

INTEGRATED REPORT 2024

고객과 함께 행복한 사회를 추구하는 글로벌 기업



About This Report

2024 지속가능경영 통합보고서 개요

2024 지속가능경영 통합보고서는 DB손해보험이 발간하는 아홉번째 통합보고서(Integrated Report) 이자, 열네번째 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 2023년 1월 1일부터 12월 31일까지이며, 일부 유의미한 내용에 대해서는 2024년 상반기까지의 활동과 성과를 포함하고 있습니다. 주요 비재무 실적의 경우 3개년(2021년~2023년) 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 한국경영인증원(KMR)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

Introduction

- 04 CEO Message
- 05 DB손해보험 소개
- 18 ESG 추진 전략
- 20 Approach to Sustainability
- 22 중대성 평가
- 24 이해관계자 소통 채널

Economy

- 26 비즈니스 성과 및 경쟁력 강화
- 31 글로벌 경쟁력 강화
- 33 디지털 혁신 및 기술

Environment

- 38 환경경영체계
- 40 기후변화 대응
- 48 녹색금융

Social

- 53 상생금융
- 55 고객 중심 경영
- 60 금융소비자 보호
- 63 데이터 보안
- 65 인적자원 관리
- 77 사회공헌 활동

Governance

- 82 기업지배구조
- 87 준법경영 및 윤리경영
- 90 리스크 관리

Appendix

- 94 FACT Book
- 100 GRI Index
- 104 TCFD Index
SASB Index
- 105 대표이사 및 내부 회계관리자의
운영실태 보고서
- 106 독립된 감사인의 감사보고서
- 108 온실가스 배출량 검증 성명서
- 109 제3자 검증의견서

Introduction

- 04 CEO Message
- 05 DB손해보험 소개
- 18 ESG 추진 전략
- 20 Approach to Sustainability
- 22 중대성 평가
- 24 이해관계자 소통 채널



CEO Message

존경하는 이해관계자 여러분, 안녕하십니까?

DB손해보험에 대한 한결같은 지지와 관심에 깊은 감사의 말씀을 드립니다.

지난해는 세계적으로 불안정한 경제환경 속에서도 회사의 의지와 지혜를 모아 건실한 성장을 이뤄낸 의미 있는 한 해였습니다. 과거 금융위기에 맞먹는 불황과 경쟁사들의 거센 도전 속에서도 지속가능한 성장을 이뤄낼 수 있었던 이유는 '고객과 함께하는 행복한 사회를 추구하는 글로벌 보험그룹'으로의 성장을 위한 회사 구성원 개개인의 부단한 노력과 이를 지지해 준 이해관계자 여러분의 따뜻한 관심이 있었기 때문이라고 생각합니다

올해는 글로벌 경기부진 지속으로 불확실성이 증대되고 실물경기 악화가 예상됩니다. 특히, 보험산업은 저성장과 인구감소 영향으로 실질성장률이 하락하고, 손해를 상승 및 투자리스크 증가라는 이중고에 처할 것으로 보입니다. 이런 환경 속에서 경쟁사들의 순이익 확보를 위한 경쟁심화에 회사의 장기적인 수익성 확보에도 많은 난관이 예상됩니다

하지만 DB손해보험은 어려운 경제환경 속에서도 전 구성원들의 하나된 노력으로 매해 경영 목표를 성공적으로 달성하여 왔습니다. 하나된 임직원들의 잠재력과 추진력으로 경쟁사와의 차별화를 보여줄 것이라 믿고 전 영역의 구조적 수익성 확보라는 전략방향 하에 지속가능한 성장을 올해에도 이어 나가도록 하겠습니다.

이와 함께 DB손해보험은 지속가능성을 고려한 ESG경영 기반 글로벌 보험그룹으로 자리매김할 것이며, 향후 공시의무화에 대비한 기후위기 대응 체계 구축과 지역사회 중심의 사회적 가치를 창출하며 투명한 지배구조 체계를 확립하기 위해 노력해 나갈 것입니다. UN 지속가능개발목표(SDGs)와 UNEP FI 지속가능보험원칙(PSI) 그리고 TCFD(기후변화 재무정보공개 협의체)를 지지하며 성실히 준수해 나가겠습니다.

DB손해보험 이해관계자 여러분,

급변하는 시장상황과 치열한 경쟁 속에서도 DB손해보험의 임직원 일동은 지금까지 해 왔던 것처럼, 성공과 실패는 자신으로부터 말미암는다는 "善敗由己"의 자세로 업무에 매진할 것이며 지속가능한 성장을 이어 가도록 하겠습니다.

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

감사합니다.

2024년 6월
DB손해보험주식회사
대표이사 사장
정 증 표



DB손해보험 소개

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

이익중심 경영과 체계적인 손해를 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



임직원수

4,625명
(2023년 12월 31일 기준)



설립일자

1962년 3월 2일



홈페이지

www.idbins.com

DB손해보험 소개

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

회사가치 성장을 위한 전영역의 구조적 수익성 확보



고객가치 창출

디지털 기반 채널 혁신으로
우량 고객 확대



수익성 제고

핵심역량 강화로
지속가능한 수익 창출



신성장동력 확보

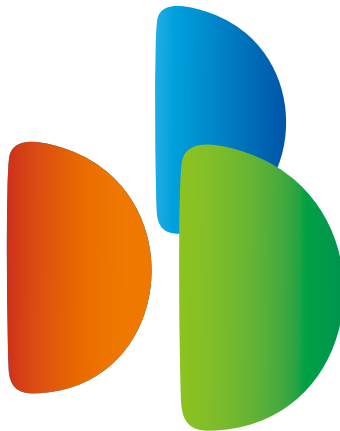
미래성장 중심의
사업 포트폴리오 다각화

DB CI (Corporate Identify)

DB'라는 문자를 도형으로 형상화

'동부'의 전통과 정신을 시대에 맞게 창조적으로 발전

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'(오렌지색)과 '물'(청색)이 만나 '생명'(녹색)을 탄생시킨다는 의미도 함께 내포합니다. 색상에 그라데이션 효과를 적용해 입체감과 역동성을 부여하였습니다.



DB손해보험 소개

DB 손해보험 현황

2023년 12월 기준



상품

- 일반보험
- 장기보험
- 자동차보험

서비스

- 긴급출동 서비스
- 현장출동 서비스
- 오토케어 서비스
- SOS 서비스
- 자동차케어 서비스
- 프로미AI 건강케어 365서비스
- 장례제휴 서비스
- 내건강 바로알기(질병예측) 서비스
- 위험관리 서비스
- 법률지원 서비스
- 은퇴설계 서비스

전속채널

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

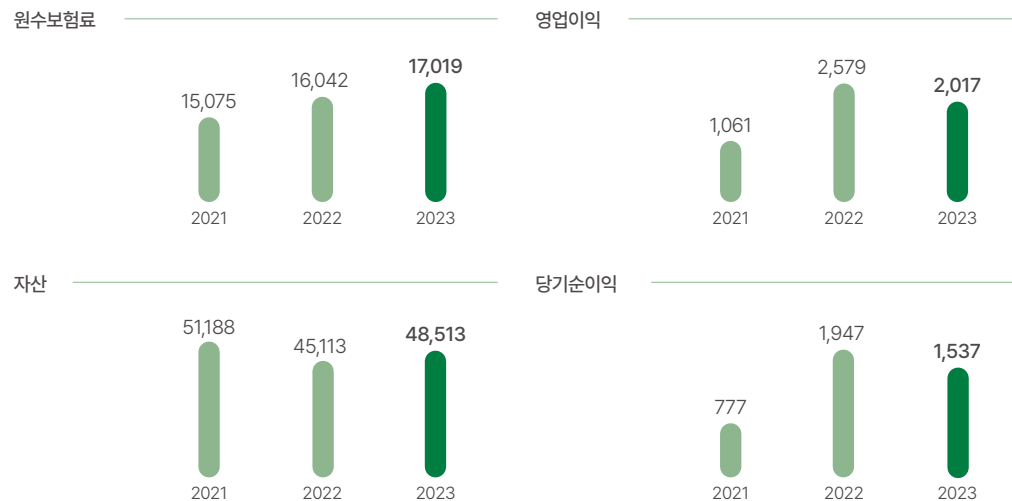
비전속채널

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

경영성과

HIGHLIGHTS

(단위 : 십억원)



(*) 3개년 모두 별도 기준 수치이며, '21년은 IFRS4,39/ '22년은 IFRS17,39 / 23년은 IFRS17,9 기준임

신용등급

A.M.Best
해외

재무건전성

A+
(Stable)S&P 등급
해외A+
(Stable)한신평
국내보험금지급
능력평가AAA
(Stable)

채무이행

aa-
(Stable)

회사채(후순위)

AA+
(Stable)

DB손해보험 소개

글로벌 네트워크

DB손해보험은 미국 시장 진출 이후, 2014년 중국의 안청 보험사에 전략적 지분투자를 통해 중국 시장 진출을 위한 기반을 확보했습니다. 또한, 동남아시아 시장의 전략적 중요성을 고려하여 2015년에는 베트남의 PTI사를 인수했으며, 2024년에는 베트남의 VNI사와 BSH사를 인수하여 글로벌 초우량 보험회사로 도약하고 있습니다.

글로벌 네트워크 현황 2024년 1월 기준

해외지점

- 01 광
- 02 하와이
- 03 캘리포니아
- 04 뉴욕

해외자회사

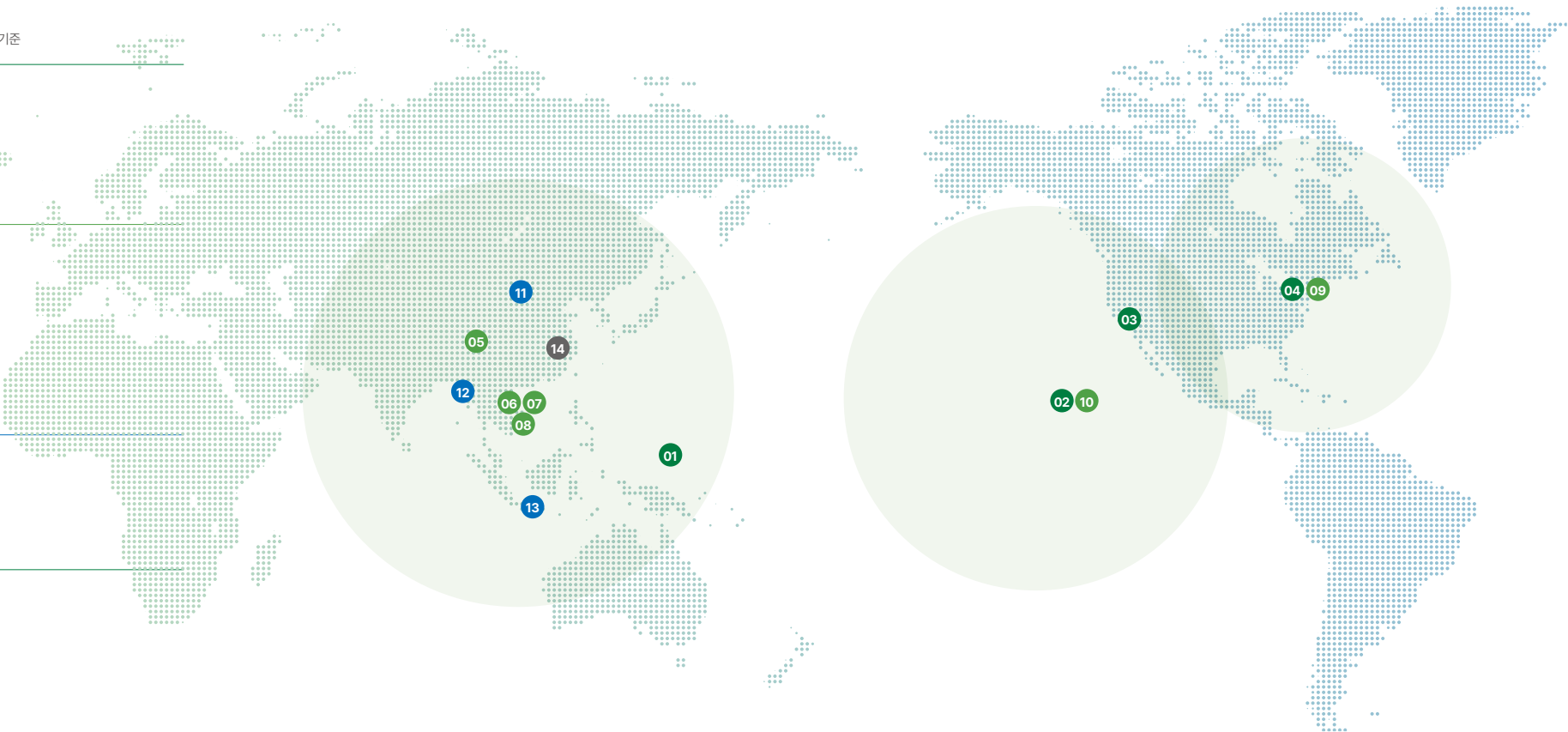
- 05 중국 안청社(충칭)
- 06 베트남 PTI社(하노이)
- 07 VNI社(하노이)
- 08 BSH社(하노이)
- 09 미국 DBAA 투자법인(뉴욕)
- 10 존물렌손해사정사(하와이)

해외사무소

- 11 북경, 양곤, 자카르타
- 12 양곤
- 13 자카르타

합자중개법인

- 14 중국 누오야보험중개사(청도)



DB손해보험 소개

DB손해보험의 미래성장 방향



직원

방향

소통과 단합의 따뜻한 기업문화 정립

추진계획

- 현장과 본사 조직간 협업문화를 강화하겠습니다.
- 임직원/세대간 소통을 기반으로 상호 간 이해를 증진시키겠습니다.
- 근로의욕 증대를 위한 업무여건을 개선하겠습니다.

