

마음이  합니다

2019-2020 현대해상 지속가능성보고서

# SUSTAINABILITY FOR YOU

 현대해상화재보험

# CONTENTS

**Navigator Button**

- Cover page**  
표지 페이지로 이동
- Contents**  
목차 페이지로 이동
- Print**  
현재 페이지 인쇄
- Previous page**  
앞 페이지로 이동
- Next page**  
다음 페이지로 이동
- Links**  
해당 웹페이지로 이동

## 1 INTRODUCTION

1-1	CEO 메시지	2
1-2	기업소개	3
1-3	경영성과	7

## 4 환경경영 E

4-1	환경경영 방침과 전략	24
4-2	환경경영 인증과 위험관리	25
4-3	환경경영 위기대응	27
4-4	온실가스 배출 감축	28
4-5	친환경 상품	30
4-6	친환경 투자	32
4-7	환경보호활동	33
4-8	환경 이니셔티브 참여	34

## 2 ESG경영체계

2-1	ESG추진전략과 조직	9
2-2	이해관계자 중대성 평가	11
2-3	이해관계자 참여 및 소통	12

## 5 사회가치경영 S

5-1	인권경영	36
5-2	노동권 존중	39
5-3	임직원	40
5-4	고객	45
5-5	파트너십	52
5-6	윤리경영	53
5-7	공정운영/거래	54
5-8	사회공헌	55
5-9	코로나19 대응	60

## 3 지배구조 G

3-1	주주, 지배구조의 건전성	14
3-2	이사회 구성	16
3-3	위험관리 및 대응	20

## 6 APPENDIX

6-1	Performance Indices	62
6-2	GRI Standards	72
6-3	UN SDGs	74
6-4	제3자 검증의견서	75
6-5	수상 및 가입협회	76

### ABOUT THIS REPORT

본 보고서는 현대해상화재보험(이하 현대해상)의 2019-2020 지속가능성보고서입니다. 본 보고서는 현대해상의 주요 경영활동에 대한 환경(E), 사회(S), 지배구조(G)에 관한 재무적, 비재무적 성과를 다양한 이해관계자들에게 투명하게 공개하고 소통하는 채널로 활용하고자 발간하였습니다.

#### 기간 및 범위

본 보고서는 2019년 1월부터 2020년 12월까지이며, 보고 주기는 2년으로 하고 있습니다. 보고의 범위는 현대해상의 서울 본사와 전국 지역별 영업과 보상서비스 조직을 포함하였습니다.

#### 작성 원칙

본 보고서는 글로벌리포팅이니셔티브(GRI)의 지속가능성 보고 표준인 GRI Standards의 핵심적(Core) 부합요건을 따르고 있습니다.

#### 제3자 검증

본 보고서는 보고내용의 신뢰성을 확보하기 위하여 독립적인 외부 검증기관에 의해 국제검증기준 AA1000에 따라 검증되었으며, 재무수치는 K-IFRS(한국채택회계기준)에 근거하여 작성하였습니다.

#### 문의

본 보고서에 대한 문의는 아래 연락처로 문의바랍니다.

주소 서울시 종로구 세종대로 163 현대해상화재보험(주)  
 담당 사회공헌파트 : Tel 02-3701-8251~2  
 보고위치 홈페이지 [www.hi.co.kr](http://www.hi.co.kr) (회사소개>지속가능성보고서)

1  
INTRODUCTION

2  
ESG경영체계

3  
지배구조 G

4  
환경경영 E

5  
사회가치경영 S

6  
APPENDIX

# INTRODUCTION

# 1

1-1 CEO 메시지

2

1-2 기업소개

3

1-3 경영성과

7

# 1-1 CEO 메시지

## 1 INTRODUCTION

### 1-1 CEO 메시지

1-2 기업소개

1-3 경영성과

## 2 ESG경영체계

## 3 지배구조 G

## 4 환경경영 E

## 5 사회가치경영 S

## 6 APPENDIX



대표이사 조용일

**이해관계자 여러분과 소통하며  
ESG경영을 통해  
기업의 새로운 미래를  
준비하겠습니다.**

존경하는 이해관계자 여러분, 안녕하십니까?

코로나19로 인한 전 세계적 위기 상황과 급격한 대내외 환경변화 속에서도 현대해상화재보험에 대해 보내주신 많은 관심과 지지에 진심으로 감사드립니다.

2019-2020년은 코로나19 팬데믹으로 전 세계가 큰 타격을 받았습니다. 보험 산업 또한, 인구의 고령화와 가계소득 감소에 따른 보험수요 위축, 저금리 기조 지속으로 인한 투자환경 악화 등 장기화되는 시장경제 침체로 힘든 시기가 이어졌습니다.

어려운 상황 속에서도 현대해상은 2020년에 3,061억원의 당기순이익을 달성하고, 총자산이 48조원을 넘어서는 성장을 이루었습니다. 이러한 성과는 임직원들의 지속적인 노력과 함께, 고객과 주주 및 투자자 등 여러 이해관계자 분들의 신뢰가 있었기에 가능한 결과라고 생각합니다. 모든 이해관계자 여러분께 다시 한번 감사의 말씀을 드립니다.

기업이 지속성장하기 위해서는 재무적 성과뿐만 아니라 비재무적 경쟁력을 갖추는 것이 무엇보다 중요해 지고 있습니다. 환경과 사회가치의 중요성에 대해 전 세계가 공감하고 있으며, 지속가능한 사회를 만들어 나가기 위해서는 기업이 앞장서서 ESG경영 활동을 강화하고 사회적 가치를 창출해 나가야 합니다.

현대해상은 환경과 사회, 기업지배구조 전 영역에 걸친 ESG경영을 통해 기업의 새로운 미래를 준비하고 있습니다. 환경(E) 분야에서는 친환경 관련 신규 상품 및 서비스를 개발하고, 친환경 스타트업과의 제휴를 계획하고 있습니다. 사회(S) 분야에서는 사회적 가치를 고려한 서비스 개발을 확대하고, 지역사회와 함께 성장하기 위한 다양한 사회공헌활동을 전개하고 있습니다. 또한, 투명한 지배구조(G)를 위해 공시대상 기업집단 관련 제반 의무를 철저히 준수하며 경영활동 전반에 걸쳐 ESG경영의 내재화를 추진하고 있습니다.

이번 지속가능성보고서를 통해 여러분과의 의미있는 소통이 되기를 기대하며 앞으로도 현대해상에 대한 변함없는 성원과 격려 부탁드립니다. 현대해상은 시장과 사회의 변화에 능동적으로 대응하며 지속가능경영활동을 끊임없이 실천하여 여러분의 변함없는 성원과 신뢰에 보답하도록 하겠습니다.

감사합니다.



대표이사 이성재

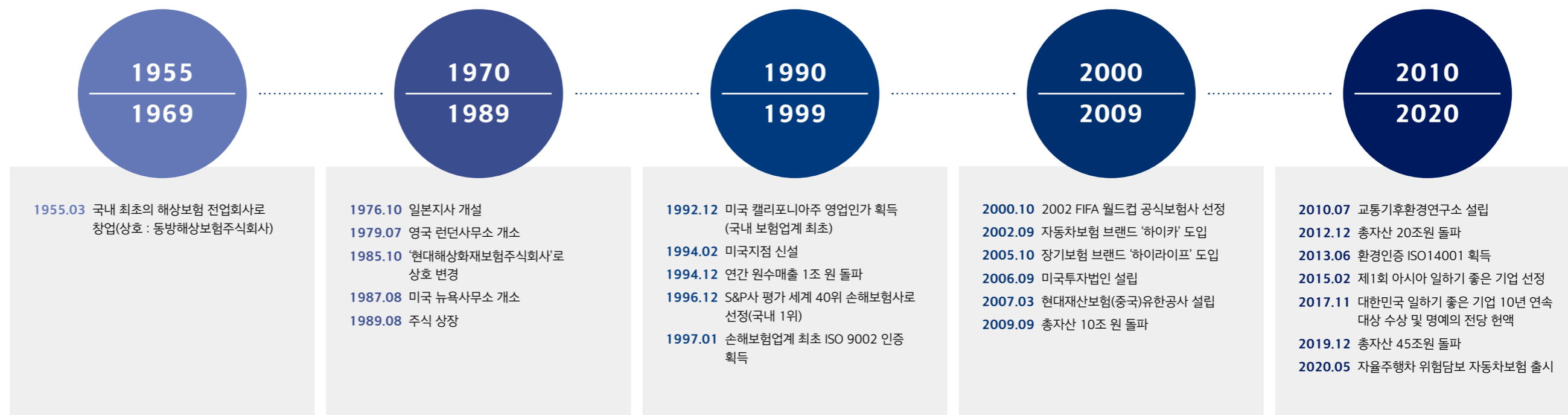
2021년 7월  
현대해상화재보험(주)  
대표이사 **조용일 · 이성재**

## 1-2 기업소개

현대해상은 1955년 3월 국내 최초의 해상보험 전업회사로 창업한 이래 고객만족 경영을 최우선 가치로 최상의 상품과 서비스를 제공해 온 대한민국 대표 손해보험사입니다. 현대해상은 업계를 선도하는 다양한 상품과 판매채널 확대를 바탕으로 매출 성장, 안정적인 손해율 관리, 자산운용 이익 확대, 사업비 집행 효율성 개선 등을 통해 기업가치를 제고해 나가고 있습니다.

또한, 국내 손해보험산업을 선도하는 대표 기업으로서 고객뿐만 아니라 주주, 임직원, 설계사, 협력업체, 지역 및 사회단체 등 다양한 이해관계자의 요구를 적극 수용한 상품 개발과 서비스 제공에 기업 역량을 집중하여 경제적인 성과는 물론 다양한 사회적·환경적 성과를 창출하고 있습니다. 또한, 새로운 성장동력을 확보하기 위하여 지속적인 해외시장 진출을 통해 미래를 선도할 글로벌 금융 그룹의 기반을 구축해 나가고 있습니다.

### 주요연혁



(기준일 : 2020.12.31)

기업명  
**현대해상화재보험(주)**

설립 연도  
**1955년**

대표이사  
**조용일 · 이성재**

업종  
**손해보험**

소재지  
**서울특별시 종로구 세종대로 163, 현대해상빌딩**

주요 상품  
**자동차보험, 장기보험, 일반보험, 퇴직연금 등**

자본금  
**447억원**

매출액  
**14조 4,104억원**

임직원  
**4,108명**

하이플래너  
설계사 **13,237명**  
대리점 **5,847개**

# 1-2 기업소개

- 1 INTRODUCTION
- 1-1 CEO 메시지
- 1-2 기업소개**
- 1-3 경영성과
- 2 ESG경영체계
- 3 지배구조 G
- 4 환경경영 E
- 5 사회가치경영 S
- 6 APPENDIX

## Vision Hi 2025



▶ 현대해상은 100년 기업의 새로운 미래를 준비하며 다가올 환경변화에 선제적 대응으로 지속적으로 성장하는 회사가 되기 위해 새로운 비전과 중장기 전략인 'Vision Hi 2025'를 수립하였습니다.

현대해상의 비전 <내 인생의 든든한 시작 현대해상>은 타사와 차별화할 수 있는 당사의 고유한 정체성을 미래지향적으로 확장하고 모든 이해관계자들이 바라는 핵심가치와 현대해상의 미래상을 담았습니다. 비전과 같이 고객의 인생 시작부터 생애주기를 함께하는 든든한 금융 동반자가 되겠습니다.

## 4대 전략방향 및 14개 추진과제

- |  |   |  |   |
|--|---|--|---|
| <p style="text-align: center;"><b>매출·손익 균형성장</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 우량 보험종목·채널 위주의 성장 확대</li> <li>• 데이터 기반의 손해사정·언더라이팅 운영 정교화</li> <li>• 최적 사업비 집행 체계 수립·정착</li> <li>• 영업채널 경쟁력 강화를 위한 조직체계 개편</li> <li>• 리스크 범위 내 투자수익 극대화</li> </ul> | <p style="text-align: center;"><b>고객경험 중심 브랜드·마케팅 추진</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 차별화된 브랜드 전략을 견인하는 조직체계 구축</li> <li>• 고객군별·채널별 맞춤형 상품의 선도적 개발</li> <li>• CM채널 및 2030세대 공략을 위한 브랜드 전략 전개</li> </ul> | <p style="text-align: center;"><b>지속성장 기반 확충·강화</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 디지털 생태계 투자 및 해외사업 적극 확대</li> <li>• 지속성장을 위한 평가제도 및 기업문화 개선</li> </ul> | <p style="text-align: center;"><b>최고 수준의 디지털 경쟁력 구현</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 혁신적인 디지털UX 제공을 통한 서비스 경쟁 우위</li> <li>• 인슈어테크 기반 업무 자동화 및 고객DB 활용 확대</li> <li>• 원격근무 인프라 고도화 및 스마트 워크 정착</li> <li>• 임직원 디지털 교육 확대 및 전문가 양성</li> </ul> |
|--|---|--|---|

▶ 현대해상은 보험산업 전반의 성장세 둔화와 대면채널 영업환경 악화 등을 극복하고 중장기적으로 성장성·수익성·건전성 개선을 목표로 경영계획을 달성할 수 있도록 '4대 전략방향'을 수립하고 '14개 추진과제'를 도출하였습니다.

# 1-2 기업소개

- 1 INTRODUCTION
- 1-1 CEO 메시지
- 1-2 기업소개**
- 1-3 경영성과
- 2 ESG경영체계
- 3 지배구조 G
- 4 환경경영 E
- 5 사회가치경영 S
- 6 APPENDIX

## 글로벌 진출

현대해상은 국내시장 한계를 극복하고 지속가능한 성장 동력을 확보하기 위해 중장기 전략을 기반으로 글로벌 사업 강화를 추진하고 있습니다. 현재, 일본, 중국, 미국, 싱가포르, 베트남 등지에서 글로벌 영업 활동을 영위하고 있으며, 2020년 기준 해외부문 총 수입보험료 2,966억원을 기록하였습니다. 현대해상은 그동안 구축된 해외사업 기반을 바탕으로, 2021년 해외부문 총 수입보험료 3,803억원 달성을 위해 순항하고 있습니다.

구분	명칭	국가 / 도시	설립연월
4개 ● 현지 법인	미국투자법인	미국 / 뉴저지	2006.09
	현대재산보험(중국) 유한공사	중국 / 북경	2007.03
	싱가포르중개법인	싱가포르	2011.02
	비엠티은행 보험회사	베트남 / 하노이	2019.06
1개 ● 지사	일본지사	일본 / 도쿄	1976.10
1개 ● 지점	미국지점	미국 / 뉴저지	1994.02
6개 ● 사무소	런던사무소	영국 / 런던	1979.07
	프랑크푸르트사무소	독일 / 프랑크푸르트	2015.05
	하노이사무소	베트남 / 하노이	2016.06
	북경사무소	중국 / 북경	1997.08
	상해사무소	중국 / 상해	2009.02
	뉴델리사무소	인도 / 뉴델리	2019.04

(기준일 : 2020.12.31)



### ▶ 해외계열사

<p><b>H Hyundai U.K. underwriting LTD</b></p> <p>Hyundai U.K. underwriting LTD.</p> <p>업종 : 보험업 자본금 : GBP 3,450,000 당사의 출자현황 : 현대해상 100%</p>	<p><b>H Hyundai Investment (America), Ltd</b></p> <p>Hyundai Investment(America), LTD.</p> <p>업종 : 투자자문 및 일임업 자본금 : USD 25,000,000 당사의 출자현황 : 주식 수 2,500주 (현대해상 100%)</p>	<p><b>H 現代財產保險(中國)有限公司</b></p> <p>現代財產保險(中國)有限公司</p> <p>업종 : 중국현지 손해보험업무 및 해당 재보험업무 자본금 : RMB 1,666,666,666 당사의 출자현황 : 현대해상 33% 홈페이지 : http://www.hi-ins.com.cn</p>	<p><b>H Hyundai Insurance Brokers PTE, LTD.</b></p> <p>Hyundai Insurance Brokers PTE, LTD.</p> <p>업종 : 재보험 중개업 자본금 : USD 1,000,000 당사의 출자현황 : 현대해상 100%</p>
--	---	---	---

# 1-2 기업소개

- 1 INTRODUCTION
  - 1-1 CEO 메시지
  - 1-2 기업소개**
  - 1-3 경영성과
- 2 ESG경영체계
- 3 지배구조 G
- 4 환경경영 E
- 5 사회가치경영 S
- 6 APPENDIX

## 국내 사업장

현대해상은 매출 및 자산규모 면에서 국내 대형 우량 손해보험사로서, 효율적인 업무수행과 최상의 서비스 제공을 위해 체계적인 조직을 구성하고 있습니다.

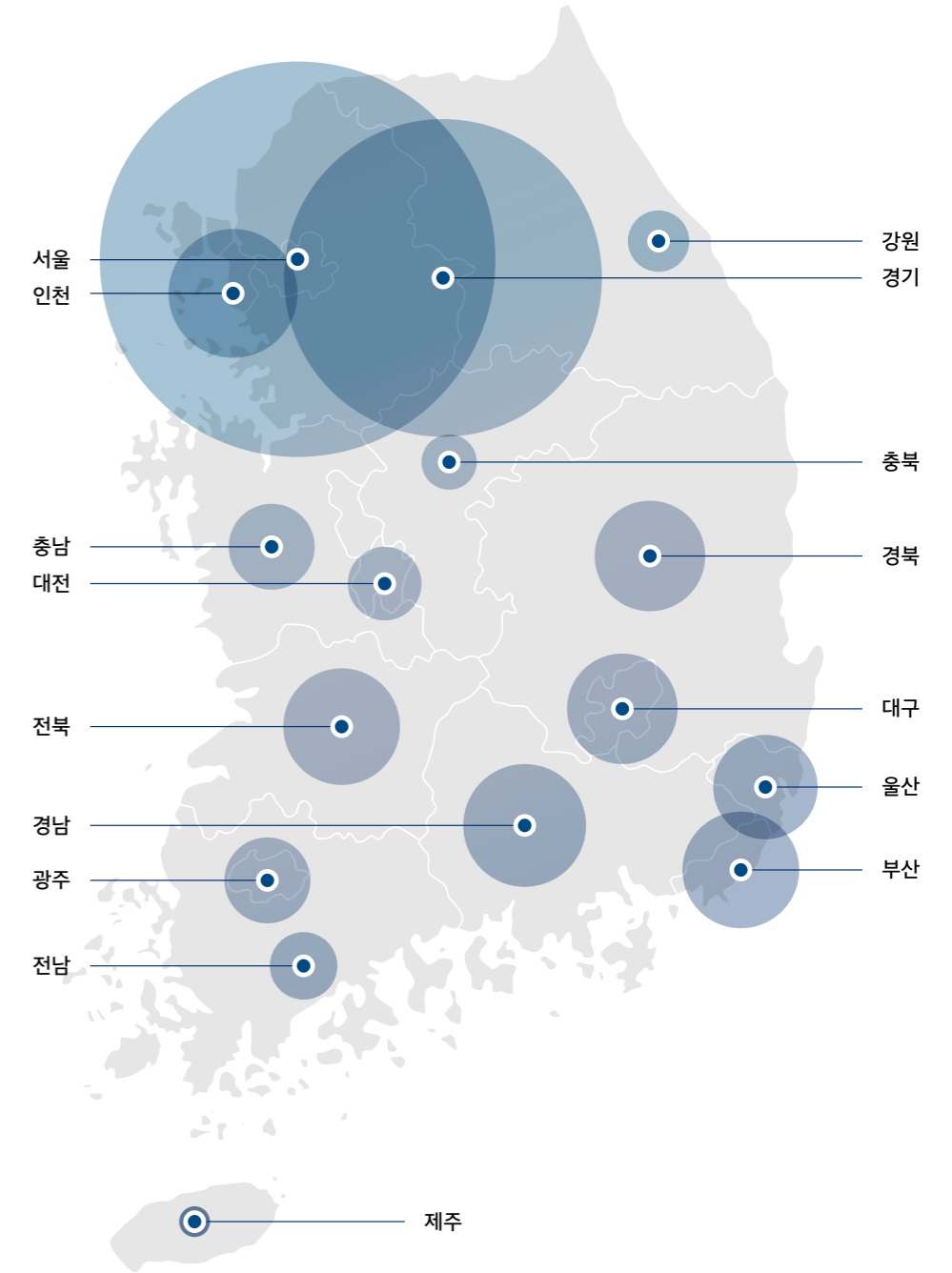
### ▶ 국내네트워크

본사	<b>81</b> 부	<b>1</b> 연구소	<b>4</b> 팀
점포	<b>8</b> 지역본부	<b>56</b> 사업부	<b>339</b> 지점 <b>41</b> 고객지원 창구
보상	<b>12</b> 대인보상부	<b>2</b> FG보상부	<b>2</b> 장기손사부

(기준일 : 2020.12.31)

### ▶ 국내계열사

<p><b>현대C&amp;R(주)</b> </p> <p>업종 : 빌딩/각종 시설 관리 용역업/콜센터 관리용역/교육사업/인쇄/출판업 자본금 : 1,000백만원 당사의 출자현황 : 주식 수 200,000주(현대해상 100%) 주소 : 서울특별시 송파구 송파대로 570 Tower730 27층 전화번호 : 02-3709-8700 홈페이지 : <a href="http://www.hdcnr.co.kr">http://www.hdcnr.co.kr</a></p>	<p><b>현대하이카손해사정(주)</b> </p> <p>업종 : 자동차보험 손해사정, 자동차보험 부가서비스 대행 등 자본금 : 1,000백만원 당사의 출자현황 : 주식 수 200,000주(현대해상 100%) 주소 : 서울특별시 송파구 송파대로 570 Tower730 3층 전화번호 : 02-554-5656 홈페이지 : <a href="http://www.hicar.co.kr">http://www.hicar.co.kr</a></p>	<p><b>현대HDS(주)</b> </p> <p>업종 : System Integration &amp; Management, Hardware System 자본금 : 2,000백만원 당사의 출자현황 : 주식 수 400,000주(현대C&amp;R 50%, 현대하이카손해사정 50%) 주소 : 서울특별시 송파구 송파대로 570 Tower730 4층 전화번호 : 02-724-0700 홈페이지 : <a href="http://www.hyundaihds.co.kr">http://www.hyundaihds.co.kr</a></p>
<p><b>현대인베스트먼트자산운용</b> </p> <p>업종 : 자산운용업 자본금 : 30,000백만원 당사의 출자현황 : 주식 수 6,000,000주(현대해상 100%) 주소 : 서울특별시 영등포구 국제금융로 8길 16 신영증권빌딩 10층 전화번호 : 02-6276-7000 홈페이지 : <a href="http://www.hdfund.co.kr">http://www.hdfund.co.kr</a></p>	<p><b>현대하이라이프손해사정(주)</b> </p> <p>업종 : 장기·일반보험 손해사정, 위험진단 및 보고 자본금 : 2,500백만원 당사의 출자현황 : 주식 수 500,000주(현대해상 100%) 주소 : 서울특별시 영등포구 당산로 141 현대해상빌딩 8층 전화번호 : 02-3289-6000 홈페이지 : <a href="http://www.hi-life.co.kr">http://www.hi-life.co.kr</a></p>	<p><b>(주)마이금융파트너</b> </p> <p>업종 : 보험대리점 자본금 : 20,000백만원 당사의 출자현황 : 주식 수 4,000,000주(현대해상 100%) 주소 : 서울특별시 강남구 학동로 337 H타워 11층 전화번호 : 02-516-3781 홈페이지 : <a href="http://myfinancialpartner.co.kr">http://myfinancialpartner.co.kr</a></p>

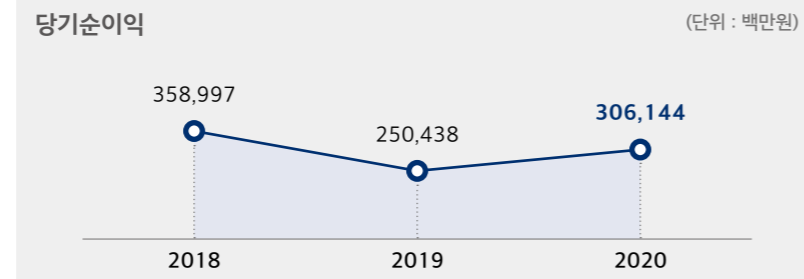
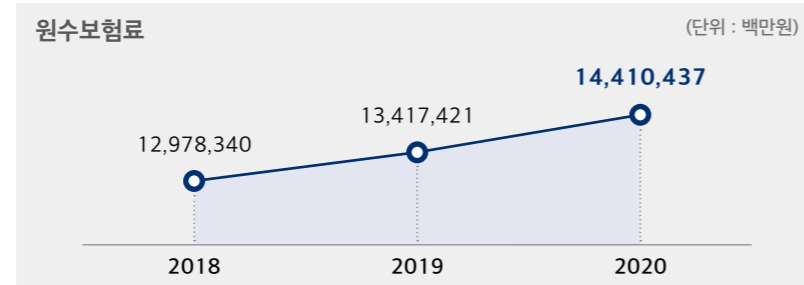




# 1-3 경영성과

- 1 INTRODUCTION
- 1-1 CEO 메시지
- 1-2 기업소개
- 1-3 경영성과**
- 2 ESG경영체계
- 3 지배구조 G
- 4 환경경영 E
- 5 사회가치경영 S
- 6 APPENDIX

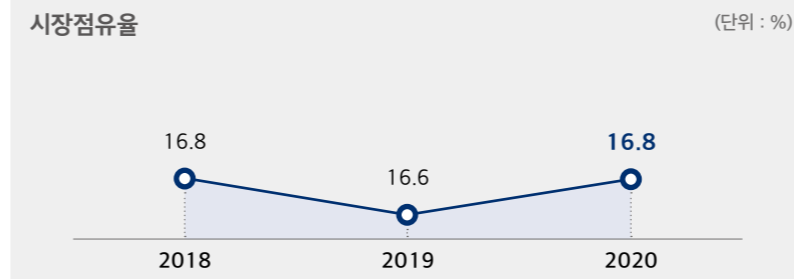
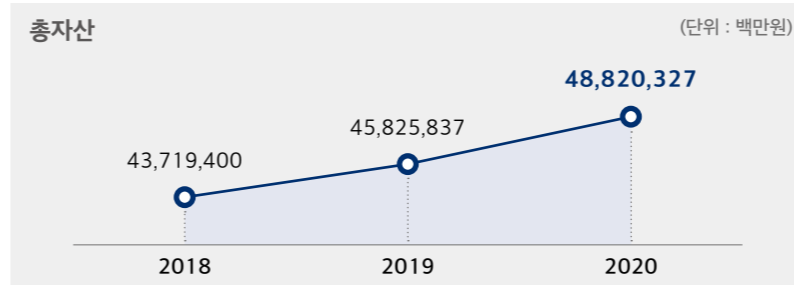
## 경제적 가치 창출



※ 2020년 시장점유율은 업계 교환자료를 기준으로 작성한 추정치  
※ 별도기준 실적

2019~2020년은 국내외 사회·경제 등 다방면으로 변동성이 심화되는 가운데, 보험 산업도 온라인 및 GA채널 시장 확대 및 경쟁 심화, 손해율 상승, 자본적정성 규제 강화 등으로 불안정성이 증대되며 전반적인 성장둔화를 보였습니다. 손보업계 또한, 유병자 보험, 운전자보험 등 새로운 고객 니즈에 발 맞춘 상품으로 매출 성장을 이루었음에도 장기, 자동차보험 손해율 상승 등으로 보험영업적자가 증대되며 2019년에는 업계 전반적으로 수익성이 감소하였습니다. 2020년에는 요율 인상 등으로 손해율이 일부 개선되면서 수익성을 회복하였습니다.

현대해상은 대내외적 불확실성으로 인한 위기감이 확산되고 있는 가운데서도 수익성 위주의 경영 전략을 통해 지속적인 성장과 이익을 창출했습니다. 그 결과 2018년 원수보험료 12조 9,783억원, 당기순이익 3,589억원, 2019년 원수보험료 13조 4,174억, 당기순이익 2,504억원을 시현하였으며 2020년에는 원수보험료 14조 4,104억원, 당기순이익 3,061억원, 총자산은 48조 8,203억원을 기록했습니다.



## 지급여력비율

지급여력비율은 보험사 재무건전성을 판단하는 기준으로써 보험사가 계약자를 위한 보험금 지급 능력을 얼마나 갖추고 있는지 보여주는 수치입니다. 현대해상은 IFRS17, K-ICS 등 회계, 감독제도 변경에 따른 변동성에 대비하기 위하여 후순위채와 신종자본증권 발행을 통해 선제적인 자본확충을 진행하였으며, 이에 따라 2020년 기준 지급여력비율은 190.1%로 안정적인 수준을 유지하고 있습니다.

(단위 : 백만원, %)

구분	2018	2019	2020
자본총계	4,113,568	4,477,513	4,750,161
지급여력금액	5,214,932	5,543,158	5,699,098
지급여력기준	2,383,644	2,594,907	2,998,510
지급여력비율	218.8	213.6	190.1

## 손해율

2017년 이후 2년간 상승세를 이어오던 손해율은 2020년 85.6%를 기록하며 소폭 하락하였습니다. 일반보험의 경우 화재 등 일부 고액사고 영향으로 2020년 손해율이 상승하였습니다. 장기보험은 실손의료비 손해율 하락 등의 영향으로 위험손해율이 소폭 개선되었습니다. 자동차보험은 요율 인상 및 자동차 운행량 감소 효과 등으로 2019년 대비 큰 폭으로 개선되었습니다. 현대해상은 전 보험종목에서 수익성 중심의 포트폴리오를 구성하고, 언더라이팅을 강화하는 등 손해율 개선을 위해 지속적으로 노력하고 있습니다.

(단위 : %)

구분	2018	2019	2020
전체	84.3	87.3	85.6
일반	61.5	66.3	71.0
장기	85.1	86.9	86.7
장기 위험	88.5	96.7	96.0
자동차	85.6	91.6	85.4

## 신용평가등급

미국의 보험회사 전문 신용평가 기관인 A.M.Best는 현대해상의 안정적인 시장 지배력과 개선 추세에 있는 보험영업 성과, 그리고 이를 바탕으로 한 자본력 강화를 긍정적으로 평가하여 A등급을 유지하였으며, 향후 전망 또한, '안정적(Stable)'으로 평가하였습니다. S&P(Standard & Poor's) 역시 우수한 브랜드 인지도를 바탕으로 한 강한 시장 경쟁력과 수익성 개선을 통한 자본력의 안정적 유지가 전망된다는 점을 근거로 하여 A- 등급과 '안정적(Stable)' 전망을 부여하였습니다.

구분	2018	2019	2020
A.M.Best	A(Stable)	A(Stable)	A(Stable)
S&P	A-(Positive)	A-(Positive)	A-(Stable)

1  
INTRODUCTION

2  
ESG경영체계

3  
지배구조 G

4  
환경경영 E

5  
사회가치경영 S

6  
APPENDIX

# 2

## ESG경영체계

2-1 ESG추진전략과 조직 9

2-2 이해관계자 중대성 평가 11

2-3 이해관계자 참여 및 소통 12

## 2-1 ESG추진전략과 조직

1 INTRODUCTION

2 ESG경영체계

2-1 ESG추진전략과 조직

2-2 이해관계자 중대성 평가

2-3 이해관계자 참여 및 소통

3 지배구조 G

4 환경경영 E

5 사회가치경영 S

6 APPENDIX



현대해상은 ESG운영위원회를 신설함과 동시에 ESG경영을 기업의 핵심추진과제로 삼고 전 구성원이 실무현장에서 실천하기 위해 ESG추진 미션과 과제를 새롭게 수립 하였습니다.

아울러, '인류의 지속가능한 발전에 기여하는 기업'을 ESG경영의 미션으로 정했습니다. 이는 ESG경영의 궁극적인 목적이 인류의 지속가능발전에 있다는 것을 현대해상이 정확히 인지하고 있으며 이를 실행하겠다는 의지를 직접적으로 표현하는 것입니다.

ESG경영의 3대 영역 및 주요 추진과제로는 환경(E)영역에서 '환경을 보존하는 친환경 경영'을, 사회(S)영역에서 '사회공동체를 위한 사회가치경영'을, 지배구조(G)영역에서 '투명하고 윤리적인 기업경영'을 제시하였습니다.

## 2-1 ESG추진전략과 조직

1 INTRODUCTION

2 ESG경영체계

2-1 ESG추진전략과 조직

- 2-2 이해관계자 중대성 평가
- 2-3 이해관계자 참여 및 소통

3 지배구조 G

4 환경경영 E

5 사회가치경영 S

6 APPENDIX

### ESG운영위원회

현대해상은 ESG경영에 대한 사회적 요구에 부응하고 전사적 ESG경영 활동과 경영진의 ESG정책을 지원하기 위해 기존의 '친환경경영위원회'의 기능을 확대하여 'ESG운영위원회'를 2021년 2월에 신설하였습니다. 현대해상의 ESG운영위원회는 전사 ESG관련 정책수립 및 리스크관리, 중장기 기후변화대응에 대한 방향성 설정과 친환경투자확대 등에 대한 추진목표와 과제를 수립하는 협의체입니다.

ESG운영위원회는 현대해상이 사회의 한 구성원으로서 건강하고 지속가능한 기업으로 성장하는 것을 추구하고 있으며, 산하 실무협의회와 외부전문가 자문을 통해 그 실행력을 강화하고 있습니다.

### ESG전담조직

ESG운영위원회의 위원장은 디지털전략본부장(CDO\_Chief Digital Officer) 이며, 디지털기획파트에서 ESG경영을 전담하고 ESG운영위원회 통해 ESG추진과제 및 성과를 관리하고 있습니다. ESG운영위원회에 참여하는 부서는 기획파트, 경영관리파트, 재무기획파트, 준법감시파트, 인사파트, 총무파트, 교통기후환경연구소, 사회공헌파트로 총 9개 부서입니다.



## 2-2 이해관계자 중대성 평가

### ESG중요 이슈 설정배경과 과정 설명

현대해상은 이해관계자의 식별 및 다양한 의견을 반영한 지속가능(ESG)경영의 실행을 위해 ESG중요이슈를 설정하였습니다. ESG중요이슈의 설정단계는 총 3단계로 진행하였으며, 1단계인 이슈식별 및 이슈풀 구성은 지속가능경영 글로벌 가이드라인, 국내외 동종업계 중요이슈, VOC현황분석, 미디어 리서치 및 대내외 연구자료 등을 통해 진행하였습니다. 2단계인 이해관계자 우선순위 도출은 1단계 이슈풀에서 선정된 키워드를 가지고 이해관계자 설문조사를 진행하였습니다. 한편, 이해관계자 설문조사는 내·외부 이해관계자 총 611명을 대상으로 모바일 설문조사를 진행하였습니다. 3단계인 비즈니스 영향 분석 및 보고이슈 선정은 이슈풀에서 선정된 키워드와 이해관계자 설문조사결과를 바탕으로 지속가능경영 외부 전문가 리뷰와 실무 담당자 인터뷰를 거쳐 비즈니스 측면의 중요한 우선 순위를 결정하는 방식으로 진행하였습니다.

1 INTRODUCTION

2 ESG경영체계

- 2-1 ESG추진전략과 조직
- 2-2 이해관계자 중대성 평가
- 2-3 이해관계자 참여 및 소통

3 지배구조 G

4 환경경영 E

5 사회가치경영 S

6 APPENDIX

STEP 1

이슈식별 및 POOL 구성

지속가능경영 글로벌 가이드라인(GRI Standards, ISO26000, UN SDGs 등), 국내외 동종업계 중요이슈, VOC현황분석, 미디어 리서치 및 대내외 연구자료 등을 통해 이슈풀 구성

STEP 2

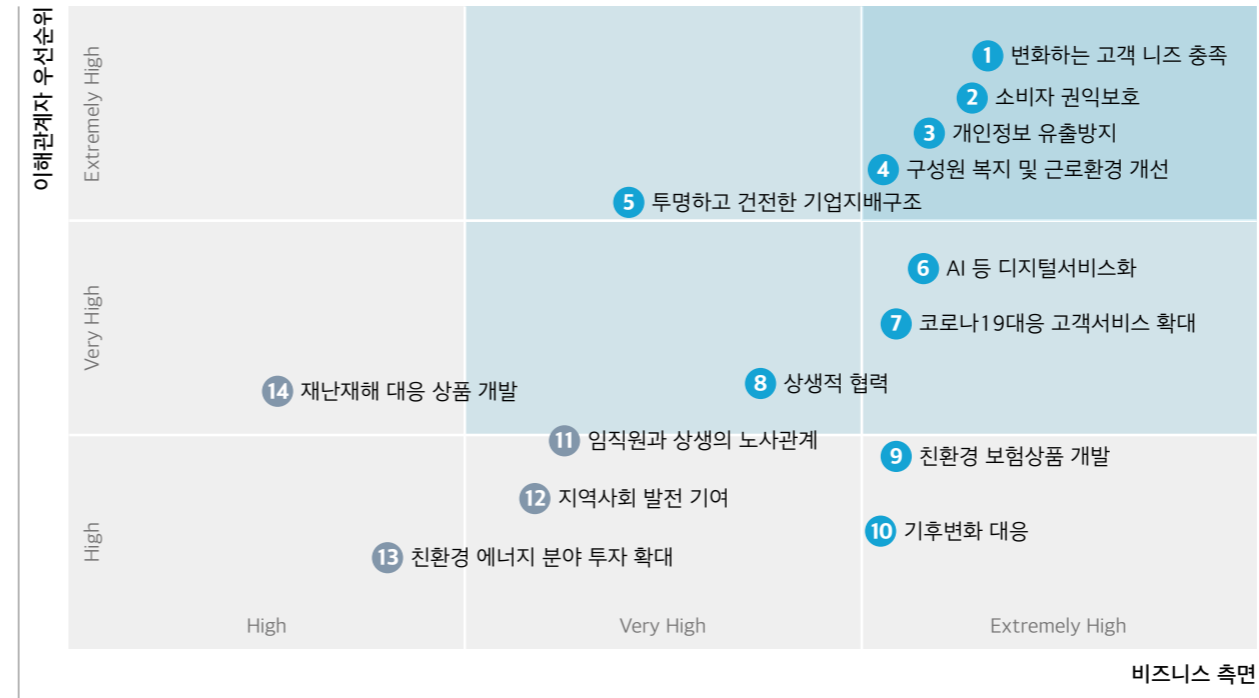
이해관계자 우선순위 도출

<이해관계자 설문조사 실시>  
- 내용 : 이해관계자별 중요·관심이슈 파악 및 분석  
- 대상 : 내·외부 이해관계자 응답인원 총 611명  
(고객 100명, 임직원 149명, 하이플래너 241명, 자회사/협력사 79명, 지역사회 42명)  
- 기간 : 2021.3.17~3.24

STEP 3

비즈니스 영향 분석 및 보고이슈 선정

- 외부 전문가 리뷰  
- 실무 담당자 인터뷰  
- ESG운영위원회 논의



이해관계자 중대성 평가 결과 그래프

2019-2020 보고서의 중요이슈는 내·외부 전문가 및 임직원 인터뷰, 다양한 이해관계자 설문조사를 통해 도출하였으며, 상위 10개 이슈를 중심으로 목적을 기획하였고 도출된 상위 이슈를 중점 보고영역으로 정하였습니다.

