

지속가능경영 통합보고서 2022



ABOUT THIS REPORT

2022 지속가능경영 통합보고서 개요

2022 지속가능경영 통합보고서는 DB손해보험이 발간하는 일곱번째 통합보고서(Integrated Report) 이자, 열두번째 지속가능경영보고서(Sustainability Report)입니다. DB손해보험은 경영 성과와 재무 실적, 그리고 비재무 활동과 실적을 지속가능경영 통합보고서에 충실히 담았습니다.

작성 원칙 및 기준

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

범위 및 경계

본 보고서의 주요 보고 범위는 연결대상 기업을 제외한 DB손해보험 본사 및 전국의 사업본부, 보상부 등 국내 사업장이며 해외 지점 및 주재 사무소의 소개와 성과 일부를 담았습니다. 비재무 데이터의 경우 매출의 100% 범위를 포괄하며, 환경 성과 지표는 DB손해보험이 보유한 총 9개 사옥 및 임대 사무실을 기준으로 보고하였습니다. 보고서 내용의 보고 기간은 2021년 1월 1일부터 12월 31일까지이며, 유의미한 내용에 대해서는 2022년 상반기까지의 활동과 성과를 포함하고 있습니다.

회사명	DB손해보험
소재지	서울시 강남구 테헤란로 432 DB금융센터
담당부서	ESG사무국
연락처	02-3011-3138 / f1140076@dbins.co.kr
홈페이지	www.idbins.com

CONTENTS

1. DB손해보험(주)

CEO 메시지	04
DB손해보험주식회사	06
- 비전	07
- Highlights	11
- DB금융 네트워크	12
- 생애주기 기반 상품	16
- 가치창출 프로세스	17
- Splendid 60 years	18

2. Business

비즈니스 경쟁력 강화를 위한 혁신	22
혁신을 통한 가치 창출	24
디지털 혁신	25
오픈이노베이션 추진	29
글로벌 사업 강화	30
재무성과	32
조세 납부	33
경제성과 배분	33

3. Performance

ESG 추진 전략	36
ESG경영 중장기 로드맵	36
고객을 위한 가치창출 활동과 성과	37
주주와 투자자를 위한 가치창출 활동과 성과	53
지역사회를 위한 가치창출 활동과 성과	66
파트너를 위한 가치창출 활동과 성과	77
임직원을 위한 가치창출 활동과 성과	82

APPENDIX

중대성 평가	94
TCFD 기반 기후변화 대응 보고	96
연결 재무제표	97
대표이사 및 내부회계관리자의 운영실태보고서	101
독립된 감사인의 감사보고서	102
제3자 검증의견서	105
온실가스 검증명세서	107
GRI Standards & TCFD Index	108
주요 수상 현황 및 참여 단체	112

CEO 메시지



고객과 함께하는
행복한 사회를 추구하는
DB손해보험입니다.

존경하는 이해관계자 여러분, 안녕하십니까?

2022년은 DB손해보험이 창립 60주년을 맞이하는 뜻깊은 해입니다.
지난 60년간 회사가 쉽없이 성장해올 수 있도록 깊은 관심과 따뜻한 지지를 보내주신
여러분께 깊은 감사의 말씀을 드립니다.

회사가 지난 60년간 지속가능한 성장을 이어올 수 있었던 데에는 ‘고객과 함께하는 행복한
사회를 추구하는 글로벌 보험금융그룹’으로의 성장을 위한 회사 구성원 개개인의 부단한
노력과 이를 지지해준 이해관계자 여러분의 따뜻한 관심이 있었기 때문이라고 생각합니다.

이제 DB손해보험은 지난 60년을 기반삼아 “경영효율 기반의 외형확대를 통한 Top 1 도전”
이라는 전략방향 아래 진정한 손해보험 1위 기업으로의 향해를 새롭게 시작하고자 합니다.

이와 함께 DB손해보험은 투명한 지배구조 체계를 확립하고, 사회적 가치를 창출하며
기후변화에 선제적으로 대응하는 등 ESG경영을 선도하는 글로벌 보험금융그룹으로 자리매김
하기 위해 노력해 나갈 것이며, UN 지속가능개발목표(SDGs)와 UNEP FI 지속가능보험원칙
(PSI) 그리고 TCFD(기후변화 재무정보공개 협의체)를 지지하며 성실히 준수해 나가겠습니다.

DB손해보험 이해관계자 여러분,

DB손해보험의 임직원 일동은 지난 60년간 일궈온 노력의 결실보다 앞으로 우리가 열어갈
미래가 더 크다는 것을 알기에 ‘功在不舍’의 자세로 지속가능한 성장을 이어 가도록 하겠습니다.

DB손해보험에 대한 깊은 관심에 다시 한번 감사의 말씀을 드리며,
DB손해보험은 앞으로도 이해관계자 여러분과 함께 고민하고 함께 성장하는 상생의 경영을
이어갈 것을 약속드리겠습니다.

감사합니다

2022년 8월
DB손해보험주식회사
대표이사 부회장 김 정 남

김 정 남

DB손해보험주식회사

1962년 대한민국 최초의 자동차 보험 공영사로 출범한 DB손해보험(주)는 1983년 DB그룹에 편입되어 1995년 10월 동부화재해상보험(주)로 사명을 변경하고 고객만족 최우선의 경영이념과 건실한 재무건정성을 바탕으로 대한민국을 대표하는 종합손해보험회사로 성장하였습니다. 2017년 11월 글로벌 보험금융회사로의 도약을 위해 DB손해보험주식회사로 사명을 변경하였습니다.

이익중심 경영과 체계적인 손해를 관리, 업계 최고 수준의 ROE, ROA를 기반으로 20여년 동안 흑자경영을 이어오며 안정적인 성장기반을 다져온 DB손해보험은 바람직한 기업시민으로서 사회적 책임을 다하여 우리 사회와 더불어 성장하고 발전해 나가고 있습니다.



비전

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



DB손해보험 현황

2021년 12월 기준

총자산	총자본	순외형
51.2조원	6.25조원	15.1조원
세전이익	영업조직	고객 현황
1조 646억원	23,682명 (교차PA 포함)	1,061만명



상품

- 장기보험
- 자동차보험
- 일반보험



서비스

- 긴급출동 서비스 • 현장출동 서비스
- 오토케어 서비스 • 프로미카 서비스 • 자동차케어 서비스
- 프로미건강지킴이 서비스 • 장례제휴 서비스 • 유언관리소개 서비스
- 위험관리 서비스 • 법률지원 서비스 • 은퇴설계 컨설팅



전속채널

- PA(Prime Agent)
DB손해보험 보험 상품만을 판매할 수 있는 전속 설계사
- 대리점
전속계약을 통해 DB손해보험 보험 상품만 판매 가능한 대리점



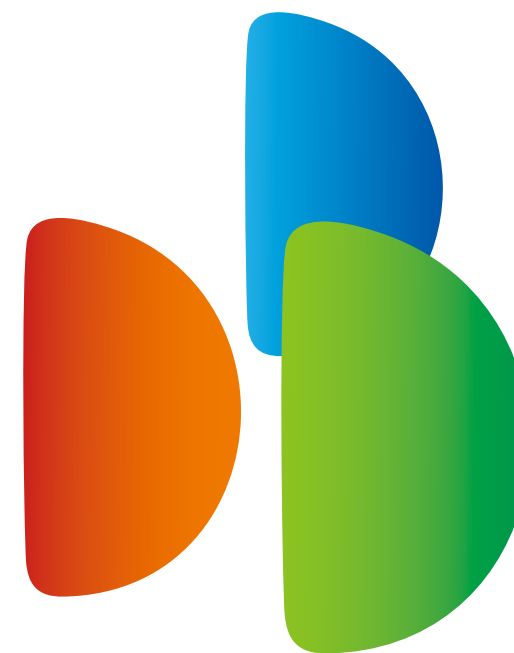
비전속채널

- 교차설계사
생명보험설계사를 본업으로 하며, 손해보험 상품을 취급할 수 있는 생명보험 전속설계사
- GA(General Agency)
모든 보험사의 보험 상품을 판매할 수 있는 비전속 보험 대리점

DB CI(Corporate Identity)

DB손해보험의 CI 내 Symbol은 'DB'라는 문자를 도형으로 형상화한 것으로 '동부'의 전통과 정신을 시대에 맞게 창조적으로 발전시켰습니다. 기존 CI의 색상인 오렌지색과 녹색을 적용해 '동부'의 역사와 전통을 계승하면서 '동쪽'과 '젊음'을 의미하는 색상인 청색을 통해 미래를 향한 의지와 희망을 표현하였습니다. 또한 '태양' (오렌지)과 '물' (청)이 만나 '생명' (녹)을 탄생시킨다는 의미도 함께 내포하고 있습니다. 도형 색상에 그라데이션 효과를 적용해 입체감과 역동성을 부여하였습니다.

Symbol



글로벌 네트워크

DB손해보험은 미국시장 진출을 시작으로 2014년 중국 안청보험사에 대한 전략적 지분투자를 통해 중국시장 진출 기반을 확보하였고, 동남아 시장의 전략적 중요성을 고려해 2015년 베트남 PTI사를 인수하는 등 글로벌 초우량 보험회사로 도약하고 있습니다.



글로벌 네트워크 현황

2022년 1월 기준

해외지점

괌, 하와이, 캘리포니아, 뉴욕

해외자회사

중국 안청社(충칭), 베트남 PTI社(하노이)
뉴욕 투자법인, 하와이 클레임 TPA

1) Qingdao brokerage corporation (보험중개법인)

합자중개법인

청도합자중개법인¹⁾

해외사무소

북경, 양곤, 자카르타

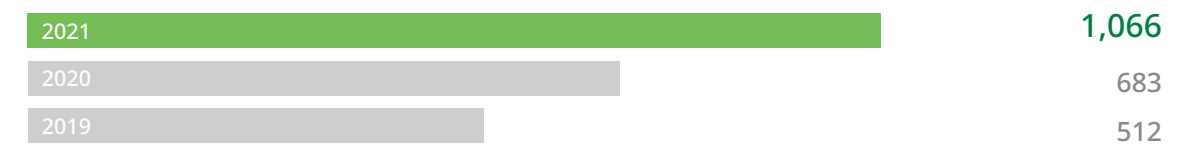
Highlights

경영성과

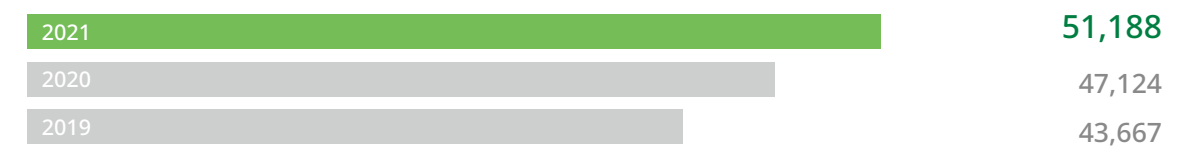
원수보험료 (단위 : 십억원)



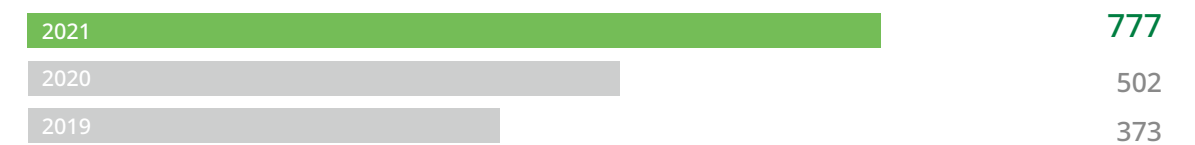
영업이익 (단위 : 십억원)



자산 (단위 : 십억원)



당기순이익 (단위 : 십억원)



신용등급

A.M.Best

해외

S&P 등급

해외

한신평

국내

재무건전성

A (Positive)

A (Stable)

보험금지급능력평가

AAA (Stable)

채무이행

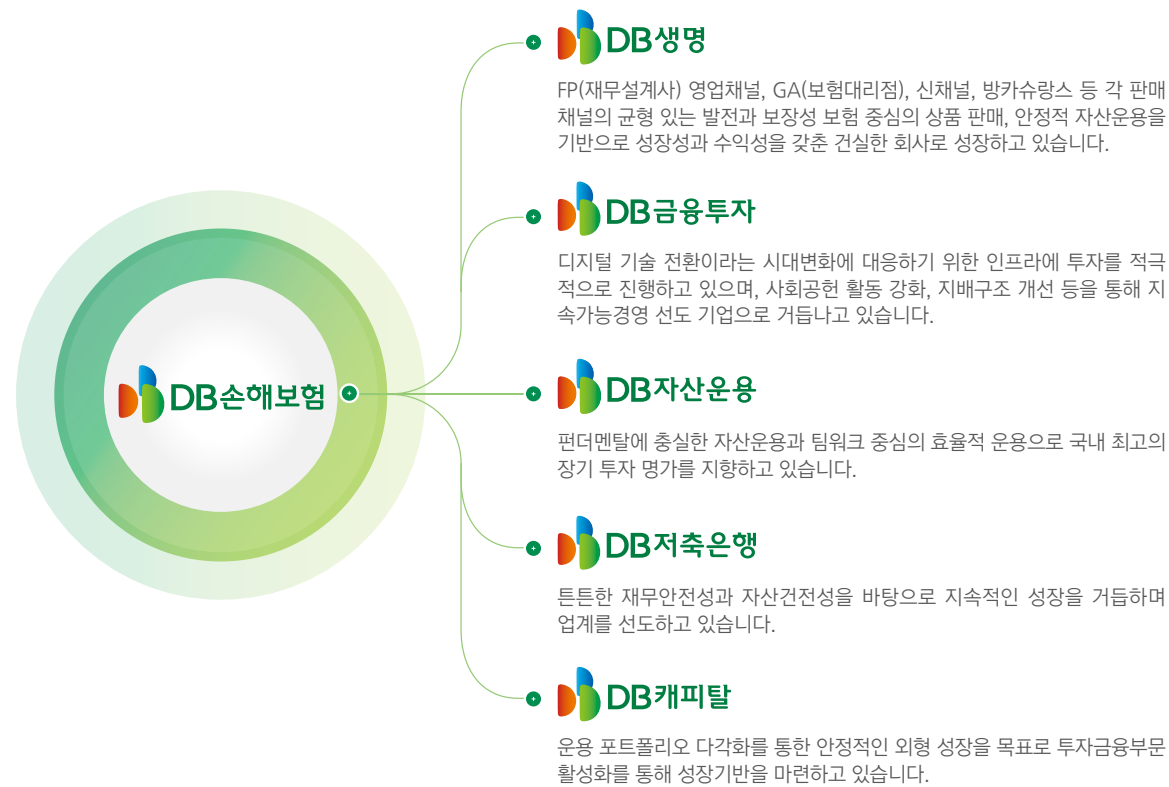
a+ (Positive)

회사채(후순위)

AA+ (Stable)

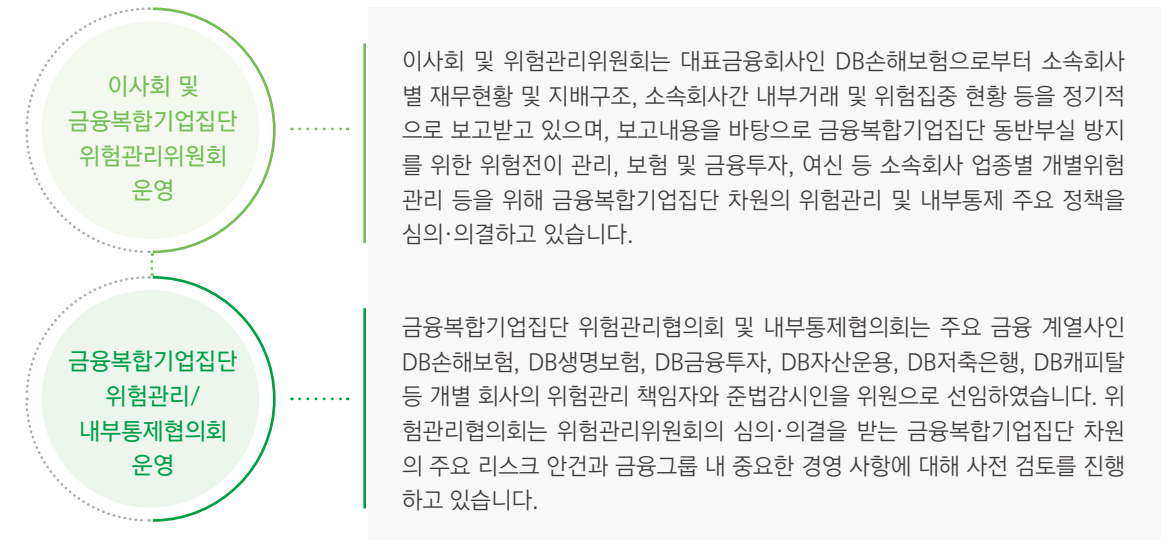
DB금융 네트워크

DB금융 네트워크는 금융복합기업집단으로 회사별 책임경영을 바탕으로 기업가치 제고 및 지속적인 성장과 발전을 추구하고 있습니다. 더불어 선진적인 기업 지배구조 체계를 기반으로 고객/투자자, 주주, 임직원, 파트너 등 다양한 이해관계자의 이익 보호, 신뢰 제고와 함께 경영환경과 시장의 변화에 전략적으로 대응합니다. DB금융 네트워크는 지배구조 측면에서 금융 계열사와 비금융 계열사로 구분되며, 금융 계열사는 DB손해보험을 중심으로 수직적 지배구조로 구성되어 있으며 상호출자, 순환출자 등의 고리가 형성되어 있지 않습니다. DB손해보험은 DB금융 네트워크의 대표 기업으로서 위험관리 책임자 및 준법감시인 산하에 금융복합기업집단 위험관리/내부통제 전담 부서 신설을 넘어 금융복합기업집단의 리스크를 효율적으로 관리하고 통제하기 위한 '금융복합기업집단 위험관리/내부통제 기준'을 제정하고 금융복합기업집단 위험관리/내부통제 협의회를 운영하는 등 금융복합기업집단 관리 체계를 선제적으로 구축하고 있습니다.

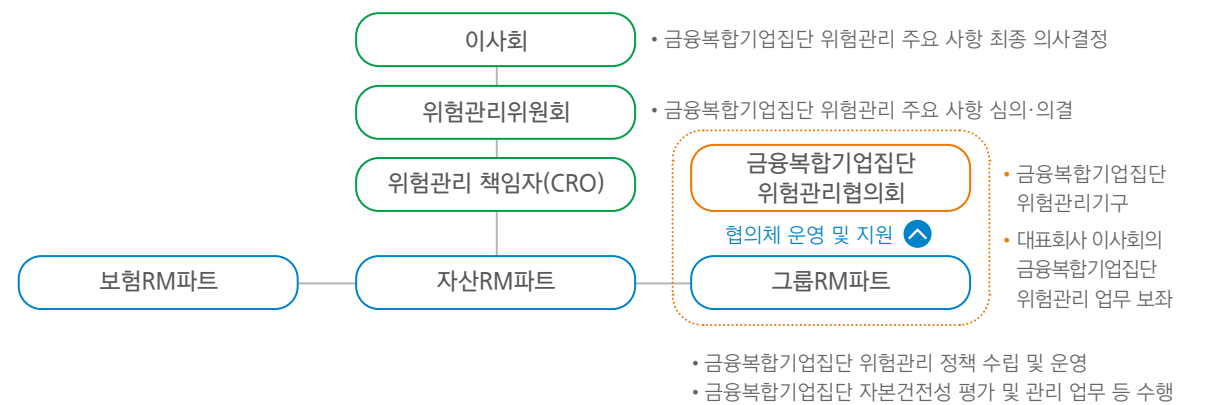


DB금융복합기업집단

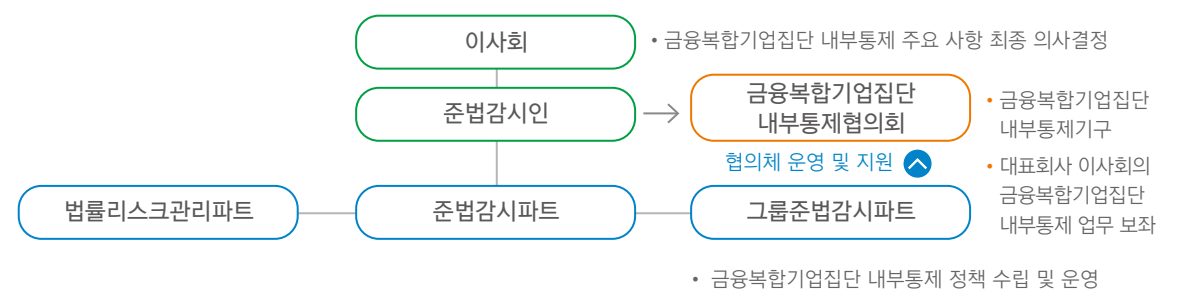
2021년 「금융복합기업집단의 감독에 관한 법률」에 따라 DB손해보험을 비롯한 16개 소속 금융회사들로 구성된 집단이 금융복합기업집단으로 지정되었으며 DB손해보험은 소속사 간 협의를 거쳐 대표금융회사로 선정되어 금융복합기업집단에 대한 위험관리 및 내부통제정책 수립 등의 업무를 수행하고 있습니다.



금융복합기업집단 위험관리 체계



금융복합기업집단 내부통제 체계



DB금융복합기업집단

DB금융투자

DB금융투자는 모험자본육성, 디지털라이제이션(Digitalization), ESG·탄소중립경영 등 3대 핵심 아젠다 대응을 중장기 전략과제로 선정하여 추진하던 중에 있으며, 전략과제 추진의 장애요소인 경영상 리스크에 효과적으로 대응하며 기업가치 지속성장을 담보할 수 있는 우수 인적자원의 확보를 바탕으로 차별적 성장역량의 함양에 주력하고 있습니다.

2021 경영 성과

COVID-19 엔데믹 전환으로 각국 정부의 부양책이 축소세로 접어들며 2021년 하반기 영업환경이 다소 둔화되었으나, DB손해보험은 주요 사업부문에서의 역량강화를 통해 순영업수익 3,424억 원(전년 대비 +20.3%, 개별기준), 세전이익 1,351억 원(전년 대비 +55.4%, 개별기준)의 창사 이래 최고 실적을 달성하였습니다. 또한 지속가능경영을 위한 유·무형 인프라 투자를 집중 단행하였습니다. ESG경영 개시에 따라 전담조직인 ESG위원회와 기업문화파트를 신설하였으며, 영업부서 간 협업을 위한 전담지원조직인 본사 영업시너지 TFT를 출범, 조직 내 시너지 확보에 집중하였습니다. 디지털부문에서는 지난 2013년 출시 이후 큰 변화가 없었던 MTS를 트렌드에 맞게 재개발하는 대규모 프로젝트를 추진하였으며, 노후화된 기존 IT장비를 업데이트하여 시스템 장애발생 리스크를 제고하는 등의 중요 디지털 관련 투자를 진행 완료하였습니다.

지속가능경영 전략 추진 사항

목표	추진 사항
모험자본육성	- 액셀러레이터와의 협업을 통한 사모벤처투자조합 결성 (블루포인트-DB 1,2호) - 신기술, 벤처관련 고객자산 확대 - 비상장 주식 분석 보고서 발간 (2021년 말 기준 총 80개)
디지털라이제이션 대응	- 해외주식투자서비스 OPEN (21.7) - 新MTS 개발을 통한 대고객 서비스역량 확충 (2022년 출시) - RPA안정화 및 디지털경영안정성 확보 (원장스토리지 개선, 서비스큐 성능개선, 백업장비 증설) - 비대면 영업 활성화를 위한 IT 인프라 투자확대 (ODS 태블릿 시스템)
ESG탄소중립경영추진	- ESG위원회 신설 (21.6) - 탄소배출권거래 관련 전담조직 신설 및 ESG채권 관련 서비스 확대 - 주요 전략회의의 비대면화를 통한 경영안정성 확보 및 탄소 배출 감소

임직원 현황

구분		2019	2020	2021
		804	814	819
총 임직원	남	554	555	554
	여	250	259	265
신규 채용/ 퇴직	신규채용 (남/여)	60(39/21)	69(38/31)	96(57/39)
	퇴직(남/여)	74(51/23)	60(38/22)	88(56/32)
임원/직원	임원	15	15	15
	직원	789	799	804
고용 형태	정규직	717	727	662
	비정규직	87	87	157
연령별	~20세 (남/여)	6(1/5)	11(0/11)	22(1/21)
	20~30세 이하(남/여)	87(30/57)	96(35/61)	92(39/53)
	30~40세 이하(남/여)	292(171/121)	269(153/116)	238(137/101)
	40~50세 이하(남/여)	305(241/64)	301(240/61)	322(247/75)
	50세 초과 (남/여)	114(111/3)	137(127/10)	145(130/15)

신기술·벤처 관련 고객 투자 현황

구분	펀드명	계좌 수	평가액
코스닥벤처	KTBC코스닥벤처증권 투자신탁 외 23종	164	4,675
코넥스	웰컴 공모주 코넥스하이일드 2호	74	5,612
ESG	연기금국내주식ESG 일반 사모증권 1호 외 59종	906	163,106
4차산업	DB글로벌로보틱스 인덱스증권 외 53종	309	2,284
합계		1,453	175,679

2021 신기술·벤처기업 대상 IR 업무 수행 내역

업무 내용	대상 회사명
비상장 기업 소개 분석자료 발간 (총 43개사, 2020년 37개사)	패스트캠퍼스, 아이엠지티, 에스케이머티리얼즈에 어플러스, 리브스메드, 템퍼스, 더맘마, 스튜디오앤뉴, 블록오디세이, 솔라커넥트, 딥서치, 하우저, 뮤직카우, 환경시설관리, 루미르, 시몬노엑세서리컬렉션, AmazeVR, 한국가상현실, 요요인터랙티브, 애니펜, 레이널, 버넥트, 맥스트, 엔젯, 토르드라이브, 스코넥엔터네인먼트, 벤틀VR, 엘라인스튜디오, 지앤비에스엔지니어링, 스넵포, 바이오오케스트라, 스튜디오삼익, 알에프메디컬, 디어유, 드림에이스, 리디, 롤루랩, 성일하이텍, 트레저헌터, 엔젤스윙, 현대삼호중공업, 일동바이오사이언스, 케이뱅크, 오케이씨

DB생명

2021 경영 성과

2021년은 2년째 이어지고 있는 COVID-19 확산으로 영업 활동이 지속적으로 위축된 한 해였습니다. 이러한 시장환경 속에서도 DB생명은 신상품 출시로 영업 경쟁력을 강화하고 금리 인상에 따른 투자환경의 개선 효과와 자산운용부문의 적극적인 대체투자 확대로 2021년 연결기준 총자산 12.7조 원, 총 수입보험료 1.8조 원, 보장성 수입보험료 1.6조 원, 세전이익 471억 원을 실현하며 1999년 이후 23년 연속 흑자를 달성하였습니다. DB생명은 앞으로도 차별화된 신상품 개발, 인슈어테크 역량 개발, 신뢰와 소통의 기업문화를 통해 지속성장하는 회사, 따뜻한 나눔의 실천으로 지역사회와 함께하는 회사가 되도록 노력하겠습니다.

2021 지속가능경영 전략 추진 사항

구분	추진 사항
상품·판매 채널 다양화를 통한 지속 성장 추구	- 금융위원회 주관 보험약관이해도평가 업계 최다 10회 우수 등급 획득 - 폭넓은 보장의 특징을 지닌 신상품 (백년천구 내가 고른 건강보험) 출시 - 전속채널(FP) 확대를 위한 TC(Total Consulting) 사업단 신설
고객으로부터 더욱 사랑받는 생보사 추구	- 한국능률협회컨설팅(KMAC) 주관 '2021 한국의 경영대상'에서 5년 연속 고객만족경영 부문 종합 대상 수상 '한국산업의 서비스 품질지수(KSQI)' 우수 콜센터 6년 연속 선정
ESG 경영 추진	- 추진조직(ESG 실무협의회) 신설, 2021.11월 - 녹색채권 및 친환경 기업 투자 실시 및 전자청약 시스템·스마트창구 활용으로 종이사용 절감 - 소비자중심경영 추진 (소비자패널 제도 운영 등) - 사회공헌활동 (미소·감사·사랑의 정신을 기반으로 지역사회와의 상생을 위해 DB생명 천사랑 봉사단, 심장병 수술 지원, 임직원 참여 사회공헌활동 등 다양한 지원 사업 추진)

구분	DB금융투자(연결)			DB생명			DB캐피탈			DB저축은행			DB자산운용		
	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021
총자산	8,422,447	9,959,594	9,583,673	11,742,344	12,296,265	12,666,082	275,313	357,453	498,760	1,260,526	1,446,025	1,823,177	59,542	63,883	68,798
부채	7,610,867	9,037,534	8,535,236	11,119,488	11,551,947	11,951,301	184,267	260,143	389,631	1,080,046	1,257,097	1,617,785	5,300	5,723	5,461
자본	811,580	800,336	916,955	622,856	744,317	714,781	91,046	97,310	109,128	180,480	188,928	205,392	54,242	58,160	63,337
영업수익	991,957	1,590,289	1,410,732	2,278,405	2,397,041	2,283,760	17,327	20,722	33,516	71,506	67,901	80,169	24,058	24,920	25,545
당기순이익	58,392	106,894	126,818	14,931	28,474	39,062	4,953	6,242	11,737	11,892	7,609	14,609	5,143	5,118	6,377

(단위 : 백만 원)

고객의 생애주기에 기반한 다양한 상품 포트폴리오

사람의 기대수명이 연장됨에 따라 고객이 생애주기별로 발생할 수 있는 다양한 잠재적 위험에 선제적으로 대응하여 안정적이고 풍요로운 삶을 영위할 수 있도록 DB손해보험은 다양한 상품을 개발하여 제공하고 있습니다.

싱글·가족 형성기



미혼

가족을 형성하는 단계에 있는 고객

무자녀 가구

미취학 아동이 있는 가구



실손의료비보험

아이(이)러브(LOVE) 건강보험

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

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

참좋은운전자+보험

- 자동차보험뿐만 아니라, 본인의 교통사고 위험과 일상 상해에 대비

가족 성장기



가족이 성장기에 있는 고객

자녀가 성인기에 있는 고객



참좋은치아사랑보험

참좋은간편건강보험

스마트가정보장보험

- 다양한 치과치료를 3단계로 나누어 보장
- 노후까지 보장 가능

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

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

참좋은행복더블플러스 종합보험

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

은퇴·노후기



60세 이상의 고객

은퇴 및 노후 관리가 필요한 고객



침착한간편건강보험

간편한가족사랑 간병치매보험

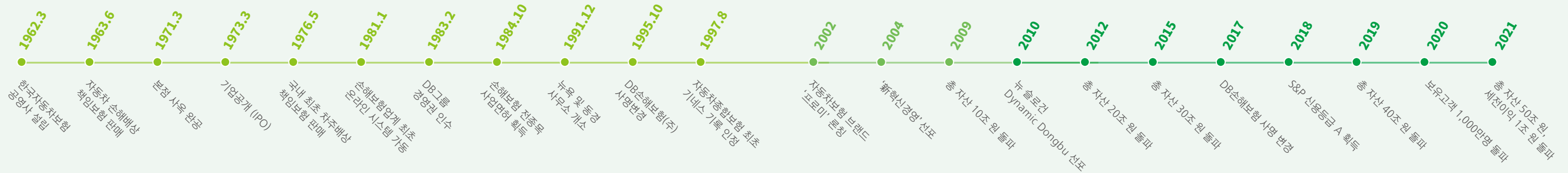
- 두 가지 질문으로 간편 보험가입
- 유병자도 쉽게 가입 가능

- CDR척도에 따른 단계별 치매 담보 보장
- 장기요양 판정 시 진단금 보장·고령층 진료비 보장 보험

가치창출 프로세스

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 책임 투자를 적극 발굴하고 있습니다.							
제조자본 DB손해보험은 전산시스템, 데이터센터 등의 제조 자본을 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 보험 상품 및 서비스 변화가 가속화되고 있습니다. DB손해보험은 고객 리서치 및 빅데이터 분석을 기반으로 고객을 세분화하고, 그룹별 니즈에 따른 고객 중심의 상품 개발을 통해 차별화된 가치를 제공합니다.							
인적자본 보험업의 특성상 인재는 상품 개발에서부터 판매에 이르기까지 기업 경쟁력의 핵심이자 자산입니다. DB손해보험은 치열한 경쟁 구도에서 임직원 개개인의 업무 향상을 통한 경쟁성과 극대화를 위해 신교육제도를 기반으로 업계 최고수준의 직무 전문가를 양성하고 있습니다.							
사회·관계자본 DB손해보험은 고객과 함께 행복한 사회를 추구하며, 고객이 필요로 하는 상품과 서비스를 제공하여 고객 만족을 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 냉·난방용 보일러, 데이터센터의 전력 사용 등에 따른 온실가스를 배출하고 있으며, 환경가이드라인 수립, 환경경영시스템(ISO 14001) 인증 등을 통해 환경자본을 체계적으로 관리하고 있습니다.							
상품·서비스 개발 	고객이 필요로 하는 상품과 서비스 개발을 통해 차별화된 가치 창출 <table> <tr> <td> 상품 장기보험 자동차보험 일반보험 </td><td></td></tr> <tr> <td> 서비스 긴급출동 서비스 현장출동 서비스 </td><td> 오토케어 서비스 프로미카 서비스 자동차케어 서비스 </td></tr> <tr> <td> 프로미건강지킴이 서비스 장례제휴 서비스 유언관리소개 서비스 </td><td> 위험관리 서비스 법률지원 서비스 은퇴설계 컨설팅 </td></tr> </table>	상품 장기보험 자동차보험 일반보험		서비스 긴급출동 서비스 현장출동 서비스	오토케어 서비스 프로미카 서비스 자동차케어 서비스	프로미건강지킴이 서비스 장례제휴 서비스 유언관리소개 서비스	위험관리 서비스 법률지원 서비스 은퇴설계 컨설팅
상품 장기보험 자동차보험 일반보험							
서비스 긴급출동 서비스 현장출동 서비스	오토케어 서비스 프로미카 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 고객경험 전달 전속 채널 PA(Prime Agent) DB손해보험 보험 상품만을 판매할 수 있는 전속 설계사 대리점 전속계약을 통해 DB손해보험 보험 상품만 판매 가능한 대리점 비전속 채널 GA(General Agency) 모든 보험사의 보험 상품을 판매할 수 있는 비전속 보험 대리점 교차설계사 생명보험설계사를 본업으로 하며, 손해보험 상품을 취급할 수 있는 생명보험 전속설계사						
상품·서비스 공유 	고객 자산 증대를 위한 전문화된 지원시스템 및 전국 단위 보상 네트워크 운영을 통해 고객 가치 공유 자산운용 국내·외 투자 용자 업무 중장기 관점의 자산운용 전담조직 구축 보상 손해조사 ➡ 손해사정 ➡ 손해보상 (장기, 자동차, 일반)						

Splendid 60 years



60주년 기념 제도 및 출시 상품



DB손해보험은 창립 60주년을 맞아 고객에게 보다 다양한 서비스를 제공하기 위해 '약속드림 포인트제도'를 론칭하였습니다. '약속드림 포인트제도'는 고객이 온라인 서비스를 이용하거나 이 이벤트에 참여할 때마다 포인트를 적립해 추후 원하는 모바일 기프티콘으로 교환할 수 있는 제도입니다.



