

【부 록】

보험회사의 윤리경영 운영현황조사

2009. 4.

안녕하십니까? 보험연구원에서는 보험회사의 윤리경영 운영체제 및 인식도에 대한 실태 파악과 시사점 분석을 통하여 올바른 윤리경영 정착을 유도함으로써 장기적으로는 보험회사의 이미지를 제고하고 바람직한 경영성과를 도출할 수 있는 방안에 대해 연구하고 있습니다.

이에 보험회사 업무담당자의 의견을 듣고자 현황조사를 실시하오니, 바쁘시더라도 잠시만 시간을 내주시면 감사하겠습니다. 본 현황조사서는 각사의 윤리경영(경영기획) 업무담당자를 중심으로 회사별로 1부만 작성하여, 4월 17일까지 보내주시기 바랍니다. 아울러 회사에서 윤리강령과 윤리지침을 제정·운영하고 있는 경우에는 동 자료를 함께 송부하여 주시면 감사하겠습니다.

그리고 이 현황조사는 연구목적으로만 사용되며, 개인 또는 회사에 관한 비밀은 엄격하게 지켜질 것임을 약속드립니다.

보험회사의 윤리경영 운영현황조사와 관련한 추가질문을 위해 답변자의 소속에 관한 사항을 기록하여 주시면 감사하겠습니다.

회사명	
직 위	
성 명	
연락처	

- ⑦ 여타 업무위탁기관
 ⑧ 기타 ()

1.4. (질문1에 대해 ① 또는 ②로 답한 경우) 귀사는 윤리강령을 홈페이지 등에 공개적으로 공표하고 있습니까? ()

- ① 예
 ② 아니오

1.5. (질문1에 대해 ③으로 답한 경우) 귀사는 향후 윤리강령을 제정할 계획이 있습니까? 윤리강령 제정 계획이 있을 경우 그 시기는 언제입니까? ()

- ① 예 (윤리강령 제정 계획: 향후 년 이내)
 ② 아니오

2. [윤리지침] 귀사는 윤리경영의 실천을 위해 윤리지침(행동규범, 실천규범, 윤리매뉴얼 등으로 임직원들이 기업윤리를 실천할 수 있도록 구체적으로 규정 한 회사 내 규범, 이하 동일)을 마련하고 있습니까? ()

- ① 예
 ② 아니오 (☞ 질문2-6으로 이동)

2.1. (질문2에 대해 ①로 답한 경우) 귀사가 윤리지침을 제정한 때는 언제입니까? (년)

2.2. (질문2에 대해 ①로 답한 경우) 귀사가 윤리지침을 제정하게 된 가장 주요한 동기는 무엇입니까? ()

- ① 감독당국의 요청에 따라
 ② 외부 기관의 평가에 대비하기 위해서
 ③ 회사의 이미지 제고를 위해서
 ④ 윤리경영의 체계적 실천을 위해서
 ⑤ 기타 ()

2.3. (질문2에 대해 ①로 답한 경우) 귀사의 윤리지침이 적용되는 대상은 어떻게 됩니까? 모두 표시하여 주시기 바랍니다. ()

- ① 정규고용 임직원
- ② 비정규직원
- ③ 전속모집조직
- ④ 독립모집조직
- ⑤ 보험계약심사 관련 업무위탁기관
- ⑥ 보험금 지급 관련 업무위탁기관
- ⑦ 여타 업무위탁기관
- ⑧ 기타 ()

2.4. (질문2에 대해 ①로 답한 경우) 귀사는 윤리지침을 홈페이지 등에 공개적으로 공표하고 있습니까? ()

- ① 예
- ② 아니오

2.5. (질문2에 대해 ①로 답한 경우) 귀사는 윤리지침이 실제 기업활동과 괴리가 없는지 정기적으로 점검·개정하고 있습니까? ()

- ① 정기적으로 한다.
- ② 부정기적으로 한다.
- ③ 하지 않는다.

