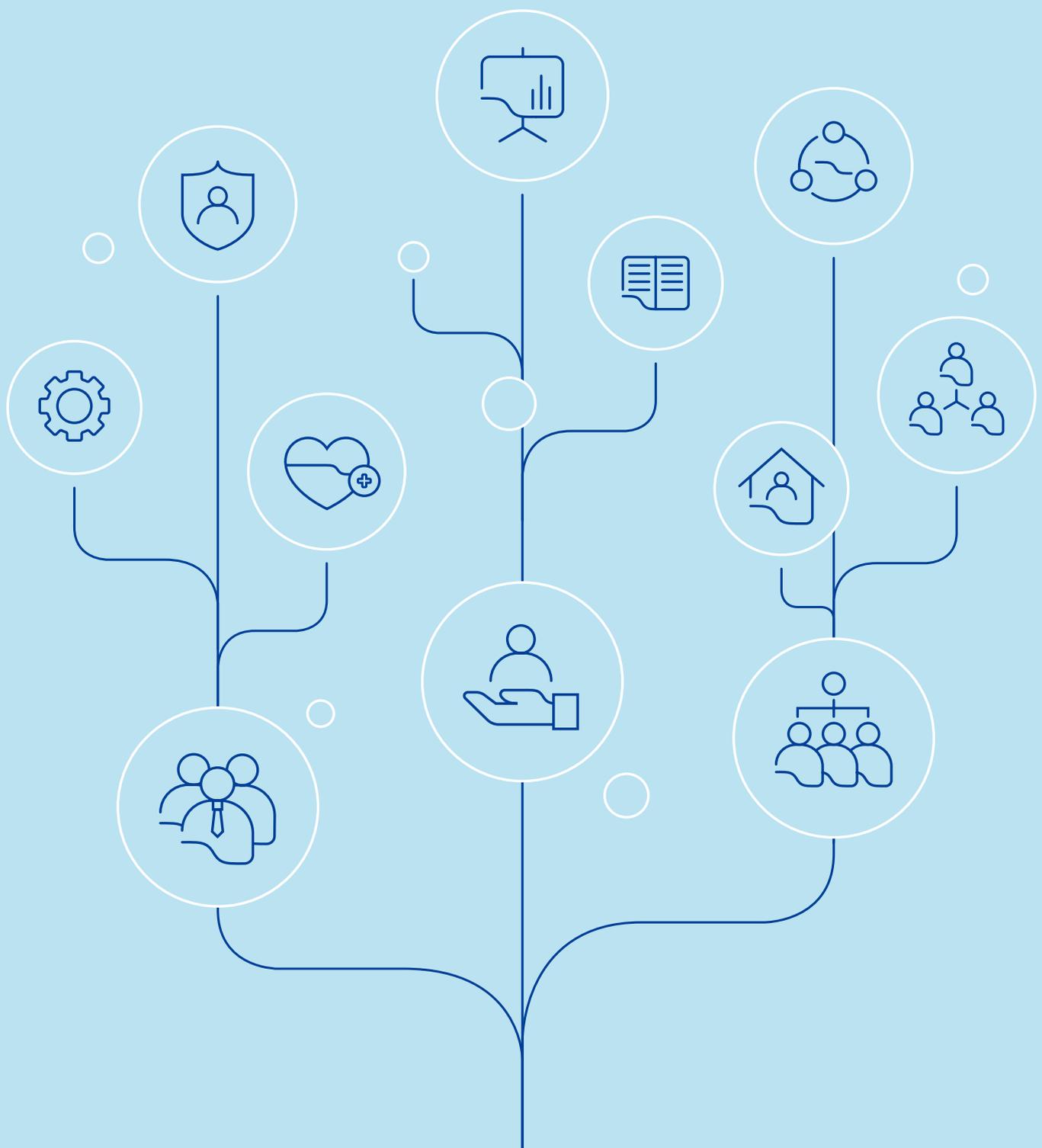


2017

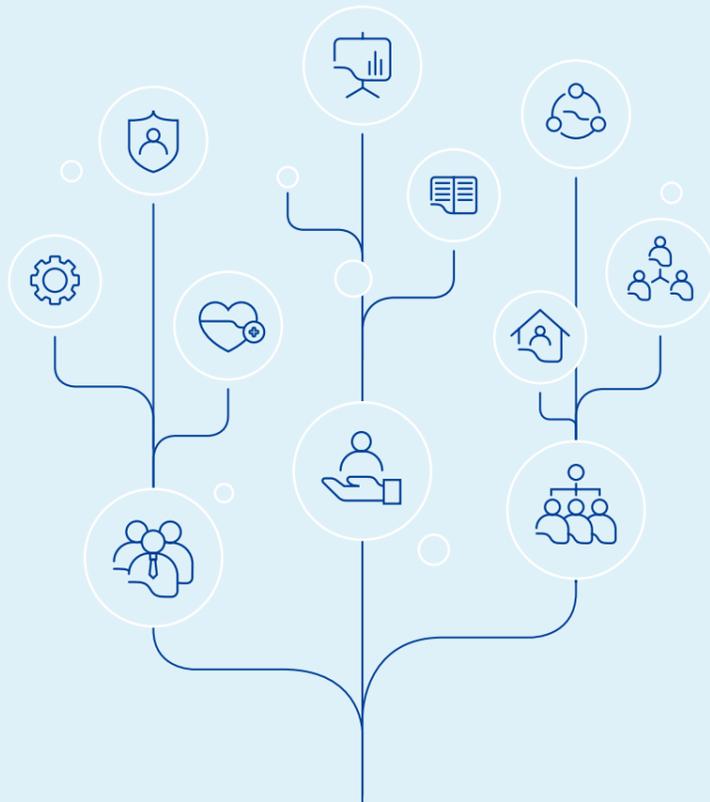
삼성화재 지속가능경영보고서

삼성화재 SAMSUNG

Samsung Fire & Marine Insurance
Sustainability Report



Overview	Sustainability Value	Appendix
02 CEO Message	18 고객 중심	60 재무성과
04 회사소개	23 인재 양성	72 제 3자 검증의견서
07 삼성 가치체계	30 사회 공헌	74 PSI Report
08 지속가능경영 체계	36 상생 협력	75 GRI G4 Index
10 중요이슈 분석	40 환경 안전 보건	
11 경영성과	Corporate Governance	
15 경제적 가치 분배	47 지배구조	
16 통합적 가치 창출	51 리스크 관리	
	55 윤리경영	



그림으로 표현한 2017년 지속가능경영 목표

01 임직원 및 파트너의 인권보호와 안전보건 향상에 노력하며, 역량개발을 통한 가치 증대를 위해 투자와 지원을 아끼지 않겠습니다.

02 고객니즈를 반영한 상품과 고객관리 프로그램을 개발하는 등 고객 중심 경영으로 고객만족을 실현하겠습니다.

03 삼성화재의 조직역량을 충분히 활용하여, 어렵고 소외된 이웃과 나눔을 실천하고 지역사회 발전에 기여하겠습니다.

아울러 UN이 제시한 지속가능발전목표 이행을 위해 당사의 지속가능경영과 연계하여 추진하겠습니다.

About This Report

삼성화재는 지속가능경영활동과 성과, 향후 목표 등에 대해 고객, 주주 및 투자자, 임직원, 협력업체, 지역사회 등 이해관계자와 공유하기 위해 매년 지속가능경영보고서를 발간하고 있습니다. 금번 보고서는 7번째 지속가능경영 보고서이며, 종이사용 감축을 위해 별도의 인쇄물 없이 PDF파일로 공개하고 있습니다.

보고기간 2016년 1월 1일부터 2016년 12월31일까지(2017년 상반기 활동 일부 포함)
 보고범위 본사 및 국내지점, 해외 법인/지점/사무소
 보고지표 GRI(Global Reporting Initiative) G4 가이드라인 'In accordance' - Core
 검증기관 한국생산성본부(KPC)
 문의처 삼성화재 기획1팀 CSR사무국
 Tel : +82-2-758-4954
 E-mail : jjoya.kang@samsung.com

CEO Message

존경하는 이해관계자 여러분,
지난 한 해 보내주신 사랑과 성원에
깊은 감사의 말씀을 드립니다.



지난 2016년은 영국의 EU탈퇴, 美대선 이슈 등으로 세계 경제의 불확실성이 증가했고, 글로벌 低성장이 지속되면서 국내경제 역시 회복세가 둔화되는 모습을 보였습니다. 이와 같은 어려운 여건 속에서도 삼성화재는 수익성 중심의 견실경영을 지속 실천하여 당기순이익 8,606억원을 달성하였으며, 특히, 자동차보험은 흑자사업으로 전환에 성공하였습니다.

또한, RBC비율은 330% 수준으로 업계 최고의 재무건전성을 확보하고 있고, 세계적인 신용평가사인 S&P 신용등급은 민간기업 중 최고수준인 AA-를 유지하고 있으며, 글로벌 보험전문 신용평가사인 A.M. Best 신용등급도 최고등급인 A++를 6년 연속 유지하고 있습니다.

이와 같은 성과는 이해관계자 여러분의 신뢰와 사랑을 바탕으로 이룬 것임을 잘 알고 있습니다. 삼성화재는 단순히 재무적 성과를 내는 것에 그치지 않고, 글로벌 기업시민으로서의 사회적 책임을 지속해 나갈 것을 약속 드립니다. 이해관계자 여러분들과 더욱 더 소통하고 여러분을 위한 지속가능경영 활동을 수행하겠습니다.

첫째, 고객 중심 경영으로 고객만족을 실천하겠습니다.
천만고객 시대에 대비, 고객니즈를 반영한 상품과 고객관리 프로그램을 개발하는 등 고객의 만족을 최우선 가치로 두고, 회사의 모든 역량을 집중하겠습니다.

둘째, 임직원 및 파트너의 가치 증대를 위해 투자와 지원을 아끼지 않겠습니다.
임직원 및 파트너의 인권보호와 안전보건 향상에 노력하며, 임직원 및 파트너의 역량개발을 위해 다양한 프로그램을 운영하여 회사와 함께 성장 할 수 있도록 하겠습니다.

셋째, 어렵고 소외된 이웃과 나눔을 실천하고, 지역사회 발전에 기여하겠습니다.
업의 특성과 조직역량을 충분히 활용하여, 소외계층 및 지역사회 지원사업의 확대를 추진 하겠습니다. 아울러 UN이 제시한 지속가능발전목표(SDGs, Sustainable Development Goals) 이행을 위해 당사의 지속가능경영과 연계하여 추진하겠습니다.

존경하는 이해관계자 여러분
글로벌 초일류 보험사로 성장하기 위한 끊임없는 도전에,
여러분의 변함없는 성원을 부탁드립니다.

감사합니다.

2017년 5월
대표이사/사장 안 민 수

安敏洙

회사소개

삼성화재해상보험주식회사는 국내 및 해외시장에서 개인과 기업 고객 대상으로 화재, 해상, 자동차, 상해, 배상책임, 장기손해보험, 개인연금 등 다양한 보험상품과 종합 Risk Solution 서비스를 제공하고 있는 국내 1위 손해보험회사입니다.

기업개요

기업명	삼성화재해상보험주식회사
업종	손해보험업
설립일	1952년 1월 26일
대표이사	안민수
본사위치	서울특별시 서초구 서초대로74길 14
임직원수	5,754명
홈페이지	www.samsungfire.com

*2016년 12월 4일 본사 이전

자회사현황

2017. 2. 29일 기준

상호	소재지	설립일	주요업종	소유비율
P.T.Asuransi Samsung Tugu	인도네시아 자카르타	1996. 11. 07	손해보험업	70%
SAMSUNG VINA INSURANCE CO., LTD.	베트남 호치민	2002. 11. 14	손해보험업	75%
삼성재산보험(중국) 유한공사	중국 상하이	2005. 04. 25	손해보험업	100%
Samsung Fire & Marine Insurance Company of Europe	영국 런던	2011. 03. 30	손해보험업	100%
Samsung Reinsurance PTE. LTD.	싱가포르	2011. 12. 09	손해보험업	100%
Samsung Fire & Marine Consultoria em Seguros Ltda	브라질 상파울로	2009. 09. 15	보험서비스업	100%
Samsung Fire & Marine management Corporation	미국 뉴저지	2011. 06. 23	보험서비스업	100%
삼성화재 중아Agency	UAE 두바이	2016. 02. 04	보험대리업	100%
삼성화재서비스 손해사정	대한민국 서울	1996. 01. 30	손해보험서비스업	100%
삼성화재에니카 손해사정	대한민국 서울	1998. 10. 15	손해보험서비스업	100%
삼성화재금융서비스보험대리점	대한민국 서울	2016. 03. 16	보험대리업	100%

주) 해외거점으로 총11개국 8개법인, 8개지점, 6개사무소를 운영하고 있습니다.

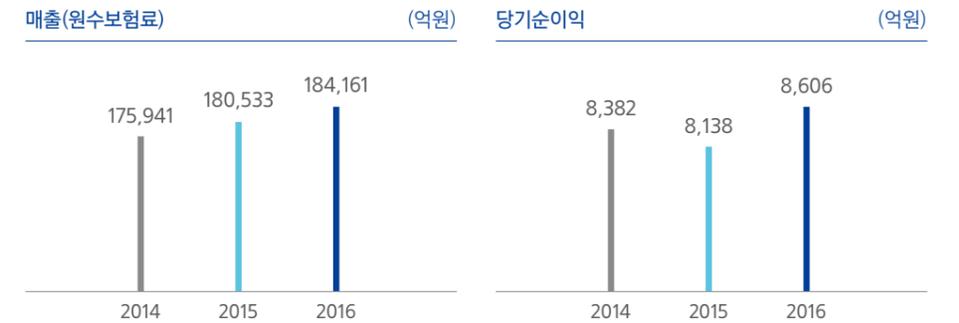
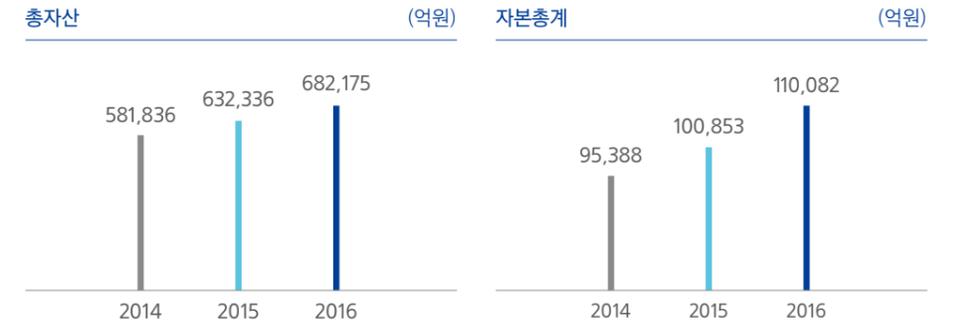
삼성화재금융서비스 출범('16. 5월)

보험업계의 저성장 및 채널간 경쟁이 심화되고 있는 시장여건에서 설계사 역량별로 차별화된 조직관리를 통해 설계사의 경쟁력을 강화하기 위하여 판매자회사 '삼성화재금융서비스보험대리점'을 설립하였습니다. 2016년 5월 영업을 개시하여 최초 설계사 400명, 지사 10개 규모로 출범하였고, 7월 광역지사, 8월 광주지사, 11월 당산/청주/천안아산/광역2지사 설치 등 지속적으로 사업확대를 추진하고 있습니다.

비전 2023



주요재무실적



주) 재무에 관한 사항은 K-IFRS 연결 기준으로 작성되었습니다.

조직현황

2017. 2. 29일 기준

5본부, 4실, 16사업부, 30팀

개인영업본부, 일반보험본부, 자동차보험본부, 자산운용본부, 전략영업본부, 기획실, 경영지원실, 해외사업실, CPC전략실, 인사팀, 감사위원, 준법감시, CISO 등

주) CPC : Customer - Product - Channel

주주구성

2016. 12. 31일 기준



주요 상품 및 서비스

분류	주요 상품	
일반보험	화재	주택, 일반, 사업장 화재보험
	해상, 항공	선박, 항공, 적하보험
	특종	기술, 상해, 배상책임보험
장기보험	상해/질병	NEW새시대 건강파트너, 한방에 유비무암, 실손의료비보험
	운전자	안전운전파트너
	통합	모두모아 건강하게
	재물	살다보면, 행복한우리집만세
	저축/개인연금	수퍼세이브, 아름다운생활II
자동차보험	애니카, 애니카 다이렉트	
대출	보험계약 대출, 아파트담보 대출, 신용 대출	
서비스	애니카서비스(간급출동, 차량진단, 검사대행), 멤버십서비스 등	

2016년

주요 수상내역

내용	주관
대한민국 인적자원개발 대상 수상(3월)	한국HRD협회
국민이 선택한 좋은 광고상 수상(3월)	한국광고주협회
브랜드 리노베이션 부분 금상 수상(5월)	Stevie Awards
대한민국 연금대상 손해보험부문 최우수상(6월)	머니투데이
장애인식개선 교육부장관 표창(7월)	교육부
대한민국 지속가능경영 지수(KSI) 손해보험 1위(9월)	한국표준협회
2016년 날씨경영우수기업 수상(10월)	기상청
DJSI 다우존스 지속가능경영 월드지수 3년연속 선정(10월)	한국생산성본부 & RobecoSAM
CDP탄소경영 금융섹터 우수기업 수상(11월)	한국CDP위원회

다우존스 지속가능경영 월드지수 3년 연속 선정 및 국내 손해보험사 1위 선정



RobecoSAM 지속가능경영 평가 실버 클래스 2년연속 선정



대한민국 지속가능성지수(KSI) 손해보험사 1위



한국기업지배구조원 ESG 평가 통합 A+ 등급



삼성 가치체계

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

경영이념	인재와 기술을 바탕으로 최고의 제품과 서비스를 창출하며 인류사회에 공헌한다.
핵심가치	
경영원칙	<p>01. 법과 윤리를 준수한다</p> <p>1-1 개인의 존엄성과 다양성을 존중한다 1-2 법과 상도의에 따라 공정하게 경쟁한다 1-3 정확한 회계기록을 통해 회계의 투명성을 유지한다 1-4 정치에 개입하지 않으며 중립을 유지한다</p> <p>02. 깨끗한 조직문화를 유지한다</p> <p>2-1 모든 업무활동에서 공과 사를 엄격히 구분한다 2-2 회사와 타인의 지적 재산을 보호하고 존중한다 2-3 건전한 조직 분위기를 조성한다</p> <p>03. 고객·주주·종업원을 존중한다</p> <p>3-1 고객만족을 경영활동의 우선적 가치로 삼는다 3-2 주주 가치 중심의 경영을 추구한다 3-3 종업원의 「삶의 질」 향상을 위해 노력한다</p> <p>04. 환경·안전·건강을 중시한다</p> <p>4-1 환경친화적 경영을 추구한다 4-2 인류의 안전과 건강을 중시한다</p> <p>05. 글로벌 기업시민으로서 사회적 책임을 다한다</p> <p>5-1 기업시민으로서 지켜야 할 기본적 책무를 성실히 수행한다 5-2 현지의 사회·문화적 특성을 존중하고 상생을 실천한다 5-3 사업 파트너와 공존공영의 관계를 구축한다</p> <p>적용대상</p> <p>-이 경영원칙은 “회사(해외 현지법인 포함)”와 “회사의 모든 임직원”을 적용 대상으로 한다. -회사와 거래하는 협력업체, 판매조직(대리점 및 설계사)에게도 해당되는 내용을 이해시키고 적극적인 동참을 권유한다.</p> <p>경영원칙의 활용</p> <p>-경영원칙을 업무에 적용할 때, 해석상 기준이 명확하지 않을 경우 해당임원과 협의하고, 중요 사안은 준법감시인 및 경영원칙실천위원회에 유권해석을 요청한다. -모든 임직원은 경영원칙을 성실히 준수하여야 하며, 이를 위반하는 경우에는 징계조치를 받는 등 해당행위에 대한 책임을 진다. -경영원칙의 위반사항을 인지한 직원은 누구라도 신속하게 관리자에게 보고하여야 하며, 특히, 그 사안이 회사에 대해 심각한 법적인 문제를 발생시킬 가능성이 있거나 회사의 이미지에 악영향을 미칠 수 있다고 판단될 때에는 신속하게 해당임원 및 준법감시인에게 보고한다.</p>

지속가능경영

비전	초일류 핵심역량을 기반으로 선진보험사와 경쟁하는 글로벌 초일류 손해보험사			
	지속가능경영 전략	주요 소통채널	이해관계자별 이슈	반영 현황
고객	최고 보험서비스와 최상 네트워크로 안심 제공	고객패널 만족도 조사, 고객불만 접수 및 피드백 (VOC), SNS	고객중심경영활동 소비자보호강화 고객정보보호	삼성화재멤버스 런칭, 외제차견적지원센터 확대 운영, 소비자보호센터 및 소비자보호위원회 운영, 전산망 분리 등 보안관리체계 강화
주주/ 투자자	지속적인 기업가치 증대로 주주 이익보호	주주총회 컨퍼런스, 기업설명회(NDR), 정기미팅, 공시	주주가치 제고 커뮤니케이션 강화 공정한 가치 배분	배당성향 확대(28.3% → 30.8%) 결산설명회 IR미팅(450회) 이해관계자별 가치분배
임직원	글로벌 금융전문가로의 성장기회 제공	평의원협의회 만족도 조사 고충처리제도 '소통해봄' (사내인트라넷)	일과 삶의 균형 인재육성 임직원 소통강화	수요일, 금요일 전산 셧다운(PC off) 삼성화재 사내대학 운영 및 전문자격증 지원 제도 CEO현장방문 간담회 등 소통활동 확대
협력업체	상호 신뢰를 바탕으로 동반성장 추구	간담회 사내게시판 Partner's Day 행사	RC경쟁력 강화지원 커뮤니케이션 강화 불안전판매 최소화	Pride Club 모바일 지원시스템 CEO-RC간담회 고객만족시상식 컨플라이언스 매니저 배치 및 매월 모니터링
지역사회	글로벌 기업시민으로서 사회적 환경적 책임 수행	NGO회의 사회공헌위원회 만족도 조사	소외계층 지원 활동 선진교통안전문화 환경영향 최소화	지속적인 사회공헌사업 전개 교통안전 세미나 운영 Eco-office 지구촌 전등끄기 행사 참여

지속가능경영위원회 운영

삼성화재는 사회적 책임경영 추진 가속화를 위해 CEO(위원장)가 직접 참여하는 사내 지속가능경영위원회를 2012년에 설치하여 운영하고 있습니다. 위원회의 구성원은 CEO, CFO, 기획실장, CPC전략실장, 인사팀장, 준법감시인 및 CSR사무국장 등 총7인으로 구성되어 있습니다. 2016년 지속가능경영위원회에서는 국내외 지속가능경영 최근 이슈, 지속가능경영 활동 주요 성과, 지속가능경영보고서 승인, 환경경영 운영 고도화 등이 주요 안건으로 논의되었습니다.

국제이니셔티브 활동

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

단체명	주요 활동
 UNEP Finance Initiative Changing finance, financing change	UNEP FI는 국제연합환경계획(UNEP)과 금융기관간의 공공-민간 파트너십입니다. 삼성화재는 2010년부터 동참하여 국제사회와 함께 지속가능금융의 확산을 위해 노력하고 있습니다.
 PSI Principles for Sustainable Insurance	삼성화재는 2015년 1월 보험사의 지속가능경영을 추구하는 국제협약인 '지속가능보험원칙'에 국내 보험사 최초로 가입하여, 보험산업의 지속가능성 전파에 노력하고 있습니다.
 CDP DRIVING SUSTAINABLE ECONOMIES	전세계 주요 상장기업을 대상으로 기업의 온실가스 감축 대응활동을 평가하고 관련 내용의 보고서를 투자자들에게 제공하고 있는 협의회 성격의 기구입니다. 삼성화재는 2010년부터 기관투자자이자, 정보제공자로서 탄소정보공개활동에 참여하고 있습니다

UN SDGs (Sustainable Development Goals)

2015년 9월, UN총회에서는 새천년개발목표(MDGs, Millennium Development Goals, 2000~2015년)의 후속으로 2030년까지 전세계가 지속가능한 발전을 위해서 달성 할 새로운 목표인 SDGs(Sustainable Development Goals, 2016~2030년)을 채택하였습니다. SDGs는 모든 국가의 지속가능 발전을 위해 정부, 기업, 시민사회 등이 모두 참여하여 17개의 추진 목표와 169개의 세부목표로 구성되어 있습니다. 삼성화재는 글로벌 기업 시민으로서 SDGs의 목적 이행을 위하여 당사의 지속가능경영활동과 연계하여 추진할 것 입니다.

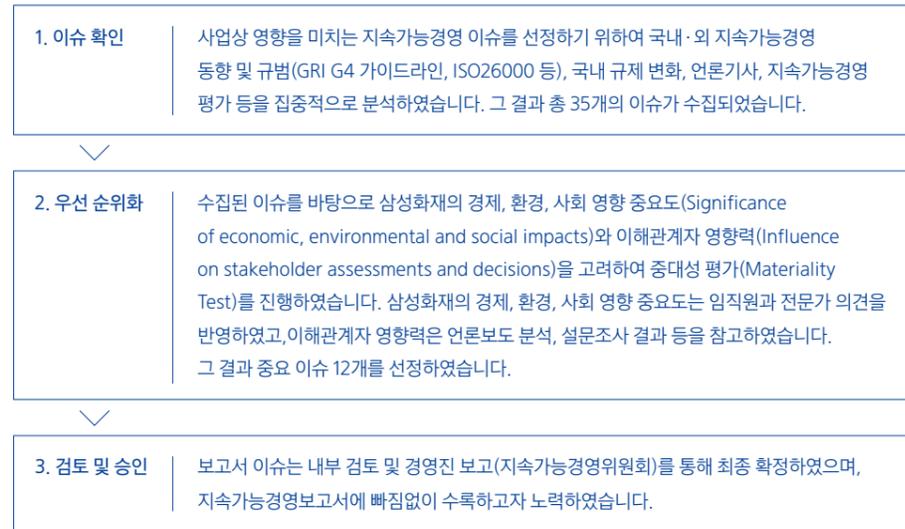


1. 모든 형태의 빈곤해소
2. 기아 근절
3. 건강한 삶과 복지 증진
4. 양질의 교육 보장
5. 양성평등 달성
6. 지속가능한 식수 및 위생관리
7. 지속가능한 에너지
8. 경제성장, 완전고용, 양질의 일자리 증진
9. 사회기반시설 구축
10. 불평등 완화
11. 지속가능한 도시 및 거주지 조성
12. 지속가능한 생산 및 소비문화 구축
13. 기후변화의 해결
14. 해양자원 보존
15. 생태계 보호
16. 정의로운 사법제도 확립
17. 이행목표 강화, 글로벌 파트너십 활성화

중요 이슈 분석

삼성화재는 GRI 가이드라인에서 제시하는 방법에 의거하여 경영환경을 둘러싼 다양한 이슈 중 영향력이 크고, 이해관계자의 관심도가 높은 이슈를 중심으로 지속가능경영보고서를 작성하고 있습니다. 뿐만 아니라 글로벌 벤치마크 지수(DJSI, FTSE4Good)와 국내외 보험사, 미디어 분석, 이니셔티브 및 전문가의 의견 등을 기반으로 중요 이슈를 선정하였습니다. 선정된 이슈들은 CSR사무국의 내부 검토와 경영진의 최종확정을 통해 중요성 평가 결과를 도출하였습니다.

