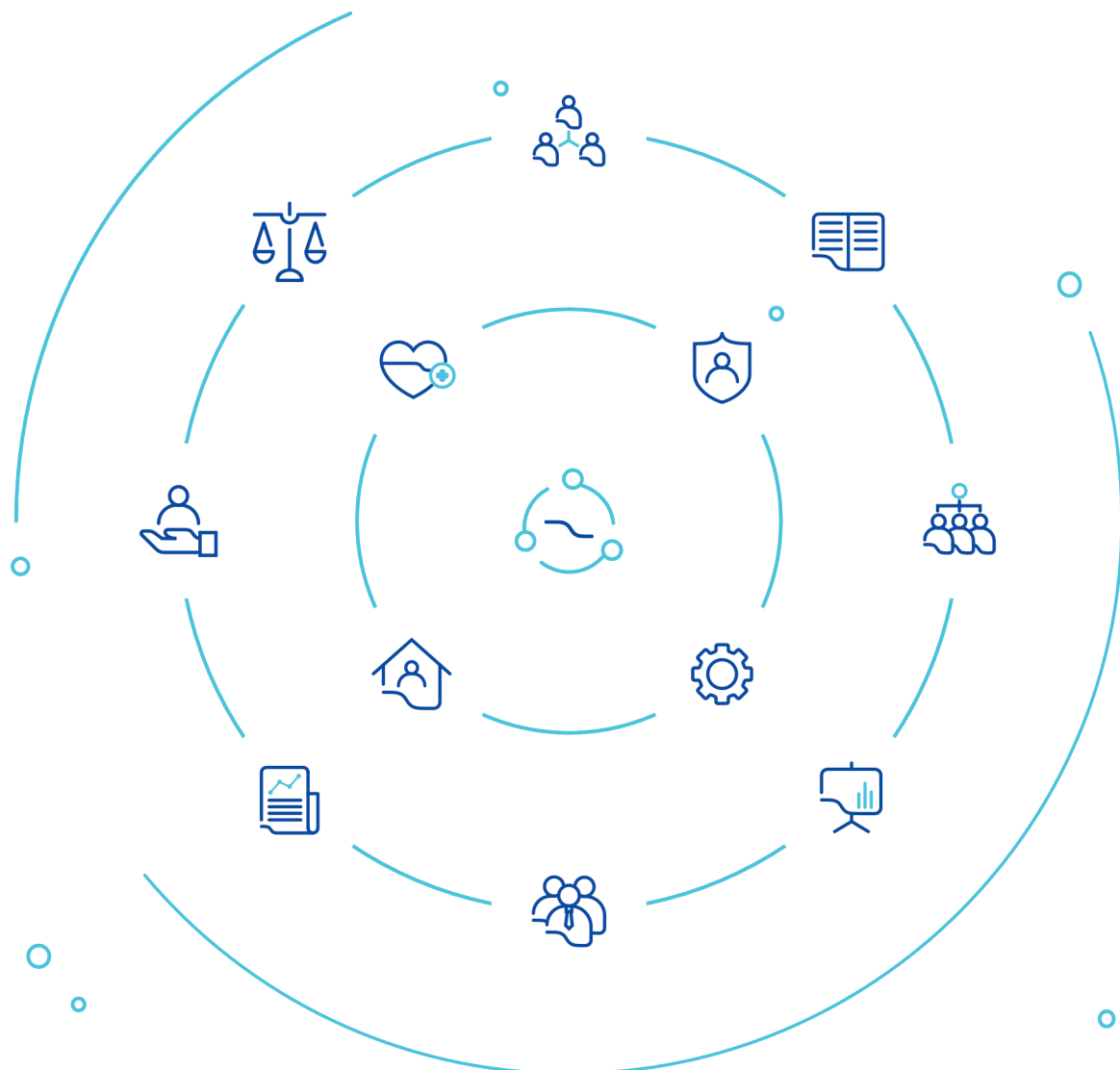


2018

삼성화재

지속가능경영보고서

Samsung
Fire & Marine Insurance
Sustainability Report



Overview		Corporate Governance		Appendix	
02	CEO Message	21	기업 지배구조	76	재무성과
04	회사소개	26	리스크 관리	88	PSI 보고서
07	삼성 가치체계	31	윤리경영	89	GRI Standards Index
08	경영성과	Sustainability Value		92	제 3자 검증의견서
12	지속가능경영 체계	37	고객중심 경영	94	온실가스 검증의견서
14	중대성 평가	44	인재 양성		
16	통합적 가치창출	54	사회 공헌		
17	경제적 가치분배	61	상생 협력		
18	삼성화재와 UN SDGs	67	환경 안전 보건		

About This Report

삼성화재는 지속가능경영 활동과 성과, 향후 목표 등에 대해 고객, 주주 및 투자자, 임직원, 협력업체, 지역사회 등 이해관계자와 공유하기 위해 매년 지속가능경영보고서를 발간하고 있습니다. 금번 보고서는 8번째 지속가능경영보고서이며, 종이 사용 감축을 위해 별도의 인쇄물 없이 PDF파일로 공개하고 있습니다.

보고기간	2017년 1월 1일부터 2017년 12월 31일까지(2018년 상반기 활동 일부 포함)
보고범위	본사 및 국내지점, 해외 법인/지점/사무소
보고지표	GRI(Global Reporting Initiative) Standards - Core
검증기관	(사) 한국사회책임투자포럼(KoSIF)
문의처	삼성화재 기획1팀 지속가능경영사무국 Tel +82-2-758-4903 E-mail yogarp.song@samsung.com

2018

삼성화재

지속가능경영보고서

Samsung
Fire & Marine Insurance
Sustainability Report



CEO MESSAGE



최영무 | 대표이사 / 사장

존경하는 이해관계자 여러분
오늘의 삼성화재가 있기까지
아껴주고 사랑해주신 것에
진심으로 감사의 말씀을 드립니다.

2017년도 글로벌 금융시장은 전반적으로 경기회복에 대한 기대감에도 불구하고 주요 선진국의 보호무역주의, 신흥국의 금융 불안 등으로 우리나라 금융시장의 변동성 또한 큰 한 해였습니다. 경영환경 측면에서도 새로운 IT기술의 확산과 각종 규제 강화 등은 우리에게 생존을 위한 끊임없는 변화와 혁신을 요구하고 있습니다.

이와 같은 국내외의 여건 속에서도 삼성화재는 2017년 RBC 비율 324%로 업계 최고 수준의 재무건전성을 유지함은 물론, 자산총액 76조 152억 원과 당기순이익 1조 553억 원이라는 사상 최대의 경영 실적을 거두었습니다. 더불어, 세계적 신용평가사인 S&P로부터 국내 민간기업 중 최고 수준인 AA- Stable 등급을 3년 연속 유지하고 있으며, 글로벌 보험 전문 신용평가사인 A.M.Best로부터는 최고 등급인 A++ Superior을 7년째 유지하고 있습니다.

삼성화재는 경제적 성과뿐만 아니라
다양한 이해관계자의 가치를 존중하며
환경·사회적 책임을 다하기 위해
끊임없이 노력하고 있습니다.
2017년에도 사회적 기여 상품 및 서비스 제공,
환경·에너지경영시스템 운영, 사회 공헌사업 진행 등
다양한 활동을 추진하였습니다.

이러한 노력을 인정받아
DJSI World(다우존스 지속가능경영 월드지수)에
4년 연속으로 편입되었으며 DJSI 평가에서
글로벌 보험사 중 환경 부문 5위 및
2018년 평창동계올림픽 지속가능성파트너로
선정되는 등 성과를 시현하였습니다.

특히, 2018년 6월
‘더 나은 삶을 위한 좋은 보험회사’ 라는
(Good Insurance Company for Better Life)
새로운 2023 비전을 설정하고, 경제적 성과뿐만 아니라
고객, 주주, 임직원, 지역사회 및 협력업체 등
다양한 이해관계자들에게 긍정적 영향을 미치는 것을
목표로 지속적으로 노력하고자 합니다.

삼성화재는 2018년 더 좋은 회사가 되기 위해
다음과 같은 노력을 기울일 것입니다.

첫째, 삼성화재는 항상 고객과 함께 하겠습니다.
삼성화재는 고객의 가치를 최우선으로 삼고 고객에게
진정한 안심과 감동을 주는 동반자가 되겠습니다.

**둘째, 끊임없는 도전과 혁신으로 새로운 가치를
창출하는 글로벌 일류 보험사가 되겠습니다.**
고객에게 꼭 필요한 새로운 상품과 서비스를 개발하는
한편, 미래의 성장동력을 적극적으로 발굴하여
보험 산업을 선도하겠습니다.

**셋째, 공존의 가치를 기반으로 사회 및 협력 파트너와 같이
성장하는 사회친화적 기업이 되겠습니다.**
상호 신뢰와 공존의 가치를 기반으로
협력업체와는 상생 관계를 구축하고,
소외된 이웃들의 꿈과 희망이 계속 이어질 수 있도록
따뜻한 나눔을 실천하겠습니다.

**마지막으로, 전략적인 지속가능경영을 실천함으로써
공유가치가 확산될 수 있도록 노력하겠습니다.**
UN이 제시한 17개 지속가능발전목표와
당사의 지속가능경영 활동을 연계해서 추진함은 물론,
보험회사로서의 보유 역량을 적극적으로 활용하여
환경·사회적 공유가치가 모든 이해관계자에게
효과적으로 확산될 수 있도록 노력하겠습니다.

이해관계자 여러분,
올해로 여덟 번째 발간되는 지속가능경영보고서가
삼성화재의 지속가능경영 성과와 실천의지를 전달하는
소통 채널이 되기를 기대합니다.
앞으로도 이해관계자 모두의 미래를 풍성하게 하는
더 좋은 회사가 되기 위해 끊임없이 노력하겠습니다.

감사합니다.

2018 . 06

삼성화재해상보험주식회사
대표이사 / 사장 **최영무**

崔泳武

회 사 소 개

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

기업 개요

기업명	삼성화재해상보험주식회사
업종	손해보험업
설립일	1952년 1월 26일
대표이사	최영무
본사 위치	서울특별시 서초구 서초대로 74길 14
임직원 수	5,730명(남자 : 3,267명, 여자 : 2,463명 / 2017. 12. 31 기준)
홈페이지	www.samsungfire.com

비전 2023

고객

최고의 상품과
서비스를 통해
고객에게
안심을 제공하는
Life Care Platform

임직원

활발한 소통과
도전이 장려되고
자기주도적 실행을 통해
회사와 임직원이
함께 성장하는
좋은 일터

주주/투자자

지속가능한 성장으로
시장을 초과하는
주주가치 창출 기업

지역사회/협력업체

지역사회 및 협력 파트너와
함께 소통하고 동반 성장하는
사회친화적 기업



자회사 현황

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%
삼성화재서비스손해사정	대한민국 서울	1996.01.30	손해보험서비스업	100%
삼성화재애니카손해사정	대한민국 서울	1998.10.15	손해보험서비스업	100%
삼성화재금융서비스보험대리점	대한민국 서울	2016.03.16	보험대리업	100%

* 해외거점으로 총 11개국, 6개 법인, 8개 지점, 7개 사무소를 운영하고 있습니다.

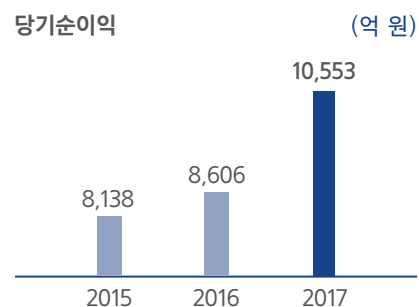
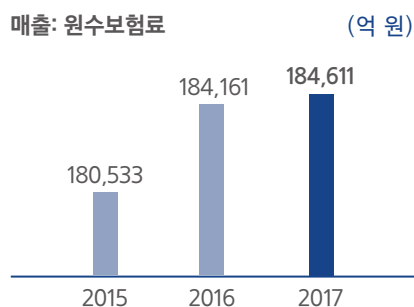
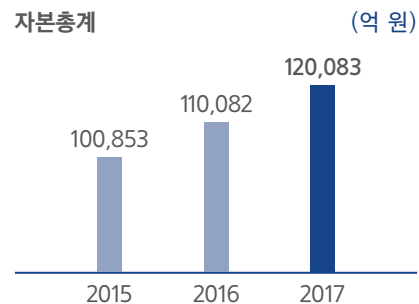
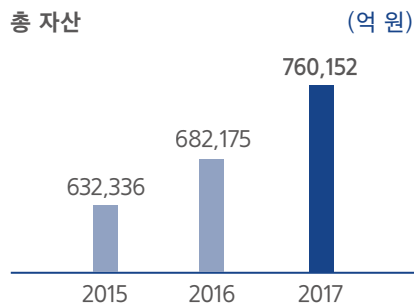
조직 현황

5본부, 3실, 19사업부, 33팀

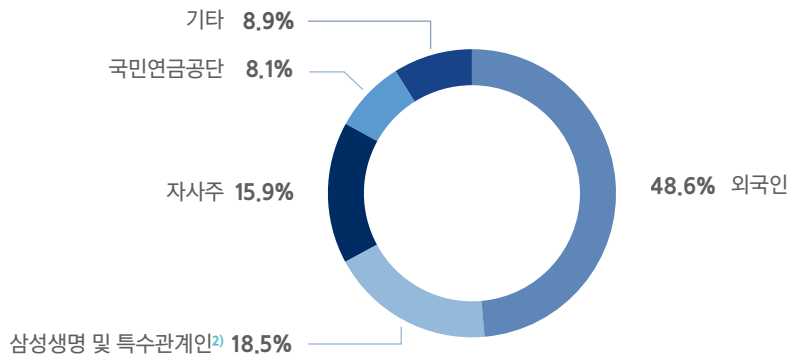
개인영업본부, 일반보험본부, 자동차보험본부, 자산운용본부, 전략영업본부, 기획실, 경영지원실, CPC^주전략실, 인사팀, 준법지원팀, 감사위원회, CISO 등

주) CPC : Customer — Product — Channel

주요 재무 실적



주주 구성



삼성화재의 발행주식 총 수는 2018년 3월 31일 기준으로 47,374,837(보통주)주입니다. 5% 이상 보유 주주는 삼성생명보험과 정부 소속 보건복지부 국민연금공단으로, 삼성생명은 보유주식 7,099,088주로 전체 주식의 14.98%를, 국민연금공단¹⁾은 보유주식 3,838,008주로 전체 주식의 8.10%를 보유하고 있습니다. 삼성화재의 특수관계인 중에서 직접적으로 삼성화재 주식 5%를 초과하여 보유하고 있는 사람은 없습니다. 또한, 삼성화재는 단기적인 성과주의를 지양하고 주주가치 증대 및 장기적인 성과추구를 통한 기업가치 증진을 위한 여건을 갖추기 위해 노력합니다.

주1) 대한민국 공기업, 공공기관은 관련 법에 의거하여 해당 기관자산의 안정적인 증식을 위한 목적으로 주식투자, 채권매입, 은행예치 등으로 여유자금을 운용하고 있습니다.

주2) 안민수 전 대표이사(2018년 3월 퇴임), 의결권 있는 주식 2,000주 포함

주요 상품 및 서비스

분류	주요 상품	
일반보험	화재	주택, 일반, 사업장 화재보험
	해상, 항공	선박, 항공, 적하보험
	특종	기술, 상해, 배상책임보험 등
장기보험	건강 / 실손 / 치아	태평삼대, NEW 새시대 건강파트너, 실손의료비보험, 치아보험 덴탈파트너, 건강을 지키는 당뇨케어 등
	통합	모두모아 건강하게
	운전자 / 상해	안전운전 파트너, 안심동행
	재물	살다보면, 행복한 우리집 만세
	저축 / 개인연금	수퍼세이브, 아름다운 생활II
자동차보험	애니카, 애니카 다이렉트	
대출	보험계약 대출, 자동차 구입자금대출, 다이렉트 담보대출 등	
서비스	삼성화재멤버십서비스, 애니카서비스, 자녀케어서비스, 헬스케어서비스 등	

2017 주요 수상 내역

수상 월	내용	주관
1	2017 지속가능경영 연감 2년 연속 Silver Class 선정	로베코샘(RobecoSAM)
7	한국서비스품질지수(KS-SQI) 자동차보험 부문 16년 연속 1위, 장기보험 부문 4년 연속 1위	한국표준협회
9	DJSI 월드지수 4년 연속 수상	로베코샘(RobecoSAM)
10	한국산업의 고객만족도(KCSI) 자동차보험 부문 20년 연속 1위, 장기보험 부문 7년 연속 1위	한국능률협회컨설팅
12	고객이 가장 추천하는 기업(KNPS) 자동차보험 부문 8년 연속 1위, 장기보험 부문 7년 연속 1위	한국능률협회컨설팅
12	국가고객만족도(NCSI) 손해보험 부문 17년 연속 1위	한국생산성본부

삼 성 가 치 체 계

삼성화재는 인재와 기술을 바탕으로 최고의 상품과 서비스를 창출하여

인류사회에 공헌하는 ‘글로벌 초일류기업’을 지향하고 있습니다.

이를 위해 ‘인재제일, 최고지향, 변화선도, 정도경영, 상생추구’를 핵심가치로 삼고 있습니다.

경영이념

인재와 기술을 바탕으로 최고의 제품과 서비스를 창출하며 인류사회에 공헌한다.

핵심가치



인재제일



최고지향



변화선도



정도경영



상생추구

경영원칙

01. 법과 윤리를 준수한다

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

02. 깨끗한 조직문화를 유지한다

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

03. 고객·주주·종업원을 존중한다

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

04. 환경·안전·건강을 중시한다

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

05. 글로벌 기업시민으로서 사회적 책임을 다한다

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

적용 대상

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

경영원칙의 활용

- 경영원칙을 업무에 적용할 때, 해석상 기준이 명확하지 않을 경우 해당 임원과 협의하고, 중요 사안은 준법감사인 및 경영원칙 실천위원회에 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 해당 임원 및 준법감사인에게 보고한다.

경 영 성 과

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

사업 실적

개요

2017 회계연도는 미국, 일본 등 주요 선진국의 경기 회복세가 확산되면서 금리 상승 구간에 진입하는 등 전반적인 거시지표가 회복하는 모습을 보였습니다. 이러한 경영 여건 속에서 삼성화재는 수익성 제고와 내실 성장의 노력을 지속하여 건실한 경영 성과를 거두었습니다. 2017 회계연도 원수매출은 18조 2,303억 원으로 전년대비 0.3% 성장하였습니다. 미래 수익 기반 강화를 위한 IT 시스템 구축 투자 등 사업비 집행에도 불구하고, 실적 개선에 힘입어 당기순이익은 전년대비 24.0% 개선된 1조 429억 원을 기록하였습니다. 또한, 보험사의 재무 건전성을 나타내는 지급여력비율(RBC)은 최근 당국의 자본규제 강화 기조에도 불구하고, 324.5%를 기록하여 업계에서 가장 우량한 자본력을 유지하고 있으며, 세계적인 신용평가기관인 S&P로부터 'AA- Stable'를 받았으며, A.M.Best로부터 'A++ Superior'의 신용 등급을 받아 세계 최고 수준의 재무 건전성을 인정 받았습니다.

손익부분

2017 회계연도 원수보험료는 전년대비 0.3% 증가한 18조 2,303억 원이었으며, 경과보험료는 1.6% 증가한 17조 6,901억 원을 기록하였습니다. 보험영업이익은 적자가 대폭 감소한 -5,109억 원을 기록하였으며, 투자영업이익은 18.6% 증가한 2조 15억 원을 기록하였습니다. 이에 따라 2017 회계연도 당기순이익은 1조 429억 원으로 전년대비 24.0% 성장하였습니다. 또한, 삼성화재는 지속적인 주주환원정책 강화를 추진하여 2017년 주당 현금배당금을 10,000원으로 결정하였으며, 배당성향은 지난해 대비 10.2%p 상승한 40.4%를 기록하였습니다. 삼성화재는 배당성향을 점진적으로 상향할 예정이며, 향후 장기적인 주주가치 제고에 주력할 계획입니다.

요약 손익 계산서

(단위 : 억 원)

구분	2016	2017	증가율(%)
원수보험료	181,830	182,303	0.3
경과보험료	174,058	176,901	1.6
보험영업이익	-5,679	-5,109	N/A
투자영업이익	16,883	20,015	18.6
영업이익	11,205	14,906	33.0
영업외이익	-268	-788	N/A
세전이익	10,937	14,117	29.1
당기순이익	8,409	10,429	24.0

* K-IFRS 별도 재무제표 기준, 이하 동일 적용

보험 종목별 실적

장기보험 원수보험료는 전년대비 0.2% 증가한 12조 973억 원을 기록하였습니다. 이는 저축성 신계약 디마케팅 및 보장성 신계약 판매 확대, 그리고 유지율 개선 등의 수익성 중심 영업 활동이 반영된 결과입니다. 자동차보험은 인터넷 채널이 고성장하며 주요 채널로서의 입지를 굳건히 하였으나, 대면채널의 성장세 둔화로 인하여 전년과 유사한 4조 8,036억 원을 기록하였습니다. 그러나 실질적인 손익에 기여하는 경과보험료는 5.2% 성장한 4조 5,916억 원을 기록하며 수익성 개선에 일조하였습니다. 일반보험 원수보험료는 전년대비 2.0% 증가한 1조 3,294억 원을 기록하였습니다. 이는 수익성 중심 보유 확대 전략에 따라 보유율이 전년대비 0.8%p 증가한 70.1%로 확대한 것에 기인하였으며, 경과보험료 또한 보유율 확대 정책으로 5.9% 성장하였습니다.

보험 종목별 원수보험

(단위 : 억 원)

구분	2016		2017		증가율(%)
	금액	비중	금액	비중	
장기	120,768	66.4	120,973	66.4	0.2
신계약 ^{주)}	2,491	1.4	1,960	1.1	-21.3
계속보험료	118,277	65.0	119,013	65.3	0.6
자동차	48,035	26.4	48,036	26.3	0.002
일반	13,027	7.2	13,294	7.3	2.0
합계	181,830	100.0	182,303	100.0	0.3

주) 신계약: 일시납 제외

전체 합산비율은 손해율 개선에 힘입어 전년대비 0.1%p 개선된 102.9%를 기록하였습니다. 일반보험 손해율은 전년대비 2.0%p 개선된 71.7%를 기록하였으며, 장기보험 또한 1.2%p 개선되어 85.1%를 기록하였습니다. 실질적인 언더라이팅(보험계약의 인수여부를 판단하는 심사)지표라 할 수 있는 순위험손해율은 실손 손해율 개선에도 불구하고, 고액사고 등으로 인하여 1.2%p 상승한 80.2%를 기록하였습니다. 자동차보험은 0.3%p 개선된 80.6%를 기록하였는데, 이는 인터넷 채널을 통한 우량고객 유입 및 언더라이팅 강화에 기인합니다.

보험 영업 효율 - IFRS

(단위 : %)

구분	2016	2017	증감(%p)
손해율	84.0	82.9	-1.1
일반	73.7	71.7	-2.0
장기 ¹⁾	86.3	85.1	-1.2
자동차	80.9	80.6	-0.3
사업비율 ²⁾	19.0	20.0	1.0
일반	24.1	24.5	0.4
장기	18.9	20.3	1.4
자동차	17.9	18.1	0.2
합산비율	103.0	102.9	-0.1

주1) 장기손해율 = (장기보험 영업발생 손해액 + 저축 관련 손해액) / 전체 경과보험료

주2) 사업비율 = (실제사업비 - 이연사업비 - 출재수수료) / 전체 보유보험료

2017 회계연도 사업비율은 전년대비 1.0%p 상승한 20.0%를 기록하였습니다. 이는 수익성 기반 성장전략에 따라 보장성 중심 영업을 지속 추진하면서 신계약비 추가상각 등 판매비가 전년대비 0.4%p 증가한 데 기인합니다. 또한, 일반보험 우량계약 보유 확대에 따른 출재수수료 감소 등으로 사업비 차감항목인 수입경비가 0.1%p 감소하였습니다.

항목별 사업비율 - IFRS

(단위 : %)

구분	2016	2017	증감(%p)
인건비	3.3	3.6	0.3
판매비 ¹⁾	10.5	10.9	0.4
유지비	5.9	6.2	0.3
수입경비 ²⁾	-0.8	-0.7	0.1
합계	19.0	20.0	1.0

주1) 신계약비 및 수급비, 대리점수수료, 신계약비 상각비

주2) 출재수수료, 출재이익수수료 등

투자영업이익은 전년대비 18.6% 증가한 2조 15억원을 기록하였습니다. 글로벌 금리 상승 구간 진입에 따라 이자소득은 소폭 증가하였으며, 보유 중인 삼성전자 배당 상향으로 인해 배당이익 또한 증가하였습니다. 부동산 매각이익은 을지로 사옥 매각이익으로 인해 전년대비 1,621억원 증가하였습니다. 그리하여 투자이익률은 0.2%p 상승한 3.3%를 기록하였습니다.

투자영업이익

(단위 : 억 원, %)

구분	2016		2017		증가율	
	이익	이익률	이익	이익률	이익(%)	이익률(%p)
현금·예금	91	0.8	117	1.0	28.6	0.2
주식	820	1.7	1,887	3.0	130.1	1.3
채권	9,487	3.3	8,947	3.0	-5.7	-0.3
대출	5,901	3.7	6,678	3.5	13.2	-0.2
외화유가증권	830	2.8	1,050	3.9	26.5	1.1
부동산	1,083	9.0	2,704	31.3	149.7	22.3
재산 관리비	1,330	-	1,367	-	-	-
합계	16,883	3.1	20,015	3.3	18.6	0.2

주주가치 제고

공정공시

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

주주, 투자자와의 소통

삼성화재는 주주 및 투자자의 이해와 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 실적 자료를 신속하게 제공하고 있습니다. 또한, IR활동을 통해 수집된 주주 및 투자자들의 의견은 경영진에게 보고 및 사내 부서와 공유하여 회사 경영에 반영될 수 있도록 노력하고 있습니다.

글로벌 신용등급 평가

삼성화재는 탁월한 자본력, 안정적인 영업성과, 견실한 리스크관리 역량 등을 인정받아 세계 최대 보험회사 전문 신용평가기관인 A.M.Best로부터 평가체계상 최고 등급인 「A++ Superior」를 7년 연속 획득하였으며, 글로벌 신용평가기관인 S&P로부터 「AA- Stable」를 획득하여 국내 민간기업 중 최고 신용등급을 유지하였습니다.

