

삼성화재
2016 지속가능경영보고서

SAMSUNG FIRE & MARINE INSURANCE
2016 SUSTAINABILITY REPORT



SUSTAINABILITY REPORT



Contents

04 CEO Message	Overview	Governance & Risk Management
	06 회사소개	16 지배구조
	09 지속가능경영	19 리스크 관리
		23 윤리경영
Sustainability Value	Value Statement	Appendix
28 고객만족	48 비재무성과	59 중대성 평가
31 인재개발	50 재무성과	60 PSI Report
36 사회공헌		62 제3자 검증보고서
40 상생협력		64 GRI G4 Index
43 환경안전보건		

About This Report

삼성화재는 지속가능경영 활동과 성과, 향후 목표 등에 대해 고객, 주주/투자자, 임직원, 협력업체, 지역사회 등 이해관계자와 공유하기 위해 매년 지속가능경영보고서를 발간하고 있습니다. 금번 보고서는 삼성화재의 6번째 지속가능경영 보고서이며, 종이사용 감축을 위해 별도의 인쇄물 없이 PDF 파일로 공개하고 있습니다.

보고기간	2015년 1월 1일부터 2015년 12월 31일까지 - 2016년 상반기 활동 일부 포함
보고범위	본사 및 국내 지점, 해외 법인/지점/사무소
보고지표	GRI(Global Reporting Initiative) G4 가이드라인 'In accordance' - Core - GRI G4 Index 보고서 중대성평가
보고검증	내부검토 - 경영진 확인(지속가능경영위원회 승인) 외부검증 - 삼일 PwC 회계법인(3자검증보고)
문의처	삼성화재 기획실 CSR사무국 Tel: +82-2-758-4954 E-mail: jjoya.kang@samsung.com

삼성화재
2016 지속가능경영보고서

SAMSUNG FIRE & MARINE INSURANCE
2016 SUSTAINABILITY REPORT

CEO Message



“2016년 삼성화재는
「견실경영 정착을 통한 확고한 차별화」의
경영기조 아래 지속가능경영활동을 끊임없이 실천하여,
글로벌 초일류 보험사로 한단계 도약하는 기반을
마련하도록 하겠습니다.”

존경하는 고객, 주주, 임직원, 파트너 그리고 지역사회 여러분,
먼저 그동안 베풀어 주신 관심과 성원에 깊은 감사의 말씀을 드립니다.

삼성화재는 2010년도부터 글로벌 지속가능성 보고 가이드라인에 따라 지속가능경영 보고서를 성실히 작성 공개하고 있습니다. 이번 제 6호 지속가능경영 보고서를 통해 회사의 지속가능경영 활동 전반을 여러분과 공유하게 되어 진심으로 기쁘게 생각합니다.

2015년을 돌이켜 보면, 세계경제는 미국 금리인상, 중국 경제성장 둔화, 원자재 가격 하락 등으로 거시경제의 불확실성이 커지고, 국내 경제가 더디게 회복하는 등 돌파구 마련이 쉽지 않은 한 해였습니다. 이러한 환경 속에서도 삼성화재는 수익성 중심의 건실경영 추진을 통해, 당기순이익 8,138억 원을 달성하고, 보험 재무건전성 지표인 RBC 비율도 350%로 업계 최고 수준을 유지하는 등 의미있는 성장을 실현하였습니다.

이러한 노력의 결실로, 주가는 역대 최고치를 경신하였고, 3대 CS 평가 석권 등 소비자 만족도도 최고 수준을 지속 유지하고 있습니다. 세계적 보험전문 신용평가사인 A.M Best로부터 5년 연속 최상위 신용등급을 유지하고 있고, S&P신용등급은 기존 A+ 등급에서 한 단계 상승한 AA- 등급을 받아, 국내 민간기업 중 최고 등급을 획득하였습니다. 또한, 대표적 사회책임투자 인덱스인 S&P 다우존스 지속가능경영 World지수에 2년 연속 편입 및 국내 손해보험 산업 최우수 기업으로 선정되는 쾌거도 달성하였습니다.

2016년 삼성화재는 "건실경영 안착을 통한 확고한 차별화"의 경영기조 아래 지속가능경영활동을 끊임없이 실천하여, 글로벌 초일류 보험사로 한 단계 도약하는 기반을 마련하도록 하였습니다.

이를 위해

첫째, 고객과 시장을 지향하는 고객중심경영을 지속 추진하겠습니다.

고령화 시대에 대비하여 고객 니즈에 부합하는 상품을 출시하고, 보유고객 기반을 더욱 공고히 하겠습니다. 또한, 시장 트렌드에 대응하여 업계 최고 수준인 인터넷 자동차보험 서비스를 강화하고, 장기/일반보험으로 확대하여 고객의 편의성을 더욱 증진하도록 하겠습니다.

둘째, 윤리경영을 체질화하고, 국내외 보험산업의 지속가능경영 활동을 더욱 강화하겠습니다.

전 임직원뿐 아니라, 자회사·협력회사에 이르기까지 엄격한 수준의 윤리의식과 준법정신을 강조하고 있으며, 건실경영과 고객정보 보호를 위해 Compliance 교육과 점검 등 예방활동을 강화하고 있습니다. 또한, 삼성화재는 보험회사의 지속가능경영을 촉구하는 국제협약인 '지속가능보험원칙(PSI, Principles for Sustainable Insurance)'에 국내 보험회사 최초로 가입하고 국제 원칙을 준수하겠다고 대내외에 선언하였습니다.

셋째, 지속가능경영 활동을 투명하게 공개하고, 이해관계자 여러분들과 진심 어린 소통을 계속하겠습니다.

삼성화재는 2015년부터 지배구조 원칙과 정책, 현황을 담은 지배구조 모범규준 연차보고서를 공시하고 있습니다. 앞으로도 지속가능경영 이슈를 체계적으로 관리하고 관련 경영정보를 투명하게 공개하여 여러분의 변함없는 성원과 신뢰에 보답하도록 하겠습니다.

글로벌 초일류 보험사로 도약하기 위한 삼성화재의 도전에 많은 성원과 관심을 부탁드립니다.

감사합니다.

2016년 6월

대표이사 / 사장 안 민 수

安敏洙

회사소개

삼성화재는 삼성그룹의 금융계열사이며, 국내 1위의 손해보험회사입니다.
국내 및 해외시장에서 개인과 기업 고객 대상으로 화재, 해상, 자동차, 상해,
배상책임, 장기손해보험, 개인연금 등 다양한 보험상품과
종합 Risk Solution 서비스를 제공하고 있습니다.

기업개요

[2015.12.31. 기준]

기업명	삼성화재해상보험주식회사
업종	손해보험업
설립일	1952년 1월 26일
대표이사	안민수
본사위치	서울특별시 중구 을지로 29(을지로 1가 87번지 삼성화재빌딩)
총자산	63조 2,336억 원
자본총계	10조 853억 원
매출	원수보험료 : 18조 533억 원 당기순이익 : 8,138억 원
임직원수	5,750명
홈페이지	www.samsungfire.com

주) 재무에 관한 사항은 K-IFRS 연결 기준으로 작성되었습니다.

자회사현황

[2016.2.29. 기준]

상호	소재지	주요업종	소유비율
P.T.Asuransi Samsung Tugu	인도네시아 자카르타	손해보험	70%
SAMSUNG VINA INSURANCE CO., LTD.	베트남 호치민	손해보험	75%
삼성재산보험(중국) 유한공사	중국 상하이	손해보험	100%
Samsung Fire & Marine Insurance Company of Europe	영국 런던	손해보험	100%
Samsung Reinsurance PTE. LTD.	싱가포르	손해보험	100%
Samsung Fire & Marine Consultoria em Seguros Ltda	브라질 상파울로	보험컨설팅	100%
Samsung Fire & Marine management Corporation	미국 뉴저지	보험컨설팅	100%
삼성화재 중아Agency	UAE 두바이	보험대리 및 관리업	100%
삼성화재서비스 손해사정 주식회사	대한민국 서울	손해보험서비스	100%
삼성화재애니카 손해사정 주식회사	대한민국 서울	손해보험서비스	100%

주) 해외거점으로 총 11개국 8개 법인, 8개 지점, 6개 사무소를 운영하고 있습니다.

조직현황

[2016.2.29. 기준]

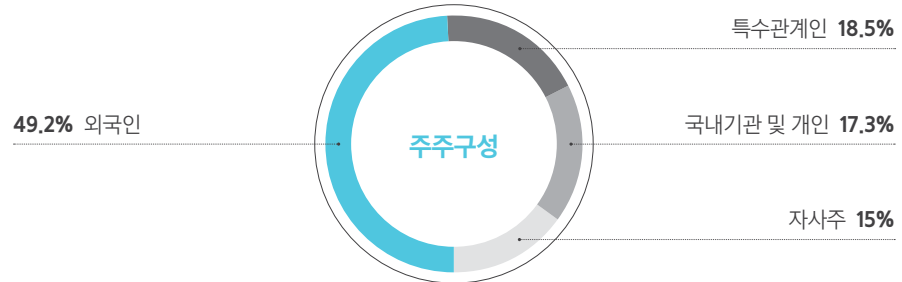
5본부, 4실, 16사업부, 30팀, 3기타(감사위원, 준법감시, CISO)

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

주) CPC : Customer - Product - Channel, CISO : Chief Information Security Officer

주주구성

[2015.12.31. 기준]



주요 상품 및 서비스

삼성화재는 세상의 불안함에 맞서 고객의 오늘을 지키고, 밝고 희망찬 세상을 향해 나아가는 원동력이 되어주는 '보험의 본질'에 집중하고 있습니다. 고객이 봄처럼 희망찬 오늘과 내일을 살 수 있도록 늘 곁에서 든든한 힘이 되겠습니다.

분류	주요 상품
일반보험	화재 해상, 항공 특종
장기보험	상해/질병 운전자 통합 재물 저축/개인연금
자동차보험	애니카, 애니카 다이렉트
대출	보험계약 대출, 아파트담보 대출, 신용 대출
서비스	애니카서비스(긴급출동, 차량진단, 검사대행), 멤버십서비스 등

2015년 주요 수상내역

내용	주관
2015 베스트 코리아 브랜드 50대 기업 선정(3월)	인터브랜드
매경 금융상품 특별상 수상(3월)	매경미디어그룹
소비자보호 우수금융회사 3년 연속 선정(5월)	금융감독원
2015년 좋은 손보사 1위 선정 (5월)	금융소비자연맹
남녀 고용평등 우수기업 국무총리상 수상(5월)	고용노동부
한국 기금/자산운용 손해보험 부문 대상 금융감독원장상 수상(6월)	한국경제신문
머니투데이 IR대상 최우수상 수상(9월)	머니투데이
DJSI 다우존스 지속가능경영 월드지수 2년 연속 선정(10월)	S&P다우존스, 한국생산성본부
동아시아30 사회책임경영 우수기업 수상(10월)	한겨레경제사회연구원
CDP탄소경영 금융섹터 우수기업 수상(11월)	한국CDP위원회
대한민국 소셜미디어 기업부문 대상 시상식(11월)	한국인터넷사회통합회
자금세탁방지 우수기관 국무총리 표창(11월)	금융정보분석원

삼성 가치체계

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

경영이념	인재와 기술을 바탕으로 최고의 제품과 서비스를 창출하며 인류사회에 공헌한다.				
핵심가치					
	인재제일	최고지향	변화선도	정도경영	상생추구
경영원칙	원칙1: 법과 윤리를 준수한다. 1-1 개인의 존엄성과 다양성을 존중한다. 1-2 법과 상도의에 따라 공정하게 경쟁한다. 1-3 정확한 회계기록을 통해 회계의 투명성을 유지한다. 1-4 정치에 개입하지 않으며 중립을 유지한다. 원칙2: 깨끗한 조직문화를 유지한다. 2-1 모든 업무활동에서 공과 사를 엄격히 구분한다. 2-2 회사와 타인의 지적 재산을 보호하고 존중한다. 2-3 건전한 조직 분위기를 조성한다. 원칙3: 고객·주주·종업원을 존중한다. 3-1 고객만족을 경영활동의 우선적 가치로 삼는다. 3-2 주주가치 중심의 경영을 추구한다. 3-3 종업원의 「삶의 질」 향상을 위해 노력한다. 원칙4: 환경·안전·건강을 중시한다. 4-1 환경친화적 경영을 추구한다. 4-2 인류의 안전과 건강을 중시한다. 원칙5: 글로벌 기업시민으로서 사회적 책임을 다한다. 5-1 기업시민으로서 지켜야 할 기본적 책무를 성실히 수행한다. 5-2 현지의 사회·문화적 특성을 존중하고 상생을 실천한다. 5-3 사업 파트너와 공존공영의 관계를 구축한다. 적용대상 - 이 경영원칙은 “회사(해외 현지법인 포함)”와 “회사의 모든 임직원”을 적용 대상으로 한다. - 회사와 거래하는 협력업체, 판매조직(대리점 및 설계사)에게도 해당되는 내용을 이해시키고 적극적인 동참을 권유한다. 경영원칙의 활용 - 경영원칙을 업무에 적용할 때, 해석상 기준이 명확하지 않을 경우 해당임원과 협의하고, 중요 사안은 준법감시인 및 경영원칙실천위원회에 유권해석을 요청한다. - 모든 임직원은 경영원칙을 성실히 준수하여야 하며, 이를 위반하는 경우에는 징계조치를 받는 등 해당행위에 대한 책임을 진다. - 경영원칙의 위반사항을 인지한 직원은 누구라도 신속하게 관리자에게 보고해야 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.				

지속가능경영

2015년 주요 경영 현황

2015년도는 중국의 성장둔화, 미국 금리인상 이슈와 원유 및 원자재 가격의 급락 등으로 글로벌 금융시장의 불확실성이 확대되었으며, 국내경제 회복 또한 부진했던 한 해였습니다. 이러한 외부 환경에도 불구하고 삼성화재는 견실경영의 기치 아래 양적, 질적인 성장을 지속 추진하였습니다.

2015 회계연도 삼성화재 원수매출은 17조 7,995억 원으로 전년 대비 2.5% 성장하였습니다. 또한 사업부문별 포트폴리오 우량화와 전체 손해를 개선 등 2위권사와의 경쟁우위 격차를 지속 확대 하였으나, 사업비 증가 및 일회성 손실 인식 등에 따라 당기순이익은 전년 대비 1.7% 감소한 7,827억 원을 기록하였습니다.

보험사 재무건전성을 나타내는 RBC 비율은 350.4%로 업계 최고 수준을 유지하였으며, 세계적인 신용평가기관인 S&P社로부터 'AA- Stable', A.M.Best社로부터 'A++Superior' 신용등급을 획득 하여 높은 신인도와 세계 최고 수준의 재무 건전성을 인정 받았습니다.

주요재무실적(별도재무제표 기준)

[단위: 억 원]

원수보험료	2013	2014	2015
	170,436	173,581	177,995
영업이익	2013	2014	2015
	9,813	10,903	10,707
투자영업이익	2013	2014	2015
	14,965	16,828	16,770
당기순이익	2013	2014	2015
	7,090	7,996	7,827
총자산	2013	2014	2015
	487,858	576,319	628,706
자급여력비율(RBC)	2013	2014	2015
	373.0%	375.1%	350.4%

보험종목별 실적

원수보험료

[단위: 억 원, %]

구분	2014		2015		증가율
	금액	비중	금액	비중	
장기	120,182	69.2	122,013	68.5	1.5
- 신계약 주)	1,999	1.2	1,832	1.0	-8.4
- 계속보험료	114,842	66.2	117,295	65.9	2.1
자동차	37,963	21.9	42,376	23.8	11.6
일반	15,436	8.9	13,606	7.6	-11.9
합계	173,581	100.0	177,995	100.0	2.5

주) 신계약 : 일시납 제외, 월납환산 보험료 기준

장기보험은 전년 대비 1.5% 증가한 12조 2,013억 원의 원수매출을 기록하였습니다. 지속적인 보장성 중심 성장 전략에 따라 일시납을 포함한 저축성 신계약의 전략적 축소로 전체 장기보험 성장률은 다소 둔화되는 모습을 보이고 있습니다. 그러나 장기보험 신계약과 계속보험료는 수익성이 높은 보장성 중심으로 포트폴리오가 개선되면서 위험보험료의 안정적인 성장을 견인하고 있습니다. 자동차보험 원수매출은 우량계약 중심 언더라이팅 정책 및 상대적으로 저렴한 인터넷 채널의 비중 확대에도 불구하고, 일부 차종에 대한 보험료 인상 효과와 신차판매 및 외제차 비중 확대에 따른 차량단가 상승 등에 힘입어 전년 대비 11.6% 증가한 4조 2,376억 원을 기록하였습니다. 일반보험 원수매출은 전년 대비 11.9% 감소한 1조 3,606억 원을 기록하였습니다. 이는 수익성 중심 성장 전략에 따른 일부 고위험 계약에 대한 언더라이팅 강화 지속 및 일부 관계사 갱신 계약건의 보험조건 변경 등에 기인합니다. 반면, 실질적인 손익에 기여하는 경과보험료는 우량상품에 대한 보유율 확대 정책으로 소폭 상승하는 모습을 보였습니다.

보험영업효율(IFRS)

[단위: %, %p]

구분	2014	2015	증감
손해율	85.5	84.8	-0.7
- 일반	62.9	63.7	0.8
- 장기	88.4	87.6	-0.8
- 자동차	83.0	82.4	-0.6
사업비율	17.9	18.5	0.6
- 일반	20.0	24.7	4.7
- 장기	17.0	17.8	0.8
- 자동차	20.3	19.2	-1.1
합산비율	103.4	103.3	-0.1

전체 합산비율은 주로 손해율 개선에 힘입어 전년 동기 대비 0.1%p 하락한 103.3%를 기록하였습니다. 일반보험 손해율은 관계사 보험료 조정 영향 등으로 전년 대비 0.8%p 상승한 63.7%를 기록하였습니다. 장기보험 전체 손해율은 저축성 상품 지속 축소에 따라 87.6%로 전년 대비 0.8%p 하락하였으며, 실질적인 언더라이팅 지표라 할 수 있는 순위험손해율 또한 77.4%로 지난해 대비 0.5%p 개선되었습니다. 자동차보험은 전년 동기 대비 0.6%p 개선된 82.4%를 시현하였습니다. 이는 일부 차종 보험료 인상 등으로 대당보험료가 증가한 동시에 인터넷 채널을 통한 우량고객 유입 및 언더라이팅 강화 노력으로 사고율이 감소한 데 기인합니다.

이해관계자별 경제적 가치 창출

[2015년 기준]

삼성화재는 2015년 총 18조 6,333억 원의 경제적 가치를 이해관계자들에게 분배하였습니다.

고객

14조 3,757억 원
고객을 위한 보험금 등

임직원

5,830억 원
임직원 급여, 퇴직급여 및 복리후생

주주/투자자

2,214억 원
주주를 위한 배당금

협력업체

2조 6,039억 원
보험 판매를 위한 비용

정부/지역사회

2,780억 원
법인세 비용 및 지역사회 기부금 등

기타

5,713억 원
사내 유보 이익 등

국제 이니셔티브 활동

최근 국제사회에서는 지속가능발전에 대한 논의가 활발히 진행되고 있습니다. 삼성화재는 보험 산업이 지속가능한 사회를 지원하는 기반 역할을 할 수 있도록 주요 지속가능경영 국제 이니셔티브들과 협력하고 있습니다.

단체명

주요 활동

유엔환경계획 금융이니셔티브, UNEP FI (United Nations Environment Programme Financial Initiative)

UNEP FI는 국제연합환경계획(UNEP)과 금융기관간의 공공-민간 파트너십입니다. 삼성화재는 2010년부터 동참하여 국제사회와 함께 지속가능금융의 확산을 위해 노력하고 있습니다.
www.unepfi.org

지속가능보험원칙, PSI (Principles for Sustainable Insurance)

삼성화재는 2015년 1월 보험사의 지속가능경영을 추구하는 국제협약인 '지속가능보험원칙'에 국내 보험사 최초로 가입하였습니다.
www.unepfi.org/psi/

탄소정보공개프로젝트, CDP (Carbon Disclosure Project)

전세계 주요 상장기업을 대상으로 기업의 온실가스 감축 대응활동을 평가하고 관련 내용의 보고서를 투자자들에게 제공하고 있는 협의회 성격의 기구입니다. 삼성화재는 2010년부터 기관투자자이자, 정보제공자로서 탄소정보공개활동에 참여하고 있습니다.
www.cdp.net

지속가능경영



지속가능경영 위원회 운영

삼성화재는 사회적 책임경영 추진 가속화를 위해 CEO(위원장)가 직접 참여하는 사내 지속가능경영위원회를 2012년에 설치하여 운영하고 있습니다.