고객

방향

60년 동반고객의 평생고객화

추진계획

- 고객과의 커뮤니케이션 및 교류를 확대하겠습니다.
- 다양한 이벤트 전개를 통해 회사 인지도 및 평판 제고에 힘쓰겠습니다.
- 사회적 가치를 담은 엠블럼을 제작하여 널리 배포하겠습니다.

파트너

방향

파트너와의 동반성장을 통한 보험그룹 Top1 달성기반 구축

추진계획

- 회사에 대한 소속감을 고취시키고 결속을 강화하겠습니다.
- 상호 커뮤니케이션 채널 확대 등 진정성 있는 소통을 진행하겠습니다.
- 파트너의 성장을 적극 지원하겠습니다.

DB손해보험 소개

CORPORATE HISTORY

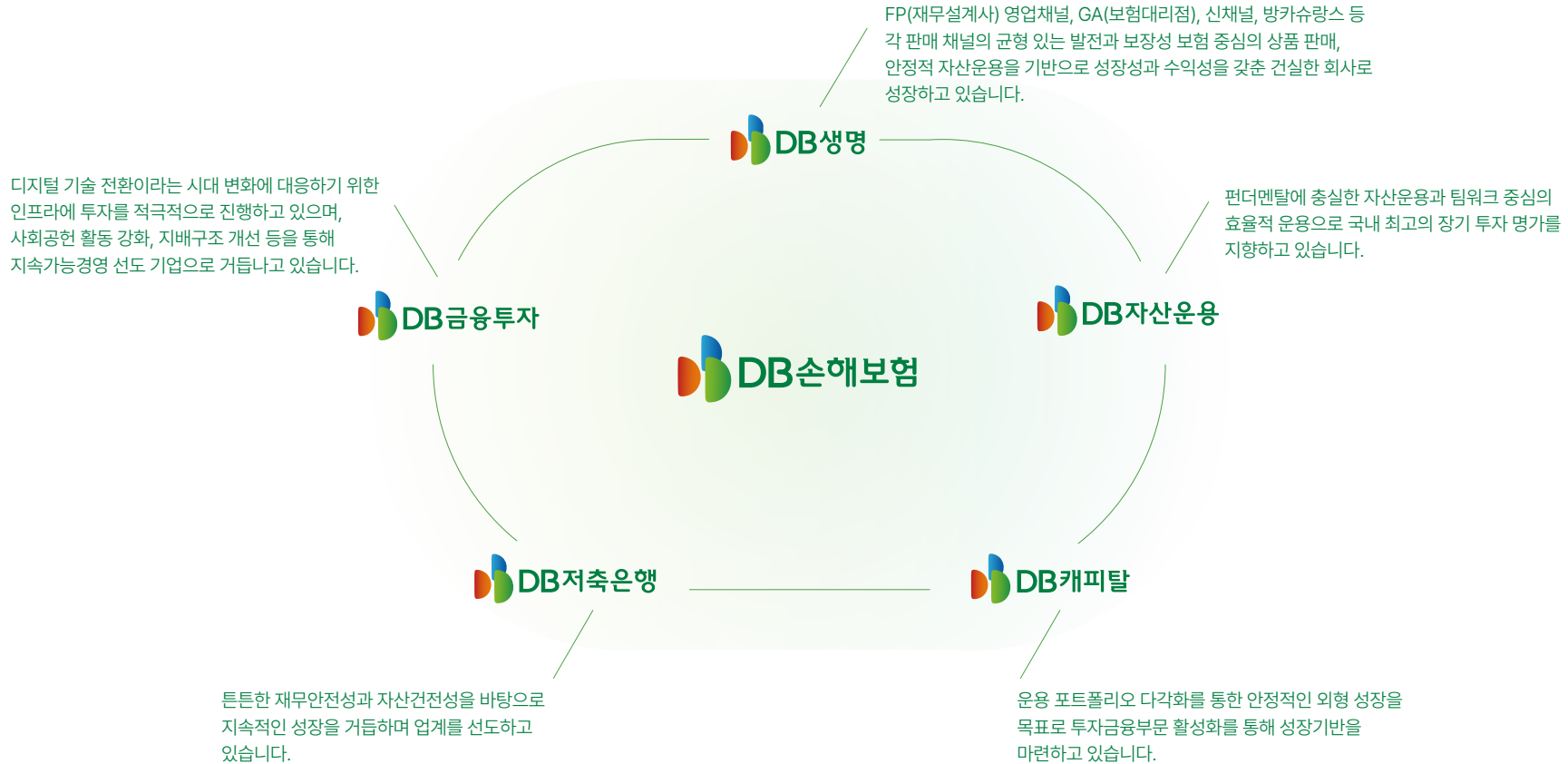


DB손해보험 소개

DB금융네트워크

DB금융네트워크는 금융복합기업집단으로, 각 회사의 책임경영을 기반으로 기업가치를 제고하여 지속적인 성장과 발전을 추구하고 있습니다. 선진적인 기업 지배구조 체계를 바탕으로 고객/투자자, 주주, 파트너, 임직원 등 주요 이해관계자의 이익 보호, 신뢰를 제고하며 동시에 급격한 경영환경 및 시장의 변화에 전략적으로 대응합니다. DB금융네트워크는 지배구조 측면에서 금융 계열사와 비금융 계열사로 구분되며, 금융 계열사의 경우 DB손해보험을 중심으로 수직적 지배구조로 구성되어 있으며 상호출자, 순환출자 등의 고리가 형성되어 있지 않습니다.

DB손해보험은 DB금융네트워크의 대표 기업으로서 위험관리 책임자와 준법감시인 산하에 금융복합기업집단 위험관리 및 내부통제 전담 부서를 운영하고 있습니다. 나아가 금융복합기업집단의 리스크를 효율적으로 관리하고 통제하고자 '금융복합 기업집단 위험관리 및 내부통제 기준'을 제정하고 금융복합기업집단 위험관리/내부통제 협의회를 운영하여 효율적으로 리스크를 관리하고 통제하는 등 금융복합기업집단 관리 체계를 고도화하고 있습니다.



DB손해보험 소개

DB금융복합기업집단

「금융복합기업집단의 감독에 관한 법률」에 따라 DB손해보험을 비롯한 16개 소속 금융회사들로 구성된 집단이 금융 복합기업집단으로 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 관리등을 위해 금융복합기업집단 차원의 위험관리 및 내부통제 주요 정책을 심의·의결하고 있습니다.

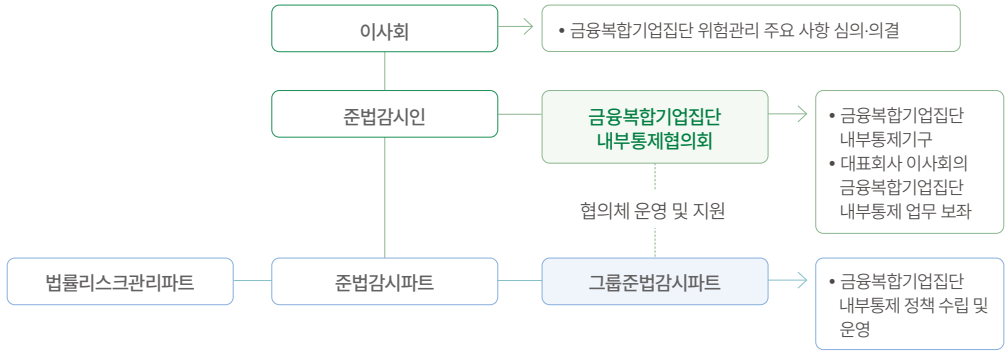
금융복합기업집단 위험관리 / 내부통제협의회 운영

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 안전과 금융그룹 내 중요한 경영 사항에 대해 사전 검토를 진행하고 있습니다.

금융복합기업집단 위험관리 체계



금융복합기업집단 내부통제 체계



DB손해보험 소개

DB금융그룹 소개



DB금융투자는 ① 모험자본육성을 통한 동반 성장, ② 적극적 디지털전환 대응, ③ ESG-탄소중립기반의 비즈니스 전환이라는 3대 지속가능 아젠다를 설정하고, 아젠다 별 세부 추진과제를 도출하여 지속 추진하고 있습니다. 이와 더불어 안정적 과제추진을 뒷받침할 수 있는 전문적 리스크 관리역량의 확보, 업계 최고역량 인력확보를 통한 전문성 강화를 통해 DB금융네트워크 지속가능역량의 한 축을 담당하며 꾸준히 성장하고 있습니다.

2023 경영 성과

인플레이션 완화에 따른 연준의 금리인하 기대와 실물경제 연착륙 전망 등에 힘입어 투자심리가 개선되며 주식 및 채권시장은 예상을 상회하는 활황세를 보였습니다. 반면, 주요 사업부문인 부동산금융은 분양시장 위축, 조달금리 및 시공비 상승, 신규사업 급감 및 기존사업장 대상 총당금 증가 등의 Risk가 확대되며 영업여건이 악화되었으며, 그 결과 2023년 당사 연간 세전이익은 157억 원(연결기준)을 기록하였습니다. 지원부문에서는 사용자환경(UI), 사용자경험(UX)를 대폭 개선한 ‘알파증권’ 모드개발및본사영업정보시스템 구축 등을 통한 디지털 대응을 적극 추진하였으며, 우수인력의 안정적 확보를 위해 장기적 성과창출에 중점을 맞춘 인사 제도의 전반적 개편을 단행하였습니다. 2024년은 인플레이션 완화에 따른 금리하락에도 불구하고, 과도한 민간부채 등의 요인으로 부동산시장의 조기 회복은 어려울 것으로 예상하고 있습니다. 이에 당사는 전사적 PIB연계 사업모델 강화를 통해 지속적이고 안정적인 경영 성과의 창출역량을 유지할 방침입니다.

신기술/벤처 관련 고객 투자 현황

(2023년 기준, 단위 : 좌수, 억 원)

구분	펀드명	계좌 수	평가액
코스닥벤처	브레인코스닥벤처 등	756	4,524
코넥스	리운분리과세코넥스하이일드 일반사모5호 등	44	280
ESG	한국투자e단기채ESG증권 투자신탁(채권) 등	739	7,749
4차산업	멀티에셋글로벌4차산업 전환사채H(채권) 등	352	175
합계		1,891	12,728

임직원 현황

(단위 : 명)

구분		2021	2022	2023
총 임직원		819	827	788
	남	554	564	523
	여	265	263	265
신규채용/ 퇴직	신규채용(남/여)	96(57/39)	95(66/29)	40(29/11)
	퇴직(남/여)	88(56/32)	97(67/30)	62(51/11)
임원/직원	임원	15	14	9
	직원	804	813	786
고용형태	정규직	662	671	677
	비정규직	157	156	118
연령별	~20세(남/여)	22(1/21)	10(0/10)	0
	20~30세 이하(남/여)	92(39/53)	98(34/64)	86(71/15)
	30~40세 이하(남/여)	238(137/101)	203(117/86)	161(99/62)
	40~50세 이하(남/여)	322(247/75)	346(260/86)	338(230/108)
	50세 초과(남/여)	145(130/15)	170(153/17)	210(186/24)

총자산

10조원

총자본

1조원

부채

9조원

영업수익

1.2조원

당기순이익

125억원

2023 지속가능경영 전략 추진 사항

목표	추진 사항
모험자본 육성을 통한 동반성장	• 유망 벤처기업의 IPO주관 지속 - 바이오인프라 (2023.3.2 상장) - 뷰티스킨 (2023.7.24 상장) - 제이엔비 (2023.11.24 상장) - 한빛레이저 (2024.1.4 상장)
적극적 디지털라이제이션 대응	• 고객맞춤형 편의 강화에 집중한 새로운 MTS 서비스인 “알파증권” 모드 오픈 • 자문사/핀테크 등 비즈니스 제휴 편의성 및 고객맞춤서비스의 확장성을 제공하는 Open-API 플랫폼 구축 • 모바일베이스 스마트업무환경 확대제공을 위한 스마트워크(협업솔루션) 연동 그룹웨어서비스구축 • 공모주 청약(IPO) 등 대형이벤트에 유연하게 대응하기 위한 클라우드기반의 탄력적 인프라환경 구축
ESG 탄소중립 전환 및 사회적 가치 실현	• ESG경영 방향성 정립 및 실행 • 여성가족부 가족친화기업인증(~2025.11.30) • 환경정보공개시스템을 통한 환경정보공개 제3자 검증 실시 • 환경교육 및 자원순환캠페인 • 소비전력 줄이기 캠페인 활동 전개

DB손해보험 소개

DB금융그룹 소개



DB생명은 모든 업무를 소비자/현장 중심으로 생각하고 실천하며, 정도/윤리 경영을 통하여 고객의 믿음을 얻음으로써 소비자가 안심하고 자산을 맡길 수 있는 '소비자가 신뢰하는 DB생명'이 되기 위해 적극 노력하겠습니다.