창립 60주년을 맞아 DB손해보험이 출시한 'DB플러스보장 건강보험'은 신규 고객뿐만 아니라 기존 고객들에게도 폭넓은 보장을 강화한 것이 특징입니다. DB손해보험은 고객의 더 큰 기대에 부응할 수 있는 경쟁력을 갖춘 상품을 지속적으로 개발하여 제공할 것입니다.

DB손해보험의 미래성장 방향

직원	고객	파트너
		
방향 소통과 단합의 1등 기업문화 정립	방향 60년 동반고객의 평생고객화	방향 파트너와의 동반성장을 통한 Top 1 달성기반 구축
추진계획 현장과 본사 조직간 협업문화를 강화하겠습니다. 임직원/세대간 소통을 기반으로 서로의 이해를 증진하겠습니다. 근로여유 증대를 위한 업무여건을 마련하겠습니다.	추진계획 회사 인지도 및 평판 제고를 위한 이벤트를 전개하겠습니다. 사회적 가치를 담은 엠블럼을 제작하고 배포하겠습니다. 고객과의 커뮤니케이션과 교류를 확대하겠습니다.	추진계획 회사와의 소속감과 결속을 증대하겠습니다. 상호 커뮤니케이션 채널을 확대하고 진정성 있는 소통을 진행하겠습니다. 파트너의 성장을 지원하겠습니다.

Business

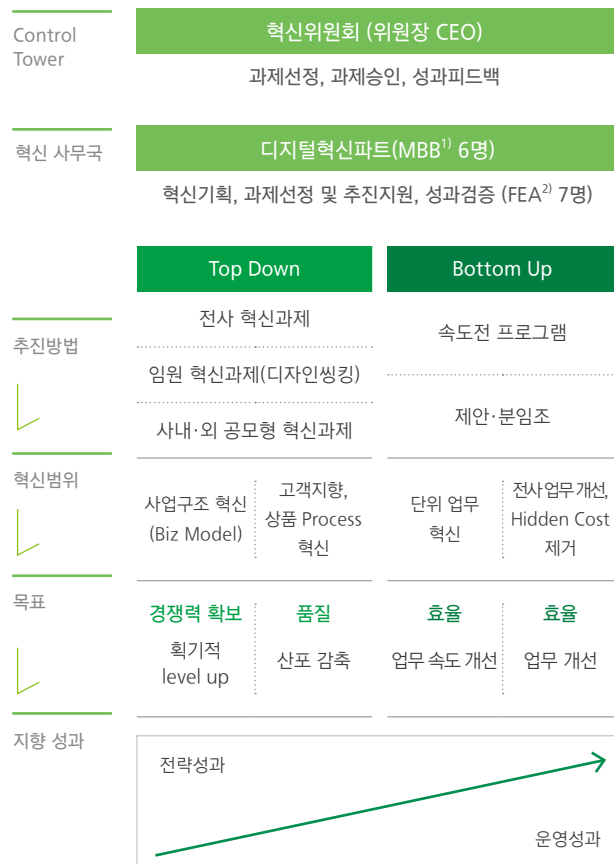
22	비즈니스 경쟁력 강화를 위한 혁신
24	혁신을 통한 가치 창출
25	디지털 혁신
29	오픈이노베이션 추진
30	글로벌 사업 강화
32	재무성과
33	조세 납부
33	경제성과 배분



비즈니스 경쟁력 강화를 위한 혁신

신성장동력 발굴 및 경영 효율화 달성을 위해 DB손해보험은 전사적인 혁신경영을 추진하고 있습니다. CEO 주관의 혁신위원회는 중장기 경영계획을 바탕으로 전사 혁신계획을 수립하고 실행과제를 선정하며, 전담조직을 통해 인력 양성, 과제 관리 등 혁신을 실현할 수 있는 역량을 강화하고 있습니다. 혁신 프로젝트로 지정된 과제는 시스템으로 통합 관리하며 지속적인 모니터링과 피드백을 통해 실효성을 제고합니다. 2022년에는 2018년 시작한 인공지능(AI), 빅데이터, 사물인터넷(IoT) 등 4차 산업혁명 관련 신기술 적용과 디지털 혁신의 실행력 강화를 위한 스피드 혁신을 중점 추진하고 있습니다.

2022년 혁신경영 추진체계



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

혁신경영 추진 로드맵



고효율 사업구조 전환

전사 중장기 전략의 집중도를 높이고, 실행력을 강화하기 위해 DB손해보험은 세부 전략 과제를 수립해 추진하고 있습니다. '2025 중장기 전략' 달성의 일환으로 2021년에는 중장기 전략 과제 조기실행을 위해 연간 2Wave를 운영하며 실행속도를 개선하고, 과제 특성에 따른 수행기간을 탄력적으로 운영하였습니다. 2022년에는 전사 성장전략의 집중력 향상을 위해 부문실장 주도의 사업구조 혁신과제를 선정하고, 조직변화 등을 동반한 사업구조 개선, 핵심 프로세스 및 시스템 혁신, 핵심 인적역량의 개선 등의 과제를 체계적으로 추진하였습니다. 프로젝트 추진에 있어 이슈 사항과 기술적 요구사항에 대한 즉각적이고 신속한 지원을 위해 IT지원팀장과 정보보호팀장이 참여하는 확대 혁신위원회를 운영하고 디지털 기술지원을 강화하였습니다.

2022년 추진 주요 혁신과제

공모형 혁신과제	- 전사 비활용 고객정보를 활용한 혁신 마케팅 방안 기획 - TM/CM 채널 자동차보험 자동차상해 가입률 증대 - 자동차 단품잔존률 매각 프로세스 재구축 - 계약변경 전자서명을 증대를 통한 고객경험 개선 - 대형법인 거래처 사고 초기조사정보 획득 자동화
고객 상품	보유고객 가치 제고를 통한 손익기반 외형성장
채널	- 보유고객 영업모델 혁신을 통한 보장성 확대 - 보유고객 기반 마케팅 체계 구축 - 장기 보장성 안정적 손익기반 구축 - 일반보험 시장점유율(M/S) 1위 달성을 위한 사업구조 최적화
보상	기본과 원칙에 따른 모든 공정 업무 프로세스 혁신
자산운용	IFRS 신체제 대비 자산운용 기반 구축
경영지원	IFRS17 시행에 대응한 신경영관리체계 구축

혁신문화 정착

임직원들이 업무에 몰입할 수 있는 근무환경을 조성하기 위해 DB손해보험은 혁신경영을 내재화하기 위해 노력을 진행하고 있습니다. 매년 사내 우수사례 발표대회를 진행하고, 우수사례로 선정된 과제에 대한 포상을 실시하며 CEO가 직접 전사 혁신과제를 심의하고 모든 임원이 혁신 프로젝트를 추진해 혁신경영의 실행력을 제고하고 있습니다. 2016년에 시작된 대표적인 혁신활동인 부서 제안 활동은 2017년에 현장 개선 분임조 활동으로 발전시켰으며, 2018년에는 직원 참여를 통해 현장 개선 분임조 활동을 '원팀(One-Team) 활동'으로 발전시켰습니다. 원팀 활동은 소속 부서나 팀 구분 없이 업무 개선 활동을 추진하는 자율적인 모임으로, 2018년부터 2021년까지 총 468개의 팀이 활동했으며 2022년 기준, 총 125개 팀이 개선 활동에 활발히 참여하고 있습니다.

혁신활동 성과

DB손해보험은 체계적이고 지속적인 품질 혁신을 통해 현재 국내 금융업계 최고 수준의 품질경영 체계를 구축하였습니다. 2015년 '국가품질대상' 수상을 시작으로 2016년과 2017년에는 보험업계 최초로 2년 연속 '국가품질명장(National Quality Masters)'을 수상하며 업계를 선도하는 기업의 입지를 공고히 하였습니다. 더불어 국가기술표준원이 주최하고 한국표준협회 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 1개, 2021년에는 금상 2개, 동상 1개를 수상하며 명실공히 국내 최고 수준의 품질 우수기업으로 인정받고 있습니다.

연도별 국가품질경영대회 수상 실적

2021	우수품질분임조 금상 2, 동상 1
2020	철탑산업훈장 및 우수품질분임조 금상 3, 은상 1
2019	우수품질분임조 금상 2, 은상 1
2018	우수품질분임조 동상
2017	- 금융업계 최초 우수품질분임조 금상 - 국가품질명장
2016	금융업계 최초 국가품질명장
2015	금융업계 최초 국가품질대상
2008	금융업계 최초 국가품질혁신상
2005	금융업계 최초 국가품질경영상

DB손해보험이 수행한 혁신과제는 2004년부터 2021년까지 총 2,689건(2021년 33건)으로, 혁신과제를 통해 달성한 재무성과 누계액은 2조 854억 원(2021년 745억 원)에 이릅니다. 혁신역량 측면에서는 2021년 기준으로 본점 직원 중 GB(Green Belt)³⁾ 인증률이 70.6%(278명)를 기록하였으며, 이 중 BB(Black Belt)⁴⁾ 비율이 53.2%(148명)에 달하는 등 혁신과제 수행이 임직원 역량개발과 전사적 혁신문화 조성에 기여하고 있음이 확인되었습니다. DB손해보험의 이러한 혁신역량을 기반으로 2021년 7월에는 '실시간 미러링 기술 기반 TM 모바일 전자 청약(특허출원)'이 금융위원회 혁신 금융 서비스로 지정되는 성과를 창출하였습니다.

3) GB(Green Belt) : 사내 혁신 인증 등급 중 초급
4) BB(Black Belt) : 사내 혁신 인증 등급 중 중급

혁신을 통한 가치 창출

DB손해보험은 제도와 경기, 국내외 경영환경의 급격한 변화에 선 제적으로 대응하기 위해 新ALM(Asset Liability Management) 기반 자산운용 체제 및 역량을 강화하고 투자 지역과 투자 대상을 다변화하기 위해 최선을 다하고 있습니다. 이를 바탕으로 보험부채의 현금흐름에 자산을 효과적으로 매칭하여 장기적으로 보험금 지급 재원을 확보하고, 안정적인 2차 마진을 확보하겠습니다.

전문인력 운영 체제 강화

자산운용 성과를 제고하기 위해 DB손해보험은 운용 전문인력의 운영 체제 고도화에 집중해왔습니다. 중장기 자산운용에 필요한 6대 직무, 13개 영역에서의 핵심역량을 도출하고, 이에 맞춰 인력 충원·육성·관리 등 운용 전문인력의 운영 체제를 강화하였습니다. 특히, 자산운용 특화 교육체계를 신설하고, 전문강사 양성을 통해 보험과 투자 모두 이해도가 높은 하이브리드형 인재를 육성하고 있으며, 각 분야의 투자 테마에 대한 연구 세미나를 진행해 새로운 투자 아이디어를 발굴하고 공유하고 있습니다. 아울러 해외 투자 거점의 법인화와 인력 충원을 추진해 해외 투자 역량 강화에도 힘을 기울이고 있습니다. 2020년부터는 COVID-19로 진행이 어려운 대면 집합교육 대신 온라인 세미나와 교육 등을 통해 우수 인력을 지속적으로 양성하고 있습니다.

중장기 투자환경 변화 대응 강화

DB손해보험은 2023년부터 시행될 새로운 회계기준(IFRS17, IFRS9) 및 감독제도(K-ICS)가 보험사의 자본과 손익 변동성에 큰 영향을 미칠 것으로 판단하고 다양한 대응 방안 마련에 주력하고 있습니다. 우선 ALM 역량강화를 위해 자산을 ‘부채 매칭 자산군’과 ‘추가 수익 자산군’으로 구분하여 자금속성에 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.

투자수익률 경쟁우위 지속 확보

ALM 기반의 자산운용 체제 강화를 위해 DB손해보험은 주식운용을 비롯해 시장 기회를 활용한 추가 수익을 창출하고, 안정적인 이자와 배당수익이 확보된 이자부자산 비중을 90% 이상 유지하는 등 다양한 노력을 경주하고 있습니다. 이를 통해 2021년에는 자산운용이익 1조 3,039억 원, 투자수익률 3.29%를 달성하며 경쟁우위를 강화하고 있습니다.

글로벌 네트워크 확대

글로벌 보험사·운용사와의 네트워킹 및 제휴를 위해 북미 지역 1위 보험사와 투자업무협약(MOU)을 체결하고 부동산, 인프라 자산, 해외 회사채에 대한 공동투자를 확대하고 있습니다. 이를 통해 DB손해보험은 우량 해외 투자 딜소싱(Deal Sourcing) 채널 확대는 물론 선진 투자 노하우를 습득하는 성과를 거두고 있습니다. 또한 뉴욕 맨해튼 소재 해외투자 사무소의 법인화를 진행하여 현지 금융사와 긴밀한 네트워크를 구축하고, 양질의 글로벌 투자정보를 제공하며 투자 접근성을 제고하였습니다. 뉴욕 투자법인을 통해 COVID-19로 어려워진 해외 투자실사를 보완하고 있으며, 기존 투자자산에 대한 사후 관리 강화, 우량 자산과 운용사 발굴에도 기여하고 있습니다. 앞으로도 해외 거점을 지속적으로 확대해 글로벌 네트워크와 투자자산에 대한 접근성을 강화하겠습니다.



디지털 혁신

인공지능, 빅데이터, 클라우드 컴퓨팅, 블록체인 기술, 사물인터넷(IoT)을 중심으로 진행되고 있는 디지털 전환은 보험산업의 변화를 가속화하고 있습니다. 이러한 변화는 밸류 체인 전반에서 수요자 중심의 혁신을 발생시킬 것으로 예상됩니다. 이에 보험 상품과 서비스 개발, 보험 판매, 보험금 지급 등 다양한 영역에서의 인슈어테크 활성화를 위한 선제적 대응은 필수입니다. DB손해보험은 디지털 전환 비전과 중장기 로드맵을 바탕으로 국내 보험사의 데이터 기반 금융 혁신을 주도하고자 합니다. 목표 달성을 위해 고객, 채널, 상품, 프로세스, 조직문화 등의 핵심 영역을 중심으로 디지털 기반의 밸류 체인 경쟁력 강화는 물론 새로운 비즈니스 기회를 발굴하기 위해 최선의 노력을 다하겠습니다.

디지털 전환 비전

DB손해보험은 새로운 인슈어테크 기술과 비즈니스 융합 기반의 ‘디지털 인슈어런스(Digital Insurance)’ 전환을 위해 ‘대한민국 No.1 디지털 보험사’라는 비전을 설정하였습니다. 또한 비전 달성을 위해 디지털 드라이버스(Digital Drivers) 4C(Customer Centric, Innovative Corporate, Connected Ecosystem, Sustainable Creativity)를 전략방향으로 수립하였습니다. 이를 바탕으로 고객, 채널, 상품, 프로세스, 조직문화 등 핵심 영역에 대한 디지털 전환을 추진하여 인슈어테크 신기술을 활용한 신상품과 서비스를 발굴하고, 모든 업무 영역의 효율화 실현을 통해 업계를 선도하는 디지털 보험사로 거듭나겠습니다.



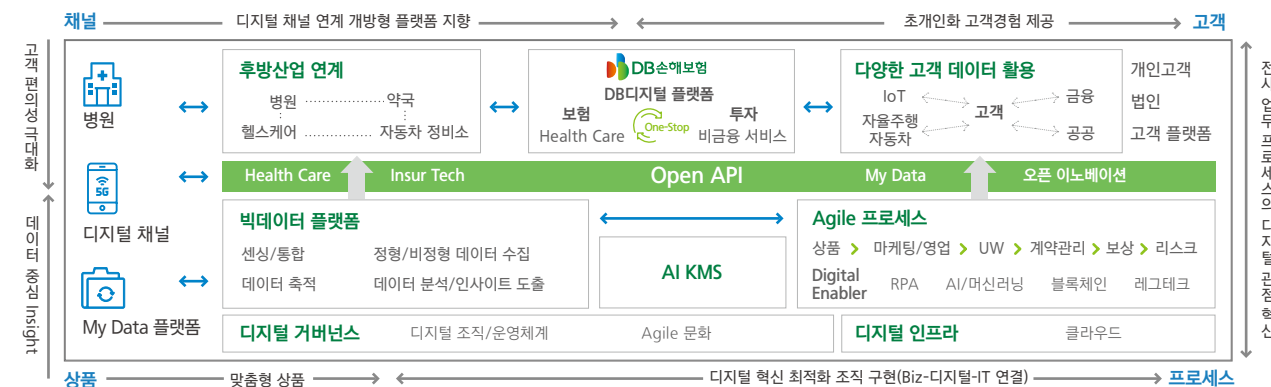
디지털 전환 중장기 로드맵

인슈어테크 혁신 전략의 체계적 추진을 위해 2025년 이후까지의 중장기 로드맵 수립을 완료하였습니다. 1단계는 2022년까지 디지털 기반의 밸류 체인 경쟁력 강화로 이를 위해 인공지능, 빅데이터, 오픈 이노베이션 등의 관련 과제를 추진하고 있습니다. 또한 2단계의 마지막 해인 2024년까지 데이터, 헬스케어 등의 분야에서 비즈니스와 디지털이 융합된 디지털 금융 신사업을 발굴, 확대해 나갈 계획입니다. 3단계의 시작인 2025년부터는 보험, 투자, 헬스케어, 비금융 등에 대한 원스톱 서비스가 가능한 ‘DB 디지털 종합 플랫폼’ 구축을 통해 보험 소비자의 편의 증대를 실현하겠습니다.



디지털 혁신 2025 계획

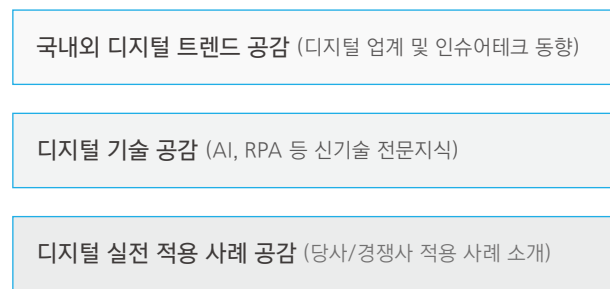
DB손해보험은 디지털 전환을 통해 디지털 기술을 체계적으로 접목하여 밸류 체인 경쟁력을 강화하고 후방산업과 연계가 가능한 비즈니스 영역을 발굴하며 새로운 가치를 창출할 수 있는 기회를 만들겠습니다.



디지털 공감대 형성 프로그램 운영

DB손해보험은 모든 임직원과의 디지털 혁신 공감대 형성을 위해 디지털 트렌드와 기술 변화, 적용사례 등으로 구성된 내부 프로그램을 운영하고 있습니다. 드림빅 리더는 각 업무 현장에 유용한 디지털 기술과 팀을 전파하고, 주간/월간 인슈어테크 소식지와 드림빅 타임즈 발간을 통해 다양한 디지털 관련 소식을 사내에 전달합니다. 또한 DB손해보험은 사내 방송을 통해 모든 직원의 디지털 인식과 역량 함양에도 힘쓰고 있습니다. 전사 차원의 디지털 공감대 형성을 바탕으로 업무 현장의 디지털 전환이 자연스럽게 이루어지도록 지원하겠습니다.

디지털 공감 콘텐츠



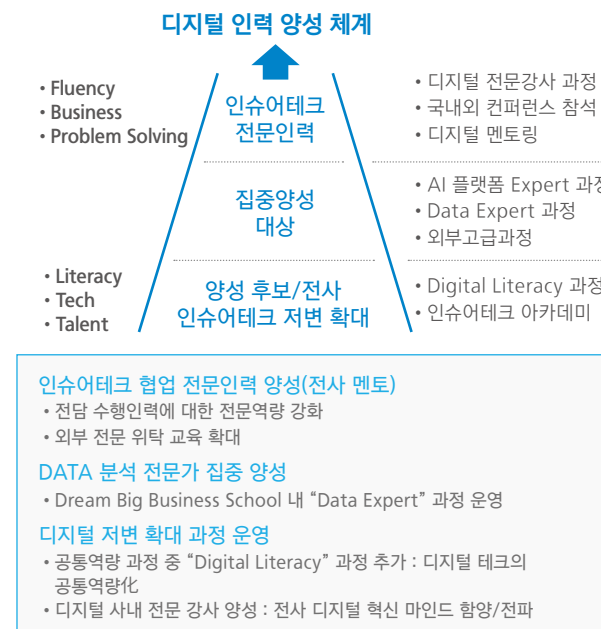
공감채널



인슈어테크 전문 인력 양성

정보통신기술(ICT) 발전에 따른 보험시장의 변화에 적기 대응하기 위해 DB손해보험은 전사 디지털 문화 확산과 더불어 디지털 전환 대응 능력을 갖춘 인슈어테크 전문 인력을 양성하기 위해 노력하고 있습니다. 자체적인 디지털 인력 양성 체계는 임직원의 디지털 혁신 역량 강화는 물론 창의적·논리적 문제해결 능력 향상에도 기여하고 있습니다.

양성 체계 및 방향 인슈어테크 전문인력 양성부터 디지털 저변 확대까지 역량 수준별 다양한 프로그램 운영



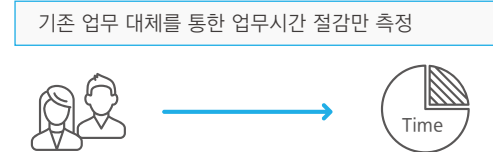
RPA 기반 업무 자동화 성과

DB손해보험은 로봇 프로세스 자동화(RPA, Robotic Process Automation) 시스템 구축을 통해 회사의 생산성 향상은 물론 직원들이 단순 반복적인 업무에서 벗어나 고부가가치 업무에 집중할 수 있도록 지원하고 있습니다. 시스템은 문서작성, 전산입력, 외부자료 수집, 서류 점검, 모니터링 등 단순하고 반복적인 71개 업무의 자동화에 초점을 맞추어 진행하였고 시스템을 통해 총 40,000시간의 연간 업무시간 절감 및 19억 원 이상의 재무성과를 달성한 것으로 추산됩니다. 앞으로도 업무 자동화 범위의 지속적인 확대를 통해 업무 효율성을 극대화하겠습니다.

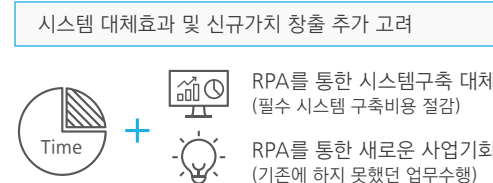
재무 성과	비용 절감	- 자동화에 의한 연간 40,000시간 이상의 사업비 절감 - RPA로 인한 시스템구축 대체로 1억 원 이상 비용 절감
	가치 창출	생산성 향상을 통한 18억 원 이상의 직접적인 재무성과 창출
리드타임 단축		처리속도 상승 및 처리량 증가
업무 정확도 향상		계산 실수 등 휴먼 에러 제거로 정확한 업무 처리 결과 확보
직원 생산성 증대		단순 업무에서 탈피해 핵심 업무에 집중할 수 있는 시간 제공
규제 대응력 강화		- 명령한 업무만 규칙에 의거해 수행해 보안 및 개인정보 보호 강화 - Process Digital로 모든 수행 내역 저장을 통한 모니터링 가능

또한, 기존 RPA 성과 기준인 업무시간 절감에 시스템 대체와 신규가치 창출을 더한 새로운 성과 패러다임을 제시하였습니다. RPA로 필수 시스템 대체를 통해 구축비용을 1억 원 이상 절감하였으며, 기존에 시도하지 못했던 업무를 RPA로 수행하여 18억 원 이상의 신규가치를 창출하였습니다.

As-Is



To-Be



전사 디지털 수준 진단 및 과제 도출

빠르게 변화하는 디지털 환경에 선제적으로 대응하고 디지털 신 기술을 활용한 획기적인 개선 방안 마련을 위해 DB손해보험은 밸류 체인별 디지털 수준 진단 실사를 완료하였습니다. 70여 개의 국내외 선진 사례 분석을 통해 프로세스 단위별로 기술적용 수준을 비교분석하였고, 이를 바탕으로 마케팅부터 상품, 언더라이팅, 보상, 고객 서비스, 지원 업무까지 밸류 체인별 중점 개선과제를 도출하였습니다. ‘로보텔러’를 통한 업무 자동화 진행을 통해 완전판매 모니터링 자동화율을 2021년 57%, 2022년 73% 수준으로 향상시켜 연간 약 12억 원의 사업비를 절감할 수 있을 것으로 예상됩니다. 또한 인공지능 심사 시스템 구축을 통해 통화품질 모니터링 업무를 자동화하여 연간 예산 기준 약 15.5억 원의 사업비를 절감할 계획입니다.

인공지능 기반 운영 효율성 향상

밸류 체인 전반의 효율성 강화를 위해 DB손해보험은 인공지능(AI) 기반의 데이터 분석 및 예측 모델링을 업무에 도입하였습니다. AI 머신러닝 기법을 적용한 언더라이팅 시스템을 자동차보험과 일반보험 계약 언더라이팅에 적용하고 있습니다. 과거 5년 동안의 보상 지급 데이터의 보상 유형과 패턴을 분석하여 머신러닝 기반의 대인보상 표준합의금 측정 시스템 또한 구축하였고, 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 약 206억 원입니다.

인공지능 기반 스마트 컨택센터 오픈

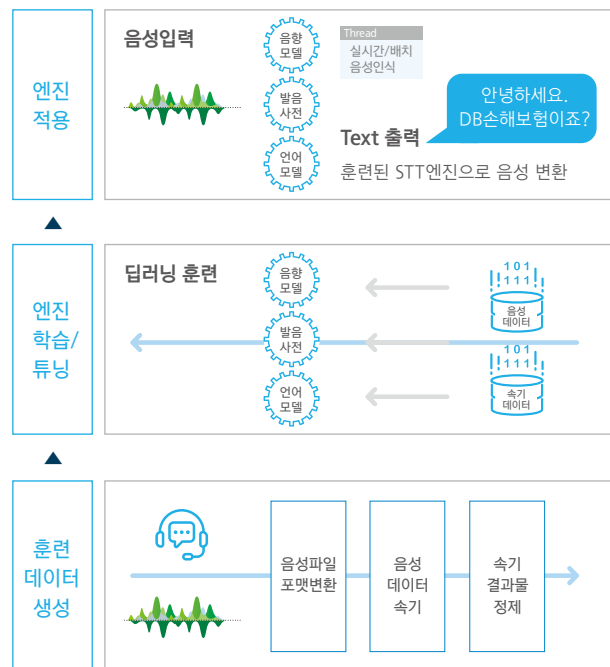
보험계약 체결 시 고객이 상품에 대한 충분한 설명을 듣고 주요 서류를 받았는지 확인하는 완전판매 모니터링 업무를 인공지능 기반의 로보텔러 상담원이 진행, 처리하는 시스템을 2021년 구축하였으며, 현재 하루 평균 약 5,000건을 효과적으로 처리하고 있습니다. 또한 텔레마케터들이 체결한 계약을 검수하는 업무에도 인공지능을 투입하여 녹취당 평균 40분 정도 소요되는 심사 시간을 약 2~3분 정도로 단축시켜 직원 편의성과 고객의 만족도를 제고하였습니다.

인공지능 챗봇 서비스

2016년 업계 최초로 룰(Rule) 기반의 대고객 챗봇 서비스를 시작한 DB손해보험은 2021년 1월, 자연어 처리(NLP)가 가능한 인공지능 챗봇으로 서비스를 업그레이드하였습니다. 더불어 2021년 11월에는 임직원 챗봇을 5개 업무분야에 지원하는 것을 시작으로 6월에는 3개 분야를 추가해 현재 8개 업무 관련 질문에 답변하는 서비스를 제공하고 있습니다. 인공지능 챗봇은 기존 상담 역할을 하는 ‘프로미 챗봇’과 새로 추가된 다이렉트 마케팅을 위한 ‘다이렉트 챗봇’으로 구분됩니다. 자연어 인식을 통해 ‘프로미 챗봇’은 고객이 문의하는 상담내용의 의도를 파악해 답변하고, 챗봇이 처리하는 서비스 외의 문의는 채팅 상담으로 연결하여 상담사가 대응합니다.

STT(Speech-To-Text) 시스템 구축

STT는 사람의 말을 텍스트로 전환해 주는 기술로 빠른 처리 속도와 정확도를 필요로 합니다. 어느 하나라도 기준을 충족하지 않으면 원활한 서비스가 불가능합니다. 자연어 처리도 텍스트 분석도 STT를 거쳐 나오는 결과물을 이용하기 때문입니다. DB손해보험의 STT 시스템은 높은 처리 속도(1분 내 1천개 글자 전환)와 80% 이상의 정확도를 갖춘 인공지능 기반의 전환 시스템을 구축하여 성공적으로 운영하고 있습니다.



빅데이터 기반의 의사결정 체계화

DB손해보험은 머신러닝 등 새로운 분석 기술 기반의 빅데이터 중장기 로드맵을 수립하여 실행하고 있습니다. 2017년 파일럿 과제 수행을 통한 빅데이터 분석의 실질적인 경험 축적에 이어 2018년에는 다양한 비즈니스 개선 과제를 도출하여 수행했습니다. 또한 2019년에는 전사 빅데이터 과제 선정·추진·관리 체계를 강화하였고, 2020년에는 빅데이터 플랫폼 구축을 진행하였습니다. 특히, 2021년부터는 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 기존에 가입한 보험상품의 보험료의 적정성과 보장 내용의 충분성을 분석하는 시스템입니다. 또한 해당 시스템을 활용하여 고객에게 부족한 보장 내용에 대한 추가 가입을 권유하는 영업활동을 수행합니다. 일반적인 보험사의 경우 보장분석에서 개인의 성향과 속성을 파악하지 않고 일률적이거나 평균적인 금액으로 부족 부분에 대한 컨설팅 진행에 국한하여 진행하고 있지만 DB손해보험은 고객의 성별, 연령, 외국인 여부, 결혼 여부, 직업코드, 상해급수, 추정소득을 기반으로 고객별로 차별화된 보장 내용을 제안하는 시스템으로 고도화하는 작업을 통해 월간 보장분석 수행 건수가 25% 이상 증가하는 성과를 거두었습니다.

신용대출 가망고객 추천 모델 개발

머신러닝 기법을 통한 추천 알고리즘 활용을 통해 과거 신용대출을 받은 고객의 추정소득, 갹신보험료, 기본보험료와 같은 속성들을 분석, 신용대출이 필요할 것으로 예상되는 가망고객을 선별하는 모델을 개발하여 운영 중에 있습니다. 이를 통해 2021년에는 모델링하지 않은 일반 고객과 비교하여 평균 반응률이 1.6~1.8배가량 증가하며 영업 활동의 생산성이 향상되는 성과를 거두었습니다.

오픈이노베이션¹⁾ 추진

디지털 기술이 발전하는 속도에 맞춰 인슈어테크 역량을 확보하기 위해 DB손해보험은 2019년부터 오픈이노베이션을 추진하고 있습니다. 스타트업을 지원하는 공공기관과 제휴 및 공동사업을 통해 스타트업을 발굴하고 육성하고 있습니다. 이를 통해 혁신 스타트업과 신상품 개발, 신규 플랫폼 기반의 제휴를 하며 새로운 시장을 개척하고, 더불어 혁신 서비스 도입, 신기술 검증 및 도입을 통해 고객의 만족도 제고, 임직원 업무 생산성 향상을 실현하고 있습니다. 앞으로도 혁신 스타트업과의 보다 긴밀한 협업을 통하여 보다 다양한 인슈어테크 상품과 서비스를 개발 및 제공할 예정입니다.

