

2020 — 지속가능경영 통합보고서



About This Report

보고 기간 및 주기

본 보고서는 DB손해보험의 다섯 번째 통합보고서(Integrated Report)이자, 열 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 보고 기간은 2019년 1월 1일부터 12월 31일까지이며, 일부 주요 내용에 대해서는 2020년 상반기까지의 활동 및 성과를 포함하고 있습니다.

작성 원칙

본 보고서는 국제통합보고위원회(IIRC, International Integrated Reporting Council)에서 제공하는 ‘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 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 보고서의 주요 보고 범위는 연결대상 기업을 제외한 DB손해보험 본사 및 전국의 사업본부, 보상부 등 국내 사업장이며 해외지점 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 보고하였습니다.

회사명 DB손해보험(주)
소재지 서울시 강남구 테헤란로 432 DB금융센터
담당부서 CSR사무국
연락처 02-3011-3138, f1140076@dbins.co.kr
홈페이지 <https://www.idbins.com>



Contents

OVERVIEW	CEO 메시지	04
	기업 소개	06
	Corporate History	07
	비전 및 전략	08
	비즈니스 모델	10
	DB금융그룹 소개	12
	DB금융그룹 성과	14
MATERIAL TOPIC	Topic 1 미래를 앞당기는 약속	18
	Topic 2 고객을 위한 약속	26
	Topic 3 함께해서 행복한 약속	34
SUSTAINABILITY SECTION	경제가치 창출	44
	고객	49
	임직원	53
	현장경영	61
	환경안전보건	65
	나눔경영	68
GOVERNANCE	지배구조	72
	윤리경영	76
	컴플라이언스 이행	78
	리스크 관리	80
	정보보안	84
APPENDIX	이해관계자 참여	87
	중요성 평가	88
	GRI Index	90
	감사보고서	92
	연결재무제표	94
	운영실태보고서	98
	온실가스 검증의견서	99
	제3자 검증의견서	100
	주요 이니셔티브	102
	주요 수상현황 및 참여단체	104



CEO 메시지

존경하는 이해관계자 여러분, 안녕하십니까?

DB손해보험에 대한 많은 관심과 지지에 깊이 감사드립니다.

코로나19 팬데믹으로 인한 미증유의 사태가 불러일으킨 전 세계적 경제위기에 직면해 있는 상황에서, 우리나라는 총 인구수의 감소 전환과 함께 저성장의 장기화와 저소비의 일상화로 사회 구성원 모두에게 힘든 시기가 이어지고 있습니다.

이에 DB손해보험은 ‘수익구조 개혁을 통한 지속가능경영 구현’이라는 경영전략에 따라, ‘확고한 채널 경쟁력 확보’, ‘수익성 원칙을 지키는 외형성장’, ‘디지털강화를 통한 미래 경쟁력 확보’, ‘금융시장 변동성 확대에 대응한 자산운용’을 통해 회사의 지속가능한 성장을 이어갈 수 있도록 하겠습니다.

그리고 코로나19로 인한 어려운 경영환경을 앞서 헤쳐온 경험을 바탕으로 어떠한 위험에도 유연하게 대처할 수 있도록 전사 위험관리체계를 강화하고, 새롭게 대두되고 있는 IT기술 기반의 파괴적 시장변화에 대해서도 한발 먼저 준비해 나아갈 수 있는 내부역량을 중점적으로 키워나가도록 하겠습니다.

회사는 UN 지속가능개발목표(SDGs)와 UNEP FI 지속가능보험원칙(PSI)을 지지하고 이를 성실히 준수하며, 기업의 사회적 책임 이행을 통해 사회적 가치를 창출하고 이해관계자를 둘러싼 환경, 사회적 문제 해결에 적극적으로 동참하겠습니다.



DB손해보험 이해관계자 여러분,

우리는 앞으로 더 큰 변화의 파도를 경험하게 될 것입니다.
시대가 변화하고 있고, 우리 삶의 모습이 변화하고 있습니다.

그러나 그 변화는 우리의 성장을 위한 피할 수 없는 도전이 될 것이며,
DB손해보험은 변화의 시대에 새로운 기회의 문을 함께 열어가는
여러분의 동반자가 되겠습니다.

DB손해보험에 대한 한결같은 관심과 믿음에 감사 드리며,
앞으로도 여러분의 곁에 늘 함께하는 DB손해보험이 되도록 최선의
노력을 다 할 것을 약속드립니다.

감사합니다.

2020년 9월
DB손해보험주식회사

대표이사 부회장 **김 정 남**

김 정 남

기업 소개

고객과 함께 행복한 사회를 추구하는 글로벌 보험금융그룹

DB손해보험은 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 합니다.

보유고객

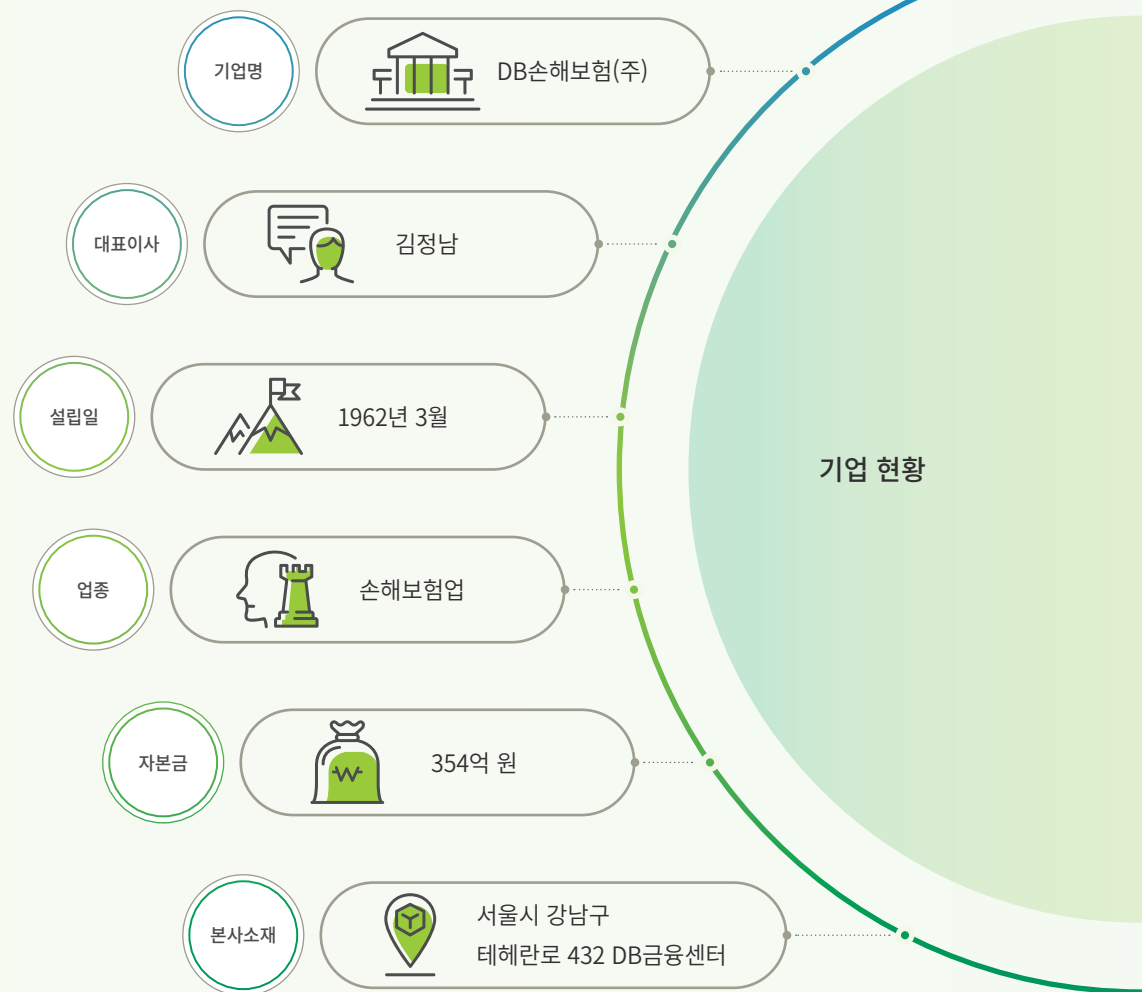
944만 명
(2019년 12월 말 기준)

임직원 및 파트너

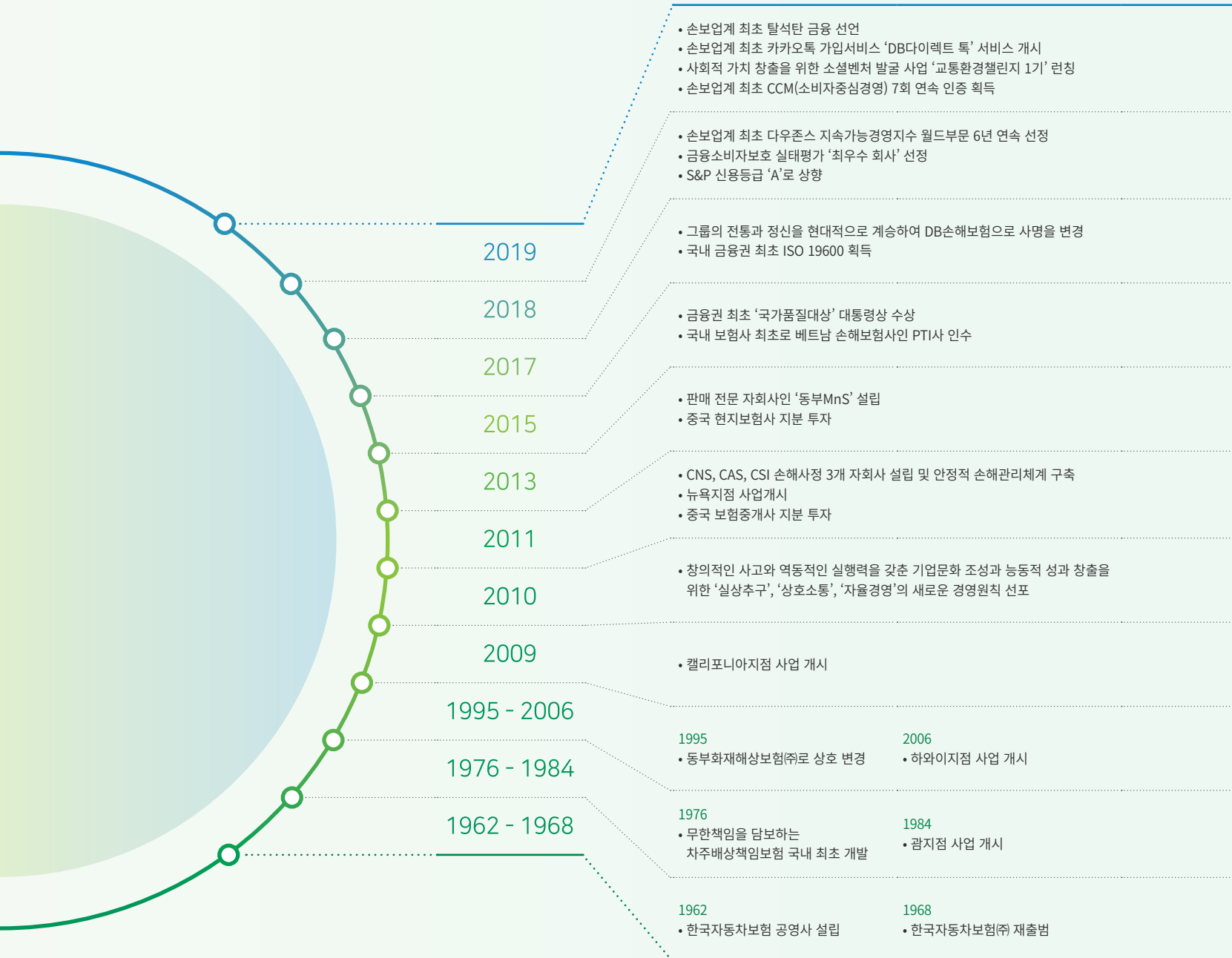
28,145명
(영업파트너 23,554명 포함)

신용평가

S&P A (Stable)
A.M.Best A (Excellent)



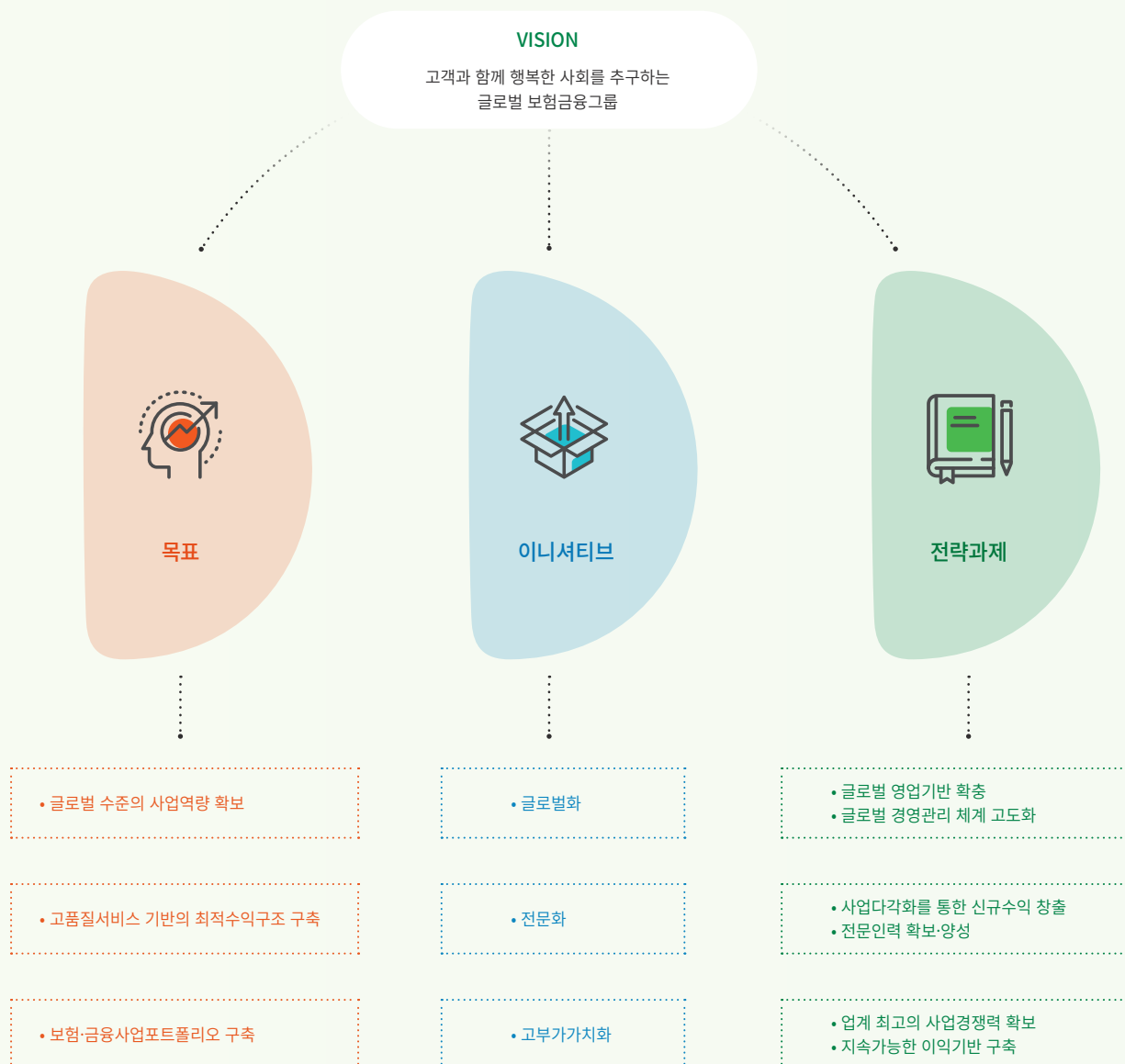
Corporate History



비전 및 전략

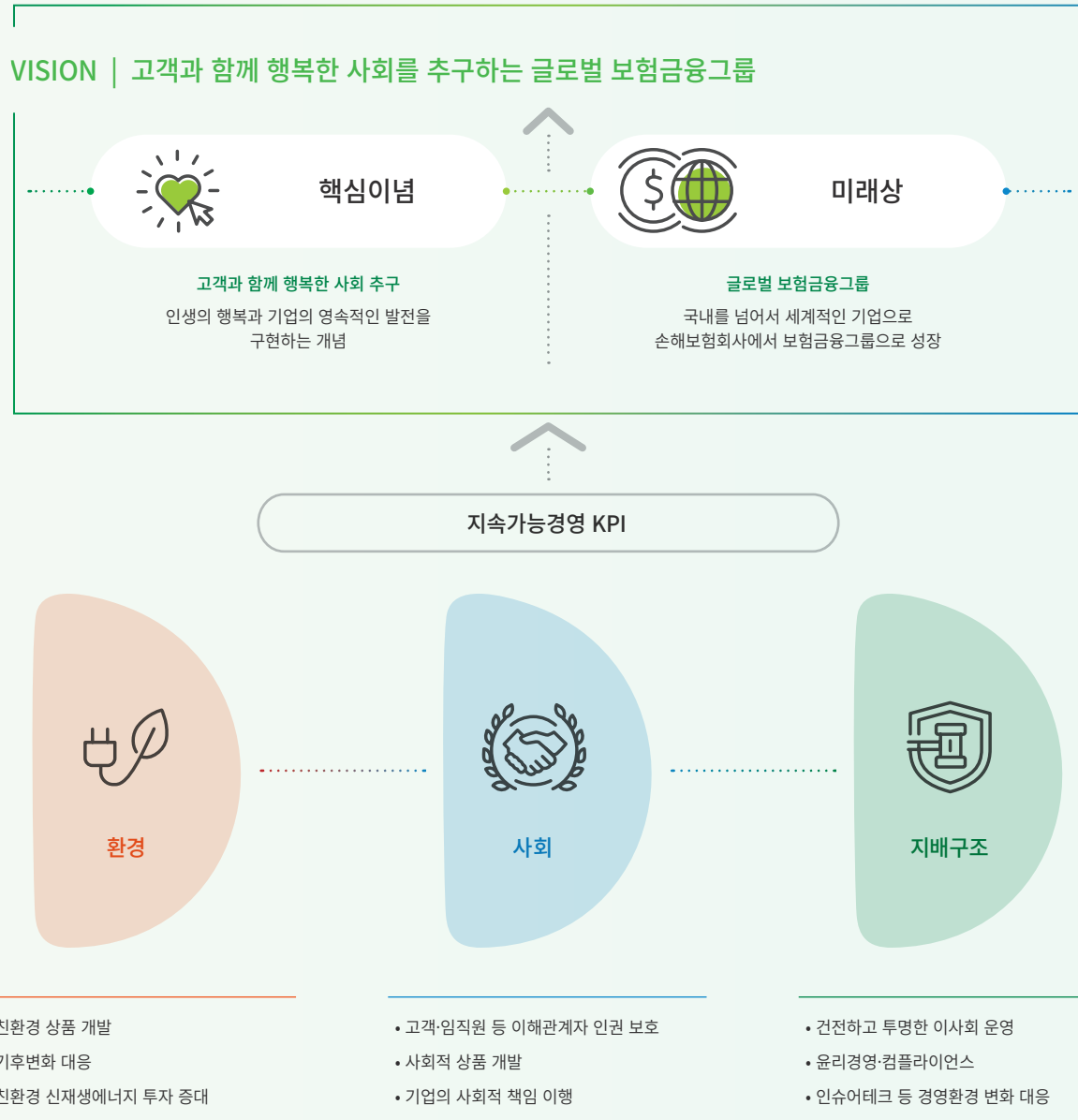
경영비전 체계

DB손해보험은 급변하는 금융환경 속에서 주도적으로 미래를 준비해 나가기 위한 체계적이고 강력한 경영혁신활동을 추진해 왔습니다. 인력과 채널, 시스템 등 경영 전반에 걸친 혁신활동을 바탕으로 선진화된 서비스 체계를 확보했음은 물론 매출과 손익, 자산의 균형적인 발전을 이룩하며 지속적인 성장을 위한 확고한 기반을 다질 수 있었습니다. DB손해보험은 고객이 원하는 가치를 제공하고, 사회적 책임을 다하는 지속가능기업으로서 국내 보험시장을 뛰어넘어, 세계와 어깨를 나란히 하는 글로벌 보험금융그룹이 될 것을 약속드립니다.



지속가능경영 비전 및 전략

DB손해보험은 그룹의 창업이념인 ‘좋은 기업’을 바탕으로 고객에게 우수한 상품과 서비스를, 직원에게 성과에 따른 보상과 쾌적한 근무환경을, 주주에게는 최고의 수익성을 제공하는 등 이해관계자의 권익 증진과 사회의 발전에 글로벌 보험금융그룹으로 자리매김하고자 최선의 노력을 다하고 있습니다.



비즈니스 모델

6대 자본



재무자본

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 책임투자를 적극 발굴하고 있습니다.



제조자본

DB손해보험은 전산시스템, 데이터센터 등의 제조자본을 기반으로 사업을 영위하고 있습니다. 재난·재해 및 긴급상황 대응체계를 구축하여 안정적인 서비스 제공을 위한 철저한 대비책을 마련하고 있습니다.



지적자본

저출산, 고령화, 저성장 장기화 등 외부환경 변화에 따른 보험상품 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.



상품·서비스 개발

고객이 필요로 하는 상품과 서비스 개발을 통해 차별화된 가치 창출

상품



장기보험



자동차보험



일반보험

서비스



긴급출동 서비스
현장출동 서비스



오토케어 서비스
프리미카 서비스
자동차케어 서비스



프로미건강지킴이 서비스
장례제휴 서비스
유언관리소개 서비스



위험관리 서비스
법률지원 서비스
은퇴설계 컨설팅



인적자본

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



사회·관계자본

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.



환경자본

국내 9개 사육과 전국 556개 임차사무실의 전력 및 냉·난방용 보일러, 데이터센터의 전력 사용 등에 따른 온실가스를 배출하고 있으며, 환경가이드라인 수립, 환경경영시스템(ISO 14001) 인증 등을 통해 환경자본을 체계적으로 관리하고 있습니다.



상품·서비스 전달

고객 중심의 특성화된 판매채널 운영을 통해 최고의 고객경험 전달



상품·서비스 공유

고객 자산 증대를 위한 전문화된 지원시스템 및 전국 단위 보상 네트워크 운영을 통해 고객가치 공유

전속 채널



PA(Prime Agent)

DB손해보험 보험상품만을 판매할 수 있는 전속 설계사



대리점

전속계약을 통해 DB손해보험 보험상품만 판매 가능한 대리점

자산운용



국내·외 투자 용자 업무

중장기 관점의 자산운용 전담조직 구축

비전속 채널



교차설계사

생명보험설계사를 본업으로 하며, 손해보험 상품을 취급할 수 있는 생명보험 전속설계사



GA(General Agency)

모든 보험사의 보험상품을 판매할 수 있는 비전속 보험 대리점

보상



손해조사



손해사정

손해보상
(장기, 자동차, 일반)

DB금융그룹 소개

금융그룹 위험관리 강화

전 세계적으로 금융의 대형화와 겸업화 확대로 동종·이종 업종 간 결합이 늘어나면서 금융그룹의 수와 규모가 증대하고 있습니다. 2018년 7월에는 계열사 경영악화 시 금융회사로의 부실이 전이될 경우, 금융그룹 건전성 악화 등 기업집단 내 금융·비금융회사의 동반 부실 위험방지를 위해 ‘금융그룹의 감독에 관한 모범기준’이 시행되었습니다. 이에 DB손해보험은 2018년 8월, DB금융그룹의 대표회사로서 금융그룹 위험관리 전담부서를 신설하고, 금융그룹 차원의 위험을 효율적으로 관리하기 위한 ‘그룹 위험관리기준’을 제정했으며, 그룹 위험관리협의회를 운영하는 등 금융그룹 위험관리를 위한 초석을 다졌습니다. 2019년에는 그룹 위험관리전략을 수립하고 조기경보 지표를 설정했습니다. 그 결과 2019년 12월 기준 자본적정성 비율이 200% 이상으로, 최저 요구수준인 100%의 두 배 이상을 상회하고 있습니다. 또한 2019년에 금융감독원이 주관한 전이 위험 모의평가에서 금융·비금융 계열사 간 절연된 지분관계, 낮은 내부거래 의존도 등 상호연계성 부문이 우수해 그룹 내 위험 전이 가능성이 낮은 것으로 평가 받았습니다.

2020년 6월에는 ‘금융그룹의 감독에 관한 법률’ 입법 예고가 이루어져 법제화 시 이에 대한 대응이 필요합니다. 이에 DB손해보험은 금융그룹의 내부통제체계를 신설하고 금융그룹 공시를 추진해 금융그룹 내부통제 및 위험관리체계를 고도화할 예정입니다.





DB금융그룹 성과

DB금융투자

DB금융투자는 디지털 질서에 부합하는 동시에 규모의 경제에 도달할 수 있는 고객 기반을 구축해 고객과 함께 꾸준히 성장하는 회사로 거듭나겠습니다.

2019 경영성과

주식거래대금 감소와 경쟁 심화로 주식 중개영업부문의 수익성은 감소했으나, IB부문은 IPO(기업공개)와 기업금융, PF구조화에서 성과를 이루었습니다. 트레이딩(Trading) 및 홀세일(Wholesale) 부문은 안정적인 운용수익을 토대로 퇴직연금, 해외채권, 해외대체투자영업 등으로 사업 영역을 확장하는 등 수익구조 다변화에 힘입어 양호한 성과를 거두었습니다. 또한 전사적인 내부통제 시스템을 구축하고, 체계적인 위험관리로 경쟁사 대비 현저히 낮은 채무보증을 유지하는 등 튼튼한 재무구조를 갖추고 있습니다. 이에 2019년 DB금융투자 영업이익은 전년대비 91억 원, 당기순이익은 61억 원이 상승했습니다.

2019 지속가능경영 전략 추진사항

목표	추진 사항
모험자본투자를 통한 선순환구조 확보	스타트업 전문 액셀러레이터(블루포인트파트너스)에 대한 출자를 실시, 모험자본생태계 지원 및 추가 사업기회 확보
건전투자문화 정착을 위한 지원	- 모바일 전용 앱 'DOMA'를 통해 개인투자자에게 금융정보를 친숙한 방식으로 전달하고, 건전투자를 자연스럽게 익히도록 유도 - DB GAPS 투자대회를 개최, 대학생들을 대상으로 포트폴리오 기반 투자에 대한 연구를 촉진하고 우수인재 양성과 리크루팅 기회 제공
직원과 사회의 행복 추구	- 직원 복지증진을 위한 다양한 복지제도 도입·운영 - 성희롱 및 사내괴롭힘에 대한 방지 교육 정기시행 - 지역사회와의 상생을 위한 다양한 지원사업 추진

임직원 현황

		(단위 : 명)	
구분		2018	2019
총 임직원	남	816	804
	여	564	554
신규채용·퇴직	신규채용(남/여)	72(40/32)	60(39/21)
	퇴직(남/여)	89(50/39)	74(51/23)
임원·직원	임원	16	15
	직원	800	789
고용형태	정규직	720	717
	비정규직	96	87
연령별	~20(남/여)	2(1/1)	6(1/5)
	20~30이하(남/여)	86(27/59)	87(30/57)
	30~40이하(남/여)	327(190/137)	292(171/121)
	40~50이하(남/여)	301(248/53)	305(241/64)
	50초과(남/여)	100(98/2)	114(111/3)

신기술·벤처관련 고객 투자현황

(2019년 기준, 단위 : 백만 원)			
구분	펀드명	계좌수	평가금액
ESG	아크임팩트벤처전문투자형사모투자신탁1~3종	11	7,767
	미래에셋글로벌ESG사회책임투자인덱스(H)CI	1	2,300
	마이다스책임투자증권투자신탁(주식)	149	854
	신한BNPP소재부품장비산업혼합[사모재간]	21	836
4차산업	DB글로벌로보틱스인덱스증권투자H[주식]	111	1,072
	NH-Amundi 필승코리아증권투자[주식]	56	192
	미래에셋코어테크 증권투자신탁(주식)Cpe	15	150
	키움글로벌5G차세대네트워크자(UH)주식] 등	9	337
총계		373	13,508

2019년 강소기업 대상 IR업무 수행내역

(2019년 기준, 총 27회)	
업무내용	대상사명
비상장기업 소개분석자료 발간 (11회)	에이플러스에셋, 티움바이오, 파나시아, 팜에이트, 오라컴디스플레이, 도우인시스, 오로스 테크놀로지, 뷰노, 테크팩솔루션, 피앤피시큐어, 닥핑소스
국내 기관투자자대상 IR진행 (16회)	뉴로보, 스마트바이오팜, 마이크로디지털, 압타바이오, 올리패스, 제테마(3회), 티움바이오, 라파스, 아스트로젠, 신테키바이오, 메드팩토, 브릿지바이오, 천랩, 에이비온

DB생명

DB생명은 선진금융기법을 기반으로 1999년 이후 21년 연속 흑자를 달성하고 있습니다. FP(재무설계사), 영업 채널, GA(보험대리점), 신채널, 방카슈랑스 등 각 채널의 균형 있는 발전을 기반으로, 수입보험료 증가율 및 운용자산 이익률에서 업계 평균 대비 높은 성장을 기록하고 있습니다.

2019 경영성과

국내 경제의 저성장과 저금리 기조가 지속됨에 따라 보험사 간 경쟁이 치열해지고, 건강보험 보장성 강화 대책에 따른 의료 이용량 증가 등으로 보험사의 수익성이 크게 악화되고 있습니다. 이러한 시장 환경 변화에도 DB생명은 균형 있는 채널별 상품 및 판매채널 다양화를 기반으로 총 자산이 약 7,800억 원, 보장성 수입보험료 1,657억 원이 상승했으며, 퇴직연금보험을 제외한 수입보험료는 733억 원 상승했습니다. DB생명은 앞으로도 경영효율성을 높이고, 상품 포트폴리오를 개선함과 더불어 상품 및 판매채널의 다양화를 통해 고객에게 더욱 사랑받는 생명보험사가 되도록 노력하겠습니다.

2019 지속가능경영 전략 추진사항

목표	추진 사항
상품·판매채널 다양화를 통한 지속 성장 추구	2019년 '무배당 재진단 3대질병 특약'의 배태적사용권 획득으로 상품의 우수성 입증 - 금융위원회 주관, 보험개발원 진행 보험약관이해도평가 업계 최다 7회 우수 등급 선정
고객으로부터 더욱 사랑받는 생보사 추구	- 한국산업의 서비스 품질지수(KSQI) 우수 콜센터 4년 연속 선정 - 한국능률협회컨설팅(KMAC) 주관 2019 한국의 경영대상에서 3년 연속 고객만족경영 부문 종합대상 수상
Happy End가 Happy And가 되도록 지원하는 동반자 DB생명	미소·감사·사랑의 정신을 기반으로 지역사회와의 상생을 위해 DB생명 천사랑 봉사단, 천사랑 마라톤 등 다양한 지원사업 추진

DB저축은행

DB저축은행은 튼튼한 재무안전성과 자산건전성을 바탕으로 지속적인 성장을 거듭하며 업계를 선도하고 있습니다. 위험 요인을 최소화하고, 새로운 성장동력 발굴을 통해 불확실성이 커지는 경제 상황 속에서도 지속가능한 경영환경을 만들기 위해 노력하고 있습니다.

2019 경영성과

DB저축은행은 2019년 담보대출과 보증부대출 중심의 안정적인 자산 포트폴리오, 양호한 수준의 수익성과 자본적정성 유지를 바탕으로 NICE신용평가의 기업신용등급평정에서 'A-(안정적)' 등급을 받았습니다. 향후에도 회사의 건전경영과 안정성을 지속 추구해 고객들의 신뢰도를 공고히 하고, 믿고 거래할 수 있는 상품과 서비스를 확대해 나가겠습니다.

DB자산운용

DB자산운용은 펀더멘탈에 충실한 자산운용과 팀워크(team-work) 중심의 효율적 운용으로 국내 최고의 장기투자 명가(名家)를 지향하고 있습니다. 이를 위해 철저한 리스크 관리 하에 내부통제기준을 준수하고, 투명한 운용을 통해 고객 자산가치의 안정적인 증대를 추구하고 있습니다.

DB캐피탈

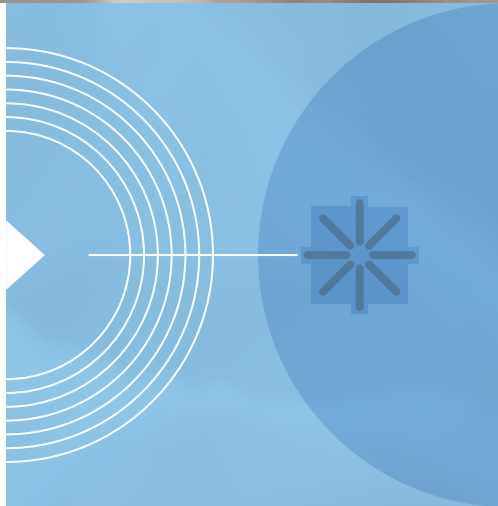
DB캐피탈은 기업금융 중심의 성장 기반 확보, 자금조달 구조 안정화와 체계적인 리스크 관리 등의 경영방침을 토대로, 안정적인 자산 및 지속적인 손익 성장을 추구하고 있습니다. 이를 바탕으로 고객과 주주의 이익을 보호하며 국가와 사회에 이바지할 수 있는 기업으로 성장하기 위해 노력하고 있습니다.

(단위 : 백만 원)

구분	DB금융투자		DB생명		DB캐피탈		DB저축은행		DB자산운용	
	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019
총자산	7,043,192	8,422,447	10,961,200	11,741,051	240,003	275,313	1,364,608	1,260,526	54,340	59,543
부채	6,282,325	7,610,867	10,369,668	11,114,146	153,912	184,267	1,196,376	1,080,046	3,874	5,300
자본	760,866	811,580	591,532	626,905	86,091	91,046	168,232	180,480	50,466	54,242
영업수익	848,711	991,958	2,198,892	2,278,405	15,007	17,327	75,424	71,506	25,525	24,058
당기순이익	63,124	58,392	26,371	17,035	3,571	4,953	12,574	11,892	4,577	5,143

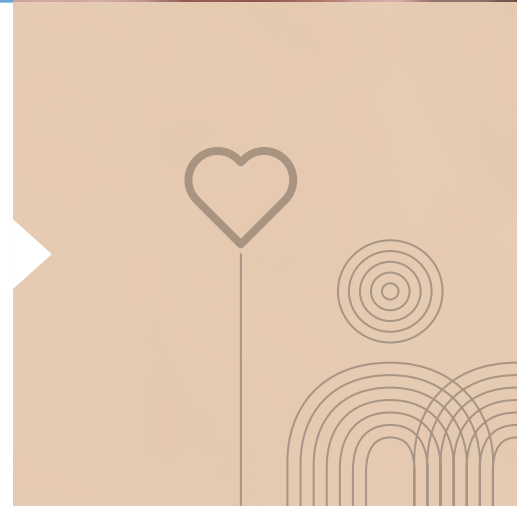
18

미래를 앞당기는 약속



26

고객을 위한 약속



MATERIAL TOPIC

34

함께해서 행복한 약속

지속가능경영 KPI

(Target year : 2022)

ENVIRONMENT

- 1 친환경 상품 개발
- 2 온실가스 배출량 감축
- 3 친환경 신재생에너지 투자 증대

SOCIETY

- 1 윤리경영(컴플라이언스 지수)
- 2 친사회적 상품 개발
- 3 사회공헌 금액(당기순이익 대비)

TOPIC 01

미래를 앞당기는 약속



이슈의 중요성

ICT 기업의 금융시장 진입 확대, 금융과 타 업종 간 융복합 확산 등 디지털 기술은 보험산업의 밸류체인을 전반적으로 변화시키고 있습니다. 또한 AI기술을 통한 업무 자동화, 업무 효율성 제고, 서비스 혁신, 빅데이터 분석으로 맞춤형 서비스 제공 등 디지털 기술이 보험산업의 새로운 미래 성장동력으로 대두되고 있습니다.

DB손해보험의 접근전략

DB손해보험은 데이터 기반의 금융혁신을 주도하기 위해 전사 디지털 전환을 추진하고 있습니다. AI기술을 활용해 업무 효율성을 높이고, 고객 데이터 분석을 기반으로 맞춤형 서비스를 제공하며, 더 나아가 내부 프로세스를 효율화해 고객만족도를 제고합니다. 또한 상품 및 고객 서비스 분야에서 AI기술을 접목시켜 새로운 사업기회를 지속적으로 모색하고 있습니다.

혁신경영 추진체계

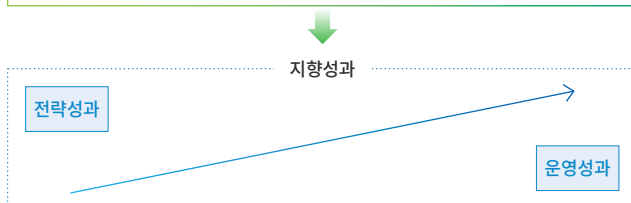
혁신전략의 수립과 통합 성과관리

DB손해보험은 전사 차원의 혁신경영을 통해 미래 성장동력을 발굴하고 경영 효율화를 지속하고 있습니다. CEO가 주관하는 혁신위원회는 중장기 경영계획에 기반한 전사혁신계획 수립 및 과제를 선정하고, 전담조직을 통해 혁신인력 양성, 과제 관리 등 혁신역량 강화와 실행력을 제고하고 있습니다. 혁신 프로젝트로 이행된 과제는 시스템을 통해 통합적으로 관리되고 있으며, 지속적으로 모니터링 및 피드백을 진행함으로써 개선안의 실효성을 제고하고 있습니다. 2020년은 2018년에 시작한 인공지능(AI), 빅데이터, 사물인터넷(IoT) 등 4차 산업혁명 관련 신기술 적용 및 디지털 혁신의 실행력 강화를 위해 스피드 혁신을 전개해 나가고 있습니다.

2020년 혁신 추진체계

Control Tower	혁신위원회 (위원장 CEO)
	과제선정, 과제승인, 성과피드백
혁신사무국	경영혁신파트 (MBB ¹⁾ 6명)
	혁신기획, 과제선정 및 추진지원, 성과검증 (FEA ²⁾ 7명)

추진방법	혁신범위	목표
Top Down	전사혁신과제 임원 혁신과제 (디자인씽킹)	경쟁력 확보 (획기적 level up)
	사내·외 공모형 혁신과제	품질 (산포 감축)
Bottom Up	속도전 프로그램	효율 (업무 속도 개선)
	제안·분임조	효율 (업무 개선)



- 1) MBB(Master Black Belt) : 사내 혁신 인증등급 중 고급
2) FEA(Financial Effect Analyst) : 재무적 영향 분석

혁신경영 추진 로드맵



저성장시대에 적합한 고효율 사업구조로 전환

DB손해보험은 2020 중장기 전략의 집중도를 높이고 실행력을 강화하기 위해 2016년부터 중장기 전략과제를 추진하고 있습니다. 2017년에는 영업·보상 현장 혁신역량 강화를 위해 혁신과제의 수행 범위를 자회사까지 확대하였고, 2018~19년에는 중장기 전략과제, 디지털 혁신과제, 경영이슈를 종합적으로 진단해 도출된 23개 과제를 톱다운(Top-down)으로 추진하였습니다. 2020년에는 문제해결 속도 증대를 위해 실행중심의 디자인씽킹 방법론을 적용하고 조직 간 이슈에 대해서는 속도전 프로그램을 추진했으며, 고질적으로 해결되지 않는 문제는 사내·외 공모를 통하여 해결하는 혁신체계를 도입하였습니다.

2020년 추진 주요 혁신과제

공모형 혁신과제	- 대인피해자 치료병원 확인업무 감축 - 사고차량 수리처 확인업무 감축 - 자동차보험 구간배서 처리업무 감축 - GA채널 계약관리 지원체계 개선 - 장기보험 실효유예계약 감축 - 본인부담상한 초과 의료비 조정액 증대
고객·상품	- 머신러닝 손해율 예측모델 정확도 향상 - 금융플랫폼 기반의 상품 판매모델 구축 - 영상상담서비스 확대를 통한 언택트 효율증대
채널	- 자보 보유·가망고객 기반의 장기 보장성매출 확대 - PA 원격동반 시행을 통한 보장성 생산성 증대 - 사업관리자 및 PA 인식개선을 통한 표준도입 증대
보상	- 자동차지급 확대를 통한 심사포트폴리오 개선 - 수리비 비교견적 플랫폼을 활용한 업무 효율 제고 - 긴급출동 프로세스 개선으로 접수자동화 증대
자산운용	- 파생상품 등을 활용한 추가수익 자산군 확대 - 자산 최적 배분을 통한 이차 역마진 방어 - 신지급여력제도(K-ICS) 도입에 대비한 장기보험 담보구조 개선

혁신문화의 정착

DB손해보험은 혁신경영을 내재화하기 위해 매년 사내 우수사례 발표대회를 개최하고, 우수사례로 선정된 과제에 대한 포상을 실시하고 있습니다. 또한 CEO가 직접 전사 혁신과제를 심의하고, 전 임원이 혁신 프로젝트를 추진해 혁신경영의 실행력을 제고하고 있습니다. 2016년 시행한 부서 제안 활동은 2017년부터 현장개선분임조 활동으로 발전시켰으며, 2018년에는 현장개선분임조 활동을 직원 참여를 통해 '원팀(One-Team) 활동'으로 명명한 후 지속적으로 추진하고 있습니다. 원팀 활동은 소속 부서나 팀 구분 없이 업무개선 활동을 추진하는 자율적인 모임으로, 2018~2019년 229개의 팀이 참여했으며, 2020년에는 총 113개의 팀이 개선 활동에 참여했습니다. 이를 통해 직원들이 더욱 효율적이고 능동적으로 일할 수 있는 환경으로 개선시키고 있습니다.

혁신경영 성과

국내 금융업계 최고 수준의 품질경영 체계 구축

2015년에는 국가품질 대상을 수상했고, 2016년과 2017년에는 보험업계 최초로 2년 연속 국가품질명장(National Quality Masters)을 수상함으로써 업계 선도기업으로서의 위상을 확보했습니다. 또한 국가기술표준원이 주최하고, 한국표준협회가 주관하는 국가품질경영대회 우수품질분임조 분야에서 2017년 금상, 2018년 동상, 2019년에는 금상 2개, 은상 1개를 수상하며, 국내 금융업계 품질 우수기업으로 인정받고 있습니다.

