DB손해보험

INTEGRATED REPORT 2023

지속가능경영 통합보고서 2023

ABOUT THIS REPORT

2023 지속가능경영 통합보고서 개요

2023 지속가능경영 통합보고서는 DB손해보험이 발간하는 여덟번째 통합보고서(Integrated Report) 이자, 열세번째 지속가능경영보고서(Sustainability Report) 입니다. DB손해보험은 경영 성과와 재무 실적, 그리고 비재무 활동과 실적을 매년 지속가능경영 통합보고서를 통해 공시하고 있습니다.

보고 기간

본 보고서의 보고 기간은 2022년 1월 1일부터 12월 31일까지이며, 일부 유의미한 내용에 대해서는 2023년 상반기까지의 활동과 성과를 포함하고 있습니다. 주요 비재무 실적의 경우 3개년(2020년~2022년) 실적을 함께 공개하여 연도별 추세 파악이 가능하도록 하였습니다.

보고 범위 및 경계

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.

보고 작성 원칙 및 기준

본 보고서는 GRI(Global Reporting Initiative) Standards 2021에 부합(in accordance with)하여 작성하였으며, 금융업 부가지표(Financial Service Sector Supplement)의 작성 원칙을 준용하였습니다. 또한 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.

보고서 검증

본 보고서는 보고 내용 및 데이터의 신뢰성과 공정성을 확보하기 위해 제3자 검증기관 BSI(British Standards Institution)의 검증 절차를 거쳤으며, 검증의견서는 '제3자 검증의견서' 페이지에 수록하였습니다.

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
- Corporate History 12
- DB금융 네트워크 14
- 고객의 생애주기에 기반한 다양한 상품 포트폴리오 18
- 가치창출 프로세스 19

2. BUSINESS
- 비즈니스 경쟁력 강화를 위한 혁신 22
- 혁신을 통한 가치 창출 24
- 디지털 혁신 25
- 오픈이노베이션 추진 29
- 글로벌 사업 강화 30
- 재무 성과 32
- 조세 납부 33
- 경제성과 배분 33

3. PERFORMANCE
- ESG 추진 전략 36
- ESG 경영 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 78
- 임직원을 위한 가치창출 활동과 성과 83

APPENDIX
- 중대성 평가 96
- TCFD 기반 기후변화 대응 보고 98
- 연결 재무제표 99
- 대표이사 및 내부회계관리자의 운영실태 보고서 103
- 독립된 감사인의 감사보고서 104
- 온실가스 검증명세서 107
- 제3자 검증의견서 108
- GRI Standards Index 110
- TCFD Index 113
- 주요 수상 현황 및 참여 단체 114

CEO 메시지

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

존경하는 이해관계자 여러분, 안녕하십니까?

DB손해보험에 대한 한결같은 지지와 관심에 깊은 감사의 말씀을 드립니다.

회사의 창립 60주년이었던 지난해는 팬데믹과 불안정한 경제환경 속에서도 직원들의 열정과 하나 된 의지로 회사를 큰 폭으로 성장시킨 역사적인 한해였습니다. 회사가 이러한 성과를 올릴 수 있었던 데에는 '고객과 함께하는 행복한 사회를 추구하는 글로벌 보험그룹'으로의 성장을 위한 회사 구성원 개개인의 부단한 노력과 이를 지지해 준 이해관계자 여러분의 따뜻한 관심이 있었기 때문이라고 생각됩니다.

올해는 물가와 금리 상승으로 경기침체가 지속되고, 환율과 유동성 이슈로 금융시장의 불안이 가중될 것으로 보입니다. 특히 보험시장은 일상 회복으로 인한 손해율 상승과 보험 수요 감소, 유동성과 투자자산의 위험이 증가하며 성장성과 수익성 모두 악화될 것으로 예상됩니다.

하지만 DB손해보험은 최근 몇 년간의 위기상황을 기회로 활용하여 중기 로드맵을 계획보다 빠르게 달성해 나가고 있으며, 올해에는 지난 60년을 기반 삼아 경쟁사와 차별화를 위해 경영효율 기반의 내실 있는 경영활동으로 지속가능경영의 기틀을 다져나가고자 합니다.

이와 함께 DB손해보험은 ESG경영을 선도하는 글로벌 보험그룹으로 자리매김하기 위해 기후변화에 선제적으로 대응하고, 사회적 가치를 창출하며 투명한 지배구조 체계를 확립하기 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,

올해는 회사의 창립 60주년을 마무리하고 새로운 60년이 시작되는 첫해입니다.
급변하는 시장상황과 치열한 경쟁 속에서도 DB손해보험의 임직원 일동은 지금까지 해 왔던 것처럼, 기본과 원칙을 지키면 나아갈 길이 생긴다는 '本立道生'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.

2023년 6월
DB손해보험주식회사 대표이사 사장 **정종표**

DB손해보험주식회사

DB손해보험㈜는 1962년 대한민국 최초의 자동차 보험 공영사로 출범한 이래 1983년 DB그룹에 편입되어 1995년 10월 동부화재해상보험㈜로 사명을 변경하고, 고객만족 최우선의 경영이념과 건실한 재무건정성을 바탕으로 대한민국을 대표하는 종합손해보험회사로 성장하였습니다. 2017년 11월에는 글로벌 보험금융회사로 도약하고자 DB손해보험주식회사로 사명을 변경하였습니다.

이익중심 경영과 체계적인 손해율 관리, 업계 최고 수준의 ROE/ROA를 토대로 20여년 동안 흑자경영을 이어온 DB손해보험은 안정적인 성장기반을 바탕으로 바람직한 기업시민으로서 사회적 책임을 다하여 우리 사회와 더불어 성장하며 지속적인 발전을 이루어 나가고 있습니다.

회사명	**DB손해보험주식회사** **DB Insurance Co., Ltd.**	본사 소재지	**서울특별시 강남구 테헤란로 432, DB금융센터**
대표이사	**정종표**	직원수	**4,509명** (2022년 12월 31일 기준)
설립일자	**1962년 3월 2일**	홈페이지	**www.idbins.com**

비전

DB손해보험은 '고객과 함께 행복한 사회를 추구하는 글로벌 보험그룹'이라는 비전 아래, 체계적이고 강력한 경영혁신을 통해 급변하는 금융환경에 주도적으로 대응하고 있습니다. 인력, 채널, 시스템 등 경영 전반의 혁신을 추진하여 선진화된 서비스 체계를 확보하고, 매출과 손익, 자산의 균형적인 발전을 이룩하여 지속가능한 성장을 위한 확고한 기반을 마련하였습니다. 앞으로도 DB손해보험은 고객이 원하는 가치를 제공하고 사회적 책임을 다하는 지속가능기업으로서, 국내 보험시장을 뛰어넘어 세계와 어깨를 나란히 하는 글로벌 보험그룹으로 거듭날 것입니다.

An Excellent Global Company

고객과 함께 행복한 사회를 추구하는 글로벌 보험그룹

경영효율기반의 외형확대를 통한 **TOP 1** 도전

고객가치 창출

디지털 기반 채널 혁신으로
우량고객 확대

수익성 제고

핵심역량 강화로
지속가능한 수익 창출

신성장동력 확보

미래성장 중심의
사업 포트폴리오 다각화

DB손해보험 현황

2022년 12월 기준

총자산	총자본	순외형	세전이익	영업조직	고객 현황
50.4조원	5.05조원	16.1조원	1.29조원	21,842명 (교차PA 포함)	1,105만명

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

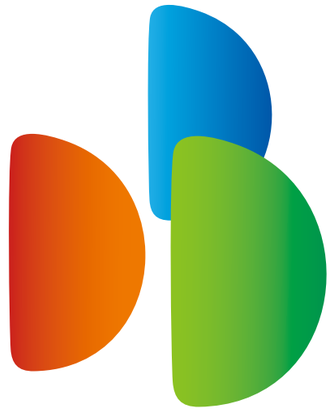
비전속채널

• **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 심볼마크는 '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 표현합니다. 또한 '태양'(오렌지)과 '물'(청)이 만나 '생명'(녹)을 탄생시킨다는 의미도 함께 내포하고 있습니다.

Symbol



글로벌 네트워크

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

글로벌 네트워크 현황

2023년 1월 기준

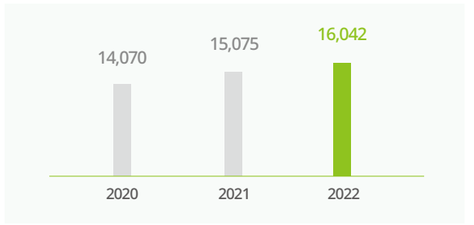
해외지점	괌, 하와이, 캘리포니아, 뉴욕
해외자회사	중국 안청社(충칭), 베트남 PTI社(하노이) 뉴욕 투자법인, 하와이 클레임 TPA
해외사무소	북경, 양곤, 자카르타
합자중개법인	청도합자중개법인[1]

1) T&Z Consultants (보험중개사)

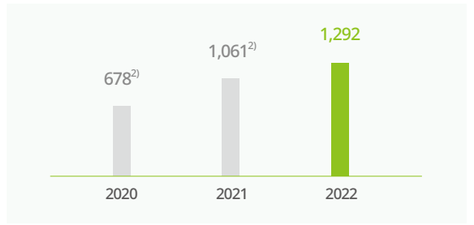
HIGHLIGHTS

경영성과

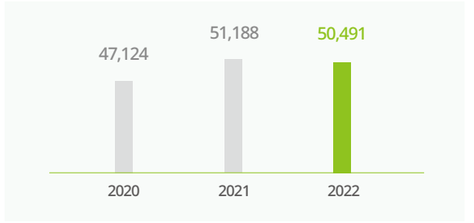
원수보험료 (단위 : 십억원)



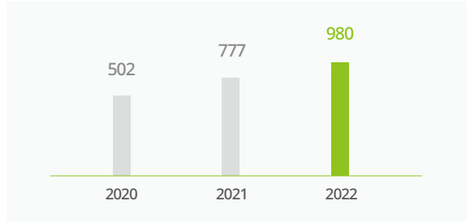
영업이익 (단위 : 십억원)



자산 (단위 : 십억원)



당기순이익 (단위 : 십억원)



2) 사업보고서 정정 공시에 따른 수치 변경

신용등급

A.M.Best 해외

재무건전성	A (Positive)
채무이행	a+ (Positive)

S&P 등급 해외

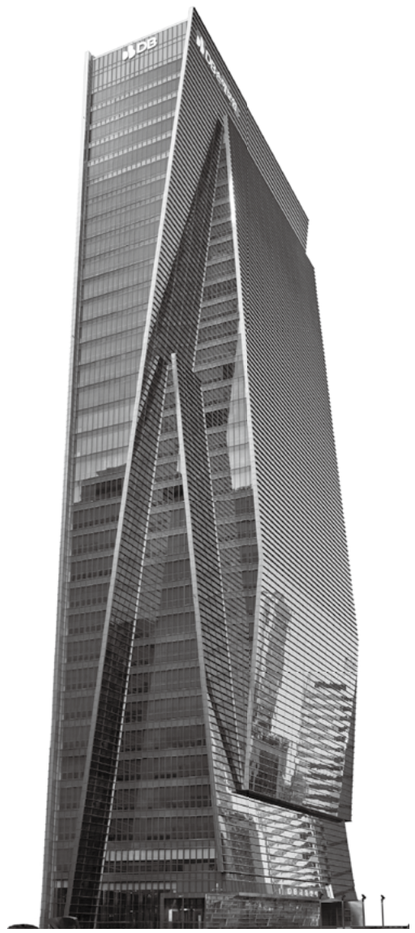
	A (Stable)

한신평 국내

보험금지급능력평가	AAA (Stable)
회사채(후순위)	AA+ (Stable)

CORPORATE HISTORY

DB손해보험의 미래성장 방향



직원

방향

소통과 단합의 1등 기업문화 정립

추진계획

현장과 본사 조직간 협업문화를 강화하겠습니다.

임직원/세대간 소통을 기반으로 서로의 이해를 증진하겠습니다.

근로의욕 증대를 위한 업무여건을 마련하겠습니다.

고객

방향

60년 동반고객의 평생고객화

추진계획

회사 인지도 및 평판 제고를 위한 이벤트를 전개하겠습니다.

사회적 가치를 담은 엠블럼을 제작하고 배포하겠습니다.

고객과의 커뮤니케이션과 교류를 확대하겠습니다.

파트너

방향

파트너와의 동반성장을 통한 Top 1 달성기반 구축

추진계획

회사와의 소속감과 결속을 증대하겠습니다.

상호 커뮤니케이션 채널을 확대하고 진정성 있는 소통을 진행하겠습니다.

파트너의 성장을 지원하겠습니다.

연혁

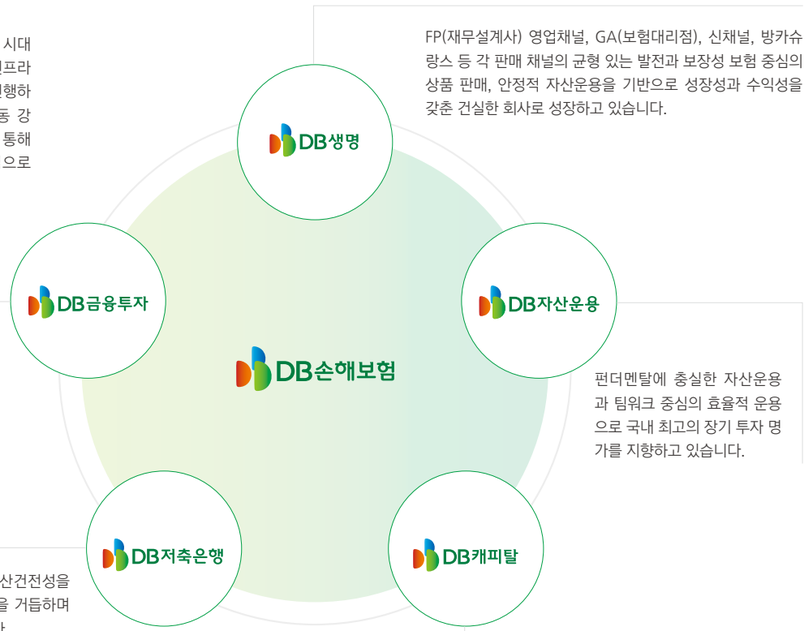
1962.3	한국자동차보험 공영사 설립
1963.6	자동차 손해배상 책임보험 판매
1971.3	본점 사옥 완공
1973.3	기업공개 (IPO)
1976.5	국내 최초 차주배상 책임보험 판매
1981.1	손해보험업계 최초 온라인 시스템 가동
1983.2	DB그룹 경영권 인수
1984.10	손해보험 전종목 사업면허 획득
1991.12	뉴욕 및 동경 사무소 개소
1995.10	DB손해보험(주) 사명 변경
1997.8	자동차종합보험 최초 기네스 기록 인정
2002	자동차보험 브랜드 ‘프로미’ 론칭
2004	‘新혁신경영’ 선포
2009	총 자산 10조 원 돌파
2010	뉴 슬로건 Dynamic Dongbu 선포
2012	총 자산 20조 원 돌파
2015	총 자산 30조 원 돌파
2017	DB손해보험 사명 변경
2018	S&P 신용등급 A 획득
2019	총 자산 40조 원 돌파
2020	보유고객 1,000만명 돌파
2021	총 자산 50조 원, 세전이익 1조 원 돌파
2022	KS-SQI(한국서비스품질지수) 장기보험 부문 2년 연속 1위 수상 업계 최초 보험사기 네트워크 분석시스템 ‘DB T-System’ 오픈

DB금융 네트워크

DB금융 네트워크는 금융복합기업집단으로, 회사별 책임경영을 바탕으로 기업가치를 제고하여 지속적인 성장과 발전을 추구하고 있습니다. 선진적인 기업 지배구조 체계를 토대로 고객/투자자, 주주, 파트너, 임직원 등 주요 이해관계자의 이익 보호, 신뢰 제고와 더불어 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 부서를 운영하고 있습니다. 나아가 금융복합기업집단의 리스크를 효율적으로 관리하고 통제하고자 '금융복합기업집단 위험관리/내부통제 기준'을 제정하고 금융복합기업집단 위험관리/내부통제 협의회를 운영하는 등 금융복합기업집단 관리 체계를 고도화하고 있습니다.

디지털 기술 전환이라는 시대 변화에 대응하기 위한 인프라에 투자를 적극적으로 진행하고 있으며, 사회공헌 활동 강화, 지배구조 개선 등을 통해 지속가능경영 선도 기업으로 거듭나고 있습니다.



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

펀더멘탈에 충실한 자산운용과 팀워크 중심의 효율적 운용으로 국내 최고의 장기 투자 명가를 지향하고 있습니다.

튼튼한 재무안전성과 자산건전성을 바탕으로 지속적인 성장을 거듭하며 업계를 선도하고 있습니다.

운용 포트폴리오 다각화를 통한 안정적인 외형 성장을 목표로 투자금융부문 활성화를 통해 성장기반을 마련하고 있습니다.

DB금융복합기업집단

「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.

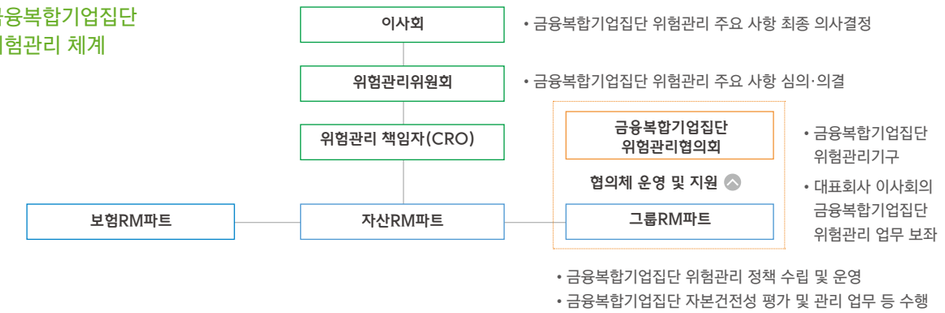
이사회 및 금융복합기업집단 위험관리위원회 운영

이사회 및 위험관리위원회는 대표금융회사인 DB손해보험으로부터 소속회사 별 재무현황 및 지배구조, 소속회사간 내부거래 및 위험집중 현황 등을 정기적으로 보고받고 있으며, 보고내용을 바탕으로 금융복합기업집단 동반부실 방지를 위한 위험전이 관리, 보험 및 금융투자, 여신 등 소속회사 업종별 개별위험 관리 등을 위해 금융복합기업집단 차원의 위험관리 및 내부통제 주요 정책을 심의·의결하고 있습니다.

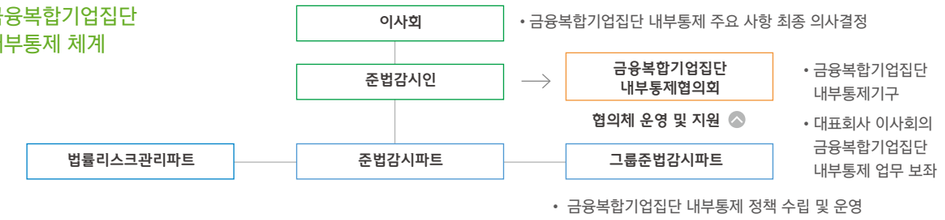
금융복합기업집단 위험관리/내부통제협의회 운영

금융복합기업집단 위험관리협의회 및 내부통제협의회는 주요 금융 계열사인 DB손해보험, DB생명보험, DB금융투자, DB자산운용, DB저축은행, DB캐피탈 등 개별 회사의 위험관리 책임자와 준법감시인을 위원으로 선임하였습니다. 위험관리협의회는 위험관리위원회의 심의·의결을 받는 금융복합기업집단 차원의 주요 리스크 안건과 금융그룹 내 중요한 경영 사항에 대해 사전 검토를 진행하고 있습니다.

금융복합기업집단 위험관리 체계



금융복합기업집단 내부통제 체계



DB금융투자

DB금융투자는 모험자본 육성을 통한 동반성장, 적극적 디지털화, ESG-탄소중립 기반의 비즈니스 전환이라는 3대 지속가능 핵심 아젠다를 설정하고 이를 위한 부문별 세부과제를 도출하여 추진하고 있습니다. 이와 더불어 안정적 재무구조를 뒷받침할 수 있는 리스크 대응 역량 확보 및 우수인적자원의 확보 기반 구축을 통해 DB금융네트워크의 지속가능역량을 지원하며 우량 금융투자회사로 성장하고 있습니다.

2022 경영 성과

2022년은 인플레이션 우려로 인한 각국 중앙은행의 급격한 금리인상 및 이에 따른 자산가격 급락, 미-중 갈등을 비롯한 각종 지정학적 요인에 의해 변동성이 확대되면서, 당사가 속한 금융투자업은 물론 전 산업영역에 큰 충격을 초래했습니다.

급격한 금리인상에 따른 채권운용부문의 실적 부진 및 리스크 확대에 따른 WM거래대금 감소 등의 요인으로 인해, IB부문의 수익성 유지에도 불구하고 전년 대비 감소한 실적을 시현하였습니다. 그러나 이와 같은 실적 악화는 2022년 말부터 2023년 1분기까지 채권시장이 안정세를 보임과 동시에 당사의 발빠른 대응으로 빠른 회복세를 보이고 있습니다.

지원부문에서는 신기술을 적용한 어플리케이션 개발 및 본사 영업 정보시스템 구축 등을 통한 디지털화를 추진하였으며, 우수인력의 안정적 확보를 위해 지속적으로 추진해온 근무여건 개선을 통해 여성가족부 가족친화기업 인증을 획득하는 등의 성과도 기록하였습니다.

2022 지속가능경영 전략 추진 사항

목표	추진 사항
모험자본 육성을 통한 동반성장	• 고객계좌수 전년 대비 +55.3% (2,256개), 고객자산 +305% (7,120억) • 비상장기업 소개분석자료 발간(총 41개사) • IPO주관 1건(바이오에프앤씨)
적극적 디지털라이제이션 대응	• 고객 서비스 편의성을 대폭 개선한 新MTS 서비스 OPEN • 콜센터시스템 재구축을 통한 대고객 서비스 품질 개선 • 본사영업정보 디지털화를 통해 체계적인 고객/영업정보 관리를 위한 기업정보시스템(CIS) 구축 추진 • 서비스 가용성 확대 및 안정성 강화를 위한 IT 인프라 투자 확대
ESG 탄소중립 전환	• ESG경영 방향성 정립 및 실행 • 가족친화기업인증(여성가족부) • 환경정보공개제도 적합판정(환경부) • 탄소중립 생활 실천, 소비전력 줄이기 캠페인 활동 전개

임직원 현황 (단위 : 명)

구분		2020	2021	2022
총 임직원		814	819	827
	남	555	554	564
	여	259	265	263
신규채용/퇴직	신규채용(남/여)	69(38/31)	96(57/39)	95(66/29)
	퇴직(남/여)	60(38/22)	88(56/32)	97(67/30)
임원/직원	임원	15	15	14
	직원	799	804	813
고용형태	정규직	727	662	671
	비정규직	87	157	156
연령별	~20세 (남/여)	11(0/11)	22(1/21)	10(0/10)
	20~30세 이하 (남/여)	96(35/61)	92(39/53)	98(34/64)
	30~40세 이하 (남/여)	269(153/116)	238(137/101)	203(117/86)
	40~50세 이하 (남/여)	301(240/61)	322(247/75)	346(260/86)
	50세 초과 (남/여)	137(127/10)	145(130/15)	170(153/17)

신기술·벤처 관련 고객 투자 현황 (2022년 기준, 단위 : 좌수, 억 원)

구분	펀드명	계좌 수	평가액
코스닥벤처	DB메자닌플러스 코스닥벤처일반사모2호 외 84종	756	4,524
코넥스	리운분리과세코넥스하이일드일반사모5호 외 11종	92	366
ESG	한국투자e단기채ESG증권투자신탁(채권)외 34종	982	2,102
4차산업	멀티에셋글로벌4차산업전환사채H(채권)외 22종	426	129
합계		2,256	7,120

2022 신기술·벤처기업 대상 IR 업무 수행 내역

업무 내용	대상 회사명
벤처기업소개 분석자료 발간 (총 41개사)	베셀에어로스페이스,민트에어, 에이펫, 루닛, 올림플래닛, 디보션튜즈, 지구인컴퍼니, 다나그림, 스페이스에프, 티이엠씨, GINT, 지이모션, 보령바이오파마, 갤럭시코퍼레이션, HYTC, 에스에이엠지엔터테인먼트, 아이디어허브, OGQ/핸드허그, 애니펜, 에프앤에스홀딩스, 티디엘, 단솔플러스, 코미코퍼레이,Go2Joy, 오케이쎄, 휴온스푸디언스, 빅웨이브로보틱스, INTAKE, 딥엑스, 아우토크립트, 씨앤테크, 아키드로우, 지투아, 케이조선, 투바이트, 지아이이노베이션, 함파트너스, KC환경서비스, 피치스그룹코리아, 컨텍, b:eat corp.

DB생명

2022 경영 성과

2022년은 3년째 이어지고 있는 COVID-19 확산으로 영업활동이 지속적으로 위축된 한 해였습니다. 이러한 시장환경 속에서도 DB생명은 신상품 출시로 영업 경쟁력을 강화하고 ALM(Asset-Liability Management) 기반의 안정적 자산운용을 통해 2022년 연결기준 총자산 12.8조 원, 총 수입보험료 1.8조 원, 보장성 수입보험료 1.6조 원, 세전이익 619억 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.

2022 지속가능경영 전략 추진 사항

구분	추진 사항
본업 경쟁력 강화	• **보험상품/영업채널** - 고객님의 니즈를 충족할 수 있는 다양한 보험상품 및 서비스 지속 개발 - 고객님이 언제 어디서든 편리하게 DB생명을 만나실 수 있도록 다양한 채널 운영 및 신규 채널 개발 • **자산운용** - 소중한 고객님의 자산을 전문화된 리스크 관리 역량을 바탕으로 지속적, 안정적 자산운용 성과 창출 • **디지털 혁신** - 고객님이 만족할 수 있는 보험상품과 편리한 서비스 제공을 위해 디지털 기술을 DB생명 업무 전반에 접목
소비자 중심 경영	• **소비자중심경영** - 소비자패널 제도 운영 - 금융취약계층 보호 강화 (시니어 전용 콜센터 운영 등) - 이해하기 쉬운 보험약관 개발 • **수상 및 인증** - 한국의경영대상 고객만족경영부문 명예의 전당 헌액 - 소비자중심경영(CCM) 4회 연속 인증 - 한국산업의 서비스품질지수(KSQI) 콜센터 부문 우수 기업 7회 연속 선정 - 보험약관이해도평가 업계 최다 11회 우수 등급 획득
ESG 경영 추진	• **ESG 실천을 위한 실무협의회 운영** • **환경(Environmental)** - 지속가능·녹색 채권 등 친환경 부문 지속 투자 - 전자청약시스템 운영 등으로 종이사용 절감 - 환경보호 관련 교육 및 캠페인 시행 • **사회(Social)** - 줄넘기챌린지(심장병 수술비 후원) - 사랑의 김장배달 - 천사랑 분교(방과후교실 지원사업) • **지배구조(Governance)** - 금융회사의 지배구조에 관한 법률에 따른 이사회 및 이사회內위원회 운영 - 지배구조·보수체계 연차보고서 공시

DB캐피탈

DB캐피탈은 기업금융 활성화를 통한 성장 기반을 토대로 운용 포트폴리오 다각화를 통해 균형있는 외형 성장을 이루고자 합니다. 불확실성이 커지는 경제 상황 속에서 선제적인 리스크 관리를 수행하여 지속가능한 경영을 실천하는 기업으로 나아가겠습니다.

DB저축은행

DB저축은행은 외형과 수익의 균형성장을 목표로 중장기 전략방향을 수립하고, 수익성 중심의 자산성장과 공고한 수익기반을 토대로 새로운 환경에서도 경쟁력을 유지할 수 있는 변화를 추진하고 있습니다. 보다 우량한 저축은행으로 거듭나기 위한 변화와 혁신을 지속하여 주주, 고객, 사회에 공헌하기 위한 노력을 이어나가겠습니다.

DB자산운용

DB자산운용은 철저한 리스크 관리체계를 바탕으로 내부통제기준을 준수하여 국내 최고의 장기투자 명가로 거듭나기 위한 노력을 지속하고 있으며, 고객 자산 가치를 안정적으로 증대하고자 ESG 투자에 기반한 지속가능하고 투명한 운용을 실현하고 있습니다.

(단위 : 백만 원)

구분	DB금융투자(연결)			DB생명			DB캐피탈			DB저축은행			DB자산운용		
	2020	2021	2022	2020	2021	2022	2020	2021	2022	2020	2021	2022	2020	2021	2022
총자산	9,959,594	9,583,673	9,757,370	12,296,265	12,666,082	12,828,698	357,453	498,760	550,283	1,446,025	1,823,177	2,147,597	63,883	68,798	65,892
부채	9,037,534	8,535,236	8,710,072	11,551,947	11,951,301	12,244,389	260,143	389,631	377,022	1,257,097	1,617,785	1,928,312	5,723	5,461	2,788
자본	800,336	916,955	1,047,298	744,317	714,781	584,309	97,310	109,128	173,261	188,928	205,392	219,285	58,160	63,337	63,104
영업수익	1,590,289	1,410,732	1,223,166	2,397,041	2,283,760	2,363,059	20,722	33,516	40,269	67,901	80,169	113,276	24,920	25,545	19,029
당기순이익	106,894	126,818	10,770	28,474	39,062	45,318	6,242	11,737	14,481	7,609	14,609	21,212	5,118	6,377	967

고객의 생애주기에 기반한 다양한 상품 포트폴리오

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

싱글·가족 형성기

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

실손의료비보험	• 국민건강보험으로 보장받지 못하는 비급여 항목 보장 • 실손의료비 보장만을 보통약관으로 가입
아이(I)러브(LOVE) 플러스 건강보험	• 성장 단계별 위험 보장 • 성장기 필요 보장은 30세 만기, 저렴한 보험료로 가능 • 3대 질병 보장은 100세까지 보장
참좋은운전자상해보험	• 자동차보험뿐만 아니라, 본인의 교통사고 위험과 일상 상해에 대비

가족 성장기

• 가족이 성장기에 있는 고객 • 자녀가 성인기에 있는 고객

참좋은치아사랑보험	• 다양한 치과치료를 3단계로 나누어 보장 • 노후까지 보장 가능
나에게 맞춘 간편건강보험	• 고령층 진료비 보장 보험 • 유병자, 고혈압, 당뇨병 환자도 가입 가능
나에게 맞춘 생활종합보험	• 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

2Q초간편건강보험	• 두 가지 질문으로 간편 보험 가입 • 유병자도 쉽게 가입 가능
간편한가족사랑 간병치매보험	• 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 경영성과 극대화를 위해 신교육제도를- 기반으로 업계 최고수준의 직무 전문가를 양성하고 있습니다.

사회·관계자본
DB손해보험은 고객과 함께 행복한 사회를 추구하며, 고객이 필요로 하는 상품과 서비스를 제공하여 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

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 융자 업무
중장기 관점의 자산운용 전담조직 구축

보상
손해조사 → 손해사정 → 손해보상 (장기, 자동차, 일반)

BUSINESS

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

비즈니스 경쟁력 강화를 위한 혁신

DB손해보험은 전사적인 혁신경영을 추진하여 신성장동력 발굴 및 경영 효율화를 달성하고자 합니다. CEO 주관의 혁신위원회는 중장기 경영계획을 바탕으로 전사 혁신계획을 수립하고 실행 과제를 선정하며, 전담조직을 구성하여 인력 양성, 과제 관리 등 혁신을 실현할 수 있는 역량을 강화하고 있습니다. 혁신 프로젝트로 지정된 과제는 시스템을 통해 통합 관리하며 지속적인 모니터링과 피드백을 실시하여 실효성을 제고합니다.
2023년에는 인공지능(AI), 빅데이터, 사물인터넷(IoT) 등 4차 산업혁명 관련 신기술 적용과 디지털 혁신의 실행력을 강화하기 위한 스피드 혁신을 중점적으로 추진하고 있습니다.

2023년 혁신경영 추진체계

Control Tower — 혁신위원회 (위원장 CEO)
과제선정, 과제승인, 성과피드백

혁신 사무국 — 디지털혁신파트(MBB[1] 6명)
혁신기획, 과제선정 및 추진지원, 성과검증 (FEA[2] 7명)

	추진방법	혁신범위	목표
Top Down	전사 혁신과제	사업구조 혁신 (Biz Model)	경쟁력 확보 (획기적 level up)
	임원 혁신과제 (디자인씽킹)		
	사내·외 공모형 혁신과제	고객지향, 상품 Process 혁신	품질 (산포 감축)
Bottom Up	DB규정샌드박스	단위 업무 혁신	효율 (업무 속도 개선)
	제안·분임조	전사 업무 개선, Hidden Cost 제거	효율 (업무 개선)

↓ 지향 성과

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

혁신경영 추진 로드맵

과학적 혁신 (~2009년)	• 6시그마 도입 • 비효율 요인 제거
전략적 혁신 (2010년~2017년)	• 사업구조 혁신 • 신성장동력 확충
디지털 혁신 (2018년~현재)	• 신기술 업무 적용 • 문제해결 실행속도 증대

고효율 사업구조 전환

전사 중장기 전략의 집중도를 높이고 실행력을 제고하기 위해 세부 전략 과제를 추진하고 있습니다. '2025 중장기 전략' 달성의 일환으로 2022년에는 전사 성장전략의 집중력 향상을 위해 부문 실장 주도의 사업구조 혁신과제를 선정하고, 조직변화 등을 동반한 사업구조 개선, 핵심 프로세스 및 시스템 혁신, 핵심 인적역량 개선 등의 과제를 추진하였습니다.
2023년에는 사업구조혁신과제의 성공적 달성을 위해 1Wave에는 개선 과제를 추진하고 2Wave에는 오픈이노베이션과 연계하여 임원 혁신과제를 운영하고 있습니다. 또한, 프로젝트 추진에 있어 이슈 사항과 기술적 요구사항에 대한 즉각적이고 신속한 지원을 위해 AI, RPA 등 디지털 기술지원을 강화하였습니다.

2023년 추진 주요 혁신과제

공모형 혁신과제	• 자기차량손해 가입률 제고를 통한 대당 보험료 증대 • 현장출동 시 사고손해 확인 활동 강화 • 자동차 사고접수 무인화 확대 • 장기보상 접수 최소 업무 자동화 • RPA를 활용한 장기사고 팩스/이메일 접수 효율화
고객 상품	• 고객정보를 활용한 사전 U/W 체계구축
채널	• 미접촉 고객 마케팅 활성화를 통한 보유고객 관리 고도화 • 보유고객 컨설팅 기반 영업모델 정착 • 경험데이터를 활용한 보유고객 가치 제고 • 채널 특성별 일반보험 판매 활성화
보상	• 손익과 효율 중심의 보상업무구조 개선 • 경상환자 제도변경 연계 차별화된 손익관리 모델 구축
자산운용	• 고효율 채권 운용 전략 강화
경영지원	• ALM 전략 고도화 및 관리지표 설정

혁신문화 정착

DB손해보험은 임직원들이 업무에 몰입할 수 있는 근무환경을 조성하기 위해 혁신경영 내재화에 힘쓰고 있습니다. 매년 사내 우수사례 발표대회를 개최하고, 우수사례로 선정된 과제에 대한 포상을 수여하고 있습니다. 또한 CEO가 직접 전사 혁신과제를 심의하고 모든 임원이 혁신 프로젝트를 추진하여 혁신경영의 실행력을 제고하고 있습니다.
2016년에 시작된 대표적인 혁신 활동인 부서 제안 활동은 2017년에 현장 개선 분임조 활동으로 발전시켰으며, 2018년에는 직원 참여를 통해 현장 개선 분임조 활동을 '원팀(One-Team) 활동'으로 새롭게 개편하여 지속적으로 운영하고 있습니다. 원팀 활동은 소속 부서나 팀 구분 없이 업무 개선 활동을 추진하는 자율적인 모임으로, 2018년부터 2022년까지 총 590개의 팀이 활동하였으며 2023년 기준, 총 218개 팀이 개선 활동에 활발히 참여하고 있습니다.

