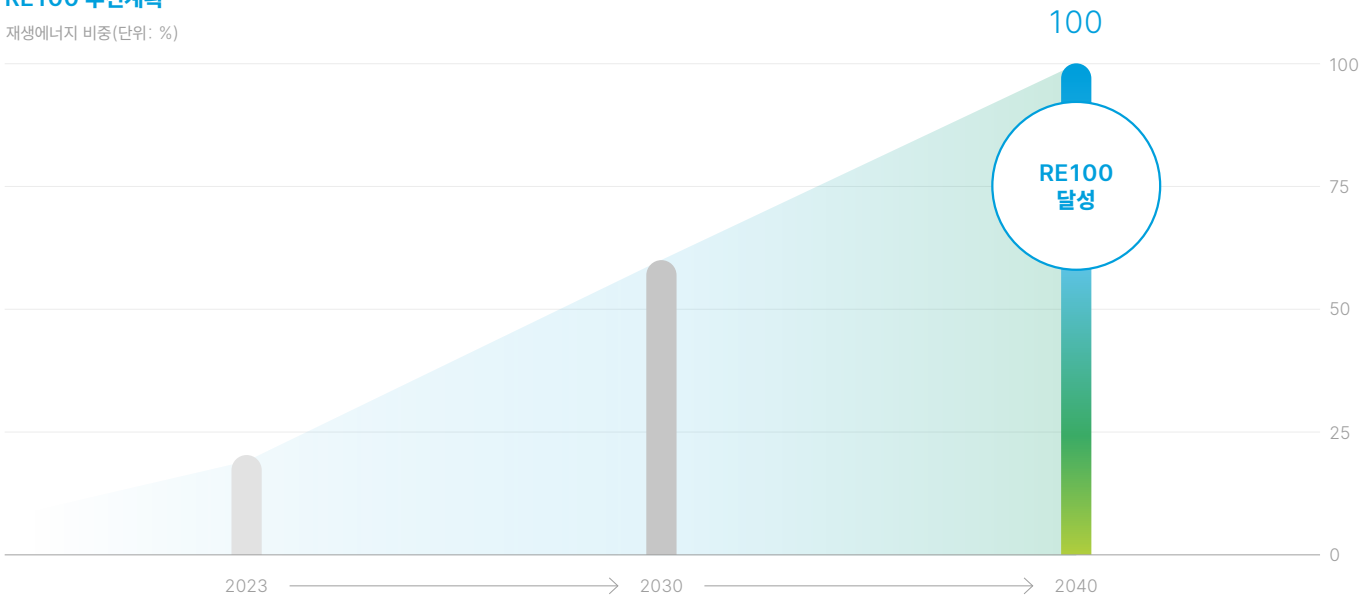
내부 온실가스 감축을 위한 노력

삼성화재는 2050년까지 내부 탄소 순배출 ‘제로(Zero)’를 선언하고, 이를 위한 구체적인 실천방안을 실행 중입니다. 사내에서는 태블릿 PC 지급, 문서출력 지양 등 ‘종이 없는(Paperless)’ 보고 및 회의 업무환경을 조성해 환경보호뿐 아니라 업무 효율성을 높여가고 있습니다. 고객과의 보험 계약에서도 모바일 기기를 활용한 전자서명 활성화를 시행하고 있습니다. 보험 계약자·수익자 변경, 보험 소재지 변경 등 업계 최대인 20여 종의 업무를 설계사를 만나지 않고 고객이 온라인상에서 처리할 수 있도록 셀프 계약변경 메뉴를 홈페이지, 모바일을 통해 제공하고 있습니다. 그 결과 2021년 기준 장기보험 신계약 중 모바일 청약 비율은 96.4%에 달합니다.

삼성화재는 또한 기후변화 대응을 위한 RE100 (Renewable Electricity 100) 이니셔티브에 가입, 2040년까지 사용 전력의 재생에너지 100% 전환을 목표로 하고 있습니다. RE100은 2014년 설립된 재생에너지 관련 이니셔티브로, 기업 사용 전력의 100%를 재생에너지로 충당하겠다는 선언입니다. 삼성화재는 2023년부터 본격적으로 재생에너지 구매를 시작, 연간 구매량을 지속 확대해 나갈 계획입니다. 삼성화재는 또한 탄소중립을 위한 일환으로 국내·해외 사업장 기준 순배출 (Scope 1 & 2 배출 – 재생에너지 상쇄) 감축 계획을 수립했습니다. 그 방안으로는 첫째, 난방 관련 가스(LNG) 보일러 설비의 직접 배출량을 감축하고, 둘째, 한국형 무공해차 전환 100%를 목표로 하는 이니셔티브 K-EV100 가입에 따라 2030년까지 업무용 차량을 무공해차(전기차/수소차)로 100% 전환할 계획입니다. 마지막으로 전기 설비 운영 효율화와 노후 설비 교체를 통해 2050년까지 Scope 1 & 2의 탄소중립을 실현하고자 합니다. 이러한 추진 계획을 통해 2023년 연간 온실가스 배출량 1.4% 감축을 시작으로 2050년까지 순배출량 0을 달성할 계획입니다.

RE100 추진계획

재생에너지 비중(단위: %)



탄소중립은 사무실에서부터

삼성화재는 ESG 경영을 추진하면서 임직원의 ESG 문화 확립을 위한 내부 활동 강화에도 힘을 쏟고 있습니다. ‘에코피스(Eco+Office)’는 임직원의 환경 의식을 높이고 친환경 활동을 촉진시키기 위한 ESG 활동으로, 분리수거 Well, 페이퍼리스(Paperless), 플라스틱 프리(Plastic Free) 캠페인으로 구성되어 있습니다. 더불어 캠페인 활성화를 위해 ESG 캐릭터 ‘으쓱이’를 탄생시켜 다양한 ESG 활동에 활용할 예정입니다.

투자자산 금융 배출량(Scope 3) 감축을 위한 노력

삼성화재는 내부 온실가스 감축을 위해 노력하는 동시에 운용자산에 대한 탄소배출량(Scope 3) 감축을 위해서도 노력합니다. 이에 2050년까지 투자자산의 탄소중립 달성을 위해 금융배출량(순배출) 감축 계획을 수립하였으며, 현재 이를 달성하기 위해 다각도로 노력 중입니다.

삼성화재는 2024년까지 운용자산에 대한 탄소 배출량 평가체계 및 감축계획을 수립하고, 탄소중립 투자원칙을 적용할 계획입니다. 2020년 ‘탈석탄 금융’ 선언을 시작으로 지속적으로 ESG 요소를 비즈니스 과정에서 반영하기 위해 사회적 책임에 반하는 분야를 발굴하고 전 비즈니스 과정에서 적용하고 있습니다. 이에 삼성화재는 녹색금융분류체계(K-Taxonomy) 부합 등을 고려하여 2030년까지 ESG 누적 투자 약정 규모를 10.5조 원까지 확대하는 것을 목표로 하고 있습니다.

또한 2050년까지 보험/재보험 언더라이팅 포트폴리오 배출량 ‘0’을 목표로 하여, 이를 위해 보험 인수 과정에서도 ESG 요소를 고려하고 있습니다. 이에 2020년 개정한 ESG 투자 가이드라인에 따라 석탄, 담배, 도박 비중이 30% 이상인 사업과 기업에 대한 신규 투자 및 용자를 제한하는 ‘네거티브 스크리닝’ 전략을 추진 중입니다. 석탄 채굴, 발전 관련 업체 사업 및 오일샌드/북극유전 등 환경에 부정적 영향이 큰 자원개발 사업에 대해서 보험 인수를 금지하고 있으며, ESG 관련 인수 지침에 따라 인권 침해, 비윤리적 행위가 발생한 기업에 대해서도 보험 인수를 금지합니다. 앞으로도 삼성화재는 석탄화력발전 관련 보험의 탈석탄화와 ESG 요소를 단계적으로 강화하여 적용하기 위하여 노력하겠습니다.

투자자산 네거티브 스크리닝 지침 확대

삼성화재는 2023년, 기존 ESG 투자 가이드라인에서 투자 제한 업종을 확대, 대·내외 친환경 투자 기조에 맞추어 투자 제한 업종에 탄소다배출 산업인 석유·가스 채굴 및 발전 관련 사업까지에도 ‘네거티브 스크리닝’을 확대하는 방침을 세웠습니다. 다양한 사업을 영위하고 있는 투자처의 경우에는 기존 제한 업종이었던 석탄 이외에 석유, 가스를 포함한 화석연료까지 배제지침을 확대해 석유·가스채굴 및 발전, 담배, 도박 관련 매출

비중이 30% 이상인 업체에 한해 신규 투자를 배제하였습니다. 삼성화재는 이러한 네거티브 스크리닝 대상을 단계적으로 더욱 확대해나갈 나갈 방침이며 투자 대상 기업에 대해서는 재무 분석과 ESG 요소를 함께 분석·평가하여, 신규 투자 시 투자 대상의 투자 금액당 탄소배출량을 고려할 계획입니다. 삼성화재는 이러한 책임투자 원칙을 수립하고 이를 실천함으로써 지속가능한 보험업을 선도하고 기후변화에 선제 대응하고자 합니다.

투자자산 네거티브 스크리닝 지침

- 1) 석탄, 석유·가스 채굴 및 발전, 담배, 도박 관련 업체 및 사업의 투자·용자는 원칙적으로 제한한다.
- 2) 다수 사업을 영위하고 있는 경우, 1)에 해당하는 최근 연도 매출 비중이 30% 이상인 업체 및 사업의 투자·용자는 제한한다.
- 3) 기타 사회적 책임에 반하는 것으로 판단되는 업체 및 사업의 투자·용자는 제한한다.



2030년
ESG 투자 및 친환경 보험 상품/서비스
매출 확대



2040년
사용 전력의 **재생에너지 100%** 전환



2050년까지
내부 탄소 순배출 **‘제로(Zero)’** 선언

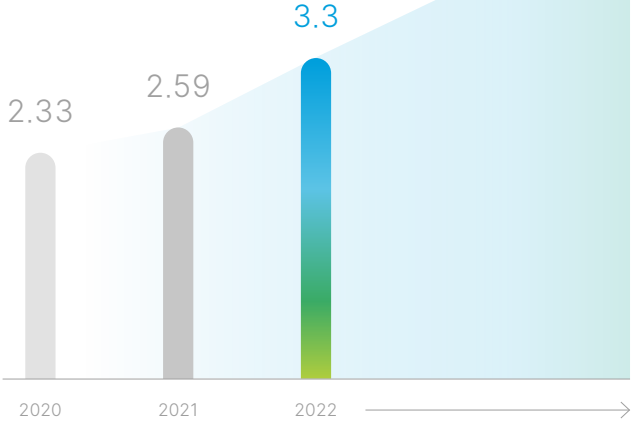


2050년
금융배출량(순배출) **탄소중립**



친환경 보험 상품 매출

(단위: 조 원)



Pathway to Sustainability #2

핵심 비즈니스의 지속가능성 확장

손해보험의 성장은 통상적으로 해당 국가의 산업성장과 보폭을 맞춥니다. 산업성장이 정체되면 손해보험 시장의 성장이 어려워지기 마련인데, 한국은 경제성장률이 2021년 4.3% 대비 2022년 2.6%로 경제성장 정체기에 접어들었습니다. 따라서 손해보험사들은 국내 시장의 정체로 인한 한계를 극복하기 위해 글로벌 시장으로의 사업영역 확대가 필요합니다. 더불어 빅테크 기업의 보험업 진출 가속화와 비대면 및 디지털 플랫폼에 익숙한 고객의 니즈에 부응하기 위해, 보험사들도 디지털 역량을 갖추는 것이 필수가 되었습니다. 보험회사의 디지털화는 위기인 동시에 성장 기회입니다. 삼성화재는 기존의 보험업 인프라를 바탕으로 디지털 전략을 적극적으로 도입하여 다양한 고객층을 확보하는 동시에 디지털 역량을 글로벌화에 속도를 내는 밑거름으로 삼겠습니다.



Overview

ESG Management

Beyond Insurance
to a Sustainable Future

Intro

Pathway to Sustainability

#1 기후변화 대응

● #2 핵심 비즈니스의 지속가능성 확장

#3 차별화된 고객 서비스

ESG Fact Book

Appendix

1. 현지화 전략으로 성공적인 해외 시장 진출

보험업의 해외 진출 선두주자

삼성화재의 해외 진출 역사는 1970년대로 거슬러 올라갑니다. 1978년 5월, 삼성화재는 보험의 본고장인 영국 런던에 사무소를 설치하였습니다. 영국 런던 사무소를 시작으로 1990년대부터 삼성화재는 본격적으로 해외 시장에 뛰어들었습니다. 1990년에 미국 뉴욕 지점을 설립, 미국 시장에 진출했고 연달아 인도네시아, 베트남, 중국 등 아시아로 시장 확장을 이어나갔습니다. 이후 꾸준한 해외 시장 진출로 현재 삼성화재는 미주, 유럽, 아시아, 중동 등 8개국에 7개 해외 법인 포함 18개 거점을 운영, 현지 고객을 위한 차별화된 상품과 서비스를 제공하고 있습니다.

이러한 삼성화재의 선도적인 해외 시장 진출은 국내 보험회사의 해외 시장 실적 성장을 이끌고 있습니다. 금융감독원이 발표한 ‘2021년 보험회사 해외 점포 영업실적’에 따르면, 2021년 해외 점포의 순이익은 전년에 비해 99.1%가 증가했습니다. 삼성화재 7개 해외 법인의 2021년 순이익이 전년 대비 18.4% 증가했는데, 이는 전체 순이익 가운데 34.4%를 차지하는 수치입니다. 2022년에는 해외 거점의 수입보험료 6,608억 원이라는 실적을 달성했습니다.

삼성화재의 눈부신 해외 시장 성과는 선제적인 글로벌 진출 전략을 수립하며 세계 보험 시장 공략을 준비했기에 가능했습니다.

인오가닉 방식으로 해외 진출 성공

삼성화재는 2010년에 들어서면서부터 해외 시장 확장 방식에 변화를 주었습니다. 해외 현지에 법인을 설립하고 직접 시장에 뛰어드는 방식에 더해, 현지 기업에 투자하거나 합작하는 인오가닉(Inorganic) 방식을 병행하기 시작한 것입니다. 그 첫 번째 투자는 2017년, 베트남 국영 기업인 베트남석유유통공사(Petrolimex)가 설립한 업계 5위의 피지코(PJICO) 지분 인수였습니다. 이를 시작으로 삼성화재는 선진 시장의 지분투자까지 확대, 2019년 영국 로이즈 손해보험사인 캐노피우스(Canopius Group Limited)사의 100% 주주인 포투나 탐코 유한

회사(Fortuna Topco Limited)에 1억 5,000만 달러를 투자하며 전략 주주로 경영에 참여하기 시작했습니다. 2020년에는 1억 1,000만 달러를 추가로 투자하고 협업 관계를 이어오고 있습니다. 로이즈는 협회를 중심으로 다수의 보험사가 모여 거대위험을 각사들의 자본력과 선호 담보를 기준으로 공동 인수하는 형태의 보험 협동조합으로, 300년이 넘는 역사를 거치며 축적된 통계와 경험을 기반으로 일반보험 신상품 및 언더라이팅 프로세스를 개발하는 보험의 메카입니다(2022년 기준 로이즈 시장 규모 약 77조 원). 로이즈 시장에 참여 중인 캐노피우스는 삼성화재의 전략적 투자를 바탕으로 미국 암트러스트(AmTrust)의 로이즈 사업 부문을 인수, 2019년 로이즈시장 10위에서 2022년 6위로 올라섰습니다.

삼성화재는 캐노피우스와의 협업을 통해 영국 로이즈 시장뿐 아니라, 미국, 아시아 시장까지도 영향력을 확대하고 있습니다. 삼성화재는 2021년 캐노피우스 USA와 파트너십을 체결하고 미국 프론팅 협력사업을 시작했으며, 추가로 아시아 지역 공동 마케팅 전략을 준비하고 있습니다. 이후에도 양사는 파트너십을 유지하며 세계 보험 시장 공동진출 기회를 지속적으로 모색할 예정입니다.

인오가닉 방식 해외 진출

Milestone

- 2017년
베트남, **피지코(PJICO)** 지분 인수
- 2019년
영국, **캐노피우스 (Canopius Group Limited)**와 협약
- 2021년
미국, **캐노피우스 USA**와 파트너십 체결

해외 시장 진출 국가 수 / 해외 거점 수

8/18

전년 대비 2021년 해외 점포 순이익

99.1% 증가

2022년 해외 거점 수입보험료

6,608억 원

Overview

ESG Management

Beyond Insurance
to a Sustainable Future

Intro

Pathway to Sustainability

#1 기후변화 대응

● #2 핵심 비즈니스의 지속가능성 확장

#3 차별화된 고객 서비스

ESG Fact Book

Appendix

2. 해외 진출 확대, 디지털 역량을 바탕으로

텐센트와의 합작으로 중국 시장 확장

삼성화재의 중국 시장 진출 역시 선도적이었습니다. 삼성화재는 1995년 중국 손해보험 시장에 진출했는데 이는 국내 보험회사로서는 최초, 전세계 손해보험사 중에는 일곱 번째로 이뤄낸 성과였습니다. 이후 2005년에는 해외 보험회사 중 세계 최초로 중국 내 단독 법인을 설립해 안정적인 경영 상황을 유지했습니다. 그리고 2022년에는 중국 시장 진출에 또 하나의 획을 그을 만한 성과를 이루었습니다. 바로 중국 최대 인터넷 기업인 텐센트(Tencent)와의 합작 법인 설립입니다. 2020년부터 추진한 이 사업은 2년 만인 2022년 8월, 중국 내 합작법인 설립 승인을 받았으며, 같은 해 11월에 공식 출범했습니다. 텐센트는 중국에서 점유율이 상위권인 빅테크 기업으로, 중국에서 가장 영향력 있는 소셜미디어 플랫폼인 '위챗(WeChat)'을 운영합니다. 삼성화재는 이로써 14억 중국 인구 대상의 온라인 보험 시장에 진출할 기회를 마련했습니다. 삼성화재의 보험 상품 개발력과 텐센트의 정보기술(IT) 인프라가 결합한 시너지 효과가 기대됩니다.

디지털 금융 성장으로 기대되는 아시아 시장

삼성화재는 중국 외에 다른 해외 지역 사업 확장에도 속도를 내고 있습니다. 특히, 앞으로 국가의 산업 성장성이 기대되는 베트남, 인도네시아 등의 아시아 시장 진출에 속도를 낼 계획입니다. 베트남과 인도네시아는 아직 보험 산업이 무르익지 않아 급격한 성장이 기대되는 시장입니다. 일찍이 인도네시아법인과 베트남법인으로 아시아 시장에 진출한 삼성화재는 꾸준한 노력을 통해 2022년 인도네시아법인과 베트남법인의 당기 순이익을 전년비 각각 90.56%, 22.86% 성장시켰습니다. 아시아 시장이 매력적인 이유는, 금융인프라가 부족하여 스마트폰 앱 등을 활용한 금융 서비스가 빠르게 확대되고 있기 때문입니다. 아시아 시장은 모바일 의존도가 높은 만큼, 디지털 역량을 갖춘 보험사가 진출에 유리하게 작용할 수 있습니다. 그렇기에 삼성화재는 빅테크 기업 수준의 디지털 역량을 아시아 시장에서 십분 발휘해, 아시아 시장 내 입지를 빠르게 다져 나가고자 합니다.



2022년
해외 거점의 수입보험료
6,608억 원 달성



2022년
중국 텐센트사와의 합작법인 출범
인도네시아, 베트남 등
아시아 시장 수입보험료 증가

삼성화재 해외 진출 Milestone



1978년 5월
영국 런던 사무소 설치



1990년
미국 뉴욕 지점 설립



1995년
중국 손해보험 시장 진출



2005년
중국 단독 법인 설립



2017년
베트남 피지코 지분 인수



2019년
영국 캐노피우스 투자



2021년
캐노피우스 USA 파트너십



2022년
중국 텐센트와의 합작법인 설립

Overview

ESG Management

Beyond Insurance
to a Sustainable Future

Intro

Pathway to Sustainability

#1 기후변화 대응

● #2 핵심 비즈니스의 지속가능성 확장

#3 차별화된 고객 서비스

ESG Fact Book

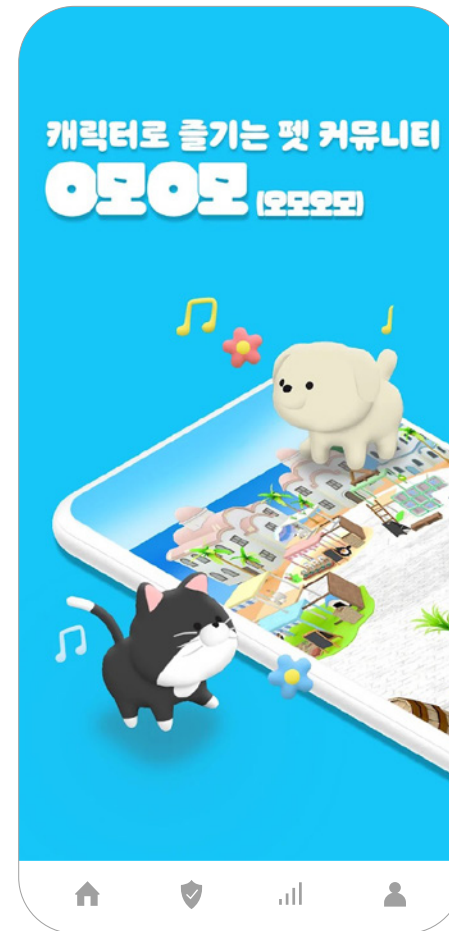
Appendix

3. 빅테크 기업 수준의 디지털 플랫폼

MZ 세대와 반려인을 사로잡는 디지털 플랫폼

삼성화재는 2021년 디지털본부를 출범하면서 디지털 경쟁력을 강화하고, 본업을 바탕으로 사업 영역을 다양하게 연결 및 확장하는 데 집중하고 있습니다. 단순히 기존 인프라를 디지털화하는 것을 넘어, 디지털 플랫폼을 적극 도입해 보험을 중심으로 한 문화를 조성하고자 했습니다. 2022년 론칭한 생활 밀착형 디지털 플랫폼 ‘다이렉트 착’은 그동안 판매 중심이었던 플랫폼에서 벗어나 ‘생활금융 플랫폼’이라는 새로운 형태를 선보였습니다. 디지털 채널에서만 가입할 수 있는 보험 상품의 라인업을 다양화했고, 데이터 분석 및 인공지능 기술을 활용하여 고객에게 최적화된 맞춤형 서비스를 제공하고 있습니다. 특히 해당 플랫폼에서 제공하는 ‘착!한생활서비스’는 안전운전, 걷기 등 건강하고 안전한 생활습관을 실천하면 포인트로 혜택을 돌려받는 보상형 서비스로, 삼성화재에 가입하지 않더라도 모바일 앱을 설치하면 누구나 이용할 수 있습니다. MZ세대 사이에서 화제가 된 ‘착!한생활서비스’는 가입자 수가 2022년 7월 10만 명에서 2023년 5월 120만 명으로, 10개월 사이 12배 이상 증가하였습니다. 가입자 수 증가 추이로 볼 때, 삼성화재의 ‘착!한생활서비스’는 2023년 내에 가입자 수 150만 명을 돌파할 수 있을 것으로 예상됩니다. 2022년 하반기에는 보험을 매개체로 새로운 디지털 문화를 형성한 하나의 디지털 플랫폼을 론칭했습니다. 메타버스 기술을 활용해 사용자가 캐릭터로 참여하는 펫 커뮤니티 서비스 ‘오모오모(오모오모)’로, 반려인들의 정보 공유 커뮤니티 서비스입니다. 출시 전부터 많은 관심을 모았던 오모오모는 사전 예약 캠페인에 한 달 간 약 15만 명이 참여하였으며, 출시 이틀 만에 구글 플레이스토어 소셜 부문 인기 앱 1위에 등극했습니다. 이용자들은 메타버스 속 펫 캐릭터를 통해 서로 교류하며 반려동물에 대한 다양한 정보를 얻고, 펫과 함께하는 일상을 공유할 수 있습니다. 성장하는 반려동물 시장에서 펫보험을 적극적으로 선보이고 있는 삼성화재는 펫 커뮤니티를 통해 반려인들에게 친숙하게 다가가고자 합니다. 반려동물 시장 규모가 2020년 기준

3조 4,000억 원이며 2027년에는 6조 원대까지 확대될 것으로 예상되는 만큼, 펫보험의 잠재 고객이 될 오모오모의 사용자도 증가될 것으로 예상됩니다.



삼성화재 다이렉트



‘착!한생활서비스’ 가입자 수

2022년 7월

100,000 명 돌파

2023년 5월

1,200,000 명 돌파

2023년 내 예상

1,500,000 명 돌파



Overview

ESG Management

Beyond Insurance to a Sustainable Future

Intro

Pathway to Sustainability

#1 기후변화 대응

● #2 핵심 비즈니스의 지속가능성 확장

#3 차별화된 고객 서비스

ESG Fact Book

Appendix

4. 보험과 IT 결합으로 시너지 창출

디지털 기반의 고객 확대

삼성화재는 영업에서 보상에 이르기까지, 업무 프로세스상 가능한 모든 부문에서 디지털화를 추진하고 있습니다. 이를 위해 대내외 데이터를 결합하여 활용할 수 있는 빅데이터 기반 역량을 강화하고 있습니다. 특히 2023년은 디지털 플랫폼 완성의 해로 지정, 본격적인 성과 창출을 추진할 계획입니다. 이를 위해 삼성화재는 보유한 디지털 플랫폼의 경쟁력을 강화해 고객을 확대할 방침입니다. 특히 2022년 삼성 금융계열사가 공동으로 만든 통합 플랫폼 ‘모니모(monimo)’를 통해 회원 수 확대와 콘텐츠 강화 및 대고객 서비스를 확대할 예정이고, 다이렉트 플랫폼 ‘착!한생활서비스’의 생활밀착형 서비스도 확대할 예정입니다. 또한 팻 커뮤니티 ‘오모오모(오모오모)’와 내보험 DIY 등에 축적된 디지털 자산의 성과 창출에도 힘을 계획합니다.

삼성화재는 고객 응대에도 디지털 기술을 활용해, 선진적인 대고객 서비스를 선보일 예정입니다. 2023년 3월에는 미국의 생성형 AI 전문 기업 위커버와 ‘AI 기술 손해보험업 적용’에 관한 업무협약(MOU)을 체결하여, 국내 보험업계에 최초로 생성형 AI서비스를 적용할 수 있게 되었습니다. 보험 약관은 방대하고 내용이 복잡한 탓에 직원들도 담당 분야가 아닌 이상 특약 사항을 모두 숙지하기 어려워 다른 부서와의 협업이 불가피한데, AI 챗봇이 도입되면 이 절차가 생략될 수 있습니다. 콜센터 직원도 AI로부터 답변을 받아 고객에게 안내해 줄 수 있어 고객 요청 처리에 걸리는 시간을 단축할 수 있으며, 이러한 장점을 활용해 삼성화재는 불완전 판매를 최소화할 수 있게 됩니다.

‘인슈어 테크’로 넘보는 헬스케어 시장

고령화로 인해 전 세계적으로 헬스케어 시장이 확대되는 추세입니다. 특히 IT 기업들의 기술력을 바탕으로 한 디지털 헬스케어 시장은 더욱 가파르게 확대되고 있습니다. 한국무역협회는 전 세계 디지털 헬스케어 시장이 2026년 6,394억 달러(약 840조 원) 규모가 될 것으로

내다봤는데, 이는 2019년 기준 1,063억 달러(약 140조 원)와 비교했을 때 7년 사이 6배가량 규모가 커진 수준입니다. 이에 테크기업뿐 아니라 보험업계도 디지털 헬스케어 시장을 선점하기 위해 각축전을 벌이고 있는 실정입니다.

삼성화재는 디지털 헬스케어 시장을 선점하기 위해 건강 관리 서비스 애플리케이션 애니핏 플러스를 매개체로 활용할 방침입니다. 이를 위해 혁신 기술을 보유한 유망 스타트업에 투자하는 ‘인슈어 테크(Insure 보험+Technology 기술)’ 시장을 공략할 계획입니다. 삼성화재는 2022년 3월, 574억 원 규모의 기업형 벤처캐피탈(CVC) 펀드인 ‘SVIC 58호 삼성화재 신기술사업투자조합’을 결성했습니다. 삼성화재의 CVC 펀드 출자는 유망 스타트업에 대한 전략적 투자를 위한 것으로, 2019년에 결성한 396억 원 규모의 CVC 펀드 ‘SVIC 44호 금융 R&D 신기술사업투자조합’ 출자금 이후 두 번째 투자입니다. 이로써 삼성화재가 CVC 펀드를 통해 실행했거나 실행할 예정인 투자금액은 총 1,000억 원에 육박합니다.

삼성화재는 투자 스타트업이 개발한 기술을 애니핏 플러스에 적용하는 방식으로 실제 사업화도 진행했습니다. 첫 번째 CVC 출자에서는 건강 검진 예약서비스 스타트업 ‘착한의사’에 투자했으며, 현재 애니핏 플러스에는 ‘착한의사’의 서비스가 장착되어 있습니다. 두 번째 CVC 투자 상대로는 세브란스 병원 의사들이 만든 헬스케어 스타트업 ‘온택트 헬스’를 선정했습니다. ‘온택트 헬스’는 의료데이터를 AI로 분석하는 데 독보적인 역량을 보유한 곳으로 삼성화재가 이 기업에 투자한 금액은 100억 원입니다. 단일 투자금으로는 보험사로서 이례적인 투자 액수입니다. ‘온택트 헬스’의 AI 기반 건강위험분석 솔루션 역시 애니핏 플러스에 적용되어 있으며, 이를 통해 애니핏 플러스는 독보적인 디지털 헬스케어 서비스를 선보이게 되었습니다.

이밖에 삼성화재는 삼성생명, 삼성카드, 삼성증권 등 다른 금융계열사와 공동으로 개최하는 스타트업 경진대회를 통해 스타트업과의 협력을 추진

하고 있습니다. 삼성화재는 헬스케어 시장을 선점하기 위해 이 분야 유망 기업에 대한 선제적 투자를 계속 이어갈 예정입니다.

글로벌 디지털 헬스케어 시장 전망

출처: 한국무역협회



‘착!한생활서비스’
가입자 수 10개월 사이
12배 이상 증가



2022년
574억 원 규모의
기업형 벤처캐피탈
(CVC) 펀드 결성



‘오모오모(오모오모)’
사전 예약 캠페인
약 15만 명 참여



헬스케어 스타트업
‘온택트 헬스’에
100억 원 투자



2022년 디지털
건강 관리 플랫폼
‘애니핏 플러스’
론칭

Overview

ESG Management

Beyond Insurance
to a Sustainable Future

Intro

Pathway to Sustainability

#1 기후변화 대응

#2 핵심 비즈니스의 지속가능성 확장

● #3 차별화된 고객 서비스

ESG Fact Book

Appendix

Pathway to Sustainability #3

차별화된 고객 서비스

COVID-19로 인한 비대면 서비스 활성화는 보험업계도 예외가 아니었습니다. 디지털화가 급격하게 진행되면서 비대면 서비스에 대한 니즈가 증가했고, 이제 고객들은 계약부터 보상까지 모든 업무를 디지털 환경에서 처리하고 싶어합니다. 또한 인구 구조의 변화로 세대별 고객들의 니즈가 더욱 세분화된 만큼, 오프라인과 디지털 등 다방면으로 고객들에게 좀더 세심하게 다가갈 필요가 있습니다. 삼성화재는 환경 변화에 발맞춰 고객의 목소리를 다각도로 듣고, 사후 관리를 넘은 사전리스크 관리까지로 보험의 역할을 확대하겠습니다.



Overview

ESG Management

Beyond Insurance
to a Sustainable Future

Intro

Pathway to Sustainability

#1 기후변화 대응

#2 핵심 비즈니스의 지속가능성 확장

● #3 차별화된 고객 서비스

ESG Fact Book

Appendix

1. 고객 서비스의 시작은 듣는 것부터

디지털 서비스 확충

급격히 진행된 디지털화와 COVID-19 이후 비대면 소통이 확대되고 있습니다. 삼성화재는 시대의 흐름에 발맞춰 디지털 서비스를 확충했으며, 삼성화재의 고객은 상품의 상담부터 계약, 그리고 보상 처리까지 일련의 과정을 모두 비대면으로 처리할 수 있습니다. 특히 삼성화재는 업계 최초로 모바일 웹사이트를 통한 전자서명을 실시했습니다. 이로써 삼성화재의 고객은 모바일 앱을 통해 쉽고 간편하게 보험 관리를 할 수 있을 뿐만 아니라, 별도의 애플리케이션을 설치하지 않더라도 모바일 웹에서 업무를 처리할 수 있게 되었습니다. 모바일 웹을 통해 보험금 청구, 계약 변경, 보험료 납입 등 130여 개의 업무를 원스톱으로 처리할 수 있으며, 모바일 웹에서 이용할 수 있는 인증 수단도 확대되어 고객들은 한결 편리하게 보험업무 요청을 할 수 있게 되었습니다. 특히, 삼성화재는 '스마트 Link' 기반 서비스도 다양화하여 보험 계약 상황과 보상 요청 과정에서 고객이 편리하게 정보를 확인하고 업무를 처리할 수 있도록 했습니다. 이 같은 디지털 서비스의 확대는 고객에게 편리함을 제공할 뿐 아니라, 고객과의 소통 역시 보다 원활하게 진행할 수 있는 효과까지 있습니다. 디지털 서비스의 확충으로 삼성화재 홈페이지 전자금융 회원 수는 꾸준히 증가하고 있습니다.

세대별 맞춤 소통 및 서비스

손해보험은 고객이 전 생애에 걸쳐 이용하는 서비스입니다. 그만큼 다양한 세대가 이용하기 때문에 삼성화재는 세대별 소통을 위한 제도를 운영하고 있습니다. 삼성화재는 2005년 손해보험업계 최초로 '고객 패널 제도'를 도입하였는데, 이후 해당 제도를 세분화하여 2021년에는 만 60세 이상 고객으로 구성된 '시니어 고객 패널' 제도를 도입하고 2022년에는 2030세대의 목소리를 직접 듣기 위해 'MZ 고객 패널'을 출범했습니다. '고객 패널 제도'는 소비자가 직접 상품과 서비스를 체험한 후 그 결과를 수렴하여 반영하는 제도로, 2022년 기준 고객 패널이 제시한 1,000여 건의



과제 중 약 75%가 개선되었습니다. 삼성화재는 이러한 제도를 통해 고객 눈높이에 맞춤 상품과 서비스를 제공하고자 노력하고 있습니다. 최근에는 디지털 환경에 익숙지 않은 시니어를 위한 서비스를 확대하기도 했습니다. 2022년 1월에 발대한 '콜 시니어 전담팀'은 만 65세 이상 고객 대상 전화 상담 시 전담팀으로 연결해 보다 쉬운 용어로 자세한 상담이 가능토록 했으며, 2023년 1월에는 보험업계 최초로 고령층을 위한 '시니어 친화형 모바일 서비스'를 오픈했습니다. 삼성화재 앱 또는 모바일 홈페이지에서 '큰 글씨' 버튼을 통해 시니어 친화형 모바일 서비스로 전환, 쉽고 빠른 업무처리를 돕고 있습니다. 이 서비스는 고령자는 물론 간편한 업무처리를 선호하는 고객에게 차별화된 경험을 제공합니다.



2021년 '시니어 고객 패널' 도입,
2022년 'MZ 고객 패널' 도입



2022년, 고객 패널이 제시한
1,000여 건의 과제 중 약 **75% 개선**



2023년 **보험업계 최초로**
'시니어 친화형 모바일 서비스' 오픈

Overview

ESG Management

Beyond Insurance
to a Sustainable Future

- Intro
- Pathway to Sustainability
 - #1 기후변화 대응
 - #2 핵심 비즈니스의 지속가능성 확장
 - #3 차별화된 고객 서비스

ESG Fact Book

Appendix

2. 고객보다 먼저 움직이는 보험

고객 리스크, 사후 대응보다 사전 관리

보험업의 본질이 고객이 삶을 안전하게 영위하게 할 수 있는 것이라고 한다면, 보험회사는 단순히 리스크 솔루션을 제공하는 것뿐 아니라 ‘고객과 사회가 직면할 수 있는 위험상황을 예측, 사전에 예방대책을 실행하는 것’이 보다 적극적인 대응방안이라고 할 수 있습니다. 이에 삼성화재는 사회 안전망 역할을 하는 ESG 경영을 추구하는 기업으로서, 고객의 리스크에 대해 사후 대응보다 사전 관리에 집중하고자 합니다. 이를 위해 삼성화재는 비영리 연구소인 ‘교통안전문화연구소’와 ‘기업안전연구소’를 운영 중입니다.

고객 응대, 사전 대응 체계 확립

삼성화재는 2023년부터, 발생한 상황에 대한 해결을 중심으로 운영하는 현재의 고객 응대에서 고객 요청사항을 사전에 예방하는 사전 대응 체계로 운영하고자 합니다. 이를 위한 방안으로 첫째, 콜 케이스(Case)별 상담 체계를 확립하고자 합니다. 이에 시니어 고객, 우수 고객 등 고객군별 전담 조직을 구성할 예정이며 이를 통해 향후 발생할 고객 요청을 사전에 예방하려고 합니다. 더불어 기상악화 등 특수 상황의 프로토콜을 정비해, 외부 상황별 비상계획(Contingency Plans)을 정교화하고자 합니다. 둘째, 삼성화재는 고객 요청의 사전 예방을 위해 노력하고자 합니다. 갱신보험료, 환급금, 자동차보험 할인할증 등 다발/고난이도 고객 요청 대응을 표준화해 대응을 고도화할 예정이며, 실손의료비 보험금 분쟁 등 주요 이슈의 사전 현장 교육을 강화해, 예측되는 고객 요청에 대해 사전 응대를 준비하고자 합니다. 이러한 고객 서비스의 변화를 통해 축적한 고객 데이터를 추후 자산화해, 고객 이해의 출발점 삼아 더 진화된 고객 서비스를 제공하는 데 사용해 나갈 것입니다.

교통안전문화연구소

2001년에 설립된 ‘교통안전문화연구소(이하 ‘교통연구소’)’는 교통사고 및 사회적 비용을 줄이는 다양한 연구를 지원하며, 고객사를 대상으로 교통안전컨설팅도 제공하고 있습니다. 교통연구소는 지금까지 교통당국과의 협업으로 ‘가변제한속도’를 도입하고, 경찰청과의 협업으로 ‘5030’ 정책 지원 등 총 50여 건의 법령 개정에 기여하였습니다. 2022년 4월부터는 교통연구소 주관으로 NGO, 정부, 국회, 공공/연구기관, 학계가 참여하는 ‘교통안전정책 자문위원회’를 신설, 운영 중입니다. 교통연구소는 이를 통해 개인 이동수단 안전기준 수립이나 적신호 우회전 일시정지 의무화 등과 같은 교통환경 변화대응을 위한 교통안전 정책 수립을 유관기관과 공조하고 있습니다.



기업안전연구소

기업안전연구소는 ‘대부분의 사고는 예방될 수 있다’는 신념을 바탕으로 산업 현장, 공공인프라 그리고 상업 및 주거시설에 대해 현장 위험진단과 사고예방 활동 등 방재컨설팅 활동으로 안전한 세상, 안심할 수 있는 사회를 만들어 가고자 1979년 국내 최초로 설립된 민간 방재 연구기관입니다. 평균 경력 20년 이상 다양한 분야의 공학 석·박사급 분야별 전문인력이 4개 분야 19종의 컨설팅을 연간 약 200~300곳의 고객에게 제공하고 있으며, 이를 통하여 고객사의 위험을 사전에 발견하고 그에 맞는 실효성 있는 맞춤형 안전대책을 제공하여 고객사의 안정적인 사업 운영을 지원하고 있습니다. 최근에는 사회적인 이슈로 떠오르는 기후 변화, 중대재해 예방과 ESG 안전경영 지원, 인명안전을 위한 안전관리 지침과 솔루션 개발을 위해 노력하고 있습니다.



Overview

ESG Management

Beyond Insurance to a Sustainable Future

Intro

Pathway to Sustainability

#1 기후변화 대응

#2 핵심 비즈니스의 지속가능성 확장

● #3 차별화된 고객 서비스

ESG Fact Book

Appendix

3. 함께 가요, 미래로!

사회적 약자를 포용하는 보험

삼성화재는 국내 1위 손해보험 기업으로서 포용적 금융 실천을 주요 과제로 인식하고 있습니다. 이에 사회적 약자를 포용하는 보험 상품과 사회적 가치를 높이는 사회적 보험 상품을 제공해 보험의 보호 사각지대가 없도록 노력하고 있습니다. 외국인 전용 상담센터 및 홈페이지를 운영하는 것 또한 포용적 금융 실천의 일환이라고 할 수 있습니다.

삼성화재의 포용금융은 디지털 플랫폼 형태로까지도 확장되었습니다. 2022년, 삼성화재는 간병 서비스 플랫폼인 ‘케어네이션’과의 협업을 통해 ‘플랫폼 전용 간병인 배상책임보험’을 출시했습니다. 간병인 배상 책임보험은 환자 및 보호자는 물론 간병인에게도 필수적인 보험인데, 기존에는 간병인 제공 업체가 매일 명단을 작성해 보험사에 통보하는 방식이어서 불편을 겪었습니다. 해당 플랫폼은 간병인 배상책임보험 가입 및 청구 시스템을 간편화했으며, 특히 전통적 보험 시장에서 소외되었던 시니어, 장애인, 유병자 등에게 합리적인 보험료로 상품을 제공합니다.

