

About This Report

보고 기간 및 주기

본 보고서는 DB손해보험의 세 번째 통합보고서(Integrated Report)이자, 여덟 번째 지속가능경영보고서입니다. 당사는 매년 지속가능경영보고서를 발간하여 재무 및 비재무 성과를 외부에 투명하게 공개하고 있으며, 다양한 이해관계자의 의견을 수렴하여 향후 지속가능경영 추진에 반영하고자 합니다. 금번 보고서의 보고기간은 2017년 1월 1일부터 12월 31일까지이며, 일부 주요 내용에 대해서는 2018년의 활동 및 성과를 포함하고 있습니다.

작성 원칙

본 보고서는 국제통합보고위원회(IIRC, International Integrated Reporting Council)에서 제공하는 <IR> Framework의 ‘국제통합보고 프레임워크(<IR> Framework)’ 가이드라인을 반영하여 작성되었습니다. 또한 GRI(Global Reporting Initiative) Standards 가이드라인 및 금융업 부가지표(Financial Service Sector Supplement)의 작성원칙을 따르고 있으며, 핵심적(Core) 부합(in accordance with) 요건을 충족하고 있습니다. 이 외에도 유엔글로벌컴팩트(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 보고서의 주요 보고 범위는 연결대상 기업을 제외한 DB손해보험 본사 및 전국의 사업본부, 보상부 등 국내 사업장이며 해외 지점 및 주재 사무소의 성과 일부를 함께 보고하고 있습니다. 비재무 데이터의 경우 당사 매출의 100% 범위를 포괄하며, 환경 성과 지표는 DB손해보험이 보유한 총 9개 사옥 및 임대 사무실을 기준으로 보고 하였습니다.

CONTACT

회사명 | DB손해보험(주)
소재지 | 서울시 강남구 테헤란로 432 DB금융센터
연락처 | 대표 전화 1588-0100
홈페이지 | <https://www.idbins.com>

Contents

Introduction

CEO Message	04
기업 소개	06
비전과 미션	08

Business Section

비즈니스 모델	12
Digital Insurance	14
혁신경영	16
자산운용	18
글로벌 비즈니스	20

Sustainability Section

Responsible Insurance	24
Customers	29
Our People	34
Community	39

Corporate Governance

지배구조	44
윤리경영	48
리스크 관리	52

Financial & Non-Financial Statements

재무 성과	57
비재무 성과	58

Appendix

이해관계자 참여	78
중대성 평가	80
GRI Index	82
독립된 감사인의 감사보고서	84
재무제표	85
내부회계관리자의 운용실태 평가보고서	89
제3자 검증의견서	90
온실가스 검증의견서	92
참여 단체 및 이니셔티브	93
주요 수상현황	95

CEO Message

“ 존경하는 이해관계자 여러분,
DB손해보험에 대한 따뜻한 관심과
지지에 깊이 감사드립니다. ”

2017년은 회사의 새로운 이정표가 세워진 한 해였습니다. 회사는 이해관계자 여러분과 함께 성장해온 지난 55년간의 기업 정신과 가치를 새롭게 계승하고, ‘고객과 함께 행복한 사회를 추구하는 글로벌 보험금융그룹’이라는 비전하에 초일류 금융사로서 성장하는 큰 꿈을 담은 사명 ‘DB손해보험’으로 새 출발하는 전환점을 맞이하였습니다.

경영환경의 관점에서도 2017년은 참으로 다사다난한 한 해였습니다. 새 정부 출범 이후 정책 방향성의 큰 변화가 일어났으며, 경제성장 역시 반도체 등 일부 산업에 국한되어 소비심리가 여전히 위축되고 있습니다. 또한 시장경제의 변동성 증대, 고령화사회 진입과 채널 경쟁의 심화 등 경영 전반의 어려움도 지속적으로 확대되는 한 해였습니다.

