

# 사회적 책임 규정

2013. 2.22. 제정  
2020. 6.10. 개정

## 제 1 장 총 칙

제 1 조 (목적) 본 규정은 국제표준화기구(ISO)의 ISO 26000(Guidance on Social Responsibility)을 기반으로 **하나손해보험 주식회사**(이하 '회사'라 한다)가 보험소비자와의 신뢰 구축 및 사회의 지속가능한 발전에 기여하기 위한 사회적 책임을 수행하는 데 참고할 수 있는 기준을 제 공하는 것을 목적으로 한다.

제 2 조 (정의) 본 규정에서 사용하는 용어의 정의는 다음과 같다.

1. “사회적 책임”이란 사회의 지속가능한 발전에 공헌하고, 이해관계 자의 기대를 고려하며, 관계법규 및 국제행동규범을 준수하는 등 사회와 환경을 고려한 회사 전체의 투명하고 윤리적인 결정 및 활동, 그 영향력에 대한 회사의 책임을 말한다.
2. “조직 거버넌스(Organizational Governance)”라 함은 회사가 목표를 달성하기 위해 의사결정을 하고 이를 실행하는 시스템을 말한다.
3. “이해관계자”라 함은 회사의 의사결정 또는 활동에 이해관계가 있는 회사 내외부의 개인 또는 단체를 말한다.
4. “취약계층”이라 함은 사회적, 경제적, 문화적, 정치적, 성별, 나이 또는 건강상태 등의 특성으로 인해 차별 또는 소외받거나 자신의 권리 또는 동등한 기회를 부여받지 못하는 개인들의 집단을 말한다.
5. “녹색금융”이라 함은 「저탄소 녹색성장 기본법」 제2조 제2호에 따른 녹색성장을 실현하는데 기여할 수 있는 금융서비스를 말한다.

제 3 조 (관련 법규와의 관계) 본 규정이 대한민헌법, 보험업법, 상법, 독점규제 및 공정거래에 관한 법률, 근로기준법과 같은 법률 및 시행령,

시행규칙, 고시, 지침 등 관련 법규와 상충되는 경우 본 규정에도 불 구하고 관련 법규를 우선 적용한다.

## 제 2 장 사회적 책임의 원칙

제 4 조 (일반사항) 회사는 사회적 책임을 수행함에 있어 제5조 내지 제11 조의 원칙을 존중하여야 한다.

제 5 조 (책임성) 회사는 사회, 경제 그리고 환경에 미치는 직·간접적인 영 향에 대해 책임이 있으며, 회사의 활동으로 인해 문제가 발생한 경우 그 책임을 인정하고 적절한 조치를 통해 이를 해결하며, 재발방지를 위한 대책을 수립한다.

제 6 조 (투명성) 회사는 사회와 환경에 영향을 미치는 의사결정과 활동을 투명하게 수행하며, 이해관계자가 그 영향을 정확히 판단할 수 있도록 협력한다. 또한 보험회사가 책임을 부담하는 정책 결정 및 활동을 합 리적이고 충분하게 공개한다. 다만, 법적으로 보안이 필요하거나 개인 의 사생활을 침해할 가능성이 있는 경우 등은 그러하지 아니하다.

제 7 조 (윤리적 행동) 회사는 자체적으로 윤리적 행동기준을 수립하고 이를 적용하며, 윤리적 행동을 감시하고 지원할 수 있는 체계를 구축한다.

제 8 조 (이해관계자 존중) 회사는 이해관계자를 파악하고 의사결정과 활동 에 있어 이해관계자의 이해를 존중하며 상호 지속가능한 발전관계를 고려한다.

제 9 조 (법령준수) 회사는 모든 활동에 있어 법적 의무를 인지하고, 이를 준수하며, 정기적으로 관련 법규의 준수 여부를 확인한다.

제 10 조 (국제적 행동규범 존중) 회사는 사회와 환경을 보호함에 있어 국내 의 법률과 국제적 행동규범을 최대한 존중한다.

제 11 조 (인권 존중) 회사는 인권을 보호하고 그 중요성과 보편성을 존중한다.

## 제 3 장 사회적 책임 수행

### 제 1 절 조직 거버넌스(Organizational Governance) 운영

제 12 조 (조직 거버넌스의 원칙) 회사는 제3장 제2절 내지 제7절에서 정하는 사회적 책임의 수행요소들이 보험회사의 의사결정 및 활동 과정에서 효율적으로 반영될 수 있는 관리체제를 운영한다.

제 13 조 (조직 거버넌스의 운영) 회사는 조직 거버넌스를 운영함에 있어 다음 각 호의 사항을 고려한다.