중요 이슈 선정 프로세스



중요 이슈 선정 결과

구분	중요이슈	현황	페이지
고객	고객중심경영 활동	고객만족도 1위 수성 및 보장성 보험 유지율 향상	18
	고객정보보호	고객정보 유출 제로 및 관리체계 고도화	22
주주/투자자	경영성과	건실경영을 통한 확고한 차별화 진행	10
	지배구조	이사회 투명성 제고 및 독립성 강화	46
임직원	일과 삶의 균형	가족친화경영 강화 및 모성보호제도 확대	28
	인재개발	인재양성 체계화 및 교육지원 강화	25
협력업체	협력업체 지원 및 교육프로그램	RC정착률 향상 및 우수설계사 양성	36
	협력업체와의 지속가능경영	협력업체 지속가능경영 리스크 점검 및 지원활동	36
지역사회	사회공헌 프로그램	업의 특성에 맞는 사회공헌 개발 및	30
	사회적 상품 및 서비스	상품·서비스 개발 및 지속적인 매출 확대	35
환경	기후변화 리스크 연구	기후변화 적응 및 완화 노력, 날씨경영	41
	환경적 상품 및 서비스	상품·서비스 개발 및 지속적인 매출 확대	41

경영성과

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

사업실적

개요

2016 회계연도는 영국의 Brexit, 미국 금리인상 및 대선 이슈 등으로 글로벌 금융시장의 불확실성이 확대되었으며, 국내경제 회복 또한 부진했던 한 해였습니다. 이러한 국내외 여건 속에서도, 그간 지속적으로 추진해 온 건실경영 기반을 확고히 뿌리내리기 위한 노력이 지속된 한 해였으며, 변화와 혁신을 통해 한 단계 더 성장한 성과를 거두었습니다.

2016 회계연도 삼성화재 원수매출은 18조 1,830억원으로 전년 대비 2.2% 성장하였습니다. 또한 미래 수익 기반강화를 위한 사업비 집행 및 일회성 손실 반영 등에도 불구하고, 전체 사업 포트폴리오 우량화 전략에 따라 자동차보험에서 흑자를 기록하는 등 실적 개선을 시현하여, 당기순이익은 전년 대비 7.4% 증가한 8,409억원을 기록하였습니다.

보험사 재무건전성을 나타내는 RBC 비율은 336.2%로 업계 최고 수준을 유지하였으며, 세계적인 신용평가기관인 S&P社, A.M.Best社로부터 획득한 'AA - Stable', 'A++ Superior'의 신용등급을 유지하여 높은 신뢰도와 세계 최고 수준의 재무 건전성을 인정 받았습니다.

손익 부문

2016 회계연도 원수보험료는 전년 대비 2.2% 증가한 18조 1,830억원, 경과보험료는 2.7% 증가한 17조 4,058억원을 기록하였습니다. 보험영업이익은 -5,679억원으로 주로 자동차보험 합산비율 대폭 개선 영향에 따라 전년 대비 적자폭이 소폭 축소되었습니다. 투자영업이익은 전년 동기 대비 0.7% 증가한 1조 6,883억원을 기록하였습니다.

이에 따라 2016 회계연도 당기순이익은 8,409억원으로 전년 대비 7.4% 성장하였습니다. 또한 삼성화재는 지속적인 주주환원정책 강화를 추진하여 2016년 현금배당은 보통주 기준 주당 6,100원으로 결정하였으며, 배당성향은 30.8%로 지난 해 대비 2.5%p 상승하였습니다.

삼성화재는 최근 3년간 시현했던 지속적이고 예측 가능한 배당성향 상황을 꾸준히 지속하여 향후에도 장기적인 주주가치 제고에 주력할 계획입니다.

손익계산서(요약)

(단위: 억원, %)

구분	2015	2016	증가율
원수보험료	177,995	181,830	2.2
경과보험료	169,563	174,058	2.7
보험영업이익	-6,063	-5,679	N/A
투자영업이익	16,770	16,883	0.7
영업이익	10,707	11,205	4.6
영업외이익	-370	-268	N/A
세전이익	10,337	10,937	5.8
당기순이익	7,827	8,409	7.4

주) K-IFRS 별도 재무제표 기준(이하 동일)

보험종목별 실적

장기보험은 전년 대비 1.0% 감소한 12조 768억원의 원수매출을 기록하였습니다. 이는 수익성 중심 보장성 포트폴리오 개선 전략에 따라 과거 판매한 대규모 저축성 보험의 계속보험료 감소에 기인한 것이며, 장기보험 신계약과 계속보험료는 수익성이 높은 보장성 중심으로 포트폴리오가 개선되면서 위험보험료의 안정적인 성장을 견인하고 있습니다.

자동차보험 원수매출은 연초 실시한 기본요율 인상과 정부의 소비세 인하 정책에 따른 신차, 특히 고가차량 중심의 판매 증가로 인한 차량 단가 상승 등에 힘입어 전년 대비 13.4% 성장한 4조 8,035억원을 기록하였습니다.

일반보험 원수매출은 전년 대비 4.3% 감소한 1조 3,027억원을 기록하였습니다. 이는 수익성 중심 언더라이팅 강화와 재보험 시장의 Soft Market化 지속 등에 따른 보험 요율 인하에 기인했습니다. 반면, 실질적인 손익에 기여하는 경과보험료는 우량상품에 대한 보유율 확대 정책으로 4.5% 상승하는 모습을 보였습니다.

구분	2015		2016		증가율
	금액	비중	금액	비중	
장기	122,013	68.6	120,768	66.4	-1.0
신계약	1,832	1.0	1,673	0.9	-8.7
계속보험료	117,295	65.9	118,277	65.0	0.84
자동차	42,376	23.8	48,035	26.4	13.4
일반	13,606	7.6	13,027	7.2	-4.3
합계	177,995	100.0	181,830	100.0	2.2

주) 신계약: 일시납 제외, 월납환산 보험료 기준

전체 합산비율은 주로 손해율 개선에 힘입어 전년 대비 0.3%p 하락한 103.0%를 기록하였습니다.

일반보험 손해율은 앞서 언급한 원수매출 감소 및 다수의 일회성 고액사고 발생 등으로 전년 대비 10.0%p 상승한 73.7%를 기록하였습니다.

장기보험 전체 손해율은 저축성 상품 지속 축소에 따라 86.3%로 전년 대비 1.3%p 개선되었으나, 실질적인 언더라이팅 지표라 할 수 있는 순위험손해율은 1분기 화재 고액 사고 발생 등으로 인해 전년 대비 1.5%p 상승한 79.0%를 기록하였습니다.

자동차보험은 전년 대비 1.5%p 개선된 80.9%를 시현하였습니다. 이는 기본 보험료 인상 등으로 대당보험료가 증가한 동시에 인터넷 채널을 통한 우량고객 유입 및 언더라이팅 강화 노력으로 사고율이 감소한 데 기인합니다.

구분	2015	2016	증감
손해율	84.8	84.0	-0.8
일반	63.7	73.7	10.0
장기 ¹	87.6	86.3	-1.3
자동차	82.4	80.9	-1.5
사업비율 ²	18.5	19.0	0.5
일반	24.7	24.1	-0.6

구분	2015	2016	증감
장기	17.8	18.9	1.1
자동차	19.2	17.9	-1.3
합산비율	103.3	103.0	-0.3

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

2016 회계연도 사업비율은 전년 대비 0.5%p 상승한 19.0%를 기록하였습니다. 이는 수익성 기반 성장전략 下 보장성 중심 영업 지속에 따라 신계약비 추가상각 等 판매비가 전년 대비 0.1%p 증가한 데 기인합니다. 또한 일반보험 우량계약 보유 확대에 따른 출재수수료 감소 등으로 사업비 차감항목인 수입경비가 0.2%p 감소하였습니다.

구분	2015	2016	증감
인건비	3.4	3.3	-0.1
판매비 ¹	10.4	10.5	0.1
유지비	5.7	5.9	0.2
수입경비 ²	-1.0	-0.8	0.2
합계	18.5	19.0	0.5

주1) 신계약비 및 수금비, 대리점수수료, 신계약비 상각비
 주2) 출재수수료, 출재이익수수료 등
 주3) 반올림으로 인한 합계가 다를 수 있습니다.

투자영업이익

투자영업이익은 전년 대비 소폭 증가한 1조 6,883억원을 기록하였습니다. 올 한 해 동안 지속된 글로벌 저금리 지속 환경 下 채권 이자소득은 감소하였으나, 삼성화재가 전략적으로 순증한 대출자산의 투자이익은 전년 대비 250억원 증가하였습니다. 보유중인 관계사 지분에서 감액손이 발생하였으나, 마찬가지로 보유중이던 삼성증권 지분 매각익을 통해 상쇄되는 효과가 있었습니다. 마지막으로 부동산 효율화 작업을 통해 중복거점 사옥들을 매각하여 부동산 자산 투자이익이 전년 대비 903억원 증가하였습니다.

글로벌 저금리 환경 지속에 따른 이자자산 보유이원 하락으로 투자이익률은 지난해 대비 0.2%p 하락한 3.1%를 기록하였습니다.

구분	2015		2016		증감	
	이익	이익률	이익	이익률	이익	이익률
현금·예금	200	1.3	91	0.8	-109	-0.5
주식	462	1.0	820	1.7	358	0.7
채권	9,990	3.8	9,487	3.3	-503	-0.5
대출	5,651	4.1	5,901	3.7	250	-0.4
외화유가증권	1,475	4.8	830	2.8	-645	-2.0
부동산	181	1.4	1,083	9.0	902	7.6
재산관리비	1,189		1,330		141	
합계	16,771	3.3	16,883	3.1	112	-0.2

주주가치 제고

공정공시

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

주주·투자자와의 소통

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

글로벌 신용평가 등급

삼성화재는 탁월한 자본력, 안정적인 영업성과, 견실한 리스크관리 역량 등을 인정받아 세계최대 보험회사 전문 신용평가기관인 미국 A.M.Best사로부터 평가체계상 최고등급인 「A++」를 6년 연속 획득(2016년 9월)하였으며, 글로벌 신용평가기관인 S&P사로부터 국내 민간기업 중 최고 신용등급인 「AA-, Stable」를 유지(2016년 12월)하였습니다.

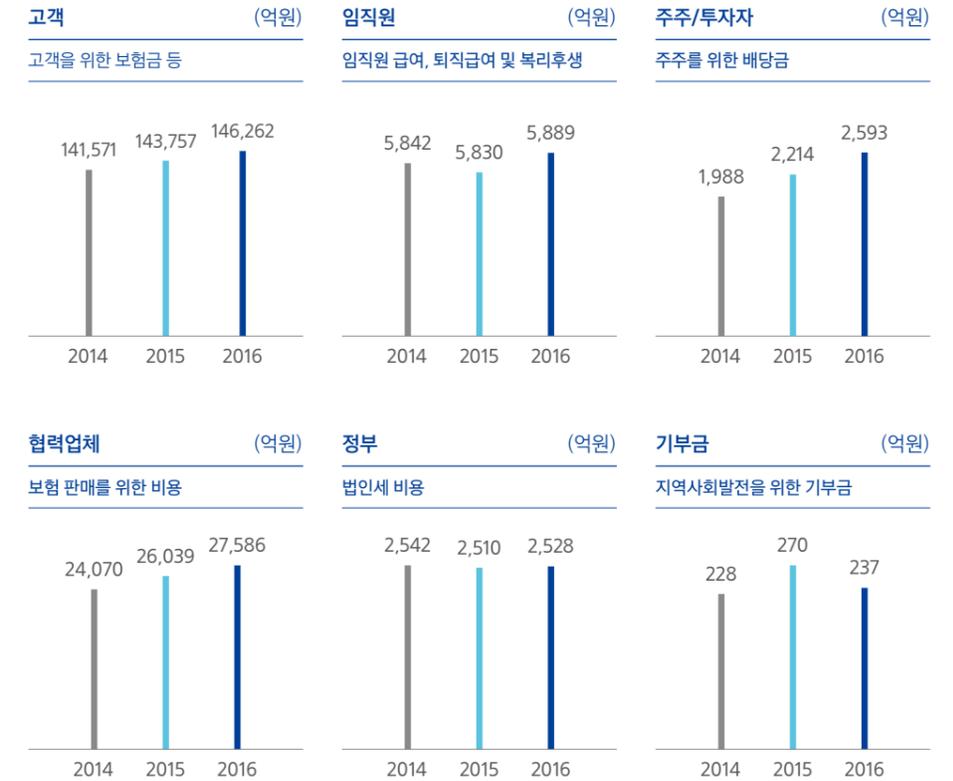
이해관계자 인터뷰

삼성화재는 언더라이팅 능력에 기반한 차별화된 손해율로 보험 본업 중심의 탄탄한 이익 구조를 유지하고 있으며, 이러한 사업 구조는 저금리 시대에 더욱 빛을 발할 것으로 평가합니다. 올해는 온라인자동차보험에서 축적된 데이터베이스에 기반하여, 적정수준의 합산비율을 유지하면서 규모의 경제 효과를 극대화할 것으로 기대하고 있습니다. 중장기적으로는 업계 내 가장 높은 지급여력비율을 활용해 환경 변화에 적극적으로 대응, 글로벌 선도 기업으로 도약할 수 있는 기반을 다질 것으로 예상합니다. 자본 규제가 강화되는 환경에서 일관된 주주환원정책이 신뢰를 더해주는 가운데, 선진화되는 기업지배구조에 발맞춘 변화로 주주 및 투자자뿐만 아니라 사회적으로 귀감이 되는 기업이 되기를 바랍니다.

- 김태현 키움증권 연구원

이해관계자별 경제적 가치 분배

삼성화재는 2016년 총 18조 5,095억원의 경제적 가치를 이해관계자들에게 분배하였습니다.

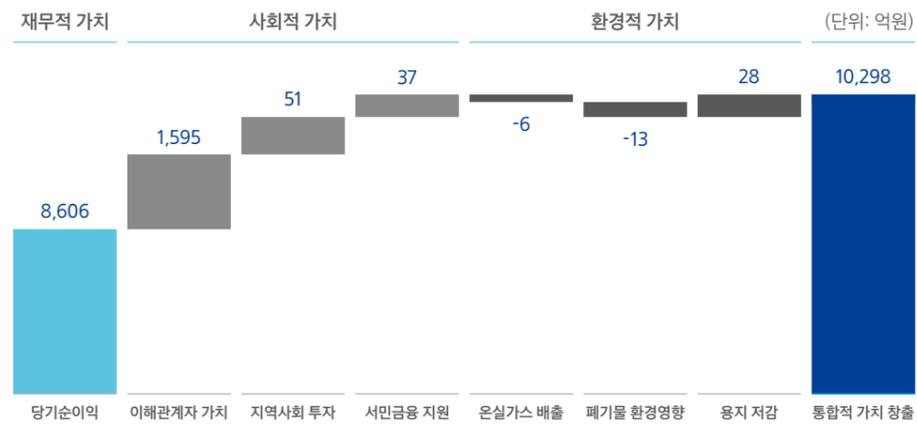


*사내 유보이익 제외

통합적 가치 창출

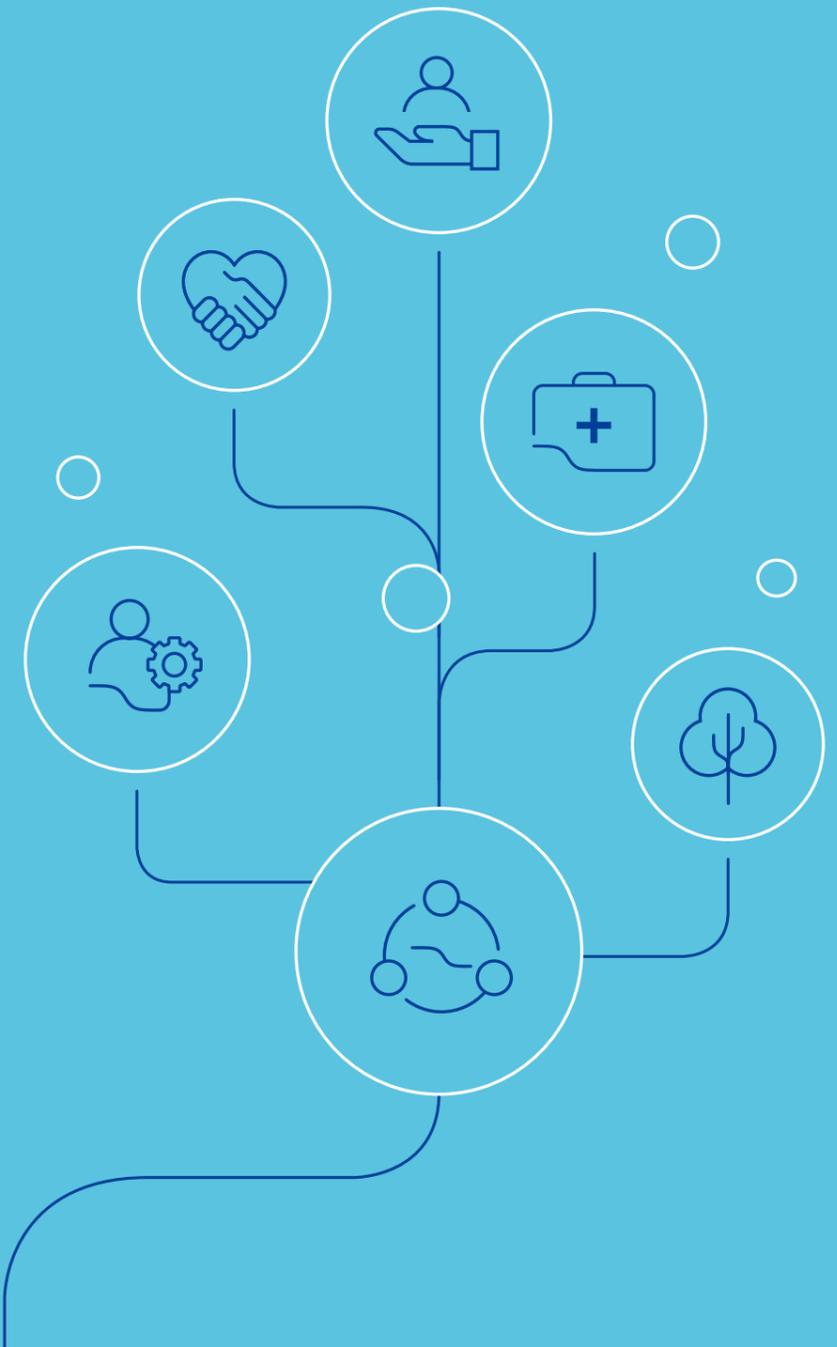
삼성화재는 2016년 한해 동안 경영활동을 통해 나타나는 사회·환경적 가치를 금액으로 산출하였습니다. 기존의 재무적 가치(당기순이익)에 사회·환경적 가치를 합한 통합적 손익(Integrated Profit & Loss)으로 산정하여 통합적 가치 창출을 표현하였습니다. 사회·환경적으로 긍정적인 가치 창출은 Positive(+)로 산정하였으며, 반대로 부정적인 영향으로 가치 감소는 Negative(-)로 판단하여 다음과 같이 나타내었습니다. 사회적 가치 창출은 이해관계자 가치(주주/투자자 가치 제고를 위한 비용, 임직원 및 협력사 교육비용), 지역사회 가치(교육지원, 인프라 구축, 환경개선 투자 등), 서민금융의 가치(미소금융재단 출현, 저소득층을 위한 보험의 할인액 등) 창출에 기여하는 활동을 정리하였습니다.

또한, 환경적 가치는 온실가스 배출량, 폐기물 배출량 등의 부정적 환경영향과 보험 전자서명, 전자계약 등 용지사용 저감에 따른 긍정적인 환경영향을 측정하여 반영하였습니다.



Sustainability Value

고객 중심 경영, 인재양성, 사회공헌, 상생협력, 환경안전보건



고객 중심 경영

화재는 고객의 입장에서 고객의 일을 최우선으로 생각하며, 모든 서비스 체계를 고객 중심으로 정비하고 있습니다. 삼성화재 서비스 핵심가치(Service Identity)인 '내 일처럼'은 진정성과 진심을 담아 고객에게 최선을 다해 서비스하고자 하는 삼성화재의 약속입니다.

2016년 성과

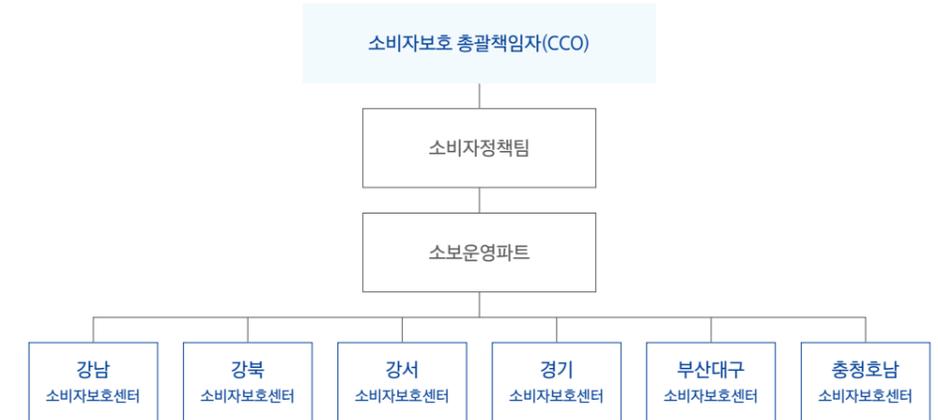


Service Identity



고객 중심 경영 추진조직 및 활동

삼성화재는 고객 중심 경영 활동을 선제적으로 기획하고 실행하기 위하여 최고경영자(CEO) 직속으로 '최고소비자책임자(CCO: Chief Customer Officer)'를 임명하고, 실무부서로 소비자정책팀을 운영하고 있습니다. 고객 불편사항을 보다 신속히 해결하기 위해 소비자보호센터를 전국 6대 권역(강북, 강남, 강서, 경기, 충청호남, 부산대구)으로 확대하고 영업과 보상 실무경험이 풍부한 인력 40명을 배치하여 전문성을 강화하였습니다.



또한, 서비스 품질개선을 위하여 고객패널, 소비자보호위원회, 고객권익보호 위원회 등을 운영하고 있습니다.

고객 패널

삼성화재는 2005년부터 손해보험 업계 최초로 '고객 패널' 제도를 시행하여 현재까지 활발히 운영하고 있습니다. 고객 패널 회의에는 사장, 임원 등 주요 경영진이 모두 참석하고 있으며, 고객 패널 활동 결과와 제언에 따라 경영 개선활동을 적극 추진하고 있습니다. 2005년부터 2016년까지 총 21개 기수가 운영되었으며, 650여개 과제를 수행했습니다. 고객 패널은 약 4개월간의 과제수행 활동 결과를 패널 발표회를 통해 임직원들과 공유하는 등 회사가 고객 중심경영을 실천하는데 주요한 역할을 해오고 있습니다.

소비자보호위원회

고객에 입장에서 사내 불합리한 제도, 관행을 개선하기 위해 영업·보상·상품 담당 임원이 직접 참여하는 '소비자보호위원회'는 2014년 신설되어 2016년까지 20차수가 운영되었습니다. 고객 불만 사전 차단으로 서비스 수준을 제고하고, 효율적인 업무 수행 및 사업비 감축 등의 성과를 보이고 있습니다.

고객권익보호위원회

삼성화재는 보험 분쟁 가운데 판단이 어렵고 난이도가 높은 사항을 교수, 변호사, 의사 등 6인의 외부 전문가로 구성된 '고객권익보호위원회'에 상정하여 판단합니다. 공정성, 객관성, 전문성을 확보해 고객과의 분쟁을보다 합리적으로 처리합니다. 2009년 처음 설립하여 2016년까지 총 79회의 심의를 운영하였으며, 심의결과는 사례로 남겨 현장에 공유합니다. 이를 통해 고객불만 사전 예방 및 사후구제 절차 강화 등의 고객 권익보호를 통한 고객 중심 경영을 실천하고 있습니다.

소비자포털 | 2015년 5월 삼성화재 홈페이지 상에 소비자가 간편하게 접근할 수 있도록 전자민원신청, 민원공시, 소비자보호 우수사례, 금융소비자 보호체계, 금융정보 등의 내용을 담은 소비자포털을 개설하였습니다.

고객 중심 교육 및 전파

서비스 아카데미(Service Academy) | 삼성화재는 임직원과 설계사(RC, Risk Consultants)를 대상으로 금융소비자 보호 및 고객중심경영을 이끌어가기 위하여 교육전담 조직인 '서비스 아카데미'를 운영하고 있습니다. 소비자정책팀 산하 '서비스 아카데미'는 현장의 고객만족활동을 기획하고 고객접점에 대한 서비스 컨설팅을 실시하고 있으며, 8명의 교육인력이 전담하여 전 임직원의 고객서비스 체질개선에 나서고 있습니다. 서비스 아카데미는 보험 가입과 보상 처리 때 고객 접점의 중요성이 커지는 보험사의 특성에 맞춰 자체 프로그램을 개발하고 크게 4단계로 나눠서 진행하고 있습니다.

