

지속가능경영 통합보고서 2021



ABOUT THIS REPORT

보고 기간 및 주기

본 보고서는 DB손해보험의 여섯 번째 통합보고서(Integrated Report)이자, 열한 번째 지속가능경영보고서입니다. DB손해보험은 매년 지속가능경영보고서를 발간하여 재무 및 비재무 성과를 외부에 투명하게 공개하고 있으며, 다양한 이해관계자의 의견을 수렴하여 향후 지속가능경영 추진에 반영하고자 합니다. 이번 보고서의 보고 기간은 2020년 1월 1일부터 12월 31일까지이며, 일부 주요 내용에 대해서는 2021년 상반기까지의 활동과 성과를 포함하고 있습니다.

작성 원칙

본 보고서는 GRI(Global Reporting Initiative) Standards 가이드라인 및 금융업 부가지표(Financial Service Sector Supplement)의 작성 원칙을 따르고 있으며, 핵심적(Core) 부합(in accordance with) 요건을 충족하고 있습니다. 이외에도 유엔글로벌콤팩트(UN Global Compact) 회원 기업으로서 이행보고서(Communication on Progress) 작성 기준에 따라 10대 원칙에 부합하는 활동과 성과를 함께 보고하고 있습니다. 재무 성과는 한국채택국제회계기준(K-IFRS)에 근거하여 작성하였으며, 이전 보고 내용 중 변경된 사항에 대해서는 보고서 내에 별도 표기하였습니다.

보고 범위

본 보고서의 주요 보고 범위는 연결 대상 기업을 제외한 DB손해보험 본사 및 전국의 사업본부, 보상부 등 국내 사업장이며 해외 지점 및 주재 사무소의 성과 일부를 함께 보고하고 있습니다. 비재무 데이터의 경우 매출의 100% 범위를 포괄하며, 환경 성과 지표는 DB손해보험이 보유한 총 9개 사옥 및 임대 사무실을 기준으로 보고하였습니다.

회 사 명	DB손해보험(주)
소 재 지	서울시 강남구 테헤란로 432 DB금융센터
담당부서	ESG사무국
연 락 처	02-3011-3138, f1140076@dbins.co.kr
홈페이지	https://www.idbin.com

CONTENTS

OVERVIEW

04

CEO 메시지	04
기업 소개	06
Corporate History	06
ESG경영 체계	08
비즈니스 모델	09
DB금융복합기업집단	10

MATERIAL TOPIC

14

Topic 1. Digital Transformation	16
Topic 2. Sustainable Finance	23
Topic 3. Social Contribution	31

ESG REPORT

36

Environment Report	38
Social Report	41
Governance Report	67

BUSINESS REPORT

80

혁신경영 추진	82
경제가치 창출	84
운영실태보고서	89
연결재무제표	90
감사보고서	94

APPENDIX

96

제3자 검증의견서	98
온실가스 검증의견서	100
이해관계자 참여	101
중요성 평가	102
GRI Index	104
주요 이니셔티브	106
주요 수상현황 및 참여단체	108

CEO 메시지

존경하는 이해관계자 여러분, 안녕하십니까?
DB손해보험에 대한 한결같은 지지와
관심에 깊은 감사의 말씀을 드립니다.



지난 한 해 우리는 어려운 환경 속에서도
서로 의지하고 위로하며 힘든 시기를 극복해왔습니다.

DB손해보험 역시 우리만의 위기 극복 DNA를 바탕으로
전 세계적인 팬데믹 위기를 새로운 기회로 만들기 위해
모든 임직원이 하나 되어 달려왔습니다.

이러한 노력과 이해관계자 여러분의 끊임없는 성원에 힘입어
보유 고객 천만 명을 달성하였으며, 매출과 순익에서도
높은 성장률을 기록하는 성과를 거두었습니다.

그러나 COVID-19로 인한 경제적·사회적 어려움은 여전히
이어지고 있으며, 기술의 발전과 글로벌 기후 위기가 가져온
새로운 경쟁과 사회적 변화가 몰고 온 파괴적 혁신과
진화의 흐름에 동참할 것을 요구하고 있습니다.

이에 DB손해보험은 주마가편(走馬加鞭)의 마음가짐으로
‘경영 효율 기반의 최고 수준 사업 경쟁력 확보’를 위해
시장 지배력의 단계적 확대와 효율 기반의 수익성 확보를
추진하는 한편, 본업과 연계된 사회적 가치 창출을 추구하는
‘지속가능한 사회를 위한 ESG경영 체계’를 마련하여
이해관계자 여러분과 함께 성장해 나가고자 합니다.

또한 회사는 UN 지속가능개발목표(SDGs)와 UNEP FI 지속가능
보험원칙(PSI) 그리고 TCFD(기후변화 재무정보 공개 협의체)를
지지하고 이를 성실히 준수하며, 이해관계자 중심의 ESG경영을
통해 기업과 사회의 동반성장을 추구해 나가겠습니다.

DB손해보험
이해관계자 여러분,

불확실성과 변동성으로 인한 위기는 우리에게
늘 새로운 도전과 발전의 기회가 되어 왔습니다.
오늘의 노력이 내일을 향한 디딤돌이 될 것이라는
희망과 기대를 마음에 담고 신한불란(信汗不亂)의 자세로
흔들림 없이 도전해 나간다면 우리 앞에 어떠한 미래가
기다리더라도 두려울 것은 없을 것입니다.

DB손해보험에 대한 넓은 이해와 따뜻한 관심에
다시 한번 감사의 말씀을 드리며,
DB손해보험은 앞으로도 이해관계자 여러분의 기대에 부응하는
좋은 회사로 함께할 수 있도록 최선의 노력을 다할 것을 약속
드립니다.

감사합니다.

2021년 7월
DB손해보험주식회사

대표이사 부회장 **김 정 남**

김 정 남



기업 소개

고객과 함께 행복한 사회를 추구하는 글로벌 보험금융 그룹

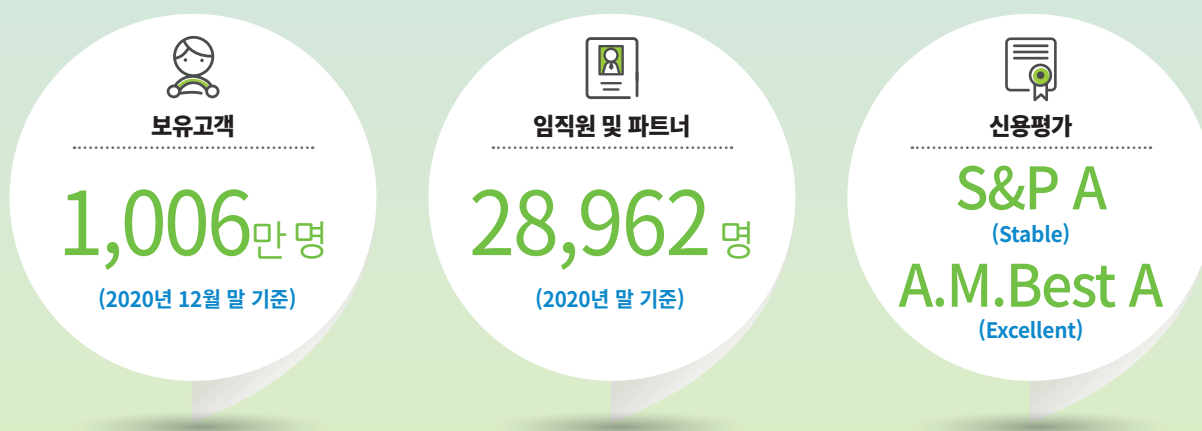
DB손해보험은 고객만족 최우선의 경영이념과 건실한 재무건전성을 바탕으로 대한민국을 대표하는 종합손해보험회사로 성장해왔습니다. 글로벌화, 전문화, 고부가가치화의 3대 이니셔티브를 기반으로 다양한 이해관계자들의 기대를 만족시키는 전략과 정책을 실행함으로써 궁극적으로 기업 가치를 제고하고, 이해관계자와 함께 성장할 수 있는 기업이 되고자 합니다.

기업 현황



CORPORATE HISTORY





2015

- 금융권 최초 '국가품질대상' 대통령상 수상
- 국내 보험사 최초로 베트남 손해보험사인 PTI사 인수

2017

- 그룹의 전통과 정신을 현대적으로 계승하여 DB손해보험으로 사명을 변경
- 국내 금융권 최초 ISO 19600 획득

2018

- 손보업계 최초 다우존스 지속가능경영지수 월드 부문 6년 연속 선정
- 금융소비자보호 실태평가 '최우수 회사' 선정
- S&P 신용등급 'A'로 상향

2019

- 손보업계 최초 탈석탄 금융 선언
- 손보업계 최초 카카오톡 가입 서비스 'DB다이렉트 톡' 서비스 개시
- 사회적 가치 창출을 위한 소셜벤처 발굴 사업 '교통·환경 챌린지 1기' 론칭
- 손보업계 최초 CCM(소비자중심 경영) 7회 연속 인증 획득

2020

- 보유고객 1,000만 명 돌파
- 소비자중심경영(CCM) '명예의 전당' 수상
- 손보업계 최초 영상상담 서비스 DB V-System 오픈

ESG경영 체계

ESG경영 전략

DB손해보험은 지속가능한 사회를 위한 ESG(환경, 사회, 지배구조) 경영 체계를 구축하여 ‘고객과 함께 행복한 사회를 추구하는 글로벌 보험 금융그룹’의 비전을 실현해 나가고자 합니다. 이를 위해 전사 환경경영 체계 구축, 이해관계자를 위한 사회적 가치 창출, 글로벌 수준의 지배구조 체계 확립을 ESG경영 추진방향으로 수립하고 단계별 로드맵에 따라 세부 추진전략을 이행해 나갈 예정입니다.



ESG경영 중장기 로드맵



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.



인적자본

보험업의 특성상 인재는 상품 개발에서부터 판매에 이르기까지 기업 경쟁력의 핵심이자 자산입니다. DB손해보험은 치열한 경쟁 구도에서 임직원 개개인의 업무 향상을 통한 경영 성과 극대화를 위해 신교육제도를 기반으로 업계 최고 수준의 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 사옥과 전국 556개 임차사무실의 전력 및 냉난방용 보일러, 데이터센터의 전력 사용 등에 따른 온실가스를 배출하고 있으며, 환경가이드라인 수립, 환경경영시스템(ISO 14001) 인증 등을 통해 환경자본을 체계적으로 관리하고 있습니다.



상품·서비스 개발

고객이 필요로 하는 상품과 서비스 개발을 통해 차별화된 가치 창출

상품



장기보험



자동차보험



일반보험

서비스

- 긴급출동 서비스
- 현장출동 서비스



- 오토케어 서비스
- 프로모카 서비스
- 자동차케어 서비스



- 프로미건강지킴이 서비스
- 장례제휴 서비스
- 유언관리소개 서비스



- 위험관리 서비스
- 법률지원 서비스
- 은퇴설계 컨설팅



상품·서비스 전달

고객 중심의 특성화된 판매채널 운영을 통해 최고의 고객 경험 전달

전속 채널

PA(PRIME AGENT)

DB손해보험 보험상품만을 판매할 수 있는 전속 설계사



대리점

전속계약을 통해 DB손해보험 보험상품만 판매 가능한 대리점



비전속 채널

교차설계사

생명보험 설계사를 본업으로 하며, 손해보험 상품을 취급할 수 있는 생명보험 전속설계사



GA(GENERAL AGENCY)

모든 보험사의 보험상품을 판매할 수 있는 비전속 보험 대리점



상품·서비스 공유

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

자산운용

국내외 투자 용자 업무

중장기 관점의 자산운용 전담조직 구축



보상



손해조사



손해사정



손해보상
(장기, 자동차, 일반)

DB금융복합기업집단

DB금융복합기업집단 소개

DB금융복합기업집단은 회사별 책임경영을 바탕으로 기업 가치 증대를 추구하며 금융복합기업집단의 지속적인 성장과 발전을 도모합니다. 또한 투명하고 건전한 지배구조 체계를 마련하여 고객, 주주, 임직원, 파트너 등 다양한 이해관계자의 이익 보호, 신뢰 제고와 함께 경영환경과 시장의 변화에 능동적으로 대응하기 위해 노력하고 있습니다.

DB금융복합기업집단은 지배구조 측면에서 금융 계열사와 비금융 계열사가 분리되어 있으며, 금융 계열사는 DB손해보험을 중심으로 수직적 지배구조로 이루어져 있고 상호출자, 순환출자 등의 고리가 형성되어 있지 않습니다.

DB손해보험은 DB금융복합기업집단의 대표 회사로서 위험관리 책임자 및 준법감시인 산하에 금융복합기업집단 위험관리/내부통제 전담 부서를 신설했을 뿐 아니라 금융복합기업집단 차원의 위험을 효율적으로 관리하기 위한 ‘금융복합기업집단 위험관리/내부통제 기준’을 제정하고 금융복합기업집단 위험관리/내부통제 협의회를 운영하는 등 금융복합기업집단 관리 체계를 선제적으로 구축하고 있습니다.





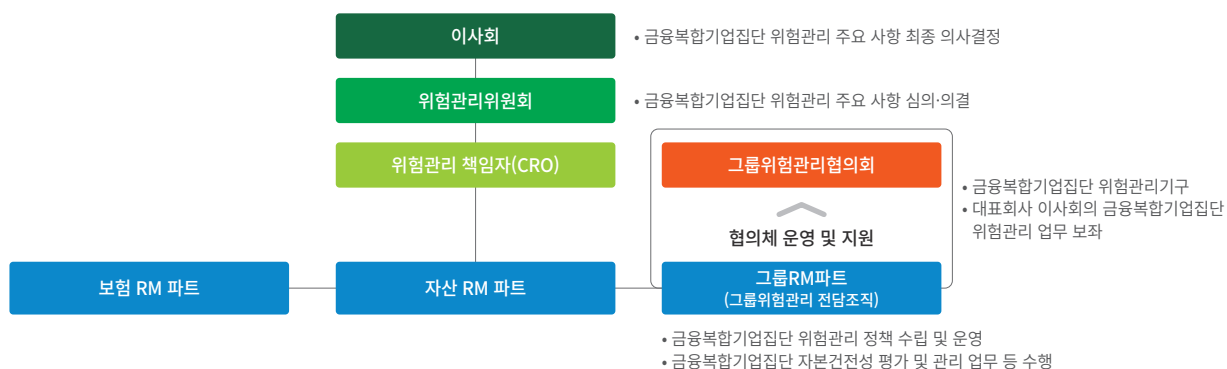
회사는 2020년 금융복합기업집단 위험관리/내부통제체계 수립을 통해

1. 금융복합기업집단 차원의 위험을 관리하기 위하여 금융복합기업집단 수준의 위험관리정책을 수립하고 그 추진상황을 정기적으로 평가, 점검하는 위험관리체계를 수립하였으며,
2. 내부통제 취약 부분에 대한 점검 및 대응방안, 이해상충 방지를 위한 그룹 내부통제기준을 제정하였습니다.

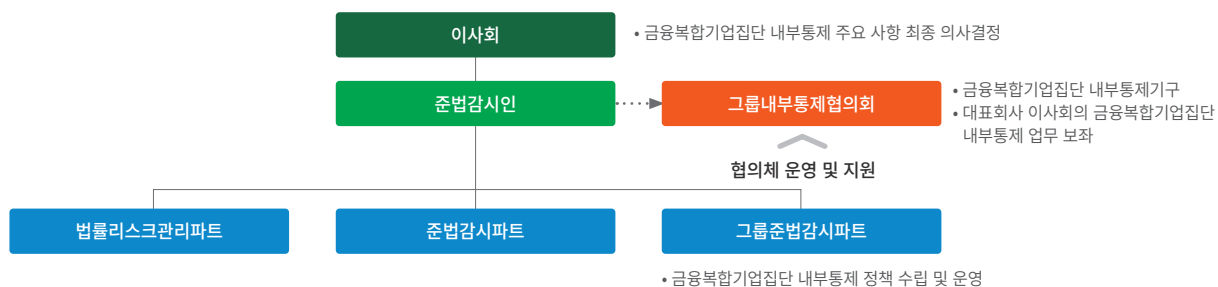
그룹 위험관리/내부통제기준에 따른 금융 계열사 현황 및 지배구조, 계열사 간 자본증권 거래, 내부거래 및 위험집중 현황 등을 파악해 이사회 및 위험관리위원회에 보고하고 있습니다. 그 외에도 위험관리 전담부서는 시장·제도 환경 변화에 선제적으로 대응하기 위해 보험 및 금융투자, 여신 등 업종별 특성에 따른 모니터링 지표를 개발했고, 매월 모니터링하는 등 그룹 차원의 위기상황 대응 체계를 구축해 이행하고 있습니다.

그룹위험관리협의회와 그룹내부통제협의회는 주요 금융 계열사인 DB손해보험, DB생명보험, DB금융투자, DB자산운용, DB저축은행, DB캐피탈 등의 위험관리 책임자와 준법감시인을 위원으로 두고 있습니다. 위험관리협의회는 위험관리위원회의 심의·의결을 받는 그룹 차원의 주요 리스크 안건과 금융그룹 내 중요한 경영 사항에 대해 사전 검토를 진행합니다.

금융복합기업집단 위험관리 체계



금융복합기업집단 내부통제 체계



금융복합기업집단 주요 현황

DB금융투자

DB금융투자는 디지털 기술 도입 가속화와 환경의 중요성에 대한 공감대 확산이라는 시대 변화에 시의적절하게 대응할 수 있도록 관련 유·무형 인프라에 대한 투자를 적극적으로 확대하고, 사회공헌 활동 강화, 지배구조 개선 등을 통해 지속가능한 기업으로 성장할 수 있도록 노력하겠습니다.

2020 경영 성과

COVID-19에 따른 시장 변동성 확대로 운용부문의 수익성은 감소하였으나, 세계 각국의 대규모 경기 부양책에 힘입은 시중 유동성 확대와 저금리 기조에 힘입어 운용부문을 제외한 전 영업부문의 수익성이 개선되었습니다. 유동성 확대에 따른 주식시장 거래대금 증가로 주식중개 영업부문의 수익이 급증하였으며, IB부문과 PF구조화부문은 지난해에 이어 안정적 수익을 창출하는 등 역대 최고 수준의 수익을 달성하였습니다. 이러한 성과에 힘입어 2020년에는 별도 기준으로 영업이익이 전년 대비 68억 원 증가한 870억 원, 당기순이익은 전년 대비 110억 원 증가한 640억 원을 실현하였습니다. 이와 함께 디지털 인프라 부문에 대한 집중 투자를 통해 대고객 서비스 역량을 한층 강화한 것도 의미 있는 성과였습니다.

2020 지속가능경영 전략 추진 사항

목표	추진 사항
모험자본 투자를 통한 신성장기반 확보	• 선순환 창업 생태계 조성을 위한 비상장주식 업무 영역의 확대 • 비상장 주식에 대한 분석 보고서 발간 확대 • DB GAPS 투자대회를 통한 대학생 대상 투자연구 지원
COVID-19 사태 대응을 위한 경영 인프라 구축	• 주요 핵심부서의 분산 배치 및 전 직원 교대근무 체계 구축 • 비대면 영업 활성화를 위한 IT 인프라 투자 확대
노후 IT 인프라 교체 및 신규 영업 투자	• 구형 DBN원장 스토리지 개선, 서비스 Queue 처리 성능 개선 • 시스템 백업장비 증설, RPA 시스템 도입, 해외 주식투자 시스템 구축

임직원 현황

2020년 말 기준, 단위: 명

구분		2018	2019	2020
총 임직원		816	804	814
	남	564	554	555
	여	252	250	259
신규채용 /퇴직	신규채용(남/여)	72(40/32)	60(39/21)	69(38/31)
	퇴직(남/여)	89(50/39)	74(51/23)	60(38/22)
임원·직원	임원	16	15	15
	직원	800	789	799
고용형태	정규직	720	717	727
	비정규직	96	87	87
	~20세(남/여)	2(1/1)	6(1/5)	11(0/11)
연령별	20~30세 이하 (남/여)	86(27/59)	87(30/57)	96(35/61)
	30~40세 이하 (남/여)	327(190/137)	292(171/121)	269(153/116)
	40~50세 이하 (남/여)	301(248/53)	305(241/64)	301(240/61)
	50세 초과(남/여)	100(98/2)	114(111/3)	137(127/10)

신기술·벤처 관련 고객 투자 현황

2020년 기준, 단위: 좌수, 백만 원

구분	펀드명	계좌수	평가액
코스닥벤처	KTBC코스닥벤처증권 투자신탁 외 5종	166	4,008
코넥스	에셋원 공모주 코스닥벤처 제3호	8	341
ESG	마이다스책임투자증권투자 신탁 외 11종	317	12,526
4차산업	DB글로벌로보틱스 인덱스증권 외 6종	267	2,051
합계		758	18,927

2020 신기술·벤처기업 대상 IR 업무 수행 내역

업무 내용	대상 회사명
비상장기업 소개 분석자료 발간 (총 37개사, 작년 11개사)	스튜디오미르, 패스트파이브, 나디아퍼시픽, 캔코아에어로스페이스, 피에이치파마, 쿠오핀, 파킹클라우드, 푸드테크, 딥노이드, 알스퀘어, 현대글로벌서비스, GSEPS, 시스템알앤디, 코어라인소프트, KST모빌리티, 호텔롯데, 노을, 네패스아크, 보이스캐디, 몰라, 카카오펀크, MAXST, 넥스틴, 클루닉스, 스트라드비전, GS파워, 애자일소다, 넥스트칩, 씨유박스, 제이시메디칼, 인카금융, 재담미디어, 시너스텍, 뉴아인, 네이처앤네이처, 네이버웹툰, 아이엠티

DB생명

DB생명은 FP(재무설계사) 영업채널, GA(보험대리점), 신채널, 방카슈랑스 등 각 판매 채널의 균형 있는 발전과 보장성 보험 중심의 상품 판매, 안정적 자산운용을 기반으로 성장성과 수익성을 갖춘 건설한 회사로 성장하고 있습니다.

2020 경영 성과

2020년은 COVID-19 확산으로 영업 활동이 크게 위축되고 저금리 기조에 따라 투자 여건이 악화되는 등 어려움이 가중된 한 해였습니다. 이러한 시장환경 변화에도 DB생명은 균형 있는 채널별 상품과 판매 채널 다양화를 기반으로 총자산이 5,508억 원, 보장성 수입보험료가 929억 원, 퇴직연금보험을 제외한 수입보험료가 225억 원 증가하고 351억 원의 당기순이익을 실현하며 1999년 이후 22년 연속 흑자를 달성하였습니다. DB생명은 앞으로도 경영 효율성 제고와 상품 포트폴리오 개선, 상품과 판매 채널의 다양화를 통해 고객에게 더욱 사랑받는 생명보험사가 되겠습니다.

2020 지속가능경영 전략 추진 사항

목표	추진 사항
상품·판매 채널 다양화를 통한 지속 성장 추구	- 금융위원회 주관, 보험개발원 진행 보험약관이해도평가 업계 최다 9회 우수 등급 선정 - 계약심사 및 건강검진에 어려움이 있었던 고연령자나 유병력자의 부담을 대폭 줄이고자 간편한 고지사항으로 가입 가능한 '(무)1Q 초간편 암보험' 출시 - 온택트 시대에 맞춰 스마트폰을 통해 청약 체결이 가능한 모바일 청약 시스템 오픈
고객으로부터 더욱 사랑받는 생보사 추구	- 공정거래위원회 인증, 한국소비자원 주관 소비자중심경영(CCM)에서 3회 연속 인증을 취득하고 최우수상(국무총리표창)을 수상 - 한국능률협회컨설팅(KMAC) 주관 '2020 한국의 경영대상'에서 4년 연속 고객만족경영 부문 종합대상 수상 '한국산업의 서비스 품질지수(KSQI)' 우수 콜센터 5년 연속 선정
Happy End가 Happy And가 되도록 지원하는 동반자 DB생명	미소·감사·사랑의 정신을 기반으로 지역사회와의 상생을 위해 DB생명 천사랑 봉사단 등 다양한 지원 사업 추진

DB저축은행

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

2020 경영 성과

DB저축은행은 2020년 담보대출과 보증부대출 중심의 안정적인 자산 포트폴리오 운영, 양호한 수준의 수익성과 자본적정성 유지를 바탕으로 NICE신용평가의 기업 신용등급 평정에서 'A-(안정적)' 등급을 받았습니다. 향후에도 회사 경영의 건전성과 안정성을 지속적으로 추구해 고객의 신뢰를 공고히 할 뿐 아니라 믿고 거래할 수 있는 상품과 서비스를 더욱 확대해 나가겠습니다.

DB자산운용

DB자산운용은 펀더멘탈에 충실한 자산운용과 팀워크 중심의 효율적 운용으로 국내 최고의 장기투자 명가를 지향하고 있습니다. 이를 위해 철저한 리스크 관리하에 내부통제기준을 준수하고, ESG 투자에 기반한 지속가능하고 투명한 운용을 실현함으로써 고객 자산 가치의 안정적인 증대를 추구하고 있습니다.

DB캐피탈

DB캐피탈은 기업금융 중심의 성장 기반 확보, 자금조달 구조 안정화와 체계적인 리스크 관리 등의 경영방침을 토대로, 안정적인 자산 확보와 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	
	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020
총자산	8,422,447	9,959,594	11,742,344	12,293,170	275,313	357,453	1,260,526	1,446,025	59,543	63,883
부채	7,610,867	9,037,534	11,119,488	11,539,161	184,267	260,143	1,080,046	1,257,097	5,300	5,723
자본	811,580	922,060	622,856	754,010	91,046	97,310	180,480	188,928	54,242	58,160
영업수익	991,958	1,590,289	2,278,405	2,397,041	17,327	20,722	71,506	67,901	24,058	24,920
당기순이익	58,392	106,894	14,931	35,086	4,953	6,242	11,892	7,609	5,143	5,118

Material Topic

16 TOPIC 1
DIGITAL TRANSFORMATION

23 TOPIC 2
SUSTAINABLE FINANCE

31 TOPIC 3
SOCIAL CONTRIBUTION





01

MATERIAL TOPIC

2020
KEY PERFORMANCE인공지능 로봇텔러
상담 건수1일 평균 **5천** 건통화품질 모니터링 자동화를
통한 비용 절감액연 **17.3** 억 원로봇 프로세스 자동화(RPA)로
단축한 단순 반복 업무 시간연 **46,000** 시간DIGITAL
TRANSFORMATION

이슈의 중요성

인공지능, 빅데이터, 클라우드 컴퓨팅, 블록체인 기술, 사물인터넷을 기반으로 진행되고 있는 디지털 전환은 보험산업의 변화를 촉진하고 있습니다. 이러한 변화는 밸류 체인 전반에서 수요자 중심의 혁신을 불러일으킬 것으로 예상됩니다. 따라서 보험 상품과 서비스 개발, 보험 판매, 보험금 지급 등 다양한 영역에서의 인슈어테크 활성화를 위한 선제적 대응이 필요합니다.

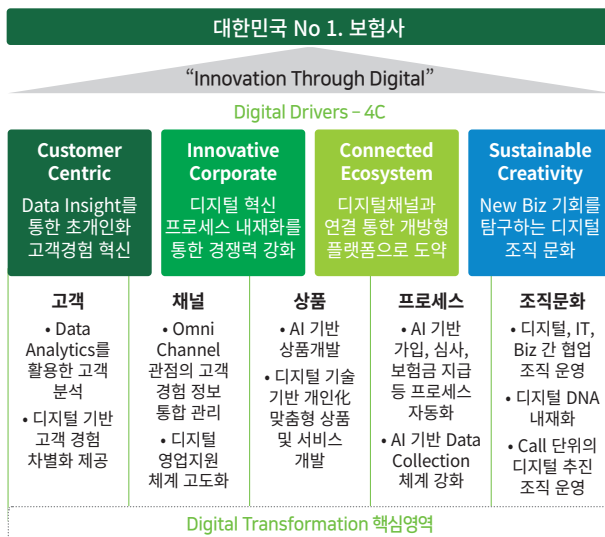
DB손해보험의 접근 전략

DB손해보험은 디지털 전환 비전과 중장기 로드맵을 바탕으로 국내 보험사의 데이터 기반 금융 혁신을 주도해 나가고자 합니다. 목표 달성을 위해 고객, 채널, 상품, 프로세스, 조직문화 등의 핵심 영역을 중심으로 디지털 기반의 밸류 체인 경쟁력을 강화하고 새로운 사업 기회를 발굴하기 위한 노력을 지속하고 있습니다.

인슈어테크 혁신 전략

디지털 전환 비전

DB손해보험은 인슈어테크 신기술과 비즈니스 융합을 바탕으로 한 ‘디지털 인슈어런스(Digital Insurance)’로의 전환을 위해 ‘대한민국 No.1 디지털 보험사’를 새로운 비전으로 설정했습니다. 또한 비전 달성을 위해 디지털 드라이버스(Digital Drivers) 4C(Customer Centric, Innovative Corporate, Connected Ecosystem, Sustainable Creativity)를 선정하였으며, 이를 중점적으로 실행해 나갈 계획입니다. 이를 통해 고객, 채널, 상품, 프로세스, 조직문화 등 핵심 영역에 대한 디지털 전환을 추진하여 인슈어테크 신기술을 활용한 신상품과 서비스를 발굴하고, 전 업무 영역의 효율화를 달성함으로써 업계를 선도하는 디지털 보험사로 성장할 것입니다.

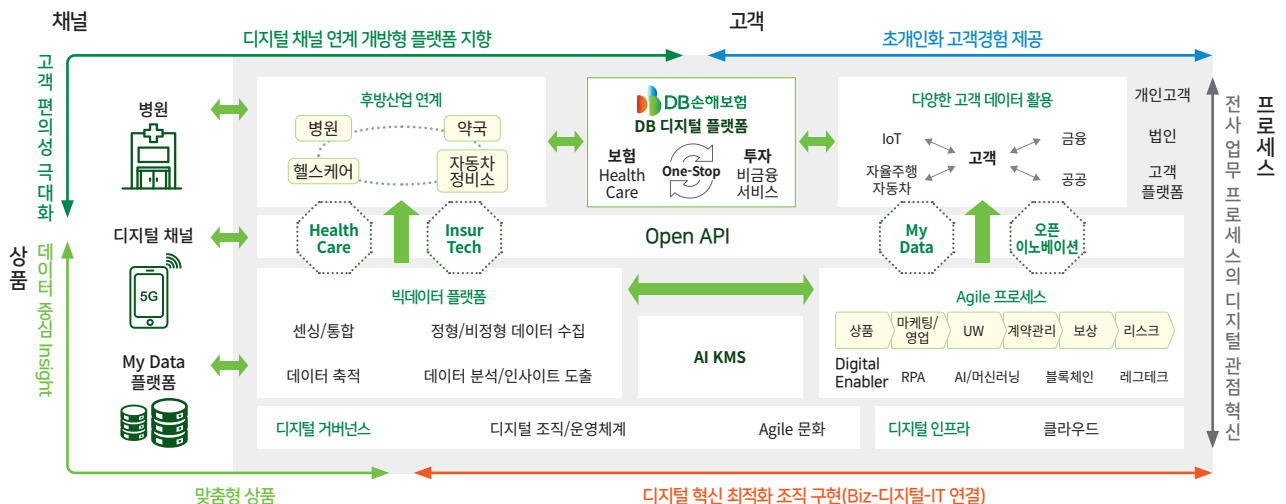
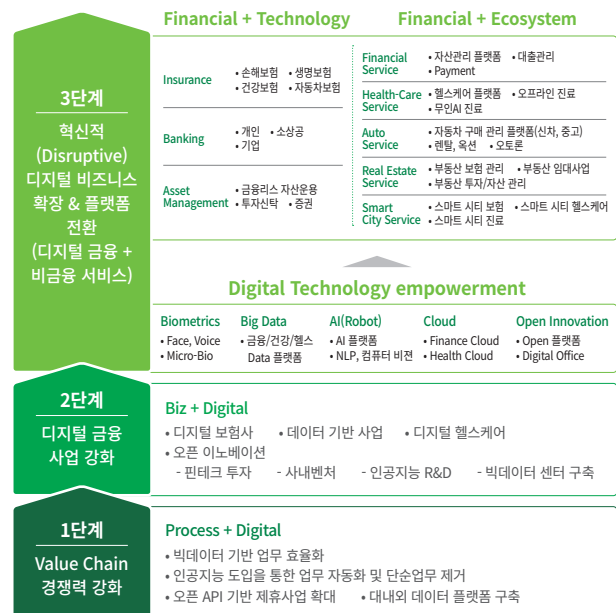


2025 계획

디지털 전환 이후 DB손해보험은 디지털 기술을 접목하여 밸류 체인 경쟁력을 강화하고, 후방산업과 연계하여 사업 영역을 더욱 확장해 나갈 것입니다.

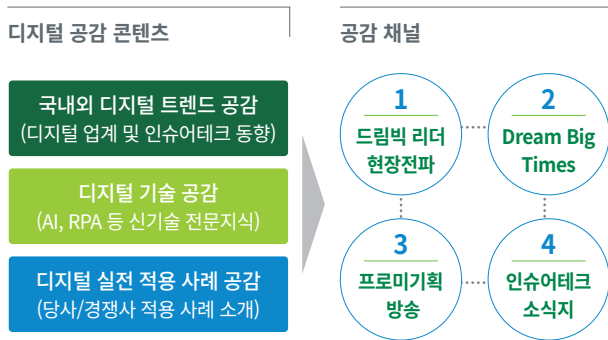
디지털 전환 중장기 로드맵

체계적인 인슈어테크 혁신 전략을 이행하기 위해 2025년 이후까지의 중장기 로드맵을 마련했습니다. 1단계로 2022년까지 디지털 기반의 밸류 체인 경쟁력 강화에 중점을 두어 인공지능, 빅데이터, 오픈 이노베이션 등에 관련된 과제를 추진하고 있습니다. 또한 2단계인 2024년까지는 데이터, 헬스케어 등의 분야에서 비즈니스와 디지털이 융합된 디지털 금융 신사업을 발굴, 확대해 나갈 계획입니다. 이후 3단계인 2025년부터는 보험, 투자, 헬스케어, 비금융 등에 대한 원스톱 서비스가 가능한 ‘DB 디지털 종합 플랫폼’을 구축하여 보험 소비자의 편의 증대를 위해 노력할 예정입니다.



디지털 공감대 형성 프로그램 운영

DB손해보험은 디지털 트렌드와 기술 변화, 적용 사례 등의 콘텐츠로 구성된 새로운 공감대 형성 프로그램을 운영 중입니다. 드림빅 리더를 통해 각 업무 현장에 디지털을 전파하고, 주간/월간 인슈어테크 소식지와 드림빅 타임즈를 발간하여 각종 디지털 관련 소식을 신속히 전달하고 있습니다. 또한 사내 방송을 통한 전 직원의 디지털 인식과 역량 함양에도 힘쓰고 있습니다. 이러한 전사적 디지털 공감대 형성을 통해 업무 현장의 디지털 전환이 자연스럽게 이루어지도록 지원하고 있습니다.



전사 디지털 문화 형성 및 인슈어테크 전문 인력 양성

정보통신기술(ICT) 기술 발전에 따른 보험시장의 변화에 적기 대응하기 위해 전사 디지털 문화 확산과 더불어 디지털 전환 대응 능력을 갖춘 인슈어테크 전문 인력 양성에 주력하고 있습니다. 수준별로 최적화된 디지털 인력 양성 체계를 통해 임직원의 디지털 혁신 역량을 강화하고 창의적·논리적 문제해결 능력을 제고하고 있습니다.



RPA 구축을 통한 업무 자동화

주52시간 제도 준수를 위해 DB손해보험은 로봇 프로세스 자동화(RPA, Robotic Process Automation) 시스템을 구축하여 근로 시간 단축을 추진하고 있습니다. 이 시스템을 통해 정부부처 등 대외 정보 취합, 보고서 생성, 필수 서류 누락 점검, 모니터링 등 단순하고 반복적인 48개의 업무 자동화가 이루어졌으며, 총 46,000시간의 연간 업무 시간 절감 효과를 달성한 것으로 추산됩니다. 향후에도 업무 자동화 범위를 확대하고 업무 효율성을 극대화하여 디지털 선진 보험사의 위상을 공고히 할 계획입니다.

RPA 구축을 통한 기대 효과

비용 절감	• 자동화에 의한 연간 46,000시간 이상의 사업비 절감
리드타임 단축	• 빠른 처리 속도 및 처리량 증가 (ex. 보고 작성 시 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 핵심 업무에 집중할 수 있는 시간을 제공
규제 대응력 강화	• 명령한 업무만 규칙에 의거해 수행하여 보안 및 개인정보 보호 강화 • Process Digital로 모든 수행 내역이 저장되어 모니터링 가능

전사 디지털 수준 진단 및 과제 도출

DB손해보험은 빠르게 변화하는 디지털 환경에 선제적으로 대응하고 디지털 신기술을 활용한 획기적인 개선 방안을 마련하기 위해 밸류 체인별로 전사 디지털 수준 진단을 실시했습니다. 70여 개의 국내외 선진 사례를 분석해 프로세스 단위별로 기술 적용 수준을 서로 비교했고, 이를 바탕으로 마케팅부터 상품, 언더라이팅, 보상, 고객 서비스, 지원 업무까지 밸류 체인별로 실행할 중점 과제를 도출했습니다. 우선적으로 '로보텔러'를 통한 업무 자동화를 진행해 완전판매 모니터링 자동화율을 2021년 57%, 2022년 73% 수준으로 향상시킴으로써 연간 약 14.5억 원의 사업비를 절감할 수 있을 것으로 예상됩니다. 또한 인공지능 심사 시스템 구축을 통해 2021년까지 월평균 36,000건의 통화품질 모니터링 업무를 자동화하여 연간 약 17.3억 원의 사업비를 절감할 계획입니다.

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

RPA를 통한 업무 자동화로 연간 4만 시간 이상의 사업비 절감

DB손해보험은 RPA를 도입하여 회사 업무의 많은 부분을 자동화하였습니다. 보고서 작성, 계약 관리, 자료 수집, 모니터링 등 48개의 업무에 RPA를 적용하였으며, 직원들은 단순 반복 업무에서 벗어나 보다 창의적인 업무를 수행하게 되었습니다. RPA 도입으로 연간 4만 시간 이상의 사업비 절감 효과를 보았을 뿐 아니라, 업무의 정확도와 품질 또한 향상되었습니다. 향후에도 RPA를 통한 자동화 영역을 지속적으로 확대하여 생산성을 높이고 고부가가치 핵심 업무에 역량을 집중할 것입니다.

인공지능 기반 운영 효율성 향상

DB손해보험은 밸류 체인 전반의 효율성을 강화하기 위해 인공지능(AI) 기반의 데이터 분석 및 예측 모델링을 업무에 도입했습니다. AI 머신러닝 기법을 적용한 언더라이팅 시스템을 자동차보험과 일반보험 계약 언더라이팅에 활용하고 있으며, AI를 활용한 손해율 예측 모델과 표준 예측 시스템을 구축하여 손해율에 영향을 미치는 다양한 요소들의 리스크를 관리하고 있습니다. 과거 5년간의 보상 지급 데이터의 보상 유형과 패턴을 분석하여 머신러닝 기반의 대인보상 표준합의금 측정 시스템 또한 구축하였는데, 이를 통해 직원들의 주관적 판단 기준에 따라 책정되던 대인보상 합의금의 합리적 책정이 가능하게 되었습니다. 해당 측정 시스템을 통해 확보할 수 있을 것으로 예상되는 추가 수익은 연간 206억 원 가량입니다. 이 외에도 약관대출이나 신용대출이 필요한 고객군을 선별해 대출 관련 광고를 안내하는 데에도 AI를 적극적으로 활용하고 있습니다.

인공지능 기반 스마트 컨택센터 오픈

고객이 보험계약을 체결할 때 상품에 대해 충분한 설명을 듣고 주요 서류를 받았는지 확인하는 완전판매 모니터링 업무를 인공지능 기반의 로보텔러가 상담원 대신 처리하는 시스템을 2021년에 구축 완료하였으며, 현재 하루 평균 약 5,000건을 소화하고 있습니다. 또한 텔레마케터들이 체결한 계약에 대해 일일이 사람이 듣고 불완전 판매가 되지 않았는지 검수하는 업무에도 인공지능을 투입하여 녹취당 평균 40분 정도 소요되는 심사 시간을 약 2~3분 정도로 단축시켜 직원과 고객의 만족도를 크게 높게 되었습니다. 향후에도 인공지능 기술과 솔루션을 활용해 콜센터뿐만 아니라 다양한 업무의 자동화를 지속 추진해 나갈 예정입니다.

인공지능 챗봇 서비스

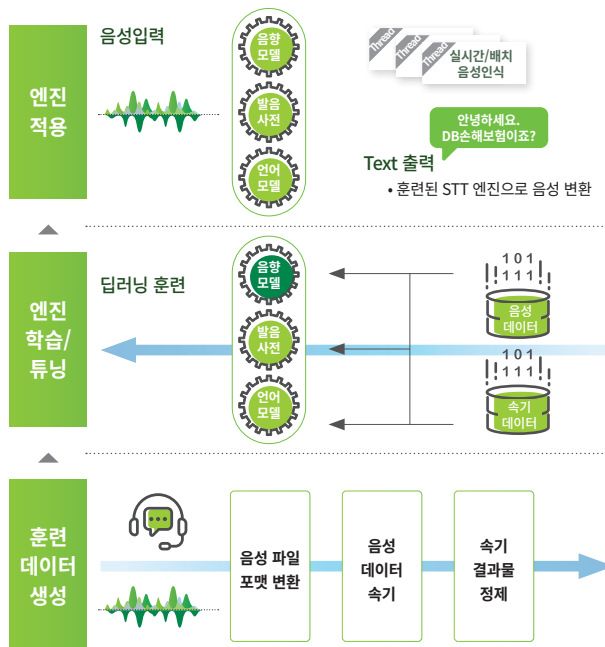
2016년 업계 최초로 룰(Rule) 기반의 대고객 챗봇 서비스를 시작한 DB손해보험은 2021년 1월에 자연어처리(NLP)가 가능한 인

공지능 챗봇으로 서비스를 업그레이드하였습니다. 인공지능 챗봇은 기존 상담 역할을 하는 ‘프로미 챗봇’과 새로 추가된 다이렉트 마케팅을 위한 ‘다이렉트 챗봇’으로 나누어집니다. 자연어 인식을 통해 ‘프로미 챗봇’은 고객이 문의하는 상담 내용의 의도를 파악해 답변을 하고, 챗봇이 처리하는 서비스 밖의 질문은 채팅 상담으로 연결하여 상담사가 대응하도록 하였습니다. ‘다이렉트 챗봇’은 24x365로 다이렉트 홈페이지를 방문한 고객의 자동차보험 보험금 산출을 도와주고 TM 영업을 위한 고객 DB를 능동적으로 확보하는 역할을 담당합니다.