혁신활동 성과

체계적이고 지속적인 품질 혁신을 통해 DB손해보험은 국내 금융업계 최고 수준의 품질경영 체계를 구축한 품질 우수 기업으로 인정받아 왔습니다. 2015년 '국가품질대상'을 수상한 데 이어 2016년과 2017년에는 보험업계 최초로 2년 연속 '국가품질명장(National Quality Masters)'을 수상하며 업계를 선도하는 기업의 입지를 확실히 하였습니다.
또한 2017년부터 국가기술표준원이 주최하고 한국표준협회가 주관하는 국가품질경영대회의 우수 품질 분임조 분야에서 매년 입상하여, 2021년까지 철탑 산업훈장과 금상 8개, 은상 2개, 동상 2개를 수상하였습니다. 특히 2022년에는 금상 2개와 은상 2개를 수상하며 금상 수상 누적 10개를 달성하고, 금융업계 최초로 6년 연속 수상의 영예를 안았습니다.

연도별 국가품질경영대회 수상 실적

2022	• 우수품질분임조 금상 2, 은상 2
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

DB손해보험은 2004년부터 2022년까지 총 2,727건(2022년 38건)의 혁신 과제를 수행하였으며, 혁신과제를 통해 달성한 재무성과 누계액은 2조 1,662억 원(2022년 808억 원)에 이릅니다. 혁신역량 측면에서는 2022년 기준, 본점 직원의 GB(Green Belt)[3] 인증률이 59.1%(277명), 이 중 BB(Black Belt)[4] 비율이 52.1%(161명)를 기록하였으며, 2021년에는 '실시간 미러링 기술 기반 TM 모바일 전자청약(특허출원)'이 금융위원회 혁신 금융 서비스로 지정되는 등 혁신과제 수행이 임직원 역량개발과 전사적 혁신문화 조성에 기여하고 있음이 확인되었습니다.

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 新ALM(Asset Liability Management) 기반 자산운용 체제 및 역량을 강화하고, 투자 지역 및 투자 대상을 다변화하여 국내외 경영환경의 급격한 변화에 선제적으로 대응하기 위한 역량을 강화하고 있습니다. 이러한 노력을 바탕으로 보험부채의 현금흐름에 자산을 효과적으로 매칭하여 장기적으로 보험금 지급 재원을 확보하고, 안정적인 2차 마진을 확보하고자 합니다.

전문인력 운영 체제 강화

DB손해보험은 자산운용 성과를 제고하기 위해 중장기 자산운용에 필요한 6대 직무, 13개 영역에서의 핵심역량을 도출하고, 이에 따른 인력 충원·육성·관리 등 운용 전문인력의 운영 체제를 강화하였습니다. 자산운용 특화 교육체계를 토대로 전문강사를 양성하여 보험과 투자 모두 이해도가 높은 하이브리드형 인재를 육성하는 한편, 분야별 투자 테마에 대한 연구 세미나를 통해 새로운 투자 아이디어를 발굴·공유하고 있습니다. 아울러 해외 투자 거점의 법인화와 인력 충원을 추진하여 해외 투자 역량 강화에도 힘쓰고 있습니다. 또한 COVID-19로 중단되었던 해외 선진 보험사 및 운용사 연수교육을 재개하여 투자 노하우 학습의 기회를 제공하고 전문인력을 양성하고 있습니다.

중장기 투자환경 변화 대응 강화

2023년부터 시행될 새로운 회계기준(IFRS17, IFRS9) 및 감독제도(K-ICS)가 보험사의 자본과 손익 변동성에 큰 영향을 미칠 것이라는 판단 하, DB손해보험은 다양한 대응 방안 마련에 주력하고 있습니다.
ALM 역량 강화를 위해 자산을 '부채 매칭 자산군'과 '추가 수익 자산군'으로 구분하여 자금속성에 적합하게 운용하고, 보험부채 만기 구조에 대응한 자산 듀레이션을 지속적으로 확대할 계획입니다. 또한 수익증권, 구조화증권 등 당기손익 변동성을 확대하는 투자 형태의 비중을 축소하고, 상대적으로 위험성이 높은 시장성 자산 비중을 단계적으로 조정해 나가고자 합니다. 아울러 투자수익률 하락에 대비해 국내외 우량 대체투자, 고효율 에쿼티 등 위험 자본 효율성이 높은 자산으로 교체하여 매매를 추진할 예정입니다.

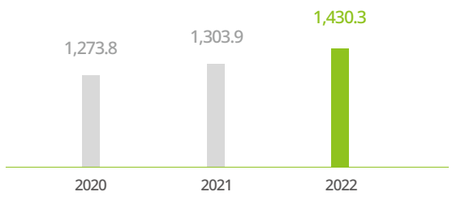
투자수익률 경쟁우위 지속 확보

DB손해보험은 안정적인 이자와 배당수익이 확보된 이자부자산 비중을 90% 이상 유지하고, 주식운용을 비롯하여 시장 기회를 활용한 추가 수익을 창출하는 등 다양한 노력을 통해 ALM 기반의 자산운용 체제를 강화하고 있습니다. 이를 통해 2022년에는 자산운용이익 1조 4,303억 원, 투자수익률 3.54%를 달성하는 성과를 거두었습니다.

글로벌 네트워크 확대

북미 지역 1위 보험사와 투자업무협약(MOU)을 체결하는 등 글로벌 보험사·운용사와의 네트워킹 및 제휴 기회를 지속 발굴하고, 부동산, 인프라 자산, 해외 회사채에 대한 공동투자를 확대하고 있습니다. 이를 통해 우량 해외 투자 딜소싱(Deal Sourcing) 채널을 확대하는 한편 선진 투자 노하우를 습득하고 있습니다.
뉴욕 맨해튼 소재 해외투자 사무소의 법인화를 통해 현지 금융사와의 긴밀한 네트워크를 기반으로 양질의 글로벌 투자정보를 제공하여 투자 접근성을 제고하였습니다. 또한 뉴욕 투자법인을 통해 미주 지역의 사전·사후 투자실사를 보완하고, 기존 투자자산에 대한 사후 관리 강화, 우량 자산과 운용사 발굴에도 기여하고 있습니다. 앞으로도 해외 거점을 지속적으로 확대하여 글로벌 네트워크와 투자자산에 대한 접근성을 강화하겠습니다.

자산운용 성과 (단위 : 십억 원)



디지털 혁신

빅데이터, 블록체인 기술, 클라우드 컴퓨팅, 인공지능, 사물인터넷(IoT) 중심의 디지털 전환은 보험산업의 변화를 가속화하고 있으며, 밸류 체인 전반에서 수요자 중심의 혁신을 끌어낼 것으로 예상됩니다. 이에 따라 보험 상품·서비스 개발, 보험 판매, 보험금 지급 등 다양한 영역에서의 인슈어테크 활성화를 위한 선제적 대응은 필수입니다.
DB손해보험은 디지털 전환 비전과 중장기 로드맵을 수립하고, 국내 보험사의 데이터 기반 금융 혁신을 주도하고자 합니다. 이를 위해 고객, 채널, 상품, 프로세스, 조직문화 등 5개 핵심 영역을 중심으로 디지털 기반의 밸류 체인 경쟁력을 강화하는 한편, 새로운 비즈니스 기회를 발굴하기 위해 최선을 다하고 있습니다.

디지털 전환 비전

DB손해보험은 '대한민국 No.1 디지털 보험사'라는 비전 아래 새로운 디지털 기술과 비즈니스 융합 기반의 '디지털 인슈어런스(Digital Insurance)' 전환을 이루고자 합니다. 이에 디지털 4C (Customer Centric, Innovative Corporate, Connected Ecosystem, Sustainable Creativity) 드라이버스(Digital Drivers)를 전략방향으로 수립하고, 이를 바탕으로 고객, 채널, 상품, 프로세스, 조직문화 등 핵심 영역에 대한 디지털 전환을 추진하고 있습니다. 특히 인슈어테크 신기술을 활용한 신상품 및 서비스를 발굴하고, 모든 업무 영역의 효율화를 실현하여 업계를 선도하는 디지털 보험사로 자리매김하고 있습니다.

대한민국 NO 1. 보험사

Innovation Through Digital

Digital Drivers – 4C

Customer Centric	Innovative Corporate	Connected Ecosystem	Sustainable Creativity
Data Insight를 통한 초개인화 고객경험 혁신	디지털 혁신 프로세스 내재화를 통한 경쟁력 강화	디지털채널과 연결 통한 개방형 플랫폼으로 도약	New Biz 기회를 탐구하는 디지털 조직문화

고객	채널	상품	프로세스	조직문화
Data Analytics를 활용한 고객 분석	Omni Channel 관점의 고객 경험 정보 통합 관리	AI 기반 상품 개발	AI 기반 가입, 심사, 보험금 지급 등 프로세스 자동화	디지털, IT, Biz 간 협업 조직 운영
디지털 기반 고객 경험 차별화 제공	디지털 영업 지원 체계 고도화	디지털 기술 기반 개인화 맞춤형 상품 및 서비스 개발	AI 기반 Data Collection 체계 강화	디지털 DNA 내재화
				Call 단위의 디지털 추진 조직 운영

Digital Transformation 핵심영역

디지털 전환 중장기 로드맵

2025년 이후까지 3단계의 중장기 로드맵을 수립하여 인슈어테크 혁신 전략을 체계적으로 추진하고 있습니다. 1단계는 2022년까지 '디지털 기반의 밸류 체인 경쟁력 강화'를 위해 인공지능, 빅데이터, 오픈 이노베이션 등의 관련 과제를 추진하였습니다. 2단계는 2024년까지 '디지털 금융 사업 강화'를 목표로 데이터, 헬스케어 등의 분야에서 비즈니스와 디지털이 융합된 디지털 금융 신사업을 발굴, 확대하고 있습니다. 3단계의 시작인 2025년부터는 'DB 디지털 종합 플랫폼' 구축을 통해 보험, 투자, 헬스케어, 비금융 등에 대한 원스톱 서비스를 제공할 수 있도록 하여 보험 소비자의 편익 증대를 실현할 계획입니다.

3단계 — 혁신적(Disruptive) 디지털 비즈니스 확장 & 플랫폼 전환 (디지털 금융 + 비금융 서비스)

Financial + Technology

Insurance	• 손해보험 • 생명보험 • 건강보험 • 자동차보험
Banking	• 개인 • 소상공 • 기업
Asset Management	• 금융리스 자산운용 • 투자신탁 • 증권

Financial + Ecosystem

Financial Service	• 자산관리 플랫폼 • 대출관리 • Payment
Health-Care Service	• 헬스케어 플랫폼 • 오프라인 진료 • 무인AI 진료
Auto Service	• 자동차 구매 관리 플랫폼 (신차, 중고) • 렌탈,옥션 • 오토론
Real Estate Service	• 부동산보험관리 • 부동산임대사업 • 부동산 투자/자산 관리
Smart City Service	• 스마트시티보험 • 스마트시티헬스케어 • 스마트시티진료

Digital Technology empowerment

Biometrics	• Face, Voice • Micro-Bio
Big Data	• 금융/건강/헬스 Data 플랫폼
AI(Robot)	• AI 플랫폼 • NLP, 컴퓨터 비전
Cloud	• Finance Cloud • Health Cloud
Open Innovation	• Open 플랫폼 • Digital Office

2단계 — 디지털 금융 사업 강화

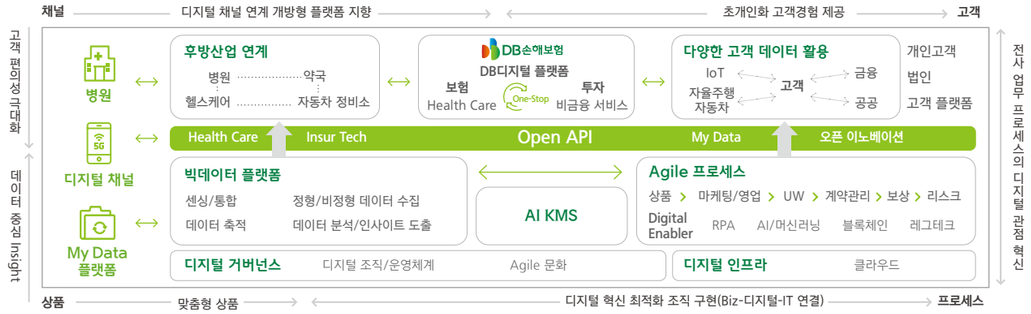
Biz + Digital
- 디지털보험사 • 데이터기반사업
- 디지털헬스케어
- 오픈 이노베이션
  -핀테크 투자
  -사내벤처
  -인공지능 R&D,
  -빅데이터 센터 구축

1단계 — Value Chain 경쟁력 강화

Process + Digital
- 빅데이터 기반 업무 효율화
- 인공지능 도입을 통한 업무 자동화 및 단순업무 제거
- 오픈 API 기반 제휴사업 확대
- 대내외 데이터 플랫폼 구축

디지털 혁신 2025 계획

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



디지털 공감대 형성 프로그램 운영

DB손해보험은 디지털 트렌드와 기술 변화, 적용 사례 등으로 구성된 내부 프로그램을 운영하여 모든 임직원과의 디지털 혁신 공감대 형성을 위해 노력하고 있습니다. '드림빅 리더'는 주간·월간 인슈어테크 소식지와 드림빅 타임즈 발간을 통해 다양한 디지털 관련 소식을 사내에 전달하고, 각 업무 현장에서 유용한 디지털 기술과 팁을 전파합니다. 또한 DB손해보험은 사내 방송 '프로미기획 방송'을 통해 전 직원의 디지털 인식 제고 및 역량 함양을 위한 소통을 강화하고 있습니다. 앞으로도 전사 차원의 디지털 공감대 형성을 바탕으로 업무 현장의 디지털 전환이 자연스럽게 이루어질 수 있도록 지원하겠습니다.

디지털 공감 콘텐츠

국내외 디지털 트렌드 공감	디지털 기술 공감	디지털 실전 적용 사례 공감
(디지털 업계 및 인슈어테크 동향)	(머신러닝, AI, RPA 등 신기술 전문지식)	(당사/경쟁사 적용 사례 소개)

공감채널

1	2	3	4
드림빅 리더 현장전파	Dream Big Times	프로미기획 방송	인슈어테크 소식지

인슈어테크 전문 인력 양성

전사 디지털 문화 확산과 더불어 디지털 전환 대응 능력을 갖춘 인슈어테크 전문 인력 양성을 통해, 정보통신기술(ICT) 발전에 따른 보험시장의 변화에 적기 대응할 수 있는 역량을 강화하고 있습니다. DB손해보험의 디지털 인력 양성 체계는 임직원의 디지털 혁신 역량 제고는 물론 창의적·논리적 문제해결 능력 향상에도 기여하고 있습니다.

양성체계 및 방향

인슈어테크 전문인력 양성부터 디지털 저변 확대까지 역량 수준별 다양한 프로그램 운영

디지털 인력 양성 체계

• Fluency • Business • Problem Solving	인슈어테크 전문인력	• 디지털 전문강사 과정 • 국내외 컨퍼런스 참석 • 디지털 멘토링
	집중양성 대상	• AI 플랫폼 Expert 과정 • Data Expert 과정 • 외부고급과정
• Literacy • Tech • Talent	양성 후보/전사 인슈어테크 저변 확대	• Digital Literacy 과정 • 인슈어테크 아카데미

인슈어테크 협업 전문인력 양성(전사 멘토)

- 전담 수행인력에 대한 전문역량 강화
- 외부 전문 위탁 교육 확대

DATA 분석 전문가 집중 양성

- Dream Big Business School 내 "Data Expert" 과정 운영

디지털 저변 확대 과정 운영

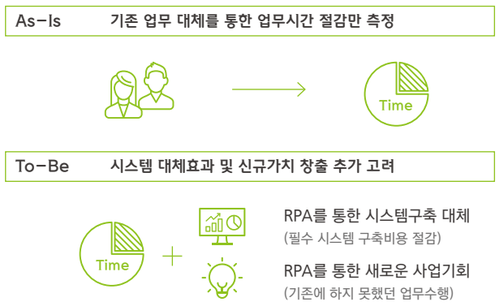
- 공통역량 과정 중 "Digital Literacy" 과정 추가 : 디지털 테크의 공통역량化
- 디지털 사내 전문 강사 양성 : 전사 디지털 혁신 마인드 함양/전파

RPA 기반 업무 자동화 성과

DB손해보험은 직원들이 단순 반복적인 업무에서 벗어나 고부가가치 업무에 집중할 수 있도록 로봇 프로세스 자동화(RPA, Robotic Process Automation) 시스템을 구축하여 운영하고 있습니다. 문서작성, 전산입력, 외부자료 수집, 서류 점검, 모니터링 등 71개의 단순 반복 업무 자동화에 초점을 맞춘 본 시스템을 통해, 총 40,000시간의 연간 업무시간 절감 및 19억 원 이상의 재무성과를 달성한 것으로 추산됩니다.

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

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



전사 디지털 수준 진단 및 과제 도출

밸류 체인별 디지털 수준 진단을 실시하여 디지털 신기술을 활용한 획기적인 업무 개선 방안을 마련하고 있습니다. 70여 개의 국내외 선진 사례 분석을 통해 프로세스 단위별로 기술적용 수준을 비교 분석하였으며, 분석 결과를 토대로 마케팅부터 상품, 언더라이팅, 보상, 고객 서비스, 지원 업무까지 밸류 체인별 중점 개선과제를 도출하였습니다. 향후 각 업무의 디지털 전환율을 높임과 동시에 매출 및 업무 효율 극대화를 달성하여 '대한민국 No.1 디지털 보험사'로 자리매김하고자 합니다.

인공지능 기반 운영 효율성 향상

DB손해보험은 머신러닝 학습 기반의 데이터 분석 및 예측 모델링을 업무에 도입하여 밸류 체인 전반의 효율성을 강화하고 있습니다. 과거 질병 심사 결과를 학습한 장기보험 질병 심사 자동화 시스템을 비롯하여, 자동차보험과 일반보험 계약 심사 시스템을 정교화하였습니다. 또한 과거 5년 동안의 보상 지급 데이터의 보상 유형과 패턴을 분석하여 머신러닝 학습 기반의 대인보상 표준 합의금 측정 시스템을 구축함으로써, 직원들의 주관적 판단 기준에 따라 책정되던 대인보상 합의금의 합리적 책정을 가능하게 하였습니다. 해당 측정 시스템을 통해 확보할 수 있을 것으로 예상되는 추가 수익은 연간 약 206억 원입니다.

스마트 컨택센터 2단계 오픈

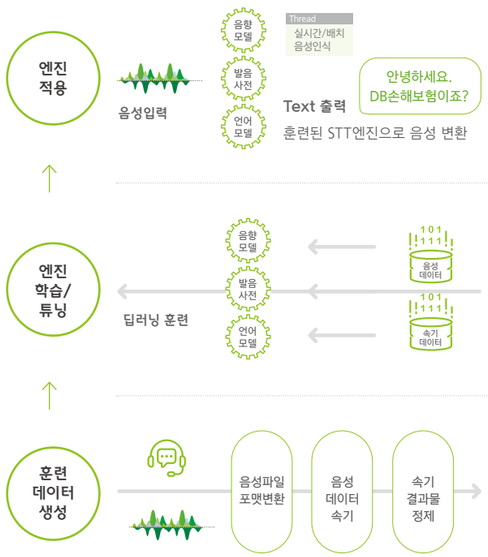
2021년부터 보험계약 체결 시 고객이 상품에 대한 충분한 설명을 듣고 주요 서류를 받았는지 확인하는 완전판매 모니터링 업무를 인공지능 기반의 로보텔러 상담원이 진행하는 시스템을 구축하여 운영중에 있으며, 현재 하루 평균 약 4,000건을 효과적으로 처리하고 있습니다. 또한 텔레마케터가 체결한 계약을 검수하는 업무에도 인공지능을 적용하여 녹취당 평균 40분 정도 소요되는 심사 시간을 약 2~3분 정도로 단축시켜 직원 편의성과 고객 만족도를 제고하였습니다. 나아가 2022년에는 2단계 사업을 추진하여 보상 담당자 및 설계사들이 고객과 통화한 기록을 인공지능으로 분석하여 잠재적인 모럴 및 VOC를 신속하게 파악할 수 있는 체계를 구현하였습니다.

인공지능 챗봇 서비스

DB손해보험은 2016년 업계 최초로 룰(Rule) 기반의 대고객 챗봇 서비스를 시작한 이래, 2021년 1월에는 자연어 처리(NLP)가 가능한 인공지능 챗봇으로 서비스를 업그레이드하였습니다. 2021년부터 임직원 챗봇을 5개 업무분야에 지원하는 것을 시작으로, 2022년에 3개 분야를 추가하여 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. '프로미 챗봇'은 자연어 인식을 통해 고객이 문의하는 상담내용의 의도를 파악해 답변하고, 챗봇이 처리하는 서비스 외의 문의는 채팅 상담으로 연결하여 상담사가 대응합니다.

STT(Speech-To-Text) 시스템 구축

사람의 말을 텍스트로 전환해 주는 STT 기술은 빠른 처리 속도와 정확도가 중요하며, 어느 하나라도 기준이 충족되지 않을 경우 원활한 서비스가 불가능합니다. 이에 DB손해보험은 1분 내 1천 개 글자를 전환할 수 있는 높은 처리 속도와 80% 이상의 정확도를 갖춘 인공지능 기반의 STT 시스템을 구축하여 운영하고 있습니다.



빅데이터 기반의 의사결정 체계화

DB손해보험은 머신러닝 등 새로운 분석 기술 기반의 빅데이터 중장기 로드맵을 토대로 다양한 개선 과제를 수행하고 있습니다. 2017년 파일럿 과제 수행을 통한 빅데이터 분석의 실질적인 경험 축적에 이어, 2018년에는 다양한 비즈니스 개선 과제를 도출·이행하였습니다. 2019년에는 전사 빅데이터 과제 선정·추진·관리 체계를 강화하고, 2020년에는 빅데이터 플랫폼 구축을 진행한 바 있습니다. 2021년부터는 빅데이터를 전사 혁신 과제로 삼고, 분석 전문가를 체계적으로 육성하여 전사적 차원에서 신속하고 정확한 의사결정이 이루어질 수 있도록 노력하고 있습니다.

개인화 분석을 활용한 고객 유형별 보장분석 고도화

보험에서 '보장분석'은 기존에 가입한 보험상품의 보험료의 적정성 및 보장 내용의 충분성을 분석하는 시스템으로, 해당 시스템을 활용하여 고객에게 부족한 보장 내용에 대한 추가 가입을 권유하는 영업활동을 수행합니다. 일반적인 보험사의 경우 보장분석 시 개인의 성향과 속성을 파악하지 않고 일률적이거나 평균적인 금액으로 부족한 부분에 대한 컨설팅에 국한하여 진행하고 있으나, DB손해보험은 고객의 성별, 연령, 외국인 여부, 결혼 여부, 직업코드, 상해급수, 추정소득을 기반으로 고객별 차별화된 보장 내용을 제안하는 보장분석 시스템을 운영하고 있습니다. 이를 통해 월간 보장분석 수행 건수가 25% 이상 증가하는 성과를 거두었습니다.

신용대출 가망고객 추천 모델 운영

머신러닝 기법을 통한 추천 알고리즘을 활용하여 과거 신용대출을 받은 고객의 추정소득, 갱신보험료, 기본보험료와 같은 속성들을 분석하고, 분석결과를 토대로 신용대출이 필요할 것으로 예상되는 가망고객을 선별하는 모델을 운영하고 있습니다. 이를 통해 모델링하지 않은 일반 고객 대비 평균 반응률이 1.6~1.8배가량 증가하며 영업 활동의 생산성이 향상되는 성과를 거두었습니다.

오픈이노베이션[1] 추진

2019년부터 오픈이노베이션을 추진하여 디지털 기술의 발전 속도에 걸맞는 인슈어테크 역량을 확보하고 있습니다. 스타트업을 지원하는 공공기관과 제휴를 맺고 공동사업을 진행하여 스타트업 발굴 및 육성을 지원하고 있습니다. 이를 통해 혁신 스타트업과 신상품 개발, 신규 플랫폼 기반의 제휴를 하며 새로운 시장을 개척하는 한편, 혁신 서비스 도입, 신기술 검증 및 도입을 통해 고객 만족도를 제고하고 임직원의 업무 생산성을 향상시키고 있습니다. 앞으로도 보험 비즈니스의 다양한 영역에서 혁신 스타트업과의 긴밀한 협업을 추진하여, 다양한 인슈어테크 상품과 서비스를 개발 및 제공할 예정입니다.

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

차별화된 오픈이노베이션 생태계 구축

DB손해보험은 정부정책에 발맞춰 스타트업을 양성하는 8개의 공공기관 및 2개의 민간기업과 전략적 협업을 통해 스타트업을 발굴 및 육성하고, 스타트업 성장에 필요한 자금을 지원하는 벤처캐피탈 중심의 투자기관 네트워크를 확보하여 차별화된 오픈이노베이션 생태계 구축에 기여하였습니다. 협업 형태에 따라 엑셀러레이팅 중심의 프로그램형[2], 비즈니스 밋업 중심의 탐색형[3], 내부 과제 해결을 위한 문제해결형[4] 방식으로 구분하여 전략적으로 운영하고 있습니다.

2) 프로그램형 : 정해진 기간 동안 기업 육성 및 사업화 추진
3) 탐색형 : 내부 수요에 맞는 혁신 기업 탐색, 발굴
4) 문제해결형 : 혁신 기술을 활용하여 내부 미해결 과제 해결

구분	스타트업 보육기관
프로그램형 스타트업 육성	한국인터넷진흥원
	한국표준협회
탐색형 스타트업 발굴	서울핀테크랩
	서울창조경제혁신센터
	경기창조경제혁신센터
	디캠프
	KB 국민카드
	한국투자액셀러레이터
문제해결형 협업 사업	AI양재허브
	대구창조경제혁신센터

스타트업 투자 네트워크		
DB금융투자	로간벤처스	신용보증기금
IP벤처스	로이투자파트너스	신한벤처투자
LB인베스트먼트	롯데벤처스	원익투자파트너스
SB인베스트먼트	보광인베스트먼트	웰컴벤처스
나눔엔젤스	소프트뱅크벤처스	유니온투자파트너스
디캠벤처스	스마일게이트	인탑스인베스트먼트
디티앤인베스트먼트	스톤브릿지벤처스	큐브벤처파트너스

혁신 스타트업 발굴 및 엑셀러레이팅

인슈어테크 활성화를 목표로 한국인터넷진흥원과 함께 2020년부터 '인슈어테크 스타트업 육성프로그램'을 운영하며 15개 스타트업의 성장을 지원하였고, 2022년에는 오픈스테이지 등을 통해 혁신 스타트업 410개 사를 모집하여 81개 사와 비즈니스 밋업을 진행하였습니다.

구분	발굴/육성	사업화
인슈어테크 스타트업 육성프로그램	15개사 육성	8개사 적용
스타트업 발굴 (오픈스테이지 등)	81개사 밋업	10개사 적용

오픈이노베이션 운영 성과

오픈이노베이션 사업을 통해 플랫폼 기반 신규 채널 발굴, 신규 시장 대상 신상품 출시, 혁신 서비스 도입 등 밸류 체인 주요 분야에서 유의미한 성과를 거두고 있습니다.

구분	운영성과
상품	• 펫샵 전용 보험 출시 • 중소주차장 배상책임보험 출시
마케팅	• PA 청구대행서비스 적용 • AI기반 PA 교육관리서비스 적용 • 혈관케어서비스 적용 • AI TTV[5] 교육영상 자동 제작 PoC • 헬스케어 기반 고객건강증진 이벤트 • 플랫폼 제휴 : 운전연수매칭, 모빌리티 투자컨텐츠, 전기차충전, 차량관리 아파트사전점검, 전기차급속충전소 이륜차배달, 벤차량공유
보상	• 외제자 손해사정 부품검증 솔루션 적용
계약	• AI OCR 주행거리 특약 자동 정산 적용

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

글로벌 사업 강화

미주

DB손해보험은 미주 지역 내 기업과 개인을 대상으로 주택화재보험, 자동차보험, 패키지보험(재물·배상) 등 다양한 상품을 판매하며 사업영역을 지속적으로 확대하고 있습니다. 특히, 2021년 해외사업본부는 글로벌 사업 역량 강화를 위해 캘리포니아 현지에 직접 진출하는 등 다양한 노력을 기울이고 있습니다. 통합 운영체제와 빠른 의사결정을 토대로 현지 전문가 양성, 업무 효율성 향상, 영업 지역 확대 등을 적극 추진하여 미주 지역에서 현지보험사와의 경쟁에서 우위를 확보해 나갈 계획입니다.

미주 사업 시장 확대 현황과 계획

신규지역 진출을 통해 미국 내 지속가능한 사업기반을 구축하기 위한 활동을 강화하고 있습니다. 2022년 3개 주에 사업면허를 취득하였으며, 동시에 메사추세츠 등 사업면허취득(예정) 지역을 중심으로 신규사업기회를 적극 발굴 중입니다. 또한, 영업 환경과 규제 차이를 감안하여 지역별로 상품 구성을 차별화하고 맞춤형 운영 방안을 실행하여 안정적으로 사업을 추진해 나갈 계획입니다.

2020 오하이오주 (2018), 인디에나주 (2019), 텍사스주 (2020), 펜실베니아주 (2020) 진출

2021 캘리포니아/뉴욕 인근 주 및 예상 진출 주 (약 8곳) 사업면허 신청

2022 사업면허 취득 : 애리조나, 조지아, 알래스카
진행중 : 메사추세츠 등 5개 주

하와이

하와이 지점은 차별화된 상품경쟁력과 신속한 고객서비스 제공을 통해 현지에서 지배적인 보험사로 인정받고 있으며, 시장 내 주요 채널과 긴밀한 유대관계를 형성하여 수익성 기반의 안정적인 성장을 이어가고 있습니다. 더불어 지속적으로 대고객 서비스 수준을 제고하여 시장지배력을 확보하고, 지속적인 성장동력 확보를 위한 신규 시장 발굴에도 적극적으로 나서고 있습니다.

괌

1984년 설립한 괌 지점은 현지 대리점과의 끈끈한 파트너십을 바탕으로 자동차, 주택화재보험 등 가계성 보험과 더불어 콘도, 호텔 등 대형 숙박시설, 쇼핑센터 등의 대형 상업용 재물보험까지 취급하여 신속한 고객 서비스를 제공하고 있습니다. 이를 통해 사이판 등 인근 섬을 포함한 괌 지역 내에서 가장 신뢰받는 선도 보험사로 자리 잡았습니다.

캘리포니아

대형 MGA[1]들을 통한 프로그램 비지니스와 로컬 대리점들을 통한 직접 영업을 병행하는 캘리포니아 지점은 다양한 채널을 기반으로 외형 및 수익성을 확대하고 있습니다. 2020년 캘리포니아주 주택보험시장 진출, 2021년 텍사스주 상업용 자동차 시장 사업 본격화, 2023년 애리조나주 일반보험시장 진출 등 지속적인 추가 사업발굴을 통해 해외사업의 성장기반을 계속 확대하고 있습니다.

1) MGA : Managing General Agent

뉴욕

뉴욕 지점은 사업의 안정성을 확보하기 위해 채널과 상품 포트폴리오 다각화를 적극 추진하고 있습니다. 이러한 활동의 일환으로 중소상공인 위주의 재물·배상 책임 담보를 제공하는 패키지 상품과 개인 고객을 대상으로 한 주택종합보험을 제공하는 데 이어, 상업용 자동차 보험 시장에도 성공적으로 진출하여 안정적인 성장 기반을 확보하였습니다. 또한 해외투자기회를 적극 확보하고 기 보유자산을 선제적으로 관리하기 위하여 2020년 DB Advisory America, Ltd.를 설립하고, 2021년에는 미국 SEC와 한국 금융감독원에 투자자문사로 공식 등록하였습니다. 이를 통해 본사 및 미주 지점의 수익성 증대, 자산운용 효율화와 고도화를 실현하고자 합니다.

미국 내 지점별 운영 현황[2]

구분	단위	괌	하와이	캘리포니아	뉴욕	미주 지원	미주 전략
전체 직원 수 (현지 채용인 수)	명	6(3)	18(15)	12(10)	10(8)	27(21)	13(8)
외형	백만 달러	51.8	93.0	137.3	61.8	-	-

2) 2022년 말, 금융감독원 해외 점포 실적보고 자료 기준

아시아

DB손해보험은 중국, 베트남 자회사와의 긴밀한 협력을 통해 당사의 경영 노하우와 기업문화를 전파하고 현지 시장에서 차별화된 경쟁력을 강화하며 지속적인 성장 기반을 마련하고 있습니다.

중국 및 베트남 사업 추진 내역

	중국	베트남
2022	• 비자동차보험 U/W 강화 및 사업비 관리 • 자동차보험 U/W 및 보상 역량 강화	
2021	• 비자동차보험 전문영업팀 구축 • CM채널 매출 강화 • 자동차보험 U/W 및 보상 역량 강화	• 보험리스크 관리체계 구축 • 영업교육체계 구축 • 사업비 관리구조 개선
2020	• 효율제고에 의한 수익성 개선 • 수익성 기반의 사업구조 개편	• ISP 전략체계 수립 및 재보험 리스크 관리강화 • 보험 리스크 관리 강화 및 영업 지원 체계 구축
2019	• 개인대리채널 영업력 제고 및 CM사업모델 수립	• 투자 리스크 관리체계 구축
2018	• 일반보험 경쟁력 강화 및 전속 채널 안정화	신규 • 일반보험 경쟁력 강화 및 전속 채널 안정화 - TM사업 경쟁력 제고 - 자동차보상 운영체계 선진화 - 특약재보험 경쟁력 제고
2017	• 전속 채널 구축	
2016	• 채널전략 수립	
2015	• TM채널 구축	
2014	• 보상업무 시스템 개선	

중국

중국 시장의 높은 진입장벽과 불확실성을 고려하여 독자적 진출 대신 지분 인수 또는 현지 파트너와의 합자 회사 형태로 시장에 진입하였습니다. 2006년 베이징 사무소 개설에 이어 2011년 청도 보험중개사 지분을 인수하고, 2013년에는 현지 원수보험사 지분 인수를 추진하는 등 순차적으로 중국 시장에 진출하여 사업을 확대해왔습니다. 특히, 중국 전 지역의 판매권을 보유한 현지 원수보험사와 공동 보험사업을 추진하고 경영에도 참여하는 등 현지 사업 역량을 확보하며 중국 사업을 꾸준히 확장하고 있습니다.

베트남

DB손해보험은 베트남 시장을 선도하는 기업으로 자리 잡기 위해 다각적인 노력을 기울이고 있습니다. 2015년 베트남 우체국 보험사(PTI)를 인수하여 현지 사업 기반을 구축하고, 베트남 최초로 한국형 선진 방카슈랑스 시스템을 도입 및 공동 추진하는 등 차별화된 서비스를 제공해왔습니다. 앞으로도 파트너와의 협력을 확대하고 내부 역량을 강화하여 인도차이나반도에서 확고한 사업 기반을 구축해 나갈 예정입니다.

재무성과

글로벌 금융시장의 불확실성이 지속되며 국내 보험시장에서도 손해율 상승과 사업비 부담 증가 등으로 인해 수익성이 악화되는 어려운 상황이 이어지고 있습니다. 이러한 환경 속에서도 DB손해보험은 2022년 별도 기준으로 원수보험료는 전년보다 6.4% 증가한 16조 415억 원, 당기순이익은 전년보다 26.2% 증가한 9,806억 원의 재무성과를 창출하였습니다. DB손해보험은 앞으로도 환경변화에 선제적으로 대응하기 위해 끊임없이 경영 혁신을 추진함으로써 안정적인 재무 역량을 확보해 나갈 것입니다.