배당 현황

구분	주식의 종류	2015	2016	2017
주당액면가액(원)		500	500	500
(연결)당기순이익(백만원)		811,245	857,962	1,052,737
(별도)당기순이익(백만원)		782,714	840,911	1,042,872
(연결)주당순이익(원)		18,384	20,175	24,764
현금배당금총액(백만원)		221,446	259,322	425,109
주식배당금총액(백만원)		-	-	-
(연결)현금배당성향(%)		27.3	30.2	40.4
현금배당수익률(%)	보통주	1.6	2.2	3.7
	우선주	2.7	3.3	5.5
주당 현금배당(원)	보통주	5,150	6,100	10,000
	우선주	5,155	6,105	10,005

* 주당순이익은 보통주 기본주당순이익, (연결)당기순이익은 지배기업주주지분순이익

지속가능경영체계

비전

더 나은 삶을 위한 좋은 보험회사 Good Insurance Company for Better Life				
--	--	--	--	--

구분	지속가능경영 전략	주요 소통채널	이해관계자별 이슈	반영 현황
고객	최고 보험서비스와 최상 네트워크로 안심 제공	- 고객패널 만족도 조사 - 고객불만 접수 및 피드백(VOC) - SNS	- 고객중심 경영활동 - 소비자보호강화 - 고객정보보호	- 삼성화재멤버십 운영 - 외제차 안심케어센터 확대 운영 - 소비자보호센터 및 소비자보호위원회 운영 - 전산망 분리 등 보안관리체계 강화
주주/투자자	지속적인 기업가치 증대로 주주 이익 보호	- 주주총회 컨퍼런스 - 기업설명회(NDR), 정기미팅 - 공시	- 주주가치 제고 - 커뮤니케이션 강화 - 공정한 가치 배분	- 배당성향 확대(30.2% → 40.4%) - 결산설명회 - IR미팅 - 이해관계자별 가치분배
임직원	글로벌 금융전문가로의 성장기회 제공	- 평의원협의회 - 만족도 조사 - 고충처리제도 - 소통해봄 (사내인트라넷)	- 일과 삶의 균형 - 인재 육성 - 임직원 소통강화	- 수요일, 금요일 전산 셧다운 (PC off) - 삼성화재 사내대학 운영 및 전문가격증 지원 제도 - CEO 현장방문 - 간담회 등 소통활동 확대
협력업체	상호 신뢰를 바탕으로 동반성장 추구	- 간담회 - 사내게시판 - Partner's Day 행사	- RC경쟁력 강화지원 - 커뮤니케이션 강화 - 불완전판매 최소화	- Pride Club - 모바일 지원시스템 - CEO-RC 간담회 - 고객만족대상 - 컴플라이언스 매니저 배치 및 매월 모니터링
지역사회	글로벌 기업시민으로서 사회적 환경적 책임 수행	- NGO회의 - 사회공헌위원회 - 만족도 조사	- 소외계층 지원 활동 - 선진교통안전문화 - 환경영향 최소화	- 지속적인 사회 공헌사업 전개 - 교통안전 세미나 운영 - Eco-office - 지구촌 전등끄기 행사 참여

지속가능경영위원회 운영

삼성화재는 사회적 책임경영 추진 가속화를 위해 CEO(위원장)가 직접 참여하는 지속가능경영위원회를 2012년에 설치하여 운영하고 있습니다. 위원회의 구성원은 CEO, CFO, 기획실장, CPC전략실장, 인사팀장, 준법감시인 및 지속가능경영사무국장 등 총 7인으로 구성되어 있습니다. 2017년 지속가능경영위원회는 1회 개최되었으며, 지속가능경영 현황 및 성과, 최근 지속가능경영 관련 동향, 향후 추진방향 및 과제, UN 지속가능발전목표(SDGs)등이 주요 안건으로 논의되었습니다.

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 DISCLOSURE INSIGHT ACTION	전세계 주요 상장기업을 대상으로 기업의 온실가스 감축 대응활동을 평가하고 관련 내용의 보고서를 투자자들에게 제공하고 있는 글로벌 비영리 기구입니다. 삼성화재는 2010년부터 기관투자자이자, 정보제공자로서 탄소정보 공개활동에 참여하고 있습니다.

UN SDGs(UN Sustainable Development Goals)

2015년 9월, UN총회에서는 새천년개발목표(MDGs, Millennium Development Goals, 2000~2015년)의 후속으로 2030년까지 전세계가 지속가능한 발전을 위해서 달성할 새로운 목표인 SDGs(Sustainable Development Goals, 2016-2030년)를 채택하였습니다. SDGs는 모든 국가의 지속가능한 발전을 위해 정부, 기업, 시민사회 등이 모두 참여하여 17개의 추진 목표와 169개의 세부 목표로 구성되어 있습니다. 삼성화재는 글로벌 기업시민으로서 SDGs의 목적 이행을 위하여 당사의 지속가능경영 활동과 연계하여 추진할 것입니다.

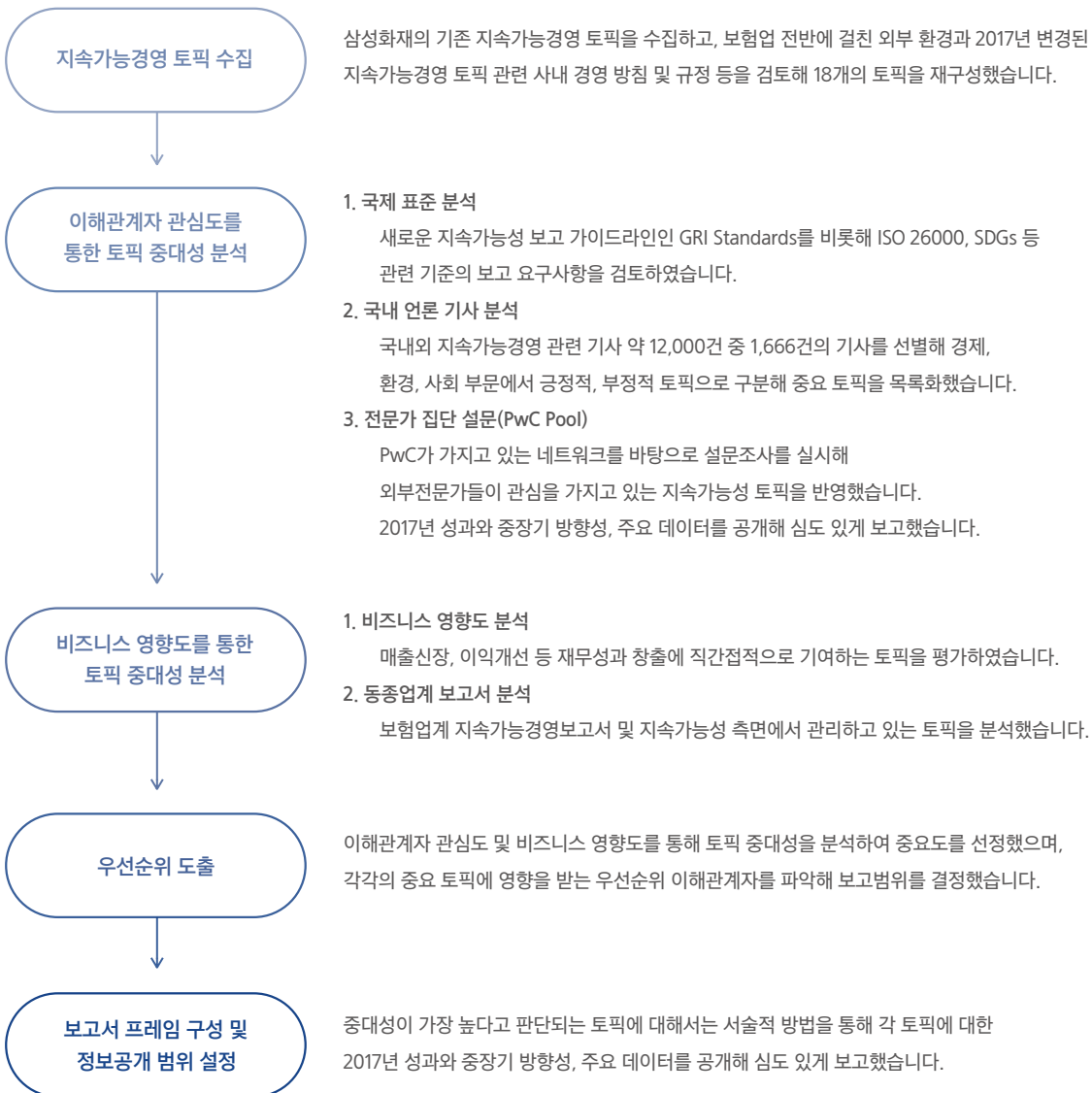


- | | | |
|--------------------|--------------------------|---------------------------|
| 1. 모든 형태의 빈곤해소 | 8. 경제성장, 완전고용 양질의 일자리 증진 | 13. 기후변화의 해결 |
| 2. 기아 근절 | 9. 사회기반시설 구축 | 14. 해양자원 보존 |
| 3. 건강한 삶과 복지 증진 | 10. 불평등 완화 | 15. 생태계 보호 |
| 4. 양질의 교육 보장 | 11. 지속가능한 도시 및 거주지 조성 | 16. 정의로운 사법제도 확립 |
| 5.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

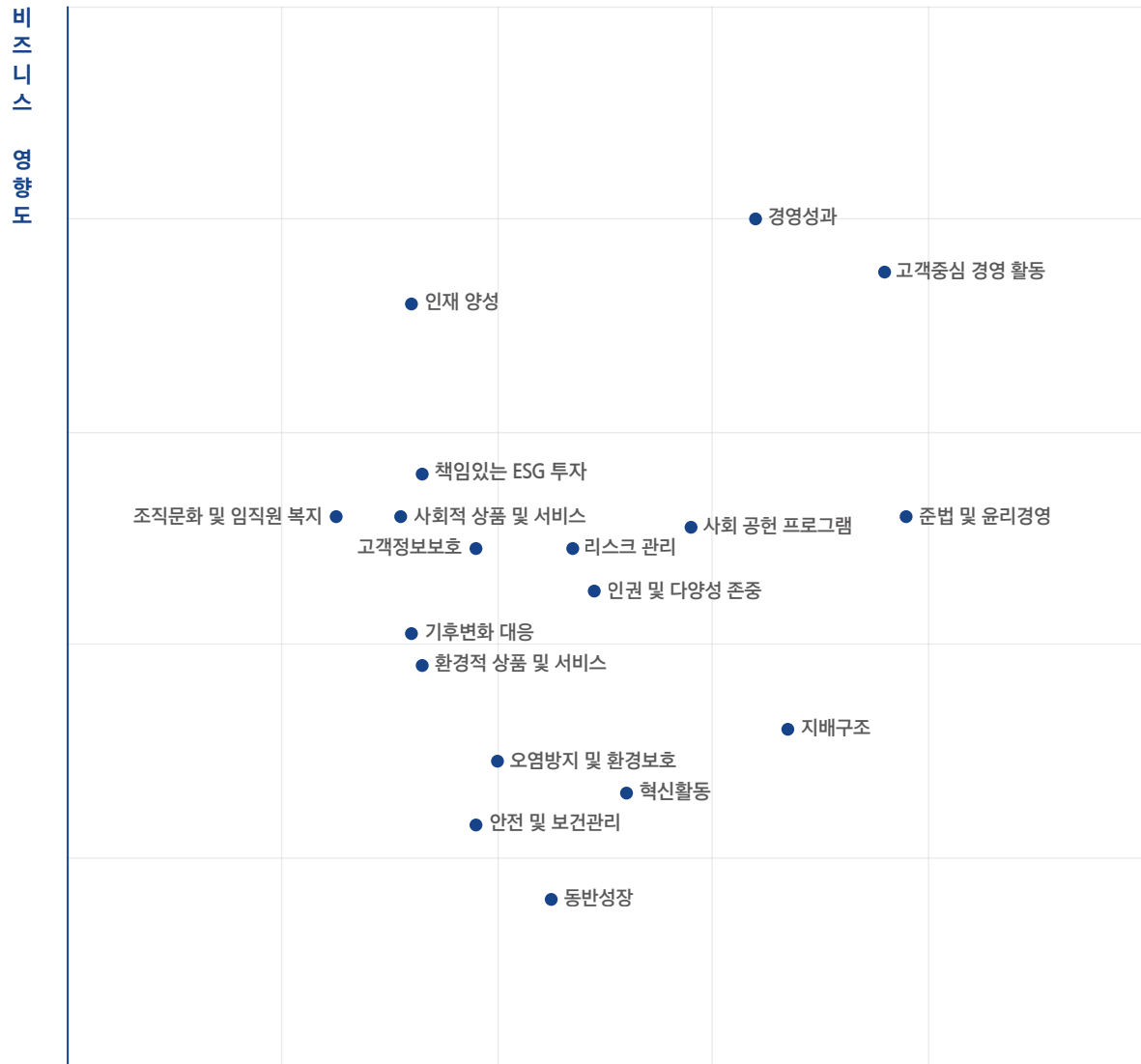
중 대 성 평 가

삼성화재는 GRI 가이드라인에서 제시하는 방법에 의거하여 경영환경을 둘러싼 다양한 토픽 중 영향력이 크고, 이해관계자의 관심도가 높은 토픽을 중심으로 지속가능경영보고서를 작성하고 있습니다. 뿐만 아니라 국제 표준 (GRI Standards, SDGs, ISO 26000)과 국내외 보험사, 미디어 분석, 이니셔티브 및 전문가의 의견 등을 기반으로 중요 토픽을 선정하였습니다. 선정된 토픽들은 지속가능경영사무국의 내부 검토와 경영진의 최종 확정을 통해 도출하였습니다.

중대성 평가 절차



중대성 평가 결과



이해관계자 관심도

중요 토픽

5대 토픽	내부	외부				페이지
	임직원	고객	주주/투자자	협력업체	지역사회	
고객중심 경영 활동		●				37~43
경영성과			●			5, 8~11, 76~87
준법 및 윤리경영	●	●	●	●	●	31~35
사회 공헌 프로그램					●	54~60
인재 양성	●					44~48

통합적 가치 창출

삼성화재는 경영전략을 수립함에 있어서 재무성과뿐만 아니라 국가경제 발전에 기여, 사회성숙에 대한 시민사회의 기대에 부응, 환경보호 등 다양한 요소를 복합적으로 고려해야함을 인지하고 있습니다. 지속가능경영을 추구하는 삼성화재는 더 나은 삶을 위한 좋은 보험회사가 되고자, 기업이 사회적으로 미치는 다양한 긍정 또는 부정 영향을 적극적으로 관리하고자 합니다. 이에 삼성화재는 이해관계자와 함께 성장하고 발전하는 사회 구성원으로서 2017년 동안 경제, 세금, 사회, 환경 측면에서 발생시킨 영향력을 삼일PwC의 Total Impact Measurement and Management(TIMM) 방법론을 활용하여 집계 또는 환산하였으며, 그 결과를 지속가능성보고서를 통해 공개하였습니다.



주1) 회사가 자체적으로 소각 또는 매립한 폐기물에 한정된 것으로 해당 내용 없음
 주2) 종업원을 위해 납부한 건강보험, 연금보험, 고용보험, 산업재해보상보험료의 합
 주3) 법인세를 제외한 영업활동과 관련하여 납부한 각종 세금과 공과금의 합

측면

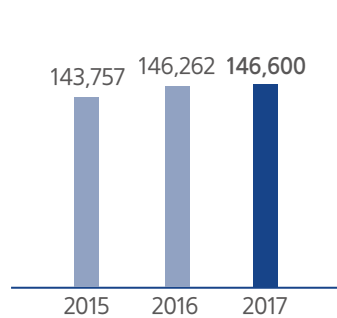
Economic	현재 또는 미래의 GDP에 미칠 수 있는 영향
Tax	세금을 통하여 공공재정에 미칠 수 있는 영향
Social	사회구성원의 삶에 미칠 수 있는 영향
Environmental	자연환경에 미칠 수 있는 영향

* 참고 자료: 삼성화재 사업보고서(제 68기), 대한민국 국가통계(통계청), 한국은행 산업연관표, 한국환경정책평가연구원 통계적인간의 생명가치(VS)

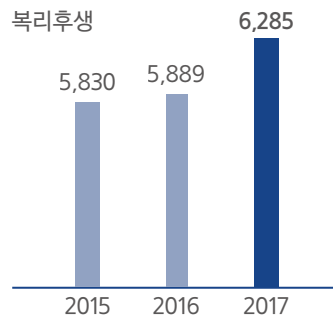
경제적 가치 분배

삼성화재는 2017년 총 19조 3억 원의 경제적 가치를 이해관계자들에게 분배하였습니다.

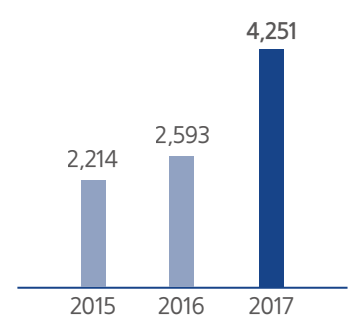
고객 (억 원)
고객을 위한 보험금 등



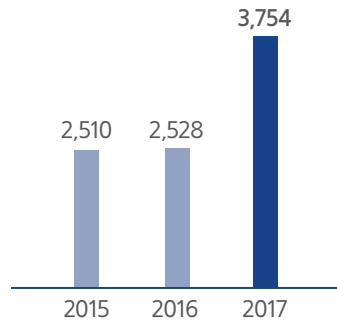
임직원 (억 원)
급여, 퇴직급여 및
복리후생



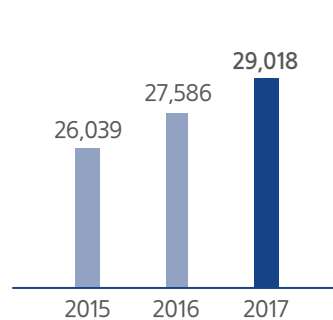
주주/투자자 (억 원)
주주를 위한 배당금



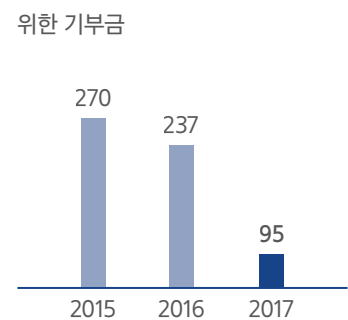
정부 (억 원)
법인세 비용



협력업체 (억 원)
보험판매를 위한 비용



기부금 (억 원)
지역사회 발전을
위한 기부금



삼성화재와 UN SDGs

삼성화재는 UN 지속가능발전목표(SDGs) 달성에 기여하기 위해 노력하고 있습니다. UN 지속가능발전목표란, 2015년 9월 UN 회원국들이 모여 2030년까지 모든 국가가 지속가능한 사회를 만들어갈 수 있도록 합의한 국제적 약속으로 17개 목표와 169개 세부목표로 구성되어 있습니다. 삼성화재는 UN 지속가능발전목표 달성에 기여하고 있으며, 앞으로도 UN 지속가능발전목표의 달성을 위한 활동들을 지속해나갈 예정입니다.

주요 토픽	SDGs 세부 목표	2017년 주요 활동 및 성과	페이지
지배 구조	 (16.6) 모든 수준에서 효과적이고 투명하며 책임 있는 제도를 개발한다.	• 이사회 내 사외이사 비율 57% • 이사회 의장과 대표이사 분리	21
리스크 관리	 (17.14) 지속가능 발전을 위한 정책 일관성을 강화한다.	• 사업연속성관리 국제표준인 ISO 22301 취득(2018년 1월)	29
윤리 경영	 (16.5) 모든 형태의 부정부패와 뇌물수수를 대폭 감소시킨다.	• 준법보안담당자 245명을 활용한 매월 현장 컴플라이언스 교육과 점검 • Compliance Manager의 영업현장 배치를 통해 상시 점검 체계 운영 • 2017년 대외기관에 의한 제재 발생 건 전무	32~35
고객 중심 경영	 (8.10) 모두를 위한 은행, 보험, 금융 서비스 접근을 장려하고 확대될 수 있도록 국가별 금융기관의 역할을 강화한다.	• 손해보험 업계 최초 '고객 패널' 제도 도입, 2005-2017년간 총 710개 과제 수행 • 고객권익보호위원회, 2009-2017년간 총 89회 심의 운영 • 외제차 안심케어센터 3개소(천안, 청주, 울산) 추가오픈 • 한국장애인인권포럼 산하 기관 주관 '웹 접근성 우수 인증' 획득 갱신 • '본인 인증절차 없는' 모바일 VOC 접수 채널 추가 • ERP 기반의 차세대 IT 시스템 구축 • 보험사기 방지시스템(IFDS)운영 • NCSI, KCSI, KS-SQI 국내 3대 기관의 고객만족도 조사 1위 기록 • 금융소비자보호 실태 평가 대상 보험사 중 최다 양호 등급 획득	38~43
인재 양성	 (4.4) 2030년까지 취업, 양질의 일자리, 기업활동을 위해 필요한 기술을 보유한 청소년과 성인 수를 대폭 늘린다.	• 글로벌 보험금융 인자 육성을 위한 인재양성체계(SFMI University)와 역량개발제도(IDP) 운영 • 산학연계형 빅데이터 아카데미와 계리 아카데미 등 직무 전문가 양성 교육 프로그램 운영 • 지역전문가 6개국 10명 파견, GFP 우수직원 3개 법인 4명 파견, GFP 글로벌 기업 4개사 5명 파견 • 퇴직(예정)임직원 72명 대상 전직 지원 프로그램 실시, 총 22명 재취업 성공	47, 48, 53
	 (4.7) 2030년까지 지속가능발전 및 생활양식, 인권, 성평등, 평화와 비폭력 문화 확산, 세계시민의식, 문화다양성 존중에 기여하는 교육을 통해 모든 학습자들이 지속가능발전을 증진하기 위한 지식과 기술을 습득할 수 있도록 한다.	• 연 1회 이상 전체 임직원 대상 인권 교육 및 성희롱 예방 교육 실시 • 인사, 성희롱, 언어폭력, 음주 관련 상담 창구 운영으로 80건 고충 처리	49
	 (5.4) 국가별 상황에 맞춰 공공서비스, 사회기반시설, 사회보호정책, 가정 내 책임 공유 촉진을 통하여 무급 돌봄 노동 및 가사노동에 가치를 부여하고 중요성을 인식한다.	• 모성보호 전담 창구 신설 및 운영 • 직장 보육시설 총 3개소(서초1, 서초2, 서소문) 운영	52
사회 공헌	 (16.2) 아동 학대와 착취, 인신매매 등 모든 형태의 폭력 및 고문을 종식한다.	• SNS 채널 활용 실종아동찾기 캠페인 실시로 '제 11회 실종아동의 날' 행사에서 보건복지부 장관 표창 수상	41
	 (3.6) 2020년까지 세계적으로 도로 교통사고로 인한 사망 및 상해를 절반으로 줄인다.	• 국내 최초 교통안전 전문 민간 연구소인 '삼성교통안전문화연구소' 운영 • 국내 최초 자동차 전문 박물관인 '삼성화재 교통 박물관' 운영을 통해 어린이 대상 교통안전교육 실시	55

		(10.2) 2030년까지 연령, 성별, 장애여부, 인종, 민족, 출신, 종교, 경제 및 기타 지위와 관계없이 모든 사람의 사회적·경제적·정치적 포용을 증진하고 확대한다.	• 시각장애인 안내견 11두 분양 지원 • 음악 재능 보유 장애 청소년 정기연주회 개최, 전문적인 교육을 위한 마스터클래스 2회 진행 • 장애 이해 교육 드라마 ‘반짝반짝 들리는’ 제작 지원, 장애 인식 개선을 위한 초·중·고등학생 백일장 개최 • 소외 계층 아동 대상 친환경 안전 놀이공간 5개 조성 • 도서지역, 저소득 밀집지역 비상소화전 129개 설치 및 주민 교육 실시 • 교통사고 유자녀 지원, 순직경찰관 및 순직소방관 유자녀 지원, 저소득층 학생 공부방 지원, 저소득층 창업 지원을 위한 미소금융 운영 • 삼성화재봉사단 247개 봉사팀 활동 참여 • 임직원 재능기부를 통한 1사 1교 금융교육 실시로 1사 1교 우수 금융사 금융감독원장상 수여 • 1부서 1아동 결연에 전국 255개 부서 참여	55~59
		(8.9) 2030년까지 지역의 고유 문화와 특산품을 알리고 일자리 창출에 기여하는 지속가능한 관광을 진흥하는 정책을 개발하고 이행한다.	• 농어촌마을 일손 돕기, 임직원 대상 농산물 온라인장터 운영 등 농촌 결연 사업 지속 전개 • 1문화재 1지킴이 결연을 통해 2005년부터 경복궁 지킴이로 활동 • 줄타기(2011년 세계문화유산 지정)의 전통계승을 위해 매월 전승 지원금 후원	57, 59
		(8.10) 모두를 위한 은행, 보험, 금융 서비스 접근을 장려하고 확대될 수 있도록 국가별 금융기관의 역할을 강화한다.	• 나눔 친서민 자동차보험 특약, 장애인 복지시설 우대 종합보험 등 저소득층, 장애인, 외국인 대상 사회적 기여 보험 상품 및 서비스 제공	60
상생 협력		(8.3) 생산 활동, 양질의 일자리 창출, 기업가정신, 창의성과 혁신을 지원하고, 금융서비스에 대한 접근 확대를 포함하여 소규모 비즈니스 및 중소기업의 형성과 성장을 촉진하는 개발 지향 정책을 증진한다.	• 영업 파트너 경력별 맞춤형 교육 프로그램 시행 및 다양한 영업지원시스템 구축 • 영업, 보상 파트너 대상 연례 간담회 실시를 통한 고충청취 및 처리 • 국내 우수인증설계사 중 삼성화재 우수인증설계사가 38.4% 차지 • 블루리본^주 수상자 중 삼성화재 설계사가 42.9% 차지	63~65
환경 안전 보건		(13.3) 기후변화 완화, 적응, 영향 감소, 조기 경보 등에 관한 교육, 인식제고, 인적·제도적 역량을 강화한다.	• 자연재해 리스크 평가 툴인 GRM(Global Risk Map) 개발, 누적위험관리 및 해외 수재 사업에 활용 • 풍수해보험, 날씨보험, 신재생에너지 보험 등 기후변화와 관련된 환경 보험 상품 제공 • 환경·에너지경영시스템 구축 및 관련 국제 표준 지속 갱신 • DJSI(다우존스 지속가능경영지수)평가에서 환경 부문 글로벌 보험사 Top 5위권 진입	68~69
		(7.2) 2030년까지 전 세계 에너지 믹스에서 신재생 에너지가 차지하는 비중을 대폭 늘린다.	• 2017년 사회책임투자 총 1조 4,931억 원 중 신재생에너지 사업 및 청정 수처리 사업 투자 지속 확대	69
		(11.6) 2030년까지 공기의 질과 도시 및 기타 폐기물 관리에 특별한 주의를 기울여 도시 인구 1인당 부정적 환경 영향을 감축한다.	• 기준년도 대비 온실가스 배출량 49.3%, 단위면적당 29.0% 감축 • 대중교통 이용 장려로 국내 임직원 출장으로 발생한 온실가스 배출량 전년 대비 27.8% 감축	70~71
		(9.4) 2030년까지 높은 자원사용 효율과 청정기술 및 환경친화적 공정을 산업에 적용하며 국가별 역량에 따라 각국별 조치를 취함으로써 기존의 사회기반시설과 산업을 지속 가능하게 개선한다.	• 전년 대비 복사용지 사용량 6.2%, 인쇄용지 사용량 34.0% 감축 • 종이 소비 없는 보험 청약 시스템(보험가입 바로확인 서비스)도입으로 ‘해럴드경제 보험대상 인수테크 혁신상’과 ‘뉴스핌 스마트금융 대상’ 수상	72~73
		(8.8) 모든 노동자의 권리를 보호하고, 안전하고 안정적인 노동환경 조성을 확대한다.	• 산업재해 처리 규정 신설 • 건축물, 전기시설, 소방시설, 승강기 안전 점검, 공기, 수질 검사 정기 실시 • 임직원의 정신건강 관리를 위한 ‘마음누리’ 심리상담실 지속 운영 • 임직원 건강검진 지원, 피트니스 시설 및 진료실 지속 운영	73~74

주) 블루리본은 우수인증설계사 중 5년 연속 모집질서 위반여부, 계약유지율, 근속연수, 계약건수 등 심사를 통과한 이들에게 수여하는 상임.