조사·기획 단계	서비스 컨설팅 단계	교육 단계 현업 대상 맞춤형 서비스	고객만족 실천력 제고 단계
국내·외 우수고객 사례와 고객 니즈를 분석	고객의 소리를 분석하고 고객접점 활동을 진단 및 개선	정신·리더십·고객만족 역량 컨설팅 등 교육	현장 접점별 200여명의 CS리더를 선발해 우수사례 확산과 제안 청취기능을 강화

우수CS(Customer Satisfaction) 직원 시상 및 활동사례 공유 | 삼성화재는 고객 감동을 실천한 우수 CS 임직원과 파트너를 격려하고자 창립기념일 표창(년1회), 삼성화재인물상(년3회), CEO특별상(년4회), CS실천인(수시) 등 다양한 시상제도를 운영하고 있습니다. 또한, 고객만족 실천 사례를 사내 방송, 인트라넷 등을 통해 임직원, 파트너들과 함께 공유, 전파하고 있습니다. 특히, 2016년부터는 고객의 VOC에서 칭찬 대상으로 선정된 직원의 출퇴근을 택시로 함께하는 '칭찬택시' 프로그램을 운영하고 있습니다. 택시 안에서 주인공을 인터뷰하며 칭찬 에피소드를 전임직원들에게 사내방송으로 고객감동을 전파합니다.

고객 중심 상품·서비스 개발

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

외제차 견적지원센터 | 삼성화재는 고객이 합리적인 비용으로 외제차 수리를 할 수 있도록, 외제차 견적 전문가가 차량의 파손상태를 진단해 최적의 수리방법과 범위를 안내하는 외제차견적지원센터를 운영하고 있습니다. 2011년 9월 서울 성수동에 위치한 강북점을 시작으로 수도권 6곳(강북, 강남, 강서, 일산, 분당, 인천), 지방 4곳(광주, 대전, 대구, 부산) 등 전국 10개 지점을 운영하고 있으며, 2016년 7월에는 4곳(수원, 안양, 전주, 창원)을 추가로 오픈 하였습니다. 차량 견적 서비스 이외에도 차량 픽업, 단순흡집 제거, 차량 전자장치 점검 서비스를 무료로 제공하여 고객들의 높은 만족도를 자랑합니다.

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

고객 커뮤니케이션

만족도 조사

삼성화재는 서비스 수준을 진단하고 개선점을 파악하기 위해 매년1회 자체 고객 만족도 조사를 실시하고 있으며, 조사결과를 바탕으로 상품 및 서비스 개선 등 경영활동에 반영 합니다. 그 결과 2016년 국내 3대 기관의 고객만족도 조사에서 1위를 기록하였습니다.

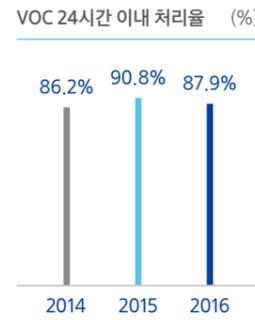
구분	기관	2016
국가고객만족도(NCSI)	한국생산성본부	76 (손해보험 16년 연속1위)
한국산업의 고객만족도(KCSI)	한국능률협회컨설팅	78.8 / 77.4 (자동차보험 19년, 장기보험 6년 연속 1위)
한국서비스품질지수(KS-SQI)	한국표준협회	73.7 / 72.5 (자동차보험 15년, 장기보험 3년 연속 1위)

고객의 소리 VOC (Voice of Customer)

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

SNS소통

삼성화재는 고객과 소통하기 위하여 다양한 소셜 미디어(Social Media) 채널을 운영하고 있습니다. 현재 블로그, 페이스북, 트위터 등 총 7개 온라인 PR 채널을 운영하고 있으며, 2016년 12월 말 기준, 하루 평균 소통 팬수는 약 85만명(내부조사기준)입니다. 삼성화재는 이런 활동을 통해 급변하는 디지털 미디어 환경 속에서 고객과 진정성 있는 소통을 지속할 것입니다.



삼성화재 주요 공식 SNS 채널

블로그	http://blog.samsungfire.com/
페이스북	https://www.facebook.com/samsungfiretalk
트위터	https://twitter.com/samsungfiretalk
유튜브	https://www.youtube.com/user/SamsungfireTalk
굿대디 블로그	http://gooddaddy.samsungfire.com/

이해관계자 인터뷰

삼성화재의 고객패널 활동은 4개월에 걸쳐 1~2회 정도의 토론을 통해 운영되고 있습니다. 고객패널 보고 회의에서는 개별 패널들이 활동 기간중의 리서치 성과를 공개하고 회사에 고객만족도 향상을 위한 추가적인 개선의견을 제안합니다. 삼성화재에서는 CEO와 주요 경영진은 이와 같은 고객패널 보고회의에 참석하여 주요한 의견을 청취하고 이와 관련된 피드백 의견을 제시하고 있습니다. 이는 삼성화재가 B2C기업으로서 고객의 의견제시를 형식적으로 다루는 것이 아니라 경영활동의 중요 안건으로 생각하고 있음을 알 수 있는 지표라 볼 수 있었습니다. 또한, 고객패널의 의견을 청취하고 이전 보고회의에서의 제안사항에 대한 반영률을 제시하는 등 활발한 소통 활동이 이루어지고 있다는 점에서 삼성화재의 고객패널 활동이 양방향 소통채널로서 자리매김 하였다고 할 수 있습니다. 저는 삼성화재가 현재와 같은 활동적인 고객소통 채널을 유지해 나가 주실 것을 당부 드립니다. 그 과정에서 보험 전문가의 입장보다는 실제로 삼성화재의 상품과 서비스를 이용하는 소비자의 입장에서 패널을 구성함으로써 현장의 목소리가 보다 정확히 경영진에 반영될 수 있도록 관리될 필요가 있다고 생각합니다.

—이은주님 고객 패널

IT인프라

통합 글로벌 IT 시스템

삼성화재는 차세대 IT 시스템을 구축하여 고객들이 모든 업무를 한 자리에서 해결할 수 있게 하고 보험상품과 업무 처리 과정을 자동적으로 연결해 줍니다. 사용자 친화적인 차세대 비즈니스 포털사이트로서 판매와 서비스 채널을 통해 고객에게 지속적으로 서비스를 제공하고 경쟁사가 제공하지 못하는 효과적인 전략을 실행합니다. 삼성화재의 글로벌 IT 시스템은 해외 사무소의 보험 계약을 비롯하여 모든 업무 과정을 실시간으로 확인합니다.

모바일 시스템 구축

삼성화재는 스마트 기기의 확산과 모바일 환경의 빠른 변화에 기민하게 대응하여 모바일 시스템을 개발해 왔습니다. 계약에서 보상까지 대 고객 업무에 태블릿과 스마트폰을 적극 활용하고, 고객 편의를 증대하기 위해 보험 가입, 사고 조사와 보험료 지급을 실시간으로 진행합니다. 업계 최초로 모바일 웹사이트를 개설하고 전자서명을 실시하였으며 고객들의 문의사항 처리, 계약 변경, 사고 신고, 대출 신청, 증명서 발급 등이 가능한 애플리케이션을 제공했습니다. 또한 고객이 모바일 시스템을 통해 보유한 보험에 대하여 다양한 분석을 실시하고 확인 할 수 있는 모바일 기반 '스마트컨설팅시스템'을 오픈하여 고객 편의 중심의 서비스를 강화하고 있습니다.

고객 정보보호

정보보호 관리체계

삼성화재는 엄격하고 철저한 정보보호 관리를 위해 CSO(Chief Security Officer, 보안책임임원), CISO(Chief Information Security Officer, 정보보호전담임원), CPO(Chief Privacy Officer, 개인정보관리 책임자), 신용정보관리·보호인을 지정하고, 보안업무 관련 의사결정기구로 주요 경영진으로 구성된 정보보안위원회를 운영하고 있습니다. 또한, 정보보호파트, IT보안파트 등 보안관련 실무부서가 참여하는 보안실무협의회를 구성하여 정기적으로 보안정책의 수립 및 이행관리 등 고객정보보호를 위해 최선을 다하고 있으며, 2014년에는 미래창조과학부로부터 ISMS(정보보호관리체계) 인증을 취득하고 이후 매년 사후심사를 통해 자격 유지를 지속해 오고 있습니다.

정보보호 활동

삼성화재는 보안업무 전담조직을 통해 보안관련 사내규정 강화, 고객정보DB암호화 저장, 정보보호시스템 운영, 24시간 365일 사이버 관제, 업무망과 인터넷망 분리 운영, 온·오프라인 보안교육, 모의해킹을 통한 임직원 의식제고 및 취약점 보안, 정기적이고 다각적인 보안점검 등을 실시하고 있으며 수집, 이용, 폐기 등 개인정보의 처리 및 관리 전반에 걸쳐 내부통제를 강화하여 고객정보 보호에 만전을 기하고 있습니다. 또한, 임직원뿐만 아니라 삼성화재의 고객정보를 취급하는 외주 수탁사도 안전하게 고객정보를 관리할 수 있도록 별도의 보안관리체계를 수립하여 철저한 보안관리감독을 이행하고 있습니다.

현재까지 고객정보 유출사고는 없었으며 앞으로도 단 한 건의 고객정보도 유출되는 일이 없도록 고객의 개인정보를 소중히 여기고 개인정보보호법 등 관련법규에 따라 안전하게 관리하겠습니다.

인터넷사이트안전(i-Safe)우수 사이트 및 개인정보보호(ePRIVACY)우수 사이트 인증

한국정보통신산업협회가 고도의 보안이 요구되는 사이트에 부여하는 인터넷 사이트 안전 및 개인정보보호 인증마크를 2000년부터 현재까지 매년 재인증 획득하고 있습니다.

인재양성

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

2016년 성과



*핵심5대 자격
보험계리사(국내·해외), 손해사정사, CPCU, CFP, CFA

인재육성

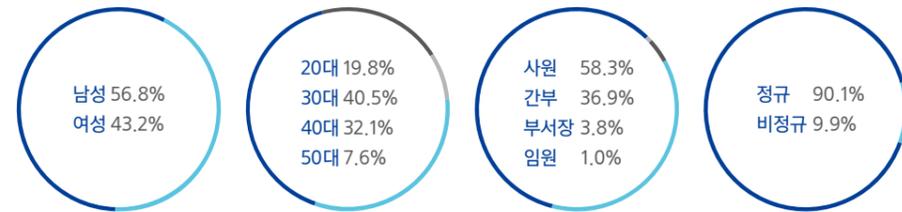
열린 채용

삼성화재는 학력, 연령, 성별, 장애 등 모든 요소의 차별을 배제한 기회균등의 '열린 채용'을 실시하고 있습니다. 삼성화재는 어려운 환경 속에서도 희망을 잃지 않고 꿈을 위해 최선을 다하는 취약계층과 청년계층을 위해 폭넓은 취업 기회를 제공하고, 고용창출과 불평등 해소를 위해 노력하고 있습니다. 2016년에는 신입 283명과 경력 42명 등 총 325명이 신규채용 되었습니다.

인재 유지

삼성화재는 2016년 12월말 기준으로 총 임직원수는 5,754명으로 남성이 56.8%, 여성이 43.2%입니다. 정규직 전환, 우수성과자 발탁인사 확대, 직무 공모제도 실시 등 다양한 인사제도를 통해 임직원의 글로벌 금융전문가로서의 성장을 적극 지원하고 있습니다. 또한, 장애인 고용률 2.1%, 국가보훈자 고용률 1.6% 등 구성원의 다양성 확보를 위해 노력하고 있습니다. 여성 직원의 간부 비중은 11.2%입니다.

2016년 임직원 현황



평가와 보상

성과평가 | 삼성화재는 모든 직원을 대상으로 목표지향적인 성과평가제도를 시행하고 있습니다. 성과평가는 업무실적(Performance), 역량(Competency), 역량개발활동(Individual Development)을 종합 고려하여 실시되며, 공정하고 투명한 성과평가를 위하여 3단계 면담(목표, 중간, 결과), 다면평가, 평가결과 피드백을 진행하고 있습니다. 삼성화재는 글로벌 금융전문가 육성을 목표로 하는 성과평가 체계를 통해 직원들에게 업무추진 동기 부여를 강화시키고 있습니다.

목표관리 (MBO: Management By Objectives)



보상 | 삼성화재는 성과주의 문화 정착을 위해 연봉제를 실시하고 있으며, 직원들의 도전의식 고취를 위해 이윤배분제를 도입하여 실시하고 있습니다. 법정 최저임금 대비 대졸 신입사원의 보수는 높은 수준이며, 임직원 성별에 따른 보수 차별은 없습니다.

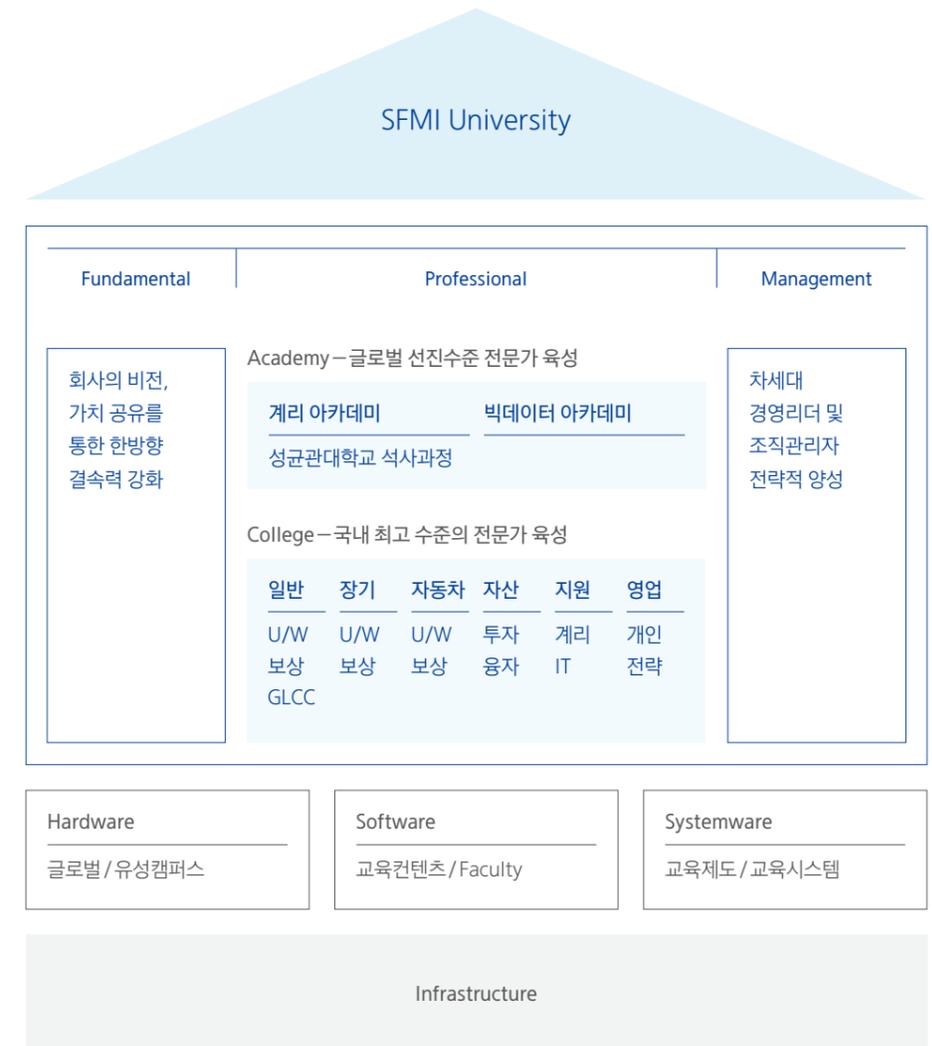
시상 | 삼성화재는 임직원이 일에 대한 자부심을 느끼며 꾸준히 성장할 수 있도록 창립기념일 표창(매년), 인물상(매분기), Best Practice상(매월) 등 다양한 시상제도를 운영하고 있습니다. 업적 향상, 혁신, 고객만족(CS), GWP, 사회공헌, 준법 등 각 부문에서 우수한 성과를 시현하여 회사의 지속 가능한 성장에 공헌한 임직원들을 선정하여 상패를 전달하고, 상금, 포상휴가 및 인사가점 등의 혜택을 제공하고 있습니다.

역량개발

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

SFMI University | 삼성화재는 글로벌 보험금융 인재 육성을 위한 인재양성체계('SFMI University')를 새롭게 도입하였습니다. 학습자 니즈에 맞춘 다양한 커리큘럼 지원(직무필수 총 190개 과정, 직무선택 48개 과정, 1,900여개 교육 콘텐츠), 학점이수제 도입(역량평가 및 승격요건 연계), 온라인 및 모바일 버전의 교육포털 시스템('Dream Campus') 제공 등을 통해 글로벌 보험금융 전문가로의 성장에 필요한 인재양성체계를 한층 더 강화하였습니다. 임직원들에게 언제 어디서나 필요한 교육(이러닝, 전문자격, 외국어 등) 및 e-Book서비스(교보문고 제휴)를 제공하여 임직원 직무역량과 Insight제고에 기여하고 있습니다.

또한, 삼성화재는 사내교수제도를 운영 중입니다. 사내 분야별 뛰어난 전문성을 갖춘 직원이 본인의 업무 노하우 및 전문지식을 교안 제작 및 강의를 통해서 사내교육에 기여하도록 하는 제도로 16년말 기준 159명이 사내교수로 활동하고 있습니다. 사내교수는 등급별 강의로 및 승격시 인사가점 등의 다양한 인센티브가 있습니다.



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

교육훈련 현황

구분	2014	2015	2016
역량개발제도 참여율(%)	98.9	99.3	99.7
개설교육과정(개)	2,000	1,846	2,000
직원 인당 연평균 교육비(백만원)	1.91	1.47	2.22
직원 인당 연평균 교육시간(시간)	116	119	117
금융전문자격 보유율(%) ^{주)}	42.9	47.2	49.6

주) 직무전문자격: 국내 15종(AFPK, 손해사정사, 보험심사역 등), 해외 20종(CPCU, Associate, CISA 등)

글로벌 인재 양성

삼성화재는 글로벌 비즈니스 역량을 보유한 글로벌 리더 양성을 위해 다양한 프로그램을 운영하고 있습니다.

- 지역전문가 파견국 언어/문화 습득, 국가/권역 정보 발굴 및 비즈니스 정보 조사활동
- GFP 우수직원의 해외법인 파견 실습 교육
- GEP 글로벌 기업 파견 프로그램(해외선진사 파견을 통한 글로벌 선진 직무 Know-How 및 역량 체득)
- MBA / EMBA 차세대 글로벌 리더 양성을 위한 교육지원

직무 전문가 양성

삼성화재는 핵심사업 역량확대를 위해 선제적으로 직무 전문가 양성 교육 프로그램을 운영하고 있습니다.

빅데이터 아카데미 | big data에 내재된 다양한 고객의 행태정보를 비즈니스 활용할 수 있는 data Analytics 전문인력 양성을 위한 프로그램

계리아카데미 | 삼성화재는 국제적인 실무능력을 갖춘 글로벌 보험계리 인력 양성을 위해 성균관대학교와 산학연계로 보험계리 석사과정을 단독 개설하여 운영

이해관계자 인터뷰

4차 산업혁명에 따라 보험업계뿐만 아니라 금융업계 전반에 걸쳐 핀테크를 비롯한 다양하고 혁신적인 금융상품 들이 출시되고 있습니다. 특히 글로벌 선진 보험사를 중심으로 빅데이터를 활용한 고객 맞춤형 서비스(자율주행자동차 관련 보험상품 등)에 관한 활동이 부각되고 있습니다. 이처럼 빠르게 변화하고 있는 보험산업의 특성을 고려하였을 때, 삼성화재가 글로벌 리딩기업으로서 자리매김하기 위해서는 무엇보다 우수한 인재, 변화에 능동적으로 대응하고 새로운 성장의 동력을 창출해 낼 수 있는 인적자원의 육성에 관심을 기울여야 한다고 생각합니다. 삼성화재는 이와 같은 목적에서 매년 글로벌 인재육성 프로그램을 진행하고 있습니다. 삼성화재의 직원들이 직접 벤치마킹 기업을 방문하여 각 업무영역별 관심주제에 대해 질의하고 토론하는 시간을 가지면서 자연스럽게 글로벌 트렌드를 접하고 그 과정에서 새로운 아이디어와 사고방식을 학습하는 과정이 대표적 사례라 할 수 있습니다. 이와 같은 글로벌 인재육성 프로그램 운용의 성과를 개인에서 팀으로, 더 나아가 조직문화적 차원으로 확산시키는 것이 곧 삼성화재 성장의 필수요소임을 인지하고 발전시켜 나아갈 것을 권고드리고자 합니다. -박진우 한국생산성본부 선임 연구원

인권과 노동 (Human Right & Labor)

인권보호

삼성화재는 UN인원위원회의 '세계인권선언(Universal Declaration of Human Rights)' 및 '기업과 인권에 대한 기본지침(Guiding Principles on Business and Human Rights)'이 제시하고 있는 인권 보호, 인권 존중을 위한 기본적인 원칙을 준수하고 있습니다. 삼성 경영원칙에서는 인권 보호 및 다양성 존중, 아동·강제노동 금지, 차별 금지를 명문화되어 있으며, 인권 보호 및 직장 내 성희롱 예방을 위해 모든 임직원을 대상으로 연 1회 이상 인권 교육 및 성희롱 예방 교육을 실시하고 있습니다.

원칙 1: 법과 윤리를 준수한다

1-1 개인의 존엄성과 다양성을 존중한다

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

고충 청취 및 해결

삼성화재는 각종 상담 창구와 고충처리 시스템을 통해 임직원 불만 및 건의사항을 적극적으로 청취하고, 이를 신속히 해결하고자 노력하고 있습니다. 고충 접수 사항에 대해서는 철저한 보안을 유지하고 있으며, 성희롱 상담의 경우는 여성 상담사를 통해 고충을 수렴하고 있습니다. 2016년에는 57건의 고충을 처리하였습니다.

고충 처리 프로세스



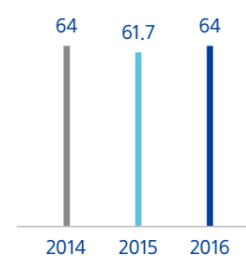
평의원협의회

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

평의원협의회 주요 활동

- 노사협의회 운영(연 4회)
- 임금 협상 및 단체협약 체결

단체협약 적용대상 직원 비율(%)



- CEO 및 평의원협의회 회장 정기 미팅
- 사업부별 한마음회의 실시
- 경영회의 등 회사 주요 행사 참석
- 근로문화 현장점검
- 가정의 날(매주 수요일, 금요일) 전산자동종료 시스템 운영
- 취미반 운영 관리
- 평의원협의회 인터넷 운영, 소식지 발행 등

임직원 소통 강화

삼성화재는 건전한 기업문화 정착과 임직원 GWP(Great Work Place) 만족도 향상을 위해 온라인 커뮤니티(‘소통해봄’), 사내 방송, 평의원협의회 홈페이지, 경영진 현장 방문 및 간담회 등 다양한 소통 채널을 운영하고 있습니다.

소통해봄 | ‘소통해봄’은 임직원 상호 소통을 위한 사내 인터넷 내 온라인 커뮤니티 공간입니다. CEO의 경영철학과 활동모습을 전하는 ‘CEO 생생톡톡’, 영업·보상 현장활동 소식과 교육 동영상 등을 담은 ‘미디어’, 업무 우수사례에서 칭찬, 가족사연까지 임직원 이야기를 소개하는 ‘화재인 이야기’, 그리고 다양한 생활정보와 볼거리, 회사 소식을 살펴볼 수 있는 ‘뉴스’와 ‘이벤트’ 등 크게 5개 메뉴로 구성되어 있습니다. ‘소통해봄’은 하루 평균 약 4,100여명의 임직원이 방문하고 있으며, 상하좌우 막힘 없는 삼성화재만의 중요한 소통창구로서의 역할을 톡톡히 하고 있습니다.

활기찬 조직문화

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

직원만족도 조사 | 삼성화재는 행복한 일터 조성을 위해 삼성 기업문화진단 조사 ‘SCI’ (Samsung Culture Index, 삼성경제연구소)를 매년 실시하고 있습니다. SCI조사는 15개 항목, 총 50개 문항으로 구성되어 전직원을 대상으로 조사하고 있습니다. 이를 토대로 개선방향과 추진과제를 선정하여 보다 나은 조직문화를 만들기 위해 노력하고 있습니다.

취미반 운영 | 삼성화재 평의원협의회는 임직원간 상호소통과 ‘일과 삶의 균형’을 장려하기 위해 등산, 야구, 축구, 테니스, 볼링, 사진, 독서, 명상 등 약 160개의 다양한 사내 취미반 활동을 지원하고 있습니다.

가족친화경영

삼성화재는 임직원의 회사 만족도와 가족간의 화목 증진을 함께 도모하고자 임직원 가족이 함께하는 가족 참여프로그램을 적극 지원하고 있습니다.

효도 큰잔치 | 회사와 임직원이 함께 마련한 효도 행사를 통해 부모님들께 회사의 위상을 소개하고, 감사의 마음을 전달함으로써 세상에서 가장 특별한 추억을 만들어 드렸습니다.

가족돌봄 휴직제도 | 가족(부모, 자녀, 배우자, 배우자의 부모)이 질병, 사고, 노령으로 인해 돌봄이 필요할 경우, 임직원은 ‘가족사랑 휴직’을 사용할 수 있습니다.(최소 30일이상, 연간 최대 90일이하)

일과 삶의 균형 (Work & Life Balance)

가정의 날(매주 수요일, 금요일) 운영 | 삼성화재는 임직원의 불필요한 연장 및 야간근로를 방지하고, 일과 삶의 균형을 통해 업무 효율성을 향상시키고자 ‘가정의 날’로 지정된 매주 수요일, 금요일 마다 전산자동종료시스템(‘Home Run System’)을 도입하여 정시퇴근을 장려하고 있습니다.

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

모성보호

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

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

직장 보육시설 | 삼성화재는 회사생활과 육아를 함께하는 여성 인력들이 안심하고 회사 생활에 전념할 수 있도록 사내 어린이집을 설치하여 직원 자녀(만1~5세)를 돌보고 있습니다.