품질경영 체계 고도화



혁신 성과관리

2004년부터 혁신 프로젝트의 성과 측정을 시작해 2019년도 말 기준 누적 2,615건(2019년 45건)의 과제를 수행했으며, 재무성과 누계액은 1조 9,312억 원(2019년 1,025억 원)에 이르고 있습니다. 혁신역량 측면에서는 2019년도 말 기준 본점 직원 중 GB(Green Belt)³⁾ 이상 인증률이 87.1%(358명), 이중 BB(Black Belt)⁴⁾ 비율은 52.8%(189명)로 임직원 역량개발 및 전사적 혁신문화 조성에 기여하고 있습니다.

3) GB(Green Belt) : 사내 혁신 인증등급 중 초급

4) BB(Black Belt) : 사내 혁신 인증등급 중 중급

Business Case

| 모바일 영상통화를 활용한 보상서비스 만족도 개선

2019년, 임직원이 자발적으로 참여하는 사내 혁신 대회에서 선정된 '바로출동' 팀의 활동으로, 영상통화를 통해 사고현장 정보 수집과 초기 조치를 완료하는 비대면 보상서비스를 업계 최초로 개발했습니다. DB손해보험은 인슈어테크 선도 기업으로서 현장 지원에도 디지털 인프라를 활용해, 직원들의 업무 피로도를 경감시키고, 업무 효율성을 높여 보다 신속한 서비스를 제공하고 있습니다.

추진배경

외부환경

- 차량 보유 대수 증가로 인해 사고접수 및 사고현장 출동요청 증가
- 사고접수 후 사고현장 도착 지연 시 고객불만 증가

내부이슈

- 사고현장 출동요청 시, 현장 정보 확인에 많은 시간 소요
- 분쟁가능성이 낮은 건에 대한 사고현장 출동으로 불필요한 수수료 발생

개선컨셉

- 통신 3사 영상시스템 연동 및 영상전화 PC 기능 개발
- 사고접수 응대프로세스 변경
→ 영상통화기반 서비스 제공을 위한 인프라 구성

성과

- 사고접수 후 고객 대기시간 평균 **20.7분 ▼**
- 수리업체 입회 소요시간 평균 **115분 ▼**
- 서비스 만족 비율 **94.7%**(영상통화 서비스 경험 고객 대상)
- 비효율 개선에 따른 재무효과 **17.4억 원**

인슈어테크 혁신 추진 전략

인슈어테크 혁신 추진 전략

DB손해보험은 인슈어테크 신기술과 비즈니스 융합을 바탕으로 한 ‘디지털 인슈어런스(Digital Insurance)’로의 전환을 위해, 인슈어테크 혁신 관련 2020 중장기 전략을 수립했습니다. 인공지능, 고객 경험 혁신, 빅데이터, 오픈 이노베이션을 4대 중점영역으로 지정했고, 고객 신뢰 확보를 위해 블록체인·클라우드·사물인터넷·고객경험(CX) 등을 활용하고 있습니다. 또한 인공지능 기반의 업무 자동화, 빅데이터 기반의 전략적 의사결정 지원체계 구축 등 인슈어테크 신기술을 활용한 신상품과 서비스를 발굴하고, 전 업무영역의 효율화를 달성함으로써 업계를 선도하는 디지털 보험사로 자리매김할 계획입니다.

신기술 요소와 Biz. 융합을 통한 Digital Insurance 추구

- 스마트 어시스턴트(모바일·챗봇·고객경험) 활용 고객 신뢰 확보
- 빅데이터 기반 전략적 의사결정 지원체계 구축
- AI(인공지능) 기반 업무 자동화
- 클라우드 활용 IT 자산 효율화
- IoT 기반 고객 맞춤형 상품 개발
- 블록체인 기반 Business 혁신

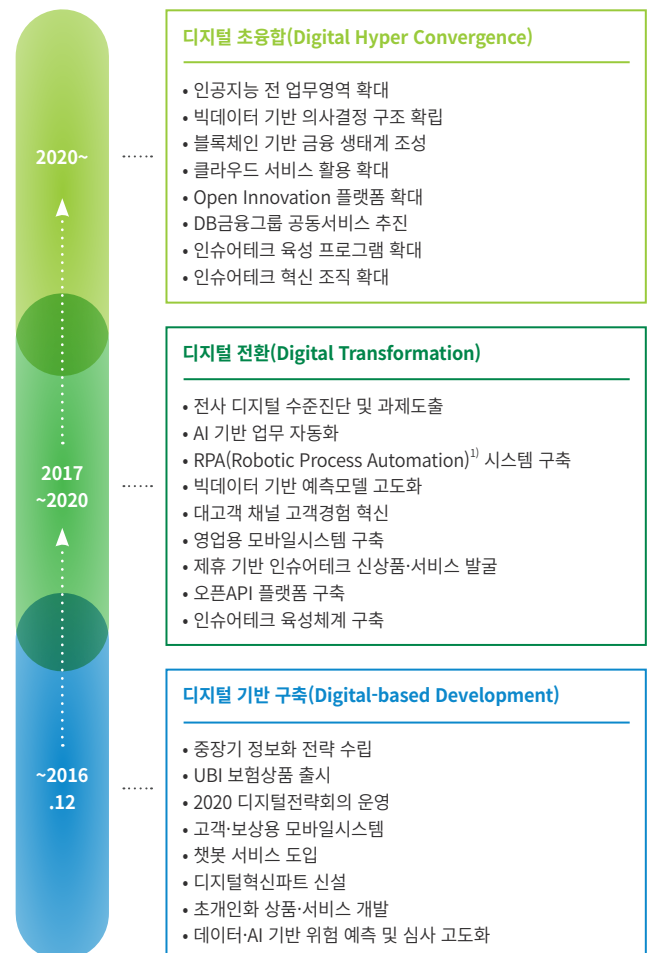
전사 디지털 수준진단 및 과제 도출

빠르게 변화하는 디지털 환경에 선제적으로 대응하고, 디지털 신기술을 통한 획기적인 개선 방안 마련을 위해 밸류체인별 디지털 수준진단을 실시했습니다. 국내외 선진사례 70여 개를 분석해 프로세스 단위별 선진사례의 기술 적용 수준을 비교했고, 마케팅부터 상품 및 언더라이팅, 보상, 고객 서비스, 지원업무까지 밸류체인별 중점 과제를 도출했습니다.

우선적으로 ‘로보텔러’를 통한 업무 자동화를 진행해, 완전판매 모니터링 자동화율을 2021년 57%, 2022년 73% 수준으로 높여 연간 약 14.5억 원의 사업비를 절감할 예정이며, 인공지능 심사 시스템 구축으로 2021년까지 월 평균 36,000건의 통화품질 모니터링 업무를 자동화하여 연간 약 17.3억 원의 사업비를 절감할 예정입니다.

인슈어테크 혁신 중장기 로드맵

체계적인 인슈어테크 혁신 전략을 이행하기 위해 2020년까지의 중장기 로드맵을 마련했습니다. 2019년에는 인공지능 기반 콜센터 업무 자동화를 비롯해 빅데이터 기반 예측업무 모델 고도화, 언더라이팅 정교화, 모바일·챗봇 기반 고객경험 혁신, 제휴 확대를 위한 오픈 이노베이션 가속화, 디지털 문화 확산 및 전문인력 육성 강화 등을 중점 과제로 선정해 지속적으로 추진하고 있습니다. 2020년 이후에는 보험 업무 전 영역을 디지털화해 위험 예측을 고도화하고, 고객 특성과 니즈 맞춤형 상품 개발 및 최적 가격 산정, 데이터 활용을 통한 인수·지급 심사 고도화 등 사전적으로 손실을 관리하며, 보험 소비자의 편의 증대를 위해 노력할 예정입니다.



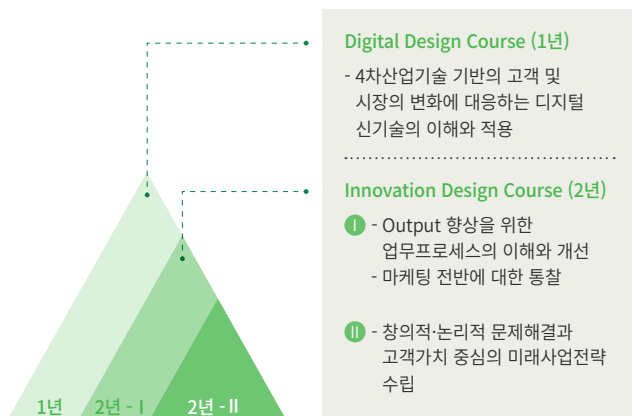
1) RPA(Robotic Process Automation) : 데이터 수집 등 단순, 반복, 규칙적 업무를 컴퓨터 등 로봇을 통해 처리하는 전사 업무 자동화 시스템

인슈어테크 혁신 거버넌스 구축

DB손해보험은 디지털 신기술을 기반으로 한 인슈어테크 사업을 추진하기 위해 디지털혁신파트를 신설했습니다. 디지털혁신파트는, 인공지능, 빅데이터, 블록체인, 모바일, 사물인터넷, 클라우드 분야 등의 전문인력으로 구성되어 있습니다. 이들은 인슈어테크 전략방향 수립 및 개별과제 실행, 중장기 미래 신성장 사업 발굴 등을 함으로써 인슈어테크 컨트를 타워 역할을 수행하고 있습니다. 격월로 2020 디지털전략회의를 정례적으로 개최해 전사적인 차원의 인슈어테크 사업전략에 박차를 가하고 있으며, 중요 사안은 CEO를 비롯한 이사회에 보고할 수 있도록 하는 의사결정 거버넌스 체계도 구축해 운영하고 있습니다. 사안에 따라서는 일반 이해관계자인 소비자, 연구기관 등도 함께 참여해 의견을 개진할 수 있는 기회를 제공하고 있습니다. 뿐만 아니라 역량을 갖춘 외부 전문 인슈어테크 기업 등과의 협업 네트워크를 강화해 산업 내 인슈어테크 경쟁력을 확보하고 있습니다. 이를 통해 머신러닝, 디지털 플랫폼 등 기술 영역별 다양한 기술 검증을 수행했으며, 인공지능 질병예측, 페이 보험료납부 서비스 등 상품·마케팅·U/W·보상 등 전 영역에 걸쳐 협업 기반 사업 아이템을 발굴하고 있습니다.

전사 디지털 문화 형성 및 인슈어테크 전문 인력 양성

정보통신기술에 기반한 시장 변화에 대응하기 위해 ‘Dream Big Business School’을 운영하고 있습니다. 이를 통해 임직원의 디지털 혁신 역량을 강화하고, 창의적이고 논리적인 문제해결 능력을 높여, 디지털 전환 대응 능력을 갖춘 인슈어테크 전문 인력을 양성하고 있습니다.



RPA 구축을 통한 업무 자동화

주 52시간 제도 도입에 따라 근로시간 단축에 효과적인 로봇프로세스자동화(RPA, Robot Process Automation) 시스템을 구축했습니다. 이를 통해 정부부처 등 대외 정보 취합, 보고서 생성, 필수서류 누락 점검, 모니터링 등 단순하고 반복적인 업무 41가지를 자동화했습니다. 이로써 연간 업무시간 46,000시간을 절감할 것으로 예상됩니다. 향후 시스템을 더욱 안정적으로 정착시켜 자동화 업무를 확대할 계획이며, 디지털 선진보험사로서의 위상 확보는 물론 업무의 효율성을 극대화하겠습니다.

RPA 구축을 통한 기대효과

비용절감	• 자동화에 의한 연간 46,000시간 이상의 사업비 절감
리드타임 단축	• 빠른 처리 속도 및 처리량 증가 (ex. 보고 작성시 기존 1시간 이상에서 3분 이내로 단축)
업무 정확도 향상	• 계산 실수 등 휴먼 에러 제거로 정확한 업무 처리 결과 확보
24 X 365	• 즉시성이 아닌 업무는 퇴근 이후에 Bot이 처리
고객만족도 향상	• 신속한 업무 적용으로 고객 대기시간 충족
직원 생산성·만족도 증대	• 단순 업무에서 탈피해 핵심업무에 집중할 수 있는 시간을 제공
규제 대응력 강화	• 명령한 업무만 규칙에 의거해 수행해 보안 및 개인정보 보호 강화 • Process Digital로 모든 수행 내역이 저장되어 모니터링 가능

Business Case

표준합의금 예측 모델링을 통한 보험금 관리 시스템 관리체계 고도화

DB손해보험은 AI 모델 기반의 표준합의금 산출 시스템을 구축했습니다. 자동차 등록 대수 증가, 경상 사고 발생 및 경상환자 평균 지급 보험금 증가 등 사회적 환경 변화에 손해관리 역량을 선제적·체계적으로 확보하기 위해서입니다. 표준합의금 산출 시스템을 통해 데이터 기반의 표준보험금 예측 정보를 제공해 객관성을 확보하고, 직원별 주관적 판단으로 결정된 지급합의금 편차를 감소시키고자 합니다. 또한 보상직원의 업무처리 속도와 업무 효율성이 향상될 것으로 기대됩니다. 앞으로도 DB손해보험은 머신러닝에 기반한 예측 모델을 지속적으로 개발하고, 급변하는 시장과 빅데이터 기술을 적극적으로 활용해 대인 보상 경쟁력을 제고하겠습니다.

인공지능 기반 운영 효율성 향상

인공지능을 활용한 데이터 분석 및 예측 모델링을 통해 밸류체인 전반의 업무 효율성을 강화하고 있습니다. AI 머신러닝 기법을 자동차 보험 및 일반보험계약 언더라이팅에 적용해 언더라이팅 시스템을 고도화했습니다. 또한 손해율에 영향을 미치는 다양한 요소들의 위험도를 지속적으로 분석해 AI를 활용한 손해율 예측 모델을 개발하고 표준화된 시스템을 구축했습니다. 뿐만 아니라 직원들의 주관적 판단 기준에 따라 진행되던 대인보상 합의금을 합리적으로 책정하기 위해, 머신러닝 기반의 대인보상 표준합의금 측정 시스템을 구축했습니다. 과거 5년간의 보상지급데이터를 활용해 보상유형 및 패턴을 분석한 결과입니다. 이를 통해 연간 약 206억 원의 추가수익 확보가 예상됩니다. 아울러 약관대출이나 신용대출이 필요한 고객군을 선별해, 대출 관련 광고를 안내하는 것 등에도 AI를 활용하고 있습니다.

빅데이터 기반의 의사결정 체계화

DB손해보험은 새로운 분석 기술을 활용해 빅데이터 중장기 로드맵을 수립했습니다. 이는 인슈어테크 서비스 경쟁력 강화를 위한 것으로서, 미활용 데이터와 공공·소셜 등의 외부 데이터까지 활용할 수 있게 되었습니다. 전사에 빅데이터 기반의 의사결정을 단계별로 도입하기 위해 2017년 파일럿 과제 수행을 통한 빅데이터 분석의 실질적인 경험 축적, 2018년 다양한 비즈니스 개선과제 수행, 2019년 전사 빅데이터 운영체계를 강화하는 계획을 수립하여 최적의 빅데이터 인프라를 구축하는 과제 선정·추진·관리를 체계화하였습니다. 2020년에는 빅데이터를 전사 혁신과제화 하여 추진하고 있습니다. 향후에도 분석 전문가를 육성하고 전사 분석 과제를 통해, 데이터를 기반으로 한 신속하고 정확한 의사결정을 도모하겠습니다.

□ 고객 맞춤형 우수협력업체 선별

DB손해보험은 고객과 차량 정보를 사전 분석해 최적의 우수협력업체를 선별했습니다. 이는 자동차 사고 접수 시, 일반 업체보다 수리비가 저렴하고 고객만족도가 높은 우수협력업체를 안내하고 입고율을 높이기 위해서입니다. 따라서 사고 접수 시, 상담원이 보다 효과적으로 우수협력업체를 안내할 수 있도록 하고 있습니다. 이를 통해 당사의 우수협력업체 입고율이 2018년 14.1%에서 2019년 17.6%로 향상되었습니다.

Business Case

| 빅데이터 분석으로 차량 부속품 입력 프로세스 자동화

DB손해보험은 기술시장 변화를 파악해 최신 트렌드를 반영한 혁신을 추진하고 있습니다. 차량 추가 부속품이 세분화되고 장착 차량이 급증하고 있는 요즘, 사고 보상처리 시 부속품 누락 및 오입력이 발생해 고객불만이 증가하고, 잘못된 계약 정보 등으로 인해 비효율적인 업무가 발생하고 있습니다. 이러한 업무 프로세스를 개선하고 적절한 서비스를 제공하기 위해 DB손해보험은 업계 최초로 부속품 입력 프로세스 자동화 시스템을 구축했습니다.

추진배경

외부환경

- IT기술 발전으로 자동차 주행 안전장치·편의장치 등 자동차 추가 부속품 세분화

내부이슈

- 차량 부속품의 객관적 정보 확인방법 부재로 정확한 부속품 확인 및 가액산정에 많은 시간 소요
- 부속품 입력 누락, 오입력 발생으로 고객불만 증가 및 보상 분쟁 발생

개선컨셉

- 차량별 장착가능한 추가 부속품 데이터베이스 생성
 - 차량모델별 부속품 기초Data와 차명코드 간 매칭
 - IT기술을 활용한 외부의 추가 부속품 정보 실시간 조회
 - 부속품 입력자동화를 위한 현장활용 시스템 개발
- 차량모델별 추가 부속품 정보 실시간 조회 및 입력 자동화 시스템 개발

성과

- 추가 부속품 입력 소요시간 60% 감소 → 계약 정보의 정확성 증대
- 업계 유일, 자동 입력 시스템 구축으로 시스템 경쟁력 강화
- 부속정보 입력 누락·오입력으로 인한 고객불만 감소
- 추가업무 사전 제어로 계약 적정성 확보
- 연간 재무절감 효과 **13.5억 원**

□ 고객행동 분석 시스템 도입

온라인 판매 특성상 고객의 직접적인 피드백 확보가 어려운 사이버 마케팅(CM) 채널에 고객행동 분석 시스템을 도입했습니다. 이를 통해 고객 관심 카테고리화 고객행동을 확인하고, 고객경험 이벤트 수집 및 세션 리플레이를 통해 분석을 진행했습니다. 이로써 UX/UI를 개선해 고객만족도를 높였으며, 계약 성사율이 14.9%에서 23%로 크게 증가했습니다. 향후 내부 설계사 시스템에도 확대 적용할 예정으로, 임직원의 업무 효율성이 증대될 것으로 예상됩니다.

□ 전기화재발생 예측모델 개발

정부가 주관하는 ‘2018 빅데이터 플래그십 선도사업’ 사업자에 업계 최초로 선정되어, 화재발생 예측 알고리즘을 적용한 화재보험 상품을 개발했습니다. 이는 외부 빅데이터에 기반한 것으로, 행정안전부의 전국 건축물대장(600만 동), 소방청의 과거 화재발생 데이터, 한국전기안전공사의 검침 데이터 등을 활용해 정확도 83.3% 수준의 전기화재발생 예측모델을 개발했습니다. 뿐만 아니라 최근 5년간의 일반 및 장기보험계약과 보상 데이터를 토대로 개별계약 할인·할증 제도를 개발하고 있습니다. 이 제도는 전기화재발생 예측모델에 기반한 위험등급과 지리공간 정보를 분석하고, 건물별 화재 위험등급을 5단계로 세분화한 후 개발한 것입니다.

□ 계약대출 가망고객 선별모델 개발

계약대출은 납입 보험료를 담보로 일반적인 대출보다 저렴한 금리로 대출해 주는 상품입니다. 과거 계약대출을 받았었던 고객의 속성을 분석하여, 계약대출 대상이 될 수 있는 가망고객 선별 모델을 개발하였습니다. 이를 통하여 2019년에는 평균 반응률이 전년 대비 약 1.64배 증가하였으며, 해당 모델의 개념을 신용대출분야에도 확대 적용하고 있습니다.

디지털 상품 및 서비스를 통한 고객가치 극대화

오픈 API¹⁾ 플랫폼 구축

2020년 1월, DB손해보험은 인슈어테크(Insur Tech) 사업 및 제휴 강화를 위해 오픈 API 플랫폼 및 오픈 API 통합 모니터링 체계를 수립했습니다. 오픈 API를 통해 신규 제휴 업체에 상품과 서비스를 제공하고, 제휴사와의 전산 연동 및 판매채널 다각화를 통해 안정적인 금융권 데이터 인프라를 구축할 계획입니다. 또한 외부 핀테크 업체, 온라인 포털, 자동차 성능점검업체 등 파트너 애플리케이션과의 융합을 통해 DB손해보험의 서비스를 각 파트너사와 고객들에게 보다 빠르게 제공할 것입니다. 향후에도 고객에게 더욱 다양한 인슈어테크 기반 상품과 서비스를 제공할 수 있을 것으로 기대됩니다.

Business Case

| 카카오 플랫폼을 활용한 CM 보험료 산출 및 긴급출동 신청 서비스 개발

모바일 활용도가 높은 DB손해보험 CM 사업과의 접점 및 확장성이 크며, 4차 산업혁명 선진기술을 선제적으로 도입하는 선도기업으로서의 이미지를 제고하기 위해 카카오와 전략적 제휴를 체결하였습니다. 당사는 카카오 플랫폼을 활용한 카카오톡 내 대화형 서비스인 ‘DB다이렉트 톡’ 서비스를 출시하였습니다. 이를 통해 고객에게 자동차 보험료 산출 서비스와 위치정보 기반의 긴급출동 서비스를 제공하고 있습니다.

국내 최대 채팅 플랫폼인 카카오톡과의 제휴를 통해 기존 DB손해보험 고객의 보험계약 갱신과 신규 고객의 보험 견적을 산출하는 시간을 단축하는 효과가 있을 것으로 예상됩니다. 아울러, 카카오톡 플러스친구 내 긴급출동 서비스 제공을 통해 당사의 긴급출동 서비스 신청을 부분 대체하여 업무의 효율성을 향상하고, 고객과 진행경과 공유를 통해 고객의 긴급출동 서비스 만족도를 제고하였습니다.

DB손해보험은 카카오톡을 시작으로 미디어, 콘텐츠, 모빌리티 영역으로 확장을 진행 중인 카카오와의 지속적인 전략적 제휴를 통해 업무의 효율성을 향상하고, 타사 대비 차별화된 고객 서비스를 제공하기 위해 노력하겠습니다.

디지털 기반 상품 확대

DB손해보험은 인슈어테크를 활용해 소비자의 니즈를 파악하고, 소비자들이 필요로 하는 다양한 상품을 지속적으로 개발함으로써 경쟁력을 더욱 강화해 나가고 있습니다.

□ 온라인 전용상품 확대

비대면 채널의 경쟁력을 강화하기 위해, 사회적 변화와 고객의 특성을 반영한 온라인 전용 보험상품을 개발하고 있습니다.

다이렉트 굿바이 미세먼지 건강보험

- 업계 최초, 다이렉트 채널에서 가입 가능
- 미세먼지로 발생할 수 있는 6대 질환에 대한 수술비 및 진단금 보장

프로미라이프 다이렉트 참좋은암보험

- 비대면 채널 가입 서비스 활성화
- 고객이 원하는 암 보장을 부위별로 선택할 수 있는 상품

1) 오픈 API(Open Application Programming Interface) : 기업에서 제공하는 서비스를 외부에 오픈해 다양한 파트너가 활용할 수 있도록 하고, 새로운 서비스를 빠르고 쉽게 만들 수 있도록 지원하는 기반 환경을 제공함.

□ 데이터 기반 맞춤형 상품 확대

2020년, DB손해보험은 업계 최초로 '질병심사 자동화 시스템'을 도입했습니다. 이를 통해 보험 가입 시 고객이 고지한 치료 이력에 따라 가입할 담보의 가입여부를 실시간으로 안내하고, 고객의 질병 예측 서비스를 제공하는 것이 가능해졌습니다.

암오케이 (I'm OK) 암보험

- AI 질병 예측 서비스 제공
- 암 예방, 암 치료, 암 발생 전 전조증상까지 보장 확대

건강해서 참좋은 건강보험

- 건강검진 결과를 활용한 AI 질병 예측 서비스 제공
- 고객의 건강 상태에 따른 단계별 보험료 차등 할인

2020년 업계 최초 질병심사 자동화 시스템 구축

□ 오픈 API 기술을 활용한 상품 개발

DB손해보험은 오픈 API 기술을 활용하여 승강기배상책임보험 간편 설계를 도입하였습니다. 이를 통해 국가승강기정보망 승강기 정보 기반의 상품 설계를 통해 업무의 효율성 및 고객 서비스 만족도를 제고할 수 있었습니다.

승강기배상 책임보험

- 승강기 사고로 인해 인적·재산상 손해 발생 시 승강기 관리 주체의 손해 배상을 보장하기 위한 상품
- 2019년 계약 건수 3만 8천 건 달성

자율주행 기술 발전에 따른 첨단안전장치 상품 출시

DB손해보험은 첨단안전장치를 장착한 차량에 대해 보험료를 할인해주는 보험상품을 출시했습니다. 이는 첨단안전장치 기술이 발전하고 보급이 확대된 부분을 고려한 것입니다. 대표적으로 차선이탈경고장치(LDWS), 차선유지지원장치(LKAS), 전방충돌경고장치(FCW), 자동비상제동장치(AEB) 등을 차량에 장착한 경우, 2~4% 가량의 보험료 할인 혜택을 받을 수 있습니다. 이를 통해 운전자들이 보다 안전하게 운행할 수 있고, 교통사고를 미연에 방지함과 동시에 보험료 절감 효과를 함께 누릴 수 있습니다.

적용 대상



차선이탈경고장치(LDWS)

운전자의 의도와 무관하게 주행하는 차로를 벗어나는 경우 이를 경고하는 장치



차선유지지원장치(LKAS)

자동차를 자동으로 제어하여 차로를 유지하도록 지원하는 장치



전방충돌경고장치(FCW)

전방에 주행 중인 차량과 운전차량의 거리를 감지하여 운전자에게 위험을 알리는 장치



자동비상제동장치(AEB)

전방의 보행자 또는 물체를 인식하여 운전차량이 스스로 속도를 줄이거나 정지하도록 제동하는 장치

모바일 등기우편 도입

1인 가구와 맞벌이 가구의 증가 등으로 인해 등기우편 반송률이 높아진 요즘, 고객이 보험효력 상실에 대한 안내를 받지 못하고, 보상 보험금이 발생하는 문제가 증가하고 있습니다. 이를 해결하기 위해 DB손해보험은 일반등기우편과 동일한 법적 효력을 가진 카카오페이 인증 모바일 등기우편 발송 서비스를 도입했습니다. 따라서 이제는 고객이 등기우편 대신 모바일을 통해 장기보험 실효 안내문, 자동차보험 분납보험료 납입최고 안내문, 일반 의무보험 만기 안내문 및 분납최고 실효 안내문 등 중요사항들을 확인할 수 있게 되었습니다. 이로써 고객 편의성 증대는 물론 사생활 보호 기능까지 강화되었고, 업무 프로세스가 간소화되어 연간 약 3.65억 원의 사업비 절감이 기대되고 있습니다.

아울러 카카오페이 인증 서비스를 도입해, 카카오톡으로 수신된 메시지에서 사전에 등록된 비밀번호 및 지문으로 간편한 본인 인증이 가능해졌습니다. 이와 같은 서비스를 고객정보변경, 환급금 신청 등 다양한 분야에도 점차 확대 적용할 예정입니다.

TOPIC 02

고객을 위한 약속



이슈의 중요성

소비 트렌드 및 인구구조가 달라지고 있는 요즘, 소비자 보호체계에 대한 사회적 인식 변화로 보험업 트렌드도 급변하고 있습니다. 국내외 경제의 저성장, 저금리로 인한 경제 침체, 급속한 고령화, 밀레니얼 세대의 등장 등이 그 이유입니다. 또한 보험사 간 경쟁이 치열해짐에 따라 고객 니즈와 시장 트렌드를 반영한 상품 개발 및 판매채널 다각화가 중요해졌습니다.

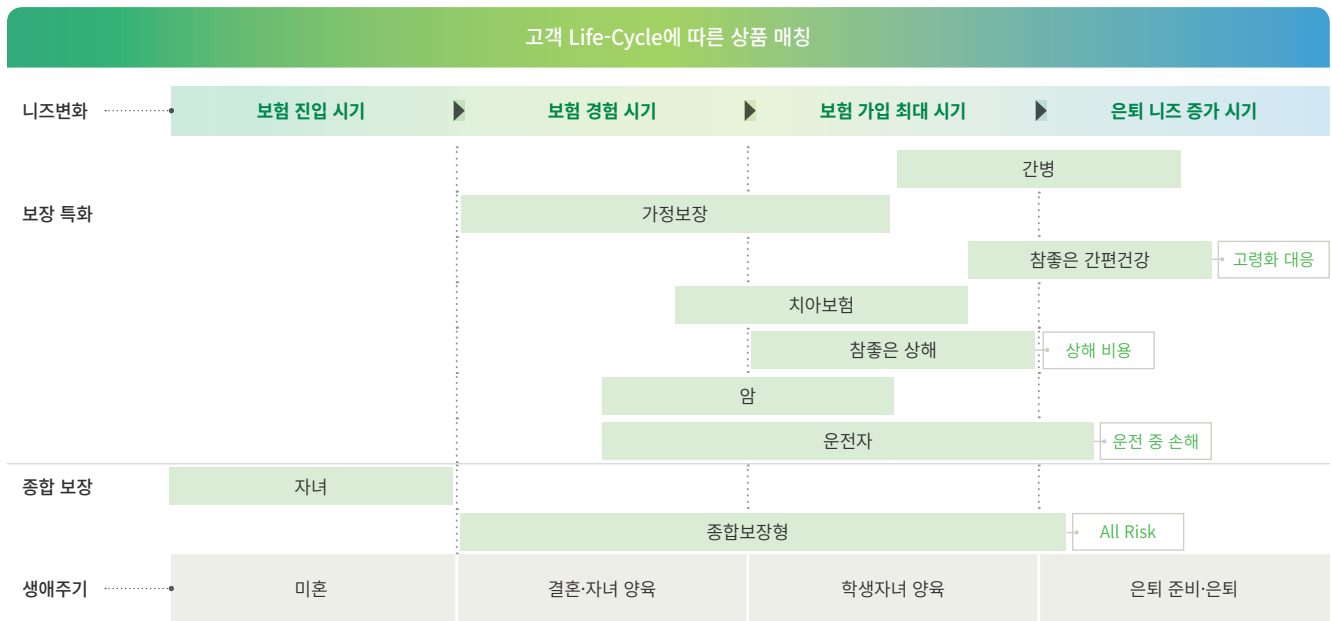
DB손해보험의 접근전략

DB손해보험은 고객의 니즈를 철저히 분석하고 이를 바탕으로 상품을 개발합니다. 또한 금융소외계층을 대상으로 한 보험 서비스 확대 등을 통해 다양한 보험 니즈에 부응하고 있습니다. 또 소비자 권익 향상과 소비자중심 기업문화 정착을 위해 전사적 CS역량 강화 활동을 추진하는 등 CS품질 경쟁력을 제고하고 있습니다. 이처럼 DB손해보험은 지속적 소비자보호체계 고도화를 통해 고객만족경영을 실천하고 있습니다.

고객 맞춤형 상품 개발

고객에게 최적화된 상품과 서비스를 제공하기 위해 빅데이터 분석 및 리서치를 활용하고 있습니다. 다변화되는 고객 니즈를 신속하게 파악하기 위해 고객경험 통합 모니터링 시스템 및 고객가치 평가 모형을 구축하고, 시장경제의 흐름, 인구통계학적 변화 추이 등 외부

환경 변화를 지속적으로 모니터링하고 있습니다. 또한 고객의 보험 가입시기와 라이프 사이클을 고려한 상품을 매칭시키고 보장영역별 특화 상품을 운영해 고객 중심의 상품 포트폴리오 구성을 확대하고 있습니다.



외부환경 변화 분석과 고객 니즈를 고려한 차별화된 고객가치 제공

상품 및 서비스 개발 프로세스

DB손해보험은 상품 운영전략 수립, 상품기획 및 의견 수렴, 개발안 확정, 상품 인가 등 체계화된 상품 및 서비스 개발 프로세스를 수립해 운영하고 있습니다. 이는 상품 구성에 영향을 미칠 수 있는 대내외 환경 변화에 유연하게 대응하기 위해서입니다. 특히 장기보험·자동차보험의 경우, 상품 개발심의위원회 및 전략협의회를 통해 신규 상품의 사회적·환경적 영향을 분석하고, 다양한 이해관계자를 위한 가치를 창출하고 있습니다.

DEVELOPMENT PROCESS



배타적사용권¹⁾ 상품을 통한 경쟁력 강화

사회적·환경적 변화와 고객 니즈를 반영한 상품 다각화를 통해 고객에게 보다 특별한 가치를 제공함과 동시에 사업 경쟁력을 강화하고 있습니다. 2016년에는 ‘단계별로 더 받는 건강보험’, ‘참좋은 가족 건강보험’, 2017년 ‘참좋은 종합보험’, ‘참좋은 오토바이 운전자보험’, 2018년 ‘참좋은 운전자보험’에 이어 2019년 ‘장기간병 요양진단비 위험률’, ‘뇌전증진단비 외 3종 위험률’, 2020년 ‘6주미만 교통사고처리지원금 위험률’에 대해 배타적사용권을 획득했습니다(누적 16건). 이는 손해보험 업계에서 배타적사용권 최대 보유 기록으로, 당사의 상품 개발 능력을 대외적으로 인정받은 결과입니다.

□ 중대법규 위반에 따른 경상(6주미만)사고까지 보장하는 상품 개발로 배타적사용권 획득

2020년 ‘참좋은 운전자보험’에 탑재된 ‘교통사고처리지원금(중대법규 위반, 6주미만)’ 특약에 대해 손해보험협회로부터 3개월간의 배타적사용권을 획득했습니다. 이 특약은 기존 특약과 달리 운전 중 중대법규 위반 교통사고로 타인에게 경상(6주미만)을 입힌 경우에도 피해자에게 형사합의금을 지급한다는 것이 차별화된 부분입니다. 최근 경상사고 증가 추세 및 민식이법 시행으로 형사합의 대상이 확대·강화되는 추세에 부합하기 위하여, 6주미만 경상사고 형사합의에 대한 보장을 강화한 것으로 고객의 큰 호응을 얻고 있습니다. ‘참좋은 운전자보험’은 당사의 대표 상품 중 하나로, 증가하는 운전자의 리스크 완화를 위하여 활발한 신담보를 개발하고 있으며, 그 결과 최근 3년간 5건의 운전자 관련 신담보가 배타적사용권을 획득하게 되었습니다. 향후에도 사회적 트렌드를 반영한 상품을 개발함으로써 차별성을 지속적으로 강화하겠습니다.

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

생애 주기별 상품 개발

DB손해보험은 고객이 삶의 여정에 따라 발생가능한 위험을 대비하고 보다 안정적이고 풍요로운 삶을 영위할 수 있도록 다양한 상품을 개발하여 지원하고 있습니다.

싱글·가족 형성기

- 미혼
- 가족을 형성하는 단계에 있는 고객
- 무자녀 가구
- 미취학 아동이 있는 가구



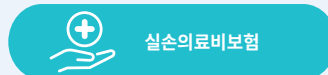
가족 성장기

- 가족이 성장기에 있는 고객
- 자녀가 성인기에 있는 고객



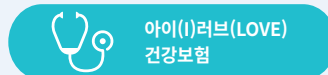
은퇴·노후기

- 60세 이상의 고객
- 은퇴 및 노후 관리가 필요한 고객



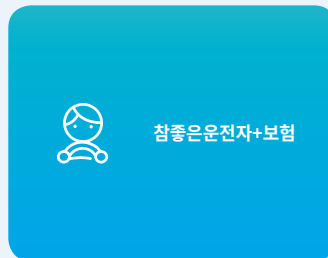
실손의료비보험

- 국민건강보험으로 보장받지 못하는 비급여 항목 보장
- 실손의료비 보장만을 보통약관으로 가입



아이(이)러브(LOVE)
건강보험

- 성장 단계별 위험 보장
- 성장기 필요 보장은 30세 만기, 저렴한 보험료로 가능
- 3대질환보장은 100세까지 보장



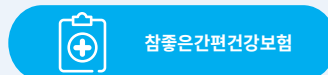
참좋은운전자+보험

- 자동차보험뿐만 아니라, 본인의 교통사고 위험과 일상 상해에 대비



참좋은치아사랑보험

- 다양한 치과치료를 3단계로 나누어 보장
- 노후까지 보장 가능



참좋은간편건강보험

- 고령층 진료비 보장 보험
- 유병자, 고혈압, 당뇨병 환자도 가입 가능



스마트가정보장보험

- 가정생활 중 발생할 수 있는 재산손해, 신체상해, 운전자 비용 등을 보장
- 임대주택에서 발생한 배상책임 보장



참좋은행복플러스
종합보험

- 꾸준한 치료와 간병이 필요한 치매 대비
- 척추관련 질환과 뇌, 심장 등 2대 기관 질병, 만성질환에 대비



2Q초간편건강보험

- 두 가지 질문으로 간편 보험가입
- 유병자도 쉽게 가입 가능



간편한가족사랑
간병치매보험

- CDR척도에 따른 단계별 치매담보 보장
- 장기요양 판정시 진단금 보장·고령층 진료비 보장 보험

소비자중심경영

전략 방향

DB손해보험은 고객과 함께 행복한 사회를 추구하는 기업으로서, 고객 관점에서 상품과 서비스를 제공하기 위해 소비자중심경영 전략을 수립하고 이행합니다. 또한 소비자들의 다양한 의견을 수렴할 수 있는 채널도 운영하고 있습니다. 더 나아가 소비자보호체계를 구축·운영해 상품 판매와 보상 서비스 등 모든 단계에서 소비자 권익 보호를 최우선 가치로 삼고 있습니다.

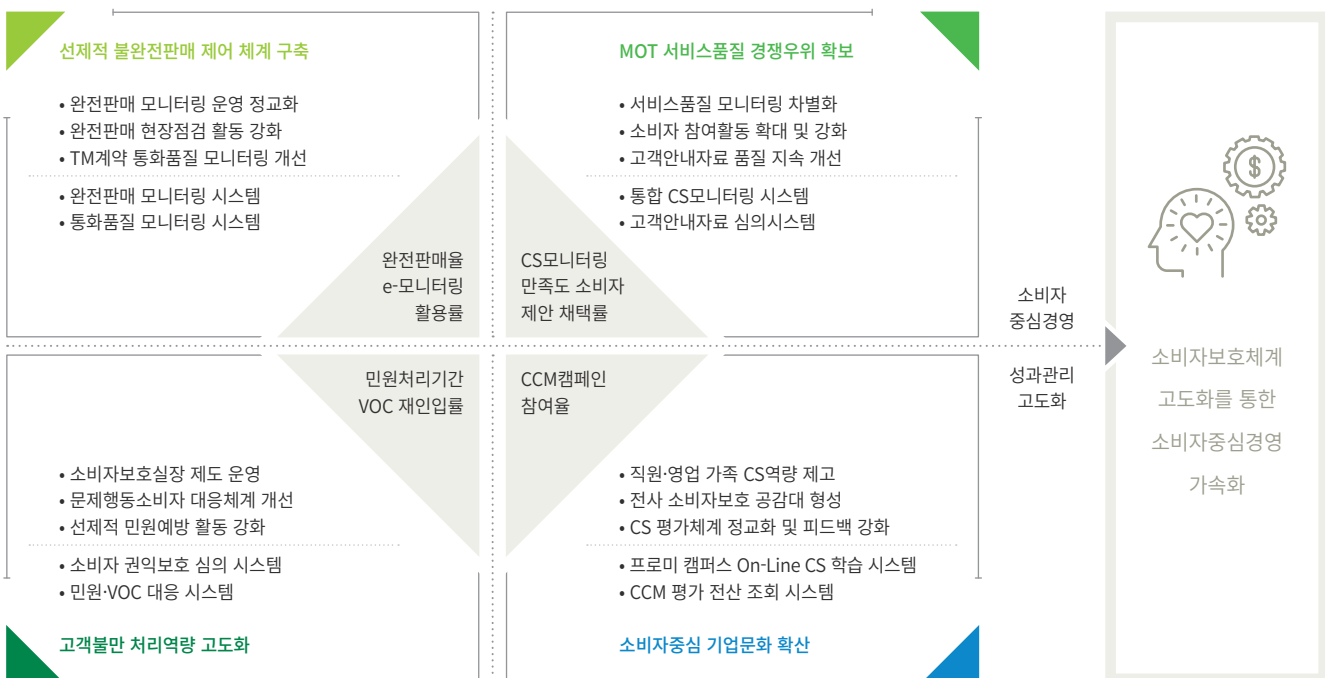
소비자권익보호심의위원회 운영

영업, 보상, 계약 관리 등에서 고객들이 불만을 제기한 건에 대해 보다 객관적이고 합리적인 판단을 하고자 사내 소비자권익보호심의위원회를 매주 운영하고 있습니다. 2019년에는 소비자 분쟁 및 불만 사항 8,071건을 심의했습니다. 심의 건에 대한 고객 수용률은 63.5%로, 본 제도의 활용도가 증가하는 추세입니다. 또한 고지의무 위반 분쟁은 의료 전문인력과 함께 정밀한 심의를 상시 진행해, 소비자를 중심으로 두고 분쟁을 객관적으로 해결할 수 있도록 노력하고 있습니다.

소비자보호 및 서비스 관리 체계

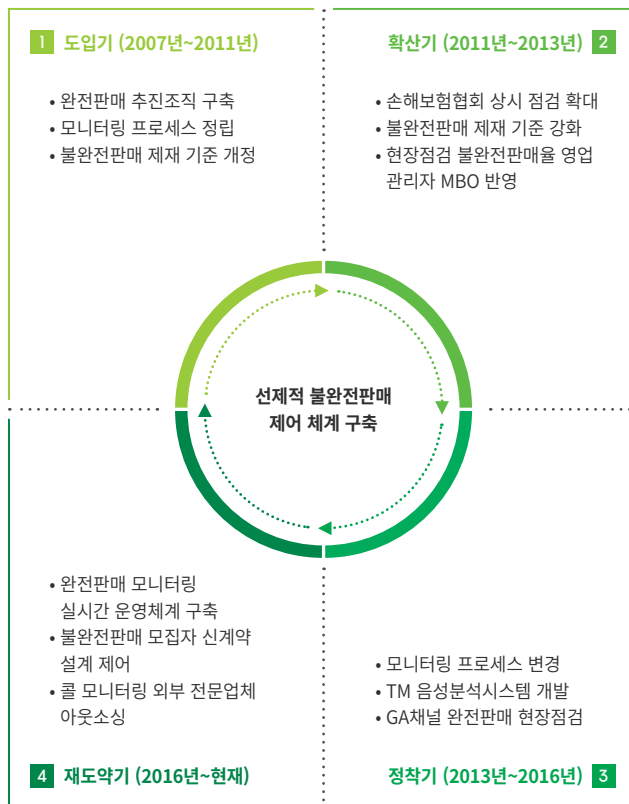
업무의 독립성을 확보하고 신속한 의사결정이 이루어질 수 있도록 최고경영자(CEO) 직속 CCO(Chief Consumer Officer, 최고고객책임자) 및 CCO 소관조직을 배치해 금융 소비자중심경영을 실천하고 있습니다. CCO 및 CCO 소관조직은 사내 상품·서비스·마케팅 기획 업무의 초기 단계에서 고객만족도 저해 가능성을 검토하고, 이상 징후 포착 시 신상품 출시 중단 및 마케팅 중단, 개선 요청 등을 요구할 수 있는 권한을 가지고 있습니다. 또한 CCO와 임원으로 구성된 ‘소비자정책위원회’는 매월 민원, VOC(고객의 소리), 완전판매율 등 소비자 관련 지표를 검토합니다. 이로써 서비스 품질을 개선하고, 소비자 관련 주요 정책 심의 및 제도 개선 활동 등을 수행하고 있습니다.