요약 손익계산서 (별도기준)

구분	단위	2021	2022	증감	G/R(%)
원수보험료	백만원	15,074,668	16,041,540	966,872	6.4
보유보험료	백만원	13,977,657	14,787,388	809,731	5.8
경과보험료	백만원	13,772,285	14,624,740	852,455	6.2
손해액	백만원	11,304,383	11,703,988	399,605	3.5
(손해율)	%	82.1	80.0	(2.1)	
순사업비	백만원	2,706,143	3,040,135	333,992	12.2
(사업비율)	%	19.6	20.8	1.2	
보험영업이익	백만원	(238,240)	(119,384)	118,856	(49.9)
투자영업이익	백만원	1,303,940	1,430,455	126,515	9.7
총영업이익	백만원	1,065,700	1,311,072	245,372	23.0
영업외/특별 손익	백만원	(1,081)	(15,398)	(14,317)	(1,324.4)
당기순이익	백만원	776,879	980,573	203,694	26.2
(이익률)	%	7.7	6.7	1.1	

요약 대차대조표 (별도기준)

구분	단위	2021	2022	증감	G/R(%)
운용자산	백만원	41,649,515	40,517,967	(1,131,547)	(2.7)
(자산운용률)	%	81.4	80.4	(1.0)	
비운용자산	백만원	3,822,165	4,871,082	1,048,917	27.4
특별계정자산	백만원	5,716,368	5,006,572	(709,796)	(12.4)
부채총계	백만원	44,939,395	45,345,416	406,021	0.9
자본금	백만원	35,400	35,400	0	0.0
자본총계	백만원	6,248,653	5,050,205	(1,196,448)	(19.2)
총자산	백만원	51,188,048	50,395,621	(696,851)	(1.4)

조세 납부

DB손해보험은 국내뿐만 아니라 해외 사업장이 위치한 국가의 세법 및 관련 규정을 철저히 준수하며 납세의 의무를 포함한 각종 의무사항을 성실히 수행하고 있습니다. 이와 함께 국내외 사업장 대상의 글로벌 조세 기준, 원칙 및 정책을 수립하여 조세 관련 리스크를 관리하고 있습니다. 또한 전자공시시스템(dart.fss.or.kr)을 통해 매 분기 말 국제회계 기준에 근거한 외부감사인의 검토 및 연도 말 회계 감사를 수행하고, 그 결과와 법인세 비용, 이연법인세 및 유효세율 등 법인세 관련 사항은 재무제표와 주석 사항에 엄격히 표시하여 외부에 공개하고 있습니다.

법인세율

구분	단위	2021	2022	증감
세전이익	백만 원	1,064,618	1,295,673	231,055
명목세액	백만 원	287,740	135,554	- 152,186
명목세율	%	27.03	10.46	- 16.57
납부세액	백만 원	251,974	132,441	- 119,533
납부세율	%	23.67	10.22	- 13.45

법인세 납부현황

구분	단위	원수보험료	세전순이익	세금납부액	해외 세금 납부에 따른 국내 세금 감면액(원)
국내	백만원	15,580,763	1,260,124	130,630	-
해외지역	백만원	460,777	35,549	1,811	3,112,819,616
U.S. Branch	백만원	389,998	23,838	714	1,263,643,543
괌	백만원	70,779	11,711	1,097	1,849,176,073

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 이행하고 있습니다.

파트너	임직원	주주	고객	지역사회	
대리점 판매수수료	인건비	배당금	지급 보험금	사회공헌 금액	사회공헌 활동 참여 시간 (임직원, 설계사)
6,179억 원	4,121억 원	2,762억 원	76,341억 원	8,317백만 원	52,862시간

PERFORMANCE

36 ESG 추진 전략
36 ESG 경영 중장기 로드맵
37 고객을 위한 가치창출 활동과 성과
53 주주와 투자자를 위한 가치창출 활동과 성과
66 지역사회를 위한 가치창출 활동과 성과
78 파트너를 위한 가치창출 활동과 성과
83 임직원을 위한 가치창출 활동과 성과

ESG 추진 전략

DB손해보험은 '고객과 함께 행복한 사회를 추구하는 글로벌 보험그룹'이라는 비전을 수립하고, 지속가능한 사회를 위한 ESG경영 체계 구축을 목표로 중장기 로드맵을 구축하여 이행하고 있습니다. 환경, 사회, 거버넌스 영역별로 전사 환경경영 체계 구축(E), 이해관계자를 위한 사회적 가치 창출(S), 글로벌 수준의 지배 구조 체계 구축(G)을 ESG경영 추진방향으로 설정하였으며, 이에 따른 세부 전략을 추진하고 있습니다.

비전	고객과 함께 행복한 사회를 추구하는 글로벌 보험그룹
목표	지속가능한 사회를 위한 ESG경영 체계 구축

추진방향

추진전략

01 녹색금융/환경산업 분야 자산운용 확대

02 환경을 고려한 상품/서비스 강화

03 본업과 연계된 사회적 책임 이행

04 이해관계자와의 커뮤니케이션 활성화

05 이사회 운영의 투명성·독립성 제고

06 ESG 통합관리체계 구축

ESG경영 중장기 로드맵

1단계

전사적 ESG경영 기반 마련

- 국내외 주요 이슈 및 동향 분석
- 단기 개선 과제 수행

→

2단계

이해관계자 중심의 ESG경영 고도화

- ESG 규제/정책 트렌드 적기 대응
- 이해관계자 소통 중심의 ESG 성과 창출

→

3단계

차별화된 ESG경영 체계 확립

- ESG경영 활동 내재화를 통한 기업 가치 증대

고객을 위한 DB손해보험의 가치창출 활동과 성과

DB손해보험은 '고객가치 창출'을 최우선 과제로 삼고 DB손해보험의 금융상품을 구매하고 서비스를 이용 중인 고객의 불안과 걱정을 덜어드릴 수 있는 상품 및 서비스 제공을 위해 최선을 다하고 있습니다. 모든 경영활동을 고객 관점에서 분석하여 고객 중심으로 구성하고, 이를 바탕으로 지속적인 혁신을 이행하여 고객만족을 실현하고 있습니다.

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

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

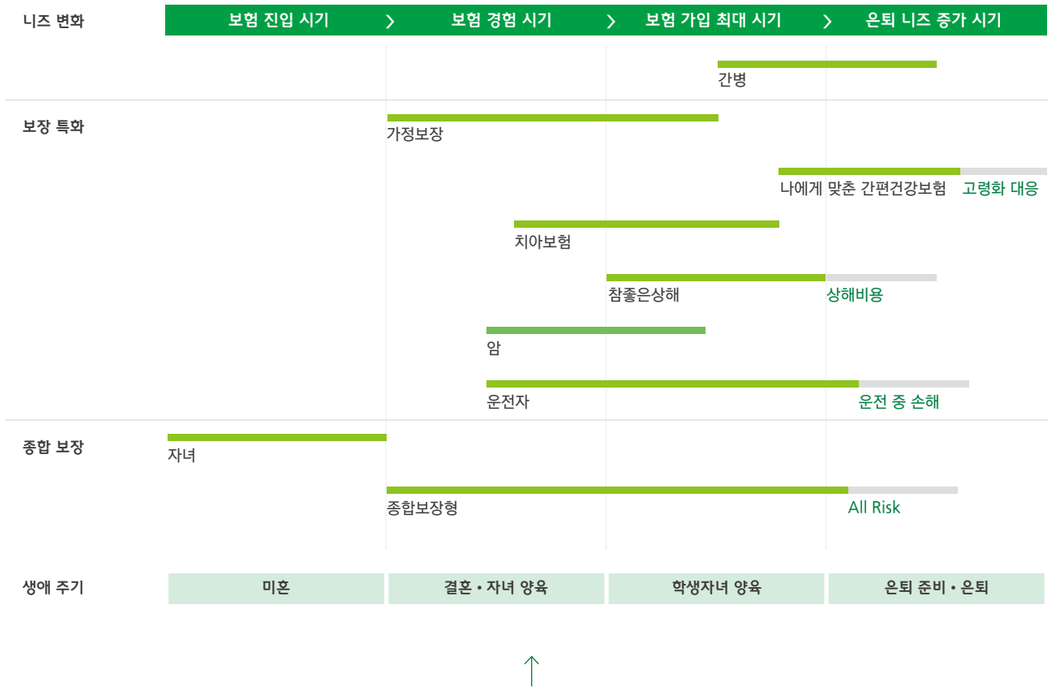
2022 KEY FIGURES

고객 수용률	완전 판매율	VOC 1시간 내 응대율
69.3%	99.9%	81.7%

고객 맞춤형 상품 개발

DB손해보험은 고객에게 최적화된 상품과 차별화된 서비스를 제공하고자 빅데이터 분석과 리서치를 적극 활용하고 있습니다. 고객경험 통합 모니터링 시스템과 고객 가치 평가 모형을 구축·운영하여 급변하는 고객의 니즈를 신속히 파악하고, 인구통계학적 변화 추이, 시장 경제의 흐름 등 외부환경의 변화 또한 지속 모니터링하고 있습니다. 아울러 고객의 보험 가입 시기와 라이프 사이클을 고려한 맞춤형 상품을 제안하고 보장 영역별 특화 상품을 출시하는 등 고객 중심의 상품 포트폴리오를 강화하기 위해 노력하고 있습니다.

고객 Life-Cycle에 따른 상품 매칭



신기술 및 IT 인프라	경쟁	고객	규제 및 제도
• IT 기술을 통한 신규 판매 채널 확대 • 고객 정보(Big Data) 축적, 공유 및 분석력 증대 • 고객의 정보 수집능력 증대로 유사 금융 상품 간 경쟁 심화	• 다양한 형태의 신규 경쟁자 시장 진입 증가 • 동일 고객 기반에 대한 업계 내 경쟁 심화	• 고객 니즈의 복잡화/다양화 • 개인별 맞춤형 상품 및 서비스 요구 니즈 증대 • 고객 원스톱 쇼핑 니즈 증대	• 생보, 손보 영역 파괴 및 교차 모집 허용 • 경제 활성화를 위한 규제 완화로 금융업권 간 전방위적 경쟁체제 확산

외부 환경 변화 분석과 고객 니즈를 고려한 차별화된 고객 가치 제공

상품 및 서비스 개발

DB손해보험은 체계적인 상품 및 서비스 개발 프로세스를 기반으로 상품 구성에 영향을 미칠 수 있는 대내외 환경 변화에 유연하게 대응하고 있습니다. 특히 상품개발심의위원회와 전략협의회는 신규 장기보험과 자동차보험 상품의 사회·환경적 영향 분석을 실시하여 다양한 이해관계자를 위한 가치를 창출하고 있습니다.

상품 개발 프로세스

배타적 사용권[1] 상품을 통한 경쟁력 강화

고객의 니즈와 사회·환경적 트렌드를 반영한 상품 다각화를 통해 고객에게 보다 특별한 가치를 제공하는 동시에 사업 경쟁력을 강화하고 있습니다.
2017년 '참좋은 종합보험', '참좋은 오토바이 운전자보험', 2018년 '참좋은 운전자보험', 2019년 '참좋은 행복플러스 종합보험', 2020년 '6주 미만 교통사고처리 지원금 위험률', '주요 심장염증질환 진단비 외 2종 위험률', 2021년 '욕창 진단비 외 1종 위험률'에 이어 2022년에는 '나에게 맞춘 간편건강보험', '경찰조사포함 변호사선임비용 위험률' 등 5종의 배타적 사용권을 획득하였습니다.
그 결과, 총 28건의 배타적 사용권을 획득하여 기존에 당사가 보유한 업계 최다 보유 기록을 또다시 경신하며 우수한 상품 개발 능력을 대외적으로 인정받았습니다.

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

60주년 기념 신상품 '나에게 맞춘 간편건강보험' 배타적 사용권 획득

DB손해보험은 2022년 출시한 '나에게 맞춘 간편건강보험'에 탑재된 5종의 통합 간편 고지 구조와 무사고 계약전환 제도에 대해 손해보험협회로부터 6개월 동안의 배타적 사용권을 획득하였습니다.
'5종의 통합 간편 고지 구조'는 고객의 1년부터 5년까지 입원 및 수술 이력에 딱 맞춘 합리적 보험료를 제시하며, 5가지 질문서를 하나의 상품으로 구성하여 가입에 필요한 시간도 단축시켰습니다. 또한, '무사고 계약전환'을 통하여 가입 이후 고객에게 추가적인 입원 및 수술이력 등이 없는 경우, 고객의 신청에 따라 보다 저렴한 보험료로 계약을 전환할 수 있습니다. 이를 통해 '나에게 맞춘 간편건강보험'은 고령·유병력 고객에게 합리적인 보험료로 다양한 보장혜택을 제공하고, 고객의 보장공백 또한 최소화하였다는 평가를 받아 배타적 사용권을 획득하였습니다.
앞으로도 DB손해보험은 트렌드에 맞춰 소비자의 니즈를 적시에 반영한 상품을 개발하여 업계를 선도해 나가겠습니다.

소비자 중심 경영

고객의 관점에서 상품과 서비스를 제공하기 위해 DB손해보험은 소비자중심경영 전략을 수립하여 실행하고 있습니다. 다양한 커뮤니케이션 채널을 통해 소비자와 적극 소통하며, 소비자보호 체계를 구축하여 상품 판매와 보상 서비스를 포함한 전 단계에서 소비자의 권익을 보호하기 위해 노력하고 있습니다.

소비자권익보호심의위원회 운영

DB손해보험은 고객의 분쟁 및 불만 제기에 대해 보다 객관적이고 합리적인 판단을 내리기 위해 매주 소비자권익보호심의위원회를 소집하고 있습니다. 2022년에는 위원회를 통해 총 6,174건의 소비자 분쟁 및 불만 사항에 대해 심의하였고 69.3%의 고객 수용률을 달성하였습니다. 추가적으로, 고지의무 위반과 관련된 분쟁 심의는 의료 전문인력과 함께 상시 진행합니다.

소비자 보호 및 서비스 관리 체계

DB손해보험은 소비자중심경영을 실천하기 위해 최고경영자(CEO) 직속으로 CCO(Chief Consumer Officer, 최고고객책임자)를 선임하고 CCO 소관 조직을 설치하였습니다. CCO와 CCO 소관 조직은 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 있습니다.
또한 CCO와 임원으로 구성된 소비자정책위원회에서 매월 민원, 완전판매율, VOC(고객의 소리) 등 소비자 관련 지표를 검토합니다. 이와 같이 독립적이고 신속하게 소비자 관련 주요 정책을 심의하고 소비자 관련 제도를 혁신하는 등 DB손해보험은 소비자 경험 개선을 위해 최선을 다하고 있습니다.

소비자 중심 경영 전략

선제적 불완전판매 제어 체계 구축 • 완전판매 모니터링 운영 정교화 • 완전판매 현장점검 활동 강화 • TM계약 통화품질 모니터링 개선 • AI기반의 완전판매 모니터링 시스템 • AI기반의 통화품질 모니터링 시스템	**MOT 서비스품질 경쟁우위 확보** • 서비스품질 모니터링 차별화 • 소비자 참여활동 확대 및 강화 • 고객안내자료 품질 지속 개선 • 통합 CS모니터링 시스템 • 고객안내자료 심의 시스템
완전판매율 e-모니터링 활용률	**CS모니터링 만족도 소비자 제안 채택률**
민원처리기간 VOC 재인입률	**CCM 캠페인 참여율**
고객불만 처리역량 고도화 • 소비자보호실장 제도 운영 • 선제적 민원예방 활동 강화 • 소비자 권익보호 심의 시스템 • 민원·VOC 대응 시스템	**소비자중심 기업문화 확산** • 직원·영업가족 CS역량 제고 • 전사 소비자보호 공감대 형성 • CS 평가체계 정교화 및 피드백 강화 • 프로미 캠퍼스 On-Line CS 학습 시스템 • CCM 평가 전산 조회 시스템

소비자 중심경영 ↓ 성과관리 고도화

소비자보호체계 고도화를 통한 소비자중심경영 가속화

선제적 불완전판매 제어 체계 구축

완전판매 추진 로드맵

1. 도입기 (2007년~2011년)
- 완전판매 추진조직 구축
- 모니터링 프로세스 정립
- 불완전판매 제재 기준 개정

2. 확산기 (2011년~2013년)
- 손해보험협회 상시 점검 확대
- 불완전판매 제재 기준 강화
- 현장점검 불완전판매율 영업 관리자 MBO 반영

선제적 불완전판매 제어 체계 구축

4. 재도약기 (2016년~현재)
- 불완전판매 모집자 신계약 설계 제어
- 콜 모니터링 외부 전문업체 아웃소싱
- 해피콜에 로보텔러 상담사 도입, 시간에 구애 받지 않는 모니터링 구축
- TM계약 심사업무를 인공지능 오토 봇이 선제적으로 심사하는 완전판매 시스템 구축

3. 정착기 (2013~2016년)
- 모니터링 프로세스 변경
- TM 음성분석시스템 개발
- GA채널 완전판매 현장점검

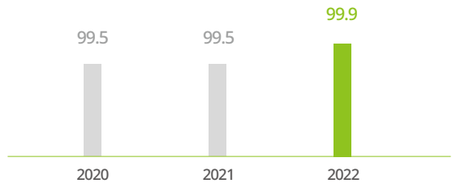
완전판매 모니터링 운영 정교화

완전판매 모니터링 프로세스 고도화를 통해 불완전판매를 감축하고자, 계약 체결 전 고객이 모집인으로부터 충분한 설명을 들었는지 확인하고 있습니다. 더불어 고객 친화적인 모니터링 시스템을 기반으로 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 다각적으로 노력하고 있습니다.

완전판매 현장 점검 활동 강화

DB손해보험은 영업 현장의 불완전판매 요소 관리를 위해 완전판매 선행 지표를 개발하여 성과를 측정해 공시하고 있습니다. 성과가 부진한 영업조직을 대상으로 현장 점검을 실시하며, 기존의 오프라인 현장 점검을 온라인 점검으로 간소화하여 현장 변화에 대한 즉각적 대응 능력을 제고하고 있습니다. 이를 기반으로 영업조직의 자발적 완전판매 품질 개선과 함께 고객 접점의 불완전판매 최소화를 달성하고자 합니다.

완전판매율 (단위 : %)



TM계약 통화품질 모니터링 개선

통화품질 모니터링 시스템 운영을 통해 GA(법인대리점) 영업조직의 안정적인 TM계약 체결을 지원하고 있습니다. 이와 함께, 상품에 대한 소비자의 명확한 이해 및 계약의 품질 향상을 위한 전자 스크립트를 개발하여 보험 상품과 서비스에 대한 설명 부실 또는 누락을 방지하고 있습니다. 이러한 노력을 통해 TM계약에 대한 부정적 인식이 개선되고 있으며 소비자 권익 침해 요소 또한 선제적으로 제거되고 있습니다.

BUSINESS CASE

'이데일리 대한민국 금융소비자대상' 수상

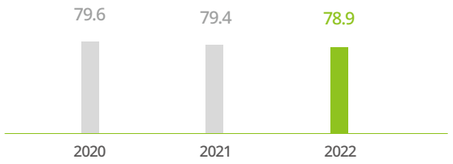
DB손해보험은 2023년 서울 중구 더플라자 호텔에서 열린 '2023 이데일리 대한민국 금융소비자대상'에서 대상격인 금융위원장 상을 수상하였습니다. 이를 통해 빅데이터 기반의 맞춤형 상품 등 디지털을 활용해 고객 만족도를 높이고 불완전판매 요소들을 차단하기 위한 노력에 대한 성과를 인정 받았습니다. DB손해보험은 고객이 계약 체결 전 충분한 설명과 서비스를 받았는지 확인하는 완전판매 모니터링 프로세스를 강화하고 불완전판매에 대한 제재기준을 높여 업계 내 소비자 권익보호에 선도적인 역할을 수행하고 있습니다. 이와 같은 선제적인 불완전판매 제어체계를 기반으로 앞으로도 소비자의 신뢰를 높이기 위한 노력을 이어나갈 것입니다.

MOT[1] 서비스 품질 경쟁우위 확보

소비자 참여 활동 확대 및 강화

DB손해보험은 고객과의 소통을 강화하고 소비자 관점에서의 서비스 품질 개선을 위해 2010년부터 소비자평가단 활동을 실시하고 있습니다. 2022년까지 총 304명이 소비자평가단 패널로 활동하였으며, 서비스 품질의 객관적 측정과 개선점 도출, 차별화된 상품과 서비스 제안 등 소비자평가단의 의견 1,093건 중 863건(78.9%)을 실제 서비스 개선에 반영하였습니다. 특히 업계 최초로 '소비자 정책 자문위원 제도'를 운영하여 외부 소비자보호 전문가가 소비자정책위원회와 소비자평가단 활동에 참여하도록 하여 소비자 정책과 고객 서비스 품질 개선에 대한 객관성과 전문성을 확보하였습니다.

소비자평가단 개선제안 채택률(누계 기준) (단위 : %)



1) MOT : Moment of Truth

고객 안내자료 품질 지속 개선

이메일, 문자, 출력물 등 다양한 형태의 고객 안내자료 작성 시 가이드라인을 충실히 적용하며, 단계별 표준화 개선을 통해 지속적으로 품질을 향상시키고 있습니다. 뿐만 아니라 안내자료 심의 시스템을 통해 안내자료에 대한 이력 등을 체계적으로 관리하고 있습니다. 2021년 3월부터 금융소비자보호법이 시행됨에 따라 강화된 광고 규제에 발맞춰, 소비자가 금융상품을 오해하지 않도록 하는 한편 명확하고 공정한 안내를 제공하기 위해 광고물 제작 및 내부 심의에 관한 세부기준과 절차를 마련하여 운영하고 있습니다. 또한 전 직원 및 영업 가족을 대상으로 광고 제작 가이드라인 및 준수사항에 관한 교육자료를 배포하고 교육을 실시하였으며, 매월 정기 점검을 통해 지속적인 피드백을 제공하고 이에 따른 개선활동을 지원하고 있습니다.

2023년 21기 소비자평가단 2차 발표회

고객요구 처리 역량 고도화

소비자보호실장 제도 운영

다양한 VOC에 효과적, 효율적으로 대응하고자 소비자보호실장 제도를 도입하여 운영하고 있습니다. 소비자보호실장은 영업 현장에서 VOC가 발생할 경우 고객 불만을 조기에 해소하고, 소비자의 입장에서 문제 해결이 신속하게 이루어질 수 있도록 지원하는 업무를 수행합니다. 본 제도의 도입을 통해 미처리에 따른 VOC 재인입 건수 감소 성과를 거두고 있습니다.

문제행동 소비자 대응 체계 개선

'문제행동 소비자 응대 매뉴얼'을 제작하여 소비자보호 이행과 동시에 문제행동 소비자로부터 응대 직원을 보호하기 위한 노력을 기울이고 있습니다. 매뉴얼은 실제 사례를 토대로 문제행동 소비자의 유형 및 대응 방안, 문제행동 소비자 예방, 문제행동 소비자 대응 사례, 문제행동 소비자 범죄 유형 및 처벌 사례 등의 내용으로 구성하여 직원의 응대 효율성을 강화하였습니다.

선제적 민원 예방 활동 강화

발생률이 높은 민원 유형을 중심으로 선제적 민원 예방 대응 체계를 구축하기 위해 '민원 발생 조기 경보제'를 도입하여 운영하고 있습니다. 민원 발생 조기 경보제는 발생 건수를 기준으로 민원 '주의' 및 '경고' 단계를 구분하여 현장에 안내하는 제도로 이를 통해 민원 다발 이상 징후의 선제적 포착이 가능합니다. 고객 민원에 대한 종합적인 모니터링을 위해 민원 발생 건수와 더불어 유형 및 심각성 관련 정보를 함께 수집하여 관리체계를 강화하고 있습니다.

소비자중심 기업문화 정착

직원·영업가족 CS역량 제고

DB손해보험은 'CCM지수' 운영을 통해 소비자중심경영(CCM) 문화 정착 및 전 직원 CCM 마인드 내재화를 도모하고 있습니다. CCM지수는 학점은행제와 같이 직원들이 언제 어디서나 PC, 모바일을 통해 CS교육을 시청하고 본인의 점수를 쌓을 수 있는 제도입니다. CCM지수를 통해 CS교육 뿐만 아니라 고객의 생생한 VOC를 들을 수 있는 공감 VOC, 타업종 벤치마킹 브이로그 등 다양한 컨텐츠를 제공하고 있습니다.
특히 2023년에는 DB손해보험 연수원에서 전국 약 100명의 CS 코치를 대상으로 '너와 나의 유(DB)의미한 봄'이라는 주제로 CCM 컨퍼런스를 진행하였습니다. 더불어 CS 레벨업 교육, 신인 및 창구 응대 영업가족 대상의 CS 교육 등 다양한 CS 교육 프로그램도 운영하고 있습니다. 이 밖에도 소비자보호 업무 담당 임직원 대상의 '소비자보호 컨퍼런스' 개최를 통해 회사와 금융당국의 소비자보호 정책 방향과 관련된 정보를 공유함으로써 금융소비자 권익보호를 통한 소비자보호 실현에 앞장서고 있으며, 사내방송 프로그램을 통해 CS 우수 사례 및 불량 사례를 공유하여 소비자중심 경영 내재화에 힘쓰고 있습니다.

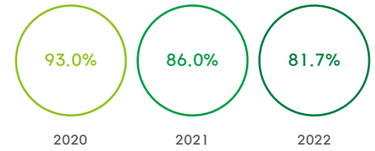
전사 소비자보호 공감대 형성

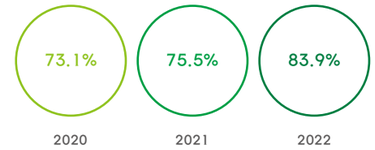
VOC 사례를 담은 사내 교육 동영상을 공유하여 VOC에 대한 임직원 관심도를 제고하는 한편, '공감! VOC' 제도 운영을 통해 VOC 처리 과정에서의 문제점, 시사점 및 해결 방안을 공유하여 고객 민원 예방을 위한 선제적 노력을 기울이고 있습니다. 또한 민원 다발 직원과 불완전판매 영업가족을 대상으로 민원 예방 역량 향상 과정, VOC 컨설팅 과정, 완전판매 실천 과정, 소비자 체험 과정 등의 다양한 교육 프로그램을 운영하고 소비자보호 공감대 형성 활동을 진행하고 있습니다. 이러한 노력의 결과, 국내 손해보험사 최초로 8회 연속 공정거래위원회의 소비자중심경영(CCM) 인증 및 대통령 표창을 수상하였습니다.

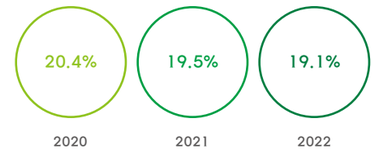
CS 평가 체계 정교화 및 피드백 강화

CCM MBO 및 월·분기 단위의 CCM 품질상 제도를 강화하여 상·하반기 경영전략회의에서 시상하는 등 임직원에게 CS 개선 동기를 부여하여 고객 중심의 기업문화를 정착시키고자 노력하고 있습니다. 시스템 기반의 CS 평가를 공유하여 임직원 CS 개선 관심도를 제고하고, CS 평가 부진 부서를 대상으로 CS 컨설팅을 제공하여 평가 및 피드백 체계를 강화하고 있습니다. 또한 분기 1회 CCO 주관의 CCM지수 우수직원 시상, 반기 1회 CEO 주관의 금융소비자 우수직원 시상을 실시하여 접점직원의 CCM 내재화를 도모하고 있습니다.

VOC 관리 현황







고객 소통 다각화

온라인 소통 채널 운영

DB손해보험은 고객의 관심사와 니즈를 빠르게 파악하여 대응하고자 공식 블로그, 내차사랑 블로그, 아이사랑 블로그, 카카오스토리, 페이스북 등 다양한 SNS 채널을 운영하고 있습니다. 각 채널을 통해 금융, 보험뿐만 아니라 생활, 트렌드, 여행 등 세대별 관심사를 반영한 콘텐츠를 제공하는 한편, 고객의 라이프 사이클에 알맞은 보험 상품 정보를 전달하여 보험에 대한 고객 이해도 제고를 위해 노력하고 있습니다.

고객 Touch 활동 확대

주력상품 마케팅과 고객이 참여하는 다양한 행사·이벤트를 연계한 브랜드 홍보 활동을 확대하고 있습니다. 2017년부터 여성 초보운전자를 대상으로 '여성운전자교실', 어린이를 대상으로 교통안전법을 교육하는 '어린이 교통안전 클래스'를 운영하여 여성 및 어린이 대상 공익 마케팅 활동을 꾸준히 진행하고 있습니다. 또한 자녀박람회에 참여하여 20-30대 고객에게 자녀 보험 컨설팅을 제공하고, 산모교실을 운영하여 임신 초기 산모의 건강관리 방법, 의학 정보 등을 전달하고 있습니다.

고객과 공감하는 가족사랑 캠페인

매년 가정의 달에 가족과의 소중한 추억을 사진으로 남기는 '가족사랑 사진관'을 운영하고 있습니다. 가족사랑 사진관은 DB손해보험이 2018년부터 꾸준히 진행해온 대표 캠페인으로, 무료 가족사진 촬영을 통해 가족사랑의 가치를 전파하고 있습니다.

사회적 가치 창출을 위한 공익 마케팅

2019년부터 'DB손해보험 교통·환경 챌린지' 프로그램을 통해 교통 및 환경 분야의 사회 문제를 해결할 수 있는 혁신적 방안을 보유한 소셜벤처를 발굴하여 지원하고 있습니다. 국내 보험업계에서 처음 시도된 중장기 공익 스타트업 지원형 사회공헌 사업으로, 선발된 소셜벤처를 대상으로 사업 지원금과 법무, 세무, 회계, 마케팅 등 창업 핵심 역량에 대한 1:1 엑셀러레이팅을 지원하고 있습니다.

보험사기 방지

보험사기 예방 활동

DB손해보험은 보험사기 예방을 위해 전국 62개(2022년 35개) 사업단을 대상으로 현장점검 활동을 시행하여 계약 리모델링 및 보험사기 관련 모집인 적발 등 영업조직 MR 제어 활동을 실시하고 있습니다. 더불어 유의고객 관리개선 협의회를 운영하여 보험사기자의 신규 계약 유입을 제어하고 그 제어 기준을 재정립하였으며, 보험사기 영향평가를 통해 보험상품 개발 단계부터 신상품에 대한 보험사기 취약요인을 점검하고 있습니다. 또한, 매월 본점과 지역에서 '모럴 리스크 제어 협의회'를 개최하여 지역별 영업과 보상 부문 간에 보험사기 이슈를 공유하고 공동 대응하는 협력 체계를 구축하고 있습니다.
2022년에는 장기보험 모럴 리스크 담보 대응 체계를 고도화하고자 기존 '6대 MR 대응 TF'를 '10대 MR 대응 TF'로 확대 운영하는 한편, 사고유형과 지역특성을 고려한 위험지수(Risk Index)를 개발하여 사전에 위험을 식별할 수 있는 상시관리체계를 구축하고 있습니다.

보험사기 관리 프로세스

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

BUSINESS CASE

전사 보험사기 제어 기능 강화

보험사기의 위험성이 증가함에 따라 적발, 예방 등 대응력을 강화하기 위해 2019년 SIU[1] 파트를 SIU운영파트와 SIU지원파트로 확대 개편하였습니다. SIU파트는 매년 보험범죄 분석·적발 BP 대회를 개최하여 우수 적발 사례와 분석기법을 공유하고, 매월 사내방송으로 보험사기 예방과 방지를 위한 '공감! 손해율DAY'를 진행하는 등 전사적으로 보험범죄 제어에 대한 공감대를 형성하는 다양한 활동을 펼치고 있습니다. 또한 보험사기 관련 전문 분석 역량을 강화하기 위해 분석조사원을 대상으로 외부 통계분석 전문과정 교육을 진행하고 있습니다.
이러한 노력에 힘입어 2020년과 2021년, 금융감독원이 주관하는 '보험사기방지 우수사례 경진대회'에서 우수사례로 선정되어 최우수상, 우수상 등을 수상한 바 있으며, 2022년에는 2개의 우수상을 수상하며 우수한 조사역량을 인정받았습니다.

1) SIU(Special Investigation Unit) : 보험사기 특수조사팀

BUSINESS CASE

빅데이터 기반 보험사기 조사분석 시스템 DB T-System 오픈

보험사기 대규모 조직·지능화 등 환경변화에 적극 대응하기 위해 DB손해보험은 빅데이터 기반의 DB T-System(DB Total Analysis System)을 개발하였습니다. 2022년 1월부터 현장에 도입하여 보험사기 적발을 위해 운영하고 있으며, 2022년 12월까지 약 145건의 보험사기 의심 사례를 적발하여 수사를 의뢰하였습니다. IT기술을 활용한 인슈어테크 서비스라는 혁신성을 인정받아 '2022 대한민국 금융대상 손해보험대상', '2022 대한민국 금융혁신대상 디지털 혁신상' 등 다수의 상을 수상하였습니다.

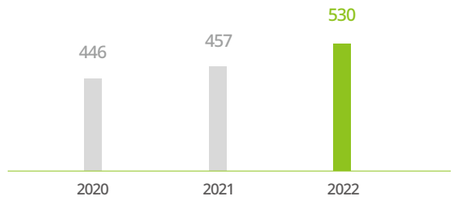
보험사기 적발 지원을 위한 시스템 개선

DB손해보험은 자동차보험 가·피 공모 고의사고, 브로커-병원 공모 환자 알선·유인·허위청구 등 날로 고도화되는 보험사기에 대응하기 위해 2022년 운영해오던 보험사기 적발 시스템(IFDS)[1]을 새롭게 개편하여 네트워크 분석에 최적화된 DB T-System을 구축하였습니다. 본 시스템을 통해 머신러닝 기술을 활용하여 보험사기 공모관계를 분석하고 통계자료를 제공함으로써 기존의 제보에 의존한 조사방법에 비해 효율적인 보험사기 대응이 가능해졌습니다.
더불어 2016년부터 보상직원 안심지원 시스템을 운영하여 보상직원의 신변을 보호하는 한편, 2021년에는 '보상업무 시 문제행동 소비자 대응 매뉴얼'을 수립하여 문제고객에 대해 형사적 조치 및 선제적 대응 등 강력한 대응방식으로 문제를 효율적으로 해결하고 있습니다.

거래처 보험사기 대응 체계 정비

정비공장, 병원 등 지속적으로 증가하는 거래처 보험사기에 효과적으로 대응하기 위해 SIU의 수사 및 조사 활동 프로세스를 재정립하고, 거래처 불법 행위에 대한 보상직원들의 채증 활동을 적극 지원하고 있습니다. 데이터 분석과 보상 현장 의견 취합을 통해 채증 대상 거래처를 선정하고, 채증 활동이 단기간 내 집중적으로 이루어질 수 있도록 협업합니다. 특히 보험사기가 의심되는 병원은 특화 관리 방안을 마련하여 해당 병원 청구 건에 대해 전문 조사팀을 배정하고 집중적으로 조사하고 있습니다.

보험사기 적발금액[2] (단위 : 억 원)



자체점검 및 모니터링 현황

지표			단위	2020	2021	2022
완전판매율			%	99.4	99.5	99.9
불완전판매 자체점검을 통한 제재 현황	현장점검(개인)	영업정지	명	688	423	515
		경고		963	836	523
	현장점검(TM)	영업정지		20	31	63
		경고		224	28	30
CS 모니터링 점수[3]			점	95.2	99.5	96.5
고객만족도 조사 DCSI[4]			점	77.3	78.2	79.9

1) IFDS(Insurance Fraud Detection System) : 보험사기 적발 시스템
2) 업계 공동 산정기준 정비로 인한 적발금액 규모 조정
3) 서비스 경험 고객 대상 자체 고객만족도 조사
4) DB손해보험 고객만족도 조사 (한국표준협회 KS-SQI 사전 조사)

IT/정보보안

IT 지원 전략체계

"Just In Time! With Business!"