C O R P O R A T E G O V E R N A N C E

기업 지배구조

리스크 관리

윤리경영



기업 지배구조

지배구조 원칙과 정책

안정적인 지배구조

삼성화재는 구성원 간의 견제와 균형을 위해, 회사의 의사결정과 업무집행을 이사회와 경영진에게 각각 별도로 위임하였고, 경영진의 업무집행 상황을 이사회에 보고하도록 하였습니다. 이사회는 경영진 견제기능의 집행을 담보하기 위해 관련 법규 등에 따라 이사회에 대표이사의 신규선임, 연임 및 해임권한이 부여되어 있습니다. 또한 이사회는 구성원은 이사는 3인 이상 9인 이하로 해야 하며, 사외이사는 이사 총수의 과반수로 하되 3인 이상이어야 합니다. 2018년 현재, 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 구성원 간의 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 사업보고서, 지배구조 및 보수체계 연차보고서에 첨부하여 공시하고 있으며, 이사회 및 이사회 내 위원회의 활동내역 등 주요 업무처리 상황을 사업보고서, 지배구조 및 보수체계 연차보고서에 공시하고 있습니다.

사업보고서	금융감독원 전자공시 시스템 http://dart.fss.or.kr
지배구조 및 보수체계 연차보고서	삼성화재 경영공시실 > 수시경영공시 https://www.samsungfire.com/CnCo_Bbs.do?method=getBbsList&BBS_ID=00000022&section=Inb
경영통일공시보고서	삼성화재 경영공시실 > 정기경영공시 https://www.samsungfire.com/publication/management/policy_01.html?section=Inb

지배구조의 특징

삼성화재 이사회는 회사의 최고상설의사결정기구로서 금융회사의 지배구조에 관한 법률 제6조 및 동법 시행령 제8조에 따른 독립성 기준에 의거하여 사외이사를 선임하고 있으며, 현재 모든 사외이사는 독립성 기준을 충족하고 있습니다. 특히, 이사회는 독립성을 확보하기 위해 2006년부터 이사회 의장을 대표이사와 분리하여 선임하고 있습니다. 특히 지배구조내부규범 제5조(이사회위원장) '①이사회 의장은 매년 이사회 결의로 사외이사 중에서 선임하고 임기는 1년으로 하되 연임할 수 있다.'를 통하여 이사회 의장을 사외이사 중에서 선임하도록 규정하고 있습니다. 또한, 전문성과 독립성을 갖춘 사외이사가 이사회 구성의 과반수를 차지함으로써 경영진에 대한 견제기능이 충실히 이행되고 있으며, 이사회 내 경영위원회, 임원후보추천위원회, 내부거래위원회, 리스크관리위원회, 보수위원회, 감사위원회 등 총 6개의 위원회를 두고 있습니다.

이 사 회 구 성 및 역 할

이사회 구성원

성명/직위	담당업무/주요경력	성별	임기
최영무 사내이사	대표이사 전) 자동차보험본부장	남	2018. 03. 23 ~ 2021. 03. 22
이범 사내이사	일반보험본부장 전) 기업영업총괄	남	2018. 03. 23 ~ 2021. 03. 22
배태영 사내이사	경영지원실장 전) 경영지원팀장	남	2018. 03. 23 ~ 2021. 03. 22
박대동 사외이사	이사회 의장 전) 예금보험공사 사장 현) 법무법인(유) 율촌 고문 현) 셀맥인터내셔널 사외이사	남	2017. 03. 24 ~ 2020. 03. 23
조동근 사외이사	내부거래위원장 전) 한국하이테크소사이어티 회장 현) 명지대학교 경제학과 교수	남	2016. 03. 11 ~ 2019. 03. 10
박세민 사외이사	리스크관리위원장 전) 한양대 법과대학 법학과 부교수 현) 보험상품위원회 제3보험 분과위원 현) 고려대 법학전문대학원 교수	남	2017. 03. 24 ~ 2020. 03. 23
김성진 사외이사	사외이사 전) 자본시장연구원 고문 겸 초빙위원 현) 법무법인(유) 화우 고문 현) 한양증권 사외이사	남	2018. 03. 23 ~ 2021. 03. 22

* 2018년 3월 말 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 리스크 관리 규정 제(개)정, 리스크 관리의 기본방침 및 대책수립, 리스크 한도의 설정 및 관리, 리스크 관리에 필요하다고 인정하는 사안 등을 의결하고 있습니다.

보수위원회

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

감사위원회

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

이사회 내 위원회 현황

구분	주요 역할	구성(사외이사수/구성원수)	위원장명(사내/사외이사 여부)
이사회	최고상설의사결정기구	4/7	박대동(사외이사)
경영위원회	회사 주요사항 의결	0/2	최영무(사내이사)
임원후보추천위원회	대표이사, 사외이사, 감사위원 후보 추천	2/3	박대동(사외이사)
내부거래위원회	계열사 내부거래 심의	3/3	조동근(사외이사)
리스크관리위원회	전사 리스크 관리	2/3	박세민(사외이사)
보수위원회	경영진 성과보상제도 운영	2/3	박대동(사외이사)
감사위원회	내부통제 등	3/3	조동근(사외이사)

* 2018년 3월 23일 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, 필요 시에는 외부전문가의 조력을 활용합니다.

이사회 활동내역

2017년에는 총 9회의 이사회가 소집되어 안전에 대한 실질적인 심의·의결을 진행하였습니다. 이사의 평균 참석률은 100%로, 2017년 3월에 개최된 정기주주총회에서 임기만료 대상인 손병조, 윤영철 사외이사 후임으로 박대동, 박세민 사외이사가 신규 선임되었습니다. 다양한 전문적 배경을 지닌 이사들이 이사회에서 활발한 토의를 진행하였고, 그 결과 2017년 한 해 동안 50건의 보고 및 의결 안건이 모두 가결되었습니다.

2017년 이사회 개최현황

개최일	주요안건	참석(참석위원수/구성원수)	비고
2017. 01. 25	서민금융진흥원 출연 등 6건	7/7	가결
2017. 02. 24	내부통제기준 개정 등 11건	7/7	가결
2017. 03. 24	이사회회장 선임 등 9건	7/7	가결
2017. 04. 03	베트남 손보사 지분투자의 건	7/7	가결
2017. 04. 28	ERP 시스템 구축 변경의 건	7/7	가결
2017. 06. 08	삼성SRA자산운용이 발행하는 수익증권 매입 등 4건	7/7	가결
2017. 09. 07	주요주주 등과의 부동산 임차거래 승인 등 4건	7/7	가결
2017. 11. 28	이사회 내 위원회 구성 등 2건	7/7	가결
2017. 12. 07	사내근로복지기금 추가 출연 등 12건	7/7	가결

자격요건

법규상의 소극적 자격요건과 전문성, 직무공정성, 윤리성·책임성, 충실성 등의 적극적 자격요건 등을 면밀히 검토하여 금융, 경제, 경영, 법률, 회계, 언론 등 관련 분야에 전문지식이나 실무적 경험을 갖춘 외부인사를 이사회 및 주주총회에 최종 임원 후보로 추천하고 있습니다. 이사회 후보 추천 시 이사회 구성원의 다양성을 확보하기 위하여 후보자의 성별, 인종, 민족, 출생지, 국가, 연령, 학력, 전문역량을 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, 김성진 사외이사는 다른 회사의 사외이사를 겸직하고 있으나, 삼성화재와의 이해상충 문제가 발생할 가능성은 낮습니다.

독립성

이사는 관련 법규에서 정하는 자격요건상의 결격사유에 해당하지 않고, 각각의 분야에서 오랜 기간 종사하여 경륜과 전문성을 인정받는 인사를 이사회 또는 임원후보추천위원회의 추천 및 승인을 거쳐 주주총회에서 선임하며, 사외이사의 경우 상법, 금융회사의 지배구조에 관한 법률 등에 따른 독립성 기준을 충족하고 있습니다. 특히, 금융사지배구조법 제14조에 따라 삼성화재가 주주와 금융소비자들의 이익을 보호하기 위하여 이사회 운영 등에 관하여 지켜야 할 구체적인 원칙과 절차를 정하기 위해 지배구조내부규범을 수립하고 있습니다.

지배구조내부규범에 따르면 이사의 독립성 보장을 위하여 제7조(사외이사의 자격요건)에서 '2. 사외이사로서 특정한 이해관계에 얽매이지 않고 전체 주주 및 금융소비자의 이익을 위하여 공정하게 직무를 수행할 수 있는 자'로 규정하고 있으며, 제9조(이사의 권한과 책임) '③이사는 이사회의 승인 없이 현재 또는 장래에 회사의 이익이 될 수 있는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 회사의 사업기회를 자기 또는 제3자의 이익을 위하여 이용하여서는 아니된다.'로 규정하고 있습니다.

1. 직무를 수행하는 과정에서 알게 되거나 회사의 정보를 이용한 사업기회
2. 회사가 수행하고 있거나 수행할 사업과 밀접한 관계가 있는 사업기회

임기

사내이사 및 사외이사 모두 최초 임기는 3년이며, 연임이 가능합니다. 사외이사의 경우에는 연임 시 임기는 3년내이며 최대 재임기간이 6년을 초과할 수 없습니다. 2018년 6월 기준 삼성화재 이사회 구성의 평균 임기는 약 13개월입니다. (최영무 사내이사 4개월, 이범 사내이사 4개월, 배태영 사내이사 4개월, 조동근 사외이사 28개월, 박대동 사외이사 16개월, 박세민 사외이사 16개월, 김성진 사외이사 4개월)

사외이사 평가

2017년 말 기준, 문효남, 조동근, 박대동, 박세민 사외이사의 이사회 및 이사회 내 위원회 참석률이 100%입니다. 삼성화재 이사회사무국 및 사외이사는 각각 이사회사무국에서 정한 평가서를 활용하여 매 결산기 종료 후 사외이사의 활동결과를 평가하고, 이사회는 사외이사의 이사회 참석률로 사외이사 활동결과를 평가하고 있습니다. 평가서의 항목은 주주의 이익 및 경영진과의 소통을 위한 노력 등 기본 역할과 전문성, 이해도, 공정성, 독립성 등의 평가내용으로 구성되어 있습니다. 2018년 2월 실시된 사외이사 평가 결과, 사외이사 모두 우수한 평가를 받았습니다.

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 산출하고, 해당 금액을 3년 이상의 기간에 걸쳐 이연 지급하고 있습니다. 변동보상액 중 상당부분을 장기성과와 연동하기 위하여 1차년도는 현금, 2차년도 후에는 주식연계 상품으로 보상합니다. 또한, 회사의 제반규정을 위반한 경우, 회사의 사업활동을 방해하거나 회사의 이익에 반하는 행동을 하는 경우, 회사에 손해를 입힌 경우, 변동보상액을 취소하거나 감액할 수 있도록 하여 보상을 조정하고 있습니다.

리 스 크 관 리

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.

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 자산운용부서와 분리 운영되어 독립성을 확보하고 있습니다. 또한, 리스크 관련 의사결정을 위해 보험부문은 일반/장기/자동차 보험 상품 위원회, 자산운용부문은 자산RM위원회, 투자심의위원회, 여신심의위원회 등을 운영하고 있습니다.

리스크관리위원회

이사회 내 소위원회로서 회사의 경영의사결정에 리스크 관리 정책을 반영하고 경영진이 리스크 관리의 중요성을 인식하게 합니다. 또한, 보험영업 및 자산운용 등에 따른 리스크를 측정하고 관리하는 문화를 회사에 확산시키는 역할을 담당하고 있으며 사내이사 1인과 사외이사 2인으로 구성되어 있습니다.

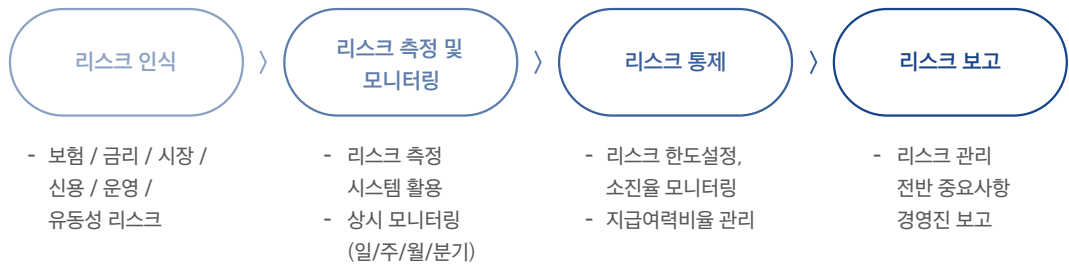
2017년도 리스크관리위원회 활동내역

일자	보고 및 의결사항
2017. 01	리스크관리규정 개정
	자산건전성분류 및 대손충당금적립 지침 개정
2017. 03	리스크관리규정 개정
	'16년 말 감독기준 및 내부기준 지급여력비율 보고
2017. 06	'17.3월 말 감독기준 및 내부기준 지급여력비율 보고
	'17.3월 위기상황분석 결과 보고
2017. 09	'17.6월 말 감독기준 및 내부기준 지급여력비율 보고
2017. 10	미국지점 부채이전계약 체결 진행 보고
2017. 12	'18년 장기보험 이율 운영(안)
	'18년 장기보험 신상품 수익성 G/L 설정
	'18년 일반보험 보유 및 재보험 전략
	재보험 운영 모니터링 및 위험전가평가 결과 보고
	'17년 파생상품 리스크관리 점검 및 '18년 거래전략 위기상황분석 결과 보고

리 스 크 관 리

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 재보험 전략 수립 및 운용	- VaR(Value at Risk) - ReMetrica - RAFM(Risk Agility Financial Modeler)
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 Target 설정	- VaR - ALM
시장리스크	금리, 주가, 환율 등 시장변수의 불리한 가격변동으로 인해 자산의 시장가치가 하락할 위험	- 유가 증권, 대출 등 투자 적격기준을 운영하고 있으며, 손실 확대를 방지하기 위해 손절매 기준 수립	- Market VaR - KRM(Kamakura Risk Management)시스템
신용리스크	거래상대방의 채무 불이행이나, 신용등급의 하락 등으로 인하여 손실이 발생할 위험	- 업종별 거래한도를 설정하여 리스크를 분산하여, 익스포저 조회 시스템을 통해 한도 초과 여부 확인	- Credit VaR - Credit Metrics
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	- 현금성 자산 - 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 의사결정 시 내부통제 부서의 합의를 받도록 하고 있으며, 감사부서는 불법, 부정 방지를 위해 수시/정기 감사 실시
- 불완전판매에 따른 손실방지를 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 부서 단위로 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. 2017년 12월 말 기준, 삼성화재 RBC(Risk Based Capital) 비율은 324.5%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 투자 전략(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% 수준을 유지하는 것으로 분석되었습니다. 또한, 자본시장 변동에 대한 민감도 분석을 실시하여 손익 및 자본영향에 대비하고 있습니다.

사 업 연 속 성 관 리

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 위기 대응 능력을 바탕으로 2018년 1월 사업연속성관리 국제표준인 ISO 22301을 취득하였습니다.



세 무 정 책

삼성화재는 자체적으로 수립한 세무정책에 따라 법규를 준수하며 과세 당국과 정직하고 투명한 관계를 유지한다는 원칙하에 업무를 수행합니다. 삼성화재는 한국채택국제회계기준(K-IFRS), 보험업 감독규정 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 내부회계 관리제도에 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 및 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 관리 방안을 마련하고 있습니다.

투명한 조세 공시

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

법인세 현황

(단위 : 백만 원)

항목	2015	2016	2017	2016 - 2017 평균
세전이익	1,071,741	1,119,773	1,430,743	1,275,258.0
법인세비용	257,935	259,158	375,443	317,300
법인세비용/세전이익(%)	24.1	23.1	26.2	24.7
법인세납부액	315,616	269,042	328,454	298,748
법인세지급액/세전이익(%)	29.4	24.0	23.0	23.5
일시적차이로 인한 이연법인세변동액	-25,348	-73,882	94,969	10,544
세무조정변경효과	11,835	-1,565	27,723	13,079
유효세율(%)	24.0	23.1	26.2	24.7

2017년 국내외 법인세비용 현황

(단위 : 백만 원)

구분	국내(미국지점 포함)	해외(싱가포르, 중국, 베트남법인 등)
법인세비용	371,773	2,822

* 연결조정금액 848백만 원

윤리경영

삼성화재는 글로벌 초일류기업으로서의 사회적 역할과 책임을 다하고자 청결한 조직문화를 구축하고 철저한 준법경영을 추구하는 등 원칙에 입각한 기본 지키기를 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. 본인의 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 관리 | 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 Compliance팀, 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.

주요 활동

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 있습니다. 2017년에는 사내 미디어를 통한 기획방송 제작, 윤리경영 캠페인, 준법교육 동영상 강의 제작/배포 등 다양한 윤리경영 활동을 진행했고, 지속적으로 준법문화를 확산하고자 노력하고 있습니다. 또한 회사는 약 245명의 준법보안담당자를 활용하여 매월 현장 Compliance 교육과 점검, 윤리경영 우수사례 발굴, 제언 및 정보사항 공유 등 다양한 준법활동을 전개하여 현장 윤리경영·정도영업 실천에 앞장서고 있습니다.

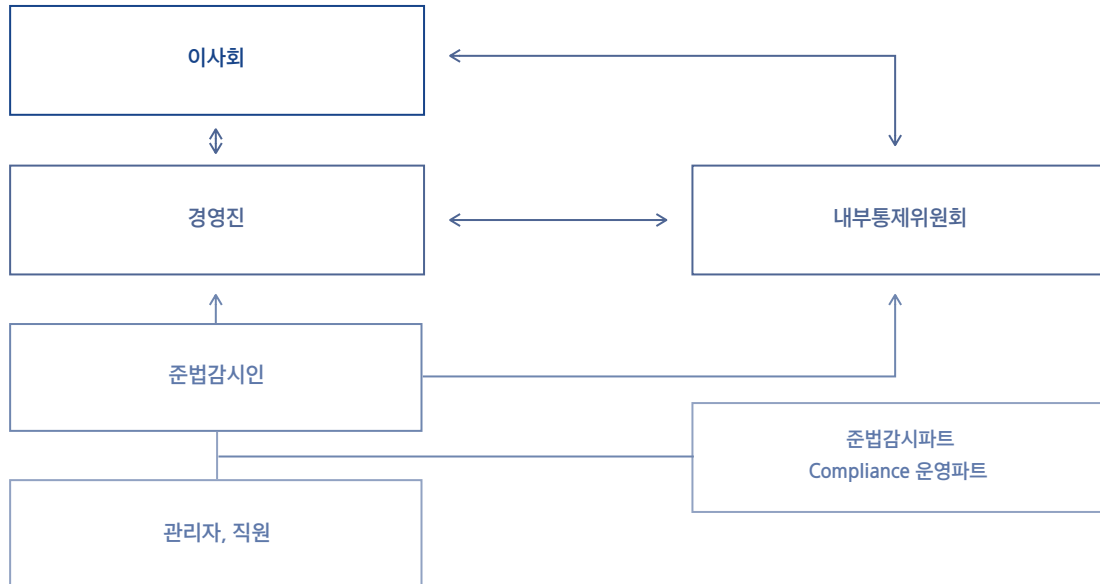
내부통제기준 수립·점검

삼성화재는 ‘금융회사의 지배구조에 관한 법률(약칭: 금융사지배구조법)’ 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 체계·운영 실태 점검을 실시하여 내부통제위원회의 심의 및 이사회에 보고하고 있습니다. 또한 중간관리자는 업무 분야별로 효과적인 내부통제절차를 운영하고 직원의 역할 수행을 감독하며, 직원은 직무 수행 역할을 이해하고 법규·내부규정 및 윤리강령 등을 준수하여 내부통제에 대한 1차적인 책임을 지고 있습니다.

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, 청탁금지법 등을 주제로 하는 ‘공유가치’ 교육을 매년 실시하고 있습니다. 또한, 임직원 스스로 맡은 업무와 관련된 법률 리스크를 점검하는 ‘준법 자기점검’을 통해 준법 이해도 증진 및 의식 변화를 도모하고 있습니다.

준법필수교육

구분		2015	2016	2017
공유가치교육	인당 교육 시간(시간)	20	20	20
	수강인원(명)	5,613	5,714	5,867

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, 고객 안내자료 제공, 새로운 업무 등 일상업무의 최종 의사결정 이전 단계에서 준법감시인이 법규 준수 및 내부통제 측면에서 사전 검토하는 절차
공정거래 자율준수 프로그램 (CP, Compliance Program)	- 공정거래 관련 법규를 자율적으로 준수하기 위한 준법 시스템 - 공정거래 자율준수관리자(준법감시인) 선임, 업무 지침 마련 등을 통해 공정거래 자율준수 문화 확산 및 기업 경쟁력 향상
자금세탁방지 시스템 (AML, Anti-Money Laundering System)	- 금융기관을 이용한 국내외 범죄자금의 세탁 행위를 예방하여 건전한 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 공중협박자금조달 방지 관련 법률에 근거하여 범죄 행위를 예방하고 투명한 금융거래 확립을 목적으로 고객과 금융거래 시 합당한 주의로서 고객확인(CDD, Customer Due Diligence) 제도를 이행하고 있습니다. 또한 고객 및 거래 유형에 따른 자금세탁의 위험도 평가를 하여 고위험으로 분류된 경우에는 강화된 고객확인(EDD, Enhanced Due Diligence)을 실시하고 있습니다. 자금거래 업무 시 자금세탁 위험평가 체계를 운용하여 자금세탁의 잠재 리스크를 사전에 예방하며, 의심스러운 거래(STR, Suspicious Transaction Report)나 고액현금거래(CTR, Currency Transaction Report)를 점검하고 있습니다. 또한, 삼성화재는 자금세탁방지 내부통제 체계를 확립하고 시스템 개선 및 고도화를 추진하는 한편, 임직원의 업무 이해도를 높이고 업무 역량을 강화하고자 수시 점검과 교육을 병행하는 등의 선제적 예방활동으로 자금세탁방지제도 이행의 질적 향상을 위해 노력하고 있습니다.

소비자 공정거래

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

대외기관 제재 현황

삼성화재는 2017년 감독기관으로부터 보험업법 제134조(보험회사에 대한 제재)에 의한 기관 주의/경고/영업정지, 임직원 주의/경고/문책 사항 등 대외기관으로부터 제재를 받지 않았습니다.

내 부 고 발 제 도

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

제보 접수 처리 현황

구분	2015	2016	2017
제보 접수·처리(건)	43	74	26
부정	5	11	5
민원	24	49	20
기타	14	14	1

신고채널

호루라기 경영원직실천사무국(준법감시파트)
전화: 02-758-7112 / 팩스: 02-758-4310 / e-mail: ethics.sfmi@samsungfire.com

부정제보 감사팀
전화: 02-758-7106 / 팩스: 02-758-7796 / e-mail: auditing@samsungfire.com

S U S T A I N A B I L I T Y V A L U E

고객중심 경영

인재 양성

사회 공헌

상생 협력

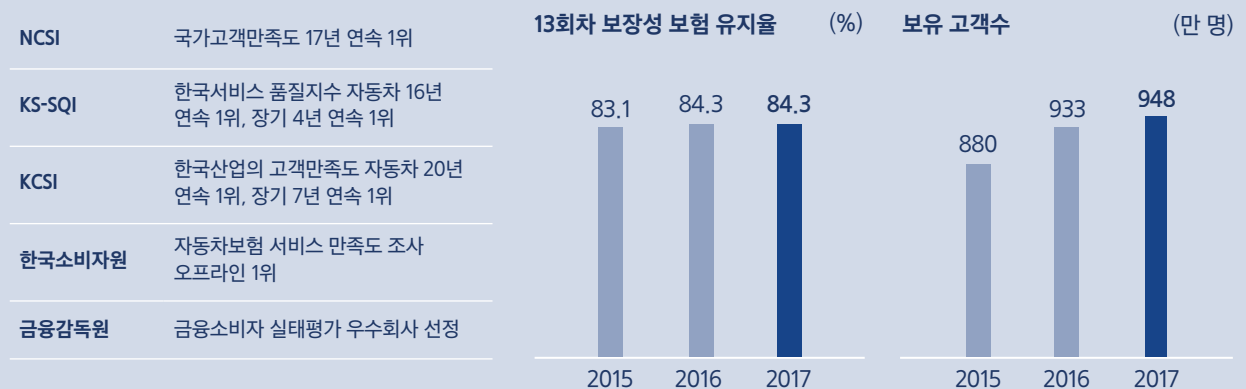
환경 안전 보건



고객 중심 경영

삼성화재는 고객의 입장에서 고객의 일을 최우선으로 생각하며, 모든 서비스 체계를 고객 중심으로 변화하는 노력을 지속적으로 실천하고 있습니다. 삼성화재 서비스 핵심가치(Service Identity)인 ‘내 일처럼’은 진정성과 진심을 담아 고객에게 최선을 다해 서비스하고자 하는 삼성화재의 약속입니다.

2017년 성과



2018년 목표 활동

목표 활동	내용 및 데이터
외제차 안심케어센터	바쁜 업무나 먼 거리에 있어 외제차 안심케어센터를 방문하기 어려운 고객들이 온라인견적지원센터를 통해 장소 제한 없이 외제차 전문 견적 서비스를 이용할 수 있습니다.
SNS 소통	기존의 ‘삼성화재 화재만발’ 블로그를 ‘삼성화재 뉴스’라는 명칭으로 변경하고, 보험의 가치와 삼성화재를 전파하는데 적극적인 역할을 수행할 예정입니다.
정보보호 활동	정보보안 인식 제고를 위한 홍보물 제작 및 배포 예정입니다.