복리후생

삼성화재는 임직원 삶의 질 향상을 위해 다양한 복리후생을 제공하고 있습니다.

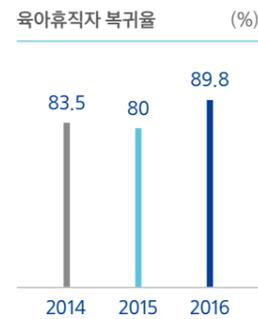
선택적 복리후생제도 | 2011년부터 선택적 복리후생 제도를 도입, 연간 복지포인트를 제공하여 임직원들이 자기계발, 건강관리, 가족친화선물 등 라이프스타일 및 선호도에 따라 자율적으로 복지항목을 선택할 수 있도록 하고 있습니다.

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

마음누리상담 | 삼성화재는 임직원의 건강한 마음관리를 위하여 2010년부터 ‘마음누리’ 심리상담실을 운영하고 있습니다. 임직원뿐만 아니라 배우자, 자녀의 업무, 개인사생활, 양육, 학업 등 다양한 고민과 스트레스를 전문 심리상담을 통해 해결할 수 있도록 지원하고 있습니다. 또한, 2016년에는 전국지점망을 운영중인 외부 전문상담기관(휴먼 다이내믹)과 연계하여 성격검사, 심리검사 등을 방문 및 온라인 상담으로 편하게 진행될 수 있도록 지원합니다. 또한, 전직원을 대상으로 ‘행복한 삶을 위한 마음건강’ 온라인 필수교육을 실시하여 임직원의 마음건강을 증진하고 건강한 조직문화를 구축하고 있습니다.

주요복리후생

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



사회공헌

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

2016년 성과

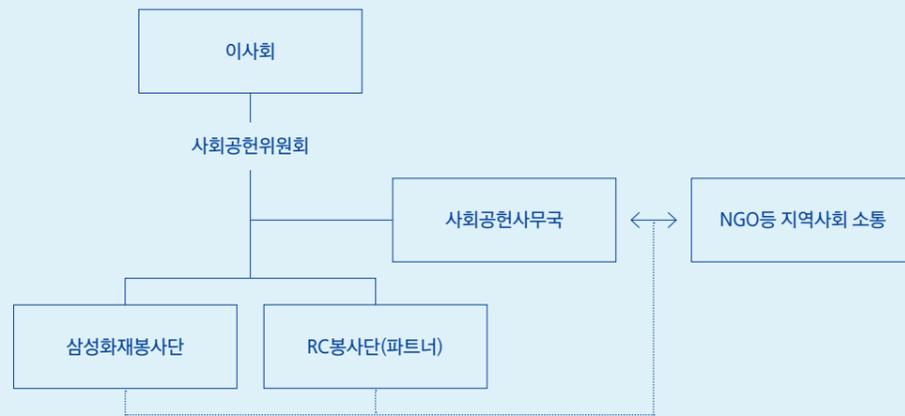


추진원칙과 체계

사회공헌 추진 원칙

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

사회공헌 추진 체계



보험업의 특성 및 조직역량을 활용한 사회공헌 사업

삼성화재는 교통안전문화(사회공헌 대표사업), 장애인 지원, 생활안전 지원 등 보험업의 특성에 맞는 사회공헌 사업을 전개하여 고객과 사회에 '안심'과 '희망'을 전달하고자 합니다.

교통안전문화

삼성교통안전문화연구소 운영 | 삼성교통안전문화연구소는 선진 교통문화 정착과 교통사고 'Zero' 사회 구축을 위해 2001년 7월에 설립된 우리나라 최초의 교통안전 분야 전문 민간 연구기관입니다. 연구소에서는 교통사고 예방을 위해 도로, 자동차, 운전자 등 교통 안전 분야에 대한 과학적이고 체계적인 조사·연구와 언론 보도 및 정책 건의, 교통 안전 계몽 활동 등을 추진하고 있습니다. 특히, 어린이, 초보운전자, 여성운전자, 고령자 등 교통약자의 교통 안전을 위해 계층별 교통안전 교육 등을 중점적으로 전개하고 있습니다.

또한, 2014년 12월에는 글로벌 선진보험사로의 도약을 목적으로 자동차보험R&D센터를 설립하고 자동차 수리·손상성, 신기술, 안전 분야 연구와 이를 기반으로 한 직원 전문성 강화 및 협력업체의 기술력 향상을 위한 상생지원 교육을 실시하고 있습니다. 이에, 2015년 7월 수리기술 연구·교육서비스분야에서 ISO 9001(품질경영) 인증을 획득하였습니다.

삼성화재 교통박물관 운영 | 1998년 5월 개관한 삼성화재 교통박물관은 우리나라 최초의 자동차 전문 박물관입니다. 교통박물관에서는 어린이들에게 일어나기 쉬운 교통사고 유형 및 예방법 등을 어린이들의 눈높이에서 알기 쉽게 설명하는 교육 프로그램인 '어린이 교통나라' 등 다양한 체험 활동을 제공하고 있습니다.

장애인 지원

시각장애인 안내견 지원 | 시각장애인 안내견은 시각장애인의 안전한 보행을 돕기 위해 훈련된 장애인 보조견을 말합니다. 안내견은 그 나라의 장애인 복지수준을 가늠할 수 있는 결정체로서, 안내견이 환영 받는 사회일 수록 장애인에 대한 배려가 넘치는 선진 복지국가로 평가되는 것이 일반적입니다. 삼성화재는 1993년부터 시각장애인의 눈이 되어 줄 수 있는 안내견을 배출하여 시각장애인에게 무상으로 분양해 왔습니다. 2016년 삼성화재 안내견 지원 사업은 12두(누계 총 192마리)를 분양하였으며, 안내견과 함께한 시각장애인들은 현재 대학생부터 교사, 공무원, 피아니스트 등 다양한 분야에서 당당한 사회의 일원으로 성장하였습니다.

장애 청소년 재능 지원 | 삼성화재는 음악에 재능 있는 전국의 장애 청소년들이 다양한 무대 경험을 쌓고, 음악을 통해 세상과 소통할 수 있도록 장애 학생 음악회 '뽀꼬 아 뽀꼬(Poco a Poco)'를 매년 개최하고 있습니다. '뽀꼬 아 뽀꼬'는 '조금씩 조금씩'이라는 이탈리아어이며, 이 음악회를 계기로 많은 장애 청소년들이 음악가의 길을 당당히 걷고 있습니다. 뿐만 아니라 장애학생의 전문 연주인으로서 자립과 양성을 위해 '비바챔버앙상블'을 2015년 창단하여 정기적인 교육과 공연기회를 제공, 장애에 대한 긍정적인 이미지를 제고하고자 노력하고 있습니다.

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

소외계층 및 지역사회 지원 사업

생활안전 지원

드림놀이터 조성사업 | 삼성화재는 소외 계층 어린이들이 놀이공간을 안전하게 이용할 수 있도록 보수하는 사업을 전개하고 있습니다. 2016년 전국 7개 기관의 놀이터(누계 19개)를 안전하고 친환경적인 공간으로 조성하여 아이들의 건강한 신체발달과 긍정적인 정서 함양을 지원하였습니다.

비상소화전설치사업 | 도시지역, 저소득 쪽방촌 밀집지역 등 소방차 진입이 어려운 화재취약지역에 비상소화장치함 설치 및 소방안전교육 지원을 하는 비상소화전 설치사업을 운영하고 있습니다. 2016년 전국지역에 100개(누계 총 240개)의 비상소화장치함을 설치하고 주민 교육을 실시하는 등 화재발생시 지역주민의 신속한 초기대응으로 인명 및 재산피해 최소화를 위한 사업을 전개 중입니다.

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

소외계층 지원

교통사고 유자녀 지원 | 삼성화재는 1993년부터 교통사고로 부모가 사망하여 생활이 어려운 교통사고 유자녀를 선정하여 매월 생활장학금, 상급학교 진학시 교복지원 등 경제적인 지원과 더불어 임직원 1대1 매칭으로 복멘토링을 실시하며 정서적 교감을 위한 노력을 함께하고 있습니다.

순직경찰관 및 순직소방관 유자녀 지원 | 자기 희생을 실천한 순직경찰관의 숭고한 뜻을 기리고, 유가족의 경제적인 어려움에 도움을 주기 위해 '삼성화재 큰사랑 장학금'을 지원하고 있습니다. 또한, 2012년부터는 소방방재청과 장학금 지원협약을 체결하여 봉사정신을 실천한 순직 소방관의 유자녀와 결연, 지원하고 있습니다.

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

미소금융 | 삼성화재는 미소금융사업을 통해 저신용, 저소득층에게 창업과 사업운영 자금 등을 무담보, 무보증으로 지원하고 있습니다. 또한, 대출 지원 외에도 경영컨설팅, 마케팅 지원 등 여러가지 지원활동을 병행하고 있습니다.

*미소금융사업: 제도권의 금융이용이 곤란한 금융 소외계층에게 소액자금을 무담보·무보증으로 대출해 줌으로써사회·경제적으로 자립할 수 있는 기반을 마련해주는 사업

지역사회 지원

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

해외 사회공헌활동 | 삼성화재는 글로벌 보험시장 진출과 함께 사회공헌활동도 전세계로 넓혀가고 있습니다. 2016년 중국법인에서는 중국 장애인 지원 활동을 하였으며, 인도네시아법인에서는 국립고아원생 및 저소득대학생 초청행사 등을 전개하였습니다. 이 밖에도 베트남법인의 빈민지역 학교보수 지원 등 국가별, 지역별 특성에 따라 사회공헌활동을 실시하여 해당 지역주민들에게 '안심'과 '희망'을 전달하고 있습니다.

봉사 참여 및 기부 확대

삼성화재의 사회공헌활동은 임직원과 파트너(RC: Risk Consultants 등)의 자발적인 참여와 기부활동으로 온기가 더해지고 있습니다.

봉사활동 참여

삼성화재봉사단 | 임직원 봉사팀인 '삼성화재봉사단'은 삼성화재 사회공헌활동에서 가장 핵심적인 역할을 담당하고 있습니다. 2016년 전국 252개 봉사팀이 헌혈캠페인, 연말 이웃사랑캠페인, 설날/추석 희망나눔 봉사활동 등에 참여하였으며, 임직원 가족들은 물론, 파트너(RC, Risk Consultant), 고객들도 함께 참여하며 이웃사랑을 전하였습니다.

임직원 재능기부 | 삼성화재는 미래 금융소비자인 청소년의 올바른 금융지식 함양을 위해 금융감독원 주관의 '1사1교 금융교육'에도 매년 참여하고 있습니다. 또한, 삼성화재 사내 동호회(취미반)는 단순 취미활동을 벗어나 저소득층 아이들 대상 재능기부, 사업장 개방 초청행사 등 다양한 프로그램을 통해 나눔 활동을 전개하고 있습니다.

임직원 기부

드림펀드 | 드림펀드는 '이웃과 지역사회에 꿈과 희망을 나누어 드림'이라는 의미로 2001년 9월부터 시작된 임직원들의 자발적인 기부 모금액입니다. 임직원이 매월 급여의 일부를 드림펀드에 기부하면 회사가 임직원의 기부금과 동일한 금액으로 매칭해 적립하는 형식으로 운영되고 있습니다. 2016년 12월말 정규직 임직원 기준, 임직원의 드림펀드 가입률은 99.6%이며, 이 중 급여의 1% 금액을 기부하는 임직원 참여율은 96.3%입니다. 드림펀드는 현재까지 약 121억원이 적립되었으며(2017년 2월말 기준), 적립된 기금으로 임직원 명의사업인 학교숲 조성, 1부서 1아동 결연, 문화재 지킴이 사업, 드림놀이터 사업, 비바챔버양상블 등을 운영하고 있습니다.

학교숲 조성 | 숲이 있는 학교가 숲이 없는 학교보다 학생들의 집중력, 호기심, 정서적 균형이 더 우수하다는 점에서 착안하여 산림청, 사단법인 '생명의 숲'과 함께 초·중·고등학교에 숲을 조성하여 학생들과 지역 주민에게 자연학습 및 휴식공간을 마련해주는 사업을 전개하고 있습니다. 임직원 모교 및 협력기관의 추천으로 학교를 선정하고, 임직원 기부금으로 재원을 마련하여 추진, 2012년부터 현재까지 26개 학교 숲을 조성하였고, 2017년에는 6개 학교 숲을 추가 조성할 예정입니다.

1부서 1아동 결연 | 삼성화재는 저소득, 모자, 조손 가정 등 사회적 지원이 필요한 계층의 아동을 후원하고 있습니다. 전국 249개 부서에서 '초록우산 어린이재단'을 통해 지역 아동들과 1:1 결연을 맺고 매월 후원금 및 상급학교 진학시 교복, 학용품 지원 등의 성장주기별 후원활동을 하고 있습니다. 또한, 2016년에는 어린이날에 맞추어 '독서키트제작봉사활동', 연말에는 '김장김치 나눔봉사활동'과 '소원을 말해봐' 등 다양한 프로그램을 운영하였습니다.

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

이해관계자 인터뷰

삼성화재는 다양한 기관과 네트워크를 구축하여 지속적으로 공익사업을 수행하고 우리 사회에 긍정적인 변화를 이끌어내고 있어, 모범기업의 표상이 되고 있습니다. 특히, 시각장애인안내견, 음악재능장애학생육성사업 등 장애인지원사업과 교통안전문화사업 등 정부와 기업, 민간단체가 함께 노력해야하는 사업에 누구보다 앞장서서 참여함으로써 우리 사회를 한 단계 더 좋은 세상으로 만들어가기 위하여 진력하고 있으며 자랑스러운 세계 기업의 길을 지향하고 있습니다. 기업의 이익만을 추구하는 것이 아니라 사회적 가치와 경제적 가치를 모두 창출하고 장애인 등 소외된 사람에게 관심을 갖는 ‘아름다운 세상’을 만들기 위해 크게 공헌하는 귀 사에 감사하며 상생하며 발전하는 기업으로 크게 발전하도록 기원 합니다.

—이수성 장애인먼저실천운동본부 이사장

정부, 시민단체와의 파트너십

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

사회공헌 분야별 주요 협력기관

분야	세부 활동	주요 협력기관
사회복지	소외계층 지원사업 장애인식개선사업	경찰청, 국민안전처, 교육부, 국립특수교육원, 장애인먼저실천운동본부
학술·교육	교육 기부, 장학 지원 등	교육부, 아이들과 미래, 어린이재단, 세이프키즈코리아
문화예술	문화재 지킴이 사업	문화재청, 한국문화재보호재단
환경보호	학교숲가꾸기 등	산림청, 생명의 숲

최근 사회공헌 대외수상 주요 실적

주요 수상	수상년도
아름다운 보험 대상 (금융감독원: 500원의 희망선물)	2013
천사기업 종합 대상(고용노동부)	2014
교육부장관 표창(장애인식개선영상물 제작)	2016

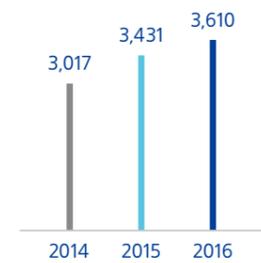
사회적 기여 보험 상품·서비스

삼성화재는 사회적 약자와 금융 소외계층이 보험 상품을 통해 각종 위험에 대비할 수 있도록 다방면으로 지원활동을 전개하고 있습니다.

사회적 기여 보험 상품·서비스

분야	상품명	주요 내용
저소득층	나눔 천서민 자동차보험 특약	기초 생활수급자 등의 경제적 부담을 조금이나마 덜고자 보장내용은 동일하면서 보험료는 저렴한 자동차보험 상품을 제공하고 있습니다.
	소액보험 -꿈사랑보험	경제적 기반이 취약하고 각종 위험에 노출된 저소득층 아동을 질병·상해 위험으로부터 보호하기 위해 미소금융재단과 휴면보험금을 활용하여 차상위계층의 한부모·조손·다문화가정의 12세이하 아동 대상으로 보장성 소액보험을 지원하고 있습니다.
장애인	장애인 복지시설 우대 종합보험	많은 사람들이 안전한 환경에서 장애인 돕기에 동참할 수 있도록 장애인 복지시설에서 발생할 수 있는 화재나 배상책임 그리고 시설이용자의 상해위험을 보장해주는 보험 상품을 제공하고 있습니다.
	소액보험 -장애인 시설보험	미소금융재단과 함께 사회복지시설을 이용하는 저소득 장애인 및 아동이 복지시설의 화재 등으로 인해 피해를 입지 않도록 재산손해, 배상책임손해, 신체손해 관련 보험가입을 지원하고 있습니다
외국인	외국인 근로자보험	외국인 근로자의 업무상 재해 이외의 상해 또는 질병사고 발생, 귀국경비필요 등에 대비하여 상해보험, 귀국비용보험, 출국만기보험 등을 제공하고 있습니다
	외국인 전용 보험상담 서비스	외국인이 쉽고 편리하게 보험 상담 및 가입 절차를 이용할 수 있도록 외국인 전용 상담센터 및 홈페이지를 운영하고 있습니다

사회적보험 상품 매출 (억원)



상생협력

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

2016년 성과



협력업체와의 지속가능경영

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

협력업체 사회적책임 행동수칙

윤리	인권	안전	환경
-반부패 -법규 준수	-아동노동 금지 -차별 금지	-사고 예방 -질병 관리	-오염 최소화 -환경 보존

주요 파트너

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

삼성화재 RC는 고객과의 신뢰를 높이고자 완전판매를 준수하고 있습니다. 약관 내용 설명, 청약서 자필서명, 청약서 부분 전달 이행 등 고객에게 정확하고 올바른 상품 설명이 제공되도록 규정하고 있으며, 삼성화재 RC는 완전판매 준수 활동을 실천하여 고객의 신뢰를 높이고 건전한 보험영업 문화가 정착될 수 있도록 노력하고 있습니다. 정도영업 보험강령에 따른 임직원과 RC의 정도영업 실천 노력에 힘입어, 최근 3년간 고객정보보호 위반과 관련한 제재 및 민원발생 건수는 없었습니다

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

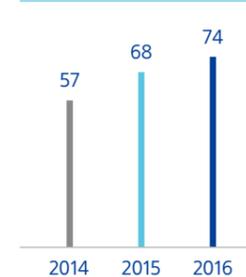
또한, 삼성화재 전속 정비업체인 애니카랜드와 비전속 우수협력 정비업체 애니카패밀리센터(AFC)는 삼성화재와 함께 하는 윤리경영 실천 정비업체로 신속하고 정직한 정비를 통해 고객 만족 서비스를 전달하고 있습니다.

주요 파트너 현황

구분	파트너 현황	
영업 파트너	보험설계사(RC)	40,855
	보험대리점(개인,법인)	4,967
	보험대리점(금융기관)	39
보상 파트너	사고/고장 출동업체	1,634
	수리/정비업체	1,503
	손해사정업체	78

*영업, 보상 파트너: 2017. 2. 28일 기준, 보험설계사(RC): 교차판매 설계사 포함

블루리본 수상자 (명)



우수인증설계사 양성 | 매년 손해보험협회에서는 보험설계사의 전문성 및 완전판매 등을 높이기 위하여 근속연수, 계약유지율, 모집질서준수의식 등이 우수한 보험설계사(대리점)를 선정하여 우수인증 및 블루리본(4년 연속 우수인증설계사 중 선발)을 수여하고 있습니다. 삼성화재는 체계적인 교육시스템과 기존의 우수인증설계사가 멘토가 되어 다른 설계사를 1:1코칭하는 '멘토링'제도를 운영하고 있습니다. 이에, 2016년에 손해보험 우수인증설계사로 삼성화재 RC 5,456명으로 전년대비 605명이 증가하였고, 전체 손해보험사의 우수인증설계사 중 36.6%를 차지하고 있습니다. 또한, 블루리본에 삼성화재 RC 74명(블루리본 수상자 중 28.9%)이 선정되어 국내 손보사 중 가장 많은 RC가 진정한 금융전문가로 인정받았습니다. 블루리본은 4년연속 우수인증설계사 중 모집질서 위반여부와 13, 25회차 계약유지율, 근속연수, 계약건수 등에 대한 심사를 통과한 이들에게 수여하는 상입니다.

주요 지원사항

영업파트너 | 삼성화재는 영업파트너가 전문적인 보험·금융지식을 갖추 수 있도록 체계적인 교육 프로그램과 지원 시스템을 제공하고 있습니다. 또한, 영업파트너가 고객관리와 영업활동에 집중할 수 있도록 경조비 지원, 단체보험 가입 지원, 개인연금 가입 지원, 자녀 장학금 및 육아지원비, 건강검진 지원 및 선택적 복리후생 제도 적용(업계최초 도입, RC등급별 상이) 등 업계 최고 수준의 복리후생을 제공하고 있습니다. 이외에도 우수RC를 대상으로 리프레쉬 패키지 및 멤버십 프로그램 등을 지원하고 있습니다.

교육프로그램 및 지원시스템

교육 프로그램	기초교육과정 (경력 1년이하 RC 대상)	1년 이하 신인 RC를 대상으로 보험 및 컨설팅 영업의 기초를 확립하는 과정입니다. 영업 경험이 전혀 없는 분들도 삼성화재의 체계적인 교육과정을 통해 보험의 필요성과 유익함을 알게 되며 동시에 자신감 넘치는 전문 컨설턴트로 거듭나게 됩니다.
전문RC양성과정 손해보험대학 SSU (Samsung Sales University), 삼성화재 MBA (보험마케팅 전문가과정)	재무 컨설팅 전문가 과정을 비롯하여 SSU(Samsung Sales University: 삼성화재에서 운영하는 손해보험전문대학), 삼성화재 MBA(성균관대학교와 연계하여 보험마케팅 전문가 과정 운영) 등 최고의 교육과정을 지원하여 업계 최고의 컨설턴트로 성장 할 수 있도록 적극 지원합니다.	
영업지원시스템	모바일 영업지원시스템	고객의 접점에서 영업활동을 하는 RC들이 고객의 니즈에 신속하게 대응할 수 있도록 갤럭시 탭을 활용한 스마트 워크 체제를 구축하고 상담에서 컨설팅, 계약체결까지 한번에 고객이 원하는 맞춤형 컨설팅을 제공할 수 있도록 구축된 모바일 영업 지원시스템입니다.
활동지원 시스템		삼성화재는 업계 최고 수준의 '활동지원시스템'을 구축하고 RC의 영업활동을 지원합니다. 가망고객 관리, CRM데이터를 활용한 고객발굴, 각종 고객관리용 툴 등 고객관리와 시스템을 활용한 영업활동을 지원합니다.
컨설팅 시스템		고객의 경제적인 여건과 위험 요소, 보험가입현황, 요구사항 등을 시스템 프로세스에 따라 입력하고 이를 고객에게 컨설팅 할 수 있도록 리포트 등의 자료로 제공하는 시스템입니다.
정보큰바다		RC의 영업활동 지원을 위한 정보컨텐츠 서비스입니다. 정보큰바다를 이용하여 회사에서 제작한 각종 DM, SMS,이메일 등을 고객에게 직접 발송할 수 있고, 각종 판촉물 구매, 리플렛, 신문기사 등 영업자료 출력 등의 활동지원을 받으실 수 있습니다.
RC지식센터		손해보험 설계사 활동에 필요한 각종 상품, 보험, 업무지식 등이 제공되는 공간입니다. 삼성화재RC는 각종 상품안내자료, 영업스킬, 노하우, 업무지식 등을 RC만을 위해 제공되는 지식센터를 활용하여 학습하고 정보를 공유합니다.
인터넷 영업방송 시스템		언제, 어디서나 인터넷을 통해 각종 상품 및 교육영상을 시청할 수 있는 시스템입니다. 재택에서 자율학습은 기본이고, 고객 상담 시 각종 니즈환기, 상품소개 콘텐츠를 활용하여 고객에게 보험에 가치와 상품 특장점, 보상사례 등을 전달해 드릴 수 있습니다

보상파트너 | 삼성화재는 보상파트너의 고객서비스 마인드 제고 및 경쟁력 향상을 지원하기 위해 고객만족(CS) 교육, 복원수리기술 교육, 컨설팅(창업 및 재계약시) 등을 실시하고 있습니다. 또한, 보상파트너가 윤리경영 실천을 통해 투명하고 정직한 정보문화 정착에 앞장설 수 있도록 윤리경영 실천 서약, 고객정보보호 점검 등을 실시하고, 우수 보상파트너에게는 각종 인센티브를 제공하고 있습니다.

고충 청취 및 소통

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

RC SNS 채널

블로그	http://rcblog.samsungfire.com/
페이스북	https://www.facebook.com/SamsungfireRC
트위터	https://twitter.com/RC_Samsungfire

함께하는 사회공헌

500원의 희망선물, 해피스쿨 캠페인 | 삼성화재 RC는 고객과 사회에 따뜻한 보험정신을 나누고자 삼성화재 사회공헌 프로그램에도 적극적으로 참여하고 있습니다. 다양한 사회공헌 활동으로 나눔을 실천한 결과, RC봉사팀 '삼성화재 행복드림봉사단'은 2012년 4월 20일 장애인의 날을 맞아 보건복지부장관 표창을 수상하였으며, 2013년 11월에는 '아름다운 보험대상-금융감독원장상'을 수상하였습니다.

주요 RC 봉사 프로그램

500원의 희망선물	RC들이 장기보험 계약 1건당 수수료 500원을 자발적으로 적립하여 마련한 기금으로 장애인 가정(시설)의 주방, 화장실, 공부방 등 생활환경을 장애인 편의에 맞게 개선
해피스쿨 캠페인	RC들이 자동차보험 계약 1건당 수수료 500원을 자발적으로 적립하여 마련한 기금으로 어린이 안전사고 예방시설(무단횡단 방지 울타리 등) 설치, 안전꾸러미(안전우산 등) 지급 및 예방 교육 실시

드림카프로젝트 | 삼성화재 우수협력 정비업체는 삼성화재손해사정서비스, 한국장애인재단과 함께 경제적 어려움으로 인해 차량정비에 소홀한 장애인의 차량 무상 점검 및 소모품 교환 등을 지원하는 사회공헌 활동에 적극 참여하고 있습니다.