급변하는 경영 환경에 신속하고 적기에 대응할 수 있도록 IT역량 집중

전략방향

시스템 운영 안정성 제고

비즈니스 IT 경쟁력 강화

주요전략과제

① 현장 시스템 체감 속도 개선
- 매체 처리 개선을 위한 이미지 경량화 추진
- 표준 브라우저 VDI(업무망) 확대 적용, 통합 배포 솔루션 도입
- 비효율 프로그램 개선(하드코딩 등 정비로 화면 처리 최적화)
- 노후인프라 단계적 최신화(EOS Linux OS, 스토리지, SAN 스위치 등)
- SQL 성능관리 개선, 보이는 ARS 분리/개편 등

② 시스템 품질 및 운영 역량 확보
- 업무량 모델 고도화 등을 통한 생산성 증대
- 경계 Exception 장애관리, 모바일 전자서명 운영 안전성 확보
- 모바일 앱 장애 조치방식 개선 등
- 장애 대응 프로세스 고도화 및 대응 역량 내재화
- 대내외 IT 컴플라이언스 이슈 선제적 대응

① IT 운영·관리 체계 재정비 및 인력 역량 강화
- IT 프로젝트 관리 체계 개선
- PMO 및 BRM 기능 강화를 위한 인력 확보, 역량 교육, R&R 재정비 등
- 주요 현업 프로젝트 품질 강화 및 효율적 수행을 위한 재정비
- 계약구조 최적화로 비용 효율화(오라클 ULA, 데이터회선 등)

② 주요 프로젝트 밀착 지원
- CM플랫폼 고도화, 콜 시스템 구축, 퇴직연금 신탁업무 신규 진출
- 기간계 UI 통합 확대 구축(4단계), 미주 기간계 시스템 업그레이드 등

③ 중장기 IT 경쟁력 강화를 위한 IT 내부진단 실시
- 향후 5개년 실행과제 도출
- 표준 아키텍처 수립 (DB, 개발 프레임워크 등)
- 재해복구체계 개선 검토, 전사 그룹웨어 개선 방향성 검토
- IT 개발자 근무환경 개선

밸류 체인 전반의 IT 관리 역량 강화

디지털 중심의 보험산업 패러다임 변화에 발맞춰 DB손해보험은 인슈어테크 선도 기업이 되기 위해 상품 개발부터 고객 대응까지 전 과정의 전산 시스템 고도화를 추진하고 있습니다. IT프로젝트 관리의 효율성을 높이기 위해 간소화를 추진하여 투자결정 리드타임을 전년 대비 17.2일 단축하였으며, IT계약의 최적화를 위해 제니퍼 ELA(무제한 라이선스) 계약을 진행하여 약 29.7억 원을 절감하였습니다. 나아가 新기술 신속 적용을 위한 인프라 고도화를 추진하여 시스템의 안정성 및 IT 경쟁력을 강화하고 있습니다.

현장-IT 파트너십 강화

채널별 IT 경쟁력을 확보하기 위해 현장지원 활동을 강화하고 있습니다. 다양한 IT 이슈에 적시 대응하고자 IT 프로젝트를 지속 진행하며 실행력을 높이고 있으며, IT 관련 협업 부서 간 소통을 확대하여 내외부 환경 변화에 효율적으로 대응하고 있습니다. 특히 2022년에는 현장을 위한 IT 맞춤 서비스로 'GA 모바일'을 구축·오픈하여 현장편의성을 한층 강화하였습니다.

IT 서비스 품질 개선

DB손해보험의 전사 IT 시스템은 업무 프로세스를 기반으로 내부 시스템 효율화, 현장업무 지원 등의 통합적 관리 체계를 강화하고 있습니다. 프로세스 전반의 인프라와 애플리케이션의 성능 최적화를 통해 안정적인 운영을 지원하며, 지속적으로 취약점을 발굴 및 개선하여 운영 효율성 및 데이터 품질을 높이고 있습니다.
특히 2022년에는 기간계 스토리지 용량 증설, 기간계 백업 PTL 장비 교체, 경계 백업 VTL 장비 도입, IFRS17 운영 DB서버 증설 등 시스템 성능 효율화를 진행하였습니다. 뿐만 아니라 현장의 업무 연속성 확보를 위한 장애 대응 개선 활동을 통해 전년 대비 519분을 감축하였습니다. 앞으로도 시스템 성능 개선 활동을 꾸준히 추진하여 고객과 임직원이 신뢰할 수 있는 서비스를 제공하겠습니다.

디지털 근무 환경 구축

COVID-19로 비대면 근무환경이 확산되면서 디지털 기반 근무 형태로의 급격한 변화가 이루어졌습니다. 이에 DB손해보험은 가상PC 용량 증설, 장비 설치 등을 통해 디지털 기술을 활용한 최적의 재택근무 환경을 조성하여 임직원의 재택근무 생산성을 높였습니다.
2022년에는 AI OCR 주행거리 자동인식 시스템을 도입하여 AI OCR 시스템 주행거리 인식 정확도를 90%까지 높여 오인식 가능성을 감소시키는 성과를 거두었습니다. 이외에도 미래 디지털 경쟁력 강화를 위해 영업 현장에서 사용 중인 포털 UI 통합, 스마트컨택센터 확대 등 전사 디지털 전략과제를 적극 추진하고 있습니다.

IT 사업비 효율화

78.36억원

개인정보보호

정보보호 관리 체계

DB손해보험은 실시간 통합 보안관제시스템을 기반으로 IT 환경에 대한 자체 정보보호 관련 감사, 외부 전문가의 반기 1회 이상 웹사이트 점검 평가 등 전사 차원의 엄격한 정보보호 관리체계를 운영하고 있습니다.
분기별로 CISO(정보보호최고책임자)와 주요 경영진이 참여하는 정보보호 위원회를 통해 정보보호 관련 주요 이슈를 논의하고 그 결과를 최고경영자에게 보고합니다. 또한, 개인(신용)정보 수탁업체 및 모집수탁자 점검, 가입설계서 동의서 징구 실태 현장 점검, 고객정보 과다 조회 모니터링 등 고객 정보보호 적정성 여부를 정기적으로 검증하여 점검 내용을 이사회에 연 1회 보고하고 있습니다.
한편, 전사 정보보호와 관련된 배상책임이 발생할 경우 제3자에 대한 배상책임을 담보로 한 '개인정보유출 배상책임보험', '전자금융거래 배상책임보험'에 가입하여 정보보호 리스크를 최소화하기 위해 노력하고 있습니다.

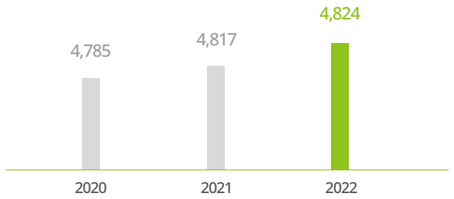
정보 유출 방지 시스템 강화

2014년부터 정보보호관리체계(ISMS) 인증을 유지하고 있으며, 이를 기반으로 한 종합 정보보호 관리 체계를 운영하고 있습니다. COVID-19 발생 이후에는 업무 패턴 변화에 적시 대응하고자 통합보안 관제 시스템의 효율성을 한층 강화하였습니다. 한편 고객정보처리 위탁관리 시스템을 통해 위탁업체를 대상으로 보안 점검을 실시하고 있으며, 2013년부터 2022년까지 고객 정보 유출과 관련된 위반 사례는 단 한 건도 발생하지 않았습니다.

정보보호 인식 내재화

임직원의 정보보호 인식 제고를 위해 개인정보보호에 관한 임직원 행동지침을 수립하고 정기적인 인식 강화 교육을 진행하고 있습니다. 2022년에는 개인정보보호법, 신용정보법, 금융보안법 및 제도의 이해 등 12개의 교육 과정을 제공하여 전 임직원이 해당 교육을 수료하였으며, IT 위탁업체와 모집인을 대상으로 한 정보보호 교육도 진행하였습니다.
이러한 교육 프로그램과 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 현황 (단위 : 명)



고객정보보호 및 이상 징후 모니터링 강화

DB손해보험은 고객의 개인정보를 안전하게 보호하기 위해 정형(DBMS), 비정형(이미지, 녹취 등) 등의 형태로 고객정보 데이터를 암호화하여 보관하고 있습니다. 또한 보안약정서 작성, 홈페이지 게시, 교육·점검 실시 관련 법률상 의무 이행 여부를 점검하고, 설계사·대리점을 대상으로 분기별 수탁자 점검을 시행하여 발견된 취약 항목을 중점적으로 개선하고 있습니다. 뿐만 아니라 고객정보에 대한 접근 권한을 보다 엄격히 관리하고, 모집인이 영업 활동에서 준수해야 할 개인정보 처리 관련 유의사항 등의 안내 교육을 진행하는 등 컴플라이언스 이슈 발생을 최소화하기 위해 노력하고 있습니다.

디지털 중심의 고객 가치 극대화

오픈 API[1] 플랫폼 강화

DB손해보험은 2020년 구축한 오픈 API 플랫폼과 오픈 API 통합 모니터링 체계를 토대로 인슈어테크 사업협력을 강화하고 있습니다. 본 플랫폼을 통해 신규 제휴사 대상의 상품·서비스 공급과 기존·신규 제휴사와의 전산 연동이 가능하며, 판매 채널을 다각화하였습니다.
한편 파트너사뿐만 아니라 일반 고객에게도 신속하게 상품 및 서비스를 제공하고자 오픈 API 플랫폼과 파트너사(외부 핀테크 업체, 온라인 포털, 자동차 성능점검업체 등) 애플리케이션의 융합을 활성화하기 위한 노력을 지속하고 있습니다. 앞으로도 이와 같이 적극적인 API 플랫폼 활용을 통해 다양한 인슈어테크 상품과 서비스를 제공할 계획입니다.

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, 고객에게 보다 만족도 높은 서비스를 제공하고 있습니다.

승강기배상 책임보험
- 승강기 사고로 인해 인적·재산상 손해 발생 시 승강기 관리 주체의 손해 배상을 보장하기 위한 상품
- 2020년 3만 6천 건, 2021년 3만 6천 건, 2022년 3만 8천 건 계약 건수 달성

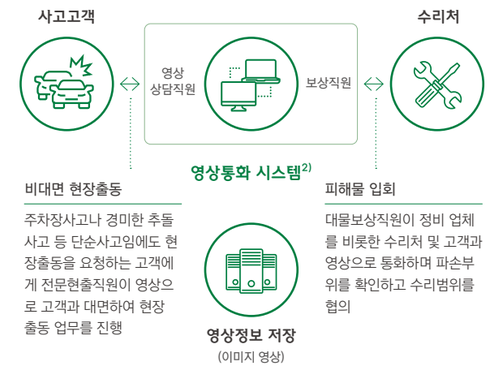
또한 건축물대장 오픈 API를 통한 간편설계 기능을 활용하여 화재보험 설계 시 기초정보가 되는 설계정보를 제공하고 있습니다. 이를 통해 사용자가 가입 주소를 입력하면 건축물과 관련된 정보가 자동으로 호출되어 사용자의 편의성을 향상시켰습니다.

화재보험
- 화재로 발생하는 재산상의 손해를 보상
- 건축물대장정보를 통해 간편설계 제공
- 2021년 1,545건, 2022년 4,195건 간편설계 제공을 통한 계약 체결 건수 달성

자동차사고 영상통화 시스템(DB V-System)

DB손해보험은 2020년 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. 본 시스템을 통해 보다 신속하고 정확하게 사고에 대응할 수 있어 고객만족도 제고는 물론 현장 직원의 업무 효율성이 크게 향상되었다는 평가를 받고 있습니다.

DB V-System 프로세스



2) VoLTE 고화질 영상통화망이 연동되는 모바일폰의 영상통화방식으로 '소프트폰'이라고도 불리며 이 시스템을 통해 수신자는 별도의 절차 없이 영상통화를 수신할 수 있음

카카오톡 보험료 간편 산출 서비스

카카오톡의 대화형 채팅 방식으로 자동차보험, 운전자보험, 암보험, 치아보험의 보험료를 1분 내 간편하게 산출할 수 있는 고객 친화형 서비스를 제공하고 있습니다. COVID-19 상황을 고려한 맞춤형 비대면 보험상담으로 고객의 서비스 접근성을 높였습니다.

카카오톡 보험료 간편 산출 서비스 이용 방법

1.원하는 상품 선택 | 2. '보험료 계산' 선택 | 3.대화형으로 고객정보 입력 | 4.보험료 산출 완료

자율주행 기술 발전에 따른 첨단 안전장치 상품 출시

자율주행 기술의 발전과 본격적인 상용화에 발맞춰 첨단 안전장치를 장착한 차량에 대해 보험료 할인을 제공하는 보험상품을 출시하였습니다. 대표적으로 차선이탈경고장치(LDWS), 차선유지지원장치(LKAS), 전방충돌경고장치(FCW), 자동비상제동장치(AEB) 등을 차량에 장착한 경우, 3~6%가량의 보험료 할인 혜택을 제공합니다. 이를 통해 운전자는 보다 안전한 운행을 통해 교통사고를 미연에 방지함과 동시에 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 시간과 장소의 제약 없이 보험 정보를 확인할 수 있는 '모바일 통지 서비스'를 개발하여, 일반 등기우편과 달리 오배송이나 분실의 위험 없이 고객의 개인정보를 안전하게 전달하고 있습니다.

본 서비스를 활용하여 DB손해보험이 보유한 고객의 개인식별정보와 통신사의 최신 휴대폰 가입정보를 매칭하여 모바일 메시지로 안내장을 발송할 수 있으며, 통신 3사의 모든 고객이 별도의 앱 설치 없이 서비스 제공에 대한 동의만 하면 이용할 수 있습니다. 발송 정보는 한국인터넷진흥원(KISA)의 블록체인 유통증명 시스템에 저장되어 유통 사실에 대한 법적 효력이 보장되며, 고객의 통지서 조회 사실이 보험사에 즉각 전달되기 때문에 고객에 대한 통지 누락 방지 효과를 거두고 있습니다. 나아가 기존의 카카오페이 인증 모바일 등기우편 발송 서비스를 확장하여 자동차보험 가입 고객 등에게 제공할 예정이며, 이를 통해 완전히 종이 문서 없는 업무 환경을 구축할 계획입니다.

한편 대고객 서비스를 디지털로 전환하여 우편물 발송, 문서 발급과 폐기 등에 소요되는 비용을 절감하고, 업무 처리 속도를 높여 고객 편의성을 더욱 향상시킬 계획입니다. 아울러 다량의 우편물로 발생하는 탄소배출량을 감축함으로써 ESG경영도 실천하고자 합니다.

사회친화적 상품 확대

보험 소외계층 가입 상품 확대

고령자, 유병자 등 보험 소외계층이 가입할 수 있는 다양한 보험상품을 개발하고, 사회·환경적 이슈를 고려한 언더라이팅 프로세스를 도입하는 등 보험 가입의 문호를 확대하기 위한 노력을 이어가고 있습니다. 특히 가입 시 고지항목을 최소화한 '나에게 맞춘 간편건강보험'을 출시하여 만성질환, 고령 등의 이유로 보험 혜택을 받기 어려웠던 보험 소외계층이 제약 없이 서비스를 누릴 수 있도록 지원하고 있습니다.

간편 고지	질문서 고지 간소화를 통해 유병자 및 고령자가 가입 가능한 건강보험	가입대상 고령자, 유병자 / 상품명 나에게 맞춘 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 있습니다. 프로미 반려동물보험은 서울시 동물보호 관리 시스템을 통해 유기견을 입양한 보험가입자에게 1년간의 보험료를 무상으로 지원하고, 보험 가입자를 대상으로 디지털 펫 헬스케어 솔루션(건강검진 키트)을 제공합니다. 앞으로도 유기견 입양을 통한 새로운 반려동물 돌봄 문화 정착을 위해 지원을 확대해 나갈 계획입니다.

안전운전 UBI 자동차보험 판매

2016년 DB손해보험은 국내 최초로 운전자 습관 연계보험인 '안전운전 UBI(Usage Based Insurance)'를 출시하여 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 2%에서 최대 12%까지 할인해 주는 혜택을 제공합니다. 2022년 총 72만 7천건이 판매된 안전운전 UBI 보험은 고객의 안전운전 생활화에 기여하여 교통사고 감소 효과를 창출할 것으로 기대됩니다.

전기차 전용 자동차보험 운영

정부의 친환경 자동차 보급 확대 정책에 맞춰 전기 자동차의 특성에 맞는 보장 범위를 설정한 '전기차 전용 자동차보험'을 개발하여 제공하고 있습니다. 본 상품은 전기차 충전 중 발생할 수 있는 감전상해 위험과 배터리 교체로 인한 경제적 부담을 보장할 뿐 아니라, 전기차 충전 인프라가 전국적으로 보급되지 않은 실정을 고려해 최대 100km까지의 긴급견인 서비스를 제공하고 있습니다. 앞으로도 DB손해보험은 전기차 운전자의 니즈를 반영한 다양한 보험 상품을 개발하여 친환경 전기차 시장 활성화에 기여하겠습니다.

자전거 보험

자전거 운행자의 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

고객 병력별 맞춤 보장 가능한 '나에게 맞춘 간편건강보험' 출시

DB손해보험은 2022년 창립 60주년을 맞아 보험가입이 힘든 보험 소외계층을 위한 간편고지보험인 '나에게 맞춘 간편건강보험'을 출시하였습니다.

간편고지보험은 일반 보험상품 대비 간소화된 병력 질문을 통해 소외계층의 보험 접근성을 확대한 상품으로, 단일 유형의 병력 질문을 운영해왔습니다. 새롭게 출시한 '나에게 맞춘 간편건강보험'은 5종의 통합 간편고지 구조를 통해 고객에게 맞춤형 보험서비스를 제공하며, 1년 단위로 유병자를 세분화하여 고객의 병력에 맞는 보험료를 제시하는 것이 특징입니다.

앞으로도 고령자, 유병자, 이륜자동차 운전자 등 보험 사각지대에 놓인 소외계층을 보호하기 위한 상품을 지속 개발하여, 기업의 사회적 책임을 다하기 위해 노력하겠습니다.

사회적 가치창출을 위한 보험상품 실적 (단위 : 건, 백만 원)

보험		유형	계약건수	매출(원수보험료)
장기보험	1Q초간편건강보험	보험 사각지대의 취약계층 지원(고령자·유병자)	12,764	6,062.6
	2Q초간편건강보험	보험 사각지대의 취약계층 지원(고령자·유병자)	9,731	5,042.9
	참착한간편건강보험	보험 사각지대의 취약계층 지원(고령자·유병자)	26,879	21,274.5
	간편실손보험	보험 사각지대의 취약계층 지원(고령자·유병자)	47,676	15,613.6
	간편한가족사랑간병치매보험	보험 사각지대의 취약계층 지원(고령자·유병자)	7,945	6,247.6
	노후실손보험	보험 사각지대의 취약계층 지원(고령자)	393	108.7
	오토바이운전자보험	오토바이 운전자	33,082	6,938.2
	착한간편건강보험	보험 사각지대의 취약계층 지원(고령자·유병자)	29,054	22,875.1
	참좋은간편건강보험	보험 사각지대의 취약계층 지원(고령자·유병자)	258,749	82,539.1
자동차보험	프로미하트(서민우대)특약	저소득 어린이 가정 지원	2,507	1,865
	교통안전교육실버우대특약	보험 사각지대의 취약계층 지원(고령자)	1,379	1,155
	곰두리자동차보험	보험 사각지대의 취약계층 지원(장애인)	164	139

주주와 투자자를 위한 DB손해보험의 가치창출 활동과 성과

주주는 이윤 추구를 위해 DB손해보험이 발행한 주식을 구매하거나 자본을 제공하는 개인 또는 집단입니다.
과거의 주주가 주식투자 후 시세차익을 기대하였다면, 현재 주주는 경영진의 의사결정에 따른 기업가치 변화에
주목하여 적극적으로 기업정보를 요청하고 의견을 개진하며,
주주총회 등에 적극 참여하는 등 주주행동, 주주활동으로 발전하고 있습니다.
DB손해보험은 주주활동의 목적이 주주와 경영진의 이해를 일치시키고
중장기적으로 투자수익을 확보하며, 투자대상 기업의 지속적인 성장과 기업가치 향상에 기여한다고 믿습니다.
이에 주주들의 의견을 경청하고 주주권익을 보호하기 위한 제도적 장치 마련에 더욱 힘쓰고 있습니다.

주주 커뮤니케이션 채널 | IR(Investor Relations) 활동·기업설명회
- 경영공시(전자공시시스템 및 홈페이지)

2022 KEY FIGURES

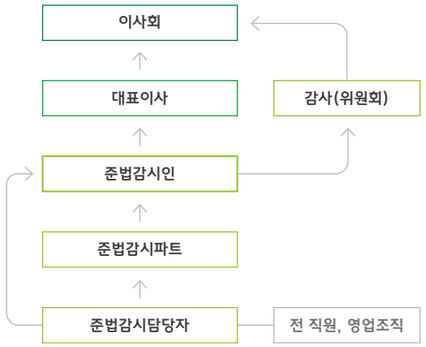
컴플라이언스 지수	이사회 출석률	윤리경영 서약서 참여율
96.6점	100%	100%

윤리경영

윤리경영 거버넌스

DB손해보험은 내부통제 관련 업무를 총괄하는 준법감시인을 임명하여 내부통제기준의 준수 여부를 점검하고 내부통제기준을 위반하는 경우 이를 조사하고 있으며, 회사 전체 내부통제업무가 효율적으로 이루어지도록 본점, 현장 조직별로 준법감시담당자를 두고 있습니다. 매년 반기별로 CEO를 위원장으로 하는 내부통제위원회를 개최하여 금융사고, 취약부분에 대한 모니터링과 점검, 개선방안 등 내부통제관련 주요사항을 협의하고 있습니다.

윤리경영 추진조직



컴플라이언스 경영 추진 체계

DB손해보험은 2017년에 보험업계 최초로 컴플라이언스 경영 시스템 국제표준 인증(ISO 19600)을 획득하여 컴플라이언스 리스크의 파악과 평가, 통제와 모니터링, 내부심사, 경영 성과 검토 등 글로벌 수준의 컴플라이언스 경영 시스템을 구축, 운영하고 있음을 입증하였습니다. 2021년에는 ISO 19600 대비 강화된 준법경영시스템을 요구하는 ISO 37301 인증을 손해보험업계 최초로 취득하였습니다. 이와 함께 청탁금지법 시행에 따른 관련 법령을 반영하여 윤리강령 실천지침과 윤리강령을 개정함으로써 회사 경영 전반에 윤리의식을 확산하고 있습니다.

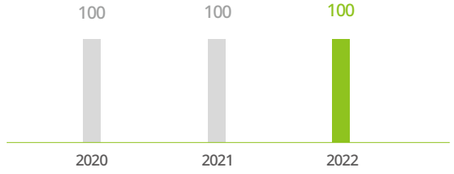
윤리강령·실천지침 바로가기

윤리경영 비전

컴플라이언스 관리 체계화

매년 컴플라이언스 리스크 및 관리 방안을 지속적으로 도출하여 전사 내부통제 관리체계를 고도화하고 있습니다. 부서별로 컴플라이언스 리스크와 관리 방안을 분석하여 평가된 위험도에 따라 주요 지표를 매월 상시 모니터링합니다. 모니터링 항목 중 이상 징후 발견 시 점검을 실시하고, 문제점을 해결하기 위해 제도와 시스템 개선에 힘쓰고 있습니다. 또한 금융 사고와 부적정 업무 처리를 예방하기 위해 분기별로 파견감시인을 통한 점검을 실시하고 있습니다.

윤리경영 서약서 작성 참여율 (단위 : %)



2022년 준법교육 실시 현황

구분	교육 방법	시기
4대 필수 준법 과정	VOD 동영상	4~6월
신입사원 입문 과정	강의	1월, 12월
컴플라이언스 방송	사내방송	3월, 7월, 11월

2022년 주요 내부통제 활동

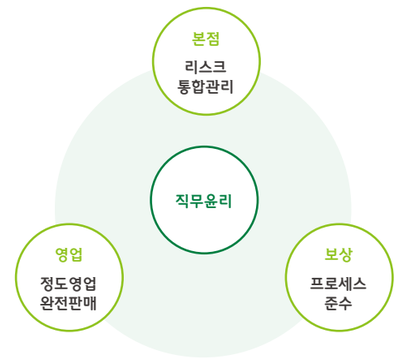
구분	실시 횟수	주요 내용
상시 모니터링	50	매월 영업, 본점, 보상부서 주요 지표 모니터링
(정기) 점검	11	주요 부서 업무 점검
현장부서 자체점검	8	파견감시인 점검, 영업점 자체 점검

컴플라이언스 활동

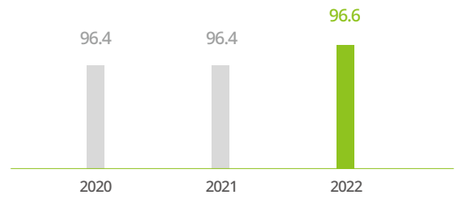
컴플라이언스 문화 확산을 위하여 사내방송, 윤리준법통신 등 다양한 콘텐츠를 제작하고 있으며, 홈페이지에는 윤리제보센터를 운영해 임직원과 영업조직의 비윤리적 행위를 신고할 수 있도록 하고 있습니다. 또한, 컴플라이언스에 대한 임직원의 관심과 이해를 높이고 공감대를 형성하기 위해 종합직, 사무직 신입사원 입문 과정에서 윤리경영 실천현황을 필수 과목으로 교육하고 있으며, 연 1회 약 200여개 부서의 준법감시 담당자를 대상으로 교육을 실시하고 있습니다.
이외에도 자회사까지 컴플라이언스 문화를 확산시키고자 DB손해사정, DBCAS, DBCSI, DBCNS, DBMNS 등 자회사 기본 교육 과정에 윤리경영 과목을 포함하고, 각 자회사의 업무 특성에 맞는 윤리준법 서약서를 작성하도록 하고 있습니다.

컴플라이언스 지수

DB손해보험은 컴플라이언스 지수 평가 제도를 통해 컴플라이언스 수준을 측정하고 있습니다. 컴플라이언스 지수 평가는 본점·영업·보상 등 부문별 직무 윤리 테스트, 컴플라이언스 리스크 평가, 준법감시 활동 보고 등의 프로세스로 이루어져 있습니다. 보다 정확한 평가를 위해 내외부 환경 변화, 관련 이슈를 반영하여 평가 항목을 지속적으로 개선·보완하고 있으며, 2022년 컴플라이언스 지수는 전년 대비 0.2점 상승한 96.6점으로 평가되었습니다.



컴플라이언스 지수 (단위 : 점)



컴플라이언스 이행 및 평가

컴플라이언스 리스크 분석과 평가

각 부서 업무 수행 시 발생할 수 있는 컴플라이언스 리스크를 파악하여 리스크별 심도와 빈도를 분석하는 위험도 평가를 통해 컴플라이언스 리스크를 체계적으로 관리하고 있습니다. 2017년 첫 평가 시 200여 개였던 컴플라이언스 리스크는 2022년에는 385개까지 확대되었으며, 파악된 리스크는 평가를 거쳐 최적의 관리 방안을 수립하여 대응하고 있습니다. 평가 결과는 윤리·준법 시스템 내 컴플라이언스 리스크에 전산 입력하여 관리하며, 이러한 연간 리스크와 더불어 상시적으로 발생 또는 발견되는 컴플라이언스 리스크 또한 주기적으로 업데이트하여 관리하고 있습니다.

컴플라이언스 리스크 및 관리 방안 수립 (2022년 상반기 기준)

385개

점검 및 상시모니터링

부서별 업무상 발생할 수 있는 이상지표를 영업, 보상, 사업비로 분류하여 매월 상시 모니터링을 실시하며, 이상징후 발생 시 정기/테마점검을 통해 즉각 개선조치를 이행하고 있습니다. 2022년에는 65회의 모니터링, 점검을 실시하여 30건의 개선의견을 제시하였으며 상시모니터링 대상 범위를 확대할 예정입니다.

2022년 연간 점검 및 모니터링 실시 횟수

65회

조치 건수

30건

사내 비윤리 행위 근절

임직원의 비윤리적 행위를 예방하고 사내 경각심을 제고하기 위한 다양한 제도를 운영하고 있습니다.
내부 고발 시스템을 통해 임직원은 자유롭게 사내 비윤리 행위를 제보할 수 있으며, 홈페이지 내 준법 감시인이 관리하는 '윤리제보신고센터'를 운영하여 누구나 금융 사고 또는 내부통제 위반 사항을 신고할 수 있도록 하였습니다. 2022년도에 인입된 84건의 윤리제보 중 당사 임직원의 부정한 행위에 대한 제보는 없으며, 계약, 사고처리간 발생한 민원으로 파악되었습니다. 해당 민원은 내용에 따라 해당 부서 지원, 기획파트 및 소비자보호파트로 이관하여 적절한 조치를 취한 바 있습니다.
한편 업무 수행 중 부득이하게 금품, 선물을 수령하게 되는 경우 준법감시인에게 신고하는 '금품 신고' 등록 제도를 운영하고 있으며, 신고된 물품은 공개 경매를 진행하여 수익금 전액을 사회복지단체와 사내 '하트펀드' 기금으로 기부하고 있습니다. 2019년부터는 '윤리강령 실천지침' 준수 여부 확인을 위해 취임, 승진, 이동에 따른 임직원 간 축하화환 수수, 공여 행위를 점검하는 등 청렴하고 깨끗한 조직문화 조성을 위해 최선을 다하고 있습니다.

윤리제보 처리 프로세스

· 사안 발생 → · 고객 제보 → · 사실 확인 및 진상조사 · 심의 및 의결 → · 결과 통보

담당부서 : 준법감시파트
전화번호 : 02-3011-3062
이메일 : F1110393@dbins.net
주소 : (우)06194 서울시 강남구 테헤란로 432, 10층

2022년 윤리경영 상담·제보 현황

	구분	건수
고객불만 상담제보	서비스(상품) 불만	84
	임직원 비리·비위	-
	협력사 불만	-
	기타(개인정보 등)	-
조치	중징계	-

자금세탁방지 시스템 운영

범죄행위 예방 및 건전하고 투명한 금융거래 질서 확립을 지향하는 실질적 자금세탁방지 업무 수행을 위해 내부통제 체계를 기반으로 임직원별 역할을 충실히 수행하고 있습니다.
2016년 국제자금세탁방지기구(FATF)와 감독당국의 강화된 자금세탁방지 체계 구축 요구사항을 준수하기 위한 현황 분석 컨설팅을 시작으로, 2018년에는 자체 RBA(Risk-Based Approach) 시스템을 구축하여 위험 평가를 기초로 한 고객 확인, 의심되는 거래 보고, 고액 현금거래 보고 등의 업무를 수행하고 있습니다. 2022년에는 885건의 의심 거래와 2건의 고액 현금거래를 금융정보분석원에 보고하였습니다.
DB손해보험은 적법하고 안정적인 제도 이행을 위해 내부통제 체계 및 시스템을 지속 점검하고 개선해 나갈 계획입니다.

공정거래 자율준수 실천

DB손해보험은 2003년에 제정한 '공정거래 자율준수 규정'을 통해 공정거래 실천에 대한 확고한 의지를 바탕으로 공정한 절차에 따른 투명한 경쟁을 추구해왔습니다. 이후 공정거래 자율준수 프로그램을 도입하여 연 1회 이상 전사 임직원을 대상으로 관련 교육을 실시하는 등 공정거래 문화 내재화에 힘쓰고 있습니다.
아울러 매년 병원, 물품업체, 대출모집, 공업사 등 전 거래처를 대상으로 준법감시인 명의로 '윤리문화 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 발송하였으며, 2022년에도 전년과 동일하게 5,500건의 안내문을 발송하였습니다. 거래처의 VOC 청취를 통해 수렴된 요구사항은 협의를 통해 적극 개선하고 있습니다.

공시 사항 위반 관리

관련 법규에 의거하여 공시 업무와 절차, 관리 등에 대한 회사의 공시지침을 규정하고 임직원들이 올바른 행동 규범을 기반으로 업무를 수행할 수 있도록 지원하고 있습니다. 특히 공시를 전담하는 직원은 정기적으로 공시 사항을 점검하여 문제가 발생하면 즉시 관련 부서에 통보하고 있습니다.

법률 리스크(Legal Risk) 대응 체계

법률리스크 관리파트는 사내 변호사와 법률 전문가로 구성되어 있으며, 회사의 법률리스크 사전 예방을 위한 법률교육 및 정보제공, 보험/경영소송 관리, 법률 자문 등의 업무를 담당하고 있습니다. 아울러 매년 증가하는 대/내외적 법률리스크에 적극 대응하기 위한 업무 가이드라인을 제시하는 등 효율적 리스크관리 체계 구축을 추진하고 있습니다.

법률 리스크 검토 현황 (단위 : 건)

구분	2020	2021	2022
본점 질의	674	727	968
영업부문	1,653	1,977	1,868
보상부문	80	87	115
합계	2,407	2,791	2,951

내부회계관리제도 운영

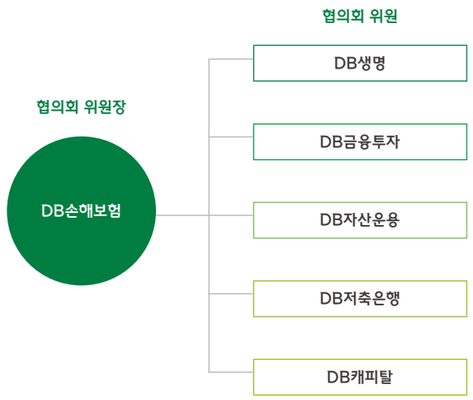
DB손해보험은 '주식회사의 외부감사에 관한 법률'에 의거하여 체계적으로 내부회계관리제도를 운영하고 있습니다. 2022년에는 중요 통제 540건에 대해 설계 및 운영 평가를 시행하여 개선사항을 보완하였으며, 외부감사인의 감사 결과 적정 의견을 획득하였습니다. 2023년에는 연결 내부회계관리 제도의 최초 감사가 시행될 예정으로, 회계법인의 전문 컨설팅을 통해 이에 철저히 대응할 계획입니다.

리스크 관리

금융복합기업집단 위험 관리 강화

금융복합기업집단의 건전한 경영을 목표로 금융복합기업집단 감독의 제도적 기반을 구축하기 위한 '금융복합기업집단의 감독에 관한 법률'이 본격 시행된바, DB그룹이 금융복합기업집단으로 지정되었습니다. 이에 DB손해보험은 금융복합기업집단의 대표 금융회사로서 그룹 위험관리 전담부서를 운영하고 있습니다. 또한 '금융복합기업집단 위험관리정책'과 '금융복합기업집단 위험관리기준'을 제정하여 금융복합기업집단 차원의 위험을 효율적으로 관리하는 한편, 주요 소속금융회사의 위험관리책임자로 구성된 '금융복합기업집단 위험관리협의회'를 운영하여 주요 위험관리 현안에 대해 검토하는 등 위험 관리 체계를 강화하고 있습니다.

DB금융복합기업집단 위험관리협의회



리스크 정책 및 전략

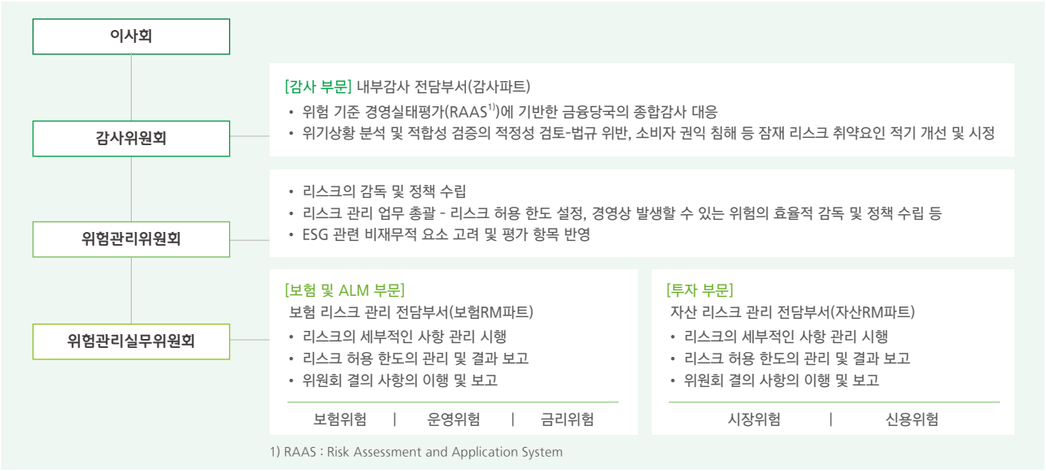
DB손해보험은 2022년 수립한 위험관리전략 한도와 가이드라인에 따라 전사 리스크 관리에 있어 엄격한 모니터링과 통제 활동을 수행하고 있으며, 매년 위험관리위원회를 통해 중장기 경영전략, 사업 계획 수립과 연계된 위험관리전략을 승인받고 있습니다. 또한 각 리스크 범주별로 위험 자본을 배분하여 전체적인 리스크 수준이 가용자본 대비 적정 수준으로 유지될 수 있도록 관리하고 있으며, 리스크 발생 요인, 규모와 적정성 여부 등을 사전 파악하여 리스크 부담을 최소화하기 위해 노력하고 있습니다.