1. 사회적 책임 수행을 위한 전략, 목적 및 목표 수립에 기여
2. 제2장에 따른 사회적 책임 원칙이 제대로 구현될 수 있는 여건 조성
3. 사회적 책임 수행에 대한 경제적 또는 비경제적 보상체계 구축
4. 금융자원, 천연자원, 인적자원의 효율적 활용
5. 회사 내의 여성, 장애인, 외국인 근로자 등에 대한 권익 보호
6. 회사와 이해관계자의 요구사항에 대한 균형 유지
7. 이해관계자의 쌍방향 의사소통 체제 구축
8. 사회적 책임 수행 활동에 대한 모든 구성원의 효율적 참여
9. 회사를 대표하는 의사결정권자의 권한, 책임 및 자격의 균형 유지
10. 사회적 책임 수행 활동의 결과에 대한 진단 및 확인
11. 조직 거버넌스에 대한 정기적인 평가 및 관리 등

### 제 2 절 소비자 보호

제 14 조 (소비자 보호 원칙) 회사는 소비자 보호의 중요성을 인식하고 소비자에게 상품 및 서비스를 제공함에 있어, 소비자의 상품선택 및 서비스 이용, 개인정보의 보호 등에서 불이익을 받지 않도록 한다.

제 15 조 (공정한 영업활동) ① 회사는 소비자가 이해하기 쉬운 방식으로 상

품 및 서비스에 관한 정보를 제공하며, 이를 위해 다음 각 호의 사항을 고려한다.

1. 보험업법 제95조 내지 제95조의5의 규정 준수
  2. 성별, 종교, 장애 등에 편견을 줄 수 있는 정보 제공 금지
  3. 광고나 마케팅에서 아동 등 취약계층에 대한 이해력 제고
  4. 상품 및 서비스 제공시 전체 라이프사이클을 고려한 중요정보 제공
  5. 공식적이고 통상적인 언어로 비교 가능하며 이해하기 쉬운 정보 제공 등
- ② 회사는 소비자와의 상품 및 서비스에 관한 계약을 체결함에 있어 다음 각 호의 사항을 고려한다.

1. 약관 등 계약관련 서류는 명확하고, 이해하기 쉬우며, 읽기 쉽게 작성
2. 소비자의 정당한 이익 및 권리를 침해하는 불공정한 계약조건의 배제
3. 계약조건에 대한 명확하고 충분한 정보 제공 등

제 16 조 (소비자 정보 보호) 회사는 소비자 개인정보의 수집, 활용 및 제공 등에 관하여 「신용정보의 이용 및 보호에 관한 법률」 및 「개인정보 보호법」 등의 관련법규를 준수함으로써 소비자의 개인정보를 보호한다.

제 17 조 (소비자 분쟁해결) 회사는 상품과 서비스를 제공함에 있어 소비자의 불만사항 등을 검토하고 그에 대응하는 해결책을 신속히 제공하며, 이를 위해 다음 각 호의 사항을 고려한다.

1. 상품의 청약철회, 계약해지 등의 권리 제시
2. 소비자 불만사항 검토 및 그에 대한 대응 프로세스 개선
3. 적절하고 효과적인 소비자 지원 및 보호시스템 운영
4. 소비자보호 담당부서에 대한 연락방법, 분쟁해결 및 보상절차에 대한 명확한 정보 전달 등

제 18 조 (소비자 교육) 회사는 소비자가 상품 및 서비스에 대한 정보를 제공받고 자신의 권리와 책임을 인식하여 합리적으로 선택할 수 있도록

다음 각 호의 내용을 포함한 교육을 지원하며, 특히 저소득층, 문맹 등 상대적으로 불리한 조건의 소비자에 대해서는 통상의 경우보다 상세한 교육을 실시한다.

1. 관련법규, 보상방법, 소비자보호 기관 및 단체에 관한 정보
2. 가격, 보장내용 등 상품 및 서비스의 주요 내용에 관한 정보
3. 상품 및 서비스 이용시 주의사항에 관한 정보
4. 금융 및 투자 상품 등과 관련한 부가서비스 정보 등

### 제 3 절 공정한 경영

제 19 조 (공정한 경영에 대한 원칙) 회사와 다른 조직 간에 합법적이고 생산적인 관계를 형성하는데 기본이 되는 윤리성을 바탕으로 상호간에 정직하고 동등하게 대우하여 공정경쟁과 재산권의 존중이 이루어지도록 한다.

제 20 조 (반부패) ① 회사는 뇌물공여, 사기, 자금세탁, 횡령, 은닉, 거래처에 대한 부당한 영향력 행사 등의 부패행위를 하지 않아야 한다.

