



삼성화재의 CP 운용실태



자율준수관리자

유 호 익

삼성화재해상보험(주) 준법감시인

I. 공정거래 자율준수프로그램(CP) 도입 계기

손보 산업은 공정거래법 적용제의 산업이었다가 90년대 중반부터 적용이 되면서, 공정거래법의 중요성이 대두되었다. 손보산업은 전통적으로 감독기관의 행정지도가 많고, 보험료를 공동 결정하는 등 공정경쟁질서에 익숙지 못한 것이 사실이었다.

그러나, 보험요율 자율화 등 완전경쟁시대에 돌입되면서 공정경쟁질서 준수의 중요성이 급부상 되었다. 새로운 변화에 적응하고 손보시장을 이끌어 가기 위해 우리 삼성화재는 구체적 가이드라인이 필요하였으며, CP가 이러한 역할을 할

수 있는 적합한 프로그램이라고 판단되어 적극적으로 도입하게 되었다.

즉, 급속한 세계화 및 공정경쟁질서가 글로벌 스탠더드로 되는 시대적 환경변화에 즈음하여 삼성화재는 공정한 경쟁에 의한 기업활동이 기업 스스로의 경쟁력을 확보하고 더 나아가 국가 경쟁력을 강화하는 것임을 확신하기에 공정거래의 정착을 위해 공정거래 자율준수프로그램(CP, Compliance Program)을 도입하게 되었다.

CP 도입을 통해 전 임직원이 공정거래법 등 경쟁법규를 철저히 준수할 수 있도록 가이드라인과 행동지침을 제공하고, 법위반 또는 위반징후의 사전예방과 조기발견을 통해 리스크를 없앴고 동시에 이익경영도 실현하고자 하기 위함이다.

II. 공정거래 자율준수프로그램(CP) 실천 경과

- 1996년 삼성화재 윤리강령 제정
- 2000. 10. 12. 내부통제기준 제정
- 2001. 02월 내부제보시스템 운영
- 2001. 03. 2. 윤리강령 개정 및 시행
- 2001. 09. 18. 협력업체 공정거래 자율준수 협조 서한 발송
- 2001. 09. 26. 공정거래 자율준수 선포
- 2001. 10. 1. 공정거래 자율준수프로그램 제정
- 2001. 11월 공정거래 자율준수프로그램 배포
- 2002. 01. 15. 2002년 1차 자율준수협의회 (=윤리위원회) 개최
- 2002. 01. 18. 윤리경영 선포
- 2002. 02. 21. 공정거래 자율준수 및 윤리경영 서약서 징구
- 2002. 03. 12. 자율준수관리자 선임 및 공시
- 2002. 04월 모집질서혁신 T/F 발족
- 2003. 02. 4. 윤리경영 실천의 날(테마데이) 시행
- 2003. 02. 6. 공정거래 자율준수 및 윤리경영 서약서 징구
- 2003. 02. 10. 자율준수관리자 교체 및 공시
- 2003. 02. 14. 협력업체 공정거래 자율준수 협조 서한 발송
- 2003. 02. 18. 2003년 1차 자율준수협의회 (=윤리위원회) 개최
- 2003. 02월 윤리신고제도 개편(AnyLine)
- 2003. 03. 26. 공정거래 자율준수평가대회 '은상' 수상

- 2003. 04. 8. 2003년 2차 자율준수협의회 (=윤리위원회) 개최
- 2003. 04. 14. 2003년 1/4분기 우수부서 시상

III. 삼성화재의 공정거래 자율준수프로그램(CP) 소개

1. CP 제정 과정

준법감시팀에서는 CP 제정을 위해 회사내 각 업무분야별 전문가 8명으로 구성된 'CP 제정 특별 T/F(비상설)' 를 구성하여, 2002년 8월 1일부터 동년 9월 26일까지 운영하였다. 동 T/F에서는 자체 워크샵을 3회 가지고, 수 차례 CP 수정을 통해 우리 회사에 적합한 CP를 완성하였다.