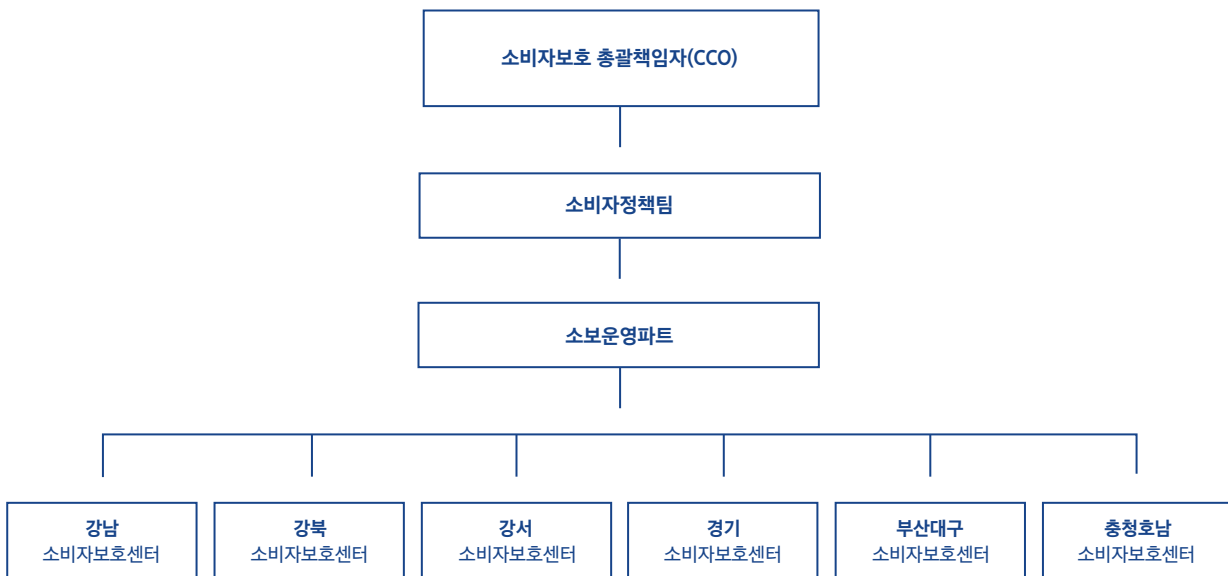
Service Identity

“ 고객만족 실천을 통한 고객 가치 UP ”



고객 중심 경영 추진 조직 및 활동

삼성화재는 고객중심 경영 활동을 선제적으로 기획하고 실행하기 위하여 최고경영자(CEO) 직속으로 ‘최고소비자책임자(CCO, Chief Customer Officer)’를 임명하고, 실무부서로 소비자정책팀을 운영하고 있습니다. 공정성, 객관성, 전문성을 확보해 고객과의 분쟁을 합리적으로 심의하기 위해 교수, 변호사, 의사 등 6명의 외부전문가로 구성된 ‘고객권익보호위원회’를 운영하고 있습니다. 또한 고객 불편사항을 현장에서 보다 신속하게 해결하기 위해 ‘소비자보호센터’를 전국 6대 권역으로 확대하여 영업 및 보상 실무 경험이 풍부한 인력을 배치하였습니다. 뿐만 아니라 서비스 품질 개선을 위하여 고객패널, 소비자보호위원회, 고객권익보호위원회 등을 운영하고 있습니다.



소비자보호위원회

고객에 입장에서 사내 불합리한 제도, 관행을 개선하기 위해 영업·보상·상품 담당 임원이 직접 참여하는 ‘소비자보호위원회’는 2014년 신설되어 2017년까지 25차수가 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 외부전문가로 구성된 ‘고객권익보호위원회’에 상정하여 판단합니다. 공정성, 객관성, 전문성을 확보해 고객과의 분쟁을 보다 합리적으로 처리합니다. 2009년 처음 설립하여 2017년까지 총 89회의 심의를 운영하였으며, 심의결과는 사례로 남겨 현장에 공유합니다. 이를 통해 고객불만 사전 예방 및 사후구제 절차 강화 등의 고객 권익보호를 통한 고객중심 경영을 실천하고 있습니다.

소비자포털

삼성화재는 2015년 5월 삼성화재 홈페이지에 전자민원신청, 민원공시, 소비자보호 우수사례, 금융소비자 보호체계, 금융정보 등의 내용을 담은 소비자포털을 개설하였습니다. 2017년에는 소비자포털에 대한 소비자들의 접근성을 높이기 위해 삼성화재 홈페이지 메인화면에 소비자포털 링크를 배너형태로 설치하였습니다.

고객 중심 교육 및 전 파

서비스 아카데미(Service Academy)

삼성화재는 임직원과 설계사(RC, Risk Consultant)를 대상으로 금융소비자 보호 및 고객중심 경영을 이끌어가기 위하여 소비자정책팀 산하 CS 교육전담 조직인 '서비스 아카데미'를 운영하고 있습니다.

'서비스 아카데미'는 현장의 고객만족활동을 위한 교육기획 및 RC, 창구텔러 등 고객접점에 대한 서비스 컨설팅을 실시하고 있습니다. 이와 더불어 자동차보상 직원의 고객서비스 향상을 위한 CS 코칭을 도입하여 CS 자가진단, 통화품질평가 등을 통해 CS 역량의 상향평준화를 꾀하고 있습니다.

우수 CS(Customer Satisfaction)직원 시상 및 활동사례 공유

삼성화재는 고객 감동을 실천한 우수 CS 임직원과 파트너를 격려하고자 창립기념일 표창(연 1회), 삼성화재 인물상(연 3회) 등 다양한 시상제도를 운영하고 있습니다. 또한, 고객과의 접점에서 고객만족을 실천하는 현장 임직원의 사례를 전파하고, 임직원들의 CS 활동을 독려하기 위해 고객만족 실천 사례를 사내 방송, 인트라넷 등을 통해 임직원 및 파트너들과 함께 공유하고 있습니다. 특히, '칭찬 Express'는 VOC로 접수된 고객의 칭찬 사례를 소개하는 대표적인 프로그램으로, 사내 뉴스를 통해 전 임직원에게 전달되고 있습니다.

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 안심케어센터

삼성화재는 고객이 합리적인 비용으로 외제차 수리를 할 수 있도록, 외제차 견적 전문가가 차량의 파손상태를 진단해 최적의 수리방법과 범위를 안내하는 외제차 안심케어센터를 운영하고 있습니다. 2011년 9월 서울 성수동에 위치한 강북점을 시작으로 수도권 8곳(강북, 강남, 강서, 일산, 분당, 인천, 수원, 안양), 지방 6곳(광주, 대전, 대구, 부산, 전주, 창원) 등 전국 14개 지점을 운영하고 있으며, 2017년 2월에는 3곳(천안, 청주, 울산)을 추가로 오픈 하였습니다. 또한 2018년에는 직접 방문이 어려운 고객들을 위해 국내 최초로 '온라인 외제차 안심케어센터'를 오픈하였고, 이를 통해 고객들은 장소의 제한 없이 외제차 전문 견적 서비스를 편리하게 이용할 수 있게 되었습니다. 삼성화재의 외제차 안심케어센터는 차량 견적 서비스 이외에도 차량 픽업, 단순흡집 제거, 차량 전자장치 점검 서비스를 무료로 제공하여 고객들의 높은 만족도를 자랑하고 있습니다.

웹 접근성 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 1월 한국장애인권포럼 산하 기관 웹와치(WebWatch)사가 주관하는 '웹 접근성 우수인증'을 획득한 이래 현재까지 매년 재인증을 획득하고 있습니다.

모바일 상품정보 플랫폼 프로포즈

삼성화재는 2018년 1월부터 모바일 상품정보 플랫폼 ‘프로포즈’를 오픈하여 보험상품의 필요성과 특징을 담은 콘텐츠를 제공하고 있습니다. 고객의 라이프스타일에 착안해 선보인 ‘프로포즈’는 ‘나를 아끼고 사랑하는 슈퍼싱글’, ‘아이들과의 행복을 꿈꾸는 해피패밀리’, ‘시작될 황금기를 준비하는 골든에이지’로 상품을 구분하고 이에 따른 다양한 콘텐츠를 선보이고 있습니다. 특히 모바일로 인터넷을 이용하는 고객이 늘어남에 따라 텍스트보다 가독성이 높은 카드뉴스, 인포그래픽 등 이미지를 주로 활용하여 고객이 쉽게 보험상품을 접할 수 있도록 구성하였습니다.

마이키즈컨설팅앱

삼성화재 ‘마이키즈컨설팅앱’은 보험업계 최초로 자녀 컨설팅에 초점을 맞춘 전용 앱으로 자녀의 신체와 심리상태를 분석해 바른 성장정보를 제공해주는 프로그램입니다. 2017년 6월 오픈 이후 월평균 1천 명이 넘는 고객들이 이용하고 있으며, 자녀의 몸과 마음이 잘 자라고 있는지 궁금했던 부모들의 궁금증 해소는 물론, 자녀 양육의 길라잡이 역할을 하고 있습니다. 특히 2018년 5월부터는 홈페이지를 통해 삼성화재 자녀보험 가입고객 뿐만 아니라 미가입고객에도 자녀 심리검사 무료쿠폰을 발급하여 보다 폭 넓게 마이키즈 자녀심리검사 서비스를 제공하고 있습니다.

고객 커뮤니케이션

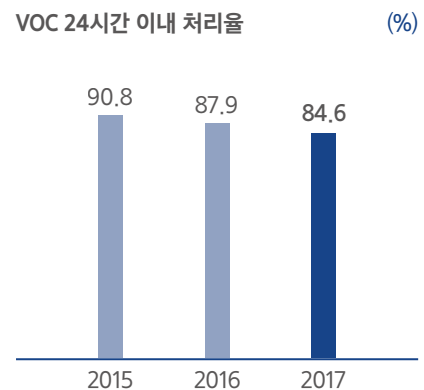
만족도 조사

삼성화재는 서비스 수준을 진단하고 개선점을 파악하기 위해 매년 1회 자체 고객만족도 조사를 실시하고 있으며, 조사결과를 바탕으로 상품 및 서비스 개선 등 경영활동에 반영합니다. 그 결과 2017년 국내 3대 기관의 고객만족도 조사에서 1위를 기록하였습니다.

구분	기관	2017
국가고객만족도(NCSI)	한국생산성본부	76점(손해보험 17년 연속 1위)
한국산업의 고객만족도(KCSI)	한국능률협회컨설팅	83.1점(자동차보험 20년 연속 1위) 79.3점(장기보험 7년 연속 1위)
한국서비스품질지수(KS-SQI)	한국표준협회	75.0점(자동차보험 16년 연속 1위) 73.6점(장기보험 4년 연속 1위)

고객의 소리 VOC(Voice Of Customer)

삼성화재는 홈페이지, 우편, 콜센터, 모바일 등으로 유입된 고객 불편·불만, 건의사항 등을 적극적으로 청취하고 ‘24시간 이내 처리’라는 원칙을 바탕으로 신속한 해결을 위해 노력하고 있습니다. 또한 VOC 시스템을 활용하여 VOC를 소중한 경영자산으로 관리하고 분석하여 신상품 개발 및 서비스 품질 활동에 적극 반영하고 있습니다. 2017년에는 삼성화재의 소비자들이 별도의 본인 인증절차 없이 VOC를 접수할 수 있는 모바일 VOC 접수 채널을 추가하였습니다. 모바일 환경에 익숙한 소비자들 모바일 VOC 접수 채널을 통해 보다 손쉽게 문의 및 불편사항을 접수하고 처리 받을 수 있도록 하였습니다.



금융소비자보호 실태평가

금융감독원에서는 매년 금융회사의 소비자보호 수준을 종합적으로 평가하기 위하여 ‘금융소비자보호 실태평가’를 진행하고 있습니다. 삼성화재는 2016년 평가에서 10개의 평가항목 중 9개의 항목에서 양호등급을 획득하고, 평가대상 보험사 중 최다 양호 등급을 획득하여 금융소비자보호 관련 우수회사로 선정되었습니다.

고객 패널

삼성화재는 2005년부터 손해보험 업계 최초로 ‘고객 패널’ 제도를 시행하여 현재까지 활발히 운영하고 있습니다. 고객 패널 회의에는 CEO 등 주요 경영진이 모두 참석하고 있으며, 고객 패널 활동 결과와 제언에 따라 경영 개선활동을 적극 추진하고 있습니다. 2005년부터 2017년까지 총 23기수가 운영되었으며, 710개 과제를 수행했습니다. 고객 패널은 약 4개월간의 과제수행 활동 결과를 패널 발표회를 통해 임직원들과 공유하는 등 회사가 고객중심 경영을 실천하는데 주요한 역할을 해오고 있습니다.

SNS소통

삼성화재는 고객과 소통하기 위하여 다양한 소셜 미디어(Social Media) 채널을 운영하고 있습니다. 현재 블로그, 페이스북, 유튜브 등 총 5개 온라인 PR 채널을 운영하고 있으며, 2017년 12월 말 기준, 하루 평균 소통 팬 수는 약 83만명(내부조사 기준)입니다. 다양한 연령층과의 적극적으로 커뮤니케이션 하기 위해 SNS를 효과적으로 활용하여, 보험업계에서 가장 많은 67만명(2017년 말 기준)의 페이스북 이용자와 소통하고 있습니다. 또한 운영 중인 SNS 채널을 통해 삼성화재의 비전과 브랜드 가치를 2017년 총 2,900여 만명에게 소개하였습니다.

삼성화재는 SNS 채널을 홍보와 소통뿐만 아니라 사회적 책임을 실천하는 데에도 활용하고 있습니다. SNS 채널을 활용하여 2013년부터 실종아동찾기 캠페인을 꾸준히 진행해왔으며, 2016년부터는 실종아동 부모와의 인터뷰를 ‘카드뉴스’로 제작해 총 90만 명 이상에게 공유하는 등 실종아동에 대한 사회적 관심을 환기시켰습니다. 삼성화재는 실종아동에 대한 사회적 관심 제고와 참여 확산에 대한 공로를 인정받아 2017년 5월 보건복지부와 경찰청이 개최한 ‘제 11회 실종아동의 날’ 행사에서 보건복지부 장관 표창을 수상하였습니다. 삼성화재는 앞으로도 SNS 소통 활동을 통해 급변하는 디지털 미디어 환경 속에서 고객과 진정성 있는 소통을 지속하고 사회적 책임을 다해나갈 것입니다.

삼성화재 주요 공식 SNS 채널

삼성화재NEWS 블로그	http://blog.samsungfire.com/
삼성화재 네이버포스트	https://post.naver.com/samsungfire3
삼성화재 페이스북	https://www.facebook.com/samsungfiretalk
삼성화재 인스타그램	https://www.instagram.com/samsungfiretalk/
삼성화재 유튜브	https://www.youtube.com/user/SamsungfireTalk

I T 인 포 라

통합 글로벌 IT 시스템

삼성화재는 IT를 활용하여 지속적인 경영혁신을 추진합니다. ERP^{주)} 기반의 차세대 IT 시스템을 구축하여 고객들이 모든 업무를 한 자리에서 해결할 수 있게 하고 보험상품과 업무 처리 과정을 자동적으로 연결하여 신속하고 정확한 서비스 제공 체계를 구현합니다. 빅데이터, 인공지능 등 다양한 신기술을 활용하여 차별화된 서비스와 고객 친화적인 새로운 경험을 제공하고 경쟁사가 제공하지 못하는 효과적인 전략을 실행합니다. 삼성화재의 글로벌 IT 시스템은 해외 사무소의 보험 계약을 비롯하여 모든 업무 과정을 실시간으로 확인합니다.

주) ERP: 고객과 상품 등 보험의 핵심 자원을 종합적이고도 입체적으로, 실시간 관리하는 장치

모바일 시스템 구축

삼성화재는 스마트 기기의 확산과 모바일 환경의 빠른 변화에 기민하게 대응하여 모바일 서비스를 제공하고 있습니다. 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 제공합니다. 고객이 보유한 보험에 대하여 모바일 시스템을 통해 다양한 분석을 실시하여 가입내용을 쉽게 이해할 수 있게 하는 등 고객편의 중심의 서비스를 강화하고 있습니다

고객 정보 보호

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 있습니다. 한편, 2014년 미래창조과학부로부터 ISMS(정보보호관리체계) 인증 취득 이후 매년 사후심사를 통해 자격 유지를 해오고 있으며, 과학기술정보통신부로 개편된 2017년에도 ISMS 인증을 새롭게 갱신하여 유지하고 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, 모의해킹, 악성코드 감염방지 모의훈련을 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 관련 법규에 따라 안전하게 관리하겠습니다. 추가적으로 2018년에는 정보보안 인식을 제고하기 위한 홍보물을 제작하여 배포할 예정입니다.

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

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

보험사기 예방 및 적발

삼성화재는 보험사기를 예방하고 적발하기 위해 '보험사기 방지시스템(IFDS)'을 운영하고 있습니다. 보험사기 방지시스템(IFDS)은 보험계약, 사고 및 보험금 지급 정보 등 다양한 보험 관련 정보가 축적되어 있는 빅데이터 기반 시스템입니다. 보험사기 방지시스템(IFDS)은 접수된 사고의 보험사기 위험도 점수를 실시간으로 산출하며, 보험사기 위험도 점수가 기준 이상으로 산출된 경우 의심 건으로 분류합니다. 삼성화재는 보험사기 방지시스템(IFDS)을 활용하여 고객들이 보험사기로 인한 피해를 입지 않도록 최선을 다하고 있습니다.

인재양성

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

2017년 성과

임직원 만족도



78.1 점

임직원 인당 교육시간



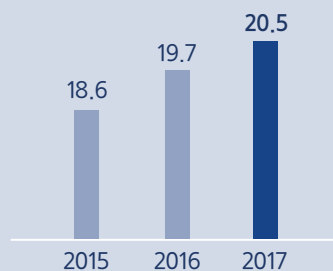
96.6 시간

임직원 인당 교육비



148 만 원

핵심 5대 자격 보유율 (%)



* 핵심 5대 자격: 보험계리사(국내·해외), 손해사정사, CPCU, CFP, CFA

2018년 목표 활동

목표 활동	내용 및 데이터
SFMI University	2018년 1월 실시
글로벌 인재 양성	- 지역전문가 파견: 9개국 10명 파견 예정 - GFP 파견(해외법인 교육): 5명 파견 예정 - GEP 파견(글로벌 기업 교육): 5명 파견 예정
빅데이터 아카데미	디지털 금융리더 과정 신설을 통해 금융 신기술을 활용한 금융 비즈니스 전문가 양성 추진
계리 아카데미	석사과정 10명 입학
생애설계 프로그램	- 과정별 생애설계과정 프로그램 연계성 강화 운영 - 퇴직 예정 임직원들에게 확대된 금융경력컨설팅센터를 적극 활용하여 In-House 형 상담과 컨설팅을 확대해 나갈 예정

* 인재 양성 데이터의 관리 및 공개 범위는 삼성화재 국내사업장 100%임

인 재 육 성

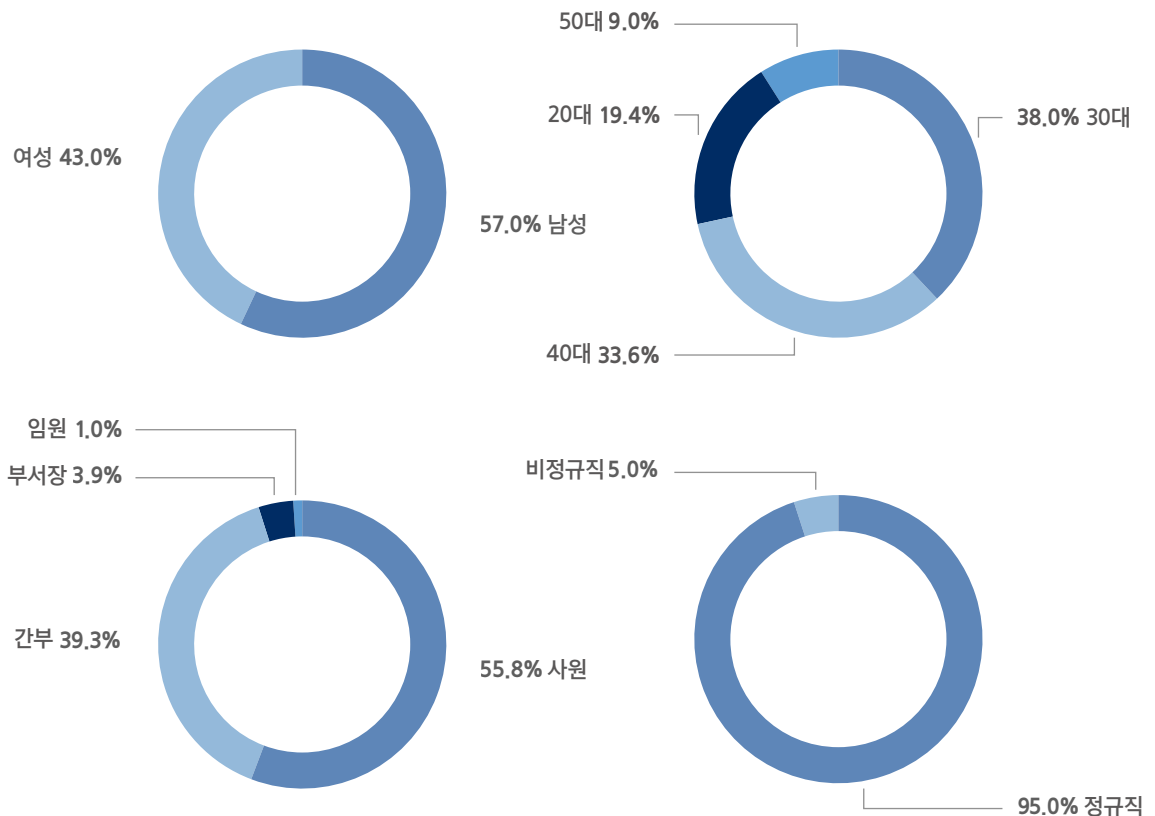
열린 채용

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. 모두에게 균등한 채용이 될 수 있도록 저소득층에게 채용 시 가산점을 부여하고 있으며, 지역별 균형있는 채용을 위해 전국 40여 개 대학교 및 200여 개의 고등학교를 대상으로 적극적으로 리쿠르팅 활동을 펼치고 있습니다. 2017년에는 이러한 열린 채용의 결과로 신입 203명과 경력 28명 등 총 234명이 신규채용 되었습니다.

인재 유지

삼성화재는 2017년 12월 말 기준으로 총 임직원 수는 5,730명으로 남성이 57.0%, 여성이 43.0%입니다. 현장 중심 우수성과자 발탁인사 확대, 직무 공모제도 실시 등 다양한 인사제도를 통해 임직원의 글로벌 금융전문가로서의 성장을 적극 지원하고 있습니다. 또한, 장애인 고용률 2.4%, 국가보훈자 고용률 1.6% 등 구성원의 다양성 확보를 위해 노력하고 있습니다. 여성 직원의 간부 비중은 12.0%입니다.

2017년 임직원 현황



평가와 보상

성과평가

삼성화재는 모든 직원들을 대상으로 목표지향적인 성과평가제도를 시행하고 있습니다.

성과평가는 업무실적(Performance)과 역량(Competency)을 종합적으로 고려하여 실시하며 공정하고 투명한 성과평가를 위하여 3단계 면담(목표, 중간, 결과)을 진행하고 있습니다. 이와 더불어 기본/직무/리더십 역량에 대한 360°(상사, 동료, 후배) 다면진단 및 결과 피드백을 실시, 직원들의 역량개발을 지원하고 있습니다.

삼성화재는 체계적인 성과평가를 통해 직원들이 글로벌 금융전문가로 성장하도록 동기부여하고 있습니다.

목표관리(MBO, Management By Objectives)



보상

삼성화재는 성과주의 문화 정착을 위해 연봉제를 실시하고 있으며, 직원들의 도전의식 고취를 위해 이윤배분제를 도입하여 실시하고 있습니다. 법정 최저임금 대비 대졸 신입사원의 보수는 높은 수준이며, 2017년 임직원 보수 중앙값은 96,198,520원입니다. 아울러, 삼성화재는 임직원 성별에 따른 보수 차별은 없습니다.

시상

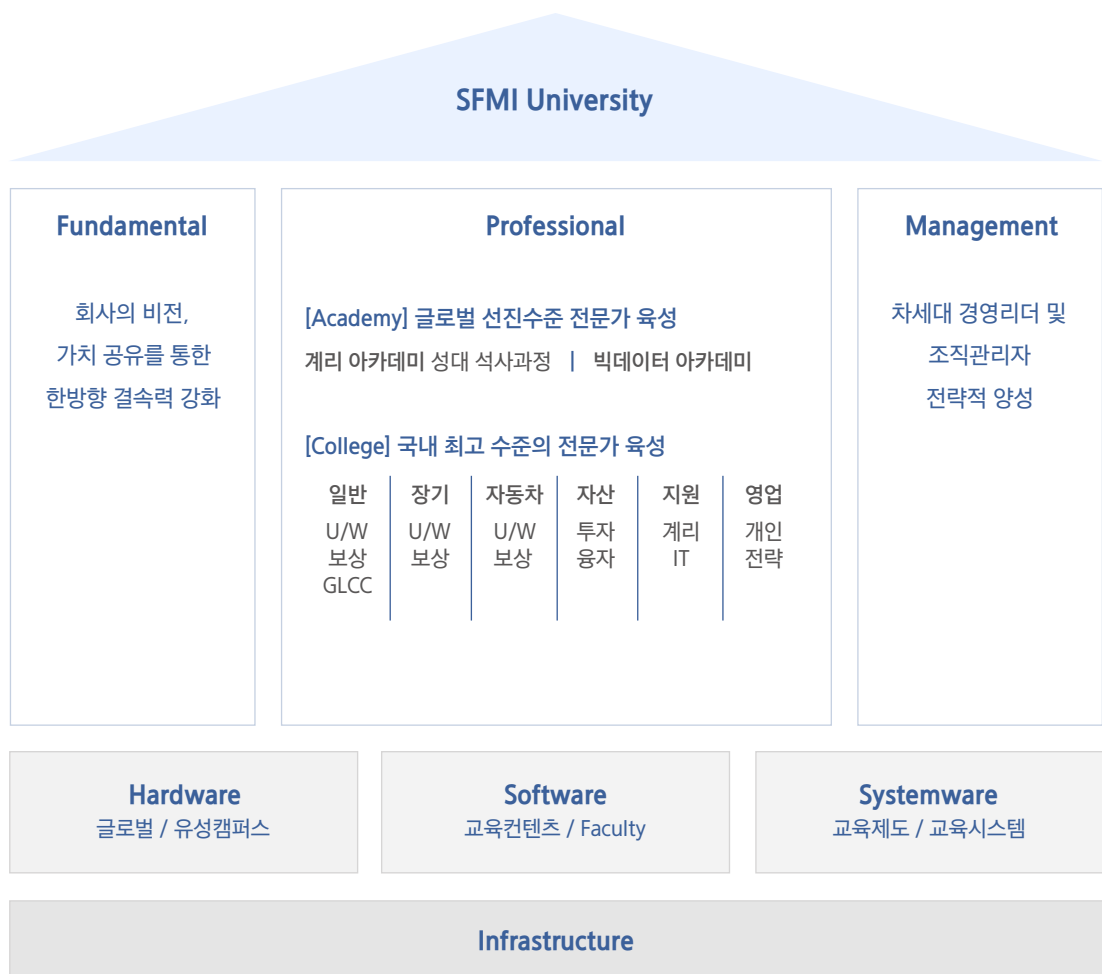
삼성화재는 임직원이 일에 대한 자부심을 느끼며 꾸준히 성장할 수 있도록 창립기념일 표창(매년), 인물상(매분기), 우수부서상(매분기) 등 다양한 시상제도를 운영하고 있습니다. 업적 향상, 혁신, 고객만족(CS), GWP, 사회 공헌, 준법 등 각 부문에서 우수한 성과를 시현하여 회사의 지속가능한 성장에 공헌한 임직원들을 선정하여 상패를 전달하고, 상금, 포상휴가 및 인사가점 등의 혜택을 제공하고 있습니다.