2023 경영 성과

2023년은 고물가·고금리·고환율 등으로 경제 환경이 어려운 한 해였습니다. DB생명은 이러한 환경 속에서도 성장성과 수익성 그리고 안정성 모두에서 균형적이고 양호한 성과를 이루어 냈습니다. 2023년 연결기준 총자산 10.3조원, 보장성 수입보험료 1.7조원, 세전이익 1,481억원 실현하며 1999년 이후 24년 연속 흑자를 달성하였습니다.

2023년 경영활동 주요 사항

채널 경쟁력 강화	
신계약 CSM 확대를 통한 지속 성장 기반 확보	
경영 변동성 관리 체계화	
디지털 전환 가속화	
소비자 신뢰 제고	
도전하는 기업문화/ 인력 양성	
총자산	10.3조원
총자본	1.8조원
부채	8.5조원
영업수익	1.5조원
당기순이익	141십억원

※ 2023년은 IFRS17/9 기준입니다.

2023 지속가능경영 전략 추진 사항

분야	추진 사항
환경(E) 	• 녹색 채권 등 친환경 부문 지속 투자 • 자원 절약 및 자연 보호 등 친환경 캠페인 운영 • 환경보호 SNS 콘텐츠 발간
사회(S) 	• 목소리 기부, 쿠키 제작, 헌혈 등 사회공헌활동 운영 • 소비자패널 제도 운영 및 금융교육 등 소비자중심경영 실천 • 고령자 및 유병자 대상 상품 지속 개발
지배구조(G) 	• 금융회사의 지배구조에 관한 법률에 따른 이사회 및 이사회 내 위원회 운영 • ESG 정보공개(홈페이지 내 ESG 페이지 신설, ESG 테마 애뉴얼 리포트 발간 등) • ESG 실무협의회 운영



DB손해보험 소개

DB금융그룹 소개



DB캐피탈은 포트폴리오 다각화를 통한 안정적 성장 기반 구축으로 우량하고 건전한 기업을 만들기 위해 노력하고 있습니다. 철저한 리스크관리를 위한 조직 분화 및 전문인력 보강으로 자산건전성 제고 및 안정적인 흑자 기조를 유지하고 있습니다. 앞으로도 지속가능한 경영을 실천해 나가는 기업으로 사회에 공헌하기 위한 노력을 이어가도록 하겠습니다.

총자산	0.5 조원
총자본	0.17 조원
부채	0.33 조원
영업수익	40 십억원
당기순이익	1.6 십억원



DB저축은행은 외형과 수익의 균형성장을 목표로 중장기 전략방향을 수립하고, 수익성 중심의 자산성장과 공고한 수익 기반을 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.

총자산	2.4 조원
총자본	0.3 조원
부채	2.1 조원
영업수익	155 십억원
당기순이익	2 십억원



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

총자산	0.07 조원
총자본	0.064 조원
부채	0.007 조원
영업수익	19 십억원
당기순이익	1.4 십억원

요약 재무제표

(단위 : 백만 원)

구분	DB금융투자 (연결)			DB생명 (연결)			DB캐피탈			DB저축은행			DB자산운용		
	2021	2022	2023	2021	2022	2023	2021	2022	2023	2021	2022	2023	2021	2022	2023
총자산	9,583,673	9,757,370	10,211,960	12,666,082	11,423,056	10,321,972	498,760	550,283	504,880	1,823,177	2,147,597	2,438,588	68,798	65,892	70,635
부채	8,535,236	8,710,072	9,038,075	11,951,301	8,296,153	8,533,166	389,631	377,022	329,578	1,617,785	1,928,312	2,127,217	5,461	2,788	7,019
자본	916,955	1,047,298	1,173,885	714,781	3,126,903	1,788,806	109,128	173,261	175,302	205,392	219,285	311,371	63,337	63,104	63,616
영업수익	1,410,732	1,223,166	1,206,986	2,283,760	1,451,840	1,504,692	33,516	40,269	40,272	80,169	113,276	155,012	25,545	19,029	19,272
당기순이익	126,818	10,770	12,526	39,062	119,844	141,695	11,737	14,481	1,674	14,609	21,212	2,010	6,377	967	1,412

DB손해보험 소개

고객의 생애주기에 기반한 다양한 상품 포트폴리오

DB손해보험은 고객의 생애주기 별 보장 범위를 차별화한 다양한 상품을 개발하여 각 생애주기에 적합한 보장을 제공하고 있습니다. 다양한 상품 포트폴리오를 통해 생애주기별 잠재적 위험에 선제적으로 대응하여 고객이 안정적이고 풍요로운 삶을 영위할 수 있도록 하였습니다.



싱글·가족 형성기

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



가족 성장기

- 가족이 성장기에 있는 고객
- 자녀가 성인기에 있는 고객



은퇴·노후기

- 60세 이상의 고객
- 은퇴 및 노후 관리가 필요한 고객

실손의료비보험	• 국민건강보험 적용 받는 본인부담금부터 보장받지 못하는 비급여 항목까지 보장	아이러브 플러스 건강보험	• 국민건강보험 적용 받는 본인부담금부터 보장받지 못하는 비급여 항목까지 보장	나에게 맞춤 간편 건강보험	• 고혈압, 당뇨 등 만성질환 환자도 가입 가능 • 무사고 계약 전환제도로 치료력이 없다면 보험료 절감 • 암 등 3대질환부터 낙상사고 등 상해까지 하나의 보험으로 가입 가능
참좋은 행복 플러스 건강보험	• 3대 질병부터 만성질환, 후유장애까지 보장 진단비, 수술비, 입원/통원일당 등 다양한 담보를 통한 맞춤 설계	청출어람 종합보험	• 3대 질병부터 만성질환, 후유장애까지 보장 진단비, 수술비, 입원/통원일당 등 다양한 담보를 통한 맞춤 설계	간편한가족사랑 간병치매보험	• CDR척도에 따른 단계별 치매 담보 보장 • 장기요양 판정 시 진단금 보장·고령층 진료비 보장 보험
참좋은운전자 상해보험	• 교통사고로 인한 형사합의금 등 비용손해와 일상 상해에 대한 대비	Im ok 암보험	• 교통사고로 인한 형사합의금 등 비용손해와 일상 상해에 대한 대비	참좋은 3.1.1간편건강보험	• 1년 무사고 종대질병 유병자도 가입 가능 • 암치료, 질병입원, 수술 등 치료 보장 지원
스마트연금보험	세제적격연금으로 세액공제부터 장기 부리를 통한 노후 은퇴자금 마련 가능	나에게 맞춤 생활종합보험	• 일상생활 중 발생할 수 있는 재산손해, 상해, 운전 중 비용손해까지 보장	참좋은 치아사랑보험	다양한 치과치료를 3단계에 나누어 보장

DB손해보험 소개

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, 환경가이드 라인 수립, 환경경영시스템(ISO 14001) 인증 등을 통해 환경자본을 체계적으로 관리하고 있습니다.

시장 분석

- 상품 리더스 클럽 (본점/현장)
- 마케팅Working group (채널기획부서)
- 상품Working group (상품실주자)



교육체계

- 영업채널별 체계과정 (BTC, FTC, 스탬업, 컨설팅전문가 등)
- MA과정 등 K-power (콘텐츠 클라우드)
- 월별 소식지
- 현장 교육체계 (정보미팅/학습회 등)



고객 가치 분석

- 현장 주도형 타겟고객 시스템 - 셀프타겟시스템, 현장요청타겟고객, 빅데이터고객분석시스템 등
- 본점 주도형 타겟고객 시스템 - 주제별 목표고객, 반기활동고객, 숨고 등

상품·서비스 개발 고객이 필요로 하는 상품과 서비스 개발을 통해 차별화된 가치 창출

상품	장기상품/ 자동차상품/ 일반상품
서비스	긴급출동서비스, 현장출동서비스(배터리충전, 긴급견인 등 11개 서비스 제공), 오토케어서비스(차량점검, 실내 살균,탈취 등 25개 항목 점검, 서비스), SOS서비스(12개 항목 점검), 협력정비업체 5개 부가서비스, 청각장애인 문자서비스, 프로미시 건강케어 365서비스, 웨일리 건강케어 서비스, 멘탈플러스 헬스케어 서비스, 레인보우서비스, 프로미플러스멤버십, 내건강 바로알기 서비스(질병예측), 내보험 바로알기 서비스, 장례제휴 서비스, 위험관리 서비스, 법률지원 서비스, 은퇴설계 서비스

상품·서비스 전달 고객 중심의 특성화된 판매채널 운영을 통해 최고의 고객경험 전달

전속 채널	PA(Prime Agent) DB손해보험 보험 상품만을 판매할 수 있는 전속 설계사 대리점 전속계약을 통해 DB손해보험 보험 상품만 판매 가능한 대리점
비전속 채널	GA(General Agency) 모든 보험사의 보험 상품을 판매할 수 있는 비전속 보험 대리점 교차설계사 생명보험설계사를 본업으로 하며, 손해보험 상품을 취급할 수 있는 생명보험 전속설계사

상품·서비스 공유 고객 자산 증대를 위한 전문화된 지원시스템 및 전국 단위 보상 네트워크 운영을 통해 고객 가치 공유

자산운용	국내·외 투자 용자 업무 중장기 관점의 자산운용 전담조직 구축
보상	사고접수 - 손해조사 → 손해사정 → 손해보상(장기, 자동차, 일반) → 만족도 조사

ESG 추진 전략

이사회의 ESG경영 추진

DB손해보험은 지속가능경영 활성화를 위해 2021년 3월 이사회 내 ESG위원회를 신설하여 지속가능경영을 위한 환경, 사회, 지배구조 관련 이슈에 대한 의사 결정 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 2023년 지속가능경영 관련 중대성 이슈(ESG Materiality) 선정과 회사의 환경경영 추진안 등을 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 대내 외 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



ESG 위원회 활동 내역

23년에는 총 3회의 ESG위원회가 개최되었으며, ESG위원회 위원장 선임, 2023년 지속가능경영통합보고서 발간 보고 및 '24년 환경경영 추진안' 등 주요사항에 대해 심의·의결하였습니다. 또한 기후 변화에 대한 글로벌 대응 강화 분위기에 맞춰 향후 ESG 추진방안에 회사의 기후 대응 방안(기후변화 시나리오 분석, 탄소배출량 산정, 넷제로 전략 등)을 심도 있게 논의하였습니다.

ESG 위원회 평가

DB손해보험은 이사회 내 소위원회 평가를 통해 ESG위원회가 법령 및 내규에서 요구하는 역할과 책임을 적정하게 수행하는지를 정기적으로 검토하여, ESG위원회가 회사 관련 법령 등에서 위임한 사항을 의결하는 위원회로서 제대로 자리매김할 수 있도록 지원하고 있습니다.