STT(Speech-To-Text) 시스템 구축

STT는 사람의 말을 텍스트로 변환해 주는 기술로 빠른 처리 속도와 정확도가 반드시 필요합니다. 어느 하나라도 기준을 충족하지 않으면 서비스가 불가능합니다. 자연어 처리도 텍스트 분석도 STT를 거쳐 나오는 결과물을 이용하기 때문입니다. DB손해보험의 STT 시스템은 높은 처리 속도(1분 내 1천 개 글자 전환)와 80% 이상의 정확도를 갖춘 인공지능 기반의 전환 시스템을 구축하였습니다.



빅데이터 기반의 의사결정 체계화

DB손해보험은 머신러닝 등 새로운 분석 기술 기반의 빅데이터 중 장기 로드맵을 수립하여 실행 중에 있습니다. 2017년 파일럿 과제 수행을 통한 빅데이터 분석의 실질적인 경험 축적에 이어 2018년에는 다양한 비즈니스 개선 과제를 수행했습니다. 또한 2019년에는 전사 빅데이터 과제 선정·추진·관리 체계를 강화했고, 2020년에는 빅데이터 플랫폼 구축을 진행하였습니다. 특히, 2020년 이후 빅데이터를 전사 혁신 과제로 추진하고 있으며, 분석 전문가의 체계적 육성을 통해 신속하고 정확한 의사결정이 전사적 차원에서 이루어질 수 있도록 노력하고 있습니다.

개인화 분석을 활용한 고객 유형별 보장분석 고도화

보험에서 보장분석이란 이미 가입한 보험상품이 있는 경우 보험료는 적정한지, 보장 내용은 충분한지를 분석할 수 있는 시스템입니다. 또한 해당 시스템을 활용하여 고객에게 부족한 보장 내용에 대한 추가 가입을 권유하는 영업 활동을 하게 됩니다. 일반적인 보험사의 경우 보장분석에서 개인의 성향과 속성을 파악하지 않고 일률적이거나 평균적인 금액으로 부족 부분에 대한 컨설팅을 진행합니다. DB손해보험에서는 고객의 성, 연령, 외국인 여부, 결혼 여부, 직업코드, 상해급수, 추정소득을 기반으로 고객별로 차별화된 보장 내용을 제안하는 시스템으로 고도화하였습니다. 고도화 이후 기존의 보장분석 수행 건수가 월간 약 25% 이상 증가하였습니다.

신용대출 가망고객 추천 모델 개발

머신러닝 기법을 통한 추천 알고리즘을 활용하여 과거 신용대출을 받은 고객의 추정소득, 갹신보험료, 기본보험료와 같은 속성들을 분석, 신용대출이 필요할 것으로 예상되는 가망고객을 선별하는 모델을 개발하였습니다. 이를 통해 2021년에는 모델링을 하지 않은 일반 고객과 비교해 평균 반응률이 1.6~1.8배 증가하며 영업 활동의 생산성이 향상되는 성과를 거두었습니다.

디지털 상품과 서비스를 통한 고객 가치 극대화

디지털 기반 상품 확대

DB손해보험은 인슈어테크를 적극적으로 활용하여 소비자의 니즈를 파악하고, 소비자들이 필요로 하는 다양한 상품을 개발하는 등 경쟁력 강화를 위한 노력을 지속하고 있습니다.

온라인 전용 상품 확대

비대면 채널의 경쟁력을 강화하기 위해 사회적 변화와 고객의 특성을 반영한 온라인 전용 보험 상품을 개발하고 있습니다.

다이렉트 굿바이 미세먼지 건강보험

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

프로미 라이프 다이렉트 참좋은암보험

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

가망고객 우선순위 상품 추천 모델 개발

머신러닝 기반의 알고리즘을 활용해 자동차보험에 가입한 고객을 대상으로 장기상품인 운전자보험, 질병·상해보험의 우선순위 상품을 추천하는 모델을 개발하였습니다. 장기 운전자보험 상품의 경우, 우선순위 상위 30%에 포함되는 고객에게 해당 모델을 적용한 결과, 기존의 우선순위가 지정되지 않은 상품 마케팅 활동과 대비하여 계약 체결률이 1.9배 증가한 것으로 나타났습니다.

전기화재 발생 예측 모델 개발

DB손해보험은 2018년 업계 최초로 정부가 주관하는 ‘빅데이터 플래그십 선도 사업’ 사업자로 선정되어 화재 발생 예측 알고리즘 기반의 화재보험 상품을 개발했습니다. 전기화재 발생 예측 모델은 행정안전부의 전국 건축물대장(600만 동), 소방청의 과거 화재 발생 데이터, 한국전기안전공사의 검침 데이터 등을 포함한 외부 빅데이터에 기반한 것으로, 83.3% 수준의 정확도를 자랑합니다. 현재 DB손해보험은 최근 5년간의 일반 및 장기보험 계약과 보상 데이터를 토대로 개별계약 할인·할증 제도를 개발하고 있는데, 해당 제도의 개발에도 전기화재 발생 예측 모델이 활용(지리·공간 정보 분석, 건물별 5단계 화재 위험 등급 구분 등)되고 있습니다.

데이터 기반 맞춤형 상품 확대

2020년 DB손해보험은 업계 최초로 '질병 심사 자동화 시스템'을 도입했습니다. 해당 시스템의 도입으로 고객이 고지한 치료 이력에 따른 가입 가능 담보의 실시간 안내와 고객의 질병 예측 서비스 제공이 가능해졌습니다.

암오케이 (I'm OK) 암보험

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

건강해서 참 좋은 건강보험

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

2020년 업계 최초 질병 심사 자동화 시스템 구축

오픈 API¹⁾ 플랫폼 구축

DB손해보험은 인슈어테크 사업 협력 강화를 위한 노력의 일환으로 2020년 초 오픈 API 플랫폼과 오픈 API 통합 모니터링 체계를 구축했습니다. 이를 통해 신규 제휴사 대상의 상품, 서비스 공급과 기존·신규 제휴사와의 전산 연동이 가능해질 것으로 전망되며, 판매 채널의 다각화 또한 성취할 수 있을 것으로 예상합니다. 이와 더불어 향후 오픈 API 플랫폼과 파트너사(외부 핀테크 업체, 온라인 포털, 자동차 성능점검업체 등) 애플리케이션의 융합을 활성화하여 파트너사뿐만 아니라 일반 고객에게도 신속하게 DB손해보험의 상품과 서비스를 공급할 수 있도록 할 계획입니다. 적극적인 API 플랫폼의 활용을 통해 미래에도 보다 다양한 인슈어테크 상품과 서비스를 개발, 제공하게 될 것입니다.

오픈 API 기술을 활용한 상품 개발

DB손해보험은 오픈 API 기술을 승강기배상책임보험 간편 설계에 도입하여 활용하고 있습니다. 이를 통해 국가승강기정보센터의 승강기 정보에 기반한 상품 설계가 가능해졌으며, 보다 효율적으로 만족도 높은 서비스를 고객에게 제공할 수 있었습니다.

승강기배상 책임보험

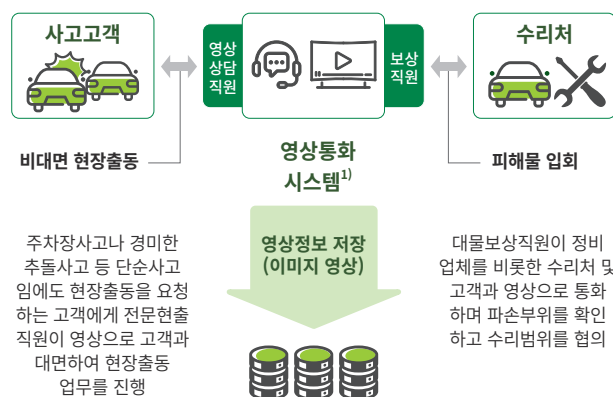
- 승강기 사고로 인해 인적·재산상 손해 발생 시 승강기 관리 주체의 손해 배상을 보장하기 위한 상품
- 2019년 3만 8천 건, 2020년 3만 6천 건 계약 건수 달성

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.

자동차사고 영상통화 시스템(DB V-System)

2020년 DB손해보험은 업계 최초로 자동차 사고로 인한 현장 출동 요청 건 중 단순 사고 처리나 고객 요청 대응을 영상으로 해결할 수 있는 영상통화 시스템(DB V-System)을 개발했습니다. 이 시스템을 통해 보다 신속한 고객 서비스 제공은 물론 현장 직원의 업무 효율성이 크게 향상되는 성과를 거두고 있습니다.

DB-V System 플로우



1) 영상통화 시스템: VoLTE 고화질 영상통화망이 연동되는 모바일폰의 영상통화 방식으로 '소프트폰'이라고도 불림. 이 시스템을 통해 수신자는 별도의 절차 없이 영상통화를 수신할 수 있음.

카카오톡 보험료 간편 산출 서비스

DB손해보험은 2019년부터 카카오톡의 대화형 채팅 방식으로 자동차보험, 운전자보험, 암보험, 치아보험의 보험료를 1분 내에 간편하게 산출할 수 있는 고객 친화형 서비스를 제공하고 있습니다. COVID-19 상황을 고려한 맞춤형 비대면 보험상담으로 고객의 서비스 접근성을 더욱 증대할 수 있었습니다.

카카오톡 보험료 간편 산출 서비스 이용 방법



자율주행 기술 발전에 따른 첨단 안전장치 상품 출시

DB손해보험은 자율주행 기술이 발전하고 보급이 확대된 상황을 고려해 첨단 안전장치를 장착한 차량에 대해 보험료를 할인해주는 보험상품을 출시했습니다. 대표적으로 차선이탈경고장치(LDWS), 차선유지지원장치(LKAS), 전방충돌경고장치(FCW), 자동비상제동장치(AEB) 등을 차량에 장착한 경우, 2~4% 가량의 보험료 할인 혜택을 제공합니다. 이를 통해 운전자들은 보다 안전한 운행과 더불어 교통사고를 미연에 방지할 수 있고, 보험료 절감 효과도 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 통지 서비스 도입

DB손해보험은 일반 등기우편과 달리 오배송이나 분실의 위험 없이 고객의 개인정보를 철저히 보호하면서 언제 어디서나 제약 없이 보험 정보를 확인할 수 있는 ‘모바일 통지 서비스’를 개발하였습니다. 이는 회사가 보유한 고객의 개인식별정보와 통신사의 최신 휴대폰 가입정보를 매칭하여 모바일 메시지로 안내장을 발송하는 서비스로, 통신 3사의 모든 고객이 별도의 앱 설치 없이 서비스 제공에 대한 동의만 하면 받을 수 있습니다. 또한 발송 정보는 한국인터넷진흥원(KISA)의 블록체인 유통증명 시스템에 저장되어 유통 사실에 대한 법적 효력이 보장되며, 고객의 통지서 조회 사실이 보험사에 즉각 전달되기 때문에 고객에 대한 통지 누락 방지 효과도 얻을 수 있습니다.

DB손해보험은 서비스 도입을 위한 시스템 개발을 마치고 장기보험 고객 약 20만 명을 대상으로 모바일 통지서 발송을 완료했습니다. 기존의 카카오페이 인증 모바일 등기우편 발송 서비스에 추가하여 이 서비스를 자동차보험 가입고객 등으로 확대할 예정이며, 이를 통해 완전한 ‘종이문서 없는(Paperless)’ 업무환경을 조성해 나갈 계획입니다. 이러한 대고객 서비스의 디지털 전환을 통해 우편물 발송, 문서 발급과 폐기 등의 비용을 절감하고, 업무 처리 속도를 높여 고객의 편의를 더욱 제고할 것입니다. 아울러 다량의 우편물로 발생하는 탄소배출량을 감축함으로써 ESG경영의 실천에도 기여해 나가겠습니다.

02

MATERIAL TOPIC

SUSTAINABLE
FINANCE2020
KEY PERFORMANCE

사회적 책임투자 금액

23,903 억 원

환경책임보험

14,313 건

기후변화 대응을 위한

탈석탄 금융 선언

(국내 민간 금융사 최초)

이슈의 중요성

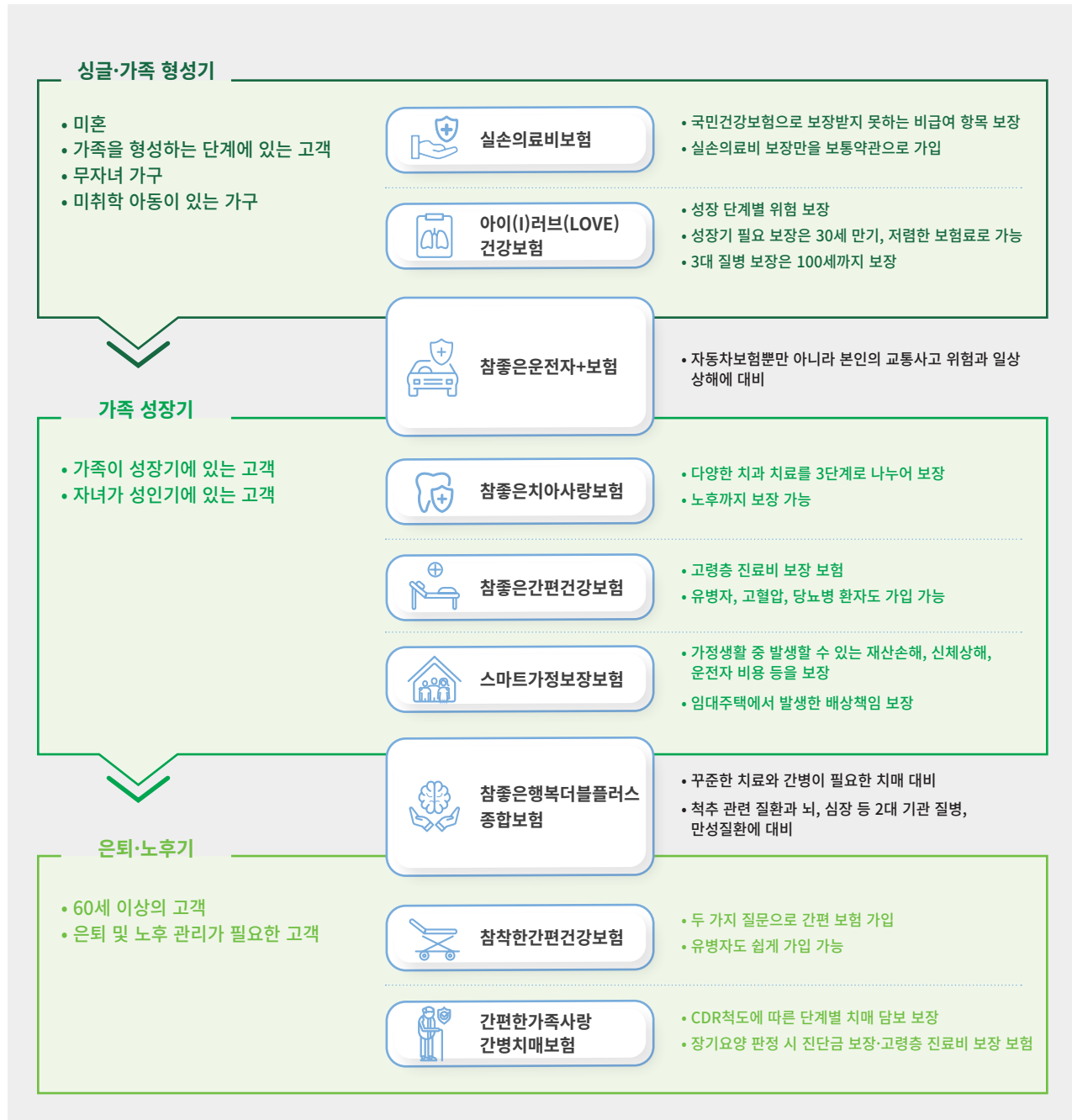
기업의 사회적·환경적 책임에 대한 국내외적 관심이 증대됨에 따라 보험업계의 ESG경영 도입 또한 가속화하는 추세를 보이고 있습니다. 다수의 보험사들이 기업 경영의 목적을 이해관계자 중심으로 전환하고 사회적 책임 이행, 환경 보호와 관련된 새로운 상품을 개발하는 등 보험업계의 신뢰 제고와 지속가능한 성장을 위한 금융 활동 패러다임의 전환이 이루어지고 있는 실정입니다.

DB손해보험의 접근 전략

DB손해보험은 재무적 이익뿐만 아니라 비재무적 가치까지 고려하여 사업을 영위하고 있습니다. 유엔환경계획(UNEP)과 업무협약을 체결하여 사회적 책임 투자를 이행하고 있으며, 보험 소외계층이 가입할 수 있는 실손보험, 환경책임보험과 같은 친사회적·친환경적 보험 상품을 개발, 판매하는 등 지속가능한 금융의 실천을 위해 노력하고 있습니다.

생애 주기별 상품 개발

DB손해보험은 고객이 생애 주기별로 잠재적 위험에 선제적으로 대응하여 보다 안정적이고 풍요로운 삶을 영위할 수 있도록 다양한 상품을 개발하여 제공하고 있습니다.



친사회적·친환경적 상품 확대

보험 소외계층 가입 상품 확대

DB손해보험은 보험 소외계층이 가입할 수 있는 다양한 보험 상품을 개발하고, 사회적·환경적 이슈를 고려한 언더라이팅 프로세스를 도입하는 등 보험 가입의 문호를 확대하기 위한 노력을 지속하고 있습니다. 특히, 가입 시 고지항목을 최소화한 ‘참좋은 간편건강보험’을 출시하여 만성질환 또는 고령으로 보험 혜택을 받기 어려웠던 보험 소외계층의 의료 서비스 접근을 지원하고 있습니다.

구분	설명	가입 대상	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 실손의료보험	고령자, 유병자	- 노후실손 의료비보험 - 간편실손 의료비보험

유기견 안심보험 무상지원

DB손해보험은 서울시와 함께 유기견의 질병·상해 치료비와 사람 및 반려동물에 대한 배상책임을 보장하는 펫보험 ‘프로미 반려동물보험’을 개발하여 판매하고 있으며, 서울시 동물보호 관리 시스템을 통해 유기견을 입양한 보험 가입자에게 1년간의 보험료를 무상으로 지원하고 있습니다. 이와 더불어 보험 가입자를 대상으로 디지털 펫 헬스케어 솔루션(건강검진 키트)을 제공하고 있으며, 앞으로도 유기견 입양을 통한 새로운 반려동물 돌봄 문화 정착을 위해 다양한 지원을 확대해 나갈 예정입니다.

굿바이 미세먼지 건강보험 개발

DB손해보험은 1급 발암물질인 미세먼지 관련 질병에 특화된 인터넷 미니보험 ‘굿바이 미세먼지 건강보험’을 2019년에 업계 최초로 개발하였습니다. 이 보험은 고객의 건강을 직접적으로 위협하는 미세먼지와 초미세먼지로 인한 질병을 담보하는 저렴한(월 1만원) 미니보험으로 외부 활동이 많은 노동자, 저소득·소외계층과 고령자를 대상으로 한 특화 상품입니다.

smarT-UBI 자동차보험 판매

DB손해보험은 2016년에 국내 최초로 운전자 습관 연계보험인

‘smarT-UBI(Usage Based Insurance)’를 출시, 고객의 안전운전을 유도하고 있습니다. 이 보험은 자동차보험과 정보통신기술(ICT)을 접목시킨 인슈어테크 상품으로, 스마트폰 내비게이션을 통해 운전자의 운행 속도와 급출발, 급제동 등의 운전 습관을 수집하여 안전운전을 할 경우 보험료를 최소 5%에서 최대 11%까지 할인해 주는 혜택을 제공하고 있습니다. 보험료 절감 인센티브는 고객의 안전운전 생활화를 유도해 교통사고 감소에 기여할 수 있을 것으로 전망됩니다. smarT-UBI 보험의 2020년 판매량은 총 52만 2천 건이었습니다.

전기차 전용 자동차보험 운영

DB손해보험은 정부의 친환경 자동차 보급 확대 정책에 발맞추어 ‘전기차 전용 자동차보험’을 제공하고 있습니다. 이 보험은 전기자동차의 특성에 맞는 보장 범위를 설정한 상품으로, 충전 중 발생할 수 있는 감전상해 위험과 배터리 교체로 인한 경제적 부담을 보장할 뿐 아니라 전기차 충전 인프라의 전국적 보급이 이루어지지 않은 실정을 고려해 최대 60km까지의 긴급견인 서비스를 제공하고 있습니다. DB손해보험은 앞으로도 전기차 운전자의 니즈를 반영한 다양한 보험 상품을 개발하여 친환경 전기차 시장 활성화를 지원할 계획입니다.



자전거보험

자전거 운행자의 예기치 못한 사고에 대비하고 시민의 안전을 확보하는 등 자전거 이용 활성화와 저변 확대를 통해 환경보호를 강화하고자 개발된 보험상품



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 개발된 보험상품

Business Case

예방을 위한 조기검진에서 치료, 재활까지 종합 보장하는 ‘예방부터 재활까지 건강보험’ 출시

암·심장·뇌혈관질환의 3대 질병은 우리나라 사망 원인의 1, 2, 4위를 차지할 정도의 중증 질환이며, 의료비 부담이 커서 발생할 경우 치료에 큰 어려움을 겪을 수 있습니다. DB손해보험은 주요 3대 질환과 관련된 고객의 다양한 니즈를 빠짐없이 충족시킬 수 있도록 ‘예방부터 재활까지 건강보험’을 출시하였습니다. 3대 질병에 대한 검사(CT, MRI, 초음파, PET, 뇌파, 뇌척수액, 혈관조영술)를 보장하는 검사 지원비와 심장·뇌혈관질환에 대한 전조증상인 고혈압 치료를 보장하는 고혈압 진단비를 개발, 고객이 질병을 조기 발견하여 상태가 악화되는 것을 예방하고 치료비 부담을 경감시킬 수 있도록 하였습니다. 또한 심장질환의 전조증상이 될 수 있는 주요 심장염증질환, 외부 충격으로 인한 뇌손상 등 기존에 보장하지 않았던 신규 진단비를 포함시켜 보장 범위를 넓혔습니다. 이외에도 뇌와 심장 관련 장애를 보장하는 뇌·심장장애 진단비, 첨단 기술로 재활치료를 돕는 로봇재활 지원비 등을 통해 장애와 재활 치료까지 보장하는 것이 장점입니다. DB손해보험은 지금까지 고령자와 유병자, 이륜자동차 운전자 등 보험 사각지대에 놓인 소외계층을 보호하기 위한 상품을 지속적으로 개발해왔습니다. 앞으로도 보험회사의 사회적 책임을 다하기 위한 상품을 지속적으로 출시할 수 있도록 노력하겠습니다.

환경책임보험

DB손해보험은 ‘환경오염 피해 배상책임 및 구제에 관한 법률’ 시행에 따라 환경부와 함께 세계 최초로 환경오염 배상책임에 대한 의무보험인 ‘환경책임보험¹⁾’을 개발하여 판매하고 있으며, 환경 리스크 관리를 위해 의무보험의 보상 한도를 초과하는 손해에 대한 추가 보상을 담보하는 임의보험을 개발했습니다. 이와 더불어 환경책임보험 가입 대상 기업에 대한 전문 컨설팅과 교육 등을 상시적으로 이행하고 있으며, 전용 홈페이지를 통해 온라인 원스톱 지원 서비스를 제공하는 등 유해물질로 인한 환경오염 리스크 경감과 예방 활동을 지원하고 있습니다.

환경책임보험의 성공적인 도입은 2017년과 2021년에 열린 ‘유엔 환경계획(UNEP: United Nations Environment Programme) 아시아태평양 연례회의’와 2019년에 열린 ‘중국 보험상품학회’에서 모범 사례로 선정되었으며, 2019년에는 중국 난징에서 개최된 ‘중국(광시) 환경보호 관리 혁신포럼 및 환경책임보험 국제 교류회’에서 우수 사례로 소개되기도 했습니다. DB손해보험은 향후에도 2019년에 체결한 ‘유엔환경계획(UNEP)’과의 업무협약(MOU)을 기반으로 환경책임보험이 개도국 내에 원활하게 보급될 수 있도록 글로벌 환경정책 동향과 선진 기업의 환경 관리 방법 공유, 국내 우수 환경정책 소개 등을 지원할 예정입니다.

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

환경책임보험 의무가입 대상시설

대기	• 대기 1종 및 특정 대기유해물질 배출시설
수질	• 수질 1종 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

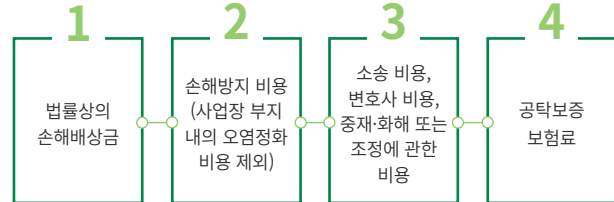
※ 관련 법령: 환경오염피해 배상책임 및 구제에 관한 법률

환경책임보험 담보내용

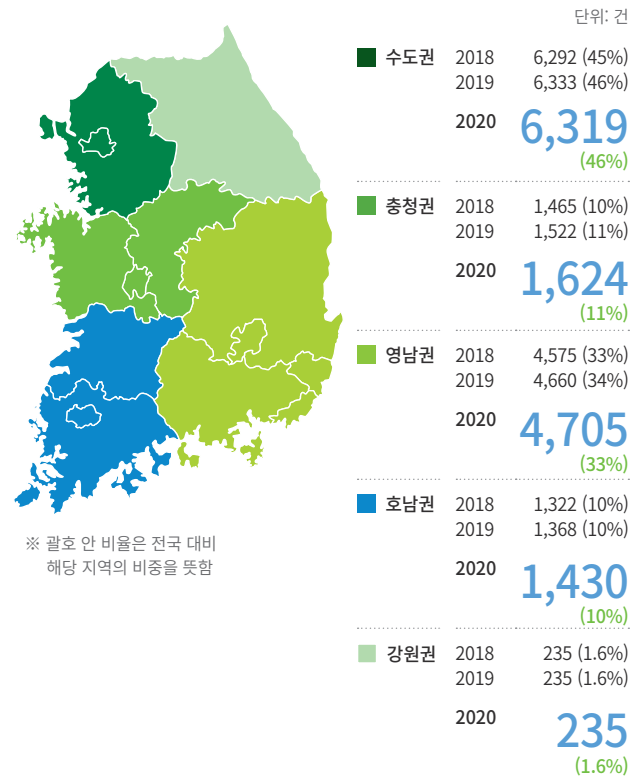


보상하는 손해

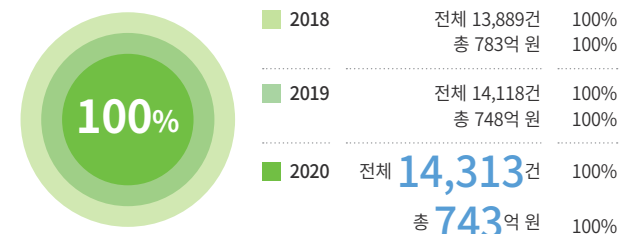
보험증권에 기재된 시설의 설치·운영으로 인하여 발생하는 환경오염피해로 보험기간 중에 보험가입자가 피해자에게 법률상 배상하여야 하는 책임



지역별 환경책임보험 가입 현황



환경책임보험 계약보험료



ESG 관련 보험상품 성과

ESG 관련 보험상품

2020년 기준, 단위: 건, 백만 원

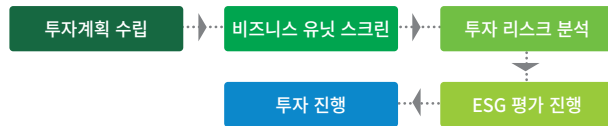
지표	유형	계약건수	매출(원수보험료)	
장기보험	1Q초간편건강보험	보험 사각지대의 취약계층 지원(고령자·유병자)	29,863	11,484
	2Q초간편건강보험	보험 사각지대의 취약계층 지원(고령자·유병자)	14,727	6,459
	간편실손보험	보험 사각지대의 취약계층 지원(고령자·유병자)	28,234	8,292
	간편한가족사랑간병보험	보험 사각지대의 취약계층 지원(고령자·유병자)	5,520	6,754
	간편한가족사랑간병치매보험	보험 사각지대의 취약계층 지원(고령자·유병자)	9,033	4,633
	간편한치매보험	보험 사각지대의 취약계층 지원(고령자·유병자)	6,980	8,893
	노후실손보험	보험 사각지대의 취약계층 지원(고령자)	951	130
	오토바이운전자보험	오토바이 운전자	12,816	2,445
	착한간편건강보험	보험 사각지대의 취약계층 지원(고령자·유병자)	14,260	1,981
	참좋은간편건강보험	보험 사각지대의 취약계층 지원(고령자·유병자)	168,692	90,870
자동차보험	에버그린특약	탄소배출 감축	3,080,684	2,126,051
	주행거리특약	탄소배출 감축	2,637,220	2,102,556
	안전운전UBI특약	탄소배출 감축	521,775	340,617
	전기자동차특약	탄소배출 감축	30,249	25,303
	승용차요일제특약	탄소배출 감축	14	9
	프로미하트(서민우대)특약	저소득 어린이 가정 지원	2,511	1,772
	교통안전교육실버우대특약	보험 사각지대의 취약계층 지원(고령자)	1,608	1,426
	곰두리자동차보험	보험 사각지대의 취약계층 지원(장애인)	191	172
일반보험	환경책임보험	Eco-friendly	14,398	33,705
	환경오염배상책임보험	Eco-friendly	5	286
	LNG 발전소 전용 보험	Eco-friendly(저탄소발전)	1	2,798
	프로미 공공자전거 종합보험	Eco-friendly	35	509
	해상풍력발전소용 기관기계종합보험	Eco-friendly	-	-
	태양광대여사업자배상책임보험	Eco-friendly	-	181
	태양광종합보험	Eco-friendly	-	539
전체 보험판매		6,579,767	4,777,865	

사회적 책임투자 확대

사회적 책임투자 원칙

DB손해보험은 투자를 결정할 때 재무적 요인과 ESG(환경, 사회, 지배구조) 요인을 함께 고려하는 책임투자를 이행하고 있습니다. 자체적으로 개발한 내부 심사 기준에 따라 네거티브 스크리닝(Negative Screening)을 실시하여 비윤리적인 기업, 도박·담배·술 등을 제조·판매하는 기업을 투자 대상에서 제외하고 도덕적으로 투명한 기업과 환경친화적인 기업을 대상으로 투자를 확대해 왔습니다. 2019년에 국내 민간 금융기관 최초로 ‘탈석탄 금융’을 선언한 이후 신재생에너지 사업과 SOC 사업, ESG채권에 대한 투자를 강화하였으며, 2020년에는 중소기업 태양광 펀드에 주요 투자자로 참여하는 등 사회적 가치를 창출할 수 있는 투자 기회 발굴을 추진하고 있습니다. 2020년 DB손해보험의 사회적 책임투자 수익률은 4.3%로 회사 운용수익률을 상회하는 투자 성과를 달성하였습니다.

ESG 투자 프로세스



사회적 책임투자 현황

단위: 억 원, %

구분		2018	2019	2020
신재생 에너지	운용규모	2,257	3,522	6,976
	수익	120	168	289
	수익률	5.3	4.8	4.2
친환경 발전	운용규모	5,240	6,350	6,947
	수익	235	278	308
	수익률	4.5	4.4	4.4
SOC	운용규모	10,218	10,071	9,980
	수익	464	428	426
	수익률	4.5	4.3	4.3
총계	운용규모	19,996	19,943	23,903
	수익	899	874	1,023
	수익률	4.5	4.4	4.3

Business Case

미세먼지와 기후변화 문제 해결을 위한 탈석탄 금융투자 선언

DB손해보험은 2019년 한국사회책임투자포럼이 주관하고 유엔글로벌콤팩트(UNGC), 유엔환경계획 금융 이니셔티브(UNEP FI) 등이 후원한 선언식에 유일한 민간 금융사(운용자산 37조 원)로 참여하여 국내 민간 금융사 최초로 향후 국내외 석탄발전소 건설 관련 프로젝트 파이낸싱과 채권 등에 투자하지 않을 것을 공식적으로 선언했습니다. 향후 DB손해보험은 재생에너지, 친환경 발전, SOC 등에 대한 신규 투자를 대폭 확대하여 저탄소 경제로의 전환을 적극적으로 지원할 예정입니다.

중소기업 상생을 위한 지붕형 태양광 펀드 투자

2020년 DB손해보험은 정부의 그린뉴딜 정책에 맞춰 ESG경영의 사각지대인 중소기업의 친환경 에너지 활용 비중 확대를 위한 국내 최초의 중소기업 상생형 태양광 블라인드펀드(최대 42MW, 약 600억 원 규모)에 주요 투자사로 참여하였습니다. 이번 블라인드펀드는 낮은 신용도 등으로 인한 자금조달 문제로 태양광 사업 참여에 어려움을 겪고 있었던 중소기업 공장주와 시공사의 사업 참여가 가능하도록 금융 조건을 대폭 완화한 것이 특징이며, 이를 통해 공장주와 시공사 모두가 이익을 창출할 수 있는 친환경 상생 비즈니스 모델이 구현될 것으로 예상됩니다.

펀드 참여기관

주요 투자자	DB손해보험
공동 투자자	한국사회가치연대기금, 솔라에퀴티 등
투자대상 기관 통합관리	솔라커넥트(국내 1위의 에너지 IT 플랫폼 기업)
펀드 운용사	키움투자자산운용
금융 자문사	IBK투자증권



태양광 블라인드펀드 업무협약식

유엔환경계획(UNEP)과 지속가능·녹색성장을 위한 업무협약 체결

DB손해보험은 유엔환경계획(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 위해 지속가능·녹색성장 업무협약을 체결하였습니다. 향후에도 유엔환경계획과 함께 글로벌 기후변화 대응을 위한 다양한 협업 활동을 전개하여 사회적 변화를 모색해 나갈 예정입니다.

재해 대응을 위한 대내외 활동 강화

재해재난 대응 상품 개발

보험 사각지대를 보장하는 지진손해 보상 특약 출시

DB손해보험은 보험 사각지대에 대한 보장을 강화하기 위해 2017년에 지진손해 보상 특약을 출시했습니다. 지진으로 인한 손해는 거대 위험으로 분류되어 보험에서 보상하지 않았지만, 경주·포항 지역 지진으로 발생한 손해에 대한 고객들의 보상 니즈가 증가함에 따라 새롭게 특약을 개발하였습니다. 지진으로 인한 차량 손해뿐만 아니라 차량 수리 기간 동안의 렌터카 이용 비용, 차량 폐차 등 전부 손해 발생 시 새로운 차량 구입에 소요되는 취득세 비용을 함께 보장하는 등 보험의 사회적 기능을 제고한 것이 특징입니다.

재난배상책임보험 상품 개발(재난 취약시설 의무보험)

재난 및 안전관리 기본법의 시행으로 재난사고 발생 위험이 큰 19종의 시설에 대한 보험 가입이 의무화되면서 DB손해보험은 재난배상책임보험을 새롭게 개발, 출시했습니다. 무과실 책임주의에 따라 보험 가입자의 과실이 없는 경우에도 피해자가 입은 손해를 보상함으로써 피해자에 대한 신속하고 실질적인 구제가 가능해졌습니다.

상품 주요 특징

목표	추진 사항	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

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

기타 재해·재난 관련 상품

		지진위험 특별약관은 지진 또는 분화로 인한 화재와 연소손해, 붕괴, 파손, 파문형, 손해방지 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 경영 불안요소를 해소하고 소득안정을 기하기 위한 보험 상품으로 태풍, 우박 및 집중호우를 주계약으로 하고, 봄·가을철 서리 및 이상 저온 등으로 인한 피해를 특약으로 구성하여 농가에서 선택 가입할 수 있는 상품입니다.

전사 재해 대응 체계 구축

DB손해보험은 재해 복구와 IT 장애에 대응하는 모의훈련을 주기적으로 실시하고, 차세대 재해 복구 시스템을 구축해 긴급 상황 발생 시에도 대고객 서비스의 업무 연속성을 확보하고 있습니다. 또한 재해 대응 대상 업무와 지점을 확대하고 IT 시스템에 대한 지속적인 관리 점검을 실시함으로써 내부 대응력을 한층 강화하고 있습니다.

재난 대응 훈련

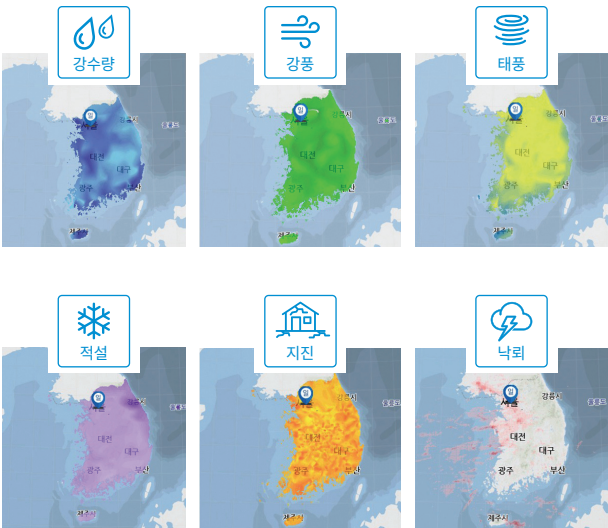
프로그램	내용	주기
BCP 모의 훈련	• 초기대응·비상대응·업무재개·재해복구계획의 실효성 검토와 개선 사항 도출(2016년도 IT 부문)	
공개용 웹서버 해킹 대응훈련	• 웹·메일서버 등 공개용 서버 대상으로 취약점 스캔 공격 실시 후 관련 공격을 탐지·차단	연 1회
악성코드·이메일 대응훈련	• 내부 임직원의 메일 계정을 대상으로 가상의 악성코드가 포함된 이메일 유포 후 관련 악성코드를 탐지·차단·제거	
DDoS 대응훈련	• 해킹, 서비스 거부(DoS: Denial of Service) 공격 등 전자적 침해사고에 대한 비상대응 • 재해 등 긴급상황 발생 시 업무가 중단되지 않도록 업무 지속성 확보 방안 수립 • 재해 시 복구시스템 운영·복구 절차의 적정성과 시스템 전환 상황 검증 • 불시 훈련을 통한 비상연락 체계 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·운영) 준수 • 매년 1회 이상 훈련 실시	반기 1회
백업소산 모의훈련	• 백업 시스템 운영 및 백업 복구계획의 적정성 검증 • 백업 데이터의 복구 시간과 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	

빅데이터 기반의 기후변화 리스크 분석 체계 마련

DB손해보험은 2020년 기상청 빅데이터와 GIS 맵핑 기술을 결합한 일반보험 자연재해 위험도(6종) 분석 체계를 개발하여 보험 계약과 고객 컨설팅 등에 활용하고 있습니다. 특히, 호우나 태풍 피해가 집중되는 하절기(7~8월)에는 물리적 리스크가 높은 현장조직과 가입고객을 대상으로 자연재해 예방 안내를 집중적으로 시행하여 지역사회의 피해 저감과 국민의 안전 보호를 위해 노력하고 있습니다. 향후 DB손해보험은 자체 보험사고 데이터와 기후변화 정보 간의 연계 강화를 통해 선제적이고 적극적인 위험 관리 체계를 마련해 나갈 계획입니다.

계절별 자연재해 예방 안내 활동

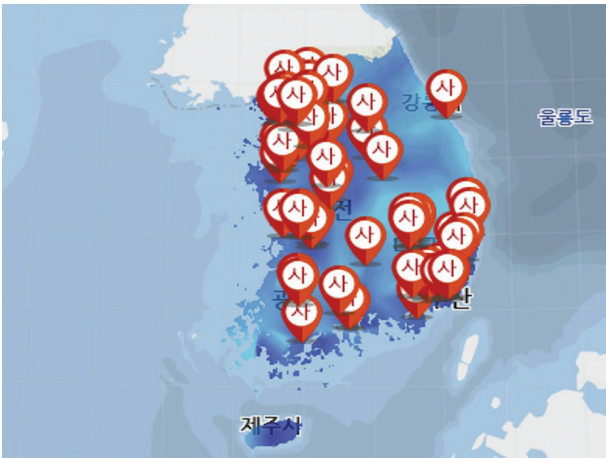
구분	재난안전 안내자료 (임직원/현장조직 전파)	방재 컨설팅 및 고객 안내
하절기 이전	2021 하절기 기상전망과 위험관리 연구자료	기후변화 고위험군 선별 (빅데이터 분석 및 U/W 등 협업)
하절기	태풍 경로 및 대비책 안내, 집중호우 예상 지역 및 피해 예방법 안내	재해 예방 컨설팅 확대 (신규/갱신 선별 사업장 추가)
하절기 이후	우수 대응 사례 공유	재발방지 컨설팅 (재난사고 발생 사업장 대상)



자연재해위험도 등급 가이드라인 적용 사례

※풍수재해위험도 S: 매우 낮음 A: 낮음 B: 보통 C: 위험 D: 매우 위험

구분	최대 관측값	설명	등급
강수량	86	해당 지역의 1시간 최대강수량(mm/hr)	B
강풍	29	해당 지역의 비태풍 시즌 최대순간풍속(m/s)	S
태풍	27	해당 지역의 태풍 시즌 최대순간풍속(m/s)	S
적설	24	해당 지역의 최심적설량(cm)	S
지진	2.8	해당 지역 인근에서 발생한 최대지진규모 (Magnitude)	A
낙뢰	116	반경 3km 이내에서 관측된 낙뢰 횟수	A



보험사고와 하절기 강수량의 리스크 관계도

03

MATERIAL TOPIC

SOCIAL
CONTRIBUTION2020
KEY PERFORMANCE

사회공헌 지원 금액

6,274 백만 원

임직원·설계사 봉사 활동 시간

55,505 시간

전국 옐로카펫 설치 개수

643개 (누계)

이슈의 중요성

기업의 이윤을 사회에 환원하고 공공의 이익을 증진하기 위한 국내 기업의 사회공헌 활동은 1990년대 중반 체계화되고 2000년대 초반 선진화되기 시작한 이래 점차 확대되어 왔습니다. 최근 기업의 ESG 혁신이 이슈화됨에 따라 ESG경영 활동의 일환으로서의 사회공헌 활동에 대한 관심이 다시금 높아지고 있습니다.

DB손해보험의 접근 전략

DB손해보험은 이해관계자 관점에서의 사회적 가치 창출을 목표로 다양한 사회공헌 활동을 실행하고 있습니다. 어린이 교통안전을 위한 옐로카펫 설치 활동을 필두로 지역사회와의 상생 발전을 위한 교육 및 후원 활동을 지속하고 있으며, 교통 및 환경 분야의 사회적 기업 육성을 위한 지원 활동 또한 진행하고 있습니다. DB손해보험은 앞으로도 지역사회의 복지와 발전에 기여하는 사회공헌 활동에 매진하며 사회적 책임 이행을 위한 노력을 적극적으로 펼쳐나갈 예정입니다.

