



DONGBU INSURANCE

INTEGRATED REPORT 2017



동부화재

About This Report

보고 기간 및 주기

본 보고서는 동부화재의 재무 및 비재무 성과를 다양한 이해관계자들에게 투명하게 공유하기 위한 일곱 번째 지속가능경영보고서이자, 국제통합보고위원회(IIRC, International Integrated Reporting Council)에서 제공하는 <IR> Framework의 원칙 및 내용을 반영한 두번째 통합보고서(Integrated Report)입니다. 보고기간은 2016년 1월 1일부터 12월 31일까지이며, 일부 주요 내용에 대해서는 2017년의 활동 및 성과를 포함하고 있습니다.

작성 원칙

GRI(Global Reporting Initiative) G4 가이드라인과 GRI 금융업 부가지표 (Financial Service Sector Supplement)의 작성원칙을 따르고 있으며, 핵심적(Core) 부합(in accordance with) 요건을 충족하고 있습니다. 또한 '국제통합보고 프레임워크(<IR> Framework)' 가이드라인을 반영하여 작성하였으며, 유엔글로벌콤팩트(UN Global Compact) 회원 기업으로서 이행보고서(Communication on Progress) 작성 기준에 따라 10대 원칙에 부합하는 활동과 성과를 함께 보고하고 있습니다. 재무성과는 한국채택국제회계기준(K-IFRS)에 근거하여 작성하였으며, 이전 보고내용 중 변경된 사항에 대해서는 보고서 내 별도 표기하였습니다.

보고 범위

본 보고서는 동부화재의 본사 및 전국의 사업본부, 보상부 등 연결대상 기업을 제외한 국내 사업장을 주요 보고 범위로 하며, 해외 지점 및 주재 사무소의 성과 일부를 함께 보고하고 있습니다. 비재무 데이터의 경우 당사 매출의 100% 범위를 포괄하며, 환경 성과 지표는 동부화재가 보유한 총 9개 사옥 및 임대 사무실을 기준으로 보고 하였습니다.

CONTACT

회사명 | 동부화재해상보험(주)

소재지 | 서울시 강남구 테헤란로 432 동부금융센터

연락처 | 대표 전화 1588-0100

홈페이지 | <http://www.idongbu.com>

Contents

INTRODUCTION

CEO Message	02
기업 소개	04
경영비전	06
비즈니스 모델	08

BUSINESS SECTION

상품 리더십	12
혁신경영	14
글로벌 사업 확대	16
자산운용	18

SUSTAINABILITY SECTION

RESPONSIBLE INSURANCE	22
OUR PEOPLE	26
COMMUNITY	32
CUSTOMERS	36

CORPORATE GOVERNANCE

지배구조	42
윤리경영	46
리스크 관리	50

FINANCIAL & NON-FINANCIAL STATEMENTS

재무 성과	55
비재무 성과	58

APPENDIX

이해관계자 참여	76
중대성 평가	77
GRI G4 Index	78
독립된 감사인의 감사보고서	80
재무제표	81
내부회계관리자의 운용실태 평가보고서	85
제3자 검증의견서	86
온실가스 검증 의견서	88
참여 단체 및 이니셔티브	89
주요 연혁	91
주요 수상 현황	92

CEO Message





동부화재를 아끼고 사랑해주시는 이해관계자 여러분,

동부화재에 대한 한결 같은 지지와 따뜻한 관심에 깊이 감사드립니다.

동부화재는 지난 한해 불안정한 국내외 정세와 저금리·저성장의 고착화 등으로 인한 어려운 경영여건 하에서도, 전 임직원이 하나되어 지속가능한 성장을 위한 최선의 노력을 경주해왔습니다.

당사는 '수익구조 혁신과 성장동력 확충을 통한 회사가치 증대'라는 전략방향 하에, 전 업무 영역에서 수익구조를 혁신하고 지속가능경영을 위한 성장동력을 확충하고자 회사의 역량을 집중한 결과 사상 최대의 경영성과를 달성하였습니다. 한편 보험업계 최초로 환경부와의 협업을 통해 기업의 환경오염 배상책임에 대한 의무보험인 '환경책임보험'을 개발하여 대통령 표창을 수상하였습니다. 또한 어린이 교통안전을 위한 대표 사회공헌 프로그램인 옐로카펫 사업을 론칭하였으며, 업계 최초로 다우존스 지속가능경영지수(DJSI) World에 4년 연속 선정되는 등 나름의 성과를 이루어내기도 하였습니다.

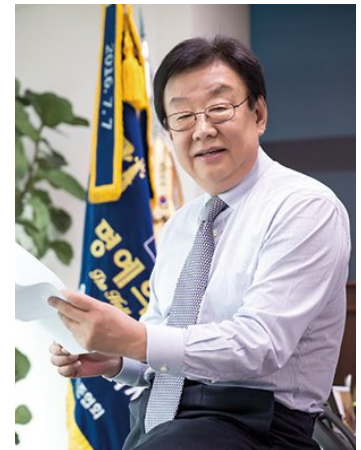
2017년의 경영환경은 시민의식의 성장에 따라 기업의 윤리성과 사회적 책임의 이행에 대한 기대와 요구 또한 그 어느 때보다도 높은 상황이며, 글로벌화와 자유화의 기조 속에 제4차 산업혁명으로 대표되는 기술혁신의 영향으로 인해 산업간 영역을 뛰어넘는 파괴적인 혁신을 불러올 것으로 예견되고 있습니다. 손해보험업의 측면에서도 국제회계기준 등에 따른 건전성제도 강화 대응과 저성장·고령화 시대의 신성장동력 창출 등 지속가능한 보험사로 성장해 나아가기 위한 위험과 기회가 산재한 도전의 시대가 펼쳐질 것으로 예상됩니다.

동부화재는 '리스크 관리 기반의 업계 최고 사업역량' 확보를 통하여 환경변화에 대한 대응역량을 강화하고, 저성장 고착화에 대비한 경영효율 개선 및 가치 중심의 성장구조를 내재화하여 글로벌시장을 선도하는 지속가능경영 보험사로 자리매김하기 위해, 일로매진(一路邁進)의 자세로 최선의 노력을 이어갈 것입니다.

동부화재는 보험업을 둘러싼 지속가능경영 이슈에 선제적으로 대응하기 위해 유엔환경계획 금융이니셔티브(UNEP FI)의 '지속가능보험원칙(Principles for Sustainable Insurance)'에 가입하였으며, UN Global Compact(UNGC) 10대 원칙과 UN의 17대 지속가능개발목표(SDGs)를 지지하고, 이를 성실히 준수해 나아갈 것을 선언하였습니다.

동부화재는 앞으로도 과거의 과거의 성공에 안주하지 않고 경영환경의 변화에 대한 철저한 준비를 통해 대한민국을 대표하는 글로벌 지속가능경영 리더컴퍼니로 자리매김하도록 최선의 노력을 다할 것을 약속드립니다.

감사합니다.



2017년 6월
동부화재해상보험주식회사

대표이사 사장 김정남

김정남

기업 소개

고객과 함께 행복한 사회를 추구하는 글로벌 보험금융그룹

동부화재는 고객만족 최우선의 경영이념과 건실한 재무건전성을 바탕으로 대한민국을 대표하는 종합손해보험회사로 성장해왔습니다. 글로벌화, 전문화, 고부가가치화의 3대 이니셔티브를 기반으로 다양한 이해관계자들의 기대를 만족시키는 전략과 정책을 실행함으로써 궁극적으로 기업가치를 제고하고, 이해관계자와 함께 성장할 수 있는 기업이 되고자 노력하고 있습니다.

기업 현황

(2016. 12)

기업명	동부화재해상보험(주)
대표이사	김정남
설립일	1962년 3월
업종	손해보험업
본사소재	서울시 강남구 테헤란로 432 동부금융센터



해외지점



주재사무소



합자중개법인



해외자회사

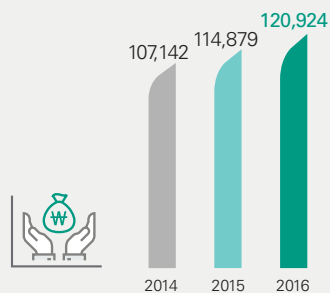
하와이

캘리포니아

뉴욕

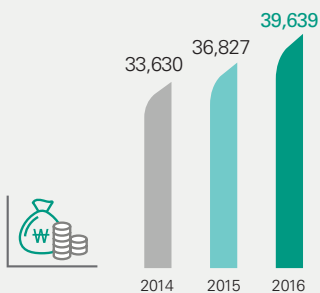
원수보험료

(단위: 억 원)



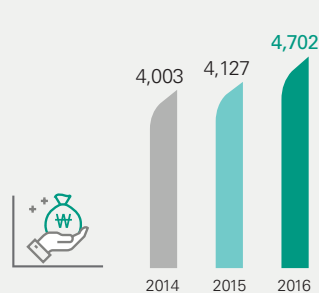
자기자본

(단위: 억 원)



당기순이익

(단위: 억 원)



지속가능한 글로벌 사업 추진체계 구축

지속적인 글로벌 사업 확대를 진행해온 동부화재는 차별화된 현지화 전략을 바탕으로 해외 시장에서도 괄목할만한 성과를 거두고 있습니다. 미주 사업망과 신흥시장인 베트남 자회사를 기점으로 수익성 및 안정성 기반의 글로벌 시장 진출 전략을 전개해 나아가고 있습니다. 2016년에는 해외 매출 186백만 달러를 달성하는 등 지속적 성장을 이어나가고 있으며, 베트남 자회사 및 미주 지점의 사업 안정화를 통해 지속가능한 글로벌 사업체계를 구축해 나아갈 예정입니다.



보유고객 (만명)



820

2016년 12월 말 기준

지속가능성 평가



DJSI World

(4년 연속 편입)

임직원 및 파트너 (명)



27,515

(22,974명 영업파트너 포함)

신용평가



S&P **A-** (stable) A.M.Best **A** (Excellent)

경영비전

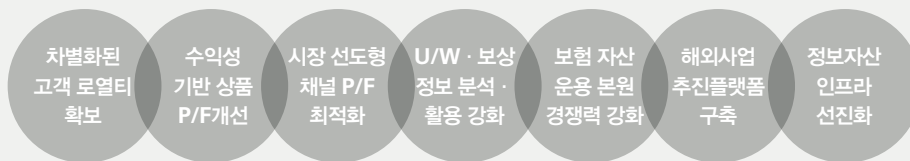
경영비전 체계

동부화재의 경영이념은 '좋은 기업'입니다. 이는 고객에게 우수한 상품과 서비스를, 직원에게 성과에 따른 보상과 쾌적한 근무환경을, 주주에게는 가장 높은 이익률을 제공하여 만족을 증대하고 국가와 사회 발전에 기여하고자 하는 창업정신을 담고 있습니다.



핵심 전략 과제

동부화재는 2020 중장기 전략을 실현하기 위해 7대 영역에 걸친 14대 핵심 전략과제를 추진하고 있습니다. 2017년 '리스크 관리 기반의 업계 최고 사업역량 확보'를 목표로 가치 중심의 성장구조 확보, 채널운영 효율성 극대화, 차별화된 고객 로열티 확보, 환경/제도변화 대응력 강화, ALM기반의 안정적 이차마진 확보, 저성장 고착화에 대비한 경영효율 개선 등 6대 영역에 걸친 13개 과제를 추진하고 있습니다.



글로벌

고객과 함께 행복한 사회를

동부

양적/질적 성장
보험업 내 TOP1

Brand Story: 프로미

'프로미(Promy)'는 고객과의 약속은 반드시 지키겠다는 동부화재의 Promise(약속)의 줄임말로, 자동차보험 브랜드 '프로미카(Promy Car)'와 장기보험 브랜드 '프로미라이프(Promy Life)'로 이루어진 통합 브랜드 체계입니다.

2016년에는 '고객과의 약속을 지키는 신뢰의 기업'이라는 동부화재의 이미지에 알맞게 약속의 손짓을 형상화한 '약속대장 프로미' 캐릭터를 새롭게 선보였습니다. '약속대장 프로미'는 프로미카, 동부프로미농구단 등에 통합 캐릭터로 활용하고 있으며, 고객과의 적극적인 소통을 위해 SNS, 게임, 웹툰, 카카오톡 이모티콘, 기업 홍보영상 등 다양한 홍보 분야에서도 적극 활용되고 있습니다.



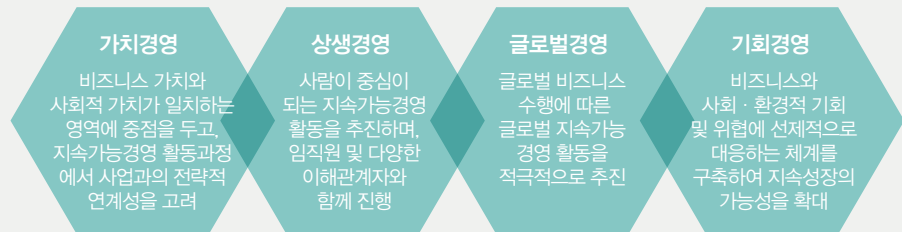
지속가능경영 전략 체계

동부화재는 2015년 지속가능경영 체계 향상과 글로벌 경쟁력 확보를 위해 CSR사무국과 전사 TF를 중심으로 지속가능경영 경쟁력 강화 프로젝트를 추진하였습니다. 총 6개월간 진행된 프로젝트에는 24개 부서 27명의 담당자가 참여하여 사회책임 전략과제를 수립하였으며, 이후에도 지속적으로 글로벌 지속가능경영 도입 방안 및 과제를 도출하여 이행하고 있습니다.



지속가능경영 핵심가치

동부화재는 지속가능경영의 활동과 의사결정의 기준인 지속가능경영 4대 핵심가치를 선정 하였습니다.



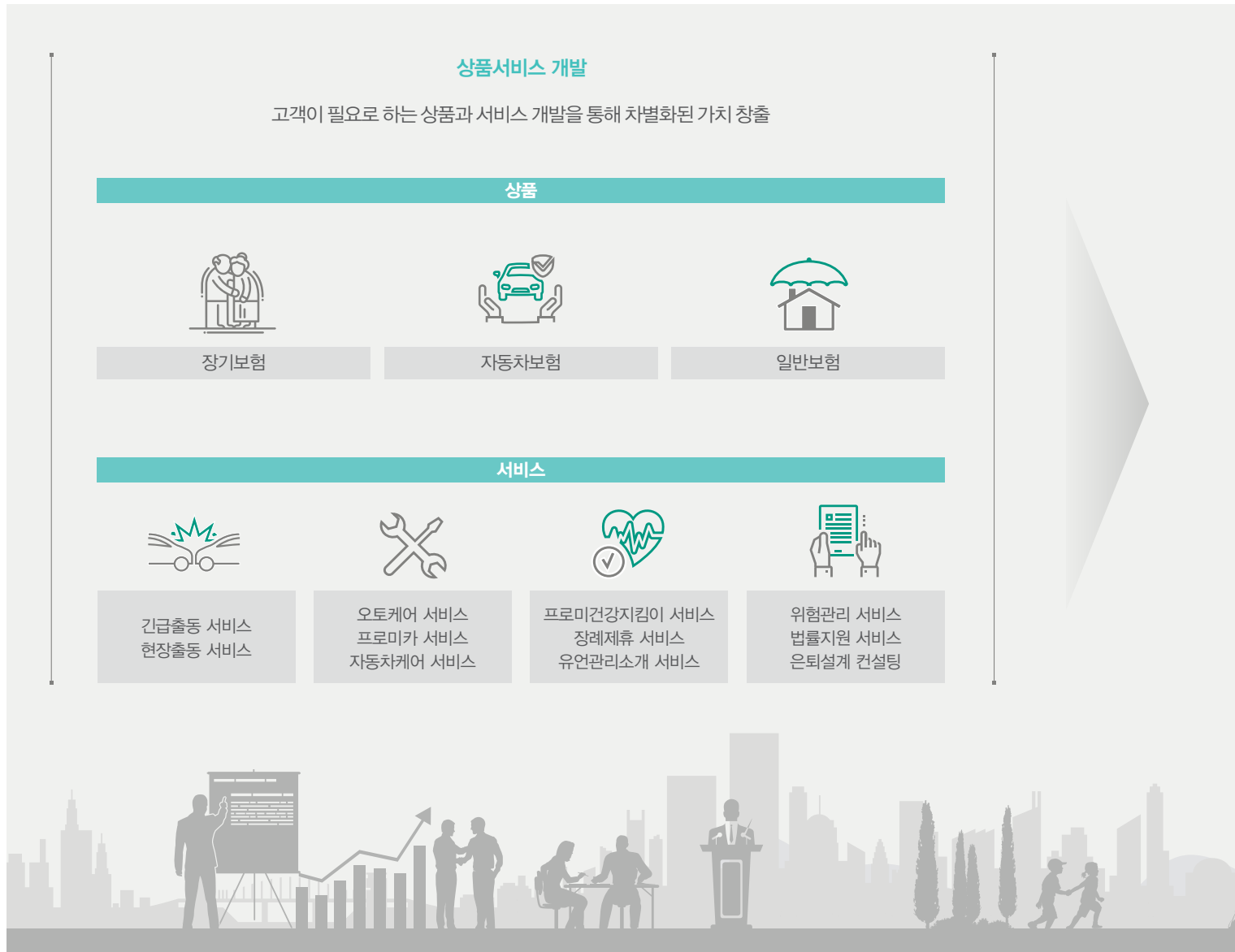
지속가능경영 KPI 수립

동부화재는 보다 체계적이고 장기적 관점의 지속가능경영 실천을 위하여 환경, 사회 각 부문별로 주요 KPI를 설정하여 관리하고 있습니다.



비즈니스 모델

Value Chain



6대

재무자본

동부화재는 보험상품 판매를 통한 보험료 수입으로 보험금, 사업비, 운용자금 등의 재원을 충당하고 있습니다. 따라서 고객의 자산을 안전하게 관리하고 높은 수익을 창출하기 위해 전략적인 투자를 이행하고 있으며, 사회적 책임 투자 발굴을 위해 노력하고 있습니다.

제조자본

동부화재는 전산시스템, 데이터센터 등의 제조 자본을 기반으로 사업을 영위하고 있습니다. 재난재해 및 긴급상황 대응체계를 구축하여 안정적인 서비스 제공을 위한 철저한 대비책을 마련하고 있습니다.

지적자본

저출산, 고령화, 저성장 장기화 등 외부환경 변화에 따른 보험 상품 및 서비스 변화가 가속화되고 있습니다. 동부화재는 고객 리서치 및 빅데이터 분석을 기반으로 고객세분화를 실시하고 고객 그룹별 니즈에 따른 고객 중심의 상품 개발을 통해 차별화된 가치를 제공합니다.

상품서비스 전달

고객 중심의 특성화된 판매채널 운영을 통해 최고의 고객경험 전달

전속 채널



PA(Prime Agent)

동부화재의 보험 상품만을 판매할 수 있는 전속 설계사



대리점

동부화재와의 전속계약을 통해 동부화재 보험 상품만 판매 가능한 대리점

비전속 채널



GA(General Agency)

모든 보험사의 보험 상품을 판매할 수 있는 비전속 보험 대리점



교차설계사

생명보험설계사를 본업으로 하며, 손해보험 상품을 취급할 수 있는 생명보험 전속설계사

상품서비스 공유

고객 자산 증대를 위한 전문화된 지원시스템 및 전국 단위 보상네트워크 운영을 통해 고객 가치 공유

자산 운용



국내 · 외 투자 용자 업무

중장기 관점의 자산운용 전담조직 구축

보상



손해조사



손해사정



손해보상
(장기, 자동차, 일반)

자본

인적자본

보험업의 특성상 인재는 상품 개발에서부터 판매에 이르기까지 기업 경쟁력의 핵심이자 자산입니다. 동부화재는 치열한 경쟁 구도에서 임직원 개개인의 업무향상을 통한 경영성과 극대화를 위해 신교육제도를 기반으로 업계 최고수준의 직무 전문가를 양성하고 있습니다.

사회 · 관계자본

동부화재는 고객과 함께 행복한 사회를 추구하며, 고객에게 필요한 상품과 서비스를 제공하여 고객의 만족을 실현할 수 있도록 노력하고 있습니다. 또한 손해보험업의 경우 정부 및 감독기관의 강력한 규제 하에 영위되는 점을 고려하여 정부 정책에 적극 참여하고 있습니다.

환경자본

국내 9개 사육과 전국 556개 임차사무실의 전력 및 냉난방용 보일러, 데이터센터의 전력 사용 등에 따른 온실가스를 배출하고 있으며, 환경가이드라인 수립, 환경경영시스템(ISO 14001)과 녹색경영시스템(KSI 7001/7002)인증 등을 통해 환경자본 관리 노력을 이행하고 있습니다.



INVESTMENT IN THE FUTURE



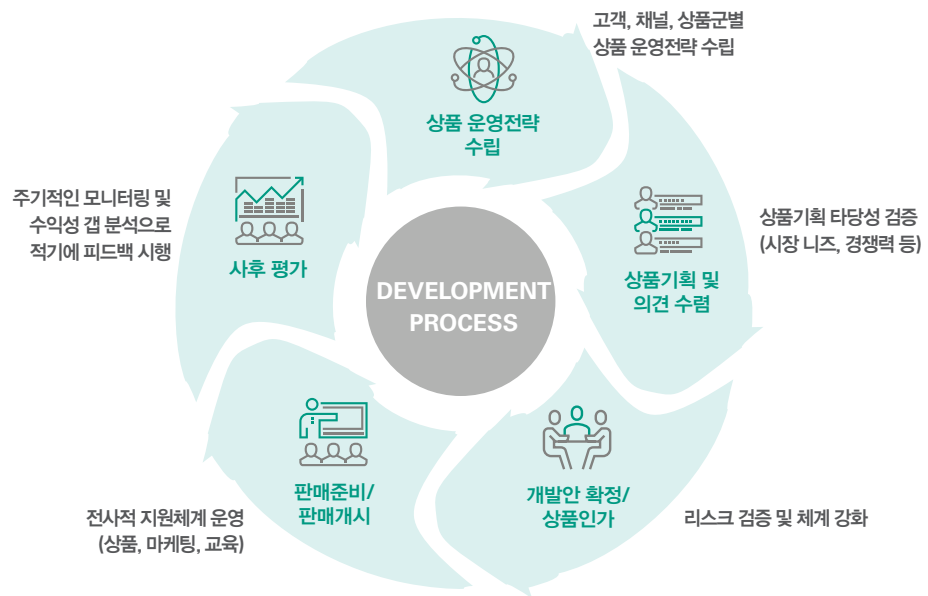


상품 리더십	12
혁신경영	14
글로벌 사업 확대	16
자산운용	18

상품 리더십

상품 및 서비스 개발 프로세스

동부화재는 급변하는 사회적 요구 사항을 고려하기 위하여 상품 운영전략 수립, 상품기획 및 의견 수렴, 개발안 확정·상품인가, 판매준비·판매개시, 사후 평가로 구성된 상품 및 서비스 개발 프로세스를 운영하고 있습니다. 특히 장기보험/자동차보험의 경우 상품개발심의위원회 및 전략협의회를 통해 신규 상품의 사회·환경적 영향을 체계적으로 검토하고, 고객 및 지역사회를 포함한 이해관계자에게 새로운 가치를 전달할 수 있는 상품 및 서비스를 개발하고 있습니다.



배타적사용권¹⁾ 상품을 통한 경쟁력 강화

보험상품 개발이 자유로워짐에 따라 상품 차별화는 보험사 상품 경쟁력의 중요한 요소가 되었습니다. 동부화재는 2016년 '단계별로더받는암보험', '참좋은가족건강보험' 상품에 이어 2017년 '무배당 프리미엄라이프참좋은종합보험' 배타적사용권을 추가 획득하여(누적 기준 7건), 손해보험업계 최다 배타적사용권을 획득한 보험사가 되었습니다. 이는 외부로부터 상품 개발 능력을 공인받은 것이며, 이를 통해 보다 많은 고객을 유치할 수 있을 것으로 기대하고 있습니다.

1) 새로운 창의적인 기능을 갖춘 상품을 내놓을 경우 손해보험협회가 자체 심의를 거쳐 최대 1년까지 해당 보험사에 독점권을 주는 제도

SPECIAL ISSUE

참좋은가족건강보험의 배타적사용권 획득

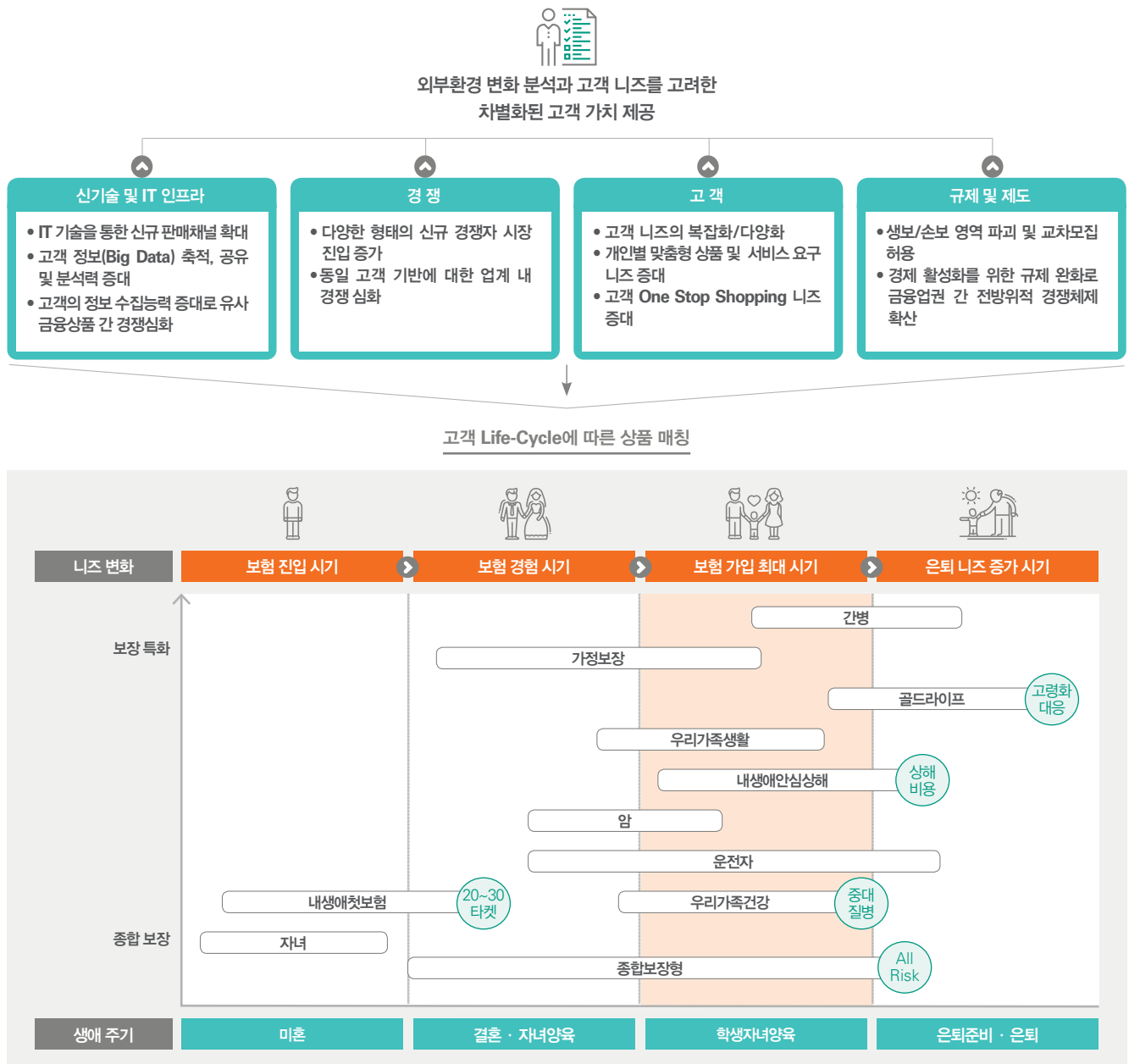
동부화재는 참좋은가족건강보험의 간편고지 보험에 암·뇌·심장 등 3대 질병의 재발을 보장해주는 특약을 최초 도입해 6개월간의 배타적사용권을 획득하였습니다. 참좋은 가족건강보험은 상품 기획부터 보험소외 계층의 경제적 부담 완화 및 부족한 보장 영역 발굴을 최우선으로 검토하였으며, 건강상태가 좋지 않거나 고령인 고객들에게 재발률이 최대 70%에 이르는 3대 질병의 재발을 보장해 줌으로써 사회 안전망으로서의 기능을 확보하였습니다.



고객의 니즈에 최적화된 상품 개발

동부화재는 사회의 인구통계학적 변화, 시장경제 흐름 등 외부환경에 대한 다각적인 분석과 고객군별 니즈에 대한 수요 파악을 통해 고객에게 보다 차별화된 상품·서비스 가치를 제공하고 있습니다. 빅데이터 분석과 리서치 등을 통해 고객을 세분화하고, 고객 집단별 맞춤형 상품·서비스 개발 및 커뮤니케이션 채널 다양화 등 고객 접점 경영의 효과성을 제고하고 있습니다. 구체적인 사례로는 고객경험 통합 모니터링 시스템 및 고객 가치 평가 모형 구축, 고객 가치 기준 Value Chain별 차별화된 관리 프로세스 개발 등을 들 수 있습니다.

이와 더불어 생애주기 흐름별로 고객의 니즈가 다변화함에 따라 보험 가입 시기 및 라이프 사이클을 고려하여 상품을 매칭하고, 특화보장영역 상품을 운영하는 등 고객가치 중심의 상품 포트폴리오 구성에 힘쓰고 있습니다.



혁신경영

동부화재가 글로벌 경기침체 속에서도 지속적으로 흑자 달성의 성과를 이어가는 원동력은 '무엇인가 새롭고', '무엇인가 다른 것'을 추구하는 혁신 노력에 기인하고 있습니다. 1980년대 경영합리화 조치를 시작으로 1990년대 자생적 혁신을 추진하였고, 2000년대에는 업계 최초로 6시그마와 PI(Process Innovation)를 활용한 과학적인 혁신체계를 정립하였습니다. 2010년부터는 중장기적 체질개선을 통해 전사적인 사업구조 혁신을 추진하고 있으며, 생동감있는 변화를 지향하는 '다이나믹 동부 (Dynamic Dongbu)'라는 혁신 슬로건에 따른 수준 높은 혁신, 지속적인 혁신을 추진해 나가고 있습니다.

혁신경영 추진 로드맵

~ 2001



자생적 혁신

- 경영합리화
- 고객만족경영

2002 ~ 2009



과학적 혁신

- 6시그마 도입
- 비효율 요인 제거
- 혁신체계 정립

2010~현재



전략적 혁신

- 사업구조 혁신
- 신성장동력 확충

혁신경영 추진 체계

혁신경영 거버넌스 및 프로세스

동부화재는 경영효율화를 위해 전사 차원의 혁신경영을 추진하고 있습니다. CEO가 주관하는 혁신위원회 운영을 통해 전사 혁신전략 수립, 과제 관리, 혁신인력 양성 등의 실행력을 확보하고 있으며, 경영 혁신과 전략 기능을 통합한 별도 전담조직을 운영하는 등 혁신문화 조성을 위한 조직 체계를 구축하였습니다. 특히 혁신 프로젝트를 통해 이행된 과제는 연간 성과관리를 통해 시스템화 하고 있으며, 목표에 미달할 경우 부진원인을 파악하고 개선대책을 마련함으로써 개선안의 실효성을 높이고 있습니다.

전사 혁신체계

구분	Top Down		Bottom Up	
	PI/Mega Project	핵심전략과제(6시그마)	업무효율화	제안/분임조
혁신범위	사업구조 혁신 (Biz Model)	고객지향, Process 혁신	단위 업무 혁신	전사 업무 개선 Hidden Cost 제거
목표	경쟁력(획기적 level up)	품질(산포 감축)	효율(업무 속도 개선)	효율(업무개선)
지향성과	전략성과 ↔ 운영성과			
PJT 오너	부문 · 실장	임원 · 팀장 · 프로세스오너	부서장	임직원 · 파트너 · 고객
챔피언의 역할	부문 · 실장 주도 하에 부문횡단형 과제 추진	임원 · 팀장 핵심전략 과제 연간 1건 이상 추진	개선안의 적정성 검증 및 실행 점검	현장 혁신분위기 조성

미래 사업경쟁력 확보를 위한 중장기 전략과제 추진

동부화재는 2020 중장기 전략의 집중도를 높이고 실행력을 강화하기 위해 7대 영역, 14개 대과제, 27개 핵심전략 과제 중 최우선 과제를 혁신과제로 선정하였습니다. 이에 따라 각 부문 · 실은 연도별 추진 로드맵 등 마스터 플랜을 수립하였으며, 세부 추진과제를 도출하여 2016년부터 2018년에 걸쳐 과제를 추진해 나가고 있습니다.

중장기 전략 14대 핵심 과제

영역	추진과제	영역	추진과제
고객	① 장기적 신뢰관계 중심의 고객경험관리 혁신	U/W 보상	⑧ 손해분석역량 강화로 U/W, Claim 처리 고도화
	② 회사주도의 통합 고객관리 체계 강화		⑨ Claim 난이도 및 위험수준별 관리 고도화
상품	③ 상품경쟁력 기반 시장 지위 강화	자산 운용	⑩ ALM 기반의 자산운용 모델 확립
	④ 시장 적시 대응형 상품개발 인프라 구축		⑪ 글로벌 수준의 자산 P/F별 운용역량 확보
채널	⑤ 생산성 중심의 PA 관리체계 고도화	해외 사업	⑫ 해외사업 운영모델 고도화
	⑥ CM/TM/빙가 운영모델 고도화		⑬ Specialty 중심의 신규 해외사업 진출
	⑦ 채널 리더십 강화를 위한 우량 GA 확보	인프라	⑭ 분업 경쟁력 강화를 위한 정보자산 인프라 혁신

수익구조 혁신을 위한 최적의 업무 프로세스 및 조직 구조 설계

동부화재는 2016년 저성장 초경쟁 시대 성장둔화와 손해를 상승, 사업비 증가 등 내·외부 환경 악화에 대비하여, 업계 최고의 운영 효율성(Operation Excellence)을 확보하기 위해 최적의 업무 프로세스 및 조직·인력구조 설계를 위한 혁신과제를 수행하였습니다. 이를 위해 경영지원 실장이 주관하고 전략혁신·경영관리·인사팀이 참여하는 수익구조 혁신 TFT를 구성하고, 전사 13대 과제를 선정·추진하여 49개 개선안을 도출하였습니다. 그 결과 고객 응대창구를 본부·사업단으로 일원화하고 후선 업무 재배치로 인력을 효율화하였습니다. 또한, 장기·일반보상 처리 구조의 재설계로 업무를 효율화하는 한편 현장 완결형 차량보상 프로세스를 확립하여 현장 입화율을 개선하는 등 다양한 성과를 시현하고 있습니다.