이러한 대내·외의 환경변화에도 불구하고 회사는 업계 최고 수준의 운영효율 시험과 상반기 손해율의 안정화 등에 힘입어 창립 이래 최고의 영업이익을 시험하는 등 뛰어난 경영 성과를 일구어내기도 하였습니다.

2018년도 역시 경영상의 수많은 난제를 풀어나가야 하는 어려운 상황이 예상되고 있습니다. 한반도를 둘러싼 지정학적 불확실성이 증가하고 있으며, 미국의 금리상승 기조로 글로벌 금융시장의 변동성 또한 커지고 있습니다. 특히 금융당국의 소비자 권익 보호 및 건전성 강화 중심의 정책 방향과 더불어 인구, 산업구조의 변화 등으로 보험산업은 그 어느 때보다도 어려운 도전을 맞이할 것으로 전망되고 있습니다.



2018년 6월
DB손해보험주식회사

대표이사 사장 **김 정 남**

김 정 남

그럼에도 불구하고 DB손해보험은 ‘내실경영 기반의 성장 가속화’를 목표로 고객가치 중심의 의사결정 구조를 확보하고 전략적 유연성 강화와 현장조직의 체질 개선을 통하여 열악한 시장환경과 제도변화에 선제적으로 대응함으로써, ‘효율 기반의 질적 성장’을 이어 나가기 위한 최선의 노력을 경주하겠습니다.

또한 글로벌 지속가능경영 보험사로 자리매김하기 위하여 UN의 17대 ‘지속가능개발목표(SDGs)’, ‘유엔환경계획 금융이니셔티브(UNEP FI)’의 4대 ‘지속가능보험원칙(PSI)’과 ‘UN Global Compact’의 10대 원칙을 지지하고 이를 성실히 준수하며, 나아가 국내·외 환경, 사회, 경제 관련 이슈에 적극적으로 대응해나갈 것입니다.

존경하는 이해관계자 여러분,

DB손해보험은 새로운 사명과 함께 이해관계자 여러분의 관심과 지지를 기반으로 성장해온 지난 55년의 소중한 인연을 이어 가고자 합니다. 앞으로도 큰 꿈을 품은 청년의 마음으로 미래를 향해 한걸음 한걸음 나아가는 DB손해보험의 행보에 관심과 지지를 보내주시길 바랍니다.

DB손해보험의 쏠 임직원은 대한민국을 넘어 세계 속의 지속가능경영 리딩컴퍼니로 성장해 나아갈 수 있도록 늘 최선의 노력을 다할 것을 약속드립니다.

감사합니다.

비전과 미션

경영비전 체계

DB손해보험은 그룹의 창업이념인 ‘좋은기업’을 바탕으로 고객에게 우수한 상품과 서비스를, 직원에게 성과에 따른 보상과 쾌적한 근무환경을, 주주에게는 최고의 수익성을 제공하여 이해관계자의 효익을 증대하고 국가와 사회 발전에 기여하는 글로벌 보험금융그룹으로의 성장을 목표로 하고 있습니다.