나눔경영

사회공헌 추진 체계

DB손해보험은 사회적 책임을 다하고 사회적 가치를 창출하여 다양한 이해관계자와의 상생을 구현하는 글로벌 보험금융그룹으로 도약하겠다는 신념으로 본업과 연계한 사회공헌 프로그램을 운영하고 지역사회를 위한 나눔을 적극 실천하고 있습니다.

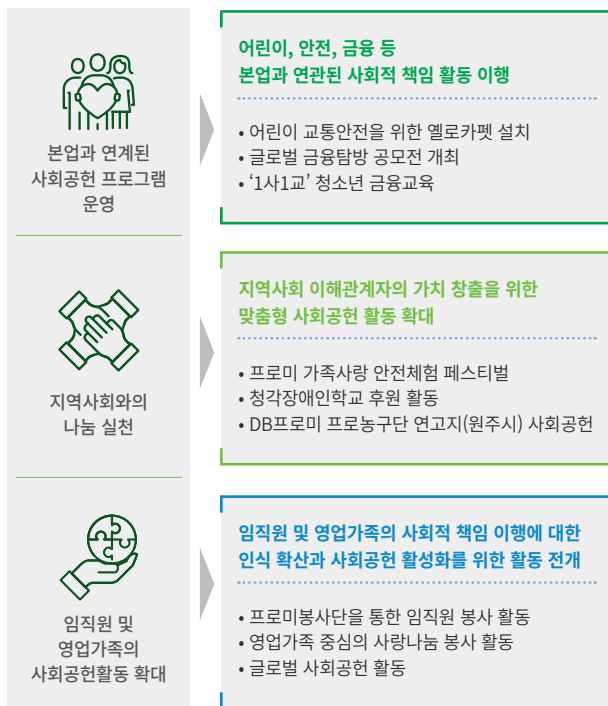
특히, 임직원과 영업가족이 직접 참여하는 사회공헌 활동을 확대하기 위해 2006년에 CEO를 봉사단장으로 하는 프로미봉사단을 발족하고 29개 전국 거점 지역에 봉사단을 구성하였습니다. 2015년부터는 영업부서 단위의 프로미PA봉사단을 출범하여 각 지역별로 다양한 봉사 프로그램을 펼치고 있습니다.

VISION

고객과 함께 행복한 사회를 추구하는
글로벌 보험금융그룹

SLOGAN

가족사랑을 지키는 약속



지역사회와의 나눔 실천

청각장애인학교 후원 활동

DB손해보험은 2013년 청각장애인학교인 충주성심학교와 자매결연을 체결한 이후 지속적인 후원 활동을 통해 장애인에 대한 사회적 관심 제고와 처우 개선에 힘쓰고 있습니다. 2020년에도 장학금 지원, 야구단 운영 등의 후원을 계속 펼쳤으며, 앞으로도 장애인 학생들의 COVID-19 극복을 위한 지원을 꾸준히 이어갈 계획입니다.

프로미 가족사랑 안전체험 페스티벌

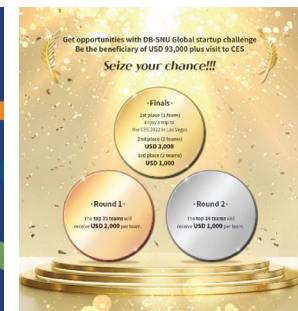
DB손해보험은 2017년부터 ‘프로미 가족사랑 안전체험 페스티벌’을 개최하여 화재, 물놀이 사고, 승강기 사고, 유괴와 같은 일상생활 속의 사고와 재난에 대한 어린이들의 대응 능력을 배양해왔습니다. 2019년에는 여름방학 기간 중 2,500여 명의 어린이가 참가자를 대상으로 체험형 안전교육 행사를 진행하였으나, 2020년에는 COVID-19로 인해 개최가 연기되었습니다. COVID-19 상황을 고려하여 2021년 중 온라인 페스티벌 개최를 추진할 예정입니다.

글로벌 스타트업 공모전 개최

DB손해보험은 지난 11년간 계열 공익법인 등과 함께 글로벌 금융 인재 양성을 위한 ‘DB 금융제안 공모전’을 개최해왔습니다. 이 공모전은 관련 분야의 대학(원)생을 대상으로 하며, 창의적이고 실용적인 아이디어를 제안하는 응모자에게는 장학금 수여, 글로벌 금융 탐방, DB그룹 입사 지원 시 서류전형 면제 등의 수상 특전을 제공하고 있습니다. 2020년에는 COVID-19로 인해 진행되지 못했으나, 2021년에 서울대학교와 함께 아시아 주요 대학을 대상으로 하는 온라인 글로벌 스타트업 공모전으로 재단장하여 추진할 예정입니다.



글로벌 스타트업 공모전 포스터



‘1사1교’ 청소년 금융교육

DB손해보험은 전국 초·중·고등학교 학생을 대상으로 올바른 금융 생활을 위한 금융교육을 진행하고 있습니다. 외부 전문 강사의 학교 방문 교육과 금융 뮤지컬 공연으로 구성된 금융교육 프로그램은 2020년에 전국 64개 결연학교 중 63개 학교, 2,778명의 재학생을 대상으로 총 99회 시행되었습니다. 2021년에는 전국 70개 학교와 결연을 맺고 교육을 진행하고 있습니다.

어린이 교통안전을 위한 옐로카펫

희망의 노란 빛, 어린이 교통안전의 길을 밝히다

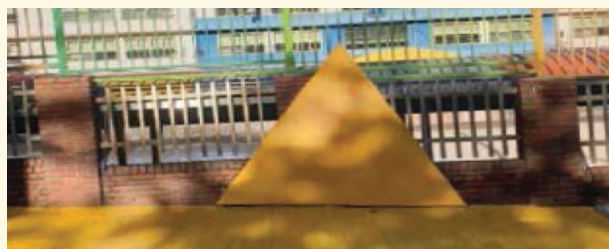
본업과 연계된 옐로카펫 캠페인의 지속 후원

우리나라 어린이 사망사고의 절반에 달하는 44%가 교통사고이고, 이 중 무려 84%가 횡단보도와 관련된 사고¹⁾인 것으로 알려졌습니다. 운전자가 횡단보도로 갑자기 뛰어드는 아동을 보지 못해 발생하는 어린이 교통사고를 예방하려는 각계의 따뜻한 마음들이 모여 ‘옐로카펫(Yellow Carpet)’ 캠페인이 시작되었습니다. 어린이 횡단보도 대기소를 의미하는 옐로카펫은 어린이들이 횡단보도를 건너기 전 안전한 곳에서 기다리게 하고 운전자가 이를 쉽게 인지하도록 하기 위해 바닥 또는 벽면을 노랑색 표시하는 교통안전 설치물입니다. DB손해보험은 본업과 연계된 사회공헌 프로그램의 일환으로 교통안전 취약계층인 어린이의 교통사고 예방을 위해 2016년부터 옐로카펫 사업을 적극 후원하고 있습니다. 국제아동인권센터가 개발한 옐로카펫은 초록우산어린이재단이 DB손해보험을 비롯한 후원사, 자치단체, 학교와 협력하여 전국에 설치하고 있습니다. 옐로카펫 설치 후 운전자 70%²⁾가 시인성과 감속 유도 효과를 인정하는 등 교통사고 예방에 실질적인 효과가 있는 것으로 나타났습니다.

옐로카펫 연도별 설치 현황

단위: 개소

연도	2016	2017	2018	2019	2020	합계
수량	35	168	134	126	180	643



옐로카펫 신규 설치(서울시 서대문구 고은초등학교)



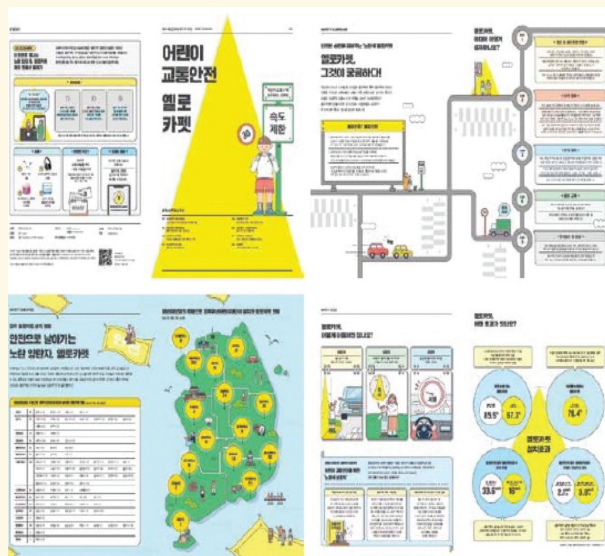
옐로카펫 보수 설치(서울시 양천구 계남초등학교)

전국 초등학교에 643개의 옐로카펫 설치·보수

DB손해보험의 적극적인 후원 결과, 2020년까지 전국 초등학교 인근 528개소의 신규 설치와 115개소의 보수를 완료하였습니다. 2020년에는 교육부, 행정안전부 등의 정부부처, 교통안전 유관기관, 민간기업, 시민단체 등과 함께 어린이 교통안전 협력 사업을 공동 추진하기 위한 ‘사회공헌 활동 업무협약(MOU)’을 체결하였으며, 총 180개소에 옐로카펫을 신규 설치하거나 보수하였습니다. 또한 옐로카펫이 설치된 초등학교에는 교육 영상과 매거진, 활동지로 구성된 온라인 교통안전교육 자료를 배포하여 캠페인이 실질적인 효과를 거둘 수 있도록 지원했을 뿐 아니라 소셜 미디어를 통해 인증샷 이벤트를 여는 등 캠페인의 참여를 촉진하는 홍보 활동도 적극 펼쳤습니다. 더불어 TS한국교통안전공단, 초록우산어린이재단과 함께 옐로카펫 효과 검증과 개선을 위한 연구용역, 세미나, 토론회 등 다양한 소통의 장을 마련해 어린이 교통안전에 대한 환경개선 활동을 이어가고 있습니다.

DB손해보험은 2021년에도 전국 단위의 신규 설치와 지속적인 유지보수 사업을 추진하여 옐로카펫 사업을 적극 지원할 예정이며, 앞으로도 어린이 교통안전에 대한 안전시설 설치와 운전자 의식 개선 사업을 지속적으로 확대해 나갈 것입니다.

옐로카펫 교육 자료



1), 2): 도로교통공단 교통사고 분석시스템, <http://taas.koroad.or.kr/>, 도로교통공단(2019), ‘2019년판 (2018년 통계) 교통사고 통계분석’, 도로교통공단(2016), ‘옐로카펫 설치효과 분석 연구’ 참조.

교통·환경 챌린지

교통·환경 분야 소셜벤처와 함께 새로운 변화를 확산하다

소셜벤처 지원을 통한 사회적 가치 창출

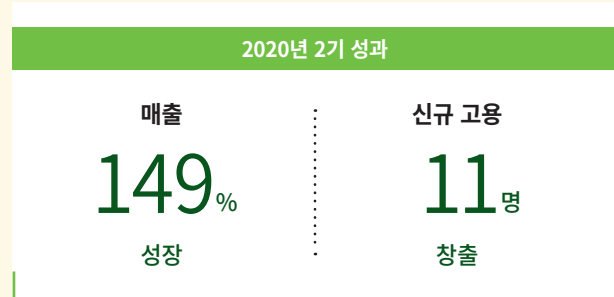
DB손해보험 교통·환경 챌린지는 손해보험업계 최초로 사업과 밀접한 교통·환경 분야의 사회문제 해결에 기여하는 소셜벤처를 육성하는 사회공헌 프로그램으로, 중장기적으로 소셜벤처의 성장을 통해 사회적 가치를 창출하고자 합니다. 이 프로그램에 선정된 소셜벤처에게는 사업비 지원과 함께 엑셀러레이팅, 멘토링 지원 등 직접적인 성장을 도울 수 있는 다양한 솔루션을 제공합니다.

2019년에 시작한 교통·환경 챌린지는 현재까지 1, 2기에 걸쳐 총 10개의 소셜벤처를 발굴, 육성했습니다. 과정 종료 이후 이들 소셜벤처는 약 30명의 신규 고용을 창출하였으며, 총 40여억 원의 매출 성과를 거두었습니다. 더불어 다양한 교통·환경 분야의 문제를 해결하며 그 이상의 사회적 가치를 파급하고 있습니다.

DB손해보험은 2021년에 교통·환경 챌린지 3기를 추진할 예정이며, 사회적 가치 창출에 보다 집중하여 많은 소셜벤처가 성공할 수 있도록 지원할 예정입니다. 또한 기존 참여 소셜벤처에게는 후속 지원 프로그램으로 사업 성장에 필요한 교육을 중점적으로 지원할 계획입니다.



DB손해보험 교통·환경 챌린지 2기 데모데이



교통·환경 챌린지 2기 소셜벤처



임직원 및 영업가족의 사회공헌 활동 확대

임직원 ‘프로미봉사단’ 활동

DB손해보험의 임직원으로 구성된 프로미봉사단은 2006년 출범 이래 저소득층 생활환경 개선, 사랑의 연탄나눔, 약속상자 만들기, 어울림캠프, 사랑의 집수리 러브하우스 등 다양한 봉사 활동을 수행하며 지역사회 이웃들에게 따뜻한 희망을 전하고 있습니다. 향후에도 지역사회 문제 해결과 공공의 이익 증진을 위해 보다 적극적인 봉사 활동을 실천해 나갈 계획입니다.



프로미봉사단 사랑의 연탄나눔 봉사활동

글로벌 사회공헌 활동

DB손해보험은 2017년부터 글로벌 사회공헌 활동을 추진하여 주요 해외 진출국의 지역사회 발전을 위해 노력하고 있습니다. 우리나라 장학생 봉사자들이 베트남과 라오스 등의 현지 대학생들과 함께 초등학교 등을 대상으로 교실 신축 및 벽화 그리기, 교구 만들기, 투명우산 꾸미기, 체육대회 운영 등의 사회공헌 활동을 진행했습니다. 2020년에는 COVID-19로 인해 활동이 중단되었으나, 세계적 전염병 추이 등을 고려하여 2021년 중에 글로벌 사회공헌 활동의 재개를 검토할 예정입니다.

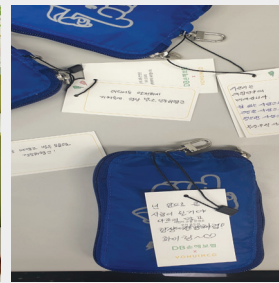
사랑나눔 봉사 활동

DB손해보험이 운영하는 전국 단위의 프로미PA(보험설계사)봉사단은 전국 48개 복지기관과 자매결연을 체결하여 소외계층 어린이와 독거노인을 대상으로 사랑나눔 봉사 활동을 전개하고 있습니다. 프로미PA봉사단은 각 지역의 자매결연 복지기관에 방문하여 시설 개보수, 주거환경 개선, 문화체험 등의 활동을 중심으로 나눔을 실천합니다. 2019년에는 총 1,031명의 PA가 총 4,096시간의 봉사 활동을 진행한 바 있습니다. 2020년에는 COVID-19로 인해 사회적 고립과 소외가 더욱 심화된 전국의 48개 복지기관에 긴급운영자금을 지원하였으며, 총 1,419명의 PA가 상황에 맞춘 비대면 방식으로 총 4,477시간의 봉사 활동을 수행하였습니다.

Business Case

소셜벤처와 협업을 통한 비대면 봉사 활동 전개

COVID-19 상황에서 대면 방식의 사회공헌 활동이 어려워짐에 따라 DB손해보험은 ‘교통·환경 챌린지’를 통해 발굴한 소셜벤처와의 협업을 통해 비대면 방식으로 임직원과 설계사의 사회공헌 활동을 전개하였습니다. 어린이 교통안전 생활용품 관련 소셜벤처인 ‘보니앤코(교통·환경 챌린지 1기 선발 기업)’가 어린이 책가방 레인커버를 맞춤 제작하면, 임직원과 설계사 봉사단이 직접 만든 어린이 교통안전용품 선물상자에 레인커버와 사랑의 편지를 담아 지역 초등학교에 전달하는 방식으로 봉사 활동이 이루어졌습니다. 맞춤형 교통안전용품 지원으로 비 오는 날에 발생하기 쉬운 어린이 교통사고를 예방하는 성과를 거둘 수 있을 것으로 기대합니다.



소셜벤처와의 협업을 통한 비대면 봉사 활동

ESG Report

38 ESG 1
ENVIRONMENT REPORT

41 ESG 2
SOCIAL REPORT

67 ESG 3
GOVERNANCE REPORT





01

ENVIRONMENT
REPORT

추진 방향	전사 환경경영 체계 구축
추진전략	녹색금융/환경산업 분야 자산운용 확대 • 환경분야 자산운용 투자 확대 • 환경 관련 투자 평가체계 마련
	환경을 고려한 상품/서비스 강화 • 환경 이슈를 반영한 상품/서비스 개발 • 사업장 내 환경 이슈 대응력 제고

환경

환경경영 체계

환경경영 중장기 전략

DB손해보험은 경영 활동이 환경에 미치는 영향을 최소화하기 위해 3대 환경경영 원칙(환경 위험관리 전문화, 환경 발자국 최소화, 녹색금융 및 환경사업 확대)을 바탕으로 환경경영 중장기 전략을 수립하였습니다. 또한 환경경영 가이드라인을 마련하여 지속가능한 자원 활용을 독려하고 있습니다.

2050년 탄소 중립 달성을 위한 2030년 환경경영 추진방안 수립

추진목표	2020년 대비 CO ₂ 배출량 25% 감축
환경위험 저감 (Mitigation)	- 온실가스 감축 활동 전개 - 친환경 투자(자산운용) 확대 - 금융그룹 내 저탄소 모델 전파 - 글로벌 기관과의 협력체계 구축
기후변화 대응 (Adaptation)	- 친환경 상품/서비스 개발 - 환경 관련 규제 리스크 대응 - 기후변화 취약계층 후원 확대 - 이해관계자와의 기후변화 대응 활동 전개

※ 2030 국가 탄소배출량 감축 목표(24.4%)에 기반하여 추진목표를 설정함

환경경영 인증

DB손해보험은 환경 법규 동향과 중대한 환경 이슈를 파악하고 기업 활동의 환경적 영향을 최소화하기 위한 환경경영 시스템을 선제적으로 구축하여 2008년에 국제표준화기구의 환경경영 시스템 (ISO 14001) 인증을 획득하였습니다.

환경경영 인증 종류

환경경영시스템 (ISO 14001)	ISO 14001 환경심사원(Environment Management System Auditor) 등의 환경전문가 양성과 호우 리스크 관리 등 기후변화 위험 혁신과제를 수행하고, 대고객 컨설팅 등을 진행하여 사회적 차원의 친환경경영을 실천
------------------------	---

날씨경영 우수기업¹⁾ 선정

DB손해보험은 기상청 및 한국화재보험협회가 제공하는 호우, 강풍, 태풍, 적설, 지진 분야의 기상데이터 기반의 지리정보 시스템 (GIS)을 구축하여 호우 위험도, 태풍 위험도, 지역별 기후 극값 등의 정보를 사내 업무시스템에 제공하고 있습니다. 또한 해당 시스템을 활용하여 자연재해 위험을 평가, 보험 계약의 인수심사 의사결정을 지원하고 있으며, 고객의 재산과 인명 피해 예방을 위해 자연재해 취약 사업장에 대한 컨설팅 서비스와 리포트를 제공하고 있습니다.

1) 날씨경영 우수기업: 기업 경영의 전 과정에 걸쳐 기상정보를 활용해 매출액 향상 또는 비용 절감, 인적·물적 피해를 예방하는 등 날씨경영 활동을 통해 부가가치를 창출하고 기상재해로부터 안전성을 확보한 날씨경영 우수기업을 대상으로 기상청장이 선정하는 제도.

DB손해보험 날씨경영 시스템



기후변화 대응

기후변화 리스크 관리

DB손해보험은 기상청 빅데이터와 GIS 정보를 융합한 자연재해 리스크 평가 체계를 마련하였으며, 기후변화로 인한 재해 리스크를 지역별로 평가하여 보험 계약과 고객 방재 컨설팅 등에 활용하고 있습니다. 이와 더불어 자연재해가 발생하면 해당 지역에 전담 손해사정팀을 신속하게 파견하여 손해 확산 방지 활동과 정밀 손해사정을 진행하고 피해 고객에 대한 신속한 보험금 지급을 지원하고 있습니다. 한편, DB손해보험은 2019년에 국내 민간 금융회사 최초로 탈석탄 투자를 선언하였으며, 이후 석탄 관련 분야 투자를 진행하지 않았습니다. 또한 2021년 상반기 중 확정 예정인 대한민국 정부의 녹색분류체계(K-TAXONOMY)를 바탕으로 투자자산의 온실가스 노출 비중 등을 검증하고 향후 대응 방안을 마련하여 공개할 예정입니다.

온실가스 감축

온실가스 직접배출(Scope 1) - 도시가스, 경유 및 휘발유

주요 온실가스 직접 배출원은 냉난방용 보일러, 흡수식 냉온수기, 비상발전기와 휘발유를 사용하는 법인 차량이며, 냉난방 온도 제한 등의 활동을 중심으로 온실가스 배출 감축을 추진하고 있습니다.

온실가스 간접배출(Scope 2) - 전력

전력 사용 과정에서 배출되는 간접 온실가스의 저감을 위해 주요 전력 부하인 조명설비를 LED로 교체했습니다. 이와 더불어 냉난방 온도 제한, 비업무 시간 전등 소등 등 임직원 참여 기반의 절전 캠페인을 전개하고 있습니다.

온실가스 기타 간접배출(Scope 3) - 출장 거리

임직원 시외 출장 관리 시스템을 기반으로 기후변화에 간접적인 영향을 주는 사업 관련 기회 요인을 발굴하고 리스크를 관리하고 있습니다.

에너지 사용

보유 사옥의 면적 증가와 IT 기반 사업 확대에 의한 데이터센터 활용도 제고로 DB손해보험의 에너지 사용량은 계속 늘어나고 있습니다. DB손해보험은 면적당 온실가스 배출량의 최소화를 위해 항목별 에너지 사용 목표를 구체적으로 설정하고, 9개의 국내 보유 사옥과 전국 임차 사무실의 온실가스 배출량을 측정하고 있습니다. 배출량 산정은 IPCC(기후변화에 관한 정부 간 협의체)가 발간한 '국가 온실가스 인벤토리 작성을 위한 2006 IPCC 가이드라인'에 제시된 계수를 적용하여 진행하고 있으며, 영업 지점과 해외 사무소의 온실가스 배출량은 포함하고 있지 않습니다.

DB손해보험의 주요 에너지원은 한국전력공사가 일괄적으로 공급하는 전력이며, 이 외에도 난방과 비상발전기용 에너지원으로 LNG, 경유, 휘발유를 사용하고 있습니다. 에너지 소비량 산정은 2011년 12월 30일 개정된 국내 에너지법 시행규칙 별표에 기재된 에너지 열량 환산 기준을 적용하여 진행했습니다. DB손해보험은 에너지 전환의 필요성을 명확히 인지하고 있으나, 현재까지는 신재생에너지 발전설비 설치를 통한 자가발전을 진행하고 있지 않습니다. 향후에는 시장 성숙도와 발전설비 가격 저하 추이에 따라 주요 보유 사옥에 신재생에너지 발전설비 설치를 추진할 계획입니다.

폐기물 관리

DB손해보험은 폐기물 배출의 환경적 영향을 최소화하기 위해 재활용 폐기물과 매립 폐기물을 엄격하게 구분하여 관리하고 있습니다. 회사가 보유한 사옥에서 발생하는 대부분의 폐기물이 노후화된 사무용품이기 때문에 사무집기 재활용 중심의 폐기물 저감 활동을 추진하고 있으며, IT 기반의 업무 시스템을 도입하여 폐기물이 발생하지 않는 친환경 근무 환경을 구축하고 있습니다.

지표		단위	2018	2019	2020
에너지 사용량	도시가스	Nm ³	1,349,169	1,233,299	1,078,255
	경유	L	94,988	69,850	70,689
	휘발유	L	93,062	88,838	80,047
	전력	MWh	50,027	48,361	48,214
온실가스 배출량	Scope 1: 도시가스, 경유, 휘발유	tonCO ₂ eq	3,444	3,112	2,751
	Scope 2: 전력	tonCO ₂ eq	23,322	22,546	22,477
	Scope 3: 출장 거리	tonCO ₂ eq	697	458	241
폐기물 관리	매립 폐기물 배출량	Ton	1,028	1,223	1,194
	재활용 폐기물 배출량	Ton	1,065	1,071	1,066
용수	용수 사용량	m ³	379,797	401,261	405,991
국내 출장 거리		km	3,740,961	4,485,730	2,369,347

02

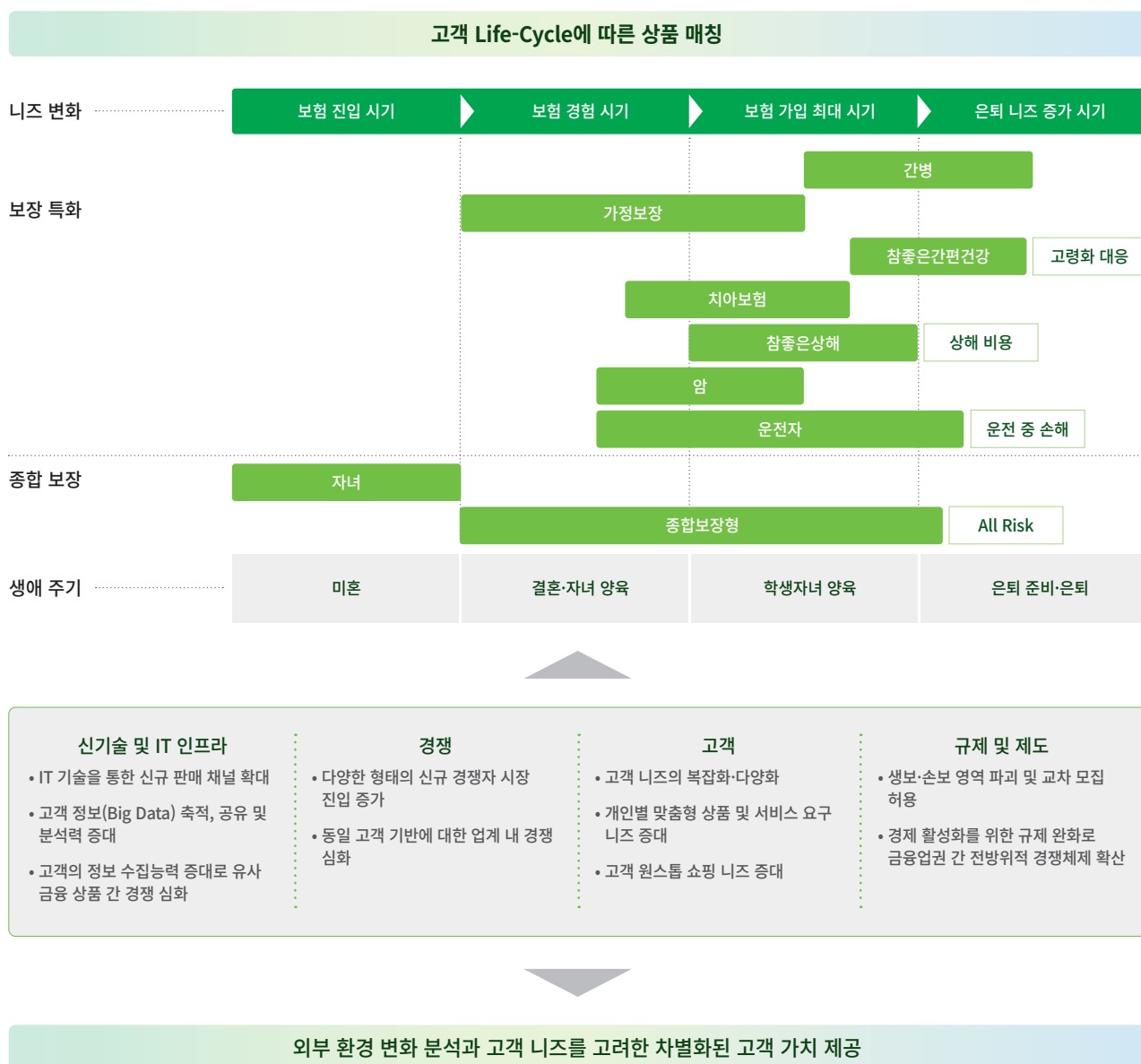
SOCIAL
REPORT

추진 방향	이해관계자를 위한 사회적 가치 창출
추진전략	본업과 연계된 사회적 책임 이행 • 이해관계자 중심의 사회공헌 활동 전개 • 글로벌 인권 이슈 대응 체계 구축
	이해관계자와의 커뮤니케이션 활성화 • 주요 이해관계자와의 통합 커뮤니케이션 체계 수립 • ESG 이슈 관련 대외 정보 공개 충실도 제고

고객

고객 맞춤형 상품 개발

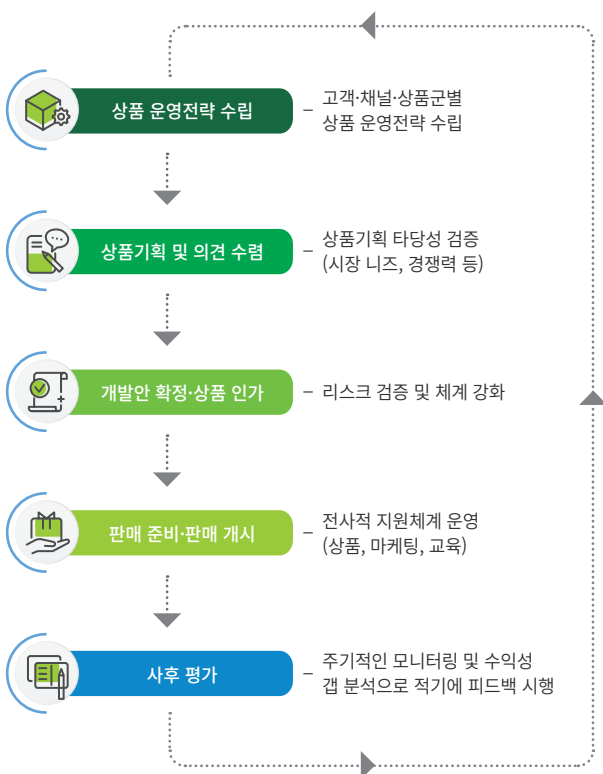
DB손해보험은 빅데이터 분석과 리서치를 적극 활용하여 고객에게 최적화된 상품과 서비스를 제공하기 위해 노력하고 있습니다. 고객 경험 통합 모니터링 시스템과 고객 가치 평가 모델을 구축해 다변화되는 고객의 니즈를 신속하게 파악하는 한편, 시장경제의 흐름, 인구통계학적 변화 추이 등 외부 환경 변화도 지속적으로 모니터링하고 있습니다. 아울러 고객의 보험 가입 시기와 라이프 사이클을 고려한 맞춤형 상품을 제안하고 보장 영역별로 특화 상품을 출시하는 등 고객 중심의 상품 포트폴리오를 더욱 강화하고 있습니다.



상품 및 서비스 개발 프로세스

DB손해보험은 상품 구성에 영향을 미칠 수 있는 대내외 환경 변화에 유연하게 대응하기 위해 체계화된 상품과 서비스 개발 프로세스를 구축하여 운영하고 있습니다. 특히, 상품개발심의위원회와 전략협의회는 신규 장기보험과 자동차보험 상품의 사회적·환경적 영향을 분석하여 다양한 이해관계자를 위한 가치를 창출하고 있습니다.

DEVELOPMENT PROCESS



배타적사용권¹⁾ 상품을 통한 경쟁력 강화

DB손해보험은 사회적·환경적 변화와 고객 니즈를 반영한 상품 다각화를 통해 고객에게 보다 특별한 가치를 제공함과 동시에 사업 경쟁력을 더욱 강화하고 있습니다. 2016년 ‘단계별로 더 받는 건강보험’, ‘참좋은 가족건강보험’, 2017년 ‘참좋은 종합보험’, ‘참좋은 오토바이 운전자보험’, 2018년 ‘참좋은 운전자보험’, 2019년 ‘장기간병 요양 진단비 위험률’, ‘뇌전증 진단비 외 3종 위험률’, 2020년 ‘6주 미만 교통사고처리 지원금 위험률’, ‘주요 심장염증 질환 진단비 외 2종 위험률’에 이어 2021년에는 ‘육창 진단비 외 1종 위험률’에 대한 배타적사용권을 획득했습니다. 우수한 상품 개발 능력을 대외적으로 인정받은 결과, 당사는 총 19건의 배타적 사용권 획득에 성공하며 업계 최다 보유 기록을 경신하게 되었습니다.

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

육창 진단비, 중등증 이상 육창 진단비 배타적사용권 획득

DB손해보험은 2021년 ‘더필요한 소득보장보험’에 탑재된 육창 진단비 및 중등증 이상 육창 진단비 특약에 대해 손해보험협회로부터 3개월간의 배타적사용권을 획득했습니다.

육창이란 신체의 일정한 부위에 압력 또는 마찰과 응전력이 결합한 압력이 지속적 또는 반복적으로 가해짐으로써 모세혈관의 순환장애로 인한 허혈성 조직괴사로 생기는 피부나 하부 조직의 손상 상태를 말합니다. 육창 단계는 진행 정도에 따라 1~4단계로 구분이 되며, 3, 4 단계 이상은 치료와 회복에 수개월이 필요합니다. 특히, 고령화의 진전에 따라 육창 관련 환자 수는 최근 5년 동안 28% 증가하였으며, COVID-19 이후 병실과 인력의 부족으로 의료 사각지대가 발생함에 따라 육창 관련 환자 수는 더욱 늘어나는 추세입니다.

육창 진단비는 최초 상품 기획 단계부터 의료 사각지대에 놓인 보험소외계층의 경제적 부담 완화를 위한 보장영역 발굴을 최우선적으로 검토하였고, 그 결과 포스트 COVID-19 이후 육창 치료를 보장할 수 있는 새로운 영역을 발굴하게 되었습니다. 이러한 차별화된 보장영역을 통해 사회 안전망 기능을 확보했다는 평가를 받아 배타적사용권을 획득할 수 있었습니다.

앞으로도 DB손해보험은 트렌드에 맞춰 소비자의 니즈를 적시에 반영한 상품개발로 업계를 선도해 나갈 것입니다.

소비자중심경영

전략 방향

DB손해보험은 고객 관점에서 상품과 서비스를 제공하기 위해 소비자중심경영 전략을 수립하여 이행하고 있습니다. 소비자들의 다양한 의견 수렴을 위한 채널을 운영하고 있으며, 소비자보호 체계를 구축하여 상품 판매와 보상 서비스를 포함한 모든 단계에서 소비자의 권익을 보호하기 위해 노력하고 있습니다.

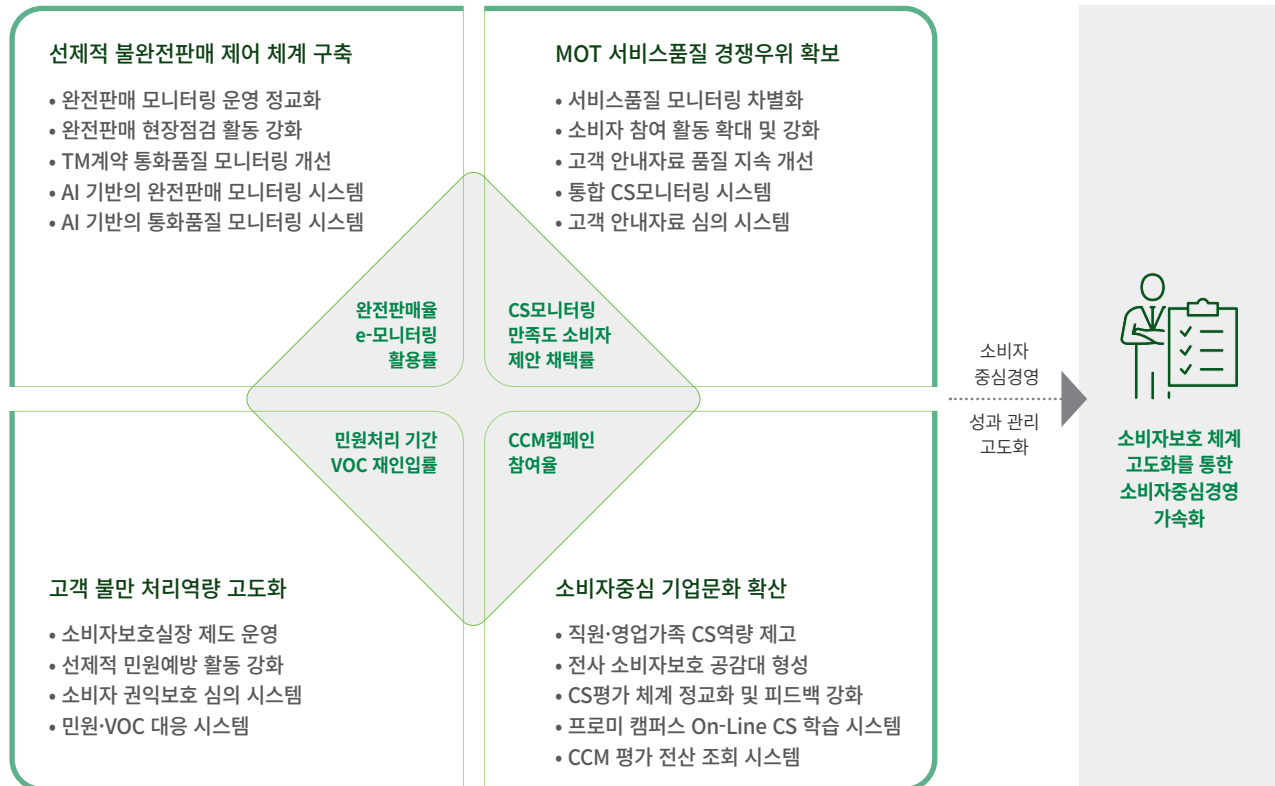
소비자권익보호심의위원회 운영

DB손해보험은 고객의 분쟁 및 불만 제기 건에 대해 보다 객관적이고 합리적인 판단을 내리기 위해 소비자권익보호심의위원회를 매주 소집하고 있습니다. 본 제도의 활용도는 점차 증가하는 추세로, 위원회는 2020년 총 7,450건의 소비자 분쟁 및 불만 사항을 심의하였고 6.19%의 고객 수용률을 달성했습니다. 이에 추가적으로, 고지의무 위반과 관련된 분쟁 심의는 의료 전문인력과 함께 상시적으로 진행하고 있습니다.

소비자보호 및 서비스 관리 체계

최고경영자(CEO) 직속 CCO(Chief Consumer Officer, 최고고객책임자)를 선임하고 CCO 소관 조직을 설치하여 소비자중심경영을 실천하고 있습니다. CCO와 CCO 소관 조직은 사내 상품·서비스·마케팅 기획 업무의 초기 단계에서 고객만족을 저해할 수 있는 요소를 검토하고, 이상 징후 포착 시 신상품 출시 중단이나 마케팅 중단, 개선 요청 등을 요구할 수 있는 권한을 가지고 있습니다. CCO와 임원으로 구성된 소비자정책위원회는 매월 민원, VOC(고객의 소리), 완전판매율 등 소비자 관련 지표를 검토합니다. 이와 같이 DB손해보험은 독립적이고 신속하게 소비자 관련 주요 정책을 심의하고 소비자 관련 제도를 혁신하며 소비자 경험 개선을 위해 노력하고 있습니다.

소비자중심경영 전략



선제적 불완전판매 제어 체계 구축

완전판매 추진 로드맵



완전판매 모니터링 운영 정교화

불완전판매 감축을 위해 완전판매 모니터링 프로세스를 강화하여 계약 체결 전 고객이 모집인으로부터 충분한 설명을 들었는지 확인하고 있습니다. 이에 추가적으로, 고객 친화적인 모니터링 시스템을 구축하여 고객이 계약 체결 전 스마트폰으로 계약 내용을 한번 더 확인할 수 있도록 하였으며, 외부 전문업체에 아웃소싱하여 콜 모니터링의 객관성을 높이는 등 고객 서비스 품질 향상을 위해 다각적인 노력을 펼치고 있습니다.

완전판매 현장 점검 활동 강화

DB손해보험은 영업 현장의 불완전판매 요소 관리를 위해 완전판매 선행 지표를 개발하여 정기적으로 공시하고 성과가 부진한 영업조직을 대상으로 현장 점검을 실행하고 있습니다. 또한 기존에 시행하던 오프라인 점검을 온라인 점검으로 간소화하여 현장 변화에 대한 즉각적 대응 능력을 제고하고 있습니다. 이를 기반으로 영업조직의 자발적 완전판매 품질 개선과 함께 고객 접점의 불완전판매 최소화가 이루어지고 있습니다.

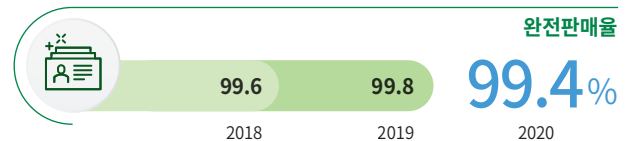
TM계약 통화품질 모니터링 개선

GA(법인대리점) 영업조직의 안정적인 TM계약 체결 지원을 위해 통화품질 모니터링 시스템을 구축하여 운영하고 있습니다. 이 외에도, 상품에 대한 소비자의 명확한 이해 및 계약의 품질 향상을 위한 전자 스크립트를 개발하여 보험 상품과 서비스에 대한 설명 부실 또는 누락을 방지하고 있습니다. 이를 통해 TM계약에 대한 부정적 인식이 개선되고 있으며 소비자 권익 침해 요소 또한 선제적으로 제거되고 있습니다.

Business Case

소비자중심경영(CCM) '명예의 전당' 수상

DB손해보험은 2019년 12월 공정거래위원회로부터 손해보험업계 최초로 7회 연속 소비자중심경영(CCM) 인증을 받은 데 이어 2020년 12월에 열린 '제25회 소비자의 날 기념식'에서 '명예의 전당'을 수상하였습니다. CCM 인증이란 기업이 수행하는 모든 활동을 소비자 관점에서 소비자 중심으로 구성하고 관련 경영 활동을 지속적으로 개선하고 있는지를 한국소비자원이 심사하고 공정거래위원회가 인증하는 제도입니다. 특히, 명예의 전당상은 2007년 CCM 인증제도 도입 이래 최다 연속 인증 기업에게 시상하는 상으로, CCM 명예의 전당 프리미엄 마크 사용 권한을 갖게 됩니다.