혁신문화의 정착

동부화재는 혁신경영을 전사의 업무 문화로 발전·정착시켜 나가고자 다양한 제도를 운영하고 있습니다. 연 2회 사내 우수사례 발표대회를 개최하여 우수과제에 대한 포상을 실시하고, 전사 공유를 통해 혁신분위기를 확산시키는 등 기업의 지식화를 이끌어 빠른 문제해결과 창의적인 기업문화를 정착시켜 나가고 있습니다. 또한 혁신위원회를 통해 CEO가 직접 전사 혁신과제를 심의하고, 전 임원이 혁신 프로젝트를 진행하여 숭선수범하는 혁신리더십을 실현함으로써 혁신 경영의 실행력을 제고하고 있습니다. 특히 전사 수익구조 개선을 위해 207개 전 부서가 참여하는 '부서 큰 제안' 시행을 통해 3,242개의 아이디어를 도출하고, 306개의 제안을 등록하였습니다. 뿐만 아니라 부서 큰 제안활동은 2017년부터 부서별 현장개선 분임조 활동으로 변화·발전시켜 나가고 있습니다.

혁신경영 성과

국내 금융업계 최고 수준의 품질경영 체계 구축

국내 품질경영 분야의 최고 권위를 자랑하는 국가품질경영 대회에서 2005년 국가품질경영상, 2008년 국가품질혁신상, 2015년 국가품질대상 대통령표창을 수상하였습니다. 한국의 말콤 볼드리지(Malcolm Baldrige) 상이라고 불리는 국가품질대상 수상은 국내 서비스 업계는 물론 금융업계 최고 수상이며, 2016년에는 보험업계 최초로 국가품질명장을 수상하였습니다. 이를 계기로 환경책임보험 대표사업자 선정, 업계 최고 효율의 스피드보상 구축, 모바일 증권 특허 및 운전승관 UBI 배타적사용권 획득 등 금융업계의 품질경영을 선도해 나가고 있습니다.

혁신 성과관리

혁신 프로젝트의 성과측정을 시작한 2004년부터 현재까지 누적 2,361건(2016년 145건)의 과제를 수행하였으며, 재무성과 누계액은 1조 6,369억 원(2016년 979억 원)에 이르고 있습니다. 혁신역량 측면에서는 혁신 전문가인 BB(Black Belt), GB(Green Belt) 1,315명(2016년 105명)을 양성하여 임직원 역량개발 및 전사적 혁신 문화 조성에 기여하고 있습니다.



품질경영체계 고도화

FOCUS

혁신 사례

수익 중심의 포트폴리오 개선을 위한 운전자보험 업계 1위 브랜드 구축

동부화재는 저성장 환경에서 수익상품인 운전자보험 가입고객 209만 명 달성 및 M/S 확대를 통해 안정적 수익기반을 확보하고 있습니다.

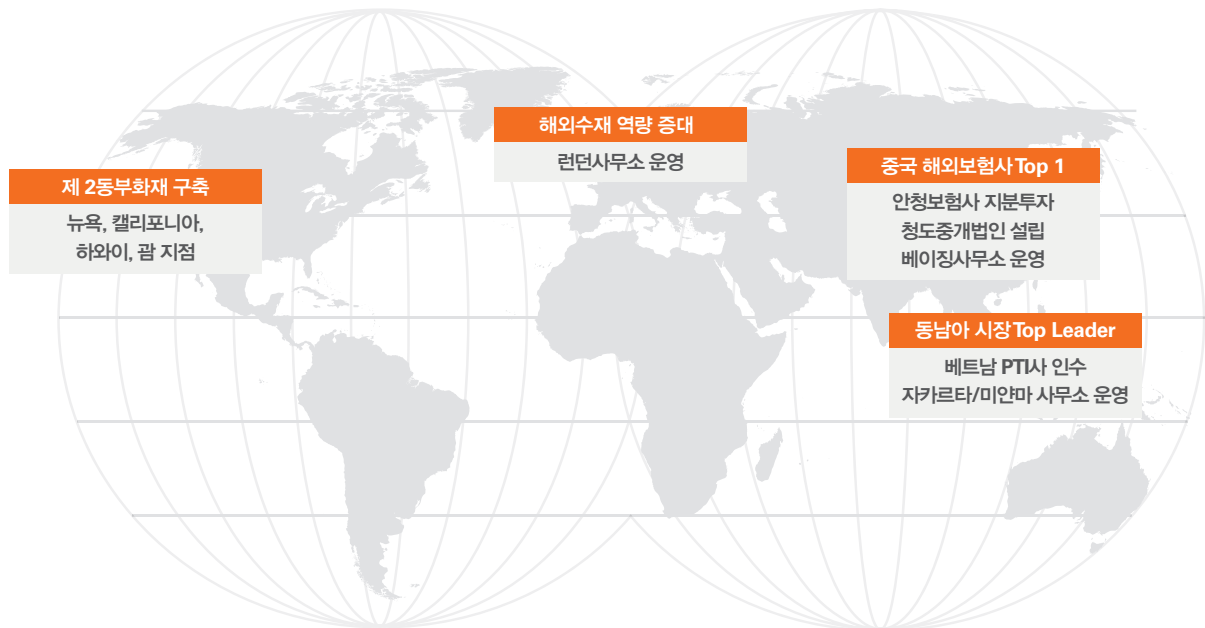
구분	주요 개선안	성과
고객 (Customer)	- 자동차보험 갱신·보상관리 활동 연계를 통한 Cross-Selling - 운전자보험 가입 니즈가 높은 고객 중심의 Up-Selling	운전자보험 고객 수 174만 명 → 209만 명
상품 (Product)	- 자동차 사고 관련 보장 위주에서 한방치료비, 혼유사고 등 생활밀착형 보장영역 확대 - 종합 보장성 우량고객 확보를 위한 U/W간소화, 가입 편의성 제공 등 상품구조 개선	운전자보험 M/S 27.6% → 28.3%
채널 (Channel)	- 대면채널은 스마트패드를 활용한 콘텐츠 제공으로 상품 전문성을 강화 - 비대면채널은 TM·CM채널로의 판매 다변화	월 평균 매출액 12.3억 원 → 17.7억 원

글로벌 사업 확대

시장 확대를 위한 글로벌 진출 강화

동부화재는 글로벌 초우량 보험회사로 발돋움하기 위하여 1984년 괌 지점 설립을 시작으로 철저한 현지화 전략을 통한 해외진출을 추진해왔습니다. 미국을 해외 거점시장으로 집중 공략함과 동시에 중국 및 동남아시아 권역을 중심으로 시장을 확장하여 글로벌화를 위한 발판을 마련하고 있습니다.

• 주요 해외 권역별 운영 현황



중국

중국 권역은 진출 초기의 높은 진입장벽과 중국 시장의 불확실성을 감안하여 독자적인 단독 진출이 아닌 지분 인수 및 현지 파트너와 합자 회사 형태의 진출을 추진하였습니다. 2006년 베이징 사무소 개설, 2011년 청도 보험중개사 지분 인수, 2013년 현지 원수보험사 지분 인수를 통해 단계적으로 중국 시장에 진입하였으며, 특히 중국 전 지역 판매권을 가진 현지 원수 보험사 경영 참여 및 보험사업 공동추진 등을 통해 현지 사업 역량과 시장 진출을 위한 노하우를 확보하는 등 중국 시장 공략을 위한 토대를 쌓아가고 있습니다.

동남아

동부화재는 동남아의 높은 시장 잠재력과 대외 개방성을 활용하여 신흥시장에서 시장 선도자로 거듭나기 위해 노력하고 있습니다. 2015년에는 베트남 PTI사 인수를 통해 현지 사업 기반을 구축하고 인도차이나반도의 시장 진출 기반을 확보하였으며, 이후 베트남 최초로 한국형 선진 방카슈랑스 시스템을 도입하는 등 현지에서 차별화된 서비스를 제공하고 있습니다.

미주

당사 미주사업은 타사와의 차별화 전략으로 철저한 현지인 중심의 영업을 전개하고 있습니다. 타 경쟁사들이 계열사 물건 위주의 기업성 보험을 판매하고 있는 것과 달리 현지인을 대상으로 자동차 보험, 주택화재보험 등의 영업을 전개해 나가고 있습니다. 또한, 무분별한 외형 확대보다는 수익성을 기반으로 한 점진적 성장을 추진하고 있으며, 지점별 차별화된 전략을 통해 수익성 확대에 집중하고 있습니다. 다양한 사업경험을 바탕으로 수익성 기반의 새로운 시장을 지속적으로 발굴하고 있으며 이를 통해 중장기적으로 미국 본토에서 제2의 동부화재를 건설할 계획입니다.

괌 1984년 지점설립 후 지역사회와의 신뢰를 기반으로 한 신속한 서비스와 현지 대리점과의 30년 이상의 긴밀한 유대관계를 바탕으로 현지 지배적인 보험사로 성장하였으며(M/S¹⁾ 21.2%, 1위), 지속적인 마켓 지배력 유지 및 수익성 증대를 추진하고 있습니다.

1) 단체상해 제외

하와이 신속한 서비스와 업무처리, 차별화된 상품으로 현지화를 통해 진출 10년만에 현지 지배적인 보험사로 성장하였으며, 시장 점유율 1~7위의 채널과의 긴밀한 유대관계를 통해 지속적으로 수익성 기반의 성장을 해오고 있습니다. 또한 IT시스템 개선을 통해 고객서비스 개선 및 시장지배력 확대를 추진하고 있습니다.

캘리포니아 철저한 현지화 전략을 통해 한인뿐만 아니라 지역 내 모든 거주민을 중심으로 한 다양한 영업 채널을 확보하였으며, 고객 중심의 IT시스템과 고객의 요구에 부합하는 상품을 제공하고 있습니다. 지속적인 채널 및 상품경쟁력 확대와 현지화 전략을 통해 시장 지배력 확대에 집중하고 있습니다.

뉴욕 시장 접근이 쉬운 중소상공인 위주의 재물/배상 책임 담보를 제공하는 패키지 상품으로 현지 시장을 공략하고 있으며, 최근에는 일반 거주민을 대상으로 하는 주택화재보험 판매를 확대함으로써 미국 동부 보험 시장에서 영향력을 확대해 나가고 있습니다.

미국 내 지점별 운영현황

구분	단위	괌	하와이	캘리포니아	뉴욕
사업개시	연도	1984	2006	2009	2011
직원 수(현지채용인)	명	6(3)	24(19)	20(15)	18(13)
로컬물건 비중 ²⁾	%	73	96	83	85
외형	백만달러	37.2	63.7	46.2	38.5

2) 한인, 한국기업 물건을 제외한 현지인 대상 상품 판매 비중

※ 2016년 말, 금융감독원 해외점포 실적보고 자료기준

현지 컨트롤타워 구축을 통한 업무 효율성 제고 및 전문성 강화

당사는 미주 본토사업의 지속성장 사업경쟁력 확보를 위해 현지에 컨트롤 타워를 구축하고 있으며, 이를 통해 현지 전략기능의 강화와 업무 효율성 제고 및 전문성을 높여나갈 예정입니다. 또한 현지보험사와 경쟁할 수 있는 체계를 구축하기 위해 현지 전문가를 육성하는 등 지속가능한 사업역량 확보에 매진할 계획입니다.

자산운용

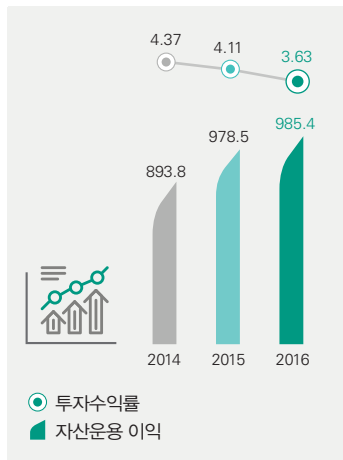
글로벌 수준의 자산운용 역량 확보

동부화재의 자산운용부문은 채권과 주식 등 전통적인 투자 영역뿐만 아니라 해외채권·부동산·인프라 자산 등 대체투자 영역까지 운용범위를 확대하는 등 자산·부채 만기구조 차이에 의한 위험을 최소화하고 안정적인 이차마진을 확보하기 위해 노력하고 있습니다.

총 운용자산 규모



자산운용 성과 (단위: %, 십억 원)



자산운용인력 전문성 강화

2016년 재무심사팀을 별도 조직으로 분리하여 다양한 투자자산에 대한 심사역량 및 사후관리의 전문성을 강화하였습니다. 또한 자산운용 전 직원이 참여하여 매주 각 분야의 투자 테마에 대한 연구를 진행하는 주간세미나를 운영하고 있으며, 이를 통해 2014년 이후 누적 160여 개의 테마 연구를 진행하였습니다. 이와 더불어 우수 직원들에게 선진 투자 노하우 학습의 기회를 제공하기 위하여 해외 선진 보험사 및 운용사 연수교육을 실시하고 있으며, 2017년에는 사내 자산운용 전문 교육체계를 수립하고, 우수 인력을 사내강사로 육성하는 등 핵심역량 내재화를 추진해 나갈 계획입니다.

손보업계(Big4) 투자수익률 1위 시현

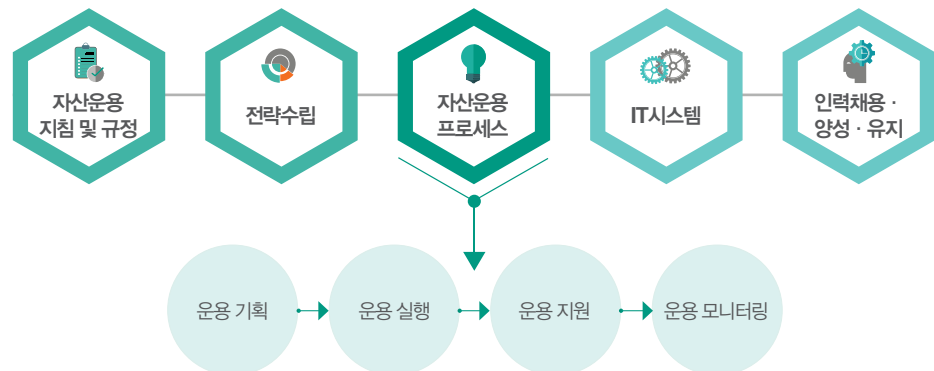
동부화재는 신용위험이 높은 주식 비중을 축소하고 안정적인 이자, 배당수익이 확보된 이자부자산 비중을 90% 이상 유지하는 등 안정적인 지급여력을 확보하고 있습니다. 이와 같은 노력을 통해 2016년 자산운용이익 9,854억 원, 투자수익률 3.63%를 달성하여 경쟁사 중 1위의 투자수익률을 시현하였습니다.¹⁾

1) Big 4 손해보험사 중 MS 1위

ALM 기반 자산운용 체제 구축

동부화재는 보험업의 규모와 특성에 맞는 자산운용 모델을 개발하고, '2020년 운용자산 50조'에 대비한 중장기 자산운용 전략을 수립하여 다변화하는 자산운용 및 보험업 환경에 대응한 'ALM(Asset Liability Management) 기반의 자산운용 체제'를 구축하고 있습니다. 이를 통해 충분한 지급여력을 확보함으로써 고객과의 약속을 성실히 이행할 수 있도록 노력하고 있습니다.

자산운용점검 프레임워크



글로벌 네트워크 확대

동부화재는 북미지역 1위 보험사와의 투자 MOU를 통해 글로벌 부동산, 인프라 자산 및 해외 회사채에 대한 공동투자를 확대하는 등 해외 유수의 보험사 및 운용사와의 전략적 제휴를 강화하여 우량 해외투자 딜소싱(Deal Sourcing) 채널을 확대하고 선진 투자 노하우를 습득하고 있습니다.

또한 뉴욕 맨해튼에 해외투자 사무소를 설치하여 해외투자자에 대한 공간적, 시간적 제약을 해소함으로써 현지 금융사와의 긴밀한 네트워크를 구축하고 양질의 글로벌 투자정보 및 최신 투자 트렌드를 파악하고 있습니다. 이를 통해 현지 자산에 대한 즉각적이고 정밀한 실사가 가능해져 기 투자자산에 대한 사후관리 효과가 강화되었으며, 우량 자산 및 운용사 발굴에 기여하고 있습니다. 앞으로도 해외거점을 지속적으로 확대하여 글로벌 네트워크와 투자자산에 대한 접근성을 강화할 계획입니다.

사회적 책임투자

동부화재는 자산운용 시 단기적인 수익성뿐만 아니라, 보다 지속가능한 관점의 환경 및 사회적 영향을 고려하고 있습니다. 자체적인 내부 심사기준에 따라 도덕적이고 투명한 기업·환경 친화적인 기업을 투자대상으로 하며, 부패에 연루된 비윤리적인 기업, 도박·담배·술 등을 판매하는 기업은 투자대상에서 제외하고 있습니다.

특히 2017년 5월에는 ‘세계 금연의 날(World Tobacco day)’을 맞이하여 세계보건기구와 UN환경계획 금융이니셔티브(UNEP FI)가 공동으로 마련한 ‘담배산업에 대한 투자를 지양하는 사회적 책임투자자 성명’에 서명기관으로 참여하였으며, 이를 통해 흡연의 유해성과 더불어 금융기관의 사회적 책임 이행에 대한 관심을 증대하는 기회를 마련하였습니다.

또한, 안정적인 수익성을 거두는 동시에 친환경적 가치를 창출할 수 있는 신재생에너지 사업 및 SOC 사업 투자를 강화하는 등 사회 기반시설 발전에 기여하고 있습니다. 2016년에는 태양광 관련 펀드 설정, 풍력발전소 및 열병합발전소에 대한 대출 등 지속가능한 발전에 투자를 실행하였습니다. 선순위 펀드 및 동부화재의 사회적 책임투자 수익률은 2016년 기준 투자수익률 3.6% 대비 1.0%p 높은 4.6%로 우수한 성과를 거두었습니다.



글로벌 이니셔티브 활동

사회적 책임투자 현황¹⁾

(단위: 억 원, %)

구분	운용규모	수익	수익률
신재생에너지	1,913	93	4.8
친환경 발전	6,010	280	4.7
SOC	9,481	434	4.6
총계	17,404	806	4.6

1) 2016년 12월 기준

[사회적 책임투자 Process]



INNOVATION FOR SUSTAINABLE GROWTH





Responsible Insurance	22
Our People	26
Community	32
Customers	36

RESPONSIBLE INSURANCE



2016 KEY PERFORMANCE



꿈사랑보험
가입자 수

281 万



유병자보험
가입자 수

122,647 万



UBI 자동차보험
가입자 수

21,818 万



환경책임보험
가입률

98 %

위험/기회 요인과 동부화재의 접근전략

현대사회는 기후변화와 같은 환경적 리스크 및 고령화, 인구 감소 등의 사회적 이슈에 직면하고 있습니다. 이에 시장과 고객은 보험사로 하여금 사회·환경적 책임에 기반한 상품 및 서비스를 개발하도록 요구하는 동시에, 글로벌 사회·환경적 문제에 적극적으로 대응하기를 기대하고 있습니다.

동부화재는 기업시민으로서 사회적 책임을 보다 효과적으로 이행하고자 보험업의 특성을 활용한 친사회·친환경적 상품 및 서비스를 적극 개발하고 있습니다. 금융 소외계층을 대상으로 한 보험서비스 확대, 사회적 문제 해결을 위한 친사회적 상품 출시, 친환경 인식 확대를 위한 친환경 상품 개발 등 다양한 상품 및 서비스를 통하여 사회·환경적 가치를 창출하고자 노력하고 있습니다.

주요 활동

UBI 자동차
보험 출시

카카오
대리운전
자동차보험
출시

전기차 전용
자동차보험
출시

환경책임보험
출시

친사회적 상품·서비스

사회적 약자 지원을 위한 보험 상품 개발

동부화재는 사회적 약자인 장애인이 소유한 차량을 대상으로 곰두리 자동차보험을 시판하고 있으며, 간병인 비용과 의수, 의족, 전동휠체어 구입 지원금 등 특정 비용을 추가로 보상하고 있습니다. 또한 휴면보험금 관리 기관인 서민금융진흥원과 안전행정부와의 협업을 통해 저소득층 아동을 대상으로 한 마이크로인슈어런스보험인 '꿈사랑보험'을 개발하여, 저소득 아동의 안전과 건강을 담보로 전액 무상인 보험상품을 제공하고 있습니다.

보험 소외계층 가입 상품 확대

동부화재는 보험가입이 어려운 유병자, 고령자 등 보험 소외계층이 혜택을 받을 수 있는 다양한 보험 상품을 출시하고 있습니다. 특히 당뇨나 고혈압 등 평소 관리가 잘 이루어진다면 건강하게 생활할 수 있는 만성질환을 대상으로 하는 '아파도!행복장수종합보험'을 개발하였으며, 이를 통해 당뇨 및 고혈압이 있는 50대는 서류 제출 또는 방문 진단 없이 간편하게 보험에 가입할 수 있습니다.

구분	가입대상	상품명	특징
 간편고지	고령자, 유병자	참좋은가족건강보험	질문서 고지 간소화를 통한 유병자 및 고령자 가입가능한 건강보험
 질병	유병자	아파도!행복장수종합보험	고혈압 및 당뇨병으로 보험가입이 어려운 고객을 위한 종합보험
 상해	고령자	내생애안심상해보험	상해/비용손해/배상책임 등 일상생활의 리스크를 보장하는 상해보험
 간병	고령자	가족사랑간병보험	간병상태 발생 시 간병지원자금을 보장하는 간병보험
 실손의료	고령자	노후실손의료비보험	고령자의 실손의료비 보장보험

핀테크 기반의 합리적인 대리운전 자동차보험

동부화재는 카카오 택시 드라이버를 위한 새로운 보험상품인 카카오 대리운전 자동차보험을 개발 하였습니다. 카카오 대리운전 자동차보험은 핀테크 기반의 보험상품으로, 실시간 추적된 대리운전 운행데이터를 바탕으로 보험료를 산정해 기존 보험과의 차별화를 두었습니다. 특히 앱을 통해 운행데이터가 명확히 기록됨에 따라 불합리한 보험금 지급을 예방할 수 있으며, 대리운전 자동차보험 가입 여부에 대한 고객들의 불안감 해소에 기여할 것으로 기대하고 있습니다.

BUSINESS CASE

안전운전 문화 조성을 위한 smarT-UBI 자동차보험 출시

동부화재는 국내의 높은 스마트폰 보급률에 착안하여 2016년 국내 최초로 스마트 내비게이션을 기반으로 한 smarT-UBI(Usage Based Insurance)를 출시하였습니다. 가입자가 스마트폰 내비게이션을 켜고 500km 이상 주행하였을 때 안전운전 점수가 일정 점수 이상일 경우 10%의 보험료를 할인해주는 방식으로, 자동차보험과 정보통신기술(ICT)을 접목한 차별화된 인슈테크 상품입니다. 이를 통해 운전자는 스스로 안전운전을 생활화함으로써 교통사고를 사전에 예방하는 동시에 보험료 절감의 경제적 혜택을 얻을 수 있으며, 사회적으로는 안전운전 및 친환경운전을 유도하여 사회적 비용을 절감하는 효과를 거둘 수 있습니다.

친환경적 상품 · 서비스

환경책임보험 상품 개발

2015년 제정된 '환경오염피해 배상책임 및 피해구제에 관한 법률'이 시행됨에 따라 2016년부터 전국의 법정 대상 사업장은 환경책임보험 의무가입이 시행되었습니다. 이를 통해 환경오염 사고로 인한 피해자는 신속하게 피해배상을 받을 수 있고, 기업은 환경오염으로 인한 기업의 경영상 피해를 최소화할 수 있습니다. 동부화재는 2016년 환경부와 함께 환경오염 배상책임에 대한 의무보험인 '환경책임보험'을 개발하였으며, 2016년 말까지 가입대상 사업장의 98% 가입을 완료하였습니다.

환경책임보험 의무가입 대상시설

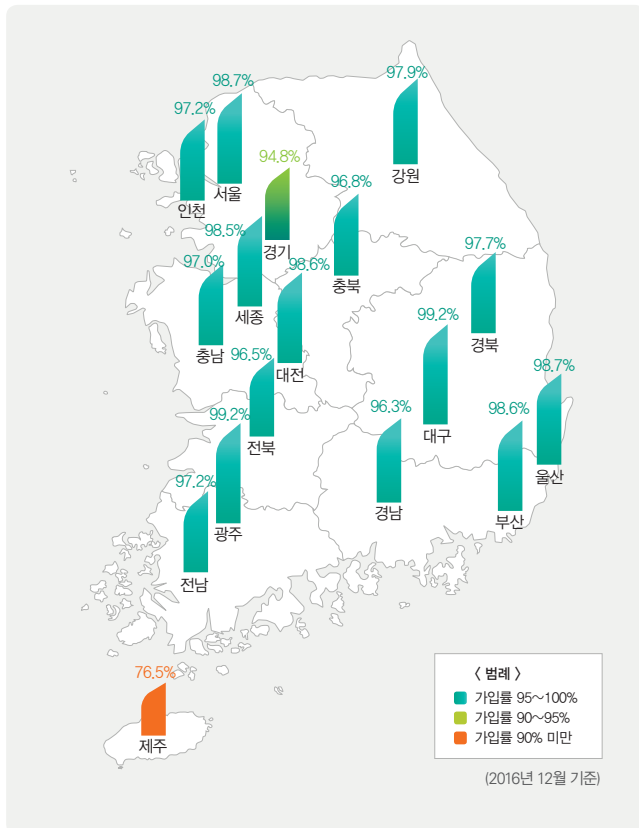
1. 대기	대기1종 및 특정 대기유해물질 배출시설
2. 수질	수질1종 및 특정 수질유해물질 배출시설
3. 폐기물	지정폐기물 처리시설
4. 토양	[대통령령으로 정하는 시설] 송유관시설, 저장용량 1천㎥ 이상 석유류 제조, 저장시설 위해 관리 계획서 제출대상 시설
5. 유해 화학 물질	[대통령령으로 정하는 시설] 위해관리 계획서 제출대상 시설
6. 해양	법 적용대상 시설과 동일

수익성 제고 방안 확보

환경책임보험은 법률과 예산 등의 제약조건이 따르는 국가 정책보험으로 근본적으로 이익 창출이 어려운 구조를 가지고 있습니다. 또한, 국내 보험사는 화학가스 유출 등 점진·급진적 거대위험과 관련된 환경오염에 대한 취급 경험이 없어 위험분석 능력이 부족한 상태입니다. 이에 동부화재는 환경부와 협의하여 국가재보험¹⁾을 도입하고, 송유관 및 군사시설 등 위험판단이 어려운 사업장에 대한 인수 배제 등으로 수익성 제고를 위한 구조적 방안을 확보하였습니다. 뿐만 아니라 해외 선진사의 위험분석능력(Underwriting)을 적극적으로 도입함으로써 수익성을 극대화하여 연간 650억 원 수준의 일반보험 신시장을 창출할 것으로 기대하고 있습니다.

1) 거대 위험으로 인한 보험사의 지급 범위 상한을 정하고, 초과액은 국가에서 보장하는 제도

지역별 환경책임보험 가입 현황



사업장 환경피해 예방

동부화재는 지역별 환경책임보험 전문가 육성을 통한 전담제를 시행하고, 지역별 거점 요원과 콜센터 운영 등 전사적인 마케팅을 전개하여 의무보험 가입대상의 98%에 해당하는 전국 13,200개 사업장을 대상으로 환경책임보험 가입을 완료하였습니다. 이를 통해 법령시행에 맞춰 단기간 내 다수의 사업장에서 환경책임보험을 조기에 도입하도록 하였으며, 사업장 인근 지역 사회의 환경오염에 대한 우려를 줄이는데 기여 하였습니다. 또한 환경책임보험 도입으로 보험 계약자로부터 직접 유해 시설별 실적 보고자료를 취합함으로써 통합 관리가 가능하게 되었습니다. 이를 통해 관리 기관이 상이하여 대기, 수질, 화학 등 환경오염 물질 대상 사업장에 대한 통합적 관리가 어려웠던 기존의 문제점을 해소 하였습니다. 향후에는 이를 활용한 환경사고 유해시설별 환경오염 영향 평가가 가능할 것으로 기대하고 있습니다.

주요 성과- 환경의 날 기념 정부포상 대통령 표창 수상

동부화재는 환경책임보험의 대표 보험사로서, 안정적인 제도 정착을 위한 환경책임보험 보험가입시스템 구축 및 언론을 통한 환경책임보험 홍보, 대외기관 협업 등 국가 정책사업을 성공적으로 완수하였습니다. 특히 환경책임보험을 통해 사회안전망 구축에 기여한 성과를 인정받아, 2017년 6월 '제22회 환경의 날 기념 정부포상'에서 대통령상을 수상하는 쾌거를 이루었습니다.

향후 가치창출 계획

동부화재는 향후 각 사업장의 환경오염 피해 예방을 위한 활동을 추진하고자 합니다. 2017년에는 약 1,100개 보험가입 사업장을 대상으로 현장 서베이를 실시하여 위험노출 시설에 대한 개선사항을 권고하고, 한국표준협회 등 타 인증기관과 연계하여 체계적인 사업장 관리 프로세스를 위한 인증제도를 도입할 예정입니다. 이를 토대로 사업장의 방재 인식 확산 및 프로세스 고도화를 추진하고, 인증 취득 시에는 보험료 인하 등의 혜택을 제공할 것입니다. 뿐만 아니라 기업고객의 보험가입 편의성 제고를 위한 웹 기반의 환경책임 보험 고객시스템을 구축하여 고객이 직접 보험설계를 할 수 있도록 개선할 계획입니다.

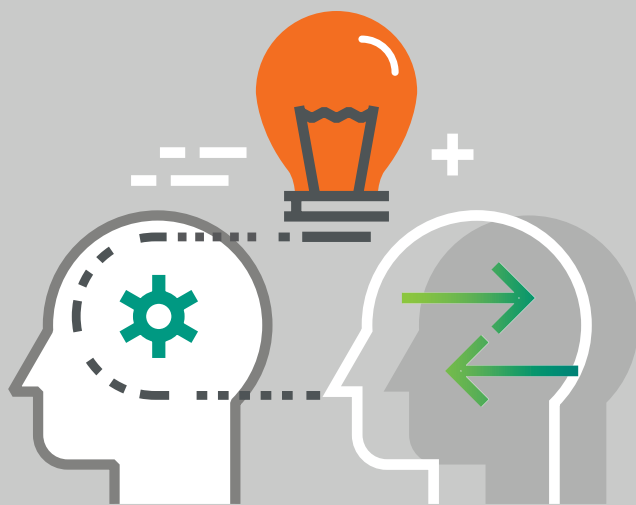
전기차 전용 자동차보험 출시

동부화재는 2020년까지 약 20만대 보급을 목표로 추진 중인 친환경자동차 보급 확대 정책에 맞춰 전기자동차 특성에 알맞은 보장과 보험료 할인으로 구성된 '전기차전용자동차보험'을 출시하였습니다. 특히, 전기차 운전자가 겪을 수 있는 감전 상해 위험과 배터리 교체로 인한 경제적 부담을 보장하고 있으며, 향후에도 운전자가 필요로 하는 니즈에 집중하여 친환경 전기차 시장 활성화에 기여할 계획입니다.

기타 친환경 보험 상품

보험	내용
 화재보험	지진위험 특별약관은 지진 또는 분화로 인한 화재 또는 연소손해, 붕괴, 파손, 파문, 손해방지 및 긴급피난에 필요한 조치로 생긴 손해를 보상하며, 풍수재 위험 특별약관에서는 태풍, 회오리바람, 폭풍, 폭풍우, 홍수, 해일, 범람 및 이와 비슷한 태풍 또는 호우 피해를 입었을 경우에 보상이 가능합니다.
 풍수해보험	태풍, 홍수, 호우, 해일, 강풍, 풍랑, 대설 등 풍수해로 국민의 재산피해가 발생하였을 때, 신속하게 실질적 피해복구를 할 수 있도록 개발된 보험 상품입니다.
 농작물보험	농가의 경영불안요소를 해소하고 소득안정을 기하기 위한 보험 상품으로서 태풍, 우박 및 집중호우를 주계약으로 하고, 봄, 가을철 서리 및 이상 저온 등으로 인한 피해를 특약으로 구성하여 농가에서 선택가입할 수 있는 상품입니다.
 자전거보험	자전거 운행자의 예기치 못한 사고에 대비하고, 시민의 안전을 확보해 자전거 이용 활성화와 저변확대를 통해 환경보호를 강화하고자 개발된 상품입니다.
 자동차보험	차량 수리 시 재생부품 사용, 승용차 요일제 참여 여부, 약정 주행거리 이내 운행, 자동차보험 관련 서류의 e-mail 수령 등의 특약 가입 시 보험료의 일정부분을 할인해 주거나 수리비의 일부를 환급함으로써 온실가스 배출량을 억제하는 다양한 상품을 제공하고 있습니다.

OUR PEOPLE



2016 KEY PERFORMANCE



본인진단 및 자기개발계획
수립 인원

2,450명



파트너 교육투자 비용

1,578백만 원



PK 자격취득 인원

2,494명



임직원 만족도 조사
(ESI)

83.3점

위험/기회 요인과 동부화재의 접근전략

2016년 금융 시장은 규제완화와 기술혁신에 따른 구조변화가 본격적으로 이루어지는 해였습니다. 보험산업 경쟁력 강화 로드맵으로 사전신고제와 표준약관이 폐지되고 상품과 가격, 자산운용의 자율성이 보장되는 등 보험산업 관련 규제가 큰 폭으로 완화되었습니다. 이러한 변화는 치열하고 역동적인 경쟁의 시대를 예고하며 고객의 니즈에 진정성 있게 대응하고 감동을 줄 수 있는 임직원의 역량을 요구하였습니다. 이에 동부화재는 고객의 니즈에 대응할 수 있는 전문역량을 갖추고, 주인의식과 열정을 가지고 업무에 몰입할 수 있는 기업문화를 조성하기 위해 노력하고 있습니다.

주요 활동 및 향후 계획

직무전문가
양성을 위한
신육성제도
운영

핵심가치
내재화를 위한
다이나믹 동부인
활동 지속 전개

임직원 역량 강화

임직원 역량 강화를 위한 신육성제도 운영

동부화재는 인재 육성 체계화를 통한 업계 최고의 전문가 양성에 힘쓰고 있으며, 그 일환으로 신육성 제도를 수립하였습니다. 이는 직급과 직무, 역량에 따른 다차원적 인적 역량 향상 프로그램을 실행함으로써, 학습자 스스로 부족한 역량에 대해 계획을 수립하도록 하는 자기주도형 육성체계입니다. 이를 통해 부서장이 설정한 부서원 필요역량과 부서원의 자기진단 결과를 비교·분석하여 현 직무내 자기계발, 중장기적 경력개발 등을 고려하고 이에 맞는 교육계획을 수립하여 실천하고 있습니다.