환경안전보건

삼성화재는 경영원칙에 따라 환경·안전·건강을 중시합니다. 기업경영에 따른 온실가스 배출량 저감 및 환경오염 최소화를 위해 자발적으로 노력하고 있으며, 기후변화와 생태계 파괴, 환경오염 등의 위험을 사회에 알리는데 적극 앞장서고 있습니다.

2016년 성과



*국내 보유사육 기준

환경경영체계

추진전략

1. 사회 안전망 역할 수행	-환경을 고려한 보험 상품·서비스 제공 및 사회책임투자 확대 -기후변화 위험요인 조사 및 예방활동 전개
2. 기업경영의 환경영향 최소화	-환경·에너지경영시스템 운영 -사업파트너와의 환경경영 활동 확대

추진조직



기후변화 리스크 조사

삼성화재 GLCC(Global Loss Control Center)에서는 기후변화와 관련된 다양한 연구개발을 통해서 고객과 지역사회의 기후변화 리스크 관리를 지원하고 있습니다. GRM(Global Risk Map)과 자연재해 모델링 툴을 개발, 적용 및 고도화하여 보유 보험 포트폴리오에 대한 잠재 리스크 및 추정 손실액 산정에 활용하고 누적위험 관리, 인수 및 재보험 비즈니스 프로세스와 연결하고 있습니다.

Business Case '날씨경영'

삼성화재는 손해보험업의 특성상 악천후 등과 같은 날씨에 따라 위험과 손실 규모가 달라지므로 날씨 정보를 체계적으로 수집 활용하고 있으며, 나아가 관련 정보를 활용한 사고 예방활동을 하고 있습니다. 특히, 자동차보험 가입고객의 날씨로 인한 손실 예방에 노력하고 있습니다. 침수가 예상되는 저지대 주차차량 이동 지원과 태풍, 폭설 등 기상 특보 시에 사고 위험 증가가 우려되므로 차량 운행을 자제하고 대중교통 이용을 제안하는 대고객 문자 안내를 실시하고 있습니다. 또한, 국내뿐 아니라 해외사업장을 대상으로도 체계적인 자연재해 위험 컨설팅을 실시하고 날씨정보를 정기적으로 제공하여 인명과 재산 손실을 예방하고 있습니다. 이와 같은 활동으로 당사는 기상청과 한국기상산업진흥원에서 개최한 '2016년 날씨경영 우수기업 수여식'에서 수상하였습니다.

친환경 보험 상품·서비스

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

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

사회책임투자

삼성화재는 기업의 투자를 검토할 때 재무적 성과뿐 아니라 사회적·환경적 성과를 통합 고려하는 사회책임투자(SRI, Social Responsible Investment)원칙을 적극 반영하고 있습니다. 투자 의사결정시 철저한 네거티브 스크리닝을 통해 사행성 투자를 지양하고 공익성에 맞는 투자를 실시하고 있습니다.

특히, 태양광·풍력·연료전지 등과 같은 신재생에너지 사업 및 청정 수처리 목적의 환경 사업에 대한 투자를 지속적으로 확대 하고 있습니다. 이를 위해 신재생에너지 사업의 이해와 연구를 위하여 관련부서에서는 태양광, 풍력 등의 관련 전문가 초청 세미나를 진행하고 있습니다.

환경·에너지 경영시스템

삼성화재는 글로벌 스탠다드를 준수하고 이를 경영활동에 반영하기 위하여 국내 보유 사옥을 대상으로 환경·에너지경영시스템을 구축하고, 국제표준인 ISO 14001(환경경영시스템, 2014년~), ISO 50001(에너지경영시스템, 2012년~)인증을 지속적으로 갱신·보유하고 있습니다. 환경영향평가와 에너지검토 등을 통해 도출된 개선과제를 중심으로 환경·에너지경영시스템 운영하여 DJSI(다우존스 지속가능경영지수) 평가에서 글로벌 보험사 중 환경부문 1위를 차지하는 등의 성과를 일궈냈습니다.

삼성화재 환경·에너지경영 방침

1. 삼성화재는 전사적인 환경·에너지경영 시스템을 운영함으로써, 환경 및 사회분야의 기업가치 제고를 추구한다.
2. 삼성화재는 국제협약 및 국가/지역별 환경·에너지 법률과 규정을 자율적으로 준수하고, 환경·에너지 관리 수준을 지속적으로 향상시킨다.
3. 삼성화재는 에너지 사용 절감, 온실가스 배출 감축, 자원절약 및 재활용, 위험요인 발굴 및 제거 등 환경·에너지 개선 활동에 자발적으로 참여한다.
4. 삼성화재는 환경·에너지 분야와 관련한 보험금융 상품의 연구개발, 리스크 관리 연구 및 자산운용 활동을 전개함으로써 지속가능한 사회 구현에 기여한다.
5. 삼성화재는 환경·에너지 분야의 실행 성과를 정기적으로 평가하고, 그 결과를 대·내외 이해관계자에게 투명하게 공개한다.
6. 삼성화재는 고객, 주주, 비즈니스 파트너, 임직원 등 이해관계자의 환경·에너지 사업 활동에 적극적으로 협력함으로써 상호발전을 추구한다.
7. 삼성화재는 사회적 책임의 일환으로, 지역사회와의 협력을 통하여 환경·에너지 개선 활동을 수행한다.

온실가스배출량 감축 목표 추진

삼성화재는 2011년(기준년도)부터 자발적으로 중장기 온실가스배출량 감축 목표(2020년까지 30%)를 수립하고, 현재까지 운영통제가 가능한 국내 보유사옥 29개를 대상범위로 설정하여 종합 관리하고 있습니다. 전사 관리부서는 사옥별 목표와 실적을 매월 모니터링하고, 목표달성을 위한 대책수립 및 개선활동을 실시하고 있습니다. 이와 같은 활동으로 2016년 온실가스배출량은 기준년도 대비 총량(scope1+2)은 31.1%, 단위면적은 24.4% 감축하여 기존의 설정 목표를 달성하였습니다. 또한, 2016년부터 일부 보유사옥의 매각을 진행하고 있어서 향후의 온실가스 배출량 감축과 관련한 중장기 목표를 재설정할 예정입니다.

환경데이터

	단위	2014	2015	2016	2017년 목표
에너지					
총 사용량	TJ	652	641	584	566
직접사용량(Scope1)	TJ	97	106	107	
간접사용량(Scope2)	TJ	556	535	478	
원단위(면적대비)	TJ/m ²	0.0014	0.0013	0.0013	
온실가스					
총 배출량	tCO ₂ e	32,044	31,566	28,681	27,821
직접사용량(Scope1)	tCO ₂ e	5,316	5,654	5,629	
간접사용량(Scope2)	tCO ₂ e	26,762	25,912	23,052	
원단위(면적대비)	tCO ₂ e/m ²	0.0699	0.0646	0.0626	

폐기물					
총 배출량	Ton	1,851	1,733	1,271	1,233
재활용 비율	%	42	43	55	58
용수					
총사용량	m ³	340,237	371,713	346,173	335,787
용지					
복사용지 구매량	Ton	1,368	1,412	1,346	1,306
인쇄용지 구매량	Ton	2,161	1,940	2,378	1,882
직원출장					
총 이동거리	1,000km	14,585	14,947	13,715	13,000
항공(국내·외)	1,000km	9,380	9,891	8,092	
기차(국내)	1,000km	4,237	4,382	4,952	
버스(국내)	1,000km	968	674	671	
전자약관 가입(Paperless)	건	1,152,566	1,722,103	2,162,857	2,500,000

주) 국내사옥 대상 : 2014년 30개, 2015년 29개(사옥2개 매각, 연수원 1개 신규 추가), 2016년 29개

임직원 출장 관리 | 삼성화재는 업무 출장 시 발생하는 간접온실가스배출량(Scope3)을 저감하기 위해 임직원들에게 대중교통 이용을 권장하고 있습니다. 또한, 불필요한 해외출장을 억제하고, 전자수단을 사용한 다자간 영상 및 음성회의시스템 활용을 장려하고 있습니다. 이러한 노력의 결과 2016년 국내 임직원의 출장으로 발생된 온실가스배출량은 총 1,381톤으로 전년대비 15.5% 감축하였습니다.

자원 효율성

삼성화재는 환경오염 리스크를 최소화하고 자원 효율성을 향상시키고자 노력하고 있습니다.

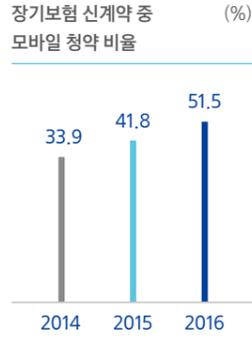
용지사용 | 삼성화재는 종이 사용량 절감을 위해 전자약관 제공, 전자보험 청약 등을 확대하고 있습니다. 한편, 고객정보보호차원에서 사무문서 용지는 재활용하지 않고 폐기하여 정보유출을 방지하고 있습니다. 하지만 지속적으로 복사용지 사용을 줄여 전년대비 4.7%감축하였습니다. 인쇄용지의 경우는 전년대비 22.6%가 늘었는데 이는 본사 사옥이전에 따른 각종 인쇄물의 주소변경 이슈가 가장 큰 요인이었습니다. 향후 인쇄용지 저감에 더욱 노력하겠습니다.

생물다양성 보호 | 생물다양성 보존에 부정적인 영향을 미치는 사업장은 없습니다. 삼성화재는 생물다양성에 대한 사회의 인식을 높이기 위해 학교숲 조성사업을 진행하는 등 청소년 대상의 생태교육 프로그램을 제공하고 있습니다.

수자원 사용 및 처리 | 삼성화재가 보유하고 있는 국내사옥(총 29개)은 상수도를 용수 공급원으로 사용하고 있으며, 사용된 용수는 도시 하수처리시설을 통해 종말 처리되며, 주변환경에 부정적인 영향을 미칠 수 있는 각종 위해성 물질은 사용하거나 배출하지 않습니다.

친환경구매 | 삼성은 지속가능한 구매문화 확산을 위해 2006년 친환경상품 우선구매 지침을 제정하였습니다(2006년12월). 삼성화재에서는 해당 지침에 따라 전산·사무용품 및 소모품 등 업무 관련 물품 구매시, 친환경 인증·재활용 상품 및 에너지 고효율 제품을 우선 고려하여 구매하고 있으며, 환경경영

교육을 통해 임직원의 일상생활에서도 친환경상품 구매를 실천할 수 있도록 지원하고 있습니다. 2016년 친환경 인증 상품 구매금액은 총 13.5억원입니다.



파트너와의 환경경영

중이 없는 보험계약 체결 | 삼성화재는 2012년 4월부터 영업파트너인 RC(Risk Consultants)와 함께 태블릿 PC를 통한 사용자 및 환경 친화형 영업 프로세스 혁신을 추진하고 있습니다. 그 결과, 계약 1건당 평균 25장의 종이사용이 절약됩니다. 삼성화재는 태블릿 PC를 통한 고객 상담 화법과 계약체결 프로세스 교육을 통해 친환경적인 모바일 보험청약을 높이는 데 주력하고 있습니다.

이해관계자 인터뷰

유엔환경계획 금융이니셔티브(UNEP Finance Initiative)는 글로벌 금융기관과 유엔간 지속가능 금융 관련 파트너십 기관입니다. UNEP FI는 2012년 지속가능보험원칙(PSI: Principles for Sustainable Insurance)을 런칭했으며, 55개 글로벌 보험사 및 재보험사들과 47개 국제적인 기관들이 지원기관으로 참여하고 있습니다. 지속가능보험원칙은 금융기관이 환경, 사회, 거버넌스(ESG: Environmental, Social and Governance)를 경영활동 전반에 통합시키고, 보험사들의 가치사슬 전반에 걸친 비즈니스 파트너들과의 협력, 정부 및 관련 기관과의 협력을 강화하며, 이러한 활동을 매년 대외에 공개하도록 하고 있습니다. 삼성화재는 우리나라 최초의 PSI 서명 기관으로 환경, 사회, 거버넌스에 대한 의지를 대외에 표명하였으며, 그 세부 활동내역을 PSI 홈페이지를 통해 대외에 공개하는 등 선도적인 활동을 추진해나가고 있습니다. 특히 다양한 친환경보험 상품과 서비스를 제공하고 있으며, 자산관리 측면에서도 사회책임투자 원칙을 적극적으로 반영하고 있습니다. 또한 기후변화 리스크에 대한 조사 및 관련 금융서비스를 개발하여 기후변화 적응 및 저감 관련 노력을 기울이고 있습니다. 뿐만 아니라 ISO 14001 환경경영체제 인증, ISO 50001 에너지경영체제 인증, 산업안전보건위원회 설치운영을 통해 내부 환경, 보건, 안전 및 에너지 관리에 앞장서고 있습니다. 또한 NGOs, 정부기관 등과 함께 환경보호를 위한 공동활동을 추진하는 등 지속가능보험에 대한 모범사례로서의 역할을 적절히 수행해오고 있습니다. 앞으로도 삼성화재가 우리 사회의 지속가능발전 과정에서 나타나는 리스크를 관리하고 완화시키는 더 큰 역할을 수행해줄 것을 기대합니다.

—임대웅 유엔환경계획 금융이니셔티브 한국대표(Korea Representative, Dae-Woong Lim)

안전보건경영

삼성화재는 모든 임직원들에게 안전하고 쾌적한 근무환경을 조성하기 위해 안전보건 관리 프로세스를 구축하여 임직원 안전보건에 노력하고 있습니다. 전 임직원을 대상으로 지속적인 사업장 내 안전보건 교육 및 리스크 점검을 실시하고 있습니다. 특히, 2016년 9월 경주 지진 이후 전사옥 특별점검을 실시하였고, 임직원들에게 지진 발생 시 행동 요령을 안내 책자를 배포 하였습니다.

안전보건경영 체계 구축

삼성화재는 2014년부터 산업안전보건위원회를 설치하여 매분기 정기적으로 운영하고 있습니다. 근로자 대표(평사원협의회 회장 외 3명)와 회사 대표 (인사팀장 외 3명)으로 구성되어 있습니다. 본위원회는 안전환경 점검 운영(안), 임직원 건강검진 계획 등을 심의하고 의결하였습니다.

2016년 산업안전보건위원회 주요 의결 내용

- 건강검진 제휴병원 운영(안)
- 안전환경 점검 계획
- 전사 안전 및 테러대응 점검 실시
- 지카 바이러스 확산 관련 출장지역 제한
- 특수건강진단 실시
- 임직원 미승인 전기제품 사용 점검
- 관리사각시설 안전관리 개선 및 계획

주요활동

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

사옥 안전관리 | 삼성화재는 보유 중인 건물에 대해 정기/특별 점검을 지속 실시하고 있습니다. 계절별 재난이 예상되는 화재, 풍수해, 동파 등을 정기적인 안전점검(연 6회), 노후화된 설비 점검, 화학물질 취급자에 대한 특수건강검진 등 특별안전 점검을 실시하고 있습니다. 이와 더불어 '비상사태 준비 및 대응지침'에 따라 화재, 자연재해 등 발생할 수 있는 비상사태와 사고에 대해서도 사전에 파악하고 면밀히 평가하여 대응할 수 있는 절차를 수립해 관리 하고 있습니다.

또한, 2016년에는 관리사각시설(연수원, 창고, 박물관, 임차사옥 등) 안전관리 강화를 위해 안전관리책임부서 지정·운영하고, 정기 및 불시 점검을 통해 사고 예방에 만전을 다하고 있습니다.

임직원 마음건강 | 삼성화재는 임직원의 건강한 마음관리를 위하여 2010년부터 '마음누리' 심리상담실을 운영하고 있습니다. 임직원뿐만 아니라 배우자, 자녀의 업무, 개인사생활, 양육, 학업 등 다양한 고민과 스트레스를 전문 심리상담을 통해 해결할 수 있도록 지원하고 있습니다. 또한, 2016년부터는 전국지점망을 운영중인 외부 전문상담기관(휴먼 다이내믹)과 연계하여 성격검사, 심리검사 등을 방문 및 온라인 상담으로 편하게 진행될 수 있도록 지원합니다.

임직원 결근/손실 및 산업재해 현황

	단위	2014	2015	2016
결근일수	일	179	351	236
결근 임직원수	명	68	102	69
손실일수	일	319	386	110
손실 임직원수	명	2	5	3
산업재해	건	0	3	1

Corporate Governance

기업 지배구조, 리스크 관리, 윤리경영



기업 지배구조

지배구조 원칙과 정책

안정적인 지배구조 | 삼성화재는 구성원간의 견제와 균형을 위해, 회사의 의사결정과 업무집행을 이사회와 경영진에게 각각 별도로 위임하였고, 경영진의 업무집행상황을 이사회에 보고하도록 하였습니다. 이사회는 경영진 견제기능의 집행력을 담보하기 위해 관련법규 등에 따라 이사회에 대표이사의 신규선임, 연임 및 해임권한이 부여되어 있습니다. 이사회는 경영진 견제기능이 운영과정에서 경영진과의 유착으로 약화되지 않도록 이사회 과반수를 독립성이 검증된 사외이사로 구성(사내이사 3인과 사외이사 4인)하고 있습니다.

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

투명한 지배구조 | 업무처리 기준, 절차 및 결과에 대한 공개를 위해 회사의 정관은 사업보고서에 첨부하여 공시하고 있으며, 이사회 및 이사회 내 위원회의 활동내역 등 주요 업무처리 상황을 사업보고서 및 지배구조 연차보고서에 공시하고 있습니다.

참고

사업보고서

금융감독원 전자공시시스템 <http://dart.fss.or.kr>

금융회사 지배구조 모범규준 연차보고서

삼성화재 경영공시실 > 수시경영공시 http://www.samsungfire.com/CnCo_Bbs.do

경영통일공시보고서

삼성화재 경영공시실 > 정기경영공시 http://www.samsungfire.com/publication/management/policy_01.html

지배구조의 특징

삼성화재 이사회는 회사의 최고상설의사결정기구로서 상법 등 관련법규 등에 따라 대표이사 및 이사회회장의 임면권한이 있으며, 이사회회 의장은 사외이사 중에서 선임하도록 되어 있습니다. 또한, 전문성과 독립성을 갖춘 사외이사가 이사회 구성의 과반수를 차지함으로써 이사회에 대한 견제기능이 충실히 이행되고 있습니다.

삼성화재는 2017년 3월 24일 주주총회를 거쳐 전원 사외이사(3인)로 구성된 감사위원회를 구성하였습니다.

이사회 구성 및 역할

이사회 구성원		
성명/직위	담당업무/주요경력	임기
안민수 사내이사	대표이사 전)삼성생명 부사장	2017. 03. 24 ~ 2020. 03. 23
전용배 사내이사	경영지원실장 전)삼성전자 경영지원팀장	2015. 03. 13 ~ 2018. 03. 12
현성철 사내이사	전략영업본부장 전)삼성카드 경영지원실장	2017. 03. 24 ~ 2020. 03. 23
문효남 사외이사	이사회위원장 전)부산고등검찰청장 현)법률사무소 상용 변호사	2017. 03. 24 ~ 2018. 03. 23
조동근 사외이사	감사위원 한국하이엔크소사이어티 회장 현)명지대학교 경제학과 교수	2016. 03. 11 ~ 2019. 03. 10
박대동 사외이사	감사위원 전)예금보호공사 사장 현)법무법인(유) 율촌 고문 현)셀맥인터내셔널 사외이사	2017. 03. 24 ~ 2020. 03. 23
박세민 사외이사	감사위원 전)한양대 법과대학 법학과 부교수 현)보험상품위원회 제3보험 분과위원 현)고려대 법학전문대학원 교수	2017. 03. 24 ~ 2020. 03. 23

주) 2017년 3월말 기준

이사회 역할

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

이사회 활동내역

2016년에는 총 9회의 이사회가 소집되어 안건에 대한 실질적인 심의·의결이 가능하였습니다.

이사의 평균 참석률은 98.4%로, 2016년 3월에 개최된 정기주주총회에서 임기만료 대상인 신동엽 사외이사 후임으로 조동근 사외이사가 신규 선임됨에 따라, 동일 개최된 이사회에 신동엽 사외이사가 불참하고 조동근 사외이사가 출석하였습니다.

다양한 전문적 배경을 지닌 이사들이 이사회에서 활발한 토의를 진행하였고, 그 결과 2016년 한해 동안 55건의 보고 및 의결 안건이 모두 가결되었습니다.

2016년 이사회 개최현황

개최일	주요안건	참석(참석위원수/구성원수)	비고
2016. 01. 28	미소금융재단 출연 등 4건	7/7	가결
2016. 02. 18	판매자회사 설립 등 7건	7/7	가결
2016. 03. 11	이사회위원장 선임 등 7건	7/8	가결
2016. 06. 09	주요주주 등과의 부동산 임차거래 승인 등 6건	7/7	가결
2016. 07. 27	내부통제기준 개정 등 5건	7/7	가결

2016. 08. 18	삼성생명에 대한 삼성증권 주식 매각 승인 1건	7/7	가결
2016. 09. 09	본점 이전 승인 등 7건	7/7	가결
2016. 10. 25	임원후보추천위원회 설치 및 규정 제정 등 7건	7/7	가결
2016. 12. 14	준법감시인 선임 등 11건	7/7	가결

자격 요건 | 법규상의 소극적 자격요건 및 전문성, 직무공정성, 윤리성·책임성, 충실성 등의 적극적 자격요건 등을 면밀히 검토하여 금융, 경제, 경영, 법률, 회계, 언론 등 관련분야에 전문지식이나 실무적 경험을 갖춘 외부인사를 이사회 및 주주총회에 최종 임원후보를 추천하고 있습니다. 후보 추천시에는 성별, 출신 국가나 지역, 전문분야를 특별히 한정하지 않고 새롭고 다양한 시각으로 이사회에 참여할 수 있는 인사를 적극적으로 고려하고 있습니다.

아울러, 사외이사 겸직이 가능한 회사는 상법에 따라 상장여부를 불문하고 총 1개로 제한하고 있습니다. 현재 박대동 사외이사는 다른 회사의 사외이사를 겸직하고 있으나, 삼성화재와의 이해상충 문제가 발생할 가능성은 낮습니다.

독립성 | 이사는 관련법규에서 정하는 자격요건상의 결격사유에 해당하지 않고, 각각의 분야에서 오랜 기간 종사하여 경륜과 전문성을 인정받는 인사를 임원후보추천위원회의 추천 및 승인을 거쳐 주주총회에서 선임하며, 사외이사의 경우 상법, 보험업법 등에 따른 독립성 기준을 충족하고 있습니다. 또한 당사는 이사의 임기와 선임 등 이사의 독립적인 직무수행에 필요한 사항을 정관에 규정하고 있으며, 선임 및 보수에 대한 사항은 주주총회 및 이사회 등의 결의를 통하여 결정하고 있습니다.

임기 | 사내이사 및 사외이사 모두 최초 임기는 3년이며, 연임이 가능합니다. 사외이사의 경우에는 연임시 3년내이며 최대 재임기간이 6년을 초과할 수 없습니다.

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

이사회 & 이사회 내 위원회

구분	주요 역할	구성(사외이사수/구성원수)	의장명(사내/사외이사 여부)
이사회	최고상설의사결정기구	4/7	문효남(사외이사)
경영위원회	회사주요사항 의결	0/2	안민수(사내이사)
임원후보추천위원회	대표이사, 사외이사 후보 추천	2/3	문효남(사외이사)
내부거래위원회	계열사내부거래심의	3/3	문효남(사외이사)
리스크관리위원회	전사 리스크관리	2/3	조동근(사외이사)
보수위원회	경영진 성과보상제도 운영	2/3	조동근(사외이사)
감사위원회	내부통제 등	3/3	조동근(사외이사)

주) 2017년 3월 24일 선임일 기준

경영위원회

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

임원후보추천위원회

임원후보추천위원회는 다양한 경로로 추천 받은 인사에 대하여 금융사지배구조법 등 관련법규 및 내규에서 정한 사외이사, 대표이사, 감사위원의 자격요건에 부합하는지를 검토하여 임원 후보군을 구성하고, 후보군의 관리 및 검증, 압축 등 단계별로 임원후보 추천에 관한 업무를 추진하며, 그 결과를 이사회에 보고하고 있습니다.

내부거래위원회

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

리스크관리위원회

리스크의 효율적 감독 및 정책 수립을 위해 설치된 리스크관리위원회는 리스크관리규정 제(개)정, 리스크관리의 기본방침 및 대책수립, 리스크 한도의 설정 및 관리, 리스크관리에 필요하다고 인정하는 사안 등을 의결하고 있습니다.

보수위원회

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

감사위원회

감사위원회는 경영진이 합리적 경영판단을 할 수 있도록 경영진의 업무처리에 대해 적법성 감독 뿐 아니라 적정성 감독을 수행합니다.

경영진 성과보상

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

또한, 회사의 제반규정을 위반한 경우, 회사의 사업활동을 방해하거나 회사의 이익에 반하는 행동을 하는 경우, 회사에 손해를 입힌 경우 등의 경우, 변동보상액을 취소하거나 감액할 수 있도록 하여 보상을 조정하고 있습니다.

리스크 관리

리스크 관리 정책 및 전략

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

- 보험리스크 관리를 위한 보유 및 재보험 전략, 장기보험 신상품 수익성 G/L수립
- 금리리스크 관리를 위한 자산·부채 관리 전략(ALM), 장기보험 예정이율 운용 전략
- 재무 건전성 관리를 위한 지급여력비율 관리기준 수립 등

리스크 관리 조직

전사 주요 리스크의 통합 관리를 위해 리스크관리위원회 및 관리조직을 통하여 리스크 관리 전략을 수립·운용하고 있습니다.

리스크관리위원회 | 이사회 내 소위원회로서 회사의 경영의사결정에 리스크 관리 정책을 반영하고 경영진이 리스크 관리의 중요성을 인식하게 하여 보험영업 및 자산운용 등에 따른 리스크를 측정하고 관리하는 문화를 회사에 확산시키는 역할을 담당하고 있으며 사내이사 1인과 사외이사 2인으로 구성되어 있습니다. 이에 리스크관리위원회는 이사회의 권한을 위임 받아 경영전략에 부합하는 리스크 관리 기본 방침의 수립, 회사가 부담 가능한 리스크 관리 기본 방침의 수립, 회사가 부담 가능한 리스크 수준의 결정, 리스크 허용한도의 결정, 리스크관리규정의 제정 및 개정 등의 사항을 결정하고 있습니다.