MOT(Moment of Truth) 서비스 품질 경쟁우위 확보

CS 모니터링 운영 고도화

DB손해보험은 직원 전화 응대 모니터링을 미스터리 방식으로 변경했을 뿐 아니라 점점별 고객 불만을 VOC(Voice of the Customer) 프로세스와 연계하여 처리하고 유형별로 통계화해 지속적으로 관리하는 등 소비자중심경영(CCM) 실천을 위해 노력하고 있습니다. 이와 더불어 모니터링 점수가 부진한 부서에게는 CS 품질 개선 간담회를 통해 개선을 위한 피드백을 제공하고 있으며, 외부 조사 기관과 연계해 실시한 고객만족도 조사는 그 결과를 분석하여 점점 부서별 개선 계획 수립에 활용하고 있습니다.

소비자 참여 활동 확대 및 강화

DB손해보험은 2010년부터 꾸준히 소비자평가단 활동을 시행하여 고객과의 소통을 강화하고 소비자 관점에서의 서비스 품질 개선을 도모하고 있습니다. 2020년까지 총 274명이 소비자평가단 패널로 활동했으며, 서비스 품질의 객관적 측정과 개선점 도출, 차별화된 상품과 서비스 제안 등 소비자평가단의 의견 960건 중 764건(79.6%)이 실제 서비스 개선에 반영되었습니다. 특히, 업계 최초로 '소비자 정책 자문위원 제도'를 운영해 외부 소비자보호 전문가가 소비자평가단 활동과 소비자정책위원회에 참여하도록 했으며, 이를 통해 소비자 정책과 고객 서비스 품질 개선에 대한 전문성과 객관성을 확보할 수 있었습니다.



고객 안내자료 품질 지속 개선

출력물, 문자, 이메일 등 전자 고객 안내자료에 작성 가이드라인을 적용하고 있으며, 단계별 표준화 개선을 통해 지속적으로 품질을 향상시키고 있습니다. 또한 안내자료 심의 시스템을 통해 안내자료에 대한 이력 등을 체계적으로 관리하고 있습니다. 2020년에는 '금융소비자보호 모범규준' 개정으로 광고 사전 심의가 강화됨에 따라 적격을 상승 관리를 위해 고객 안내자료 제작 및 심의 부서에 대해 매월 피드백을 실시, 개선하도록 하고 있습니다.

고객요구 처리 역량 고도화

소비자보호실장 제도 운영

소비자보호실장 제도를 도입하여 다양한 VOC 해소를 위해 노력하고 있습니다. 소비자보호실장은 영업 현장의 VOC 발생 시 고객 불만을 조기에 해소하고 소비자의 입장에서 문제 해결이 이루어질 수 있도록 신속하고 정확하게 지원하는 업무 역할을 수행합니다. 소비자보호실장 제도의 도입을 통해 미처리에 따른 VOC 재입 건수를 가시적으로 줄일 수 있었습니다.

문제행동 소비자 대응 체계 개선

소비자보호 이행과 동시에 문제행동 소비자로부터 응대 직원을 보호하기 위해 '문제행동 소비자 응대 매뉴얼'을 제작했습니다. 실제 사례를 바탕으로 '문제행동 소비자 예방', '문제행동 소비자의 유형 및 대응 방안', '문제행동 소비자 대응 사례', '문제행동 소비자 범죄 유형 및 처벌 사례' 등의 내용으로 매뉴얼을 구성하여 직원의 응대 효율성을 한층 제고하였습니다.

선제적 민원 예방 활동 강화

'민원 발생 조기 경보제'를 도입하여 빈번하게 발생하는 민원 유형 중심의 선제적 민원 예방 대응 체계를 구축하고 있습니다. 민원 발생 조기 경보제는 발생 건수 기준으로 민원 '주의' 및 '경고' 단계를 구분하여 현장에 안내하는 제도로, 민원 다발 이상 징후의 선제적 포착을 가능하게 합니다. 종합적인 고객 민원 모니터링을 위해 민원 발생 건수뿐만 아니라 유형과 심각성 관련 정보 또한 수집하여 관리하고 있습니다.



소비자평가단

소비자중심 기업문화 정착

직원·영업가족 CS역량 제고

DB손해보험은 CS 품질 경쟁력 확보를 통한 소비자중심경영(CCM) 문화 정착을 위해 매월 3주 차에 'CCM Week'를 신설, 전사 CS 역량 강화 활동을 추진하였습니다. 주간 활동으로 '월요일 칭찬! 굿 서비스', '화요일 공감! VOC', '수요일 기억! CCM 퀴즈', '목요일 약속! CCM 학습회', '금요일 실천! 완전판매'를 실천함으로써 전사 임직원과 영업가족의 금융소비자보호 마인드를 강화하고 있습니다. 또한 전 임직원 대상의 프로미 캠퍼스 온라인 CS 학습, 전국 CS코치 대상의 CCM 컨퍼런스와 CS 레벨업 교육, 신인 및 창구 응대 영업가족 대상의 CS 교육 등 다양한 CS 교육 프로그램을 운영하고 있습니다. 이 외에도 금융소비자 권익보호를 통한 소비자보호 실현을 위해 소비자보호 업무 담당 임직원을 대상으로 '소비자보호 컨퍼런스'를 개최, 회사와 금융당국의 소비자보호 정책 방향과 관련된 정보를 공유했습니다. 소비자중심경영의 내재화를 위해서는 CS 우수 사례와 불량 사례를 사내방송 프로그램을 통해 공유하고, 임직원 간 칭찬과 소통 등을 주제로 한 CCM 테마 캠페인을 진행하고 있습니다.

전사 소비자보호 공감대 형성

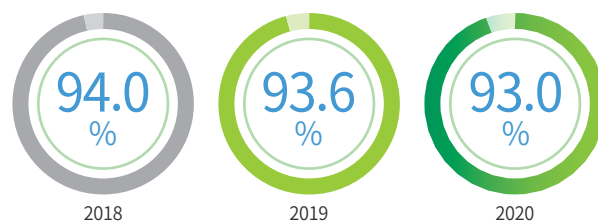
고객 민원 예방을 위한 노력의 일환으로 주요 불만 VOC 녹취 내용을 사내 포털 시스템을 통해 공유하여 VOC에 대한 임직원의 관심도를 제고하고, '공감! VOC' 제도를 운영하여 VOC 처리 과정에서의 문제점, 시사점 및 해결 방안을 공유하고 있습니다. 또한 민원 다발 직원과 불안전판매 영업가족을 대상으로 'CCM교육관' 프로그램을 운영하여 민원 예방 역량 향상 과정, VOC 컨설팅 과정, 완전판매 실천 과정, 소비자 체험 과정 등의 교육과 소비자보호 공감대 형성 활동을 진행하고 있습니다. 이러한 노력의 결과, 국내 손해보험사 최초로 7회 연속 공정거래위원회의 소비자중심경영(CCM) 인증을 획득할 수 있었습니다.

CS 평가 체계 정교화 및 피드백 강화

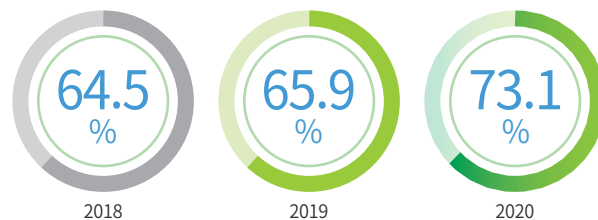
고객 중심의 기업문화 정착을 위해 CCM MBO 및 월·분기 단위의 CCM 품질상 제도를 강화하여 상·하반기 경영전략회의에서 시상하는 등 임직원의 CS 개선 동기 부여를 위해 노력하고 있습니다. 이와 동시에 임직원의 CS 개선 관심도 제고를 위해 시스템 기반의 CS 평가를 공유하고 있으며, 피드백 강화를 위해 CS 평가 부진 부서를 대상으로 CS 컨설팅을 제공하고 있습니다.

VOC 관리 현황

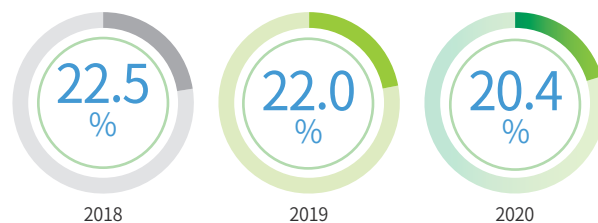
1시간 내 응대율



24시간 내 완결률

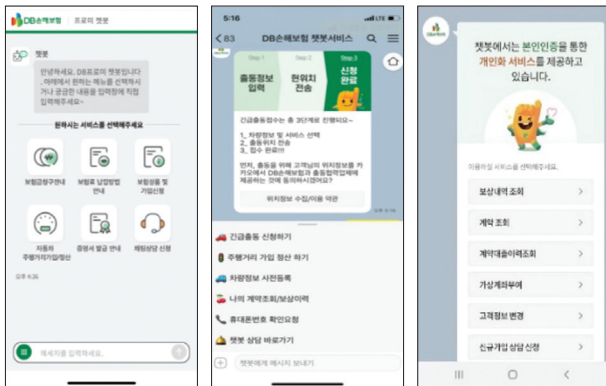


VOC 재인입률



프로미 챗봇 서비스

DB손해보험은 언택트 금융환경 변화에 적극적으로 대응하기 위해 다양한 서비스를 개발하고 있습니다. 고객이 보험에 대해 궁금한 점이 생길 때마다 바로 해결할 수 있도록 인공지능(AI) 채팅 상담 서비스인 ‘프로미 챗봇 서비스’를 도입했으며, 챗봇으로 해결이 어려울 때는 상담사와 직접 상담할 수 있는 채팅 서비스도 함께 운영 중입니다. 또한 카카오톡 챗봇 서비스를 통해 긴급출동 신청, 계약 조회, 보험상담 신청, 주행거리특약 가입·정산 등의 자동화 서비스를 이용할 수 있고, 카카오톡 다이렉트 톡을 통해서도 자동차보험 등의 상품에 손쉽게 가입할 수 있습니다.



카카오톡 챗봇서비스 화면

지속적인 긴급출동 프로세스 개선

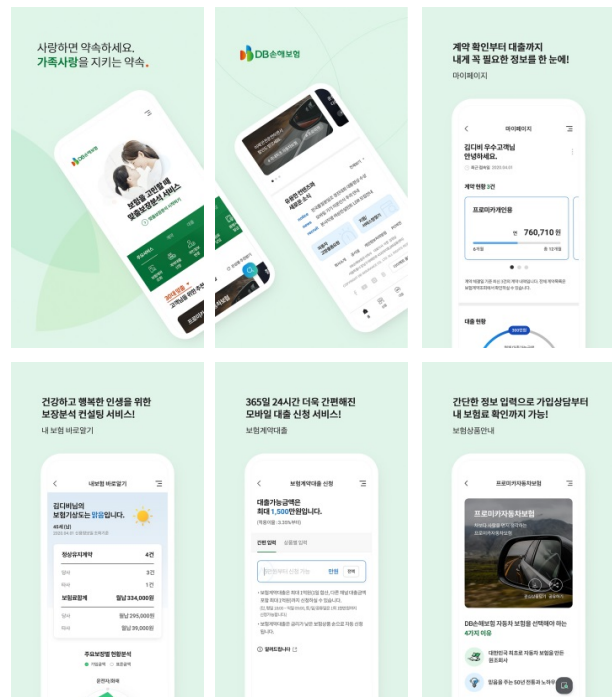
고객에게 보다 신속한 긴급출동 서비스를 제공하기 위한 프로세스 개선의 일환으로 ‘긴급출동 고객 경험 데이터베이스’를 생성하였습니다. 이 데이터베이스를 활용하여 긴급출동 접수 시 차량번호를 빠르게 안내해 주고 필요한 서비스를 선택하면 바로 접수가 가능한 프로세스를 구축하였으며, 이를 통해 기존보다 2~3배 빠른 긴급출동 접수가 가능해졌습니다.

대표 홈페이지·모바일앱 통합 재구축 오픈

DB손해보험은 2020년에 변화하는 트렌드와 사용자 중심의 UI·UX를 반영해 홈페이지와 모바일 앱을 리뉴얼 오픈했습니다. 단순히 서비스만을 제공하는 기능을 넘어 고객이 원하는 서비스를 원하는 시점에 제공하기 위해 리뉴얼을 기획하였으며, 업계에서 역량을 집중하고 있는 ‘빅데이터를 활용한 맞춤형 서비스’를 온라인 채널을 통해 구현한 것이 특징입니다.

고객 중심의 프로세스와 콘텐츠로 구성된 홈페이지, 모바일 앱은 기존 서비스와 함께 144개의 다양한 신규 서비스를 제공합니다. 특히, 한국신용정보원의 데이터를 활용한 고객 맞춤형 상담 서비스인 ‘내보험 바로알기’와 고객 위치정보를 활용해 자동차 고장 출동 요청 고객에게 담당자 위치를 안내하는 ‘출동 담당자 안내’ 서비스 등 다양한 고객 맞춤형 서비스를 신설하였습니다.

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



DB손해보험 모바일 앱 화면

보이는 ARS 서비스

‘보이는 ARS’는 ARS 전 단계에서 음성 안내와 동기화된 모바일 웹 화면을 함께 제공하는 서비스입니다. 이 서비스를 통해 단계별 음성 안내를 모두 청취해야 했던 기존 음성 ARS의 불편함을 해소했으며, 음성 혹은 화면만으로 접근이 어려웠던 고객들도 보다 쉽고 빠르게 상담 서비스를 이용할 수 있습니다. 통화량이 많아 상담사 연결이 지연되거나 공휴일, 야간 등 상담이 종료된 시간대에 서비스를 이용할 때에도 음성 ARS 사용 도중에 모바일 웹 화면으로 바로 연계되도록 하여 고객의 편의를 더욱 제고하였습니다.



보이는 ARS 이용 화면

헬스케어 서비스 강화를 통한 고객만족도 제고

DB손해보험은 전문업체와의 제휴를 통해 전문 의료진의 건강상담과 진료예약 등 맞춤형 건강 관리 솔루션을 제공하는 ‘헬스케어’ 서비스를 운영하고 있습니다. 더 많은 고객이 쉽게 이용할 수 있도록 온라인과 오프라인은 물론 웨어러블 기기, 모바일 앱을 통해서도 서비스를 제공하고 있으며, 지속적인 서비스 개선으로 고객만족도를 제고하고 있습니다.



온라인·오프라인 안내 자료

고객 소통 다각화

온라인 소통 채널 운영

DB손해보험은 다양한 SNS 채널을 운영하여 고객의 관심 사항을 빠르게 파악하고 대응하기 위해 노력하고 있습니다. 공식 블로그, 내차사랑 블로그, 아이사랑 블로그, 카카오톡, 페이스북 등 온라인 소통 채널을 활발하게 운영 중입니다. 각 채널에서는 금융, 보험뿐만 아니라 생활, 트렌드, 여행 등 세대별 관심사를 반영한 콘텐츠를 제공하고 있으며, 고객의 라이프 사이클에 알맞은 보험 상품 정보도 함께 전달하여 보험에 대한 이해도를 한층 높이고 있습니다.

고객 Touch 활동 확대

DB손해보험은 고객이 참여하는 다양한 행사와 이벤트를 열어 주력상품 연계 마케팅과 브랜드 홍보 활동을 활발히 펼치고 있습니다. 자녀박람회에 참여해 20-30대 고객을 대상으로 자녀 보험 컨설팅을 제공하고, 산모교실을 운영해 임신 초기 산모의 건강 관리 방법, 의학 정보 등을 전달하는 활동을 꾸준히 이어왔습니다. 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 가족사랑 캠페인

DB손해보험은 고객과 공감하는 가족사랑 캠페인의 하나로 2018년부터 매년 가정의 달에 가족과의 소중한 추억을 사진으로 남기는 ‘가족사랑 사진관’을 시행하고 있습니다. 2020년 8월 강원도 양양에서 열린 오프라인 행사에 참여한 고객들은 DIY 스티커로 마스크를 꾸미고 전문 사진작가가 찍어주는 가족사진을 촬영하며 즐거운 시간을 보냈습니다. 온라인의 가족사랑 캠페인 사이트에서도 8월 한 달 동안 가족사진 응모 이벤트, #가족스타그램 해시태그 이벤트, 즉석 당첨 이벤트 등을 운영해 큰 호응을 얻었습니다. 이 사이트에서는 평소 전하지 못한 마음을 편지로 쓰면 예쁜 카드로 무료 발송해주는 ‘가족사랑 우체통’도 꾸준히 운영하고 있습니다. DB손해보험이 온·오프라인에서 펼친 가족사랑 캠페인은 COVID-19로 지친 고객에게 가족 사랑을 다시 일깨워주는 소중한 기회가 되었습니다.

사회적 가치 창출을 위한 공익 마케팅

DB손해보험은 2019년부터 교통 및 환경 분야의 사회 문제를 해결할 수 있는 혁신적 방안을 보유한 소셜벤처를 발굴, 지원하는 ‘DB손해보험 교통·환경 챌린지’ 프로그램을 시작했습니다. 이는 국내 보험업계에서 처음 시도되는 중장기 공익 스타트업 지원형 사회공헌 사업으로, 혁신 기술을 통해 사회적 문제를 해결하는 데 기여하고자 합니다. 2019년 1기에 이어 2020년에도 2기 프로그램을 진행, 심사를 거쳐 유망한 소셜벤처 5개 팀을 선발했습니다. 선발된 소셜벤처에게는 사업 지원금과 법무, 세무, 회계, 마케팅 등 창업 핵심 역량에 대한 1:1 엑셀러레이팅을 지원할 예정입니다. 이 사업을 통해 교통·환경 문제 해결뿐만 아니라 사회적기업과 스타트업 육성을 통한 일자리 창출 등의 성과를 거둘 것으로 기대됩니다.

보험사기 방지

보험사기 예방 활동

DB손해보험은 보험사기를 사전에 방지하기 위해 7개 지역별로 모럴 리스크 이슈를 발굴하고 관련 제도를 점검하는 등 계약 품질 개선 활동을 수행하고 있습니다. 또한 매월 본점과 지역에서 ‘모럴 리스크 제어 협의회’를 개최하여 지역별 영업과 보상 부문 간에 보험사기 이슈를 공유하고 공동 대응하는 협력 체계를 구축하고 있습니다. CAS/CSI 협업을 통해 새로운 모럴 리스크 유형을 발굴할 수 있도록 매월 ‘新 모럴 리스크 유형 발굴 협의회’도 열고 있습니다. 이와 함께 ‘보험범죄방지규정’에 따라 보험범죄방지위원회를 운영하고, 위원회를 통해 보험사기 제어에 관한 기본 정책 수립과 보험사기 관련자에 대한 제재 사항 심의 등을 진행하고 있습니다. 보험사기에 대한 전사적 관심을 제고하고 제보를 활성화하기 위해 신고센터 ARS 운영, 제보 포상금 지급 시스템화, 영업조직 제보 평가 시스템화 등 인프라도 적극 개선하고 있습니다.

1단계	2단계	3단계
예방 ⋮	조사·적발 ⋮	사후관리·재발 방지 ⋮
• 보험범죄방지위원회 • 지역별 모럴 리스크 제어 협의회 • 신상품 보험사기 영향 평가 • 개선 활동	• 적발 지원 시스템 • 조직 간 협력 체계 • 조사 역량 강화	• 적발 정보 활용 • 사전 유입 차단

Business Case

전사적인 보험사기 제어 기능 강화

보험사기의 위험성이 증가함에 따라 이에 대한 적발, 예방 등 대응력을 강화하기 위해 2019년에 SIU¹⁾ 파트를 SIU운영파트와 SIU지원파트로 확대 개편하였습니다. SIU파트는 매년 보험범죄 분석·적발 BP 대회를 개최, 우수 적발 사례와 분석기법을 발표하고, 매월 사내방송으로 보험사기 예방과 방지를 위한 ‘공감! 손해율DAY’를 진행하는 등 전사적으로 보험범죄 제어에 대한 공감대를 형성하는 다양한 활동을 펼치고 있습니다. 또한 분석조사원을 대상으로 외부 통계분석 전문과정 교육을 진행해 보험사기와 관련한 전문 분석 역량을 꾸준히 강화하고 있습니다.

이러한 노력에 힘입어 2020년에는 금융감독원에서 주관한 ‘보험사기방지 우수사례 경진대회’에서 최우수상과 우수상을 수상하며 업계 1위의 역량을 인정받았습니다. 아울러 빅데이터 기반의 보험사기 적발 시스템 구축 성과를 높이 평가받아 헤럴드경제가 주관한 ‘헤럴드 보험대상’에서 금융위원장을 수상하기도 했습니다.

1) SIU(Special Investigation Unit): 보험사기 특수조사팀

Business Case

‘외제차 보험사기의 트렌드 변화’ 연구, 보험사기방지 우수사례 선정

DB손해보험의 SIU지원파트에서 진행한 ‘외제차 보험사기의 트렌드 변화’ 연구가 2020년 금융감독원이 주관한 ‘보험사기방지 우수사례 경진대회’에서 우수상을 수상하였습니다. 복제품을 이용한 자동차 튜닝 등 수입차 관련 최근 보험사기 트렌드 변화를 분석하고 이에 대응한 조사 기법을 마련한 성과를 높이 평가받아 우수사례로 선정되었습니다.

보험사기 트렌드 연구 결과, 과거에는 공임비와 렌터카 이용 대금을 과대, 허위 청구하는 식으로 보험사기를 벌였다면 최근에는 값이 저렴한 복제품을 사용한 뒤 순정 부품의 번호와 가격을 표시해 차액을 수취하는 방식으로 사기가 진행되고 있음을 확인할 수 있었습니다. 또한 2019년부터 인터넷 광고로 유명한 5개 튜닝업체의 샘플 조사를 실시, 15억 원에 이르는 수백 건의 복제품 튜닝 부당 청구 내역을 적발하는 성과를 거두었습니다. DB손해보험은 이 연구 결과를 기반으로 영업부서, 보상부서, SIU를 아우르는 전사적 부품 보험사기 대응 계획을 수립해 실행할 예정입니다.

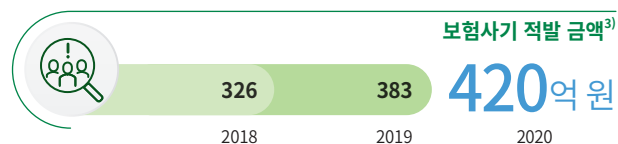
보험사기 적발 지원을 위한 시스템 개선

DB손해보험은 보험사기 적발을 지원하기 위해 2019년 기존에 운영해오던 보험사기 적발 시스템(IFDS)²⁾을 새롭게 개편하여 사고 접수에서 보상 종결까지 전 영역을 통합적으로 관리할 수 있는 데이터 기반의 보상 업무 시스템을 마련했습니다. 이 시스템을 통해 과거 사고 발생과 보험사기 적발 데이터를 통합 분석, 보상 담당자에게 산출된 스코어 정보를 제공함으로써 보험사고 조사의 방향성을 제시할 뿐 아니라 보상 담당자의 업무 실수와 착오도 크게 줄일 수 있었습니다.

또한 2016년부터 보상직원 안심 지원 시스템 운영을 통해 보상직원의 신변을 보호하는 한편, 문제고객을 즉시 인지, 공유하고 사전 대응하여 선제적으로 문제를 해결하고 있습니다. 더불어 병원, 정비업체 등의 이상 징후 지표를 조회할 수 있도록 함으로써 사고조사 시 정보를 쉽게 파악할 수 있도록 했습니다. 이와 함께 2020년부터 보상직원의 조사를 보다 효과적으로 지원하기 위해 조사 지원 시스템 구축 프로젝트를 추진하고 있으며, 공모형 보험사기 적발을 지원하는 네트워크 분석 파일럿 프로젝트를 진행하고 이후 본 프로젝트를 수행하고 있습니다.

거래처 보험사기 대응 체계 정비

DB손해보험은 갈수록 증가하는 병원, 정비공장 등 거래처의 보험사기에 효과적으로 대응하기 위해 SIU의 조사 및 수사 활동 프로세스를 재정립하고, 거래처 불법 행위에 대한 보상직원들의 채증 활동을 적극 지원하고 있습니다. 데이터 분석과 보상 현장 의견을 취합해 채증 대상 거래처를 선정하고, 채증 활동이 단기간 내 집중적으로 이루어질 수 있도록 협업합니다. 특히, 보험사기가 의심되는 병원의 경우에는 특화 관리 방안을 수립해 해당 병원 청구 건에 대해 전문 조사팀이 집중적으로 조사를 실시하고 있습니다.



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

3) 업계 공동 산정기준 정비로 인한 적발 금액 규모 조정.

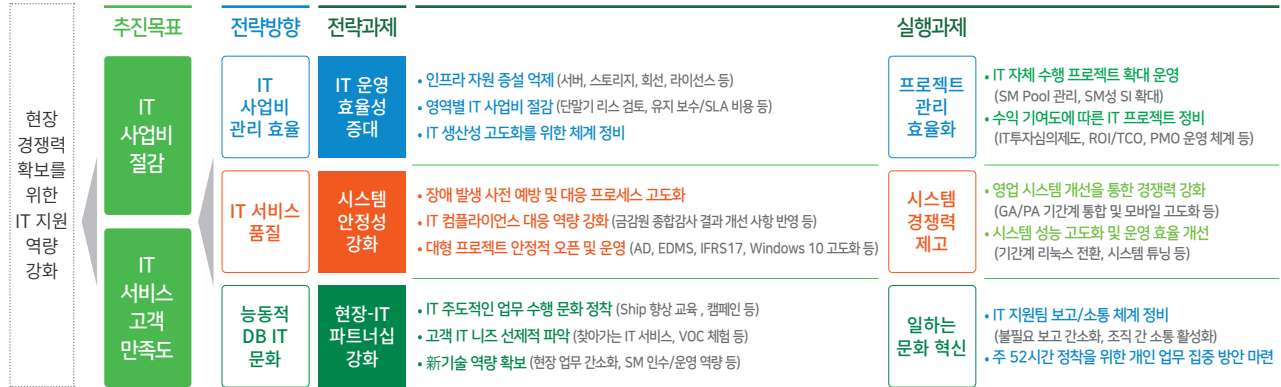
Performance

지표			단위	2018	2019	2020
완전판매율			%	99.6	99.8	99.4
불완전판매 자체 점검을 통한 제재 현황	현장점검(개인)	영업정지	명	766	769	688
		경고		1,040	1,161	963
	현장점검(TM)	영업정지		131	34	20
		경고		509	334	224
CS 모니터링 점수 ⁴⁾			점	96.2	96.1	95.2
고객만족도 조사 DCSI ⁵⁾			점	75.4	75.8	77.3

4) 서비스 경험 고객 대상 자체 고객만족도 조사.

5) DB손해보험 고객만족도 조사(한국표준협회 KS-SQI 사전 조사).

IT·보안 시스템 구축



밸류 체인 전반의 IT 관리 역량 강화

교통 및 환경 분야의 사회 문제를 해결할 수 있는 혁신적 방안을 보유한 4차 산업혁명이 본격화되면서 보험의 패러다임도 디지털로 빠르게 전환하고 있습니다. DB손해보험은 인슈어테크 선도 기업이 되기 위해 상품 개발부터 고객 대응까지 전 과정의 전산 시스템 고도화를 추진하고 있습니다. 먼저 지난 2016년에 디지털 기반을 구축하고 중장기 정보화 전략 계획(ISP)을 수립하였습니다. 이에 따라 2020년까지 디지털 전환(Digital Transformation) 조직으로의 성공적 안착과 2020년 이후 디지털 초융합 단계 진입을 목표로 4대 추진전략 방향을 수립하여 빅데이터, 인공지능, 블록체인, 보험 플랫폼 기반의 세부 사업들을 진행하고 있습니다. 또한 IT 프로젝트 관리 효율화를 위한 리드타임 개선과 IT 자산의 효율적 운영(U2L 전환¹⁾, 스토리지/화선 효율화 등)을 위한 활동을 적극 실행 중입니다.

1) U2L(Unix to Linux): 유닉스에서 리눅스로의 시스템 전환.

현장-IT 파트너십 강화

현장의 대고객 시스템을 고도화하기 위해 예방적·선제적 장애 대응, 충분한 점검 활동 등 기본적인 IT 서비스 품질 안정화 활동을 수행할 뿐만 아니라 채널별 IT 경쟁력 확보를 위한 현장 지원 활동도 강화하고 있습니다. 이를 뒷받침하기 위해 IT 이슈 대응과 실행력을 높이는 IT 프로젝트를 지속적으로 진행하고 있으며, 내외부의 환경 변화에 효율적으로 대응할 수 있도록 IT 관련 협업 부서 간의 소통을 확대하고 있습니다. 2020년에는 IT 주도적인 업무 수행 문화 정착을 위해 직급별 Ship 향상 교육과 캠페인을 진행하였으며, 현장 VOC 해소를 위해서는 3가지(현장 방문, IT 간담회, 실시간 모니터링) 형태의 지원을 수행하였습니다. 또한 자동차 설계 보험료 산출, 보험회계 수행 결과, 오류 미입력 확인 등 RPA²⁾ 적용 확대를 위한 업무영역 발굴과 개발을 진행하였습니다.

2) RPA(Robotic Process Automation): 비즈니스 과정 중 반복·단순 업무 프로세스에 SW를 적용해 자동화하는 것.

IT 서비스 품질 제고

전사 IT 시스템은 업무 프로세스를 기반으로 현장 업무 지원, 내부 시스템 효율화 등의 통합적 관리 체계를 강화하고 있습니다. 라이프 사이클을 포괄하는 관리 체계를 통해 각 영역에서 필요로 하는 IT 솔루션을 효율적이고 효과적으로 제공하고 있습니다. 취약점을 지속적으로 개선해 운영 효율성을 높이고 데이터의 품질도 한층 강화하고 있습니다. 뿐만 아니라 전체 프로세스에서 운영되는 인프라와 애플리케이션의 성능 최적화를 통해 안정적인 운영을 지원하고 있습니다. 이를 통해 각 의사결정 단계별로 보다 빠르고 정확한 정보의 처리가 가능해지고 생산성도 함께 증대하고 있습니다. 또한 현장의 업무 연속성 확보를 위한 유형별 장애 발생 비중과 장애 발생 후 처리 프로세스 분석을 진행하고 있으며, 이를 통해 장애 시간을 단축하여 업무 처리의 생산성, 연속성을 확보하고, 안정적인 장애 관리로 회사의 고성능과 창출과 목표 달성에 기여하고자 합니다. 앞으로도 시스템 성능 개선 활동을 꾸준히 추진하여 고객과 임직원이 전 과정의 정보보안을 비롯한 DB손해보험의 모든 솔루션에 대해 신뢰할 수 있도록 노력하겠습니다.

디지털 근무 환경 구축

COVID-19 확대에 인한 재택근무 정착을 위해 가상PC 용량을 증설하고 장비를 설치하여 최적의 재택근무 환경을 제공하고 있습니다. 또한 현장출동 직원이 영상통화만으로도 보상업무 처리가 가능하도록 비대면 영상통화 시스템을 오픈하였으며, 화상회의 시스템을 도입하여 2020년 하반기 경영전략회의를 개최하는 등 비대면 회의문화 정착에 기여하였습니다. 아울러 미래 디지털 경쟁력 강화를 위해 영업 현장에서 사용 중인 포털 UI 통합, GA 모바일과 사이버 마케팅(CM) 채널 재구축 등 전사 디지털 전략과제를 적극 추진하고 있습니다.



IT 사업비 효율화

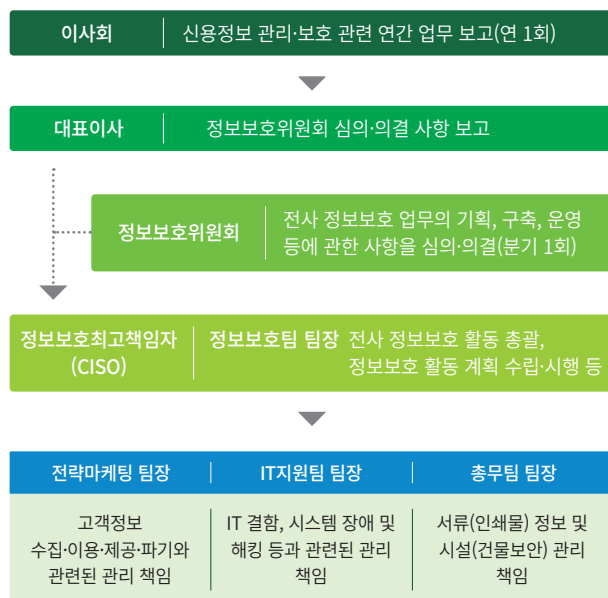
66억 원

개인정보보호

정보보호 관리 체계

DB손해보험은 정보보호가 경영 리스크의 주요 부분이라는 인식을 바탕으로 전사적인 정보보호 관리 체계를 정립해 운영하고 있습니다. 철저한 정보보호를 위해 24시간 365일 통합 보안관제 운영과 IT 환경에 대한 자체 정보보호 관련 감사, 외부 전문가를 통한 반기 1회 이상의 웹사이트 점검 평가 등 엄격한 모니터링 프로세스를 구축했습니다. 또한 개인(신용)정보 위탁업체 점검, 모집수탁자 점검, 가입설계서 동의서 징구 실태 현장 점검, 고객정보 과다 조회 모니터링 등 고객 정보보호 적정성 여부를 정기적으로 검증하고 점검 내용을 연 1회 이사회에 보고합니다. 아울러 매 분기마다 CISO(정보보호최고책임자)와 주요 경영진이 참여하는 정보보호위원회를 개최하여 정보보호 관련 주요 사안을 논의하고 그 결과를 최고경영자에게 보고하고 있습니다. 정보보호 리스크를 최소화할 수 있도록 전사 정보보호와 관련된 배상책임 발생 시 제3자에 대한 배상책임을 담보로 한 ‘개인정보유출 배상책임보험’, ‘전자금융거래 배상책임보험’에 가입하기도 했습니다.

정보보호 관리 거버넌스

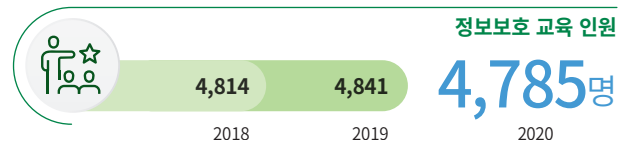


정보 유출 방지 시스템 강화

DB손해보험은 기술이 발전할수록 증가하는 사이버 위협으로부터 비즈니스 안정성을 제고하기 위해 정보보호와 정보 접근 통제 수단의 적정성을 평가하고 지속적으로 보완하고 있습니다. 2014년부터 정보보호관리체계(ISMS) 인증을 지속적으로 획득하여 종합 정보보호 관리 체계를 구축하고 있습니다. COVID-19 발생 이후에는 업무 패턴 변화에 대한 적시 대응을 위해 통합보안 관제 시스템의 효율성을 한층 강화하였습니다. 또한 고객정보처리 위탁관리 시스템을 통해 위탁업체의 보안 점검을 실시하고 있습니다. 이러한 노력의 결과로, 2013년부터 2020년까지 고객 정보 유출과 관련된 위반 사례는 단 한 건도 발생하지 않았습니다.

정보보호 인식 내재화

모든 임직원의 정보보호 인식을 내재화하기 위해 개인정보보호에 대한 임직원 행동지침을 수립했을 뿐 아니라 정기적으로 정보보호 인식 강화 교육을 실시 중입니다. 2020년에는 개인정보보호법, 신용정보법, 금융보안법 및 제도의 이해 등 12개의 교육 과정을 개설했으며, 전 임직원이 교육을 수료했습니다. 또한 IT 위탁업체와 모집인을 대상으로 한 정보보호 교육도 함께 진행했습니다. 이와 더불어 침해사고, 장애·재해·재난 등 긴급 상황이 발생했을 때 업무에 빠르게 복귀할 수 있도록 서버 해킹, 디도스 공격, 악성코드 메일 대응 복구 등 침해사고 대응 훈련과 재해복구 훈련, 업무 연속성계획(BCP) 모의훈련도 매년 시행하고 있습니다.



고객정보보호 및 이상 징후 모니터링 강화

고객정보 데이터를 정형(DBMS), 비정형(이미지, 녹취 등) 등으로 암호화해 보관하여 고객의 정보를 항상 안전하게 보호하고자 노력하고 있습니다. 또한 홈페이지 게시, 보안약정서 작성, 교육·점검 실시 관련 법률상 의무 이행 여부를 점검하고, 분기별로 설계사·대리점을 대상으로 수탁자 점검을 시행해 발견된 취약 항목을 중점적으로 개선하고 있습니다. 아울러 고객정보 접근 권한 관리를 지속적으로 강화하고, 모집인이 영업 활동에서 준수해야 할 개인정보 처리 관련 유의사항 등의 안내 교육을 진행하는 등 컴플라이언스 이슈의 사전 방지와 대응 활동을 중점적으로 추진하고 있습니다.

임직원

인권 존중

인권 존중 원칙

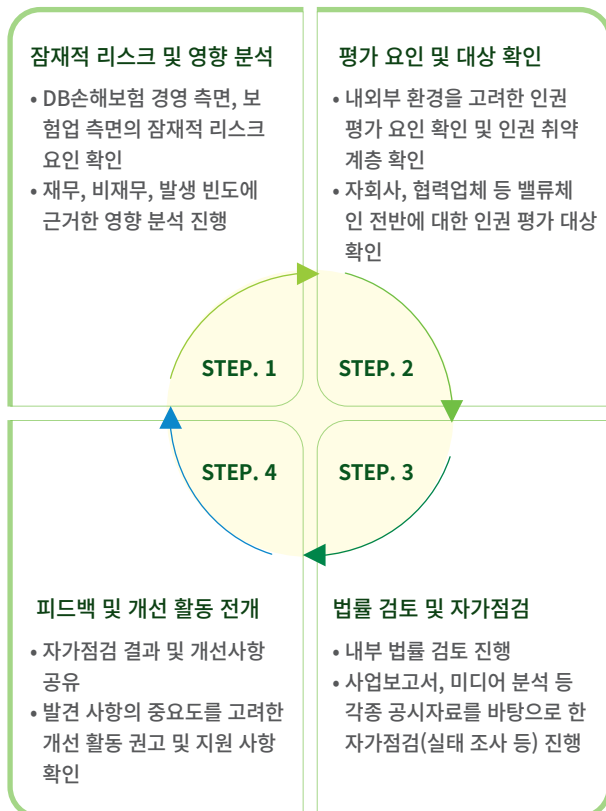
DB손해보험은 전 임직원의 인권을 보호하기 위해 다양한 인권 보호 프로그램을 시행하고 있습니다. 또한 SNS 채널을 통해 24/7 제보 시스템을 운영하여 인권 침해 사례가 발생할 경우 조속히 대응할 수 있도록 하였습니다.

인권 개선 체계

인권 실사

DB손해보험과 자회사는 인권과 관련된 잠재적 영향과 위험에 선제적으로 대응하기 위해 정기적으로 인권 실사를 시행하고 있습니다. 준법감시파트는 윤리강령 준수 여부 등에 대해 현장 점검을 실시하고, 인사파트에서는 기업문화협의회 등을 통해 인권 이슈를 점검합니다. 내부고발제도를 비롯해 상시적으로 인권 이슈 정보를 수집할 수 있는 채널도 함께 가동하고 있습니다.

인권 실사 프로세스(Due Diligence)



다양성 존중

DB손해보험은 임직원의 다양성을 존중하고 비합리적인 차별을 지양하기 위해 취업 규칙 제6조 ‘채용 기회’에 ‘회사는 직원의 모집 및 채용에 있어 합리적인 이유 없이 성별, 연령, 신장, 사회적 신분, 출신 지역, 출신 학교, 혼인, 임신, 출산 또는 병력 등에 의한 차등을 두지 않는다’고 명시하였으며, 보상에 있어서도 모든 임직원에게 공정한 기회를 제공하고 있습니다. 2020년 말 DB손해보험의 여성인력 비율은 전체 직원 4,567명(임원 제외) 중 2,620명에 해당하는 57.4%입니다.

인권 취약계층 확인과 지원

인권 침해 발생 가능성이 높고 리스크에 노출되어 있는 인권 취약계층을 파악하기 위해 만족도 조사와 설문 등을 실시한 결과, 유선으로 고객 민원을 담당하는 콜센터 상담사, 고객과 직접 대면해 상품을 판매하고 서비스를 제공하는 영업·보상 파트너 등 고객 접점 조직에서 근무하는 임직원과 파트너가 인권 취약계층으로 확인되었습니다. DB손해보험은 심리상담 채널을 운영하여 상담사, 영업·보상 임직원과 파트너 등 인권 취약계층을 적극 지원하고 있습니다.

인권 개선 활동

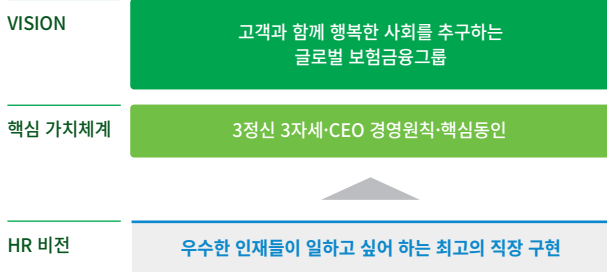
인권 이슈 :	취약계층 :	2020년 개선 및 구제 조치 :
법적 노동시간 관리 체계 강화	전 임직원	• 검진휴가제도 도입, 탄력근로제/ 시차출퇴근제 신설 추진, 정신건강 서비스(신경정신과 전문의 무료 진료) 제공 등의 임직원 지원 체계 신설
양성평등 제도 강화	전 임직원	• 여성 관리자 육성을 위한 여성 임직원 육성 프로그램 도입 • 신입사원 선발 시 면접 심사위원에 여성 임직원 포함 의무화
고객응대 직원 보호 범위 확대	전 임직원	• 기존 콜센터 등 고객 접점(영업/보상)에 대한 고객응대 직원 보호 체계를 전 임직원을 대상으로 확대하여 적용 - ‘문제행동 소비자 응대 매뉴얼’ 교육 - 빅데이터 분석을 통한 블랙컨슈머 대응 체계 구축 및 시행 - 심리상담실과 전담 안마사 운영

인적자원 관리

인적자원 관리 체계

DB손해보험은 CEO의 경영 기본 원칙인 '실상추구·상호소통·자율경영'을 바탕으로 체계적인 인적자원 관리 시스템을 운영하여 '우수한 인재들이 일하고 싶어 하는 최고의 직장'을 구현하기 위해 노력하고 있습니다.

인적자원 비전 체계



인적자원 고용 안정

DB손해보험은 임직원의 고용 안정을 위해 비정규직 법안 시행 이전부터 계약 직원의 정규직 전환을 실시해왔습니다. 2012년에는 TM 상담업무 계약직 1,660명을 정규직으로 전환하였으며, 이후에도 지속적으로 비정규직의 정규직 전환 이행을 실천하고 있습니다. DB손해보험의 2020년 비정규직(계약직) 인원은 임원을 제외한 전체 직원 4,567명 중 2.26%에 해당하는 103명입니다.