2015년 지속가능경영위원회에서는 국내외 지속가능경영 최근 이슈, 지속가능경영 활동 주요 성과, 지속가능경영보고서 승인, 환경경영 운영 고도화 등이 주요 안건으로 논의되었습니다.

고객

최고 보험서비스와 최상 네트워크로 안심 제공

주요 소통채널	중요 이슈	반영 현황	KPI	참고
고객패널, 만족도 조사, 고객불만 접수 및 피드백 SNS	고객중심의 상품·서비스 제공 소비자보호강화 고객정보보호	NEW엄마맘에속드는, 누구나 건강하게 등 신상품 출시 및 내보험 셀프진단 서비스 소비자보호센터 확대 운영(전국 6곳) 전산망 분리 등 보안관리체계 강화	고객만족도 13회차 보장성 유지율 VOC 24시간 내 처리율	p.29 p.49

주주/투자자

지속적인 기업가치 증대로 주주 이익보호

주요 소통채널	중요 이슈	반영 현황	KPI	참고
주주총회, 컨퍼런스, 기업설명회(NDP) 정기미팅, 공시	주주가치 제고 커뮤니케이션 강화 공정한 가치 배분	자사주 매입(5,320억 원) 결산설명회, IR미팅(446회) 배당성향 확대(25.0% → 28.3%)	신용등급 지급여력비율 총자산	p.9

임직원

글로벌 금융전문가로의 성장기회 제공

주요 소통채널	중요 이슈	반영 현황	KPI	참고
평사원협의회, 만족도 조사 고충처리제도, '소통해봄'(사내인트라넷)	일과 삶의 균형 인재육성 임직원 소통강화	수요일, 금요일 전산 셧 다운(PC off) 삼성화재 사내대학 운영 CEO현장방문, 간담회 등 소통활동 확대	임직원 만족도 임직원 교육시간 금융전문자격증 보유율	p.33~34

협력업체

상호 신뢰를 바탕으로 동반성장 추구

주요 소통채널	중요 이슈	반영 현황	KPI	참고
간담회, 사내게시판, Partner's Day행사	경쟁력강화지원 커뮤니케이션 강화 불완전판매 최소화	Pride Club, 모바일 지원시스템 CEO-RC간담회, 고객만족시상식 모집질서 개선을 위한 협약식	RC정착율 우수 설계사 불완전판매율	p.40~41 p.49

지역사회

글로벌 기업시민으로서 사회적 환경적 책임 수행

주요 소통채널	중요 이슈	반영 현황	KPI	참고
NGO회의, 사회공헌위원회, 만족도 조사	소외계층 지원 활동 선진교통안전문화 환경영향 최소화	지속적인 사회공헌사업 전개 교통안전 세미나 확대 Eco-office, 지구촌 전등끄기 행사 참여	인당 봉사 시간 사회공헌액 온실가스배출량	p.39 p.48

지속가능경영 전문가 인터뷰

정재규

한국기업지배구조원 / 선임연구원

“삼성화재의 경우 지속가능경영의 한 분야인 사회적 이슈 및 관리 역량이 동종업계에서 가장 우수한 기업 중 하나로 평가되고 있습니다. 사회분야는 근로자에 대한 인권, 임직원의 역량 개발, 일과 가정의 양립, 소비자 보호, 지역사회에 대한 기여 등이 중요한 요소로 다루어지고 있습니다. 삼성화재는 금융회사로서 소비자 정보 보호 이슈, 상품에 대한 자세한 설명, 민원발생에 대한 대응 현황 같이 소비자와 관련된 사회적 이슈에 대해 전반적으로 좋은 평가를 받고 있습니다. 지역사회 관점에서는 업종 선도기업으로 장애인 및 고령자와 같이 사회적 약자에 대한 고용비율에 신경을 쓴다면, 업종 선도기업으로서 대외 명성을 높이는 데 도움이 될 수 있을 것으로 보이며, 해외진출 지역 또는 법인 설립지역의 현지 채용인원 확대 또는 지역인력에 대한 개발을 확대한다면, 현지의 사회적, 문화적 적응력을 높이는 데 도움이 될 것으로 보입니다. 기업의 지속가능경영 측면에서 보면 고객 및 지역사회와의 소통만큼 주주와의 소통이 매우 중요한 요소입니다. 이사회 내 CSR 위원회, 지배구조 위원회 등의 설치를 통해서 삼성화재의 지속가능경영 활동 사항에 대해 주주와 적극적으로 소통하는 것을 고려할 필요가 있습니다. 기업의 지속가능경영 평가에 있어서 지속가능경영보고서에 담기는 내용이 중요한 요소로 작용하고 있습니다. 한국기업지배구조원에서도 상장회사에 대해 지속가능경영보고서를 정기적으로 발간할 것을 권고하고 있습니다. 삼성화재 지속가능경영보고서의 활용성을 높이기 위해 스마트 기기 등으로 소통 채널을 확대한다면, 삼성화재의 지속가능경영 현황을 보다 더 광범위하게 전달할 수 있을 것입니다.”

강승건

대신증권 / 연구원

“업계 최고수준의 지급여력비율을 바탕으로 정교한 언더라이팅을 통해 차별화된 손해율을 시현하고 있으며 온라인 완결형 자동차보험 시장을 개척한 삼성화재는 한국 손해보험업계에서 선도적 역할을 수행해왔다고 평가합니다. 하지만 한국의 낮은 출산률과 인구구조 변화는 삼성화재를 비롯한 보험업계에 심대한 도전과제로 다가오고 있습니다. 한국을 넘어 글로벌 기업으로의 변신은 삼성화재의 지속적인 성장을 위한 필연적인 과정이며 한국시장에서 보여준 뛰어난 위기관리 능력과 정교한 언더라이팅을 바탕으로 적극적 도전을 기대하고 있습니다. 최근 기업의 사회적 책임이 강조되고 있습니다. 투명한 지배구조 및 의사결정뿐만 아니라 사회 안전망 확보에 기여할 수 있는 삼성화재가 되어 주주 및 투자자뿐만 아니라 사회적으로 존경받는 기업이 되기를 바랍니다.”

Antigone Theodorou

CDP / Director, Global Operations

“현재 다수의 투자자들은 탄소정보공개프로젝트(CDP)를 통해 기업들에게 환경정보를 공개할 것을 요청하고 있습니다. 특히, 2016년 약 100조 달러를 운용하는 전세계 과반수 이상(827개) 기관투자자를 지속적으로 환경정보 공개를 요청하고 있는 실정입니다. 해당 투자자들의 경우, 탄소정보공개프로젝트(CDP)를 통해 기업이 비용 절감과 더불어 환경문제 및 천연자원의 소비에서 비롯되는 각종 영향을 측정, 관리, 저감하는 데 큰 역할을 할 수 있다고 생각하고 있습니다. 현재 5,500개 이상의 글로벌 기업들은 탄소정보공개프로젝트(CDP)를 통해 주주, 고객 등 다양한 이해관계자들에게 기업의 사회적 책임 노력과 더불어 투명성을 효율적으로 전달하고 있습니다. 삼성화재는 2010년부터 6년 연속 탄소정보공개프로젝트에 참여하고 있으며 당사의 환경정보 공개를 위한 노력에 심심한 감사를 표명하는 바입니다. 우리는 기업들이 보통 측정하고 있지 않은 영역의 관리가 용이하지 않을 것으로 생각하고 있습니다. 따라서, 탄소정보공개프로젝트를 통한 환경정보공개가 기업의 진보적인 환경관리 체계 구축과 더불어 지속가능한 경제에 이바지 하는 첫 번째 노력이 될 것으로 믿고 있습니다. 삼성화재의 2015년 탄소정보공개 점수는 98점(B)으로 공개 초창기보다 획기적으로 개선되었습니다. 탄소정보공개프로젝트는 삼성화재의 환경관리 노력을 격려하고 삼성화재가 섹터 리더로 선정되도록 지속적인 노력을 다할 것입니다.”



Governance & Risk Management

지배구조

삼성화재는 이사회 중심의 선진 기업 지배구조를 기반으로 투명경영과 책임경영을 실천하고 있습니다. 이사회는 기업가치의 극대화를 위해 경영자의 창조적인 기업 경영을 적극 지원하고, 투명하고 철저한 이해관계자 경영을 통해 기업가치 제고와 이해관계자 권익 증진을 위해 노력하고 있습니다.

지배구조 원칙과 정책

안정적인 지배구조 삼성화재는 구성원 간의 견제와 균형을 위해, 회사의 의사결정과 업무집행을 이사회와 경영진에게 각각 별도로 위임하였고, 경영진의 업무집행상황을 이사회에 보고하도록 하였습니다. 이사회의 경영진 견제기능의 집행을 담보하기 위해 관련법규 등에 따라 이사회에 대표이사의 신규선임, 연임 및 해임 권한이 부여되어 있습니다. 이사회의 경영진 견제기능이 운영과 정에서 경영진과의 유착으로 약화되지 않도록 이사회의 과반수를 독립성이 검증된 사외이사로 구성(2015년 말 기준, 사내이사 3인과 사외이사 4인)하고 있습니다.

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

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

- 바로가기

삼성화재 : <http://www.samsungfire.com>

금융감독원 전자공시시스템 : <http://dart.fss.or.kr>

손보협회 : <http://www.knia.or.kr/>

삼성화재는 관련법규 등에 기반하여 지배구조 원칙을 건전하게 유지할 수 있도록 지속적인 노력을 기울이고 있습니다.

지배구조의 특징

삼성화재 이사회는 회사의 최고상설의사결정기구로서 상법 등 관련법규 등에 따라 대표이사 및 이사회의장의 임면권한이 있으며,

이사회의 의장은 사외이사 중에서 선임하도록 되어 있습니다. 또한, 전문성과 독립성을 갖춘 사외이사가 이사회 구성의 과반수를 차지함으로써 이사회에 대한 견제기능이 충실히 이행되고 있습니다.

이사회 내 위원회 이사회 업무 수행의 효율성과 전문성을 높이기 위하여 이사회 내 위원회를 두어 권한을 위임하고 있습니다. 삼성화재는 경영위원회, 사외이사후보추천위원회, 내부거래위원회, 리스크관리 위원회, 보상위원회, 감사위원회, 총 6개의 이사회 내 위원회를 두고 있습니다.

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

사외이사후보추천위원회 사외이사후보추천위원회는 독립적이면서 회사의 전략적 목표에 부합하는 역량과 전문성을 갖춘 사외이사 후보를 추천하고자 하는 원칙을 가지고 사외이사 후보군을 발굴, 관련법령 및 모범규준에서 요구하는 자격검증을 실시하고, 이사회 구성, 전문분야 등을 고려하여 주주총회에서 선임할 사외이사 후보를 추천하는 역할을 수행하고 있습니다.

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

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

보상위원회 경영진에 대한 성과보상제도의 설계, 운영, 지급 결정 등 제반 업무를 수행합니다.

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

이사회 구성 및 운영

구성원수 삼성화재 이사회의 총 구성원수는 3명 이상 9명 이하로 제한됩니다. 단, 사외이사는 상법 및 보험업법 등 관련법규에 따라 회사의 자산규모, 고도화된 보험업의 특성 및 사외이사의 독립성 등을 감안하여 여러 중요사항들을 적절하게 심의, 의결할 수 있도록 3명 이상, 이사 총수의 과반수로 구성하여야 합니다.

자격 요건 법규상의 소극적 자격요건 및 전문성, 직무공정성, 윤리성·책임성, 충실성 등의 적극적 자격요건 등을 면밀히 검토하여 금융, 경제, 경영, 법률, 회계, 언론 등 관련분야에 전문지식이나 실무적 경험을 갖춘 외부인사를 이사회 및 주주총회에 최종 사외이사 후보로 추천하고 있습니다. 아울러, 사외이사 겸직이 가능한 회사는 상법에 따라 상장여부를 불문하고 총 1개로 제한하고 있습니다. 현재 신동업, 손병조 사외이사는 다른 회사의 사외이사를 겸직하고 있으나, 삼성화재와의 이해상충 문제가 발생할 가능성은 낮습니다.

독립성 이사는 관련법규에서 정하는 자격요건상의 결격사유에 해당하지 않고, 각각의 분야에서 오랜 기간 종사하여 경륜과 전

문성을 인정받는 인사를 이사회 또는 사외이사후보추천위원회의 추천 및 승인을 거쳐 주주총회에서 선임하며, 사외이사의 경우 상법, 보험업법 등에 따른 독립성 기준을 충족하고 있습니다. 또한 당사는 이사의 임기와 선임 등 이사의 독립적인 직무수행에 필요한 사항을 정관에 규정하고 있으며, 선임 및 보수에 대한 사항은 주주총회 및 이사회 등의 결의를 통하여 결정하고 있습니다.

임기 사내이사 및 사외이사 모두 최초 임기는 3년이며, 연임이 가능하지만, 사외이사의 경우에는 연임 시 1년이며 최대 재임기간이 5년으로 제한됩니다. 이는 사내이사의 임기를 단기로 설정할 경우 책임경영이 어렵고 단기수익을 추구할 우려가 있기 때문이고, 사외이사의 임기를 장기로 설정할 경우 사외이사에 대한 마땅한 견제장치가 없다는 점을 고려한 것입니다.

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

이사회 구성원

성명/직위	담당업무/주요경력	임기	이사회 내 위원회 활동
안민수 대표이사	대표이사 전)삼성생명 부사장	2014.01.28.~2017.01.27.	사외이사후보추천위원회 위원장 경영위원회 위원장
전용배 사내이사	경영지원실장 전)삼성전자 경영지원팀장	2012.02.07.~2018.03.12. (연임)	사외이사후보추천위원회 위원 보상위원회 위원 리스크관리위원회 위원장 경영위원회 위원
조병진 사내이사	상근감사위원 전)금융감독원 보험감사1국장 전)보험연수원장	2013.06.07.~2016.06.06.	감사위원회 위원
문효남 사외이사	이사회위원장 전)부산고등검찰청장 현)법률사무소 상용 변호사	2012.06.05.~2016.03.12. (연임)	사외이사후보추천위원회 위원 내부거래위원회 위원장
손병조 사외이사	감사위원장 전)관세청 차장 현)법무법인태평양 고문 현)현대정보기술 사외이사 (2014.03.~2016.03.)	2012.06.05.~2016.03.12. (연임)	사외이사후보추천위원회 위원 내부거래위원회 위원 감사위원회 위원장 보상위원회 위원장 리스크관리위원회 위원
윤영철 사외이사	감사위원 전)한국언론학회 회장 현)연세대 언론홍보영상학부 교수	2012.06.05.~2016.03.12. (연임)	사외이사후보추천위원회 위원 내부거래위원회 위원 감사위원회 위원
신동업 사외이사	사외이사 현)연세대 경영학과 교수 현)아모레퍼시픽그룹 사외이사 (2013.03.~2017.03.)	2011.06.03.~2016.03.13. (연임)	보상위원회 위원 리스크관리위원회 위원

주) 2015년 12월 말 기준

경영진 성과보상 삼성화재는 리스크와 연계한 장기성과 평가를 위해 수익성, 건전성, 생산성, 고객만족도 등을 경영진의 주요 평가 지표로 활용, 성과보상에 반영하고 있습니다. 경영진의 전체 보상액 중 상당부분은 변동보상으로 지급하며, 변동보상액은 성과평가 결과에 따라 산출하고, 해당 금액을 3년간에 걸쳐 이연 지급하고 있습니다. 변동보상액 중 상당부분을 장기성과와 연동하기 위하여 1차년도는 현금, 2~3차년도는 주식연계상품으로 보상합니다. 또한, 회사의 제반규정을 위반한 경우, 회사의 사업활동을 방해 하거나 회사의 이익에 반하는 행동을 하는 경우, 회사에 손해를 입힌 경우 등, 변동보상액을 취소하거나 감액할 수 있도록 하여 보상을 조정하고 있습니다.

이사회 & 이사회 내 위원회

구분	주요 역할	구성(사외이사수/구성원수)	의장명(사내/사외, 상임/비상임 여부)
이사회	최고상설의사결정기구	4/7	문효남(사외, 비상임)
- 경영위원회	회사 주요사항 의결	0/2	안민수(사내, 상임)
- 사외이사후보추천위원회	사외이사후보 추천	3/5	안민수(사내, 상임)
- 내부거래위원회	계열사내부거래 심의	3/3	문효남(사외, 비상임)
- 리스크관리위원회	전사 리스크관리	2/3	전용배(사내, 상임)
- 보상위원회	경영진 성과보상제도 운영	2/3	손병조(사외, 비상임)
- 감사위원회	내부통제 등	2/3	손병조(사외, 비상임)

2015년 활동내역 2015년 삼성화재는 총 9회의 이사회를 개최하였으며, 재직이사 참석률은 100%입니다. 이사회 의장 선임, 최고 경영자 경영승계 규정 제정, 미소금융중앙재단 출연 등 지속가능경영 관련 이슈가 주로 논의되었으며, 의결 시 안전에 대한 사회적, 환경적 영향을 고려하고 있습니다.

2015년 이사회 개최 현황

개최일	주요 안건	참석(참석위원수/구성원수)	비고
2015.01.29.	미소금융중앙재단 출연 등 4건	7/7	가결
2015.02.13.	최고경영자 경영승계 규정 제정 등 4건	7/7	가결
2015.03.13.	이사회 의장 선임 등 4건	7/7	가결
2015.05.27.	주요주주 등과의부동산 임차거래 승인 등 1건	7/7	가결
2015.06.11.	중아Agency 설립 등 3건	7/7	가결
2015.07.15.	삼성물산·제일모직 합병 등 3건	7/7	가결
2015.09.10.	삼성생명과의 부동산 임대차거래 승인 등 1건	7/7	가결
2015.10.27.	최고경영자 경영승계 계획 적정성 검토 등 2건	7/7	가결
2015.12.10.	상품·용역거래 승인 등 5건	7/7	가결

리스크 관리

삼성화재는 회사의 안정적인 성장과 주주 및 고객가치 극대화를 위해 경영상 발생할 수 있는 제반 리스크를 전사적 차원에서 통합 관리하고 있으며, 이를 위해 리스크 관리조직을 갖추고 주요 리스크관리 전략을 수립하여 운영하고 있습니다.

리스크 관리 정책 및 전략

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

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

리스크 관리 조직

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

리스크관리위원회 이사회 내 소위원회로서 회사의 경영의사결정에 리스크 관리 정책을 반영하고 경영진이 리스크 관리의 중요성을 인식하게 하여 보험영업 및 자산운용 등에 따른 리스크를 측정하고 관리하는 문화를 회사에 확산시키는 역할을 담당하고

있으며 사내이사 1인과 사외이사 2인으로 구성되어 있습니다. 이에 리스크관리위원회는 이사회의 권한을 위임받아 경영전략에 부합하는 리스크 관리 기본 방침의 수립, 회사가 부담 가능한 리스크 관리 기본 방침의 수립, 회사가 부담 가능한 리스크 수준의 결정, 리스크 허용한도의 결정, 리스크관리규정의 제정 및 개정 등의 사항을 결정하고 있습니다.

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

리스크 관리 전담부서 CRO 산하에 리스크 관리 전담부서인 RM 기획파트, RM운영1파트, RM운영2파트가 설치되어 리스크 측정 및 모니터링, 리스크 통제 등 리스크 관리 업무를 담당하고 있습니다. 리스크 관리 전담부서는 보험영업 및 자산운용 부서와 분리 운영되어 독립성을 확보하고 있습니다.

또한, 리스크 관련 의사결정을 위해 보험부문은 일반/장기/자동차보험 상품 위원회, 자산운용부문은 자산RM위원회, 투자심의위원회, 여신심의위원회 등을 운영하고 있습니다.