기업체의 자율적인 CP 도입을 장려하기 위해 조직된 '공정거래질서 자율준수위원회' 위원 중 이수창 사장이 위원으로, '공정거래질서 자율준수위원회 실무위원' 중 초대 자율준수관리자 김광석 상무가 위원으로 활동하였으며, 이러한 활동을 통해 얻은 노하우가 삼성화재 CP 도입에 많은 도움이 되었다.

2. CP의 구성

CP를 통해 삼성화재는 경영환경의 급변속에서 공정한 경쟁과 거래질서를 준수하는 기업경영이 기업의 성패를 좌우하는 핵심임을 인식하고, 경쟁관련 법규와 질서를 철저히 준수함으로써 경영의 투명성과 공정성을 확보하여 회사에 대한 고객의 신뢰를 드높이고 새로운 기업문화의 정착을 도모하는 것을 목표로 삼고 있다.

CP는 공정거래 자율준수선언문, 공정거래 윤리강령, 공정거래 행동준칙, 공정거래업무 처리규정, 문제발견용 체크리스트, 문제해결용 체크리스트, 내부신고제도, 자율준수협의회, 공정거래 교육자료로 구성되어 있으며, 부서별 배포 및 교육자료로 활용하기 위해 책자로 제작하였다.

문제발견용 체크리스트는 부서별 주요업무에 적용될 수 있는 경쟁법규를 표시함으로써, 현업 부서에서 자율적으로 문제의 판단 및 행동, 평가의 기준으로 삼을 수 있도록 구성하였다. 문제해결용 체크리스트는 문제유형의 열거, 예방을 위한 행동요령, 질의 응답 등으로 구성되어, 임직원들에게 실질적인 가이드라인을 제시하고 있다.

<그림 1. 공정거래 자율준수선언문>

- 하나. 회사는 경쟁의 촉진과 공정거래질서의 유지를 위해 솔선수범하며, 불공정한 거래 및 부당한 공동행위를 하지 않도록 한다.
- 하나. 회사는 공정거래 자율준수를 위한 관리자를 임명하여 경쟁법 준수를 위한 감독 및 감시 체제를 강화한다.
- 하나. 회사는 명확한 공정거래 행동준칙을 만들고, 교육 프로그램에 따라 정기 및 수시 교육을 실시한다.
- 하나. 임직원은 회사가 제시하는 공정거래 행동준칙을 철저히 준수하여, 본인은 물론 동료직원이 공정거래를 위반하는 행위를 하지 않도록 한다.
- 하나. 회사는 자율준수체제를 운영하여 사전예방 활동을 충실히 하며, 위반행위를 사전에 적발하여 스스로 제재를 가한다.

3. 삼성화재 공정거래 자율준수의 특색

2000년 보험업법 및 동법 시행령 개정에 따라 회사의 내부통제를 총괄하는 준법감시인제도를 도입하였으며, CP 운영의 효율성 제고를 위해 다각도로 고민한 끝에 CP를 준법감시인제도에 포함시키기로 하였다.

이후 윤리경영이 기업경영의 화두로 되면서, 윤리경영을 보다 체계적이고 구체적으로 경영환경에 접목시키고자 하여, 윤리경영실천사무국을 설치 운영하게 되었다.

즉, 준법감시인제도와 공정거래 자율준수프로그램을 윤리경영에 접목시켜 효율적으로 운영하기 위해 각종 시스템 및 조직을 통합하였다.

그 결과로 준법감시인을 자율준수관리자로 임명하였고, 자율준수담당자는 준법감시담당자가 겸임하도록 하였으며, 자율준수협의회는 윤리위원회 기능에 추가하는 등으로 정비하였다.

삼성화재는 공정거래 자율준수를 윤리경영실천에 중요한 요소로 인식하여 윤리경영실천사무국에서 주관하는 것이 특징이라 할 것이다. 이는 삼성화재의 윤리경영 개념을 보면 잘 알 수 있다.

그리고, 보험업계의 뿌리깊은 잘못된 관행인 보험모집관련 리베이트를 없애기 위해 보험모집질서 전담조직인 '모집질서혁신T/F'를 설치하여 한시적으로 운영하고 있다. 동 T/F는 보험모집질서 확립을 위해 영업지점 교육, 각종 위반건 조사, 제도개선 활동 등을 실시하고 있다.