소비자중심경영 전략



선제적 불완전판매 제어 체계 구축

완전판매 추진 로드맵



완전판매 모니터링 운영 정교화

불완전판매 감축을 위해 고객이 계약을 체결하기 전, 모집인으로부터 충분한 설명과 서비스를 받았는지 확인할 수 있도록 완전판매 모니터링 프로세스를 강화했습니다. 또한 고객이 계약 체결 전에 스마트폰으로 한번 더 계약 내용을 확인할 수 있도록, 고객 친화적인 모니터링을 구축했습니다. 또한 외부 전문업체 아웃소싱을 통해 콜 모니터링의 객관성을 높이고, 고객 서비스의 질을 향상시키고 있습니다.

완전판매 현장 점검 활동 강화

완전판매 선행지표를 개발해 해당 지표를 정기적으로 공시하고, 성과가 부진한 영업조직을 대상으로 현장 점검을 실시하는 등 영업 현장의 불완전판매 요소 관리를 철저히 하고 있습니다. 또한 기존 오프라인 점검을 온라인 점검으로 절차를 간소화해, 현장의 변화에 즉각적으로 대응할 수 있는 체계를 갖추었습니다. 실시간 현장 점검 활동을 통해 영업조직 스스로 완전판매 품질을 개선할 수 있는 기반을 마련함으로써, 고객 접점의 불완전판매를 최소화하고 있습니다.

TM계약 통화품질 모니터링 개선

‘통화품질 모니터링 시스템’ 구축을 통해 GA(법인대리점) 영업조직의 안정적인 TM계약 체결을 지원하고 있습니다. 보험상품 및 서비스에 대한 설명 부실 및 누락 방지를 위해 전자 스크립트를 개발하여 상품에 대한 소비자의 명확한 이해를 돕고 계약의 품질을 향상시켰습니다. 이를 통해 TM계약에 대한 부정적 인식을 개선하고, 소비자 권익을 침해하는 요소를 사전 방지하여 건전한 영업 환경을 조성하는 데 기여하고 있습니다.

Business Case

| 손해보험업계 최초 CCM(소비자중심경영) 7회 연속 인증 획득

2019년 12월 공정거래위원회로부터 손해보험업계 최초로 7회 연속 「CCM(소비자중심경영)」 인증을 받았습니다. CCM(소비자중심경영) 인증이란, 기업이 수행하는 모든 활동을 소비자 관점에서 소비자 중심으로 구성하고 관련 경영활동을 지속적으로 개선하고 있는지를 한국소비자원이 심사하고 공정거래위원회가 인증하는 제도로써, 인증기간은 2년이며 4개 대분류(리더십, CCM체계, CCM운영, 성과관리)에 따른 세부 항목별로 기업을 평가하고 있습니다.



완전판매율



99.8 %
2019

MOT 서비스품질 경쟁우위 확보

CS 모니터링 운영 고도화

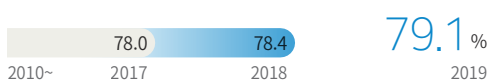
‘소비자중심경영(CCM)’ 실천을 위해 직원 전화응대 모니터링을 미스터리 방식으로 변경했습니다. 또한 접점별 고객불만을 VOC (Voice of the Customer) 프로세스와 연계해 신속하게 처리하고, 모니터링 불만 유형별로 통계화해 지속적으로 관리하고 있습니다. 모니터링 점수가 부진한 부서는 CS품질 개선 간담회에서 피드백을 함으로써 개선할 수 있도록 하고 있습니다. 뿐만 아니라 외부 조사 기관과 연계해 고객만족도 조사를 실시하고, 결과를 분석해 접점 부서별 개선계획을 수립하며, 고객만족 전담조직을 통해 피드백을 제공하고 있습니다.

소비자 참여 활동 확대 및 강화

고객과의 소통 강화를 위해 소비자평가단 활동을 실시해 전사 고객 접점 이슈를 발굴하고, 소비자 관점에서 서비스 품질 개선을 도모하고 있습니다. 지난 2010년 4월, 1기 출범을 시작으로 9년 여간 17기에 걸쳐 총 259명의 패널이 활동했습니다. 고객관점에서 서비스 품질의 객관적 측정과 이를 통한 개선점 도출, 그리고 차별화된 상품과 서비스를 제안한 총 930건 중 736건(79.1%)이 채택되어 서비스 개선에 기여했습니다. 특히 업계 최초로 ‘소비자정책 자문위원회’를 운영해 외부 소비자보호 전문가가 소비자평가단 활동 및 소비자정책위원회에 참여하고 있으며, 이를 통해 소비자 정책 및 고객 서비스 품질 개선 등에 대한 전문성과 객관성을 확보하고 있습니다.



소비자평가단 개선제안 채택률 (누계 기준)



고객안내자료 품질 지속 개선

전사 고객안내자료의 단계별 개선을 위해 핵심안내자료 가이드라인을 수립 및 적용하고 있으며, 시각화 기법을 활용하여 지속적으로 품질을 향상시키고 있습니다. 또한 안내자료 심의시스템을 통해 안내자료에 대한 이력 등을 체계적으로 관리하고 있습니다. 특히, 2019년에는 임직원 대상의 ‘내가 찾은 고객안내자료 캠페인’을 실시하여 개선 아이디어 및 타사 우수자료 벤치마킹을 통한 고객안내자료 리뉴얼 활동을 펼쳤습니다.

고객요구 처리역량 고도화

소비자보호실장 제도 운영

소비자의 다양한 VOC(Voice of the Customer) 해소를 위해 소비자보호실장 제도를 도입했습니다. 소비자보호실장은 영업 현장의 VOC 발생시 신속하고 정확한 업무지원을 통해 고객불만을 조기에 해소하고, 소비자의 입장에서 문제해결을 적극 지원하는 역할을 하고 있습니다. 그 결과 VOC 미처리에 따른 VOC 재인입 건이 제도 도입 전보다 감소하였습니다.

문제행동소비자 대응체계 개선

최근 금융소비자보호에 대한 사회적 책임이 강화됨에 따라 금융소비자보호 및 고객 서비스 제고를 위한 다양한 활동과 정책이 추진되고 있습니다. DB손해보험은 소비자보호를 이행함과 동시에, 문제행동소비자로부터 응대 직원을 보호하기 위해 ‘문제행동소비자 응대 매뉴얼’을 제작했습니다. 직원이 효율적으로 대응할 수 있도록 ‘문제행동소비자 예방’, ‘문제행동소비자의 유형 및 대응방안’, ‘문제행동소비자 대응사례’, ‘문제행동소비자 범죄유형 및 처벌사례’ 등 실제 사례를 바탕으로 구성했습니다.

선제적 민원예방 활동 강화

반복하게 발생하는 민원 유형을 대상으로 선제적인 민원예방 대응체계를 구축하기 위해 ‘민원발생 조기 경보제’를 운영하고 있습니다. 매월 민원발생 건수에 따라 ‘주의·경고’ 2단계로 분류해 현장에 안내함으로써 민원 다발 이상 징후를 조기에 파악합니다. 또한 민원발생 건수뿐만 아니라 유형 및 심각성 등 고객 민원을 종합적으로 모니터링하고 있습니다.



소비자평가단

소비자중심 기업문화 정착

직원·영업 가족 CS역량 제고

DB손해보험은 CS품질 경쟁력 확보를 통한 ‘소비자중심경영(CCM)’ 문화 정착을 위해 전사 CS역량 강화 활동을 추진하고 있습니다. 매월 ‘부서별 CCM 학습회’ 및 ‘CS Story’ 활동으로 전 임직원이 기초 CS활동을 지속적으로 실시하고 있으며, 전 임직원을 대상으로 한 프로미 캠퍼스 On-Line CS 학습, 부서별 CS코치 대상 CS 레벨업 교육 과정, 신인 및 창구 응대 영업 가족 대상 CS교육 등 다양한 CS 교육 프로그램을 운영하고 있습니다. 또한 금융소비자 권익보호를 통한 소비자보호 실현을 위해 소비자보호 업무담당 임직원 대상 ‘소비자보호 컨퍼런스’를 진행해 DB손해보험 및 금융당국의 소비자보호 정책 방향에 대한 이해를 도모했습니다. 아울러 CS 우수 사례 및 불량 사례를 사내방송 프로그램을 통해 공유하고, 임직원 간 칭찬 및 소통 등을 주제로 한 CCM 테마 캠페인을 진행해 소비자중심경영을 내재화하고 있습니다.

전사 소비자보호 공감대 형성

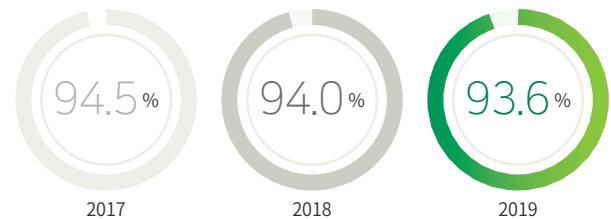
고객의 소리(VOC)에 대한 임직원의 관심도 제고 및 고객 민원예방을 위해 매월 주요 고객불만 VOC 녹취 내용을 사내 포털시스템을 통해 전 임직원이 청취하고 있습니다. 또한 VOC 처리 과정에서의 문제점과 시사점, 해결 방안을 공유하는 ‘공감! VOC’ 제도를 운영하고 있습니다. 민원다발 직원 및 불완전판매 영업 가족을 대상으로는 민원예방 역량향상 과정, VOC 컨설팅 과정, 완전판매 실천 과정, 소비자체험 과정 등 ‘CCM교육관’ 프로그램을 제공하고, 소비자보호 공감대 형성 활동을 지속적으로 하고 있습니다. 그 결과, 손해보험사 최초로 공정거래위원회로부터 7회 연속 소비자중심경영(CCM) 인증을 받았습니다.

CS 평가체계 정교화 및 피드백 강화

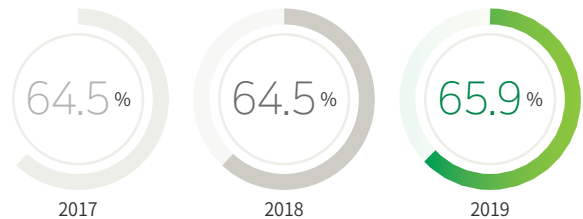
고객 중심의 기업문화 정착을 위해 CCM MBO 및 월·분기 단위의 CCM 품질상 제도를 강화하여 상·하반기 경영전략회의에서 시상하는 등 임직원에게 CS 개선에 대한 동기를 부여하고 있습니다. 또한 시스템 기반의 CS 평가 결과 공유를 통해 임직원의 관심도를 제고하고 있으며, CS 평가 부진부서를 대상으로 CS 컨설팅 등을 통해 피드백을 강화하고 있습니다.

VOC 관리 현황

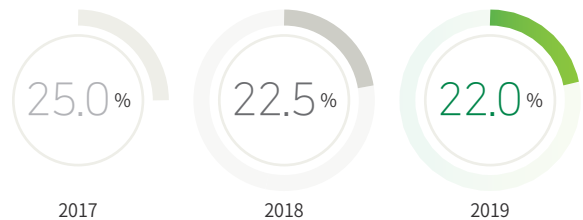
1시간 내 응대율



24시간 내 완결률



VOC 재인입률



TOPIC 03

함께해서 행복한 약속



이슈의 중요성

전 세계적으로 기업의 지속 성장을 위해 사회·환경적 이슈 등 다양한 현안에 기업의 특성을 활용하고, 사회적 가치 창출에 역점을 두고 있습니다. 또한 기업의 경제적·환경적 문제 해결에 사회 구성원으로서 적극 동참해 사회적 책임을 이행하며, 사회·환경적 책임에 기반한 건강한 보험산업 생태계 구축의 필요성 증대를 인지하고 있습니다.

DB손해보험의 접근전략

DB손해보험은 사회와 적극적으로 소통하고 여러 이해관계자들을 고려하며 다양한 사회적 가치 창출 활동을 꾸준히 하고 있습니다. 유엔환경계획(UNEP)과 지속가능·녹색성장 업무협약을 체결하고, 미세먼지 기후변화 문제 해결을 위한 탈석탄 금융투자를 선언하는 등 환경적 문제 해결에도 적극적으로 동참하고 있습니다. 또한 옐로카펫 등 다양한 사회공헌활동을 통해 사회적·환경적 책임을 다하고자 합니다.

친사회적·친환경적 상품 확대

보험 소외계층 가입 상품 확대

유병자, 고령자 등 보험 소외계층이 혜택을 받을 수 있는 다양한 보험상품을 개발하고, 사회적·환경적 이슈를 고려한 친사회적 언더라이팅 프로세스를 도입하는 등 보험가입 문호를 확대하고 있습니다. 특히 가입 시 고지항목을 최소화해 유병자 및 고령자가 가입 가능한 ‘착하고간편한간병치매보험’을 출시함으로써, 만성질환을 앓고 있어 보험 혜택을 받기 어려웠던 보험 소외계층이 간편하게 보험에 가입할 수 있도록 했습니다.

	가입대상	상품명
간편고지	질문서 고지 간소화를 통해 유병자 및 고령자가 가입 가능한 건강보험	고령자, 유병자 참좋은 간편건강보험
상해	상해·비용손해·배상책임 등 일상생활의 리스크를 보장하는 상해보험	고령자 참좋은 상해보험
간병	간병상태 발생 시 간병지원자금을 보장하는 간병보험	고령자, 유병자 간편한 가족사랑간병보험
실손의료	- 고령자의 실손의료비 보장보험 - 질문서 고지를 간소화한 실손의료 보험	고령자, 유병자 - 노후실손의료비보험 - 간편실손의료비보험

전기차 전용 자동차보험 운영

정부의 친환경자동차 보급 확대 정책에 부응하고자 전기 자동차 특성에 따른 보장 및 보험료 할인으로 구성된 ‘전기차 전용 자동차보험’을 제공하고 있습니다. 특히, 전국적으로 전기차 충전 시설이 많지 않은 점을 고려해 긴급견인서비스를 최대 60km까지 제공하고 있으며, 충전 중 발생할 수 있는 감전 상해 위험과 배터리 교체로 인한 경제적 부담을 보장하고 있습니다. 향후에도 운전자의 니즈에 초점을 맞추어 친환경 전기차 시장 활성화에 앞장서겠습니다.

자전거보험	자전거 운행자의 예기치 못한 사고에 대비하고, 시민의 안전을 확보해 자전거 이용 활성화와 저변 확대를 통해 환경보호를 강화하고자 개발됨
자동차보험	차량 수리 시 재생부품 사용, 승용차 요일제 참여 여부, 약정 주행거리 이내 운행, 자동차보험 관련 서류 E-mail 수령 등을 통해 특약 가입 시 보험료의 일정 부분을 할인해 주거나, 수리비의 일부를 환급함으로써 온실가스 배출량을 억제하기 위해 개발됨

smarT-UBI 자동차보험 판매

고객의 안전운전을 유도하기 위해 2016년 국내 최초로 운전자습관 연계보험인 ‘smarT-UBI(Usage Based Insurance)’를 출시했습니다. 이는 가입자의 스마트폰 내비게이션을 통해 운행 속도와 급출발, 급제동 등의 운전 습관을 수집하고, 안전운전을 할 경우 보험료를 최소 5%에서 최대 11%까지 할인해주는 상품으로, 자동차보험과 정보통신기술(ICT)을 접목시킨 차별화된 인슈어테크 상품입니다. 이를 통해 운전자는 안전운전을 생활화함으로써 교통사고를 사전에 예방하는 동시에 보험료 절감 혜택까지 얻을 수 있습니다. 해당 상품은 2019년 12월 기준 약 65.1만건이 판매되었습니다.

Business Case

| 유병자 및 고령자를 위한 ‘착하고간편한간병치매보험’ 출시

국내 65세 이상 고령인구는 740만 명으로 이 중 간병이 필요한 노인장기요양보험 수급자와 치매환자 수는 각각 90만 명 및 80만 명에 이르며, 향후 기대수명 증가시 간병에 소요되는 경제적 부담은 더욱 커질 것으로 예상됩니다.

이러한 부담에 대비하기 위하여 고지항목을 치매, 노인장기요양보험 수급 대상 여부 및 암 등으로 최소화하여, 만성질환을 앓고 있는 유병자와 고령자도 가입할 수 있는 ‘착하고간편한간병치매보험’을 업계 유일하게 개발하여 판매하고 있습니다.

이 상품은 가입 후 상해 및 질병으로 노인장기요양보험 1~4등급 수급대상자가 된 경우 등급에 따라 보험금을 지급하며, 치매도 증상에 따라 경증, 중등증, 중증으로 구분하여 정도가 심할수록 보험금을 더 받을 수 있는 구조로 설계하여 ‘초고령사회’에 커질 것으로 예상되는 간병에 대한 사회적 비용 부담 완화에 도움이 될 것으로 기대하고 있습니다.

당사는 지금까지 고령자, 유병자 및 이륜자동차 운전자 등 보험 사각 지대에 놓인 소외계층을 보호하기 위한 상품을 지속적으로 개발하여 왔습니다. 향후에도 보험회사로서의 사회적 책임을 다하기 위한 상품을 지속적으로 출시할 수 있도록 노력하겠습니다.



환경책임보험

DB손해보험은 ‘환경오염피해 배상책임 및 구제에 관한 법률’ 시행에 따라 환경오염 배상책임에 대한 의무보험인 ‘환경책임보험¹⁾’을 개발해 판매하고 있습니다. 아울러 환경리스크 관리를 위해 의무보험의 보상 한도를 초과하는 손해에 대한 추가 보상을 담보하는 상품을 개발했습니다. 또한 초과손해를 보상하는 임의보험에 대한 인식을 개선하고 참여를 확대하고자 전문 컨설팅 및 교육 등을 상시 운영하고 있습니다.

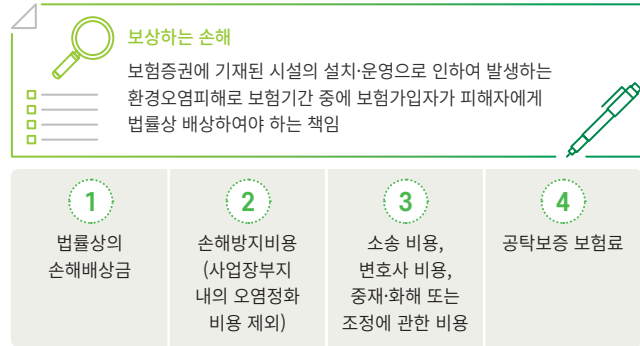
DB손해보험은 국제기구인 “유엔환경계획(UNEP : United Nations Environment Programme)”과 글로벌 환경정책 동향과 선진 기업의 환경관리 소개 등 공유의 자리 마련과 우리나라에서 추진하고 있는 우수한 환경정책을 소개하여 개발도상국의 모범 사례로 활용할 수 있는 홍보방안 등을 담은 업무협약(M.O.U)을 체결하였습니다. 또한, DB손해보험은 중국 난징에서 개최된 “중국(광서) 환경보호 관리 혁신 포럼 및 환경책임보험 국제 교류회”에 참석하여 환경책임보험의 성공적 도입 및 운영 역량을 소개하여 국제 위상을 제고하였습니다.

1) 환경책임보험 : 환경오염으로 인해 제3자가 입은 신체장애, 재물손해, 오염제거 비용 및 기타 법률비용 등을 담보하는 책임보험으로 피해 입증이 어렵고 막대한 소송비용이 발생하는 환경오염 사고와 관련해 피해보상에 따른 기업의 파산을 예방하고 피해자에 대한 신속한 배상과 구제를 위해 개발되었으며, 2016년 7월부터 가입이 의무화됨

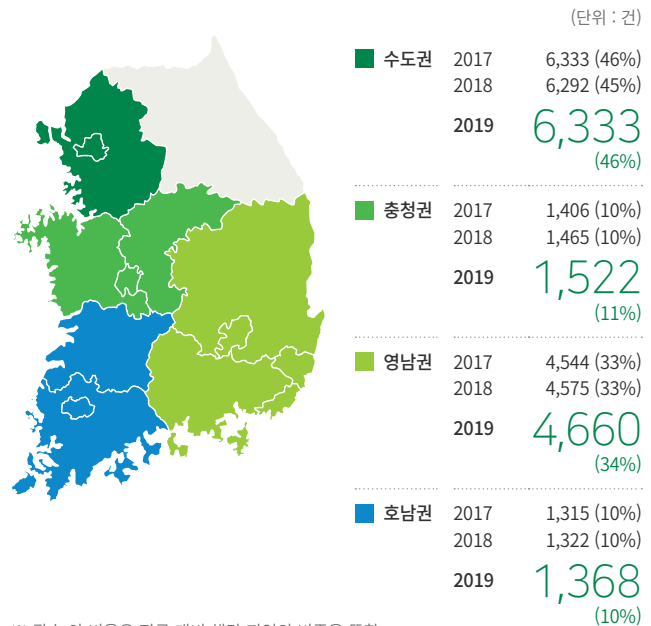
환경책임보험 의무가입 대상시설

대기	대기1종 및 특정 대기유해물질 배출시설
수질	수질1종 및 특정 수질유해물질 배출시설
폐기물	지정폐기물 처리시설
토양	[대통령령으로 정하는 시설] 송유관 시설, 저장용량 1천kl 이상 석유류 제조 및 저장시설의 위해관리 계획서 제출대상 시설
유해 화학물질	[대통령령으로 정하는 시설] 위해관리 계획서 제출대상 시설
해양	법 적용 대상 시설과 동일

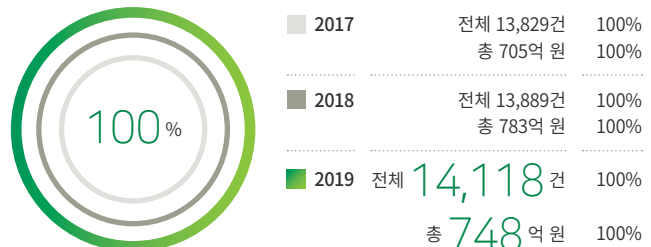
환경책임보험 담보내용



지역별 환경책임보험 가입 현황



환경책임보험 계약보험료



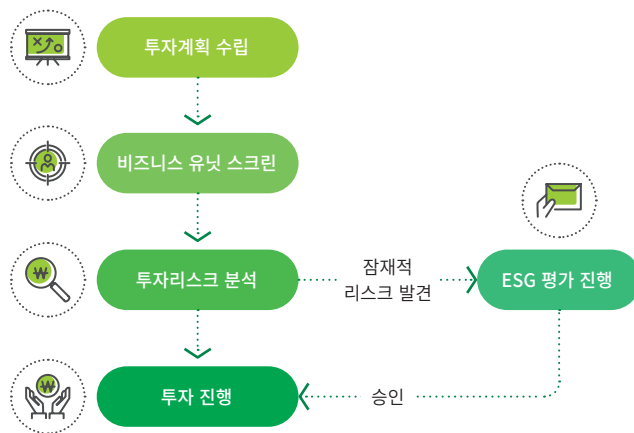
사회적 책임투자 확대

사회적 책임투자 원칙

DB손해보험은 단기적인 수익성뿐만 아니라 환경 및 사회적 영향을 고려한 지속가능한 투자를 이행하고 있습니다. 자체적인 내부 심사 기준에 따라 네거티브 스크리닝(Negative Screening)을 실시해, 도덕적이고 투명한 기업과 환경 친화적인 기업을 투자대상으로 하고, 비윤리적인 기업, 도박·담배·술 등을 제조·판매하는 기업을 투자 대상에서 제외하는 등 사회적 책임을 다하고자 노력하고 있습니다. 그리고 2019년 국내 민간 금융기관 최초로 ‘탈석탄 금융’선언을 통해 지속가능한 투자환경 조성에 노력하고 있습니다.

또한 안정적인 수익성을 거두는 동시에 친환경적 가치를 창출할 수 있는 신재생에너지 사업 및 SOC 사업 투자를 강화하는 등, 사회 기반시설 발전에 기여하고 있습니다. 2019년에는 신재생에너지인 태양광 관련 펀드 설정, 풍력발전소 및 열병합발전소에 대한 대출, 폐기물 발전, 국내산 목재펠릿 및 바이오매스 발전소 등 지속가능한 발전에 투자를 검토 및 실행했습니다. 그 결과, 선순위 펀드 및 DB 손해보험의 사회적 책임투자 수익률은 2019년 기준 투자수익률 3.91% 대비 0.47%p 높은 4.38%로 우수한 성과를 거두었습니다.

사회적 책임투자 프로세스



UN환경계획(UNEP)과 지속가능·녹색성장을 위한 업무협약 체결

DB손해보험은 UN환경계획(UNEP)과 함께 글로벌 환경정책 동향, 선진 기업의 환경경영 사례와 우리나라에서 추진하고 있는 환경책임보험과 같은 우수한 환경정책을 발굴, 홍보하고 이를 활용할 수 있는 사회적 기반을 조성하기 위한 지속가능·녹색성장 업무협약을 체결하였습니다. 회사는 향후에도 UN환경계획과 함께 글로벌 기후 변화 대응을 위한 다양한 협업 활동을 전개하여 사회적 변화를 모색할 예정입니다.

사회적 책임투자 현황

(단위 : 억 원, %)

지표		2017	2018	2019
신재생에너지	운용규모	1,643	2,257	3,522
	수익	79	120	168
	수익률	4.8	5.3	4.8
친환경 발전	운용규모	5,721	5,240	6,350
	수익	224	235	278
	수익률	3.9	4.5	4.4
SOC	운용규모	9,795	10,218	10,071
	수익	493	464	428
	수익률	5.0	4.5	4.3
총계	운용규모	17,158	19,996	19,943
	수익	815	899	874
	수익률	4.8	4.5	4.4

Business Case

| 미세먼지 기후변화 문제 해결을 위한 탈석탄 금융투자 선언

DB손해보험은 국내 민간금융사 최초로 향후 국내외 석탄발전소 건설 관련 프로젝트 파이낸싱과 채권 등에 투자하지 않을 것임을 공식적으로 선언하였습니다.

한국사회책임투자포럼이 주관하고 UNGC, UNEP FI 등이 후원한 선언식에 유일한 민간금융사(운용자산 37조 원)로 참여하였으며, 앞으로도 재생에너지 및 친환경발전 등에 대한 신규 투자를 확대하는 등 저탄소 경제로의 전환을 위한 지속가능한 투자를 확대해 나아갈 예정입니다.



재해 대응을 위한 대내·외 활동 강화

재해재난 대응 상품 개발

□ 보험사각지대를 보장하는 지진손해보상 특약 출시

지진으로 인한 손해는 거대 위험으로서 보험에서 보상하지 않았지만, 경주 및 포항지역 지진으로 발생한 손해에 대해 고객들의 보상 니즈가 증가함에 따라 2017년 지진손해보상 특약을 새롭게 출시했습니다. 특히, 지진으로 인한 차량 손해뿐만 아니라 차량 수리기간 내 렌터카 이용 비용, 차량 폐차 등 전부손해 발생 시 새로운 차량 구입에 소요되는 취득세 비용을 함께 보장하는 등, 보험의 사회적 기능을 제고함으로써 보험사각지대에 대한 보장을 한층 강화했습니다.

□ 재난배상책임보험 상품 개발(재난 취약시설 의무보험)

재난 및 안전관리 기본법 시행으로, 재난사고 발생 위험이 높은 19종 시설에 대한 보험가입이 의무화됨에 따라, 신상품인 재난배상책임보험 상품을 개발했습니다. 재난배상책임보험은 무과실 책임주의에 따라 보험가입자의 과실이 없는 경우에도 피해자가 입은 손해를 보상하고 있으며, 이를 통해 피해자에 대한 신속하고 실질적인 구제가 가능하게 되었습니다.

상품 주요 특징

구분	대상시설	개수
참조요율	박물관, 미술관, 과학관, 도서관, 장례식장, 음식점, 15층 이하 공동주택(임대아파트, 연립·다세대주택 포함), 숙박업소	8
재보험자 협의요율	경마장, 장외발매소, 여객자동차터미널, 주유소, 물류창고, 경륜장, 경정장, 장외매장, 전시시설, 지하상가, 국제회의시설	11

- 가입대상 : 재난사고 발생위험이 높은 19종 시설
- 보장위험 : 재난 위험시설에서 발생하는 화재, 폭발, 붕괴 사고로 인해 제3자가 입은 생명, 신체 및 재산 피해를 보상(재난 및 안전관리 기본법 제76조)

전사 재해 대응체계 구축

DB손해보험은 재해복구 및 IT 장애 대응 모의훈련 등을 주기적으로 실시하고, 차세대 재해복구시스템을 구축해 긴급상황 발생 시 대고객 서비스의 업무 연속성을 확보하고 있습니다. 또한 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)	
공개용 웹서버 해킹 대응훈련	• 웹·메일서버 등 공개용 서버 대상으로 취약점 스캔 공격 실시 후 관련 공격을 탐지·차단	
악성코드·이메일 대응훈련	• 내부 임직원의 메일계정을 대상으로 가상의 악성코드가 포함된 이메일 유포 후 관련 악성코드를 탐지·차단·제거	연 1회
DDoS 대응훈련	• 해킹, 서비스거부(DoS : Denial of Service) 공격 등 전자적 침해사고에 대한 비상대응	
재해복구 모의훈련	• 재해 등 긴급상황 발생 시 업무가 중단되지 않도록 업무 지속성 확보 방안 수립 • 재해 시 복구시스템 운영·복구절차의 적정성과 시스템 전환 상황 검증 • 불시 훈련을 통한 비상연락체계 유지상태 확인 • 재해복구 절차 및 조직의 적정성 확인, 모의훈련을 통한 팀별, 개인별 임무 숙지 및 시스템 복구 기술력 향상 • 복구대상 업무의 업무재개 가능 확인 및 복구를 위해 필요한 추가 자원 정의 • 전자금융감독규정 제23조(비상대책 등의 수립·운용) 준수 • 매년 1회 이상 훈련 실시	반기 1회
백업소산 모의훈련	• 백업 시스템 운영 및 백업 복구계획의 적정성 검증 • 백업 데이터의 복구시간과 무결성 검증 • 백업 복구 절차 및 조직의 적정성 확인 • 모의훈련을 통한 팀별, 개인별 임무 숙지 및 시스템 복구 기술력 향상	
IT 장애 대응 모의훈련	• 주기적인 장애 모의훈련을 통한 주요 시스템에 대한 장애 대응의 적정성 검증 • 장애 모의훈련 시나리오, 상세 복구 절차 및 대응 조직의 적정성 확인 • 장애 모의훈련을 통한 임무 숙지 및 동일 또는 유사 장애에 대한 시스템 복구 기술력 향상 • 중요 업무에 대한 장애 대응 훈련을 통해서 예상된 장애에 대한 복구 시간 단축	

기타 재해·재난 관련 상품



화재보험



풍수해보험



농작물보험

지진위험 특별약관은 지진 또는 분화로 인한 화재와 연소손해, 붕괴, 파손, 파문함, 손해방직 및 긴급피난에 필요한 조치로 생긴 손해를 보상하며, 풍수재 위험 특별약관에서는 태풍, 회오리바람, 폭풍, 폭풍우, 홍수, 해일, 범람 및 이와 비슷한 태풍 또는 호우피해를 입었을 경우에 보상이 가능합니다.

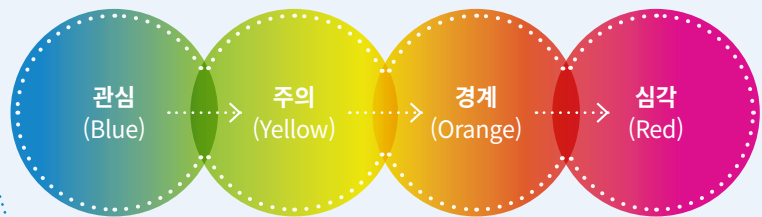
태풍, 홍수, 호우, 해일, 강풍, 풍랑, 대설 등 풍수해로 국민의 재산피해가 발생하였을 때, 신속하게 실질적 피해복구를 할 수 있도록 개발된 보험상품입니다.

농가의 경영불안요소를 해소하고 소득안정을 기하기 위한 보험 상품으로 태풍, 우박 및 집중호우를 주계약으로 하고, 봄·가을철 서리 및 이상 저온 등으로 인한 피해를 특약으로 구성하여 농가에서 선택가입할 수 있는 상품입니다.

BCP기반의 COVID-19 대응

재해·재난·사고 등으로 업무가 중단될 경우 빠른 시간에 복구해 기업 활동을 정상화할 수 있도록 업무지속계획(BCP) 기반 대응체계를 구축하고 있습니다. 특히 2019년에는 코로나19(COVID-19)로 인해 전 세계적인 재난 상황이 발생했습니다. 국가적 위기 상황이었으나 즉시 BCP를 가동해, 사업 연속성을 확보하고 사업을 안정적으로 운영했습니다. 뿐만 아니라 임직원과 파트너의 건강과 안전을 도모하기 위해 신속한 조치를 취했으며, 어려움을 겪는 고객과 지역사회를 위해 기부 및 지원 활동을 확대했습니다. 이처럼 DB손해보험은 코로나19 국가적 재난 극복을 위해 다각적으로 노력함으로써 기업의 사회적 책임을 이행하고 있습니다.

DB손해보험의 코로나19 유행단계 구분



사업장 유입 및 확산 차단을 위한 활동

DB손해보험은 코로나19 유행 단계별 대응조치 및 비상대응 계획을 수립하고, 주요 사업활동의 BCP 대책을 총괄하는 위기대응반 조직을 신설했습니다. 또한 코로나19로 인해 임직원의 이동이 제한되거나 정상적인 업무 진행이 곤란해지는 경우를 대비한 대응 체계를 2020년 1월부터 운영하고 있습니다. 본사 및 주요 사업장에서는 코로나19 대응지침을 안내하고 있으며, 임직원을 대상으로 순환 재택근무 실시 및 재택근무를 위한 시스템 원격접속 매뉴얼을 배포했습니다. 아울러 콜센터·상담센터 상담원들의 안전을 고려해 콜센터 및 상담센터 전산환경을 전면 재구축했습니다. 비대면 재택상담환경을 마련한 것입니다. 또한 스마트보장 분석 시스템 기능 개선을 통해 파트너들의 비대면 업무 활성화를 지원했습니다. DB손해보험은 임직원과 파트너의 건강과 안전을 최우선으로 고려하고 있습니다. 코로나19가 종식될 때까지 위기대응반을 통해 본사 및 영업현장 내 감염 상황을 수시로 모니터링하고, 단계별 대응조치에 따라 관리 체계를 견고히 하겠습니다.

사회공헌 차원의 지원

- 취약계층에 1억 원 상당의 방역 마스크 지원
- 전국 48개 복지기관에 긴급 보조금 지원
- 고객 보험금 및 대출이자 원금 납입 유예

지역사회 감염을 차단하기 위한 격리시설 제공

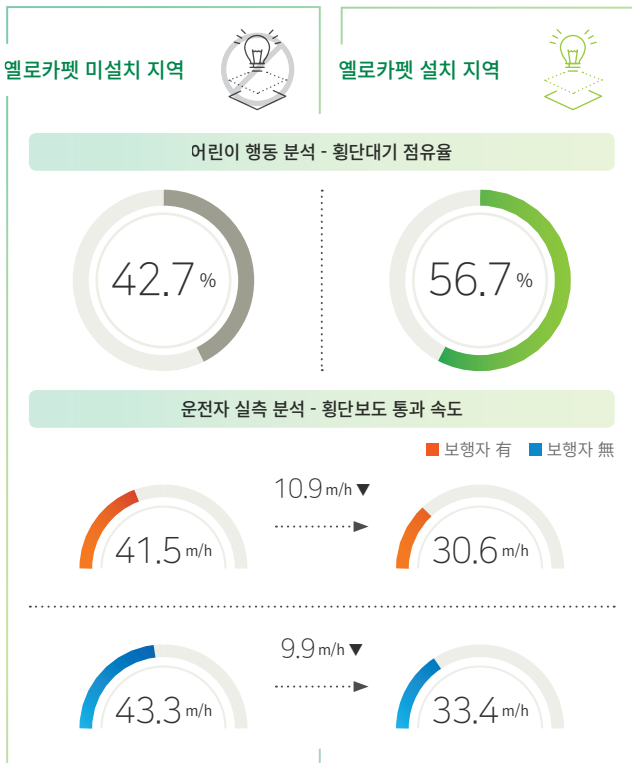
2020년 3월, 코로나19 확진자 수가 폭발적으로 증가했고, 해외 유입에 따른 추가 확산까지 있어 치료시설 부족 현상이 일어났습니다. 이에 도움이 되고자 DB그룹은 DB인재개발원을 코로나19 확산 방지를 위한 격리시설로 제공했습니다. DB인재개발원 직원들은 경기도 광주시청 총괄 하에 격리시설 운영을 지원하며, 광주시의 코로나19 확산 방지에도 최선을 다하고 있습니다.

지역사회 가치 창출

어린이 교통안전을 위한 옐로카펫 설치

DB손해보험은 2016년부터 초등학교 부근 어린이보호구역 횡단 보도 신호대기공간을 노란색으로 구획화하는 ‘옐로카펫(Yellow Carpet) 캠페인’을 진행하고 있으며, 매년 100개소 이상의 옐로카펫을 설치 및 보수하여 어린이 교통사고 예방에 기여하고 있습니다. 옐로카펫의 어린이 교통안전 기여를 검증하기 위하여 도로교통공단에 옐로카펫 설치효과 분석 연구를 의뢰하였습니다. 그리고 분석 연구 결과를 바탕으로 국회 시민정치포럼에 주최하고 초록우산어린이재단, 도로교통공단, 한국교통방송이 주관한 ‘어린이통학로 안전보장토론회’를 개최하여 옐로카펫의 효과와 어린이 교통안전의 중요성을 재차 확인하였습니다.

2020년에는 옐로카펫 설치가 어린이 보호구역 내 교통안전 시설로 공식 채택되면서, 정부부처(행정안전부, 교육부 등)의 지원을 받아 설치가 확대 될 예정입니다. DB손해보험은 유관부처와의 MOU 등을 통하여 어린이 사고예방에 기여할 수 있는 방안을 지속적으로 발굴 계획입니다.



옐로카펫 광고

글로벌 금융탐방 공모전 개최

글로벌 금융인재 양성을 위해 개최하는 ‘DB 금융제안 공모전’이 올해로 11회째를 맞이했습니다. 관련 분야의 대학(원)생을 대상으로 하며, 창의적이고 실용적인 아이디어를 공모하는 수상자들에게는 장학금 수여, 글로벌 금융탐방, DB그룹 입사 지원 시 서류전형 면제 등의 수상특전을 제공하고 있습니다. 2019년에는 미국 뉴욕과 도쿄의 금융중심지를 방문해 글로벌 금융기관을 탐방했습니다.



글로벌 금융기관을 탐방하는 수상자들

‘1사1교’ 청소년 금융교육

DB손해보험은 청소년이 올바른 금융생활을 영위할 수 있도록 전국 초·중·고등학교 학생을 대상으로 금융교육을 실시하고 있습니다. 회사는 외부전문강사를 활용하여 방문교육 및 금융뮤지컬 공연을 전개하고 있으며, 2019년 전국 48개 결연학교의 3,694명 재학생을 대상으로 총 52회의 금융교육을 실시하였습니다. 2020년에는 자매 결연 학교를 총 53개로 확대하고 보드게임교육 등 교육 콘텐츠 다양화를 통해 양적, 질적 개선을 추진할 예정입니다.

교통·환경 챌린지

DB손해보험은 업계 최초로 손해보험업과 밀접한 교통·환경 관련 사회이슈에 대해 혁신적인 비즈니스 솔루션을 보유한 소셜벤처를 발굴하고, 중장기적 관점의 육성을 지원함으로써 사회문제 해결에 기여하고 사회적 가치를 창출하는 지속가능한 사회공헌활동을 전개하고 있습니다.

2020년 교통·환경 챌린지 2기 공모 결과 많은 기업이 응모하였으며, 서류심사와 1차 대면심사 및 PT심사를 통해 최종적으로 5개 소셜벤처가 선정되었습니다. DB손해보험은 최종선발된 기업의 솔루션 성장 방안을 모색하고 사업 활성화를 위한 자금 및 경영관련 자문 등을 지원할 예정입니다. 아울러 지난해 1기에 선발된 기업의 지속적인 성장을 위하여 기업 진단 및 후속 교육 프로그램도 마련하였습니다.

교통·환경 챌린지 2기 소셜벤처



소프트기어

초지향 스피커를 통해 고속도로 터널 진출입시 안전주행을 안내하여 터널 부근 교통사고 예방에 기여



블루윙모터스

기존 유류 이륜차를 신재생 전기 이륜차로 전환하여 미세먼지 등 오염물질 배출 감소에 기여



엘비에스테크

지체장애인을 위한 보행 내비게이션 서비스를 개발하여 장애와 비장애의 구분이 없는 사회를 만드는 데 기여



엘케이그린

친환경 워터 필터를 적용한 반영구 가습 청정기 및 미세먼지 마스크를 통해 일회용품 사용 감소에 기여



지이디

운전 중 스마트폰 사용 제한 기술을 통해 교통사고 방지에 기여





44
—
경제가치 창출

49
—
고객

53
—
임직원

SUSTAINABILITY SECTION

61
—
현장경영

65
—
환경안전보건

68
—
나눔경영

지속가능경영 KPI

(Target year : 2022)

ENVIRONMENT

- 1 친환경 상품 개발
- 2 온실가스 배출량 감축
- 3 친환경 신재생에너지 투자 증대

SOCIETY

- 1 윤리경영(컴플라이언스 지수)
- 2 친사회적 상품 개발
- 3 사회공헌 금액(당기순이익 대비)

경제가치 창출

자산 운용

DB손해보험은 ALM(Asset Liability Management)을 기반으로 두어 자산운용 체제와 운용역량을 강화하고, 투자지역 및 투자대상을 다변화해 제도 및 경기의 급격한 변화에 선제적으로 대응하고 있습니다. 이를 통해 위험을 최소화하고 이차마진을 안정적으로 확보하고자 합니다.