1) 오픈이노베이션(Open Innovation) : 내부 자원을 외부에 공개 및 공유하면서, 필요한 혁신 기술과 아이디어를 끌어와 비즈니스를 혁신하고 내부 문제를 해결하는 혁신 방법

차별화된 오픈이노베이션 생태계 구축

DB손해보험은 정부정책을 바탕으로 스타트업을 양성하는 공공기관들과의 전략적 협업을 통해 스타트업을 발굴 및 육성하고, 스타트업 성장에 필요한 자금을 지원하는 벤처캐피탈 중심의 투자기관 네트워크를 확보하여 차별화된 오픈이노베이션 생태계 구축에 기여하였습니다. 협업의 형태에 따라 엑셀러레이팅 중심의 프로그램형²⁾, 비즈니스 밋업 중심의 탐색형³⁾, 내부 과제 해결을 위한 문제해결형⁴⁾ 방식으로 구분해 전략적으로 운영하고 있습니다.

2) 프로그램형 : 정해진 기간 동안 기업을 육성하고 사업화를 추진
3) 탐색형 : 내부 수요에 맞는 혁신 기업을 탐색, 발굴
4) 문제해결형 : 내부 미해결 과제를 혁신 기술을 활용하여 해결

구분	교육 기관	스타트업
프로그램형 스타트업 육성	한국인터넷진흥원	40 여개
	한국표준협회	20 여개
탐색형 스타트업 발굴	서울핀테크랩	100 여개
	서울창조경제혁신센터	350 여개
	경기창조경제혁신센터	700 여개
	디캠프	150 여개
문제해결형 협업	AI양재허브	90 여개
합계	7개	1,450 여개

투자 네트워크		
DB금융투자	소프트뱅크벤처스	유니온투자파트너스
나눔엔젤스	스마일게이트	원익투자파트너스
디랩벤처스	스톤브릿지벤처스	IP벤처스
디캠프	신용보증기금	LB인베스트먼트
보광인베스트먼트	신한벤처투자	SB인베스트먼트

혁신 스타트업 발굴 및 엑셀러레이팅

인슈어테크 활성화를 위해 DB손해보험은 한국인터넷진흥원과 함께 2020년 ‘인슈어테크 스타트업 육성프로그램’을 운영하며 10개 스타트업 지원을 시작하였고, 한국표준협회에서 운영하는 ‘대스타해결사 플랫폼 3탄 : 바이오·헬스’에 수요기업으로 참여하여 3개사를 멘토링하였으며, 스타트업 111개사를 모집하여 21개사와 비즈니스 밋업을 진행하였습니다.

구분	발굴/육성	사업화
인슈어테크 스타트업 육성프로그램	10개사 육성	3개사 적용
대스타해결사 3탄	3개사 멘토링	1개사 진행
스타트업 발굴 (오픈스테이지 등)	21개사 밋업	1개사 적용 4개사 진행

오픈이노베이션 운영 성과

DB손해보험은 오픈이노베이션 사업을 통해 신규 시장 대상 신상품 출시, 플랫폼 기반 신규 채널 발굴, 혁신 서비스 도입 등 Value-Chain 주요 분야에서 유의미한 성과를 창출하고 있습니다.

구분	운영성과
상품	펫샵 전용 보험 출시 완료
	중소주차장배상책임보험 개발 진행
	단체상해보험 멘탈헬스케어 담보 개발 진행
마케팅/채널	혈관계어서비스 도입 완료
	AI TTV ⁵⁾ 교육영상 자동 제작 PoC 완료
	벤처랑공유 플랫폼 제휴 진행
	전기차충전 플랫폼 제휴 진행
계약관리	모빌리티 플랫폼 제휴 진행
	AI OCR 주행거리 자동인식 성능점검 및 BMT 완료

5) TTV (Text to Video) : 텍스트를 영상으로 변환하는 기술

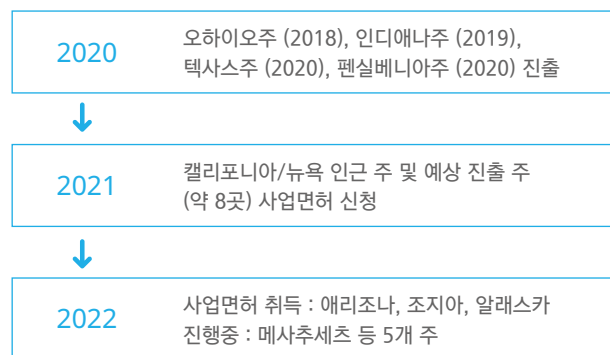
글로벌 사업 강화

미주

DB손해보험은 미주 지역에서 개인과 기업을 대상으로 패키지보험(재물·배상), 자동차보험, 주택화재보험 등 다양한 상품을 판매하며 사업영역을 지속적으로 확대해왔습니다. 특히, 2021년 해외사업본부는 캘리포니아 현지에 직접 진출하였고, 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 현지보험사와 본격 경쟁을 위한 토대를 마련하고자 합니다.

미주 사업 시장 확대 현황과 계획

신규지역 진출로 미국 내 지속가능한 사업기반을 구축하기 위한 활동을 강화해왔고, 2021년 8개 주에 사업면허를 신청함과 동시에 사업면허취득(예정)지역을 중심으로 신규사업기회를 지속적으로 탐색하고 있습니다. 영업 환경과 규제 차이를 감안해 지역별로 차별화된 상품 구성과 운영 방안 등을 실행하여 안정적으로 사업을 추진해 나갈 계획입니다.



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 이어가고 있고 지속적으로 대고객 서비스 수준을 제고하여 시장지배력을 확대해 나가고 있으며, 지속적인 성장동력 확보를 위해 신규 시장 발굴에도 적극 나서고 있습니다.

괌

1984년에 설립된 괌 지점은 신속한 고객 서비스, 현지 대리점과의 오랜 파트너십을 바탕으로 자동차, 주택화재보험 등 가계성 보험 외에 호텔, 콘도 등 대형 숙박시설, 쇼핑센터 등의 대형 상업용 재물보험까지 취급하고 있으며 사이판 등 인근 섬을 포함한 괌 지역 내에서 가장 신뢰받는 선도 보험사로 성장하였습니다.

캘리포니아

대형 MGA¹⁾들을 통한 프로그램 비즈니스와 로컬 대리점들을 통한 직접 영업을 병행함으로써, 다양한 채널에 기반해 안정적으로 외형 및 수익성을 확대하고 있습니다. 2020년 캘리포니아주 주택보험시장 진출, 2021년 텍사스주 상업용자동차 시장 사업 본격화, 2023년 애리조나주 일반보험시장 진출 등 지속적인 추가 사업발굴을 통해 DB 해외사업의 성장기반을 계속 확대할 예정입니다.

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. 또한 적극적 해외투자 기회 확보와 기 보유자산의 선제적 관리를 위하여 2020년 DB Advisory America, Ltd. 를 설립하였고 2021년 미국 SEC 와 한국 금융감독원에 투자자문사로 공식 등록하였습니다. 이를 통해 본사 및 미주 지점의 수익성 증대, 자산운용 효율화와 고도화를 추구하고 있습니다.

미국 내 지점별 운영 현황²⁾

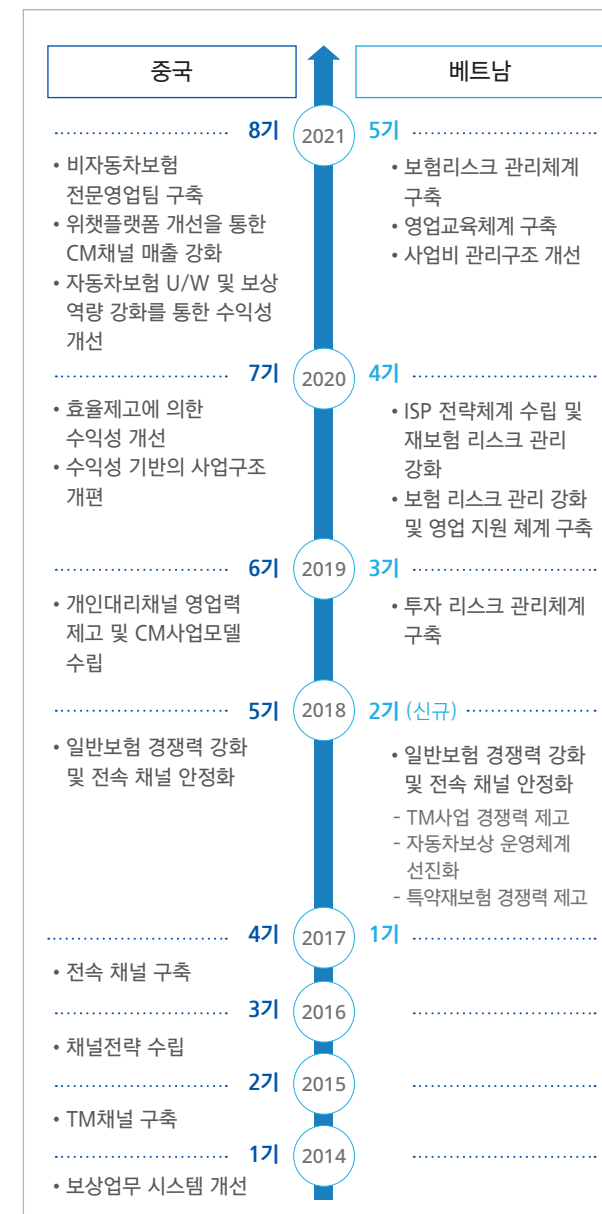
구분	단위	괌	하와이	캘리포니아	뉴욕	미주 지원	미주 전략
전체 직원 수 (현지 채용인 수)	명	6(3)	17(14)	12(10)	10(8)	28(22)	12(7)
외형	백만 달러	44.1	83.7	103.5	58.0	-	-

2) 2021년 말, 금융감독원 해외 정보 실적보고 자료 기준

아시아

DB손해보험은 중국과 베트남의 자회사와 긴밀한 협력을 기반으로 DB손해보험의 경영 노하우와 기업문화를 전파하고 현지 시장에서 차별화된 경쟁력을 강화하며 지속적인 성장 기반을 구축하고 있습니다.

중국 및 베트남 사업 추진 내역



중국

DB손해보험은 2006년 베이징에 사무소 개설에 이어 2011년 청도 보험중개사 지분을 인수하였고, 2013년 현지 원수보험사 지분 인수를 추진하는 등 순차적으로 중국 시장에 진출하여 사업을 시작, 확대하고 있습니다. 중국 시장의 불확실성과 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 도입하여 공동 추진하는 등 차별화된 서비스를 제공하고 있습니다. 앞으로도 내부 역량을 강화하고 파트너와의 협력을 확대해 인도차이나 반도에서 확고한 사업 기반을 구축해 나갈 예정입니다.

재무성과

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 손해를 상승과 사업비 부담 증가 등으로 수익성이 크게 악화되고 있습니다. DB손해보험은 이처럼 어려운 환경 속에서도 별도 기준으로 원수보험료는 전년보다 7.1% 증가한 15조 747억 원, 당기순이익은 전년보다 54.7% 증가한 7,769억 원을 기록하였습니다. DB손해보험은 앞으로도 환경 변화에 대한 선제적인 대응과 끊임없는 경영 혁신을 추진하여 지속적인 성장 기반을 확보해 나갈 것입니다.

요약 손익계산서 (별도기준)

구분	단위	2020	2021	증감	G/R(%)
원수보험료	백만원	14,069,876	15,074,668	1,004,792	7.1
보유보험료	백만원	13,035,372	13,977,657	942,285	7.2
경과보험료	백만원	12,670,470	13,772,285	1,101,815	8.7
손해액	백만원	10,626,128	11,304,383	678,255	6.4
(손해율)	%	83.9	82.1	(1.8)	
순사업비	백만원	2,634,777	2,706,143	71,366	2.7
(사업비율)	%	20.8	19.6	(1.1)	
보험영업이익	백만원	(590,436)	(238,240)	352,196	(59.7)
투자영업이익	백만원	1,273,754	1,303,940	30,186	2.4
총영업이익	백만원	683,318	1,065,700	382,382	56.0
영업외/특별 손익	백만원	(4,831)	(1,081)	3,750	(77.6)
당기순이익	백만원	502,204	776,879	274,675	54.7
(이익률)	%	5.4	7.7	2.3%	

요약 대차대조표 (별도기준)

구분	단위	2020	2021	증감	G/R(%)
운용자산	백만원	38,935,825	41,649,515	2,713,690	7.0
(자산운용률)	%	82.6	81.4	(1.3)	
비운용자산	백만원	3,621,804	3,822,165	200,361	5.5
특별계정자산	백만원	4,566,701	5,716,368	1,149,667	25.2
부채총계	백만원	41,060,251	44,939,395	3,879,144	9.4
자본금	백만원	35,400	35,400	0	0.0
자본총계	백만원	6,064,080	6,248,653	184,573	3.0
총자산	백만원	47,124,331	51,188,048	4,063,717	8.6

조세 납부

DB손해보험은 국내 뿐만 아니라 해외 사업장이 위치한 국가의 세법 및 관련 규정의 엄격한 준수를 통해 요구되는 신고와 보고 의무를 성실히 이행하고 있으며, 국내외 사업장 대상의 글로벌 조세 원칙과 기준, 정책을 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, 이연법인세 및 유효세율 등 법인세 관련 사항에 대해 재무제표와 주석 사항에 엄격히 표시해 외부에 공개하고 있습니다. 이외에도 각종 세무조사 및 과세 당국의 요구사항에 적극 대응하며 납세 의무를 성실히 이행하고 있습니다.

법인세율

구분	단위	2020	2021	증감
세전이익	백만 원	505,057	678,487	1,064,618
명목세액	백만 원	132,366	176,282	287,740
명목세율	%	26.21	25.98	27.03
납부세액	백만 원	62,427	156,554	251,974
납부세율	%	12.36	23.07	23.67

법인세 납부현황

구분	단위	원수보험료	세전순이익	세금납부액	해외 세금 납부에 따른 국내 세금 감면액(원)
국내	백만원	14,724,507	1,033,801	250,294	-
해외지역	백만원	350,161	30,817	1,680	1,468,471,375
U.S. Branch	백만원	289,111	26,484	251	251,225,242
합	백만원	61,050	4,970	1,429	1,217,246,133

경제성과 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)
5,285억 원	3,116억 원	2,102억 원	69,412억 원	7,730백만 원	53,142시간

Performance

36	ESG 추진 전략
36	ESG경영 중장기 로드맵
37	고객을 위한 가치창출 활동과 성과
53	주주와 투자자를 위한 가치창출 활동과 성과
66	지역사회를 위한 가치창출 활동과 성과
77	파트너를 위한 가치창출 활동과 성과
82	임직원을 위한 가치창출 활동과 성과



ESG 추진 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.

비전 고객과 함께 행복한 사회를 추구하는 글로벌 보험금융그룹

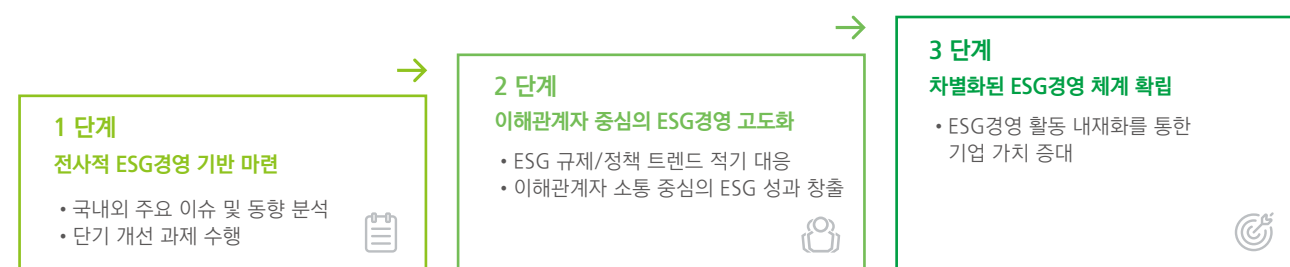
목표 지속가능한 사회를 위한 ESG경영 체계 구축

추진방향



- | | | |
|---|--|--|
| <p>추진전략</p> <p>01 녹색금융/환경산업 분야 자산운용 확대</p> <p>02 환경을 고려한 상품/서비스 강화</p> | <p>03 본업과 연계된 사회적 책임 이행</p> <p>04 이해관계자와의 커뮤니케이션 활성화</p> | <p>05 이사회 운영의 투명성·독립성 제고</p> <p>06 ESG 통합관리체계 구축</p> |
|---|--|--|

ESG경영 중장기 로드맵



고객을 위한 DB손해보험의 가치창출 활동과 성과

DB손해보험의 금융상품을 구매하고 서비스를 이용 중인 고객은 DB손해보험의 존재 이유이자 목적입니다. DB손해보험은 고객의 미래에 대한 불안과 걱정을 덜어드릴 수 있는 상품과 서비스를 제공하기 위해 최선을 다하고 있습니다. 더불어 끊임없는 혁신을 통해 고객만족을 실현하겠으며, 진행하는 모든 경영활동을 고객 관점에서 분석하여 고객 중심으로 구성하고, 지속적인 개선을 통해 고객가치를 향상하기 위해 노력하고 있습니다.



고객 커뮤니케이션 채널 | 소비자평가단·고객 VOC·고객 바로 알기 활동

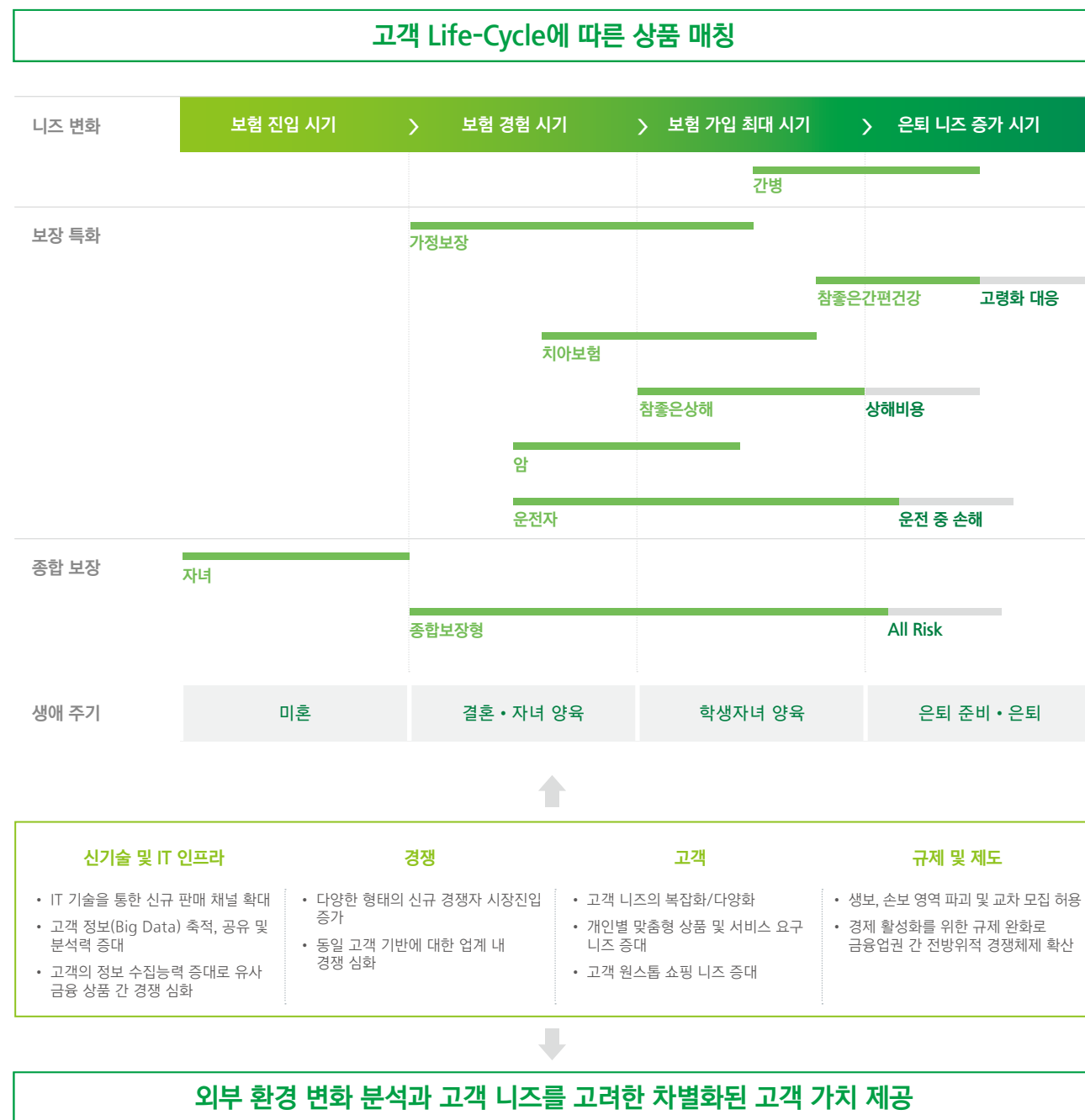
- 외부 고객 만족도 조사(KCSI, KS-SQI, NCSI)
- DB손해보험 고객 만족도 조사(DCSI)

2021 KEY FIGURES



고객 맞춤형 상품 개발

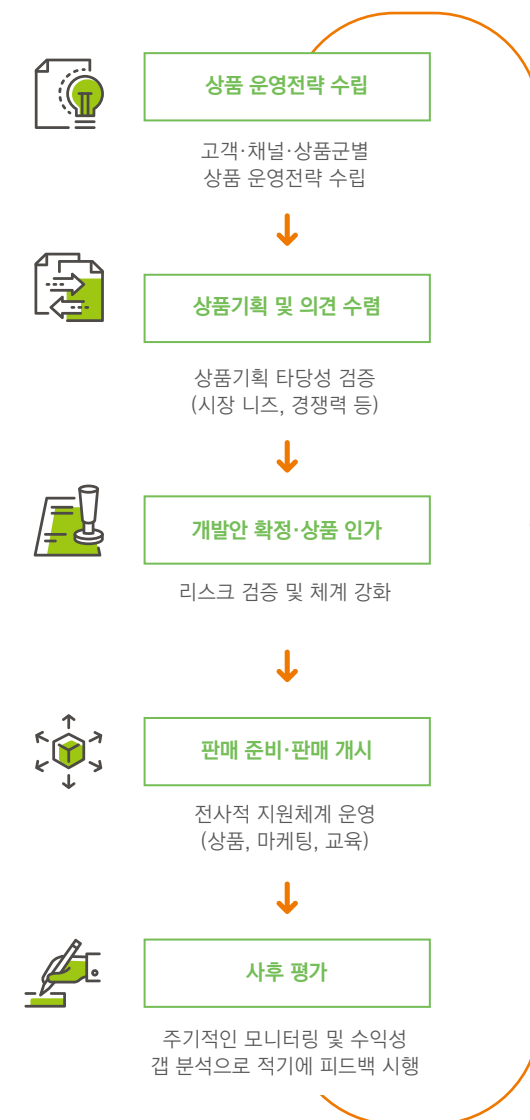
고객에게 최적화된 상품과 차별화된 서비스를 제공하기 위해 DB손해보험은 빅데이터 분석과 리서치를 적극 활용합니다. 고객경험 통합 모니터링 시스템과 고객 가치 평가 모형 구축 및 운영을 통해 다변화되는 고객의 니즈를 신속하게 파악하고 시장경제의 흐름, 인구통계학적 변화 추이 등의 외부환경 변화도 지속적으로 모니터링하고 있습니다. 더불어 고객의 보험 가입 시기와 라이프 사이클을 고려한 맞춤형 상품을 제안하고 보장 영역별로 특화 상품을 출시하는 등 고객 중심의 상품 포트폴리오를 더욱 강화하고 있습니다.



상품 및 서비스 개발

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

상품 개발 프로세스



배타적사용권¹⁾ 상품을 통한 경쟁력 강화

사회적·환경적 변화와 고객 니즈를 반영한 상품 다각화를 통해 DB손해보험은 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 심장염증질환 진단비 외 2종 위험률’에 이어 2021년에는 ‘육창 진단비 외 1종 위험률’에 대한 배타적사용권을 획득하였습니다. 우수한 상품 개발 능력을 대외적으로 인정받은 결과, DB손해보험은 총 19건의 배타적사용권을 획득하며 업계 최다 보유 기록을 경신하였습니다.

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 배타적 사용권 획득

DB손해보험이 2021년 출시한 ‘더필요한 소득보장보험’에 탑재된 육창 진단비 및 중등증 이상 육창 진단비 특약에 대해 손해보험협회로부터 3개월 동안의 배타적사용권을 획득하였습니다. 육창이란 신체의 일정한 부위에 압력 또는 마찰과 응전력이 결합한 압력이 지속적 또는 반복적으로 가해짐으로써 모세혈관의 순환장애로 인한 허혈성 조직괴사로 생기는 피부나 하부 조직의 손상 상태입니다. 육창 단계는 진행 정도에 따라 1~4단계로 구분되며, 3, 4단계 이상은 치료와 회복에 수개월을 필요로 합니다. 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 늘어가는 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 발굴하였습니다. 차별화된 보장영역을 통해 사회 안전망 기능을 확보하였다는 평가를 바탕으로 배타적사용권을 획득하였습니다.

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

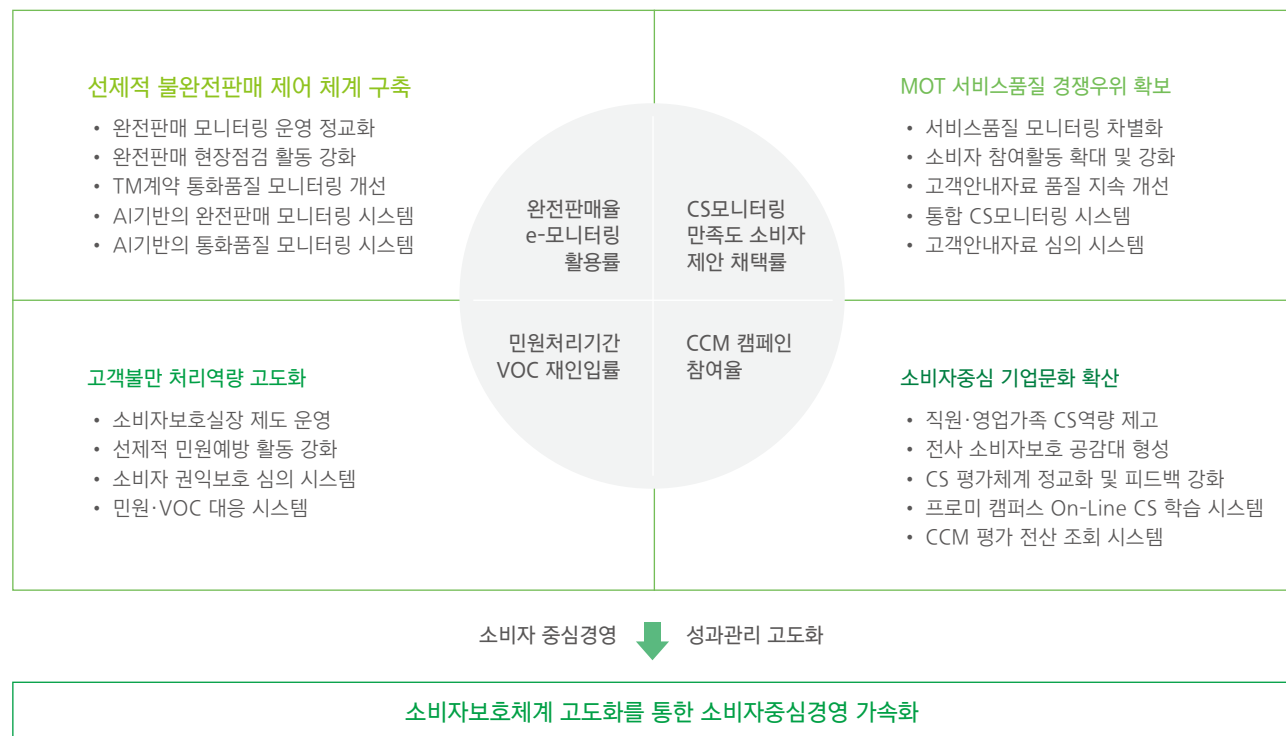
소비자 중심 경영

DB손해보험은 고객 관점에서 상품과 서비스를 제공하기 위해 소비자중심경영 전략을 수립하여 이행하고 있습니다. 이를 위해 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

고객의 분쟁 및 불만 제기에 대해 보다 객관적이고 합리적인 판단을 내리기 위해 DB손해보험은 소비자권익보호심의위원회를 매주 소집하고 있습니다. 본 제도의 활용도는 점차 증가하는 추세로, 위원회 2021년 총 6,544건의 소비자 분쟁 및 불만 사항을 심의하였고 69.0%의 고객 수용률을 달성하였습니다. 추가적으로, 고지의무 위반과 관련된 분쟁 심의는 의료 전문인력과 함께 상시 진행하고 있습니다.

소비자중심경영 전략

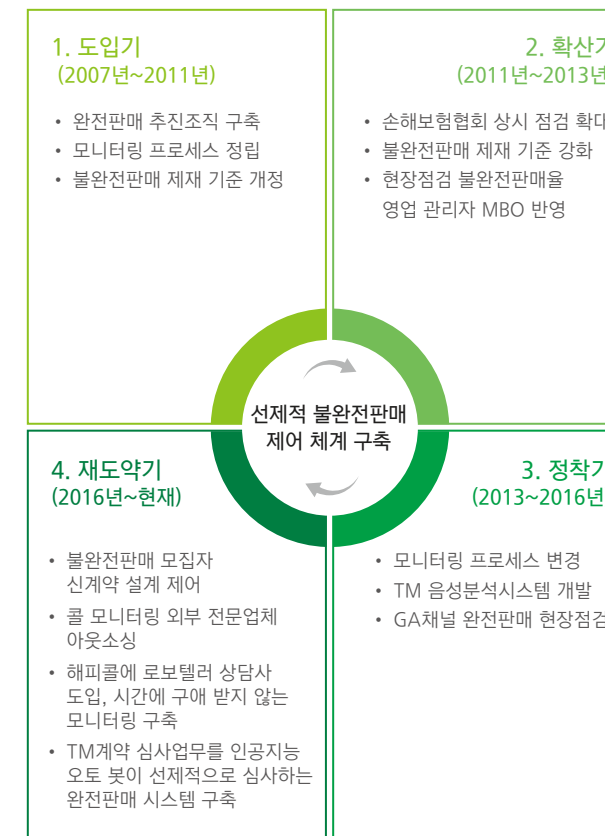


소비자보호 및 서비스 관리 체계

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

선제적 불완전판매 제어 체계 구축

완전판매 추진 로드맵



완전판매 모니터링 운영 정교화

불완전판매 감축을 위해 완전판매 모니터링 프로세스 강화를 통해 계약 체결 전 고객이 모집인으로부터 충분한 설명을 들었는지 확인하고 있습니다. 더불어 고객 친화적인 모니터링 시스템 운영을 바탕으로 고객이 계약 체결 전 스마트폰으로 계약 내용을 한 번 더 확인하고 있으며, 외부 전문업체에 관련 업무를 아웃소싱하여 콜 모니터링의 객관성을 높이는 등 고객 서비스 품질 향상을 위해 다각적인 노력을 펼치고 있습니다.

완전판매 현장 점검 활동 강화

영업 현장의 불완전판매 요소 관리를 위해 DB손해보험은 완전판매 선행 지표를 개발하여 정기적으로 공시하고 성과가 부진한 영업조직을 대상으로 현장 점검을 실행합니다. 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.

완전판매율



TM계약 통화품질 모니터링 개선

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

Business Case

소비자중심경영(CCM) '8회 연속 인증 획득' 및 '대통령 표창' 수상

DB손해보험은 2021년 12월 3일 신라호텔에서 개최된 '2021년 소비자중심경영(CCM) 우수기업 포상 및 인증서 수여식'에서 대통령 표창을 수상하였습니다. 소비자중심경영(CCM)은 소비자 관점에서, 소비자 중심으로 기업의 모든 경영활동을 구성하고 지속적으로 개선하고 있는지를 2년 단위로 한국소비자원이 평가하고 공정거래위원회가 인증하는 제도로, DB손해보험은 지난 2008년 업계 최초로 CCM5인증을 받은 후 2021년 12월 3일 손해보험업계 최초로 8회 연속 인증을 받았으며 2020년에는 7회 연속 인증기업으로써 'CCM 명예의전당상'을 수상하였습니다.

MOT(Moment of Truth) 서비스 품질 경쟁우위 확보

CS 모니터링 운영 고도화

DB손해보험은 직원 전화 응대 모니터링을 미스터리 방식으로 전환하고 점점별 고객 불만을 VOC(Voice of the Customer) 프로세스와 연계, 처리하며 유형별로 체계화하여 지속적으로 관리하는 등 소비자중심경영(CCM)을 실천하고 있습니다. 더불어 모니터링 점수가 부진한 부서에게는 CS품질 개선 간담회를 통해 개선을 위한 피드백을 제공하고 있으며, 외부 조사 기관과 연계해 실시한 고객만족도 조사는 결과를 분석하여 점점 부서별 개선 계획 수립에 활용하고 있습니다.

소비자 참여 활동 확대 및 강화

2010년부터 꾸준히 소비자평가단 활동을 시행한 DB손해보험은 고객과의 소통을 강화하고 소비자 관점에서의 서비스 품질 개선을 실천하고 있습니다. 2021년까지 총 289명이 소비자평가단 패넬로 활동하였으며, 서비스 품질의 객관적 측정과 개선점 도출, 차별화된 상품과 서비스 제안 등 소비자평가단의 의견 1,010건 중 802건(79.4%)이 실제 서비스 개선에 반영되었습니다. 특히, 업계 최초로 ‘소비자 정책 자문위원 제도’ 운영을 통해 외부 소비자보호 전문가가 소비자평가단 활동과 소비자정책위원회에 참여하도록 하여 소비자 정책과 고객 서비스 품질 개선에 대한 전문성과 객관성을 확보하고 있습니다.