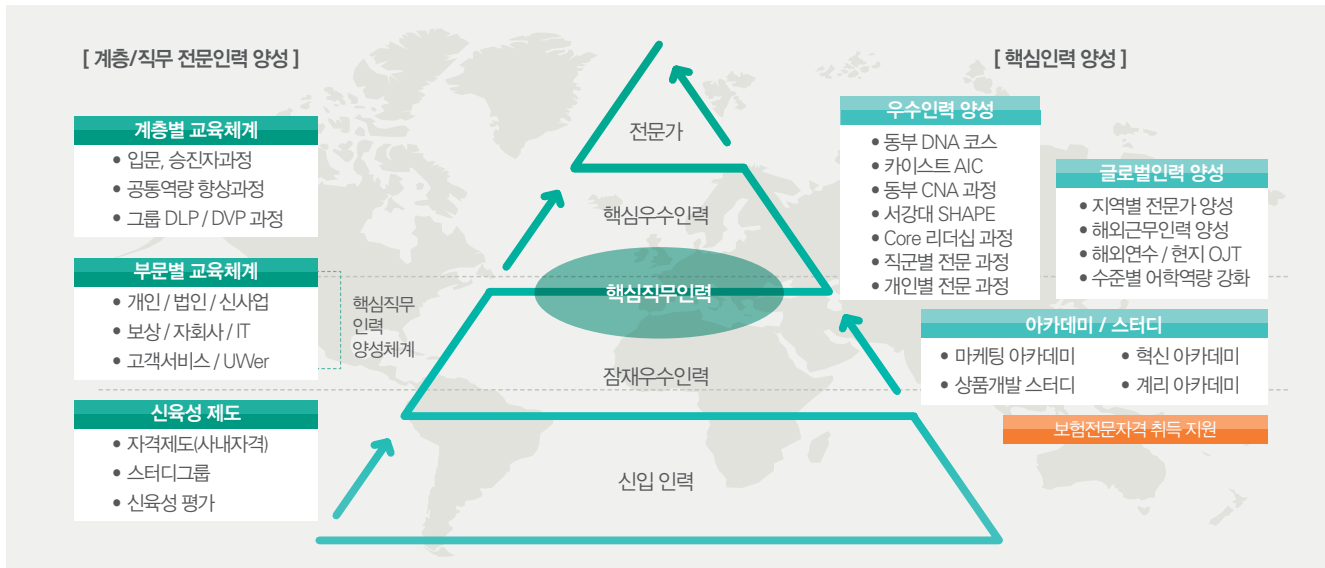


직무전문가 아카데미

동부화재는 혁신 아카데미, 마케팅 아카데미, 클레임 아카데미 등 3가지 직무전문가 아카데미를 실시하여 업계 최고의 전문가를 양성하고 있습니다. 혁신 아카데미는 변화의 기술과 리더커뮤니케이션 등 다양한 교육과정을 포함하고 있습니다. 이를 통해 경영혁신 정신과 IT능력을 갖추어 프로젝트 추진 시 주도적인 역할을 수행할 수 있는 혁신전문가를 양성하고 있습니다. 마케팅 아카데미는 현장영업관리자의 마케팅 역량을 향상시키고 지점장 배치 시 영업 및 조직문화에 빠르게 적응할 수 있도록 돕고 있습니다. 클레임 아카데미는 직무전환자를 대상으로 보상관리자의 역할과 업무수행을 위한 필요 역량 학습 및 조기 직무적응에 기여하고 있습니다.

계층별 교육 체계 운영

동부화재는 전 임직원을 대상으로 핵심역량을 내재화할 수 있도록 계층별 교육 체계를 운영하고 있습니다. 계층별 교육 체계는 입문과정, 승진자과정, 승진 이후 직급별 리더십 과정과 공통 역량 향상과정으로 구성되어 있으며, 이를 통해 임직원의 역량향상을 돕고 동부화재의 리더로 성장할 수 있도록 지원하고 있습니다.



임직원 역량진단 평가 실시

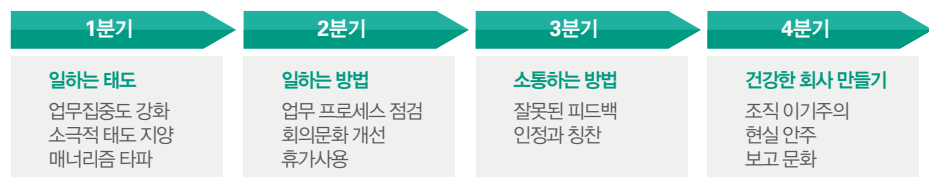
동부화재는 임직원의 역량진단 평가를 통해 직원 기본역량, 직무행동역량, 전문기술 역량 3가지 부문을 관리하고 있습니다. 이를 바탕으로 장기적인 경력개발 프로그램과 자기계발 프로그램을 수립하고 있으며, 직무역량 강화를 위한 교육 및 자격증 취득 계획과 도서학습, 스터디 모임 등 다양한 자기계발(Self Development)계획을 수립하고 있습니다.

조직 리더십 강화

동부화재는 조직의 지속가능성을 위하여 리더의 자질을 중요 요소로 인지하며, 이에 따라 리더십 구축 기반을 마련하고 있습니다. 리더의 기본 자질로는 성과지향적 동기부여, 지속적인 변화 관리, 성과 지향적 업무추진, 치밀한 조직관리, 4가지를 정의하여 업무·혁신·CS·다이나믹 리더십으로 그 영역을 구체화하고 있습니다. 더불어, 임직원들의 리더 자질 개발을 위하여 Core Leadership I ~Ⅳ 과정을 실시하고 있습니다.

주인의식·열정·몰입의 조직 만들기

회사는 2015년 '심기일전 동부인 의식혁신과정' 운영을 통해 환경변화에 따라 회사의 시스템을 운영하는 임직원의 태도 변화를 유도하였습니다. 그 과정에서 조직의 열정과 몰입을 저해하는 요소를 정의하였고 2016년에는 지속적인 개선 활동을 하였습니다.

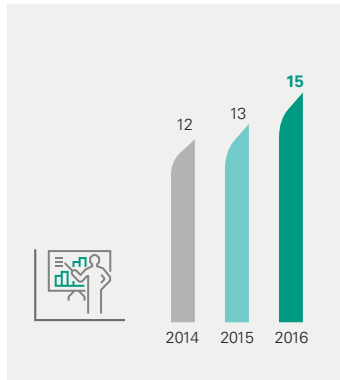


파트너 전문가 양성

보험업 전문성 강화

파트너 교육투자 현황

(단위: 억 원)



동부화재는 파트너들의 보험업 전문성 향상을 위한 다차원적인 육성훈련 프로그램을 시행하고 있습니다. 설계사 연차별/소득대별 특성에 따른 컨설팅 교육, 노무/세무 지식을 바탕으로 한 고객 상담 교육 등 다양한 커리큘럼을 운영하고 있으며, GA 교육 및 활동 관리를 위한 전문 트레이너 양성 교육과 신채널 영업조직, 다이렉트 영업조직에 대한 교육 확대 등 파트너의 전문 역량을 강화할 수 있도록 적극 지원하고 있습니다. 또한 고객 발굴/관리 툴인 FOREVERLIST를 통해 새로운 시장 확보 및 고객별 차별화된 전략 수립이 가능하도록 하고, 활동 툴인 BSP(Business Sales Plan), 업종별 제안서, 체크리스트 등 영업활동을 위한 다양한 콘텐츠를 제공함으로써 다변화하는 시장 환경에서 파트너의 영업 경쟁력을 제고하고 있습니다. 이와 같은 노력의 결과, 2016년에는 손해보험협회에서 운영하는 우수인증¹⁾과 블루리본²⁾ 제도에 각각 2,335명(우수인증), 39명(블루리본)의 동부화재 PA가 선정되는 성과를 거두었습니다.

1) 우수인증: 동일보험사 근무기간, 신계약 유지율, 모집실적, 불완전판매건수 등을 종합적으로 평가하여 우수인증설계사 자격부여

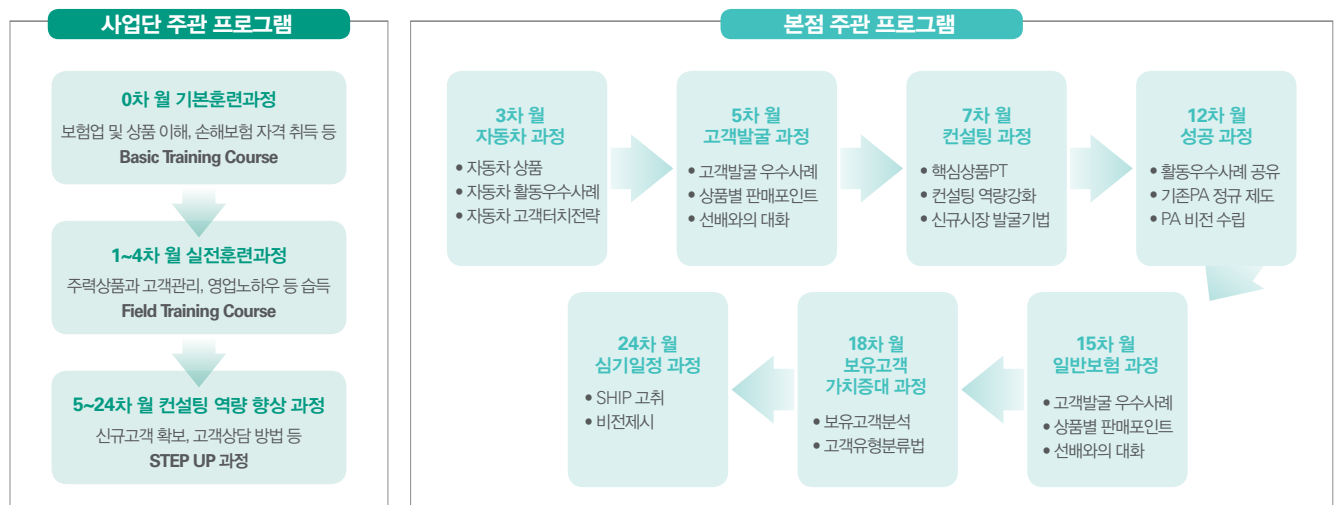
2) 블루리본: 4년 연속 우수인증설계사(대리점)로 선정된 PA 중 타의 모범이 되는 PA에게 부여되는 최고의 명예

설계사 자격제도 운영을 통한 경쟁력 제고

동부화재는 영업조직의 전문지식 향상을 위해 스마트 패드를 활용한 'PK(PA Knowledge) 자격제도'를 운영하고 있습니다. 모바일 기기를 활용한 상시 학습시스템을 구축하여 언제, 어디서나 학습할 수 있으며, 신입/스텝/기존 설계사로 세분한 상품, 코칭리더십, 마케팅 전략의 역량별 자격 운영을 통해 도전의식 및 학습지속성을 제고하였습니다. 2016년에는 모바일 플랫폼을 활용한 시험 방식 도입으로 비용 절감 및 차별화된 지식정보 제공 등 가시적인 효과를 거두었으며, 총 2,494명의 PA가 자격을 취득하였습니다.

설계사 교육 체계 세분화

신입 설계사의 육성을 위해 기존 0/3/5/7/12차월의 신입 체계교육에 2년차까지 육성기간을 연장하여 15/18/24차월의 체계교육을 추가 운영함으로써 영업조직의 전문성 확보에 최선을 다하고 있습니다. 또한 사업단/지점 중심의 신인육성 강화를 위해 연 2회 육성코치 및 지점멘토 역량 교육을 시행하여, 신입 설계사 역량 강화를 위한 상시 코칭을 제공하고 있습니다.



소통 중심의 조직문화 구축

기업문화협의회 운영



일하기 좋은 문화를 만들기 위해 각 부문의 대표적인 오피니언 리더를 선발하여 상/하반기 워크숍을 진행하고, 회사 내 일하는 문화에 대한 제안을 수렴하여 제도에 반영함으로써 더욱 즐겁게 일할 수 있는 업무환경을 조성하고 있습니다.

기업문화협의회에서 제안된 내용은 각 해당 부문으로 전달하여 개선을 위한 방안을 검토하고, 검토된 내용은 다시 제안한 부서/부문으로 전달함으로써 작게는 업무태도 개선에서 크게는 전사적인 협업과 일하는 문화 개선을 위한 활동의 근간으로 운영하고 있습니다.

조직 커뮤니케이션

사내 소통활동은 CEO 핵심 추진사항으로 2010년부터 입체적 소통 채널을 운영함으로써, 상하 간/수평 간/조직 간 원활한 소통을 통해 업무성과를 극대화하고 있습니다. 회사/직원 간 소통활동은 경영진이 주도하여 운영하는 소통활동으로, 회사의 주요 경영이슈와 변동사항에 대해 즉각적인 공유를 목적으로 합니다. 직원 간 소통은 회사의 경영방침, 의사결정 등에 대해 직원 스스로 참여하여 주인의식과 책임의식을 갖도록 하고 있습니다. 또한 조직 간 소통활동을 통해 조직 간 발생하는 문제에 대한 신속한 해법 및 지원방안을 찾을 수 있도록 각 조직구성원이 함께 고민함으로써, 전사적인 소통에 기반한 빠른 의사결정이 이루어지고 있습니다.

소통 활성화 채널 사례

구분	프로그램	내용
회사/직원 간	CEO와 통통통	CEO와 직원 간 소통의 자리로 2010년부터 매월 운영 중
	기업문화협의회	각 부문별 오피니언 리더를 선발하여, 회사의 일하는 문화와 회사제도에 대한 의견 개진 및 개선
	프로미TV	매주 1회 직원대상 회사운영방향 및 주요 사항에 대한 전달
	경영실적브리핑	매월 1회 사내방송을 통한 회사 경영현황과 당부사항에 대한 경영진 브리핑
	E 프로미광장	사내 주요 이슈 및 자랑거리 등에 대한 직원 공유 매거진
직원 간	다이나믹 데이	매일 아침 각 부서단위로 Core Value, CS지침, 직원 실천사항에 대한 공유 및 실천 다짐
	동부인광장	부서별 GWP활동, FUN 이벤트, Core Value, 기업문화개선활동 등 공유를 위한 직원전용 사이트
	현장학습회	매주 각 부서별 주요 이슈와 전략방향을 공유하기 위한 직원 간 토론의 장
	스터디그룹	공통의 관심사를 가진 직원 간 자기개발 및 친숙활동
조직 간	다이나믹 협의체	부문별 대표 오피니언 리더들의 전사 일하는 문화 개선활동 추진 및 부문 간 협업을 위한 조직
	참여마당	직원의 의견 수렴이 필요한 주요 제도, 정책 등 결정 시 직원의 의견을 묻기 위한 익명 설문 게시판
	직원만족도 조사	Staff 부서의 서비스 만족도 개선을 위한 내부고객만족도(ICS조사)와 직원의 회사에 대한 개선 제안을 위한 직원만족도(ESI조사)
	다이나믹 타임즈	매월 부문별 타부문과 공유하고 싶은 주요 이슈를 발굴하고 공유함으로써 사내 모든 직원이 회사의 전략방향을 알 수 있도록 제작하는 사내 신문

CEO와 통통통

사내 소통을 위한 CEO의 의지를 반영하는 대표 소통 프로그램으로 2010년부터 지속적으로 운영하고 있으며, 2016년 현재 57회, 3,247명의 직원이 참여하여 CEO와 직원이 자유롭게 소통할 수 있는 기회를 갖고 있습니다. 직원과의 정서적인 소통뿐 아니라 직원이 마음 놓고 일할 수 있도록 지원하고 있는 가족들과의 소통활동, 우리 업의 근간이 되는 고객과의 소통활동을 지속함으로써 직원, 가족, 고객 모두에게 신뢰받는 회사가 될 수 있는 근간을 마련하고 있습니다.

구성원 인권 보호

인권 개선 체계

인권 실사 프로세스 (Due Diligence)

STEP. 1

잠재적 리스크 및 영향 분석

- 동부화재 경영측면, 보험업 측면의 잠재적 리스크 요인 확인
- 재무, 비재무, 발생 빈도에 근거한 영향 분석 진행

STEP. 2

평가 요인 및 대상 확인

- 내외부 환경을 고려한 인권 평가 요인 확인 및 인권 취약 계층 확인
- 자회사, 협력사 등 밸류 체인 전반에 대한 인권 평가 대상 확인

STEP. 3

법률 검토 및 자가점검

- 내부 법률 검토 진행
- 사업보고서, 미디어 분석 등 각종 공시자료를 바탕으로 한 자가점검 (실태 조사 등) 진행

STEP. 4

피드백 및 개선 활동 전개

- 자가점검 결과 및 개선사항 공유
- 발견 사항의 중요도를 고려한 개선활동 권고 및 지원 사항 확인

인권 실사

동부화재는 인권과 관련된 잠재적 영향 및 위험에 선제적으로 대응하기 위하여 당사와 자회사의 인권 실사를 시행하고 있습니다. 윤리강령 준수 여부 등에 대한 준법감시파트의 현장점검 및 인사파트 기업문화협의회 등을 통해 인권 이슈를 점검하고 있으며, 내부고발제도 등을 통해 상시적인 인권 이슈 정보를 수집할 수 있는 채널을 가동하고 있습니다.

인권 평가

당사는 '기업문화협의회'에서 인권정책 준수 여부를 점검하고 있습니다. 현재 동부화재의 인권정책 준수여부를 점검하고 있으며, 향후에는 자회사 등 협력업체까지 점검 범위를 확대할 계획입니다.

직장 내 무례함 및 가혹행위 예방

동부화재는 임직원 인권 보호 및 GWP(Great Work Place) 사내문화 정착을 위한 다양한 프로그램을 시행하고 있습니다. 대표적으로 연차사용 촉진제도, 369 리프레쉬 휴가, 가정의 날 등을 운영하여 임직원의 일과 삶의 균형을 이룰 수 있도록 지원하고 있습니다. 이외에도 인사정보시스템 내 인사고충(Hot Line), 심리, 법률상담 코너를 마련하여 개인적 고충을 자유롭게 건의 및 해소할 수 있도록 하고, 전담 여성 변호사를 선임하여 여성 직원들이 가질 수 있는 애로사항 해결에 효과적으로 기여하고 있습니다.

더불어 직원이나 고객이 사내 직원으로부터 무례한 처우를 받은 경우 즉시 구제요청을 할 수 있도록 회사 홈페이지에 접수창구를 마련하여 운영하고 있으며 작성된 내용은 해당부서인 준법감시파트로 즉시 통보될 수 있도록 함으로써 직원과 고객의 불편을 즉시 해결하고 있습니다.

다양성 존중

동부화재는 임직원의 다양성을 존중하고, 비합리적인 이유로 인한 차별을 지양하고자 취업규칙 제 6조 '채용기회'에 "회사는 직원의 모집 및 채용에 있어 합리적인 이유 없이 성별, 연령, 신앙, 사회적 신분, 출신지역, 출신학교, 혼인, 임신, 출산 또는 병력 등에 의한 차등을 두지 않는다"고 명시하고 있으며, 보상에 있어서도 공정한 기회를 제공하고 있습니다. 2016년 말 현재 동부화재의 여성인력 비율은 56%입니다.

BUSINESS CASE

콜센터 상담직원 인권보호 활동

동부화재는 정신적 노동 강도가 높은 콜센터 상담직원의 인권 증진을 위해 다양한 노력을 강구하고 있습니다. 심리상담사 제도를 통해 직원의 업무 스트레스 및 개인적 고충 해소를 돕고 있으며, 방학기간에는 대상을 확대하여 직원들의 자녀 상담을 함께 진행하고 있습니다. 또한 콜 상담 업무의 노동 강도를 고려하여 3/5/7년 차 장기근속자에 대해 안식휴가제를 실시하고, 출산 및 육아 휴직을 보장하는 등 직원의 정서 관리 및 일과 삶의 균형이 가능하도록 돕고 있습니다.

이와 더불어 업무 환경, 직무 만족도, 복리, 관리자 리더십 등에 대한 만족도 조사를 매년 시행하여 개선 활동을 전개하고, 매달 1~2회 대표이사가 직접 직원들의 의견 및 애로사항을 경청하는 '소나기' 미팅을 진행하는 등 적극적인 커뮤니케이션을 통해 상담직원의 정서 관리에 대한 실효성을 제고하고 있습니다.



소통 프로그램 '소나기' 활동

COMMUNITY



2016 KEY PERFORMANCE



사회공헌
투자금액

3,669 백만 원



사회공헌활동
임직원 참여인원

6,942 명



청소년
금융교육 인원
(총 34회 교육실시)

2,456 명



사회공헌활동
설계사 참여인원

2,423 명

위험/기회 요인과 동부화재의 접근전략

동부화재는 전사적 차원의 효율적인 사회공헌활동 추진을 위해 부서 단위의 프로미봉사단과 영업부서 단위의 프로미PA봉사단을 구축하는 등 사회공헌활동 체계를 강화하고 있습니다. 또한, 2015년 사회공헌활동 방향 수립을 위한 프로젝트를 추진하여 사회공헌 속성을 분석하고 사회공헌 프로그램에 대한 전략을 수립하였습니다. 이를 통해 사회공헌 운영 체계 재정비, 라이프사이클에 따른 사회공헌 포트폴리오 수립 및 신규 프로그램 개발을 완료하였으며, 2016년부터는 단계적으로 사회공헌 프로그램을 확대 실시하고 있습니다. 더불어, 글로벌 사업 확대에 따른 주요 해외 진출국을 중심으로 현지 법인과 함께하는 글로벌 사회공헌활동을 추진하고 있습니다.

주요 활동 및 향후 계획

대표 사회공헌
프로그램의
지속적인 개발
및 론칭

임직원 및
영업조직의
사회공헌활동
참여 확대

청소년 금융교육 등
금융업에 특화된
사회공헌 실천

글로벌 금융인재
양성을 위한
금융탐방 프로그램
운영 및 사회공헌
활동 연계

사회공헌을 통한 지역사회 가치 창출

사회공헌 추진 체계

동부화재는 이해관계자 가치 창출을 위한 따뜻한 나눔 실현을 통해 '고객과 함께 행복한 사회를 추구하는 글로벌 보험금융그룹'으로 거듭나고자 노력하고 있습니다. 체계적인 사회공헌활동 실천을 위해 2006년 프로미봉사단을 발족하여 봉사단장인 CEO를 필두로 전국 거점 29개 지역 봉사단을 구성하였고, 2015년부터는 영업부서 단위의 프로미PA봉사단을 구성하여 다양한 봉사프로그램을 운영하고 있습니다.

VISION: 고객과 함께 행복한 사회를 추구하는 글로벌 보험금융그룹

슬로건: 가족사랑을 지키는 약속



본업과 연계된 사회공헌 프로그램 운영

어린이, 안전, 금융 등 본업과 연관된 사회적책임 활동 이행

- 어린이 교통안전을 위한 옐로카펫 설치
- 글로벌 금융탐방 공모전 개최
- '1사1교' 청소년 금융교육



지역사회와의 나눔 실천

지역사회 이해관계자의 가치 창출을 위한 맞춤형 사회공헌활동 확대

- 환경보호 캠페인/가족사랑 캠페인
- 청각장애인학교 후원활동
- 프로농구단 연고지(원주시) 사회공헌



임직원 및 영업가족의 사회공헌활동 확대

임직원 등의 사회적 책임 이행에 대한 인식 확산 및 사회공헌 활성화를 위한 활동 전개

- '프로미봉사단'을 통한 임직원 봉사활동
- 영업가족 중심의 '사랑나눔봉사' 활동
- 글로벌 사회공헌활동

본업과 연계된 사회공헌 프로그램 운영

어린이 교통안전을 위한 옐로카펫 설치

동부화재는 어린이 교통사고 예방을 위하여, 초등학교 부근 어린이보호구역 내 횡단보도 인근을 노란색 표시재로 구획화하는 옐로카펫을 설치하고 있습니다. 옐로카펫 설치 봉사활동에는 PA봉사단이 우선적으로 참여하고 있으며, 지역에 따라 임직원도 함께 적극 참여하고 있습니다. 2016년에는 총 35개의 옐로카펫을 설치하였으며, 2017년에는 전국적으로 약 200개의 옐로카펫을 설치할 예정입니다.



옐로카펫 설치 모습



옐로카펫 이용 모습

BUSINESS CASE

어린이 교통사고 예방을 위한 옐로카펫 설치 효과 분석

옐로카펫 설치를 통한 어린이 교통사고 저감 효과를 확인하기 위해, 도로교통공단에 의뢰하여 설문 및 실측 등의 분석을 진행하였습니다. 옐로카펫 설치 지역과 미설치 지역에 대한 행동실험을 통해 어린이들은 노란색 구역에 들어가는 비율이 향상된 것으로 파악되었으며, 운전자에 대한 실측을 통해 옐로카펫 설치 지역에서 속도를 줄이는 것을 확인하는 등 옐로카펫 설치의 효과가 입증되었습니다.

옐로카펫 미설치 지역

옐로카펫 설치지역



<어린이 행동 분석>
: 노란색 구역에 들어가는 비율

<운전자 실측 분석>
: 횡단보도 통과 속도

글로벌 금융탐방 공모전 개최

동부화재는 글로벌 금융인재 양성을 위해 관련 분야의 대학(원)생을 대상으로 창의적이고 실용적인 아이디어를 공모하는 ‘동부 금융제안 공모전’을 진행하고 있습니다. 수상자들에게는 장학금 수여, 동부그룹 입사지원 시 서류전형 면제, 글로벌 금융탐방 등의 수상특전을 제공하고 있습니다. 2016년에는 미국 뉴욕 및 보스턴의 선진 금융기관을 견학하고, 명문대학인 예일(Yale), 하버드(Harvard), 매사추세츠공과대학(MIT) 등을 탐방하였습니다.

‘1사1교’ 청소년 금융교육

동부화재는 고객과 함께 행복한 사회를 추구하는 글로벌 보험금융그룹으로 거듭나고자 내부 인프라를 활용한 청소년 금융교육 확산에 힘쓰고 있습니다. 미래 금융주체인 청소년의 건전한 금융의식 조성을 위해 지역별 초·중학생을 대상으로 금융교육을 진행하고 있으며, 각 지점별로 학교와 1:1 매칭하여 체계적인 교육 인프라를 구축함으로써 청소년의 금융 지식과 보험에 대한 이해도를 높이고 있습니다.

지역사회와의 나눔 실천

가족사랑 캠페인



가족사랑 캠페인

최근 사회적으로 가족해체 문제가 대두됨에 따라 가족의 소중함과 가족 행복에 대한 공감대를 형성하기 위해 ‘내가 먼저, 가족사랑’ 마음우체통 캠페인을 진행하고 있습니다. 동부화재가 3년 동안 진행해 온 캠페인은 2016년 2,355명이 참여하였으며, 645편의 카드가 우편으로 전달되었습니다. 또한 편지의 사연을 애니메이션으로 제작한 ‘마음우체국 애니메이션’ 등을 통해 보다 많은 사람에게 가족사랑 메시지를 전달하고자 노력하고 있습니다.

청각장애인학교 후원 활동

동부화재는 차별 없는 세상을 위해 2013년 이래로 청각장애 학생들로 이뤄진 충주성심학교 야구단을 후원하는 등 장애인에 대한 사회적 관심 제고와 처우 개선을 위해 지속적으로 노력하고 있습니다. 또한 프로미 농구단 코치가 학교에 방문해 훈련 교습을 진행하고 동부화재 사내 야구단과의 친선경기를 개최하는 등 단순한 기부를 넘어 실질적인 도움을 제공하고 있습니다.

BUSINESS CASE

프로미 농구단 지역 사회공헌활동 활성화

동부화재의 지원을 바탕으로 2005년 창단한 동부 프로미 농구단은 수준 높은 플레이와 깨끗한 경기 매너로 농구팬들의 많은 사랑을 받고 있으며, 이에 연고지인 원주 지역의 취약계층 지원을 위한 다양한 사회공헌활동을 펼치고 있습니다. 밀리터리 룩 유니폼을 제작하여 경기 후 경매를 통해 수익금을 자선단체에 기부하였으며, 특히 농구단 치어리더들이 지역 보육원 및 중고등학교를 방문하여 1일 체육수업을 진행하는 ‘그린엔젤스가 간다’ 활동은 청소년들에게 높은 호응을 얻었습니다. 이외에도 동부화재 우수자녀 및 지역 취약계층 청소년과 함께하는 농구캠프 진행, 사랑의 쌀 후원, 지역학교 사랑의 농구대 지원(연 2000만원), 불우아동 국내 여행 후원 등 지역 사회에 사랑을 전하는 다양한 활동들을 전개하고 있습니다.



임직원 및 영업가족의 사회공헌활동 확대

‘프로미봉사단’을 통한 임직원 봉사활동



대한적십자사와 함께하는 사랑의 빵 만들기 활동

동부화재의 임직원들은 프로미봉사단을 통해 지역사회 사회공헌에 적극적으로 참여하고 있습니다. 문화재 보존 및 환경정화 활동, 아동 독서 후원 활동, 소외 이웃을 위한 행복 도시락 만들기 활동 등 다양한 봉사 프로그램을 통해 직원들이 사회공헌활동에 흥미를 가지고 자발적으로 나눔의 기쁨을 실천하고 있습니다. 또한, 2017년부터는 연중 지속적으로 소외계층의 어르신과 아동에게 ‘약속상자’를 전달함으로써, ‘고객의 행복이 회사의 행복이며, 사회 전체의 행복으로 확산된다’는 의지를 실천할 계획입니다.

소외계층을 위한 사랑나눔봉사

동부화재는 지역아동센터, 보육원 등의 소외계층 어린이들이 사랑을 느낄 수 있도록 전국 단위 PA봉사단을 중심으로 시설 개보수, 주거환경 개선, 문화체험 등의 사랑나눔봉사를 추진하고 있습니다. 사랑나눔봉사 활동은 일회성이 아닌 연중 지속 진행하여 어린이들이 진정한 사랑 나눔의 체험을 통해 올바른 인성을 함양할 수 있도록 돕고 있습니다.

글로벌 사회공헌활동

동부화재는 2017년 2월 베트남 자회사 임직원 및 하노이 소재 외상대 학생들과 함께 라우차이 지역의 3개 학교를 대상으로 사회공헌활동을 추진하였습니다. 교실 신축 및 벽화 그리기 활동 외에도 자전거 안전교육, 심폐소생술 교육 등의 프로그램을 진행하여 현지 언론으로부터 많은 관심을 받으며 지역사회 발전에 기여하였습니다.



심폐소생술 교육



교실 신축 및 벽화 그리기



자전거 기증 및 안전교육

CUSTOMERS



2016 KEY PERFORMANCE

완전판매율

99.2 %

장기보험 고객 수

업계 1위 627 만명

KS-SQI
자동차고객 만족도

1 위

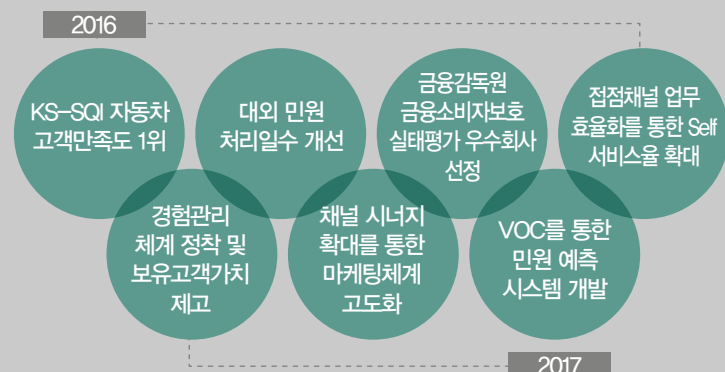
MR 적발금액

1,154 억 원

위험/기회 요인과 동부화재의 접근전략

글로벌 시장의 불안정성이 증가하고 금융산업에 대한 규제가 강화되면서 핵심 이해관계자인 고객은 기업의 지속가능성을 위한 중요 요소 중 하나입니다. 이러한 고객의 가치를 극대화 하기 위하여 동부화재는 고객을 최우선으로 생각하며 고객의 니즈에 부합하도록 노력하고 있습니다. 다양한 고객의 요구를 충족시킬 수 있는 상품을 개발하고 철저한 소비자 보호체계를 수립함으로써 '고객과 함께 행복한 사회'를 추구하는 글로벌 보험금융그룹으로 발전해 나가고자 합니다.

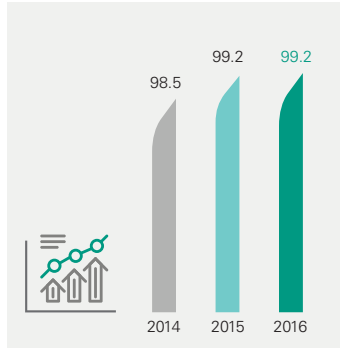
주요 활동 및 향후 계획



상품책임 이행

완전판매율 추이

(단위: %)



완전판매 추진 로드맵



상품책임 강화를 위한 시스템 구축

동부화재는 당사의 상품책임 이행을 강화하기 위한 다양한 시스템을 구축하고 있습니다. 고객 안내자료의 제작량 증가 및 부정적 자료에 대한 감독기관 제재 등의 내·외부 리스크에 대응하기 위해 고객안내자료 심의시스템을 오픈하였으며, 이를 통해 심의 업무의 효율성과 정확도를 개선할 수 있었습니다.

또한 2016년 7월 외부 전문업체와의 제휴를 통해 통화품질점검시스템을 구축함으로써 신채널 대상 50% 수준의 통화품질 점검을 이행하고 있으며, 이외에도 음성분석 시스템 개발을 완료하여 5개 센터에서 운영하는 등 서비스 품질 제고를 위한 다양한 노력을 강구하고 있습니다.

완전판매 전수조사 모니터링 실시

동부화재는 고객 중심의 완전판매 모니터링 채널을 확대하여 E-모니터링을 활성화하는 한편, 현장 점검 및 전화 모니터링을 지속적으로 실시하고 있습니다. 또한 보험 상품 판매 시 약관 전달, 자필 서명 등 4대 기본지킴이를 준수하고, 현장 직원들의 MBO 점수 및 CCM상 시상 기준에 완전 판매율을 반영하는 등 임직원의 실질적인 업무 수행에 있어 완전판매가 이루어질 수 있도록 체계적으로 관리하고 있습니다.

BUSINESS CASE

GA채널 현장컨설팅을 통한 완전판매 의식제고

최근 확장되고 있는 GA채널의 완전판매 의식제고를 위해 2016년부터 GA 전담사업단을 대상으로 현장 컨설팅 활동을 전개하고 있습니다. 민원, VOC, 완전판매 등 전반적인 소비자중심경영(CCM)을 모토로 다양한 CS 및 소비자보호 전략을 공유하고 있으며, 담당 임원과 소비자정책파트장, 소비자보호파트장이 직접 참여하여 현장의 고충에 대해 청취하고 있습니다.



소비자권익보호심의위원회 운영

2017년 1월, 소비자 권익보호에 앞장서겠다는 의지를 반영하여 기존 분쟁심의위원회의 명칭을 소비자권익보호심의위원회로 변경운영하고 있습니다. 2016년에는 242건의 소비자 분쟁·불만에 대하여 심의를 진행하였으며, 심의건에 대한 고객 수용률은 97.9% 수준으로 향상되고 있습니다. 또한 빈번히 발생하는 고지의무 위반으로 인한 분쟁에 대해서는 의료 전문인력과 함께 정밀한 심의를 상시 진행하여 소비자 중심의 객관적인 분쟁 해결을 할 수 있도록 노력하고 있습니다.

고객 커뮤니케이션

커뮤니케이션 채널 다각화

동부화재는 소통을 통한 고객접점 관리를 중요 이슈로 파악하여 지속적으로 관리하고 있습니다. 그 일환으로 동부화재 공식 블로그, 내차사랑 블로그, 아이사랑 블로그, 카카오톡스토리, 페이스북 등의 온라인 소통 채널을 활발히 운영하고 있으며, 2016년 기준 동부화재의 SNS 방문자는 약 763만 명으로 전년 484만 명 대비 대폭 증가하였습니다.