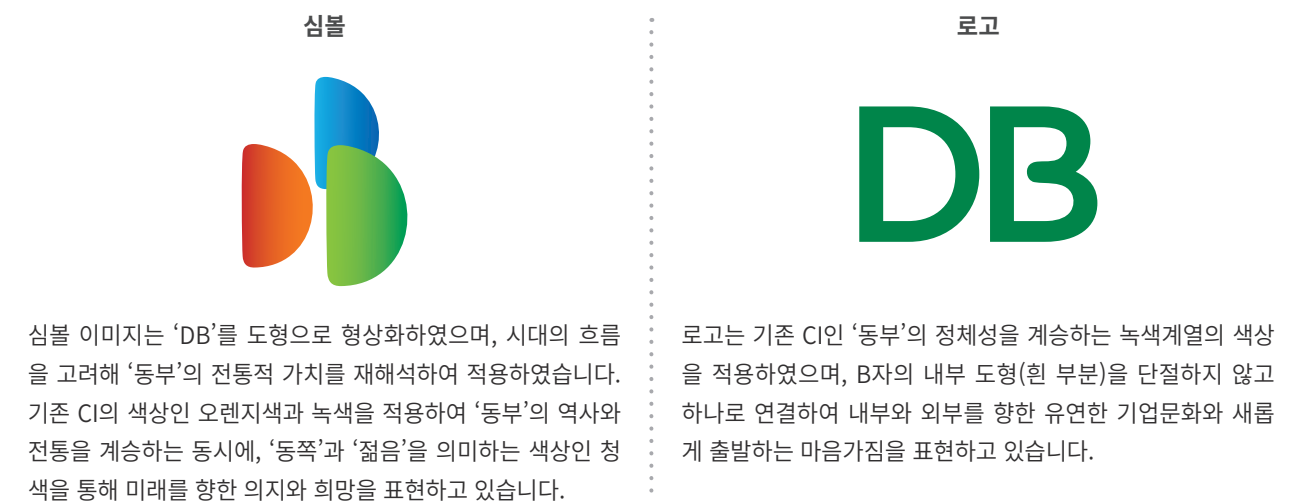


미션 체계

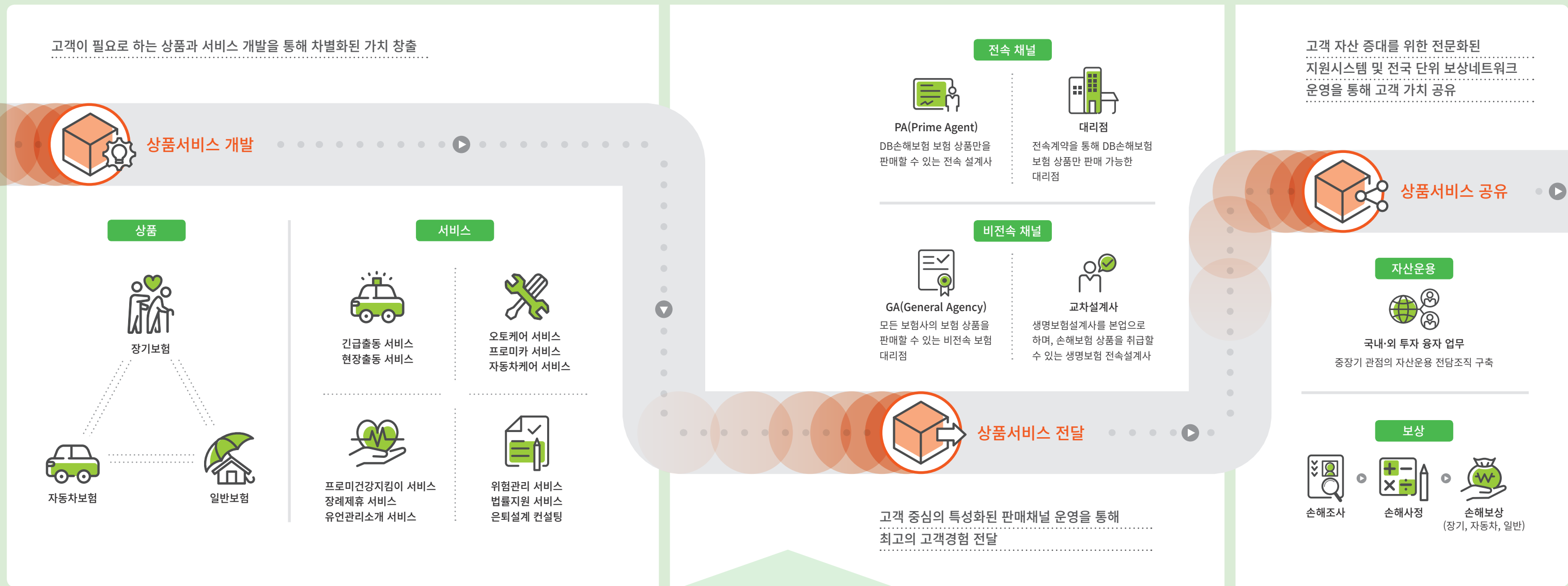
DB손해보험의 미션 체계는 회사의 비전을 달성하기 위한 근본 원칙을 표현한 것으로서, 사업을 보는 관점과 추구하는 경영 철학을 담은 미션, 경영 의사결정과 추진방향 설정의 기준이 되는 경영원칙 그리고 구성원들이 공유하고 실천하는 핵심가치로 구성되어 있습니다.



