

# 2019 삼성화재 지속가능경영보고서

SAMSUNG FIRE & MARINE INSURANCE  
SUSTAINABILITY REPORT



---

## MEDIA

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



Interactive PDF

### Navigator Button



Cover page  
표지 페이지로 이동



Contents  
목차 페이지로 이동



Previous page  
앞 페이지로 이동



Next page  
다음 페이지로 이동



Homepage  
홈페이지로 이동

---

# 2019 삼성화재 지속가능경영보고서

SAMSUNG FIRE & MARINE INSURANCE  
SUSTAINABILITY REPORT

## CONTENTS

---

관한 법률 시행령

## 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 9번째 지속가능경영보고서이며, 종이 사용 감축을 위해 별도의 인쇄물 없이 PDF파일로 공개하고 있습니다.

보고기간 2018년 1월 1일부터 2018년 12월 31일까지 (2019년 상반기 활동 일부 포함)  
보고범위 본사 및 국내지점, 해외 법인/지점/사무소  
보고지표 GRI(Global Reporting Initiative) Standards - Core  
검증기관 한국생산성본부  
문의처 삼성화재 기획1팀 지속가능경영사무국  
Tel : +82-2-758-4903  
E-mail : yogarp.song@samsung.com

## CEO Message

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



존경하는 이해관계자 여러분

지난 2018년은 내수경기 침체와 글로벌 무역분쟁 등 국내외 경제의 불안요인으로 어려운 경영환경이 지속되었습니다.

이와 같은 어려운 여건 속에서도 삼성화재는 차별화된 경쟁력 확보를 위한 노력을 지속하여 2018년 총자산 79조 4,164억원 및 당기순이익 1조 733억원을 달성하는 경영성과를 이루었습니다. 또한 보험회사의 재무건정성을 나타내는 지급여력비율은 333.8%로 업계 최고 수준을 유지하였으며, 세계적 신용평가사인 S&P로부터 민간기업 중 최고 수준인 AA- 등급을 4년 연속 획득하고 글로벌 보험전문 신용평가사인 A.M.Best로부터는 최고 신용등급인 A++을 8년째 유지하고 있습니다.

이러한 경제적 성과에 더해 기업의 경제 및 환경·사회적 책임 수준을 종합적으로 평가하는 유수의 기관으로부터 삼성화재는 지속적으로 좋은 결과를 얻고 있습니다. 특히, 다우존스 지속가능경영지수에서는 2018년 전 세계 17개 보험회사만 편입된 월드 지수에 5년 연속 편입되는 쾌거를 이루어냈습니다. 이같은 성원에 보답하고자 삼성화재는 다음과 같이 노력하겠습니다.

**하나, 삼성화재는 고객에게 선택받는 회사가 되기 위해 노력하겠습니다.**

시장과 고객에게 선택받을 수 있도록 남보다 먼저, 한발 더 앞서 나가겠습니다. 고객의 신뢰를 바탕으로 혁신적 상품과 서비스를 제공하기 위해 끊임없이 노력하겠습니다.

**둘, 새로운 것에 쉽없이 도전하겠습니다.**

지난해, 삼성화재는 디지털 신기술 도입과 투자를 위한 전략펀드 조성부터 조직의 열린 소통을 위한 다양한 시도까지 지금껏 하지 않았던 '새로운 것'에 도전했습니다. 앞으로 보다 창의적이고 혁신적인 사례가 나올 수 있게 전 임직원이 함께 노력할 것입니다.

**셋, 상호 신뢰를 공고히 하고 공존가치 실현을 위한 노력을 배가하겠습니다.**

지역사회 및 협력파트너와 함께 소통하고 같이 성장하는 사회친화적 기업이 되겠습니다. 또한, 소외 계층에 세심한 주의를 기울이고, 지원을 지속하여 유엔 지속가능발전목표의 가치인 'Leave no one behind'를 충실히 이행해 나가도록 하겠습니다.

존경하는 이해관계자 여러분

오늘의 삼성화재가 있기까지 성원해 주셔서 진심으로 감사의 말씀을 드립니다.

이번 9번째 지속가능경영보고서를 통해 이해관계자 여러분과의 깊이 있는 소통을 기대하며 더 좋은 보험회사가 되기 위해 부단히 노력할 것을 약속드립니다.

감사합니다.

2019년 6월

대표이사 사장 **최영무**

**최영무**

## 회사 소개

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	5,836명(남자 : 3,249명, 여자 : 2,587명 / 2018년 12월 31일 기준)
홈페이지	www.samsungfire.com

## Vision 2023



## 자회사 현황

회사명	소재지	주요업무	설립연월일	소유비율
삼성화재서비스손해사정	대한민국	손해보험서비스업	1996.01.30	100%
삼성화재애니카손해사정	대한민국	손해보험서비스업	1998.10.15	100%
삼성화재금융서비스보험대리점	대한민국	보험대리업	2016.03.16	100%
삼성화재 인도네시아법인	인도네시아	손해보험업	1996.11.07	70%
삼성화재 베트남법인	베트남	손해보험업	2002.11.14	75%
삼성화재 중국법인	중국	손해보험업	2005.04.25	100%
삼성화재 브라질법인	브라질	보험서비스업	2009.09.15	100%
삼성화재 유럽법인	영국	손해보험업	2011.03.30	100%
삼성화재 미국관리법인	미국	보험서비스업	2011.06.23	100%
삼성화재 싱가포르법인	싱가포르	손해보험업	2011.12.09	100%
삼성화재 중아Agency	아랍에미리트	보험대리업	2016.02.04	100%

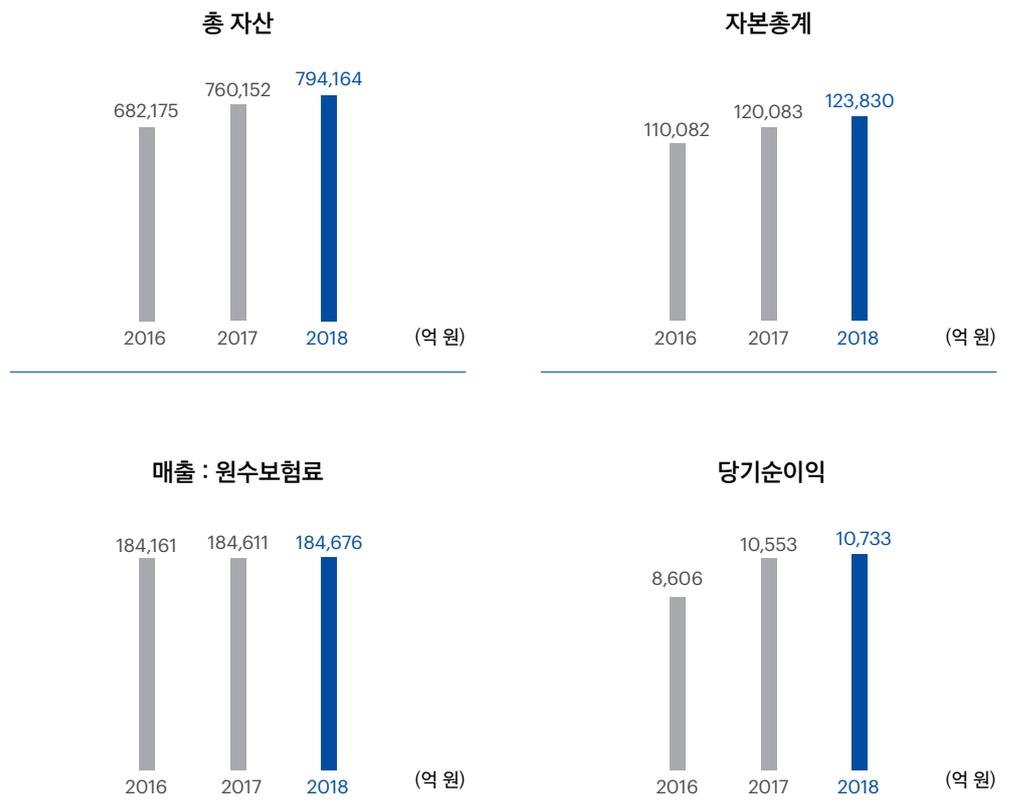
\* 해외 거점으로 총 8개 법인, 8개 지점, 6개 사무소를 운영하고 있습니다.

## 조직 현황

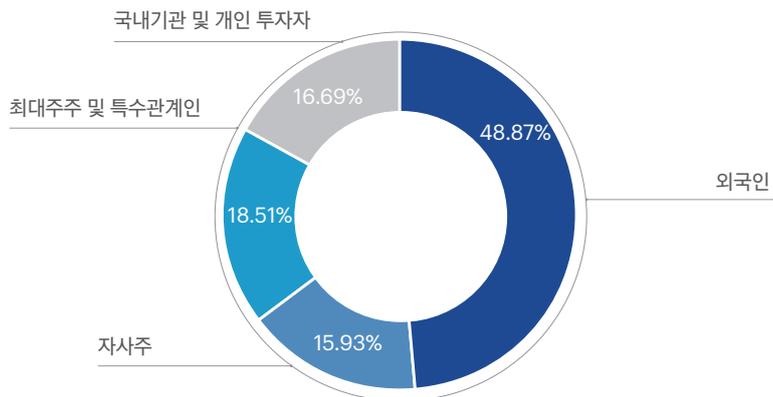
5본부, 3실, 20사업부, 34팀(CISO 포함)

자산운용본부, 개인영업본부, 전략영업본부, 일반보험본부, 자동차보험본부, 기획실, 경영지원실, CPC전략실, 감사위원회, 준법지원팀, 인사팀 등

## 주요 재무 실적



## 주주구성



삼성화재의 발행주식 총 수는 2018년 12월 31일 기준으로 47,374,837(보통주)주입니다. 최대주주는 삼성생명으로 전체 주식의 14.98%를 보유하고 있으며, 최대주주의 계열 비영리법인으로 삼성문화재단과 삼성복지재단이 각각 3.06%, 0.36%를 보유하고 있습니다. 이 외 삼성화재의 특수관계인 중에서 직접적으로 삼성화재 주식 5%를 초과하여 보유하고 있는 사람은 없습니다. 또한 국민연금공단이 전체 주식의 8.76%를 보유하고 있습니다. 삼성화재는 단기적인 성과주의를 지양하고 주주가치 증대 및 장기적인 성과추구를 통한 기업가치 증진을 위한 여건을 갖추기 위해 노력합니다.

## 주요 상품 및 서비스

분류	주요 상품	
일반보험	화재	주택, 일반, 공장화재보험
	해상, 항공	선박, 항공, 적하보험
	특종	기술, 상해, 배상책임 보험 등
장기보험	상해/질병	NEW 새시대 건강파트너, 태평삼대 플러스, 유병장수 플러스, 실손의료비보험 등
	운전자	안전운전 파트너
	통합	NEW 모두모아 건강하게
	재물	살다보면, 성공기원 등
	저축/개인연금	수퍼세이브/아름다운 생활 II
자동차보험	애니카, 애니카 다이렉트	
대출	아파트 담보대출, 보험계약대출, 신용대출	
서비스	삼성화재 멤버십 서비스, 애니카 서비스, 스마트케어서비스, 삼성화재 우수고객 서비스	

## 2018 주요 수상 내역

수상년월	수상 내역	주관
2018.5	2018 아스트리드 어워드(ASTRID AWARD) 그랑프리 수상	머콤(MERCOMM)
2018.7	한국서비스품질지수(KS-SQI) 자동차보험 부문 17년 연속 1위, 장기보험 부문 5년 연속 1위	한국표준협회
2018.9	다우존스 지속가능경영 월드지수 5년 연속 수상	로베코샘(RobecoSAM)
2018.10	한국산업의 고객만족도(KCSI) 자동차보험 부문 21년 연속 1위, 장기보험 부문 8년 연속 1위	한국능률협회컨설팅
2018.12	국가고객만족도(NCSI) 손해보험 부문 18년 연속 1위	한국생산성본부
2018.12	고객이 가장 추천하는 기업(KNPS) 자동차보험 부문 9년 연속 1위, 장기보험 부문 8년 연속 1위	한국능률협회컨설팅

# 삼성 가치체계

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

경영이념	인재와 기술을 바탕으로 최고의 제품과 서비스를 창출하여 인류사회에 공헌한다.
핵심가치	     인재제일    최고지향    변화선도    정도경영    상생추구
경영원칙	<p><b>1 법과 윤리를 준수한다</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>1-1 개인의 존엄성과 다양성을 존중한다</li><li>1-2 법과 상도의에 따라 공정하게 경쟁한다</li><li>1-3 정확한 회계기록을 통해 회계의 투명성을 유지한다</li><li>1-4 정치에 개입하지 않으며 중립을 유지한다</li></ul> <p><b>2 깨끗한 조직문화를 유지한다</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>2-1 모든 업무활동에서 공과 사를 엄격히 구분한다</li><li>2-2 회사와 타인의 지적 재산을 보호하고 존중한다</li><li>2-3 건전한 조직 분위기를 조성한다</li></ul> <p><b>3 고객·주주·종업원을 존중한다</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>3-1 고객만족을 경영활동의 우선적 가치로 삼는다</li><li>3-2 주주가치 중심의 경영을 추구한다</li><li>3-3 종업원의 「삶의 질」 향상을 위해 노력한다</li></ul> <p><b>4 환경·안전·건강을 중시한다</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>4-1 환경친화적 경영을 추구한다</li><li>4-2 인류의 안전과 건강을 중시한다</li></ul> <p><b>5 글로벌 기업시민으로서 사회적 책임을 다한다</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>5-1 기업시민으로서 지켜야 할 기본적 책무를 성실히 수행한다</li><li>5-2 현지의 사회·문화적 특성을 존중하고 상생을 실천한다</li><li>5-3 사업 파트너와 공존공영의 관계를 구축한다</li></ul> <p><b>적용대상</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- 이 경영원칙은 “회사(해외 현지법인 포함)”와 “회사의 모든 임직원”을 적용 대상으로 한다.</li><li>- 회사와 거래하는 협력업체, 판매조직(대리점 및 설계사)에게도 해당되는 내용을 이해시키고 적극적인 동참을 권유한다.</li></ul> <p><b>경영원칙의 활용</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- 경영원칙을 업무에 적용할 때, 해석상 기준이 명확하지 않을 경우 해당임원과 협의하고, 중요 사안은 준법감시인 및 경영원칙실천위원회에 유권해석을 요청한다.</li><li>- 모든 임직원은 경영원칙을 성실히 준수하여야 하며, 이를 위반하는 경우에는 징계조치를 받는 등 해당행위에 대한 책임을 진다.</li><li>- 경영원칙의 위반사항을 인지한 직원은 누구라도 신속하게 관리자에게 보고하여야 하며, 특히, 그 사안이 회사에 대해 심각한 법적인 문제를 발생시킬 가능성이 있거나 회사의 이미지에 악영향을 미칠 수 있다고 판단될 때에는 신속하게 해당임원 및 준법감시인에게 보고한다.</li></ul>

## 경영 성과

삼성화재는 급변하는 시장환경과 치열해지는 경쟁 속에서도 선도사로서 가시적인 성과를 거두며 다음 단계로의 도약을 위한 기반을 다질 수 있었습니다. 향후에도 수익성 중심의 건실경영 기초를 강화하여 미래가치를 극대화하겠습니다.

## 사업실적

### 개요

2018 회계연도는 글로벌 금융시장의 불안정성이 크게 높아진 가운데, 내수 침체의 영향이 심화되는 한 해였음에도 불구하고, 삼성화재는 수익성 중심의 보험영업과 고이원 자산운용 투자를 통해 건실한 경영 성과를 거두었습니다. 2018 회계연도 원수매출은 18조 2,340억 원으로 전년 수준을 기록하였습니다. 자동차 보험영업이익 악화에도 불구하고 투자부문 실적 개선에 힘입어 당기순이익은 전년대비 1.4% 개선된 1조 571억 원을 기록하였습니다.

또한, 보험사의 재무 건전성을 나타내는 지급여력비율(RBC)은 최근 당국의 자본규제 강화 기초 지속에도 불구하고, 333.8%를 기록하여 업계에서 가장 우량한 자본력을 유지하고 있으며, 세계적인 신용평가 기관인 S&P로부터 'AA- Stable'를 받았으며, A.M.Best로부터 'A++ Stable'의 신용 등급을 받아 세계 최고 수준의 재무 건전성을 유지하였습니다.

마지막으로 2018년은 디지털 신기술 도입 및 투자확대를 위한 CVC(Corporate Venture Capital) 펀드 조성 등 삼성화재가 전 사업부문에서 다양한 혁신을 본격적으로 시도했던 한 해였으며, 앞으로도 변화하는 디지털 환경에 지속적으로 대응하고 새로운 사업기회를 발굴할 계획입니다.

### 손익부분

2018 회계연도 원수보험료는 전년 수준인 18조 2,340억 원이었으며, 경과보험료는 0.1% 증가한 17조 7,018억 원을 기록하였습니다. 보험영업이익은 6,161억원의 적자를 기록하였으나, 투자영업이익은 6.8% 증가한 2조 1,367억 원을 기록하였습니다. 이에 따라 2018 회계연도 당기순이익은 1조 571억 원으로 전년대비 1.4% 성장하였습니다.

또한, 삼성화재는 지속적인 주주환원정책 강화를 추진하여 2018년 주당 현금배당금을 11,500원으로 결정하였으며, 배당성향은 지난해 대비 4.3%p 상승한 45.7%를 기록하였습니다. 삼성화재는 2021년까지 향후 3년간 배당성향을 50%로 단계적 확대한다는 중기 배당정책 발표를 하였으며, 이를 통해 주주가치 제고를 계획하고 있습니다.

### 요약 손익계산서<sup>1)</sup>

(단위 : 억 원)

구분	2017	2018	증감률(%)
원수보험료	182,303	182,340	0.0
경과보험료	176,901	177,018	0.1
보험영업이익	-5,109	-6,161	N/A
투자영업이익	20,015	21,367	6.8
영업이익	14,906	15,206	2.0
영업외이익	-788	-805	N/A
세전이익	14,117	14,401	2.0
당기순이익	10,429	10,571	1.4

1) K-IFRS 별도 재무제표 기준, 이하 동일 적용

### 보험 종목별 실적

장기보험 원수보험료는 전년 수준인 12조 967억 원을 기록하였습니다. 이는 저축성 신계약 디마케팅에도 불구하고 치아, 당뇨, LTC 보험 등 보장성 신계약 판매 확대에 따른 결과입니다. 자동차보험은 요율 인하 효과가 반영되며 전년 대비 1.5% 감소한 4조 7,326억 원을 기록하였으나, 수익성이 우량한 인터넷 채널은 지속 성장하며 주요 채널로서의 입지를 굳건히 하였습니다. 일반보험 원수보험료는 전년대비 5.7% 증가한 1조 4,047억 원을 기록하였으며, 수익성 중심 보유 확대 지속 전략에 따라 경과보험료도 전년 대비 10.5% 성장한 1조 4,136억 원을 기록하였습니다.

### 보험 종목별 원수보험

(단위 : 억 원)

구분	2017		2018		증감률(%)
	금액	비중	금액	비중	
장기	120,973	66.4	120,967	66.3	0.0
신계약 <sup>1)</sup>	1,960	1.1	1,912	1.0	-2.4
계속보험료	119,013	65.3	119,055	65.3	0.0
자동차	48,036	26.3	47,326	26.0	-1.5
일반	13,294	7.3	14,047	7.7	5.7
합계	182,303	100.0	182,340	100.0	0.0

1) 신계약 일시납 포함

### 보험 영업 효율 - IFRS

2018 회계연도 손해율은 전년대비 0.2%p 상승한 83.1%를 기록하였습니다. 전체 손해율 상승은 자동차보험 손해율 악화에 기인하였는데, 자동차보험 손해율은 전년대비 4.7% 상승한 85.3%를 기록하였습니다. 그러나 이익기여도가 가장 높은 장기보험의 손해율은 전년대비 1.5% 개선되었으며, 실질적인 언더라이팅 지표라고 할 수 있는 위험손해율<sup>3)</sup>은 전년대비 1.2%p 개선된 79.0%를 기록하였습니다

(단위 : 억 원)

구분	2017	2018	증감(%p)
손해율	82.9	83.1	0.2
일반	71.7	71.9	0.2
장기 <sup>1)</sup>	85.1	83.6	-1.5
자동차	80.6	85.3	4.7
사업비율 <sup>2)</sup>	20.0	20.3	0.3
일반	24.5	20.8	-3.7
장기	20.3	21.3	1.0
자동차	18.1	17.6	-0.5
합산비율	102.9	103.4	0.5

1) 장기손해율 : (장기보험 영업발생 손해액 + 저축 관련 손해액) / 전체 경과보험료

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

3) 위험손해율 : 저축성 보험을 제외한 장기보험 손해율

### 항목별 사업비율 - IFRS

사업비율은 전년대비 0.3%p 상승한 20.3%를 기록하였습니다. 이는 수익성 기반 성장전략에 따라 보장성 중심 영업을 지속 추진하면서 신계약비 추가상각 등 판매비가 전년대비 0.6%p 증가한 데 기인합니다. 또한, 일반보험 우량계약 보유 확대에 따른 출재수수료 감소 등으로 사업비 차감항목인 수입경비가 0.1%p 감소하였습니다.

구분	2017	2018	증감(%p)
인건비	3.6	3.3	-0.3
판매비	10.9	11.5	0.6
유지비	6.2	6.3	0.1
수입경비	-0.7	-0.8	-0.1
합계	20.0	20.3	0.3

### 투자영업이익

투자영업이익은 전년대비 6.8% 성장한 2조 1,367억원을 기록하였습니다. 글로벌 경기둔화에 따른 시장금리 하향 조정에도 불구하고, 과거 투자한 주식 자산 매각이익을 실현하며 전체 투자이익은 증가하였습니다. 추가적으로 보유 중인 삼성전자 지분을 일부 매각하였으며, 이는 '금융산업의 구조개선에 관한 법률' 위반 리스크 사전 해소를 위해 진행되었습니다.

(단위 : 억 원)

구분	2017		2018		증감률(%)	
	이익	이익률	이익	이익률	이익(%)	이익률(%p)
현금·예금	117	1.0	123	0.8	5.1	-0.2
주식	1,887	3.0	4,841	7.4	156.5	4.4
채권	8,947	3.0	9,141	2.9	2.2	-0.1
대출	6,678	3.5	7,511	3.5	12.5	0.0
외화유가증권	1,050	3.9	1,172	4.0	11.6	0.1
부동산	2,704	31.3	91	1.1	-96.6	-30.2
재산 관리비	1,367	-	1,512	-	-	-
합계	20,015	3.3	21,367	3.3	6.8	0.0

## 주주가치 제고

### 공정공시

삼성화재는 경영상의 중요한 정보를 정기적, 자율적으로 공시하고 있습니다. 주요 공시항목으로는 유가증권시장 공시시스템을 통해 장래 사업계획, 손익 전망과 분기별 잠정 영업실적을 공정공시하고 있으며, 손해보험협회 공시시스템을 통해서도 보험업과 관련된 제반 경영 사항 또한 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++，Stable」를 8년 연속 획득하였으며, 글로벌 신용평가기관인 S&P로부터 「AA-，Stable」를 획득하여 우량한 신용등급을 유지하였습니다.

### 배당 현황<sup>1)</sup>

구분	주식의 종류	2016	2017	2018
주당액면가액(원)		500	500	500
(연결)당기순이익(백만원)		857,962	1,052,737	1,070,499
(별도)당기순이익(백만원)		840,911	1,042,872	1,057,057
(연결)주당순이익(원)		20,175	24,764	25,182
현금배당금총액(백만원)		259,322	425,109	488,873
주식배당금총액(백만원)		-	-	-
(연결)현금배당성향(%)		30.2	40.4	45.7
현금배당수익률(%)	보통주	2.2	3.7	4.1
	우선주	3.3	5.5	6.4
주당 현금배당(원)	보통주	6,100	10,000	11,500
	우선주	6,105	10,005	11,505

1) 주당순이익은 보통주 기본주당순이익, (연결)당기순이익은 지배기업주주지분순이익

## 지속가능경영 체계

### 비전

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

구분	지속가능경영 전략	주요 소통채널	이해관계자별 이슈	반영 현황
고객	최고의 상품과 서비스를 통해 안심을 제공	<ul style="list-style-type: none"> <li>고객 패널</li> <li>고객불만접수 및 피드백(VOC)</li> <li>공식 SNS 채널</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>고객중심 경영활동</li> <li>금융소비자보호 강화</li> <li>고객정보보호</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>외제차 안심케어센터 확대 운영</li> <li>소비자보호센터 및 소비자보호위원회 운영</li> <li>정보보호 관리체계 강화</li> </ul>
주주/투자자	지속가능한 성장으로 시장을 초과하는 주주가치 창출	<ul style="list-style-type: none"> <li>주주총회</li> <li>기업설명회(NDR), 공시</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>주주가치 제고</li> <li>커뮤니케이션 강화</li> <li>공정한 가치 배분</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>배당성향 확대</li> <li>결산설명회</li> <li>IR미팅</li> <li>이해관계자별 가치 분배</li> </ul>
임직원	글로벌 금융전문가로서의 성장기회 제공	<ul style="list-style-type: none"> <li>평의원협의회</li> <li>만족도조사</li> <li>고충처리제도</li> <li>소통해봄</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>일과 삶의 균형</li> <li>인재 양성</li> <li>임직원 소통 강화</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>전일 전산자동 종료</li> <li>삼성화재 사내대학 운영 및 전문자격증 지원 제도</li> <li>CEO 현장방문</li> </ul>
협력업체	상호 신뢰를 바탕으로 동반성장 추구	<ul style="list-style-type: none"> <li>간담회</li> <li>사내게시판</li> <li>Partner's Day</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>RC경쟁력 강화 지원</li> <li>커뮤니케이션 강화</li> <li>불완전판매 최소화</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>CEO RC 간담회</li> <li>고객만족대상</li> <li>컴플라이언스 매니저 배치 및 매월 모니터링</li> </ul>
지역사회	글로벌 기업시민으로서 사회환경적 책임 수행	<ul style="list-style-type: none"> <li>이니셔티브 컨퍼런스</li> <li>사회공헌위원회</li> <li>만족도 조사</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>소외계층 지원 활동</li> <li>선진교통안전문화</li> <li>환경영향 최소화</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>분야별 지속적인 사회공헌사업 전개</li> <li>교통안전교육 운영</li> <li>지구촌 불끄기 참여</li> </ul>

### 지속가능경영위원회 운영

삼성화재는 CEO를 위원장으로 하는 지속가능경영위원회를 2012년에 설치하여 운영하고 있습니다. 위원회의 구성원은 CEO, CFO, 기획실장, CPC전략실장, 인사팀장, 준법감시인 및 지속가능경영사무국장 등 총 7인으로 구성되어 있습니다. 2018년 지속가능경영위원회는 1회 개최되었으며, 지속가능경영 현황 및 성과, 최근 지속가능경영 관련 동향, 향후 추진방향 및 과제 등이 주요 안건으로 논의되었습니다.