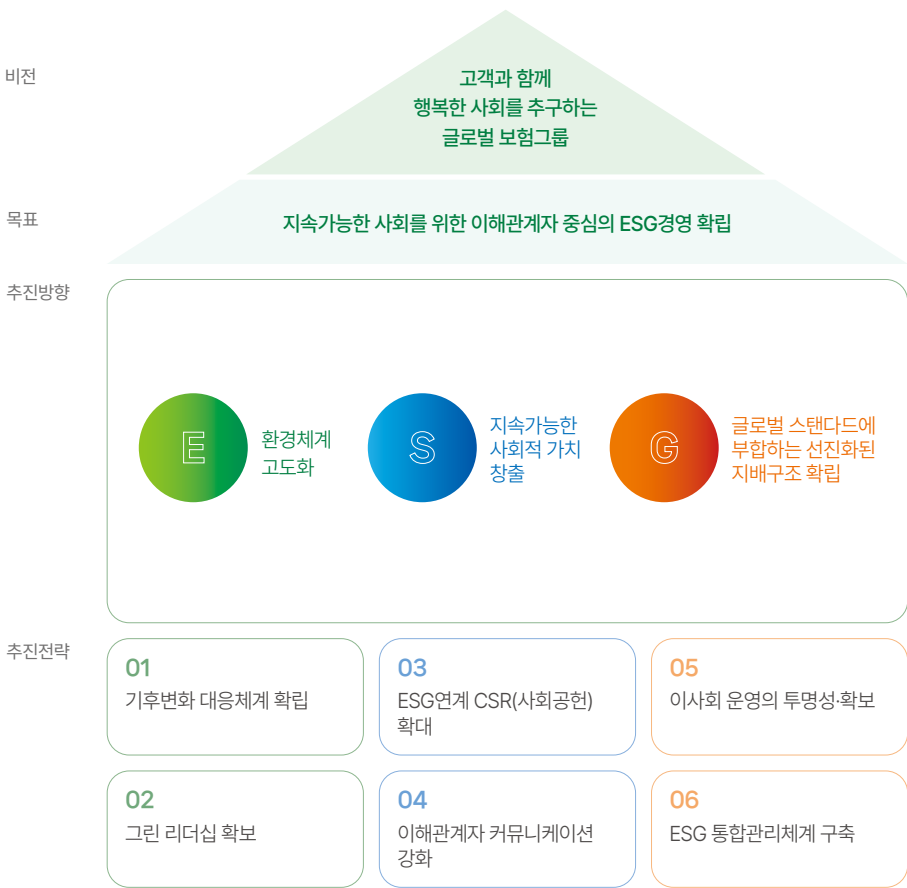
이를 위해 이사회는 매 회계연도 종료 후 전년도 ESG위원회의 구성, 운영실태를 점검하고 있습니다. 구체적 점검항목에는 위원회 규모 및 구성비율의 적정성, 개최시기 등 소집절차, 안건이행률 및 위원출석률에 대한 평가와 안건 부의·심의 적정성, 의사결정 시 윤리적·사회적 책임 고려 여부, 자료 및 정보 제공의 적정성 등이 있습니다.



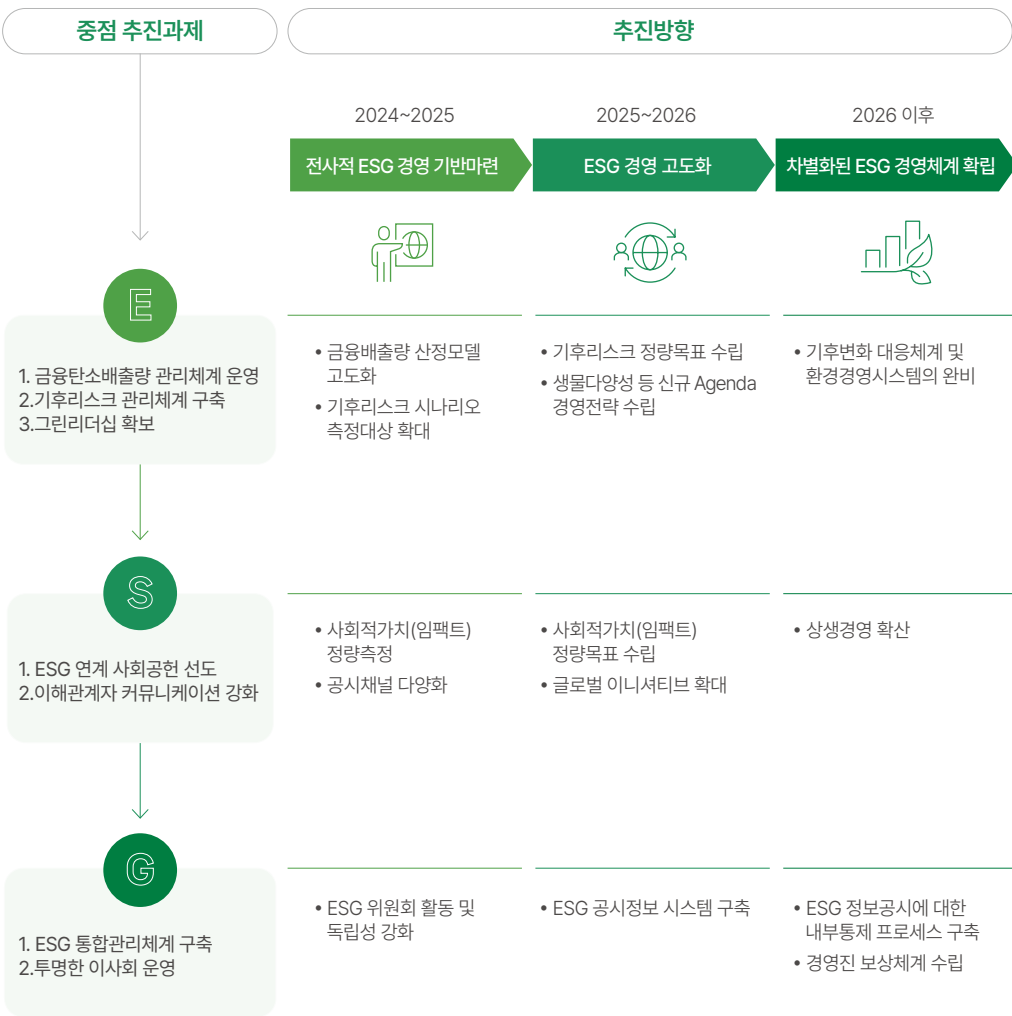
ESG 추진 전략

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 고도화, 이해관계자를 위한 지속가능한 사회적 가치 창출(S), 글로벌 스탠다드에 부합하는 선진화된 지배 구조 체계 확립(G)을 ESG경영 추진방향으로 설정하였으며, 이에 따른 세부 전략을 추진하고 있습니다.



ESG경영 중장기 로드맵



Approach to Sustainability

2023 ESG 통합보고서 Highlight

E

기후변화 대응전략

- 기후변화 관련 전략 및 지표 수립을 위한 시나리오 분석과 관련 리스크(이행/물리적) 측정
- 빅데이터 기반 기후변화 리스크 분석체계 마련 및 자연재해 예방활동



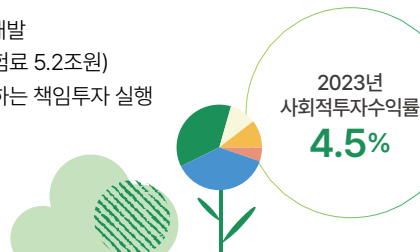
탈석탄 금융

- 2050년 Net zero를 위한 중장기 목표 수립 (2018년 대비 2030년까지 40% 감축)
- 탄소배출량 및 에너지 사용량 목표 수립 및 지표 관리

금융배출량
최초측정
3,573,330
tCO₂eq.

녹색금융 확대

- 친환경 보험상품 개발 (2023년 관련 보험료 5.2조원)
- ESG 요인을 고려하는 책임투자 실행



S

상생금융

- 보험 소외계층 가입상품 확대
- 오픈 이노베이션을 통한 스타트업 생태계 구축
- 스타트업 지원 프로그램 확대



구분	2023(누적)
스타트업 육성	21
커뮤니케이션 서비스 제공(Meet-up)	257
사업화	26

고객중심 경영

- 고객의 생애주기에 맞춘 상품개발
- 디지털 중심 고객접근성 및 편의성 강화
- 소비자중심 기업문화 정착 및 CS 역량 확대



2023년
완전판매율
100%
달성

사회공헌

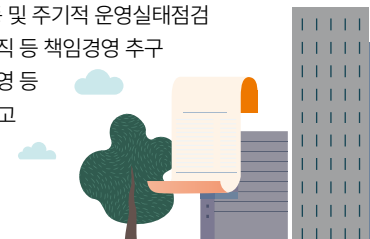
- 생물다양성 보전 및 스타트업 지원을 위한 프로그램 추진
- 취약계층 및 청소년 금융교육
- 기타 지역사회 기여 프로그램의 확대

취약계층 금융교육
2023년 기준
12,883명
지원

G

ESG경영 거버넌스 확대

- 이사회 내 ESG 위원회 활동 및 주기적 운영실태점검
- 대표이사의 이사회 의장 겸직 등 책임경영 추구
- 사외이사 중심 소위원회 운영 등
이사회 투명성과 공정성 제고



윤리경영

- 2017년 보험업계 최초 컴플라이언스 경영시스템
국제표준 인증(ISO 19600) 획득
- 자금세탁방지시스템의 운영 및
공정거래 자율준수 실천



2023년
컴플라이언스 지수
97.6점

리스크 관리

- 신지급여력제도(K-ICS)를 반영한
시스템 개발 및 리스크 평가
- 위험전략한도 및 가이드라인의 수립

K-ICS 비율
232%

Approach to Sustainability

가입/지지 이니셔티브

가입 협회 및 단체

국가품질상수상기업협의회	지속가능발전기업협의회(KBCSD)	금융보안원
손해보험협회	한국상장회사협의회	한국경영자총협회
화재보험협회	한국보험학회	전국경제인연합회
한국보험법학회	금융정보보호협의회	UNEP FI

주요 단체회비 납부

구분	기관명	금액
1	손해보험협회	5,022
2	보험개발원	2,990
3	자동차기술연구소	2,201
4	보험연구원	1,105
5	신용정보원	850
총계		12,168

(단위 : 백만 원)

대외 평가 및 수상 내역

주요 수상 현황

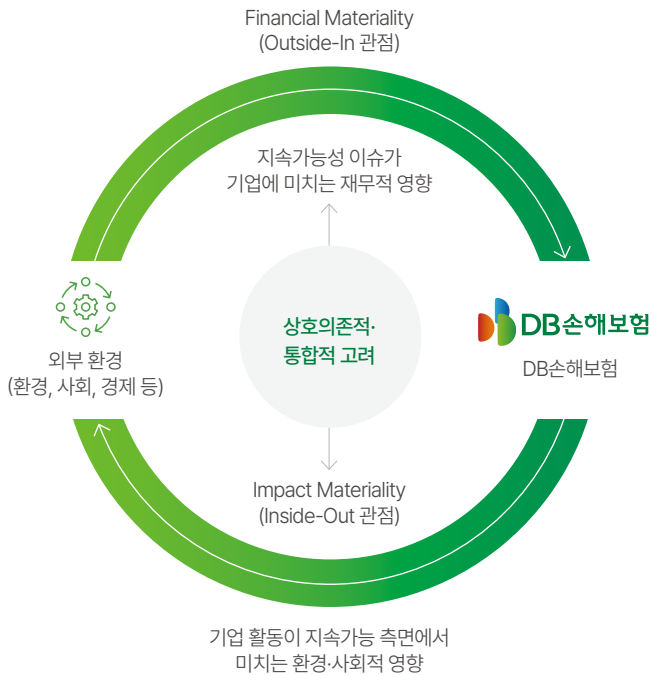
	DB손해보험, '이데일리 대한민국 금융소비자대상' 금융위원장상 수상	이데일리 주관
	한국의 금융소비자보호 우수기업 선정	한국능률협회 주관
	소비자중심경영(CCM) 업계 최초 9회 연속 인증	공정거래위원회 주관
	DB손해보험, 2023 KS-SQI 장기보험 부문 3년연속 1위 선정	한국표준협회 주관

중대성평가

이중 중대성 평가

이중 중대성 평가는 기업의 활동이 환경, 사회, 경제에 미치는 영향을 평가하는 영향 중대성 평가(Impact Materiality)와 외부 환경의 변화가 기업 가치에 재무적으로 미치는 영향을 평가하는 재무 중대성 평가(Financial Materiality)로 구성되어 있습니다. 이러한 두 가지 관점을 통합적으로 고려한 이중 중대성 평가를 통해 기업은 이해관계자의 관심 및 우려 사항을 정확하게 이해할 수 있으며 이를 경영 활동 및 전략에 반영함으로써 비즈니스 성과 개선, 기업 활동으로 비롯되는 환경·사회적 가치 제고를 기대할 수 있습니다.

DB손해보험은 매년 내·외부 이해관계자의 관심사를 반영한 중대성 평가를 실시하여 핵심 이슈를 도출하고, 이를 지속 가능경영 통합보고서를 통해 공시하고 있습니다. 2024년 통합보고서에는 EU 지속가능성 보고표준(ESRS) 및 중대성 평가 이행 가이드스(Materiality Assessment Implementation Guidance)을 기반으로 이중 중대성 평가(Double Materiality)를 실시하였으며, 이를 통해 DB손해보험의 핵심 이슈(Material Topics)를 도출하였습니다.