순위	이슈	영역	GRI Index	보고위치
1	변화하는 고객 니즈 충족	고객	-	30p, 31p, 45p, 46p, 47p, 48p, 50p, 51p
2	소비자 권익보호	고객	418-1	47p, 48p, 49p
3	개인정보 유출방지	고객	418-1	49p
4	구성원 복지 및 근로환경 개선	노동권	401-2, 3, 404-1, 404-2	40p, 41p, 42p, 43p
5	투명하고 건전한 기업지배구조	지배구조	102-18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 26, 27, 103-2, 3, 405-1	16p, 17p, 18p, 19p
6	AI 등 디지털서비스화	상품, 서비스	-	50p, 51p
7	코로나19대응 고객서비스 확대	고객	-	60p
8	상생적 협력	공정운영	102-16, 25, 205-2	54p
9	친환경 보험상품 개발	환경	302-4,5	30p, 31p
10	기후변화 대응	환경	102-15, 16, 29, 201-2, 203-1, 302-1, 2, 3, 4	24p, 25p, 26p, 27p, 28p, 29p, 30p, 31p, 32p, 33p
11	임직원과 상생의 노사관계	노동권	102-41, 403-1, 4	37p, 41p
12	지역사회 발전 기여	사회공헌	203-1, 413-1	55p, 56p, 57p, 58p, 59p
13	친환경 에너지 분야 투자 확대	환경	203-1	32p
14	재난재해 대응 상품 개발	환경	102-15, 201-2	26p

## 2-3 이해관계자 참여 및 소통

현대해상은 주주 및 고객, 임직원, 하이플래너를 '핵심 이해관계자'로 자회사 및 협력회사를 '직접 이해관계자'로 지역사회를 '간접 이해관계자'로 인식하고 있습니다. 현대해상은 이해관계자별 다양한 커뮤니케이션 방법을 통해 이해관계자 각각의 주요 관심사를 지속적으로 파악하고 있으며, ESG경영 실행을 위해 경영활동 전반에 이해관계자들의 의견을 적극 반영하고 있습니다.

- 1 INTRODUCTION
- 2 ESG경영체계
  - 2-1 ESG추진전략과 조직
  - 2-2 이해관계자 중대성 평가
  - 2-3 이해관계자 참여 및 소통
- 3 지배구조 G
- 4 환경경영 E
- 5 사회가치경영 S
- 6 APPENDIX

구분	이해관계자	주요 이슈	소통채널	이슈 반영
핵심 이해관계자	고객	<ul style="list-style-type: none"> <li>고객만족(상품 및 서비스)</li> <li>소비자보호</li> <li>고객정보보호 강화</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>고객민원 접수 및 피드백(Hi-VOC)</li> <li>고객마음패널 제도</li> <li>준법감시시스템</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>디지털서비스(카카오톡 업무플랫폼, 네이버시챗봇)</li> <li>고객감사 서비스(우수고객)</li> <li>완전판매 모니터링 AI음성봇 서비스로 업무 정확도 개선</li> <li>고객정보보호 관리규정 및 체계 운영</li> </ul>
	임직원	<ul style="list-style-type: none"> <li>인재양성 및 자기계발</li> <li>일과 삶의 균형</li> <li>임직원 간 소통강화</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>하이미(사내인트라넷)</li> <li>인사정보시스템(e-HR)</li> <li>사내방송(Hmb)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>자격증취득 지원제도(승진가점, 비용지원)</li> <li>육아휴직, Family-Day, 생일축하의 날</li> <li>임직원 커뮤니케이션(하이데이, 하모니데이, 하이파이브, 이심점심)</li> <li>임직원 만족도조사(HEART 온도계)</li> </ul>
	하이플래너	<ul style="list-style-type: none"> <li>금융전문가 양성</li> <li>경쟁력 있는 상품개발 및 판매지원</li> <li>경영총과의 소통 강화</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>하이포탈(PC, 모바일)</li> <li>사내방송(HI-CAST)</li> <li>GA경영지원시스템</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>종합자산관리 전문가 양성 교육체계 운영</li> <li>영업정보 및 노하우 공유(사내방송 지원)</li> <li>하이플래너 만족도 조사</li> </ul>
	주주	<ul style="list-style-type: none"> <li>경영활동의 투명성</li> <li>선제적 리스크관리</li> <li>책임 있는 ESG투자</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>주주총회, 이사회</li> <li>EV(Embedded Value) 평가 보고회</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>전사적 리스크관리 교육</li> <li>윤리경영테마활동</li> <li>보험사기인지시스템(IFDS) 구축</li> <li>홈페이지 공시</li> </ul>
직접 이해관계자	자회사 / 협력회사	<ul style="list-style-type: none"> <li>상호신뢰를 바탕으로 한 동반성장</li> <li>고객서비스 품질향상을 위한 지원</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>사이버민원실</li> <li>손해사정법인 간담회</li> <li>파트너사 지원시스템</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>우수제휴정비업체(HPC)선정</li> <li>현장출동직원 설문조사</li> <li>현장출동자 서비스 매뉴얼 배포</li> </ul>
간접 이해관계자	지역사회	<ul style="list-style-type: none"> <li>소외계층 지원활동</li> <li>사회적약자를 위한 상품개발</li> <li>환경보호를 위한 친환경 관련 상품</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hi-Life 봉사단</li> <li>NGO 회의</li> <li>친환경경영위원회(ESG운영위원회)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>임직원 봉사활동</li> <li>사회공헌 프로그램 운영</li> <li>후원(공익재단, 문화, 스포츠 등)</li> <li>ECO 마일리지 특약, 자율주행자동차보험, 커넥티드카보험 등</li> </ul>

1  
INTRODUCTION

2  
ESG 경영체계

3  
지배구조 G

4  
환경경영 E

5  
사회가치경영 S

6  
APPENDIX

# 3

## 지배구조

3-1 주주, 지배구조의 건전성 14

3-2 이사회 구성 16

3-3 위험관리 및 대응 20

## 3-1 주주, 지배구조의 건전성

### 지배구조의 건전성

현대해상은 투명한 경영환경 조성과 주주를 중심으로 한 모든 이해관계자들의 권익을 보호·증진하기 위해 독립적인 이사회 및 감사기구 등을 설치·운영하고 이를 홈페이지에 공개하고 있으며, 이사회 및 이사회내 소위원회의 활동내역 등 주요 업무처리 사항을 홈페이지 사업보고서에 공시하고 있습니다. 또한, 한국기업지배구조원의 지배구조 평가에서 주주권리 보호 및 공시를 통한 적극적 정보제공 등을 인정받아 2011년 평가를 시작한 이후 2020년 현재까지 A등급 이상을 유지하고 있습니다.

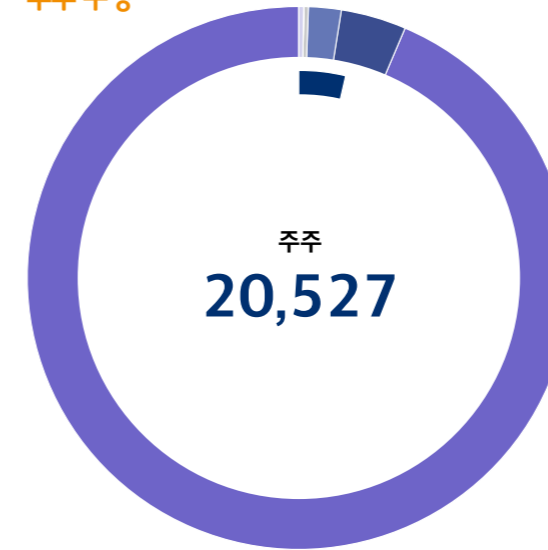
### 주식 및 자본 구조

현대해상의 정관상 발행가능한 주식의 총수는 200,000,000주이며, 2020년 12월 31일 기준 총 발행주식 수는 89,400,000주(보통주)로 44.7%에 해당됩니다.

한국지배구조원 지배구조평가

**A** 등급

주주 구성



발행주식 구성



구분	주주		발행주식	
	수	구성비	수	구성비
기타법인	791	3.85	44,373,517	49.63
개인	19,188	93.51	28,355,118	31.75
투자신탁	425	2.07	6,010,029	6.72
보험회사	24	0.11	4,798,035	5.36
연기금	1	0.00	4,766,240	5.33
은행	74	0.36	666,600	0.74
증권회사	22	0.10	400,459	0.44
종금/금융/금고	1	0.00	30,000	0.03
정부관리회사	1	0.00	2	0.00
<b>계</b>	<b>20,527</b>	<b>100.00</b>	<b>89,400,000</b>	<b>100.00</b>
외국인	777	3.78	33,203,883	37.14

\* 표의 정렬은 발행주식 구성비순

(기준일 : 2020.12.31)



## 3-1 주주, 지배구조의 건전성

1 INTRODUCTION

2 ESG경영체계

3 지배구조

G

3-1 주주, 지배구조의 건전성

3-2 이사회 구성

3-3 위험관리 및 대응

4 환경경영

E

5 사회가치경영

S

6 APPENDIX

### 주식의 종류 및 의결권

(단위 : 주)

구분	주식의 종류	주식 수	비고
발행주식 총수	보통주	89,400,000	
	우선주	-	
의결권이 없는 주식 수	보통주	9,985,500	자기주식
	우선주	-	
의결권을 행사할 수 있는 주식 수	보통주	79,414,500	
	우선주	-	

※ 현대해상은 보통주 외의 주식은 발행하지 않음

(기준일 : 2020.12.31)

### 주주가치 제고

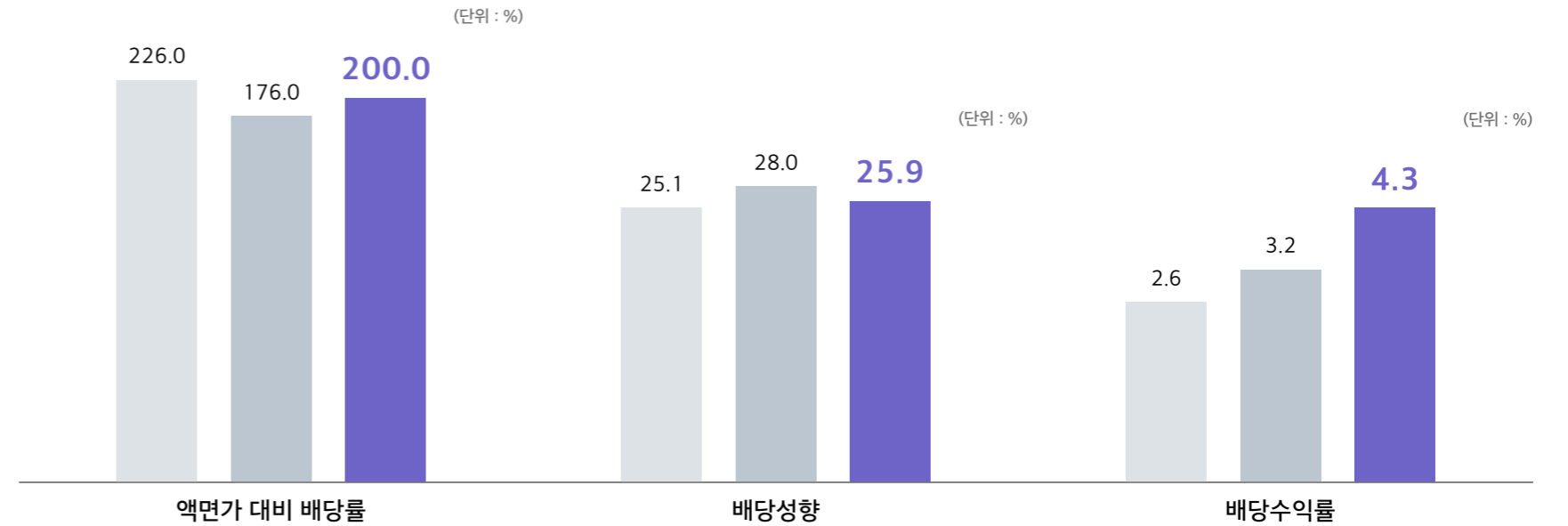
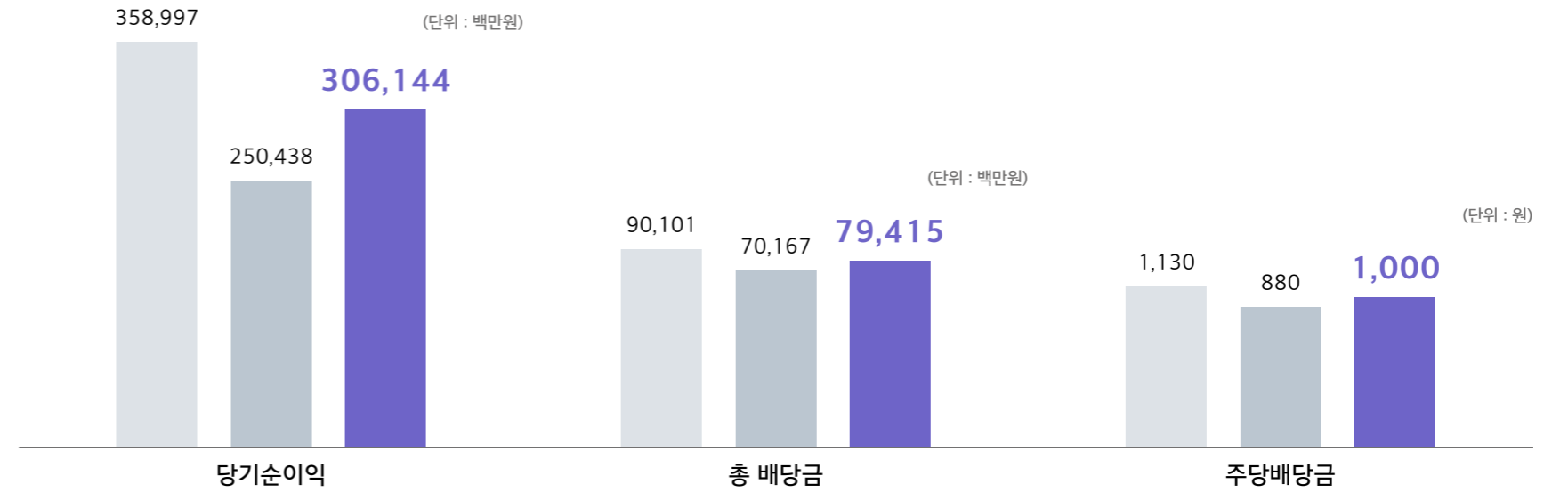
#### 주주와의 커뮤니케이션

현대해상은 주주 및 투자자는 물론 관련 정보이용자의 정보 접근 용이성을 제고하기 위하여 관계법령과 내부규정에 따라 온·오프라인을 통해 기업정보를 투명하게 공개하고 있습니다. 매년 주주총회를 통해 투자자와 직접 만나는 기회를 마련하고 있으며, 재무상태보고서와 경영실적 자료, 주주총회 및 이사회 의결사항을 정기적으로 홈페이지에 게시하여 투자 정보에 대한 투자자와 정보이용자의 접근성을 향상시키고 있습니다.

#### 주주에 대한 가치 분배

수익성 중심의 경영전략을 통해 현대해상은 주주는 물론 이해관계자들의 이익을 높여가기 위해 꾸준히 노력하고 있습니다. 2020년은 이익 증가로 인해 주당 배당금 또한 증가하였고, 당기순이익 대비 총 배당금을 나타내는 배당성향은 25.9%입니다. 현대해상은 일관된 배당정책을 유지하기 위해 노력하고 있으며, 앞으로도 지속적으로 좋은 경영성과를 이루어 이러한 성과가 주주, 고객 등 이해관계자들에게 환원될 수 있도록 하겠습니다.

■ 2018 ■ 2019 ■ 2020



## 3-2 이사회 구성



### 다양성

후보선정 시 성별, 나이, 종교, 지역 등의 성향을 제한하지 않고 다양한 시각으로 이사회에 참여할 수 있는 인사를 선임



### 전문성

경제, 금융, 법률, 회계 등 회사 경영에 필요한 전문지식과 실무경험이 풍부한 전문가를 선임



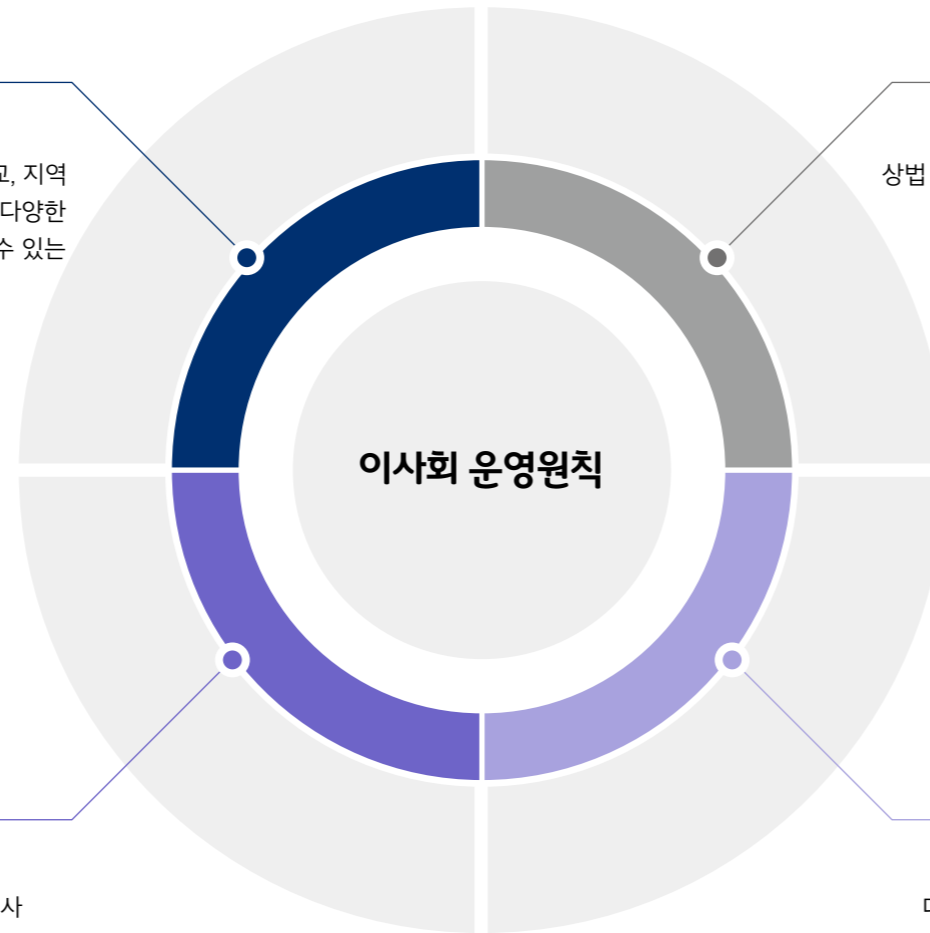
### 독립성

상법 및 금융회사의 지배구조법에서 정하는 독립성에 대한 정의를 기준으로 적용(이사회내 4개의 소위원회를 통해 독립성 강화)



### 투명성

대표이사, 감사위원, 사외이사는 임원후보추천위원회의 후보심사 및 추천 후 주주총회와 이사회 결의를 통해 선임



## 이사회

### 이사회 역할

이사회는 관계법령 또는 정관에 정하여진 사항, 주주총회로부터 위임된 사항, 회사경영에 관한 중요사항, 대표이사가 회사 운영상 중요하다고 판단되는 사항 등을 의결하며, 대표이사 및 이사회 의장 선임 등을 수행하고 있습니다. 또한, 이사회는 각 이사가 담당업무를 집행함에 있어 관계법령 또는 정관에 위배되거나 현저히 부당한 방법으로 처리할 염려가 있다고 인정되는 때에는 해당 이사에 대하여 관련 자료의 제출, 조사 및 설명을 요구할 수 있습니다.

### 이사회 구성

이사회는 사내 최고 의사결정기구로서 상법, 금융회사의 지배구조에 관한 법률 등 관계법령에 따라 총 7명(의장 포함)으로 구성되어 있습니다. 이중 사내이사는 대표 이사를 포함한 3인의 경영진이며, 사외이사는 4명으로 이사회의 과반수 이상이 사외 이사입니다. 그리고 이사회의 전문성 확보와 독립성 보장을 위해 4개의 소위원회를 운영하고 있습니다.

## 3-2 이사회 구성

### 이사회 구성



	사내이사			사외이사			
성명	정몽윤 (남)	조용일 (남)	이성재 (남)	진영호 (남)	김용준 (남)	유재권 (남)	김태진 (여)
담당 업무	이사회 의장	대표이사, 위험관리위원회 위원	대표이사, 임원후보추천위원회 위원	임원후보추천위원장, 보수위원장, 위험관리위원회 위원	감사위원장, 보수위원회 위원	위험관리위원장, 감사위원회 위원, 보수위원회 위원	감사위원회 위원, 임원후보추천위원회 위원
주요 경력	(現)현대해상 회장	(現)현대해상 사장	(現)현대해상 부사장	(前)고려대 경영대학 산학협력중점 교수	(現)성균관대 경영대학 교수	(現)상명대 경영대학 교수	(現)고려대 법학전문대학원 교수
선임일	2019.3.22	2020.3.20	2020.3.20	2019.3.22	2020.3.20	2021.3.26	2019.3.22
임기	3년	3년	3년	3년	3년	3년	3년

## 3-2 이사회 구성

### 이사회내 소위원회

이사회내 소위원회는 이사회에서 의결하는 중요 사안에 대해 전문적으로 검토하고 평가하는 매우 중요한 역할을 수행합니다. 소위원회로는 감사위원회, 임원후보추천위원회, 위험관리위원회, 보수위원회가 운영되고 있으며(각 소위원회는 3명 이상의 위원으로 구성), 모든 위원회는 관계법령에 근거하여 감사위원회와 보수위원회의 경우 전원 사외이사로, 그 외 위원회의 경우 2/3가 사외이사로 구성되어 독립적인 의사결정을 보장하고 있습니다.

#### 감사위원회

감사위원회는 내부통제체계 및 업무수행 프로세스를 점검·평가하고, 객관적이고 독립적인 입장에서 경영진이 합리적인 경영판단을 할 수 있도록 경영진의 업무처리에 대해 적법성 감독뿐 아니라 적정성 감독을 수행하고 있습니다.

또한, 감사업무 수행을 위해 필요한 경우 중요 경영활동에 관한 정보를 경영진에게 요구하거나 관련 임직원 및 외부 감사인을 출석하게 하여 관련 자료 제출 및 의견진술을 하도록 할 수 있습니다.

감사위원회는 경영진의 업무집행에 대해 공정하고 독립적인 위치에서 심의·의결할 수 있도록 사외이사 3명으로 구성되어 있으며 사외이사는 감사위원회의 실질적인 업무수행 및 전문성 제고를 위해 회계전문가, 법률전문가, 경영전문가 등으로 구성하였습니다. 또한, 필요시에는 외부전문가 등의 조력을 적극 활용할 수 있도록 하고 있습니다.

감사업무의 효율적 수행을 위하여 CIAO에게 감사업무 전반의 권한을 위임하고 있습니다. CIAO는 회계와 업무에 관련된 주요 의사결정에 대하여 일상감사를 실시하고 그 내용을 검토하여 필요시 의견을 제시하고 있으며, 일반 및 특별감사를 실시하여 개선 등이 필요한 부분에 대한 조치를 요구하고 있습니다. 현대해상은 감사업무의 실질적인 운영과 효율성 제고를 위해 감사위원회 산하 감사보조기구로 독립조직인 CIAO 및 감사파트(CIAO 산하)를 두고 있으며, 인원은 '20년 12월 말 기준 총 20명(CIAO 1명, 감사담당1명, 파트장1명, 감사역 17명)으로 구성되어 있습니다.

감사파트는 감사위원회의 승인을 얻은 연간 감사계획에 따라 회사 및 자회사 등에 대한 감사를 실시하고 그 결과를 감사위원회에 매 분기 보고하고 있으며, 연간 감사 실시 결과를 연 1회 이사회에 보고하고 있습니다.

#### 위험관리위원회

현대해상 위험관리위원회는 이사회 산하의 위험관리 최고 의사결정기구로서 경영활동 중 발생할 수 있는 위험을 통제하고, 관리하기 위한 제반사항들을 결정하는 데 그 목적이 있습니다.

분기 1회 개최를 원칙으로 하며 주요 사안이 발생할 경우에는 수시로 임시위원회를 개최하여 대책을 수립하고 있습니다. 위험관리위원회는 대표이사 1인을 포함하고 독립성과 전문성을 갖춘 사외이사 2인을 구성원으로 하여, 리스크관리에 대한 공정한 심의와 의결, 적정성에 대한 감독을 수행하고 있습니다.

위험관리위원회에서는 경영전략에 부합하는 리스크관리 중점 추진사항 및 관리사항에 대한 계획을 수립합니다. 또한, 회사가 관리해야 할 지급여력비율(RBC : Risk Based Capital)의 최저수준을 결정하며, 이에 따라 리스크 대비 수익을 고려한 최적의 '자본 및 리스크 포트폴리오' 전략 등을 수립하고 운영 현황을 지속적으로 모니터링하고 있습니다.

#### 임원후보추천위원회

임원후보추천위원회는 주주총회 및 이사회에서 선임하는 대표이사, 사외이사, 감사위원 후보에 대한 관리 및 검증을 하며, 회사 및 주주, 기타 이해관계자들의 유익에 부합하는 인물을 공정하고 투명한 절차에 따라 이사회 후보자로 추천하고 있습니다. 현대해상의 임원후보추천위원회는 3인의 이사로 구성되며, 그 중 2명이 사외이사입니다.

#### 보수위원회

보수위원회는 경영진에 대한 성과보상제도의 설계, 운영, 지급 결정 등과 관련된 의사결정 업무를 수행하고 있습니다.

### 이사회 최고경영자 승계 시스템

현대해상은 정관 제36조 제2항 제6호 및 이사회 규정 제11조 제2항 제6호에 최고경영자의 경영승계 등 지배구조 정책 수립에 관한 사항을 이사회 심의 및 의결을 거치도록 규정하여 최고경영자 승계 시스템 구축의 책임을 명확히 하였습니다.

이사회는 최고경영자 승계 시스템 구축을 위해 최고경영자 경영승계 규정을 제정하였으며, 최고경영자 경영승계 상황 발생시 즉각적으로 대처 할 수 있도록 최고경영자 후보군을 지속적으로 관리하고 있습니다. 이사회는 제정된 최고경영자 경영승계 규정에 대해 연 1회 이상 적정성을 점검하고 있으며, 최고경영자 후보군에 대한 자격 검증도 동시에 실시하고 있습니다.



#### 경영승계 주요사항 공시

지배구조내부규범 제41조에 의거하여 최고경영자 추천 관련 주요사항을 공시하고 있습니다. 최고경영자 경영승계 상황이 발생하여 최고경영자 후보를 추천하는 경우 회사는 주주총회 소집 통지일 전에 최고경영자 후보 추천 절차, 임원후보추천위원회 위원 명단 및 약력, 후보 제안자 및 후보자와의 관계, 후보자의 자격요건 충족 여부 및 근거, 후보자 추천 이유 및 경력 등을 공시하고 있습니다. 또한, 주주총회를 통해 최고경영자가 선임되는 경우 금융회사의 지배구조에 관한 법률 제7조에 의거하여 현대해상 홈페이지 및 손해보험협회 홈페이지에 선임 내용을 공시하고 있습니다.



#### 최고경영자 승계 관련 위원회

지배구조내부규범 제21조에 의거하여 최고경영자 승계 관련 업무는 임원후보추천위원회가 담당하고 있으며, 본 위원회가 관련 법령에서 부여하는 업무를 수행하고 있습니다.

## 3-2 이사회 구성

### 이사회 운영내역

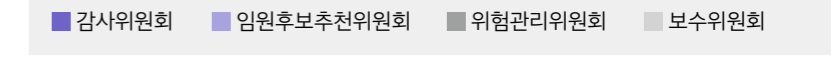
#### > 2019

개최일자	안건	사외이사 출석률
02.07	제65기(2018년) 재무제표 및 영업보고서 승인의 건 외 5	75%
02.28	제65기 정기주주총회 소집의 건 외 7	75%
03.22	이사회 의장 선임의 건 외 6	80%
05.03	현대재산보험(중국)유한공사 합자계약 체결의 건	100%
06.27	지점 이전 및 명칭변경 권한 위임의 건 외 5	75%
10.31	이사회내 소위원회 구성의 건 외 2	100%
11.28	기구 개편의 건	100%
12.26	2020년 대물·차량사고 손해사정업무 위탁계약 체결의 건 외 5	100%

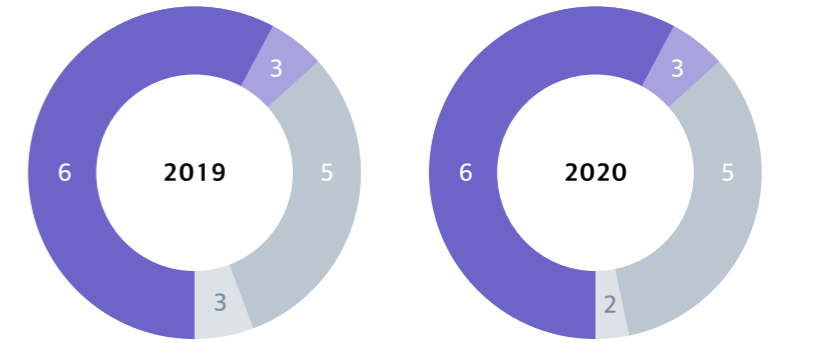
#### > 2020

개최일자	안건	사외이사 출석률
02.06	제66기(2019년) 재무제표 및 영업보고서 승인의 건 외 3	75%
03.02	제66기 정기주주총회 소집의 건 외 6	100%
03.02	이사회 의장 선임의 건 외 6	100%
04.21	자기주식 처분의 건 외 1	100%
05.25	2019년 자체 위험 및 지급여력 평가 체제 승인의 건 외 2	100%
06.29	부동산 매각계약 체결의 건 외 2	100%
11.03	사단법인 한국메세나협회 기부외의 건 외 5	100%
12.15	판매자회사 설립의 건	100%
12.28	2021년 대물·차량사고 손해사정업무 위탁계약 체결의 건 외 5	100%

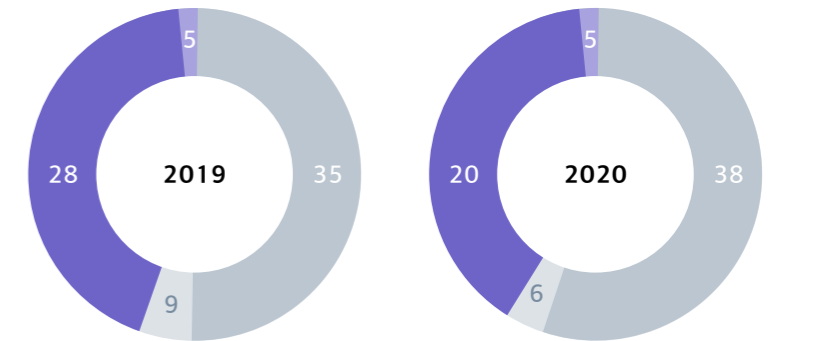
### 소위원회 운영내역



#### > 개최



#### > 안건



### 이사회 성과평가와 보상

이사에 대한 평가는 이사회 및 이사회내 소위원회 참석률 등의 활동내역을 평가하고 있습니다. 임원의 경우 경제적성과 등 업무중심의 핵심성과지표(KPI)와 개인역량을 평가하고 평가결과에 따라 보상을 결정하고 있습니다.

현대해상 홈페이지 '공시실 사업보고서/감사보고서' 자세히 보기 ▶

## 3-3 위험관리 및 대응

1 INTRODUCTION

2 ESG경영체계

3 지배구조 G

3-1 주주, 지배구조의 건전성

3-2 이사회 구성

**3-3 위험관리 및 대응**

4 환경경영 E

5 사회가치경영 S

6 APPENDIX

### 전사적 위험관리

급변하는 글로벌 금융 환경에서 세계 경제의 불확실성과 금융시스템의 복잡성이 증대됨에 따라 리스크관리 활동의 중요성은 더욱 부각되고 있습니다. 이에 따라, 현대해상은 리스크 기반의 경영전략 체계를 구축하고, 리스크와 수익의 균형을 모색하며 리스크 기반의 경영문화를 확산하고자 노력하고 있습니다.

매년 리스크관리 계획을 수립하고 주요 실행목표와 중점과제를 선정하여 위험관리 위원회의 승인을 받아 추진하고 있습니다. 또한, 리스크관리 계획에 의거하여 개별·통합리스크 한도를 설정하고 주기적인 모니터링 및 통제 활동을 수행하고 있습니다.

또한, 현대해상은 자체 위험 및 지급여력 평가제도(ORSA, Own Risk and Solvency Assessment) 시행 및 新지급여력제도(K-ICS, Korea-Insurance Capital Standard)와 IFRS17 도입 예정 등 재무건전성 회계·감독제도 강화 추세에 따라 중장기 재무건전성 관리계획을 수립하여, 위험관리위원회 승인을 받는 등 신제도 도입에도 적극 대응하고 있습니다.

지진, 태풍 등 자연재해나 화재 등 갑작스런 사고 발생 시에도 안정적인 보험서비스를 제공하기 위해 최신시설의 재해복구센터를 구축하여 운영하고 있습니다. 주 전산 센터가 재해나 사고 피해를 입을 경우 재해복구센터로 업무를 전환하여 지속적이고 안정적인 서비스를 제공할 수 있도록 하였습니다.

하이포탈, 홈페이지, 콜센터 등 핵심업무시스템의 IT 안전 인프라를 구축하였고, 실시간으로 데이터를 백업 및 분산 저장하고 있습니다. 특히, EMP 공격상황을 대비하기 위해 EMP 방호금고에 핵심 데이터를 백업하여 보관하고 있습니다.

또한, 재해와 사고발생 시 신속한 업무 전환을 위해 반기마다 재해복구 모의훈련을 통해 업무의 안정성과 지속성을 점검하고 있으며, 코로나19 상황에 대응하는 신규 IT 업무시스템을 실행하는 등 대내외 환경변화에 맞춰 위험관리 시스템을 지속적으로 개선하고 있습니다.

### 위험관리운영위원회

위험관리위원회 운영의 효율성을 높이기 위해 산하에 위험관리운영위원회를 설치·운영하고 있습니다. 위험관리운영위원회는 부문별 실무 담당임원과 선임계리사로 구성되며, 위험관리위원회에 상정하는 안건의 사전검토 및 의결사항에 대한 사후 관리 등의 역할을 수행합니다.

위험관리운영위원회의 각 위원은 투자 및 상품 관련 위원회의 주요 참여자로서 주요 의사결정시 리스크를 감안하는 등 위험관리위원회의 결정사항과 회사의 정책이 유기적으로 연계되는 체계를 갖추고 있습니다.

### CRO (Chief Risk Officer)

금융회사의 지배구조에 관한 법률 시행에 따라 2016.11월 위험관리책임자(CRO, Chief Risk Officer)를 선임하였습니다. 위험관리책임자는 위험관리운영위원회의 위원장을 맡고 있으며, 투자심의, 상품개발 및 개정, 이율결정 등과 관련된 사내 위원회에 참여하여 리스크관리 관점에서의 의견을 제시하고 있습니다.

### 리스크관리 전담조직

CRO산하에 리스크관리 전담부서인 리스크관리파트가 설치되어 위험관리위원회 및 위험관리운영위원회를 지원하고 있습니다. 또한, 리스크관리 전담부서는 보험영업 및 자산운용 부서와 분리 운영되어 독립성을 확보하고 있으며 리스크의 인식, 측정, 평가, 통제, 점검 및 보고를 통해 전사적인 리스크관리 업무를 수행하고 있습니다.