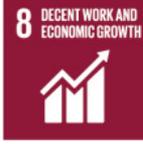
## 국제 이니셔티브 활동

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
유엔환경계획 금융이니셔티브 	UNEP FI는 국제연합환경계획(UNEP)과 금융기관간의 공공-민간 파트너십입니다. 삼성화재는 2010년부터 동참하여 국제사회와 함께 지속가능금융의 확산을 위해 노력하고 있습니다.
지속가능보험원칙 	삼성화재는 2015년 1월 보험사의 지속가능경영을 추구하는 국제협약인 '지속가능보험원칙'에 국내 보험사 최초로 가입하여, 보험산업의 지속가능성 전파에 노력하고 있습니다.
탄소정보공개프로젝트 	전 세계 주요 상장기업을 대상으로 기업의 온실가스 감축 대응활동을 평가하고 관련 내용의 보고서를 투자자들에게 제공하고 있는 협의회 성격의 기구입니다. 삼성화재는 2010년부터 기관투자자이자, 정보제공자로서 탄소정보공개활동에 참여하고 있습니다

## UN SDGs(UN Sustainable Development Goals)

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

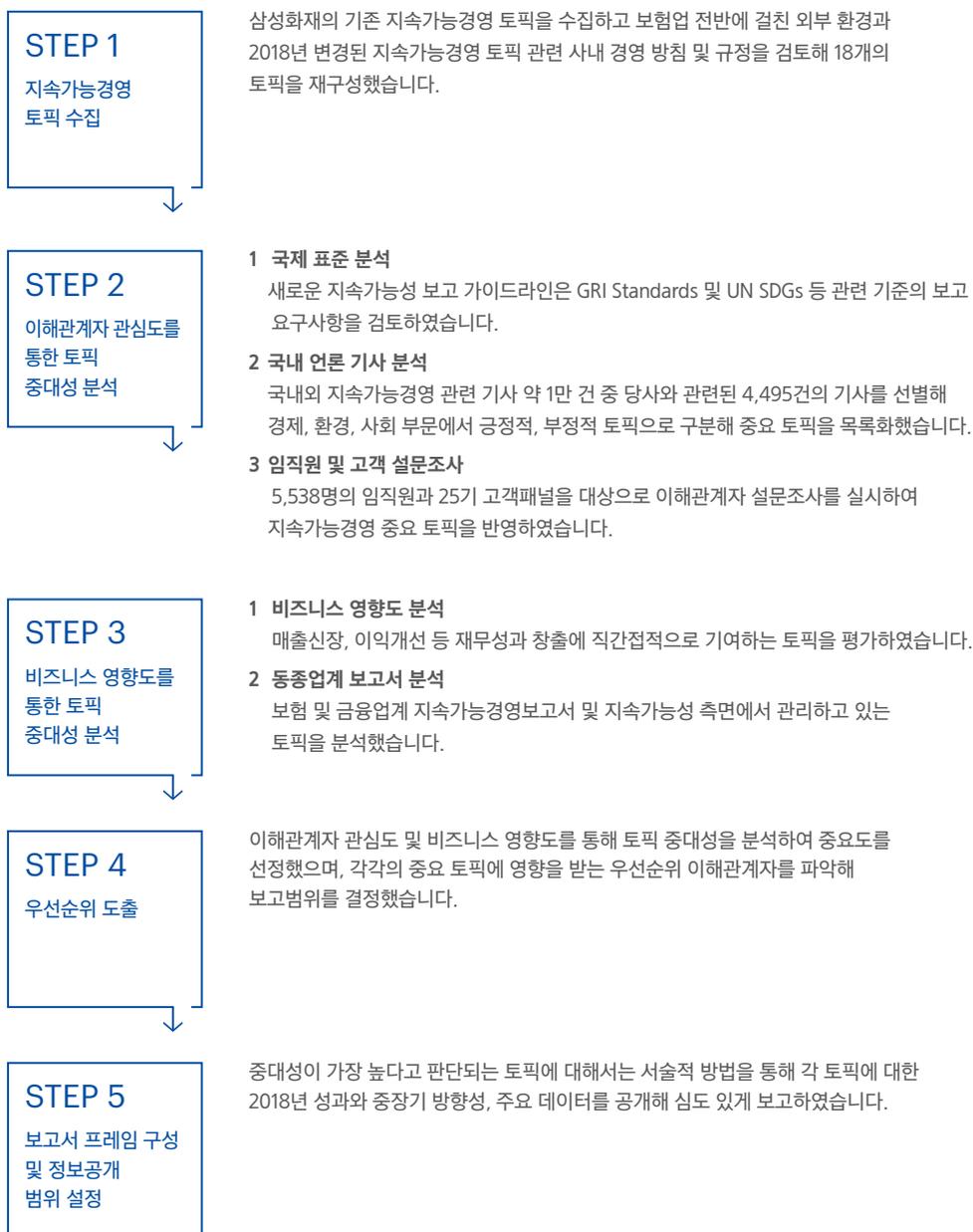
					
					
					
1. 모든 형태의 빈곤해소 2. 기아 근절 3. 건강한 삶과 복지 증진 4. 양질의 교육 보장 5. 양성평등 달성 6. 지속가능한 식수 및 위생관리 7. 지속가능한 에너지	8. 경제성장, 완전고용, 양질의 일자리 증진 9. 사회기반시설 구축 10. 불평등 완화 11. 지속가능한 도시 및 거주지 조성 12. 지속가능한 생산 및 소비문화 구축 13. 기후변화의 해결	14. 해양자원 보존 15. 생태계 보호 16. 정의로운 사법제도 확립 17. 이행목표 강화, 글로벌 파트너십 활성화			

## 중대성 평가

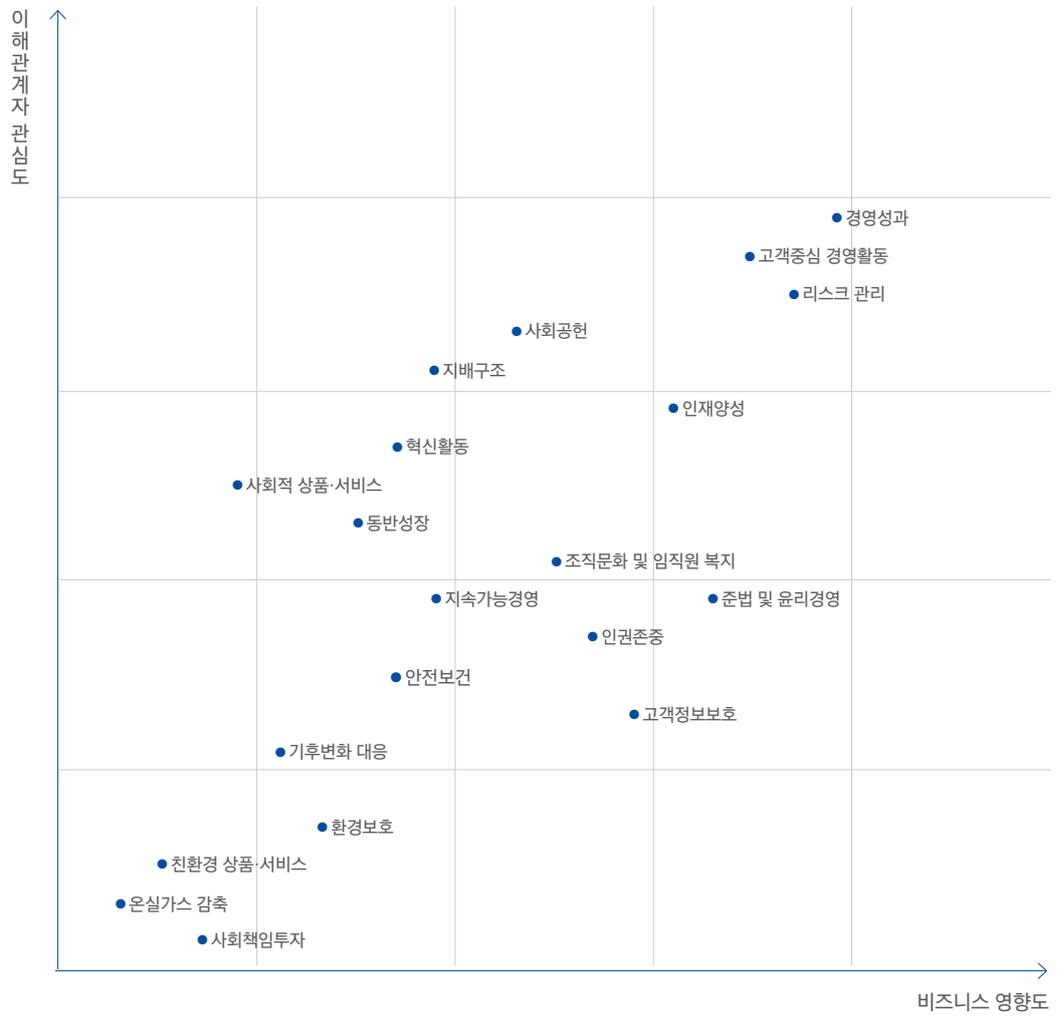
삼성화재는 회사의 지속가능경영 비전과 성과를 이해관계자와 공유하고 함께 발전시켜 나가기 위해 매년 심도 있는 중대성 평가를 실시하고 있습니다.

이를 위해 GRI Standards, UN SDGs 등 국제표준 분석, 미디어 리서치, 임직원 및 고객 설문조사, 외부 전문가 인터뷰 등을 실시하였으며 이해관계자 관심도 및 비즈니스 영향도를 고려하여 중요 토픽을 선정하였습니다.

### 중대성 평가 절차



## 중대성 평가 결과



## 중요 토픽

5대 토픽	임직원	고객	주주·투자자	협력업체	지역사회	대응 GRI Topic	페이지
경영성과	●		●	●		201 경제적 실적	5, 8~11, 80~91
고객중심 경영활동	●	●	●	●	●	418 고객 개인정보	40~47
리스크 관리	●	●	●	●		201 경제적 실적	26~33
사회공헌				●	●	413 지역 커뮤니티	60~66
인재양성	●					404 교육 및 연수	48~59

## 삼성화재와 UN SDGs

삼성화재는 당사 경영전략을 UN 지속가능발전목표와 연계하여 이행하고 있으며, 3. 건강한 삶과 웰빙 증진, 4. 양질의 교육, 8. 양질의 일자리와 경제성장, 10. 불평등 해소를 우선 달성 목표로 선정하여 여러 활동을 전개 하고 있습니다. 향후에도 손해보험업 특성을 살리면서도 조직 역량을 활용할 수 있는 고유의 활동들을 개발하여 지속가능발전을 위해 노력할 것입니다.

### 지속가능발전목표 (SDGs)



SDG 3

Good Health and Well-Being

#### 모두를 위한 전 연령층의 건강한 삶 보장과 웰빙 증진

삼성화재는 선진 교통문화 정착과 교통사고 Zero 사회 구축을 위해 우리나라 최초의 교통안전 전문 연구기관 및 교통박물관을 설립하고 다양한 교통문화 관련 사업을 실시하고 있습니다.

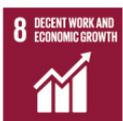


SDG 4

Quality Education

#### 모두를 위한 포용적이고 공평한 양질의 교육 보장 및 평생학습 기회 증진

삼성화재는 고객, 청소년, 장애인, 임직원 등이 취업, 양질의 일자리, 기업 활동을 위해 필요한 교육 뿐만 아니라 인권, 양성평등, 다양성 및 지속가능발전을 위해 필요한 지식과 기술을 학습할 수 있도록 적극 지원하고 있습니다.



SDG 8

Decent Work and Economic Growth

#### 모두를 위한 지속적·포용적·지속가능한 경제 성장, 생산적인 완전고용과 일자리 증진

삼성화재는 고객, 임직원, 협력업체 및 지역사회의 지속가능한 성장을 위해 노력하고 있습니다. 고객의 금융서비스에 대한 접근을 확산하고, 임직원의 안전하고 안정적인 노동환경을 조성하며, 스타트업 기술투자 및 협력업체와의 공존공영을 통해 양질의 일자리를 창출하는데 기여하고 있습니다.



SDG 10

Reduced Inequalities

#### 국내 및 국가 간 불평등 완화

삼성화재는 금융 소외계층의 경제적 자립을 도와 불평등을 완화하기 위해 노력하고 있습니다. 또한 해외 법인들을 중심으로 국가간 불평등 완화에도 힘쓰며 기업의 사회적 책임을 다하기 위해 노력하고 있습니다.

지속가능발전목표(SDGs)	주요 추진활동	비즈니스적 KPI	사회환경적 KPI	페이지
 <p>(3.6) 2020년까지 세계적으로 도로 교통사고로 인한 사망 및 상해를 절반으로 줄인다.</p>	<p>삼성교통안전문화연구소는 우리나라 최초의 교통안전 전문 연구기관으로 국가 교통사고 사망자 목표 달성 및 고객사고 예방을 위해 교통안전 정책개발·제도개선, 교통약자 및 사고 취약지역 안전 교육, 사고위험 시기별 언론 보도를 통한 계도·계몽 활동 등을 추진하고 있습니다. 또한 우리나라 최초의 자동차 전문 박물관인 삼성화재 교통박물관에서는 어린이들에게 일어나기 쉬운 교통사고 유형 및 예방법 등을 어린이들의 눈높이에서 알기쉽게 설명하는 어린이 교통안전교육 등을 제공하고 있습니다.</p>	<p>자동차보험 사고율 및 손해율</p>	<p>어린이 교통안전교육 실시 횟수 및 수료자</p>	9, 61
 <p>(4.4) 2030년까지 취업, 양질의 일자리, 기업 활동을 위해 필요한 기술을 보유한 청소년과 성인 수를 대폭 늘린다.</p>	<p>삼성화재는 모든 임직원이 최고의 금융·보험 전문가로 성장할 수 있도록 인재양성체계 SFMI University를 운영하고 있으며, 역량개발제도 Individual Development Plan을 통해 직무 전문성을 향상시키고 있습니다. 또한 글로벌 비즈니스 역량을 보유한 리더 양성을 위해 지역전문가 파견, GFP, GEP, MBA/EMBA, 아카데미 등 다양한 교육을 제공하고 있습니다. 또한, 퇴직임직원과 예정자를 대상으로 금융업 종사자 특성에 맞는 전직 지원 프로그램을 지원하고 있으며, 연령별로 특화된 생애설계과정을 운영, 지원하고 있습니다.</p>	<p>KPI에 미치는 경제적 효과, 생애설계 프로그램 지원자 수 및 재취업 성공자 수</p>	<p>인당 평균 교육비, 교육시간, 교육과정수, 전문자격 보유율</p>	48~53
<p>(4.5) 2030년까지 교육에 대한 성별 격차를 해소하고, 장애인, 취약한 상황에 있는 아동을 포함한 모든 취약 계층이 모든 수준의 교육 및 직업 훈련에 동등하게 접근하도록 보장한다.</p>	<p>삼성화재는 교육에 대한 사내 성별 격차를 해소하고 여성 임직원의 금융·보험 전문가 육성을 적극 지원하고 있습니다. 2018년에는 여성으로만 이루어져있는 사무직군에 특화된 총 8가지의 교육 프로그램을 운영하였으며, 전문자격 취득에 대한 취득지원금, 자격수당, 인사가점 등을 지속적으로 지원하고 있습니다. 또한 장애 청소년을 대상으로 음악교육사업 및 장애인식 개선사업, 저소득층 청소년을 대상으로 꿈터 공부방 지원 등도 함께 하고 있습니다.</p>	<p>사무직군의 전문자격 보유자수 및 보유율</p>	<p>장애인식 개선사업 및 꿈터공부방 사업 결과</p>	62~63
<p>(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.</p>	<p>삼성화재는 삼성 경영원칙, 삼성화재 인권원칙, 삼성화재 임직원 및 협력업체 행동규범 가이드라인에 임직원에 대한 차별 금지, 다양성 존중, 아동 강제노동 금지 등 인권보호 원칙을 명문화하고 있으며 삼성화재 전 임직원 및 협력사가 이를 준수하고 있습니다. 또한 인권보호 및 직장 내 성희롱 예방을 위해 전 임직원을 대상으로 연 1회 이상 교육을 실시하며, 인사·성희롱·언어폭력·음주 등 상담창구를 상시 운영하고 있습니다.</p>	<p>고충처리 건수</p>	<p>인권보호 및 성희롱 예방교육 시간 및 이수자</p>	34, 36, 54~56, 68

지속가능발전목표(SDGs)	주요 추진활동	비즈니스적 KPI	사회환경적 KPI	페이지
 <p>(8.3) 생산활동, 양질의 일자리 창출, 기업가정신, 창의성과 혁신을 지원하고, 금융서비스에 대한 접근 확대를 포함하여 소규모 비즈니스 및 중소기업의 형성과 성장을 촉진하는 개발 지향 정책을 증진한다.</p>	<p>삼성화재는 협력업체와의 공존공영을 위한 상생협력을 실천하고 있습니다. 협력업체에 다양한 교육프로그램과 지원시스템을 제공하며 업체별 간담회 등을 통해 정기적인 고충청취 및 소통을 지속하고 있습니다. 또한, 국내 금융권 최초로 인슈어테크 전용 CVC펀드(Corporate Venture Capital)를 조성하여 향후 4년간 약 400억원 규모로 신기술 및 인슈어테크 스타트업 등에 투자하기로 결정하였습니다.</p>	<p>스타트업 투자금액 및 수익률</p>	<p>영업파트너 경력별 맞춤 교육 프로그램, 영업지원시스템, 우수인증설계사 양성</p>	8, 70
<p>(8.8) 모든 노동자의 권리를 보호하고, 안전하고 안정적인 근로환경 조성을 확대한다.</p>	<p>삼성화재는 모든 임직원에게 안전하고 쾌적한 근무환경을 제공하기 위해 안전보건경영 체계를 구축, 노력하고 있습니다. '산업재해 처리 규정' 및 '비상사태 준비 및 대응지침'을 마련하여 사고 예방 및 효과적인 사후 관리에 대비하였으며, 정기적으로 건축물·전기시설·소방시설 및 승강기 안전 점검, 공기질 측정, 수질 검사, 임직원 모의훈련, 화학물질 취급자에 대한 안전보건교육 및 점검 등을 시행하고 있습니다. 또한 임직원의 몸과 마음 건강을 위하여 마음누리 심리상담실 운영과 직원 건강검진 실시, 피트니스 시설 및 진료실을 운영하고 있습니다.</p>		<p>분기별 산업안전보건위원회 운영 및 정기 안전점검 실시 횟수, 임직원 심리상담실 이용자수, 임직원 건강검진 완료율</p>	77~78
<p>(8.10) 모두를 위한 은행, 보험, 금융 서비스 접근을 장려하고 확대될 수 있도록 국가별 금융기관의 역할을 강화한다.</p>	<p>삼성화재는 고객중심 경영의 일환으로 고객패널, 소비자보호위원회, 고객권익보호위원회 등을 통하여 서비스 품질 개선을 위해 노력하고 있습니다. 또한 장애인 등 금융 정보 취약 계층이 어려움 없이 금융서비스를 이용할 수 있도록 모바일 앱과 웹 사이트를 개선하였으며 친서민 나눔 자동차보험 특약, 장애인복지시설 우대 종합보험, 자원봉사 종합보험, 외국인 근로자 전용보험 등 다양한 사회적 기여 보험상품 및 서비스를 제공하고 있습니다.</p>	<p>사회적 기여 보험 매출 및 판매건수</p>	<p>NCSI, KCSI, KS-SQI 등 국내 3대 고객만족도 평가기관 순위, 웹와치(WebWatch) '웹 접근성 우수사이트 품질인증' 갱신</p>	40~45, 66
 <p>(10.2) 2030년까지 연령, 성별, 장애여부, 인종, 민족, 출신, 종교, 경제 및 기타 지위와 관계없이 모든 사람의 사회적·경제적·정치적 포용을 증진하고 확대한다.</p>	<p>삼성화재는 교통·생활안전, 아동·청소년, 장애인, 지역사회 등 다양한 분야에서 사회공헌사업을 전개하고 있습니다. 특히 미소금융사업을 통해 제도권의 금융 이용이 곤란한 저신용, 저소득층에게 창업과 사업운영 자금 등을 무담보, 무보증으로 지원하여 사회·경제적으로 자립할 수 있도록 돕고 있습니다. 또한 미소금융재단과 휴면보험금을 활용하여 저소득층 아동을 위한 보장성 소액보험, 사회복지시설을 이용하는 장애인 및 저소득층 아동을 위한 장애인 시설보험 가입을 지원하고 있습니다.</p>	<p>사회 공헌투자액, 미소금융사업 출연액</p>	<p>임직원 봉사활동 참여인원, 인당 봉사활동 참여시간</p>	63, 66

# CORPORATE GOVERNANCE

기업 지배구조

리스크 관리

윤리경영

## 기업지배구조

### 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 집행력을 담보하기 위해 관련 법규 등에 따라 이사회에 대표이사의 신규선임, 연임 및 해임권한이 부여되어 있습니다.

이사회는 경영진 견제기능이 운영과정에서 경영진과의 유착으로 약화되지 않도록 금융회사의 지배구조에 관한 법률에 의거하여 사외이사의 경우 전체 임기를 합산하여 6년을 초과할 수 없도록 제한하고 있으며, 2018년 말 기준 이사회는 과반수를 독립성이 검증된 사외이사로 구성하고 있습니다. 위와 같은 견제장치가 지배구조의 효율성을 저해할 소지도 있지만 견제 받지 않는 권한은 지배구조의 취약점으로서 지배구조 실패의 원인이 될 수 있으므로 이사회, 경영진, 사외이사 모두가 견제의 틀 안에서 상호 균형을 갖추도록 지배구조를 마련하고 있습니다.

#### 효율적인 지배구조

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

#### 투명한 지배구조

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

#### 지배구조의 특징

삼성화재 이사회는 회사의 최고상설의사결정기구로서 상법, 금융회사의 지배구조에 관한 법률 등 관련법규 등에 따라 대표이사 및 이사회 의장의 임면권한이 있으며, 이사회 의장은 사외이사 중에서 선임하도록 되어 있습니다. 또한 전문성과 독립성을 갖춘 사외이사가 이사회 구성의 과반수를 차지함으로써 이사회에 대한 견제기능이 충실히 이행되고 있습니다. 삼성화재는 이사회 운영의 효율성, 투명성 및 공정성 제고를 위해 경영위원회, 임원후보추천위원회, 리스크관리위원회, 내부거래위원회, 보수위원회, 감사위원회 등 6개의 이사회내 위원회를 두고 있습니다.

## 이사회 구성 및 역할

### 이사회 구성원

성명	직위	주요 경력	임기	재임기간 <sup>1)</sup>
박대동	사외이사(이사회 의장)	2017 (現) 삼성화재 사외이사	2017.03.24~	21개월
	임원후보추천위원회 위원장	2016 (現) 셀맥인터내셔널 사외이사	2020.03.23	
	감사위원회 위원	2016 (現) 법무법인(유) 율촌 고문		
	내부거래위원회 위원	2012 제19대 국회의원(새)		
	리스크관리위원회 위원	2008 예금보험공사 사장		
조동근	사외이사	2017 (現) 삼성화재 감사위원회 위원	2016.03.11~	33개월
	감사위원회 위원장	2016 (現) 삼성화재 사외이사	2022.03.21	
	내부거래위원회 위원장	2011 한국하이테크소사이어티 회장		
	임원후보추천위원회 위원	2005 (現) 명지대 경제학과 명예교수		
		1986 명지대 경제학과 조교수		
박세민	사외이사	2017 (現) 삼성화재 사외이사	2017.03.24~	21개월
	감사위원회 위원	2016 (現) 보험상품위원회 제3보험 분과위원	2020.03.23	
	보수위원회 위원	2011 법무부 보험법 개정위원회 위원 (손해보험 소위원장)		
		2009 (現) 고려대 법학전문대학원 교수(보험법)		
김성진	사외이사	2018 (現) KOTRA 외국인투자옴부즈만	2018.03.23~	9개월
	리스크관리위원회 위원장	2018 (現) 삼성화재 사외이사	2021.03.22	
	보수위원회 위원장	2016 (現) 한양증권 사외이사		
	내부거래위원회 위원	2008 자본시장연구원 고문 겸 초빙위원		
		2007 조달청장		
최영무	사내이사	2018 (現) 삼성화재 대표이사	2018.03.23~	9개월
	대표이사	2013 삼성화재 자동차보험본부장(부사장)	2021.03.22	
	경영위원회 위원장	2011 삼성화재 전략영업본부장(전무)		
	임원후보추천위원회 위원	2005 삼성화재 인사팀장(상무)		
		1987 안국화재 입사		
이범	사내이사	2018 (現) 삼성화재 기획실장(부사장)	2018.03.23~	9개월
		2018 (現) 삼성화재 사내이사	2021.03.22	
		2015 삼성화재 일반보험본부장(부사장)		
		2015 삼성화재 기업영업총괄(전무)		
		2014 삼성화재 기업영업2사업부장(전무)		
		1988 안국화재 입사		
배태영	사내이사	2018 (現) 삼성화재 사내이사	2018.03.23~	9개월
	경영위원회 위원	2018 (現) 삼성화재 경영지원실장(전무)	2021.03.22	
	리스크관리위원회 위원	2014 삼성화재 경영지원팀장(상무)		
	보수위원회 위원	2011 삼성생명 경영지원실 담당임원(상무)		
		1986 동방생명 입사		

1) 재임기간은 2018년 12월 기준

### 경영위원회

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

### 임원후보추천위원회

임원후보추천위원회는 다양한 경로로 추천 받은 인사에 대하여 금융회사의 지배구조에 관한 법률 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

리스크관리위원회는 회사 경영의사결정에 리스크관리 정책을 반영하고, 경영진이 리스크관리의 중요성을 인식하게 하여 보험영업 및 자산운용 등에 따른 리스크를 측정·관리하는 문화를 회사에 확산시키는 역할을 수행합니다.

### 보수위원회

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

### 감사위원회

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

### 지배구조 현황

구분	주요 역할	구성 (사외이사수/구성원수)	의장(위원장)	관련 규정
이사회	최고상설의사결정기구	4/7	박대동(사외)	- 정관 제23~29,30,31조 - 이사회 규정
경영위원회	회사주요사항 의결	0/2	최영무(상임)	- 정관 제29조의2 - 경영위원회 규정
임원후보추천위원회	임원 후보 추천	2/3	박대동(사외)	- 정관 제29조의2 - 임원후보추천위원회 규정
리스크관리위원회	전사 리스크관리	2/3	김성진(사외)	- 정관 제29조의2 - 리스크관리위원회 규정
내부거래위원회	계열사 내부거래 심의	3/3	조동근(사외)	- 정관 제29조의2 - 내부거래위원회 규정
보수위원회	경영진 성과보상제도 운영	2/3	김성진(사외)	- 정관 제29조의2 - 보수위원회 규정
감사위원회	내부통제 등	3/3	조동근(사외)	- 정관 제29조의2 - 감사위원회 규정

## 이사회 역할

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

## 이사회 활동내역

2018년에는 총 10회의 이사회가 소집되었으며, 구성원이 평균 98.5%의 참석률을 보여 안건에 대한 실질적인 심의·의결이 가능하였습니다. 삼성화재는 이사회 개최 전에 이사들에게 의안을 사전 공유하여 안건에 대한 사전 검토가 이루어질 수 있도록 하고 있으며, 필요한 경우에는 해당 임원이 안건에 대해 상세한 사전설명을 진행하여 이사들의 이해를 돕고 있습니다. 다양한 전문적 배경을 지닌 이사들이 이사회에서 활발한 토의를 진행한 결과 2018년 한 해 동안 18건의 보고가 진행되었고, 41건의 의결 안건이 모두 가결되었습니다.

### 2018 이사회 개최내역

개최일	주요 안건	참석	비고
2018.01.30	감사위원회규정 개정 등 9건	6/6	가결
2018.02.12	주요업무집행책임자 선임 등 2건	5/5	가결
2018.03.02	이사회 및 이사회내 위원회 평가결과 보고 등 8건	5/5	가결
2018.03.23	이사회 의장 선임 등 8건	7/7	가결
2018.04.20	17년 하반기 내부통제 체계·운영 실태 점검결과 보고 등 3건	7/7	가결
2018.05.30	인도네시아 손보사 IPO 참여 결과 보고 등 4건	7/7	가결
2018.06.21	18년 1~5월 경영실적 보고 등 2건	7/7	가결
2018.09.20	삼성물산 주식 매각 등 7건	7/7	가결
2018.11.30	기부금 집행 등 3건	6/7	가결
2018.12.20	삼성자산운용 투자일임계약 승인 등 13건	7/7	가결

## 이사회 자격요건

### 전문성

이사회는 임원후보추천위원회규정과 관련 법규에 의거 공정한 절차에 따라 임원후보의 자격요건을 검토하고 있습니다. 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.

## 다양성

급격한 변화가 예상되는 미래 보험산업 환경에서 이사회는 다양한 배경과 경험은 경영의 안정화, 새로운 비즈니스 기회에 대한 통찰로 이어지는 회사의 귀중한 자산입니다. 삼성화재는 이사회 구성원의 다양성을 확보하기 위하여 후보 추천 시 보험, 회계, 금융, 경제, 법률 등 다양한 분야에서의 전문성을 갖춘 자를 추천하고 있으며, 후보자의 성별, 인종, 민족, 출생지, 국적, 연령 등에 대해 제한하지 않고 새롭고 다양한 시각으로 이사회에 참여할 수 있는 인사를 적극적으로 고려하고 있습니다.

## 이사회 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 선임하고 있습니다. 삼성화재는 상법 및 금융회사의 지배구조에 관한 법률에서 정하는 사외이사의 자격요건을 독립성에 대한 기준으로 정하고 있으며, 사외이사 선임 시 해당 기준을 모두 충족하고 있습니다. 또한 이사회 및 임원후보추천위원회는 후보자의 독립성에 문제가 발생할 소지가 있는 기타 이해상충 여부를 면밀히 검토하고 있습니다. 이사회는 경영진에 대한 견제기능을 강화하기 위해 과반수 이상을 독립성이 검증된 사외이사로 구성하고 있습니다.

## 독립성 결격 기준

- 1 금융회사의 지배구조에 관한 법률에서 정하는 결격 사유에 해당하는 사람
- 2 이사회 및 임원후보추천위원회에서 독립성에 영향을 줄 수 있다고 판단하는 기타 이해상충이 있는 사람

## 금융회사의 지배구조에 관한 법률

제6조(사외이사의 자격요건) ① 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람은 금융회사의 사외이사가 될 수 없다. 다만 사외이사가 됨으로써 제1호에 따른 최대 주주의 특수관계인에 해당하는 사람은 사외이사가 될 수 있다.

- 1 최대주주 및 그의 특수관계인(최대주주 및 그의 특수관계인이 법인인 경우에는 그 임직원을 말한다)
  - 2 주요주주 및 그의 배우자와 직계존속·비속(주요주주가 법인인 경우에는 그 임직원을 말한다)
  - 3 해당 금융회사 또는 그 계열회사(「독점규제 및 공정거래에 관한 법률」 제2조제3호에 따른 계열회사를 말한다. 이하 같다)의 상근(常勤) 임직원 또는 비상임이사이거나 최근 3년 이내에 상근 임직원 또는 비상임이사이었던 사람
  - 4 해당 금융회사 임원의 배우자 및 직계존속·비속
  - 5 해당 금융회사 임직원이 비상임이사로 있는 회사의 상근 임직원
  - 6 해당 금융회사와 “대통령령으로 정하는 중요한 거래관계”<sup>1)</sup>가 있거나 사업상 경쟁관계 또는 협력관계에 있는 법인의 상근 임직원이거나 최근 2년 이내에 상근 임직원이었던 사람
  - 7 해당 금융회사에서 6년 이상 사외이사로 재직하였거나 해당 금융회사 또는 그 계열회사에서 사외이사로 재직할 기간을 합산하여 9년 이상인 사람
  - 8 그 밖에 금융회사의 사외이사로서 직무를 충실하게 이행하기 곤란하거나 그 금융회사의 경영에 영향을 미칠 수 있는 사람으로서 “대통령령으로 정하는 사람”<sup>2)</sup>
- ② 금융회사의 사외이사가 된 사람이 제1항 각 호의 어느 하나에 해당하게 된 경우에는 그 직을 잃는다.
- ③ 금융회사의 사외이사는 금융, 경제, 경영, 법률, 회계 등 분야의 전문지식이나 실무경험이 풍부한 사람으로서 대통령령으로 정하는 사람이어야 한다.

1) 금융회사의 지배구조에 관한 법률 시행령 제1항 참조(p. 92)

2) 금융회사의 지배구조에 관한 법률 시행령 제3항 참조(p. 92)

## 이사 선임 시 제한사항

### 임기

이사의 임기는 3년으로 하되 연임할 수 있습니다. 사외이사의 연임 시 임기는 3년 내로 하며, 전체 임기를 합산하여 6년을 초과할 수 없습니다. 2018년 말 기준 삼성화재 이사회 구성원의 평균 재임기간은 약 16개월입니다.(최영무 대표이사 9개월, 이범 사내이사 9개월, 배태영 사내이사 9개월, 박대동 사외이사 21개월, 조동근 사외이사 33개월, 박세민 사외이사 21개월, 김성진 사외이사 9개월)

### 사외이사 평가

사외이사의 연간활동에 대한 평가는 매 결산기 종료 후, 이사회, 사외이사 본인, 이사회사무국에 의해 진행되고 있습니다. 이사회는 사외이사의 이사회 출석률로, 사외이사 본인과 이사회사무국은 이사회에서 정한 설문서로 사외이사의 전문성, 공정성, 윤리책임성, 충실성 등을 평가합니다. 2019년 2월 실시된 사외이사 평가 결과, 모든 사외이사가 주주가치 제고에 부합할 수 있도록 공정하고 성실하게 직무를 수행하고 있고 주주의 입장에서 경영진과 원활한 소통을 하기 위해 노력하고 있으며, 이사회 등의 의결기구에서 본인들의 전문성을 바탕으로 활발한 의견개진을 통해 독립적인 의사결정을 하고 있는 것으로 확인되었습니다.

## 경영진 성과보상

### 성과측정 및 성과와 보수의 연계방식

회사는 성과측정 방식으로 재무지표로는 수익성 지표(주당이익, 세전이익률, 주가수익률), 생산성 지표(사망담보 판매액)를 주요 성과측정 지표로 활용하고 있으며, 비재무 지표로는 건전성 지표(준법경영 등)와 고객만족도 지표(금감원 민원평가등급 등), 리스크 지표(위험손해율, 안전환경 사건사고 등)를 사용하고 있습니다. 임원의 경우 회사 전체에 대한 성과측정 지표로 주당순이익, 세전이익, 주가수익률 등의 재무지표와 비재무지표 활용을 통해 이를 개인성과보수에 반영하고 있습니다.