리스크관리위원회 활동내역

구분	보고 및 의결사항
2015.03.	- 2015년 위기상황분석 결과 보고 - 2014년 RBC 비율 변동내역 보고
2015.06.	- 2015년 1분기 내부기준 지급여력비율 현황 보고 - 파생상품 거래전략 및 운영리스크 점검결과 보고
2015.09.	- 2015년 6월 RBC 비율 변동내역 보고
2015.11.	- 2016년 장기보험 이율 운영(안) - 2015년 ALM 운용 점검 및 2016년 전략 - 2015년 파생상품 리스크관리 점검 및 2016년 거래 전략
2015.12.	- 2016년 보유 및 재보험 전략 - 재보험 운영 모니터링 및 위험전가평가 결과 보고 - 2016년 내부기준 지급여력 관리기준 설정

리스크 종류별 정의 및 관리방법

리스크	정의	관리방법	측정 방법 및 시스템
보험리스크	보험료 결정 당시 가정하였던 지급률보다 실제 지급률이 높아 손실이 발생할 위험	- 손해율, 해지율 등 변동에 따른 리스크 허용한도를 설정하고 주기적으로 소진율 모니터링 - 보유 再보험 전략 수립 및 운용	- VaR - ReMetrica(2005.04. 구축)
금리리스크	자산과 부채의 만기 및 금리구조의 불일치로 금리변동 시 회사의 순자산가치가 감소할 위험	- 예정이율 및 최저보증이율 결정을 위한 가이드라인 수립 - 부채구조 변화 및 금리상황 등을 반영한 부채 현금흐름에 기초하여 자산 Duration Target 설정	- 목표표레이션 - ALM(2008.12. 자체개발)
시장리스크	금리, 주가, 환율 등 시장변수의 불리한 가격변동으로 인해 자산의 시장가치가 하락할 위험	- 유가증권, 대출 등 투자 적격기준을 운영하고 있으며, 손실 확대를 방지하기 위해 손절매 기준 수립	- Market VaR - KRM(2001.08. 구축) *Kamakura Risk Management
신용리스크	거래 상대방의 채무 불이행이나, 신용등급의 하락 등으로 인하여 손실이 발생할 위험	- 업종별 거래한도를 설정하여 리스크를 분산하며, 익스포져 조회 시스템을 통해 한도 초과여부 확인	- Credit VaR - Credit Metrics(2008.12.구축)
유동성리스크	단기적인 자금의 수요와 공급이 불일치 또는 급격한 자금유출 등으로 인하여 손실이 발생할 위험	- 일일 자금 입출금 현황 모니터링 - 월간 자금운용계획 수립 - 분기별 유동성비율 모니터링	- 현금성자산 - SAP(회계 관리 시스템)

운영 리스크 관리

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

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

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.



리스크한도 설정 및 관리

삼성화재 리스크 허용한도는 리스크관리위원회에서 매년 설정하며, 자본적정성이 확보·유지될 수 있는 범위 내에서 결정하고 있습니다. 설정된 리스크 허용한도를 초과하지 않도록 관리하며 리스크 한도 설정과 운영상황을 주기적으로 점검하고, 리스크 한도 초과 및 주요 리스크 변동상황 발견 시 위원회에 보고하도록 규정하고 있습니다.

자본적정성 관리

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

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

2015년 12월 말 기준, 삼성화재 RBC(Risk Based Capital) 비율은 350%로 감독기관의 의무기준 100%를 크게 상회하고 있으며, 보험업계 최고수준의 지급여력을 확보하고 있습니다.

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

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

사업연속성 관리(BCM)

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

PLAN
- 조직환경에 따른 요구사항 파악 - 사업연속성계획 목표, 방침 및 수행절차의 수립
DO
- 사업연속성계획 도입 및 시행 - 업무중단에 대비한 복구절차 개발
CHECK
- 목표대비 수행도 검증 및 평가 - 교정·개선을 위한 활동권한 부여
ACTION
- 사업연속성 계획 및 목표 재평가 - 경영평가에 따른 시정조치 수행 - 유지보수

세무정책

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

삼성화재는 한국채택국제회계기준(K-IFRS), 보험업감독규정 및 기타 회계처리 관련 규정을 준거하여 회계처리를 하고 있으며, 주식회사의 외부감사에 관한 법률이 정하는 바에 따라 정기적으로 회계처리에 대한 외부전문가의 검증을 받고 있습니다. 또한, 내부회계관리제도를 마련·운영하고 있으며 내부회계관리자는 회계 및 세무 정보에 대한 주기적인 점검을 실시하여 오류 발생을 통제하고 있습니다. 삼성화재는 국가에서 제정한 회계처리 규정과 내부회계관리제도에 따라 관리되고 있는 재무정보에 기초하여 국가가 제정한 조세법령 및 유권해석에 따른 세금신고 및 납부, 각종 과세자료의 제출을 성실히 이행하고 있습니다.

이러한 노력의 결과로 지난 2009년 대한민국 정부(기획재정부 장관)가 수여하는 모범납세자표창을 수여받은 바 있으며, 2011년에는 국제 2천억원탑을 수상하였습니다.

세무 리스크 관리

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

투명한 조세 공시

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

법인세비용의 구성요소

[단위: 백만 원]

구분	FY2015	FY2014
당기법인세부담액	271,448	296,191
일시적 차이로 인한 이연법인세변동액	(25,348)	15,871
자본에 직접 반영된 법인세부담액	-	(64,820)
세무조정변경효과	11,835	18,168
법인세비용	257,935	265,410

법인세비용과 회계이익의 관계

[단위: 백만 원]

구분	FY2015	FY2014
법인세비용차감전순손익	1,071,741	1,103,570
적용세율에 따른 세부담액	258,899	266,602
조정사항		
비과세비용 등	(3,447)	(107)
세액공제	(1,142)	(1,665)
법인세환급액 및 추납액	151	7,799
기타(세율차이 등)	3,474	(7,219)
법인세비용	257,935	265,410
유효세율	24.07%	24.05%

윤리경영

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

윤리경영 행동규범

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

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

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

건전한 조직 문화

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

공정한 경쟁

- 본인은 자유롭고 공정한 시장경제질서를 존중하고 각국의 공정거래 법규를 준수한다.
- 본인은 정당한 방법과 실력으로 경쟁하며, 담합 등 자유로운 경쟁을 저해하는 어떠한 행위도 하지 아니한다.

상생 협력

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

부패행위 금지

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

정확한 회계처리 및 공시

- 본인은 각국의 회계 관련 법규 및 국제적으로 통용되는 회계 기준 등을 준수하여 재무상태를 정확하게 기록하고, 기업정보 및 중요사항 등을 성실하게 공시한다.

영업비밀 및 지적재산 보호

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

고객 및 임직원 개인정보 보호

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

품질·환경·안전 기준 준수

- 본인은 각국의 환경 관련 법규 및 국제기준, 소비자 및 사업장의 안전 관련 법규 및 사내 규정 등을 준수하고, 소비자 및 임직원의 건강과 안전을 보호하기 위해 최선을 다한다.

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

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

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

자금세탁방지제도

- 삼성화재는 자금세탁 및 공중합박자금조달 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 경우, 강화된 고객확인(EDD: Enhanced Due Diligence)을 실시하고 있습니다. 자금거래 업무 시 자금세탁 위험평가 체계를 운용하여 자금세탁의 잠재 리스크를 사전에 예방, 의심스러운거래(STR: Suspicious Transaction Report)나 고액현금거래(CTR: Currency Transaction Report)를 점검하고 있습니다.
- 2015년 삼성화재는 자금세탁방지업무 관련 법령 개정내용 및 FIU 권고사항을 반영하여 사규를 개정하고 위험측정 모니터링 체계 및 고객 확인 프로세스를 개선하였습니다. 시스템 고도화를 추진하는 한편, 임직원의 업무 이해도를 높이고 업무 역량을 강화하고자 수시 점검과 교육을 병행하는 등 자금세탁방지 제도 이행의 질적 향상을 위해 노력하였습니다.

자금세탁방지제도 이행 평가

- 2015년 삼성화재는 우리나라의 자금세탁방지기구인 금융위원회 소속·금융정보분석원(KoFIU)의 자금세탁방지 체제 및 운영에 대한 평가에서 업계 최고 수준인 '우수' 기관으로 선정되어 '제9회 자금세탁방지의 날' 행사에서 국무총리 표창을 수상하였습니다.

를 운영하고 있으며, 또한 판매 후에는 불완전판매 지표를 매월 모니터링하여 관리하고 있습니다.

대외기관 제재 현황

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

제재 현황

일자	기관	사유	처벌
2015.11.30.	금융감독원	통화내용품질 모니터링 및 보험대리점 관리업무 불철저	기관주의
2015.12.30.	금융위원회	보험모집에 관한 금지행위 위반에 관한 관리·감독 소홀	과징금 0.25억

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 완전판매 실현을 위한 다양한 활동을 추진하고 있습니다. 관할 조직인 Compliance 운영파트에서는 불완전판매에 따른 손실 방지에 중점을 두고 관리하고 있습니다. 이를 위해 영업 현장에는 Compliance Manager를 배치하여 상시 점검 체계

내부 신고제도

삼성화재는 윤리경영 소통창구로서 내부 신고채널(호루라기, 부정제보)을 운영하고 있으며, 신고자의 신원과 신고내용은 내부 신고제도 운영지침에 따라 철저하게 비밀 보호하고 있습니다.

호루라기

신고대상	- 임직원의 불법, 비윤리행위 - 판매조직의 불법, 비윤리행위 - 불공정 거래행위 등 공정거래법 위반행위 - 모집질서 위반행위 - 개인정보 유출 및 부당조치, 정보유출 등 - 기타 윤리경영 관련 건의 및 제안사항
신고채널	경영원척실천사무국(준법감시파트) - 전화 : 02-758-7112 - 팩스 : 02-758-4310 - email : ethics@samsungfire.com

부정제보

신고대상	- 공금횡령 및 수뢰 - 비상장 거래업체에 대한 부당지분 참여 - 이종취업사례 - 금품, 접대 요구나 제공 - 기타 임직원 가이드라인 위배사항
신고채널	감사팀 - 전화 : 02-758-7829 - 팩스 : 02-758-7796 - email : auditing@samsungfire.com

제보 접수 처리 현황

구분	2013	2014	2015
제보 접수·처리(건)	99	53	43
- 부정	10	9	5
- 민원	73	23	24
- 기타	16	21	14
징계자(명)	1	0	0

주) 2014년부터 민원 제보는 민원 전담창구로 직접 안내한 결과, 민원 접수가 감소하였습니다.



고객만족
인재개발
사회공헌
상생협력
환경안전보건

Sustainability Value

고객만족

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

고객서비스 현장

- 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 보고하겠습니다.

고객 중심 경영 활동

고객 중심 경영 추진조직

삼성화재는 고객 중심 경영 활동을 선제적으로 기획하고 실행하기 위하여 최고경영자(CEO) 직속으로 '최고소비자책임자(CCO: Chief Customer Officer)'를 임명하고, 실무부서로 소비자정책팀을 운영하고 있습니다. 또한, 공정하고 객관적인 보험 분쟁 심의를 위해 교수, 변호사, 의사 등 외부 전문가로 구성된 '고객권익보호위원회'와 상품·서비스 모니터링 및 체험단인 '고객패널'을 손해보험 업계 최초로 운영하고 있습니다. 2014년에는 사내 불합리한 제도, 관행을 개선하기 위해 영업·보상·상품 담당 임원이 직접 참여하는 '소비자보호위원회'를 신설하였으며, 고객 불편사항을 보다 신속히 해결하기 위해 소비자보호센터를 전국 6대 권역(강북, 강남, 강서, 경기, 충청호남, 부산대구)으로 확대하고 영업과 보상 실무 경험이 풍부한 인력 40명을 배치하여 전문성을 강화하였습니다.

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

고객 중심 교육 및 전파

삼성화재는 고객 접점에서 서비스를 제공하고 있는 임직원과 RC(Risk Consultants) 등 파트너를 대상으로 금융소비자 보호와 고객 중심 경영에 대해 집중적으로 교육하고 있습니다.

서비스 아카데미 삼성화재는 소비자보호를 강화하기 위해 소비자정책팀 산하에 교육전담 조직인 '서비스 아카데미'를 2014년 1월에 개설하였습니다. 서비스아카데미의 교육프로그램은 고객 중심의식 제고 및 고객불만 최소화를 목표로 공통과정, 직무과정, 컨설팅과정으로 운영되고 있으며, 2015년에는 총 323회, 임직원 2,087명, 파트너 9,210명이 서비스 아카데미 교육을 이수하였습니다.

우수CS 직원 시상 및 활동사례 공유 삼성화재는 고객 감동을 실천한 우수 CS 임직원과 파트너를 격려하고자 창립기념일 표창(연 1회), 삼성화재인물상(연 3회), CEO특별상(연 4회), CS실천인(수시) 등 다양한 시상제도를 운영하고 있습니다. 또한, 고객만족 실천 사례를 사내 방송, 인트라넷 등을 통해 임직원, 파트너들과 함께 공유, 전파하고 있습니다.

고객 중심 상품·서비스 개발

삼성화재는 고객 아이디어, 개선 의견을 적극 수용하여 상품·서비스 기획 단계에서부터 다각도로 반영하고, 고객이 이해하기 쉽도록 보험 상품명, 약관 용어 등을 개선하고 있습니다. 또한, 노후대비, 자녀육아, 재테크, 여행 등 생애주기와 고객기호에 따라 통합 또는 선택 가입할 수 있도록 다양한 보험 상품·서비스를 제공하고 있습니다. 2015년에는 업계 최초로 임신질환 실손의료비 보험을 출시하여 배타적사용권을 획득하였으며, 2016년 1월에는 고령자 및 유병자를 위한 건강보험 '간편하게 건강하게'를 출시하였습니다.

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

고객 커뮤니케이션

만족도 조사

삼성화재는 서비스 수준을 진단하고 개선점을 파악하기 위해 매년 1회 자체 고객 만족도 조사를 실시하고 있으며, 조사결과를 바탕으로 상품 및 서비스 개선 등 경영활동에 반영합니다. 그 결과 2015년 국내 3대 기관의 고객만족도 조사에서 1위를 기록하였습니다.

구분	주요 활동	2015
국가고객만족도 (NCSI)	한국생산성본부	76점 (손해보험 15년 연속 1위)
한국산업의 고객만족도(KCSI)	한국능률협회컨설팅	77.2점 (자동차보험 18년, 장기보험 5년 연속 1위)
한국서비스품질지수 (KS-SQI)	한국표준협회	75.9점 (자동차보험 14년, 장기보험 2년 연속 1위)

고객의 소리 VOC(Voice of Customer)

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

구분	2013	2014	2015
VOC 24시간 이내 처리율(%)	85.5	86.2	90.8

금융감독원 민원발생평가 금융감독원에서는 금융회사의 자율적인 민원 예방 노력을 유도하고 금융소비자에게 금융회사 선택 정보를 제공하기 위하여 매년 민원건수, 해결 노력 등을 반영하여 회사별 등급(1~5)을 산정·발표하고 있습니다. 삼성화재는 2014년 금융회사 민원발생평가 결과, 15개 손보사 중 1등급으로 평가되었으며, 3년 연속('12~'14년) 1등급을 유지하고 있습니다.

고객 패널

삼성화재는 '고객 입장'에서 필요한 상품과 서비스를 제공하기 위하여 2005년부터 손해보험 업계 최초로 '고객 패널' 제도를 시행하여 현재까지 활발히 운영하고 있습니다. 고객 패널 회의에는 사장, 임원 등 주요 경영진이 모두 참석하고 있으며, 고객 패널 활동 결과와 제언에 따라 경영 개선활동을 적극 추진하고 있습니다. 삼성화재 고객 패널은 서류전형과 면접을 통해 선발되며, 주부를 비롯한 일반인 8~10여 명의 보험가입자로 구성, 2005년부터 현재까지 총 20개 기수가 운영되었습니다. 고객 패널은 약 4개월간의 과제수행 활동 결과를 패널 발표회를 통해 임직원들과 공유하는 등 회사가 고객 중심경영을 실천하는 데 주요한 역할을 해오고 있습니다.

SNS소통

삼성화재는 고객과 소통하기 위하여 다양한 소셜 미디어 채널을 운영하고 있습니다. 현재 블로그, 페이스북, 트위터 등 총 9개 온라인 PR 채널을 운영하고 있으며, 2015년 12월 말 기준, 하루 평균 소통 팬수는 약 80만 명입니다. 이러한 고객 관계 강화 활동으로 삼성화재는 2015년 대한민국 소셜미디어대상에서 기업부문 '대상'을 수상하였습니다.

삼성화재 주요 공식 SNS 채널

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

IT인프라

글로벌 IT 시스템 삼성화재는 차세대 IT시스템을 구축하여 고객들이 모든 업무를 한자리에서 해결할 수 있게 하고 보험상품과 업무 처리 과정을 자동적으로 연결해줍니다. 사용자 친화적인 차세대 비즈니스 포털사이트로서 판매와 서비스 채널을 통해 고객에게 지속적으로 서비스를 제공하고 있습니다. 또한, 삼성화재의 글로벌 IT 시스템은 해외 법인의 보험계약을 비롯하여 모든 업무 과정을 실시간으로 확인 가능합니다.

모바일 시스템 구축 삼성화재는 스마트 기기의 확산과 모바일 환경의 빠른 변화에 기민하게 대응하여 모바일 시스템을 개발해왔습니다. 현장 접수와 계약 관리에 스마트폰과 PC를 적극 활용하고, 고객 편의를 증대하기 위해 사고 조사와 보험료 지급을 실시간으로 진행합니다. 업계 최초로 모바일 웹사이트를 개설하고 고객들의 문의사항 처리, 계약 변경, 사고 신고, 대출 신청, 증명서 발급 등이 가능한 어플리케이션을 제공하고 있습니다. 이에, 불필요한 업무를 간소화하고 고객의 편의성을 높이는 한편 불필요한 서류 사용을 줄임으로써 친환경적 업무처리를 확대하고 있습니다. 현재 삼성화재 자체 앱을 통해 가입 및 결제가 가능한 보험 상품은 자동차 보험, 운전자 보험, 주택화재 보험, 연금저축보험, 실손의료비 보험, 여행자보험 등이 있으며, 전체 보험상품 가입자 대비 모바일 가입 비중은 약 20%로 가입자수는 약 27만 명(2015년 11월 기준)입니다. 고객이 자동차보험 사고처리 및 장기보험 보상 청구 등의 업무를 스마트폰으로 처리할 수 있는 모바일 기반 '스마트보상시스템'을 오픈하여 고객 편의 중심의 서비스를 강화하고 있습니다. 또한, 2016년 1월에는 국내 최대 통합 마일리지인 오케이 캐쉬백(OK Cashback)과 제휴를 맺어 캐쉬백 포인트로 보험료를 결제할 수 있는 모바일 전용멤버십 출시하였습니다.

고객 정보보호

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

정보보호 활동 삼성화재는 보안업무 전담조직을 통해 보안관련 사내규정 강화, 고객정보DB 암호화 저장, 정보보호시스템 운영, 24시간 365일 사이버 관제, 업무망과 인터넷망 분리 운영, 온·오프라인 보안교육, 정기적이고 다각적인 보안점검 등을 실시하고 있으며 수집, 이용, 폐기 등 개인정보의 처리 및 관리 전반에 걸쳐 내부통제를 강화하여 고객정보 보호에 만전을 기하고 있습니다. 또한, 임직원뿐만 아니라 삼성화재의 고객정보를 취급하는 외주 수탁사도 안전하게 고객정보를 관리할 수 있도록 별도의 보안관리체계를 수립하여 철저한 보안관리감독을 이행하고 있습니다. 현재까지 고객정보 유출사고는 없었으며 앞으로도 단 한 건의 고객정보도 유출되는 일이 없도록 고객의 개인정보를 소중히 여기고 개인정보보호법 등 관련법규에 따라 안전하게 관리하겠습니다.