## 3-3 위험관리 및 대응

### 위험관리 체계 및 프로세스



#### 조직

- 리스크관리 독립성 확보
- 전문인력 강화

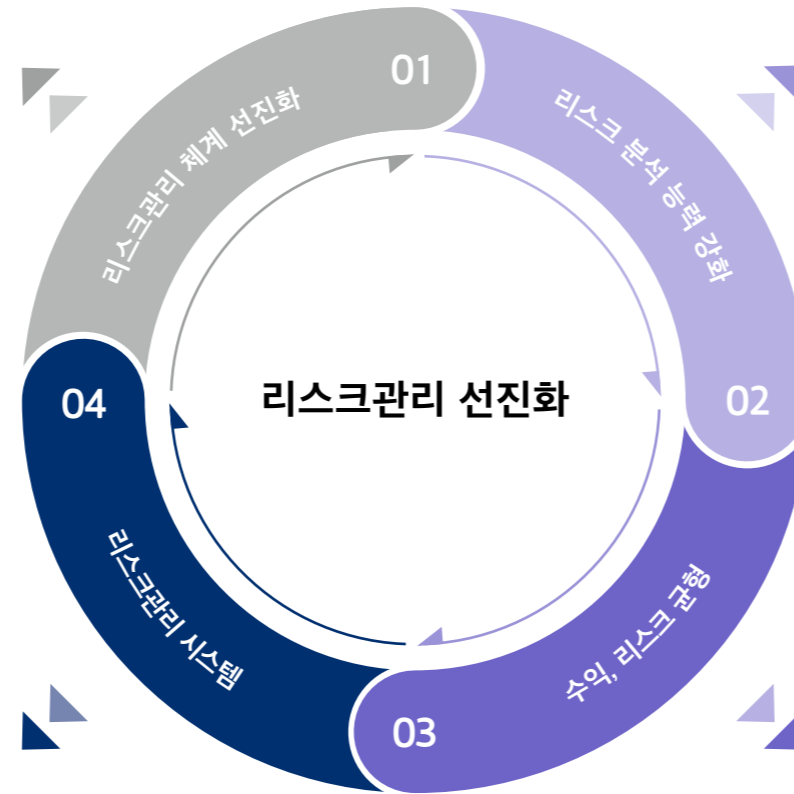
#### 규정

- 리스크 인식, 측정, 분석, 통제, 모니터링 체계 확립



#### 시스템

- 시장리스크
- 신용리스크
- 금리리스크
- 보험리스크
- 유동성리스크
- 비재무리스크



#### 분석

- 분석지표 개발
- 다양한 민감도
- 분석, 보고 체계
- 모형 적합성 확보
- 리스크 데이터 축적 및 전산화



#### 사전적 관리

- 투자안 분석 강화
- Risk 고려한 Return 추구
- 자산/보험 포트폴리오 전략 수립

#### 사후적 관리

- 리스크관리지표 선정
- 모니터링 체계



현대해상은 위험관리 체계를 선진화하고 리스크와 수익의 균형을 모색하며 리스크관리 조직, 규정, 시스템의 선진화를 바탕으로 전사적 리스크관리 경영문화를 확산하고자 합니다. 리스크관리는 전사 리스크 기획, 리스크 측정 및 분석, 리스크관리 실행, 보고, 활용 및 평가의 절차로 진행됩니다.

전사 리스크관리를 위한 중장기 계획을 수립하고, 보험 영업 및 자산운용 등 경영활동 전반에서 인식되는 리스크를 계량화하여 분석하고 있습니다. 또한, 측정된 리스크의 통제 및 경감을 위해 관련 부서와의 긴밀한 협의를 통해 관리방안을 도출하고 내부 보고를 거쳐 실행하는 절차를 거치고 있으며, 리스크관리 방안의 실행 내역을 점검하고 결과를 지속적으로 피드백하고 있습니다.

## 3-3 위험관리 및 대응

1 INTRODUCTION

2 ESG경영체계

3 지배구조 G

3-1 주주, 지배구조의 건전성

3-2 이사회 구성

3-3 위험관리 및 대응

4 환경경영 E

5 사회가치경영 S

6 APPENDIX

### 리스크 측정 및 관리

현대해상은 보험회사가 경영활동 전반에서 발생할 수 있는 모든 재무리스크(금리, 보험, 시장, 신용, 유동성)와 비재무리스크(운영, 평판, 법률, 환경, 사회 등)를 관리함으로써 손실을 최소화하고 기업의 지속가능성을 제고하고 있습니다.

잠재적인 리스크의 측정 및 분석을 위해 자산·부채 종합관리 시스템(ALM, Asset Liability Management), 시장·신용·보험리스크관리 시스템 등을 구축하여 운영하고 있습니다.

2018년에는 금융감독원 승인모형인 바젤 II 모형을 반영하여 신용리스크관리 시스템을 재구축하였으며, 2020년에는 보험리스크 분석 및 포트폴리오 관리 강화를 위하여 DFA(Dynamic Financial Analysis) 시스템을 재구축하였습니다. 또한, 회사의 리스크관리 수준을 자가진단하고 취약분야를 보완하기 위한 리스크 관리 자체평가 시스템을 운영하고 있습니다. 그리고, 국제회계기준 도입에 대비한 IFRS17 및 K-ICS 기준 산출시스템 구축 중에 있으며 안정화를 거쳐 운영할 예정입니다.

### 주요 리스크관리 및 대응

2020년은 코로나19라는 전례 없는 글로벌 팬데믹 발생에 따라 전 세계 금융시장 변동성이 크게 확대 되었으며, 코로나19 확산 억제를 위한 봉쇄조치로 세계 무역규모와 산업생산 감소로 수출의존도가 높은 우리나라 경제에 부정적 영향을 미쳤습니다. 국내경제는 설비투자 및 건설투자 감소, 소비둔화, 고용위축 등의 영향에 코로나19가 가중되어 국내총생산이 외환위기 이후 처음으로 감소하는 등 내수침체 국면이 심화되었습니다.

2021년에도 대내·외 경제는 코로나19의 전개양상과 백신·치료제의 상용화, 미중간 무역갈등 지속 등 불확실성은 여전히 남아있을 것으로 보입니다. 보험산업 역시 저출산·고령화에 따른 보험수요 감소, 저금리 지속으로 인한 자산운용환경 악화, 대면판매 채널의 영업 환경 악화 지속 등 성장세가 둔화될 것으로 전망됩니다.

또한, 저성장 기조 속에서 매출 경쟁이 지속되고 2023년 도입이 예정된 K-ICS, IFRS17등 감독·회계 제도에 따른 건전성 강화가 요구될 것으로 예상됨에 따라 보다 정교한 리스크관리 및 수익성 중심의 경영전략이 요구되고 있습니다. 아울러, 디지털 경제로 전환하고 있는 추세에 발맞춰 비대면·디지털 환경에 대응한 새로운 상품 개발·공급 체계를 마련하는 등 디지털 업무 혁신을 지속해야 하며, 2021년 3월부터 시행되는 금융소비자보호법에 대응하여 업무 프로세스 개선 등 금융소비자 보호 확대를 위한 노력을 강화하여야 할 것입니다.





1  
INTRODUCTION

2  
ESG 경영체계

3  
지배구조 G

4  
환경경영 E

5  
사회가치경영 S

6  
APPENDIX

# 4

## 환경경영

4-1	환경경영 방침과 전략	24
4-2	환경경영 인증과 위험관리	25
4-3	환경경영 위기대응	27
4-4	온실가스 배출 감축	28
4-5	친환경 상품	30
4-6	친환경 투자	32
4-7	환경보호활동	33
4-8	환경 이니셔티브 참여	34

# 4-1 환경경영 방침과 전략

- 1 INTRODUCTION
- 2 ESG경영체계
- 3 지배구조 G
- 4 환경경영 E
- 4-1 환경경영 방침과 전략
- 4-2 환경경영 인증과 위험관리
- 4-3 환경경영 위기대응
- 4-4 온실가스 배출 감축
- 4-5 친환경 상품
- 4-6 친환경 투자
- 4-7 환경보호활동
- 4-8 환경 이니셔티브 참여
- 5 사회가치경영 S
- 6 APPENDIX

## 환경경영

현대해상은 기후변화에 대한 선제적 대응을 위하여 2010년 보험업계 최초로 교통기후환경연구소를 설립하고 환경이슈에 대한 체계적이고 다각적인 연구활동을 추진해오고 있습니다. 2012년 9월 친환경 활동과 에너지사용량 감축을 환경경영의 주요 과제로 인식하고 '친환경경영위원회'를 설립하여 '존경받는 친환경 보험회사'라는 비전 및 'HI-GREEN'이라는 슬로건 아래 구체적인 환경경영 방침 및 전략을 수립하고 이에 대한 활동을 추진하였습니다. (이후 2021년 ESG운영위원회로 확대 신설)

## 교통기후환경연구소

교통기후환경연구소는 현대해상의 ESG경영체계의 환경분야 전담 실무조직으로서 교통기후환경을 포함한 보험산업의 주요 영역에 대해 연구를 수행하고 있을 뿐만 아니라, 기후변화를 중요한 위협요인이자 동시에 또 하나의 새로운 기회로서 인식하여 이에 대한 선제적 대응방안을 수립하고 있습니다. ESG운영위원회에서는 환경(E)의 전담 부서로서 환경경영정책 및 환경 관련 주요 이슈 분석 및 대응 등의 역할을 담당하고 있습니다.

교통기후환경연구소는 총 8명으로 소장 1명, 실무자 1명, 연구원 6명으로 구성되었으며, 연구소장은 환경전담 실무조직의 책임자로서 환경경영활동과 관련한 각 실무조직 간 의견조정 및 의사소통을 강화하고, 핵심사항에 대해서는 ESG운영위원회에 보고하고 있습니다. 또한, ESG운영위원회는 사안의 경중을 판단하여 이사회를 포함한 최고 경영진에 친환경 경영활동에 대한 보고를 합니다. 이사회와 최고경영진은 ESG운영 위원회에서 제시한 안전에 대해 심의와 의사결정을 합니다.

## 환경경영 방침 및 전략

2012년 환경경영 실천의지를 극대화하고 이를 체계적으로 실행할 수 있도록 환경방침 및 전략을 수립하였습니다. 이를 통해 전 구성원이 환경경영의 중요성을 인식하고 경영활동의 전 가치사슬을 고려하여 온실가스 감축을 통한 기후변화 완화 및 생물다양성 보전 등에 기여하고, 환경성적을 개선할 수 있도록 하였습니다. 환경경영의 지속적 성과를 위해 2021년 각각의 전략 방향에 대한 세부 실천과제를 재정립 하였습니다.

### 환경경영 방침

- 현대해상의 환경경영 이념은 '환경을 사랑하고 그 가치를 존중하는 기업'이다.
- 현대해상은 환경경영체계를 구축하고 운영함으로써 책임 있는 환경경영을 실천한다.
- 국내외 환경 관련 법규를 철저히 준수하고, 신설되는 환경규제에 적극 대응한다.
- 친환경 활동을 강화하여 환경오염 예방과 환경개선 활동을 지속적으로 추진한다.
- 임직원들의 환경 역량 향상을 위한 교육을 지원하고 친환경 기업문화를 확산시킨다.
- 친환경 보험상품 및 서비스 등을 연구 개발하여 환경의 새로운 가치를 창출한다.
- 이해관계자들에게 환경정보를 투명하게 공개하고, 소통을 강화하여 지속성장을 추구한다.



- 1 INTRODUCTION
- 2 ESG경영체계
- 3 지배구조 G
- 4 환경경영 E
- 4-1 환경경영 방침과 전략
- 4-2 환경경영 인증과 위험관리
- 4-3 환경경영 위기대응
- 4-4 온실가스 배출 감축
- 4-5 친환경 상품
- 4-6 친환경 투자
- 4-7 환경보호활동
- 4-8 환경 이니셔티브 참여
- 5 사회가치경영 S
- 6 APPENDIX

## 4-2 환경경영 인증과 위험관리

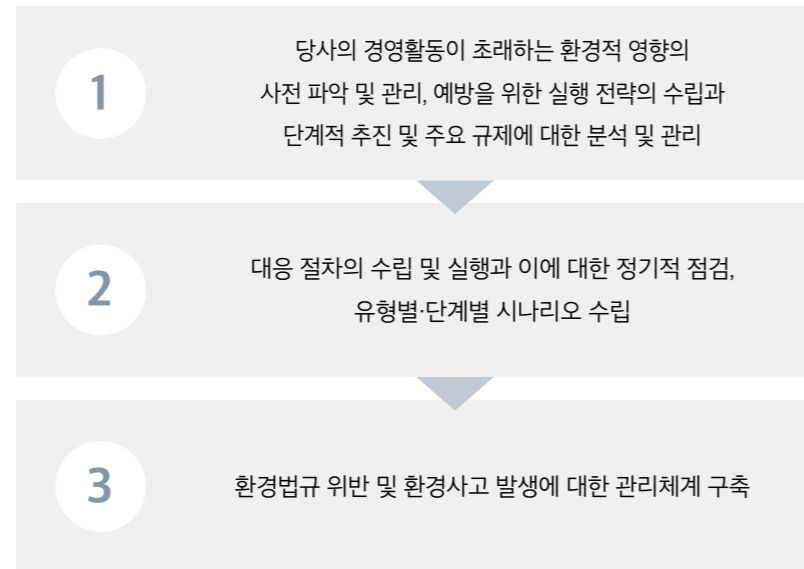
### 환경경영인증 ISO14001

현대해상은 기후변화 대응을 위한 친환경 경영활동을인정받아 2013년 국제표준 규격인 ISO14001환경경영시스템 인증을 획득하였고, 현재까지 2차례 갱신심사와 5차례 사후심사를 통해 인증자격을 유지해오고 있습니다.

2013년 4월에 제정한 환경경영시스템 매뉴얼에 따라 글로벌 기준을 준수하고 적극적인 모니터링과 현장심사를 통해 환경경영 성과를 달성하고 있습니다. 더불어, 현존하거나 미래의 잠재적인 환경 위험 사항에 대해 적극적인 대응체계를 갖추고 있습니다.

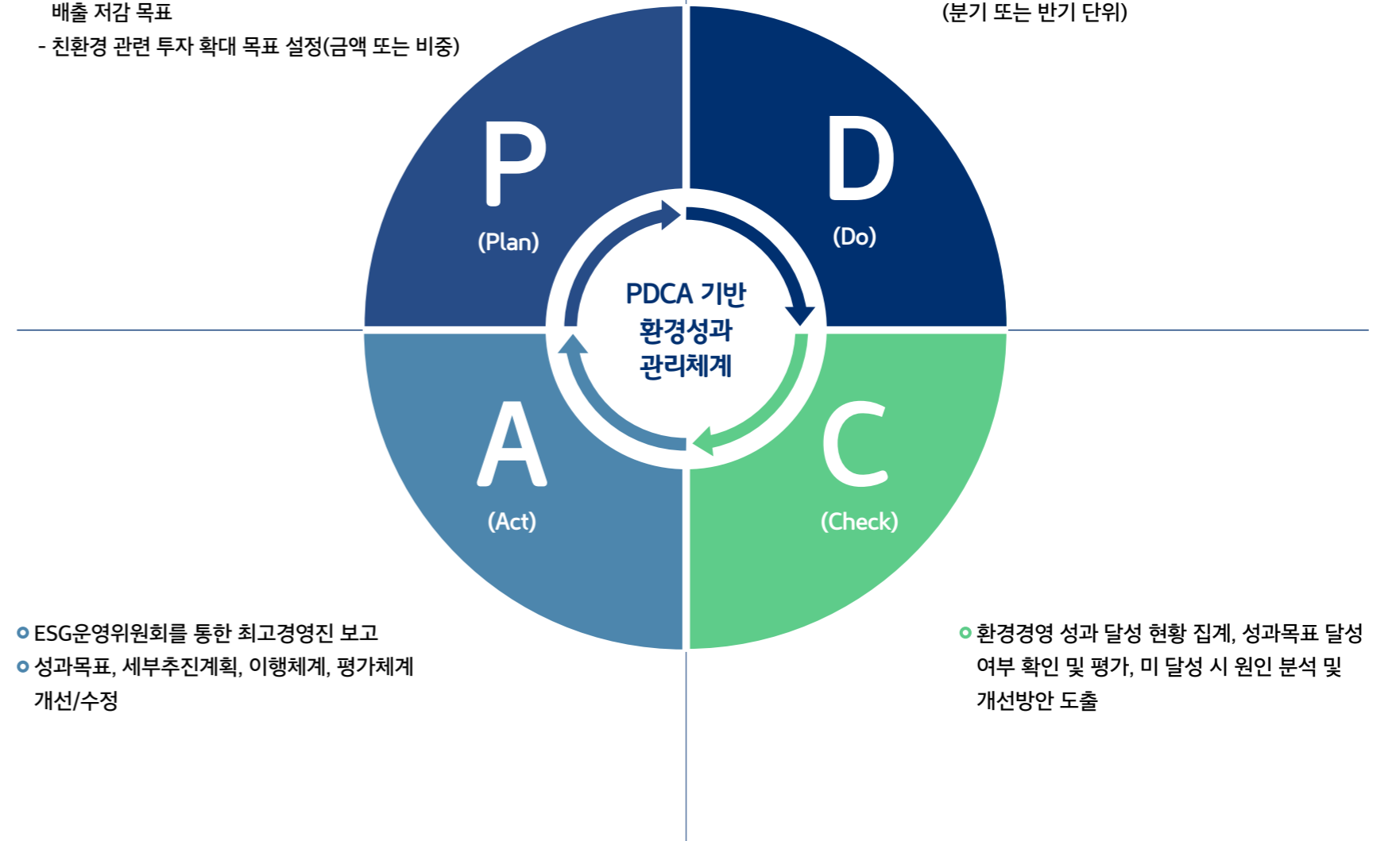
### 환경 위험관리체계

현대해상은 TCFD(Task force on Climate-related Financial Disclosures, 기후변화 재무정보공개 전담협의체) 권고안에서 제시하는 가이드라인에 근거하여 환경 위험에 대응하기 위한 위험관리체계를 구축하고 있습니다.



- 성과목표치 설정(현실적으로 달성 가능한 목표)
  - 온실가스 배출/에너지 사용, 용수 사용 및 폐기물 배출 저감 목표
  - 친환경 관련 투자 확대 목표 설정(금액 또는 비중)

- 환경성과 달성을 위한 친환경 활동의 이행
- 성과목표 달성 이행 상황 모니터링 및 점검 (분기 또는 반기 단위)



## 4-2 환경경영 인증과 위험관리

### 환경 위험과 기회

지구온난화에 따른 기후변화는 전 세계적으로 태풍, 폭설, 가뭄, 홍수 등을 발생시켰고, 이와 같은 기상이변과 자연재해로 인해 인적, 물적 피해가 급격히 증가되었습니다. 현대해상은 이러한 기후변화가 손해보험회사의 경영에 있어 다양한 위험으로 다가올 수 있지만, 환경적 위험에 대한 체계적 관리가 또 다른 기회요인으로 작용할 수 있다고 판단하고 있습니다.

현대해상은 기후변화 위험에 적절한 대응 및 관리를 통해 기회를 발견하며 경영 안전성을 제고하여 환경피해를 최소화 하도록 교통기후환경연구소를 통해 손해보험회사의 경영활동과 직·간접적으로 연결된 환경적 위험을 식별하고, 체계적인 분석 및 관리를 위해 지속적인 연구를 수행하고 있습니다.

위험유형	위험요인	주요내용	잠재위험 기회요인
물리적 위험 (Physical risks)	단기(Acute)	허리케인, 태풍, 홍수 등과 같은 단기적 기후현상의 빈도 및 강도 증가로 인한 위험	농업 관련 보험 재산보험 건설 및 기술보험 신용 및 보증보험 임원배상책임보험 해상 및 적하보험
	장기(Chronic)	장기적 기후패턴변화(예: 평균기온의 지속적 상승)로 인한 해수면 상승 또는 이상고온현상 지속 등으로 인한 위험	
전환 위험 (Transition risks)	법규(Legal)	모든 유형의 기후변화와 관련된 소송 기후변화 관련 규제 및 정책	
	시장(Market)	특정 원자재, 제품 및 서비스에 대한 수요·공급의 변화	
	평판(Reputation)	저탄소 경제로 전환에 대한 기업의 기여 또는 저항에 대한 소비자 및 사회의 인식변화 관련 모든 위험	
	기술(Technology)	저탄소, 에너지 고효율 경제시스템을 촉진하는 기술의 개발 및 혁신과 관련한 모든 위험	

### 교통기후환경연구소 연구성과

연구 분야	주요 연구내용	시행연월
기후위험 분석	풍수해, 지진 피해관련 보험료율 산정을 위한 조기경보 모델 활용방안	2019년 06월
	ESS 화재 등 자연재해 리스크 평가	2019년 09월
	파고, 풍속 등 실측 기상자료 기반 해안지역 건설공사보험 가이드라인 개발	2020년 11월
환경변화 이슈	국내 자연재해보험 시장 현황	2018년 12월
	기후변화협약 관련 정책 및 업계 동향	2019년 06월
환경경영 대응	대기천과 손해보험사 침수대응 사례	2020년 08월
	ESG투자 관련 최근 동향과 그 시사점	2020년 08월
	환경경영 현황 분석 및 개선방안 검토	2020년 11월

### TCFD 권고안 관련 환경경영 이행 계획

1

지배구조

탈석탄화 추진 및 친환경경영을 위한 체계 구축

- 최고경영자 환경경영 활동 및 이슈사항 보고/심의/피드백
  - 전담임원 CDO(Chief Digital Officer) 의결권 행사
- 운영위원회 설치 ESG운영위원회 정책수립 및 개정
  - 협의체 운영 ESG실무협의체 상정 안건 검토
- 환경분야 전담조직 교통기후환경연구소 친환경 활동 이행

2

전략

환경오염 예방과 지속가능한 자원사용, 기후변화 완화, 생물다양성 존중, 생태계 보전 등을 위한 친환경 전략 및 실천과제 수립

- 환경경영 강화
- 환경생태계 참여
- 녹색금융 확대

3

위험관리

기후환경 변화 관련 물리적 위험과 전환 위험 요인 분석 위험관리체계 수립

- 환경위험 평가 및 관리
- 위험관리체계 구축
    - 위험 예방 전략 수립 및 추진
    - 환경 위험 대응 방안
- 기후변화 기회요인 활용
    - 친환경 보험서비스 확대
    - 친환경 투자 강화
    - 탈석탄화 추진

4

지표와 감축 목표

기후변화 관련 위험과 기회를 관리하기 위해 사용하는 조직의 목표 설정, 평가하기 위한 지표 수립

- 온실가스 배출량 감축
    - 목표 : 매년 3% 감축
  - 용수/폐기물 감축
    - 목표 : 매년 3% 감축
- 친환경 투자 계획
    - 목표 수립 예정
- 성과 평가를 위한 지표 수립 예정

1 INTRODUCTION

2 ESG경영체계

3 지배구조 G

4 환경경영 E

- 4-1 환경경영 방침과 전략
- 4-2 환경경영 인증과 위험관리
- 4-3 환경경영 위기대응**
- 4-4 온실가스 배출 감축
- 4-5 친환경 상품
- 4-6 친환경 투자
- 4-7 환경보호활동
- 4-8 환경 이니셔티브 참여

5 사회가치경영 S

6 APPENDIX

## 4-3 환경경영 위기대응

### 기후위기 경보 및 대응 시스템

기후변화로 인한 자연재해 위험성이 증가함에 따라 발생하는 태풍이나 집중호우, 폭설 등과 같은 이상기후로부터 고객의 사고(교통사고, 안전사고 등)를 예방하기 위하여 2010년 12월부터 SMS, 이메일 등을 활용한 기상정보 안내서비스를 시행하고 있습니다. 또한, 교통기후환경연구소의 사고데이터 분석 및 연구를 통해 침수사고 다발지역들을 선정하고 도로의 수위를 모니터링하여 침수위험을 사전에 통보할 수 있는 경보 시스템을 개발하여 운영하고 있습니다. 이 경보 시스템은 집중호우 등으로 인한 도로 침수발생 시 침수사고를 사전에 예방하여 고객의 피해가 최소화 되도록 하고 있습니다.

<도로 침수 모니터링 시스템> 서울 강남역



### 환경경영 기업문화 조성



현대해상 사내방송 ESG교육 (2021년 2월)

현대해상은 임직원들에게 인트라넷 게시판, 사보, 이메일 뉴스레터 등을 활용하여 친환경 경영에 관한 다양한 정보를 제공하고 있습니다. 또한, 친환경 경영 사내 아이디어 공모나 친환경 캠페인 등을 통해 임직원이 자발적으로 참여하는 친환경 경영을 실행하고 있습니다. 앞으로도 임직원의 환경경영에 관한 인식 제고 및 자발적인 참여를 위해 환경경영과 관련된 다양한 교육 콘텐츠를 개발하여 지속적으로 제공할 예정입니다.



현대해상 사보게재 (2021년 3월)

### 종이 없는 보고 문화

전사적으로 각종 업무보고를 문서결재에서 전자결재로 전환하고 있으며 사내보고 문화 정착을 통해 종이문서 출력을 최소화하고 있습니다. 이 같은 전자결재 보고문화 확산으로 사무용지 발주 수량도 2020년 12월말 기준 직전년도 대비 8.5% 감소하는 등 점차 감소추세에 있습니다. 또한, 2020년 11월부터는 종이없는 보고문화를 강화하고자 '간편보고 시스템'을 시작하여 결재가 필요하지 않은 간단한 실적보고나 현황보고 등의 업무에 대해서도 서면보고를 없애고 간편보고 시스템을 활용하고 있습니다.

(단위: 천원, %)

구분	배분예산	집행금액	집행률	발주수량
2018	54,660	51,756	94.7	3,200 박스
2019	54,900	54,808	99.8	3,389 박스
2020	54,900	50,106	91.3	3,099 박스

### 전자등기우편 고객안내

고객에게 불이익이 없도록 보험료가 미납되었을 때 다양한 채널로 보험계약실효 안내를 하고 있습니다. 기존 월평균 약 5만건의 안내를 종이 안내장을 통해 등기우편 발송하였으나, 2019년 1월부터 발송 대상 건의 14%를 전자문서로 발송, 2020년 11월에는 전자등기우편을 수신하지 않은 고객을 대상으로 Si음성지능 기술을 접목한 Si음성봇을 도입하여 유선으로 최고 사실을 안내하고 있습니다. 이러한 디지털 기술영역 업무확대는 고객편의 증대뿐만 아니라 등기우편으로 인한 종이 사용을 절감 등으로 환경경영을 실천하고 있습니다.

## 4-4 온실가스 배출 감축

- 1 INTRODUCTION
- 2 ESG경영체계
- 3 지배구조 G
- 4 환경경영 E
- 4-1 환경경영 방침과 전략
- 4-2 환경경영 인증과 위험관리
- 4-3 환경경영 위기대응
- 4-4 온실가스 배출 감축
- 4-5 친환경 상품
- 4-6 친환경 투자
- 4-7 환경보호활동
- 4-8 환경 이니셔티브 참여
- 5 사회가치경영 S
- 6 APPENDIX

현대해상은 친환경경영 전략실행의 일환으로 불필요한 에너지 사용을 방지하고 친환경적인 에너지 절약 실천을 위한 다양한 활동을 지속적으로 추진 및 이행하고 있습니다. 에너지 절약 지침을 기반으로 전사적으로 자원 사용의 효율을 도모하고 온실가스 배출을 최소화하기 위한 노력을 지속적으로 추진하고 있습니다. 또한, 윤리강령에 기반한 환경 관련 정책 및 지침 그리고 법률에 명시된 관련 법규를 철저히 준수하여 환경 관련 법규 위반사례는 없습니다.

경영 활동에서 발생하는 환경부담을 최소화하기 위해 2010년부터 에너지 사용량 관리와 절약을 위해 노력하고 있습니다. 실내온도 관리(하절기 26도 이상 유지, 동절기 20도 이하 유지) 및 피크시간 전력사용량 감축 등 에너지 사용량 절감 활동을 적극 추진한 결과, 에너지 사용량으로 인한 온실가스 배출량이 최근 3년간 평균 3.3% 감소하였고, 최근 2년간은 평균 5.2% 감소했습니다.

또한, 에너지 사용량은 2019년 대비 2020년 8.7% 감소하는 등, 에너지 사용량 감소의 속도가 점점 빨라지고 있습니다. 용수 사용량과 폐기물 배출량 역시 2~3% 감소하였습니다.

2021년 에너지 사용량, 전력 사용량, 용수 사용량, 폐기물 배출량 저감에 대해 전년도 대비 3% 감축을 목표로 설정하였습니다. 또한, 전국에 위치한 지역 사옥에 대한 개별 목표 수치도 정하였습니다.

3% 감축 목표는 현대해상의 노력에 따른 결과이기도 하지만, 코로나19의 확산으로 인한 효과가 포함되어 있다고 판단되기 때문에 비교적 보수적 수치로 설정한 결과입니다. 특히 현대해상의 3개 연수원(곤지암, 금산, 변산)의 경우 코로나19 발생 이전인 2019년 사용량을 기준으로 3% 절감한 목표치를 설정하였습니다.

### 온실가스 배출관리

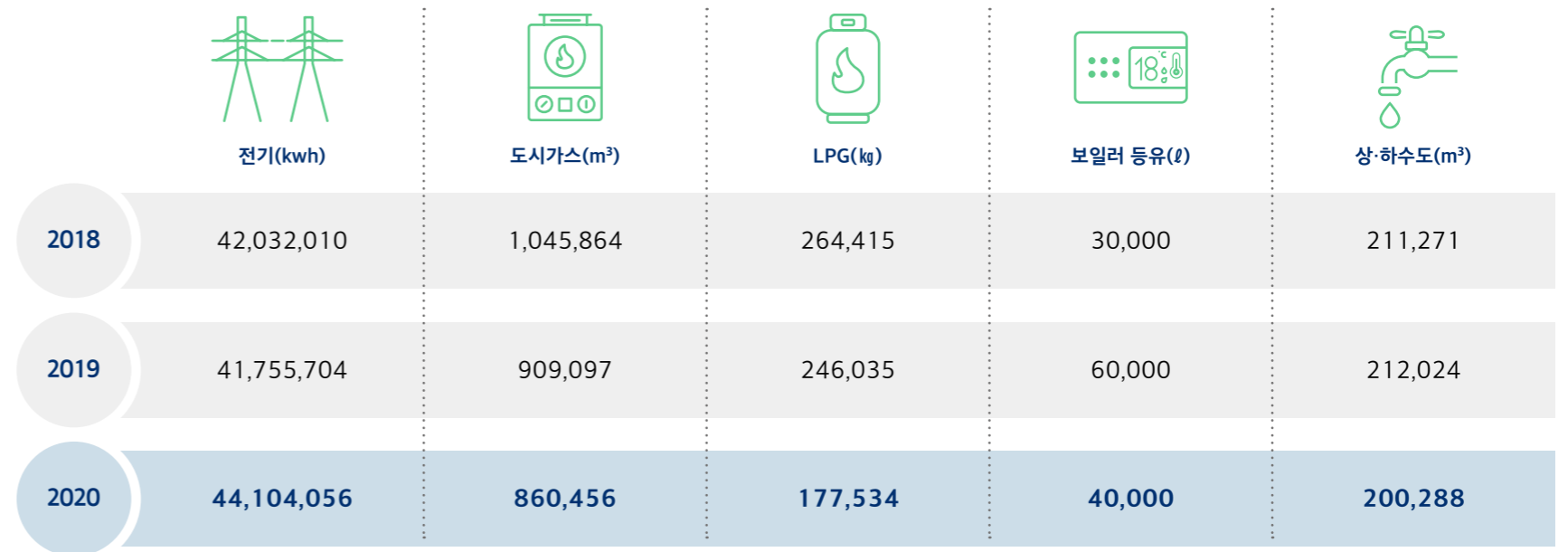
#### 온실가스 배출 관리

기후변화의 주요 요인으로 지목되는 온실가스를 감축하기 위해 에너지 절감을 통한 이산화탄소 배출량 절감에 노력하고 있습니다. 사옥에서 사용하는 주요 에너지원으로는 전기, 도시가스, 등유, LPG로 그에 따른 온실가스 배출량은 2020년에 약 22,901tCO<sub>2</sub>입니다.

#### 대기오염물질 배출 관리

온실가스뿐만 아니라 대기오염물질인 질소 산화물의 배출량을 감소시키기 위해 보일러 버너를 친환경 기술이 적용된 제품으로 교체하는 등 보유부동산의 제반 설비를 친환경 제품으로 대체하는 방안을 지속적으로 이행하고 있습니다.

### 에너지 사용량

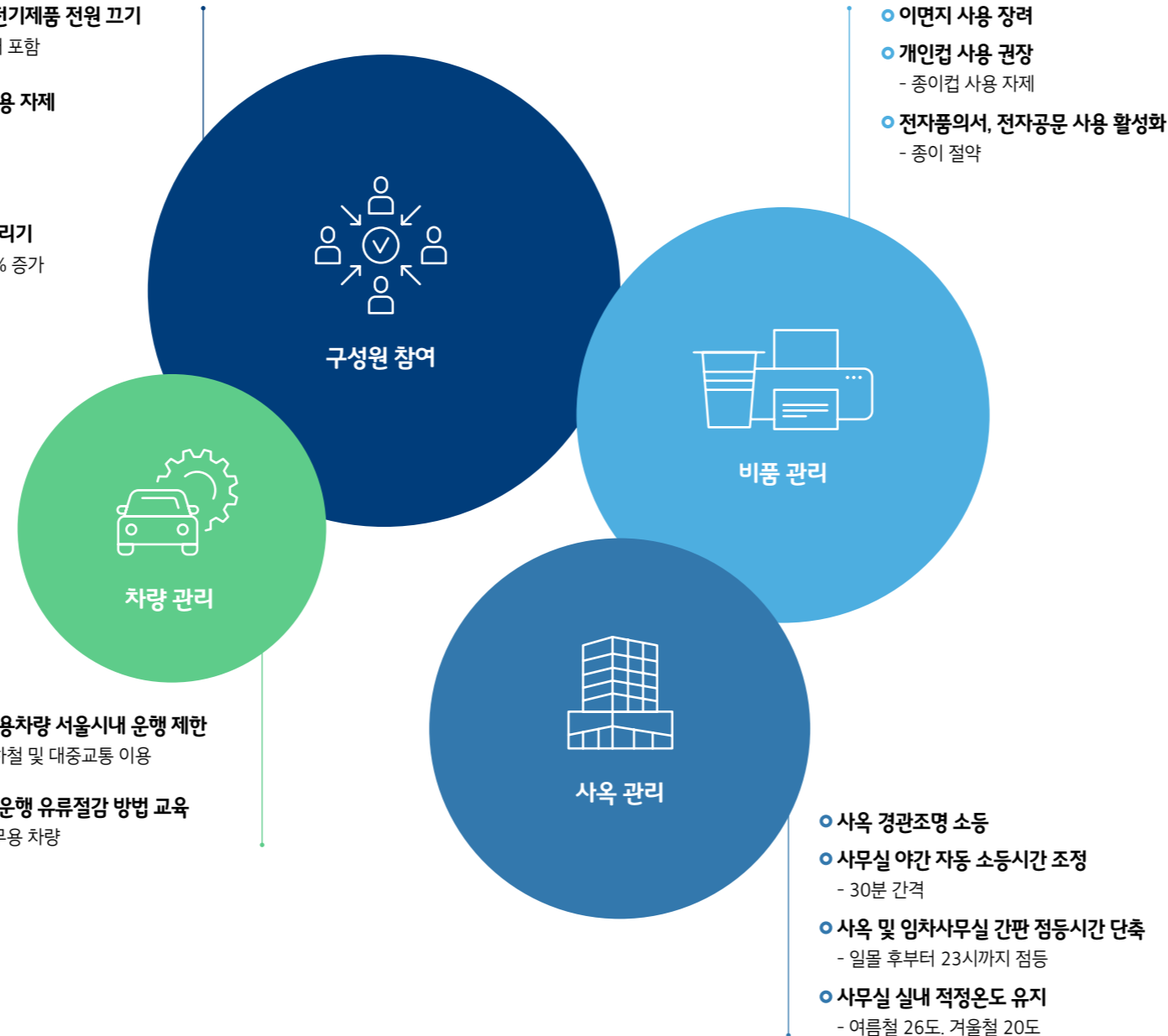


- 1 INTRODUCTION
- 2 ESG경영체계
- 3 지배구조 G
- 4 환경경영 E
- 4-1 환경경영 방침과 전략
- 4-2 환경경영 인증과 위험관리
- 4-3 환경경영 위기대응
- 4-4 온실가스 배출 감축
- 4-5 친환경 상품
- 4-6 친환경 투자
- 4-7 환경보호활동
- 4-8 환경 이니셔티브 참여
- 5 사회가치경영 S
- 6 APPENDIX

## 4-4 온실가스 배출 감축

### 에너지, 자원 절약 활동

- 퇴근 시 컴퓨터 및 전기제품 전원 끄기  
- 장시간 자리 비울 때 포함
- 개인용 냉난방기 사용 자제
- 계단 걷기 장려  
- 계단실 홍보물 설치
- 여름철 블라인드 내리기  
- 외부 열 차단율 35% 증가



#### 에너지 사용량 모니터링

각 사옥별로 설정된 에너지 사용량, 전력 사용량, 용수 사용량, 폐기물 배출량 저감 목표를 달성하기 위해 분기별로 모니터링 및 평가를 수행하고 있습니다. 분기별로 전년대비 3% 감축된 목표를 설정하고, 목표 달성여부를 확인한 후 달성하지 못한 경우 구체적인 이행계획을 다시 수립하여 다음 분기에 달성할 수 있도록 하는 PDCA(Plan/계획-Do/행동-Check/평가-Act/개선)사이클 환경성과 관리를 각 사옥별로 실행하고 있습니다.