### 성과보수 이연 및 조정, 환수, 지급확정 기준

성과평가 결과에 따라 산출된 지급금액 중 40%는 현금으로 일시 지급하며, 나머지는 사전에 미리 정해진 방식에 따라 주가에 연동하여 재산정 후 3년 이상의 기간 동안 이연지급하고 있습니다. 임원의 경우 개인성과 달성률에 따라 현금 또는 주식 부여수량이 조정되며, 단기성과보수의 경우 회사경영목표 달성률, 조직 성과 및 초과 이익에 연동하여 지급하고 있습니다. 또한, 회사의 제반 규정을 위반한 경우, 회사의 사업활동을 방해하거나 회사의 이익에 반하는 행동을 하는 경우, 회사에 손해를 입힌 경우 등의 경우, 잠정적으로 결정된 성과보수액을 취소하거나 감액할 수 있도록 하여 보수를 조정하고 있습니다.

### 현금과 주식 등 기타 보수간의 배분을 결정하는 기준

전체 보수액 중 근로기준법상 평균임금에 포함되거나 일반직원과 유사하게 지급되는 금원은 기본급으로 분류하고, 경영진의 장기성과 평가에 의해 지급되는 인센티브는 성과보수액으로 분류하고 있습니다. 장기성과평가에 의해 지급되는 인센티브는 3년의 성과를 평가하여, 그 결과에 따라 3년 평균 계약연봉의 최소 0%, 최대 300% 수준을 지급하고 있습니다. 성과보수 중 상당부분을 장기성과와 연동하기 위하여 성과보수액에 따라 1차년도는 현금, 2~4차년도는 주식연계상품으로 보수를 지급하고 있습니다. 임원의 경우 성과보수액 중 60%를 이연지급하며 2~4차년도에 각각 20%씩 지급하고 있습니다.

## 리스크 관리

### 리스크 관리 정책 및 전략

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

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

### 리스크 관리 조직

이사회는 위험관리의 목표 및 관리원칙의 수립·운영, 자체위험 및 지급여력평가 결과를 승인하며, 리스크관리위원회는 이사회가 위임한 위험관리 관련 제반 업무 집행, 주요 위험 관리 전략에 대한 의사결정 및 결과 점검을 수행하고 있습니다.

#### CRO(Chief Risk Officer)

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

#### 리스크 관리 전담부서

CRO 산하에 리스크 관리 전담부서인 RM기획파트, RM운영1파트, RM운영2파트가 설치되어 리스크 측정 및 모니터링, 리스크 통제 등 리스크 관리 업무를 담당하고 있습니다. 리스크 관리 전담부서는 보험영업 및 자산운용부서와 분리 운영되어 독립성을 확보하고 있습니다.

#### 리스크관리위원회

이사회 내 소위원회로서 회사의 경영의사결정에 리스크관리 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. 또한 위원회 운영 시 심도있는 논의를 할 수 있도록 이사회에 새로 부임하는 사외이사에 대해 사업계획, 리스크 프로파일 등 리스크 관리 관련 대면 설명 및 교육 자료를 제공하고 있으며, 2018년에는 대면 설명 1회, 자료 제공 3회를 실시하였습니다.

#### 2018년 리스크관리위원회 활동 내역

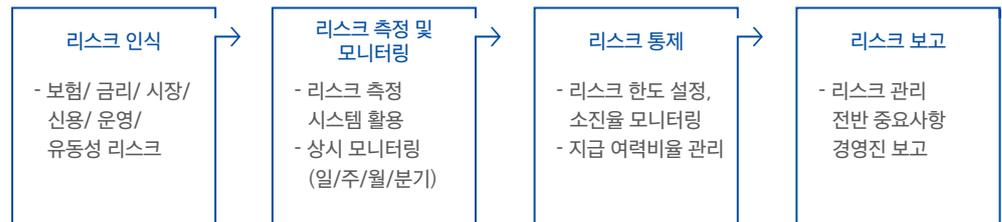
차수	개최월	구분	안건
1차	2018.01.30	의결	2018년 리스크 허용한도 설정(안)
		의결	2017년 ALM 운용 점검 및 2018년 전략
2차	2018.03.23	보고	2017년 말 감독기준 및 내부기준 지급여력비율 보고
3차	2018.06.21	보고	2018년 3월 말 감독기준 및 내부기준 지급여력비율 보고
		보고	2018년 3월 위기상황분석 결과 보고
4차	2018.08.28	보고	2018년 6월 말 감독기준 및 내부기준 지급여력비율 보고
		보고	위기상황분석 결과 보고
		의결	2018년 파생상품 리스크관리 점검 및 2019년 거래전략
5차	2018.10.22	의결	2018년 ALM 운용 점검 및 2019년 전략
		의결	2019년 장기보험 신상품 수익성 가이드라인 설정
6차	2018.12.06	의결	2019년 장기보험 이율 운영(안)
		의결	2019년 리스크 허용한도 설정(안)
		의결	2019년 일반보험 보유 및 재보험 전략
		의결	일반보험 최소보유비율 도입
		보고	재보험 운영 모니터링 및 위험전가평가 결과 보고

## 리스크 종류 및 관리

### 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	측정방법 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(자산사기 산출) - RAFM(부채사가 산출)
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, 익스포져 조회 시스템을 통해 한도 초과 여부 확인	- Credit VaR - Risk Weight Function(Basel II)
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	- 유동성자산 - 유동성부채

### 운영리스크 관리

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

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

### 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 지급여력비율은 지급여력금액을 지급여력기준금액으로 나눈 비율로서 보험회사의 재무건전성을 측정하는 핵심지표입니다. 2018년 12월말 기준 삼성화재 RBC(Risk Based Capital) 비율은 333.8%로 감독기관의 의무기준 100%를 크게 상회하고 있으며, 보험업계 최고 수준의 지급여력을 확보하고 있습니다.

### 내부 자본적정성 평가 및 관리절차

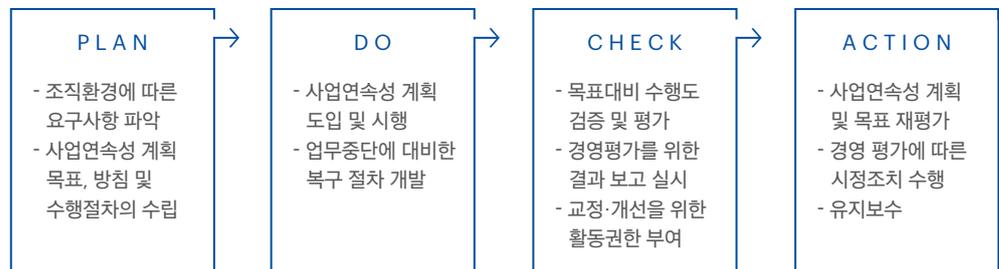
삼성화재는 리스크관리위원회를 통해 내부기준 지급여력비율 관리기준을 의결하고, 리스크 허용한도를 결정합니다. 내부기준 지급여력비율은 감독기준 지급여력비율과 별도로 Solvency II 방법론에 기초하여 보험, 금리, 시장, 신용, 운영리스크량을 측정하고 있습니다. 이를 통해 리스크 허용한도를 결정하고 회사가 보유한 리스크를 측정·관리하고 있으며, 재무건전성 및 자본적정성을 안정적으로 유지하면서 여유자본을 활용할 수 있도록 하고 있습니다.

### 위기상황 분석 및 민감도 분석

삼성화재는 매년 감독기관의 IMF 외환위기 및 글로벌 금융위기 시나리오에 따라 위기상황분석을 실시하고 그 결과를 리스크관리위원회에 보고하고 있습니다. 최근 실시한 위기상황분석 결과, 위기상황에서도 지급여력비율이 189% 수준을 유지하는 것으로 분석되었습니다. 또한, 자본시장 변동에 대한 민감도 분석을 실시하여 손익 및 자본영향에 대비하고 있습니다.

## 사업연속성관리

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 사업연속성관리 국제표준인 ISO 22301을 취득 및 유지하고 있습니다.



삼성화재는 기업의 사회적 책임 이행 활동을 SDGs와 연계함으로써 사회적 책임을 실질적으로 이행하기 위해 노력해오고 있습니다. 또한, 투명하고 건전한 지배구조 확립을 통해 주주친화 경영에도 앞장서고 있습니다. 그러한 노력의 일환으로 보수체계 설계 시 최고경영자의 장기성과급 비중을 60%로 설정하여 경영의사결정 시 단기실적에 치중되지 않고 장기적으로 기업가치 제고에 기여할 수 있도록 하였습니다. 또한 보수위원회를 주기적으로 개최함으로써 과도한 리스크를 부담하거나 단기 성과주의에 치중하지 않도록 관리하고 있습니다. 이러한 노력에 더해 삼성화재 지배구조 수준이 한 단계 더 성장하기 위해서는 위험관리 부문에 대한 보다 큰 관심이 요구됩니다. 금융회사의 특성상 다양한 위험 요인에 직·간접적으로 연결되어 있기 때문에, 지속적으로 위험관리에 대한 관심을 필요로 합니다.

- 윤진수 사업본부 본부장 한국기업지배구조원

## 잠재 리스크

삼성화재는 미래의 불확실성으로부터 고객을 보호하기 위해 앞으로 보험산업에 다가올 수 있는 잠재적 리스크에 대비하고 있습니다.

### 1. 기후변화

<b>정의</b>	<p>기후변화 리스크는 이산화탄소와 같은 온실가스로 인하여 지구의 평균기온이 상승하고 이로 인해 장기간에 걸쳐 나타나는 기후 변화에 따른 리스크를 의미합니다. 기후변화 리스크는 크게 지구 온난화에 따른 태풍, 홍수, 폭설 등 자연재해의 심도 및 빈도의 증가로 인한 물리적 리스크, 그리고 기후변화 관련 규제 및 시장 변화 대응실패에 따른 전환 리스크로 구분할 수 있습니다.</p>
<b>비즈니스 영향</b>	<p>1) 물리적 리스크 영향</p> <p>지구 온난화로 인한 자연재해의 심도 및 빈도의 증가는 보험 손해율에 큰 영향을 줄 수 있습니다. 삼성화재의 자동차보험의 경우 홍수, 태풍 등 자연재해로 인한 피해가 지난 10년 누적 평균으로 약 11%가 증가하는 등 직접적인 영향을 받고 있으며, 일반보험의 경우 국내뿐만 아니라 해외에서 발생하는 자연재해 위험에도 노출되어 있습니다. 삼성화재의 전체 원수 보험료 중 약 1/3이 자동차 및 일반보험에서 발생하는 만큼 지구 온난화로 인한 자연재해를 최소화하기 위한 대책을 강구해야 합니다.</p> <p>2) 전환 리스크 영향</p> <p>향후 정부는 파리 기후 협정 장기목표를 달성하기 위해 탄소배출 관련 규제 및 법령을 강화할 가능성이 있습니다. 이러한 제도변화에 미리 대비하지 못할 경우 법률 시행에 따른 비즈니스적 손실이 발생할 수 있습니다. 또한 지구 온난화로 인한 환경의 변화로 이에 맞는 새로운 상품과 서비스에 대한 수요가 발생할 것입니다. 따라서 관련 시장의 트렌드를 주시하고 기회를 선점하기 위한 노력이 필요합니다.</p>
<b>리스크 대비</b>	<p>삼성화재는 기후변화로 인한 리스크를 저감하기 위해서 다양한 활동을 펼치고 있습니다.</p> <p>자연재해로 인한 누적위험관리를 위해서 국내외 물건을 대상으로 지진, 홍수, 태풍에 대한 누적위험을 측정하고 지속적으로 관리하고 있습니다. GLCC의 자연재해 전문가가 시뮬레이션 프로그램을 활용하여 고객사의 자연재해 위험을 정량적으로 분석하여 취약점을 발굴하고 구체적이고 현실적인 대안을 제시함으로써 고객사의 자연재해 위험관리를 돕고 있습니다.</p> <p>또한, 태풍 발생 시 고객사에 실시간으로 태풍정보를 제공함으로써 고객사가 태풍에 대비할 수 있도록 지원하고 있습니다. 자체적으로 방재기상정보시스템을 운영하고, 한반도 기후변화에 따른 미래 강수량 변화 정보를 제공하는 등 기후변화 및 기상정보를 제공하기 위해서 지속적으로 노력하고 있습니다.</p> <p>더불어 탄소저감을 위해 다양한 임직원 캠페인을 진행하고 있습니다. 2018년에는 전 임직원이 멀티탭을 설치하여 퇴근시 대기전력을 차단하는 대기전력 ZERO 캠페인과 환경오염의 심각성과 재활용의 중요성에 대한 사내 TV 홍보 캠페인 Nudge for Green을 실시했으며 임직원들이 집에서 사용하지 않는 학용품, 책을 제 3세계 아이들에게 기부하는 Eco-Share 캠페인을 실시하여 환경, 사회적 가치를 동시에 창출한 바가 있습니다.</p> <p>삼성화재는 향후 예상되는 기후변화 관련 전환 리스크에도 철저히 대비하고 있습니다. 2010년부터 CDP 탄소정보 공개활동에 참여하고 있으며, 온실가스 검증(Scope 3 포함), ISO 14001, 50001 인증을 지속적으로 갱신, 보유하고 있습니다. 또한 Eco-Mileage특약, 전자약관 서비스 등 친환경 상품·서비스 개발을 지속함으로써기후변화 관련 시장 변화에 적극 대응하고 있습니다.</p>

---

## 2. 기술변화

---

### 정의

기술변화 리스크는 앞으로 AI, 블록체인, IoT 등 4차 산업혁명 신기술들이 보험산업 환경에 가져올 변화에 의한 것입니다. 기술은 빠르게 발전하고 있고, 머지않아 보험의 판매·보상·서비스 등 분야에 적용되어 산업의 판도를 바꿀 것입니다. 이러한 변화는 회사가 시장에서 경쟁력을 잃을 수 있는 위험이 될 수도, 반대로 신시장을 선점할 수 있는 기회가 될 수도 있습니다.

### 비즈니스 영향

#### 1) 보험과 자동화

향후에는 AI 기술을 활용하여 대량의 데이터를 수집, 저장, 처리, 분석할 수 있게 되면서 고객의 텍스트, 음성, 이미지 등의 정보를 토대로 가입·심사·보상 절차를 간소화하고 정확성 또한 높일 수 있을 것입니다.

#### 2) 서비스 다양화

사물을 인터넷과 연결하여 데이터를 주고받을 수 있는 IoT 기술은 아직 실생활에 널리 쓰이지 않고 있지만 향후 상당한 규모의 시장을 형성할 것으로 전망하고 있습니다. 기술이 정교화되어 보험산업에 적용될 시 고객에게 건강·안전 관리서비스와 보험료 절감 혜택을 동시에 제공할 수 있는 기술이 될 것으로 보고 있습니다.

#### 3) 판매채널의 변화

최근 기존 판매채널이 아닌 인터넷 포털, 모바일 애플리케이션 등 다양한 디지털 생태계에서의 영업기회가 커지는 추세입니다. 이러한 유통·판매채널의 다변화는 보험 산업에도 예외가 아닐 것입니다. 미래에는 다양한 온라인 플랫폼을 통한 보험의 판매가 주를 이룰 것으로 전망이 됨에 따라 새로운 플랫폼 선점을 위한 경쟁이 예상됩니다.

### 리스크 대비

삼성화재는 앞으로 보험산업에 영향을 미칠 기술 변화에 대비하기 위해 다양한 시도를 하고 있습니다.

데이터 기반의 통계자료를 활용하여 신체정보, 생활습관, 직계가족 질병이력 등 입력하면 대비할 수 있는 보험 정보 알림 서비스인 '질병위험분석 상담시스템'을 운영 중이며, 모바일 앱과 연동하여 고객의 운동량을 측정 및 리워드를 제공하는 IoT기술을 활용한 건강증진서비스 '애니핏'을 제공하고 있습니다. 2019년부터 출시된 티맵 운전습관 특약은 모바일 내비게이션 앱 티맵을 이용하는 운전자가 일정수준 이상의 안전 점수를 얻으면 보험료 할인 혜택을 제공해주는 특약입니다.

또한 삼성화재는 향후 보험업에 빅데이터 분석 및 AI기술을 적극 도입하기 위해 삼성벤처투자가 운영하는 인슈어테크 펀드에 396억원의 투자를 결정한 바가 있습니다.

---

### 3. 인구구조 변화

<b>정의</b>	대한민국은 2026년부터 65세 이상 인구비중이 20%를 달성하면서 초고령사회로 진입할 것으로 전망됩니다. 인구구조 변화 리스크란 인구의 고령화로 인한 생산인구의 감소, 경제성장률 저하, 금리하락, 보장영역 축소 등 미래 보험영업 환경에 위협이 될 수 있는 리스크를 의미합니다.
<b>비즈니스 영향</b>	<p>1) 자산운용 수익 악화 생산가능인구가 감소되고 고령인구에 대한 재정지출이 증가되면 경제성장률이 급격하게 둔화되고, 금리가 하락하면서 전반적 금융산업의 자산운용 수익이 악화될 수 있습니다.</p> <p>2) 보장영역 축소 및 신규 수요 감소 경기가 둔화되면 투자가 위축되고 이는 보험을 가입할 보장영역의 축소를 의미 합니다. 또한 고령화, 저출산으로 인해 신규 보험 수요 감소, 시장포화 및 경쟁 심화에 따라 원수보험료가 감소할 수 있습니다.</p> <p>3) 건강보험산업 영향 의료비용 부담이 증가되고 만성질환 보유자가 증가됨에 따라 기존 건강보험 수익 악화와 함께 헬스케어 등 신규 서비스에 대한 니즈가 증가할 것으로 보고 있습니다.</p>
<b>리스크 대비</b>	<p>삼성화재는 저금리 리스크에 대비하기 위해 ALM기반에 따른 장기채 중심의 자산배분 기조를 유지하는 가운데 수익률 제고를 위한 대체투자 수단으로써 대형 오피스 담보대출, SOC투자 등 기업금융 대출을 확대하고 있으며, 해외투자처 다각화에 주력하고 있습니다.</p> <p>또한 인구 고령화에 따른 건강보험 수익 악화에 대비하기 위해 손해율 개선과 소비자의 니즈를 동시에 충족할 수 있는(띠고)헬스케어서비스를 지속적으로 확대하고 있습니다.</p> <p>삼성화재는 2018년 6월부터 건강증진 관리서비스 애니핏을 제공하고 있습니다. 애니핏은 걷기, 달리기, 등산 등 운동 목표를 달성하면 포인트를 지급하는 모바일 앱 서비스입니다. 포인트는 편의점, 커피전문점 등에서 모바일 쿠폰 구매에 사용할 수 있으며, 올해부터는 일부 보험료 결제 에도 적용될 예정입니다.</p>

## 세무정책

### 삼성화재 주요 세무정책

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

#### 법인세 현황

(단위 : 백만 원)

항목	2016	2017	2018	2017-2018 평균
세전이익	1,119,773	1,430,744	1,459,866	1,445,305
법인세비용	259,158	375,443	386,565	381,004
법인세비용/세전이익(%)	23.1	26.2	26.5	26.4
법인세납부액	269,042	328,454	236,737	282,596
법인세지급액/세전이익(%)	24	23	16.2	19.6
일시적차이로 인한 이연법인세변동액	-73,882	94,159	92,827	93,493
세무조정변경효과	-1,565	28,126	-904	13,611
유효세율(%)	23.1	26.2	26.5	26.4

#### 국내외 영업수익/매출이익/법인세비용 현황<sup>1)</sup>

(단위 : 백만 원)

항목	국내	해외			합계
		베트남	싱가포르	중국	
영업수익	22,250,566	80,166	157,261	153,047	498,124
매출이익	18,513,029	61,591	117,877	165,150	403,714
법인세비용	382,959	2,247	1	1,450	5,468

1) 법인세 연결조정금액 -1,862백만 원

## 윤리경영

---

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

---

### 삼성화재 행동규범

삼성화재는 글로벌 시민으로서 책임을 다하고, 지속 가능한 사회를 만들기 위한 노력의 일환으로 아래 행동규범을 제정하여 임직원이 업무수행 과정 또는 일상 생활 속에서 지켜야 할 기준을 제시하고 있습니다.

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

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

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

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

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

**회사의 자산 관리** | 삼성화재 임직원은 영업비밀 및 지적재산 보호 관련 법규와 사내 규정을 철저히 준수해야 하며, 회사의 재산과 자신의 직위를 이용하여 사적인 이익을 도모해서는 안됩니다.

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

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

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

---

## 주요활동

삼성화재는 '인재제일(People), 최고지향(Excellence), 변화선도(Change), 정도경영(Integrity), 상생추구(Co-prosperity)'의 5대 핵심가치를 근간으로 삼성화재 행동규범을 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. 2018년에는 사내 미디어를 통한 기획방송 제작, 윤리경영 캠페인, 준법교육 자료 제작/배포 등 다양한 윤리경영 활동을 진행했고, 지속적으로 준법문화를 확산하고자 노력하고 있습니다. 또한 회사는 약 260명의 준법보안담당자를 활용하여 매월 현장 Compliance 교육과 점검, 윤리경영 우수사례 발굴, 제안 및 정보사항 공유 등 다양한 준법활동을 전개하여 현장 윤리경영·정도영업 실천에 앞장서고 있습니다.

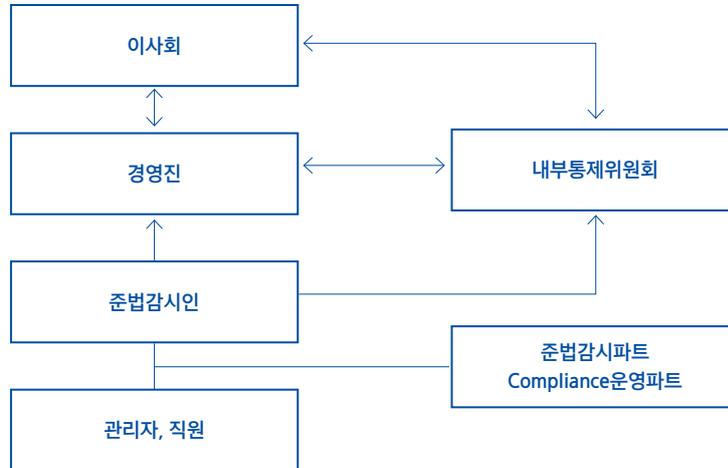
### 내부통제기준 수립·점검

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

내부 통제체계 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 및 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		2016	2017	2018
공유가치교육	인당 교육시간(시간)	20	20	20
	수강 인원(명)	5,714	5,867	5,895

### 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. 이러한 자금세탁방지 활동을 통해 삼성화재는 국내 자금세탁방지기구인 금융정보분석원(KoFIU, 금융위원회 산하)의 2018년 '자금세탁방지 체제 및 운영에 대한 평가'에서 업계 1위를 달성하였습니다.

## 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 규준을 준수하고 있습니다.

### 불완전판매 최소화

삼성화재는 신뢰받는 보험문화를 정착하고 소비자의 권익을 보호하기 위해 보험상품 완전판매 실현을 위한 다양한 활동을 추진하고 있습니다. 관할 조직인 Compliance운영파트에서는 불완전판매에 따른 고객 피해 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 2018년 감독기관으로부터 아래와 같은 제재를 받은 사실이 있으며, 재발 방지를 위해 내부통제를 한층 강화하였습니다.

#### 제재 현황

일자	기관	사유	처벌
2018.07.11	금융위원회	퇴직연금 운용현황의 통지위반 과태료	5천만원

### 내부 고발제도

삼성화재는 윤리경영 소통창구로서 내부 신고채널(호루라기, 부정제보)을 운영하고 있습니다. 신고자의 신원과 신고내용은 내부 고발제도 운영 지침에 따라 철저히 비밀이 보장되며, 부정에 관련된 내용은 조사 후 사실로 확인된 경우 사안의 경중을 고려하여 징계조치 하고 있습니다. 2018년 제보된 54건 중 19건은 조치 완료되었으며 2건은 진행 중, 33건은 확인 결과 해당없음으로 처리되었습니다.

#### 제보 접수 처리 현황

구분	2016	2017 <sup>1)</sup>	2018
제보 접수·처리(건)	74	38	54
부정	11	5	5
민원	49	21	17
기타	14	12	32

1) 2017년 제보 접수·처리(건) 편입 오기로 일부 수정

### 신고채널

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

# SUSTAINABILITY VALUE

고객중심 경영

인재 양성

사회 공헌

상생 협력

환경 안전 보건

## 고객중심 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.



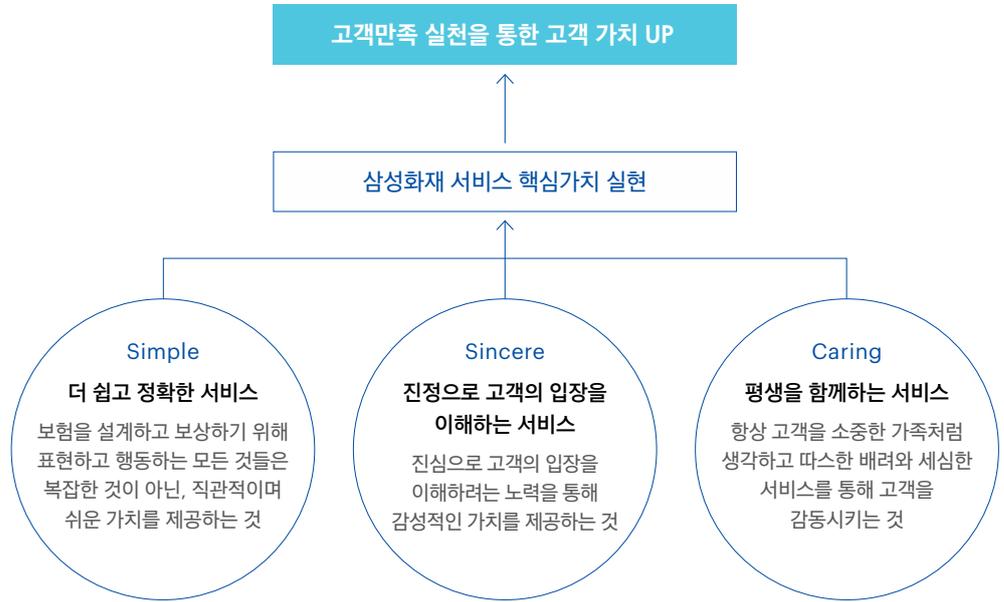
## 금융소비자 보호 체계

### 고객서비스 현장

우리는 고객에게 서비스를 제공함에 있어서 “내 일처럼” 처리하여 믿음과安心이 되는 순간을 전달하고, 고객의 신뢰를 얻는 것이 최고의 가치임을 명심하여 언제나 진정성과 배려하는 자세로 고객감동을 실천하는데 최선을 다하겠습니다.

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

## 서비스 아이덴티티(Service identity)



## 소비자 보호조직도



## 소비자보호 우수사례

### 서비스아카데미

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

### 고객권익보호위원회

삼성화재는 보험 분쟁 가운데 판단이 어렵고 난이도가 높은 사항을 교수, 변호사, 의사 등 6인의 외부전문가로 구성된 '고객권익보호위원회'에 상정하여 판단합니다. 공정성, 객관성, 전문성을 확보해 고객과의 분쟁을 보다 합리적으로 처리합니다. 2009년 설립 이후 2018년까지 총 99회의 심의를 운영하였으며, 심의결과는 사례로 남겨 현장에 공유합니다. 이를 통해 고객불만 사전 예방 및 사후구제 절차 강화 등의 고객 권익보호를 통한 고객중심 경영을 실천하고 있습니다.

### 소비자보호센터

삼성화재는 전국 6개 권역(강남, 강북, 강서, 경기, 부산·대구, 충청·호남)에 소비자보호센터를 신설하여 고객의 소리에 전담대응하도록 운영하고 있습니다. 각 센터의 현장밀착형 업무 지원을 위해 영업과 보상 실무 경험이 풍부한 인력을 배치하여 전문성을 강화하였습니다. 또한 홈페이지에서도 금융소비자 보호체계, 전자민원 신청, 민원공시, 소비자보호 우수사례, 금융생활정보 등의 내용을 담은 소비자보호센터를 마련하여 소비자보호를 위한 다양한 노력을 기울이고 있습니다.

### 소비자보호위원회

고객의 입장에서 사내 불합리한 제도, 관행을 개선하기 위해 영업·보상·상품 담당 임원이 직접 참여하는 '소비자보호위원회'는 2014년 신설되어 2018년까지 31차수가 운영되었습니다. 고객 불만 사전 차단으로 서비스 수준을 제고하고, 효율적인 업무 수행 및 사업비 감축 등의 성과를 보이고 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 고객만족실천 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 고객경험 차별화를 위한 다양한 상품 및 서비스를 개발, 제공하고 있습니다. 또한 최근에는 디지털 신기술을 활용하여 본업의 특성을 살리면서도 고객의 건강관리에 도움을 줄 수 있는 관련 서비스를 런칭하는 등 고객만족도 제고를 위해 지속적으로 노력하겠습니다.

### 애니핏서비스

삼성화재는 고객에게 질병, 사고가 발생 시 회사가 사후 보험금을 지급하는 것에 그치지 않고 사전에 고객이 스스로 운동하여 건강해질 수 있도록 지원, 고객과 회사가 함께 Win-Win할 수 있는 건강증진 서비스 '애니핏(Anyfit)'을 2018년 6월에 런칭하였습니다. 애니핏은 삼성전자의 삼성헬스와 제휴하여 걷기, 달리기, 등산 등 운동 목표를 달성하면 리워드 포인트를 제공하는 서비스입니다. 포인트는 일별로 운동 목표를 달성하는 정도에 따라 적립되며 출석체크, 건강퀴즈 등 각종 이벤트를 통해 추가 포인트를 쌓을 수 있습니다. 이렇게 적립된 포인트는 모바일 쿠폰 구매가 가능하며, 2019년 상반기 내에 추가로 다양한 상품 및 서비스를 구매하고 일부 보험료는 결제까지 할 수 있도록 활용도를 넓혀갈 계획입니다. 또한 애니핏은 리워드를 포인트 지급에 국한하지 않고 보험료 할인 및 건강증진 서비스 제휴 할인 등 고객의 니즈에 맞게 다양화하는 방안을 검토하고 있으며, 2019년에는 시범적으로 일부 보험상품에 보험료 할인 혜택을 제공합니다.

현재까지 약 6만명의 고객이 가입한 애니핏 서비스는 ‘삼성헬스와 연계해 운동 정보를 수집하는 디지털 기술’과 ‘생애자산관리의 기반이라고 할 수 있는 건강을 고객이 스스로 챙기도록 유도하는 아이디어’를 인정받아 2018년 9월 한국경제 생애자산관리 대상 손해보험사 부문 최우수상을 수상하였습니다. 삼성화재는 현재에 그치지 않고 지속적인 혁신을 통하여 ‘삼성화재 헬스케어 서비스 플랫폼’이라는 비전을 목표로 애니핏 서비스를 확대해 나갈 예정입니다.