운용전문인력 운영체제 강화

DB손해보험은 2017년 중장기 자산운용에 필요한 6대 직무 13개 영역의 핵심역량을 도출하고, 인력충원·육성·관리 등 운용 전문인력 운영체제 강화를 추진하고 있습니다. 이를 위해 자산운용에 특화된 부문교육 체계를 신설하고, 전문강사를 양성해 보험과 투자를 모두 이해하는 하이브리드형 인재를 육성하고 있으며, 매주 각 분야의 투자 테마에 대한 연구 세미나를 진행해 투자 아이디어를 공유하고 있습니다. 또한, 해외투자 역량을 강화하기 위해 해외투자 거점 법인화 및 인력 충원을 추진하고, 우수 직원을 대상으로 해외 선진 보험사 및 운용사 연수교육을 확대 실시해 선진 투자 노하우 학습 기회를 제공하고 있습니다.

중장기 투자환경 변화 대응 강화

2023년으로 예정된 회계기준(IFRS17, IFRS9)과 감독제도(K-ICS) 변화로 보험사의 자본 및 손익변동성이 크게 증가할 것으로 예상되어, 이에 대한 대응 방안을 모색하고 있습니다. ALM 강화를 위해 자산을 '부채매칭 자산군'과 '추가수익 자산군'으로 분리해 자금 속성에 적합하게 운용하고, 보험부채 만기구조에 대응한 자산 듀레이션을 지속적으로 확대할 예정입니다. 또한, 수익증권, 구조화증권 등 당기손익 변동성을 확대하는 투자형태의 비중을 축소하고, 상대적으로 위험성이 높은 시장성자산 비중을 단계적으로 조정해 나갈 계획입니다. 투자수익률 하락이 일어날 경우, 국내외 대체투자 및 우량 회사채를 적극 발굴하고, 위험자본의 효율성을 높여 보완할 예정입니다.

투자수익률 경쟁우위 지속

DB손해보험은 주식운용 등의 시장기회를 활용한 추가 수익을 실현하는 동시에 안정적인 이자, 배당수익이 확보된 이차부자산 비중을 90% 이상 유지하는 등 ALM 기반의 자산운용 체제를 강화하고 있습니다. 이와 같은 노력을 통해 2019년 자산운용이익의 1조 3,687억 원, 투자수익률 3.91%를 달성하여, 투자수익률 경쟁우위를 지속해 나가고 있습니다.

글로벌 네트워크 확대

북미 지역 1위 보험사와의 투자 업무협약(MOU)을 통해 글로벌 부동산, 인프라 자산 및 해외 회사채에 대한 공동투자를 확대하는 등, 해외 유수의 보험사·운용사와의 전략적 제휴를 강화하고 있습니다. 이를 통해 우량 해외투자 딜소싱(Deal Sourcing) 채널을 확대할 뿐만 아니라, 선진 투자 노하우를 습득하고 있습니다. 또한, 뉴욕 맨해튼의 해외투자 사무소를 확대 및 강화하는 법인화를 추진해 해외투자자에 대한 공간적·시간적 제약을 해소함으로써, 현지 금융사와의 긴밀한 네트워크를 구축하고 양질의 글로벌 투자정보 제공 및 투자 트렌드 접근성을 제고할 예정입니다. 또한 최근 코로나19로 어려워진 해외투자 실사를 뉴욕 투자법인을 통해 해결하고 있으며, 기 투자자산에 대한 사후관리 강화, 우량자산 및 운용사 발굴에도 기여하고 있습니다. 앞으로도 해외거점을 지속적으로 확대해 글로벌 네트워크와 투자자산에 대한 접근성을 강화할 계획입니다.



총 운용자산 규모

37.0 조 원



자산운용 성과

1,035.3 1,074.1 1,368.7 십억 원

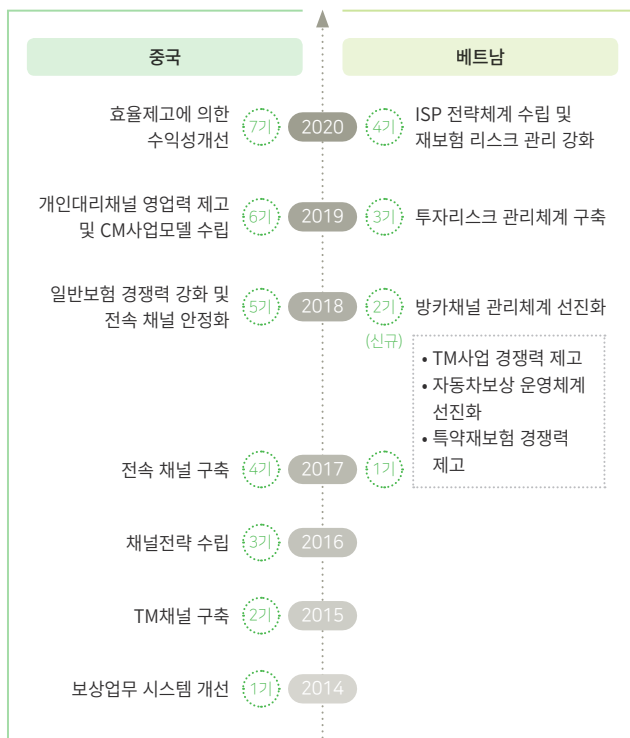
2017 2018 2019

해외사업

중국 및 베트남

중국과 베트남 자회사와의 협력을 기반으로 DB손해보험의 경영 노하우와 기업문화를 전파해, 현지 시장에서의 차별화된 경쟁력을 확보하고 있습니다.

자회사의 협력사업 추진 현황



□ 중국

중국 시장의 불확실성과 진출 초기의 높은 진입장벽을 감안해, 독자적 진출이 아닌 지분 인수 또는 현지 파트너와의 합자 회사 형태로 중국에 진출했습니다. 2006년 베이징 사무소 개설, 2011년 청도 보험중개사 지분 인수, 2013년 현지 원수보험사 지분 인수를 통해 순차적으로 중국 시장에 진입했습니다. 특히 중국 전 지역 판매권을 가지고 있는 현지 원수보험사와 보험사업을 공동으로 추진하고 경영에도 참여하는 등 시장 공략 노하우를 습득하고 현지 사업 역량을 확보하는 등, 중국 시장 진출을 확대하기 위해 노력하고 있습니다.

□ 베트남

시장 잠재력이 높은 베트남 시장에서 시장 선도자로 자리잡기 위해 노력하고 있습니다. 2015년에 베트남 우체국 보험사(PTI) 인수를 통해 현지 사업 기반을 구축하고, 베트남 최초로 한국형 선진 방카슈랑스 시스템을 도입해 공동 추진하는 등 차별화된 현지 서비스를 제공하고 있습니다. 2020년에는 미래 경쟁력 확보를 위한 내부역량 강화를 추진하고, 파트너 협력을 강화해 인도차이나반도의 사업확장 플랫폼을 확보해 나갈 계획입니다.



해외 자회사와의 협력사업 추진

미주

DB손해보험의 미주사업은 현지인을 주 타겟으로 패키지보험(재물·배상), 자동차보험, 주택화재보험 등 다양한 종류의 가계성과 기업성 상품을 판매하고 있습니다. 또한, 미주 사업 역량 강화를 위해 현지에 미주지원부를 신설하여, 통합 운영체제 구축을 통한 업무 효율성 향상, 현지 전문가 양성, 영업지역 확대 등 다양한 경쟁 우위 확보를 위해 노력하고 있습니다.

□ 미주사업 시장확대 현황 및 계획

미국 내 영업 지역을 확대해 지속가능한 해외사업 기반을 구축하고자 노력하고 있습니다. 지역별 영업 환경과 규제 차이를 감안한 상품구성 및 운영방안 등을 수립해 안정적인 사업을 구축해 나갈 계획입니다.

2018
오하이오주
진출

>

2019
인디애나주
진출

>

2020
텍사스·펜실베이니아주
진출 예정

□ 괌

1984년에 괌 지점을 설립한 이래, 지역사회의 신뢰를 기반으로 한 신속한 서비스와 현지 대리점과의 오랜 유대관계를 바탕으로 사이판 등 인근섬을 포함한 괌 지역내 지배적인 보험사로 성장했습니다.

□ 하와이

신속한 서비스와 업무처리, 차별화된 상품경쟁력으로 현지 지배적인 보험사로 성장하였으며, 시장 내 1~7위 채널과의 긴밀한 유대관계를 통해 수익성 기반의 안정적 성장을 시현중입니다. 또한 IT시스템 개선을 통해 서비스 수준을 제고하고 시장지배력을 확대해 나가고 있으며, 지속적인 성장동력 확보를 위해 신규 시장을 발굴하고 있습니다.

□ 캘리포니아

철저한 시장 분석과 현지화 전략을 통해 한인 및 현지인 대리점, 대형 MGA 등 다양한 판매채널을 운영하고 있습니다. 전략적 파트너 발굴을 통해 상업용자동차 시장에 성공적으로 진출하였고 이는 미주 영업지역 확장의 기반이 되었습니다. 또한 2020년 주택화재보험 판매를 시작하였으며, 이를 통해 성장 기반을 확대해 나갈 계획입니다.

□ 뉴욕

중소상공인 위주의 재물·배상 책임 담보를 제공하는 패키지 상품과, 개인고객을 대상으로 한 주택종합보험을 통해 현지 시장을 공략하고 있습니다. 최근에는 사업의 안정성을 확보하고자 채널 및 상품 포트폴리오를 다각화해 수익성 기반의 성장 모델을 구축하고 있습니다.

미국 내 지점별 운영현황¹⁾

구분	단위	괌	하와이	캘리포니아	뉴욕	미주지원부
전체 직원 수 (현지채용인 수)	명	7(3)	17(14)	10(8)	9(7)	32(25)
외형	백만 달러	43.9	76.3	57.4	42.2	-

DB손해보험은 2020년 자산규모 증가에 따른 수익성 증대를 위한 적극적 투자기획 확보와 운용자산에 대한 선제적 관리를 통해 해외자산의 건정성을 강화하기 위하여 해외자문법인을 뉴욕주에 신설하였습니다. 해외자산운용 자문법인을 통해 해외지점의 자산운용 고도화와 본체의 해외투자 관리를 강화해나갈 예정입니다.

1) 2019년 말, 금융감독원 해외점포 실적보고 자료기준

주요 경영성과

금리 변동성 확대, 보호무역주의 대두 등 글로벌 금융시장의 불확실성이 확대되고 있는 요즘, 국내 보험시장 또한 4차 산업혁명으로 대표되는 IT 기술 혁신과 국제회계기준(IFRS) 도입 등으로 인해 대내외 경영환경 변화에 직면하고 있습니다. DB손해보험은 이와 같은 어려운 경영환경 하에서도 별도 기준 전년 대비 4.6% 신장한 13,026,984백만 원의 원수보험료와 327,691억 원의 당기순이익을 실현했습니다. 당사는 앞으로도 시장 변화에 대한 선제적인 대응체계를 구축하고, 끊임없는 경영혁신을 통해 지속가능한 성장을 이어 나가겠습니다.

요약손익계산서(별도기준)

(단위 : 백만 원, %)

구분	2018	2019	증감	G/R
원수보험료	12,449,298	13,026,984	577,686	4.6
보유보험료	11,624,731	12,114,798	490,067	4.2
경과보험료	11,592,224	11,870,582	278,358	2.4
손해액	9,664,744	10,241,678	576,934	6.0
(손해율)	83.4	86.3	2.9	
순사업비	2,255,744	2,485,314	229,570	10.2
(사업비율)	19.5	20.9	(1.4)	
보험영업이익	(328,264)	(856,410)	(528,146)	160.9
투자영업이익	1,074,147	1,368,743	294,596	27.4
총영업이익	745,883	512,333	(233,550)	(31.3)
영업외/특별 손익	(35,235)	(7,276)	27,959	(79.4)
당기순이익	514,792	372,691	(142,101)	(27.6)
(이익률)	4.4	3.1	(1.0)	

요약대차대조표(별도기준)

(단위 : 백만 원, %)

구분	2018	2019	증감	G/R
운용자산	34,351,128	36,974,180	2,623,052	7.6
(자산운용률)	86.4	84.7	(2.0)	
비운용자산	3,064,425	3,255,418	190,993	6.2
특별계정자산	2,359,942	3,437,244	1,077,302	45.6
부채총계	34,864,314	37,946,382	3,081,068	8.8
자본금	35,400	35,400	0	0
자본총계	4,911,180	5,720,665	809,485	16.5
총자산	39,775,494	43,667,047	3,891,553	9.8

조세정책

DB손해보험은 국내뿐만 아니라 해외 사업장이 위치한 전 국가의 세법 및 관련 규정을 엄격히 준수해 각기 요구되는 신고와 보고 의무를 성실히 이행하고 있으며, 국내·외 사업장 대상의 글로벌 조세정책을 수립해 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 재무제표와 주석사항에 엄격히 표시해 외부에 공개하고 있습니다. 이외에도 각종 세무조사 및 과세당국의 요구사항에 적극 대응하며 납세 협력의 의무를 성실히 이행하고 있습니다.

법인세율

(단위 : 백만 원)

구분	2018	2019
세전이익	710,661	505,057
명목세액	195,869	132,366
명목세율	27.56%	26.21%
납부세액	176,352	62,427
납부세율	24.81%	12.36%

법인세 납부현황

(단위 : USD)

구분	원수보험료	세전순이익	세금납부액	해외세금 납부에 따른 국내 세금 감면액(원)
해외지역	219,781,232	10,838,877	445,444	560,861,033
U.S. Branch	175,843,417	7,153,739	-	-
합	43,937,815	3,685,138	445,444	560,861,033

경제 성과 배분

DB손해보험은 경제적 성과를 통해 기업의 성장을 견인할 뿐만 아니라, 이를 다양한 이해관계자에게 올바르게 배분함으로써 기업시민으로서의 역할에 충실하고자 합니다.

파트너	임직원	주주	고객	지역사회
대리점 판매수수료	인건비	배당금	지급 보험금	사회공헌 금액
				사회공헌활동 참여시간 (임직원, 설계사)
4,661 억 원	2,624 억 원	949 억 원	60,080 억 원	5,626 백만 원
				49,052 시간

ESG 관련 보험상품 성과

ESG 관련 보험상품

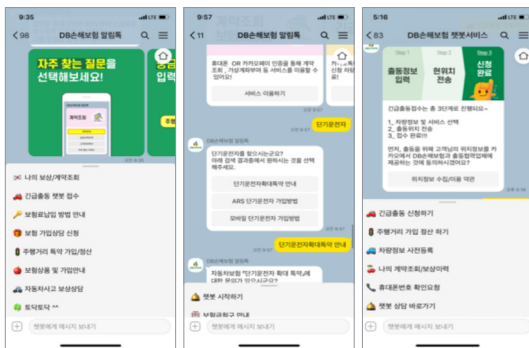
		(단위 : 건, 백만 원)	
지표	유형	계약건수	매출(원수보험료)
장기보험	1Q초간편건강보험	보험사각지대의 취약계층 지원(고령자·유병자)	30,326 9,064
	2Q초간편건강보험	보험사각지대의 취약계층 지원(고령자·유병자)	10,613 2,700
	가족사랑간병보험	보험사각지대의 취약계층 지원(고령자·유병자)	768 1,233
	간편실손	보험사각지대의 취약계층 지원(고령자·유병자)	39,312 12,578
	꿈사랑보험	저소득가구 자녀지원(서민금융진흥원 제휴)	275 197
	노후실손의료비보험	보험사각지대의 취약계층 지원(고령자)	623 97
	참좋은오토바이운전자보험	오토바이운전자	5,940 1,064
	착하고간편한건강보험	보험사각지대의 취약계층 지원(고령자·유병자)	30,216 27,111
자동차보험	참좋은간편건강보험	보험사각지대의 취약계층 지원(고령자·유병자)	179,420 81,411
	에버그린특약	탄소배출 감소	2,744,285 1,685,619
	주행거리특약	탄소배출 감소	2,179,707 1,528,229
	안전운전UBI특약	탄소배출 감소	650,600 401,498
	전기자동차특약	탄소배출 감소	22,951 16,121
	승용차요일제특약	탄소배출 감소	23 12
	프로미하트(서민우대)특약	저소득 어린이 가정 지원	2,601 1,654
	교통안전교육실버우대특약	보험사각지대의 취약계층 지원(고령자)	1,897 1,506
	곰두리자동차보험	보험사각지대의 취약계층 지원(장애인)	219 169
	환경책임보험	Eco-friendly	14,103 32,943
일반보험	환경오염배상책임보험	Eco-friendly	5 279
	LNG발전소 전용 보험	Eco-friendly(저탄소발전)	1 2,106
	공공자전거 종합보험	Eco-friendly	33 374
	해상풍력발전소용 기관기계종합보험	Eco-friendly	- -
	태양광대여사업자배상책임보험	Eco-friendly	- 142
태양광종합보험		Eco-friendly	- 199
전체 보험판매 성과		5,914,458	3,806,303

고객

고객만족 서비스 강화

프로미 챗봇서비스

인공지능(AI)을 활용한 채팅상담 서비스인 ‘프로미 챗봇 서비스’를 도입해 고객이 보험에 대해 궁금한 점이 생길 때마다 바로 해결할 수 있게 되었습니다. 카카오톡 챗봇서비스를 통해 긴급출동 신청, 계약조회, 보험상담신청, 주행거리특약 가입·정산 서비스 등 고객이 직접 이용하는 자동화서비스를 제공하고, 카카오톡 다이렉트 톡을 통해 자동차보험 등의 상품을 카톡으로 가입하는 등 언택트 금융환경 변화에 적극적으로 대응하고 있습니다.



카카오톡 챗봇서비스 화면

고객경험DB 신설을 통한 긴급출동접수 신속 제공

자동차고장으로 긴급출동서비스를 접수한 고객에게 신속하게 대응 방안을 지원하고자 ‘긴급출동고객경험 데이터베이스’를 생성하였습니다. 이를 통해 긴급출동접수 시 차량번호를 빠르게 안내해 주고 필요한 서비스를 선택하면 바로 접수가 가능한 프로세스를 구축하였으며, 긴급출동접수는 기존보다 2~3배 빠른 접수가 가능하였습니다. 해당 서비스는 고객의 정보제공 등으로 빠르게 성과를 달성할 수 있었습니다. 앞으로도 고객의 입장에서 지속적으로 긴급출동 프로세스를 개선하고 반영하여 긴급출동서비스를 신속하게 제공하기 위해 노력하겠습니다.

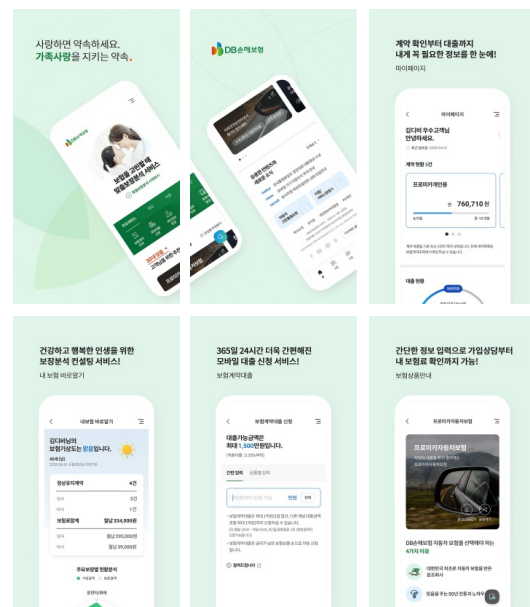
대표 홈페이지·모바일앱 통합재구축 오픈

온라인 이용고객, 특히 모바일 이용고객이 지속적으로 증가하고 있는 트렌드를 반영하여, 사용자 중심의 UI·UX가 반영된 홈페이지, 모바일앱 재구축을 진행하였습니다. 주요 개편사항으로 기존 제공 서비스와 함께 144개의 다양한 신규 서비스를 제공하고, 고객 중심의 프로세스 및 콘텐츠를 구성하였습니다.

특히, 한국신용정보원 데이터를 활용한 고객맞춤형 상담서비스인 ‘내보험 바로알기’ 서비스와 고객 위치정보를 활용하여 자동차 고장 출동 요청, 고객에게 담당자 위치를 안내하는 ‘출동담당자 안내’ 서비스 등 다양한 고객별 맞춤형 서비스를 신설하였습니다.

이와 함께 기존 홈페이지에만 이용할 수 있었던 서비스들을 모바일 앱 환경에서도 최대한 이용할 수 있도록 서비스를 개선하였습니다. 또한 DB손해보험 고객센터(1588-0100)를 통하여 문의하는 고객의 상담DB를 분석하여 홈페이지, 모바일앱 검색 영역에 ‘추천검색어’ 형태로 제공, 고객이 원하는 서비스를 온라인에서 좀 더 빠르고 편리하게 이용할 수 있도록 구현하였습니다.

이는 업계에서 역량을 집중하고 있는 ‘빅데이터를 활용한 맞춤형 서비스 제공’을 온라인 채널을 통하여 구현하였다는 점에서도 의미가 있습니다. 홈페이지, 모바일앱이 단순히 서비스만을 제공하는 기능을 넘어 고객이 원하는 서비스를 원하는 시점에 제공하고자 재구축을 기획하였고, 향후 온라인 트렌드와 고객 중심 UI·UX를 반영하여 지속적으로 개선된 서비스를 제공할 예정입니다.



DB손해보험 모바일 앱 화면

보이는 ARS 서비스

‘보이는 ARS 서비스’는 음성 ARS와 동기화된 웹 화면을 함께 제공하는 서비스로, ARS 전 단계 모두 음성안내와 함께 웹 화면을 시청할 수 있습니다. 단계별 음성안내를 모두 청취해야 했던 기존 음성 ARS의 불편함을 해소했을 뿐만 아니라, 음성만으로 혹은 화면만으로 접근이 어려웠던 고객들도 보다 쉽고 신속하게 상담 서비스를 이용할 수 있게 되었습니다. 특히, 통화량이 많아 상담사 연결이 지연되거나 공휴일, 야간 등 상담이 종료된 시간대에 서비스 이용이 필요한 경우, ARS 이용 중 모바일로 연계해 서비스를 이용할 수 있도록 함으로써 고객의 다양한 니즈를 충족시킬 것으로 기대하고 있습니다.



보이는 ARS 이용 화면

헬스케어 서비스 강화를 통한 고객만족도 제고

전문 의료진의 맞춤형 건강상담과 진료예약 등을 제공하는 ‘헬스케어’ 서비스를 온라인 및 오프라인으로 운영하고 있습니다. 헬스케어는 전문업체와의 제휴를 통해 고객이 필요로 하는 건강관리 방안을 제공합니다. 웨어러블 기기와 모바일 앱을 통해서도 서비스에 접근할 수 있어 더 많은 고객이 쉽게 사용할 수 있으며, 고객이 필요로 하는 맞춤형 건강관리를 제공합니다. 앞으로도 고객 리서치, 선진 회사 벤치마킹 등을 통해, 헬스케어 서비스와 연계된 고객 맞춤형 상품을 지속적으로 개발할 예정입니다.



온라인·오프라인 안내 자료

고객 소통 다각화

DB손해보험은 고객의 관심사항을 빠르게 파악하고 대응하기 위해 SNS 채널을 운영하고 있습니다. 공식 블로그, 내차사랑 블로그, 아이사랑 블로그, 카카오톡, 페이스북 등 온라인 소통 채널을 다양하게 운영하고 있으며, 각 채널에서는 금융, 보험뿐만 아니라 생활, 트렌드, 여행 등 세대별 관심사를 제공하고, 고객의 라이프 사이클에 알맞는 보험상품 정보를 함께 전달해 상황별 필요한 보험에 대한 고객의 이해도를 높이고 있습니다.

고객 Touch 활동 운영

고객과의 접점을 확대해 주력상품 연계 마케팅 및 당사 브랜드 홍보 활동을 전개하고 있습니다. 또한 자녀박람회 참여를 통해 20-30대 고객 대상 자녀 보험 컨설팅을 제공하고 있으며, 임신 초기 산모 건강관리 방법, 의학정보 등을 제공하는 산모교실도 꾸준히 운영하고 있습니다. 또한 2017년부터는 여성 초보운전자를 대상으로 한 ‘여성운전자교실’을 개최하고, 어린이를 대상으로 교통안전법을 교육하는 ‘어린이 교통안전 클래스’를 통해 여성 및 어린이 대상 공익 마케팅 활동을 강화했습니다. 앞으로도 다양한 고객을 대상으로 한 오프라인 이벤트를 운영해 고객들과의 소통을 늘릴 예정입니다.

고객과 공감하는 오프라인 마케팅

보험상품에 스토리를 더해 고객과 공감하는 캠페인을 전개하고 있습니다. 가족과의 소중한 추억을 사진으로 남기는 ‘가족사랑 사진관’ 캠페인을 전개했으며, 고객들은 ‘7080 시간여행 존’, ‘감성 네온사인 존’ 등 과거와 현재를 표현한 여러 포토존에서 가족 사진을 무료로 촬영하며 가족과 함께 즐거운 시간을 가졌습니다. 더불어 가족들에게 평소 전하지 못한 마음을 편지로 쓰면 우편으로 발송해주는 ‘가족사랑 우체통’ 이벤트도 함께 진행해, 가정의 달에 대한 의미를 더했습니다. 앞으로도 고객의 행복을 위해 가족과 함께하는 다양한 캠페인을 지속적으로 확대할 예정입니다.

사회적 가치 창출을 위한 공익 마케팅

교통 및 환경 분야의 사회 문제를 해결할 수 있는 혁신적 방안을 보유한 스타트업을 발굴하고, 2019년에는 중장기적으로 육성하는 ‘DB손해보험 교통·환경 챌린지’ 프로그램을 시작했습니다. 이는 국내 보험업계에서 처음 시도되는 공익 스타트업 지원형 사회공헌사업으로, 혁신 기술을 통해 사회적 문제를 해결하고자 합니다. 본 사업을 통해 교통·환경 문제 해결뿐만 아니라, 사회적기업과 스타트업 육성을 통한 일자리 창출 등이 실현될 것으로 기대하고 있습니다.

보험사기 방지

보험사기 예방 활동

DB손해보험은 ‘보험범죄방지규정’에 따라 보험범죄방지위원회를 운영하고, 위원회를 통해 보험사기 제어에 관한 기본 정책 수립과 보험사기 관련자에 대한 제재사항 심의 등을 진행하고 있습니다. 지역별 모럴리스크 제어 협의회에서는 지역별 영업과 보상 부문 매칭, 각 지역의 보험사기 이슈 공유를 통한 공동 대응 활동을 추진하고 있습니다.

또한, 전사적 보험사기 방지를 위해 영업활동 과정에서 취득한 의심 정보에 대한 제보 활동과 분기별 ‘모럴리스크 제어 레포트’를 통해 보험사기 적발 현황, 주요 추진사항, 주요 업무 이슈 개선 및 적발 사례 등을 전사에 공유하고 있습니다. 아울러 영업현장의 보험사기 예방을 위해 사업단의 현장점검 및 피드백, 채용단계에서 보험범죄 이력자 적발과 영업조직 U/W 및 판매제어, 영업현장 손해를 관련 주요 이슈 발굴 및 개선 활동을 시행하고 있습니다.

보험사기 관리 프로세스



전사적인 보험사기 제어 기능 강화

보험사기 위험성이 증가함에 따라 이에 대한 적발 및 예방 등 대응력을 강화하기 위해 2019년 SIU¹⁾파트를 SIU운영파트와 SIU지원파트로 확대 개편하였습니다. SIU운영파트는 조사 전문성 향상을 위해 자동차와 장기 조사센터로 구성해 보험사기 적발 기능을 강화하였습니다. SIU지원 파트는 인수심사 단계의 계약 품질 개선 활동, 데이터 분석을 통한 보험사기 기획조사 등의 활동을 수행을 통해 보험사기 적발에서 더 나아가 보험사기 예방 및 보험금 누수 방지 활동까지 관리 영역을 확대했습니다.

뿐만 아니라, 유관부서 및 손·생보험회, 경찰청 등 대외유관기관과 협업하여 보험 범죄 분석 및 적발 우수사례 대회를 매년 개최하여 보험 범죄 우수 적발사례 및 분석기법을 공유하고 있습니다. 그 결과 2019년 DB손해보험은 금감원 주관 보험사기 방지 우수사례 경진대회에서 업계 1위, 최우수 및 우수상 1명, 장려상 2명 수상 등 업계 최다 수상의 영예를 얻었습니다.

1) SIU(Special Investigation Unit) : 보험사기 특수조사팀

보험사기 적발 지원을 위한 시스템 개선

보험사기 적발을 지원하기 위해 2011년부터 운영한 IFDS²⁾를 2019년에 업그레이드해, 사고 접수에서 보상 종결까지 전 영역을 통합적으로 관리할 수 있는 데이터 기반의 보상업무 시스템을 구축했습니다. 과거 사고 발생과 보험사기 적발 데이터를 통합 분석해 보상담당자에게 산출된 스코어 정보를 보여줌으로써 보험사고 조사의 방향성을 제시하고, 보상담당자의 업무 실수와 착오를 줄일 수 있도록 했습니다. 아울러, 2016년부터 보상직원 안심지원 시스템 운영을 통해 보상직원의 신변 보호 및 문제고객을 즉시 인지 및 공유하고 사전 대응하여 선제적으로 문제를 해결하고 있습니다. 또한 병원, 정비업체 등의 이상 징후 지표를 조회할 수 있도록 함으로써 사고조사 시 정보를 쉽게 파악할 수 있도록 했습니다.

거래처 보험사기에 대한 대응체계 정비

병원, 정비공장 등 갈수록 증가하는 거래처 보험사기에 효과적으로 대응하기 위해 불법 거래처에 대한 보상직원들의 채증 활동을 강화하고, 이에 기반한 SIU의 적극적인 조사 및 수사 활동 프로세스를 재정립했습니다. 거래처 불법행위 채증 활동을 지원하기 위해, SIU 파트에는 데이터 분석과 보상현장 의견 취합으로 채증 대상 거래처를 선정하고, 채증 활동이 단기간 내 집중적으로 이루어질 수 있도록 협업하고 있습니다.

또한 보험사기가 의심되는 병원의 경우에는 특화 관리 방안을 마련해, 해당 병원 청구 건에 대해서 전문조사팀이 집중적으로 조사를 실시합니다.



보험사기 적발금액³⁾



383 억 원
2019

2) IFDS(Insurance Fraud Detection System) : 보험사기 적발 시스템

3) 업계 공동 산정기준 정비로 인한 적발금액 규모 조정

Performance

지표	단위	2017	2018	2019
완전판매율	%	99.3 ¹⁾	99.6	99.8
불완전판매 자체 점검을 통한 제재 현황	영업정지	535	766	769
	경고	1,302	1,040	1,161
	영업정지	228	131	34
	경고	1,176	509	334
CS 모니터링 점수 ²⁾	점	95.7	96.2	96.1
고객만족도 조사 DCSI ³⁾	점	75.1	75.4	75.8

1) 2017년 1월~6월 실적기준으로, 금융감독원의 완전판매 모니터링 제도 변경에 따라 7월~12월 지표는 파일럿 운영 지표만 존재함

2) 서비스 경험 고객 대상 자체 고객만족도 조사

3) DB손해보험 고객만족도 조사 (한국표준협회 KS-SQI 사전 조사)

임직원

인권 존중

인권 존중 원칙

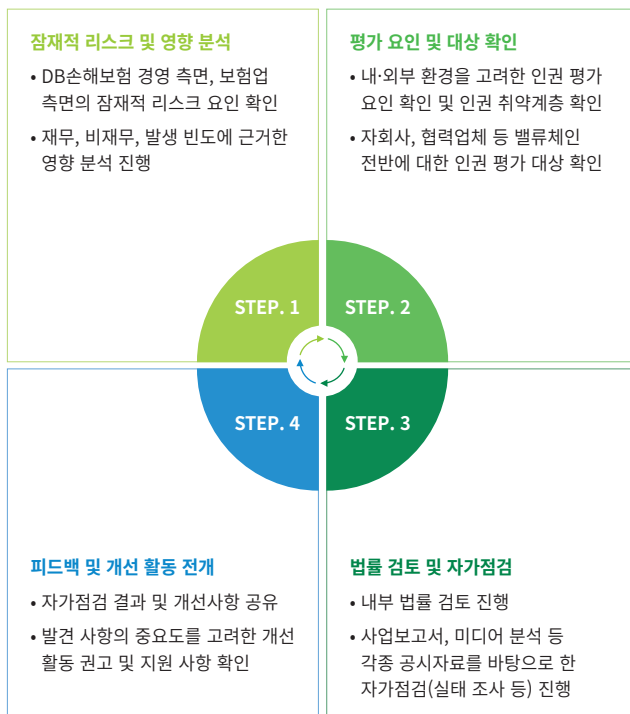
DB손해보험은 전 임직원의 인권을 보호하기 위해 다양한 프로그램을 추진하고, 인권 침해 사례 발생 시 조속한 대응이 가능하도록 SNS를 통해 24/7 제보 시스템을 운영하고 있습니다.

인권 개선 체계

□ 인권 실사

인권과 관련된 잠재적 영향 및 위험에 선제적으로 대응하기 위해 당사과 자회사의 인권 실사를 시행하고 있습니다. 윤리강령 준수 여부 등에 대해 준법감시파트가 현장을 점검하며, 인사파트의 기업문화 협의회 등을 통해서도 인권 이슈를 점검하고 있습니다. 또한 내부고발제도 등 상시적인 인권 이슈 정보를 수집할 수 있는 채널을 가동하고 있습니다.

인권 실사 프로세스(Due Diligence)



다양성 존중

임직원의 다양성을 존중하고 비합리적인 차별을 지양하고자 취업 규칙 제6조 ‘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. 2019년 말 DB손해보험의 여성인력 비율은 56.2%입니다(전체 4,591명 중 여성 2,582명).

인권 취약계층 확인

만족도 조사 및 설문 등을 통해 인권 침해 발생 가능성이 높고 리스크에 노출되어 있는 인권 취약계층을 파악하고 있습니다. 고객 민원 등을 유선으로 담당하는 콜센터 상담사, 고객과 직접 대면해 상품을 판매하고 서비스를 제공하는 영업·보상 파트너 등 고객 접점 조직에서 근무하는 임직원 및 파트너가 인권 취약계층으로 확인되었습니다. 당사는 이와 같은 상담사, 영업 및 보상 임직원 등의 취약계층을 위한 심리상담 채널을 운영하고 있습니다.

인권 개선 활동

인권 이슈 :	취약계층 :	2019 개선 및 구제 조치 :
법적 노동시간 관리	전 임직원	업무시간 외 업무망 접속을 차단하는 PC-OFF 시스템 구축, 연초 10일 이상의 연차휴가 계획을 사전 수립하고 직원 캘린더에 수록 및 사용 알림 시스템을 통해 적극적인 일과 삶의 균형 추구
직장 내 무례함 및 가혹행위	전 임직원	- 전직원 대상 직장 내 괴롭힘 방지 사이버 교육 실시(연1회) - 기존 팀·본부 단위별 실시하던 성희롱 교육을 사이버 콘텐츠로 전환하여 전직원 대상 의무교육 실시(연1회) - 정기적인 익명 설문조사를 통한 제보 활동, 익명 제보 채널을 통한 신고 등 제보시스템 다양화 - 인사정보시스템 내 인사고충(Hot Line), 심리, 법률상담 코너 운영
고객 응대직원 보호	영업·보상 파트너	‘문제행동소비자 응대 매뉴얼’ 제작 및 활용을 통한 고객 응대직원 보호 조치 실시 - 콜센터 이용 고객에 대한 빅데이터 분석을 통해 개선된 블랙컨슈머 대응체계 구축 및 시행 - 심리상담실과 전담안마사 운영

인적자원 관리

인적자원 관리 체계

DB손해보험은 ‘우수한 인재들이 일하고 싶어하는 최고의 직장 구현’을 위해 체계적인 인적자원 관리 시스템과 더불어 CEO 경영의 기본원칙인 ‘실상추구·상호소통·자율경영’을 추진하고 있습니다.

인적자원 비전 체계



인적자원 고용 안정

임직원의 안정적인 근로 활동을 위해 지속적으로 근무 환경을 개선해 일하기 좋은 직장을 만들고 있습니다. 또한 비정규직 법안 시행 이전부터 계약 직원의 정규직 전환을 실시해 2012년에는 TM상담업무 계약직 1,660명을 정규직으로 전환한 바 있으며, 이후에도 지속적으로 비정규직의 정규직 전환 이행을 실천해 2019년 비정규직의 비율은 2.62%(임원 제외 직원 4,545명 중 계약직 119명)입니다.

Dream Big 기업문화 추진

인적자원 관리 체계

새로운 DB문화 정착을 위해 ‘신뢰’, ‘도전’, ‘실천’을 이니셔티브로 정하고, 슬로건인 ‘드림 빅(Dream Big)’의 이니셜을 기반으로 실천 키워드 여덟 개를 도출했습니다. 이를 통해 ‘신뢰를 바탕으로 도전하고 실천하는 활기찬 DB문화’ 확산을 위한 다양한 제도와 프로그램을 운영하고 있습니다.

Dream Big



DB기업문화 정립 : DB인 행동규범 제작, 배포 활동 등

전사 과정(New Start DB)을 통해 신뢰·실천·도전의 기업문화를 만들기 위해 필요한 행동원칙을 전직원 대상으로 설문하고 내용을 정리하여, 전직원 참여 투표를 통해 행동규범을 제작하였습니다. 다채로운 아이디어를 직원들만의 언어로 유쾌하게 풀어 누구나 쉽게 이해하고 실천할 수 있도록 만들어졌으며 직원들의 더 다양한 의견을 수렴하여 기업문화 실천의 핵심인 부서장에 대한 다면평가도 실시하였습니다.

DB인의 행동규범 수립 및 배포

- 신뢰·도전·실천의 기업문화를 만들기 위한 행동원칙 발굴 : 2018 New Start DB 전직원 과정 내용을 통해 수렴된 임직원 의견을 토대로 전사 공모로 수립 및 배포 (전 직원 마우스패드 배포)

다면평가 도입 및 리더역량 개발

- 기존 일방향적 평가에서 다면평가 도입을 통하여 조직환경 변화에 알맞은 리더상 도출
- 부서장 과정을 통하여 세대 갈등을 줄이기 위한 특강을 운영하고 부서장들이 직접 향후 실천다짐을 작성 후 부서원과 공유

기업문화협의회 운영

회사의 모든 임직원은 결사의 자유를 가지고 있습니다. 아울러 현장의 고충사항을 수렴해 경영활동에 반영하고자 매년 상·하반기 각 부문의 대표적인 오피니언 리더를 선정해 워크숍을 진행하고 있습니다. 2019년 2월 기업문화협의회 멤버를 선발하고 3월과 11월에 워크숍을 운영했습니다. 워크숍을 통해서 주니어 보더들을 통해 다양한 기업문화 개선의견을 청취하고 있으며 단순 청취를 넘어 실제 적용가능한 항목들은 논의를 통해 적용되고 있습니다.

* DB손해보험은 매년 임직원과의 대화를 바탕으로 고충사항을 수렴하며, 노사협의회에서 논의된 사항은 전체 임직원에게 적용됩니다.
(2019년 결사의 자유 보장 : 100%)

근무환경 개선을 위한 EEI 조사

DB손해보험은 2018년부터 매년 1회 임직원 몰입도 조사인 EEI(Employee Engagement Index)를 실시해 임직원의 근무 몰입에 대한 실상을 파악하고, 전사적 차원의 개선 방안을 수립해 실천하고 있습니다. EEI 조사는 직급별, 부문별, 부서별, 직군별로 그룹화해 의견을 수렴하고 맞춤형 개선 활동을 진행하는 것으로서, 임직원의 업무 몰입도와 업무 생산성을 향상시키고 있습니다.

임직원 몰입도 조사 실적

지표	단위	2018	2019
산업재해율	%	0	0.02
인당 복리후생비	백만 원	15.2	16.4
업무몰입도	점	83.6	82.5

가족친화경영

일과 삶의 균형 추구

임직원이 업무에 집중할 수 있는 환경을 조성하고 활기찬 DB문화를 정착시키기 위해 WLB(Work Life Balance)를 개선할 수 있는 다양한 프로그램을 운영하고 있습니다. 또한 근무 효율성을 높이기 위해 PC-OFF, 집중 근무시간, 스마트 회의, 회식 문화 개선 등의 활동을 하고 있으며, RPA(Robotic Process Automation) 시스템을 도입해 반복되는 업무를 자동화했습니다. 또한 가정의 날, 연차휴가 활성화, '369' 리프레시 휴가 등을 통해 임직원이 에너지를 재충전하고 가족과 함께할 수 있는 시간을 확보할 수 있도록 함으로써 일과 삶의 균형에 대한 직원들의 만족도를 향상시키고 있습니다.

모성보호 제도 시행

일과 가정이 양립할 수 있도록 여성이 일하기 좋은 근무환경을 조성하고 있습니다. 대표적으로 90일의 산전·후 휴가를 제공해 임신 및 출산기 여성 근로자의 심리적·육체적 안정을 돕고, 출산 및 유산 시 의료 실비를 지원해 경제적 부담경감에 기여하고 있습니다. 이외에도 태아 검진 휴가, 배우자 출산휴가, 육아휴직, 단축근무 등 육아에 전념할 수 있도록 지원한 결과, 2019년 산전·후 휴가를 사용한 여성 근로자의 업무 복귀율은 100%였습니다. 또한 임직원의 자녀를 위해 수준 높은 보육 서비스를 제공합니다. 안전하고 쾌적한 보육환경을 조성하고자 전문성과 경험이 검증된 푸르니보육지원재단에 위탁해 '프로미 아이 사랑 어린이집'을 운영하고 있으며, 2019년 12월 기준 29명의 아동이 등원하고 있습니다. 이외에도 여성 근로자들이 가정에서도 상담과 서비스 업무를 원활히 수행할 수 있도록 재택근무 제도를 실시하고 있으며, 2019년 12월 기준 34명의 여성 근로자가 재택근무 중입니다.

주요 가족친화경영 프로그램

프로그램	내용
자녀학자금	- 유치원 : 2년간 월 10만 원씩 지원 - 고등학교 : 입학금, 수업료, 육성회비 전액 - 대학교 : 입학금, 수업료 전액
Dream Big 광장	부서별 GWP 활동, Fun 이벤트, Core Value, 기업문화 개선 활동, 사회공헌활동 등의 공유를 위한 직원전용 사이트
하계휴양소	전국 6개 지역, 총 19개 휴양소 50객실 운영, 750명 이용
회사콘도	전국 29개 지역 131구좌 운영

커뮤니케이션 활성화

유연하고 활발한 소통을 위해 조직 내 상하 간, 수평 간, 조직 간 입체적인 소통 채널을 운영하고, 업무 효율성 및 시너지를 강화하고 있습니다.