② 회사는 부패를 근절하기 위하여 다음 각 호의 사항을 고려한다.

1. 부패의 위험 인지 및 부패행위를 저지하기 위한 정책 실행
2. 부패 근절에 노력하는 근로자 지원
3. 뇌물 및 부패 관련 교육훈련을 통한 근로자 인식 제고
4. 보험회사의 근로자 및 보험회사 영향력 하에 있는 다른 조직의 근로자가 불공정한 행위를 보복의 두려움 없이 신고할 수 있는 제도 및 시스템 마련 등

제 21 조 (공정경쟁) ① 회사는 가격 담합, 담합 입찰 등 「독점규제 및 공정거래에 관한 법률」 제19조 및 제23조에 의한 부당한 공동행위 및 불공정 거래행위 등 불합리한 경쟁 제한 행위를 하지 아니한다.

② 회사는 공정한 경쟁을 장려하며, 이를 위해 다음 각 호의 사항을 고려한다.

1. 반경쟁적 행위에 관여하거나 연루되는 것을 방지하기 위한 절차 및 보호책 마련
2. 경쟁 관련 법규 준수 및 공정한 경쟁의 중요성에 대한 근로자 인식 제고
3. 불공정 경쟁으로 이익을 얻기 위해 빈곤 등의 사회상황 이용 금지 등

제 22 조 (재산권 존중) ① 회사는 물적 재산과 저작권을 포함한 지적 재산 등 근로자 또는 타인의 재산권을 인정하고 보호한다.

② 회사는 재산권을 존중하기 위해 다음 각 호의 사항을 고려한다.

1. 저작권 등 재산권을 보호하는 정책 실행
2. 우월적 지위의 남용, 위조, 표절 등 재산권의 침해 금지
3. 보험회사가 취득하거나 사용한 자산에 대해 정당한 대가 지불 등

### 제 4 절 노동의 질적 향상

제 23 조 (노동의 질적 향상을 위한 원칙) 회사는 근로자의 기본권을 보장하며, 노동 관련 법규 및 국제협약을 준수하고, 노동환경의 개선을 위해 노력한다.

제 24 조 (건전한 고용관계) 회사는 건전한 고용관계를 유지하고, 근로자의 권리를 보호하기 위해 다음 각 호의 사항을 고려한다.

1. 노동관련 법규의 의무사항을 회피하기 위한 고용관계 은닉 금지
2. 고용 안정성에 대한 중요성 인식 및 노동력의 남용 방지를 위한 효율적인 인력 배치계획 수립
3. 채용 공고 및 시기에 대한 적절한 정보 제공
4. 모든 근로자에 대한 공정한 대우

5. 임의적이고 차별적인 해고 금지
6. 근로자의 개인 사생활 보호 등

제 25 조 (근로조건과 사회적 보호) 회사는 근로자의 삶의 질 향상 및 사회적 보호를 위해 다음 각 호의 사항을 고려한다.

1. 국내 노동관련 법규 및 국제노동기준에 만족하는 근로조건 제공
2. 단체협약 준수
3. 임금, 근로시간 및 휴식시간, 휴일, 보건과 안전 등에 대한 적절한 근로조건 제공
4. 국가적 또는 종교적인 전통과 관습의 존중
5. 합리적인 근로시간과 육아휴직 등을 통한 근로자의 생활 안정 도모
6. 근로자가 육체적 또는 정신적인 건강을 유지할 수 있는 근로환경 제공
7. 상호 이해관계의 원만한 논의를 위한 근로자와의 적정한 의사소통 체계 구축
8. 근로자의 능력개발 또는 경력 향상을 위한 인력 개발 및 직업 훈련 실시 등

## 제 5 절 인권 보호

제 26 조 (인권보호의 원칙) 회사는 그 내부 및 회사의 영향력 하에 있는 조직의 인권을 존중하고 보호할 책임이 있으며, 인권을 침해하는 사례가 발생하지 않도록 상당한 주의를 기울여야 한다.

제 27 조 (주의 의무) 회사는 그 내부 및 회사의 영향력 하에 있는 조직의 활동이 인권에 미치는 영향을 파악하고, 인권을 침해할 수 있는 모든 위험성을 예방한다.

제 28 조 (차별금지과 취약계층 보호) 회사는 근로자, 고객, 이해관계자 등 회사의 영향력 하에 있는 자들에 대하여 편견에 의한 부당한 차별행

위가 발생하지 않도록 노력하며, 특히 여성, 장애인, 아동, 외국인 근로자 등 취약계층의 권익 침해 방지 등에 유의한다.