또한 최신 트렌드를 반영한 생체인증 도입, 직관적 UI 적용 등을 통해 편의성을 제공하고, 고객 니즈가 높은 서비스를 확대하여 더욱 편리한 e서비스 환경을 제공하기 위해 스마트폰 4단계 구축 프로젝트를 시작하였습니다. 이와 같은 적극적인 노력의 결과, 2016년 '제 9회 대한민국 소셜미디어대상'에서 손해보험부문 대상을 수상하였으며, '웹접근성 품질인증'에서 모바일웹 부문 웹접근성 인증을 받았습니다.

BUSINESS CASE

소비자 평가단 운영을 통한 개선점 도출

동부화재는 2010년부터 소비자 평가단을 운영하여 소비자 관점의 서비스 개선 제안 활동을 진행하고, 적극적인 고객 참여 프로그램을 통해 회사와 고객간의 소통에 기여하는 중요한 역할을 수행하고 있습니다. 2016년 주요 주제로는 긴급출동 서비스와 관련한 위치조치 서비스 정교화, 급유통 정비, 명함 표준화 등의 제안이 도출되었으며, 이에 따라 고객위치 추적방식을 CELL방식에서 GPS방식으로 변경하고 새로운 급유통 제작 및 공급, 표준화 명함 사용 등을 실시하였습니다.

영업 관련 개선 제안으로는 전화상담 시 스크립트 개선보완, 장기 무사고고객에 대한 우수 고객 서비스 시행, GA마케팅자료 배포 및 GA전용 모바일 APP 개발 등이 도출되었으며, 이를 즉시 현장에 반영 및 적용하였습니다.

소비자 평가단은 2016년 하반기 활동한 12기까지 189명의 고객이 참여하였으며, 그 중 150명이 동부화재 Centuryclub으로 각종 설문조사 등을 통해 고객의 의견을 전달해 주고 있습니다. 2016년 기준 이를 통해 도출된 총 739건의 개선제안 중 566건이 채택되었습니다. (채택률 76.6%)





Service Identity '행복약속 365'

'행복약속 365'는 "1년 365일 항상 고객의 행복을 위해 최선을 다하겠다"는 동부화재의 다짐과 약속입니다. 이를 위해 고객응대, 보험가입, 고객관리, 보상처리, 긴급출동, 불만처리 등 여섯 가지 고객과의 약속을 선정하고, 이에 따른 36개의 세부 지침을 마련하여 서비스의 질적인 향상을 추구하고 있습니다.

고객 중심의 상담서비스 제공

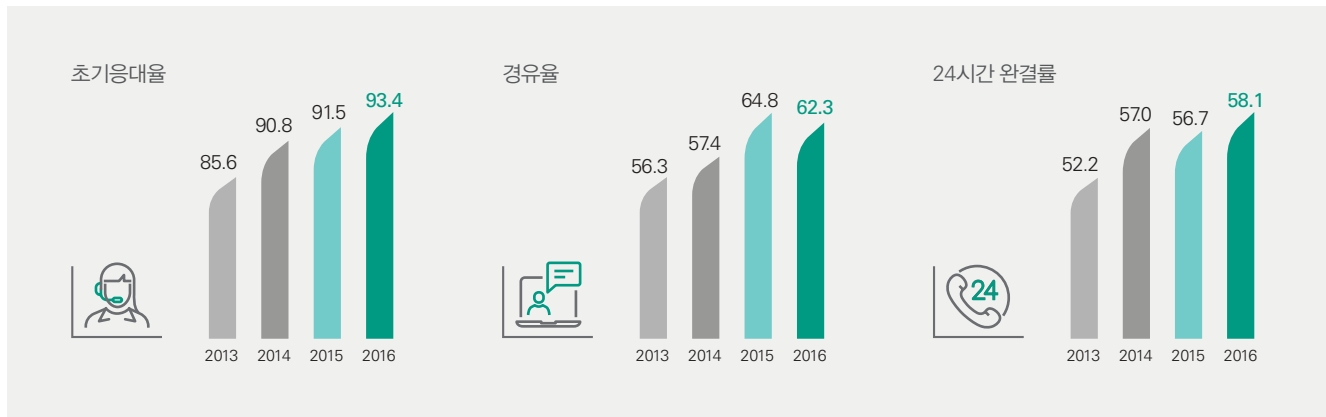
동부화재는 고객 불만 해소를 위하여 고객상담센터, ARS 자동화 서비스, 홈페이지 등 다양한 채널을 통해 고객 중심의 상담서비스를 제공하고 있습니다. 고객상담센터의 경우 서울, 전주, 원주, 총 3개의 지역센터와 2개의 채택센터를 운영하여 계약 상담에서의 완전판매 모니터링, 사고접수 등에 이르는 다양한 상담서비스를 365일 상시 제공할 수 있는 환경을 조성하였습니다. 또한, 상담시스템을 재구축하여 ARS 이용편의성 개선 등 상담만족도 향상을 위해 꾸준히 노력하고 있습니다. 2017년 4월에는 손해보험업계 최초로 챗봇 서비스인 '프로미 챗봇 서비스'를 오픈하여 인공지능(AI)을 통해 메신저 서비스를 제공함으로써 보험 관련 업무 상담에 대한 접근성을 향상시킬 것으로 기대하고 있습니다.

고객의 소리(VOC, Voice of Customer) 시스템

동부화재는 다양한 온·오프라인 채널을 통해 고객의 소리를 수집하여 1시간 내 고객응대와 24시간 내 신속한 처리완료율 목표를 VOC처리 시스템을 운영하고 있습니다. 접수된 고객의 소리는 자체 기준에 따라 대·중·소 3단계로 분류되며 접수에서 결과까지 VOC 시스템 내에 체계적으로 관리되고 있습니다. 전 직원의 고객의 소리에 대한 관심도 제고와 고객의 민원예방을 위하여 VOC 처리과정에서의 문제점과 시사점, 해결방안을 공유하도록 사내 온라인 시스템인 '공감 VOC' 활동을 추진하여 2016년 전 직원의 90.5%가 참여하고 있습니다. 이외에도 업계 최초로 CEO를 포함한 전 임직원과 자회사 직원, 불완전판매 영업조직을 대상으로 행복약속 고객 VOC 체험관을 개설하여 2016년 연간 150회 상설과정을 운영함으로써 완전판매의 중요성, 신속하고 정확한 보상서비스, 고객 중심의 업무의식 제고에 기여하고 있습니다.

VOC 관리 현황

(단위: %)



보험사기 관리 프로세스

1 예방



시스템 강화

- 보험사기정보 활용 체계 재정립
- 고손해 상시 관리 체계 구축

2 조사/적발



제보 활성화

- MR 조사역량 선진화
- 보험범죄방지기구 운영 활성화
- 전사 MR제어 협력 활동 강화

3 사후 관리/재발방지



재발차단 시스템 운영

- 사전예측 시스템
- 사후분석 시스템
- 적발정보 활용 사전 유입 차단 시스템

보험사기 방지

보험사기 관리 정책 수립

동부화재 '보험범죄방지위원회'에서는 보험범죄에 관한 기본 정책과 관련자에 대한 제재 사항 등을 제정한 보험범죄방지규정을 운영하고 있으며, 보상/영업 간 지역별 MR제어 협의회 운영을 통해 지역별 MR 정보 공유 및 공동 대응 공조 강화를 시행하고 있습니다. 또한 보험상품 개발 단계부터 신상품/담보에 대한 보험사기 영향평가를 실시하고, 보험사기 적발정보 활용을 통해 보험사기 유입 사전 제어를 강화하고 있습니다. 이외에도 적발거래처, 의사 정보를 보상 과정에 팝업 제공하는 MR적발 정보제공 시스템 및 보험사기 의심병원에 대한 특화 관리를 위해 유의병원 관리 시스템을 개발하여 운영하는 등 보험사기 예방을 위해 노력하고 있습니다.

자체 보험사기 전문가 육성

보험사기 예방 및 적발 전담부서인 SIU(Special Investigation Unit)파트에서는 영업, U/W, 보상, 상품 개발 부서 등 타 부서와의 협업을 통해 보험사기 예방, 적발, 사후관리 및 재발방지 업무에 대한 전사적인 MR컨트롤 타워로서의 역할을 수행하고 있으며, 업계 최초로 보험사기 분석전문가를 자체 육성하여 보험사기 관련 빅데이터의 최신 흐름을 분석하고 보험사기 형태 및 유형을 파악하고 있습니다. 또한 분석/조사 역량 선진화를 위해 2016년 업계 최초로 연구과제 수행을 통한 분석 B/P대회를 성공적으로 개최 하였으며, 신MR 조사 기법 향상을 위해 사진 중복 확인 프로그램 활용법 등 다양한 교육 프로그램을 운영하고 있습니다.

보험료 누수방지 활동

보험사기 적발시스템인 IFDS(Insurance Fraud Detection System)를 운영하여 보험사기의 징후를 과학적으로 분석하고, 정기적인 모니터링을 통해 보험금의 누수요인을 사전에 차단하고 있습니다. 또한 자체 자정활동의 일환으로 SIU, U/W, 보상이 참여한 '계약품질개선 TFT'를 구성하고 사전 데이터 분석을 통한 MR의심 PA들을 선정·면담하는 등 보험사기 적발 및 예방 활동을 추진하고 있습니다.

제보 활성화를 위한 포상제도 개선

보험범죄 조사의 초석이 되는 제보 유입 증대를 위하여 제보 채널 및 포상제도에 대한 홍보를 강화하고, 실질적인 포상제도 개선을 통해 기존 최소 10만 원부터 최고 1,500만 원이던 포상금 기준을 최소 30만 원에서 최고 10억 원으로 대폭 상향 개선 하였습니다. 또한 병원, 공업사 등 거래처 보험사기 적발 증대를 위해 거래처 내부 제보자 제보 건에 대해서는 포상금을 2배 가산 지급하는 것으로 상향 조정하였으며, 영업가족(설계사) 제보 건에 대해서도 1.5배 가산 지급 조항을 신설 운영하고 있습니다.

보험사기방지특별법 시행 대응

'보험사기방지특별법'이 시행됨에 따라, 보험사기 조사 환경의 긍정적 변화를 적극 활용하고 있는 한편 개인정보 보안 강화 및 보험금 지급기준 준수 등 업무 RISK 가중에 대해서는 대응 방안을 마련하여 시행하고 있습니다. 법 제정 취지에 대한 내·외부적 홍보 및 전파를 통해 보험사기에 대한 경각심 고취와 MR예방 활동 강화를 추진하고, 미수범, 보험금 지급전 적발 건에 대해서도 상습범, 고액사기건, 강력범죄 경험 건 등 경중에 따른 수사위회 대상 및 영역 확대를 통해 강력하게 대응하고 있습니다. 또한 법규정에 알맞게 업무 프로세스를 재정비하여 관련 법 저촉 및 불필요한 분쟁을 억제하고자 노력하고 있습니다.

CORPORATE GOVERNANCE



지배구조	42
윤리경영	46
리스크 관리	50

지배구조

이사회

이사회는 회사의 최고 의사결정기구로서 경영상 주요 안건에 대한 의사결정과 회사경영의 감사 역할 등을 수행하고 있습니다. 중장기적 관점의 책임경영체제 수립과 이사회의 공정성 및 투명성 제고를 위해 대표이사가 이사회 의장을 겸직하고 있으며, 이사회의 독립성 및 견제와 균형을 통한 이사회 건전성을 확보하기 위해 사외이사를 대표하는 선임사외이사를 별도로 선임하고 있습니다. 이외에도 사외이사 중심의 소위원회 구성 등 지속적인 지배구조 개선을 통해 건전하고 독립적인 지배구조 체계를 구축하고 있습니다.

이사회 구성

동부화재는 정관에서 정한 바에 따라 최소 3인에서 10인의 이사로 구성된 이사회를 운영하고 있으며, 사외이사는 과반수가 되도록 최소 3인의 사외이사를 두도록 정하고 있습니다. 2017년 정기주주총회의 결의를 통해 금융회사의 지배구조에 관한 법률에 따라 '감사위원이 되는 사외이사 분리선임' 방식으로 박상용 사외이사가 재선임되었으며, 이승우 사외이사와 김영만 사내이사가 신규 선임, 김성국 사외이사가 재선임되었습니다. 이사회는 분기 1회의 정기이사회와 경영 현안이 발생할 경우 개최되는 임시이사회로 이루어져 있습니다. 이사회에서는 관련 법규 및 정관, 이사회규정 등에서 정하는 경영상의 주요사항들에 대하여 의결하고 있으며, 의사결정 과정에서는 사회, 환경적 영향력과 지배 구조상의 이슈를 고려하여 안건을 심의·의결하고 있습니다.

이사회 운영 현황

구분	단위	2014	2015	2016
개최회수	회	15	13	8
부의안건	건	29	26	16
출석률	%	100	95.4	97.4 ¹⁾

1) 등기이사 전원의 출석률(사내2/사외3)

이사회 프로필

(2017년 6월 기준)

성명	직무	출생년도	성별	임기	최초 선임일 (최근 선임일)	재임기간	전문분야	주요이력	산업경력 ¹⁾ (금융/보험)	보유 주식수 ²⁾
김정남	대표이사 - 이사회 의장	1952	남성	3년	2009.6.12 (2015.3.20)	8년	금융업 (손해보험)	동부화재 개인사업부문장 동부화재 신사업부문장 동부화재 경영지원총괄 (現) 동부화재 대표이사 사장	38년	73,000주 (0.1%)
박상용	사외이사 - 선임사외이사 감사위원	1954	남성	1년	2013.6.14 (2017.3.17)	4년	금융행정 공정거래	경제기획원 대통령 비서실 경제수석실 공정거래위원회 (現) 법무법인 올촌 고문 (現) 한국공항 사외이사	30년	-
김성국	사외이사 - 감사위원	1950	남성	1년	2016.3.18 (2017.3.17)	1년 3개월	금융업 금융행정	재무부 보험국 공적자금관리위원회 한국증권금융 IBK신용정보 대표이사 사장	33년	-
이승우	사외이사 - 감사위원	1952	남성	1년	2017.3.17 (2017.3.17)	3개월	금융업 금융행정	재정경제원 대통령 비서실 경제정책비서관 금융감독위원회 부위원장 예금보험공사 사장 (現) 삼성증권 사외이사	28년	-
김영만	사내이사	1954	남성	3년	2017.3.17 (2017.3.17)	3개월	금융업 (손해보험)	동부화재 상품개발팀장 동부화재 경영기획팀장 (現) 동부화재 경영지원실장, CFO	37년	1,500주

1) 금융사 및 금융 관련 관 등 재임 경력

2) 등기이사에 대한 주식보유 의무는 없음

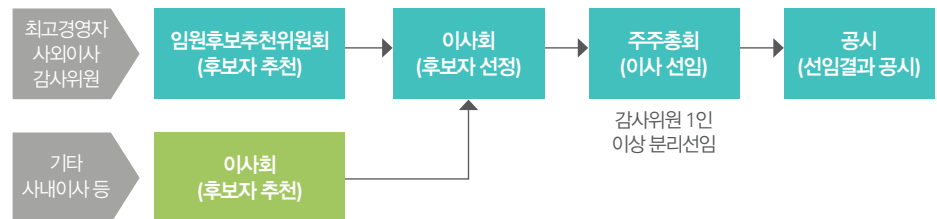
후보군 운영현황 (단위: 명)

구분	구성
최고경영자 후보군	7
사외이사 후보군	20

투명한 이사 선임

이사 중 최고경영자(CEO), 사외이사, 감사위원 후보자는 새롭게 신설된 임원후보추천위원회에서 추천을 통해 후보자를 선정하고 있습니다. 임원후보추천위원회는 사외이사 및 최고경영자 후보군을 구성하여 운영하고 있으며, 후보군 운영 현황을 연 1회 이상 보고하고 있습니다. 후보자 선정 시 사전에 구성된 후보군 중 전문성/직무공정성/윤리성/책임성 등에 대한 심의를 통해 후보자를 추천하고, 추천된 후보자는 이사회와 주주총회의 의결을 거쳐 선임하고 있습니다. 최고경영자 선임은 최고경영자의 교체 또는 유고 등으로 인한 경영공백을 방지하기 위한 최고경영자 승계절차 및 비상상황에 대한 대응방안 등이 포함된 최고경영자승계규정에 따라 이루어지고 있으며, 관련 전문은 홈페이지를 통해 연 1회 공개하고 있습니다.

이사 선임 절차



사외이사 주요 결격사유

- 회사의 상무에 종사하는 이사·집행임원 및 피용자 또는 최근 2년 이내에 회사의 상무에 종사한 이사·감사·집행임원 및 피용자
- 최대주주가 자연인인 경우 본인과 그 배우자 및 직계 존속·비속
- 최대주주가 법인인 경우 그 법인의 이사·감사·집행임원 및 피용자
- 이사·감사·집행임원의 배우자 및 직계 존속·비속
- 회사의 모회사 또는 자회사의 이사·감사·집행임원 및 피용자
- 회사와 거래관계 등 중요한 이해관계에 있는 법인의 이사·감사·집행임원 및 피용자
- 회사의 이사·집행임원 및 피용자가 이사·집행임원으로 있는 다른 회사의 이사·감사·집행임원 및 피용자

이사회 독립성

동부화재는 정관(제25조의 2)에 따라 최대주주, 최대주주의 특수관계인, 주요주주 및 그의 배우자와 직계존비속 등의 사외이사 선임을 금지하고 있으며, 금융회사의 지배구조에 관한 법률 제5조 및 제6조와 상법(제382조 사외이사의 자격요건 및 제542조의 8 사외이사 선임방법) 등 관련 법령 상의 독립성 요건을 준수하고 있습니다. 또한 2017년 3월 정기주주총회에서 감사위원회 위원 전원(3인)을 사외이사로 구성하는 등 이사회 산하 위원회 활동의 독립성을 개선하였습니다.

이사회 전문성

사외이사 후보 추천 시 사외이사후보추천위원회 규정과 관련 법규 등에 따라 공정한 검증을 거치며, 금융산업뿐만 아니라 경제, 법률, 회계, 언론 등 관련 분야의 폭넓은 이해와 실무경험을 갖춘 전문가 영입을 위해 노력하고 있습니다.

이사회 다양성

이사회는 손해보험, 금융산업관리당국, 공정거래, 인사/노무관리 등 분야별 경쟁력을 기반으로 전문적인 지식을 가진 위원을 선임함으로써 구성의 다양성을 제고하고 있습니다. 또한 인종, 장애 및 성별 등에 대한 제한과 같은 불평등한 요소는 배제하고 있습니다.

동부화재의 다양성 정책

연령, 성별, 인종적 측면에서의 인력 다양성은 곧 회사의 자산입니다. 동부화재는 사업을 영위하는 각 지역사회에 우수하고 동등한 고객 서비스를 제공하기 위하여 임직원의 다양한 배경, 경험 및 관점을 활용하고자 노력하고 있으며, 이에 따라 자회사를 포함한 모든 사업장과 전 직급에서 임직원의 다양성을 추구하고 있습니다. 또한 채용, 인력 개발 및 역량 강화, 고용 유지, 직무 배치, 멘토링 및 교육 프로그램 등 보험업 전 영역에 걸친 다양성의 중요성을 올바로 인식하기 위한 정책을 수립하여 회사의 다양성을 강화하고 있습니다.

이사회 활동

임직원 보수 비율¹⁾

CEO 총 보수

707 백만 원

직원 보수 중앙값

64 백만 원

보수 비율

0.92 %

1) 보수액은 성과금을 포함

경영진 성과보수 공정성 확보

경영진에 대한 성과보수는 '임원성과보수규정'에 따라 최소 3년 이상 이연하여 지급하고 있으며, CEO/CFO를 포함한 경영진에 대한 성과평가의 객관성과 공정성을 확보하기 위하여 보수위원회를 전원 사외이사(3인)로 구성하였습니다. 더불어 경영진에 대한 환수방안 등을 명문화하고, 이와 같은 보수체계 운영내역에 대해 연 1회 홈페이지를 통해 공시하고 있습니다.

이해상충행위 방지

이사회는 관련 법령에 의거 내부거래위원회 및 감사위원회를 통해 내부거래 등 이해상충 발생가능성에 대한 사전 심의 및 정기적인 감사결과 보고 등을 받고 있습니다. 점검결과에 따라 이해상충이 우려되는 사안에 대해서는 이사회의 의결을 통해 이행여부를 결정하고 있으며, 이해상충과 관련된 안건이 이사의 반대 등으로 인해 이사회 및 관련 법령이 정한 승인요건에 미달하는 경우 해당 안건의 추진을 제한할 수 있습니다.

이사회 내 소위원회

관련 법령 및 정관에 의거하여 이사회의 권한을 이사회 산하 6개 위원회로 위임하고 있으며, 각 소위원회는 이사회로부터 위임받은 사항에 대한 심의 및 의결을 수행하고 있습니다.

이사회 내 위원회 구성 및 역할

구분	주요사항	구성	위원장	구성요건
이사회	주주총회 소집, 재무제표 및 사업계획의 승인 등 주요 경영사항에 대한 의사결정	사외이사2 사내이사3	김정남 (사내이사)	사외이사가 아닌 이사회 의장 선임 시 선임사외이사 선임(선임사외이사 : 박상용 사외이사) 과반수는 사외이사로 구성
감사위원회	독립적인 회계 및 감사, 영업 및 자산 현황 조사, 외부 감사인 평가 등 업무수행	사외이사3	박상용 (사외이사)	3인 이상의 이사, 2/3 이상 사외이사 및 위원장은 사외이사
임원후보추천위원회	최고경영자, 사외이사, 감사위원 후보자 추천과 최고경영자 후보군 및 사외이사 후보군 관리 및 후보 심의	사외이사2 사내이사1	김성국 (사외이사)	3인 이상의 이사, 과반수의 사외이사 및 위원장은 사외이사
위험관리위원회	경영리스크의 효율적 감독, 정책 수립 및 리스크 한도 수준 등 결정	사외이사2 사내이사1	이승우 (사외이사)	2인 이상의 이사, 과반수의 사외이사 및 위원장은 사외이사
보수위원회	경영진 및 임직원에 대한 성과보상제도 운영 및 적정성 심의, 점검 등	사외이사3	김성국 (사외이사)	3인 이상의 이사, 과반수의 사외이사 및 위원장은 사외이사
내부거래위원회	계열사와의 거래 등 내부거래 관련 사항의 사전 심의	사외이사2 사내이사1	박상용 (사외이사)	3인 이상의 이사, 2/3 이상 사외이사
경영위원회	긴급하거나 발생빈도가 잦은 경영 일반사항에 대한 결의 등 이사회 지원업무	사내이사2	김정남 (사내이사)	2인 이상의 이사, 위원장은 대표이사

이사회와 지속가능경영 참여

동부화재는 주요 경영진으로 구성된 지속가능경영위원회(의장: CEO)를 운영하고 있습니다. 분기 1회 개최되는 지속가능경영위원회에서는 전사 지속가능경영전략 등 주요 지속가능경영 이슈에 대한 의사 결정 업무를 수행하며, 지속가능경영위원회 활동내역과 주요 의사결정은 연 1회 이사회에 보고하고 있습니다. 2016년에는 DJSI 평가결과 및 대표 사회공헌프로그램인 옐로카펫 추진 내역 등을 보고하였습니다.

더불어 위원회의 원활한 업무 수행을 위하여 위원회 산하 실무위원회를 두고 있습니다. 실무 위원회는 경제, 환경, 사회 3개 분과로 운영되며, 각 분과는 지속가능경영 관련 대내·외 환경분석, 이해관계자 이슈 파악 등 주요 현안 발굴 및 세부 개선과제 수행업무 등을 이행하고 있습니다. 실무위원회에서 발굴된 현안과 개선과제는 지속가능경영위원회 의결 등을 통해 전사 전략에 반영되고 있습니다.

지속가능경영 실무위원회 상시과제

구분	내용
 지속가능경영 전반	지속가능경영 전략 고도화·지속가능경영 실무 조직 및 운영체계 수립
 경제분야	- 이사회 독립성 및 투명성 강화·지속가능경영에 대한 책임 강화 - 윤리강령 운영의 투명성 강화·소비자 보호 강화 - 브랜드 가치평가 강화·통합 이해관계자 관리체계 구축 - 이해관계자 이슈 분석 및 공유체계 강화
 환경분야	- 환경경영 정책 수립, 환경 KPI 관리 강화·환경 상품 및 서비스 개발 - 탄소 중립계획 수립, 환경리스크 인지체계 구축
 사회분야	- 사회공헌 전략 고도화·인권 및 다양성 신장, 안전 및 보건 관리 강화 - 대외협력 및 네트워크 강화·사회공헌 성과 관리 고도화 - 공급자 가이드라인 도입, 사업파트너 관리 강화 - 소외계층에 대한 책임 강화, 노령화 이슈 대응 - 사회적 책임을 고려한 자산운용

이사회 성과평가

동부화재는 매년 사외이사의 활동내역에 대해 연간 평가를 시행하여 왔으나, 2016년 이후 이사회 및 산하 소위원회에 대한 운영평가와 등기이사 전원에 대한 평가를 실시하고 있습니다. 평가방법 및 주요 내용은 지배구조연차보고서를 통해 연 1회 공시하고 있습니다.

(홈페이지 공시 URL: https://www.idongbu.com/enterprise/publicnotice/occasion/EnPubFixOccasionView.jsp?content_id=214172)

윤리경영

윤리경영 기반 구축

윤리경영 추진체계

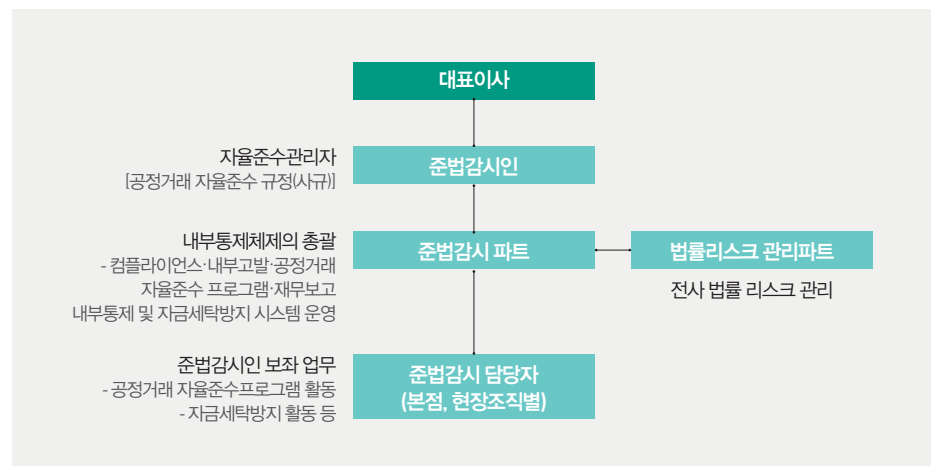
동부화재는 기업시민으로서 사회적 신뢰를 받는 기업이 되기 위하여 회사경영 전반에 윤리의식을 확산시키고 있습니다. 2016년에는 청탁금지법 시행에 따른 관련 법령을 반영하여 윤리강령 및 윤리강령 실천지침을 개정함으로써 보다 확고한 윤리경영 이행 체계를 구축하였습니다.



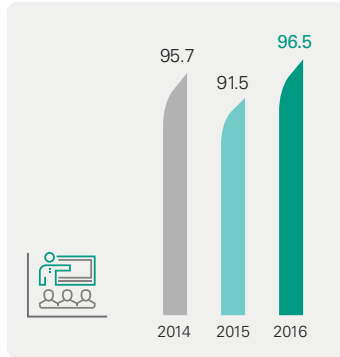
윤리경영 거버넌스

동부화재는 대표이사를 위원장으로 하는 내부통제위원회 운영을 통해 금융사고 및 내부통제 취약부분에 대한 점검 및 대응방안 마련, 영업점 자체점검 결과에 대한 보고 등 내부통제 관련 주요 사항을 협의하고 있습니다. 대표이사 산하에 준법감시인을 임명하여 준법 관리의 독립성을 보장하고 있으며, 준법감시파트, 법률리스크 관리파트 및 준법감시 담당자 간 역할과 책임을 명확히 분리하여 업무의 효율성과 전문성을 제고하고 있습니다.

윤리경영 추진 조직 체계도



윤리준법 서약서 작성 참여율 (단위: %)



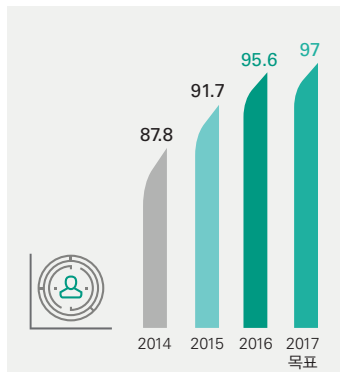
임직원 윤리인식 내재화

동부화재는 전사적 윤리문화 확산을 위하여 다양한 윤리인식 내재화 프로그램을 운영하고 있습니다. 대졸 신입사원, 사무직 입문 과정에 윤리교육을 필수과목으로 지정하여 대상자 전원이 이수하고 있으며, 부서 단위 필수 준법교육을 시행하여 준법감시 파트에 결과를 보고하고 있습니다. 또한, 윤리경영 실천 문화를 자회사까지 확대하기 위하여 자회사의 기본 교육과정에 윤리경영 개론 과목을 포함하고, 동부화재 임직원뿐만 아니라 동부손사, 동부CAS, 동부CSI, 동부CNS, 동부MnS 등의 자회사 임직원들에게도 각 회사의 업무 특성에 알맞은 온라인 윤리준법 서약서를 작성하게 하여 동부화재의 윤리경영 철학을 전파하고 있습니다. 이외에도 사내방송을 통한 윤리경영 교육 및 VOD 시청 등 윤리인식 내재화를 위해 다양한 채널을 운영하고 있으며, 2016년에는 내부통제기준 등에 따른 30개의 개선과제를 도출하여 이행하였습니다.

구분	개선 건수	비고
밸류체인 활동점검 관련	16	영업, 보상 등 보험실무업무에 대한 현장점검 개선사항
재무보고 내부통제 점검 관련	9	재무보고 내부통제(ICFR ; Internal Control Over Financial Reporting)
준법감시 점검 업무 관련	4	자금세탁방지, 파견감시인 점검 등
기타	1	자회사 관련
합계	30	

윤리적 경영 이행

컴플라이언스 점수 (단위: 점)



컴플라이언스(Compliance) 제도

직무윤리, 준법감시활동 보고, 윤리/준법 실천 등 전사 윤리 공통항목의 체계적인 관리를 위해 부문별(본점, 보상, 영업) 윤리 수준을 측정하는 컴플라이언스 평가 제도를 운영하고, 윤리지수 평가 항목을 지속적으로 개선·보완하고 있습니다. 이외에도 상품 판매를 위한 안내자료에 대해서는 사전에 손해보험협회로부터 심의를 받고, 개별적으로 작성된 안내자료의 경우 2017년 1월 사내 광고심의 시스템을 개발하여 과장, 허위광고에 대한 사전제어 프로세스를 더욱 강화하고 있습니다.



공정거래 자율준수

동부화재는 투명한 경쟁과 공정한 절차에 의한 거래를 독려하기 위해 2003년 '공정거래 자율준수 규정'을 제정하였습니다. 더불어 공정거래 문화가 임직원의 업무에 내재화될 수 있도록 공정거래 자율준수 프로그램을 도입하고, 연 1회 이상 전사 임직원을 대상으로 관련 교육을 시행하고 있습니다. 2016년에는 공정거래 자율준수 및 임직원의 윤리강령실천지침 준수 실태 점검을 위해 거래처를 대상으로 '윤리문화 확립을 위한 협조 요청' 안내문을 발송하고, 물품업체, 대출모집, 공업사 등 8개 거래처를 선정하여 불공정 거래 행위 및 업체 특성별 현장 실사를 이행하였습니다. 거래처의 VOC 청취를 통해 수렴된 요구 사항에 대해서는 적극적인 개선활동을 실시하고 있으며, 2017년에는 대상 거래처 및 실사 기간, 지역 확대를 통해 본 활동을 강화할 예정입니다.

내부 모니터링 체계

재무보고 내부통제평가 시스템

동부화재는 「주식회사의 외부감사에 관한 법률」(이하 외감법) 시행에 따라, 내부회계관리제도의 설계 및 운영을 체계적으로 관리하기 위해 재무보고 내부통제평가 시스템을 운영하고 있습니다. 매년 시행되는 점검을 통해 도출된 문제점은 경영진의 피드백을 수렴하여 지속적으로 개선하고 있으며, 2016년에는 재무제표에 영향을 주는 588개 통제항목 중 93개 세부 프로세스별 통제활동을 수정 및 보완하였습니다.

내부통제 현황

(단위: 건)

구분		2014	2015	2016
내부통제	통제활동 항목	1,433	649	588
	점검이행 실적	174	101	93

법률리스크(Legal Risk) 대응 체계

사내 변호사 및 법률전문가들로 구성된 법률리스크 관리파트에서는 법률리스크의 사전예방을 위한 교육과 정보를 제공하고, 경영소송, 비보험 소송업무관리, 업무와 관련된 법률자문을 수행하고 있습니다. 또한 매년 증가되는 정관, 사규 및 지침 등의 제·개정에 관한 사안, 노무관리, 인사 등에 관한 사안 등 업무 전반의 법률 문제에 대해 적극 대응하는 등 효과적인 법률리스크 관리체계를 구축하고 있습니다.

법률리스크 검토 현황

(단위: 건)

2014			2015			2016		
본점질의	영업부문	보상부문	본점질의	영업부문	보상부문	본점질의	영업부문	보상부문
778	295	102	733	230	96	837	323	73
1,175			1,059			1,233		

사내 비윤리행위 근절

동부화재는 임직원의 비윤리적 행위를 사전에 예방하고, 사내 경각심을 제고하기 위한 다양한 제도를 운영하고 있습니다. 내부고발시스템을 통해 임직원들이 보다 자유롭게 사내 비윤리 행위를 제보할 수 있는 분위기를 조성하고 있으며, 징계 발생 시에는 징계자 및 징계사유를 공시하고 예방 교육을 실시하여 재발을 방지하고 있습니다. 또한 외부적 채널로는 당사 홈페이지 내 금융부조리 신고센터를 운영하여 누구나 금융사고 및 내부통제 위반 사항을 신고할 수 있도록 하고, 이를 준법감시인이 지속적으로 관리하고 있습니다.

이외에도 사내 윤리·준법 사이트의 '금품신고' 등록 제도를 통해 업무 수행 중 보낸 사람이 불분명하여 반송이 어려운 물품 및 금품이 발생할 경우 준법감시인에게 신고하고 있습니다. 신고된 물품에 대해서는 공개 경매를 진행하고 있으며, 2016년 말 기준 총 2,660,571원의 수익금을 한국재가장애인 협회 등 사회복지 단체와 사내 '하트펀드' 기금으로 전액 기부하였습니다. 이와 같은 노력의 결과, 지난 4년간 반부패, 뇌물, 반독점 및 반경쟁 관행과 관련하여 법률 위반 적발 또는 벌금, 과태료 처분 등 법규 위반 사례는 발생하지 않았습니다.