소통 활성화 채널

구분	프로그램	내용
회사 - 직원 간	CEO와 통통통	CEO와 직원 간 소통의 자리로서 2010년부터 운영 중 (2019년말 누계 66회 3,487명 직원과 만남)
	다양한 소통 채널	사내 익명게시판, 외부 망을 통한 익명 설문 및 제보 채널 등 소통창구의 다양화를 통한 의견 청취 및 개선
	기업문화 협의회	부문·실별 주니어 보더로 구성된 오피니언 리더를 선발하여 회사의 일하는 문화와 제도에 대한 의견 개진 및 개선 참여
	프로미TV	매주 1회 직원 대상방송 제작 및 시청 (주요 내용 : 회사의 운영방향, 주요 이슈, 기업문화 등)
	경영실적 브리핑	매월 1회 사내방송을 통해 회사의 경영현황과 당부사항에 대한 경영진 브리핑
직원 간	E프로미 광장	사내 주요 이슈, 직원 기고 소식(여행, 부서 소개 등) 및 홍보파트 제작 경제, 문화 뉴스 등 직원공유 온라인 매거진
	Dream Big Day	근무 시작 전 각 부서단위로 Core Value, CS 지침, 회사의 기업문화, 직원 실천사항에 대한 공유 및 다짐 활동
	Dream Big 광장	부서별 GWP 활동, Core Value, 칭찬·감사 Day, 세대공감 2345, 기업문화 개선활동 등의 공유를 위한 직원전용 사이트
	현장학습회	주간 단위 부서별 이슈와 전략방향을 공유하기 위한 현장 직원 간 소통 및 토론의 장
	스터디그룹	직무관련 공통 관심사를 가진 직원 간 자기계발 및 친목활동
조직 간	Dream Big 협의체	부문별 대표 오피니언 리더들의 협의를 통해 전사 일하는 문화 개선 추진 및 부문간 협업을 위한 조직
	참여마당	주요제도, 정책 등을 결정 시 직원의 의견을 수렴하기 위한 익명의 설문 게시판
	직원만족도 조사	Staff부서의 서비스 만족도 개선을 위한 내부고객만족도 (ICSI) 조사와 업무 몰입도 제고와 개선제안을 위한 직원만족도 및 몰입도 조사
	Dream Big 타임즈	매월 부문·실별 타 부문과 공유하고 싶은 주요 이슈를 발굴, 공유함으로써 전 직원이 회사의 전략방향을 인지할 수 있도록 제작하는 사내 신문

인재육성

드림 빅(Dream Big) 인재양성 제도

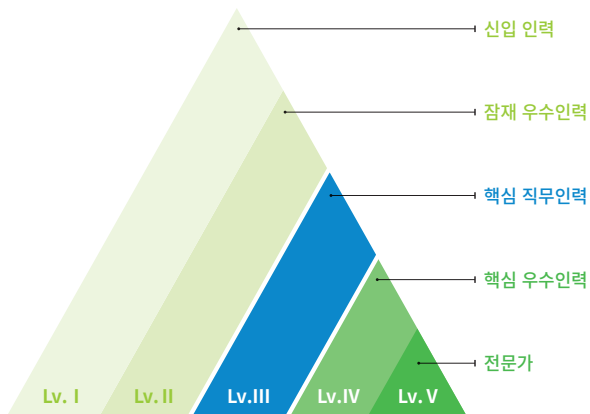
DB손해보험은 금융산업 트렌드 및 디지털 혁신 사례 신지식 확보와 임직원의 전문성 향상을 위해 ‘드림 빅(Dream Big) 인재양성 제도’를 수립했습니다. 이를 통해 직원 개인의 자발적인 자기계발을 지원하고, 체계적인 직무순환 및 이동을 통해 실전 경험을 쌓을 수 있도록 하는 자기주도형 현장학습을 운영하고 있습니다. 매년 학습자 스스로 부족한 역량을 진단하고 해당 역량을 개발할 수 있는 과정을 선택해 학습하고 있으며, 부서장은 학습자의 진단과 부서장의 진단 결과를 비교·분석해 보다 효과적인 역량 개발을 지원하고 있습니다. 또한 기본 직무역량과 관련해 전 직원을 대상으로 사내 전문자격제도를 운영하고 있으며, 본인 직무와 관련된 항목을 필수적으로 취득할 수 있도록 교재와 강의 등을 지원하고 있습니다. 해당 과정을 거친 임직원에게는 상위 레벨의 심화과정을 제공해, 업계 최고의 직무 전문가를 육성함으로써, 고객에게 보다 전문적인 서비스를 제공하도록 하고 있습니다.

계층별 교육 체계 운영

전 직원이 DB손해보험의 중요 인재로 성장할 수 있도록 계층별 교육 체계를 운영하고 있습니다. 계층별 교육 체계는 입문 과정, 승진자 과정, 승진 이후 직급별 리더십 과정, 그리고 공통역량 향상 과정으로 구성되어 있습니다.



계층별 교육 체계



계층·직무 전문인력 양성		
계층별 교육체계 - 입문, 승진자과정 - 공통역량 향상과정 - 그룹 리더십 과정	부문별 교육체계 - 개인·GA·법인·신사업 - 보상·자회사·IT - 고객 서비스·UWer	Dream Big 인재양성제도 - 자격제도(사내자격) - 스터디그룹 - DreamBig 양성평가
핵심 직무인력 양성 체계		

핵심인력 양성		
우수인력 양성 - DB DNA 과정 - DB CNA 과정 - KAIST AIC 과정 - KAIST 디지털 프론티어 과정 - 서울대 Big-Data 과정 - Strategic·Operational 리더십 - 직무테마 과정 - 외부위탁 과정 - 자기주도학습	글로벌인력 양성 - 장기 해외연수(영국, 미국, Actuary 등) - 글로벌 현지 OJT - 수준별 어학역량 강화 - 현지인력 양성	Dream Big Biz School - Innovation Design Course - Digital Design Course - Actuary Course



보험전문자격 취득 지원

직무 전문가 아카데미 운영

DB손해보험은 Dream Big Business School(이하 DBB School), 마케팅 아카데미, 계리 아카데미의 세 가지 직무 전문가 아카데미를 통해 임직원의 직무 전문성을 강화하고 있습니다. (舊)혁신 아카데미를 새롭게 개편한 DBB School은 최신 혁신방법론과 마케팅 지식 등 다양한 교육과정을 통해 경영혁신 정신 및 디지털 역량을 제고함으로써 프로젝트 추진 시 주도적인 역할을 수행할 수 있는 혁신 전문가를 양성하고 있습니다. 마케팅 아카데미는 현장 사업관리자의 마케팅 역량을 향상시키고 지점장 배치 시 영업 및 조직문화에 빠르게 적응할 수 있도록 돕고 있습니다. 이 외에 계리 아카데미는 고객에게 더욱 필요한 상품을 제공하고 사회에 기여할 수 있는 회사가 될 수 있도록 상품, 계리 인력의 역량 강화를 목표로 아카데미를 운영하고 있습니다.

조직 리더십 역량 확보

임직원의 조직리더 역량 향상을 위해 Strategic·Operational·Self 리더십 과정을 운영하고 있습니다. Strategic·Operational·Self 리더십 과정은 다양한 리더 역량을 포괄적으로 수용하고 개별 역량에 따른 최적화된 교육을 제공하기 위해 (舊)Core 리더십 과정을 새롭게 개편하였습니다. 조직의 비전 달성과 변화를 이끄는 전략적 리더 양성, 효과적으로 조직의 사람과 업무를 관리하는 리더 양성, 스스로 동기부여하면서 조직성과에 기여하는 고성과자 양성 등의 목표로 구성되어 있으며 매년 대·내외 환경 및 회사 주요 이슈가 반영된 콘텐츠로 운영하고 있습니다.

학습하는 조직문화 구축

임직원 역량진단 평가를 통해 직원 기본역량, 직무행동 역량, 전문 기술 역량의 세 가지 부문을 체계적으로 관리하고 있으며, 이를 바탕으로 장기적인 경력개발 및 자기개발 프로그램을 수립하고 있습니다. 더불어 빠르게 변화하는 경영환경의 불확실성에 대처할 수 있도록 현장 스터디 그룹 및 제한활동 등의 다양한 학습조직을 운영함으로써 ‘스스로 학습하는 조직문화’를 활성화하고 있습니다.

성과평가와 보상

성과평가 체계

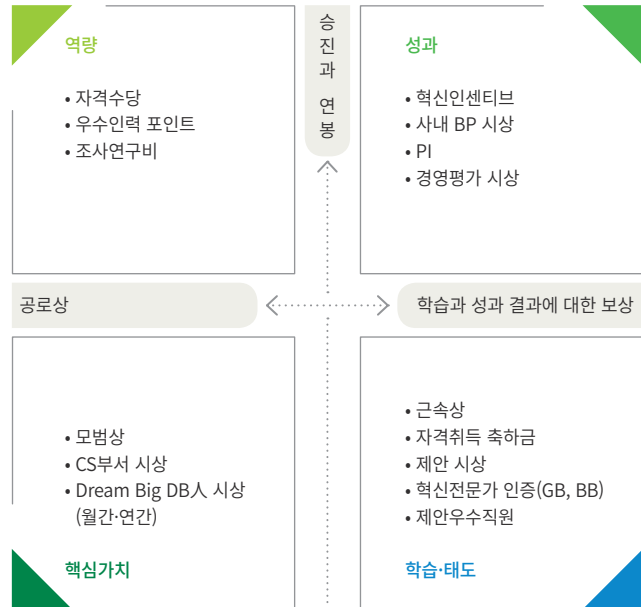
고성과, 고보상 중심의 성과주의 체계를 수립해 직원들 스스로 목표를 부여하고 평가할 수 있도록 하고 있습니다. 즉 목표 합의제도, 월간 평가 합의제도, 자기개발 및 경력개발 계획제도 등을 통해 임직원들의 명확한 목표의식과 달성 의지를 고취시키고 있습니다. 또한 균형성과평가(BSC : Balance Score Card)를 활용해 성과측정 관점을 세분화하고, 회사의 목표를 조직 단위 및 개인 단위로 분배하고 있습니다. 최종 성과평가 시에는 이의신청이 가능하도록 제도적 장치를 마련하고 있으며, 성과에 대한 피드백을 함으로써 차기 목표를 수립하고, 인적자원 제도를 개선하고 있습니다.

공정한 기회 보장

임직원에게 공정한 기회를 보장하기 위해 2010년부터 남녀 임직원 간 분리 평가를 실시했습니다. 이로써 여성 근로자가 평가 과정에서 불이익을 받지 않도록 미연에 방지하고, 성(性)으로 인한 차별을 원천 차단하고 있습니다. 또한 전문 영업관리자 양성과정인 MA과정 운영을 통해 여성 근로자를 포함한 영업 가족(PA : Prime Agent)과 회사 내 타 부문 종사자들이 지점 관리 역량을 함양할 수 있는 기회를 제공합니다. 2017년에는 보상 전문가 육성을 위한 CA(Claim Academy)를 신설했고, 과정 수료 후에는 육성 실장 및 지점장으로 활동하며 영업관리 전문가로 성장할 수 있도록 지원하고 있습니다.

합리적인 보상 시스템

연봉은 크게 기본급, 성과급에 의해 결정되며, 직무와 직급에 따라 급여체계를 운영하고 직무에 따라 비율을 달리 조정함으로써 성과에 따른 합리적인 보상이 이루어지도록 했습니다. 역량평가와 성과평가를 바탕으로 연봉과 승진이 결정되며, 고성과·고보상이 이루어질 수 있도록 성과주의에 기반한 성과급 제도를 시행해 차등보상을 하고 있습니다. 더불어 다양한 시상제도를 운영함으로써 직원들이 지속적으로 역량을 개발하고 업무성과를 낼 수 있도록 동기를 부여하고 있습니다.



평가이의신청제도 구축

‘평가이의신청제도’는 성과평가와 역량평가 결과에 대해 임직원들이 이의신청을 할 수 있도록 하는 제도입니다. 인사위원회는 접수된 사안에 대해 심의를 진행해 승인 여부를 결정하고 있으며, 공정한 심의를 거쳐 도출된 평가 결과를 통해 임직원의 이해와 만족도를 제고하고 있습니다. 2019년에는 총 50건의 이의신청 중 10건의 평가 결과가 조정되었습니다.

복리후생

선택적 복리후생제도 지원

DB손해보험은 모든 구성원들이 쾌적한 근무환경에서 근무하도록 하고, 회사에 대한 높은 신뢰를 바탕으로 자긍심을 가지면서 즐겁게 일할 수 있도록 다양한 복리후생제도를 지원하고 있습니다. 따라서 ‘회사의 핵심가치 및 6대 공유가치 체질화’, ‘글로벌 수준의 GWP 실천’, ‘맞춤형 복리후생제도 운영’, ‘상생의 노사문화 구축’ 등을 핵심 전략가치로 삼아 시행하고 있습니다. 2016년도부터는 임금 피크제 도입 및 정년 연장 등 정부 정책 시행에 적극 부응하고, 설문조사·제안제도·각종 회의체·외부 컨설팅·학계 등을 통해 임직원의 다양한 니즈를 파악해, 임직원에게 실질적으로 필요한 복리후생제도를 발굴해 나가고 있습니다.

퇴직자 재취업 및 안정적 노후 지원

DB손해보험은 2020년 5월에 개정된 ‘고령자고용법’에 따라 퇴직자의 재취업 서비스를 신설해 임직원이 안정적인 노후를 준비할 수 있도록 지원하고 있습니다. 이를 통해 퇴직에 대한 심리적 부담감을 해소하도록 돕고, 직원 만족도를 제고합니다. 이는 종합직, 지원직 등 만 50세 이상 임직원 중 비자발적 이직 예정자를 대상으로 진행되며, 진로 설계 교육인 ‘드림 빅 라이프(Dream Big Life)’ 과정이 운영됩니다. 이외에도 근무 성과가 우수한 퇴직자 및 은퇴자에게는 해당 업무 조직 또는 관련 자회사에 재취업할 기회를 제공합니다. 이를 통해 직원은 퇴직 이후에도 근로 활동을 지속할 수 있으며, 회사는 퇴직 임직원의 업무 노하우와 전문성을 활용하는 등 상호 윈윈(Win-Win)이 가능한 복리후생제도를 운영하고 있습니다.

또한 직원들의 퇴직금을 안정적으로 관리하기 위해 확정급여형(DB) 방식 및 정년연장에 따른 확정기여형(DC) 방식, 이렇게 두 종류의 퇴직연금제도를 운영하고 있습니다. 뿐만 아니라 퇴직금 관련 리스크를 최소화하고자 DB생명, 한국투자증권, 현대해상, 교보생명, 삼성생명, 하나은행, 신한은행, 롯데손해보험, 미래에셋, 국민은행, 신한생명 등으로 분산해 운용하고 있으며, 퇴직금 관련 법적 기준도 준수하고 있습니다.

복리후생 프로그램

구분	프로그램 내용
건강검진 프로그램	· 임직원·가족 건강검진 및 의료비 지원 · 직원 및 가족 심리상담제도 · 건강편드(금연, 다이어트) · 임직원 스트레스 관리를 위한 감정노동, 성희롱 등 관련 온·오프라인 교육 실시 및 전문가 심리상담 서비스 운영 · 질병 상시 대응체계(예방·치료·휴가 등) · 임직원 및 가족 단체상해보험가입 · 건강 정보 세미나 · 사내 동호회 · 휘트니스센터 이용 지원 · 검진휴가 신설
건강한 근로환경 조성	· 인체 공학적 근무 환경조성을 위한 조명, 소음, 공기의 질, 습도, 온도 관리 - 정기적 사무용 가구 교체, 모든 사무실 조명 LED 조명 전구로 대체 - 회사 빌딩의 SMART 환기, 실내온도 조절 운영, 주요 회사 건물의 냉·난방 시스템 관리 - 정기적인 방역 활동
유연한 근로환경 조성	· 일과 삶의 균형 지원을 위한 유연근무제 실시 · 재택근무 IT 시스템을 통한 재택근무 지원
창·소·공 프로그램	· 인문과 예술로의 초대(외부 강사 초빙) · 문화공연 관람 · 사회공헌 봉사활동
가족친화 프로그램	· 90일의 산전·후 유급 휴가 제공 · 서울 동작동 내 직원 전용 보육시설 프로미 아이사랑 어린이집 운영 · 유치원, 고등학교, 대학교 자녀 학자금 지원 · Dream Big 광장 운영 - 부서별 GWP 활동, Fun 이벤트, Core Value, 기업문화 개선 활동, 사회공헌활동 등의 공유를 위한 직원전용 사이트 · 하계휴양소(전국 6개 지역, 총 19개 휴양소) 및 회사콘도(전국 29개 지역, 131구좌) 운영 · 난임 치료시 임휴가(유급) 운영 · 가족돌봄 휴가·휴직 운영 · 급속기간별 상(여행상품권), 휴가제도 운영
안정자금 지원	· 주택마련·전세·기금 소액·경조회 지원
사택 지원	· 비연고지 근무 직원의 주거안정을 위한 사택지원 - 임시 거주비, 사택 임차료(보증금, 월세 등), 사택생활비, 거주지 왕래교통비
사내동호회	· 레포츠, 사회봉사, 여행·등산, 문화·예술, 학습 등 동호회 지원

Performance

지표			단위	2017	2018	2019
임직원 현황	임원		명	57	48	46
	직원		명	4,426	4,439	4,545
	계		명	4,483	4,487	4,591
	부·차장	남성	명	527	673	696
		여성	명	9	25	33
	과장	남성	명	557	440	488
		여성	명	82	62	64
	대리·사원	남성	명	632	599	542
		여성	명	1,207	1,151	1,163
	전문직·상담직	남성	명	245	217	237
		여성	명	1,167	1,272	1,322
계		명	4,426	4,439	4,545	
채용 현황	대졸신입		명	81	73	54
	경력사원		명	175	362	272
	사무여직원		명	54	56	49
	계		명	310	491	375
여성 근로자 채용 현황	전체 채용인원		명	314	776	375
	여성 채용인원		명	199	600	269
	고졸 여성 채용인원		명	60	261	106
해외 현지 채용인원		명	52	52	58	
정규직 전환인원		명	16	16	20	
교육시간	총 교육 시간		시간	326,215	366,263	317,528
	인당 교육 시간		시간	72.8	81.6	69.2
교육경비	총 교육 경비		백만 원	4,381	5,596	4,933
	인당 교육 경비		백만 원	0.98	1.25	1.07
주요 교육 성과	자격 취득 인원		명	2,666	782	529
	보험전문자격 보유 인원		명	1,082	1,168	1,203
	보험전문자격 보유율		%	35.0	35.5	36.9
스터디그룹 참여 인원		명	872	871	1,265	
ESI 직원교육훈련 만족도		점	82.2	84.2	82.0	
본인진단 및 자기계발계획 수립 인원		명	2,450	2,454	2,192	
인당 생산성		억 원	38.8	38.8	40.4	
복리후생비용	총 복리후생비용		억 원	511	488	529
	인당 복리후생비용		백만 원	16.0	15.2	16.4
출산 휴가 사용 현황	산전·후 휴가 인원		명	107	103	83
	육아휴직 인원		명	114	122	117
	육아휴직 후 복귀율	남성	%	100.0	80.0	100.0
		여성	%	72.3	86.2	79.8
퇴직률		%	4.3	4.0	3.5	
성과평가 실시 비율		%	93.1	96.7	95.5	

현장경영

파트너 구성

DB손해보험은 상품 및 서비스를 판매하는 영업 파트너와 보험사 고에 대한 보상처리를 담당하는 보상 파트너를 당사 경영활동의 중요한 근간이자 핵심 이해관계자로 인식하고, 이들과의 상생협력 가치를 창출하기 위해 노력하고 있습니다. 영업 파트너는 PA(Prime Agent)로 불리는 전속설계사 및 대리점 등의 전속 채널, 그리고 GA(General Agency)로 불리는 법인대리점 및 생명보험·손해보험 판매 권한을 가진 교차설계사로 이루어진 비전속 채널로 구성되어 있습니다. 특히 전통적 방식의 대면영업 및 TM(Tele-marketing) 채널뿐만 아니라 복합모델인 TC(Total Consulting), LD(Life Design) 채널 등 특성별 전략적인 채널 다각화를 추진하고 있습니다. 보상 파트너는 고객의 원활한 보상처리를 제공하기 위한 병원, 정비공장 및 손해사정법인 등이 포함되어 있습니다.

영업 파트너

전속 채널	비전속 채널
PA DB손해보험의 보험상품만을 판매할 수 있는 전속설계사	GA 모든 보험사의 보험상품을 판매할 수 있는 비전속 보험대리점 및 금융기관
대리점 DB손해보험과의 전속계약을 통해 DB손해보험 보험상품만 판매 가능한 대리점	교차설계사 생명보험설계사를 본업으로 하며, 손해보험 상품을 취급할 수 있는 생명보험 전속설계사

보상 파트너

 사고조사 손해사정 자동차보험, 장기보험 및 일반보험에 대한 사고 조사와 보험금 손해사정 업체	 병원 보험사고와 관련된 의료서비스 제공 및 의료 분쟁사항에 대한 진단 기관
 현장출동·긴급출동 교통사고 현장출동업체 및 차량 고장 등 긴급사태 시 출동업체	 프로미카 서비스센터 전국 자동차정비소 중 DB손해보험의 자체 심사를 거친 협력정비업체

파트너의 경쟁력 확보

차별화된 현장 교육지원

업무 특성에 따른 차별화된 육성 훈련 프로그램을 통해, 설계사 및 사업관리자의 보험업 전문성 향상을 지원합니다. 설계사를 대상으로 연차 및 소득별 영업활성화 교육을 실시하고 있으며, 특히 13차 월 이상 프라임 에이전트(PA)를 대상으로 컨설팅 전문가(CPA) 과정을 운영하고 있습니다. 이를 통해 스마트 보장 분석, 질병 정보를 바탕으로 한 고객응대 교육 등 다양한 커리큘럼을 제공하고 있습니다. 또한 설계사를 직·간접적으로 지원하는 교육담당자와 사업관리자를 대상으로, 맞춤형 교육과 자기주도학습을 통해 전문성을 확보할 수 있도록 M-learning(모바일 플랫폼에 기반한 학습 콘텐츠) 등의 교육 인프라를 지속적으로 강화하고 있습니다.

2019년에는 DB스마트포탈 내에 교재를 탑재하고 콘텐츠를 확대했습니다. 이로써 상품 정보 업데이트 지연 문제를 해결했고 휴대성을 높였으며, 인쇄물 교재의 한계를 극복할 수 있었습니다. 또한 계층별 모바일 활성화 교육과 유튜브(YouTube) 채널에 강의를 제공하는 등 모바일 기반 학습 문화를 형성하기 위해 노력하고 있습니다. 이를 통해 학습 편의성 및 학습 효과가 증대되었으며, 전자서명 활용 인원이 2018년 대비 약 23.9% 신장하는 등의 결과가 있었습니다.

설계사	교육담당자	사업관리자
• 핵심역량 중심의 신인교육 • 모바일 기반 PA 맞춤형 교육 강화 • 조직특성에 따른 전문교육 강화	• 교육담당자 업무 표준화 및 역량 강화 • 육성코치 경력·특성별 역량 강화 • 지점멘토 활동코칭 역량 강화 지속	• 핵심역량 중심의 관리자 양성과정 • 실행력 강화를 위한 사업관리자 교육 • 사업관리자 자기주도학습 기반확대

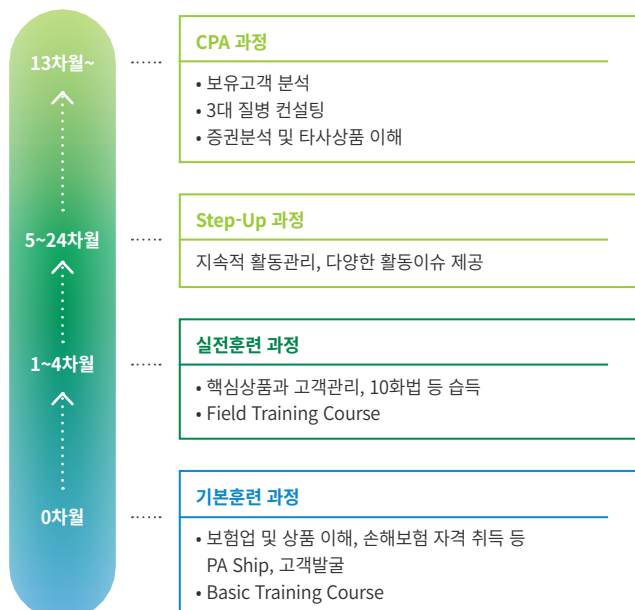
체계적인 신인 설계사 교육

DB손해보험의 설계사는 향후 DB손해보험의 성장과 직결된다는 인식을 가지고, 신인 설계사의 안정적인 활동과 육성을 위해 2년차까지 체계적인 교육을 받을 수 있도록 운영하고 있습니다.

본점 주관 프로그램

3차월	Dream Big 과정	- 신인설계사 소속감 고취 - DB스마트 포탈의 이해 (스마트폰·스마트패드)
5차월	자동차보상 과정	- 교통사고 초동대응 - 사례로 보는 대인 보상 - 대물보상의 이해 - 자동차보험 판매 화법
7차월	컨설팅 과정	- 통합보장분석 및 컨설팅 카드 활용 - 타사상품의 이해 - CS 및 완전판매 외부특강
9차월	BTS세미나	- 선배와의 대화 - 회복 탄력성 - 건강보험 전문가
12차월	성공과정	- 보유고객 분석 및 확대 기법 2년차 활동 계획 수립 - 핵심 상품 학습
24차월	심기일전 과정	- 자기진단 - 우수사례 공유 - 목표·비전 수립
25차월~	기존PA생산성 증대 과정	- 보유고객 분석 - 스마트 보장분석 - 질병정보 및 타사상품 이해

사업단 주관 프로그램



설계사 영업지원 활동역량 강화

DB손해보험은 설계사가 대고객 활동을 효과적으로 할 수 있도록, 다양한 활동 도구와 콘텐츠를 제공하고 있습니다. 약관에 명시된 주요 질병 관련 정보를 정리한 학습 책자와 제안서 등을 제공하며, 설계사는 이를 활용해 고객에게 질병에 대한 다양한 정보를 전달하게 됩니다. 2018년에는 ‘DB스마트포탈’을 오픈했습니다. 이로 인해, 태블릿이나 스마트폰만 있으면 영업 현장에서 직접 고객을 만나 고객 등록, 가입 설계, 전자서명, 청약·확정까지 원스톱(One-Stop) 업무 처리가 가능해졌습니다. 또한 ‘스마트 보장분석 서비스’를 오픈해, 고객의 보험가입사항을 확인하고 자동설계까지 지원되는 ‘1분 컨설팅’ 제공으로 프라임 에이전트(PA)의 활동시간 확보 및 고객관리 수준 향상 등을 이루었습니다. 그 결과, 2019년에는 손해보험협회에서 운영하는 우수인증¹⁾과 블루리본²⁾ 제도에 각각 2,513명(우수인증), 317명(블루리본)의 DB손해보험 PA가 선정되는 성과를 거두었습니다.

- 1) 우수인증 : 동일보험사 근속기간, 신계약 유지율, 모집실적, 불완전판매 건수 등을 종합적으로 평가해 우수인증설계사 자격 부여
- 2) 블루리본 : 5년 연속 우수인증설계사(대리점)로 선정된 PA 중 타의 모범이 되는 PA에게 부여되는 최고의 영예



설계사
현장활동 지원

고객활동 TOOL 지원 고도화

- 언택 활동 프로세스 기반 구축
- 자동방문약속 시스템 오픈
- 보유고객 대상 터치 활동 지원
- 보장분석 리포트 전송 기능 오픈
- 가입설계서 내 상품 리플렛 QR코드 삽입

고객 응대, 컨설팅 역량 강화

- 사업단·지점별 특성화 교육 실시

영업 가족 정착 지원

수수료는 모집활동에 대한 성과보상시스템일 뿐 아니라 회사의 정책사항을 반영하고 있는 제도입니다. 사내방송과 정기적인 교육을 통해 그 취지와 방향을 수시로 영업 가족에게 공유하고 있으며, 효과적인 전략 실행이 가능하도록 하고 있습니다. 또한 신인 설계사가 꾸준히 정착해 나갈 수 있도록 신규성과 수수료를 강화하고, 활동수수료를 신설해 지속적으로 성장할 수 있는 기반을 마련했습니다. 이 외에도 효율 중심의 장기보험 판매 확대를 위해 평가성수수료 환수 기준을 개선했습니다. 2019년 정예신인 육성을 위해 1~4차월 FTC 수료 후 5~8차월 기간 동안 정예신인으로서의 비전 제시 및 목표 부여 후 해당 목표 달성시 9차월 BTS세미나를 받을 수 있도록 신설·관리하고 있습니다.

채널별 효율적 업무지원

영업 가족의 효율적인 성장을 도모하고자 2015년 표준, TC(Total Consulting), 일반 및 전문지점으로 점포 편제를 개편하고, 스텝 조직의 책임과 역할을 재정립했습니다. 조직개편 이후 점포 생산성 극대화를 위해 스텝조직 운영체계 재확립, 점포특성별 운영비 제도 차등화, 외곽거점 점포 운영효율 개선 등을 추진하였습니다. 2018년에는 스마트 영업활동 지원을 위해 스마트 보장분석 서비스를 오픈했습니다.

2019년 설계사 업무지원의 효율성과 집중도를 향상시키고자 개인과 전략사업부문의 채널을 분리하고, 신인수수료 상향 조정 및 선지급 제도를 개편하여 업계 경쟁력을 강화하였습니다. 또한 점포운영 기준을 강화하여 점포 효율성을 제고하고, 매출 증대를 위해 교차센터 생명보험 밀집지역 거점진출 이전을 실시하였습니다. 그 결과 설계사들은 본인의 보유 고객을 효과적으로 관리하고 컨설팅할 수 있게 되었습니다.

1 표준지점 전속 PA채널, 컨설팅 정예 PA 양성	2 전략사업지점 GA대리점 업무 집중지원	3 전문지점 교차·GA·CA·고연령 PA의 고객 유지 및 업무지원
---------------------------------------	---------------------------------	--

LD센터 경력단절 여성 지원

30~40대 경력단절 여성을 대상으로 구성된 LD(Life Design) 센터는 일반 설계사 채널과 차별화된 교육 및 운영 방식을 통해 성공적으로 자리매김했습니다. 양질의 데이터들을 안정적으로 제공해 설계 활동을 지원하고, 개인별 맞춤 트레이닝을 통해 업무역량을 강화하며, 사업단별 표준지점 내 3040 여성 프라임 에이전트(PA)를 선발해 미래 성장동력으로서의 교육을 하고 있습니다. 이로써 전속채널의 경쟁력을 공고히 할 수 있는 우수 인재를 발굴하고 있습니다. 이 밖에도 신인 전원에게 심리유형 검사를 실시해 업무 적응과 동료 관계에 대한 코칭을 실시하고 있으며, 이미지메이킹, 쇼호스트, 명강사 등의 특강을 주기적으로 실시해 젊은 여성의 역량 개발에 노력을 기울이고 있습니다.

또한 워킹맘이 대다수인 조직의 특성을 반영해 일·가정 양립을 지원하는 다양한 복지 제도를 운영하고 있습니다. 대표적으로, LD센터에서는 워킹맘의 육아 및 가사 활동을 고려해 유연근무 및 자율퇴근 등 맞춤형 업무시간을 운영하고, 육아로 인해 업무 공백이 발생할 시에는 별도의 스텝으로 지원하고 있습니다. 또한 지점 내 어린이 놀이시설을 마련하고 정기적으로 패밀리데이(Family-Day)를 운영해 직원 체력, 금융교실 등을 진행해 워킹맘의 로열티를 제고하고 있습니다. 아울러 출산 축하금 및 18개월간의 육아지원비를 제공하고, 산후조리 기간 동안 공백을 최소화하기 위한 출산 전 소득 승계 등 육아로 인한 경제적 부담을 나누고 있습니다.

실시간 출동요원 위치정보 제공을 통한 고객만족도 제고

DB손해보험은 차량 고장, 교통사고 등으로 긴급 조치가 필요한 고객에게 출동요원 위치정보 제공 시스템을 제공합니다. 이는 출동요원의 위치와 예상 도착 시간 정보를 시각화해 실시간으로 알려주는 시스템입니다. 이를 통해 차량을 이용하면서 발생할 수 있는 돌발상황에 대해 고객이 느끼는 불안감을 조금이나마 해소하고, 신속한 출동 서비스를 제공해 고객만족도 제고에 기여하고자 합니다.

파트너 상생협력 체계 강화

PA 커뮤니케이션 활성화

DB손해보험은 상품 정책 방향을 결정하는 ‘상품리더스클럽’에 현장 영업력이 우수한 프라임 에이전트(PA)를 참여하게 해 보다 생생한 현장의 목소리가 반영될 수 있도록 하고 있습니다. 이외에도 회사의 각종 정책과 제도 결정에 있어 ‘PA제안제도’를 폭넓게 활용하고 있습니다. PA제안제도는 실시간으로 현장의 의견을 전달할 수 있는 커뮤니케이션 채널로, 보다 원활한 영업활동을 위해 필요한 제반 사항에 대한 의견을 낼 수 있는 제도입니다. 해당 채널에 등록된 내용은 본점과 관련 부서에 직접 전달되며, 채택된 내용은 회사의 정책과 제도에 반영됩니다.

또한 DBRT(DB Round Table) 세미나, 교차팀장 과정, GA매니저 과정, 멘토 과정, 육성코치 과정, 영업팀장 과정, TC센터장 과정 등 영업 가족과의 의사소통을 위한 다양한 채널을 운영하고 있습니다. 뿐만 아니라 실적, 고객만족, 유지율 등의 성과평가를 기반으로 매년 우수한 PA를 선정해 연도대상 시상식을 개최하고 있으며, 특히 DB손해보험 발전에 기여한 PA에게는 ‘DBRT 명예의 전당’에 이름을 올려 영업 가족의 로열티와 자긍심을 고취시키고 있습니다.

보상 파트너와의 파트너십 확대

고객 니즈에 맞춘 차별화된 서비스를 제공하고 파트너와 상생협력 관계를 구축하기 위해 우수 보상 파트너 정비업체를 지속적으로 선정 및 관리하고 있습니다. 2019년에는 업체의 수익 개선과 고객 서비스 제고를 위해 외제차량 잠금장치 해제 전문업체 등과의 파트너십 확대에도 많은 노력을 기울였습니다.

또한 관련분야의 현황을 이해하고, 협력정비업체의 자긍심과 만족도를 높이기 위해 매년 파트너십 컨퍼런스를 운영하고 있으며, 2019년에는 사고현장출동업체 16개를 포함한 총 105개 업체를 초대해 4차 산업혁명 시대의 자동차 산업의 전망과 상생을 위한 추진 전략 등을 공유하고, 윤리교육을 함께 실시했습니다.

Performance

지표	단위	2017	2018	2019
영업 가족 현황	전속설계사(PA)	명	13,245	12,977
	교차설계사	명	9,251	8,867
	개인대리점	개	2,827	2,452
	GA(법인대리점)	개	1,639	1,631
	BA(방카슈랑스)	개	40	38
보상파트너 현황	차량고장 긴급출동 네트워크	개	457	473
	교통사고 현장출동 네트워크	개	512	434
	전문정비업체 네트워크	개	377	362
	사고조사 및 손해사정 업체	개	15	17
영업파트너 만족도(FSI)	점	70.0	70.2	66.1
긴급출동 서비스 만족도	점	97.8	97.9	98.2
협력업체당 입고 건수	건	294	324	326

환경안전보건

환경경영 체계

환경경영 중장기 전략

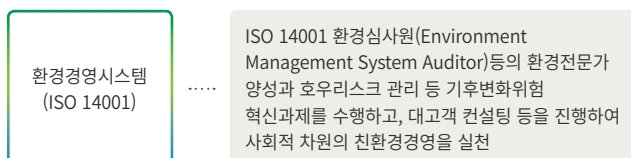
DB손해보험은 환경 위험관리 전문화, 환경발자국 최소화, 녹색금 융 및 환경사업 확대 등 3대 환경경영 원칙에 기반한 환경경영 전략 을 적극 추진하고 있습니다. 이와 더불어 환경경영 가이드라인을 마 련해 지속가능한 자원 활용이 가능하도록 유도하고 있으며, 이를 통 해 경영 활동상의 환경적 영향을 최소화하고 있습니다.



환경경영 인증

환경법규 및 중대한 환경 측면을 파악하고 환경에 미치는 영향을 최 소화하기 위해 위험관리 분야에서 국제표준화기구가 제정한 환경경 영시스템(ISO 14001)인증을 도입했습니다.

환경경영 인증 종류



안전경영 인증

체계적인 안전보건 부문 관리 프로세스를 정립하기 위해 OHSAS¹⁾ 18001 인증을 획득했으며, 이를 통해 안전보건상의 유해·위험요인 파악 및 개선으로 안전하고 건강한 작업환경을 조성하기 위한 노력 등 안전보건경영체계에 대한 신뢰도를 제고하고 있습니다.

날씨경영 우수기업²⁾ 선정

DB손해보험은 기상청 국가기상조합정보 및 한국화재보험협회를 통해 기상데이터(호우, 강풍, 태풍, 적설, 지진) 정보를 주기적으로 수집하고, 호우위험도, 태풍위험도, 지역별 기후 극값 정보 등을 기 후제공 정보 화면에서 활용하고 있습니다. 또한 자연재해위험을 평 가해 보험계약의 인수심사 의사결정을 지원하며, 위험관리분야에서 자연재해 취약 사업장 컨설팅 및 리포트 제공을 통해 고객의 재산과 인명 피해를 예방하고 있습니다.

- 1) OHSAS(Occupational Health & Safety Assessment Series)
: 안전보건경영시스템 국제인증
- 2) 날씨경영 우수기업 : 기업경영의 전 과정에 걸쳐 기상정보를 활용해 매출액 향상 또는 비용 절감, 인적·물적 피해를 예방하는 등 날씨경영 활동을 통해 부가가치를 창출하고 기상재해로부터 안전성을 획득한 날씨경영 우수기업을 대상으로 기상청장이 선정하는 제도

DB손해보험 날씨경영 시스템



폐기물 관리

DB손해보험은 폐기물 배출의 지속적인 개선을 위해 재활용 폐기물과 매립 폐기물을 엄격하게 구분·관리하고 있습니다. 또한 보유사옥 내 발생하는 폐기물의 대부분이 노후화된 사무용품인 점을 고려해 사무집기 재활용 등의 폐기물 저감 활동을 추진하고 있으며, IT 기반의 업무시스템을 도입해 친환경 근무 환경 조성에 기여하고 있습니다.

에너지 사용

보유 사옥의 면적 증가와 IT 기반 사업역량 확대에 의해, 데이터센터 활용도가 증가하고 에너지 사용량이 증대되는 추세입니다. 따라서 면적당 온실가스 배출량을 최소화하고자 노력을 기울이고 있습니다. 그 일환으로, 항목별 에너지 사용 목표를 구체적으로 설정하고, 당사가 보유하고 있는 국내의 9개 사옥 및 전국의 임차 사무실을 대상으로 성과를 측정하고 있습니다. 기후변화에 관한 정부간 협의체인 IPCC GL 2006에 제시된 계수를 적용해 온실가스 배출량을 산정하고 있으며, 영업지점 및 해외 사무소의 온실가스 배출량은 포함하지 않았습니다.

DB손해보험은 한국전력공사에 의해 일괄 공급되는 전력을 구매해 주요 에너지원으로 이용하고 있으며, 이외에 난방용 및 비상발전기용 화석연료인 LNG, 경유, 휘발유를 사용하고 있습니다. 에너지 소비량은 2011년 12월 30일 개정된 국내 에너지법 시행규칙 별표에 기재된 에너지열량환산기준을 적용해 산정했습니다. 당사는 태양광, 바이오 연료, 연료전지 등 신재생에너지에 의한 전력 공급의 중요성을 인지하고 있으나, 국내 신재생에너지 시장 환경을 고려해 발전설비를 직접적으로 도입하고 있지는 않습니다. 향후 시장성숙도와 발전설비 가격 저하 추이를 고려해 주요 빌딩의 신재생에너지 발전설비를 도입할 예정입니다.

온실가스 직접배출(Scope 1) - 도시가스 및 경유

냉·난방용 보일러, 흡수식 냉·온수기, 비상발전기와 휘발유를 사용하는 법인 차량 등을 온실가스 직접배출 대상으로 설정하고 있으며, 냉난방 온도를 제한하는 등 온실가스 발생량 저감을 위해 직접적으로 노력하고 있습니다.

온실가스 간접배출(Scope 2) - 전력

주요 전력 부하인 조명을 고효율 LED 조명 등으로 교체해 전력 사용 과정에서 배출되는 간접 온실가스를 절감하고 있습니다. 또한 사무실 냉·난방 온도 제한, 비업무 시간 전등 소등 등 임직원 참여를 바탕으로 하는 친환경 캠페인을 전개하고 있습니다.

온실가스 기타 간접배출(Scope 3) - 출장 거리

임직원 시외출장 관리시스템을 통해, 사업 추진에 따라 기후변화에 간접적인 영향을 주는 것과 관련된 기회 요인을 발굴하는 동시에 리스크를 체계적으로 관리하고 있습니다.

임직원 안전보건

산업안전보건위원회 운영

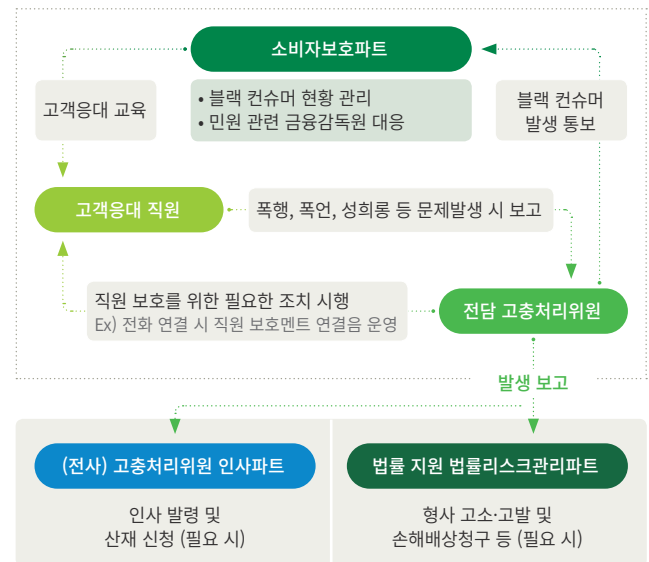
DB손해보험은 임직원의 안전보건을 유지·증진시키고, 더 나아가 생산 능력을 향상시킬 수 있도록 노사 각 3인으로 구성된 산업안전보건위원회를 운영해 산업재해 예방계획 등 안전보건 관련 사항에 대해 협의하고 있습니다. 이와 더불어 안전보건관리 책임자를 지정해 근로자 안전보건 교육 및 근무환경 점검, 중대재해 원인조사 및 재발 방지대책 수립 등의 활동을 펼치고 있습니다.