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 운영하고 있습니다. 학습자 니즈에 맞춘 다양한 커리큘럼 지원(직무필수 총 184개 과정, 직무선택 50개 과정, 1,800여개 교육컨텐츠), 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. 뿐만 아니라 임직원들에게 언제 어디서나 필요한 교육(이러닝, 전문자격, 외국어 등) 및 e-Book서비스(교보문고 제휴)를 제공하고 있습니다. 2018년에는 2017년까지 3월에 진행되던 수강신청을 1월에 진행하여 임직원의 실질적인 역량개발 학습시간을 확대하였습니다. 삼성화재의 SFMI University는 이러한 과정을 통해 임직원 직무역량과 Insight 제고에 기여하고 있습니다. 또한, 삼성화재는 사내교수제도를 운영 중입니다. 업무 분야별 뛰어난 전문성을 갖춘 직원이 본인의 업무 노하우 및 전문지식을 교안 제작 및 강의를 통해서 사내교육에 기여하도록 하는 제도로 2017년 말 기준 149명이 사내교수로 활동하고 있습니다. 사내교수는 등급별 강의료 및 승격 시 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	2015	2016	2017
역량개발제도 참여율(%)	99.3	99.7	99.0
개설교육과정(개)	1,846	2,000	1,820
직원 인당 연평균 교육비(백만원)	1.47	2.22	1.48
직원 인당 연평균 교육시간(시간)	119	117	96.6
금융전문자격 보유율(%) ^{주)}	47.2	49.6	50.3

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

Career-Up(業) 제도

삼성화재는 2015년부터 Career-Up(業) 제도를 통해 전 임직원에게 직무전환의 기회를 제공하고 있습니다. 이 제도를 통해 임직원들은 다양한 직무를 경험함으로써 자신의 경력을 향상시키는 것은 물론 보험업에 대한 폭넓은 시각을 갖춘 리더로 성장할 수 있도록 돕고 있습니다. 2016년에는 지원자 중 20.2%, 2017년에는 28.4%가 자신이 선택한 직무로 전환하였습니다.

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
: 2017년 지역전문가 6개국 10명 파견
- GFP 우수직원의 해외법인 파견 실습 교육
: 2017년 GFP 우수직원 3개 법인 4명 파견
- GEP 글로벌 기업 파견 프로그램(해외선진사 파견을 통한 글로벌 선진 직무 Know-How 및 역량 체득)
: 2017년 GEP 글로벌 기업 4개사 5명 파견
- MBA / EMBA 차세대 글로벌 리더 양성을 위한 교육지원

직무 전문가 양성

빅데이터 아카데미

삼성화재는 머신러닝을 활용한 빅데이터 분석 전문인력을 양성하기 위해 국민대학교 빅데이터 경영 MBA와의 산학연계 과정을 운영하고 있습니다. 지난 2년간 빅데이터 실무과정에 30개 부서의 56명이 참여하였고, 전문과정에는 10개 부서의 25명이 참여하여 빅데이터 관련 역량을 강화하였습니다.

계리 아카데미

삼성화재는 국제적인 실무능력을 갖춘 글로벌 보험계리 인력 양성을 위해 성균관대학교와의 산학연계 보험계리 석사과정을 단독 개설하여 운영하고 있습니다. 2017년 진행된 계리 아카데미 1기 과정에서는 계리 석사학위를 10명이 취득하였고, 수료생의 논문 중 'IFRS 17 도입에 따른 보장성 장기손해보험 최적 매출 PF 구성 연구'는 우수성을 인정받아 한국보험계리사회 현상논문 공모전에서 명예회장상을 수상하였습니다. 또한 미국 준(準)계리사 ASA를 2017년에 5명이 신규로 취득하였습니다.

인 권 과 노 동

인권보호

삼성화재는 UN인권위원회의 '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 금지가 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. 2017년에는 80건의 고충을 처리하였습니다.

고충 처리 프로세스

인사 상담

휴직, 복직, 교육 평가 등 인사 관련 고충 접수
→ 고충처리위원회(근로자대표 및 회사대표로 구성) 의결 → 결과통보

성희롱 상담

성희롱 고충 접수 → 상담 및 조사
→ 시정 요구 및 징계 → 피해자 보호 및 피해 치유

언어폭력 상담

근무시간 여부를 떠나 상사로부터 욕설, 신체비하 및 인격 모독 발언 등으로 인한 고충 접수
→ 상담 및 조사 → 사실관계 및 언어폭력 정도에 따라 당사자 시정 권고 및 공식 징계

음주 상담

음주 강요 등 음주 회식으로 인한 고충 접수
→ 조사 및 조치

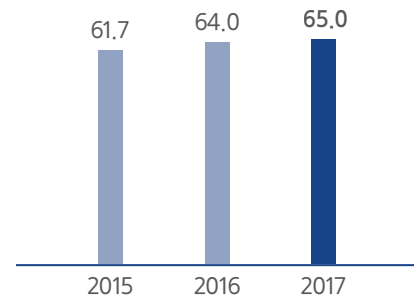
평의원협의회

삼성화재는 상호 신뢰와 원활한 의사소통을 바탕으로 공존공영의 노사관계를 구축하고 있습니다. 회사는 노동조합의 단결권, 단체교섭권, 단체행동권을 보장하고 있습니다. 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 있으며, 2017년 12월 창립 30주년을 맞이하는 등 사내 단일 협의기구로서의 명성과 위상을 유지하고 있습니다.

평의원협의회 주요 활동

- 노사협의회 운영(연 4회)
- 임금 협상 및 단체협약 체결
- 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 인트라넷 운영, 소식지 발행 등

단체협약 적용대상 직원 비율 (%)



임직원 소통 강화(RC 포함)

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 삼성화재 임직원과 설계사(RC, Risk Consultant)들의 상호 소통을 위한 사내 인트라넷 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 '이슈&피플', 그리고 다양한 생활정보와 볼거리, 회사 소식을 살펴볼 수 있는 '정보플러스'와 '이벤트' 등 크게 5개 메뉴로 구성되어 있습니다. '소통해봄'은 하루 평균 약 5,900여명의 사용자가 방문하고 있으며, 상하좌우 막힘없는 삼성화재만의 중요한 소통창구로서의 역할을 톡톡히 하고 있습니다.

일 과 삶 의 균 형

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 매년 전직원을 대상으로 실시됩니다. 삼성화재의 2017년 SCI 종합만족도 점수는 78.1점으로 지난해보다 소폭(1.8점) 하락하였으나, 모든 항목 점수가 그룹 평균보다 높고 금융계열 최고 점수를 유지했습니다. 삼성화재는 SCI조사 결과를 토대로 개선방향과 추진과제를 선정하여 보다 나은 조직문화를 만들기 위해 노력하고 있습니다.

취미반 운영

삼성화재 평의원협의회는 임직원 간 상호소통과 '일과 삶의 균형'을 장려하기 위해 다양한 사내 취미반 활동을 지원하고 있습니다. 사내 취미반은 삼성화재의 임직원이라면 누구나 신규 개설이 가능하고, 2017년 말 기준으로 등산, 야구, 축구, 테니스, 볼링, 사진, 독서, 명상 등 총 151개(수도권 102개, 지방 49개)의 사내 취미반이 운영되고 있습니다.

간부 승진 축하행사

삼성화재는 매년 신입 간부로 승격한 대상자와 배우자를 초청하여 중간 관리자로서의 역할을 되새기고 간부로서의 자긍심을 고취하고자 축하행사를 운영하고 있습니다. 2017년 4월 3일에 경기도 고양시에 위치한 글로벌 캠퍼스에서 총 320명이 참석한 가운데 축하행사를 개최하였고, CEO 및 평의원협의회 회장 등이 신입 간부들의 승격을 축하하고, 배우자의 내·외조에 감사하는 시간을 가졌습니다.

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 전달하고 있습니다. 2017년에는 베트남에서 임직원 부모님 200분을 초청하여 효도행사를 진행하였으며, 이를 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 '가족돌봄 휴직' (최소 30일 이상, 연간 최대 90일 이하)을 사용할 수 있습니다.

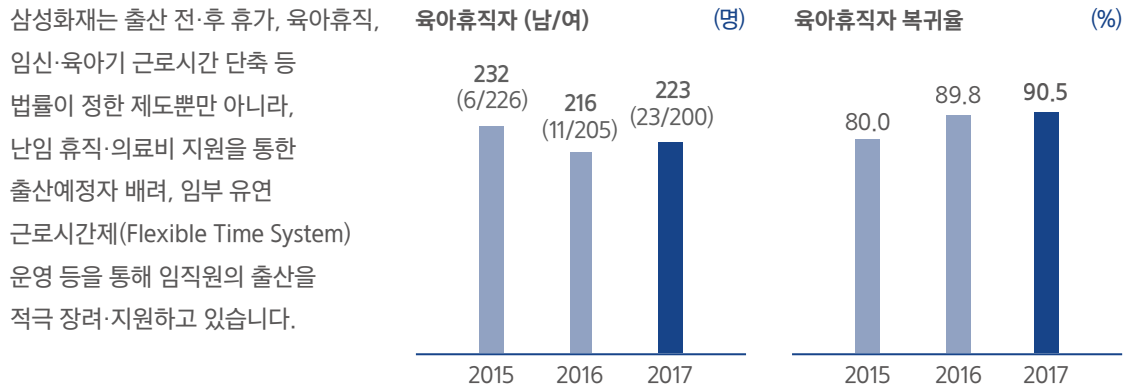
가정의 날(매주 수요일, 금요일) 운영

삼성화재는 임직원의 불필요한 연장 및 야간근로를 방지하고, 일과 삶의 균형을 통해 업무 효율성을 향상시키고자 '가정의 날'로 지정된 매주 수요일, 금요일마다 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



모성보호 전담창구(Hot Line)

삼성화재는 모성보호 인력들이 임신, 출산, 육아 휴직 시 복리후생 관련 상담을 편리하게 받을 수 있도록 '모성보호 전담창구'를 운영하고 있습니다.

직장 보육시설

삼성화재는 회사생활과 육아를 함께하는 여성 인력들이 안심하고 회사 생활에 전념할 수 있도록 사내 어린이집을 설치하여 직원 자녀(만 1~5세)를 돌보고 있습니다. 2017년에는 총 3개의 어린이집(서초1, 서초2, 서소문)을 운영하였습니다.

복리후생

삼성화재는 임직원 삶의 질 향상을 위해 다양한 복리후생을 제공하고 있습니다.

선택적 복리후생제도

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

생애설계 프로그램

삼성화재는 임직원의 노후생활 안정을 위하여 '근로자퇴직급여보장법'에 따라 퇴직 연금제도를 운영하고 있습니다. 2009년부터 금융경력컨설팅센터를 설립하여 퇴직 임직원과 예정자를 대상으로 금융업 종사자 특성에 맞는 전직지원 프로그램을 지원하고 있으며, 금융사 최초로 만 40세, 45세, 50세, 55세가 되는 재직 중인 직원들에게는 연령별 특화된 생애설계과정을 운영하여 지원하고 있습니다. 2017년에는 72명의 임직원이 창업 및 전직에 대한 지원을 받았고, 22명이 취업에 성공하였습니다. 삼성화재는 이러한 생애설계 프로그램들을 운영하여 직원들이 다양한 삶의 방식을 긍정적으로 수용하여 커리어 전문성을 확장하고, 퇴직 후 삶에 대한 자신감을 가질 수 있도록 지원하고 있습니다. 2018년에는 45세 이상 중장년층 직원들에 대한 생애설계과정을 강화하고, 퇴직예정자 및 상담이 필요한 직원들에 대한 개인별 컨설팅 지원을 강화하는 등 더욱 실질적인 도움을 줄 수 있도록 개선할 예정입니다.

마음누리상담

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

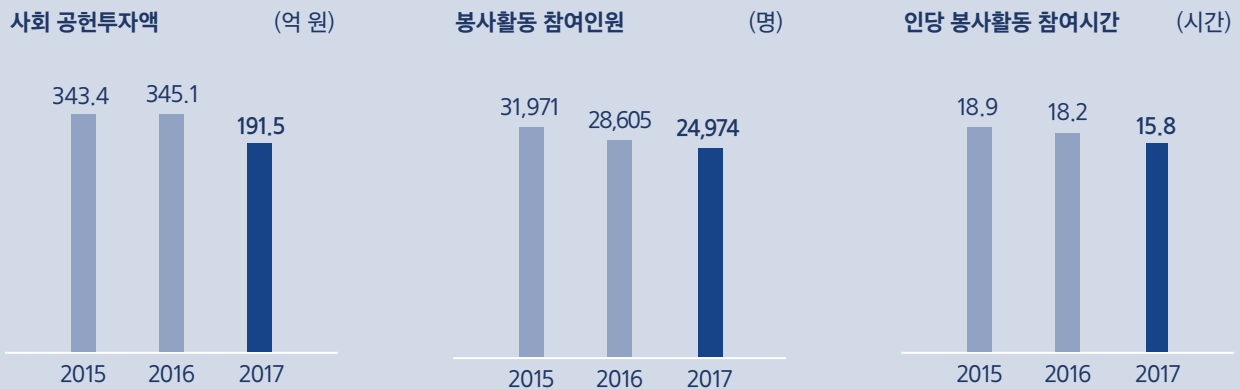
주요 복리후생

여가생활 지원	사내 체력단련실 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

사 회 공 헌

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

2017년 성과



2018년 목표 활동

화재예방 및 안전지원사업	거동이 불편한 저소득 독거노인의 가정 내 기본적인 화재예방시설 및 미끄럼방지시설을 설치하여 화재 및 낙상사고를 예방하고 안전한 노후생활을 영위하기 위한 '화재예방 및 낙상예방 시설 설치지원' 사업을 운영할 예정입니다. - 화재예방(소화기, 단독경보형감지기, 멀티탭콘센트) 및 낙상예방(좌변기 안전바, 미끄럼방지매트) 시설 설치 - 화재 및 낙상예방 교육 지원 - 지원계획: 저소득 거동불편 독거노인 930명
---------------	--

추진원칙과 체계

사회 공헌 추진 원칙

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

사회 공헌 추진체계



* 사회 공헌 데이터의 관리 및 공개 범위는 삼성화재 국내사업장 100%임

보험업의 특성 및 조직역량을 활용한

사 회 공 헌 사 업

삼성화재는 교통안전문화(사회 공헌 대표사업), 장애인 지원, 생활안전 지원 등 보험업의 특성에 맞는 사회 공헌사업을 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 국가 교통사고 사망자 목표 달성 및 고객 사고 예방을 위해 교통안전 3대 요소(도로환경, 자동차, 운전자)를 중심으로 체계적이고 과학적인 조사·연구를 수행하고 R&D 결과를 기반으로 교통안전 정책개발·제도개선, 교통약자 및 사고 취약지역 안전교육, 사고위험 시기별 언론 Publicity를 통한 계도·계몽 활동 등을 추진하고 있습니다.

특히, 경찰청, 국토교통부 등 교통안전 유관 기관과 함께 도시부 5030 Project 등 교통안전 정책 실행력 제고, 손보업계 참여 사고재발 위험지점 도로환경 개선사업, 대형아파트, 대학교 등 도로 외 구역 안전관리 개선을 통해 교통안전 사각지대 최소화 사업을 중점적으로 지원하고 있습니다.

또한, 2014년 12월에는 글로벌 선진보험사로의 도약을 목적으로 자동차보험 R&D센터를 설립하고 자동차 수리·손상성, 신기술, 안전 분야 연구와 이를 기반으로 한 직원 전문성 강화 및 협력업체의 기술력 향상을 위한 상생지원 교육을 실시하고 있습니다. 이에, 2015년 7월 수리기술 연구·교육서비스 분야에서 ISO 9001(품질경영시스템) 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 교통안전교육' 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 환영받는 사회일수록 장애인에 대한 배려가 넘치는 선진 복지국가로 평가되고 있습니다. 삼성화재는 1993년부터 시각장애인의 눈이 되어줄 수 있는 안내견을 배출하여 시각장애인에게 무상으로 분양해 왔습니다. 2017년 삼성화재 안내견 지원 사업은 11두(누계 총 202마리)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. 2017년 7월에는 경기도 고양시에 위치한 글로벌 캠퍼스에서 뽀꼬 아 뽀꼬 캠프 및 여름 음악회를 진행하였으며, 10월에 정기음악회를 개최하였습니다. 뿐만 아니라 장애학생의 전문 연주인으로서 자립과 양성을 위해 ‘비바챔버앙상블’을 2015년 창단하여 정기적인 교육과 공연 기회를 제공, 장애에 대한 긍정적인 이미지를 제고하고자 노력하고 있습니다. 비바챔버앙상블은 매년 정기연주회를 개최하고 있으며, 2017년에는 9번의 공연과 전문적인 교육을 위한 마스터클래스를 2회 진행하였습니다.

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. 2017년에는 10번째 장애이해 교육 드라마인 ‘반짝반짝 들리는’을 제작하고 시사회를 개최하였습니다. 이와 더불어 장애인먼저실천운동본부, 소년한국일보와 공동으로 매년 전국 초·중·고등학생 백일장을 개최하고 있습니다. 2017년에는 ‘소중한 너, 함께 꿈을 펼치자’는 주제로 장애가 있는 친구와 소통하면서 느낀 점, 진정한 우정과 나눔에 대한 학생들의 글 등 총 1,507개 학교에서 3만 2,807편이 응모 되었으며, 우수 작품들을 선정해 7월 5일 시상식을 진행하였습니다.

생활안전 지원

드림놀이터 조성사업

삼성화재는 소외 계층 아이들이 이용하는 낙후된 놀이공간을 안전하고 친환경적인 놀이공간으로 조성해주는 사업을 전개하고 있습니다. 2017년 전국 5개 기관의 놀이터(누계 24개)를 드림놀이터로 조성해줌으로써 아이들의 건강한 신체발달과 긍정적인 정서 함양에 도움을 줄 수 있도록 운영하고 있습니다.

비상소화전설치사업

삼성화재는 화재취약계층을 위한 사업을 운영하고 있습니다. 도서지역, 저소득 쪽방촌 밀집지역 등 소방차 진입이 어려운 화재취약지역에 비상소화장치함 설치 및 소방안전교육 지원을 하는 비상소화전 설치사업으로, 2017년 전국지역에 129개(누계 총 369개)의 비상소화장치함을 설치하고 주민 교육을 실시하는 등 화재발생시 지역주민의 신속한 초기대응으로 인명 및 재산피해 최소화를 위한 사업을 전개하였습니다. 2018년에는 저소득 거동이 불편한 독거노인의 가정 내 기본적인 화재예방시설 및 미끄럼방지시설을 설치하여 화재 및 낙상사고 예방을 통해 안전하고 편안한 노후생활을 영위하기 위한 ‘화재예방 및 낙상예방 시설 설치지원’ 사업을 운영할 예정입니다.

소 외 계 층 및 지 역 사 회 지 원 사 업

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

소외계층 지원

교통사고 유자녀 지원

삼성화재는 1993년부터 부모가 교통사고로 사망하거나 경제적 능력을 상실한 가정의 교통사고 유자녀를 선정하여 매월 생활장학금, 상급학교 진학시 교복지원 등 경제적인 지원과 더불어 임직원 1대1 결연을 통해 멘토링 프로그램 진행, 임직원과 함께하는 문화체험활동, 가정방문 등 정서적 지원을 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

경제적 어려움으로 교육습득의 기회가 부족한 저소득층의 중학생을 대상으로 방과 후 학습지원을 하는 꿈터공부방을 운영하고 있습니다. 임직원 봉사자의 역량을 발휘하여 방과 후 학습지도를 실시, 진로멘토링 및 문화예술체험 등의 기회를 제공하고, 청소년들의 학습의욕 고취를 위해 성적향상 장학금 제도를 함께 운영하고 있습니다.

미소금융

삼성화재는 미소금융사업^{주)}을 통해 저신용, 저소득층에게 창업과 사업운영 자금 등을 무담보, 무보증으로 지원하고 있습니다. 또한, 대출 지원 외에도 경영 컨설팅, 마케팅 지원 등 여러 가지 지원활동을 병행하고 있습니다.

주) 미소금융사업: 서민금융진흥원이 제도권의 금융 이용이 곤란한 금융 소외계층에게 소액자금을 무담보·무보증으로 대출해 줌으로써 사회·경제적으로 자립할 수 있는 기반을 마련해주는 사업

지역사회 지원

농어촌 자매결연

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

해외 사회 공헌활동

삼성화재는 글로벌 보험시장 진출과 함께 사회 공헌활동도 전세계로 넓혀가고 있습니다. 2017년 인도네시아 법인에서는 국립고아원생 및 저소득대학생 초청행사 등을 전개하고, 베트남법인의 빈민지역 학교보수 지원 등 국가별, 지역별 특성에 따라 사회 공헌활동을 실시하여 해당 지역주민들에게 '안심'과 '희망'을 전달하고 있습니다.

봉 사 참 여 및 기 부 확 대

삼성화재의 사회 공헌활동은 임직원과 파트너(RC, Risk Consultant)의 자발적인 참여와 기부활동으로 온기가 더해지고 있습니다.

봉사활동 참여

삼성화재봉사단

임직원 봉사팀인 '삼성화재봉사단'은 삼성화재 사회 공헌활동에서 가장 핵심적인 역할을 담당하고 있습니다. 2017년 전국 247개 봉사팀이 헌혈캠페인, 연말 이웃사랑캠페인, 설날/추석 희망나눔 봉사활동 등에 참여하였으며, 임직원 가족들은 물론, 파트너(RC), 고객들도 함께 참여하며 이웃사랑을 전하였습니다.

임직원 재능기부

삼성화재는 미래 금융소비자인 청소년의 올바른 금융지식 함양을 위해 금융감독원 주관의 '1사1교 금융교육'을 실시하고 있습니다. 또한, 삼성화재 사내 동호회(취미반)는 단순 취미활동을 벗어나 저소득층 아이들 대상 재능기부, 사업장 개방 초청행사 등 다양한 프로그램을 통해 나눔 활동을 전개하고 있으며, 2017년에는 1사1교 우수 금융사로 선정되어 금융감독원장상을 수여하였습니다.

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. 2017년 12월 말 정규직 임직원 기준, 임직원의 드림펀드 가입률은 99.6%이며, 이 중 급여의 1% 금액을 기부하는 임직원 참여율은 92.9%입니다. 드림펀드는 현재까지 약 138억 원이 적립되었으며(2017년 12월 말 기준), 적립된 기금으로 임직원 명의사업인 학교숲 조성, 1부서 1아동 결연, 문화재 지킴이 사업, 드림놀이터 사업, 비바챔버앙상블 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 휴식 공간을 마련해주는 사업을 전개하고 있습니다. 임직원 모교 및 협력기관의 추천으로 학교를 선정하고, 임직원 기부금으로 재원을 마련하여 추진, 2017년에 6개 학교 숲(현재 누적 32개)을 조성하였고, 2018년에는 5개 학교 숲을 추가 조성할 예정입니다.

1부서 1아동 결연

삼성화재는 임직원 기부금을 재원으로, 저소득, 모자, 조손 가정 등 사회적 지원이 필요한 계층의 아동을 후원하고 있습니다. 전국 255개 부서와 아동이 1:1 결연을 맺고 매월 후원금 및 상급학교 진학시 교복, 학용품 지원 등의 성장주기별 후원활동을 하고 있습니다. 또한, 2017년에는 5월 가정의 달을 맞아 가족여행 및 문화체험의 기회를 제공하고, 연말에는 '김장김치 나눔활동'과 '소원을 말해봐' 등 다양한 프로그램을 운영하였습니다.

문화재 지킴이

문화재청과 1문화재 1지킴이 활동 결연을 맺고 2005년부터 경복궁 지킴이로써 환경정화 봉사활동 등을 전개하고 있습니다. 또한, 중요무형문화재 58호로 지정, 2011년 세계문화유산으로 선정된 줄타기의 전통계승을 위해 한국문화보호재단을 통해 매월 전승지원금을 임직원 기부금으로 후원하고 있습니다.

정 부 , 시 민 단 체 와 파 트 너 십

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

사회 공헌 분야별 주요 협력기관

분야	세부활동	주요 협력기관
사회복지	소외계층 지원사업	경찰청, 소방청
	장애인식개선사업	교육부, 국립특수교육원, 서울맹학교, 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

최근 사회 공헌 대외수상 주요 실적

주요 수상	수상년도
아름다운 보험 대상(금융감독원)	2013
천사기업 종합 대상(고용노동부)	2014
교육부장관 표창(장애인식개선영상을 제작)	2016
1사 1교 금융교육 우수 금융회사(금융감독원)	2018

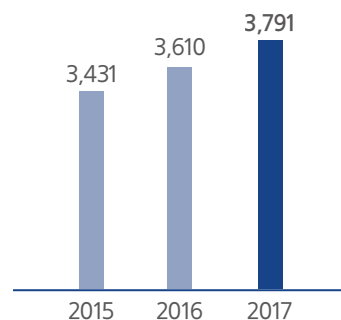
사회적 기여 보험 상품 · 서비스

삼성화재는 외국인 노동자, 장애인 등 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 친서민 자동차보험 특약	기초 생활수급자 등의 경제적 부담을 조금이나마 덜고자 보장내용은 동일하면서 보험료는 저렴한 자동차보험 상품을 제공하고 있습니다.
	시니어 자동차보험 특약	만 65세 이상 어르신들의 보험료 부담을 줄이기 위해 도로교통공단 교통안전교육을 이수, 일정 점수가 넘는 경우 적용보험료의 5%를 할인하고 있습니다.
	소액보험 -꿈사랑보험	경제적 기반이 취약하고 각종 위험에 노출된 저소득층 아동을 질병·상해 위험으로부터 보호하기 위해 미소금융재단과 휴면보험금을 활용하여 차상위계층의 한부모·조손·다문화가정의 12세 이하 아동 대상으로 보장성 소액보험을 지원하고 있습니다.
장애인	장애인 복지시설 우대 종합보험	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 상담을 받고 가입할 수 있도록 외국인 전용 상담센터 및 홈페이지를 운영하고 있습니다.