보험사기 예방 및 적발

보험사기는 사회 전체에 나쁜 영향을 끼치는 중대한 범죄이며, 반드시 적발됩니다. 삼성화재는 선의의 보험계약자를 보호하기 위하여 보험사기 예방 교육 및 홍보 활동을 강화하고 있으며, 제보 채널인 '보험범죄신고센터'를 운영하고 있습니다.

보험범죄신고센터	담당 : 보험조사파트 전화 : 02-7573-112 인터넷 : 보험범죄신고센터 http://www.samsungfire.com/customer/center/crime/center_crime_01.html
----------	--

인터넷사이트안전(i-Safe)우수 사이트 및 개인정보보호(ePRIVACY)우수 사이트 인증 한국정보통신산업협회가 고도의 보안이 요구되는 사이트에 부여하는 인터넷 사이트 안전 및 개인정보보호 인증마크를 2000년부터 현재까지 매년 재인증 획득하고 있습니다.

인재개발

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

인재육성

열린 채용

삼성화재는 학력, 연령, 성별, 장애 등 모든 요소의 차별을 배제한 기회균등의 '열린 채용'을 실시하고 있습니다. 삼성화재는 어려운 환경 속에서도 희망을 잃지 않고 꿈을 위해 최선을 다하는 취약계층과 청년계층을 위해 폭넓은 취업 기회를 제공하고, 고용창출과 불평등 해소를 위해 노력하고 있습니다.

인재 유지

2015년 12월 말 기준으로 임직원은 총 5,750명이며, 성별로는 남성이 57.9%, 여성이 42.1%입니다. 삼성화재는 정규직 전환, 우수성과자 발탁인사 확대, 직무 공모제도 실시 등 다양한 인사제도를 통해 임직원의 글로벌 금융전문가로서의 성장을 적극 지원하고 있습니다. 또한, 장애인 고용률 2.1%, 국가보훈자 고용률 1.5% 등 구성원의 다양성 확보를 위해 노력하고 있습니다. 여성 직원의 간부 비중은 10.9%이며, 2014년 2월에는 각종 교육훈련에 여성 직원의 참여를 독려한 노력을 높이 평가받아 여성인재육성부문 고용노동부장관상 표창을 수상하였으며, 2015년 5월에는 남녀 고용평등 우수기업 국무총리상을 수상하였습니다.

2015년 임직원 현황

성별



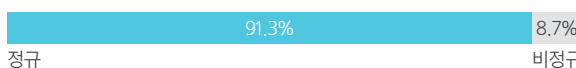
연령별



직급별



근로 형태별



평가와 보상

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

목표관리(MBO : Management by Objectives)



보상 삼성화재는 성과주의 문화 정착을 위해 연봉제를 실시하고 있으며, 직원들의 도전의식 고취를 위해 이윤배분제를 도입하여 실시하고 있습니다. 법정 최저임금 대비 대졸 신입사원의 보수는 높은 수준이며, 임직원 성별에 따른 보수 차별은 없습니다. 삼성화재는 2014년부터 5억 원 이상의 보수가 지급된 등기임원 현황을 경영공시자료 등을 통해 공개하고 있습니다.

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

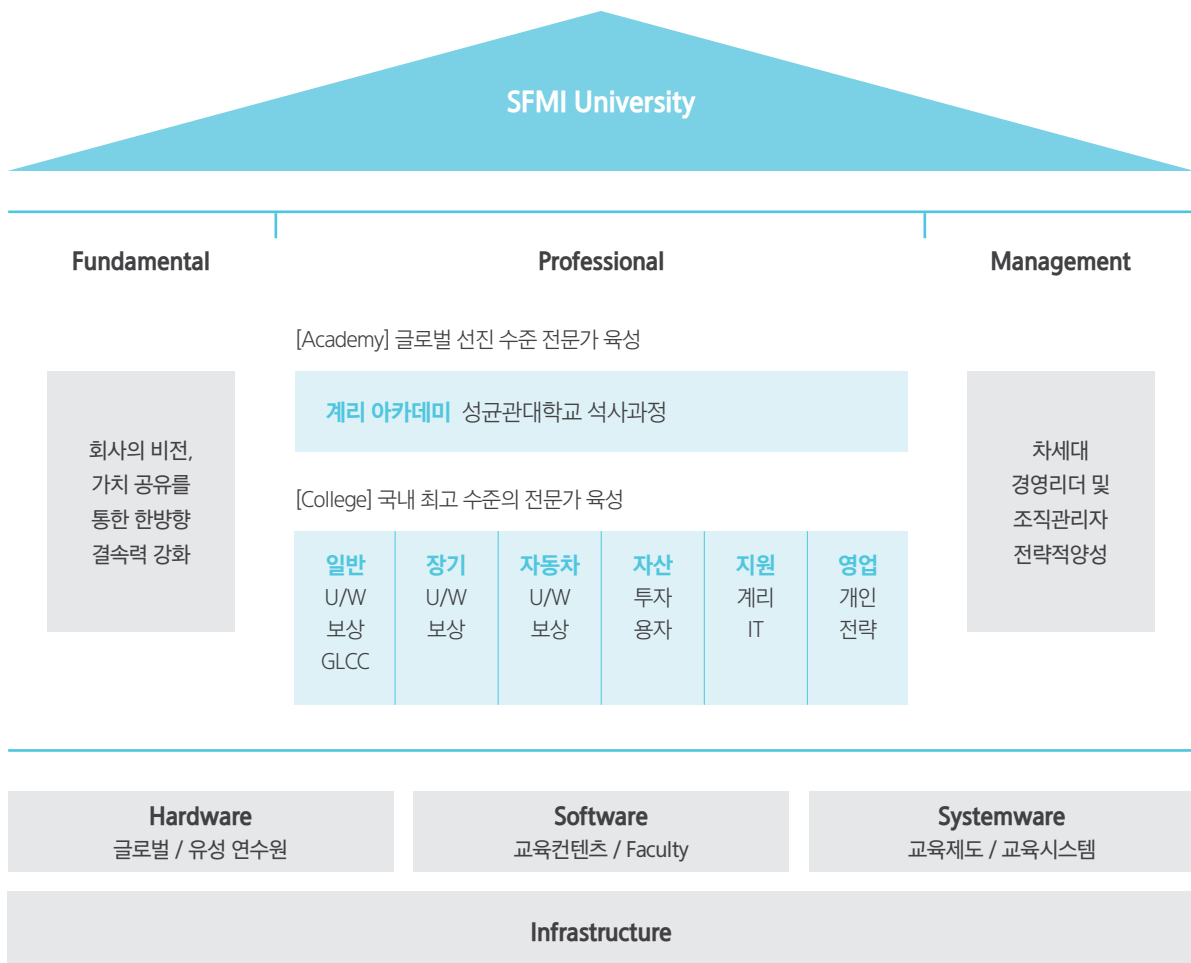
역량개발

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

SFMI University 2015년 3월, 삼성화재는 글로벌 보험금융 인재 육성을 위한 인재양성체계(SFMI University)를 새롭게 도입 하였습니다. 학습자 니즈에 맞춘 다양한 커리큘럼 지원(직무수준별 총 110개 과정, 350여 개 교육 콘텐츠), 학점이수제 도입(역량평가 및 승격요건 연계), 온라인 및 모바일 버전의 교육포탈 시스템(Dream Campus) 제공 등을 통해 글로벌 보험금융 전문가로의 성장에 필요한 인재양성체계를 한층 더 강화하였습니다. 임직원들에게 언제 어디서나 필요한 강의(이러닝, 전문자격, 외국어 등) 및 e-Book 서비스(교보문고 제휴)를 제공하여 임직원 직무역량과 통찰력 제고에 기여하고 있습니다. 또한, 삼성화재는 2015년부터 사내교수제도를 신설하여 운영 중입니다. 사내

분야별 뛰어난 전문성을 갖춘 직원이 본인의 업무 노하우 및 전문지식을 교안 제작 및 강의를 통해서 사내교육에 기여하도록 하는 제도로 2015년 말 기준 163명이 사내교수로 활동하고 있습니다. 사내교수는 등급별 강의로 및 승격 시 인사가점 등의 다양한 인센티브가 있습니다.

글로벌캠퍼스 삼성화재 글로벌캠퍼스는 대전 유성연수원에 이어 2014년 12월에 오픈한 삼성화재 제2연수원입니다. 고양시 일산동구에 위치하며, 대지면적 22,300평(연면적 9,000평)으로 일일 숙박인원 294명, 교육인원 1,000명을 수용할 수 있는 최고급 숙박시설과 첨단장비를 갖춘 교육시설입니다. 고품격 인테리어 디자인과 서비스로 독일의 IF 디자인상과 한국건축문화대상을 수상하였습니다. 또한, 2016년 3월에는 한국HRD협회가 주관하는 대한민국 인적자원개발 대상에서 연수시설 부문 대상을 수상하였습니다.



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

교육훈련 현황

구분	2013	2014	2015
역량개발제도 참여율(%)	99.2	98.9	99.3
개설교육과정(개)	1,649	2,000	1,846
직원 인당 연평균 교육비(백만 원)	2.06	1.91	1.47
직원 인당 연평균 교육시간(시간)	134	116	119
직무전문자격 보유율(명)	2,647	3,186	3,470
핵심5대 자격 보유율(%)	15.8	17.3	18.6

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

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

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

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

인권과 노동

인권보호

삼성화재는 UN인권위원회의 '세계인권선언' 및 '기업과 인권에 대한 기본지침'이 제시하고 있는 인권 보호, 인권 존중을 위한 기본적인 원칙을 준수하고 있습니다. 삼성 경영원칙에서는 인권 보호 및 다양성 존중, 아동·강제노동 금지, 차별 금지를 명문화되어 있으며, 인권 보호 및 직장 내 성희롱 예방을 위해 모든 임직원을 대상으로 연 1회 이상 인권 교육 및 성희롱 예방 교육을 실시하고 있습니다.

삼성 경영원칙

원칙 1 : 법과 윤리를 준수한다

- 1-1 개인의 존엄성과 다양성을 존중한다.
- 모든 사람의 기본적인 인권을 존중한다.
- 강제노동, 임금착취 및 어린이 노동 등은 어떠한 경우에도 허용하지 않는다.
- 고객, 종업원 등 모든 이해관계자에 대해 국적, 인종, 성별, 종교 등에 따른 차별을 하지 않는다.

평의원협의회

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

평의원협의회 주요 활동

- 노사협의회 운영(연 4회)
- 임금 협상 및 단체협약 체결
- CEO 및 평의원협의회 회장 정기 미팅
- 사업부별 한마음회의 실시
- 경영회의 등 회사 주요 행사 참석
- 근로문화 현장점검
- 가정의 날(매주 수요일, 금요일) 전산자동종료 시스템 운영
- 취미반 운영 관리
- 평의원협의회 인터넷 운영, 소식지 발행 등

평의원협의회 가입 현황

구분	2013	2014	2015
단체협약 적용대상 직원 비율(%)	62.9	64.0	61.7

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. 2015년에는 평의원협의회를 통한 채널을 추가하여 전년보다 4배 많은 85건의 고충을 처리하였습니다.

고충 처리 프로세스

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

임직원 소통 강화

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

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

일과 삶의 균형

활기찬 조직문화

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

직원만족도 조사 삼성화재는 행복한 일터 조성을 위해 삼성 기업문화진단 조사 ‘SCI’ (Samsung Culture Index, 삼성경제연구소)를 매년 실시하고 있습니다. 2015년 SCI조사는 15개 항목, 총 50개 문항으로 구성, 삼성화재는 80점을 기록(15개 항목 평균)하여, 지난해보다 1점이 상승하였습니다.

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

간부 승진 축하행사 회사생활 중에서 가장 기쁜 순간이 책임(과장/간부)으로 승진할 때라는 직원들의 의견에 따라 지난 1995년부터 매년 간부로 승진하는 대상자들을 축하하는 ‘신임간부 리더십 컨퍼런스’를 진행하고 있습니다. 작년에 이어 2015년에도 승진대상자의 자발적 모금 등으로 1,000만 원을 마련하여 화상으로 고통 받는 저소득층 어린이의 치료비를 지원하였습니다.

가족친화경영

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

효도 큰잔치 2015년 5월, 평의원협의회에서는 가정의 달을 맞아 임직원 부모님(200명, 3박 4일)을 모시고 글로벌 삼성화재가 새롭게 개소한 지역인 중국 서안을 다녀왔습니다. 회사와 임직원이 함께 마련한 효도 행사를 통해 부모님들께 회사의 위상을 소개하고, 감사의 마음을 전달함으로써 세상에서 가장 특별한 추억을 만들어 드렸습니다.

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

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

가족친화인증 삼성화재는 가족친화 직장문화 조성의 노력을 인정 받아, 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 운영 등을 통해 임직원의 출산을 적극 장려·지원하고 있습니다.

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

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

복리후생

삼성화재는 임직원 삶의 질 향상을 위해 다양한 복리후생을 제공하고 있습니다.

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

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

주요 복리후생

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

주) 제반 복리후생 제공 시, 정규직과 비정규직을 차별하지 않습니다.

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 열어가겠습니다.

추진원칙과 체계

사회공헌 추진 원칙



사회공헌 추진 체계



보험업의 특성 및 조직역량을 활용한 사회공헌 사업

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

교통안전문화

삼성교통안전문화연구소 운영 삼성교통안전문화연구소는 선진 교통문화 정착과 교통사고 'Zero' 사회 구축을 위해 2001년 7월에 설립된 우리나라 최초의 교통안전 분야 전문 민간 연구기관입니다. 연구소에서는 교통사고 예방을 위해 도로, 자동차, 운전자 등 교통 안전 분야에 대한 과학적이고 체계적인 조사·연구와 언론 보도 및 정책 건의, 교통 안전 계몽 활동 등을 추진하고 있습니다. 특히, 어린이, 초보운전자, 여성운전자, 고령자 등 교통약자의 교통 안전을 위해 계층별 교통안전 교육 등을 중점적으로 전개하고 있습니다. 또한, 2014년 12월에는 글로벌 선진보험사로의 도약을 목적으로 자동차보험R&D센터를 설립하고 자동차 수리·손상성, 신기술, 안전 분야 연구와 이를 기반으로 한 직원 전문성 강화 및 협력업체의 기술력 향상을 위한 상생지원 교육을 실시하고 있습니다. 이에, 2015년 7월 수리기술 연구·교육서비스분야에서 ISO 9001 (품질경영) 인증을 획득하였습니다.

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

장애인 지원

시각장애인 안내견 지원 시각장애인 안내견은 시각장애인의 안전한 보행을 돕기 위해 훈련된 장애인 보조견을 말합니다. 안내견은 그 나라의 장애인 복지수준을 가늠할 수 있는 결정체로서, 안내견이 환영 받는 사회일수록 장애인에 대한 배려가 넘치는 선진 복지국가로 평가되는 것이 일반적입니다. 삼성화재는 1993년부터 시각장애인의 눈이 되어 줄 수 있는 안내견을 배출하여 시각장애인에게 무상으로 분양해 왔습니다. 2015년 삼성화재 안내견 지원 사업은 9두(누계 총 182마리)를 분양하여 시각장애인에게 새로운 인생을 선물해 주었습니다. 안내견과 함께한 시각장애인들은 현재 대학생부터 교사, 공무원, 피아니스트 등 다양한 분야에서 당당한 사회의 일원으로 성장하였습니다.

장애 청소년 재능 지원 삼성화재는 음악에 재능 있는 전국의 장애 청소년들이 다양한 무대 경험을 쌓고, 음악을 통해 세상과 소통할 수 있도록 장애 학생 음악회 '뽀꼬 아 뽀꼬(Poco a Poco)'를 매년

개최하고 있습니다. '뽀꼬 아 뽀꼬'는 '조금씩 조금씩'이라는 이탈리아어이며, 이 음악회를 계기로 많은 장애 청소년들이 음악가의 길을 당당히 걷고 있습니다. 뿐만 아니라 장애학생의 전문 연주인으로서 자립과 양성을 위해 '비바챔버앙상블'을 2015년 창단하여 정기적인 교육과 공연 기회를 제공, 장애에 대한 긍정적인 이미지를 제고하고자 노력하고 있다.

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

생활안전 지원

드림놀이터 조성사업 삼성화재는 소외 계층 어린이들이 놀이공간을 안전하게 이용할 수 있도록 보수하는 사업을 전개하고 있습니다. 2015년 전국 6개 기관의 놀이터(누계 12개)를 안전하고 친환경적인 공간으로 조성하여 아이들의 건강한 신체발달과 긍정적인 정서 함양을 지원하였습니다.

비상소화전 설치사업 도서지역, 저소득 쪽방촌 밀집지역 등 소방차 진입이 어려운 화재취약지역에 비상소화장치함 설치 및 소방안전교육 지원을 하는 비상소화전 설치사업을 운영하고 있습니다. 2015년 전국지역에 140개의 비상소화장치함을 설치하고 주민교육을 실시하는 등 화재 발생 시 지역주민의 신속한 초기대응으로 인명 및 재산피해 최소화를 위한 사업을 전개 중입니다.

소외계층 및 지역사회 지원사업

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

소외계층 지원

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

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

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

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

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

지역사회 지원

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

해외 사회공헌활동 삼성화재는 글로벌 보험시장 진출과 함께 사회공헌활동도 전세계로 넓혀가고 있습니다. 2015년 중국법인에서는 중국 장애인 지원, 농촌봉사활동 등을 실시하였으며, 인도네시아법인에서는 국립고아원생 및 저소득대학생 지원, 학교 기부 활동 등을 전개하였습니다. 이 밖에도 싱가포르법인의 싱가포르 건국50주년 기념 자선행사 기부, 베트남법인의 빈민지역 학교 보수 지원 등 국가별, 지역별 특성에 따라 사회공헌활동을 실시하여 해당 지역주민들에게 '안심'과 '희망'을 전달하고 있습니다.

봉사 참여 및 기부 확대

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

봉사활동 참여

삼성화재봉사단 임직원 봉사팀인 '삼성화재봉사단'은 삼성화

재 사회공헌활동에서 가장 핵심적인 역할을 담당하고 있습니다. 2015년 전국 257개 봉사팀이 헌혈캠페인, 연말 이웃사랑캠페인, 설날/추석 희망나눔 봉사활동 등에 참여하였으며, 임직원 가족들은 물론, 파트너(RC: Risk Consultant), 고객들도 함께 참여하며 이웃사랑을 전하였습니다.

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

임직원 기부

드림펀드 드림펀드는 '이웃과 지역사회에 꿈과 희망을 나누어 드림'이라는 의미로 2001년 11월부터 시작된 임직원들의 자발적인 기부 모금액입니다. 임직원이 매월 급여의 일부를 드림펀드에 기부하면 회사가 임직원의 기부금과 동일한 금액으로 매칭해 적립하는 방식으로 운영되고 있습니다. 2015년 12월 말 정규직 임직원 기준, 임직원의 드림펀드 가입률은 99.5%이며, 이 중 급여의 1% 금액을 기부하는 임직원 참여율은 96.1%입니다. 드림펀드는 현재까지 약 99억 원이 적립되었으며(2016년 2월 말 기준), 적립된 기금으로 임직원 명의사업인 학교숲 조성, 1부서 1아동 결연, 문화재 지킴이 사업, 드림놀이터 사업 등을 운영하고 있습니다.

학교숲 조성 숲이 있는 학교가 숲이 없는 학교보다 학생들의 집중력, 호기심, 정서적 균형에 더 우수하다는 점에서 착안하여 산림청, 사단법인 '생명의 숲'과 함께 초·중·고등학교에 숲을 조성하여 학생들과 지역 주민에게 자연학습 및 휴식공간을 마련해주는 사업을 전개하고 있습니다. 임직원 모금 및 협력기관의 추천으로 학교를 선정하고, 임직원 기부금으로 재원을 마련하여 추진, 2012년부터 현재까지 20개 학교 숲을 조성하였고, 2016년에는 6개 학교 숲을 추가 조성할 예정입니다.

1부서 1아동 결연 삼성화재는 저소득, 모자, 조손 가정 등 사회적 지원이 필요한 계층의 아동을 후원하고 있습니다. 전국 249개 부서에서 '초록우산 어린이재단'을 통해 지역 아동들과 1:1 결연을 맺고 매월 후원금 및 상급학교 진학 시 교복, 학용품 지원 등의 성장주기별 후원활동을 하고 있습니다. 또한, 2015년에는 어린이날 '가족문화체험활동', 연말 '소원을 말해봐' 등 다양한 프로그램을 운영하였습니다.