#### 고효율 설비 교체 및 설치

전국 사옥(연수원 포함)에 LED전구 설치, 노후화된 변압기 교체, 고효율 냉동기 설치 등 불필요한 전력 소모를 최소화하기 위해 매년 설비교체를 실행하고 있으며, 국내외 에너지 절감 관련 신기술 개발 상황을 모니터링하여 당사의 친환경 경영에 활용할 수 있도록 노력하고 있습니다.

- 1 INTRODUCTION
- 2 ESG경영체계
- 3 지배구조 G
- 4 환경경영 E
- 4-1 환경경영 방침과 전략
- 4-2 환경경영 인증과 위험관리
- 4-3 환경경영 위기대응
- 4-4 온실가스 배출 감축
- 4-5 친환경 상품
- 4-6 친환경 투자
- 4-7 환경보호활동
- 4-8 환경 이니셔티브 참여
- 5 사회가치경영 S
- 6 APPENDIX

## 4-5 친환경 상품

현대해상은 탄소배출을 감축하고, 보험업과 관련된 친환경 경제체제(공유경제, 구독 서비스 등)를 반영하여 친환경 상품 개발과 판매를 활성화하고 있습니다.

### 고객의 자발적인 온실가스 배출 감소 (ECO 마일리지 특약)

자동차의 연간 주행거리가 짧을수록 배출되는 이산화탄소 등 환경 오염물질과 자동차 사고율이 감소합니다. 현대해상은 주행거리가 짧은 고객에 대해 자동차보험료를 최대 35%까지 할인해주는 친환경 'Eco 마일리지 특약'을 2011년부터 판매하고 있습니다. 기존에는 연간 주행거리 확인을 위해 사진촬영 등의 방식으로 증빙서류를 제출해야 했으나, 보다 많은 고객들이 편리하게 특약에 가입할 수 있도록 차량제조사(현대, 기아 자동차)와의 전용 통신망 개선을 통해 휴대폰 본인 인증만 하면 편리하게 주행거리 정보를 확인할 수 있도록 업무절차를 개선했습니다.

### ECO 마일리지 특약 가입률 (당사 자동차보험 가입자)

구분	2018	2019	2020
ECO 마일리지 특약 가입률	50.0%	53.0%	58.4%

### 친환경 안전운전 권장 보험(커넥티드카-UBI 자동차보험)

친환경 안전운전 습관을 가진 고객에게 보험료 9% 할인해주는 '커넥티드카-UBI 자동차보험'을 2019년 3월에 출시하였습니다.

자동차 정속 주행시 이산화탄소 배출량의 감소 효과가 크다는 점을 고려하여 안전운전 평가의 주요 요소로 '급정거/급출발/급가속' 항목을 포함하여, 고객에게 안전운전을 권장하고 온실가스 배출을 절감할 수 있도록 하고 있습니다.

기존의 UBI 자동차보험은 모바일 APP을 통해 수집된 정보로 운전습관을 체크하는 방식이었으나, 현대해상은 자동차에 장착된 장치로 운행정보를 수집하는 커넥티드 카를 활용하는 새로운 방식으로 기존 방식보다 정확하게 고객의 운전습관을 반영하고 있습니다. UBI 자동차 보험은 2020년 12월 말 기준 약 5만 건이 판매되었습니다.

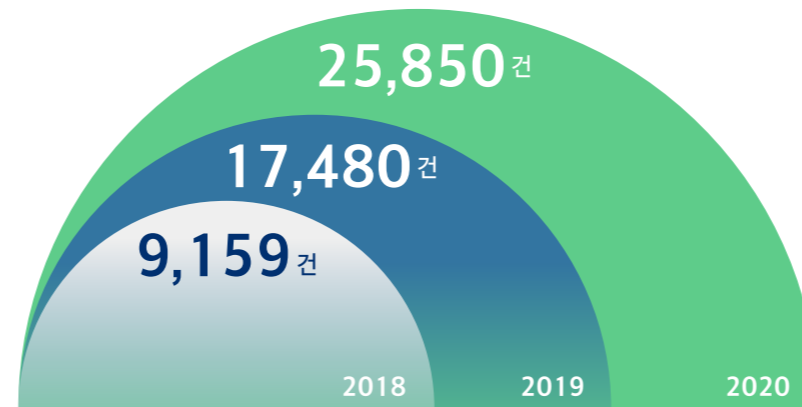
### 친환경 에코부품 사용 할인 특약 판매

업계 최초로 중고부품을 사용하여 수리하는 것을 약정할 경우 차차 보험료를 8% 할인해주는 '친환경 에코부품 사용 할인 특약' 신설하여 2019년 3월부터 판매하고 있습니다. 이 특약은 중고부품을 재사용하는 측면에서 자원절약과 탄소저감 등 친환경적인 효과가 있으며, 고객은 보험료로 절약할 수 있습니다. 또한, 보험사는 상품 경쟁력을 강화할 수 있어 1석 3조의 효과가 있는 상품이라고 할 수 있습니다. 친환경 에코부품에 해당하는 것은 자동차의 안전성과 관련이 상대적으로 적은 외장부품(범퍼, 헨더 등)이며, 보험개발원에서 인정한 업체가 유통하는 검증된 안전한 부품만을 사용합니다. 또한, 수리 후 1년 동안 품질보증을 제공하여 중고부품 품질에 대한 소비자의 불신을 최소화하고 있습니다. 2020년 12월 말 기준 4,119건이 판매되었습니다.

### 전기자동차 전용 자동차보험 보장 강화

2016년 업계 최초로 전기자동차 전용 보험을 출시하여, 2020년 12월말 기준 25,850건을 판매하였고, 이후 고객 중심으로 보장 내용을 강화한 맞춤형 상품을 2021년 3월부터 판매하고 있습니다. 새로운 보험 상품의 출시는 전기자동차를 이용하는 고객의 편의성을 높임과 동시에 현대해상이 전기자동차를 중심으로 재편되는 미래 모빌리티 시장을 선점할 수 있는 전략적 활동입니다.

### 전기자동차 전용 보험 가입건수



### 보험이 필요할 때마다 가입하는 On-Demand형 자동차보험 개발

자동차 소비 트렌드가 차량 소유에서 차량 공유로 급변하는 시장 환경 변화에 따라 현대해상은 2020년 4월 고객이 원하는 시간만큼 보험가입이 가능한 'Hicar타임셰어 자동차보험'을 출시했습니다.

가입 기간이 최소 1일이었던 기존 상품과 달리 최소 6시간부터 최대 10시간까지 시간 단위로 보험료가 산정되어 소비자 입장에서 저렴하고 편리하게 가입할 수 있는 합리적인 상품입니다. 2020년 12월 말 기준 약 1만 2천 건이 판매되었습니다.



- 4-1 환경경영 방침과 전략
- 4-2 환경경영 인증과 위험관리
- 4-3 환경경영 위기대응
- 4-4 온실가스 배출 감축
- 4-5 친환경 상품**
- 4-6 친환경 투자
- 4-7 환경보호활동
- 4-8 환경 이니셔티브 참여

## 4-5 친환경 상품

### 공유경제형 상품 (카셰어링전자보험, 공유형퍼스널모빌리티상해보험)

한 사람이 한 대의 자동차를 소유하는 것보다 여러 사람이 한 대의 자동차를 공유하여 사용하는 것은 자원 절약면에서 환경영향이 적다고 할 수 있습니다. 여러 명이 하나의 제품을 함께 사용하는 공유경제가 확대됨에 따라 현대해상은 공유경제형 보험상품을 새롭게 출시하고 있습니다. 2020년 2월에는 '카셰어링 운전자보험'을 출시하여 자동차를 소유하지 않은 고객들이 자동차를 대여한 시간만큼만 보장을 받을 수 있도록 하였습니다. 또한, 2017년 보험업계 최초로 출시하였던 '퍼스널 모빌리티 상해보험'을 바탕으로 퍼스널 모빌리티를 대여하는 경우에도 대여시간만큼 보장받을 수 있는 '공유형 퍼스널 모빌리티 상해보험'을 2020년 6월 새롭게 출시하였습니다.



### 자율주행차 등 미래 모빌리티 보험시장 선도

2017년 보험업계 최초로 자율주행차 전용 상품을 출시하였습니다. 2020년 5월에는 자율주행 관련 법령의 개정 사항을 반영하여 자율주행차 위험을 포괄적으로 담보하는 '자율주행차위험담보 자동차보험'을 새롭게 출시하였고, 이는 자율주행차 상용화 시대에 맞춰 새로운 시장에 대응하기 위한 현대해상의 전략적 노력입니다. 이 상품의 출시를 통해 자율주행기술이 반영된 자동차가 빠르게 증가하는 시장 변화에 대응함과 동시에 자율주행기술로 인해 발생한 사고의 피해자 보호에도 기여하고 있습니다. 또한, 자율주행차 개발업체와 업무협약(MOU) 등의 파트너십을 통해 자율주행차 개발을 적극 지원하여 현재 국내에서 허가를 받은 자율주행차량의 상당수가 현대해상의 전용 상품에 가입되어 있습니다. 현대해상은 자율주행기술 발전과 관련 법제도 변화에 신속하게 대응하여 고객이 안심하고 자율주행차를 이용할 수 있는 보험상품을 지속적으로 개발하겠습니다.

### 퍼스널모빌리티 운행위험 보장 (뉴하이카운전자상해보험)

최근 전동 킥보드를 포함한 다양한 퍼스널 모빌리티가 친환경 이동수단으로 주목받고 있는 것에 비해 관련 보험상품이 제대로 출시되지 않아 퍼스널 모빌리티 이용자는 사고 발생시 많은 어려움을 겪고 있습니다. 현대해상은 퍼스널 모빌리티운행위험보장상품을 출시하여 보험의 사각지대를 해소하고 퍼스널 모빌리티 운행 중 사고로 인한 신체 상해 및 법적 책임을 지원하는 상품을 개발해 판매하고 있습니다.



### 태양광 발전시설 종합보험

현대해상은 친환경 신재생에너지인 태양광발전소 급증에 맞춰 태양광발전소 운영 중 발생할 수 있는 위험을 보장하는 전용 보험을 출시하여 판매하고 있습니다. 이 상품은 재물위험, 제3자 배상책임 등의 위험을 종합 보장하여, 태양광발전소 사업자의 리스크 부담을 최소화하고 원활한 사업운영을 통해 친환경 에너지를 공급할 수 있도록 지원하고 있습니다. 이외에도 환경오염, 자연재해로 발생한 사고의 복구를 지원하기 위한 환경책임보험(2019년 6월 출시)과 풍수해보험 상품을 판매하고 있습니다.

- 1 INTRODUCTION
- 2 ESG경영체계
- 3 지배구조 G
- 4 환경경영 E
  - 4-1 환경경영 방침과 전략
  - 4-2 환경경영 인증과 위험관리
  - 4-3 환경경영 위기대응
  - 4-4 온실가스 배출 감축
  - 4-5 친환경 상품
  - 4-6 친환경 투자
  - 4-7 환경보호활동
  - 4-8 환경 이니셔티브 참여
- 5 사회가치경영 S
- 6 APPENDIX

## 4-6 친환경 투자

현대해상은 태양광발전 및 풍력발전, 연료전지 사업 등 신재생에너지 사업에 대한 투자를 지속적으로 늘려가고 있습니다. 또한, 하수관거 정비사업 등 물 오염, 수자원 관리와 관련된 사업에도 투자를 실행하는 등 친환경 분야에 대한 투자를 확대 하고 있습니다.

현대해상은 2020년 기준 총 4,853억원 친환경 관련 투자를 진행했으며, 이는 전년대비 3.3% 증가한 수치이며, 2018년부터 2년 평균 3.1%의 증가율을 나타내고 있습니다. 현대해상은 앞으로도 재무적 수익성 뿐만 아니라 환경적 및 사회적 영향을 고려하여 녹색성장 산업에 대한 투자를 지속적으로 이어갈 것입니다.

### 태양광발전 투자

2020년 태양광발전 프로젝트에 약 997억원의 투자를 진행하여 직전년도 대비 151.4% 증가하였습니다. 이중 국내 태양광발전 프로젝트에 630억원을 신규 투자하는 등 우리나라 태양광발전의 확대를 위한 적극적인 노력을 지속하고 있습니다.

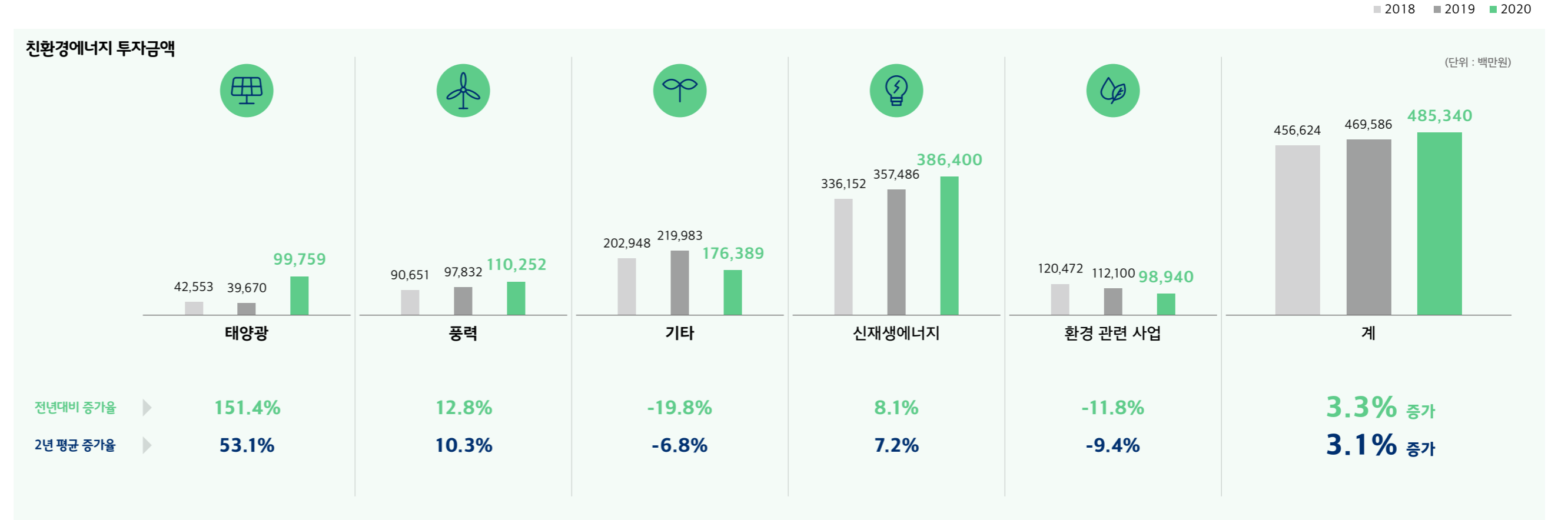
### 풍력발전 투자

2020년 풍력발전 프로젝트에 약 1,102억원의 투자를 진행하여 국내 해상풍력 프로젝트에도 참여하는 등 풍력발전 확대를 위한 투자를 지속적으로 늘려가고 있습니다.

### 신재생에너지 투자 및 환경 관련 사업

태양광발전, 풍력발전 이외에도 연료전지, 부생가스 등 신재생에너지 사업에도 적극 투자하고 있습니다. 2020년 약 3,864억원의 투자로 투자비중이 매년 증가하는 추세입니다. 또한, 신재생에너지 발전 사업에 대한 투자 이외에도 상하수도, 하수관거 등 환경 관련 사업에 2020년 약 989억원의 투자를 진행하였습니다.

\* 부생가스 : 제철이나 화학 공정에서 발생하는 폐가스(고로가스, 코크스제조가스, 메탄가스 등)를 말하며 이를 포집해 전력생산에 사용하는 부생가스발전은 대표적인 자원순환 발전 방식입니다.



## 4-7 환경보호활동

1 INTRODUCTION

2 ESG경영체계

3 지배구조 G

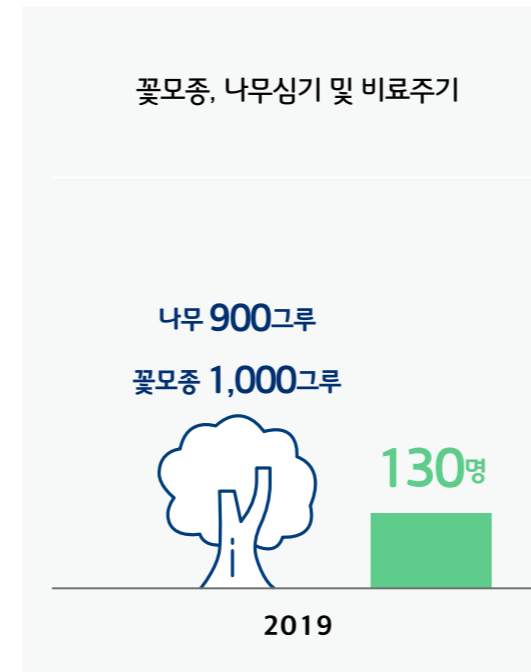
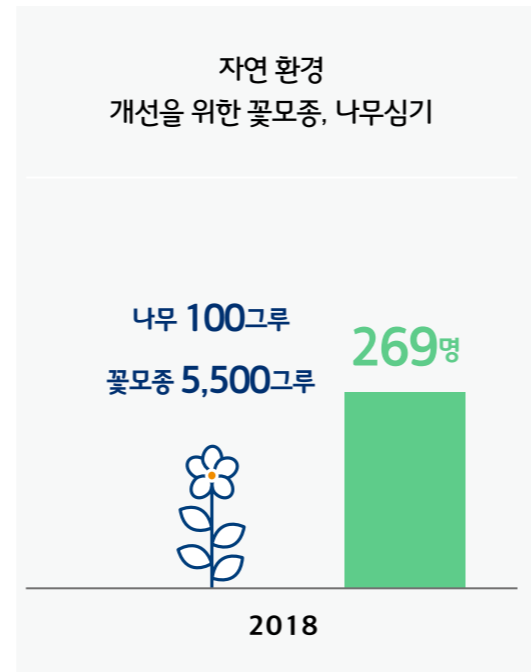
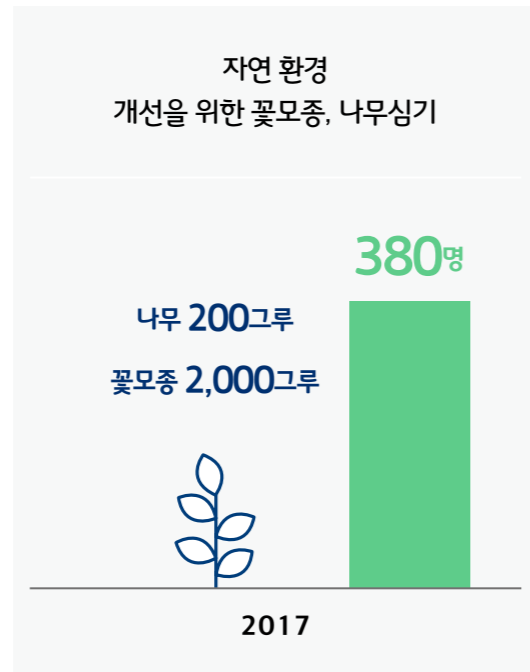
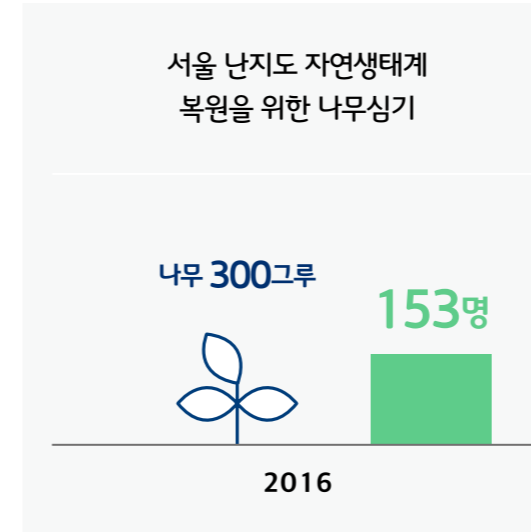
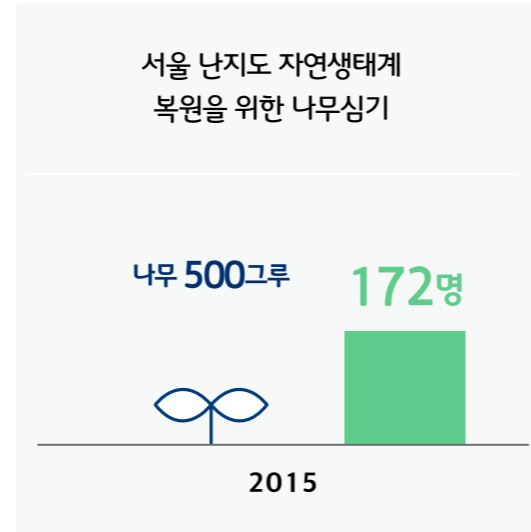
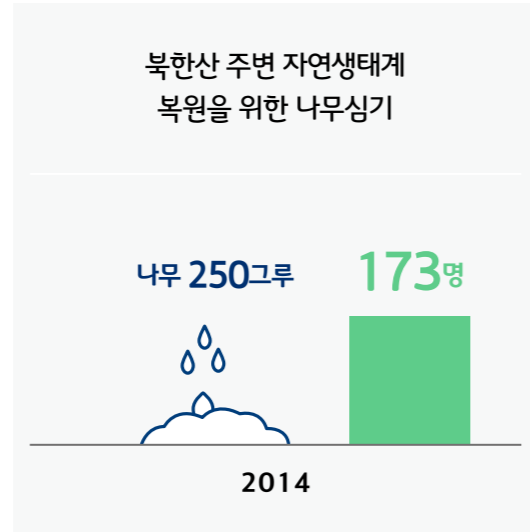
4 환경경영 E

- 4-1 환경경영 방침과 전략
- 4-2 환경경영 인증과 위험관리
- 4-3 환경경영 위기대응
- 4-4 온실가스 배출 감축
- 4-5 친환경 상품
- 4-6 친환경 투자
- 4-7 환경보호활동**
- 4-8 환경 이니셔티브 참여

5 사회가치경영 S

6 APPENDIX

■ 참여인원



### 희망 한 그루

현대해상은 2014년부터 도심 속 숲 조성 및 자연환경보호를 위한 생태계 보전 활동으로 임직원들과 가족들이 함께 참여하여 꽃모종과 나무를 심는 '희망 한 그루' 봉사활동을 시행하고 있습니다. '희망 한 그루' 행사를 통해 2019년 누적 나무 2,250그루와 꽃모종 8,500그루를 심었습니다. 또한, 현대해상 임직원들이 잡초를 제거하고 현화하는 현충원 묘역 단장' 봉사활동도 진행하고 있으며, 전국 50여개 사회복지시설과 함께 지역사회 환경생태계 보전활동 지속적으로 진행하고 있습니다.



- 1 INTRODUCTION
- 2 ESG경영체계
- 3 지배구조 G
- 4 환경경영 E
- 4-1 환경경영 방침과 전략
- 4-2 환경경영 인증과 위험관리
- 4-3 환경경영 위기대응
- 4-4 온실가스 배출 감축
- 4-5 친환경 상품
- 4-6 친환경 투자
- 4-7 환경보호활동
- 4-8 환경 이니셔티브 참여
- 5 사회가치경영 S
- 6 APPENDIX

## 4-8 환경 이니셔티브 참여



### CDP 서명기관

현대해상은 2021년 CDP(Carbon Disclosure Project, 탄소정보공개 프로젝트) 서명기관으로 참여했습니다. CDP는 기후변화 관련 글로벌 이니셔티브 중 가장 오랜 역사를 가지고 있으며 2000년, 전 세계 금융 기관이 중심이 되어 기업들에게 기후변화 대응 관련 경영 정보공개를 촉구하면서 시작된 탄소정보공개 이니셔티브입니다. CDP에 가입하게 되면, 전 세계 9,600여 개 기업의 환경 관련 정보에 대한 접근이 가능하고, 기업과 투자자들의 상호교류가 촉진될 수 있습니다. 현대해상도 CDP서명기관으로 가입함에 따라 투자활동 목적의 정보공개 요청 권리를 획득했으며, 금융기관으로서 기업들의 환경경영 관련 정보를 제공받을 수 있게 되었습니다.



### TCFD 지지선언

현대해상은 2021년 2월 TCFD(Task force on Climate-related Financial Disclosures, 기후변화 재무정보공개 전담협의체)에 대한 지지를 선언하였습니다.

보험상품 및 서비스의 제공을 포함한 당사의 경영활동이 환경에 영향을 미칠 수 있는 위험을 식별하고, 해당 위험을 체계적으로 관리하기 위해 TCFD 권고안을 준수하며, TCFD 정보공개 프레임워크에 따라 당사의 환경정보를 투명하게 공개하겠습니다. 또한, 이해관계자와의 환경경영 소통을 강화하기 위하여 친환경 활동 관련 워크샵, 공청회, 세미나, 포럼 등 다양한 의사소통 채널을 활용할 예정입니다.



### 환경경영시스템(ISO 14001) 인증 획득

국제표준화기구(ISO) 기술위원회에서 제정한 환경경영체제에 관한 국제표준으로 기업 활동 전반에 걸친 환경경영체제를 객관적으로 평가해 인증하는 제도

- 인증기관 : 한국생산성본부인증원
- 인증기간 : 2019.06.10 ~ 2022.06.09 (3년)



### 기상청 날씨경영 우수기업 선정

현대해상은 2018년 금융보험업계 최초로 기상청으로부터 날씨경영 우수인증기업으로 선정되었습니다. 기상청 날씨경영 우수기업은 날씨정보를 기업경영에 다양하게 활용하여 부가가치를 창출하고 기상재해로부터 안전성을 획득하였음을 인정받는 제도입니다.

- 인증기관 : 기상청
- 인증내용 : 날씨경영우수인증 기업 적합 (금융보험업계 최초)
- 인증기간 : 2018.10.26 ~ 2021.10.25 (3년)

1  
INTRODUCTION

2  
ESG 경영체계

3  
지배구조 G

4  
환경경영 E

5  
사회가치경영 S

6  
APPENDIX

# 5

## 사회가치경영

5-1	인권경영	36
5-2	노동권 존중	39
5-3	임직원	40
5-4	고객	45
5-5	파트너십	52
5-6	윤리경영	53
5-7	공정운영/거래	54
5-8	사회공헌	55
5-9	코로나19 대응	60

## 5-1 인권경영 ▶ 인권존중

1	INTRODUCTION	
2	ESG경영체계	
3	지배구조	G
4	환경경영	E
5	사회가치경영	S
5-1	인권경영	
5-2	노동권 존중	
5-3	임직원	
5-4	고객	
5-5	파트너십	
5-6	윤리경영	
5-7	공정운영/거래	
5-8	사회공헌	
5-9	코로나19 대응	
6	APPENDIX	

### 인권경영

현대해상은 국제노동기구(ILO)의 노동원칙 및 국내 노동법규를 준수합니다. 근로자의 자유의사에 반하는 근로행위를 근절하기 위해 인권과 근로조건에 관련한 국제협약, 법규, 감독당국의 지침을 준수하고 있습니다. 특히, 윤리헌장 및 윤리강령 선포를 통해 임직원 상호간에 신뢰를 바탕으로 인간의 존엄성과 가치를 인정하는 인권 존중 경영을 충실하게 이행하고 있습니다. 이를 위해 매년 전 임직원을 대상으로 윤리강령과 임직원 업무수행준칙의 숙지와 준수를 이행하는 윤리준법서약을 실시하고 있습니다.

### 인권보장에 관한 제도 및 정책

윤리강령에 임직원의 인권보호와 차별금지를 규정하고 있습니다. 윤리강령에 따라 모든 임직원들은 존경과 공정한 대우를 받고, 개인의 역량을 최대한 발휘할 수 있는 기회를 동등하게 제공받고 있습니다. 채용과 승진은 객관성과 합리성을 바탕으로 개인의 능력과 업적에 근거하여 이뤄지고 있습니다. 또한, 인사관리에 있어선 성별, 학력, 출신지역, 종교, 연령, 정치적 신념, 신체 장애에 따른 차별을 금지하고 있습니다. 그 결과, 현대해상은 성별, 고용형태 등에 따라 비합리적인 이유를 근거로 한 차별에 대한 문제가 발생하지 않았습니다.

AI 및 블라인드 면접을 통해 공정하고 객관적인 신입사원 채용 절차를 진행하고 있으며, 최종 면접 시 면접관의 33%를 여성으로 임명하여 직원 채용 과정에서 성별에 의한 차별이 발생하지 않도록 하고 있습니다. 또한, 임직원의 자유의사에 반하는 강제노동을 원천적으로 차단하고 일과 가정의 양립을 위해 2015년부터 근무시간 외 PC-OFF 제도를 운영하고 있습니다. 2019년부터는 업무시작 전 강제근로를 막기 위해 PC-ON 제도를 시작하였습니다. 현대해상은 PC-ON/OFF 제도와 병행하여 불필요한 시간외 근무를 줄이고, 업무집중도를 향상시키기 위해 '집중근무제'도 시행하고 있습니다.

### 인권 실사 및 예방교육

직원들의 잠재적인 인권침해 상황을 점검하고, 부정적인 영향을 제거하기 위해 인권 영향 평가의 일환으로 리더십 리뷰를 반기마다 시행하고 있습니다. 리더십 리뷰는 성희롱, 인격모독 등 업무수행준칙 위반 행동을 주기적으로 모니터링하는 것으로 리더의 인권경영 실천을 강화하기 위한 제도입니다. 또한, 사내 인권침해를 예방하기 위한 활동으로 성희롱 예방, 직장 내 괴롭힘 금지, 문제행동민원 대응, 장애인 인식 개선에 관한 집합 교육(리더)과 온라인 교육(전체 임직원)을 진행하고 있습니다. 또한, 인권에 관한 인식을 높이기 위해 매년 전 임직원을 대상으로 윤리준법서약을 실시하고 있습니다. 이뿐만 아니라 직장 내 성희롱 및 괴롭힘 등에 대한 대응 매뉴얼(사실접수, 조사절차, 피해자 보호조치)을 사내 게시판에 항상 게시하여 인권침해와 관련된 상황이 발생할 경우 임직원들이 당황하지 않고 바로 대응할 수 있도록 안내하고 있습니다.

### 고충처리위원회

인권경영의 실천과 직장 내 인권 침해를 방지하기 위해 관련 교육을 받은 인력으로 구성된 사내 신고센터와 외부 전문가로 구성된 성고충 상담도우미 제도를 운영하고 있습니다. 이와 더불어, 경영진에게 직접 고충을 개선할 수 있는 열린마당(인트라넷 익명 게시판)과 노사가 함께 참여하는 고충처리위원회도 운영하고 있습니다.

### 합리적인 보상

물가상승 등을 감안하여 직원이 적정 생활수준을 유지 할 수 있도록 임금을 보장해 왔습니다. 현대해상 보상체계는 연봉과 경영성과급 두 가지입니다. 연봉은 일상적인 근로의 대가이며 경영성과급은 회사에 대한 주인 의식 제고와 성과 공유라는 취지에 따라 지급되는 보상입니다. 연봉체계는 직급에 따라 연봉제와 호봉제로 구분되며, 연봉의 수준은 인사평가를 근거로 산출된 연봉 등급 및 직급에 따라 차등 적용하고 있습니다. 이와 별개로 다양한 시상금 제도를 운영하여 임직원들에게 성과향상의 동기를 제공하고 있습니다.

### 공정한 평가

직원들의 성과를 객관적으로 측정하고, 더 높은 잠재력을 이끌어내기 위한 공정한 인사 평가제도를 운영하고 있습니다. 반기마다 실시되는 인사평가는 <목표설정 - 최종 평가> 2단계로 진행되며, 부서 및 개인의 업무성과와 개인이 보유하고 있는 역량에 대해 다면적으로 평가하고 있습니다. 또한, 지속적인 성과관리를 점검하기 위해 상시 평가 시스템을 도입, 운영하고 있습니다. 이를 통해, 평가기간 내 상세한 평가자료를 축적하고 체계적으로 과정을 관리하여 객관적인 인사평가가 이루어질 수 있도록 노력하고 있습니다.

객관적이고 공정한 인사평가를 위해 지속적으로 인사평가제도를 개선하고 있습니다. 구체적으로, 직원들의 직급과 직무 특성에 맞춰 인사평가그룹을 분리함으로써 인사평가의 객관성과 직원들의 평가 수용성을 높였습니다. 이와 더불어 평가자가 평가체계를 보다 정확히 숙지하고 평가할 수 있도록 주기적으로 인사평가에 대한 교육과 안내를 시행하고 있습니다.

### 성별 기본급여 및 총 보수 비율

(단위: 백만원)

구분	2018	2019	2020
기본급여(평균)	62	67	67
남성	84	90	90
여성(남성대비 %)	38(45.7%)	42(45.4%)	43(48.4%)
총 보수(평균)	87	83	89
남성	112	107	112
여성(남성대비 %)	59(52.2%)	58(54.0%)	64(56.7%)

## 5-1 인권경영 ▶ 임직원 건강, 안전한 노동환경

1 INTRODUCTION

2 ESG경영체계

3 지배구조 G

4 환경경영 E

5 사회가치경영 S

5-1 인권경영

- 5-2 노동권 존중
- 5-3 임직원
- 5-4 고객
- 5-5 파트너십
- 5-6 윤리경영
- 5-7 공정운영/거래
- 5-8 사회공헌
- 5-9 코로나19 대응

6 APPENDIX

### 건강검진 및 심리상담

현대해상은 국제노동기구(ILO) 협약과 단체협약 및 관계 법령이 정하는 바에 따라 임직원의 안전과 건강 증진을 위해 매년 임직원 건강검진을 실시하고 있습니다. 또한, 건강검진의 편의성을 높이고 검진범위를 확대하는 등의 개선 활동도 지속적으로 진행하고 있습니다. 구체적으로, 임직원의 건강검진 편의성과 접근성을 높이기 위해 매년 종합검진 병원을 확대하고 있으며, 2011년부터는 종합검진 대상 임직원 중 만 40세이상인 경우 임직원 본인 및 그 배우자의 대장내시경 검진을 지원하고 있습니다. 2017년부터는 발병률이 높은 암, 혈관 질환 등의 조기 검진을 위해 초음파 검진을 지원하고 있으며, 2019년부터 위내시경 수면 검진 비용도 지원하고 있습니다. 또한, 고객의 폭언이나 성희롱, 폭행 등으로부터 직원을 보호하기 위해 심리상담 프로그램을 시행 중에 있으며, 2019년부터는 이를 확대하여 임직원의 업무수행 또는 일상생활에서 발생하는 스트레스, 개인적인 고충 등에 대한 심리상담도 지원하는 등 임직원의 정서, 심리적인 건강을 위해서도 노력하고 있습니다.



### 안전한 노동환경

현대해상은 매년 전체 사옥 및 임차 사무실에 대한 설비 및 시설물 안전점검을 통해 안전한 근무환경을 만들기 위해 노력하고 있습니다. 노후화된 사무기기 교체와 신형 사무기기 도입 등을 통해 임직원이 쾌적하고 안전한 환경에서 근무할 수 있도록 노력하고 있습니다. 임직원에게 업무상 상해나 질병이 발생한 경우, 산재 신청과 함께 공가나 공상휴직을 부여하여 임금을 전액 보전해주고 있습니다. 또한, 산재가 발생할 긴급한 위험이 있거나 중대재해가 발생할 경우 즉시 업무를 중지시키고 임직원을 해당 장소로부터 대피시키는 등 필요한 안전보건상의 조치를 취하고 있습니다. 또한, 사고 발생시 해당 임직원의 관리자 혹은 목격자가 신속히 관리책임자에게 보고하여 사고수습에 필요한 조치가 이루어질 수 있도록 사고발생 시 처리절차를 전 임직원에게 매년 정기적으로 교육하고 있습니다. 이와 더불어 사고재발 방지를 위해 외부 전문가가 참여하여 중대재해 발생 원인 규명과 예방 대책을 수립하도록 하고 있습니다.

#### 업무상 상해 현황

(단위 : 건)

구분	2018	2019	2020
전체	4	3	3
근무시간 내 상해	2	2	1
출·퇴근 등 상해	2	1	2

※ 사고발생 및 최초 산재승인 기준이며, 업무상 질병은 없음 (산재 소급 적용 시 인원 변동 가능)

### 산업안전보건위원회

현대해상은 임직원의 위험과 건강장해를 예방하고, 산업안전보건에 관한 중요한 사항을 심의 및 의결하며, 그 결정된 사항을 성실하게 이행하기 위해 노사 각 4인의 위원으로 구성된 산업안전보건위원회를 설치 및 운영하고 있습니다.

산업안전보건위원회는 분기마다 1회 이상 개최하고 있으며, 본 위원회가 심의, 의결하거나 토의한 사항에 대해서 회의록을 작성하여 보관하고 있습니다. 본 위원회는 산업재해 예방계획의 수립에 관한 사항, 안전보건관리규정의 작성 및 변경에 관한 사항, 근로자의 안전보건교육에 관한 사항, 작업환경 측정 등 작업환경의 점검 및 개선에 관한 사항, 근로자의 건강진단 등 건강관리에 관한 사항, 중대재해의 원인 조사 및 재발 방지대책 수립에 관한 사항, 산업재해에 관한 통계의 기록 및 유지에 관한 사항, 유해하거나 위험한 기계, 기구와 그 밖의 설비를 도입한 경우 안전보건조치에 관한 사항을 심의 및 의결하며, 기타 임직원 안전과 보건에 관한 전반적인 사항을 논의하여 결정하고 있습니다.