소비자평가단 개선제안 채택률 (누계 기준)



고객 안내자료 품질 지속 개선

출력물, 문자, 이메일 등 전사 고객 안내자료에 작성 가이드라인을 충실히 적용하고 있으며, 단계별 표준화 개선을 통해 지속적으로 품질을 향상시키고 있습니다. 또한 안내자료 심의 시스템을 통해 안내자료에 대한 이력 등을 체계적으로 관리하고 있습니다. 2021년 3월 25일 금융소비자보호법 시행으로 광고 규제 강화되었으며, 소비자가 금융상품을 오해하지 않도록 하는 한편 명확하고 공정하게 전달하기 위해 광고물 제작 및 내부 심의에 관한 세부기준과 절차를 마련하여 운영하고 있습니다. 또한, 광고 제작 가이드라인 및 준수사항에 관한 교육자료 배포를 통해 전 직원 및 영업 가족 교육을 실시하였으며, 매월 점검을 통해 지속 피드백 및 개선하도록 하고 있습니다.



소비자평가단

고객요구 처리 역량 고도화

소비자보호실장 제도 운영

DB손해보험은 소비자보호실장 제도 도입 및 운영을 통해 다양한 VOC에 효과적, 효율적으로 대응하고 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 재인입 건수를 유의미하게 감소시키고 있습니다.

문제행동 소비자 대응 체계 개선

소비자보호 이행과 동시에 문제행동 소비자로부터 응대 직원을 보호하기 위해 ‘문제행동 소비자 응대 매뉴얼’을 제작하였습니다. 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 강화하였습니다.

선제적 민원 예방 활동 강화

‘민원 발생 조기 경보제’를 도입하여 빈번하게 발생하는 민원 유형 중심의 선제적 민원 예방 대응 체계를 구축하여 운영하고 있습니다. 민원 발생 조기 경보제는 발생 건수 기준으로 민원 ‘주의’ 및 ‘경고’ 단계를 구분하여 현장에 안내하는 제도로, 제도를 통해 민원 다발 이상 징후의 선제적 포착이 가능합니다. 종합적인 고객 민원 모니터링을 위해 민원 발생 건수 뿐만 아니라 유형과 심각성 관련 정보 또한 수집하여 체계적으로 관리하고 있습니다.

소비자중심 기업문화 정착

직원·영업가족 CS역량 제고

DB손해보험은 소비자중심경영(CCM) 문화 정착 및 전 직원 CCM 마인드 내재화를 위해 CCM지수를 운영하고 있습니다. CCM지수는 학점은행제와 같이 직원들이 언제 어디서나 PC, 모바일을 통해 CS교육을 시청하고 본인의 점수를 쌓아가는 제도입니다. CCM지수 내에는 CS교육 뿐만 아니라 타업종 벤치마킹 브이로그, 고객의 생생한 VOC를 들을 수 있는 공감 VOC 등 다양한 콘텐츠를 제공합니다. 또한, 2021년 전국 CS코치 대상의 CCM 컨퍼런스를 메타버스 방식으로 운영하여 150명의 CCM코치 뿐 아니라 자회사 CCM담당자까지 함께 가상의 DB손해보험 연수원에서 교육을 진행하였습니다. 또한 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 공유하였습니다. 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 불완전판매 영업가족을 대상으로 ‘CCM 교육관’ 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 8회 연속 공정거래위원회의 소비자중심경영(CCM) 인증 및 대통령 표창을 수상하였습니다.

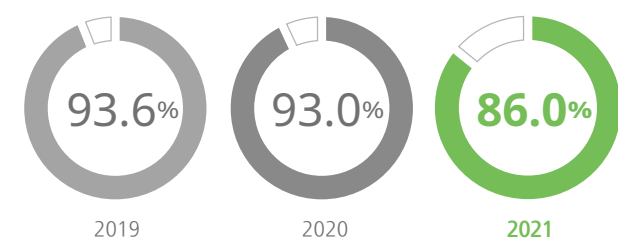
고객 소통 다각화

CS 평가 체계 정교화 및 피드백 강화

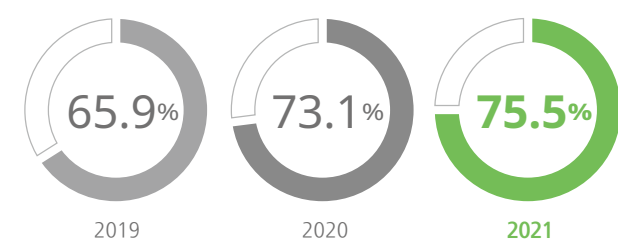
고객 중심의 기업문화 정착을 위해 CCM MBO 및 월·분기 단위의 CCM 품질상 제도를 강화하여 상·하반기 경영전략회의에서 시상하는 등 임직원의 CS 개선 동기 부여를 위해 노력하고 있습니다. 이와 동시에 임직원의 CS 개선 관심도 제고를 위해 시스템 기반의 CS 평가를 공유하고 있으며, 피드백 강화를 위해 CS 평가 부진 부서를 대상으로 CS 컨설팅을 제공하고 있습니다. 또한 반기 1회 CEO 주관의 금융소비자 우수직원 시상, 분기 1회 CCO주관의 CCM지수 우수직원 시상을 통해 점점직원 CCM 내 재화를 위해 노력하고 있습니다.

VOC 관리 현황

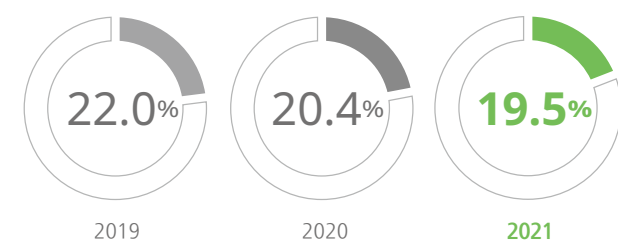
1시간 내 응대율



24시간 내 완결률



VOC 재인입률



온라인 소통 채널 운영

DB손해보험은 다양한 SNS 채널 운영을 통해 고객의 관심 사항을 빠르게 파악하고 대응하기 위해 노력합니다. 공식 블로그, 내차사랑 블로그, 아이사랑 블로그, 카카오톡스토리, 페이스북 등 온라인 소통 채널을 활발하게 운영 중이며 각 채널에서는 금융, 보험뿐만 아니라 생활, 트렌드, 여행 등 세대별 관심사를 반영한 콘텐츠를 제공하고, 고객의 라이프 사이클에 알맞은 보험 상품 정보도 함께 전달하여 보험에 대한 이해도 제고에 기여하고 있습니다.

고객 Touch 활동 확대

고객이 참여하는 다양한 행사와 이벤트를 주력상품 마케팅과 연계한 브랜드 홍보 활동을 활발히 펼치고 있습니다. 자녀박람회에 참여해 20-30대 고객을 대상으로 자녀 보험 컨설팅 제공, 산모교실 운영을 통해 임신 초기 산모의 건강 관리 방법, 의학 정보 등을 전달하는 활동을 꾸준히 진행해왔습니다. 또한 2017년부터 여성 초보운전자 대상의 '여성운전자교실'을 개최하고, 어린이를 대상으로 교통안전법을 교육하는 '어린이 교통안전 클래스'를 통해 여성 및 어린이 대상 공익 마케팅 활동을 강화하였습니다.

고객과 공감하는 가족사랑 캠페인

가족사랑 캠페인의 일환으로 DB손해보험은 2018년부터 매년 가정의 달에 가족과의 소중한 추억을 사진으로 남기는 '가족사랑 사진관'을 진행하고 있습니다.

사회적 가치 창출을 위한 공익 마케팅

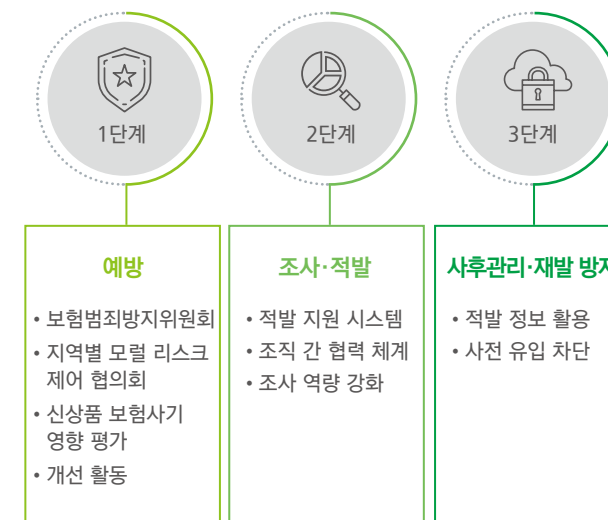
2019년부터 교통 및 환경 분야의 사회 문제를 해결할 수 있는 혁신적 방안을 보유한 소셜벤처를 발굴하고 지원하는 'DB손해 보험 교통·환경 챌린지' 프로그램을 시작하였습니다. 국내 보험 업계에서 처음 시도되는 중장기 공익 스타트업 지원형 사회공헌 사업으로, 선발된 소셜벤처에게는 사업 지원금과 법무, 세무, 회계, 마케팅 등 창업 핵심 역량에 대한 1:1 엑셀러레이팅을 지원하고 있습니다.

보험사기 방지

보험사기 예방 활동

DB손해보험은 보험사기를 사전에 방지하기 위해 19개 사업단을 대상으로 한 현장점검 활동을 시행하여 보험사기 관련 모집인 적발 및 계약 리모델링 등 영업조직 MR 제어 활동을 진행하고 있습니다. 더불어 보험상품 개발 단계부터 신상품에 대한 보험사기 영향평가를 실시합니다. 이와 함께 유익고객 관리개선 협의회 운영을 통해 보험사기자의 신규 계약유입을 제어하고 제어 기준을 재정립하였습니다. 또한 매월 본점과 지역에서 '모럴 리스크 제어 협의회'를 개최하여 지역별 영업과 보상 부문 간에 보험사기 이슈를 공유하고 공동 대응하는 협력 체계를 구축하고 있습니다. 장기보험 모럴 리스크 담보 대응 체계를 강화하기 위해 '6대 MR 대응 TF'를 신설하고 심사기준을 강화하였으며 수사과의, 거래처 환수 등 거래처에 대한 강력한 대응을 실시합니다. 마지막으로 사고유형 및 지역특성을 고려한 새로운 이상치 탐지 지수인 위험지수(Risk Index)를 개발하여 위험을 조기에 인지할 수 있는 상시관리체계를 구축하였습니다.

보험사기 관리 프로세스



Business Case

전자 보험사기 제어 기능 강화

보험사기의 위험성이 증가함에 따라 이에 대한 적발, 예방 등 대응력을 강화하기 위해 2019년 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 분석조사를 대상으로 외부 통계분석 전문과정 교육을 진행해 보험사기와 관련한 전문 분석 역량을 꾸준히 강화하고 있습니다. 이러한 노력에 힘입어 2020년에 금융감독원이 주관한 '보험사기방지 우수사례 경진대회'에서 최우수상과 우수상을 수상하였으며 2021년에는 우수상과 장려상을 수상하며 우수한 조사역량을 인정받았습니다.

1) SIU(Special Investigation Unit) : 보험사기 특수조사팀

Business Case

'위험지수(Risk Index)' 개발을 통한 보험사기 예방/조기 인지시스템 구축

DB손해보험은 특정지역, 특정담보의 Moral Issue를 탐지하여 기존의 손익, 손해율, 사고율 중심의 모니터링과 차별화된 다른 관점의 접근 필요성을 인지하였습니다. 이에 DB손해보험은 자체적으로 위험지수(Risk Index)를 개발하여 현재 운영하고 있습니다. 데이터베이스(DB)에서 추출된 점검대상에 대한 실제 점검 결과를 바탕으로 보험사기 의심사례를 효과적으로 발견하는 효과를 거두고 있으며, 앞으로 DB손해보험은 위험지수를 보다 고도화할 예정입니다.

보험사기 적발 지원을 위한 시스템 개선

보험사기 적발 지원을 위해 DB손해보험은 2019년 운영해오던 보험사기 적발 시스템(IFDS)¹⁾을 새롭게 개편하여 사고 접수에서 보상 종결까지 전 영역을 통합적으로 관리할 수 있는 데이터 기반의 보상 업무 시스템을 마련하였습니다. 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 줄였습니다. 더불어 병원, 정비업체 등의 이상 징후 지표를 조회할 수 있도록 함으로써 사고조사 시 정보를 쉽게 파악할 수 있도록 하였습니다. 2016년부터 보상직원 안심지원 시스템 운영을 통해 보상직원의 신변을 보호하는 한편, 2021년에는 ‘보상업무 시 문제행동 소비자 대응매뉴얼을 수립’하여 문제고객에 대해 선제적 대응 및 형사적 조치 등 강력한 대응을 통해 문제를 효율적으로 해결하고 있습니다. 이와 함께 2020년부터 보상직원의 조사를 보다 효과적으로 지원하기 위해 조사 지원 시스템 구축 프로젝트를 추진하고 있으며, 공모형 보험사기 적발을 지원하는 네트워크 분석 프로젝트를 수행하고 있습니다. 해당 시스템은 2022년에 개발 완료되어 보험사기조사 업무에 활용될 예정입니다.

지표	단위	2019	2020	2021
완전판매율	%	99.8	99.4	99.5
불완전판매 자체점검을 통한 제재 현황	영업정지	769	688	423
	경고	1,161	963	836
	영업정지	34	20	31
	경고	334	224	28
CS 모니터링 점수 ³⁾	점	96.1	95.2	99.5
고객만족도 조사 DCSI ⁴⁾	점	75.8	77.3	78.2

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

2) 업계 공동 산정기준 정의로 인한 적발금액 규모 조정

3) 서비스 경험 고객 대상 자체 고객만족도 조사

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

거래처 보험사기 대응 체계 정비

DB손해보험은 지속적으로 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 취합하여 채증 대상 거래처를 선정하고, 채증 활동이 단기간 내 집중적으로 이루어질 수 있도록 협업하고 있습니다. 특히, 보험사기가 의심되는 병원은 특화 관리 방안 수립을 통해 해당 병원 청구 건에 대해 전문 조사팀이 집중적으로 조사를 실시합니다.



IT/정보보안

IT 지원 전략체계



밸류 체인 전반의 IT 관리 역량 강화

교통 및 환경 분야의 사회문제 해결에 기여하는 혁신적 방안 기반의 4차 산업혁명이 본격화됨에 따라 보험의 패러다임도 디지털로 빠르게 전환하고 있습니다. DB손해보험은 인슈어테크 선도 기업이 되기 위해 상품 개발부터 고객 대응까지 전 과정의 전산 시스템 고도화를 추진하고 있습니다. IT프로젝트 관리 효율화를 위해 간소화를 추진하여 투자결정 리드타임을 전년 대비 16.2일 단축하였으며, IT자산의 효율적 운영을 위해 U2L⁵⁾ 전환 2단계 및 노후 스토리지 장비 교체를 진행하여 약 5.9억 원을 절감하였습니다. 2022년에는 신기술 신속 적용을 위한 Infra 고도화를 추진하여 시스템의 안정성 및 IT경쟁력 강화 활동을 적극 실행 중입니다.

5) U2L(Unix to Linux) : 유닉스에서 리눅스로의 시스템 전환

현장-IT 파트너십 강화

채널별 IT 경쟁력 확보를 위한 현장지원 활동을 강화하기 위한 노력도 계속하고 있습니다. 이를 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. 2021년에는 현장을 위한 IT 맞춤 서비스로 PA설계사 전자명함 기능 및 인사 시스템 內 백신증명서 확인 AI OCR을 적용하여 급변하는 상황에 대처할 수 있도록 현장 지원활동을 수행하였습니다.

디지털 중심의 고객 가치 극대화

IT 서비스 품질 개선

DB손해보험 전사 IT 시스템은 업무 프로세스를 기반으로 현장업무 지원, 내부 시스템 효율화 등의 통합적 관리 체계를 강화하고 있습니다. 취약점을 지속적으로 개선해 운영 효율성을 높이고 데이터의 품질도 한층 강화하고 있으며 전체 프로세스에서 운영되는 인프라와 애플리케이션의 성능 최적화를 통해 안정적인 운영을 지원하고 있습니다. 2021년에는 장기 계약 변경 프로세스 개선, 장기 상품 개정 시 준비금 적재 시간 단축 및 이미지 뷰어 메모리/처리성능 개선 등 적시 서비스 제공을 위한 시스템 성능 효율화를 진행하였습니다. 또한 현장의 업무 연속성 확보를 위한 장애 대응 개선을 통하여 전년 대비 613분 감축하였으며, 회사가 추구하는 ESG 경영 실천을 위한 개선 활동으로 전사 출력물 효율화와 퇴근 시 PC-OFF 캠페인을 시행하였습니다. 앞으로도 시스템 성능 개선 활동을 꾸준히 추진하여 고객과 임직원이 신뢰할 수 있도록 노력하겠습니다.

디지털 근무 환경 구축

COVID-19 확대에 의한 재택근무 정착을 위해 가상PC 용량을 증설하고 장비를 설치하여 최적의 재택근무 환경을 제공하고 있습니다. 화상회의 시스템을 도입하여 2021년 상·하반기 경영전략회의를 개최하는 등 비대면 회의문화 정착에 기여하였습니다. 아울러 미래 디지털 경쟁력 강화를 위해 영업 현장에서 사용 중인 포털 UI 통합, 마이데이터 사업, 스마트컨택센터 확대 등 전사 디지털 전략과제를 적극 추진하고 있습니다.

IT 사업비 효율화



55.7억 원

오픈 API¹⁾ 플랫폼 구축

DB손해보험은 인슈어테크 사업협력 강화를 위한 노력의 일환으로 2020년 오픈 API 플랫폼과 오픈 API 통합 모니터링 체계 구축을 완료하였습니다. 이를 통해 신규 제휴사 대상의 상품, 서비스 공급과 기존·신규 제휴사와의 전산 연동이 가능하며, 판매 채널을 다각화하였습니다. 더불어 향후 오픈 API 플랫폼과 파트너사(외부 핀테크 업체, 온라인 포털, 자동차 성능점검업체 등) 애플리케이션의 융합을 활성화하여 파트너사 뿐만 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.

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

오픈 API 기술을 활용한 상품 개발

DB손해보험은 오픈 API 기술을 승강기배상책임보험 간편 설계에 도입하여 활용하고 있습니다. 이를 통해 국가승강기정보센터의 승강기 정보에 기반한 상품 설계가 가능해짐에 따라, 보다 효율적으로 만족도 높은 서비스를 고객에게 제공하고 있습니다.

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, 2021년 3만 6천 건 계약 건수 달성
-----------------------	---

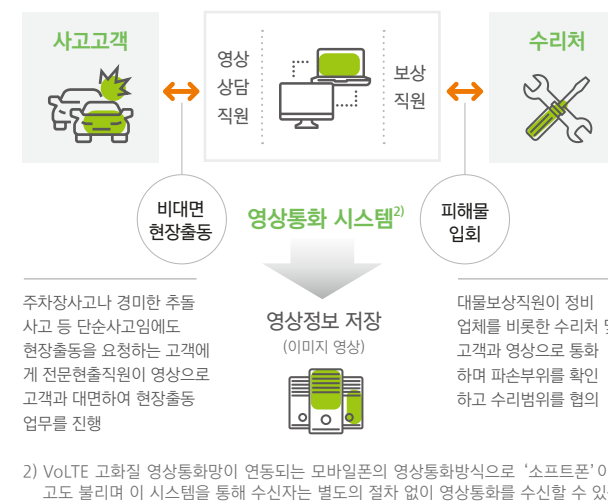
화재보험 설계 기초정보가 되는 설계정보를 건축물대장 오픈 API를 통한 간편설계 기능을 제공하고 있습니다. 사용자가 가입하고 싶은 주소만 입력하면 건축물과 관련된 정보를 자동으로 호출하여 사용자가 간편하게 설계할 수 있는 서비스입니다.

화재보험 	- 화재로 발생하는 재산상의 손해를 보상 - 건축물대장정보를 통해 간편설계 제공 2021년 4분기 2,883건, 2022년 1분기 2,655건 간편설계 제공
-----------------	---

자동차사고 영상통화 시스템(DB V-System)

2020년 DB손해보험은 업계 최초로 자동차 사고로 인한 현장출동 요청 건 중 단순 사고 처리나 고객 요청 대응을 영상으로 해결할 수 있는 영상통화 시스템(DB V-System)을 개발하였습니다. 시스템을 통해 보다 신속한 고객 서비스 제공은 물론 현장 직원의 업무 효율성이 크게 향상되었다는 평가를 받고 있습니다.

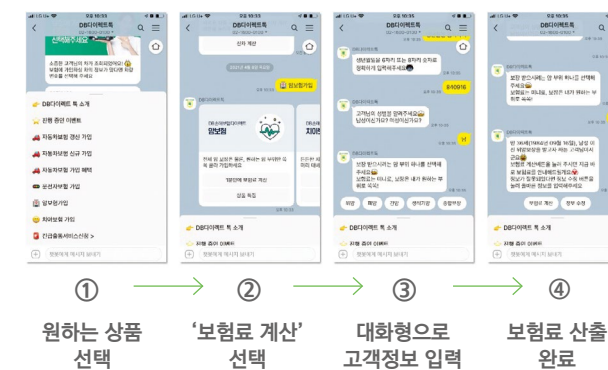
DB-V System 프로세스



카카오톡 보험료 간편 산출 서비스

DB손해보험은 2019년부터 카카오톡의 대화형 채팅 방식으로 자동차보험, 운전자보험, 암보험, 치아보험의 보험료를 1분 내에 간편하게 산출할 수 있는 고객 친화형 서비스 제공을 시작하였습니다. COVID-19 상황을 고려한 맞춤형 비대면 보험상담으로 고객의 서비스 접근성을 향상하였습니다.

카카오톡 보험료 간편 산출 서비스 이용 방법



자율주행 기술 발전에 따른 첨단 안전장치 상품 출시

자율주행 기술이 발전하고 보급이 확대된 상황을 고려하여 DB손해보험은 첨단 안전장치를 장착한 차량에 대해 보험료 할인을 제공하는 보험상품을 출시하였습니다. 대표적으로 차선이탈 경고장치(LDWS), 차선유지지원장치(LKAS), 전방충돌경고장치(FCW), 자동비상제동장치(AEB) 등을 차량에 장착한 경우, 3~6%가량의 보험료 할인 혜택을 제공합니다. 운전자는 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 철저하게 보호하는 동시에 시간과 장소의 제약 없이 보험 정보를 확인할 수 있는 ‘모바일 통지 서비스’를 개발하였습니다. DB손해보험이 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 노력 방지 효과 역시 창출됩니다. DB손해보험은 서비스 도입을 위한 시스템 개발을 완료하고 장기보험 고객 약 20만 명을 대상으로 모바일 통지서 발송을 완료하였습니다. 기존에 카카오페이 인증 모바일 등기우편 발송 서비스에 추가하여 이 서비스를 자동차보험 가입고객 등으로 확대할 예정이며, 이를 통해 완전한 ‘종이문서 없는(Paperless)’ 업무환경을 조성해 나갈 계획입니다. 대고객 서비스의 디지털 전환을 통해 우편물 발송, 문서 발급과 폐기 등의 비용을 절감하고, 업무 처리 속도를 높여 고객의 편의를 더욱 제고할 계획입니다. 아울러 다량의 우편물로 발생하는 탄소배출량을 감축함으로써 ESG경영도 실천하겠습니다.

개인정보보호

정보보호 관리 체계

DB손해보험은 실시간 통합 보안관제 운영 및 IT 환경에 대한 자체 정보보호 관련 감사, 외부 전문가를 통한 반기 1회 이상의 웹사이트 점검 평가 등 전사 차원의 엄격한 정보보호 관리체계를 운영하고 있습니다. 또한 개인(신용)정보 수탁업체 및 모집수탁자 점검, 가입설계서 동시서 징구 실태 현장 점검, 고객정보 과다 조회 모니터링 등 고객 정보보호 적정성 여부를 정기 검증하고 점검 내용을 연 1회 이사회에 보고합니다. 더불어 분기별로 CISO(정보보호최고책임자)와 주요 경영진이 참여하는 정보보호 위원회를 개최하여 정보보호 관련 주요 사안을 논의하고 그 결과를 최고경영자에게 보고하고 있습니다. 한편, 전사 정보보호와 관련된 배상책임 발생 시 제3자에 대한 배상책임을 담보로 한 ‘개인정보유출 배상책임보험’, ‘전자금융거래 배상책임보험’에 가입함으로써 정보보호 리스크를 최소화하고 있습니다.

정보 유출 방지 시스템 강화

DB손해보험은 2014년부터 정보보호관리체계(ISMS) 인증을 유지함으로써 종합 정보보호 관리 체계를 구축하고 있으며, COVID-19 발생 이후에는 업무 패턴 변화에 대한 적시 대응을 위해 통합보안 관제 시스템의 효율성을 한층 강화하였습니다. 더불어 고객정보처리 위탁관리 시스템을 통해 위탁업체의 보안 점검을 실시하고 있습니다. 이러한 노력의 결과로, 2013년부터 2021년까지 고객 정보 유출과 관련된 위반 사례는 단 한 건도 발생하지 않았습니다.

정보보호 인식 내재화

개인정보보호에 관한 임직원 행동지침을 수립하여 임직원의 정보보호 인식을 내재화하고 정기적인 인식 강화 교육을 실시하고 있습니다. 2021년에는 개인정보보호법, 신용정보법, 금융보안법 및 제도의 이해 등 12개의 교육 과정을 개설했으며, 전 임직원이 교육을 수료했습니다. 또한 IT 위탁업체와 모집인 대상 정보보호 교육도 함께 진행했습니다. 더불어 침해사고, 장애·재해·재난 등 긴급 상황 발생 시 업무에 빠르게 복귀할 수 있도록 서버 해킹, 디도스 공격, 악성코드 메일 대응 복구 등 침해사고 대응 훈련과 재해복구 훈련, 업무연속성계획(BCP) 모의훈련도 매년 시행하고 있습니다.

정보보호 교육 인원

2019	4,841 명
2020	4,785 명
2021	4,817 명

고객정보보호 및 이상 징후 모니터링 강화

고객 정보를 안전하게 보호하기위해 고객정보 데이터를 정형(DBMS), 비정형(이미지, 녹취 등) 등의 형태로 암호화하여 보관하고 있습니다. 또한 홈페이지 게시, 보안약정서 작성, 교육·점검 실시 관련 법률상 의무 이행 여부를 점검하고, 분기별로 설계사·대리점을 대상으로 수탁자 점검을 시행하여 발견된 취약 항목을 중점적으로 개선하고 있습니다. 더불어 고객정보 접근 권한 관리를 지속 강화하고, 모집인이 영업 활동에서 준수해야 할 개인정보 처리 관련 유의사항 등의 안내 교육을 진행하는 등 컴플라이언스 이슈 발생을 사전 방지하고 있습니다.

사회친화적 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 위해 최선을 다하고 있습니다. 특히, 가입 시 고지항목을 최소화한 ‘참좋은 간편건강보험’을 출시하여 만성질환 또는 고령으로 보험 혜택을 받기 어려웠던 보험 소외계층의 의료 서비스 접근을 지원하고 있습니다.

간편 고지		
질문서 고지 간소화를 통해 유병자 및 고령자가 가입 가능한 건강보험		
가입대상	고령자, 유병자	상품명 참좋은 간편건강보험
상해		
상해·비용손해·배상 책임 등 일상생활의 리스크를 보장하는 상해보험		
가입대상	고령자	상품명 참좋은 상해 보험
간병		
간병상태 발생 시 간병지원 자금을 보장하는 간병보험		
가입대상	고령자, 유병자	상품명 간편한 가족사랑간병보험
실손 의료		
① 고령자의 실손의료비 보장 보험 ② 질문서 고지를 간소화한 실손의료 보험		
가입대상	고령자, 유병자	상품명 ① 노후실손의료비보험 ② 간편실손의료비보험

유기견 안심보험 무상지원

DB손해보험은 서울시와 함께 유기견의 질병·상해 치료비와 사람 및 반려동물에 대한 배상책임을 보장하는 펫보험 ‘프로미 반려동물보험’을 개발하여 판매하고 있으며, 서울시 동물보호관리 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 2019년 업계 최초로 개발하여 출시하였습니다. 이 보험은 고객의 건강을 직접적으로 위협하는 미세먼지와 초미세먼지로 인한 질병을 담보하는 저렴한(월 1만 원) 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. 자동차보험과 정보통신기술(ICT)를 접목시킨 인슈어테크 상품으로, 스마트폰 내비게이션을 통해 운전자의 운행 속도와 급출발, 급제동 등의 운전 습관을 수집하여 안전운전을 할 경우 보험료를 최소 3%에서 최대 12%까지 할인해 주는 혜택을 제공합니다. 보험료 절감 인센티브는 고객의 안전운전 생활화를 통해 교통사고 감소에 기여할 수 있을 것으로 기대됩니다. smarT-UBI 보험의 2021년 판매량은 총 65만 3천 건을 기록하였습니다.

전기차 전용 자동차보험 운영

정부의 친환경 자동차 보급 확대 정책에 발맞춰 DB손해보험은 ‘전기차 전용 자동차보험’을 개발하여 제공하고 있습니다. 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.

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

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 커져 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.

사회적 가치창출을 위한 보험상품 실적

보험		유형	계약건수	매출(원수보험료)
장기보험	1Q초간편건강보험	보험 사각지대의 취약계층 지원(고령자·유병자)	21,055	9,221.7
	2Q초간편건강보험	보험 사각지대의 취약계층 지원(고령자·유병자)	14,270	6,687.0
	참착한간편건강보험	보험 사각지대의 취약계층 지원(고령자·유병자)	40,764	16,205.0
	간편실손보험	보험 사각지대의 취약계층 지원(고령자·유병자)	59,944	19,205.6
	간편한가족사랑간병치매보험	보험 사각지대의 취약계층 지원(고령자·유병자)	10,044	7,733.5
	노후실손보험	보험 사각지대의 취약계층 지원(고령자)	726	175.8
	오토바이운전자보험	오토바이 운전자	21,015	4,336.2
	착한간편건강보험	보험 사각지대의 취약계층 지원(고령자·유병자)	145,027	84,314.2
	참좋은간편건강보험	보험 사각지대의 취약계층 지원(고령자·유병자)	115,674	56,704.3
	프로미하트(서민우대)특약	저소득 어린이 가정 지원	2,660	2,012
자동차보험	교통안전교육실버우대특약	보험 사각지대의 취약계층 지원(고령자)	1,309	1,239
	곰두리자동차보험	보험 사각지대의 취약계층 지원(장애인)	177	160



주주와 투자자를 위한 DB손해보험의 가치창출 활동과 성과

주주는 이윤을 추구하기 위해 DB손해보험이 발행한 주식을 구매하거나 자본을 제공하는 개인 또는 집단입니다. 과거의 주주들은 주식 투자 후 시세차익을 기대하였다면, 현재 주주들은 경영진의 의사결정에 따른 기업가치 변화에도 주목하며 적극적으로 의견을 개진하고, 기업정보를 요청하며, 주주총회 등에 적극 참여하는 등 주주행동, 주주활동으로 발전하고 있습니다. 주주활동의 목적이 주주와 경영진의 이해를 일치시키고 중장기적으로 투자수익을 확보하며, 투자대상 기업의 지속적인 성장과 기업가치 향상에 기여한다는 믿음 아래, DB손해보험은 주주들의 목소리에 귀를 기울이고 주주권익을 보호하기 위한 제도적 장치 마련에 힘쓰고 있습니다.



주주 커뮤니케이션 채널 | IR(Investor Relations) 활동·기업설명회

- 경영공시(전자공시시스템 및 홈페이지)

2021 KEY FIGURES

컴플라이언스 지수



96.4점

이사회 출석률



100%

윤리경영 서약서 참여율



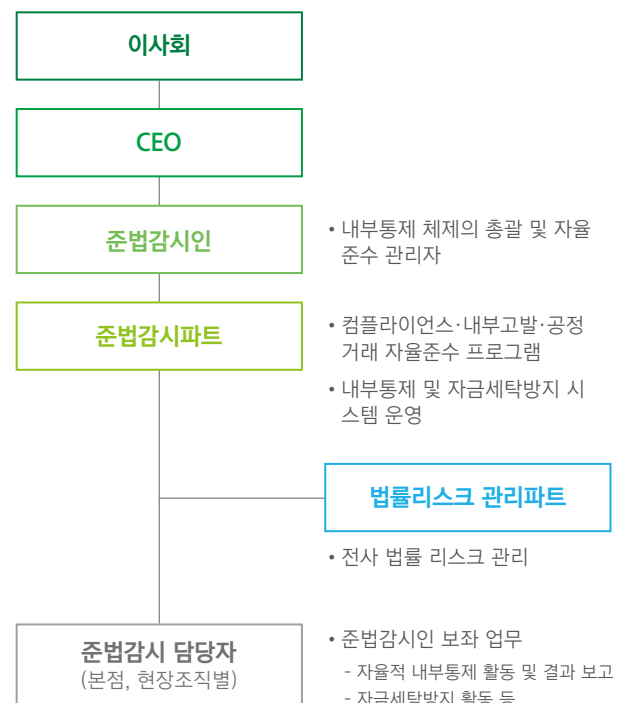
100%

윤리경영

윤리경영 거버넌스

DB손해보험은 매년 반기별로 CEO를 위원장으로 하는 내부통제위원회 개최를 통해 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 체계



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 우수한 컴플라이언스 역량을 입증하였습니다. 이와 함께 청탁금지법 시행에 따른 관련 법령을 반영하여 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.