한편, 삼성화재는 수많은 협력업체와 다양한 거래를 하고 있다. 이러한 협력업체와의 거래에서 공정거래 질서가 확립되지 않으면 우리 회사의 CP는 성공할 수 없다는 것을 인식하여 협력업체에 협조서한을 보내 공정거래 자율준수에 적극적인 동참과 지도를 부탁하였다. 공정거래

자율준수 정착이 상호 신뢰 및 발전의 원동력이 된다는 것을 동시에 강조하여 동참을 이끌어 내고 있다.

4. 핵심 7대 요소의 실천사례 소개

1) 경영진의 자율준수의지 선언

공정거래 자율준수선포식 행사를 사내 생방송으로 실시하였으며, 선포식 당일 사장은 “공정거래 자율준수는 우리 회사가 경쟁트렌드 시대에 살아남을 수 있는 훌륭한 무기”라는 것을 특히 강조하는 한편, “공정거래 자율준수 문화가 정착될 수 있도록 전 임직원이 적극적으로 참여”할

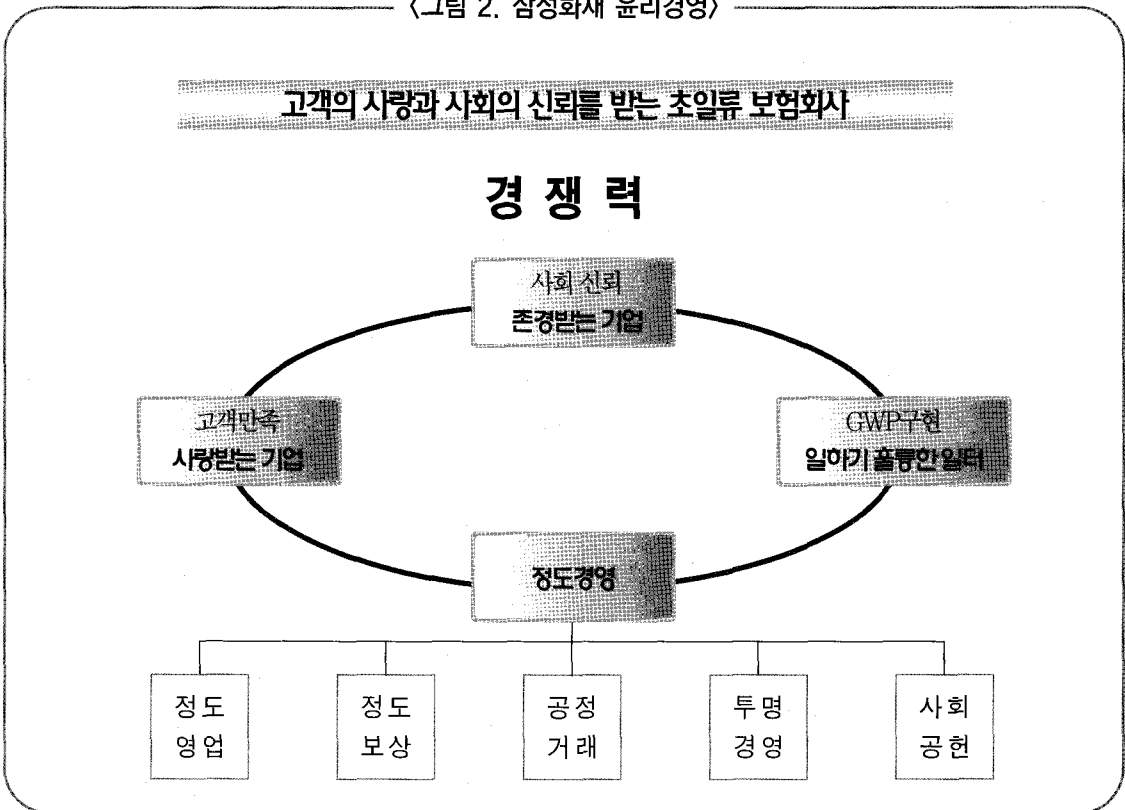
것을 독려했다.

한편, 이수창 사장은 기회가 있을 때마다 사내 방송을 통하여 전 임직원들에게 공정거래문화 정착뿐만 아니라 윤리경영 실천의 중요성을 수시로 강조하고 있다.