공시사항 위반 관리

관련 법규에 따라 공시 업무 및 절차, 관리 등 회사의 공시 지침을 규정한 사규를 제정하여 임직원들이 올바른 행동 규범에 기반하여 업무를 수행할 수 있도록 하였습니다. 또한 공시 전담자들이 정기적으로 공시사항을 점검하여, 문제점 발생 시에는 이를 관련 부서에 즉시 통보하고 있습니다.

자금세탁방지 시스템 운영

동부화재는 준법감시팀 내에 자금세탁 감시 전담자를 지정하여 사내 자금세탁방지 업무의 전문성을 제고하고, 각 조직별 실무자로 구성된 200여 명의 준법감시 담당자들이 매일 상시 모니터링을 실시하여 자금 세탁이 의심되는 거래를 준법감시팀에 보고하는 등 자금세탁 근절을 위해 노력하고 있습니다. 또한 2009년 자체적으로 구축한 AML(Anti-Money Laundering)시스템을 통해 매일 정기적으로 금융정보분석원(Financial Intelligence Unit)에 보고하고 있으며, 2016년에는 국제기구(FATF) 및 감독당국의 강화된 자금세탁방지 체계구축 요구사항을 준수하기 위해 당사의 현황 파악을 위한 컨설팅 및 신규 RBA 시스템 구축 등을 진행하였습니다.

조세 정책 관리

동부화재는 국내뿐만 아니라 해외 사업장이 위치한 전 국가의 세법 및 관련 규정을 엄격히 준수하여 관련 규정에서 요구하고 있는 신고와 보고 의무를 이행하고 있으며, 국내·외 사업장을 대상으로 하는 글로벌 조세정책을 수립하여 운영 중입니다. 또한 전자공시 시스템(dart.fss.or.kr)을 통해 매 분기 말 국제회계 기준에 근거한 외부감사인의 검토 및 연도 말 회계 감사를 시행하고, 그 결과와 법인세비용, 이연법인세 및 유효세율 등 법인세 관련 사항에 대해 재무제표 및 주식사항에 엄격히 표시하여 외부에 공개하고 있습니다. 이외에도 각종 세무조사 및 과세당국의 요구사항에 적극 대응하며 납세 협력의 의무를 철저히 이행하고 있습니다.

지역별 법인세 납부 현황¹⁾

(단위: 백만 원)

구분	원수보험료	세전순이익	세금 납부액	해외세금 납부에 따른 국내 세금 감면액
국내	12,092,412	620,456	150,285	1,261
해외	223,616	-37,482	2,239	

1) 1,205원/1USD(2016.12.31 기준)

정당 및 후원기관에 대한 기부

동부화재는 '정치자금법' 제31조 제1항에 의거 기부를 제한받는 국내 법인으로 해당 보고기간 중 정당 및 정당 후원기관에 기부 등을 이행한 사실이 없으며, 원칙적으로 정치 관여 금지에 대한 사항을 윤리강령에 명시하고 있습니다. 더불어 임직원 개인의 의견으로 정치적 견해를 밝힐 수 있으나, 외부로부터 개인의 정치적 견해가 회사의 입장으로 대변되지 않도록 주의하고 있습니다.

리스크 관리

전사 리스크 관리

리스크 정책 및 전략

동부화재는 다변화하는 글로벌 보험시장 환경 및 경영규제 강화에 능동적으로 대응하며 안정적인 수익기반을 창출하고자 전략적인 리스크 관리 기반을 조성하고 있습니다. 2016년 새롭게 수립한 위험관리 전략 한도 및 가이드라인에 따라 엄격한 모니터링 및 통제 활동을 수행하고 있으며, 매년 위험관리위원회를 통해 중장기 경영전략 및 사업계획 수립과 연계된 위험관리 전략을 승인받고 있습니다. 또한 위험자본을 각 리스크 범주별로 배분하여 전체적인 리스크 수준이 가용자본 대비 적정 수준으로 유지될 수 있도록 관리하고 있으며, 리스크 발생 요인, 규모와 적정성 여부 등을 사전에 파악함으로써 리스크 부담을 최소화하고 있습니다.

리스크 관리 세부전략
회사 총 위험량 및 목표 RBC 비율 등 위험선호(Risk Appetite)
규제자본(RBC, Risk-based Capital)을 활용한 개별 리스크 자본할당
자산의 최적 포트폴리오를 감안한 리스크 한도(Var/Exposure/Loss/Loss cut/Concentration 한도) 및 가이드라인
금리리스크 관리를 위한 ALM 전략(평균 회수기간 가이드라인, 예정 이율 가이드 라인)
보험리스크 보유한도를 포함한 최적 재보험운영 전략

리스크 관리 조직

동부화재는 이사회 산하에 위험관리위원회와 위험관리실무위원회를 운영 중이며, 위험관리실무위원회 내 보험리스크 및 자산리스크 전담부서를 별도로 운영하여 업무의 전문성을 제고하고 있습니다. 리스크 관리 총괄 조직인 위험관리위원회는 전반적인 운영감독을 추진하고 있으며, 급변하는 금융시장 환경에 탄력적 대응이 필요함에 따라 위험관리실무협의회를 운영하고 있습니다. 2016년 1월에는 리스크 관리팀을 독립조직으로 개편하는 한편, 2016년 8월 금융회사의 지배구조에 관한 법률 시행에 따라 리스크 관련 내규 조문 정비, 위험관리책임자(CRO, Chief Risk Officer) 선임 등의 독립성을 강화하는 등 리스크 거버넌스를 더욱 공고히 하였습니다.



리스크 관리 시스템 구축

동부화재는 개별 위험액 산출 및 스트레스 테스트, 리스크 기반 경영 계획 수립 등의 리스크 통제 과업을 지원하기 위해 리스크 관리 통합체계(ERM: Enterprise Risk Management) 프로젝트를 진행하였습니다. 이를 통해 전사 리스크 관리 거버넌스, 개별 리스크 관리 시스템 및 RDW¹⁾ 등을 구축함으로써 보다 효율적인 리스크 관리 업무가 이루어지고 있습니다. 또한, 향후 도입될 자산/부채 시가 평가에 기반한 신규급여력제도의 선제적 대응을 위해 위험관리 정보시스템을 재구축할 예정입니다.

1) RDW=Risk Data Warehouse

리스크 관리 프로세스



위험요인 민감도 분석

시장의 다양한 위험요인 발생 가능성에 따른 자본가치 및 손익 영향에 사전 대응하고자 위험요인의 변동에 의한 자산 민감도 분석을 실시하고 있습니다. 금융당국이 제시한 위기상황 분석 실시 기준에 따라 금리, 주가, 환율, 부도율, 손해율 등의 변화에 따른 리스크 요인별 위기상황 분석 및 통합 위기 상황분석을 하고 있으며, 이러한 노력의 결과 위기상황 시에도 RBC 비율이 100% 이하로 하락하는 경우는 발생하지 않았습니다.

자본건전성 및 한도설정 관리

동부화재는 안정적인 자본 적정성을 유지하기 위해 2009년 감독기관에서 규정한 RBC 제도 기준으로 위험기준 자기자본의 건전성을 평가하고 있으며, 2016년 12월 기준 RBC 비율은 174% 입니다. 더불어 RBC 기준에 의거하여 리스크별 요구자본을 배분하고, 위험관리위원회의 승인을 거쳐 리스크 허용 한도를 설정하고 있습니다. 이를 위원회 및 경영진에게 정기적으로 보고하고 있으며, 지속적인 모니터링을 통해 관련 사항을 엄격히 관리하고 있습니다.

리스크 관리 유형

분류	위험	설명
재무리스크	보험위험	• 예정과 실제의 차이로 발생하는 가격 및 준비금 리스크
	금리위험	• 자산과 부채의 만기 및 금리구조의 불일치에 따라 금리 변동 시 회사의 순자산가치 감소로 손실을 입게 될 위험
	시장위험	• 금리, 주가 및 환율 등의 변동으로 인해 발생하는 가격 변동 리스크
	신용위험	• 거래 상대방의 채무불이행으로 인해 발생하는 리스크 • 차주의 부도(Default), 신용등급 변화로 인한 자산가치의 변동 리스크 • 재보험 신용리스크: 재보험자의 파산으로 인한 리스크
	사회사위험	• 자회사에 노출된 리스크가 모회사에 반영됨으로 인해 발생하는 리스크
비재무리스크	운영위험	• 사무, 영업, 법률, 조세 등 경영전반에 걸쳐 발생하는 리스크

보험산업의 잠재적 리스크와 동부화재의 대응

동부화재는 보험산업 환경 변화로 새롭게 부각되는 리스크에 대한 지속적인 모니터링과 분석을 위해 리스크 모델 운영을 통해 전략적인 대응 노력을 펼치고 있습니다.

주요 리스크	배경 및 정의
 사이버 보안	- 고객 및 임직원의 개인정보 수집, 관리, 활용에 있어 발생할 수 있는 정보유출 리스크 - 주요 IT시스템의 해킹, 피해 등에 따른 보안리스크 - 법률상 사이버보안 관련 규제 강화로 인한 법규제 리스크
 인구구조 변화	- 과거 베이비붐세대의 노령화로 인한 인구 고령화 및 경기침체 등으로 인한 저출산의 영향으로 인구구조의 변화가 진행 중 - 고령자 증가로 인한 인구절벽(2018년 예상) 및 생산인구 감소, 저출산 등이 소비절벽으로 이어질 가능성 존재
 재무건전성 규제 강화	- 재무건전성 관리규제(연결 RBC제도 등) 변화에 따른 경영리스크 관리 강화 - 금융자회사의 재무리스크가 모회사 리스크에 반영 - 자산/부채 시가평가에 기반한 신규급여력제도 시행 예고 - 보험부채 듀레이션 확대에 따른 자본 변동성 확대
 기후변화 가속화	- 기후변화로 인한 사회/환경적 손실 확대 - 기상이변의 빈도 및 심도 증가 - 파리조약 등에 따른 기후변화 관련 규제 강화

IFRS 17 대응

보험부채 시가평가를 주요 내용으로 하는 IFRS17 도입이 2021년에 예정되어 있습니다. 회계기준의 전면적인 변경으로 보험업계에 대한 재무충격이 상당할 것으로 예상되며, 특히 한국은 최근 수년간 시장금리가 급격히 하락하여 과거 판매된 고금리 보증상품으로 인한 대규모 자본확충이 불가피할 전망이다. 또한, 시장금리 변화가 즉각적으로 재무제표에 반영되어 자산/부채/손익의 변동성이 증가하므로 이에 대한 자산/부채 관리의 중요성이 증대됩니다.

새로운 회계기준에 맞춘 회계시스템 등의 인프라 구축, 인적 역량 확충을 위해 동부화재는 2015년 IFRS TFT를 신설하였고, 2년의 준비기간을 걸쳐 IFRS17 준비에 내실을 기하고 있습니다. 특히, 기초데이터와 현금흐름모델 검증체계를 구축하고, 감독 당국의 요구사항을 반영한 일반회계(IFRS17), 감독회계(SAP), 신규급여력제도 시스템 개발 등 IFRS17의 연착륙을 위한 방안을 마련할 예정입니다.

주요 변화 및 잠재적 위험	대응 노력	보고 페이지
- 금융사의 고객정보 유출은 심각한 평판리스크로 이어지며, 감독기관의 제재 등 경영리스크로 확대 2014년 카드사 개인정보 유출 사고 시 해당 카드사 3개월 영업정지, 2017년 '위너크라이' 사태 등 - 사이버보안 시스템 등을 위한 IT비용 증가 - 당사는 국가 총인구(2016년 말 기준 51.2백만)의 약 16%인 820만 명의 보유고객 정보를 관리하고 있으며, 금융위와 같은 외부기관의 조사요구에 따른 자료제출 등 외부제공자로 활용 시 보안준수 여부 등에 대한 점검 프로세스 미비로 정보관리 관련 리스크가 지속적으로 증가할 것으로 예상 - 관련 이슈에 대한 내부적 절차 및 보호 방안에 대해 검토를 추진할 계획 - 대한민국은 세계 유일의 분단국가로, 북한의 활발한 인터넷 공격(DDOS 등)에 노출 되어 있음. 당사 또한 법적 의무보험인 자동차보험, 환경책임보험 등을 취급하고 있어, 해외로부터의 악의적 해킹, DDOS와 같은 전산망 공격에 대한 대응방안 마련의 중요성이 증대(국내사업의 매출액이 전체 매출의 98.2%를 차지하고 있음)	- 사이버 정보보호 전담조직 설치 및 정보보호 최고책임자(CISO) 선임 - 인트라넷과 외부 인터넷을 분리하는 망분리 시스템 도입 - IT보안 전담인력을 전체 임직원의 5% 이상으로 구성하여 보안업무 추진 - 전사 사이버 보안 및 정보보호 관리체계 고도화 - IT시스템 강화, 전문인력 확보 및 임직원 교육 등을 통한 리스크관리 체계 구축 - 당사는 고객정보 유출관련 사고가 발생한 바 없음	40, 58 60~61
- 저출산, 고령화로 보험상품의 가입대상자는 감소하고, 고령의 보험수해자의 증가로 보험영업 손실의 확대 - 소비절벽으로 인한 경기침체의 장기화로 보험영업 및 투자이익 감소로 과거 일본 보험시장과 같은 산업구조 재편 가능성 존재	- 고령자, 유병자를 위한 보험상품 및 서비스 개발 - 어린이 교통안전 등 본업과 저출산 테마를 연계한 사회공헌활동 전개(엘로카펫) - 사내 보육원 설치, 육아휴직 장려 등 가족친화경영 확대 - 자회사 등으로의 고령 퇴직자 재취업 지원 및 안정적 노후를 위한 퇴직연금 제도 도입	12~13 23, 33, 65, 67
- RBC 제도 강화 등을 통한 재무건전성 규제 심화로 자산운용 및 보험영업 활동 위축 - 자회사 리스크 추가 반영으로 인한 당사 재무건전성 악화 - 자산/부채 듀레이션 미스 매칭으로 금리 변동에 따른 순자산 가치의 불확실성 증대 및 자산운용 수익성 저하	- 자회사와 연계한 통합 리스크 관리체계 마련 - 자회사 요구자본 (Required capital) 한도 설정 - 위험관리정보시스템 등 구축을 통한 건전성 관리체계 강화 - 부채구조를 감안한 ALM 기반의 자산운용체계 구축 - 고위험자산 비중 축소 및 리스크 대비 수익 최적화 등	18~19 50~53
- 기상이변(집중호우, 폭설, 한파, 미세먼지 등) 빈도와 심도 증가에 따른 기존 보험상품 손해율 예측의 어려움 증가 - 기후변화 관련 금융상품 및 서비스 요구 증대 - 환경관련 규제 강화로 인한 사업비 증대 및 법률 리스크 확대	- 기후변화에 대한 선제적 대응전략 수립 - 환경/사회적 요구에 부합하는 상품/서비스 제공 - 온실가스배출량 규제 등 기후변화 관련 제도 강화 대응	24~25 71~72

금융위기 극복을 위한 리스크 관리

동부화재는 시나리오 분석방법을 통해 리스크 요인에 따라 보험회사의 재무상태에 미치는 영향을 추정하고, 리스크 요인 간 상호작용, 위기 대응행동 등을 파악하고 있습니다. 또한 대차대조표 · 손익계산서, 지급여력비율, 유동성, 자산 · 부채의 경제적 가치, 경제적 손익, 자본의 경제적 가치, 주주가치 등의 영향에 대비하고 있으며, 시나리오 생성 시에는 거시경제, 미시경제 사건을 모두 고려하고 있습니다.

거대위기 상황분석	- IMF 외환위기, 9·11테러, 2008 금융위기 등 역사적 시나리오에 따른 리스크 고려 - 발생 가능한 사건을 가상하는 가상시나리오 설정 및 검토
비상계획 수립 (Contingency Plan)	일상적 리스크 관리 이외 원수보험료 하락, 전산시스템 마비 등 리스크가 급증할 우려가 있는 위기상황을 3단계 (주의 · 경보 · 비상조치)로 구분하여 대응방안 수립

FINANCIAL & NON-FINANCIAL STATEMENTS



재무 성과

55

비재무 성과

58

재무 성과

주요 경영성과

저성장, 저금리의 장기화로 인한 내수경기 침체가 지속되고 있으며, 글로벌 금융시장의 불확실성이 확대되고 있습니다. 또한 국내 보험시장의 경우 국제회계기준(IFRS) 도입과 IT기반의 기술혁신으로 인한 구조변화가 지속적으로 이루어지고 있습니다.

동부화재는 이와 같은 어려운 경영환경 하에서 전년대비 28.2% 신장한 7,261억 원의 영업이익을 창출하였으며, 29.0% 증가한 7,037억 원의 법인세 비용차감전 순이익과 24.0% 증가한 5,338억 원의 당기순이익을 실현하였습니다. 당사는 앞으로도 시장변화에 대한 선제적인 대응과 지속적인 경영혁신을 통해 지속가능경영의 기틀을 다져나갈 예정입니다.

연결 기준

(단위: 백만 원)

과목	2016		2015
		G/R	
영업수익	17,067,164	7.0%	15,956,239
영업비용	16,341,083	6.2%	15,390,019
영업외 수익	14,096	-28.0%	19,580
영업외 비용	36,488	-9.4%	40,275
영업이익	726,081	28.2%	566,220
법인세비용차감전순이익	703,689	29.0%	545,525
법인세비용	169,910	47.6%	115,081
당기순이익	533,779	24.0%	430,443
총포괄이익	480,194	5.0%	457,364
기타포괄이익	-53,585	299.1%	26,920
자산총계	44,863,440	12.1%	40,018,391
부채총계	40,518,709	12.4%	36,051,446
자본총계	4,344,731	9.5%	3,966,945
자본금	35,400	-	35,400

내재가치(Embedded Value)

(단위: 십억 원)

과목	2016		2015
		G/R	
내재가치(Embedded Value)	6,525	6.7%	6,115

동부화재는 매년 1회 외부기관의 검증을 통해 향후 창출 가능한 장기보험 계약의 내재가치를 산출하여 발표하고 있습니다.

자세한 내용은 동부화재 홈페이지의 공개자료를 통해 확인하실 수 있습니다.
(<http://ir.idongbu.com/english/promotion/credit/EngRatEvreport.jsp>)

별도 기준

(단위: 백만 원)

구분	2016	2015	2014
원수보험료	12,092,412	11,487,865	10,714,208
손해율	84.6%	86.0%	86.8%
사업비율	18.2%	17.7%	17.1%
세전순이익	620,456	538,668	494,977
당기순이익	470,171	412,672	400,308
총자산	34,208,595	30,562,798	26,801,411
운용자산	29,228,480	25,981,614	22,658,555
자본	3,963,924	3,682,651	3,363,025

지속가능재무 성과(연결 기준)

(단위: 억 원)



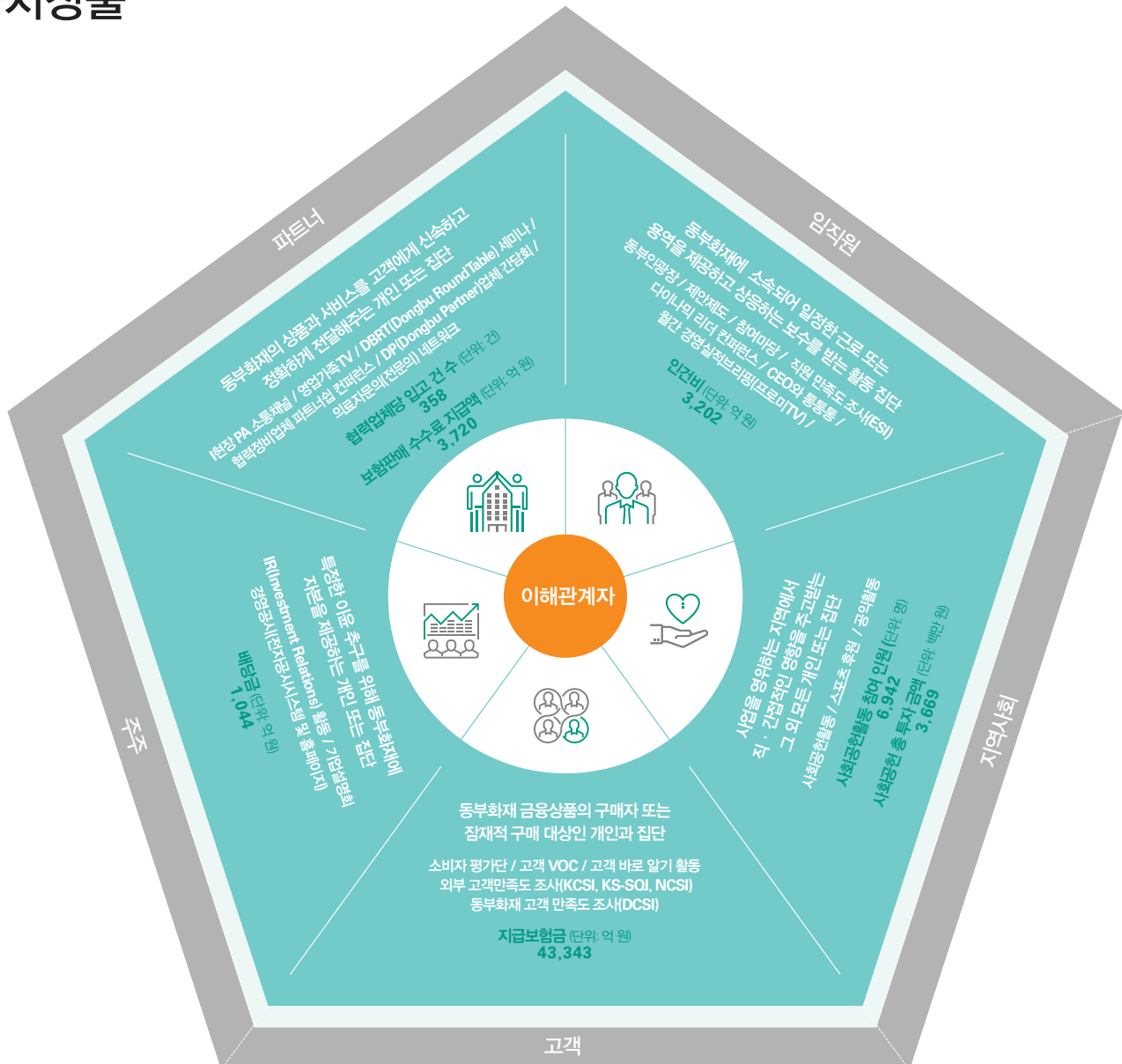
지속가능재무 성과는 동부화재의 지속가능경영 활동의 성과를 재무적 관점으로 정리한 내용이며, 기업의 사회적 책임 이행을 통해 발생한 사회/환경적 영향을 경영의 관점으로 재정립한 성과지표입니다. 동부화재의 비재무 성과는 다음과 같은 내용으로 구성되어 있습니다.

(단위: 억 원)

환경/사회적 이익	공공부문에서의 환경 및 사회적 비용 절감액, 사회공헌 금액, 보험사기 적발액, SRI 투자액, 육아휴직자 인건비, 임직원 교육비, 사회적 약자(장애인 등) 인건비 지급액, 종이사용 절감액, 친환경/친사회적 상품 판매수익(원수보험료) 등	1,414
환경/사회적 손실	보험으로 인한 사회적비용 증가액(보험범죄, 역선택, 도덕적해이 등), 불완전판매 금액, 온실가스 배출 비용, 법률 상 제재 및 벌금 지급액, 휴면보험금, 친환경/친사회적상품 손실액(보험금 지급액) 등	998

이해관계자 가치창출

동부화재는 재무적 성과를 통해 기업의 성장을 견인할 뿐만 아니라, 이를 다양한 이해관계자에게 올바르게 배분함으로써 기업시민으로서의 본연의 역할에 충실하고자 합니다.



정책기관 지원금 출연 현황

(단위: 백만 원)

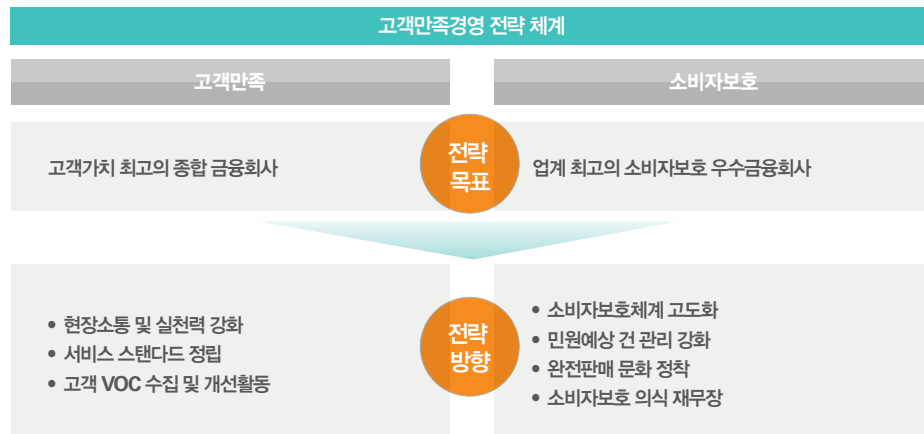
구분	단체명	기부사유	기부금
1	보험개발원	유관기관(Interest Representation)	792
2	손해보험협회	유관기관(Interest Representation)	671
3	한국신용정보원	유관기관(Interest Representation)	454
4	보험연구원	유관기관(Interest Representation)	176
5	상공회의소	유관기관(Interest Representation)	91

고객

고객만족경영

고객 가치 전략

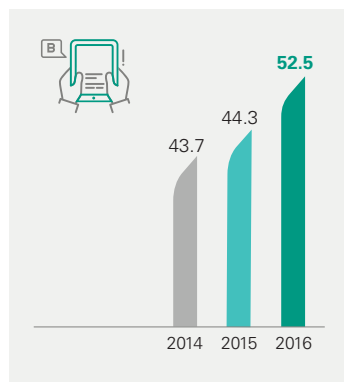
동부화재는 고객과 함께 행복한 사회를 추구하는 기업으로 거듭나기 위해 노력하고 있습니다. 그 일환으로 고객만족경영 전략을 수립하여 고객의 요구를 충족시킬 수 있는 상품·서비스를 개발하고, 보다 엄격한 소비자보호 활동을 실천함으로써 건강한 보험문화 조성에 앞장서고 있습니다.



고객 만족을 위한 서비스 다각화

스마트패드 보급률

(단위: %)



모바일시스템을 활용한 고객 가치 제고

동부화재는 업무 시 다양한 방식으로 모바일 시스템을 활용하여 업무 효율성을 제고하고 고객 가치를 증대하고 있습니다. 2012년 'Any-Time, Any-Where' 모토를 기반으로 현장 모바일 체결 시스템을 도입하였으며, 이를 통해 상품 설명에서 재무컨설팅, 계약 체결까지 원스톱으로 가능한 모바일 영업 체계를 구축하였습니다. 이에 더해 2014년에는 고객용 모바일 앱(App)을 활용하여 보험료 납입, 긴급 출동 요청 등 부가적인 서비스가 가능하도록 시스템을 개선하여 고객의 편의를 증대하였습니다. 또한 아이패드 기반의 보상 모바일 e-Claim 시스템을 구축하여 사고발생에 대한 현장 확인 및 조사, 보험금 지급, 종결, 고객 안내 등 자동차 보상 프로세스의 모든 업무를 현장에서 완결할 수 있도록 지원하고 있으며, 고객에게 보다 차별화된 보상서비스를 제공할 수 있도록 현장중심의 모바일 보상체계를 구축하고 있습니다. 2016년 12월 기준, 전체 보상직원 910명에게 아이패드 보급을 완료하였습니다.

신속한 출동 체제 구축

동부화재는 GPS기반의 LBS(Local Based Service) 시스템을 통해 신속한 출동 체제를 구축하고, 시스템 중심의 혁신 모델 개발로 고객의 통화 대기시간을 단축함으로써 고객 만족도를 제고하고 있습니다. 또한 자동차 출동서비스의 'ISO 9001'국제인증 획득하고, 국내 보험업계 최초로 무인자동화 긴급출동서비스 특허를 출원하였습니다.

고객 서비스 관리체계

동부화재는 CCO를 포함하여, 임원으로 구성된 소비자정책위원회를 운영하고 있습니다. 위원회에서는 매월 완전판매 현장점검과 모니터링 등의 이슈를 다루는 소비자정책협의회를 개최하여 철저한 서비스 관리를 하고 있으며, 이외에도 소비자보호와 관련된 주요 정책의 심의 활동과 제도 개선 활동 등을 수행하고 있습니다.

고객 중심의 CS 마인드 함양

동부화재는 '고객중심의 고객행복경영' 실현을 위해 임직원의 CS마인드 내재화를 추구하고 있습니다. 이를 위해 현장 주도 CS활동 강화, 임직원 및 PA 대상 CS교육 등을 실시하고 있으며, CS교육 추진 체계의 강화를 목표로 하고 있습니다. 또한, 고객가치 향상을 위한 활동의 일환으로 CEO를 포함한 본점 임직원이 직접 고객을 방문하여 의견을 청취하는 '고객 바로 알기' 캠페인을 진행하고 있습니다. 이외에도 매해 월별, 분기별 우수 CS 시상제도를 운영하여 2015년에는 CS 우수 부서·직원에 대한 시상제도 명칭을 「CCM상」으로 신규 제정하였으며, 평가 과정에 소비자 관련 지표를 종합적으로 반영하여 임직원들에게 소비자중심경영의 의미와 중요성을 강조하였습니다.

고객경험관리 평가체계 운영

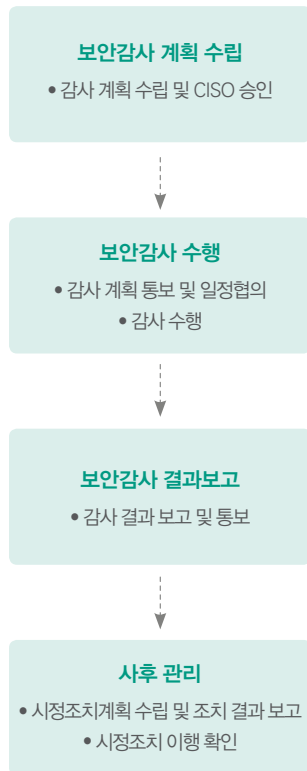
동부화재는 고객경험관리 평가체계(Dongbu MOT Service Index, DMSI)를 개발하여 MOT별 서비스 수준을 측정하고, 도출된 이슈에 대해서는 개선 활동을 수행하였습니다. 2016년에는 고객경험관리 마스터플랜을 수립하고 관리의 체계화를 추진하여 장기적인 신뢰관계를 중심으로 고객경험관리의 혁신을 이루었습니다. 또한, 이탈 중후 고객 대상으로 차별화된 관리를 함으로써 회사 주도의 통합 고객관리 체계를 강화하였습니다. 2017년에는 전사 대상으로 고객경험관리 체계를 정착하고 관리를 강화할 계획입니다.

서비스 만족도 모니터링 강화

동부화재는 고객의 서비스 만족도를 관리하고 개선하기 위하여 고객접점별 만족도 조사를 실시하고 있습니다. 만족도 조사에는 「행복약속 365」의 '고객과의 약속'에서 정의하고 있는 고객응대, 보험가입, 고객관리, 보상처리, 긴급출동, 불만처리, 총 6대 고객접점 분야가 포함되어 있으며, 외부 전문기관과 함께 고객과의 접점이 될 수 있는 모든 사항에 대하여 만족도 조사를 실시하고 있습니다. 또한 모바일 어플리케이션과 LMS를 통해 온라인 조사를 진행하고, 고객상담센터 모니터링실을 통한 전화조사 등 회사 내부의 실시간 모니터링 피드백 시스템을 운영하고 있습니다.



IT 내부 보안감사 프로세스



고객 정보보호

정보보호 관리 체계

동부화재는 전사적 차원의 효과적인 내부 보안통제 관리를 위하여 CISO(정보보호최고책임자)가 연 1회 이상 이사회에 직접 정보보안 현황을 보고하고 있습니다. 또한 24X365 통합보안관제 운영 및 IT 환경에 대한 자체 보안감사, 외부 전문가를 통한 반기 1회 이상의 웹사이트 점검평가 등 엄격한 모니터링 프로세스를 구축하고 있으며, 당사 고객의 손해사정 등 주요 업무를 담당하는 자회사 등 총 190개의 위탁업체에 대해서도 고객정보 보호 적정성 여부를 정기적으로 검증하여 점검 내용을 연 1회 이사회에 보고하고 있습니다. 이 외에도 전사 정보보호와 관련된 배상책임 발생 시 제3자에 대한 배상책임을 담보로 한 '개인정보누출배상책임보험'에 가입하여(취급보험사: 롯데손해보험), 정보보안 리스크를 최소화하고 있습니다.

정보보호 관리 거버넌스



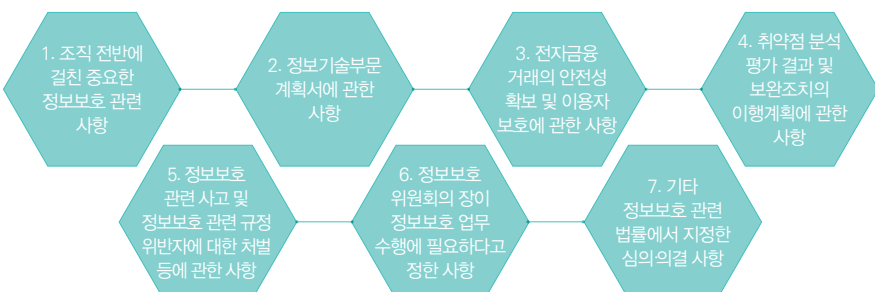
정보보호위원회

전사 정보보호 업무의 기획, 구축, 운영 등에 관한 사항을 심의/의결

- 위원장(상무급): 정보보호최고책임자(CISO)

- 위원(10명_상무급): 총무팀장, 전략마케팅팀장, 소비자정책팀장, IT지원팀장, 장기업무팀장, 개인마케팅팀장, 법인마케팅팀장, 신사업마케팅팀장, 보상기획팀장, 융자사업본부장

정보보호위원회 심의/의결사항

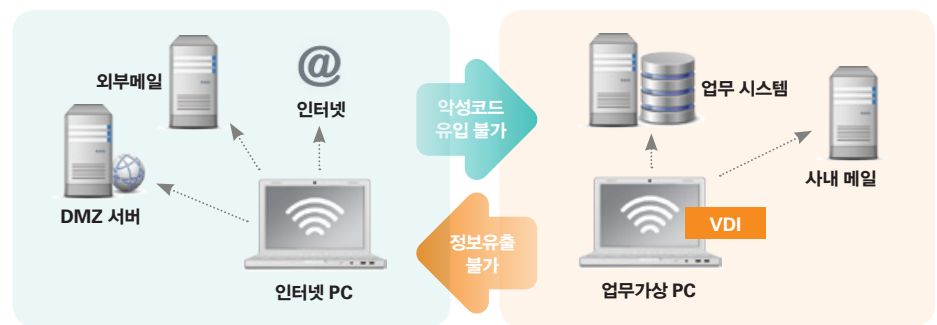


정보보호 인증 취득 현황

- ISO27001: 2013 국제 표준 인증
(영국표준협회 BSI, 2009년 2월~2018년 2월)
- 국내 ISMS 인증
(미래창조과학부, 2014년 7월~2017년 7월)

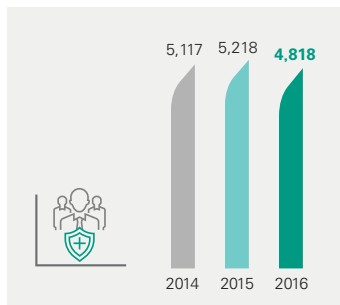
정보유출 방지 시스템 강화

동부화재는 외부의 사이버 공격을 차단하고 내부 정보의 유출을 방지하기 위하여 인터넷망과 업무망 네트워크를 분리 적용하였습니다. 외부에서 유입되는 모든 행위를 분석하여 해킹 등의 공격으로 판단되는 즉시 차단함으로써 내부 시스템을 보호하고, 회사 내부에서 생성된 모든 정보(문서)는 반드시 사전 승인 후에 외부로 전송이 가능하도록 하여 회사 중요 정보의 외부 유출을 차단하고 있습니다. 또한 IT시스템에서 발생하는 관련 이벤트들을 실시간 수집·분석하여 외부 공격, 내부 정보 유출 등의 이상징후를 사전에 탐지 및 차단하고 있으며, 이후 회사에 적용된 정보보호 통제 수단의 적정성을 평가하고 보완하는 일련의 과정을 반복하여 정보유출 방지 체계를 지속적으로 강화하고 있습니다. 이러한 다각적인 노력을 통해 2013년부터 2016년까지 고객 정보 유출과 관련한 위반사례는 단 한 건도 발생하지 않았습니다.