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

'금융회사의 지배구조에 관한 법률'에 의거하여, 이사회 산하에 리스크 관리 총괄 조직인 위험관리위원회를 설치하고 전반적인 운영 감독을 실시하고 있습니다. 또한 위험관리실무위원회를 구성하여 급변하는 금융시장 환경에 대한 대응능력을 강화하고, 위험관리실무위원회 내 보험 및 자산 리스크 전담부서를 별도로 운영하여 업무 전문성을 제고하고 있습니다. 더불어 내부감사파트 운영을 통해 재무건전성과 금융 시스템의 안전성을 강화하기 위한 노력을 기울이고 있습니다.

리스크 관리 조직도



1) RAAS : Risk Assessment and Application System

리스크 관리 시스템 구축

재무건전성 관리를 위해 시장과 규제 환경 변화, 중장기 사업 계획, RBC[2] 비율 전망 등을 고려한 목표 RBC 비율에 따라 개별 위험액 한도를 설정하고 있으며, 정기적으로 위기 상황 분석을 실시하여 환율, 주가, 금리 등 위험 요인 변동 시나리오를 토대로 자본 여력을 평가한 후 대책을 수립하고 있습니다. 리스크 관리 통합 체계(ERM, Enterprise Risk Management)를 기반으로 이러한 개별 위험액 산출과 스트레스 테스트, 리스크 기반 경영 계획 수립 등의 리스크 통제 과업이 효율적으로 수행될 수 있도록 지원합니다. 2022년에는 신지급여력제도(K-ICS) 변경 사항을 반영하고 계량영향평가(QIS)를 통해 시스템을 안정적으로 운영하여, 신지급여력제도 도입으로 인한 영향을 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 발생되는 가격 변동 리스크
	신용위험	• 거래 상대방의 채무불이행으로 인해 발생하는 리스크 • 차주의 부도(Default), 신용등급 변화로 인한 자산 가치의 변동 리스크 • 재보험 신용 리스크 : 재보험자의 파산으로 인한 리스크
	자회사 위험	• 자회사에 노출된 리스크가 모회사에 반영됨으로 인해 발생하는 리스크

구분	위험	내용
비재무리스크	경영관리 위험	• 필요한 경영체계의 정비 지연, 의사결정의 실패 등 경영상의 전략적 측면에서 발생하는 리스크
	법률위험	• 법률의 해석이나 적용상의 오류, 법적 규제의 미준수 및 새로운 법적규제 등으로 인하여 손실이 발생할 리스크
	사무위험	• 직원의 업무처리상 과실 또는 부정행위와 업무절차 오류, 기준설정 오류로 인해 발생하는 리스크
	전산위험	• 프로그램 오류, 시스템 오류, 전산설비의 오류 등으로부터 발생할 리스크
	평판위험	• 경영상의 실패, 관련법규 위반, 사회적 물의 야기 등으로 당사의 신인도에 부정적 영향을 입히게 될 리스크
	운영위험	• 재해, 재난 등으로 인한 인적·물적 피해가 발생할 리스크

재무건전성 관리

BCP(사업연속성) 관리

기후변화로 인해 예측하기 어려운 재해·재난으로 인한 업무 중단 위험이 증가함에 따라, DB손해보험은 업무 중단 상황 발생 시 기업경영의 연속성 확보를 위해 2013년부터 BCP(Business Continuity Plan) 프로젝트를 진행하고 있습니다. 이를 통해 정기적으로 모의훈련을 실시하여 비상상황 발생 시 대응 역량을 강화하고 있습니다.

부서 단위 업무 영향 분석

- 부서 업무를 단위 업무로 나누어 중요도에 따라 업무 중단 상황에서 최우선 복구해야 할 업무를 도출

전사 BCM 수립

- 부서 단위 BCM(Business Continuity Management) 결과를 전사 차원에서 분석하여 우선순위 업무 재조정
- 조직, 인력, 대체 사업장, IT 시스템, 중요 정보, 장비 및 보급품 등에 대한 관리 방안 수립
- 프로젝트를 통해 수립된 부서별 R&R과 담당자 업데이트

BCP 모의 훈련 실시

- BCP 실효성 검토 및 인식 확산을 위해 매년 사고 발생 시나리오 등을 변경하며, 훈련 후 사후 강평을 통한 미흡점 보완
- 전자금융 감독규정에 따른 IT 재해복구훈련(DR)과 병행

재무건전성 및 한도 설정 관리

DB손해보험은 감독기관에서 규정한 RBC 제도를 기준으로 위험 기준 자기자본의 건전성을 평가하여 자본적정성을 안정적으로 유지하고 있습니다. RBC 기준에 의거하여 리스크별 요구자본을 배분하고 위험관리위원회의 승인을 거쳐 리스크 허용 한도를 설정하며, 이를 위원회와 경영진에게 정기적으로 보고하고 있습니다. 지속적인 모니터링을 통해 관련 사항을 엄격히 관리하고 있으며, 2022년 12월 기준 DB손해보험의 RBC 비율은 171%를 기록하였습니다.

위험 요인 민감도 분석

위험 요인 변동에 따른 자산 민감도 분석을 실시하여 RBC 비율 변동에 가장 큰 영향을 미치는 요인을 도출하고, 이를 토대로 시장의 다양한 위험 요인이 회사의 자본 가치와 손익에 미치는 영향에 선제적으로 대응하고 있습니다. 또한 금융당국이 제시한 위기 상황 분석 실시 기준과 회사 자체 시나리오를 기반으로 주가, 환율, 금리, 부도율, 손해율 등의 변화에 따른 리스크 요인별 위기 상황 및 통합 위기 상황에 대한 분석을 실시하고 있습니다. 이러한 노력의 결과, 위기 상황 발생시에도 RBC 비율이 100% 이하로 하락하는 경우는 발생하지 않았습니다.

신지급여력제도(K-ICS) 시행

2023년부터 보험부채 시가평가를 근간으로 하는 국제회계기준(IFRS17)이 시행됨에 따라, 감독당국은 자산·부채 시가평가 기반의 새로운 재무건전성 제도인 신지급여력제도(K-ICS)의 도입을 추진하고 있습니다. 이에 DB손해보험은 가용자본, 장기 손해보험 리스크, 일반 손해보험 리스크, 시장 리스크, 신용 리스크 등 신지급여력제도의 세부 항목을 토대로 IFRS17 통합 시스템 내 K-ICS 표준모형과 내부모형을 포함한 위험 관리 시스템을 구축하였습니다. 나아가 듀레이션·현금 흐름 매칭을 위한 금리부자산 확대, 보험부채 포트폴리오 조정과 필요시 자본 확충에 대한 검토 등을 실시하고 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 및 손상 측정 방식 변경 내용을 담은 금융상품 국제회계기준(IFRS9)의 시행에 대비하고자, 2022년부터 IFRS9 회계 제도를 단독 운영할 수 있도록 회계기준의 변경 내용을 적용한 새로운 자산운용 시스템 구축을 완료하였습니다.

기업지배구조

이사회

이사회는 DB손해보험의 최고 의사결정기구로서 경영상 주요 안건에 대한 의사결정 및 기업 경영의 감사 역할 등을 수행합니다. 이사회의 공정성과 투명성을 제고하기 위해 대표이사가 이사회 의장을 겸직하여 중장기적인 관점에서 책임경영 체제를 수립하고 있습니다. 또한 다양한 분야의 전문성과 경력을 갖춘 사외이사를 별도 선임하여 견제와 균형을 통해 이사회의 독립성 및 건전성을 확보하고, 사외이사 중심의 소위원회를 운영하는 등 독립적인 지배구조 체계를 구축하고 있습니다.

이사회 운영

구분	단위	2020	2021	2022
개최 횟수	회	10	9	7
부의 안건	건	25	23	22
출석률[1]	%	100	100	100

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

이사회 구성

DB손해보험은 정관에 따라 5인의 이사로 구성된 이사회를 운영하며, 과반수의 사외이사 비중을 유지하고자 3인의 사외이사를 선임하고 있습니다. 2023년 정기 주주총회에서는 최정호, 전선애 사외이사와 남승형 사내이사를 선임하였으며, '금융회사의 지배구조에 관한 법률'에 의거하여 '감사위원이 되는 사외이사 1인 이상 분리선임' 방식을 통해 정채웅 사외이사를 선임하였습니다. 특히, 금융경제 전문가인 전선애 중앙대 교수를 여성 사외이사로 선임하여 이사회의 전문성과 다양성을 한층 강화하는 등 ESG경영을 적극적으로 실천하고 있습니다.

이사회는 경영환경 변화에 대한 적시 대응력 강화와 이사회 운영의 효율성 제고 등을 위하여 회사에 대한 깊은 이해와 보험산업에 대한 전문성을 갖춘 정종표 대표이사를 2023년 3월 이사회 의장으로 선임하였습니다. 정종표 대표이사는 손해보험업과 금융산업 전반의 다양한 경험과 지식을 바탕으로 효율적인 이사회 운영에 적합한 후보로 판단되어 이사회 의장에 추천되었으며, 후보자를 제외한 이사 전원의 찬성으로 선임되었습니다.

DB손해보험은 분기 1회 정기 이사회를 개최하며, 경영 현안 발생 시 수시로 임시 이사회를 개최합니다. 이사회에서는 관련 법규 및 정관, 이사회 규정 등에서 정하는 경영상의 주요 사항에 대해 의결하고, 의사결정 과정에서 사회적·환경적 영향력과 지배구조상 이슈를 고려하여 안건을 심의·의결하고 있습니다.

이사회 이사 프로필 (2023년 6월 기준)

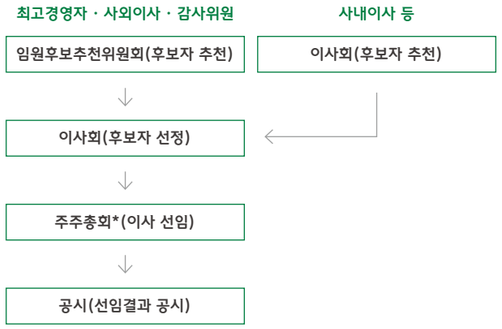
성명	직무	출생 연도	성별	임기	최초 선임일 (최근 선임일)	재임 기간	전문 분야	주요 이력	산업 경력[2] (금융·보험)
정종표	대표이사 이사회 의장	1962	남	3년	2021.3.26 신규 선임	2년	금융업 (손보)	DB손해보험 법인사업부문 총괄 DB손해보험 개인사업부문 총괄 現) DB손해보험 대표이사 사장	36년
최정호	선임 사외이사	1954	남	1년	2019.3.15 (2022.3.24)	3년	경영학 (보험)	금융감독원 계리기준위원 한국보험학회 이사 現) 한국리스크학회 이사 現) 서강대 경영학 교수	38년
정채웅	사외이사	1953	남	1년	2022.3.25 (2023.3.24)	-	금융보험업 (금융)	재정경제부 대외협력대사실 과장 금융감독위원회 기획행정실 실장 보험개발원장	44년
전선애	사외이사	1963	여	1년	2023.3.24 신규 선임	-	경제학 (금융)	예금보험공사 자산운용위원회 위원 손보협회 규제개혁위원회 위원 現) 중앙대 국제대학원 학장	23년
남승형	사내이사	1968	남	3년	2023.3.24 신규 선임	-	금융업 (손보)	DB손해보험 U/W팀장 DB손해보험 경영관리팀장 現) DB손해보험 경영지원실 총괄	30년

2) 금융사 및 금융 관련 기관 등 재임 경력

이사 선임 프로세스

'금융회사의 지배구조에 관한 법률'에 의거하여 임원후보추천위원회를 통해 최고경영자(CEO), 사외이사, 감사위원 후보자를 추천하고 있습니다.
임원후보추천위원회는 내규에 따라 3인 이상의 이사로 구성하고 과반수를 사외이사로 하며, 위원장은 사외이사 중에서 선임하도록 합니다. 위원회는 사외이사 및 최고경영자 후보군을 구성하여 운영하고 후보군 운영 현황을 연 1회 이상 이사회에 보고하며, 사전에 구성된 후보군 중 전문성, 직무공정성, 윤리성, 책임성 등에 대한 심의를 거쳐 후보자를 추천, 이사회와 주주총회의 의결을 거쳐 선임하고 있습니다. 최고경영자는 최고경영자 승계 절차와 비상 상황에 대한 대응 방안 등을 포함한 최고경영자 승계 규정에 따라 선임되며, 이러한 체계적인 절차를 통해 최고경영자의 교체 또는 유고 등으로 인한 경영 공백을 방지합니다.
DB손해보험은 지배구조 연차보고서를 통해 이사 선임 등에 관한 세부 내용을 공개하고 있으며, 이를 홈페이지에 투명하게 공시하고 있습니다.

이사 선임 절차



*감사위원 1인 이상 분리선임

후보군 운영 현황

구분	구성
최고경영자 후보군	11명
사외이사 후보군	92명

사외이사 후보군 운영 현황

구분	공직	금융	학계	법조	IT	합계
총계	19	24	28	13	8	92
여성	2	5	13	12	5	37
남성	17	19	15	1	3	55

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 취임한적이 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 비영리단체(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 활동

이사회의 전문성

임원후보추천위원회 규정 및 관련 법규 등에 따라 사외이사 후보 추천 시 공정한 검증을 진행하며, 금융 산업과 더불어 법률, 회계, 경제, 언론 등 관련 영역에 대한 전문 역량 및 실무 경험을 갖춘 전문가로 구성된 사외이사 후보군을 발굴하여 관리하고 있습니다.

이사회의 다양성

이사회는 금융산업에 대한 전문 지식과 풍부한 경험을 기반으로 손해보험업, 공정거래, 금융당국, 인사·노무 관리 등 다양한 전문 분야에서 역량을 갖춘 자를 이사로 선임하여 다양성을 제고하고 있습니다. 또한 인종, 성별, 장애 등으로 인한 차별적 요소를 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.

이해상충행위 방지

관련 규정에 의거하여 이사회는 위험관리위원회와 감사위원회를 통해 내부거래 등 이해상충 발생 가능 건에 대한 사전 심의를 진행하며, 자체 감사 결과 등을 정기적으로 보고받고 있습니다. 점검 및 심사 결과 이해상충이 우려되는 사안의 경우 이사회 의결 과정에서 검토의견을 반영하여 의사결정을 지원하고 있으며, 해당 안건이 이사회 및 관련 법령에서 정한 승인 요건 미달 시 회사는 해당 안건의 추진을 제한할 수 있습니다. 상법 시행령 제34조에 따라 이사회는 회사 외 2개 이상의 다른 회사 이사·집행임원·감사위원으로 재임 중인 자를 이사로 추천 또는 선임하지 않습니다.

경영진 성과보수 공정성 제고

전원 사외이사(3인)로 구성된 보수위원회를 운영하여 CEO와 CFO를 포함한 경영진에 대한 성과 평가 시 객관성과 공정성을 확보하고 있습니다. '임원 성과보수 규정'에 따라 경영진에 대한 성과보수는 최소 3년 이상 이연 지급하며, 경영진에 대한 환수 방안 등을 명문화하고 있습니다. 보수 체계 운영 현황이 담긴 '보수 체계 연차보고서'는 홈페이지를 통해 공시하고 있습니다.

임직원 보수 비율[1] (2022년 기준[2])

CEO 총 보수		1,087백만 원
CEO를 제외한 임직원 보수	중앙값	80백만 원
	평균값	86백만 원
CEO/임직원 보수 비율	CEO/임직원 중앙값	13.5배
	CEO/임직원 평균값	12.6배

1) 보수액은 성과금을 포함
2) 상기 내용은 2022년 기준(2022.1~2022.12)으로 해당 기간 CEO 보수 기준임

이사회 성과 평가

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

지배구조·보수체계 연차보고서 바로가기

이사회 내 위원회

관련 법령 및 정관에 의거하여 이사회 산하 총 6개의 위원회를 운영하고 있으며, 감사위원회, 위험관리위원회, 보수위원회, 임원후보추천위원회, ESG위원회, 경영위원회 등 각 위원회는 이사회로부터 위임받은 사항을 심의·의결하고 있습니다.

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	정종표 (사내이사)	사외이사가 아닌 이사회 의장 선임 시 선임사외이사 선임(선임사외이사: 김성국), 과반수는 사외이사로 구성
감사위원회	외부감사인 선정, 독립적인 회계 및 감사, 영업 및 자산 현황 조사 등	사외이사3	정채웅 (사외이사)	3인 이상의 이사, 2/3 이상 사외이사 및 위원장은 사외이사
위험관리위원회	위험관리전략 수립, 위험관리한도 설정 및 그룹위험 관리 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	전선애 (사외이사)	3인 이상의 이사, 과반수의 사외이사 및 위원장은 사외이사
임원후보추천위원회	최고경영자 및 사외이사 후보군 관리 및 최고경영자, 사외이사, 감사위원 후보자 추천	사외이사3	정채웅 (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	정종표 (사내이사)	2인 이상의 이사, 위원장은 대표이사

이사회의 ESG경영 추진

DB손해보험은 2021년 3월 이사회 내 ESG위원회를 신설하여 지속가능경영을 위한 환경, 사회, 지배구조 관련 이슈에 대한 의사결정 업무를 수행하고, 위원회의 활동 내역과 주요 의사결정 사항을 이사회에 보고하고 있습니다. ESG위원회는 CEO를 포함한 3인의 이사로 구성되어 있으며, 위원장은 사외이사로 선임하도록 규정하고 있습니다. 이러한 ESG경영 체계를 기반으로 2021년 5월 회사의 ESG경영 전략을 승인하는 등 보험업계의 ESG경영 활성화를 위해 앞장서고 있습니다.
더불어 ESG위원회 산하에 ESG사무국을 간사로 두고, 회사의 주요 부서 담당자가 참여하는 ESG실무위원회를 운영하여 위원회의 원활한 업무 수행을 지원하고 있습니다. 실무위원회는 환경, 사회, 지배구조 3개 분과로 나뉘며, 각 분과는 ESG 영역별 대내외 환경 분석, 이해관계자 이슈 파악 등 주요 현안을 발굴하고 세부 개선과제를 수행하는 역할을 담당하고 있습니다. 이를 통해 발굴된 현안과 개선 과제는 ESG위원회 부의·보고 등을 통해 전사 ESG경영 전략 수립 및 이행 점검 시 적극 반영하고 있습니다.

ESG경영 운영 체계

주주 구성

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

주요 주주 현황 (2022년 12월 기준)

구분	지분율(%)		비고
김남호	9.01	23.1	최대주주
김준기	5.94		특수관계인 (친인척)
김주원	3.15		
DB김준기문화재단	5.00		계열공익법인
국민연금공단	10.30	-	연기금

※ 발행주식 총수(70,800,000주) 기준

지역사회를 위한 DB손해보험의 가치창출 활동과 성과

DB손해보험이 정의하는 지역사회는 사업을 영위하는 지역에서 직·간접적인 영향을 주고받는 모든 개인 또는 집단입니다. DB손해보험은 지역사회에 영향을 미치는 사회적·환경적 문제 해결에 동참하고자 다양한 가치창출 활동을 진행하고 있으며, 이를 통해 지역사회 내 모든 이해관계자가 행복하고 풍요로운 삶을 살아갈 수 있도록 기업시민으로서의 역할을 다하고자 합니다.
이에 본업과 연계된 전략적 사회공헌 프로그램 운영, 스포츠 활동 후원 및 공익 활동을 추진하여 지역사회와 지속적으로 소통하고자 노력하고 있습니다.

지역사회 커뮤니케이션 채널 | 사회공헌 활동·스포츠 후원·공익 활동

2022 KEY FIGURES

환경책임보험 계약 보험료
566억 원

책임투자 운용 수익
921억 원

옐로카펫 설치 수량
100개

환경경영 체계

환경경영 원칙 및 전략

DB손해보험은 'DB손해보험 3대 환경경영 원칙'을 수립하고 이를 기반으로 환경경영 중장기 전략을 운영하고 있습니다. 나아가 중장기 전략을 효율적으로 추진하고자 환경경영 가이드라인을 마련하여 지속가능한 자원 활용을 독려하고 있으며, 경영 활동 전반에서 발생할 수 있는 환경적 영향을 최소화하기 위해 적극적인 노력을 기울이고 있습니다.

DB손해보험 3대 환경경영 원칙

- 환경 위험관리 전문화
- 환경발자국 최소화
- 녹색금융 및 환경사업 확대

ISO 14001 인증

DB손해보험은 2008년 국제표준화기구(ISO)의 환경경영시스템 국제 표준인 ISO 14001 인증을 획득하여 환경위험성을 효율적으로 관리하고 있습니다. 선제적인 환경경영시스템 구축을 통해 친환경 경영의 토대를 마련하였으며, ISO 14001 환경심사원(Environment Management System Auditor) 등 환경전문가 양성, 호우리스크 관리 등 기후변화위험 혁신과제를 적극 수행하여 환경경영 체계를 고도화하기 위해 노력하고 있습니다.

기후변화 대응

2050년 탄소 중립 추진 체계

DB손해보험은 2030년 국가탄소배출량 감축 목표(24.4%)를 기반으로, 2050년까지 2020년 CO_2 배출량 대비 25% 감축을 목표로 하는 2050 탄소 중립 추진 체계를 구축하여 운영하고 있습니다. 목표 달성을 위해 지속가능경영 실무협의회의 환경분과를 중심으로 환경위험 저감(Mitigation)과 기후변화 대응(Adaptation) 2개 분야에서 다양한 온실가스 감축 활동을 전개하고 있습니다.

추진목표 **2020년 CO_2 배출량 대비 25% 감축**

환경위험 저감 (Mitigation)

- 온실가스 감축활동 전개
- 친환경 투자(자산운용) 확대
- 보험그룹 내 저탄소 모델 전파
- 글로벌기관과의 협력체계 구축

기후변화 대응 (Adaptation)

- 친환경 상품/서비스 개발
- 환경관련 법규제 리스크 대응
- 기후변화 취약계층 후원 확대
- 이해관계자와의 기후변화 대응 활동 전개

기후변화 리스크 관리

DB손해보험은 투자 진행 시 ESG 기준을 적용하여 기후변화 리스크를 고려하고 있습니다. 특히 2019년 국내 민간 금융회사 최초로 탈석탄 투자를 선언한 이후, 석탄 관련 분야 투자는 진행하지 않습니다. 한편, 기상청 빅데이터와 GIS 정보를 융합한 '자연재해 리스크 평가 체계'를 운영함으로써 기후변화로 인한 재해리스크를 지역별로 평가하고 이를 보험 계약과 고객 방재 컨설팅 등에 활용하고 있습니다. 더불어 자연재해 발생 시 해당 지역에 전담 손해사정팀을 파견하여 손해 확산 방지 활동 및 정밀 손해사정을 진행하고 피해 고객에 대한 신속한 보험금 지급을 지원하고 있습니다.

온실가스 감축

온실가스 직접배출(Scope 1) - 도시가스, 경유 및 휘발유

주요 온실가스 직접 배출원은 흡수식 냉온수기, 비상발전기, 냉난방용 보일러, 휘발유를 사용하는 법인 차량이며, 냉난방 온도 제한 등의 활동을 통해 온실가스 배출량을 감축하고 있습니다.

온실가스 간접배출(Scope 2) - 전력

주요 전력 부하인 조명설비를 LED로 교체하여 전력 사용 시 발생되는 간접 온실가스를 저감하고 있으며, 비업무 시간에는 전등을 소등하는 등 임직원 참여 기반의 절전 캠페인을 추진하고 있습니다.

온실가스 기타 간접배출(Scope 3) - 출장 거리

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

에너지 관리

DB손해보험은 면적당 온실가스 배출량을 최소화하고자 항목별 에너지 사용 목표를 설정하여 관리하고 있습니다. 9개 국내 보유 사옥 및 전국 임차 사무실을 대상으로 온실가스 배출량을 측정하고 있으며, 배출량 산정은 IPCC(기후변화에 관한 정부 간 협의체)의 '국가 온실가스 인벤토리 작성을 위한 2006 IPCC 가이드라인'에 제시된 계수를 적용하여 실시합니다. 산정 시 영업지점과 해외사무소의 온실가스 배출량은 포함하지 않습니다.
DB손해보험의 주요 에너지원은 전력이며, 이외 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 진행합니다. 현재까지 신재생 에너지 발전설비 설치를 통한 자가발전을 진행하고 있지는 않으나, 향후 시장 성숙도와 발전설비 가격저하 추이에 따라 주요 보유 사옥에 신재생 에너지 발전설비 설치를 추진할 계획입니다.

폐기물 관리

DB손해보험은 매립 폐기물과 재활용 폐기물을 엄격하게 구분하여 관리하고 있습니다. 회사가 보유한 사옥에서 발생하는 폐기물의 대부분이 노후화된 사무용품인 점을 고려하여 사무집기 재활용 중심의 폐기물 저감 활동을 진행하고 있으며, IT 기반 업무 시스템 도입을 통해 폐기물이 발생하지 않는 친환경 근무환경을 조성하고 있습니다.

환경 데이터

지표		단위	2020	2021	2022
에너지 사용량	도시가스	Nm^3	1,078,255	1,101,803[4]	1,166,572
	경유	L	70,689	75,770[4]	81,146
	휘발유	L	80,047	57,394	62,428
	전력	MWh	48,214	48,923	49,649
온실가스 배출량[1]	Scope 1 : 도시가스, 경유, 휘발유	$tonCO_2eq$	2,751	2,758[4]	2,927
	Scope 2 : 전력	$tonCO_2eq$	22,477	22,808	23,008
	Scope 3 : 출장 거리	$tonCO_2eq$	241	144[4]	187
폐기물 관리[2]	매립 폐기물 배출량	Ton	1,194	1,168	1,178
	재활용 폐기물 배출량	Ton	1,066	874	929
용수[3]	용수 사용량	m^3	405,991	350,614	350,887
국내 출장 거리	버스 수송	km	2,369,347	1,409,216	1,836,697

1) DB손해보험이 보유한 총 9개 사옥 및 임대 사무실
2) 폐기물 처리업체를 통해 데이터 관리
3) 용수 사용량과 취수 사용량을 동일하게 관리
4) 내부 산정기준 변경에 따라 과년도 데이터 명확화 및 수치 변경

친환경적 상품 확대

환경책임보험

DB손해보험은 '환경오염 피해 배상책임 및 구제에 관한 법률' 시행에 따라 환경부와 함께 세계 최초로 환경오염 배상책임에 대한 의무보험인 '환경책임보험[5]'을 개발하여 판매하였습니다. 더불어 환경 리스크 관리를 위해 의무보험의 보상 한도를 초과하는 손해에 대한 추가 보상을 담보하는 임의보험을 개발하였습니다. 환경책임보험 가입 대상 기업에 대해서는 전용 홈페이지를 통해 온라인 원스톱 지원 서비스를 제공하고 전문 컨설팅·교육을 지원하는 등 유해물질로 인한 환경오염 리스크를 예방·경감하기 위한 활동을 수행하고 있습니다.
이러한 노력은 2017년과 2021년에 열린 '유엔환경계획(UNEP : United Nations Environment Programme) 아시아태평양 연례회의'와 2019년에 열린 '중국 보험 상품학회'에서 모범 사례로 선정되며 환경책임보험 도입 성과를 인정받은 바 있습니다. 나아가 2022년에는 안정적인 사업운영에 대한 우수한 인적·물적 인프라를 토대로 2022년 사업 3기 환경책임보험 대표보험사로 재선정되며 국내를 대표하는 친환경 상품 운영 손해보험사로 자리매김하였습니다.

5) 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 1천㎘ 이상 석유류 제조 및 저장시설의 위해관리 계획서 제출대상 시설
유해화학물질	대통령령으로 정하는 시설 : 위해관리 계획서 제출대상 시설
해양	법 적용 대상 시설과 동일

※ 관련 법령 : 환경오염피해 배상책임 및 구제에 관한 법률

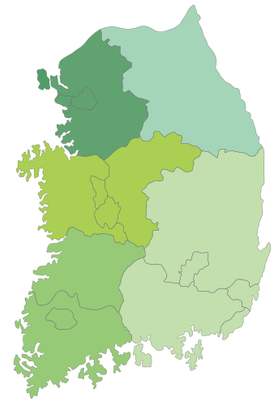
환경책임보험 담보내용

보상 대상 손해

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

1. 법률상의 손해배상금
2. 손해방지비용 (사업장부지 내의 오염정화 비용 제외)
3. 소송 비용, 변호사 비용, 중재·화해 또는 조정에 관한 비용
4. 공탁보증 보험료

지역별 환경책임보험 가입 현황 (단위 : 건)



수도권	2020년 6,319(46%) 2021년 6,399(44%)	2022년 6,470 (44%)
충청권	2020년 1,624(11%) 2021년 1,631(11%)	2022년 1,688 (11%)
영남권	2020년 4,705(33%) 2021년 4,890(33%)	2022년 4,955 (33%)
호남권	2020년 1,430(10%) 2021년 1,444(10%)	2022년 1,526 (10%)
강원권	2020년 235(1.6%) 2021년 238(2.0%)	2022년 240 (2%)

※ 괄호 안 비율은 전국 대비 해당 지역의 비중을 뜻함

환경책임보험 계약보험료

100%

2020	전체 14,313건 100%	총 743억 원 100%
2021	전체 14,602건 100%	총 719억 원 100%
2022	전체 14,879건 100%	총 566억 원 100%

친환경 보험상품 실적 (단위 : 건, 백만 원)

보험		유형	계약건수	매출(원수보험료)
자동차보험	에버그린특약	탄소배출 감축	3,373,883	2,430,958
	주행거리특약	탄소배출 감축	3,071,341	2,390,882
	안전운전UBI특약	탄소배출 감축	727,129	480,298
	전기자동차특약	탄소배출 감축	84,670	77,076
	승용차요일제특약	탄소배출 감축	3	2
일반보험	환경책임보험	Eco-friendly	14,897	28,131
	환경오염배상책임보험	Eco-friendly	5	241
	LNG 발전소 전용 보험	Eco-friendly(저탄소발전)	1	3,697
	프로미 공공자전거 종합보험	Eco-friendly	30	744
	해상풍력발전소용 기관기계종합보험	Eco-friendly	-	-
	태양광대여사업자배상책임보험	Eco-friendly	-	165
	태양광종합보험	Eco-friendly	-	1,630

책임투자 원칙 준수

DB손해보험은 투자 결정 시 재무적 요인과 ESG(환경, 사회, 지배구조) 요인을 모두 고려하는 책임투자를 충실히 이행하고 있습니다.

자체 내부 심사 기준에 따른 네거티브 스크리닝(Negative Screening)을 통해 비윤리적 기업, 도박·담배·술 등을 제조·판매하는 기업은 투자 대상에서 제외하며, 환경친화적 기업과 도덕적으로 투명한 기업을 대상으로 투자를 확대하고 있습니다.

2019년 국내 민간 금융기관 최초로 '탈석탄 금융'을 선언한 이래 신재생에너지 및 SOC 사업, ESG 채권에 대한 투자를 강화하였으며, 2020년에는 중소기업 태양광 펀드에 주요 투자자로 참여하는 등 사회적 가치를 창출할 수 있는 투자 기회를 적극 발굴하고 있습니다.

2022년 DB손해보험의 사회적 책임투자 수익률은 4.1%로 회사 운용수익률을 상회하는 투자 성과를 달성하였습니다.

사회적 책임투자 현황 (단위 : 억 원, %)

지표		2020	2021	2022
신재생에너지	운용규모	6,976	7,960	7,793
	수익	289	285	338
	수익률	4.2	3.6	4.3
친환경 발전	운용규모	6,947	6,875	6,019
	수익	308	251	280
	수익률	4.4	3.7	4.7
SOC	운용규모	9,980	9,339	8,687
	수익	426	379	303
	수익률	4.3	4.1	3.5
총계	운용규모	23,903	24,174	22,499
	수익	1,023	915	921
	수익률	4.3	3.8	4.1

ESG 투자 프로세스

투자계획 수립 → 비즈니스 유닛 스크린 → 투자 리스크 분석 → ESG 평가 진행 → 투자 진행

재해재난 대응력 강화

재난배상책임보험 상품 출시 (재난 취약시설 의무보험)

'재난 및 안전관리 기본법'의 시행으로 재난사고 발생 위험이 높은 19종의 시설에 대한 보험 가입이 의무화되면서 DB손해보험은 재난배상책임보험을 개발, 출시하였습니다. 무과실 책임주의에 따라 피보험자의 과실이 없는 무과실 사고로 인한 피해자 손해도 보상함으로써 피해자에 대한 신속하고 실질적인 구제를 지원하고 있습니다.

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, 여객자동차터미널, 주유소, 물류창고, 경륜장, 경정장, 장외매장, 전시시설, 지하상가, 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, 파묻힘, 손해방지 및 긴급피난에 필요한 조치로 생긴 손해를 보상하며, 풍수재 위험 특별약관에서는 태풍, 회오리바람, 폭풍, 폭풍우, 홍수, 해일, 범람 및 이와 비슷한 태풍 또는 호우피해를 입었을 경우에 보상이 가능합니다.

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

차세대 재해복구 시스템 구축을 통해 긴급 상황 발생 시 대고객 서비스의 업무 연속성을 확보하고 있으며, 재해 복구와 IT 장애에 대한 주기적인 모의 훈련을 실시하여 비상대응 역량을 강화하고 있습니다. 더불어 재해 대응 대상 업무와 지점을 확대하고 IT 시스템에 대한 지속적인 관리 점검을 통해 전사 대응 체계를 고도화하고 있습니다.

재난 대응 훈련

연 1회

프로그램	내용
BCP 모의 훈련	• 초기대응·비상대응·업무재개·재해복구 계획의 실효성 검토와 개선사항 도출(2016년도 IT 부문)
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

프로그램	내용
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·운용) 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 시스템 복구 기술력 향상
IT 장애 대응 모의훈련	• 주기적인 장애 모의훈련을 통한 주요 시스템에 대한 장애 대응의 적정성 검증 • 장애 모의훈련 시나리오, 상세 복구 절차 및 대응 조직의 적정성 확인 • 장애 모의훈련을 통한 임무 숙지 및 동일 또는 유사 장애에 대한 시스템 복구 기술력 향상 • 중요 업무에 대한 장애 대응 훈련을 통해서 예상된 장애에 대한 복구 시간 단축

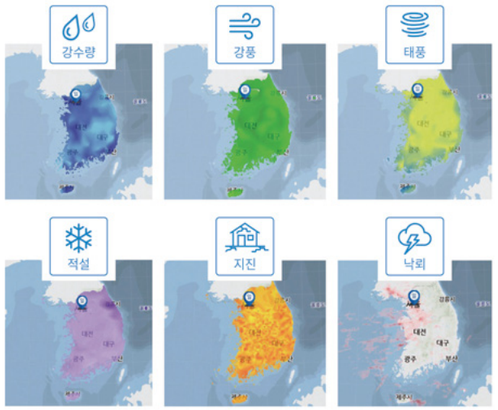
빅데이터 기반의 기후변화 리스크 분석 체계 마련

DB손해보험은 2020년에 개발한 기상청 빅데이터와 GIS 맵핑 기술을 결합한 일반보험 자연재해 위험도(6종) 분석 체계를 보험 계약과 고객 컨설팅 등에 활용하고 있습니다. 특히 하절기(7~8월)에 호우나 태풍 피해가 집중되는 특성을 고려하여 물리적 리스크가 높은 현장조직 및 가입고객에게 자연재해 예방 안내를 집중 시행하여 지역사회 피해를 저감하고 국민의 안전을 보호하고자 노력하고 있습니다. 또한 한국국토정보공사의 침수흔적정보 공공데이터를 GIS에 반영하여 위치기반 침수흔적도 시스템을 구축하고, 이를 활용하여 침수위험을 언더라이팅 및 위험관리에 활용하고 있습니다.