컴플라이언스 관리 체계화

DB손해보험은 전사의 내부통제 관리 강화를 위해 매년 컴플라이언스 리스크 관리 방안을 추출하여 내부통제 활동을 지속적으로 실시합니다. 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 실시합니다.

2021년 윤리경영 상담·제보 현황

구분	건수
고객불만 상담제보	서비스(상품) 불만
	34
	임직원 비리·비위
	-
조치	협력사 불만
	-
조치	기타(개인정보 등)
	-
중징계	
-	

윤리경영 서약서 작성 참여율



2021년 준법교육 실시 현황

구분	교육 방법	시기
4대 필수 준법 과정	VOD 동영상	6월
신입사원 입문 과정	강의	1, 7월
컴플라이언스 방송	사내방송	3, 7, 11월

2021년 주요 내부통제 활동

구분	실시횟수	주요 내용
상시 모니터링	37	매월 영업, 본점, 보상부서 주요 지표 모니터링
(정기) 점검	13	주요 정책부서 업무 점검
현장부서 자체점검	8	파견감시인 점검, 영업점 자체 점검

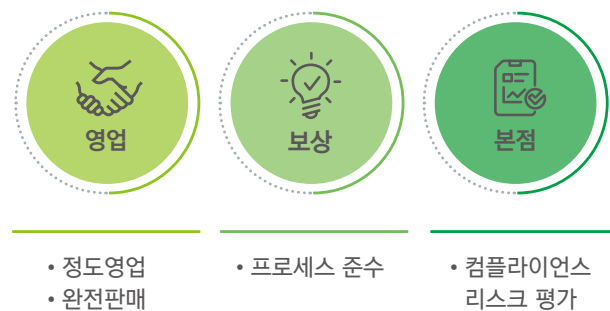
컴플라이언스 활동

컴플라이언스에 대한 임직원의 관심과 이해를 높이고 준수에 대한 공감대를 형성하기 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 200여개 부서의 준법감시 담당자를 대상으로 집합교육을 실시하여 컴플라이언스의 내재화를 가속화하고 있습니다. 뿐만 아니라 홈페이지에 윤리제보센터를 운영해 임직원과 영업조직의 비윤리적 행위를 신고할 수 있도록 지원하고 있으며, 사내 시스템에 주기적으로 안내 팝업을 게시하는 등 활발한 제보 활동이 이루어질 수 있도록 노력하고 있습니다. 이외에도 DB손해 사정, 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 및 평가

컴플라이언스 지수

전사 컴플라이언스 항목을 체계적으로 관리하기 위해 DB손해보험은 본점·영업·보상 등 부문별로 직무 윤리 테스트, 준법감시 활동 보고, 컴플라이언스 리스크 평가 등의 컴플라이언스 수준을 측정하는 컴플라이언스 지수 평가 제도를 운영하고 있습니다. 정확한 평가를 위해 내외부 환경변화, 이슈 발생 등에 따라 평가 항목을 지속적으로 개선, 보완합니다. 2021년 평가 결과, 컴플라이언스 지수는 2020년과 동일한 96.4점을 기록하였습니다.



컴플라이언스 지수



공정거래 자율준수 실천

DB손해보험은 공정거래 실천에 대한 확고한 의지를 기반으로 2003년에 ‘공정거래 자율준수 규정’을 제정하여 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 ‘윤리 문화 확립을 위한 협조 요청’ 안내문을 발송하여 공정거래 자율준수와 임직원, 협력사의 윤리강령 실천지침 준수 실태를 점검하고 있습니다. 기존 5천 건 수준의 우편물 발송 건을 2021년에는 500건 증가시켜 전국 5,500개의 거래처에 준법감시인 안내문을 발송하였습니다. 이와 함께 거래처의 VOC 청취를 통해 수렴된 요구사항은 협의를 통해 적극적으로 개선해 나가고 있습니다.

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 위험도 평가를 진행해왔습니다. 2017년에 200여 개였던 컴플라이언스 리스크는 2022년에는 385개까지 확대되었으며, 파악된 리스크는 평가를 거쳐 최적의 관리 방안을 수립하였습니다. 평가 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.

컴플라이언스 리스크 및 관리 방안 수립



법률 리스크(Legal Risk) 대응 체계

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

법률 리스크 검토 현황

(단위: 건)

구분	2019	2020	2021
본점 질의	613	674	727
영업부문	1,602	1,653	1,977
보상부문	83	80	87
합계	2,298	2,407	2,791

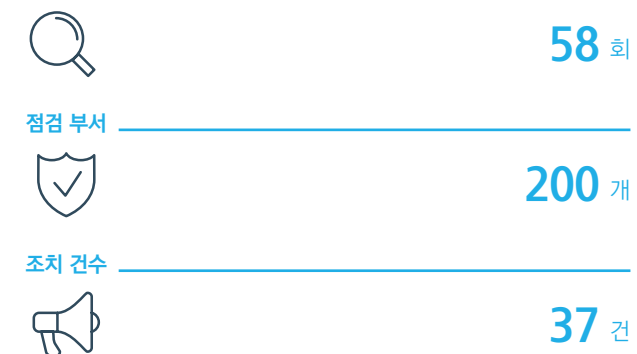
내부회계관리제도 운영

DB손해보험은 ‘주식회사의 외부감사에 관한 법률’ 시행에 따라 체계적으로 내부회계관리제도를 설계, 운영하고 있습니다. 2021년에는 중요 통제 518건에 대해 설계 및 운영 평가를 시행하여 개선 사항을 수정, 보완하였습니다. 2023년에는 연결 내부회계관리 제도가 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 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 준법 감시인이 관리하는 ‘금융 부조리 신고센터’ 운영을 통해 누구나 금융 사고나 내부통제 위반 사항을 신고할 수 있도록 하였습니다. 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 기부하고 있습니다. 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.

2021년 연간 점검 및 모니터링 실시 횟수



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 현황 분석 컨설팅을 받았으며, 2018년에 자체 구축한 RBA(Risk-Based Approach) 시스템을 통해 위험 평가를 기초로 한 고객 확인, 의심되는 거래 보고, 고액 현금거래 보고 등의 업무를 수행하고 있습니다. 2021년에는 945건의 의심 거래와 2건의 고액 현금거래를 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 공시지침을 규정하여 임직원들이 올바른 행동 규범에 기반해 업무를 수행할 수 있도록 지원하고 있습니다. 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 관여금지에 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

2021년 6월 30일부터는 금융복합기업집단의 건전한 경영을 목표로 금융복합기업집단 감독의 제도적 기반을 구축하기 위한 ‘금융복합기업집단의 감독에 관한 법률’이 본격적으로 시행되었으며, DB그룹이 금융복합기업집단으로 지정되었습니다. 이에 따라 DB손해보험은 금융복합기업집단의 대표금융회사로 그룹 위험관리 전담부서를 운영하고 있으며, 금융복합기업집단 차원의 위험을 효율적으로 관리하기 위한 ‘금융복합기업집단 위험관리 정책’과 ‘금융복합기업집단 위험관리기준’을 제정하고 주요 소속금융회사의 위험관리책임자로 구성된 ‘금융복합기업집단 위험관리협의회’를 운영하여 주요 위험관리 현안에 대해 검토하는 등 체계적인 위험관리를 수행하고 있습니다. 앞으로도 DB손해보험은 대표 금융회사로서의 역할을 충실히 수행함으로써 위험관리체계를 더욱 고도화해 나갈 예정입니다.

DB금융복합기업집단 위험관리협의회



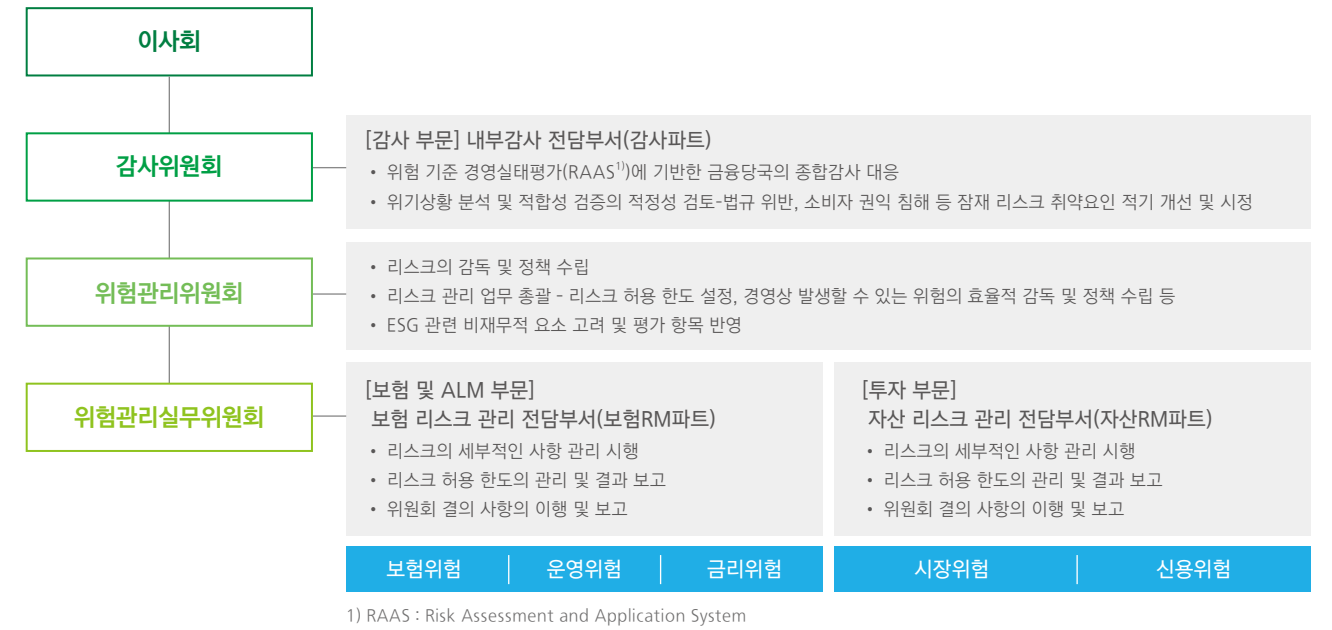
리스크 정책 및 전략

DB손해보험은 전사 리스크 관리를 위해 2021년 수립한 위험관리전략 한도와 가이드라인에 따라 엄격한 모니터링과 통제 활동을 수행하고 있으며, 매년 위험관리위원회를 통해 중장기 경영전략, 사업 계획 수립과 연계된 위험관리전략을 승인받고 있습니다. 또한 위험 자본을 각 리스크 범주별로 배분하여 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 전략, 평균 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 의거하여 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 전담 부서를 별도로 운영해 업무의 전문성을 제고하고 있습니다. 이와 더불어 재무건전성과 금융 시스템의 안전성을 강화하기 위해 내부감사파트를 운영하고 있습니다.



리스크 관리 시스템 구축

재무건전성 관리를 위해 DB손해보험은 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 진행중입니다. 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 효율적, 효과적으로 지원하고 있습니다. 2021년에는 관련 제도 변경 사항을 반영해 시스템을 고도화하고, 시스템 구축 현황을 점검하여 신지급여력제도 도입을 철저하게 준비하고 있습니다.

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

리스크 관리 유형

구분	위험	내용
재무리스크	보험위험	• 예정과 실제의 차이로 발생하는 가격 및 준비금 리스크
	금리위험	• 자산과 부채의 만기 및 금리구조의 불일치에 따라 금리 변동 시 회사의 순자산가치 감소로 손실을 입게 될 리스크
	시장위험	• 금리, 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
비재무리스크	자회사 위험	• 자회사에 노출된 리스크가 모회사에 반영됨으로 인해 발생하는 리스크
	경영관리 위험	• 필요한 경영체계의 정비 지연, 의사결정의 실패 등 경영상의 전략적 측면에서 발생하는 리스크
	법률위험	• 법률의 해석이나 적용상의 오류, 법적 규제의 미준수 및 새로운 법적규제 등으로 인하여 손실이 발생할 리스크
	사무위험	• 직원의 업무처리상 과실 또는 부정행위와 업무절차 오류, 기준설정 오류로 인해 발생하는 리스크
	전산위험	• 프로그램 오류, 시스템 오류, 전산설비의 오류 등으로부터 발생할 리스크
	평판위험	• 경영상의 실패, 관련법규 위반, 사회적 물의 야기 등으로 당사의 신인도에 부정적 영향을 입히게 될 리스크
	운영위험	• 재해, 재난 등으로 인한 인적·물적 피해가 발생할 리스크

BCP(사업연속성) 관리

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

부서 단위 업무영향분석	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 모니터링 실시를 통해 관련 사항을 엄격히 관리하고 있습니다. 2021년 12월 기준으로 DB손해보험의 RBC 비율은 203%를 기록하였습니다.

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. DB손해보험은 가용자본, 장기손해보험 리스크, 일반 손해보험 리스크, 시장 리스크, 신용 리스크 등 신지급여력제도의 세부 항목을 기반으로 IFRS17 통합 시스템 내에 K-ICS 표준모형과 내부모형을 포함한 위험 관리 시스템을 구축하였습니다. 또한 듀레이션·현금 흐름 매칭을 위한 금리부자산 확대, 보험부채 포트폴리오 조정과 필요시 자본 확충에 대한 검토 등을 진행하고 있습니다.

신지급여력제도 주요 내용

- 1 자산·부채 시가평가에 따라 가용자본 및 요구자본의 변동성 확대
- 2 요구자본 측정 신뢰 수준 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 회계 제도를 단독 운영할 수 있도록 회계기준의 변경 내용을 적용한 새로운 자산운용 시스템의 구축을 완료하였습니다.

금융복합기업집단법 시행

‘금융복합기업집단의 감독에 관한 법률’이 제정되어 2021년 6월 30일부터 본격 시행되었습니다. DB금융복합기업집단의 대표금융회사인 DB손해보험은 통합 리스크 관리 체계를 마련하여 DB금융복합기업집단의 재무건전성을 확보할 수 있는 자기자본 수준을 갖추고 있으며, 정기적인 점검을 통해 자본적정성 비율을 관리하고 주요한 사항을 공시하는 등 금융복합기업집단 위험관리 역량을 강화해 나가고 있습니다.

기업지배구조

이사회

DB손해보험의 최고 의사결정기구인 이사회는 경영상 주요 안건에 대한 의사결정과 회사경영의 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 소위원회를 구성하여 운영하는 등 독립적인 지배구조 체계를 구축하고 있습니다.

이사회 운영

구분	단위	2019	2020	2021
개최 횟수	회	7	10	9
부의 안건	건	17	25	23
출석률 ¹⁾	%	97.2	100	100

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

이사회 이사 프로필

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)	12년 9개월	금융업 (손보)	DB손해보험 신사업부문총괄 DB손해보험 개인사업부문 총괄 現) DB손해보험 대표이사 부회장	41년
최정호	선임 사외이사	1954	남	1년	2019.3.15 (2022.3.25)	3년	경영학 (보험)	금융감독원 거래기준위원 한국보험학회 이사 現) 한국리스크학회 이사 現) 서강대 경영학 교수	36년
문정숙	사외이사	1955	여	1년	2021.3.26 (2022.3.25)	1년	소비자경제학 (금융)	공정위 소비자정책자문위원 금감원 금융소비자보호처 처장(부원장보) 금융소비자연맹회장 現) 숙명여대 소비자경제학 교수	36년
정채웅	사외이사	1953	남	1년	2022.3.25 신규 선임	-	금융보험업 (금융)	재정경제부 대외협력대사실 과장 금융감독위원회 기획행정실 실장 보험개발원장	42년
정종표	사내이사	1962	남	3년	2021.3.26 신규 선임	1년	금융업 (손보)	DB손해보험 인사지원팀장 DB손해보험 법인사업부문 총괄 現) DB손해보험 개인사업부문 총괄	34년

2) 금융사 및 금융 관련 기관 등 재임 경력

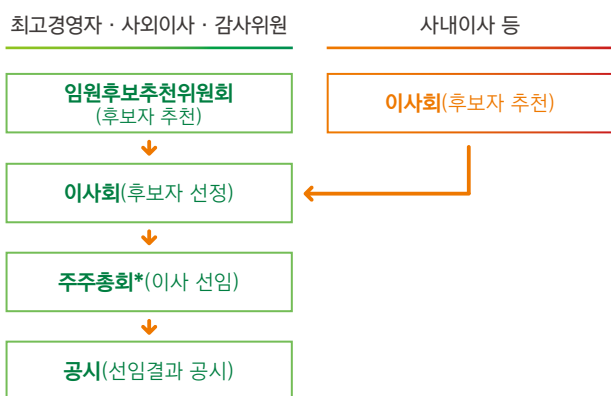
3) 이사의 회사 주식 보유 현황(등기이사에 대한 주식보유 의무는 없음)

• 김정남(CEO, 사내이사) : 보통주 73,000주(기분급 대비 : 9.10배_2021년 말 기준)

이사 선임 프로세스

DB손해보험은 ‘금융회사의 지배구조에 관한 법률’에 의거, 임원후보추천위원회를 통해 최고경영자(CEO), 사외이사, 감사위원 후보자를 추천합니다. 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 보고합니다. 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



*감사위원 1인 이상 분리선임

후보군 운영 현황

구분	구성
최고경영자 후보군	10
사외이사 후보군	88

사외이사 후보군 운영 현황

구분	공직	금융	학계	법조	IT	합계
총계	19	24	27	10	8	88
여성	2	5	12	9	5	33
남성	17	19	15	1	3	55

(단위 : 명)

사외이사 독립성 기준

- 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 제휴관계를 맺지 않아야 한다.
- 5 사외이사는 회사의 주요한 고객사 또는 협력사와 제휴관계를 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 제휴관계를 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.

이사회 전문성

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

이사회 다양성

이사회는 손해보험업, 금융당국, 공정거래, 인사·노무 관리 등 전문분야에서 경쟁력을 갖추고, 금융산업에 대한 풍부한 경험과 전문지식을 가진 자를 이사로 선임함으로써 구성원의 다양성을 제고하고 있습니다. 또한 인종, 장애, 성별 등의 제한과 같은 불평등한 요소는 모두 배제하고 있습니다.

이사회 다양성 확보 원칙 및 기준

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 검토의견을 반영해 의사결정을 지원하고 있으며, 해당 안건이 이사회 및 관련 법령에서 정한 승인요건에 미달하는 경우 회사는 해당 안건의 추진을 제한할 수 있습니다. 이사회는 상법 시행령 제 34조에 따라 회사 외 2개 이상의 다른 회사 이사·집행임원·감사위원으로 재임 중인 자를 이사로 추천하거나 선임하지 않습니다.

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⁾

(2021년 기준)

CEO 총 보수	955백만원	
CEO를 제외한 임직원 보수	중앙값	73백만원
	평균값	80백만원
CEO/임직원 보수 비율	CEO/임직원 중앙값	13.1배
	CEO/임직원 평균값	11.9배

1) 보수액은 성과금을 포함

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 산하 위원회 구성 및 기능

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 : 최정호), 과반수는 사외이사로 구성
감사위원회	외부감사인 선정, 독립적인 회계 및 감사, 영업 및 자산 현황 조사 등	사외이사3	정채웅 (사외이사)	3인 이상의 이사, 2/3 이상 사외이사 및 위원장은 사외이사
위험관리위원회	위험관리전략 수립, 위험관리한도 설정 및 그룹위험관리 등의 주요 위험관리 사항에 대한 의사결정	사외이사3	최정호 (사외이사)	2인 이상의 이사, 과반수의 사외이사 및 위원장은 사외이사
보수위원회	경영진 및 임직원에 대한 성과보상제도 운영과 제도 적정성 심의 등	사외이사3	정채웅 (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	최정호 (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

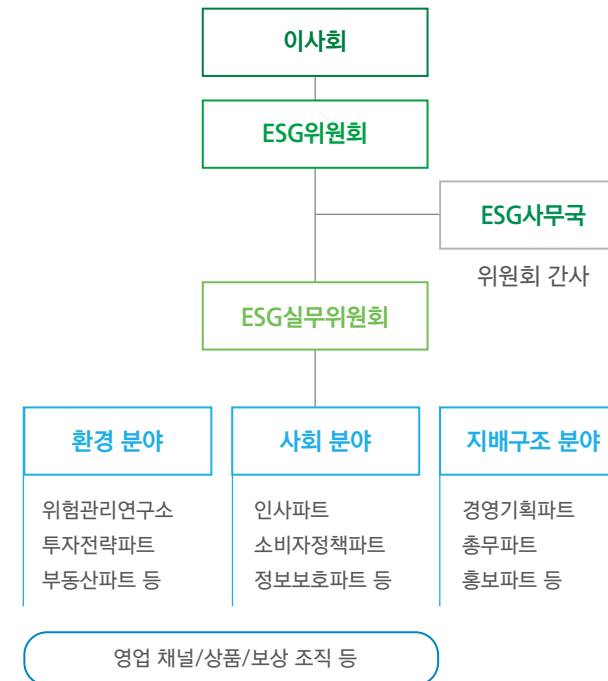
이사회 내 위원회

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.

이사의 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. 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. 실무 위원회에서 발굴된 현안과 개선 과제는 ESG위원회 부의·보고 등을 통해 전사 ESG경영 전략 수립과 이행 점검 등에 반영되고 있습니다.

ESG경영 운영 체계



주주 구성

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

주요 주주 현황

주요 주주 현황

2021년 12월 기준

구분	지분율(%)	비고
김남호	9.01	최대주주 특수관계인 (친인척)
김준기	5.94	
김주원	3.15	
DB김준기문화재단	5.00	계열공익법인
국민연금공단	9.89	
	-	연기금

※ 발행주식 총수(70,800,000주) 기준

지역사회를 위한 DB손해보험의 가치창출 활동과 성과

DB손해보험은 기업시민으로서, 사업활동을 수행하는 지역사회가 건강한 발전을 실현할 수 있도록 최선의 노력을 다하고 있습니다. DB손해보험이 정의하는 지역사회는 사업을 영위하는 지역에서 직·간접적인 영향을 주고받는 모든 개인 또는 집단으로 이들의 삶에 큰 영향을 미치는 사회적·환경적 문제 해결에 동참하는 것은 물론 이들이 보다 행복하고 풍요롭게 삶을 살아갈 수 있도록 다양한 사회적·환경적 가치창출 활동을 진행하고 있습니다. 또한 전략적 사회공헌 활동 추진 및 스포츠 활동 후원, 공익 활동을 통해 지역사회와 지속적으로 교류하고 소통합니다.



지역사회 커뮤니케이션 채널 | 사회공헌 활동·스포츠 후원·공익 활동

2021 KEY FIGURES

환경책임보험
계약 보험료



719억 원

책임투자 운용 수익



915억 원

엘로카펫 설치 수량



100개

환경경영 체계

환경경영 원칙 및 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 추진 체계

추진목표	• 2020년 CO ₂ 배출량 대비 25% 감축
환경위험 저감 (Mitigation)	• 온실가스 감축활동 전개 • 친환경 투자(자산운용) 확대 • 금융그룹 내 저탄소 모델 전파 • 글로벌기관과의 협력체계 구축
기후변화 대응 (Adaptation)	• 친환경 상품/서비스 개발 • 환경관련 법규제 리스크 대응 • 기후변화 취약계층 후원 확대 • 이해관계자와의 기후변화 대응활동 전개

※ 2030 국가탄소배출량 감축 목표(24.4%)에 기반하여 추진 목표를 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 호우리스크 관리 등 기후변화 위험 혁신과제를 수행하고, 대고객 컨설팅 등을 진행하여 사회적 차원의 친환경경영을 실천
------------------------	--

기후변화 대응

기후변화 리스크 관리

DB손해보험은 기상청 빅데이터와 GIS 정보를 융합한 자연재해 리스크 평가 체계를 마련하였으며, 기후 변화로 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.

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, 영업지점과 해외사무소의 온실가스 배출량은 포함하고 있지 않습니다. DB손해보험의 주요 에너지원은 한국전력공사가 일괄적으로 공급하는 전력이며, 이 외에도 난방과 비상 발전기용 에너지원으로 LNG, 경유, 휘발유를 사용하고 있습니다. 에너지 소비량 산정은 2011년 12월 30일 개정된 국내 에너지법 시행규칙 별표에 기재된 에너지 열량 환산 기준을 적용하여 진행하였습니다. 에너지 전환의 필요성을 명확히 인지하고 있으나, 현재까지 신재생 에너지 발전설비 설치를 통한 자가발전을 진행하고 있지 않습니다. 향후에는 시장 성숙도와 발전설비 가격저하 추이에 따라 주요 보유 사옥에 신재생 에너지 발전설비 설치를 추진할 계획입니다.

환경 데이터

구분		단위	2019	2020	2021
에너지 사용량 ¹⁾	도시가스	Nm ³	1,233,299	1,078,255	1,068,306
	경유	L	69,850	70,689	77,066
	휘발유	L	88,838	80,047	57,394
	전력	MWh	48,361	48,214	48,923
온실가스 배출량 ¹⁾	Scope 1 : 도시가스, 경유, 휘발유	tonCO ₂ eq	3,112	2,751	2,632
	Scope 2 : 전력	tonCO ₂ eq	22,546	22,477	22,808
	Scope 3 : 출장 거리	tonCO ₂ eq	458	241	143
폐기물 관리 ²⁾	매립 폐기물 배출량	Ton	1,223	1,194	1,168
	재활용 폐기물 배출량	Ton	1,071	1,066	874
용수 ³⁾	용수 사용량	m ³	401,261	405,991	350,614
국내 출장 거리		km	4,485,730	2,369,347	1,409,216

1) DB손해보험이 보유한 총 9개 사옥 및 임대 사무실

2) 폐기물 처리업체를 통해 데이터 관리

3) 용수 사용량과 취수 사용량을 동일하게 관리하며 과년도 대비 데이터 관리기준 명확화

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.

친환경적 상품 확대

환경책임보험

‘환경오염 피해 배상책임 및 구제에 관한 법률’ 시행에 따라 DB손해보험은 환경부와 함께 세계 최초로 환경오염 배상책임에 대한 의무보험인 ‘환경책임보험⁴⁾’을 개발하여 판매하였으며, 환경리스크 관리를 위해 의무보험의 보상 한도를 초과하는 손해에 대한 추가 보상을 담보하는 임의보험을 개발하였습니다. 또한 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 ‘유엔환경계획(UNEP : United Nations Environment Programme) 아시아태평양 연례회의’와 2019년에 열린 ‘중국 보험 상품학회’에서 모범 사례로 선정되었습니다.

4) 환경오염으로 인해 제3자가 입은 신체장애, 재물손해, 오염제거 비용 및 기타 법률비용 등을 담보하는 책임보험으로 피해 입증이 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 대상 시설

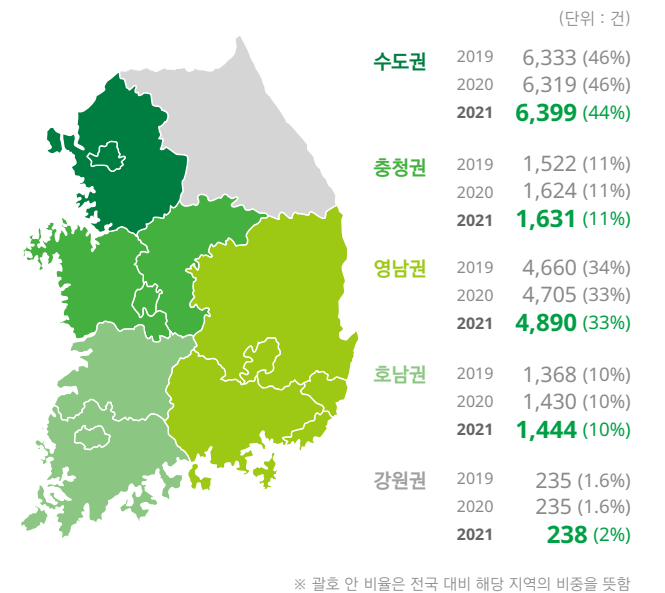
대기	• 대기1종 및 특정 대기유해물질 배출시설
수질	• 수질1종 및 특정 수질유해물질 배출시설
폐기물	• 지정폐기물 처리시설
토양	• 대통령령으로 정하는 시설 : 송유관 시설, 저장용량 1천kℓ 이상 석유류 제조 및 저장시설의 위해관리 계획서 제출대상 시설
유해 화학물질	• 대통령령으로 정하는 시설: 위해관리 계획서 제출대상 시설
해양	• 법 적용 대상 시설과 동일

※ 관련 법령 : 환경오염피해 배상책임 및 구제에 관한 법률

환경책임보험 담보내용

보상 대상 손해			
보험증권에 기재된 시설의 설치·운영으로 인하여 발생하는 환경오염피해로 보험기간 중에 보험가입자가 피해자에게 법률상 배상하여야 하는 책임			
① 법률상의 손해배상금	② 손해방지비용 (사업장 부지 내의 오염정화 비용 제외)	③ 소송비용, 변호사비용, 중재·화해 또는 조정에 관한 비용	④ 공탁보증 보험료

지역별 환경책임보험 가입 현황



환경책임보험 계약보험료



친환경 보험상품 실적

(단위 : 건, 백만 원)

보험		유형	계약건수	매출(원수보험료)
자동차보험	에버그린특약	탄소배출 감축	3,223,466	2,359,611
	주행거리특약	탄소배출 감축	2,879,258	2,374,451
	안전운전UBI특약	탄소배출 감축	652,647	443,612
	전기자동차특약	탄소배출 감축	53,570	47,195
	승용차요일제특약	탄소배출 감축	6	5
일반보험	환경책임보험	Eco-friendly	14,647	32,410
	환경오염배상책임보험	Eco-friendly	6	337
	LNG 발전소 전용 보험	Eco-friendly(저탄소발전)	1	3,228
	프로미 공공자전거 종합보험	Eco-friendly	28	737
	해상풍력발전소용 기관기계종합보험	Eco-friendly	-	-
	태양광대여사업자배상책임보험	Eco-friendly	-	172
	태양광종합보험	Eco-friendly	-	1,232

책임투자 원칙 준수

DB손해보험은 투자를 결정할 때 재무적 요인과 ESG(환경, 사회, 지배구조) 요인을 함께 고려하는 책임투자를 충실히 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 확대해왔습니다. 2019년에 국내 민간 금융기관 최초로 ‘탈석탄 금융’을 선언한 이후 신재생에너지 사업과 SOC 사업, ESG 채권에 대한 투자를 강화하였으며, 2020년에는 중소기업 태양광 펀드에 주요 투자자로 참여하는 등 사회적 가치를 창출할 수 있는 투자 기회 발굴을 추진하고 있습니다. 2021년 DB손해보험의 사회적 책임투자 수익률은 3.9%로 회사 운용수익률을 상회하는 투자 성과를 달성하였습니다.

사회적 책임투자 현황

(단위 : 억 원, %)

지표		2019	2020	2021
신재생에너지	운용규모	3,522	6,976	7,960
	수익	168	289	285
	수익률	4.8	4.2	3.6
친환경 발전	운용규모	6,350	6,947	6,875
	수익	278	308	251
	수익률	4.4	4.4	3.7
SOC	운용규모	10,071	9,980	9,339
	수익	428	426	379
	수익률	4.3	4.3	4.1
총계	운용규모	19,943	23,903	24,174
	수익	874	1,023	915
	수익률	4.4	4.3	3.8

ESG 투자 프로세스



재해재난 대응력 강화

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 가능합니다.

상품 주요 특징

구분	대상 시설	개수
참조요율	박물관, 미술관, 과학관, 도서관, 장례식장, 음식점, 15층 이하 공동주택(임대아파트, 연립·다세대주택 포함), 숙박업소	8
재보험자 협의요율	경마장, 장외발매소, 여객자동차 터미널, 주유소, 물류창고, 경륜장, 경정장, 장외매장, 전시시설, 지하 상가, 국제회의시설	11
- 가입대상 : 재난사고 발생 위험이 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

화재보험	지진위험 특별약관은 지진 또는 분화로 인한 화재와 연소손해, 붕괴, 파손, 파문힘, 손해방지 및 긴급 피난에 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.
풍수해보험	태풍, 홍수, 호우, 해일, 강풍, 풍랑, 대설 등 풍수해로 국민의 재산피해가 발생하였을 때, 신속하게 실질적 피해복구를 할 수 있도록 개발된 보험상품입니다.
농작물보험	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 모의 훈련을 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·재해복구 계획의 실효성 검토와 개선사항 도출(2016년도 IT 부문)	연 1회
공개용 웹 서버 해킹 대응훈련	• 웹·메일서버 등 공개용 서버 대상으로 취약점 스캔 공격 실시 후 관련 공격을 탐지·차단	
악성코드·이메일 대응훈련	• 내부 임직원의 메일 계정을 대상으로 가상의 악성코드가 포함된 이메일 유포 후 관련 악성코드를 탐지·차단·제거	
DDoS 대응훈련	• 해킹, 서비스거부(DoS : Denial of Service) 공격 등 전자적 침해사고에 대한 비상대응	반기 1회
재해복구 모의훈련	- 재해 등 긴급 상황 발생 시 업무가 중단되지 않도록 업무 지속성 확보 방안 수립 - 재해 시 복구시스템 운영·복구절차의 적정성과 시스템 전환 상황 검증 - 불시 훈련을 통한 비상연락체계 유지상태 확인 - 재해 복구 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	
백업소산 모의훈련	- 백업 시스템 운영 및 백업 복구 계획의 적정성 검증 - 백업 데이터의 복구시간과 무결성 검증 - 백업 복구 절차 및 조직의 적정성 확인 - 모의훈련을 통한 팀별, 개인별 임무 숙지 및 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 현장 조직과 가입고객을 대상으로 자연재해 예방 안내를 집중적으로 시행하여 지역사회의 피해 저감과 국민의 안전 보호를 위해 노력하고 있습니다. 더불어 한국국토정보공사의 침수흔적정보 공공데이터를 GIS에 반영한 위치기반 침수흔적도 시스템을 구축하여, 침수위험을 언더라이팅 및 위험관리에 활용하고 있습니다.