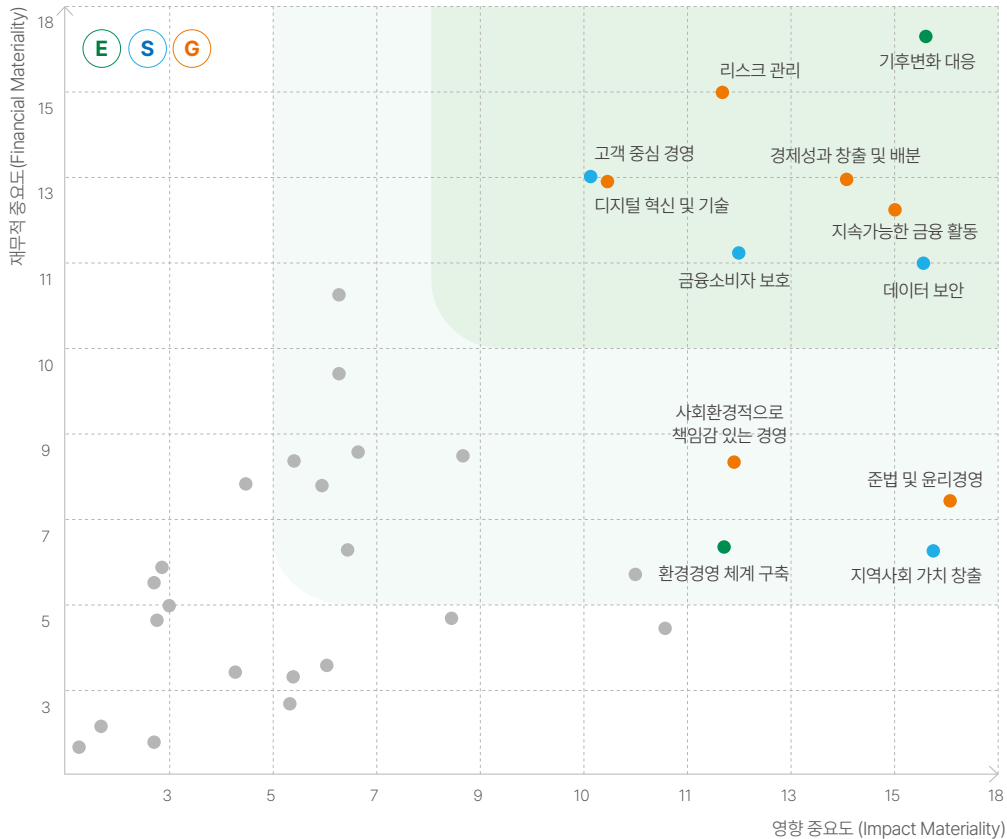
이중 중대성 평가 프로세스

1단계	기업의 대내외 환경에 대한 이해 경영활동 및 비즈니스 관계 이해 - 기업의 주요 제품 및 서비스, 경영 활동, 지리적 위치 등 기본 정보 분석 - 비즈니스 관계, 가치사슬 전반에서 영향 받는 이해관계자 식별 외부 환경 분석 - 기업 관련 법률 및 규제 당국의 금융업 산업 규제 현황 분석 - 미디어 분석, 동종업계 분석
2단계	영향/위험/기회 식별 (Issue Pool 구성) 국제표준 분석 - GRI, ISSB, SASB, ESRS 등 주요 국제 공시 기준 지표 분석 평가지표 분석 - MSCI, KCGS, DJSI 평가기관의 평가 기준 및 요청사항 분석 전년도 보고서 분석 - 최근 3개년 DB손해보험 지속가능경영보고서 분석 동종업계 분석 - 국내 손해보험사 중대성 평가 결과 분석 : 삼성화재, 한화생명, 현대해상 - 벤처마킹 해외보험사 중대성 평가 결과 분석 : AXA, Allianz, Zurich Insurance 미디어 분석 - DB손해보험 관련 언론 및 미디어 기사 분석 : 734건 - 산업으로 확대하여 보험업 언론 및 미디어 기사 분석 : 4,102 건 *기간 : 2023년 1월 1일 ~ 2023년 12월 31일
3단계	이중 중대성 평가 영향 중대성 평가 - 이슈의 종합 영향도 평가 - 성격(금/부정), 속성(실제/잠재), 규모, 범위, 발생가능성, 회복가능성을 종합 고려 1) 공시기준 및 평가지표(GRI, KCGS, MSCI, ILO등)의 중요성 및 영향 평가 2) 동종업계(국내 3사, 해외 3사) 중대이슈 분석 3) 언론 노출도(DB손해보험/보험업 전반) 평가 4) 해당 이슈의 기업 전략과의 연계성 평가 5) 이해관계자 관심도 및 중요도 설문조사 실시 재무 중대성 평가 - 이슈의 종합 영향도 평가 - 잠재 규모, 발생가능성을 종합 고려 1) 산업 규제 현황 분석 2) 투자자 관심도 평가 3) 재무적 관점에서의 글로벌 공시기준 및 평가지표의 중요성 및 영향 평가
4단계	핵심 이슈 선정 보고 및 핵심 이슈 선정 영향 중대성 및 재무 중대성 관점에서 이슈별 중대성에 따른 보고 이슈 및 핵심 이슈 선정

중대성평가

중대성 평가 결과

DB손해보험은 내부현황 및 규제환경, 미디어 분석을 통하여 총 34개의 Issue Pool을 구성하였으며, 이 중 기후변화 대응, 고객 중심 경영 등 총 12개 이슈가 핵심이슈로 선정되었습니다. 영향 중대성 측면에서는 준법 및 윤리경영 등 7개가 도출되었고 재무중대성 측면에서는 리스크 관리 등 3개가 도출되었으며 영향중대성과 재무중대성 모두에 해당하는 기후변화 대응, 경제성과 창출 및 배분 2개가 주요 이슈로 도출되었습니다.



핵심 이슈 선정 세부 내역

이중 중대성평가를 통하여 선정된 핵심 이슈 12개 이슈는 다음과 같습니다.

순위(*)	ESG 영역	핵심이슈	영향의 크기 ●●● : High ●● : Medium ● : Low		
			환경·사회적 영향	재무적 영향	보고 페이지
1 (New)	환경	기후변화 대응	●●●	●●●	40~47
2 (New)	지배구조 및 경제	경제성과 창출 및 배분	●●●	●●●	26~30
3 (New)	지배구조 및 경제	리스크 관리	●●●	●●●	90~92
4 (▼1)	지배구조 및 경제	지속가능한 금융 활동	●●●	●●	53~54
5 (New)	사회	데이터 보안	●●●	●●	63~64
6 (▼)	지배구조 및 경제	준법 및 윤리경영	●●●	●●	87~89
7 (New)	사회	금융소비자 보호	●●●	●●	60~62
8 (▼7)	지배구조 및 경제	디지털 혁신 및 기술	●●	●●●	33~36
9 (▼7)	사회	고객 중심 경영	●●	●●●	55~59
10 (▼7)	사회	지역사회 가치 창출	●●●	●●	80
15 (New)	환경	환경경영 체계 구축 ¹⁾	●●●	●●	38~39
14 (New)	지배구조 및 경제	사회 환경적으로 책임감 있는 경영 (ESG 경영 확대 및 내재화) ²⁾	●●●	●●	18~19

(*) 전년 대비 순위 변동

- 1) 전체 순위는 15위이나 환경·사회적 영향이 중대(임계치 이상, 환경·사회적 영향 우선순위 7위)하여 최종 핵심 이슈로 선정
- 2) 전체 순위는 14위이나 환경·사회적 영향이 중대(임계치 이상, 환경·사회적 영향 우선순위 10위)하여 최종 핵심 이슈로 선정

2023년 핵심 이슈의 변화

전년 대비 Issue Pool 구성의 완전성 제고, 다양한 방식의 내·외부 환경 및 영향 분석을 통해 평가 적합성을 제고하고자 노력하였습니다. DB손해보험의 핵심 이슈에 대한 지속적인 관리 및 공시, 글로벌 공시 규제에 선제적으로 대응하기 위하여 전년 대비 중대성 평가 프로세스를 고도화 하였으며, 이에 따라 핵심 이슈의 범위가 확대되었습니다. 기후 공시 규제 강화, 기후변화 대응 활동 강화에 따라 기후변화 대응 이슈가 신규 핵심 이슈로 편입, 1순위로 도출되었습니다. 보험업을 포함한 금융업 관련 규제 강화, 보험산업 전망 분석 등으로 리스크 관리, 경제성과 창출 및 배분, 데이터 보안, 금융소비자 보호가 신규 핵심 이슈로 대두되었습니다.

이해관계자 소통 채널

DB손해보험은 다양한 이해관계자와의 효과적인 커뮤니케이션을 위하여 각 이해관계자별 소통 채널을 구분하여 이해관계자와 적극적으로 소통하고 있습니다.

	 고객	 임직원	 파트너	 주주	 지역사회
소통 채널	• 소비자평가단 • 고객 VOC • 고객 바로 알기 활동	• Dream Big 광장 • 제안제도 • 참여마당	• 현장 PA소통 채널 • 영업가족 TV	• IR(Investor Relations) 활동 • 주주총회/이사회	• 사회공헌 • 스포츠 후원 • 공익 활동
소통 현황	• 외부 고객 만족도 조사 (KCSI, KS-SQI, NCSI) • DB손해보험 고객 만족도 조사 (DCSI)	• 임직원 만족도 조사 (ESI) • 월간 경영실적 브리핑 (프로미TV)	• DBRT(DB Round Table)/세미나 • DP(DB Partner) 업체 간담회 • 협력정비업체 파트너십 컨퍼런스 • 의료자문의(전문의) 네트워크	• 경영공시 (전자공시시스템 및 홈페이지) • 사업설명회 • NDR(Non Deal Roadshow)	• 사랑나눔봉사 (임직원, 설계사 참여형 사회공헌) • 금융취약계층교육, 희귀난치성질환 지원 • 저소득층 풍수해보험 지원 • 사회적 약자 CCTV 지원 사업

Economy

- 26 비즈니스 성과 및 경쟁력 강화
- 31 글로벌 경쟁력 강화
- 33 디지털 혁신 및 기술



비즈니스 성과 및 경쟁력 강화

재무성과

글로벌 경기부진 및 금융시장의 불확실성으로 국내 보험시장에서도 손해율 상승 및 투자리스크 증가로 인해 수익성이 악화되는 어려운 상황이 이어지고 있습니다. 특히 저성장과 인구감소 영향으로 실질성장률이 하락하는 환경속에서도 DB 손해보험은 2023년 별도 기준 원수보험료는 전년보다 8.4% 증가한 20조 881억 원, 총 이익률은 전년보다 4.4% 증가한 10%의 재무성과를 창출하였습니다.

DB손해보험은 앞으로도 끊임없는 경영 혁신을 추진하여 급격한 환경변화의 영향에 선제적으로 대응하고 전 영역의 구조적 수익성을 확보함으로써 지속가능한 재무적 성장을 이어나갈 것입니다.

구분	단위	2022	2023	증감	G/R(%)
보험영업이익	백만원	2,004,682	1,550,008	(454,674)	(22.7)%
투자영업이익	백만원	574,672	466,755	(107,917)	(18.8)%
총영업이익	백만원	2,579,354	2,016,763	(562,591)	(21.8)%
영업외/특별 손익	백만원	-1,886	8,524	10,410	551.9%
당기순이익	백만원	1,946,943	1,536,746	(410,197)	(21.1)%
(이익률)	%	5.6	10.0	4.4	

조세납부

DB손해보험은 국내뿐만 아니라 해외 사업장이 위치한 국가의 세법 및 관련 규정을 철저히 준수하며 납세 의무를 포함한 각종 의무사항을 성실히 이행하고 있습니다. 또한 국내외 사업장을 대상으로 글로벌 조세 기준, 원칙 및 정책을 수립하여 조세 관련 리스크를 관리하고 있습니다. 또한 매 분기 말 국제회계기준에 근거한 외부감사인의 검토 및 사업연도말 회계 감사를 수행하고, 전자공시시스템(dart.fss.or.kr) 을 통해 그 결과와 법인세 비용, 이연법인세, 유효세율 등 법인세 관련 사항을 재무제표와 주석 사항에 엄격히 표시하여 외부에 공개하고 있습니다.

법인세 납부현황

구분	단위	원수보험료	세전순이익	세금납부액	해외 세금 납부에 따른 국내 세금 감면액(원)
국내	백만원	20,309,410	2,251,434	120,061	-
해외지역	백만원	571,485	- 226,148	1,246	-
U.S. Branch	백만원	498,540	-189,984	694	-
합	백만원	72,945	-36,164	552	-

경제성과 배분

DB손해보험은 경제적 성과를 창출하여 지속적인 성장을 추구할 뿐 아니라 이를 고객, 파트너, 주주, 임직원, 그리고 지역 사회와 같은 다양한 이해관계자에게 올바르게 분배함으로써 기업의 사회적 책임을 충실히 이행하고 있습니다.

이해관계자 구분	소통 채널	2021	2022	2023
파트너	대리점 판매수수료	528,503	617,891	769,073
임직원	인건비/복리후생비	392,758	412,144	447,875
주주	배당	210,152	276,200	318,230
고객	지급보험금 ¹⁾	7,634,060	8,704,668	9,611,714
지역사회	사회공헌금액	7,730	8,317	8,605

1) 2022년, 2023년 지급보험금은 IFRS17 기준 발생보험금입니다.