Dream Big 기업문화 추진

추진 체계

새로운 DB문화의 전사적인 정착을 위해 '신뢰', '도전', '실천'을 이니셔티브로 정하고, 슬로건인 '드림 빅(Dream Big)'의 이니셜을 반영해 '다양성', '존중', '몰입', '실천', '동기 부여', '팀워크', '새로움 추구', '함께 성장' 등 8개의 실천 키워드를 도출했습니다. 이러한 추진 체계를 기반으로 '신뢰를 바탕으로 도전하고 실천하는 활기찬 DB문화'의 확산을 위한 다양한 제도와 프로그램을 운영하고 있습니다.

Dream Big



DB기업문화 정립

신뢰·실천·도전의 기업문화를 만들기 위해 각각의 키워드에 맞춰 기업문화 활동계획을 수립하고 실천을 통해 DB기업문화의 정착을 위한 노력을 기울였습니다.



기업문화협의회 운영

DB손해보험은 현장의 고충 사항을 수렴해 경영 활동에 반영하는 기업문화협의회를 운영하고 있으며, 매년 상·하반기에 주니어 보더로 구성된 각 부문의 오피니언 리더를 선정해 워크숍을 진행하고 있습니다. 2020년 2월에 선발된 기업문화협의회 멤버들은 COVID-19 상황을 감안하여 오프라인 집합 대신 온라인을 통해 기업문화 개선 의견 수렴, WLB 설문 결과 공유 등의 활동을 펼쳤습니다. 여기서 취합된 다양한 개선 의견 중 실제 적용 가능한 항목들은 논의를 통해 현장에 적용하고 있습니다.

※ DB손해보험은 매년 임직원과의 대화를 바탕으로 고충 사항을 수렴하며 노사협의회에서 논의된 사항은 전체 임직원에 적용됩니다.(2020년 결사의 자유 보장: 100%)

근무환경 개선을 위한 EEI 조사

DB손해보험은 임직원의 근무 몰입에 대한 실상을 파악하고 전사적 차원의 개선 방안을 실천하기 위해 2018년부터 매년 1회 임직원 몰입도 조사인 EEI(Employee Engagement Index)를 실시하고 있습니다. EEI 조사를 통해 직급별, 부문별, 부서별, 직군별로 의견을 수렴하고 맞춤형 개선 활동을 진행함으로써 임직원의 업무 몰입도와 업무 생산성을 더욱 향상시킬 수 있었습니다.

임직원 몰입도 조사 실적

지표	단위	2019	2020
산업재해율	%	0.02	0.02
인당 복리후생비	백만 원	16.4	17.1
업무몰입도	점	82.5	82.7

가족친화경영

일과 삶의 균형 추구

WLB(Work Life Balance)를 개선하는 다양한 프로그램을 운영하여 임직원이 업무에 집중할 수 있는 환경을 조성하고 활기찬 DB 문화를 정착시키기 위해 노력하고 있습니다. 근무 효율성을 높이기 위해서는 PC-OFF, 집중 근무시간, 스마트 회의, 회식문화 개선 등의 활동을 펼치고 있으며, RPA 시스템을 도입해 반복되는 업무를 자동화하기도 했습니다. 아울러 임직원이 에너지를 재충전하고 가족과 함께하는 시간을 확보할 수 있도록 가정의 날, 연차휴가 활성화, 하계휴양소 제도 등을 운영하고 있습니다. 이러한 노력을 통해 일과 삶의 균형에 대한 임직원들의 만족도가 꾸준히 향상되고 있습니다.

모성보호 제도 시행

DB손해보험은 여성이 일하기 좋은 근무환경을 조성하기 위해 다양한 제도를 운영하고 있습니다. 90일의 산전·후 휴가를 제공해 임신 및 출산기 여성 근로자의 심리적·육체적 안정을 돕고, 출산 및 유산 시 의료 실비를 지원해 경제적 부담을 줄여주고 있습니다. 또한 태아 검진휴가, 배우자 출산휴가, 육아휴직, 단축 근무 등을 통해 육아에 전념할 수 있도록 지원합니다. 이러한 지원에 힘입어 2020년에 산전·후 휴가를 사용한 여성 근로자의 업무 복귀율은 100%를 기록했습니다. 이와 함께 임직원의 자녀를 위해 수준 높은 보육 서비스도 제공하고 있습니다. 안전하고 쾌적한 보육환경을 조성하기 위해 전문성과 경험이 검증된 푸르니보육지원재단에 위탁해 ‘프로미 아이 사랑 어린이집’을 운영하고 있으며, 2020년 12월 기준으로 39명의 아동이 등원하고 있습니다. 이외에도 가정에서 상담과 서비스 업무를 수행하는 재택근무 제도를 실시해 2020년 12월 기준으로 36명의 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 개선활동, 사회공헌 활동 등의 공유를 위한 직원전용 사이트
하계휴양소	전국 24개 휴양소 운영, 795명 이용
회사 콘도	전국 202개 구좌 운영

커뮤니케이션 활성화

DB손해보험은 유연하고 활발한 소통으로 업무의 효율성과 시너지를 강화하기 위해 회사와 직원 사이는 물론 직원과 조직 사이를 연결하는 다양한 소통 채널을 운영하고 있습니다.

소통 활성화 채널

구분	프로그램	내용
회사 - 직원 간	CEO와 통통통	CEO와 직원 간 소통의 자리로서 2010년부터 운영 중 누계 66회 3,487명 직원과 만남 (2020년 COVID-19 이슈로 활동 연기)
	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 대상 방송 제작 및 시청 (주요 내용: 회사의 운영 방향, 주요 이슈, 기업문화 등)
	경영실적 브리핑	매월 1회 사내방송을 통해 회사의 경영 현황과 당부 사항에 대한 경영진 브리핑
직원 간	E프로미광장	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 부서 단위로 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 직원 전용 사이트
	현장학습회	주간 단위 부서별 이슈와 전략 방향을 공유하기 위한 현장 직원 간 소통 및 토론의 장
	스터디그룹	직무 관련 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 부문 간 협업을 위한 조직
	참여마당	주요 제도, 정책 등을 결정 시 직원의 의견을 수렴하기 위한 익명의 설문 게시판
	직원만족도 조사	Staff부서의 서비스 만족도 개선을 위한 내부고객만족도(ICS) 조사, 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 전략 방향을 인지할 수 있도록 제작하는 사내 신문

인재육성

드림 빅(Dream Big) 인재양성 제도

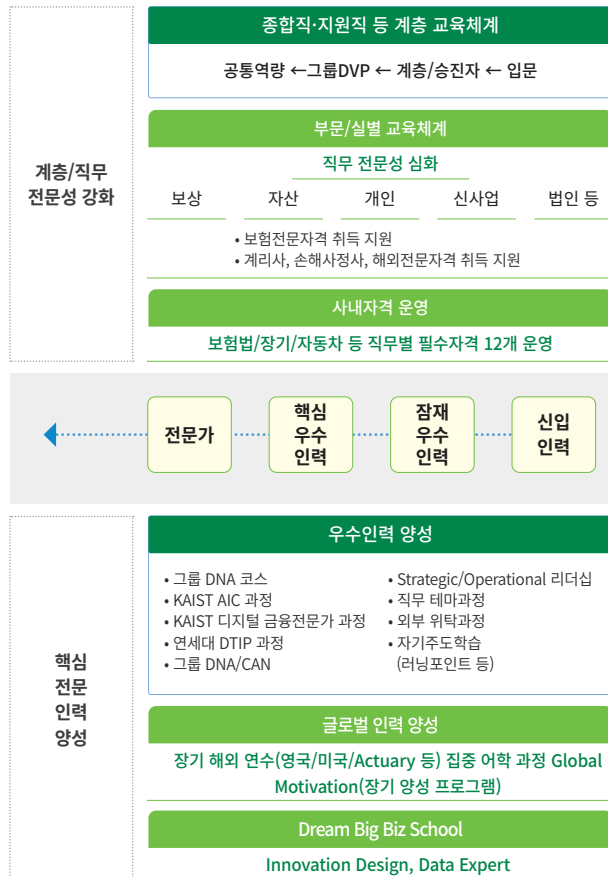
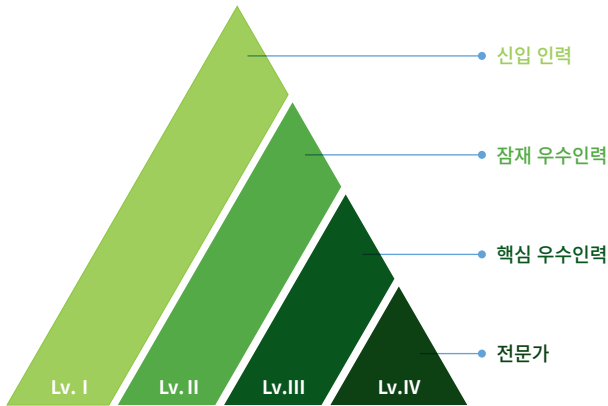
DB손해보험은 임직원의 역량 강화와 직무 전문성 향상을 위해 고유의 인재육성 제도인 ‘Dream Big 인재양성 제도’를 수립해 운영하고 있습니다. 계층별·직무별·핵심 전문인력별로 교육 체계를 구축하여 전문 지식과 실무 경험을 보유한 종합 인재이자 업계 최고의 전문가로 육성하는 데 주력하고 있습니다. 단계별 공통역량·직무역량 교육을 통해 체계적으로 직무역량을 육성하고 있으며, 국내외 보험전문자격의 취득도 적극 지원하고 있습니다. 또한 맞춤형 능력개발 지원을 위해 개발역량을 진단한 후 자기계발(SDP)과 경력개발(CDP)을 진행하고 있습니다.



계층별 교육 체계 운영

DB손해보험의 전 직원이 회사의 주요 인재로 성장할 수 있도록 입문 과정, 승진자 과정, 승진 이후 직급별 리더십 과정과 공통역량 향상 과정으로 구성된 계층별 교육 체계를 운영하고 있습니다.

계층별 교육 체계



직무 전문가 아카데미 운영

DB손해보험은 비즈니스 아카데미(Dream Big Business School), 마케팅 아카데미(MA)를 통해 임직원의 직무 전문성을 강화하고 있습니다. 기존 혁신 아카데미를 새롭게 개편한 DBB 스쿨은 디지털 전환에 기반한 혁신방법론, 마케팅 지식을 함양하기 위한 교육 과정으로 구성되어 있습니다. 이 과정을 통해 경영혁신 정신과 디지털 역량을 제고함으로써 프로젝트 추진 시 주도적인 역할을 수행할 수 있는 혁신 전문가로 양성하고 있습니다. 마케팅 아카데미는 현장 사업 관리자의 마케팅 역량을 향상시키고 지점장 배치 시 영업과 조직문화에 빠르게 적응할 수 있도록 돕고 있습니다.

인슈어테크 전문 인력 양성

고객과 시장 변화에 대응하고 디지털 전환을 가속화하기 위해 인슈어테크 전문 인력을 양성하고 있습니다. 인슈어테크 유관 업무 수행 인력의 전문 역량 강화, 인슈어테크 기술의 이해와 적용을 위한 저변 확대 등 역량 수준별로 교육 프로그램을 운영하고 있습니다. 또한 데이터 분석 역량을 축전할 수 있는 외부 공인 자격의 취득을 지원함으로써 역량 있는 전문가를 육성하고 있습니다.

조직 리더십 역량 확보

DB손해보험은 조직의 비전 달성과 변화를 이끄는 전략적 리더, 효과적으로 조직의 사람과 업무를 관리하는 리더와 같은 우수한 조직 리더를 양성하기 위해 ‘Strategic·Operational·Self 리더십’ 과정을 운영하고 있습니다. 이 과정은 다양한 리더 역량을 포괄적으로 수용하고 개별 역량에 따른 최적화된 교육을 제공하는 것이 특징이며, 매년 변화하는 대내외 환경과 회사 주요 이슈를 콘텐츠에 새롭게 반영해 보다 효과적인 교육이 되도록 하고 있습니다.

학습하는 조직문화 구축

스스로 학습하는 조직문화를 활성화하기 위해 임직원 역량진단 평가를 실시, 직원 기본 역량, 직무 행동 역량, 전문 기술 역량 등 세 가지 역량을 체계적으로 관리하고 있으며, 이를 바탕으로 장기적인 자기계발과 경력개발 프로그램을 수립하고 있습니다. 또한 빠르게 변화하는 경영환경의 불확실성에 대처할 수 있도록 현장 스터디그룹, 제안 활동 등 다양한 학습조직을 운영하고 있습니다.

성과평가와 보상

성과평가 체계

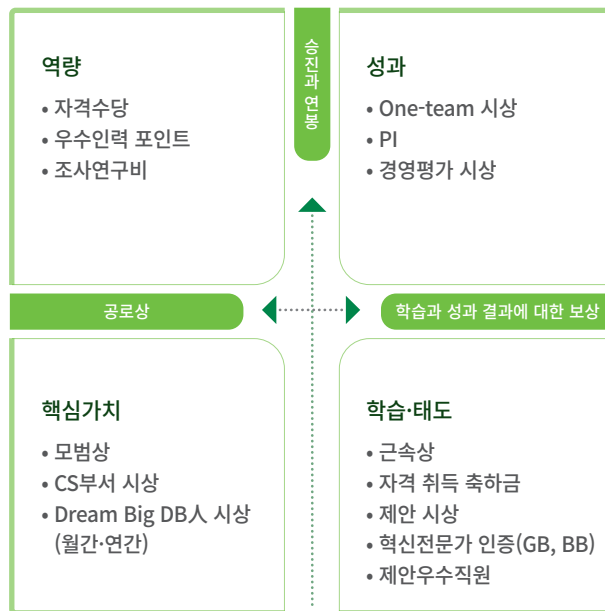
DB손해보험은 임직원 스스로 목표를 부여하고 성과를 평가할 수 있도록 고성과·고보상 중심의 성과주의 체계를 수립해 운영 중입니다. 목표 합의제도, 월간 평가 합의제도, 자기계발과 경력개발 계획 제도 등을 통해 임직원들의 명확한 목표 의식과 달성 의지를 고취시키고 있으며, 균형성과평가(BSC, Balance Score Card)를 활용해 성과 측정 관점을 세분화하고 회사의 목표를 조직과 개인 단위로 분배하고 있습니다. 최종 성과 평가 시에는 이의 신청을 제도적으로 보장하고 있으며, 성과 평가 내용을 피드백하여 차기 목표를 수립할 수 있도록 하고 있습니다.

공정한 기회 보장

모든 임직원에게 공정한 기회를 보장하기 위해 2010년부터 남녀 임직원 간 분리 평가를 실시, 여성 근로자가 평가 과정에서 불이익을 받거나 성(性)으로 인한 차별을 받지 않도록 미연에 방지하고 있습니다. 또한 전문 영업 관리자 양성 과정인 ‘사업 관리자 양성 과정’과 보상 전문가 육성 과정인 ‘CA(Claim Academy) 과정’을 운영하여 여성 근로자를 포함한 영업가족(PA, Prime Agent)과 회사 내 타 부문 종사자들에게 지점 관리 역량을 함양할 수 있는 기회를 제공합니다. 과정 수료 후에는 육성지점장이나 지점장으로 활동하며 영업관리 전문가로 성장할 수 있도록 지원하고 있습니다.

합리적인 보상 시스템

크게 기본급과 성과급에 의해 결정되는 임직원 연봉은 직무와 직급에 따라 급여 체계를 운영하고 직무에 따라 비율을 달리 조정하여 성과에 따른 합리적인 보상이 이루어지도록 했습니다. 연봉과 승진은 역량 평가와 성과 평가를 바탕으로 결정되며, 고성과·고보상 중심의 성과주의에 기반한 성과급 제도를 시행해 차등 보상을 하고 있습니다. 또한 직원들이 지속적으로 역량을 개발하고 업무 성과를 제고할 수 있도록 동기 부여를 위한 다양한 시상 제도를 운영하고 있습니다.



평가 이의신청 제도 구축

임직원들이 역량 평가와 성과 평가 결과에 대해 이의가 있을 경우, 평가 이의신청 제도를 통해 심의를 요청할 수 있습니다. 인사위원회는 접수된 이의신청에 대해 절차에 따라 공정한 심의를 진행한 후 승인 여부를 결정, 신청자에게 피드백합니다. 2020년에는 총 40건의 이의신청 중 12건의 평가 결과가 조정되었습니다.

복리후생

선택적 복리후생 제도 지원

DB손해보험은 모든 구성원들이 쾌적한 근무환경에서 근무하고 자긍심을 가지고 즐겁게 일할 수 있도록 선택적 복리후생 제도를 지원하고 있습니다. 건강하고 유연한 근로환경 조성을 위한 각종 제도에서 건강검진, 문화·예술·봉사, 가족친화, 안정자금·사택 지원, 사내 동호회까지 다양한 프로그램을 운영 중입니다. 임금 피크제 도입, 정년 연장 등 정부 정책 시행에 적극 부응할 뿐 아니라 설문 조사, 제안 제도, 각종 회의체, 외부 컨설팅 등을 통해 임직원의 다양한 니즈를 파악하여 보다 실질적인 복리후생 제도를 운영하기 위해 노력하고 있습니다.

퇴직자 재취업 및 안정적 노후 지원

DB손해보험은 퇴직 임직원의 재취업을 지원하기 위해 2020년 5월에 개정된 ‘고령자고용법’에 따라 퇴직자의 재취업 서비스를 신설했습니다. 재취업 서비스는 종합직, 지원직 등 만 50세 이상 임직원 중 비자발적 이직 예정자를 대상으로 진로 설계 교육인 ‘드림빅 라이프(Dream Big Life)’ 과정으로 운영됩니다. 이외에도 근무성과가 우수한 퇴직자와 은퇴자에게는 해당 업무 조직 또는 관련 자회사에 재취업할 기회를 제공하고 있습니다. 이러한 지원을 통해 임직원은 퇴직 이후에도 안정적인 근로 활동을 지속할 수 있고, 회사는 퇴직 임직원의 업무 노하우와 전문성을 활용할 수 있게 되었습니다.

또한 DB손해보험은 임직원의 퇴직금을 안정적으로 관리하기 위한 방안으로 확정급여형(DB) 방식과 정년 연장에 따른 확정기여형(DC) 방식 등 두 종류의 퇴직연금 제도를 운영하고 있습니다. 퇴직금 관련 법적 기준을 철저히 준수하고 있을 뿐 아니라 DB생명, 한국투자증권, 현대해상, 교보생명, 삼성생명, 하나은행, 신한은행, 롯데손해보험, 미래에셋, 국민은행, 신한생명 등으로 분산 운용하여 퇴직금 관련 리스크를 효과적으로 관리하고 있습니다.

복리후생 프로그램

구분	프로그램 내용
건강검진 프로그램	• 임직원 가족 건강검진 및 의료비 지원 • 직원 및 가족 심리상담 제도 • 건강펀드(금연, 다이어트) • 임직원 스트레스 관리를 위한 감정노동, 성희롱 등 관련 온·오프라인 교육 실시 및 전문가 심리상담 서비스 운영 • 질병 상시 대응 체계(예방·치료·휴가 등) • 임직원 및 가족 단체상해보험 가입 • 건강 정보 세미나 • 사내 동호회 • 휘트니스센터 이용 지원 • 검진휴가 신설
건강한 근로환경 조성	• 인체공학적 근무 환경 조성을 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 냉난방 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 봉사 활동
가족친화 프로그램	• 90일의 산전·후 유급휴가 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, 사회공헌 활동 등의 공유를 위한 직원 전용 사이트 • 하계휴양소(전국 24개, 795명 이용) 운영 • 난임 치료 시 난임휴가(유급) 운영 • 가족돌봄 휴가·휴직 운영 • 근속기간별 부상(여행상품권 or 현금), 휴가 제도 운영
안정자금 지원	• 주택마련 및 전세자금, 소액 경조회 지원
사택 지원	• 비연고지 근무 직원의 주거 안정을 위한 사택 지원 - 임시 거주비, 사택 임차료(보증금, 월세 등), 사택 생활비, 거주지 왕래 교통비
사내 동호회	• 레포츠, 사회봉사, 여행·등산, 문화·예술, 학습 등 동호회 지원

※ COVID-19 상황에 따라 유동적 운영

임직원 안전보건

산업안전보건위원회 운영

DB손해보험은 임직원과 사업장의 안전보건을 유지, 증진시키기 위해 노사 각 3인으로 구성된 산업안전보건위원회를 운영하여 산업재해 예방계획 등 안전보건 관련 사항에 대해 협의하고 있습니다. 또한 안전보건 관리 책임자를 지정해 근로자 안전보건 교육과 근무환경 점검, 중대재해 원인 조사, 재발 방지대책 수립 등 다양한 활동을 수행하고 있습니다.

임직원 건강지킴 프로그램 시행

DB손해보험은 다양한 건강지킴 정책과 프로그램을 운영하여 임직원이 건강한 근무환경 속에서 일할 수 있도록 지원하고 있습니다. 매년 전 임직원과 그 배우자를 대상으로 건강검진을 실시하고 있으며, 연령과 근속연수에 따라 차별화된 검진 혜택을 지원하여 임직원의 요구를 충족하는 건강검진 프로그램이 되도록 하였습니다. 또한 임직원 본인을 포함해 직계비속, 직계존속까지 대상으로 하는 상해·질병의료비 단체보험 제도를 제공하여 의료비 부담을 경감하고 있습니다. 특히, 상담 업무 직원에게는 마사지 케어 제공, 근골격계질환 유해요인 조사 등 별도 프로그램을 지원 중입니다. 이와 더불어 전문가 심리상담 서비스, 건강펀드 제도 등 다양한 프로그램으로 임직원의 건강 관리를 돕고 있습니다.

안전보건 체계 및 추진 계획에 대한 이사회 의결

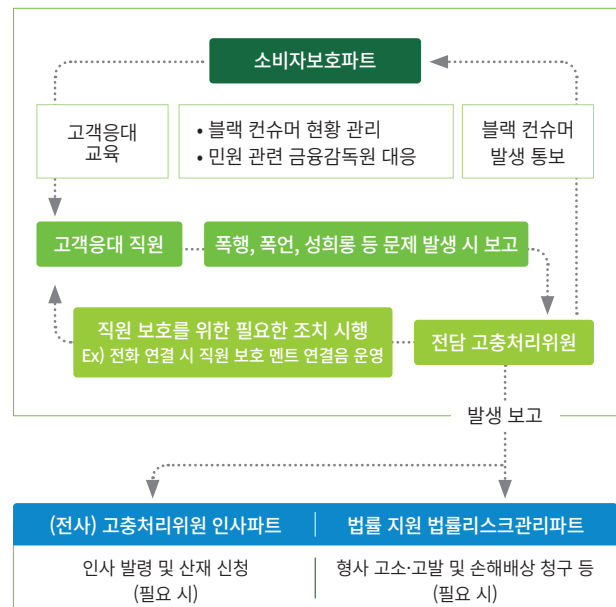
DB손해보험은 이사회 의결을 통해 전사 안전보건 추진 체계, 안전보건 과제 이행 결과, 향후 추진 계획을 마련하였습니다. 2021년 3월 이사회를 통해 보고하였으며, 매년 1회 이상 이사회 의결 및 보고를 이행할 예정입니다.

안전보건 운영 체계

구분	역할 및 권한
대표이사	전사 안전보건 총괄 책임자
산업안전보건위원회 (근로자위원 3인/ 사용자위원 3인)	회사의 안전 및 보건에 관한 중요 사항 심의/의결(위원의 3년 이상 연임 제한)
안전보건관리 책임자 (인사담당 부서장)	위원회 의결사항 이행, 관련 규정 등에 따른 안전보건 예방 활동 수행 및 위원회 운영 지원 등
안전보건 관리부서	직무 관련 안전보건 예방, 점검 및 보고 등 수행

고객응대 직원 보호 조치 운영

2020년부터 영업, 보상 등 고객 접점 부문 직원을 대상으로 시행하던 고객응대 직원 보호 체계를 전 임직원을 대상으로 확대하여 적용하고 있습니다. 또한 ‘문제행동 소비자 응대 매뉴얼’을 제작, 운영함으로써 고객응대 직원에 대한 보호 조치를 더욱 강화하였습니다. 특히, 각 부문별로 전담 고충처리위원을 선임해 고객 응대 과정에서 폭행, 폭언, 성희롱 등의 어려움을 겪더라도 그로 인해 불이익을 받지 않도록 적극 대응하고 있습니다.



안전보건경영시스템 인증

DB손해보험은 안전보건상의 유해·위험 요인을 파악, 개선하여 안전하고 건강한 작업환경을 조성하기 위해 안전보건경영시스템을 구축하고 OHSAS¹⁾ 18001 인증을 취득하여 시스템의 신뢰도를 제고했습니다.

1) OHSAS(Occupational Health & Safety Assessment Series)
: 안전보건경영시스템 국제인증.

Performance					
	지표	단위	2018	2019	2020
임직원 현황	임원	명	48	46	46
	직원	명	4,439	4,545	4,567
	계	명	4,487	4,591	4,613
	부/차장	남성	673	696	711
		여성	25	33	44
	과장	남성	440	488	565
		여성	62	64	77
	대리/사원	남성	599	542	477
		여성	1,151	1,163	1,217
	전문직/상담직	남성	217	237	194
		여성	1,272	1,322	1,282
	계	명	4,439	4,545	4,567
채용 현황	대졸신입	명	73	54	23
	경력사원	명	362	272	166
	사무여직원	명	56	49	35
	계	명	491	375	224
여성 근로자 채용 현황	전체 채용 인원	명	776	375	224
	여성 채용 인원	명	600	269	144
	고졸 여성 채용 인원	명	261	106	50
해외 현지 채용인원		명	52	58	62
정규직 전환인원		명	16	20	16
교육시간	총 교육 시간	시간	366,263	317,528	285,375
	인당 교육 시간	시간	81.6	69.2	61.4
교육경비	총 교육 경비	백만 원	5,596	4,933	3,371
	인당 교육 경비	백만 원	1.25	1.07	0.73
주요 교육 성과	자격 취득 인원	명	782	529	445
	보험전문자격 보유 인원	명	1,168	1,203	1,267
	보험전문자격 보유율	%	35.5	36.9	38.7
스터디그룹 참여 인원		명	871	1,265	1,017
ESI 직원교육훈련 만족도		점	84.2	82.0	81.9
본인진단 및 자기계발계획 수립 인원		명	2,454	2,192	1,910
인당 생산성		억 원	38.8	40.4	43.0
복리후생비용	총 복리후생비용	억 원	488	529	562
	인당 복리후생비용	백만 원	15.2	16.4	17.2
출산휴가 사용 현황	산전·후 휴가 인원	명	103	83	74
	육아휴직 인원	명	122	117	116
육아휴직 후 복귀율	남성	%	80.0	100.0	90.0
	여성	%	86.2	79.8	89.6
퇴직률		%	4.0	3.5	3.9
성과평가 실시 비율		%	96.7	95.5	94.3

파트너

파트너 구성

DB손해보험의 파트너는 상품과 서비스를 판매하는 영업 파트너와 보험사고에 대한 보상처리를 담당하는 보상 파트너로 구성되어 있습니다. 영업 파트너는 PA(Prime Agent)로 불리는 전속 설계사와 대리점 등의 전속 채널, GA(General Agency)로 불리는 법인대리점, 생명보험·손해보험 판매 권한을 가진 교차설계사로 이루어진 비전속 채널 등이 있습니다. 특히, 전통적 방식의 대면영업과 TM(Tele-Marketing) 채널뿐만 아니라 복합모델인 TC(Total Consulting), LD(Life Design) 채널 등 특성별로 채널 다각화를 추진하고 있습니다. 보상 파트너는 고객에게 원활한 보상 처리를 제공하기 위한 병원, 정비공장, 손해사정법인 등이 포함됩니다. DB손해보험은 영업 파트너와 보상 파트너를 경영 활동의 중요한 공간이자 핵심 이해관계자로 인식하고 있으며, 파트너들과의 상생협력 가치를 창출하기 위해 다양한 노력을 기울이고 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 생명보험 설계사를 본업으로 하며, 손해보험 상품을 취급할 수 있는 생명보험 전속설계사

보상 파트너

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

파트너의 경쟁력 확보

차별화된 현장 교육 지원

설계사와 사업 관리자의 보험업 전문성 향상을 지원하기 위해 업무 특성에 따라 차별화된 육성 훈련 프로그램을 운영하고 있습니다. 설계사를 대상으로 연차별·소득별 영업 활성화 교육을 실시하고 있으며, 특히 13차월 이상 프라임 에이전트(PA)를 대상으로 생산성 향상을 위한 '2020 파워업 과정'을 운영하고 있습니다. 이를 통해 상품 트렌드, 질병 정보를 바탕으로 고객 컨설팅 교육 등의 다양한 커리큘럼을 제공하고 있습니다. 또한 설계사와 교육 담당자, 사업 관리자가 맞춤형 교육과 자기주도학습을 통해 전문성을 확보할 수 있도록 스마트 러닝 시스템인 'DB Learning 플랫폼'을 운영하며 비대면 교육도 활성화하였습니다. 이 플랫폼을 통해 시간과 공간의 제약이 없는 양질의 교육 콘텐츠를 제공하여 자가 학습을 유도함으로써 모든 프라임 에이전트(PA)를 대상으로 교육 기회를 확대할 수 있었습니다. 아울러 온라인 교육의 장점을 강화하고 단점을 개선한 온·오프라인 융합교육 형태의 '플립 러닝¹⁾'을 새롭게 도입하였습니다. 핵심 개념에 대해 선행 학습한 후 참여 형태의 교육이 이루어지도록 해 학습 효과를 더욱 높인 것이 특징입니다.

1) 플립러닝(역순수업): 온라인 사전 학습 후, 이 결과를 토대로 상호작용 중심의 집합 교육으로 연계되는 과정

설계사	교육 담당자	사업 관리자
• 핵심역량 중심의 신인교육 • 모바일 기반 PA 맞춤형 교육 강화 • 조직 특성에 따른 전문교육 강화	• 교육 담당자 업무 표준화 및 역량 강화 • 육성 코치 경력·특성별 역량 강화 • 지점 멘토 활동코칭 역량 강화 지속	• 핵심역량 중심의 관리자 양성과정 • 실행력 강화를 위한 사업 관리자 교육 • 사업 관리자 자기주도학습 기반 확대

체계적인 신인 설계사 교육

DB손해보험은 설계사의 역량이 곧 회사의 성장과 직결된다는 인식을 바탕으로 신인 설계사의 안정적인 활동과 육성을 위해 2년 차까지 체계적인 교육을 받을 수 있도록 다양한 프로그램을 운영하고 있습니다.

본점 주관 프로그램

3차월	Dream Big 과정	- 신인 설계사 소속감 고취 - DB스마트 포털의 이해(스마트폰·스마트패드)
5차월	자동차보상 과정	- 교통사고 초동 대응 - 사례로 보는 대인보상 - 대물보상의 이해 - 자동차보험 판매화법
7차월	컨설팅 과정	- 통합보장분석 및 컨설팅 카드 활용 - 타사 상품의 이해 - CS 및 완전판매 외부 특강
9차월	BTS세미나	- 선배와의 대화 - 상품 이슈 공유 - 고소득 도전의식 고취
13차월	BTS 세미나 II	- 핵심 상품 담보분석 - 비전클럽 도전의식 고취
13차월~	2020 파워업 과정 (기존 PA 생산성 증대 과정)	- 금융 트렌드 이해 - LTC 보장 활용 전략 - 사망·보장자산 컨설팅

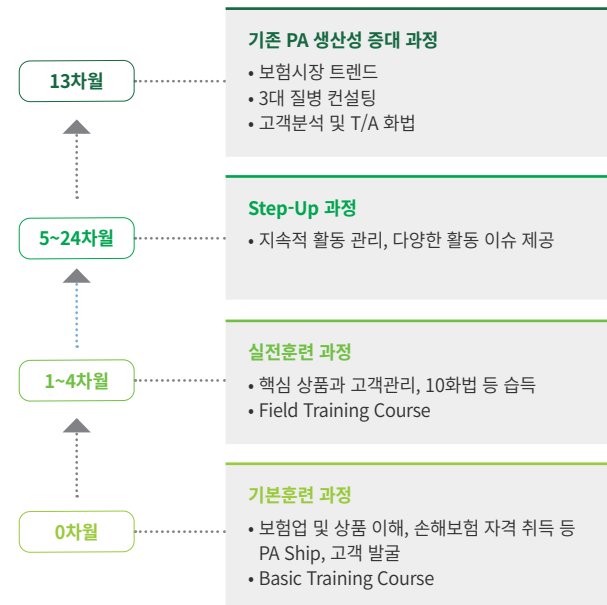
설계사 영업지원 활동역량 강화

DB손해보험은 영업에 필요한 다양한 도구와 콘텐츠를 제공하여 설계사가 대고객 활동을 보다 효과적으로 진행할 수 있도록 지원하고 있습니다. 약관에 명시된 주요 질병 관련 정보를 정리한 학습 책자와 제안서 등을 제공하여 설계사가 고객에게 질병에 대한 다양한 정보를 전달할 수 있도록 했습니다. 2018년 오픈한 ‘DB 스마트 포털’을 통해서도 태블릿이나 스마트폰만 있으면 영업 현장에서 고객 등록부터 가입 설계, 전자서명, 청약·확정까지 원스톱(One-Stop)으로 업무 처리가 가능합니다. 또한 ‘스마트 보장분석 서비스’를 통해 고객의 보험 가입 사항 확인과 자동 설계까지 지원되는 ‘1분 컨설팅’을 제공하여 프라임 에이전트(PA)의 고객 관리의 수준을 크게 향상시킬 수 있었습니다. 이러한 활동에 힘입어 2020년에는 손해보험협회에서 운영하는 우수인증¹⁾과 블루리본²⁾ 제도에 각각 2,992명(우수인증), 472명(블루리본)의 DB손해보험 PA가 선정되는 성과를 거두었습니다.

1) 우수인증: 동일 보험사 근무기간, 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.

사업단 주관 프로그램



고객 활동 TOOL 지원 고도화

- 언택트 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

영업가족 정착 지원

DB손해보험은 영업가족이 업무에 몰입하고 성과를 창출하며 안정적으로 정착할 수 있도록 다양한 지원을 펼치고 있습니다. 특히, 모집 활동에 대한 성과 보상 시스템이면서 회사의 정책 사항을 반영하는 제도인 수수료에 대해서는 사내 방송과 정기적인 교육을 통해 그 취지와 방향을 수시로 영업가족에게 공유하고 있습니다. 또한 신인 설계사의 신규 성과 수수료를 강화하고, 활동 수수료를 신설해 지속적으로 성장할 수 있는 기반을 마련하기도 했습니다. 이외에도 효율 중심의 장기보험 판매 확대를 위해 평가성 수수료 환수 기준을 개선했습니다. 2019년에는 정예 신인 육성을 위해 1~4차월 FTC를 수료하면 5~8차월 기간 동안 정예 신인으로서의 비전 제시와 목표 부여 후 해당 목표 달성 시 9차월에 BTS 세미나를 받을 수 있도록 하였습니다. 2020년에는 정예 신인 양성 기간을 한층 더 확대하여 9~12차월 기간 동안 비전과 목표를 부여하고 목표 달성 시 13차월 BTS 세미나 II를 받을 수 있도록 신설, 관리하고 있습니다.

채널별 효율적 업무 지원

영업가족의 효율적인 성장을 지원하기 위해 2015년에 표준, TC(Total Consulting), 일반지점, 전문지점으로 점포 편제를 개편하고, 스텝 조직의 책임과 역할을 재정립한 바 있습니다. 조직 개편 이후 스텝 조직 운영 체계 재확립, 점포 특성별 운영비 제도 차등화, 외곽 거점 점포의 운영 효율 개선 등을 추진하여 점포의 생산성 극대화를 실현하고자 노력하고 있습니다.

회사는 설계사 업무 지원의 효율성과 집중도를 더욱 향상시키기 위해 개인과 전략 사업 부문의 채널을 분리하고, 신인 수수료 강화, 선지급 제도 도입 등을 시행하고 있습니다. 또한 점포 운영의 효율성을 제고하고 매출을 증대하기 위해 교차센터 생명보험 밀집지역 중심의 점포 운영 전략을 운용하고 있습니다. 이를 통해 설계사들이 본인의 보유고객을 보다 효과적으로 관리하고 최적의 컨설팅을 제공할 수 있도록 지원하고 있습니다.

1

표준지점

전속 PA채널,
컨설팅 정예 PA 양성

2

전략사업지점

GA대리점 업무
집중 지원

3

전문지점

교차-GA-CA·고연령
PA의 고객 유지 및
업무 지원

파트너의 경쟁력 확보

LD센터 경력단절 여성 지원

30-40대 경력단절 여성을 중심으로 구성된 LD(Life Design)센터는 2014년 출범 이후 일반 설계사 채널과는 차별화된 교육과 운영 방식을 통해 특화 채널로서 확고한 기반을 확보하였습니다. 양질의 데이터를 안정적으로 제공해 설계 활동을 지원하고 개인별 맞춤 트레이닝을 통해 업무 역량을 강화하고 있으며, 사업단별로 표준지점 내에 3040 여성 프라임 에이전트(PA)를 선발해 미래 성장동력으로 육성하는 교육도 병행하고 있습니다. 이 밖에도 신인 설계사 전원에게 심리유형 검사를 실시해 업무 적응과 동료 관계에 대한 코칭을 제공하고, 이미지 메이킹, 쇼호스트, 명강사 등의 특강을 주기적으로 진행해 젊은 여성 인력의 역량 개발을 적극 지원하고 있습니다.

이와 더불어 LD센터에서는 워킹맘이 대다수인 조직의 특성을 반영해 일·가정의 양립을 지원하는 다양한 복지 제도를 운영 중입니다. 워킹맘의 육아와 가사 활동을 고려해 유연근무, 자율퇴근 등 맞춤형 업무 시간을 운영하고, 육아로 인해 업무 공백이 발생할 때에는 별도의 인력을 지원하고 있습니다. 또한 출산 축하금과 18개월간의 육아 지원비를 제공하고, 업무 복귀 시 출산 전 소득을 승계하는 등 육아로 인한 경제적 부담을 덜어주고 있습니다. 뿐만 아니라 지점 내에 어린이 놀이시설을 마련하고 정기적으로 패밀리 데이(Family-Day)를 개최, 직업 체험, 금융교실 등의 프로그램을 진행해 호응을 얻고 있습니다.

실시간 출동요원 위치정보 제공

DB손해보험은 차량 고장, 교통사고 등으로 긴급 조치를 요청한 고객에게 출동요원의 위치와 예상 도착 시간 정보를 실시간으로 알려주는 출동요원 위치정보 서비스를 운영하고 있습니다. 신속한 출동 서비스를 제공하는 동시에 예기치 못한 돌발상황에 대한 불안감을 경감해주어 고객의 만족도가 갈수록 높아지고 있습니다.

파트너 상생협력 체계 강화

PA 커뮤니케이션 활성화

DB손해보험은 현장 영업력이 우수한 프라임 에이전트(PA)를 상품 정책 방향을 결정하는 ‘상품리더스클럽’에 참여시켜 보다 생생한 현장의 목소리를 상품 개발에 반영하고 있습니다. 또한 회사의 각종 정책과 제도 결정에 ‘PA 제안 제도’를 폭넓게 활용하고 있는데, 이 제도는 원활한 영업 활동에 필요한 제반 사항에 대해 PA들이 실시간으로 현장의 의견을 전달할 수 있는 채널입니다. 해당 채널에 등록된 내용은 본점과 관련 부서에 직접 전달되며, 이 중 채택된 내용은 회사의 정책과 제도에 반영됩니다.

이와 더불어 영업가족과의 의사소통을 더욱 활성화하기 위해 DBRT(DB Round Table) 세미나, 교차팀장 과정, GA매니저 과정, 멘토 과정, 육성 코치 과정, 영업팀장 과정, TC센터장 과정 등 다양한 채널을 운영하고 있습니다. 뿐만 아니라 매년 연도대상 시상식을 개최해 실적, 고객만족, 유지율 등의 성과 평가를 기반으로 선정된 우수 PA를 시상하고 있으며, 특별히 회사의 발전에 기여한 PA는 ‘DBRT 명예의 전당’에 헌정해 영업가족의 로열티와 자긍심을 제고하고 있습니다.

보상 파트너와의 파트너십 확대

DB손해보험은 파트너와 긴밀한 상생협력 관계를 구축하기 위해 우수 보상 파트너 선정을 비롯한 다양한 지원을 펼치고 있습니다. 2020년에는 COVID-19로 인해 비대면 디지털 경제가 확산됨에 따라 비대면 고객 서비스 만족도 제고와 협력정비업체의 업무 효율화 증대, 디지털 전환과 혁신을 위해 다양한 방안을 추진했습니다. DB V-system 론칭 후 비대면 입회 기능을 활용하여 협력업체의 수리 대기시간을 단축하였고, 상호 신뢰를 기반으로 한 간편손해사정제도를 운영, 확대하였습니다. 또한 ‘렌카’, ‘카닥’ 등 신규 플랫폼 업체와 파트너십 체결을 통해 고객에게 새로운 서비스를 안정적이고 효율적으로 제공하기 위한 IT 기반의 협력 채널을 확충하였습니다.

Performance

	지표	단위	2018	2019	2020
영업가족 현황	전속설계사(PA)	명	12,977	14,756	15,810
	교차설계사	명	8,867	8,821	7,774
	개인대리점	개	2,452	2,419	2,438
	법인대리점(GA)	개	1,631	1,661	1,684
	방카슈랑스(BA)	개	38	38	40
보상파트너 현황	차량고장 긴급출동 네트워크	개	473	481	480
	교통사고 현장출동 네트워크	개	434	388	363
	전문정비업체 네트워크	개	362	340	334
	사고조사 및 손해사정 업체	개	17	19	19
영업파트너 만족도(FSI)		점	70.2	66.1	68.2
긴급출동 서비스 만족도		점	97.9	98.2	98.5
협력업체당 입고 건수		건	324	326	322

03

GOVERNANCE
REPORT

추진 방향	글로벌 수준의 지배구조 체계 확립
추진전략	이사회 운영의 투명성·독립성 제고 • 이사회 및 위원회 운영의 투명성 제고 • 컴플라이언스/위험관리 대응 역량 제고
	ESG 통합관리체계 구축 • ESG경영의 자회사 전파 • 협력사(영업, 보상, 자산운용 등)와 연계된 ESG 이슈 공동 대응

지배구조

이사회

DB손해보험의 최고 의사결정기구인 이사회는 경영상 주요 안건에 대한 의사결정과 회사 경영의 감사 역할 등을 수행합니다. 대표이사가 이사회 의장을 겸직해 중장기적 관점의 책임경영 체제를 수립하고 이사회의 공정성과 투명성을 제고하고 있습니다. 또한 다양한 전문 역량과 경력을 갖춘 사외이사를 별도로 선임하여 견제와 균형을 통해 이사회의 독립성과 건전성을 확보하고 있으며, 사외이사 중심의 소위원회 구성하여 운영하는 등 독립적인 지배구조 체계를 구축하고 있습니다.