### 마이헬스노트

삼성화재는 고객의 건강관리를 돕고 질병이 악화되는 것을 방지하기 위하여 삼성화재 장기보험 가입자 중 당뇨병 환자 고객을 대상으로 모바일 헬스케어 서비스 ‘마이헬스노트(MyHealthNote)’를 2018년 1월 런칭하였습니다. 마이헬스노트 앱에는 사용자가 혈당, 식사, 운동 등의 정보를 입력할 수 있으며, 헬스매니저는 사용자의 생활습관 개선을 위한 상담을 제공합니다. 또한 혈당, 영양, 운동, 체중, 스트레스, 수면관리 등 당뇨병과 관련된 테마별 건강정보 제공을 통해 당뇨병 환자가 당뇨라는 질병에 대해 잘 알고 스스로 건강관리를 할 수 있도록 도와줍니다. 마이헬스노트는 서비스 런칭 전 효과 검증을 위하여 임상시험을 진행하였으며, 서비스 참여 대상자를 기준으로 혈당이 감소되는 효과를 보였습니다.

“삼성화재 고객 148명을 대상으로 6개월간 임상 연구 결과  
실험군이 대조군 대비 당화혈색소 0.6%의 혈당 감소 효과를 보였습니다.  
일반적으로 당뇨 신약이 1%의 혈당 감소 효과를 보이는데...”  
(강북삼성병원 내분비내과 박OO 교수)

현재까지 약 3천 명의 고객이 가입한 마이헬스노트는 그 우수성을 인정받아 2018년 10월 헤럴드경제 보험대상 인수어테크 혁신상을, 2018년 11월 대한민국 모바일 어워드 금융부문 우수상을 수상하였습니다. 삼성화재는 보다 더 나은 서비스 제공을 위하여 마이헬스노트 앱 사용자의 의견을 지속적으로 청취하고 서비스를 개선하고 있으며, 2019년 연말까지 고도화 작업을 지속적으로 시행할 예정입니다.

### 마이키즈컨설팅

삼성화재 마이키즈컨설팅은 보험업계 최초로 자녀 컨설팅에 초점을 맞춘 전용 앱으로, 자녀의 신체와 심리상태를 분석해 바른 성장정보를 제공해주는 프로그램입니다. 마이키즈컨설팅에서는 만 15세 이하의 자녀를 대상으로 전문 자녀심리검사 서비스를 바탕으로 인지, 언어, 사회성 발달 등 자녀의 마음건강 상태를 분석, 제공합니다. 또한 신체정보, 생활습관, 직계가족의 질병이력 등 자녀의 건강정보를 바탕으로 발생 예상 질병을 예측하여 해당 질병 예방을 위한 식습관 및 운동법을 제공하고 있습니다. 또한, 삼성화재 자녀보험 가입고객뿐만 아니라 미가입고객에도 자녀 심리검사 무료쿠폰을 발급하여 보다 많은 고객들에게 자녀심리검사 서비스를 제공하고 있습니다.

### 질병위험분석 상담시스템

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

### 모바일 상품정보 플랫폼 프로포즈

삼성화재는 2018년 1월부터 모바일 상품정보 플랫폼 '프로포즈'를 오픈하여 보험상품의 필요성과 특징을 담은 콘텐츠를 제공하고 있습니다. 고객의 라이프스타일에 착안해 선보인 '프로포즈'는 '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.

### 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, 분당, 일산, 수원, 안양, 인천), 지방 9곳(대전, 천안, 청주, 전주, 광주, 대구, 울산, 부산, 창원) 등 전국 17개 지점을 운영하고 있습니다. 또한 2018년에는 직접 방문이 어려운 고객들을 위해 국내 최초로 '온라인 외제차 안심케어센터'를 오픈하였고, 이를 통해 고객들은 장소의 제한 없이 외제차 전문 견적 서비스를 편리하게 이용할 수 있게 되었습니다. 삼성화재의 외제차 안심케어센터는 차량 견적 서비스 이외에도 차량 픽업, 단순흡집 제거, 차량 전자장치 점검 서비스를 무료로 제공하여 고객들의 높은 만족도를 자랑하고 있습니다.

### 웹 접근성 개선

삼성화재는 장애인, 고령자 등 금융 정보 취약 계층이 어려움 없이 각종 금융서비스를 이용할 수 있도록 모바일 앱과 웹사이트를 개선하였습니다. 청각장애를 가진 고객을 위해 홈페이지의 모든 동영상에 자막을 제공하였고 키보드로 동영상 플레이어를 제어할 수 있도록 기능을 개선하였습니다. 색맹, 색약 고객들을 위해 그래프 등 도식을 명도로 구분할 수 있는 디자인을 채택하였으며 스크린 리더기를 통해 모든 이미지와 사진에 해당 내용을 설명하는 대체 텍스트를 제공하여 이미지로 만들어진 콘텐츠 이해를 돕고 있습니다. 또한 화면 확대/축소 단축기로 화면 크기를 자유롭게 조절하여 고령자도 어려움 없이 홈페이지를 이용할 수 있도록 하였습니다. 이러한 노력을 인정받아 2013년 1월 국가공인 웹 접근성 품질인증기관인 IT 사회적 기업 웹와치(WebWatch)사에서 부여하는 웹 접근성 우수사이트 품질인증 마크를 국내 보험업계 최초로 획득하였으며, 현재까지 매년 재인증을 획득하고 있습니다.

## 고객 커뮤니케이션

### 만족도 조사

삼성화재는 고객중심 경영활동의 일환으로써 서비스 수준을 진단하고 개선점을 파악하기 위해 매년 1회 자체 고객만족도 조사를 실시하고 있으며, 조사결과를 바탕으로 상품 및 서비스 개선 등 경영활동에 반영합니다.

삼성화재는 2018년 국내 3대 기관의 고객만족도 조사에서 1위를 기록하였으며, 2023년까지 최고 순위 유지를 목표로 하고 있습니다.

### 2018년 성과

<p>국가고객만족도(NCSI) 한국생산성본부</p>  <p>78점(손해보험 18년 연속 1위)</p>	<p>한국산업의 고객만족도(KCSI) 한국능률협회컨설팅</p>  <p>81.2점(자동차보험 21년 연속 1위) 77.4점(장기보험 8년 연속 1위)</p>	<p>한국서비스품질지수(KS-SQI) 한국표준협회</p>  <p>75.4점(자동차보험 17년 연속 1위) 74.4점(장기보험 5년 연속 1위)</p>
---	--	--

### 고객의 소리 VOC(Voice Of Customer)

삼성화재는 홈페이지, 우편, 콜센터, 모바일 등으로 유입된 고객 불편·불만, 건의사항 등을 적극적으로 청취하고 '24시간 이내 처리'라는 원칙을 바탕으로 신속한 해결을 위해 노력하고 있습니다. 또한 VOC 시스템을 활용하여 VOC를 소중한 경영자산으로 관리하고 분석한 결과를 바탕으로 신상품 개발시 해당내용을 반영하고 있으며, 민원 다발부서, 다발자에 대한 CS 교육을 진행하는 등 경영사항 전반에 VOC를 적극 반영하고 있습니다.

### 금융소비자보호 실태평가

금융감독원에서는 매년 금융회사의 소비자보호 수준을 종합적으로 평가하기 위하여 '금융소비자보호 실태평가'를 진행하고 있습니다.

삼성화재는 2017년 평가에서 10개의 평가항목 중 9개의 항목에서 '양호' 등급을 획득하였습니다.

이 평가에서 11개 손해보험사 중 4개 회사만이 9개 이상 부문에서 '양호' 등급을 받았으며, 삼성화재는 손해보험사 중 유일하게 2016년에 이어 2년 연속으로 9개에서 부문 '양호' 등급을 받았습니다. 삼성화재는 앞으로도 소비자보호를 위한 노력을 지속하겠습니다.

### 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 2018년까지 총 25기수가 운영되었으며, 750개 과제를 수행했습니다. 고객 패널은 약 4개월간의 과제수행 활동 결과를 패널 발표회를 통해 임직원들과 공유하는 등 회사가 고객중심 경영을 실천하는데 주요한 역할을 해오고 있습니다.

## SNS 소통

삼성화재는 고객과 소통하기 위하여 다양한 소셜 미디어(Social Media) 채널을 운영하고 있습니다. 현재 블로그, 페이스북, 유튜브 등 총 5개 온라인 PR 채널을 운영하고 있으며, 이를 통해 2018년 한 해 동안 2,500만명(내부 기준)에 이르는 팬들과 적극적인 커뮤니케이션을 실시하였습니다. 삼성화재에서는 소셜 미디어 채널을 효과적으로 활용하여, 보험업계에서 가장 많은 64만명(2018년 말 기준)의 페이스북 이용자와 소통하고 있습니다. 삼성화재는 앞으로도 급변하는 디지털 미디어 환경 속에서 소셜 미디어를 통해 고객과 진정성 있는 소통을 지속하고자 합니다.

### 삼성화재 주요 공식 SNS 채널

삼성화재 NEWS 블로그	<a href="http://blog.samsungfire.com/">http://blog.samsungfire.com/</a>
삼성화재 네이버포스트	<a href="https://post.naver.com/samsungfire3">https://post.naver.com/samsungfire3</a>
삼성화재 페이스북	<a href="https://www.facebook.com/samsungfiretalk">https://www.facebook.com/samsungfiretalk</a>
삼성화재 인스타그램	<a href="https://www.instagram.com/samsungfiretalk/">https://www.instagram.com/samsungfiretalk/</a>
삼성화재 유튜브	<a href="https://www.youtube.com/user/SamsungfireTalk">https://www.youtube.com/user/SamsungfireTalk</a>

## IT 인프라

### 통합 글로벌 IT시스템

삼성화재는 IT를 활용하여 안정적인 보험서비스를 제공하고, 지속적인 경영혁신을 추진합니다. 삼성화재의 IT시스템은 보험 상품, 계약, 경영관리 등 업무 처리 과정을 연결하여 신속하고 정확한 서비스 제공을 할 수 있도록 구현되어 있으며, 이러한 IT기반 환경을 통해 고객들을 위한 각종 서비스를 한 자리에서 처리할 수 있게 합니다. 장기간 축적된 고객 및 비즈니스 데이터와 노하우, 견실한 IT시스템과 인공지능, 빅데이터 등 다양한 신기술을 접목하여, 경쟁사와는 차별화된 서비스와 고객 친화적인 새로운 경험을 제공하고, 미래에도 지속적인 성장을 위한 전략을 효과적으로 실행합니다. 삼성화재의 글로벌 IT 시스템은 해외 법인/사무소의 보험 계약을 비롯하여 모든 업무 과정을 실시간으로 확인하고, 비즈니스가 안정적으로 운영될 수 있도록 지원합니다.

### 모바일 시스템 구축

삼성화재는 스마트 기기의 확산과 모바일 환경의 빠른 변화에 기민하게 대응하여 모바일 서비스를 제공하고 있습니다. 계약에서 보상까지 대고객 업무에 태블릿과 스마트폰을 적극 활용하고, 고객 편의를 증대하기 위해 보험 가입, 사고 조사와 보험료 지급을 실시간으로 진행합니다. 업계 최초로 모바일 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, 사용편의성 향상 및 새로운 경험 제공을 위해 모바일 사용 환경 및 콘텐츠 등을 지속 개선하고 있습니다.

## 고객정보 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 외부 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. 2019년에는 정보보안 인식 제고를 위한 홍보물(포스터 및 웹툰 형식)을 제작하여 배포할 예정입니다.

### 인터넷사이트안전(i-Safe) 우수사이트 및 개인정보보호(ePRIVACY) 우수사이트 인증

삼성화재는 인터넷사이트의 개인정보보호 정책 및 관리수준의 우수성을 인정받아 2000년 한국정보통신산업협회에서 주관하는 제 1차 개인정보보호업체로 국내 보험사이트로는 유일하게 선정된 이래 매년 재인증을 획득하고 있습니다. 또한 2002년 한국정보통신산업협회에서 고도의 보안이 요구되는 사이트에 부여되는 인터넷사이트 안전마크를 획득한 이래 매년 재인증을 획득하고 있습니다.

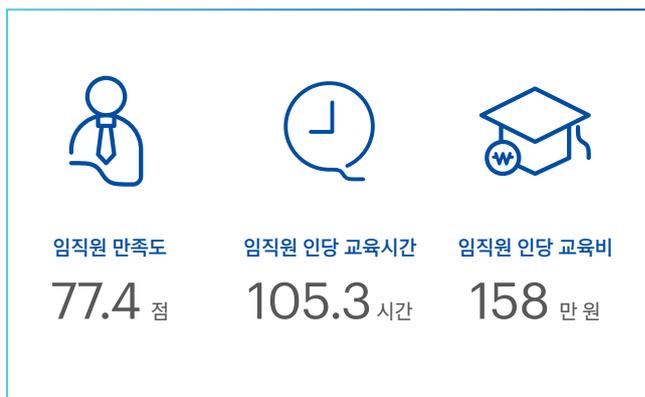
### 보험사기 예방 및 적발

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

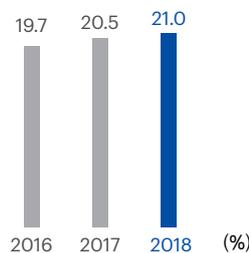
## 인재 양성

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.

### 2018년 성과



### 핵심 5대 자격<sup>1)</sup> 보유율



1) 핵심 5대 자격 : 보험계리사(국내/해외), 손해사정사, CPCU, CFP, CFA

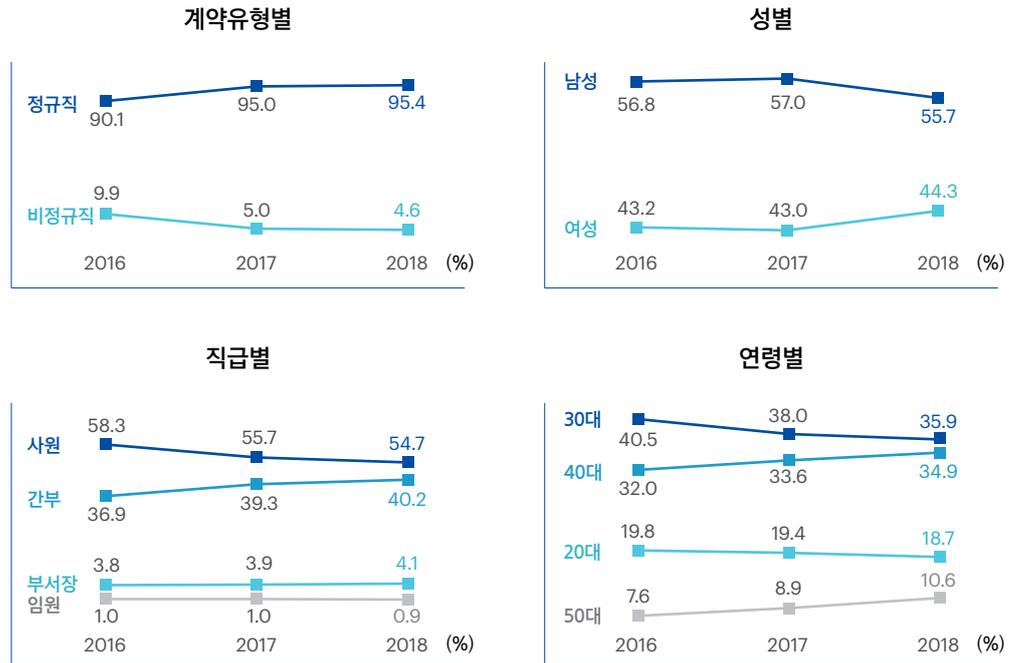
### 열린채용

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. 2018년에는 이러한 열린 채용의 결과로 신입 191명과 경력 22명 등 총 213명이 신규채용 되었습니다.

### 인재유지

삼성화재는 2018년 12월 말 기준으로 총 임직원 수는 5,836명으로 남성이 55.7%, 여성이 44.3%입니다. 현장 중심 우수성과자 발탁인사 확대, 직무 공모제도 실시 등 다양한 인사제도를 통해 임직원의 글로벌 금융전문가로서의 성장을 적극 지원하고 있습니다. 또한, 장애인 고용률 2.1%, 국가보훈자 고용률 1.7% 등 구성원의 다양성 확보를 위해 노력하고 있습니다. 여성 직원의 간부 비중은 12.8%입니다.

## 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 동기를 부여하고 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, 2018년 임직원 보수 중앙값은 105,358,200원입니다. 아울러, 삼성화재는 임직원 성별에 따른 보수 차별은 없습니다.

### 시상

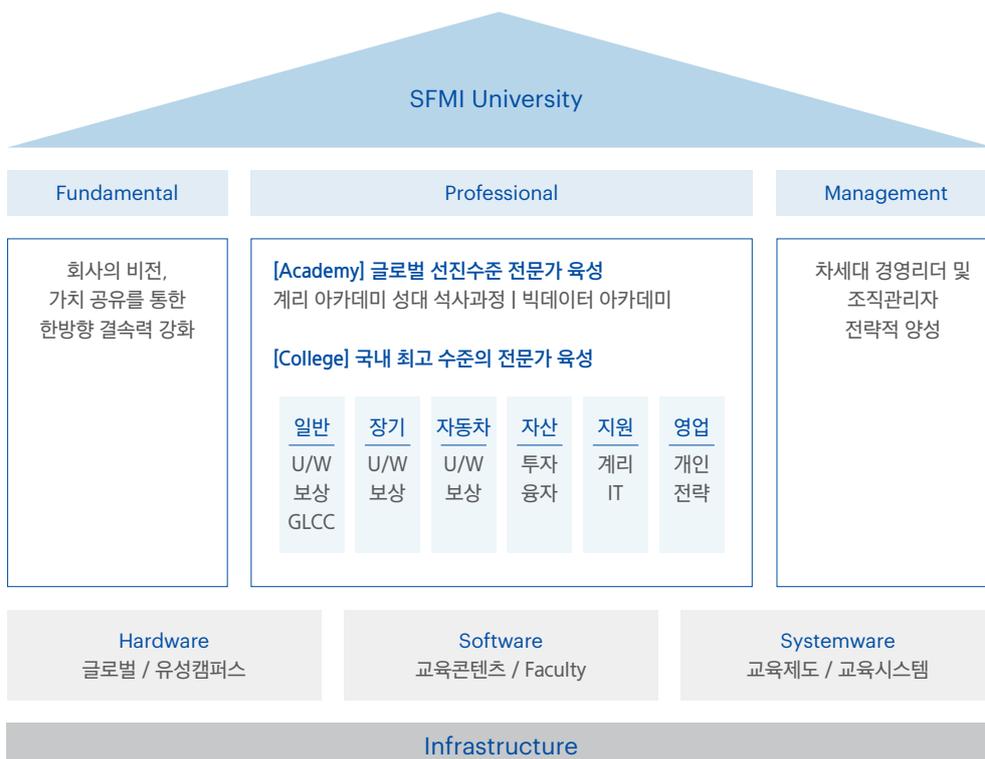
삼성화재는 임직원이 일에 대한 자부심을 느끼며 꾸준히 성장할 수 있도록 창립기념일 표창(매년), 인물상(매분기), 우수부서상(매분기) 등 다양한 시상제도를 운영하고 있습니다. 업적 향상, 혁신, 고객만족(CS), GWP, 사회공헌, 준법 등 각 부문에서 우수한 성과를 시현하여 회사의 지속가능한 성장에 공헌한 임직원들을 선정하여 상패를 전달하고, 상금, 포상휴가 및 인사가점 등의 혜택을 제공하고 있습니다.

## 역량개발

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

### SFMI University

삼성화재는 글로벌 보험금융 인재 육성을 위해 사내대학제도(SFMI University)를 운영하고 있습니다. 사내대학 운영의 목적은 임직원의 직무역량 강화와 Insight 제고에 있습니다. 이를 위해 임직원의 직무 및 수준에 맞춘 다양한 커리큘럼(직무관련 집합/합숙과정 230개)을 지원하고 있으며 이를 학점 이수제(역량평가 및 승격에 반영)와 연계하여 운영 중에 있고 미래 보험금융 전문가 육성을 위해 계리 아카데미, 빅데이터 아카데미, 건강보험 아카데미, 성균관대학교 금융석사 과정 등을 개설하였습니다. 그 밖에도 온라인 및 모바일 버전의 교육포탈 시스템(Dream Campus) 지원, 이러닝 제공, 전문자격 취득·외국어 학습지원, e-Book서비스(교보문고 제휴) 제공 등을 통해 임직원의 상시학습을 위한 인프라를 구축하고 있습니다. 또한, 삼성화재는 사내교수제도를 운영 중입니다. 업무 분야별 뛰어난 전문성을 갖춘 직원이 본인의 업무 노하우와 전문지식을 교안 제작 및 강의를 통해서 사내교육에 기여하도록 하는 제도로 2018년 말 기준 143명이 사내교수로 활동하고 있습니다. 사내교수는 등급별 강의로 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	2016	2017	2018
역량개발제도 참여율(%)	99.7	98.4	99.2
개설교육과정(개)	2,000	1,820	1,777
직원 인당 연평균 교육비(백만 원)	2.22	1.48	1.58
직원 인당 연평균 교육시간(시간)	117	96.6	105.3
금융전문자격 보유율(%) <sup>1)</sup>	49.6	50.3	51.2

1) 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 28.1%, 2018년에는 30.1%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 정보 발굴 및 비즈니스 정보 조사활동  
: 2018년 지역전문가 9개국 10명 파견
- GFP 우수직원의 해외법인 파견 실습 교육  
: 2018년 GFP 우수직원 2개 법인 4명 파견
- GEP 글로벌 기업 파견 프로그램(해외선진사 파견을 통한 글로벌 선진 직무 Know-How 및 역량 체득)  
: 2018년 GEP 글로벌 기업 3개사 4명 파견
- GVP 글로벌 신사업/신규 투자 관련 전문가 양성 프로그램(美 Plug&Play 제휴 글로벌 사업역량 체득)  
: 2018년 2명 선발

## 직무 전문가 양성

### 빅데이터 아카데미

삼성화재는 빅데이터 분석 전문인력을 양성하기 위하여 국민대학교 빅데이터 경영 MBA와의 산학연계 과정을 운영하고 있습니다. 지난 3년간 빅데이터 실무과정에 37개 부서 85명이 참여하였고, 전문과정에 11개 부서 38명이 참여하여 빅데이터 관련 전문역량을 강화하였습니다. 향후 데이터 분석 역량뿐 아니라 신기술 및 디지털마케팅 역량까지 갖춘 디지털 전문인력을 양성하기 위한 교육과정도 기획하고 있습니다.

### 계리 아카데미

삼성화재는 국제적인 실무능력을 갖춘 글로벌 보험계리 인력 양성을 위해 성균관대학교와의 산학연계 보험계리 석사과정을 단독 개설하여 운영하고 있습니다. 2017년 진행된 계리 아카데미 1기 10명이 계리석사학위를 취득하였고, 2018년 2기 10명을 선발하여, 대학원 과정 및 해외 세미나 참석/미국 계리사 응시 지원 등 선진 계리역량을 갖춘 인력을 확대하고 있습니다.

### 금융석사 과정

삼성화재는 금융전문지식과 경영역량을 갖춘 삼성금융의 차세대 리더 양성을 위해 삼성 금융계열사와 공동으로 성균관대학교 석사학위 과정을 개설하여 운영 중입니다.

2013년 9월 시작한 이후로 1기 11명, 2기 9명 3기 10명 등 현재까지 총 30명을 선발, 양성하였으며 앞으로도 다양한 내/외부 프로그램을 통하여 금융전문가를 양성할 계획입니다.

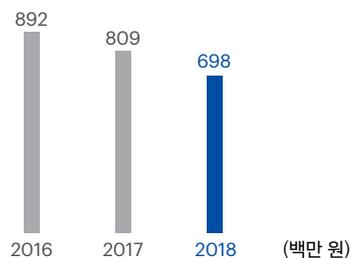
## 교육 효과 관리

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

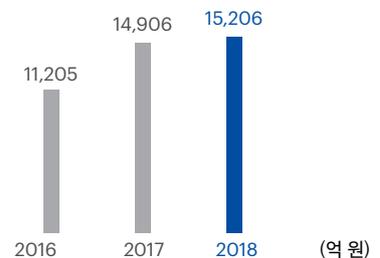
### 1. 직무교육

<b>프로그램 설명</b>	직무교육은 일반보험, CPC, 자동차보험, 개인영업, 전략영업, 상품계리, IT 직무에 필요한 전문 교육으로, 2018년 기준 2,848명의 임직원이 참여하였습니다.
<b>비즈니스 이익</b>	삼성화재는 업의 특성상 영업, 심사, 손해사정 등 다양한 업무에서 임직원들의 전문성을 필요로 합니다. 업무 숙련도와 전문 지식 향상은 회사의 손익지표에 중요한 영향을 미친다고 판단하고 있습니다.
<b>계량적 평가</b>	

교육 비용



교육 효과 | 영업이익



\* 2018년 직무 전문 교육을 실시한 임직원을 대상으로 실시한 설문 조사에 따르면 직무 교육의 업무 활용도 점수에서 4.85점(5점 만점)을 획득하였습니다.

## 2. 글로벌 인재양성

### 프로그램 설명

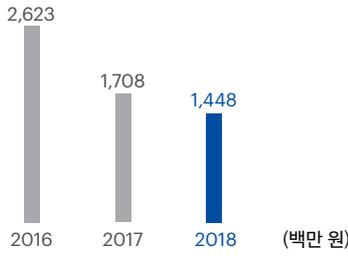
글로벌 비즈니스 전문가를 양성하기 위한 선발형 교육으로써, 지역전문가 제도(언어, 문화 습득, 국가/권역 정보 발굴 및 비즈니스 정보 조사), GFP(해외법인파견 실습교육), GFP(글로벌 기업 파견 프로그램), 총 3가지 과정으로 구성되어있으며, 2018년에 18명의 임직원이 교육 과정에 참여하였습니다.

### 비즈니스 이익

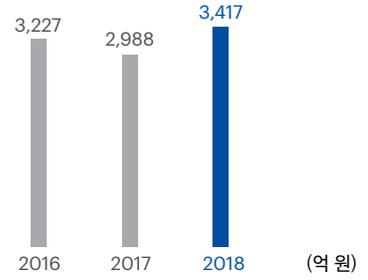
삼성화재는 본사를 중심으로 마케팅 거점과의 협업을 통해 해외수재 영업을 지속적으로 전개하고 있습니다. 직원들의 외국어 구사, 해외 보험시장에 대한 이해도 등은 해외사업 성공을 위한 핵심 역량입니다.

### 계량적 평가

#### 교육 비용



#### 교육 효과 | 해외수재 원수보험료



## 3. 멘토링 프로그램

### 프로그램 설명

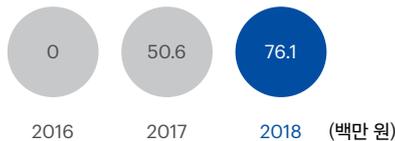
저경력 직원들이 회사에서 적응을 잘 할 수 있게 돕고 장기적 커리어를 쌓는데 도움을 줄 수 있는 과정으로써, 2018년 147명의 임직원이 참여하였습니다.

### 비즈니스 이익

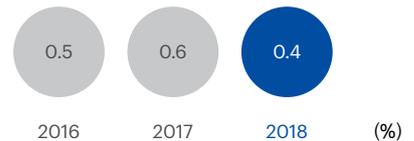
삼성화재는 임직원들의 성공적인 정착 및 커리어 관리가 이직률 개선에 긍정적인 영향을 줄 수 있다고 판단하고 있습니다. 이는 비즈니스적 관점에서 비용을 절감하는 효과가 있습니다.

### 계량적 평가

#### 교육 비용



#### 교육 효과 | 자발적 이직자 비율



## 인권과 노동

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

### 삼성화재 주요 인권 원칙

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

### 주요 인권이슈 평가

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

## 인권 Due Diligence 프로세스

분류	대상	이슈	인권리스크 발견	리스크 측정 방법	2018년도 리스크레벨	완화 조치
경영 활동	임직원	직장 내 인권침해	삼성화재는 직장 내 폭언, 폭행, 성희롱 등을 심각한 인권침해 행위로 규정하고 있습니다. 삼성화재는 임직원에 대한 인권 리스크 발견을 위해 고충처리 시스템을 통해 임직원의 불만 및 건의사항을 적극 청취하고 있습니다.	연간 고충 처리 건수	매우낮음	삼성화재에서는 인권 보호 및 직장 내 성희롱 예방을 위해 모든 임직원을 대상으로 연 1회 이상 인권 교육 및 성희롱 예방 교육을 실시 중이며, 성희롱 고충 상담을 운영 하고 있습니다.
	고객	정보 보호	삼성화재는 업의 특성상 고객의 개인정보를 다룹니다. 따라서 정보유출 사고 발생 시 고객의 사생활 권리를 침해하는 인권 리스크가 발생할 수 있습니다.	정보보호파트 수시점검, 미디어 분석	매우낮음	삼성화재는 정보보안을 위한 조치로 고객정보DB암호화, 정보보호시스템 운영, 24시 365일 사이버 관제, 보안교육 등을 실시하고 있습니다.
	취약계층 (외국인, 장애인 등)	차별	삼성화재의 상품 및 서비스는 지역사회의 모든 구성원에게 차별없이 제공 가능해야 하며, 정당한 이유 없이 특정 구성원을 배제 할 경우 소외계층에 대한 차별로 비추어 질 수 있습니다.	고객VOC 및 민원 내용 확인, 계약심사 거절 사례 점검	매우낮음	삼성화재는 외국인, 장애인, 기초생활수급자 전용보험 및 콜센터 수화서비스 제공 등 다방면으로 상품 및 서비스를 제공하여 사회적 약자에 대한 차별을 방지하고 있습니다.
공급망	제3자 계약노동자	언어 폭력	삼성화재 콜센터는 용역업체를 통해 운영되고 있습니다. 콜센터 직원들은 전화 통화 업무 중 폭언, 성희롱 등의 인권침해 위험에 노출되어 있습니다.	유사사례 발생 시 공유	매우낮음	상담 시 통화 내용을 녹취하고 있으며 언어 폭력 정도에 따라 경고 조치를 하는 등 상담 직원 보호 매뉴얼을 운영하고 있습니다.