DB손해보험의 새로운 CI 확립



비즈니스 모델



6대 자본

재무자본	제조자본	지적자본	인적자본	사회·관계자본	환경자본
DB손해보험은 보험상품 판매를 통한 보험료 수입으로 보험금, 사업비, 운용자금 등의 재원을 충당하고 있습니다. 이에 고객의 자산을 안전하게 관리하고 높은 수익을 창출하기 위해 전략적인 투자를 이행하고 있으며, 사회적 책임 투자를 적극 발굴하고 있습니다.	DB손해보험은 전산시스템, 데이터센터 등의 제조자본을 기반으로 사업을 영위하고 있습니다. 재난 재해 및 긴급상황 대응체계를 구축하여 안정적인 서비스 제공을 위한 철저한 대비책을 마련하고 있습니다.	저출산, 고령화, 저성장 장기화 등 외부환경 변화에 따른 보험 상품 및 서비스 변화가 가속화되고 있습니다. DB손해보험은 고객 리서치 및 빅데이터 분석을 기반으로 고객을 세분화하고, 그룹별 니즈에 따른 고객 중심의 상품 개발을 통해 차별화된 가치를 제공합니다.	보험업의 특성상 인재는 상품 개발에서부터 판매에 이르기까지 기업 경쟁력의 핵심이자 자산입니다. DB손해보험은 치열한 경쟁 구도에서 임직원 개개인의 업무향상을 통한 경영성과 극대화를 위해 신교육제도를 기반으로 업계 최고수준의 직무전문가를 양성하고 있습니다.	DB손해보험은 고객과 함께 행복한 사회를 추구하며, 고객이 필요로 하는 상품과 서비스를 제공하여 고객만족을 실현할 수 있도록 노력하고 있습니다. 또한 손해보험업의 경우 정부 및 감독기관의 강력한 규제하에 영위되는 점을 고려하여 정부 정책에 적극 참여하고 있습니다.	국내 9개 사옥과 전국 556개 임차사무실의 전력 및 냉·난방용 보일러, 데이터센터의 전력 사용 등에 따른 온실가스를 배출하고 있으며, 환경가이드라인 수립, 환경경영시스템(ISO 14001)과 녹색경영시스템(KSI 7001/7002)인증 등을 통해 환경자본을 체계적으로 관리하고 있습니다.

Digital Insurance

인슈어테크 혁신을 통한 고객가치 극대화

인슈어테크 혁신 추진 전략

DB손해보험은 인슈어테크 신기술과 비즈니스 융합을 바탕으로 한 ‘Digital Insurance’로의 전환을 통해 업계를 선도하고 있습니다. 디지털 보험과 인슈어테크 혁신에 대한 2020 중장기 전략을 수립하였으며, 빅데이터 기반의 전략적 의사결정 지원체계 구축 및 인공지능 기반 시스템 자동화 등 인슈어테크 신기술을 활용한 신상품·서비스 발굴과 업무 프로세스 개선을 지속적으로 추진할 계획입니다. 또한, 블록체인·클라우드·사물인터넷 등을 활용한 인슈어테크 혁신을 통해 고객 신뢰 확보는 물론, 전 업무영역의 효율화를 달성함으로써 업계를 선도하는 디지털 보험사로 자리매김할 계획입니다.