## 제 6 절 지역사회 참여와 발전에의 기여

제 29 조 (지역사회 참여 등의 원칙) 회사는 지역사회의 한 구성원으로써 다양한 지역사회 현안에 대해 적극 참여하고, 지역사회의 복지수준 및 삶의 질 향상에 기여한다.

제 30 조 (지역사회 참여) 회사는 지역사회 현안에 대해 인식하고, 현지 단체 및 이해관계자 등과의 협력관계를 증진함으로써 지역사회에 참여하며, 이를 위해 다음 각 호의 사항을 고려한다.

1. 지역사회 발전에 대해 협의(다만, 취약계층 등에게도 특별한 주의를 기울여서 의견을 확대하고, 그들의 권리를 존중하는 방식으로 참여를 유도한다.)
2. 공무원 및 정치인과의 뇌물 수수나 부적절한 영향력 행사가 없는 투명한 관계 유지
3. 지역사회의 자원봉사 활동 장려 및 지원 등

제 31 조 (교육과 문화 증진) 회사는 지역사회의 교육의 증진, 문화 보존 및 발전을 위해 지역사회와의 협력을 강화하고 지원하며, 이를 위해 다음 각 호의 사항을 고려한다.

1. 교육의 질과 접근성을 향상시키는 활동에 참여
2. 아동 등 취약계층의 교육 기회 촉진
3. 전통 문화의 보존 지원
4. 지역사회의 인권에 대한 교육 지원 등

제 32 조 (고용창출 및 능력개발) 회사는 지역사회의 안정된 경제 및 사회 발전을 위해 업무인력의 현지채용, 교육프로그램 지원 등 지역주민의

고용창출 및 능력개발을 지원한다.

제 33 조 (지역사회 투자) 회사는 지역사회의 생활수준 향상을 위하여 지역사회의 요구에 부합하는 투자 및 기부 등의 활동을 수행하며, 이를 위해 다음 각 호의 사항을 고려한다.

1. 지역사회의 발전 증진 및 지역주민의 경제적 기회 및 수혜 확대
2. 투자 및 기부의 효과 증진을 위해 정부, 기업, NGO 등 다른 조직과 협력 등
3. 취약계층 및 저소득층에게 경제적 지원을 가능하게 하는 프로그램에 참여

## 제 7 절 친환경 경영

제 34 조 (친환경 경영의 원칙) 회사는 경영활동이 환경에 미치는 영향에 대하여 책임을 인식하고 환경에 관한 위험을 회피, 절감 및 완화하기 위한 활동을 수행한다.

제 35 조 (환경오염 예방 및 지속가능한 자원 이용) ① 회사는 환경오염을 예방하고, 자원 재생 등을 통한 지속가능한 자원사용의 촉진을 위해 적극 노력한다.

② 회사는 환경오염 예방 및 지속가능한 자원 사용을 촉진하기 위해 다음 각 호의 사항을 고려한다.

1. 에너지 및 자원의 효율적 관리체계 운영
2. 환경오염 방지 및 폐기물 발생 최소화를 위한 조치 시행
3. 지역사회의 환경보호 활동 참여 및 지원
4. 환경에의 영향을 고려한 재생 가능자원의 활용
5. 자원사용의 효율성 개선을 위한 모범사례나 벤치마킹 사례 활용 등

제 36 조 (기후변화의 완화 노력 및 대응) 회사는 온실가스 배출 등으로 인

한 기후변화에 대해 직·간접적인 책임을 인식하고, 이에 대한 완화 및 대응을 위해 에너지 효율이 높은 제품을 구매하는 등 에너지소비 절감을 위해 노력한다.

제 37 조 (녹색금융정책 운영) 회사는 녹색금융의 활성화를 위해 노력하며, 다음 각 호의 사항을 고려한다.

1. 환경오염배상보험 등 친환경산업 성장 등을 위한 보험상품 및 서비스 개발
2. 보험료수익 중의 일부를 환경보호단체에 기부하는 공익성 상품 개발
3. 실적배당형 상품에서 친환경산업에 투자하는 펀드 설정
4. 친환경 설비 제조업체 및 친환경 시설에 대한 투자 및 용자 활성화
5. 투자 및 용자 대상 기업 선정시 해당 기업의 환경영향 평가 및 반영
6. 에너지 효율이 높은 시설 및 주택에 대한 담보대출 금리 우대 등

제 38 조 (적용범위) 본 규정은 [하나손해보험 주식회사](#)에 적용하며, [하나손해보험 주식회사](#)는 기타 협력업체 및 공급업체 등에 본 규정이 반영될 수 있도록 노력한다.

## 부 칙

제 1 조 (시행일) 이 규정은 2013년 2월 22일부터 시행한다.

## 부 칙

이 규정은 2020년 6월 10일부터 시행한다.