2) 자율준수관리자 활동

삼성화재는 준법감시인을 자율준수관리자로 선임하였고, 이사회를 통해 선임의결을 거친 후 공시를 하였다. 회사내에서 준법감시인의 역할은 내부통제체제 구축 및 운영의 역할과 권한을 보유하고 있고, 직제상으로는 대표이사 직속기관으로서 타 임원의 간섭없이 신분보장을 받

〈그림 2. 삼성화재 윤리경영〉



며 업무를 수행하고 있다.

① 자율준수관리자 역할

자율준수관리자는 공정거래 등 각종 리스크활동 결과, 모니터링 결과, 법제도 변경에 따른 파급효과, 윤리경영을 위한 제언 등을 경영진에 분기 1회 이상 보고를 함으로써 공정거래 등 윤리경영 정착을 위한 분위기 조성 및 중요성을 항상 강조하고 있다.

한편, 임직원을 대상으로 CP 포함 윤리경영 교육을 지속적으로 실시하고 있다. 이러한 교육을 통해 회사와 임직원의 공감대를 이끌어 내고자 한다.

② 자율준수협의회 운영

최초 자율준수협의회는 자율준수관리자를 위원장으로 하며, 관련 부서장 8명 포함 총 9명으로 구성하였다. 이후 기존 윤리위원회와 역할이 비슷함과 위원을 임원으로 선임해야 할 필요성에 착안하여 윤리위원회와 통폐합을 실시(2001년 1월)하였다.

동 위원회를 운영하면서 위원장을 사장으로 임명하는 것이 각종 정책결정 및 전달이 훨씬 효율적이라고 판단되어 운영규정을 2003년 전면 개정하여 사장을 위원장으로 임명하였다. 개정시 위원회의 역할을 명확히 하고, 내부신고 비밀유지 의무를 강화하였으며, 회의는 정기회의 분기 1회, 임시회의 월 1회 개최토록 하였다. 자율준수협의회를 2003년 2월과 4월에 1회씩 개최하여 2003년 운영계획 보고 및 우수부서 선정 결정을 하였다.

향후에도 자율준수협의회는 각종 정책결정 및 포상, 징계 등을 의결함으로써, 공정거래 자율준수 문화 정착 발전에 기여할 수 있도록 운영을 할

것이다.

③ 자율준수담당부서 운영현황

자율준수관리자를 보좌하는 자율준수담당부서는 CP 운용, 윤리경영 전담, 준법감시업무 전담, 법률자문, 리스크관리, 소송관리의 업무를 맡고 있으며, 인원은 총 21명으로 구성되어 있다.

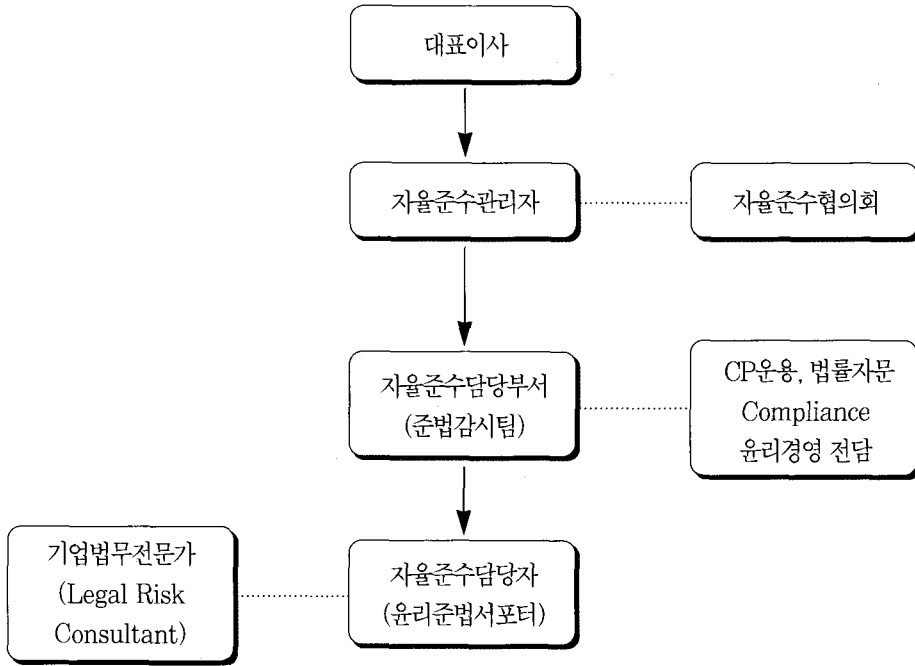
이렇듯 자율준수관리자가 법률담당부서도 관장함으로써, 범위반 여부에 대한 사전 모니터링 기능을 충실히 이행하고 있는 것이 다른 기업에 비해 삼성화재가 가지고 있는 강력한 무기라고 할 수 있다.