2016년도 리스크관리위원회 활동내역

구분	보고 및 의결사항
2016. 1	- 2016년 장기보험 신상품 수익성 G/L 설정
2016. 3	- 2015년말 감독기준 및 내부기준 지급여력비율 보고 - 2016년 위기상황분석 결과 보고
2016. 6	- 2016. 3월 감독기준 및 내부기준 지급여력비율 보고
2016. 7	- 자산건전성분류 및 대손충당금적립 지침 개정
2016. 9	- 장기보험 이율 운영(안) - 2016. 6월 감독기준 및 내부기준 지급여력비율 보고
2016. 11	- 2016년 ALM 운용 점검 및 2017년 거래 전략 - 2016년 파생상품 리스크 관리 점검 및 2017년 거래 전략
2016. 12	- 2017년 내부기준 지급여력 관리기준 설정 - 2017년 장기보험 신상품 수익성 G/L 설정 - 2017년 보유 및 재보험 전략 - 재보험 운영 모니터링 및 위험전가평가 결과 보고

CRO (Chief Risk Officer) | CRO는 리스크관리위원회를 운영하며, 상품위원회, 자산운용위원회에 참여하여 회사 전반의 리스크 관리 업무를 총괄하고 있습니다.

리스크 관리 전담부서 | CRO 산하에 리스크 관리 전담부서인 RM기획파트, RM운영1파트, RM운영2파트가 설치되어 리스크 측정 및 모니터링, 리스크 통제 등 리스크 관리 업무를 담당하고 있습니다. 리스크 관리 전담부서는 보험영업 및 자산운용 부서와 분리 운영되어 독립성을 확보하고 있습니다. 또한, 리스크 관련 의사결정을 위해 보험부문은 일반/장기/자동차보험 상품 위원회, 자산운용부문은 자산RM위원회, 투자심의위원회, 여신심의위원회 등을 운영하고 있습니다.

리스크 관리 프로세스

상품개발, 보험심사, 영업 등 각 제반 프로세스 상에서 발생하는 리스크를 인식하여 리스크 계량화 및 수익성 평가를 수행하고 유관부서와 협의를 통해 리스크 관리 대책을 수립하고 있습니다. 이후, 각 부문은 리스크 관리 대책을 실행하고 리스크 전담부서는 결과에 대한 모니터링 및 피드백을 실시하고 있습니다.



리스크 종류별 정의 및 관리방법

리스크	정의	관리방법	측정 방법 및 시스템
보험리스크	보험료 결정 당시 가정하였던 지급률보다 실제 지급률이 높아 손실이 발생할 위험	-손해율, 해지율 등 변동에 따른 리스크 허용한도를 설정하고 주기적으로 소진율 모니터링 -보유 再보험 전략 수립 및 운용	-VaR(*Value at Risk) -ReMetrica(09. 12월 도입 → 14년 업데이트) -ALM(08. 12월 구축) → RAFM(16. 2월 구축)
금리리스크	자산과 부채의 만기 및 금리구조의 불일치로 금리변동시 회사의 순자산가치가 감소할 위험	-예정이율 및 최저보증이율 결정을 위한 가이드라인 수립 -부채구조 변화 및 금리상황 등을 반영한 부채 현금흐름에 기초하여 자산 Duration Target설정	-VaR -ALM(08. 12월 구축 → 14. 12월 재구축)
시장리스크	금리, 주가, 환율 등 시장변수의 불리한 가격변동으로 인해 자산의 시장가치가 하락할 위험	-유가증권, 대출 등 투자 적격기준을 운영하고 있으며, 손실 확대를 방지하기 위해 손절매 기준 수립	-Market VaR -KRM(2001.08 구축 → 15. 12월 업데이트) *Kamakura Risk Management
신용리스크	거래상대방의 채무 불이행이나, 신용등급의 하락 등으로 인하여 손실이 발생할 위험	-업종별 거래한도를 설정하여 리스크를 분산하며, 익스포져 조회 시스템을 통해 한도 초과여부 확인	-Credit VaR -Credit Metrics(08. 12 구축 → 14. 2월 업데이트)
유동성리스크	단기적인 자금의 수요와 공급이 불일치 또는 급격한 자금유출 등으로 인하여 손실이 발생할 위험	-일일 자금 입출금 현황 모니터링 -월간 자금운용계획 수립 -분기별 유동성비율 모니터링	-현금성자산 -SAP(회계 관리 시스템)

운영 리스크 관리

운영리스크란 회사 내부 통제제도의 미흡, 임직원의 실수 및 시스템의 오류 등으로 인하여 손실이 발생할 위험을 의미합니다. 삼성화재는 운영위험의 유형별로 각 위험의 특성에 맞는 관리를 실행하고 있습니다.

- 법규준수 측면에서 회사 내부 프로세스 운영위험 관리를 위해 내부규정 제/개정, 새로운 업무/제도 운영, 대고객 안내자료 등 회사 주요 의사결정시 내부통제 부서의 합의를 받도록 하고 있으며, 감사부서는 불법, 부정 방지를 위해 수시/정기 감사 실시
- 회사는 불완전판매에 따른 손실 방지에 중점을 두고 관리하고 있습니다. 이를 위해 영업 현장에는 Compliance Manager를 배치하여 상시점검 체계를 운영하고 있으며, 또한 판매 후에는 불완전판매 지표를 매월 모니터링하여 관리
- 인적 위험관리를 위해 회사는 장기 근무자 순환배치 제도 및 명령휴가 제도를 운영하고 있으며, 부동산관리부서는 정기적으로 작업장 및 빌딩에 대한 안전진단 실시
- 보안 위험관리를 위해 전자문서 DRM을 활용하여 회사 내부에서만 열람할 수 있게 하는 등 각종 보안제도를 운영하고 있으며, 각 부서단위로 준법보안담당자를 지정 운영

리스크한도 설정 및 관리

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

자본적정성 관리

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

감독기관기준 지급여력비율 | 보험회사의 지급여력은 보험계약자에 대한 보험금 지급의무이행을 위해 필요한 자산(책임준비금) 외에 추가로 보유하도록 하는 순자산을 말합니다.

2016년 12월말 기준, 삼성화재 RBC(Risk Based Capital) 비율은 333.3%로 감독기관의 의무기준 100%를 크게 상회하고 있으며, 보험업계 최고수준의 지급여력을 확보하고 있습니다.

내부 자본적정성 평가 및 관리절차 | 삼성화재의 자본적정성 평가는 감독기관에서 규정하고 있는 보험사의 자본적정성 평가기준인 위험기준 지급여력평가제도(RBC)를 통해 이루어지고 있습니다. 위험기준 지급여력제도는 보험, 금리리스크 외 시장, 신용 및 운영리스크를 추가로 반영하고 있습니다. 위험기준 지급여력평가제도와는 별도로 내부모형에 의해 산출된 리스크량을 보험위험 관리를 위한 보유 및 재보험 전략, 금리리스크 관리를 위한 자산 부채관리 및 투자전략(ALM, SAA), 예정이율 운용전략 등 경영목표 수립에 반영하고 있습니다.

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

사업연속성 관리 (BCM)

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

Plan	Do	Check	Action
-조직환경에 따른 요구사항 파악 -사업연속성계획 목표, 방침 및 수행절차의 수립	-사업연속성계획 도입 및 시행 -업무중단에 대비한 복구절차 개발	-목표대비 수행도 검증 및 평가 -경영평가를 위한 결과 보고 실시 -교정·개선을 위한 활동권한 부여	-사업연속성 계획 및 목표 재평가 -경영평가에 따른 시정조치 수행 -유지보수

세무 정책

삼성화재는 자체적으로 수립한 세무정책에 따라 법규를 준수하며 과세 당국과 정직하고 투명한 관계를 유지한다는 원칙하에 업무를 수행합니다.

삼성화재는 한국채택국제회계기준(K-IFRS), 보험업감독규정 및 기타 회계처리 관련 규정을 준거하여 회계처리를 하고 있으며, 주식회사의 외부감사에 관한 법률이 정하는 바에 따라 정기적으로 회계처리에 대한 외부전문가의 검증을 받고 있습니다. 또한, 내부회계관리제도를 마련·운영하고 있으며 내부회계관리자는 회계 및 세무 정보에 대한 주기적인 점검을 실시하여 오류 발생을 통제하고 있습니다.

삼성화재는 국가에서 제정한 회계처리 규정과 내부회계관리제도에 따라 관리되고 있는 재무정보에 기초하여 국가가 제정한 조세법령 및 유권해석에 따른 세금신고 및 납부, 각종 과세자료의 제출을 성실히 이행하고 있습니다.

세무 리스크 관리

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

투명한 조세 공시

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

법인세비용의 구성요소		(단위: 백만원)	
구분	FY2016	FY2015	
당기법인세부담액	334,605	271,448	
일시적차이로 인한 이연법인세변동액	(73,882)	(25,348)	
세무조정변경효과	(1,565)	11,835	
법인세비용	259,158	257,935	
유효세율	23.14%	24.07%	

*연결재무제표기준

윤리경영

삼성화재는 글로벌 초일류기업으로서의 사회적 역할과 책임을 다하고자 청결한 조직문화를 구축하고 철저한 준법경영을 추구하는 등 원칙에 입각한 기본 지킴이를 수행하고 있습니다.

윤리경영 행동규범

삼성화재는 임직원들에게 준법경영의 실천이 윤리경영을 구현하는 핵심 원칙이자 신뢰받는 초일류기업 달성을 위한 수단인 동시에, 임직원 개인의 자아실현을 위한 전제조건임을 깊이 인식하게 하고, 업무를 수행함에 있어 아래의 행동규범을 준수하게 합니다.

1. 본인은 삼성의 경영이념, 핵심가치 및 경영원칙을 이해하고 실천하며, 높은 준법의식을 바탕으로 공정하고 투명하게 업무를 수행한다.

2. 본인은 업무를 수행함에 있어 국내외 법규 및 사내 규정을 준수하고, 법규 및 사내 규정 등에 위반되거나 위반되는 것으로 의심받을 수 있는 행위에 관여하지 아니하며 이를 지시, 승인, 방조 또는 묵인하지 아니한다.

건전한 조직 문화 | 본인은 임직원 개인의 존엄성과 다양성을 존중하고, 근로기준 준수, 고용평등 등 인사 관련 법규를 준수하며, 성희롱 등 회사의 건전한 조직문화를 해칠 수 있는 행위를 하지 아니한다.

공정한 경쟁 | 본인은 자유롭고 공정한 시장경제질서를 존중하고 각 국의 공정거래 법규를 준수한다. 본인은 정당한 방법과 실력으로 경쟁하며, 담합 등 자유로운 경쟁을 저해하는 어떠한 행위도 하지 아니한다.

상생 협력 | 본인은 협력업체를 사업의 동반자로서 존중하고, 하도급거래 관련 법규를 준수하며, 부당한 요구 및 보복적 행위 등 우월한 지위를 남용하는 행위를 하지 아니한다.

부패행위 금지 | 본인은 사업의 기회를 얻거나 편의를 제공받기 위하여 국내외에서 공무원, 고객 등을 포함한 이해관계자에게 부정한 금품이나 향응 등을 제공하거나 제공받지 아니하며, 부패 방지를 위한 국내외 관련 법규와 사내 규정을 준수한다.

정확한 회계처리 및 공시 | 본인은 각 국의 회계 관련 법규 및 국제적으로 통용되는 회계기준 등을 준수하여 재무상태를 정확하게 기록하고, 기업정보 및 중요사항 등을 성실하게 공시한다.

영업비밀 및 지적재산 보호 | 본인은 영업비밀 및 지적재산 보호 관련 법규와 사내 규정을 철저히 준수한다. 본인은 회사의 영업비밀, 기밀정보 등을 누설하지 아니하며, 타인의 지적재산을 존중하여 부당한 방법으로 영업비밀 취득, 무단사용, 복제, 배포 등 침해행위를 하지 아니한다.

고객 및 임직원 개인정보 보호 | 본인은 개인정보보호법 등 각 국의 법령이 허용하는 목적과 방법 하에서 고객 및 임직원 등의 개인정보를 수집·처리·사용하고, 개인정보의 유출을 방지하며, 개인정보 보호와 관련된 법규 및 사내 규정을 준수한다.

품질·환경·안전 기준 준수 | 본인은 각 국의 환경 관련 법규 및 국제기준, 소비자 및 사업장의 안전 관련 법규 및 사내 규정 등을 준수하고, 소비자 및 임직원의 건강과 안전을 보호하기 위해 최선을 다한다.

3. 본인은 주요 사업의 추진, 계약 체결 등 회사 업무를 수행함에 있어 법규 위반으로 인한 리스크를 최소화하기 위하여 반드시 사전에 Compliance 팀, 법무팀 등 관련 부서와 협의한다.

4. 본인은 국내외 법규, 사내 규정 및 본 행동규범에 위반되거나 위반 우려가 있는 사항을 인지하였을 경우 이를 즉시 회사(Compliance팀)에 통보한다.

5. 본인은 임직원 교육, 모니터링, 현장점검 및 사후조치 등 준법경영 실천을 위한 회사의 모든 활동에 적극 동참한다.

주요활동

삼성화재는 '인재제일(People), 최고지향(Excellence), 변화선도(Change), 정도경영(Integrity), 상생추구(Co-prosperity)'의 5대 핵심가치를 근간으로 윤리경영행동지침을 마련하여 시행하고 있으며, 청결한 조직문화 구축과 유지를 위하여 매년 국내외 임직원을 대상으로 부패방지, 공정거래, 자금세탁방지, 성희롱·성차별 없는 건강한 문화, 인권보호를 주제로 하는 "공유가치" 교육을 실시하는 등 체계적이고 다양한 교육 프로그램을 운영하고 있습니다.

정기적으로 임직원 업무수행 절차 및 법규준수 등에 대한 점검, 일상업무에 대한 사전감시, 공정거래 자율준수 프로그램, 자금세탁방지제도 등 다양한 내부통제 프로그램을 운영하여 법규 리스크 발생을 사전에 예방하고 있으며, 2016년에는 사내 미디어를 통한 기획방송 제작, 윤리경영 캠페인, 준법교육 동영상강의 제작/배포 등 지속적으로 준법문화를 확산하고자 노력하고 있습니다.

또한 회사는 전사 약 245명의 준법보안담당자를 활용하여 매월 현장 Compliance 교육과 점검, 윤리경영 우수사례 발굴, 제안 및 정보사항 공유 등 다양한 준법활동을 전개하여 현장 윤리경영·정도영업 실천에 앞장서고 있습니다.

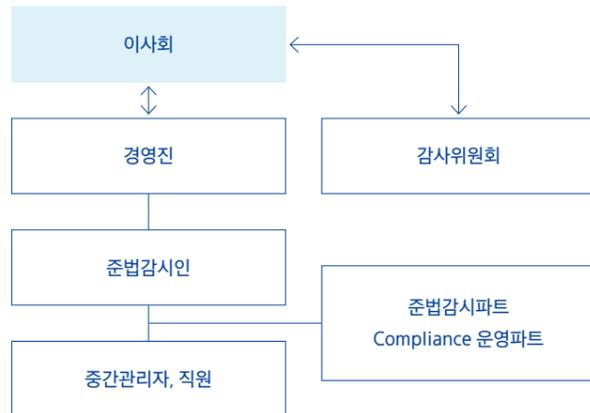
내부통제기준 수립·평가

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

내부통제기준 운영체계 | 내부통제체계·제도의 운영을 총괄하는 준법감시인은 산하 전담조직의 운영 또는 조직별 준법보안담당자를 지정하여 지속적으로 내부통제 기준의 준수여부를 수시로 점검하여 취약부분을 개선하고, 그 위반자는 사규에 따라 조치하고 있습니다. 준법감시인은 내부통제 자율규제 평가를 실시하여 감사위원회의 승인을 받으며, 감사위원회는 그 평가 결과를 이사회에 보고하고 있습니다.

또한 중간관리자는 업무 분야별로 효과적인 내부통제절차를 운영하고 직원의 역할 수행을 감독하며, 직원은 직무 수행 역할을 이해하고 법규·내부규정 및 윤리강령 등을 준수하여 내부통제에 대한 1차적인 책임을 지고 있습니다.

이사회 & 이사회 내 위원회



준법 교육 및 점검

삼성화재는 청결한 조직문화 구축 및 유지를 위하여 매년 국내외 임직원을 대상으로 부패방지, 공정거래, 자금세탁방지, 성희롱·성차별 없는 건강한 문화, 인권보호 등을 주제로 하는 '공유가치' 교육을 매년

실시하고 있으며, 2016년에는 청탁금지법 내용을 추가하여 교육을 실시하였습니다. 또한, 임직원 스스로 맡은 업무와 관련된 법률 리스크를 점검하는 '준법 자기점검'을 통해 준법 이해도 증진 및 의식 변화를 도모하고 있습니다.

준법 필수 교육

구분		2014	2015	2016
공유가치교육	인당 교육시간(시간)	20	20	20
	수강인원(명)	5,671	5,613	5,714

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

준법 지원시스템 운영

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

주요 준법 지원시스템

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

자금세탁방지제도

삼성화재는 자금세탁 및 공중합박자금조달 방지 관련 법률에 근거하여 범죄 행위를 예방하고 투명한 금융거래 확립을 목적으로 고객과 금융거래시 합당한 주의로서 고객확인(CDD ; Customer Due Diligence) 제도를 이행하고 있습니다. 또한 고객 거래 유형에 따른 자금세탁의 위험도 평가를 하여 고위험으로 분류된 경우에는 강화된 고객확인(EDD ; Enhanced Due Diligence)을 실시하고 있습니다. 자금거래 업무 시 자금세탁 위험평가 체계를 운용하여 자금세탁의 잠재 리스크를 사전에 예방하며, 의심스러운거래(STR ; Suspicious Transaction Report)나 고객현금거래(CTR ; Currency Transaction Report)를 점검하고 있습니다.

2016년 삼성화재는 자금세탁방지 내부통제 체계를 확립하고 시스템 개선 및 고도화를 추진하는 한편, 임직원의 업무 이해도를 높이고 업무 역량을 강화하고자 수시 점검과 교육을 병행하는 등의 선제적 예방활동으로 자금세탁방지 제도 이행의 질적 향상을 위해 노력하였습니다.

자금세탁방지 제도이행 평가

2016년 삼성화재는 우리나라의 자금세탁방지기구인 금융위원회 소속·금융정보분석원'(KoFIU)의 자금세탁방지 체제 및 운영에 대한 평가에서 업계 최고 수준인 '우수' 기관으로 선정되었으며, '제10회 자금세탁방지의 날' 행사에서 업무담당자가 금융위원장 표창을 수상하였습니다.

소비자 공정거래

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

불완전판매 최소화

삼성화재는 신뢰받는 보험문화를 정착하고 소비자의 권익을 보호하기 위해 완전판매 실현을 위한 다양한 활동을 추진하고 있습니다. 관할 조직인 Compliance 운영파트에서는 불완전판매에 따른 손실 방지에 중점을 두고 관리하고 있습니다. 이를 위해 영업 현장에는 Compliance Manager를 배치하여 상시 점검 체계를 운영하고 있으며, 또한 판매 후에는 불완전판매 지표를 매월 모니터링하여 관리하고 있습니다.

대외기관 제재 현황

삼성화재는 2015년 감독기관으로부터 아래와 같은 제재를 받은 사실이 있으며, 재발방지를 위해 내부통제를 한층 강화하였습니다.

제재 현황

일자	기관	사유	처벌
2016.06.22	금융위원회	보험금 부당 과소 지급 (보험업법 제127조의 3, 보험업법 제196조)	과징금 1,400만원
2016.06.27	금융위원회	신용정보의 이용 및 보호에 관한 법률 위반 (신용정보의 이용 및 보호에 관한 법률 제19조 및 제52조)	과태료 540만원

삼성화재는 윤리경영 소통창구로서 내부 신고채널(호루라기, 부정제보)을 운영하고 있으며, 신고자의 신원과 신고내용은 내부 신고제도 운영지침에 따라 철저히 비밀 보호하고 있으며, 부정에 관련된 내용은 조사 후 사실로 확인된 경우 사안의 경중을 고려하여 징계조치하고 있습니다.

신고채널

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

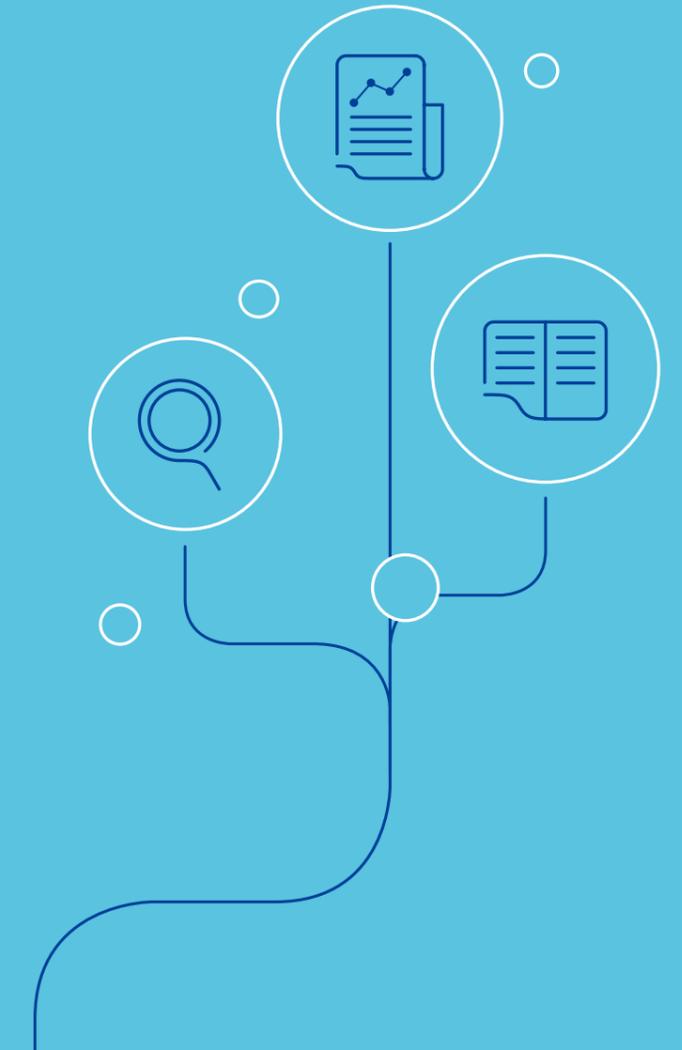
제보 접수 처리 현황

구분	2014	2015	2016
제보 접수·처리(건)	53	43	74
부정	9	5	11
민원	23	24	49
기타	21	14	14

내부 신고제도

Appendix

재무성과, 제 3자 검증의견서, PSI Report, GRI G4 Index



연결재무상태표

삼성화재해상보험주식회사와 그 종속기업

제67(당)기 기말 2016년 12월 31일 현재
제66(전)기 기말 2015년 12월 31일 현재

(단위: 원)

과목	제67(당)기 기말	제66(전)기 기말
자산		
I. 현금및예치금	1,485,368,257,328	1,723,679,925,834
II. 금융자산	56,341,246,387,959	51,133,675,069,842
1. 당기손익인식금융자산	1,039,428,054,987	961,497,213,642
2. 매도가능금융자산	36,492,929,259,669	34,584,418,610,762
3. 만기보유금융자산	187,790,117,036	182,491,152,436
4. 대출채권	17,673,163,713,252	14,337,847,063,475
5. 기타수취채권	947,935,243,015	1,067,421,029,527
III. 관계기업투자	7,405,687,164	7,446,655,298
IV. 파생상품자산	8,932,454,789	38,768,217,738
V. 재보험자산	1,130,439,197,117	1,345,183,696,892
VI. 투자부동산	882,624,193,000	1,098,978,804,028
VII. 유형자산	753,906,309,814	930,266,932,792
VIII. 무형자산	140,704,668,339	163,547,215,614
IX. 매각예정비유동자산	172,215,830,972	-
X. 순확정급여자산	35,429,182,108	-
XI. 이연법인세자산	6,216,658,003	4,913,811,187
XII. 기타자산	2,728,716,765,667	2,736,397,842,295
XIII. 특별계정자산	4,524,298,934,738	4,050,737,530,911
자산총계	68,217,504,526,998	63,233,595,702,431
부채		
I. 보험계약부채	49,608,899,817,755	45,967,941,323,512
II. 금융부채	370,434,105,758	575,784,603,240
III. 파생상품부채	186,908,988,923	207,191,555,976
IV. 총당부채	78,036,618,035	74,136,049,630
V. 확정급여부채	-	1,051,950,446
VI. 이연법인세부채	1,594,781,417,548	1,535,531,982,820
VII. 당기법인세부채	131,372,518,492	64,645,452,404
VIII. 기타부채	633,800,978,060	479,085,633,561
IX. 특별계정부채	4,605,037,715,835	4,242,976,437,155
부채총계	57,209,272,160,406	53,148,344,988,744
자본		
I. 지배기업지분	10,990,764,106,328	10,070,135,258,139
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)	(1,351,769,727,914)
4. 연결기타포괄손익누계액	3,961,823,814,298	3,541,857,546,320
5. 연결이익잉여금	7,550,453,448,067	6,914,340,670,906
II. 비지배지분	17,468,260,264	15,115,455,548
자본총계	11,008,232,366,592	10,085,250,713,687
부채와 자본총계	68,217,504,526,998	63,233,595,702,431

재무상태표

삼성화재해상보험주식회사

(단위: 원)