이사회 구성

DB손해보험은 정관에 따라 5인의 이사로 구성된 이사회를 운영하고 있으며, 과반수의 사외이사 비중을 유지하고자 3인의 사외이사를 선임하고 있습니다. 2021년 정기 주주총회에서는 최정호, 문정숙 사외이사와 김정남, 정종표 사내이사를 선임하였으며, ‘금융회사의 지배구조에 관한 법률’에 따라 ‘감사위원이 되는 사외이사 1인 이상 분리선임’ 방식을 통해 김성국 사외이사를 선임하였습니다. 특히, 소비자보호 전문가인 문정숙 숙명여대 교수를 여성 사외이사로 선임하여 이사회의 전문성과 다양성을 한층 강화하는 등 ESG경영을 적극적으로 실천하고 있습니다.

이사회는 분기 1회의 정기 이사회와 경영 현안에 따라 개최되는 임시 이사회로 이루어져 있습니다. 이사회에서는 관련 법규 및 정관, 이사회 규정 등에서 정하는 경영상의 주요 사항들에 대해 의결하고, 의사결정 과정에서 사회적·환경적 영향력과 지배구조상의 이슈를 고려해 안건을 심의·의결하고 있습니다.

이사회 운영 현황

구분	단위	2018	2019	2020
개최 횟수	회	8	7	10
부의 안건	건	24	17	25
출석률 ¹⁾	%	100	97.2	100

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

이사회 프로필

2021년 3월 기준

성명	직무	출생 연도	성별	임기	최초 선임일 (최근 선임일)	재임 기간	전문 분야	주요 이력	산업 경력 ²⁾ (금융·보험)
김정남 ³⁾	대표이사 이사회 의장	1952	남	3년	2009.6.12 (2021.3.26)	11년 1개월	금융업 (손보)	DB손해보험 사업부문총괄 DB손해보험 개인사업부문 총괄 現) DB손해보험 대표이사 부회장	40년
김성국	선임사외이사	1950	남	1년	2016.3.18 (2021.3.26)	5년	금융업 금융행정	재무부 보험국 금융정보분석원 IBK신용정보 대표이사 사장	34년
최정호	사외이사	1954	남	1년	2019.3.15 (2021.3.26)	2년	경영학 (보험)	금융감독원 계리기준위원 한국보험학회 이사 現) 한국리스크학회 이사 現) 서강대 경영학 교수	35년
문정숙	사외이사	1955	여	1년	2021.3.26 신규 선임	-	소비자경제학 (금융)	공정위 소비자정책자문위원 금감원 금융소비자보호처 처장(부원장보) 금융소비자연맹회장 現) 숙명여대 소비자경제학 교수	35년
정종표	사내이사	1962	남	3년	2021.3.26 신규 선임	-	금융업 (손보)	DB손해보험 인사지원팀장 DB손해보험 법인사업부문 총괄 現) DB손해보험 개인사업부문 총괄	34년

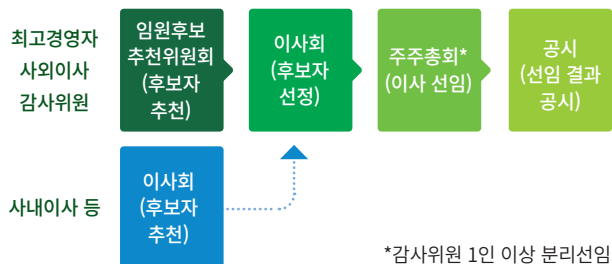
2) 금융사 및 금융 관련 기관 등 재임 경력.

3) 이사의 회사 주식 보유 현황(등기이사에 대한 주식 보유 의무는 없음). 김정남(CEO, 사내이사): 보통주 73,000주(기본급 대비 8.43배, 2020년 말 기준).

이사 선임 프로세스

DB손해보험은 ‘금융회사의 지배구조에 관한 법률’에 의거, 임원 후보추천위원회를 통해 최고경영자(CEO), 사외이사, 감사위원 후보자를 추천하고 있습니다. 내규에 따라 임원후보추천위원회는 3인 이상의 이사로 구성하고 과반수를 사외이사로 하며, 위원장은 사외이사 중에서 선임하도록 정하고 있습니다. 임원후보추천위원회는 사외이사 및 최고경영자 후보군을 구성해 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 승계 절차와 비상 상황에 대한 대응 방안 등이 포함된 최고경영자 승계 규정에 따라 이루어집니다. 이사 선임 등에 관한 세부 내용이 담긴 지배구조 연차보고서는 홈페이지를 통해 공시하고 있습니다.

이사 선임 절차



후보군 운영 현황

단위: 명

구분	구성
최고경영자 후보군	10
사외이사 후보군	68

사외이사 후보군 운영 현황

단위: 명

구분	공직	금융	학계	법조	합계
총계	12	24	22	10	68
여성	3	7	11	9	30
남성	9	17	11	1	38

이사의 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 취임한 적이 없어야 한다.
4	사외이사는 회사의 고문 또는 컨설턴트, 고위 경영진의 자문이 아니어야 하며, 회사와 제휴 관계를 맺지 않아야 한다.
5	사외이사는 회사의 주요한 고객사 또는 협력사와 제휴 관계를 맺지 않아야 한다.
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 제휴 관계를 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.

이사의 전문성

사외이사 후보 추천 시에는 임원후보추천위원회 규정과 관련 법규 등에 따라 공정한 검증을 거치며, 금융 산업뿐만 아니라 경제, 법률, 회계, 언론 등 관련 분야의 폭넓은 이해와 실무 경험을 갖춘 전문가로 구성된 사외이사 후보군을 발굴해 관리하고 있습니다.

이사의 다양성

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

DB손해보험의 다양성 정책

연령, 성별, 인종적 측면에서의 인력 다양성은 곧 회사의 자산입니다. DB손해보험은 사업을 영위하는 각 지역사회에 우수하고 동등한 고객 서비스를 제공하기 위해 임직원의 다양한 배경과 경험, 관점을 활용하고자 노력하고 있으며, 이에 따라 자회사를 포함한 모든 사업장과 전 직급에서 임직원의 다양성을 추구하고 있습니다. 또한 채용, 인력 개발과 역량 강화, 고용 유지, 직무 배치, 멘토링과 교육 프로그램 등 보험업 전 영역에 걸쳐 다양성의 올바른 인식에 대한 정책을 수립, 시행하여 회사의 다양성을 지속적으로 강화하고 있습니다.

이사회 활동

이해상충행위 방지

이사회는 관련 규정에 의거해 위험관리위원회와 감사위원회를 통해 내부거래 등 이해상충 발생 가능 건에 대해 사전 심의하고, 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 회사 외 2개 이상의 다른 회사 이사·집행임원·감사위원으로 재임 중인 자를 이사로 추천하거나 선임하지 않습니다.

이사회 내 위원회

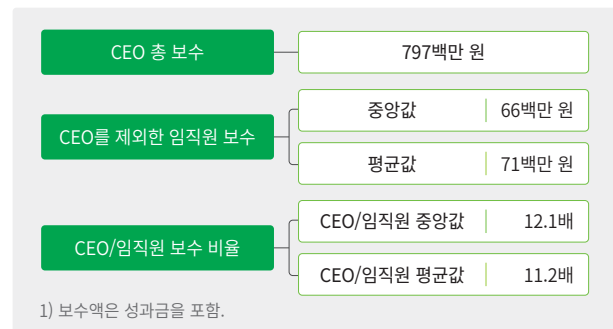
관련 법령 및 정관에 의거해 이사회 산하에 감사위원회, 위험관리위원회, 보수위원회, 임원후보추천위원회, ESG위원회, 경영위원회 등 6개의 위원회를 운영하고 있으며, 각 위원회는 이사회로부터 위임받은 사항 등을 심의·의결하고 있습니다.

경영진 성과보수 공정성 제고

CEO·CFO를 포함한 경영진에 대한 성과 평가의 객관성과 공정성을 확보하기 위해 보수위원회를 전원 사외이사(3인)로 구성했습니다. 경영진에 대한 성과보수는 ‘임원 성과보수 규정’에 따라 최소 3년 이상 이연 지급하고 있으며, 경영진에 대한 환수 방안 등을 명문화하고 있습니다. 보수 체계 운영 현황이 담긴 ‘보수 체계 연차보고서’는 홈페이지를 통해 공시하고 있습니다.

임직원 보수 비율¹⁾

2020년 기준



이사회 내 위원회 구성 및 역할

구분	주요 사항	구성	위원장	구성 요건
이사회	주주총회 소집, 재무제표 및 사업 계획의 승인 등 주요 경영 사항에 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 자산 현황 조사 등	사외이사3	김성국 (사외이사)	3인 이상의 이사, 2/3 이상 사외이사 및 위원장은 사외이사
위험관리위원회	위험관리전략 수립, 위험관리한도 설정 및 그룹 위험관리 등의 주요 위험관리 사항에 대한 의사결정	사외이사3	최정호 (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	사외이사3	문정숙 (사외이사)	3인 이상의 이사, 과반수의 사외이사 및 위원장은 사외이사
ESG위원회	지속가능경영 활동의 활성화를 위한 환경(E), 사회(S), 지배구조(G) 정책 수립 및 운영 체계 관리 등	사외이사1 사내이사2	김성국 (사외이사)	대표이사를 포함한 3인 이상의 이사, 위원장은 사외이사
경영위원회	지점의 개폐, 지배인 선임 등 발생 빈도가 잦은 경영 일반 사항에 대한 의사결정 등	사내이사2	김정남 (사내이사)	2인 이상의 이사, 위원장은 대표이사

이사회 성과 평가

DB손해보험은 이사회 및 산하 소위원회에 대한 운영 평가와 등기 이사 전원에 대한 평가를 실시하고 있습니다. 평가 방법과 주요 내용은 지배구조 연차보고서를 통해 연 1회 공시하고 있습니다.

지배구조·보수체계 연차보고서 공시 URL

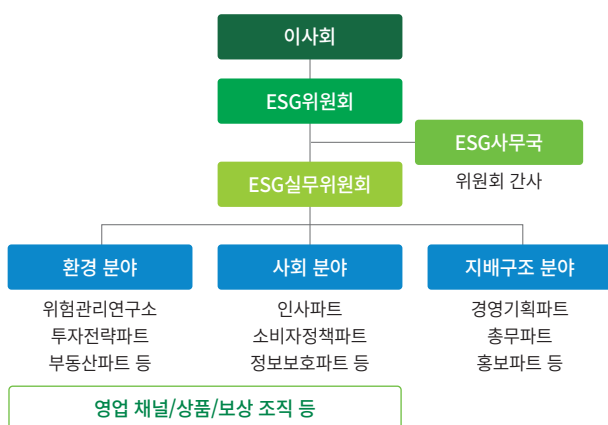
<https://www.idbins.com/pc/bizxpress/contentTemplet/pb/mp/fr/list.jsp>

이사회 ESG경영 추진

보험업계의 ESG경영 활성화를 이끌어온 DB손해보험은 2021년 3월, ESG위원회를 이사회 내 위원회로 신설하였습니다. ESG위원회는 CEO를 포함한 3인의 이사로 구성되어 있으며, 위원장은 사외이사로 선임하도록 되어 있습니다. ESG위원회는 지속가능경영을 위한 환경, 사회, 지배구조 이슈에 대한 의사결정 업무를 수행하며, 활동 내역과 주요 의사결정 사항을 이사회에 보고하고 있습니다. 2021년 5월에 회사의 ESG경영 전략을 승인하는 등 업계를 선도하는 투명한 ESG경영 체계 마련에 앞장서고 있습니다.

이와 더불어 ESG위원회의 원활한 업무 수행을 위해 위원회 산하에 ESG사무국을 간사로 두고 있으며, 회사의 주요 부서 담당자가 참여하는 ESG실무위원회를 마련하였습니다. 실무위원회는 환경, 사회, 지배구조 3개 분과로 운영되며, 각 분과는 ESG경영 관련 대내외 환경 분석, 이해관계자 이슈 파악 등의 주요 현안 발굴과 세부 개선 과제 수행 업무 등을 이행하고 있습니다. 실무위원회에서 발굴된 현안과 개선 과제는 ESG위원회 부의·보고 등을 통해 전사 ESG경영 전략 수립과 이행 점검 등에 반영되고 있습니다.

ESG경영 추진 조직



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

2020년 12월 기준

구분	지분율(%)	비고
김남호	9.01	최대주주
김준기	5.94	23.1 특수관계인 (친인척)
김주원	3.15	
DB김준기문화재단	5.00	계열공익법인
국민연금공단	10.3	- 연기금

※ 발행주식 총수(70,800,000주) 기준

윤리경영

윤리경영 기반 구축

컴플라이언스 경영 추진 체계

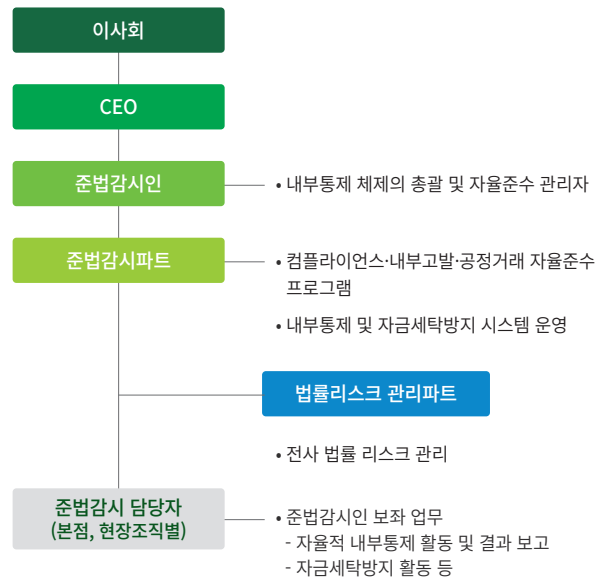
컴플라이언스 정책, 준법 리스크의 파악과 평가, 통제와 모니터링, 내부심사, 경영 성과 검토 등 글로벌 수준의 컴플라이언스 경영 시스템을 구축, 운영해온 DB손해보험은 2017년에 보험업계 최초로 컴플라이언스 경영 시스템 국제표준인 ISO 19600 인증을 획득하여 그 역량을 입증하였습니다. 이와 함께 청탁금지법 시행에 따른 관련 법령을 반영해 윤리강령과 윤리강령 실천지침을 새롭게 개정함으로써 회사 경영 전반에 윤리의식을 확산하고 실천을 독려하고 있습니다. 향후 자회사와 해외 사업장 등에 대해서도 ISO 19600 인증과 윤리강령을 확대 적용할 수 있도록 지원할 계획입니다.



윤리경영 거버넌스

DB손해보험은 매년 반기별로 CEO를 위원장으로 하는 내부통제 위원회를 개최해 컴플라이언스와 금융 사고, 내부통제 취약 부분의 상시 모니터링과 점검, 개선 방안 보고 등 내부통제 관련 주요 사항을 협의합니다. 또한 준법 관리의 독립성을 보장하기 위해 이사회 및 대표이사 산하에 준법감시인을 임명하였습니다. 아울러 준법감시파트, 법률리스크관리파트, 준법감시 담당자의 역할과 책임을 명확히 분리해 업무의 효율성과 전문성을 더욱 강화하고 있습니다.

윤리경영 추진 조직체계도



전사 컴플라이언스 관리 체계화

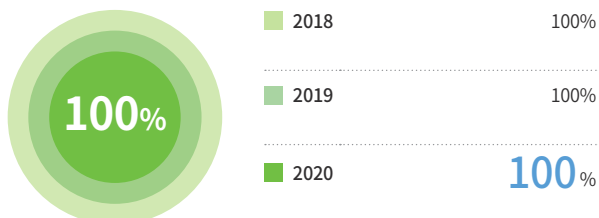
DB손해보험은 전사의 내부통제 관리 강화를 위해 매년 컴플라이언스 리스크 관리 방안을 추출하여 내부통제 활동을 실시하고 있습니다. 각 부서별로 분석한 컴플라이언스 리스크와 관리 방안 중 평가된 위험도에 따라 주요 지표를 매월 상시 모니터링하고 있으며, 모니터링 항목 중 과대, 과소 지표 등 이상 징후가 발생하면 점검을 실시하여 문제점을 확인하고 제도나 시스템을 개선하도록 하고 있습니다. 또한 금융 사고와 부정적 업무 처리를 사전에 예방하기 위해 현장과 본점 부서에서 선임된 파견감시인을 통해 분기별로 자체 점검을 실시하고 있습니다.

2020년 윤리경영 상담·제보 현황

단위: 건

구분		건수
고객불만 상담·제보	서비스(상품) 불만	22
	임직원 비리·비위	-
	협력사 불만	4
	기타(개인정보 등)	0
조치	종징계	0

윤리경영 서약서 작성 참여율



2020년 준법교육 실시 현황

구분	교육 방법	시기
4대 필수 준법 과정	VOD 동영상	4월
신입사원 입문 과정	강의	1월
컴플라이언스 방송	사내방송	3, 6월

2020년 주요 내부통제 활동

단위: 건

구분	실시 횟수	주요 내용
상시 모니터링	36	매월 영업, 본점, 보상부서 주요 지표 모니터링
(정기) 점검	17	주요 정책부서 업무 점검
현장부서 자체점검	8	파견감시인 점검, 영업점 자체 점검

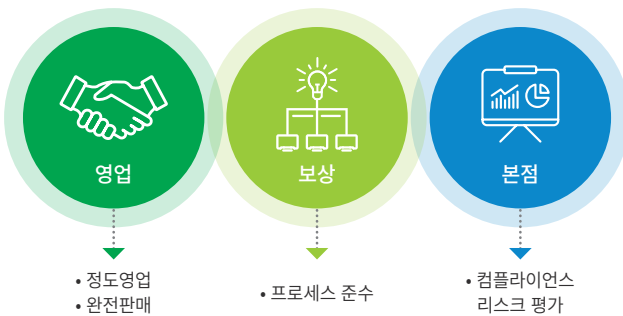
다양한 컴플라이언스 활동

컴플라이언스에 대한 임직원의 관심과 이해를 높이기 위해 종합직, 사무직 신입사원 입문 과정에서 컴플라이언스를 필수 과목으로 교육하고 있으며, 사내방송, VOD 등 컴플라이언스 전파를 위한 다양한 콘텐츠를 제작해 배포하고 있습니다. 2019년부터는 동영상 강의로 교육 과정을 제작하여 전 임직원이 보다 쉽고 편리하게 수강할 수 있도록 하였습니다. 또한 연 1회 약 200여 개 부서의 준법감시 담당자를 대상으로 집합교육을 실시하여 컴플라이언스의 내재화를 도모하고 있습니다. 뿐만 아니라 홈페이지에 윤리 제보센터를 운영해 임직원과 영업조직의 비윤리적 행위를 신고할 수 있도록 했으며, 사내 시스템에 주기적으로 안내 팝업을 게시하는 등 활발한 제보 활동이 이뤄질 수 있도록 노력하고 있습니다. 이외에도 DB손해사정, DBCAS, DBCSI, DBCNS, DBMNS 등 자회사 기본 교육 과정에 윤리경영 과목을 포함하도록 하고, 각 자회사의 업무 특성에 알맞은 온라인 윤리준법 서약서를 작성하도록 하는 등 자회사까지 컴플라이언스 문화를 확산하고 있습니다.

컴플라이언스 이행

컴플라이언스 지수

DB손해보험은 전사 컴플라이언스 항목을 체계적으로 관리하기 위해 본점·영업·보상 등 부문별로 직무윤리 테스트, 준법감시 활동 보고, 컴플라이언스 리스크 평가 등의 컴플라이언스 수준을 측정하는 컴플라이언스 지수 평가 제도를 운영 중입니다. 보다 정확한 평가가 될 수 있도록 내외부 환경 변화, 이슈 발생 등에 따라 평가 항목을 지속적으로 개선, 보완하고 있습니다. 2020년 평가 결과, 컴플라이언스 지수는 전년 대비 0.1점 하락한 96.4점을 기록했습니다.



컴플라이언스 지수



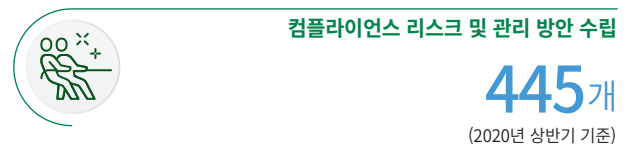
공정거래 자율준수 실천

DB손해보험은 공정거래 실천에 대한 확고한 의지를 기반으로 2003년에 '공정거래 자율준수 규정'을 제정해 공정한 절차에 의한 투명한 경쟁을 추구해왔습니다. 또한 공정거래 자율준수 프로그램을 도입하고, 연 1회 이상 전사 임직원을 대상으로 관련 교육을 실시하는 등 공정거래 문화가 회사 전체에 내재화될 수 있도록 노력하고 있습니다. 아울러 매년 병원, 물품업체, 대출모집, 공업사 등 거래처 전체를 대상으로 준법감시인 명의로 '윤리문화 확립을 위한 협조 요청' 안내문을 발송하여 공정거래 자율준수와 임직원, 협력사의 윤리강령 실천지침 준수 실태를 점검하고 있습니다. 2020년에도 전국 5천 개의 거래처에 준법감시인 안내문을 발송하였습니다. 이와 함께 거래처의 VOC 청취를 통해 수렴된 요구 사항은 협의를 통해 적극적으로 개선해 나가고 있습니다.

리스크 평가 및 상시 모니터링 체계

컴플라이언스 리스크 분석과 평가

컴플라이언스 리스크를 체계적으로 관리하기 위한 방안으로 2017년부터 각 부서 업무에서 발생할 수 있는 컴플라이언스 리스크를 파악하고, 각 리스크별로 심도와 빈도를 분석해 위험도를 평가해왔습니다. 2017년에 200여 개였던 컴플라이언스 리스크는 2020년에는 445개까지 확대되었으며, 파악된 리스크는 평가를 거쳐 최적의 관리 방안을 수립했습니다. 이 결과는 윤리·준법 시스템 내의 컴플라이언스 리스크에 전산 입력해 관리 중입니다. 이와 같은 연간 리스크와 더불어 상시적으로 발생 또는 발견되는 컴플라이언스 리스크도 주기적으로 업데이트하여 관리하고 있습니다.



법률 리스크(Legal Risk) 대응 체계

사내 변호사와 법률 전문가로 구성된 법률리스크관리파트는 법률 리스크 관련 교육과 정보 제공, 경영 소송, 비보험 소송업무 관리, 업무와 관련된 법률자문 등 법률 리스크의 사전 예방을 위한 다양한 활동을 펼치고 있습니다. 효과적인 법률 리스크 관리 체계 운영을 통해 매년 증가하는 정관, 사규, 지침의 제·개정에 관한 사안, 노무관리·인사에 관한 사안 등 업무 전반의 법률문제에 대해 적극 대응하고 있습니다.

법률 리스크 검토 현황

단위: 건

구분	2018	2019	2020
본점 질의	653	613	674
영업부문	1,513	1,602	1,653
보상부문	62	83	80
합계	2,228	2,298	2,407

내부회계관리제도 운영

DB손해보험은 ‘주식회사의 외부감사에 관한 법률’ 시행에 따라 체계적으로 내부회계관리제도를 설계, 운영하고 있습니다. 2020년에는 중요 통제 584건에 대해 설계 및 운영 평가를 시행하여 개선 사항을 수정, 보완하였습니다. 2023년에는 연결 내부회계관리제도가 도입될 예정으로, 외부 자문사와 연결 내부회계관리제도 구축 컨설팅을 진행하여 철저히 준비할 계획입니다.

사내 비윤리 행위 근절

DB손해보험은 임직원의 비윤리적 행위 예방과 사내 경각심 제고를 위해 다양한 제도를 운영하고 있습니다. 내부 고발 시스템을 운영해 임직원들이 보다 자유롭게 사내 비윤리 행위를 제보할 수 있는 분위기를 조성하고 있으며, 징계가 발생할 경우에는 징계자와 징계 사유를 공시하고 이후 교육을 실시해 재발을 방지하고 있습니다. 또한 DB손해보험 홈페이지 내에 준법감시인이 관리하는 ‘금융 부조리 신고센터’를 운영해 누구나 금융 사고나 내부통제 위반 사항을 신고할 수 있도록 했습니다. 이외에도 업무 수행 중 수신인이 불분명해 반송이 어려운 물품이나 금품이 발생할 경우 준법감시인에게 신고하는 ‘금품 신고’ 등록 제도를 운영하고 있으며, 신고된 물품에 대해서는 공개 경매를 진행합니다. 공개 경매 수익금은 사회복지단체와 사내 ‘하트펀드’ 기금으로 전액 기부합니다. 이와 같은 노력에 힘입어 지난 5년간 반부패, 뇌물, 반독점 및 반경쟁 관행과 관련해 법률 위반 또는 벌금, 과태료 처분 등 법규 위반 사례는 발생하지 않았습니다. 이와 더불어 2019년부터는 ‘윤리강령 실천지침’ 준수 여부를 확인하기 위해 취임, 승진, 이동에 따른 임직원 간 축하화환 수수, 공여 행위를 점검하는 등 청렴하고 깨끗한 조직문화를 유지할 수 있도록 다각도로 노력하고 있습니다.

2020년 연간 점검 및 모니터링 실시 횟수
60회

점검 부서
222개

제도 개선 건수
44건



조치 건수

36건

자금세탁방지 시스템 운영

범죄행위 예방과 건전하고 투명한 금융거래 질서 확립을 지향하는 실질적 자금세탁방지 업무 수행을 위해 내부통제 체계를 마련하고 이에 따라 임직원별 역할을 충실히 수행하고 있습니다. 2016년에는 국제자금세탁방지기구(FATF)와 감독당국의 강화된 자금세탁방지 체계 구축 요구사항을 준수하기 위해 현행 분석 컨설팅을 받았으며, 2018년에 자체 구축한 RBA(Risk-Based Approach) 시스템을 통해 위험 평가를 기초로 한 고객 확인, 의심되는 거래 보고, 고액현금거래 보고 등의 업무를 수행하고 있습니다. 2020년에는 820건의 의심 거래와 2건의 고액현금거래를 금융정보분석원에 보고하였습니다. 향후에도 변화하는 환경에 부합하는 적법하고 안정적인 제도 이행을 위해 이행 체계와 시스템을 지속적으로 발전시켜 나갈 계획입니다.

공시 사항 위반 관리

관련 법규에 따라 공시 업무와 절차, 관리 등에 대한 회사의 공시 지침을 규정하여 임직원들이 올바른 행동 규범에 기반해 업무를 수행할 수 있도록 했습니다. 공시를 전담하는 직원들은 정기적으로 공시 사항을 점검해 문제가 발생하면 즉시 관련 부서에 통보하고 있습니다.

정당 및 후원 기관에 대한 기부

DB손해보험은 ‘정치자금법’ 제31조 제1항에 의거, 기부를 제한받는 국내 법인으로서 해당 보고 기간 중 정당 및 정당 후원 기관에 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.

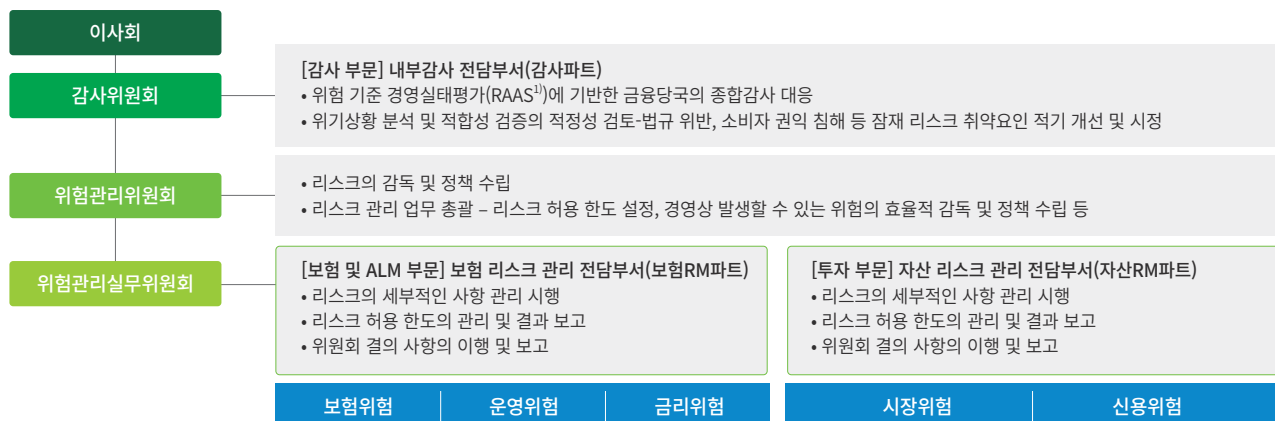
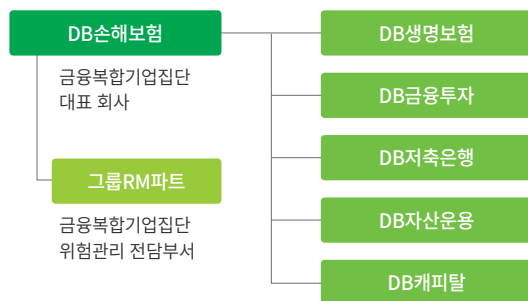
리스크 관리

금융복합기업집단 위험 관리 강화

2018년부터 기업집단 내 금융·비금융 회사의 동반 부실 위험을 방지하고 비금융 계열사의 경영 악화가 금융 계열사의 부실로 전이되어 금융그룹 전체의 건전성이 악화되는 것을 예방하기 위해 ‘금융그룹의 감독에 관한 모범규준’이 시행되어 왔습니다. DB손해보험은 이 규준에 의거하여 그룹위험관리 전담부서를 신설했으며, 금융복합기업집단 차원의 위험을 효율적으로 관리하기 위한 ‘그룹위험관리기준’을 제정하고 ‘그룹위험관리협의회’를 운영하는 등 체계적인 위험관리를 추진해왔습니다.

2021년 6월 30일부터는 금융시장의 안정과 금융복합기업집단의 건전한 경영을 목표로 금융복합기업집단 감독의 제도적 기반을 구축하기 위한 ‘금융복합기업집단의 감독에 관한 법률(금융복합기업집단법)’이 본격적으로 시행되었습니다. DB손해보험은 DB금융복합기업집단의 대표 회사로서 금융복합기업집단의 위험관리 등의 업무를 총괄하는 역할을 충실히 수행하며 내부통제와 위험관리 체계를 더욱 고도화해 나갈 예정입니다.

DB금융복합기업집단 리스크 관리 체계



1) RAAS: Risk Assessment and Application System.

전사 리스크 관리

리스크 정책 및 전략

DB손해보험은 전사 리스크 관리를 위해 2020년에 수립한 위험관리전략 한도와 가이드라인에 따라 엄격한 모니터링과 통제 활동을 수행하고 있으며, 매년 위험관리위원회를 통해 중장기 경영 전략, 사업 계획 수립과 연계된 위험관리전략을 승인받고 있습니다. 또한 위험 자본을 각 리스크 범주별로 배분해 전체적인 리스크 수준이 가용자본 대비 적정 수준으로 유지될 수 있도록 관리하고 있으며, 리스크 발생 요인, 규모와 적정성 여부 등을 사전에 파악하여 리스크 부담을 최소화하고자 노력하고 있습니다.

1	회사 총 위험량 및 목표 RBC 비율 등 위험 선호(Risk Appetite)
2	규제자본(RBC, Risk-Based Capital)을 활용한 개별 리스크 자본 할당
3	자산의 최적 포트폴리오를 감안한 리스크 한도, VaR·Exposure·Loss-Losscut·Concentration 한도 및 가이드라인
4	금리 리스크 관리를 위한 ALM 전략평균 회수기간 가이드라인, 예정 이율 가이드라인
5	보험 리스크 보유 한도를 포함한 최적 재보험 운영 전략
6	DB금융복합기업집단 차원의 위험관리기구 수립으로 계열사 간 위험 전이, 계열사 동반 부실화 등을 방지

리스크 관리 조직

DB손해보험은 ‘금융회사의 지배구조에 관한 법률’에 의거해 이사회 산하에 리스크 관리 총괄 조직인 위험관리위원회를 설치, 전반적인 운영 감독을 실행하고 있습니다. 또한 급변하는 금융시장 환경에 대한 탄력적 대응을 위해 위험관리실무위원회를 구성하고, 위험관리실무위원회 내에 보험 리스크와 자산 리스크 전담부서를 별도로 운영해 업무의 전문성을 제고하고 있습니다. 이와 더불어 재무건전성과 금융 시스템의 안전성을 강화하기 위해 내부감사파트를 운영하고 있습니다.

리스크 관리 시스템 구축

DB손해보험은 재무건전성 관리를 위해 시장과 규제 환경 변화, 중장기 사업 계획, RBC²⁾ 비율 전망 등을 고려한 목표 RBC 비율에 따라 개별 위험액 한도를 설정하고 있습니다. 또한 주가, 금리, 환율 등 위험 요인 변동 시나리오를 적용해 자본 여력을 평가한 후 대책을 수립하는 위기 상황 분석도 정기적으로 진행 중입니다. 리스크 관리 통합 체계(ERM, Enterprise Risk Management)를 기반으로 이러한 개별 위험액 산출과 스트레스 테스트, 리스크 기반 경영 계획 수립 등의 리스크 통제 과업을 보다 효율적으로 지원하고 있습니다. 2019년에는 향후 도입 예정인 신지급여력제도에 선제적으로 대응하기 위해 위험 관리 정보 시스템을 재구축하였으며, 2020년 시범 운영을 거쳐 2021년에는 제도 변경 사항을 반영해 시스템을 고도화하는 등 신제도 도입에 차질이 없도록 철저히 준비하고 있습니다.

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

리스크 관리 유형

구분	위험	내용
재 리 스 크	보험위험	• 예정과 실제의 차이로 발생하는 가격 및 준비금 리스크
	금리위험	• 자산과 부채의 만기 및 금리구조의 불일치에 따라 금리 변동 시 회사의 순자산 가치 감소로 손실을 입게 될 리스크
	시장위험	• 금리, 주가 및 환율 등의 변동으로 인해 발생하는 가격 변동 리스크
	신용위험	• 거래 상대방의 채무불이행으로 인해 발생하는 리스크 • 차주의 부도(Default), 신용등급 변화로 인한 자산 가치의 변동 리스크 • 재보험 신용 리스크: 재보험자의 파산으로 인한 리스크
	자회사 위험	• 자회사에 노출된 리스크가 모회사에 반영됨으로 인해 발생하는 리스크
비 재 리 스 크	경영관리 위험	• 필요한 경영체계의 정비 지연, 의사결정의 실패 등 경영상의 전략적 측면에서 발생하는 리스크
	법률위험	• 법률의 해석이나 적용상의 오류, 법적 규제의 미준수 및 새로운 법적 규제 등으로 인하여 손실이 발생할 리스크
	사무위험	• 직원의 업무 처리상 과실 또는 부정행위와 업무절차 오류, 기준설정 오류로 인해 발생하는 리스크
	전산위험	• 프로그램 오류, 시스템 오류, 전산설비의 오류 등으로부터 발생할 리스크
	평판위험	• 경영상의 실패, 관련 법규 위반, 사회적 물의 야기 등으로 회사의 신인도에 부정적 영향을 입히게 될 리스크
	운영위험	• 재해, 재난 등으로 인한 인적·물적 피해가 발생할 리스크

BCP(사업연속성) 관리

해마다 재해·재난의 빈도가 증가하고 그 형태도 다양화, 대형화됨에 따라 예측하지 못한 재해·재난으로 인한 업무 중단 위험이 갈수록 커지고 있습니다. DB손해보험은 업무 중단 상황이 발생했을 때에도 기업 경영의 연속성을 확보하기 위해 2013년부터 BCP(Business Continuity Plan) 프로젝트를 실시하였으며, 매년 정기적으로 모의훈련을 시행하여 비상 상황 대비에 만전을 기하고 있습니다.

부서 단위 업무 영향 분석	부서 업무를 단위 업무로 나누어 중요도에 따라 업무 중단 상황에서 최우선 복구해야 할 업무를 도출
전사 BCM 수립	- 부서 단위 BCM(Business Continuity Management) 결과를 전사 차원에서 분석하여 우선순위 업무 재조정 - 조직, 인력, 대체 사업장, IT 시스템, 중요 정보, 장비 및 보급품 등에 대한 관리 방안 수립 - 프로젝트를 통해 수립된 부서별 R&R과 담당자 업데이트
BCP 모의 훈련 실시	- BCP 실효성 검토 및 인식 확산을 위해 매년 사고 발생 시나리오 등을 변경하며, 훈련 후 사후 강평을 통한 미흡점 보완 - 전자금융 감독규정에 따른 IT 재해복구훈련(DR)과 병행

재무건전성 및 한도 설정 관리

DB손해보험은 2009년부터 감독기관에서 규정한 RBC 제도를 기준으로 위험 기준 자기자본의 건전성을 평가해 자본적정성을 안정적으로 유지해오고 있습니다. 또한 RBC 기준에 의거해 리스크별 요구자본을 배분하고, 위험관리위원회의 승인을 거쳐 리스크 허용 한도를 설정하고 있습니다. 이 내용을 위원회와 경영진에게 정기적으로 보고하고 있으며, 지속적으로 모니터링을 실시해 관련 사항을 엄격히 관리하고 있습니다. 2020년 12월 기준으로 DB손해보험의 RBC 비율은 208%를 기록했습니다.

위험 요인 민감도 분석

위험 요인의 변동에 의한 자산 민감도 분석을 통해 RBC 비율 변동에 가장 큰 영향을 미치는 요인을 도출함으로써 시장의 다양한 위험 요인이 회사의 자본 가치와 손익에 미치는 영향에 사전 대응하고 있습니다. 아울러 금융당국이 제시한 위기 상황 분석 실시 기준과 회사 자체 시나리오에 의거해 금리, 주가, 환율, 부도율, 손해율 등의 변화에 따른 리스크 요인별 위기 상황과 통합 위기 상황을 분석하고 있습니다. 이러한 다각적인 노력으로 위기 상황이 발생해도 RBC 비율이 100% 이하로 하락하는 경우는 발생하지 않았습니다.

재무건전성 관리

신지급여력제도(K-ICS) 시행

보험부채 시가평가를 근간으로 하는 국제회계기준(IFRS17)이 2023년부터 시행됨에 따라 감독당국은 자산·부채 시가평가 기반의 새로운 재무건전성 제도인 신지급여력제도(K-ICS)의 도입을 추진 중입니다. 이에 대비하여 DB손해보험은 가용자본, 장기손해 보험 리스크, 일반손해보험 리스크, 시장 리스크, 신용 리스크 등 신지급여력제도의 세부 항목을 기반으로 IFRS17 통합 시스템 내에 K-ICS 표준모형과 내부모형을 포함한 위험 관리 시스템을 구축 하였습니다. 또한 듀레이션·현금 흐름 매칭을 위한 금리부자산 확대, 보험부채 포트폴리오 조정과 필요 시 자본 확충에 대한 검토 등을 진행하고 있습니다.

신지급여력제도 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 시스템 구축

DB손해보험은 금융상품 분류 기준 변경과 손상 측정 방식 변경 내용을 담은 금융상품 국제회계기준(IFRS9)의 시행에 대비하여 2022년부터 IFRS9 회계제도를 단독 운영할 수 있도록 회계기준의 변경 내용을 적용한 새로운 자산운용 시스템의 구축을 완료하였습니다.

금융복합기업집단법 시행

2018년부터 DB금융그룹을 포함한 6개 금융그룹을 대상으로 대형 금융그룹의 통합 건전성 관리를 강화하기 위한 ‘금융그룹 감독에 관한 모범규준’이 시범적으로 운영되어 왔습니다. 이에 더해 건전성 감독의 법적 제도화를 위해 2020년 12월에 ‘금융복합기업집단의 감독에 관한 법률(금융복합기업집단법)’이 제정되어 2021년 6월 30일부터 본격 시행되고 있습니다. DB금융복합기업집단의 대표 회사인 DB손해보험은 통합 리스크 관리 체계를 마련하여 DB금융복합기업집단의 그룹 자기자본 비율을 관리하고 주요한 사항을 공시하는 등 금융그룹 위험관리 역량을 강화해 나가고 있습니다.

금융복합기업집단법 주요 내용

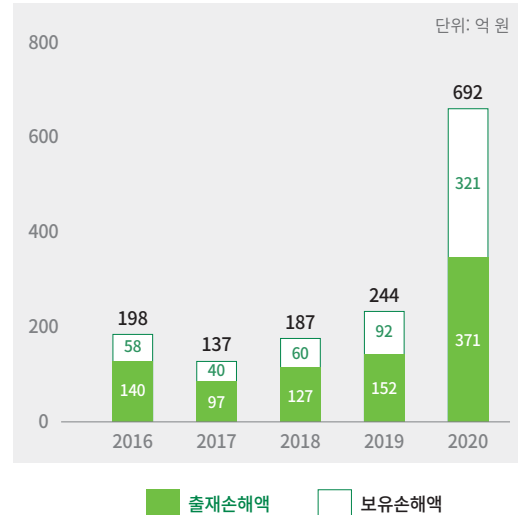
1	금융복합기업집단 위험관리 체계·내부통제 체계
2	정기적인 금융복합기업집단 위험관리 실태 평가
3	금융복합기업집단 단위의 자본적정성 점검
4	주요 내용의 보고·공시 이행

이머징 리스크(Emerging Risk)

DB손해보험은 전략적인 리스크 관리를 위해 신기술 기반의 파괴적인 혁신, 물리적 기후변화 손실 증대 등 대내외 경영환경 변화로 인해 새롭게 대두되는 이머징 리스크를 지속적으로 모니터링하고 분석합니다. 새롭게 파악된 이머징 리스크에 대해서는 사전 대응 방안을 수립하여 효과적으로 대응해 나갈 계획입니다.