정보보호 교육 인원

(단위: 명)



정보보호 인식 내재화

고객의 개인정보, 신용정보, 질병정보, 사고이력 등 민감한 정보를 다루는 보험업의 특성을 고려하여 임직원에 대한 정보보호 지침을 수립하고, 정기적으로 정보보호 인식 강화 교육을 실시하고 있습니다. 2016년도에는 개인정보보호, 금융보안 거버넌스, 내부정보 유출 방지 등 14개 교육 과정을 개설하여 4,818명의 임직원이 교육을 수료하였습니다.

산업 공동 이니셔티브 참여

동부화재는 종합신용정보집중기관인 '한국신용정보원(Korea Credit Information Services)'의 창립멤버(사원사)로 활동하고 있으며, 사원총회를 통해 신용정보와 관련된 중요 사안의 의사결정에 참여하고 있습니다.

Performance

지표		단위	2014	2015	2016	비고
불완전판매 자체 점검을 통한 제재 현황	현장점검(개인)	영업정지	명	391	659	1,113
		경고	명	-	739	2,858
	현장점검(TM)	영업정지	명	44	705	285
		경고	명	458	3,614	265
월평균 e-서비스 건수 ¹⁾		만건	1,235	1,677	2,112	
상담센터 고객 만족도 조사		점	94.4	95.4	96.3	한국능률협회컨설팅 KSQI 기준
고객만족도 조사	DCSI ²⁾	점	84.5	85.4	85.9	

1) 데이터 산정 기준 변경으로 2014년, 2015년 데이터를 정정함

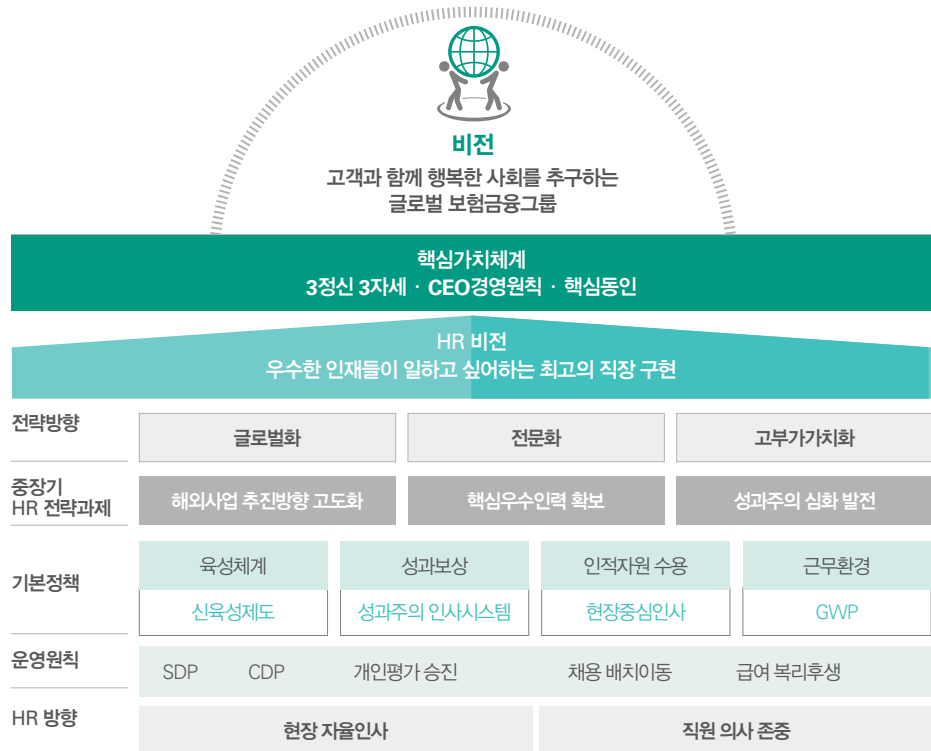
2) 동부화재 고객 만족도 조사

임직원

인적자원 관리

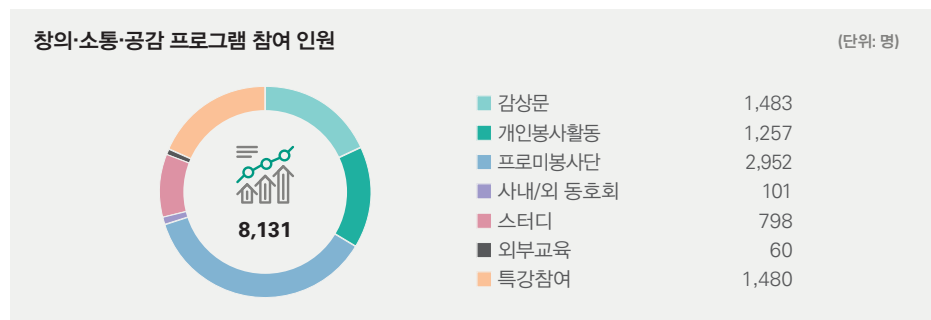
인적자원 관리 체계

동부화재는 전사 HR 비전인 '우수한 인재들이 일하고 싶어하는 최고의 직장 구현'을 위하여 체계적인 인적자원관리 시스템을 구축하고, CEO 경영원칙인 실상추구·상호소통·자율경영의 실천을 적극 유도하고 있습니다. 또한 핵심가치 기반의 인재상을 바탕으로 글로벌 경쟁력을 갖춘 금융인재를 육성하기 위하여 신육성제도 및 고성과 고보상 중심의 성과주의 체계를 수립하고 있습니다.



창의·소통·공감 프로그램 운영

임직원들의 역량 개발 및 창의적 사고 확산을 통한 성과 창출 문화가 구현될 수 있도록 창·소·공 프로그램을 운영하고 있습니다. 프로그램은 회사 주도의 '인문과 예술로의 초대' 세미나와 개인이 선택하는 창·소·공 프로그램으로 구성되어 있으며, 이를 통해 임직원들은 인문사회 지식을 습득하고, 다양한 체험활동을 경험할 수 있습니다.



인사제도 개정을 통한 공정한 성과평가와 보상

성과평가 체계

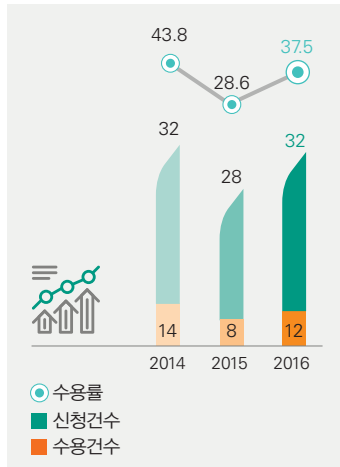
동부화재는 직원들의 직장 만족도를 높이는 동시에 최고의 성과를 도출하기 위하여 다양한 제도를 운영하고 있습니다. 대표적으로 직원들이 스스로 목표를 부여하고 평가할 수 있는 목표 합의제도, 월간 평가 합의제도, 자기계발 및 경력개발 계획제도 등이 있으며, 균형성과평가(BSC: Balance Score Card)를 활용하여 성과측정 관점을 세분화하고 회사의 목표를 조직, 개인 단위의 KPI로 분배하고 있습니다. 또한 최종 성과평가 시에는 이의신청제도를 두어 공정한 평가를 보장하고, 성과 피드백을 통해 차기 목표 수립과 인적자원 헌신을 위한 제도개선에 반영하고자 노력하고 있습니다.

공정한 기회의 보장

동부화재는 임직원에게 공정한 기회가 보장되도록 전문 영업관리자 양성과정인 MA과정을 운영하고 있습니다. 이를 통해 여성 근로자를 포함한 영업가족(PA: Prime Agent), 회사 내 타 부문 종사자들이 지점 관리 역량을 함양할 수 있는 기회를 제공하고, 과정 수료 후에는 육성실장 및 지점장으로 활동하며 영업관리 전문가로 성장할 수 있도록 지원하고 있습니다. 또한 2010년부터 남녀 임직원 간 분리평가를 실시하여 여성 근로자가 평가 과정에서 불이익을 받지 않도록 미연에 방지하고, 성(性)으로 인한 차별을 원천차단하고 있습니다.

평가이의신청제도

(단위: %, 건)



평가이의신청제도 구축

‘평가이의신청제도’는 성과평가와 역량평가 결과에 대하여 임직원들이 이의신청을 할 수 있도록 하는 제도입니다. 인사위원회는 접수된 사안에 대해 심의를 진행하여 승인 여부를 결정하고 있으며, 공정함 심의를 거쳐 도출된 평가 결과를 통해 임직원의 이해와 만족도를 제고하고 있습니다. 2016년에는 총 32건의 이의신청 건 중 12건의 평가 결과가 조정되었습니다.

합리적인 보상 시스템

연봉은 크게 기본급, 성과급에 의해 결정되며 직무와 직급에 따라 급여체계를 운영하고 해당 직무에 따라 비율을 달리 운영함으로써 성과에 따른 보상이 적정하고 합리적으로 이루어지도록 운영하고 있습니다. 직원의 평가는 정성측면인 개인의 역량과 정량측면인 업무성과를 고려할 수 있도록 역량평가와 성과평가를 운영하고 있으며, 이를 바탕으로 연봉과 승진이 결정됩니다. 또한 성과주의에 기반한 고성과 고보상이 이루어질 수 있도록 성과가급제도를 운영함으로써 개인의 성과에 따라 차등보상이 이루어지도록 보상체계를 운영하고 있습니다. 더불어 다양한 인정과 시상제도를 운영을 통해 직원들이 지속적으로 업무성과를 낼 수 있도록 동기부여 하고 있습니다.



임직원 권익 보호 활동

임직원 고용 안정

동부화재는 임직원의 안정적인 근로 활동을 위해 지속적으로 근무 환경을 개선하여 일하기 좋은 직장을 만들고 있습니다. 또한 비정규직 법안 시행 이전부터 계약 직원의 정규직 전환을 실시하여 2012년에는 TM상담업무 계약직 1,660명을 정규직으로 전환한 바 있으며, 이후에도 지속적으로 비정규직의 비율을 축소하여 2016년 비정규직의 비율은 업계 최저 수준인 1.84%입니다.

성희롱 및 성폭력 방지

동부화재는 기업 내 성희롱, 성폭력을 미연에 방지하고 평등하고 행복한 직장문화를 만들기 위해 다양한 활동을 실시하고 있습니다. 연 1회 전 임직원을 대상으로 사이버 교육을 진행하여 관련 교육자료는 사내 인트라넷을 통해 상시 확인할 수 있도록 하고 있으며, 성희롱 예방에 관한 부서회의 시행을 통해 직원들의 경각심을 고취시키고 있습니다.

건강보건 증진

임직원 건강지킴 프로그램 시행

동부화재는 임직원들이 건강하게 일할 수 있는 환경을 만들고자 다양한 건강지킴 정책과 프로그램을 개발해 운영하고 있습니다. 매해 전 임직원과 그 배우자를 대상으로 건강검진 기회를 제공하고 있으며, 연령과 근속연수에 따라 차별화된 Up-grade검진 혜택을 제공함으로써 직원의 요구에 부합하는 건강검진 프로그램을 운영하고 있습니다. 상담업무 직원에게는 마사지케어 프로그램을 제공하고 근골격계 질환 유해요인 조사를 실시하는 등 전사적 차원의 보건리스크에 대비하고 있습니다. 더불어 임직원 본인을 포함하여 그 직계비속 및 직계존속까지 아우르는 상해·질병의료비 단체보험제도를 통해 건강문제에 대한 경제적 부담을 경감하고 있습니다. 이외에도 전문가 심리상담 서비스, 건강펀드 제도 등 다양한 건강 서비스 프로그램을 지원하고 있습니다.

산업안전위원회 운영

동부화재는 임직원의 안전보건을 유지·증진시키고, 더 나아가 생산능률을 향상시킬 수 있도록 2014년 산업안전위원회를 신설하여 산업재해 예방계획 등 안전보건 관련 사항을 수립하였습니다. 이를 통해 근로자 안전보건 교육 및 근무환경 점검, 중대재해 원인조사 및 재발 방지대책 수립 등 다양한 활동을 펼치고 있으며, 더불어 안전보건관리 책임자를 지정하고, 노사 각 3인으로 구성된 산업안전보건 위원회를 운영하여 산업 안전 및 산재예방을 위한 체계적인 활동 방안을 마련하고 있습니다.

주요 근무환경 개선 프로그램

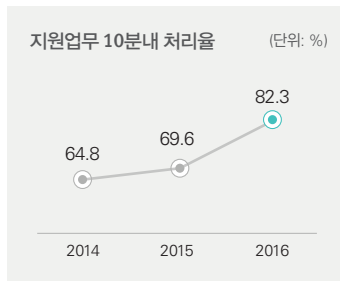
구분	주요 프로그램	구분	주요 프로그램
건강증진 프로그램	임직원 및 가족건강검진 건강펀드 [금연, 다이어트펀드] 직원 및 가족 심리상담제도 질병 상시 대응체계 [예방·치료·휴가 등] 임직원 및 가족 단체상해보험가입 건강 정보 세미나 사내 프리미엄 농구대회, 동호회	창·소·공 프로그램	인문과 예술로의 초대 [외부강사 초빙] 문화공연 관람 사회공헌 봉사활동

가족친화경영

모성보호를 위한 제도 시행

동부화재는 임직원의 출산을 적극 장려하기 위하여 다양한 제도를 실시하고 있습니다. 대표적으로 90일의 산전·후 휴가를 제공하여 임신 및 출산기 여성 근로자의 심리적·육체적 안정을 돕고, 출산 및 유사산 시 의료실비를 지원하여 경제적 부담경감에 기여하고 있습니다. 2016년 산전·후 휴가를 사용한 여성근로자의 업무 복귀율은 89.9%이며, 이외에도 태아검진 휴가, 배우자 출산 휴가, 육아휴직 등 모성보호를 위한 다양한 제도 운영을 통해 육아에 전념할 수 있도록 지원하고 있습니다. 또한 임직원의 자녀를 위한 수준 높은 보육 서비스를 제공하고, 안전하고 쾌적한 보육환경을 조성하고자 2014년 동자동 사옥에 프로미 아이사랑 어린이집을 개원하였습니다. 기관의 운영은 전문성과 경험이 검증된 푸르니보육재단에 위탁하고 있으며, 2017년 3월 기준 34명의 아동이 등원하고 있습니다.

재택근무 운영 성과



재택근무 시스템

동부화재는 재택근무 시스템을 운영하여 여성 근로자들이 가정에서도 상담과 서비스 업무를 원활히 수행할 수 있도록 지원하고 있습니다. 2016년 12월 기준 36명(재입사 29명)의 여성근로자가 재택 근무 중입니다.

주요 가족친화경영 프로그램

프로그램	내용
 출산축하제도	출산 장려를 위한 자녀출산에 따른 축하금 지급(20만원)국가 출산장려 정책에 맞춰 3자녀 이상은 100만원 지급, 부/모에 법적 기준에 따른 급여 제공
 유자녀 후견인제도	3년 이상 재직한 임직원이 재직 중 사망 시, 직계 유자녀의 학자금 전액 지원 및 동부화재 취업 시 우선 선발권 부여
 배우자 생일축하휴가	배우자 생일에 해당 직원에게 반차 유급 휴가 지급
 입학자녀 선물지급	초·중·고·대학교 입학 자녀를 둔 임직원에게 소정의 입학선물 지급
 태아검진휴가	2009년 7월부터 임신 중인 여성 근로자와 태아의 건강을 위해 태아검진 반차 휴가(유급)제도를 운영
 육아기 단축근로제도	육아기 직원이 단축근로를 신청한 경우 1년 내 사용 가능
 가족돌봄휴직	부모, 배우자, 자녀 또는 배우자 부모의 질병, 사고 등으로 돌봄이 필요한 경우 최장 90일까지 사용 가능

복리후생

선택적 복리후생제도 지원

동부화재는 '우수한 인재들이 모여서 일하는 좋은 기업'이라는 비전을 가지고 모든 구성원들이 쾌적한 근무환경에서 회사에 대한 높은 신뢰를 바탕으로 자긍심을 갖고, 즐기며 일에 몰입할 수 있도록 다양한 복리후생제도를 지원하고 있습니다. 이를 위해 '회사의 핵심가치 및 6대 공유가치 체질화', '글로벌 수준의 GWP 실천', '맞춤형 복리후생제도 운영', '상생의 노사문화 구축' 등을 핵심 전략가치로 삼고 시행하고 있습니다. 2016년도부터는 임금 피크제 도입 및 정년 연장 등 정부 정책 시행에 적극 부응하고, 설문조사·제안제도·각종 회의체·외부 컨설팅·학계 등을 통해 구성원들의 다양한 니즈를 파악하여 구성원들에게 실질적으로 필요한 복리후생제도를 발굴해 나가고 있습니다.

구분	주요 프로그램	구분	주요 프로그램
업무 연속성 확보	· 퇴직연금제도 · 연차, 질병 등 각종 휴가제도 · 육아휴직 제도 · 휴양소 지원 · 직장 어린이집 · 연고지 왕래 교통비 지원 · 사택 및 생활비 지원 · 유연한 근무 시간 · 재택 근무 · 법적으로 요구되는 최저 임금을 초과하는 유급 출산휴가	생산성 증진	· 선택적 복리후생제도 · 사내 동호회 · 동부가족 여름 캠프
		건강한 업무환경	· 인체공학적 업무환경 조성 · 근무 환경(조명, 소음, 실내공기, 습도, 온도) 개선
업무역량 개선	· 장단기 해외연수 · 우수인력 외부 위탁교육 · 각종 수당 및 어학비 지원 · 포상제도 · 건강검진 및 의료비 지원	복리후생	· 주택구입 및 전세자금대출지원 · 경조금 지원 · 소액신용대출 · 학자금 및 자녀입학 축하선물 · 유자녀 휴견인 제도 · 휘트니스 시설 또는 프로그램 지원 · 건강/영양 제공

근무환경 개선을 위한 모니터링

임직원 근무 환경에 대한 실상을 파악하고, 전사 차원의 체계적인 개선방안을 수립하고자 매년 1회 정기적인 임직원 만족도 조사(ESI)를 실시하고 있습니다. ESI 조사는 직급별, 부문별, 부서별, 직군별(남녀)로 다양하게 실시하여 그룹화된 직원들의 요구 사항을 중심으로 피드백하고 제도를 적극 보완함으로써 내부고객인 임직원의 만족도를 제고하고 있습니다. 또한 임직원의 의견을 반영하여 다양한 건강증진 및 문화행사 프로그램 등을 시행하여 관련 지표들이 우상향하는 등 지속적으로 직원만족 및 복리후생 수준을 제고해 나가고 있습니다.

퇴직자 재취업 및 안정적 노후 지원

동부화재는 퇴직자의 재취업 등을 지원하여 안정적인 노후가 보장될 수 있도록 돕고 있습니다. 근무성과가 우수한 퇴직 및 은퇴 직원에게는 해당업무 조직 또는 관련 자회사에 재취업할 수 있는 기회를 제공하고 있습니다. 이를 통해 직원은 퇴직 이후에도 안정적인 근로 활동을 지속할 수 있으며, 회사는 퇴직 임직원의 업무 노하우와 전문성을 활용하는 등 상호 윈윈이 가능한 효과적인 복리후생 제도로 자리잡고 있습니다. 또한 직원들의 퇴직금을 안정적으로 관리하기 위해 확정급여형(DB) 및 정년연장에 따른 확정기여형(DC) 두 종류의 퇴직연금제도를 운영하고 있으며, 퇴직금 관련 리스크를 최소화하기 위하여 동부생명, 한국투자증권, 현대해상, 교보생명, 삼성생명, 하나은행, 신한은행, 롯데손해보험으로 분산하여 운용하고 있습니다. 이외에도 퇴직금 관련 법적 기준을 성실히 준수하여 근속년수에 비례하여 퇴직금을 제공하고 있습니다.

지표	실적	목표수준	단위
산업재해율	0.02	0.02	%
인당 복리후생비	14.3	-	백만 원
직원 만족도	83.3	85.0	점

Performance

지표			단위	2014	2015	2016	비고
임직원 현황	임원		명	38	38	32	
	직원		명	4,954	4,684	4,509	
	계		명	4,992	4,722	4,541	
직급 및 성별 직원 현황	부/차장	남성	명	508	475	538	남여 비율: 남성 98.7%, 여성 1.3%
		여성	명	6	6	7	
	과장	남성	명	459	457	523	남여 비율: 남성 87.2%, 여성 12.8%
		여성	명	38	44	77	
	대리/사원	남성	명	788	746	674	남여 비율: 남성 35.8%, 여성 64.2%
		여성	명	1,272	1,217	1,207	
	전문직/상담직	남성	명	301	307	248	남여 비율: 남성 16.7%, 여성 83.3%
		여성	명	1,582	1,432	1,235	
	계		명	4,954	4,684	4,509	
채용 현황	대졸신입 ¹⁾		명	74	73	64	
	경력사원		명	354	163	126	
	사무여직원		명	41	58	-	
	계		명	471	295	190	
여성 근로자 채용 현황	전체 채용인원		명	471	295	284	
	여성 채용인원		명	314	178	181	
	고졸 여성 채용인원		명	141	59	88	
해외 현지 채용인원 ²⁾			명	41	45	50	현 재직 누계
정규직 전환인원			명	20	52	38	
승진율	남성	%	46.6	43.2	42.4		
	여성	%	46	43.2	46.1		
교육 시간	총 교육 시간		시간	456,835	370,246	347,728	
	인당 교육 시간		시간	90.9	77.9	76.6	
교육 경비	총 교육 경비		백만 원	5,193	5,478	4,903	
	인당 교육 경비		백만 원	1.03	1.15	1.08	
주요 교육 성과	자격 취득 인원		명	3,121	3,280	2,604	
	보험전문자격 보유 인원		명	859	931	985	
	보험전문자격 보유율		%	28.2	30.1	31.8	정규직 인원 기준
스터디그룹 참여 인원			명	2,210	1,438	1,220	자회사 인원 포함
ESI 직원교육훈련 만족도 ³⁾			점	81.4	82.5	83.3	정규직 인원 기준
본인진단 및 자기계발계획 수립 인원			명	2,713	2,488	2,450	
인당 생산성			억 원	33.8	35.9	37.8	
복리후생비용	총 복리후생비용		억 원	476	483	454	정규직 인원 기준
	인당 복리후생비용		백만 원	15.1	15.2	14.3	
출산 휴가 사용 현황	산·전후 휴가 인원		명	131	141	108	
	육아휴직 인원		명	134	118	157	
	육아휴직 후 복귀 인원	남성	%	100	-	100	당해연도 복귀 인원
		여성	%	73.7	70.3	89.9	
	이직 인원	남성	명	106	112	89	
여성		명	53	39	52		
이직률			%	5.1	4.7	4.4	
퇴직 인원			명	0	0	0	

1) 교육과정 연수 중 퇴사 인원 반영으로 2014년, 2015년 데이터를 정정함

2) 채용인원 산정 기준의 변경으로, 2014년 데이터를 정정함

3) 주석 1의 데이터 변경 등으로 2014년, 2015년 데이터를 정정함

파트너

파트너와의 상생협력 관계 구축

파트너 구성

상품 및 서비스를 판매하는 영업파트너와 보험사고에 대한 보상처리를 담당하는 보상파트너는 동부화재의 중요한 자산이자 고객에게 가치를 전달하는 핵심 연결고리입니다. 영업파트너는 PA(Prime Agent)로 불리는 전속설계사 및 대리점 등의 전속 채널과 GA(General Agency)로 불리는 법인 대리점 및 생명보험·손해보험 판매권한을 가진 교차설계사로 이루어진 비전속채널로 구성되어 있으며, 특히 전통적 방식의 대면영업 및 TM(Tele-marketing) 채널뿐만 아니라 복합모델인 TC(Total Consulting), LD(Life Design) 채널 등 특성별로 전략적인 채널 다각화를 추진하고 있습니다. 보상파트너는 고객의 원활한 보상처리를 제공하기 위한 병원, 정비공장 및 손해사정법인 등이 포함되어 있습니다.

영업파트너

전속 채널	PA	동부화재의 보험 상품만을 판매할 수 있는 전속설계사
	대리점	동부화재와의 전속계약을 통해 동부화재 보험 상품만 판매 가능한 대리점
비전속 채널	GA	모든 보험사의 보험 상품을 판매할 수 있는 비전속 보험대리점 및 금융기관
	교차설계사	생명보험설계사를 본업으로 하며, 손해보험 상품을 취급할 수 있는 생명보험 전속설계사

보상파트너

사고조사/손해사정	자동차보험, 장기보험 및 일반보험에 대한 사고 조사 및 보험금 손해사정 업체
병원	보험사고와 관련된 의료서비스 제공 및 의료 쟁점사항에 대한 진단 기관
현장출동/긴급출동	교통사고 현장출동업체 및 차량 고장 등 긴급사태 시 출동업체
프로미 네트워크	전국 자동차정비소 중 동부화재의 자체 심사를 거친 우수 업체 네트워크

PA 커뮤니케이션 다각화

동부화재는 현장 PA와의 활발한 의사소통을 위한 PA 제안제도를 운영하고 있습니다. 제안제도에 등록된 내용은 본점과 관련부서에 직접 전달되며, 채택된 내용은 회사의 정책과 제도에 반영하는 등 현장의 목소리에 대해 귀기울이고 있습니다. 이외에도 DBRT(Dongbu Round Table) 세미나, 교차팀장과정, GA매니저과정, 멘토과정, 육성코치과정, 영업팀장 과정, TC센터장과정 등 영업가족과 의사소통을 위한 다양한 창구를 마련하고 있습니다.

또한 매년 실적, 고객만족 및 유지율 등의 성과평가를 기반으로 우수한 PA를 선정하여 연도대상 시상식을 개최하고 있으며, 동부화재 발전에 기여한 PA에게는 'DBRT 명예의 전당'에 이름을 올려 영업가족의 만족도와 자긍심을 높이고 있습니다.

보상파트너와의 파트너십 확대

동부화재는 사고차량 고객에게 보다 나은 서비스를 제공하고자 우수 보상파트너 정비업체를 선정하여 관리하고 있으며, 파트너가 함께 참여하는 다양한 커뮤니케이션 프로그램 운영을 통해 개선의견 수렴 등의 지속적인 커뮤니케이션 노력을 기울이고 있습니다.

협력정비업체의 자긍심 및 로열티 증대를 위해 2011년 이후 매년 파트너십 컨퍼런스를 운영하고 있으며, 2016년 우수정비업체 71개, 부품사 8개, 렌터카 업체 11개 등 총 98개 업체가 참석하여 윤리경영 교육과 BP사례 및 상생을 위한 추진 전략 공유 등을 진행하였습니다. 또한 전국 180여 개 협력정비업체가 참여한 협력정비업체 경영자교육을 실시하여 고객만족을 통한 지속성장 방안, 물류관리 향상 방안, 미래의 네트워크운영 전략방향, 자동차 정비문화 발전 모델 논의 등 협력정비업체와의 지속적인 동반성장을 위한 동기부여에 힘쓰고 있습니다.



2016 파트너십 컨퍼런스

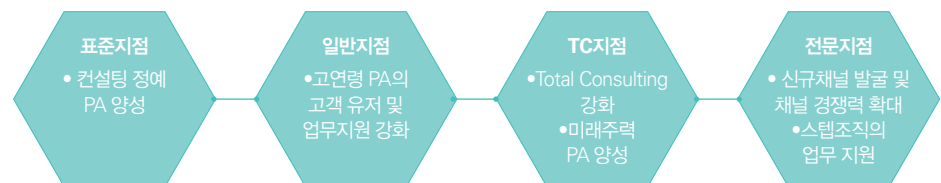
파트너의 경쟁력 강화

영업가족 정착 지원

수수료는 모집활동에 대한 성과보상시스템일 뿐 아니라 회사의 정책사항을 반영하고 있는 제도로서, 그 취지와 방향에 대해 사내방송과 정기적인 교육 콘텐츠를 통해 수시로 영업가족에게 공유하여 효과적인 전략실행이 가능하도록 하고 있습니다. 또한 신인 설계사의 장기 활동지원비와 자녀장학금 제도를 확대하고, 실적계층별로 다양한 등급목표를 제시하여 지속적인 활동을 유도하고 있습니다. 이외에도 5년 미만 활동 설계사에 대한 장기적인 활동비전 제시를 위해 연도상 시상기준을 매출성과에 따른 상대평가에서 목표달성 전원을 선발하는 절대평가기준으로 변경하는 등 설계사의 동기부여를 위한 다양한 지원을 강화해 가고 있습니다.

채널별 효율적 업무지원

영업가족의 효율적인 성장을 도모하고자 2015년 표준, TC(Total Consulting), 일반 및 전문지점으로 점포 편제를 개편하고, 스텝 조직의 책임과 역할을 재정립하였습니다. 조직개편 이후 점포 생산성 극대화를 위하여 스텝조직 운영체계 재확립, 점포특성별 운영비제도 차등, 외곽거점 점포 운영효율 개선 등을 추진하였고, 2017년에는 고객응대서비스 업무를 전 사업단으로 확대하여 고객만족도를 제고하고 있습니다.



BUSINESS CASE

LD(Life-Design)센터- 영업조직 내 경력단절 여성 지원 확대

동부화재는 다변화하는 영업환경과 고객의 다양한 니즈에 대응하기 위하여 다각화된 보험 모집 채널을 운영하고 있습니다. 대표적으로 전화상담 및 추가 방문상담을 통해 보다 적극적인 상담 서비스를 제공하는 TC 채널을 전국적으로 강화하고 있으며, 특히 2014년부터 경력 단절 여성 중심의 영업조직인 LD(Life Design)센터를 운영하고 있습니다. LD센터는 초대졸 이상 학력의 25세~45세 여성을 대상으로 한 영업 전문조직으로 결혼과 육아로 경력이 단절된 여성들에게 새로운 커리어 개발의 기회를 제공할 뿐만 아니라, 높은 수준의 정착 지원금 및 활동 지원금을 제공하는 등 전문 엘리트 인력으로 성장할 수 있도록 지원하고 있습니다.

2016년에는 TC 채널 내에서도 비교적 젊은 연령대의 고학력 여성들이 주축이 된 CS(Cross-selling) 센터를 론칭하여 보다 다양한 고객군을 응대할 수 있는 새로운 성장동력으로 육성하고 있으며, 워킹맘이 대다수인 조직 특성을 고려하여 맞춤형 근로 시간 조정이 가능한 업무 환경을 조성함으로써 일과 가정의 효율적인 양립이 가능하도록 지원하고 있습니다.



LD센터 자녀초청 행사 'LD Family Day'

컨설팅 역량 향상을 위한 증권분석 시스템 운영

고객이 가입한 정보를 정확히 분석하고 컨설팅을 제공하는 것은 영업활동의 기본입니다. 이에 동부화재는 선진화된 증권 분석 시스템을 운영하여 PA 등에게 영업을 위한 자료를 제공하고 있습니다. 고객이 모바일 동의를 통해 간단한 정보를 입력하면 가입한 보험에 대한 보장 내용을 한 눈에 수치화된 자료로 확인할 수 있어 PA 컨설팅 역량 제고에도 기여하고 있습니다.

OCR 솔루션을 통한 보상업무의 효율성 개선

동부화재는 사고처리 건수 및 보상인력의 지속적인 증가로 인해 발생하는 비효율을 개선하고, 보상 업무 데이터의 정확성 확보 및 활용성 증대를 실현하기 위하여 OCR 솔루션 도입을 추진하고 있습니다. 해당 시스템 구축을 통하여 보험금 청구 프로세스를 간소화하는 동시에 데이터 자동인식, 서류유형별 분류 자동화, QR 코드 활용 등의 신기술을 도입하여 보상업무의 효율성을 증진시키고, 고객 만족을 극대화하고자 합니다.

파트너 윤리의식 제고

동부화재는 업무 협조도 및 고객 신뢰도가 우수한 병원과 의사를 파트너로 선정하여, 정확하고 객관적인 진단을 통해 허위·과잉진료를 근절하고 있습니다. 또한 전문의로 이루어진 의료자문 네트워크를 구축하여 보험금이 오남용 및 과잉 청구되는 비윤리적 행위를 방지함으로써 보험사고에 대한 정확한 보상처리가 이루어 질 수 있도록 노력하고 있습니다.

이외에도 보험범죄를 사전에 예방하고 불성실한 영업활동을 근절하기 위해 소비자보호파트, SIU 파트 등 다양한 조직을 통해 대책을 강구하고 있습니다. Moral Risk와 불완전판매 등에 관련된 제재 기준을 매년 강화하고, 고객 눈높이에 맞는 영업문화 개선을 위한 정기 교육 및 전 영업가족 대상 '윤리 · 준법 서약서' 작성을 시행하여 파트너의 윤리인식 수준을 제고하고 있습니다.

Performance

지표		단위	2014	2015	2016	비고
영업가족 현황	전속설계사	명	14,079	13,694	13,462	
	교차설계사	명	9,825	9,702	9,512	
	개인대리점	개	3,818	3,325	3,097	
	법인대리점	개	2,010	1,776	1,701	
	금융기관	개	39	39	38	
보상파트너 현황	차량고장 긴급출동 네트워크	개	469	459	453	
	교통사고 현장출동 네트워크	개	526	505	517	
	전문정비업체 네트워크 ¹⁾	개	416	400	390	
	사고조사 및 손해사정 업체	개	11	11	17	
영업파트너 만족도(FSI)		점	70.4	70.3	71.8	
장기보험 13회차 유지율 ²⁾		%	81.9	84.6	84.7	
긴급출동 서비스 만족도		점	93.6	93.7	97.1	
장기보험 전자청약 비율		%	19.4	23.9	33.3	
PK 자격 취득 인원		명	33,530	35,199	37,693	연도별 누적인원
스마트패드 보급률		%	43.7	44.3	52.5	영업파트너 스마트패드 보급률
협력업체당 입고 건 수		건	314	360	358	
보험사기 적발 금액		억 원	974	1,186	1,154	

1) 데이터 산정 기준의 변경으로 2014년, 2015년 데이터를 정정함

2) 데이터 산정 기준의 변경으로 2014년, 2015년 데이터를 정정함

환경

환경경영 체계

동부화재 환경경영 전략과 원칙

동부화재는 환경 위험관리 전문화, 환경발자국 최소화, 녹색금융 및 환경사업 확대 등 3대 환경경영 원칙에 기반하여 '환경경영 리딩 컴퍼니'로 도약하고자 노력하고 있습니다. 환경경영 가이드라인을 수립·운영하여 보다 지속가능한 자원 활용이 가능하도록 유도하고 있으며, 이를 통해 경영 활동상의 환경적 영향을 최소화하고 있습니다.