2.6. (질문2에 대해 ②로 답한 경우) 귀사는 향후 윤리지침을 제정할 계획이 있습니까? 제정 계획이 있을 경우 그 시기는 언제입니까? ()

- ① 예 (윤리지침 제정 계획: 향후 년 이내)
- ② 아니오

3. [점검 및 평가] 귀사에서는 윤리강령·윤리지침의 준수 여부나 윤리경영 실천 현황에 대하여 정기적으로 점검하고 있습니까? ()

- ① 정기적으로 한다.
 ② 부정기적으로 한다.
 ③ 하지 않는다.
4. 귀사에서는 윤리강령·윤리지침의 준수 여부나 윤리경영 실천 현황에 대하여 정기적으로 평가하고 있습니까? ()
- ① 정기적으로 한다.
 ② 부정기적으로 한다.
 ③ 하지 않는다. (☞ 질문5로 이동)
- 4.1. (질문4에 대해 ① 또는 ②로 답한 경우) 귀사는 윤리경영 실천 현황에 대한 평가를 이해관계자(임직원, 주주, 소비자, 협력사 등)별로 실시하고 있습니까? ()
- ① 모든 이해관계자에 대하여 실시하고 있다.
 ② 일부에 대하여 실시하고 있다.(실시대상:)
5. 귀사에서는 윤리강령 또는 윤리지침을 잘 준수한 임직원에 대한 표창 제도가 있습니까? ()
- ① 있다.
 ② 없다.
6. 귀사에서는 윤리강령 또는 윤리지침 위반자에 대한 처벌 제도가 있습니까? ()
- ① 있다.
 ② 없다.
7. 귀사에서는 임직원에 대한 고과평가 시 윤리강령 또는 윤리지침의 준수 여부를 반영하고 있습니까? ()
- ① 정식으로 반영한다.

- ② 유사한 항목으로 반영한다.
- ③ 반영하지 않는다.

8. [전담조직] 귀사는 기업윤리 전담조직을 설치하고 계십니까? ()

- ① 예 (부서/팀 명:)
- ② 아니오 (☞ 질문8-2로 이동)

8-1. (질문8에 대해 ①로 답한 경우) 귀사가 기업윤리 전담조직을 설치한 때는 언제입니까? (년) (☞ 질문9로 이동)

8-2. (질문8에 대해 ②로 답한 경우) 귀사에서는 기업윤리문제를 어느 부서에서 점검하고 있습니까? ()

- ① 경영/기획부서
- ② 인사부서
- ③ 감사부서
- ④ 준법감시부서
- ⑤ 기타 ()
- ⑥ 점검부서 없음

8-3. (질문8에 대해 ②로 답한 경우) 귀사에서는 임직원에게 윤리적인 문제가 생겼을 때 어느 부서와 상담할 수 있습니까? ()

- ① 경영/기획부서
- ② 인사부서
- ③ 감사부서
- ④ 준법감시부서
- ⑤ 기타 ()
- ⑥ 상담부서 없음

9. 귀사에서는 사회공헌활동을 어느 부서에서 담당하고 있습니까? ()

- ① 경영/기획부서

- ② 인사부서
- ③ 감사부서
- ④ 준법감시부서
- ⑤ 기업윤리 전담부서
- ⑥ 기타 ()
- ⑦ 담당부서 없음

10. 귀사의 기업윤리 및 사회공헌활동 담당인력의 수(겸직자 포함)를 기록하여 주십시오.

- ① 기업윤리 담당인력 (명)
- ② 사회공헌활동 담당인력 (명)

※ 기업윤리담당인력들이 사회공헌활동업무를 겸직할 경우에는 각 개인별 업무비율대로 분할(예: 0.6 對 0.4)하여 주시기 바랍니다.