신기술 요소와 Biz. 융합을 통한 Digital Insurance 추구	
:	
사용자 중심, 업계 최고 수준 모바일 경쟁력 확보	빅데이터 기반 전략적 의사결정 지원체계 구축
AI(인공지능) 등 시스템 자동화를 통한 Business 혁신	클라우드 활용 IT 자산 효율화
IoT 기반 고객 맞춤형 상품 개발	블록체인 활용 IT 인프라 고도화

인슈어테크 혁신 거버넌스 구축

DB손해보험은 빅데이터, 인공지능, 블록체인, 보험플랫폼 등 디지털 신기술 기반의 인슈어테크 사업추진을 위해 스마트IT 추진 TFT를 신설하였으며, 전사 차원의 인슈어테크 사업 조정 및 부서 간 협력 확대를 위해 매월 2020 IT전략추진회의를 정례 개최하는 등 의사결정 거버넌스 체계를 구축·운영하고 있습니다. 빅데이터, 인공지능, 인슈어테크, 모바일 분야의 전문인력으로 구성된 스마트IT 추진 TFT는 인슈어테크 전략방향 수립 및 개별과제 실행, 중장기 미래 신성장 사업 발굴 등 인슈어테크 컨트롤 타워의 역할을 수행하고 있습니다. 또한, 전사 차원의 인슈어테크 사업전략 조정 및 협의기능을 강화하기 위해 중요 사안은 CEO를 비롯한 이사회에 보고하고 있으며, 사안에 따라 일반 이해관계자(소비자, 연구기관 등)도 함께 참여하여 의견을 개진할 수 있는 기회를 제공하고 있습니다.

고객과 사용자 중심의 영업용 모바일시스템 ‘DB스마트포탈’ 오픈

DB손해보험은 업계 최고 수준의 모바일 영업 경쟁력을 확보하고, 고객 가치를 제고하기 위하여 ‘DB스마트포탈’을 오픈하였습니다. ‘DB스마트포탈’은 사용자 친화적인 UI·UX 개선을 통해 설계사, 대리점 등 누구나 쉽고 간편하게 영업활동이 가능하도록 설계되었습니다. 업계 최초로 기업보험 영업에 대한 업무지원을 강화하였으며, 자동조회 및 보험료 산출 등의 프로세스 간소화, 전자서명 속도와 필체인식 개선을 통해 고객의 편의성을 크게 제고하였습니다. 또한 장기보험 및 자동차보험의 청약·조회·계약변경·발행 등 원스톱 청약 프로세스가 가능하도록 하고, 동영상 교육 및 활동 지원 등 마케팅 관련 콘텐츠를 강화하여 설계사와 대리점의 역량 향상에도 기여할 것으로 예상됩니다.

주요 개선 활동	내용
로그인·콘텐츠 간편화	• 인증방식 간소화를 통한 편의성 제고(ID·PW) • 콘텐츠 통합·표준화 및 품질 개선, 학습실 신설(자가학습)
청약 프로세스 효율화	• 가상화 시스템 제거 및 주 화면 모바일 최적화(UI·PW) 적용 • 현장완결형 One-Stop 체결 프로세스 개발
新전자서명	• 전자서명 프로세스 개발: 업무 간소화 및 편의성 증대(자필 서명 간소화, 일괄 성명·서명)

빅데이터 체계 구축을 위한 활동 전개

DB손해보험은 기존의 미활용 데이터 및 시장의 새로운 분석 기술을 활용하여 인슈어테크 서비스 경쟁력 강화를 위한 빅데이터 체계 구축 중장기 로드맵을 수립하였습니다. 2017년에는 하반기 로드맵의 1단계로 빅데이터 분석의 실질적인 경험을 축적하기 위한 파일럿 과제를 수행하였습니다. 자동차 사고접수 시 일반업체보다 수리비가 저렴하고 고객만