임직원 건강지킴 프로그램 시행

건강한 근무환경 조성을 위해 건강지킴 정책과 프로그램을 운영하고 있습니다. 매해 전 임직원과 그 배우자를 대상으로 건강검진 기회를 제공하고 있으며, 연령과 근속연수에 따라 차별화된 검진 혜택을 지원함으로써 직원의 요구에 부합하는 건강검진 프로그램을 운영하고 있습니다. 상담업무 직원을 위해 마사지 프로그램을 제공하고 근골격계 질환 유해 요인 조사를 실시하는 등 전사적 차원으로 보건 리스크에 대비하고 있습니다. 더불어 임직원 본인을 포함해 그 직계비속 및 직계존속까지 아우르는 상해·질병의료비 단체보험제도를 통해 건강 문제에 대한 경제적 부담을 완화하고 있으며, 이외에도 전문가 심리상담 서비스, 건강펀드 제도 등 다양한 건강지킴 프로그램을 지원하고 있습니다.

고객 응대직원 보호 조치 운영

고객 접점 부문에서 근무하는 직원들이 고객으로부터 어려움을 겪는 경우, 그로 인한 불이익을 받지 않도록 보호하기 위해 부문별 전담 고충처리위원을 선임해 문제발생 시 적극적으로 대응하고 있습니다. 아울러 문제행동 소비자 응대 매뉴얼 제작을 통해 고객 응대 직원 보호 조치를 강화했습니다.



Performance

지표		단위	2017	2018	2019
에너지 사용량	도시가스	Nm ³	1,307,991	1,349,169	1,233,229
	경유	ℓ	90,973	94,988	69,850
	휘발유	ℓ	88,997	93,062	88,838
	전력	MWh	46,469	50,027	48,361
온실가스 배출량	Scope 1 - 도시가스, 경유, 휘발유	tonCO ₂ eq	3,335	3,444	3,112
	Scope 2 - 전력	tonCO ₂ eq	21,664	23,322	22,546
	Scope 3 - 출장 거리	tonCO ₂ eq	460	697	458
폐기물 관리	매립 폐기물 배출량	ton	876	1,028	1,223
	재활용 폐기물 배출량	ton	911	1,065	1,071
용수	용수 사용량	m ³	388,386	379,797	401,261
국내 출장 거리		km	2,468,937	3,740,961	4,485,730

나눔경영

사회공헌 추진 체계

DB손해보험은 본업과 연계된 사회공헌 프로그램 운영, 지역사회 나눔 실천, 임직원 및 영업 가족 사회공헌활동 등 세 가지 영역을 바탕으로 사회에 따뜻한 나눔을 실천해 고객과 함께 행복한 사회를 추구하는 글로벌 보험금융그룹으로 도약하고자 합니다.

또한 체계적인 사회공헌활동을 추진하기 위해 2006년 CEO를 봉사단장으로 한 프로미봉사단을 발족하고, 전국 거점 29개 지역 봉사단을 구성해 활동하고 있습니다. 2015년부터는 영업부서 단위의 프로미PA봉사단 운영을 통해 다양한 봉사 프로그램을 운영하고 있습니다.

VISION

고객과 함께 행복한 사회를 추구하는
글로벌 보험금융그룹

SLOGAN

가족사랑을 지키는 약속



본업과 연계된
사회공헌 프로그램 운영

어린이, 안전, 금융 등
본업과 연관된 사회적 책임 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

- 프로미 가족사랑 안전체험 페스티벌
- 청각장애인학교 후원 활동
- DB프로미 프로농구단 연고지(원주시) 사회공헌



임직원 및 영업 가족의
사회공헌활동 확대

임직원 및 영업 가족의 사회적 책임 이행에 대한
인식 확산과 사회공헌 활성화를 위한 활동 전개

- 프로미봉사단을 통한 임직원 봉사활동
- 영업 가족 중심의 '사랑나눔봉사' 활동
- 글로벌 사회공헌활동

지역사회와의 나눔 실천

청각장애인학교 후원 활동

장애인에 대한 사회적 관심 제고와 처우 개선을 위해 DB손해보험은 청각장애인학교인 충주성심학교와 2013년 자매결연을 체결하였으며, 이후 8년간 후원 활동을 이어오고 있습니다. 2019년에는 장학금 전달과 더불어 임직원이 참여한 교내 환경개선사업, 야구용품 후원, 학생들과 함께 DB프로미 프로농구 경기 관람 등 교류 활동을 확대해 나가고 있습니다.

프로미 가족사랑 안전체험 페스티벌

‘프로미 가족사랑 안전체험 페스티벌’을 개최해 어린이들이 일상생활에서 접할 수 있는 화재, 물놀이 사고, 승강기 사고, 유괴 등 각종 사고와 재난에 대한 어린이들의 신속하고 올바른 대응능력을 향상 시켰습니다. 2019년에는 2,500여 명의 어린이들이 여름방학을 맞아 즐겁고 다양한 안전교육을 받을 수 있는 체험형 어린이 행사에 참여하였습니다. 2020년에는 코로나19로 인해 온라인 형태의 페스티벌 개최를 준비하고 있으며, 앞으로도 안전하고 사랑이 넘치는 가족사랑 및 안전관련 프로그램을 지속적으로 운영할 예정입니다.



프로미 가족사랑 안전체험 페스티벌

임직원 및 영업 가족의 사회공헌활동 확대

임직원 '프로미봉사단' 활동

DB손해보험 임직원이 참여하는 프로미봉사단은 저소득층 환경정화 활동, 사랑의 연탄나눔, 약속상자 만들기, 어울림캠프, 사랑의 집 수리 러브하우스 등 다양한 테마의 봉사 프로그램을 운영하고 있습니다. 앞으로도 사회적 이슈 문제 해결에 적극 동참하고 기업의 성숙한 자원봉사 문화 함양을 위해 다양한 사회공헌활동을 지속적으로 전개할 예정입니다.



임직원 프로미봉사단 활동

사랑나눔 봉사 활동

전국 단위의 프로미 PA(보험설계사)봉사단을 중심으로 전국 48개 복지기관과의 자매결연을 통해 소외계층 어린이 및 독거노인 대상 사랑나눔 봉사 활동을 전개하고 있습니다. 사랑나눔 봉사 활동은 지역 내 자매결연을 맺은 복지기관에 방문해 시설 개보수, 주거환경 개선, 문화체험 등의 프로그램을 진행합니다. 2019년 총 1,031명의 PA가 4,096시간 참여하여 일회성이 아닌 꾸준한 활동으로 진정한 사랑의 나눔을 전하고 있습니다.

글로벌 사회공헌활동

DB손해보험은 2017년부터 주요 해외 진출국을 중심으로 지역사회 발전에 기여하는 글로벌 사회공헌활동을 추진하고 있습니다. 2018년 2월에는 라오스 국립대학 한국어학과 장학생 등 60여명의 봉사자들과 함께 라오스 비엔티엔 지역에서 사회공헌활동을 실시했습니다. 교실 신축 및 벽화 그리기 활동, 교구 만들기, 투명우산 꾸미기, 체육대회 등의 프로그램을 진행했습니다. 2019년에는 라오스 등 인도차이나반도 국가에서 봉사 활동을 전개하였습니다.



라오스 사회공헌활동

Business Case

저개발지역의 소외계층 및 어린이 교육 기회 확대를 위한 지역 도서관 설립 후원

DB손해보험은 고객과 함께 행복한 사회를 추구하는 글로벌금융그룹으로 평등하고 공정한 교육기회 제공을 위해 저개발지역의 사회구성원의 교육 기회 확대를 위한 지역 도서관 설립을 후원하고 있습니다. 2019년에는 과거 탄광촌이었던 문화낙후지역인 강원도 영월군의 '반딧불 도서관'과 현지 사무소를 운영 중인 미얀마의 노소 오깔라 지역 고등학교(B.E.H.S)에 'Education Bank 도서관'과 '네피도 국립학교 도서관' 설립을 지원하였으며, '양곤경제대 도서관'을 후원하는 등 국내외 소외계층의 교육 기회 확대를 위한 노력을 지속해오고 있습니다.



78

컴플라이언스 이행

72

지배구조

76

윤리경영

GOVERNANCE

80

리스크 관리

84

정보보안

지속가능경영 KPI

(Target year : 2022)

ENVIRONMENT

- 1 친환경 상품 개발
- 2 온실가스 배출량 감축
- 3 친환경 신재생에너지 투자 증대

SOCIETY

- 1 윤리경영(컴플라이언스 지수)
- 2 친사회적 상품 개발
- 3 사회공헌 금액(당기순이익 대비)

지배구조

이사회

이사회는 회사의 최고 의사결정기구로서 경영상 주요 안전에 대한 의사결정과 회사경영의 감사 역할 등을 수행하고 있습니다. 대표이사가 이사회 의장을 겸직해 중장기적 관점의 책임경영 체제 수립과 이사회의 공정성·투명성을 제고하고 있으며, 사외이사를 별도로 선임함으로써 견제와 균형을 통해 이사회의 독립성 및 건전성을 확보하고 있습니다. 이외에도 사외이사 중심의 소위원회 구성 등, 독립적인 지배구조 체계를 구축하고 있습니다.

이사회 구성

DB손해보험은 정관에서 정한 바에 따라 최소 3인에서 10인의 이사로 구성된 이사회를 운영하고 있습니다. 또한 과반수 이상의 사외이사 비중을 유지하기 위해 최소 3인의 사외이사를 두도록 정하고 있습니다. 2019년에는 정기주주총회의 결의를 통해 금융회사의 지배구조에 관한 법률에 따라 ‘감사위원이 되는 사외이사 분리선임’ 방식으로 이승우 사외이사가 재선임되었으며, 김성국 사외이사가 재선임되고 최정호 사외이사가 신규선임 되었습니다. 또한 감사위원은 분리 선임된 이승우 사외이사와 김성국 사외이사, 최정호 사외이사이며, 전원 사외이사로 구성 하였습니다.

이사회는 분기 1회의 정기이사회와 경영 현안에 따라 개최되는 임시이사회로 이루어져 있습니다. 이사회에서는 관련 법규 및 정관, 이사회 규정 등에서 정하는 경영상의 주요 사항들에 대해 의결하고, 의사결정 과정에서 사회·환경적 영향력과 지배구조상의 이슈를 고려해 안전을 심의·의결하고 있습니다.

이사회 운영 현황

구분	단위	2017	2018	2019
개최횟수	회	9	8	7
부의안건	건	17	24	17
출석률 ¹⁾	%	97.8	100	97.2

1) 등기이사 전원의 출석률(사내2·사외3), 이사회 최소 참석률 80%

이사회 프로필

(2019년 12월 기준)

성명	직무	출생 연도	성별	임기	최초 선임일 (최근 선임일)	재임 기간	전문분야	주요이력		산업경력 ²⁾ (금융·보험)
김정남 ³⁾	대표이사, 이사회 의장	1952	남성	3년	2009.6.12 (2018.3.16)	10년 6개월	금융업 (손해보험)	• DB손보 개인사업부문장 • DB손보 신사업부문장	• DB손보 경영지원총괄 • (現) DB손보 대표이사 부회장	40년
김성국	사외이사, 감사위원	1950	남성	1년	2016.3.18 (2019.3.15)	3년 9개월	금융업 금융행정	• 재무부 보험국 • 공적자금관리위원회	• 한국증권금융 • IBK산업정보 대표이사 사장	34년
이승우	사외이사, 감사위원	1952	남성	1년	2017.3.17 (2019.3.15)	2년 9개월	금융업 금융행정	• 재정경제원 • 대통령 비서실 경제정책 비서관	• 금융감독위원회 부위원장 • 예금보험공사 사장	29년
최정호	사외이사, 감사위원	1954	남성	1년	2019.3.15 (2019.3.15)	9개월	경영학 (보험)	• 금융감독원 계리기준 위원 • 서강대 경영학 명예교수	• 한국보험학회 이사	37년
김영만 ³⁾	사내이사	1954	남성	3년	2017.3.17 (2017.3.17)	2년 9개월	금융 (손해보험)	• DB손보 상품개발팀장 • DB손보 경영기획팀장	• (現) DB손보 경영지원실장, CFO	39년

2) 금융사 및 금융 관련 기관 등 재임 경력

3) 이사의 회사 주식 보유 현황(등기이사에 대한 주식보유 의무는 없음)

• 김정남(CEO, 사내이사) : 보통주 73,000주(기본급 대비 : 11.10배_2019년 말 기준)

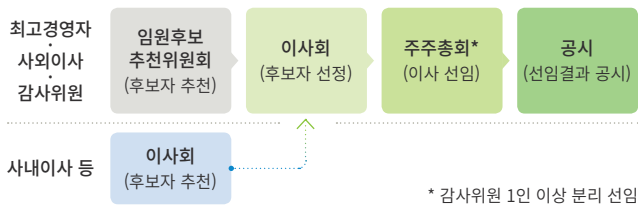
• 김영만(CFO, 사내이사) : 보통주 1,500주(기본급 대비 : 0.27배_2019년 말 기준)

이사 선임 프로세스

DB손해보험은 금융회사의 지배구조에 관한 법률에 의거, 임원후보 추천위원회를 통해 최고경영자(CEO), 사외이사, 감사위원 후보자를 추천하고 있습니다. 임원후보추천위원회는 3인 이상의 이사로 구성하고 과반수를 사외이사로 하며, 위원장은 사외이사 중에서 선임하도록 내규를 통해 정하고 있습니다.

임원후보추천위원회는 사외이사 및 최고경영자 후보군을 구성 및 운영하고, 후보군 운영 현황을 연 1회 이상 이사회에 보고하고 있습니다. 위원회는 사전에 구성된 후보군 중 전문성·직무공정성·윤리성·책임성 등에 대한 심의를 거쳐 후보자를 추천하고, 추천된 후보자는 이사회와 주주총회의 의결을 거쳐 선임하고 있습니다. 최고경영자 선임은 최고경영자의 교체 또는 유고 등으로 인한 경영 공백을 방지하기 위해, 최고경영자 승계절차 및 비상상황에 대한 대응방안 등이 포함된 최고경영자 승계 규정에 따라 이루어지고 있습니다. 이사 선임 등에 관한 세부 내용이 담긴 지배구조연차보고서는 홈페이지를 통해 공시하고 있습니다.

이사 선임 절차



후보군 운영 현황

(단위 : 명)

구분	구성
최고경영자 후보군	9
사외이사 후보군	51

사외이사 후보군 운영 현황

구분	공직	금융	학계	법조	합계
총계	8	18	19	6	51
여성	0	4	8	2	14
남성	8	14	11	4	37

이사회 독립성

- 1 사외이사는 지난 5년 내 CEO 이하 경영진의 자격으로 회사에 고용되었던 적이 없어야 한다.
- 2 사외이사 및 가족은 과거 3년 이내에 회사, 모회사, 자회사로부터 어떠한 형태로든 금전을 지급받은 사실이 없어야 한다.
- 3 사외이사 및 가족은 과거 3년 이내에 회사, 모회사, 자회사의 임원으로 취임 한적이 없어야 한다.
- 4 사외이사는 회사의 고문 또는 컨설턴트, 고위 경영진의 자문이 아니어야 하며, 회사와 제후관계를 맺지 않아야 한다.
- 5 사외이사는 회사의 주요한 고객사 또는 협력사와 제후관계를 맺지 않아야 함
- 6 사외이사는 회사 또는 회사의 고위 경영진과 개인적인 거래 및 서비스 계약을 맺지 않아야 한다.
- 7 사외이사는 회사로부터 상당한 금액의 기부금을 받는 비영리 단체(NGOs) 등과 거래 또는 제후관계를 맺지 않아야 한다.
- 8 사외이사는 과거 3년 동안 회사 감사기관의 파트너 또는 직원으로 근무한 적이 없어야 한다.
- 9 사외이사는 이사회가 정하는 독립성 기타 요건에 부합해야 하며, 회사와 다른 이해관계 상충이 발생하지 않아야 한다.

■ 이사회의 전문성

사외이사 후보 추천 시 사외이사 후보추천위원회 규정과 관련 법규 등에 따라 공정한 검증을 거치며, 금융 산업뿐만 아니라 경제·법률·회계·언론 등 관련 분야의 폭넓은 이해와 실무경험을 갖춘 전문가로 구성된 사외이사 후보군을 발굴 및 관리하고 있습니다.

■ 이사회의 다양성

이사회는 손해보험업, 금융당국, 공정거래, 인사·노무관리 등 전문 분야에서 경쟁력을 갖추고, 금융 산업에 대한 풍부한 경험과 전문적인 지식을 가진 자를 이사로 선임함으로써 구성원의 다양성을 제고하고 있습니다. 또한 인종, 장애 및 성별 등에 대한 제한과 같은 불평등한 요소는 배제하고 있습니다.

DB손해보험의 다양성 정책

연령, 성별, 인종적 측면에서의 인력 다양성은 곧 회사의 자산입니다. DB손해보험은 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 올바르게 인식하기 위한 정책을 수립하여 회사의 다양성을 강화하고 있습니다.

이사회 활동

이해상충행위 방지

이사회는 관련 규정에 의거해 위험관리위원회와 감사위원회를 통해 내부거래 등 이해상충 발생가능 건에 대해 사전심의하고, 자체 감사 결과 등을 정기적으로 보고받고 있습니다. 점검 및 심의 결과에 따라 이해상충이 우려되는 사안은 이사회 의결 시 검토 의견을 반영해 의사결정을 지원하고 있으며, 해당 안건이 이사회 및 관련 법령에서 정한 승인요건에 미달하는 경우 회사는 해당 안건의 추진을 제한할 수 있습니다.

이사회는 상법 시행령 제34조에 따라 당사 외 2개 이상의 다른 회사의 이사·집행임원·감사위원으로 재임 중인 자를 이사로 추천 및 선임하지 않습니다.

이사회 내 위원회

관련 법령 및 정관에 의거해 이사회 산하 5개 위원회를 운영하고 있으며, 각 위원회는 이사회로부터 위임받은 사항 등에 대해 심의의 결하고 있습니다.

이사회 내 위원회 구성 및 역할

구분	주요사항	구성	위원장	구성요건
이사회	주주총회 소집, 재무제표 및 사업계획의 승인 등 주요 경영사항에 대한 의사결정	사외이사3 사내이사2	김정남 (사내이사)	사외이사가 아닌 이사회 의장 선임 시 선임사외이사 선임(선임사외이사 : 김성국), 과반수는 사외이사로 구성
감사위원회	외부감사인 선정, 독립적인 회계 및 감사, 영업 및 자산현황 조사 등	사외이사3	김성국 (사외이사)	3인 이상의 이사, 2/3 이상 사외이사 및 위원장은 사외이사
위험관리위원회	위험관리전략 수립, 위험관리한도 설정 및 그룹위험관리 등의 주요 위험관리 사항에 대한 의사결정	사외이사3 사내이사1	이승우 (사외이사)	2인 이상의 이사, 과반수의 사외이사 및 위원장은 사외이사
보수위원회	경영진 및 임직원에 대한 성과보상제도 운영과 제도 적정성 심의 등	사외이사3	최정호 (사외이사)	3인 이상의 이사, 과반수의 사외이사 및 위원장은 사외이사
임원후보추천위원회	최고경영자 및 사외이사 후보군 관리 및 최고경영자, 사외이사, 감사위원 후보자 추천	사외이사2 대표이사가 아닌 사내이사1	김성국 (사외이사)	3인 이상의 이사, 과반수의 사외이사 및 위원장은 사외이사
경영위원회	지점의 개폐, 지배인 선임 등 발생빈도가 잦은 경영 일반사항에 대한 의사결정 등	사내이사2	김정남 (사내이사)	2인 이상의 이사, 위원장은 대표이사

경영진 성과보수 공정성 제고

CEO·CFO를 포함한 경영진에 대한 성과평가의 객관성과 공정성을 확보하기 위해 보수위원회를 전원 사외이사(3인)로 구성했습니다. 경영진에 대한 성과보수는 ‘임원성과보수규정’에 따라 최소 3년 이상 이연지급하고 있으며, 경영진에 대한 환수방안 등을 명문화하고 있습니다. 보수체계 운영 현황이 담긴 보수체계연차보고서는 홈페이지를 통해 공시하고 있습니다.

임직원 보수 비율¹⁾

CEO 총 보수	785백만 원	
CEO를 제외한 임직원 보수	중앙값	67.0백만 원
	평균값	70.1백만 원
CEO/임직원 보수 비율	CEO/임직원 중앙값	11.7배
	CEO/임직원 평균값	11.2배

1) 보수액은 성과금을 포함

이사회 성과평가

DB손해보험은 이사회 및 산하 소위원회에 대한 운영 평가와 등기 이사 전원에 대한 평가를 실시하고 있습니다. 평가방법 및 주요 내용은 지배구조연차보고서를 통해 연 1회 공시하고 있습니다.

지배구조·보수체계 연차보고서 공시 URL

<https://www.idbins.com/pc/bizxpress/contentTemplet/pb/mp/fr/list.jsp>



이사의 지속가능경영 추진

지속가능경영 전략 등 주요 지속가능경영 이슈에 대한 의사결정 업무를 수행하는 지속가능경영위원회를 매 분기마다 개최하고 있습니다. 지속가능경영위원회는 CEO를 의장으로 주요 경영진으로 구성되어 있으며, 지속가능경영위원회 활동 내역과 주요 의사결정은 연 1회 이사회에 보고하고 있습니다. 2019년에는 계열 공익법인에 대한 기부현황과 적정성 점검 결과 등을 보고했습니다. 이와 더불어 위원회의 원활한 업무 수행을 위해, 위원회 산하 실무위원회를 두고 있습니다. 실무위원회는 경제, 환경, 사회 3개 분과로 운영되며, 각 분과는 지속가능경영 관련 대내외 환경 분석, 이해관계자 이슈 파악 등 주요 현안 발굴 및 세부 개선과제 수행 업무 등을 이행하고 있습니다. 실무위원회에서 발굴된 현안과 개선과제는 지속가능경영위원회 의결 등을 통해 전사 전략에 반영되고 있습니다.

지속가능경영 실무위원회 상시과제

지속가능경영 전반	• 지속가능경영 전략 고도화·지속가능경영 실무 조직 및 운영체계 수립
환경분야	• 환경경영 정책 수립, 환경 KPI 관리 강화·환경 상품 및 서비스 개발 • 탄소 중립계획 수립, 환경리스크 인지체계 구축
경제분야	• 이사회 독립성 및 투명성 강화·지속가능경영에 대한 책임 강화 • 윤리경영 운영의 투명성 강화·소비자보호 강화 • 브랜드 가치평가 강화·통합 이해관계자 관리체계 구축 • 이해관계자 이슈 분석 및 공유체계 강화
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

주주 구성

DB손해보험의 총 발행주식은 총 70,800천 주이며 모두 보통주로 우선주는 발행한 사실이 없습니다. 한국거래소 상장사로서 의결권이 제한되는 종류주식의 발행은 허용되나, 포이즌 필(Poison Pill), 골든 셰어(Golden Share)와 같은 의결권 차등 주식 발행은 관련 국내법에 의해 제한되어 있습니다.

주요 주주 현황

구분	지분율(%)	비고
김남호	9.29	최대주주
김준기	7.44	특수관계인 (친인척)
김주원	3.52	
DB김준기문화재단	5.59	계열공익법인
국민연금공단	11.31	연기금
Matthews International Fund	5.52	해외투자자

(2019년 12월 기준)

※ 의결권주식 총 수 기준

윤리경영

윤리경영 기반 구축

컴플라이언스 경영 추진 체계

DB손해보험은 2017년 보험업계 최초로 컴플라이언스 경영시스템 국제표준인 ISO 19600 인증을 획득해 컴플라이언스 정책, 준법 리스크의 파악 및 평가, 통제 및 모니터링, 내부심사, 경영성과 검토 등 글로벌 수준의 컴플라이언스 경영시스템을 운영하고 있음을 증명했습니다.

이와 더불어 청탁금지법 시행에 따른 관련 법령을 반영해 윤리강령 및 윤리강령 실천지침을 개정함으로써 회사경영 전반에 윤리의식을 확산시키고 있습니다. 향후 자회사와 해외사업장 등에 대해서도 ISO 19600 인증과 윤리강령 등을 확대 적용할 수 있도록 지원할 예정입니다.

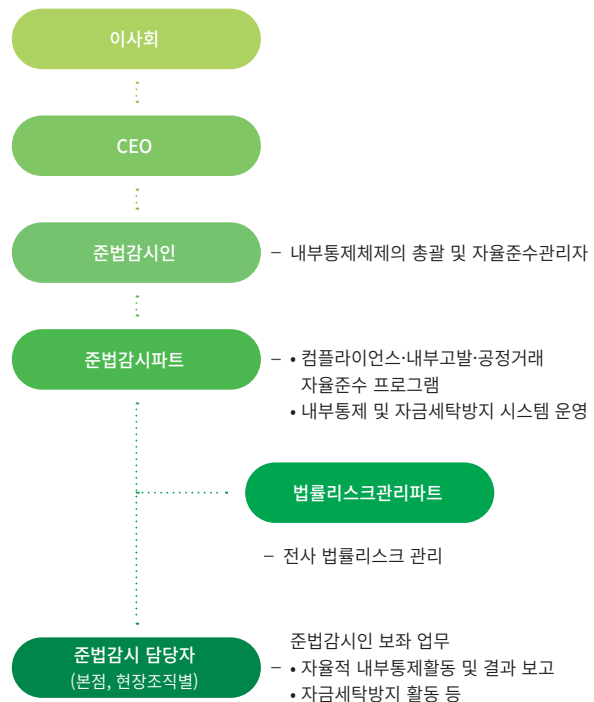


윤리경영 거버넌스

대표이사를 위원장으로 하는 내부통제위원회를 반기별로 운영해 컴플라이언스 및 금융사고, 내부통제 취약부분에 대한 상시모니터링과 점검, 개선방안에 대한 보고 등 내부통제 관련 주요 사항 전반을 협의하고 있습니다.

또한 이사회 및 대표이사 산하에 준법감시인을 임명해 준법 관리의 독립성을 보장하고 있으며 준법감시파트, 법률리스크관리파트 및 준법감시담당자 간 역할과 책임을 명확히 분리해 업무의 효율성과 전문성을 제고하고 있습니다.

윤리경영 추진 조직 체계도



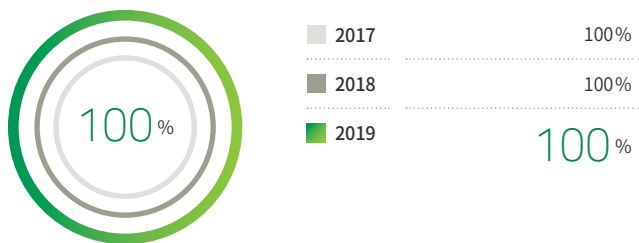
전사 컴플라이언스 관리 체계화

DB손해보험은 전사의 내부통제관리 강화를 위해 매년 추출된 컴플라이언스 리스크 관리 방안에 따른 내부통제활동을 실시하고 있습니다. 각 부서별로 분석한 컴플라이언스 리스크 및 관리방안 중 평가된 위험도에 따라 주요지표를 매월 상시 모니터링 하고 있으며 모니터링 항목 중 과대, 과소 지표 등 이상징후 발생시 점검을 실시하여 문제점을 확인하고 제도 및 시스템을 개선하도록 하고 있습니다. 또한 현장에서 선임된 사업부문, 본부별 파견감시인을 통해 분기별 자체점검을 실시하여 금융사고 및 부적정 업무처리를 사전 예방할 수 있도록 활동하고 있습니다.

2019년 윤리경영 상담·제보 현황

		(단위 : 건)
구분	건수	
고객불만 상담·제보	서비스(상품) 불만	4
	임직원 비리·비위	1
	협력사 불만	2
	CS 대응 불만	0
	기타(개인정보 등)	0
조치	중징계	0

윤리준법 서약서 작성 참여율



2019년 준법교육 실시 현황

구분	교육방법	시기
4대 필수 준법 과정	VOD동영상	11월
준법감시담당자 과정	집합교육	5월
신입사원 입문 과정	강의	1, 7월
컴플라이언스 방송	사내방송	3, 6, 9, 12월

2019년 주요 내부통제활동

(단위 : 건)

구분	실시 횟수	주요내용
상시모니터링	24	매월 영업, 보상부서 주요지표 모니터링
(정기)점검	11	주요 정책부서 업무 점검
현장부서 자체 점검	8	파견감시인 점검, 영업점 자체 점검
합계	43	

다양한 컴플라이언스 활동

종합직, 사무직 신입사원 입문 과정 내에 컴플라이언스 과목을 필수로 교육하고 있으며 사내방송·VOD 등 컴플라이언스 전파를 위한 다양한 콘텐츠를 제작해 임직원의 관심과 이해를 높이고 있습니다. 뿐만 아니라 부서 단위로 4대 필수 준법교육을 시행하고 준법감시파트에 결과를 보고하고 있습니다. 2019년부터 동영상 강의로 교육과정을 제작하여 전 임직원이 보다 편리하고 쉽게 수강할 수 있도록 하였고 그 결과도 피드백하고 있습니다. 또한 연 1회 약 200여 개 각 부서별 준법감시 담당자를 대상으로 집합교육을 실시하는 등 컴플라이언스를 내재화 하고 있습니다.

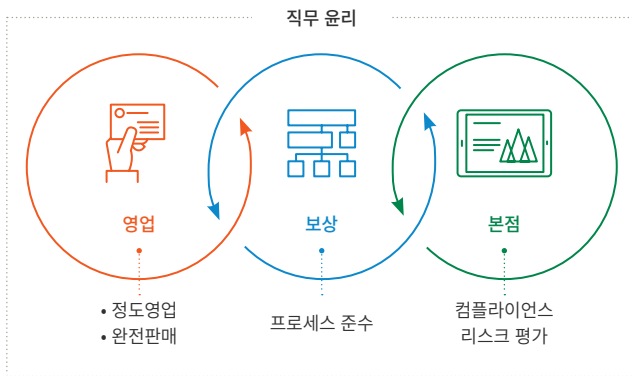
이외에도 DB손해사정, DBCAS, DBCSI, DBCNS, DBMNS 등 자회사 기본 교육과정에 윤리경영 과목을 포함하도록 하고, 각 자회사의 업무 특성에 알맞은 온라인 윤리준법 서약서를 작성하게 하는 등 자회사까지 컴플라이언스 문화를 확대하고 있습니다. 뿐만 아니라 홈페이지에 윤리제보센터를 운영해 임직원과 영업조직의 비윤리적 행위를 신고할 수 있도록 하고 있으며 2019년에는 이 신고제도를 사내시스템에 팝업으로 알리는 등 보다 활발한 제보활동이 이루어질 수 있도록 노력하고 있습니다.

컴플라이언스 이행

컴플라이언스(Compliance) 지수

DB손해보험은 직무윤리테스트, 준법감시 활동보고, 컴플라이언스 리스크 평가 등 전사 컴플라이언스 항목을 체계적으로 관리하기 위해 본점·영업·보상 등 부문별 컴플라이언스 수준을 측정하는 컴플라이언스 지수 평가 제도를 운영하고 있습니다.

내외부 환경 변화, 이슈 발생 등에 따라 컴플라이언스 지수 평가 항목은 지속적으로 개선 및 보완하고 있으며 2019년 컴플라이언스 지수는 96.5점으로 전년 대비 0.4점 하락했습니다. (직무윤리테스트 응시율 하락)



컴플라이언스 지수



공정거래 자율준수 실천

공정한 절차에 의한 거래를 기반으로 하는 투명한 경쟁을 위해 2003년 '공정거래 자율준수 규정'을 제정했습니다. 아울러 전 임직원을 대상으로 공정거래 문화가 내재화될 수 있도록 공정거래 자율준수 프로그램을 도입하고, 연 1회 이상 전사 임직원을 대상으로 관련 교육을 실시하고 있습니다.

또한 매년 공정거래 자율준수 및 임직원, 협력사의 윤리강령 실천지침 준수 실태 점검을 위해 물품업체, 대출모집, 공업사 등 거래처 전체를 대상으로 준법감시인 명의로 '윤리문화 확립을 위한 협조 요청' 안내문을 발송하고, 불공정 거래 행위 및 업체 특성별 현장 실사를 이행했습니다.

거래처의 VOC 청취를 통해 수렴된 요구 사항에 대해서는 적극적인 개선 활동을 실시하고 있으며, 2019년에는 대상 거래처 및 실사 기간과 지역을 확대하여 그 활동을 강화했습니다.

리스크 평가 및 상시 모니터링 체계

컴플라이언스 리스크 분석 및 평가

2017년부터 각 부서 업무 중 발생 가능한 컴플라이언스 리스크를 파악 후 리스크별 심도와 빈도로 위험도를 평가하고 그 관리 방안을 수립 및 실천하고 있습니다. 2017년 200여 개에서 2020년 상반기에 총 390개의 컴플라이언스 리스크를 파악 및 평가해 관리방안을 수립했으며, 이를 윤리·준법 시스템 내 컴플라이언스 리스크에 전산 입력해 관리하고 있습니다. 또한 연간 리스크뿐만 아니라 상시적으로 발생 또는 발견되는 컴플라이언스 리스크를 갱신하는 활동을 수행하고 있습니다.



컴플라이언스 리스크 및 관리방안 수립

(2020년 상반기 기준)

390 개

법률리스크(Legal Risk) 대응체계

법률리스크관리파트는 사내변호사 및 법률전문가로 구성되어 있으며, 법률리스크 관련 교육과 정보 제공 및 경영 소송, 비보험 소송 업무관리, 업무와 관련된 법률자문 수행 등 법률리스크 사전 예방을 위해 노력하고 있습니다.

효과적인 법률리스크 관리체계 운영을 통해 매년 증가하는 정관, 사규 및 지침의 제·개정에 관한 사안, 노무관리·인사에 관한 사안 등 업무 전반의 법률 문제에 대해 적극 대응하고 있습니다.

법률리스크 검토 현황

(단위 : 건)

구분	2017	2018	2019
본점질의	610	653	613
영업부문	998	1,513	1,602
보상부문	71	62	83
합계	1,679	2,228	2,298

내부회계관리 시스템 운영

DB손해보험은 ‘주식회사의 외부감사에 관한 법률’(이하 외부감사법) 시행에 따라, 체계적으로 내부회계관리제도를 설계 및 운영하고 있습니다. 내부회계 전담조직을 신설하고 새로운 내부회계시스템을 업그레이드하는 등 내부회계관리제도를 재구축하였습니다. 2019년에는 중요 통제 579건에 대하여 설계 및 운영평가를 시행하여 개선사항을 수정·보완하였습니다.

사내 비윤리행위 근절

DB손해보험은 다양한 제도를 통해 임직원의 비윤리적 행위를 예방하고, 사내 경각심을 제고하고 있습니다. 대표적으로 내부고발시스템을 운영해 임직원들이 보다 자유롭게 사내 비윤리행위를 제보할 수 있는 분위기를 조성하고 있으며, 징계 발생 시에는 징계자 및 징계 사유를 공시하고 이후 교육을 실시해 재발을 방지하고 있습니다. 또한 외부 채널로는 DB손해보험 홈페이지 내 금융부조리 신고센터를 운영해 누구나 금융사고 및 내부통제 위반 사항을 신고할 수 있도록 했으며 이 센터는 준법감시인이 지속적으로 관리하고 있습니다. 이외에도 업무 수행 중 수신인이 불분명해 반송이 어려운 물품 및 금품이 발생할 경우 준법감시인에게 신고하는 ‘금품신고’ 등록 제도를 운영하며 신고된 물품에 대해서 공개 경매를 진행하고 있습니다. 이를 통해 2019년 말 기준 총 4백여 만 원의 수익금을 한국 재가장애인 협회 등 사회복지 단체와 사내 ‘하트펀드’ 기금으로 전액 기부 했습니다. 이와 같은 노력의 결과, 지난 5년간 반부패, 뇌물, 반독점 및 반경쟁 관행과 관련해 법률 위반 또는 벌금, 과태료 처분 등 법규 위반 사례는 발생하지 않았습니다.



2019년 연간 점검 및 모니터링 실시 횟수

43 회



점검부서

210 개



제도 개선 건수

20 건



조치건수

20 건

자금세탁방지 시스템 운영

사내 자금세탁을 방지하기 위해 준법감시팀 내에 자금세탁 감시 전담자를 지정해 자금세탁방지 업무의 전문성을 제고하고 있으며, 각 조직의 실무자로 구성된 200여 명의 준법감시 담당자들이 준법감시팀에 매월 자금세탁이 의심되는 거래를 보고하고 있습니다. 또한 자체 구축한 AML(Anti-Money Laundering) 시스템을 통해 매월 금융정보분석원(KoFIU)에 보고하고 있으며, 2016년에는 국제자금세탁방지기구(FATF) 및 감독당국의 강화된 자금세탁방지 체계 구축 요구사항을 준수하기 위한 현황 분석 컨설팅을 받았습니다. 2018년에 신규 RBA(Risk-based Approach) 시스템 구축을 완료하여 2019년부터 실무에 활용하고 있습니다.

공시사항 위반 관리

임직원들이 올바른 행동 규범에 기반해 업무를 수행할 수 있도록 관련 법규에 따라 공시 업무 및 절차, 관리 등 회사의 공시 지침을 규정했습니다. 또한 공시를 전담하는 직원들이 정기적으로 공시사항을 점검해, 문제 발생 시 즉시 관련 부서에 통보하고 있습니다.

정당 및 후원기관에 대한 기부

‘정치자금법’ 제31조 제1항에 의거, 기부를 제한받는 국내 법인으로서 해당 보고 기간 중 정당 및 정당 후원기관에 기부 등을 이행한 사실이 없습니다. 원칙적으로 정치 관여 금지에 대한 사항을 윤리강령에 명시하고 있으며, 임직원 개인의 의견으로 정치적 견해를 밝힐 수는 있으나, 개인의 정치적 견해가 회사의 입장으로 대변되지 않도록 주의하고 있습니다.

리스크 관리

전사 리스크 관리

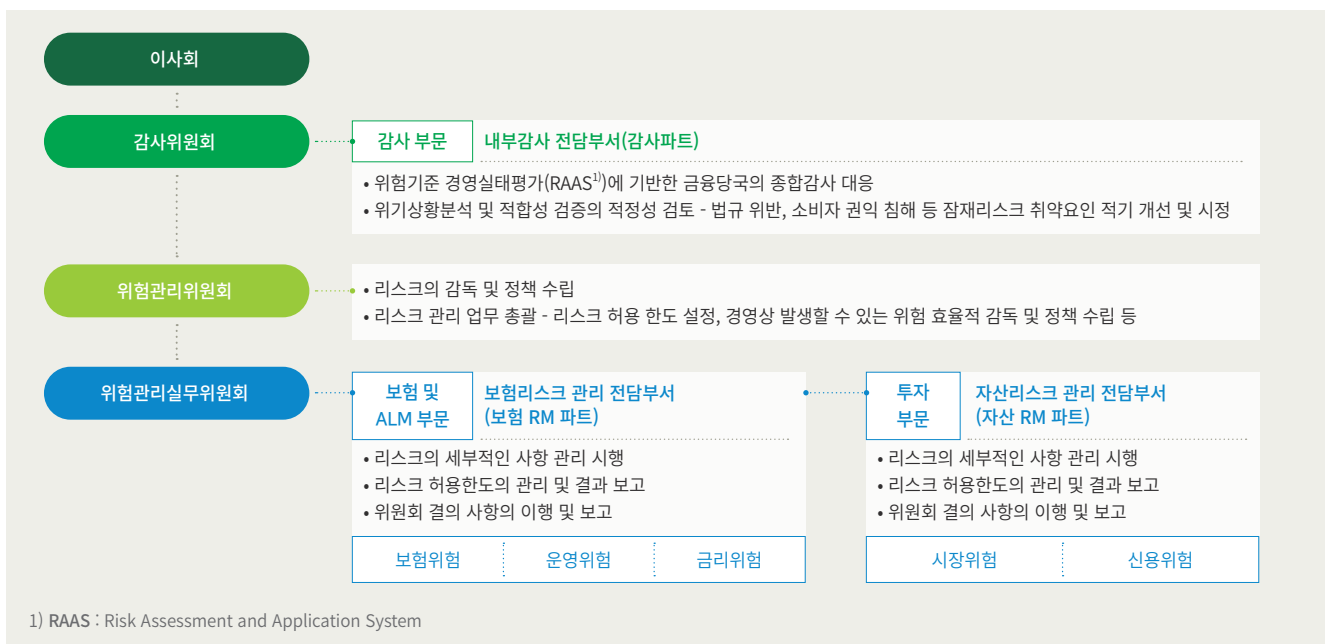
리스크 정책 및 전략

2019년 수립한 위험관리전략 한도와 가이드라인에 따라 엄격한 모니터링 및 통제 활동을 수행하고 있으며, 매년 위험관리위원회를 통해 중장기 경영전략 및 사업계획 수립과 연계된 위험관리전략을 승인받고 있습니다. 또한 위험자본을 각 리스크 범주별로 배분해 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.

- 1 회사 총 위험량 및 목표 RBC 비율 등 위험선호(Risk Appetite)
- 2 규제자본(RBC, Risk-Based Capital)을 활용한 개별 리스크 자본할당
- 3 자산의 최적 포트폴리오를 감안한 리스크 한도
- 4 Var-Exposure-Loss-Losscut-Concentration 한도 및 가이드라인
- 5 금리리스크 관리를 위한 ALM 전략평균 회수기간 가이드라인, 예정 이율 가이드라인
- 6 보험리스크 보유한도를 포함한 최적 재보험운영 전략
- 6 DB금융그룹 차원의 위험관리기구 수립계열사 간 위험 전이, 계열사 동반 부실화 등을 방지

리스크 관리 조직

금융회사의 지배구조에 관한 법률에 의거해 이사회 산하에 리스크 관리 총괄 조직인 위험관리위원회를 설치, 전반적인 운영 감독을 추진하고 있습니다. 또한 급변하는 금융시장 환경에 대한 탄력적 대응이 필요함에 따라 위험관리실무위원회를 구성하고, 위험관리실무위원회 내 보험리스크 및 자산리스크 전담부서를 별도로 운영해 업무의 전문성을 제고하고 있습니다. 아울러 내부감사파트를 통해 DB손해보험의 건전성 및 금융시스템의 안전성을 제고하고 있습니다.