주요 리스크	신기술 기반의 파괴적 혁신	물리적 기후변화 리스크 증대
배경 및 정의	- 금융 전 분야에 IT 신기술 기반의 파괴적 혁신 확산 - 인공지능, 블록체인, 테크핀 등으로 인한 비금융산업의 금융 참여 확대 - 빅데이터 기반의 사업 모델 구현으로 인한 신시장 창출 - 주요 IT 시스템의 해킹, 피해 등에 따른 보안 리스크 증대	- 기후변화로 인한 사회·환경적 손실 확대 - 자연재해 관련 손해액의 지속적 상승 - 지정학적 특성에 따른 하절기 풍수해 및 동절기 한파 관련 손해의 점증 추세
주요 번호 및 잠재적 위험	- IT 기술의 발전으로 국내 보험사 내 경쟁이 아닌 빅테크 기업/해외 기업 등과의 경쟁이 현실화되고 있는 상황 - IT 기업의 보험업 진출(네이버, 카카오, 토스 등) - 해외 보험사의 디지털 보험사 설립(시그나 그룹) - 금융사의 고객정보 유출은 심각한 평판 리스크로 이어지며, 감독기관의 제재 등 규제 리스크로 확대되고 있어 향후 관련 경영 리스크가 지속적으로 증가할 것으로 예상	- 기상이변(하절기 풍수해, 동절기 한파 관련 손해 등)의 빈도와 심도 증가에 따른 보험 상품의 손해율 등 - 기후변화 관련 금융 상품 및 서비스 요구 증대 - 환경 관련 규제 강화로 인한 사업비 증대 및 법률 리스크 확대
대응 노력	- 보험산업의 특성과 잠재력을 고려한 중장기 디지털 대응 전략 수립을 통해 전문화, 차별화 추진 - IT 보안 전담인력을 전체 임직원의 5% 이상으로 구성하고, 인트라넷과 외부 인터넷을 분리하는 망분리 시스템을 도입하는 등 업계 최고 수준의 보안 체계를 구축 - DB손해보험은 2021년 현재까지 고객정보 유출이 발생한 바 없음	- 빅데이터 분석 기술 등을 통한 기후변화 대응 역량 증대 - 기후변화-자연재해와 관련한 상품 및 서비스 개발 - 온실가스 배출량 감축 등 적극적 기후변화 대응 활동 전개
보고 페이지	16-22	30, 39, 40

일반보험의 자연재해 손해액



BUSINESS

Report

82 혁신경영 추진

84 경제 가치 창출

89 운영실태보고서

90 연결재무제표

94 감사보고서





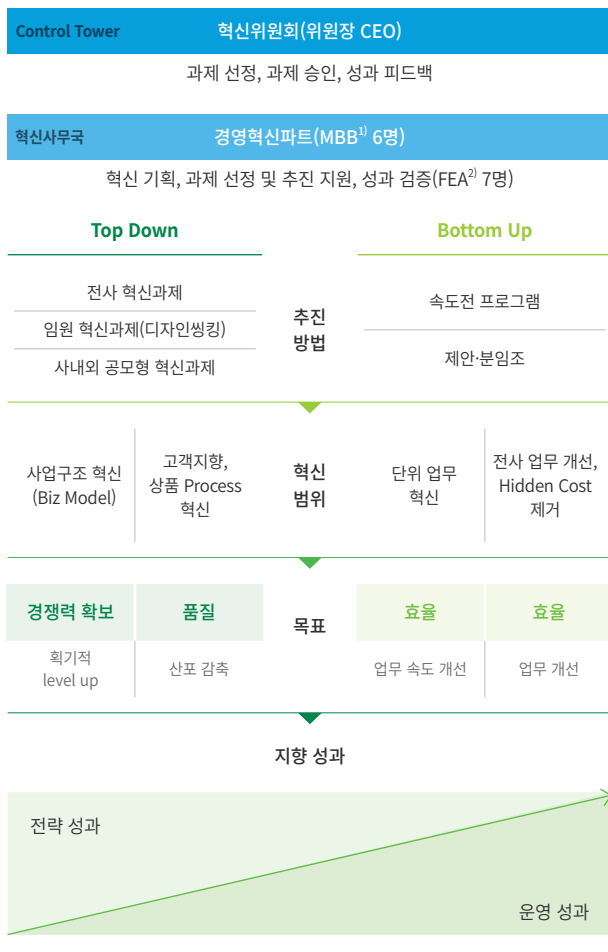
혁신경영 추진

혁신경영 추진체계

혁신전략의 수립과 통합 성과 관리

DB손해보험은 미래 성장동력을 발굴하고 경영 효율화를 달성하기 위해 전사 차원의 혁신경영을 추진하고 있습니다. CEO가 주관하는 혁신위원회를 통해 중장기 경영계획에 기반한 전사 혁신계획을 수립하고 실행 과제를 선정하고 있으며, 전담조직을 통해서 인력 양성, 과제 관리 등 혁신 역량과 실행력을 강화하고 있습니다. 혁신 프로젝트로 이행된 과제는 시스템으로 통합 관리할 뿐 아니라 지속적으로 모니터링과 피드백을 진행하여 개선안의 실효성을 제고하고 있습니다. 2021년에는 2018년에 시작한 인공지능(AI), 빅데이터, 사물인터넷(IoT) 등 4차 산업혁명 관련 신기술 적용과 디지털 혁신의 실행력 강화를 위해 스피드 혁신을 계속 전개해 나가고 있습니다.

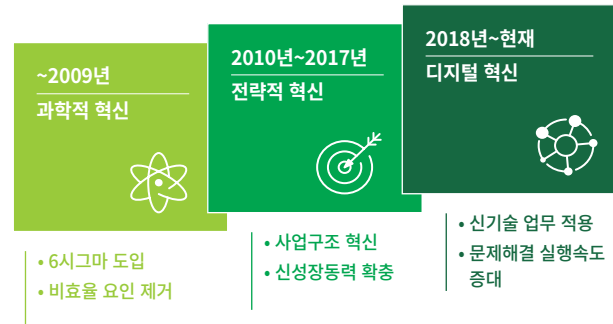
2021년 혁신 추진체계



1) MBB(Master Black Belt): 사내 혁신 인증등급 중 고급.

2) FA(Financial Effect Analyst): 재무적 영향 분석.

혁신경영 추진 로드맵



저성장시대에 적합한 고효율 사업구조로 전환

DB손해보험은 전사 중장기 전략의 집중도를 높이고 실행력을 강화하기 위해 세부 전략 과제를 수립해 추진하고 있습니다. ‘2020 중장기 전략’을 달성하기 위한 과제 수행의 일환으로 2017년에는 영업·보상 현장의 혁신 역량 강화를 위해 혁신 과제의 수행 범위를 자회사까지 확대하였고, 2018년부터 2019년까지는 중장기 전략 과제, 디지털 혁신 과제, 경영 이슈를 종합적으로 진단해 도출된 23개 과제를 톱다운(Top-down)으로 추진하였습니다. 2020년에는 문제 해결 속도 증대를 위해 실행 중심의 디자인 씽킹 방법론을 적용하고 조직 간 이슈에 대해서는 속도전 프로그램을 추진했으며, 고질적으로 해결되지 않는 문제는 사내외 공모를 통해 해결하는 혁신 체계를 도입하였습니다. 2021년부터는 ‘2025 중장기 전략’의 실행 과제, 디지털 전환과 연관된 과제를 중심으로 33개 과제를 수행하고 있습니다.

2021년 추진 주요 혁신과제

공모형 혁신과제	• CM 자동차보험 갱신을 증대 • TM 장기보험 판매 시 모바일 활용률 증대 • 고객 적립고객 약관대출 이용액 증대 • 장기보험 U/W 심사 자동화 증대 • 차량 보상 보험금 지급 업무 간소화 • 보상 의료심사 업무 효율화
고객 상품	• 빅데이터 기반 보험 계약별 사업비 예측모델 구축 • 실손의료비 데이터 관리 체계 확립을 통한 손익 개선 • 고객가치 기반 자동차보험 가격 U/W 운영 체계 구축
채널	• 온택트 영업환경 대응을 위한 신규 판매채널 운영 • 금융방송 확대를 통한 가망고객 확보 • 빅데이터를 활용한 도입 후보자 시스템 구축
보상	• Digital 신기술을 활용한 보상업무 Process 혁신 • 위험지수 중심 관리를 통한 MR 대응 선제화 • SMART 보상 D/T환경 최적화 보상 체계 구축
자산운용	• 변화하는 규제환경에서 최적화된 아웃소싱 운용전략 수립

혁신문화의 정착

DB손해보험은 임직원들이 더욱 효율적이고 능동적으로 일할 수 있는 환경을 조성하기 위해 혁신경영 내재화에 힘쓰고 있습니다. 매년 사내 우수사례 발표대회를 개최하고, 우수사례로 선정된 과제에 대한 포상을 실시하고 있습니다. 또한 CEO가 직접 전사 혁신 과제를 심의하고 전 임원이 혁신 프로젝트를 추진해 혁신경영의 실행력을 제고하고 있습니다. 2016년에 시작된 대표적인 혁신 활동인 부서 제안 활동은 2017년에 현장 개선 분임조 활동으로 발전시켰으며, 2018년에는 직원 참여를 통해 현장 개선 분임조 활동을 ‘원팀(One-Team) 활동’으로 새롭게 명명한 후 지속적으로 실천하고 있습니다. 원팀 활동은 소속 부서나 팀 구분 없이 업무 개선 활동을 추진하는 자율적인 모임으로, 2018년부터 2020년까지 총 342개의 팀이 활동했으며 2021년에는 총 108개 팀이 개선 활동에 참여하고 있습니다.

혁신경영 성과

국내 금융업계 최고 수준의 품질경영 체계 구축

DB손해보험은 지속적인 품질 혁신을 통해 국내 금융업계 최고 수준의 품질경영 체계를 구축해왔습니다. 2015년에 ‘국가품질대상’을 수상한 데 이어 2016년과 2017년에는 보험업계 최초로 2년 연속 ‘국가품질명장(National Quality Masters)’을 수상함으로써 업계 선도 기업의 위상을 확보했습니다. 또한 국가기술표준원이 주최하고 한국표준협회가 주관하는 국가품질경영대회의 우수 품질 분임조 분야에서 2017년 금상, 2018년 동상, 2019년 금상 2개, 은상 1개를 수상한 데 이어 2020년에는 철탑산업훈장과 우수 품질 분임조 금상 3개, 은상 1개를 수상하며 명실공히 국내 최고 수준의 품질 우수기업으로 인정받고 있습니다.

품질경영 체계 고도화

2020	• 철탑산업훈장 및 우수품질 분임조 금상 3, 은상 1	2016	• 국가품질명장
2019	• 우수품질 분임조 금상 2, 은상 1	2015	• 국가품질대상
2018	• 우수품질분임조 동상	2008	• 국가품질혁신상
2017	• 우수품질분임조 금상 • 국가품질명장	2005	• 국가품질경영상

혁신 성과 관리

DB손해보험은 2004년부터 2020년까지 총 2,656건(2020년 41건)의 혁신 과제를 수행했으며, 혁신 과제를 통해 달성한 재무 성과 누계액은 2조 109억 원(2020년 797억 원)에 이릅니다. 혁신 역량 측면에서는 2020년 말 기준으로 본점 직원 중 GB(Green Belt)³⁾ 이상 인증률이 75.7%(314명), 이 중 BB(Black Belt)⁴⁾ 비율이 52.5%(165명)에 달해 혁신 과제 수행이 임직원 역량 개발과 전사적 혁신문화 조성에 기여하고 있음을 확인할 수 있었습니다.

3) GB(Green Belt): 사내 혁신 인증등급 중 초급.

4) BB(Black Belt): 사내 혁신 인증등급 중 중급.

Business Case

자동차보험 TM 판매 스크립트 간소화로 고객만족도 개선 출시

인슈어테크 선도 기업인 DB손해보험은 디지털 인프라를 현장 지원에 활용해 직원들의 업무 피로도를 낮추고 업무 효율성을 높이며 보다 신속한 서비스를 제공하고 있습니다. 2020년에도 임직원이 자발적으로 참여하는 사내 혁신대회에서 선정된 ‘다이렉트 현장 속으로’ 팀의 제안에 따라 자동차보험 TM 판매 스크립트를 간소화, 고도화하여 장기보험 판매 증가와 고객 불만 해소 등의 성과를 창출했습니다.

추진 배경

- | 외부 환경 | 내부 이슈 |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> 10분 분량 스크립트 내용으로 인한 고객 피로도 증가 스크립트 중 오해 유발 문구로 고객 불만 발생 | <ul style="list-style-type: none"> 전산 화면에 전체 스크립트가 표기되어 미가입 사항도 안내 스크립트 부분 누락 시 보완 어렵고 중간 저장 기능 부재 등 불편 |

개선 콘셉트

- 타사 표준 스크립트 벤치마킹 및 당사 스크립트 비교 분석
- 필수 안내 스크립트 간소화 및 전산 Auto 스크립트 구현
→ 파일럿 테스트 및 3차에 걸친 순차적 오픈으로 전국 단계적 개선안 시행

성과

- 완전판매 녹취 시간 50%▼(계약당 5분)
- 마케팅 동의율 14.5%p▲(83.3%)
- 마케팅 동의율 증가에 따른 가용 DB 추가 확보(월 1.4만 건▲)
- 마케팅 활동 기회 증가에 따른 장기보험 매출 증가(74백만 원/분기)

경제가치 창출

자산 운용

DB손해보험은 제도와 경기의 급격한 변화에 선제적으로 대응하기 위해 新ALM(Asset Liability Management) 기반의 자산운용 체제와 운용 역량을 강화하고 투자 지역과 투자 대상을 다변화하고 있습니다. 이를 통해 보험부채의 현금흐름에 자산을 매칭하여 장기적으로 보험금 지급 재원을 확보하고 안정적인 이차마진을 확보해 나갈 것입니다.

운용 전문인력 운영 체제 강화

DB손해보험은 자산운용 성과를 제고하기 위해 운용 전문인력의 운영 체제를 고도화해왔습니다. 중장기 자산운용에 필요한 6대 직무, 13개 영역의 핵심 역량을 도출하고, 이에 맞춰 인력 총원·육성·관리 등 운용 전문인력의 운영 체제 강화를 추진하고 있습니다. 이의 일환으로 자산운용에 특화된 부문 교육 체계를 신설하고, 전문 강사를 양성해 보험과 투자를 모두 이해하는 하이브리드형 인재를 육성하고 있으며, 각 분야의 투자 테마에 대한 연구 세미나를 진행해 투자 아이디어를 공유하고 있습니다. 아울러 해외 투자 거점의 법인화와 인력 충원을 추진해 해외 투자 역량 강화에도 힘을 기울이고 있습니다. 2020년부터는 COVID-19로 어려워진 집합교육 대신 온라인 세미나와 교육 등을 통해 우수 인력을 지속적으로 양성하고 있습니다.

중장기 투자환경 변화 대응 강화

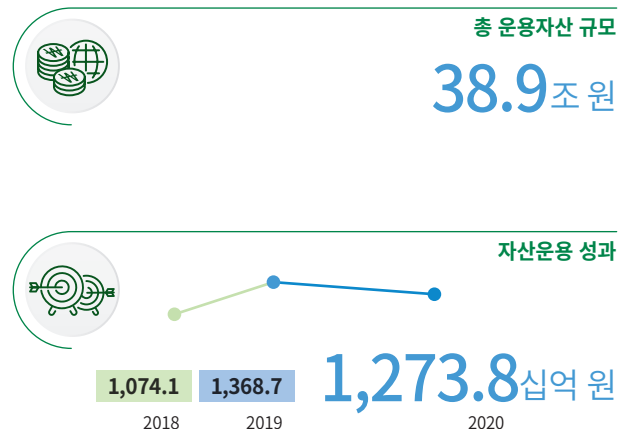
DB손해보험은 2023년부터 시행될 새로운 회계기준(IFRS17, IFRS9)과 감독제도(K-ICS)가 보험사의 자본과 손익 변동성에 큰 영향을 줄 것으로 판단하고 이에 대비한 다양한 대응 방안을 모색 중입니다. 먼저 ALM 강화를 위해 자산을 ‘부채 매칭 자산군’과 ‘추가 수익 자산군’으로 분리해 자금 속성에 적합하게 운용하고, 보험부채 만기 구조에 대응한 자산 듀레이션을 지속적으로 확대할 예정입니다. 또한 수익증권, 구조화증권 등 당기손익 변동성을 확대하는 투자 형태의 비중을 축소하고, 상대적으로 위험성이 높은 시장성 자산 비중을 단계적으로 조정해 나갈 계획입니다. 아울러 투자수익률 하락에 대비해 국내외 우량 대체투자, 회사채, 고효율 에쿼티 등 위험 자본 효율성이 높은 자산으로 교체하여 매매를 추진할 것입니다.

투자수익률 경쟁우위 지속 확보

DB손해보험은 ALM 기반의 자산운용 체제를 강화하기 위해 주식운용을 비롯해 시장 기회를 활용한 추가 수익을 창출하고, 안정적인 이자와 배당수익이 확보된 이자부자산 비중을 90% 이상 유지하는 등 다양한 노력을 펼치고 있습니다. 이를 통해 2020년에 자산운용이익 1조 2,738억 원, 투자수익률 3.41%를 달성하여 투자수익률 경쟁우위를 지속적으로 확보하고 있습니다.

글로벌 네트워크 확대

해외 유수의 보험사·운용사와의 전략적 제휴를 강화하기 위해 북미 지역 1위 보험사와 투자업무협약(MOU)을 체결하고 글로벌 부동산, 인프라 자산, 해외 회사채에 대한 공동 투자를 확대하고 있습니다. 이를 통해 우량 해외 투자 딜소싱(Deal Sourcing) 채널을 확대할 뿐만 아니라 선진 투자 노하우를 습득하는 성과를 거두고 있습니다. 또한 뉴욕 맨해튼의 해외 투자 사무소를 법인화해 현지 금융사와 긴밀한 네트워크를 구축하는 한편, 양질의 글로벌 투자 정보를 제공하고 투자 트렌드 접근성을 제고하고 있습니다. 아울러 최근 COVID-19로 어려워진 해외 투자 실사를 뉴욕 투자법인을 통해 보완하고 있으며, 기존 투자자산에 대한 사후 관리 강화, 우량 자산과 운용사 발굴에도 기여하고 있습니다. 앞으로도 해외 거점을 지속적으로 확대해 글로벌 네트워크와 투자자산에 대한 접근성을 강화해 나갈 예정입니다.



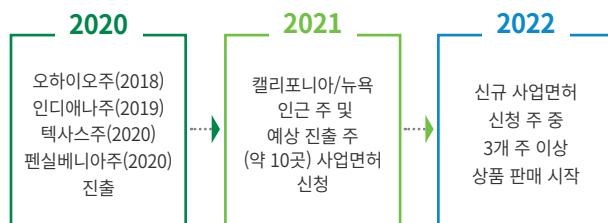
해외사업

미주

DB손해보험은 미주 지역에서 개인과 기업을 대상으로 패키지보험(재물·배상), 자동차보험, 주택화재보험 등 다양한 종류의 상품을 판매하며 사업을 꾸준히 확대해왔습니다. 특히, 해외사업본부가 캘리포니아 현지에 직접 진출하여 사업 역량 강화를 위해 다양한 노력을 기울이고 있습니다. 통합 운영 체제와 빠른 의사결정을 바탕으로 업무 효율성 향상, 현지 전문가 양성, 영업 지역 확대 등을 적극 추진하여 미주 지역에서 확고한 경쟁 우위를 확보해 나갈 계획입니다.

미주 사업 시장 확대 현황과 계획

2020년에 텍사스주와 펜실베이니아주로 영업 지역을 확대하는 등 미국 내에서 지속가능한 사업 기반을 구축하기 위한 활동을 강화하고 있습니다. 영업 환경과 규제 차이를 감안해 지역별로 차별화된 상품 구성과 운영 방안 등을 실행하여 안정적으로 사업을 추진해 나갈 것입니다.



괌

1984년에 설립된 괌 지점은 신속한 고객 서비스를, 현지 대리점과의 오랜 파트너십을 바탕으로 사이판 등 인근 섬을 포함한 괌 지역 내에서 가장 신뢰받는 선도 보험사로 성장했습니다.

하와이

차별화된 상품 경쟁력과 신속한 고객 서비스를 제공하며 현지에서 지배적인 보험사로 인정받고 있는 하와이 지점은 시장 내 주요 채널과의 긴밀한 유대 관계를 통해 수익성 기반의 안정적인 성장을 이어나가고 있습니다. 아울러 IT 시스템 개선을 통해 서비스 수준을 제고하고 시장지배력을 확대해 나가고 있으며, 지속적인 성장동력 확보를 위해 신규 시장 발굴에도 적극 나서고 있습니다.

캘리포니아

캘리포니아 지점은 철저한 시장 분석과 현지화 전략을 기반으로 한인, 현지인 대리점, 대형 MGA¹⁾ 등 다양한 판매 채널을 운영 중입니다. 전략적 파트너 발굴을 통해 상업용 자동차 시장에 성공적으로 진출함으로써 미주 영업 지역의 확장 기회를 마련할 수 있었습니다. 2020년부터는 주택화재보험 판매를 새롭게 시작하였으며, 해당 MGA를 통해 인근 주까지 진출을 추진하여 성장 기반을 확대해 나갈 계획입니다.

1) MGA: Managing General Agent.

뉴욕

사업의 안정성을 확보하기 위해 채널과 상품 포트폴리오 다각화를 적극 추진해온 뉴욕 지점은 중소상공인 위주의 재물·배상 책임 담보를 제공하는 패키지 상품과 개인 고객을 대상으로 한 주택종합보험에 이어 상업용 자동차 보험 시장에도 성공적으로 진출, 안정적인 성장 기반을 확보하였습니다. 향후 DB손해보험은 자산규모 증가에 따른 수익성 증대를 위한 적극적 투자 기회 확보와 운용자산에 대한 선제적 관리를 위해 2020년 설립된 뉴욕주 해외 자문 법인을 통해 해외지점의 자산운용을 고도화하고 해외투자 관리를 강화해 나갈 예정입니다.

미국 내 지점별 운영 현황²⁾

2020년 기준

구분	단위	괌	하와이	캘리포니아	뉴욕	미주지원부
전체 직원 수 (현지 채용인 수)	명	7(3)	16(13)	11(9)	10(8)	35(27)
외형	백만 달러	43.9	77.8	72.6	49.5	-

2) 2020년 말, 금융감독원 해외 점포 실적보고 자료 기준.

아시아

DB손해보험은 중국과 베트남 자회사와의 긴밀한 협력을 기반으로 DB손해보험의 경영 노하우와 기업문화를 전파, 현지 시장에서 차별화된 경쟁력을 강화하며 지속적인 성장 기반을 구축하고 있습니다.

자회사의 협력 사업 추진 현황



중국

DB손해보험은 2006년 베이징에 사무소를 개설한 데 이어 2011년 청도 보험중개사 지분 인수, 2013년 현지 원수보험사 지분 인수를 추진하며 순차적으로 중국 시장에 진출했습니다. 중국 시장의 확실성과 진출 초기의 높은 진입장벽을 고려해 독자적 진출 대신 지분 인수 또는 현지 파트너와의 합자 회사 형태로 안정적인 시장 진입을 추진한 것입니다. 특히, 중국 전 지역 판매권을 가지고 있는 현지 원수보험사와 보험 사업을 공동으로 추진하고 경영에도 참여하는 등 현지 사업 역량을 확보하며 중국 사업을 꾸준히 확대하고 있습니다.

베트남

DB손해보험은 성장 잠재력이 큰 베트남에서 시장 선도 기업으로 도약하기 위해 다각적인 노력을 펼치고 있습니다. 2015년에 베트남 우체국 보험사(PTI) 인수를 통해 현지 사업 기반을 구축하고, 베트남 최초로 한국형 선진 방카슈랑스 시스템을 도입해 공동 추진하는 등 차별화된 서비스를 제공하고 있습니다. 앞으로도 내부 역량을 강화하고 파트너와의 협력을 확대해 인도차이나반도에서 확고한 사업 기반을 구축해 나갈 예정입니다.

주요 경영성과

COVID-19 팬데믹으로 인한 전 세계적인 경기 침체와 더불어 보호무역주의 확대, 저금리·저성장 기조 지속 등으로 글로벌 금융시장의 불확실성이 확대되고 있습니다. 국내 보험시장 또한 4차 산업혁명의 가속화와 국제회계기준(IFRS) 도입이 불러온 환경 변화와 함께 손해율 상승과 사업비 부담 증가 등으로 수익성이 크게 악화되고 있습니다. DB손해보험은 이처럼 어려운 환경 속에서도 별도 기준으로 원수보험료는 전년보다 80% 증가한 14조 699억 원, 당기순이익은 전년보다 34.8% 증가한 5,022억 원을 기록하였습니다. DB손해보험은 앞으로도 환경 변화에 대한 선제적인 대응과 끊임없는 경영 혁신을 추진하여 지속적인 성장 기반을 확보해 나갈 것입니다.

요약손익계산서(별도기준)

단위: 백만 원, %

구분	2019	2020	증감	G/R
원수보험료	13,026,984	14,069,876	1,042,892	8.0
보유보험료	12,114,798	13,035,372	920,574	7.6
경과보험료	11,870,582	12,670,470	799,888	6.7
손해액	10,241,678	10,626,128	384,450	3.8
(손해율)	86.3	83.9	(2.4)	
순사업비	2,485,314	2,634,777	149,463	6.0
(사업비율)	20.9	20.8	(0.1)	
보험영업이익	(856,410)	(590,436)	265,974	31.1
투자영업이익	1,368,743	1,273,754	(94,989)	(6.9)
총영업이익	512,333	683,318	170,985	33.4
영업외/특별 손익	(7,276)	(4,831)	2,445	33.6
당기순이익	372,691	502,204	129,513	34.8
(이익률)	3.1	5.4	2.3	

요약대차대조표(별도기준)

단위: 백만 원, %

구분	2019	2020	증감	G/R
운용자산	36,974,180	38,935,825	1,961,645	5.3
(자산운용률)	84.7	82.6	(2.1)	
비운용자산	3,255,418	3,621,804	366,386	11.3
특별계정자산	3,437,244	4,566,701	1,129,457	32.9
부채총계	37,946,382	41,060,251	3,113,869	8.2
자본금	35,400	35,400	0	0
자본총계	5,720,665	6,064,080	343,415	6.0
총자산	43,667,047	47,124,331	3,457,284	7.9

조세정책

DB손해보험은 국내뿐만 아니라 해외 사업장이 위치한 전 국가의 세법 및 관련 규정을 엄격히 준수해 각기 요구되는 신고와 보고 의무를 성실히 이행하고 있으며, 국내외 사업장 대상의 글로벌 조세정책을 수립해 운영 중입니다. 또한 전자공시시스템(dart.fss.or.kr)을 통해 매 분기 말 국제회계 기준에 근거한 외부감사인의 검토 및 연도 말 회계 감사를 시행하고, 그 결과와 법인세 비용, 이연법 인세 및 유효세율 등 법인세 관련 사항에 대해 재무제표와 주석 사항에 엄격히 표시해 외부에 공개하고 있습니다. 이외에도 각종 세무조사 및 과세 당국의 요구 사항에 적극 대응하며 납세 협력의 의무를 성실히 이행하고 있습니다.

법인세율			단위: 백만 원, %
구분	2019	2020	
세전이익	505,057	678,487	
명목세액	132,366	176,282	
명목세율	26.21	25.98	
납부세액	62,427	156,554	
납부세율	12.36	23.07	

법인세 납부 현황					2020년 기준, 단위: 백만 원, %
구분	원수보험료	세전순이익	세금납부액	해외 세금 납부에 따른 국내 세금 감면액(원)	
국내	12,689,116,953	618,775,651	143,891,960	-	
해외지역	242,754,232	4,833,281	670,612	3,375,101,467	
U.S. Branch	199,263,633	2,469,920	-	2,742,542,018	
합	43,490,599	2,363,361	670,612	632,559,449	

경제 성과 배분

DB손해보험은 경제적 성과를 창출하여 지속적인 성장을 추구할 뿐 아니라 이를 고객과 파트너, 주주, 임직원, 지역사회 등 다양한 이해관계자에게 올바르게 배분하여 기업의 사회적 책임을 충실히 이행하고자 노력하고 있습니다.

파트너	임직원	주주	고객	지역사회	
대리점 판매수수료	인건비	배당금	지급 보험금	사회공헌 금액	사회공헌 활동 참여 시간 (임직원, 설계사)
4,884억 원	2,701억 원	1,321억 원	64,249억 원	6,274백만 원	55,505시간

대표이사 및 내부회계관리자의 운영실태보고서

DB손해보험주식회사 주주, 이사회 및 감사위원회 귀중

본 대표이사 및 내부회계관리자는 2020년 12월 31일 현재 동일자로 종료하는 회계연도에 대한 당사의 내부회계관리제도의 설계 및 운영 실태를 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 운영을 위해 내부회계관리제도운영위원회에서 발표한 ‘내부회계관리제도 설계 및 운영 개념체계’를 준거기준으로 사용하였습니다. 또한 내부회계관리제도의 설계 및 운영실태를 평가함에 있어 내부회계관리제도 운영위원회에서 발표한 ‘내부회계관리제도 평가 및 보고 모범기준’을 평가기준으로 사용하였습니다.

본 대표이사 및 내부회계관리자의 내부회계관리제도 운영실태 평가 결과, 2020년 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 직접 확인·검토하였습니다.

2021년 2월 25일

대표이사 **김 정 남**

내부회계관리자 **남 승 형**

연결재무제표

연결재무상태표

DB손해보험주식회사 및 그 종속기업

단위: 원

구분	제 54(당)기 기말	제 53(전)기 기말	제 52(전전)기 기말
자산			
1. 현금 및 예치금	677,852,714,853	830,764,561,941	1,355,523,910,215
2. 당기손익인식금융자산	1,694,517,622,757	1,501,358,235,644	1,127,448,907,222
3. 매도가능금융자산	23,438,188,670,625	23,306,572,234,773	21,481,086,399,191
4. 만기보유금융자산	2,027,277,611,241	1,583,653,497,198	-
5. 대여금 및 수취채권	20,011,187,403,793	18,082,079,619,797	17,785,139,260,599
6. 위험회피목적파생상품자산	620,490,991,293	191,386,711,876	153,245,398,209
7. 관계기업투자주식	294,720,399,718	266,417,815,529	253,397,283,875
8. 유형자산	425,257,208,304	424,709,863,129	401,907,533,262
9. 투자부동산	1,263,868,683,598	1,301,395,220,600	1,327,813,639,790
10. 무형자산	165,742,654,046	173,952,894,610	197,450,414,985
11. 재보험자산	756,189,568,707	690,280,490,210	625,266,483,751
12. 기타자산	2,216,691,903,220	2,049,742,495,170	1,972,387,621,809
13. 이연법인세자산	31,454,755,996	28,180,220,983	24,986,596,603
14. 당기법인세자산	14,277,325,805	27,948,406,743	-
15. 특별계정자산	6,413,609,498,382	5,320,609,467,957	4,224,069,613,977
자산총계	60,051,327,012,338	55,779,051,736,160	50,929,723,063,488
부채			
1. 보험계약부채	43,489,149,431,001	41,202,210,717,696	38,754,409,764,615
2. 계약자지분조정	5,240,925,368	3,914,437,757	2,899,854,383
3. 당기손익인식금융부채	5,909,154,011	4,471,608,814	3,514,797,797
4. 위험회피목적파생상품부채	111,695,140,384	91,242,722,861	62,042,547,785
5. 확정급여부채	22,981,001,313	30,183,368,481	31,664,233,664
6. 기타부채	2,679,318,051,866	2,266,751,916,006	1,862,658,787,847
7. 이연법인세부채	664,010,627,872	633,445,636,528	366,460,763,540
8. 당기법인세부채	94,061,259,721	-	46,499,664,470
9. 특별계정부채	6,474,369,513,505	5,401,791,588,846	4,508,758,794,440
부채총계	53,546,735,105,041	49,634,011,996,989	45,638,909,208,541
자본			
1. 자본금	35,400,000,000	35,400,000,000	35,400,000,000
2. 자본잉여금	84,884,742,115	37,912,781,518	37,912,781,518
3. 자본조정	(152,492,009,860)	(29,655,475,800)	(29,655,475,800)
4. 기타포괄손익누계액	1,227,862,925,174	1,132,111,761,903	532,289,972,810
5. 이익잉여금	5,218,530,258,589	4,770,134,899,102	4,520,361,048,989
(대손준비금 적립액)	(80,062,488,875)	(82,670,664,559)	(71,285,909,734)
(비상위험준비금 적립액)	(1,023,646,135,736)	(932,220,238,263)	(851,326,171,683)
(대손준비금 적립예정금액)	(7,919,472,804)	2,608,175,684	(11,384,754,825)
(비상위험준비금 적립예정금액)	(107,111,318,013)	(91,425,897,473)	(80,894,066,580)
지배주주지분	6,414,185,916,018	5,945,903,966,723	5,096,308,327,517
6. 비지배지분	90,405,991,279	199,135,772,448	194,505,527,430
자본총계	6,504,591,907,297	6,145,039,739,171	5,290,813,854,947
부채 및 자본총계	60,051,327,012,338	55,779,051,736,160	50,929,723,063,488

연결재무상태표

DB손해보험주식회사 및 그 종속기업

단위: 원

구분	제 54(당)기 기말	제 53(전)기 기말	제 52(전전)기 기말
영업수익	20,110,608,226,449	18,676,127,539,094	17,454,511,735,438
1. 보험료수익	15,456,134,292,643	14,398,431,205,010	13,694,903,918,841
2. 재보험금수익	709,047,875,554	629,249,632,265	572,687,287,879
3. 구상이익	16,767,289,047	16,835,534,404	10,425,295,349
4. 이자수익	1,314,290,869,921	1,317,559,978,903	1,271,241,145,006
5. 금융상품투자수익	1,437,149,183,500	1,047,634,819,690	723,923,745,697
6. 외환거래이익	447,359,614,158	548,671,180,803	476,659,852,308
7. 수수료수익	6,936,573,211	10,050,392,316	8,690,691,406
8. 배당금수익	210,804,361,684	197,263,460,704	150,551,979,079
9. 기타수익	357,334,684,760	372,457,626,038	411,621,739,634
10. 특별계정수익	154,783,481,971	137,973,708,961	133,806,080,239
영업비용	19,379,625,754,764	18,167,258,780,467	16,736,363,400,348
1. 보험계약부채전입액	2,224,947,958,183	2,362,107,081,304	2,039,889,141,075
2. 보험금비용	6,742,539,356,819	6,266,404,699,552	5,684,187,801,355
3. 환급금비용	3,768,510,289,062	3,523,330,560,400	3,474,180,520,751
4. 배당금비용	6,481,802,045	8,038,765,484	6,262,064,705
5. 손해조사비	144,584,397,195	144,453,086,963	128,437,766,586
6. 재보험료비용	1,025,024,054,401	904,422,225,181	806,068,720,594
7. 사업비	1,694,875,383,731	1,598,993,901,941	1,486,212,400,502
8. 신계약비상각비	1,385,837,699,775	1,348,186,374,730	1,255,765,834,667
9. 이자비용	55,013,765,115	47,788,284,729	42,611,716,337
10. 금융상품투자비용	922,194,898,034	1,138,381,095,738	992,200,075,071
11. 대손상각비	12,129,430,703	17,566,145,967	14,603,462,659
12. 외환거래손실	753,516,591,362	176,465,185,737	164,938,814,998
13. 재산관리비	108,032,272,577	104,304,138,561	98,724,398,655
14. 부동산관리비	18,062,083,192	17,163,844,728	16,421,080,959
15. 기타비용	363,092,290,599	371,679,680,491	392,053,521,195
16. 특별계정비용	154,783,481,971	137,973,708,961	133,806,080,239
영업이익	730,982,471,685	508,868,758,627	718,148,335,090
영업외수익	57,038,457,718	38,294,966,897	29,669,083,352
영업외비용	37,020,908,582	25,591,799,780	15,091,927,536
법인세비용차감전순이익	751,000,020,821	521,571,925,744	732,725,490,906
법인세비용	189,891,504,635	141,409,183,804	196,895,960,723
당기순이익	561,108,516,186	380,162,741,940	535,829,530,183
지배주주지분 당기순이익	558,841,368,552	375,995,766,788	531,029,013,405
비지배주주지분 당기순이익	2,267,147,634	4,166,975,152	4,800,516,778
기타포괄이익	87,590,068,428	606,635,582,284	73,536,077,237
1. 후속적으로 당기순이익으로 재분류되는 항목			
매도가능금융자산평가이익	115,262,514,491	602,704,862,521	72,031,849,530
만기보유금융자산평가손실	(504,557,015)	(16,623,261,170)	-
관계기업기타포괄손익항목에 대한 지분변동	6,530,057,445	11,913,123,389	(10,080,024,748)
위험회피목적파생상품평가이익(손실)	3,966,286,105	(22,294,156,182)	(9,004,533,337)
해외사업환산이익(손실)	(53,605,661,616)	2,832,079,137	11,178,392,258
특별계정기타포괄이익	9,466,040,682	27,481,761,266	18,558,906,323
2. 후속적으로 당기순이익으로 재분류되지 않는 항목			
확정급여부채의 재측정요소	4,286,623,333	1,069,305,179	(8,718,239,833)
유형자산재평가잉여금	2,188,765,003	(448,131,856)	(430,272,956)
총포괄이익	648,698,584,614	986,798,324,224	609,365,607,420
지배주주지분 총포괄이익	654,592,531,823	975,817,555,881	614,941,780,610
비지배주주지분 총포괄이익(손실)	(5,893,947,209)	10,980,768,343	(5,576,173,190)
지배주주지분 및 희석주당이익	9,171	5,940	8,389

연결자본변동표

DB손해보험주식회사 및 그 종속기업

단위: 원

구분	지배주주지분						비지배지분	자본 총계
	자본금	자본 잉여금	자본 조정	기타포괄 손익누계액	이익 잉여금	합계		
2018년 1월 1일(전전기초)	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	4,833,009,582,571
총포괄손익:								
당기순이익					531,029,013,405	531,029,013,405	4,800,516,778	535,829,530,183
매도가능금융자산평가이익				82,222,915,707		82,222,915,707	(10,191,066,177)	72,031,849,530
관계기업 기타포괄손익 항목에 대한 지분변동				(10,080,024,748)		(10,080,024,748)		(10,080,024,748)
위험회피목적파생상품 평가손실				(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
특별계정기타포괄이익				18,558,906,323		18,558,906,323		18,558,906,323
재평가잉여금				(430,272,956)		(430,272,956)		(430,272,956)
확정급여부채의 재측정요소				(8,546,422,368)		(8,546,422,368)	(171,817,465)	(8,718,239,833)
총포괄손익소계				83,912,767,205	531,029,013,405	614,941,780,610	(5,576,173,190)	609,365,607,420
자본에 직접 반영된 주주와의 거래:					(146,668,801,918)	(146,668,801,918)	(4,892,533,126)	(151,561,335,044)
연차배당								
2019년 12월 31일(전기말)	35,400,000,000	37,912,781,518	(29,655,475,800)	1,132,111,761,903	4,770,134,899,102	5,945,903,966,723	199,135,772,448	6,145,039,739,171
2020년 1월 1일(당기초)	35,400,000,000	37,912,781,518	(29,655,475,800)	1,132,111,761,903	4,770,134,899,102	5,945,903,966,723	199,135,772,448	6,145,039,739,171
총포괄손익:					(126,221,916,675)	(126,221,916,675)	(6,350,523,325)	(132,572,440,000)
당기순이익					375,995,766,788	375,995,766,788	4,166,975,152	380,162,741,940
매도가능금융자산평가이익				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 기타포괄손익 항목에 대한 지분변동				11,913,123,389		11,913,123,389		11,913,123,389
위험회피목적파생상품 평가손실				(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
특별계정기타포괄이익				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	375,995,766,788	975,817,555,881	10,980,768,343	986,798,324,224
자본에 직접 반영된 주주와의 거래:			(122,836,534,060)			(122,836,534,060)		(122,836,534,060)
자기주식 취득		46,971,960,597		8,360,987,024	(8,360,987,024)	46,971,960,597	(150,878,053,025)	(103,906,092,428)
비지배지분 취득							39,839,480,000	39,839,480,000
신종자본증권 발행					(102,085,022,041)	(102,085,022,041)	(158,247,959)	(102,243,270,000)
연차배당								
2020년 12월 31일(당기말)	35,400,000,000	84,884,742,115	(152,492,009,860)	1,227,862,925,174	5,218,530,258,589	6,414,185,916,018	90,405,991,279	6,504,591,907,297

연결현금흐름표

DB손해보험주식회사 및 그 종속기업

단위: 원

구분	제 54(당)기 기말		제 53(전)기 기말		제 52(전전)기 기말	
영업활동으로 인한 현금흐름		1,243,177,679,597		2,196,575,041,559		246,437,608,324
1. 법인세비용차감전순이익	751,000,020,821		521,571,925,744		732,725,490,906	
2. 수익 및 비용의 조정	2,238,016,893,849		2,253,552,991,986		2,044,251,822,649	
3. 자산 및 부채의 변동	(3,157,932,148,108)		(1,816,102,578,562)		(3,648,150,940,517)	
4. 이자수취액	1,310,415,059,742		1,232,201,842,870		1,233,717,046,285	
5. 이자지급액	(40,633,297,420)		(36,423,191,131)		(32,736,465,363)	
6. 배당수취액	215,124,381,768		200,981,671,862		154,501,077,089	
7. 법인세납부액	(72,813,231,055)		(159,207,621,210)		(237,870,422,725)	
투자활동으로 인한 현금흐름		(825,656,154,447)		(2,329,041,168,099)		144,508,919,678
1. 현금유입액	11,124,825,164,186		9,343,448,911,744		7,333,030,105,120	
매도가능금융자산의 처분	9,914,054,207,164		8,583,538,840,045		7,293,997,996,671	
만기보유금융자산의 상환	116,662,661,720		22,894,949,112		-	
위험회피목적파생상품의 정산	7,059,256,335		-		-	
임차보증금의 감소	8,384,750,193		13,532,545,471		22,373,422,723	
투자부동산의 처분	37,433,531,717		33,685,131,817		1,383,784,107	
유형자산의 처분	115,719,571		431,355,178		2,280,731,248	
무형자산의 처분	440,000,000		-		-	
연결범위변동 등	1,040,675,037,486		689,366,090,121		12,994,170,371	
2. 현금유출액	(11,950,481,318,633)		(11,672,490,079,843)		(7,188,521,185,442)	
매도가능금융자산의 처분	(11,035,127,419,468)		(10,518,174,140,978)		(7,074,461,378,034)	
만기보유금융자산의 상환	(655,606,953,209)		(604,781,354,145)		-	
위험회피목적파생상품의 정산	(167,120,758,661)		(509,544,230,782)		(65,643,010,054)	
임차보증금의 증가	(5,754,070,199)		(7,390,403,993)		(11,735,407,872)	
투자부동산의 취득	(36,797,392,740)		(198,246,967)		-	
유형자산의 취득	(21,997,885,753)		(18,025,167,905)		(22,550,584,954)	
무형자산의 취득	(27,291,883,594)		(14,104,695,971)		(13,816,557,368)	
복구공사로 인한 현금 유출액	(784,955,009)		(271,839,102)		(314,247,160)	
재무활동으로 인한 현금흐름		(296,240,101,588)		(116,447,499,811)		(44,802,344,392)
1. 현금유입액	73,510,255,992		58,651,495,706		115,732,419,291	
신증자본증권의 발행	39,839,480,000		-		-	
차입부채의 순증가	30,952,142,972		57,196,690,846		111,725,203,723	
임대보증금의 증가	2,718,633,020		1,454,804,860		4,007,215,568	
2. 현금유출액	(369,750,357,580)		(175,098,995,517)		(160,534,763,683)	
자기주식의 취득	(122,836,534,060)		-		-	
임대보증금의 감소	(2,710,144,832)		(5,186,743,400)		(8,944,628,639)	
주식발행비	-		-		(28,800,000)	
배당금의 지급	(102,243,270,000)		(132,572,440,000)		(151,561,335,044)	
리스료의 지급	(38,054,316,260)		(37,339,812,117)		-	
비지배지분의 취득	(103,906,092,428)		-		-	
현금및현금성자산의 증가(감소)		121,281,423,562		(248,913,626,351)		346,144,183,610
환율변동효과		(24,934,837,925)		(570,259,845)		2,439,961,845
기초의 현금및현금성자산		424,916,824,741		674,400,710,937		325,816,565,482
당기말의 현금및현금성자산		521,263,410,378		424,916,824,741		674,400,710,937

독립된 감사인의 감사보고서

DB손해보험주식회사 주주 및 이사회 귀중

감사의견

우리는 DB손해보험주식회사(이하 “회사”)의 재무제표를 감사하였습니다. 해당 재무제표는 2020년 12월 31일과 2019년 12월 31일 현재의 재무상태표, 동일로 종료되는 양 보고기간의 포괄손익계산서, 자본변동표, 현금흐름표 그리고 유의적인 회계정책의 요약을 포함한 재무제표의 주석으로 구성되어 있습니다.