계절별 자연재해예방 안내 활동

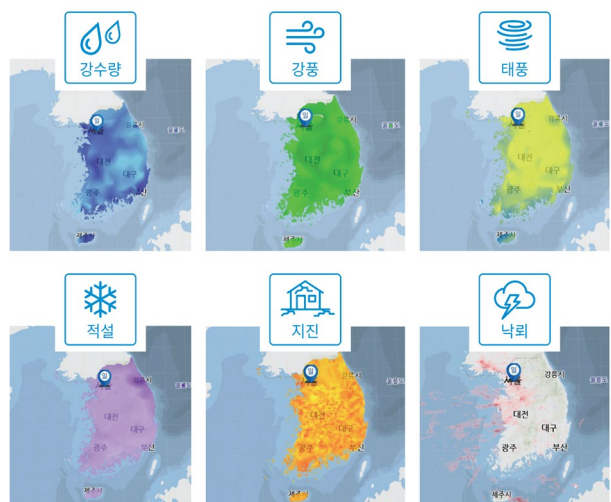
재난안전 안내자료(임직원/현장조직 전파)

하절기 이전	2021 하절기 기상전망과 위험관리 연구자료
하절기	태풍경로및 대비책 안내, 집중호우 예상지역 및 피해 예방법 안내
하절기 이후	우수 대응사례 공유

방재컨설팅 및 고객안내

하절기 이전	기후변화 고위험군 선별 (빅데이터 분석 및 U/W 등 협업)
하절기	재해예방 컨설팅 확대(신규/갱신 선별사업장 추가)
하절기 이후	재발방지컨설팅(재난사고 발생 사업장 대상)

6대 기후변화 리스크

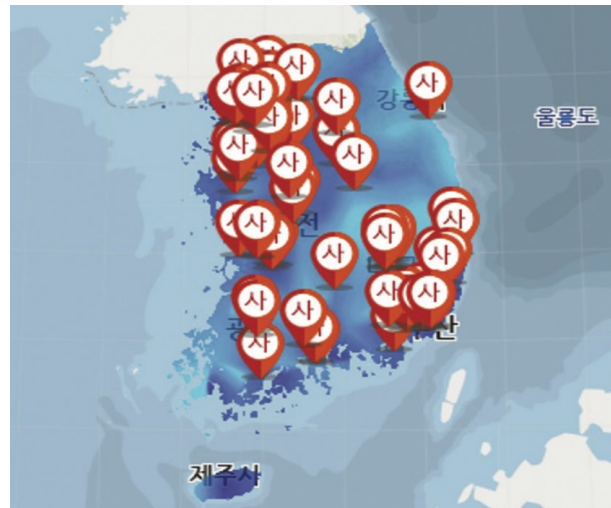


자연재해위험도 등급 가이드라인 적용 사례

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

※풍수재해위험도 S : 매우낮음 A : 낮음 B : 보통 C : 위험 D : 매우위험

보험사고와 하절기 강수량의 리스크 관계도



사회공헌

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 프로미 PA봉사단을 출범하여 각 지역별로 다양한 봉사 프로그램을 펼치고 있습니다.

사회공헌 추진 체계



대표 사회공헌 활동

청각장애인학교 후원 활동

DB손해보험은 2013년 청각장애인학교인 충주성심학교와 자매결연을 체결한 이후 지속적인 후원 활동을 통해 장애인에 대한 사회적 관심 제고와 처우 개선에 힘쓰고 있습니다. 2021년에도 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 어린이 참가자를 대상으로 체험형 안전교육 행사를 진행하였으나, 2021년은 COVID-19 상황을 고려하여 온라인 방식으로 페스티벌을 개최하였습니다.

글로벌 스타트업 공모전 개최

DB손해보험은 지난 11년 동안 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 특전을 제공하고 있습니다. 2021년에는 서울대학교와 함께 아시아 주요 대학을 대상으로 하는 온라인 글로벌 스타트업 공모전을 진행하였습니다.

'1사1교' 청소년 금융교육

DB손해보험은 2015년부터 전국 초·중·고등학교와 결연을 맺고 청소년을 대상으로 올바른 금융 생활을 위한 '1사1교 금융교육'을 진행하고 있습니다. 외부 전문 강사의 학교 방문 교육과 금융 뮤지컬 공연으로 구성된 금융교육 프로그램은 2021년에는 전국 약 70개 학교와 결연을 맺고 교육을 진행하였습니다.

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 마음이 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 노랗게 표시하는 교통안전 설치물입니다. DB손해보험은 본업과 연계된 사회공헌 프로그램의 일환으로 교통안전 취약계층인 어린이의 교통사고 예방을 위해 2016년부터 옐로카펫 사업을 적극 후원하고 있습니다. 국제아동인권센터가 개발한 옐로카펫은 초록우산 어린이재단이 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	2021	합계
수량	35	168	134	126	180	100	743

전국 초등학교에 743개의 옐로카펫 설치·보수

DB손해보험의 적극적인 후원 결과, 2021년까지 전국 초등학교 인근 611개소의 신규 설치와 132개소의 보수를 완료하였습니다. 2021년에는 옐로그늘막 35개소를 신규 설치하였고, COVID-19 상황을 고려해 비대면 안전교육 콘텐츠를 제작하여 배포하였으며, 옐로카펫 사업 결과보고서를 책자로 제작하여 이해관계자와 공유하였습니다. 또한 옐로카펫이 설치된 초등학교에는 교육 영상과 매거진, 활동지로 구성된 온라인 교통안전교육 자료를 배포하여 캠페인이 실질적인 효과를 거둘 수 있도록 지원했을 뿐 아니라 소셜미디어를 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 교통 안전을 위한 환경개선 활동을 이어가고 있습니다. DB손해보험은 2022년에도 전국 단위의 신규 설치와 지속적인 유지보수 사업을 추진하여 옐로카펫 사업을 적극 지원할 예정이며, 앞으로도 어린이 교통안전에 위한 안전시설 설치와 운전자 의식 개선 사업을 지속적으로 확대해 나갈 것입니다.

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

옐로카펫



옐로그늘막



교통·환경 챌린지 소셜벤처와 함께 새로운 가치를 창출하다

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 액셀러레이팅, 멘토링 지원 등 직접적인 성장을 도울 수 있는 다양한 솔루션을 제공합니다. 2019년에 시작한 교통·환경 챌린지는 현재까지 1, 2, 3기에 걸쳐 총 15개의 소셜벤처를 발굴, 육성했습니다. 과정 종료 이후 이들 소셜벤처는 38명의 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 추진 완료하였으며, 앞으로도 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.

2021년 성과

매출

323% 성장



신규 고용

8명



교통·환경 챌린지 소셜벤처 컨퍼런스



사회공헌 활동 확대



취약계층 금융교육 업무협약 체결

DB손해보험은 전국퇴직금융인협회와 취약계층 보호를 위한 금융교육 업무협약을 4월 20일 체결하였습니다. 취약계층 보호를 위한 금융교육 업무협약은 금융 소비자의 권익을 보호하고 기업 시민으로서 사회적 책임을 다하기 위해 추진되었습니다. DB손해보험은 협약을 통해 시니어 계층 대상 금융사고 방지 교육, 새터민, 다문화 가정의 사회 정착을 위한 기초 금융 교육, 한부모 가정, 소년소녀가장, 장애인 등 취약계층 대상 금융 생활 지원 교육 등 다양한 교육 프로그램을 기획, 실행해 나갈 예정입니다.

스토킹 범죄 등 피해자 주거안전 확보 지원

DB손해보험은 7월 12일 경기북부경찰청, 경기북부범죄피해자 지원센터와 경기북부지역의 '스토킹 범죄 등 피해자 주거안전 확보를 위한 업무협약'을 체결하였습니다. 협약에 따라 DB손해보험은 스토킹범죄 피해자 등 강력범죄 노출 우려가 있는 사회적 약자 200명에게 홈보안서비스(CCTV)를 1년간 무상으로 지원할 예정입니다.

제주지역 범죄예방 및 피해자 보호사업 후원

전국 지자체 가운데 범죄발생률 1위를 기록하고 있는 제주지역 내 범죄피해자 안전조치 대상자 등 여성범죄 피해 예방을 위해, DB손해보험은 2022년 1월 제주경찰청, 제주범죄피해자보호센터와 '범죄예방사업 지원을 위한 후원협약'을 체결하였습니다. 연간 1억원 규모의 후원금 지원을 통해 제주도 내 강력범죄 피해자를 위한 경제적, 법률적 지원과 더불어, 범죄피해자 안전조치 대상자 및 여성범죄피해자를 위한 '인공지능CCTV 시스템' 구축에 대한 비용 지원 등 범죄피해자에 대한 보호지원을 더욱 강화해 나갈 예정입니다.



희귀난치성질환 치료비 지원

DB손해보험은 5월 6일 한국희귀난치성질환연합회에 희귀난치성질환을 앓고 있는 어린이들을 지원하기 위한 치료비 3천만 원을 전달하였습니다. 전달한 치료비는 DB손해보험의 고객들이 2020년 12월 17일부터 2021년 1월 31일까지 모바일앱과 홈페이지를 통해 보험계약 서비스를 이용하면 자동으로 기부 행사에 참여하게 되는 '고객 참여형 기부 이벤트'를 통해 모금해 그 의미를 더하였습니다. DB손해보험은 희귀난치성질환을 앓고 있는 어린이 환자들과 그 가족들을 위해 지난 11년간 총 141명의 환우에게 3억 4천만 원의 치료비를 지원해 왔으며, 원주DB 프로미농구단의 경기에 환우 가족들을 초대하는 등 지속적인 후원활동을 하고 있습니다.

충주성심학교 장학금 전달

6월 3일, DB손해보험은 충주성심학교에서 DB손해보험 임직원, 충주성심학교 교직원 및 야구부가 참석한 가운데 가정형편이 어려운 학생들을 위한 장학금 2천만 원의 전달식을 진행하였습니다. DB손해보험은 25회에 걸쳐 총 1억 6천 6백만 원의 후원금 및 장학금을 전달하였으며, 이렇게 전달된 후원금 및 장학금은 야구부 활동뿐 아니라 가정 형편이 어려운 학생들의 꿈과 도전을 이어갈 수 있도록 사용되고 있습니다.



파트너를 위한 DB손해보험의 가치창출 활동과 성과

DB손해보험의 상품과 서비스를 고객에게 신속하고 정확하게 전달해주는 파트너는 상품과 서비스를 판매하는 영업 파트너와 보험사고에 대한 보상처리를 담당하는 보상 파트너로 구분됩니다. 1962년 창립 이래 DB손해보험의 고객 수 1,000만 명을 돌파할 수 있었던 가장 큰 이유는 파트너들의 열정과 헌신이 있었기 때문입니다. DB손해보험은 파트너의 경쟁력을 강화하기 위해 지원을 아끼지 않으며, 파트너들과 더 큰 가치를 창출하기 위해 지속적으로 커뮤니케이션합니다. 동반성장, 상생협력 전략을 바탕으로 DB손해보험은 파트너들과 더 큰 가치를 창출하겠습니다.



파트너 커뮤니케이션 채널 | 현장 PA 소통 채널·영업가족 TV

- DBRT(DB Round Table)·세미나
- DP(DB Partner)업체 간담회
- 협력정비업체 파트너십 컨퍼런스
- 의료자문의(전문의) 네트워크

2021 KEY FIGURES



*블루리본: 5년 연속 우수인증설계사
(대리점)로 선정된 PA 중 타의 모범이 되는 PA에게 부여되는 최고의 영예

비즈니스 파트너

파트너 구성 현황

DB손해보험의 파트너는 상품과 서비스를 판매하는 영업 파트너와 보험사고에 대한 보상처리를 담당하는 보상 파트너로 구성되어 있습니다. 영업 파트너는 PA(Prime Agent)로 불리는 전속설계사와 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) 채널, 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. 영업 파트너와 보상 파트너는 DB손해보험의 경영활동에 있어 핵심 이해관계자로 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 생명보험설계사를 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 현장출동업체 및 차량 고장 등 긴급사태 시 출동업체	 프로미카 서비스센터 전국 자동차정비소 중 DB손해보험의 자체 심사를 거친 협력정비업체

파트너 경쟁력 강화

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 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 자가학습을 유도함으로써 모든 프라임 에이전트(PA)를 대상으로 교육 기회를 확대할 수 있었습니다. 아울러 온라인 교육의 장점을 강화하고 단점을 개선한 온·오프라인 융합교육 형태의 '폴립 러닝¹⁾'을 새롭게 도입하였습니다. 핵심 개념에 대해 선행 학습한 후 참여 형태의 교육이 이루어지도록 해 학습 효과를 더욱 높인 것이 특징입니다.

1) 폴립러닝(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 - 조직특성에 따른 전문교육 강화	- 교육담당자 업무 표준화 및 역량 강화 - 육성코치 경력·특성별 역량 강화 - 지점멘토 활동코칭 역량 강화 지속	- 핵심역량 중심의 관리자 양성과정 - 실행력 강화를 위한 사업관리자 교육 - 사업관리자 자기주도학습 기반 확대

체계적인 신인 설계사 교육

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

본점 주관 프로그램

3~4차월	스마트 점프업 과정	- 실손의료비 이해 - 장기/자동차보험 설계
5차월	자동차 마스터 과정	- 자동차보험 이해 - 컨설팅 Tool 활용 - 자동차보험 보상사례
6차월	장기보상 실무과정	- 고지의무의 이해 - 고지의무 위반 사례 - 보상의 이해
7차월	컨설팅 전문가 과정	- 보장분석, 컨설팅 카드 활용 - 타사 상품의 이해 - 질병정보 AP
9차월	BTS 세미나	- 손해보험 최신 트렌드 - 생명보험 상품 분석 - 유병자 시장 확대 전략
13차월	BTS 세미나II	- 핵심 상품 담보분석 - 생애 의료비 컨설팅 - 비전클럽 도전의식 고취

사업단 주관 프로그램

13차월~	기존 PA 생산성 증대 과정 - 보험시장 트렌드 3대 질병 컨설팅 - 고객분석 및 T/A 화법
5~24차월	Step-Up 과정 지속적 활동 관리, 다양한 활동이슈 제공
1~4차월	실전훈련 과정 - 핵심상품과 고객관리 - 기본화법 등 습득 - Field Training Course
0차월	기본훈련 과정 - 보험업 및 상품 이해, 손해보험 자격 취득 등 PA Ship, 고객발굴 - Basic Training Course

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 통해서 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 2021년에는 손해보험협회에서 운영하는 우수인중²⁾과 블루리본³⁾ 제도에 각각 3,316명(우수인중), 531명(블루리본)의 DB손해보험 PA가 선정되는 성과를 거두었습니다.

2) 우수인중 : 동일 보험사 근무기간, 신계약 유지율, 모집실적, 불완전판매 건수 등을 종합적으로 평가해 우수인중설계사 자격 부여

3) 블루리본 : 5년 연속 우수인중설계사(대리점)로 선정된 PA 중 타의 모범이 되는 PA에게 부여되는 최고의 영예

설계사 현장 활동 지원 	고객활동 TOOL 지원 고도화 - 언택트 활동 프로세스 기반 구축 - 자동방문약속 시스템 오픈 - 보유고객 대상 터치 활동 지원 - 보장분석 리포트 전송 기능 오픈 - 가입설계사 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 신설했을 때 지속적으로 성장할 수 있는 기반을 마련하였습니다. 이외에도 효율 중심의 장기보험 판매 확대를 위해 평가성 수수료 환수 기준을 개선하였습니다.

채널별 효율적 업무 지원

영업가족의 효율적인 성장을 지원하기 위해 표준, TC(Total Consulting), 전문지점으로 점포 편제를 갖추고, 스텝 조직의 책임과 역할을 정립한 바 있습니다. 지속적으로 스텝 조직 운영 체계 확립, 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 거점 지역 중심으로 교차센터도 병행 운영하고 있습니다. 이를 통해 설계사들이 본인의 보유고객을 보다 효과적으로 관리하고 최적의 컨설팅을 제공할 수 있도록 지원하고 있습니다.

1

표준/TC지점

전속 PA 채널,
컨설팅 정예 PA 양성

2

전문지점

CA·고연령 PA의
고객 유지 및 업무지원

3

교차지점

교차 채널 관리
업무지원

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. 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 때는 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 패밀리데이(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. 더불어 영업가족과의 의사소통을 더욱 활성화하기 위해 DBRT(DB Round Table) 세미나, 교차팀장 과정, 지점멘토 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.

비즈니스 파트너 데이터

지표	단위	2019	2020	2021
영업가족 현황	전속설계사(PA)	명	14,756	16,642
	교차설계사	명	8,821	7,704
	개인대리점	개	2,419	2,445
	법인대리점(GA)	개	1,661	1,716
	방카슈랑스(BA)	개	38	51
보상파트너 현황	차량고장 긴급출동 네트워크	개	481	480
	교통사고 현장출동 네트워크	개	388	363
	전문정비업체 네트워크	개	334	334
	사고조사 및 손해사정 업체	개	19	19
	영업파트너 만족도(FSI)	점	66.1	68.2
긴급출동 서비스 만족도	점	98.2	98.5	98.6
협력업체당 입고 건수	건	326	322	336

보상 파트너와의 파트너십 확대

파트너와 긴밀한 상생협력 관계를 구축하기 위해 DB손해보험은 우수 보상 파트너 선정을 비롯한 다양한 지원을 펼치고 있습니다. 비대면 디지털 경제가 확산됨에 따라 고객 서비스 만족도 제고와 협력업체의 업무 효율 증대, 디지털 전환과 혁신을 위한 다양한 방안을 추진하였습니다. 2021년에는 고객접점 업무를 수행하는 협력업체의 ESG 이슈에 대한 관심 환기 및 대응역량을 증대하고 당사와 파트너사 간 일원화된 ESG 대응 기반을 마련하기 위한 상생협약식을 추진하였습니다. 또한 DB V-system 론칭 후 비대면 입회 기능을 활용하여 협력업체의 수리 대기시간을 단축하는 한편, 상호 신뢰를 기반으로 한 수리비 자동지급 시스템을 운영하는 등 고객에게 새로운 서비스를 효율적으로 제공하기 위한 IT 기반 협력채널을 확충하였습니다. 2021년 기준 DB손해보험은 20개 업체와 손해사정업무 위임계약을 체결하여 고객에게 신속하고 공정한 서비스를 제공하고 있으며, RM(Relationship Management) 제도를 통해 파트너사의 교육, 서비스 업무를 지원하고, Vision 간담회를 진행하는 등의 활동을 통해 당사의 핵심가치를 공유하고자 노력하고 있습니다.



임직원을 위한 DB손해보험의 가치창출 활동과 성과

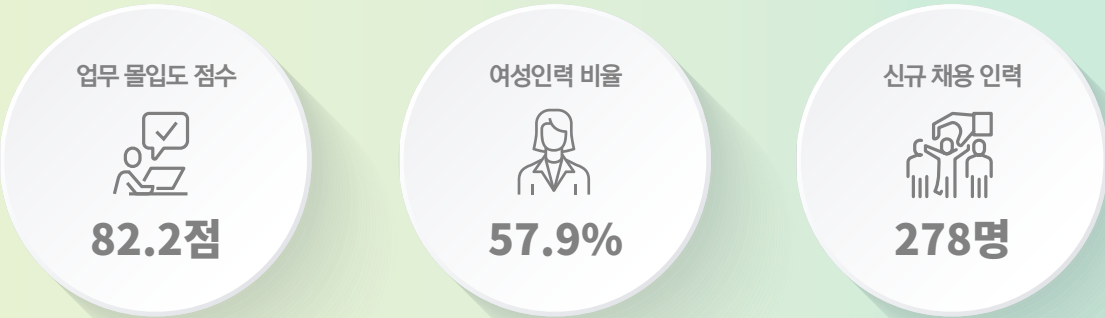
DB손해보험과 근로계약을 체결하여 일정한 근로 또는 용역을 제공하고 이에 상응하는 보수를 받는 임직원은 DB손해보험의 성장과 발전의 원동력입니다. DB손해보험은 임직원이 업무에 몰두할 수 있는 환경을 조성하기 위해 최선을 다하고 있으며, 필요 역량을 강화할 수 있도록 직책과 직무 중심의 교육 프로그램을 제공합니다. 더불어 모든 임직원의 삶이 보다 행복하고 풍요로울 수 있도록 다양한 복리후생 제도를 운영하고 있습니다.



임직원 커뮤니케이션 채널 | Dream Big 공장·제안제도·참여마당

- 임직원 만족도 조사(ESI)
- 월간 경영실적 브리핑(프로미TV)

2021 KEY FIGURES



인권경영

DB손해보험은 전 임직원의 인권을 보호하기 위해 다양한 인권 보호 프로그램을 시행하고 있습니다. 성희롱 예방, 장애인 인식 개선, 직장 내 괴롭힘 방지 등 교육을 의무화하여 임직원 교육 이수율은 100%이며, SNS 채널을 통해 24/7 제보 시스템을 운영하여 인권 침해 사례가 발생할 경우 조속히 대응할 수 있도록 하였습니다.

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 있으며, 성차별 등 차별 관련 이슈 또한 관리하고 있습니다.

인권 실사 프로세스(Due Diligence)



다양성 존중

DB손해보험은 취업 규칙 제6조 ‘채용 기회’에 ‘회사는 직원의 모집 및 채용에 있어 합리적인 이유 없이 성별, 연령, 신앙, 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. 2021년 말 DB손해보험의 여성인력 비율은 전체 직원 4,605명(임원 제외) 중 2,666명에 해당하는 57.9%입니다

인권 취약계층 확인과 지원

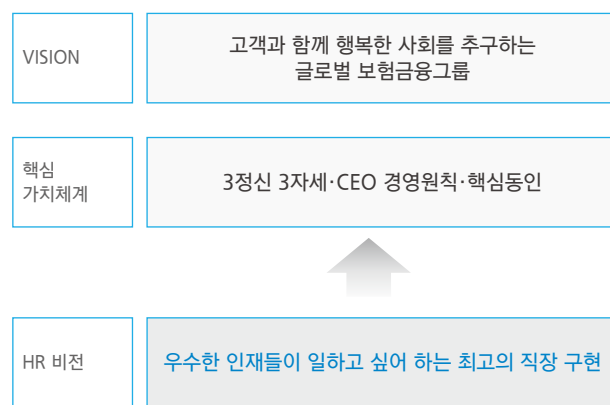
인권 침해 발생 가능성이 높고 리스크에 노출되어 있는 인권 취약 계층을 파악하기 위한 조사 결과, 고객 민원을 담당하는 콜센터 상담사, 고객과 직접 대면해 상품을 판매하고 서비스를 제공하는 영업·보상 파트가 대표적인 인권 취약계층으로 확인되었습니다. DB손해보험은 심리상담 채널을 운영하여 상담사, 영업·보상 임직원과 파트너 등 인권 취약계층을 적극 지원하고 있습니다.

인권 이슈	2021년 개선 및 구제 조치
법적 노동시간 관리 체계 강화	• 검진휴가제도 운영, 연차축진제도 운영, 탄력근로제 운영, 정신건강 서비스(심리상담사 상담) 제공 등의 임직원 지원 체계 신설
양성평등 제도 강화	• 여성 관리자 육성을 위한 여성 임직원 육성 프로그램 운영 • 여성 임직원을 포함한 면접 심사위원 양성 교육 실시
고객 응대직원 보호 범위 확대	• 전 임직원을 대상으로 하는 고객 응대 직원 보호 체계 운영 - ‘문제행동 소비자 응대 매뉴얼’ 교육 - 빅데이터 분석을 통한 블랙컨슈머 대응 체계 구축 및 시행 - 심리상담실과 전담 안마사 운영 - 고객 응대 직원(콜센터) 보호를 위한 전화연결 안내멘트 시행 중

인적자원 관리

인적자원 관리 체계

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



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 2021년 비정규직(계약직) 인원은 임원을 제외한 전체 직원 4,532명 중 2.07%에 해당하는 94명입니다.

Dream Big 기업문화 조성

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.

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. 2021년 2월에 선발된 기업문화협의회 멤버들은 3월 발대식(집합)을 시작으로 COVID-19 상황을 고려하여 소규모 대면, 온라인 개별 의견 수렴 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. (2021년 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	2021
산업재해율	%	0.02	0.02	0.02
인당 복리 후생비	백만 원	16.4	17.1	16.7
업무몰입도	점	82.5	82.7	82.2

가족친화경영

일과 삶의 균형 추구

WLB(Work Life Balance)를 개선하는 다양한 프로그램을 운영하여 임직원이 업무에 집중할 수 있는 환경을 조성하고 활기찬 DB문화를 정착시키기 위해 노력하고 있습니다. 근무 효율성을 높이기 위해서는 PC-OFF, 집중 근무시간, 스마트 회의, 회식 문화 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, 단축근무 등을 통해 육아에 전념할 수 있도록 지원합니다. 이러한 지원에 힘입어 2021년에 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, 2021년 12월 기준으로 38명의 아동이 등원하고 있습니다. 이외에도 가정에서 상담과 서비스 업무를 수행하는 재택근무 제도를 실시해 2021년 12월 기준으로 36명의 여성 근로자가 재택근무 중입니다.

주요 가족친화경영 프로그램

프로그램	내용
자녀 학자금	- 유치원 : 2년간 월 10만 원씩 지원 - 고등학교 : 입학금, 수업료, 육성회비 분기당 100만 원 한도 실비 지원 - 대학교 : 입학금, 수업료 전액
Dream Big 광장	부서별 GWP 활동, Fun 이벤트, Core Value, 기업문화 개선활동, 사회공헌활동 등의 공유를 위한 직원전용 사이트
하계휴양소	전국 55개 객실 운영, 825명 이용
회사콘도	전국 231개(2020년 202개) 구좌 운영
배우자검진	기혼직원 배우자 건강검진 지원

인재육성

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 (2021년 코로나 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 운영방향, 주요 이슈, 기업문화 등)
직원 간	경영실적 브리핑	매월 1회 사내방송을 통해 회사의 경영현황과 당부사항에 대한 경영진 브리핑
	E프로미광장	사내 주요 이슈, 직원 기고 소식(여행, 부서 소개 등) 및 홍보파트 제작 경제, 문화 뉴스 등 직원공유 온라인 매거진
	CCM Week	내/외부 고객 대상 CS활동 및 지침 및 프로그램 운영, Dream Big Times, DB인 등 전사기업문화 관련사항 공유 시행
	Dream Big 광장	부서별 GWP 및 동호회 활동, Core Value, 사회공헌 활동, 기업문화 개선활동, 다양한 직원 개인별 취미활동 (DB인 Story) 등의 공유 및 참여를 위한 직원전용 사이트
조직 간	현장학습회	주간 단위 부서별 이슈와 전략방향을 공유하기 위한 현장 직원 간 소통 및 토론의 장
	스터디그룹	직무관련 공통 관심사를 가진 직원 간 자기계발 및 친목 활동
	Dream Big 협의체	부문별 대표 오피니언 리더들의 협의를 통해 전사 일하는 문화 개선 추진 및 부문 간 협업을 위한 조직
	참여마당	주요제도, 정책 등을 결정 시 직원의 의견을 수렴하기 위한 익명의 설문 게시판
	직원만족도 조사	Staff부서의 서비스 만족도 개선을 위한 내부고객만족도(ICS) 조사와 업무 몰입도 제고와 개선 제안을 위한 직원만족 및 몰입도 조사
	Dream Big 타임즈	매월 부문·실별 타 부문과 공유하고 싶은 주요 이슈를 발굴, 공유함으로써 전 직원이 회사의 전략방향을 인지할 수 있도록 제작하는 사내 신문

드림 빅(Dream Big) 인재양성 제도

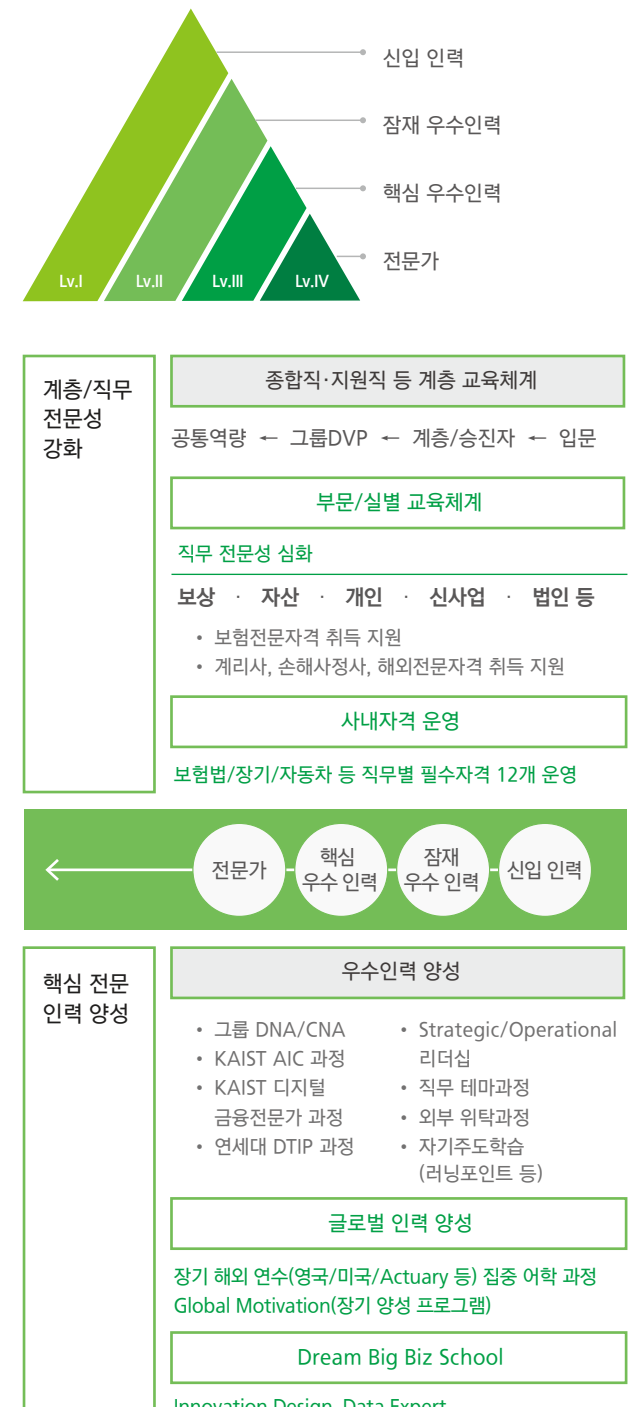
DB손해보험은 임직원의 역량 강화와 직무 전문성 향상을 위해 고유의 인재육성 제도인 ‘Dream Big 인재양성 제도’를 수립해 운영하고 있습니다. 계층별·직무별·핵심 전문인력별로 교육 체계를 구축하여 전문 지식과 실무 경험을 보유한 종합 인재이자 업계 최고의 전문가로 육성하는 데 주력하고 있습니다. 단계별 공통역량·직무역량 교육을 통해 체계적으로 직무역량을 육성하고 있으며, 국내외 보험전문자격의 취득도 적극 지원하고 있습니다. 또한 맞춤형 능력개발 지원을 위해 개발역량을 진단한 후 자기계발(SDP)과 경력개발(CDP)을 진행하고 있습니다.

Dream Big 인재양성 체계



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.



직무 전문가 아카데미 운영

DB손해보험은 비즈니스 아카데미(Dream Big Business School), 지점장 양성과정을 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. 지점장 양성과정은 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 촉진할 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.