구분	주요안건	
2019	1분기	사옥별 청소 방안 협의
	2분기	산업안전보건위원회 사용자위원 변경의 건
		심폐소생술, 심장제세동기(AED), 소화기 사용법 시연 및 교육
	3분기	사옥 근무환경 관리 방안 협의
4분기	2020년 상반기 중 본사 등기구 교체 (형광등 → LED)	
2020	산업안전보건위원회 근로자위원 변경의 건	
	1분기	코로나19 대응 방안 협의
	산업안전보건위원회 사용자 위원 변경의 건	
	2분기	코로나19 대응 방안 협의
		사옥별 휴게실 운영 방안 협의
	3분기	코로나19 대응 방안 협의
4분기	코로나19 사회적 거리두기 단계별 대응 방안 협의	
	코로나19 임직원 관리 방안 협의	

- 1 INTRODUCTION
- 2 ESG경영체계
- 3 지배구조 G
- 4 환경경영 E
- 5 **사회가치경영** S
- 5-1 **인권경영**
- 5-2 노동권 존중
- 5-3 임직원
- 5-4 고객
- 5-5 파트너십
- 5-6 윤리경영
- 5-7 공정운영/거래
- 5-8 사회공헌
- 5-9 코로나19 대응
- 6 APPENDIX

## 5-1 인권경영 ▶ 임직원 건강, 안전한 노동환경

### 코로나19 대응 임직원 방역 수칙 제정 및 실천

#### 1 개인 방역수칙



##### 가. 마스크 착용 의무화

- 출퇴근 및 근무중 (실내외 포함) 상시 마스크 착용
- 음식물 섭취 등 불가피한 경우를 제외한 모든 상황 상시 착용

##### 나. 올바른 손씻기, 기침예절, 컵·문구류 등 개인물품 사용 등 개인위생수칙 준수

##### 다. 악수 등 신체접촉을 피하고, 2m 이상 충분히 건강거리 유지

##### 라. 고위험시설 이용 및 방문하지 않기

- 고위험시설 : 불특정 다수인과 오랜 시간 접촉이 이루어지는 다중이용시설

##### 마. 휴가·휴일에 가족이 아닌 외부인과의 접촉 최소화

##### 바. 코로나19 관련 특이사항 발생 시, 부서장 등 관리자에게 즉시 보고하고 조치에 따르기

- 1) 방역당국으로부터 자가격리 또는 밀접접촉자로 분류되어 검사 필요 통지를 받았을 때
- 2) 확진자 및 접촉자를 직·간접적으로 접촉한 경우 (주거를 함께 하는 가족이 검사를 받거나, 검사 필요 통지를 받은 경우 포함)
- 3) 발열 또는 호흡기 증상 (기침, 인후통) 발현 시
- 4) 부서장은 총무파트에 즉시 통보하고, 대응지침 확인하기

#### 2 공통 방역수칙



##### 가. 임직원 간 식사 및 회의 지침

- 1) 점심 : 구내식당이 있는 사옥 근무자는 외부식당 이용을 일절 자제할 것을 강력 권고  
- 불가피하게 외부식당 이용 시, 방역지침 철저히 준수 (식사 전후 마스크 착용 철차, 식사 중 대화 최소화 등)
- 2) 저녁 : 모든 형태의 식사 및 회식 전면 금지

##### 나. 집합교육

- 1) 직원 교육 : 전면 중단
- 2) 본부/사업부 주관 교육 : 입문 및 퍼스티 교육 외 집합교육은 원칙적으로 금지  
- 입문 및 퍼스티 : 교육장별 수용 가능인원의 50% 이하로 인원을 제한하여 운영 (최대 30명 이하로 분산하여 분반 운영)  
※ 마스크 착용, 발열체크 참석자 명부작성, 개인간격 2m 이상 충분히 유지

##### 다. 임직원 간 대면접촉 최소화

- 1) 사무실 내 대면 업무지시 및 보고 일절 자제  
- 전화 및 메시지를 최대한 활용하여 대면접촉 최소화  
- 불가피하게 대면 지시 또는 보고 시, 칸막이가 설치되어 있는 공용 회의실 이용
- 2) 대면회의 최소화  
- 참석인원 : 4명 이하로 운영 (5명 이상 회의금지)  
- 회의는 칸막이가 설치되어 있는 공용 회의실에서만 실시  
- 회의 전후 충분한 실내 환기 실시  
- 기타 회의관련 방역수칙을 철저히 준수 (마스크 착용, 발열체크, 참석자 명부작성, 개인간격 2m 이상 충분히 유지)  
※ 사내 임직원 간 회의만 허용, 외부인과의 회의는 금지

##### 라. 대외 행사참석 및 회의/식사 등 대면 접촉 최소화

- 불가피하게 외부인원과 접촉 시 : 마스크 착용 필수



##### 마. 국내외 출장 최소화

- 출장 최소화 및 근무지 외 타지역 소재 점포/사무실 방문 자제

##### 바. 해외입국자와의 접촉 최소화

- 자녀, 형제·자매 등 거주를 함께 하는 가족 중, 해외입국자가 있을 경우 총무파트에 즉시 통보하고, 대응지침 확인

##### 사. 구내식당 이용지침 준수

- 총별 시차제, 식사 및 대기중 대화 최소화 등
- 사옥 외 근무자 구내식당 이용 제한

##### 아. 사무공간 층간 이동 최소화

##### 자. 2시간 마다 1회 이상 사무실 환기하기

##### 차. 실내 휴게실 등 다중이용공간 사용하지 않기



1 INTRODUCTION

2 ESG경영체계

3 지배구조 G

4 환경경영 E

5 사회가치경영 S

- 5-1 인권경영
- 5-2 노동권 존중**
- 5-3 임직원
- 5-4 고객
- 5-5 파트너십
- 5-6 윤리경영
- 5-7 공정운영/거래
- 5-8 사회공헌
- 5-9 코로나19 대응

6 APPENDIX

## 5-2 노동권 존중 ▶ 인재채용

### 우수 인재 채용 원칙과 전략



2020년 12월말 기준 현대해상 임직원은 총 4,108명입니다. 이중 정규직 근로자가 3,935명(95.8%)이며, 비정규직 근로자가 173명(4.2%)입니다.

직원현황

(단위 : 명)

항목	2018	2019	2020
정규직	3,894	3,937	3,935
비정규직	351	275	173
<b>계</b>	<b>4,245</b>	<b>4,212</b>	<b>4,108</b>

현대해상의 인재상은 글로벌 경영환경을 주도하는 '미래창조인', 고객의 가치를 창출하는 '금융전문인', 책임감과 주인의식을 겸비한 '자율경영인'입니다.

또한, 신입사원 정기채용 및 업무 분야별 경력사원 수시채용을 통해 역량 있는 인재를 확보하고 있습니다.

새로운 인재발굴을 위해 캠퍼스 리쿠르팅 및 채용박람회에 적극적으로 참여하고 있으며, 2020년에는 코로나19 확산으로 인해 온라인으로 대체하였습니다.

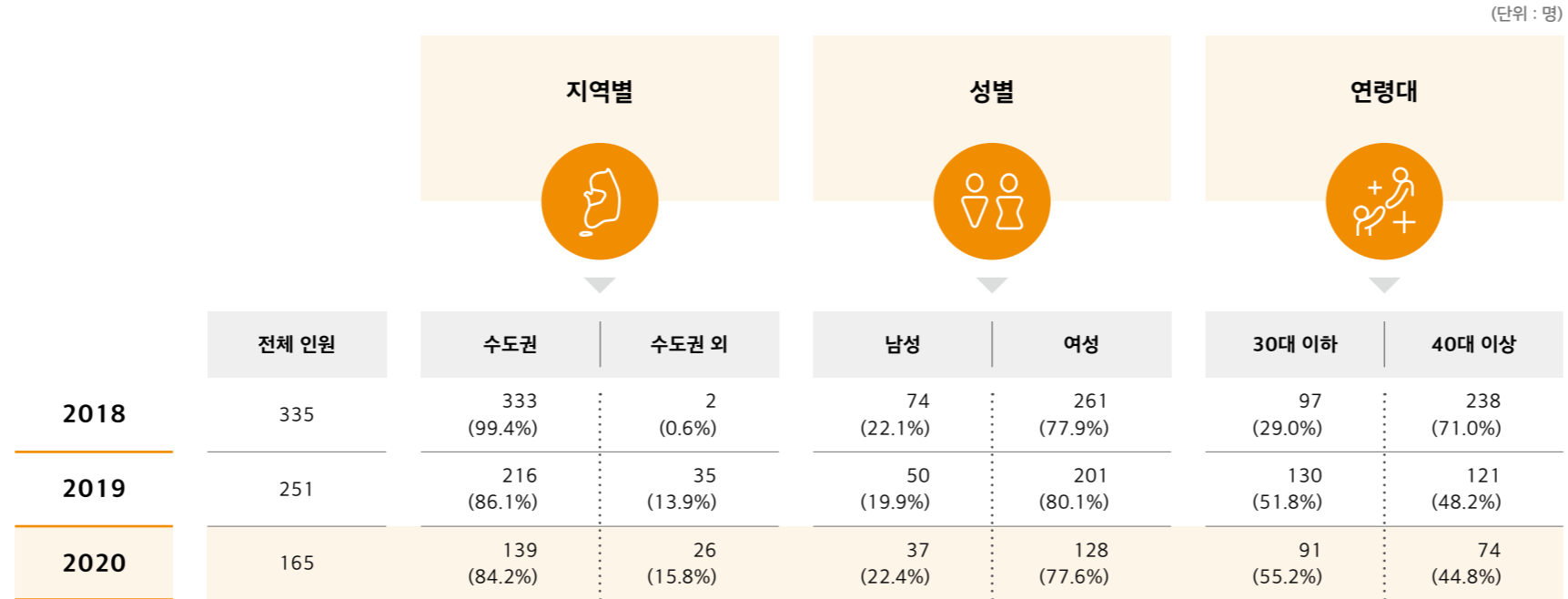


## 5-3 임직원 ▶ 일자리창출, 퇴직자 지원

### 공정한 인재채용과 일자리 창출

현대해상은 학력, 연령, 성별, 장애 등 차별을 배제한 공정한 채용을 실시하고 있습니다. 특히, 소외계층 및 경력단절여성채용 등 사회적 배려를 실천하는 열린 취업의 기회를 제공하고 있습니다. 또한, 2019년 시작된 코로나19 상황에서도 비대면 온라인 면접을 통한 인재채용으로 지속적인 청년실업 해소 및 일자리 창출에 기여하고 있습니다.

#### 신규채용 현황



### 공정한 인재채용 프로세스

현대해상은 공정하고 객관적인 채용을 위해 블라인드 및 시면접을 진행하고 있습니다. 서류전형은 평가에 필요한 정보 외에 모두 블라인드 처리한 후 실시하고 있으며, 면접은 본인이 편한 장소에서 온라인을 통한 인공지능(AI)면접으로 진행하고 있습니다.



### 퇴직자 지원 프로그램

현대해상은 100세의 삶이 보편화된 시대 흐름에 따라 제2의 인생을 설계하고 있는 임직원을 지원하고 있습니다. 퇴직자를 대상으로 재직기간 동안 쌓아온 경험과 지식을 활용하여 본인이 희망하는 새로운 직업을 선택할 수 있도록 다양한 '전직지원 프로그램'을 운영하고 있습니다. 전직지원 프로그램은 외부의 전문 컨설턴트가 재취업, 창업, 여가 생활, 귀농·귀촌 등의 정보와 교육을 제공하고 있습니다.

12개 분야의 다양한 전직지원 프로그램을 운영하고 있으며, 업종별 전문 헤드헌팅 회사 300여 곳과 파트너십을 맺고 퇴직 임직원의 필요에 맞춘 재취업 컨설팅 서비스를 제공하고 있습니다. 또한, 창업을 원할 경우 창업 전문 컨설턴트와 상담을 통해 퇴직자의 창업 적성을 분석하고, 리스크가 낮은 안정적 창업을 지원하고 있습니다. 또한, 퇴직자가 프랜차이즈 창업을 원할 경우 파트너십 관계에 있는 프랜차이즈 업체를 통해 초기 투자 금액의 일부를 감면해주는 혜택도 제공하고 있습니다.

아울러, 생애설계나 재무설계 등의 교육을 통해 퇴직급여를 포함한 퇴직자의 재무 상황을 점검하고, 향후 희망 목표를 실행할 수 있는 금융 포트폴리오 구성을 지원하고 있습니다.

NO	구분	프로그램	내용
1	장기손사	장기손사법인 대표	장기 소액건 서면심사 법인 대표
2		장기손사법인 중간관리자	장기 소액건 서면심사 법인 중간관리자
3		구상소송전담	손보업계간 구상금 관리 전담직
4	자동차보상	현장출동 법인	사고 현장출동 서비스 법인 대표
5		초기안내 담당	현대손사 소속 사고초기안내 직원
6	AM영업	AM영업점 지점장	저성과 GA대리점 관리 지점장
7		GA매니저	GA대리점 교육 및 계약설계 지원
8		고객지원센터장	현대C&R 고객지원센터 부서장
9	개인영업	고객지원팀장	현대C&R 고객지원팀 팀장
10		교차영업점 지점장	교차 설계사 관리 지점장
11		코칭리더	신인 하이플래너 교육 및 육성
12	자산운용	대출상담사	부동산담보대출 모집인

## 5-3 임직원 ▶ 임직원 존중

### 구성원 소통 활성화 프로그램



담당 임원, 소속 직원	부서장	실무자	부서
상호 관심사 공유를 위한 담당 임원과 소속 직원 간 소통 제도 (연간)	본사 후선부서 협력 증진을 위한 부서장 간 소통 제도 (연 1회, 상반기)	본사 후선부서 협력 증진을 위한 실무자 간 소통 제도 (반기 1회 / 4,10월)	상호 교류가 필요한 업무 유관 부서 간 소통 제도 (반기 1회 / 5,10월)

현대해상은 임직원 간 의사소통 활성화와 커뮤니케이션 채널의 다양화를 통해 신뢰 기반의 조직문화 구축에 노력하고 있습니다. 임직원이 서로 교류할 수 있는 다양한 프로그램을 정기적으로 개최하여 상호 간 이해의 폭을 넓혀 즐겁게 일할 수 있는 조직 문화를 만들고 있습니다.

#### 임직원 존중 프로그램

임직원들의 회사에 대한 자긍심과 만족도를 높이기 위해 신규 입사자와 출산 직원을 축하(선물과 메시지)하는 제도를 2017년 신설하였으며, 2019년부터는 장기근속 및 대입 수능 자녀를 둔 직원까지 확대하여 운영하고 있습니다.

##### • 입사 및 출산 축하

2017년부터 신입사원 대상 'HEART BOX'라는 기업문화 정체성을 담은 사무용품을 선물하고 있습니다. 그리고, 자녀 출산 직원에게는 신생아 용품 선물을 CEO 축하카드와 함께 제공하고 있습니다.

##### • 장기근속 축하

2019년부터 10년, 20년, 30년주년 입사일에 맞추어 사내 인트라넷에 팝업을 띄워 본인 및 소속부서원들과 함께 축하 및 격려의 시간을 마련하고 있습니다.

##### • 대입수능자녀 응원

2019년부터 고등학교 3학년 자녀를 둔 임직원을 대상으로 수능시험 응원 메시지와 함께 초콜릿을 제공하고 있습니다. 자녀는 물론 회사 직원들에게 자긍심 향상에 큰 기여를 하고 있습니다.

#### CEO와 함께하는 독서삼매(讀書三昧)

매월 CEO가 직접 선정한 책을 함께 읽고 생각을 공유하는 과정을 통해 상호 소통과 활발한 토론 문화를 만들어가는 'CEO와 함께하는 독서삼매'를 운영하고 있습니다. 독서삼매를 통해 경영진과 함께 생각을 나누며 거리감을 좁히고, 열린 소통의 문화를 만들어 가고 있습니다.

#### HEART 온도계

기업문화 이행 수준을 진단하고 개선점을 도출하기 위해 2017년부터 'HEART 온도계'를 매년 실시하고 있습니다. 전 임직원을 대상으로 기업문화 관련 총 35문항에 대해 모바일 설문조사를 실시하고 있으며, 설문조사 결과를 직원들과 공유하고 취약한 부분에 대해 개선과제를 도출하여 이를 보완하고 있습니다.

#### HEART 개선 캠페인

HEART 진단 결과, 점수가 낮은 주제에 대하여 개선 활동을 진행하고 있습니다. 2019년에는 보고문화 개선을 위해 'CLEAR 보고' 프로그램을 진행하였으며, 2020년에는 전자 품의 보고 및 간편보고 시스템을 새롭게 만들어 보고문화를 개선하였습니다. 2021년 1월 기준 90% 이상의 부서가 전자 품의 보고 시스템을 이용하고 있습니다.

#### 칭찬마당

직원 상호 간의 칭찬문화 조성을 위해 매일 칭찬이 공유되고 있으며, 전 임직원들이 댓글을 달아 격려하고 있습니다. 매주 이어지는 칭찬 릴레이는 칭찬받은 직원이 다음 직원을 지목하여 칭찬하는 제도로 18년째 칭찬의 선순환이 지속되고 있습니다.

#### Hi-Opinion

인트라넷을 통해 임직원의 신뢰 및 친밀감을 형성하는 공유 게시판으로 경영비전, 경영현황, CEO메시지, 주요정책, 임원(본부장) 프로필 등을 공유하고 있습니다.

#### 노동조합

노동조합은 조합원의 근로조건을 개선하고 조합원의 삶의 질을 향상하기 위한 목적으로 설립되었습니다. 현대해상은 노동조합의 가입과 탈퇴에 있어 직원 본인의 자유 의사를 존중합니다. 또한, 노동조합원에 대해 차별하지 않으며, 임직원의 결사의 자유도 보장하고 있습니다. 현대해상은 매년 단체교섭을 통해 임금 및 근로조건을 개선하고 있으며, 주기적으로 노사협의회나 고충처리위원회를 개최하여 직원의 고충을 처리하는 등 건전한 노사관계 형성을 위해 노력하고 있습니다. 단체협약의 적용 대상자는 2020년 12월 말 기준 전체 임직원 4,108명 중 2,967명 (72.2%)이며, 이 중 2,758명 (93.0%) 이 노동조합에 가입하고 있습니다.



## 5-3 임직원 ▶ 일과 삶의 균형

### 구성원 복지제도

<p><b>호텔 / 콘도</b></p> <p>전국 주요 지역의 호텔 / 콘도 등 여가시설 지원</p> 	<p><b>선택적복리후생</b></p> <p>임직원 복지 포인트를 교육, 여가, 의료 등 다양한 용도로 활용 가능</p> 	<p><b>자녀학자금</b></p> <p>고등학교, 대학교 학자금 지원</p> 	<p><b>개인연금</b></p> <p>월 보험료의 50% (월봉의 3% 한도)지원</p> 	
<p><b>경조금 / 경조휴가</b></p> <p>경조금 및 경조휴가 지원</p> 	<p><b>생일축하의 날</b></p> <p>생일자 조기퇴근 (13시 PC-OFF)</p> 	<p><b>사내 대출</b></p> <p>사내근로복지기금 대출 및 공제회기금 대출 운영</p> 	<p><b>사내 동호회</b></p> <p>11개(자전거, 야구, 농구, 축구, 테니스, 스키, 배드민턴, 등산, 종교 등) 지원</p> 	<p><b>근로자의 날 선물</b></p> <p>매년 근로자의 날 소정의 선물 지급</p> 
<p><b>장기근속 포상</b></p> <p>10년, 20년, 30년 근속 임직원에 대한 장기근속 포상 지원</p> 	<p><b>의료지원</b></p> <p>단체상해보험 가입, 건강검진, 근재보험 지원</p> 	<p><b>Kids Camp</b></p> <p>임직원 및 하이플래너 자녀를 대상으로 한 문화 캠프</p> 	<p><b>퇴직연금제도</b></p> <p>2010년 12월 31일부로 DB형·DC형 퇴직연금제도를 도입</p> 	

- 1 INTRODUCTION
- 2 ESG경영체계
- 3 지배구조 G
- 4 환경경영 E
- 5 **사회가치경영** S
- 5-1 인권경영
- 5-2 노동권 존중
- 5-3 **임직원**
- 5-4 고객
- 5-5 파트너십
- 5-6 윤리경영
- 5-7 공정운영/거래
- 5-8 사회공헌
- 5-9 코로나19 대응
- 6 APPENDIX

## 5-3 임직원 ▶ 가정과 직장의 균형, 구성원 역량강화

### 가정과 직장의 균형



현대해상은 임직원 만족을 고객만족의 출발점으로 인식하고 임직원의 삶의 질 향상을 위해 최선의 노력을 다하고 있습니다. 4대 보험 가입을 기본으로 단체상해보험 가입을 통해 임직원 및 가족에게 양질의 의료서비스를 제공하고 있으며, 임직원과 그 배우자에 대해서도 종합건강검진을 지원하고 있습니다.

모성보호 관련 법령을 충실히 이행하고 있으며, 법령보다 높은 수준의 제도를 자체적으로 운영하고 있습니다. 법정 출산전후휴가(90일)보다 많은 105일(다태아120일)의 출산전후휴가를 급여 감액 없이 제공하고 있으며, 출산전후휴가 종료시점에 자유롭게 육아휴직을 사용하거나 동등업무로 복귀하여 근무하도록 하고 있습니다.

또한, 배우자출산휴가 사용도 적극 권장하여 출산과정에서 배우자에 대한 배려가 이루어지도록 하고 있으며, 유산과 사산, 조산한 여직원의 보호를 위해 관련 법령보다 높은 보호휴가를 부여하고 있습니다. 이와 더불어 임신에 어려움을 겪고 있는 직원에 대해서는 불임치료 휴직을 최대1년 동안 사용할 수 있도록 하고 있으며, 임신기간 동안 근로시간 단축제도도 시행하고 있습니다. 이러한 제도의 시행으로 지난 3년간 총295명의 직원이 육아휴직 및 불임휴직을 신청하였고, 휴직자의 94%가 복직하여 근무하고 있습니다.

일과 가정의 양립을 위해 육아휴직을 자유롭게 사용할 수 있습니다. 지점 현장 근무 여직원의 휴직 사용 부담을 최소화하기 위해 육아휴직이 필요한 시점에 본사나 지사의 지원 부서로 인사 이동을 하고 있습니다. 또한, 육아휴직 기간을 근속연수에 합산하여 승진이나 승호에도 불이익이 발생하지 않도록 하고 있습니다. 이와 더불어 육아기 근로시간 단축제도와 시차 출퇴근제 등을 운영하고 있습니다.

임직원의 재택근무가 가능하도록 VDI(데스크톱 가상화) 전산 인프라 확대 및 네트워크 보안강화 조치 등을 통해 원활한 재택근무 환경을 구축하였습니다.

임직원 가족의 질병, 사고, 노부모 돌봄, 자녀 양육을 위해 긴급하게 휴가를 신청하는 경우 연간 10일의 가족돌봄휴가를 사용할 수 있습니다. 가족을 돌보기 위해 휴직이 필요한 경우 연간 최대 90일의 가족돌봄휴직도 사용할 수 있습니다. 또한, 임직원의 보육문제를 해결을 위해 서울, 부산, 광주 사옥 인근에 '현대해상 온마음 어린이집'을 설치하여 출산장려 및 육아 지원을 하고 있습니다. 이와 더불어 미취학 자녀 1인당 연간 일정액을 복지카드 포인트 형태로 지급하여 자녀 양육을 돕고 있습니다.

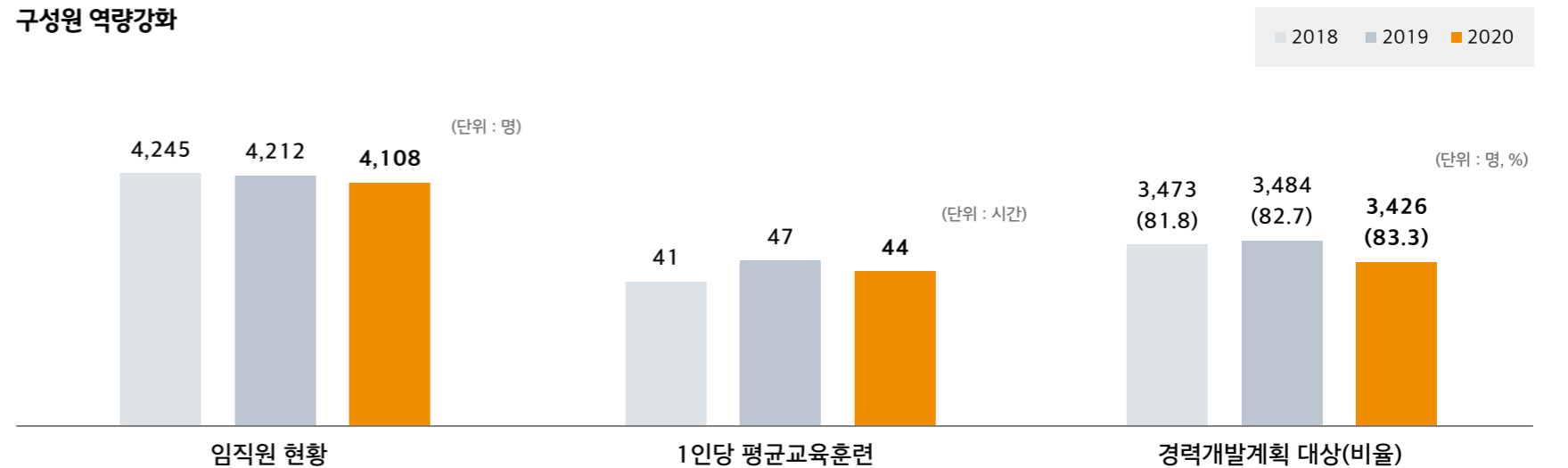
### 직원교육체계 및 자기계발 지원

기업문화의 핵심가치인 'HEART'의 공유 및 실천 내재화를 위해 전 임직원 대상 가치교육(Value) 프로그램과 직책 및 직급별 리더십 교육(Leadership) 프로그램을 운영하고 있습니다.

또한, 업무 목표 달성을 위해 담당자에게 요구되는 전문지식과 역량을 효과적으로 학습할 수 있도록 직무 전문화 교육(Professionalize) 프로그램을 운영하고 있습니다. 이뿐만 아니라 시간과 장소의 제약을 받지 않고 다양한 분야의 교양과 지식을 쌓을 수 있도록 온라인 열린강의, 사이버 테마 교육, 독서통신 과정 등 5천개가 넘는 온라인 교육 콘텐츠를 임직원에게 무상으로 제공하고 있습니다.

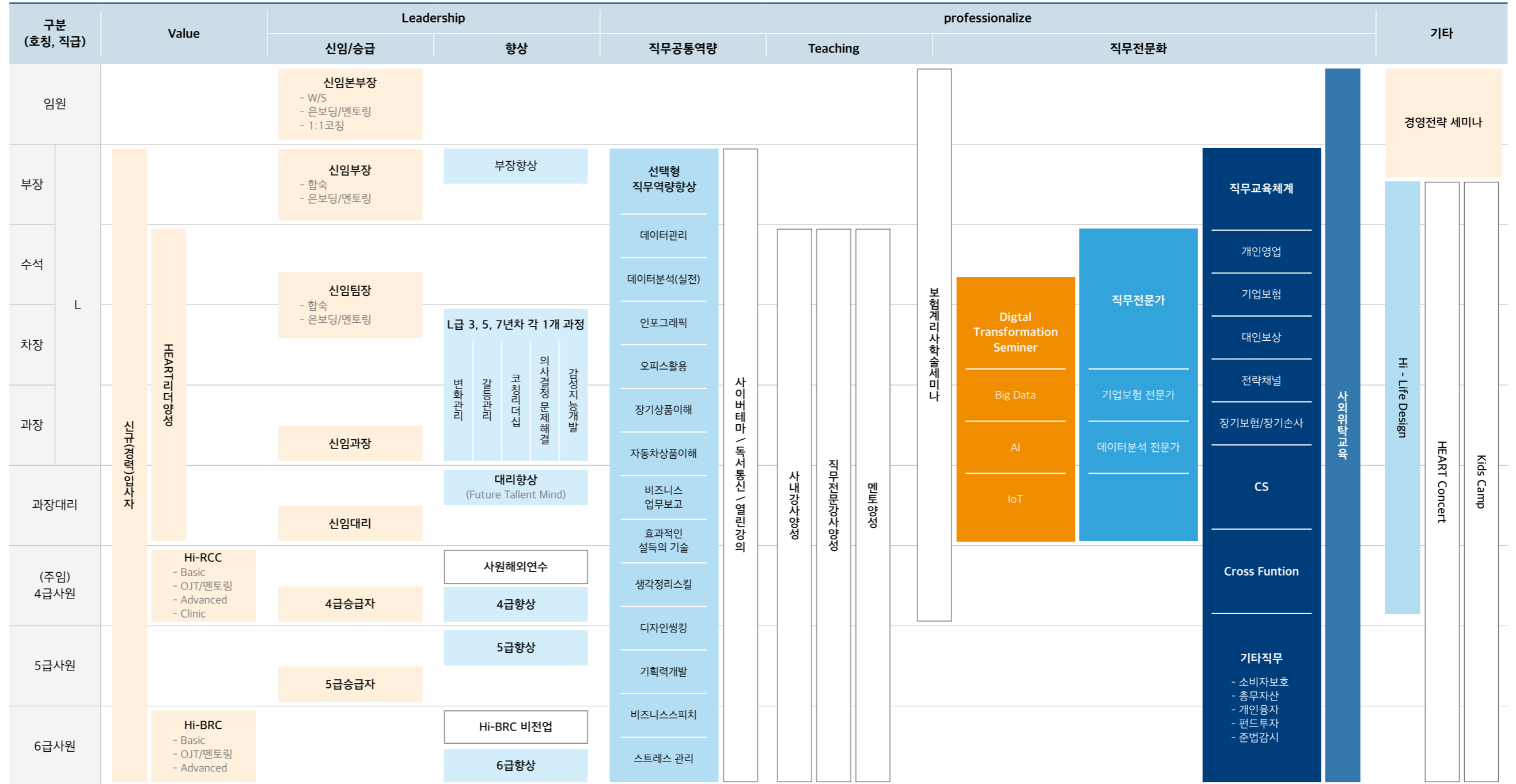
이와 더불어 직무역량 강화 및 임직원의 자기계발 요구 충족을 통해 인적자원의 경쟁력을 높이고, 지속적인 보험 전문인 육성을 위해 「자격취득지원제도」를 운영하고 있습니다. 또한, 업무 수행에 필요한 전문 자격을 취득한 직원에게는 승급가점과 취득지원금(교재비, 교육비, 응시료), 합격축하금, 자격수당 등을 제공하여 자기계발에 대한 동기를 제공하고 있습니다.

### 구성원 역량강화



## 5-3 임직원 ▶ 구성원 역량강화

1	INTRODUCTION
2	ESG경영체계
3	지배구조 <span style="color: purple;">G</span>
4	환경경영 <span style="color: green;">E</span>
5	사회가치경영 <span style="color: orange;">S</span>
5-1	인권경영
5-2	노동권 존중
5-3	임직원
5-4	고객
5-5	파트너십
5-6	윤리경영
5-7	공정운영/거래
5-8	사회공헌
5-9	코로나19 대응
6	APPENDIX



## 5-4 고객 ▶ 고객중심경영

### 고객중심경영



현대해상은 언제나 고객을 최상위로 생각하여 고객만족을 회사 활동의 가장 우선에 둔 고객지향적 경영체계를 운영하고 있습니다. 2005년 업계 최초로 대표이사 직속의 고객담당임원 CCO(Chief Customer Officer)을 임명하였습니다.

고객 → CS추진조직 → CS협의체 → CCO(Chief Customer Officer) → CEO가 한 방향으로 정렬되어 고객 만족을 달성하는데 전 임직원이 최선의 노력을 다하고 있습니다. 또한, 소비자보호위원회, CS혁신위원회 등 CS협의체에서 CS경영관련 주요 이슈를 협의하고 있으며, 각 부서 및 지점에서도 HEART 리더를 CS추진조직으로 배치하여 임직원의 고객만족 실행 역량을 높이고 있습니다.

구분	참여자	역할
소비자보호위원회	CEO 및 관련 임원	최고경영진 주관으로 소비자보호 이슈를 전사적 관점에서 협의하고 조정함
소비자보호협의체	임원 및 부서장	소비자보호 정책 강화 및 제도개선, CS 관련 주요 전략 공유
민원 유관 부서장회의	고객 접점 부서장	고객 접점 민원발생 유관부서와 현황 공유, 이슈민원 처리 및 감축방안 협의
CS혁신위원회	고객 접점별 실무자	CS관련 KPI점검 및 공유, CS개선활동 전개
민원심의실무협의체	팀장 및 실무자	긴급한 고객 불만 신속한 처리 협의

### 고객 서비스 향상을 위한 노력

구분	조사대상	조사 내용 및 사후관리
콜센터서비스 품질조사	콜센터 상담원	수신여건, 맞이인사, 상담태도, 업무처리, 종료태도
고장출동 만족도	고장출동 이용고객	최초통화만족도, 현장조치능력, 신속도, 복장 및 응대태도, 전반적만족도
창구응대 모니터링	창구 이용고객	CS평가 반영 및 고객응대 교육실시
고객관리 모니터링	보험계약 유지고객	고객 터치, 만족도 등
완전판매 모니터링	보험계약 가입고객	3대 기본 지키기 (자필서명, 상품설명, 서류전달) 등 이행 여부
보상만족도 모니터링	보상 처리고객	친절도, 신속도, 과정 안내 등

### 제품, 서비스 품질 모니터링

고객과 만나는 접점에 대한 다양한 모니터링 활동을 통해 제품 및 서비스에 대한 고객 만족도 및 고객 필요 사항을 파악하고 있습니다. 또한, 모니터링 결과 발견된 개선 과제를 업무에 반영함으로써 상품과 서비스의 품질을 지속적으로 높이고 있습니다. 더불어 전사 평가기준(KPI)과 연결하여 피드백 및 사후 관리를 실시하고 있습니다.

### 고객만족도 측정 표준화 및 체계적 관리

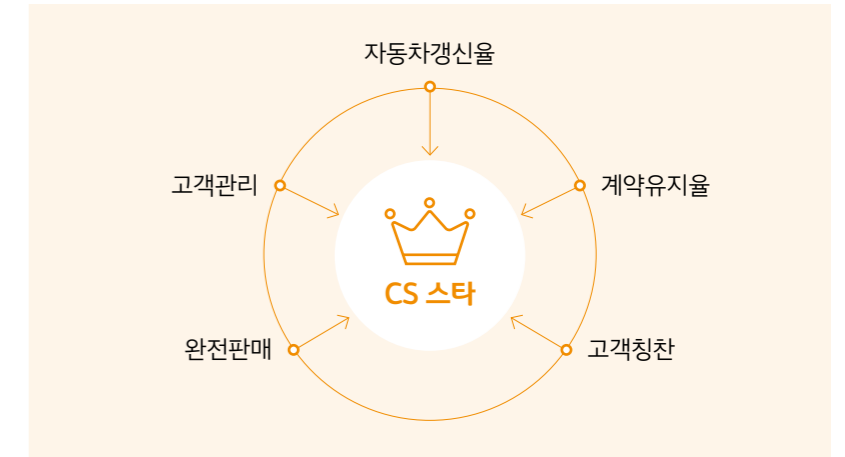
하이플래너, 콜센터, 보상 등 8개 고객 주요 접점의 서비스 만족도를 상향 평준화하기 위해 고객만족도 측정 표준화 및 체계적인 통합 관리를 실시하고 있습니다.

### 고객 서비스 패밀리 모니터링

현대해상의 직원 및 하이플래너가 긴급출동, 콜센터, 인터넷 홈페이지 서비스, 대인 및 차량 보상, 장기손해사정 등의 서비스를 이용한 경우 만족도를 파악하고 개선 의견을 청취하여 서비스를 개선하고 있습니다.

### 창구 직원 온라인 교육

고객 만족과 창구 직원의 서비스 역량을 높이기 위해 업무 및 CS 관련 온라인 교육을 분기 1회 실시하고 있습니다.



### 연도대상 CS 스타상

고객만족활동에 대한 동기부여 및 하이플래너의 자긍심을 높이기 위해 매년 고객관리 우수 하이플래너를 시상하는 'CS스타' 제도를 운영하고 있습니다. 선정된 CS스타는 연도대상 시상식에서 상패와 부상을 수여하고 있습니다.

### 고객만족도 조사

전사적 고객만족경영과 서비스 프로세스에 대한 지속적인 개선활동을 추진한 결과 글로벌경영협회가 주관하는 2020년 GCSI 자동차보험(16년 연속) 1위, 다이렉트 자동차보험(5년 연속) 1위, 장기보험(12년 연속) 1위에 선정되었습니다. 또한, 고객 서비스 품질 향상을 위해 지속적인 개선활동을 추진한 결과 한국능률협회컨설팅(KMAC)이 주관한 2020년 한국산업 서비스 품질 지수 (KSQI : Korean Service Quality Index) 조사에서 13년 연속 우수콜센터 인증을 받았습니다.