혁신경영

DB손해보험이 지속적으로 흑자 달성의 성과를 이어가는 원동력은 ‘무엇인가 새롭고’, ‘무엇인가 다른 것’을 추구하는 혁신 노력에 기 인하고 있습니다. 2002년부터 업계 최초로 6시그마와 PI(Process Innovation)를 활용한 과학적인 혁신체계를 정립하였으며, 2010년부터는 체질 개선을 통해 전사적인 사업구조를 혁신하고 있습니다. 또한, 2016년부터 3개년에 걸친 중장기 전략과제를 추진하고 있으며, 2018년에는 인공지능(AI), 빅데이터, 사물인터넷(IoT) 등 4차 산업혁명 관련 신기술 적용을 위한 디지털 혁신을 함께 전개해나가고 있습니다.

혁신경영 추진 체계

혁신전략의 수립과 통합 성과관리

경영효율화를 위해 전사 차원의 혁신경영을 추진하고 있는 DB손해보험은 CEO가 주관하는 혁신위원회 운영을 통해 전사 혁신전략 수립, 과제 관리, 혁신인력 양성 등의 실행력을 확보하고 있으며, 혁신과 전략 기능을 통합한 전담조직을 운영하는 등 혁신문화 조성을 위한 조직 체계를 구축하였습니다. 특히 혁신 프로젝트로 이행된 과제는 시스템을 통해 통합관리하고 있으며, 지속적인 모니터링 및 피드백으로 개선안의 실효성을 제고하고 있습니다.

혁신경영 추진 로드맵



2018년 혁신 추진 계획

혁신방향	사업구조 혁신	디지털 혁신	현장 혁신
	저성장시대에 적합한 고효율 사업구조로 전환	디지털 신기술 적용 확대로 획기적인 업무생산성 증대	자율 참여형 활동 도입으로 현장 혁신분위기 조성
혁신범위	사업구조 (Biz. Model)· 프로세스 혁신	단위 업무 혁신	현장업무 개선· Hidden Cost 제거
과제유형	전사과제· 핵심 전략과제	전사과제	분임조· 현장과제·제안
과제선정	Top-down· Bottom-up	Top-down	Bottom-up

저성장시대에 적합한 고효율 사업구조로 전환

DB손해보험은 2020 중장기 전략의 집중도를 높이고 실행력을 강화하기 위해 2016년부터 중장기 전략과제를 추진해 나가고 있으며, 2017년에는 영업·보상 현장 혁신역량 강화를 위해 혁신과제 수행범위를 자회사까지 확대하였습니다. 2018년에는 매출, 손해율, 사업비율의 3대 사업성과 영역에 대해 주요 경영성과를 진단하고, 중장기전략·수익구조 혁신 과제에 대한 피드백 점검을 통해 Top-down 전략과제 및 부문·실 자체선정 과제를 도출, 추진하고 있습니다.

2018년 추진 주요 핵심 전략과제

영역	추진과제
고객·상품	① 접점 경쟁력 확보를 위한 핵심 e-서비스 확대
	② 우량고객 확대를 위한 가격경쟁력 확보 및 U/W 고도화
	③ 소비자 중심의 안내체계 Re-design을 통한 고객만족도 경쟁우위 확보
	④ 채널 경쟁우위 확보를 위한 선제적 상품대응 및 고객 편의 시스템 구축
채널	⑤ 이관고객 관리 고도화를 위한 최적 채널 구축
	⑥ GA 채널전략 혁신 및 경쟁력 강화
	⑦ CM 채널 자동차보험 M/S 확대 및 주 보종 균형성장 추진
	⑧ 펫보험 판매를 위한 인프라 구축
U/W·보상	



본 보고서는 친환경용지에 콩기름 잉크로
인쇄되었습니다.