환경경영 인증

체계적인 환경 부문 관리 프로세스를 정립하기 위하여 다양한 환경경영 시스템 인증을 취득하고 있습니다. 2009년 위험관리분야에서 국제표준화기구(ISO)가 제정한 환경경영시스템을 인증받았으며, 이 외에도 녹색경영시스템(KSI 7001/7002) 인증과 기상재해에 대한 손실을 최소화할 수 있는 날씨경영인증을 도입하였습니다.

인증	내용
환경경영시스템 (ISO14001)	ISO 14001 환경심사원(Environment Management System Auditor)등의 환경전문가 양성과 호우리스크 관리 등 기후변화위험 혁신과제를 수행하고, 대고객 컨설팅 등을 진행하여 사회적 차원의 친환경경영을 실천
녹색경영시스템 (KSI 7001/7002)	자원과 에너지를 효율적으로 이용하고 온실가스 배출 및 환경오염의 발생을 최소화하는 등의 노력을 통해 2013년 손해보험업계 최초로 녹색경영시스템 'KSI 7001/7002' 인증 취득
날씨경영 인증	기상정보를 활용해 기상재해로 인한 경제적 피해를 최소화하여 날씨경영인증 (Weather Management System, Korea Meteorological Administration)을 획득

환경경영 연구 및 정보제공

동부화재는 화학물질관리법, 환경오염피해 배상책임 및 구제에 관한 법 시행 등 환경경영에 관련된 국가 정책에 적극 대응하기 위해 환경오염에 대한 피해배상 위험을 보장하는 보험상품을 개발하고, 2016년에는 고객 사업장 내 유독화학물질 등의 유출로 인한 외부 영향평가 컨설팅을 론칭하였습니다. 또한 호우, 태풍 등 자연재해 위험에 대한 지속적인 연구개발을 통해 경영활동의 선제적 리스크 관리에 힘쓰고 있으며, 이를 기반으로 고객에게 자연재해위험 컨설팅을 제공함으로써 환경경영의 실효성을 제고하고 있습니다.

에너지 사용

동부화재는 한국전력공사에 의해 일괄 공급되는 전력을 구매하여 주요 에너지원으로 이용하고 있으며, 이외에 난방용과 비상발전기용 화석연료(LNG, 경유, 휘발유)를 사용하고 있습니다. 에너지 소비량은 2011년 12월 30일 개정된 국내의 에너지법 시행규칙 별표에 기재된 에너지 열량 환산기준을 적용하여 산정하였습니다. 동부화재는 태양광, 바이오 연료, 연료전지 등 신재생에너지에 의한 전력 공급의 중요성을 인지하고 있으나, 국내 신재생에너지 시장 환경을 고려하여 아직 발전설비를 직접적으로 도입하고 있지는 않습니다. 시장성속도와 발전설비 가격 저하 추이를 고려하여 주요 빌딩에 신재생 에너지 발전설비 도입을 전략적으로 고려할 예정입니다.

동부화재는 보유사옥의 면적 증가로 절대적인 에너지 사용량이 증대되는 것을 감안하여 면적당 온실가스 배출량을 최소화하고자 효율적인 에너지 사용을 위해 노력하고 있습니다. 이를 위해 항목별 에너지 사용 목표를 구체적으로 설정하고 있으며, 당사가 보유하고 있는 국내의 9개 사옥 및 전국의 임차사무실을 대상으로 성과를 측정하고 있습니다. IPCC GL 2006에 제시된 계수를 적용하여 온실가스 배출량을 산정하고 있으며, 영업지점 및 해외 사무소의 온실가스 배출량은 포함하지 않았습니다.

온실가스 직접배출(Scope1) - 도시가스 및 경유

동부화재는 냉난방용 보일러, 흡수식 냉온수기, 비상발전기와 법인 차량의 휘발유 사용량을 온실가스 직접 배출 대상으로 설정하고 있으며, 냉난방 온도 제한 활동을 지속적으로 추진하는 등 직접 온실가스 발생량 저감을 위해 노력하고 있습니다.

온실가스 간접배출(Scope2) - 전력

전력 사용 과정에서 배출되는 간접 온실가스를 효과적으로 절감하기 위해 주요 전력부하인 조명을 고효율 LED 조명등으로 교체하고 있습니다. 또한 비업무시간 전등 소등, 사무실 냉난방 온도제한 등의 캠페인을 지속적으로 전개하는 등 임직원들의 적극적인 참여를 기반으로 온실가스 간접배출 절감 활동을 추진하고 있습니다.

온실가스 기타 간접배출(Scope3) - 출장거리, 종이 사용량

동부화재는 사업추진에 따른 간접적인 기후변화 영향과 관련된 기회요인 발굴 및 리스크 관리를 위해, 종이상용량 통합관리 시스템과 임직원 시외출장 관리시스템을 통하여 온실가스 간접배출량을 관리하고 있습니다.

폐기물 관리

동부화재는 폐기물 배출의 지속적인 개선을 위하여 재활용 폐기물과 매립 폐기물을 엄격하게 구분·관리하고 있습니다. 또한 보유사옥 내 발생하는 폐기물의 대부분이 노후화된 사무용품과 파쇄 종이류인 점을 고려하여 사무집기 재활용, 불필요한 인쇄물 출력 지양 및 이면지 사용 등 폐기물 저감 활동을 추진하고 있으며, 전자결재시스템을 도입하여 친환경 근무 환경 조성에 기여하고 있습니다.

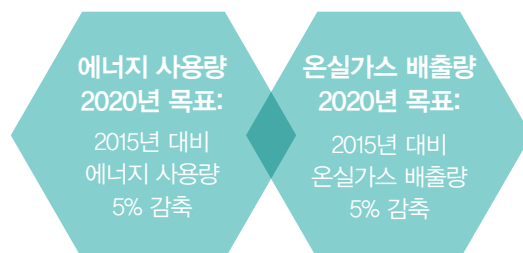
재해 발생 대응 체계

재해복구시스템 구축

동부화재는 재해복구 및 IT 장애 대응 모의훈련 등을 주기적으로 실시하고, 차세대 재해복구시스템을 구축하여 긴급상황 발생 시 대고객 서비스의 업무 연속성을 확보하고 있습니다. 2016년에는 대상 업무 및 지점/IT 시스템을 확대하고, 시스템에 대한 지속적인 관리점검을 실시함으로써 내부 대응력을 강화하고 있습니다.

구분	내용	주기
BCP 모의 훈련	• 초기대응/비상대응/업무재개/재해복구계획의 실효성 검토와 개선사항 도출(2016년도 IT 부문)	연1회
공개용 웹서버 해킹 대응훈련	• 웹/메일서버 등 공개용 서버대상으로 취약점 스캔 공격실시 후 관련 공격을 탐지/차단	
악성코드/이메일 대응훈련	• 내부 임직원의 메일계정을 대상으로 가상의 악성코드가 포함된 이메일 유입 후 관련악성코드를 탐지/차단/제거	
DDoS 대응훈련	• 해킹, 서비스거부(DoS: Denial of Service) 공격 등 전자적 침해사고에 대한 비상대응	
재해복구 모의훈련	• 재해 등 긴급상황 발생 시 업무가 중단되지 않도록 업무지속성 확보 방안 수립 • 재해 시 복구시스템 운영/복구절차의 적정성과 시스템 전환 상황 검증 • 불시 훈련을 통한 비상연락체계 유지상태 확인	반기1회
백업소산 모의훈련	• 백업 시스템 운영 및 백업 복구계획의 적정성 검증 • 백업 데이터의 복구시간과 무결성 검증	분기1회
IT 장애 대응 모의훈련	• 모의 장애상황 발생 후 업무 가용성 검증	

Performance



	지표	단위	2014	2015	2016	비고
에너지 사용량	전력	MWh	53,134	52,637	54,264	
	가스	m ³	1,117,856	1,172,983	1,301,531	
	경유	m ³	97,843	103,204	95,859	
	수도	m ³	391,638	384,771	413,761	
온실가스 배출 집약도	직접 이산화탄소 배출(가스, 경유)	tonCO ₂ eq	2,884	3,034	3,339	
	간접 이산화탄소 배출(전기)	tonCO ₂ eq	22,114	21,750	22,221	전사업장(국내 9개 사옥 및 임대사무실)
	기타 간접 이산화탄소 배출 (출장거리, 종이 사용량)	tonCO ₂ eq	-	-	492	
폐기물 관리	매립폐기물 배출량	ton	1,025	947	913	
	재활용폐기물 배출량	ton	1,115	1,101	983	
용수	용수 사용량 ¹⁾	Mio.m ³	391,638	384,771	413,761	
효율적인 업무출장 활성화	국내 출장	Km	3,200,193	2,927,952	2,644,389	

1) 매년 제 3자 검증을 실시하고 있으며, 2016년에는 한국생산성본부에서 검증을 완료함

(단위: 박스, 원)

	지표	구매량(Box)	박스당 구입가	총 구매비용	타용지 대비 박스당 평균 절감액	총 절감액
종이 구매비용 절감	친환경 대량구매 복사용지(75g)	7,606	14,900	113,329,400	6,290	47,841,740
	친환경 대량구매 복사용지(80g)	33,139	15,790	523,264,810	5,410	179,281,990
	계	40,745	-	636,594,210	-	227,123,730

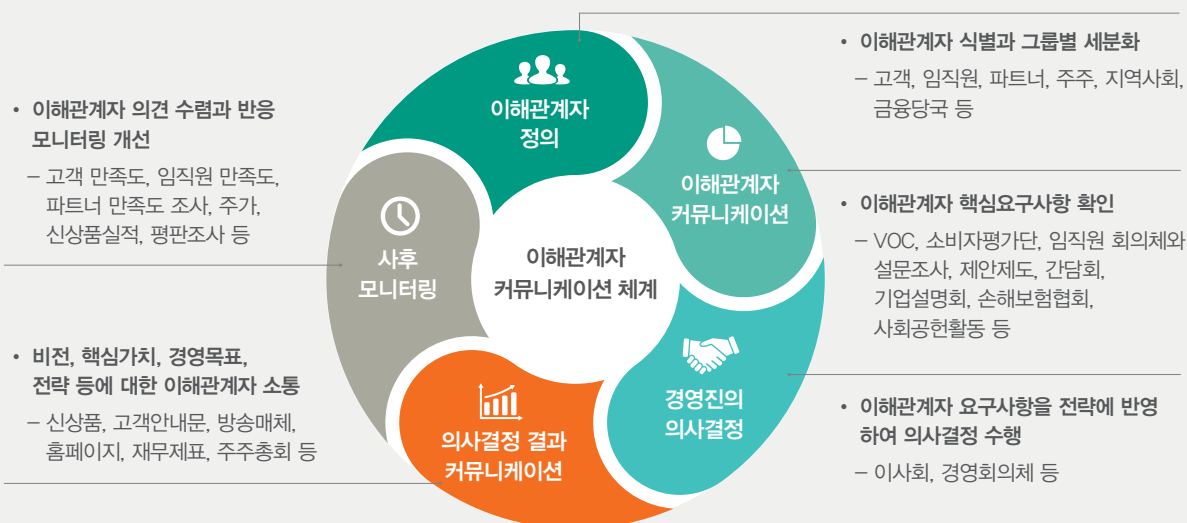
APPENDIX

이해관계자 참여	76
중대성 평가	77
GRI G4 Index	78
독립된 감사인의 감사보고서	80
재무제표	81
내부회계관리자의 운용실태 평가보고서	85
제3자 검증의견서	86
온실가스 검증 의견서	88
참여 단체 및 이니셔티브	89
주요 연혁	91
주요 수상 현황	92

이해관계자 참여

동부화재는 고객, 주주 및 투자자, 임직원, 파트너 및 지역사회 등을 당사의 핵심 이해관계자로 정의하고 있습니다. 주요 의사결정 및 경영전략 수립 시 이해관계자의 의견과 니즈를 적극 반영하고, 당사의 의사결정시스템에 의해 결정된 사항은 이해관계자별 커뮤니케이션 채널을 통해 공유하고 있습니다. 또한 내·외부 고객 만족도 조사(CSI), 임직원 만족도 조사, 파트너만족도(FSI) 조사, 온라인 평판 조사시스템 등의 직접 조사와 신상품 판매실적 및 주시가격 흐름 등 간접조사를 통해 모니터링을 진행하고 있으며, 그 결과는 경영진 의사결정에 반영하여 개선하고 있습니다.

이해관계자 커뮤니케이션 체계



2016 이해관계자 주요 관심 이슈

순위	내부 이해관계자	외부 이해관계자
1	환경 관련 법규, 규정 준수	환경 관련 법규, 규정 준수
2	환경경영 전략, 정책, 시스템 고도화	환경보전을 위한 친환경 상품 개발
3	지속가능경영 전략 체계 구축 및 강화	환경보호를 위한 투자 확대
4	임직원 복리후생 제도 강화	ESG 요소를 고려한 리스크관리 강화
5	노동, 인권과 관련된 고충처리제도 활성화	임직원 차별금지(성별, 연령, 소수자, 인종 등)

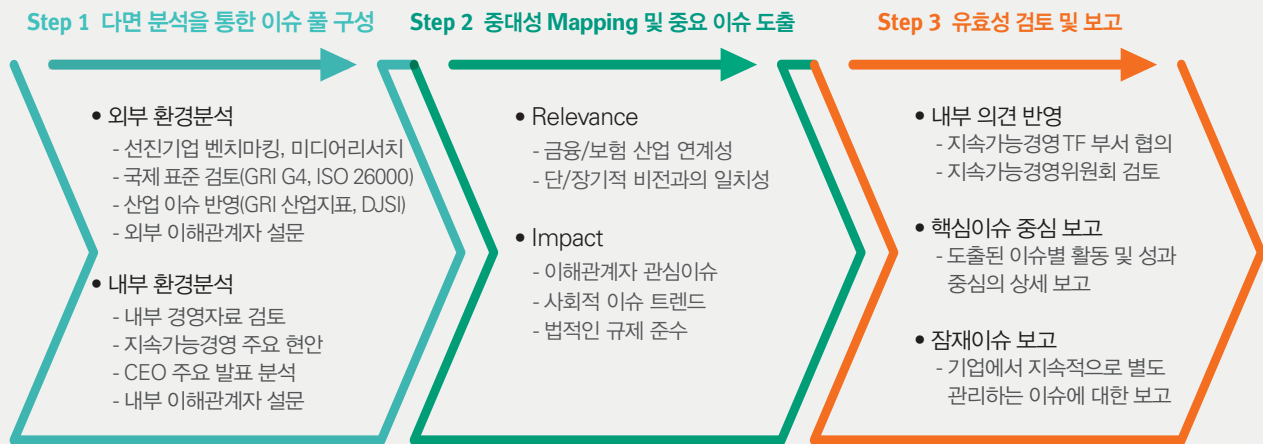
경영진 의사결정 체계

동부화재는 이사회, 분야별 위원회, 경영회의체 등을 통해 주요 경영현안에 대한 의사결정을 진행하고 있으며, 경영환경 및 전략의 변화에 따라 운영체계에 대한 지속적인 개선을 추진하고 있습니다. 의사결정의 과정은 전자결재시스템을 이용하여 보다 신속하고 원활히 처리하고 있으며, 주요 결과는 업무포털 시스템을 통해 전 임직원에게 투명하게 공유하고 있습니다.

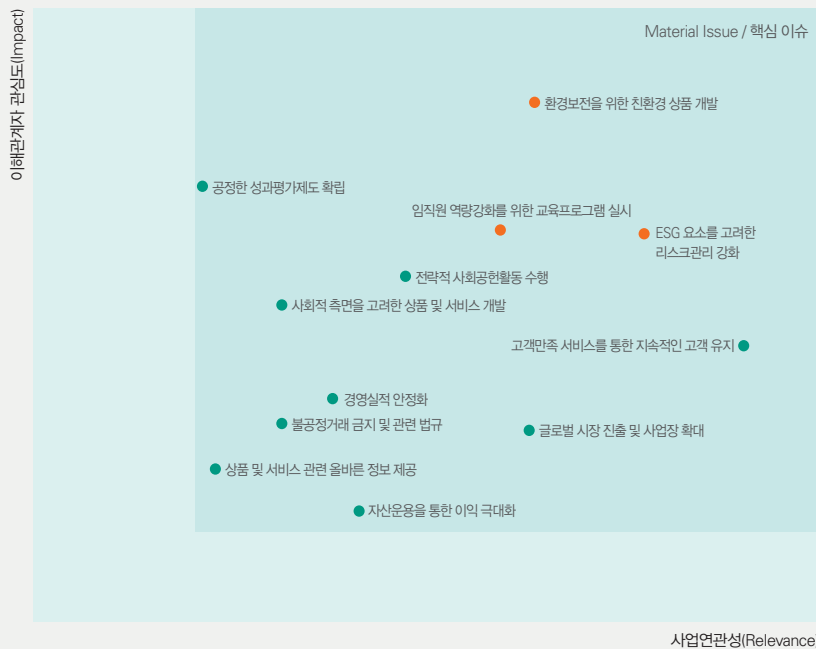
중대성 평가

중대성 평가 프로세스

동부화재는 내·외부의 다양한 이슈와 이해관계자 의견 등을 반영한 중대성 평가를 통해 당사의 지속가능경영에 영향을 미칠 수 있는 핵심 이슈를 도출하였으며, 금번 지속가능경영보고서를 통해 핵심 이슈와 관련된 당사의 지속가능경영 활동 및 성과에 대해 투명하게 보고하고자 합니다.



[중대성 평가 매트릭스]



[핵심 이슈]

GRI G4 측면	이슈	보고 페이지
상품 포트폴리오	환경보전을 위한 친환경 상품 개발	24~25
조직 프로필	ESG 요소를 고려한 리스크관리 강화	50~53
훈련 및 교육	임직원 역량강화를 위한 교육 프로그램 실시	26~28
상품 포트폴리오	사회적 측면을 고려한 상품 및 서비스 개발	23
상품 서비스 및 라벨링	고객만족 서비스를 통한 지속적인 고객 유지	36~40
지역사회	전략적 사회공헌활동 수행	32~35
조직 프로필	글로벌 시장 진출 및 사업장 확대	16~17
경제 성과	경영실적 안정화	12~17
훈련 및 교육	공정하고 성과평가제도 확립	63
경제 성과	자선운용을 통한 이익 극대화	18~19
경쟁저해 행위	불공정거래 금지 및 관련 법규 준수	46~47
상품 서비스 및 라벨링	상품 및 서비스 관련 올바른 정보 제공	36~39

GRI G4 Index

G4 General & Specific Standard Disclosures Full List

일반표준공개				
분류	지표	지표 내용	페이지	추가정보
전략 및 분석	G4-1	조직의 최고 의사결정자가 지속가능성과 조직과의 관계 및 조직의 지속가능성을 위한 전략에 대해 밝힌 성명서	03	
	G4-2	핵심 영향, 위험과 기회에 대한 설명	03, 52~53	
	G4-3	조직명	보고서 개요	
	G4-4	주요 브랜드, 제품 및 서비스	12~13, 22~25	
	G4-5	본사 위치	보고서 개요	
	G4-6	조직이 사업을 운영하는 국가의 수와 이름 그리고 주요 사업장이 있거나 보고서에서 다루는 지속가능성 문제와 구체적인 연관성을 갖는 국가명	04~05	
조직 프로파일	G4-7	조직 소유 형태와 법적 형태	보고서 개요, 42	
	G4-8	시장 영역	16~17	
	G4-9	조직의 규모	04~05	
	G4-10	전체 근로자 수	05, 67	
	G4-11	단체협약이 적용되는 근로자 비율	GRI Index	취업규칙에 의거 등기이사를 제외한 전직원
	G4-12	조직의 공급망	68~70	
	G4-13	보고기간 동안 발생한 조직의 규모, 구조, 소유, 공급망과 관련된 중요한 변화	GRI Index	중요한 변화 없음
	G4-14	조직의 사전예방 접근법이나 원칙	50~53	
	G4-15	조직이 가입하였거나 지지하는 외부의 경제, 환경, 사회에 관한 헌장, 원칙, 기타 이니셔티브 목록	89~90	
	G4-16	조직이 가입한 협회(산업 협회 등)나 국내 또는 국제 후원기관	90	
	G4-17	조직의 연결재무제표 또는 그와 동등한 문서에 수록된 모든 주체의 목록 및 보고서에 다루고 있지 않은 주체	보고서 개요	
파악된 중대 측면과 경계	G4-18	보고서 내용과 측면경계 결정 과정 및 보고서 내용 결정 과정에 보고원칙 적용 방법	76~77	
	G4-19	보고내용 결정 과정에서 파악한 모든 중대측면의 목록	77	
	G4-20	중대측면별로 조직 내 보고경계	77	
	G4-21	중대측면별로 조직 외부의 보고경계	77	
	G4-22	이전 보고서에서 제공한 정보에 대한 수정이 미치는 영향과 그러한 수정보고 이유	GRI Index	해당 정보별 기재
	G4-23	이전 보고기간 이후의 범위 및 측면경계에 발생한 중요한 변화	GRI Index	중요한 변동사항 없음
이해관계자 참여	G4-24	조직과 관련 있는 이해관계자 집단 목록	76	
	G4-25	조직이 관여할 이해관계자들을 파악하고 선정하는 기준	76	
	G4-26	조직의 이해관계자 참여 방식	76	
	G4-27	이해관계자 참여를 통해 제기된 핵심 토픽 및 관심사 및 이에 대한 조직의 대응	76	
보고서 프로파일	G4-28	제공한 정보의 보고기간	보고서 개요	
	G4-29	최근에 보고서를 작성한 경우 그 보고일자	보고서 개요	
	G4-30	보고 주기	보고서 개요	
	G4-31	보고서 또는 그 내용에 대한 문의처	보고서 개요	
	G4-32	조직이 선택한 '부합(in accordance)' 방법	보고서 개요	
	G4-33	보고서의 외부 검증에 대한 조직의 정책과 현 관행	86~87	
	G4-34	최고 거버넌스 기구의 위원회를 포함한 조직의 거버넌스 구조	42~45	
윤리성 및 청렴성	G4-56	조직의 가치, 원칙, 표준 그리고 행동강령, 윤리강령과 같은 행동규범	46~49	
특별표준공개				
분류	지표	지표 내용	페이지	추가정보
경제성과	DMA		06	
	EC1	직접적 경제가치의 창출과 분배	55~57, 81~84	
	EC2	기후변화가 조직의 활동에 미치는 재무적 영향 및 기타 위험과 기회	71~74	
시장지위	EC3	조직의 확정급여형 연금제도 채무 총량	66	
	EC5	주요 사업장이 위치한 지역의 최저 임금과 비교한 성별 기본 초임 임금 비율	63	
	EC6	주요 사업장의 지역사회에서 고용된 고위 경영진의 비율	67	
조달관행	EC7	사회기반시설 투자와 서비스 지원의 개발 및 영향	32~35	
	EC8	영향의 규모 등 중요한 간접 경제효과	32~35	
	EC9	주요사업장에서 현지 공급업체에 지급하는 지출 비율	68~70	
원재료	EN1	사용한 원재료의 중량이나 부피	74	
	EN2	재생 투입 원재료 사용 비율	74	
에너지	EN3	조직 내 에너지소비	72, 74	
	EN4	조직 밖에서의 에너지소비	72, 74	
	EN5	에너지 집약도	74	
	EN6	에너지소비 감축	72, 74	
	EN7	제품 및 서비스의 에너지 요구량 감축	72, 74	
	EN15	직접 온실가스(GHG) 배출(Scope 1)	72, 74	
배출	EN16	에너지 간접 온실가스(GHG) 배출(Scope 2)	72, 74	
	EN17	기타 간접 온실가스(GHG) 배출(Scope 3)	72, 74	
	EN18	온실가스(GHG) 배출 집약도	72, 74	
	EN19	온실가스(GHG) 배출 감축	72, 74	

특별표준공개				
분류	지표	지표 내용	페이지	추가정보
제품 및 서비스	EN27	제품 및 서비스가 환경에 미치는 영향의 완화 정도	24~25	
컴플라이언스	EN29	환경법 및 규정 위반으로 부과된 주요 벌금의 액수 및 비금전적 제재조치의 수	GRI Index	제재사항 없음
운송	EN30	사업 운영을 위한 제품, 기타 재화, 재료의 운송과 인력 구성원 수송이 환경에 미치는 중요한 영향	74	
총합	EN31	유형별 환경보호를 위한 총 배출과 투자	74	
고용	LA1	신규 채용 근로자와 이직 근로자의 인원수 및 비율(연령별, 성별, 지역별)	67	
	LA2	주요 사업장별 임시직 또는 시간제 근로자에게는 제공되지 않고 상근직 근로자에게 제공하는 복리후생	66	
	LA3	성별에 따른 육아휴직 이후의 업무 복귀 및 근속 비율	67	
노사관계	LA4	경영상 변동에 관한 최소 통지기간(단체협약상의 명시여부 포함)	30	
산업안전보건	LA5	산업안전보건 프로그램의 모니터 및 자문을 지원하는 노사공동보건안전위원회가 대표하는 근로자 비율	64	
	LA6	부상 유형, 부상 발생률, 업무상 질병 발생률, 휴직일수 비율, 결근율, 업무 관련 사망자 수 (지역별, 성별)	64	
	LA8	노동조합과의 정식 협약 대상인 안전보건 사항	64	
DMA			26	
훈련 및 교육	LA9	근로자 1인당 한 해에 받는 평균 훈련시간(성별, 근로자 범주별)	67	
	LA10	지속적인 고용을 근로자의 취업능력을 유지하고 은퇴 후 관리를 도와주는 직무교육 및 평생교육 프로그램	27~28	
	LA11	업무성과 및 경력개발에 대한 정기적인 검토를 받은 근로자 비율(성별, 근로자 범주별)	63	
다양성과 기회균등	LA12	범주별 거버넌스 기구 및 근로자의 구성 현황(성별, 연령별, 소수집단별, 기타 다양성 지표별)	67	
남녀보수 동등	LA13	남성 대비 여성의 기본급여 및 보수 비율(근로자 범주별, 주요 사업장별)	63	
노동관행 고충처리	LA16	고충처리제도에 의해 접수, 발견, 해결된 노동관행에 관한 고충 건수	31	
투자	HR1	인권조항을 포함하거나 인권심사를 거친 중요한 투자 약정 및 계약의 수와 비율	47	
	HR2	사업과 관련된 인권 정책 및 절차에 관한 근로자 훈련 시간 및 훈련을 받은 근로자의 비율	47	
차별금지	HR3	차별 사건의 수와 이에 대한 시정조치	GRI Index	차별사례 없음
결사 및 단체교섭의 자유	HR4	결사 및 단체교섭의 자유를 침해하였거나 침해할 현저한 위험성이 있는 것으로 파악된 사업장 및 공급업체와 결사 및 단체교섭의 자유를 보장하기 위해 취한 조치	30~31	
아동노동	HR5	아동노동 발생 위험이 높다고 파악되는 사업장 및 공급업체와 아동노동을 효과적으로 폐지하기 위해 취한 조치	89	
강제노동	HR6	강제노동 발생 위험이 높다고 파악되는 사업장 및 공급업체와 모든 형태의 강제노동을 폐지하기 위해 취한 조치	89	
평가	HR9	인권검토 또는 인권영향평가 대상인 사업장의 수와 비율	47~48	
인권 고충처리제도	HR12	공식 고충처리제도에 의해 접수, 발견, 해결된 인권고충 건수	31	
DMA			32	
지역사회	SO1	지역사회에 참여하고, 영향평가, 개발 프로그램을 수행하는 사업장의 비율	32~35	
	SO2	실질적이거나 잠재적으로 지역사회에 중대한 부정적 영향을 미치는 사업장	32~35	
반부패	SO4	반부패 정책 및 절차에 관한 공지와 훈련	47	
	SO5	확인된 부패 사례와 이에 대한 조치	48	
DMA			46	
경쟁저해행위	SO7	경쟁저해행위, 독과점 등 불공정한 거래행위에 대한 법적 조치의 수와 그 결과	48	
컴플라이언스	SO8	법률 및 규정 위반에 대한 주요 벌금의 액수와 비금전적 제재의 횟수	GRI Index	제재사례 없음
사회관행 고충처리	SO11	공식 고충처리제도에 의해 접수, 발견, 해결된 사회에 미치는 영향에 관한 고충 건수	46~48	
고객 안전보건	PR2	제품생명주기 동안 제품 및 서비스의 안전보건 영향에 관한 법률규정 및 자율규정을 위반한 사건의 수(처분 결과별)	GRI Index	제재사례 없음
DMA			36	
상품 및 서비스 라벨링	PR3	조직의 제품 및 서비스 정보와 라벨링 절차에 요구되는 제품 및 서비스 정보 유형, 그리고 해당 정보 요건을 갖추어야 하는 주요 제품 및 서비스 군의 비율	37~38	
	PR4	위반의 결과별, 제품 및 서비스 정보와 라벨링에 관한 법률규정 및 자율규정을 위반한 사건의 수	GRI Index	위반사례 없음
	PR5	고객 만족도 조사 결과	61	
마케팅 커뮤니케이션	PR6	금지되거나 논란이 있었던 제품의 판매	GRI Index	관련 상품 없음
고객 개인정보보호	PR8	고객개인정보보호 위반 및 고객정보 분실 사실이 입증된 불만 건수	60~61	
컴플라이언스	PR9	제품, 서비스공급 및 사용에 관한 법규 위반에 대한 주요 벌금의 액수	GRI Index	위반사례 없음
DMA			22	
상품 포트폴리오	FS7	사회적 가치를 제공하는 금융상품의 유형별 가치	23	
	FS8	환경적 가치를 제공하는 금융상품의 유형별 가치	24~25	
	FS11	환경·사회적 심사를 받는 자산의 비율	19	

독립된 감사인의 감사보고서

동부화재해상보험주식회사 주주 및 이사회 귀중

우리는 별첨된 동부화재해상보험주식회사의 재무제표를 감사하였습니다. 해당 재무제표는 2016년 12월 31일과 2015년 12월 31일 현재의 재무상태표, 동일로 종료되는 양 보고기간의 포괄손익계산서, 자본변동표 및 현금흐름표 그리고 유의적 회계정책에 대한 요약과 그밖의 설명정보로 구성되어 있습니다.

재무제표에 대한 경영진의 책임

경영진은 한국채택국제회계기준에 따라 이 재무제표를 작성하고 공정하게 표시할 책임이 있으며 부정이나 오류로 인한 중요한 왜곡표시가 없는 재무제표를 작성하는데 필요하다고 결정한 내부통제에 대해서도 책임이 있습니다.

감사인의 책임

우리의 책임은 우리가 수행한 감사를 근거로 해당 재무제표에 대하여 의견을 표명하는데 있습니다. 우리는 한국회계감사기준에 따라 감사를 수행하였습니다. 이 기준은 우리가 윤리적 요구사항을 준수하며 재무제표에 중요한 왜곡표시가 없는지에 대한 합리적인 확신을 얻도록 감사를 계획하고 수행할 것을 요구하고 있습니다.

감사는 재무제표의 금액과 공시에 대한 감사증거를 입수하기 위한 절차의 수행을 포함합니다. 절차의 선택은 부정이나 오류로 인한 재무제표의 중요한 왜곡표시위험에 대한 평가 등 감사인의 판단에 따라 달라집니다. 감사인은 이러한 위험을 평가할 때 상황에 적합한 감사절차를 설계하기 위하여 기업의 재무제표 작성 및 공정한 표시와 관련된 내부통제를 고려합니다. 그러나 이는 내부통제의 효과성에 대한 의견을 표명하기 위한 것이 아닙니다. 감사는 또한 재무제표의 전반적 표시에 대한 평가뿐 아니라 재무제표를 작성하기 위하여 경영진이 적용한 회계정책의 적합성과 경영진이 도출한 회계추정치의 합리성에 대한 평가를 포함합니다.

우리가 입수한 감사증거가 감사의견을 위한 근거로서 충분하고 적합하다고 우리는 믿습니다.

감사의견

우리의 의견으로는 회사의 재무제표는 동부화재해상보험주식회사의 2016년 12월 31일과 2015년 12월 31일 현재의 재무상태와 동일로 종료되는 양 보고기간의 재무성과 및 현금흐름을 한국채택국제회계기준에 따라 중요성의 관점에서 공정하게 표시하고 있습니다.

서울시 영등포구 여의공원로 111

한영회계법인

대표이사 서진석

2017년 3월 9일

이 감사보고서는 감사보고서일 현재로 유효한 것입니다. 따라서 감사보고서일 후 이 보고서를 열람하는 시점 사이에 첨부된 회사의 재무제표에 중요한 영향을 미칠 수 있는 사건이나 상황이 발생할 수도 있으며 이로 인하여 이 감사보고서가 수정될 수도 있습니다.