사회적보험 상품 매출 (억 원)

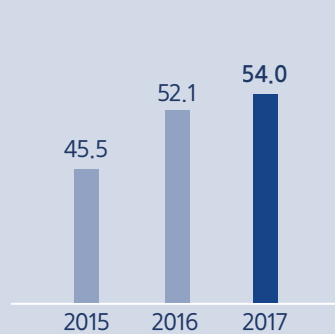


상 생 협 력

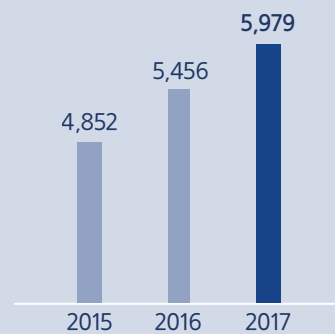
삼성화재는 협력업체를 단순히 업무위탁 계약을 체결한 지원 업체로서 인식하지 않고, 현장 곳곳에서 고객들과 소통하는 소중한 파트너로서 인식하고 있습니다. 이에 삼성화재는 협력업체와의 다양한 소통 활동을 기반으로 상생 협력은 물론, 공유가치 창출을 위한 혁신 활동을 전개하고 있습니다.

2017년 성과

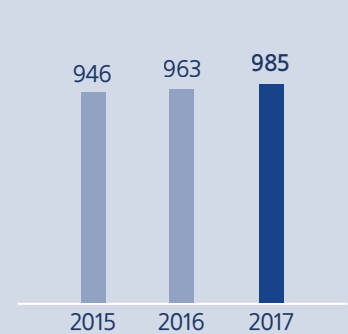
영업 파트너(RC) 13차월 정착률 (%)



손해보험협회 우수설계사 인증 (명)



우수 협력 정비업체 (곳)



협력업체와의 지속가능경영

삼성화재는 협력업체의 사회적책임경영 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

윤 리	인 권	안 전	환 경
· 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 영업 파트너입니다. 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 고객정보의 유출 등 고객정보보호와 관련된 제재는 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 출동하여 응급 조치 및 고객에게 안심서비스를 제공하는 등 피해 확대 방지를 위해 노력하고 있습니다. 또한, 삼성화재 전속 정비업체인 애니카랜드와 비전속 우수 정비 협력업체 애니카패밀리센터(AFC)는 삼성화재와 함께 하는 윤리경영 실천 정비업체로 신속하고 정직한 정비를 통해 고객 만족 서비스를 전달하고 있습니다.

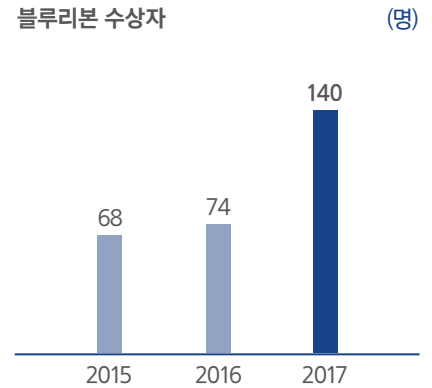
주요 파트너 현황

구분		파트너 현황
영업 파트너	보험설계사(RC)	42,140
	보험대리점(개인, 법인)	4,798
	보험대리점(금융기관)	41
보상 파트너	사고/고장 출동업체	1,606
	수리/정비업체	1,497
	손해사정업체	13

* 2018년 2월 기준, 보험설계사(RC)는 교차판매 설계사 포함

우수인증설계사 양성

매년 손해보험협회에서는 보험설계사의 전문성 및 완전판매 등을 높이기 위하여 근속연수, 계약유지율, 모집질서 준수율 등이 우수한 보험설계사(대리점)를 선정하여 우수인증 및 블루리본(5년 연속 우수인증설계사 중 선발)을 수여하고 있습니다. 삼성화재는 체계적인 교육시스템과 기존의 우수인증설계사가 멘토가 되어 다른 설계사를 1:1 코칭하는 '멘토링'제도를 운영하고 있습니다. 이에, 2017년 전체 손해보험사 우수인증설계사 중 삼성화재 RC는 5,979명으로 전체의 38.4%를 차지하였으며, 이는 전년대비 523명이 증가한 수치입니다



또한, 블루리본에 삼성화재 RC 140명(블루리본 수상자 중 42.9%)이 선정되어 국내 손보사 중 가장 많은 RC가 진정한 금융전문가로 인정받았습니다. 블루리본은 우수인증설계사 중 5년 연속 모집질서 위반여부와 13, 25회차 계약유지율, 근속연수, 계약건수 등에 대한 심사를 통과한 이들에게 수여하는 상입니다.

주요 지원 사항

영업 파트너

삼성화재는 영업 파트너가 전문적인 보험·금융지식을 갖출 수 있도록 체계적인 교육 프로그램과 지원 시스템을 제공하고 있습니다. 또한, 영업 파트너가 고객관리와 영업활동에 집중할 수 있도록 경조비 지원, 단체보험 가입 지원, 개인연금 가입 지원, 자녀 장학금 및 육아지원비, 건강검진 지원 및 선택적 복리후생 제도 적용(업계 최초 도입, RC 등급별 상이) 등 업계 최고 수준의 복리후생을 제공하고 있습니다. 이외에도 우수 RC를 대상으로 리프레시 패키지 및 멤버십 프로그램 등을 지원하고 있습니다.

보상 파트너

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

교육프로그램 및 지원시스템

교육프로그램	기초교육과정 (경력 1년 이하 RC 대상)	1년 이하 신인 RC를 대상으로 보험 및 컨설팅 영업의 기초를 확립하는 과정입니다. 영업 경험이 전혀 없는 분들도 삼성화재의 체계적인 교육 과정을 통해 보험의 필요성과 유익함을 알게 되며 동시에 자신감 넘치는 전문 컨설턴트로 거듭나게 됩니다.
	전문 RC양성과정 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 성장할 수 있도록 적극 지원합니다.
영업지원시스템	모바일 영업지원시스템	고객의 접점에서 영업활동을 하는 RC들이 고객의 니즈에 신속하게 대응할 수 있도록 태블릿과 스마트폰을 활용한 스마트 워크 체제를 구축하고 상담에서 컨설팅, 계약체결까지 한번에 고객이 원하는 맞춤형 컨설팅을 제공할 수 있도록 구축된 모바일 영업지원시스템입니다.
	활동지원 시스템	삼성화재는 업계 최고 수준의 '활동지원 시스템'을 구축하고 RC의 영업활동을 지원합니다. 가망고객 관리, CRM 데이터를 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 정보 콘텐츠 서비스입니다. 정보큰바다를 이용하여 회사에서 제작한 각종 DM, 이메일 등을 고객에게 직접 발송할 수 있고, 각종 판촉물 구매, 리플렛, 신문기사 등 영업자료 출력 등의 활동지원을 받으실 수 있습니다.
	인터넷 영업방송 시스템	언제, 어디서나 인터넷을 통해 각종 상품 및 교육영상을 시청할 수 있는 시스템입니다. 재택에서 자율학습은 기본이고, 고객 상담 시 각종 니즈 환기, 상품소개, 콘텐츠를 활용하여 고객에게 보험의 가치와 상품 특징점, 보상사례 등을 전달해 드릴 수 있습니다.

고 충 청 취 및 소 통

삼성화재는 영업·보상 파트너의 고충 청취 및 해결을 위해 RC 및 업체 대표 간담회 등을 업체 채널별로 연 1~2회씩 정기적으로 실시하고 있으며, 사내 게시판 및 SNS 채널 등을 운영하며 파트너와의 열린 소통 활동을 지속하고 있습니다.

함 께 하 는 사 회 공 헌

500원의 희망선물, 해피스쿨 캠페인

삼성화재 RC는 고객과 사회에 따뜻한 보험정신을 나누고자 삼성화재 사회 공헌 프로그램에도 적극적으로 참여하고 있습니다. 다양한 사회 공헌활동으로 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 - 2017년 19개 가정, 2개 시설 환경개선
------------	---

해피스쿨 캠페인	RC들이 자동차보험 계약 1건당 수수료 500원을 자발적으로 적립하여 마련한 기금으로 어린이 교통안전체험관 설치, 안전꾸러미(안전우산 등) 지급 및 예방 교육 실시 - 2017년 총 9개 학교 체험관 공사 및 안전교육 진행
----------	---

드림카 프로젝트

삼성화재 우수협력 정비업체는 삼성화재손해사정서비스, 한국장애인재단과 함께 경제적 어려움으로 인해 차량정비에 소홀한 장애인의 차량 무상 점검 및 소모품 교환 등을 지원하는 사회 공헌활동에 적극 참여하고 있습니다. 2017년에 지원한 54대의 차량을 포함하여, 2013년부터 현재까지 총 200여 대의 차량을 선정하여 정비를 지원하였습니다.

Samsung Fire and Marine Supplier Code of Conduct

삼 성 화 재 협 력 업 체 사 회 적 책 임 행 동 규 범

삼성화재 협력사는 모든 적용 가능한 법규 및 규정을 철저히 준수하고, 구성원들에게 존중 받을 수 있도록 윤리적으로 기업을 운영해야 합니다. 삼성화재는 협력업체의 사회책임경영 실천 및 변화 유도를 위해 '협력업체 사회적책임 행동규범'을 제정하여 협력업체들의 자발적 동의를 받고 있습니다.

본 행동규범은 윤리, 인권, 안전, 환경에 대해 협력업체의 책임 있는 기업운동을 권고하고 있으며, 이에 동참하고자 하는 협력업체 및 공급망은 이를 준수해야 합니다. 본 행동규범과 법규의 내용이 상충될 경우에는 보다 엄격한 기준이 우선 적용되며, 관련법규가 개정되거나, 삼성화재의 협력업체 관리정책 또는 규범이 변경되는 경우 수정될 수 있습니다.

인권

- **아동노동**: 협력사는 어떠한 경우에도 아동 근로자를 고용을 해서는 안됩니다.
- **강제노동**: 협력사는 강제 노동을 고용할 수 없으며, 모든 근로는 자발적이어야 합니다. 강제근로자, 인신구속계약에 따른 근로자, 비자발적 죄수근로자, 인신매매근로자를 고용해서는 안됩니다.
- **근로시간 및 임금**: 협력사는 근로시간 및 임금 관련, 법률 및 규정을 모두 준수해야 합니다. 근로자에게 지급되는 임금은 최저임금, 초과근로수당, 법으로 정해진 복리후생항목 등을 포함해야 합니다.
- **인도적 대우**: 근로자에 대한 성희롱, 성적학대, 체벌, 정신적 또는 신체적 강압, 욕설을 포함한 거칠고 비인도적인 대우가 있어서는 안되며, 또한 그러한 대우를 하겠다는 위협이 있어서는 안됩니다.
- **차별금지**: 협력사는 근로자가 편견에 의한 부당한 차별행위를 받지 않도록 노력해야하며, 특히 여성, 장애인, 아동, 외국인 등 취약계층의 권익 침해 방지 등에 유의해야 합니다.

안전

- **사고예방**: 협력사는 산업의 잠재적인 안전위험을 감안하여 위험 요소를 제거하고 예방조치를 취하는 등 근로자를 위험으로부터 보호하고, 발생 가능한 비상사태와 사고의 대응절차를 수립, 이행함으로써 유사시 피해를 최소화 해야 합니다.
- **질병관리**: 협력사는 산업재해와 직업병을 관리할 수 있는 절차를 확립해야 합니다. 또한 협력사는 근로자에게 청결한 화장실, 식수와 시설 등 위생적인 근로 환경을 제공해야 합니다.

환경

- **오염최소화**: 협력사는 오염최소화를 위해 모든 형태의 폐기물에 대해 관련 법률 및 규정을 준수해야 합니다.
- **환경보존**: 협력사는 에너지 사용 절감, 온실가스 배출 감축, 자원 절약과 재활용, 위험요인 발굴 및 제거 등 환경 보존과 지속가능한 자원사용의 촉진을 위해 적극 노력해야 합니다.

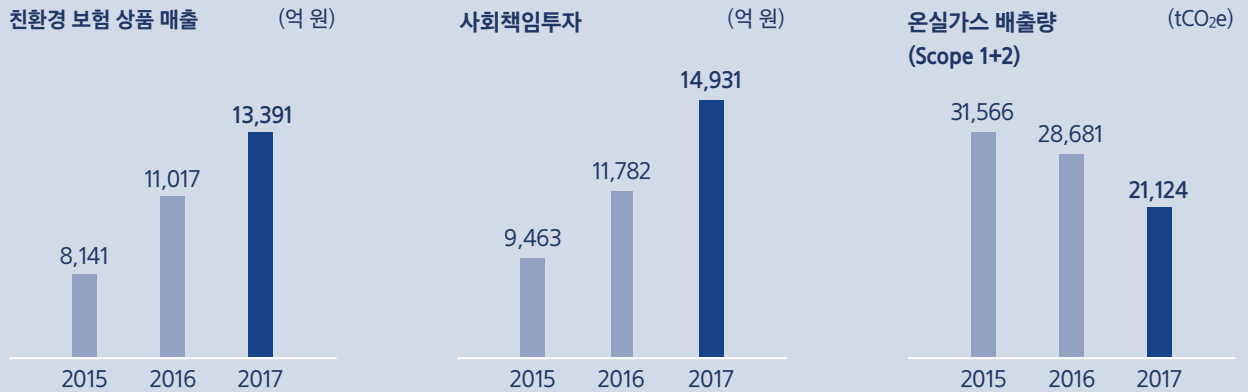
윤리

- **반부패**: 모든 거래는 투명하게 이루어져야 하며, 부적절한 이득을 목적으로 특정가치를 약속, 제안, 제공해서는 안됩니다. 협력사는 뇌물공여, 사기, 자금세탁, 횡령, 은닉, 거래처에 대한 부당한 영향력 행사 등 어떠한 부패행위도 해서는 안되며, 관련 법규를 준수해야 합니다.
- **법규준수**: 협력사는 가격 담합, 담합 입찰 등 「독점규제 및 공정거래에 관한 법률」제19조 및 제23조에 의한 부당한 공동행위 및 불공정 거래행위 등 불합리한 경쟁 제한 행위를 해서는 안됩니다. 또한 협력사는 삼성화재의 지적 재산권과 고객정보 보호, 개인정보 보호를 위해 합당한 노력을 기울여야 하며, 관련 법규를 철저히 준수해야 합니다.

환경 안전 보건

삼성화재는 ‘환경·안전·건강을 중시한다’는 경영원칙에 따라 모든 경영활동에서 환경 지속가능성을 추구하며, 임직원의 안전과 건강을 중시합니다. 이에 삼성화재는 기후변화 대응과 환경오염 최소화를 위한 자발적 활동을 전개하고 있으며, 파트너를 포함한 모든 구성원이 안전한 근무 환경에서 일할 수 있도록 노력하고 있습니다.

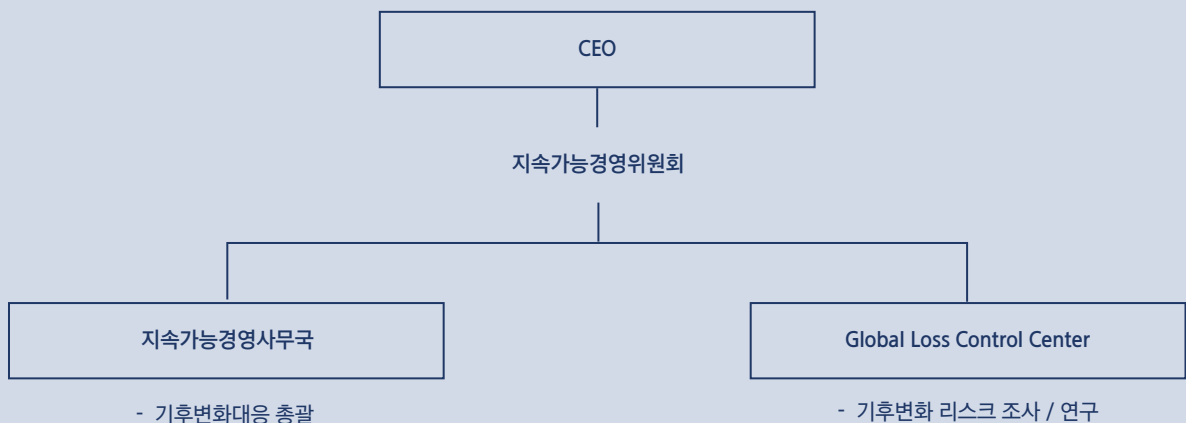
2017년 성과



환경경영체계

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



기 후 변 화 리 스 크 조 사

삼성화재 GLCC(Global Loss Control Center)에서는 자연재해와 관련된 다양한 활동을 통해서 고객과 지역사회의 자연재해 리스크 관리를 지원하고 있습니다. 전문 컨설팅을 통해서 고객사 사고예방 활동을 추진하는 한편, 자연재해 리스크 평가 Tool인 GRM(Global Risk Map)을 개발하여 누적위험관리 및 해외 수재사업에 활용하고 있습니다.

Business Case '날씨 경영'

삼성화재는 손해보험업의 특성상 악천후 등과 같은 날씨에 따라 위험과 손실 규모가 달라지므로 날씨 정보를 체계적으로 수집 활용하고 있으며, 나아가 관련 정보를 활용한 사고 예방활동을 하고 있습니다. 특히, 자동차보험 가입고객의 날씨로 인한 손실 예방에 노력하고 있습니다. 침수가 예상되는 저지대 주차차량 이동 지원과 태풍, 폭설 등 기상 특보 시에 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) 피해보상
	농작물재해보험	자연재해로 인한 농작물(과수, 벼 등) 피해 보상
	환경오염배상책임보험	독성 화학물질 유출 등 환경오염 피해 보상
	날씨보험	기상이변으로 인한 기업 매출감소 또는 비용증가 보상
	신재생에너지보험	태양광, 풍력 등 발전소 관련 보험(신재생에너지 보급 확대 지원)
	자전거보험	자전거이용자의 상해, 대인·대물 배상책임 보상(자전거 이용 촉진)
자동차보험	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 절약된 금액 지급(자원 재활용 기여)
Paperless Service	전자약관	이메일 보험약관 등 자료 수령시, 보험료 할인 및 환경단체 기부
	전자서명	전자서명으로 보험계약 체결시, 보험료 할인 환경단체 기부

사 회 책 임 투 자

삼성화재는 기업의 투자를 검토할 때 재무적 성과뿐 아니라 사회적·환경적 성과를 통합 고려하는 사회책임투자(SRI, Social Responsible Investment)원칙을 적극 반영하고 있습니다. 투자 의사결정 시 철저한 네거티브 스크리닝을 통해 사행성 투자를 지양하고 공익성에 맞는 투자를 실시하고 있습니다. 2016년에는 사회책임투자로 총 11,782억 원을 투자하였고, 2017년에는 사회책임투자로 총 14,931억 원을 투자하여 2016년 대비 27% 증가된 규모의 사회책임투자를 진행하였습니다. 특히, 태양광·풍력·연료전지 등과 같은 신재생에너지 사업 및 청정 수처리 목적의 환경 사업에 대한 투자를 지속적으로 확대하고 있습니다. 정부의 '재생에너지 3020'정책에 동참하고 신재생에너지 투자 및 융자 활성화를 위해 사내 전문가그룹인 GLCC(Global Loss Control Center, 舊 방재연구소)와의 협업을 통해 시공 및 운영 단계 중 자연재해 위험을 조사·분석·평가하고 있으며, 신재생에너지 분야에 대한 이해를 제고하고자 주기적으로 태양광, 풍력 등의 관련 전문가 초청 세미나를 진행하고 있습니다.

환 경 · 에 너 지 경 영 시 스 템

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·에너지경영시스템을 운영하여 DJSI(다우존스 지속가능경영지수) 평가에서 글로벌 보험사 중 환경부분 Top 5에 포함되는 성과를 거두었습니다.

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, 위험 요인 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.

온실가스 배출량 감축 목표 추진

삼성화재는 2011년(기준연도)부터 자발적으로 '중장기 온실가스 배출량 감축 목표(2020년까지 30%)'를 수립하고, 운영통제가 가능한 보유사옥 19개를 대상 범위로 설정하여 종합 관리하고 있습니다. 전사 관리부서는 사옥별 목표와 실적을 매월 모니터링하고, 목표달성을 위해 대책을 수립하고 개선 활동을 실시하고 있습니다. 이와 같은 활동으로 2017년 온실가스 배출량은 기준년도 대비 총량(Scope1+2)은 49.3%, 단위면적은 29.0% 감축하였습니다. 또한, 2016년 말 을지로 보유사옥에서 서초 임차사옥으로 본사를 이전하여, 서초사옥에 대한 온실가스 배출량 감축 목표를 별도(2020년까지 매년 3% 감축)로 수립하고, 개선 활동을 실시하고 있습니다. 아울러, 온실가스 배출총량은 이미 30% 이상 감축하여 기존의 설정 목표를 달성하였으나, 이는 2016년부터 진행한 일부 보유사옥 매각 효과가 일부 있으므로 단위면적 기준으로 30% 감축할 수 있도록 더욱 노력하겠습니다. 목표 달성 이후에도 온실가스 감축량 관련 중장기 목표를 새롭게 설정하여 지속적으로 관리해나갈 것입니다.

환경데이터

	단위	2015	2016	2017	2018년 목표
에너지					
총 사용량	TJ	641	584	426	413
직접사용량(Scope1)	TJ	106	107	91	
간접사용량(Scope2)	TJ	535	478	335	
원단위(면적대비)	TJ/m ²	0.0013	0.0013	0.0012	
온실가스					
총 배출량	tCO ₂ e	31,566	28,681	21,124	20,490
직접사용량(Scope1)	tCO ₂ e	5,654	5,629	4,903	
간접사용량(Scope2)	tCO ₂ e	25,912	23,051	16,221	
원단위(면적대비)	tCO ₂ e/m ²	0.0646	0.0626	0.0588	
폐기물					
총 배출량	Ton	1,733	1,271	921	893
재활용 비율	%	43	55	50	50
용수					
총 사용량	m ³	371,713	346,173	266,843	258,838
용지					
복사용지 구매량	Ton	1,412	1,346	1,263	1,225
인쇄용지 구매량	Ton	1,940	2,378	1,570	1,523
직원 출장					
총 이동거리	1,000km	14,947	13,715	10,601	10,283
항공(국내외)	1,000km	9,891	8,092	5,673	
기차(국내)	1,000km	4,382	4,952	4,226	
버스(국내)	1,000km	674	671	702	
전자약관가입(Paperless)	건	1,722,103	2,162,857	2,533,926	2,700,000

* 국내사옥 대상 : 2015년 29개, 2016년 29개, 2017년 19개이며, 데이터의 관리 및 공개 범위는 삼성화재 국내사업장 100%임.

서초사옥 환경데이터

	단위	2015	2016	2017	2018년 목표
온실가스					
총 배출량	tCO ₂ e	-	-	5,628	5,460
직접사용량(Scope1)	tCO ₂ e	-	-	1,072	1,039
간접사용량(Scope2)	tCO ₂ e	-	-	4,557	4,420
원단위(면적대비)	tCO ₂ e/m ²	-	-	0.0713	0.0691

임직원 출장 관리

삼성화재는 업무 출장 시 발생하는 온실가스 배출량(Scope3)을 저감하기 위해 임직원들에게 대중교통 이용을 권장하고 있습니다. 또한, 불필요한 해외출장을 억제하고, 전자수단을 사용한 다자간 영상 및 음성회의 시스템 활용을 장려하고 있습니다. 이러한 노력의 결과 2017년 국내 임직원의 출장으로 발생된 온실가스 배출량은 총 997톤으로 전년대비 27.8% 감축하였습니다.

환 경 보 호

Eco-Office 활동

삼성화재는 임직원의 환경 인식을 높이고, 친환경 활동을 촉진하기 위해 임직원이 직접 참여하는 ‘Carbon Re Project’ 캠페인을 진행하고 있습니다. ‘Carbon Re Project’는 탄소 배출 줄이기(Reduction)와 재활용(Recycle) 촉진의 의미를 담은 임직원 중심의 환경 활동 프로젝트입니다. 이에 따라서 2018년 상반기에는 전 임직원에게 멀티탭을 지급하고, 퇴근 시 대기전력을 차단하는 캠페인을 진행중이며, 하반기에는 임직원들의 철저한 분리수거를 통해 재활용을 높이는 활동을 진행할 예정입니다. 삼성화재는 앞으로 임직원이 직접 참여하고 느낄 수 있는 프로그램을 개발하고 실천할 계획입니다.

평창동계올림픽 지속가능성 파트너 지정

삼성화재는 ‘드림스쿨’이라는 사회 공헌 프로그램을 통해 평창동계올림픽 빙상종목 개최지인 강릉의 초등학교에 학교 숲을 조성, 학생들이 숲과 자연생태에 대한 학습을 통해 환경의식을 함양할 수 있도록 교육 프로그램을 제공하여 2017년 10월, 평창동계올림픽 지속가능성파트너^{주)} 2호로 지정되었습니다.

주) 평창동계올림픽 지속가능성 파트너: 평창동계올림픽의 지속가능성 제고 활동을 펼친 대회 후원기업을 대상으로, 지속가능성 파트너 인정위원회가 심사를 통해 대회 관련성을 비롯해 전략 부합성, 지속가능성 가치, 혁신성과 독창성 등에 걸쳐 공헌을 한 기업에 자격을 부여하였으며, 삼성화재를 비롯, 코카콜라, KT, KEB하나은행, LH공사 총 5개사가 파트너로 선정

태양광 발전시설 설치

삼성화재는 친환경적인 재생에너지 확산을 위해 2018년 글로벌 캠퍼스 연수원에 500kw급 규모(연간 전기량 642Mw 절감)의 태양광 발전시설을 설치 중에 있으며 2019년 초에 준공할 예정입니다.

자 원 효 율 성

삼성화재는 환경오염 리스크를 최소화하고 자원 효율성을 향상시키고자 노력하고 있습니다.

용지사용

삼성화재는 종이 사용량 절감을 위해 전자약관 제공, 전자보험 청약 등을 확대하고 있습니다.
한편, 고객정보보호 차원에서 사무문서 용지는 재활용하지 않고 폐기하여 정보유출을 방지하고 있습니다.
하지만 지속적으로 용지 사용을 줄여 전년대비 복사용지 6.2%, 인쇄용지 34.0%를 감축하였습니다.
향후에도 종이 사용량 절감을 위해 지속적으로 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 19개)은 상수도를 용수 공급원으로 사용하고 있으며,
사용된 용수는 도시하수처리시설을 통해 종말 처리되며, 주변환경에 부정적인 영향을 미칠 수 있는
각종 위해성 물질은 사용하거나 배출하지 않습니다.

친환경 구매

삼성에는 지속가능한 구매문화 확산을 위해 2006년 친환경상품 우선구매 지침을 제정하였습니다(2006년 12월).
삼성화재에서는 해당 지침에 따라 전산·사무용품 및 소모품 등 업무 관련 물품 구매 시, 친환경 인증·재활용 상품
및 에너지 고효율 제품을 우선 고려하여 구매하고 있으며, 환경경영교육을 통해 임직원의 일상생활에서도
친환경 상품 구매를 실천할 수 있도록 지원하고 있습니다. 2017년 친환경 인증 상품 구매금액은 총 20.4억 원입니다.