계절별 자연재해예방 안내 활동

구분	하절기 이전	하절기	하절기 이후
재난안전 안내자료 (임직원/ 현장조직 전파	2022 하절기 기상전망과 위험관리 연구자료	태풍 경로 및 대비책 안내, 집중호우 예상지역 및 피해 예방법 안내	우수 대응사례 공유
방재컨설팅 및 고객안내	기후변화 고위험군 선별 (빅데이터 분석 및 U/W 등 협업	재해예방 컨설팅 확대 (신규/갱신 선별 사업장 추가)	재발방지컨설팅 (재난사고 발생 사업장 대상)

6대 기후변화 리스크

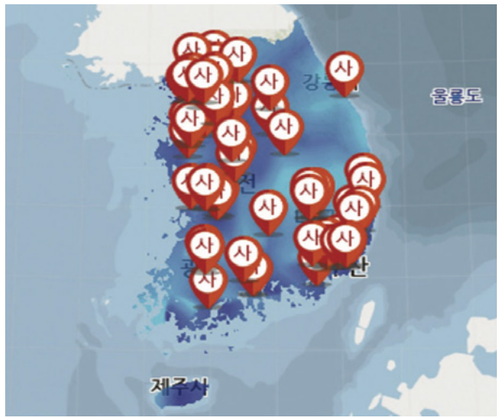


자연재해위험도 등급 가이드라인 적용 사례

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 추진

DB손해보험은 '고객과 함께 행복한 사회를 추구하는 글로벌 보험그룹'이라는 비전 아래 본업과 연계한 사회공헌 프로그램 운영을 통해 기업의 사회적 책임을 다하고, 지역사회를 위한 나눔을 적극 실천하여 다양한 이해관계자와 상생을 추구하는 사회공헌 활동을 전개하고 있습니다. 특히 2006년부터 CEO를 봉사단장으로 하는 '프로미봉사단' 운영을 통해 29개 전국 거점 지역에 봉사단을 구성하여, 임직원과 영업가족이 참여하는 사회공헌 활동을 지속 확대하고 있습니다. 2015년부터는 영업부서 단위의 프로미 PA봉사단을 출범하여 각 지역 특성에 맞는 다양한 봉사 활동을 추진하고 있습니다.

사회공헌 추진 체계

VISION	**고객과 함께 행복한 사회를 추구하는 글로벌 보험그룹**
SLOGAN	**가족사랑을 지키는 약속**
본업과 연계된 사회공헌 프로그램 운영	어린이, 안전, 금융 등 본업과 연관된 사회적 책임 활동 이행 • 어린이 교통안전을 위한 옐로카펫 설치 • 글로벌 금융탐방 공모전 개최 • '1사1교' 청소년 금융교육
지역사회와의 나눔 실천	지역사회 이해관계자의 가치 창출을 위한 맞춤형 사회공헌 활동 확대 • 청각장애인학교 후원 활동 • DB프로미 프로농구단 연고지(원주시) 사회공헌
임직원 및 영업가족의 사회공헌 활동 확대	임직원 및 영업가족의 사회적 책임 이행에 대한 인식 확산과 사회공헌 활성화를 위한 활동 전개 • 프로미봉사단을 통한 임직원 봉사 활동 • 영업가족 중심의 '사랑나눔 봉사' 활동 • 글로벌 사회공헌 활동

대표 사회공헌 활동

어린이 교통안전을 위한 옐로카펫

“희망의 노란 빛, 어린이 교통안전의 길을 밝히다”

본업과 연계된 옐로카펫 캠페인의 지속 후원

DB손해보험은 본업과 연계된 사회공헌 프로그램의 일환으로 2016년부터 교통안전 취약계층인 어린이의 교통사고 예방을 위한 옐로카펫 사업을 지속 후원하고 있습니다.
운전자가 횡단보도로 갑자기 뛰어드는 아동을 보지 못해 발생하는 어린이 교통사고를 예방하기 위해 시작된 ‘옐로카펫(Yellow Carpet)’ 캠페인은 어린이들이 횡단보도를 건너기 전 안전한 곳에서 기다리게 하고 운전자가 이를 쉽게 인지할 수 있도록 바닥 또는 벽면을 노랗게 표시하는 교통안전 설치물 ‘옐로카펫’을 설치하는 활동입니다. 국제아동인권센터의 옐로카펫 개발을 시작으로 초록우산어린이재단이 DB손해보험을 비롯한 후원사, 자치단체, 학교와 협력하여 전국에 설치를 확대하고 있습니다.
옐로카펫 설치 후 운전자 70%[1]가 시인성과 감속 유도 효과를 인정하는 등 교통사고 예방에 실질적인 효과가 있는 것으로 나타났습니다.

전국 초등학교에 843개의 옐로카펫 설치·보수

옐로카펫 사업을 시작한 이래, 2022년 현재까지 전국 초등학교 인근 687개소의 옐로카펫 신규 설치와 156개소의 보수를 완료하였습니다. 2022년에는 옐로그늘막 50개소를 신규 설치(누계 85개소)하였고, 안전교육 콘텐츠를 제작·배포하였으며, 책자 형태의 옐로카펫 사업 결과보고서를 제작하여 이해관계자와 공유하였습니다. 옐로카펫이 설치된 초등학교에는 교육 영상과 매거진, 활동지로 구성된 온라인 교통안전교육 자료를 배포하여 캠페인의 실질적인 효과성을 높이는 한편, 소셜미디어를 통해 인증샷 이벤트 등의 홍보를 진행하여 캠페인의 참여도를 제고하였습니다.
나아가 TS한국교통안전공단, 초록우산어린이재단과 함께 옐로카펫 효과 검증과 개선을 위한 연구용역, 세미나, 토론회 등 다양한 소통의 장을 마련하여 어린이 교통안전을 위한 환경개선 활동을 지속하고 있습니다. DB손해보험은 2023년에도 어린이 교통안전을 위한 안전시설 설치와 운전자 의식 개선 사업을 꾸준히 확대해 나갈 예정입니다.

1) 도로교통공단(2016), ‘옐로카펫 설치효과 분석 연구’ 참조

옐로카펫 연도별 설치 현황 (단위 : 개소)

연도	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	합계
수량	35	168	134	126	180	100	100	843

옐로카펫

옐로그늘막

교통·환경 챌린지

“소셜벤처와 함께 새로운 가치를 창출하다”

소셜벤처 지원을 통한 사회적 가치 창출

DB손해보험 교통·환경 챌린지는 교통·환경 분야 소셜벤처에 기업 성장을 위한 자금 및 엑셀러레이팅을 지원하는 차별화된 사회공헌 프로그램으로, 2019년부터 1, 2, 3기에 걸쳐 2022년 4기까지 총 20개 소셜벤처를 발굴, 육성하는 성과를 거두었습니다.
본 프로젝트는 ‘사회적 성과 창출’ 중심의 기획 및 운영을 통해 사회문제를 적극적으로 해결할 수 있는 교통·환경 분야 소셜벤처 지원을 목표로 운영되며, 이를 통해 지속가능한 소셜벤처 생태계 조성을 도모하고 있습니다. 이에 DB손해보험은 선정된 소셜벤처를 대상으로 사업비 지원과 함께 전문 엑셀러레이팅 교육, 1:1 멘토링 등 사업 역량을 강화하기 위한 다양한 프로그램을 지원하고 있으며, 이러한 역량이 실제 비즈니스 성과 창출로 이어질 수 있도록 후속 지원 프로그램도 운영하고 있습니다.
이러한 노력의 결과 전체 기수에 걸쳐 현재까지 총 55명의 신규 고용을 창출하였으며, 프로젝트 참여 이후 평균 매출액 증가율은 약 317%에 달하는 비즈니스 성과를 창출하였습니다. 특히 2022년에는 교통·환경 챌린지 4기 추진을 통해 참여기업의 매출액 392% 성장을 이루며 프로젝트의 효과성을 인정받고 있습니다.

2022년 성과

매출 392% 성장

신규 고용 10명 창출

교통·환경 챌린지 4기 소셜벤처 컨퍼런스

영역별 사회공헌 활동

본업 연계 프로그램

DB금융·경제 공모전 개최

DB손해보험은 지난 12년 동안 계열 공익법인 등과 함께 글로벌 금융 인재 양성을 위한 ‘DB 금융경제 공모전’을 개최해왔습니다. 본 공모전에 참여하는 관련 분야의 대학(원)생을 대상으로 창의적이고 실용적인 아이디어를 제안하는 응모자에게 장학금 수여, 글로벌 금융 탐방, DB그룹 입사 지원 시 서류전형 면제 등의 특전을 제공하고 있습니다.

‘1사1교’ 청소년 금융교육

2015년부터 전국 초·중·고등학교와 결연을 맺고 ‘1사1교 금융교육’을 진행하여 청소년을 대상으로 올바른 금융 생활을 위한 지식을 공유하고 있습니다. 2023년 현재 전국 117개 학교와 결연을 맺고 찾아가는 금융교실, 초등·중등 금융 뮤지컬, 중등 자유학년제 금융교육 등의 프로그램을 운영하고 있습니다.

취약계층 금융교육 업무협약 체결

DB손해보험은 금융 소비자의 권익을 보호하고 기업시민으로서 사회적 책임을 다하기 위해 전국퇴직금융인협회와 취약계층 보호를 위한 금융교육 업무협약 체결을 추진하였습니다. 본 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 계획입니다.

스타트업 지원 프로그램

환경 관련 스타트업 지원 ‘GREEN WITH 유‘ 사업 추진

DB손해보험의 ‘GREEN WITH 유’ 사업은 환경 관련 사회 이슈에 대해 혁신적인 비즈니스 솔루션을 보유한 소셜벤처를 발굴, 지원 및 육성함으로써, 환경·사회 문제 해결에 기여하고 사회적 가치를 창출하는 지속가능한 발전을 위한 사회공헌 사업입니다. 2022년에는 6개의 소셜벤처를 선발하여 사업 활성화를 위한 지원금을 제공하고 ESG경영, 법무, 세무, 회계, 마케팅 등 맞춤형 엑셀러레이팅을 지원하는 한편, 지속적인 성장 및 네트워킹을 위해 기업 컨설팅 프로그램을 제공하였습니다. 추후 기업별 사회적 가치 측정 평가 보고서 제공 등 후속 프로그램도 지원할 계획입니다.
DB손해보험은 ‘GREEN WITH 유’ 프로그램이 기후위기 대응과 지속가능한 발전 방안을 찾는 계기가 될 수 있기를 기대하며, 이를 위해 소셜벤처의 다양한 사회적 가치창출 활동에 대한 지원을 확대하여 환경·사회 문제 해결에 기여하고자 합니다.

글로벌 스타트업 챌린지

DB손해보험은 계열공익법인 및 서울대학교 등과 함께 아시아 주요 대학을 대상으로 하는 글로벌 스타트업 챌린지를 진행하였습니다. ‘DB-SNUbiz 글로벌 스타트업 챌린지’는 새로운 사업과 기술로 미래를 주도할 대학생들의 꿈과 이상을 실현하고자 아시아 국가 대학생들을 대상으로 진행하는 국제 경진대회로, 창업문화 확산과 우수한 창업자 발굴을 통해 참여 학생들이 글로벌 리더로 성장할 수 있도록 적극 지원하고 있습니다.

지역사회 기여 프로그램

범죄예방 및 피해자 보호를 위한 CCTV 지원 사업 실시

2022년 제주, 경기북부, 대구경찰청 및 강원도청 등과의 협약을 통해 범죄예방 및 피해자 보호 목적의 CCTV 설치사업을 전개하여 약 1,300대의 CCTV를 설치 완료하였습니다. 신변보호 CCTV는 범죄 예방의 효과가 커 관내 시민들의 높은 호응도를 얻고 있으며, 이에 지자체 및 경찰청의 추가 지원 요청이 증가하고 있는 추세입니다. 앞으로도 DB손해보험은 전국적으로 범죄피해자에 대한 보호지원을 더욱 강화해 나갈 예정입니다.

희귀난치성질환 치료비 지원

DB손해보험은 5월 3일 한국희귀난치성질환연합회에 희귀난치성질환을 앓고 있는 어린이들을 지원하기 위한 치료비 3천만 원을 전달하였습니다. 전달한 치료비는 DB손해보험의 고객들이 2021년 12월 28일부터 2022년 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 12년간 총 163명의 환우에게 4억 1천만원의 치료비를 지원해 왔으며, 원주DB 프로미 농구단의 경기에 환우 가족들을 초대하는 등 후원활동을 지속하고 있습니다.

충주성심학교 장학금 전달

6월 14일, DB손해보험은 충주성심학교에서 DB손해보험 임직원, 충주성심학교 교직원 및 야구부가 참석한 가운데 가정형편이 어려운 학생들을 위한 2천만 원의 장학금을 전달하였습니다. DB손해보험은 지난 10년간 30회에 걸쳐 총 2억 5천만 원의 후원금 및 장학금을 전달하였으며, 이렇게 전달된 후원금 및 장학금은 야구부 활동뿐 아니라 가정 형편이 어려운 학생들의 꿈과 도전을 이어갈 수 있도록 사용되고 있습니다. DB손해보험은 2013년 청각장애인학교인 충주성심학교와 자매결연을 체결한 이후 장애인에 대한 사회적 관심 제고와 처우 개선에 힘쓰고 있으며, 야구부 동계훈련비 지원 및 학생들을 초청하여 원주DB 프로미 농구단의 경기를 함께 관람하는 등 지속적인 후원 활동을 이어오고 있습니다.

2022 DB 금융·경제 공모전 글로벌 금융 탐방

‘GREEN WITH 유’ 오리엔테이션

범죄예방 CCTV 지원 사업 업무협약식

희귀난치성질환 아동 치료비 전달

파트너를 위한 DB손해보험의 가치창출 활동과 성과

DB손해보험의 파트너는 상품과 서비스를 판매하는 '영업 파트너'와 보험사고에 대한 보상처리를 담당하는 '보상 파트너'로 구분되며, 고객에게 상품과 서비스를 신속하고 정확하게 전달하는 역할을 수행하고 있습니다. 1962년 창립 이래 DB손해보험의 고객 수 1,000만 명을 돌파할 수 있었던 가장 큰 이유는 파트너들의 열정과 헌신이 있었기 때문입니다. DB손해보험은 파트너와 더 큰 가치를 창출하기 위해 지속 소통하고 있으며, 파트너 경쟁력 강화를 위한 지원을 확대하고 있습니다. 파트너를 위한 전문 역량 교육을 비롯해 현장의 목소리에 귀 기울이기 위한 다양한 소통채널을 통해 파트너와의 상생협력 체계를 확고히 다지고 있습니다.

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

2022 KEY FIGURES

전속 설계사(PA) 현황	블루리본 선정 PA 수	영업파트너 만족도
18,110명	594명	66.5점

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

비즈니스 파트너

파트너 구성 현황

DB손해보험의 파트너는 상품, 서비스를 판매하는 영업 파트너와 보험사고에 대한 보상처리를 담당하는 보상 파트너로 구성되어 있습니다. 영업 파트너는 DB손해보험 상품만을 판매할 수 있는 전속설계사 PA(Prime Agent)와 대리점 등의 전속 채널, 모든 보험상품을 판매할 수 있는 법인대리점 GA(General Agency)와 생명보험·손해보험 판매 권한을 가진 교차설계사로 이루어진 비전속 채널 등이 있습니다.
더불어 전통적 방식의 대면영업과 TM(Tele-Marketing) 채널, TC(Total Consulting), LD(Life Design) 채널 등 특성에 따른 채널 다각화를 추진하고 있습니다. 보상 파트너는 고객에게 원활한 보상 처리를 제공하기 위한 손해사정법인, 병원, 정비공장 등을 포함하며, 영업 파트너와 함께 DB손해보험의 경영활동에 있어 핵심 이해관계자로서 파트너들과의 상생협력 가치 창출을 위한 다양한 노력을 기울이고 있습니다.

영업 파트너

전속 채널	비전속 채널
PA DB손해보험의 보험상품만을 판매할 수 있는 전속설계사 **대리점** DB손해보험과의 전속계약을 통해 DB손해보험 보험상품만 판매 가능한 대리점	**GA** 모든 보험사의 보험상품을 판매할 수 있는 비전속 보험대리점 및 금융기관 **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 의료 쟁점 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

업무 특성에 따른 차별화된 육성 훈련 프로그램을 통해 설계사와 사업 관리자의 보험업 전문성을 강화하고 있습니다.
설계사를 대상으로 상품 트렌드, 질병 정보를 반영한 고객 컨설팅 교육 등 다양한 커리큘럼 기반의 연차별·소득별 영업 활성화 교육을 실시하고 있습니다. 또한 스마트 러닝 시스템 'DB Learning 플랫폼'을 활용한 맞춤형 교육 콘텐츠를 제공하여, 설계사와 교육 담당자, 사업관리자가 자기주도학습을 통해 전문성을 확보할 수 있도록 지원하고 있습니다. 본 플랫폼을 통해 모든 프라임 에이전트(PA)는 시간과 공간의 제약 없이 양질의 콘텐츠를 학습할 수 있습니다.
더불어 온·오프라인 융합교육 형태의 '플립 러닝[1]' 과정을 통해, 핵심 개념에 대한 선행 학습 후 참여자 간 상호작용 중심의 교육 프로그램을 제공함으로써 학습 효과를 극대화하고 있습니다.

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

주요 커리큘럼

설계사
- 핵심역량 중심의 신인교육
- 모바일 기반 PA 맞춤형 교육 강화
- 조직특성에 따른 전문교육 강화

교육 담당자
- 교육담당자 업무 표준화 및 역량 강화
- 육성코치 경력·특성별 역량 강화
- 지점멘토 활동 코칭 역량 강화 지속

사업 관리자
- 핵심역량 중심의 관리자 양성과정
- 실행력 강화를 위한 사업관리자 교육
- 사업관리자 자기주도학습 기반 확대

체계적인 신인 설계사 교육

'설계사의 역량이 곧 회사의 성장과 직결된다'는 인식을 바탕으로, DB손해보험은 신인 설계사의 체계적인 육성과 안정적인 활동을 위해 다양한 교육 프로그램을 운영하고 있습니다.

본점 주관 프로그램

5차월	보유고객 증대 과정	• 자동차보험 이해 • 컨설팅 Tool 활용 • 자동차보험 보상사례
7차월	컨설팅 전문가 과정	• Big Data 보장분석 • 타사 상품의 이해 • 질병정보 AP
9차월	BTS 세미나 (기준달성자)	• 최신 보험 트렌드 • 도전의식 고취 • 2대 질병(뇌/심)분석
12차월	Dream Big (1주년)	• 축하 세레머니 • 핵심 상품학습 • 소득비전 수립
4~13차월	소득증대	• Big Data 고객분석 • 소득증대 계획수립
2년차	시장확대 프로그램	• Big Data 고객분석(심화) • 고객관리 스킬
5년차	DBRT 도전	• VIP 시장 확대 • 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
5~18차월	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

설계사가 보다 효과적인 대고객 활동을 수행할 수 있도록 영업에 필요한 다양한 도구 및 콘텐츠를 지원하고 있습니다.
약관에 명시된 주요 질병 관련 정보를 정리한 학습 책자와 제안서를 제공하여 설계사가 고객에게 다양한 질병 정보를 전달할 수 있도록 합니다. 2018년부터는 'DB 스마트 포털'을 통해 영업현장에서 태블릿이나 스마트폰만 있으면 고객등록부터 가입 설계, 전자서명, 청약·확정까지 원스톱(One-Stop)으로 업무를 처리할 수 있도록 지원하고 있으며, '스마트 보장분석 서비스'를 통해 고객의 보험 가입사항 확인과 자동 설계까지 지원하는 '1분 컨설팅'을 제공하여 프라임 에이전트(PA)의 고객 관리 수준을 제고하였습니다.
이러한 노력의 결과, 2022년에는 손해보험협회에서 운영하는 우수인증[1]과 블루리본[2] 제도에 각각 3,347명(우수인증), 594명(블루리본)의 DB손해보험 PA가 선정되는 성과를 창출하였습니다.

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

설계사 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
- 가입설계서 내 상품 리플렛 QR코드 삽입

고객 응대, 컨설팅 역량 강화
- 사업단·지점별 특성화 교육 실시

영업가족 정착 지원

DB손해보험은 영업가족의 업무몰입도 제고를 통해 성과 달성률을 높이고 안정적인 정착을 돕기 위한 다양한 지원을 제공하고 있습니다. 특히 모집 활동에 대한 성과 보상 시스템이자 회사의 정책 사항을 반영하는 제도인 수수료에 대해 사내 방송 및 정기 교육을 통해 해당 취지와 방향을 수시로 공유하고 있습니다. 또한 신인 설계사의 신규 성과 수수료를 강화하고 활동 수수료를 신설하여, 지속적으로 성장할 수 있는 기반을 마련하였습니다. 이외에도 평가성 수수료 환수 기준을 개선하여 효율 중심의 장기보험 판매 확대를 도모하고 있습니다.

채널별 효율적 업무 지원

표준, TC(Total Consulting), 전문지점으로 점포 편제를 갖추고 채널별 스텝 조직의 책임과 역할을 확립하여 영업가족의 효율적인 성장을 지원하고 있습니다. 나아가 스텝 조직 운영 체계 확립, 점포 특성별 운영비 제도 차등화, 외곽 거점 점포의 운영 효율 개선 등의 활동을 추진하여 점포의 생산성을 극대화하기 위한 노력을 지속하고 있습니다.
설계사 업무 지원의 효율성 및 집중도 향상을 위해 개인과 전략사업 부문의 채널을 분리하고, 신인 수수료 강화, 선지급 제도 도입 등을 시행하는 한편, 매출 증대를 위해 거점 지역을 중심으로 교차센터를 병행 운영하여 점포 운영의 효율성을 제고하고 있습니다. 이를 통해 설계사들이 보유고객을 대상으로 최적의 컨설팅을 제공하고, 보다 효과적으로 고객을 관리할 수 있도록 지원하고 있습니다.

1 표준/TC지점	2 전문지점	3 교차지점
전속 PA 채널, 컨설팅 정예 PA 양성	CA·고연령 PA의 고객 유지 및 업무지원	교차 채널 관리 업무지원

LD센터 경력단절 여성 지원

2014년 출범한 LD(Life Design) 센터는 30-40대 경력단절 여성을 중심으로 구성되어 있으며, 일반 설계사 채널과는 차별화된 교육과 운영 방식을 갖춘 특화 채널입니다. 사업단별로 표준지점 내 3040 여성 프라임 에이전트(PA)를 선발하여 미래 성장동력으로 육성하는 교육을 실시하는 한편, 양질의 데이터를 기반으로 설계 활동을 지원하고 개인별 맞춤 트레이닝을 제공하여 업무 역량을 강화하고 있습니다. 아울러 신인 설계사 전원에게 심리유형 검사를 실시하여 업무 적응 및 동료 관계에 대한 코칭을 제공하고, 이미지 메이킹, 쇼호스트, 명강사 등의 특강을 통해 젊은 여성 인력을 위한 역량 개발을 지원하고 있습니다.
한편, 워킹맘이 대다수인 LD센터의 특성을 고려하여 일·가정의 양립을 지원하는 다양한 복지제도를 운영하고 있습니다. 유연근무, 자율퇴근 등 맞춤형 업무 시간 운영을 통해 워킹맘의 근무 자율성을 높이고, 육아로 인한 업무 공백 발생 시 별도 인력을 지원하고 있습니다. 또한 출산 축하금과 18개월간의 육아 지원비 제공, 업무 복귀 시 출산 전 소득 승계 등 육아로 인한 경제적 부담을 완화할 수 있는 제도 운영과 더불어, 지점 내 어린이 놀이시설을 마련하고 패밀리데이(Family-Day), 직업 체험, 금융교실 등 다양한 행사 및 프로그램도 운영하고 있습니다.

실시간 긴급출동요원 위치정보 제공

DB손해보험은 교통사고, 차량 고장 등으로 긴급 조치를 요청한 고객에게 출동요원의 이동경로와 예상 도착 시간 정보를 실시간으로 알려주는 출동요원 위치정보 서비스를 운영하고 있습니다. 신속한 출동 서비스 제공과 동시에 예기치 못한 돌발상황에 대한 고객의 불안감을 경감해주어 높은 고객 만족 성과를 창출하고 있습니다. 한편 긴급출동 요원에게는 고객의 위치까지 최적의 이동경로를 제공함으로써 출동시간 단축에 따른 업무 편의성 제고 효과를 거두고 있습니다.

파트너 상생협력 체계 강화

PA 커뮤니케이션 활성화

우수한 현장 영업력을 갖춘 프라임 에이전트(PA)를 상품 정책 방향을 결정하는 '상품리더스클럽'에 참여시켜 보다 생생한 현장의 목소리를 상품 개발에 반영하고 있습니다. 또한 회사의 각종 정책 및 제도 결정 시 'PA 제안 제도'를 활용하여, PA들이 원활한 영업 활동을 위해 필요한 제반 사항에 대한 의견을 실시간으로 전달할 수 있는 채널을 운영하고 있습니다. 본 채널에 등록된 내용은 본점과 관련 부서에 직접 전달되며, 이 중 채택된 내용은 회사의 정책과 제도에 실제 반영하고 있습니다.
아울러 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. 더불어 매년 연도대상 시상식을 개최하여 실적, 고객만족, 유지율 등의 성과 평가를 토대로 우수 PA를 선정하여 시상하고 있으며, 특별히 회사의 발전에 기여한 PA는 'DBRT 명예의 전당'에 헌정해 영업가족의 자긍심과 로열티(Loyalty)를 제고하고 있습니다.

보상 파트너와의 파트너십 확대

파트너와 긴밀한 상생협력 관계를 구축하고자 DB손해보험은 우수 보상 파트너 선정을 비롯한 다양한 지원을 펼치고 있으며, 특히 비대면 디지털 경제가 확산됨에 따라 고객 서비스 만족도 제고와 협력업체의 업무 효율 증대, 디지털 전환과 혁신을 위한 다양한 방안을 추진하였습니다.
2022년 기준 DB손해보험은 22개 업체와 손해사정업무 위임계약을 체결하여 고객에게 신속하고 공정한 서비스를 제공하고 있으며, RM(Relationship Management) 제도를 통해 파트너사의 교육·서비스 업무를 지원하고 Vision 간담회를 진행하는 등 당사의 핵심가치를 공유하기 위해 노력하고 있습니다.
법인거래처 사고접수 및 사고정보 교환 자동화 시스템을 개발하여 법인 거래처 고객 사고 시 자동으로 사고접수가 연계되어 사고접수 시간 단축, 보상처리 서류 자동 제출, 실시간 사고정보 확인이 가능한 새로운 서비스를 오픈하였습니다. 뿐만 아니라 DBT-System을 론칭하고 빅데이터를 활용한 보험사기 공모관계 분석기법을 활용하여 선량한 보험계약자와 다양한 보상 파트너를 보호하기 위한 노력을 지속하고 있습니다.

비즈니스 파트너 데이터

지표		단위	2020	2021	2022
영업가족 현황	전속설계사(PA)	명	16,642	17,764	18,110
	교차설계사	명	7,704	3,575	3,354
	개인대리점	개	2,445	2,476	2,480
	법인대리점(GA)	개	1,716	1,758	1,785
	방카슈랑스(BA)	개	51	50	53
보상파트너 현황	차량고장 긴급출동 네트워크	개	480	480	474
	교통사고 현장출동 네트워크	개	363	363	340
	전문정비업체 네트워크	개	334	334	324
	사고조사 및 손해사정 업체	개	19	19	22
영업파트너 만족도(FSI)		점	68.2	65.3	66.5
긴급출동 서비스 만족도		점	98.5	98.5	98.6
협력업체당 입고 건수		건	322	336	324

임직원을 위한 DB손해보험의 가치창출 활동과 성과

DB손해보험의 성장과 발전의 원동력은 바로 임직원입니다.
DB손해보험은 임직원과 회사가 함께 성장하는 DB 문화 조성을 위해 'DB Way' 체계를 수립하고,
임직원의 직무 전문성 및 업무 역량 향상을 위한 'Dream Big 인재양성 제도'를 기반으로
체계적인 교육 프로그램을 운영하고 있습니다.
또한 각종 복리후생제도를 비롯하여 임직원의 WLB(Work Life Balance)를 보장할 수 있는
다양한 제도를 통해 임직원이 업무에 몰입할 수 있는 환경을 조성하고자 노력하고 있습니다.

임직원 커뮤니케이션 채널 | Dream Big 광장·제안제도·참여마당
- 임직원 만족도 조사(ESI)
- 월간 경영실적 브리핑(프로미TV)

2022 KEY FIGURES

업무 몰입도 점수
81.1점

여성인력 비율
57.7%

신규 채용 인력
302명

인권경영

DB손해보험은 창업이념인 '좋은 기업'을 바탕으로 고객, 임직원 등 이해관계자의 인권을 보호하기 위한 다양한 활동을 실시하고 있으며, 윤리강령을 통해 '인간존중의 기업문화 조성'에 최선을 다할 것을 명시하고 이를 실천하고 있습니다.

인권 실사

DB손해보험과 자회사는 정기적으로 인권 실사를 시행하여 인권과 관련된 잠재적 영향과 위험에 선제적으로 대응하고 있습니다. 준법감시파트는 윤리강령 준수 여부 등에 대한 현장 점검을 실시하고, 인사파트는 기업문화협의회 등을 통해 인권 이슈를 점검합니다. 뿐만 아니라 내부고발제도를 비롯해 인권 이슈 정보를 상시 수집할 수 있는 채널을 운영하고 있으며, 성차별 등 차별 관련 이슈 또한 모니터링하고 있습니다.

인권 실사 프로세스(Due Diligence)

STEP. 1

잠재적 리스크 및 영향 분석

- DB손해보험 경영 측면, 보험업 측면의 잠재적 리스크 요인 확인
- 재무, 비재무, 발생 빈도에 근거한 영향 분석 진행

STEP. 2

평가 요인 및 대상 확인

- 내·외부 환경을 고려한 인권 평가 요인 확인 및 인권 취약계층 확인
- 자회사, 협력업체 등 밸류체인 전반에 대한 인권 평가 대상 확인

STEP. 3

피드백 및 개선 활동 전개

- 자가점검 결과 및 개선 사항 공유
- 발견 사항의 중요도를 고려한 개선 활동 권고 및 지원 사항 확인

STEP. 4

법률 검토 및 자가점검

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

인권 침해 예방

전 임직원을 대상으로 성희롱 예방, 장애인 인식 개선, 직장 내 괴롭힘 방지 등의 교육을 실시하며, 임직원 교육 이수율은 100%입니다. 또한 SNS 채널을 통해 24/7 제보 시스템을 운영하여 인권 침해 사례 발생 시 신속한 대응 조치를 취하고 있습니다. 2022년에 성별, 장애, 괴롭힘 등으로 인한 차별에 해당하는 사건이 발생한 사례는 없습니다.

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'는 내용을 명시하고 있으며, 보상에 있어서도 모든 임직원에게 공정한 기회를 제공합니다. 2022년 말 DB손해보험의 여성인력 비율은 전체 직원 4,509명(임원 제외) 중 2,603명에 해당하는 57.7%입니다.

인권 취약계층 확인과 지원

잠재적 인권리스크가 높은 인권 취약계층을 파악하기 위한 조사 결과, 고객과 직접 대면해 상품을 판매하고 서비스를 제공하는 영업·보상 파트너와 고객 민원을 담당하는 콜센터 상담사가 대표적인 인권 취약계층으로 확인되었습니다. 이에 DB손해보험은 심리상담 채널을 운영하여 영업·보상 임직원과 파트너, 상담사 등 인권 취약계층을 위한 지원을 이행하고 있습니다.

인권 이슈별 개선 및 구제 조치

인권 이슈	2022년 개선 및 구제 조치
법적 노동 시간 관리 체계 강화	• 검진휴가제도 운영, 연차촉진제도 운영, 탄력근로제 운영, 정신건강 서비스(심리상담사 상담) 제공 등의 임직원 지원 체계 신설
양성평등 제도 강화	• 여성 관리자 육성을 위한 여성 임직원 육성 프로그램 도입 • 여성 임직원을 포함한 면접 심사위원 양성 교육 실시
고객 응대 직원 보호 범위 확대	• 전 임직원을 대상으로 하는 고객 응대 직원 보호 체계 운영 - '문제행동 소비자 응대 매뉴얼' 교육 - 빅데이터 분석을 통 한 블랙컨슈머 대응 체계 구축 및 시행 - 심리상담 프로그램 운영 - 고객 응대 직원(콜센터) 보호를 위한 전화연결 안내멘트 시행 중

인적자원 관리

인적자원 관리 체계

CEO의 경영 기본 원칙인 '실상추구·상호소통·자율경영'을 바탕으로, DB손해보험은 체계적인 인적자원 관리 시스템을 운영하여 '우수한 인재들이 일하고 싶어하는 최고의 직장'을 만들어 나가고 있습니다.

VISION	고객과 함께 행복한 사회를 추구하는 글로벌 보험그룹
핵심 가치체계	3정신 3자세·CEO 경영원칙·핵심동인
HR 비전	우수한 인재들이 일하고 싶어 하는 최고의 직장 구현

인적자원 고용 안정

DB손해보험은 임직원의 고용 안전성을 중시하며, 이를 위해 비정규직 법안 시행 이전부터 계약 직원의 정규직 전환을 실시해왔습니다. 2012년 TM 상담업무 계약직 1,660명을 정규직으로 전환한 이래, 지속적으로 비정규직의 정규직 전환 이행을 실천하고 있습니다. DB손해보험의 2022년 비정규직(계약직) 인원은 임원을 제외한 전체 직원 4,509명 중 3.5%에 해당하는 158명입니다.

Dream Big 기업문화 조성

DB Way 체계 수립

DB손해보험은 2022년 기업문화 혁신을 위한 6대 키워드를 도출, 영역별 진단 결과를 토대로, DB 문화의 지향점을 분명히 하고 구성원들의 일하는 방식인 DB Way를 구조화·체계화하였습니다.
DB Way는 고객 중심, 창의와 도전, 민첩과 효율, 공정과 원칙, 자율과 존중, 소통과 협업 등 6대 키워드로 구성되어 있으며, 구성원에게 이를 효과적으로 전달하고 구성원의 이해·공감·실천을 장려하기 위한 커뮤니케이션을 이어가고 있습니다.

DB Way 체계

VISION	An Excellent Global Company
MISSION	'기업가정신과 혁신으로 DB가 참여하는 모든 사업에서 글로벌 전문기업이 되어 가장 이익률과 성장률을 만들어 내고, 경영의 모든 면에서 지속적으로 최고의 경쟁력을 갖춘 기업이 된다.'
DB문화 지향점	"Dream with 유, 함께 성장하는 DB문화" (더 나은 미래를 위해 함께 꿈꾸고, 개인과 회사가 함께 성장하는 DB 문화)
DB Way	
핵심가치	질서 · 신뢰 · 사랑 고객가치 우선 · 탐구하는 자세 · 솔선수범 자기관리

가족친화경영

기업문화협의체 운영

DB손해보험은 기업문화협의체 운영을 통해 현장의 고충 사항을 수렴하여 경영 활동에 반영하고 있으며, 매년 상·하반기에 주니어 보더로 구성된 각 부문의 오피니언 리더를 선정하여 워크숍을 진행하고 있습니다. 2022년 1월 선발한 기업문화협의체는 COVID-19 상황을 고려하여 매월 대면·비대면 방식으로 운영하였으며, 협의체를 통해 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. (2022년 결사의 자유 보장 : 100%)

근무환경 개선을 위한 EEI 조사

2018년부터 매년 1회 임직원 몰입도 조사인 EEI(Employee Engagement Index)를 실시하여 임직원의 근무 몰입에 대한 실상을 파악하고 전사적 차원의 개선 방안을 도출하여 이행하고 있습니다. EEI 조사를 통해 직급, 부문, 부서, 직군별 의견을 수렴하고 맞춤형 개선 활동을 진행함으로써, 임직원의 업무 몰입도와 업무 생산성을 높이고 있습니다.

임직원 몰입도 조사 실적

지표	단위	2020	2021	2022
산업재해율	%	0.02	0.02	0
인당 복리 후생비	백만 원	17.1	16.7	16.6
업무몰입도	점	82.7	82.2	81.1

일과 삶의 균형 추구

임직원의 WLB(Work Life Balance) 보장을 통해 업무에 집중할 수 있는 환경을 조성하고 활기찬 DB문화가 정착될 수 있도록 다양한 지원 프로그램을 운영하고 있습니다.
집중 근무시간, PC-OFF, 스마트 회의, 회식문화 개선 등의 활동과 더불어 업무 프로세스 자동화를 위한 RPA 시스템을 도입하여 업무 효율성을 제고하였습니다. 또한 임직원이 가족과 함께할 수 있는 충분한 시간을 확보하고 에너지를 재충전할 수 있도록 가정의 날, 연차휴가 활성화, 하계휴양소 제도 등을 운영하고 있습니다.