④ 자율준수담당자

자율준수담당자는 그 이전부터 시행되던 전국 규모의 준법감시담당자가 그 기능을 수행하도록 하여 업무의 효율성을 기하였고, 현재까지 이러한 시스템을 유지하고 있다. 선임기준은 현업부서 단위 간부사원으로 하며, 부서당 1명을 선임하여 현재 52명으로 구성되어 있다. 이들을 위해서 분기별 1회 워크샵 또는 세미나를 개최하여 교육을 시키고 있다.

최근에는 이들의 이름을 '윤리준법서포터'라고 바꾸어 삼성화재의 윤리경영 전반에 대한 현업부서의 책임자 역할을 하도록 미션을 부여하였다. 이들의 역할은 소속부서에 대한 모니터, 교육, 상담 등이며, 그 결과에 대해 월 1회 활동보고서를 제출하도록 하고 있다. 이들의 활동결과에 대해서 인사고과시 우수 서포터에게는 가점을 줄 수 있도록 자율준수관리자 명의로 의견을 전달하고자 하며, 회사 창립기념일 시상시 우수자를 표창할 것을 계획하고 있다.

〈 도표 1. 자율준수체제 〉



3) CP의 작성 및 배포

공정거래 자율준수편람을 제작한 목적은 전 임직원이 업무를 함에 있어 공정거래 관련된 문제의 판단 및 행동기준이 될 수 있도록 하기 위함이며, 제작시 활용도 향상을 최고의 가치로 생각하고 제작하였다.

「CP 제정 특별 T/F」 구성시 CP 활용도를 높이기 위해 현업부서 관리자를 참여시켜 현업의 의견을 최대한 반영하였고, 체크리스트 또한 현업의 시각에서 작성하였다.

공정거래 자율준수선포식을 가진 후 CP를 확정하였으며, 동 CP는 2001년 11월에 전 임원과 부서별 1권씩 배포하였다. 배포 이후 전 임직원

이 언제든지 열람할 수 있도록 사내 인트라넷인 '윤리경영 홈페이지'에 CP를 2002년 2월에 등록하였다.

4) 교육프로그램

2001년부터 사이버 교육과정을 개설하여 전 임직원을 대상으로 공정거래 교육을 실시하고 있으며, 이를 의무교육으로 정하여 매년 약 4,000여명의 임직원을 년 1회 교육시키는 실적을 달성하였다.

이 과정을 통해 전 임직원이 해당 직무수행시 반드시 지켜야 할 공정거래 관련 법규 및 사례 이해를 할 수 있도록 하였으며, 미수료시 인사고과

감점제를 도입하여 운영하고 있다. 교육과정 중 테스트를 실시하여 평가결과 70점 미만자에 대해서는 수료가 불가능하도록 하고 있다.

사이버교육 외 계층별 오프라인 교육을 실시하고 있으며, 전문가초청세미나 부서장세미나 직급별 워크샵 등의 형태로 운영하고 있다.

자율준수담당자에 대해서는 분기 1회 집합교육을 통해 각종 이론과 사례 등 정보사항을 제공하며, 현업부서에서 메신저 역할을 담당할 수 있도록 정보를 제공하고 있다. 그리고, 이들 자율준수담당자의 적극적인 참여와 지식향상을 위해 외부 공정거래전문가 교육과정 및 세미나에 적극적으로 입과를 시키고 있다.