비즈니스 성과 및 경쟁력 강화

혁신경영 추진체계 및 로드맵

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. 2024년에는 공공마에이터, 생성형AI 등 디지털 기반의 업무혁신 및 디지털 전환의 실행력 강화를 위한 플랫폼 사업모델 추진을 중점적으로 실행하고 있습니다.

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 보임조 활동으로 발전시켰으며, 2018년에는 직원 참여를 통해 현장 개선 보임조 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 2023년까지 총 807개의 팀이 활동하였으며 2024년 기준, 총 176개 팀이 개선 활동에 활발히 참여하고 있습니다.

2023년 추진 주요 혁신과제

공모형 혁신과제	- TM 마케팅 퍼미션 업무 무인화 프로세스 도입 - 단체보험 맞춤형 청구플랫폼 구축으로 개별피보험자 마케팅 기회 확보 - 고객관점 장기/자동차 동시가입 유연수단 발굴로 마케팅 기회 확보 - 고객민원 사전 스코어링으로 대응력 강화
고객 상품	- 영업용 자동차 U/W고도화로 구조적 수익기반 확보 - AI비서 기반 채널 지원체계 고도화
채널	- 장기 미체결 고객 대상 추가마케팅 활성화 - GAX사 관리효율 개선을 통한 권역별 생산성 증대 - CSM 기반 수익성 확대를 위한 준영역 영업 프로세스 고도화 - 법인 직급영업 전문성 제고를 통한 매출 확대
보상	- EDI 정보활용 자동 정밀심사를 통한 손해액 개선 - D/T를 활용한 경상환자 처리구조 혁신
자산운용	퇴직연금계정 역마진 개선을 위한 리스크 관리
경영지원	공시 업무 프로세스 혁신을 통한 리스크 감소

혁신활동 성과

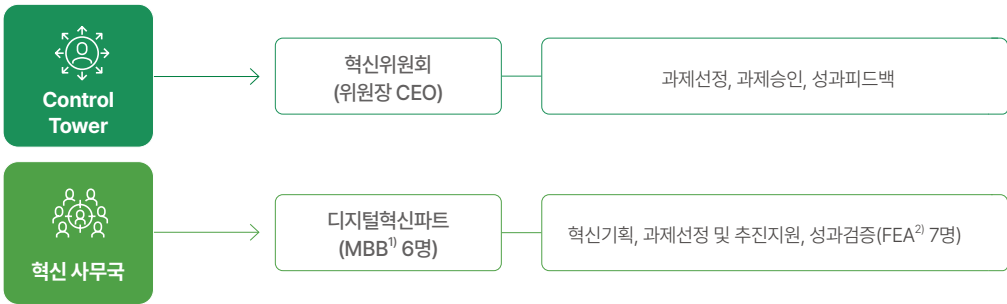
체계적이고 지속적인 품질 혁신을 통해 DB손해보험은 국내 금융업계 최고 수준의 품질경영 체계를 구축한 품질 우수 기업으로 인정받아 왔습니다. 2015년 '국가품질대상'을 수상한 데 이어 2016년과 2017년에는 보험업계 최초로 2년 연속 '국가품질명장(National Quality Masters)'을 수상하며 업계를 선도하는 기업의 입지를 확실히 하였습니다. 또한 2017년부터 국가기술표준원이 주최하고 한국표준협회가 주관하는 국가품질경영대회의 우수 품질 보임조 분야에서 매년 입상하여, 2023년까지 국가품질혁신상과 철탑 산업훈장을 받았으며, 우수품질보임조 금상 12개, 은상 5개, 동상 4개를 수상하였습니다. 특히 2023년에는 서비스, 자유형식, 사회적 가치창출, 사무간접, R&D부문에 걸쳐 수상하여, 참가한 이래 가장 많은 부분에서 수상하였습니다.

연도별 국가품질경영대회 수상 실적

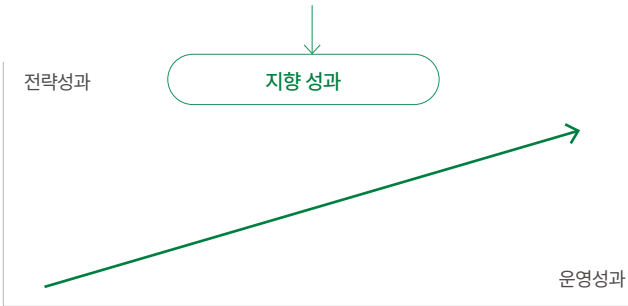


비즈니스 성과 및 경쟁력 강화

2024년 혁신경영 추진체계



	추진방법	혁신범위	목표
Top Down	전사혁신과제	사업구조 혁신(Biz Model)	경쟁력 확보 (획기적 level up)
	임원혁신과제(디자인씹킹)		
	사내/외 공모형 혁신과제	고객지향, 상품 Process 혁신	품질(산포 감축)
Bottom Up	DB규정샌드박스	단위업무혁신	효율(업무속도개선)
	제안/분임조	전사업무개선, Hidden Cost 제거	효율(업무 개선)



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

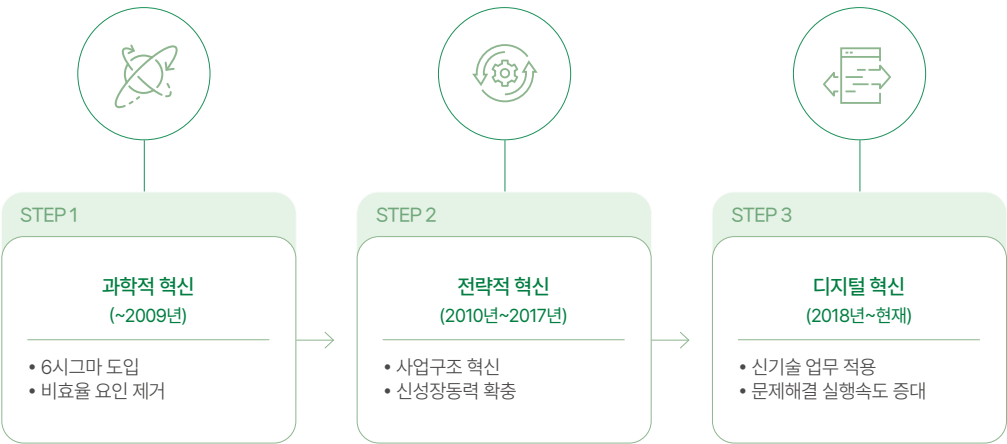
고효율 사업구조 전환

전사 중장기 전략의 집중도를 높이고 실행력을 제고하기 위해 '2025 중장기 전략'을 설정하고 세부 전략 과제를 추진하고 있습니다.

'2025 중장기 전략' 달성의 일환으로 2023년에는 사업구조혁신을 위해 1Wave에는 사업구조 개선을 위한 과제를 추진하고 2Wave에는 오픈이노베이션과 연계하여 임원 혁신과제를 운영하였습니다. 또한, 프로젝트 추진에 있어 이슈 사항과 기술적 요구사항에 대한 즉각적이고 신속한 지원을 위해 AI, RPA 등 디지털 기술지원을 강화하였습니다.

2024년에는 고질적인 문제에 대한 근본적 해결을 추진하는 것을 목표로 하고 있습니다. 그 방법으로 조직/제도/업무 시스템 관점의 10개 Key Question을 바탕으로 수익성 개선을 위한 27개 추진과제를 도출하고 이를 임원혁신과제와 연계하여 디지털에 기반한 문제해결을 강화하였습니다.

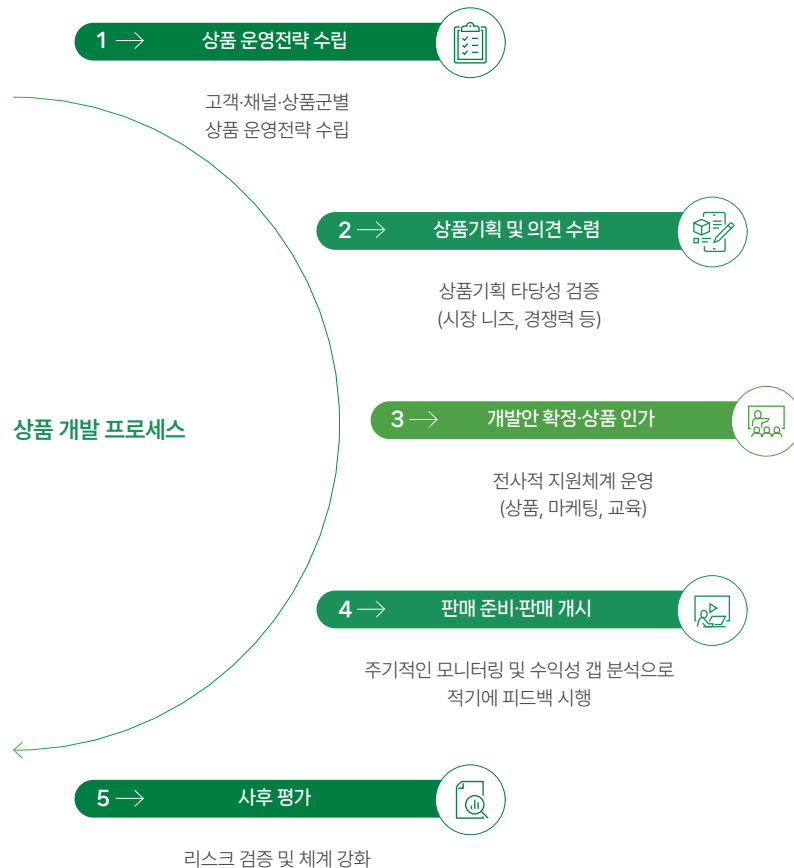
혁신경영 추진 로드맵



비즈니스 성과 및 경쟁력 강화

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.



배타적 사용권¹⁾ 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 종합 보험', 2020년 '6주 미만 교통사고처리 지원금 위험률', '주요 심장염증질환 진단비 외 2종 위험률', 2021년 '육창 진단비 외 1종 위험률', 2022년 '나에게맞춘간편건강보험', '경찰조사포함 변호사선임비용 위험률' 등 5종에 이어, 2023년에는 업계최초 출시한 '요양실손보장보험'의 4종 배타적 사용권을 획득하였습니다. 그 결과, 총 32건의 배타적 사용권을 획득하며 우수한 상품 개발 능력을 대외적으로 인정받아 기존에 당사가 보유한 업계 최다 배타적 사용권 보유 기록을 또 다시 경신하였습니다.

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

초고령사회 대비 업계최초 요양급여/비급여 실손보장 신상품 '요양실손보장보험' 배타적 사용권 4건 획득

DB손해보험은 2023년 7월 출시한 '요양실손보장보험'에 탑재된 요양급여 실손보장, 요양비급여실손보장, 요양서비스 전용 현물급부 보장, 보장변경제도 등 최대 6개월 동안 4종의 배타적 사용권을 획득하였습니다.

DB손해보험은 노인인구 천만명의 초고령사회에서 안정적인 노후 보장을 지원하기 위해 실손의료보험에서 보장되지 않는 요양 보장 전용 상품을 출시하였습니다. 요양지원을 위한 공적제도가 마련되어 있지만, 여전히 요양급여 본인부담금(15~20%), 비급여비용 등이 부담으로 남아있습니다.

따라서 DB손해보험은 비용이 발생할 수 있는 '요양급여 본인부담금', '요양비급여 비용'에 대해 실손보장을 가입금액 한도로 지원합니다. 또한 요양수급자의 삶의 질 향상을 위한 맞춤형 현물서비스를 개발하였으며 제도의 변화에 대응할 수 있도록 주기별로 보장을 변경할 수 있는 제도를 업계최초로 탑재하여 배타적 사용권을 획득하였습니다.

앞으로도 DB손해보험은 트렌드에 맞게 소비자의 니즈를 반영하여 시장을 선도하는 상품을 지속적으로 개발하도록 하겠습니다.

비즈니스 성과 및 경쟁력 강화

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 지속적으로 해외 선진 보험사 및 운용사 연수교육을 통해 투자 노하우 학습의 기회를 제공하고 전문인력을 양성하고 있습니다.

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 네트워킹을 기반으로 양질의 글로벌 투자 정보를 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.

중장기 투자환경 변화 대응 강화

DB손해보험은 2023년부터 시행된 새로운 회계기준(IFRS17, IFRS9) 및 감독제도(K-ICS) 하에서도 정교한 ALM 기반 자산운용을 통해 안정적인 자본과 손익 변동성 유지에 주력하고 있습니다.