과목	제67(당)기 기말	제66(전)기 기말
자산		
I. 현금및예치금	1,048,928,418,710	1,357,537,223,363
II. 금융자산	56,829,204,878,811	51,644,842,028,749
1. 당기손익인식금융자산	1,003,997,880,895	933,906,253,165
2. 매도가능금융자산	36,741,581,905,429	34,843,528,554,935
3. 만기보유금융자산	140,741,424,460	140,322,625,027
4. 대출채권	17,878,163,713,252	14,598,547,063,475
5. 기타수취채권	1,064,719,954,775	1,128,537,532,147
III. 관계종속기업투자	240,287,689,505	200,392,013,818
IV. 파생상품자산	8,925,474,277	38,768,217,738
V. 재보험자산	1,012,985,238,833	1,228,758,949,442
VI. 투자부동산	434,880,605,224	539,547,583,334
VII. 유형자산	740,291,322,463	921,348,415,203
VIII. 무형자산	133,386,999,436	156,388,850,194
IX. 매각예정비유동자산	172,215,830,972	-
X. 순확정급여자산	30,192,856,252	2,076,240,364
XI. 기타자산	2,722,325,086,580	2,730,224,540,454
XII. 특별계정자산	4,524,298,934,738	4,050,737,530,911
자산총계	67,897,923,335,801	62,870,621,593,570
부채		
I. 보험계약부채	49,353,245,154,312	45,723,430,765,605
II. 금융부채	493,649,195,827	625,744,126,353
III. 파생상품부채	186,561,871,616	207,191,555,976
IV. 총당부채	76,731,130,890	73,800,920,163
V. 이연법인세부채	1,593,842,749,714	1,533,922,163,968
VI. 당기법인세부채	127,578,555,745	58,808,940,634
VII. 기타부채	580,307,094,628	434,159,400,142
VIII. 특별계정부채	4,605,037,715,835	4,242,976,437,155
부채총계	57,016,953,468,567	52,900,034,309,996
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)	(1,348,053,491,326)
IV. 기타포괄손익누계액	3,984,644,908,851	3,558,276,964,061
V. 이익잉여금	7,414,121,877,832	6,794,657,042,012
자본총계	10,880,969,867,234	9,970,587,283,574
부채와 자본총계	67,897,923,335,801	62,870,621,593,570

연결포괄손익계산서

(단위: 원)

삼성화재해상보험주식회사와 그 종속기업

과목	제67(당)기	제66(전)기
I. 영업수익	21,686,107,740,105	21,729,143,820,131
1. 보험영업수익	19,311,178,453,425	19,342,614,065,730
(1) 보험료수익	18,665,153,398,166	18,346,359,169,532
(2) 재보험금수익	643,473,316,616	732,141,365,364
(3) 재보험자산전입액(환입액)	(218,425,316,958)	13,318,222,800
(4) 구상이익	3,794,130,979	8,020,376,022
(5) 수입경비	177,812,926,749	203,814,071,012
(6) 외환거래이익	39,369,997,873	38,960,861,000
2. 투자영업수익	2,205,655,533,735	2,230,428,382,042
(1) 이자수익	1,617,750,831,706	1,651,300,989,995
(2) 배당금수익	97,961,455,301	109,234,445,104
(3) 금융상품평가및처분이익	185,946,854,339	127,594,218,437
(4) 파생상품거래및평가이익	42,700,329,705	28,455,827,286
(5) 손상차손환입	6,625,482,087	6,619,473,665
(6) 임대료수익	74,638,558,386	78,316,913,689
(7) 수수료수익	1,520,328,699	1,198,942,627
(8) 외환거래이익	111,423,963,218	225,672,992,714
(9) 투자부동산처분이익	65,206,230,053	-
(10) 투자영업잡이익	1,881,500,241	2,034,578,525
3. 특별계정수입수수료	29,969,676,324	21,035,202,152
4. 특별계정수익	139,304,076,621	135,066,170,207
II. 영업비용	20,614,953,371,095	20,644,050,101,119
1. 보험영업비용	19,905,357,207,830	19,965,574,336,355
(1) 지급보험금및환급금	11,255,294,386,573	10,778,479,374,044
(2) 재보험료비용	887,002,166,807	1,045,130,985,072
(3) 보험계약부채전입액	3,634,030,676,430	4,189,225,452,607
(4) 손해조사비	495,819,455,256	450,045,845,879
(5) 지급경비	3,595,690,565,768	3,467,466,920,779
(6) 외환거래손실	37,519,956,996	35,225,757,974
2. 투자영업비용	569,643,869,361	542,060,696,744
(1) 이자비용	12,417,579,651	10,588,743,537
(2) 금융상품평가및처분손실	32,440,068,213	111,728,033,110
(3) 파생상품거래및평가손실	131,807,192,832	220,142,445,901
(4) 손상차손	160,368,502,842	16,051,773,908
(5) 재산관리비	143,477,933,687	127,781,544,214
(6) 부동산관리비	19,998,468,732	22,360,996,226
(7) 부동산감가상각비	8,435,823,309	9,069,585,458
(8) 외환거래손실	26,330,630,534	19,645,671,792
(9) 투자부동산처분손실	28,011,192,686	-
(10) 투자영업잡손실	6,356,476,875	4,691,902,598

제67(당)기 (2016년 01월 01일부터 2016년 12월 31일까지)
제66(전)기 (2015년 01월 01일부터 2015년 12월 31일까지)

과목	제67(당)기	제66(전)기
3. 특별계정지급수수료	648,217,283	1,348,897,813
4. 특별계정비용	139,304,076,621	135,066,170,207
III. 영업이익	1,071,154,369,010	1,085,093,719,012
IV. 영업외수익	93,481,102,151	18,640,401,069
V. 영업외비용	44,862,388,691	31,993,219,319
VI. 법인세차감전순이익	1,119,773,082,470	1,071,740,900,762
VII. 법인세비용	259,158,205,571	257,934,706,001
VIII. 연결당기순이익	860,614,876,899	813,806,194,761
IX. 연결기타포괄이익	420,491,352,706	315,945,513,686
1. 후속적으로 당기손익으로 재분류되지 않는 항목	(7,689,010,393)	(11,594,281,009)
2. 후속적으로 당기손익으로 재분류되는 항목	428,180,363,099	327,539,794,695
X. 연결당기총포괄이익	1,281,106,229,605	1,129,751,708,447
1. 연결당기순이익 귀속: 지배기업주주지분순이익 비지배지분순이익	857,961,922,531 2,652,954,368	811,244,931,873 2,561,262,888
2. 연결당기총포괄이익 귀속: 지배기업주주지분총포괄이익 비지배지분총포괄이익	1,277,928,190,509 3,178,039,096	1,127,235,153,823 2,516,554,624
XI. 연결주당이익		
1. 기본주당이익	20,175	18,384
2. 희석주당이익	20,175	18,384

포괄손익계산서

(단위: 원)

삼성화재보험주식회사

과목	제67(당)기	제66(전)기
I. 영업수익	21,335,949,677,697	21,386,421,355,703
1. 보험영업수익	19,006,708,401,137	19,024,649,938,905
(1) 보험료수익	18,441,774,619,936	18,109,463,946,990
(2) 재보험금수익	612,530,204,925	601,947,105,114
(3) 재보험자자산전입액(환입액)	(220,720,923,586)	113,294,582,598
(4) 구상이익	3,794,130,979	8,020,376,022
(5) 수입경비	134,938,429,462	163,306,147,268
(6) 외환거래이익	34,391,939,421	28,617,780,913
2. 투자영업수익	2,159,967,523,615	2,205,670,044,439
(1) 이자수익	1,614,676,332,474	1,652,508,787,110
(2) 배당금수익	119,602,902,901	125,489,527,242
(3) 금융상품평가및처분이익	183,321,003,551	126,606,896,804
(4) 파생상품거래및평가이익	39,310,724,993	28,455,827,286
(5) 손상차손환입	6,625,482,087	6,619,473,665
(6) 임대료수익	44,244,812,207	49,548,427,926
(7) 수수료수익	1,520,328,699	1,198,942,627
(8) 외환거래이익	106,674,007,632	213,218,129,910
(9) 투자부동산처분이익	42,208,519,783	-
(10) 투자영업잡이익	1,783,409,288	2,024,031,869
3. 특별계정수입수수료	29,969,676,324	21,035,202,152
4. 특별계정수익	139,304,076,621	135,066,170,207
II. 영업비용	20,291,794,962,131	20,339,418,356,454
1. 보험영업비용	19,621,115,748,779	19,675,594,739,164
(1) 지급보험금및환급금	11,160,077,870,891	10,580,892,532,832
(2) 재보험료비용	785,961,108,507	943,709,571,351
(3) 보험계약부채전입액	3,618,472,415,581	4,274,438,581,931
(4) 손해조사비	494,208,546,065	453,157,305,999
(5) 지급경비	3,528,204,659,008	3,399,513,238,981
(6) 외환거래손실	34,191,148,727	23,883,508,070
2. 투자영업비용	530,726,919,448	527,408,549,270
(1) 이자비용	10,941,724,706	9,589,825,298
(2) 금융상품평가및처분손실	31,586,517,130	111,728,033,110
(3) 파생상품거래및평가손실	130,545,791,325	220,142,445,901
(4) 손상차손	160,368,502,842	16,051,773,908
(5) 재산관리비	132,358,774,828	117,573,506,047
(6) 부동산관리비	19,998,468,732	22,360,996,226
(7) 부동산감가상각비	8,435,823,309	9,069,585,458
(8) 외환거래손실	21,682,592,474	16,200,903,347
(9) 투자부동산처분손실	9,275,849,498	-
(10) 투자영업잡손실	5,532,874,604	4,691,479,975

제67(당)기 (2016년 01월 01일부터 2016년 12월 31일까지)
제66(전)기 (2015년 01월 01일부터 2015년 12월 31일까지)

과목	제67(당)기	제66(전)기
3. 특별계정지급수수료	648,217,283	1,348,897,813
4. 특별계정비용	139,304,076,621	135,066,170,207
III. 영업이익	1,044,154,715,566	1,047,002,999,249
IV. 영업외수익	93,494,103,316	18,318,793,120
V. 영업외비용	43,971,472,576	31,633,398,554
VI. 법인세차감전순이익	1,093,677,346,306	1,033,688,393,815
VII. 법인세비용	252,766,094,236	250,974,053,163
VIII. 당기순이익	840,911,252,070	782,714,340,652
IX. 기타포괄손익	426,367,944,790	317,795,809,874
1. 후속적으로 당기손익으로 재분류되지 않는 항목	(5,872,022,070)	(10,125,371,722)
2. 후속적으로 당기손익으로 재분류되는 항목	432,239,966,860	327,921,181,596
X. 당기총포괄손익	1,267,279,196,860	1,100,510,150,526
XI. 주당이익		
1. 기본주당이익	19,774	17,738
2. 희석주당이익	19,774	17,738

연결자본변동표

삼성화재해상보험주식회사와 그 종속기업

제67(당)기 (2016년 01월 01일부터 2016년 12월 31일까지)
제66(전)기 (2015년 01월 01일부터 2015년 12월 31일까지)

(단위: 원)

과목	지배기업 소유주지분					비지배지분	총계
	자본금	연결자본잉여금	연결자본조정	연결기타포괄손익누계액	연결이익잉여금		
I. 2015년 01월 01일(전기초)	26,473,418,500	939,233,350,327	(971,110,153,035)	3,225,867,324,370	6,304,886,742,686	13,453,494,179	9,538,804,177,027
1. 연차배당	-	-	-	-	(198,776,228,100)	(847,975,284)	(199,624,203,384)
2. 연결당기순이익	-	-	-	-	811,244,931,873	2,561,262,888	813,806,194,761
3. 자기주식 취득	-	-	(380,647,870,650)	-	-	-	(380,647,870,650)
4. 매도가능금융자산평가손익	-	-	-	296,979,532,090	-	(41,755,716)	296,937,776,374
5. 해외사업환산손익	-	-	-	6,945,503,990	-	(20,013,850)	6,925,490,140
6. 현금흐름위험회피파생손익	-	-	-	5,216,353,743	-	-	5,216,353,743
7. 특별계정기타포괄손익	-	-	-	18,460,174,438	-	-	18,460,174,438
8. 확정급여제도 재측정요소	-	-	-	(11,611,342,311)	-	17,061,302	(11,594,281,009)
9. 종속회사지분 추가취득	-	-	(11,704,229)	-	18,322,200	(6,617,971)	-
10. 연결범위조정 등	-	-	-	-	(3,033,097,753)	-	(3,033,097,753)
II. 2015년 12월 31일(전기말)	26,473,418,500	939,233,350,327	(1,351,769,727,914)	3,541,857,546,320	6,914,340,670,906	15,115,455,548	10,085,250,713,687
III. 2016년 01월 01일(당기초)	26,473,418,500	939,233,350,327	(1,351,769,727,914)	3,541,857,546,320	6,914,340,670,906	15,115,455,548	10,085,250,713,687
1. 연차배당	-	-	-	-	(221,446,416,250)	(825,234,380)	(222,271,650,630)
2. 연결당기순이익	-	-	-	-	857,961,922,531	2,652,954,368	860,614,876,899
3. 자기주식 취득	-	-	(135,450,196,950)	-	-	-	(135,450,196,950)
4. 매도가능금융자산평가손익	-	-	-	431,703,692,241	-	15,784,039	431,719,476,280
5. 해외사업환산손익	-	-	-	(2,517,083,266)	-	514,251,054	(2,002,832,212)
6. 현금흐름위험회피파생손익	-	-	-	8,070,787,938	-	-	8,070,787,938
7. 특별계정기타포괄손익	-	-	-	(9,607,068,907)	-	-	(9,607,068,907)
8. 확정급여제도 재측정요소	-	-	-	(7,684,060,028)	-	(4,950,365)	(7,689,010,393)
9. 연결범위조정 등	-	-	-	-	(402,729,120)	-	(402,729,120)
IV. 2016년 12월 31일(당기말)	26,473,418,500	939,233,350,327	(1,487,219,924,864)	3,961,823,814,298	7,550,453,448,067	17,468,260,264	11,008,232,366,592

자본변동표

삼성화재해상보험주식회사

제67(당)기 (2016년 01월 01일부터 2016년 12월 31일까지)
제66(전)기 (2015년 01월 01일부터 2015년 12월 31일까지)

(단위: 원)

과목	자본금	자본잉여금	자본조정	기타포괄손익누계액	이익잉여금	총계
I. 2015년 01월 01일(전기초)	26,473,418,500	939,233,350,327	(967,405,620,676)	3,240,481,154,187	6,210,718,929,460	9,449,501,231,798
1. 연차배당	-	-	-	-	(198,776,228,100)	(198,776,228,100)
2. 당기순이익	-	-	-	-	782,714,340,652	782,714,340,652
3. 자기주식 취득	-	-	(380,647,870,650)	-	-	(380,647,870,650)
4. 매도가능금융자산평가손익	-	-	-	298,943,206,309	-	298,943,206,309
5. 해외사업환산손익	-	-	-	5,301,447,106	-	5,301,447,106
6. 현금흐름위험회피파생손익	-	-	-	5,216,353,743	-	5,216,353,743
7. 특별계정기타포괄손익	-	-	-	18,460,174,438	-	18,460,174,438
8. 확정급여제도 재측정요소	-	-	-	(10,125,371,722)	-	(10,125,371,722)
II. 2015년 12월 31일(전기말)	26,473,418,500	939,233,350,327	(1,348,053,491,326)	3,558,276,964,061	6,794,657,042,012	9,970,587,283,574
III. 2016년 01월 01일(당기초)	26,473,418,500	939,233,350,327	(1,348,053,491,326)	3,558,276,964,061	6,794,657,042,012	9,970,587,283,574
1. 연차배당	-	-	-	-	(221,446,416,250)	(221,446,416,250)
2. 당기순이익	-	-	-	-	840,911,252,070	840,911,252,070
3. 자기주식 취득	-	-	(135,450,196,950)	-	-	(135,450,196,950)
4. 매도가능금융자산평가손익	-	-	-	432,471,514,972	-	432,471,514,972
5. 해외사업환산손익	-	-	-	1,304,732,857	-	1,304,732,857
6. 현금흐름위험회피파생손익	-	-	-	8,070,787,938	-	8,070,787,938
7. 특별계정기타포괄손익	-	-	-	(9,607,068,907)	-	(9,607,068,907)
8. 확정급여제도 재측정요소	-	-	-	(5,872,022,070)	-	(5,872,022,070)
IV. 2016년 12월 31일(당기말)	26,473,418,500	939,233,350,327	(1,483,503,688,276)	3,984,644,908,851	7,414,121,877,832	10,880,969,867,234

연결현금흐름표

(단위: 원)

삼성화재보험주식회사와 그 종속기업

과목	제67(당)기	제66(전)기
I. 영업활동으로 인한 현금흐름	1,646,198,009,298	2,701,169,449,026
(1) 연결당기순이익	860,614,876,899	813,806,194,761
(2) 손익조정항목	3,763,795,057,265	4,136,912,064,121
금융상품평가및처분손실	22,865,669,372	107,871,878,582
외화환산손실	8,220,437,884	12,858,783,950
대손상각비	5,051,185,651	3,803,491,528
파생상품거래및평가손실	123,418,044,546	219,897,665,901
신계약비상각비	1,273,522,863,819	1,239,230,353,172
감가상각비	78,009,179,125	81,886,988,330
유형자산처분손실	17,951,276,010	1,462,781,188
무형자산처분손실	150,379,600	1,639,980
무형자산손상차손	870,301,468	1,343,346,933
투자부동산처분손실	28,011,192,686	-
기타비용	12,105,789,276	18,200,267,984
무형자산상각비	48,861,290,042	51,758,296,002
이자비용	12,417,579,651	10,588,743,537
복구충당부채순전입액	275,193,234	208,960,427
퇴직급여	45,727,611,793	41,428,114,871
법인세비용	259,158,205,571	257,934,706,001
금융자산손상차손	160,368,502,842	16,051,773,908
보험계약부채전입액	3,634,030,676,430	4,189,225,452,607
재보험자산환입액(전입액)	218,425,316,958	(13,318,222,800)
금융상품평가및처분이익	(174,857,509,370)	(103,667,618,090)
이자수익	(1,617,750,831,706)	(1,651,300,989,995)
외화환산이익	(101,503,377,741)	(193,889,731,302)
관계기업투자관련이익	(1,342,885,266)	(1,358,525,709)
파생상품거래및평가이익	(38,931,325,505)	(28,432,217,286)
유형자산처분이익	(77,059,259,322)	(193,547,133)
무형자산처분이익	(227,459,999)	(34,150,313)
투자부동산처분이익	(65,206,230,053)	-
구상이익	(3,794,130,979)	(8,020,376,022)
배당금수익	(97,961,455,301)	(109,234,445,104)
기타수익	(7,011,173,451)	(7,391,357,026)
(3) 자산부채증감	(4,455,105,887,191)	(3,711,078,385,896)
예치금의 감소(증가)	328,898,120,266	97,458,273,728
당기손익인식금융자산의 감소(증가)	(74,008,463,389)	(23,141,314,256)
대출채권의 감소(증가)	(3,352,443,958,358)	(1,154,709,850,678)
기타수취채권의 감소(증가)	123,283,206,906	126,004,855,610
기타자산의 감소(증가)	(1,262,315,175,844)	(1,300,402,608,855)
특별계정자산의 감소(증가)	(117,687,109,215)	(1,100,237,632,519)
기타금융부채의 증가(감소)	(150,711,565,946)	(151,174,857,020)

제67(당)기 (2016년 01월 01일부터 2016년 12월 31일까지)
제66(전)기 (2015년 01월 01일부터 2015년 12월 31일까지)

과목	제67(당)기	제66(전)기
매매목적파생상품의 증가(감소)	9,578,845,879	88,564,956
충당부채의 증가(감소)	(403,863,508)	12,119,754,285
기타부채의 증가(감소)	139,795,426,474	19,718,235,476
특별계정부채의 증가(감소)	(3,420,084,839)	(172,695,730,329)
퇴직금의 지급	(37,607,602,447)	(47,229,836,686)
확정급여채무의 증가(감소)	117,606,550	7,577,303,901
사외적립자산의 감소(증가)	(54,790,016,530)	(23,520,102,063)
해외사업환산손익의 증가(감소)	(3,391,253,190)	(933,441,446)
(4) 이자의 수취	1,648,474,539,111	1,669,482,183,435
(5) 이자의 지급	(350,051,005)	(1,499,451,167)
(6) 배당금 수입	97,811,709,186	109,162,873,724
(7) 법인세 납부액	(269,042,234,967)	(315,616,029,952)
II. 투자활동으로 인한 현금흐름	(1,141,551,042,441)	(2,357,451,138,477)
1. 투자활동으로 인한 현금유입액	7,267,332,117,209	7,208,061,705,259
매도가능금융자산의 처분	4,216,225,333,863	5,551,473,368,256
만기보유금융자산의 상환	-	20,000,032,472
위험회피활동으로 인한 현금유입	2,685,635,717,035	1,628,739,594,620
관계기업투자주식의 감소	1,383,853,400	3,650,285,990
유형자산의 처분	163,509,234,719	558,208,588
무형자산의 처분	5,036,613,194	3,640,215,333
투자부동산의 처분	195,541,364,998	-
2. 투자활동으로 인한 현금유출액	(8,408,883,159,650)	(9,565,512,843,736)
매도가능금융자산의 취득	5,502,220,186,438	7,800,393,963,758
만기보유금융자산의 취득	4,201,800,000	-
위험회피활동으로 인한 현금유출	2,758,077,908,494	1,656,492,462,541
투자부동산의 취득	86,681,728	5,573,702,333
유형자산의 취득	125,212,859,375	85,376,486,383
무형자산의 취득	19,083,723,615	17,676,228,721
III. 재무활동으로 인한 현금흐름	(417,721,847,580)	(520,272,074,034)
1. 재무활동으로 인한 현금유입액	1,157,800,000,000	629,900,000,000
콜머니 차입	-	100,000,000
환매조건부채권매도의 증가	1,157,800,000,000	629,800,000,000
2. 재무활동으로 인한 현금유출액	(1,575,521,847,580)	(1,150,172,074,034)
콜머니 상환	-	100,000,000
환매조건부채권매도의 감소	1,217,800,000,000	569,800,000,000
배당금 지급	222,271,650,630	199,624,203,384
자기주식의 취득	135,450,196,950	380,647,870,650
IV. 외화표시 현금및현금성자산에 대한 환율변동효과	(2,351,620,687)	712,732,736
V. 현금 및 현금성자산의 증가(감소) (I+II+III+IV)	84,573,498,590	(175,841,030,749)
VI. 기초의 현금및현금성자산	687,955,446,967	863,796,477,716
VII. 기말의 현금및현금성자산(V+VI)	772,528,945,557	687,955,446,967

현금흐름표

(단위: 원)

삼성화재보험주식회사

과목	제67(당)기	제66(전)기
I. 영업활동으로 인한 현금흐름	1,751,652,806,350	2,736,706,135,727
(1) 당기순이익	840,911,252,070	782,714,340,652
(2) 손익조정항목	3,715,997,893,081	4,088,362,280,192
금융상품평가및처분손실	22,376,158,208	107,871,878,582
외화환산손실	3,368,908,349	6,615,965,054
대손상각비	5,281,654,741	4,047,744,687
파생상품거래및평가손실	123,070,927,239	219,897,665,901
재보험자산환입액(전입액)	220,720,923,586	(113,294,582,598)
신계약비상각비	1,273,522,863,819	1,239,230,353,172
감가상각비	73,821,557,013	78,260,393,064
유형자산처분손실	17,806,067,942	1,372,862,520
무형자산처분손실	150,379,600	1,639,980
무형자산손상차손	688,763,378	1,343,346,933
기타비용	12,105,789,276	18,200,267,984
무형자산상각비	46,923,439,192	49,490,394,761
이자비용	10,941,724,706	9,589,825,298
복구충당부채순전입액	203,361,792	347,277,455
퇴직급여	35,486,584,891	31,433,966,858
법인세비용	252,766,094,236	250,974,053,163
금융자산손상차손	160,368,502,842	16,051,773,908
투자부동산처분손실	9,275,849,498	-
보험계약부채전입액	3,618,472,415,581	4,274,438,581,931
금융상품평가및처분이익	(172,325,346,817)	(102,844,069,085)
이자수익	(1,614,676,332,474)	(1,652,508,787,110)
외화환산이익	(95,597,594,925)	(182,691,756,248)
기타수익	(7,011,173,451)	(7,391,357,026)
파생상품거래및평가이익	(38,924,344,993)	(28,432,217,286)
유형자산처분이익	(76,986,266,486)	(98,888,129)
무형자산처분이익	(227,459,999)	(34,150,313)
투자부동산처분이익	(42,208,519,783)	-
구상이익	(3,794,130,979)	(8,020,376,022)
배당금수익	(119,602,902,901)	(125,489,527,242)
(3) 자산부채증감	(4,310,732,355,209)	(3,626,331,515,339)
예치금의 감소(증가)	373,196,454,058	126,471,457,866
당기손익인식금융자산의 감소(증가)	(67,548,034,053)	3,626,097,216
대출채권의 감소(증가)	(3,296,743,958,358)	(1,154,709,850,678)
기타수취채권의 감소(증가)	68,867,788,486	10,980,036,637
기타자산의 감소(증가)	(1,262,180,505,767)	(1,299,909,636,848)
특별계정자산의 감소(증가)	(117,687,109,215)	(172,695,730,329)
기타금융부채의 증가(감소)	(75,319,666,383)	(9,719,062,711)
매매목적파생상품의 증가(감소)	9,578,845,879	88,564,956

제67(당)기 (2016년 01월 01일부터 2016년 12월 31일까지)
제66(전)기 (2015년 01월 01일부터 2015년 12월 31일까지)

과목	제67(당)기	제66(전)기
총당부채의 증가(감소)	(350,732,655)	12,148,136,941
기타부채의 증가(감소)	132,224,579,402	7,460,491,715
특별계정부채의 증가(감소)	(3,420,084,839)	(1,100,237,632,519)
퇴직금의 지급	(29,550,166,900)	(39,476,675,744)
확정급여부채의 증가(감소)	117,606,526	7,590,896,430
사외적립자산의 감소(증가)	(41,917,371,390)	(17,948,608,271)
(4) 이자의 수취	1,646,153,377,757	1,674,554,040,396
(5) 이자의 지급	(348,427,828)	(401,845,563)
(6) 배당금 수입	119,453,156,786	125,417,955,862
(7) 법인세 납부액	(259,782,090,307)	(307,609,120,473)
II. 투자활동으로 인한 현금흐름	(1,273,829,876,228)	(2,396,615,135,199)
1. 투자활동으로 인한 현금유입액	7,190,349,266,691	7,157,475,709,391
매도가능금융자산의 처분	4,256,545,540,158	5,502,302,370,789
관계종속기업투자주식의 처분	343,067,037	2,512,288,561
만기보유금융자산의 상환	-	20,000,032,472
위험회피활동으로 인한 현금유입	2,685,635,717,035	1,628,739,594,620
투자부동산의 처분	79,591,364,998	-
유형자산의 처분	163,253,347,353	282,039,949
무형자산의 처분	4,980,230,110	3,639,383,000
2. 투자활동으로 인한 현금유출액	(8,464,179,142,919)	(9,554,090,844,590)
매도가능금융자산의 취득	5,532,220,186,438	7,800,393,963,758
종속기업투자주식의 취득	40,238,742,724	-
위험회피활동으로 인한 현금유출	2,758,077,908,494	1,656,492,462,541
투자부동산의 취득	86,681,728	1,162,791,545
유형자산의 취득	116,880,050,504	80,416,627,497
무형자산의 취득	16,675,573,031	15,624,999,249
III. 재무활동으로 인한 현금흐름	(416,896,613,200)	(519,424,098,750)
1. 재무활동으로 인한 현금유입액	1,157,800,000,000	629,900,000,000
클러니 차입	-	100,000,000
환매조건부채권매도의 증가	1,157,800,000,000	629,800,000,000
2. 재무활동으로 인한 현금유출액	(1,574,696,613,200)	(1,149,324,098,750)
클러니 상환	-	100,000,000
환매조건부채권매도의 감소	1,217,800,000,000	569,800,000,000
자기주식 취득	135,450,196,950	380,647,870,650
배당금 지급	221,446,416,250	198,776,228,100
IV. 현금및현금성자산의 증가(감소) (I+II+III)	60,926,316,922	(179,333,098,222)
V. 기초의 현금및현금성자산	568,610,442,749	747,943,540,971
VI. 기말의 현금및현금성자산(IV+V)	629,536,759,671	568,610,442,749

제 3자 검증의견서

삼성화재 이해관계자 귀중

한국생산성본부(이하 '검증인')는 삼성화재해상보험주식회사(이하 '삼성화재')로부터 '삼성화재 2017 지속가능성경영보고서(이하 '보고서')'에 대한

제 3자 검증을 요청 받아 다음과 같이 검증의견을 제출합니다.