자율준수담당자를 통한 현업부서 자체 전파교육을 꾸준히 실시하여, 전 임직원에 대한 간접교육을 강화하고 있다. 간접교육을 강조하는 이유는 자율준수관리자 또는 자율준수담당부서가 전 임직원을 직접 교육하는 것은 한계가 있다는 것을 시행착오를 통해 느꼈기 때문이다.

자율준수담당자의 활동보고서를 매월 정기적으로 제출토록 하였으며, 보고내용은 부서원 자체교육 실적, 내부통제 준수여부, 각종 상담내역 및 건의사항 등으로 정하고 있다. 자율준수담당자가 자신 고유의 업무를 하면서, 부서 자체 자율준수 업무를 충분히 감당할 수 있는 정량을 정하여 실시함으로써, 자율준수담당자 제도의 효율성을 높이는 것을 항상 염두에 두면서 제도를 실시하고 있다.

5) 내부감독체제(Monitoring System)

공정거래 자율준수프로그램의 중요한 부분은 전 임직원이 업무 수행과정중 스스로 공정거래가 지켜질 수 있도록 하는 자율문화가 정착될 수 있도록 하는 것이라고 생각한다. 자율준수 정착

을 위해 삼성화재는 사전점검 프로세스를 운영하고 있다.

자율준수담당부서에서는 법률자문 및 법률리스크 관리업무를 겸함으로써, 다양한 방법으로 사전점검 업무를 수행하고 있다. 현업부서의 자발적인 법률질의 또는 모니터링에 의한 법률리스크 사전 발견을 통한 리스크 제거가 그것이라 할 것이다.

현업부서가 업무추진중 법률검토가 필요하다고 판단이 되면, '법무지킴'에 따라 사내 e-mail을 통해 자율준수담당부서로 법률자문을 의뢰하고, 법적 검토를 받은 후 법적 안정성을 확보하여 해당 업무를 추진하는 프로세스를 운영하고 있다.

법률자문 결과 법률리스크가 상당하다고 인정되는 경우에는 법률리스크 관리관점에서 별도의 조사 분석을 거친 후 개선방안을 제시한다. 법률리스크 사전진단 및 개선방안 이행실태여부는 Compliance 파트에서 정기적으로 점검하고 있다.

법률자문 등 사전점검 결과를 유형별로 분류하여 사내 인트라넷에 저장하여 전임직원이 범위 반 판단이 필요할 때 언제든지 검색 및 열람이 가능하도록 시스템화하여 운영하고 있다.

법률자문 중 공정거래 관점에서 검토한 건의 비중은 매년 증가하고 있는 추세이며, 이를 통해 임직원들의 공정거래에 대한 관심이 점점 높아

〈도표 2. 공정거래에 관한 법률자문 건수 추이〉

구분	2000년	2001년	2002년	2003년
건수	152건	224건	313건	79건
비중	11.4%	15.4%	23.8%	21.9%

지고 있다는 사실을 발견할 수 있다.

그리고, 보험모집질서 관련 리스크(부당한 고객유인행위)에 대해서 모집질서혁신 T/F에서 자체 모니터링계획을 수립한 후 점검 및 제재를 하고 있다. 보험모집질서 모니터링은 보험산업의 특수한 것이며, 범위 또한 넓기에 동 T/F에서 전담하고 있다.