문화재 지킴이 문화재청과 1문화재 1지킴이 활동 결연을 맺고 2005년부터 경북궁 지킴이로써 봄맞이 창호지교체작업, 환경정화활동, 야간개방 봉사활동 등을 전개하고 있습니다. 또한, 중요

무형문화재 28호로 지정, 2011년 세계문화유산으로 선정된 줄타기의 전통계승을 위해 한국문화보호재단을 통해 매월 전승지원금을 후원하고 있습니다.

사회공헌 투자액 및 임직원 참여 현황

구분	FY2013 (2013.4.~12.)	FY2014 (2014.1.~12.)	FY2015 (2015.1.~12.)
사회공헌 투자액(억 원)	296.7	336.6	343.4
봉사활동 참여인원(명)	19,504	31,385	31,971
인당 봉사활동 참여시간(시간)	10.7	17.5	18.9

주) 경영 공시 내 사회공헌 실적자료(회계연도)를 기준으로 작성되었습니다.

정부, 시민단체와의 파트너십

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

사회공헌 분야별 주요 협력기관

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

사회공헌 대외수상 주요 실적

주요 수상	수상연도
장애인 인권상(한국장애인단체총연맹)	2006
행복더함 사회공헌 대상(한국소비자학회)	2011
민관협력우수사례 최우수상(행정안전부 장관상)	2011
보건복지부장관 표창(삼성화재 행복드림봉사단: RC참여 봉사활동)	2012
아름다운 보험 대상(금융감독원: 500원의 희망선물)	2013
천사기업 종합 대상(고용노동부)	2014

사회적 기여 보험 상품·서비스

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

구분	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	많은 사람들이 안전한 환경에서 장애인 돕기에 동참할 수 있도록 장애인 복지시설에서 발생할 수 있는 화재나 배상책임 그리고 시설이용자의 상해위험을 보장해주는 보험 상품을 제공하고 있습니다.
	소액보험 - 장애인 시설보험	미소금융재단과 함께 사회복지시설을 이용하는 저소득 장애인 및 아동이 복지시설의 화재 등으로 인해 피해를 입지 않도록 재산손해, 배상책임손해, 신체손해 관련 보험가입을 지원하고 있습니다.
외국인	외국인 근로자보험	외국인 근로자의 업무상 재해 이외의 상해 또는 질병사고 발생, 귀국경비 필요 등에 대비하여 상해보험, 귀국비용보험, 출국만기보험 등을 제공하고 있습니다.
	외국인 전용 보험상담 서비스	외국인이 쉽고 편리하게 보험 상담 및 가입 절차를 이용할 수 있도록 외국인 전용 상담센터 및 홈페이지를 운영하고 있습니다.
노년층	노후실손의료비보험	고령자의 의료비용 부담을 덜어주기 위하여 나이가 많아도 가입할 수 있는 노후실손의료비보험을 제공하고 있습니다.(50세부터 75세까지 가입 가능)

상생협력

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

협력업체와의 지속가능경영

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

사회적책임 행동수칙

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

주요 파트너

영업 파트너 RC는 리스크 컨설턴트(Risk Consultant)의 약자로 고객에게 최적의 보험 컨설팅과 진정성 있는 서비스를 제공하는 금융 종합전문가이자, 삼성화재의 중요한 영업파트너입니다. 삼성화재 RC는 고객과의 신뢰를 높이고자 완전판매를 준수하고 있습니다. 약관 내용 설명, 청약서 자필서명, 청약서 부분 전달 이행 등 고객에게 정확하고 올바른 상품 설명이 제공되도록 규정하고 있으며, 삼성화재 RC는 완전판매 준수 활동을 실천하여 고객의 신뢰를 높이고 건전한 보험영업 문화가 정착될 수 있도록 노력하고 있습니다. 정도영업 보험강령에 따른 임직원과 RC의 정도영업 실천 노력에 힘입어, 최근 3년간 고객정보보호 위반과 관련한 제재 및 민원발생 건수는 없었습니다.

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

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

주요 파트너 현황

[단위: 명, 개소]

구분		파트너 현황
영업 파트너	보험설계사(RC)	41,239
	보험대리점(개인, 법인)	4,935
	보험대리점(금융기관)	41
보상 파트너	사고/고장 출동업체	1,608
	수리/정비업체	1,428
	손해사정업체	87

* 영업, 보상 파트너 : 2016.2.29. 기준
보험설계사(RC): 교차판매 설계사 포함

우수인증설계사 양성 매년 손해보험협회에서는 보험설계사의 전문성 및 완전판매 등을 높이기 위하여 근속연수, 계약유지율, 모집질서준수의식 등이 우수한 보험설계사(대리점)를 선정하여 우수인증 및 블루리본(4년 연속 우수인증설계사 중 선발)을 수여하고 있습니다. 삼성화재는 체계적인 교육시스템을 기반으로 2015년에 손해보험 우수인증설계사로 삼성화재 RC 4,852명(우수인증설계사 중 36%), 블루리본에 삼성화재 RC 68명(블루리본 수상자 중 27.2%)이 선정되어 국내 손보사 중 가장 많은 RC가 진정한 금융전문가로 인정받았습니다.

우수설계사 현황

	2013	2014	2015
우수설계사(명)	3,956	4,675	4,852
블루리본 수상자(명)	55	57	68

주요 지원사항

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

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

영업파트너(RC) 13차월 정착률

	2013	2014	2015
	45.9 %	39.8 %	45.5 %

우수협력정비공장(애니카패밀리센터)

	2013	2014	2015
	720곳	781곳	946곳

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 교육과정을 통해 보험의 필요성과 유익함을 알게 되며 동시에 자신감 넘치는 전문 컨설턴트로 거듭나게 됩니다.
전문RC양성과정 손해보험대학 SSU (Samsung Sales University), 삼성화재 MBA(보험마케팅 전문가과정)	재무 컨설팅 전문가 과정을 비롯하여 SSU(Samsung Sales University :삼성화재에서 운영하는 손해보험전문대학), 삼성화재 MBA (성균관대학교와 연계하여 보험마케팅 전문가 과정 운영) 등 최고의 교육과정을 지원하여 업계 최고의 컨설턴트로 성장 할 수 있도록 적극 지원합니다.

영업지원시스템

모바일 영업지원시스템	고객의 접점에서 영업활동을 하는 RC들이 고객의 니즈에 신속하게 대응할 수 있도록 갤럭시 탭을 활용한 스마트 워크 체제를 구축하고 상담에서 컨설팅, 계약체결까지 한번에 고객이 원하는 맞춤형 컨설팅을 제공할 수 있도록 구축된 모바일 영업 지원시스템입니다.
활동지원 시스템	삼성화재는 업계 최고 수준의 '활동지원시스템'을 구축하고 RC의 영업활동을 지원합니다. 가망고객 관리, CRM데이터를 활용한 고객발굴, 각종 고객관리용 툴 등 고객관리와 시스템을 활용한 영업활동을 지원합니다.
컨설팅 시스템	고객의 경제적인 여건과 위험 요소, 보험가입현황, 요구사항 등을 시스템 프로세스에 따라 입력하고 이를 고객에게 컨설팅 할 수 있도록 리포트 등의 자료로 제공하는 시스템입니다.
정보큰바다	RC의 영업활동 지원을 위한 정보컨텐츠 서비스입니다. 정보큰바다를 이용하여 회사에서 제작한 각종 DM, SMS, 이메일 등을 고객에게 직접 발송할 수 있고, 각종 판촉물 구매, 리플렛, 신문기사 등 영업자료 출력 등의 활동지원을 받을 수 있습니다.
RC지식센터	손해보험 설계사 활동에 필요한 각종 상품, 보험, 업무지식 등이 제공되는 공간입니다. 삼성화재 RC는 각종 상품안내자료, 영업스킬, 노하우, 업무지식 등을 RC만을 위해 제공하는 지식센터를 활용하여 학습하고 정보를 공유합니다.
인터넷 영업방송 시스템	언제, 어디서나 인터넷을 통해 각종 상품 및 교육영상을 시청할 수 있는 시스템입니다. 재택에서 자율학습은 기본이고, 고객 상담 시 각종 니즈환기, 상품소개 콘텐츠를 활용하여 고객에게 보험에 가치와 상품 특징점, 보상사례 등을 전달합니다.

고충 청취 및 소통

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

RC SNS 채널

블로그	페이스북	트위터
http://rcblog.samsung-fire.com/	https://www.facebook.com/SamsungfireRC	https://twitter.com/RC_Samsungfire

함께하는 사회공헌

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

주요 RC 봉사 프로그램

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

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

환경경영

삼성화재는 온실가스 배출량 저감 등 기업경영에 따른 환경영향을 최소화하기 위해 자발적으로 노력하고 있으며, 현 세대의 환경 리스크 관리와 미래세대의 환경권 보호를 위해 기후변화와 생태계 파괴, 환경 오염 등의 위험을 사회에 알리는 데 적극 앞장서고 있습니다.

환경경영 체계

추진전략

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

추진조직



기후변화 리스크 조사

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

GLCC 제언 | '자연재해 리스크 연구 및 기후변화 적응·완화 노력'

세계 기상 관련 대재해(1980 ~ 2015)의 발생 및 손실 규모가 지속적으로 증가하고 있으며, 해당 기간 발생 횟수는 약 3배, 손실 규모는 약 4배 증가한 것으로 추정되고 있으며, 아시아의 경우, 해당 기간 전체 손실(약 700 Billion US Dollars) 중 보험손실은 약 76 Billion US Dollars로서 약 11% 수준이나, 동아시아 기상 관련 대재해 발생이 약 5배 증가하였습니다. 한국의 경우, 총 보험 손실은 약 1.4조원(2012 기준 가치 환산) 수준으로 집계된 바 있고, 1980년대 이후, 기상 관련 재해 손실의 발생은 전 대륙에서 증가하고 있으나, 증가 속도는 동아시아 지역에서 최대로 관측되고 있습니다.

선진 보험사들은 기후-친화적인 비즈니스 모델을 구축하는 데 의미있는 발걸음을 내딛고 있으며, 시장과 고객은 기후변화, 에너지 가격의 변화에 대응하기 위해서 건물을 건축하는 방식이나 운송수단, 제품설계, 에너지 생산 프로세스를 변경하고 있습니다. 시장과 고객은 보험사로 하여금 기후 친화적인 글로벌 경제로의 전환에 있어서 요구되는 상품과 서비스를 제공하는 동시에 기상 관련 대재해에 탄력적으로 대응하고 기후변화의 위협에 대한 대책을 마련해주기를 기대하고 있습니다.

보험산업이 기후변화에 대응하는 방식은 크게 적응과 완화로 구분할 수 있는데, 적응이 기후변화를 주어진 상황으로 간주하고 그에 따른 피해를 최소화하는 노력이라고 한다면, 완화는 온실가스 배출 감축을 통하여 기후변화의 영향을 저감시키기 위한 노력이라고 볼 수 있습니다.

이러한 세계적인 추세에 부합하기 위하여 삼성화재는 기후변화 및 기상재해로 인한 영향에 대응하기 위한 금융 위험전가 수단으로서 풍수해보험, 지수형 날씨보험 등 기후보험 상품을 개발 및 제공하는 한편, 온실가스 배출 경감을 유도하는 상품(예시. 주행거리 연동형 Eco-mileage 자동차 보험), 저탄소/친환경 기업에 대한 투자 확대, 기후변화 관련 정보 공개 등 다양한 방식의 기후변화 적응/완화 노력을 기울이고 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·서비스명	주요 내용
일반/ 장기보험	풍수해보험	풍수해(태풍, 홍수 등)로 인한 영농시설(주택, 온실) 피해 보상
	농작물재해보험	자연재해로 인한 농작물(과수, 벼 등) 피해 보상
	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	자전거 이용자의 상해, 대인·대물 배상책임 보상(자전거 이용 촉진)
자동차보험	주행거리 특약(Eco Mileage)	약정 주행거리로 자동차 운행시 보험료 할인(대중교통 이용 촉진)
	요일제 자동차보험 특약	지정된 요일제로 자동차 운행시 보험료 할인(대중교통 이용 촉진)
	자동차 중고부품 특약	고객에게 재활용부품 이용으로 절감된 금액 지급(자원 재활용 기여)
Paperless Service	전자약관	이메일로 보험약관 등 자료 수령 시, 보험료 할인 및 환경단체 기부
	전자서명	전자서명으로 보험계약 체결 시, 보험료 할인 및 환경단체 기부

사회책임투자

삼성화재는 기업의 투자를 검토할 때 재무적 성과뿐 아니라 사회적, 환경적 성과를 통합 고려하는 사회책임투자(SRI, Social Responsible Investment) 원칙을 적극 반영하고 있습니다. 2015년에는 신재생에너지 설비 분야에 1,619억 원 투자 및 4,263억 원 대출약정을 체결하였으며, 수처리시설 사업 등에 257억 원 투자 및 3,324억 원 대출약정을 체결하였습니다.

환경·에너지경영시스템

삼성화재는 글로벌 스탠다드를 준수하고 이를 경영활동에 반영하기 위해 국내 사옥을 대상으로 환경·에너지경영시스템을 구축하고 국제표준 ISO14001(환경경영시스템, 2014년~), ISO50001(에너지경영시스템, 2012년~)인증을 획득·보유하고 있습니다. 2015년에는 환경 영향평가와 에너지 검토 등을 통해 도출된 개선과제를 중심으로 환경·에너지경영시스템 운영 고도화를 추진하여 환경 보호 및 에너지효율 등에서 성과를 보였습니다.

배출량 목표 수립 삼성화재는 자발적인 중장기 배출량 목표를 '2020년 BAU(Business As Usual, 예상배출량) 대비 30% 감축'으로 수립하고, 현재 운영통제가 가능한 국내 보유사옥 29개를 대상범위로 설정하여 종합 관리하고 있습니다. 전사 관리부서는 사옥별 목표와 실적을 매월 모니터링하고, 목표 미달성 시 대책 수립 및 개선 활동을 실시하고 있습니다.

삼성화재 환경·에너지경영 방침

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

임직원 출장 관리 삼성화재는 업무 출장 시 발생하는 간접온실가스배출량(Scope3)을 저감하기 위해 임직원들에게 대중교통 이용을 권장하고 있습니다. 또한, 불필요한 해외출장을 억제하고, 전자수단을 사용한 다자간 영상 및 음성회의시스템 활용을 장려하고 있습니다. 2015년 국내 임직원의 출장으로 발생된 온실가스배출량은 총 1,633톤으로 전년 대비 4.9% 상승하였습니다. 이는 국내 항공, 기차, 버스 등을 이용한 출장거리가 줄었으나, 해외사업 확대 등의 요인으로 해외항공 출장거리가 증가하였습니다.

자원 효율성

삼성화재는 환경오염 리스크를 최소화하고 자원 효율성을 향상시키고자 노력하고 있습니다.

용지사용 감축 삼성화재는 종이 사용량 절감을 위해 전자약관 제공, 전자보험 청약 등을 확대하고 있습니다. 한편, 고객정보 보호 차원에서 사무문서 용지는 재활용하지 않고 폐기하여 정보유출을 방지하고 있습니다.

재생용지 사용 2014년부터 보험약관, 교육자료, 기타 고객안내문 등 130여 종의 인쇄물을 친환경 재생용지로 변경하여 사용하고 있습니다. 2015년 전체 인쇄용지 사용량 중 친환경 재생용지 사용 비중은 77.1%를 차지하고 있으며, 친환경 재생용지 총량은 전년 대비 9.9%가 증가하였습니다.

수자원 사용 및 처리 삼성화재가 보유하고 있는 국내사옥(총 29개)은 상수도용수를 공급원으로 사용하고 있으며, 사용된 용수는 도시하수처리시설을 통해 종말 처리되며, 주변환경에 부정적인 영향을 미칠 수 있는 각종 위생성 물질은 사용하지 않습니다.

오염물질 관리 파괴물질 및 대기오염물질, 폐수 및 중대한 유해물질 등 주변환경과 생태계에 영향을 미치는 사업장은 존재하지 않습니다.

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

친환경 구매 삼성은 지속가능한 구매문화 확산을 위해 2006년 친환경상품 우선구매 지침을 제정하였습니다(2006년 12월). 삼성화재에서는 해당 지침에 따라 전산·사무용품 및 소모품 등 업무 관련 물품 구매 시, 친환경 인증·재활용 상품 및 에너지 고효율 제품을 우선 고려하여 구매하고 있으며, 환경경영 교육을 통해 임직원의 일상생활에서도 친환경상품 구매를 실천할 수 있도록 지원하고 있습니다. 2015년 친환경 인증 상품 구매금액은 총 27.6억 원입니다.

환경 보호

Eco-office 활동

삼성화재는 에너지 낭비요소 점검, 점심시간 자동소등, 물 절약 캠페인 등 임직원, 파트너, 고객들과 함께하는 '절전, 절수, 절약'의 생활습관 개선활동을 지속적으로 전개하고 있습니다. 또한, 전세계 환경보호 캠페인인 '지구촌 불끄기 행사(Earth Hour)'에 적극적으로 참여하는 등 서울시가 시행하는 에너지정책인 '원전하나줄이기' 사업에 기여한 공로를 인정받아 2015년 1월, 서울특별시장 표창장을 수여 받았습니다.

학교숲 조성사업

삼성화재는 산림청, 사단법인 생명의 숲과 함께 국내 초·중·고등학교 내 방치된 공간을 숲으로 조성하는 환경보호 사업을 진행하여 청소년들의 휴식공간 제공과 정서 함양에 기여하고 있습니다. 학교숲 조성사업(드림스쿨)은 임직원 기부금을 재원으로 추진되고 있으며, 2015년에는 서울 백산초등학교 등 총 6개 학교에 2만 640그루의 나무를 심었으며, 2012년 본 사업을 시행한 이후 총 20개의 학교숲(조성면적 총 6,959m²)을 조성하였습니다.

파트너와의 환경경영

종이 없는 보험계약 체결

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

모바일 보험 청약

	2013	2014	2015
장기보험 신계약 중 모바일 청약 비율(%)	24.2	33.9	41.8

환경평가 및 고충처리

삼성화재는 신규 협력업체 선정 시 환경법규 준수 여부, 국제 환경 경영시스템(ISO14001) 인증 보유 유무 등을 평가항목으로 반영하고 있습니다. 또한, 협력업체를 대상으로 환경안전 관련 법규 준수에 대한 정기 교육 및 자체 점검활동을 실시하고 있습니다. 한편, 삼성화재의 경영활동 및 상품·서비스의 환경영향으로 인한 고충 접수는 현재까지 없었습니다.

안전보건경영

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

안전보건경영 체계 구축

삼성화재는 2014년부터 산업안전보건위원회를 설치하여 매분기 운영하고 있습니다. 근로자 대표(평의원협의회 회장 외 3명)와 회사 대표(인사팀장 외 3명)으로 구성되어 있습니다. 안전보건관리책임자 선임, 산업안전보건관리 규정 제개정 등 전사 산업안전보건에 관한 사항을 논의합니다.

2015년 심의 안건

- 안전환경 점검 계획
- 안전보건관리 규정 변경
- 전사 안전 및 테러대응 점검 실시
- 건강검진 제휴병원 운영(안)
- 개인전기기구 안전대책 검토
- 메르스(MERS) 예방 대책 및 지원
- 모성보호 조치 강화
- 안전/보건 관련 업무 결산 및 계획보고

사옥 안전 관리 삼성화재는 보유 중인 건물에 대해 정기/특별 점검을 지속 실시하고 있습니다. 계절별 재난이 예상되는 화재, 풍수해, 동파 등을 정기 안전점검(연 6회), 노후화된 설비 점검, 화학물질 취급자에 대한 특수건강검진 등 특별안전 점검을 실시하였습니다.

주요활동

건강증진 임직원의 건강한 직장생활을 위하여 건강검진뿐만 아니라 금연펀드, 음주문화 혁신 등 다양한 건강증진 캠페인을 실시하고 있으며, 단체보험 가입, 직원식당 및 체력단련실(Wellness Center)운영 등을 지원하고 있습니다.