모성보호 제도 시행

여성 친화적 근무환경을 조성하여 여성 근로자가 경력 단절 없이 자신의 커리어를 이어나갈 수 있도록 다양한 지원을 제공하고 있습니다.
태아 검진휴가, 배우자 출산휴가, 육아휴직, 단축 근무 등의 제도를 통해 육아에 전념할 수 있도록 지원하는 한편, 90일의 산전·후 휴가를 제공하여 임신 및 출산기 여성 근로자의 심리적·육체적 안정을 돕고 출산 및 유산 시 의료 실비를 지원하여 경제적 부담을 줄여주고 있습니다. 그 결과, 2022년에 산전·후 휴가를 사용한 여성 근로자의 업무 복귀율은 100%를 기록했습니다.
임직원의 자녀를 위한 보육 서비스도 제공하고 있습니다. 전문성과 경험이 검증된 푸르니보육지원재단에 위탁하여 '프로미 아이사랑 어린이집'을 운영하고 있으며, 2022년 12월 기준 28명의 아동이 등원하고 있습니다. 이외에도 가정에서 상담과 서비스 업무를 수행하는 재택근무 제도를 운영하여 2022년 12월 기준 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 59개 객실 운영, 887명 이용
회사콘도	• 전국 231개 구좌 운영
배우자검진	• 기혼직원 배우자 건강검진 지원

커뮤니케이션 활성화

DB손해보험은 회사와 직원 사이는 물론 직원과 조직 간 자유로운 소통을 독려하기 위한 다양한 프로그램을 운영하고 있으며, 이를 통해 구성원의 업무 효율성과 시너지를 강화하고자 합니다.

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 (2021~2022년 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)
	경영실적 브리핑	매월 1회 사내방송을 통해 회사의 경영현황과 당부사항에 대한 경영진 브리핑
	E프로미 광장	사내 주요 이슈, 직원 기고 소식(여행, 부서 소개 등) 및 홍보파트 제작 경제, 문화 뉴스 등 직원공유 온라인 매거진
직원 간	CCM Week	내/외부 고객 대상 CS활동 및 지침 및 프로그램 운영, Dream Big Times, DB人 등 전사기업문화 관련사항 공유 시행
	Dream Big 광장	부서별 GWP 및 동호회 활동, Core Value, 사회공헌 활동, 기업문화 개선활동, 다양한 직원 개인별 취미활동 (DB人 Story) 등의 공유 및 참여를 위한 직원전용 사이트
	현장학습회	주간 단위 부서별 이슈와 전략방향을 공유하기 위한 현장 직원 간 소통 및 토론의 장
	스터디그룹/사내멘토링	직무관련 공통 관심사를 가진 직원 간 자기계발, 노하우 공유 및 소통 증진
조직 간	Dream Big 협의체	부문별 대표 오피니언 리더들의 협의를 통해 전사 일하는 문화 개선 추진 및 부문간 협업을 위한 조직
	참여마당	주요제도, 정책 등을 결정 시 직원의 의견을 수렴하기 위한 익명의 설문 게시판
	직원만족도 조사	Staff부서의 서비스 만족도 개선을 위한 내부고객만족도(ICSI) 조사와 업무 몰입도 제고와 개선제안을 위한 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

인재육성

드림 빅(Dream Big) 인재양성 제도

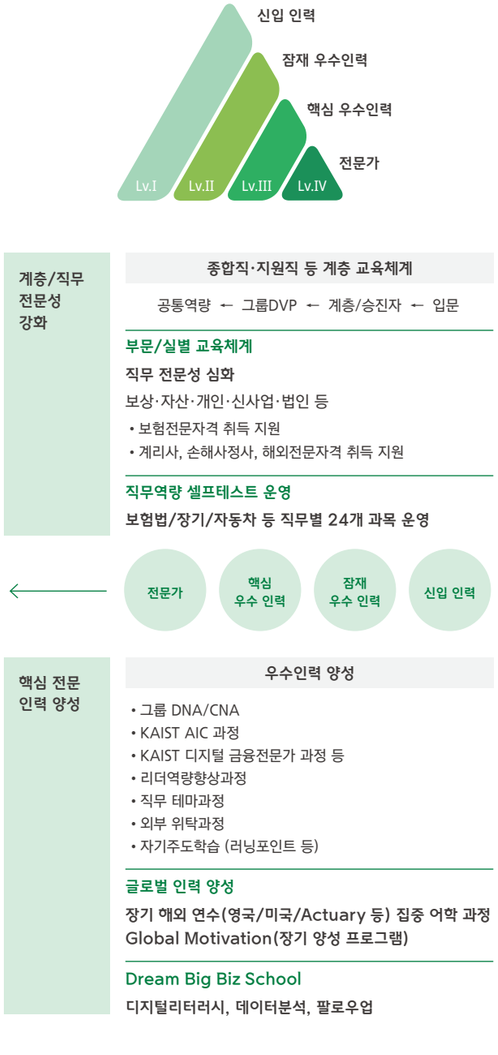
DB손해보험은 임직원의 직무 전문성 강화 및 업무 역량 향상을 위해 당사 고유의 인재육성 제도인 'Dream Big 인재양성 제도'를 수립하여 운영하고 있습니다. 이는 계층별·직무별·핵심인력별 교육 체계를 토대로 전문지식과 실무·현장경험을 보유한 종합인재를 육성하는 제도입니다. 단계별 공통역량·직무역량 교육을 통해 체계적으로 업무역량을 강화하고 있으며, 국내외 보험전문자격 취득을 적극 지원하여 업계 우위의 전문가를 양성하고 있습니다.
이와 더불어 맞춤형 능력개발 지원을 위해 개별역량 진단 후 자기개발계획(SDP) 및 경력개발계획(CDP)을 토대로 조직과 개인의 비전을 함께 달성할 수 있는 제도를 운영 중에 있습니다.

Dream Big 인재양성 체계

계층별 교육 체계 운영

모든 직원이 DB손해보험의 핵심 인재로 성장할 수 있도록 입문과정, 승진자 과정, 승진 이후 직급별 리더십 과정과 공통역량 향상 과정으로 구성된 계층별 교육 체계를 운영하고 있습니다.

계층별 교육 체계



직무 전문성 강화

DB손해보험은 직무셀프테스트, 지점장 양성과정을 통해 임직원의 직무 전문성을 강화하고 있습니다. 기존 사내자격의 운영방식을 온라인셀프테스트로 전환하여 직원의 자율적 참여도를 확대하고 전반적인 직무학습 효과를 제고하였습니다. 지점장 양성과정은 현장 사업 관리자의 마케팅 역량을 향상시키고 지점장 배치 시 영업과 조직문화에 빠르게 적응할 수 있도록 돕고 있습니다.

인슈어테크 전문 인력 양성

디지털 전환을 가속화하여 고객과 시장의 변화에 적시 대응하고자 인슈어테크 전문 인력 양성 과정을 운영하고 있습니다.
인슈어테크 유관 업무 수행 인력의 전문 역량 강화, 인슈어테크 기술의 이해와 적용을 위한 저변 확대 등 역량 수준별 교육 프로그램을 제공하는 한편, 기존 혁신 아카데미를 새롭게 개편한 DBB 스쿨을 통해 데이터전문인력 양성을 위한 교육을 진행하고 있습니다. 이 과정을 통해 전사적인 디지털 역량을 강화하고 고급전문가를 육성함으로써, 데이터분석 관련 업무수행 시 주도적인 역할을 수행할 수 있도록 지원하고 있습니다. 뿐만 아니라 데이터 관련 역량을 촉진할 수 있는 외부 공인 자격 취득을 지원하여 공신력 있는 전문가를 육성하고 있습니다.

조직 리더십 역량 확보

조직의 비전 달성과 변화를 주도하는 전략적 리더, 조직 구성원과 업무를 효과적으로 관리하는 리더와 같은 우수한 조직 리더를 양성하기 위해 'Strategic·Operational·Self 리더십/코칭' 과정을 운영하고 있습니다. 본 과정은 다양한 리더 역량을 포괄적으로 수용하고 개별 역량에 따른 최적화된 교육을 제공하는 것이 특징이며, 회사의 주요 이슈와 매년 변화하는 대내외 트렌드를 콘텐츠에 새롭게 반영하여 교육의 효과성을 높이고 있습니다.

성과평가 및 보상

성과평가 체계

DB손해보험은 임직원 스스로 목표를 수립하고 평가할 수 있도록 장려하고 있으며, 그로 인한 성과 책임과 권한을 명확히 할 수 있는 성과주의 체계를 수립해 운영 중입니다. 목표 달성을 위한 피드백과 성과 측정을 분기별로 세분화하고 조직과 개인의 목표를 연계할 수 있는 제도를 운영하고 있으며, 목표 합의제도, 분기 평가 제도, 자기계발과 경력개발 계획을 포함한 코칭 제도 등을 통해 직원들의 명확한 목표 의식과 달성 의지를 고취하고 있습니다. 최종 성과 평가 시에는 이의 신청을 제도적으로 보장하고 있으며, 공정하고 객관적인 성과 평가가 이루어질 수 있도록 지원하고 있습니다.

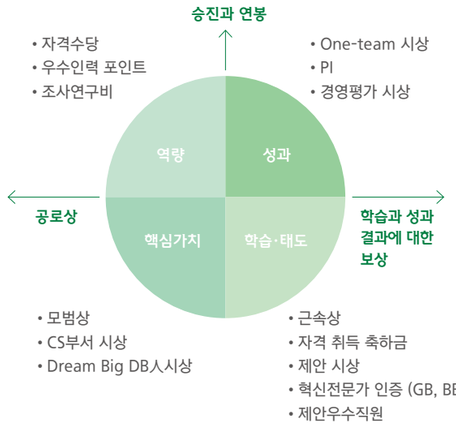
공정한 기회 보장

여성 근로자가 평가 과정에서 불이익을 받거나 성별을 이유로 차별받지 않도록 남녀 임직원 간 분리 평가를 실시함으로써 모든 임직원에게 공정한 기회를 보장하고 있습니다. 또한 여성 근로자를 포함한 영업가족(PA, Prime Agent)과 회사 내 타 부문 종사자를 대상으로 전문 영업 관리자 양성 과정인 '사업관리자 양성 과정'과 '보상 전문가 양성 과정'을 운영하여 지점 관리 역량을 함양할 수 있는 기회를 제공하고 있습니다. 과정을 수료한 임직원들은 육성 지점장이나 지점장으로 활동하며, DB손해보험은 이들이 영업관리 전문가로 성장할 수 있도록 지원하고 있습니다.

합리적인 보상 시스템

임직원의 연봉은 크게 기본급과 성과급으로 구성되어 있으며, 직무와 직급에 따른 급여체계를 토대로 직무별 비율을 달리 조정하여 성과에 따른 합리적인 보상을 제공하고 있습니다. 연봉과 승진은 역량과 성과를 바탕으로 한 종합평가로 결정되며, 고성과·고보상 중심의 성과주의에 기반한 연봉제도를 시행하여 차등 보상을 실시하고 있습니다. 또한 다양한 시상 제도를 운영하여 직원들이 지속적으로 역량을 개발하고 업무 성과를 제고할 수 있도록 동기를 부여하고 있습니다.

보상 시스템



평가 이의신청 제도 구축

역량 평가와 성과 평가 결과에 대해 이의가 있을 경우, 임직원은 평가 이의신청 제도를 통해 심의를 요청할 수 있습니다. 인사위원회는 접수된 이의신청에 대해 공정한 절차를 거쳐 심의를 진행하고 승인 여부를 결정하여 신청자에게 피드백을 제공합니다. 2022년에는 총 35건의 이의신청 중 10건의 평가 결과가 조정되었습니다.

복리후생

선택적 복리후생 제도 지원

모든 구성원이 자긍심을 가지고 즐겁게 일할 수 있는 근무환경 조성을 위해 선택적 복리후생 제도를 지원하고 있습니다. 이는 각종 제도를 비롯하여 건강검진, 문화·예술·봉사, 가족친화, 안정자금·사택 지원, 사내 동호회까지 개인별 필요한 항목을 스스로 선택하여 혜택을 받을 수 있는 제도입니다. 이외에도 DB손해보험은 임금 피크제 도입, 정년 연장 등 정부 정책 시행에 적극 부응하고, 설문 조사, 제안 제도, 각종 회의체, 외부 컨설팅 등을 통해 임직원의 다양한 니즈를 파악하여 보다 실질적인 복리후생 제도를 운영하기 위해 노력하고 있습니다.

퇴직자 재취업 및 안정적 노후 지원

임직원이 안정적인 노후를 준비할 수 있도록 2020년 5월에 개정된 '고령자고용법'에 따라 퇴직자 재취업 서비스를 신설했습니다. 재취업 서비스는 만 50세 이상의 비자발적 이직 예정자를 대상으로 진로 설계 교육인 '드림 빅 라이프(Dream Big Life)' 과정을 지원합니다. 이외에도 근무 성과가 우수한 퇴직자와 은퇴자에게는 해당 업무 조직 또는 관련 자회사에 재취업할 수 있는 기회를 제공하고 있습니다. 이를 통해 임직원은 퇴직 이후에도 근로 활동을 지속할 수 있고, 회사는 퇴직 임직원의 업무 노하우와 전문성을 활용할 수 있게 되었습니다.
또한 DB손해보험은 임직원의 퇴직금을 안정적으로 관리하기 위해 확정급여형(DB) 방식과 정년 연장에 따른 확정기여형(DC) 방식 등 두 종류의 퇴직연금 제도를 운영하고 있습니다. 퇴직금 관련 법적 기준을 철저히 준수하며, 관련 리스크를 효과적으로 관리하고자 DB생명, 한국투자증권, 현대해상, 교보생명, 삼성생명, 하나은행, 신한은행, 롯데손해보험, 미래에셋, 국민은행, 신한생명 등으로 분산 운용하고 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 • 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 • 결혼, 출산 축하금 지원 • 서울 동자동 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 59객실, 887명 이용) 운영 • 난임 치료 시 난임휴가(유급) 운영 • 가족돌봄 휴가·휴직 운영 • 근속기간별 부상(여행상품권 or 현금), 휴가 제도 운영
안정자금 지원	• 주택마련 및 전세기금, 소액 대출, 경조회 대출 지원
사택 지원	• 비연고지 근무 직원의 주거 안정을 위한 사택 지원 - 임시 거주비, 사택 임차료(보증금, 월세 등), 사택 지원비, 거주지 왕래 교통비
사내 동호회	• 레포츠, 사회봉사, 여행·등산, 문화·예술, 학습 등 동호회 지원

임직원 안전보건

산업안전보건위원회 운영

DB손해보험은 노사 각 4인으로 구성된 산업안전보건위원회를 운영하여 사업장 내 안전보건 개선 의견, 산업재해 예방계획 등 안전보건 관련 사항을 주기적으로 협의하고 있습니다. 또한 안전보건관리책임자를 지정하여 중대재해 원인 조사, 재발 방지대책 수립, 근무환경 점검, 근로자 안전보건 교육 등의 업무를 수행하고 있습니다.

안전보건 체계 및 추진 계획에 대한 이사회 의결

DB손해보험은 매년 이사회 의결을 통해 전사 안전보건 추진 체계, 안전보건 과제 이행 결과, 향후 추진 계획을 마련하여 실행하고 있습니다.

안전보건 의결 프로세스

안전보건경영시스템 인증

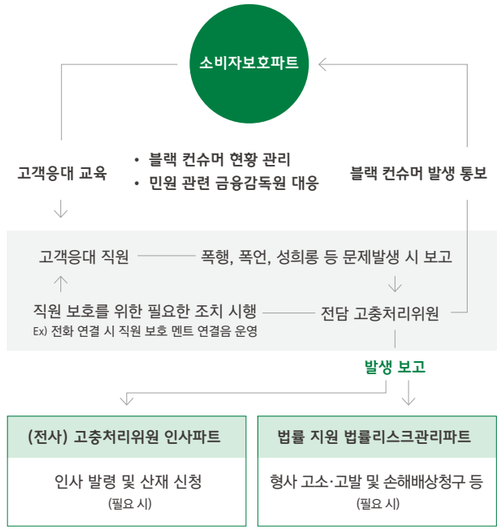
2022년 DB손해보험은 ISO 45001 국제인증을 취득함으로써 체계적인 안전보건경영시스템 운영에 대한 성과를 인정받았습니다. 이를 기반으로 중대산업재해 및 시민재해 예방을 위한 토대를 마련하는 한편, 위험관리연구소가 현장 위험관리 활동 시 안전하게 업무를 지속할 수 있도록 지원하고 있습니다.

임직원 건강지킴 프로그램 시행

건강한 근무환경 속에서 임직원이 안심하고 일할 수 있도록 다양한 보건 프로그램을 운영하고 있습니다.
매년 전 임직원과 그 배우자를 대상으로 건강검진을 실시하고, 연령과 근속연수에 따른 차별화된 검진 혜택을 지원하고 있습니다. 또한 임직원 본인과 더불어 직계비속, 직계존속까지 포함하는 상해·질병의료비 단체보험 제도를 제공하고 있습니다. 특히 상담 업무 직원의 경우 마사지 케어 제공, 근골격계질환 유해요인 조사 등 별도 프로그램도 지원 중에 있습니다. 이외에도 임직원의 정신건강까지 챙기는 전문가 심리상담 서비스, 건강펀드 제도 등 다양한 프로그램으로 임직원의 건강관리를 돕고 있습니다.

고객응대 직원 보호 조치 운영

DB손해보험은 고객응대 직원을 보호하기 위해 '문제행동 소비자 응대 매뉴얼'을 제작, 운영하고 있으며, 부문별 고충처리 위원을 선임하여 폭행, 성희롱 등에 적극 대응하고 있습니다. 2020년부터는 보호조치를 보다 강화하여 고객 접점 부문 직원을 대상으로 시행하던 고객응대 직원 보호 체계를 전 임직원을 대상으로 확대 적용하고 있습니다.



임직원 데이터

지표			단위	2020	2021	2022
임직원 현황[1]	임원		명	46	55	59[5]
	직원		명	4,567	4,605	4,509[6]
	계[2]		명	4,613	4,660	4,568
	부장(수석)	남성	명	181	206	174
		여성	명	0	2	4
	차장/과장(수석)	남성	명	1,310	1,285	1,318
		여성	명	160	167	172
	대리/주임/사원 (선임/책임)	남성	명	182	184	136
		여성	명	1,065	1,066	1,126
	전문직/상담직	남성	명	274	255	278
		여성	명	1,395	1,367	1,301
	계		명	4,567	4,532	4,509
채용 현황	대졸신입		명	23	60	16
	경력사원		명	166	175	241
	사무여직원		명	35	43	45
	계		명	224	278	302
여성 근로자 채용 현황	전체 채용 인원		명	224	278	302
	여성 채용 인원		명	144	175	204
	고졸 여성 채용 인원		명	50	53	98
해외 현지 채용 인원			명	62	64	64
정규직 전환 인원			명	16	75	60
교육시간	총 교육 시간		시간	285,375	278,670	353,935
	인당 교육 시간	전체	시간	61.4	60.7	77.5
		남성	시간	-	-	97.3
		여성	시간	-	-	64.8
교육경비	총 교육 경비		백만 원	3,371	2,348	2,490
	인당 교육 경비		백만 원	0.73	0.51	0.54
주요 교육 성과	자격 취득 인원		명	445	437	261
	보험전문자격 보유 인원		명	1,267	1,348	1,424
	보험전문자격 보유율		%	38.7	40.6	42.7
스터디그룹 참여 인원			명	1,017	1,194	1,836
ESI 직원교육훈련 만족도			점	81.9	81.7	79.5
본인진단 및 자기계발계획 수립 인원[3]			명	1,910	2,232	2,084
인당 생산성			억 원	43.0	45.7	48.7
복리후생비용	총 복리후생비용		억 원	562	559	546
	인당 복리후생비용		백만 원	17.2	16.7	16.6
출산휴가 사용 현황	산전 후 휴가 인원		명	74	103	84
	육아휴직 인원		명	116	103	135
육아휴직 후 복귀율	남성		%	90.0	85.7	66.7
	여성		%	89.6	90.2	91.1
퇴직률			%	3.9	3.5	4.1
성과평가 실시 비율[4]	전체		%	94.3	92.8	92.8
	남성		%	-	-	96.7
	여성		%	-	-	88.3

1) 직급별 지표는 2023년 인사제도 개정에 따른 직급체계 변경으로 인해 데이터 산정 기준 변경 및 수치 수정 (기존 : 부장/차장/과장/대리/주임/사원 → 2023년 : 수석/선임/책임)
2) 사업보고서에 명시된 소속 외 근로자(202명) 미포함
3) 직원들은 개인별 필요역량 확인 및 역량수준 Gap 분석을 통해 연간 자기계발계획을 수립함
4) 휴직자, 6개월 미만 근로 임직원(신입사원, 경력직 등), 기타(해외연수 등) 인원 제외
5) 등기임원(2명)+미등기임원(57명) 포함 수치
6) 파트타이머(68명) 제외

APPENDIX

96 중대성 평가
98 TCFD 기반 기후변화 대응 보고
99 연결 재무제표
103 대표이사 및 내부회계관리자의 운영실태보고서
104 독립된 감사인의 감사보고서
107 온실가스 검증명세서
108 제3자 검증의견서
110 GRI Standards Index
113 TCFD Index
114 주요 수상 현황 및 참여 단체

중대성 평가

이중 중대성 평가

DB손해보험은 매년 내외부 이해관계자의 관심사를 반영한 중대성 평가를 실시하여 핵심 이슈를 도출하고, 이를 지속가능경영 통합보고서를 통해 공시하고 있습니다. 중대성 평가는 글로벌 지속가능경영 보고서 작성 지침인 GRI Standards가 제시하는 방법과 기준을 바탕으로 설계하였으며, DB손해보험의 경영활동에 영향을 미치는 수준, 사업실적과의 연관성, 이해관계자의 관심도를 종합적으로 고려하여 이루어지고 있습니다. 특히 2023 통합보고서의 중대성 평가는 환경·사회적 영향과 재무적 영향 두 가지 관점을 모두 고려하는 이중 중대성 원칙을 적용하여 평가를 실시하였습니다.

이중 중대성 평가 프로세스

1단계	**ESG Issue Pool 도출**	
	국제표준 분석	지속가능경영 및 ESG 관련 국제표준 분석
	미디어 리서치	2022년 노출된 총 2,257건 중 관련 기사 616건 분석
	동종산업 벤치마킹	국내외 동종기업 11개 사 ESG 활동 및 공시 정보 분석
	이해관계자 커뮤니케이션	이해관계자별 소통 채널을 통한 의견 청취
2단계	**실질적·잠재적 영향 식별**	
	국제표준 분석	현재와 잠재적으로 영향을 미칠 수 있는 이슈 분류 불확실하지만 중대한 영향을 미칠 수 있는 미래 이슈 도출
3단계	**이중 중대성 평가**	
	이해관계자 참여	내외부 이해관계자 대상 설문조사 실시 및 중대성 평가 반영
	투자사 ESG 피드백 반영	주요 투자사 평가기관인 한국ESG평가원 등으로부터 ESG 정보 요구 및 주요 피드백 반영
	이중 중대성 적용	Environmental & Social Materiality 및 Financial Materiality를 동시에 고려한 중대성 평가 실시
4단계	**우선 순위화 및 보고 이슈 Pool 구성**	
	보고이슈 및 핵심이슈 선정	Environmental & Social Materiality 및 Financial Materiality 관점에서 이슈별 중대성에 따른 보고 이슈와 핵심이슈 선정

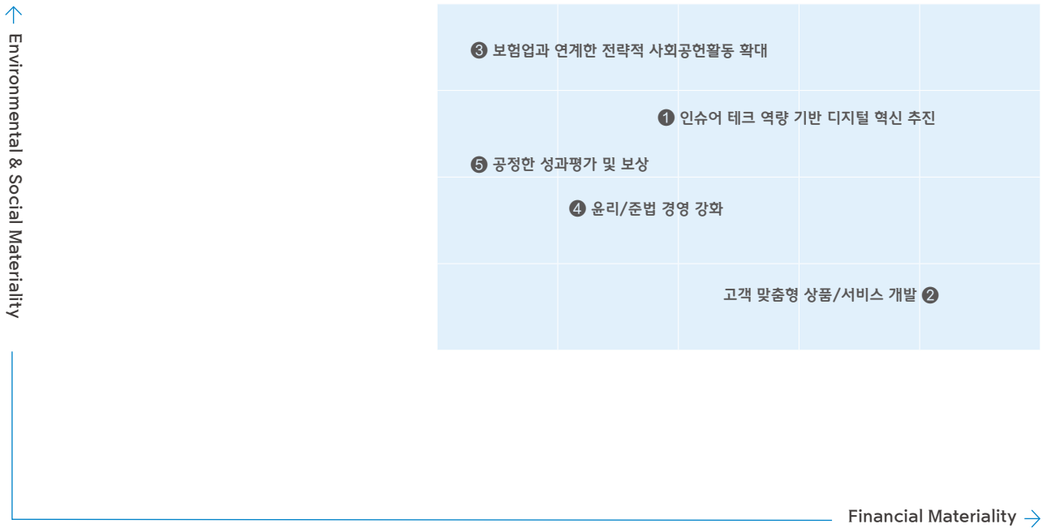
이중 중대성 적용 방향

Environmental & Social Materiality		Financial Materiality	
국제표준 분석	• GRI, SDGs, ISO 26000 등 국제 가이드라인 관점의 주요 사항 반영 • PSI, UNGC 등 국제사회 요구 공시사항 반영	**국제표준 분석**	• DJSI 등 주요 투자사 지표 요구사항 반영 • SASB 등 투자사 영향도 및 활용도 반영
미디어 리서치	• ESG 관련 기사 중 DB손해보험이 미친 환경·사회적 영향 관련 내용 분석 • DB손해보험 관련 기사 중 기업 평판 관점에서 긍·부정적 영향 관련 내용 분석	**미디어 리서치**	• ESG 관련 기사 중 재무적 영향도가 높은 내용 분석 • ESG 관련 기사 중 투자자에게 영향을 미칠 수 있는 내용 분석
동종산업 벤치마킹	• 국내외 동종업계 선진기업 11개 사 공시정보 분석 • 산업군 내 비재무 이슈 분석	**DB손해보험 경영전략**	• DB손해보험의의 경영 비전 및 ESG 전략 분석 • 지속가능한 경영 방향성과 사업 추진 방향성 연계 검토
이해관계자 참여	• 현재와 미래, 긍정 혹은 부정적 영향의 관점에서 이해관계자의 기대 및 우려사항 반영 • 기업의 비재무 활동이 사회에 미치는 영향에 대한 이해관계자의 기대 및 우려사항 반영	**이해관계자 참여**	• ESG 이슈 Pool 내 영역별 재무영향을 미칠 수 있는 이슈 가중 • 기업의 비재무 활동으로 인한 이해관계자의 기대 및 우려사항에 대한 긍·부정적 영향 분석

Double Materiality

중대성 평가 결과

중대성 평가 결과 총 30개의 이슈 Pool을 구성하였으며, 이 중 인슈어 테크 역량 기반 디지털 혁신 추진, 고객 맞춤형 상품/서비스 개발, 보험업과 연계한 전략적 사회공헌활동 확대, 윤리/준법 경영 강화, 공정한 성과평가 및 보상 총 5개 이슈가 핵심이슈로 선정되었습니다. 환경·사회적 측면에서는 보험업과 연계한 전략적 사회공헌활동 확대, 인슈어 테크 역량 기반 디지털 혁신 추진, 공정한 성과평가 및 보상 등이 주요 이슈로 도출되었으며, 재무적 측면에서는 고객 맞춤형 상품/서비스 개발, 윤리/준법 경영 강화 등이 주요 이슈로 도출되었습니다.



	No.	핵심 이슈	연관 GRI	Environmental & Social Materiality	Financial Materiality	보고 위치
▲1	1	인슈어 테크 역량 기반 디지털 금융 혁신 추진	Non-GRI	2	2	25~28
▼1	2	고객 맞춤형 상품/서비스 개발	GRI 417 마케팅 및 라벨링	12	1	38~39
▲1	3	보험업과 연계한 전략적 사회공헌활동 확대	GRI 203 간접경제효과	1	14	73~77
NEW	4	윤리/준법 경영 강화	GRI 205 반부패 GRI 206 경쟁 금지 행동	4	5	54~57
NEW	5	공정한 성과평가 및 보상	GRI 201 경제성과 GRI 401 고용 GRI 404 훈련 및 교육	3	10	90

TCFD 기반 기후변화 대응 보고

DB손해보험은 글로벌 기후변화 공개 프레임워크인 TCFD의 권고안에 따라 지배구조, 전략, 리스크 관리, 지표 및 감축 목표를 기준으로 다양한 기후변화 대응 활동 및 성과를 보고하고 있습니다.

부문	지표	DB손해보험 활동 및 성과
지배구조	기후변화와 관련된 위험과 기회에 대한 이사회의 역할과 기능	DB손해보험의 최고의사결정기구인 이사회와 산하 ESG위원회가 기후변화 관련 이슈를 심의·의결합니다.
	기후변화와 관련된 위험과 기회에 대한 경영진의 평가 및 관리	이사회 산하 ESG위원회를 중심으로 기후변화 이슈에 적극적으로 대응합니다. 위원회는 환경경영 정책 수립, 환경 KPI 관리, 탄소중립계획 수립, 환경 리스크 관리 체계 구축, 환경 상품 및 서비스 개발 등 기후변화와 관련된 주요 안건에 대한 의사결정을 진행합니다.
전략	단기, 중기 및 장기에 걸쳐 확인한 기후변화와 관련된 위험과 기회	기후변화로 인한 자연재해 발생, 생물다양성 손실, 천연자원 고갈, 사회경제적 불평등 등의 문제는 재정적 손실을 야기할 뿐만 아니라, 기존 보험상품에 대한 손해율 예측에 부정적 영향을 미칠 수 있습니다. 이에 DB손해보험은 환경책임보험, 탄소배출 감축을 위한 친환경 보험상품 등 기후변화 대응을 위한 보험상품 개발을 확대하여 새로운 사업적 기회를 확보할 수 있을 것으로 판단하고 있습니다.
	기후변화와 관련된 위험과 기회가 조직의 사업, 전략 및 재무 계획에 미치는 영향	신재생에너지 투자 확대, 화석연료 기반의 발전소에 대한 투자 중단 등 기후변화는 DB손해보험의 경영 활동과 더불어 재무상태에도 상당한 영향을 미치고 있습니다.
	2℃ 이하의 시나리오 포함, 다양한 기후변화와 관련된 시나리오를 고려하여 조직 전략의 회복탄력성	대한민국 정부는 2050년 탄소중립을 목표로 2030년 온실가스 배출을 2017년 대비 24.4% 감축하겠다는 계획을 발표하였습니다. 이를 바탕으로 DB손해보험은 2030년까지 탄소배출량 25% 감축을 중장기 목표로 설정하였습니다.
리스크 관리	기후변화와 관련된 리스크를 식별, 평가하기 위한 조직의 프로세스	전사 리스크 관리 시스템에 기후변화 아젠다를 포함하여 체계적인 관리체계를 구축하고 있습니다. 유엔환경계획 금융이니셔티브(UNEP FI)의 '지속가능한 보험원칙(PSI, Principles for Sustainable Insurance)'을 기반으로 사업 운영 시 기후변화 이슈를 금융상품 안전성의 핵심 요소로 고려하며, 기회 및 위험 분석을 통해 기후변화를 단기·중장기 전략에 반영하여 이를 이사회와 ESG위원회에 보고합니다. 또한 상품 개발 및 투자 결정 시 환경 관련 규제, 기업의 친환경 활동에 따른 평판, 상품에 대한 소비자 행동 변화 등과 관련한 위험과 기회를 모니터링합니다.
	기후변화와 관련된 위험을 관리하기 위한 조직의 프로세스	
	기후변화 관련 위험을 식별, 평가 및 관리하는 프로세스가 조직의 전반적인 위험관리에 통합되는 방법	
지표 및 감축 목표	조직이 전략 및 위험 관리 프로세스에 따라 기후변화와 관련된 위험과 기회를 평가하기 위해 사용된 지표	온실가스 배출량 및 에너지 소비량을 중심으로 지표를 설정하여 관리하고 있으며, 이를 통해 기후변화로 인한 사업적 위험과 기회를 평가하고 있습니다.
	Scope 1, Scope 2, 그리고 해당되는 경우 Scope 3 온실가스(GHG) 배출량 및 관련 위험	경영활동으로 인한 온실가스 배출량(Scope 1, Scope 2, Scope 3)을 매년 지속가능경영 통합보고서를 통해 투명하게 공시합니다.
	기후변화와 관련된 위험과 기회 및 목표 대비 성과를 관리하기 위한 목표	국가 온실가스 감축 목표를 바탕으로 온실가스 저감 목표를 설정하였으며, 지속가능경영 통합보고서를 통해 구체적인 수치를 공개합니다.