11. [이사회] 귀사에서는 이사회 차원에서 기업윤리 문제를 다루고 있습니까?
()

- ① 예
- ② 아니오 (☞ 질문12로 이동)

11-1. (질문11에 대해 ①로 답한 경우) 귀사에서는 이사회 산하에 기업윤리 문제를 다루는 위원회를 구성하고 있습니까? ()

- ① 예 (위원회 명칭:)
- ② 아니오

12. [윤리교육] 귀사에서는 임직원에게 대해서 윤리교육을 정기적으로 하고 있습니까? ()

- ① 정기적으로 한다.
- ② 부정기적으로 한다.
- ③ 하지 않는다. (☞ 질문13으로 이동)

12-1. (질문12에 대해 ① 또는 ②로 답한 경우) 귀사에서 실시하는 윤리교육의 대상은 누구입니까? 모두 표시하여 주십시오. ()

- ① 최고경영자
- ② 임원
- ③ 정규고용직원
- ④ 비정규직원
- ⑤ 신입 직원
- ⑥ 전속모집조직
- ⑦ 독립모집조직
- ⑧ 보험계약심사 관련 업무위탁기관
- ⑨ 보험금 지급 관련 업무위탁기관
- ⑩ 여타 업무위탁기관
- ⑪ 기타 ()

12-2. (질문12에 대해 ① 또는 ②로 답한 경우) 귀사에서는 '임직원'에 대해서 윤리교육을 주로 어떠한 방식으로 진행하고 있습니까? ()

- ① 집단강의 방식
- ② 외부 위탁교육 방식
- ③ 사이버교육 등 온라인 방식
- ④ 사보 또는 이메일 등을 활용
- ⑤ 기타 ()

12-3. (질문12에 대해 ① 또는 ②로 답한 경우) 귀사에서는 '임직원'에 대해서 윤리교육을 할 경우 이수자격을 인정하기 위한 교육프로그램을 개발하여 운영하고 있습니까? ()

- ① 예
- ② 아니오

- ⑥ 윤리경영 감시 및 감사체계 운영
- ⑦ 윤리실천 자기점검 진단 프로그램 운영
- ⑧ 윤리경영 위반행위 신고제도(헬프라인 등)
- ⑨ 윤리경영 제보자 보호 시스템
- ⑩ 법규 및 윤리경영 자율준수 프로그램

현재 운영하고 있는 자율준수 프로그램의 세목을 자세히 기록하여 주시기 바랍니다.:

⑪ 기타

자세히 기록하여 주시기 바랍니다.:

15. 다음은 윤리경영 운영체계의 수행 정도에 관한 자기평가형 질문입니다. 해당 사항에 표시하여 주시기 바랍니다.

항 목	매우 그렇지않다	①	②	③	④	매우 그렇다
1) 귀사는 윤리경영을 회사의 경영이념에 반영하고 있습니까?	매우 그렇지않다	①	②	③	④	매우 그렇다
2) 귀사는 최고경영자(CEO)가 경영활동에서 윤리경영의 중요성을 강조하고 있습니까?	매우 그렇지않다	①	②	③	④	매우 그렇다
3) 귀사에서는 경영에 관한 의사결정 과정에서 윤리 문제를 고려하고 있습니까?	매우 그렇지않다	①	②	③	④	매우 그렇다
4) 귀사는 윤리경영을 중장기적인 계획과 로드맵에 따라 실천하고 있습니까?	매우 그렇지않다	①	②	③	④	매우 그렇다
5) 귀사는 협력회사나 소비자에게도 회사의 윤리경영 실천을 적극 알리고 있습니까?	매우 그렇지않다	①	②	③	④	매우 그렇다

6) 귀사는 조직 평가 시 윤리경영 실천여부를 중요한 요소의 하나로 반영하고 있습니까?	①	②	③	④	⑤
7) 귀사는 임직원 채용시 윤리적 가치관도 합격기준으로 고려하고 있습니까?	①	②	③	④	⑤
8) 귀사는 임직원이나 업무종사자의 비리·불법 등에 적절히 대응할 수 있는 시스템을 구비하고 있습니까?	①	②	③	④	⑤
9) 귀사는 회계, 정보 및 의사소통 시스템에 대한 검증이 적절하게 이루어지고 있습니까?	①	②	③	④	⑤
10) 귀사는 주주의 권리, 동등권리 공시 및 투명성, 이사회에 책임 등을 명문화한 기업지배구조 원칙을 수립·운영하고 있습니까?	①	②	③	④	⑤

16. 다음은 소비자보호제도의 수행 정도에 관한 질문입니다. 해당 사항에 표시하여 주시기 바랍니다.