마음건강 스트레스는 임직원의 건강을 위협하는 주요 원인 중 하나입니다. 삼성화재는 임직원의 건강한 마음관리를 위하여 2010년부터 '마음누리' 심리상담실을 운영, 업무와 일상생활에서 겪는 다양한 고민과 스트레스를 전문 심리상담을 통해 해결할 수 있도록 지원하고 있습니다.

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 임직원 이 사고 및 재해 발생 시 대처요령을 습득하고, 안전관리 생활화로 사고발생을 사전에 예방할 수 있도록 모의훈련, 안전수칙 사내 방송, 임직원 실천서약 등을 지속 실시하고 있습니다.



비재무성과
재무성과

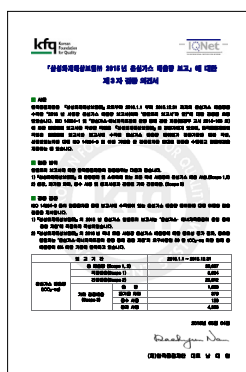
Value Statement

비재무성과

환경

		단위	2013	2014	2015	2016년 목표
에너지	총 사용량	TJ	673	652	641	622
	- 직접사용량(Scope1)	TJ	103	97	106	
	- 간접사용량(Scope2)	TJ	570	555	535	
	- 원단위(면적 대비)	TJ/m ²	0.0015	0.0014	0.0013	
온실가스	총 배출량	tCO ₂ e	33,105	32,044	31,566	30,619
	- 직접사용량(Scope1)	tCO ₂ e	5,550	5,316	5,654	
	- 간접사용량(Scope2)	tCO ₂ e	27,555	26,728	25,912	
	- 원단위(면적 대비)	tCO ₂ e/m ²	0.0749	0.0699	0.0646	
폐기물	총 배출량	Ton	1,939	1,851	1,733	1,681
	재활용 비율	%	41	42	43	45
용수	총사용량	m ³	380,126	340,237	371,713	360,560
용지	복사용지 구매량	Ton	1,430	1,368	1,412	1,370
	인쇄용지 구매량	Ton	2,312	2,161	1,940	1,882
직원출장	총 이동거리	1,000km	13,441	14,585	14,947	14,000
	- 항공(국내·외)	1,000km	9,636	9,380	9,891	
	- 기차(국내)	1,000km	3,040	4,237	4,382	
	- 버스(국내)	1,000km	765	968	674	
전자약관 가입(Paperless)		건	613,769	1,152,566	1,722,103	2,000,000
환경 법규 위반 여부		건	없음	없음	없음	없음

주) 국내사육 대상: 2013년 29개, 2014년 30개(사육 1개 신규 추가), 2015년 29개(사육 2개 매각, 연수원 1개 신규 추가)



온실가스 제3자검증서



ISO 14001(환경경영시스템) 인증서



ISO 50001(에너지경영시스템) 인증서

사회

		단위	2013	2014	2015
임직원	총 임직원수	명	5,839	5,555	5,750
	- 남성 비율	%	62.5	59.8	57.9
	- 여성 비율	%	37.5	40.2	42.1
	고용형태 비율				
	- 정규직	%	93.6	95.3	91.3
	- 비정규직	%	6.4	4.7	8.7
	연령 비율				
	- 20대 이하	%	19.3	18.1	15.4
	- 30대	%	46.6	45.6	42.6
	- 40대	%	29.4	30.6	33.6
	- 50대 이상	%	4.7	5.7	8.4
	이직률	%	0.2	0.4	0.3
	결근/손실				
	- 결근일수	일	644	179	351
	- 결근 임직원수	명	129	68	102
	- 손실일수	일	35	319	386
	- 손실 임직원수	명	3	2	5
	- 산업재해	건	0	0	3
	출산휴가 및 육아휴직				
	- 출산휴가자	명	236	225	164
	- 출산휴가 복귀율	%	99.6	99.1	98.7
	- 육아휴직자(여성/남성)	명	241/5	267/12	226/6
	- 육아휴직 복귀율	%	99.2	83.5	80
고객	국가고객만족도(NCSI)	점	74	74	76
	민원평가(금융감독원)	등급	1등급	1등급	-
	보장성 보험 유지율				
	- 13회차 보장성 보험 유지율(%)	%	75.4	77.0	81.3
	- 25회차 보장성 보험 유지율(%)	%	61.6	61.5	64.3
	불완전판매(표준 설계사 조직 기준)	%	0.08	0.21	0.19
	친환경 및 사회적 기여				
보험상품매출	친환경보험상품 매출	억 원	3,464	5,369	8,141
	사회적보험 상품매출	억 원	2,649	3,017	3,431

재무성과

연결재무상태표

제66(당)기 기말 2015년 12월 31일 현재
제65(전)기 기말 2014년 12월 31일 현재

삼성화재해상보험주식회사와 그 종속기업

[단위: 원]

과목	제66(당)기 기말		제65(전)기 기말	
자산				
I. 현금 및 예치금		1,723,679,925,834		1,980,684,081,967
II. 금융자산		51,133,675,069,842		47,314,363,099,678
1. 당기손익인식금융자산	961,497,213,642		961,975,667,381	
2. 매도가능금융자산	34,584,418,610,762		31,762,851,630,425	
3. 만기보유금융자산	182,491,152,436		200,836,812,124	
4. 대출채권	14,337,847,063,475		13,205,074,598,643	
5. 기타수취채권	1,067,421,029,527		1,183,624,391,105	
III. 관계기업투자		7,446,655,298		9,738,415,579
IV. 파생상품자산		38,768,217,738		93,655,611,424
V. 재보험자산		1,345,183,696,892		1,324,062,263,255
VI. 투자부동산		1,098,978,804,028		1,098,102,402,600
VII. 유형자산		930,266,932,792		923,760,479,789
VIII. 무형자산		163,547,215,614		172,382,325,924
IX. 이연법인세자산		4,913,811,187		3,473,913,472
X. 기타자산		2,736,397,842,295		2,698,123,766,233
XI. 특별계정자산		4,050,737,530,911		2,565,210,754,481
자산총계		63,233,595,702,431		58,183,557,114,402
부채				
I. 보험계약부채		45,967,941,323,512		41,761,950,742,344
II. 금융부채		575,784,603,240		661,223,461,776
III. 파생상품부채		207,191,555,976		105,548,806,670
IV. 총당부채		74,136,049,630		60,366,205,109
V. 확정급여부채		1,051,950,446		7,516,014,121
VI. 이연법인세부채		1,535,531,982,820		1,437,143,892,935
VII. 당기법인세부채		64,645,452,404		119,998,442,989
VIII. 기타부채		479,085,633,561		442,162,173,420
IX. 특별계정부채		4,242,976,437,155		4,048,843,198,011
부채총계		53,148,344,988,744		48,644,752,937,375
자본				
I. 지배회사지분		10,070,135,258,139		9,525,350,682,848
1. 자본금	26,473,418,500		26,473,418,500	
2. 연결자본잉여금	939,233,350,327		939,233,350,327	
3. 연결자본조정	(1,351,769,727,914)		(971,110,153,035)	
4. 연결기타포괄손익누계액	3,541,857,546,320		3,225,867,324,370	
5. 연결이익잉여금	6,914,340,670,906		6,304,886,742,686	
II. 비지배지분		15,115,455,548		13,453,494,179
자본총계		10,085,250,713,687		9,538,804,177,027
부채와 자본총계		63,233,595,702,431		58,183,557,114,402

연결포괄손익계산서

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

제65(전)기 (2014년 01월 01일부터 2014년 12월 31일까지)

삼성화재해상보험주식회사와 그 종속기업

[단위: 원]

과목	제66(당)기		제65(전)기	
I. 영업수익		21,729,143,820,131		20,997,560,007,531
1. 보험영업수익	19,342,614,065,730		18,808,781,980,359	
(1) 보험료수익	18,346,359,169,532		17,906,274,321,545	
(2) 재보험금수익	732,141,365,364		573,282,368,674	
(3) 재보험자사전입액	13,318,222,800		73,747,716,545	
(4) 구상이익(손실)	8,020,376,022		(813,101,028)	
(5) 수입경비	203,814,071,012		228,221,400,479	
(6) 외환거래이익	38,960,861,000		28,069,274,144	
2. 투자영업수익	2,230,428,382,042		2,072,056,362,700	
(1) 이자수익	1,651,300,989,995		1,625,387,375,768	
(2) 배당금수익	109,234,445,104		88,265,771,939	
(3) 금융상품평가및처분이익	127,594,218,437		73,755,540,838	
(4) 파생상품거래및평가이익	28,455,827,286		39,015,940,306	
(5) 손상차손환입	6,619,473,665		5,343,445,549	
(6) 임대료수익	78,316,913,689		77,297,815,764	
(7) 수수료수익	1,198,942,627		812,409,122	
(8) 외환거래이익	225,672,992,714		158,352,842,608	
(9) 투자부동산처분이익	-		177,644,762	
(10) 투자영업잡이익	2,034,578,525		3,647,576,044	
3. 특별계정수입수수료	21,035,202,152		16,318,059,140	
4. 특별계정수익	135,066,170,207		100,403,605,332	
II. 영업비용		20,644,050,101,119		19,880,946,780,054
1. 보험영업비용	19,965,574,336,355		19,396,367,956,197	
(1) 지급보험금및환급금	10,778,479,374,044		9,749,045,695,309	
(2) 재보험료비용	1,045,130,985,072		1,095,853,647,785	
(3) 보험계약부채전입액	4,189,225,452,607		4,813,593,903,850	
(4) 손해조사비	450,045,845,879		428,819,693,213	
(5) 지급경비	3,467,466,920,779		3,279,773,002,679	
(6) 외환거래손실	35,225,757,974		29,282,013,361	
2. 투자영업비용	542,060,696,744		383,649,834,318	
(1) 이자비용	10,588,743,537		7,959,385,323	
(2) 금융상품평가및처분손실	111,728,033,110		21,659,416,740	
(3) 파생상품거래및평가손실	220,142,445,901		135,144,422,839	
(4) 손상차손	16,051,773,908		19,813,402,658	
(5) 재산관리비	127,781,544,214		113,953,558,316	
(6) 부동산관리비	22,360,996,226		21,978,966,515	
(7) 부동산감가상각비	9,069,585,458		8,855,512,210	
(8) 외환거래손실	19,645,671,792		48,699,166,274	
(9) 투자부동산처분손실	-		1,350,909,793	

[계 속]

[단위: 원]

과목	제66(당)기		제65(전)기	
(10) 투자영업잡손실	4,691,902,598		4,235,093,650	
3. 특별계정지급수수료	1,348,897,813		525,384,207	
4. 특별계정비용	135,066,170,207		100,403,605,332	
III. 영업이익		1,085,093,719,012		1,116,613,227,477
IV. 영업외수익		18,640,401,069		19,044,755,139
V. 영업외비용		31,993,219,319		32,087,868,544
VI. 법인세차감전순이익		1,071,740,900,762		1,103,570,114,072
VII. 법인세비용		257,934,706,001		265,410,302,458
VIII. 연결당기순이익		813,806,194,761		838,159,811,614
IX. 연결기타포괄이익		315,945,513,686		933,075,883,592
1. 후속적으로 당기손익으로 재분류되지 않는 항목	(11,594,281,009)		90,437,85	
2. 후속적으로 당기손익으로 재분류되는 항목	327,539,794,695		932,985,445,740	
X. 연결당기총포괄이익		1,129,751,708,447		1,771,235,695,206
1. 연결당기순이익 귀속: 지배기업주주지분순이익	811,244,931,873		835,867,252,013	
비지배지분순이익	2,561,262,888		2,292,559,601	
2. 연결당기총포괄이익 귀속: 지배기업주주지분총포괄이익	1,127,235,153,823		1,768,523,107,707	
비지배지분총포괄이익	2,516,554,624		2,712,587,499	
XI. 연결주당이익				
1. 기본주당이익		18,384		18,786
2. 희석주당이익		18,384		18,786

연결자본변동표

제66(당)기 2015년 01월 01일부터 2015년 12월 31일까지
제65(전)기 2014년 01월 01일부터 2014년 12월 31일까지

삼성화재해상보험주식회사와 그 종속기업

[단위: 원]

과목	지배주주지분						총계
	자본금	연결 자본잉여금	연결 자본조정	연결기타포괄 손익누계액	연결 이익잉여금	비지배지분	
I. 2014년 01월 01일(전기초)	26,473,418,500	736,200,419,633	(775,351,338,056)	2,293,211,468,676	5,586,986,657,547	20,994,053,192	7,888,514,679,492
1. 연차배당	-	-	-	-	(120,200,994,350)	(3,177,016,583)	(123,378,010,933)
2. 연결당기순이익	-	-	-	-	835,867,252,013	2,292,559,601	838,159,811,614
3. 자기주식 취득	-	-	(415,871,905,850)	-	-	-	(415,871,905,850)
4. 자기주식 처분	-	-	223,817,623,230	-	-	-	223,817,623,230
5. 자기주식처분이익	-	203,032,930,694	-	-	-	-	203,032,930,694
6. 매도가능금융자산평가손익	-	-	-	847,516,941,959	-	233,534,703	847,750,476,662
7. 해외사업환산손익	-	-	-	6,139,932,333	-	188,091,247	6,328,023,580
8. 현금흐름위험회피파생손익	-	-	-	28,262,887,133	-	-	28,262,887,133
9. 특별계정기타포괄손익	-	-	-	50,644,058,365	-	-	50,644,058,365
10. 확정급여채무 재측정요소	-	-	-	92,035,904	-	(1,598,052)	90,437,852
11. 종속회사지분 추가취득	-	-	(3,704,532,359)	-	-	(7,076,129,929)	(10,780,662,288)
12. 연결범위조정 등	-	-	-	-	2,233,827,476	-	2,233,827,476
II. 2014년 12월 31일(전기말)	26,473,418,500	939,233,350,327	(971,110,153,035)	3,225,867,324,370	6,304,886,742,686	13,453,494,179	9,538,804,177,027
III. 2015년 01월 01일(당기초)	26,473,418,500	939,233,350,327	(971,110,153,035)	3,225,867,324,370	6,304,886,742,686	13,453,494,179	9,538,804,177,027
1. 연차배당	-	-	-	-	(198,776,228,100)	(847,975,284)	(199,624,203,384)
2. 연결당기순이익	-	-	-	-	811,244,931,873	2,561,262,888	813,806,194,761
3. 자기주식 취득	-	-	(380,647,870,650)	-	-	-	(380,647,870,650)
4. 매도가능금융자산평가손익	-	-	-	296,979,532,090	-	(41,755,716)	296,937,776,374
5. 해외사업환산손익	-	-	-	6,945,503,990	-	(20,013,850)	6,925,490,140
6. 현금흐름위험회피파생손익	-	-	-	5,216,353,743	-	-	5,216,353,743
7. 특별계정기타포괄손익	-	-	-	18,460,174,438	-	-	18,460,174,438
8. 확정급여채무 재측정요소	-	-	-	(11,611,342,311)	-	17,061,302	(11,594,281,009)
9. 종속회사지분 추가취득	-	-	(11,704,229)	-	18,322,200	(6,617,971)	-
10. 연결범위조정 등	-	-	-	-	(3,033,097,753)	-	(3,033,097,753)
IV. 2015년 12월 31일(당기말)	26,473,418,500	939,233,350,327	(1,351,769,727,914)	3,541,857,546,320	6,914,340,670,906	15,115,455,548	10,085,250,713,687

재무상태표

제66(당)기 기말 2015년 12월 31일 현재
제65(전)기 기말 2014년 12월 31일 현재

삼성화재해상보험주식회사

[단위: 원]

과목	제66(당)기 기말		제65(전)기 기말	
자산				
I. 현금 및 예치금		1,357,537,223,363		1,646,333,898,371
II. 금융자산		51,644,842,028,749		47,699,308,598,589
1. 당기손익인식금융자산	933,906,253,165		961,975,667,381	
2. 매도가능금융자산	34,843,528,554,935		31,976,972,560,619	
3. 만기보유금융자산	140,322,625,027		159,948,874,425	
4. 대출채권	14,598,547,063,475		13,465,774,598,643	
5. 기타수취채권	1,128,537,532,147		1,134,636,897,521	
III. 관계종속기업투자		200,392,013,818		202,904,302,379
IV. 파생상품자산		38,768,217,738		93,655,611,424
V. 재보험자산		1,228,758,949,442		1,108,629,764,383
VI. 투자부동산		539,547,583,334		543,082,092,694
VII. 유형자산		921,348,415,203		915,912,657,950
VIII. 무형자산		156,388,850,194		165,045,553,837
IX. 순확정급여자산		2,076,240,364		-
X. 기타자산		2,730,224,540,454		2,691,844,395,775
XI. 특별계정자산		4,050,737,530,911		2,565,210,754,481
자산총계		62,870,621,593,570		57,631,927,629,883
부채				
I. 보험계약부채		45,723,430,765,605		41,433,879,457,452
II. 금융부채		625,744,126,353		571,840,499,844
III. 파생상품부채		207,191,555,976		105,548,806,670
IV. 총당부채		73,800,920,163		59,864,375,958
V. 확정급여부채		-		2,966,170,175
VI. 이연법인세부채		1,533,922,163,968		1,435,570,922,564
VII. 당기법인세부채		58,808,940,634		114,027,919,812
VIII. 기타부채		434,159,400,142		409,885,047,599
IX. 특별계정부채		4,242,976,437,155		4,048,843,198,011
부채총계		52,900,034,309,996		48,182,426,398,085
자본				
I. 자본금		26,473,418,500		26,473,418,500
II. 자본잉여금		939,233,350,327		939,233,350,327
III. 자본조정		(1,348,053,491,326)		(967,405,620,676)
IV. 기타포괄손익누계액		3,558,276,964,061		3,240,481,154,187
V. 이익잉여금		6,794,657,042,012		6,210,718,929,460
자본총계		9,970,587,283,574		9,449,501,231,798
부채와 자본총계		62,870,621,593,570		57,631,927,629,883

포괄손익계산서

제66(당)기 2015년 01월 01일부터 2015년 12월 31일까지
제65(전)기 2014년 01월 01일부터 2014년 12월 31일까지

삼성화재해상보험주식회사

[단위: 원]

과목	제66(당)기		제65(전)기	
I. 영업수익		21,386,421,355,703		20,675,276,180,433
1. 보험영업수익	19,024,649,938,905		18,500,304,458,553	
(1) 보험료수익	18,109,463,946,990		17,660,848,131,205	
(2) 재보험금수익	601,947,105,114		485,483,557,728	
(3) 재보험자산전입액	113,294,582,598		153,789,323,898	
(4) 구상이익(손실)	8,020,376,022		(813,101,028)	
(5) 수입경비	163,306,147,268		180,803,207,421	
(6) 외환거래이익	28,617,780,913		20,193,339,329	
2. 투자영업수익	2,205,670,044,439		2,058,250,057,408	
(1) 이자수익	1,652,508,787,110		1,627,912,042,681	
(2) 배당금수익	125,489,527,242		105,443,410,982	
(3) 금융상품평가 및 처분이익	126,606,896,804		73,755,540,838	
(4) 파생상품거래 및 평가이익	28,455,827,286		39,015,940,306	
(5) 손상차손환입	6,619,473,665		5,343,445,549	
(6) 임대료수익	49,548,427,926		47,732,496,717	
(7) 수수료수익	1,198,942,627		812,409,122	
(8) 외환거래이익	213,218,129,910		154,424,225,111	
(9) 투자부동산처분이익	-		177,644,762	
(10) 투자영업잡이익	2,024,031,869		3,632,901,340	
3. 특별계정수입수수료	21,035,202,152		16,318,059,140	
4. 특별계정수익	135,066,170,207		100,403,605,332	
II. 영업비용		20,339,418,356,454		19,611,518,575,962
1. 보험영업비용	19,675,594,739,164		19,138,852,719,006	
(1) 지급보험금 및 환급금	10,580,892,532,832		9,599,644,910,555	
(2) 재보험료비용	943,709,571,351		974,158,609,110	
(3) 보험계약부채전입액	4,274,438,581,931		4,901,654,925,146	
(4) 손해조사비	453,157,305,999		425,227,780,962	
(5) 지급경비	3,399,513,238,981		3,217,229,481,435	
(6) 외환거래손실	23,883,508,070		20,937,011,798	
2. 투자영업비용	527,408,549,270		371,736,867,417	
(1) 이자비용	9,589,825,298		4,955,296,115	
(2) 금융상품평가 및 처분손실	111,728,033,110		21,655,545,942	
(3) 파생상품거래 및 평가손실	220,142,445,901		135,144,422,839	
(4) 손상차손	16,051,773,908		19,813,402,658	
(5) 재산관리비	117,573,506,047		105,128,669,679	
(6) 부동산관리비	22,360,996,226		21,978,966,515	
(7) 부동산감가상각비	9,069,585,458		8,855,512,210	
(8) 외환거래손실	16,200,903,347		48,631,388,942	
(9) 투자부동산처분손실	-		1,350,909,793	