책임과 독립성

본 보고서에 기술된 정보와 의견에 대한 책임은 전적으로 삼성화재에 있습니다. 본 검증인은 보고서에 대한 검증의견에 대해 책임지며, 독립된 검증기관으로서

본 보고서의 작성에 참여하지 않았으며 독립성을 저해할 수 있는 어떠한 이해관계도 맺고 있지 않습니다.

검증 기준

본 검증인은 검증범위로 ISAE 3000 및 AA1000AS(2008)에서 정의하고 있는 Type2 검증 방법에 의한 검증을 실시하였으며, AA1000APS(2008) 검증 원칙에 따라

포괄성, 중요성, 대응성의 원칙에 대한 적합성 여부를 확인하였습니다. 이는 이번 검증간 보고기준의 효과성과 신뢰성 측면을 종합적으로 검토하였음을 의미합니다.

검증수준은 ISAE 3000에서 정의된 제한적 수준의 리스크 저감을 기준으로 하며 이는 AA1000AS(2008)에서 정의된 검증의 중간수준(Moderate level)과 일치합니다.

제한 사항

본 검증인은 상기의 검증범위와 수준에 따라 2017년도 삼성화재 지속가능성보고서에 기재된 성과의 신뢰성을 다음과 같이 확인하였습니다. 현장검증은 서울 본사에 대해

실시하였습니다. 재무 데이터는 회계감사기관의 감사를 받은 재무제표와 공시자료 및 기업 내부 영업보고서를 통해 확인하였으며, 환경 및 사회적 성과 데이터는

취합 데이터를 확인하는 형태로 검증을 진행하였습니다. 향후 추가적인 검증 절차가 수행될 경우 그 결과가 달라질 수 있음을 밝힙니다. 본 검증의견서는 계약에 따라

삼성화재의 경영진을 위해 발행된 것이며, 본 검증인은 본 의견서에 기반하여 의사결정을 한 개인 또는 조직에 배상 책임 또는 공동 책임이 없음을 밝힙니다.

검증 방법

본 검증은 다음과 같은 방법을 통해 보고서에 대한 검증을 진행하였습니다.

- GRI G4 Guideline의 Core Option에 대한 요구사항을 충족하였는지를 확인하였습니다.

- GRI G4 Guideline을 기준으로 보고 내용 및 품질에 대한 원칙의 준수 여부를 확인하였습니다.

- 미디어 리서치 및 벤치마킹 분석을 통해 본 보고서에서 다루어진 주요 이슈의 선정 및 기술 내용의 적절성을 점검하였습니다.

- 보고서 내에 기술된 내용의 적합성과 표현상의 오류를 다른 출처와의 비교 분석 등을 통해 점검하였습니다.

- 서울 본사에 대한 현장검증을 통해 주요 데이터 및 정보에 대한 근거를 확인하고 내부 프로세스 및 시스템을 확인하였습니다.

검증 결과

검증인은 본 보고서가 삼성화재의 지속가능경영 활동 및 성과를 성실하고 공정하게 반영하고 있음을 확인하였습니다. 또한 본 검증을 통해 삼성화재의 보고서가

GRI G4 Guideline의 Core Option에 대한 요구사항을 충족하고 있음을 확인하였습니다.

일반표준공개(General Standard Disclosures)의 경우 Core Option에 대한 요구사항을 준수하여 작성하고 있음을 확인하였으며, 특정표준공개(Specific Standard

Disclosures)의 경우 아래와 같이 보고항목 결정 프로세스를 통해 도출된 중요성 이슈(Material Issues)에 대한 DMA(Disclosure on Management Approach) 및

지표(Indicators)를 검토하였습니다.

중대 이슈	Material Aspect	DMA & Indicators
고객중심경영 활동	고객 안전보건	DMA, PR1-2
	제품 서비스 및 라벨링	DMA, PR5
고객정보보호	고객개인정보보호	DMA, PR8
경영성과	경제성과	DMA, EC1
일과 삶의 균형	고용	DMA, LA3
인재개발	고용	DMA, LA1
	훈련 및 교육	DMA, LA9-11
	다양성과 기회균등	DMA, LA12
	남녀보수 동등	DMA, LA13
	노동관행 고충처리	DMA, LA16
	투자	DMA, HR2
	차별금지	DMA, HR3
	결사 및 단체교섭의 자유	DMA, HR4
	아동노동	DMA, HR5
	강제노동	DMA, HR6
인권 고충처리제도	DMA, HR12	

협력업체 지원 및 교육프로그램	공급업체 노동관행 평가	DMA, LA14
	노동관행 고충처리	DMA, LA16
	경쟁저해행위	DMA, SO7
협력업체와의 지속가능경영	노동관행 고충처리	DMA, LA16
	경쟁저해행위	DMA, SO7
사회공헌 프로그램	지역사회	DMA, SO1-2
	공급업체가 사회에 미치는 영향 평가	DMA, SO9-10
	사회에 미치는 영향에 관한 고충처리제도	DMA, SO11
사회적 상품 및 서비스	지역사회	DMA, SO1-2
기후변화 리스크 연구	경제성과	DMA, EC2

포괄성(Inclusivity): 이해관계자의 참여

삼성화재는 주요 이해관계자를 고객, 주주 및 투자자, 임직원, 협력업체, 지역사회로 정의하고 주요 소통채널과 중요 이슈 등을 명확히 구분하고 있습니다.

매년 진행되는 이해관계자 설문조사 및 인터뷰를 통해 삼성화재와 이해관계자들에게 영향을 미치는 주요한 이슈에 대한 의견을 도출하고 이와 관련된 결과를

경영의사결정과정에 반영하는 프로세스가 운영되고 있음을 확인하였습니다.

중요성(Materiality): 주요 이슈의 선정 및 보고

삼성화재는 산업 및 기업과 관련된 주요 이슈들을 선정하는 중대성 이슈 선정 프로세스를 구축하고 있습니다. 특히 글로벌 벤치마크 지수(DJSI, FTSE4Good)와

국내외 전문가의 의견을 토대로 지속가능경영보고서를 작성하였습니다. 이는 삼성화재가 지속가능경영에 대해 보다 객관적인 시각으로 접근하고자 하는 노력을 보여주고

있습니다. 선정된 주요 이슈는 이해관계자 매트릭스에 연계하여 보고함으로써 삼성화재의 대응 방향을 제시하고 있습니다.

대응성(Responsiveness): 이슈에 대한 조직의 대응

삼성화재는 이해관계자의 성과에 영향을 미치는 주요 이슈를 파악하고, 그에 대응하기 위한 지속가능경영 전략을 수립하였으며, 그 내용들이 보고서에 적절하게

기술되었음을 확인하였습니다. 특히 매년 실시하는 외부 지속가능경영 전문가 인터뷰를 통해 삼성화재의 이슈에 대한 조직의 대응을 객관적으로 판단할 수 있다고 판단됩니다.

삼성화재는 지속가능경영 주요 이슈에 대하여 보고서를 통해 대응 활동 및 성과를 성실하게 공개하고 있음을 확인하였습니다.

권고 사항

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

- 삼성화재가 사업활동으로 창출되는 재무적 성과 이외에 발생하는 사회·환경적 가치를 재무적 가치 기준으로 환산함으로써 이해관계자에게 통합적인 가치 창출 과정과 결과를 제시하기 위해 노력하고 있음을 확인하였습니다. 향후에는 사회·환경적 가치 측정의 영역을 확대하고 측정 방법론을 고도화 함으로써 통합적 가치 창출의 성과 정보가 보다 객관적으로 보고될 수 있도록 할 것을 권고 드립니다.

- 삼성화재는 이해관계자와의 소통과 참여 활성화를 위해 이해관계자 그룹별 특성에 기반한 다양한 형태의 채널을 운영하고 있음을 확인하였습니다. 향후에는 이와 같은 채널의 정기적 운영을 통해 이해관계자의 목소리에 따른 회사의 대응 정책과 활동 내역을 주기적으로 보고할 것을 권고 드립니다.



2017년 05월

한국생산성본부 회장 홍 순 직



김동수 센터장

이양호 팀장

정승태 팀장

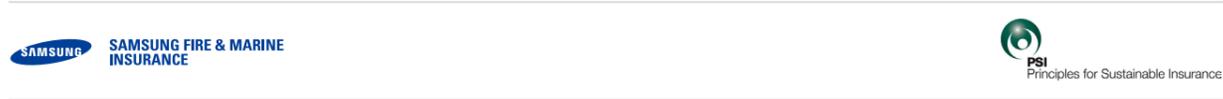
한국생산성본부 지속가능경영센터는 이해관계자 참여 및 검증 글로벌 국제 표준 AA1000 제정 기관인 Accountability사로부터 공식 인증을 받은 검증기관으로서 단독 검증을 수행할 수 있는 자격을 지니고 있습니다. 또한, 검증위원단의 경우, 지속가능경영 자문 및 검증에서 경험을 쌓고 전문교육을 이수한 전문가들로 구성되어 있습니다.

*AA1000AS(2008) : AA1000 Assurance Standard(2008), Accountability사가 제정한 글로벌 검증 표준으로 경영 성과에 대한 조직 운영, 원칙에 대한 준수여부, 성과 정보의 신뢰성을 평가하여 지속가능경영 이슈를 보고하는 방법을 제공하고 있음

*AA1000APS(2008) : AA1000 AccountAbility Principles Standard(2008)로 Accountability사가 제정한 글로벌 검증 원칙으로 AA1000 표준의 근간이 되는 원칙을 제공하고 있음

PSI (Principles for Sustainable Insurance) 보고서(17.5月)

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



원칙 1. 보험사의 의사결정시에 환경·사회·지배구조를 고려한다.

지속가능경영위원회 운영 | 삼성화재는 사회적 책임경영 추진 가속화를 위해 CEO(위원장)가 직접 참여하는 사내 지속가능경영위원회를 2012년에 설치하여 운영하고 있습니다. 위원회의 구성원은 CEO, CFO, 기획실장, CPC전략실장, 인사팀장, 준법감시인 및 CSR사무국장 등 총7인으로 구성되어 있습니다. 2016년 지속가능경영위원회에서는 국내외 지속가능경영 최근 이슈, 지속가능경영 활동 주요 성과, 지속가능경영보고서 승인, 환경경영 운영 고도화 등이 주요안건으로 논의 되었습니다.

지속가능경영 KPI | 삼성화재는 고객, 주주/투자자, 임직원, 협력업체, 지역사회 등의 이해관계자들 고려한 지속가능경영 주요 활동 지표(KPI)를 설정하고 관리하고 있습니다.

사회책임경영 규정 | 삼성화재는 회사의 의사결정 및 활동 과정에 환경·사회·지배구조를 고려한 사항이 효율적으로 반영될 수 있는 사회책임경영규정을 제정하였습니다.

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

환경·사회적 보험상품서비스 | 삼성화재에서는 기후변화와 관련된 환경 보험 상품으로 풍수해보험, 날씨보험, 신재생에너지보험, 주행거리연동 자동차보험 등을 제공하고 있습니다. 또한, 사회적 약자와 금융 소외계층이 보험 상품을 통해 각종 위험에 대비할 수 있도록 다방면으로 지원활동을 전개하고 있습니다.

중이 없는 보험계약 체결 | 삼성화재는 2012년 4월부터 영업파트너인 RC(Risk Consultants) 와 함께 태블릿 PC를 통한 사용자 및 환경 친화적 영업 프로세스 혁신을 추진하고 있습니다. 그 결과, 계약 1건당 평균 25장의 종이사용이 절약됩니다. 삼성화재는 태블릿 PC를 통한 고객 상담 화법과 계약체결 프로세스 교육을 통해 친환경적인 모바일 보험청약을 높이는 데 주력하고 있습니다.

기후변화 리스크 조사 | 삼성화재 GLCC(Global Loss Control Center) 에서는 기후변화와 관련된 다양한 연구개발을 통해서 고객과 지역 사회의 기후변화 리스크 관리를 지원하고 있습니다. *<http://rm.samsungfire.com/index.html>

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

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 다양한 사회공헌활동을 함께 추진하고 있습니다.

분야	세부 활동	주요 협력기관
사회복지	소외계층 지원사업 장애인식개선사업	경찰청, 국민안전처 교육부, 국립특수교육원, 장애인먼저실천운동본부
학술·교육	교육 기부, 장학 지원 등	교육부, 아이들과 미래, 어린이재단, 세이프키즈코리아
문화예술	문화재 지킴이 사업	문화재청, 한국문화재보호재단
환경보호	학교숲 가꾸기 등	산림청, 생명의 숲

교통안전문화 연구소 운영 | 삼성교통안전문화연구소는 선진 교통문화 정착과 교통사고 'Zero' 사회 구축을 위해 2001년 7월 에 설립된 우리나라 최초의 교통안전 분야 전문 민간 연구기관입니다. 연구소에서는 교통사고 예방을 위해 도로, 자동차, 운전자 등 교통 안전 분야에 대한 과학적이고 체계적인 조사·연구와 언론 보도 및 정책 건의, 교통 안전 계몽 활동 등을 추진하고 있습니다. *<http://www.stm.or.kr/main.html>

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

삼성화재는 매년 지속가능경영보고서, 지배구조 연차보고서, 사업보고서, Annual report 등의 보고서 상에 환경·사회·지배구조 관련 이슈를 체계적으로 관리하고 투명하게 대외공개 하고 있습니다.

GRI G4 Index

1. 일반표준공시	지표	GRI	페이지	외부검증	비고	
전략 및 분석	G4-1	지속가능성과 관련된 조직, 전략에 관한 최고의사결정자의 선언	2~3	Yes		
	G4-2	핵심 영향, 위험과 기회에 대한 설명	52~53	Yes		
조직 프로필	G4-3	조직명	4	Yes		
	G4-4	주요 브랜드, 제품, 서비스	4, 6	Yes		
	G4-5	본사 소재지	4	Yes		
	G4-6	주요 사업장이 위치한 국가수, 국가명	4	Yes		
	G4-7	소유 성격과 법적 형태	4	Yes		
	G4-8	시장 영역 (서비스 분야, 고객유형 등)	4	Yes		
	G4-9	조직 규모	5	Yes		
	G4-10	근로자수 (총인력,계약별,성별,직급별 등)	24	Yes		
	G4-11	단체협약이 적용되는 근로자 비율	27	Yes		
	G4-12	공급망	37	Yes		
	G4-13	보고기간 동안 발생한 조직의 주요 변화	4	Yes		
G4-14	사전예방방침, 원칙 명시	7	Yes			
G4-15	자발적인 경제/환경/사회 관련 헌장, 원칙, 이니셔티브 목록	9	Yes			
G4-16	주요 협회 가입 현황	9	Yes			
중대이슈 및 보고 경계도출	G4-17	조직의 재무제표 또는 그에 상응하는 문서에 포함되는 모든 기업 리스크 / 포함되지 않는 기업 리스크	60	Yes		
	G4-18	보고 내용 및 범위 결정 프로세스, 보고원칙 적용 방법	10	Yes		
	G4-19	중대성 평가 결과 도출된 중대 이슈 목록	10	Yes		
	G4-20	조직 내 중대 이슈별 보고 범위	10	Yes		
	G4-21	조직 외 중대 이슈별 보고 범위	10	Yes		
	G4-22	이전 보고서 정보의 수정이 미치는 영향 및 수정 이유	-	Yes	N/A	
	G4-23	이전 보고기간 이후 범위와 측면경계 관점에서 발생한 중대한 변화	-	Yes	N/A	
	이해관계자 참여	G4-24	이해관계자 목록	8	Yes	
		G4-25	이해관계자 파악 및 선정기준	8, 10	Yes	
		G4-26	이해관계자 참여방식	8, 10	Yes	
G4-27		이해관계자별 주요이슈	10	Yes		
보고서 프로필		G4-28	보고기간	1	Yes	
	G4-29	최근 보고서 발간일자	1	Yes		
	G4-30	보고주기	1	Yes		
	G4-31	보고서 문의 연락처	1	Yes		
	G4-32	GRI Index, 외부검증보고서	74~79	Yes		
	G4-33	외부검증 정책과 활동, 검증범위 및 기준, 보고조직과 검증기관과의 관계, 보고서 검증에 대한 최고의사결정기구 및 경영진의 역할	8	Yes		
	G4-34	최고의사결정기구 조직도, 경제/환경/사회 주제를 담당하는 위원회	47~50	Yes		
윤리 및 청렴도	G4-56	조직의 가치, 원칙, 행동기준 및 규범	9, 20~21	Yes		

2. 특정표준공시	지표	GRI	페이지	외부검증	비고
경제	G4-DMA	경영접근 방식	11	Yes	
	G4-EC1	경제가치 창출과 분배	15	Yes	
경제성과	G4-EC2	기후변화로 인한 조직의 재무적 영향 및 기회 또는 위험	40, 41	Yes	
	G4-EC3	연금지도에서 사측부담 범위	29	Yes	
	G4-EC7	공공이익을 위한 투자와 서비스 제공	34, 41	Yes	
간접경제효과	G4-EC8	간접 경제 영향	16, 41	Yes	
	G4-EC9	주요 사업장에서 현지 공급업체에 지급하는 지출 비율	15	Yes	
환경	G4-DMA	경영접근 방식	40	Yes	
	G4-EN1	사용자원의 총 무게나 부피	42, 43	Yes	
	G4-EN2	재활용 자원 이용 비율	43	Yes	
	G4-EN3	조직 내 직접 에너지 소비	42	Yes	
	G4-EN5	에너지 원단위	42	Yes	
	G4-EN6	에너지 사용 절감량	42	Yes	

	지표	GRI	페이지	외부검증	비고
수자원	G4-EN8	공급원별 총 취수량	43	Yes	
	G4-EN9	취수로부터 큰 영향을 받는 용수 공급원	43	Yes	
생물 다양성	G4-EN11	생태계보호지역 및 주변지역에 관리하는 소유, 임대, 관리하는 토지	43	Yes	
	G4-EN13	보호 또는 복원된 서식지	43	Yes	
배출	G4-EN15	직접 온실가스 배출량	42	Yes	
	G4-EN16	간접 온실가스 배출량	42	Yes	
	G4-EN17	기타 간접 온실가스 배출량	43	Yes	
	G4-EN18	온실가스 배출 원단위	43	Yes	
	G4-EN19	온실가스 감축	42	Yes	
	G4-EN20	오존층 파괴 물질 배출	-	Yes	N/A
	G4-EN21	NOx, SOx 및 기타 주요 대기오염물질 배출	-	Yes	N/A
	폐수 및 폐기물	G4-EN23	형태 및 처리방법별 폐기물 배출량	43	Yes
G4-EN24		중대한 유해물질 유출 건수 및 유출량	-	Yes	N/A
G4-EN25		바젤 협약 부속서에 규정된 폐기물의 운송, 처리량 및 해외반출된 폐기물비율	-	Yes	N/A
G4-EN26		폐수배출로 인해 영향을 받는 수역 및 관련 서식지 명칭, 규모, 보호대상 및 생물다양성 가치	-	Yes	N/A
제품 및 서비스	G4-EN27	제품 및 서비스의 환경영향 저감 활동과 성과	42, 43	Yes	
규정준수	G4-EN29	환경 법규 위반으로 부과된 금액 및 제재 건수	76	Yes	0건
사회					
노동관행 및 노동권	G4-DMA	경영접근 방식	23	Yes	
사원	G4-LA1	신규 채용 및 이직자 수 및 비율	24	Yes	
	G4-LA2	상근직에게만 제공되는 혜택	26~29	Yes	
	G4-LA3	성별에 따른 육아휴직 후 복귀 비율	29	Yes	
노동관리	G4-LA4	운영상의 변화에 따른 사전 고지기간	76	Yes	30일
작업장 보건안전	G4-LA5	보건과 안전 프로그램 평가 및 개선을 돕는 노사가 공동으로 참여하는 안전 및 보건위원회로 대표되는 인력의 비율	44	Yes	
	G4-LA6	지역별 및 성별 부상, 질병, 결근률과 작업관련 사상자수	45	Yes	
	G4-LA8	노동조합과 정식 협약 대상인 보건 및 안전사항	44, 45	Yes	
훈련 및 교육	G4-LA9	종업원 유형별, 성별 1인당 한해 평균 훈련 시간	26	Yes	
	G4-LA10	지속적인 고용가능성 및 경력관리를 지원하는 기술개발 및 평생교육을 위한 프로그램	25, 26	Yes	
	G4-LA11	정기적 성과 및 경력개발 리뷰를 받은 종업원의 비율(성별, 종업원 유형별)	26	Yes	
다양성 및 차별금지	G4-LA12	성별, 나이, 소수자 등 다양성 지표에 따른 종업원과 지배기구의 구성 및 기타 다양성 관련 지표	49	Yes	
노동관행 고충 처리메커니즘	G4-LA16	노동관행에 따른 불만 수 및 공식적인 불만처리 메커니즘을 통해 해결된 수	27	Yes	
인권	G4-DMA	경영접근 방식	27	Yes	
투자	G4-HR2	인권 정책 또는 운영과 관련된 인권 지표 고려 절차에 대한 사원 총 교육 시간 (교육받은 직원 비율 포함)	57	Yes	
차별금지	G4-HR3	총 차별 건수 및 관련 조치	27	Yes	
단체교섭의 자유 및 단결권	G4-HR4	결사의 자유 및 단체협상의 자유 침해 가능성이 높은 사업분야 또는 공급업체 및 예방 조치	36, 55-58	Yes	
아동노동	G4-HR5	아동노동 발생위험이 높은 사업분야 또는 공급업체 및 아동노동 근절을 위한 조치	36, 55-58	Yes	
강제노동	G4-HR6	강제노동 발생위험이 높은 사업분야 또는 공급업체 및 강제노동 근절을 위한 조치	36, 55-58	Yes	
지역주민 권리	G4-HR8	원주민 권리 침해 건수 및 관련 조치	0건	Yes	
평가	G4-HR9	인권관련 점검 및 평가를 받는 사업장 수 및 비율	27	Yes	
인권 고충처리 메커니즘	G4-HR12	인권영향에 따른 불만 수 및 공식적인 불만처리 메커니즘을 통해 해결된 수	27	Yes	
사회					
지역사회	G4-SO1	지역사회에 대한 참여, 영향평가 및 개발프로그램을 실시한 사업의 비율	30-35	Yes	
	G4-SO2	지역사회에 상당한 잠재력을 가졌거나 또는 실질적으로 부정적 영향을 미치는 사업장	없음	Yes	
반부패	G4-SO3	부패 및 중대한 리스크로 평가된 사업장 수 및 비율	56-58	Yes	
	G4-SO4	반부패 정책 및 절차에 대한 커뮤니케이션 및 교육	56-58	Yes	
	G4-SO5	부패사건에 대한 조치	56-58	Yes	
공공정책	G4-SO6	국가별, 혜택자별 정치 기부 총 가치	-	Yes	N/A
독점 행위	G4-SO7	부당 경쟁행위 및 독점행위에 대한 법적 조치건수 및 그 결과	76	Yes	0건
제재	G4-SO8	법률 및 규제 위반으로 부과된 벌금 및 비금전적 제재 건수	58	Yes	
제품책임	G4-DMA	경영접근 방식	18	Yes	
고객 보건안전	G4-PR1	개선을 위해 보건안전 영향 평가를 고려하는 특정 제품 및 서비스 카테고리 비율	20	Yes	
	G4-PR2	제품 및 서비스의 고객 건강과 안전 관련 법규 및 자발적 규칙 위반한 사례의 횟수와 형태	76	Yes	0건
제품 및 서비스 라벨링	G4-PR4	제품 및 서비스 정보 및 라벨링과 관련된 법규 및 자발적 규칙 위반 사례의 횟수와 형태	76	Yes	0건
	G4-PR5	고객만족도 설문 조사 결과	21	Yes	
마케팅	G4-PR6	판매가 금지되거나 분쟁이 일어난 제품	76	Yes	0건
	G4-PR7	광고, 판촉, 후원 등 마케팅 커뮤니케이션과 관련된 법규 및 자발적 규칙 위반 사례의 횟수와 형태	76	Yes	0건
고객 정보보호	G4-PR8	고객 개인정보보호 위반 및 고객 데이터 분실과 관련하여 제기된 불만 건수	22	Yes	
규제	G4-PR9	제품 및 서비스 공급에 관한 법률 및 규제 위반으로 부과된 벌금액	58	Yes	



삼성화재