항 목	매우 그렇지않다	①	②	③	④	⑤	매우 그렇다
1) 귀사는 정기적으로 소비자만족도를 조사하고 있습니까?	①	②	③	④	⑤		
2) 귀사는 소비자의 의견을 경영 및 의사결정에 반영하는 내부절차나 제도를 운영하고 있습니까?	①	②	③	④	⑤		
3) 귀사는 소비자의 불만이나 고충에 대한 문제해결 및 보상체계가 구축되어 있습니까?	①	②	③	④	⑤		
4) 귀사는 소비자불만 조치 결과에 대한 만족도와 개선상황을 평가하고 이를 경영 정책에 반영하고 있습니까?	①	②	③	④	⑤		
5) 귀사는 고객정보 보호에 대한 구체적인 지침과 지원시스템을 구축하고 있습니까?	①	②	③	④	⑤		

6) 귀사는 고객정보 보호의 중요성을 임직원에게 정기적으로 교육하고 있습니까?	① ② ③ ④ ⑤
7) 귀사는 회사의 마케팅 전략 및 활동에 대해 윤리경영의 측면에서 평가를 거치고 있습니까?	① ② ③ ④ ⑤

17. 다음은 협력업체(거래업체, 업무위탁업체, 사업파트너 등 포함, 이하 동일)와의 윤리경영 수행 정도에 관한 질문입니다. 해당 사항에 표시하여 주시기 바랍니다.

항 목	매우 그렇지않다보통.....	매우 그렇다		
1) 귀사는 협력업체를 대상으로 귀사 임직원의 부정·부당행위에 대하여 상담 또는 신고할 수 있는 체도를 운영하고 있습니까?	①	②	③	④	⑤
2) 귀사는 협력업체 선정 시 인권, 노동, 환경 등 사회적 책임이행의 관점에서 평가하여 이를 거래에 반영하고 있습니까?	①	②	③	④	⑤
3) 귀사는 협력업체에 대하여 윤리경영 실천을 서약하고 협력업체와 공동으로 윤리경영을 추진하고 있습니까?	①	②	③	④	⑤

18. [사회공헌활동] 귀사는 회사의 특성을 살린 사회공헌 실천 프로그램을 시행하고 있습니까? ()

- ① 예
- ② 아니오

19. 귀사는 사회공헌 활동에 관한 중장기적 로드맵을 수립하여 시행하고 있습니까? ()

- ① 예
- ② 아니오

20. 귀사는 다음과 같은 사회적 측면의 필요를 우선적으로 고려하여 개발된 보
 험상품이 있습니까? 모두 표시하여 주십시오.

- ① 사회공헌 (상품명:)
 ② 저소득층 (상품명:)
 ③ 환경보호 (상품명:)
 ④ 장애인 (상품명:)
 ⑤ 기타 (상품명:)

21. 귀사는 임직원의 사회공헌활동에 대해 시간, 비용 등을 지원하고 있습니까?
 ()

- ① 시간, 비용 등 임직원의 사회공헌활동에 필요한 사항을 적극 지원하고 있다.
 ② 시간과 비용 중 일부만 지원하고 있다.
 ③ 전혀 지원하고 있지 않다.

22. 환경보호를 널리 확산하기 위한 정기적인 대외활동을 실시하고 있습니까?
 ()

- ① 정기적으로 한다.
 ② 부정기적으로 한다.
 ③ 하지 않는다.

23. 귀사에서 최근 3개년 동안 수행한 사회공헌활동을 요약해 주십시오.

구 분	FY'06	FY'07	FY'08
건 수			
금액(천원)			



윤리경영의 인식도 및 성과에 관한 질문입니다.

1. 다음은 귀사의 윤리경영 인식 정도에 관한 자기평가형 질문입니다. 해당 사항에 표시하여 주시기 바랍니다.