### 글로벌고객만족도 GCSI

(단위 : 점)

구분	2018	2019	2020
장기보험부문	1위(72.91)	1위(73.12)	1위(73.23)
자동차보험부문	1위(72.97)	1위(73.17)	1위(73.34)
다이렉트 자동차보험	1위(72.73)	1위(72.82)	1위(72.95)

## 5-4 고객 ▶ 고객중심경영

1 INTRODUCTION

2 ESG경영체계

3 지배구조 G

4 환경경영 E

5 사회가치경영 S

- 5-1 인권경영
- 5-2 노동권 존중
- 5-3 임직원
- 5-4 고객**
- 5-5 파트너십
- 5-6 윤리경영
- 5-7 공정운영/거래
- 5-8 사회공헌
- 5-9 코로나19 대응

6 APPENDIX

### 고객 서비스 품질 향상

#### 현장출동서비스 품질 진단 및 개선과제 발굴

2019년 현장 출동 직원을 대상으로 설문조사를 진행하여 고객의 주요 불만사항 및 현장 출동 시스템 운영 현황을 진단하여 10개의 개선과제를 발굴하고 이를 개선하였습니다.

#### 현장 출동 서비스 매뉴얼 제작 및 배포

2020년 자동차 고장 출동 및 사고 현장 출동 직원의 고객 서비스 역량을 높이고 고객 만족을 실현하기 위해 현장 출동 단계별 고객응대 방법, 준비사항, 고객 주요 불만 및 주의사항을 모바일 매뉴얼로 제작하여 배포하였습니다.

#### 고객마음 패널

현대해상은 고객을 패널로 위촉하여 고객의 시각에서 상품과 서비스를 검토하고, 다양한 개선 아이디어를 제품과 서비스에 반영하는 '고객마음 패널'을 운영하고 있습니다. 2020년까지 15개 기수의 고객 패널이 25개 주제로 운영되었으며, 지난 15기 고객 패널은 '밀레니얼 고객 장기보험 니즈 파악' 및 '채널별 장기손사 보험금 청구 프로세스 비교'를 주제로 53개의 제안 아이디어 중 42개가 실제 상품과 서비스에 반영되었습니다.

#### 그림으로 쉽게 보는 보험가이드

2020년 고객들이 보험 관련 정보를 쉽게 알 수 있도록 그림으로 가이드북을 제작하여 홈페이지와 SNS에 게시하였습니다.

#### 우수고객 특별서비스 제공

우수고객에게 특별한 서비스를 제공하여 고객 만족을 높이고 있습니다. 우수고객에게 고객이 원하는 사은품을 제공하고, 콜센터에는 우수고객을 전담하는 상담사가 있습니다. 2018년부터는 우수고객을 위한 상조서비스를 시작하여 고객 만족도를 높이고 있습니다. 이 외에도 우수고객을 위한 '한우리' 뉴스레터 제공과 사회공헌활동 및 문화행사 초청 등 다양한 특별 서비스를 제공하고 있습니다.

#### 고객마음 터치 문자 발송

2019년부터 관리 사각지대의 고객을 대상으로 고객 만족도를 높이기 위한 고객마음 터치 제도를 운영하고 있습니다. 불만사항 접수 고객과 계약이관 고객을 대상으로 매 분기 1회 씩 고객에게 필요한 상품 정보를 모바일 문자 서비스로 제공하고 있습니다.

#### 책임 있는 마케팅 정확한 정보제공

보험 상품에 관한 안내자료 제작 시 법규 준수 및 상품의 정확한 정보제공을 위해 준법 지원시스템을 통해 사전에 심의하고 있습니다. 제작된 고객안내자료는 디지털 아카이브 시스템을 활용하여 보관과 이력 관리를 체계적으로 하고 있습니다. 또한, 2020년 시각장애인용 점자 안내자료를 제작하여 보험상품정보와 콜센터 이용 정보를 제공하였습니다.



## 5-4 고객 ▶ 소비자보호

### Hi-VOC 시스템

현대해상은 2005년 손해보험업계 최초로 VOC(Voice of Customer)통합관리를 위한 'Hi-VOC 시스템'을 구축하였습니다. Hi-VOC 시스템은 단순히 고객의 불만을 처리하는 것을 넘어서 회사의 소비자보호 및 만족 활동 전반을 관리할 수 있도록 운영하고 있습니다.

Hi-VOC 시스템은 총 9개 카테고리에 102개 사용자 메뉴를 갖춘 대규모 시스템으로 VOC 접수부터 종결까지 전 과정을 처리하고, 모니터링은 물론 고객의 소리를 통해 회사 내부의 문제점을 진단하고, 민원 발생 원인을 찾아 여러 정책 부서가 협업하여 개선하는 VOC 경영자원화 프로세스를 구축하고 있습니다.

### VOC 기반 소비자보호 활동

현대해상은 2019년 'VOC 심층 관리 프로세스' 및 '신속 민원 처리 프로세스'를 새롭게 시작하였습니다. 이 두 가지 프로세스는 고객의 불만이 회사 내부에서 처리되지 못하고 대외 기관 민원으로 확대되는 것을 사전에 예방하는 통합 프로그램입니다. 현대해상은 고객센터에 접수된 VOC 중 대외 기관 민원으로 확대될 가능성이 있는 VOC를 심층 관리 VOC로 분류하고 신속한 처리 프로세스를 운영하여 고객의 불만은 최소화하고 만족은 최대화하고 있습니다.



- 1 INTRODUCTION
- 2 ESG경영체계
- 3 지배구조 G
- 4 환경경영 E
- 5 **사회가치경영** S
- 5-1 인권경영
- 5-2 노동권 존중
- 5-3 임직원
- 5-4 **고객**
- 5-5 파트너십
- 5-6 윤리경영
- 5-7 공정운영/거래
- 5-8 사회공헌
- 5-9 코로나19 대응
- 6 APPENDIX

## 5-4 고객 ▶ 소비자보호

### 소비자보호위원회

현대해상은 소비자보호 관련 최상위 협의체로 '소비자보호위원회'를 운영하고 있습니다. 소비자보호위원회의 위원장은 대표이사이며 위원은 고객서비스 관련 부서의 임원입니다. 소비자보호위원회에서는 소비자보호와 관련된 다양한 이슈를 논의하고, 소비자의 이익이 회사경영에 잘 반영될 수 있도록 노력하고 있습니다.

### 소비자보호 사전협의의 프로세스

2015년부터 '소비자보호 사전협의의 프로세스'를 운영하여 고객불만 발생을 사전에 예방하기 위해 노력하고 있습니다. '소비자보호 사전협의의 프로세스'는 상품 개발 및 판매, 마케팅 정책 수립 등 소비자에게 영향을 미칠 수 있는 제도를 시행하기 전에 소비자의 시각에서 검토하는 것으로 고객에게 제공되는 정보의 정확성을 높여 정보 비대칭에 의한 고객 피해발생을 사전에 예방하기 위한 업무 절차입니다. 소비자보호 사전협의의 프로세스는 단계별로 전산화되어 관리하고 있습니다. 2019년부터는 사전협의의 대상을 고객 관련 이벤트, 광고물 및 마케팅 콘텐츠까지 확대하였고, 최고고객 책임자(CCO)의 소비자보호 최종 점검 절차를 추가하는 등 더욱 강화된 사전협의의 프로세스를 실행하고 있습니다.



### VOC 제도개선 프로세스

2020년 VOC 중 지속적으로 발생하는 중요성이 큰 사항에 대해 여러 부서가 협력하여 해결방안을 마련하는 '소비자보호 중복합 제도개선 프로세스'를 실행하였습니다. 소비자 보호 중복합 제도개선의 활동사항으로 3대 주제, 9개 개선과제를 도출하여 실행하는 등 고객 불만 해소와 민원발생 예방을 위해 노력하고 있습니다.

고객의 불편이나 건의사항을 개선과제로 도출하여 업무 및 제도에 적극적으로 반영하는 'VOC 제도개선 프로세스'를 운영하고 있습니다.

VOC 제도 개선 프로세스는 VOC 대응 직원이 보험약관, 상품, 서비스, 업무 프로세스 등 고객 불만과 관련된 이슈를 'VOC 제도개선 프로세스 시스템'에 등록하면 소비자 정책부가 개선 과제를 검토하고 검토결과를 유관부서로 전달하여 개선방안을 마련한 후 개선 결과를 소비자정책부에 피드백하는 순서로 진행하고 있습니다.

소비자정책부는 고객만족을 높이고 신속한 제도 개선을 위해 매일 우수 개선 사례를 선정하여 전사에 공지하고, 우수 제안자에게 시상하고 있습니다.



### 금융상품 완전판매 관리 강화

보험상품 판매 단계에서의 불완전판매 요인을 사전에 제거하여 보험소비자 권익 보호 및 민원 사전예방이 이루어질 수 있도록 완전판매제도를 운영하고 있습니다. 2019년에는 소비자보호부 산하에 완전판매팀을 신설 운영하여 완전판매 3대 기본 지키기를 강조하고 이에 대한 지속적인 점검과 모니터링을 강화하였습니다. 아울러, 통신판매 계약의 통화내용 품질점검 업무를 기존 영업관리부서에서 소비자보호부서로 이관, 완전 판매팀이 통합 하면서 해당 점검업무의 소비자보호측면 기능을 강화하였습니다. 2020년에는 불완전판매 위험 요소를 집중 점검하기 위해 '완전판매 테마점검' 제도를 운영하는 등 완전판매를 위한 자정노력을 지속하고 있습니다.

### 디지털 소비자보호 기술 도입

보험계약 통신판매 중 고객에게 상품설명내용을 충실히 설명하였는지 점검하는 통화 내용품질점검 업무를 시행하고 있습니다. 2019년 디지털 음성분석기술인 STT-TA(Speech To Text-Text Analytics) 솔루션을 신규 도입하여 자동화함으로써 업무 효율과 정확도를 개선하고, 점검업무의 객관성을 확보하여 통신판매 보험계약의 건전성을 제고하였습니다. 또한, 2020년 7월부터는 업계 최초 완전판매 모니터링 AI 음성봇 서비스를 도입하여 완전판매 점검 기능 강화 및 고객 편의성을 제고하였습니다.

### 소비자보호의 날 행사

2019년 부터 4대 경영방침 중 하나로 '소비자보호 활동 강화'를 선정하여, 전 직원이 소비자보호 활동의 중요성을 인식하고 실천 의지를 제고하고자 매월 셋째 주 화요일을 소비자보호의 날로 지정, 운영하였습니다. 해당일 사내 전산시스템을 통해 소비자보호의 날임을 알리는 팝업과 함께 소비자보호 실천 다짐이 공지되며, 실천 사항에 동의하는 활동을 하였습니다. 또한, 경제, 문화를 소재로 소비자보호 관련 시사점, 민원현황을 그림으로 알아보는 민원 예보, 퀴즈 이벤트 등 월간 소식지 '소비자보호Letter'를 통해 직원들이 자발적으로 소비자보호 실천의지를 증진시키도록 하고 있습니다.

- 5-1 인권경영
- 5-2 노동권 존중
- 5-3 임직원
- 5-4 고객**
- 5-5 파트너십
- 5-6 윤리경영
- 5-7 공정운영/거래
- 5-8 사회공헌
- 5-9 코로나19 대응

## 5-4 고객 ▶ 고객정보보호



### 개인 정보보호

현대해상은 고객의 개인(신용)정보가 불법·부당하게 유출되는 것을 예방하기 위해 고객정보관리규정을 제정하고, 개인(신용)정보를 안전하게 이용할 수 있도록 체계적으로 관리하고 있습니다.

개인정보처리방침과 고객권리 안내문을 제정하고 신용정보활용체제를 수립하였으며 이를 홈페이지에 게시하여 '신용정보의 이용 및 보호에 관한 법률'에 따른 고객의 권리를 안내하고 있습니다.

또한, 관리하거나 제3자에게 위탁하는 개인(신용)정보의 이용목적, 종류, 보유·이용기간, 파기절차·방법을 고객이 확인할 수 있도록 하고 있습니다. 더불어 개인정보에 대한 자기결정권을 보장하기 위하여 열람청구, 동의 철회, 정정, 삭제요구, 처리정지 등을 위한 절차를 마련하여 운영하고 있습니다.

전 임직원 및 전속 모집인에게 개인(신용)정보 보호와 관련된 교육과 공지를 주기적으로 실시하고 있으며, 현장점검을 통해 개인(신용)정보 보호실태를 점검, 개선하여 개인(신용)정보보호에 만전을 기하고 있습니다. 또한, 업무시스템의 중요 개인(신용)정보를 암호화하고 마스킹 처리하여 정보 유출을 사전에 차단하고 있으며, 매일 '개인(신용)정보 보호의 날'을 지정하여 임직원 스스로가 업무용PC의 개인(신용)정보를 검색하고 자진하여 삭제하는 활동을 지속적으로 실시하고 있습니다.

### 개인 정보보호 위원회

구분	내용
심의·의결 사항	전자금융감독규정에 명시된 정보기술부문 계획서의 사항 전자금융거래의 안정성 확보 및 이용자 보호를 위한 전략 및 계획의 사항 전자금융기반시설의 취약점 분석·평가 및 보완조치의 이행계획의 사항 전산보안사고 및 전산보안관련 규정 위반자의 처리와 관련된 사항 금융감독원 보안성 심의 요청과 관련된 사항
위원장	정보보호최고책임자
위원 구성	준법감사파트장, IT기획파트장, 인프라지원파트장, 정보보호파트장, 시스템관리파트장
의결 내용의 보고	위원회 의결 사항은 대표이사 보고

### 개인 정보보호 관리체계

정보유출 리스크에 적극적으로 대응하기 위해 CISO(Chief Information Security Officer)를 지정하고 정보보호업무 전반에 대해 기획 및 점검, 운영 등의 역할을 수행하는 전담부서를 두어 운영하고 있습니다. 또한, 고객의 소중한 정보를 안전하게 관리하기 위한 활동으로써 정보보호위원회를 운영하여 전자금융거래의 안정성 확보와 이용자 보호를 위한 전략 및 계획을 수립하는 등 주요한 정보보호 사안에 대해 심의·의결하고 최고경영자에게 이에 대한 결과를 매 분기마다 보고하고 있습니다.

### 개인 정보보호활동

소중한 고객 정보를 보호하기 위해 임직원이 반드시 준수해야 할 지침 및 규정을 수립하고, 내·외부로부터의 정보유출 예방 및 금융당국의 규정을 준수하기 위한 활동을 체계적으로 실시하고 있습니다. 고객정보에 대한 외부침해 시도를 실시간으로 모니터링하여 대응할 수 있는 24시간 365일 통합보안관제 시스템을 구축하여 운영하고 있으며, 서버 해킹, 디도스 공격, 공개용 홈페이지 취약점 점검 등 정보 침해사고 대응훈련을 정기적으로 실시하고 있습니다. 또한, 고객정보를 안전하게 보호하기 위한 조치로 고객정보 암호화 및 개인정보 출력력 마스킹 적용, 외부저장매체 사용 제한 등 정보보호 기능을 시스템화하여 관리하고 있습니다. 정보보호 전담조직에서는

상시 점검체계 운영과 정보보호교육 활동을 통해 전사적 보안수준을 향상시키고 있습니다. 「정보보안 점검의 날」, 「외부주문 보안관리 실태점검」 등 정기적인 점검활동 및 수탁업체를 대상으로 매년 현장 점검을 실시하고 있으며, 정보보호 인식 함양을 위해 정보보호 업무담당자, 신규 입사자, 영업조직, IT직원 등을 대상으로 맞춤형 정보보호 교육 및 전사 임직원을 대상으로 한 악성코드 이메일 대응 훈련을 정기적으로 실시하고 있습니다.



### 정보보호 관리체계 인증

전사의 정보보호체계를 선제적으로 진단 및 점검하고, 발견된 문제점을 지속적으로 개선함으로써 2016년 정보보호 관리체계(ISMS) 인증을 취득하여 정보보안과 개인 정보보호대책의 안전성을 인정받았습니다. 또한, 매년 사후심사 및 갱신심사를 통해 정보보호 관리체계를 개선·유지하고 있으며, 항상 고객 정보 안전을 최우선으로 하는 정보보호 업무를 수행하고 있습니다.

- 5-1 인권경영
- 5-2 노동권 존중
- 5-3 임직원
- 5-4 고객**
- 5-5 파트너십
- 5-6 윤리경영
- 5-7 공정운영/거래
- 5-8 사회공헌
- 5-9 코로나19 대응

## 5-4 고객 ▶ 편의제공

### 디지털 편의 서비스 도입

언제 어디서나 고객이 편리하게 보험서비스를 이용할 수 있도록 다양한 채널을 개발하여 운영하고 있습니다. 디지털 친화 고객 증가에 따라 기존의 고객창구나 콜센터 뿐 아니라 모바일이나 디지털을 활용한 채널을 적극적으로 개발하고 있습니다. 대표적인 서비스로는 '카카오톡 업무 플랫폼'과 '네이버 AI 챗봇' 서비스가 있습니다.

### 카카오톡 업무 플랫폼

카카오톡 업무 플랫폼은 간단한 업무를 카카오톡 채팅만으로 완결할 수 있도록 구성된 서비스입니다. 2019년 개발에 착수하여 2020년 서비스를 오픈하였고 현재 '자동차보험 할인특약 사진등록' 등 6개의 서비스를 제공하고 있습니다. 방문, 전화, 팩스 등 기존 방식 보다 더욱 편하고 시공간의 제약 없이 보험서비스를 이용할 수 있어 2021년 5월말 16만건의 업무를 고객 스스로 처리하였으며, 지속적으로 서비스 범위를 확대하여 더욱 많은 고객이 편한 보험서비스를 이용할 수 있도록 할 계획입니다.

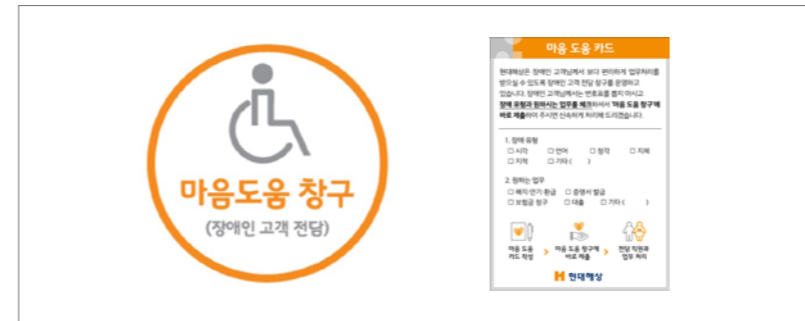


### 네이버 챗봇

고객이 현대해상 고객센터를 찾을 때 주로 네이버 검색을 활용한다는 점에 착안하여 네이버 챗봇 서비스를 2021년 4월에 시작하였습니다. 모바일 네이버 화면에서 현대해상을 검색할 경우 검색 결과에 AI 챗봇 아이콘을 배치하여 고객이 자연스럽게 챗봇 화면으로 진입하여 상담할 수 있도록 한 서비스입니다. 일반적인 챗봇이 회사의 홈페이지나 APP 등에 위치한 반면 현대해상의 네이버 AI 챗봇은 네이버 검색 시 바로 챗봇으로 연결되어 고객 편의성을 높인 국내 최초의 모델입니다. 향후 네이버 AI챗봇은 사용자의 질문이 누적되고 AI 학습이 고도화 될수록 더 정교하고 다양한 답변을 수행할 수 있을 것으로 기대합니다.

### 장애인 고객 편의 제공

장애인 고객의 이용 편의성을 높이기 위해 전국 12개 고객지원팀에 장애인 고객 전담 창구인 '마음도움 창구'를 설치하였습니다. 장애인 고객은 창구에 방문하여 장애 유형별 응대 가이드를 숙지한 직원이 있는 전담 창구에서 대기 없이 우선 응대 받을 수 있습니다.

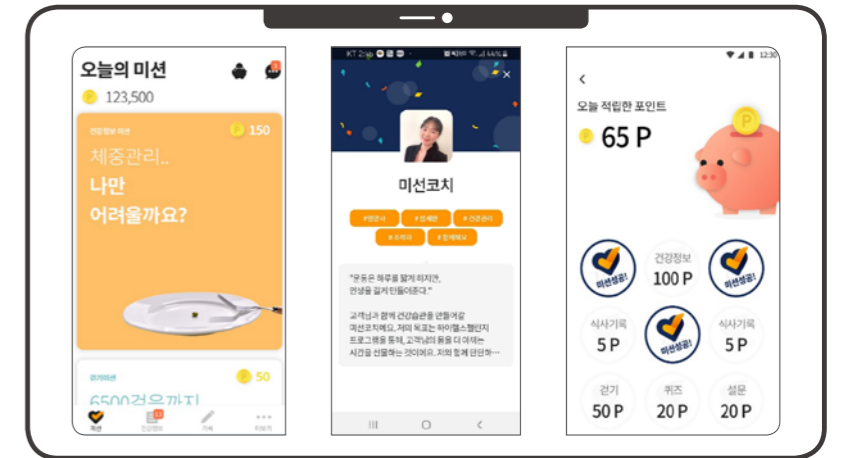


### 웹 접근성 향상

장애인 및 고령자가 웹사이트 이용에 불편이 없도록 웹접근성 표준을 준수한 사이트에 부여하는 마크인 '웹접근성 품질인증'을 매년 받아왔으며, 2020년 모바일앱에 대해 신규 인증을 획득하였습니다. 또한, 고령자의 모바일 앱 이용에 불편함이 없도록 큰 글씨 서비스를 제공하고 있습니다.

### 하이헬스챌린지

고객의 건강과 행복한 사회에 기여하기 위해 다양한 노력을 기울이고 있습니다. 2019년 3월 자체 개발하여 운영하고 있는 '하이헬스챌린지' 모바일 앱 서비스는 현대해상의 대표적인 건강관리서비스로 2021년 5월 말 약 2만5천명의 고객이 이용하고 있습니다. 건강보험 가입자 중 원하는 고객에게 제공되는 이 서비스는 보험의 일반적인 가치를 넘어서, 고객의 건강을 언제 어디서나 적극적으로 챙겨주는 새로운 보험서비스로서의 가치를 인정받고 있습니다. 모바일 앱 기반의 하이헬스챌린지는 전문 건강코치가 채팅을 통해 1:1로 관리해 주는 건강코칭, 건강생활에 도움이 되는 다양한 건강 콘텐츠, 건강활동에 따라 부여되는 리워드 포인트가 주요 특징입니다. 건강활동으로 획득할 수 있는 리워드 포인트는 고객이 지정한 기부처에 기부할 수 있어 신체적 건강 뿐만 아니라 사회적 건강도 이룰 수 있는 일거양득의 효과를 거두고 있습니다.

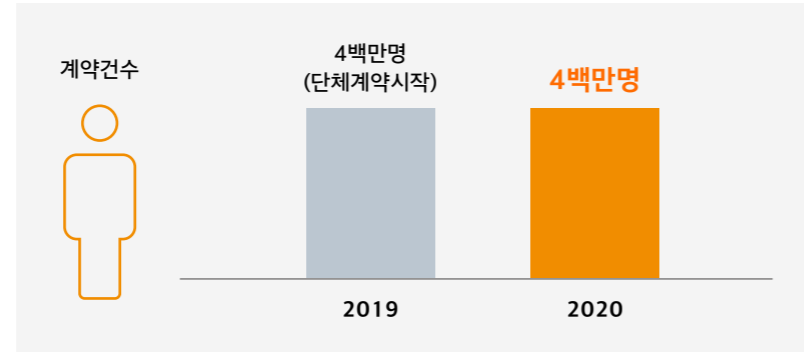


2019	2020	2021~(예정)
서비스 개발/출시	스마트기기 제공/연동	제휴서비스 확대 추진
건강보험	포인트 기부 신설	건강 코칭 서비스 확대
상품 연계	전용 건강증진형 상품 출시	건강증진형 상품 연계 확대
가입자 5천명	가입자 1만7천명	가입자 3만명 이상(예상)

- 5-1 인권경영
- 5-2 노동권 존중
- 5-3 임직원
- 5-4 고객**
- 5-5 파트너십
- 5-6 윤리경영
- 5-7 공정운영/거래
- 5-8 사회공헌
- 5-9 코로나19 대응

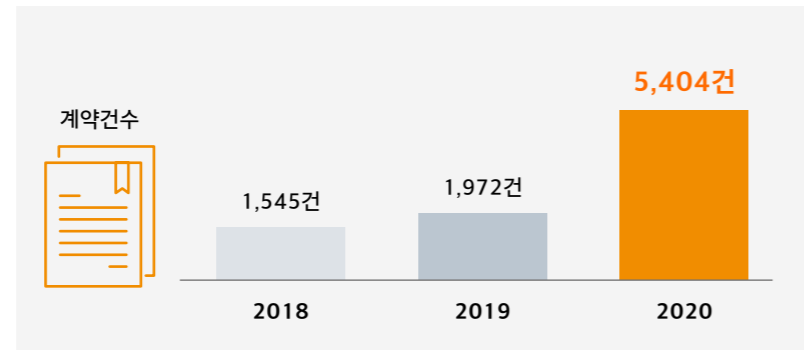
## 5-4 고객 ▶ 사회적 가치를 고려한 보험 상품

### 자원봉사자 종합 보험



자원봉사종합보험은 각 지자체 자원봉사센터에 등록된 자원봉사자들이 봉사활동 중 발생할 수 있는 상해, 배상책임 등의 각종 위험을 보장하는 상품입니다. 당사는 행정안전부와 단체계약을 맺어 연간 국내 자원봉사자 약 4백만명이 안심하고 자원봉사활동을 할 수 있도록 지원하였고, 매년 새로운 보장항목을 제안하는 등의 노력을 지속하고 있습니다.

### 복지시설배상책임보험



현대해상의 복지시설배상책임보험은 노인·아동·장애인 복지시설을 위한 보험으로, 각종 사회복지시설에서 발생하는 배상책임을 보장하고 있습니다. 시설내에서 생활하고 있는 입소자에 대한 보장뿐만 아니라 요양보호사, 사회복지사, 간호사 등의 업무상 배상책임도 보장하고 있어 복지시설 운영자 및 입소자 모두에게 안심을 제공하는 보험입니다.



### 친서민 자동차보험 '나눔(서민우대) 특약'

현대해상은 자동차를 필수로 사용하는 사회적 약자에 대한 보험료 부담을 낮추고자 기초생활수급자, 생계형 중고차주, 장애인을 대상으로 자동차보험료를 할인(8%, 오프라인 기준)해주는 '나눔(서민우대) 특약' 상품을 판매하고 있습니다. 보다 많은 대상자에게 혜택을 제공하기 위해 가입 대상자를 확대하였고(이륜차 차주, 장애인 대상), 보험가입을 위한 가입절차를 간소화(증빙 서류 다양화, 만65세 이상 계약자 소득 증빙서류 생략 등)하여 연평균 약 1만 건 이상이 판매되고 있습니다.

### 꿈 사랑 보험

현대해상은 경제적 기반이 취약하고 각종 위험에 노출된 저소득층 아동을 위한 서민 금융진흥원의 소액보험 사업을 지원하고 있습니다.

### 고연령자 교통안전교육 이수시 보험료 할인

우리나라는 65세 이상 인구 비중이 지속적으로 증가하는 고령사회에 진입함에 따라 매년 고령운전자에 의한 교통사고 및 사망자가 급격히 증가하고 있습니다.

현대해상은 만65세 이상 운전자를 대상으로 도로교통공단에서 시행하는 교통안전교육(2시간 과정)을 이수하고 증빙서류를 제출하면 보험료 5% 할인 혜택을 3년간 받을 수 있는 제도를 운영하고 있습니다.

### 정보소외계층을 배려한 서비스

현대해상은 정보소외계층을 위한 고객 서비스를 넓혀 나가고 있습니다. 2020년 6월 콜센터 상담사 대신 고객의 대화 내용을 인식하여 보험계약대출을 진행할 수 있도록 도와주는 AI 음성봇을 도입하였고, 모바일 앱 또는 인터넷 웹 사용이 어려운 고객들도 키패드 사용 없이 전화상담을 통해 AI 음성봇의 안내에 따라 편리하게 대출을 신청할 수 있도록 하였습니다.



## 5-5 파트너십

- 1 INTRODUCTION
- 2 ESG경영체계
- 3 지배구조 G
- 4 환경경영 E
- 5 **사회가치경영** S
- 5-1 인권경영
- 5-2 노동권 존중
- 5-3 임직원
- 5-4 고객
- 5-5 **파트너십**
- 5-6 윤리경영
- 5-7 공정운영/거래
- 5-8 사회공헌
- 5-9 코로나19 대응
- 6 APPENDIX

### 영업파트너

하이플래너(Hi-Planner)는 고객의 재정상태를 분석하여 최적의 위험보장 설계를 제시하는 종합자산관리전문가로서 현대해상의 핵심파트너입니다. 현대해상은 하이플래너가 급변하는 금융환경 및 보험상품에 능동적으로 대처하고, 손해보험 산업을 선도할 수 있는 경쟁력을 확보할 수 있도록 지원하고 있습니다. 또한, 고객과의 신뢰를 높이고자 가입 과정에서 발생할 수 있는 불완전판매 위험성을 제거하고, 보험상품 및 서비스 구조를 정확히 이해하여 고객관리를 할 수 있도록 지속적인 교육을 실시하고 있습니다.

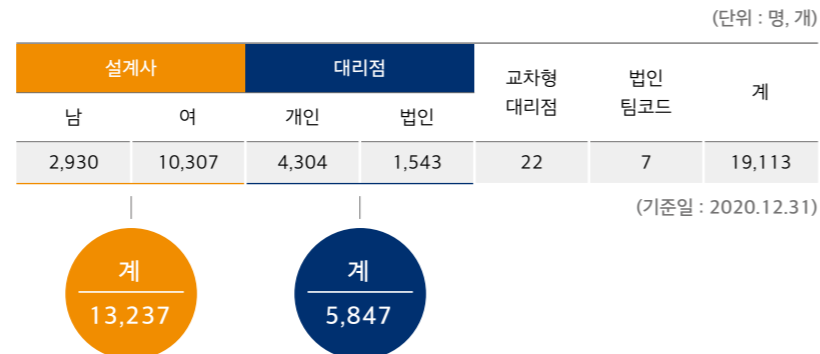
### 체계적인 교육을 통한 신입 하이플래너 역량 강화

현대해상은 신입 하이플래너의 역량강화를 위해 체계적인 교육 프로그램을 제공하고 있습니다.

### 종합자산관리 전문가 양성

하이플래너를 종합자산관리 전문가로 양성하기 위해 체계적인 교육 과정을 구축하여 역량 강화를 지원하고 있습니다. 디지털 시대에 발 맞추어 영상 교육을 활용하는 등 손해보험산업을 선도하는 전문가 양성을 위한 다양한 교육을 제공하고 있습니다.

### 하이플래너 현황



현대해상 홈페이지 '하이플래너' 자세히 보기 ▶



### 하이플래너 기본 교육체계

구분	0차월	1차월	2차월	3차월	4차월	5차월	7차월	9차월	12차월
교육과정	손해보험 자격시험 과정	퍼스티1	퍼스티2	퍼스티3	퍼스티4	BTP Start-Up	보상 컨설팅	재물 컨설팅	하이루키 컨퍼런스II
	입문 교육	하이버전	화법 SKILL-UP	시장 개발	하이루키 컨퍼런스I	사업부 BTP과정 : 5~12차월 (과정 O/T : 5차월)			

### 하이플래너 전문가 양성 교육 체계

**AP레벨업 과정 / 사업부레벨업 과정**

- 고객발굴 및 소개화법
- 질병이해 및 보장컨설팅

**본부 전문화 과정 / 사업부 배움 콘서트**

- 손·생명보험 비교 분석
- 질병 통계 활용 컨설팅

**판매스킬 컨퍼런스 / Wealth - MBA / 상설 전문가 과정**

- 금융 및 보험 트렌드
- 비대면 고객 터치 기법
- 트렌드에 맞는 고객발굴 기법

- 5-1 인권경영
- 5-2 노동권 존중
- 5-3 임직원
- 5-4 고객
- 5-5 파트너십
- 5-6 윤리경영**
- 5-7 공정운영/거래
- 5-8 사회공헌
- 5-9 코로나19 대응

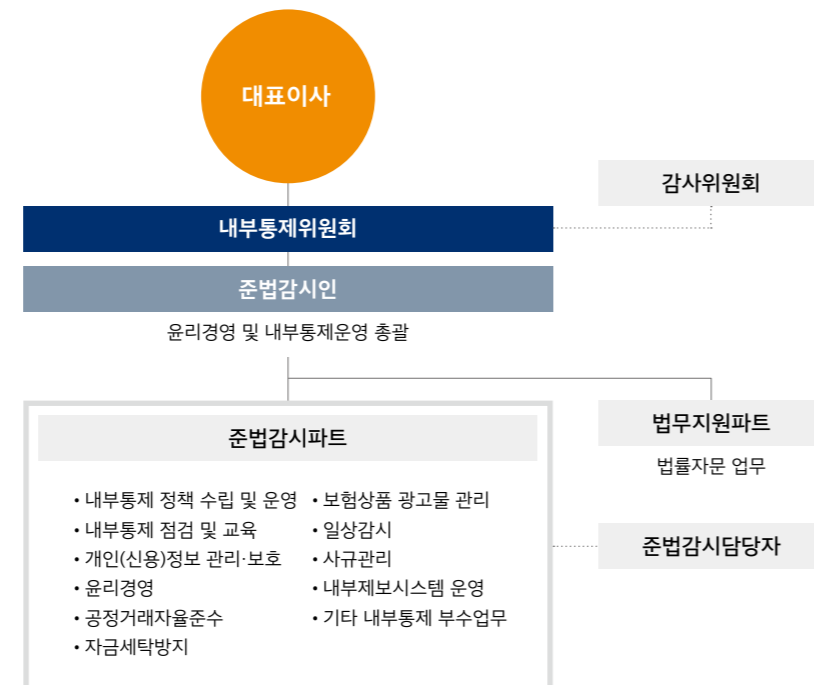
## 5-6 윤리경영

### 윤리경영 정책

현대해상은 윤리헌장 및 윤리강령을 제정하고 행동규정인 임직원 업무수행 준칙을 마련하여 고객, 임직원, 주주, 협력회사, 지역사회에 책임과 의무를 다하는 윤리경영을 실현하고 있습니다. 윤리경영이 구체적이고 실질적으로 실현될 수 있도록 윤리강령 실천지침을 제정하여 시행하고 있으며, 이사회 결의를 통해 법규 준수와 내부통제체제 운영을 총괄하는 준법감시인을 선임하는 등 윤리준법경영을 적극적으로 실천하고 있습니다.

### 윤리경영 실행 체계

윤리 준법경영 및 내부통제 정책을 협의하는 내부통제위원회를 두고 준법감시인이 윤리경영을 총괄하고 있습니다. 준법감시파트에서 업무를 주관하고 각 부서의 준법감시담당자를 선임하여 해당 부서의 윤리경영 및 내부통제 역할을 담당하고 있습니다. 2021년 1월 현재 전사적으로 174명의 준법감시담당자가 윤리경영관리 및 내부통제 활동을 수행하고 있습니다.



윤리경영관리 및 내부통제 활동  
수행하는 준법감시담당자 수

**174**명  
(2021년 1월 기준)

항목	2019	2020
1 내부통제위원회 운영	●	●
2 전 임직원 윤리준법서약 실시	●	●
3 윤리경영실천 테마활동 '건전한 명절 보내기' 실시	●	●
4 청탁금지법 관련 전담데스크 및 Q&A 사이트 운영, 관련 사규 개정	●	●
5 임직원 자금세탁방지, 청탁금지법, 금융사고예방, 개인(신용)정보보호 교육 실시	●	●
6 업무 유관부서 공정거래 법규준수 점검 및 교육 실시	●	●
7 준법감시담당자 법규준수 내부통제 교육 실시	●	●
8 부서단위 준법감시담당자 법규준수 점검 실시	●	●
9 보험영업부서 내부통제업무 자체점검 실시	●	●
10 금융투자업 관련 임직원 자체점검 실시	●	●
11 협력업체 대상 윤리경영 서한 발송	●	●
12 해외지점 내부통제 현장점검 실시	●	-
13 금전출납업무 담당직원 대상 명령휴가제 실시	●	●



### 윤리경영 실행 프로그램

임직원의 윤리의식 및 내부통제업무 책임 강화를 위하여 대표이사를 위원장으로 하고 준법감시인 등 내부통제 관련 업무담당 주요 임원을 위원으로 하는 내부통제위원회를 정기적으로 개최하여 내부통제 관련 주요 정책을 협의하고 있습니다. 또한, 금융회사를 통한 불법재산의 합법자금 위장 및 조세 탈루 등의 자금세탁행위와 테러자금 조달행위를 방지하기 위하여 자금세탁방지시스템(AML)을 구축하고 자금세탁방지 업무규정 등의 사규를 제정하여 자금세탁방지제도를 충실히 이행하고 있습니다.

이를 통해 특정 금융거래정보의 보고 및 이용 등에 관한 법률에서 규정한 금융회사의 의무를 준수하고 있습니다. 이뿐만 아니라 정기적으로 부서단위 준법감시담당자의 준법실천 점검을 통해 직무윤리, 법규준수, 금융 사고예방 등과 관련한 전사적인 활동을 시행하고 있습니다. 또한, 보험영업부서는 영업에 대한 내부통제업무의 적정성 점검을 병행하여 실시하고 있습니다. 이와 더불어 이사회(소위원회 포함) 및 주요 위원회의 의결사항과 사규 제정, 개정사항, 공시사항, 주요 대외계약 등 업무에 대하여 일상감시제도를 운영함으로써 내부통제를 강화하고 법률 리스크를 사전에 예방할 수 있도록 적극 노력하고 있습니다.