## 인권 사전평가

범위	평가비율	리스크 발견 비율	개선조치 비율
임직원	100%	1.2%	100%
아동, 외국인, 장애인	100%	0.0%	100%
제3자 계약노동자	100%	0.0%	100%

## 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. 2018년에는 72건의 고충을 처리하였습니다.

### 고충 처리 프로세스

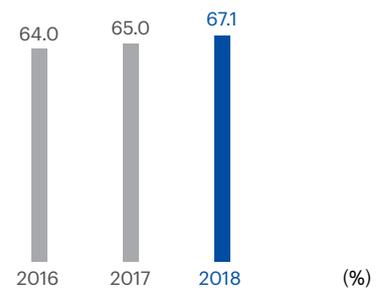
<p><b>인사상담</b></p> <p>휴직, 복직, 교육 평가 등 인사 관련 고충 접수 → 고충처리위원회(근로자대표 및 회사대표로 구성) 의결 → 결과통보</p>	<p><b>성희롱 상담</b></p> <p>성희롱 고충 접수 → 상담 및 조사 → 시정 요구 및 징계 → 피해자 보호 및 피해 치유</p>
<p><b>언어폭력 상담</b></p> <p>근무시간 여부를 떠나 상사로부터 욕설, 신체비하 및 인격 모독 발언 등으로 인한 고충 접수 → 상담 및 조사 → 사실관계 및 언어폭력 정도에 따라 당사자 시정 권고 및 공식 징계</p>	<p><b>음주 상담</b></p> <p>음주 강요 등 음주 회식으로 인한 고충 접수 → 조사 및 조치</p>

### 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 사내 단일 협의기구로서의 명성과 위상을 유지하고 있습니다.

<p><b>평의원협의회 주요 활동</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 노사협의회 운영(연 4회)</li> <li>• 임금 협상 및 단체협약 체결</li> <li>• CEO 및 평의원협의회 회장 정기 미팅</li> <li>• 사업부별 한마음회의 실시</li> <li>• 경영회의 등 회사 주요 행사 참석</li> <li>• 근로문화 현장점검</li> <li>• 전일 전산자동종료 시스템 운영</li> <li>• 취미반 운영 관리</li> <li>• 평의원협의회 인터넷 운영, 소식지 발행 등</li> </ul>
---

단체협약 적용대상 직원 비율



### 임직원 소통 강화

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

### 소통해봄

‘소통해봄’은 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 6천여 명의 사용자가 방문하고 있으며, 상하좌우 막힘없는 삼성화재만의 중요한 소통창구로서의 역할을 톡톡히 하고 있습니다.

## 일과 삶의 균형

### 직원만족도 조사

삼성화재는 행복한 일터 조성을 위해 삼성 조직문화진단 조사 ‘SCI’(Samsung Culture Index, 삼성경제연구소)를 매년 실시하고 있습니다. SCI조사는 15개 항목, 총 50개 문항으로 구성되어 매년 전직원을 대상으로 실시됩니다. 삼성화재의 2018년 SCI 종합만족도 점수는 77.4점으로 지난해보다 소폭(0.7점) 하락하였으나, 모든 항목 점수가 그룹 평균보다 높고 금융계열 최고 점수를 유지했습니다. 삼성화재는 SCI조사 결과를 토대로 개선방향과 추진과제를 선정하여 보다 나은 조직문화를 만들기 위해 노력하고 있으며, 2023년까지 임직원 만족도 83.0점 달성을 목표로 하고 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, 2018년 말 기준으로 등산, 야구, 축구, 테니스, 볼링, 사진, 독서, 명상 등 총 145개(수도권 99개, 지방 46개)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. 2018년 4월 2일에 르메르디앙서울 호텔에서 총 254명이 참석한 가운데 축하행사를 개최하였고, CEO 및 평의원협의회 회장 등이 신입 간부들의 승격을 축하하고, 배우자의 내·외조에 감사하는 시간을 가졌습니다.

### 효도큰잔치

회사와 임직원이 함께 마련한 효도 행사를 통해 부모님들께 회사의 위상을 소개하고, 감사의 마음을 전달하고 있습니다. 2018년에는 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.

### 난임 휴직제도

만 30세 이상이며 결혼 만 3년 이상의 자녀가 없는 여성임직원에게 난임 휴직 사용을 가능하도록 하고 있으며, 난임치료에 금전적인 지원을 제공하고 있습니다.

### 출근시스템 운영

삼성화재는 임직원의 불필요한 연장 및 야간근로를 방지하고 일과 삶의 균형을 위해 퇴근시간이 되면 PC가 자동으로 종료되는 전산자동종료시스템(Home Run System)을 도입하여 정시 퇴근을 장려하고 있습니다. 기존 수요일, 금요일에만 적용되었으나 전일 확대하는 등 근로문화 발전을 위해 지속적으로 노력하고 있습니다.

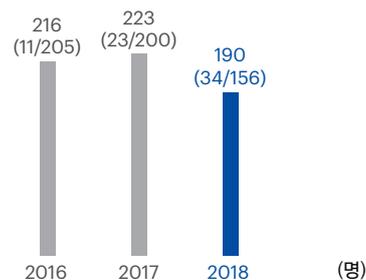
### 가족친화인증

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

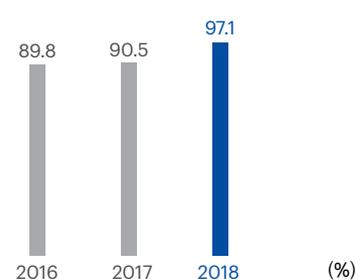
### 모성보호

삼성화재는 출산 전·후 휴가, 육아휴직, 임신·육아기 근로시간 단축 등 법률이 정한 제도뿐만 아니라, 난임 휴직·의료비 지원을 통한 출산예정자 배려, 임부 유연 근로시간제(Flexible Time System), 모성보호 전담창구(Hot Line) 운영 등을 통해 여성 친화적인 기업 문화를 만들고 있습니다. 그 결과 2018년 11월 이화여자대학교와 매일경제신문이 주최·주관하는 '2018 이화-매경 양성협업 우수기업 시상식'에서 참여경영상을 수상하였습니다.

육아휴직자(남/여)



육아휴직자 복귀율



### 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. 2018년에는 총 3개의 어린이집(서초 I, 서초 II, 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 자기개발, 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 45세, 50세, 54세가 되는 재직 중인 직원들에게는 연령별 특화된 생애설계과정을 운영하여 지원하고 있습니다. 2018년에는 98명의 임직원이 창업 및 전직에 대한 지원을 받았고, 25명이 취업에 성공하였습니다. 삼성화재는 이러한 생애설계 프로그램들을 운영하여 직원들이 다양한 삶의 방식을 긍정적으로 수용하여 커리어 전문성을 확장하고, 퇴직 후 삶에 대한 자신감을 가질 수 있도록 지원하고 있습니다. 2018년부터는 45세 이상 중장년층 직원들에 대한 생애설계과정 교육과 퇴직예정자 및 상담이 필요한 재직 직원들에 대한 1:1 컨설팅을 지원하는 등 더욱 실질적인 도움을 주고 있습니다.

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

## 사회공헌

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



## 추진원칙과 체계

### 사회공헌 추진 원칙

- 1 보험업의 특성 및 조직역량을 활용한 사회공헌사업 운영을 통해 전문성 확보
- 2 정부, 시민단체와의 파트너십을 통한 시너지 창출
- 3 지역사회 자생력 강화를 위한 지속적 활동 전개
- 4 임직원 및 RC 봉사 및 기부활동 실시

### 사회공헌 추진체계



## 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 '안전속도 5030' 프로젝트 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. 이러한 교통안전 공익사업을 통한 대국민 의식개선과 교통사고 예방에 기여한 공로를 인정받아 2018년 5월 국토교통부 주최 제 11회 교통문화발전대회에서 국무총리상을 수상하였습니다. 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. 2018년 삼성화재 안내견 지원 사업은 14마리(누계 215마리)를 분양하였으며, 안내견과 함께한 시각장애인들은 현재 대학생부터 교사, 공무원, 피아니스트 등 다양한 분야에서 당당한 사회의 일원으로 성장하였습니다.

### 장애청소년 재능 지원

삼성화재는 음악에 재능 있는 전국의 장애 청소년들이 다양한 무대 경험을 쌓고, 음악을 통해 세상과 소통할 수 있도록 장애 학생 음악회 ‘쁘꼬 아 뽀꼬(Poco a Poco)’를 매년 개최하고 있습니다. ‘쁘꼬 아 뽀꼬’는 ‘조금씩 조금씩’이라는 이탈리아어이며, 이 음악회를 계기로 많은 장애 청소년들이 음악가의 길을 당당히 걷고 있습니다. 2018년 8월에는 경기도 고양시에 위치한 글로벌 캠퍼스에서 뽀꼬 아 뽀꼬 캠프 및 여름 음악회를 진행하였으며, 11월에 정기음악회를 개최하였습니다.

뿐만 아니라 장애학생의 전문 연주인으로서 자립과 양성을 위해 ‘비바챔버앙상블’을 2015년 창단하여 정기적인 교육과 공연기회를 제공, 장애에 대한 긍정적인 이미지를 제고하고자 노력하고 있습니다. 비바챔버앙상블은 매년 정기연주회를 개최하고 있으며, 2018년에는 14번의 공연과 전문적인 교육을 위한 마스터클래스, 그리고 유럽 콘서트투어를 진행하였습니다.

### 장애 인식 개선

삼성화재는 교육부, 장애인먼저실천운동본부와 공동으로 청소년들이 장애에 대해 올바른 인식을 갖고 성장할 수 있도록 ‘장애이해 교육 드라마’를 교육현장에 배포하고 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. 2018년에는 11번째 장애이해 교육 드라마인 ‘오늘도 안녕’을 제작하였습니다. 이와 더불어 장애인먼저실천운동본부, 소년한국일보와 공동으로 매년 전국 초·중·고등학생 백일장을 개최하고 있습니다. 2018년에는 ‘같이 걸을까?’라는 주제로 장애를 가진 친구와 생활하면서 느낀 점, 장애인과 함께하는 미래모습에 대한 학생들의 글 등 총 1,302개 학교에서 2만 7,351편이 응모 되었으며, 우수 작품들을 선정해 7월 시상식을 진행하였습니다.

## 생활안전 지원

### 드림놀이터 조성사업

삼성화재는 소외 계층 아이들이 이용하는 낙후된 놀이공간을 안전하고 친환경적인 놀이공간으로 조성해주는 사업을 전개하고 있습니다. 2018년 전국 4개 기관의 놀이터(누계 28개)를 드림놀이터로 조성해줌으로써 아이들의 건강한 신체발달과 긍정적인 정서 함양에 도움을 줄 수 있도록 운영하고 있습니다.

### 화재예방 및 낙상예방 시설 지원사업

삼성화재는 저소득 거동이 불편한 독거노인 1,174명의 가정 내 기본적인 화재예방시설 및 미끄럼방지시설을 설치하여 화재 및 낙상사고 예방을 통해 안전하고 편안한 노후생활을 영위하기 위한 '화재예방 및 낙상예방 시설 설치지원' 사업을 전개하였습니다.

## 소외계층 지원

### 교통사고 유자녀 지원

삼성화재는 1993년부터 부모가 교통사고로 사망하거나 경제적 능력을 상실한 가정의 교통사고 유자녀를 선정하여 매월 생활장학금, 상급학교 진학 시 축하선물, 생일선물 등 경제적인 지원과 더불어 임직원 1:1 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 서민금융진흥원에서 주관하는 미소금융사업을 통해 제도권 금융기관 이용이 어려운 저소득·저신용 계층에게 창업과 운영에 필요한 자금을 무담보·무보증 소액대출로 지원하고 있습니다. 또한 대출 지원 외에도 경영 및 마케팅 컨설팅 등 여러가지 지원 활동을 병행하고 있습니다.

## 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 사회공헌 활동

삼성화재는 해외 진출국 중 중국 및 동남아 지역 중심으로 사회공헌 활동을 활발히 전개하고 있습니다. 중국법인의 장애인 기금 지원, 인도네시아 법인의 보험전문대학교 내 가정형편이 어려운 학생 대상으로 학비 지원, 베트남 법인의 빈민지역 학교보수 지원 등 국가별 특성에 맞는 사회공헌 활동을 수행하고 있습니다.

## 봉사참여 및 기부 확대

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

### 삼성화재 봉사단

임직원 봉사팀인 '삼성화재봉사단'은 삼성화재 사회공헌 활동에서 가장 핵심적인 역할을 담당하고 있습니다. 2018년 전국 262개 봉사팀이 헌혈캠페인, 연말 이웃사랑캠페인, 설날·추석 희망나눔 봉사활동 등에 참여하였으며, 임직원 가족들은 물론 고객들도 함께 참여하며 이웃사랑을 실천하였습니다.

### 임직원 재능기부

삼성화재는 미래 금융소비자인 청소년의 올바른 금융지식 함양을 위해 금융감독원 주관의 '1사1교 금융교육'을 실시하고 있습니다. 2018년에는 총 239회에 걸쳐 10,401명의 학생을 대상으로 금융교육을 실시하였습니다. 또한 삼성화재 사내 봉사팀은 단순 취미활동을 벗어나 저소득층 아이들 대상 재능기부, 사업장 개방 초청행사 등 다양한 프로그램을 통해 나눔 활동을 전개하고 있습니다.

### 500원의 희망선물

500원의 희망선물은 2005년부터 RC들이 장기보험 계약 1건당 수수료 500원을 자발적으로 적립하여 마련한 기금으로 장애인 가정(시설)의 주방, 화장실, 공부방 등 생활환경을 장애인 편의에 맞게 개선하는 사업을 진행하고 있습니다. 2018년 22개의 장애인 가정과 1개의 시설을 포함하여 2005년부터 현재까지 288개 가정 및 시설의 환경을 개선하였습니다.

### 해피스쿨 캠페인

해피스쿨 캠페인은 2010년부터 RC들이 자동차보험 계약 1건당 수수료 500원을 자발적으로 적립하여 마련한 기금으로 어린이 교통안전체험관 설치와 안전꾸러미(안전우산 등) 지급 및 안전예방 교육을 실시하고 있습니다. 2018년 총 9개 학교를 포함하여 2010년부터 현재까지 총 74개 학교에 체험관 설치 및 안전교육을 실시하였습니다.

### 드림카 프로젝트

삼성화재 우수협력 정비업체는 삼성화재손해사정서비스, 한국장애인재단과 함께 경제적 어려움으로 인해 차량정비에 소홀한 장애인의 차량 무상 점검 및 소모품 교환 등을 지원하는 사회공헌 활동에 적극 참여하고 있습니다. 2018년에 지원한 50대의 차량을 포함하여, 2013년부터 현재까지 총 250여 대의 차량을 선정하여 정비를 지원하였습니다.

## 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. 2018년 12월 말 정규직 임직원 기준, 임직원의 드림펀드 가입률은 99.6%이며, 이 중 급여의 1% 금액을 기부하는 임직원 참여율은 89.6%입니다. 드림펀드는 2018년 말까지 모두 158억원이 적립되어 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 생태교육 프로그램 제공 및 휴식 공간을 마련해주는 사업을 전개하고 있습니다. 임직원 모교 및 협력기관의 추천으로 학교를 선정하고, 임직원 기부금으로 재원을 마련하여 추진, 2018년에 5개의 학교 숲(현재 누적 37개)을 조성하였고, 2019년에는 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 1대1 결연을 맺고 매월 후원금 및 상급학교 진학시 축하선물 및 학용품 지원 등의 성장주기별 후원활동을 하고 있습니다. 또한, 2018년에는 5월 가정의 달을 맞아 가족여행, 문화체험 및 소원성취의 기회를 제공하고, 연말에는 '김장김치 나눔활동' 등 다양한 프로그램을 운영하였습니다.

### 문화재 지킴이

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

## 정부, 시민단체와 파트너십

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

### 사회공헌 분야별 주요 협력기관

분야	세부활동	주요 협력기관
사회복지	소외계층 지원사업	경찰청, 소방청
	장애인식 개선사업	교육부, 국립특수교육원, 서울맹학교, 장애인먼저실천운동본부
학술·교육	교육기부, 장학지원 등	교육부, 아이들과 미래, 어린이재단, 세이프키즈코리아
문화예술	문화재 지킴이 사업	문화재청, 한국문화재보호재단
환경보호	학교숲 가꾸기 등	산림청, 생명의 숲

### 최근 사회공헌 대외수상 주요 실적

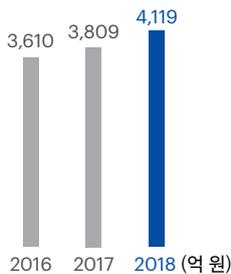
수상년도	주요수상
2013	아름다운 보험 대상(금융감독원)
2014	천사기업 종합 대상(고용노동부)
2016	교육부장관 표창(장애인식개선영상물 제작)
2018	1사 1교 금융교육 우수 금융회사(금융감독원)

### 사회적 기여 보험상품·서비스

사회적 보험상품의 매출은 현재 4,119억원으로 지난 3년간 20% 증가하였으며, 2023년까지 매출 5,000억원 달성을 목표로 하고 있습니다.

분야	상품명	주요 내용
저소득층	나눔 친서민 자동차보험 특약	기초 생활수급자 등의 경제적 부담을 조금이나마 덜고자 보장내용은 동일하면서 보험료는 저렴한 자동차보험 상품을 제공하고 있습니다.
	소액보험 -꿈사랑보험	경제적 기반이 취약하고 각종 위험에 노출된 저소득층 아동을 질병·상해 위험으로부터 보호하기 위해 미소금융재단과 휴면보험금을 활용하여 차상위계층의 한부모·조손·다문화가정의 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.
자원봉사	자원봉사자 종합보험	자원봉사 중 발생할 수 있는 사고로 인한 자원봉사자들의 신체 상해 및 시설소유자에 대한 배상책임을 담보하는 보험상품을 제공하고 있습니다.

### 사회적보험 상품 매출

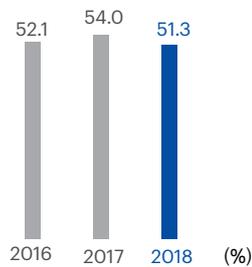


## 상생 협력

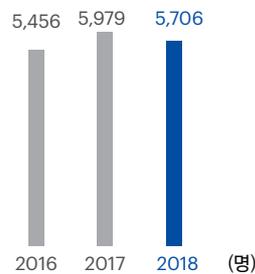
삼성화재는 협력업체를 단순히 업무위탁 계약을 체결한 지원 업체로서 인식하지 않고, 현장 곳곳에서 고객들과 소통하는 소중한 파트너로서 인식하고 있습니다. 이에 삼성화재는 협력업체와의 다양한 소통 활동을 기반으로 상생 협력은 물론, 공유가치 창출을 위한 혁신 활동을 전개하고 있습니다.

### 2018년 성과

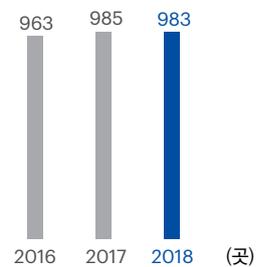
영업파트너(RC) 13차월 정착률



손해보험협회 우수설계사 인증



우수 협력 정비업체



### 협력업체와의 지속가능경영

삼성화재는 협력업체의 사회적책임경영 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.

#### 협력업체 사회적책임 행동규범

삼성화재 협력사는 모든 적용 가능한 법규 및 규정을 철저히 준수하고, 구성원들에게 존중 받을 수 있도록 윤리적으로 기업을 운영해야 합니다. 삼성화재는 협력업체의 사회적책임경영 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.

## 삼성화재 협력업체 사회적책임 행동규범 주요 내용

### 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 복리후생 항목 등을 포함해야 합니다.
- **인도적 대우** : 근로자에 대한 성희롱, 성적학대, 체벌, 정신적 또는 신체적 강압, 욕설을 포함한 거칠고 비인도적인 대우가 있어서는 안되며, 또한 그러한 대우를 하겠다는 위협이 있어서는 안됩니다.
- **차별금지** : 협력사는 근로자가 편견에 의한 부당한 차별행위를 받지 않도록 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.

2018.06.07

## 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

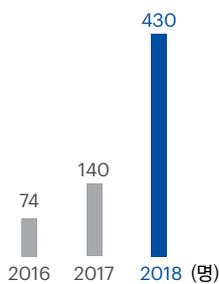
삼성화재는 고객에게 신속하고 정확한 보상 서비스를 제공하기 위하여 전국의 출동업체, 정비업체 등과 업무 제휴를 맺고 있습니다. 주요 보상 파트너인 출동업체는 삼성화재 자동차보험에 가입한 고객이 삼성화재 콜센터를 통해 차량 사고 및 고장 출동을 요청할 경우, 현장에 출동하여 응급 조치 및 고객에게 안심서비스를 제공하는 등 피해 확대 방지를 위해 노력하고 있습니다. 또한, 삼성화재 전속 정비업체인 애니카랜드와 비전속 우수 정비 협력업체 애니카패밀리센터(AFC)는 삼성화재와 함께 하는 윤리경영 실천 정비업체로 신속하고 정직한 정비를 통해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

### 주요 파트너 현황

구분		파트너현황 <sup>1)</sup>
영업 파트너	보험설계사(RC)	43,129
	보험대리점(개인, 법인)	3,662
	보험대리점(금융기관)	46
보상 파트너	사고/고장 출동업체	1,574
	수리/정비업체	1,491
	손해사정업체	13

1) 2019.2월 기준, 보험설계사(RC)는 교차판매 설계사 포함

### 블루리본 수상자



### 우수인증설계사 양성

매년 손해보험협회에서는 보험설계사의 전문성 및 완전판매 등을 높이기 위하여 활동연수, 계약유지율, 모집질서 준수율 등이 우수한 보험설계사(대리점)를 선정하여 우수인증 및 블루리본(5년 연속 우수인증설계사 중 선발)을 수여하고 있습니다.

2018년 전체 손해보험사 우수인증설계사 중 삼성화재 RC는 5,706명으로 전체의 35.0%를 차지하였습니다. 또한, 블루리본에 삼성화재 RC 430명(블루리본 수상자 중 42.0%)이 선정되어 국내 손보사 중 가장 많은 RC가 진정한 금융전문가로 인정받았습니다. 블루리본은 5년 연속 우수인증설계사 중 모집질서 위반여부와 13, 25회차 계약유지율, 근속연수, 계약건수 등에 대한 심사를 통과한 이들에게 수여하는 상입니다.

## 주요 지원사항

### 영업 파트너

삼성화재는 영업 파트너가 전문적인 보험·금융지식을 갖추 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 고객서비스 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

### 교육 프로그램

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.
전문RC 양성과정, 손해보험전문대학 SSU, 삼성화재 MBA	재무 컨설팅 전문가 과정을 비롯하여 SSU(Samsung Sales University: 삼성화재에서 운영하는 손해보험전문대학), 삼성화재 MBA(성균관대학교와 연계하여 보험마케팅 전문가 과정 운영) 등 최고의 교육과정을 지원하여 업계 최고의 컨설턴트로 성장할 수 있도록 적극 지원합니다.

### 영업지원시스템

모바일 영업지원시스템	고객의 접점에서 영업활동을 하는 RC들이 고객의 니즈에 신속하게 대응할 수 있도록 태블릿과 스마트폰을 활용한 스마트워크 체제를 구축하고, 상담에서 컨설팅, 계약체결까지 한번에 고객이 원하는 맞춤형 컨설팅을 제공할 수 있도록 구축된 모바일 영업지원시스템입니다.
활동지원 시스템	삼성화재는 RC의 영업활동 지원을 위해 업계 최고 수준의 활동지원 시스템을 운영하고 있습니다. 가망고객 관리부터 CRM 분석에 기반한 고객발굴 및 각종 고객관리용 툴 등 체계화된 고객관리 프로세스와 시스템을 활용한 영업활동을 지원합니다.
컨설팅 시스템	고객의 보험가입현황을 시스템에서 자동으로 조회할 수 있고, 고객의 보장현황에 따라 맞춤형 상품 및 보장 추천을 할 수 있는 시스템입니다.
정보큰바다	RC의 영업활동 지원을 위한 정보 콘텐츠 서비스입니다. 정보큰바다를 이용하여 회사에서 제작한 각종 DM 등을 고객에게 직접 발송할 수 있고, 각종 판촉물 구매, 리플렛, 신문기사 등 영업자료 출력 등의 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, 상품 특장점, 보상사례 등을 제공합니다.

## 고충청취 및 소통

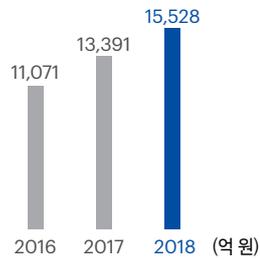
삼성화재는 영업·보상 파트너의 고충 청취 및 해결을 위해 RC 및 업체 대표 간담회 등을 업체 채널별로 연 1~2회씩 정기적으로 실시하고 있으며, 사내 게시판 및 SNS 채널 등을 운영하며 파트너와의 열린 소통 활동을 지속하고 있습니다.

## 환경 안전 보건

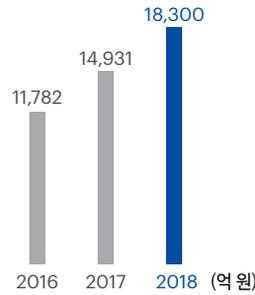
삼성화재는 '환경·안전·건강을 중시한다'는 경영원칙에 따라 모든 경영활동에서 환경 지속가능성을 추구하며, 임직원의 안전과 건강을 중시합니다. 이에 삼성화재는 기후변화 대응과 환경오염 최소화를 위한 자발적 활동을 전개하고 있으며, 파트너를 포함한 모든 구성원이 안전한 근무 환경에서 일할 수 있도록 노력하고 있습니다.

### 2018년 성과

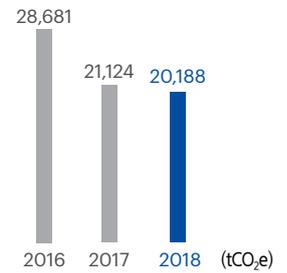
친환경 보험 상품 매출



사회책임투자



온실가스 배출량(Scope 1, 2)

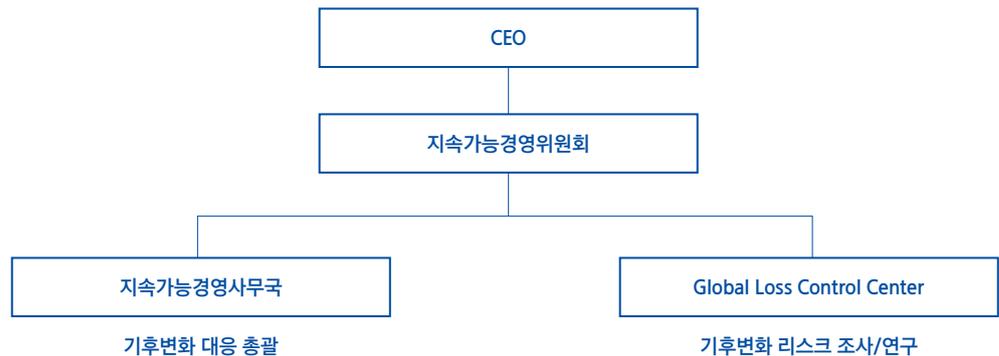


### 환경경영체계

#### 추진전략

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

#### 추진조직



## 기후변화 리스크 조사

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

### Business Case '날씨경영'

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

## 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	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 및 환경단체 기부

## 환경·에너지경영시스템

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.

### 삼성화재 환경·에너지경영 방침

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

### 사회책임투자

삼성화재는 기업의 투자를 검토할 때 재무적 성과뿐 아니라 사회적·환경적 성과를 통합 고려하는사회책임투자(SRI, Social Responsible Investment)원칙을 적극 반영하고 있습니다. 투자 의사결정 시 철저한 네거티브 스크리닝을 통해 사행성 투자를 지양하고 공익성에 맞는 투자를 실시하고 있습니다. 2017년에는 사회책임투자로 총 14,931억 원을 투자하였고, 2018년에는 사회책임투자로 총 18,300억 원을 투자하여 2017년 대비 22.6% 증가된 규모의 사회책임투자를 진행하였습니다. 특히, 태양광·풍력·연료전지 등과 같은 신재생에너지 사업 및 청정 수처리 목적의 환경 사업에 대한 투자를 지속적으로 확대하고 있으며, 2020년까지 사회책임투자를 약정액 기준 20,000억원까지 확대하는 것을 목표로 하고있습니다. 정부의 '재생에너지 3020'정책에 동참하고 신재생에너지 투자 및 용자 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.

### ESG 언더라이팅

삼성화재는 잠재적인 위험을 관리하고 안정적인 손익을 추구하기 위해 보험 언더라이팅 과정에서 ESG 위험을 고려하고있습니다. 언더라이팅 가이드라인 내 ESG 관련 인수지침을 보유하고 있으며, 특정 보험상품(재물, 특종 등) 심사 시 적용하고 있습니다. ESG 관련 인수지침은 인권, 환경, 안전과 관련된 인수제한 목록을 포함하고 있으며, 해당 목록은 지속가능경영위원회에서 검토 및 관리하고 있습니다.

## 온실가스 배출량 감축 목표 추진

삼성화재는 2011년(기준연도)부터 자발적으로 2020년까지 기준연도 대비 온실가스를 30% 감축하는 중장기 온실가스 배출량 감축 목표를 수립하고, 운영통제가 가능한 보유사옥 19개를 대상으로 종합 관리하고 있습니다. 이와 같은 활동으로 2018년 온실가스 배출량은 기준연도 대비 총량(Scope 1, 2)은 51.5%, 단위면적 기준 29.7% 감축하였습니다. 또한 2016년 말 을지로 보유사옥에서 서초 임차사옥으로 본사를 이전하여, 서초사옥에 대한 온실가스 배출량 감축 목표(2020년까지 매년 3% 감축)도 별도로 수립하여 관리하고 있습니다. 아울러, 온실가스 배출 총량은 이미 30% 이상 감축하여 기존의 설정 목표를 달성하였으나, 이는 2016년부터 진행한 일부 보유사옥 매각 효과가 일부 포함되었으므로 단위 면적 기준으로도 30%를 감축할 수 있도록 더욱 노력하겠습니다. 목표 달성 이후에도 온실가스 감축량 관련 중장기 목표를 새롭게 설정하여 지속적으로 관리해 나가겠습니다.