건강한 지역사회를 위하여

삼성화재는 ‘함께 가요 미래로! Enabling People’을 비전으로 사회 공헌 활동을 추진하고 있습니다. 삼성화재만의 특화사업 및 삼성 전사 공동사업, 지역기여 등 연 120억 원 규모의 사회공헌 활동을 진행하고 있으며, 2022년에는 이러한 사회공헌 활동을 통해 약 126.6억 원을 사회에 환원하는 성과를 냈습니다. 특히 ‘교통안전아카데미’와 ‘시각장애인 안내견 지원’ 사업은 삼성화재만의 오랜 역사를 지닌 사회공헌 활동으로, 안정적인 사회안전망을 추구하는 보험업 본질과 연계된 활동입니다.

교통안전아카데미

OECD 회원국 대비 높은 교통약자 사고 및 사망률을 감소시키기 위해 시작된 사업으로 1998년에는 교통박물관을 개관하였고, 2001년에는 교통안전문화연구소를 설립했습니다. 교통박물관은 국내 최초 자동차 전문 박물관으로 교통 관련 문화유산을 수집·연구할 뿐 아니라, 어린이 교통사고 예방 교육을 진행하고 있습니다. 지금까지 교통박물관 누적 방문 인원은 2022년 기준 437만 명이며, 교통안전 교육에는 51만 명이 참여하였습니다. 2023년은 교통박물관 개관 25주년으로, 모빌리티를 테마로 박물관 전체 리뉴얼을 준비 중입니다. 2023년 8월에 재개관할 ‘삼성화재모빌리티뮤지엄’은 모빌리티의 과거와 현재, 그리고 미래가 공존하는 복합문화공간으로 재탄생할 예정입니다. 교통연구소는 교통안전을 연구·개발해 이를 통해 선진 교통문화 정착을 지원하고 있으며, 정부·지자체와 협업해 교통안전 정책을 개발하고 대국민 교통안전 교육·홍보를 진행합니다.



시각장애인 안내견 지원

1993년 국내 최초로 ‘장애인 보조견’ 개념을 도입하면서 시각 장애인의 안전하고 독립적인 보행을 돕기 위한 안내견 학교를 설립했습니다. 개가 사람을 돕는 개념이 전무했던 상황에서 출발, 현재는 국제적으로 인증¹⁾된 안내견을 보급하는 국내 유일한 기관으로 성장했습니다. 시각장애인 안내견 지원 사업은 삼성화재가 안내견을 양성, 분양, 사후 관리를 하고 시민이 퍼피워킹²⁾, 번식/은퇴견 돌봄 등으로 자원봉사를 하고, 정부가 안내견 편의시설 접근을 법제화해 기업, 시민, 정부가 함께 참여하는 대표적인 사회공헌 사업입니다. 해당 사업은 1,800여 가정이 자원봉사에 참여하고, 안내견학교 견사에 근무하는 자원봉사자가 총 300명 이상일 정도로 광범위한 관심과 지원이 필요한 사회공헌 사업입니다. 삼성화재안내견학교는 매년 12~15두를 안내견으로 무상 분양하고 있습니다. 2023년 1월 기준 누적 270두가 분양되었고, 71두가 활동 중입니다. 2023년은 안내견 사업 30주년을 맞이하는 해인 만큼 질적 성장을 위해 더 노력할 예정입니다.

1) 1999년 세계안내견협회(IGDF) 정회원 자격을 획득

2) 일반 가정에서 안내견 후보 강아지를 1년간 사회화 훈련하는 자원봉사



Overview

ESG Management

Beyond Insurance to a Sustainable Future

Intro

Pathway to Sustainability

#1 기후변화 대응

#2 핵심 비즈니스의 지속가능성 확장

● #3 차별화된 고객 서비스

ESG Fact Book

Appendix

4. 서비스의 완결은 고객 보호

엄격한 개인정보보호 체계

보험사는 업의 특성상 고객의 중요 정보를 다수 보유하고 있어 계약자 정보 유출 차단에 만전을 기해야 합니다. 이에 삼성화재는 주요 경영진으로 구성된 정보보안위원회를 보안업무 관련 의사결정기구로 운영하고 있으며, IT 관련부서가 참여하는 IT정보보호위원회를 정기적으로 구성하여 이에 대한 결과 및 보안 계획을 대표이사에게 보고합니다. 또한 2000년 국내 보험사 사이트로는 유일하게 한국정보통신산업협회에서 주관하는 제1차 개인정보보호(ePRIVACY PLUS) 우수 웹사이트로 선정되었으며, 이후 매년 재인증을 받고 있습니다. 데이터 역시 철저하게 관리하고 있습니다. 삼성화재는 과학기술정보통신부 산하기관인 한국데이터산업진흥원이 인증하는 ‘데이터관리인증 4레벨’을 국내 최초로 획득한 바 있습니다. 데이터관리인증은 공공기관 또는 민간기업을 대상으로 정보시스템 데이터 관리 수준을 종합적으로 심사·인증하는 제도로 ‘4레벨’은 국내 최고 등급입니다. 이러한 엄격한 개인정보보호 체계와 데이터 관리로 삼성화재의 고객들은 안심하고 온라인 사이트를 이용할 수 있습니다. 더불어 삼성화재는 온라인에서 발생하는 다양한 위험에 대비할 수 있는 개인형 사이버사고 보상보험을 선보여, 고객들이 보다 더 적극적으로 개인정보를 보호할 수 있도록 하였습니다. 삼성화재가 2023년에 선보인 ‘사이버사고 보상보험’은 피싱, 해킹 등 사이버금융범죄와 인터넷 직거래, 쇼핑물 사기 피해보상 비용, 온라인 활동 중 배상책임 및 법률비용 등을 보장하는 상품으로, 계약자 본인뿐 아니라 가족이 함께 가입할 수 있도록 하고 있습니다.

소비자 보호를 위한 조직 운영

삼성화재는 소비자 보호를 위해 체계적인 조직을 운영하고 있습니다. 먼저 회사와 고객 사이에서 발생하는 보험 분쟁 중 판단이 어렵고 난이도가 높은 분쟁 사안을 공정하고 객관적으로 중재·조정하는 자문기구인 ‘고객권익보호위원회’를 2009년 3월에 업계 최초로 도입해 운영 중입니다.

위원들은 공정성, 객관성, 전문성 확보를 위해 현직 대학교수, 변호사, 전문의 등 다양한 보험전문가로 구성되어 있습니다. 또한 소비자보호 관련 이슈를 신속하고 효과적으로 조정할 수 있도록 ‘소비자보호위원회’를 설치, 운영하고 있습니다. 2014년에 신설한 소비자보호위원회는 고객의 불편이나 건의사항을 개선과제로 도출하여 회사 제도에 반영할 수 있도록 하는 역할을 하며, 고객 입장에서 사내 불합리한 제도 및 관행을 개선하는 데 효력을 발휘했습니다. 고객 불편사항을 현장에서 보다 신속하게 해결하기 위해 ‘고객보호센터’도 전국 8대 권역으로 확대 운영 중입니다. 또한 삼성화재는 약관을 이해하기 어려워하는 고객을 위해 ‘약관개선 태스크포스(TF)’를 운영하고 있습니다. 이는 불완전판매를 예방하기 위한 정책으로 현재까지 약 70여 종의 약관을 소비자가 이해하기 쉽도록 개선했습니다.

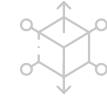


2022년

‘플랫폼 전용 간병인 배상책임보험’ 출시



교통박물관 누적 방문인원 **437만 명**,
교통안전 교육 **51만 명** 참여



약관 개선 TF 운영, 소비자 보호 위해
70여 종 약관 개선



NCSI **22년 연속 1위**,
KCSI 자동차보험 부문 **25년 연속 1위** 달성

고객 만족 대외평가 ‘1위’

소비자 만족을 위해 다방면에서 노력한 덕분에 삼성화재는 NCSI(한국생산성본부 주관), KCSI(한국능률협회컨설팅 주관) 등 고객 만족 대외평가 모두에서 정상의 자리를 오랫동안 유지하고 있습니다.

NCSI는 22년 연속 1위를 달성, 금융사 최장 기록을 세우고 있으며, KCSI는 자동차보험 부문에서 25년 연속 1위 달성, 장기보험부문에서 12년 연속 1위를 달성하며 금융업계 최대 기록을 유지하고 있습니다. 특히 2022년에는 디지털 서비스를 확대한 생활밀착형 보험 및 헬스케어에서 높은 점수를 받음으로써, 밸류체인 영역의 디지털화로 경쟁력을 강화해 기업가치를 한 단계 끌어올렸다는 평가를 받았습니다.



NCSI 22년 연속 1위



KCSI 자동차보험 부문 25년 연속 1위

- Overview
- ESG Management
- Beyond Insurance to a Sustainable Future
- ESG Fact Book
 - Environment
 - Social
 - Governance
 - Sustainable Finance
- Appendix

IN THIS SECTION

- Environment
- Social
- Governance
- Sustainable Finance



ESG Fact Book

Overview

ESG Management

Beyond Insurance
to a Sustainable Future

ESG Fact Book

- Environment
- Social
- Governance
- Sustainable Finance

Appendix



Environment

IN THIS SECTION

기후변화 대응

기후리스크 관리

자원 사용 및 오염 저감

환경참여

Overview

ESG Management

Beyond Insurance
to a Sustainable Future

ESG Fact Book

- **Environment**
- Social
- Governance
- Sustainable Finance

Appendix

기후변화 대응

Strategy

삼성화재는 기후변화 대응 전략을 수립하고 적극 이행하여 글로벌 기후위기를 극복하고자 노력하고 있습니다. 환경·에너지경영 방침을 자체적으로 수립하여 이에 따라 목표 기반의 온실가스 배출 감축, 자원 사용량 절감 등 친환경 활동을 적극적으로 이행하고 있으며, 이를 바탕으로 건물 노후설비 교체, 2030년 목표인 전사 업무용 차량의 무공해차(전기차/수소차) 교체 등 탄소배출 감축을 위한 에너지 효율화를 실현해 나가고 있습니다. 삼성화재는 보일러 가동시간을 조정하고 저녹스버너 설치를 통한 난방 효율을 제고함으로써 난방 관련 가스(LNG) 보일러 설비의 직접 배출량을 감축해 나가고자 합니다. 승강기, 조명, 에어컨 등 가동 시간 조정을 통해 전력 사용량을 감축함과 동시에 전기 설비 운영을 효율화하고 노후 설비를 교체하겠습니다. 또한 삼성화재는 2020년 탈석탄 금융 선언 이후로 현재까지 화력발전에 사용되는 석탄의 채굴, 석탄발전 그리고 인프라에 대한 신규 투자 및 보험인수 중단 원칙을 유지하고 있습니다. 향후 2030년까지 ESG 누적 약정 투자 금액을 10.5조 원 규모로 확대할 것이며, 궁극적으로 탄소중립 경제 체제로의 전환을 완성하는 데 만전을 기하겠습니다.

- [🔗 책임투자 정책\(p.37\)](#)
- [🔗 ESG 보험 언더라이팅 정책\(p.39\)](#)

Target

삼성화재는 2050년 넷제로를 목표로 탈석탄 금융 선언과 함께 보험 언더라이팅의 탄소중립을 위한 노력에 동참하고 있습니다. 또한, 기후변화 대응을 위한 RE100 이니셔티브에 가입하였으며 2040년까지 사용 전력을 태양광, 풍력 등 재생에너지로 100% 전환하고자 합니다. RE100 이행 및 탄소 배출 상쇄를 위해 재생에너지 비중의 단계적 확대를 추진해 나갈 계획입니다. 2022년 6월에는 한국자동차환경협회 주관의 '한국형 무공해차 전환(K-EV100)'에 가입하여 2030년까지 업무용 차량을 100% 무공해차로 전환하겠다는 목표를 수립하였습니다. 2022년 12월 기준 삼성화재는 업무용 차량 161대를 보유 중이며 이 중 5대가 전기차입니다. 삼성화재는 2025년 누적전환율 30%, 2028년 70%, 2030년 100% 달성을 이행함으로써 탄소배출량을 감축해 나가겠습니다.

2050년

Net-zero

2030년 온실가스 목표 대비 감축 달성률

50% 2017년,
21,124 tCO₂e 기준

기후변화 대응

2022 Performance

온실가스 배출

삼성화재는 탄소 감축 활동을 실천하고 강화하기 위한 기준으로 내부 탄소 가격 기준을 적용하고 있습니다. 내부 탄소 가격은 직전 연도 한국거래소 평균단가를 기준으로 하며 2022년에는 KAU21 (Korea Allowance Unit 21)의 평균단가인 23,402원을 적용하였고 2023년에는 KAU22의 평균단가인 23,889원을 적용할 계획입니다. 이 내부 탄소 가격 제도는 추상적인 온실가스 감축 효과를 경제적 가치로 수치화할 수 있어, 삼성화재의 환경·에너지 경영 추진에 다양하게 활용되고 있습니다. 정부의 온실가스 정책에도 대응할 수 있으며, 내부적으로는 에너지 효율 개선 및 신재생에너지 시설 투자 확대와 임직원 행동 개선 등에 따른 경제적 효과를 시각적으로 보여줄 수 있는 중요한 근거자료로 활용됩니다. 또한 임직원의 업무 출장 시 대중교통 이용을 적극적으로 권장하며, 다자간 화상 및 음성회의 등 비대면 회의 시스템을 활용하여 온실가스 배출량(Scope 3)를 저감하고자 최선을 다하고 있습니다.

구분		단위	2020	2021	2022
온실가스	총배출량(Scope 1 & 2) ¹⁾	tCO ₂ eq	15,153	14,707	14,757
	직접 배출량(Scope 1) ²⁾	tCO ₂ eq	3,233	3,016	3,039
	간접 배출량(Scope 2)	tCO ₂ eq	11,920	11,691	11,718
	- 지역 기반 ³⁾	tCO ₂ eq	11,920	11,691	11,718
	- 시장 기반 ⁴⁾	tCO ₂ eq	0	0	0
	기타 배출량(Scope 3) ⁵⁾	tCO ₂ eq	4,081	3,208	3,708
	- 출장 ⁶⁾	tCO ₂ eq	88	156	1,141
	- 폐기물 처리	tCO ₂ eq	151	160	486
	- 용수 사용	tCO ₂ eq	87	66	47
	- 용지 사용	tCO ₂ eq	3,755	2,826	2,035
	집약도 ⁷⁾	tCO ₂ eq/m ²	0.0424	0.0414	0.0419
온실가스 감축량	총감축량(Scope 1 & 2 & 3) ⁸⁾	tCO ₂ eq	4,281	1,298	-550
	목표 대비 감축 달성률 ⁹⁾	%	56.5	60.8	60.3 ¹⁰⁾

1) FY2022 목표: 14,707

2) FY2022 목표: 3,016

3) FY2022 목표: 11,691

4) FY2022 목표: 0

5) FY2022 목표: 3,208

6) FY2022 목표: 420

7) 면적 단위, Scope 1 & 2 기준,
본사 이동연소 제외

8) Scope 3 제한적 반영(출장, 폐기물, 용수, 용지)

9) Scope 1 & 2 기준, 2030년 목표 기준 달성률

10) FY2022 목표: 60.8

에너지 소비

삼성화재는 자사의 시설 개선을 통해 탄소배출량을 줄이고자 노력하고 있습니다. 구체적으로 고양시 글로벌캠퍼스(연수원)에 태양광 발전 시설을 설치하여 친환경 전력을 생산·소비하고 있으며 2022년 기준 313.3tCO₂eq의 탄소를 절감하였습니다. 삼성화재는 궁극적으로 탄소중립 및 정부의 그린뉴딜 정책에 부합하도록 친환경 시설을 확충하고, 재생에너지 사용을 확대함으로써 기후변화 대응을 선도하겠습니다.

구분		단위	2020	2021	2022
일반에너지	총소비량 ¹⁾	MWh	85,416	84,024	84,423
	직접 사용량	TJ	59	56	57
	간접 사용량	TJ	248	247	247
	집약도 ²⁾	TJ/m ²	0.000951	0.000898	0.000902
재생에너지	총생산량 ³⁾	MWh	640	650	682
에너지 소비 감축량	감축량	TJ	67	4	-1

1) FY2022 목표: 84,024

2) 면적 단위

3) FY2022 목표: 650

Overview

ESG Management

Beyond Insurance
to a Sustainable Future

ESG Fact Book

- Environment
- Social
- Governance
- Sustainable Finance

Appendix

기후리스크 관리

Strategy

삼성화재는 기후리스크 관리 계획을 수립하여 단계적으로 이행하고 있습니다. 특히 사업에 영향을 미치는 기후 리스크를 파악하기 위해 매년 기후 관련 위험 요인을 도출하고 정량화하여 관리하고 있으며, 2023년에는 기후 리스크 지배구조 및 관리체계를 수립할 계획입니다. 기후리스크 전반에 대한 관리 및 분석 정보는 기후변화 관련 재무정보 공개 협의체(TCFD) 권고안에 따라 공시하고 있습니다. 삼성화재는 현재 직면하고 있는 기후리스크에 대한 세밀한 분석을 바탕으로 기후리스크 관리 및 회복 능력을 강화할 것입니다.

Assessment

기후변화리스크 분석 및 평가

삼성화재 기업안전연구소는 고객과 지역사회의 자연재해로 인한 손해액이 감소하도록 여러 방면으로 지원하고 있습니다. 이를 위해 기업안전연구소는 보험물건에 대한 위험진단 및 컨설팅, 환경·안전 분야 연구, 지역 및 국가별 자연재해 위험도 분석, 위험 관리 관련 각종 기준·가이드라인 제작 등의 업무를 수행하고 있습니다. 또한 삼성화재 고유의 자연재해별 위험도 평가 및 예상 손실 평가 모델인 GRM (Global Risk Map)을 개발하여 자연재해 위험도 평가 및 보험 심사 등 다양한 업무에 활용하고 있습니다. GRM은 다양한 자연재해 관련 정보를 제공하고 이에 따른 개별 물건 및 캣 존(Cat Zone)별 예상손실액을 산정하는 시뮬레이션을 구현할 수 있습니다. 이 시뮬레이션을 바탕으로 자체 검증을 시행하고 외부 상업용 모델링 업체 및 재보험 브로커사, Nat Cat 전문가의 비교 및 검증을 거쳐 합리적인 정보를 고객과 지역사회에 제공하도록 하겠습니다.

GRM (Global Risk Map) 업무 활용



Business Case: 날씨 경영

삼성화재는 손해보험업 특성상 태풍, 홍수 등과 같은 날씨에 따라 위험과 손실 규모가 달라집니다. 이에 날씨 정보를 체계적으로 수집 및 분석하고 있으며 사고 예방 활동에 만전을 기하고 있습니다. 특히, 주 고객인 자동차 보험 가입 고객에게 악천후로 인한 손해가 없도록 태풍, 폭설 등 기상 특보 시 사전 문자 안내, 침수가 예상되는 지역에 대한 저지대 주차 차량 이동 지원 등 예방에 적극적으로 나서고 있습니다. 또한, 국내뿐만 아니라 해외 사업장에서도 위치한 지역에 대한 날씨 정보를 기반으로 자연재해 위험 관리 컨설팅을 제공하여 인명과 재산 손실을 예방하는 데 최선을 다하고 있습니다.

자원 사용 및 오염 저감

Strategy

삼성화재는 환경·에너지 경영 방침에 따라 보험 상품의 개발, 유통, 판매, 보상 등 사업의 전 과정에서 자원 절약 및 재활용 등 환경 개선 활동을 적극 이행하고 있습니다. 구체적으로는 용수, 용지, 폐기물을 절약 및 재활용하는 데 최선을 다하고 있습니다. 특히 폐기물 배출량을 감축하기 위해 연도별 누적 데이터를 지속적으로 관리하고 모니터링을 실시하고 있으며, 2030년 재활용률 50% 달성을 목표로 하고 있습니다.

[환경·에너지경영 방침\(p.44\)](#)

Target

2025년 친환경 제품 구매

20억 원

2030년 폐기물 재활용률

50% 달성

2022 Performance

자원 사용

종이 없는 보험계약

삼성화재는 2012년 모바일 기기를 활용한 전자서명 시스템을 도입한 이후, 과거 종이 서류 위주의 컨설팅 상담, 서명에서 벗어나 디지털 컨설팅, 전자서명 등 모바일 영업 지원 시스템을 정착시켰습니다. 2019년 친환경 보험 계약을 위한 모바일 영업 시스템(M Portal) 도입을 시작으로 2020년 환경보호를 위한 전반적인 인식 제고를 위해 ‘환경보호 참여 인증마크’ 및 안내영상 배포를 진행하는 등 종이 없는 보합을 위한 적극적인 활동을 지속하고 있습니다.

수자원 사용 및 처리

삼성화재의 국내 사옥은 모두 상수도를 용수 공급원으로 사용하고 있습니다. 사용된 모든 용수는 도시 하수 처리 시설을 통해 종말 처리되며 주변 환경에 부정적인 영향을 미칠 수 있는 각종 위해성 물질을 별도로 사용하거나 배출하지 않습니다.

친환경 구매

삼성그룹은 2006년 ‘친환경 상품 우선 구매 지침’을 제정하여 전사 및 계열사와 함께 지속가능한 구매 문화를 정착시키기 위해서 최선을 다하고 있습니다. 이에 따라 삼성화재는 전산·사무용품 및 소모품 등 업무 관련 비품에 대해 친환경 인증·재활용 및 에너지 고효율 제품을 우선적으로 구매하고 있습니다. 2021년부터는 협력업체 선정 과정에 ESG 요소를 강화한 기준을 적용하여, 협력업체의 ESG 경영 실천 정도에 따라 인센티브 또는 패널티를 부여하고 있습니다. 이를 통해 삼성화재의 협력업체가 ESG 경영을 적극적으로 실천할 수 있도록 유도 하고 있습니다. 2022년 삼성화재의 친환경 인증 상품 구매 금액은 총 38.5억 원입니다.

구분		단위	2020	2021	2022
용수	총사용량 ¹⁾	m ³	262,901	197,235	196,854
용지	총구매량	ton	2,848	2,158	1,599
	복사 용지 구매량	ton	1,133	917	860
	인쇄 용지 구매량	ton	1,715	1,241	739
폐기물	총폐기물 처리량 ²⁾	ton	474	475	412
	매립된 폐기물량	ton	316	271	33
	에너지 회수로 소각하는 폐기물량	ton	100	136	118
	에너지 회수 없이 소각하는 폐기물량	ton	58	68	261
	폐기물 재활용	ton	321.5	351.4	357.4

1) FY2022 목표: 250,000

2) FY2022 목표: 470

환경참여

2022 Performance

환경 프로그램

Earth Hour

삼성화재는 2010년부터 글로벌 환경 보호 캠페인인 지구촌 불끄기 행사(Earth Hour)에 현재까지 꾸준히 참여하여 환경 보호 인식에 대해 널리 알리는 데 최선을 다하고 있습니다. 2022년에 이어 2023년에도 본사를 포함한 전 사옥의 실내외 조명과 광고판을 일시 소등하였고 임직원, RC (Risk Consultant), 그리고 고객이 참여하여 기후변화의 위험성과 환경보호의 필요성을 상기하였습니다.



Eco Office

삼성화재는 임직원의 환경 인식 제고 및 실천을 위한 친환경 캠페인의 일환으로 다양한 Eco Office 프로그램을 실시하고 있습니다. 2018년부터 현재까지 퇴근 후 대기전력을 차단하는 ‘대기전력 ZERO 캠페인’을 꾸준히 진행하고 있으며, 임직원의 실천을 촉구하는 ‘Nudge for Green’ 가이드라인을 누구나 볼 수 있도록 사내 게시판에 배포하였습니다. 삼성화재는 친환경 활동을 꾸준히 이행하면서 보험업계 내에서 환경 보호 분야의 선두주자가 될 수 있도록 전사적으로 노력하고 있습니다.

2023년에는 분리수거 쓰레기통 재배치, 쓰레기 분리배출 관련 안내문 부착, 탕비실 내 음식물 쓰레기 봉투 추가 비치 등 ‘분리수거 Well’ 캠페인을 진행하여 임직원의 분리수거 생활을 독려하였습니다. 2분기에는 본사 복사용지를 친환경 용지로 교체, 양면·모아찍기 기능 활용으로 사무실 A4 용지 사용 절감 동참, 손수건 사용 권장으로 화장실 페이퍼타월 절감 등 ‘Paperless 캠페인’을 추진 중에 있습니다. 또한, 3분기는 구내식당 내 테이크아웃 플라스틱 포장재질을 교체하는 등 ‘Plastic Free’ 캠페인을 추진해 나갈 예정입니다.

친환경 보험 상품

삼성화재는 Eco마일리지자동차보험, 풍수해보험, 날씨보험, 환경오염배상책임보험 등 다양한 친환경 보험 상품을 제공하고 있습니다. 2022년 친환경 보험 상품의 매출은 총 3조 3,057억 원으로, 2023년 목표 매출인 2조 5,000억 원을 초과 달성하였습니다. 이러한 성과에 힘입어 삼성화재는 자체적인 기후변화 관련 모델을 활용하여 기후변화를 고려한 보험 상품 및 서비스를 개발하고 있습니다. 예상되는 경제적 피해에 대비하고 신속하게 피해를 보상함으로써 고객의 생활을 지원, 기업 경영을 안정화할 수 있도록 최선을 다하겠습니다.

구분	단위	2020	2021	2022
총 친환경 보험 상품	건	3,515,895	3,905,642	4,841,921
	백만 원	2,339,824	2,599,376	3,305,654
요일제자동차보험	건	1	1	1
	백만 원	0.4	0.4	0.6
Eco마일리지자동차보험	건	3,505,836	3,890,068	4,820,627
	백만 원	2,285,773	2,561,782	3,266,103
풍수해보험	건	10,045	15,565	21,281
	백만 원	2,761	4,015	8,483
농작물재해보험	건	1	1	1
	백만 원	36,323	19,151	21,575
가축재해보험	건	1	1	1
	백만 원	6,494	6,756	8,439
날씨보험	건	1	1	1
	백만 원	4	4	3
환경오염배상책임보험	건	10	5	9
	백만 원	8,469	7,668	1,050

환경참여

환경 인증

ISO 14001 & ISO 50001

삼성화재는 국제 기준에 맞춘 환경 지표를 체계적으로 관리하여 보유 사옥을 대상으로 국제표준 인증을 취득하였고, 이를 지속적으로 갱신하고 있습니다. 대표 사옥인 서초 사옥의 경우, 2014년에 환경경영 부문에서 최고의 국제 표준인 ISO 14001(환경경영시스템) 인증을 받았고, 15개 전 사옥에 대해서 ISO 50001(에너지경영시스템) 인증을 취득하여 갱신 심사를 통해 유지하고 있습니다. 이러한 과정을 통해 삼성화재는 기업 경영의 전반적인 활동에 대해 환경경영을 추진하고 이를 내재화하고자 노력하고 있습니다.

ISO 14001(환경경영시스템) 인증



ISO 50001(에너지경영시스템) 인증



환경 법규 위반

구분	단위	2020	2021	2022
법규 위반	건	0	0	0
벌금 및 과태료	백만 원	0	0	0

Overview

ESG Management

Beyond Insurance
to a Sustainable Future

ESG Fact Book

Environment

● Social

Governance

Sustainable Finance

Appendix

Social

IN THIS SECTION

노동

보건안전

인권

공급망 관리

포용적 보험 및 사회공헌

정보보안 및 개인정보 보호

고객 커뮤니케이션



Overview

ESG Management

Beyond Insurance
to a Sustainable Future

ESG Fact Book

- Environment
- Social
- Governance
- Sustainable Finance

Appendix

노동

Strategy

삼성화재는 “Be the Future, Beyond Insurance”의 비전 2030 하에 임직원과 함께 성장하는 조직문화를 만들고자 임직원 핵심가치 WAVE를 수립, 사회를 이롭게 하는 지속가능한 경영을 추구하고 있습니다. 보험 산업의 새로운 발전 모델 개발에 인적 자원 고도화가 핵심 요소임을 인지하고 우수 인재를 유치, 육성하기 위한 인재 개발 전략을 보유하고 있으며, 인구구조, 디지털화 등 급변하는 보험 산업의 경영 환경에 따라 필요 인력 수요예측(People Analytics)을 활용하여 데이터 분석 전문가 등 인재풀을 적극 개발하고 있습니다. 이러한 신규 인력 영입과 함께 기존 인재 양성을 위한 프로그램을 활성화하고 인력 간 역량 격차를 파악하기 위해 인력 데이터 분석 툴을 개발하며, 직원들의 직무 능력 향상을 위해 자기주도형·회사주도형 직무순환 제도를 운영하고 있습니다. 또한, 모든 직원들을 대상으로 목표 지향적인 성과평가 제도를 시행하고 있습니다. 목표 관리(MBO) 실시 과정에서 개인 및 팀 목표를 설정하고 반기별 3단계 개별 면담(목표, 중간, 결과)을 실시하여 연 총 6회 면담을 진행하고 있습니다. 해당 성과평가에 대한 결과를 구성원에게 공지한 후 이의를 제기할 수 있는 제도를 운영하고 있습니다. 나아가, 기본·직무·리더십 역량에 대한 360°(상사, 동료, 후배) 다면진단 등의 제도를 실시하여 구성원들의 성과 창출을 독려하고 역량 향상을 지원하고 있습니다. 이외에 현장 중심 우수 성과자 발탁인사 확대, 직무 공모 제도 실시 등 다양한 인사 제도를 통해 글로벌 금융전문가로서 임직원의 성장을 적극 지원하고 있습니다. 향후에도 현장 중심 우수 성과자 발탁을 확대하고 디지털·데이터분석·대체투자 등 전문인력 확보를 통한 본업 경쟁력을 지속적으로 강화해 나가겠습니다.

임직원 핵심가치 WAVE

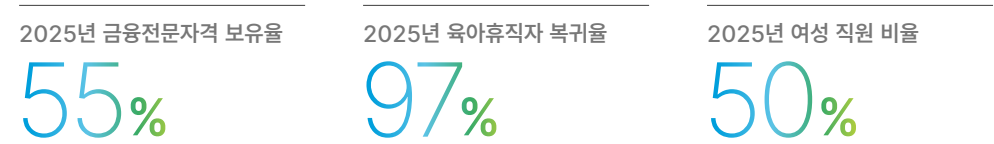


목표 관리(MBO, Management By Objectives)



Target

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



Assessment

삼성화재는 임직원의 근무 만족도를 점검하기 위해 삼성 조직건강도진단 조사 SCI (Samsung Culture Index, 삼성글로벌리서치)를 매년 실시하고 있습니다. SCI 조사 결과를 토대로 개선 방향과 추진 과제를 선정하여 보다 나은 조직 문화를 조성하기 위해 총력을 다하고 있습니다. 또한 임직원 지원 프로그램의 효과성을 측정하기 위해 HCROI (Human Capital Return on Investment, 인적 자본 투자수익률)를 별도로 관리하고 있습니다. 2020년부터 2022년까지의 HCROI는 2.84, 3.06, 2.96으로, 삼성화재의 임직원에 대한 투자 대비 수익성이 높은 것으로 나타났습니다.

2022 Performance

임직원 현황

구분		단위	2020	2021	2022
임직원 수 ¹⁾	전체 임직원 수	명	5,819	5,647	5,588
	남성	명	3,253	3,160	3,108
	여성	명	2,566	2,487	2,480
고용형태별	정규직(임원 포함)	명	5,691	5,577	5,506
	비정규직	명	128	70	82
직급별	사원	명	2,938	2,692	2,559
	간부	명	2,586	2,670	2,764
	부서장	명	238	228	208
	임원	명	57	57	57
연령별	만 30대 미만	명	993	853	734
	만 30대 이상 50대 미만	명	3,892	3,699	3,679
	만 50대 이상	명	934	1,095	1,175
소수자	장애인	명(%)	143(2.4)	141(2.5)	140(2.5)
	국가보훈자	명(%)	94(1.6)	93(1.6)	79(1.4)

1) 본사 지원직 등 소속의 근로자 총 1,745명 별도 존재

성비균형

현재 삼성화재의 여성 비율은 44%로 회사 내 여성 인재 비율 확대를 통해 조직의 다양성을 제고하고 있습니다. 경쟁력을 더욱 강화해 나가기 위해 2030년까지 전체 여성 직원 50%, 전체 여성 관리직 30% 달성 등 중장기 목표를 수립하여 관리하고 있습니다.

구분		단위	2020	2021	2022
여성 임직원 ¹⁾	전체 여성	명(%)	2,566(44.1)	2,487(44.0)	2,480(44.4)
	전체 관리직 여성	명(%)	431(15.0)	459(15.6)	527(17.4)
	초급 관리직 여성	명(%)	357(21.6)	366(22.2)	407(24.2)
	임원직 여성	명(%)	6(10.7)	7(12.3)	8(14.0)
	매출 발생 부서 여성	명(%)	231(29.1)	246(31.7)	231(31.3)
	STEM 직군 여성	명(%)	40(44.4)	39(41.9)	39(41.5)

1) 전체 여성 FY2030 목표: 50%

전체 관리직 여성 FY2030 목표: 30%

초급 관리직 여성 FY2030 목표: 45%

임원직 여성 FY2030 목표: 20%

매출 발생 부서 여성 FY2030 목표: 35%

STEM 직군(과학, 기술, 공학, 수학) 여성 FY2030 목표: 50%

Overview

ESG Management

Beyond Insurance
to a Sustainable Future

ESG Fact Book

- Environment
- Social**
- Governance
- Sustainable Finance

Appendix

노동

채용

삼성화재는 팬데믹 상황에서도 지속적인 채용을 통해 취업 준비생에게 취업 기회를 제공하고자 온라인 채용 제도를 도입하였고, 2022년 기준 총 130명이 입사하여 근무하고 있습니다. 또한 장애인고용공단, 국가보훈처와 협업하여 취약 계층을 지원하기 위한 노력을 매월 진행한 결과, 장애 및 보훈 임직원이 함께 근무하고 있습니다. 공정하고 투명한 채용을 위하여 블라인드 채용을 5년째 유지하고 있으며 향후에도 공정하고 정직한 채용의 기조를 이어나갈 예정입니다.

구분		단위	2020	2021	2022
성별	총인원	명	134	49	130
	남성	명(%)	56(41.8)	34(69.4)	90(69.2)
	여성	명(%)	78(58.2)	15(30.6)	40(30.8)
직급별	임원	명(%)	0(0)	2(4.1)	1(0.8)
	중간 관리직	명(%)	0(0)	1(2.0)	4(3.0)
	초급 관리직	명(%)	14(10.4)	21(42.9)	60(46.2)
	사원	명(%)	120(89.6)	25(51.0)	65(50.0)
내부 채용 비율		%	33.8	27.7	25.5
평균 인당 고용 비용		원	3,374,048	4,283,274	3,177,417

국적¹⁾

구분		단위	2020	2021	2022
한국	임직원	명(%)	5,808(99.8)	5,637(99.9)	5,579(99.8)
	관리직	명(%)	3,847(99.8)	3,772(99.8)	3,770(99.8)
중국	임직원	명(%)	1(0.02)	1(0.02)	1(0.02)
	관리직	명(%)	0(0)	0(0)	0(0)
미국	임직원	명(%)	7(0.12)	6(0.11)	6(0.11)
	관리직	명(%)	6(0.16)	5(0.13)	5(0.13)
캐나다	임직원	명(%)	2(0.03)	2(0.04)	1(0.02)
	관리직	명(%)	2(0.05)	2(0.05)	1(0.03)
말레이시아	임직원	명(%)	1(0.02)	1(0.02)	0(0)
	관리직	명(%)	1(0.03)	1(0.03)	0(0)
호주	임직원	명(%)	0(0)	0(0)	1(0.02)
	관리직	명(%)	0(0)	0(0)	0(0)

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

Overview

ESG Management

Beyond Insurance
to a Sustainable Future

ESG Fact Book

- Environment
- Social
- Governance
- Sustainable Finance

Appendix

노동

이직 현황

구분		단위	2020	2021	2022
전체 이직자 수		명(%)	141(2.4)	187(3.3)	190(3.4)
성별	남성	명(%)	87(1.5)	132(2.3)	145(2.6)
	여성	명(%)	54(0.9)	55(1.0)	45(0.8)
직급별	임원	명(%)	20(0.3)	8(0.1)	16(0.3)
	중간 관리직	명(%)	30(0.5)	58(1.0)	73(1.3)
	초급 관리직	명(%)	27(0.5)	55(1.0)	56(1.0)
	사원	명(%)	64(1.1)	66(1.2)	45(0.8)

자발적 이직 현황

구분		단위	2020	2021	2022
전체 자발적 이직자 수		명(%)	25(0.4)	48(0.8)	33(0.6)
성별	남성	명(%)	17(0.3)	40(0.7)	22(0.4)
	여성	명(%)	8(0.1)	8(0.1)	11(0.2)
직급별	임원	명(%)	0(0)	0(0)	0(0)
	중간 관리직	명(%)	2(0.0)	6(0.1)	1(0.1)
	초급 관리직	명(%)	7(0.1)	23(0.4)	19(0.3)
	사원	명(%)	16(0.3)	19(0.3)	13(0.2)

인재 양성

삼성화재는 모든 임직원이 최고의 금융·보험 전문가로 성장할 수 있도록 인재 양성 체계를 구축하여 추진하고 있습니다. 역량개발 제도(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 이후부터는 자율형 역량개발 제도로 개편하였으며, 임직원에게 다양한 학습 경험(수준별 큐레이션)을 제공함으로써 도전적이고 자기주도적인 학습 문화를 정착하였습니다.

인재 양성·교육 체계



인재 양성 체계 - SFMI University

삼성화재는 글로벌 & 디지털 보험 금융 전문가 육성을 위해 사내 대학 제도(SFMI University)를 운영하고 있습니다. 임직원의 직무 전문성 강화를 위해 직무 수준별 맞춤 필수 과정 및 자발적 학습에 기초한 선택형 과정 등 다양한 단계별, 학습 방식을 제공합니다. 이에 이러닝, 외부과정, 전문 자격 취득 지원, 화상 외국어 등 직원 성장을 위한 학습 제도를 구축해 지원하는 한편, 미래 보험금융 전문가 육성을 위해 글로벌 아카데미, 디지털 아카데미 등을 운영 중에 있습니다. 글로벌캠퍼스, 유성캠퍼스를 통해 최적의 연수환경을 조성하고 있으며 언제 어디서든 학습하고 소통할 수 있는 모바일 학습 플랫폼 ‘DREAM CAMPUS+’를 통해 임직원의 상시 학습을 지원하고 있습니다. 또한 삼성화재는 사내교수제도 운영을 통해 분야별 뛰어난 전문성을 갖춘 직원의 노하우 및 전문지식을 활용, 교안 제작, 강의 제공 등 사내교육 활성화에 기여하고 있습니다. 2022년 말 기준 120명이 사내 교수로 활동하고 있으며 등급별 강의료 및 우수 사내 교수 시상 등 다양한 인센티브를 제공하고 있습니다.

교육 현황

구분		단위	2020	2021	2022 ¹⁾
임직원 1인당 평균	교육 시간	시간	92.9	87.4	71.4
	교육비	백만 원	0.8	0.8	1.0
역량개발 제도	대상자	명	3,898	3,797	3,510
	수료자	명	3,763	3,714	3,503
	참여율	%	96.5	98.8	99.8
개설 교육 과정		개	1,367	779	978
사내교수		명	128	120	120
금융전문자격 보유율 ²⁾		%	52.2 ³⁾	54.2	51.5

1) 2021년까지 제도대상자 기준, 2022년부터 재직자 기준

2) FY2050 목표: 55

3) 데이터 기재 오류로 수치 변경

평균 교육 시간

구분		단위	2020	2021	2022 ¹⁾
성별	남성	시간	N/A	105.9	72.7
	여성	시간	N/A	70.4	69.8
직급	LP(수석)	시간	N/A	51.5	56.8
	SP(책임)	시간	N/A	75.6	76.7
	JP(주임, 선임)	시간	N/A	99.5	121.4

1) 2021년까지 제도대상자 기준, 2022년부터 재직자 기준

주요 프로그램

Career-Design(제도)	삼성화재는 2015년부터 Career-Design(제도) 운영을 통해 전 임직원에게 직무 전환의 기회를 제공하고 있습니다. 임직원들이 다양한 직무를 경험함으로써 경력을 향상하고 보험업에 대한 폭넓은 시각을 갖춘 리더로 성장할 수 있도록 도모하고 있습니다. 그 결과, 2020년 지원자의 34%, 2021년 28%, 2022년 참여자 중 26%가 자신이 선택한 직무로 전환하였습니다.
Vision-Up 과정	삼성화재는 2020년 주니어 계층의 비즈니스 시야 확대 및 성장 동기 부여 강화를 위한 신설 했던 Change-Up 과정을 2022년에 Vision-up으로 개편해 주니어 계층의 성장을 지원 하고 있습니다. 2020년 이후 총 118명의 인원을 선발하여 차수별 7일간 운영하였습니다. 트렌드 변화 및 회사 주요 현황·미래 전략을 이해하여 생각의 영역을 확장, 이중 직무를 체험하는 기회를 제공함으로써 새로운 경험을 확대하는 등 구성원의 성장을 위한 동기 부여를 강화하였 습니다. 향후에도 선발 규모 확대 등을 통해 주니어 계층의 성장 비전 제시를 위한 다양한 과정을 기획할 예정입니다.
디지털 아카데미	삼성화재는 급변하는 보험 시장 내 차별적 경쟁 우위를 확보하기 위해서는 디지털 종합 역량을 보유한 전문 인력 양성이 최우선적으로 필요하다는 판단 하에, 디지털 아카데미(Digital Academy) 체계를 구축해 운영하고 있습니다. 디지털 비즈니스 실무역량 및 데이터 분석 기술 강화를 목적으로 투 트랙(Two-track)으로 구분, 단계별 역량 강화를 지원하고 있으며 2021년 238명, 2022년 375명의 인원이 디지털 아카데미를 통해 단계별 역량을 강화하였습니다. 향후에도 실무 적용 및 프로젝트 해결형 중심으로 임직원들의 디지털 실무 역량을 강화할 수 있는 과정들을 기획하여 운영할 예정입니다.