## 5-7 공정운영/거래

### 공정거래 준수 및 부정청탁 예방

현대해상은 공정하고 자유로운 경쟁을 통해 경영성과를 달성할 수 있도록 공정거래자율준수규정을 제정하여 운영하는 등 공정거래 자율준수 활동을 적극적으로 시행하고 있습니다. 또한, 업무 유관부서를 대상으로 정기적인 점검 및 교육을 실시하여 가격이나 거래조건을 담합하는 등의 부당한 불공정행위를 근절하고, 거래상의 지위를 부당하게 이용하는 등의 불공정거래행위를 방지함으로써 독점규제 및 공정거래에 관한 법률을 준수하고 있습니다.

이와 더불어 '부정청탁 및 금품 등 수수의 금지에 관한 법률' 준수를 위하여 윤리강령을 비롯한 관련 사규를 제정 및 개정하였습니다. 또한, 설과 추석 명절에 현대해상의 윤리경영을 소개하는 대표이사 명의의 윤리경영 서한을 협력업체에게 발송하였으며, 윤리경영을 실천하기 위한 구체적인 아이디어를 선정하여 정기적으로 캠페인을 실행하고 있습니다.

### 상생경영 및 문화정착

현대해상은 2018년부터 거래처와 공정하고 합리적인 거래문화를 만들고 상생을 기반으로 발전할 수 있도록 계약을 체결 시 '상생문화정착을 위한 합의문'을 작성하고 있습니다. 이를 통해 우월한 지위를 악용한 부당한 거래, 부정한 청탁이나 지시, 금품의 요구 등을 근절하고 있습니다. 현대해상은 거래처와 신뢰를 기반으로 동반 성장할 수 있는 환경을 조성하고 청렴한 기업문화를 만들어 나가고 있습니다.

- 1 INTRODUCTION
- 2 ESG경영체계
- 3 지배구조 G
- 4 환경경영 E
- 5 **사회가치경영** S
  - 5-1 인권경영
  - 5-2 노동권 존중
  - 5-3 임직원
  - 5-4 고객
  - 5-5 파트너십
  - 5-6 윤리경영
  - 5-7 **공정운영/거래**
  - 5-8 사회공헌
  - 5-9 코로나19 대응
- 6 APPENDIX



#### 근무시간 중 금지행위

### 1

근무시간은 업무성과를 위해 효율적으로 사용해야 하며, 다음과 같은 행위를 하여서는 안 됩니다.

1. 업무와 관련없는 인터넷 접속, 메신저, SNS 사용 등
2. 사적인 대화·통화·휴연 등을 위한 잦은 이석
3. 업무에 집중하지 않고 근무분위기를 저해하는 행위
4. 점심시간을 포함한 근무시간 중 음주 행위
5. 사전 승인 없이 업무와 관련 없는 일을 하는 행위

#### 임직원 간 금지행위

### 2

전 임직원은 신뢰관계 속에서 윤리적으로 정당한 행위만 해야 하며, 임직원 상호간 다음과 같은 행위를 하여서는 안 됩니다.

1. 인격을 모독할 수 있는 욕설, 비아냥 등의 언어폭력
2. 위법하거나 회사의 이익을 반하는 부당한 지시를 하는 행위
3. 상급자의 정당한 지시에 대한 거부 및 해태 행위
4. 혈연·학연·지연·성별·종교·외모 등 비합리적 이유를 근거로 한 차별
5. 악의적인 소문을 유포하거나 조직 내 불화를 유발하는 행위
6. 다른 직원들의 업무를 방해하거나, 다른 사람으로 하여금 방해토록 하는 행위
7. 조직분위기를 저해할 수 있는 사내의 부적절한 연애관계 형성
8. 사적인 심부름이나 용무를 부탁하는 행위
9. 인사·보험사고처리 등 부당한 청탁
10. 금전대차·연대보증 등 금전거래(단, 사내근로복지기금 및 공제회기금 대출 연대보증 제외)
11. 사회통념상 인정되는 범위를 벗어난 선물 및 경조금 수수
12. 직장 내 괴롭힘 행위

#### 성희롱 관련 금지행위

### 3

성희롱은 개인의 인권을 침해하고 회사의 이미지를 손상시키므로, 다음과 같은 행위를 하여서는 안 됩니다.

1. 성적 수치심을 유발할 수 있는 언어적·시각적 행위
2. 불필요한 신체 접촉을 하는 행위
3. 불건전한 유흥업소에 남·여 임직원이 함께 출입하는 행위
4. 회식 등의 경우에 무리한 자리배치로 참석자를 불편하게 하는 행위
5. 그 밖에 사회통념상 성적 수치심과 혐오감을 유발하는 모든 행위

#### 자산 및 정보 관련 금지행위

### 4

회사의 유·무형 자산 및 정보를 사용함에 있어 다음과 같은 행위를 하여서는 안 됩니다.

1. 회사의 유·무형 자산을 업무 외 목적으로 사용하거나, 외부에 대여 또는 반출하는 행위
2. 회사의 모든 정보에 대하여 회사의 승인 없이 외부에 제공하는 행위
3. 퇴사 시 회사정보의 원본 또는 복사본을 가져가거나, 퇴사 후 회사의 승인 없이 회사 정보를 공개·사용하는 행위

#### 부정청탁 및 금품 등 수수의 금지에 관한 법률 관련 금지행위

### 5

공무원, 공직유관단체 등 임직원, 각급 학교 및 사립학교 교직원, 언론사 임직원 등에 대해 다음과 같은 행위를 하여서는 안 됩니다.

1. 직접 또는 제3자를 통한 부정청탁 행위
2. 법령상 허용되지 않는 금품 등 제공 행위  
(원활한 직무수행 또는 사고·의례 또는 부조의 목적으로 제공되는 음식물·경조사비·선물 등으로서 법령에서 정하는 가액 범위 안의 금품 등은 예외)

#### 협력업체 관련 금지행위

### 6

협력업체와 거래 시 공정성과 합리성을 기반으로 해야 하며, 다음과 같은 행위를 하여서는 안 됩니다.

1. 우월적 지위를 이용한 부당거래 행위
2. 예절에 맞지 않는 언행으로 응대하는 행위
3. 계약체결과 관련한 사전정보 등을 차별적으로 제공하는 행위
4. 협력업체 등에게 임직원 개인의 경조사를 알리는 행위
5. 직·간접적으로 금품이나 선물 등을 요구하거나 받는 행위
6. 민원을 제기한 업체에 대한 불합리한 보복 행위

#### 회식 및 음주 관련 금지행위

### 7

회식은 사기진작 및 단합 차원에서 무리가 안되도록 진행하되, 다음과 같은 행위를 하여서는 안 됩니다.

1. 다음날 업무 수행에 영향을 주는 과도한 음주 및 강제로 권하는 행위
2. 1·1·1·9(1가지 주종, 1병 이내, 1차만, 9시까지) 위반 행위
3. 음주운전



- 5-1 인권경영
- 5-2 노동권 존중
- 5-3 임직원
- 5-4 고객
- 5-5 파트너십
- 5-6 윤리경영
- 5-7 공정운영/거래
- 5-8 사회공헌**
- 5-9 코로나19 대응

## 5-8 사회공헌 ▶ 아동, 청소년 성장지원

### 내일을 위한 따뜻한 도전, 희망리더 현대해상

현대해상은 우리 사회와의 지속가능한 동반 성장과 모두가 행복한 내일을 위해 기업의 이익을 사회에 환원함으로써 사회적 책임을 다하기 위해 노력하고 있습니다. 따뜻한 우리 사회를 만들기 위해 현대해상은 끊임없이 고민하고 한 발 앞서 행동하고 있습니다.

### 사회공헌활동 추진 조직

현대해상의 전 임직원이 참여하는 'Hi-Life 자원봉사단'은 2005년에 결성되어 지역사회의 어려운 이웃을 돌보고 함께 성장하기 위한 봉사활동을 지속적으로 펼치고 있습니다. 2014년에는 현대해상 임직원과 가족, 하이 플래너로 구성된 'Hi-Life 패밀리 봉사단'을 결성하여 이해관계자 모두의 관심과 공감을 이끌어내는 다양한 봉사활동을 진행하고 있습니다.

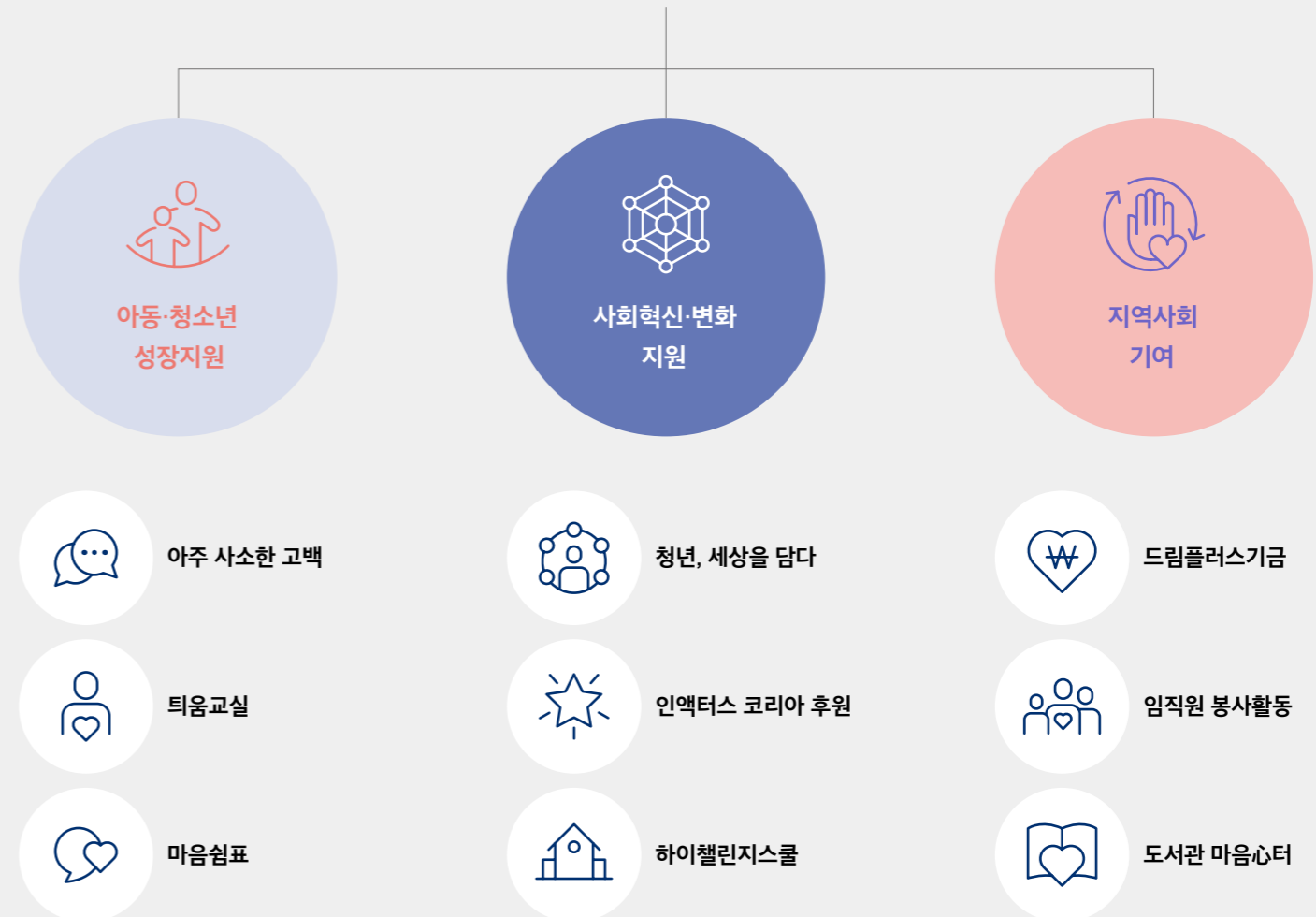
### 사회공헌 지출금액

(단위 : 백만원)

구분	2018	2019	2020
지역사회/공익사업	3,072	3,149	2,986
문화/예술/스포츠 후원	4,828	989	764
학술/교육 후원	1,383	1,398	1,308
환경 보호	22	5	5
해외 지원 사업	10	31	14
손해보험협회 공동 사업	196	208	298
서민금융 지원	144	153	158
<b>계</b>	<b>9,655</b>	<b>5,933</b>	<b>5,533</b>

현대해상은 2012년 보험업계 최초로 사회공헌 전담 추진 조직인 사회공헌팀을 구성하였으며, 2016년에는 사회공헌파트를 신설하여 보다 조직적이고 적극적인 사회공헌활동을 전개해나가고 있습니다.

### 사회공헌활동 주요 영역과 프로그램



- 5-1 인권경영
- 5-2 노동권 존중
- 5-3 임직원
- 5-4 고객
- 5-5 파트너십
- 5-6 윤리경영
- 5-7 공정운영/거래
- 5-8 사회공헌**
- 5-9 코로나19 대응

## 5-8 사회공헌 ▶ 아동, 청소년 성장지원



**아주 사소한 고백**  
(since 2012)

학교폭력, 학업 스트레스 등 청소년 문제를 근본적으로 해결하기 위해서는 청소년들이 고민을 말할 곳이 필요합니다. '아주 사소한 고백'은 청소년들이 다양한 매체를 통해 고민을 이야기하고 상호 공유함으로써 마음을 치유할 수 있도록 도와주는 프로그램입니다. 청소년들이 마음속 이야기를 털어놓는 매개체인 '고백엽서'는 SNS 및 교내 부스 운영 등을 통해 배포되는데, 한해 동안 들어오는 엽서 수가 만 여장에 이르며, 모바일로 접속하여 작성할 수 있는 온라인 고백엽서에도 점점 더 많은 청소년들이 참여하고 있습니다. 학생들이 동아리 단위로 교내에서 학교폭력 예방 및 소통문화를 조성하는 '아사고 동아리'도 15개 중고등학교에서 운영되고 있습니다.



**퇴움교실**  
(since 2013)

청소년들의 자살과 우울증이 심각한 사회문제로 대두되고 있는 가운데 이러한 청소년 문제들의 근본적인 원인 해결을 위해서는 아이들의 마음속에 '자신감'이 아니라 '자존감'을 높여주는 교육이 필요합니다. '퇴움교실'은 소외계층 아동과 청소년들을 대상으로 하는 인성교육 프로그램입니다. 다문화가정 아동들의 자존감 향상과 올바른 인성 함양을 위해 다문화가정 아동 비율이 높은 지역아동센터를 대상으로 다문화 인식개선 및 인성교육을 진행하고 있습니다. 참여 아동들은 인성교육 전문 선생님이 진행하는 프로그램을 통해 자존감과 사회성이 높아지고 밝은 미래를 꿈꾸는 기회를 가지고 있습니다.



**마음심포**  
(since 2019)

'마음심포'는 오랜 재활치료로 지친 장애아동과 가족들의 심리적 안정과 삶의 질 향상에 도움을 주는 사회공헌 프로그램입니다. 유아교육, 특수교육 등을 전공한 전문 교사가 어린이재활병원을 방문하여 보호자 대신 장애아동을 돌봐주고 치료 일정을 관리해주는 '1:1돌봄지원'과 음악, 미술 도구 등을 활용하여 언어 및 신체감각 발달에 도움을 주는 '놀이교실'로 구성되었습니다. 2020년에는 코로나19 확산으로 인해 바깥 출입이 어려운 장애아동과 가족을 위한 맞춤형 '온라인 놀이교실'을 유튜브 동영상 콘텐츠로 제작하여 친환경 놀이키트와 함께 지원하고 있습니다.

## 5-8 사회공헌 ▶ 사회혁신지원

1 INTRODUCTION

2 ESG경영체계

3 지배구조 G

4 환경경영 E

5 사회가치경영 S

- 5-1 인권경영
- 5-2 노동권 존중
- 5-3 임직원
- 5-4 고객
- 5-5 파트너십
- 5-6 윤리경영
- 5-7 공정운영/거래
- 5-8 사회공헌**
- 5-9 코로나19 대응

6 APPENDIX



청년, 세상을 담다  
(since 2014)

‘청년, 세상을 담다’는 국내 최초의 공익 분야 전문 저널리스트 양성 프로그램입니다. 현대해상은 공익 저널리스트의 꿈을 가진 대학생과 청년들이 수준 높은 교육을 통해 그 꿈을 실현할 수 있도록 2014년부터 후원하고 있습니다. 수강생들은 6개월간의 비영리, 공익 분야 전문가의 강의와 현업 기자들의 멘토링을 통해 공익분야 전문 저널리스트로 성장하여 우리 사회의 조명되지 못하는 다양한 사회적 문제들이 대중의 관심을 받을 수 있도록 알리는 역할을 하게 됩니다. 현재까지 281명이 교육을 수료하였으며 수료생 중 다수가 공익 관련 분야에 취업하여 활동하고 있습니다.



인액터스  
(since 2015)

‘인액터스’(Enactus: Entrepreneurial. Acton. Us)는 2015년부터 현대해상이 후원하고 있는 비영리단체로 전국 30여개 대학에서 참여하고 있으며, ‘인액터스’에 소속된 대학생들은 일회성 봉사활동이 아닌 비즈니스와 경제 개념을 적용한 프로젝트를 통해 장기적이며 지속가능한 방법으로 지역사회 문제를 해결해나가고 있습니다. 또한, 초기 프로젝트들의 안정화를 위한 시드머니를 제공하는 ‘씨앗 프로그램’을 운영하고 있습니다. 현대해상은 대학생들이 더 나은 세상을 만들고 사회적 책임감을 갖춘 실천형 비즈니스 리더로 성장하길 바라며 매년 7월에 열리는 인액터스 코리아 국내대회를 후원하고 있습니다.



하이챌린지스쿨  
(since 2018)

‘하이챌린지스쿨’은 ‘우리가 살고 있는 지역에서 내가 어떻게 하면 선한 영향력을 끼칠 것인가’에 대해 청소년 스스로 고민하고 실천하는 청소년 사회혁신 프로그램입니다. 하이챌린지스쿨에 참여한 청소년들은 사회공동체의 구성원으로서 주변에 대한 관심과 더 나은 세상을 만들어 갈 수 있는 마음의 힘을 키우고 있습니다. 프로그램에 참여한 청소년들은 마음을 나누고 싶은 다양한 주변인(독거 어르신, 어린이, 소방관, 경찰관 등)을 대상으로 문제 발굴, 해결 방안을 직접 모색하고 실행해보는 프로젝트를 수행합니다. 이를 통해 우리사회의 다양한 문제에 관심을 갖는 기회를 가짐과 동시에 본인의 잠재력과 자신감을 키우고 있으며 또한, 친구들과 소통하는 과정에서 관계의 소중함을 배우고 있습니다. 현대해상은 2018년부터 하이챌린지스쿨을 지원하고 있습니다.



아쇼카 한국 창립 파트너  
(since 2013)

아쇼카는 미국 워싱턴DC에 본부를 둔 국제 비영리 사회혁신 조직입니다. 1980년 설립된 이래 전 세계 93여개국에서 약 4,000명의 사회 혁신가를 ‘아쇼카 펠로우’라는 이름으로 발굴하여 성장시킨 세계 최대의 사회 혁신가 네트워크입니다. 현대해상은 2013년 2월 ‘아쇼카’가 한국에서 자리잡을 수 있도록 파트너십을 맺고 지속적으로 후원하고 있습니다. 2013년부터 현재까지 한국에서 선발된 아쇼카 펠로우는 총 15명이며, 현대해상은 앞으로도 우리 사회에 더 많은 사회적 혁신가가 탄생할 수 있도록 지원을 이어가겠습니다.

## 5-8 사회공헌 ▶ 지역사회 기여

1 INTRODUCTION

2 ESG경영체계

3 지배구조 G

4 환경경영 E

5 사회가치경영 S

- 5-1 인권경영
- 5-2 노동권 존중
- 5-3 임직원
- 5-4 고객
- 5-5 파트너십
- 5-6 윤리경영
- 5-7 공정운영/거래
- 5-8 사회공헌**
- 5-9 코로나19 대응

6 APPENDIX



도서관 마음센터  
(since 2015)

‘도서관 마음센터’는 병원 내 유휴공간에 작은 도서관을 열어 줌으로써 병원을 찾는 환자, 보호자 그리고 지역주민들에게 양질의 도서와 문화공간을 제공하는 사회공헌 활동입니다. 도서관 마음센터를 통해 환자와 보호자들은 정서적 안정과 더불어 질병을 이겨낼 수 있는 심리적 에너지를 충전할 수 있게 되며, 도서관이 만들어진 병원에는 환자와 보호자를 대상으로 문화예술 프로그램을 진행하여 마음의 위안과 즐거움을 선물하고 있습니다. 2020년 까지 총 15개 도서관이 문을 열었으며, 약 1만8천 권의 신간 도서를 지원 하였습니다.



광화문 음악회  
(since 2017)

광화문 음악회는 지역 내 공연공간을 무료로 제공받아 운영하고 있으며, 예술인에게는 공연 기회를 마련해주고, 지역 관객에게는 수준 높은 문화예술 콘텐츠를 감상할 수 있는 기회를 제공하고 있습니다. 광화문 음악회는 2017년 9월에 첫 공연을 시작했으며 매월 세번째 목요일에 무료 공연으로 열리고 있습니다. 광화문 음악회는 클래식, 재즈, 가곡, 국악 등 다채로운 음악 장르를 선보이며, 악기와 곡에 대한 해설이 있는 공연으로 남녀노소 모두 쉽게 감상하고 즐길 수 있는 열린 음악회입니다.



힐링정글  
(since 2018)

‘힐링정글’은 병원을 즐겁고 재미있는 놀이공간으로 만들어 어린이 환자들에게 치료에 대한 두려움을 극복하는데 도움을 주기 위해 진행하였습니다. 병원의 빈 공간에 인터랙티브 콘텐츠 기술과 빔 프로젝터, 모션 센서 등을 적용한 놀이 공간을 설치하여 어린이 환자의 신체활동과 정서적 안정에 도움이 되고 있습니다. ‘힐링정글’에는 운동량이 적은 아이들이 즐겁게 몸을 풀 수 있는 ‘동작놀이’, 사물, 색, 소리 등의 인지를 향상시키는 ‘인지놀이’, 정글의 밤을 통해 별자리를 보고 소원이 담긴 풍등을 날릴 수 있는 ‘정서케어’ 프로그램 등 총 3개 영역, 11개의 게임형태로 구성되어 있습니다. 서울아산병원, 신촌세브란스병원, 이대서울병원 등 3곳의 소아병동에 설치되어 있습니다.

## 5-8 사회공헌 ▶ 지역사회 기여

1 INTRODUCTION

2 ESG경영체계

3 지배구조 G

4 환경경영 E

5 사회가치경영 S

- 5-1 인권경영
- 5-2 노동권 존중
- 5-3 임직원
- 5-4 고객
- 5-5 파트너십
- 5-6 윤리경영
- 5-7 공정운영/거래
- 5-8 사회공헌**
- 5-9 코로나19 대응

6 APPENDIX



**드림플러스기금**  
(since 1997)

현대해상의 임직원은 매월 급여의 일부를 기부하는 '드림플러스기금'에 참여하고 있습니다. 기부된 금액은 교통사고 유자녀 학자금 및 생활보조금, 백혈병 소아암 아동의 병원치료, 발달장애 아동의 재활치료에 지원되고 있습니다. 현재까지 48명의 교통사고 유자녀가 기금을 지원받아 학업을 무사히 마쳤으며, 39명의 소아암 아동과 57명의 장애아동이 치료비를 지원 받았습니다.



**사랑나눔장터**  
(since 2004)

사랑나눔장터는 자원의 재활용 및 나눔문화 확산을 위해 전 임직원과 하이플래너가 기증한 물품을 모아, 필요로 하는 사람들에게 판매하고 그 수익금을 어려운 이웃을 위해 기부하는 행사입니다. 사랑나눔장터는 2004년 처음 시작으로 현대해상 창립기념일이 있는 10월에 행사를 진행하고 있으며, 2019년 누적 기증된 물품은 약 15만점에 달하며 기증물품 누적 판매수익금은 약 1억 6천만원으로 수익금 전액은 아름다운가게에 기부되었습니다. 기부된 판매 수익금은 매년 기부테마를 선정하여 소외계층 아동 대상으로 의료비 지원, 특기 적성 교육 지원 사업 등을 후원함으로써 나눔의 가치를 실천하고 있습니다.



**임직원 봉사활동**  
(since 2005)

전 임직원은 사회 구성원으로서 책임을 다하기 위해 연 1회 이상 자원봉사활동에 참여하고 있습니다. 그리고 가족참여-재능기부 등 지역사회 기여를 위해 자원봉사 프로그램을 지속적으로 확대해 나가고 있습니다. 직원, 하이플래너 및 그 가족이 함께 참여하는 가족참여 봉사활동은 나무 심기, 현충원 묘역 정화 활동 등 다양한 프로그램으로 진행하고 있습니다. 또한, 임직원들이 플라워 박스를 제작하여 요양병원 및 노인시설에 기부하는 등 다양한 방법으로 봉사활동에 참여할 수 있도록 하고 있습니다.

## 5-9 코로나19 대응

현대해상은 2020년 코로나19 확산이후 안정적인 고객센터서비스와 기업운명을 이어가기 위해 기업의 역량을 총동원하고 있습니다. 또한, 코로나19로 인해 어려움에 처한 지역과 고객을 돕기 위한 다양한 조치를 취하고 있습니다.





**사회공헌**

현대해상은 코로나19 피해가 컸던 대구, 경북지역에 성금 1억원을 기부하였습니다. 또한, 손해보험사 공동 사회공헌사업인 코로나19 피해자 (유가족, 소상공인) 자녀 장학금 지원사업(총 10억원)에 동참하였습니다.



**방역 물품구매 후 사육 등 비치 및 사용**

현대해상은 마스크, 손 세정제, 열화상카메라, 체온계 등을 구매하여 본사 및 전국지사와 지점에 비치하여 코로나19 방역과 예방에 최선을 다하고 있습니다.

- 1 보험금 신속 지급**

코로나19 피해를 입은 고객이 장기 보험금을 청구할 경우 및 코로나19 전담병원(307개)이 자동차 보험금을 청구할 경우에 신속한 심사 후 빠르게 지급하고 있습니다.
- 2 보험료 납입유예 제도 실시**

코로나19 확진자 및 자가격리자 중 보험료 납입유예를 신청할 경우 6개월간 납입유예 제도를 시행하고 있습니다.
- 3 신속한 보험계약대출 지급**

코로나19 확산을 최대한 예방하기 위해 지점 창구 방문 보험계약 대출에 대해 신속심사 후 지급하고 있습니다.
- 4 개인 대출 거치기간 및 만기 연장, 대출 연체이자 감면**

코로나19 확진자 및 자가격리자 중 신청자에 한하여 개인 대출 거치기간 및 만기를 연장해주고, 일정기간 대출 연체이자를 감면해 주는 제도를 운영하였습니다.

1 INTRODUCTION

2 ESG경영체계

3 지배구조

4 환경경영

5 사회가치경영

6 APPENDIX

# 6 APPENDIX

6-1 Performance Indices

62

6-2 GRI Standards

72

6-3 UN SDGs

74

6-4 제3자 검증의견서

75

6-5 수상 및 가입협회

76

# 6-1 Performance Indices ▶ 경영성과

- 1 INTRODUCTION
- 2 ESG경영체계
- 3 지배구조 G
- 4 환경경영 E
- 5 사회가치경영 S
- 6 APPENDIX
  - 6-1 Performance Indices
  - 6-2 GRI Standards
  - 6-3 UN SDGs
  - 6-4 제3자 검증의견서
  - 6-5 수상 및 가입협회

## 이해관계자 경제적 성과 배분

(단위 : 백만원)

구분		2018	2019	2020
고객	보험금	5,633,658	6,332,549	6,717,637
직원	급여,복리후생	426,224	413,627	442,898
주주/투자자	배당금	90,101	70,167	79,415
지역사회	사회공헌지출금액	9,655	5,933	5,533
정부	법인세	132,188	97,826	138,553

\* 2017-2018 지속가능성보고서에 보고된 2018년 법인세(1,271억원)을 위의 표와 같이 정정 보고함.

## 자본여력

(단위 : %)

구분	2018	2019	2020
총자산이익률(ROA)	0.99	0.64	0.73
자기자본이익률(ROE)	9.95	5.83	6.64
지급여력비율(RBC)	218.8	213.6	190.1
부실자산비율	0.06	0.07	0.1

## 주요 경영성과

(단위 : 백만원)

구분	2018	2019	2020
원수보험료	12,978,340	13,417,421	14,410,437
보유보험료	11,856,004	12,270,579	13,160,124
경과보험료	11,765,651	12,060,588	12,836,867
보험영업이익	-573,088	-1,046,840	-856,039
투자영업이익	1,087,351	1,430,077	1,334,995
총영업이익	514,263	383,236	478,956
당기순이익	358,997	250,438	306,144
총자산	43,719,400	45,825,837	48,820,327
운용자산	35,810,670	38,500,892	40,696,680
자본총계	4,113,568	4,477,513	4,750,161

\* 한국채택국제회계기준(K-IFRS), 별도기준 실적임



# 6-1 Performance Indices ▶ 경영성과

1 INTRODUCTION

2 ESG경영체계

3 지배구조 G

4 환경경영 E

5 사회가치경영 S

6 APPENDIX

**6-1 Performance Indices**

- 6-2 GRI Standards
- 6-3 UN SDGs
- 6-4 제3자 검증의견서
- 6-5 수상 및 가입협회

## 재무제표

### 재무상태표

현대해상화재보험주식회사

과목	제 67 (당) 기	제 66 (전) 기
<b>자산</b>		
<b>I. 현금및현금성자산</b>	<b>779,034,422,452</b>	<b>775,127,249,635</b>
<b>II. 금융자산</b>	<b>39,434,622,519,628</b>	<b>37,081,978,738,618</b>
1. 당기손익인식금융자산	951,017,979,886	665,459,862,098
2. 매도가능금융자산	19,866,200,690,727	19,344,612,759,951
3. 만기보유금융자산	5,697,490,795,722	4,966,918,963,982
4. 위험회피목적파생상품자산	283,558,434,346	70,302,276,312
5. 대출채권	11,546,938,716,370	10,881,230,640,836
6. 기타수취채권	1,089,415,902,577	1,153,454,235,439
<b>III. 관계·종속기업투자주식</b>	<b>743,558,972,425</b>	<b>594,782,161,357</b>
<b>IV. 유형자산</b>	<b>624,929,314,612</b>	<b>679,014,087,328</b>
<b>V. 투자부동산</b>	<b>354,740,746,104</b>	<b>478,383,666,613</b>
<b>VI. 무형자산</b>	<b>91,962,054,998</b>	<b>88,123,097,638</b>
<b>VII. 기타자산</b>	<b>2,728,910,799,032</b>	<b>2,652,283,313,632</b>
1. 재보험자산	1,029,537,244,614	1,013,638,903,787
2. 구상채권	59,974,483,720	51,592,052,809
3. 미상각신계약비	1,617,022,769,298	1,531,988,639,472
4. 순확정급여자산	224,539,852	-
5. 당기법인세자산	-	36,932,328,577
6. 기타자산	22,151,761,548	18,131,388,987
<b>VIII. 특별계정자산</b>	<b>4,062,568,252,175</b>	<b>3,476,144,563,720</b>
<b>자산총계</b>	<b>48,820,327,081,426</b>	<b>45,825,836,878,541</b>
<b>부채</b>		
<b>I. 보험계약부채</b>	<b>37,251,169,820,617</b>	<b>35,284,910,042,727</b>
<b>II. 금융부채</b>	<b>1,634,595,246,210</b>	<b>1,740,157,139,687</b>
1. 당기손익인식금융부채	5,677,357,137	10,380,940,748
2. 상각후취득원가측정금융부채	679,346,413,939	644,445,965,512

제 67 기 : 2020년 12월 31일 현재  
제 66 기 : 2019년 12월 31일 현재

(단위 : 원)

과목	제 67 (당) 기	제 66 (전) 기
3. 위험회피목적파생상품부채	86,737,305,920	128,728,728,916
4. 차입부채	803,783,705,586	898,359,418,180
5. 기타금융부채	59,050,463,628	58,242,086,331
<b>III. 기타부채</b>	<b>997,441,856,589</b>	<b>880,877,788,720</b>
1. 총당부채	5,135,278,931	4,983,710,199
2. 당기법인세부채	40,710,182,948	-
3. 이연법인세부채	568,161,023,697	503,665,153,141
4. 순확정급여부채	-	36,972,857,200
5. 기타부채	383,435,371,013	335,256,068,180
<b>IV. 특별계정부채</b>	<b>4,186,959,149,404</b>	<b>3,442,378,610,347</b>
<b>부채총계</b>	<b>44,070,166,072,820</b>	<b>41,348,323,581,481</b>
<b>자본</b>		
<b>I. 자본금</b>	<b>44,700,000,000</b>	<b>44,700,000,000</b>
<b>II. 신종자본증권</b>	<b>498,287,637,141</b>	<b>498,287,637,141</b>
<b>III. 자본잉여금</b>	<b>113,152,050,937</b>	<b>114,148,491,822</b>
<b>IV. 자본조정</b>	<b>(45,004,120,789)</b>	<b>(37,499,246,959)</b>
<b>V. 기타포괄손익누계액</b>	<b>727,220,438,886</b>	<b>720,216,063,177</b>
<b>VI. 이익잉여금비상위험준비금</b>		
비상위험준비금 적립예정금액(기적립액)		
당기 : 83,600,944,285원(947,592,338,126원)		
전기 : 72,840,732,911원(874,751,605,215원)		
	<b>3,411,805,002,431</b>	<b>3,137,660,351,879</b>
대손준비금 적립예정금액(기적립액)		
당기 : 585,172,815원(77,323,675,030원)		
전기 : 820,620,915원(76,503,054,115원)		
<b>자본총계</b>	<b>4,750,161,008,606</b>	<b>4,477,513,297,060</b>
<b>부채 및 자본총계</b>	<b>48,820,327,081,426</b>	<b>45,825,836,878,541</b>

※ 별도재무제표 기준

# 6-1 Performance Indices ▶ 경영성과

## 재무제표

### 포괄손익계산서

현대해상화재보험주식회사

제 67 기 : 2020년 1월 1일부터 2020년 12월 31일까지  
제 66 기 : 2019년 1월 1일부터 2019년 12월 31일까지

(단위 : 원)

과목	제 67 (당) 기	제 66 (전) 기
<b>I. 영업수익</b>	<b>17,548,647,830,171</b>	<b>16,677,733,306,880</b>
1. 보험영업수익	15,395,951,490,590	14,513,110,376,415
1) 보험료수익	14,387,638,101,923	13,456,251,260,859
2) 재보험금수익	853,250,200,331	812,401,836,605
3) 재보험자산전입액	19,536,495,157	132,712,165,836
4) 수입경비	102,793,817,014	82,079,253,814
5) 외환거래이익	22,165,497,896	7,909,016,275
6) 구상이익	8,382,430,911	1,209,648,399
7) 기타보험영업이익	2,184,947,358	20,547,194,627
2. 투자영업수익	2,017,988,868,642	2,025,671,923,303
1) 이자수익	894,677,675,410	938,151,960,070
2) 금융상품평가이익	760,100,411	10,975,354,530
3) 금융상품거래이익	158,420,724,955	450,515,929,942
4) 파생상품평가이익	353,332,583,961	46,780,928,250
5) 파생상품거래이익	80,066,023,503	33,465,778,654
6) 외환거래이익	226,495,798,627	249,139,864,301
7) 배당금수익	271,296,352,471	259,832,683,063
8) 수수료수익	1,008,206,903	2,144,356,875
9) 임대료수익	26,846,574,370	31,120,633,382
10) 기타투자영업이익	5,084,828,031	3,544,434,236
3. 특별계정수익	122,439,514,295	127,723,066,115
4. 특별계정수입수수료	12,267,956,644	11,227,941,047

과목	제 67 (당) 기	제 66 (전) 기
<b>II. 영업비용</b>	<b>17,278,851,421,026</b>	<b>16,305,369,558,086</b>
1. 보험영업비용	16,273,440,297,009	15,579,637,783,631
1) 보험계약부채전입액	1,974,477,515,412	2,234,126,252,482
2) 보험금비용	6,717,636,511,747	6,332,549,221,911
3) 손해조사비	374,514,159,498	368,074,020,168
4) 계약자배당금	3,391,556,106	2,881,975,338
5) 환급금비용	3,126,087,249,349	2,752,239,808,423
6) 재보험료비용	1,227,513,811,133	1,185,672,594,340
7) 사업비	1,736,891,936,015	1,636,333,055,821
8) 신계약비상각비	1,090,887,071,973	1,056,602,694,689
9) 외환거래손실	21,167,560,298	9,916,002,252
10) 기타보험영업비용	872,925,478	1,242,158,207
2. 투자영업비용	882,570,227,370	595,593,884,724
1) 이자비용	35,107,815,125	36,249,588,654
2) 금융상품평가손실	43,001,565,380	42,144,377,012
3) 금융상품거래손실	9,293,102,676	57,271,455,055
4) 파생상품평가손실	77,229,162,247	119,831,841,248
5) 파생상품거래손실	237,320,881,853	207,423,636,610
6) 외환거래손실	379,968,547,684	39,560,906,357
7) 재산관리비	75,660,843,869	68,821,653,479
8) 부동산관리비	15,610,845,750	14,430,767,447
9) 투자부동산감가상각비	9,226,377,431	9,856,204,467
10) 기타투자영업비용	151,085,355	3,454,395