연결 재무제표

연결 재무상태표

제 56(당)기 기말 2022년 12월 31일 현재
제 55(전)기 기말 2021년 12월 31일 현재
제 54(전전)기 기말 2020년 12월 31일 현재

DB손해보험주식회사 및 그 종속기업

(단위 : 원)

과목	제 56(당)기 기말	제 55(전)기 기말	제 54(전전)기 기말
자산			
1. 현금및예치금	1,221,133,592,107	818,534,002,313	677,852,714,853
2. 당기손익인식금융자산	907,404,964,700	1,246,370,371,106	1,694,517,622,757
3. 매도가능금융자산	15,311,443,124,392	19,624,038,222,795	23,438,188,670,625
4. 만기보유금융자산	11,870,956,593,582	8,550,223,110,350	2,027,277,611,241
5. 대여금 및 수취채권	21,987,177,014,026	21,370,029,473,968	20,011,187,403,793
6. 위험회피목적파생상품자산	588,727,757,334	38,534,809,348	620,490,991,293
7. 관계기업투자주식	328,174,473,891	343,698,839,154	294,720,399,718
8. 유형자산	504,393,634,032	457,117,841,232	425,257,208,304
9. 투자부동산	1,127,628,884,020	1,185,026,092,060	1,263,868,683,598
10. 무형자산	211,079,224,705	213,386,597,351	165,742,654,046
11. 재보험자산	1,224,677,597,231	1,005,568,212,719	756,189,568,707
12. 확정급여자산	124,286,519,607	-	-
13. 기타자산	2,471,806,716,601	2,332,285,641,562	2,216,691,903,220
14. 이연법인세자산	85,758,568,179	55,465,506,190	34,549,204,569
15. 당기법인세자산	44,453,578,297	19,647,705,268	14,277,325,805
16. 특별계정자산	6,487,462,720,347	7,491,676,148,256	6,413,609,498,382
자산총계	64,496,564,963,051	64,751,602,573,672	60,054,421,460,911
부채			
1. 보험계약부채	47,720,291,779,539	45,973,062,161,950	43,501,936,408,575
2. 계약자지분조정	-	1,327,694,809	5,240,925,368
3. 당기손익인식금융부채	594,501,000	10,591,468,604	5,909,154,011
4. 위험회피목적파생상품부채	407,082,649,263	408,496,620,909	111,695,140,384
5. 확정급여부채	-	6,185,428,701	22,981,001,313
6. 기타부채	3,826,391,992,659	3,239,005,223,888	2,679,318,051,866
7. 이연법인세부채	102,280,485,924	548,118,357,618	664,010,627,872
8. 당기법인세부채	7,543,790,036	155,940,276,682	94,061,259,721
9. 특별계정부채	6,970,723,498,060	7,676,406,676,290	6,474,369,513,505
부채총계	59,034,908,696,481	58,019,133,909,451	53,559,522,082,615
자본			
1. 자본금	35,400,000,000	35,400,000,000	35,400,000,000
2. 자본잉여금	85,979,024,641	84,884,742,115	84,884,742,115
3. 자본조정	(152,492,009,860)	(152,492,009,860)	(152,492,009,860)
4. 기타포괄손익누계액	(1,312,399,019,603)	728,450,888,489	1,227,862,925,174
5. 이익잉여금	6,717,862,802,347	5,944,889,555,398	5,209,577,144,607
(대손준비금 적립액)	(100,443,630,129)	(87,981,961,679)	(80,062,488,875)
(비상위험준비금 적립액)	(1,248,819,600,630)	(1,130,757,453,749)	(1,023,646,135,736)
(대손준비금 환입(적립)예정금액)	5,770,255,117	(12,461,668,450)	(7,919,472,804)
(비상위험준비금 적립예정금액)	(129,750,927,660)	(118,062,146,881)	(107,111,318,013)
지배주주지분	5,374,350,797,525	6,641,133,176,142	6,405,232,802,036
비지배지분	87,305,469,045	91,335,488,079	89,666,576,260
자본총계	5,461,656,266,570	6,732,468,664,221	6,494,899,378,296
부채 및 자본총계	64,496,564,963,051	64,751,602,573,672	60,054,421,460,911

주) 제56기 정기주주총회 승인전 재무제표이며, 향후 정기주주총회에서 재무제표 승인 관련 안건이 부결되거나 수정이 발생한 경우 정정보고서를 통해 그 내용 및 사유 등을 반영할 예정

연결 포괄손익계산서

제 56(당)기 2022년 01월 01일부터 2022년 12월 31일까지
제 55(전)기 2021년 01월 01일부터 2021년 12월 31일까지
제 54(전전)기 2020년 01월 01일부터 2020년 12월 31일까지

DB손해보험주식회사 및 그 종속기업

(단위 : 원)

과목	제 56(당)기	제 55(전)기	제 54(전전)기
영업수익	22,860,768,540,048	20,880,588,628,891	20,110,608,226,449
1. 보험료수익	17,398,687,190,127	16,389,460,151,534	15,456,134,292,643
2. 재보험금수익	866,677,021,289	651,221,730,116	709,047,875,554
3. 구상이익	24,986,355,636	3,078,285,351	16,767,289,047
4. 이자수익	1,573,978,433,185	1,399,168,827,560	1,314,290,869,921
5. 금융상품투자수익	1,035,411,860,255	665,500,324,690	1,437,149,183,500
6. 외환거래이익	1,002,497,082,658	978,676,501,187	447,359,614,158
7. 수수료수익	14,790,321,241	9,190,645,078	6,936,573,211
8. 배당금수익	385,726,583,091	271,366,223,227	210,804,361,684
9. 기타수익	348,299,908,526	349,363,436,001	357,334,684,760
10. 특별계정수익	209,713,784,040	163,562,504,147	154,783,481,971
영업비용	21,527,688,108,439	19,772,187,289,536	19,388,348,225,823
1. 보험계약부채전입액	1,530,627,447,742	2,259,700,559,400	2,233,670,429,242
2. 보험금비용	8,103,519,058,745	7,260,187,673,549	6,742,539,356,819
3. 환급금비용	4,111,931,133,266	3,672,736,869,090	3,768,510,289,062
4. 배당금비용	4,902,380,680	5,229,372,902	6,481,802,045
5. 손해조사비	183,563,679,371	153,237,397,889	144,584,397,195
6. 재보험료비용	1,162,139,446,914	998,883,450,521	1,025,024,054,401
7. 사업비	2,013,840,047,561	1,812,754,164,830	1,694,875,383,731
8. 신계약비상각비	1,424,700,792,651	1,300,993,994,073	1,385,837,699,775
9. 이자비용	93,665,708,670	78,984,780,227	55,013,765,115
10. 금융상품투자비용	1,744,436,095,935	1,390,001,756,139	922,194,898,034
11. 대손상각비	38,704,432,454	16,400,801,410	12,129,430,703
12. 외환거래손실	331,438,804,119	153,980,248,599	753,516,591,362
13. 재산관리비	126,874,325,093	112,512,778,446	108,032,272,577
14. 부동산관리비	20,062,414,489	17,575,512,826	18,062,083,192
15. 기타비용	427,568,556,709	375,445,425,488	363,092,290,599
16. 특별계정비용	209,713,784,040	163,562,504,147	154,783,481,971
영업이익	1,333,080,431,609	1,108,401,339,355	722,260,000,626
영업외수익	39,221,592,169	83,103,427,119	57,038,457,718
영업외비용	60,950,400,184	15,985,707,566	37,020,908,582
법인세비용차감전순이익	1,311,351,623,594	1,175,519,058,908	742,277,549,762
법인세비용	323,339,632,280	302,598,935,095	187,780,666,639
당기순이익	988,011,991,314	872,920,123,813	554,496,883,123
지배주주지분 당기순이익	983,087,447,242	869,522,640,144	552,280,771,480
비지배주주지분 당기순이익	4,924,544,072	3,397,483,669	2,216,111,643
기타포괄이익(손실)	(2,042,032,247,467)	(499,815,206,089)	87,590,068,428
1. 후속적으로 당기손익으로 재분류되는 항목			
매도가능금융자산평가이익(손실)	(1,631,745,698,612)	(611,991,383,413)	115,262,514,491
만기보유금융자산평가이익(손실)	(150,915,737,270)	179,928,638,289	(504,557,015)
관계기업 기타포괄손익항목에 대한 지분변동	(3,185,868,423)	17,797,590,087	6,530,057,445
위험회피목적파생상품평가이익(손실)	(101,953,013,921)	(75,581,256,603)	3,966,286,105
해외사업환산이익(손실)	93,781,292,416	77,706,052,153	(53,605,661,616)
특별계정기타포괄이익(손실)	(274,060,945,195)	(79,799,269,848)	9,466,040,682
2. 후속적으로 당기손익으로 재분류되지 않는 항목			
확정급여부채의 재측정요소	24,446,387,570	(7,174,179,156)	4,286,623,333
유형자산재평가잉여금	1,601,335,968	(701,397,598)	2,188,765,003
총포괄이익(손실)	(1,054,020,256,153)	373,104,917,724	642,086,951,551
지배주주지분 총포괄이익(손실)	(1,057,751,073,417)	370,110,603,459	648,031,934,751
비지배주주지분 총포괄이익(손실)	3,730,817,264	2,994,314,265	(5,944,983,200)
지배주주기본 및 희석주당이익	16,373	14,482	9,063

주) 제56기 정기주주총회 승인전 재무제표이며, 향후 정기주주총회에서 재무제표 승인 관련 안건이 부결되거나 수정이 발생한 경우 정정보고서를 통해 그 내용 및 사유 등을 반영할 예정

연결 자본변동표

제 56(당)기 2022년 01월 01일부터 2022년 12월 31일까지
제 55(전)기 2021년 01월 01일부터 2021년 12월 31일까지
제 54(전전)기 2020년 01월 01일부터 2020년 12월 31일까지

DB손해보험주식회사 및 그 종속기업

(단위 : 원)

구분	지배주주지분						비지배지분	자본총계
	자본금	자본잉여금	자본조정	기타포괄손익누계액	이익잉여금	합계		
2020.1.1(전전기초)	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 지분변동	-	-	-	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(전전기말)	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(전기초)	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 지분변동	-	-	-	17,797,590,087	-	17,797,590,087	-	17,797,590,087
위험회피목적파생상품평가손실	-	-	-	(75,561,253,238)	-	(75,561,253,238)	(20,003,365)	(75,581,256,603)
해외사업환산이익	-	-	-	77,706,052,153	-	77,706,052,153	-	77,706,052,153
특별계정기타포괄손실	-	-	-	(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(전기말)	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
2022.1.1(당기초)	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
총포괄손익:								
당기순이익	-			-	983,087,447,242	983,087,447,242	4,924,544,072	988,011,991,314
매도가능금융자산평가손실	-	-	-	(1,630,949,269,825)	-	(1,630,949,269,825)	(796,428,787)	(1,631,745,698,612)
만기보유금융자산평가손실	-	-	-	(150,548,389,521)	-	(150,548,389,521)	(367,347,749)	(150,915,737,270)
관계기업 기타포괄손익항목에 대한 지분변동	-	-	-	(3,185,868,423)	-	(3,185,868,423)	-	(3,185,868,423)
위험회피목적파생상품평가손실	-	-	-	(101,899,176,731)	-	(101,899,176,731)	(53,837,190)	(101,953,013,921)
해외사업환산이익	-	-	-	93,781,292,416	-	93,781,292,416	-	93,781,292,416
특별계정기타포괄손실	-	-	-	(274,060,945,195)	-	(274,060,945,195)	-	(274,060,945,195)
확정급여부채의 재측정요소	-	-	-	24,422,500,652	-	24,422,500,652	23,886,918	24,446,387,570
유형자산재평가잉여금	-	-	-	1,601,335,968	-	1,601,335,968	-	1,601,335,968
총포괄손익소계	-	-	-	(2,040,838,520,659)	983,087,447,242	(1,057,751,073,417)	3,730,817,264	(1,054,020,256,153)
자본에 직접 반영된 주주와의 거래 :								
비지배지분 취득	-	1,094,282,526	-	(11,387,433)	11,387,433	1,094,282,526	(1,094,282,526)	-
연차배당	-	-	-	-	(210,125,587,726)	(210,125,587,726)	(6,666,553,772)	(216,792,141,498)
2022.12.31(당기말)	35,400,000,000	85,979,024,641	(152,492,009,860)	(1,312,399,019,603)	6,717,862,802,347	5,374,350,797,525	87,305,469,045	5,461,656,266,570

주) 제56기 정기주주총회 승인전 재무제표이며, 향후 정기주주총회에서 재무제표 승인 관련 안건이 부결되거나 수정이 발생한 경우 정정보고서를 통해 그 내용 및 사유 등을 반영할 예정

연결 현금흐름표

제 56(당)기 2022년 01월 01일부터 2022년 12월 31일까지
제 55(전)기 2021년 01월 01일부터 2021년 12월 31일까지
제 54(전전)기 2020년 01월 01일부터 2020년 12월 31일까지

DB손해보험주식회사 및 그 종속기업

(단위 : 원)

과목	제 56(당)기	제 55(전)기	제 54(전전)기
영업활동으로 인한 현금흐름	2,878,517,118,202	2,276,255,431,326	1,242,392,724,588
1. 법인세비용차감전순이익	1,311,351,623,594	1,175,519,058,908	742,277,549,762
2. 수익 및 비용의 조정	1,436,436,885,982	2,057,847,890,348	2,246,739,364,908
3. 자산 및 부채의 변동	(1,434,004,392,289)	(2,262,964,638,625)	(3,158,717,103,117)
4. 이자수취액	1,531,968,584,662	1,286,011,683,716	1,310,415,059,742
5. 이자지급액	(65,077,100,107)	(52,498,912,734)	(40,633,297,420)
6. 배당수취액	389,466,912,006	275,941,802,445	215,124,381,768
7. 법인세납부액	(291,625,395,646)	(203,601,452,732)	(72,813,231,055)
투자활동으로 인한 현금흐름	(2,324,929,561,431)	(2,626,079,514,885)	(824,871,199,438)
1. 현금유입액	5,105,945,507,067	7,626,799,285,910	11,124,825,164,186
매도가능금융자산의 처분	4,460,855,493,207	6,927,995,763,954	9,914,054,207,164
만기보유금융자산의 상환	136,319,904,870	199,694,719,894	116,662,661,720
위험회피목적파생상품의 정산	-	235,290,505,992	7,059,256,335
임차보증금의 감소	8,422,820,975	6,455,707,052	8,384,750,193
투자부동산의 처분	38,228,889,299	93,942,028,026	37,433,531,717
유형자산의 처분	200,107,776	161,150,128	115,719,571
무형자산의 처분	404,860,000	38,500,000	440,000,000
연결범위변동 등	461,513,430,940	163,220,910,864	1,040,675,037,486
2. 현금유출액	(7,430,875,068,498)	(10,252,878,800,795)	(11,949,696,363,624)
매도가능금융자산의 취득	(5,683,944,325,041)	(8,714,283,395,717)	(11,035,127,419,468)
만기보유금융자산의 취득	(326,141,499,600)	(1,162,247,249,766)	(655,606,953,209)
위험회피목적파생상품의 정산	(1,340,922,532,969)	(315,279,788,243)	(167,120,758,661)
임차보증금의 증가	(9,029,840,262)	(7,022,882,644)	(5,754,070,199)
투자부동산의 취득	(945,278,764)	(11,083,226,870)	(36,797,392,740)
유형자산의 취득	(44,293,507,470)	(16,134,379,452)	(21,997,885,753)
무형자산의 취득	(20,048,104,392)	(21,364,312,303)	(27,291,883,594)
선급금의 증가	(5,549,980,000)	(5,463,565,800)	-
재무활동으로 인한 현금흐름	(212,721,175,733)	400,757,698,424	(296,240,101,588)
1. 현금유입액	62,409,764,237	583,584,960,641	73,510,255,992
신종자본증권의 발행	-	-	39,839,480,000
차입부채의 순증가	60,656,848,727	581,128,723,213	30,952,142,972
임대보증금의 증가	1,752,915,510	2,456,237,428	2,718,633,020
2. 현금유출액	(275,130,939,970)	(182,827,262,217)	(369,750,357,580)
자기주식의 취득	-	-	(122,836,534,060)
임대보증금의 감소	(14,558,309,460)	(2,196,415,067)	(2,710,144,832)
배당금의 지급	(216,792,141,498)	(135,535,631,799)	(102,243,270,000)
리스료의 지급	(43,780,489,012)	(45,095,215,351)	(38,054,316,260)
비지배지분의 취득	-	-	(103,906,092,428)
현금및현금성자산의 증가	340,866,381,038	50,933,614,865	121,281,423,562
환율변동효과	6,861,046,184	30,648,847,417	(24,934,837,925)
기초의 현금및현금성자산	602,845,872,660	521,263,410,378	424,916,824,741
기말의 현금및현금성자산	950,573,299,882	602,845,872,660	521,263,410,378

주) 제56기 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

DB손해보험주식회사 주주, 이사회 및 감사위원회 귀중

본 대표이사 및 내부회계관리자는 2022년 12월 31일 현재 동일자로 종료하는 회계연도에 대한 당사의 내부 회계관리제도의 설계 및 운영실태를 평가하였습니다.

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

본 대표이사 및 내부회계관리자는 회사의 내부회계관리제도가 신뢰할 수 있는 재무제표의 작성 및 공시를 위하여 재무제표의 왜곡을 초래할 수 있는 오류나 부정행위를 예방하고 적발할 수 있도록 효과적으로 설계 및 운영되고 있는지의 여부에 대하여 평가하였습니다.

본 대표이사 및 내부회계관리자는 내부회계관리제도의 설계 및 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, 2022년 12월 31일 현재 당사의 내부회계관리제도는 '내부회계 관리제도 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.

2023년 2월 23일
대표이사 **정 종 표**
내부회계관리자 **남 승 형**

독립된 감사인의 감사보고서

DB손해보험주식회사 주주 및 이사회 귀중

감사의견

우리는 DB손해보험주식회사와 그 종속기업들(이하 "연결회사")의 연결재무제표를 감사하였습니다. 해당 연결재무제표는 2022년 12월 31일과 2021년 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 2022년 12월 31일과 2021년 12월 31일 현재의 연결재무상태와 동일로 종료되는 양 보고기간의 연결재무성과 및 연결현금흐름을 한국채택국제회계기준에 따라 중요성의 관점에서 공정하게 표시하고 있습니다.

감사의견근거

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.

핵심감사사항

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

보험계약부채 중 보험료적립금

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

연결재무제표에 대한 주석31(보험계약부채 내역)에서 언급한 바와 같이, 보고기간종료일 현재 보험료적립금 장부금액은 39.5조원으로 전체 부채 59조원의 67% 및 보험계약부채 47.7조원의 82.9%를 나타내고 있습니다. 보험료적립금은 보험회사가 상품별로 결정하여 사용한 결산시점의 기초율에 따라 추정된 예상보험기간동안 미래현금흐름의 현재가치로 산출되어 경영진의 유의적 판단이 포함되어 있는 항목입니다. 따라서 감사인의 유의적인 주의가 필요하다고 판단하여 핵심감사사항으로 결정했습니다.

보고기간종료일 현재 연결회사가 연결재무제표에 계상한 보험료적립금 39.5조원에 대하여 우리가 수행한 주요 감사절차는 다음과 같습니다.

- 보험료적립금 산출과 관련된 회사의 회계정책을 이해하고 산출방법이 보험업 감독규정 및 보험업감독규정시행세칙을 준수하였는지 확인
- 보험료적립금 산출과 관련된 연결회사의 회계정책을 이해하고 산출방법이 보험업 감독규정 및 보험업감독규정시행세칙을 준수하였는지 확인
- 보험료적립금 산출시 적용된 감독법규 및 내부산출규정 변경사항 여부와 변경시 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 적립대상계약의 누락여부를 확인
- 최종준비금마감파일의 보험료적립금 합계 금액과 결산정보의 일치 여부 확인

연결재무제표에 대한 경영진과 지배기구의 책임

경영진은 한국채택국제회계기준에 따라 이 연결재무제표를 작성하고 공정하게 표시할 책임이 있으며, 부정이나 오류로 인한 중요한 왜곡표시가 없는 연결재무제표를 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.

연결재무제표감사에 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 중요왜곡표시위험을 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 큽니다.
- 상황에 적합한 감사절차를 설계하기 위하여 감사와 관련된 내부통제를 이해합니다. 그러나 이는 내부통제의 효과성에 대한 의견을 표명하기 위한 것이 아닙니다.
- 연결재무제표를 작성하기 위하여 경영진이 적용한 회계정책의 적합성과 경영진이 도출한 회계추정치와 관련 공시의 합리성에 대하여 평가합니다.
- 경영진이 사용한 회계의 계속기업전제의 적절성과, 입수한 감사증거를 근거로 계속기업으로서의 존속능력에 대하여 유의적 의문을 초래할 수 있는 사건이나, 상황과 관련된 중요한 불확실성이 존재하는지 여부에 대하여 결론을 내립니다. 중요한 불확실성이 존재한다고 결론을 내리는 경우, 우리는 연결재무제표의 관련 공시에 대하여 감사보고서에 주의를 환기시키고, 이들 공시가 부적절한 경우 의견을 변형시킬 것을 요구받고 있습니다. 우리의 결론은 감사보고서일까지 입수된 감사증거에 기초하나, 미래의 사건이나 상황이 연결회사의 계속기업으로서 존속을 중단시킬 수 있습니다.
- 공시를 포함한 연결재무제표의 전반적인 표시와 구조 및 내용을 평가하고, 연결재무제표의 기초가 되는 거래와 사건을 연결재무제표가 공정한 방식으로 표시하고 있는지 여부를 평가합니다.
- 연결재무제표에 대한 의견을 표명하기 위해 기업의 재무정보 또는 그룹내의 사업활동과 관련된 충분하고 적합한 감사증거를 입수합니다. 우리는 그룹감사의 지휘, 감독 및 수행에 대한 책임이 있으며 감사의견에 대한 전적인 책임이 있습니다.

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

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

우리는 지배기구와 커뮤니케이션한 사항들 중에서 당기 연결재무제표감사에서 가장 유의적인 사항들을 핵심감사사항으로 결정합니다. 법규에서 해당 사항에 대하여 공개적인 공시를 배제하거나, 극히 드문 상황으로 우리가 감사보고서에 해당 사항을 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 **박용근**

2023년 3월 16일
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 2022년 온실가스 배출량 보고」에 대한 자발적 온실가스 배출량 검증 성명서

■ 서문

한국생산성본부인증원은「DB손해보험」으로부터 2022년도분의 온실가스 배출량을 수록한 "2022년 사업장 온실가스 배출량 보고서"(이하 '인벤토리 보고서'라 함)에 대한 검증을 요청받았습니다. ISO 14064-1를 기준으로 한 인벤토리 보고서를 작성할 책임은「DB손해보험」의 경영자에게 있으며, 한국생산성본부인증원의 책임은 인벤토리 보고서와 보고서에 수록된 온실가스 배출량 데이터가 검증기준에 따라 작성, 산정되었는지에 대한 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, 3* :「DB손해보험」본사(금융센터), 사옥(서울 동자동, 서울 초동, 부산 동래, 대구, 광주, 마산), 데이터센터, 연수원(여주) 및 국내 임차사업장

*Scope 3는 category 6. 출장에 한하여 산정

■ 보증 수준

1) Scope 1, 2 : 합리적 보증 수준
2) Scope 3 : 제한적 보증 수준

■ 검증 결론

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

1)「DB손해보험」의 2022년 온실가스 인벤토리 보고서는 ISO 14064-1에 적절하게 작성되었습니다.
2)「DB손해보험」의 2022년 온실가스 배출량에 대한 중요성 평가 결과, ISO 14064-3: 온실가스 성명서에 대한 타당성평가 및 검증을 위한 사용 규칙 및 지침에 만족하고 있습니다.

	보고기간	2022.1.1~2022.12.31
온실가스 배출량 (tCO_2-eq)	직접배출(Scope 1)	2,927
	간접배출(Scope 2)	23,008
	간접배출(Scope 3)	187
	총 배출량	26,122

2023년 6월 27일

한국생산성본부 인증원 원장 **오경희**

제3자 검증의견서

AA1000 Licensed Report 000-4/V3-HYBCY

DB손해보험주식회사 주주 및 이사회 귀중

도입

BSI Group Korea(이하 '검증인')는 DB손해보험 2023 지속가능경영 통합보고서(이하 '보고서')에 대한 검증을 요청 받았습니다. 본 검증의견서는 검증범위에 포함된 관련 정보에만 적용됩니다. 보고서에 포함된 모든 정보와 주장에 대한 책임은 전적으로 DB손해보험에 있습니다. 검증인의 책임은 명시된 범위에 대해 검증방법론을 적용하여 도출된 전문적 의견을 담은 독립적인 검증의견을 DB손해보험경영진에게 제공하는 것이며, 또한 DB손해보험의 모든 이해관계자들에게 그 정보를 제공하는데 있습니다.

검증표준 및 검증수준

본 검증은 AA1000 AS (Assurance Standard) v3(2020) 검증표준이 적용되었으며, 지속가능경영보고서의 국제표준 가이드라인인 GRI Standards에 따라 보고(Reporting in accordance with the GRI Standards)되었음을 확인하였습니다. 검증수준은 AA1000 AS에 따라 중간수준 (Moderate Level) 보증 형태로 AA1000 AP (AccountAbility Principles) 2018의 4대 원칙 준수 여부를 확인한 검증유형 Type1으로 진행되었습니다.

검증범위

보고서 검증에 적용된 검증범위는 아래와 같습니다.

- 보고서에 수록된 2022년 1월 1일부터 2022년 12월 31일까지의 보고 내용, 일부 성과는 2023년 상반기 포함
- 지속가능경영 정책과 전략, 목표, 사업, 성과 등 보고서에 포함된 주요 주장
- 중대성 평가 결과 도출된 중대 이슈별 GRI Topic standards 등 경제, 환경, 사회적 특정 성과 지표
- 정보 수집, 분석 및 검토를 위한 내부 프로세스 및 시스템의 적합성 및 견고성

아래 사항은 검증범위에 포함되지 않았습니다.

- 보고서 Appendix에 제시된 재무정보
- 보고서 Appendix에 제시된 GRI를 제외한 기타 국제 표준, 규범 및 이니셔티브 관련 Index 항목
- 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.

- 지속가능성 전략 이행 프로세스와 실행을 위한 시스템 확인
- 검증 우선순위 결정을 위한 중대성 평가 및 내부 분석 프로세스의 검토 및 적합성 확인
- 중대 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

검증한계

검증인은 보고조직에서 제공한 데이터와 자료에 근거하여 한정된 기간에 제한적 검증을 실시하였습니다. 이에 따라 검증 과정에서 중대한 오류가 발견되지 않고, 존재할 수도 있는 불가피한 위험과 관련된 한계성을 내포하고 있습니다. 검증인은 검증 과정 중 예측하거나 확인할 수 없는 발생가능한 미래 영향 및 이와 관련된 추가적 측면에 대한 보증을 제공하지 않습니다.

검증결과

검증을 수행한 결과, 검증인은 중대성 측면에서 DB손해보험의 보고서에 수록된 정보 및 데이터가 부적절하게 기술되었다고 판단할 만한 사항을 발견하지 못하였습니다. 보고서는 GRI Standards에 따라 보고(Reporting in accordance with the GRI Standards)되었다고 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, 정부 및 유관기관, 협력사, 지역사회를 주요 이해관계자로 선정하였습니다. 이해관계자별 소통 채널을 운영하며, 이해관계자 참여 프로세스를 통해 핵심 이해관계자 그룹별 기대 사항과 다양한 의견을 수렴하고, 도출된 주요 이슈들을 지속가능성과 관련된 의사결정에 반영하고 있으며, 해당 프로세스를 보고서를 통해 공개하고 있습니다.

중요성: 중요한 지속가능성 주제의 식별 및 보고

DB손해보험은 지속가능경영과 관련된 전략을 수립하고, 보고 이슈를 도출하기 위한 프로세스를 구축하였습니다. 미디어 리서치 분석, 글로벌 선진 기업 벤치마킹, 지속가능성 관련 주요 글로벌 이니셔티브 분석 결과를 바탕으로 비즈니스 영향도, 이해관계자 관심도를 파악하고, 이를 토대로 8개의 중대 이슈를 도출하였으며, 해당 프로세스를 보고서를 통해 공개하고 있습니다.

대응성: 중요한 지속가능성 주제 및 관련 영향에 대한 대응

DB손해보험은 중대성 평가로 결정된 중대 이슈에 대한 관리 프로세스를 구축하였습니다. 이해관계자의 기대 사항을 반영하는 방향으로 적절히 대응하기 위해, 중대 이슈에 대한 정책, 과제 수행 현황, 활동성과 및 개선방안을 비롯한 대응 성과 등을 보고서를 통해 공개하고 있습니다.

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

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

개선권고사항

검증인은 검증결과에 영향을 미치지 않는 범위에서 다음 의견을 제시합니다.

- ESG 위원회를 포함한 전체 ESG 관련 조직의 주요 역할과 책임을 공개하고, 이슈별 계획과 성과에 대해 주기적으로 모니터링하여, 해당 결과를 공개하는 것이 DB손해보험의 ESG 경영체계를 고도화하는 데에 도움이 될 수 있습니다.
- DB손해보험에 환경, 사회적 영향(Impact Materiality)을 미치는 지속가능성 이슈 취합 범위를 확대하고, 관련 지속가능성 성과의 취합, 측정 및 평가 프로세스를 구체화하는 것이 향후 도움이 될 수 있습니다.

독립성 및 적격성

BSI Group은 품질, 환경, 안전보건, 에너지 및 반부패, 컴플라이언스 등 경영시스템 분야에 전문성을 가지고 있으며, 약 120년 동안 인증, 검증서비스를 제공해 온 독립된 전문기관입니다. 검증인은 DB손해보험과 어떠한 비즈니스 관계도 맺고 있지 않으며, 독립적으로 검증을 수행하였고, 어떠한 이해상충도 없습니다. 본 검증을 수행한 검증팀은 환경, 안전보건 등 경영시스템 분야 및 사회, 기업윤리 등 지속가능성 분야에서의 오랜 경험과 BSI Group의 검증표준방법론에 대한 이해가 탁월한 AA1000 AS 검증심사원으로 구성되었습니다.

GRI Standards 적용수준 검토

검증인은 DB손해보험의 보고서가 GRI Standards에 따라 작성(Reporting in accordance with the GRI Standards)되었음을 확인하였으며, DB손해보험이 제공한 자료와 정보에 기반하여 다음의 공통표준(Universal Standards)과 주제표준(Topic Standards)에 관련된 내용이 해당 요구사항을 준수하고 있다는 주장에 오류가 없음을 확인하였습니다. 보고조직의 주요 비즈니스 부문에 따라 별도의 산업 부문 표준 (Sector standards)는 적용되지 않았습니다.

[공통표준(Universal Standards)]

2-1 to 2-5 (The organization and its reporting practices), 2-6 to 2-8 (Activities and workers), 2-9 to 2-21 (Governance),

2-22 to 2-28 (Strategy, policies and practices), 2-29 to 2-30 (Stakeholder engagement), 3-1 to 3-3 (Material Topics Disclosures)

[주제표준(Topic Standards)]

201-1~3, 203-1&2, 205-2&3, 206-1, 207-1, 302-1~2&4, 303-3&5, 305-1~3, 306-3~5, 401-2, 403-8, 404-1~3, 405-1, 406-1, 417-1, 418-1

2023년 6월 28일

BSI Group Korea(주) 대표이사 **임 성 환**

GRI Standards Index

GRI	Disclosure	Reporting Page	Explanation	Omission	Reference
일반보고					
GRI 2: **일반 보고 2021**	2-1 조직 세부 정보	6, 10			사업보고서 p.7~12
	2-2 지속가능경영보고서에 포함된 기업 목록	2			
	2-3 보고기간, 주기 및 문의처	2			
	2-4 정보의 재작성	2			
	2-5 외부 검증	108~109			
	2-6 활동, 조직의 가치사슬 및 기타 사업관계	19			사업보고서 p.23~31
	2-7 임직원	93			
	2-8 임직원이 아닌 근로자	93			
	2-9 거버넌스 구조 및 구성	61			
	2-10 최고 거버넌스 기구의 추천 및 선정	62			
	2-11 최고 거버넌스 기구의 의장	61			
	2-12 영향 관리를 위한 최고 거버넌스 기구의 역할	65			
	2-13 영향 관리에 대한 책임 위임	62			
	2-14 지속 가능 경영 보고에 대한 최고 거버넌스 기구의 역할	65			지배구조보고서 p.78~80
	2-15 이해관계 상충	63			
	2-16 중요 사안에 대한 커뮤니케이션	65			
	2-17 최고 거버넌스 기구의 종합적인 지식	-			사업보고서 p.455
	2-18 최고 거버넌스 기구의 성과평가	64			
	2-19 보수 정책	63			보수체계 연차보고서
	2-20 보수 결정 절차	63			보수체계 연차보고서
	2-21 연간 총 보상 비율	63			보수체계 연차보고서
	2-22 지속가능한 성장 전략에 대한 성명서	4~5			
	2-23 정책 공약	54, 58, 84			
	2-24 정책 공약 내재화	54, 84			
	2-25 부정적 영향 완화 절차	15, 55			
	2-26 제기된 우려사항 및 조언에 대한 메커니즘	55~56			
	2-27 법·규제 준수	46, 56~57			
	2-28 가입 협회(이니셔티브)	114			
	2-29 이해관계자 참여 접근방식	37, 53, 66, 78, 83			
	2-30 단체 교섭 협약	86			

GRI	Disclosure	Reporting Page	Explanation	Omission	Reference
Material Topic & Topic Standards					
GRI 3: Material Topics 2021	3-1 중대 이슈 결정의 절차	96			
	3-2 중대 이슈 목록	97			
중대이슈 1	인슈어 테크 역량 기반 디지털 혁신 추진				
Non-GRI					
중대이슈 2	고객 맞춤형 상품/서비스 개발				
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 중대 이슈 관리	97			
GRI 417: **마케팅 및 라벨링**	417-1 제품 및 서비스 정보와 라벨링	38~41	완전 판매율 등 산업 특성에 따른 선제적 불완전판매 제어 체계 구축		
중대이슈 3	보험업과 연계한 전략적 사회공헌활동 확대				
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 중대 이슈 관리	97			
GRI 203: **간접경제효과**	203-1 공익을 위한 인프라 투자 및 서비스 지원 활동	73~77			
	203-2 중요한 간접적 경제 파급효과 및 영향	73~77			
중대이슈 4	윤리/준법 경영 강화				
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 중대 이슈 관리	97			
GRI 205: **반부패**	205-2 반부패 정책 및 절차에 관한 커뮤니케이션 및 훈련	54~57			
	205-3 확인된 부패 사례와 이에 대한 조치	56			
GRI 206: **경쟁 금지 행동**	206-1 경쟁저해행위, 독과점 등 불공정한 거래행위에 대한 법적 조치	56~57	법적 조치 건수 0건		사업보고서 p.479~483
중대이슈 5	공정한 성과평가 및 보상				
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 중대 이슈 관리	97			
GRI 201: **경제성과**	201-3 확정급여형 연금제도 및 기타 퇴직자 연금 제도	91			
GRI 401: **고용**	401-2 비정규직 또는 시간제 직원에게 제공되지 않는 상근직 직원에게 제공되는 복리후생	91, 93			
GRI 404: **훈련 및 교육**	404-3 정기적 성과 및 경력 개발 리뷰를 받은 임직원 비율	93			

GRI	Disclosure	Reporting Page	Explanation	Omission	Reference
Other GRI Index					
GRI 201: 경제성과	201-1 직접적인 경제적 가치의 창출과 배분	11, 32~33			
	201-2 기후변화의 재무적 영향과 사업활동에 대한 위험과 기회	98			
GRI 207: 조세	207-1 조세전략	33			
GRI 302: 에너지	302-1 조직 내부 에너지 소비	68			
	302-2 조직 외부 에너지 소비	68			
	302-4 에너지 소비 절감	67			
GRI 303: 용수	303-3 용수 취수	68			
	303-5 용수 소비	68			
GRI 305: 배출	305-1 직접 온실가스 배출량(scope 1)	68			
	305-2 간접 온실가스 배출량(scope 2)	68			
	305-3 기타 간접 온실가스 배출량(scope 3)	68			
GRI 306: 폐기물	306-3 발생 폐기물	68			
	306-4 회수 폐기물	68			
	306-5 처분 폐기물	68			
GRI 403: 산업안전보건	403-8 산업안전보건 관리 시스템 적용 대상 임직원	92			
GRI 404: 훈련 및 교육	404-1 임직원 1인당 평균 교육 시간	93			
	404-2 임직원 역량 강화 및 전환 지원을 위한 프로그램	88~91			
GRI 405: 다양성과 기회균등	405-1 거버넌스 기구 및 임직원 다양성	61			
GRI 406: 차별금지	406-1 차별사건 및 이에 대한 시정조치	84	해당 사례 없음		
GRI 418: 고객정보보호	418-1 고객개인정보보호 위반 및 고객정보 분실 사실이 입증된 불만 건수	48	해당 사례 없음		
Financial Service Sector					
상품 포트폴리오	FS7 사회적 가치를 제공하는 금융상품의 유형별 가치	18, 52			
	FS8 환경적 가치를 제공하는 금융상품의 유형별 가치	18, 70			

TCFD Index

부문	세부 공시 항목	페이지
지배구조	기후변화와 관련된 위험과 기회에 대한 이사회의 역할과 기능	15, 64~65
	기후변화와 관련된 위험과 기회에 대한 경영진의 평가 및 관리	
전략	단기, 중기 및 장기에 걸쳐 확인한 기후변화와 관련된 위험과 기회	69~72
	기후변화와 관련된 위험과 기회가 조직의 사업, 전략 및 재무 계획에 미치는 영향	70
	2℃ 이하의 시나리오 포함, 다양한 기후변화와 관련된 시나리오를 고려하여 조직 전략의 회복탄력성	67~68
리스크 관리	기후변화와 관련된 리스크를 식별, 평가하기 위한 조직의 프로세스	67, 72
	기후변화와 관련된 위험을 관리하기 위한 조직의 프로세스	
	기후변화 관련 위험을 식별, 평가 및 관리하는 프로세스가 조직의 전반적인 위험관리에 통합되는 방법	
지표 및 감축목표	조직이 전략 및 위험 관리 프로세스에 따라 기후변화와 관련된 위험과 기회를 평가하기 위해 사용된 지표	68
	Scope 1, Scope 2, 그리고 해당되는 경우 Scope 3 온실가스(GHG) 배출량 및 관련 위험	68
	기후변화와 관련된 위험과 기회 및 목표 대비 성과를 관리하기 위한 목표	67

주요 수상 현황 및 참여 단체

주요 수상 현황

DB손해보험, '이데일리 대한민국 금융소비자대상' 수상
이데일리 주관

아시아투데이 금융대상 보험부문 소비자보호 최우수상 수상
아시아투데이 주관

한국경제신문 금융소비자보호 최우수상 수상
한국경제신문 주관

DB손해보험, 2022 KS-SQI 장기보험 부문 2년연속 1위 선정
한국표준협회 주최

가입 협회 및 단체

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

주요 단체회비 납부

(단위 : 백만 원)

구분	기관명	금액
1	손해보험협회	4,164
2	보험개발원	2,201
3	자동차기술연구소	1,943
4	보험연구원	1,007
5	신용정보원	747
	총계	10,046

DB손해보험

2023 지속가능경영 통합보고서

MIX
Paper from responsible sources
FSC® C100412

PRINTED WITH SOY INK

본 보고서는 친환경용지에 콩기름 잉크로 인쇄되었습니다.

주소 서울시 강남구 테헤란로 432 DB금융센터 DB손해보험(주)
연락처 02.3011.3138 / f1140076@dbins.co.kr
홈페이지 www.idbins.com