리스크 관리 시스템 구축

시장 및 규제환경 변화, 중장기 사업계획 및 RBC²⁾ 비율 전망을 통해 목표 RBC 비율에 따라 개별 위험액 한도를 설정함으로써 재무건전성을 관리하고 있습니다. 이와 더불어 추가, 금리, 환율 등 위험요인 변동 시나리오를 적용해 자본여력을 평가한 후 대책을 수립하는 위기상황 분석을 정기적으로 실시하고 있습니다. 이러한 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 진행했으며, 이를 통해 효율적인 리스크 관리 업무가 이루어지고 있습니다.

2019년에는 향후 도입 예정인 자산·부채 시가 평가에 기반을 둔 신지급여력제도에 선제적으로 대응하기 위해 위험관리 정보시스템을 재구축하였습니다. 2020년 사전 시범운행을 거쳐 시스템을 고도화하는 등 신제도 도입에 대비하고 있습니다.

2) RBC(Risk Based Capital) : 보험회사의 지급여력비율로서 재무건전성을 나타내는 지표

리스크 관리 유형

구분	위험	내용
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 리스크
	시장위험	• 금리, 추가 및 환율 등의 변동으로 인해 발생하는 가격 변동 리스크
	신용위험	• 거래 상대방의 채무불이행으로 인해 발생하는 리스크 • 차주의 부도(Default), 신용등급 변화로 인한 자산 가치의 변동 리스크 • 재보험 신용리스크 : 재보험자의 파산으로 인한 리스크
	자회사 위험	• 자회사에 노출된 리스크가 모회사에 반영됨으로 인해 발생하는 리스크
비재무리스크	경영관리 위험	• 필요한 경영체계의 정비 지연, 의사결정의 실패 등 경영상의 전략적 측면에서 발생하는 리스크
	법률위험	• 법률의 해석이나 적용상의 오류, 법적 규제의 미준수 및 새로운 법적규제 등으로 인하여 손실이 발생할 리스크
	사무위험	• 직원의 업무처리상 과실 또는 부정행위와 업무절차 오류, 기준설정 오류로 인해 발생하는 리스크
	전산위험	• 프로그램 오류, 시스템 오류, 전산설비의 오류 등으로부터 발생할 리스크
	평판위험	• 경영상의 실패, 관련법규 위반, 사회적 물의 야기 등으로 당사의 신인도에 부정적 영향을 입히게 될 리스크
	운영위험	• 재해, 재난 등으로 인한 인적·물적 피해가 발생할 리스크

BCP(사업연속성) 관리

재해·재난의 빈도 증가, 다양화 및 대형화에 따라 예측하지 못한 재해·재난으로 인한 업무 중단 발생 시, 기업경영 연속성을 확보하기 위해 2013년부터 BCP(Business Continuity Plan) 프로젝트를 실시하였으며, 매년 모의훈련을 실시하는 것을 원칙으로 하고 있습니다.

부서 단위 업무영향 분석	• 부서 업무를 단위업무로 나누어 중요도에 따라 업무중단 상황에서 최우선 복구해야 할 업무를 도출
전사 BCM 수립	• 부서 단위 BCM(Business Continuity Management) 결과를 전사 차원에서 분석하여 우선순위 업무 재조정 • 조직, 인력, 대체사업장, IT시스템, 중요정보, 장비 및 보급품 등에 대한 관리 방안 수립 • 프로젝트를 통해 수립된 부서별 R&R과 담당자 업데이트
BCP 모의 훈련 실시	• BCP 실효성 검토 및 인식확산을 위해 매년 사고발생 시나리오 등을 변경하며, 훈련 후 사후강평을 통한 미흡점 보완 • 전자금융 감독규정에 따른 IT재해복구훈련(DR)과 병행

재무건전성 및 한도설정 관리

안정적인 자본 적정성을 유지하기 위해 2009년 감독기관에서 규정한 RBC 제도 기준으로 위험 기준 자기자본의 건전성을 평가하고 있으며, 2019년 12월 기준 RBC 비율은 224%입니다. 더불어 RBC 기준에 의거해 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.

위험요인 민감도 분석

시장의 다양한 위험요인 발생 가능성에 따른 자본가치 및 손익 영향에 사전 대응하고자 합니다. 따라서 위험요인의 변동에 의한 자산 민감도 분석을 실시해, RBC 비율 변동에 가장 큰 영향을 미치는 요인을 도출하고 있습니다. 금융당국이 제시한 위기상황분석 실시 기준과 당사 자체 시나리오에 따라 금리, 추가, 환율, 부도율, 손해율 등의 변화에 따른 리스크 요인별 위기상황 분석 및 통합 위기상황 분석을 하고 있으며, 이러한 노력의 결과, 위기상황 시에도 RBC 비율이 100% 이하로 하락하는 경우는 발생하지 않았습니다.

재무건전성 관리

신지급여력제도(K-ICS)

2023년 보험부채 시가평가를 근간으로 하는 국제회계기준(IFRS17)이 시행됨에 따라 감독당국은 자산부채 시가평가 기반의 새로운 재무건전성 제도인 신지급여력제도(K-ICS)의 도입을 추진 중입니다. 이에 DB손해보험은 신지급여력제도(K-ICS)의 세부항목(가용자본, 장기손해보험리스크, 일반손해보험리스크, 시장리스크, 신용리스크 등)을 기반으로 IFRS17 통합시스템 내 K-ICS 표준모형과 내부모형을 포함한 위험관리 시스템을 구축 중이며, 듀레이션·현금 흐름 매칭을 위한 금리부자산 확대, 보험부채 포트폴리오 조정 및 필요 시 자본확충에 대한 검토 등을 추진하고 있습니다.

신지급여력제도의 주요 내용

- ① 자산·부채 시가평가에 따라 가용자본 및 요구자본의 변동성 확대
- ② 요구자본 측정 신뢰수준 강화(99% → 99.5%)
- ③ 리스크 측정 대상 확대 및 세분화
- ④ 자산·부채에 대한 미래 현금 흐름 Projection 도입

IFRS9

금융상품 분류 기준 변경 및 손상 측정 방식 변경 내용을 담은 금융상품 국제회계기준(IFRS9)의 시행이 예정됨에 따라 새로운 회계기준에 맞춘 자산운용시스템이 필요합니다. 이에 DB손해보험은 IFRS9 회계제도 변경내용을 시스템에 적용하여 2022년 IFRS9 단독운영을 대비하기 위한 시스템 구축 프로젝트를 완료하였습니다.

금융그룹 통합감독

과거 기업집단 소속 금융계열사의 동반부실화 사례와 금융회사의 대형화·겸업화 진전, 헤지펀드 등 비규제 금융영역의 발달 등에 따라 금융그룹 단위의 통합 건전성 관리방안이 활발하게 논의되어 왔습니다. 이에 금융위원회는 대형 금융그룹의 건전성 관리를 위한 ‘금융그룹 감독에 관한 모범규준’을 마련하여 2018년 하반기부터 DB그룹을 포함한 7개 금융그룹을 대상으로 시범적으로 운영하였으며, 향후에는 입법기관과의 협력을 통해 법제화를 추진할 예정입니다. DB손해보험은 DB금융그룹의 대표회사로서 통합리스크관리 체계를 마련하여 금융그룹 내 업권별 자본적정성 제도, 소속 회사 간 내부거래를 감안한 그룹 자기자본 비율을 관리하고 주요한 사항을 공시하여야 합니다.

금융그룹 통합감독 주요 내용

- ① 금융그룹 위험관리체계·내부통제체계
- ② 정기적인 금융그룹 위험관리 실태평가
- ③ 금융그룹 단위의 자본적정성 점검
- ④ 주요 내용의 보고·공시 이행

Emerging Risk

DB손해보험은 대내외 경영환경 변화로 인해 새롭게 부각되는 이머징 리스크를 지속적으로 모니터링 및 분석하고, 이에 대한 사전 대응방안을 강구하는 등 전략적인 리스크 관리를 이행하고 있습니다.

주요 리스크	  		
	사이버 보안	인구구조 변화	기후변화 가속화
배경 및 정의	- 고객 및 임직원의 개인정보 수집, 관리, 활용에 있어 발생할 수 있는 정보유출 리스크 - 주요 IT시스템의 해킹, 피해 등에 따른 보안리스크 - 법률상 사이버 보안 관련 규제 강화로 인한 법·규제 리스크 - 블록체인, 인슈어테크 등의 신기술 도입에 따른 IT보안 관련 신규 리스크 노출 위험 증대	- 과거 베이비붐 세대의 노령화에 따른 인구 고령화 및 경기침체 등으로 인한 저출산의 영향으로 인구구조의 변화가 진행 중 - 고령자 증가로 인한 인구절벽 및 생산인구 감소, 저출산 등이 소비절벽으로 이어질 가능성 존재	- 기후변화로 인한 사회·환경적 손실 확대 - 기상이변의 빈도 및 심도 증가 - 파리조약 등에 따른 기후변화 관련 규제 강화
주요 변화 및 잠재적 위험	- 금융사의 고객정보 유출은 심각한 평판리스크로 이어지며, 감독기관의 제재 등 경영리스크로 확대 - 2014년 카드사 개인정보 유출 사고 시 해당 카드사 3개월 영업정지, 2017년 '위너크라이' 랜섬웨어 사태 등 - 사이버 보안 시스템 등을 위한 IT비용 증가 - 당사는 국가 총인구(2019년 말 기준, 5,171만 명)의 약 18.3%인 944만 명의 보유고객 정보를 관리하고 있으며, 이에 따른 규제리스크 및 경영리스크가 지속적으로 증가할 것으로 예상 - 관련 이슈에 대한 내부적 절차 및 보호 방안에 대해 검토를 추진할 계획 - 대한민국은 세계 유일의 분단국가이자 IT강국으로, 외부의 인터넷 공격(DDos 등)의 위험에 노출되어 있음. 당사 또한 법정 의무보험인 자동차보험, 환경책임보험 등을 취급하고 있어, 해외로부터의 악의적 해킹, DDos와 같은 전산망 공격에 대한 대응방안 마련의 중요성이 증대(2019년 국내 사업의 매출이 전체의 약 98%를 차지하고 있음)	- 저출산, 고령화로 보험상품의 가입대상자는 감소하고, 고령의 보험수혜자는 증가하여 보험영업 손실 확대 - 소비절벽으로 인한 경기침체의 장기화로 보험영업 및 투자이익이 감소함에 따라 과거 일본 보험시장과 같은 산업구조 재편 가능성 존재	- 기상이변(집중호우, 폭설, 한파, 미세먼지 등) 빈도와 심도 증가에 따른 기존 보험상품 손해를 예측의 어려움 증가 - 기후변화 관련 금융상품 및 서비스 요구 증대 - 환경 관련 규제 강화로 인한 사업비 증대 및 법률 리스크 확대
대응 노력	- 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 리스크 관리 체계 구축 고객정보 유출 관련 사고는 발생한 바 없음	- 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	- 기후변화에 대한 선제적 대응 전략 수립 - 환경·사회적 요구에 부합하는 상품·서비스 제공 - 온실가스 배출량 규제 등 기후변화 관련 제도 강화 대응
보고 페이지	84-85p	35p, 53-54p, 59p, 68p	35-36p

정보보안

전산보안 시스템 구축

밸류체인 전반의 전산보안 시스템 강화

4차 산업혁명에 따라 보험의 패러다임도 디지털로 전환하고 있습니다. 이에 따라 상품 개발부터 고객대응까지, 전 과정의 전산시스템 고도화를 추진하고 있습니다. DB손해보험은 2016년부터 중장기정보화전략계획(ISP)을 수립해, 2020년까지 디지털 전환(Digital Transformation)조직으로의 성공적 안착과 2020년 이후 디지털 초융합 단계로의 진입을 목표로 4대 추진전략방향을 수립하여, 빅데이터, 인공지능, 블록체인, 보험플랫폼 기반의 세부사업들을 진행하고 있습니다. 2019년부터 2020년 상반기까지 IT신기술 인재육성을 위한 IT전문직군의 채용과 RPA적용을 통한 운영효율화, 카카오 챗봇 활용 장기보험 신설, IoT Siri(음성)를 활용한 긴급출동 서비스 구현 등 신기술 비즈니스 활용체계를 구축하면서 GA영업 경쟁력 향상을 통한 현장 경쟁력 확보를 위해 시스템 지원 활동을 활발히 수행하였습니다.

전략 방향		Biz 성장동력과 융합하는 미래 IT Value 창출	
		IT 리더십을 통한 Biz 경쟁력 강화	
IT 서비스 고객만족도 제고		IT 사업비 절감을 통한 생산성 증대	
현장지원 활동 강화	대고객 시스템 고도화 • 현장 IT 지원 프로그램 강화 • 신사업 IT 지원 강화(GA, TM 등)	현업-IT 리더십 강화 • 신기술 기반 서비스 발굴(AI 등) • 내·외부 소통 채널 강화(간담회 개편)	
IT 서비스 품질 강화	IT 프로젝트 관리 선진화 • 프로젝트 추진조직 체계 정립 • 시스템 ROI 관리 체계 개선	선제적 장애예방 관리체계 구현 • 인시던트 발생 요소 원천 제거 • 이상징후 관제강화 및 취약점 개선	
IT 사업비 효율화	영역별 운영비 절감 • 신 ITO 관리 및 운영체계 수립 • RPA 활용 등 비효율 업무요소 감축	인프라·프로젝트 투자비 절감 • VDI 인프라 효율화 추진 • 프로젝트 자체 수행 역량 확대	
시스템 효율성 증대	시스템 품질·데이터 관리 효율화 • 시스템 품질 지수 개선 추진 • 데이터 DG/BR 개선 활동 확대	IT 자원관리 체계 효율화 • 저비용 고효율 모델 도입(오픈소스 등) • 인프라 자원 효율화(서버, 스토리지 등)	



IT 사업비 효율화

71.8 억 원

현장지원 활동 강화

DB손해보험은 현장의 대고객 시스템의 고도화를 통해 고객만족도를 제고하고 있습니다. 예방적·선제적 장애 대응, 충분한 점검 활동 등 기본적인 IT서비스 품질 안정화뿐만 아니라, 채널별 IT 경쟁력 확보를 위한 현장 지원 활동을 강화하고 있습니다. 2019년에는 GA전용시스템을 구축하여 현장IT서비스 활동에 집중하고자 GA전산 개선 활동을 추진했습니다. 또한 찾아가는 IT서비스를 실시하여 전국 27개 조직 현장방문 및 VOC를 청취하여 개선 활동을 진행하였습니다.

IT서비스 품질 강화

전사 IT시스템은 라이프 사이클을 포괄하는 관리체계를 통해 각 영역에서 필요로 하는 IT 솔루션을 효율적이고 효과적으로 제공하고 있습니다. 취약점을 지속적으로 개선하여 운영 효율성을 높이고 데이터의 품질을 강화하며, 전체 프로세스에서 운영되는 인프라와 애플리케이션의 성능 최적화를 통해 안정적인 운영을 지원하고 있습니다. 이를 통해 각 의사결정 단계별로 더욱 빠르고 정확한 정보의 처리가 가능해짐과 동시에 생산성을 증대하고 있습니다. 이러한 안정적인 운영 및 사고 예방 활동 결과, Heavy TR SQL튜닝을 통한 서버안정화 작업 및 가상PC 서버 30대 증설로 CPU사용량을 확보(80%)하여 임직원의 안정적 근무환경을 확보하였고, 시스템 자원 효율화 및 기존 자원 재활용으로 IT인프라 투자비 33.6억 절감효과를 개선했습니다. 앞으로도 시스템 성능 개선활동을 꾸준히 하여 임직원뿐만 아니라 고객이 전 과정의 정보보안을 비롯한 DB손해보험의 솔루션을 신뢰할 수 있도록 노력하겠습니다.

IT 미래 경쟁력 확보를 위한 노력

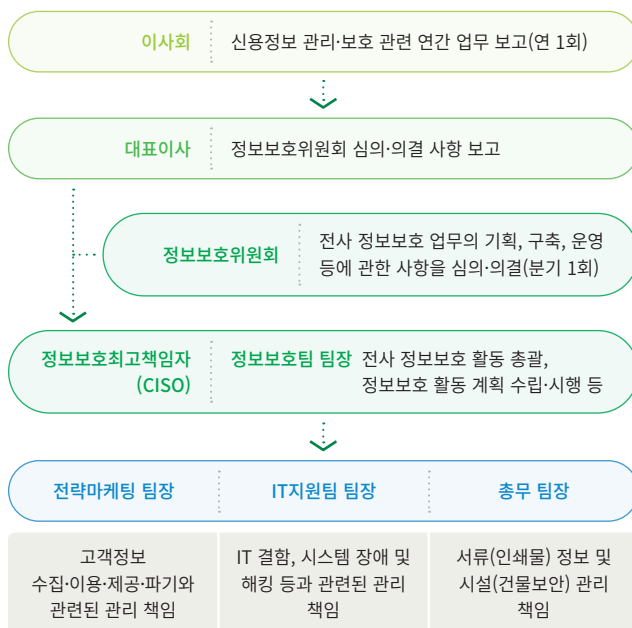
포스트 코로나를 대비하는 상황에서 업무연속성 확보를 위해 업무 PC를 VDI(가상PC)환경으로 증설 확대 후 장애 발생 없이 안정적인 업무 수행이 이루어지고 있습니다. 비대면 협업 솔루션 도입검토를 통해 현재의 전자회의 시스템을 고도화하여 향후 전사 관점의 화상회의 활용방안을 준비중에 있습니다. 또한 2020년 초 코로나 확대 이전에 이미 전사 재택근무 환경조성을 위한 안정적인 업무망 가상화 운영을 함으로써 재택근무시 시스템 사용에 문제가 발생하지 않도록 신속히 조치하였고, 향후 전사 업무 특성별 재택근무 환경을 최적화하기 위한 시스템·인프라 증설을 계획하고 있습니다.

개인정보보호

정보보호 관리 체계

정보보호 관련 문제가 전사적 경영리스크의 일부분임을 인식해 CISO(정보보호최고책임자) 및 주요 경영진이 참여하는 정보보호위원회를 분기 1회 개최하고 있습니다. 정보보호위원회에서는 정보보호 관련 주요 사안을 논의하고 그 결과를 최고경영자에게 보고하고 있습니다. 24시간 365일 통합보안관제 운영 및 IT 환경에 대한 자체 정보보호 관련 감사, 외부 전문가를 통한 반기 1회 이상의 웹사이트 점검평가 등 엄격한 모니터링 프로세스를 구축하고 있습니다. 또한 개인(신용)정보 수탁업체 점검, 모집수탁자 점검, 가입설계서 동의서 징구 실태 현장점검, 고객정보 과다 조회 모니터링 등 고객 정보보호 적정성 여부를 정기적으로 검증하고 점검 내용을 연 1회 이사회에 보고하고 있습니다. 이외에도 전사 정보보호와 관련된 배상책임 발생 시 제3자에 대한 배상책임을 담보로 한 ‘개인정보유출 배상책임보험’, ‘전자금융거래배상책임보험’에 가입해 정보보호 리스크를 최소화하고 있습니다.

정보보호 관리 거버넌스



정보유출 방지 시스템 강화

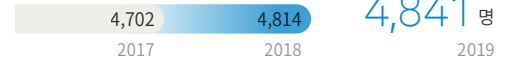
DB손해보험은 정보보호 및 정보접근 통제 수단의 적정성을 평가하고 지속적으로 보완하고 있습니다. 2019년에는 전사 업무망과 인터넷망을 분리하는 컴플라이언스 준수 여부를 재검증하고, 통합보안관제 시스템을 활용하여 정보 자산 취약점 점검 결과 자동 수집 체계를 수립했습니다. 2019년, 고객정보처리 위탁관리시스템을 구축한 후에는 위탁업체의 관리 소홀로 인한 정보 누락을 방지하고 있습니다. 또 공개망 서버 및 내부 파일서버 내 개인정보 검출 체계를 구축했습니다. 이러한 노력의 결과로, 2013년부터 2019년까지 고객 정보 유출과 관련된 위반 사례는 단 한 건도 발생하지 않았습니다.

정보보호 인식 내재화

개인정보보호에 대한 임직원 행동지침을 수립하고, 정기적으로 정보보호 인식 강화 교육을 실시하고 있습니다. 또한 침해사고, 장애·재해·재난 등 긴급 상황 발생 시 빠르게 업무에 복귀할 수 있도록 서버해킹, 디도스 공격, 악성코드 메일 대응 복구 등 침해사고 대응 훈련과 재해복구훈련 및 업무연속성계획(BCP) 모의훈련을 매년 실시하고 있습니다. 2019년에는 개인정보보호법, 신용정보법, 금융보안법 및 제도의 이해 등 12개 교육 과정을 개설했습니다. 그후 전 임직원 4,841명이 이 교육을 수료했습니다. 또한 IT위탁업체와 모집인을 대상으로 한 정보보호 교육을 수행했습니다.



정보보호 교육 인원



고객정보보호 및 이상 징후 모니터링 강화

고객의 정보를 안전하게 보호하기 위해 정형(DBMS), 비정형(이미지, 녹취 등) 등으로 고객정보 데이터를 암호화해 보관하고 있습니다. 또한 홈페이지 게시, 보안약정서 작성, 교육·점검 실시 여부 관련 법률상 의무 이행 여부를 점검하고, 분기별 설계사·대리점 대상 수탁자 점검 등을 통해 발견된 취약 항목을 중점적으로 개선하고 있습니다. 특히 2019년도에는 채널별 고객정보 유입경로에 대한 전반적인 점검을 통해 컴플라이언스 이슈 사전 방지 및 대응 활동을 중점적으로 추진했습니다.

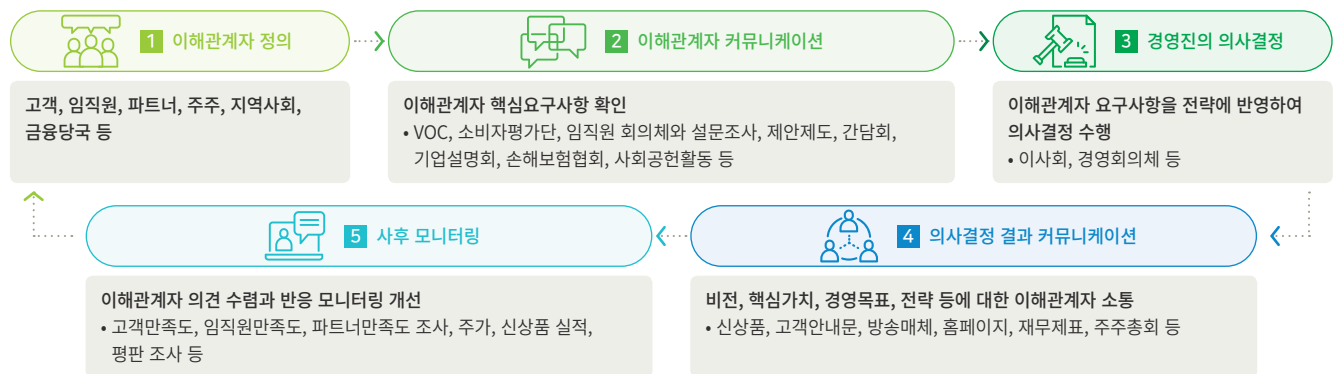


APPENDIX

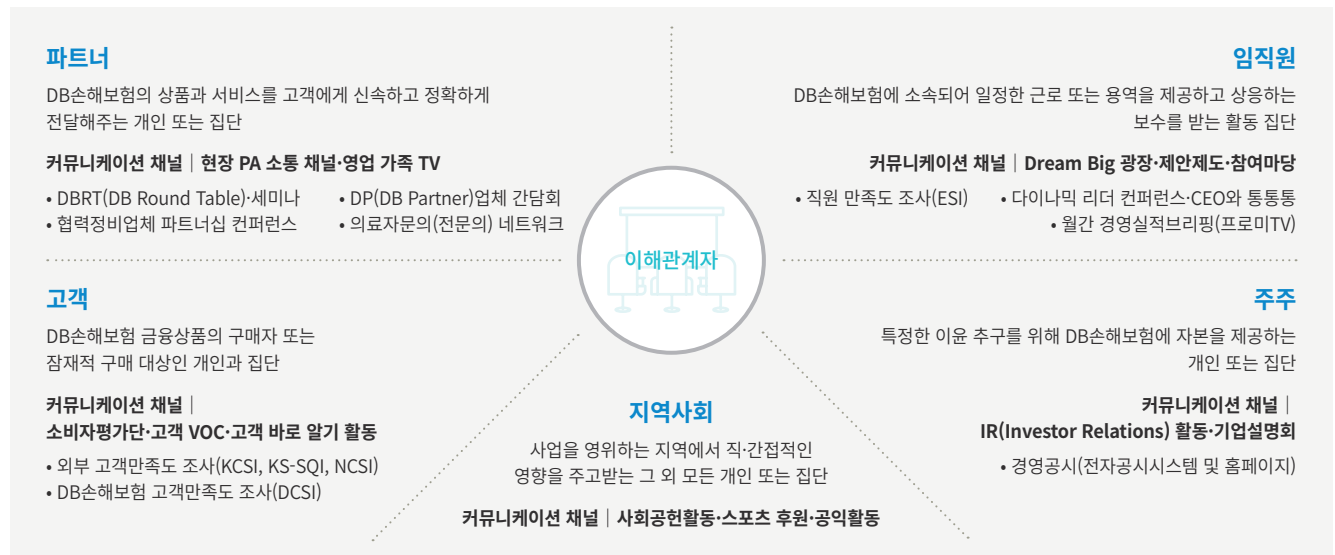
이해관계자 참여

DB손해보험은 고객, 주주 및 투자자, 임직원, 파트너 및 지역사회를 핵심 이해관계자로 정의하고 있습니다. 이해관계자별 특성을 고려한 커뮤니케이션 채널을 통해 대내외 이해관계자 의견을 적극 수렴하고, 이를 경영활동상의 주요 의사결정에 반영하고 있습니다. 또한 내·외부 고객만족도 조사(CSI), 임직원만족도 조사, 파트너만족도(FSI) 조사, 온라인 평판 조사시스템 등의 직접 조사와 신상품 판매실적 및 주식가격 흐름 등 간접조사를 통해 모니터링을 진행하고 있으며, 그 결과는 경영진 의사결정에 반영하여 개선하고 있습니다.

이해관계자 커뮤니케이션 체계



이해관계자 가치 창출



경영진 의사결정 체계

DB손해보험은 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.

중요성 평가

DB손해보험은 경영환경 전반에 영향을 끼칠 수 있는 지속가능경영 핵심이슈를 도출하기 위하여 글로벌 지속가능경영 동향, 동종산업 벤치마킹 및 기업 경영현안 등 대내·외 환경 분석을 실시하였으며, 주요 이해관계자 대상 설문을 통해 이해관계자의 의견과 니즈를 파악하였습니다. 본 보고서를 통해 핵심이슈와 관련된 지속가능경영 활동 및 성과를 투명하게 공개하고, 이해관계자의 다양한 의견을 수렴하여 지속가능경영 발전의 기반으로 삼고자 합니다.

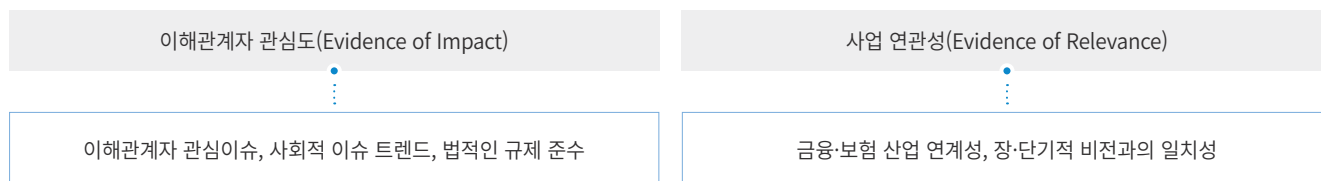
Step1 토픽 풀 구성

- DB손해보험 지속가능경영에 대한 다면분석 실시

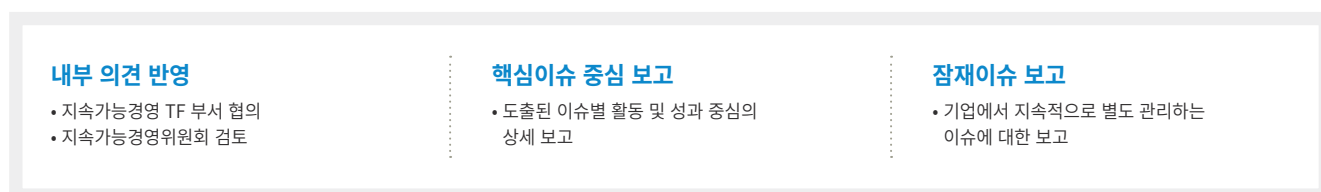


Step2 중요성 Mapping 및 핵심이슈 도출

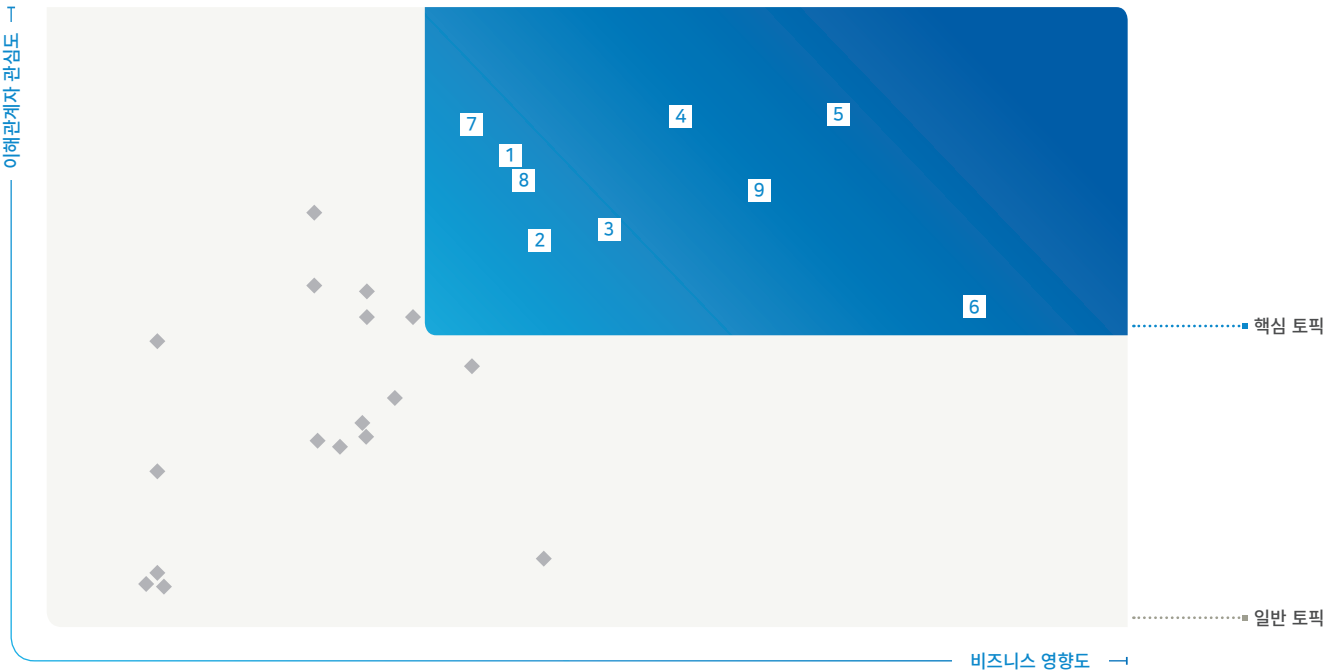
- ‘이해관계자 관심도(Impact)’와 ‘사업 연관성(Relevance)’을 고려한 중요성 평가



Step3 유효성 검토 및 보고



Materiality Map



중요성 평가 결과

이해관계자 핵심 토픽	토픽의 영향평가			보고 내용	보고페이지	GRI Standards
	재무	운영	평판			
1 미래 성장기반 확대	○			Material Topic - 1 미래를 앞당기는 약속	18-25	-
2 인슈어테크 등 디지털 혁신 추진	○					
3 고객 중심의 맞춤형 상품/서비스 개발	○			Material Topic - 2 고객을 위한 약속	26-33	마케팅 및 라벨링
4 고객 커뮤니케이션 활성화		○				
5 보험업과 연계한 전략적 사회공헌활동 확대			○	Material Topic - 3 함께해서 행복한 약속	34-41	상품 포트폴리오 간접경제효과 지역사회
6 사회책임투자(SRI) 확대		○				
7 이사회 구성 및 운영의 투명성 확보 지배구조		○		Governance - 지배구조	72-75	거버넌스
8 윤리경영 강화 및 부정부패 방지 노력		○		Governance - 윤리경영	76-79	반부패 컴플라이언스
9 전사 통합 리스크관리 체계 고도화		○		Governance - 리스크 관리	80-83	-

GRI Index

Universal Standards(GRI 100)

Classification	Disclosure	Indicators	Page	Note
조직 프로필	102-1	조직 명칭	6	
	102-2	활동 및 대표 브랜드, 제품 및 서비스	10, 11	
	102-3	본사의 위치	6	
	102-4	사업 지역	6, 45, 46	
	102-5	소유 구조 특성 및 법적 형태	6	
	102-6	시장 영역	6, 44-46	
	102-7	조직의 규모	6, 47, 48	
	102-8	임직원에 대한 정보	53-60	
	102-9	조직의 공급망	10, 11	
	102-10	조직 및 공급망의 중대한 변화	-	중대한 변화 없음
	102-11	사전예방 원칙 및 접근	80-83	
	102-12	외부 이니셔티브	102, 103	
	102-13	협회 멤버십	104	
전략	102-14	최고 의사 결정권자 성명서	4, 5	
	102-15	주요 영향, 위기 그리고 기회	83	
윤리성 및 청렴성	102-16	가치, 원칙, 표준, 행동강령	76-79	
	102-17	윤리 관련 안내 및 고충처리 메커니즘	76-79	
거버넌스	102-18	지배구조	72-75	
이해관계자 참여	102-40	조직과 관련 있는 이해관계자 집단 리스트	87	
	102-41	단체협약	-	취업규칙에 의거 등기이사를 제외한 전 직원
	102-42	이해관계자 파악 및 선정	87	
	102-43	이해관계자 참여 방식	87	
	102-44	이해관계자 참여를 통해 제기된 핵심 주제와 관심사	88, 89	
	102-45	조직의 연결 재무제표에 포함된 자회사 및 합작회사의 리스트	-	사업보고서
보고방식	102-46	보고 내용 및 토픽의 경계 정의	About This Report	
	102-47	Material Topic 리스트	88, 89	
	102-48	정보의 재기술	-	해당 페이지 별도 표기
	102-49	이전 보고기간으로 부터의 중대한 변화	About This Report	
	102-50	보고 기간	About This Report	
	102-51	가장 최근 보고 일자	About This Report	
	102-52	보고 주기	About This Report	
	102-53	보고서에 대한 문익처	About This Report	
	102-54	GRI Standards에 따른 보고 방식	About This Report	
	102-55	GRI 인덱스	90, 91	
	102-56	외부 검증	100, 101	

Topic-specific Standards

Classification	Disclosure	Indicators	Page	Note
간접경제효과	103-1, 2, 3	Management Approach	34	
	203-1	공익을 위한 인프라 투자 및 서비스 지원활동	37	
	203-2	중요한 간접적 경제 파급효과 및 영향	48, 68, 69	
반부패	103-1, 2, 3	Management Approach	76	
	205-2	반부패 정책 및 절차에 관한 공지와 훈련	76-79	
	205-3	확인된 부패 사례와 이에 대한 조치	76-79	
지역사회	103-1, 2, 3	Management Approach	34	
	413-1	지역사회 참여, 영향 평가 그리고 발전프로그램 운영 비율	40, 48, 68, 69	
	413-2	지역사회에 중대한 실질적/잠재적인 부정적 영향이 존재하는 사업장	-	해당 사례 없음
마케팅 및 라벨링	103-1, 2, 3	Management Approach	26	
	417-1	제품 및 서비스 정보와 라벨링	-	관련 위반 사항 없음
컴플라이언스	103-1, 2, 3	Management Approach	78	
	419-1	사회적, 경제적 영역의 법률 및 규제 위반	-	관련 위반 사항 없음
상품 포트폴리오	103-1, 2, 3	Management Approach	34	
	FS7	사회적 가치를 제공하는 금융상품의 유형별 가치	35-37	
	FS8	환경적 가치를 제공하는 금융상품의 유형별 가치	35-37	

Other Standards

Classification	Disclosure	Indicators	Page	Note
경제성과	201-1	직접적인 경제적 가치의 창출과 배분	47, 48	
	201-2	기후변화의 재무적 영향과 사업활동에 대한 위험과 기회	83	
	201-3	조직의 확장급여형 연금제도 채무 충당	59	
경쟁저해행위	206-1	경쟁저해행위, 독과점 등 불공정한 거래행위에 대한 법적 조치	76-79	
에너지	302-1	조직 내부 에너지 소비	66, 67	
	302-2	조직 외부 에너지 소비	66, 67	
	302-4	에너지 소비 절감	66, 67	
용수 및 폐기물	303-3	용수 취수량	67	
배출	305-1	직접 온실가스(GHG) 배출(Scope 1)	66, 67	
	305-2	에너지 간접 온실가스(GHG) 배출(Scope 2)	66, 67	
	305-3	기타 간접 온실가스(GHG) 배출량(Scope 3)	66, 67	
	305-5	온실가스 배출 감축	66, 67	
폐수 및 폐기물	306-2	유형과 처리방법에 따른 폐기물	66, 67	
고용	401-1	신규채용과 이직	60	
	401-2	비정규 직원 혹은 파트타임 직원에게는 제공되지 않는 정규직 직원 대상의 보상	55, 59	
	401-3	육아휴직	55, 59	
노사관계	402-1	운영상의 변화와 관련한 최소 공지기간	55, 56	
산업안전보건 2018	403-8	산업안전보건경영시스템의 적용을 받는 근로자	67	
	403-9	업무 관련 상해	55	
훈련 및 교육	404-1	임직원 1인당 평균 교육 시간	60	
	404-2	임직원 역량 강화 및 전환 지원을 위한 프로그램	56, 57	
다양성과 기회 균등	405-1	거버넌스 기구 및 임직원 다양성	60, 72	
차별 금지	406-1	차별 사건 및 이에 대한 시정조치	58	
인권 평가	412-1	인권 영향평가 혹은 인권 검토 대상 사업장	53	
	412-2	사업과 관련된 인권 정책 및 절차에 관한 임직원 교육	53	
공공정책	415-1	정치적 기부	104	
고객정보보호	418-1	고객개인정보보호 위반 및 고객정보 분실 사실이 입증된 불만 건수	-	관련 위반 사항 없음

독립된 감사인의 감사보고서

DB손해보험주식회사 주주, 이사회 및 감사위원회 귀중

감사의견

우리는 DB손해보험주식회사와 그 종속기업들(이하 “연결회사”)의 연결재무제표를 감사하였습니다. 해당 연결재무제표는 2019년 12월 31일과 2018년 12월 31일 현재의 연결재무상태표, 동일로 종료되는 양 보고기간의 연결포괄손익계산서, 연결자본변동표, 연결현금흐름표 그리고 유의적 회계정책에 대한 요약을 포함한 연결재무제표의 주석으로 구성되어 있습니다.

우리의 의견으로는 별첨된 회사의 재무제표는 회사의 2019년 12월 31일과 2018년 12월 31일 현재의 재무상태와 동일로 종료되는 양 보고기간의 재무성과 및 현금흐름을 한국채택국제회계기준에 따라, 중요성의 관점에서 공정하게 표시하고 있습니다.

감사의견근거

우리는 대한민국의 회계감사기준에 따라 감사를 수행하였습니다. 이 기준에 따른 우리의 책임은 이 감사보고서의 연결재무제표 감사에 대한 감사인의 책임 단락에 기술되어 있습니다. 우리는 연결재무제표 감사와 관련된 대한민국의 윤리적 요구사항에 따라 연결회사로부터 독립적이며, 그러한 요구사항에 따른 기타의 윤리적 책임을 이행하였습니다. 우리가 입수한 감사증거가 감사의견을 위한 근거로서 충분하고 적합하다고 우리는 믿습니다.

핵심감사사항

핵심감사사항은 우리의 전문가적 판단에 따라 당기 연결재무제표 감사에서 가장 유의적인 사항들입니다. 해당 사항들은 연결재무제표 전체에 대한 감사의 관점에서 우리의 의견형성시 다루어졌으며, 우리는 이런 사항에 대하여 별도의 의견을 제공하지는 않습니다.

보험계약부채 중 보험료적립금

연결재무제표에 대한 주석2-20(보험계약부채)에서 언급한 바와 같이, 연결회사는 보험업감독규정 및 관계법령에 의거 보유하고 있는 보험계약에 대하여 보험계약자 또는 수익자에게 장래에 보험금, 환급금 및 배당금 등을 지급하기 위한 보험료적립금을 적립하고 있습니다.

연결재무제표에 대한 주석31(보험계약부채 내역)에서 언급한 바와 같이, 보고기간종료일 현재 보험료적립금 장부금액은 35.5조 원으로 전체 부채 49.6조 원의 71.5% 및 보험계약부채 41.2조 원의 86.2%를 나타내고 있습니다. 보험료적립금은 보험회사가 상품별로 결정하여 사용한 결산시점의 기초율에 따라 추정된 예상보험기간 동안 미래현금흐름의 현재가치로 산출되어 경영진의 유의적 판단이 포함되어 있는 항목입니다.따라서 감사인의 유의적인 주의가 필요하다고 판단하여 핵심감사사항으로 결정했습니다.

보고기간종료일 현재 연결회사가 연결재무제표에 계상한 보험료적립금 35.5조 원에 대하여 우리가 수행한 주요 감사절차는 다음과 같습니다.

- 보험료적립금 산출과 관련된 연결회사의 회계정책을 이해하고 산출방법이 보험업 감독 규정 및 보험업감독규정시행세칙을 준수하였는지 확인
- 보험료적립금 산출시 적용된 감독법규 및 내부산출규정 변경사항 여부와 변경시 변경 내역이 적절히 반영되었는지 확인
- 담보별 보유비중이 높은 상품을 대상으로 방법론·가정·투입변수 등 산출 기초정보가 감독규정 및 내부산출규정에 부합하게 적용되었는지 확인
- 회사 운영시스템의 보유계약정보와 보험료적립금 산출결과상 보유계약정보의 상호 대사를 통해 적립대상계약의 누락여부를 확인
- 최종준비금마감파일의 보험료적립금 합계 금액과 결산정보의 일치 여부 확인

연결재무제표에 대한 경영진과 지배기구의 책임

경영진은 한국채택국제회계기준에 따라 이 연결재무제표를 작성하고 공정하게 표시할 책임이 있으며, 부정이나 오류로 인한 중요한 왜곡표시가 없는 연결재무제표를 작성하는 데 필요하다고 결정한 내부통제에 대해서도 책임이 있습니다. 경영진은 연결재무제표를 작성할 때, 연결회사의 계속기업으로서의 존속능력을 평가하고 해당되는 경우, 계속기업 관련 사항을 공시할 책임이 있습니다. 그리고 경영진이 기업을 청산하거나 영업을 중단할 의도가 없는 한, 회계의 계속기업전제의 사용에 대해서도 책임이 있습니다. 지배기구는 연결회사의 재무보고절차의 감시에 대한 책임이 있습니다.