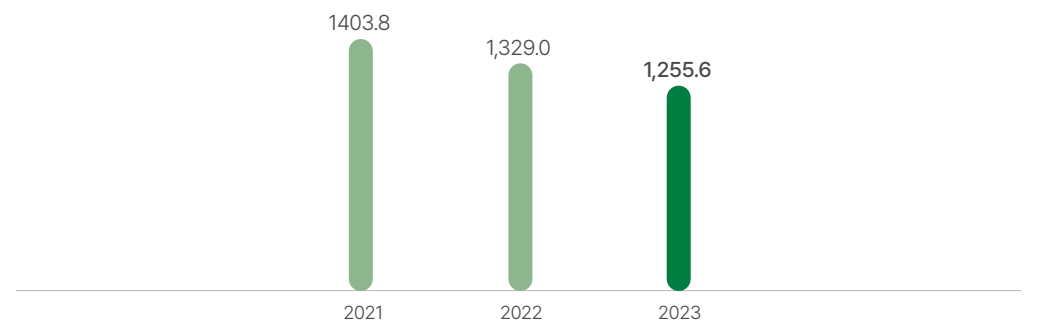
안정적인 손익규모 확보를 위해 자산, 부채 듀레이션 매칭율을 지속적으로 높여 나가고 수익증권, 구조화 증권 등 당기 손익의 변동성을 확대하는 형태의 투자 비중은 지속적으로 축소해 나갈 계획입니다. 고금리 장기 국채 매수와 시장 기회 시 지이원 채권 교체매매를 통한 지속적인 이원 개선노력도 병행할 예정입니다. 아울러, 선제적인 보유자산 관리로 안정적인 자산건전성 수준을 유지하는 한편, 성과 검증된 국내외 우량 대체투자를 통해 적절한 수준에서의 추가이익도 지속적으로 추구해 나갈 계획입니다.

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 2023년에는 자산운용이익 1조 2,556억 원, 투자수익률 3.0%를 달성하는 성과를 거두었습니다.

자산운용 성과

(단위 : 십억 원)



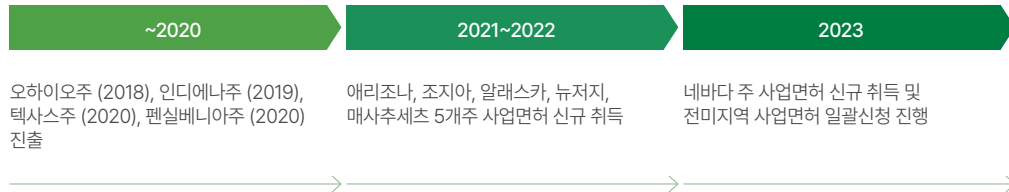
글로벌 경쟁력 강화

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 운영 체제와 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. 2023년 현재 쏘 미주 지역의 사업면허 신청을 통하여 사업영역을 확장해 나갈 계획입니다. 또한, 영업 환경과 규제 차이를 고려하여 지역별로 상품 구성을 차별화하고 지역맞춤형 운영 방안을 실행하여 안정적으로 사업을 추진해 나갈 계획입니다.



미국 내 지점별 운영 현황¹⁾

구분	단위	괌	하와이	캘리포니아	뉴욕	미주기획	미주지원	미주보상
전체 직원 수 (현지 채용인 수)	명	6 (3)	13 (11)	15 (13)	15 (13)	11 (7)	18 (5)	2 1(18)
외형	백만 달러	53.7	108.9	179.6	76.3	-	-	-

1) 2023년 말, 금융감독원 해외 점포 실적보고 자료 기준

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 확보하고있습니다. 23년에는 알래스카주 신규 진출을 통하여 사업지역을 확대할 예정입니다.

괌

1984년 설립한 괌 지점은 현지 대리점과의 끈끈한 파트너십을 바탕으로 자동차, 주택화재보험 등 가계성 보험과 더불어 콘도, 호텔 등 대형 숙박시설, 쇼핑몰 등 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 MGA¹⁾들을 통한 프로그램 비즈니스와 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 본격화하였고 2024년 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 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 24년 뉴저지주 매사추세츠주에 신규사업을 준비중에 있습니다. 해외 투자기회를 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.



글로벌 경쟁력 강화

아시아

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

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.

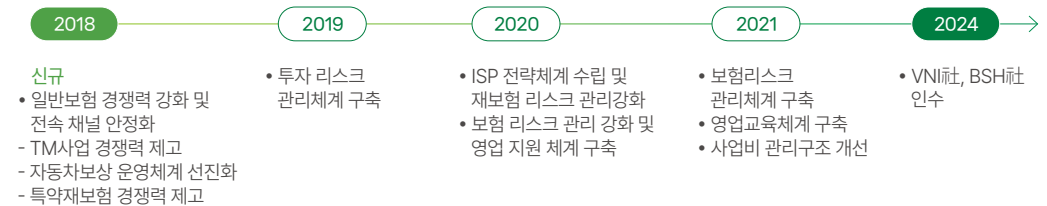
중국 사업 추진 내역



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. 그리고 2024년 베트남 보험사 VNI社, BSH社를 추가 인수하여 베트남 보험 시장에 대한 투자를 확대 하였습니다. 신규 인수한 보험사(VNI社, BSH社)에 DB손해보험의 사업역량을 이 식하여 보험사의 핵심역량인 상품 및 디지털 역량 등을 강화하고 채널 확대를 통해 현지 사업경쟁력을 강화해나갈 예정 입니다. 앞으로도 파트너와의 협력을 확대하고 내부 역량을 강화하여 인도차이나반도에서 확고한 사업 기반을 구축해 나갈것입니다.

베트남 사업 추진 내역



디지털 혁신 및 기술

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, 보험 금 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.

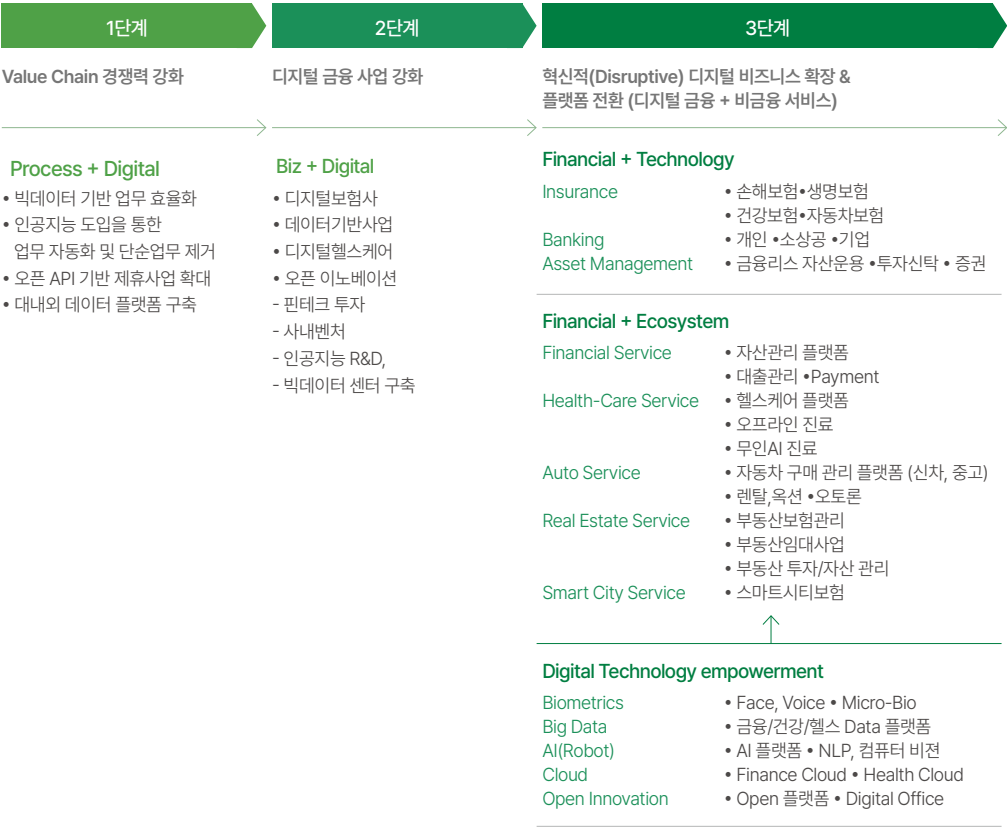
디지털 전환 비전

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.



디지털 전환 중장기 로드맵

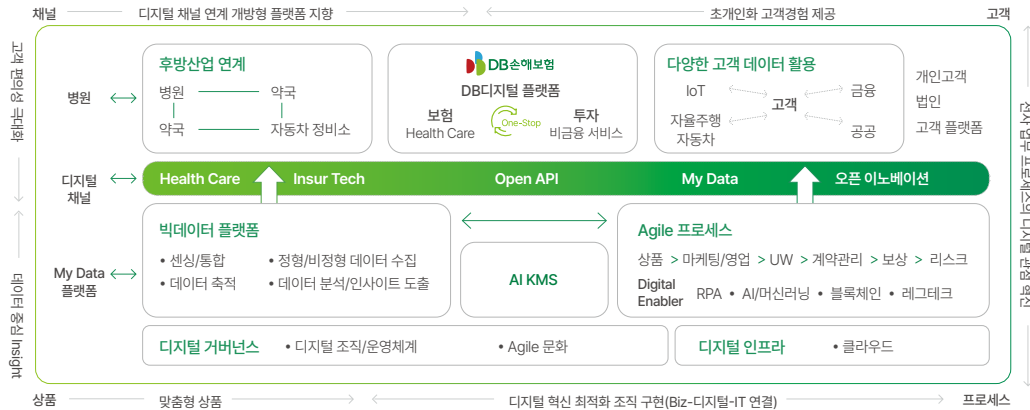
2025년 이후까지 3단계의 중장기 로드맵을 수립하여 인슈어테크 혁신 전략을 체계적으로 추진하고 있습니다. 1단계는 2022년 까지 ‘디지털 기반의 밸류 체인 경쟁력 강화’를 위해 인공지능, 빅데이터, 오픈 이노베이션 등의 관련 과제를 추진하였습니다. 2단계는 2024년까지 ‘디지털 금융 사업 강화’를 목표로 데이터, 헬스케어 등의 분야에서 비즈니스와 디지털이 융합된 디지털 금융 신사업을 발굴, 확대하고 있습니다. 3단계의 시작인 2025년 부터는 ‘DB 디지털 종합 플랫폼’ 구축을 통해 보험, 투자, 헬스 케어, 비금융 등에 대한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



디지털 혁신 및 기술

디지털 혁신 2025 계획

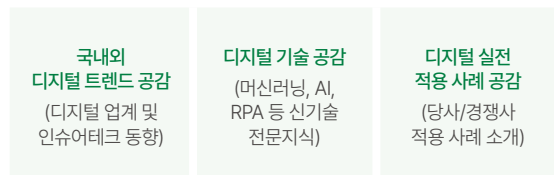
DB손해보험은 디지털 기술을 체계적으로 접목한 디지털 전환을 통해 밸류 체인 경쟁력을 강화하고, 후방산업과 연계가 가능한 비즈니스 영역을 발굴하며, 새로운 가치를 창출할 수 있는 기회를 마련하겠습니다.



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 팀을 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



공감채널



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



인슈어테크 협업 전문인력 양성 (전사 멘토)	DATA 분석 전문가 집중 양성	디지털 저변 확대 과정 운영
- 전담 수행인력에 대한 전문역량 강화 - 외부 전문 위탁 교육 확대	Dream Big Business School 내 "Data Expert" 과정 운영	- 공통역량 과정 중 "Digital Literacy" 과정 추가 : 디지털 테크의 공통역량화 - 디지털 사내 전문 강사 양성 : 전사 디지털 혁신 마인드 함양/전파

디지털 혁신 및 기술

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 112개의 단순 반복 업무 자동화에 초점을 맞춘 본 시스템을 통해, 총 50,000시간의 연간 업무시간 절감 및 10억 원 이상의 재무성가를 달성한 것으로 추산됩니다.

뿐만 아니라, 기존 RPA의 주요 활용영역인 단순 반복작업 뿐 아니라 고부가 가치를 창출하는 업무에도 RPA를 적용하여 성과를 창출하였습니다. 업계 장기보험 가입정보를 기반으로한 마케팅 리포트를 RPA로 자동 제작해 고객 맞춤형 컨설팅으로 생산성을 높였으며, 자동 ARS 시스템과 RPA를 결합하여 미납보험금 관리 프로세스를 신설해 보험료 납부 완결율을 개선하였습니다.

재무 성과	비용 절감	• 자동화에 의한 연간 50,000시간 이상의 사업비 절감
	가치 창출	• 생산성 향상을 통한 10억원 이상의 직접적인 재무성과
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 내역이 저장되어 모니터링 가능

As-Is 단순하고 반복적인 작업에 주로 활용



대량작업



단순 전산작업



반복작업

To-Be 고부가가치 창출로 확대



마케팅 리포트
제작으로
생산성 향상



미납보험금 관리로
보험료 납부 완결율
개선

전사 디지털 수준 진단 및 과제 도출

23년 밸류 체인별 디지털 수준 진단을 실시하여 신기술을 통한 업무 개선 과제를 발굴하였습니다. 그러나 생산성과 수익성에 대해 획기적인 변화를 위해서 단순 디지털 기술 적용만이 아닌 업무 처리 구조를 종전과 달리 변화시켜 진정한 의미의 디지털전환을 달성하고자, 24년 국내외 금융사는 물론 모든 디지털 선진사 사례를 다시 벤치마킹하고 당사 업무 프로세스를 끝단까지 세부화 하였습니다. 그 결과 6대 업무영역 15대 추진방향을 설정하여 향후 각 업무디지털 전환율을 높임과 동시에 매출 및 업무 효율 극대화를 달성하여 "대한민국 No.1 디지털 보험사" 자리매김하고자 합니다.