항 목	매우 그렇지않다	②	③	④	매우 그렇다
1) 귀사의 임직원은 회사의 사회적 책임에 대하여 바르게 이해하고 있습니까?	①	②	③	④	⑤
2) 귀사의 임직원은 사회적 책임의 성실한 수행이 회사의 지속적 발전에 얼마나 중요한 것인지 잘 알고 있습니까?	①	②	③	④	⑤
3) 귀사는 글로벌 스탠더드 윤리경영 기준을 잘 알고 있습니까?	①	②	③	④	⑤
4) 귀사에서는 윤리경영을 매우 잘 수행하고 있다고 생각하십니까?	①	②	③	④	⑤
5) 귀사의 임직원은 매우 윤리적이라고 생각하십니까?	①	②	③	④	⑤
6) 귀사는 단기적으로 손해와 불편이 있더라도 윤리경영을 강력히 추진하여야 한다고 생각하십니까?	①	②	③	④	⑤
7) 귀사는 임직원이 윤리경영을 추진하다 일부 마찰이나 손해를 초래해도 이를 용납하여야 한다고 생각하십니까?	①	②	③	④	⑤
8) 귀사는 윤리경영은 회사의 성과에 영향을 미칠 것으로 생각하십니까?	①	②	③	④	⑤
9) 귀사는 윤리경영은 회사의 가치를 높일 것으로 생각하십니까?	①	②	③	④	⑤

2. 귀사가 윤리경영을 추진하고 있는 이유는 무엇입니까? 순차적으로 2가지만 선택해 주십시오. (→)

- ① 준법정신과 투명성 강화
- ② 기업내 비윤리행위 감소
- ③ 기업 이미지/브랜드 가치 개선
- ④ 임직원 상호간의 신뢰 제고
- ⑤ 기업 경쟁력 제고
- ⑥ 기업의 사회적 책임을 강조하고 있는 사회적 분위기에 순응
- ⑦ 기업의 지속적 발전을 위해서는 사회적 책임을 다해야 한다는 인식
- ⑧ 기타 ()

3. 귀사는 윤리의식이 가장 요구되는 분야는 무엇이라고 생각하십니까? 순차적으로 2가지만 선택해 주십시오. (→)

- ① 보험상품 판매 및 영업
- ② 회계 및 경리
- ③ 감사 및 준법감시
- ④ 자산운용
- ⑤ 요율산출, 상품개발, 리스크관리
- ⑥ 손해사정 및 보험금 지급
- ⑦ 고객정책 및 소비자 상담
- ⑧ 마케팅 및 홍보
- ⑨ 경영기획 및 전략
- ⑩ 언더라이팅
- ⑪ 관리업무
- ⑫ 인사업무
- ⑬ 교육 및 조사·연구업무
- ⑭ 기타()

4. 귀사는 윤리경영 성패의 핵심요소는 무엇이라고 생각하십니까? 순차적으로 2가지만 선택해 주십시오. (→)
- ① 최고 경영자의 의지
 - ② 체계화된 프로그램 운영
 - ③ 조직문화화 및 커뮤니케이션
 - ④ 인센티브 및 동기부여
 - ⑤ 윤리경영에 대한 임직원의 인식
 - ⑥기타 ()
5. 귀사는 윤리경영의 활성화에 가장 효과적인 사내제도는 무엇이라고 생각하십니까? 순차적으로 2가지만 선택해 주십시오. (→)
- ① 윤리강령 서약제도
 - ② 인사고과 반영제도
 - ③ 윤리경영 위반행위 내부신고제도
 - ④ 내부고발자 보호제도
 - ⑤ 포상제도
 - ⑥ 윤리경영 위반자 처벌제도
 - ⑦ 윤리경영 교육 프로그램
 - ⑧ 윤리경영 전담조직의 운영
 - ⑨ 윤리의식 진단 프로그램
 - ⑩ 자율준수 프로그램
 - ⑪ 윤리경영 감시체계 운영
 - ⑫ 윤리경영 평가제도
 - ⑬ 기타 ()
6. 귀사는 윤리경영의 활성화에 가장 부정적인 영향을 많이 미치는 내부적 요인은 무엇이라고 생각하십니까? 순차적으로 2가지만 선택해 주십시오. (→)
- ① 윤리경영에 대한 경영진의 의지 및 지원 부족
 - ② 종업원의 전반적 관심 및 인식 부족

- ③ 윤리경영 도입을 위한 인적·물적 자원 부족
- ④ 성과에 대한 확신 부족
- ⑤ 단기적 영업실적 압박
- ⑥ 조직문화와의 충돌
- ⑦ 사내이해상충
- ⑧ 기타 ()

7. 귀사는 윤리경영의 활성화에 가장 부정적인 영향을 많이 미치는 대외적 요인은 무엇이라고 생각하십니까? 순차적으로 2가지만 선택해 주십시오.