Overview

ESG Management

Beyond Insurance
to a Sustainable Future

ESG Fact Book

- Environment
- Social
- Governance
- Sustainable Finance

Appendix

노동

주요 프로그램

글로벌 아카데미	삼성화재는 글로벌 보험 시장 및 권역별 사업 현황 이해를 기반으로 실무 역량을 갖춘 글로벌 사업 인재 양성을 위한 과정을 개설하여 운영하고 있습니다. 글로벌 핵심 역량인 비즈니스 회화와 실무를 3단계로 나누어 단계적인 교육을 통해 인력을 양성하고 있습니다. 2021년 7월부터 2022년 12월까지 총 214명이 인당 24시간 동안 해당 과정을 수료하였습니다.
경영 및 리더십 개발 훈련	어려운 경영 환경 속에서 조직 관리가 더욱 중요해짐에 따라, 삼성화재는 견고한 조직력을 기반으로 지속적인 성과를 창출하기 위한 조직 단위별 부서장 역량 강화가 선제적으로 필요하다고 판단하였습니다. 이에 성과·조직 관리를 포함한 전반적인 부서장의 역량 강화를 목적으로 신입 부서장 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 ‘리드업 아카데미’, ‘링커십’ 등 단계별 리더십 역량 강화에 힘쓰고 있습니다. 2022년에는 총 422명이 해당 프로그램을 수강했고 ‘부서장 양성 과정’ 대상자의 64%가 부서장으로 발탁되었습니다.
멘토링 프로그램	삼성화재는 임직원들의 성공적인 정착 및 커리어 관리가 이직률 개선에 긍정적인 영향을 줄 수 있다는 판단 하에 멘토링 프로그램을 실시하고 있습니다. 멘토링 프로그램은 저연차 직원들이 회사에 원만히 적응하고 장기적인 커리어를 쌓는 데 도움을 줄 수 있는 과정으로, 2022년 기준 100명의 임직원이 참여하였습니다.

교육 효과 관리 - 직무 교육

임직원의 업무 숙련도와 전문 지식 학습 정도는 손익지표를 포함한 회사의 전반적인 요소에 긍정적인 영향을 미칩니다. 이에 삼성화재는 일반보험, 장기보험, 자동차보험, 개인영업, 전략영업, 디지털, 상품계리, IT, 소비자 보호 직무에 필요한 전문 교육을 시행하고 있으며 2022년 기준 3,181명의 임직원이 해당 직무 교육에 참여하였습니다.

구분	단위	2020	2021	2022
교육 비용	백만 원	634	711	1,052
교육 효과: 영업 이익	억 원	11,321	15,502	16,721
직무 교육의 업무 활용도 점수 ¹⁾	점수	4.8	4.9	4.9

1) 5점 만점

교육 효과 관리 - 글로벌 인재 양성

COVID-19로 글로벌 리더 양성 목적을 지닌 해외 파견 프로그램 진행이 어려웠음에도 불구하고, 삼성화재는 글로벌 아카데미를 확대 운영하여 미래 글로벌 인재의 역량 기반 강화를 위한 투자를 확대하였습니다. 해당 프로그램에 2022년 연간 총 124명의 임직원이 참여하여 글로벌 사업의 기본역량인 어학 능력을 확보하고 해외 보험 시장에 대한 이해를 확장하였습니다. 특히 글로벌 인재육성 프로그램은 해외 재보험 사업에 종사하는 구성원에게 더욱 긍정적인 영향을 미쳤습니다.

구분	단위	2020	2021	2022
교육 비용	백만 원	873	329	434
교육 효과: 해외수재보험료	억 원	4,028	3,672	4,851

Overview

ESG Management

Beyond Insurance
to a Sustainable Future

ESG Fact Book

- Environment
- Social
- Governance
- Sustainable Finance

Appendix

노동관행

삼성화재는 노사 간 화합과 상호 신뢰를 바탕으로 공존공영의 노사관계를 형성하고 근로자의 결사의 자유를 존중합니다. 이에 3개의 노동조합이 설립되어 단체협약을 체결하고 근로자의 권익 보호, 경제적 지위 향상 및 회사의 발전을 위한 노력을 기울이고 있습니다. 더 나아가 노동조합의 자율적인 활동을 보장하고 있으며 근로자의 근로 조건 향상을 위해 수시로 소통하고 개선 의견을 적극 반영하는 등 상생의 노사문화를 조성하고 있습니다. 회사와 직원 모두가 진정으로 행복하기 위해서는 양방향 소통이 가장 중요합니다. 이에 CEO-임직원 소통 미팅과 같은 경영진 현장 방문뿐만 아니라 온라인 커뮤니티 '소통해봄', 사내 방송 온·오프라인을 넘나들며 다양한 소통 채널을 운영하고 있습니다. 또한, 삼성화재의 2030년 새로운 비전 수립 과정에 1년여 간 임직원들이 직접 참여하였습니다. 설문 조사를 통해 선발된 30명의 넥스트 크루(Next Crew)는 두 차례의 합숙 워크숍을 통해 나와 동료가 바라는 회사의 미래 모습을 담아 비전을 제안하였고, 구체화된 비전에 대해서는 전국에 있는 사업장 순회 전시를 진행해 임직원들의 다양한 목소리를 반영했습니다. 이후 외부 전문가 의견 청취와 경영진 논의 등 정교화 과정을 거쳐 가장 많은 임직원들이 선택한 비전인 “Be the Future, Beyond Insurance(보험을 넘어, 미래가 되다)”가 최종 결정되었습니다.

노사관계

구분	단위	2020	2021	2022
노동조합 가입 인원	명	3,431	3,392	3,575
노조 가입률 ¹⁾	%	64.0	60.0	65.0

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

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.

고충 처리 유형별 프로세스



구분	단위	2020	2021	2022
고충 처리	건	70	36	24

Overview

ESG Management

Beyond Insurance
to a Sustainable Future

ESG Fact Book

- Environment
- Social
- Governance
- Sustainable Finance

Appendix

노동

복리후생

삼성화재는 임직원 삶의 질 향상을 위해 다양한 복리후생을 제공합니다. 2011년부터는 선택적 복리후생 제도를 도입하여 연간 복지포인트를 제공함으로써 자기계발, 건강 관리, 가족친화 선물 등 라이프 스타일 및 선호도에 따라 복지 항목을 자율적으로 선택할 수 있도록 운영하고 있습니다. 계약직을 포함한 전 구성원 모두 복리후생 제도를 활용하고 있습니다.

또한, 삼성화재는 2009년부터 금융경력컨설팅센터를 설립, 퇴직 및 퇴직 예정 임직원을 대상으로 금융업 종사자 특성에 맞는 전직 지원 프로그램을 지원하고 있습니다. 특히 금융사 최초로 만 50세, 55세가 되는 재직 중인 직원에게 연령별 특화된 생애설계 과정을 지원하고 있습니다. 2021년에는 기존 생애 설계 프로그램 이외에 58+ 시니어 과정을 새롭게 신설하여 60세 퇴직 후 인생 2막을 위한 연착륙을 지원하고 있습니다. 2022년에는 54명의 임직원이 창업 및 전직에 대한 지원을 받아 14명이 취업에 성공하였습니다. 생애 설계 프로그램을 통해 직원들이 다양한 삶의 방식을 긍정적으로 수용하고, 커리어 전문성을 확장하여 퇴직 후 삶에 대한 자신감을 가질 수 있도록 지원합니다.

주요 복리후생

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 - 2022년 건강검진 실시: 임직원 3,198명
출산/모성 보호	사내 어린이집 운영, 모성 보호 휴게실 설치, 출산 기념품 지원
자녀 교육	자녀 학자금 지원, 취학 자녀 축하 선물 지급
기타	심리상담실 운영, 결혼도움방 운영, 경조사 지원 등

일과 삶의 균형

유연근무 제도

구분	단위	2020	2021	2022
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. 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 휴직 제도	임직원이 가족(조부모, 부모, 배우자, 배우자의 부모, 자녀, 손자녀)의 질병, 사고, 노령으로 인해 돌봄이 필요할 경우, 가족돌봄 휴직(최소 30일 이상, 연간 최대 90일 이하) 혹은 가족돌봄 휴가(연간 최대 20일 이하)를 활용하고 있습니다.
난임 휴직 제도	삼성화재는 만 30세 이상의 결혼 만 3년 이상자 또는 만 35세 이상의 결혼 만 1년 이상자의 자녀가 없는 여성 임직원을 대상으로 난임 휴직 제도를 운영하고 있으며 난임 치료를 위한 금전적인 지원도 제공하고 있습니다.
정시 퇴근 장려 프로그램	삼성화재는 임직원의 불필요한 연장 및 야간근로를 방지하기 위해 퇴근시간 시 PC가 자동으로 종료되는 전산 자동종료시스템(Home Run System)을 도입함으로써 정시 퇴근을 장려하고 있습니다. 또한, 유연근무제 정착의 일환으로 월 2회 코어 타임(10~16시)만 근무하고 퇴근하는 ‘코어타임데이’를 운영하고 있습니다.

Overview

ESG Management

Beyond Insurance
to a Sustainable Future

ESG Fact Book

- Environment
- Social
- Governance
- Sustainable Finance

Appendix

노동

출산육아

삼성화재는 출산 전·후 휴가, 육아휴직, 임신·육아기 근로시간 단축 등 법률이 요구하는 제도를 준수할 뿐만 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 경감하기 위해 노력하고 있습니다. 또한, 회사생활과 육아를 함께하는 직원들이 안심하고 회사생활에 전념할 수 있도록 사내 어린이집을 설치하여 직원 자녀(만 1~5세)를 돌보고 있습니다. 2022년에는 총 3개의 어린이집(서초I, 서초II, 서소문)을 운영하였습니다. 이외에도 출산한 직원들을 대상으로 출산 기념품을 제공하고 사내에 모유수유 등을 할 수 있는 모성보호 휴게실을 마련하는 등 여성 친화적인 기업 문화를 만들고 있습니다.

구분		단위	2020	2021	2022
출산휴가자		명	78	76	78
출산휴가 복귀율		%	96.2	98.7	100.0
육아휴직 사용 인원	남성	명	26	38	31
	여성	명	129	116	125
육아휴직 후 업무 복귀	남성	명(%)	23(100.0)	26(92.9)	30(83.3)
	여성	명(%)	133(100.0)	115(99.1)	110(96.5)
육아휴직 복귀율 ¹⁾		%	100.0	97.9	93.3
업무 복귀 후 12개월 이상 근무	남성	명(%)	20(87)	23(88.5)	23(79.3)
	여성	명(%)	130(97.7)	110(95.7)	111(91.7)
자녀보육시설		Y/N	Y	Y	Y
모유수유시설		Y/N	Y	Y	Y

1) FY2050 목표: 97

성과평가

구분		단위	2020	2021	2022
정기 성과평가	정기 성과평가 대상 근로자 수	명	5,819	5,647	5,588
	정기 성과평가를 받은 근로자 수 ¹⁾	명	5,388	5,238	5,178
	정기 성과평가를 받은 근로자 비율 ¹⁾	%	92.6	92.7	92.7
성별	남성	대상자	명	3,253	3,160
		실시율	%	96.1	96.7
	여성	대상자	명	2,566	2,487
		실시율	%	88.2	87.8
직급별	임원급	대상자	명	57	57
		실시율	%	0.0	0.0
	관리직급	대상자	명	2,824	2,898
		실시율	%	98.0	98.2
	비관리직급	대상자	명	2,938	2,692
		실시율	%	87.7	87.3
장기 인센티브	고위 관리직	명	49	54	53
	적용 대상 비율	%	0.8	1.0	0.9

1) 임원 제외

동등급여

삼성화재는 성별에 따라 보수를 차별 지급하지 않으며 능력과 성과에 따라 공정하게 대우하고 있습니다. 성과주의 문화 정착을 위해 연봉제를 시행하고 있으며, 직원들의 도전 의식 고취를 위해 이윤 배분제를 도입해 실시하고 있습니다. 법정 최저임금 대비 대졸 신입사원의 보수는 높은 수준이며 2022년 임직원 보수 중앙값은 137,190,410원입니다. 임직원 성별에 따른 보수 차별은 없습니다.

구분		단위	2020	2021	2022
임원직(기본급+현금 성과급)	남성	천만 원	N/A	38.5	37.7
	여성	천만 원	N/A	38.5	37.7
관리직(기본급)	남성	천만 원	N/A	9.1	9.5
	여성	천만 원	N/A	8.6	8.9
관리직(기본급+현금 성과급)	남성	천만 원	N/A	16.0	17.1
	여성	천만 원	N/A	15.1	16.0
비관리직(기본급)	남성	천만 원	N/A	6.3	6.7
	여성	천만 원	N/A	4.9	5.2

만족도

삼성화재는 임직원이 업무에 대한 자부심을 느끼며 꾸준히 성장할 수 있도록 창립기념일 표창(매년), 인물상(매분기), 우수부서상(매분기) 등 다양한 시상 제도를 운영하고 있습니다. 업적향상, 혁신, 고객 만족(CS), 조직 문화, 사회공헌, 준법의 부문을 성과평가의 지표로 활용하여 매년 각 부문에서 우수한 성과를 시현하고 회사의 지속가능한 성장에 공헌한 임직원에게 상패를 전달하고 시상금·인사가점 등의 혜택을 제공하고 있습니다. 또한 임직원을 대상으로 직무만족도, 목적의식, 행복, 스트레스 등의 주제로 구성된 만족도 조사를 매년 실시하여 그 점수를 삼성화재의 발전에 반영하고 있습니다.

구분		단위	2020	2021	2022
성별	전체 직원 ¹⁾	점	80.3	78.6	80.1
	남성	점	81.5	80.7	82.3
	여성	점	78.5	73.5	77.5
직급	중간 관리직	점	N/A	79.6	81.2
	사원	점	N/A	78.0	79.0

1) FY2022 목표: 83

Overview

ESG Management

Beyond Insurance
to a Sustainable Future

ESG Fact Book

- Environment
- Social
- Governance
- Sustainable Finance

Appendix

보건안전

Strategy

삼성화재는 고객과 임직원의 안전을 보호하고 사고를 예방하기 위해 안전·보건을 경영 활동의 최우선 가치로 삼고 있습니다. 이에 안전보건 정책을 수립하고 사업장별 위험요인에 대한 자체 평가와 개선 활동을 실시하여, 산업재해사고 예방과 함께 임직원의 안전과 업무 연속성을 강화하고 있습니다. 임직원 안전보건 원칙을 수립하는 한편, 이를 임직원 행동규범 가이드라인에 포함함으로써 전사적인 안전 의식을 고취하고자 노력하고 있습니다. 아울러, 2014년부터 산업안전보건위원회를 설치하여 매분기 안전보건 이슈를 정기적으로 관리 및 감독하고 있습니다. 근로자 대표와 사용자 대표 각각 4인으로 구성된 산업안전보건위원회에서 심의 및 의결된 보건 이슈들을 문서화하고 체계적으로 관리하여 연 1회 이사회에 보고하고 있습니다. 나아가, 협력업체 계약 시 보건 안전 기준을 고려하여 협력업체를 선정하고 있습니다.

[🔗 안전보건관리 정책\(p.09\)](#)

2022년 산업안전보건위원회 주요 의결 내용

- 2022년 건강검진 제휴병원 운영안
- 하절기 식중독 예방 자체점검 결과
- 휴게시설 설치 의무화 관련 후속 조치안
- 2023년 안전환경 운영 계획안
 - ※ COVID-19 상황으로 인해 점검은 제외하고 필수 안전만 의결

삼성화재는 안전한 근무환경 조성을 위해 건축물, 전기시설, 소방시설 및 승강기 안전점검, 공기질 측정, 수질 검사 등을 정기적으로 시행하고 있습니다. 보유 중인 건물에 대하여 정기·특별 점검을 실시하고 있으며 계절별 재난이 예상되는 화재, 풍수해 등에 대해 연 4회 정기 안전 점검과 노후 설비 점검, 화학물질 취급자에 대한 안전 보건 교육 및 점검을 실시하고 있습니다. 사고 발생을 사전에 예방할 수 있도록 안전 수칙 사내 방송 등을 안내 하고, 전 임직원 대상 안전사고 및 재해 발생 시 대처 요령 습득을 위한 정기적인 교육과 모의훈련도 실시하고 있습니다. 임직원 안전의식 제고를 위해 매년 재해 대피 관련 유도 담당자 훈련을 실시하고 있으며, 본사 기준 60명 규모의 대피 담당자를 지정하여 연 3회 교육 및 훈련을 실시하고 있습니다.

Target

삼성화재는 인명 재해, 물적 사고, 법규 위반 등 각종 리스크에 대비하기 위해 안전 환경 목표를 수립하고 있습니다. 정량적 목표 수립에 따른 실행 계획을 설정하고 우선순위를 선정함으로써 안전보건 경영을 강화해 나가고 있습니다. 2023년 기준 목표 결근율은 0.01%이며 산업재해 0건을 목표로 하고 있습니다.

2023년 결근율

0.01%

2023년 산업재해 건수

0건

Assessment

삼성화재는 안전한 근무 환경을 조성하기 위하여 안전보건리스크 평가와 내부 점검을 정기적으로 시행하고 있습니다. 이를 기반으로 매년 안전보건 목표에 대한 진척도를 평가하여 실질적인 안전보건 경영을 도모하고 있습니다. 또한 업무상 상해 및 재난과 같은 비상상황에 대응하기 위해 업무연속성계획(Business Continuity Plan, BCP)을 수립하는 등 각종 조치를 마련하여 전사적으로 관리하고 있습니다. 협력업체 계약 시에도 보건안전 기준을 고려하여 협력업체를 선정하고 있으며 안전보건협의체 운영을 통해 적극적으로 의견을 청취하고 있습니다.

Overview

ESG Management

Beyond Insurance
to a Sustainable Future

ESG Fact Book

- Environment
- Social
- Governance
- Sustainable Finance

Appendix

보건안전

2022 Performance

산업재해 ¹⁾

구분	단위	2020	2021	2022
총 근로시간	시간	10,674,124	10,503,729	10,101,767
결근 임직원	명	47	25	19
결근율 ²⁾	%	0.008	0.013	0.003
근로손실일 ³⁾	일	121	200	65
손실 임직원	명	2	2	1
산업재해	건	1	3	1

- 1) 내부 임직원 기준
2) FY2022 목표: 0.0075
3) 직무상 병결

산업안전

삼성화재는 2022년 보건복지부와 한국건강증진개발원에서 시행하는 건강친화 인증 기업으로 선정되었습니다. 근로자의 건강 증진을 위해 직장 내 문화와 환경을 건강 친화적으로 조성하고 직원 스스로 건강 관리를 적극 수행 할 수 있도록 노력했다는 공로를 인정받은 것입니다. 특히, 2022년 상반기에 임직원을 대상으로 운영한 디지털 건강 관리 프로그램이 임직원 건강 개선에 도움이 되었다는 평가를 받았습니다. 효과가 입증된 해당 프로그램은 2022년 7월 기업체 임직원 전용 비대면 디지털 건강 관리 플랫폼인 ‘애니핏 프로(PRO)’ 앱으로 론칭해 만성 질환 관리 프로그램, 체중비만 관리 프로그램, 마음건강 관리 프로그램이 갖춰진 B2B 서비스로 제공하고 있습니다.

안전 관리

구분	단위	2020	2021	2022
위험성 평가	건	4	4	4
협력업체 안전예방 관리	Y/N	Y	Y	Y

신체적 건강 관리 지원

인체 공학적 업무 환경	허리, 척추에 무리가 가지 않는 인체 공학 설계 기반 업무용 의자를 제공하고 있으며 2015년 부터 허리디스크 등 신체 질환으로 몸이 불편한 직원들을 위해 스탠딩 데스크를 지급하고 있습니다.
조명	전 사옥을 대상으로 조명도를 확인하고 적절한 조명도를 유지합니다.
소음	전 사옥을 대상으로 소음 수준을 관리하고 모니터링하고 있습니다.
내부 공기질	매년 외부 업체로부터 미세먼지, 포름알데하이드, 이산화탄소, 일산화탄소 등의 수치를 포함한 전 사옥의 공기질을 측정하고 있습니다.
습도	매년 전 사옥을 대상으로 습도를 모니터링하고 있으며 장마철에는 제습기를 가동하고 있습니다.
온도	매일 아침과 정오에 전 사옥의 온도를 모니터링하고 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. 사내 식당 내에 영양사를 고용하여 식단의 칼로리와 영양분을 관리하고 임직원들에게 건강한 식단을 제공하고 있습니다.

정신적 건강 관리 지원

직무 관련 스트레스 관리 프로그램	임직원들이 희망할 경우 언제든지 실시할 수 있는 스트레스 진단검사 시스템을 운영하고 있으며 사내 심리 상담실인 마음누리 상담실에서 테스트 결과를 체계적으로 관리하고 있습니다.
스트레스 관리 훈련	삼성화재는 2010년부터 임직원의 건강한 마음 관리를 위해 마음누리 심리상담실을 운영하고 있습니다. 임직원뿐만 아니라 배우자, 자녀까지 상담실을 이용하고 전문 심리상담을 통해 개인 사생활, 양육, 학업 등 다양한 고민과 스트레스를 해소할 수 있도록 지원하고 있습니다. 더불어, 2013년부터 전국 지점망을 운영 중인 외부 전문상담 기관과 연계하여 성격·심리검사를 방문 및 온라인 상담으로 편하게 참여할 수 있도록 지원하고 있습니다.

사고 및 위반

구분		단위	2020	2021	2022
안전사고	중대재해 사고	건	0	0	0
법규 위반	위반	건	0	0	0
	과태료	천 원	0	0	0
	벌금	천 원	0	0	0

Overview

ESG Management

Beyond Insurance
to a Sustainable Future

ESG Fact Book

- Environment
- Social
- Governance
- Sustainable Finance

Appendix

인권

Strategy

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. 삼성 경영원칙, 삼성화재 행동규범 가이드라인 및 협력업체 행동규범 가이드라인에 임직원에 대한 차별 금지, 다양성 존중, 아동 인권 보호 및 강제노동 금지 등 인권보호 원칙을 명문화하고 삼성화재의 전 임직원 및 협력사가 이를 준수하고 있습니다. 또한, 사내에서 발생할 수 있는 인권침해 유형인 직장 내 괴롭힘 및 성희롱에 대한 금지 정책을 시행하여 임직원 인권 보호와 안전한 근로환경을 조성하고 있습니다. 직장 내 괴롭힘 및 성희롱에 무관용 원칙을 선언 및 적용하고 조사 결과와 피해 직원의 의견에 따라 근무 장소 변경, 배치 전환, 유급휴가 등의 조치를 취함으로써 피해 당사자 보호를 최우선으로 두고 있습니다.

[☞ 인권 정책\(p.34\)](#)

[☞ 성희롱 및 직장 내 괴롭힘 금지\(p.06\)](#)

인권 이슈 관리 프로세스



Target

삼성화재는 구성원을 비롯한 모든 이해관계자의 인권을 존중하고 보호하기 위하여 영향을 미치는 모든 범위에서 발생 가능한 인권리스크를 파악하고 부정적 영향을 예방하기 위해 노력합니다. 인권 전담부서에서 동향 및 리스크를 파악하여 매년 1회 이상 인권 정책에 대한 개정을 검토할 예정입니다. 이를 이사회 및 ESG 아젠다 정기 논의 시점에 포함하여 이슈 발생 시 단순 관리하는 구조가 아닌 체계적이고 주기적인 관리·감독·모니터링 및 보고 프로세스 구축을 통해 구체적인 관리 기준을 수립하겠습니다. 또한 인권영향평가 연 1회 이상 실시를

목표로 인권 경영 시스템 수립 과정에 인권영향평가 결과를 반영할 예정입니다. 인권영향평가 실시 후 발굴된 리스크 및 개선과제에 대하여 우선순위를 정하고 인권 관리 개선 계획을 수립하여 과제를 이행해나가겠습니다. 추가적으로 개선이 필요한 영역에 대해 부서별 협의를 거쳐 과제를 발굴하고 사업장 내 적용하며 주기적인 검토를 통해 이해관계자 인권 향상에 기여하겠습니다.

Assessment

인권리스크 식별 및 실사

삼성화재는 UN 기업과 인권 이행 지침(UN Guiding Principles on Business and Human Rights) 등 국내외 인권 표준 및 가이드라인에 기반하여 인권경영 주요 영역을 식별하고 주요 영역에 대해 평가를 실시 하였습니다. 본 평가는 임직원 및 협력사에서 발생할 수 있는 인권리스크를 도출하기 위하여 전 사업장을 대상으로 실시하며 합병 인수 등 새로운 비즈니스 관계에서 발생가능한 인권리스크, 삼성화재와 사업관계를 맺는 모든 이해관계자¹⁾를 고려합니다. 주요 평가 영역은 ① 인권경영체계, ② 밸류체인 인권리스크 식별, ③ 고충처리 및 구제, ④ 모니터링 및 공시로 이루어졌으며, 각 영역 별 세부 파트를 삼성화재의 비즈니스 밸류체인을 고려하여 진행하였습니다.

1) 임직원, 아동, 여성, 지역사회 주민(토착민 및 이주 노동자), 제3자 계약 임직원

인권영향평가 프로세스



인권

인권영향평가 영역

인권경영체계	인권 정책 선언 및 고위 경영진의 지지
	인권 정책 개발
	인권경영시스템 수립
	자원배분
	인권영향평가 시행
	소통 및 교육
	제재 및 인센티브
밸류체인 인권리스크 식별	정부 협력 및 공동 노력
	근로조건 및 임금
	단체결사의 자유
	강제노동
	아동노동
	차별금지
	동등보수
	보건 및 안전
	전염성 질환에 대한 조치
	개인정보보호
	환경권
	지역사회 영향력
	사업파트너 및 공급망 관리
	신규 사업리스크 식별
	제품 및 서비스 관리
고충처리 및 구제	고충처리 메커니즘
	구제 및 완화
모니터링 및 공시	성과 모니터링
	이해관계자 공시

인권영향평가 시행 및 개선조치 비율 ¹⁾

임직원	평가 비율	100%
	리스크 발견 비율	4.89%
	개선 조치 비율	100%
협력업체	평가 비율	100%
	리스크 발견 비율	3.26%
	개선 조치 비율	100%
지역사회	평가 비율	100%
	리스크 발견 비율	3.26%
	개선 조치 비율	100%
고객	평가 비율	100%
	리스크 발견 비율	3.80%
	개선 조치 비율	100%

1) 삼성화재는 발굴된 인권리스크에 대한 개선 조치 비율 100% 유지를 중장기 목표로 보유하고 있습니다.

Overview

ESG Management

Beyond Insurance
to a Sustainable Future

ESG Fact Book

- Environment

Social

Governance

Sustainable Finance

Appendix

인권

인권리스크 도출 및 개선

주요 인권 영역 및 리스크 식별	이해관계자	주요 과제 이행 사항
고용 및 보수 · 장애인, 경력단절여성 등 취약노동자 차별 가능성 · 다양성 및 균등한 기회 제공		· 직장 내 인권침해 예방 및 고충처리시스템 활성화 · 직장 내 괴롭힘 심의위원회 운영 · 폭언 신고 센터, 직장 내 괴롭힘 상담실, 고충 상담실, 인사 상담실, 성희롱 상담실 운영
강제 및 아동노동 · 부당한 노동 및 의무적 초과 노동 방지 · 일과 삶의 균형 확보		· 여성 임직원 역량 개발 지원 및 여성 리더십 강화 · 2030년까지 전체 여성 임직원 비율 50% 확대 목표 · 법정 근로시간 준수 및 일과 삶의 균형 정착을 위한 체계 구축 · 주 52시간제 실시 및 월별 출퇴근 기록 점검을 통한 월 208시간 준수 검토 · 자율선택형 유연근무제 실시
산업안전 보장 · 신체 및 마음건강 증진 · 취약노동자에 대한 보호 조치 · 전염성 질환에 대한 대응 전략 및 조치 이행	임직원	· 안전보건 관리체계 구축 · 안전보건 정책 제정 · 안전보건리스크 평가 및 점검 진행 · 업무연속성계획(Business Continuity Plan) 수립
		· 임직원 신체 및 정신 건강 관리 · 종합건강검진 실시 · 직무 관련 스트레스 관리 프로그램 운영 · 마음누리 심리상담실 운영
책임있는 공급망 관리 및 상생협력 · 인권이슈 발생 시 조치 · 공급망 인권경영 관리 확대 · 고객 응대 지원 감정노동자 보호 필요		· 임산부 및 장애인 보호 조치 · 출산 전/후 휴가, 육아휴직, 임신/육아기 근로시간 단축
	협력업체	· 고객 응대 직원 건강 및 권리 보호 · 고충 처리 임직원 대상 지원 프로그램 및 상담센터 운영
신사업리스크 식별 · 인수, 합병, 신규 사업 추진 시 잠재리스크 발생 가능성		· 협력업체 사회적책임 행동규범 적용 · 윤리, 인권, 안전, 환경 등 책임있는 기업운영을 위한 행동규범 적용
환경권 보장 · 사업장 주변 환경 위험성	지역사회	· 투자 과정에서의 ESG 요소 고려 · 책임투자 정책 및 ESG 보험 언더라이팅 정책 개정
고객 권익 보호 · 고객 정보보호 유출 가능성		· 금융소비자보호 체계 구축 · 기술적/관리적 대책 확대(고객 정보 암호화, 보안장치 강화 등) · 온라인 소비자보호 센터 운영 · 발생 가능 위험 사전 안내 및 제품 및 서비스 관리 · 고객의 소리를 통한 고객 불편, 불만, 건의사항 등을 적극 반영(24시간 이내 처리 원칙 수립) · 고객권익보호위원회 운영 · 소비자보호위원회 운영
금융 접근성 보장 · 고령층, 장애인, 아동 등 취약계층의 금융 접근 어려움	고객	· 고객 소통 강화 · 고령층, 장애인, 아동 등 금융 취약계층의 금융 접근성 개선 및 금융 역량 강화 · 청각장애인을 위한 수화상담실 운영 · 홈페이지 내 장애인 전용 메뉴 구축(동영상 자막, 대체 텍스트, 색맹·색약 고객을 위한 디자인 제공) · 고연령 고객을 위한 ARS 멘트 없이 즉시 연결되는 콜센터 원스톱 서비스 마련 · 고령층을 위한 금융 교육 및 보험 서비스 확대 · 교통사고 유자녀 및 저소득 가정 공부방 지원 사업 · 초/중/고등학교 학생 대상 금융 교육 시행

인권

2022 Performance

신고 처리

구분	단위	2020	2021	2022
신고	건	-	6	1
처리	건	-	6	1

인권 교육

구분	단위	2020	2021	2022
임직원 1인당 인권 교육	시간	-	3	3
성희롱 예방 교육	시간	-	1	1
장애인 인식 개선 교육	시간	-	1	1
직장 내 괴롭힘 방지 교육	시간	-	1	1

공급망 관리

판매채널(RC, GA)/ 자동차 협력업체 관리

Strategy

삼성화재는 협력업체를 사업의 동반자로 인식하고, 책임있는 기업 운영을 독려하는 차원에서 ‘협력업체 사회적 책임 행동규범’을 제정하였으며 공정거래 프로세스를 바탕으로 거래 투명성을 높이고 있습니다. ‘협력업체 사회적 책임 행동규범’은 반부패, 법규준수, 아동노동금지, 차별금지, 사고예방, 질병관리, 환경오염 최소화, 환경보존의 8가지 원칙을 준수한다는 내용으로, 정비업체, 판매채널 등 삼성화재의 모든 협력업체가 이를 준수하도록 권고하고 있습니다. 계약 시 자발적 동의 서명을 권고함으로써 협력업체의 사회적 책임 경영 실천을 위한 변화를 유도하고 있습니다.

협력업체 임직원과의 주기적 미팅, 모니터링 등을 통해 협력업체의 사회적 책임 이행 여부를 점검하고 있으며, 우수 기업에게는 장기계약 등 인센티브를 제공함으로써 협력업체가 윤리준수, 인권보호, 안전관리, 환경보호를 지속적으로 강화할 수 있도록 도모하고 있습니다. 아울러, 삼성화재는 고객 만족 서비스를 실현하기 위해 파트너의 역량 강화를 위한 다양한 프로그램 활동을 전개하고 있습니다. 협력업체를 대상으로 만족도 조사, 불편사항 청취 및 개선 활동을 실시하고 사내·외 행사 및 세미나 참여 연계 등을 통해 협력업체 경쟁력 향상을 지원하고 있습니다.

🔗 삼성화재 협력업체 사회적책임 행동규범 정책(p.52)

공급망 관리

판매채널(RC, GA)/ 자동차 협력업체 관리

2022 Performance

주요 파트너 현황

삼성화재는 영업파트너, 보상파트너, 정비업체 등 다양한 파트너들과 함께 보험업을 영위하고 있습니다. 협력업체의 사회적 책임경영 실천 및 변화를 유도하고자 모니터링을 통해 고객만족도를 평가하고 있으며, 출동업체에 대한 고객만족도 점수는 3년 연속 상승하였습니다.

구분		단위	2020	2021	2022
영업파트너	보험설계사	명	39,372	40,435	37,231
	보험대리점(개인, 법인)	개	4,835	5,049	5,028
	보험대리점(금융기관)	개	49	49	53
보상파트너	사고/고장 출동업체	개	1,541	1,527	1,479
	수리/정비업체	개	1,939	1,989	2,077
	손해사정업체	개	14	14	14
손해보험협회	우수설계사	명	6,551	6,703	6,164
정비업체	우수 협력 정비업체	개	976	995	1,055
	친환경 수리 평가 (범퍼 복원 수리율) ¹⁾	%	45.1	46.0	46.1
	복원수리 기술 교육 ²⁾	건	COVID-19로 인한 미실시	COVID-19로 인한 미실시	COVID-19로 인한 미실시
출동업체	사고 출동업체	점	96.1	96.2	96.2
고객만족도 평가	고장 출동업체	점	98.0	98.1	98.3

1) FY2022년 목표: 47 이상

2) FY2022년 목표: 50 이상

주요 파트너 사회적책임 행동규범 동의율

구분		단위	2020	2021	2022
총계	대상업체 수	개	-	46,900	43,748
	동의업체 수	개	-	46,886	43,748
	미동의업체 수	개	-	14	0
	동의율	%	-	100.0	100.0
판매채널(RC, GA)	대상업체 수	개	-	45,484	42,259
	동의업체 수	개	-	45,484	42,259
	미동의업체 수	개	-	0	0
	동의율	%	-	100.0	100.0
애니카 서비스	대상업체 수	개	-	1,407	1,479
	동의업체 수	개	-	1,394	1,479
	미동의업체 수	개	-	13	0
	동의율	%	-	99.1	100.0
지급심사 위탁업체	대상업체 수	개	-	9	10
	동의업체 수	개	-	8	10
	미동의업체 수	개	-	1	0
	동의율	%	-	88.9	100.0

Overview

ESG Management

Beyond Insurance
to a Sustainable Future

ESG Fact Book

- Environment
- Social
- Governance
- Sustainable Finance

Appendix

공급망 관리

판매채널(RC, GA)/ 자동차 협력업체 관리

파트너 지원 시스템

영업파트너

삼성화재 RC는 리스크 컨설턴트(Risk Consultant)의 약자로, 고객에게 최적의 보험 컨설팅과 진정성 있는 서비스를 제공하는 금융 종합전문가이자 삼성화재의 중요한 영업파트너입니다. RC는 완전판매 준수 활동을 실천하여 고객과의 신뢰를 높이고 있습니다. 약관 내용 설명, 청약서 자필서명, 청약서 부분 전달 이행 등 고객에게 정확하고 올바른 상품 설명을 제공하고 건전한 보험영업 문화가 정착될 수 있도록 힘쓰고 있습니다. 정도영업 보험강령에 따른 임직원과 RC의 정도영업 실천 노력에 힘입어 최근 3년간 고객 정보의 유출 등 고객 정보 보호와 관련한 위반 제재 건수 0건을 기록했습니다.

삼성화재 보험설계사 2,000명을 대상으로 직업 만족도 설문조사를 실시한 결과 응답자 중 82.3%가 삼성화재 RC에 만족한다고 응답하였습니다. 삼성화재 RC를 추천하는 이유로는 업계 최고 수준 신인 수수료 제도 42.9%, 업계 최초 24시간 디지털 영업 시스템 운영 36.5%으로 나타났습니다. 삼성화재 RC로서 자부심을 느끼는 부분은 손해보험업계 1위 브랜드(51.6%), 디지털 영업지원 시스템(22.5%), 체계적인 교육 지원(22.4%)으로 나타났습니다. 이를 통해 전문 RC로 활동할 수 있는 체계적인 교육을 지원하고 모바일 기반의 현장 완결형 영업 시스템을 갖췄다는 점이 높이 평가받았음을 확인할 수 있었습니다. 삼성화재는 향후에도 RC의 업무 환경을 향상시켜 직업 만족도를 제고해 나가겠습니다.

기초 교육 과정	경력 1년 이하 신인 RC를 대상으로 보험 및 컨설팅 영업의 기초를 확립합니다. 삼성화재의 체계적인 교육 과정을 통해 영업 경험이 부재한 RC도 보험의 필요성과 유익함을 인지하여 자신감 넘치는 전문 컨설턴트로 성장할 수 있도록 지원하고 있습니다.
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 교육 과정을 제공함으로써 업계 최고의 컨설턴트로 성장할 수 있도록 적극 지원합니다.
삼성화재 영업+ 삼성화재 영업+	대면 채널의 영업 경쟁력 강화를 위해 PC와 스마트폰 기반의 '삼성화재 영업+'를 출시했습니다. 업무처리 속도를 높이고 UI 적용을 최적화함으로써 고객의 접점에서 영업활동을 하는 RC에게 개선된 업무 환경을 제공하고 있습니다. 평일 주말이나 저녁에도 스마트폰을 통해 고객 상담부터 계약 체결까지 모든 업무를 원스톱으로 처리할 수 있도록 서비스를 지원하고 있습니다.
활동 지원 시스템	가입고객 관리부터 고객관계관리(CRM, Cusomer Relationship Management) 분석에 기반한 고객 발굴, 각종 고객 관리용 툴 등 체계화된 고객 관리 프로세스와 시스템 활용을 지원하고 있습니다. 업계 최고 수준의 활동 지원 시스템으로 RC의 영업 활동의 효과성을 높이고자 합니다.
바로통 삼성화재 바로통	RC의 영업활동 지원을 위한 대고객용 모바일 콘텐츠 전송 시스템입니다. 스마트폰, 갤럭시북, PC를 활용하여 언제, 어디서나 고객에게 보험 니즈에 대한 환기 및 친숙한 터치자료를 문자로 간편하게 전송할 수 있습니다.
컨설팅 시스템	현재 고객의 보험 가입 내역을 한눈에 살펴보고 부족한 보장을 확인할 수 있는 시스템입니다. 이를 바탕으로 RC는 고객 맞춤형 보험 플랜을 제안합니다.
학습플랫폼 'MOVE'	RC의 성장을 지원하기 위해 학습플랫폼인 'MOVE'를 오픈하여 운영하고 있습니다. MOVE는 RC들이 PC나 모바일 기기를 활용하여 시·공간의 제약 없이 자기주도형 학습을 진행할 수 있도록 설계되어 있습니다. 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)	30~49세의 여성을 중심으로 한 'SF (Success of Forty)' 지점을 운영하고 있습니다. 2019년 5월营业을 시작한 SF지점은 RC의 교육 및 활동시간을 육아 환경에 맞추어 진행하는 등 출산과 육아로 경력이 단절된 여성을 위한 여성친화적 근무 환경을 조성하고 있습니다.
R림	삼성화재 최초 RC의 사진과 인사말이 탑재된 개인화된 미니블로그로, 보험 니즈 환기 및 자료, 제휴쿠폰 등을 카카오톡으로 고객에게 전송할 수 있는 친숙터치 톨입니다. R림은 2023년 하반기 고객 셀프 보장분석 서비스를 통해 미개척 지인의 가망고객화 및 설계 동이가 가능해지며, 궁극적으로 보험료 계산, 미니보험 탑재도 진행될 예정입니다.

공급망 관리

판매채널(RC, GA)/ 자동차 협력업체 관리

보상파트너

삼성화재는 고객에게 신속하고 정확한 보상 서비스를 제공하기 위하여 전국의 출동업체, 정비업체 등과 업무 제휴를 맺고 있습니다. 삼성화재 자동차보험을 가입한 고객이 차량 사고 및 고장 출동을 요청할 경우, 주요 보상파트너인 출동업체가 현장에 즉시 출동하여 고객에게 안심 서비스를 제공함으로써 피해 확대를 방지하고 있습니다. 애니카랜드와 우수 정비 협력업체 애니카패밀리센터(AFC)는 삼성화재와 함께하는 윤리경영 실천 정비업체로, 신속하고 정직한 정비를 통한 고객 만족 서비스 향상을 위해 노력하고 있습니다. 또한 보상파트너와의 동반성장을 도모하기 위해 다양한 프로그램 활동을 전개하고 있습니다.