- 1 INTRODUCTION
- 2 ESG경영체계
- 3 지배구조 G
- 4 환경경영 E
- 5 사회가치경영 S
- 6 APPENDIX
- 6-1 Performance Indices
- 6-2 GRI Standards
- 6-3 UN SDGs
- 6-4 제3자 검증의견서
- 6-5 수상 및 가입협회

# 6-1 Performance Indices ▶ 경영성과

1 INTRODUCTION

2 ESG경영체계

3 지배구조 G

4 환경경영 E

5 사회가치경영 S

6 APPENDIX

6-1 Performance Indices

6-2 GRI Standards

6-3 UN SDGs

6-4 제3자 검증의견서

6-5 수상 및 가입협회

## 재무제표

### 포괄손익계산서

현대해상화재보험주식회사

과목	제 67 (당) 기	제 66 (전) 기
3. 특별계정비용	122,439,514,295	127,723,066,115
4. 특별계정지급수수료	401,382,352	2,414,823,616
<b>III. 영업이익</b>	<b>269,796,409,145</b>	<b>372,363,748,794</b>
<b>IV. 영업외수익</b>	<b>211,881,392,175</b>	<b>4,321,797,347</b>
1. 관계·종속기업투자주식손상차손환입	6,411,779,204	-
2. 유형자산처분이익	47,885,018,451	334,601,882
3. 투자부동산처분이익	153,867,432,623	-
4. 영업외잡이익	3,717,161,897	3,987,195,465
<b>V. 영업외비용</b>	<b>36,980,787,137</b>	<b>- 28,422,263,157</b>
1. 관계·종속기업투자주식손상차손	8,427,118,728	1,294,860
2. 관계·종속기업투자주식처분손실	-	22,754,685
3. 유형자산처분손실	9,702,524	12,180,000
4. 무형자산손상차손	1,500,000	4,438,732,588
5. 기부금	4,342,739,163	23,947,301,024
6. 영업외잡손실	24,199,726,722	
<b>VI. 법인세비용차감전순이익</b>	<b>444,697,014,183</b>	<b>348,263,282,984</b>
<b>VII. 법인세비용</b>	<b>138,553,448,115</b>	<b>97,825,773,883</b>
<b>VIII. 당기순이익</b> (비상위험준비금 반영후 조정이익 당기 : 222,542,621,783원 전기 : 177,596,776,190원 대손준비금 반영후 조정이익 당기 : 305,558,393,253원 전기 : 249,616,888,186원)	<b>306,143,566,068</b>	<b>250,437,509,101</b>

제 67 기 : 2020년 1월 1일부터 2020년 12월 31일까지  
제 66 기 : 2019년 1월 1일부터 2019년 12월 31일까지

(단위 : 원)

과목	제 67 (당) 기	제 66 (전) 기
<b>IX. 기타포괄손익</b>	<b>63,254,498,633</b>	<b>223,052,103,776</b>
1. 후속적으로 당기손익으로 재분류되지 않는 포괄손익	5,311,704,407	(19,066,700,014)
1) 확정급여제도의 재측정요소	5,311,704,407	(18,598,864,433)
2) 기타	-	(467,835,581)
2. 후속적으로 당기손익으로 재분류될 수 있는 포괄손익	57,942,794,226	242,118,803,790
1) 매도가능금융자산평가손익	80,797,551,681	225,139,605,579
2) 만기보유금융자산평가손익	(2,185,699,843)	12,349,306,214
3) 관계·종속기업투자주식평가손익	45,775,573	(731,077,653)
4) 해외사업환산손익	(4,384,151,639)	3,350,666,652
5) 현금흐름위험회피파생상품평가손익	(20,591,982,680)	(41,210,828,988)
6) 특별계정기타포괄손익	4,261,301,134	43,221,131,986
<b>X. 총포괄이익</b>	<b>369,398,064,701</b>	<b>473,489,612,877</b>
<b>XI. 주당이익</b>		
1. 기본주당이익	3,632	2,926
2. 희석주당이익	3,632	2,926

# 6-1 Performance Indices ▶ 경영성과

## 재무제표

제 67 기 : 2020년 1월 1일부터 2020년 12월 31일까지  
제 66 기 : 2019년 1월 1일부터 2019년 12월 31일까지

### 자본변동표

현대해상화재보험주식회사

(단위 : 원)

과목	자본금	신종자본증권	자본 잉여금	자본조정	기타포괄 손익누계액	이익 잉여금	계
<b>2019. 1. 1(전기초)</b>	<b>44,700,000,000</b>	<b>498,272,260,000</b>	<b>114,222,845,002</b>	<b>(37,499,246,959)</b>	<b>497,163,959,401</b>	<b>2,996,707,688,151</b>	<b>4,113,567,505,595</b>
<b>총포괄손익</b>							
당기순이익	-	-	-	-	-	250,437,509,101	250,437,509,101
확정급여제도의 재측정요소	-	-	-	-	(18,598,864,433)	-	(18,598,864,433)
매도가능금융자산평가손익	-	-	-	-	225,139,605,579	-	225,139,605,579
만기보유금융자산평가손익	-	-	-	-	12,349,306,214	-	12,349,306,214
관계·종속기업투자주식평가손익	-	-	-	-	(731,077,653)	-	(731,077,653)
해외사업환산손익	-	-	-	-	3,350,666,652	-	3,350,666,652
현금흐름위험회피파생상품평가손익	-	-	-	-	(41,210,828,988)	-	(41,210,828,988)
특별계정기타포괄손익	-	-	-	-	43,221,131,986	-	43,221,131,986
기타	-	15,377,141	(74,353,180)	-	(467,835,581)	-	(526,811,620)
<b>자본에 직접 인식된 주주와의 거래 등</b>							
연차배당	-	-	-	-	-	(90,101,056,240)	(90,101,056,240)
신종자본증권배당	-	-	-	-	-	(19,383,789,133)	(19,383,789,133)
<b>2019. 12. 31(전기말)</b>	<b>44,700,000,000</b>	<b>498,287,637,141</b>	<b>114,148,491,822</b>	<b>(37,499,246,959)</b>	<b>720,216,063,177</b>	<b>3,137,660,351,879</b>	<b>4,477,513,297,060</b>
<b>2020. 1. 1(당기초)</b>	<b>44,700,000,000</b>	<b>498,287,637,141</b>	<b>114,148,491,822</b>	<b>(37,499,246,959)</b>	<b>720,216,063,177</b>	<b>3,137,660,351,879</b>	<b>4,477,513,297,060</b>
<b>총포괄손익</b>							
당기순이익	-	-	-	-	-	306,143,566,068	306,143,566,068
확정급여제도의 재측정요소	-	-	-	-	5,311,704,407	-	5,311,704,407
매도가능금융자산평가손익	-	-	-	-	80,797,551,681	-	80,797,551,681
만기보유금융자산평가손익	-	-	-	-	(2,185,699,843)	-	(2,185,699,843)
관계·종속기업투자주식평가손익	-	-	-	-	45,775,573	-	45,775,573
해외사업환산손익	-	-	-	-	(4,384,151,639)	-	(4,384,151,639)
현금흐름위험회피파생상품평가손익	-	-	-	-	(20,591,982,680)	-	(20,591,982,680)
특별계정기타포괄손익	-	-	-	-	4,261,301,134	-	4,261,301,134
<b>자본에 직접 인식된 주주와의 거래 등</b>							
연차배당	-	-	-	-	-	(70,167,194,240)	(70,167,194,240)
신종자본증권 배당	-	-	-	-	-	(18,081,844,200)	(18,081,844,200)
자기주식의 취득	-	-	-	(24,959,905,490)	-	-	(24,959,905,490)
자기주식의 처분	-	-	(996,440,885)	17,455,031,660	-	-	16,458,590,775
재평가잉여금의 대체	-	-	-	-	(56,250,122,924)	56,250,122,924	-
<b>2020. 12. 31(당기말)</b>	<b>44,700,000,000</b>	<b>498,287,637,141</b>	<b>113,152,050,937</b>	<b>(45,004,120,789)</b>	<b>727,220,438,886</b>	<b>3,411,805,002,431</b>	<b>4,750,161,008,606</b>

# 6-1 Performance Indices ▶ 경영성과

## 재무제표

### 현금흐름표

현대해상화재보험주식회사

제 67 기 : 2020년 1월 1일부터 2020년 12월 31일까지  
제 66 기 : 2019년 1월 1일부터 2019년 12월 31일까지

(단위 : 원)

과목	제 67 (당) 기	제 66 (전) 기
<b>I. 영업활동 현금흐름</b>	<b>1,444,968,546,779</b>	<b>1,369,662,902,225</b>
1. 영업으로부터 창출된 현금	288,241,517,852	328,152,609,378
2. 이자의 수취	951,597,669,323	931,829,195,533
3. 이자의 지급	(31,524,133,476)	(32,178,842,409)
4. 배당금의 수령	270,737,909,399	259,834,280,234
5. 법인세 납부액	(34,084,416,319)	(117,974,340,511)
<b>II. 투자활동 현금흐름</b>	<b>(1,204,938,369,819)</b>	<b>(1,169,524,528,357)</b>
1. 예치금의 순감소(증가)	(15,149,004,023)	137,500,903,480
2. 매도가능금융자산의 처분	4,652,352,978,490	5,090,427,516,376
3. 파생상품의 순감소	(167,212,626,301)	(178,362,095,672)
4. 관계 · 종속기업투자주식의 처분	-	130,705,140
5. 유형자산의 처분	86,937,351,622	302,985,005
6. 무형자산의 처분	284,820,000	1,236,000,000
7. 투자부동산의 처분	273,734,797,845	-
8. 임차보증금의 감소	8,783,773,812	5,496,097,117
9. 공탁금의 감소	-	5,749,529,451
10. 매도가능금융자산의 취득	(5,124,979,357,705)	(5,340,163,828,323)
11. 만기보유금융자산의 취득	(724,627,666,960)	(690,401,872,887)
12. 관계 · 종속기업투자주식의 취득	(148,434,593,199)	(81,865,110,602)
13. 유형자산의 취득	(9,057,685,609)	(84,021,349,925)

과목	제 67 (당) 기	제 66 (전) 기
14. 무형자산의 취득	(14,411,870,223)	(17,961,950,732)
15. 임차보증금의 증가	(7,864,863,349)	(4,140,960,789)
16. 공탁금의 증가	-	(3,284,500,000)
17. 선급금의 증가	(15,294,424,219)	(10,166,595,996)
<b>III. 재무활동 현금흐름</b>	<b>(234,309,093,547)</b>	<b>(151,761,182,569)</b>
1. 임대보증금의 증가	16,119,557,785	3,485,387,341
2. 임대보증금의 감소	(12,450,037,990)	(5,111,905,448)
3. 배당금의 지급	(70,167,194,240)	(90,101,056,240)
4. 리스부채의 지급	(40,328,144,052)	(36,444,985,363)
5. 신종자본증권 배당	(23,604,000,000)	(23,604,000,000)
6. 자기주식의 취득	(24,959,905,490)	-
7. 자기주식의 처분	16,080,630,440	-
8. 사채의 상환	(95,000,000,000)	-
9. 기타	-	15,377,141
<b>IV. 현금및현금성자산의 환율변동효과</b>	<b>(1,813,910,596)</b>	<b>3,930,304,337</b>
<b>V. 현금및현금성자산의 순증가( I + II + III + IV)</b>	<b>3,907,172,817</b>	<b>52,307,495,636</b>
<b>VI. 기초 현금및현금성자산</b>	<b>775,127,249,635</b>	<b>722,819,753,999</b>
<b>VII. 기말 현금및현금성자산</b>	<b>779,034,422,452</b>	<b>775,127,249,635</b>

- 1 INTRODUCTION
- 2 ESG경영체계
- 3 지배구조 G
- 4 환경경영 E
- 5 사회가치경영 S
- 6 APPENDIX**
- 6-1 Performance Indices**
- 6-2 GRI Standards
- 6-3 UN SDGs
- 6-4 제3자 검증의견서
- 6-5 수상 및 가입협회

# 6-1 Performance Indices ▶ 환경

1 INTRODUCTION

2 ESG경영체계

3 지배구조 G

4 환경경영 E

5 사회가치경영 S

6 APPENDIX

6-1 Performance Indices

6-2 GRI Standards

6-3 UN SDGs

6-4 제3자 검증의견서

6-5 수상 및 가입협회

## 환경경영 성과 및 2021년 감축 목표 (전국 사옥)

구분	전국 사옥 에너지 사용량에 따른 온실가스 배출량										용수 사용량 [m³]	폐기물 배출량 [ton]
	Scope 1					Scope 2			에너지사용량 합계 [TOE]	온실가스배출량 합계 [tCO <sub>2</sub> ]		
	도시가스 [m³]	LPG [kg]	보일러 등유 [L]	에너지 사용량 소계 [TOE]	온실가스배출량 소계 [tCO <sub>2</sub> ]	전력사용 [MWh]	에너지 사용량 [TOE]	온실가스배출량 [tCO <sub>2</sub> ]				
(1) 2018년	1,045,864	264,415	30,000	1,504	3,344	42,032	9,625	19,310	11,129	22,653	211,271	1,753
(2) 2019년	909,097	246,035	60,000	1,362	3,052	41,756	9,562	19,183	10,924	22,235	212,024	1,745
(3) 2020년	860,456	177,534	40,000	1,190	2,640	44,104	10,100	20,261	11,290	22,901	200,288	1,849
(4) 전년대비 증감률 [(3)/(2)-1]	-5.35%	-27.8%	-33.3%	-12.6%	-13.5%		5.62%		3.35%	3.00%	-5.54%	5.97%
(5) 2년 평균 증감률 [((3)/(1))^(1/2)-1]	-9.30%	-18.1%	+15.5%	-11.0%	-11.2%		2.44%		0.72%	0.55%	-2.63%	2.70%
(6) 2021년 감축 목표 [에너지/전력/용수/폐기물 3% 감축]	834,642	172,208	38,800	1,154	2,561	42,781	9,797	19,654	10,951	22,214	194,279	1,793

\* 증감률 : 증가(+), 감소(-)

\* 천안/안산사옥 2019년 완공, 강남사옥 2020년 매각 포함

## 친환경에너지 투자금액

(단위 : 백만원)

구분	2018	2019	2020	전년대비 증가율	2년 평균 증가율
신재생에너지	336,152	357,486	386,400	8.1%	7.2%
태양광	42,553	39,670	99,759	151.4%	53.1%
풍력	90,651	97,832	110,252	12.8%	10.3%
기타	202,948	219,983	176,389	-19.8%	-6.8%
환경 관련 사업	120,472	112,100	98,940	-11.8%	-9.4%
계	456,624	469,586	485,340	3.3%	3.1%

## 임직원 참여 성과

구분	단위	2018	2019	2020	비고
종이사용량	A4 Box/2,500매	3,200	3,389	3,099	본사 부서 사무용지
환경 관련 봉사활동	참여인원	명	269	130	2020년 코로나19로 미 실시
	나무심기	그루	100	900	
	꽃모종	그루	5,500	1,000	

# 6-1 Performance Indices ▶ 고객가치

1 INTRODUCTION

2 ESG경영체계

3 지배구조 G

4 환경경영 E

5 사회가치경영 S

6 APPENDIX

6-1 Performance Indices

6-2 GRI Standards

6-3 UN SDGs

6-4 제3자 검증의견서

6-5 수상 및 가입협회

## 고객가치창출

구분	단위	2018	2019	2020	비고 추가설명(필요시)
(대외) VOC불만접수	건	2,847	3,458	3,988	금융감독원 요청 원민원, 당사 내부 분배일 기준
(대외) VOC불만 처리율	%	100	100	100	금융감독원 요청 원민원
(대내) VOC불만접수	건	71,466	76,757	74,387	
(대내) VOC불만 24시간내 처리율	%	95.7	95.1	96.9	
금융소비자보호 실태평가	종합등급	-	양호	보통	종합등급 평가는 2019년 신설
NCSI	순위/점	2위(77)	2위(77)	2위(77)	국가고객만족도/한국생산성본부
GCSI(장기)	순위/점	1위(72.91)	1위(73.12)	1위(73.23)	글로벌고객만족도/글로벌경영협회
GCSI (자동차)	순위/점	1위(72.97)	1위(73.17)	1위(73.34)	글로벌고객만족도/글로벌경영협회
GCSI (다이렉트자동차)	순위/점	1위(72.73)	1위(72.82)	1위(72.95)	글로벌고객만족도/글로벌경영협회
KCSI (장기)	순위/점	2위(76.4)	2위(80.3)	2위(82.5)	한국산업의 고객만족도/한국능률협회컨설팅
KCSI (자동차)	순위/점	2위(79.3)	2위(81.1)	2위(84.1)	한국산업의 고객만족도/한국능률협회컨설팅
KSQI (콜센터 서비스품질 지수 조사)	순위/점	2위(95)	2위(95)	2위(94)	한국산업의 서비스품질 지수/한국능률협회컨설팅
개인정보유출사항	건	없음	없음	없음	

# 6-1 Performance Indices ▶ 사회

1 INTRODUCTION

2 ESG경영체계

3 지배구조 G

4 환경경영 E

5 사회가치경영 S

6 APPENDIX

6-1 Performance Indices

- 6-2 GRI Standards
- 6-3 UN SDGs
- 6-4 제3자 검증의견서
- 6-5 수상 및 가입협회

## 인사관리

구분	단위	2018	2019	2020	비고/추가설명
전체 임직원 수		4,245	4,212	4,108	
전체채용 : 신입공채, 경력, 계약직 등 모두 포함		335	251	165	
신입공채 : 고졸, 대졸 신입채용		28	78	61	
퇴사자 : 신입공채, 경력, 계약직 등 모두 포함		284	278	267	
계약유형별					
정규직		3,894	3,937	3,935	
계약직		351	275	173	
직급별	명				
일반직원 (사원~대리)		2,761	2,693	2,582	
책임자 (과장~부장)		1,440	1,475	1,481	
임원		44	44	45	
연령별					
18세 미만		-	-	-	
20세 이상~30세 미만		564	546	519	
30세 이상~50세 이하		3,059	2,912	2,734	
50세 초과		622	754	855	
성별					
남성		52.3	52.1	51.8	
여성		47.7	47.9	48.2	
노동조합/직장협의회/노사협의회 가입현황					
전체인원 중 가입률		67.2	67	67.1	
가입대상 중 가입률		93.4	93.6	93	
직급별여성직원 고용현황	%				
전체근로자중 여성비율		47.7	47.9	48.2	
상위관리직여성비율 (부장급 이상)		3.3	3.1	3.5	
계약형태별여성직원 고용현황					
정규직 중 여성 비율		45	46	47.2	
계약직 중 여성 비율		83.2	82.2	81.5	
남성대비 여성 임금비율		52.2	54	56.7	사업보고서 기준

## 직원교육과 복지

구분	단위	2018	2019	2020	비고/추가설명(필요시)
1인당 평균 교육 비용	천원	370	345	217	위탁수수료 제외
1인당 평균 교육 시간	시간	41	47	44	
육아휴직 인원	명	93	98	96	
육아휴직 후 복귀인원	명	85	93	94	
육아휴직 후 복직비율	%	91.4	94.9	97.9	
육아휴직 후 퇴직인원	%	8.6	5.1	2.1	
보육수당					
지급아동수	명	990	901	857	복지카드 자녀포인트
지원금액	천원	577,500	518,250	495,750	복지카드 자녀포인트
가입률	%	100	100	100	퇴직연금가입대상자 기준
퇴직연금					
확정급여형(DB)	명	3,498	3,395	3,277	
확정기여형(DC)	명	469	580	667	
안전보건					
업무상 부상, 질병을 얻은 직원수	명	4	3	3	산재기준 (공공기관 보고자료)
업무상 부상, 질병에 따른 결근일수	일	196	247	348	

## 사회공헌

### 지역사회 참여 및 사회공헌지출금액

분야	투입자원	단위	2018	2019	2020
지역사회·공익	자원봉사자	명	6,520	4,316	140
	지원금액	백만원	3,072	3,149	2,986
문화·예술·스포츠	자원봉사자	명	-	-	-
	지원금액	백만원	4,828	989	764
학술·교육	자원봉사자	명	-	-	-
	지원금액	백만원	1,383	1,398	1,308
환경보호	자원봉사자	명	185	298	-
	지원금액	백만원	22	5	5
글로벌 사회공헌	자원봉사자	명	-	1,350	936
	지원금액	백만원	10	31	14
공동사회공헌	자원봉사자	명	-	-	-
	지원금액	백만원	196	208	298
서민금융	자원봉사자	명	-	-	-
	지원금액	백만원	144	153	158
계	자원봉사자	명	6,705	5,964	1,076
	지원금액	백만원	9,655	5,933	5,533
	당기순이익 대비 사회공헌 지출 비율	%	2.69	2.37	1.81



**6-1 Performance Indices**

6-2 GRI Standards

6-3 UN SDGs

6-4 제3자 검증의견서

6-5 수상 및 가입협회

# 6-1 Performance Indices ▶ 지배구조

## 지배구조 위험관리

구분	단위	2018	2019	2020	비고 또는 추가설명	
이사회 운영성과	이사회 개최횟수	회	9	8	9	
	사외이사 비율	%	57.1	57.1	57.1	전체 등기임원 중 사외이사비율
	이사회 참석률		82.5	81.8	87.5	전체 등기임원의 참석률
지배구조	등기이사	백만원	5,079	6,969	7,119	사외이사, 감사위원회 위원 제외
	이사회 보수총액	백만원	60	60	61	감사위원회 위원 제외
	사외이사		180	180	180	감사위원회 위원
지분현황	외국인 지분율	%	44.5	43.2	37.1	
	최대주주		33.2	33.2	33.7	
	내국인 지분율		22.4	23.6	29.2	
위험관리	임직원 1인 기준 반부패/준법/윤리 교육추진		26	29	28	인권, 성희롱 교육을 제외한 순수 준법, 윤리교육
	내부통제시스템 운영	회	801	854	808	
	위험관리위원회 개최		6	5	5	현업부서에서 자체 실시하는 자체일상감사를 제외한 내부통제부서에서 실시한 내부통제실적
	반부패 및 법률위반 (위반사례)		0	0	0	

## 6-2 GRI Standards

1	INTRODUCTION	
2	ESG경영체계	
3	지배구조	G
4	환경경영	E
5	사회가치경영	S
6	APPENDIX	
6-1	Performance Indices	
6-2	GRI Standards	
6-3	UN SDGs	
6-4	제3자 검증의견서	
6-5	수상 및 가입협회	

Standard	영역	지표명	보고	보고위치
102-1		조직명	●	3
102-2		활동 및 주력 브랜드, 제품 및 서비스	●	3
102-3		본사위치	●	3
102-4		사업장 위치	●	3, 5, 6
102-5		조직 소유 및 법적 형태	●	14
102-6		시장영역	●	5, 6
102-7		조직규모	●	5, 6
102-8		임직원 및 근로자에 대한 정보	●	3, 40, 70
102-9		조직공급망	●	5, 6
102-10		조직공급망의 중요한 변화	●	5, 6
102-11		사전예방 접근법이나 원칙	●	20, 21, 22
102-12		외부 이니셔티브	●	34, 76
102-13		가입협회	●	76
102-14	조직의 핵심적 상황적 정보	최고의사결정권자 성명	●	2
102-15		주요 영향, 위기 및 기회	●	22, 26
102-16		조직의 가치, 원칙, 표준 및 행동규범	●	4, 9, 24, 36-39, 45, 46, 53, 54
102-17		윤리에 대한 자문 및 고충처리제도	●	36, 53
102-18		지배구조 구조	●	16-18
102-19		권한위임절차	●	18
102-20		경제적, 환경적, 사회적 토픽에 대한 임원진 책임	●	10, 18, 20
102-21		경제적, 환경적, 사회적 토픽에 대한 이해관계자와의 협의 과정	●	11, 12
102-22		최고의사결정기구 및 위원회 구성	●	16-18
102-23		최고의사결정기구 의장	●	17
102-24	최고의사결정기구 임명 및 선정	●	18	
102-25	이해관계 상충	●	53, 54	
102-26	목적, 가치 및 전략 수립에 대한 최고의사결정기구의 역할	●	16	
102-27	최고의사결정기구의 공동지식	●	16	
102-28	최고의사결정기구의 성과에 대한 평가	●	19	

Standard	영역	지표명	보고	보고위치
102-29		경제적, 환경적, 사회적 영향 파악 및 관리	●	7, 20-22, 25
102-30		리스크관리 절차의 효율성	●	20-22
102-31		경제적, 환경적, 사회적 토픽에 대한 점검	●	11
102-32		지속가능보고서에 대한 최고 의사결정기구의 역할	●	이사회 지속가능보고서 발간보고
102-33		중요 사안에 대한 보고	●	19
102-34		중요 사안의 특성 및 보고횟수	●	19
102-35		보수 정책	●	19, 36
102-36		보수 결정 절차	●	19, 36
102-37		보수에 관한 이해관계자 참여	●	36
102-38		연간 총 보상 비율	●	36
102-39		연간 총 보상 증가율	●	36
102-40		이해관계자 그룹 목록	●	12
102-41	조직의 핵심적 상황적 정보	단체협약	●	41
102-42		이해관계자 파악 및 선정	●	12
102-43		이해관계자 참여방식	●	11, 12
102-44		이해관계자 참여를 통해 제기된 핵심 토픽 및 관심사	●	11
102-46		보고내용 및 주제경계정의	●	CONTENTS
102-47		중대 주제 목록	●	CONTENTS
102-48		이전 보고서에 기록된 정보 수정	●	62
102-49		중대 주제 및 주제범위에 대한 변화	●	68 (안산시, 천안시 신축사옥 포함)
102-50		보고 기간	●	CONTENTS
102-51		가장 최근 보고서 발간일자	●	2018. 5. 30
102-52	보고 주기	●	2년	
102-53	보고서에 대한 문의처	●	CONTENTS	
102-54	GRI Standards에 따른 보고 방식	●	CONTENTS	
102-55	GRI Content Index	●	72, 73	
102-56	외부검증	●	75	

## 6-2 GRI Standards

1	INTRODUCTION	
2	ESG경영체계	
3	지배구조	G
4	환경경영	E
5	사회가치경영	S
6	APPENDIX	
6-1	Performance Indices	
6-2	GRI Standards	
6-3	UN SDGs	
6-4	제3자 검증의견서	
6-5	수상 및 가입협회	

Standard	영역	지표명	보고	보고위치
103-1		중대 주제 및 경계에 대한 설명	●	CONTENTS
103-2	주제별 경영접근법	경영접근방식 및 구성	●	16-19
103-3		경영접근방식 평가	●	16-19
201-1		직접적인 경제가치 발생과 분배	●	7, 15, 62-67
201-2		기후변화가 미치는 재무적 영향 및 기타 위험과 기회	●	26
201-3		조직의 확정 급여형 연금제도 채무 총당	●	70
203-1	조직의 경제적 성과 및 관련사항	사회기반시설 투자 및 서비스 지원활동	●	32, 55-59
203-2		중요한 간접적 경제효과	●	70
205-1		사업장의 부패위험 평가	●	53
205-2		반 부패 정책 및 절차에 관한 공지와 훈련	●	53, 54
205-3		확인된 부패 사례와 이에 대한 조치	●	없음
302-1		조직내 에너지 소비	●	28, 68
302-4		에너지 소비감축	●	28, 29, 68
303-1	조직의 환경적 성과 및 관련사항	공급원 별 취수량	●	28, 68
305-1		직접 온실가스 배출	●	28, 68
305-2		에너지 간접 온실가스 배출	●	28, 68
305-3		기타 간접 온실가스 배출	●	28, 68
307-1		환경 법규 및 규정 위반으로 인한 벌금 및 제재 건수	●	없음
401-1		신규 채용 및 이직자 수 및 비율	●	40, 70
401-2		상근직에게만 제공하는 복리후생	●	42
401-3	조직의 사회적 성과 및 관련사항	육아휴직	●	43, 70
402-1		경영상 변동에 관한 최고 통지기간	●	30일
403-1		노사가 공동으로 참여하는 안전보건위원회를 대표하는 근로자 비율	●	37, 70
403-2		부상유형, 부상발생률, 업무상 질병 발생률, 휴직일수 비율, 결근율, 업무 관련 사망자 수	●	37, 70

Standard	영역	지표명	보고	보고위치
403-4		노동조합과 정식 협약에 포함된 안전보건 사항	●	37
404-1		한해동안 근로자 1인이 받는 평균 훈련시간	●	43, 70
404-2		고용을 유지하고 은퇴 후를 도와주는 직무교육 및 평생교육 프로그램	●	40
405-1	조직의 사회적 성과 및 관련사항	지배구조 조직 및 임직원 내 다양성	●	17, 70
405-2		성별 기본급 및 보상급 비율	●	36, 70
410-1		인권정책 및 절차에 대해 훈련을 받은 보안요원	●	36
412-2		인권 정책 및 절차에 대한 임직원 교육	●	36
413-1		지역사회 참여활동, 영향평가 및 개발 프로그램을 수행하는 사업장	●	55-59, 70
418-1		고객개인정보보호 위반 및 고객정보 분실에 대한 불만 건수	●	69
419-1		사회 및 경제 측면의 관련 법규 및 규정위반	●	0건

## 6-3 UN SDGs

### UN SDGs / 유엔지속가능발전목표

현대해상은 UN 지속가능발전목표 (UN SDGs) 달성의 중요성을 깊이 공감하고 있으며, UN SDGs를 기업의 가치사슬과 사회공헌활동에 연계하기 위해 노력하고 있습니다.



UN 지속가능발전목표			활동 및 성과	보고페이지
	SDGs 3	건강한 삶 보장, 웰빙(well-being) 증진	성과 재생산, 자녀양육 지원	43
	SDGs 4	양질의 교육	아동, 청소년대상 교육 사회공헌활동 실행	55-59
	SDGs 5	성평등	성평등 채용, 인사제도 및 자녀양육 지원	40, 43
	SDGs 7	지속가능한 에너지	친환경 에너지 사업 투자 및 지원	32
	SDGs 8	양질의 일자리와 경제성장	일자리 창출, 신입직원 고용, 일하기 좋은 기업	40-44
	SDGs 9	사회혁신과 인프라 구축	사회혁신활동지원	57
	SDGs 12	책임있는 소비와 생산	친환경 관련 상품, 사회적 약자 배려 상품 출시	30, 31, 51
	SDGs 13	기후변화 긴급대응	기후변화 완화, 적응, 영향 감소, 조기 경보 대응활동	24-34
	SDGs 15	육상 생태계 보호, 산림 지속 관리	식목 및 생태계 보존 활동	33
	SDGs 16	평화, 정의 및 제도 구축	소비자 보호, 고객개인정보 보호	47-49

## 6-4 제3자 검증의견서

1 INTRODUCTION

2 ESG경영체계

3 지배구조 G

4 환경경영 E

5 사회가치경영 S

6 APPENDIX

- 6-1 Performance Indices
- 6-2 GRI Standards
- 6-3 UN SDGs
- 6-4 제3자 검증의견서**
- 6-5 수상 및 가입협회

에코나인은 현대해상화재보험이 제작한 지속가능성보고서 내용 중 검증인의 검증범위와 기준에 따라 독립적인 검증의견을 제시하였습니다. 검증은 현대해상화재보험에서 제공한 정보가 완전하다는 가정을 기반으로 추진되었으며, 지속가능성 보고서에 포함된 모든 내용에 대한 책임은 현대해상화재보험에 있습니다.

### 검증 기준

에코나인은 AA1000 AccountAbility Principles (AA1000 AP) 2018과 GRI Standards에 따라 다음의 기준으로 검증을 수행하였습니다.

- AA1000 AP(2018) 기준 Type1검증유형과 Moderate Level
- GRI Standards Core Option에 따른 보고원칙 준수

### 검증 범위 및 방법

에코나인은 2019년 1월 1일에서 2020년 12월 31일 2개년의 지속가능경영 성과에 대해 샘플링을 기반으로 보고 내용의 신뢰성을 확인하였습니다.

- 사업보고서 및 기타 공시현황과의 일치 여부
- 중대성 평가 절차 및 중요 이슈와 연계된 GRI Standards 성과
- 직전 보고서와 본 보고서의 정보 일관성 및 주요 변화 확인
- 부정확하거나 불명확한 정보 및 문장
- 보고서 작성에 참여한 내외부 이해관계자 인터뷰

### 독립성 및 적격성

에코나인은 지속가능경영 분야 전문가적 적격성을 갖춘 인력이 에코나인 윤리강령을 기반으로 검증업무를 수행하였습니다. 에코나인은 제3자 검증서비스를 제공하는 업무 외에 현대해상화재보험 검증의 독립성을 저해할 수 있는 어떠한 이해관계를 가지고 있지 않습니다.

### 한계사항

현대해상화재보험의 지속가능성보고서에 제시된 정보의 완전성과 대응성은 정보를 선별, 측정, 추정하는 방법에 따라 고유의 한계를 가지고 있습니다. 비재무 성과의 경우 현대해상화재보험에서 제공하는 정보 및 근거 자료로 검증하였으며 원본데이터의 신뢰성은 담보하지 않습니다.

### 결론

현대해상화재보험 지속가능성보고서 검증결과 AA1000 AccountAbility Principles (AA1000 AP) 의 Type 1 보증 수준의 근거를 확보하였다고 판단됩니다. 또한 GRI Standards의 'Core Option'의 준수 요건을 준수하며 중대한 보고 원칙을 벗어나지 않는다고 판단됩니다.

#### ○ 포괄성(Inclusiveness)

이해관계자들은 현대해상화재보험에서 운영하고 있는 다양한 소통채널에 접근하여 이해관계자들에게 영향을 미칠 수 있는 이슈들에 대한 의견을 제시할 수 있습니다.

#### ○ 중요성(Materiality)

현대해상화재보험은 지속가능(ESG)경영의 실행을 위해 중요한 지속가능성 이슈를 식별하였습니다. 또한 지속가능경영 외부 전문가로부터 유효성 확인 절차를 추진, 중요 이슈를 명확히 하였습니다.

#### ○ 대응성(Responsiveness)

중대성 평가결과 선정된 상위 10개의 중요 이슈를 중심으로 지속가능성보고서 내용을 구성하여 현대해상화재보험 운영 전반의 사항들을 활동과 성과를 투명하게 공개하였습니다.

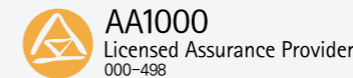
#### ○ 영향성(Impact)

선정된 중요이슈에 관한 영향을 포함하여 GRI Index, SGDs 등의 글로벌 가이드라인에 따라 현대해상화재보험의 지속가능경영 활동과 이에 따른 영향을 정량 및 정성적으로 설명하고 있습니다.

### 권장사항

현대해상화재보험은 격년으로 지속가능성보고서를 발간해오고 있습니다. 향후에는 지속가능경영 정보의 시의성과 접근성을 더욱 높일 수 있도록 지속가능성보고서 발간주기를 좀더 나가는 등 이해관계자들과 현대해상화재보험의 지속가능성에 대한 소통을 확대하길 기대합니다.

2021. 6. 25




에코나인 대표 서욱

## 6-5 수상 및 가입협회

### 주요 수상 내역

 <p><b>한국능률협회컨설팅 주관 고객만족경영대상</b></p> <p>5년 연속 대상 수상 및 명예의 전당 헌액</p>	 <p><b>일본능률협회컨설팅 주관 글로벌고객만족경영대상</b></p> <p>명예의 전당 헌액</p>	 <p><b>2020 글로벌 고객만족역량지수(GCSI)</b></p> <p>장기보험 12년, 자동차보험 16년, 다이렉트자동차보험 15년 연속 1위</p>
 <p><b>2020 대한민국 지속가능성지수(KSI)</b></p> <p>손해보험 부문 9회 1위</p>	 <p><b>2020 한국산업의 브랜드파워(K-BPI)</b></p> <p>장기보험 6년, 다이렉트자동차보험 3년 연속 1위</p>	 <p><b>2020 글로벌브랜드 역량지수(GBCI)</b></p> <p>장기보험 12년, 자동차보험 15년, 다이렉트자동차보험 13년 연속 1위</p>
 <p><b>2020 한국산업의 서비스 품질지수(KSQI)</b></p> <p>우수콜센터 13년 연속 인증</p>		

 현대해상 홈페이지 '대외수상내역' 자세히 보기 ▶

### 주요 인증 및 지지선언

 <p>국제표준규격 ISO 14001환경경영시스템 인증</p>	 <p>TCFD(기후변화 재무정보공개 전담협의체) 지지선언</p>
 <p>인증기관 : 기상청 인증내용 : 날씨경영우수인증 기업 적합 (금융권 최초) 인증기간 : 2018.10.26 ~ 2021.10.25 (3년)</p>	 <p>정보보호 관리체계 인증</p>
 <p>CDP(탄소정보공개프로젝트) 서명기관 참여</p>	 <p>웹접근성 품질 인증</p>

### 국내 가입협회

손해보험협회	한국보험학회	한국화재보험협회	전국경제인연합회	한국경제연구원	보험 개발원	한국보험계리사회
증권예탁원	증권선물거래소	한국상장회사협의회	한국능률협회	공정경쟁연합회	한국리스크관리학회	인사관리협회
한국능률협회컨설팅 (CS리더스클럽)	콘텐츠미디어	한국경영자총협회	한국계리학회	보험연구원	금융보안원	

**H** 현대해상화재보험