[계 속]

[단위: 원]

과목	제66(당)기		제65(전)기	
(10) 투자영업잡손실	4,691,479,975		4,222,752,724	
3. 특별계정지급수수료	1,348,897,813		525,384,207	
4. 특별계정비용	135,066,170,207		100,403,605,332	
III. 영업이익		1,047,002,999,249		1,063,757,604,471
IV. 영업외수익		18,318,793,120		18,901,122,918
V. 영업외비용		31,633,398,554		31,852,661,911
VI. 법인세차감전순이익		1,033,688,393,815		1,050,806,065,478
VII. 법인세비용		250,974,053,163		254,191,246,914
VIII. 당기순이익		782,714,340,652		796,614,818,564
IX. 기타포괄손익		317,795,809,874		923,596,455,814
1. 후속적으로 당기순익으로 재분류되지 않는 항목	(10,125,371,722)		1,771,175,435	
2. 후속적으로 당기순익으로 재분류되는 항목	327,921,181,596		921,825,280,379	
X. 당기총포괄손익		1,100,510,150,526		1,720,211,274,378
XI. 주당이익				
1. 기본주당이익		17,738		17,904
2. 희석주당이익		17,738		17,904

자본변동표

제66(당)기 2015년 01월 01일부터 2015년 12월 31일까지
제65(전)기 2014년 01월 01일부터 2014년 12월 31일까지

삼성화재해상보험주식회사

[단위: 원]

과목	자본금	자본잉여금	자본조정	기타포괄 손익누계액	이익잉여금	총계
I. 2014년 01월 01일(전기초)	26,473,418,500	736,200,419,633	(775,351,338,056)	2,316,884,698,373	5,534,305,105,246	7,838,512,303,696
1. 연차배당	-	-	-	-	(120,200,994,350)	(120,200,994,350)
2. 당기순이익	-	-	-	-	796,614,818,564	796,614,818,564
3. 자기주식 취득	-	-	(415,871,905,850)	-	-	(415,871,905,850)
4. 자기주식 처분	-	-	223,817,623,230	-	-	223,817,623,230
5. 자기주식처분이익	-	203,032,930,694	-	-	-	203,032,930,694
6. 매도가능금융자산평가손익	-	-	-	839,455,310,259	-	839,455,310,259
7. 해외사업환산손익	-	-	-	3,463,024,622	-	3,463,024,622
8. 현금흐름위험회피파생손익	-	-	-	28,262,887,133	-	28,262,887,133
9. 특별계정기타포괄손익	-	-	-	50,644,058,365	-	50,644,058,365
10. 확정급여제도 재측정손익	-	-	-	1,771,175,435	-	1,771,175,435
II. 2014년 12월 31일(전기말)	26,473,418,500	939,233,350,327	(967,405,620,676)	3,240,481,154,187	6,210,718,929,460	9,449,501,231,798
III. 2015년 01월 01일(당기초)	26,473,418,500	939,233,350,327	(967,405,620,676)	3,240,481,154,187	6,210,718,929,460	9,449,501,231,798
1. 연차배당	-	-	-	-	(198,776,228,100)	(198,776,228,100)
2. 당기순이익	-	-	-	-	782,714,340,652	782,714,340,652
3. 자기주식 취득	-	-	(380,647,870,650)	-	-	(380,647,870,650)
4. 매도가능금융자산평가손익	-	-	-	298,943,206,309	-	298,943,206,309
5. 해외사업환산손익	-	-	-	5,301,447,106	-	5,301,447,106
6. 현금흐름위험회피파생손익	-	-	-	5,216,353,743	-	5,216,353,743
7. 특별계정기타포괄손익	-	-	-	18,460,174,438	-	18,460,174,438
8. 확정급여제도 재측정손익	-	-	-	(10,125,371,722)	-	(10,125,371,722)
IV. 2015년 12월 31일(당기말)	26,473,418,500	939,233,350,327	(1,348,053,491,326)	3,558,276,964,061	6,794,657,042,012	9,970,587,283,574



중대성 평가
PSI Report
3자 검증보고서
GRI G4 Index

Appendix

중대성 평가

삼성화재는 GRI G4 가이드라인에서 제시하는 방법에 의거하여 경영환경을 둘러싼 다양한 이슈 중 기업경영에 영향력이 크고, 이해관계자의 관심도가 높은 이슈를 중심으로 지속가능경영보고서를 작성하고 있습니다.

이슈 선정 프로세스

1단계, 이슈 확인 사업상 영향을 미치는 지속가능경영 이슈를 선정하기 위하여 국내·외 지속가능경영 동향 및 규범(GRI G4 가이드라인, ISO26000 등), 국내 규제 변화, 언론기사 등을 집중적으로 분석하였습니다. 그 결과 총 23개 이슈가 수집되었습니다.

2단계, 우선 순위화 수집된 이슈를 바탕으로 삼성화재의 경제, 환경, 사회 영향 중요도와 이해관계자 영향력을 고려하여 중대성 평가를 진행하였습니다. 삼성화재의 경제, 환경, 사회 영향 중요도는 임직원과 전문가 의견을 반영하였고, 이해관계자 영향력은 언론보도 분석, 설문조사 결과 등을 참고하였습니다.

3단계, 검토 및 승인 보고서 이슈는 내부 검토 및 경영진 보고(지속가능경영위원회)를 통해 최종 확정하였으며, 지속가능경영보고서에 빠짐없이 수록하고자 노력하였습니다.

제6호 지속가능경영보고서 이슈 Matrix

구분	상위 이슈(9)	중위 이슈(8)	하위 이슈(6)
고객	고객정보보호(p.30) 고객중심경영 활동(p.28)	고객 커뮤니케이션(p.29)	IT인프라(p.30)
임직원	일과 삶의 균형(p.34) 역량개발(p.32)	보건안전(p.46)	인권과 노동(p.33)
주주/투자자	리스크관리(p.19) 윤리경영(p.23)	경영실적(p.9) 지배구조 정책(p.16)	세무정책(p.22)
협력업체	상생협력(p.40)	협력업체 커뮤니케이션(p.42)	협력업체 지원 및 교육 프로그램(p.41)
지역사회	사회공헌 프로그램(p.37)	사회공헌 투자액 및 참여(p.38)	사회적 기여 상품 및 서비스(p.39)
환경	기후변화 리스크 조사(p.43)	자원 효율성(p.45) 환경성과(p.48)	친환경 상품 및 서비스(p.44)

PSI (Principles for Sustainable Insurance) 보고서 2016년 4월

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



SAMSUNG FIRE & MARINE
INSURANCE SERVICE



원칙 1.	보험사의 의사결정 시에 환경·사회·지배구조를 고려한다.
지속가능경영위원회 운영	삼성화재는 사회적 책임경영 추진 가속화를 위해 CEO(위원장)가 직접 참여하는 사내 지속가능경영위원회를 2012년에 설치하여 운영하고 있습니다. 2015년 지속가능경영위원회에서는 국내외 지속가능 경영 최근 이슈, 지속가능경영 활동 주요 성과, 지속가능경영보고서 승인, 환경경영 운영 고도화 등이 주요 안건으로 논의되었습니다.
지속가능경영 KPI	삼성화재는 고객, 주주/투자자, 임직원, 협력업체, 지역사회 등의 이해관계자들을 고려한 지속가능경영 주요 활동 지표를 설정하여 관리하고 있습니다. (2016 지속가능경영보고서 p.12, 13)
사회책임경영 규정	삼성화재는 회사의 의사결정 및 활동 과정에 환경·사회·지배구조를 고려한 사항이 효율적으로 반영될 수 있는 사회책임경영규정을 제정하였습니다.
원칙 2.	고객 및 비즈니스 파트너들과 환경·사회·지배구조에 대한 의식을 고양시키고, 위험 관리 솔루션 개발을 함께한다.
환경·사회적 보험상품서비스	삼성화재에서는 기후변화와 관련된 환경 보험 상품으로 풍수해보험, 날씨보험, 신재생에너지보험, 주행거리연동 자동차보험 등을 제공하고 있습니다. (2016 지속가능경영보고서 p.44) 또한, 사회적 약자와 금융 소외계층이 보험 상품을 통해 각종 위험에 대비할 수 있도록 다방면으로 지원활동을 전개하고 있습니다. (2016 지속가능경영보고서 p.39)
종이 없는 보험계약 체결	삼성화재는 2012년 4월부터 영업파트너인 RC(Risk Consultants)와 함께 태블릿 PC를 통한 사용자 및 환경 친화적 영업 프로세스 혁신을 추진하고 있습니다. 그 결과, 계약 1건당 평균 25장의 종이 사용이 절감됩니다. 삼성화재는 태블릿 PC를 통한 고객 상담 화법과 계약체결 프로세스 교육을 통해 친환경적인 모바일 보험청약을 높이는 데 주력하고 있습니다. (2016 지속가능경영보고서 p.45)

기후변화 리스크 조사

삼성화재 GLCC(Global Loss Control Center, 옛 삼성방재연구소)에서는 기후변화와 관련된 다양한 연구개발을 통해서 고객과 지역 사회의 기후변화 리스크 관리를 지원하고 있습니다.

* <http://rm.samsungfire.com/index.html>

협력업체 사회적 책임 행동수칙

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

원칙 3.

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

정부, 시민단체와의 파트너십

사회문제 해결을 위해 정부, 시민단체 등과 함께 다양한 사회공헌활동을 추진하고 있습니다. (2016 지속가능경영보고서 p.36~39)

사회공헌 분야별 주요 협력기관

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

교통안전문화 연구소 운영

삼성교통안전문화연구소는 선진 교통문화 정착과 교통사고 'Zero' 사회 구축을 위해 2001년 7월에 설립된 우리나라 최초의 교통안전분야 전문 민간연구기관입니다. 연구소에서는 교통사고 예방을 위해 도로, 자동차, 운전자 등 교통안전 분야에 대한 과학적이고 체계적인 조사·연구와 언론 보도 및 정책 건의, 교통안전 계몽활동 등을 추진하고 있습니다.

* <http://www.stm.or.kr/main.html>

원칙 4.

원칙의 이행과 성과를 정기적으로 대중에게 공개함으로써 신뢰성과 투명성을 확보한다.

삼성화재는 환경·사회·지배구조 관련 이슈를 체계적으로 관리하고 그 결과를 매년 지속가능경영보고서, 지배구조 연차보고서, Annual Report 등을 통하여 대외에 투명하게 공개하고 있습니다.

독립된 검증인의 검증보고서

삼성화재해상보험주식회사 경영자 귀중

본 검증인은 삼성화재해상보험주식회사(이하 “회사”)의 2016 지속가능경영보고서(이하 “보고서”)에서 다음에 해당하는 내용에 대한 확신을 제공하기 위해 독립적 검증절차를 수행하였습니다.

검증범위 및 검증대상

2015년 12월 31일로 종료되는 기간의 정보에 대해 제한적 확신을 제공하는 대상은 다음과 같습니다.

- AA1000 AccountAbility Principles Standard 2008(이하 “AA1000APS”)의 3가지 원칙, 즉 포괄성·중요성·대응성 적용 여부
- 보고서 GRI(Global Reporting Initiative, 이하 “GRI”) G4 Index 부분에 외부검증 대상으로 표시된 검증 대상 비재무정보(이하 “지속가능경영 데이터”)가 GRI G4 핵심적 부합방법을 적용한 회사의 보고서 작성 원칙에 의거하여 작성되었는지 여부

본 검증인은 보고서에 포함된 다른 정보들이, 검증대상정보와 일관성을 유지하는지 검토하였으며, 보고서에서 명백한 오류나 중요한 불일치 사항이 발견된 경우에는 동 사항이 검증보고서에 미치는 영향을 고려하였습니다. 그러나 우리의 책임은 검증 대상 이외의 다른 정보로 확대되지 않습니다.

수행한 검증 업무

본 검증인은 ISAE 3000⁽¹⁾과 AA1000AS⁽²⁾에 근거하여 검증을 수행하였습니다. ISAE 3000의 제한적 검증은 AA1000AS(2008)에서 정의된 검증의 중간수준(Moderate level)과 일치합니다. 본 검증인의 검증업무는 AA1000AS(2008)에서 Type2로 정의된 검증업무입니다.

(1) International Standard on Assurance Engagements 3000 - ‘Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information’
issued by International Auditing and Assurance Standards Board

(2) AA1000 Assurance Standard(2008), issued by AccountAbility

본 검증인의 업무는 다음의 내용을 포함하고 있습니다.

1. AA1000APS의 3가지 원칙, 즉 포괄성, 중요성, 대응성에 대한 접근방법을 파악하기 위해 회사의 지속가능경영 데이터 내부보고 및 데이터 집계에 책임을 지고 있는 담당자 인터뷰
2. 서울 본사를 직접 방문하여 지속가능경영데이터를 관리하고 보고하는 시스템과 프로세스의 이해
3. 위험평가 프로세스의 결과, 지속가능경영 관련 정책 및 기준, 지속가능경영 중요성 평가 매트릭스, 이해관계자 참여활동 등과 관련된 문서 검토
4. 보고기간의 지속가능경영 데이터 관리 및 보고를 위한 주요 프로세스와 통제활동의 설계 및 운영의 적합성 평가
5. 질문과 분석적 검토를 기본으로 검증대상 데이터에 대한 제한된 검증 수행
6. 보고기간 중 회사의 지속가능경영 이슈가 언급된 미디어 자료 조사

경영진과 검증인의 책임

지속가능경영 데이터 산출 및 AA1000APS 3가지 원칙의 준수를 위한 작성 기준의 설정, 동 작성 기준에 따른 성과측정 및 이를 보고서에 보고하는 책임은 경영진에게 있습니다.

본 검증인의 책임은 수행한 검증절차에 따라 경영진에게 결론을 제공하는 것입니다.

이 검증보고서는 회사의 지속가능경영성과 및 활동에 대한 경영진의 보고를 위해 작성되었습니다.

법에서 정하는 최대한의 한도 안에서, 본 검증인은 수행한 업무 또는 검증보고서에 대해 경영진 이외에 대해서는 사전에 서면으로 협의되지 않는 한 어떠한 책임도 지지 않습니다.

검증의 고유한계

비재무적 성과 정보는 재무적 정보 보다 검증 대상의 성격과 정보의 결정에 대한 산출 방법에서 기인하는 더 많은 고유 한계가 있습니다. 데이터에 대한 관련성, 중요성 그리고 정확성에 대한 질적인 해석은 경영진이 적용한 추정과 판단에 따라 달라질 수 있습니다.

ISAE 3000에 따르면 제한적 확신의 업무는 합리적 확신을 제공하는 검증업무와 비교하여 검증범위가 제한되어 있습니다. 따라서, 적절한 증거를 수집하기 위한 검증절차의 성격, 시기 및 범위가 합리적 확신의 검증업무보다 낮은 확신을 제공하도록 계획되었습니다.

- 본 검증인은 이해관계자 참여활동에 참여하지 않았습니다. 그러므로 우리의 결론은 회사의 담당자와 인터뷰한 내용 및 회사가 제공한 관련문서의 검토를 통해 이루어졌습니다.
- 검증업무의 범위는 2015년 성과에 한정되어 있습니다. 그 이전 데이터는 본 검증인의 검증대상에서 제외됩니다.

검증인의 의견

이 검증보고서에 기술된 본 검증인의 수행업무와 제시된 작성 기준에 따라, 본 검증인의 검증의견은 다음과 같습니다.

- AA1000APS 원칙 적용에 대한 검증의견은 아래와 같습니다.

- | | |
|------------|---|
| 포괄성 | <ul style="list-style-type: none"> • 회사는 이해관계자 커뮤니케이션 채널을 통해 고객 및 고객사, 협력사, 주주, 지역사회와 임직원의 주요 관심 사항과 의견을 수렴하였습니다. • 본 검증인은 회사의 이해관계자 커뮤니케이션 채널을 통한 이슈를 수렴하는 절차에서 누락된 중요한 이해관계자 그룹을 발견하지 못하였습니다. |
| 중요성 | <ul style="list-style-type: none"> • 회사는 이슈 도출 프로세스를 통해 지속가능경영 주요 이슈를 정하였습니다. • 본 검증인은 회사의 이슈 도출 프로세스상 누락된 중요한 이슈를 발견하지 못하였습니다. |
| 대응성 | <ul style="list-style-type: none"> • 회사는 이슈 도출 프로세스를 통해 파악된 지속가능경영 주요 이슈에 대한 대응활동 및 지속가능경영 성과를 보고서에 포함시켰습니다. • 본 검증인은 중요성의 관점에서 보고서상 지속가능경영 주요 이슈에 대한 대응활동 및 지속가능경영 성과가 대응성의 원칙을 위배하였다는 점을 발견하지 못하였습니다. |
- 본 검증인은 2015년 검증대상 데이터가 중요성의 관점에서 GRI G4 핵심적 부합방법을 적용한 회사의 보고서 작성 기준을 위배하였다는 점을 발견하지 못하였습니다.

검증인의 권고사항

검증의견에는 영향을 미치지 않으나 동 검증보고서에서 명시하고 있는 검증절차를 수행한 결과, 본 검증인은 하기 사항을 권고하였습니다.

- 외부 이해관계자들로부터 회사의 체계적인 지속가능경영의 수행 과정에 대한 진정성을 인정 받기 위해서 지속가능경영 추진 영역별로 핵심지표의 목표 달성 수준 및 향후 목표 달성 계획에 대해 적극적으로 공개할 것으로 권고합니다.
- 회사가 지속가능경영을 효과적으로 추진하고 지속가능경영 이슈의 실질적인 개선을 전사적으로 유도하기 위해 회사 각 부문의 성과평가와 연계된 지속가능경영 성과 관리항목의 확대를 권고합니다
- 경제적, 사회적, 환경적 부문의 다양한 지속가능성 성과지표가 회사의 사업모델 및 가치창출 활동과 어떻게 연계되는지에 대한 목표 및 성과관리의 보고 수준을 보완해야 할 필요가 있습니다.