연결재무제표 감사에 대한 감사인 책임

우리의 목적은 연결회사의 연결재무제표에 전체적으로 부정이나 오류로 인한 중요한 왜곡표시가 없는지에 대하여 합리적인 확신을 얻어 우리의 의견이 포함된 감사보고서를 발행하는 데 있습니다. 합리적인 확신은 높은 수준의 확신을 의미하나, 감사기준에 따라 수행된 감사가 항상 중요한 왜곡표시를 발견한다는 것을 보장하지는 않습니다. 왜곡표시는 부정이나 오류로부터 발생할 수 있으며, 왜곡표시가 연결재무제표를 근거로 하는 이용자의 경제적 의사결정에 개별적으로 또는 집합적으로 영향을 미칠 것이 합리적으로 예상되면, 그 왜곡표시는 중요하다고 간주됩니다.

감사기준에 따른 감사의 일부로서 우리는 감사의 전 과정에 걸쳐 전문가적 판단을 수행하고 전문가적 의구심을 유지하고 있습니다. 또한 우리는:

- 부정이나 오류로 인한 재무제표의 중요왜곡표시위험을 식별하고 평가하며 그러한 위험에 대응하는 감사절차를 설계하고 수행합니다. 그리고 감사의견의 근거로서 충분하고 적합한 감사증거를 입수합니다. 부정은 공모, 위조, 의도적인 누락, 허위 진술 또는 내부통제 무력화가 개입될 수 있기 때문에 부정으로 인한 중요한 왜곡표시를 발견하지 못할 위험은 오류로 인한 위험보다 큼니다.
- 상황에 적합한 감사절차를 설계하기 위하여 감사와 관련된 내부통제를 이해합니다. 그러나 이는 내부통제의 효과성에 대한 의견을 표명하기 위한 것이 아닙니다.
- 연결재무제표를 작성하기 위하여 경영진이 적용한 회계정책의 적합성과 경영진이 도출한 회계추정치와 관련 공시의 합리성에 대하여 평가합니다.
- 경영진이 사용한 회계의 계속기업전제의 적절성과, 입수한 감사증거를 근거로 계속기업으로서의 존속능력에 대하여 유의적 의문을 초래할 수 있는 사건이나, 상황과 관련된 중요한 불확실성이 존재하는지 여부에 대하여 결론을 내립니다. 중요한 불확실성이 존재한다고 결론을 내리는 경우, 우리는 연결재무제표의 관련 공시에 대하여 감사보고서에 주의를 환기시키고, 이들 공시가 부적절한 경우 의견을 변형시킬 것을 요구받고 있습니다. 우리의 결론은 감사보고서일까지 입수된 감사증거에 기초하나, 미래의 사건이나 상황이 연결회사의 계속기업으로서 존속을 중단시킬 수 있습니다.
- 공시를 포함한 연결재무제표의 전반적인 표시와 구조 및 내용을 평가하고, 연결재무제표의 기초가 되는 거래와 사건을 연결재무제표가 공정한 방식으로 표시하고 있는지 여부를 평가합니다.
- 연결재무제표에 대한 의견을 표명하기 위해 기업의 재무정보 또는 그룹내의 사업활동과 관련된 충분하고 적합한 감사증거를 입수합니다. 우리는 그룹감사의 지휘, 감독 및 수행에 대한 책임이 있으며 감사의견에 대한 전적인 책임이 있습니다.

우리는 여러 가지 사항들 중에서 계획된 감사범위와 시기 그리고 감사 중 식별된 유의적 내부통제 미비점 등 유의적인 감사의 발견사항에 대하여 지배기구와 커뮤니케이션합니다. 또한, 우리는 독립성 관련 윤리적 요구사항들을 준수하고, 우리의 독립성 문제와 관련된다고 판단되는 모든 관계와 기타사항들 및 해당되는 경우 관련 제도적 안전장치를 지배기구와 커뮤니케이션한다는 진술을 지배기구에게 제공합니다.

우리는 지배기구와 커뮤니케이션한 사항들 중에서 당기 연결재무제표감사에서 가장 유의적인 사항들을 핵심감사사항으로 결정합니다. 법규에서 해당 사항에 대하여 공개적인 공시를 배제하거나, 극히 드문 상황으로 우리가 감사보고서에 해당 사항을 기술함으로써 인한 부정적 결과가 해당 커뮤니케이션에 따른 공익적 효익을 초과할 것으로 합리적으로 예상되어 해당사항을 감사보고서에 커뮤니케이션해서는 안 된다고 결론을 내리는 경우가 아닌 한, 우리는 감사보고서에 이러한 사항들을 기술합니다.

이 감사보고서의 근거가 된 감사를 실시한 업무수행이사는 신금철입니다.

연결재무제표

연결재무상태표

DB손해보험주식회사 및 그 종속기업

제53(당)기 기말 2019년 12월 31일 현재
제52(전)기 기말 2018년 12월 31일 현재
제51(전전)기 기말 2017년 12월 31일 현재

(단위 : 원)

과목	제53(당)기 기말	제52(전)기 기말	제51(전전)기 기말
자산			
1. 현금 및 예치금	830,764,561,941	1,355,523,910,215	861,779,794,277
2. 당기손익인식금융자산	1,501,358,235,644	1,127,448,907,222	1,089,768,818,238
3. 매도가능금융자산	23,306,572,234,773	21,481,086,399,191	21,035,625,272,290
4. 만기보유금융자산	1,583,653,497,198	-	-
5. 대여금 및 수취채권	18,082,079,619,797	17,785,139,260,599	15,615,722,791,964
6. 위험회피목적파생상품자산	191,386,711,876	153,245,398,209	434,060,266,521
7. 관계기업투자주식	266,417,815,529	253,397,283,875	252,657,178,284
8. 유형자산	424,709,863,129	401,907,533,262	384,993,525,108
9. 투자부동산	1,301,395,220,600	1,327,813,639,790	1,358,952,328,782
10. 무형자산	173,952,894,610	197,450,414,985	257,380,983,816
11. 재보험자산	690,280,490,210	625,266,483,751	643,700,157,279
12. 기타자산	2,049,742,495,170	1,972,387,621,809	2,033,333,594,291
13. 이연법인세자산	26,887,602,589	24,365,873,249	3,324,855,070
14. 당기법인세자산	27,948,406,743	-	-
15. 특별계정자산	5,320,609,467,957	4,224,069,613,977	4,404,311,195,054
자산총계	55,777,759,117,766	50,929,102,340,134	48,375,610,760,974
부채			
1. 보험계약부채	41,200,783,757,129	38,754,744,646,459	36,718,801,483,506
2. 당기손익인식금융부채	4,471,608,814	3,514,797,797	2,606,136,847
3. 위험회피목적파생상품부채	91,242,722,861	62,042,547,785	11,951,519,230
4. 확정급여부채	30,183,368,481	31,664,233,664	22,844,768,001
5. 기타부채	2,266,751,916,006	1,862,658,787,847	1,757,749,389,707
6. 이연법인세부채	633,445,636,528	366,460,763,540	306,097,131,234
7. 당기법인세부채	-	46,499,664,470	98,479,340,590
8. 특별계정부채	5,401,791,588,846	4,508,758,794,440	4,624,071,409,288
부채총계	49,628,670,598,665	45,636,344,236,002	43,542,601,178,403
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	1,132,111,761,903	532,289,972,810	448,377,205,605
5. 이익잉여금	4,773,279,041,144	4,521,870,885,460	4,136,000,837,502
(대손준비금 적립액)	(82,670,664,559)	(71,285,909,734)	(53,279,917,333)
(비상위험준비금 적립액)	(932,220,238,263)	(851,326,171,683)	(771,360,661,096)
(대손준비금 적립예정금액)	2,608,175,684	(11,384,754,825)	(18,005,992,401)
(비상위험준비금 적립예정금액)	(91,425,897,473)	(80,894,066,580)	(79,965,510,587)
지배주주지분	5,949,048,108,765	5,097,818,163,988	4,628,035,348,825
6. 비지배지분	200,040,410,336	194,939,940,144	204,974,233,746
자본총계	6,149,088,519,101	5,292,758,104,132	4,833,009,582,571
부채 및 자본총계	55,777,759,117,766	50,929,102,340,134	48,375,610,760,974

연결포괄손익계산서

제53(당)기 2019년 01월 01일부터 2019년 12월 31일까지

제52(전)기 2018년 01월 01일부터 2018년 12월 31일까지

제51(전전)기 2017년 01월 01일부터 2017년 12월 31일까지

DB손해보험주식회사 및 그 종속기업

(단위 : 원)

과목	제53(당)기	제52(전)기	제51(전전)기
영업수익	18,676,127,539,094	17,454,511,735,438	17,855,286,055,454
1. 보험료수익	14,398,431,205,010	13,694,903,918,841	13,571,668,576,493
2. 재보험금수익	629,249,632,265	572,687,287,879	552,115,110,701
3. 구상이익	16,835,534,404	10,425,295,349	9,679,233,956
4. 이자수익	1,317,559,978,903	1,271,241,145,006	1,149,091,373,809
5. 금융상품투자수익	1,047,634,819,690	723,923,745,697	1,710,511,762,923
6. 외환거래이익	548,671,180,803	476,659,852,308	146,706,706,125
7. 수수료수익	10,050,392,316	8,690,691,406	9,703,078,287
8. 배당금수익	197,263,460,704	150,551,979,079	146,743,874,569
9. 기타수익	372,457,626,038	411,621,739,634	375,627,316,087
10. 특별계정수익	137,973,708,961	133,806,080,239	183,439,022,504
영업비용	18,164,482,354,682	16,733,798,427,809	16,987,425,788,248
1. 보험계약부채전입액	2,359,330,655,519	2,037,324,168,536	2,569,040,831,094
2. 보험금비용	6,266,404,699,552	5,684,187,801,355	4,970,487,146,482
3. 환급금비용	3,523,330,560,400	3,474,180,520,751	3,498,005,400,186
4. 배당금비용	8,038,765,484	6,262,064,705	6,447,753,799
5. 손해조사비	144,453,086,963	128,437,766,586	118,949,481,054
6. 재보험료비용	904,422,225,181	806,068,720,594	783,757,005,466
7. 사업비	1,598,993,901,941	1,486,212,400,502	1,442,739,352,512
8. 신계약비상각비	1,348,186,374,730	1,255,765,834,667	1,135,796,731,479
9. 이자비용	47,788,284,729	42,611,716,337	30,215,607,126
10. 금융상품투자비용	1,138,381,095,738	992,200,075,071	437,912,995,962
11. 대손상각비	17,566,145,967	14,603,462,659	18,062,982,217
12. 외환거래손실	176,465,185,737	164,938,814,998	1,286,413,060,260
13. 재산관리비	104,304,138,561	98,724,398,655	103,165,632,086
14. 부동산관리비	17,163,844,728	16,421,080,959	8,088,778,862
15. 기타비용	371,679,680,491	392,053,521,195	394,904,007,159
16. 특별계정비용	137,973,708,961	133,806,080,239	183,439,022,504
영업이익	511,645,184,412	720,713,307,629	867,860,267,206
영업외수익	38,294,966,897	29,669,083,352	49,740,104,609
영업외비용	25,591,799,780	15,091,927,536	28,301,127,486
법인세비용차감전순이익	524,348,351,529	735,290,463,445	889,299,244,329
법인세비용	142,081,078,844	197,516,684,077	220,102,896,088
당기순이익	382,267,272,685	537,773,779,368	669,196,348,241
지배주주지분 당기순이익	377,630,072,359	532,538,849,876	661,145,875,416
비지배주주지분 당기순이익	4,637,200,326	5,234,929,492	8,050,472,825
기타포괄이익(손실)	606,635,582,284	73,536,077,237	(101,822,815,784)
1. 후속적으로 당기손익으로 재분류되는 항목			
매도가능금융자산평가이익(손실)	602,704,862,521	72,031,849,530	(52,270,027,153)
만기보유금융자산평가손실	(16,623,261,170)	-	-
관계기업 기타포괄손익항목에 대한 지분변동	11,913,123,389	(10,080,024,748)	(8,406,877,725)
위험회피목적파생상품평가이익(손실)	(22,294,156,182)	(9,004,533,337)	58,321,257,769
해외사업환산이익(손실)	2,832,079,137	11,178,392,258	(74,482,652,489)
특별계정기타포괄이익(손실)	27,481,761,266	18,558,906,323	(20,091,440,227)
2. 후속적으로 당기손익으로 재분류되지 않는 항목			
확정급여부채의 재측정요소	1,069,305,179	(8,718,239,833)	(994,008,629)
유형자산재평가잉여금	(448,131,856)	(430,272,956)	(3,899,067,330)
총포괄이익	988,902,854,969	611,309,856,605	567,373,532,457
지배주주지분 총포괄이익	977,451,861,452	616,451,617,081	563,035,685,366
비지배주주지분 총포괄이익(손실)	11,450,993,517	(5,141,760,476)	4,337,847,091
지배주주지분 및 회계주당이익	5,966	8,413	10,445

연결자본변동표

제53(당)기 2019년 01월 01일부터 2019년 12월 31일까지

제52(전)기 2018년 01월 01일부터 2018년 12월 31일까지

제51(전전)기 2017년 01월 01일부터 2017년 12월 31일까지

DB손해보험주식회사 및 그 종속기업

(단위 : 원)

과목	지배주주지분					합계	비재배지분	자본총계
	자본금	자본잉여금	자본조정	기타포괄손익누계액	이익잉여금			
2017.1.1(전전기초)	35,400,000,000	37,912,781,518	(29,655,475,800)	546,487,395,655	3,579,518,761,548	4,169,663,462,921	175,067,481,655	4,344,730,944,576
총포괄손익:								
당기순이익					661,145,875,416	661,145,875,416	8,050,472,825	669,196,348,241
매도가능금융자산평가손실				(48,103,903,962)		(48,103,903,962)	(4,166,123,191)	(52,270,027,153)
관계기업 기타포괄손익항목에 대한 지분변동				(8,406,877,725)		(8,406,877,725)		(8,406,877,725)
위험회피목적파생상품평가손실				57,947,654,872		57,947,654,872	373,602,897	58,321,257,769
해외사업환산이익				(74,482,652,489)		(74,482,652,489)		(74,482,652,489)
특별계정기타포괄손실				(20,091,440,227)		(20,091,440,227)		(20,091,440,227)
재평가잉여금				(3,899,067,330)		(3,899,067,330)		(3,899,067,330)
확정급여부채의 재측정요소				(1,073,903,189)		(1,073,903,189)	79,894,560	(994,008,629)
총포괄손익소계				(98,110,190,050)	661,145,875,416	563,035,685,366	4,337,847,091	567,373,532,457
자본에 직접 반영된 주주와의 거래:								
연차배당					(104,663,799,462)	(104,663,799,462)	(4,295,760,000)	(108,959,559,462)
신종자본증권의 발행							29,864,665,000	29,864,665,000
사업결합시 비지배지분의 인식							485,000	485,000
비지배지분의 취득							(485,000)	(485,000)
2017.12.31(전전기말)	35,400,000,000	37,912,781,518	(29,655,475,800)	448,377,205,605	4,136,000,837,502	4,628,035,348,825	204,974,233,746	204,974,233,746
2018년 1월 1일(전기초)	35,400,000,000	37,912,781,518	(29,655,475,800)	448,377,205,605	4,136,000,837,502	4,628,035,348,825	204,974,233,746	204,974,233,746
총포괄손익:								
당기순이익					532,538,849,876	532,538,849,876	5,234,929,492	537,773,779,368
매도가능금융자산평가손실				82,222,915,707		82,222,915,707	(10,191,066,177)	72,031,849,530
관계기업 기타포괄손익항목에 대한 지분변동				(10,080,024,748)		(10,080,024,748)		(10,080,024,748)
위험회피목적파생상품평가손실				(8,990,727,011)		(8,990,727,011)	(13,806,326)	(9,004,533,337)
해외사업환산이익				11,178,392,258		11,178,392,258		11,178,392,258
특별계정기타포괄손실				18,558,906,323		18,558,906,323		18,558,906,323
확정급여부채의 재측정요소				(8,546,422,368)		(8,546,422,368)	(171,817,465)	(8,718,239,833)
유형자산재평가잉여금				(430,272,956)		(430,272,956)		(430,272,956)
총포괄손익소계				83,912,767,205	532,538,849,876	616,451,617,081	(5,141,760,476)	611,309,856,605
자본에 직접 반영된 주주와의 거래:								
연차배당					(146,668,801,918)	(146,668,801,918)	(4,892,533,126)	(151,561,335,044)
2018년 12월 31일(전기말)	35,400,000,000	37,912,781,518	(29,655,475,800)	532,289,972,810	4,521,870,885,460	5,097,818,163,988	194,939,940,144	5,292,758,104,132
2019년 1월 1일(당기초)	35,400,000,000	37,912,781,518	(29,655,475,800)	532,289,972,810	4,521,870,885,460	5,097,818,163,988	194,939,940,144	5,292,758,104,132
총포괄손익:								
당기순이익					377,630,072,359	377,630,072,359	4,637,200,326	382,267,272,685
매도가능금융자산평가손실				591,919,142,515		591,919,142,515	10,785,720,006	602,704,862,521
만기보유금융자산평가손실				(12,909,047,967)		(12,909,047,967)	(3,714,213,203)	(16,623,261,170)
관계기업 기타포괄손익항목에 대한 지분변동				11,913,123,389		11,913,123,389		11,913,123,389
위험회피목적파생상품평가손실				(22,276,978,178)		(22,276,978,178)	(17,178,004)	(22,294,156,182)
해외사업환산이익				2,832,079,137		2,832,079,137		2,832,079,137
특별계정기타포괄손실				27,481,761,266		27,481,761,266		27,481,761,266
확정급여부채의 재측정요소				1,309,840,787		1,309,840,787	(240,535,608)	1,069,305,179
유형자산재평가잉여금				(448,131,856)		(448,131,856)		(448,131,856)
총포괄손익소계				599,821,789,093	377,630,072,359	977,451,861,452	11,450,993,517	988,902,854,969
자본에 직접 반영된 주주와의 거래:								
연차배당					(126,221,916,675)	(126,221,916,675)	(6,350,523,325)	(132,572,440,000)
2019년 12월 31일(당기말)	35,400,000,000	37,912,781,518	(29,655,475,800)	1,132,111,761,903	4,773,279,041,144	5,949,048,108,765	200,040,410,336	6,149,088,519,101

연결현금흐름표

제53(당)기 2019년 01월 01일부터 2019년 12월 31일까지
제52(전)기 2018년 01월 01일부터 2018년 12월 31일까지
제51(전전)기 2017년 01월 01일부터 2017년 12월 31일까지

DB손해보험주식회사 및 그 종속기업

(단위 : 원)

과목	제53(당)기 기말	제52(전)기 기말	제51(전전)기 기말
영업활동으로 인한 현금흐름	2,196,575,041,559	246,437,608,324	(315,993,198,771)
1. 법인세비용차감전순이익	524,348,351,529	735,290,463,445	889,299,244,329
2. 수익 및 비용의 조정	2,250,776,566,201	2,041,686,850,110	2,288,439,286,263
3. 자산 및 부채의 변동	(1,816,102,578,562)	(3,648,150,940,517)	(4,554,436,684,471)
4. 이자수취액	1,232,201,842,870	1,233,717,046,285	1,102,280,332,012
5. 이자지급액	(36,423,191,131)	(32,736,465,363)	(25,024,606,180)
6. 배당수취액	200,981,671,862	154,501,077,089	148,735,864,836
7. 법인세납부액	(159,207,621,210)	(237,870,422,725)	(165,286,635,560)
투자활동으로 인한 현금흐름	(2,329,041,168,099)	144,508,919,678	(604,246,157,568)
1. 현금유입액	9,343,448,911,744	7,333,030,105,120	9,501,992,584,308
임차보증금의 감소	13,532,545,471	22,373,422,723	27,186,212,573
매도가능금융자산의 처분	8,583,538,840,045	7,293,997,996,671	8,764,465,233,480
위험회피목적파생상품의 정산	-	-	283,132,761,656
만기보유금융자산의 상환	22,894,949,112	-	-
종속기업투자주식의 처분	689,366,090,121	12,994,170,371	425,637,466,231
투자부동산의 처분	33,685,131,817	1,383,784,107	1,115,100,000
유형자산의 처분	431,355,178	2,280,731,248	325,117,368
무형자산의 처분	-	-	130,693,000
2. 현금유출액	(11,672,490,079,843)	(7,188,521,185,442)	(10,106,238,741,876)
매도가능금융자산의 취득	(10,518,174,140,978)	(7,074,461,378,034)	(10,038,776,308,866)
만기보유금융자산의 취득	(604,781,354,145)	-	-
관계기업투자주식의 취득	-	-	(8,426,096,870)
위험회피목적파생상품의 정산	(509,544,230,782)	(65,643,010,054)	-
무형자산의 취득	(14,104,695,971)	(13,816,557,368)	(22,180,630,489)
임차보증금의 증가	(7,390,403,993)	(11,735,407,872)	(15,519,646,804)
투자부동산의 취득	(198,246,967)	-	(75,926,248)
유형자산의 취득	(18,025,167,905)	(22,550,584,954)	(20,325,020,427)
복구공사로 인한 현금 유출액	(271,839,102)	(314,247,160)	(637,285,614)
사업의 취득	-	-	(297,826,558)
재무활동으로 인한 현금흐름	(116,447,499,811)	(44,802,344,392)	501,143,417,019
1. 현금유입액	58,651,495,706	115,732,419,291	620,424,555,714
임차보증금의 증가	-	-	29,864,665,000
차입부채의 순증가	57,196,690,846	111,725,203,723	582,297,068,918
임대보증금 증가	1,454,804,860	4,007,215,568	8,262,821,796
2. 현금유출액	(175,098,995,517)	(160,534,763,683)	(119,281,138,695)
임차보증금의 감소	(5,186,743,400)	(8,944,628,639)	(10,321,579,233)
주식발행비	-	(28,800,000)	-
배당금의 지급	(132,572,440,000)	(151,561,335,044)	(108,959,559,462)
리스료의 지급	(37,339,812,117)	-	-
현금및현금성자산의 증가	(248,913,626,351)	346,144,183,610	(419,095,939,320)
환율변동 효과	(570,259,845)	2,439,961,845	(8,963,680,041)
기초의 현금및현금성자산	674,400,710,937	325,816,565,482	753,876,184,843
기말의 현금및현금성자산	424,916,824,741	674,400,710,937	325,816,565,482

대표이사 및 내부회계관리자의 운영실태보고서

DB손해보험주식회사 주주, 이사회 및 감사위원회 귀중

본 대표이사 및 내부회계관리자는 2019년 12월 31일 현재 동일자로 종료하는 회계연도에 대한 당사의 내부회계관리제도의 설계 및 운영실태를 평가하였습니다.

내부회계관리제도의 설계 및 운영에 대한 책임은 본 대표이사 및 내부회계관리자를 포함한 회사의 경영진에 있습니다.

본 대표이사 및 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 대표이사 및 내부회계관리자는 내부회계관리제도의 설계 및 운영실태 평가를 위해 내부회계관리제도운영위원회에서 발표한 ‘내부회계관리제도 설계 및 운영 개념체계’를 준거기준으로 사용하였습니다. 또한 내부회계관리제도의 설계 및 운영실태를 평가함에 있어 내부회계관리제도운영위원회에서 발표한 ‘내부회계관리제도 평가 및 보고 모범규준’을 평가기준으로 사용하였습니다.

본 대표이사 및 내부회계관리자의 내부회계관리제도 운영실태 평가결과, 2019년 12월 31일 현재 당사의 내부회계관리제도는 ‘내부회계관리제도 설계 및 운영 개념체계’에 근거하여 볼 때, 중요성의 관점에서 효과적으로 설계되어 운영되고 있다고 판단됩니다.

본 대표이사 및 내부회계관리자는 보고내용이 거짓으로 기재되거나 표시되지 아니하였고, 기재하거나 표시하여야 할 사항을 빠뜨리고 있지 아니함을 확인하였습니다. 또한 본 대표이사 및 내부회계관리자는 보고내용에 중대한 오해를 일으키는 내용이 기재되거나 표시되지 아니하였다는 사실을 확인하였으며, 충분한 주의를 다하여 보고내용의 기재사항을 직접 확인·검토하였습니다.

2020년 2월 9일

대표이사 김 정 남

내부회계관리자 김 영 만

온실가스 검증의견서

서문	한국생산성본부는 ‘DB손해보험(주)’으로부터 2019.1.1부터 2019.12.31까지의 온실가스배출량을 산정한 ‘2019년 9개 사업장 온실가스 배출량 보고서(이하 ‘명세서’라 함)’에 대한 검증을 수행하였습니다.
보증수준 (합리적 보증)	검증과정에서 관련 리스크가 수용 가능한 수준 이하임을 보증
검증대상	2019년 DB손해보험(주) 국내 9개 사업장의 온실가스 배출량
검증기준	- 온실가스에너지 목표관리제 지침 - ISO 14064-3 : 2006 - WRI/WBCSD GHG Protocol : 2004
검증한계	샘플링을 통한 검증을 수행함에 따라 검증팀이 발견하지 못한 오류, 누락이 잠재되어 있을 수 있으며 발견된 중요 예외 사항은 없었으나, 최종 검증된 배출량에는 명시되지 않은 기준 및 방법 등을 적용하는 과정에서 발생될 수 있는 고유의 한계를 내포하고 있습니다.
검증의견 및 종합적인 의견	- 본 검증은 국내 온실가스에너지 목표관리제 지침, ISO 14064-3의 검증 원칙과 기준에 근거하여 DB손해보험(주)이 온실가스 배출량 산정을 위해 수집한 정보와 데이터를 바탕으로 수행되었습니다. - 검증팀이 발견한 주요사항에 대하여 적절하게 시정조치를 수행하였습니다. - 검증 대상인 2019년 온실가스 배출량(Scope 1, 2, 3)에 대해서 검증 기준에 따라 적합하게 작성되었기에 “적정”하다고 종합적으로 사료됩니다.

구분	배출량
직접배출량(Scope 1)	3,112 ton CO ₂ e
간접배출량(Scope 2)	22,546 ton CO ₂ e
기타 간접배출량(Scope 3)	458 ton CO ₂ e
전체 배출량 ¹⁾	25,657 ton CO ₂ e

1) 전체 배출량은 Scope 1, Scope 2만 해당하며, 총합계에서 소수점 이하를 버림 처리하여 정수로 산정

2020년 8월 3일

한국생산성본부 지속가능경영센터

제3자 검증의견서

DB손해보험(주) 경영진 및 이해관계자 귀중 한국사회책임투자포럼(이하 검증인)은 DB손해보험(주)로부터 ‘2020 DB손해보험 지속가능경영 통합보고서’(이하 통합 보고서)에 대한 제3자 검증을 요청 받아 다음과 같이 검증의견을 제출합니다.

책임과 독립성 검증인은 제3자 검증서비스를 제공하는 업무 이외에 DB손해보험과는 검증의 독립성과 공정성에 영향을 미칠 수 있는 어떠한 이해관계를 가지고 있지 않습니다. 본 검증의견서는 대림산업 주식회사 경영진과 이해관계자를 위해 발행되었지만, 본 검증의견서에 기반하여 개인 또는 조직이 의사결정을 한 경우 그 결과에 대해서는 배상책임 또는 공동책임이 없음을 밝힙니다.

검증기준 검증인은 아래와 같은 검증기준으로 통합보고서 검증을 수행하였습니다.

- Type 1 검증유형과 Moderate Level 보증 형태
- AA1000AP(2008)에서 제시하고 있는 3대 원칙인 포괄성·중요성·대응성 적용 정도에 대한 평가
- GRI Standard Guidelines의 핵심요건(Core Option) 부합 방식의 기준 준수

검증절차 및 제한사항 검증인은 통합보고서에 기술한 내용에 대해 우선 외부에 공개 또는 공시된 자료 그리고 근거자료 요청 등을 통해 1차로 서류검토를 수행한 후, DB손해보험(주) 본사만을 대상으로 현장검증을 실시하였습니다. 통합보고서 상의 경제·사회·환경 관련 각종 데이터나 각종 주장은 샘플링(sampling) 작업을 통해 정합성과 근거자료를 확인하였습니다. 일부 정보는 지속가능경영 작성 담당자 및 해당 정보 생산 담당자와의 인터뷰를 통하여 검증을 수행하였습니다. 통합보고서에 포함된 재무정보는 전자공시시스템(<http://dart.fss.or.kr/>)의 사업보고서 상 재무제표에서 적절히 추출되었는지를 확인하였고, 온실가스 정보는 ‘온실가스 제3자 검증의견서’로 대체하였습니다. 통합보고서의 보고경계 중 조직 외부(예 : 협력사 등) 등에 대한 기술과 데이터에 대해서는 검증범위에서 제외했습니다. 향후 추가적인 검증이 수행될 경우 그 결과가 달라질 수도 있음을 밝혀둡니다.

검증결과 및 의견 검증인은 통합보고서가 GRI Standard의 ‘핵심요건’(Core Option) 방식의 요구사항을 준수하지 않았거나, 공개한 정보에 중대한 오류가 있다고 판단할 만한 사항을 발견하지 못했습니다. 또한 통합보고서에 수록된 정보 및 데이터 등이 부적절하게 기술되었다고 판단할 만한 사항을 발견하지 못하였습니다.

AA1000(2008)에서 제시하고 있는 원칙에 대한 검증인의 의견은 다음과 같습니다.

포괄성 (Inclusivity)

DB손해보험(주)는 고객, 주주 및 투자자, 임직원, 파트너, 지역사회를 주요 이해관계자로 식별하고 있습니다. 그리고 각 이해관계자 그룹마다 커뮤니케이션 채널을 구축하여 주요 관심사항을 파악하고 의견을 수렴하고 있습니다. 다만, 중요성 평가시 이해관계자 의견 수렴을 위한 설문에서는 이러한 포괄성이 미흡하다고 평가합니다.

중요성 (Materiality)

DB손해보험(주)는 글로벌 지속가능경영 동향, 동종업계 우수기업 벤치마킹, 미디어 분석, 이해관계자 설문조사, 경영 관련 내부자료, 지속가능경영 주요 현안 등 내외부 환경분석을 실시하였습니다. 그리고 이해관계자 관심도와 사업 연관성을 고려하여 중요한 이슈를 맵핑(mapping)하고 핵심이슈를 도출하고, 지속가능경영 TF 부서 협의와 지속가능경영 위원회 검토 등 내부의견을 반영하여 보고이슈를 정하였습니다. 본 검증인은 이 중대성 평가 프로세스를 통하여 중요이슈들이 선정되었다는 근거를 확인했고, 누락된 중대한 이슈를 발견하지 못했습니다. 다만, 향후 이해관계자 설문조사에 대한 참여를 더욱 활성화 시킬 수 있는 방안을 강구할 필요가 있다고 판단됩니다.

대응성 (Responsive-ness)

본 검증인은 DB손해보험(주)가 중요성 이슈를 도출한 결과에 따라 이해관계자에게 영향을 미치는 사안과 관련한 활동과 성과를 보고하고 있으며, 중요 사안이 부적절하게 누락되거나 기술되었다는 증거를 발견하지 못했습니다. 다만, 환경경영과 관련한 활동과 성과보고가 미흡하며, 향후 통합보고서에서는 이를 보완할 필요가 있다고 판단합니다.

권고사항

본 검증인은 향후 DB손해보험(주)의 지속가능경영의 고도화를 위해 다음과 같이 권고합니다.

1. DB손해보험의 중요성 평가를 더욱 고도화 하기 위하여, 각 이해관계자 별로 상시적인 양방향 소통채널을 구축하기를 권고합니다.
2. 전 세계는 현재 배타적 성장에서 포용적 성장으로의 전환, 고탄소에서 탈탄소 사회로의 전환 그리고 디지털 금융으로의 급격한 전환이 이루어지고 있습니다. DB손해보험이 이에 적극 대응하기 위하여 혁신금융·포용금융·녹색금융 등 체계적인 '지속가능금융 시스템'을 구축하기를 권고합니다. 특히 CDP, TCFD(기후관련 재무정보공개 태스크포스), NGFS(녹색금융네트워크) 등 녹색금융과 기후금융 관련 이니셔티브들이 급속히 수용되고 있다는 점에서, 그리고 손해보험은 기후변화에 가장 큰 영향을 받는 금융산업이라는 점에서 녹색금융과 기후금융에 대한 체계적인 대응은 더욱 시급합니다. DB손해보험의 '2022년 환경경영 Leading Company 도약'은 이 과정을 통해서만 달성될 수 있습니다. 향후 통합보고서에는 이러한 대응 노력을 투자자를 비롯한 이해관계자들과 공유하기를 권고합니다.

2020년 8월 13일

한국사회책임투자포럼

이사장 김 영 호



주요 이니셔티브

UN Global Compact

DB손해보험은 글로벌 지속가능경영 이니셔티브인 UN Global Compact를 지지하며, 인권·노동·환경·반부패의 10대 원칙을 성실히 준수하고 있습니다. 앞으로도 당사의 지속가능경영 활동을 통해 기업시민으로서의 사회적 책임을 적극 이행해 나가고자 합니다.

구분	원칙	DB손해보험의 정책 및 활동
인권	1. 기업은 국제적으로 선언된 인권 보호를 지지하고 존중해야 한다.	• UNGC 가입을 통해 인권보호 지지
	2. 기업은 인권 침해에 연루되지 않도록 적극 노력한다.	• 내부통제 활동 • 직원 인권 및 윤리 교육 • 고객정보보호 강화
노동	3. 기업은 결사의 자유와 단체교섭권의 실질적인 인정을 지지한다.	• 다이내믹 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 • 에너지 절감 운동 전개 • 그린 스포츠 운동 참여
	8. 환경적 책임을 증진하는 조치를 수행한다.	• 재생토너 및 재활용 집기 사용 • 친환경 자동차보험 특약 개발(UBI 특약 등)
	9. 환경친화적 기술의 개발과 확산을 촉진한다.	• 환경책임보험 개발
반부패	10. 기업은 부당취득 및 뇌물 등을 포함하는 모든 형태의 부패에 반대한다.	• 전 직원 윤리준법서약서 작성 • 공개 경매제도 운영 • 내부고발제도 운영

UNEP FI

DB손해보험은 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

TCFD 정보공개

DB손해보험은 체계적인 기후변화 대응을 위하여 TCFD 권고안의 지배구조, 전략, 리스크 관리, 목표 및 지표를 기준으로 다음과 같이 기후변화 대응 활동을 이행하고 있습니다.

구분	원칙	DB손해보험의 정책 및 활동
지배구조	A 기후 변화와 관련된 위험과 기회에 대한 이사회의 감독을 설명합니다.	이사회는 회사의 업무 집행 최고 의사결정기구로서, 의사결정 시에는 회사의 윤리적 의무와 사회적 책임을 이해하고 이를 결정에 반영하며, 기후 변화 이슈는 중요한 검토 사항입니다. 기후 변화 관련 최종 책임 및 의사결정 권한은 DB손해보험의 CEO에게 있습니다.
	B 기후 변화와 관련된 위험과 기회를 평가하고 관리하는 경영진의 역할을 설명합니다.	DB손해보험은 매 분기 개최되는 지속가능경영위원회를 통해 기후 변화 이슈에 적극적으로 대응하고 있습니다. 위원회는 CEO를 의장으로 주요 경영진으로 구성되어 있으며, 주요 의사결정은 연 1회 이사회에 보고되어 결정됩니다. 위원회의 업무를 실행하는 실무위원회에서는 환경경영 정책 수립, 환경 KPI 관리, 환경 상품 및 서비스 개발, 탄소 중립계획 수립, 환경 리스크 관리 체계 구축 등이 과제로 진행되고 있습니다.
전략	A 조직이 단기, 중기 및 장기에 걸쳐 확인한 기후 변화와 관련된 위험과 기회를 설명합니다.	DB손해보험은 지구 온난화로 인한 태풍, 홍수 등 극심한 기상 이변을 단기 위험 요인으로 인식하고 있습니다. 태풍, 홍수 등으로 인해 자연재해에 취약한 산업에서는 기상 이변에 따른 재난으로 심각한 재정적 손실이 발생할 수 있으며, 기존 보험상품 손해를 예측의 어려움 또한 증가할 수 있습니다. DB손해보험은 2019년 환경 영향을 포함한 사회적 책임을 다하기 위해 '환경책임보험'을 개발하였습니다. 이 보험으로 고객의 안전자산을 확보하고 사회적 책임을 다하는 이미지를 제고한다면, 이는 DB손해보험의 큰 기회 요소로 작용할 수 있을 것입니다.
	B 기후 변화와 관련된 위험과 기회가 조직의 사업, 전략 및 재무 계획에 미치는 영향을 설명합니다.	DB손해보험은 신재생에너지인 태양광 관련 펀드 설정, 풍력발전소 및 열병합발전소에 대한 대출, 폐기물 발전, 국내산 목재 펄릿 및 바이오매스 발전소 등 기후 변화 대응 목적의 친환경 금융상품을 선별하여 투자하고 있습니다. 또한 투자집행을 위한 의사결정 시 투자 수익뿐만 아니라, 긍정적인 사회환경적 영향까지 고려하는 투자를 수행하기 위해 노력하고 있습니다. (구체적 성과는 보고서 37p 참고)
	C 2°C 이하의 시나리오를 포함해 다양한 기후 변화와 관련된 시나리오를 고려하여 조직 전략의 회복탄력성을 설명합니다.	한국은 2030년까지 온실가스 배출을 BAU(Business-as-usual) 대비 37% 줄이겠다는 계획을 수립하였습니다. 이러한 정부의 감축 목표 산정 방식과 동일하게 DB손해보험의 기후 변화 관련 시나리오가 설정되었습니다.
위험관리	A 기후 변화와 관련된 리스크를 식별하고 평가하기 위한 조직의 프로세스를 설명합니다.	DB손해보험은 기후 변화 이슈를 전사적 위험 파악·평가·관리 프로세스인 리스크 관리 시스템에 통합하여 주기적으로 분석하고 있습니다.
	B 기후 변화와 관련된 위험을 관리하기 위한 조직의 프로세스를 설명합니다.	유엔환경계획 금융이니셔티브(UNEP FI)의 '지속가능한 보험원칙(PSI, Principles for Sustainable Insurance)'에 따라, 기후 변화 이슈를 금융 상품의 안정성에 중요한 요소로 인식하여 사업 운영에 고려하고 있습니다. 회사의 기회 및 위험 분석을 통해 기후변화는 DB손해보험의 단기 전략뿐만 아니라 중장기 전략에도 반영되고 있으며, 이러한 기후 변화 관리 전략 및 실행은 CSR사무국에서 체계적, 포괄적으로 관리됩니다.
	C 기후 변화와 관련된 위험을 식별, 평가 및 관리하는 프로세스가 조직의 전반적인 위험 관리에 통합되는 방법에 대해 설명합니다.	또한 상품 개발 및 투자 결정 시 환경 규제, 친환경 상품에 대한 소비자 행동 변화, 기업의 친환경 활동에 따른 평판 등과 관련하여 위험과 기회를 모니터링합니다. 이와 같이 기후 변화 관련 재무적·비재무적 위험과 기회를 파악함으로써, 상품의 기후 변화 리스크를 관리하고 있습니다.
지표와 감측 목표	A 조직이 전략 및 위험 관리 프로세스에 따라 기후 변화와 관련된 위험과 기회를 평가하기 위해 사용된 지표를 공개합니다.	기후 변화 관련 위험과 기회를 평가하기 위해 온실가스 배출량, 에너지 소비량 등의 지표를 사용하고 있습니다.
	B Scope 1, Scope 2, 그리고 해당되는 경우 Scope 3 온실가스(GHG) 배출량 및 관련 위험을 공개합니다.	온실가스 배출량 데이터는 매년 통합보고서를 통해 보고하고 있습니다.
	C 기후 변화와 관련된 위험과 기회 및 목표 대비 성과를 관리하기 위해 조직에서 사용하는 목표를 설명합니다.	온실가스 배출량 목표는 국가 온실가스 감축 목표를 기준으로 원 단위의 중단기 감축 목표를 수립하여 보고서를 통해 공개하고 있으며, 그 외 환경 성과의 목표 또한 절댓값을 기준으로 설정됩니다.

UN SDGs (Sustainable Development Goals)

주요목표	DB손해보험의 정책 및 활동	사업적 이익 KPI	사회·환경적 이익 KPI
Goal 4. 양질의 교육 보장 및 평생교육 기회 증진	초등학교 금융 교육(1사 1교), 장학사업 확대 등	• 기업 이미지 제고 • 브랜드 영향력 증대	사회계층에 대한 교육 기회 보장 및 사회회원 확대
Goal 11. 지속가능한 도시와 거주지 조성	엘로카펫 등 사회공헌활동	• 교통사고 손해를 제어	어린이 교통안전 증대
Goal 13. 기후변화와 그 영향을 대처하는 긴급 조치 시행	친환경산업에 대한 투자	• 기후변화 리스크 저감 • 자산운용 수익률 증대	환경오염 등 기후변화 대응 확대

기타 목표	DB손해보험의 활동
Goal 1. 모든 국가에서 모든 형태의 빈곤 종식	소외계층을 위한 사랑의 쌀 후원
Goal 3. 모든 사람의 건강한 삶을 보장하고 웰빙을 증진	보험 소외계층 가입 상품 확대
Goal 10. 국가 내·국가 간 불평등 완화	소외지역 대상의 글로벌 사회공헌활동 전개

주요 수상현황 및 참여단체

주요 수상현황

	모바일 웹 접근성 인증마크 6년 연속 갱신 웹와치(주) (미래창조과학부 지정 기관)		국가품질경영대회 전국품질분임조 대통령상 수상 한국표준협회
	2020 CCM(소비자중심경영) 인증 획득 공정거래위원회 주관·한국소비자원 평가		2019 서비스 디자인 경진대회 대상 수상 한국표준협회 및 한국서비스경영학회 공동 주최
	2019 한국서비스대상 베스트프랙티스상 수상 한국표준협회 주관		2019 KS-SQI 자동차보험부문 1위 수상 한국표준협회 주최

소속단체 및 협회

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

주요 단체회비 납부

(단위 : 백만 원)

구분	기관명	금액
1	손해보험협회	3,697
2	보험개발원	2,208
3	자동차기술연구소	2,096
4	보험연구원	845
5	신용정보원	598
	총 계	9,444



2020 지속가능경영 통합보고서



본 보고서는 친환경용지에 콩기름 잉크로 인쇄되었습니다.