우수협력업체 대표자 해외 연수 프로그램	고객 서비스 및 수리 품질이 우수한 협력업체를 대상으로 해외 선진 기술 체험을 통한 고객 서비스 경쟁력, 경영마인드 향상을 목적으로 해외 연수 프로그램을 운영하고 있습니다.
기술 교육 지원	수리 품질 향상 및 고객 차량 가치 하락 방지를 위해 신기술, 신차종, 복원 수리 기술 교육을 지원하고 있습니다.
신규 출동자 컨설팅	신규 출동자의 조기 정착을 위한 CS 입문 및 출동업의 가치 공유, 서비스 레벨 향상을 위해 컨설팅을 제공하고 있습니다.
사각지대 컨설팅	컨설팅 참여 기회가 적은 외곽지 출동업체의 CS 향상 및 로열티 제고를 위해 별도 컨설팅을 제공하고 있습니다.
애니카랜드 창업 과정	애니카랜드점의 경쟁력 증진을 위해 신규 랜드점 입문 및 창업 컨설팅 과정을 제공하고 있습니다.

고충 청취 및 소통

삼성화재는 영업파트너 및 보상파트너의 고충을 파악하고 해소하기 위해 간담회를 정기적으로 운영하고 있습니다. 2022년에는 사업단별 대표 RC 간담회를 통해 회사의 경영 방향을 공유하고 영업 현장 활성화를 위한 건의 사항을 청취하는 시간을 가졌습니다. 또한, 영업파트너들의 온라인, 모바일 영업환경 구축을 통해 COVID-19 상황 하에서도 영업활동을 총력 지원하였습니다.

우수인증설계사 양성

매년 손해보험협회에서는 보험설계사의 전문성 및 완전판매 등을 제고하기 위해 활동연수, 계약 유지율, 모집 질서 준수율 등이 우수한 보험설계사(대리점)를 선정하여 우수인증과 블루리본을 수여하고 있습니다. 2022년 전체 손해보험사 우수인증설계사 가운데 삼성화재 RC 6,164명이 선정되어 우수인증 전체의 33%를 차지 하였습니다.

블루리본은 5년 연속 우수인증설계사 중 모집 질서 위반 여부와 13·25회차 계약유지율, 근속연수, 계약 건수 등 심사를 통과한 이들에게 수여되는 상으로써, 삼성화재 RC 823명이 블루리본 수상자로 선정되었습니다. 이는 블루리본 수상자 중 34%에 해당되며, 국내 손해보험사 중 가장 많은 설계사가 금융 전문가로 인정받았습니다.

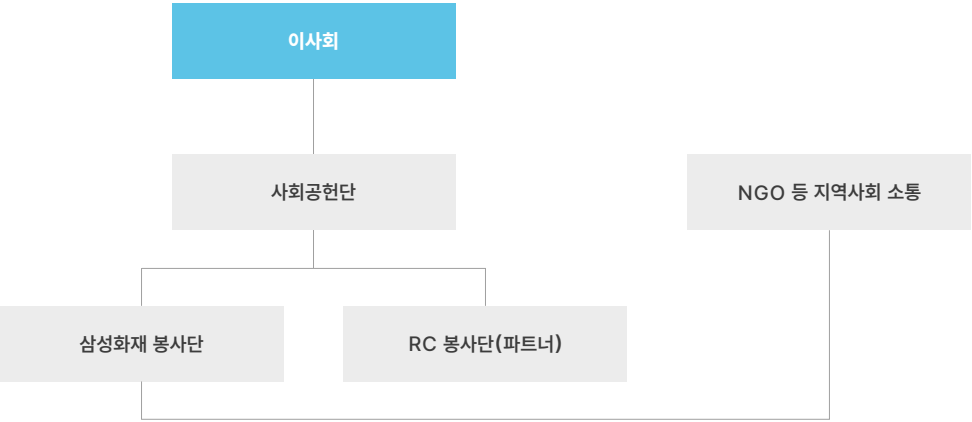
구분	단위	2020	2021	2022
블루리본 수상자	명	774	974	823

포용적 보험 및 사회공헌

Strategy

삼성화재는 포용적 금융 실천을 주요 과제로 인식하며 사회적 약자를 포용하는 보험 상품과 사회적 가치를 높이는 사회적 보험 상품을 제공하고 있습니다. 디지털 플랫폼을 기반으로 포용금융을 확대하여 보험의 보호 사각 지대가 없도록 노력합니다. 한편 삼성화재는 ‘함께 가요 미래로! Enabling People’을 사회공헌 비전으로 수립 하여 사회적 책임을 적극적으로 수행하고 있습니다. 특화사업, 삼성 공동사업, 지역기여 사업을 중심으로 사회공헌 활동을 활발히 추진해나가며 지역사회 가치를 창출하고 있습니다.

사회공헌 추진 조직



사회공헌 추진 원칙

1. 보험업의 특성 및 조직역량을 활용한 사회공헌 사업을 통해 전문성 확보 → **UN SDGs No. 3**
2. 지역사회 자생력 강화를 위한 지속적 활동 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**

Target

2023년 사회적 보험 상품 확대

5,000억 원

2022 Performance

포용적 보험 상품·서비스

삼성화재는 보험의 사회적 책임을 다하는 포용적·사회적 보험 상품을 제공하고 있습니다. 2022년 포용적·사회적 보험 상품의 매출은 총 4,195억 원이었으며 이를 통해 사회적 책임을 다하는 사회적 보험 상품을 확대하고자 2023년까지 총 매출 5,000억 원 달성을 목표로 설정하였습니다. 특히 소외 계층을 대상으로 맞춤형 금융·비금융 적 서비스를 제공하여 재정적인 어려움을 해소하고자 합니다. 포용적 금융의 지속적 개선을 위하여 소외 계층의 피드백을 수렴하고 상품 제공 절차에 대한 이해도 증진을 위하여 노력합니다.

저소득층

친서민나눔자동차보험특약보험은 기초생활수급자 등의 경제적 부담을 경감하고자 출시된 보험 상품으로, 동일한 보장 내용으로 저렴한 보험료의 혜택을 제공하고 있습니다.

구분		단위	2021	2022
친서민나눔자동차보험특약	사회적 KPI	수혜자 수(가입 건수)	13,106	12,080
	비즈니스 KPI	거수액	8,579백만 원	8,054백만 원

Overview

ESG Management

Beyond Insurance
to a Sustainable Future

ESG Fact Book

- Environment
- Social
- Governance
- Sustainable Finance

Appendix

포용적 보험 및 사회공헌

저소득층아동보험은 질병·상해 위험으로부터 경제적 기반이 취약하고 각종 위험에 노출된 저소득층 아동을 보호하기 위한 보험 상품으로, 서민금융진흥원과 휴면보험금을 활용해 차상위계층의 한부모·조손·다문화가정의 17세 이하 아동을 대상으로 보장성 소액보험을 지원하고 있습니다.

구분		단위	2021	2022
저소득층아동보험	사회적 KPI	가입 건수	2	1
		수혜자 수	213,894	155,554
	비즈니스 KPI	거수액	1,308백만 원	831백만 원

장애인

장애인복지시설우대 종합보험은 장애인 복지시설에서 발생할 수 있는 화재, 배상책임, 시설 이용자의 상해위험을 보장해주는 보험 상품입니다.

구분		단위	2021	2022
장애인복지시설우대종합보험	사회적 KPI	수혜시설 수(가입 건수)	19	16
		비즈니스 KPI	거수액	11백만 원
			11백만 원	9백만 원

외국인 근로자

외국인근로자전용보험은 외국인 근로자의 업무상 재해 이외의 상해 또는 질병사고 발생, 귀국 경비 필요 등에 대비하여 상해보험, 귀국 비용 보험, 출국 만기보험 등을 제공하고 있습니다. 외국인이 쉽고 편리하게 보험 상담을 받고 가입할 수 있도록 외국인 전용 상담센터 및 홈페이지를 운영하고 있습니다.

구분		단위	2021	2022
외국인근로자전용보험	사회적 KPI	수혜자 수(가입 건수)	159,417	398,601
	비즈니스 KPI	거수액	346,380백만 원	398,730백만 원

자원봉사

자원봉사 중 발생할 수 있는 사고로 인한 자원봉사자들의 신체 상해 및 시설 소유자에 대한 배상책임을 담보하는 보험 상품을 제공하고 있습니다.

구분		단위	2021	2022
자원봉사종합보험	사회적 KPI	수혜자 수(가입 건수)	-	223
	비즈니스 KPI	거수액	-	3,087백만 원

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 보험 상품을 제공하고 있습니다.

구분		단위	2021	2022
실버자원봉사활동종합보험	사회적 KPI	수혜자 수(가입 건수)	606,500	628,395
	비즈니스 KPI	거수액	6,785백만 원	5,863백만 원

사이버사고

2023년 2월, 삼성화재는 사이버범죄가 증가하고 다양한 온라인상의 위험이 증가함에 따라 기업들이 많이 가입하던 사이버보험을 개인이 가입해 사이버위험에 대비할 수 있도록 하는 개인형 사이버사고 보상보험 상품을 출시 하였습니다. 사이버 금융범죄 피해, 인터넷 직거래·쇼핑몰 사기 피해, 온라인 활동 중 배상책임 및 법률 비용 등을 담보별로 200만 원 한도에서 보장받을 수 있도록 지원하고 있습니다.

사회적 보험 상품 매출

구분	단위	2020	2021	2022
사회적 보험 상품 매출 ¹⁾	억 원	4,197	3,663	4,195

1) FY2023 목표: 5,000

Overview

ESG Management

Beyond Insurance
to a Sustainable Future

ESG Fact Book

- Environment
- Social
- Governance
- Sustainable Finance

Appendix

포용적 보험 및 사회공헌

사회공헌 투자 및 기부

구분	단위	2020	2021	2022
사회공헌 투자	억 원	144.0	125.3	136.1
자선적 기부	현금 기부	천 원	6,769,994	4,297,582
	현물 기부	천 원	4,847,043	5,587,066
	사업간접비	천 원	2,781,931	2,647,351
	총봉사활동	시간	49,767	19,770
정치 기부금 ¹⁾	억 원	-	-	-

1) 삼성화재는 법인 또는 단체의 정치자금 기부를 금지하는 국내 정치자금법 및 청탁금지법을 엄격히 준수하고 있으며 정치 자금 일체를 제공하지 않습니다.

포용적 지원

안전생활 지원

교통안전문화연구소

교통안전문화연구소(이하 ‘교통연구소’)는 선진 교통문화 정착과 교통사고 ‘제로(Zero)’ 사회 구축을 위해 설립된 우리나라 최초의 교통안전 분야 전문 민간 연구 기관입니다. 교통연구소에서는 국가 교통사고 사망자 목표 달성 및 고객 사고 예방을 위해 교통안전 3대 요소(도로 환경, 자동차, 운전자)를 중심으로 체계적이고 과학적인 연구를 수행하고 있습니다. R&D 결과를 기반으로 교통안전 정책개발·제도개선, 교통약자 및 사고 취약지역 안전 교육 등을 추진하고 있습니다. 교통연구소는 지금까지 장애인 주차구역, 안전속도 5030 정책 등 총 55건의 법 개정에 기여하였으며, 2022년 4월에는 교통연구소 주관으로 NGO, 정부, 국회, 공공·연구기관, 학계가 참여하는 교통안전정책 자문위원회를 신설하여 운영하고 있습니다.

삼성화재교통박물관

삼성화재교통박물관은 우리나라 최초의 자동차 전문 박물관으로, 세계 여러 나라 자동차의 역사적 배경을 소개하고 한국의 자동차 문화 발전을 도모하고자 자동차 관련 문화유산을 수집, 연구, 보존해 오고 있습니다. ‘어린이 교통안전 교육’을 실시하여 어린이들에게 일어나기 쉬운 교통사고 유형 및 예방법 등을 어린이들의 눈높이에서 알기 쉽게 체험의 기회를 제공함으로써 어린이 교통사고 예방을 위해 노력합니다. 2022년 5월부터 오프라인 안전 교육을 재개하였으며, 2023년 개관 25주년을 기념하여 모빌리티를 테마로 하는 박물관 전체 리뉴얼을 준비하고 있습니다. 기존 자동차 전문 박물관이라는 프레임에서 탈피 하여 과거와 현재 그리고 미래의 모빌리티를 다양하게 체험하며 즐길 수 있는 복합문화공간으로 탈바꿈될 것입니다.

장애인 지원

시각장애인 안내견 지원

삼성화재는 1993년부터 시각장애인의 눈이 되어줄 수 있는 안내견을 배출하여 시각장애인에게 무상으로 분양해 왔습니다. 2022년에는 15두(누계 270두)를 분양하였으며 안내견과 함께한 시각장애인들은 현재 대학생부터 교사, 공무원, 피아니스트 등 다양한 분야에서 당당한 사회의 일원으로 성장하였습니다. 이는 기업(안내견 분양), 시민(자원봉사), 정부(법/제도 개선)가 모두 함께 참여하는 시민참여형 사회공헌 사업의 표본으로 불리고 있습니다. 2023년에도 15두 내외의 안내견을 양성하여 무상 분양할 계획이며, 사업 30주년을 맞이하여 다양한 안내견 인식 개선 행사를 진행할 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 학생이 전문 연주인으로 자립할 수 있도록 양성하는 ‘비바챔버앙상블’을 2015년 창단하여 정기적인 교육과 공연 기회를 제공, 장애에 대한 긍정적인 이미지를 제고하고자 노력하고 있습니다. 2022년에는 비바챔버앙상블의 정기연주회를 개최하여 장애 학생들이 성장하는 모습을 다양한 무대를 통해 관객들에게 선보였으며, 2023년 4기 활동으로 이어가고자 합니다.

청소년 장애인식 개선 사업

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. 2022년에는 장애 이해 드라마 <너만의 거리에서, 우리는>을 장애인의 날에 배포하여 전국 중·고등학교에서 교육용으로 활용하였습니다. 이와 더불어 장애인먼저실천운동본부, 소년한국일보와 공동으로 매년 전국 초·중·고등학생 백일장을 개최하고 있습니다. 2022년에는 장애인과 소통하기 위한 나의 작은 실천에 대한 학생들의 글 등 총 1,617개 학교에서 2만 1,386편을 응모하였으며 우수 작품들을 선정해 시상을 진행했습니다.

Overview

ESG Management

Beyond Insurance to a Sustainable Future

ESG Fact Book

Environment

● Social

Governance

Sustainable Finance

Appendix

소외계층 지원

교통사고 유자녀 지원

삼성화재는 1993년부터 부모가 교통사고로 사망하거나 경제적 능력을 상실한 가정의 교통사고 유자녀를 선정하여 매월 장학금 지급 및 상급 학교 진학 축하선물, 생일선물, 명절선물 등 경제적인 지원을 제공하고 있습니다. 1:1 임직원 결연을 통한 멘토링 프로그램, 임직원과 함께하는 문화 체험 활동, 가정 방문 등 정서적 지원도 함께 진행하고 있으며, 2022년에는 교통사고 유자녀 38명을 대상으로 경제적·정서적 지지를 통해 건강한 사회구성원으로 성장할 수 있도록 지원하였습니다.

농어촌 돌기 온라인 장터 운영

삼성화재는 일손 부족, 기상이변 등으로 어려움을 겪는 농어촌 경제를 살리기 위해 매년 설과 추석 기간, 농산물 판로 확대 지원을 위한 임직원 대상 농산물 온라인 장터를 운영하고 있습니다.

삼성화재봉사단

삼성화재봉사단은 임직원으로 구성되어 삼성화재의 사회공헌 활동에서 가장 중추적인 역할을 담당하고 있습니다. 2022년 기준 전국 294개 임직원 봉사단을 운영하고 있으며, 2022년에는 임직원이 복 멘토링 프로그램에 참여하여 일대일로 매칭된 교통사고 유자녀 장학생에게 응원의 메시지가 담긴 엽서와 도서를 전달하는 세 차례에 걸쳐 정서적 교류 활동을 진행하였습니다. 계속되는 COVID-19 상황으로 인한 임직원 대면 봉사활동의 제한에도 불구하고 비대면 핸드온 키트 제작을 통한 사회공헌 활동도 진행하였습니다. 미소천사 바니 팝업북, 위기가정 아동을 위한 북커버, 저소득층 아동을 위한 자개모빌 등 임직원들이 수혜자에게 필요한 물건을 정성을 담아 직접 제작하여 사회복지기관 및 단체 등에 전달함으로써 이웃 사랑을 실천하였습니다. 또한, COVID-19 이후 3년 만에 헌혈 캠페인을 진행하였습니다. 본사 근무자는 건물 인근 적십자사 헌혈버스를 이용하고, 이 외 사업장의 경우 가까운 헌혈의 집을 방문해 개별 헌혈 후 헌혈증서 실물을 회사로 기부하는 등 겨울철 혈액 수급난 해소에 일조하였습니다.

드림카 프로젝트

삼성화재에니카손사는 2013년부터 삼성화재 우수협력정비업체, 한국장애인재단과 협업하여 경제적 어려움으로 인해 차량 정비에 소홀한 저소득층 장애인 개인 및 단체의 차량 점검과 정비를 지원하는 사회공헌 활동에 적극 참여하고 있습니다. 장애인 이용자의 안전을 위한 드림카 프로젝트는 2022년 40대, 현재까지 누적 426대 차량을 선정하여 무상 정비를 지원하였습니다.

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 방식으로 운영되고 있습니다. 2022년 12월 말 정규직 임직원 기준 드림펀드 가입률은 71.2%이며 당해 적립된 드림펀드 기금은 총 1,073,770,860원입니다. 드림펀드는 2022년 말까지 누계 약 225억 원이 적립되어 임직원 명의 사업인 비바챔버 앙상블, 핸즈온 봉사활동 운영 등에 활용되고 있습니다.

글로벌 사회공헌

해외 법인 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. 바둑 대회 사상 최초로 '오픈전', '상금제'를 도입했고 '시니어조', '여성조', '월드조' 신설 등 끊임없는 변화와 혁신을 통해 세계 바둑계의 트렌드를 선도하고 있습니다.

삼성 공동사업

드림클래스

삼성화재는 교육 여건이 부족한 저소득 중학생에게 기초학습, 미래역량, 진로탐색 교육과정 등을 제공하는 드림클래스를 운영하고 있습니다. 대학생, 전문가, 임직원이 참여하는 입체적 멘토링으로 2012년부터 진행되어 총 중학생 8.9만 명, 대학생 2.4만 명이 참여하였습니다.

생명존중(자살예방)

삼성화재는 삼성 금융사와 협력하여 생명존중사업을 운영하고 있습니다. 구체적으로 급증하는 청소년 자살률 감소를 위해 중·고등학교 학생 대상으로 위기 또래를 발견하고 전문가에게 연결하는 라이브키퍼로 양성하고자 합니다. 또한 모바일에 익숙한 청소년들의 위기 상담을 위한 자살 예방 SNS 상담채널을 운영할 예정입니다. 2022년 세부 프로그램을 개발하고 2023년 3개교 45명을 대상으로 파일럿 운영이 예정되어 있으며, 2024년 10개교 150명, 2025년 20개교 300명으로 점진적으로 확대할 계획입니다.

나눔키오스크

나눔키오스크는 임직원이 자원증을 태깅할 때마다 1,000원씩 기부되어 모금된 기금을 지역사회에 도움이 필요한 희귀난치병, 저소득층 아동들에게 전달하는 프로그램입니다. 삼성화재는 2022년 5월 본사 내에 나눔키오스크를 설치하여 운영하였고, 연말까지 총 764명의 삼성화재 임직원이 나눔키오스크에 동참하였습니다. 후원금은 지원 대상 아동의 주거비, 생계비, 교육비 등으로 활용되며 사용 결과를 사내 게시를 통해 공유하였습니다.

Overview

ESG Management

Beyond Insurance
to a Sustainable Future

ESG Fact Book

- Environment
- Social
- Governance
- Sustainable Finance

Appendix

포용적 보험 및 사회공헌

포용적 비금융지원

삼성화재는 우리 사회의 소외 계층에게 단순한 금융지원 이상의 포용적 서비스를 지원하고 있습니다. 삶의 수준을 향상시키고 삼성화재가 제공하는 금융상품과 서비스를 사용하는 과정에서의 의사결정을 도모할 수 있도록 다양한 비재무적 서비스를 지원하고 있습니다. 금융 및 디지털 교육을 제공함으로써 금융서비스의 활용도를 제고하고 있으며, 비즈니스 역량 강화를 위한 교육 및 관리툴을 제공하고 있습니다.

1사 1교

삼성화재는 미래 금융소비자인 청소년의 올바른 금융 지식 함양을 위해 금융감독원 주관의 ‘1사 1교 금융 교육’을 실시하고 있습니다. 2022년에는 COVID-19임에도 불구하고 학교 방문을 최소화하는 방법으로 22개교 51학급 2,262명 대상 총 51회의 금융 교육을 실시하였고 2023년에도 학교 및 저소득층 아이들을 대상으로 재능기부 등 다양한 프로그램을 통해 나눔 활동을 전개할 예정입니다.

희망디딤돌¹⁾

삼성화재는 보육시설 퇴소 청소년의 자립을 위한 주거시설을 지원하고 교육을 제공하는 희망 디딤돌 프로그램을 운영하고 있습니다. 자립에 필요한 생활, 경제(금융 기본지식), 직업 교육 등을 실시하며, 진로상담 및 지역 내 연계기업의 취업처를 소개해주는 등 자립 지원도 함께 진행합니다. 2015년에 시작되어 현재 10개 센터가 개소됐으며 1개 센터가 추가 개소 준비 중에 있습니다. 프로그램 1기는 부산, 대구, 강원, 광주, 경북 5곳입니다. 2기는 경남, 충남, 전북, 경기이며 전남의 경우 현재 프로그램 진행 중입니다. 3기는 충북에서 추진해 나갈 예정입니다. 2022년 희망 디딤돌의 수혜자 수는 16,760명입니다.

1) 희망디딤돌은 삼성 공동사업에 해당하며, 청소년에게 단순한 금융지원 이상의 경제(금융 기본 지식)교육을 실시하므로 포용적 비금융지원으로 분류하였습니다.

SF (Success of Forty)

삼성화재는 2019년 5월부터 30~49세의 여성을 중심으로 한 ‘SF (Success of Forty)’ 지점을 운영하고 있습니다. 경력이 단절된 여성들에게 전문금융지식을 바탕으로 RC (Risk Consultant)에 도전할 수 있는 기회를 제공하고 있습니다. 경력 단절 여성들이 재취업을 망설이는 주요 원인인 육아문제를 해소하기 위해 교육과 영업활동을 오전 10시부터 오후 4시로 구성하고 있으며, RC로 일하면서 자녀의 통학을 챙기고 개인 시간을 활용할 수 있도록 하고 있습니다. 또한 사회 경험이 있어도 보험 영업은 생소한 육아맘들이 금융전문가로 거듭날 수 있도록 삼성화재는 3개월 간의 체계적인 교육을 지원하고 있습니다. 2022년 기준 삼성화재의 39개 지점에서 1,128명의 경력여성이 RC로 재직하고 있습니다.

포용적 보험 및 사회공헌 운영성과

삼성화재는 CSR 비전인 ‘함께 가요 미래로! Enabling People’ 기조 하에 2022년 기준 약 126.6억 원을 사회에 환원하였습니다. 교통안전아카데미, 시각장애인 안내견 2개 특화사업과 드림 클래스, 희망 디딤돌, 생명 존중, 나눔 키오스크 4개 공동사업에 참여함으로써 사회적 가치를 창출한 삼성화재는 이외에 교통사고 유자녀, 장애청소년 음악 교육 등 지역기여 사업도 진행하였습니다. 한편 삼성화재는 업계 첫 ‘시니어 친화형 모바일 서비스’를 시작하였습니다. 시니어 친환경 모바일 서비스의 ‘큰 글씨 모드’ 기능은 이용자가 삼성화재 앱 또는 모바일 홈페이지에서 왼쪽 위 ‘큰 글씨’ 버튼을 누름으로써 계약내용 조회 등 업무를 쉽고 빠르게 처리할 수 있도록 돕습니다. 한 화면에 한 가지 기능만 적용해 큰 글씨와 충분한 여백을 제공하고, 메뉴 버튼을 크게 만들어 실수로 잘못 누를 가능성도 줄이고자 하였습니다. 또한, ‘누구의 보험금을 청구하시나요’ 등 대화형 메시지를 통해 행동 가이드를 명확하게 하여 시니어층의 편의를 제고하였습니다. 삼성화재는 향후에도 고객의 목소리를 반영해 서비스 개선을 지속적으로 강화해 나가겠습니다.

구분	KPIs	2021	2022
교통안전문화 연구소/ 삼성화재 교통박물관	비즈니스 측면	자동차보험 사고 감소율 2016~2021년 연 평균 11.0% 감소	2017~2022년 연 평균 4.7% 감소
	사회 환경적 측면	자동차보험 손해율 2020년 대비 3.7%p 감소	2021년 대비 0.2%p 감소
포용보험 상품 서비스	비즈니스 측면	교통안전 교육 수료 어린이 수	8,195명
	사회 환경적 측면	포용보험 상품 매출	3,663억 원
		포용보험 상품 수혜자 수	1,246,555명
			4,195억 원
			1,202,676명

정보보안 및 개인정보 보호

Strategy

삼성화재는 엄격하고 철저한 정보보호 관리를 위해 CSO (Chief Security Officer, 보안책임임원), CISO (Chief Information Security Officer, 정보보호책임임원), CPO (Chief Privacy Officer, 개인정보 관리책임자), 신용정보 관리·보호인을 지정하고 주요 경영진으로 구성된 정보보안위원회를 보안 업무 관련 의사 결정기구로 운영하고 있습니다. 또한, IT 보안파트, 정보보호파트, 정보기획파트 등 보안 및 IT 관련부서가 참여 하는 IT 정보보호위원회를 정기적으로 구성하여 IT 보안정책을 수립하고 이행을 관리하고 있습니다. 매월 실시한 IT 정보보호위원회에 대한 결과 및 보완 계획을 대표이사에게 보고하고, 이사회에서도 매년 회사의 정보보호 관련 실적, 이슈 및 추진 계획을 정기 보고하고 있습니다. 아울러, 회사가 보유한 모든 정보 자산을 안전하게 보호 하기 위해 해당 정보자산에 대한 분류 체계를 마련하여 각 정보 자산의 특성에 따라 수집·이용·관리·파기 등 임직원이 준수해야 할 정책을 운영하고 있습니다.

[🔗 개인정보 보호정책\(p.21\)](#)

[🔗 고객권리안내문\(p.54\)](#)

Target

개인정보를 포함한 정보자산 유출

0건 유지

정보보안 관련 법 위반

0건 유지

임직원 정보보안 교육 수료율

100% 유지

2022 Performance

정보보호

삼성화재는 보안업무 전담 조직을 통해 보안 관련 사내규정을 강화하고 고객 정보 데이터베이스(DB) 암호화, 정보보호 시스템, 24시간 365일 사이버 관제 시스템을 운영하며 업무망과 인터넷망을 분리하는 등 보안에 힘쓰고 있습니다. 현재까지 고객 정보 유출 사고는 발생하지 않았으며 규제 기관으로부터의 제재 건수도 0건을 기록하였습니다. 삼성화재는 클라우드 서비스 이용 확대 환경에 선제적으로 대응하여 클라우드 서버 및 계정 권한 관리를 강화하고 위험 관리 솔루션(CSPM)을 구축하고 있습니다. 고객 데이터를 이차적인 목적으로 사용하는 경우, 해당 사용자의 비율을 지속적으로 모니터링하고 있습니다. 2022년 법적인 요구에 의해 이차적 목적으로 고객 정보를 제공한 비율은 0.047%입니다. 향후에도 단 한 건의 고객 정보도 유출되는 일이 없도록 고객의 개인 정보를 소중히 여기고 개인정보보호법 등 관련 법규에 따라 안전하게 관리하겠습니다.

구분	단위	2020	2021	2022
정보유출	건	0	0	0
정보유출 관련 접수된 불만	건	0	0	0

정보보안 및 개인정보 보호

인증 및 교육

정보보안·개인정보보호 교육 및 상시 점검

삼성화재는 임직원의 정보보안 및 개인정보보호 인식 제고를 위해 매년 계약직을 포함한 전 임직원을 대상으로 ‘정보보안·개인정보 보호의 이해’ 교육 프로그램을 실시하고 있습니다. 그리고 정보보호 및 개인정보보호 관련 위험 발생 가능성이 높은 정보보안담당자¹⁾ 및 보험/대출 모집인²⁾을 대상으로 별도의 특별성 교육을 진행하고 있습니다. 온·오프라인 보안 교육뿐 아니라 모의해킹, 악성코드 감염방지 모의훈련 등 정기적이고 다각적인 보안 점검 시행을 통해 임직원의 보안 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 (Advanced Persistent Threat) 공격에 대비하여 해킹 징후를 매일 분석하고 결과를 보고받고 있습니다. 금융보안원, 삼성통합보안센터로부터 외부 침입 차단 및 관제 수행 내역도 상시적으로 테스트하고 있습니다.

1) 준법보안 담당자 268명 특별 교육(반기 1회)

2) 보험모집인 역량강화 과정 교육 (0.5h), 대출상담사 신용정보 과정 교육(1h)

정보보호 인증

삼성화재는 2014년 과학기술정보통신부(구 미래창조과학부)로부터 ISMS(정보보호관리체계)¹⁾ 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.

1) 인증 유효기간: 2023년 7월 13일

개인정보보호(ePRIVACY PLUS) 우수 웹사이트 선정

삼성화재는 2002년 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 우수성을 인정받은 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.

구분		단위	2020	2021	2022
정보보안 / 개인정보보호 교육	수강 인원	명	5,934	5,584	5,500
	임직원 1인당 교육 시간	시간	6	6	6
	수료율	%	100	100	100
	교육이 협력업체 포함 전 직원에게 제공되는지 여부	Y/N	Y	Y	Y
국제인증	ISMS 인증	Y/N	Y	Y	Y
	개인정보보호 우수 시스템 인증	Y/N	Y	Y	Y

감사

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

구분	단위	2020	2021	2022
정보보안 정책 및 시스템에 대한 외부 감사 여부	Y/N	Y	Y	Y

고객 커뮤니케이션

2022 Performance

고객 만족

삼성화재는 한국생산성본부와 조선일보, 미국 미시간대학교가 공동 실시한 국가고객만족도(NCSI) 조사에서 22년 연속 손해보험 부문 1위로 선정되어 국내 금융회사 중 최장기간 1위라는 영예를 얻었습니다. NCSI는 고객을 대상으로 만족도 수준을 직접 조사하고 있으며, NCSI에서 활용하는 모델은 세계적인 학술지의 이론적 검증을 거쳐 미국에서 품질경쟁력 측정모델로 채택되어 활용하고 있을 정도로 모델로서의 완성도와 조사결과 신뢰도가 높은 지표입니다. 또한, 한국능률협회컨설팅이 실시한 한국 산업의 고객만족도(KCSI) 조사에서 자동차보험과 장기보험 부문을 동시에 석권하여 자동차보험은 25년 연속 1위, 장기보험은 12년 연속 1위 기업으로 선정되었습니다.

구분	단위	2020	2021	2022
국가고객만족도(NCSI)	점	78	79	80 ¹⁾
한국 산업의 고객만족도 (KCSI) ²⁾	자동차보험	86.5	88.0	89.3
	장기보험	83.4	85.3	86.7
VOC 24시간 이내 처리율	%	90.0	89.5	85.6
보유 고객 수	만 명	1,055	1,103	1,139

1) 손해보험 22년 연속 1위
FY2022 목표: 79

2) 자동차보험 25년 연속 1위, 장기보험 12년 연속 1위

Overview

ESG Management

Beyond Insurance
to a Sustainable Future

ESG Fact Book

Environment

Social

● Governance

Sustainable Finance

Appendix

Governance

IN THIS SECTION

이사회

윤리경영

컴플라이언스

조세 및 회계

Overview

ESG Management

Beyond Insurance to a Sustainable Future

ESG Fact Book

- Environment
- Social
- Governance
- Sustainable Finance

Appendix

이사회

Strategy

이사회 구성 및 역할

삼성화재 이사회는 최고 상설 의사 결정 기구로서 상법, 금융회사의 지배구조에 관한 법률 등 관련 법규 등에 따라 대표이사 및 이사회 의장에 대한 임면 권한이 있으며 이사회의 의장은 사외이사 중에서 선임하도록 규정되어 있습니다. 또한 이사회의 과반수 이상을 전문성과 독립성을 갖춘 사외이사로 구성함으로써 이사회 및 경영진에 대한 견제기능이 확실하게 수행되는 환경을 조성하고 있습니다. 더 나아가 이사회는 합리적인 경영 판단을 바탕으로 경영진의 책임경영을 성실히 이행할 수 있도록 지원하고 있습니다. 이를 위해 이사회는 독립성, 다양성 그리고 전문성 기준을 충족하는 각 분야의 전문가들로 구성되어 있고 구성원 간의 의사소통이 원활하게 이루어질 수 있도록 노력하며 필요 시 외부 전문가로부터 도움을 받을 수 있는 제도를 갖추고 있습니다.

이사회 전문성

이사회는 산하 임원후보추천위원회에서 관련 법규 및 규정 그리고 요건 등에 의거하여 임원 후보의 자격요건을 검토하고 있습니다. 구체적으로 금융, 경제, 경영 등 관련 분야의 전문지식 또는 실무적 경험을 갖춘 외부 전문가를 대상으로 법규 상 소극적 자격요건과 더불어 전문성, 직무적합성, 윤리성, 충실성 등의 적극적 자격요건까지 검토하고 공정한 절차를 거쳐 이사회 및 주주총회에 최종 임원 후보로 추천하고 있습니다.

이사회 다양성

이사회 구성원의 다양한 전문성과 경험은 지속적인 변화가 나타나는 미래의 보험 산업에서 변화의 흐름을 읽고 이를 통해 새로운 비즈니스를 발굴할 수 있도록 하는 회사의 귀중한 자산입니다. 삼성화재는 이사회 구성원의 다양성을 확보하기 위해 후보자의 성별, 인종, 민족, 출생지, 국적, 연령 등에 제한을 두지 않고 새롭고 다양한 시각을 바탕으로 회사의 경영을 발전시킬 수 있는 전문가를 적극적으로 고려하고 있습니다. 이러한 취지에서 2022년에 이어 2023년 3월에 여성이사를 추가 선임하여 이사회의 성별 다양성을 강화하였습니다.

[🔗 이사회 다양성 정책\(p.05\)](#)

이사회 독립성

이사회는 경영진에 대해 견제기능을 강화하는 차원에서 국내 상법 및 금융회사의 지배구조에 관한 법률 및 글로벌 기준에서 요구하는 독립성에 대한 정의에 따라 이사회의 독립성 정책을 제정하였습니다. 또한 이사회의 과반수 이상을 해당 독립성 기준에 부합하는 사외이사로 구성하고 있습니다.

[🔗 이사회 독립성 정책\(p.03\)](#)

이사회 효율성

삼성화재 이사회는 대표이사를 포함한 사내이사과 사외이사 모두 최초 임기 3년으로 연임이 가능합니다. 사외이사의 임기를 단기로 설정하는 경우 주주 가치 중심의 책임경영을 이행하기 어렵고 단기수익을 추구할 우려가 있습니다. 또한, 사외이사 임기를 장기로 설정하는 경우 사외이사에 대한 견제장치가 별도로 존재하지 않아 합리적인 의사결정이 어려울 수 있습니다. 이를 모두 고려하여 삼성화재 이사회는 사외이사의 경우 연임 시 3년 이내, 전체 임기는 합산 6년을 초과할 수 없습니다. 효율적인 이사회 운영을 위해 이사회의 최소 참석률 90%를 내부적인 기준으로 설정하였고 실제 최근 3개년 이사회의 평균 참석률은 100%입니다. 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.

이사 선임 프로세스

삼성화재는 기본적으로 법규의 자격요건 상 결격사유에 해당하지 않고 각 분야에서의 경험과 전문성을 인정받은 인사를 임원후보추천위원회 또는 이사회의 추천 및 승인 과정을 거친 후 주주총회에서 이사별 개별적인 선임 안건을 상정하고 승인하여 선출합니다.

Assessment

삼성화재는 이사회 내 이사의 전문성, 이해도 및 독립성 등에 대한 자체평가를 연 1회 진행하고 있습니다. 사외이사는 주주가치 제고를 위해 공정하고 성실하게 업무를 수행하고 주주의 입장에서 경영진과 소통하는 연결고리가 되어 의견을 전달할 수 있도록 노력하고 있습니다. 그 결과, 삼성화재는 한국ESG기준원에서 매년 진행하는 이사회 수준, 독립성 운영 등을 포함한 지배구조 수준 평가에서 2022년 A등급을 받았습니다.

Overview

ESG Management

Beyond Insurance
to a Sustainable Future

ESG Fact Book

- Environment

Social

Governance

Sustainable Finance

Appendix

이사회

2022 Performance

구성

구분		단위	2020	2021 ¹⁾	2022 ²⁾
독립성	이사회의 사외이사 비율	%	66.7	66.7	57.1
	사외이사의 의장여부	Y/N	Y	Y	Y
	사외이사 주주추천제 운영	Y/N	Y	Y	Y
다양성	여성 이사	명(%)	0	1(14.3)	2(28.6)
전문성	산업경험 보유 사외이사	명(%)	3(75.0)	3(75.0)	3(75.0)
	리스크 전문가	명(%)	3(50.0)	3(42.9)	6(85.7)
	재무 전문가	명(%)	4(66.7)	5(71.4)	4(57.1)
효율성	평균 임기	년	3.4	3.4	1.5
	참석률	%	100.0	100.0	100.0
	이사 재선임 주기	년	3	3	3

1) 2022년 4월 기준

2) 2023년 4월 기준

운영

2022년에는 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, 2022년 한 해 동안 76건의 보고 및 의결 안전이 모두 가결되었습니다.

이사회 개최 내역

회수	날짜	제목	참석 인원
1	2022.01.27.	제 72기 재무제표 및 영업보고서 승인의 건 등 6건	6/6
2	2022.02.23.	삼성 SRA 자산운용이 발행하는 삼성 SRA 일반사모부동산투자신탁 제 80호 수익증권 매입의 건 등 14건	6/6
3	2022.03.18.	20년 금융소비자보호 실태평가 결과 보고 등 10건	7/7
4	2022.06.23.	삼성 SRA 자산운용이 발행하는 삼성 SRA 국내담보대출일반사모부동산투자신탁 제 1호 수익증권 매입의 건 등 10건	7/7
5	2022.07.26.	삼성카드와의 수탁업무계약 승인의 건	7/7
6	2022.09.22.	삼성 SRA 자산운용이 발행하는 삼성 SRA 블랙스톤파트너쉽 일반사무부동산투자신탁 제 1호 수익증권 매입의 건 등 11건	7/7
7	2022.11.28.	후원금 집행의 건 등 3건	7/7
8	2022.12.14.	주요업무집행책임자 선임의 건	6/6
9	2022.12.22.	주요주주 등과의 부동산 임대차거래 승인의 건 등 20건	6/6

구분		단위	2020	2021	2022
개최		회	12	9	9
보고 및 의결	보고안전	건	24	21	25
	의결안전	건	29	43	51

책임

구분		단위	2020	2021	2022
책임감경	손해배상책임보험 가입	Y/N	Y	Y	Y
	리더십 관련 문제 발생	건	0	0	0
이사교육	사내 교육 참가	Y/N	Y	Y	Y
	요청시 외부 전문가 활용	Y/N	Y	Y	Y

Overview

ESG Management

Beyond Insurance
to a Sustainable Future

ESG Fact Book

- Environment
- Social
- Governance
- Sustainable Finance

Appendix

이사회

이사회 구성 현황

(기준: 2023년 4월)

성명	상임/비상임	직위	경력	최초 선임일	임기만료일	재임기간	담당 위원회
김성진	비상임	사외이사(이사회 의장) 감사위원회 위원장 임원후보추천위원회 위원장 내부거래위원회 위원 ESG위원회 위원	2018 (현)외국인투자증부즈만, (현)삼성화재 사외이사 2016 한양증권 사외이사 2008 자본시장연구원 고문 겸 초빙위원 2007 조달청장 2005 재정경제부 국제업무정책관(차관보)	2018.03.23.	2024.03.22.	61개월	감사위원회 임원후보추천위원회 내부거래위원회 ESG위원회
박성연	비상임	사외이사 내부거래위원회 위원장 ESG위원회 위원장 감사위원회 위원	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.	13개월	내부거래위원회 ESG위원회 감사위원회
박진희	비상임	사외이사 보수위원회 위원장 감사위원회 위원 리스크관리위원회 위원 임원후보추천위원회 위원	2023 (현)삼성화재 사외이사 2022 (현)SK이노베이션 사외이사 2021 (현)중앙대 2030 탄소중립 ESG 공유 포럼 공동 부위원장 2014 한국씨티은행 은행장 2004 한국씨티은행 수석부행장 2002 한미은행 부행장 1995 씨티은행 자금담당본부장	2023.03.17.	2026.03.16.	1개월	보수위원회 감사위원회 리스크관리위원회 임원후보추천위원회
김소영	비상임	사외이사 리스크관리위원회 위원장 내부거래위원회 위원 보수위원회 위원	2023 (현)삼성화재 사외이사, (현)효성 사외이사 2022 (현)재단법인 나은 이사장, (현)김앤장 법률사무소 변호사 2021 (현)한국신문윤리위원회 위원장 2017 법원행정처 처장 2012 대법원 대법관 1987 사법시험 수석합격(제29회)	2023.03.17.	2026.03.16.	1개월	리스크관리위원회 내부거래위원회 보수위원회
홍원학	상임	대표이사 경영위원회 위원장 임원후보추천위원회 위원 ESG위원회 위원	2021 (현)삼성화재 대표이사 사장 2020 삼성화재 자동차보험본부장(부사장), 삼성생명 FC영업1본부장(부사장) 2018 삼성생명 전략영업본부장(부사장), 삼성생명 특화영업본부장(부사장) 2011 삼성생명 인사팀장(전무) 1990 삼성생명 입사	2021.03.19.	2024.03.18.	25개월	경영위원회 임원후보추천위원회 ESG위원회
홍성우	상임	사내이사	2022 (현)삼성화재 장기보험부문장(부사장) 2021 (현)삼성화재 사내이사 2020 삼성화재 경영지원실장(부사장), 삼성화재 CPC기획팀장(전무) 2018 삼성화재 개인영업마케팅팀장(상무) 1990 안국화재 입사	2021.03.19.	2024.03.18.	25개월	-
김준하	상임	사내이사 경영위원회 위원 리스크관리위원회 위원 보수위원회 위원	2023 (현)삼성화재 사내이사 2022 (현)삼성화재 경영지원실장(부사장) 2020 삼성화재 전략영업마케팅팀장(상무) 2018 삼성화재 기획1팀장(상무) 2015 삼성화재 제휴사업부장 2010 삼성화재 기획파트장 1994 삼성화재 입사	2023.03.17.	2026.03.16.	1개월	경영위원회 리스크관리위원회 보수위원회

이사회

이사회 역량지표

삼성화재는 다양한 경력과 전문성을 갖춘 자로 이사회를 구성함으로써 이사 상호간의 전문성이 최대한 융합되고, 이를 통해 회사가 직면하고 있는 다양한 현안에 대한 합리적인 의사 결정이 이루어지도록 노력하고 있습니다. 이사회 구성원의 경력, 전공, 활동 분야 등을 토대로 역량지표(Board Skills Matrix)를 분석하고 있으며, 이를 이사회 운영, 이사 선임 등에 활용하고 있습니다.