### 환경데이터

	2016	2017	2018	2019 목표
<b>에너지 사용</b>				
총 사용량(TJ)	584	426	411	399
직접사용량(Scope1)	107	91	90	
간접사용량(Scope2)	478	335	321	
원단위(TJ/m <sup>2</sup> )	0.0013	0.0012	0.0012	0.0012
<b>온실가스 배출</b>				
총 배출량(tCO <sub>2</sub> e)	28,681	21,124	20,188	19,582
직접배출량(Scope1)	5,629	4,903	4,776	
간접배출량(Scope2)	23,051	16,221	15,412	
원단위(TJ/m <sup>2</sup> )	0.0626	0.0588	0.0582	0.0565
<b>폐기물</b>				
총 배출량(Ton)	1,271	921	882	856
재활용률(%)	54.9	49.7	50.3	50.0
온실가스 배출량(tCO <sub>2</sub> e)	252.0	179.3	180.3	174.9
<b>용수</b>				
총 사용량(m <sup>3</sup> )	346,173	266,843	255,708	248,037
온실가스 배출량(tCO <sub>2</sub> e)	114.9	88.6	84.9	82.4
<b>용지</b>				
총 구매량	3,724	2,833	2,674	2,594
복사용지 구매량	1,346	1,263	1,213	
인쇄용지 구매량	2,378	1,570	1,461	
온실가스 배출량(tCO <sub>2</sub> e)	4,956	3,691	3,477	3,373
<b>출장</b>				
총 이동거리(1,000km)	13,715	10,601	8,519	8,263
항공	8,092	5,673	4,711	
철도	4,952	4,226	3,227	
버스	671	702	582	
총 온실가스 배출량	1,381	997	819	794
항공	1,214	851	707	
철도	148	127	96	
버스	19	19	16	
<b>전자약관 가입(Paperless)</b>				
전자약관 가입건수(건)	2,162,857	2,533,926	2,861,628	3,000,000
<b>서초사옥 환경데이터</b>				
총 배출량(tCO <sub>2</sub> e)	-	5,628	5,737	5,565
직접배출량(Scope1)	-	1,072	1,166	
간접배출량(Scope2)	-	4,557	4,572	
원단위(TJ/m <sup>2</sup> )	-	0.0713	0.0726	0.0704

## 환경 보호

### Eco-Office 활동

삼성화재는 임직원의 환경 인식을 높이고, 친환경 활동을 촉진하기 위해 여러가지 다양한 캠페인을 지속적으로 전개하고 있습니다. 2018년 5월 전 임직원에게 ON/OFF 스위치가 달린 멀티탭을 지급하여 퇴근 시 대기전력을 차단하는 '대기전력 ZERO 캠페인'을 진행하였으며, 2018년 7월 임직원의 철저한 분리수거 및 일회용품 사용 줄이기를 통해 폐기물을 감축하는 'Go Recycle 캠페인'을 전개하였습니다. 또한 임직원의 행동개선을 촉구하는 'Nudge for Green' 가이드라인을 배포하여 사내 PC, 엘리베이터, TV 등을 통해 지속적으로 홍보하고 있습니다. 그리고 9월, 국제협력기구 지파운데이션과 협업하여 2차에 걸쳐 '친환경 나눔 캠페인'을 실시하였습니다. 임직원들이 더이상 사용하지 않은 학용품과 도서를 모아 국내의 소외계층 아동에게 기부, 사회공헌과 환경보호를 함께 실천하였습니다. 삼성화재는 앞으로도 임직원들이 직접 참여하여 환경오염을 최소화할 수 있는 사내 프로그램을 꾸준히 개발, 실천하겠습니다.

### Earth Hour

삼성화재는 2010년부터 글로벌 환경 보호 캠페인인 지구촌 불끄기 행사에 꾸준히 참여하고 있습니다. 2018년에도 전국 19개 사옥의 실내외 조명, 광고판을 일시 소등하였으며 임직원, RC, 고객의 각 가정에서도 참여하여 기후변화에 대해 생각해보는 시간을 가졌습니다.

### 친환경 시설 확충

삼성화재는 시설 개선을 통한 탄소 배출을 줄이기 위한 노력을 지속하고 있습니다. 2018년에는 글로벌 캠퍼스에 연 642Mkw의 전기를 생산할 수 있는 태양광 발전 시설을 설치하였고, 이로써 매년 약 385톤(tCO<sub>2</sub>e)의 탄소를 절감할 것으로 예상됩니다. 또한, 판교 사옥에는 친환경 전기차를 사용하는 고객이 불편하지 않도록 전기차 충전기 2기를 설치하였습니다. 삼성화재는 앞으로도 친환경적인 시설을 확충하기 위해 노력하겠습니다.

### 서버 전력량 절감

삼성화재는 2018년 가상화 기술을 적용한 U2L(Unix to Linux) 프로젝트를 통해 온실가스 저감을 실천하고 있습니다. U2L 프로젝트란 고비용, 수직확장(Scale-up) 서버를 도입하여 운영하던 체계를 저비용, 수평확장(Scale-out) 서버로 교체하는 것으로 단위 서버 도입 비용을 절감하였습니다. 또한 하나의 물리 장비 위에 다수의 OS를 운영할 수 있는 서버 가상화 기술을 적용하였기 때문에 서버 대수를 줄임으로써 사용 전력량 역시 획기적으로 낮추었습니다. 삼성화재는 2019년 상반기까지 순차적으로 87대의 서버를 48대까지 줄이고, 사용전력량을 2017년 101.8kw 에서 22.4kw까지 약 77%를 절감하는 것을 목표로 진행할 예정입니다. 또한 앞으로도 사용 연한이 다 된 노후 서버를 주기적으로 교체하여 안정적 서버운영은 물론 온실가스 배출량 저감을 위해 노력하겠습니다.

## 내부탄소가격

국내 온실가스 배출기업에 대한 직·간접 규제 기준은 연간 50,000tCO<sub>2</sub>e 이상입니다. 삼성화재는 2018년 기준 20,072tCO<sub>2</sub>e(보유사옥 기준)으로 규제 기준에 미치지 않습니다. 그러나, 정부의 적극적 감축 의지로 그 기준이 점차 강화될 것으로 예상됩니다. 이에, 삼성화재는 향후 있을 수 있는 정부 규제에 대응하고자 내부탄소가격을 정하고, 탄소 감축활동을 강화하고 있습니다. 내부탄소가격은 직전년도 한국거래소 평균 단가를 기준으로 하며, 2018년에는 KAU16(Korea Allowance Unit)의 평균단가인 20,454원을 적용하였습니다. 2019년에는 KAU17의 평균단가인 22,007원을 적용할 예정입니다. 내부탄소가격은 온실가스 감축 효과를 추상적 개념에서 경제적 가치로 환산하게 되어 삼성화재의 환경·에너지경영을 추진함에 있어 다양하게 활용되고 있습니다. 정부의 온실가스 규제에 대응함은 물론, 에너지 효율 개선 및 신재생에너지 시설 투자 확대 임직원 행동 개선 등에 경제적 효과를 입증할 중요한 판단 및 근거자료로 활용됩니다.

### Business Case 태양광 발전 시설의 '외부사업 추진'

삼성화재는 비즈니스에서 발생하는 온실가스를 감축하기 위해 2018년 말 글로벌 캠퍼스에 태양광 발전 시설을 설치하였습니다. 시설 투자 당시 에너지 절감으로 인한 투자비 회수 기간을 당초 12.5년으로 예측한 것을, '외부사업' 추진을 전제로 내부 탄소가격을 적용하여 11.7년으로 단축, 투자 결정을 이끈 바가 있습니다. 주) 정부는 온실가스 배출 규제 대상 기업에 대하여 '외부사업'을 통해 탄소배출권을 판매할 수 있는 권리를 허용했습니다.

삼성화재는 '지속가능보험원칙'인 PSI(Principles for Sustainable Insurance)에 국내 최초로 가입하고 4대 원칙에 따라 활동하겠다고 선언한 바 있습니다. PSI 4대 원칙의 핵심은 바로 환경·사회·지배구조, 즉 ESG의 고려와 촉진입니다. 그런 점에서 삼성화재의 사회책임투자 방향성은 PSI를 경영활동에 통합시키고 고도화시키는 활동이어야 합니다. 또한 삼성화재의 사회책임투자는 네거티브 스크리닝을 통해 사행성 투자를 지양하고, 특히 신재생에너지 분야에 대한 투자를 지속적으로 확대하고 있다 밝히고 있습니다. 그 규모는 2017년 말 기준으로 총 1조 5,000억 원에 이르고 있는데, 사회책임투자를 전문으로 하는 기관의 입장에서 봤을 때 삼성화재의 사회책임투자는 보다 확대되어야 할 필요가 있다 생각합니다. 그 외, 투자대상의 ESG 고려 기준 및 가이드라인, 투자 전략 등의 수립 역시 매우 중요한 사항입니다. 더불어 최근 스투어드십 코드(Stewardship Code)를 통한 주주권 행사, 그리고 이에 대한 대응이 금융기관과 기업의 최대 관심사 중 하나로 부각되고 있습니다. 스투어드십 코드는 ESG를 기반으로 주주권을 행사하도록 하기 때문에 사회책임투자와 밀접하게 연동되어 있습니다. 향후 삼성화재는 스투어드십 코드에 가입하여, 기업관여(Engagement)와 의결권 행사 등 자산운용 부문에서 충실히 주주권을 행사해 수탁자의 책임을 다할 필요가 있으며, 자산운용 보고에 있어서도 사회책임투자와 스투어드십 코드에 따른 활동 내역을 충실히 공개하기를 권장합니다.

- 이종오 사무국장 한국사회책임투자포럼

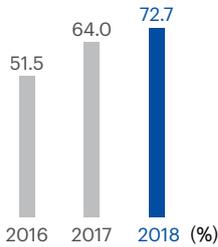
## 자원 효율성

삼성화재는 환경오염 리스크를 최소화하고 자원 효율성을 향상시키고자 항상 노력하고 있습니다.

### 용지사용

삼성화재는 종이 사용량 절감을 위해 전자약관 제공, 전자보험 청약 등을 확대하고 있습니다. 한편, 고객 정보보호 차원에서 사무문서 용지는 재활용하지 않고 폐기하여 정보유출을 방지하고 있습니다. 하지만 지속적으로 용지 사용을 줄여 전년대비 복사용지 4.0%, 인쇄용지 6.9%를 감축하였습니다. 향후에도 종이 사용량 절감을 위해 지속적으로 노력하겠습니다.

### 장기보험 신계약 중 모바일 청약 비율



### 종이 없는 보험계약 체결

삼성화재는 2012년 4월부터 영업 파트너인 RC(Risk Consultant)와 함께 모바일 디바이스를 사용하여 사용자 및 환경 친화형 영업 프로세스 혁신을 추진하고 있습니다. 종이서류로 진행하던 고객상담과 보험청약 업무를 디지털 상담자료, 동영상, 전자서명 등을 이용하여 종이없는 친환경적인 모바일 보험청약을 높이는데 주력하고 있습니다. 삼성화재는 이러한 노력의 결과로 종이 한 장도 필요하지 않은 친환경적 보험청약 서비스인 '보험가입 바로확인 서비스'를 도입하였으며, 이러한 친환경 노력을 인정받아 2017년에는 '헤럴드경제 보험대상 인슈테크 혁신상'과 '뉴스핌 스마트금융 대상'을 수상하였습니다. 2019년에는 보다 혁신적인 新모바일영업시스템(M portal) 개발을 통해 친환경 보험계약 체결이 더 많이 이루어질 수 있도록 노력하겠습니다. 삼성화재는 장기보험 신계약 중 모바일 청약 비율을 2023년까지 80%로 목표하고 있습니다.

### 출장

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 음성회의의 시스템 활용을 장려하고 있습니다. 이러한 노력의 결과 2018년 국내 임직원의 출장으로 발생한 온실가스 배출량은 총 819tCO<sub>2</sub>e으로 전년대비 17.8% 감축하였습니다.

### 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 사용하지 않거나 배출하지 않습니다.

### 친환경구매

삼성화는 지속가능한 구매문화 확산을 위해 2006년 12월 친환경상품 우선구매 지침을 제정하였습니다. 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. 2018년 친환경 인증 상품 구매금액은 총 12억 원입니다.

## 안전 보건 경영

삼성화재는 모든 임직원들에게 안전하고 쾌적한 근무환경을 제공하기 위해 안전보건 관리 프로세스를 구축하여 임직원 안전보건에 노력하고 있습니다. 전 임직원을 대상으로 지속적인 사업장 내 안전보건 교육 및 리스크 점검을 실시하고 있습니다.

### 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. 본 위원회는 건강검진 제휴병원 운영(안), 안전점검 및 대피훈련 계획(안) 등을 심의하고 의결하였습니다.

#### 2018년 산업안전보건위원회 주요 의결 내용

- 산업안전보건위원회 위원 변경(안)
- 건강검진 제휴병원 운영(안)
- 3월 화재 대피훈련 결과
- 건강검진 제휴병원 개정(안)
- 하절기 실내온도 운영(안)
- 5월 재해 대피훈련 결과
- 결핵 발생 조치 경과
- 이산화탄소 소화설비 점검 결과
- 9월 재해 대피훈련 결과
- 산업안전보건위원회 위원 변경(안)
- 2019년 안전점검 및 대피훈련 계획(안)
- 11월 재해 대피훈련 결과

## 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. 2018년도에는 부서 합동(GLCC, 부동산파트, 비상계획파트, RM기획파트)으로 7개 중점 사옥에 대하여 화재 및 테러에 대한 심층 안전점검을 실시하였습니다. 그따라 7개 사옥의 안전 권장 사항에 대한 개선 조치가 이루어졌습니다.

### 임직원 마음건강

삼성화재는 임직원의 건강한 마음관리를 위하여 2010년부터 '마음누리' 심리상담실을 운영하고 있습니다. 임직원뿐만 아니라 배우자, 자녀까지 상담실을 이용하여 개인생활, 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.

### 건강증진

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

### 임직원 결근, 손실 및 산업재해 현황

구분	2016	2017	2018
결근일수(일)	236	379	281
결근임직원수(명)	69	59	59
손실일수(일)	110	169	336
손실임직원수(명)	3	2	5
산업재해(건)	1	2	4

# APPENDIX

재무성과

금융회사의 지배구조에  
관한 법률 시행령

PSI 보고서

GRI Standard Index

제 3자 검증의견서

온실가스 검증의견서

FACT SHEET

## 연결재무상태표

삼성화재해상보험주식회사와 그 종속기업 (단위 : 원)

제69(당)기 기말 2018년 12월 31일 현재

제68(전)기 기말 2017년 12월 31일 현재

과목		제69(당)기 기말	제68(전)기 기말
<b>자산</b>			
I. 현금및예치금		2,101,061,548,437	1,766,871,731,885
II. 금융자산		64,967,640,343,699	62,781,965,601,350
1. 당기손익인식금융자산	378,154,514,990	957,774,716,114	
2. 매도가능금융자산	40,463,580,194,322	39,120,421,103,675	
3. 만기보유금융자산	166,713,304,759	169,078,747,058	
4. 대출채권	22,679,993,520,607	21,352,513,746,933	
5. 기타수취채권	1,279,198,809,021	1,182,177,287,570	
III. 관계기업투자		32,238,046,291	33,136,040,173
IV. 파생상품자산		94,608,997,717	152,361,390,606
V. 재보험자산		793,975,397,285	1,107,599,412,026
VI. 투자부동산		731,577,890,089	801,135,423,753
VII. 유형자산		623,934,807,941	613,215,858,977
VIII. 무형자산		503,626,385,040	574,527,403,477
IX. 매각예정비무형자산		14,244,884,410	-
X. 순확정급여자산		23,811,129,911	50,549,400,015
XI. 당기법인세자산		1,049,887,572	208,930,122
XII. 이연법인세자산		26,983,138,123	26,460,345,656
XIII. 기타자산		2,356,147,037,113	2,478,146,117,857
XIV. 특별계정자산		7,145,492,403,140	5,629,010,805,834
<b>자산총계</b>		<b>79,416,391,896,768</b>	<b>76,015,188,461,731</b>
<b>부채</b>			
I. 보험계약부채		55,614,481,024,597	53,099,885,728,522
II. 금융부채		742,389,808,414	757,381,780,426
III. 파생상품부채		38,615,424,775	9,791,754,522
IV. 총당부채		57,044,811,890	56,734,789,319
V. 당기법인세부채		89,185,162,004	29,534,345,939
VI. 이연법인세부채		2,010,977,160,983	2,015,074,709,102
VII. 기타부채		541,775,852,233	506,321,275,622
VIII. 특별계정부채		7,938,874,744,342	7,532,185,263,531
<b>부채총계</b>		<b>67,033,343,989,238</b>	<b>64,006,909,646,983</b>
<b>자본</b>			
I. 지배기업지분		12,364,009,104,478	11,991,225,069,252
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		3,895,795,073,880	4,169,234,296,945
5. 연결이익잉여금		8,989,727,186,635	8,343,503,928,344
II. 비지배지분		19,038,803,052	17,053,745,496
<b>자본총계</b>		<b>12,383,047,907,530</b>	<b>12,008,278,814,748</b>
<b>부채와 자본총계</b>		<b>79,416,391,896,768</b>	<b>76,015,188,461,731</b>

# 재무상태표

삼성화재해상보험주식회사 (단위 : 원)

제69(당)기 기말 2018년 12월 31일 현재  
제68(전)기 기말 2017년 12월 31일 현재

과목	제69(당)기 기말	제68(전)기 기말
<b>자산</b>		
I. 현금 및 예치금	1,647,738,070,421	1,342,329,804,806
II. 금융자산	65,314,131,853,861	63,135,979,198,322
1. 당기손익인식금융자산	312,902,749,951	898,796,006,500
2. 매도가능금융자산	41,043,773,735,764	39,561,627,789,019
3. 만기보유금융자산	132,938,938,961	141,166,708,536
4. 대출채권	22,531,499,097,394	21,393,376,042,762
5. 기타수취채권	1,293,017,331,791	1,141,012,651,505
III. 관계종속기업투자	265,747,630,961	266,005,995,145
IV. 파생상품자산	87,342,656,625	148,512,629,109
V. 재보험자산	705,362,459,934	941,020,732,265
VI. 투자부동산	283,830,386,127	353,391,835,977
VII. 유형자산	611,282,156,629	600,564,246,821
VIII. 무형자산	498,157,465,894	568,697,123,323
IX. 매각예정비유동자산	14,244,884,410	-
X. 순확정급여자산	20,690,759,519	43,141,316,073
XI. 이연법인세자산	18,693,616,116	20,685,647,693
XII. 기타자산	2,349,746,976,554	2,471,603,030,524
XIII. 특별계정자산	7,145,492,403,140	5,629,010,805,834
<b>자산총계</b>	<b>78,962,461,320,191</b>	<b>75,520,942,365,892</b>
<b>부채</b>		
I. 보험계약부채	55,356,493,163,013	52,791,379,283,031
II. 금융부채	699,045,542,423	695,019,205,622
III. 파생상품부채	24,198,398,019	9,433,261,610
IV. 총당부채	55,385,848,655	55,283,191,556
V. 당기법인세부채	88,798,967,597	27,624,190,916
VI. 이연법인세부채	2,019,258,255,435	2,025,787,045,128
VII. 기타부채	493,322,900,438	462,018,244,973
VIII. 특별계정부채	7,938,874,744,342	7,532,185,263,531
<b>부채총계</b>	<b>66,675,377,819,922</b>	<b>63,598,729,686,367</b>
<b>자본</b>		
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	3,975,259,310,375	4,242,337,200,004
V. 이익잉여금	8,829,621,109,343	8,197,672,398,970
<b>자본총계</b>	<b>12,287,083,500,269</b>	<b>11,922,212,679,525</b>
<b>부채와 자본총계</b>	<b>78,962,461,320,191</b>	<b>75,520,942,365,892</b>

註) 당기 중 K-IFRS 기준서 제1115호를 소급하여 적용하였으며, 해당 회계정책의 변경이 전기 및 전전기 연결재무제표에 미치는 영향은 없음

## 연결포괄손익계산서

삼성화재해상보험주식회사와 그 종속기업 (단위 : 원)

제69(당)기 2018년 01월 01일부터 2018년 12월 31일까지

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

과목		제69(당)기	제68(전)기
<b>I. 영업수익</b>		<b>22,209,039,345,316</b>	<b>22,013,598,874,920</b>
1. 보험영업수익	19,339,050,202,473	19,408,574,642,668	
(1) 보험료수익	18,734,623,028,799	18,668,368,346,157	
(2) 재보험금수익	716,355,142,775	532,422,779,384	
(3) 재보험자산전입액(환입액)	-319,449,316,943	11,894,942,893	
(4) 구상이익	10,066,986,283	10,989,457,974	
(5) 수입경비	176,764,061,141	161,642,814,823	
(6) 외환거래이익	20,690,300,418	23,256,301,437	
2. 투자영업수익	2,593,432,845,692	2,376,398,052,945	
(1) 이자수익	1,790,927,316,062	1,678,829,925,833	
(2) 배당금수익	210,833,498,681	161,120,671,779	
(3) 금융상품평가맞춤이익	341,318,114,219	50,729,049,995	
(4) 파생상품거래및평가이익	30,958,238,851	327,308,530,860	
(5) 손상차손환입	2,598,357,706	5,524,623,668	
(6) 임대료수익	60,980,706,882	59,773,486,327	
(7) 수수료수익	2,695,585,840	2,447,672,117	
(8) 외환거래이익	145,509,362,566	13,615,412,316	
(9) 투자부동산처분이익	-	72,318,258,142	
(10) 투자영업잡이익	7,611,664,885	4,730,421,908	
3. 특별계정수입수수료	43,012,562,456	31,990,857,160	
4. 특별계정수익	233,543,734,695	196,635,322,147	
<b>II. 영업비용</b>		<b>20,754,741,377,046</b>	<b>20,756,044,736,266</b>
1. 보험영업비용	20,069,692,879,332	19,985,336,043,887	
(1) 지급보험금및환급금	12,220,060,192,831	11,192,749,601,526	
(2) 재보험료비용	834,572,180,800	894,369,043,568	
(3) 보험계약부채전입액	2,503,101,080,105	3,552,624,385,094	
(4) 손해조사비	562,063,952,796	535,276,938,347	
(5) 지급경비	3,933,872,673,742	3,769,017,321,556	
(6) 외환거래손실	16,022,799,058	41,298,753,796	
2. 투자영업비용	449,307,305,099	573,532,951,471	
(1) 이자비용	16,288,990,418	12,046,659,768	
(2) 금융상품평가맞춤손실	30,681,309,344	30,646,225,947	
(3) 파생상품거래및평가손실	144,396,898,272	14,884,474,034	
(4) 손상차손	29,516,580,238	2,825,299,470	
(5) 재산관리비	161,379,042,262	145,282,256,810	
(6) 부동산관리비	16,925,121,499	16,602,966,770	
(7) 부동산감가상각비	8,160,005,085	7,373,271,614	
(8) 외환거래손실	40,171,187,188	321,359,965,134	
(9) 투자부동산처분손실	-	15,125,445,544	
(10) 투자영업잡손실	1,788,170,793	7,386,386,380	

과목	제69(당)기	제68(전기)
3. 특별계정지급수수료	2,197,457,920	540,418,761
4. 특별계정비용	233,543,734,695	196,635,322,147
<b>III. 영업이익</b>	<b>1,454,297,968,270</b>	<b>1,257,554,138,654</b>
<b>IV. 영업외수익</b>	<b>21,778,077,882</b>	<b>240,593,065,905</b>
<b>V. 영업외비용</b>	<b>16,210,337,778</b>	<b>67,403,521,074</b>
<b>VI. 법인세차감전순이익</b>	<b>1,459,865,708,374</b>	<b>1,430,743,683,485</b>
<b>VII. 법인세비용</b>	<b>386,564,500,424</b>	<b>375,442,876,327</b>
<b>VIII. 연결당기순이익</b>	<b>1,073,301,207,950</b>	<b>1,055,300,807,158</b>
<b>IX. 연결기타포괄손익</b>	<b>-273,419,541,131</b>	<b>205,173,149,597</b>
1. 후속적으로 당기손익으로 재분류되지 않는 항목	-29,958,854,228	-559,756,154
2. 후속적으로 당기손익으로 재분류되는 항목	-243,460,686,903	205,732,905,751
<b>X. 연결당기총포괄손익</b>	<b>799,881,666,819</b>	<b>1,260,473,956,755</b>
1. 연결당기순이익 귀속:		
지배기업주주지분순이익	1,070,499,305,268	1,052,737,382,576
비지배지분순이익	2,801,902,682	2,563,424,582
2. 연결당기총포괄이익 귀속:		
지배기업주주지분총포괄이익	797,060,082,203	1,260,147,865,223
비지배지분총포괄이익	2,821,584,616	326,091,532
<b>XI. 연결주당이익</b>		
1. 기본주당이익	25,182	24,764
2. 희석주당이익	25,182	24,764

註) 당기 중 K-IFRS 기준서 제115호를 소급하여 적용하였으며, 해당 회계정책의 변경이 전기 및 전전기 연결재무제표에 미치는 영향은 없음

## 포괄손익계산서

삼성화재해상보험주식회사 (단위 : 원)

제69(당)기 2018년 01월 01일부터 2018년 12월 31일까지

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

과목		제69(당)기	제68(전)기
<b>I. 영업수익</b>		<b>21,926,312,353,078</b>	<b>21,603,795,034,858</b>
1. 보험영업수익	19,106,343,201,071		19,033,931,607,307
(1) 보험료수익	18,513,029,340,435		18,458,657,043,282
(2) 재보험금수익	667,832,951,400		478,791,637,719
(3) 재보험자산환입액	-239,802,611,059		-56,085,310,704
(4) 구상이익	10,066,986,283		10,989,457,974
(5) 수입경비	138,915,470,851		122,092,118,373
(6) 외환거래이익	16,301,063,161		19,486,660,663
2. 투자영업수익	2,543,412,854,856		2,341,237,248,244
(1) 이자수익	1,766,949,793,910		1,669,914,245,302
(2) 배당금수익	239,358,220,173		179,110,161,291
(3) 금융상품평가및처분이익	339,501,305,382		45,492,831,820
(4) 파생상품거래및평가이익	27,770,358,661		319,773,139,277
(5) 손상차손환입	2,598,357,706		5,524,623,668
(6) 임대료수익	35,384,328,422		35,081,084,012
(7) 수수료수익	2,695,585,840		2,447,672,117
(8) 외환거래이익	123,762,560,271		9,441,299,874
(9) 투자부동산처분이익	-		72,318,258,142
(10) 투자영업잡이익	5,392,344,491		2,133,932,741
3. 특별계정수입수수료	43,012,562,456		31,990,857,160
4. 특별계정수익	233,543,734,695		196,635,322,147
<b>II. 영업비용</b>		<b>20,489,997,805,648</b>	<b>20,364,900,113,780</b>
1. 보험영업비용	19,848,392,862,557		19,625,193,618,979
(1) 지급보험금및환급금	12,099,579,261,781		11,070,189,658,718
(2) 재보험료비용	766,412,330,940		804,810,806,609
(3) 보험계약부채전입액	2,556,417,782,818		3,472,823,899,655
(4) 손해조사비	537,685,557,651		526,349,224,822
(5) 지급경비	3,876,722,553,768		3,713,521,319,666
(6) 외환거래손실	11,525,375,599		37,498,709,509
2. 투자영업비용	405,863,750,476		542,530,753,893
(1) 이자비용	13,678,913,687		11,000,682,969
(2) 금융상품평가및처분손실	22,376,217,846		28,619,336,120
(3) 파생상품거래및평가손실	126,931,429,596		9,986,013,691
(4) 손상차손	29,516,580,238		2,825,299,470
(5) 재산관리비	151,229,851,424		136,722,468,790
(6) 부동산관리비	16,925,121,499		16,602,966,770
(7) 부동산감가상각비	8,160,005,085		7,373,271,614
(8) 외환거래손실	35,694,109,401		309,823,413,426
(9) 투자부동산처분손실	-		15,125,445,544
(10) 투자영업잡손실	1,351,521,700		4,451,855,499

과목	제69(당기)	제68(전기)
3. 특별계정지급수수료	2,197,457,920	540,418,761
4. 특별계정비용	233,543,734,695	196,635,322,147
<b>III. 영업이익</b>	<b>1,436,314,547,430</b>	<b>1,238,894,921,078</b>
<b>IV. 영업외수익</b>	<b>18,565,448,524</b>	<b>239,948,138,490</b>
<b>V. 영업외비용</b>	<b>14,771,995,553</b>	<b>67,123,406,209</b>
<b>VI. 법인세차감전순이익</b>	<b>1,440,108,000,401</b>	<b>1,411,719,653,359</b>
<b>VII. 법인세비용</b>	<b>383,050,723,928</b>	<b>368,847,678,521</b>
<b>VIII. 당기순이익</b>	<b>1,057,057,276,473</b>	<b>1,042,871,974,838</b>
<b>IX. 기타포괄손익</b>	<b>-267,077,889,629</b>	<b>257,692,291,153</b>
1. 후속적으로 당기손익으로 재분류되지 않는항목	-24,843,019,800	-615,780,216
2. 후속적으로 당기손익으로 재분류되는 항목	-242,234,869,829	258,308,071,369
<b>X. 당기총포괄손익</b>	<b>789,979,386,844</b>	<b>1,300,564,265,991</b>
<b>XI. 주당이익</b>		
1. 기본주당이익	24,866	24,532
2. 희석주당이익	24,866	24,532

註) 당기 중 K-IFRS 기준서 제1115호를 소급하여 적용하였으며, 해당 회계정책의 변경이 전기 및 전전기 재무제표에 미치는 영향은 없음

## 연결자본변동표

삼성화재해상보험주식회사와 그 종속기업 (단위 : 원)

제69(당)기 2018년 01월 01일부터 2018년 12월 31일까지

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

과 목	지배기업 소유주지분							총 계
	자본금	연결 자본잉여금	연결 자본조정	연결기타포괄 손익누계액	연결 이익잉여금	비지배지분		
<b>I. 2017년 01월 01일(전기초)</b>	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. 매도가능금융 자산평가손익	-	-	-	295,230,377,222	-	-147,415,304	295,082,961,918	
4. 관계기업의 기타포괄손익	-	-	-	314,031,234	-	-	314,031,234	
5. 해외사업환산손익	-	-	-	-29,869,461,229	-	-2,089,917,746	-31,959,378,975	
6. 현금흐름위험회피 파생손익	-	-	-	-3,369,101,330	-	-	-3,369,101,330	
7. 특별계정 기타포괄손익	-	-	-	-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	
<b>II. 2017년 12월 31일(전기말)</b>	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	
<b>III. 2018년 01월 01일(당기초)</b>	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	
1. 연차배당	-	-	-	-	-425,108,566,100	-836,527,060	-425,945,093,160	
2. 연결당기순이익	-	-	-	-	1,070,499,305,268	2,801,902,682	1,073,301,207,950	
3. 매도가능금융 자산평가손익	-	-	-	-308,401,120,930	-	-22,311,357	-308,423,432,287	
4. 관계기업의기타 포괄손익	-	-	-	-951,679,215	-	-	-951,679,215	
5. 해외사업환산 손익	-	-	-	-6,047,717,749	-	72,898,225	-5,974,819,524	
6. 현금흐름위험 회피파생손익	-	-	-	21,553,257,297	-	-	21,553,257,297	
7. 특별계정기타 포괄손익	-	-	-	50,335,986,826	-	-	50,335,986,826	
8. 확정급여제도 재측정요소	-	-	-	-29,927,949,294	-	-30,904,934	-29,958,854,228	
9. 연결범위 조정 등	-	-	-	-	832,519,123	-	832,519,123	
<b>IV. 2018년 12월 31일(당기말)</b>	26,473,418,500	939,233,350,327	-1,487,219,924,864	3,895,795,073,880	8,989,727,186,635	19,038,803,052	12,383,047,907,530	

註) 당기 중 K-IFRS 기준서 제1115호를 소급하여 적용하였으며, 해당 회계정책의 변경이 전기 및 전전기 연결재무제표에 미치는 영향은 없음

## 자본변동표

삼성화재해상보험주식회사 (단위 : 원)

제69(당)기 2018년 01월 01일부터 2018년 12월 31일까지  
제68(전)기 2017년 01월 01일부터 2017년 12월 31일까지