재무제표

재무상태표

제 50(현)기 기말 2016년 12월 31일 현재
제 49(전)기 기말 2015년 12월 31일 현재
제 48(전전기)기 기말 2014년 12월 31일 현재
(단위: 원)

과목	제 50(당)기 기말	제 49(전)기 기말	제 48(전전기)기 기말
자산			
1. 현금및예치금	628,960,583,532	1,333,205,572,076	1,068,935,566,776
2. 당기손익인식금융자산	694,496,955,972	913,500,220,892	674,799,703,425
3. 매도가능금융자산	17,828,683,270,050	12,683,119,871,988	10,991,904,829,025
4. 만기보유금융자산	-	2,068,688,708,560	1,702,931,191,681
5. 대여금 및 수취채권	9,008,406,073,587	7,914,282,187,960	7,258,702,839,512
6. 위험회피목적파생상품자산	4,202,881,993	5,780,295,553	17,585,443,598
7. 종속기업 및 관계기업투자주식	644,385,675,785	609,139,722,115	541,660,899,235
8. 유형자산	330,719,707,656	334,405,820,235	328,536,389,443
9. 투자부동산	831,144,645,722	837,257,201,348	822,465,655,201
10. 무형자산	113,172,634,891	146,984,025,924	217,412,427,011
11. 재보험자산	725,485,965,261	752,773,714,192	510,961,340,478
12. 기타자산	1,742,275,279,937	1,843,390,930,057	1,841,331,084,814
13. 특별계정자산	1,656,661,233,286	1,120,269,587,306	824,183,783,192
자산총계	34,208,594,907,672	30,562,797,858,206	26,801,411,153,391
부채			
1. 보험계약부채	26,991,955,706,759	24,460,478,362,649	21,567,426,734,087
2. 당기손익인식금융부채	-	3,948,120,000	2,503,934,075
3. 위험회피목적파생상품부채	265,672,853,304	133,297,476,302	79,563,168,499
4. 확정급여부채	6,743,660,702	14,988,728,443	20,305,285,092
5. 기타부채	588,125,110,383	597,928,436,503	549,263,540,930
6. 이연법인세부채	288,543,314,265	290,412,172,385	264,626,398,664
7. 당기법인세부채	63,080,322,804	34,446,401,731	26,017,720,370
8. 특별계정부채	2,040,549,833,879	1,344,647,214,919	928,679,871,206
부채총계	30,244,670,802,096	26,880,146,912,932	23,438,386,652,923
자본			
1. 자본금	35,400,000,000	35,400,000,000	35,400,000,000
2. 자본잉여금	37,912,781,518	37,912,781,518	37,912,781,518
3. 자본조정	(29,655,475,800)	(29,655,475,800)	(29,655,475,800)
4. 기타포괄손익누계액	517,451,766,470	608,237,132,466	609,499,970,645
5. 이익잉여금	3,402,815,033,388	3,030,756,507,090	2,709,867,224,105
(대손준비금 적립액)	(40,783,351,779)	(33,643,566,068)	(27,893,189,718)
(비상위험준비금 적립액)	(702,064,321,767)	(642,073,297,158)	(587,798,178,558)
(대손준비금 적립예정금액)	(4,234,556,501)	(7,139,785,711)	(5,750,376,350)
(비상위험준비금 적립예정금액)	(69,296,339,329)	(59,991,024,609)	(54,275,118,600)
자본총계	3,963,924,105,576	3,682,650,945,274	3,363,024,500,468
부채 및 자본총계	34,208,594,907,672	30,562,797,858,206	26,801,411,153,391

포괄손익계산서

제 50(당)기 2016년 1월 1일부터 2016년 12월 31일까지
제 49(전기) 2015년 1월 1일부터 2015년 12월 31일까지
제 48(전전기) 2014년 1월 1일부터 2014년 12월 31일까지
(단위: 원)

과목	제 50(당)기	제 49(전기)	제 48(전전기)
영업수익	14,381,346,305,591	13,690,360,509,893	12,500,523,824,577
1. 보험료수익	12,006,370,419,464	11,447,416,033,232	10,668,115,238,518
2. 재보험금수익	473,967,623,792	439,251,882,144	400,030,261,540
3. 구상이익			
4. 이자수익	722,444,227,307	686,330,786,167	658,770,326,156
5. 금융상품투자수익	430,300,859,506	394,535,745,074	261,794,328,971
6. 대손충당금환입	-	-	354,457,428
7. 외환거래이익	259,376,564,270	254,849,768,855	125,908,012,294
8. 수수료수익	11,667,551,740	9,988,075,544	8,173,890,303
9. 배당금수익	235,221,143,206	244,307,661,037	170,126,545,976
10. 기타수익	170,201,476,248	171,887,641,820	170,416,783,894
11. 특별계정수익	71,796,440,058	41,792,916,020	36,833,979,497
영업비용	13,750,137,000,557	13,130,192,150,051	12,007,161,510,514
1. 보험계약부채전입액	2,552,108,927,685	2,661,439,847,362	2,763,796,752,419
2. 보험금비용	4,334,255,006,834	3,934,753,175,339	3,539,593,671,993
3. 환급금비용	2,884,471,415,242	2,818,302,805,945	2,581,002,877,022
4. 배당금비용	3,481,766,830	3,210,947,941	3,072,105,830
5. 손해조사비	297,692,371,073	260,110,997,197	240,825,906,420
6. 재보험료비용	694,344,523,018	722,252,871,320	625,962,401,517
7. 사업비	1,232,312,562,761	1,144,776,656,000	1,073,136,442,285
8. 신계약비상각비	914,567,278,155	835,325,688,707	754,660,999,185
9. 구상손실	2,451,301,079	2,171,833,626	107,691,104
10. 이자비용	1,277,322,760	1,719,999,614	2,496,233,739
11. 금융상품투자비용	543,919,810,698	517,379,185,218	274,700,641,876
12. 대손상각비	16,407,163,048	14,664,038,420	-
13. 외환거래손실	65,913,304,194	30,543,513,752	16,289,090,968
14. 재산관리비	69,372,418,707	59,484,918,944	51,952,016,502
15. 부동산관리비	8,656,523,891	14,203,350,208	16,257,695,882
16. 기타비용	57,108,864,524	68,059,404,438	26,473,004,275
17. 특별계정비용	71,796,440,058	41,792,916,020	36,833,979,497
영업이익	631,209,305,034	560,168,359,842	493,362,314,063
영업외수익	8,484,872,398	3,298,130,022	17,072,586,796
영업외비용	19,238,107,024	24,798,441,326	15,457,677,777
법인세비용차감전순이익	620,456,070,408	538,668,048,538	494,977,223,082
법인세비용	150,285,117,110	125,996,172,553	94,668,907,096
당기순이익	470,170,953,298	412,671,875,985	400,308,315,986
기타포괄손익	(90,785,365,996)	(1,262,838,179)	324,940,470,045
1. 후속적으로 당기순이익으로 재분류되는 항목			
매도가능금융자산평가이익(손실)	(77,451,765,034)	(15,322,379,267)	298,704,430,536
위험회피목적파생상품평가이익(손실)	3,252,218,804	(451,434,015)	7,541,137,093
해외사업환산이익(손실)	3,324,864,833	18,862,530,371	3,239,948,303
특별계정기타포괄이익	(13,700,076,608)	963,605,678	19,076,892,796
2. 후속적으로 당기순이익으로 재분류되지 않는 항목			
확정급여부채의 재측정요소	(6,210,607,991)	(5,315,160,946)	(3,621,938,683)
총포괄이익	379,385,587,302	411,409,037,806	725,248,786,031
기본및희석주당이익	7,428	6,519	6,324

자본변동표

제 50(당)기 2016년 1월 1일부터 2016년 12월 31일까지
제 49(전)기 2015년 1월 1일부터 2015년 12월 31일까지

(단위: 원)

과목	자본금	자본 잉여금	자본 조정	기타포괄 손익누계액	이익 잉여금	총계
2015.1.1(전기초)	35,400,000,000	37,912,781,518	(29,655,475,800)	609,499,970,645	2,709,867,224,105	3,363,024,500,468
총포괄손익 :						
당기순이익	-	-	-	-	412,671,875,985	412,671,875,985
매도가능금융자산평가손실	-	-	-	(15,322,379,267)	-	(15,322,379,267)
위험회피목적파생상품평가손실	-	-	-	(451,434,015)	-	(451,434,015)
해외사업환산이익	-	-	-	18,862,530,371	-	18,862,530,371
특별계정기타포괄이익	-	-	-	963,605,678	-	963,605,678
확정급여부채의 재측정요소	-	-	-	(5,315,160,946)	-	(5,315,160,946)
총포괄손익소계	-	-	-	(1,262,838,179)	412,671,875,985	411,409,037,806
자본에 직접 반영된 주주와의 거래 :						
연차배당	-	-	-	-	(91,782,593,000)	(91,782,593,000)
2015.12.31(전기말)	35,400,000,000	37,912,781,518	(29,655,475,800)	608,237,132,466	3,030,756,507,090	3,682,650,945,274
2016.1.1(당기초)	35,400,000,000	37,912,781,518	(29,655,475,800)	608,237,132,466	3,030,756,507,090	3,682,650,945,274
총포괄손익:						
당기순이익	-	-	-	-	470,170,953,298	470,170,953,298
매도가능금융자산평가손실	-	-	-	(77,451,765,034)	-	(77,451,765,034)
위험회피목적파생상품평가이익	-	-	-	3,252,218,804	-	3,252,218,804
해외사업환산이익	-	-	-	3,324,864,833	-	3,324,864,833
특별계정기타포괄손실	-	-	-	(13,700,076,608)	-	(13,700,076,608)
확정급여부채의 재측정요소	-	-	-	(6,210,607,991)	-	(6,210,607,991)
총포괄손익소계	-	-	-	(90,785,365,996)	470,170,953,298	379,385,587,302
자본에 직접 반영된 주주와의 거래:						
연차배당	-	-	-	-	(98,112,427,000)	(98,112,427,000)
2016.12.31(당기말)	35,400,000,000	37,912,781,518	(29,655,475,800)	517,451,766,470	3,402,815,033,388	3,963,924,105,576

현금흐름표

제 50(당)기 2016년 1월 1일부터 2016년 12월 31일까지
 제 49(전기) 2015년 1월 1일부터 2015년 12월 31일까지
 제 48(전전기) 2014년 1월 1일부터 2014년 12월 31일까지
 (단위: 원)

과목	제 50(당)기	제 49(전기)	제 48(전전기)
영업활동으로 인한 현금흐름	3,092,347,560,212	2,423,994,082,147	2,001,275,433,114
법인세비용차감전순이익	620,456,070,408	538,668,048,538	49 4,977,223,082
수익 및 비용의 조정	2,555,204,817,660	2,624,007,393,387	2,695,409,391,728
자산부채의 변동	(949,120,940,944)	(1,597,214,202,689)	(1,899,030,728,764)
이자수취	727,271,851,926	704,680,626,073	641,324,818,216
이자지급	(155,798,307)	(116,402,272)	(529,069,046)
법인세납부	(94,535,808,020)	(93,728,764,237)	(99,472,963,159)
투자활동으로 인한 현금흐름	(3,044,836,407,188)	(2,079,272,575,492)	(1,830,311,734,061)
매도가능금융자산의 취득	(8,481,628,987,333)	(5,949,002,611,597)	(5,351,847,822,649)
매도가능금융자산의 처분	5,555,349,240,307	4,481,760,605,625	4,072,172,159,178
만기보유금융자산의 취득	(13,632,001,850)	(361,782,584,377)	(441,987,631,707)
만기보유금융자산의 상환	-	13,820,077,690	172,278,260,520
위험회피목적파생상품의 정산	(37,334,729,175)	(138,496,631,444)	60,512,069,757
종속기업 및 관계기업 투자 주식의 취득	(42,040,308,270)	(66,948,519,780)	(182,639,168,000)
유형자산의 취득	(13,429,848,271)	(49,769,921,017)	(46,050,270,981)
유형자산의 처분	1,036,776,834	-	1,940,454,293
투자부동산의 취득	-	-	(75,580,583,840)
투자부동산의 처분	-	-	27,633,522,648
무형자산의 취득	(13,083,850,341)	(4,898,702,981)	(68,619,145,601)
무형자산의 처분	77,500,000	93,500,000	1,772,283,580
임차보증금의 증가	(8,647,003,958)	(14,093,287,382)	(9,407,705,274)
임차보증금의 감소	8,824,774,169	10,268,271,371	9,664,152,085
복구공사로 인한 현금 유출액	(327,969,300)	(222,771,600)	(152,308,070)
재무활동으로 인한 현금흐름	(96,876,667,231)	(85,640,206,852)	(142,165,934,855)
차입부채의 감소	-	-	(70,000,000,000)
임대보증금의 증가	18,826,605,605	10,022,475,908	5,480,617,419
임대보증금의 감소	(17,590,845,836)	(3,880,089,760)	(14,348,212,274)
배당금의 지급	(98,112,427,000)	(91,782,593,000)	(63,298,340,000)
현금및현금성자산의 증가(감소)	(49,365,514,207)	259,081,299,803	28,797,764,198
환율변동 효과	10,733,810,369	4,557,665,664	2,610,350,758
기초의 현금및현금성자산	424,296,334,832	160,657,369,365	129,249,254,409
기말의 현금및현금성자산	385,664,630,994	424,296,334,832	160,657,369,365

내부회계관리자의 운용실태 평가보고서

동부화재해상보험주식회사 이사회 및 감사위원회 귀중

본 내부회계관리자는 2016년 12월 31일 현재 동일자로 종료하는 회계연도에 대한 당사의 내부회계관리제도의 설계 및 운영실태를 평가하였습니다.

내부회계관리제도의 설계 및 운영에 대한 책임은 본 내부회계관리자를 포함한 회사의 경영진에 있습니다. 본 내부회계관리자는 회사의 내부회계관리제도가 신뢰할 수 있는 재무제표의 작성 및 공시를 위하여 재무제표의 왜곡을 초래할 수 있는 오류나 부정행위를 예방하고 적발할 수 있도록 효과적으로 설계 및 운영되고 있는지의 여부에 대하여 평가하였습니다. 본 내부회계관리자는 내부회계관리제도의 설계 및 운영실태를 평가함에 있어 내부회계관리제도 모범규준을 평가기준으로 사용하였습니다.

본 내부회계관리자의 내부회계관리제도 운영실태 평가결과, 2016년 12월 31일 현재 당사의 내부회계관리제도는 내부회계관리제도 모범규준에 근거하여 볼 때, 중요성의 관점에서 효과적으로 설계되어 운영되고 있다고 판단됩니다.

2017년 2월 20일

대표이사 김정남
내부회계관리자 김영만



제3자 검증의견서

서문

DNV GL 그룹의 일원인 주식회사 디엔브이제일비즈니스어슈어런스코리아 (이하, “DNV GL”)는 동부화재해상보험(주) (이하, ‘동부화재해상보험’)의 ‘통합보고서 2017’ (이하 “보고서”)에 대해 독립적인 제 3 자 검증을 수행하도록 요청 받았습니다. 검증은 DNV GL 에 제공된 데이터 및 정보가 완전하고, 충분하며 사실이라는 가정을 기반으로 실시되었습니다.

검증 범위

DNV GL 의 검증 업무는 2016 년도 데이터에 한정되며, 일부 정성적, 정량적 성과 경우 2017 년을 포함하고 있습니다.

검증 활동은 아래 내용에 대해 실시되었습니다.:

- GRI G4 에 따른 지속가능성 보고 내용 결정 및 품질 정의 원칙에 대한 평가
- 보고서 작성을 위한 중요 측면의 결정 프로세스, 중요 이슈들에 대한 경영 접근 프로세스, 그리고 정성적, 정량적 데이터 산출, 취합, 관리 프로세스

검증 방법

검증 활동은 국제감사인증위원회(IAASB)가 발행한 ISAE3000 을 포함하여 국제적 검증 규격을 반영한 DNV GL 의 지속가능경영 보고서 검증 프로토콜인 VeriSustain™¹ 에 따라 제한적 보증의 형태로 진행되었습니다. 검증 심사는 2017 년 5 월부터 6 월까지 실시되었으며, 동부화재해상보험의 본사에서 실시 되었습니다. 검증 활동은 샘플링을 기반으로 아래의 방법으로 실시되었습니다.

- 보고서 내 문구 및 주장에 대한 확인, 보고서 작성에 활용된 데이터 관리시스템, 정보의 흐름과 통제의 견고성을 평가
- 주관 부서의 담당자와 면담
- 문서 검토, 데이터 샘플링, 보고서 작성에 활용된 데이터 베이스, 전산 시스템 등의 테스트
- 중대성 평가 결과 검토
- 보고 원칙 준수에 대한 평가 (단, 일부 특정 지표에서 대해서는 성과에 대한 검증 포함)

제한사항

보고서에 명시된 동부화재해상보험을 제외한 자회사, 관련 회사, 공급업체, 협력사 및 제 3 자의 성과 및 보고 관행 등은 본 검증의 범위에 포함되지 않습니다. DNV GL 은 검증 활동 중 외부 이해관계자 면담을 실시하지 않았습니다. 동부화재해상보험의 재무제표 및 금융감독원의 DART 시스템(<http://dart.fss.or.kr>)에 공시된 자료, 그리고 동부화재해상보험 홈페이지(www.idongbu.com)에 게시된 자료는 검증 범위에 포함되지 않습니다. 데이터 검증은 동부화재해상보험에서 수집한 데이터에 대해 질의, 분석 그리고 제한된 형태의 표본추출방식을 포함해서 한정된 범위의 근거확인이 실시 되었습니다. 검증팀은 경제성과 작성을 위한 데이터 취합 및 산정 프로세스를 검토하고 시험 했습니다. 또한 환경 및 사회데이터의 경우, 취합데이터에 대한 확인의 형태로 검증이 진행되었습니다. 동부화재해상보험은 보고서 내용에 모든 책임을 가지고 있으며, 본 업무를 수행하면서 DNV GL 의 책임 내용은 계약 내용 및 합의된 업무 범위에 한정됩니다. 본 검증 성명서는 계약에 따라 동부화재해상보험의 경영진을 위해 발행된 것이며, DNV GL 은 본 성명서에 기반하여 의사결정을 한 개인 또는 조직에 배상 책임 또는 공동 책임이 없음을 명시합니다.

결론

검증활동을 수행한 결과, DNV GL 은 동부화재해상보험의 보고서가 GRI G4 에서 제시하고 있는 보고내용 결정 원칙 적용 측면에서 부적절하게 기술된 부분을 발견하지 못하였으며, 핵심적 부합 방법 (‘In accordance’ – Core)에 따라 적절하게 공개되었다고 생각합니다. 특정성과 데이터의 신뢰성 측면에서 볼 때, 샘플링되어 검증된 데이터들이 적절하게 수집, 가공되지 않았고, 적용된 가정들이 부적절하다는 점은 발견하지 못했습니다. 추가적으로 아래 원칙들에 대한 의견은 다음과 같습니다.

1) VeriSustain protocol 은 DNV GL 홈페이지 (www.dnvgl.com)에서 요청 시 확인 가능

이해관계자 포괄성 (Stakeholder Inclusiveness)

동부화재해상보험은 주주, 고객, 임직원, 파트너, 지역사회, 금융당국을 내·외부 이해관계자 그룹으로 파악하고, 다양한 채널을 활용해 이해관계자 참여 활동을 실시하고 있습니다. 보고서는 이해관계자 커뮤니케이션 체계, 구성요소, 의사결정 반영 및 이해관계자로서의 피드백 채널을 설명하고 있습니다.

지속가능성 맥락 (Sustainability Context)

동부화재해상보험은 체계적이고 장기적 관점의 지속가능경영을 위하여 경제, 환경, 사회 각 부문별로 주요 성과목표를 설정하여 관리하고 있습니다. 지속가능경영위원회 신하 실무운영위원회는 경제, 환경, 사회 3개 분과로 체계적으로 운영되고 있으며, 실무위원회에서의 개선과제는 지속가능경영위원회의 의결을 통하여 전사 전략에 반영하고 있습니다. 동부화재해상보험은 리스크관리의 사업역량 확보라는 목표로 중장기 전략을 수립하고 있으며, 2017년에는 보고서에 기술하고 있는 13개 과제를 도출하여 추진중에 있습니다. 추진 과제는 주요 성과지표로 관리하여 그 성과에 대하여 차기보고서에 보고하기를 기대합니다. 보고서는 IR Framework에서 제시하고 있는 6대 자본(재무, 제조, 지적, 인적, 사회관계, 환경) 형태에 따른 동부화재해상보험의 활동을 기술하고 있습니다.

중대성 (Materiality)

동부화재해상보험은 보고서 작성을 위해 중대성 평가를 실시하였습니다. 다양한 글로벌 이니셔티브 및 표준에서 제시하고 있는 주제에 대한 분석하고, 주요 이해관계자 기대사항, 거시 트렌드 분석에 따른 산업 이슈, 경쟁사 지속가능보고서 분석, 그리고, 2016년 동부화재해상보험에 대한 미디어 기사 분석을 통해 다양한 이슈들을 도출했습니다. 선정된 이슈들에 대해 우선순위를 하는 평가를 실시하여 중요 이슈를 선정하고 있습니다. 심사팀은 중대성 평가를 통해 선정된 중요 이슈들과 그 이슈들이 미치는 영향의 범위, 이슈에 대한 대응 내용도 보고서에 반영되어 있음을 확인하였습니다.

완전성 (Completeness)

동부화재해상보험의 통합 보고서는 이해관계자들에게 보고 기간 동안의 지속가능성 측면의 중요 이슈에 대해 보고 범위 내 있는 조직의 활동결과와 결정 사항에 대한 정보를 제공해 주고 있습니다. 심사팀은 검증 기간 동안 보고 범위 내에서 중대성 측면과 보고 경계를 고려할 때 중요한 누락이 있었다고 판단할 만한 사항을 확인하지 못했습니다.

정확성 및 신뢰성 (Accuracy and Reliability)

검증팀은 샘플링을 통해 보고서의 데이터 및 정보의 정확성과 신뢰성을 확인하였습니다. 보고서에서 제공된 데이터들은 동부화재해상보험 주관팀이 각 부서 담당자들로부터 수집하여 목적에 맞도록 가공되어 제시되었습니다. 검증팀은 담당자와의 면담을 실시하고, 데이터 및 정보의 수집 및 가공 프로세스를 검토하였으며, 근거 문서 및 기록을 확인하였습니다. 데이터의 검증의 깊이는 입력된 데이터로 한정됩니다. 보고서에 기재된 데이터와 정보에서 의도적인 오류나 잘못된 기술은 확인하지 못하였습니다.

경영접근 방식에 대한 공시 (Disclosure of Management Approach)

동부화재해상보험은 중대성 분석을 통해 도출된 보고 이슈들에 대한 경영접근방식을 제공하고 있으며, 해당 이슈들의 중요성과 이슈들을 관리하기 위한 활동들에 대해 설명하고 있습니다.

적격성 및 독립성

DNV GL Business Assurance는 DNV GL 그룹의 일원으로 인증, 검증, 평가, 교육훈련을 포함하여 다양한 지속가능경영 서비스를 제공하는 국제 기관으로, 기업이 지속가능한 사업 성과를 창출할 수 있도록 지원하고 있습니다. DNV GL의 환경 및 사회 검증 심사 전문가들은 전세계 약 100여개 국에서 활동을 하고 있으며, 본 동부생명화재보험 통합보고서의 검증도 전문성 및 적격성을 갖춘 심사팀이 독립적으로 수행하였습니다. DNV GL은 본 성명서를 제외하고 보고서 작성 및 데이터 준비와 관련된 업무를 수행하지 않았습니다. 검증팀은 DNV GL의 윤리행동강령을 준수하였습니다.

2017년 6월 29일

대한민국, 서울

(주)디엔비지엘비즈니스어슈어런스코리아

대표이사 안인균



온실가스 검증 의견서

서문

한국생산성본부는 '동부화재(주)'로부터 2016.1.1부터 2016.12.31까지의 온실가스배출량을 산정한 "2016년 전(全) 사업장 온실가스 배출량 보고서(이하 '명세서'라 함)"에 대한 검증을 요청 받았습니다.

보증수준(합리적 보증)

검증과정에서 관련 리스크가 수용 가능한 수준 이하임을 보증

검증대상

2016년 동부화재(주) 국내 전(全) 사업장의 온실가스 배출량

검증기준

- 온실가스에너지 목표관리제 지침
- 지자체 온실가스 배출량 산정 지침
- IPCC Guideline, WRI GHG Protocol
- ISO14064-3: 2006 온실가스 표준

검증한계

샘플링을 통한 검증을 수행함에 따라 검증팀이 발견하지 못한 오류, 누락이 잠재되어 있을 수 있으며 발견된 중요 예외사항은 없었으나, 최종 검증된 배출량에는 명시되지 않은 기준 및 방법 등을 적용하는 과정에서 발생될 수 있는 고유의 한계를 내포하고 있습니다.

검증의견 및 종합적인 의견

- '2016년 온실가스 배출량 명세서'는 국내 온실가스에너지 목표관리제 지침, IPCC가이드라인을 토대로 마련된 자체 온실가스 산정지침에 따라 작성되었습니다.
- 검증팀이 발견한 주요사항에 대하여 적절하게 시정조치를 수행하였습니다.
- 검증 대상인 2016년 온실가스 배출량(Scope1,2, 3)에 대해서 검증 기준에 따라 적합하게 작성되었기에 "적정" 하다고 종합적으로 사료됩니다.

구분	배출량
직접배출량(Scope 1)	3,339 ton CO _{2e}
간접배출량(Scope 2)	22,221 ton CO _{2e}
기타 간접배출량(Scope 3)	492 ton CO _{2e}
전체 배출량	26,052 ton CO _{2e}

2017년 6월 12일

한국생산성본부 지속가능경영센터장

김 동 수

D. S. Kim

참여 단체 및 이니셔티브

UN Global Compact

동부화재는 UN Global Compact를 지지하고 있으며, 이를 바탕으로 인권, 노동, 환경, 반부패의 4대 분야 10대 원칙을 준수하여 글로벌 금융기업으로서의 사회적 책임을 성실히 이행하고 있습니다.

구분	원칙	동부화재의 정책 및 활동
인권	1. 기업은 국제적으로 선언된 인권 보호를 지지하고 존중해야 한다.	• UNGC 가입으로 인권보호 지지
	2. 기업은 인권 침해에 연루되지 않도록 적극 노력한다.	• 내부통제 활동 • 직원 인권 및 윤리 교육 • 고객 정보보호 강화
노동	3. 기업은 결사의 자유와 단체교섭권의 실질적인 인정을 지지한다.	• 다이나믹 리더 컨퍼런스 시행 • CEO와 통통통 행사
	4. 모든 형태의 강제노동을 배제한다.	• 강제노동 금지
	5. 아동노동을 효과적으로 철폐한다.	• 아동노동 금지
	6. 고용 및 업무에서 차별을 철폐한다.	• 고충처리시스템 운영 • 공정한 평가시스템 운영
환경	7. 기업은 환경문제에 대한 예방적 접근을 지지한다.	• 탄소배출 절감 목표 설정
	8. 환경적 책임을 증진하는 조치를 수행한다.	• 에너지 절감 운동 전개 • 그린 스포츠 운동 참여 • 재생토너 및 재활용 집기 사용
	9. 환경친화적 기술의 개발과 확산을 촉진한다.	• 친환경 자동차보험 특약 개발(UBI 특약 등) • 환경책임보험 개발
반부패	10. 기업은 부당취득 및 뇌물 등을 포함하는 모든 형태의 부패에 반대한다.	• 전 직원 윤리준법서약서 작성 • 공개 경매제도 운영 • 내부고발제도 운영

UN SDGs(Sustainable Development Goals)

동부화재는 2015년 UN이 새롭게 발표한 SDGs의 추진의식에 공감하여, 총 17개 지속가능개발목표 중 일부를 선정해 당사의 지속가능경영 활동과 연계하고 있습니다. 향후 이의 달성에 기여할 수 있는 전략적인 추진과제를 수립하고, 연계 활동들을 보다 강화할 계획입니다.

주요 목표	동부화재의 활동	사업적 이익 KPI	사회/환경적 이익 KPI
Goal 4. 양질의 교육 보장 및 평생교육 기회 증진	초등학교 금융 교육 (1社1校), 장학사업 확대 등	긍정적 미디어 노출 증대로 인한 브랜드 가치 상승(175회 언론보도 기준)	수혜 학교 수 및 학생 수(49개, 2,456명)
Goal 11. 지속가능한 도시와 거주지 조성	엘로카펫 등 사회공헌활동	자동차보험 손해율 안정화 (1.4%p ↓ _86.0%→84.6%)	엘로카펫 설치지역 및 수혜 초등학교 수 (74개)
Goal 13. 기후변화와 그 영향을 대처하는 긴급 조치 시행	친환경산업에 대한 투자	전체 투자이익률 대비 친환경 사업 등 사회적책임투자(SRI) 이익률차 (1.0%p ↑ _3.6%→4.0%)	친환경 사업 등 사회적책임 투자액 (17,404억 원)

기타 목표	동부화재의 활동
Goal 1. 모든 국가에서 모든 형태의 빈곤 종식	• 소외 계층을 위한 사랑의 쌀 후원 및 행복 도시락 만들기 활동
Goal 3. 모든 사람의 건강한 삶을 보장하고 웰빙을 증진	• 보험 소외계층 가입 상품 확대
Goal 10. 국가내 · 국가간 불평등 완화	• 소외지역 대상의 글로벌 사회공헌활동 전개

UNEP FI - PSI

동부화재는 유엔환경계획 금융이니셔티브(UNEP FI)가 2012년 '리우+20 지구정상회의'에서 선포한 '지속가능한 보험원칙(PSI; Principles for Sustainable Insurance)'에 가입(2016.12)하여, 기업시민으로서의 사회적 책임을 다하고자 노력하고 있습니다.

구분	원칙
Principle 1	• 경영 의사결정 시 보험업과 관련된 환경·사회·거버넌스 이슈를 고려
Principle 2	• 환경·사회·거버넌스 이슈에 대한 인식 고양 및 리스크 관리, 대응 방안 마련 등을 위해 고객 및 파트너와 협력
Principle 3	• 정부 및 기타 주요 이해관계자들과 협력하여 환경·사회·거버넌스 이슈에 대한 사회 전반에 걸친 다양한 활동을 촉진
Principle 4	• 원칙의 이행 과정을 정기적으로 대중에게 공개함으로써 신뢰성과 투명성을 확보

소속단체 및 협회

국가품질상수상기업협의회 글로벌 수준의 국가품질상을 수상한 기업의 네트워크 구축	인사관리협회 인사·교육 관련 최신 정보 공유 및 교육을 위한 네트워크 구축	한국능률협회 기업의 경영혁신과 경쟁력 강화를 위한 정보 교환
손해보험협회 손해보험업계의 공동 현안에 대한 대응 및 공동 공익사업 추진	한국상장회사협의회 상장회사의 의견 교환 및 권익보호	한국경영자총협회 경영자 관점의 노사관계 등의 주요 사항에 대한 의견 교환
화재보험협회 화재예방 및 소화시설에 대한 안전 점검과 이에 관한 연구·계몽	한국윤리경영학회 윤리경영 우수사례 공유 및 사내 적용	금융보안연구원 금융권 보안사고 예방 및 대응 등 다양한 정보보호 활동 업무 교류
CFO협회(포럼) 글로벌 CFO 공동체 구축을 위한 네트워킹, 기업경영 및 자본시장에 대한 CFO의 의견 제시, 윤리경영 실천	한국보험학회 보험학 및 보험산업에 관한 이론, 법제 및 실무연구 조사 자료 활용	금융정보보호협의회 정보보호를 위한 금융기관과 감독당국의 의견 교류

주요 연혁

1962 - 1995	
1962. 03	한국 자동차보험 공영사 설립
1968. 11	한국 자동차보험 공영사 해체 후 한국자동차보험(주) 설립
1976. 05	자동차 무한보상을 담보로 하는 차주배상 책임보험 국내 최초 개발·판매
1983. 05	동부그룹에서 한국자동차보험(주) 경영권 인수
1984. 02	보증보험을 제외한 손해보험 전 종목 사업면허 확보
1984. 10	광 지점 오픈
1995. 10	동부화재해상보험(주)로 상호 변경

2001 - 2009	
2002. 09	자동차보험 대표브랜드 '프로미(PROMY)' 확정
2004. 02	업계 최초 프로미 SOS 서비스 출범
2004. 07	다이렉트 자동차보험 판매(홈플러스 제휴)
2005. 01	TV 홈쇼핑 판매 개시
2005. 10	동부 프로미 프로농구단 창단
2006. 04	하와이 지점 설립
2006. 05	장기보험 브랜드 「프로미 라이프」 도입
2006. 07	중국 주재사무소 설치
2007. 01	전주 콜센터 오픈
2007. 12	'보상서비스 시스템 및 방법' BM(Business Method) 특허 취득
2008. 01	동부화재 프로미 서비스 국내 보험업계 최초 ISO 9001 획득
2008. 01	공정거래위원회 주관 2007년 하반기 '소비자불만 자율관리 프로그램(CCMS)' 인증
2008. 08	동부증권 자회사 편입
2008. 09	위험관리연구소 보험업계 세계 최초 ISO 14001 획득
2008. 12	A.M.Best로부터 'A(Excellent)' 등급 획득
2009. 01	금융감독원 주관, 소비자보호 우수금융회사 선정
2009. 02	ISO 27001(국제 정보보호경영시스템 인증) 획득
2009. 04	금융감독원 민원평가 5년 연속 1등급 획득
2009. 04	일반보상서비스 국내 보험업계 최초 ISO 9001 인증 획득
2009. 08	위험관리연구소, 보험업계 위험관리분야 세계최초 OHSAS 18001(안전보건경영시스템) 인증 취득
2009. 09	한국거래소 SRI 지수(사회책임투자지수) 70개 기업에 편입
2009. 12	미국 LA 지점 설립

2010 - 2016	
2010. 01	죽전 데이터센터 준공
2010. 01	공정거래위원회 주관 2010년 '소비자불만 자율관리 프로그램(CCMS)' 재인증
2010. 02	RBC(Risk Based Capital, 위험기준자기자본) 시스템 구축 완료
2010. 10	뉴슬로건 'Dynamic Dongbu' 선포
2011. 05	뉴욕 사업면허 획득
2011. 09	베트남 주재사무소 설치
2011. 10	뉴욕지점 개점
2011. 11	UN 글로벌컴팩트(Global Compact) 가입
2012. 01	소비자중심경영(CCM) 인증
2012. 09	환경부와 녹색구매 자발적 협약 체결
2012. 10	총 자산 20조 돌파
2012. 10	뉴비전 '고객과 함께 행복한 사회를 추구하는 글로벌 보험금융그룹' 선포
2012. 10	다우존스 지속가능경영지수 4년 연속 손해보험업종 1등 기업 선정. Asia-Pacific지수업계 최초 선정
2013. 03	녹색경영시스템 KSI 7001/7002 인증획득 (국내손보업 최초)
2013. 04	코스피 200 편입
2013. 06	S&P 신용평가 A- 등급 획득
2013. 07	장애인 차별 금지법 관련 웹 접근성(WA) 인증
2013. 09	국내 손해보험업계 최초 다우존스 지속가능경영지수 국내 손해보험업 최초 월드 지수(DJSI World) 선정
2014. 05	독립 금융판매 전문회사 '동부금융서비스(주)' 설립
2015. 04	금융감독원 민원평가 1등급 획득
2015. 11	금융업계 최초 국가품질대상 대통령 표창 수상
2016. 07	한국표준협회 주관, 한국서비스대상 명예의 전당 헌액
2016. 09	국내 손보업계 최초 4년 연속 다우존스 지속가능경영지수 'World Class' 선정
2017. 01	국내 손보업계 최초 스위스 SAM社 글로벌리더그룹인 'Bronze Class'로 선정(6년 연속)

주요 수상 현황



다우존스 지속가능경영 지수 손해보험업계 최초 **DJSI World지수 4년 연속 선정**
S&P 다우존스 및 RobecoSaM



한국서비스대상 명예의 전당 헌액
KSA 국가 표준협회

2017 '제22회 환경의 날 기념 정부포상' 대통령상 수상

2016 CCM(소비자중심경영)인증 획득

2015 금융업계 최초 국가품질경영대회 국가품질대상 대통령 표창 수상

대한민국 소셜미디어 대상 손해보험 부분 대상 수상

아시아투데이 금융대상 소비자권익보호부분 최우수상 수상

2015년 한국서비스품질지수 장기보험부분 1위 수상

2015 KSQI 한국의 우수 콜 센터 선정

자동차보험 소비자만족도 1위

제 4회 MTN 100세 시대 금융대상 금융감독원장상 수상

앱 어워드 코리아 2015 손해보험 부분 대상 수상

2014 금융감독원 민원발생평가 최우수금융회사 선정

ARS 서비스 운용 '최우수 운영기관'으로 선정

2014년 남녀고용 평등 우수기업 고용노동부 장관상 수상