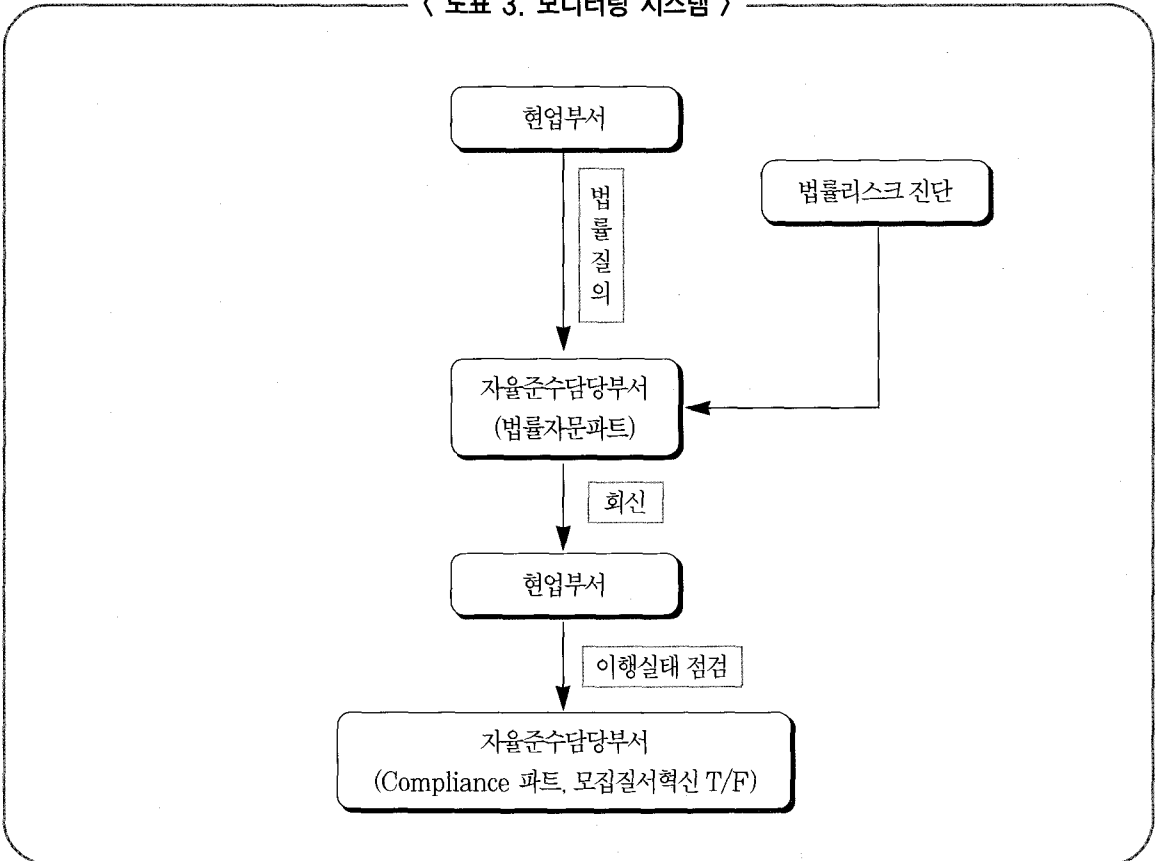
한편, CP 위반행위에 대한 제보를 받기 위해 “AnyLine”인 윤리신고제도를 운영하고 있다. 최초에는 내부제보 전산시스템을 운영하였으나, 운영실적이 미미하여 현재는 제보자의 범위를 외부 제3자까지 확대하고, 각종 신고채널을

“AnyLine”으로 통합하였다.

위 “AnyLine”의 방법으로는 윤리경영 홈페이지를 통한 제보, 신고전용전화[(02)758-4610] 및 팩스[(02)758-4310], 이메일(ethics@samsungfire.com), 방문, 우편접수 등이 있다. 제보내용은 CP 위반뿐만 아니라 부정 등 각종 윤리경영 위반행위를 대상으로 선정 홍보하였다.

내부 고발에 친하지 않는 기업문화 속에서 “AnyLine”을 홍보하기 위해 테마데이(윤리경영 실천의 날, 매주 화요일) 운영, 사내방송 모니터링, 집합교육, 자율준수관리자를 통한 전파교육

〈 도표 3. 모니터링 시스템 〉



등 다양한 방법을 동원하고 있다.

이러한 홍보를 통해 내부신고의 필요성과 장점을 적극 부각시켜 회사가 안고 있는 리스크를 사전에 발견하여 제거하고자 한다. 실제 채널 통합 이후 월 10여건 정도의 신고가 되고 있으며, 아직은 민원에 가까운 내용들이지만, 시간이 지나 신고제도에 대한 인식이 변함으로써 “AnyLine” 본래 취지에 맞는 신고가 올 것이라는 것을 확신하고 있다.

6) 법위반자에 대한 제재

공정거래 등 경쟁법규 위반자뿐만 아니라 CP 위반자에 대해서는 사내 징계규정에 따라 처리될 수 있도록, 인사규정내 징계대상행위에 구체적으로 명기를 하였다.