Earth Hour

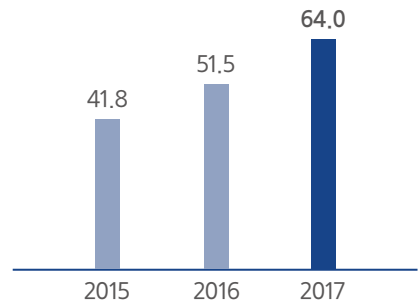
삼성화재는 2010년부터 글로벌 환경 보호 캠페인인 지구촌 불끄기 행사에 꾸준히 참여하고 있습니다.
2017년에도 전국 19개 사옥의 실내외 조명, 광고판을 일시 소등하였으며 임직원, RC, 고객의 각 가정에서도
참여하여 기후변화에 대해 생각해보는 시간을 가졌습니다.

파트너와의 환경경영

종이 없는 보험계약 체결

삼성화재는 2012년 4월부터 영업 파트너인 RC(Risk Consultant)와 함께 태블릿 PC를 통한 사용자 및 환경 친화형 영업 프로세스 혁신을 추진하고 있습니다. 그 결과, 계약 1건당 평균 25장의 종이가 절약됩니다. 삼성화재는 태블릿 PC를 통한 고객 상담 화법과 계약체결 프로세스 교육을 통해 친환경적인 모바일 보험청약을 높이는 데 주력하고 있습니다. 삼성화재 모바일 TF는 이러한 노력의 결과로 종이 한 장도 필요하지 않은 친환경적 보험청약 시스템인 '보험가입 바로확인 서비스'를 도입하였습니다. 삼성화재는 '보험가입 바로확인 서비스'의 친환경성을 인정받아 2017년 10월 26일에는 '헤럴드경제 보험대상 인슈테크 혁신상'을 수상하였고, 2017년 11월 30일에는 '뉴스핌 스마트금융 대상'을 수상하였습니다.

장기보험 신계약 중
모바일 청약 비율 (%)



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 2017년 4월에는 산업재해 관리에 필요한 세부사항을 미리 정하고, 이에 따라 사고예방 및 사후관리를 효과적으로 하고자 '산업재해 처리 규정'을 신설하였습니다. 이 규정에는 산업재해 및 중대 사고의 정의, 보고 및 사고처리 절차 등을 상세하게 명시하여 사고 발생 시 원활한 사고 대응과 법적 의무를 준수할 수 있게 하였습니다.

안전보건경영 체계 구축

삼성화재는 2014년부터 산업안전보건위원회를 설치하여 매분기 정기적으로 운영하고 있습니다. 근로자 대표(평의원협의회 회장 외 3명)와 회사 대표(인사팀장 외 3명)으로 구성되어 있습니다. 본위원회는 건강검진 제휴병원 운영(안), 산업재해 처리규정 신설(안) 등을 심의하고 의결하였습니다.

2017년 산업안전보건위원회 주요 의결 내용

- 건강검진 제휴병원 운영(안)
- 산업재해 처리규정 신설(안)
- 1차 전사 재해대피훈련(안)
- 산업재해 처리규정 개정(안)
- 특수건강진단 실시(안)
- 전기설비 열화상 점검(안)
- 2차 전사 재해대피훈련(안)
- 하반기 관리사각시설 안전점검(안)
- 사옥 안전점검(안)
- 안전환경 컨설팅 결과보고

주요 활동

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 등에 대한 정기적인 안전 점검(연 6회), 노후화된 설비 점검, 화학물질 취급자에 대한 안전보건교육 및 점검을 실시하고 있습니다. 이와 더불어 '비상사태 준비 및 대응지침'에 따라 화재, 자연재해 등 발생할 수 있는 비상사태와 사고에 대해서도 사전에 파악하고 면밀히 평가하여 대응할 수 있는 절차를 수립해 관리하고 있습니다. 2017년도에는 부서 합동(부동산, RM, GLCC, 신문화)으로 8개 중점 사옥에 대하여 화재 및 테러에 대한 심층안전점검이 이루어 졌습니다. 그에 따라 8개 사옥의 안전권장사항에 대한 개선 조치가 이루어졌습니다.

임직원 마음건강

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

건강증진

삼성화재는 임직원의 건강증진을 위해 직원건강검진 실시, 피트니스 시설 및 진료실을 운영하고 있습니다.

임직원 결근/손실 및 산업재해 현황

구분	단위	2015	2016	2017
결근일수	일	351	236	379
결근 임직원수	명	102	69	59
손실일수	일	386	110	169
손실 임직원수	명	5	3	2
산업재해	건	3	1	2

A P P E N D I X

재무성과

PSI 보고서

GRI Standards Index

제 3자 검증의견서

온실가스 검증의견서



연 결 재 무 상 태 표

삼성화재해상보험주식회사와 그 종속기업 (단위 : 원)

제 68(당)기 기말 2017년 12월 31일 현재

제 67(전)기 기말 2016년 12월 31일 현재

과목	제68(당)기 기말	제67(전)기 기말
자산		
I. 현금및예치금	1,766,871,731,885	1,485,368,257,328
II. 금융자산	62,781,965,601,350	56,341,246,387,959
1. 당기손익인식금융자산	957,774,716,114	1,039,428,054,987
2. 매도가능금융자산	39,120,421,103,675	36,492,929,259,669
3. 만기보유금융자산	169,078,747,058	187,790,117,036
4. 대출채권	21,352,513,746,933	17,673,163,713,252
5. 기타수취채권	1,181,177,287,570	947,935,243,015
III. 관계기업투자	33,136,040,173	7,405,687,164
IV. 파생상품자산	152,361,390,606	8,932,454,789
V. 재보험자산	1,107,599,412,027	1,130,439,197,117
VI. 투자부동산	801,135,423,753	882,624,193,000
VII. 유형자산	613,215,858,977	753,906,309,814
VIII. 무형자산	574,527,403,477	140,704,668,339
IX. 매각예정비유동자산	-	172,215,830,972
X. 순확정급여자산	50,549,400,015	35,429,182,108
XI. 당기법인세자산	208,930,122	87,999,774
XII. 이연법인세자산	26,460,345,656	6,216,658,003
XIII. 기타자산	2,478,146,117,857	2,728,628,765,893
XIV. 특별계정자산	5,629,010,805,834	4,524,298,934,738
자산총계	76,015,188,461,731	68,217,504,526,998
부채		
I. 보험계약부채	53,099,885,728,522	49,608,899,817,755
II. 금융부채	757,381,780,426	370,434,105,758
III. 파생상품부채	9,791,754,522	186,908,988,923
IV. 총당부채	56,734,789,319	78,036,618,035
V. 당기법인세부채	29,534,345,939	131,372,518,492
VI. 이연법인세부채	2,015,074,709,102	1,594,781,417,548
VII. 기타부채	506,321,275,622	633,800,978,060
VIII. 특별계정부채	7,532,185,263,531	4,605,037,715,835
부채총계	64,006,909,646,983	57,209,272,160,406
자본		
I. 지배기업지분	11,991,225,069,252	10,990,764,106,328
1. 자본금	26,473,418,500	26,473,418,500
2. 연결자본잉여금	939,233,350,327	939,233,350,327
3. 연결자본조정	-1,487,219,924,864	-1,487,219,924,864
4. 연결기타포괄손익누계액	4,169,234,296,945	3,961,823,814,298
5. 연결이익잉여금	8,343,503,928,344	7,550,453,448,067
II. 비지배지분	17,053,745,496	17,468,260,264
자본총계	12,008,278,814,748	11,008,232,366,592
부채와 자본총계	76,015,188,461,731	68,217,504,526,998

재 무 상 태 표

삼성화재해상보험주식회사 (단위 : 원)

제 68(당)기 기말 2017년 12월 31일 현재

제 67(전)기 기말 2016년 12월 31일 현재

과목	제68(당)기 기말	제67(전)기 기말
자산		
I. 현금및예치금	1,342,329,804,806	1,048,928,418,710
II. 금융자산	63,135,979,198,322	56,829,204,878,811
1. 당기손익인식금융자산	898,796,006,500	1,003,997,880,895
2. 매도가능금융자산	39,561,627,789,019	36,741,581,905,429
3. 만기보유금융자산	141,166,708,536	140,741,424,460
4. 대출채권	21,393,376,042,762	17,878,163,713,252
5. 기타수취채권	1,141,012,651,505	1,064,719,954,775
III. 관계종속기업투자	266,005,995,145	240,287,689,505
IV. 파생상품자산	148,512,629,109	8,925,474,277
V. 재보험자산	941,020,732,266	1,012,985,238,833
VI. 투자부동산	353,391,835,977	434,880,605,224
VII. 유형자산	600,564,246,821	740,291,322,463
VIII. 무형자산	568,697,123,323	133,386,999,436
IX. 매각예정비유동자산	-	172,215,830,972
X. 순확정급여자산	43,141,316,073	30,192,856,252
XI. 당기법인세자산	2,889,052,301	-
XII. 이연법인세자산	20,685,647,693	-
XIII. 기타자산	2,471,603,030,524	2,722,325,086,580
XIV. 특별계정자산	5,629,010,805,834	4,524,298,934,738
자산총계	75,520,942,365,892	67,897,923,335,801
부채		
I. 보험계약부채	52,791,379,283,031	49,353,245,154,312
II. 금융부채	695,019,205,622	493,649,195,827
III. 파생상품부채	9,433,261,610	186,561,871,616
IV. 총당부채	55,283,191,556	76,731,130,890
V. 당기법인세부채	27,624,190,916	127,578,555,745
VI. 이연법인세부채	2,025,787,045,128	1,593,842,749,714
VII. 기타부채	462,018,244,973	580,307,094,628
VIII. 특별계정부채	7,532,185,263,531	4,605,037,715,835
부채총계	63,598,729,686,367	57,016,953,468,567
자본		
I. 자본금	26,473,418,500	26,473,418,500
II. 자본잉여금	939,233,350,327	939,233,350,327
III. 자본조정	-1,483,503,688,276	-1,483,503,688,276
IV. 기타포괄손익누계액	4,242,337,200,004	3,984,644,908,851
V. 이익잉여금	8,197,672,398,970	7,414,121,877,832
자본총계	11,922,212,679,525	10,880,969,867,234
부채와 자본총계	75,520,942,365,892	67,897,923,335,801

연 결 포 괄 손 익 계 산 서

삼성화재해상보험주식회사와 그 종속기업 (단위 : 원)

제68(당)기 2017년 01월 01일부터 2017년 12월 31일까지

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

과목	제68(당)기	제67(전)기
I. 영업수익	22,013,598,874,920	21,686,107,740,105
1. 보험영업수익	19,408,574,642,668	19,311,178,453,425
(1) 보험료수익	18,668,368,346,157	18,665,153,398,166
(2) 재보험금수익	532,422,779,384	643,473,316,616
(3) 재보험자산전입액(환입액)	11,894,942,892	-218,425,316,958
(4) 구상이익	10,989,457,974	3,794,130,979
(5) 수입경비	161,642,814,823	177,812,926,749
(6) 외환거래이익	23,256,301,437	39,369,997,873
2. 투자영업수익	2,376,398,052,945	2,205,655,533,735
(1) 이자수익	1,678,829,925,833	1,617,750,831,706
(2) 배당금수익	161,120,671,779	97,961,455,301
(3) 금융상품평가및처분이익	50,729,049,995	185,946,854,339
(4) 파생상품거래및평가이익	327,308,530,860	42,700,329,705
(5) 손상차손환입	5,524,623,668	6,625,482,087
(6) 임대료수익	59,773,486,327	74,638,558,386
(7) 수수료수익	2,447,672,117	1,520,328,699
(8) 외환거래이익	13,615,412,316	111,423,963,218
(9) 투자부동산처분이익	72,318,258,142	65,206,230,053
(10) 투자영업잡이익	4,730,421,908	1,881,500,241
3. 특별계정수입수수료	31,990,857,160	29,969,676,324
4. 특별계정수익	196,635,322,147	139,304,076,621
II. 영업비용	20,756,044,736,266	20,614,953,371,095
1. 보험영업비용	19,985,336,043,887	19,905,357,207,830
(1) 지급보험금및환급금	11,192,749,601,526	11,255,294,386,573
(2) 재보험료비용	894,369,043,568	887,002,166,807
(3) 보험계약부채전입액	3,552,624,385,094	3,634,030,676,430
(4) 손해조사비	535,276,938,347	495,819,455,256
(5) 지급경비	3,769,017,321,556	3,595,690,565,768
(6) 외환거래손실	41,298,753,796	37,519,956,996
2. 투자영업비용	573,532,951,471	569,643,869,361
(1) 이자비용	12,046,659,768	12,417,579,651
(2) 금융상품평가및처분손실	30,646,225,947	32,440,068,213
(3) 파생상품거래및평가손실	14,884,474,034	131,807,192,832
(4) 손상차손	2,825,299,470	160,368,502,842
(5) 재산관리비	145,282,256,810	143,477,933,687
(6) 부동산관리비	16,602,966,770	19,998,468,732
(7) 부동산감가상각비	7,373,271,614	8,435,823,309
(8) 외환거래손실	321,359,965,134	26,330,630,534
(9) 투자부동산처분손실	15,125,445,544	28,011,192,686
(10) 투자영업잡손실	7,386,386,380	6,356,476,875
3. 특별계정지급수수료	540,418,761	648,217,283
4. 특별계정비용	196,635,322,147	139,304,076,621

과목	제68(당)기	제67(전)기
III. 영업이익	1,257,554,138,654	1,071,154,369,010
IV. 영업외수익	240,593,065,905	93,481,102,151
V. 영업외비용	67,403,521,074	44,862,388,691
VI. 법인세차감전순이익	1,430,743,683,485	1,119,773,082,470
VII. 법인세비용	375,442,876,327	259,158,205,571
VIII. 연결당기순이익	1,055,300,807,158	860,614,876,899
IX. 연결기타포괄손익	205,173,149,597	420,491,352,706
1. 후속적으로 당기손익으로 재분류되지 않는 항목	-559,756,154	-7,689,010,393
2. 후속적으로 당기손익으로 재분류되는 항목	205,732,905,751	428,180,363,099
X. 연결당기총포괄손익	1,260,473,956,755	1,281,106,229,605
1. 연결당기순이익 귀속		
지배기업주주지분순이익	1,052,737,382,576	857,961,922,531
비지배지분순이익	2,563,424,582	2,652,954,368
2. 연결당기총포괄이익 귀속		
지배기업주주지분총포괄이익	1,260,147,865,223	1,277,928,190,509
비지배지분총포괄이익	326,091,532	3,178,039,096
XI. 연결주당이익		
1. 기본주당이익	24,764	20,175
2. 희석주당이익	24,764	20,175

포 괄 손 익 계 산 서

삼성화재해상보험주식회사 (단위 : 원)

제68(당)기 2017년 01월 01일부터 2017년 12월 31일까지

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

과목	제68(당)기	제67(전)기
I. 영업수익	21,603,795,034,858	21,335,949,677,697
1. 보험영업수익	19,033,931,607,307	19,006,708,401,137
(1) 보험료수익	18,458,657,043,282	18,441,774,619,936
(2) 재보험금수익	478,791,637,719	612,530,204,925
(3) 재보험자산전입액(환입액)	-56,085,310,704	-220,720,923,586
(4) 구상이익	10,989,457,974	3,794,130,979
(5) 수입경비	122,092,118,373	134,938,429,462
(6) 외환거래이익	19,486,660,663	34,391,939,421
2. 투자영업수익	2,341,237,248,244	2,159,967,523,615
(1) 이자수익	1,669,914,245,302	1,614,676,332,474
(2) 배당금수익	179,110,161,291	119,602,902,901
(3) 금융상품평가및처분이익	45,492,831,820	183,321,003,551
(4) 파생상품거래및평가이익	319,773,139,277	39,310,724,993
(5) 손상차손환입	5,524,623,668	6,625,482,087
(6) 임대료수익	35,081,084,012	44,244,812,207
(7) 수수료수익	2,447,672,117	1,520,328,699
(8) 외환거래이익	9,441,299,874	106,674,007,632
(9) 투자부동산처분이익	72,318,258,142	42,208,519,783
(10) 투자영업잡이익	2,133,932,741	1,783,409,288
3. 특별계정수입수수료	31,990,857,160	29,969,676,324
4. 특별계정수익	196,635,322,147	139,304,076,621
II. 영업비용	20,364,900,113,780	20,291,794,962,131
1. 보험영업비용	19,625,193,618,979	19,621,115,748,779
(1) 지급보험금및환급금	11,070,189,658,718	11,160,077,870,891
(2) 재보험료비용	804,810,806,609	785,961,108,507
(3) 보험계약부채전입액	3,472,823,899,655	3,618,472,415,581
(4) 손해조사비	526,349,224,822	494,208,546,065
(5) 지급경비	3,713,521,319,666	3,528,204,659,008
(6) 외환거래손실	37,498,709,509	34,191,148,727
2. 투자영업비용	542,530,753,893	530,726,919,448
(1) 이자비용	11,000,682,969	10,941,724,706
(2) 금융상품평가및처분손실	28,619,336,120	31,586,517,130
(3) 파생상품거래및평가손실	9,986,013,691	130,545,791,325
(4) 손상차손	2,825,299,470	160,368,502,842
(5) 재산관리비	136,722,468,790	132,358,774,828
(6) 부동산관리비	16,602,966,770	19,998,468,732
(7) 부동산감가상각비	7,373,271,614	8,435,823,309
(8) 외환거래손실	309,823,413,426	21,682,592,474
(9) 투자부동산처분손실	15,125,445,544	9,275,849,498
(10) 투자영업잡손실	4,451,855,499	5,532,874,604
3. 특별계정지급수수료	540,418,761	648,217,283
4. 특별계정비용	196,635,322,147	139,304,076,621

과목	제68(당)기	제67(전)기
III. 영업이익	1,238,894,921,078	1,044,154,715,566
IV. 영업외수익	239,948,138,490	93,494,103,316
V. 영업외비용	67,123,406,209	43,971,472,576
VI. 법인세차감전순이익	1,411,719,653,359	1,093,677,346,306
VII. 법인세비용	368,847,678,521	252,766,094,236
VIII. 당기순이익	1,042,871,974,838	840,911,252,070
IX. 기타포괄손익	257,692,291,153	426,367,944,790
1. 후속적으로 당기순익으로 재분류되지 않는 항목	-615,780,216	-5,872,022,070
2. 후속적으로 당기순익으로 재분류되는 항목	258,308,071,369	432,239,966,860
X. 당기총포괄손익	1,300,564,265,991	1,267,279,196,860
XI. 주당이익		
1. 기본주당이익	24,532	19,774
2. 희석주당이익	24,532	19,774

연 결 자 본 변 동 표

삼성화재해상보험주식회사와 그 종속기업 (단위 : 원)

제68(당)기 2017년 01월 01일부터 2017년 12월 31일까지

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

과목	지배기업 소유주지분							총계
	자본금	연결	연결	연결기타포괄	연결			
		자본잉여금	자본조정	손익누계액	이익잉여금	비지배지분		
I. 2016년 01월 01일(전전기초)	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	
II. 2016년 12월 31일(전전기말)	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	
III. 2017년 01월 01일(전기초)	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	
1. 연차배당	-	-	-	-	-259,321,453,700	-740,606,300	-260,062,060,000	
2. 연결당기순이익	-	-	-	-	1,052,737,382,576	2,563,424,582	1,055,300,807,158	
3. 매도가능금융자산평가손익	-	-	-	295,230,377,222	-	-147,415,304	295,082,961,918	
4. 관계기업의기타포괄손익	-	-	-	314,031,234	-	-	314,031,234	
5. 해외사업환산손익	-	-	-	-29,869,461,229	-	-2,089,917,746	-31,959,378,975	
6. 현금흐름위험회피파생손익	-	-	-	-3,369,101,330	-	-	-3,369,101,330	
7. 특별계정기타포괄손익	-	-	-	-54,335,607,096	-	-	-54,335,607,096	
8. 확정급여제도 재측정요소	-	-	-	-559,756,154	-	-	-559,756,154	
9. 연결범위조정 등	-	-	-	-	-365,448,599	-	-365,448,599	
IV. 2017년 12월 31일(전기말)	26,473,418,500	939,233,350,327	-1,487,219,924,864	4,169,234,296,945	8,343,503,928,344	17,053,745,496	12,008,278,814,748	

자 본 변 동 표

삼성화재해상보험주식회사 (단위 : 원)

제68(당)기 2017년 01월 01일부터 2017년 12월 31일까지

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

과목	자본금	자본		기타포괄 손익누계액	이익 잉여금	총계
		잉여금	조정			
I. 2016년 01월 01일(전전기초)	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
II. 2016년 12월 31일(전전기말)	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
III. 2017년 01월 01일(전기초)	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
1. 연차배당	-	-	-	-	-259,321,453,700	-259,321,453,700
2. 당기순이익	-	-	-	-	1,042,871,974,838	1,042,871,974,838
3. 매도가능금융자산평가손익	-	-	-	327,901,137,932	-	327,901,137,932
4. 해외사업환산손익	-	-	-	-11,888,358,137	-	-11,888,358,137
5. 현금흐름위험회피파생손익	-	-	-	-3,369,101,330	-	-3,369,101,330
6. 특별계정기타포괄손익	-	-	-	-54,335,607,096	-	-54,335,607,096
7. 확정급여제도 재측정요소	-	-	-	-615,780,216	-	-615,780,216
IV. 2017년 12월 31일(전기말)	26,473,418,500	939,233,350,327	-1,483,503,688,276	4,242,337,200,004	8,197,672,398,970	11,922,212,679,525

연 결 현 금 흐 름 표

삼성화재해상보험주식회사와 그 종속기업 (단위 : 원)

제68(당)기 2017년 01월 01일부터 2017년 12월 31일까지

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

과목	제68(당)기	제67(전)기
I. 영업활동으로 인한 현금흐름	2,594,765,506,536	1,646,197,022,140
(1) 연결당기순이익	1,055,300,807,158	860,614,876,899
(2) 손익조정항목	3,371,517,433,540	3,763,795,057,265
금융상품평가및처분손실	27,940,412,617	22,865,669,372
외화환산손실	313,900,595,158	8,220,437,884
대손상각비	11,311,817,712	5,051,185,651
파생상품거래및평가손실	8,288,717,122	123,418,044,546
신계약비상각비	1,337,467,913,026	1,273,522,863,819
감가상각비	74,863,029,285	78,009,179,125
유형자산처분손실	35,152,507,415	17,951,276,010
무형자산처분손실	19,602,886,629	150,379,600
무형자산손상차손	-	870,301,468
투자부동산처분손실	15,125,445,544	28,011,192,686
기타비용	10,757,939,676	12,105,789,276
무형자산상각비	63,621,280,578	48,861,290,042
이자비용	12,046,659,768	12,417,579,651
복구충당부채순전입액	2,519,258,704	275,193,234
퇴직급여	44,611,687,880	45,727,611,793
법인세비용	375,442,876,327	259,158,205,571
금융자산손상차손	2,825,299,470	160,368,502,842
보험계약부채전입액	3,552,624,385,094	3,634,030,676,430
재보험자산환입액(전입액)	-11,894,942,892	218,425,316,958
금융상품평가및처분이익	-38,706,160,542	-174,857,509,370
이자수익	-1,678,829,925,833	-1,617,750,831,706
외화환산이익	-8,972,798,939	-101,503,377,741
관계기업투자관련이익	-1,502,554,372	-1,342,885,266
파생상품거래및평가이익	-317,339,522,365	-38,931,325,505
유형자산처분이익	-227,162,698,090	-77,059,259,322
무형자산처분이익	-256,973,333	-227,459,999
무형자산손상차손환입	-362,176,441	-
투자부동산처분이익	-72,318,258,142	-65,206,230,053
구상이익	-10,989,457,974	-3,794,130,979
배당금수익	-161,120,671,779	-97,961,455,301
기타수익	-7,129,137,763	-7,011,173,451
(3) 자산부채증감	-3,351,946,104,963	-4,455,106,874,349
예치금의 감소(증가)	10,853,627,137	328,897,133,108
당기손익인식금융자산의 감소(증가)	83,607,840,949	-74,008,463,389
대출채권의 감소(증가)	-3,701,385,637,516	-3,352,443,958,358
기타수취채권의 감소(증가)	-217,481,886,815	123,283,206,906
기타자산의 감소(증가)	-1,543,323,324,046	-1,262,315,175,844
특별계정자산의 감소(증가)	-38,972,800,334	-117,687,109,215
기타금융부채의 증가(감소)	379,924,483,285	-150,711,565,946

과목	제68(당)기	제67(전)기
매매목적파생상품의 증가(감소)	-3,568,175,948	9,578,845,879
충당부채의 증가(감소)	-30,240,295,856	-403,863,508
기타부채의 증가(감소)	-959,846,061	139,795,426,474
특별계정부채의 증가(감소)	1,807,072,869,838	-3,420,084,839
퇴직금의 지급	-41,475,026,457	-37,607,602,447
확정급여채무의 증가(감소)	-3,193,666,405	117,606,550
사외적립자산의 감소(증가)	-17,186,470,381	-54,790,016,530
해외사업환산손익의 증가(감소)	-35,617,796,353	-3,391,253,190
(4) 이자의 수취	1,687,296,785,344	1,648,474,539,111
(5) 이자의 지급	-295,383,902	-350,051,005
(6) 배당금 수입	161,345,619,274	97,811,709,186
(7) 법인세 납부액	-328,453,649,915	-269,042,234,967
II. 투자활동으로 인한 현금흐름	-2,028,584,871,421	-1,141,551,042,441
1. 투자활동으로 인한 현금유입액	5,287,023,381,504	7,267,332,117,209
매도가능금융자산의 처분	2,979,900,148,716	4,216,225,333,863
만기보유금융자산의 상환	16,635,679,561	-
관계기업투자주식의 감소	2,226,053,227	1,383,853,400
위험회피활동으로 인한 현금유입	1,781,265,785,732	2,685,635,717,035
투자부동산의 처분	170,887,915,626	195,541,364,998
유형자산의 처분	26,816,847,544	163,509,234,719
무형자산의 처분	2,690,951,098	5,036,613,194
매각예정비유동자산의 처분	306,600,000,000	-
2. 투자활동으로 인한 현금유입액	-7,315,608,252,925	-8,408,883,159,650
매도가능금융자산의 취득	5,369,258,427,334	5,502,220,186,438
만기보유금융자산의 취득	-	4,201,800,000
관계기업투자주식의 취득	26,128,143,315	-
위험회피활동으로 인한 현금유출	1,794,470,763,016	2,758,077,908,494
투자부동산의 취득	295,612,219	86,681,728
유형자산의 취득	76,914,843,593	125,212,859,375
무형자산의 취득	48,540,463,448	19,083,723,615
III. 재무활동으로 인한 현금흐름	-260,062,060,000	-417,721,847,580
1. 재무활동으로 인한 현금유입액	1,457,600,000,000	1,157,800,000,000
환매조건부채권매도의 증가	1,457,600,000,000	1,157,800,000,000
2. 재무활동으로 인한 현금유출액	-1,717,662,060,000	-1,575,521,847,580
환매조건부채권매도의 감소	1,457,600,000,000	1,217,800,000,000
자기주식의 취득	-	135,450,196,950
배당금 지급	260,062,060,000	222,271,650,630
IV. 외화표시 현금및현금성자산에 대한 환율변동효과	-7,193,689,886	-2,350,633,529
V. 현금및현금성자산의 증가(감소) (I+II+III+IV)	298,924,885,229	84,573,498,590
VI. 기초의 현금및현금성자산	772,528,945,557	687,955,446,967
VII. 기말의 현금및현금성자산 (V+VI)	1,071,453,830,786	772,528,945,557