구분	김성진	박성연	박진희	김소영	홍원학	홍성우	김준하
리더십	●		●	●	●	●	●
금융/보험	●		●		●	●	●
경영		●	●	●	●	●	●
재무/회계	●		●			●	●
법률				●			
ESG/소비자 보호		●	●				
마케팅		●				●	●

위원회

감사위원회

전원이 사외이사로 구성된 감사위원회는 경영진이 합리적 경영판단을 할 수 있도록 경영진의 업무 수행에 대해 적법성뿐만 아니라 적정성 감독을 수행합니다. 더 나아가 이사회의 안전에 대해 사전·사후 심의를 거쳐 의견을 제시하는 역할도 함께 수행하고 있습니다.

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

구분	단위	2020	2021	2022 ¹⁾
인원	명	3	3	3
사외이사 비율	%	100.0	100.0	100.0
재무전문가	명	2	2	2
산업전문가	명	0	0	1

1) 2023년 4월 기준

보수위원회

보수위원회는 회사의 성과와 리스크의 조화를 바탕으로 경영진에 대한 성과보상 제도의 설계, 운영, 지급결정 등 제반 업무를 수행합니다.

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

구분	단위	2020	2021	2022
인원	명	3	3	3
사외이사 비율	%	66.7	66.7	66.7
개최	회	5	5	4

리스크관리위원회

리스크관리위원회는 기본적으로 회사 목표에 따른 주요 리스크 관리 전략을 결정하는 역할을 맡고 있습니다. 또한 경영진이 업무 수행에 있어 리스크 관리를 고려할 수 있도록 리스크 관리 정책을 회사의 경영의사결정 프로세스에 반영하고 보험 영업 및 자산운용 등에 따른 리스크를 측정·관리하는 문화를 경영 전반에 확산시키는 역할을 하고 있습니다.

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

구분	단위	2020	2021	2022 ¹⁾
인원	명	3	3	3
사외이사 비율	%	66.7	66.7	66.7
재무전문가	명	3	3	2

1) 2023년 4월 기준

Overview

ESG Management

Beyond Insurance
to a Sustainable Future

ESG Fact Book

- Environment

Social

Governance

Sustainable Finance

Appendix

이사회

임원후보추천위원회

임원후보추천위원회에서는 주주총회 및 이사회에서 선임하는 사외이사, 대표이사, 감사위원 후보군을 관리하고 전문성, 독립성, 직무적합성 등의 자격요건을 기준으로 검증하여 필요시 후보 추천을 추진하고 있습니다.

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

구분	단위	2020	2021	2022 ¹⁾
인원	명	3	3	3
사외이사 비율	%	66.7	66.7	66.7
CEO 참여 여부	Y/N	Y	Y	Y
참석률	%	100.0	100.0	100.0

1) 2023년 4월 기준

내부거래위원회

내부거래위원회는 계열회사와의 내부거래에 대한 투명성 제고를 위해 설치되었으며 내부거래 청취, 심의·의결 및 시정조치, 건의 등의 역할을 수행합니다. 대주주·임원 등과의 주요 내부거래에 대해서 내부거래위원회의 사전 심의, 이사회의 최종승인 절차를 거치고 있습니다. 또한 구성원 전원이 사외이사로, 보다 객관적으로 관리·감독 하여 이해상충을 포함한 경영 상의 문제가 없도록 사전에 방지하고 있습니다.

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

구분	단위	2020	2021	2022 ¹⁾
인원	명	3	3	3
사외이사 비율	%	100.0	100.0	100.0

1) 2023년 4월 기준

경영위원회

경영위원회는 이사회 운영의 효율성 제고를 위해 설치되었습니다. 이사회의 위임을 받아 경영일반, 자산운용, 기타 법령 및 정관에 정하는 이사회 의결사항을 제외한 주요 사항을 의결하여 경영 상의 변화에 발빠르게 대처 할 수 있습니다.

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

구분	단위	2020	2021	2022 ¹⁾
인원	명	2	2	2
사외이사 비율	%	0	0	0

1) 2023년 4월 기준

ESG위원회

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

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

구분	단위	2020	2021	2022 ¹⁾
인원	명	N/A	3	3
사외이사 비율	%	N/A	66.7	66.7

1) 2023년 4월 기준

ESG 주요 안건

구분	단위	2020	2021	2022 ¹⁾
기후변화이슈 통합 관리, 의사결정	Y/N	N	Y	Y
리스크 관리 체계 수립 및 이행 점검	Y/N	Y	Y	Y
비재무리스크(ESG) 검토 및 승인	Y/N	N	Y	Y

1) 2023년 4월 기준

Overview

ESG Management

Beyond Insurance
to a Sustainable Future

ESG Fact Book

- Environment
- Social
- Governance
- Sustainable Finance

Appendix

이사회

평가 및 보수

성과측정 및 성과와 보수의 연계방식

경영진의 성과측정 방식은 재무 지표와 비재무 지표로 구성됩니다. 재무 지표로는 수익성 지표(주당이익, 세전 이익률, 주가수익률 등), 생산성 지표(보험계약 유지율, 정착률 등)를 주요 성과 측정 지표로 활용하며, 목표, 과거 실적 대비 달성도 등 절대평가 외에도 주당이익, 세전이익률, 주가수익률의 경쟁사 대비 개선도 등 상대평가도 병행하고 있습니다. 비재무 지표로는 건전성 지표(준법 경영 등)와 고객만족도 지표(금감원 민원평가등급 등), 리스크 지표(손해율, 안전환경 사건사고 등)를 활용하고 있습니다. 개별 임원에게는 전사 재무 지표와 각 임원의 직무특성을 고려한 비재무 지표를 사용하여 성과와 보수를 연계하고 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. 해당 경영진이 회사의 제반 규정을 위반한 경우, 특히 회사의 사업활동을 방해하거나 이익에 반하는 행동을 한 경우 잠정적으로 결정된 성과보수를 취소하거나 감액하여 조정하고 있으며, 기 지급된 성과보수에 대해서는 환수 처리하고 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 보수위원회를 통해 결의된 성과금은 1차 연도에 금액의 40%를 현금으로 지급하고, 2~4차 연도는 각 20%씩 주식연계상품으로 이연 지급하고 있습니다. 2023년 2월에는 보수위원회의 결의를 통해 경영진의 성과보수 체계가 회사의 중장기 수익성과 리스크를 보다 잘 반영할 수 있도록, 이연지급비율을 기존 60%(20%씩 3회)에서 75%(25%씩 3회)로 강화하였습니다. 이에 2023년부터 결의된 성과금에 대하여 1차연도는 금액의 25%를 현금으로 지급하고, 2~4차연도는 각 25%씩 주식연계상품으로 이연 지급할 예정입니다.

구분		단위	2020	2021	2022
보수	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	2,070	2,346	1,764
	임직원 보수 평균	백만 원	99	127	136
	임직원 보수 중간값	백만 원	99	127	137
주식	이사 및 CEO 주식 보유 비율	%	0.00	0.01	0.01
	CEO 인센티브 중 주식 비율	%	60	60	60
	CEO 외 임원의 평균 주식 보유 수	주	116.7	83.2	61.4
	최근 2개 연도 임직원 자사주 지급	%	0	0	0

Overview

ESG Management

Beyond Insurance
to a Sustainable Future

ESG Fact Book

- Environment
- Social
- Governance**
- Sustainable Finance

Appendix

이사회

주주권리

삼성화재는 NDR (Non-Deal Road-show), 컨퍼런스 참석 등 IR (Investor Relations) 미팅을 실시하여 주주와 투자자들에게 회사의 비전과 목표, 경쟁력을 적극적으로 알림으로써 주주와 투자자의 신뢰를 제고합니다. 홈페이지 공시 정보 및 금융감독원 전자공시 시스템을 통해 재무정보 및 실적 자료를 제공하고 있으며, IR 활동을 통해 주주 및 투자자들의 의견을 청취하고 이를 경영진에게 보고, 사내 부서와 공유하여 회사 경영에 반영될 수 있도록 노력하고 있습니다.

삼성화재의 발행주식 총수는 2022년 12월 31일 기준으로 47,374,837주(보통주)입니다. 최대주주는 전체 주식의 14.98%를 보유하고 있는 삼성생명이고 최대주주의 비영리법인으로 삼성문화재단과 삼성복지재단이 각각 3.06%, 0.36%를 보유하고 있습니다. 이외에 삼성화재의 특수관계인 중 직접적으로 삼성화재 주식의 5%를 초과 보유하고 있는 사람은 없으며 정부기관인 국민연금공단이 전체 주식의 7.95%를 보유하고 있으나 황금주는 별도로 없습니다. 삼성화재는 궁극적으로 단기적 성과주의를 지양하고 주주의 가치 증대 및 장기적 성과 중심으로 기업 가치를 증진하기 위한 여건을 갖출 수 있도록 노력하겠습니다.

사내이사 보수 및 보유 주식

이름	직위	보유 주식(보통주) 수	보유 주식의 가치 ¹⁾	이사의 보수 ²⁾
홍원학	CEO	2,500	500	641
홍성우	사내이사	102	20.4	257

1) 보유 주식 수 * 2022년 12월 29일 주식 종가(200,000원) 기준
단위: 백만 원

2) 기본급 기준
단위: 백만 원

구분	단위	2020	2021	2022
주주 구성	국내 기관 및 개인 투자자	%	21.5	17.8
	국민연금공단 주식 비율	%	10.8	9.3
	최대주주 및 특수관계인	%	18.5	18.5
	창립일가 주식 보유 비율	%	0.1	0.1
	자사주	%	15.9	15.9
	외국인	%	44.1	47.8
의결권 행사 활성화	전자투표제 도입	Y/N	N	Y
	의결권대리행사 제도 규정 공개	Y/N	Y	Y
	전체 주주에 대한 의결권대리 행사 권유	Y/N	Y	Y
주주권 보호	집중투표제 도입	Y/N	N	N
	배당정책 공개	Y/N	Y	Y
	주주총회 전 안건 통지	Y/N	Y	Y
	소집공고 전 감사보고서 공개	Y/N	N	N

윤리경영

Strategy

삼성화재는 정도영업, 정도보상, 상생경영, 투명경영, 나눔경영이라는 다섯 가지의 핵심 원칙을 중심으로 정도경영을 실천하는 윤리경영 체계를 운영하고 있습니다. 이 핵심 원칙은 삼성화재 행동규범으로 정책화하여 임직원이 업무 수행의 과정과 일상 생활 속에서 지켜야 할 규범을 명확하게 제시하고 있습니다. 더불어 윤리경영 준법서약서 징구, 준법 교육 자료 제작 및 배포 등 다양한 윤리경영 활동을 실시하여 임직원의 도덕적 의무를 실천하고 삼성화재의 사회적 책임을 다하기 위해 최선을 다하고 있습니다. 회사 내부적으로 윤리경영을 실천하기 위해 내부 고발 제도인 ‘호루라기’를 운영하고 있으며, 이를 임직원 포털 사이트 전면에 배치하여 접근성을 높임으로써 비윤리적 행위에 대한 조기 발견 및 사전 예방에 만전을 기하고 있습니다.

Target

부서별 자체 점검 및 교육 시행

10 회 / 연

Assessment

삼성화재는 부서별 준법 자체점검 및 교육을 주기적으로 시행하여 임직원에게 준법 의식을 고취시키고 있으며 이에 대한 결과 보고서를 작성 및 제출하고 있습니다. 또한 개인별로 연 4회 팝업을 통해 자가 점검을 실시하고 있습니다.

임직원 윤리/준법 자가점검 시행

4 회 / 연

2022 Performance

신고 채널

삼성화재는 윤리 및 준법경영의 소통창구로서 내부 신고 채널(호루라기, 부정 제보)을 운영하여 내부적으로 윤리경영 체계를 강화하고 있습니다. 접수된 신고 내용과 신고자의 신원은 내부 고발 제도 운영 지침에 따라 철저하게 비밀이 보장되며 부정에 관련된 내용은 신속히 조사한 후, 사실로 확인된 경우 사안의 경중을 고려하여 엄격한 징계 조치를 이행하고 있습니다.

호루라기	경영원치실천사무국(준법지원파트)
	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

구분		단위	2020	2021	2022
내부 신고 제도	제보 접수·처리	건	103	115	165
	부정	건	8	14	46
	민원	건	48	38	63
	기타	건	47	63	56
모니터링	정기적 윤리감사 (신고 및 징계 관련 모니터링 감사 시행)	Y/N	Y	Y	Y
법규 위반	반부패 관련 비금전적 제재 건수	건	0	0	0
	반독점 및 반경쟁행위 벌금 및 합의금	원	0	0	0

Overview

ESG Management

Beyond Insurance
to a Sustainable Future

ESG Fact Book

- Environment
- Social
- Governance
- Sustainable Finance

Appendix

윤리경영

윤리 교육

삼성화재는 윤리경영 체계 및 행동규범 등을 바탕으로 매월 부서별 준법보안 교육을 실시하고 연 1회 전 직원 대상 온라인 교육, 직급별 교육 등을 실시하여 보다 확실하고 체계적인 윤리 교육 시스템을 운영하고 있습니다. 협력업체 대상으로는 계약 체결 시 준수 사항 안내 및 서약서 징구, 윤리경영 교육 자료 제공 등을 통해 협력업체의 윤리원칙 준수 및 윤리경영 실천을 강조하고 있습니다.

구분	단위	2020	2021	2022
임직원 1인당 윤리 교육	시간	7.9	7.7	8.2
윤리 교육받은 직원 비율	%	100	100	100
협력업체 윤리 교육 시행	Y/N	Y	Y	Y
성희롱 예방 및 직장 내 괴롭힘 방지 교육	Y/N	Y	Y	Y

윤리경영 확대

자가점검

구분	단위	2020	2021	2022
부서별 점검 자체 점검 및 교육 시행 ¹⁾	회	11	11	11
임직원 윤리/준법 자기점검 시행 ²⁾	회	4	4	4

1) 목표: 연 10회

2) 목표: 연 4회

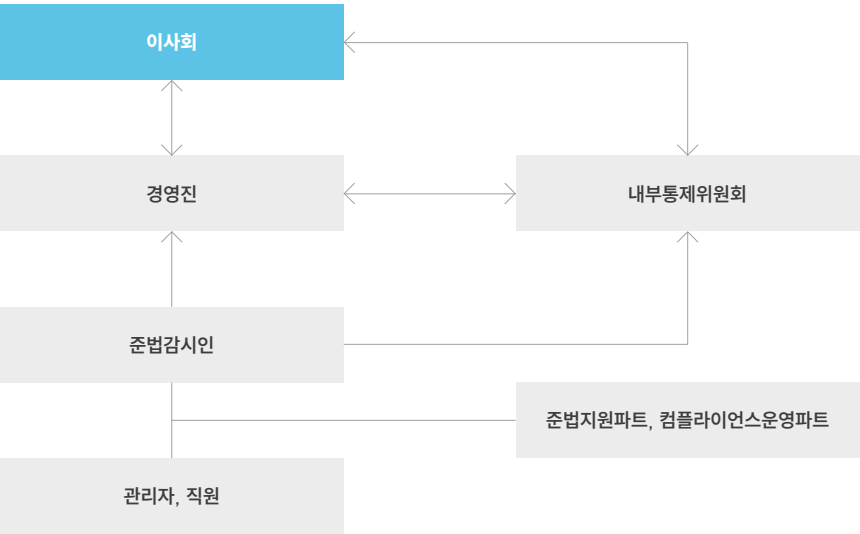
컴플라이언스

Strategy

삼성화재는 ‘금융회사의 지배구조에 관한 법률’ 등에 근거하여 자산운용의 건전성 유지, 보험 계약자 보호 등을 위한 내부통제 기준을 별도로 제정하고 일상 업무에 대한 사전 감시, 공정거래 자율 준수 프로그램, 자금세탁방지 시스템 등 다양한 준법 지원 시스템을 운영하고 있습니다. 또한 운영 과정에서 나타나는 미비점에 대해서 전사 사규 컨설팅을 실시하여 법령 개정 및 조직개편 사항 등 새로운 변화를 반영하여 보완할 계획입니다.

내부통제 체계·제도의 운영을 총괄하는 준법감시인은 산하 전담 조직을 운영하고 조직별 준법감시 담당자를 배치하여 내부통제 기준의 준수 여부를 수시로 확인합니다. 취약점이 발견되면 개선하고, 위반자가 발생한 경우 사규에 따라 조치하고 있습니다. 또한 정기적으로 내부통제 체계운영 실태 점검을 실시하여 그 결과를 내부통제위원회의 심의를 받아 이사회에 보고하고 있습니다. 조직별 중간 관리자는 업무 분야에 따라 효과적인 내부통제 절차를 운영하고 직원의 역할 수행을 감독하며, 직원은 직무 수행 역할을 수행하는 과정에서 법규 내부 규정 및 윤리강령, 행동강령을 준수하여 내부통제에 대한 1차적인 책임을 지고 있습니다.

준법경영 조직



주요 준법 지원 시스템

- 일상 업무에 대한 사전 감시(Pre-compliance): 내부 규정의 제·개정, 상품 광고 등 주요 업무의 최종 의사 결정 이전 단계에서 준법감시인이 법규 및 내부통제 기준 측면에서 사전 검토하는 절차
- 공정거래 자율준수 프로그램(CP, Compliance Program): 공정거래 관련 법규를 자율적으로 준수하기 위한 준법 시스템으로 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 예방하고 건전한 금융 거래를 유지하기 위한 관리 시스템으로 자금세탁 위험도 평가 및 모니터링 등을 통해 잠재리스크 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 임원별 컴플라이언스 개선 과제를 부여하고 있으며 개선 결과를 취합하여 관리하고 있습니다. 이를 통해 컴플라이언스리스크를 선제적으로 방지하며 준법경영 리더십을 강화하고 있습니다. 또한 임직원 스스로 맡은 업무와 관련된 법률리스크를 점검하는 준법 자기점검을 통해 준법 이해도를 증진하고 의식 변화를 도모하고 있습니다. 나아가 부서별 자체 점검, 수시 점검 등을 통해 컴플라이언스리스크를 최소화하기 위해 노력하고 있습니다.

컴플라이언스

2022 Performance

공정거래 실천 노력

삼성화재는 공정거래 관련 법규를 준수하기 위해 공정거래 자율 준수 프로그램 및 교육을 별도로 운영하고 있습니다.

소비자 공정거래

삼성화재는 판매자(RC 등 영업파트너)를 대상으로 고객에게 적합한 상품 제공과 함께 충분한 설명을 할 수 있도록 완전판매 교육과 모니터링을 실시하고 있습니다. 또한 보험업법, 보험업 감독 규정, 광고 등 국내외 법규에 따라 보험 안내 및 교육자료의 제작·사용에 대한 기준을 마련하고 준수하고 있습니다.

불완전판매 최소화

삼성화재는 신뢰받는 보험문화를 정착하고 있는 기업으로 거듭나고 소비자의 권익을 보호하기 위해 보험 상품 완전판매를 실천하는 데 최선을 다하고 있습니다. 관련 부서인 컴플라이언스 운영 파트에서는 불완전판매에 따른 고객 피해 방지를 위해 판매 전후로 매월 모니터링을 실시하여 관리하고 있습니다. 또한 정기적으로 온·오프라인 채널을 통해 불완전판매 예방 교육을 실시하고 영업 현장 대상으로 미스터리 쇼핑 등 상시 점검 체계를 운영하여 경각심을 갖고 불완전판매 ¹⁾를 최소화하도록 노력하고 있습니다.

1) 삼성화재 2022년 하반기 기준 불완전판매율 0.02%, 불완전판매율 감소를 위한 완전판매 모니터링 실시

구분		단위	2020	2021	2022
CP 프로그램	위험평가	Y/N	Y	Y	Y
	사전업무협의 제도	Y/N	Y	Y	Y
	내부감독 체계	Y/N	Y	Y	Y
CP 필수 교육	임직원 1인당 교육 시간	시간	2	2	2
	수강 인원	명	5,987	5,114	5,381

법규 위반

삼성화재는 2022년 감독기관으로부터 아래와 같은 제재를 받은 사실이 있으며, 재발 방지를 위해 내부통제를 한층 강화하였습니다. ¹⁾

구분	단위	2020	2021	2022
경쟁저해 행위, 독과점 등 불공정거래 행위	건	0	0	1
법률 및 규정 위반 금전적 제재 ²⁾	건	1	1	0
법률 및 규정 위반 소송	건	0	0	0
반독점/반경쟁 행위 관련 벌금 및 합의금	억 원	0	0	0

1) 2020.01.23. / 금융감독원 / 0.17억 원 / 보험금 부담 과소지급 / 보험업법 제127조의3, 보험업법 제196조
 2021.02.19. / 금융감독원 / 1.53억 원 / 보험 계약의 중요 사항 설명 의무 위반 / 보험업법 제95조의2 제1항
 2022.04.19. / 공정거래위원회 / 2.3억 원 / 공공기관 입찰 담합 / 공정거래법 제40조 제1항 제8호(과징금 취소 처분 행정소송 진행 중)
 2) 마케팅 위반 포함

Overview

ESG Management

Beyond Insurance
to a Sustainable Future

ESG Fact Book

- Environment
- Social
- Governance
- Sustainable Finance

Appendix

조세 및 회계

Strategy

삼성화재는 수립한 조세정책에 따라 비즈니스를 운영하고 해외 법인의 경우, 소속 국가의 조세 법규를 적극 준수하며 신고 및 납부 의무를 이행하고 있습니다. 또한 회계 기준의 변경(IFRS 2단계 도입)에 따른 리스크, 신상품 출시 및 신규 거래 발생으로 인한 리스크, 국제조세의무 이행 리스크 등과 같은 다양한 세무리스크를 사전에 파악하여 분석 및 관리하고 있습니다.

[🔗 조세정책\(p.32\)](#)

Assessment

조세 법률의 변경 및 신규 제정·판례 등을 지속적으로 모니터링하고 예측할 수 있는 세무리스크를 사전 평가하여 대응하고 있습니다. 또한 필요 시 외부 세무 전문가로부터 자문을 받고 과세관청 등의 유권해석을 고려하여 의사 결정을 진행하고 있습니다.

2022 Performance

조세 보고

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

(단위: 억 원, 연결 기준)

국가	법인명	임직원 수	영업수익	세전이익	미지급 법인세	납부 법인세
한국	삼성화재해상보험주식회사 ¹⁾	5,588	257,844	16,025	26,678	3,396
미국	삼성화재 미국관리법인 ²⁾	26	2,075	128	-	-
인도네시아	삼성화재 인도네시아법인 ¹⁾	47	558	62	10	13
베트남	삼성화재 베트남법인 ¹⁾	67	657	110	4	22
유럽(영국 소재)	삼성화재 유럽법인 ¹⁾	14	613	103	2	17
싱가포르	삼성화재 싱가포르법인 ¹⁾	29	1,101	265	27	27
중국	삼성화재 중국법인 ¹⁾	362	1,723	221	-	57
아랍에미리트	삼성화재 중아Agency ³⁾	4	-	-	-	-

* 주요 활동: 1) 손해보험업
2) 보험서비스업
3) 보험대리업

법인세 현황 (연결 기준)

구분	단위	2020	2021	2022
세전이익	백만 원	1,030,852	1,517,315	1,602,474
법인세 비용	백만 원	275,902	392,605	408,626
유효세율 ¹⁾	%	26.8	25.9	25.5
법인세 납부액	백만 원	140,538	309,047	339,648
납부세율 ²⁾	%	13.6	20.4 ³⁾	21.2
이연법인세 변동액	백만 원	9,412	32,315	-62,272
세무 조정 변경 효과	백만 원	-6,906	-1,366	-9,950

1) 법인세 비용/세전이익
2) 법인세 납부액/세전이익
3) 데이터 기재 오류로 수치 변경

회계 및 감사

구분	단위	2020	2021	2022
외부감사 수행 비용	억 원	14	16	16

Overview

ESG Management

Beyond Insurance
to a Sustainable Future

ESG Fact Book

Environment

Social

Governance

● Sustainable Finance

Appendix

Sustainable Finance

IN THIS SECTION

지속가능한 보험

Overview

ESG Management

Beyond Insurance to a Sustainable Future

ESG Fact Book

- Environment
- Social
- Governance
- Sustainable Finance

Appendix

지속가능한 보험

Strategy

삼성화재는 지속가능한 보험업을 선도하기 위해 책임투자(Responsible Investment) 정책과 ESG 보험 언더라이팅 정책을 수립하고 자산 관리 및 보험 언더라이팅 과정에서 ESG 요소를 통합하였습니다. 또한 2020년 ‘탈석탄 금융’, 2022년 내부 탄소 순배출 제로를 선언하면서 기후변화 위기 대응에 적극적인 의지를 표명했습니다. 구체적으로 탄소 배출 제로를 중심으로 투자자산의 탄소중립 계획, 네거티브 스크리닝 방식 등을 이행하고 있습니다. 특히 석탄, 석유·가스 채굴 및 발전, 담배, 도박 관련 매출이 30% 이상 차지하는 업체와 사업에 대해 신규 투자 및 용자를 제한하고 있습니다. 이를 기반으로 글로벌 ESG 선도기업으로 거듭나고자 삼성화재는 ESG 관련 위험과 기회를 상세히 평가 및 관리하고 관련 유관부서와 활발히 소통하여, 궁극적으로 ESG 경영을 내재화하는 데 최선을 다하겠습니다.

국내 ESG를 선도하는 보험회사로서 삼성화재는 글로벌 흐름에 따라 ESG 투자를 확대하고 책임투자 원칙을 지속적으로 강화하고 있습니다. 친환경 에너지·사업 등과 관련한 기업금융과 ESG 채권에 대해 신규 투자를 확대하고 다양한 부문으로의 확대를 이어갈 예정입니다. 또한 삼성화재의 탄소중립에 대한 비전을 실현하고 책임투자 원칙 및 가이드라인을 지속적으로 강화하기 위하여 RE100, PSI, UNEP 등 글로벌 이니셔티브에 적극 참여하고 있습니다.

Target

삼성화재는 2024년까지 운용자산에 대한 탄소배출량 평가 체계 및 감축계획의 설정, 2050년까지 모든 자산 운용 부문에서의 탄소중립을 적용하는 목표를 수립하였습니다. 이에 기반으로 탄소회계금융협회(PCAF, Partnership for Carbon Accounting Financials) 기준을 사용하였습니다. 이러한 흐름에 따라 삼성화재는 2030년 ESG 누적 투자 약정 규모를 10.5조 원까지 확대하는 것을 목표로 삼고 매년 지속적으로 투자 규모를 확대하고 있습니다. 삼성화재는 운용자산의 탄소중립을 달성하기 위해 화석연료 등 온실가스 대량 배출 업종에 대한 투자를 단계적으로 축소해나갈 방침입니다.

2022 Performance

역량 강화 교육

삼성화재는 글로벌 변화의 흐름에 발빠르게 대응하고 투자, 언더라이팅 과정에서 더 면밀하게 평가하기 위해 ESG 담당 직원들에게 ESG 교육을 실시하고 있습니다. 2022년에 환경, 안전보건 관련 8개 분야 32시간으로 교육과정을 개설하여 총 11명의 담당자가 관련 교육을 이수하였습니다.

책임투자

삼성화재는 사회책임투자(SRI, Social Reponsible Investment) 원칙을 반영하여 책임투자(Responsible Investment) 정책을 제정하여 준수하고 있습니다. 투자 결정 시 ESG 요소와 네거티브 스크리닝 방식을 철저하게 적용하여 ESG 기준에 맞는 투자를 실시하고 있습니다. 또한 삼성화재의 탄소중립 비전과 정부의 그린 뉴딜 정책을 중심으로 사내 전문가 그룹인 기업안전연구소(Global Loss Control Center)와의 협업을 통해 자연재해 위험을 분석하고 평가하여 보험 상품에 반영하고 있으며, 신재생에너지 분야에 대한 전문가 초청 세미나를 계획하여 미래 주요 분야에 대해 이해도를 높이고 있습니다. 나아가 삼성화재는 현재 오일샌드, 셰일 오일·가스, 북극석유·가스, UDW (Ultra-deep-water) 석유·가스 등의 비전통 석유와 가스¹⁾ 관련 업체 및 사업에 자금 지원, 투자 및 언더라이팅을 하고 있지 않습니다.

[!\[\]\(9a3a8ec8b3afbbb85bc25eb3ced8ce6f_img.jpg\) 책임투자 정책\(p.37\)](#)

1) 비전통 석유·가스는 기존의 석유 및 가스와 같은 전통 에너지 생산방식과 다른 방법으로 생산되는 에너지로 일반적으로 더 무겁고 더 많은 탄소와 황을 포함

Overview

ESG Management

Beyond Insurance
to a Sustainable Future

ESG Fact Book

- Environment
- Social
- Governance
- Sustainable Finance

Appendix

지속가능한 보험

운용 규모

구분		단위	2020	2021	2022
ESG 투자 규모 ¹⁾	총투자 금액	억 원	35,378	46,240	63,868
	총투자 건수	건	194	229	354
	환경투자 ²⁾ 금액	억 원	22,737	26,279	42,087
	환경투자 ²⁾ 건수	건	76	89	112
	ESG 채권 금액	억 원	12,641	19,961	21,781
	ESG 채권 건수	건	118	140	242

1) 잔액 기준

2) 신재생·수처리, 녹색금융 분류체계(K-Taxonomy) 등

보험 언더라이팅

삼성화재는 책임투자 원칙을 적극 수용하고자 일반보험, 재보험의 언더라이팅 과정에서도 ESG 요소를 반영하여 의사결정을 진행해야 한다는 ESG 보험 언더라이팅 정책을 수립하였습니다. 기본적으로 언더라이팅 과정에서 ESG 평가 기준을 반영하고 있으며 기업성 일반보험 심사 시 적용하고 있습니다. 석탄 채굴, 발전 관련 업체 및 사업에 대해서는 보험 인수를 금지하고 있으며, ESG 관련 인수지침에 따라 인권 침해, 비윤리적 행위가 발생한 기업에 대해서도 보험 인수를 금지하고 있습니다. 이러한 ESG 보험 언더라이팅 정책을 바탕으로 삼성화재는 보험 부문에서 ESG 위험과 기회에 대해 모든 고객에게 관련 정보를 제공하고 소통하고 있습니다. 더불어 삼성화재는 보험 언더라이팅의 탄소중립을 위한 글로벌 노력에 동참하고 있습니다.

[🔗 ESG 보험 언더라이팅 정책\(p.39\)](#)

ESG 상품 및 서비스

구분		단위	2020	2021	2022
ESG 기반 상품 수익 규모	ESG 기반 손해보험 상품 총수익	억 원	27,595	29,657	37,251
	손해보험 사업 총수익 ¹⁾	억 원	73,337	75,741	79,033
	손해보험 사업 총수익 대비 ESG 기반 손해보험 상품의 수익 비율	%	37.6	39.1	47.1
녹색 인프라 보험 상품	Eco마일리지자동차보험	억 원	22,858	25,618	32,661
친환경 재해 보험 상품	풍수해보험	억 원	28	40	85
	농작물재해보험	억 원	363	192	216
	가축재해보험	억 원	65	68	84
	환경오염배상책임보험	억 원	85	77	11
사회적 기여 보험 상품 및 서비스	서민금융진흥원 출연액	억 원	0	28	29
	저소득층아동보험	억 원	12	12	8
	외국인근로자보험	억 원	4,001	3,464	3,987
	자원봉사종합보험	억 원	N/A	N/A	31
	실버자원봉사종합보험	억 원	61	68	59
	친서민나눔특약	억 원	87	86	81

1) 일반보험, 자동차보험 기준

지속가능한 보험

금융배출량

삼성화재는 탄소회계금융협회(PCAF)의 기준에 따라 자산을 ① 상장주식 및 회사채, ② 기업 대출 및 비상장 주식, ③ 프로젝트 파이낸싱(PF), ④ 상업용 부동산, ⑤ 모기지, ⑥ 자동차 대출, ⑦ 국채 총 일곱 가지로 구분하여 산출가능한 자산군 ¹⁾에 한해 100% 커버리지 비율로 금융배출량을 측정하고 있습니다. 산출된 금융배출량을 토대로 SBTi의 섹터별 감축방식(SDA, Sectoral Decarbonization Approach)에 따라 자산별 감축 목표를 수립할 예정입니다. 또한, 기존 신재생에너지 위주에서 전기, 수소 선박 등 친환경 운송 수단과 제로에너지 건물 등 부동산 부문으로까지 다각화하고 ESG 투자를 확대해 나가겠습니다.

1) 산출 기초데이터의 배출량 및 매출 등 확인 불가 자산군(3.5%)은 제외

금융 절대 배출량

구분	단위	2020	2021	2022
Scope 3 금융배출량	만tCO ₂ eq	N/A	1,305.1	1,592.7
Scope 3 금융배출 집약도 ¹⁾	만tCO ₂ eq/조	N/A	31.0	27.8
자산별 배출량 ²⁾				
상장주식 및 회사채	만tCO ₂ eq	N/A	1,093.9	1,010.3
기업대출 및 비상장주식	만tCO ₂ eq	N/A	0	4.9
프로젝트 파이낸싱(PF)	만tCO ₂ eq	N/A	201.7	273.9
상업용 부동산	만tCO ₂ eq	N/A	5.3	8.9
모기지	만tCO ₂ eq	N/A	4.1	4.3
자동차 대출	만tCO ₂ eq	N/A	-	-
국채	만tCO ₂ eq	N/A	-	290.3
자산별 집약도 ²⁾				
상장주식 및 회사채	만tCO ₂ eq/조 원	N/A	47.2	44.0
기업대출 및 비상장주식	만tCO ₂ eq/조 원	N/A	0.1	8.5
프로젝트 파이낸싱(PF)	만tCO ₂ eq/조 원	N/A	59.2	38.2
상업용 부동산	만tCO ₂ eq/조 원	N/A	1.0	1.4
모기지	만tCO ₂ eq/조 원	N/A	0.4	0.4
자동차 대출	만tCO ₂ eq/조 원	N/A	-	-
국채	만tCO ₂ eq/조 원	N/A	-	30.2

1) 총산출 자산규모 대비 금융배출량

2) PCAF 자산 구분 기준

- 재무성과
- 이중 중대성 평가
- 이해관계자 참여
- 리스크 매니지먼트
- PSI Report
- GRI Index
- TCFD
- SASB
- 제3자 검증의견서
- 온실가스 검증의견서
- UN SDGs
- 주요 협회 및 수상내역
- 삼성화재 정책 및 규범

Appendix

IN THIS SECTION

재무성과

이중 중대성 평가

이해관계자 참여

리스크 매니지먼트

PSI Report

GRI Index

TCFD

SASB

제3자 검증의견서

온실가스 검증의견서

UN SDGs

주요 협회 및 수상내역

삼성화재 정책 및 규범

Overview

ESG Management

Beyond Insurance
to a Sustainable Future

ESG Fact Book

Appendix

재무성과

이중 중대성 평가

이해관계자 참여

리스크 매니지먼트

PSI Report

GRI Index

TCFD

SASB

제3자 검증의견서

온실가스 검증의견서

UN SDGs

주요 협회 및 수상내역

삼성화재 정책 및 규범

재무성과

연결재무상태표

삼성화재해상보험주식회사와 그 종속기업

과목	제 73(당)기 기말	제 72(전)기 기말
자산		
I. 현금및예치금	1,490,257,631,897	1,733,734,341,558
II. 금융자산	69,016,015,719,906	75,635,862,806,420
1. 당기손익인식금융자산	2,650,835,115,581	1,989,586,385,800
2. 매도가능금융자산	31,208,316,228,541	44,912,034,859,785
3. 만기보유금융자산	6,699,782,296,358	175,638,129,035
4. 대출채권	27,076,877,231,707	27,245,717,119,885
5. 기타수취채권	1,380,204,847,719	1,312,886,311,915
III. 관계기업투자	549,837,359,471	287,860,458,102
IV. 파생상품자산	172,626,810,546	23,528,420,742
V. 재보험자산	1,726,163,597,877	1,153,837,042,703
VI. 투자부동산	1,242,328,693,773	919,737,714,879
VII. 유형자산	771,143,984,647	791,132,418,675
VIII. 무형자산	246,635,349,668	224,304,003,426
IX. 매각예정자산	-	629,751,654,602
X. 순확정급여자산	203,506,295,942	77,670,948,436
XI. 당기법인세자산	2,329,409,939	1,060,657,624
XII. 이연법인세자산	6,181,809,654	40,523,724,369
XIII. 기타자산	2,482,890,764,158	2,470,114,414,080
XIV. 특별계정자산	10,314,338,081,621	10,944,892,504,836
자산총계	88,224,255,509,099	94,934,011,110,452

전 73(당)기 기말 2022년 12월 31일 / 전 72(당)기 기말 2021년 12월 31일
(단위: 원)

과목	제 73(당)기 기말	제 72(전)기 기말
부채		
I. 보험계약부채	61,458,961,953,209	60,876,109,429,118
II. 금융부채	2,234,655,006,734	1,889,758,901,294
III. 파생상품부채	269,504,896,269	229,760,951,294
IV. 총당부채	77,602,493,472	68,178,365,551
V. 당기법인세부채	266,780,694,560	174,722,131,579
VI. 이연법인세부채	743,132,369,475	2,735,203,404,157
VII. 기타부채	704,314,989,925	611,047,248,480
VIII. 매각예정부채	-	488,450,888,434
IX. 특별계정부채	11,427,754,108,971	12,368,448,009,828
부채총계	77,182,706,512,615	79,441,679,329,735
자본		
I. 지배기업지분	11,013,521,225,728	15,467,008,869,690
1. 자본금	26,473,418,500	26,473,418,500
2. 연결자본잉여금	939,233,350,327	939,233,350,327
3. 연결자본조정	(1,487,219,924,864)	(1,487,219,924,864)
4. 연결기타포괄손익누계액	495,480,581,006	5,717,828,814,082
5. 연결이익잉여금	11,039,553,800,759	10,270,693,211,645
(대손준비금 적립예정액: 2,757,088,566 원 기적립액: 250,169,943,330 원) (비상위험준비금 적립예정액: 111,225,771,470 원 기적립액: 2,461,039,615,392 원)		
II. 비지배지분	28,027,770,756	25,322,911,027
자본총계	11,041,548,996,484	15,492,331,780,717
부채 및 자본총계	88,224,255,509,099	94,934,011,110,452

Overview

ESG Management

Beyond Insurance
to a Sustainable Future

ESG Fact Book

Appendix

● 재무성과

이중 중대성 평가

이해관계자 참여

리스크 매니지먼트

PSI Report

GRI Index

TCFD

SASB

제3자 검증의견서

온실가스 검증의견서

UN SDGs

주요 협회 및 수상내역

삼성화재 정책 및 규범

재무성과

재무상태표

삼성화재해상보험주식회사

과목	제 73(당)기 기말	제 72(전)기 기말
자산		
I. 현금및예치금	1,061,888,992,513	1,345,621,453,025
II. 금융자산	69,443,880,212,119	75,819,299,534,412
1. 당기손익인식금융자산	1,229,709,777,353	858,051,904,674
2. 매도가능금융자산	33,718,746,643,601	46,826,111,297,783
3. 만기보유금융자산	6,643,017,626,656	134,713,819,995
4. 대출채권	26,513,978,339,876	26,698,135,711,041
5. 기타수취채권	1,338,427,824,633	1,302,286,800,919
III. 관계종속기업투자	571,809,185,675	571,851,107,306
IV. 파생상품자산	85,008,432,152	15,263,423,075
V. 재보험자산	1,598,720,340,285	1,009,258,454,555
VI. 투자부동산	246,299,917,995	241,446,817,013
VII. 유형자산	658,161,929,219	684,815,363,010
VIII. 무형자산	240,782,927,730	218,689,032,888
IX. 순확정급여자산	156,027,551,089	60,663,313,069
X. 이연법인세자산	15,545,390,375	17,006,938,408
XI. 기타자산	2,464,407,841,341	2,456,004,784,018
XII. 특별계정자산	10,314,338,081,621	10,944,892,504,836
자산총계	86,856,870,802,114	93,384,812,725,615