위반자에 대해서는 주의부터 면직까지 징계를 할 수 있다.

한편, 회사의 사손발생 및 명예실추 등 법위반의 결과가 중대할 경우, 위반자와 그의 감독자에게 함께 인사상의 불이익을 부과하고 해당업무에서 면탈시키는 것을 원칙으로 한다.

징계절차는 조사과정을 거쳐서 윤리위원회에서 징계여부를 결정하여 인사 징계위원회에 징계의뢰를 하고, 징계위원회는 심의를 거친 후 징계여부 및 정도를 결정하고 있다. 그리고, 모집질서위반 건에 대해서는 감사위원회가 직접 징계위원회로 징계의뢰 하여 징계절차를 밟고 있다.

7) 문서기록관리체제

회사의 문서관리지침 및 정보보호시행세칙에 따라 문서분류 및 보관을 실시하고 있으며, 특히 문서분류시 7대 핵심과제별 추진실적을 구분하여 기록 관리하고 있다.

자율준수담당부서내 관리자 1명을 담당자로

선임하여 관리책임을 부여하고 있으며, 공정거래위원회와 공정거래협회 문서는 별도로 분류하여 발생시 마다 자율준수관리자 및 사장에게 보고를 하고 있다.

5. CP 도입 효과

회사가 CP를 도입함으로써 공정거래 자율준수 문화를 정착시키기 위한 제도가 정비되는 등 공정성 확보를 위한 시스템을 구비하는 데 많은 도움이 되었다 할 것이다.

업무추진시 CP를 통해 업무의 공정성 여부를 1차적으로 체크할 수 있으며, 각종 모니터링, 사전점검 프로세스를 통해 공정거래 위반이 발생하기 전에 위반징후를 발견함으로써 법률리스크를 제거하고 있다. 이러한 자율준수를 통해 회사의 이익에도 당연히 기여할 수 있다는 확신을 얻게 된 것은 상당히 고무적이라 할 것이다.

임직원들이 공정거래 자율준수의 필요성을 인식하게 된 계기가 되기도 했다.

즉, 회사가 공정거래법 위반으로 과징금을 부과받은 사실이 알려지고, 그 규모 및 이미지 손상효과를 인지함으로써 공정거래에 대한 임직원의 관심이 높아지게 되어 현업에서 먼저 질의하는 풍토가 정착되었다 할 것이다.

IV. 맺음말


공정거래 자율준수선포식 이후 회사와 임직원은 많은 노력을 하였지만, 아직 완전히 정착되었다고 할 수는 없다. 공정거래 자율준수 문화의 완전 정착을 위해서 삼성화재는 CP를 지속적으로 개선하여 임직원이 쉽게 이해하고 활용할 수 있

도록 노력을 계속할 것이다.

임직원들의 공정거래에 관한 관심뿐만 아니라 지식수준을 높이는 것도 중요하므로, 교육부문에 더 많은 노력과 투자를 하고자 한다. 다양한 교육방법 개발, 이해하기 쉬운 교재 개발, 교육기회 확대 등이 그것이다.

위반자에 대한 제재를 강화하기보다는 위반 신고건에 대한 인센티브와 공정거래 자율준수 우수부서 및 개인에 대한 시상을 확대함으로써 임

직원들의 긍정적이고 적극적인 참여를 유도할 것이다.

아울러 자율준수담당자의 기능과 역할을 강화함으로써 전 임직원이 참여하는 공정거래 자율준수 문화를 만들어 나가고자 하며, 이러한 효과들이 타 손보사에 전파됨으로써 손보시장의 공정거래 자율준수 문화 정착에 도움이 되었으면 하는 바램이다. 

공·정·거·래·법·자·율·준·수·편·람·작·성

본 협회에서는 각 회원사의 자율적인 공정거래 준수를 위한 공정거래 관련 자율준수편람을 업종에 맞게 작성해 드리고 있으니, 공정거래 자율준수편람 작성 계획이 있으신 각 회원사는 상담 및 문의해 주시기 바랍니다.

TEL (02)775-8870~2 / FAX (02)775~8873