성과평가 및 보상

성과평가 체계

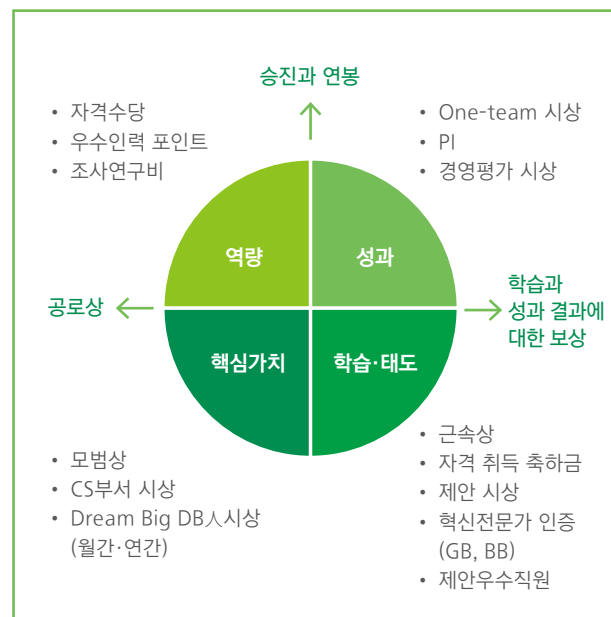
DB손해보험은 직원 개인이 달성해야 할 목표를 스스로 수립하여 평가하며, 그로 인한 성과 책임과 권한을 명확히 할 수 있는 성과주의 체계를 수립해 운영 중입니다. 목표 합의제도, 분기 평가 제도, 자기계발과 경력개발 계획을 포함한 코칭 제도 등을 통해 직원들의 명확한 목표 의식과 달성 의지를 고취하고 있으며, 목표 달성을 위한 피드백과 성과 측정을 분기별로 세분화하고 조직과 개인의 목표를 연계할 수 있는 제도를 운영하고 있습니다. 최종 성과 평가 시에는 이의 신청을 제도적으로 보장하고 있으며, 공정하고 객관적인 평가가 이루어질 수 있도록 노력하고 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 '사업관리자 양성 과정'과 '보상 전문가 양성 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. 2021년에는 총 40건의 이의신청 중 11건의 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 회의제, 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 '드림 빅 라이프(Dream Big Life)' 과정으로 운영됩니다. 이외에도 근무 성과가 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 심리상담제도 • 임직원 챌린저스 운영(운동, 다이어트 등 지원) • 임직원 스트레스 관리를 위한 감정노동, 성희롱 등 관련 온·오프라인 교육 실시 및 전문가 심리상담 서비스 운영 • 질병 상시 대응체계(예방·치료·휴가 등) • 임직원 및 가족 단체상해보험가입 • 건강 정보 세미나 • 사내동호회 • 휘트니스센터 이용 지원 • 검진휴가(1일 유급) 운영
건강한 근로환경 조성	• 인체 공학적 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 냉·난방 시스템 관리 - 정기적인 방역 활동
유연한 근로환경 조성	• 일과 삶의 균형 지원을 위한 유연근무제 실시 • IT 시스템을 통한 재택근무 지원
창·소·공 프로그램	• 인문과 예술로의 초대(외부 강사 초빙) • 문화공연 관람 장려(자기계발 인정) • 사회공헌 봉사 활동
가족친화 프로그램	• 90일의 산전·후 유급 휴가 제공 • 서울 동자동 사옥 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 55객실, 825명 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 대출, 경조회 대출 지원
사택 지원	• 비연고지 근무 직원의 주거 안정을 위한 사택 지원 - 임시 거주비, 사택 임차료(보증금, 월세 등), 사택 생활비, 거주지 왕래 교통비
사내동호회	• 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, 증진하기 위해 노사 각 4인으로 구성된 산업안전보건위원회를 운영하여 산업재해 예방계획 등 안전보건 관련 사항에 대해 협의하고 있습니다. 또한 안전보건관리책임자를 지정해 근로자 안전보건 교육과 근무환경 점검, 중대재해 원인 조사, 재발 방지대책 수립 등 다양한 활동을 수행하고 있습니다.

임직원 건강지킴 프로그램 시행

임직원이 건강한 근무환경 속에서 일할 수 있도록 지원합니다. 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 제공하고 있습니다. 특히, 상담 업무 직원에게는 마사지 케어 제공, 근골격계질환 유해요인 조사 등 별도 프로그램을 지원 중입니다. 더불어 전문가 심리상담 서비스, 건강펀드 제도 등 다양한 프로그램으로 임직원의 건강관리를 돕고 있습니다.

안전보건 체계 및 추진 계획에 대한 이사회 의결

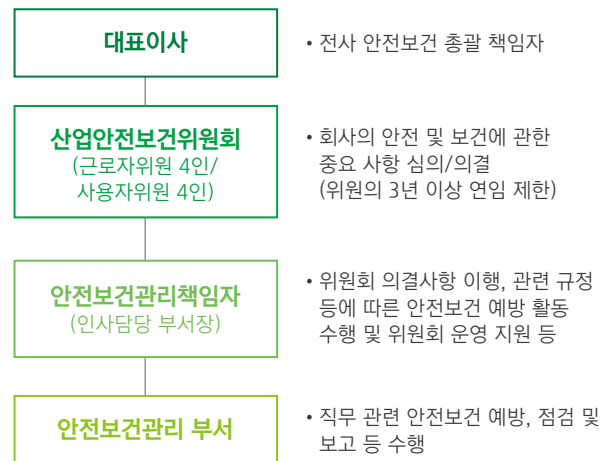
DB손해보험은 이사회 의결을 통해 전사 안전보건 추진 체계, 안전보건 과제 이행 결과, 향후 추진 계획을 마련하였습니다. 2021년 3월 이사회를 통해 보고하였으며, 매년 1회 이상 이사회 의결 및 보고를 이행할 예정입니다.

안전보건경영시스템 인증

중대산업재해 및 시민재해 예방에 대한 기틀을 마련하는 한편 위험관리연구소가 현장 위험관리 활동 시 안전하게 업무를 지속할 수 있도록, 2022년 DB손해보험은 ISO 45001¹⁾ 인증을 취득하여 안전보건경영시스템의 신뢰도를 제고하였습니다.

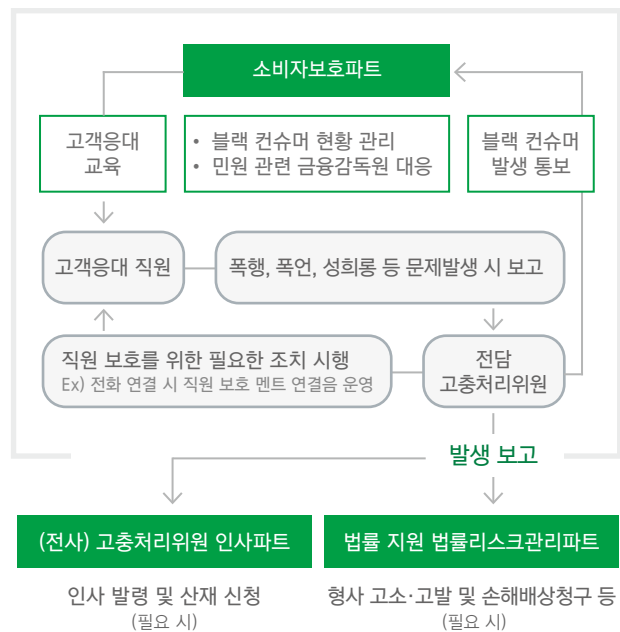
1) ISO 45001 : 안전보건경영시스템 국제인증

안전보건 의결 프로세스



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 강화하였습니다. 특히, 각 부문별로 전담 고충처리위원을 선임해 고객 응대 과정에서 폭행, 폭언, 성희롱 등에 적극 대응하고 있습니다.



임직원 데이터

지표		단위	2019	2020	2021	
임직원 현황	임원	명	46	46	55	
	직원	명	4,545	4,567	4,605	
	계	명	4,591	4,613	4,660	
	부/차장	남성	명	696	711	720
		여성	명	33	44	49
	과장	남성	명	488	565	607
		여성	명	64	77	75
	대리/사원	남성	명	542	477	424
		여성	명	1,163	1,217	1,278
	전문직/상담직	남성	명	237	194	188
		여성	명	1,322	1,282	1,264
	계	명	4,545	4,567	4,605	
채용 현황	대졸신입	명	54	23	60	
	경력사원	명	272	166	175	
	사무여직원	명	49	35	43	
	계	명	375	224	278	
여성 근로자 채용 현황	전체 채용 인원	명	375	224	278	
	여성 채용 인원	명	269	144	175	
	고졸 여성 채용 인원	명	106	50	53	
해외 현지 채용 인원		명	58	62	64	
정규직 전환 인원		명	20	16	75	
교육시간	총 교육 시간	시간	317,528	285,375.2	278,670	
	인당 교육 시간	시간	69.2	61.4	60.7	
교육경비	총 교육 경비	백만 원	4,933	3,371	2,348	
	인당 교육 경비	백만 원	1.07	0.73	0.51	
주요 교육 성과	자격 취득 인원	명	529	445	437	
	보험전문자격 보유 인원	명	1,203	1,267	1,348	
	보험전문자격 보유율	%	36.9	38.7	40.6	
스터디그룹 참여 인원		명	1,265	1,017	1,194	
ESI 직원교육훈련 만족도		점	82.0	81.9	81.7	
본인진단 및 자기계발계획 수립 인원 ²⁾		명	2,192	1,910	1,668	
인당 생산성		억 원	40.4	43.0	45.7	
복리후생비용	총 복리후생비용	억 원	529	562	559	
	인당 복리후생비용	백만 원	16.4	17.1	16.7	
출산휴가 사용 현황	산전 후 휴가 인원	명	83	74	103	
	육아휴직 인원	명	117	116	103	
육아휴직 후 복귀율	남성	%	100.0	90.0	85.7	
	여성	%	79.8	89.6	90.2	
퇴직률		%	3.5	3.9	3.5	
성과평가 실시 비율		%	95.5	94.3	92.8	

2) 직원들은 개인별 필요역량 확인 및 역량수준 Gap 분석을 통해 연간 자기계발계획을 수립함

Appendix

94	중대성 평가
96	TCFD 기반 기후변화 대응 보고
97	연결 재무제표
101	대표이사 및 내부회계관리자의 운영실태보고서
102	독립된 감사인의 감사보고서
105	제3자 검증의견서
107	온실가스 검증명세서
108	GRI Standards & TCFD Index
112	주요 수상 현황 및 참여 단체



중대성 평가

다양한 지속가능경영 이슈 가운데 DB손해보험의 2022 지속가능경영 통합보고서를 통해 중점 보고할 이슈를 파악하기 위해 중대성 평가를 실시하였습니다. 중대성 평가는 글로벌 지속가능경영보고서 작성 지침인 GRI Standards가 제시하는 방법과 기준을 바탕으로 설계하였으며, 균형 있는 지속가능경영 이슈 Pool을 구성하기 위해 DB손해보험 경영활동에 영향을 미치는 수준, 사업실적과의 연관성, 이해관계자들이 관심도 등을 종합적으로 고려하였습니다.

핵심 지속가능경영 이슈 도출 프로세스

구분		구성 및 내용
1단계	지속가능경영 이슈 Pool 구성	지속가능경영 및 ESG 관련 국제표준, 2021년 보도자료 기반 미디어 분석, 산업 트렌드 및 벤치마킹 조사를 통한 20개 이슈 Pool 구성
2단계	담당부서 확인 및 의견수렴	환경(E), 사회(S), 지배구조(G) 영역으로 구성된 총 20개 지속가능경영 이슈 Pool에 대한 적정성 확인
3단계	중대성 평가 실시(결과분석)	중대성 파악을 위한 각 지속가능경영 이슈에 대한 영향도(Influence), 관련도(Relevance) 측정
4단계	핵심 지속가능경영 이슈 선정	핵심 이슈 선정을 위한 20개 지속가능경영 이슈 대상 순위화 작업 진행 및 확정

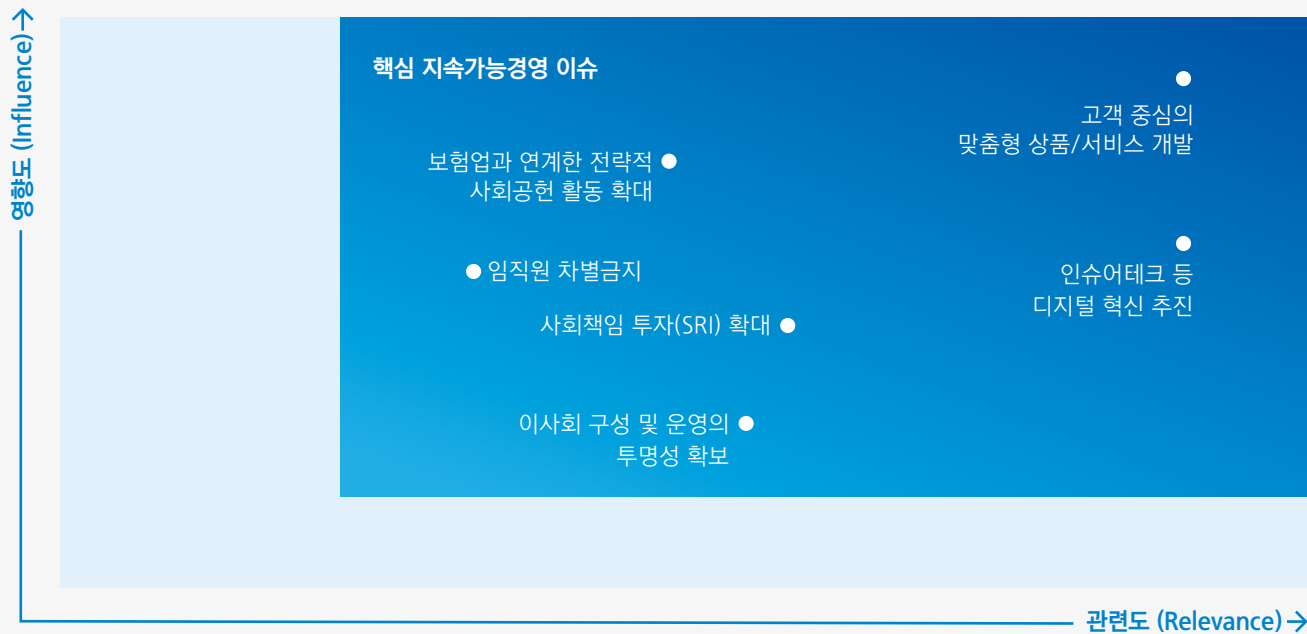
지속가능경영 이슈 Pool 개요

ISO 26000, UN SDGs, SASB 등의 글로벌 지속가능경영 표준과 미디어 분석, 벤치마킹 조사를 통해 20개 지속가능경영 이슈 Pool을 구성하였습니다.

구분	지속가능경영 이슈	구분	지속가능경영 이슈
1	고객 중심의 맞춤형 상품/서비스 개발	2	인슈어테크 등 디지털 혁신 추진
3	사회책임 투자(SRI) 확대	4	보험업과 연계한 전략적 사회공헌 활동 확대
5	이사회 구성 및 운영의 투명성 확보	6	임직원 차별금지
7	환경경영 전략, 정책, 시스템 고도화	8	상품 및 서비스 관련 올바른 정보 제공
9	전사 통합 리스크관리 체계 고도화	10	미래 성장기반 확대
11	상품 및 서비스 관련 올바른 정보 제공	12	고객 커뮤니케이션 활성화
13	기후변화 대응 및 환경성과 관리	14	금융소비자 개인정보 관리
15	임직원 역량강화를 위한 교육 프로그램 실시	16	노동, 인권과 관련된 현황 점검 및 개선
17	정책/규제/사회적 변화 모니터링 및 선제적 대응	18	윤리경영 강화 및 부정부패 방지 노력
19	환경보전을 위한 친환경 상품 개발	20	보험사기 퇴치를 위한 노력

중대성 평가 결과

20개 지속가능경영 이슈의 중대성을 파악하기 위해 DB손해보험의 경영활동에 미치는 영향도(Influence)와 사업내용과의 관련도(Relevance)를 측정하는 방식으로 설계하였습니다. DB손해보험의 매출, 영업이익 등의 재무실적, 브랜드 이미지와의 상관관계와 다양한 각 지속가능경영 이슈에 대한 여러 이해관계자들의 관심 수준에 대한 분석을 통해 6개 핵심 지속가능경영 이슈를 선정하였습니다.



핵심 지속가능경영 이슈 Pool 개요

DB손해보험 경영활동에 미친 영향이 크고, 사업활동과 연관성이 높은 것으로 나타난 핵심 지속가능경영 이슈는 ‘고객 중심의 맞춤형 상품/서비스 개발’, ‘인슈어테크 등 디지털 혁신 추진’, ‘사회책임 투자(SRI) 확대’, ‘보험업과 연계한 전략적 사회공헌 활동 확대’, ‘이사회 구성 및 운영의 투명성 확보’, ‘임직원 차별금지’ 입니다.

핵심 이슈별 이해관계자 경계

구분 핵심 이슈	GRI Standards Topic	이해관계자					보고 위치
		주주/투자자	고객	협력사	임직원	지역사회	
고객 중심의 맞춤형 상품/서비스 개발	GRI 417 마케팅 및 라벨링	○	○		○		38~39
인슈어테크 등 디지털 혁신 추진	Non-GRI	○	○	○	○		25~28
사회책임 투자(SRI) 확대	GRI 203 간접경제효과	○					50~52 69~72
보험업과 연계한 전략적 사회공헌 활동 확대	GRI 413 지역사회					○	73~76
이사회 구성 및 운영의 투명성 확보	GRI 102 거버넌스	○			○		61~63
임직원 차별금지	GRI 405 다양성과 기회균등				○		83~84

TCFD 기반 기후변화 대응 보고

범지구적인 환경문제인 기후변화에 효과적으로 대응하기 위해 DB손해보험은 기후변화 대응 전략을 바탕으로 적응 및 완화를 위한 다양한 활동을 진행하고 있습니다. 더불어 기후변화 대응 활동과 성과를 체계적으로 보고하기 위해 글로벌 기후변화 공개 프레임워크인 TCFD의 권고안에 기반하여 내역을 보고합니다.

부문	지표	DB손해보험 활동 및 성과
지배구조	기후변화와 관련된 위험과 기회에 대한 이사회의 역할과 기능	DB손해보험 최고이사결정기구인 이사회와 산하 ESG위원회는 기후변화 관련 이슈를 심의하고 의결합니다.
	기후변화와 관련된 위험과 기회에 대한 경영진의 평가 및 관리	DB손해보험은 이사회 산하 ESG위원회를 통해 기후변화 이슈에 적극적으로 대응합니다. 위원회는 환경경영 정책 수립, 환경 KPI 관리, 환경 상품 및 서비스 개발, 탄소중립계획 수립, 환경 리스크 관리 체계 구축 등에 대한 의사결정을 진행합니다.
	단기, 중기 및 장기에 걸쳐 확인한 기후변화와 관련된 위험과 기회	기후변화는 지구온난화 열섬현상 등을 야기할 뿐만 아니라 자연재해를 발생시키기 때문에 재정적 손실을 불러올 수 있으며, 기존 보험상품에 대한 손해를 예측에 부정적 영향을 미칠 것으로 판단됩니다. 하지만 기후변화로 인한 환경 관련 보험상품의 개발 등 새로운 사업적 기회를 제공할 것으로 판단하고 있습니다.
전략	기후변화와 관련된 위험과 기회가 조직의 사업, 전략 및 재무 계획에 미치는 영향	기후변화를 촉진하는 화석연료 기반의 발전소에 대한 투자 중단, 신재생에너지 투자 확대 등 기후변화는 DB손해보험의 사업수행은 물론 재무상태에도 상당한 영향을 미치고 있습니다.
	2°C 이하의 시나리오 포함, 다양한 기후변화와 관련된 시나리오를 고려하여 조직 전략의 회복탄력성	한국정부는 2050년 탄소중립을 목표로 2030년 온실가스 배출을 2017년 대비 24.4% 감축하겠다는 계획을 발표하였습니다. 이를 바탕으로 DB손해보험은 2030년까지 25%의 탄소배출량 감축을 중장기 목표로 설정하였습니다.
	리스크 관리	DB손해보험은 전사 리스크 관리 시스템에 기후변화 아젠다를 포함하여 체계적으로 관리합니다. 유엔환경계획 금융이니셔티브(UNEP FI)의 ‘지속가능한 보험원칙(PSI, Principles for Sustainable Insurance)’에 따라, 기후변화 이슈를 금융상품의 안정성에 핵심 요소로 인식하여 사업 운영에 고려하고 있으며 기회 및 위험 분석을 통해 기후변화를 단기 전략뿐만 아니라 중장기 전략에 반영하고, 이사회와 ESG위원회에 보고합니다. 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.
지표 및 감축 목표	조직이 전략 및 위험 관리 프로세스에 따라 기후변화와 관련된 위험과 기회를 평가하기 위해 사용된 지표	기후변화로 인한 사업적 위기와 기회를 정확하게 평가하기 위해 DB손해보험은 온실가스 배출량, 에너지 소비량을 중심으로 지표를 설정해 체계적으로 관리하고 있습니다.
	Scope 1, Scope 2, 그리고 해당되는 경우 Scope 3 온실가스(GHG) 배출량 및 관련 위험	DB손해보험은 사업활동으로 인해 배출하는 온실가스(Scope 1, Scope 2, Scope 3)를 매년 지속가능경영 통합보고서를 통해 투명하게 공개합니다.
	기후변화와 관련된 위험과 기회 및 목표 대비 성과를 관리하기 위한 목표	기후변화 완화에 기여하기 위한 DB손해보험의 온실가스 저감 목표는 국가 온실가스 감축 목표를 바탕으로 수립하였으며, 구체적인 수치는 지속가능경영 통합보고서를 통해 공개합니다.

연결 재무제표

연결 재무상태표

제 55(당)기 기말 2021년 12월 31일 현재

제 54(전)기 기말 2020년 12월 31일 현재

제 53(전전)기 기말 2019년 12월 31일 현재

(단위 : 원)

DB손해보험주식회사 및 그 종속기업

과목	제 55(당)기 기말	제 54(전)기 기말	제 53(전전)기 기말
자산			
1. 현금및예치금	818,534,002,313	677,852,714,853	830,764,561,941
2. 당기손익인식금융자산	1,246,370,371,106	1,694,517,622,757	1,501,358,235,644
3. 매도가능금융자산	19,624,038,222,795	23,438,188,670,625	23,306,572,234,773
4. 만기보유금융자산	8,550,223,110,350	2,027,277,611,241	1,583,653,497,198
5. 대여금 및 수취채권	21,370,029,473,968	20,011,187,403,793	18,082,079,619,797
6. 위험회피목적파생상품자산	38,534,809,348	620,490,991,293	191,386,711,876
7. 관계기업투자주식	343,698,839,154	294,720,399,718	266,417,815,529
8. 유형자산	457,117,841,232	425,257,208,304	424,709,863,129
9. 투자부동산	1,185,026,092,060	1,263,868,683,598	1,301,395,220,600
10. 무형자산	213,386,597,351	165,742,654,046	173,952,894,610
11. 재보험자산	1,005,568,212,719	756,189,568,707	690,280,490,210
12. 기타자산	2,332,285,641,562	2,216,691,903,220	2,049,742,495,170
13. 이연법인세자산	55,465,506,190	34,549,204,569	29,163,831,558
14. 당기법인세자산	19,647,705,268	14,277,325,805	27,948,406,743
15. 특별계정자산	7,491,676,148,256	6,413,609,498,382	5,320,609,467,957
자산총계	64,751,602,573,672	60,054,421,460,911	55,780,035,346,735
부채			
1. 보험계약부채	45,973,062,161,950	43,501,936,408,575	41,206,275,224,210
2. 계약자지분조정	1,327,694,809	5,240,925,368	3,914,437,757
3. 당기손익인식금융부채	10,591,468,604	5,909,154,011	4,471,608,814
4. 위험회피목적파생상품부채	408,496,620,909	111,695,140,384	91,242,722,861
5. 확정급여부채	6,185,428,701	22,981,001,313	30,183,368,481
6. 기타부채	3,239,005,223,888	2,679,318,051,866	2,266,751,916,006
7. 이연법인세부채	548,118,357,618	664,010,627,872	633,445,636,528
8. 당기법인세부채	155,940,276,682	94,061,259,721	-
9. 특별계정부채	7,676,406,676,290	6,474,369,513,505	5,401,791,588,846
부채총계	58,019,133,909,451	53,559,522,082,615	49,638,076,503,503
자본			
1. 자본금	35,400,000,000	35,400,000,000	35,400,000,000
2. 자본잉여금	84,884,742,115	84,884,742,115	37,912,781,518
3. 자본조정	(152,492,009,860)	(152,492,009,860)	(29,655,475,800)
4. 기타포괄손익누계액	728,450,888,489	1,227,862,925,174	1,132,111,761,903
5. 이익잉여금	5,944,889,555,398	5,209,577,144,607	4,767,742,382,192
(대손준비금 적립액)	(87,981,961,679)	(80,062,488,875)	(82,670,664,559)
(비상위험준비금 적립액)	(1,130,757,453,749)	(1,023,646,135,736)	(932,220,238,263)
(대손준비금 적립예정금액)	(12,461,668,450)	(7,919,472,804)	2,608,175,684
(비상위험준비금 적립예정금액)	(118,062,146,881)	(107,111,318,013)	(91,425,897,473)
지배주주지분	6,641,133,176,142	6,405,232,802,036	5,943,511,449,813
비지배지분	91,335,488,079	89,666,576,260	198,447,393,419
자본총계	6,732,468,664,221	6,494,899,378,296	6,141,958,843,232
부채 및 자본총계	64,751,602,573,672	60,054,421,460,911	55,780,035,346,735

주) 제55기 정기주주총회 승인전 재무제표이며, 향후 정기주주총회에서 재무제표 승인 관련 안건이 부결되거나 수정이 발생한 경우 정정보고서를 통해 그 내용 및 사유 등을 반영할 예정

연결 포괄손익계산서

DB손해보험주식회사 및 그 종속기업

과목	제 55(당)기	제 54(전기)	제 53(전전기)
영업수익	20,880,588,628,891	20,110,608,226,449	18,676,127,539,094
1. 보험료수익	16,389,460,151,534	15,456,134,292,643	14,398,431,205,010
2. 재보험금수익	651,221,730,116	709,047,875,554	629,249,632,265
3. 구상이익	3,078,285,351	16,767,289,047	16,835,534,404
4. 이자수익	1,399,168,827,560	1,314,290,869,921	1,317,559,978,903
5. 금융상품투자수익	665,500,324,690	1,437,149,183,500	1,047,634,819,690
6. 외환거래이익	978,676,501,187	447,359,614,158	548,671,180,803
7. 수수료수익	9,190,645,078	6,936,573,211	10,050,392,316
8. 배당금수익	271,366,223,227	210,804,361,684	197,263,460,704
9. 기타수익	349,363,436,001	357,334,684,760	372,457,626,038
10. 특별계정수익	163,562,504,147	154,783,481,971	137,973,708,961
영업비용	19,772,187,289,536	19,388,348,225,823	18,171,323,286,981
1. 보험계약부채전입액	2,259,700,559,400	2,233,670,429,242	2,366,171,587,818
2. 보험금비용	7,260,187,673,549	6,742,539,356,819	6,266,404,699,552
3. 환급금비용	3,672,736,869,090	3,768,510,289,062	3,523,330,560,400
4. 배당금비용	5,229,372,902	6,481,802,045	8,038,765,484
5. 손해조사비	153,237,397,889	144,584,397,195	144,453,086,963
6. 재보험료비용	998,883,450,521	1,025,024,054,401	904,422,225,181
7. 사업비	1,812,754,164,830	1,694,875,383,731	1,598,993,901,941
8. 신계약비상각비	1,300,993,994,073	1,385,837,699,775	1,348,186,374,730
9. 이자비용	78,984,780,227	55,013,765,115	47,788,284,729
10. 금융상품투자비용	1,390,001,756,139	922,194,898,034	1,138,381,095,738
11. 대손상각비	16,400,801,410	12,129,430,703	17,566,145,967
12. 외환거래손실	153,980,248,599	753,516,591,362	176,465,185,737
13. 재산관리비	112,512,778,446	108,032,272,577	104,304,138,561
14. 부동산관리비	17,575,512,826	18,062,083,192	17,163,844,728
15. 기타비용	375,445,425,488	363,092,290,599	371,679,680,491
16. 특별계정비용	163,562,504,147	154,783,481,971	137,973,708,961
영업이익	1,108,401,339,355	722,260,000,626	504,804,252,113
영업외수익	83,103,427,119	57,038,457,718	38,294,966,897
영업외비용	15,985,707,566	37,020,908,582	25,591,799,780
법인세비용차감전순이익	1,175,519,058,908	742,277,549,762	517,507,419,230
법인세비용	302,598,935,095	187,780,666,639	140,425,573,229
당기순이익	872,920,123,813	554,496,883,123	377,081,846,001
지배주주지분 당기순이익	869,522,640,144	552,280,771,480	373,603,249,878
비지배주주지분 당기순이익	3,397,483,669	2,216,111,643	3,478,596,123
기타포괄손익	(499,815,206,089)	87,590,068,428	606,635,582,284
1. 후속적으로 당기손익으로 재분류되는 항목			
매도가능금융자산평가이익(손실)	(611,991,383,413)	115,262,514,491	602,704,862,521
만기보유금융자산평가이익(손실)	179,928,638,289	(504,557,015)	(16,623,261,170)
관계기업 기타포괄손익항목에 대한 자본변동	17,797,590,087	6,530,057,445	11,913,123,389
위험회피목적파생상품평가이익(손실)	(75,581,256,603)	3,966,286,105	(22,294,156,182)
해외사업환산이익(손실)	77,706,052,153	(53,605,661,616)	2,832,079,137
특별계정기타포괄이익(손실)	(79,799,269,848)	9,466,040,682	27,481,761,266
2. 후속적으로당기손익으로재분류되지않는항목			
확정급여부채의 재측정요소	(7,174,179,156)	4,286,623,333	1,069,305,179
유형자산재평가잉여금	(701,397,598)	2,188,765,003	(448,131,856)
총포괄이익	373,104,917,724	642,086,951,551	983,717,428,285
지배주주지분 총포괄이익	370,110,603,459	648,031,934,751	973,425,038,971
비지배주주지분 총포괄이익(손실)	2,994,314,265	(5,944,983,200)	10,292,389,314
지배주주지분 및 희석주당이익	14,482	9,063	5,902

주) 제55기 정기주주총회 승인전 재무제표이며, 향후 정기주주총회에서 재무제표 승인 관련 안건이 부결되거나 수정이 발생한 경우 정정보고서를 통해 그 내용 및 사유 등을 반영할 예정

연결 자본변동표

DB손해보험주식회사 및 그 종속기업

구 분	지배주주지분						비지배지분	자본총계
	자본금	자 본 잉여금	자본 조정	기타포괄 손익누계액	이 익 잉여금	합계		
2019.1.1(전전기초)	35,400,000,000	37,912,781,518	(29,655,475,800)	532,289,972,810	4,520,361,048,989	5,096,308,327,517	194,505,527,430	5,290,813,854,947
총포괄손익:								
당기순이익					373,603,249,878	373,603,249,878	3,478,596,124	377,081,846,002
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 기타포괄손익항목에 대한 자본변동				11,913,123,389		11,913,123,389	-	11,913,123,389
위험회피목적파생상품평가손실				(22,276,978,178)		(22,276,978,178)	(17,178,004)	(22,294,156,182)
해외사업환산이익				2,832,079,137		2,832,079,137	-	2,832,079,137
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	373,603,249,878	973,425,038,971	10,292,389,315	983,717,428,286
자본에 직접 반영된 주주와의 거래:								
연차배당					(126,221,916,675)	(126,221,916,675)	(6,350,523,325)	(132,572,440,000)
2019.12.31(전전기말)	35,400,000,000	37,912,781,518	(29,655,475,800)	1,132,111,761,903	4,767,742,382,192	5,943,511,449,813	198,447,393,420	6,141,958,843,233
2020.1.1(전기초)	35,400,000,000	37,912,781,518	(29,655,475,800)	1,132,111,761,903	4,767,742,382,192	5,943,511,449,813	198,447,393,420	6,141,958,843,233
총포괄손익:								
당기순이익					552,280,771,480	552,280,771,480	2,216,111,643	554,496,883,123
매도가능금융자산평가이익				114,959,757,488		114,959,757,488	302,757,003	115,262,514,491
만기보유금융자산평가손실				(478,250,772)		(478,250,772)	(26,306,243)	(504,557,015)
관계기업 기타포괄손익항목에 대한 자본변동				6,530,057,445		6,530,057,445		6,530,057,445
위험회피목적파생상품평가이익(손실)				4,041,749,430		4,041,749,430	(75,463,325)	3,966,286,105
해외사업환산손실				(53,605,661,616)		(53,605,661,616)		(53,605,661,616)
특별계정기타포괄이익				9,466,040,682		9,466,040,682		9,466,040,682
확정급여부채의 재측정요소				4,287,718,587		4,287,718,587	(1,095,254)	4,286,623,333
유형자산재평가잉여금				2,188,765,003		2,188,765,003		2,188,765,003
총포괄손익소계				87,390,176,247	552,280,771,480	639,670,947,727	2,416,003,824	642,086,951,551
자본에 직접 반영된 주주와의 거래:								
자기주식 취득			(122,836,534,060)			(122,836,534,060)		(122,836,534,060)
비지배지분 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)
신종자본증권 발행							39,839,480,000	39,839,480,000
연차배당					(102,085,022,041)	(102,085,022,041)	(158,247,959)	(102,243,270,000)
2020.12.31(전기말)	35,400,000,000	84,884,742,115	(152,492,009,860)	1,227,862,925,174	5,209,577,144,607	6,405,232,802,036	89,666,576,260	6,494,899,378,296
2021.1.1(당기초)	35,400,000,000	84,884,742,115	(152,492,009,860)	1,227,862,925,174	5,209,577,144,607	6,405,232,802,036	89,666,576,260	6,494,899,378,296
총포괄손익:								
당기순이익					869,522,640,144	869,522,640,144	3,397,483,669	872,920,123,813
매도가능금융자산평가손실				(611,657,799,747)		(611,657,799,747)	(333,583,666)	(611,991,383,413)
만기보유금융자산평가이익(손실)				179,968,767,269		179,968,767,269	(40,128,980)	179,928,638,289
관계기업 기타포괄손익항목에 대한 자본변동				17,797,590,087		17,797,590,087		17,797,590,087
위험회피목적파생상품평가이익(손실)				(75,561,253,238)		(75,561,253,238)	(20,003,365)	(75,581,256,603)
해외사업환산손실				77,706,052,153		77,706,052,153		77,706,052,153
특별계정기타포괄이익				(79,799,269,848)		(79,799,269,848)		(79,799,269,848)
확정급여부채의 재측정요소				(7,164,725,763)		(7,164,725,763)	(9,453,393)	(7,174,179,156)
유형자산재평가잉여금				(701,397,598)		701,397,598		(701,397,598)
총포괄손익소계				(499,412,036,685)	869,522,640,144	370,110,603,459	2,994,314,265	373,104,917,724
자본에 직접 반영된 주주와의 거래:								
연차배당					(134,210,229,353)	(134,210,229,353)	1,325,402,446	(135,535,631,799)
2021.12.31(당기말)	35,400,000,000	84,884,742,115	(152,492,009,860)	728,450,888,489	5,944,889,555,398	6,641,133,176,142	91,335,488,079	6,732,468,664,221