(→)

- ① 행정절차의 비투명성
- ② 외압에 의한 청탁
- ③ 경쟁업체와의 과다 경쟁
- ④ 명확하지 않거나 비현실적인 과도한 규제
- ⑤ 접대문화 및 연고주의 등 사회풍토
- ⑥ 윤리경영에 대한 일반 국민의 무관심
- ⑦ 기타 ()

8. 귀사는 윤리경영이 우선적으로 추진되어야 하는 분야가 무엇이라고 생각하십니까? 순차적으로 2가지만 선택해 주십시오. (→)

- ① 기업 내부 관계 (임직원의 법규준수 및 비윤리적 행위 척결 등)
- ② 소비자와의 관계 (소비자 보호 및 서비스 개선 등)
- ③ 협력업체와의 관계 (협력업체와의 부정·부패행위 예방 등)
- ④ 투자자와의 관계 (기업의 투명성 및 주주의 권익보호 등)
- ⑤ 경쟁업체와의 관계 (공정경쟁 추진 등)
- ⑥ 지역사회와의 관계 (사회공헌활동 등)

9. 귀사는 윤리경영의 실천이 어느 정도의 효과를 가져올 것으로 생각하십니까? 다음의 항목별로 그 효과의 정도를 표시하여 주시기 바랍니다.

항 목	전혀 효과없다	②	③	매우 효과높다
1) 협력사와의 관계 활성화	①	②	③	④ ⑤
2) 임직원의 애사심 증가	①	②	③	④ ⑤
3) 노사간 커뮤니케이션 활성화	①	②	③	④ ⑤
4) 매출액 및 수익률 증대	①	②	③	④ ⑤
5) 기업이미지 제고	①	②	③	④ ⑤
6) 보험소비자의 신뢰성 제고	①	②	③	④ ⑤
7) 임직원 간의 신뢰 제고	①	②	③	④ ⑤
8) 기업 경쟁력 강화	①	②	③	④ ⑤
9) 임직원의 비윤리적 행위 감소	①	②	③	④ ⑤
10) 보험소비자 및 일반 국민의 인식 제고	①	②	③	④ ⑤
11) 회계부정 등 불법행위로 인한 장래의 손해방지	①	②	③	④ ⑤

10. 귀사는 윤리경영과 관련한 개선방안을 강구중에 있습니까? ()

- ① 예
- ② 아니오 (☞ 질문11로 이동)

10-1. (질문10에 대해서 ①로 응답한 경우) 귀사에서 윤리경영과 관련하여 개선 하려는 내용은 무엇입니까? ()

- ① 윤리경영 실천과 관련한 전반적 프로세스
- ② 보험모집 등 마케팅 관련 분야
- ③ 자산운용 관련 분야
- ④ 보험금 지급 관련 분야
- ⑤ 기타 ()

11. 최근 금융위기로 인하여 회사의 재정이 어려울 것으로 판단됩니다. 올해 귀사는 사회공헌활동에 대하여 어떤 계획을 가지고 계십니까? ()

- ① 대폭 축소
- ② 일부 축소
- ③ 현행 수준 유지
- ④ 일부 강화
- ⑤ 대폭 강화

11-1. (질문11에 대해 ①이나 ②로 답한 경우) 귀사는 사회공헌활동을 축소하는 이유는 무엇입니까?

11-2. (질문11에 대해 ④나 ⑤로 답한 경우) 귀사는 사회공헌활동을 강화시키는 이유는 무엇입니까?

성실히 질문에 응해 주셔서
진심으로 감사드립니다.