전 73(당)기 기말 2022년 12월 31일 / 전 72(당)기 기말 2021년 12월 31일
(단위: 원)

과목	제 73(당)기 기말	제 72(전)기 기말
부채		
I. 보험계약부채	61,254,642,464,831	60,639,466,710,571
II. 금융부채	1,378,832,157,516	1,229,980,952,467
III. 파생상품부채	237,317,828,543	196,769,764,050
IV. 총당부채	75,182,142,337	65,972,782,049
V. 당기법인세부채	259,636,004,283	172,607,023,617
VI. 이연법인세부채	789,342,840,046	2,776,104,326,897
VII. 기타부채	619,031,123,246	535,236,215,883
VIII. 특별계정부채	11,427,754,108,971	12,368,448,009,828
부채총계	76,041,738,669,773	77,984,585,785,362
자본		
I. 자본금	26,473,418,500	26,473,418,500
II. 자본잉여금	939,233,350,327	939,233,350,327
III. 자본조정	(1,483,503,688,276)	(1,483,503,688,276)
IV. 기타포괄손익누계액	627,712,517,794	5,844,064,626,233
V. 이익잉여금	10,705,216,533,996	10,073,959,233,469
(대손준비금 환입예정액: 2,757,088,566 원 기적립액: 250,169,943,330 원) (비상위험준비금 적립예정액: 111,225,771,470 원 기적립액: 2,461,039,615,392 원)		
자본총계	10,815,132,132,341	15,400,226,940,253
부채 및 자본총계	86,856,870,802,114	93,384,812,725,615

Overview

ESG Management

Beyond Insurance
to a Sustainable Future

ESG Fact Book

Appendix

● 재무성과

이중 중대성 평가

이해관계자 참여

리스크 매니지먼트

PSI Report

GRI Index

TCFD

SASB

제3자 검증의견서

온실가스 검증의견서

UN SDGs

주요 협회 및 수상내역

삼성화재 정책 및 규범

재무성과

연결포괄손익계산서

삼성화재해상보험주식회사와 그 종속기업

과목	제 73(당)기 기말	제 72(전)기 기말
I. 영업수익	25,784,423,160,935	24,444,257,521,333
1. 보험영업수익	22,385,521,143,127	21,255,457,261,252
(1) 보험료수익	20,641,916,985,041	20,106,066,001,421
(2) 재보험금수익	871,640,155,656	733,032,400,969
(3) 재보험자산전입액(환입액)	563,971,167,281	193,546,314,449
(4) 구상이익	12,039,685,429	6,139,595,474
(5) 수입경비	259,131,554,356	200,079,761,361
(6) 외환거래이익	36,821,595,364	16,593,187,578
2. 투자영업수익	3,101,808,772,630	2,897,738,061,264
(1) 이자수익	1,856,071,742,340	1,740,569,291,765
(2) 배당금수익	366,682,849,638	465,437,962,374
(3) 금융상품평가및처분이익	184,132,243,048	216,467,492,237
(4) 파생상품거래및평가이익	163,226,648,834	30,081,285,620
(5) 손상차손환입	57,639,549	320,370,118
(6) 임대료수익	84,415,288,517	71,029,558,917
(7) 수수료수익	5,929,983,079	5,065,313,273
(8) 외환거래이익	423,300,917,736	358,505,606,683
(9) 투자부동산처분이익	-	-
(10) 투자영업잡이익	17,991,459,889	10,261,180,277
3. 특별계정수입수수료	12,292,920,749	46,962,915,080
4. 특별계정수익	284,800,324,429	244,099,283,737

전 73(당)기 기말 2022년 12월 31일 / 전 72(당)기 기말 2021년 12월 31일
(단위: 원)

과목	제 73(당)기 기말	제 72(전)기 기말
II. 영업비용	24,178,281,678,753	22,937,395,785,260
1. 보험영업비용	22,878,956,754,018	21,915,744,438,380
(1) 지급보험금및환급금	15,497,871,449,404	14,496,495,268,225
(2) 재보험료비용	1,785,438,375,445	1,331,332,042,415
(3) 보험계약부채전입액	564,744,068,180	1,258,096,697,435
(4) 손해조사비	643,685,813,908	662,048,929,039
(5) 지급경비	4,349,649,696,855	4,151,578,320,018
(6) 외환거래손실	37,567,350,226	16,193,181,248
2. 투자영업비용	989,846,060,381	775,693,578,821
(1) 이자비용	79,780,306,514	59,175,208,865
(2) 금융상품평가및처분손실	89,951,123,367	60,650,549,004
(3) 파생상품거래및평가손실	348,205,892,457	345,196,553,393
(4) 손상차손	44,305,526,969	56,181,111,449
(5) 재산관리비	184,033,089,661	168,366,996,387
(6) 부동산관리비	14,942,425,341	14,136,559,719
(7) 부동산감가상각비	11,443,746,873	12,711,770,962
(8) 외환거래손실	215,757,276,846	54,196,340,817
(9) 투자부동산처분손실	-	-
(10) 투자영업잡손실	1,426,672,353	5,078,488,225
3. 특별계정지급수수료	24,678,539,925	1,858,484,322
4. 특별계정비용	284,800,324,429	244,099,283,737

Overview

ESG Management

Beyond Insurance
to a Sustainable Future

ESG Fact Book

Appendix

● 재무성과

이중 중대성 평가

이해관계자 참여

리스크 매니지먼트

PSI Report

GRI Index

TCFD

SASB

제3자 검증의견서

온실가스 검증의견서

UN SDGs

주요 협회 및 수상내역

삼성화재 정책 및 규범

재무성과

연결포괄손익계산서

삼성화재해상보험주식회사와 그 종속기업

과목	제 73(당)기 기말	제 72(전)기 기말
III. 영업이익	1,606,141,482,182	1,506,861,736,073
IV. 영업외수익	26,485,025,555	24,421,580,805
V. 영업외비용	30,152,559,722	30,995,273,839
VI. 법인세차감전계속영업순이익	1,602,473,948,015	1,500,288,043,039
VII. 계속영업법인세비용	408,626,371,768	389,003,037,160
VIII. 계속영업당기순이익	1,193,847,576,247	1,111,285,005,879
IX. 세후중단영업순익	89,854,440,137	13,425,305,328
X. 연결당기순이익	1,283,702,016,384	1,124,710,311,207
(대손준비금 반영 후 조정이익 당기: 1,286,459,104,950 원 전기: 1,102,587,788,630 원) (비상위험준비금 반영 후 조정이익 당기: 1,172,476,244,914 원 전기: 1,012,161,774,153 원)		
XI. 연결기타포괄손익	(5,222,301,973,540)	(1,540,854,377,190)
1. 후속적으로 당기손익으로 재분류되지 않는 항목	38,174,919,182	(2,394,627,051)
2. 후속적으로 당기손익으로 재분류되는 항목	(5,260,476,892,722)	(1,538,459,750,139)

전 73(당)기 기말 2022년 12월 31일 / 전 72(당)기 기말 2021년 12월 31일
 (단위: 원)

과목	제 73(당)기 기말	제 72(전)기 기말
XII. 연결당기총포괄손익	(3,938,599,957,156)	(416,144,065,983)
1. 계속영업당기순이익의 귀속		
지배기업주주지분순이익	1,190,239,907,035	1,108,793,116,746
비지배지분순이익	3,607,669,212	2,491,889,133
2. 연결당기순이익의 귀속		
지배기업주주지분순이익	1,280,094,347,172	1,122,218,422,074
비지배지분순이익	3,607,669,212	2,491,889,133
3. 연결당기총포괄이익의 귀속		
지배기업주주지분총포괄이익	(3,942,253,885,904)	(420,774,296,092)
비지배지분총포괄이익	3,653,928,748	4,630,230,109
XIII. 연결주당이익		
1. 기본주당이익	30,113	26,399
2. 희석주당이익	30,113	26,399
3. 기본주당계속영업이익	27,999	26,083
4. 희석주당계속영업이익	27,999	26,083

Overview

ESG Management

Beyond Insurance
to a Sustainable Future

ESG Fact Book

Appendix

● 재무성과

이중 중대성 평가

이해관계자 참여

리스크 매니지먼트

PSI Report

GRI Index

TCFD

SASB

제3자 검증의견서

온실가스 검증의견서

UN SDGs

주요 협회 및 수상내역

삼성화재 정책 및 규범

재무성과

포괄손익계산서

삼성화재해상보험주식회사

과목	제 73(당)기 기말	제 72(전)기 기말
I. 영업수익	25,210,977,366,869	23,967,024,499,195
1. 보험영업수익	22,121,679,169,446	20,966,509,822,969
(1) 보험료수익	20,444,930,743,525	19,929,641,761,136
(2) 재보험금수익	837,403,840,913	717,218,204,456
(3) 재보험자산전입액(환입액)	583,969,816,928	160,399,272,202
(4) 구상이익(손실)	12,039,685,429	6,139,595,474
(5) 수입경비	217,133,962,154	140,132,712,541
(6) 외환거래이익	26,201,120,497	12,978,277,160
2. 투자영업수익	2,792,204,952,245	2,709,452,477,409
(1) 이자수익	1,805,774,432,888	1,697,462,180,500
(2) 배당금수익	422,551,466,893	510,485,685,540
(3) 금융상품평가및처분이익	139,834,311,381	151,405,079,472
(4) 파생상품거래및평가이익	79,641,366,395	19,640,685,904
(5) 손상차손환입	57,639,549	320,370,118
(6) 임대료수익	32,797,990,671	30,815,545,416
(7) 수수료수익	5,929,983,079	5,065,313,273
(8) 외환거래이익	302,938,912,373	290,445,197,353
(9) 투자부동산처분이익	-	-
(10) 투자영업잡이익	2,678,849,016	3,812,419,833
3. 특별계정수입수수료	12,292,920,749	46,962,915,080
4. 특별계정수익	284,800,324,429	244,099,283,737

전 73(당)기 기말 2022년 12월 31일 / 전 72(당)기 기말 2021년 12월 31일
(단위: 원)

과목	제 73(당)기 기말	제 72(전)기 기말
II. 영업비용	23,686,846,272,980	22,506,864,154,063
1. 보험영업비용	22,668,064,329,364	21,648,601,950,974
(1) 지급보험금및환급금	15,425,663,927,833	14,457,973,891,874
(2) 재보험료비용	1,671,021,614,331	1,222,654,978,552
(3) 보험계약부채전입액	605,623,062,932	1,221,244,998,601
(4) 손해조사비	626,701,457,378	621,594,582,868
(5) 지급경비	4,314,048,347,493	4,115,022,422,833
(6) 외환거래손실	25,005,919,397	10,111,076,246
2. 투자영업비용	709,303,079,262	612,304,435,030
(1) 이자비용	33,580,549,153	20,156,018,458
(2) 금융상품평가및처분손실	71,142,732,307	58,187,326,195
(3) 파생상품거래및평가손실	289,835,555,903	281,875,517,848
(4) 손상차손	44,305,526,969	56,181,111,449
(5) 재산관리비	158,123,414,309	147,458,737,619
(6) 부동산관리비	14,942,425,341	14,136,559,719
(7) 부동산감가상각비	6,392,450,612	6,323,693,573
(8) 외환거래손실	89,675,547,345	26,876,908,798
(9) 투자부동산처분손실	-	-
(10) 투자영업잡손실	1,304,877,323	1,108,561,371
3. 특별계정지급수수료	24,678,539,925	1,858,484,322
4. 특별계정비용	284,800,324,429	244,099,283,737

● 재무성과

이중 중대성 평가

이해관계자 참여

리스크 매니지먼트

PSI Report

GRI Index

TCFD

SASB

제3자 검증의견서

온실가스 검증의견서

UN SDGs

주요 협회 및 수상내역

삼성화재 정책 및 규범

재무성과

포괄손익계산서

삼성화재해상보험주식회사

전 73(당)기 기말 2022년 12월 31일 / 전 72(당)기 기말 2021년 12월 31일

(단위: 원)

과목	제 73(당)기 기말	제 72(전)기 기말
III. 영업이익	1,524,131,093,889	1,460,160,345,132
IV. 영업외수익	22,948,313,975	20,244,806,441
V. 영업외비용	10,232,223,309	6,315,531,057
VI. 법인세차감전순이익	1,536,847,184,555	1,474,089,620,516
VII. 법인세비용	395,462,285,928	381,504,980,086
VIII. 당기순이익	1,141,384,898,627	1,092,584,640,430
(대손준비금 반영 후 조정이익 당기: 1,144,141,987,193 원 전기: 1,070,462,117,853 원) (비상위험준비금 반영 후 조정이익 당기: 1,030,159,127,157 원 전기: 980,036,103,376 원)		
IX. 기타포괄손익	(5,216,352,108,439)	(1,556,018,230,268)
1. 후속적으로 당기손익으로 재분류되지 않는 항목	19,712,350,059	(3,421,863,979)
2. 후속적으로 당기손익으로 재분류되는 항목	(5,236,064,458,498)	(1,552,596,366,289)
X. 당기총포괄손익	(4,074,967,209,812)	(463,433,589,838)
XI. 주당이익		
1. 기본주당이익	26,850	25,702
2. 희석주당이익	26,850	25,702

Overview

ESG Management

Beyond Insurance
to a Sustainable Future

ESG Fact Book

Appendix

- 재무성과
- **이중 중대성 평가**
- 이해관계자 참여
- 리스크 매니지먼트
- PSI Report
- GRI Index
- TCFD
- SASB
- 제3자 검증의견서
- 온실가스 검증의견서
- UN SDGs
- 주요 협회 및 수상내역
- 삼성화재 정책 및 규범

이중 중대성 평가

삼성화재는 매년 지속가능성 관련 중요 이슈를 식별하기 위해 중대성평가를 시행하고 있습니다. 지속가능성 이슈가 기업의 재무성과에 미치는 영향을 파악하는 기존의 중대성 개념과 달리, 이중 중대성은 기업의 활동이 사회나 환경의 지속가능성에 미치는 영향까지 함께 고려할 것을 요구합니다. 기존 투자자 관점의 환경, 사회가 기업에 미치는 재무적 리스크를 중요하게 고려한 중대성평가에서 더 나아가 글로벌 지속가능경영 보고 가이드라인 GRI (Global Reporting Initiative) Standards 및 EU 위원회의 기업지속가능성보고지침 CSRD (Corporate Sustainability Reporting Directive)의 이중 중대성 개념을 적용하였습니다. 이중 중대성 평가 개념인 중대성 토픽을 선정할 때 기업이 환경·사회에 미치는 영향을 반영하거나 이해관계자의 평가 또는 의사결정에 실질적으로 영향을 미치는 이슈를 동시에 고려하는 이중 중대성 평가를 도입하였습니다. 도출된 중요 지속가능성 토픽은 ESG 전략과 연계하여 경영활동에 반영하고 관련 성과를 투명하게 보고하고 있습니다.

경제·사회·환경적 영향 (Impact Materiality)	GRI 방식을 적용하여 외부적 관점(Inside-out)으로 기업의 경제, 환경 및 사회적 영향에 대한 중대성 평가
재무적 영향 (Financial Materiality)	SASB 가이드라인에 따라 내부적 관점(Outside-in)으로 기업가치와 재무에 미치는 영향에 대한 중대성 평가

이중 중대성 평가 프로세스

삼성화재는 GRI, SASB, MSCI 등에서 고려하는 주요 토픽을 검토하고 국내외 주요 피어 그룹(Peer Group)의 벤치마킹 자료와 내·외부 경영자료를 분석함에 따라 삼성화재의 비즈니스 및 이해관계자를 고려하여 토픽을 선정 하였습니다. 해당 토픽과 관련된 규제 및 가이드라인, 최근 3년의 논쟁적 이슈(Controversy Issue)와 위험, 기회 인식을 검토하여 토픽별 영향 범위와 영향을 미칠 수 있는 시점을 식별하였습니다. 이어서, 이중 중대성 평가 방법을 적용하여 경제·사회·환경적 영향(Impact Materiality)과 재무적 영향(Financial Materiality) 평가를 위한 설문조사를 실시하였습니다. 본 설문조사는 각각 5점 척도의 영향력 평가로 시행되었으며, 경제·사회·환경적 영향(Impact Materiality) 평가는 내부 임직원 및 외부 이해관계자를 대상으로 실시하였으며, 각 중대 토픽별 영향의 발생가능성 정도와 영향의 심각도(규모, 범위, 회복탄력성)를 파악하였습니다. 재무적 영향(Financial Materiality) 평가는 외부 이해관계자인 투자자와 내부 재무전문가를 대상으로 실시하였으며 직접적인 재무적 영향 및 위험, 법적·규제적·정책적 동인, 산업규범 및 경쟁동인, 이해관계자 인식 및 사회동향, 새로운 혁신 기회가 재무적으로 미치는 영향에 대하여 파악하였습니다.

Step 1.

토픽 선정

- GRI, SASB, MSCI 토픽 검토
- 벤치마킹 분석(국내외 주요 피어 그룹)
- 내·외부 경영자료 분석
- 전년도 중대토픽 검토

Step 2.

토픽별 영향력 식별

- 국내·외 규제 및 가이드라인
- 동종산업 내 최근 3년의 논쟁적 이슈(Controversy Issue) 확인
- 투자그룹의 위험/기회 인식 수준 검토
- 영향범위 및 시점 식별

Step 3.

영향력 평가

1) 환경 및 사회 영향 평가(Inside-out) ¹⁾

- ① 발생가능성
- ② 영향의 심각도
 - 규모: 발생한 영향의 규모(중대성)
 - 범위: 영향이 미치는 범위 (밸류체인 및 환경, 지역사회 등)
 - 회복탄력성: 영향 발생에 따른 회복 가능성 (기업 및 환경·사회 별도 산출)

1) 5점 척도 영향력 평가

2) 재무적 영향 평가(Outside-in) ¹⁾

- ① 직접적인 재무 영향
- ② 법적·규제적·정책적 동인
- ③ 산업규범 및 경쟁동인
- ④ 이해관계자 우려 및 사회적 동향
- ⑤ 혁신기회

Step 4.

우선순위화

- 영향 평가 결과 종합 분석

Step 5.

보고 및 검토

- 제3자 검증 시행
- 고위 경영진 및 이사회 보고
- 주요리스크와의 연계성 파악

- 재무성과
- 이중 중대성 평가
- 이해관계자 참여
- 리스크 매니지먼트
- PSI Report
- GRI Index
- TCFD
- SASB
- 제3자 검증의견서
- 온실가스 검증의견서
- UN SDGs
- 주요 협회 및 수상내역
- 삼성화재 정책 및 규범

이중 중대성 평가

이중 중대성 평가 결과

삼성화재 이중 중대성 평가 결과 최종 도출한 토픽은 12개이며, 이중 상위 10개 ¹⁾를 중대 토픽으로 규정하였습니다. 2021년 실시한 평가 결과 대비 '기후리스크 관리'와 '고객중심경영'이 각각 한단계 높은 2위와 3위를 차지하였으며, 전년도 2위였던 '디지털 혁신'이 금년도 가장 주요한 최상위 토픽을 차지하였습니다. 전반적으로 전년도와 비슷한 우선순위로 파악되었으며, 이는 이해관계자의 인식과 그에 따른 중요도가 비슷하다는 점을 파악할 수 있습니다.

1) 최종점수 기준 60점 이상의 상·중위에 해당하는 토픽으로 구성

토픽	환경 및 사회 영향	재무 영향	페이지
① 디지털 혁신	●	●	22-25, 64-65
② 기후리스크 관리	●	●	35, 105-108
③ 고객중심경영	●	●	26-30, 56, 66
④ ESG 투자	●	●	16-19, 81-82
⑤ 고객정보보호	●	●	30, 64-65
⑥ 온실가스 및 에너지 저감	●	●	18-19, 33-34

● 상위 영향 ● 중위 영향 ● 하위 영향

토픽	환경 및 사회 영향	재무 영향	페이지
⑦ 윤리 및 준법경영	●	●	75-78
⑧ 지배구조 건전성	●	●	68-79
⑨ 다양성과 기회균등	●	●	40-42, 52-55, 69
⑩ 고용 및 인재양성	●	●	42-48
⑪ 포용적 보험 및 사회공헌	●	●	59-63
⑫ 공급망 관리	●	●	55-58

Overview

ESG Management

Beyond Insurance
to a Sustainable Future

ESG Fact Book

Appendix

- 재무성과

이중 중대성 평가

이해관계자 참여

리스크 매니지먼트

PSI Report

GRI Index

TCFD

SASB

제3자 검증의견서

온실가스 검증의견서

UN SDGs

주요 협회 및 수상내역

삼성화재 정책 및 규범

이중 중대성 평가

이중 중대성 평가 결과 분석

주요 중대 토픽	디지털 혁신 ¹⁾	기후리스크 관리 ²⁾	고객중심경영 ³⁾
리스크 및 기회	빅데이터, 인공지능 등 디지털 과학 기술의 발달과 변화의 흐름에 따라 기존 대면 방식, 종이로만 진행했던 계약방식이 비대면, 전자계약 형태로 변화하고 있습니다. 다양한 앤과 보험을 연동시켜 사회적 수요에 맞춘 보험 사업을 영위할 수 있다는 점은 보험회사의 새로운 기회입니다.	기후변화에 따른 위험이 증가함에 따라 보험업에서의 보험 손실액 또한 증가하고 있습니다. 또한, 온실가스 감축과 더불어 금융활동에서 기후변화 관련 요인들을 고려할 것을 요구받고 있습니다. 투자한 기업, 자산, 프로젝트 등이 기후변화 상황에 따라 좌초될 경우 투자 손실이 발생하고 기후 소송 또한 증가하는 추세입니다.	보험회사는 단순히 리스크 솔루션을 제공하는 것뿐만 아니라, 고객과 사회가 직면할 수 있는 위험 상황을 예측하고 사전에 예방 대책을 실행해야 합니다. 인구 구조의 변화로 세대별 고객들의 니즈가 더욱 세분화된 만큼 빠르게 대응하여 사전 관리할 필요가 있습니다. 또한 보험업 특성상 고객의 중요 정보를 다수 보유하고 있기에 계약자의 정보 유출 차단 가능성을 사전에 방지할 필요성이 있습니다.
비즈니스 전략	삼성화재는 디지털 혁신을 통한 서비스 확장 및 수익 증대를 위해 대내외 데이터를 결합하여 활용할 수 있는 빅데이터 시스템을 구축하여 IT인프라 구축 및 데이터 역량을 강화하고자 합니다. 영업에서 보상에 이르기까지 전 업무 프로세스에서 디지털 보험사업 DNA를 체화하고 있습니다. 이를 통해 소비자 중심의 서비스와 콘텐츠를 제공함으로써 접근성을 확대하고 가입자 수를 증대시키는 효과를 기대하고 있습니다.	삼성화재는 기후변화를 능동적으로 대처하기 위하여 책임투자 정책, ESG보험 언더라이팅 정책을 수립하여 비즈니스 활동에 적용하고 있습니다. 사내 전문가 그룹인 기업안전연구소(Samsung Global Loss Control Center)는 글로벌 기후변화 동향을 조사·분석하여 미래의 환경 영향을 예측하고 있으며, 개인 및 기업 고객에게 사전 예방적 리스크 솔루션을 제공하고 있습니다. 삼성화재는 Global Risk Map 및 자연재해 모델링 도구를 개발, 적용 및 발전시켜 보유 보험 포트폴리오의 잠재적 위험 및 예상 손실 추정에 적용합니다. 또한 축적된 위험 관리 및 인수, 재보험 비즈니스 프로세스와 연결합니다.	삼성화재는 보험 상품 및 서비스 개발의 요인 중 하나가 고객이라는 점을 인식하고 고객 니즈에 부합하는 상품 및 서비스를 제공하고자 합니다. 판매 중심이던 플랫폼에서 벗어나 고객의 일상생활과 보험의 접점에서 다양한 서비스와 콘텐츠를 제공하고 있습니다. 금융 서비스 제공자로서 방대한 고객 풀을 보유하고 있으며, 고객과의 지속적인 커뮤니케이션을 통해 고객의 편의성을 증대하는 등 고객 만족도를 극대화하기 위해 노력하고 있습니다. 한편, 삼성화재는 대표이사 직속의 CISO (Chief Information Security Officer)를 선임하여 정보보안 체계를 지속적으로 점검하고 임직원 대상 교육을 통해 외부의 위협으로부터 고객 정보를 지키는데 최선을 다하고 있습니다. 또한, 소비자정책팀을 운영하여 고객 중심의 활동을 선제적으로 기획하고 있습니다.
비즈니스 사례	삼성화재는 디지털본부를 출범하여 디지털 경쟁력을 강화하고, 본업을 바탕으로 사업 영역을 다양하게 연결 및 확장하는데 집중하고 있습니다. 단순히 기존 인프라를 디지털화하는 것을 넘어, 디지털 플랫폼을 적극 도입해 보험을 중심으로 한 문화를 조성하고자 했습니다. 이에 다이렉트 착, O모O모(오모오모), 애니핏, 모니모 등 다양한 디지털 보험 상품을 제공하고 있습니다.	삼성화재는 기후변화가 초래하는 환경 위험을 해결하기 위한 노력의 일환으로, 제품 및 서비스 개발 과정에 환경 이슈를 포함하고 있습니다. 개인 및 기업 고객에게 기후변화로 인한 피해의 범위를 최소화하고 보상을 제공하기 위하여 최선을 다하고 있습니다. 폭풍우 보험, 기상 포험, 신재생 에너지 보험, 에너지 보험, 마일리지 자동차 보험 등 친환경 상품을 제공하고 있습니다.	삼성화재는 국내 손해보험업계 최초로 ‘고객 권익보호위원회’와 소비자 참여 프로그램인 ‘고객 패널’을 운영하여 소비자가 제품과 서비스를 직접 모니터링 하고 체험할 수 있는 기회를 제공하고 있습니다. 고객 중심 서비스 제공의 일환으로 생활 밀착형 디지털 플랫폼 ‘다이렉트 착’과 삼성 금융 통합 원앱 ‘모니모’, 맞춤형 건강 관리 서비스 애니핏 PLUS/PRO를 론칭하였습니다.
경영진 보상 연계	삼성화재는 디지털 사업 활성화를 경영진의 보상에 연계하고 있습니다. 매출액, 세전이익 뿐만 아니라 디지털 사업 활성화, 금융 통합 플랫폼 기반 제공, 장기 효율 개선 등의 성과와 연계합니다.	삼성화재는 기후변화 대응, 자원 사용 및 오염 저감, 국제 인증 등 기후 관련 활동에 대한 성과를 보상과 연계하고 있습니다. 이를 통해 전사 환경경영 목표를 달성하고자 합니다.	삼성화재는 고객 중심의 건강 관리 플랫폼 구축, 고객 저변 확대 등 소비자 만족도 관련 비계량 지표를 산출하고 있으며 이를 보상과 연계하고 있습니다.

1) 다이렉트 착, O모O모(오모오모), 애니핏, 모니모 디지털 플랫폼 구축을 타겟으로 100% 이행

2) 2030년 ESG투자 10.5조 원 확대를 타겟으로 73% 이행

3) 연령대별 세분화된 고객 패널 제도 운영을 타겟으로 100% 이행

이중 중대성 평가

이중 중대성 평가 결과 분석

외부 영향 파악 및 측정

삼성화재는 이중 중대성 평가를 통해 도출한 상위 10개의 토픽 중, 두 개의 주요 토픽을 선정하여 외부 영향을 파악하였습니다.

주요 중대 토픽	디지털 혁신	고객중심경영
외부 영향	삼성화재는 디지털라이제이션의 일환으로 앱과 자동차보험을 결합하여 ‘T맵 착한운전 할인 특약’을 출시하였습니다. 티맵 착한 운전 적용대상과 할인율을 확대하였으며, 운전자가 T맵 운전점수 76점 이상 도달하였을 때 7.5~10.3% 보험료 특약 할인 혜택을 제공하고 있습니다. 안전 운전을 하는 고객에게 보험료 할인(인센티브)를 제공하여 사고예방을 유도한 결과, 사고율이 감소하였고 교통사고로 인한 사회적 비용을 감소시키는 효과를 낳았습니다.	삼성화재는 고객의 니즈에 맞추어 이용자의 건강 관리를 케어해주는 ‘애니핏 프로’를 론칭하였습니다. 국내 최초 종합 디지털 헬스케어 서비스 솔루션인 ‘애니핏 프로’는 기업체 임직원 전용의 비대면 디지털 건강 관리 플랫폼으로서 만성질환 관리(고혈압/당뇨병/고지혈증/지방간)와 체중비만 관리(과체중/비만), 마음건강 관리 프로그램 등 3종의 서비스를 제공하고 있습니다. 일상에서 스스로 건강습관 관리를 할 수 있도록 지원하여 이용자의 의료 접근성을 제고하였고 이용자들이 보다 더 건강한 삶을 영위할 수 있도록 도모하였습니다. 특히, 기업체 임직원 개인에게 질병예방, 질병 악화방지, 건강증진 등을 도모함과 동시에 기업체에게는 안전사고 예방, 생산성 향상 등을 통한 기업가치 제고 등 복합적 효과를 제공하고 있습니다.
외부 영향 측정	한국교통연구원의 연구에 따르면 2022년 평균 도로교통사고비용은 44.2조 원입니다. 삼성화재의 ‘T맵 착한 운전 할인 특약’ 가입자와 미가입자의 교통사고율을 비교한 결과 특약 가입자 사고율은 14.7%, 미가입자 사고율은 15.5%로, 0.9%p의 사고율 감소 효과가 있는 것으로 나타났습니다. 이를 교통사고의 사회적 비용으로 환산했을 때 약 4,000억 원의 사회적 비용이 절감됩니다.	애니핏 프로는 기업 임직원에서 더 나아가 국민의 건강 증진에 이바지함을 목적으로 하고 있습니다. 3개월 간 애니핏 프로의 집중관리를 지속한 이용자들을 대상으로 건강 상태 증진 정도를 파악한 결과 혈압, 혈당 등 주요 지표들이 약 10.0% 정도 개선되었고, 서비스를 이용한 고객 만족도 또한 70~80%로 높은 수준을 보였습니다.

- 재무성과
- 이중 중대성 평가
- 이해관계자 참여
- 리스크 매니지먼트
- PSI Report
- GRI Index
- TCFD
- SASB
- 제3자 검증의견서
- 온실가스 검증의견서
- UN SDGs
- 주요 협회 및 수상내역
- 삼성화재 정책 및 규범

이해관계자 참여

구분	이해관계자 참여 정책	주요 소통채널	이해관계자별 이슈	이슈 반영 현황
고객	최고의 상품과 서비스를 통해 안심을 제공	· 고객 패널 · 고객 불만접수 및 피드백(VOC) · 공식 SNS 채널	· 고객 중심 경영활동 · 금융소비자보호 강화 · 고객 정보보호	· 외제차 안심케어센터 확대 운영 · 소비자보호센터 및 소비자보호위원회 운영 · 정보보호 관리체계 강화
임직원	글로벌 금융전문가로의 성장기회 제공	· 노동조합 · 임직원 만족도 조사 · 고충처리제도	· 일과 삶의 균형 · 인재 양성 · 임직원 소통 강화	· 전산 자동종료시스템(Home Run System) 운영 · 삼성화재 사내대학 운영 및 전문자격증 지원제도 · CEO 현장방문
협력업체	상호 신뢰를 바탕으로 동반성장 추구	· 간담회 · 사내 게시판	· 설계사(RC) 경쟁력 강화 지원 · 커뮤니케이션 강화 · 불안전판매 최소화	· CEO-RC 간담회 · 고객만족대상 · 컴플라이언스 매니저 배치 및 매월 모니터링
지역사회/정부	글로벌 기업시민으로서 사회환경적 책임 수행	· 각종 NGO · 경찰청, 소방청 및 정부부처 · 만족도 조사	· 소외계층 지원 활동 · 선진교통안전문화 · 환경영향 최소화	· 분야별 지속적인 사회공헌사업 전개 · 교통안전 교육 운영 · 지구촌 불끄기 행사(Earth Hour) 참여
주주/투자자	지속가능한 성장으로 시장을 초과하는 주주가치 창출	· 주주총회 · 기업설명회(NDR) · 각종 컨퍼런스 진행	· 주주가치 제고 · 커뮤니케이션 강화 · 공정한 가치 배분	· 분기별 실적 설명회 및 IR 미팅 등을 통한 소통 강화 · 공정 공시

Overview

ESG Management

Beyond Insurance
to a Sustainable Future

ESG Fact Book

Appendix

- 재무성과
- 이중 중대성 평가
- 이해관계자 참여
- 리스크 매니지먼트
- PSI Report
- GRI Index
- TCFD
- SASB
- 제3자 검증의견서
- 온실가스 검증의견서
- UN SDGs
- 주요 협회 및 수상내역
- 삼성화재 정책 및 규범

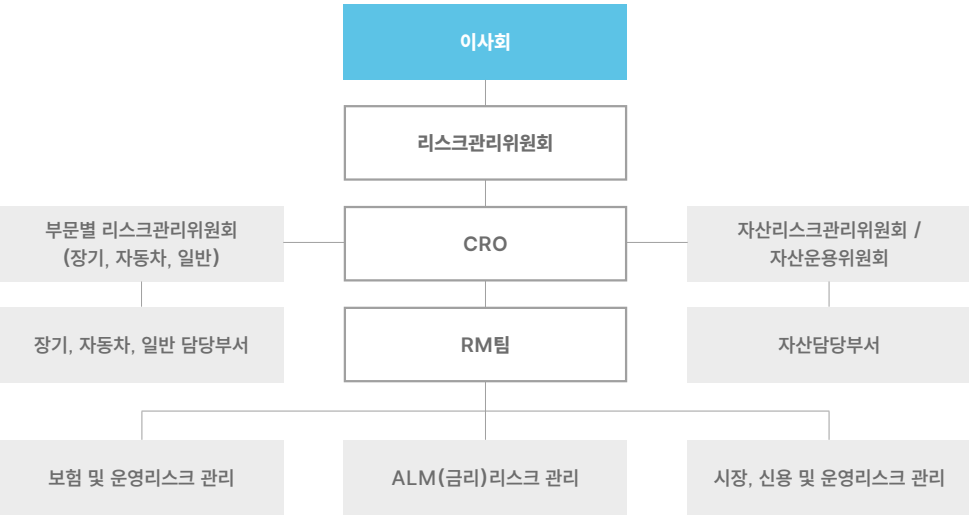
리스크 매니지먼트

삼성화재는 회사의 안정적인 성장과 고객의 이익 제고를 위해 경영상 발생할 수 있는 제반 리스크를 전사적 차원에서 통합 관리하고 있습니다. 또한 리스크 대비 수익성을 고려한 경영 의사결정 원칙 하에 리스크 관리 전략을 수립 및 시행하여 급변하는 금융환경 변화에 선제적으로 대응하고 있습니다.

리스크 관리 조직

삼성화재는 이사회 중심으로 리스크를 통합 관리하며, 이사회는 위험 관리 목표와 관리 원칙의 수립 및 운영, 리스크 선호도(Risk Appetite)를 포함한 자체 지급여력의 적정성을 평가한 ORSA (Own Risk and Solvency Assessment) 결과를 승인합니다. 또한 이사회 산하에 리스크관리위원회를 두고 CRO, 리스크 관리 전담부서를 별도로 임명 및 조직하여 이사회의 리스크 관리 업무를 지원하고 있으며, 반기별로 발생할 가능성이 있는 리스크에 대해 검토하고 있습니다. 예측되는 리스크에 대해 전담부서, CRO, 리스크관리위원회, 이사회 순으로 보고하는 리스크 보고 체계를 통해 리스크를 전사적으로 관리하고 있습니다.

리스크 관리 조직도



리스크관리위원회

리스크관리위원회는 이사회 소속 위원회로서 이사회에서 위임받은 위험 관리 관련 제반 업무의 집행, 경영 의사결정 과정에 리스크 관리 정책 반영, 위험 관리 전략 의사결정 및 수행결과 점검 그리고 경영진 대상 리스크 관리 교육을 실시하는 역할을 하고 있습니다. 이러한 역할에 따라 삼성화재는 리스크관리위원회를 통해 리스크 대비 수익성을 고려한 경영 의사결정 원칙 기반의 리스크 관리 전략을 수립하고 실행하여 급변하는 금융환경 변화에 선제적으로 대응하고 있습니다. 또한 보험영업 및 자산운용 등에 따른 리스크를 측정하고 관리하는 문화를 확산시키고 있으며 위원회는 사내이사 1인과 사외이사 2인으로 구성되어 있습니다. 더 나아가 위원회 개최 시 구체적이고 심도있는 논의가 진행될 수 있도록 사외이사를 대상으로 정기 교육을 실시하고 있습니다. 2022년에는 사외이사를 대상으로 리스크 관리 체계/전략 및 지급여력 제도에 대해 총 2회의 교육을 실시하였습니다.

CRO (Chief Risk Officer)

최고위기관리자(CRO)는 이사회 및 리스크관리위원회에서 수립한 리스크 관리 정책과 전략을 실무에 반영하여 회사 내 리스크의 인식/측정/통제/관리 업무를 총괄하고 있습니다. 또한 리스크 관리의 최고 책임자로서 리스크 관리 전담부서로부터 보고된 리스크를 검토하고 리스크관리위원회에 보고하는 역할을 맡고 있습니다.

리스크 관리 전담부서

CRO 산하에 리스크 관리 전담부서로 RM기획파트, RM운영1파트, RM운영2파트를 구성하여 실질적인 리스크 측정 및 모니터링, 리스크 통제 등 리스크 관리의 전반적 업무를 담당하고 있습니다. 특히 이 전담부서들은 리스크 관리의 전문성과 독립성을 확보하기 위해 보험영업, 자산운용 전담부서와 분리 운영하고 있습니다. 또한, 리스크 별로 세부적인 의사결정을 위해 보험 부문은 일반/장기/자동차보험 리스크관리위원회, 자산운용 부문은 자산리스크관리위원회, 자산운용위원회 등으로 구분하여 운영하고 있습니다.

Overview

ESG Management

Beyond Insurance
to a Sustainable Future

ESG Fact Book

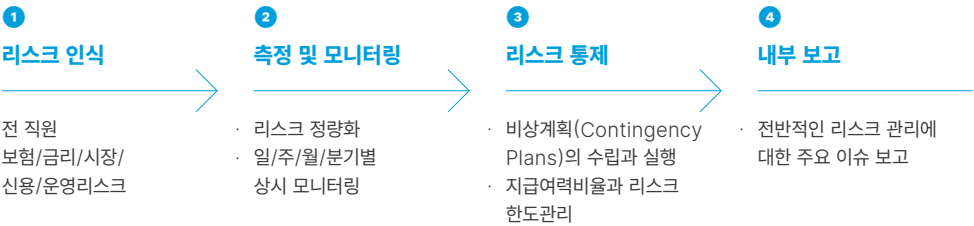
Appendix

- 재무성과
- 이중 중대성 평가
- 이해관계자 참여
- 리스크 매니지먼트
- PSI Report
- GRI Index
- TCFD
- SASB
- 제3자 검증의견서
- 온실가스 검증의견서
- UN SDGs
- 주요 협회 및 수상내역
- 삼성화재 정책 및 규범

리스크 매니지먼트

리스크 관리 프로세스

삼성화재는 리스크 인식, 측정 및 모니터링, 통제, 보고로 구분되는 4단계 리스크 관리 프로세스를 실시하고 있습니다.



자본적정성 평가 및 관리

삼성화재는 국내 손해보험사 중에서 독보적인 지급여력을 확보하고 있으며 리스크관리위원회를 통해 유럽 SolvencyII 등의 선진 기준을 참고하여 보험, 금리, 시장, 신용, 운영리스크 중심의 내부기준 지급여력비율을 산출하고 리스크 한도를 설정 및 관리하고 있습니다. 고객 자산을 보호하고 주주가치를 제고할 수 있도록 다양한 방법을 통해 차별화된 재무건전성을 유지하고 있습니다. 구체적으로 현재 따르고 있는 감독지급여력 규제인 RBC는 2022년 285%, 글로벌 표준인 유럽의 SolvencyII 기준으로 240% 수준을 지속적으로 유지하고 있어 건전성 규제 강화가 진행되고 있음에도 삼성화재의 자본적정성에 미치는 영향력은 미미합니다. 또한 단기적 성과보다는 잠재리스크를 고려한 시가평가(Value-based Management) 중심으로 회사의 의사결정을 진행하여 재무건전성에 미치는 영향을 최소화하고 있습니다. 더 나아가 Embedded Value Analysis, Dynamic Financial Modeling 등의 분석 방법을 통해 잠재리스크의 영향력, 수익성 분석을 파악하고 이에 대한 대응 체계를 갖춰 삼성화재의 가치 제고를 최우선으로 두는 의사결정을 진행하고 있습니다.

업무연속성 관리

삼성화재는 재해로 인해 사업이 중단되는 경우에 대비해 업무연속성관리(Business Continuity Management) 체계를 구축하고 CEO 이하 주요 임원으로 구성된 재해 대응 의사결정 기구인 위기관리위원회를 운영하고 있습니다. 해당 관리 체계에 따라 IT DR (Disaster Recovery) 훈련, 재해대피 및 사업재개 훈련 등을 정기적으로 실시하여 위기 시 업무의 연속성(Continuity) 및 복원력(Resiliency)을 확보할 수 있도록 대비하고 있습니다. 또한, PDCA 시스템을 통해 발생할 수 있는 재해에 대한 대응 체계를 지속적으로 업데이트 하여 더욱 효과적으로 사업연속성을 관리할 수 있도록 노력하고 있습니다. 이러한 관리를 바탕으로 업무연속성관리 국제표준인 ISO 22301을 취득, 유지하고 있습니다.