현금흐름표

삼성화재해상보험주식회사 (단위 : 원)

제68(당)기 2017년 01월 01일부터 2017년 12월 31일까지

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

과목	제68(당)기	제67(전)기
I. 영업활동으로 인한 현금흐름	2,770,895,286,821	1,751,651,819,192
(1) 당기순이익	1,042,871,974,838	840,911,252,070
(2) 손익조정항목	3,321,955,008,413	3,715,997,893,081
금융상품평가및처분손실	26,455,855,592	22,376,158,208
외화환산손실	302,983,074,992	3,368,908,349
대손상각비	10,319,824,645	5,281,654,741
파생상품거래및평가손실	7,930,224,210	123,070,927,239
재보험자산환입액(전입액)	56,085,310,704	220,720,923,586
신계약비상각비	1,337,467,913,026	1,273,522,863,819
감가상각비	70,280,633,481	73,821,557,013
유형자산처분손실	35,054,645,216	17,806,067,942
무형자산처분손실	19,602,886,629	150,379,600
무형자산손상차손	-	688,763,378
기타비용	11,528,245,917	12,105,789,276
무형자산상각비	62,010,295,873	46,923,439,192
이자비용	11,000,682,969	10,941,724,706
복구충당부채순전입액	2,500,489,087	203,361,792
퇴직급여	33,982,394,730	35,486,584,891
법인세비용	368,847,678,521	252,766,094,236
금융자산손상차손	2,825,299,470	160,368,502,842
투자부동산처분손실	15,125,445,544	9,275,849,498
보험계약부채전입액	3,472,823,899,655	3,618,472,415,581
금융상품평가및처분이익	-35,623,320,050	-172,325,346,817
이자수익	-1,669,914,245,302	-1,614,676,332,474
외화환산이익	-8,560,619,809	-95,597,594,925
기타수익	-7,129,137,763	-7,011,173,451
파생상품거래및평가이익	-313,490,760,868	-38,924,344,993
유형자산처분이익	-227,150,880,875	-76,986,266,486
무형자산처분이익	-220,773,333	-227,459,999
무형자산손상차손환입	-362,176,441	-
투자부동산처분이익	-72,318,258,142	-42,208,519,783
구상이익	-10,989,457,974	-3,794,130,979
배당금수익	-179,110,161,291	-119,602,902,901
(3) 자산부채증감	-3,158,793,363,850	-4,310,733,342,367
예치금의 감소(증가)	22,328,428,957	373,195,466,900
당기순이익인식금융자산의 감소(증가)	106,960,711,654	-67,548,034,053
대출채권의 감소(증가)	-3,537,248,045,176	-3,296,743,958,358
기타수취채권의 감소(증가)	-72,986,597,238	68,867,788,486
기타자산의 감소(증가)	-1,563,781,841,344	-1,262,180,505,767
특별계정자산의 감소(증가)	-38,972,800,334	-117,687,109,215
기타금융부채의 증가(감소)	195,666,708,405	-75,319,666,383
매매목적파생상품의 증가(감소)	-3,228,039,153	9,578,845,879

과목	제68(당)기	제67(전)기
총당부채의 증가(감소)	-30,191,839,280	-350,732,655
기타부채의 증가(감소)	4,638,735,189	132,224,579,402
특별계정부채의 증가(감소)	1,807,072,869,838	-3,420,084,839
퇴직금의 지급	-34,073,352,140	-29,550,166,900
확정급여부채의 증가(감소)	-3,133,640,176	117,606,526
사외적립자산의 감소(증가)	-11,844,663,052	-41,917,371,390
(4) 이자의 수취	1,684,128,214,460	1,646,153,377,757
(5) 이자의 지급	-296,411,800	-348,427,828
(6) 배당금 수입	179,335,108,786	119,453,156,786
(7) 법인세 납부액	-298,305,244,026	-259,782,090,307
II. 투자활동으로 인한 현금흐름	-2,182,095,120,251	-1,273,829,876,228
1. 투자활동으로 인한 현금유입액	5,275,432,150,604	7,190,349,266,691
매도가능금융자산의 처분	2,987,235,121,475	4,256,545,540,158
관계종속기업투자주식의 감소	409,837,675	343,067,037
위험회피활동으로 인한 현금유입	1,781,265,785,732	2,685,635,717,035
투자부동산의 처분	170,887,915,626	79,591,364,998
유형자산의 처분	26,402,242,996	163,253,347,353
무형자산의 처분	2,631,247,100	4,980,230,110
매각예정비유동자산의 처분	306,600,000,000	-
2. 투자활동으로 인한 현금유출액	-7,457,527,270,855	-8,464,179,142,919
매도가능금융자산의 취득	5,515,575,787,332	5,532,220,186,438
만기보유금융자산의 취득	-	40,238,742,724
관계종속기업투자주식의 취득	26,128,143,315	-
위험회피활동으로 인한 현금유출	1,794,470,763,016	2,758,077,908,494
투자부동산의 취득	295,612,219	86,681,728
유형자산의 취득	72,799,864,025	116,880,050,504
무형자산의 취득	48,257,100,948	16,675,573,031
III. 재무활동으로 인한 현금흐름	-259,321,453,700	-416,896,613,200
1. 재무활동으로 인한 현금유입액	1,457,600,000,000	1,157,800,000,000
환매조건부채권매도의 증가	1,457,600,000,000	1,157,800,000,000
2. 재무활동으로 인한 현금유출액	-1,716,921,453,700	-1,574,696,613,200
환매조건부채권매도의 감소	1,457,600,000,000	1,217,800,000,000
자기주식 취득	-	135,450,196,950
배당금 지급	259,321,453,700	221,446,416,250
IV. 외화표시 현금및현금성자산에 대한 환율변동효과	-12,575,604	987,158
V. 현금및현금성자산의 증가(감소) (I+II+III+IV)	329,478,712,870	60,926,316,922
VI. 기초의 현금및현금성자산	629,536,759,671	568,610,442,749
VII. 기말의 현금및현금성자산 (V+VI)	959,015,472,541	629,536,759,671

PSI (Principles for Sustainable Insurance) 보고서

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 하겠습니다. 이에, 삼성화재는 PSI의 4대 원칙에 따라 각각의 활동 내용을 매년 보고할 것입니다.

원칙 1. 보험사의 의사결정시에 환경·사회·지배구조를 고려한다.

지속가능경영위원회 운영 | 삼성화재는 Global Top-tier 손해보험사에 걸맞는 지속가능경영 체계 구축 및 활동 가속화를 위해 경영진이 참여하는 사내 지속가능경영위원회를 2012년에 설치하여 운영하고 있습니다. 위원회의 구성원은 CEO, CFO, 기획실장, CPC전략실장, 인사팀장, 준법감시인 및 지속가능경영사무국장 등 총 7인으로 구성되어 있습니다. 2017년 지속가능경영위원회에서는 지속가능경영 현황 및 성과, 최근 지속가능경영 관련 동향, 향후 추진방향 및 과제 등이 주요 안건으로 논의 되었습니다.

지속가능경영 KPI | 삼성화재는 고객, 주주/투자자, 임직원, 협력업체, 지역사회 등 이해관계자를 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 사회책임경영 규정을 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.

종이 없는 보험계약 체결 | 삼성화재는 2012년 4월부터 영업 파트너인 RC(Risk Consultant)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 화합과 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>

협력업체 사회적책임 행동규범 | 삼성화재는 협력업체의 사회적책임영역 실천 및 변화 유도를 위해 '협력업체 사회적책임 행동규범'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 사회 공헌활동을 함께 추진하고 있습니다.

사회 공헌 분야별 주요 협력기관

분야	세부활동	주요 협력기관
사회복지	소외계층 지원사업	경찰청, 소방청
	장애인식개선사업	교육부, 국립특수교육원, 서울맹학교, 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 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. * <http://www.stm.or.kr/main.html>

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

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

GRI STANDARDS INDEX (Core)

지표명	번호	공개 주제	페이지/URL	검증	비고
GRI 101: Foundation					
GRI 102: 조직 프로필	102-1	조직명	4	●	
	102-2	주요 브랜드, 제품 및 서비스	6	●	
	102-3	본사 소재지	4	●	
	102-4	주요 사업장이 위치한 국가수, 국가명	4~5	●	
	102-5	소유 성격과 법적 형태	4~6	●	
	102-6	시장 영역	4~6	●	
	102-7	조직 규모	4~5, 8	●	
	102-8	임직원 및 기타 근로자에 대한 정보	4, 45	●	
	102-9	공급망	62	●	
	102-10	보고기간 동안 발생한 조직 및 공급망 주요 변화	89	●	변화 없음
	102-11	사전예방방침, 원칙 명시	26~30, 68	●	
	102-12	외부 이니셔티브 가입 현황	13	●	
	102-13	협회 멤버십 현황	13	●	
GRI 102: 전략	102-14	최고 의사결정자의 성명	2~3	●	
GRI 102: 윤리 및 청렴성	102-16	조직의 가치, 원칙, 행동기준 및 규범	31	●	
	102-17	윤리에 대한 자문 메커니즘	35	●	
GRI 102: 기업 지배구조	102-18	거버넌스 구조	21~23	●	
	102-22	이사회 내 기구 및 위원회 구성	21, 23	●	
	102-23	이사회 의장	21~22	●	
	102-24	이사회 구성원 지명 및 선정	25	●	
	102-30	리스크 관리 절차의 효과성	23, 26	●	
	102-40	이해관계자 목록	12	●	
GRI 102: 이해관계자 참여	102-41	결사 및 단체교섭의 자유	50	●	
	102-42	이해관계자 파악 및 선정 기준	14~15	●	
	102-43	이해관계자 참여 방식	14~15	●	
	102-44	이해관계자 주요 이슈	14~15	●	
GRI 102: 보고 관행	102-45	조직의 연결재무제표에 포함된 모든 기업	5	●	
	102-46	보고내용 및 보고 범위 적용 방법	15	●	
	102-47	중요 이슈 목록	15	●	
	102-48	이전 보고서 정보의 수정	89	●	수정 없음
	102-49	중요 이슈 및 범위 관점에서 발생한 변화	89	●	변화 없음
	102-50	보고 기간	About This Report	●	
	102-51	최근 보고서 발간일자	89	●	2017년 6월
	102-52	보고 주기	About This Report	●	
	102-53	보고서 문의 연락처	About This Report	●	
	102-54	GRI 스탠더드 적용 옵션	About This Report	●	
	102-55	GRI 인덱스	89~91	●	
	102-56	외부 검증	92~93	●	

지표명	번호	공개 주제	페이지/URL	검증	비고
GRI 200 경제 주제					
GRI 103: 경영접근방법 2016	103-1	중요 이슈 및 범위에 대한 설명	8	●	
	103-2	중요 이슈 관련 경영 접근방법 설명	8	●	
	103-3	경영 접근방법에 대한 평가	8~10	●	
GRI 201: 경제 성과 2016	201-1	경제가치 창출과 분배	8~11, 17	●	
	201-2	기후변화로 인한 조직의 재무적 영향 및 기회, 위험	68	●	
	201-3	조직이 운영하는 직원 퇴직연금제도	53	●	
	201-4	정부의 재정지원	90	●	해당 없음
GRI 203: 간접 경제 효과 2016	203-1	인프라투자 서비스 제공	54~59	●	
GRI 204: 구매 절차 2016	204-1	현지 공급업체에 지급하는 지출 비율	17	●	
GRI 205: 반부패 2016	205-2	반부패 정책 및 절차에 대한 커뮤니케이션 및 교육	32	●	
	205-3	부패사건에 대한 조치	35	●	
GRI 206: 경쟁저해행위 2016	206-1	부당 경쟁행위 및 독점행위에 대한 법적 조치 간수 및 그 결과	35	●	
GRI 300 환경 주제					
GRI 103: 경영접근방법 2016	103-1	중요 이슈 및 범위에 대한 설명	67	●	
	103-2	중요 이슈 관련 경영 접근방법 설명	67~69	●	
	103-3	경영 접근방법에 대한 평가	70~71	●	
GRI 301: 원료 2016	301-1	사용 원재료의 종량이나 부피	70	●	
	301-2	재활용 자원 이용 비율	70	●	
GRI 302: 에너지 2016	302-1	조직 내 에너지 소비	70	●	
	302-3	에너지 소비 원단위	70	●	
	302-5	판매된 제품 및 서비스의 에너지 요구량 감축	68~70, 73	●	
GRI 303: 용수 2016	303-1	공급원별 총 취수량	70	●	
GRI 304: 생물다양성 2016	304-1	생물다양성과 관련된 소유, 임대, 관리 사업장	90	●	해당 없음 ¹⁾
GRI 305: 배출 2016	305-1	직접 온실가스 배출	70	●	
	305-2	간접 온실가스 배출	70	●	
	305-3	기타 간접 온실가스 배출	70~71	●	
	305-4	온실가스 배출 원단위	70	●	
	305-5	온실가스 감축	70	●	
	305-6	오존층 파괴 물질 배출	90	●	해당 없음 ¹⁾
	305-7	NOx, SOx 및 기타 주요 대기오염물질 배출	90	●	해당 없음 ¹⁾
GRI 306: 폐수 및 폐기물 2016	306-2	형태 및 처리방법별 폐기물 배출량	70	●	
	306-3	중대한 유해물질 유출 간수 및 유출량	90	●	해당 없음 ¹⁾
	306-4	유해물질의 수입, 수출 및 이동량	90	●	해당 없음 ¹⁾
	306-5	폐수배출로 인해 영향을 받는 구역	90	●	해당 없음 ¹⁾
GRI 307: 환경법규 준수 2016	307-1	환경법규 위반으로 인한 벌금 및 제재 간수	90	●	0건 ³⁾

지표명	번호	공개 주제	페이지/URL	검증	비고
GRI 400 사회 주제					
GRI 103: 경영접근방법 2016	103-1	중요 이슈 및 범위에 대한 설명	44, 54, 61	●	
	103-2	중요 이슈 관련 경영 접근방법 설명	44, 54, 61	●	
	103-3	경영 접근방법에 대한 평가	44, 54, 61	●	
GRI 401: 고용 2016	401-1	신규 채용 및 이직자 수 및 비율	45	●	
	401-2	상근직에게만 제공되는 혜택	53	●	
	401-3	성별에 따른 육아휴직 후 복귀 비율	52	●	
GRI 402: 노사관계 2016	402-1	운영상의 변화에 따른 사전 고지 기간	91	●	30일
GRI 403: 산업안전보건 2016	403-1	보건과 안전 프로그램 평가 및 개선을 돕는 노사가 공동으로 참여하는 안전 및 보건 위원회로 대표되는 인력의 비율	73	●	
	403-2	지역별 및 성별 부상, 질병, 결근률과 작업관련 사상자 수	74	●	
GRI 404: 훈련 및 교육 2016	404-1	종업원 유형별, 성별 1인당 한해 평균 훈련 시간	48	●	
	404-2	지속적인 고용가능성 및 경력관리를 지원하는 프로그램	47, 48, 53	●	
	404-3	장기적 성과 및 경력개발 리뷰를 받은 종업원의 비율	48	●	
GRI 405: 다양성과 기회균등 2016	405-1	거버넌스 조직 및 임직원 내 다양성	22, 45	●	
GRI 406: 차별금지 2016	406-1	차별근수 및 관련 조치	91	●	0건
GRI 407: 결사 및 단체교섭의 자유 2016	407-1	결사의 자유 및 단체협상의 자유 침해 가능성이 높은 사업분야 또는 공급업체 및 예방조치	50, 66	●	
GRI 408: 아동 노동 2016	408-1	아동노동 발생위험이 높은 사업분야 또는 공급업체 및 아동노동 근절을 위한 조치	49, 66	●	
GRI 409: 강제 노동 2016	409-1	강제노동 발생위험이 높은 사업분야 또는 공급업체 및 강제노동 근절을 위한 조치	49, 66	●	
GRI 412: 인권 평가 2016	412-2	인권 정책 및 절차에 대한 임직원 교육	49	●	
GRI 415: 공공 정책 2016	415-1	정치 기부	91	●	해당 없음 ²⁾
GRI 416: 고객안전보건 2016	416-2	제품 및 서비스의 고객건강과 안전 관련 법규 및 자발적 규칙 위반 사례의 횟수와 형태	91	●	0건 ³⁾
GRI 417: 마케팅 및 라벨링 2016	417-2	제품 및 서비스의 정보 및 라벨링 관련 법규 및 자발적 규칙 위반 사례의 횟수와 형태	91	●	0건 ³⁾
	417-3	마케팅 커뮤니케이션과 관련 법규 및 자발적 규칙 위반 사례의 횟수와 형태	91	●	0건 ³⁾
GRI 418: 고객개인정보보호 2016	418-1	고객개인정보보호 위반 및 고객데이터 분실 관련 제기된 불만 건수	43	●	
GRI 419: 사회경제적 법규 준수 2016	419-1	사회 및 경제 측면의 관련 법규 및 자발적 규칙 위반으로 인한 벌금 및 제재 건수	35, 91	●	0건 ³⁾

주1) 삼성화재의 사업특성상 생물다양성, 오염물질배출, 폐수 및 폐기물에 관련 된 지표인 304-1, 305-6, 305-7, 306-3, 306-4, 306-5에 해당사항이 없거나, 경영활동에 미치는 영향이 미미합니다.

주2) 대한민국의 법적 기준상 415-1은 중요 토픽 대상에 해당되지 않습니다.

주3) 금융감독원 전자공시시스템에 공시된 2017년 삼성화재 사업보고서 제재 현황(486p)에 따라 보고기간 동안 삼성화재의 제재 현황 기준으로 환경, 고객안전보건, 마케팅 및 라벨링, 각종 법규 준수 관련 지표인 307-1, 416-2, 417-2, 417-3, 419-1에 해당하는 위반 사항은 없습니다.

제 3 자 검 증 의 견 서

삼성화재해상보험주식회사 경영진 및 이해관계자 귀중

한국사회책임투자포럼(이하 검증인)은 '2018 삼성화재 지속가능경영보고서'(이하 보고서)에 대한 제3자 검증을 요청 받아, 다음과 같이 검증의견을 제출합니다.

책임과 독립성

검증인은 삼성화재해상보험주식회사와 검증의 독립성과 공정성에 영향을 미칠 수 있는 어떠한 이해관계를 가지고 있지 않습니다. 보고서에 기술된 정보와 의견에 대한 책임은 전적으로 삼성화재해상보험주식회사에 있으며, 본 검증인은 검증의견에만 책임을 집니다.

검증기준

검증인은 아래와 같은 검증기준으로 검증을 수행하였습니다.

- AA1000AS(2008)를 기준으로 Type 1 검증유형과 중간수준(Moderate Level)
- AA1000APS(2008)의 3대 검증원칙인 포괄성·중요성·대응성 적용
- GRI Standard Guidelines의 기준 준수

제한사항

검증인은 1차 서류검토와 검증을 한 후, 현장검증은 삼성화재해상보험주식회사 서울 본사만(영업점 제외)을 제한적으로 실시하였습니다. 보고서에 수록된 성과에 대해서는 내부자료는 물론 공시자료 등 외부공개 자료, 그리고 인터뷰를 통해 검토했습니다. 보고서에 포함된 재무정보는 외부감사인의 감사를 받은 재무제표와의 정합성을, 에너지·온실가스는 온실가스 검증의견서와의 정합성을 확인했습니다. 그 외 각종 환경, 사회, 지배구조 관련 데이터와 성과 등에 대해서는 샘플링(Sampling)을 통한 내부자료와 공시자료 확인, 지속가능경영담당자와의 인터뷰를 통해 검토·확인했습니다. 향후 추가적인 검증이 수행될 경우에 그 결과가 달라질 수도 있음을 밝혀둡니다. 본 검증의견서는 삼성화재해상보험주식회사 경영진과 이해관계자를 위해 발행된 것이지만, 본 검증의견서에 기반해 개인 또는 조직이 의사결정을 한 경우 그 결과에 대해 배상책임 또는 공동책임이 본 검증인에게는 없음을 밝힙니다.

검증방법

검증인은 아래와 같은 사항에 대한 확인을 통해 검증결론을 도출하였습니다.

- GRI Standard-Core Guidelines의 요구사항 충족 여부 확인
- GRI Standard Guidelines 보고의 원칙 준수 여부 확인
- 중요성 평가 프로세스에 따른 주요 이슈 선정 및 기술 내용의 적절성 검토
- 보고서에 포함된 정량적·정성적 데이터의 생성, 수집, 관리 프로세스 및 시스템 확인
- 삼성화재해상보험주식회사 본사 현장방문 실시로 지속가능경영 담당자 인터뷰를 통해 보고서에 기술된 지속가능경영 관련 성과 및 각종 주장에 대한 근거 확인
- 보고서에 기술된 내용의 적합성과 표현상의 오류 확인

검증결과

검증인은 '2018 삼성화재 지속가능경영보고서'에 수록된 내용 중 중대한 오류나 부적절하게 기술되었다고 판단할만한 사항을 발견하지 못했습니다. 또한 지표 보고와 관련해 GRI Standard Core Guidelines의 요구사항을 위배했다는 점을 발견하지 못했습니다.

• 포괄성(Inclusivity)

삼성화재해상보험주식회사는 고객, 주주/투자자, 임직원, 협력업체, 지역사회를 주요 이해관계자로 식별하고 회사가 구축한 주요 커뮤니케이션 채널을 통해 주요 관심사항과 기대사항 및 의견을 수렴해 보고서에 반영하고 있습니다. 금융권의 특성상 감독기관도 중요한 이해관계자라는 점에서 이에 대한 포함을 고려할 필요가 있다고 판단됩니다.

• 중대성(Materiality)

삼성화재해상보험주식회사는 중대성 평가 프로세스(지속가능경영 토픽 수집 → 이해관계자 관심도를 통한 토픽 중대성 분석 → 비즈니스 영향도를 통한 토픽 중대성 분석 → 우선순위도출 → 보고 프레임 구성 및 정보공개범위설정)를 통해 5대 중대 토픽을 도출해 보고하고 있습니다. 이 과정에서 국제표준, 국내 언론기사, PwC 보유 네트워크 외부전문가 설문, 동종업계 보고서 분석 등을 통해 이해관계자 관심도와 비즈니스 영향도 분석을 실시했습니다. 본 검증인은 중대성 평가를 통해 핵심이슈가 선정되었다는 근거를 확인했고, 중대한 이슈가 누락되었다는 점을 발견하지 못했습니다. 다만, 다양한 이해관계자의 관심과 기대를 파악하는 방법이 자의적일 수도 있어 중대 이슈 도출이 왜곡될 가능성을 배제할 수 없다는 점을 발견했습니다.

• 대응성(Responsiveness)

본 검증인은 삼성화재해상보험주식회사가 이해관계자의 주요 관심과 기대사항을 파악, 이에 대응하는 활동을 실시하고 있으며, 그 내용을 보고서에 기술하고 있음을 확인했습니다.

제안 및 권고사항

삼성화재해상보험주식회사는 올해로 8번째 보고서를 발간해 오고 있습니다. 향후 보고서 발간 및 지속가능경영 수준 제고를 위해 다음과 같이 권고합니다.

1. 중대한 이슈 도출을 위한 중대성 평가 프로세스와 방법론을 지금보다 더 객관성을 확보하는 방향으로 개발해 정교화 시키기를 권고합니다.
2. 기존의 다양한 이해관계자 소통채널을 '지속가능성의 관점'에서 체계적으로 재구축하는 한편 그들의 이해를 조직의 지속가능경영 활동으로 수렴해 계획하고 실행하고 확인하고 개선조치를 취하는 상시적인 시스템을 만들어 가기를 제안합니다.
3. 지속가능경영과 관련한 핵심적인 활동에 대해서는 단기 및 중장기 정량적 목표를 수립하고 진척 사항을 매년 보고서 등을 통해 보고하기를 권고합니다.
4. 보험회사의 핵심 중 하나는 '자산운용'입니다. 국내외적으로 사회책임투자가 확대되고 있다는 점을 감안해 향후에는 자산운용에서 삼성화재해상보험주식회사만의 사회책임투자 철학과 기준 그리고 성과 등도 PSI(지속가능보험원칙) 활동과 더불어 구체적으로 보고하기를 권고합니다.

2018. 6. 22

한국사회책임투자포럼 이사장 김 영 호

온실가스 검증의견서

한국품질재단은 『삼성화재해상보험㈜』으로부터 2017.1.1 부터 2017.12.31 까지의 온실가스 배출량을 수록한 '2017년 사업장 온실가스 배출량 보고서(이하 '인벤토리 보고서'라 함)'에 대한 검증을 요청 받았습니다. ISO 14064-1 및 '온실가스·에너지목표관리 운영 등에 관한 지침(환경부 고시 2016-255호)'에 의한 인벤토리 보고서를 작성할 책임은 『삼성화재해상보험㈜』의 경영자에게 있으며, 한국품질재단의 책임은 인벤토리 보고서와 보고서에 수록된 온실가스 배출량 데이터가 검증기준에 따라 작성, 산정되었는지에 대해 ISO 14064-3 및 이에 기반을 둔 검증절차를 토대로 검증을 수행하고 검증의견을 제공하는 데 있습니다.

검증 범위

인벤토리 보고서에 대한 한국품질재단의 검증범위는 다음과 같습니다.

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

검증 결론

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

- 1) 『삼성화재해상보험㈜』의 2017년 온실가스 인벤토리 보고서는 '온실가스·에너지목표관리 운영 등에 관한 지침'에 적절하게 작성되었습니다.
- 2) 『삼성화재해상보험㈜』의 2017년 국내 모든 사업장 온실가스 배출량에 대한 중요성 평가 결과, 중요한 불일치는 '온실가스·에너지목표관리 운영 등에 관한 지침'의 요구사항인 50만 tCO₂-eq 미만 업체 총 배출량이 5% 미만 기준에 만족하고 있습니다.

보고기간		2017. 1. 1 ~ 2017. 12. 31
온실가스 배출량(tCO ₂ -eq)	총 배출량(Scope 1, 2)	21,124
	직접배출(Scope 1)	4,903
	간접배출(Scope 2)	16,221
	출장	997
	폐기물 처리	179
	용수 사용	89
	용지 사용	3,691

2018. 4. 19

(재)한국품질재단 대표 남대현

Daehyun Nam