과 목	자본금	자본잉여금	자본조정	기타포괄 손익누계액	이익잉여금	총계
<b>I. 2017년 01월 01일(전기초)</b>	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
<b>II. 2017년 12월 31일(전기말)</b>	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
<b>III. 2018년 01월 01일 (당기초)</b>	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
1. 연차배당	-	-	-	-	-425,108,566,100	-425,108,566,100
2. 당기순이익	-	-	-	-	1,057,057,276,473	1,057,057,276,473
3. 매도가능금융자산평가손익	-	-	-	-317,843,329,302	-	-317,843,329,302
4. 해외사업환산손익	-	-	-	3,719,215,350	-	3,719,215,350
5. 현금흐름위험회피파생손익	-	-	-	21,553,257,297	-	21,553,257,297
6. 특별계정기타포괄손익	-	-	-	50,335,986,826	-	50,335,986,826
7. 확정급여제도 재측정요소	-	-	-	-24,843,019,800	-	-24,843,019,800
<b>IV. 2018년 12월 31일 (당기말)</b>	26,473,418,500	939,233,350,327	-1,483,503,688,276	3,975,259,310,375	8,829,621,109,343	12,287,083,500,269

註) 당기 중 K-IFRS 기준서 제1115호를 소급하여 적용하였으며, 해당 회계정책의 변경이 전기 및 전전기 재무제표에 미치는 영향은 없음

## 연결현금흐름표

삼성화재보험주식회사와 그 종속기업 (단위 : 원)

제69(당)기 2018년 01월 01일부터 2018년 12월 31일까지  
제68(전)기 2017년 01월 01일부터 2017년 12월 31일까지

과목	제69(당)기	제68(전)기
<b>I. 영업활동으로 인한 현금흐름</b>	<b>2,126,237,045,040</b>	<b>2,594,765,506,536</b>
(1) 연결당기순이익	1,073,301,207,950	1,055,300,807,158
(2) 손익조정항목	2,669,520,800,682	3,371,517,433,540
금융상품평가및처분손실	24,631,846,976	27,940,412,617
외화환산손실	36,790,731,286	313,900,595,158
대손상각비(대손충당금환입)	1,934,166,062	11,311,817,712
파생상품거래및평가손실	138,048,729,183	8,288,717,122
신계약비상각비	1,447,895,562,428	1,337,467,913,026
감가상각비	85,233,261,260	74,863,029,285
유형자산처분손실	1,311,589,946	35,152,507,415
무형자산처분손실	255,001,201	19,602,886,629
무형자산손상차손	60,910,088	-
투자부동산처분손실	-	15,125,445,544
기타비용	9,047,958,150	10,757,939,676
무형자산상각비	131,064,437,513	63,621,280,578
이자비용	16,288,990,418	12,046,659,768
복구충당부채순전입액	693,153,187	2,519,258,704
퇴직급여	42,612,403,018	44,611,687,880
법인세비용	386,564,500,424	375,442,876,327
금융자산손상차손	29,516,580,238	2,825,299,470
보험계약부채전입액	2,503,101,080,105	3,552,624,385,094
재보험자산환입액(전입액)	319,449,316,943	-11,894,942,892
금융상품평가및처분이익	-327,799,593,946	-38,706,160,542
이자수익	-1,790,927,316,062	-1,678,829,925,833
외화환산이익	-127,316,011,635	-8,972,798,939
관계기업투자관련이익	-2,857,794,944	-1,502,554,372
파생상품거래및평가이익	-27,891,312,837	-317,339,522,365
유형자산처분이익	-318,339,729	-227,162,698,090
무형자산처분이익	-147,160,000	-256,973,333
무형자산손상차손환입	-	-362,176,441
투자부동산처분이익	-	-72,318,258,142
구상이익	-10,066,986,283	-10,989,457,974
배당금수익	-210,833,498,681	-161,120,671,779
기타수익	-6,821,403,627	-7,129,137,763
(3) 자산부채증감	-3,387,795,825,787	-3,351,946,104,963
예치금의 감소(증가)	-81,813,504,508	10,853,627,137
당기손익인식금융자산의 감소(증가)	573,190,570,262	83,607,840,949
대출채권의 감소(증가)	-1,357,401,022,484	-3,701,385,637,516
기타수취채권의 감소(증가)	-42,546,041,954	-217,481,886,815
기타자산의 감소(증가)	-1,362,992,609,518	-1,543,323,324,046
특별계정자산의 감소(증가)	-32,689,630,910	-38,972,800,334
기타금융부채의 증가(감소)	-19,770,579,144	379,924,483,285
매매목적파생상품의 증가(감소)	5,525,246,711	-3,568,175,948
충당부채의 증가(감소)	-4,106,578,715	-30,240,295,856
기타부채의 증가(감소)	22,263,712,103	-959,846,061
특별계정부채의 증가(감소)	-1,026,766,498,759	1,807,072,869,838
퇴직금의 지급	-46,873,265,163	-41,475,026,457
확정급여채무의 증가(감소)	-4,746,339,081	-3,193,666,405
사외적립자산의 감소(증가)	-4,404,127,486	-17,186,470,381
해외사업환산손익의 증가(감소)	-4,665,157,141	-35,617,796,353

과목	제69(당)기		제68(전)기	
(4) 이자의 수취	1,797,301,967,635		1,687,296,785,344	
(5) 이자의 지급	-187,154,821		-295,383,902	
(6) 배당금 수입	210,833,498,681		161,345,619,274	
(7) 법인세 납부액	-236,737,449,300		-328,453,649,915	
<b>II. 투자활동으로 인한 현금흐름</b>		<b>-1,452,711,315,211</b>		<b>-2,028,584,871,421</b>
1. 투자활동으로 인한 현금유입액	6,624,340,790,313		5,287,023,381,504	
매도가능금융자산의 처분	3,829,440,070,934		2,979,900,148,716	
만기보유금융자산의 상환	30,408,892,476		16,635,679,561	
관계기업투자주식의 감소	2,804,109,611		2,226,053,227	
위험회피활동으로 인한 현금유입	2,760,551,982,596		1,781,265,785,732	
투자부동산의 처분	-		170,887,915,626	
유형자산의 처분	516,574,696		26,816,847,544	
무형자산의 처분	619,160,000		2,690,951,098	
매각예정비유동자산의 처분	-		306,600,000,000	
2. 투자활동으로 인한 현금유출액	-8,077,052,105,524		-7,315,608,252,925	
매도가능금융자산의 취득	5,236,805,201,039		5,369,258,427,334	
만기보유금융자산의 취득	26,959,818,877		-	
관계기업투자주식의 취득	-		26,128,143,315	
위험회피활동으로 인한 현금유출	2,759,305,871,042		1,794,470,763,016	
투자부동산의 취득	947,360,985		295,612,219	
유형자산의 취득	37,636,097,843		76,914,843,593	
무형자산의 취득	15,397,755,738		48,540,463,448	
<b>III. 재무활동으로 인한 현금흐름</b>		<b>-425,565,093,160</b>		<b>-260,062,060,000</b>
1. 재무활동으로 인한 현금유입액	317,940,000,000		1,457,600,000,000	
환매조건부채권매도의 증가	317,940,000,000		1,457,600,000,000	
2. 재무활동으로 인한 현금유출액	-743,505,093,160		-1,717,662,060,000	
환매조건부채권매도의 감소	317,560,000,000		1,457,600,000,000	
자기주식의 취득	-		-	
배당금 지급	425,945,093,160		260,062,060,000	
<b>IV. 외화표시 현금및현금성자산에 대한 환율변동효과</b>		<b>-4,381,821,525</b>		<b>-7,193,689,886</b>
<b>V. 현금및현금성자산의 증가(감소) (I+II+III+IV)</b>		<b>243,578,815,144</b>		<b>298,924,885,229</b>
<b>VI. 기초의 현금및현금성자산</b>		<b>1,071,453,830,786</b>		<b>772,528,945,557</b>
<b>VII. 기말의 현금및현금성자산 (V+VI)</b>		<b>1,315,032,645,930</b>		<b>1,071,453,830,786</b>

註) 당기 중 K-IFRS 기준서 제1115호를 소급하여 적용하였으며, 해당 회계정책의 변경이 전기 및 전전기 연결재무제표에 미치는 영향은 없음

## 현금흐름표

삼성화재해상보험주식회사 (단위 : 원)

제69(당)기 2018년 01월 01일부터 2018년 12월 31일 까지  
제68(전)기 2017년 01월 01일부터 2017년 12월 31일 까지

과목		제69(당)기	제68(전)기
<b>I. 영업활동으로 인한 현금흐름</b>		<b>2,237,553,485,515</b>	<b>2,770,907,862,425</b>
(1) 당기순이익	1,057,057,276,473	1,042,871,974,838	
(2) 손익조정항목	2,618,191,950,500	3,321,955,008,413	
금융상품평가및처분손실	19,546,895,708	26,455,855,592	
외화환산손실	34,658,025,471	302,983,074,992	
대손상각비	3,442,136,352	10,319,824,645	
파생상품거래및평가손실	123,431,387,098	7,930,224,210	
재보험자산환입액	239,802,611,059	56,085,310,704	
신계약비상각비	1,447,895,562,428	1,337,467,913,026	
감가상각비	80,291,727,143	70,280,633,481	
유형자산처분손실	1,297,220,398	35,054,645,216	
무형자산처분손실	254,997,201	19,602,886,629	
무형자산손상차손	60,910,088	-	
기타비용	8,948,916,347	11,528,245,917	
무형자산상각비	129,970,775,223	62,010,295,873	
이자비용	13,678,913,687	11,000,682,969	
복구충당부채순전입액	688,784,724	2,500,489,087	
퇴직급여	31,960,950,278	33,982,394,730	
법인세비용	383,050,723,928	368,847,678,521	
금융자산손상차손	29,516,580,238	2,825,299,470	
투자부동산처분손실	-	15,125,445,544	
보험계약부채전입액	2,556,417,782,818	3,472,823,899,655	
금융상품평가및처분이익	-327,357,867,540	-35,623,320,050	
이자수익	-1,766,949,793,910	-1,669,914,245,302	
외화환산이익	-108,353,393,599	-8,560,619,809	
기타수익	-6,821,403,627	-7,129,137,763	
파생상품거래및평가이익	-27,488,869,171	-313,490,760,868	
유형자산처분이익	-179,255,386	-227,150,880,875	
무형자산처분이익	-147,160,000	-220,773,333	
무형자산손상차손환입	-	-362,176,441	
투자부동산처분이익	-	-72,318,258,142	
구상이익	-10,066,986,283	-10,989,457,974	
배당금수익	-239,358,220,173	-179,110,161,291	
(3) 자산부채증감	-3,222,423,709,642	-3,158,780,788,246	
예치금의 감소(증가)	-77,634,248,308	22,328,428,957	
당기손익인식금융자산의 감소(증가)	584,450,854,643	106,960,711,654	
대출채권의 감소(증가)	-1,168,044,303,442	-3,537,248,045,176	
기타수취채권의 감소(증가)	-115,630,868,348	-72,986,597,238	
기타자산의 감소(증가)	-1,361,143,604,714	-1,563,769,265,740	
특별계정자산의 감소(증가)	-32,689,630,910	-38,972,800,334	
기타금융부채의 증가(감소)	1,371,828,089	195,666,708,405	
매매목적파생상품의 증가(감소)	2,346,395,025	-3,228,039,153	
충당부채의 증가(감소)	-3,998,904,024	-30,191,839,280	
기타부채의 증가(감소)	18,625,691,770	4,638,735,189	
특별계정부채의 증가(감소)	-1,026,766,498,759	1,807,072,869,838	
퇴직금의 지급	-39,558,405,115	-34,073,352,140	
확정급여부채의 증가(감소)	-4,746,269,520	-3,133,640,176	
사외적립자산의 감소(증가)	994,253,971	-11,844,663,052	

과목	제69(당)기		제68(전)기	
(4) 이자의 수취	1,776,377,149,616		1,684,128,214,460	
(5) 이자의 지급	-236,995,031		-296,411,800	
(6) 배당금 수입	239,358,220,173		179,335,108,786	
(7) 법인세 납부액	-230,770,406,574		-298,305,244,026	
<b>II. 투자활동으로 인한 현금흐름</b>		<b>-1,589,466,577,483</b>		<b>-2,182,095,120,251</b>
1. 투자활동으로 인한 현금유입액	6,618,454,833,879		5,275,432,150,604	
매도가능금융자산의 처분	3,826,833,652,501		2,987,235,121,475	
만기보유금융자산의 상환	30,000,000,000		-	
관계종속기업투자주식의 감소	258,364,184		409,837,675	
위험회피활동으로 인한 현금유입	2,760,551,982,596		1,781,265,785,732	
투자부동산의 처분	-		170,887,915,626	
유형자산의 처분	191,674,598		26,402,242,996	
무형자산의 처분	619,160,000		2,631,247,100	
매각예정비유동자산의 처분	-		306,600,000,000	
2. 투자활동으로 인한 현금유출액	-8,207,921,411,362		-7,457,527,270,855	
매도가능금융자산의 취득	5,385,811,355,801		5,515,575,787,332	
만기보유금융자산의 취득	21,261,471,745		-	
관계종속기업투자주식의 취득	-		26,128,143,315	
위험회피활동으로 인한 현금유출	2,752,553,075,186		1,794,470,763,016	
투자부동산의 취득	943,444,799		295,612,219	
유형자산의 취득	32,676,897,393		72,799,864,025	
무형자산의 취득	14,675,166,438		48,257,100,948	
<b>III. 재무활동으로 인한 현금흐름</b>		<b>-424,728,566,100</b>		<b>-259,321,453,700</b>
1. 재무활동으로 인한 현금유입액	317,940,000,000		1,457,600,000,000	
환매조건부채권매도의 증가	317,940,000,000		1,457,600,000,000	
2. 재무활동으로 인한 현금유출액	-742,668,566,100		-1,716,921,453,700	
환매조건부채권매도의 감소	317,560,000,000		1,457,600,000,000	
자기주식 취득	-		-	
배당금 지급	425,108,566,100		259,321,453,700	
<b>IV. 외화표시 현금및현금성자산에 대한 환율변동효과</b>		<b>-266,091,602</b>		<b>-12,575,604</b>
<b>V. 현금및현금성자산의 증가(감소) (+II+III+IV)</b>		<b>223,092,250,330</b>		<b>329,478,712,870</b>
<b>VI. 기초의 현금및현금성자산</b>		<b>959,015,472,541</b>		<b>629,536,759,671</b>
<b>VII. 기말의 현금및현금성자산 (V+VI)</b>		<b>1,182,107,722,871</b>		<b>959,015,472,541</b>

註) 당기 중 K-IFRS 기준서 제1115호를 소급하여 적용하였으며, 해당 회계정책의 변경이 전기 및 전전기 연결재무제표에 미치는 영향은 없음

## 금융회사의 지배구조에 관한 법률 시행령

### 제8조(사외이사의 자격요건)

- ① 법 제6조제1항제6호에서 "대통령령으로 정하는 중요한 거래관계가 있거나 사업상 경쟁관계 또는 협력관계에 있는 법인"이란 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 법인을 말한다. <개정 2018. 10. 30.>
1. 최근 3개 사업연도 중 해당 금융회사와의 거래실적 합계액이 자산총액(해당 금융회사의 최근 사업연도 말 현재 대차대조표 상의 자산총액을 말한다) 또는 영업수익(해당 금융회사의 최근 사업연도 말 현재 손익계산서 상의 영업수익을 말한다)의 100분의 10 이상인 법인
  2. 최근 사업연도 중에 해당 금융회사와 매출총액(해당 금융회사와 거래계약을 체결한 법인의 최근 사업연도 말 현재 손익계산서 상의 매출총액을 말한다)의 100분의 10 이상의 금액에 상당하는 단일 거래계약을 체결한 법인
  3. 최근 사업연도 중에 해당 금융회사가 금전, 유가증권, 그 밖의 증권 또는 증서를 대여하거나 차입한 금액과 담보제공 등 채무보증을 한 금액의 합계액이 다음 각 목의 구분에 따른 자본 또는 자본금의 100분의 10 이상인 법인
    - 가. 해당 금융회사가 은행, 보험회사 또는 금융지주회사인 경우: 해당 법인의 최근 사업연도 말 현재 대차대조표 상의 자본(해당 금융회사가 보험회사인 경우에는 해당 법인의 자본금을 말한다)
    - 나. 해당 금융회사가 금융투자업자, 상호저축은행, 여신전문금융회사인 경우: 해당 금융회사의 최근 사업연도 말 현재 대차대조표 상의 자본금(해당 금융회사가 금융투자업자인 경우에는 해당 금융회사의 자본을 말한다)
  4. 해당 금융회사의 정기주주총회일(「보통법」 제2조제7호에 따른 상호회사인 보험회사의 경우에는 정기사원총회일을 말한다) 현재 해당 금융회사가 자본금(해당 금융회사가 출자한 법인의 자본금을 말한다)의 100분의 5 이상을 출자한 법인
  5. 해당 금융회사와 기술제휴계약을 체결하고 있는 법인
  6. 해당 금융회사의 회계감사인(「주식회사 등의 외부감사에 관한 법률」 제2조제7호에 따른 감사인을 말한다. 이하 같다)으로 선임된 회계법인
  7. 해당 금융회사와 주된 법률자문, 경영자문 등의 자문계약을 체결하고 있는 법인
- ② 제1항에도 불구하고 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 법인 및 이에 준하는 외국법인은 제외한다.
1. 「한국은행법」에 따른 한국은행
  2. 「자본시장과 금융투자업에 관한 법률 시행령」 제10조제2항 각 호의 어느 하나에 해당하는 자
  3. 「자본시장과 금융투자업에 관한 법률 시행령」 제10조제3항제1호부터 제13호까지의 어느 하나에 해당하는 자
- ③ 법 제6조제1항제8호에서 "대통령령으로 정하는 사람"이란 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람을 말한다. <개정 2018. 10. 30.>
1. 해당 금융회사의 최대주주와 제1항 각 호의 어느 하나에 해당하는 관계에 있는 법인(제2항 각 호의 어느 하나에 해당하는 법인은 제외한다)의 상근 임직원 또는 최근 2년 이내에 상근 임직원이었던 사람. 이 경우 제1항 각 호의 "해당 금융회사"는 "해당 금융회사의 최대주주"로 본다.
  2. 해당 금융회사가 은행인 경우
    - 가. 최대주주가 아닌 대주주의 특수관계인
      - 나. 다음의 어느 하나와 제1항 각 호의 어느 하나의 관계에 있는 법인(제2항 각 호의 어느 하나에 해당하는 법인은 제외한다)의 상근 임직원 또는 최근 2년 이내에 상근 임직원이었던 사람
        - 1) 해당 은행, 그 은행의 자회사등 및 자은행
        - 2) 해당 은행을 자회사로 하는 은행지주회사 및 그 은행지주회사의 자회사등
    - 다. 나목 1) 또는 2)의 상근 임직원 또는 최근 2년 이내에 상근 임직원이었던 사람의 배우자, 직계존속 및 직계비속
  3. 해당 금융회사가 금융지주회사인 경우 해당 금융지주회사의 자회사등과 제1항 각 호의 어느 하나에 해당하는 관계에 있는 법인(제2항 각 호의 어느 하나에 해당하는 법인은 제외한다)의 상근 임직원 또는 최근 2년 이내에 상근 임직원이었던 사람
  4. 해당 금융회사 외의 둘 이상의 다른 주권상장법인의 사외이사, 비상임이사 또는 비상임감사로 재임 중인 사람. 다만, 해당 금융회사가 주권상장법인, 은행 또는 은행지주회사인 경우에는 다음 각 호의 구분에 따른 사람을 말한다.
    - 가. 해당 금융회사가 주권상장법인인 경우: 해당 금융회사 외의 둘 이상의 다른 회사의 이사·집행임원·감사로 재임 중인 사람
    - 나. 해당 금융회사가 은행인 경우: 해당 은행 외의 다른 회사(해당 은행의 자회사등, 해당 은행의 자은행, 해당 은행을 자회사로 하는 은행지주회사 및 그 은행지주회사의 자회사등은 제외한다)의 사외이사, 비상임이사 또는 비상임감사로 재임 중인 사람
    - 다. 해당 금융회사가 은행지주회사인 경우: 해당 은행지주회사 외의 다른 회사(해당 은행지주회사의 자회사등은 제외한다)의 사외이사, 비상임이사 또는 비상임감사로 재임 중인 사람
5. 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 사람
- 가. 해당 금융회사에 대한 회계감사인으로 선임된 감사반(「주식회사 등의 외부감사에 관한 법률」 제2조제7호나목에 따른 감사반을 말한다) 또는 주된 법률자문·경영자문 등의 자문계약을 체결하고 있는 법률사무소(「변호사법」 제21조제1항에 따른 법률사무소를 말한다)·법무조합(「변호사법」 제58조의18에 따른 법무조합을 말한다)·외국법자문법률사무소(「외국법자문사법」 제2조제4호에 따른 외국법자문법률사무소를 말한다)에 소속되어 있거나 최근 2년 이내에 소속되었던 공인회계사, 세무사 또는 변호사
    - 나. 그 밖에 해당 금융회사에 대한 회계감사 또는 세무대리를 하거나 해당 금융회사와 주된 법률자문, 경영자문 등의 자문계약을 체결하고 있는 공인회계사, 세무사, 변호사 또는 그 밖의 자문영역을 제공하고 있는 사람
  6. 해당 금융회사의 지분증권(「자본시장과 금융투자업에 관한 법률」 제4조제4항에 따른 지분증권을 말한다. 이하 같다) 총수의 100분의 1 이상에 해당하는 지분증권을 보유(「자본시장과 금융투자업에 관한 법률」 제133조제3항 본문에 따른 보유를 말한다)하고 있는 사람
  7. 해당 금융회사와의 거래(「약관의 규제에 관한 법률」 제2조제1호에 따른 약관에 따라 이루어지는 정형화된 거래는 제외한다) 잔액이 1억원 이상인 사람
  8. 「신용정보의 이용 및 보호에 관한 법률」에 따른 종합신용정보집중기관에 신용질서를 어지럽힌 사실이 있는 자 또는 약정한 기일 내에 채무를 변제하지 아니한 자로 등록되어 있는 자(기업이나 법인인 경우에는 해당 기업이나 법인의 임직원을 말한다)
  9. 「채무자 회생 및 파산에 관한 법률」에 따라 회생 절차 또는 파산 절차가 진행 중인 기업의 임직원
  10. 「기업구조조정 촉진법」에 따른 부실정후기업의 임직원
- ④ 법 제6조제3항에서 "대통령령으로 정하는 사람"이란 금융, 경영, 경제, 법률, 회계, 소비자보호 또는 정보기술 등 금융회사의 금융업 영위와 관련된 분야에서 연구·조사 또는 근무한 경력이 있는 사람으로서 사외이사 직무 수행에 필요한 전문지식이나 실무경험이 풍부하다고 해당 금융회사가 판단하는 사람을 말한다.

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

## 원칙1. 보험사의 의사결정 시 환경·사회·지배구조를 고려한다.

**지속가능경영위원회 운영** | 삼성화재는 Global Top-tier 손보사 위상에 걸맞는 지속가능경영 체계 구축 및 활동 가속화를 위해 경영진이 참여하는 사내 지속가능경영위원회를 2012년에 설치하여 운영하고 있습니다. 위원회의 구성원은 CEO, CFO, 기획실장, CPC전략실장, 인사팀장, 준법감시인 및 지속가능경영사무국장 등 총 7인으로 구성되어 있습니다. 2018년 지속가능경영위원회에서는 지속가능경영 현황 및 성과, 최근 지속가능경영 관련 동향, 향후 추진방향 및 과제 등이 주요 안건으로 논의 되었으며, 부문별 지속가능경영 목표 관리 및 대응을 위하여 ESG 주요 실무부서의 부서장 및 담당자로 구성된 지속가능경영 실무협의체를 신설하였습니다.

**사회적 책임 경영 규정** | 삼성화재는 회사의 의사결정 및 활동 과정에서 환경·사회·지배구조를 고려한 사항이 효율적으로 반영될 수 있도록 사회적 책임 경영 규정을 2013년에 제정, 시행하고 있습니다. 삼성화재는 소비자보호, 공정경쟁, 근로의 질적 향상, 인권보호, 지역사회 참여와 발전, 친환경 경영 등 사회적 책임을 성실히 수행하여 보험소비자와의 신뢰 구축 및 사회의 지속가능한 발전에 기여하고자 노력하고 있습니다.

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

**환경·사회적 보험 상품 및 서비스** | 삼성화재는 기후변화 대응 및 완화 등 환경영향을 고려한 다양한 보험상품 및 서비스를 제공하고 있으며, 저소득층·장애인·외국인 등 사회적 약자와 금융 소외계층이 각종 위험에 대비할 수 있도록 다방면으로 지원 활동을 전개하고 있습니다.

**종이없는 보험계약 체결** | 삼성화재는 2012년부터 영업 파트너인 RC(Risk Consultant)와 함께 모바일 디바이스를 사용하여 사용자 및 환경친화적인 영업 프로세스 혁신을 추진하고 있습니다. 디지털 상담자료, 전자서명 등을 통하여 종이가 한 장도 필요하지 않은 친환경적인 보험계약 체결을 위해 지속적으로 노력하고 있습니다.

**기후변화 리스크 조사** | 삼성화재 GLCC(Global Loss Control Center)에서는 기후변화와 관련된 다양한 연구개발을 통해서 고객과 지역사회의 기후변화 리스크 관리를 지원하고 있습니다.

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

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

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

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

분야	세부활동	주요 협력 기관
사회복지	소외계층 지원사업 장애인식 개선사업	경찰청, 소방청 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

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

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

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

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

## 제 3자 검증의견서

삼성화재 이해관계자 귀중

한국생산성본부(이하 '검증인')는 삼성화재해상보험주식회사(이하 '보고 기관')로부터 '2019 삼성화재 지속가능경영보고서'(이하 '보고서')에 대한 제 3자 검증(이하 '검증 업무')을 요청 받아 다음과 같이 검증성명서(이하 '검증 의견')를 제출합니다.

### 책임과 독립성

본 보고서에 기술된 정보와 의견은 보고 기관이 직접 작성하였습니다. 본 검증인은 독립된 검증기관으로서 보고서 작성에 관여하지 않았으며, 작성된 보고서의 객관적 검증 업무를 토대로 검증 의견을 작성할 책임을 가집니다. 본 검증인은 보고 기관에 대해 검증 업무 수행에 독립성을 저해할 수 있는 어떠한 이해관계도 맺고 있지 않습니다.

### 검증 기준 및 수행 방법

검증인은 AA1000AP(2018)이 제시하는 4대 원칙인 포괄성, 중요성, 대응성, 영향에 대한 준수 여부를 검토하였으며, 4대 원칙 구성 방식을 기준으로 검증 업무를 수행하였습니다. 보고서에 나타난 지표 및 정보의 균형성, 비교가능성, 정확성, 적시성, 명확성, 신뢰성을 보고 기관으로부터 제시받은 문서 기반 정보 및 현장 인터뷰를 통해 확인하였습니다.

본 검증 업무는 다음과 같은 방법으로 진행하였습니다.

- 보고서가 GRI Standards의 부합 방법('In Accordance') 중 핵심적(Core) 부합 방법의 요구사항을 충족하였는지 확인하였습니다.
- 보고서가 GRI Standards가 제시하는 보고 내용 및 품질 결정에 대한 원칙을 준수하였는지 확인하였습니다.
- 보고서가 보고 기관 및 이해관계자에게 중요한 주제를 적절히 다루고 있는지 확인하였습니다.
- 현장 검증을 통해 주요 데이터 및 정보에 대한 근거를 확인하고, 담당자와의 면담을 통해 보고 지표 프로세스 및 시스템을 확인하였습니다.
- 보고서 내에 기술된 내용의 적합성과 표현상의 오류를 다른 출처와 비교 분석하여 점검하였습니다.

### 제한 사항

- 본 검증 업무의 범위와 경계는 보고서의 시간적, 지역적, 가치사슬상 보고 경계를 따르고 있습니다. 이에 따라 검증 업무의 범위는 연결 매출 기준 100%를 만족하며, 특별한 언급이 없는 경우 공급망에 대한 데이터는 검증 범위에 포함하지 않았습니다.
- 환경 및 사회적 성과 데이터는 실측치의 경우 데이터 수집 및 산출 프로세스의 신뢰성, 수집된 근거 데이터의 정확성을 확인하였으며 계산치의 경우 가정 및 계산 과정의 합리성을 확인하였습니다. 재무 데이터는 회계감사기관의 감사를 받은 재무제표 및 공시자료 등과의 일치성을 확인하였습니다.
- 현장검증은 삼성화재해상보험주식회사 서울 본사를 대상으로 실시하였으며, 향후 추가적인 검증절차가 수행될 경우 그 결과가 달라질 수 있음을 밝힙니다.

### 검증 결과

AA1000AP(2018)의 포괄성, 중요성, 대응성, 영향 원칙 적합성 여부에 관한 검증인의 검증 의견은 아래와 같습니다.

**포괄성(Inclusivity)** : 이해관계자의 참여

보고 기관은 지속가능경영 이슈와 관련하여 포괄적인 이해관계자 참여를 실시하고 있습니다. 이를 위해 고객, 주주 및 투자자, 임직원, 협력업체, 지역사회의 5개 그룹으로 주요 이해관계자를 정의하고 있으며, 각 그룹의 커뮤니케이션 채널을 통해 이해관계자들의 의견을 경영정책에 반영하고 있음을 확인하였습니다.

**중요성(Materiality)** : 주요 이슈의 선정 및 보고

보고 기관은 GRI Standards, ISO26000, DJSI, SDGs 등 지속가능경영 국제 표준을 비롯해 미디어 분석, 보험 및 금융업 이슈 등을 조사하여 지속가능경영 이슈를 18개로 정리하고 있음을 확인하였습니다. 또한 내·외부 이해관계자 의견 분석을 통해 최종 5개의 핵심이슈를 도출하였으며, 보고서 각 페이지에 균형적으로 반영되어 있음을 확인하였습니다.

**대응성(Responsiveness) :** 이슈에 대한 조직의 대응

보고 기관은 이해관계자의 성과에 영향을 미치는 주요 기대사항을 파악하고, 파악된 주요 이슈에 대응하기 위한 활동을 실시했으며, 그 내용들을 보고서에 적절히 기술하였음을 확인하였습니다.

**영향(Impact) :** 조직이 사회적으로 미치는 영향에 대한 고려

보고 기관은 경영 활동이 더욱 넓은 생태계시스템에 미치는 영향을 모니터링하고 있습니다. 경제, 사회, 환경 부문의 사회적 영향력 측정을 더욱 고도화할 수 있도록 영향력 측정 지표 산출에 노력할 것을 권고 드립니다.

검증인은 보고서가 GRI Standards의 핵심적 부합방법(Core Option)에 대한 요구사항을 충족하고 있음을 확인하였습니다. 일반공개(General Disclosures)는 GRI Standards의 요건을 충족하여 작성되었습니다. 주제 특정공개(Topic-specific Disclosures)는 중요성 평가(Materiality Test) 결과에 따른 체계적인 보고 항목 결정 프로세스를 통해 결정되었음을 확인하였습니다.

검증인은 다음의 중요 주제(Material Topics)에 대하여 보고된 MA(Management Approach)와 주제 특정공개(Topic-specific Disclosures)가 AA1000AP(2018) 요건을 충족하였음을 확인하였습니다.