PLAN	DO	CHECK	ACTION
· 조직환경에 따른 요구사항 파악 · 업무연속성계획 목표, 방침 수행절차의 수립	· 업무연속성계획 도입 및 시행 · 업무중단에 대비한 복구 체계 구축	· 목표 대비 수행도 검증 및 평가 · 경영 평가를 위한 결과 보고 실시 · 교정·개선을 위한 활동권한 부여	· 업무연속성계획 및 목표 재평가 · 경영 평가에 따른 시정조치 수행 · 유지보수 및 업데이트

위기상황 분석 및 민감도 분석

삼성화재는 매 반기마다 감독기관의 금융위기 시나리오에 따른 잠재적 위기상황을 분석하고 그 결과를 리스크 관리위원회에 보고하고 있습니다. 최근 실시한 위기상황 분석의 결과, 극단적인 상황(Worst Case)에서도 지급여력비율이 209% 수준으로 나타나 위기상황 시에도 안정적인 재무건전성을 유지하고 있다는 점을 확인하였습니다. 또한 2022년에는 금융감독원 주도 기후 스트레스테스트(Stress Test)를 통해 기후변화에 대한 삼성화재의 재무건전성 영향도를 시범적으로 검토하였습니다. 더 나아가 자본 시장 변동에 대한 민감도 분석을 실시하여 발생할 수 있는 손익 및 자본 영향에 대비하고 있습니다.

Overview

ESG Management

Beyond Insurance
to a Sustainable Future

ESG Fact Book

Appendix

- 재무성과
- 이중 중대성 평가
- 이해관계자 참여
- 리스크 매니지먼트
- PSI Report
- GRI Index
- TCFD
- SASB
- 제3자 검증의견서
- 온실가스 검증의견서
- UN SDGs
- 주요 협회 및 수상내역
- 삼성화재 정책 및 규범

리스크 매니지먼트

주요 리스크

삼성화재는 손해보험업을 영위하면서 발생 가능한 재무·비재무리스크를 관리하고 있습니다. 정량적으로 측정 가능한 리스크는 리스크 허용 관리, KRI (Key Risk Indicator) 설정 및 모니터링을 통해 관리합니다. 비재무 리스크, 잠재리스크 등 정성적 리스크의 경우 CRO를 중심으로 리스크별 전담부서가 위험 관리 및 통제 방안을 수립하여 대응하고 있습니다. 또한 보험 시장의 상황, 중장기 경영전략을 함께 고려하여 사업 부문의 밸류체인별 리스크 가이드라인을 별도 수립하고 효과적으로 적용·운용되고 있는지에 대해 모니터링하고 있습니다. 더 나아가 리스크관리위원회는 매년 리스크 허용한도를 자본적정성이 확보·유지될 수 있는 범위 내에서 결정하고 발생 가능성이 있는 리스크를 사전에 대응하고 있습니다. 설정된 리스크 허용한도를 초과하지 않도록 관리하고 리스크 한도 설정과 운영 상황을 주기적으로 점검하고 있습니다. 허용한도 초과, 주요 리스크 발생 시 위원회에 보고하도록 규정하여 이사회 차원에서 관리하고 있습니다.

재무리스크

리스크 종류	구분	내용
보험리스크	정의	보험회사의 고유 업무인 보험 계약과 관련하여 손해를 상승, 해지율 증가 등으로 발생하는 회사의 가치 하락 관련 리스크입니다. 이에 삼성화재는 손해율에 대한 지속적 모니터링, 재보험을 통한 리스크 축소 및 전가, ESG 보험 언더라이팅 정책 운영을 통해 손해율을 적극적으로 관리하고 있습니다. 또한 계약 전반에 대해 모니터링하여 해지율을 관리하고 악성 계약으로 인해 선량한 보험 계약자에게 피해가 가지 않도록 노력하고 있습니다.
	관리 방법	· 손해율, 해지율 등 변동에 따른 리스크 허용한도를 설정하고 주기적으로 소진율 모니터링 · 보유 재보험 전략 수립 및 운용
	측정 방법 및 시스템	· VaR (Value at Risk) · ReMetrica · RAFM (Risk Agility Financial Modeler)

재무리스크

리스크 종류	구분	내용
시장리스크	정의	주식, 부동산, 환율 등 시장 관련 변수의 변화로 인해 회사의 가치가 하락할 가능성에 대한 리스크입니다. 구체적으로 주식리스크는 리스크와 수익률을 비교·분석하여 특정 산업에 편중되지 않도록 적정 수준의 주식을 보유하는 가이드라인을 적용하여 관리하고 있습니다. 부동산리스크의 경우 부동산에 대한 투자 가이드라인을 별도로 수립하여 관리하고 있으며 외환 리스크 관련한 해외 자산에 대해서는 파생 상품을 통해 리스크를 최소화하고 있습니다. 해외 부채의 경우 해당 통화자산에 대한 투자를 통해 자연 헤징 기법을 적용하고 있습니다.
	관리 방법	· 유가 증권, 대출 등 적격 투자 기준 운영 · 손실 확대 방지를 위한 손절매 기준 수립
	측정 방법 및 시스템	· Market VaR · KRM (Kamakura Risk Management) 시스템
신용리스크	정의	보유 회사채 또는 차주의 부조 및 신용등급의 하락으로 인해 발생하는 회사의 가치 하락에 대한 리스크입니다. 삼성화재는 회사채 및 차주별 한도 가이드라인을 운영하고 있으며 고액 신규 투자 시 건별 검토를 통해 신용리스크를 사전에 식별하는 프로세스를 시행하고 있습니다. 또한 회사채 혹은 차주에 대한 신용등급의 변화를 상시 모니터링하여 발생할 수 있는 신용리스크를 최소화하는 데 최선을 다하고 있습니다.
	관리 방법	· 업종별 거래한도 설정을 통한 리스크 분산 · 익스포져 조회 시스템을 통한 한도 초과 여부 확인
	측정 방법 및 시스템	· Credit VaR · Risk Weight Function (Baselll)
금리리스크	정의	금리리스크는 금리 수준에 따른 자산운용 수익률과 보험 계약자에 대한 지급 이자의 차이에서 주로 발생하는 리스크입니다. 저금리 상황에서 보험 계약자에 대한 지급 이자보다 자산운용 수익률이 낮으면 회사의 손실이 발생합니다. 따라서 삼성화재는 보험 계약자를 보호하면서 동시에 저금리 상황에서 발생 가능한 문제를 예방하기 위해 비교적 안전한 장기채권 위주로 자산을 운용합니다. 또한 매년 ALM 전략 수립을 통해 자산과 부채 간의 듀레이션 매칭을 목표를 설정하고 매월 모니터링하고 있습니다.
	관리 방법	· 예정이율 및 최저보종이율 결정을 위한 가이드라인 수립 · 부채구조 변화 및 금리상황, 부채 현금흐름 등을 반영한 자산 듀레이션 목표 설정
	측정 방법 및 시스템	· VaR (Value at Risk) · ALM (Asset and Liability Management) · RAFM (Risk Agility Financial Modeler)

Overview

ESG Management

Beyond Insurance
to a Sustainable Future

ESG Fact Book

Appendix

- 재무성과
- 이중 중대성 평가
- 이해관계자 참여
- 리스크 매니지먼트
- PSI Report
- GRI Index
- TCFD
- SASB
- 제3자 검증의견서
- 온실가스 검증의견서
- UN SDGs
- 주요 협회 및 수상내역
- 삼성화재 정책 및 규범

리스크 매니지먼트

주요 리스크

비재무리스크

리스크 종류	구분	내용
운영리스크	정의	회사 내부통제 미흡, 임직원 실수, 외부 사건 발생, 전략적 의사결정 실패 등으로 발생할 수 있는 사업 운영상 손실 및 회사 가치 하락에 대한 리스크입니다. 이 리스크는 정량화하기 쉽지 않고 파생상품/재보험을 통한 리스크 축소 및 전가가 어렵습니다. 따라서 삼성화재는 리스크별 전담부서가 타 부서와 협력하여 전사적 운영리스크에 대응하고 있습니다.
	인프라리스크	관리 미흡, 외부 요인 등으로 IT 시스템 및 사업장 운영 관련 손실이 발생할 수 있는 리스크입니다. 이에 삼성화재는 IT전락팀, 감사팀, 인사팀, RM팀이 주관하여 시스템 장애에 대비한 비상 대응 계획, 악성코드 모의 훈련, 복구 훈련을 실시하고, 자체적인 준법 보안 활동 사업장 안전점검 및 안전보건 교육 실시 등을 통해 리스크 발생을 최소화하고 있습니다.
	프로세스리스크	업무처리 과정에서의 절차 및 거버넌스 미비, 임직원 실수, 내부통제 미흡 등으로 인해 손실이 발생하는 리스크입니다. 이에 대해 삼성화재는 준법감시인과 RM팀이 협력하여 부문별 상시 점검, 위임전결 규정에 따른 자동 권한 부여, 준법 교육 등을 통해 리스크를 사전 예방하고 있습니다.
	전략리스크	제도, 산업구조, 인구구조 변화 등에 대한 대응 전략, M&A, 마케팅 전략 등의 실패로 시장 지위 하락 등의 잠재적 손실이 발생하는 리스크입니다. 따라서 삼성화재는 경영 전략상 손실, 리스크가 발생하지 않도록 기획팀 주관으로 국내외 업권 동향 및 관련 법규, 제도 변경에 따른 영향 등을 상시적으로 모니터링하여 관리하고 있습니다.
	평판리스크	민원, 부정적 여론, 신용등급 하락 등으로 잠재적 손실이 발생하는 리스크입니다. 이에 삼성화재는 홍보팀, 준법감시인, 소비자 정책팀, 상품/영업/보상 등 부문별 관련 부서가 협력하여 민원 대응 및 일상감시 활동 등을 통해 평판리스크를 관리하고 영향을 최소화하고자 노력하고 있습니다.

잠재리스크

삼성화재는 발생할 수 있는 리스크로부터 고객과 회사를 보호하고자, 손해보험사업을 영위하는데 있어서 영향을 미칠 수 있는 잠재적 리스크를 파악하여 철저하게 대비하고 있습니다.

리스크 명칭	구분	내용
기후변화 리스크	정의	기후변화리스크는 CO ₂ 등 온실가스 증가로 인한 지구 평균 기온의 상승과 이로 인한 장기적 기후변화에 따른 리스크를 의미합니다. 기후변화리스크는 지구 온난화로 발생하는 태풍, 홍수, 폭설 등 자연재해의 심도 및 빈도의 증가로 인한 물리적 리스크와 관련 규제 및 시장 변화에 따른 전환리스크로 구분할 수 있습니다.
	비즈니스 영향	삼성화재는 기후변화리스크를 보험사업 수행의 장기적인 잠재리스크로 인식하고 있습니다. 따라서 기후변화리스크가 삼성화재에 미칠 수 있는 영향을 물리적 리스크와 전환 리스크로 구분하여 분석하였습니다. 물리적 리스크의 경우, 지구 온난화로 인한 자연재해의 심도 및 빈도의 증가는 보험 손해율에 막대한 영향을 줄 수 있습니다. 자동차보험의 경우 홍수, 태풍 등 자연재해로 인하여 지난 10년간 연평균 100억 원 이상의 피해가 발생하였으며, 특히 2022년 8~9월에는 이례적인 집중호우 및 태풍으로 인한 다수의 자동차 침수 발생으로 해당 기간 자동차보험 손해율이 전년도 대비 급등하였습니다(8월 전년대비 +6.4%p, 9월 전년대비 +6.7%p). 일반보험의 경우, 국내뿐만 아니라 해외에서 발생한 자연재해로 인한 손해가 발생할 가능성이 높습니다. 삼성화재의 전체 원수보험료 중 약 1/3이 자동차 및 일반보험에서 발생하는 만큼 자연재해로 인한 손실을 최소화하고 기후변화의 대표적 원인인 탄소배출의 저감에 기여할 수 있는 대책을 강구해야 합니다. 전환리스크는 파리 기후 협정 장기 목표를 달성하기 위해 정부가 국내 탄소배출 관련 규제 및 법령을 강화하는 과정에 미리 대처하지 못한 경우 발생할 수 있습니다. 기후변화리스크로 나타난 환경의 변화에 따라 새로운 상품 및 서비스에 대한 수요가 꾸준히 증가하고 있기때문에, 기후변화 관련 시장 트렌드를 주시하고 기회를 선점하기 위해 노력함으로써 리스크를 최소화해야 합니다.
	대응 활동	삼성화재는 기후변화리스크에 대응하기 위해 다양한 연구 및 분석을 통해 고객과 지역사회 그리고 회사의 피해를 최소화할 수 있도록 최선을 다하고 있습니다. 이에 그룹 금융사와 함께 탈석탄 금융 선언하고 책임투자 정책, ESG 보험 언더라이팅 정책을 제·개정하여 기후변화 리스크에 대응하고 있습니다. 또한 보험물건의 위험진단 및 컨설팅, 위험 관리 신규사업 개발 및 환경·안전 분야 연구, 지역 및 국가별 자연재해 위험도 분석, 위험 관리 관련 각종 기준·가이드 라인 제작 및 관리 등 사업에 반영할 수 있는 실질적인 연구 및 분석을 수행하고 있습니다. 아울러 삼성화재 고유의 자연재해별 예상 손실 평가 모델인 GRM (Global Risk Map)과 누적 위험평가를 보험심사·평가 등에 활용하여 기후변화에 따른 피해를 예측하고 대응하고 있습니다. GRM은 홍수, 지진, 화산, 쓰나미, 태풍 등 다양한 자연재해 위험지도 화면을 제공하여 개별 물건 및 캣 존(Cat zone)별 예상손실액을 평가하는 정교한 시뮬레이션 구현하는 모델로 삼성화재가 기후변화에 발빠르게 대처하는데 큰 도움을 주고 있습니다.

Overview

ESG Management

Beyond Insurance to a Sustainable Future

ESG Fact Book

Appendix

재무성과

이중 중대성 평가

이해관계자 참여

● 리스크 매니지먼트

PSI Report

GRI Index

TCFD

SASB

제3자 검증의견서

온실가스 검증의견서

UN SDGs

주요 협회 및 수상내역

삼성화재 정책 및 규범

잠재리스크

리스크 명칭	구분	내용
기후변화 리스크	대응 활동	또한 직접적으로 탄소를 저감하기 위해 임직원 대상으로 다양한 캠페인을 진행하고 있습니다. 2018년부터 현재까지 전 임직원이 함께 멀티탭을 설치하여 퇴근 후의 대기전력을 0으로 만드는 '대기전력 ZERO 캠페인'을 진행하고 있고 'Nudge for Green' 가이드라인을 배포하여 환경에 대한 임직원의 행동 개선을 촉구하고 있습니다. 더 나아가 '분리수거 캠페인', 'Paperless 캠페인' 등 임직원들이 직접 참여하여 환경오염을 최소화할 수 있는 사내 프로그램을 지속적으로 개발하고 실천에 옮기고 있습니다. 삼성화재는 객관적인 외부 평가와 인증을 통해 기후변화에 대응하고 있습니다. 2010년부터 CDP(탄소정보 공개활동)에 참여하고 있으며, 전 사옥 온실가스 배출량 측정 및 검증, ISO 14001(환경경영시스템), ISO 50001(에너지경영시스템) 인증을 지속적으로 갱신하고 있습니다. 또한 Eco마일리지 특약, 전자약관 서비스 등 친환경 상품 및 서비스를 지속적으로 개발함으로써 기후변화 관련 시장 변화에 대해 적극적으로 대응하고 있습니다.
사이버보안 리스크	정의	AI, 블록체인, 사물인터넷(IoT) 등 디지털 과학기술의 발달로 보험 산업에서의 변화가 빠르게 나타나고 있습니다. 보험 산업의 변화에 따라 사업 프로세스, 상품 및 서비스 등에 디지털화가 진행되어 손쉽게 데이터 기반의 맞춤형 보험 상품 및 서비스를 제공할 수 있게 되었습니다. 이에 기업 및 고객 정보 등 금융 데이터 노출에 대한 위험성이 높아지고, 이로 인한 지능화된 사이버 범죄의 표적이 되어 데이터 관련 보안리스크가 발생할 가능성이 현저히 증가하고 있습니다.
	비즈니스 영향	디지털 신기술을 활용하는 경우, 기존과는 달리 금융 정보 및 서비스에 쉽게 접근할 수 있고 대규모 정보를 손쉽게 수집하고 분석하여 보험의 가입·심사·보상 절차가 효율적으로 진행될 수 있다는 큰 장점이 있지만 그 과정에서 보안 취약성이 증가하고 해킹, DDoS 등 사이버 공격으로 인한 기밀정보의 유출 가능성도 함께 높아진다는 단점이 있습니다. 특히 사이버 공격의 기법이 점점 고도화되고 지능화되고 있어 보험 산업의 사이버보안 리스크에 대한 중요성이 점점 증가하고 있습니다. 따라서 데이터 유출 사고, 악성 소프트웨어 감지, 해킹 등 사이버 보안 리스크에 대한 대응 역량을 강화하지 않으면 막대한 금전적 보상, 브랜드 이미지 실추로 인한 평판 손상 그리고 법적 규제까지로 이어질 수 있습니다.
	대응 활동	삼성화재는 보험 산업의 디지털 혁신 과정에서 나타나는 리스크에 대비하기 위해 기술적인 측면과 관리적인 측면을 고려하여 전사적인 사이버보안리스크 관리 체계를 운영하고 있습니다. 먼저 기술적인 대응으로는 고객 정보 암호화, 보안장치, 외부 침입 차단 시스템 및 취약점 분석 시스템을 실시하고 정기적으로 모의해킹, 악성코드 감염방지 모의훈련 등 사이버보안 사고 대응훈련을 통해 취약점을 점검 및 개선하고 있습니다. 또한 외부 전문기관과 협력하여 대응 체계를 갖추고 있습니다. 정보보안 전문기관인 금융보안원과 함께 DDoS 모의 훈련을 수행하고 APT 공격에 대비하여 해킹 징후를 매일 분석하고 결과를 보고받아 관리하고 있습니다. 삼성통합보안센터에서도 외부 침입 차단 및 관제 수행을 테스트하여 그 결과를 바탕으로 사이버보안 리스크에 철저히 대비하고 있습니다.

리스크 명칭	구분	내용
사이버보안 리스크		관리적 측면의 대응으로는 보안 전담조직을 통해 24시간 365일 관제시스템을 운영하고 업무망과 인터넷망을 분리하여 시스템 운영에서의 보안리스크도 관리하고 있습니다. 또한 내부적으로 정기적인 IT감사를 실시하고 임직원 대상 정보보호 및 사이버 보안 관련 교육을 별도로 실시하여 구성원이 업무를 하는 과정에서 데이터 보안에 철저한 자세로 임할 수 있도록 경각심을 일깨우고 있으며 정보보호 관리체계(ISMS) 인증도 지속적으로 갱신하고 있습니다.
인구구조변화 리스크	정의	2026년 대한민국의 총 인구 중 만 65세 이상이 20%를 넘어설 것으로 예상되면서 초고령 사회로 진입할 것으로 전망하고 있습니다. 이에 따라 인구의 고령화로 인해 생산인구의 감소, 경제성장을 저하, 보장영역 축소 등 보험영업 환경이 과거와는 다른 모습으로 위협받을 수 있는 인구구조변화리스크가 나타날 가능성이 높습니다.
	비즈니스 영향	인구 고령화가 보험사업에 3가지 현상을 가져올 것이라고 분석하고 있습니다. 먼저 삼성화재가 운용하고 있는 자산의 수익이 악화되는 현상입니다. 생산가능 인구가 감소되고 고령인구에 대한 지출이 증가하게 되면 경제성장률에 악영향을 미쳐 급격히 둔화되고 금리 하락까지 발생하면서 전반적인 금융산업의 자산운용 수익이 악화될 수 있습니다. 두 번째로 보험 보장 영역 축소 및 신규 수요 감소 현상이 나타납니다. 경기 둔화로 인한 투자의 위축이 수익 악화로 이어져 삼성화재의 보험 보장영역이 축소될 수밖에 없습니다. 또한 고령화와 저출산으로 인해 신규 보험 가입률이 감소되고 시장 포화 및 경쟁 심화로 주요 수입원인 원수보험료도 감소하여 삼성화재의 사업에 큰 차질을 빚을 가능성이 높습니다. 마지막으로 건강보험 산업에 큰 영향을 미칠 수 있습니다. 고령화, 만성질환 보유자의 증가에 따라 의료 비용이 상승하고 보험 지출의 증가가 삼성화재의 건강보험 수익 악화로 이어져 재무건전성에 부정적인 영향을 미칠 수 있습니다.
	대응 활동	삼성화재는 경제성장 둔화와 투자 위축으로 인한 자산운용 수익 악화에 대응하기 위해 ALM 기반에 따른 장기채 중심의 자산배분 기조를 유지하면서 대체투자 수단으로 대형 오피스 담보대출 SOC 투자 등 기업금융 대출을 확대하고 투자처 다각화에 주력하여 수익률을 제고하고 있습니다. 또한 인구 고령화에 따른 건강보험 수익 악화, 원수보험료 감소에 대비하기 위해 보험의 손해를 개선과 더불어 인구구조 변화에 맞춘 고령인구 중심의 보험 및 헬스케어 서비스를 연계한 신규 보험 출시 등을 개발 및 제공하고 있습니다. 걷기, 달리기 등 운동 목표를 달성하면 보상으로 포인트를 제공하는 '애니핏 서비스', 당뇨병 환자의 생활습관 개선 및 건강 관리를 돕는 '마이헬스노트' 등 디지털 신기술과 산업 흐름의 변화를 보험 상품과 서비스에 적용하여 본업의 특성을 유지하면서 고객의 건강 관리에 도움을 줄 수 있도록 지속적으로 서비스를 확대함으로써 인구구조변화리스크에 대응할 예정입니다.

Overview

ESG Management

Beyond Insurance to a Sustainable Future

ESG Fact Book

Appendix

재무성과

이중 중대성 평가

이해관계자 참여

리스크 매니지먼트

● PSI Report

GRI Index

TCFD

SASB

제3자 검증의견서

온실가스 검증의견서

UN SDGs

주요 협회 및 수상내역

삼성화재 정책 및 규범

PSI Report

삼성화재는 2015년 1월 UNEP FI(유엔환경계획 금융이니셔티브)의 PSI(지속가능보험원칙)에 서명하며 글로벌 보험사들과 함께 보험 산업의 지속가능성을 위해 노력할 것을 선언하였습니다. 삼성화재는 글로벌 손해 보험사로서 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 I 삼성화재는 2021년 이사회 산하에 ESG위원회를 신설하여 운영하고 있습니다. 2인의 사외이사와 CEO로 구성된 ESG위원회는 ESG 전략 수립 및 ESG 활동에 대한 심의·의결을 진행하는 최고의사 결정기구로서 역할을 수행합니다.

지속가능경영위원회 운영 I 삼성화재는 글로벌 톱티어(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, 장기보험부문장, 인사팀장, 준법감사인 및 기획1팀장 등 총 7인으로 구성되어 있으며, 지속가능경영 현황 및 성과, 최근 지속가능경영 관련 동향, 향후 추진방향 및 과제 등을 주요 안건으로 논의하고 있습니다. 부문별 지속가능경영 목표 관리 및 대응을 위하여 ESG 주요 실무부서의 부서장 및 담당자로 구성된 ESG 실무협의체를 운영하고 있습니다.

사회적책임경영 규정 I 삼성화재는 회사의 의사결정 및 활동 과정에서 환경·사회·지배구조를 고려한 사항이 효율적으로 반영될 수 있도록 사회적책임경영 규정을 2013년에 제정·시행하고 있습니다. 2019년부터 ESG 관련 사항을 회사 언더라이팅 및 자산 관리 전략에 반영하고 2020년에는 석탄발전과 관련된 신규 투·융자 및 보험계약 인수를 중단하는 '탈석탄 원칙'을 추가하여, 기후변화 완화 및 대응을 위한 노력을 담은 내용으로 규정을 개정하였습니다. 특히 2022년에는 책임투자 원칙 및 ESG 보험 언더라이팅 정책을 수립·운영하여 탈석탄 원칙을 실천하고 있습니다. 삼성화재는 소비자보호, 공정경쟁, 근로의 질적 향상, 인권보호, 지역사회 참여와 발전, 친환경 경영 등 사회적책임을 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 보험 상품 및 서비스 I 삼성화재는 기후변화 대응 및 완화 등 환경영향을 고려한 다양한 보험 상품·서비스를 제공하고 있으며, 저소득층·장애인·외국인 등 사회적 약자와 금융 소외계층이 각종 위험에 대비할 수 있도록 다방면으로 지원 활동을 전개하고 있습니다.

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

기후변화리스크 조사 I 삼성화재 기업안전연구소(GLCC, Global Loss Control Center)에서는 기후변화와 관련된 다양한 연구개발을 통해 고객과 지역사회의 기후변화리스크 관리를 지원하고 있습니다. 특히 삼성화재 고유의 자연재해별 위험도 평가 및 예상 손실 평가 모델인 GRM (Global Risk Map)을 활용하여 다양한 기후변화리스크에 대응하고 있습니다.

🔗 기업안전연구소 홈페이지 I <http://rm.samsungfire.com>

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

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

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

분야	세부활동	주요 협력 기관
사회안전	교통안전정책 지원	국토교통부, 행정안전부, 경찰청, 안전생활실천시민연합
	재난/재해 지원	재해구호협회, 적십자
사회복지	소외계층 지원사업	사회복지공동모금회, 세이브더칠드런, 기아대책
	장애인식 개선사업	교육부, 국립특수교육원, 장애인먼저실천운동본부
학술·교육	교육 기부, 장학 지원 등	아이들과 미래재단, 생명의 전화

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

[!\[\]\(e6ad91a9604f7dbb1337c9bde5f6fab0_img.jpg\)
 교통안전문화연구소](http://sts.samsungfire.com/)
| <http://sts.samsungfire.com/>

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

삼성화재는 매년 통합보고서, 지배구조 및 보수 체계 연차보고서, 사업보고서 등의 보고서 상에 환경·사회·지배구조 관련 이슈를 체계적으로 관리하고 투명하게 공시하고 있습니다.

- 재무성과
- 이중 중대성 평가
- 이해관계자 참여
- 리스크 매니지먼트
- PSI Report
- GRI Index
- TCFD
- SASB
- 제3자 검증의견서
- 온실가스 검증의견서
- UN SDGs
- 주요 협회 및 수상내역
- 삼성화재 정책 및 규범

GRI Index

Statement of Use	삼성화재는 2022.01.01~2022.12.31.까지의 ESG 성과를 담은 ‘2023 삼성화재 통합보고서’를 GRI Standards에 부합(In accordance with)하여 작성하였습니다. (2022년 이전 및 2023년 상반기에 해당하는 일부 성과도 포함하고 있습니다.)
GRI 1 used	GRI 1: Foundation 2021
Applicable GRI Sector Standards	삼성화재의 보고서 발간 시점인 2023년 6월 기준으로, 적용 가능한 GRI Sector Standards는 없습니다.

Universal Standard

Topic	No.	Disclosure	보고 페이지
GRI 2 : General Disclosures 2021			
조직 및 보고 관행	2-1	조직 세부 정보	7
	2-2	조직 내 지속가능경영보고에 포함된 법인	1
	2-3	보고 기간, 주기 및 문의처	1
	2-4	정보 재기술	해당 사항 별도 주석 처리
	2-5	외부 검증	111
활동 및 임직원	2-6	활동, 가치사슬 및 기타 사업 관계	8-9, 55-58
	2-7	임직원	41
	2-8	임직원이 아닌 근로자	41
거버넌스	2-9	거버넌스 구조 및 구성	68-70
	2-10	최고의사결정기구의 추천 및 선정	69, 72
	2-11	최고의사결정기구의 의장	69
	2-12	영향(Impact) 관리를 위한 최고의사결정기구의 역할	11, 71-72
	2-13	영향(Impact) 관리에 대한 책임 위임	11, 71-72
	2-14	지속가능성 보고에 대한 최고의사결정기구의 역할	11
	2-15	이해관계 상충	68, 72
	2-16	중요 사안에 대한 커뮤니케이션	69, 96-100

Topic	No.	Disclosure	보고 페이지
	2-17	최고의사결정기구의 종합적인 지식	68-71
	2-18	최고의사결정기구의 성과에 대한 평가	73
	2-19	보상 정책	73
	2-20	보수 결정 절차	73
	2-21	연간 총 보상 비율	73
전략, 정책 및 실행	2-22	지속가능한 성장 전략에 대한 성명서	5, 15-30
	2-23	정책 약속	33, 50, 52
	2-24	내재된 정책 약속	33, 50, 52
	2-25	부정적 영향 완화 프로세스	46, 52, 75, 96-100
	2-26	제기된 우려사항 및 조언에 대한 메커니즘	75
	2-27	법·규제에 대한 컴플라이언스	38, 76, 78
	2-28	가입 협회	116
	2-29	이해관계자 참여에 대한 접근	95
이해관계자 참여	2-30	단체 협약	46
GRI 3: Material Topics 2021			
중대성 이슈 공개	3-1	중요 이슈 결정의 절차	91
	3-2	중요 이슈 목록	92

Overview

ESG Management

Beyond Insurance
to a Sustainable Future

ESG Fact Book

Appendix

- 재무성과
- 이중 중대성 평가
- 이해관계자 참여
- 리스크 매니지먼트
- PSI Report
- GRI Index
- TCFD
- SASB
- 제3자 검증의견서
- 온실가스 검증의견서
- UN SDGs
- 주요 협회 및 수상내역
- 삼성화재 정책 및 규범

GRI Index

Topic Standard

Topic	No.	Disclosure	보고 페이지
디지털 혁신	3-3	중요 이슈 관리	22-25, 64-65
GRI 418: 고객정보보호	418-1	고객 개인정보 침해 및 고객 데이터 손실에 대해 입증된 민원	64
기후리스크 관리	3-3	중요 이슈 관리	35-36, 105-106
GRI 201: 경제성과	201-2	기후변화의 재무적 영향과 사업활동에 대한 위험과 기회	105-106
GRI 303: 용수 및 폐수	303-5	용수 소비량	36
GRI 306: 폐기물	306-3	폐기물 발생	36
	306-4	재활용되는 폐기물	36
고객중심경영	3-3	중요 이슈 관리	26-30, 56, 66
GRI 417: 마케팅과 라벨링	417-1	제품 및 서비스의 정보 및 라벨을 위한 요건	57, 77-78
	417-2	제품 및 서비스 정보와 라벨링에 관한 법률규정 및 자율규정을 위반한 사건	64, 78 사업보고서 p.502
	417-3	마케팅 커뮤니케이션과 관련된 규정 위반	78
ESG투자	3-3	중요 이슈 관리	16-19, 81, 82
GRI 203: 간접적경제효과	203-1	사회기반시설 투자와 지원 서비스의 개발 및 영향	59, 81-82
	203-2	영향 규모 등 중요한 간접 경제효과	9, 81-82
고객정보보호	3-3	중요 이슈 관리	30, 64-65
GRI 418: 고객정보보호	418-1	고객개인정보보호 위반 및 고객 정보 분실 사실이 입증된 불만 건수	64
온실가스 및 에너지 저감	3-3	중요 이슈 관리	18-19, 33-34
GRI 302: 에너지	302-1	조직 내부 에너지 소비	34
	302-3	에너지 집약도	34
	302-4	에너지 소비 절감	34
GRI 305: 온실가스 배출	305-1	직접 온실가스(GHG) 총 배출량(Scope 1)	34
	305-2	직접 온실가스(GHG) 총 배출량(Scope 2)	34
	305-3	기타 간접 온실가스 총 배출량(Scope 3)	34
	305-4	온실가스(GHG) 배출 집약도	34
	305-5	온실가스(GHG) 감축	34

Topic	No.	Disclosure	보고 페이지
윤리 및 준법경영	3-3	중요 이슈 관리	75-78
GRI 205: 반부패	205-2	반부패 정책 및 절차에 관한 공지와 훈련	56, 78
GRI 206: 반경쟁 행위	206-1	경쟁 저해 행위, 독과점 등 불공정 거래 행위에 대한 법적 조치	78
지배구조 건전성	3-3	중요 이슈 관리	68-79
GRI 2: 지배구조	2-9~2-21	거버넌스 체제 및 운영	68-79
다양성과 기회균등	3-3	중요 이슈 관리	40-42, 52-55, 69
GRI 405: 다양성과 기회균등	405-1	거버넌스 기구 및 근로자의 구성 현황	41, 69
	405-2	남성 대비 여성의 기본급여 및 보수 비율	49
GRI 406: 비차별	406-1	차별 사건의 수와 이에 대한 시정조치	52-55
고용 및 인재양성	3-3	중요 이슈 관리	42-48
GRI 401: 고용	401-1	신규 채용 근로자와 이직 근로자의 인원수 및 비율	42-43
	401-2	상근직에게만 제공하는 복리후생	47
	401-3	성별에 따른 육아휴직 이후의 업무 복귀 및 근속 비율	48
GRI 403: 산업안전보건	403-6	근로자 건강 증진	47
GRI 404: 훈련 및 교육	404-1	근로자 1인당 한 해에 받는 평균 훈련시간	44
	404-2	직무 교육 및 평생교육 프로그램	43-45, 47
	404-3	업무성과 및 경력개발에 대한 정기적인 검토를 받은 근로자 비율(성별, 근로자 범주별)	48

Overview

ESG Management

Beyond Insurance
to a Sustainable Future

ESG Fact Book

Appendix

- 재무성과
- 이중 중대성 평가
- 이해관계자 참여
- 리스크 매니지먼트
- PSI Report
- GRI Index
- TCFD
- SASB
- 제3자 검증의견서
- 온실가스 검증의견서
- UN SDGs
- 주요 협회 및 수상내역
- 삼성화재 정책 및 규범

TCFD

2015년 파리 협정에서 온실가스 배출량 감축 목표 설정 그리고 지구온난화 방지를 위한 범지구적 노력 이행에 대해 많은 국가들이 결의하였습니다. 기후변화에 대한 세계적인 관심과 요구사항이 증가함에 따라 G20 국가의 재무장관 및 중앙은행 총재들의 협의체인 금융안정위원회(FSB, Finance Stability Board)가 주도하여 2015년 기후변화와 관련된 재무정보 공개를 위한 태스크포스(TCFD, Task Force on Climate-Related Financial Disclosures)를 창설하였고 현재 37개국, 1500여 개의 기관이 가입하였습니다. 삼성화재는 기업의 기후변화 관련 리스크 및 기회 요인을 파악하고 그에 따른 재무적 영향을 공시하도록 권고하는 TCFD의 권고안에 따라 본 보고서에 관련 내용을 설명하였습니다.

TCFD 권고안	삼성화재 현황	CDP 연계
지배구조 – 기후변화와 관련된 리스크와 기회 요인을 평가, 관리하기 위한 조직의 지배구조		
a) 기후변화와 관련된 위험과 기회에 대한 이사회의 감독	삼성화재는 기후변화 전반에 대한 통합적 의사결정을 위해 이사회 산하 ESG위원회(CEO와 사외이사 2인으로 구성)를 운영하고 있고 기후변화 대응 전략 및 활동에 대해 관리·감독하는 최고 의사결정 기구의 역할을 수행하고 있습니다. ESG위원회에서는 온실가스, 에너지, 수자원 등의 기후 관련 이슈를 검토하여 경영 전략, 주요 활동 계획, 위험 관리 정책, 사업 계획, 연간 예산 등 전사적 경영활동의 의사결정에 반영하고 있으며, 이와 관련하여 반기 1회 개최를 원칙으로 하고 필요한 경우, 수시로 개최합니다. 또한, 투자 및 보험 언더라이팅 활동 그리고 사업장에서 발생 가능한 기후변화 관련 위험 및 기회를 검토하고 그에 따른 기업의 영향을 관리하며 기후변화 관련 성과와 목표를 설정하고 이행 정도를 모니터링하고 있습니다.	C1.1a, C1.1b
b) 기후변화와 관련된 위험과 기회를 평가하고 관리하는 경영진의 역할	삼성화재의 경영진은 기후변화의 위기와 기회를 검토하고 효율적으로 대응하기 위해 내부 의사결정 프로세스를 지속적으로 업데이트하고 있습니다. CEO를 위원장으로 총 7인의 경영진으로 구성된 지속가능경영위원회를 별도로 운영하여 반기별 투자 및 보험 언더라이팅 활동, 사업장 등에 영향을 미치는 기후변화 리스크 현황에 대해 평가하고 ESG 전담조직과 각 사업부서 등과 기후변화 동향, 대응 방향 및 과제를 논의하는 유기적 대응체계를 구축하였습니다. 또한, CFO가 지속가능경영위원회의 위원으로서 분기별로 기후변화 리스크와 기회를 재무적 관점에서 분석 및 평가하고 그 결과를 각 부문별 대응 방향에 반영하여 관리하고 있습니다.	C1.2
전략 – 기후변화와 관련된 리스크와 기회가 조직의 사업, 전략, 재무 계획 수립에 미치는 실질적 및 잠재적 영향		
a) 단기, 중기 및 장기에 걸쳐 확인한 기후변화 관련 위험과 기회	삼성화재는 기후변화의 위험과 기회요인을 평가하고 그 결과에 따라 발생 가능한 재무적 영향을 측정하고 있습니다. 또한, 기후변화리스크를 위험 단계별로 식별하고 있으며, 특히 온실가스 감축 목표 달성에 대해서는 단기, 중기, 장기로 기간별 로드맵을 구축하여 관리하고 있습니다. 이러한 방향성에서 삼성화재에 영향을 미칠 수 있는 기후변화의 위험요인과 기회요인에 대해 다음과 같이 평가하고 있습니다.	C2.1a, C2.3, C2.3a, C2.4, C2.4a
b) 기후변화 관련 위험과 기회가 조직의 사업, 전략 및 재무 계획에 미치는 영향 설명	기후변화 위험요인 이행리스크 · 정책리스크(단기): 삼성화재가 운용하고 있는 자산 중, 기후 관련 이행 취약 업종인 CPRS (Climate Policy Relevant Sectors) 그리고 고탄소 업종에 해당하는 투자 자산은 현재의 탄소배출 관련 정책에 민감할 것으로 예상하고 있습니다. 또한 탄소배출 관련 정책이 국내외적으로 강화되는 추세로 중장기적으로도 삼성화재 기업경영에 영향을 미칠 것입니다. 이에 기후변화에 대한 리스크를 최소화하기 위해서, 고탄소 업종에 대한 자산은 리스크를 선제적으로 인식, 식별하고 해당 자산에 대한 투자 시 리스크를 우선 고려할 필요가 있습니다. · 법률리스크(장기): 삼성화재는 현재 책임투자 정책 그리고 ESG 보험 언더라이팅 정책을 실시하여 석탄채굴 및 발전 업종의 기업 중 전체 매출 30% 이상을 차지하는 기업에 대한 투자 중단을 선언했기 때문에 현재까지 발생한 소송 건수는 0건이며 단기적으로 소송이 발생할 가능성이 낮습니다. 하지만 석탄, 고탄소 업종에 대한 자금지원 및 투자를 부정적으로 보는 시각이 강화되는 세계적 흐름에 따라서 중장기적으로 사회단체로부터 소송이 제기될 가능성이 존재합니다. 만약 장기적 관점에서 소송이 제기된다면, 삼성화재의 평판에도 부정적인 영향을 미칠 수 있습니다. 따라서 기후 관련 리스크를 고려하지 않은 투자에 대해서 재고할 필요가 있습니다.	C2.3a, C2.4a, C3.1, C3.2a, C3.2b, C3.3, C3.4, C-FS3.7

Overview

ESG Management

Beyond Insurance
to a Sustainable Future

ESG Fact Book

Appendix

- 재무성과
- 이중 중대성 평가
- 이해관계자 참여
- 리스크 매니지먼트
- PSI Report
- GRI Index
- TCFD
- SASB
- 제3자 검증의견서
- 온실가스 검증의견서
- UN SDGs
- 주요 협회 및 수상내역
- 삼성화재 정책 및 규범