주) 제55기 정기주주총회 승인전 재무제표이며, 향후 정기주주총회에서 재무제표 승인 관련 안건이 부결되거나 수정이 발생한 경우 정정보고서를 통해 그 내용 및 사유 등을 반영할 예정

대표이사 및 내부회계관리자의 운영실태보고서

연결 현금흐름표

DB손해보험주식회사 및 그 종속기업

과목	재 55(당)기		제 54(전)기		제 53(전전)기	
영업활동으로 인한 현금흐름		2,276,255,431,3262		1,242,392,724,588		2,196,303,202,457
1. 법인세비용차감전순이익	1,175,519,058,908		742,277,549,762		517,507,419,230	
2. 수익 및 비용의 조정	2,057,847,890,348		2,246,739,364,908		2,257,617,498,500	
3. 자산 및 부채의 변동	(2,262,964,638,625)		(3,158,717,103,117)		(1,816,374,417,664)	
4. 이자수취액	1,286,011,683,716		1,310,415,059,742		1,232,201,842,870	
5. 이자지급액	(52,498,912,734)		(40,633,297,420)		(36,423,191,131)	
6. 배당수취액	275,941,802,445		215,124,381,768		200,981,671,862	
7. 법인세납부액	(203,601,452,732)		(72,813,231,055)		(159,207,621,210)	
투자활동으로 인한 현금흐름		(2,626,079,514,885)		(824,871,199,438)		(2,328,769,328,997)
1. 현금유입액	7,626,799,285,910		11,124,825,164,186		9,343,448,911,744	
매도가능금융자산의 처분	6,927,995,763,954		9,914,054,207,164		8,583,538,840,045	
만기보유금융자산의 상환	199,694,719,894		116,662,661,720		22,894,949,112	
위험회피목적파생상품의 정산	235,290,505,992		7,059,256,335		-	
임차보증금의 감소	6,455,707,052		8,384,750,193		13,532,545,471	
투자부동산의 처분	93,942,028,026		37,433,531,717		33,685,131,817	
유형자산의 처분	161,150,128		115,719,571		431,355,178	
무형자산의 처분	38,500,000		440,000,000		-	
연결범위변동 등	163,220,910,864		1,040,675,037,486		689,366,090,121	
2. 현금유출액	(10,252,878,800,795)		(11,949,696,363,624)		(11,672,218,240,741)	
매도가능금융자산의 취득	(8,714,283,395,717)		(11,035,127,419,468)		(10,518,174,140,978)	
만기보유금융자산의 취득	(1,162,247,249,766)		(655,606,953,209)		(604,781,354,145)	
위험회피목적파생상품의 정산	(315,279,788,243)		(167,120,758,661)		(509,544,230,782)	
임차보증금의 증가	(7,022,882,644)		(5,754,070,199)		(7,390,403,993)	
투자부동산의 취득	(11,083,226,870)		(36,797,392,740)		(198,246,967)	
유형자산의 취득	(16,134,379,452)		(21,997,885,753)		(18,025,167,905)	
무형자산의 취득	(21,364,312,303)		(27,291,883,594)		(14,104,695,971)	
선급금의 증가	(5,463,565,800)		-		-	
재무활동으로 인한 현금흐름		400,757,698,424		(296,240,101,588)		(116,447,499,811)
1. 현금유입액	583,584,960,641		73,510,255,992		58,651,495,706	
신종자본증권의 발행	-		39,839,480,000		-	
차입부채의 순증가	581,128,723,213		30,952,142,972		57,196,690,846	
임대보증금의 증가	2,456,237,428		2,718,633,020		1,454,804,860	
2. 현금유출액	(182,827,262,217)		(369,750,357,580)		(175,098,995,517)	
자기주식의 취득	-		(122,836,534,060)		-	
임대보증금의 감소	(2,196,415,067)		(2,710,144,832)		(5,186,743,400)	
배당금의 지급	(135,535,631,799)		(102,243,270,000)		(132,572,440,000)	
리스료의 지급	(45,095,215,351)		(38,054,316,260)		(37,339,812,117)	
비지배지분의 취득	-		(103,906,092,428)		-	
현금및현금성자산의 증가(감소)		50,933,614,865		121,281,423,562		(248,913,626,351)
환율변동효과		30,648,847,417		(24,934,837,925)		(570,259,845)
기초의 현금및현금성자산		521,263,410,378		424,916,824,741		674,400,710,937
기말의 현금및현금성자산		602,845,872,660		521,263,410,378		424,916,824,741

주) 제55기 정기주주총회 승인전 재무제표이며, 향후 정기주주총회에서 재무제표 승인 관련 안건이 부결되거나 수정이 발생한 경우 정정보고서를 통해 그 내용 및 사유 등을 반영할 예정

DB손해보험주식회사 주주, 이사회 및 감사위원회 귀중

본 대표이사 및 내부회계관리자는 2021년 12월 31일 현재 동일자로 종료하는 회계연도에 대한 당사의 내부 회계관리제도의 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 모범규준’을 평가기준으로 사용하였습니다.

본 대표이사 및 내부회계관리자의 내부회계관리제도 운영실태 평가 결과, 2021년 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.

2022년 2월 23일

대표이사 김 정 남

내부회계관리자 남 승 형

독립된 감사인의 감사보고서

DB손해보험주식회사 주주 및 이사회 귀중

감사의견

우리는 DB손해보험주식회사와 그 종속기업들(이하 “연결회사”)의 연결재무제표를 감사하였습니다. 해당 연결재무제표는 2021년 12월 31일과 2020년 12월 31일 현재의 연결재무상태표, 동일로 종료되는 양 보고기간의 연결포괄손익계산서, 연결자본변동표, 연결현금흐름표 그리고 유의적 회계정책에 대한 요약을 포함한 연결재무제표의 주석으로 구성되어 있습니다.

우리의 의견으로는 별첨된 연결회사의 연결재무제표는 연결회사의 2021년 12월 31일과 2020년 12월 31일 현재의 연결재무상태와 동일로 종료되는 양 보고기간의 연결재무성과 및 연결현금흐름을 한국채택국제회계기준에 따라 중요성의 관점에서 공정하게 표시하고 있습니다.

감사의견 근거

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

강조사항

감사의견에는 영향을 미치지 않는 사항으로서, 이 감사보고서의 이용자는 주석 37-6에 주의를 기울여야 할 필요가 있습니다. 주석 37-6에서 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. 연결회사는 2021년 12월 31일로 종료되는 보고기간의 재무제표에 대하여 COVID-19가 미치는 영향을 합리적으로 추정하여 연결재무제표를 작성하였습니다. 그러나, 향후 COVID-19의 확산이 연결회사의 재무상태, 재무성과 및 현금흐름에 미칠 궁극적인 영향은 감사보고서일 현재 예측하기 어렵습니다.

핵심 감사사항

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

보험계약부채 중 보험료적립금

연결재무제표에 대한 주석 2-20(보험계약부채)에서 언급한 바와 같이, 연결회사는 보험업감독규정 및 관계법령에 의거 보유하고 있는 보험계약에 대하여 보험계약자 또는 수익자에게 장래에 보험금, 환급금 및 배당금 등을 지급하기 위한 보험료적립금을 적립하고 있습니다. 연결재무제표에 대한 주석 31(보험계약부채 내역)에서 언급한 바와 같이, 보고기간종료일 현재 보험료적립금 장부금액은 38.5조 원으로 전체 부채 58조 원의 66.4% 및 보험계약부채 45.9조 원의 83.8%를 나타내고 있습니다. 보험료적립금은 보험회사가 상품별로 결정하여 사용한 결산시점의 기초율에 따라 추정된 예상보험기간 동안 미래현금흐름의 현재가치로 산출되어 경영진의 유의적 판단이 포함되어 있는 항목입니다. 따라서 감사인의 유의적인 주의가 필요하다고 판단하여 핵심감사사항으로 결정했습니다.

보고기간종료일 현재 연결회사가 연결재무제표에 계상한 보험료적립금 38.5조 원에 대하여 우리가 수행한 주요 감사절차는 다음과 같습니다.

- 보험료적립금 산출과 관련된 연결회사의 회계정책을 이해하고 산출방법이 보험업 감독규정 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
- 연결회사 운영시스템의 보유계약정보와 보험료적립금 산출결과상 보유계약정보의 상호대사를 통해 적립 대상계약의 누락여부를 확인
- 최종준비금마감파일의 보험료적립금 합계 금액과 결산정보의 일치 여부 확인

연결 재무제표에 대한 경영진과 지배구조의 책임

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

경영진은 연결재무제표를 작성할 때, 연결회사의 계속기업으로서의 존속능력을 평가하고 해당되는 경우, 계속기업 관련 사항을 공시할 책임이 있습니다. 그리고 경영진이 기업을 청산하거나 영업을 중단할 의도가 없는 한, 회계의 계속기업전제의 사용에 대해서도 책임이 있습니다.

지배기구는 연결회사의 재무보고절차의 감시에 대한 책임이 있습니다.

연결 재무제표 감사에 대한 감사인의 책임

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

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

- 부정이나 오류로 인한 연결재무제표의 중요 왜곡표시 위험을 식별하고 평가하며 그러한 위험에 대응하는 감사절차를 설계하고 수행합니다. 그리고 감사의견의 근거로서 충분하고 적합한 감사증거를 입수합니다. 부정은 공모, 위조, 의도적인 누락, 허위진술 또는 내부통제 무력화가 개입될 수 있기 때문에 부정으로 인한 중요한 왜곡표시를 발견하지 못할 위험은 오류로 인한 위험보다 큼니다.
- 상황에 적합한 감사절차를 설계하기 위하여 감사와 관련된 내부통제를 이해합니다. 그러나 이는 내부통제의 효과성에 대한 의견을 표명하기 위한 것이 아닙니다.
- 연결재무제표를 작성하기 위하여 경영진이 적용한 회계정책의 적합성과 경영진이 도출한 회계추정치와 관련 공시의 합리성에 대하여 평가합니다.
- 경영진이 사용한 회계의 계속기업전제의 적절성과, 입수한 감사증거를 근거로 계속기업으로서의 존속능력에 대하여 유의적 의문을 초래할 수 있는 사건이나, 상황과 관련된 중요한 불확실성이 존재하는지 여부에 대하여 결론을 내립니다. 중요한 불확실성이 존재한다고 결론을 내리는 경우, 우리는 연결재무제표의 관련 공시에 대하여 감사보고서에 주의를 환기시키고, 이들 공시가 부적절한 경우 의견을 변형시킬 것을 요구받고 있습니다. 우리의 결론은 감사보고서일까지 입수된 감사증거에 기초하나, 미래의 사건이나 상황이 연결회사의 계속기업으로서 존속을 중단시킬 수 있습니다.

제3자 검증의견서

- 공시를 포함한 연결재무제표의 전반적인 표시와 구조 및 내용을 평가하고, 연결재무제표의 기초가 되는 거래와 사건을 연결재무제표가 공정한 방식으로 표시하고 있는지 여부를 평가합니다.
- 연결재무제표에 대한 의견을 표명하기 위해 기업의 재무정보 또는 그룹내의 사업 활동과 관련된 충분하고 적합한 감사증거를 입수합니다. 우리는 그룹감사의 지휘, 감독 및 수행에 대한 책임이 있으며 감사의견에 대한 전적인 책임이 있습니다.

우리는 여러 가지 사항들 중에서 계획된 감사범위와 시기 그리고 감사 중 식별된 유의적 내부통제 미비점 등 유의적인 감사의 발견사항에 대하여 지배기구와 커뮤니케이션합니다.

또한, 우리는 독립성 관련 윤리적 요구사항들을 준수하고, 우리의 독립성 문제와 관련된다고 판단되는 모든 관계와 기타사항들 및 해당되는 경우 관련 제도적 안전장치를 지배기구와 커뮤니케이션한다는 진술을 지배기구에게 제공합니다.

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

이 감사보고서의 근거가 된 감사를 실시한 업무수행이사는 황성연입니다.

서울특별시 영등포구 여의공원로 111
한영회계법인
대표이사 박 용 근

DB손해보험 주식회사 이해관계자 귀중

도입

BSI Group Korea(이하 ‘검증인’)는 DB손해보험 지속가능경영 통합보고서 2022(이하 ‘보고서’)에 대한 검증을 요청받았습니다. 본 검증의견서는 검증범위에 포함된 관련 정보에만 적용됩니다. 보고서에 포함된 모든 정보와 주장에 대한 책임은 전적으로 DB손해보험에 있습니다. 검증의 책임은 명시된 범위에 대해 검증방법론을 적용하여 도출된 전문적 의견을 담은 독립적인 검증의견을 DB손해보험 경영진에게 제공하는 것이며, 또한 DB손해보험의 모든 이해관계자들에게 그 정보를 제공하는데 있습니다.

검증표준 및 검증수준

본 검증은 AA1000 AS (Assurance Standard) v3(2020) 검증표준이 적용되었으며, 보고서가 지속가능경영보고서의 국제표준 가이드라인인 GRI Standards의 핵심 부합방식(Core Option)에 따라 작성되었음을 확인하였습니다. 검증수준은 AA1000 AS에 따라 중간수준 (Moderate Level) 보증 형태로 AA1000 AP (AccountAbility Principles) 2018의 4대 원칙 준수 여부를 확인한 검증유형 Type1으로 진행되었으며, 보고서 내 포함된 보고조직의 주요 성과와 주장의 신뢰성과 품질은 보증하지 않습니다.

검증범위

보고서 검증에 적용된 검증범위는 아래와 같습니다.

- 보고서에 수록된 2021년 1월 1일부터 2021년 12월 31일까지의 보고내용, 일부 성과는 2022년 상반기 포함
- 지속가능경영 정책과 전략, 목표, 사업, 성과 등 보고서에 포함된 주요 주장, 중대성 평가 결과 중대이슈에 포함된 사항
- 정보 수집, 분석 및 검토를 위한 프로세스 및 시스템의 적합성 및 견고성

아래 사항은 검증범위에 포함되지 않았습니다.

- 보고서 Appendix에 포함된 재무정보
- 보고서 Appendix에 포함된 GRI를 제외한 기타 국제 표준, 규범 및 이니셔티브 관련 Index 항목
- 보고서에 제시된 홈페이지, 사업보고서 등 기타 연계된 부가정보

검증방법

검증인은 검증기준을 준수하며, 보고내용에 대해 오류를 낮출 수 있도록 관련증거를 수집하기 위해 개발된 방법론을 활용하였으며, 다음의 활동을 수행하였습니다.

- 검증 우선순위 결정을 위한 중대성 평가 및 중대이슈 분석 프로세스의 검토 및 적합성 확인
- 지속가능성 전략 이행 프로세스와 실행을 위한 시스템 확인
- 중요성 이슈와 관련되거나 관리책임이 있는 부서의 상위 관리자 인터뷰 수행을 통해, 논의 및 보고한 이슈를 뒷받침하는 근거의 적합성 확인
- 각 성과 영역별 데이터의 생성, 수집 및 보고 과정 확인

검증결과

검증을 수행한 결과, 검증인은 중대성 측면에서 DB손해보험의 보고서에 수록된 정보 및 데이터가 부적절하게 기술되었다고 판단할 만한 사항을 발견하지 못하였습니다. 보고서는 GRI Standards의 핵심 부합방식(Core option)에 따라 작성되었다고 판단되며, AA1000 AP(2018)에서 제시하고 있는 4대 원칙에 대한 검증 의견은 다음과 같습니다.

AA1000 AP 4대 원칙

포괄성: 이해관계자 참여 및 의견제시

DB손해보험은 고객, 주주 및 투자자, 임직원, 파트너, 지역사회를 주요 이해관계자로 선정하였습니다. 이해관계자별 소통 채널을 운영하며, 이해관계자 참여 프로세스를 통해 핵심 이해관계자 그룹별 기대 사항과 다양한 의견을 수렴하고, 도출된 주요 이슈들을 지속가능경영 의사결정에 반영하고 있음을 확인하였습니다.

2022년 3월 17일

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

온실가스 검증명세서

DB손해보험 주식회사 이해관계자 귀중

「DB 손해보험 주식회사 2021년 온실가스 배출량 보고」에 대한 제3자 검증 의견서

서문

한국생산성본부인증원은 『DB 손해보험 주식회사』로부터 2021.1.1 부터 2021.12.31 까지의 온실가스 배출량을 수록한 “2021 년 온실 가스 배출량 보고서(이하 ‘인벤토리 보고서’라 함)”에 대한 검증을 요청 받았습니다. ISO 14064-1 및 “온실가스·에너지목표관리 운영 등 에 관한 지침(환경부 고시 제 2021-47 호)을 기준으로 한 인벤토리 보고서를 작성할 책임은 『DB 손해보험 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: 『DB 손해보험 주식회사』의 운영 통제하에 있는 모든 국내 사업장의 온실가스 배출 시설 (사육은 Scope1, 2 를 대상, 임차건물은 사육의 면적당 Scope 2 배출량 원단위 결과를 이용하여 임차 면적을 곱하여 산정한 Scope 2 배출량만 보고대상으로 하였음)
- 2) Scope 3: 출장 관련된 기타 간접배출

검증 결론

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

- 1) 『DB 손해보험 주식회사』의 2021 년 온실가스 인벤토리 보고서는 ‘온실가스·에너지목표관리 운영 등에 관한 지침’ 및 ISO 14064-1 에 적절하게 작성된 것으로 평가하였습니다.
- 2) 『DB 손해보험 주식회사』의 2021 년 국내 모든 사업장 온실가스 배출량에 대한 중요성 평가 결과, 중요한 불일치는 ‘온실가스·에너지 목표관리 운영 등에 관한 지침’의 요구사항인 50 만 tCO₂-eq 미만 업체 총 배출량이 5% 미만 기준에 만족하고 있는 것으로 평가되었습니다.

보고기간		2021.1.1 ~ 2021.12.31
온실가스 배출량 (tCO ₂ -eq)	총 배출량 (Scope 1, 2, 3)	25,583
	직접배출(Scope 1)	2,632
	간접배출(Scope 2)	22,808
	기타 간접배출(Scope 3)	143

중요성: 중요한 지속가능성 주제의 식별 및 보고

DB손해보험은 지속가능경영과 관련된 경제적, 사회적, 환경적 핵심 보고 이슈를 도출하기 위해 미디어 리서치 분석, 글로벌 선진 기업 벤치마킹, 지속가능성 관련 주요 글로벌 이니셔티브 분석결과와 각 이해관계자 그룹별 소통채널에서 취합된 의견을 바탕으로 20개의 지속가능경영 이슈를 도출하였습니다. 각 이슈의 전략적 우선순위를 선별하기 위해 사업 연관성 평가 및 이해관계자 영향도 평가 등을 통해 각 이슈에 대한 리스크 발생 가능성과 리스크 발생 시 심각성을 종합적으로 분석하여 6개의 핵심 이슈를 결정하였습니다.

대응성: 중요한 지속가능성 주제 및 관련 영향에 대한 대응

DB손해보험은 중대성 평가로 결정된 핵심 이슈에 대해 이해관계자의 기대 사항을 반영하는 방향으로 적절히 대응하기 위해, 핵심 이슈에 대한 정책, 과제 수행 현황, 활동성과 및 개선방안을 비롯한 이슈별 대응활동 성과를 해당 프로세스를 지속가능경영보고서를 통해 공개하고 있습니다.

영향성: 조직의 활동 및 중요한 지속가능성 주제가 조직 및 이해관계자에게 미치는 영향

DB손해보험은 핵심 이슈와 관련된 조직 및 이해관계자에게 미치는 영향을 파악하고 평가하기 위한 프로세스를 실행하고 있습니다. 핵심 이슈에 대한 영향, 리스크 및 기회 요인 분석 결과는 각 이슈별 대응 전략 수립을 위한 의사결정에 활용하고, 해당 프로세스를 지속가능경영보고서를 통해 공개하고 있습니다.

개선권고사항

검증인은 검증결과에 영향을 미치지 않는 범위에서 다음 의견을 제시합니다.

- DB손해보험의 주요 비즈니스 특성을 고려하여, 포트폴리오 내 ESG 관련 상품 비중 등 Value-chain의 구성현황을 공개하고, ESG 관련 투자 리스크 프로세스에 대해 공개하는 것이 도움이 될 수 있습니다.
- 거버넌스 구조 내 ESG 위원회의 주요 역할과 책임을 공개하고, DB손해보험이 수립한 지속가능성 관련 중장기 계획을 구체화하는 것이 지속가능경영 체계를 고도화하는 데에 도움이 될 수 있습니다.

독립성 및 객격성

BSI Group은 품질, 보건, 안전, 사회 및 환경경영 분야에 전문성을 가지고 있으며, 약 120년 동안 독립 검증서비스를 제공해 온 독립된 전문기관입니다. 검증인은 KB증권과 어떠한 비즈니스 관계도 맺고 있지 않으며, 독립적으로 검증을 수행하였고, 어떠한 이해상충도 없습니다. 본 검증을 수행한 검증팀은 환경, 사회, 기업윤리, 보건, 안전 경영시스템 분야에서의 오랜 경험과 BSI Group의 검증표준방법론에 대한 이해가 탁월한 AA1000 AS 검증심사원으로 구성되었습니다.

GRI Standards 적용수준 검토

검증인은 DB손해보험의 보고서가 GRI Standards의 Core Option에 따라 작성되었음을 확인하였으며, DB손해보험이 제공한 자료와 정보에 기반하여 다음의 공통표준(Universal Standards)과 특정주제 표준(Topic-specific Standards)에 관련된 내용이 모든 해당 요구사항을 준수하고 있다는 주장에 오류가 없음을 확인하였습니다.

[공통표준(Universal Standards)]

102-1 to 102-13(조직 프로필), 102-14~15(전략), 102-16~17(윤리 및 청렴성), 102-18, 102-20~24, 102-26~38 (지배구조), 102-40~44(이해관계자 참여), 102-45~56(보고관행), 103-1, 2, 3(경영접근방식)

[특정주제 표준(Topic-specific Standards)]

- 경제: 201-1~3, 203-1~2, 205-2~3, 206-1, 207-1
- 환경: 302-1~2, 302-4, 303-3, 303-5, 305-1~3, 305-5, 306-3~5
- 사회: 401-1~3, 403-8, 404-1~3, 405-1, 406-1, 412-1~2, 413-1~2, 417-1, 418-1, 419-1



2022년 8월 29일
BSI Group Korea(주)
대표이사 임 성 환



2022년 08월 23일
한국생산성본부 인증원
원장 오 경 희 (인)



GRI Standards Index

Universal Standards(GRI 100)

Standard	Disclosure	지표 내용	페이지	비고
조직 프로필	102-1	조직명	2	
	102-2	활동 및 대표 브랜드, 제품, 서비스	12, 16	
	102-3	본사 위치	2	
	102-4	사업장 위치	2, 30~31	
	102-5	조직 소유 구조 특성 및 법적 형태	12, 65	
	102-6	시장 영역	16, 17, 30, 31	
	102-7	조직의 규모	32, 91	
	102-8	임직원 및 근로자 정보	91	
	102-9	조직의 공급망	78~81	
	102-10	조직 및 공급망의 중대한 변화	-	중대한 변화 없음
	102-11	사전예방 원칙 및 접근 방법	54~60	
	102-12	외부 이니셔티브	76	
	102-13	가입 협회	112	
전략	102-14	최고 의사 결정권자 성명서	4~5	
	102-15	핵심 영향, 위험, 기회	58~60	
윤리성 및 청렴성	102-16	가치, 원칙, 표준, 행동규범	54~55	
	102-17	윤리 및 법규 준수 행위와 조직의 청렴성 문제에 대한 내외부의 안내 제도	54~55	
거버넌스	102-18	지배구조	61~65	
	102-20	경제, 환경, 사회적 토픽에 대한 임원급의 책임	65	
	102-21	경제, 환경, 사회 토픽에 대한 이해관계자와의 협의	37, 53, 66, 77, 82	
	102-22	최고의사결정기구 및 산하 위원회 구성 현황	64	
	102-23	최고의사결정기구 의장	61	
	102-24	최고의사결정기구 추천 및 선정	62	
	102-26	목적, 가치, 전략 수립에 관한 최고의사결정기구의 역할	61	
	102-27	최고의사결정기구의 집단지식	63	
	102-28	최고의사결정기구의 성과 평가	64	
	102-29	경제, 환경, 사회적 영향 파악과 관리	-	지배구조보고서 77~79
	102-30	위험관리 프로세스의 효과	58~60	
	102-31	경제, 환경, 사회적 토픽의 검토	65	지배구조보고서 77~79
	102-32	지속가능성보고에 관한 최고의사결정기구의 역할	65	지배구조보고서 77~79
	102-33	중대이슈 보고	65	
	102-34	중대이슈의 특성과 총 개수	95	지배구조보고서 78
	102-35	보수 정책	63	
	102-36	보수 결정 절차	63	
	102-37	보수 관련 이해관계자의 참여	63	보수체계연차보고서
	102-38	연간 총 보상 비율	63	

Universal Standards(GRI 100)

Standard	Disclosure	지표 내용	페이지	비고
이해관계자 참여	102-40	이해관계자 그룹 리스트	37, 53, 66, 77, 82	
	102-41	단체 협약이 적용되는 임직원 비율	85	
	102-42	이해관계자 파악 및 선정	37, 53, 66, 77, 82	
	102-43	이해관계자 참여 방식	37, 53, 66, 77, 82	
	102-44	이해관계자 참여를 통해 제기된 핵심 토픽과 관심사	37, 53, 66, 77, 82	
보고서 프로필	102-45	연결재무제표 포함 주제	97~104	
	102-46	보고 내용 및 토픽의 경계 정의	2	
	102-47	보고 내용 결정 과정에서 파악된 모든 중요 토픽의 리스트	95	
	102-48	이전 보고서에서 제공한 정보에 대한 수정이 미치는 영향과 수정 이유	-	수정내용별 별도 기재
	102-49	중요 토픽과 토픽 경계에 있어서 이전 보고 기간으로부터의 중대한 변화	-	중대한 변화 없음
	102-50	제공한 정보의 보고 기간	2	
	102-51	가장 최근 보고서 보고일자	2	
	102-52	보고 주기	2	
	102-53	보고서 관련 문의 시 연락처	2	
	102-54	GRI Standard 부합 방법(Core/Comprehensive)	2	
	102-55	GRI 인덱스	108~111	
	102-56	보고서의 외부 검증에 대한 조직의 정책과 현 관행	105	

Topic-Specific Standards _ Material Topics

Standard	Disclosure	지표 내용	페이지	비고
경영 접근법	103-1	중요 토픽과 그 경계에 대한 설명	95	
	103-2	경영방침과 그 구성 요소	6~7	
	103-3	경영방침 평가	6~7	

Topic-Specific Standards _ Non-Material Topics

Economic Performance (GRI 200)

Standard	Disclosure	지표 내용	페이지	비고
경제성과	201-1	직접적인 경제적 가치의 창출과 배분	10, 33	
	201-2	기후변화가 조직의 활동에 미치는 재무적 영향 및 기타 위험과 기회	96	
	201-3	조직의 확정급여형 연금제도 채무 총당	89	
간접경제효과	203-1	사회기반시설 투자와 지원 서비스의 개발 및 영향	70~76	
	203-2	영향 규모 등 중요한 간접 경제효과	70~76	
반부패	205-2	반부패 정책 및 절차에 관한 공지와 훈련	54~57	
	205-3	확인된 부패 사례와 이에 대한 조치	55	
경쟁저해행위	206-1	경쟁저해행위, 독과점 등 불공정한 거래행위에 대한 법적 조치의 수와 그 결과	56~57	
조세	207-1	조세 접근법	33	

Environmental Performance (GRI 300)

Standard	Disclosure	지표 내용	페이지	비고
에너지	302-1	조직 내부에서의 에너지소비	68	
	302-2	조직 밖에서의 에너지소비	68	
	302-4	에너지소비 감축	67	
용수	303-3	용수 취수	68	
	303-5	용수 사용	68	
배출	305-1	직접 온실가스(GHG) 배출(Scope1)	68	
	305-2	간접 온실가스(GHG) 배출(Scope2)	68	
	305-3	기타 간접 온실가스 배출량(Scope3)	68	
	305-5	온실가스(GHG) 배출 감축	68	
폐기물	306-3	폐기물 발생량	68	
	306-4	폐기물 재활용량	68	
	306-5	폐기물 매립량	68	

Social Performance (GRI 400)

Standard	Disclosure	지표 내용	페이지	비고
고용	401-1	신규 채용 임직원과 이직 임직원	91	
	401-2	임시직 또는 시간제 근로자에게는 제공되지 않고 상근직 근로자에게 제공하는 복리후생	89, 91	
산업안전보건	403-8	산업안전보건 관리시스템의 적용을 받는 근로자	90	
훈련 및 교육	404-1	근로자 1인당 한 해에 받는 평균 훈련시간	91	
	404-2	임직원 역량 강화 및 전환 지원 프로그램	86~87	
	404-3	정기적 성과 및 경력 개발 리뷰를 받은 임직원 비율	91	
다양성과 기회균등	405-1	거버넌스 조직 및 임직원 내 다양성	61	
차별금지	406-1	차별 사건 및 이에 대한 시정조치	83	
인권평가	412-1	인권 영향평가 혹은 인권 검토 대상 사업장	83	
	412-2	사업과 관련된 인권 정책 및 절차에 관한 임직원 교육	83	
지역사회	413-1	지역사회 참여, 영향 평가 그리고 발전프로그램 운영 비율	73~76	
	413-2	지역사회에 중대한 실질적/잠재적인 부정적 영향이 존재하는 사업장	-	해당사례 없음
마케팅 및 라벨링	417-1	제품 및 서비스 정보와 라벨링	38~41	완전 판매율 등 산업 특성에 따른 선제적 불완전판매 제어 체계 구축
고객정보보호	418-1	고객개인정보보호 위반 및 고객정보 분실 사실이 입증된 불만 건	-	해당사례 없음
사회경제적 법규 준수	419-1	사회적·경제적 측면의 법률 및 규정 위반	-	해당사례 없음

Financial Services Sector

Standard	Disclosure	지표 내용	페이지	비고
상품 포트폴리오	FS7	사회적 가치를 제공하는 금융상품의 유형별 가치	16, 52	
	FS8	환경적 가치를 제공하는 금융상품의 유형별 가치	16, 70	

TCFD Index

영역	세부 공시 항목	페이지
지배구조	a) 기후변화와 관련된 위험과 기회에 대한 이사회의 역할과 기능	13, 64~65
	b) 기후변화와 관련된 위험과 기회에 대한 경영진의 평가 및 관리	
전략	a) 단기, 중기 및 장기에 걸쳐 확인한 기후변화와 관련된 위험과 기회	69~72
	b) 기후변화와 관련된 위험과 기회가 조직의 사업, 전략 및 재무 계획에 미치는 영향	70
	c) 2℃ 이하의 시나리오 포함, 다양한 기후변화와 관련된 시나리오를 고려하여 조직 전략의 회복탄력성	67~68
리스크 관리	a) 기후변화와 관련된 리스크를 식별, 평가하기 위한 조직의 프로세스	67, 72
	b) 기후변화와 관련된 위험을 관리하기 위한 조직의 프로세스	
	c) 기후변화 관련 위험을 식별, 평가 및 관리하는 프로세스가 조직의 전반적인 위험관리에 통합되는 방법	
지표 및 감축 목표	a) 조직이 전략 및 위험 관리 프로세스에 따라 기후변화와 관련된 위험과 기회를 평가하기 위해 사용된 지표	68
	b) Scope 1, Scope 2, 그리고 해당되는 경우 Scope 3 온실가스(GHG) 배출량 및 관련 위험	68
	c) 기후변화와 관련된 위험과 기회 및 목표 대비 성과를 관리하기 위한 목표	67

주요 수상 현황 및 참여 단체

주요 수상 현황

 DB손해보험, 2022 KS-SQI 장기보험 부문 2년연속 1위 선정 한국표준협회 주최	 한국경제신문 금융소비자보호 최우수상 수상 한국경제신문 주관	 DB손해보험, 금융소비자보호 우수콘텐츠 대상 수상 소비자가 만드는 신문 주최
 DB손해보험, CCM 8회연속 인증 획득 및 대통령표창 수상 공정거래위원회 주관·한국소비자원 평가	 아시아투데이 금융대상 보험부문 소비자보호 최우수상 수상 아시아투데이 금융대상	 DB손해보험, 한국서비스대상 '베스트프랙티스상' 수상 한국표준협회 주관
 DB손해보험, '2021 국가브랜드대상 (K-NBA)' 손해보험부문 대상 수상 중앙일보 및 New York Festival 공동 주최	 DB손해보험, '2021 대한민국 리딩금융 ESG어워드' 손해보험부문 최우수상 수상 머니S 주관	 DB손해보험, '이데일리 대한민국 금융소비자대상' 수상 이데일리 주관

가입 협회 및 단체

국가품질상수상기업협의회	인사관리협회	한국능률협회
손해보험협회	한국상장회사협의회	한국경영자총협회
화재보험협회	한국윤리경영학회	금융보안연구원
CFO협회(포럼)	한국보험학회	금융정보보호협의회

주요 단체회비 납부

구분	기관명	금액
1	손해보험협회	3,848
2	보험개발원	2,142
3	자동차기술연구소	1,796
4	보험연구원	900
5	신용정보원	740
	총계	9,426

(단위 : 백만 원)