핵심 이슈	대응 GRI Topic	Topic-specific Disclosures
경영 성과	201 경제적 실적	201-1 직접적인 경제적 가치의 창출과 배분
고객중심 경영활동	418 고객 개인정보	418-1 고객 개인정보 침해 및 고객정보 분실 사실이 입증된 불만 건수
리스크 관리	201 경제적 실적	201-2 기후변화의 재무적 영향과 사업활동에 대한 위험과 기회
사회공헌	413 지역 커뮤니티	413-1 지역사회 참여, 영향 평가, 지역 개발 프로그램 운영 비율
인재양성	404 교육 및 연수	404-1 임직원 1인당 평균 교육시간

**권고 사항**

본 검증인은 보고 기관에 다음의 내용을 제언하는 바입니다.

- 최근 GRI Standards로 변경된 비재무적 정보 기준을 도입함으로써 명확한 공통 기준을 확립하여 보고의 질을 향상하였으며 세부 지표를 더욱 고도화해 반영해나갈 것을 권고합니다.
- 기업 평가 요소로서 지속가능한 성장과 발전을 위해 기업이 야기하는 사회-환경 영향을 측정하고 관리하는 것이 중요해지고 있는 추세입니다. 투입(Input), 활동(Activities), 산출(Outputs), 성과(Outcomes)로 구성되는 영향 평가 단계별로 흐름에 따른 중요 지표(Indicator)를 선정하고 도출되는 정성, 정량 자료들을 활용하여 기업의 중장기적 영향을 평가하는 체계를 갖추어 갈 것을 권고합니다.

2019.05

한국생산성본부 회장 노규성  
센터장 김동수 | 팀장 이양호 | 연구원 김현수

## GRI Standards Index

### Universal Standards (GRI 100)

TOPIC	No.	기준항목	페이지	비고
조직 개요	102-1	조직 명칭	1, 4	
	102-2	활동 및 대표 브랜드, 제품 및 서비스	4, 6, 9	
	102-3	본사의 위치	1, 4	
	102-4	사업 지역	5	
	102-5	소유 구조 특성 및 법적 형태	6, 11, 101	
	102-6	시장 영역	4~6, 8~10, 33	
	102-7	조직의 규모	4~5, 8~10, 80~91, 100	
	102-8	임직원 및 근로자에 대한 정보	4, 103	
	102-9	조직의 공급망	5,	
	102-10	조직 및 공급망의 중대한 변화	-	중대한 변화 없음
	102-11	사전예방 원칙 및 접근	26~29, 32~33, 35~37	
	102-12	외부 이니셔티브	13	
	101-13	협회 멤버십	101	
전략	102-14	최고 의사 결정권자 성명서	2~3	
윤리와 성실성	102-16	가치관, 이념, 행동기준 및 규범	7, 12	
	102-17	윤리에 대한 자문 매커니즘	35~36	
지배구조	102-18	지배구조	20~25	
	102-22	이사회 내 기구 및 위원회 구성	22	
	102-23	이사회 의장	21	
	102-24	이사회 구성원 지명 및 선정	23~25	
	102-30	리스크 관리 절차의 효과성	26~27	
이해관계자 참여	102-40	조직과 관련 있는 이해관계자 집단 리스트	12, 14~15	
	102-41	단체협약	56	
	102-42	이해관계자 파악 및 선정	12	
	102-43	이해관계자 참여 방식	12, 14	
	102-44	이해관계자 참여를 통해 제기된 핵심 주제와 관심사	12, 14~15, 29, 76	
보고 실무	102-45	연결재무제표에 명시된 자회사 및 합작회사 리스트	5	
	102-46	보고 내용 및 토픽의 경계 정의	1, 14~15	
	102-47	Material Topics 리스트	15	
	102-48	정보의 재기술	-	재기술 사항 없음
	102-49	보고의 변화	-	보고 관련 변화사항 없음
	102-50	보고 기간	1	
	102-51	가장 최근 보고 일자	1	

### Universal Standards (GRI 100)

TOPIC	No.	기준항목	페이지	비고
경영 성과	102-52	보고 주기	1	
	102-53	보고서에 대한 문의처	1	
	102-54	GRI Standards에 따른 보고 방식	1	
고객중심 경영활동	102-55	GRI 인덱스	96~98	
	102-56	외부 검증	94~95	

### Material Issues

TOPIC	No.	기준항목	페이지	비고
경영 성과	103	Management Approach	8	
	201-1	직접적인 경제적 가치의 창출과 배분	8~11, 80~91	
고객중심 경영활동	103	Management Approach	40	
	418-1	고객 개인정보 침해 및 고객정보 분실 사실이 입증된 불만 건수	47	
리스크 관리	103	Management Approach	26	
	201-2	기후변화의 재무적 영향과 사업활동에 대한 위험과 기회	30, 72	
사회공헌	103	Management Approach	60	
	413-1	지역사회 참여, 영향 평가, 지역 개발 프로그램 운영 비율	16~19, 60~66	
인재양성	103	Management Approach	48	
	404-1	임직원 1인당 평균 교육시간	48, 51	
	404-2	임직원 역량 강화 및 전환 지원을 위한 프로그램	50~53	
	404-3	정기적 성과 및 경력 개발 리뷰를 받은 임직원 비율	50~53	

### Topic Specific Standards

#### Economic Standards (GRI 200)

TOPIC	No.	기준항목	페이지	비고
경제적 실적	201-3	조직의 확정급여형 연금제도 부담 및 기타 퇴직금제도	59	
간접적 경제효과	203-1	공익을 위한 인프라 투자 및 서비스 지원활동	17~18, 109	
	203-2	중요한 간접적 경제 파급효과 및 영향	100	
조달 관행	204-1	주요한 사업 지역에서의 현지 구매 비율	100	
반부패	205-2	반부패 정책 및 절차에 관한 공지와 훈련	34~39	

## GRI Standards Index

### Topic Specific Standards

#### Environment Standards (GRI 300)

TOPIC	No.	기준항목	페이지	비고
원재료	301-1	사용된 원료의 중량과 부피	74, 106	
에너지	302-1	조직 내부 에너지 소비량	74, 106	
	302-2	조직 외부 에너지 소비량	74, 106	
	302-3	에너지 집약도	74, 106	
	302-5	제품 및 서비스의 에너지 요구량 감축	107	
대기 배출	305-1	직접 온실가스 배출량(scope 1)	74, 106	
	305-2	간접 온실가스 배출량(scope 2)	74, 106	
	305-4	온실가스 배출 집약도	74, 106	
	305-5	온실가스 배출 감축	107	

#### Social Standards (GRI 400)

TOPIC	No.	기준항목	페이지	비고
고용	401-1	신규채용 및 이직	103	
	401-2	비정규직에 제공되지 않는 정규직 대상 보상	59, 104	
	401-3	육아휴직	58, 103~104	
노동 안전보건	403-1	노사공동 보건안전위원회 보유여부와 노동자 대표 참가	77	
	403-2	업무상 재해·질병 유형, 발생률, 휴직일수 비율, 결근율, 업무 관련 사망자 수	78, 104	
다양성	405-1	거버넌스 기구 및 임직원의 다양성	103	
인권 평가	412-2	기업의 인권방침, 절차에 대한 임직원 교육	54~55	
공공정책	415-1	정치적 기부	108	

# 온실가스 검증 의견서

## 서문

한국품질재단은 『삼성화재해상보험㈜』으로부터 2018.1.1부터 2018.12.31까지의 온실가스 배출량을 수록한 “2018년 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 제한적 보증수준의 검증의견을 제공하는 데 있습니다.

## 검증 범위

삼성화재인벤토리 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 용지사용과 관련된 기타 간접배출. (Scope 3)

## 검증 결론

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

- 1) 『삼성화재해상보험㈜』의 2018년 온실가스 인벤토리 보고서는 ‘온실가스·에너지목표관리 운영 등에 관한 지침’에 적절하게 작성되었습니다.
- 2) 『삼성화재해상보험㈜』의 2018년 국내 모든 사업장 온실가스 배출량에 대한 중요성 평가 결과, 중요한 불일치는 ‘온실가스·에너지목표관리 운영 등에 관한 지침’의 요구사항인 50만 tCO<sub>2</sub>-eq 미만 업체 총 배출량이 5% 미만 기준에 만족하고 있습니다.

보고기간		2018.1.1 ~ 2018.12.31	
온실가스 배출량 (tCO <sub>2</sub> -eq)	총 배출량 (Scope 1,2)	20,188	
	직접배출 (Scope 1)	4,776	
	간접배출 (Scope 2)	15,412	
	기타 간접배출 (Scope 3)	출장	819
		폐기물 처리	180
		용수 사용	84
		용지 사용	3,477

2019.04.19

(재)한국품질재단 대표 윤석운



## FACT SHEET | 경제

## 신용등급

	2016	2017	2018
S&P	AA-, Stable	AA-, Stable	AA-, Stable
A.M.Best	A++, Stable	A++, Stable	A++, Stable

## 주요 재무실적

(단위 : 억 원)

	2016	2017	2018
총 자산	682,175	760,152	794,164
자본총계	110,082	120,083	123,830
매출 : 원수보험료	184,161	184,611	184,676
당기순이익	8,606	10,553	10,733

## 경제적 가치 분배

(단위 : 억 원)

이해관계자	2016	2017	2018
고객 보험금	146,262	146,705	147,091
임직원 급여, 복리후생	5,889	6,285	5,854
주주/투자자 배당금	2,593	4,251	4,889
정부 법인세	2,528	3,688	3,831
협력업체 보험판매 비용	27,586	29,020	30,234
지역사회 지역사회 발전 기부금	237	95	101

## 법인세 현황

(단위 : 백만 원, %)

항목	2016	2017	2018	2017-2018 평균
세전이익	1,119,773	1,430,743	1,459,866	1,445,305
법인세비용	259,158	375,443	386,565	381,004
법인세비용/세전이익	23.1	26.2	26.5	26.4
법인세납부액	269,042	328,454	236,737	282,596
법인세지급액/세전이익	24.0	23.0	16.2	19.6
일시적차이로 인한 이연법인세변동액	-73,882	94,159	92,827	93,493
세무조정변경효과	-1,565	28,126	-904	13,611
유효세율	23.1	26.2	26.5	26.4

## 2018 국내외 영업수익/매출이익/법인세비용 현황

(단위 : 백만 원)

항목	국내	해외			총합
		베트남	싱가포르	중국	
영업수익	22,250,566	80,166	157,261	153,047	498,124
매출이익	18,513,029	61,591	117,877	165,150	403,714
법인세비용	382,959	2,247	1	1,450	5,468

\* 법인세 연결조정금액 -1,862백만 원

## 주요 가입단체<sup>1)</sup>

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

1) 삼성화재는 법인 또는 단체의 정치자금 기부를 금지하는 국내 정치자금법을 엄격히 준수하고 정치자금 일체를 제공하지 않으며, 산업 유관 협회의 경우 2018년 총 138.6억을 납부함

## 유관기관 분담금 상세

(단위 : 억 원)

산업 유관기관	설명	2018
손해보험협회	기능 : 손해보험 관련 제도개선 연구 및 건의, 손해보험 재해방지 및 손해경감에 관한 조사연구, 보험계약자 보호업무, 사고예방 및 보험금 누수방지 업무 수행 등 목적 : 손해보험사업의 건전한 발전 및 업무질서 유지를 도모	51.1
화재보험협회	기능 : 화재예방 안전점검 및 보험업무, 방재컨설팅, 조사·연구, 화재보험 우량물건 할인율산출, 소방설비 자체점검 등 목적 : 안전점검과 이에 관한 조사·연구 등을 통해 화재로 인한 인명 및 재산 손실을 예방하고 신속한 재해 복구와 인명피해에 대한 적절한 보상을 하게 함으로써 국민생활의 안정에 기여	27.1
보험개발원	기능 : 보험상품개발, 보험에관한 조사 및 연구, 공정하고 합리적인 보험요율 산출, 보험계약자 등의 권익보호, 보험관련 정보의 효율적 관리 및 이용, 보험산업의 건전한 발전도모 목적 : 보험소비자 보호와 보험산업 발전을 위한 서비스 제공	31.1
자동차기술연구소	기능 : 건설 신기술 및 특허, 실용신안 개발투자 등 연구활동, 기술 실용화 및 현장 적용, 기술력 홍보 등 대외 활동 목적 : 건설기술의 효과적인 활용 및 건설 시장의 개발에 대처	17.8
보험연구원	기능 : 국내외 경제, 금융 동향과 보험산업에 대한 영향 분석, 보험회사의 자산운용, 리스크 관리 연구, 보험산업 정책 및 제도개선과제 개발연구 및 지원 목적 : 보험을 중심으로 한 금융제도 전반에 대한 체계적이고 심도있는 연구와 실질적인 대안제시를 통하여 보험산업의 건전한 발전과 국민경제 향상에 기여	11.5
총계		138.6

## 사내이사 보수 및 보유주식

(단위 : 주, 백만 원)

이름	직위	보유주식수	보유주식의 가치 <sup>1)</sup>	이사의 보수 <sup>2)</sup>
최영무	CEO	203	55	682
이범	사내이사	2,363	636	269
배태영	사내이사	-	-	270

1) 보유주식의 가치 : 보유주식수 X 2018년 12월 28일 주식 증가(269,000원) 기준

2) 이사의 보수는 사업보고서 공시 기준

## 임직원 보수

(단위 : 백만 원, %)

대표이사	임직원 보수 평균	임직원 보수 중간값
1,848	106	105

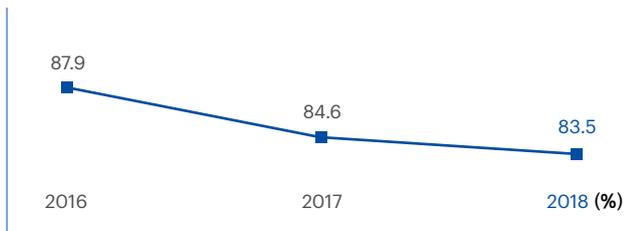
## FACT SHEET | 고객

## 고객만족 성과

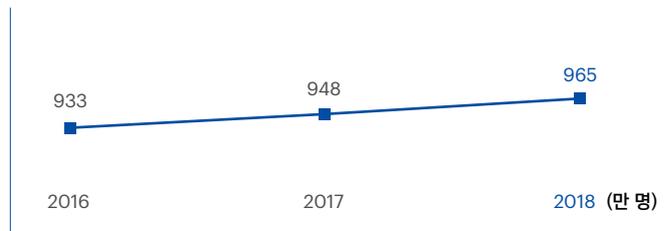
(단위 : 순위, 점수)

구분	기관	부문	2016	2017	2018
국가고객만족도(NCSI)	한국생산성본부	손해보험	1위(76점)	1위(76점)	1위(78점)
한국산업의 고객만족도(KCSI)	한국능률협회컨설팅	자동차보험	1위(78.8점)	1위(83.1점)	1위(81.2점)
		장기보험	1위(77.4점)	1위(79.3점)	1위(77.4점)
한국서비스품질지수(KS-SQI)	한국표준협회	자동차보험	1위(73.7점)	1위(75.0점)	1위(75.4점)
		장기보험	1위(72.5점)	1위(73.6점)	1위(74.4점)

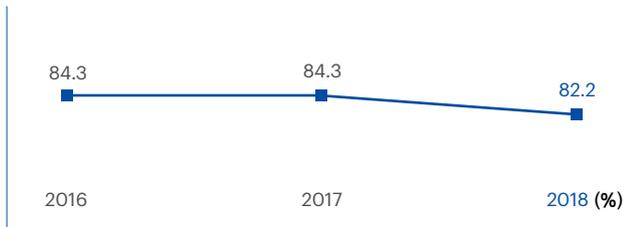
VOC 24시간 이내 처리율



보유 고객 수



13회차 보장성 보험 유지율



## FACT SHEET | 임직원

### 성별에 따른 전체 구성

(단위 : 명)

	2016	2017	2018
총 임직원	5,754	5,730	5,836
남성	3,271	3,267	3,249
여성	2,483	2,463	2,587

### 계약, 직급 연령에 따른 구성

(단위 : 명)

		2016	2017	2018
계약	정규직(임원포함)	5,186	5,444	5,566
	비정규직	568	286	270
직급	사원	3,353	3,192	3,194
	간부	2,124	2,254	2,347
	부서장	219	225	240
	임원	58	59	55
연령	20대 이하	1,141	1,114	1,089
	30대	2,329	2,180	2,093
	40대	1,844	1,924	2,035
	50대 이상	440	512	619

### 여성 임직원

(단위 : 명, %)

	2016	2017	2018
여성 총 임직원	2,483	2,463	2,587
여성 관리자	277	297	331
여성 관리자 비율	11.2	12.1	12.8

### 채용

(단위 : 명, %)

		2016	2017	2018
총 채용인원		325	214	213
신입채용	고졸	170	104	107
	대졸이상	113	82	84
경력채용		42	23	22
장애인		120	142	122
장애인 고용률 <sup>1)</sup>		2.1	2.4	2.1
보훈자		93	95	103
보훈자 고용률 <sup>2)</sup>		1.6	1.6	1.7

1) 장애인 고용률은 장애인/상시근로자로 '18년 상시근로자는 원천근로이행사항 신고서 제출 기준 5,924명임

2) 보훈자 고용률은 보훈자/전체 근로자로 '18년 전체 근로자는 원천근로이행사항 신고서 제출 기준 5,924명임

### 출산휴가 및 육아휴직

(단위 : 명, %)

	2016	2017	2018
출산휴가자(여)	142	125	96
출산휴가 복귀율	97.2	99.2	100.0
육아휴직자(여)	205	200	156
육아휴직자(남)	11	23	34
육아휴직 복귀율	89.8	90.5	97.1

### 퇴직

(단위 : 명, %)

	2016	2017	2018
총 임직원	5,754	5,730	5,836
총 퇴직자	380	195	169
총 퇴직자 비율	6.6	3.4	2.9
자발적 이직자	29	34	23
자발적 이직자 비율	0.5	0.6	0.4

## FACT SHEET | 임직원

노동관행	(단위 : 명, 일, %)		
	2016	2017	2018
총 임직원	5,754	5,730	5,836
단체교섭협정 <sup>1)</sup> 적용 직원	3,683	3,726	3,915
단체교섭협정 적용 비율	64.0	65.0	67.1
고충처리 <sup>2)</sup>	57	80	72
결근 <sup>3)</sup> 일수	236	379	281
결근 임직원수	69	59	59
손실 <sup>4)</sup> 일수	110	169	336
손실 임직원수	3	2	5

- 1) 단체교섭협정 : 평의원협의회 가입여부  
 2) 고충처리 : 인사, 성희롱, 언어폭력, 음주 등  
 3) 결근 : 결근, 무단결근 포함  
 4) 손실 : 직무상 병결

### 임직원 건강·안전·복지

<b>직무 관련 스트레스 관리 프로그램</b>	회사는 모든 임직원들에게 스트레스 검사를 실시합니다. 테스트결과에 사내 심리상담실인 마음누리 상담실에서 체계적으로 관리하고 있습니다.	
<b>스트레스 관리 훈련</b>	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.	
<b>인체공학적 업무 환경</b>	회사는 인체공학적 구조로 허리, 척추에 무리가 가지 않는 업무용 의자를 제공하고 있으며, 2015년부터 허리디스크 등 신체 질환 증상으로 몸이 불편한 직원들을 위해 스탠딩 데스크를 지급하고 있습니다.	
<b>조명</b>	회사는 전 사육을 대상으로 조명도를 확인하고 적절한 조명도를 유지합니다.	
<b>소음</b>	회사는 전 사육을 대상으로 소음 수준을 관리하고 모니터링 하고 있습니다.	
<b>내부공기질</b>	회사는 매년 외부 업체로부터 미세먼지, 포름알데하이드, 이산화탄소, 일산화탄소 등의 수치를 포함한 전 사육의 공기질을 측정받고 있습니다.	
<b>습도</b>	회사는 매년 전 사육을 대상으로 습도를 모니터링하고 있으며, 장마철에는 제습기를 가동하고 있습니다.	
<b>온도</b>	회사는 매일 아침과 정오에 전 사육의 온도를 모니터링 하고 있습니다. 특히 혹서기와 혹한기에 적정 온도를 유지하기 위해 노력 하고 있습니다.	
<b>건강/영양</b>	삼성화재는 임직원의 건강증진을 위해 직원건강검진 실시, 피트니스 시설 및 진료실을 운영하고 있습니다. 또한 임직원들에게 건강한 식단 제공을 위해 사내 식당에 영양사를 고용하여 식단의 칼로리와 영양분을 관리하고 있습니다.	
<b>탄력근무/재택근무 프로그램</b>	회사는 인터넷 판매조직 등 일부 부서에 한하여 시차출퇴근제를 적용하고 있습니다	
<b>자녀보육시설</b>	삼성화재는 회사생활과 육아를 함께하는 여성 인력들이 안심하고 회사 생활에 전념할 수 있도록 사내 어린이집을 설치하여 직원 자녀(만 1~5세)를 돌보고 있습니다. 2018년에는 총 3개의 어린이집(서초 1, 서초 2, 서소문)을 운영하였으며, 81명의 자녀를 보육하였습니다.	
<b>출산휴가 및 육아휴직 제도</b>	배우자 출산휴가 - 법적 : 5일(3일 유급, 2일 무급), 분할사용 불가 - 당사 : 10일(10일 유급), 분할사용 허용 육아휴직 - 법적 : 1년 - 당사 : 여성 직원에 한하여 2년 허용 ('16.3월 이후 출생 자녀)	
<b>기타 프로그램</b>	- 임직원들은 가족이 질병, 사고, 노령으로 인해 돌봄이 필요한 경우 가족돌봄 휴직(최소 30일 이상, 연간 최대 90일 이하)을 사용할 수 있습니다. - 만 30세 이상이며 결혼 만 3년 이상의 자녀가 없는 여성임직원에게 난임 휴직 사용을 가능하도록 하고있으며, 난임치료에 금전적인 지원을 제공하고 있습니다. - 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.	

## 임직원 교육

(단위 : 시간, 백만, 명)

	2016	2017	2018
인당 평균 교육시간	117	96.6	105.3
인당 평균 교육비용	2.22	1.48	1.58
역량개발제도 대상자	3,938	4,003	4,262
역량개발제도 수료자	3,930	3,939	4,229
역량개발제도 참여율	99.7	98.4	99.2
개설교육과정	2,000	1,820	1,777
금융전문자격 보유율 <sup>1)</sup>	49.6	50.3	51.2
사내교수	159	150	143

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

## 준법경영

(단위 : 시간, 명, 건)

	2016	2017	2018
공유가치 인당 교육시간	20	20	20
공유가치 수강인원	5,714	5,867	5,895
내부 고발 제보	74	38	54
부정	11	5	5
민원	49	21	17
기타	14	12	32

## 임직원 만족도

(단위 : 점, %)

	2015	2016	2017	2018	2023 목표
임직원 만족도	79.5	79.9	78.1	77.4	83.0
설문 응답률	68.6	67.1	67.5	63.3	75.0

## FACT SHEET | 환경

## 환경데이터

	2016	2017	2018	2019 목표
<b>에너지 사용</b>				
총 사용량(TJ)	584	426	411	399
직접사용량(Scope1)	107	91	90	
간접사용량(Scope2)	478	335	321	
원단위(TJ/m <sup>2</sup> )	0.0013	0.0012	0.0012	0.0012
<b>온실가스 배출</b>				
총 배출량(tCO <sub>2</sub> e)	28,681	21,124	20,188	19,582
직접배출량(Scope1)	5,629	4,903	4,776	
간접배출량(Scope2)	23,051	16,221	15,412	
원단위(TJ/m <sup>2</sup> )	0.0626	0.0588	0.0582	0.0565
<b>폐기물</b>				
총 배출량(Ton)	1,271	921	882	856
재활용률(%)	54.9	49.7	50.3	50.0
온실가스 배출량(tCO <sub>2</sub> e)	252.0	179.3	180.3	174.9
<b>용수</b>				
총 사용량(m <sup>3</sup> )	346,173	266,843	255,708	248,037
온실가스 배출량(tCO <sub>2</sub> e)	114.9	88.6	84.9	82.4
<b>용지</b>				
총 구매량(Ton)	3,724	2,833	2,674	2,594
복사용지 구매량	1,346	1,263	1,213	
인쇄용지 구매량	2,378	1,570	1,461	
온실가스 배출량(tCO <sub>2</sub> e)	4,956	3,691	3,477	3,373
<b>출장</b>				
총 이동거리(1,000km)	13,715	10,601	8,519	8,263
항공	8,092	5,673	4,711	
철도	4,952	4,226	3,227	
버스	671	702	582	
총 온실가스 배출량(tCO <sub>2</sub> e)	1,381	997	819	794
항공	1,214	851	707	
철도	148	127	96	
버스	19	19	16	
<b>전자약관 가입(Paperless)</b>				
전자약관 가입건수(건)	2,162,857	2,533,926	2,861,628	3,000,000
<b>서초사옥 환경데이터</b>				
총 배출량(tCO <sub>2</sub> e)	-	5,628	5,737	5,565
직접배출량(Scope1)	-	1,072	1,166	
간접배출량(Scope2)	-	4,557	4,572	
원단위(tCO <sub>2</sub> e/m <sup>2</sup> )	-	0.0713	0.0726	0.0704

## 사회책임투자 실적

(단위 : 건, 억 원)

	2016			2017			2018		
	건수	약정액 <sup>1)</sup>	잔고 <sup>2)</sup>	건수	약정액	잔고	건수	약정액	잔고
신재생에너지	27	7,982	5,388	35	11,131	6,635	40	14,500	9,873
수처리환경산업	17	3,800	2,753	17	3,800	2,602	17	3,800	2,708
합계	44	11,782	8,141	52	14,931	9,237	57	18,300	12,581

1) 약정액 : 금융약정 체결 후 당사가 최종까지 투융자해야 할 의무가 있는 금액

2) 잔고 : 약정액 중 투융자가 '18년 12월 말 기준으로 실제 실행된 금액

## 친환경 보험상품 현황

(단위 : 건, 백만 원)

	2016		2017		2018	
	건수	매출	건수	매출	건수	매출
요일제 자동차보험	86	48	24	15	11	7
Eco마일리지 자동차보험	1,630,470	1,045,574	1,996,442	1,288,428	2,405,815	1,502,015
풍수해보험	5,289	1,865	4,361	1,393	3,837	1,118
농작물 재해보험	4	52,992	7	47,788	8	48,409
날씨보험	4	6	4	3	1	1
환경오염 배상책임보험	11	1,201	12	1,390	9	1,274
합계	1,635,864	1,101,686	2,000,850	1,339,017	2,409,681	1,552,824

## 환경KPI 및 목표

(단위 : tCO<sub>2</sub>, 억 원, %)

환경 KPI	2016	2017	2018	목표
온실가스 배출량(tCO <sub>2</sub> e)	28,681	21,124	20,188	2020년까지 매년 3% 감축
신재생에너지 투자 및 수처리환경산업 투자	11,782	14,931	18,300	2020년까지 20,000억원 투자
장기보험 신계약 중 모바일 청약 비율	51.5	64.0	72.7	2023년까지 80% 달성

## FACT SHEET | 사회공헌

### 파트너 현황<sup>1)</sup>

		2016	2017	2018
영업파트너	보험설계사(RC)	40,855	42,140	43,129
	보험대리점(개인, 법인)	4,967	4,798	3,662
	보험대리점(금융기관)	39	41	46
보상파트너	사고/고장 출동업체	1,634	1,606	1,574
	수리/정비업체	1,503	1,497	1,491
	손해사정업체	78	13	13

1) '19.2월 기준, 보험설계사(RC)는 교차판매설계사 포함

	2016	2017	2018
영업파트너(RC) 13차월 정착률	52.1	54.0	51.3
손해보험협회 우수설계사 인증	5,456	5,979	5,706
블루리본 수상자	74	140	430
우수 협력 정비업체	963	985	983

### 사회부문 Performance Indicator

#### KPI 1-사회공헌

(단위 : 백만 원, 명)

	2016	2017	2018	2023 목표
임직원 봉사자 수	28,605	24,974	24,108	28,000
임직원 봉사시간	18.2	15.8	15.1	20.0
정치기부금 <sup>1)</sup>	-	-	-	-

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

#### KPI 2-임직원 만족도 조사

(단위 : 점, %)

	2016	2017	2018	2023 목표
임직원 만족도	79.9	78.1	77.4	83.0
설문 응답률	67.1	67.5	63.3	75.0

KPI 3-사회적 기여 보험상품

(단위 : 백만 원)

	2016		2017		2018		2023 목표	
	건수	매출	건수	매출	건수	매출	건수	매출
친서민 나눔 자동차보험 특약	15,910	9,445	14,921	9,313	13,943	8,556		
장애인복지시설우대 종합보험	19	8	14	8	11	6		
미소금융재단 출연	11,025	3,562	13,152	5,264	11,862	4,704		
자원봉사 종합보험	4,590,079	2,709	4,876,669	3,128	4,290,985	3,120		
자원봉사 종합보험(II)	-	-	-	-	469,660	4,344		
꿈사랑보험(장기)	344	266	512	376	358	264		
장애인시설(패키지)	1	1,370	1	1,379	1	1,379		
지역아동센터(패키지)	1	487	1	499	1	499		
외국인근로자전용보험	3,328,013	345,814	3,305,542	364,010	3,033,423	396,462		
합계	7,945,392	363,660	8,210,812	383,977	7,820,244	419,334	-	515,728

포용적 금융 상품

상품명	사회적 KPI	비즈니스 KPI
친서민 나눔 자동차보험 특약	삼성화재는 기초생활 수급자 및 저소득자를 대상으로 친서민 나눔 자동차보험 특약을 제공하고 있습니다. 2018년 기준 16,101명의 저소득층을 대상으로 자동차보험료 할인을 제공하였습니다.	삼성화재는 2018년 기준 친서민 나눔 자동차보험 특약으로 총 8,556백만원의 보험료를 거수하였습니다.
외국인근로자전용보험	삼성화재는 외국인 근로자의 업무상 재해 이외의 상해 또는 질병사고, 귀국경비필요 등에 대비하여 상해보험, 귀국비용보험, 출국만기보험을 제공하고 있습니다. 2018년말 기준 상해보험으로 209,381명, 귀국비용보험으로 232,126명, 출국만기보험으로 240,907명에게 혜택을 제공하고 있으며, 16개 언어를 지원하는 외국인 근로자용 애플리케이션을 운영하는 등 관련 서비스도 함께 제공하고 있습니다.	삼성화재는 2018년 기준 외국인 근로자 전용보험으로 총 396,462백만원의 보험료를 거수하였습니다.

ESG 상품의 매출 비중

(단위 : 억 원, %)

구분	원수보험료
ESG 관련 손해보험 상품 총 매출	19,721
손해보험 상품 총 매출	61,373
전체 손해보험 매출 대비 ESG 관련 손해보험 상품 매출 비율	32.1

\* ESG 관련 손해보험 상품 매출은 사회적기여 보험상품과 친환경 보험상품 매출의 합계입니다