TCFD

TCFD 권고안	삼성화재 현황	CDP 연계
b) 기후변화 관련 위험과 기회가 조직의 사업, 전략 및 재무 계획에 미치는 영향 설명	· 시장리스크(장기): 기후 변화로 인해 전지구적으로 태풍, 홍수, 지진 등 자연재해 발생 빈도 및 심도가 증가하여 투자 자산의 변동성이 증가할 수 있습니다. 또한 NGFS (Network for Greening the Financial System) 시나리오에 따른 스트레스 테스트 결과, 탄소배출 규제로 인해 삼성화재가 투자하고 있는 자산가치의 하락이 예상됩니다. 시장리스크 노출 자산인 주식과 부동산 가치, 지급여력비율 등을 지속적으로 분석 및 관리하고 투자 검토 시 기후변화로 인한 시장리스크와 그에 따른 영향을 반영할 필요가 있습니다. 물리적 리스크 · 급성 물리적 리스크(단기): 과거 대비 기후변화에 따른 자연재해의 빈도가 잦아지고 강도가 높아졌습니다. 삼성화재 보험금 데이터, 국내 여러 기관의 정보를 바탕으로 분석한 결과, 자동차보험 및 일반보험의 경우 단기적으로 자연재해로 인한 보험금 증가 가능성이 있습니다. 2022년에 국내에 발생한 역대급 태풍으로 인한 다수의 자동차 침수 발생으로 자동차보험 손해율이 전년도 대비 급증하는 사례가 있었습니다. (8월 전년비 6.4%, 9월 전년비 6.7% 증가) 또한 일반보험의 경우에도 국내 뿐만 아니라 해외에서 발생한 자연재해로 인한 손해가 발생할 가능성이 높습니다. 삼성화재의 전체 원수보험료 중 약 1/3이 자동차 및 일반보험에서 발생한다는 점에서 차년도(단기)부터 기후변화로 인한 재무적 영향이 클 것으로 예상됩니다. 단기적인 관점에서 자연재해로 발생할 수 있는 부정적 영향을 최소화하기 위해서는 언더라이팅 및 재보험 전략을 통해 자연재해 익스포저를 관리해야 합니다. · 만성 물리적 리스크(장기): 장기적으로 대한민국 인구의 고령화가 예상되고 지구온도 상승으로 인한 극심한 기후변화가 발생하는 경우, 사망의 원인이 되는 다양한 질병발생률이 증가할 것으로 예측하고 있습니다. 이에 따라 삼성화재에서 장기보험 상품의 손익이 감소할 수 있으므로, 기후변화로 인한 손실을 최소화하고 수익률을 개선하기 위해 기후변화에 따른 기회요인을 분석하여 새로운 보험 상품 및 서비스를 제공할 필요가 있습니다. 기후변화 기회요인 · 제품 및 서비스 기회(중기): 삼성화재의 2022년 친환경 재해 보험 상품 총 매출액은 전년 대비 5.03% 증가하였습니다. 이는 기후변화에 대한 고객의 위험 인식이 높아졌고 그에 따라 관련 보험 상품의 수요가 높아져 나타난 결과입니다. 지구온도의 상승으로 재해 관련 보험 상품의 수요가 증가할수록 매출액 또한 증가할 것으로 예측하고 있습니다. 이러한 요인을 반영하여 삼성화재는 자연재해별 예상 손실 평가 모델인 GRM을 통해 변화하는 기후변화에 따른 상품 및 서비스를 개발하여 2030년까지 친환경 및 사회적 보험 상품 전체의 매출액 5조 원 달성을 목표로 하고 있습니다. · 시장 기회(중기): 기술의 발달과 함께 친환경 모빌리티에 대한 관심이 증가하면서 수소차, 전기차 등 친환경 운송수단의 수요가 급증하였고 더불어 자동차보험의 수요 또한 높아졌습니다. 기후변화로 인한 모빌리티 환경의 변화에 따라 삼성화재는 자율주행차량, 공유차량, 전기차 등 새로운 운송수단에 대한 자동차보험을 제공하여 신규 시장을 선점하는 것을 기회로 인식하고 있습니다. 삼성화재는 요일제자동차보험, Eco마일리지자동차보험 등 친환경 자동차보험과 풍수해보험, 환경오염배상책임보험 등 재해와 관련된 환경보험 상품을 제공하고 있으며, 향후 확대를 통해 신규 보험 시장에 대한 삼성화재의 영향력을 확장할 계획입니다.	C2,3a, C2,4a, C3,1, C3,2a, C3,2b, C3,3, C3,4, C-FS3.7

Overview

ESG Management

Beyond Insurance
to a Sustainable Future

ESG Fact Book

Appendix

- 재무성과
- 이중 중대성 평가
- 이해관계자 참여
- 리스크 매니지먼트
- PSI Report
- GRI Index
- TCFD
- SASB
- 제3자 검증의견서
- 온실가스 검증의견서
- UN SDGs
- 주요 협회 및 수상내역
- 삼성화재 정책 및 규범

TCFD

TCFD 권고안	삼성화재 현황	CDP 연계
c) 2°C 이하의 시나리오를 포함한 기후변화와 관련된 시나리오를 고려하여, 경영전략의 유연성을 설명	삼성화재는 한국 정부의 2018 BAU 대비 40% 감축 목표 시나리오(NDCs)를 바탕으로 기후리스크에 대해 분석하고 있습니다. 또한 자체적으로 이행리스크 및 물리적 리스크에 대해 NGFS 및 RCP 시나리오를 참고하여 기후 변화에 따른 자체적인 온도 가정(1.5°C, 2°C, 3°C)별 시나리오를 설정하고, 스트레스 테스트를 수행하였습니다. PCAF 기준 자산 유형별로 상장주식 및 회사채, 국채, 기업대출 및 비상장주식, 상업용부동산 등 자산과 보험종목별 부채를 대상으로 이행리스크(NGFS 시나리오 기준)에는 NZE 2050(1.5°C), DT (Delayed Transition, 2°C), CP (Current Policy) 시나리오를, 물리적 리스크(RCP 시나리오 기준)에는 RCP1.9(1.5°C), RCP4.5(2°C) 그리고 RCP8.5(3°C) 시나리오를 적용하여 분석하였습니다. 시나리오 분석 결과를 전사의 경영전략에 반영하여 2025년부터 운용 중인 모든 자산 부문에 대해 탄소중립 투자원칙을 적용하고 2050년 내부 탄소 순배출 '제로(Zero)' 및 운용자산 금융배출량 100% 감축 목표를 달성하는데 최선을 다하고 있습니다. 또한 삼성화재 내부 지표로써 관리하기 위해 내부 탄소 가격을 KAU21의 평균단가(23,402원)을 전사의 경영활동에 적용하여 산정하고 있고 환경측정기업을 통해 총 7가지 자산별 금융배출량(Scope 3)도 측정하고 있습니다.	C3.2, C3.2a, C3.2b
리스크 관리 – 기후변화 관련 리스크와 기회 요인을 식별, 평가, 관리하는 방법 및 프로세스		
a) 기후변화 관련 리스크를 식별하고 평가하기 위한 조직의 프로세스 설명	삼성화재는 기후변화에 따른 여러 리스크를 분석하고 관리하고 있습니다. 먼저, 이사회 산하 ESG위원회에서 기후변화 리스크 식별과 모니터링을 실시하며 기후변화이슈 통합관리, 리스크 관리 체계 수립 및 이행 점검 그리고 비재무리스크(ESG) 검토 및 승인 등 ESG 관련 안건을 주요 안건으로 상정하여 기후변화리스크에 적극적으로 대응하고 있습니다. 또한 반기별 금융위기 시나리오를 실시하여 잠재적 위기상황을 분석하고 그 결과를 리스크관리위원회에 보고하고 있습니다. 그리고 2022년에는 금융감독원 주도의 '기후 시나리오 작업반'에 참여하여 스트레스 테스트를 실시하는 등 기후변화에 따른 재무건전성 영향도를 시범적으로 검토하였습니다. 실무진 차원에서는 ESG 담당 직원을 대상으로 ESG 교육을 실시하여 전문성을 갖추고 이사회 수준에서 다양한 기후리스크 분석 및 평가 결과에 대해 함께 충분한 논의와 협의를 거쳐 전사의 사업 전략에 기후리스크가 반영될 수 있도록 운영·지원하고 있습니다. 또한 삼성화재 기업안전연구소(GLCC, Global Loss Control Center)에서 기업을 대상으로 기후변화 위험도 분석, 위험진단 및 다양한 분야의 방재 컨설팅 등을 실시하고 있으며 삼성화재만의 자연재해별 위험도 평가 및 예상 손실 평가 모델인 GRM(Global Risk Map)을 활용하여 기후변화에 따른 평가 시뮬레이션도 운영하고 있습니다.	C2.1, C2.2, C2.2a, C-FS2.2b, C-FS2.2c, C-FS2.2d, C-FS2.2e
b) 기후변화 관련 위험을 관리하기 위한 조직의 프로세스 설명	삼성화재는 기후변화에 따라 발생하는 환경 이슈 대응을 위해 규제 및 정책, 산업 현황 등 외부요인을 지속적으로 모니터링하고 이를 기반으로 기후변화 리스크를 평가하고 있습니다. 이러한 평가를 통해 기후변화 리스크를 식별하고 선정된 리스크는 매년 대내외 이해관계자를 대상으로 중대성 평가를 통해 주요 위험요인과 기회요인을 분석하고 우선순위를 결정하여 전사 사업부의 업무에 고려할 수 있도록 공유하고 있습니다. 또한, 예측되는 이행리스크 중 '신용·시장리스크'를 관리하기 위해 '탈석탄 금융'을 선언하고, 석탄 관련 업종에 대한 신규 투자, 보험 언더라이팅을 제한하는 'ESG 보험 언더라이팅 정책'을 공표하였으며 이를 따르고 있습니다. 또한, '책임투자 정책'을 수립하여 투·융자 시, 환경영향평가, 사회영향평가, 지배구조 등 정성적 정보와 함께 환경 이슈를 고려하고 환경 및 사회에 부정적인 영향을 미칠 수 있는 업체 및 산업을 제한하고 있습니다. 이사회 산하 ESG위원회에서 전사적 차원의 기후변화리스크에 대한 체계적인 관리 프로세스를 구축하고 기후변화 위험 요인에 대한 계량화 방안, 관리체계를 수립하였습니다.	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	삼성화재는 지속가능한 경영을 위해 기후변화리스크를 전사적 리스크 관리체계에 통합하여 관리할 계획입니다. 특히, 기후변화리스크를 경영활동에 영향을 주는 잠재리스크로서 인식하여 관리하고 있으며, 실무진 수준에서 기후변화리스크를 선제적으로 식별 및 평가를 진행하고 ESG위원회와 산하 지속가능경영위원회에 보고하여 소속 위원들이 기후변화 관련 안건에 대해 효율적으로 심의, 의결 및 감독을 진행하고 있습니다.	C2.1, C2.2

Overview

ESG Management

Beyond Insurance
to a Sustainable Future

ESG Fact Book

Appendix

- 재무성과
- 이중 중대성 평가
- 이해관계자 참여
- 리스크 매니지먼트
- PSI Report
- GRI Index
- TCFD
- SASB
- 제3자 검증의견서
- 온실가스 검증의견서
- UN SDGs
- 주요 협회 및 수상내역
- 삼성화재 정책 및 규범

TCFD

TCFD 권고안	삼성화재 현황	CDP 연계																
지표와 감축목표 – 기후변화 관련 리스크와 기회를 평가, 관리하는 데 사용되는 지표와 감축 목표																		
a) 조직의 전략과 리스크 매니지먼트 과정에서 기후변화리스크와 기회를 평가하기 위해 사용된 지표	삼성화재는 내부 탄소 가격제, 온실가스 배출량, 에너지 사용량, 친환경 보험 상품 매출, 친환경 투자액 등의 지표와 기후리스크 스트레스 테스트(1.5℃, 2℃, 3℃ 시나리오)를 통해 기후변화 관련 위험요인과 기회요인을 평가 및 관리하고 있으며 정기적인 외부 공시를 통해 투명성을 확보하는데 최선을 다하고 있습니다.	C4.2, C4.2a, C4.2b																
b) Scope 1, 2 및 Scope 3 온실가스 배출량과 관련 리스크에 대한 설명	<table><tr><th>구분</th><th>2020</th><th>2021</th><th>2022</th></tr><tr><td>Scope 1</td><td>3,233 tCO₂eq</td><td>3,016 tCO₂eq</td><td>3,039 tCO₂eq</td></tr><tr><td>Scope 2</td><td>11,920 tCO₂eq</td><td>11,691 tCO₂eq</td><td>11,718 tCO₂eq</td></tr><tr><td>Scope 3</td><td>4,081 tCO₂eq</td><td>3,208 tCO₂eq</td><td>3,708 tCO₂eq</td></tr></table>	구분	2020	2021	2022	Scope 1	3,233 tCO ₂ eq	3,016 tCO ₂ eq	3,039 tCO ₂ eq	Scope 2	11,920 tCO ₂ eq	11,691 tCO ₂ eq	11,718 tCO ₂ eq	Scope 3	4,081 tCO ₂ eq	3,208 tCO ₂ eq	3,708 tCO ₂ eq	C6.1, C6.3, C6.5, C-FS14.0, C-FS14.1, C-FS14.1a
구분	2020	2021	2022															
Scope 1	3,233 tCO ₂ eq	3,016 tCO ₂ eq	3,039 tCO ₂ eq															
Scope 2	11,920 tCO ₂ eq	11,691 tCO ₂ eq	11,718 tCO ₂ eq															
Scope 3	4,081 tCO ₂ eq	3,208 tCO ₂ eq	3,708 tCO ₂ eq															
c) 기후변화 위험, 기회와 성과 관리 목표	삼성화재는 2050년까지 내부 탄소중립 및 운용자산의 탄소중립이라는 목표를 달성하기 위해 최선을 다하고 있습니다. 구체적으로 전사적 차원에서 온실가스의 절대배출량에 대해 매년 목표를 수립하여 이행 정도를 평가하고 집약도, 자산별 금융배출량을 매년 측정하여 그 수치를 관리하고 있습니다. 온실가스 배출량의 경우, 2017년을 기준연도로 하여 내부적으로 2030년 온실가스 배출량 50% 감축을 중간 목표로 수립하였고, 이행 정도를 측정한 결과, 2022년도에는 기준연도 대비 30.1%를 감축한 성과를 달성하였습니다. 또한, 삼성화재는 CEO, CEO를 제외한 경영진 그리고 임직원이 모두 기후변화 목표를 달성하기 위해 노력하고 있습니다. CEO는 ESG위원회 산하 지속가능경영위원회의 위원장으로서 궁극적으로 ESG 경영 활성화에 최선을 다하고 있습니다. CEO를 제외한 경영진은 기후변화에 따른 리스크와 이슈에 큰 관심을 갖고 ESG 경영을 위한 과제를 원활히 추진하는데 목표를 두고 있습니다. 마지막으로 삼성화재의 직원들은 '대기전력 ZERO 캠페인', 'Paperless 캠페인', '분리수거 캠페인' 등 다양한 친환경 캠페인에 참여하여 직접적으로 탄소 저감에 기여하고 있으며 'Nudge for Green' 가이드라인을 배포하여 임직원들의 행동 개선을 촉구하고 있습니다.	C4.1, C4.1a, C4.1b, C4.2, C4.2a, C4.2b																

SASB

표1. 지속가능성 공시 주제 및 회계 지표

주제	코드	회계 지표	측정 단위	페이지 및 내용
투명한 정보 및 고객들을 위한 공정한 자문	FN-IN-270a.1	신규 및 기존 고객을 대상으로 보험 상품에 대한 정보 전달 및 마케팅 관련 법적 절차로 인한 금전적 손실 총액	KRW	–
	FN-IN-270a.2	보험금 청구 대비 민원 비율	%	16건 금융감독원이 조사한 ‘2022년 금융민원 및 상담 동향’ 중 손해보험사별 민원 현황으로, 삼성화재는 보유계약 10만 건 당 민원 건수 16건으로 집계되었습니다.
	FN-IN-270a.3	고객 유지율	%	13회차 계약 유지율: 87.55 / 25회차 계약 유지율: 69.67 손해보험경영통일공시기준에 따른 지표에 의해 전체 보험계약 중 1년이상 보험료를 납부한 계약의 비율은 상기와 같습니다.
	FN-IN-270a.4	고객에게 상품에 대해 설명하는 접근법 기술	N/A	삼성화재는 불완전판매로 인한 소비자 피해를 예방하기 위해 고객 만족 판매 활동에 앞장서고 있습니다. 고객 중심 경영활동의 일환으로 고객 패널 제도를 시행하고 있으며, 손해보험업계 최초로 고객 패널 제도를 2005년부터 현재까지 활발히 운영하고 있습니다. 이에 따라 삼성화재는 금융감독원 주관 금융소비자보호 실태평가 항목 중 금융상품 판매 단계에서 준수하여야 할 기준 및 절차와 민원 관리, 기타 금융소비자 정보제공 및 취약계층 등의 피해방지 관련 사항에서 양호 등급을 획득하였습니다.
투자 관리에 환경, 사회, 지배구조 요소 포함	FN-IN-410a.1	산업 및 자산분류별 총투자자산	KRW	–
	FN-IN-410a.2	투자 관리 절차 및 전략에 환경, 사회, 지배구조(ESG) 요소를 포함시키기 위한 접근법의 설명	N/A	p.81 삼성화재는 자산운용에 있어 환경, 사회, 지배구조 등 사회적 책임 요소를 고려하는 책임투자를 이행할 것임을 공표하였습니다. 환경 및 사회에 부정적인 영향을 미치는 업체 및 산업에 대한 투자·용자를 선제적으로 심의하여 제한하고 있습니다. 특히 석탄, 석유·가스 채굴 및 발전, 담배, 도박 관련 업체 및 사업을 제한하고 있습니다.
책임감 있는 행동을 장려하기 위한 약관	FN-IN-410b.1	에너지 효율 및 저탄소 기술과 관련된 순 수입 보험료	KRW	–
	FN-IN-410b.2	건강, 안전, 및/또는 환경적으로 책임감 있는 활동 및/또는 행동을 장려하는 상품 및/또는 상품 특성에 대한 논의	N/A	p.81

Overview

ESG Management

Beyond Insurance
to a Sustainable Future

ESG Fact Book

Appendix

- 재무성과
- 이중 중대성 평가
- 이해관계자 참여
- 리스크 매니지먼트
- PSI Report
- GRI Index
- TCFD
- SASB
- 제3자 검증의견서
- 온실가스 검증의견서
- UN SDGs
- 주요 협회 및 수상내역
- 삼성화재 정책 및 규범

SASB

주제	코드	회계 지표	측정 단위	페이지 및 내용														
환경 위험 노출	FN-IN-450a.1	날씨관련 자연재해 보험 상품의 최대가능손실(PML, Probable Maximum Loss)	KRW	－														
	FN-IN-450a.2	재해 사건별 및 지리적 부문별 (1) 모델링한 자연재해 및 (2) 모델링하지 않은 자연재해로 인한 보험금 지급에 따른 금전적 손실 총액(재보험 고려 전/후)	KRW	－														
	FN-IN-450a.3	환경 위험을 (1) 개별 보험계약 인수 절차에 적용하는 접근법과 (2) 전사 수준 위험 및 자본적정성 관리에 포함시키기 위한 접근법 설명	N/A	p.82 삼성화재는 일반보험, 재보험의 언더라이팅 과정에서 ESG 요소를 반영하여 의사결정을 진행하겠다는 의지를 표명하였습니다. 이에 환경에 부정적인 영향을 미치는 업체 및 산업에 대한 보험가입을 선제적으로 심의하여 제한하고 있습니다. 석탄채굴시설, 신규 석탄화력발전소 및 신규 석탄인프라, 오일샌드·북극유전 및 환경에 영향이 심한 자원개발 사업에 대해 보험 인수를 금지하고 있습니다.														
시스템 위험 관리	FN-IN-550a.1	파생상품에 대한 익스포저를 다음 분류로 구분: (1) 중앙청산되지 않은 파생상품에 대한 잠재적 익스포저 총액, (2) 중앙청산소가 인수한 수용가능한 담보의 공정가치 총액, (3) 중앙청산된 파생상품에 대한 잠재적 익스포저 총액	KRW	－														
	FN-IN-550a.2	대차거래에 대한 담보자산의 공정가치 총액	KRW	사업보고서 p.146 제 73(당)기 기말 (단위: 백만 원) <table><tr><th rowspan="2">구분</th><th colspan="2">손상된 대출채권</th><th colspan="2">손상되지 않은 대출채권</th></tr><tr><th>개별평가</th><th>집합평가</th><th>연체</th><th>무연체</th></tr><tr><td>부동산</td><td></td><td>19,481</td><td>169,793</td><td>41,401,238</td></tr></table>	구분	손상된 대출채권		손상되지 않은 대출채권		개별평가	집합평가	연체	무연체	부동산		19,481	169,793	41,401,238
	구분	손상된 대출채권		손상되지 않은 대출채권														
		개별평가	집합평가	연체	무연체													
	부동산		19,481	169,793	41,401,238													
FN-IN-550a.3	시스템 위험을 초래하는 비보험활동과 연관된 자본 및 유동성 관련 위험을 관리하기 위한 접근법 설명	N/A	p.96-100															

Overview

ESG Management

Beyond Insurance
to a Sustainable Future

ESG Fact Book

Appendix

재무성과
이중 중대성 평가
이해관계자 참여
리스크 매니지먼트
PSI Report
GRI Index
TCFD
SASB
● 제3자 검증의견서
온실가스 검증의견서
UN SDGs
주요 협회 및 수상내역
삼성화재 정책 및 규범

제3자 검증의견서

도입

BSI Group Korea(이하 ‘검증인’)는 삼성화재 2023 통합보고서(이하 ‘보고서’)에 대한 검증을 요청받았습니다. 본 검증의견서는 검증범위에 포함된 관련 정보에만 적용됩니다. 보고서에 포함된 모든 정보와 주장에 대한 책임은 전적으로 삼성화재에 있습니다. 검증인의 책임은 명시된 범위에 대해 검증방법론을 적용하여 도출된 전문적 의견을 담은 독립적인 검증의견을 삼성화재 경영진에게 제공하는 것이며, 또한 삼성화재의 모든 이해관계자들에게 그 정보를 제공하는데 있습니다.

검증표준 및 검증수준

본 검증은 AA1000 AS (Assurance Standard) v3(2020) 검증표준이 적용되었으며, 지속가능경영보고서의 국제표준 가이드라인인 GRI Standards에 따라 보고(Reporting in accordance with the GRI Standards)되었음을 확인하였습니다. 검증수준은 AA1000 AS에 따라 중간수준 (Moderate Level) 보증 형태로 AA1000 AP (AccountAbility Principles) 2018의 4대 원칙 준수 여부를 확인한 검증유형 Type2 및 보고서에 공개된 정보의 품질 및 신뢰성을 확인한 Type2 검증유형으로 진행되었습니다. Type2 검증 유형은 보고조직이 제공한 자료와 정보에 근거하여, GRI 특정주제 표준(Topic-specific Standards) 중 에너지 소비량, 폐기물 처리량, 직접 온실가스 배출량 (Scope 1), 간접 온실가스 배출량 (Scope 2), 기타 온실가스 배출량(Scope 3), 임직원현황, 성비 균형, 이직 현황, 교육 현황, 동등급여 등을 대상으로 제한적 검증이 수행되었습니다.

검증범위

보고서 검증에 적용된 검증범위는 아래와 같습니다.

- 보고서에 수록된 2022년 1월 1일부터 2022년 12월 31일까지의 보고 내용, 일부 성과는 2023년 상반기 포함
- 지속가능경영 정책과 전략, 목표, 사업, 성과 등 보고서에 포함된 주요 주장, 중대성 평가 결과 중대이슈에 포함된 보고 내용
- 정보 수집, 분석 및 검토를 위한 내부 프로세스 및 시스템의 적합성 및 견고성

아래 사항은 검증범위에 포함되지 않았습니다.

- 보고서 Appendix에 제시된 재무정보
- 보고서 Appendix에 제시된 GRI를 제외한 기타 국제 표준, 규범 및 이니셔티브 관련 Index 항목
- 홈페이지, 사업보고서 등 기타 연계된 부가정보

검증방법

검증인은 검증기준을 준수하며, 보고내용에 대해 오류를 낮출 수 있도록 관련증거를 수집하기 위해 개발된 방법론을 활용하였으며, 다음의 활동을 수행하였습니다.

- 지속가능성 전략 이행 프로세스와 실행을 위한 시스템 확인
- 검증 우선순위 결정을 위한 중대성 평가 및 내부 분석 프로세스의 검토 및 적합성 확인
- 중대 이슈와 관련되거나 관리책임이 있는 부서의 상위 관리자 인터뷰 수행을 통해, 논의 및 보고한 이슈를 뒷받침하는 근거의 적합성 확인
- 각 성과 영역별 데이터의 생성, 수집 및 보고 과정 확인

검증한계

검증인은 보고조직에서 제공한 데이터와 자료에 근거하여 한정된 기간에 제한적 검증을 실시하였습니다. 이에 따라 검증 과정에서 중대한 오류가 발견되지 않고, 존재할 수도 있는 불가피한 위험과 관련된 한계성을 내포하고 있습니다. 검증인은 검증 과정 중 예측하거나 확인할 수 없는 발생가능한 미래 영향 및 이와 관련된 추가적 측면에 대한 보증을 제공하지 않습니다.

검증결과

검증을 수행한 결과, 검증인은 중대성 측면에서 삼성화재의 보고서에 수록된 정보 및 데이터가 부적절하게 기술되었다고 판단할 만한 사항을 발견하지 못하였습니다. 보고서는 GRI Standards에 따라 보고(Reporting in accordance with the GRI Standards)되었다고 판단되며, AA1000 AP(2018)에서 제시하고 있는 4대 원칙에 대한 검증 의견은 다음과 같습니다.

AA1000 AP 4대 원칙

- 포괄성: 이해관계자 참여 및 의견제시

삼성화재는 고객, 임직원, 외부관계자 및 전문가를 주요 이해관계자로 선정하였습니다. 이해관계자별 소통 채널을 운영하며, 이해관계자 참여 프로세스를 통해 핵심 이해관계자 그룹별 기대 사항과 다양한 의견을 수렴하고, 도출된 주요 이슈들을 지속가능성과 관련된 의사결정에 반영하고 있으며, 해당 프로세스를 보고서를 통해 공개하고 있습니다.

제3자 검증의견서

· **중요성: 중요한 지속가능성 주제의 식별 및 보고**
삼성화재는 지속가능경영과 관련된 전략을 수립하고, 보고 이슈를 도출하기 위한 프로세스를 구축하였으며, 이중 중대성 평가 방법을 적용하여 경제·사회·환경적 영향(Impact Materiality)과 재무적 영향(Financial Materiality)에 대한 평가를 통해 최종 도출한 12 중대성이슈 중 상위 10개의 중대성이슈를 선정하여 해당 프로세스를 보고서를 통해 공개하고 있습니다.

· **대응성: 중요한 지속가능성 주제 및 관련 영향에 대한 대응**
삼성화재는 중대성 평가로 결정된 핵심 보고 이슈에 대한 관리 프로세스를 구축하였습니다. 이해관계자의 기대 사항을 반영하는 방향으로 적절히 대응하기 위해, 핵심 보고 이슈에 대한 정책, 과제 수행 현황, 활동성과 및 개선방안을 비롯한 대응 성과 등을 보고서를 통해 공개하고 있습니다.

· **영향성: 조직의 활동 및 중요한 지속가능성 주제가 조직 및 이해관계자에게 미치는 영향**
삼성화재는 핵심 보고 이슈와 관련된 조직 및 이해관계자에게 미치는 영향을 파악하고 평가하기 위한 프로세스를 구축하였습니다. 핵심 보고 이슈에 대한 영향, 리스크 및 기회 요인 분석 결과는 각 이슈별 대응 전략 수립을 위한 의사결정에 활용하고 있으며, 해당 프로세스를 보고서를 통해 공개하고 있습니다.

개선권고사항

검증인은 검증결과에 영향을 미치지 않는 범위에서 다음 의견을 제시합니다.

- 삼성화재는 ESG 선진화를 통해 ESG 비전(보험을 넘어 지속가능한 미래로)을 달성하도록 현재의 ESG 경영체계를 고도화하여 지속적으로 운영하는 것이 도움이 될 수 있습니다.
- 보고서의 내용은 삼성화재의 2022년 주요 지속가능성 성과를 설명하고 해당 활동을 발전시키려는 노력이 표현되어있습니다. 이와 동시에, 성과가 부진한 지속가능성 이슈를 도출하고, 이와 관련된 중장기전략 및 목표 등을 명시한다면 보고의 균형성을 확보하는 데에 도움이 될 수 있습니다.

독립성 및 적격성

BSI Group은 품질, 환경, 안전보건, 에너지 및 반부패, 컴플라이언스 등 경영시스템 분야에 전문성을 가지고 있으며, 약 120년 동안 인증, 검증서비스를 제공해 온 독립된 전문기관입니다. 검증인은 삼성화재와 어떠한 비즈니스 관계도 맺고 있지 않으며, 독립적으로 검증을 수행하였고, 어떠한 이해상충도 없습니다. 본 검증을 수행한 검증팀은 환경, 안전보건 등 경영시스템 분야 및 사회, 기업윤리 등 지속가능성 분야에서의 오랜 경험과 BSI Group의 검증표준방법론에 대한 이해가 탁월한 AA1000 AS 검증심사원으로 구성되었습니다.

GRI Standards 적용수준 검토

검증인은 삼성화재의 보고서가 GRI Standards에 따라 작성(Reporting in accordance with the GRI Standards)되었음을 확인하였으며, 삼성화재가 제공한 자료와 정보에 기반하여 다음의 공통표준(Universal Standards)과 주제표준(Topic Standards)에 관련된 내용이 해당 요구사항을 준수하고 있다는 주장에 오류가 없음을 확인하였습니다. 별도의 산업표준(Sector Standards)은 적용되지 않았습니다.

【공통표준(Universal Standards)】

2-1 to 2-5 (The organization and its reporting practices), 2-6 to 2-21 (Governance), 2-22 to 2-28 (Strategy), 2-29 to 2-30 (Stakeholder engagement), 3-1 to 3-3 (Material Topics Disclosures)

【주제표준(Topic Standards)】

201-2, 203-1~2, 205-2, 206-1, 302-1,302-3~4, 303-5, 305-1~5, 306-3~4, 401-1~3, 403-6, 404-1~3, 405-1~2, 406-1, 407-1~3, 418-1

Overview

ESG Management

Beyond Insurance to a Sustainable Future

ESG Fact Book

Appendix

재무성과

이중 중대성 평가

이해관계자 참여

리스크 매니지먼트

PSI Report

GRI Index

TCFD

SASB

제3자 검증의견서

● 온실가스 검증의견서

UN SDGs

주요 협회 및 수상내역

삼성화재 정책 및 규범

온실가스 검증의견서

서문

한국품질재단(이하 재단)은 삼성화재해상보험(주)(이하 회사)의 2022년 온실가스 배출량에 대한 검증을 수행하였습니다.

검증범위

회사의 운영통제 하에 있는 국내 사업장(임차 사업장 및 자회사 법인 제외)의 온실가스 배출 시설을 대상으로 하며 총온실가스 배출량은 Scope 1(직접) 및 Scope 2(간접)를 대상으로 하였습니다.

기타 간접배출량(Scope 3) 검증은 회사 소유 사옥을 대상으로 다음 기준에 따라 자체적으로 선정한 Category 범위에서 수행하였습니다.

· 검증 Category: 구매한 제품 & 서비스(용수, 용지), 운영과정에서 발생된 폐기물, 출장

검증기준

검증기준은 다음과 같이 적용하였습니다.

- Scope 1-2: 온실가스 배출권거래제의 배출량 보고 및 인증에 관한 지침(환경부 고시 제 2022-279호), ISO 14064-1,3:2006
- Scope 3: Technical Guidance for Calculating Scope 3 Emissions, 환경성적표지 탄소배출계수, WRI(World Resource Institute), GHG Emissions Calculating tool emission factor, 국가 LCI 데이터베이스 정보망 및 해외 정보망 등), 자체 설정기준

보증수준

검증은 ISO 14064-3에 규정된 절차에 따라 수행하였고, 배출량 산정결과와 확인 및 교차검증을 통해, 배출량 산정에 적용된 데이터가 정확하고 배출량이 상기 검증기준에 따라 적합하게 산정되었는지에 대한 제한적 확신을 얻기 위해 검증을 계획하고 수행하였습니다

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. Scope 3 배출량 검증은 회사에서 설정한 산정기준 자체의 타당성 확인을 목적으로 하고 있지 않습니다. 검증결과에는 회사에서 설정한 자체 산정기준에 내재되어 있는 불확실성의 고유 한계가 내포되어 있습니다. 자체 산정기준에 따라 배출량 산정결과에 중요한 차이가 발생할 수 있고, 이는 비교 가능성에 영향을 줄 수 있습니다.

검증 결론

ISO 14064-3 등의 검증절차를 통해 확인한 온실가스 배출량에 대해 아래와 같은 결론을 제시합니다.

- 1) 회사의 2022년 온실가스 배출량 보고서는 ‘온실가스 배출권거래제의 배출량 보고 및 인증에 관한 지침, ‘ISO 14064-1:2006’에 기반을 두고 수립된 온실가스 산정지침에 따라 적절하게 작성되었습니다.
- 2) 회사의 2022년 Scope 1-2 온실가스 배출량에 대한 중요성 평가 결과, ‘온실가스 배출권거래제 운영을 위한 검증지침’ 요구사항인 5%(총 배출량 50 만 tCO₂eq 미만) 미만 기준을 만족하고 있습니다.
- 3) Scope 3 배출량은 선정된 Category 범위 내에서 고려하지 않은 배출량 정보를 제외하고는 중대한 오류 및 누락이 발견되지 않았습니다. 배출량 산정과정에서 일부 활동자료의 추정은 배출량이 과소산정되지 않는 보수적 원칙이 적용되었습니다. 또한 배출량 산정 시 자체적으로 설정 또는 추정 가정한 기준 및 해당 과정에 대해서는 내부 산정절차에 투명하게 반영되었습니다.

온실가스 배출량 산정 결과

(기간: 2022. 1. 1. - 12. 31.)

구분		온실가스 배출량 (tCO ₂ eq)
Scope 1, 2	총 배출량	14,757
	직접배출(Scope 1)	3,039
	간접배출(Scope 2)	11,718
기타 간접배출(Scope 3)	총 배출량	3,708
	용수 사용	47
	용지 사용	2,034
	폐기물 처리	486
	출장	1,141

* 총 배출량과 Scope 1, 2 배출량 합산 값은 소수점 반올림에 따라 ±1tCO₂eq 차이가 발생할 수 있습니다.



2023년 5월 2일

한국품질재단

대표 송지영

Ji Young Song

Overview

ESG Management

Beyond Insurance
to a Sustainable Future

ESG Fact Book

Appendix

- 재무성과
- 이중 중대성 평가
- 이해관계자 참여
- 리스크 매니지먼트
- PSI Report
- GRI Index
- TCFD
- SASB
- 제3자 검증의견서
- 온실가스 검증의견서
- UN SDGs
- 주요 협회 및 수상내역
- 삼성화재 정책 및 규범

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

비즈니스KPI : 자동차보험 사고율 및 손해율	사회·환경 KPI : 어린이 교통안전 교육 실시 횟수 및 수료자 수
-------------------------------------	---

삼성화재는 전 연령층의 건강한 삶을 위한 교통안전문화를 연구하고 있습니다. 교통안전문화연구소는 우리나라 최초의 교통안전 전문 연구기관으로 국가 교통사고 사망자 목표 달성 및 고객 사고 예방을 위해 교통안전 정책 개발·제도개선, 교통약자 및 사고 취약지역 안전 교육, 사고위험 시기별 언론 보도를 통한 제도·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 교통안전 교육 등을 제공하고 있습니다. 나아가 고객이 운동목표를 달성하면 보상 포인트를 지급하는 ‘애니핏 PLUS(애니핏 플러스)’ 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 : 임직원 1인당 평균 교육비 및 교육시간
---	---

삼성화재는 모든 임직원이 최고의 금융·보험 전문가로 성장할 수 있도록 인재양성 체계 SFMI University를 운영하고 있으며, 역량개발 제도(Individual Development Plan)를 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. 나아가 퇴직 임직원과 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
--	------------------------------------

삼성화재는 교육에 대한 사내 성별 격차를 해소하고 여성 임직원의 금융·보험 전문가 육성을 적극 지원하고 있습니다. 또한 장애 청소년을 대상으로 음악 교육사업 및 장애인식 개선사업을 진행하고 있으며 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 습득 할 수 있도록 보장

비즈니스 KPI : 고충처리 건수	사회·환경 KPI : 인권보호 및 성희롱 예방 교육 시간 및 이수자 수
------------------------------	---

삼성화재는 삼성 경영원칙, 삼성화재 인권원칙, 삼성화재 임직원 및 협력업체 사회적책임 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.

Overview

ESG Management

Beyond Insurance
to a Sustainable Future

ESG Fact Book

Appendix

- 재무성과
- 이중 중대성 평가
- 이해관계자 참여
- 리스크 매니지먼트
- PSI Report
- GRI Index
- TCFD
- SASB
- 제3자 검증의견서
- 온실가스 검증의견서
- UN SDGs
- 주요 협회 및 수상내역
- 삼성화재 정책 및 규범

UN SDGs



SDG 8. 지속가능하고 포용적인 경제 성장 및 일자리 창출 추구

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

비즈니스 KPI : 스타트업 투자금액 및 투자수익률	사회·환경 KPI : 영업파트너 경력별 맞춤 교육 프로그램 참여자 수, 우수인증설계사 수
--	---

삼성화재는 협력업체와의 공존공영을 위한 상생협력을 실천하고 있습니다. 협력업체에 다양한 교육 프로그램과 지원 시스템을 제공하며 업체별 간담회 등을 통해 정기적인 고충 청취 및 소통을 지속하고 있습니다. 또한 기술 변화에 따른 빠른 시장 변화에 대응하고 스타트업과의 전략적 협업을 목적으로 2019년 1월 국내 금융권 최초로 400억 원 규모의 CVC (Corporate Venture Capital) 펀드(SVIC44호)를 조성하였고, 2022년 3월에는 580억 원 규모의 후속 펀드(SVIC58호)를 조성하였습니다. 2개의 CVC 펀드를 통해 총 14개 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 안전보건 교육 및 점검 등을 시행하고 있습니다. 또한 임직원의 몸과 마음 건강을 위하여 마음누리 심리상담실 운영과 직원 건강검진 지원, 피트니스 시설 및 진료실을 운영하고 있습니다.

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

비즈니스 KPI : 사회적 기여 보험 매출액 및 판매 건수	사회·환경 KPI : NCSI, 국내 고객만족도 평가 순위
--	--

삼성화재는 고객중심 경영의 일환으로 고객 패널, 소비자보호위원회, 고객권익보호위원회 등을 통한 서비스 품질 개선을 위해 노력하고 있습니다. 또한 장애인 등 금융정보 취약계층이 어려움 없이 금융서비스를 이용할 수 있도록 모바일 앱과 웹 사이트를 개선하였으며 친서민나눔자동차보험특약, 장애인복지시설우대종합보험, 외국인근로자 전용보험 등 다양한 사회적 기여 보험 상품 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	사회·환경 KPI : 임직원 봉사활동 참여인원 및 참여시간
-------------------------------	--

삼성화재는 교통·생활안전·아동·청소년·장애인·지역사회 등 다양한 분야에서 사회공헌 사업을 전개하고 있습니다. 특히 서민금융진흥원과 휴먼 보험금을 활용하여 저소득층 아동을 위한 보장성 소액보험 가입을 지원하고 있습니다.

주요 협회 및 수상내역

주요 가입 단체 ¹⁾

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

1) 삼성화재는 법인 또는 단체의 정치자금 기부를 금지하는 국내 정치자금법 및 청탁금지법을 엄격히 준수하고 있으며 정치 자금 일체를 제공하지 않습니다.

유관기관 분담금 상세

(단위: 억 원)

기관명			2022년
손해보험협회	기능	손해보험 관련 제도개선 연구 및 건의, 손해보험 재해방지 및 손해경감에 관한 조사연구, 보험 계약자 보호업무, 사고예방 및 보험금 누수방지 업무 수행 등	47.4
	목적	손해보험사업의 건전한 발전 및 업무질서 유지 도모	
화재보험협회	기능	화재예방 안전점검 및 보험업무, 방재컨설팅, 조사·연구, 화재보험 우량물건 할인을 산출, 소방설비 자체점검 등	23.6
	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	기능	보험 상품 개발, 보험에 관한 조사 및 연구, 공정하고 합리적인 보험요율 산출, 보험 계약자 등의 권익보호, 보험관련 정보의 효율적 관리 및 이용, 보험 산업의 건전한 발전 도모	37.6
	목적	보험소비자 보호와 보험 산업 발전을 위한 서비스 제공	
합계			108.6

주요 수상 내역

2022. 05.	한국능률협회컨설팅 콜센터 서비스 품질지수(KSQI) 18년 연속 우수 콜센터 선정	한국능률협회컨설팅
2022. 07.	좋은 손해보험사 20년 연속 1위	금융소비자연맹
2022. 10.	한국 산업의 고객만족도(KCSI) 자동차보험 부문 25년 연속 1위, 장기보험 부문 12년 연속 1위	한국능률협회컨설팅
2022. 11.	국가고객만족도(NCSI) 손해보험업 22년 연속 1위	한국생산성본부
2022 .12.	고객이 가장 추천하는 기업(KNPS) 자동차보험 부문 13년 연속 1위 장기보험 부문 12년 연속 1위	한국능률협회컨설팅

Overview

ESG Management

Beyond Insurance
to a Sustainable Future

ESG Fact Book

Appendix

재무성과

이중 중대성 평가

이해관계자 참여

리스크 매니지먼트

PSI Report

GRI Index

TCFD

SASB

제3자 검증의견서

온실가스 검증의견서

UN SDGs

주요 협회 및 수상내역


삼성화재 정책 및 규범

삼성화재 정책 및 규범

삼성화재 경영원칙

삼성화재는 기업의 윤리성과 투명성을 제고하고자 삼성화재 경영원칙을 제정하여 운영하고 있습니다.


[삼성화재 경영원칙](#)

ESG 정책/가이드라인

삼성화재는 전사적인 ESG 관련 정책을 수립하여 실무 과정에 반영하고 있습니다.


[ESG 정책/가이드라인](#)

고객 권리 안내문

고객의 개인 신용정보보호와 관리를 위해 고객권리안내문을 상시 공개하고 있습니다.


[고객권리 안내문](#)

삼성화재 행동규범 가이드라인

삼성화재 임직원은 더욱 높은 도덕적 의무와 사회적 책임을 실천하기 위해 항상 노력하고 있습니다.


[삼성화재 행동규범 가이드라인](#)

환경·에너지경영 방침

삼성화재는 기업경영의 환경 영향을 최소화하고 개선 활동 수행을 위한 방침을 보유하고 있습니다.


[환경·에너지경영 방침](#)

개인정보처리방침

삼성화재는 이용자의 개인정보 및 권익을 보호하고 관련된 이용자의 고충을 원활하게 처리할 수 있도록 방침을 수립하여 공개하고 있습니다.


[개인정보처리방침](#)

Samsung Fire & Marine Insurance