2016년 5월 20일
 서울특별시 용산구 한강대로 92 삼일회계법인
 대표이사 안경태

GRI G4 Index



1. 일반표준공시

	지표	GRI	페이지	외부검증
전략 및 분석	G4-1	지속가능성과 관련된 조직, 전략에 관한 최고이사결정자의 선언	4~5	Yes(62~63)
	G4-2	주요 위험 및 기회 요소	13	Yes(62~63)
조직 프로필	G4-3	조직명	6	Yes(62~63)
	G4-4	주요 브랜드, 제품, 서비스	7	Yes(62~63)
	G4-5	본사 소재지	6	Yes(62~63)
	G4-6	주요 사업장이 위치한 국가수, 국가명	6	Yes(62~63)
	G4-7	소유 성격과 법적 형태	6	Yes(62~63)
	G4-8	시장 영역(서비스 분야, 고객유형 등)	6	Yes(62~63)
	G4-9	조직 규모	6	Yes(62~63)
	G4-10	근로자수(총인력, 계약별, 성별, 직급별 등)	49	Yes(62~63)
	G4-11	단체협약이 적용되는 근로자 비율	33	Yes(62~63)
	G4-12	공급망	6	Yes(62~63)
	G4-13	보고기간 동안 발생한 조직의 주요 변화	없음	Yes(62~63)
	G4-14	사전예방방침, 원칙 명시	8	Yes(62~63)
	G4-15	자발적인 경제/환경/사회 관련 현장, 원칙, 이니셔티브 목록	11	Yes(62~63)
	G4-16	주요 협회 가입 현황	11	Yes(62~63)
중대이슈 및 보고 경계도출	G4-17	조직의 재무제표 또는 그에 상응하는 문서에 포함되는 모든 기업 리스크 / 포함되지 않는 기업 리스크	6	Yes(62~63)
	G4-18	보고 내용 및 범위 결정 프로세스, 보고원칙 적용 방법	59	Yes(62~63)
	G4-19	중대성 평가 결과 도출된 중대 이슈 목록	59	Yes(62~63)
	G4-20	조직 내 중대 이슈별 보고 범위	59	Yes(62~63)
	G4-21	조직 외 중대 이슈별 보고 범위	59	Yes(62~63)
	G4-22	이전 보고서 정보의 수정이 미치는 영향 및 수정 이유	없음	Yes(62~63)
	G4-23	이전 보고기간 이후 범위와 측면경계 관점에서 발생한 중대한 변화	없음	Yes(62~63)
이해관계자 참여	G4-24	이해관계자 목록	12~13	Yes(62~63)
	G4-25	이해관계자 파악 및 선정기준	12~13	Yes(62~63)
	G4-26	이해관계자 참여방식	12~13	Yes(62~63)
	G4-27	이해관계자별 주요이슈	12~13	Yes(62~63)
보고서 프로필	G4-28	보고기간	2	Yes(62~63)
	G4-29	최근 보고서 발간일자	2	Yes(62~63)
	G4-30	보고주기	2	Yes(62~63)
	G4-31	보고서 문의 연락처	2	Yes(62~63)
	G4-32	GRI Index, 외부검증보고서	64~70	Yes(62~63)
	G4-33	외부검증 정책과 활동, 검증범위 및 기준, 보고조직과 검증기관과의 관계, 보고서 검증에 대한 최고이사결정기구 및 경영진의 역할	62~63	Yes(62~63)

	지표	GRI	페이지	외부검증
지배구조	G4-34	최고의사결정기구 조직도, 경제/환경/사회 주제를 담당하는 위원회	16~18	Yes(62~63)
	G4-35	경제/환경/사회 과제에 대한 최고의사결정기구-경영진-사원으로의 권한위임 프로세스	16~18	Yes(62~63)
	G4-36	경제/환경/사회 분야에 대한 임원레벨의 책임자 존재 여부 및 최고의사결정기구에의 직보체계 수립 여부	16~18	Yes(62~63)
	G4-37	경제/환경/사회 주제에 대한 이해관계자 및 최고의사결정기구 간의 협의 절차	16~18	Yes(62~63)
	G4-38	최고의사결정기구 및 위원회 구성 보고	16~18	Yes(62~63)
	G4-39	CEO가 최고의사결정기구 의장을 겸임하는지 명시	16~18	Yes(62~63)
	G4-40	최고의사결정기구 구성원 추천 과정 및 선정 기준	16~18	Yes(62~63)
	G4-41	최고의사결정기구 구성원간 이해충돌을 피하는 프로세스	16~18	Yes(62~63)
	G4-42	경제/환경/사회 분야별 목적, 가치, 미션 등을 구축하는 데 있어 최고의사결정기구의 역할	16~18	Yes(62~63)
	G4-43	경제/환경/사회 주제에 대한 최고의사결정기구의 전문성 제고 방안	16~18	Yes(62~63)
	G4-44	최고의사결정기구의 경제/환경/사회 성과평가 절차, 최고의사결정기구 성과평가 결과에 따라 취해진 조치	16~18	Yes(62~63)
	G4-45	경제/환경/사회 영향 및 리스크, 기회 관리에 대한 최고 의사결정기구의 역할 및 이해관계자 의견 반영 여부	16~18	Yes(62~63)
	G4-46	조직의 경제/환경/사회 리스크 관리에 대한 최고의사결정기구의 역할 및 영향력	16~18	Yes(62~63)
	G4-47	경제/환경/사회 영향 및 리스크, 기회에 대한 최고 의사결정기구의 검토 빈도	16~18	Yes(62~63)
	G4-48	지속가능경영보고서가 모든 중대이슈를 포함하고 있는지에 대한 확인을 포함하여 공식적 검토 및 승인 절차를 가진 최고 임원	16~18	Yes(62~63)
	G4-49	최고의사결정기구로의 심각한 우려사항 전달 과정	16~18	Yes(62~63)
	G4-50	최고의사결정기구에 보고되는 불만의 성격, 횟수, 빈도 및 해결을 위한 고충처리 매커니즘	16~18	Yes(62~63)
	G4-51	최고 의사결정기구 구성원, 고위관리자, 임원 등에 대한 보수정책, 보수에 영향을 미치는 경제/환경/사회 성과 기준	16~18	Yes(62~63)
	G4-52	보수 결정 절차	16~18	Yes(62~63)
	G4-53	보수 정책 및 계획 등에 대한 이해관계자 의견 포함 여부	16~18	Yes(62~63)
	G4-54	동일국가 내 총 근로자 평균 보상금액 대비 조직 내 최고 연봉자의 연간 총 보상금액 비율	없음	Yes(62~63)
	G4-55	동일국가 내 근로자 평균 보상금액 상승율 대비 조직 내 최고연봉자의 연간 총 보상금액 상승율	없음	Yes(62~63)
윤리 및 청렴도	G4-56	조직의 가치, 원칙, 행동기준 및 규범	23	Yes(62~63)
	G4-57	조직 내외부의 윤리 및 준법, 조직의 청렴도와 관련된 자문 매커니즘	23-25	Yes(62~63)
	G4-58	조직 내외부의 윤리 및 준법, 조직의 청렴도와 관련된 고발 제도	23-25	Yes(62~63)

2. 특정표준공시

	지표	GRI	페이지	외부검증
경제				
	G4-DMA	경영접근 방식	9	Yes(62~63)
경제성과	G4-EC1	경제가치 창출과 분배	11	Yes(62~63)
	G4-EC2	기후변화로 인한 조직의 재무적 영향 및 기회 또는 위험	43	Yes(62~63)
	G4-EC3	연금제도에서 사측부담 범위	35	Yes(62~63)
	G4-EC4	정부지원금		
시장현황	G4-EC5	주요 사업지역에 대해서 현지의 최저임금과 비교한 신입사원의 임금		
	G4-EC6	상급관리자의 현지인 비율	49	Yes(62~63)
간접경제효과	G4-EC7	공공이익을 위한 투자와 서비스 제공	49	Yes(62~63)
	G4-EC8	간접 경제 영향	49	Yes(62~63)
구매절차	G4-EC9	주요 사업장에서 현지 공급업체에 지급하는 지출 비율	11	Yes(62~63)
환경				
	G4-DMA	경영접근 방식	43	Yes(62~63)
원료	G4-EN1	사용자원의 총 무게나 부피	48	Yes(62~63)
	G4-EN2	재활용 자원 이용 비율	48	Yes(62~63)
에너지	G4-EN3	조직 내 직접 에너지 소비	48	Yes(62~63)
	G4-EN4	조직 외 에너지 소비		
	G4-EN5	에너지 원단위	48	Yes(62~63)
	G4-EN6	에너지 사용 절감량		Yes(62~63)
	G4-EN7	제품 및 서비스의 에너지 감축량		Yes(62~63)
수자원	G4-EN8	공급원별 총 취수량	48	Yes(62~63)
	G4-EN9	취수로부터 큰 영향을 받는 용수 공급원	없음	Yes(62~63)
	G4-EN10	재사용 및 재활용된 용수 총량 및 비율		
생물 다양성	G4-EN11	생태계보호지역 및 주변지역에 관리하는 소유, 임대, 관리하는 토지	45	Yes(62~63)
	G4-EN12	보호대상 생물이 있는 서식지 및 보호지역 내에서의 사업활동, 제품, 서비스로 인한 중요한 영향		
	G4-EN13	보호 또는 복원된 서식지	45	Yes(62~63)
	G4-EN14	조직의 활동에 영향을 받는 국제자연보존연맹(IUCN) 지정 멸종위기종 (Red List)과 국가지정 멸종위기종의 수(지역별, 멸종위기 레벨별)		

	지표	GRI	페이지	외부검증
배출	G4-EN15	직접 온실가스 배출량	48	Yes(62~63)
	G4-EN16	간접 온실가스 배출량	48	Yes(62~63)
	G4-EN17	기타 간접 온실가스 배출량		
	G4-EN18	온실가스 배출 원단위	48	Yes(62~63)
	G4-EN19	온실가스 감축		
	G4-EN20	오존층 파괴 물질 배출	없음	Yes(62~63)
	G4-EN21	NOx, SOx 및 기타 주요 대기오염물질 배출	없음	Yes(62~63)
폐수 및 폐기물	G4-EN22	최종 배출지별 폐수 배출량 및 수질		
	G4-EN23	형태 및 처리방법별 폐기물 배출량	48	Yes(62~63)
	G4-EN24	중대한 유해물질 유출 건수 및 유출량	없음	Yes(62~63)
	G4-EN25	바젤 협약 부속서에 규정된 폐기물의 운송, 처리량 및 해외반출된 폐기물비율	없음	Yes(62~63)
	G4-EN26	폐수배출로 인해 영향을 받는 수역 및 관련 서식지 명칭, 규모, 보호대상 및 생물다양성 가치	없음	Yes(62~63)
제품 및 서비스	G4-EN27	제품 및 서비스의 환경영향 저감 활동과 성과	44	Yes(62~63)
	G4-EN28	판매된 제품 및 관련 포장재의 재생 비율		
규정준수	G4-EN29	환경 법규 위반으로 부과된 금액 및 제재 건수	0건	Yes(62~63)
물류	G4-EN30	제품 및 원자재 운송과 자원 이동의 중대한 환경 영향	없음	Yes(62~63)
종합	G4-EN31	형태별 환경보호 지출 및 투자 총액	49	Yes(62~63)
공급망 환경 평가	G4-EN32	환경성과에 대한 평가를 실시한 신규 공급업체 비율		
	G4-EN33	현재 또는 잠재적으로 부정적인 환경 영향을 가진것으로 확인된 공급업체 비율 및 대응방법	41	Yes(62~63)
환경관련 고충 처리 매커니즘	G4-EN34	환경영향에 따른 불만 수 및 공식적인 불만처리 매커니즘을 통해 해결된 수	0건	Yes(62~63)

	지표	GRI	페이지	외부검증
사회				
노동관행 및 노동권	G4-DMA	경영접근 방식	31	Yes(62~63)
사원	G4-LA1	신규 채용 및 이직자 수 및 비율	49	Yes(62~63)
	G4-LA2	상근직에게만 제공되는 혜택	34~35	Yes(62~63)
	G4-LA3	성별에 따른 육아휴직 후 복귀 비율	49	Yes(62~63)
	G4-LA4	운영상의 변화에 따른 사전 고지기간	30일	Yes(62~63)
노동관리	G4-LA4	운영상의 변화에 따른 사전 고지기간	30일	Yes(62~63)
작업장 보건안전	G4-LA5	보건과 안전 프로그램 평가 및 개선을 돕는 노사가 공동으로 참여하는 안전 및 보건위원회로 대표되는 인력의 비율	46	Yes(62~63)
	G4-LA6	지역별 및 성별 부상, 질병, 결근률과 작업관련 사상자수	49	Yes(62~63)
	G4-LA7	보직상 높은 사고 및 질병발생 위험을 가진 직원수		
	G4-LA8	노동조합과 정식 협약 대상인 보건 및 안전사항		
훈련 및 교육	G4-LA9	종업원 유형별, 성별 1인당 한해 평균 훈련 시간	33	Yes(62~63)
	G4-LA10	지속적인 고용가능성 및 경력관리를 지원하는 기술개발 및 평생교육을 위한 프로그램	35	Yes(62~63)
	G4-LA11	정기적 성과 및 경력개발 리뷰를 받은 종업원의 비율(성별, 종업원 유형별)		Yes(62~63)
다양성 및 차별금지	G4-LA12	성별, 나이, 소수자 등 다양성 지표에 따른 종업원과 지배기구의 구성 및 기타 다양성 관련 지표	49	Yes(62~63)
평등한 보상	G4-LA13	종업원 유형별 남녀의 평균 임금 비율		
공급망 노동 관행평가	G4-LA14	노동관행에 대한 평가를 실시한 신규 공급업체 비율	40	Yes(62~63)
	G4-LA15	현재 또는 잠재적으로 부정적인 노동관행 영향을 가진것으로 확인된 공급업체 비율 및 대응방법		
노동관행 고충 처리매커니즘	G4-LA16	노동관행에 따른 불만 수 및 공식적인 불만처리 매커니즘을 통해 해결된 수	26	Yes(62~63)
인권				
	G4-DMA	경영접근 방식	23	Yes(62~63)
투자	G4-HR1	인권 조항을 포함하거나 인권심사를 받는 주요투자계약 비율	49	Yes(62~63)
	G4-HR2	인권 정책 또는 운영과 관련된 인권 지표 고려 절차에 대한 사원 총 교육 시간 (교육받은 직원 비율 포함)	24	Yes(62~63)
차별금지	G4-HR3	총 차별 건수 및 관련 조치	26	Yes(62~63)
단체교섭의 자유 및 단결권	G4-HR4	결사의 자유 및 단체협상의 자유 침해 가능성이 높은 사업분야 또는 공급업체 및 예방 조치	23~25	Yes(62~63)
아동노동	G4-HR5	아동노동 발생위험이 높은 사업분야 또는 공급업체 및 아동노동 근절을 위한 조치	23~25	Yes(62~63)
강제노동	G4-HR6	강제노동 발생위험이 높은 사업분야 또는 공급업체 및 강제노동 근절을 위한 조치	23~25	Yes(62~63)
보안관행	G4-HR7	인권 관련 정책 및 절차에 대해 훈련받은 보안 인력의 비율		
지역주민 권리	G4-HR8	원주민 권리 침해 건수 및 관련 조치	0건	Yes(62~63)
평가	G4-HR9	인권관련 점검 및 평가를 받는 사업장 수 및 비율		
공급망 인권평가	G4-HR10	인권에 대한 평가를 실시한 신규 공급업체 비율		
	G4-HR11	현재 또는 잠재적으로 부정적인 인권 영향을 가진것으로 확인된 공급업체 비율 및 대응방법	41	Yes(62~63)
인권 고충처리 매커니즘	G4-HR12	인권영향에 따른 불만 수 및 공식적인 불만처리 매커니즘을 통해 해결된 수	26	Yes(62~63)

	지표	GRI	페이지	외부검증
사회	G4-DMA	경영접근 방식	36	Yes(62~63)
지역사회	G4-SO1	지역사회에 대한 참여, 영향평가 및 개발프로그램을 실시한 사업의 비율	36~39	Yes(62~63)
	G4-SO2	지역사회에 상당한 잠재력을 가졌거나 또는 실질적으로 부정적 영향을 미치는 사업장	없음	Yes(62~63)
반부패	G4-SO3	부패 및 중대한 리스크로 평가된 사업장 수 및 비율		
	G4-SO4	반부패 정책 및 절차에 대한 커뮤니케이션 및 교육	34	Yes(62~63)
	G4-SO5	부패사건에 대한 조치	26	Yes(62~63)
공공정책	G4-SO6	국가별, 혜택자별 정치 기부 총 가치		
독점 행위	G4-SO7	부당 경쟁행위 및 독점행위에 대한 법적 조치건수 및 그 결과	0건	Yes(62~63)
제재	G4-SO8	법률 및 규제 위반으로 부과된 벌금 및 비금전적 제재 건수	2건	Yes(62~63)
공급망 사회 성과평가	G4-SO9	사회성과에 대한 평가를 실시한 신규 공급업체 비율		
	G4-SO10	현재 또는 잠재적으로 부정적인 사회 영향을 가진 것으로 확인된 공급업체 비율 및 대응방법		
사회 고충처리 매커니즘	G4-SO11	사회영향에 따른 불만 수 및 공식적인 불만처리 매커니즘을 통해 해결된 수	26	Yes(62~63)
제품책임	G4-DMA	경영접근 방식	28	Yes(62~63)
고객 보건안전	G4-PR1	개선을 위해 보건안전 영향 평가를 고려하는 특정 제품 및 서비스 카테고리 비율	44	Yes(62~63)
	G4-PR2	제품 및 서비스의 고객 건강과 안전 관련 법규 및 자발적 규칙 위반한 사례의 횟수와 형태	0건	Yes(62~63)
제품 및 서비스 라벨링	G4-PR3	제품 및 서비스의 정보 및 라벨링 절차에 따라 요구되는 제품 및 서비스의 정보 유형과 이러한 정보요건에 해당되는 주요 제품 및 서비스 카테고리의 비율	49	Yes(62~63)
	G4-PR4	제품 및 서비스 정보 및 라벨링과 관련된 법규 및 자발적 규칙 위반 사례의 횟수와 형태	0건	Yes(62~63)
	G4-PR5	고객만족도 설문 조사 결과	49	Yes(62~63)
마케팅	G4-PR6	판매가 금지되거나 분쟁이 일어난 제품	없음	Yes(62~63)
	G4-PR7	광고, 판촉, 후원 등 마케팅 커뮤니케이션과 관련된 법규 및 자발적 규칙 위반 사례의 횟수와 형태	0건	Yes(62~63)
고객 정보보호	G4-PR8	고객 개인정보보호 위반 및 고객 데이터 분실과 관련하여 제기된 불만 건수	44	Yes(62~63)
규제	G4-PR9	제품 및 서비스 공급에 관한 법률 및 규제 위반으로 부과된 벌금액	0건	Yes(62~63)

GRI G4 - 금융서비스 산업 추가지표 공개

			Page 및		
측면	지표	Core 내용	미보고사유	외부검증	
경제					
	경제성과	DMA	● 일반적 경영 접근방식 공개	9	Yes(62~63)
		G4-EC1	● 경제가치 창출과 분배	11	Yes(62~63)
환경					
	배출	G4-EN15	● 직접 온실가스 배출	48	Yes(62~63)
		G4-EN16	● 간접 온실가스 배출	48	Yes(62~63)
		G4-EN17	● 기타 간접 온실가스 배출		Yes(62~63)
	폐수 및 폐기물	G4-EN23	● 형태 및 처리방법별 폐기물 배출량	48	Yes(62~63)
사회					
노동관행 및 양질의 일자리	산업안전보건	DMA	● 일반적 경영 접근방식 공개	31	Yes(62~63)
인권	투자	G4-HR1	● 인권조항을 포함하거나 인권심사를 받는 주요 투자계약 비율	49	Yes(62~63)
사회	지역사회	FS13	● 유형별 낮은 인구 또는 경제적으로 불이익을 받는 지역의 접근 지점	36-39	Yes(62~63)
		FS14	● 혜택받지 못하는 사람들을 위한 금융 서비스의 접근성 개선을 위한 이니셔티브	36-39	Yes(62~63)
제품책임	제품 및 서비스 라벨링	DMA	● 일반적 경영 접근방식 공개	28	Yes(62~63)
	제품 포트폴리오	DMA	● 일반적 경영 접근방식 공개(former FS1~5)	7	Yes(62~63)
		FS6	● 특정 지역, 규모, 산업별 사업분야의 포트폴리오 비율	7	Yes(62~63)
		FS7	● 각 사업분야에서 특정한 사회적 혜택을 제공하도록 설계된 제품 및 서비스의 금전적 가치	49	Yes(62~63)
		FS8	● 각 사업분야에서 특정한 환경적 혜택을 제공하도록 설계된 제품 및 서비스의 금전적 가치	49	Yes(62~63)
	감사	DMA	● 일반적 경영 접근방식 공개(former FS9)	23-26	Yes(62~63)
	적극적 소유권	DMA	● 일반적 경영 접근방식 공개(former FS12)	44	Yes(62~63)
		FS10	● 환경, 사회적 이슈의 영향을 보고하는 기업 비율수	49	Yes(62~63)
		FS11	● 금·부정적 방식으로 환경 및 사회적 심사를 받은 자산의 비율	49	Yes(62~63)

당신에게 좋은보험 삼성화재



우) 04523 서울특별시 중구 을지로 29(을지로1가 87번지 삼성화재빌딩)