우리의 의견으로는 별첨된 회사의 재무제표는 회사의 2020년 12월 31일과 2019년 12월 31일 현재의 재무상태와 동일로 종료되는 양 보고기간의 재무성과 및 현금흐름을 한국채택국제회계기준에 따라, 중요성의 관점에서 공정하게 표시하고 있습니다. 우리는 또한 대한민국의 회계감사기준에 따라, 내부회계관리제도운영위원회가 발표한 「내부회계관리제도 설계 및 운영 개념체계」에 근거한 회사의 2020년 12월 31일 현재의 내부회계관리제도를 감사하였으며, 2021년 3월 18일자 감사보고서에서 적정의견을 표명하였습니다.

감사의견근거

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

강조사항

감사의견에는 영향을 미치지 않는 사항으로서, 감사보고서의 이용자는 주석37-5에 주의를 기울여야 할 필요가 있습니다. 주석37-5에서 설명하고 있는 바와 같이, COVID-19의 확산을 차단하기 위하여 전세계적으로 여행 등 이동 제한을 포함한 다양한 예방 및 통제가 시행되고 있습니다. 이는 전세계 경제에 광범위한 영향을 미치고 있으며 그 지속기간과 강도는 예측하기 어렵습니다. 회사는 2020년 12월 31일로 종료되는 보고기간의 재무제표에 대하여 COVID-19가 미치는 영향을 합리적으로 추정하여 재무제표를 작성하였습니다. 그러나, 향후 COVID-19의 확산이 회사의 재무상태, 재무성과 및 현금흐름에 미칠 궁극적인 영향은 감사보고서일 현재 예측하기 어렵습니다.

핵심감사사항

핵심감사사항은 우리의 전문가적 판단에 따라 당기 재무제표감사에서 가장 유의적인 사항들입니다. 해당 사항들은 재무제표 전체에 대한 감사의 관점에서 우리의 의견형성 시 다루어졌으며, 우리는 이런 사항에 대하여 별도의 의견을 제공하지는 않습니다.

보험계약부채 중 보험료적립금

재무제표에 대한 주석2-20(보험계약부채)에서 언급한 바와 같이, 회사는 보험업감독규정 및 관계법령에 의거 보유하고 있는 보험계약에 대하여 보험계약자 또는 수익자에게 장래에 보험금, 환급금 및 배당금 등을 지급하기 위한 보험료적립금을 적립하고 있습니다. 재무제표에 대한 주석32(보험계약부채 내역)에서 언급한 바와 같이, 보고기간 종료일 현재 보험료적립금 장부금액은 28.3조 원으로 전체 부채 41.1조 원의 68.9% 및 보험계약부채 34.3조 원의 82.5%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.

보고기간 종료일 현재 회사가 재무제표에 계상한 보험료적립금 28.3조 원에 대하여 우리가 수행한 주요 감사절차는 다음과 같습니다.

- 보험료적립금 산출과 관련된 회사의 회계정책을 이해하고 산출방법이 보험업감독규정 및 보험업감독규정시행세칙을 준수하였는지 확인
- 보험료적립금 산출 시 적용된 감독법규 및 내부산출규정 변경사항 여부와 변경 시 변경내역이 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 상호대사를 통해 적립대상계약의 누락여부를 확인
- 최종준비금마감파일의 보험료적립금 합계 금액과 결산정보의 일치 여부 확인

재무제표에 대한 경영진과 지배기구의 책임

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

경영진은 재무제표를 작성할 때, 회사의 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 회사의 재무보고절차의 감시에 대한 책임이 있습니다.

재무제표감사에 대한 감사인의 책임

우리의 목적은 회사의 재무제표에 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 재무제표를 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 중요 왜곡표시위험을 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.
- 재무제표를 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 재무제표의 관련 공시에 대하여 감사보고서에 주의를 환기시키고, 이들 공시가 부적절한 경우 의견을 변형시킬 것을 요구받고 있습니다. 우리의 결론은 감사보고서 일까지 입수된 감사증거에 기초하나, 미래의 사건이나 상황이 회사의 계속기업으로서 존속을 중단시킬 수 있습니다.
- 공시를 포함한 재무제표의 전반적인 표시와 구조 및 내용을 평가하고, 재무제표의 기초가 되는 거래와 사건을 재무제표가 공정한 방식으로 표시하고 있는지 여부를 평가합니다.

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 재무제표감사에서 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 해당 사항을 감사보고서에 커뮤니케이션해서는 안 된다고 결론을 내리는 경우가 아닌 한, 우리는 감사 보고서에 이러한 사항들을 기술합니다.

이 감사보고서의 근거가 된 감사를 실시한 업무수행이사는 황성연입니다.

서울특별시 영등포구 여의공원로 111

한영회계법인

대표이사 박 용 근

2021년 3월 18일

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

Appendix

- 98 제3자 검증의견서
- 100 온실가스 검증의견서
- 101 이해관계자 참여
- 102 중요성 평가
- 104 GRI INDEX
- 106 주요 이니셔티브
- 108 주요 수상현황 및 참여단체





제3자 검증의견서

‘DB손해보험 지속가능경영 통합보고서’ 독자 귀중

지속가능경영연구소(이하 ‘검증인’)는 DB손해보험(이하 ‘발행인’)로부터 ‘DB손해보험 지속가능경영 통합보고서(이하 ‘보고서’)'에 대한 제3자 검증을 요청받아 다음과 같이 검증의견서를 제출합니다.

책임과 독립성

본 보고서에 기술된 정보와 의견에 대한 책임은 전적으로 DB손해보험에 있습니다. 본 검증인은 보고서에 대한 검증의견에 대해 책임지며, 독립된 검증기관으로서 본 보고서의 작성에 참여하지 않았으며 독립성을 저해할 수 있는 어떠한 이해관계도 맺고 있지 않습니다.

검증 기준

본 검증인은 국제감사인준기준위원회(IAASB)의 ISAE 3000를 적용하였으며 AA1000AS(2016)에서 정의하고 있는 Type1 검증 방법을 참고하여 검증을 실시하였습니다. 검증 원칙에 따라 조직의 활동 및 성과로부터 발생 가능한 영향에 대한 적합성 여부를 추가 확인하였습니다. 이는 이번 검증간 보고기준의 효과성과 신뢰성 측면을 종합적으로 검토하였음을 의미합니다. 검증 수준은 ISAE 3000에서 정의된 제한적 보증의 검증을 수행하였습니다. 즉, 검증인은 중요성, 이해가능성 원칙의 준수여부를 확인했으며, 보고서에 기재된 GRI 지표에 대한 정보와 신뢰성을 평가하였습니다.

제한 사항

본 검증인은 상기의 검증범위와 수준에 따라 보고서에 기재된 성과의 신뢰성을 다음과 같이 확인하였습니다. 현장검증은 온라인을 통해 실시하였습니다. 재무 데이터는 독립된 감사인으로부터 감사를 받은 감사보고서를 통해 확인하였으며, 사회 및 환경 데이터는 관계자를 통한 확인 혹은 인터뷰 등의 프로세스로 검증하였습니다. 본 검증의견서는 계약에 따라 DB손해보험 경영진을 위해 발행된 것이며, 본 검증인은 본 의견서에 기반하여 의사결정을 한 개인 또는 조직에 배상 책임 또는 공동 책임이 없음을 밝힙니다.

검증 방법

본 검증은 다음과 같은 방법을 통해 보고서에 대한 검증을 진행하였습니다.

- GRI Standards의 Core Option에 대한 요구사항을 충족하였는지를 확인하였습니다.
- GRI Standards를 기준으로 보고 내용 및 품질에 대한 원칙의 준수 여부를 확인하였습니다.
- 미디어 리서치 및 벤치마킹 분석을 통해 본 보고서에서 다루어진 주요 이슈의 선정 및 기술 내용의 적절성을 점검하였습니다.
- 보고서 내에 기술된 내용의 적합성과 표현상의 오류를 다른 출처와의 비교 분석 등을 통해 점검하였습니다.
- 현장검증을 통해 주요 데이터 및 정보에 대한 근거를 확인하고 내부 프로세스 및 시스템을 확인하였습니다.

검증 결과

검증인은 본 보고서가 DB손해보험의 지속가능경영 활동 및 성과를 성실하고 공정하게 반영하고 있음을 확인하였습니다. 또한 본 검증을 통해 DB손해보험의 보고서가 GRI Standards의 Core Option에 대한 요구사항을 충족하고 있습니다. 일반 공개(Universal Standards)의 경우 Core Option에 대한 요구사항을 준수하여 작성하고 있음을 확인하였으며, 주제별 공개(Topic-specific Standards)의 경우 아래와 같이 보고항목 결정 프로세스를 통해 도출된 중요 주제(Material Topic)에 대한 공시(Disclosures)를 검토하였습니다.

- GRI Standards 보고 원칙 (Reporting Principles)
- 일반 표준 (Universal Standards)
- 특정 주제 표준 (Topic Specific Standards)
 - 특정주제 표준 경영접근방식 (Management Approach)
 - 마케팅 및 라벨링 (Marketing and Labeling) 417-1
 - 지역사회 (Local Communities), 413-1
 - 에너지 (Energy), 302-1
 - 간접경제효과 (Indirect Economic Impacts), 203-2

• **포괄성 (Inclusivity) : 이해관계자의 참여**

DB손해보험은 포괄성 원칙의 준수를 위해 이해관계자별 커뮤니케이션 채널을 통한 소통활동을 추진하고 있음을 확인하였습니다. DB손해보험은 주요 이해관계자를 정의하고 산업의 특성을 고려하여 체계적인 참여 체계를 정립하고 있습니다. 이해관계자 참여를 통해 확인된 이해관계자의 기대사항은 회사의 전략방향 및 전략과제와 연계되어 검토되고 있습니다.

• **중요성 (Materiality) : 핵심 이슈의 선정 및 보고**

DB손해보험은 중대성 평가 프로세스를 통해 핵심 이슈를 선정하고 있음을 확인하였습니다. 다양한 지속가능성 이슈들에 대해 이해관계자의 의사결정에 미치는 영향을 분석하고 경영성과에 미치는 영향에 대한 분석 과정을 통해 핵심이슈 영역을 선정하였습니다. 선정된 핵심 이슈는 중대성 평가 참여 등의 프로세스를 통해 경영활동에 반영되고 있으며, 각 이슈들에 대한 DB손해보험의 활동과 성과는 보고서에 추진 영역별로 보고되고 있었습니다.

• **대응성 (Responsiveness) : 이슈에 대한 조직의 대응**

본 검증인은 DB손해보험이 이해관계자의 성과에 영향을 미치는 핵심 이슈를 파악하고 그에 대응하기 위한 지속가능경영 활동을 전개하고 있으며, 그 내용을 보고서에 적절하게 기술하고 있음을 확인하였습니다. 이해관계자들이 제시한 이슈들에 대해 목표를 제시하고 이에 대한 성과를 투명하게 공개하고 있음을 확인할 수 있었습니다.

• **영향 (Impact) : 조직이 사회적으로 미치는 영향에 대한 고려**

DB손해보험은 주요 이슈가 미치는 영향에 대한 경계 설정을 통해 조직이 사회적으로 미치는 영향을 파악하고 이를 개선하기 위한 노력들을 추진하고 있습니다. 특히 사회책임투자 등을 통해 경영활동을 통해 발생하는 사회적 영향을 관리하고 있음을 확인하였습니다.

권고 사항

본 검증인은 DB손해보험의 지속가능경영 역량 제고를 위한 다양한 노력과 성과를 높이 평가하며, 향후 보고서 발간 및 지속가능경영 수준 향상을 위해 하기의 내용을 제언하는 바입니다.

- 중대성 평가로 선정된 핵심 이슈의 범주를 더욱 확장하기를 권고 드립니다. DB손해보험의 다양한 이해관계를 위해 제공되는 보고서로써 충분한 핵심 이슈를 선정함으로써 독자에게 적합한 정보를 제공할 필요가 있습니다. 특히, 고객정보 보안 등 고객의 중요 정보와 관련된 이슈는 각별한 관심이 필요한 이슈이며, 이에 대한 회사의 접근방식과 추진 활동에 대한 정보공개가 중요하다고 생각합니다.

온실가스 검증의견서

서문

한국생산성본부인증원은 『DB손해보험 주식회사』로부터 2020.1.1부터 2020.12.31까지의 온실가스 배출량을 수록한 “2020년 온실가스 배출량 보고서(이하 ‘인벤토리 보고서’라 함)”에 대한 검증을 요청 받았습니다. ISO 14064-1 및 “온실가스·에너지목표관리 운영 등에 관한 지침(환경부 고시 제2021-47호)”을 기준으로 한 인벤토리 보고서를 작성할 책임은 『DB손해보험 주식회사』의 경영자에게 있으며, 한국생산성본부인증원의 책임은 인벤토리 보고서와 보고서에 수록된 온실가스 배출량 데이터가 검증기준에 따라 작성, 산정되었는지에 대해 ISO 14064-3 및 이에 기반을 둔 검증절차를 토대로 검증을 수행하고 제한적 보증수준의 검증의견을 제공하는 데 있습니다.

검증 범위

인벤토리 보고서에 대한 한국생산성본부인증원의 검증범위는 다음과 같습니다.

- 1) Scope 1, 2: 『DB손해보험 주식회사』의 운영 통제하에 있는 모든 국내 사업장의 온실가스 배출 시설 (사옥은 Scope1, 2를 대상, 임차 건물은 사옥의 면적당 Scope 2배출량 원단위 결과를 이용하여 임차 면적을 곱하여 산정한 Scope 2 배출량만 보고대상으로 하였음)
- 2) Scope 3: 출장 관련된 기타 간접배출

검증 결론

ISO 14064-3등의 검증절차를 통해 보고서에 수록되어 있는 온실가스 배출량 데이터에 대해 아래와 같은 결론을 제시합니다.

- 1) 『DB손해보험 주식회사』의 2020년 온실가스 인벤토리 보고서는 ‘온실가스·에너지목표관리 운영 등에 관한 지침’ 및 ISO 14064-1에 적절하게 작성된 것으로 평가하였습니다.
- 2) 『DB손해보험 주식회사』의 2020년 국내 모든 사업장 온실가스 배출량에 대한 중요성 평가 결과, 중요한 불일치는 ‘온실가스·에너지목표관리 운영 등에 관한 지침’의 요구사항인 50만 tCO₂-eq 미만 업체 총 배출량이 5% 미만 기준에 만족하고 있는 것으로 평가되었습니다.

보 고 기 간		2020.1.1 ~ 2020.12.31
온실가스 배출량 (tCO ₂ -eq)	총 배출량 (Scope 1, 2)	25,228
	직접배출 (Scope 1)	2,751
	간접배출 (Scope 2)	22,477
	기타 간접배출 (Scope 3)	국내출장 241

2021년 08월 06일

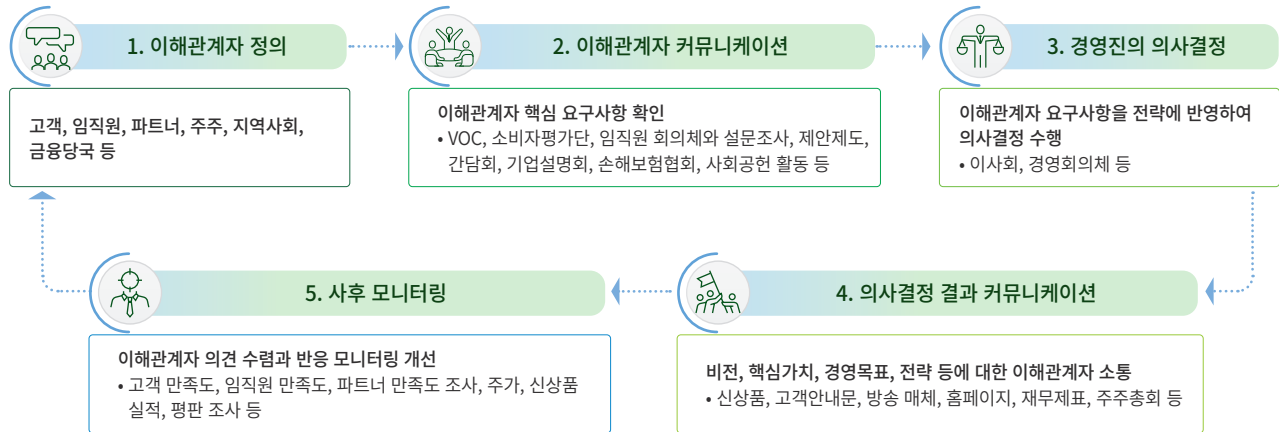
한국생산성본부 인증원
원 장 정 의 식 (인)



이해관계자 참여

DB손해보험은 고객, 주주 및 투자자, 임직원, 파트너, 지역사회를 핵심 이해관계자로 정의하고 있습니다. 이해관계자별 특성을 고려한 커뮤니케이션 채널을 통해 대내외 이해관계자 의견을 적극 수렴하고, 이를 경영 활동상의 주요 의사결정에 반영하고 있습니다. 또한 내외부 고객 만족도 조사(CSI), 임직원 만족도 조사(ESI), 파트너 만족도(FSI) 조사, 온라인 평판 조사 시스템 등의 직접조사와 신상품 판매 실적, 주식가격 흐름 등의 간접조사를 통해 모니터링을 진행하고 있으며, 그 결과는 경영진의 의사결정에 반영하여 개선하고 있습니다.

이해관계자 커뮤니케이션 체계



이해관계자 가치 창출



경영진 의사결정 체계

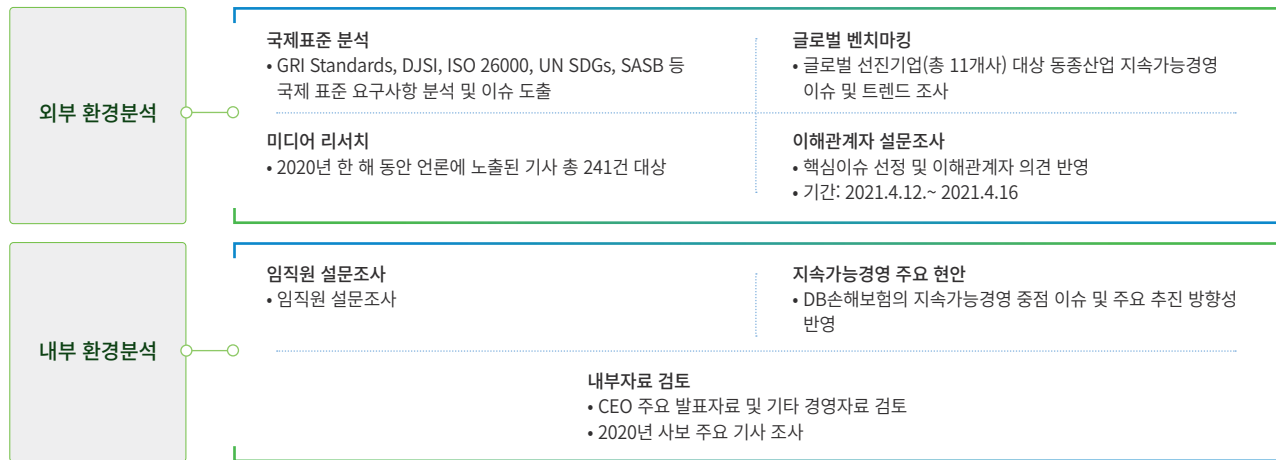
DB손해보험은 이사회, 분야별 위원회, 경영회의체 등을 통해 주요 경영 현안에 대한 의사결정을 진행하고 있으며, 경영환경 및 전략의 변화에 따라 운영 체계에 대한 지속적인 개선을 추진하고 있습니다. 의사결정의 과정은 전자결재 시스템을 이용하여 보다 신속하고 원활하게 처리하고 있으며, 주요 결과는 업무 포털 시스템을 통해 전 임직원에게 투명하게 공개하고 있습니다.

중요성 평가

DB손해보험은 경영환경 전반에 영향을 끼칠 수 있는 지속가능경영 핵심이슈를 파악하기 위해 국내외 지속가능경영 동향 조사 및 동종업계 벤치마킹을 실시하고 경영 전략 관련 자료와 사보 기사를 포함한 내부 자료 분석을 시행했습니다. 지속가능경영 이슈에 대한 다양한 의견이 보고서에 반영될 수 있도록 전문가를 포함한 주요 이해관계자 대상 설문 또한 실시했습니다. 당사는 본 보고서를 통해 핵심이슈와 관련된 지속가능경영 활동 및 성과를 투명하게 공개하고 다양한 이해관계자의 의견을 수렴하여 지속가능경영 전략 내재화 및 지속가능경영 체계 고도화를 실현하고자 합니다.

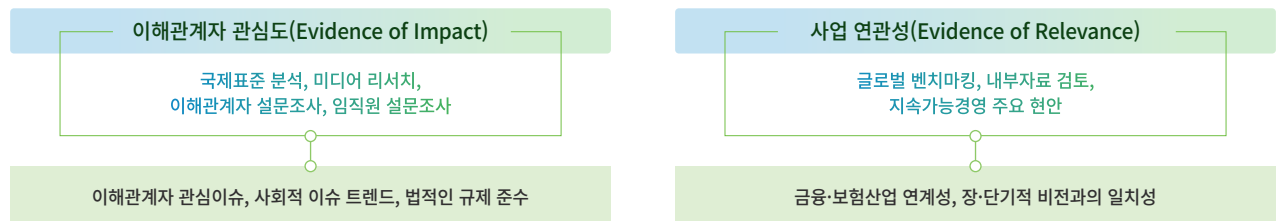
Step 1: 토픽 풀 구성

DB손해보험 지속가능경영에 대한 다면 분석 실시

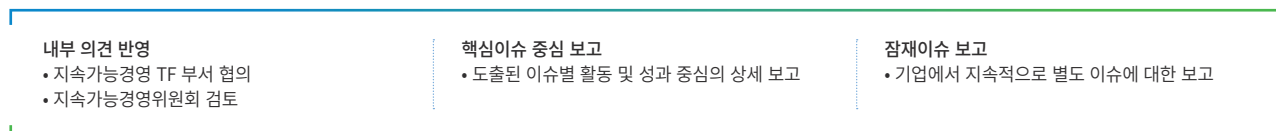


Step 2: 중요성 Mapping 및 핵심이슈 도출

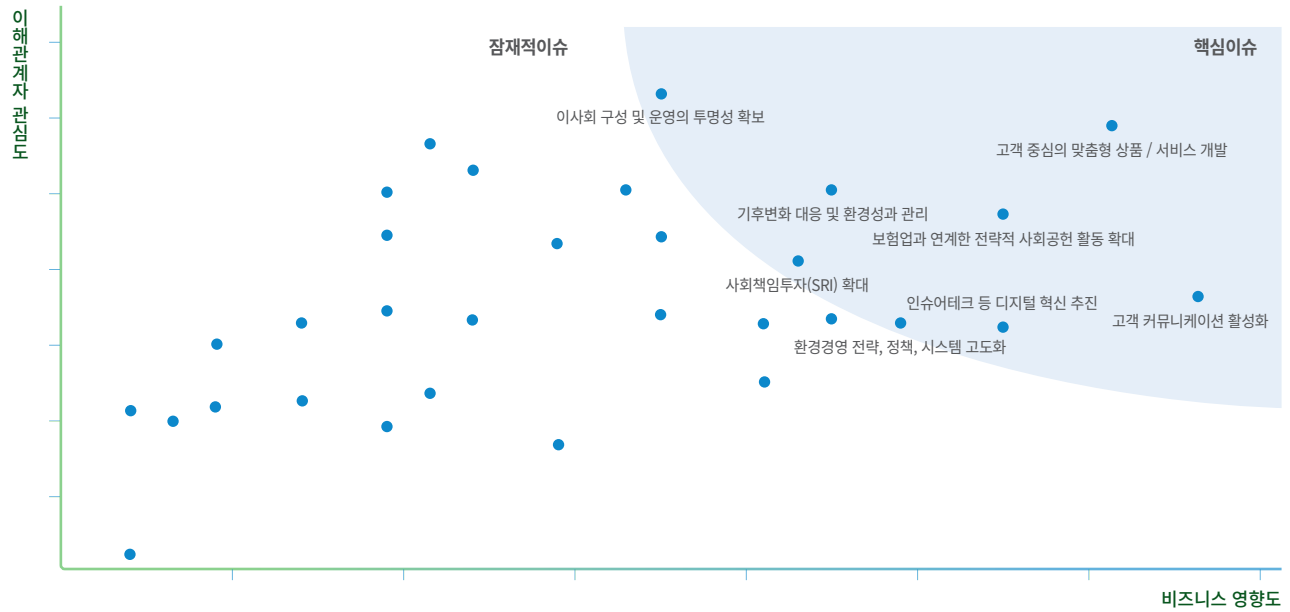
이해관계자 관심도(Impact)와 사업 연관성(Relevance)을 고려한 중요성 평가



Step 3: 유효성 검토 및 보고



Materiality Map



중요성 평가 결과

이해관계자 핵심 토픽	토픽의 영향평가			보고 내용	보고 페이지	GRI Standards
	재무	운영	평판			
고객 중심의 맞춤형 상품/서비스 개발	●			ESG Report - Social Report	42-50	마케팅 및 라벨링
고객 커뮤니케이션 활성화		●				
보험업과 연계한 전략적 사회공헌 활동 확대			●	Material Topic - Topic 3. Social Contribution	31-35	지역사회
이사회 구성 및 운영의 투명성 확보		●		ESG Report - Governance Report	68-71	거버넌스
기후변화 대응 및 환경성과 관리		●		ESG Report - Environment Report	40	에너지 배출
인슈어테크 등 디지털 혁신 추진	●			Material Topic - 1. Digital Transformation	16-22	-
환경경영 전략, 정책, 시스템 고도화		●		ESG Report - Environment Report	39	-
사회책임투자(SRI) 확대		●		Material Topic - Topic 2. Sustainable Finance	23-30	간접경제효과

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	9	
	102-3	본사의 위치	6	
	102-4	사업 지역	6, 85-86	
	102-5	소유 구조 특성 및 법적 형태	6	
	102-6	시장 영역	6, 85-86	
	102-7	조직의 규모	6, 87-88	
	102-8	임직원 및 근로자에 대한 정보	62	
	102-9	조직의 공급망	9	
	102-10	조직 및 공급망의 중대한 변화	-	중대한 변화 없음
	102-11	사전예방 원칙 및 접근	76-79	
	102-12	외부 이니셔티브	106-107	
	102-13	협회 멤버십	108	
전략	102-14	최고의사결정권자 성명서	4-5	
	102-15	주요 영향, 위기 그리고 기회	79	
윤리성 및 청렴성	102-16	가치, 원칙, 표준, 행동강령	72-75	
	102-17	윤리 관련 안내 및 고충처리 메커니즘	72-75	
거버넌스	102-18	지배구조	68-71	
	102-20	경제적, 환경적, 사회적 토픽에 대한 임원진 책임	71	
	102-21	경제적, 환경적, 사회적 토픽에 대한 이해관계자와의 협의	68-71	
	102-22	최고의사결정기구와 산하 위원회의 구성	68-69	
	102-23	최고의사결정기구의 의장	68-69	
	102-24	최고의사결정기구 추천 및 선정	68-69	
	102-28	최고의사결정기구의 성과에 대한 평가	71	
	102-29	경제적, 환경적, 사회적 영향을 파악하고 관리하는 최고의사결정기구의 역할	71	
	102-31	경제, 환경, 사회적 토픽에 대한 검토	8	
	102-33	중요 사안에 대한 커뮤니케이션	101	
	102-34	중대이슈의 특성 및 수	68	
	102-35	보상 정책	70	
	102-38	연간 총 보상 비율	70	
	102-40	조직과 관련 있는 이해관계자 집단 리스트	101	
이해관계자 참여	102-41	단체협약	-	취업규칙에 의거 등기이사를 제외한 전 직원
	102-42	이해관계자 파악 및 선정	101	
	102-43	이해관계자 참여 방식	101	
	102-44	이해관계자 참여를 통해 제기된 핵심 주제와 관심사	102-103	
보고서 관행	102-45	조직의 연결 재무제표에 포함된 entities(자회사 및 합작회사)의 리스트	-	사업보고서
	102-46	보고 내용 및 토픽의 경계 정의	2	
	102-47	Material Topic 리스트	103	
	102-48	정보의 재기술	-	정보의 재기술 없음
	102-49	보고의 변화	-	중대한 변화 없음
	102-50	보고 기간	2	
	102-51	가장 최근 보고 일자	2	
	102-52	보고 주기	2	
	102-53	보고서에 대한 문의처	2	
	102-54	GRI Standards에 따른 보고 방식	2	
경영 접근법	102-55	GRI 인덱스	104-105	
	102-56	외부 검증	98-99	
	103-1	Material Topic과 그 경계에 대한 설명		
	103-2	경영 접근법과 그 구성 요소	16, 23, 31, 102-103	
	103-3	경영 방식 평가		

Topic-specific Standards

Economic Performance(GRI 200)

Classification	Disclosure	Indicators	Page	Note
경제성과	201-1	직접적인 경제적 가치의 창출과 배분	87-88	
	201-2	기후변화의 재무적 영향과 사업활동에 대한 위험과 기회	79	
	201-3	조직의 확정급여형 연금제도 채무 총당	60	
간접경제효과	203-1	공익을 위한 인프라 투자 및 서비스 지원활동	28	
	203-2	중요한 간접적 경제 파급효과 및 영향	31-35, 88	
반부패	205-2	반부패 정책 및 절차에 관한 공지와 훈련	72-75	
	205-3	확인된 부패 사례와 이에 대한 조치	75	
경쟁저해행위	206-1	경쟁저해행위, 독과점 등 불공정한 거래행위에 대한 법적 조치	75	
조세	207-1	조세 전략	88	

Environmental Performance(GRI 300)

Classification	Disclosure	Indicators	Page	Note
에너지	302-1	조직 내부 에너지 소비	40	
	302-2	조직 외부 에너지 소비	40	
	302-4	에너지 소비 절감	40	
용수	303-3	용수 취수량	40	
배출	305-1	직접 온실가스 배출량(scope 1)	40	
	305-2	간접 온실가스 배출량(scope 2)	40	
	305-3	기타 간접 온실가스 배출량(scope3)	40	
	305-5	온실가스 배출 감축	107	
폐수 및 폐기물	306-2	유형과 처리방법에 따른 폐기물	40	

Social Performance(GRI 400)

Classification	Disclosure	Indicators	Page	Note
고용	401-1	신규 채용과 이직	62	
	401-2	비정규 직원 혹은 파트타임 직원에게는 제공되지 않는 정규직 직원 대상의 보상	60	
	401-3	육아휴직	56, 62	
노사관계	402-1	운영상의 변화와 관련한 최소 공지기간	66	
산업안전보건	403-8	산업안전보건경영시스템의 적용을 받는 근로자	61	
훈련 및 교육	404-1	임직원 1인당 평균 교육 시간	62	
	404-2	임직원 역량 강화 및 전환 지원을 위한 프로그램	57-58	
	404-3	정기적 성과 및 경력 개발 리뷰를 받은 임직원 비율	62	
다양성과 기회균등	405-1	거버넌스 기구 및 임직원 다양성	62, 69	
차별금지	406-1	차별 사건 및 이에 대한 시정조치	59	
인권평가	412-1	인권 영향평가 혹은 인권 검토 대상 사업장	54	
	412-2	사업과 관련된 인권 정책 및 절차에 관한 임직원 교육	54	
지역사회	413-1	지역사회 참여, 영향 평가 그리고 발전프로그램 운영 비율	31-35	
	413-2	지역사회에 중대한 실질적/잠재적인 부정적 영향이 존재하는 사업장	-	해당 사례 없음
마케팅 및 라벨링	417-1	제품 및 서비스 정보와 라벨링	42-50	
고객정보보호	418-1	고객개인정보보호 위반 및 고객정보 분실 사실이 입증된 불만 건수	-	해당 사례 없음
컴플라이언스	419-1	사회적, 경제적 영역의 법률 및 규제 위반	-	해당 사례 없음

Financial Services Sector

Classification	Disclosure	Indicators	Page	Note
상품 포트폴리오	FS7	사회적 가치를 제공하는 금융상품의 유형별 가치	24-30	
	FS8	환경적 가치를 제공하는 금융상품의 유형별 가치	24-30	

주요 이니셔티브

UN Global Compact

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

구분	운영		DB손해보험의 정책 및 활동
인권	1	기업은 국제적으로 선언된 인권 보호를 지지하고 존중한다.	• UNGC 가입을 통해 인권 보호 지지
	2	기업은 인권 침해에 연루되지 않도록 적극 노력한다.	• 내부통제 활동 • 직원 인권 및 윤리 교육 • 고객정보보호 강화
노동	3	기업은 결사의 자유와 단체교섭의 실질적인 인정을 지지한다.	• 기업문화협의회 운영 • 다이나믹 리더 컨퍼런스 시행
	4	모든 형태의 강제노동을 배제한다.	• 강제노동 금지
	5	아동노동을 효과적으로 철폐한다.	• 아동노동 금지
	6	고용 및 업무에서 차별을 철폐한다.	• 고충처리 시스템 운영 • 공정한 평가 시스템 운영
환경	7	기업은 환경문제에 대한 예방적 접근을 지지한다.	• 탄소배출 절감 목표 설정
	8	환경적 책임을 증진하는 조치를 수행한다.	• 에너지 절감 운동 전개 • 그린 스포츠 운동 참여 • 재생토너 및 재활용 집기 사용
	9	환경친화적 기술의 개발과 혁신을 촉진한다.	• 친환경 자동차보험 특약 개발(UBI 특약 등) • 환경책임보험 개발
반부패	10	기업은 부당취득 및 뇌물 등을 포함하는 모든 형태의 부패에 반대한다.	• 전 직원 윤리준법 서약서 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 다하기 위해 노력하고 있습니다.

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

UN SDGs(Sustainable Development Goals)

주요 목표	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	소외계층에 대한 교육 기회 보장 및 사회환원 확대
Goal 11. 지속가능한 도시와 거주지 조성	엘로카펫 등 사회공헌 활동	• 교통사고 손해율 제어	어린이 교통안전 증대
Goal 13. 기후변화와 그 영향을 대처하는 긴급 조치 시행	탈석탄 금융 선언 및 친환경 투자 확대	• 기후변화 리스크 저감 • 자산운용 수익률 증대	환경오염 등 기후변화 대응 확대
기타 목표	DB손해보험의 활동		
Goal 3. 모든 사람의 건강한 삶을 보장하고 웰빙을 증진	보험 소외계층 가입 상품 확대		
Goal 5. 양성평등 구현	여성 사외이사 선임, 여성 관리자 육성 프로그램 도입		
Goal 10. 국가 내·국가 간 불평등 완화	소외지역 대상의 글로벌 사회공헌 활동 전개		

TCFD 정보 공개

DB손해보험은 체계적인 기후변화 대응을 위해 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 기후변화와 관련된 위험과 기회에 대한 이사회 의 감독을 설명합니다.	회사의 업무 집행 최고 의사결정기구인 이사회와 산하 소위원회인 ESG위원회는 회사의 윤리적 의무와 사회적 책임을 이해하고 ESG경영의 주요 사항을 의사결정하며, 특히 기후변화와 관련한 이슈를 중요한 검토 사항으로 심의/의결하고 있습니다. 기후변화 관련 최종 책임 및 의사결정 권한은 DB손해보험의 CEO(이사회 의장)에게 있습니다.
	B 기후변화와 관련된 위험과 기회를 평가하고 관리하는 경영진의 역할을 설명합니다.	DB손해보험은 매년 정기적으로 개최하는 ESG위원회를 통해 기후변화 이슈에 적극적으로 대응하고 있습니다. 위원회는 3인의 이사로 구성하고 사외이사를 의장으로 선임하도록 의무화되어 있으며, 주요 의사결정 내역은 이사회에 보고/심의하고 있습니다. 위원회의 업무를 실행하는 실무위원회에서는 환경경영 정책 수립, 환경 KPI 관리, 환경 상품 및 서비스 개발, 탄소중립 계획 수립, 환경 리스크 관리 체계 구축 등 주요 ESG전략 과제를 수행하고 있습니다.
전략	A 조직이 단기, 중기 및 장기에 걸쳐 확인한 기후변화와 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 '환경 책임보험'을 개발하였으며, 2020년에는 위치정보(GIS) 기반의 기후변화 리스크 분석 시스템을 구축하였습니다. 이를 통해 고객의 안전자산을 확보하고 사회적 책임을 다하는 이미지를 제고한다면 이는 DB손해보험의 큰 기회 요소로 작용할 수 있을 것입니다.
	B 기후변화와 관련된 위험과 기회가 조직의 사업, 전략 및 재무 계획에 미치는 영향을 설명합니다.	DB손해보험은 국내 금융사 최초로 신규 석탄발전소에 대한 투자 중단을 선언하였으며, 신재생에너지인 태양광 관련 펀드 설정, 풍력발전소 및 열병합발전소에 대한 대출, 폐기물 발전, 국내산 목재 펄프 및 바이오매스 발전소 등 기후변화 대응 목적의 친환경 금융상품을 선별하여 투자하고 있습니다. 또한 투자 집행을 위한 의사결정 시 투자 수익뿐만 아니라, 긍정적인 사회 환경적 영향까지 고려하는 투자를 수행하기 위해 노력하고 있습니다. (구체적 성과는 보고서 28p 참고)
	C 2°C 이하의 시나리오를 포함해 다양한 기후변화와 관련된 시나리오를 고려하여 조직 전략의 회복탄력성을 설명합니다.	한국은 2030년까지 온실가스 배출을 2017년 대비 24.4% 줄이겠다는 계획을 수립하였습니다. 이러한 정부의 감축 목표를 고려하여 DB손해보험은 2030년까지 25%의 탄소배출량 감축 목표를 설정하였으며 목표 초과 달성을 위해 다양한 노력을 기울이고 있습니다.
위험관리	A 기후변화와 관련된 리스크를 식별하고 평가하기 위한 조직의 프로세스를 설명합니다.	DB손해보험은 기후변화 이슈를 전사적 위험 파악-평가-관리 프로세스인 리스크 관리 시스템에 통합하여 주기적으로 분석하고 있습니다.
	B 기후변화와 관련된 위험을 관리하기 위한 조직의 프로세스를 설명합니다.	유엔환경계획 금융이니셔티브(UNEP FI)의 '지속가능한 보험원칙(PSI, Principles for Sustainable Insurance)'에 따라, 기후변화 이슈를 금융상품의 안정성에 중요한 요소로 인식하여 사업 운영에 고려하고 있습니다. 회사의 기회 및 위험 분석을 통해 기후변화는 DB손해보험의 단기 전략뿐만 아니라 중장기 전략에도 반영되고 있으며, 이러한 기후변화 관리 전략 및 실행은 ESG위원회 및 ESG사무국을 통해 체계적, 포괄적으로 관리됩니다.
	C 기후변화와 관련된 위험을 식별, 평가 및 관리하는 프로세스가 조직의 전반적인 위험관리에 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 기후변화 관련 재무적·비재무적 위험과 기회를 파악함으로써, 상품의 기후변화 리스크를 관리하고 있습니다.
지표와 감축 목표	A 조직이 전략 및 위험 관리 프로세스에 따라 기후변화와 관련된 위험과 기회를 평가하기 위해 사용된 지표를 공개합니다.	기후변화 관련 위험과 기회를 평가하기 위해 온실가스 배출량, 에너지 소비량, 출장거리 등의 지표를 사용하고 있습니다.
	B Scope 1, Scope 2, 그리고 해당되는 경우 Scope 3 온실가스(GHG) 배출량 및 관련 위험을 공개합니다.	온실가스 배출량 데이터와 세부 내용 등을 매년 통합보고서를 통해 보고하고 있습니다. (Scope 1~3)
	C 기후변화와 관련된 위험과 기회 및 목표 대비 성과를 관리하기 위해 조직에서 사용하는 목표를 설명합니다.	온실가스 배출량 목표는 국가 온실가스 감축 목표를 기준으로 중장기 감축 목표를 수립하여 보고서를 통해 공개하고 있으며, 그 외 환경 성과의 목표 또한 절댓값을 기준으로 설정됩니다.

주요 수상현황 및 참여단체

주요 수상 현황

 국가품질경영대회 전국품질분임조 대통령상 수상 한국표준협회	 KS-CQI 우수기업 선정 한국표준협회 주관
 ‘소비자중심경영(CCM) 명예의 전당’ 수상 공정거래위원회 주관·한국소비자원 평가	소비자가 만드는 신문 금융소비자보호 우수콘텐츠 대상 수상 소비자가 만드는 신문 주최

소속단체 및 협회

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

주요 단체회비 납부

구분	기관명	금액	단위: 백만 원
1	손해보험협회	3,763	
2	보험개발원	2,198	
3	자동차기술연구소	1,639	
4	보험연구원	866	
5	신용정보원	691	
	총계	9,157	



2021 지속가능경영 통합보고서



본 보고서는 친환경용지에 콩기름 잉크로 인쇄되었습니다.