인공지능 기반 운영 효율성 향상

DB손해보험은 기존 업무 방식을 획기적으로 전환시키는 노력을 지속적으로 하고 있으며, 그 일환으로 23년 4월 인공지능 기반의 사전UW시스템을 오픈하였습니다. 최근 초고령화 사회 진입과 유병자 시장 확대에 따라 심사 건수가 기하급수적으로 증가하는 추세로 단순 업무 자동화만으로 처리하기에는 한계점이 있었습니다. 이에 '상품담보중심'이 아닌 '고객중심'으로 관점의 전환을 통해 사후적인 심사처리가 아닌 고객접촉 과 동시에 고객정보와 과거 경험데이터를 인공지능이 분석하고 추가적으로 보장분석 및 질병심사까지 One-Stop처리하는 시스템을 구축하게 되었습니다. 그 결과 고객의 만족은 극대화되었고 현장의 마케팅 역량은 강화되어 연간 실적까지 향상되는 1석 3조의 성과를 달성하였습니다.

단기운전자 특약배서 상담업무 자동화

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. 위와 같은 성과를 바탕으로 상담원으로 걸려오는 전화를 중간에서 대신 처리가 가능할 것으로 판단하여 자동차보험 계약자를 대상으로 보장범위를 일시적으로 넓혀주는 '단기운전자 특약확대' 업무를 대상으로 로보텔러가 고객과 직접 대화하여 자동으로 처리할 수 있는 서비스를 2023년 12월 적용하였습니다.

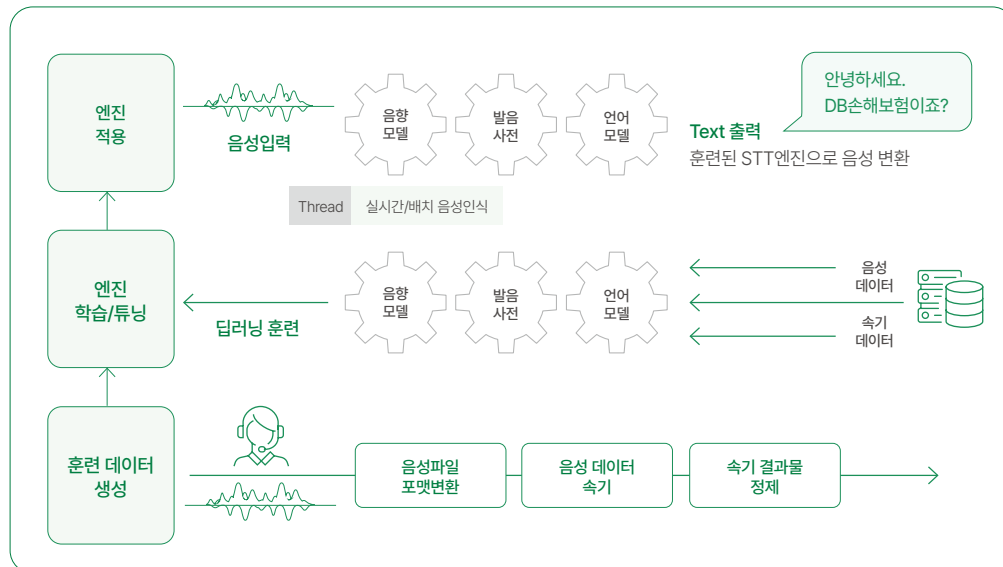
디지털 혁신 및 기술

생성형AI 기반의 챗봇 서비스 추진

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. 2024년 또 한번의 진화를 기획하고 있습니다. 23년 'ChatGPT'로 대표되는 생성형AI에 대한 기술 검토와 업무적용 가능성에 대해 신속하게 검증하고 있으며, 다양한 AI 테크기업과의 협업을 통해 챗봇 서비스의 무한한 가능성을 확인하고자 노력하고 있습니다.

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 1천개 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. 2023년 빅데이터 플랫폼 확대 구축을 성공적으로 마무리하여 명실상부한 빅데이터 중심의 업무처리 의사결정 체계화에 밑바탕을 마무리하였습니다.

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 보장 분석 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

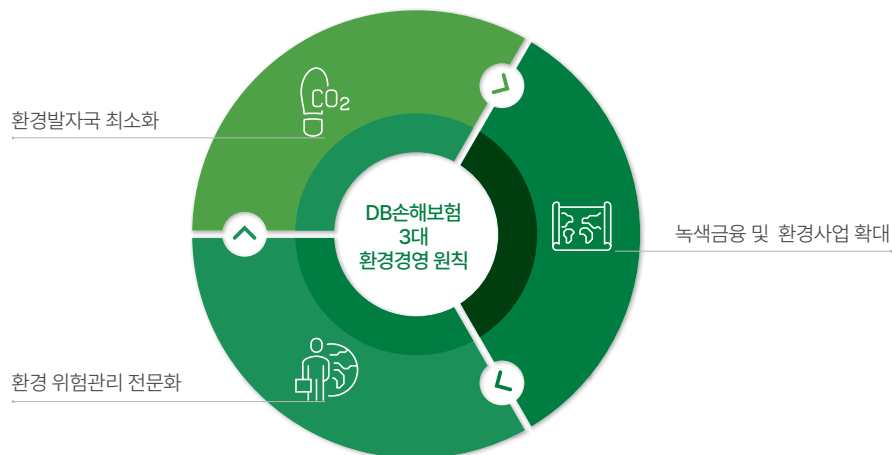
머신러닝 기법을 통한 추천 알고리즘을 활용하여 과거 신용대출을 받은 고객의 추정소득, 갹신보험료, 기본보험료와 같은 속성들을 분석하고, 분석결과를 토대로 신용대출이 필요할 것으로 예상되는 가망고객을 선별하는 모델을 운영하고 있습니다. 이를 통해 모델링하지 않은 일반 고객 대비 평균 반응률이 1.6~1.8배가량 증가하며 영업 활동의 생산성이 향상되는 성과를 거두었습니다.

Environment

- 38 환경경영체계
- 40 기후변화 대응
- 48 녹색금융



환경경영 체계



환경경영 원칙 및 전략

DB손해보험은 '환경위험관리 전문화', '환경발자국 최소화', '녹색금융 및 환경사업확대' 라는 3대 환경경영 원칙을 수립하고 이를 기반으로 환경경영 중장기 전략을 운영하고 있습니다.

나아가 중장기 전략을 효율적으로 추진하고자 환경경영 가이드라인을 마련하여 지속가능한 자원 활용을 독려하고 있으며, 경영 활동 전반에 미칠 수 있는 환경적 영향을 인식하고, 지속적인 모니터링과 검토를 통해 환경을 위한 노력을 기울이고 있습니다.

환경경영 추진방안

DB손해보험은 환경경영을 위한 추진방안을 설정하고 이를 이행함으로써 환경경영 내재화를 위해 노력하고 있습니다.

- 온실가스 배출량 저감 등 탄소중립 달성
- ISO 14001 인증 취득
- ESG투자 프로세스 마련, 신재생/친환경에너지 투자 확대
- 위험물질을 취급하는 시설의 환경오염에 대한 배상책임 의무보험인 환경책임보험 개발
- 국내 민간금융회사 최초 탈석탄 투자 선언
- 종이 사용량 절감을 위한 모바일 통지 서비스 제공 등

PDCA 기반 환경경영 관리 시스템

DB손해보험은 PDCA 기반의 체계를 통해 유관부서로부터 환경영향 저감 아이디어를 도출하여 관련 활동을 실천하고, 지속적인 실적 관리를 바탕으로 향후 전략을 수립하고 있습니다.

Plan

- ESG 위원회를 통한 최고경영진 보고
- 법, 규제 모니터링 및 환경영향 위험 평가를 통한 환경영향 저감 목표 설정

Do

- 관리효율 개선을 위한 투자 또는 운영 매뉴얼 제정
- 성과목표치 설정

Act

- 실적 분석 및 향후 전략 수립
- 미 달성 시 원인 분석 및 개선방안 도출

Check

- 환경영향 저감 목표 대비 실행 현황 모니터링

*PDCA(Plan-Do-Check-Act): 목표 계획, 전략 실행, 결과 평가 및 개선 조치의 주기에 따라 경영 활동을 지속적으로 고도화하는 비즈니스 방법론



ISO 14001 인증

DB손해보험은 환경경영의 일환으로, 2008년 국제표준화기구(ISO)의 환경경영 시스템 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.

환경경영 체계

환경경영 교육 실적

DB손해보험은 지속가능한 환경경영을 위해 유관 임직원들의 전문성을 높이기 위한 아래와 같은 임직원에 대한 환경경영 교육을 실시하고 있습니다.

23년 환경경영 교육(1)

- 교육 대상 : DB손해보험 ESG 담당자 1명
- 교육 내용 : 탄소정보 공개 등 CDP 관련 정보
- 주최 : 한국사회책임투자포럼(KoSIF)

23년 환경경영 교육(2)

- 교육 대상 : ESG사무국 및 유관부서 임직원 13명
- 교육 내용 : 탄소중립, 기후테크와 K택소노미 플래닝
- 강연자 : 유엔환경계획(UNEP) FI 한국 대표 임대웅

환경경영 관련 평가 및 보상

DB손해보험은 당사의 ESG 경영목표를 기업의 비전 및 전략과 일치시키고 임직원의 환경경영 동기부여를 이끌어내고자, ESG 유관 임원(경영지원실장, 전략혁신본부장)의 KPI에 ESG과제 달성도*와 ESG 레이팅 평가 등급을 연계하여 평가하고 있습니다. 그리고 과제 달성 수준에 따라 해당 임원 보수 및 성과급이 연동되고 있습니다.

*1)ESG과제 달성도 : 탄소배출량 관리, 기후변화 시나리오 재무 영향 분석 등

에너지 관리

DB손해보험은 환경경영 추진을 위해 면적당 온실가스 배출량을 최소화하는 항목별 에너지 사용 목표를 설정하여 관리하고 있습니다. 9개 국내 보유사옥 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 에너지 지원으로 LNG, 경유, 휘발유를 사용하고 있습니다. 에너지 사용량 산정은 온실가스 배출권거래제 별표 12 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.

친환경 차량 운용

DB손해보험은 온실가스 배출량을 최소화 하고자 운용중인 차량 중 16대를 친환경 차량으로 전환 시행하였습니다. 나아가 향후 계약이 만료되는 차량의 경우도 친환경 차량으로의 교체를 검토 중입니다.



'23년 12월
전기차 3대 교체



'24년 3월
하이브리드 13대 교체

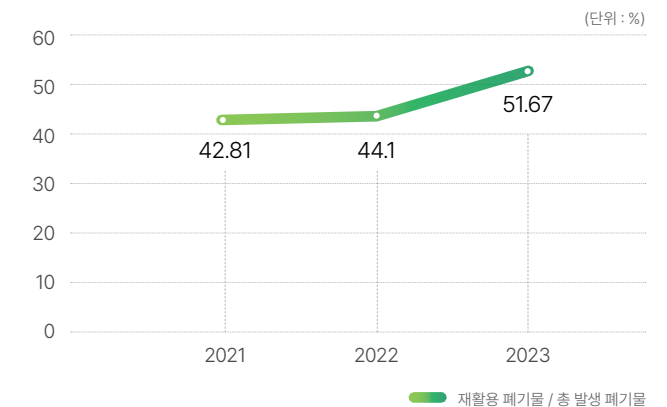
폐기물 관리

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 있습니다. 또한 IT 기반 업무 시스템 도입과 재활용 가능한 공사자재(SGP 칸막이) 사용 등을 통해 폐기물이 발생하지 않는 친환경 근무환경을 조성하고 있습니다.

사무집기 재활용

회사 사무집기 창고를 운영하여, 신규 집기 공급 시 재고품 우선 공급 중이며 '23년 약 2.5억원어치의 집기를 재고품으로 지급했습니다. '24년도 3억원어치의 집기를 재고품으로 지급 목표로 하고 있습니다.

연도별 재활용 폐기물 비율



기후변화 대응

기후변화 대응 거버넌스

기후관련 의사결정 기구 및 보고체계

DB손해보험은 체계적이고 지속가능한 ESG 경영을 구현하고, ESG 경영활동을 효과적으로 수행하기 위하여 2021년 3월 이사회 내 ESG위원회를 신설하였습니다. 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. 이러한 실무위원회 통해 발굴된 현안과 개선 과제는 ESG위원회 부의·보고 등을 통해 전사 ESG경영 전략 수립 및 이행 점검 시 적극 반영하고 있습니다.

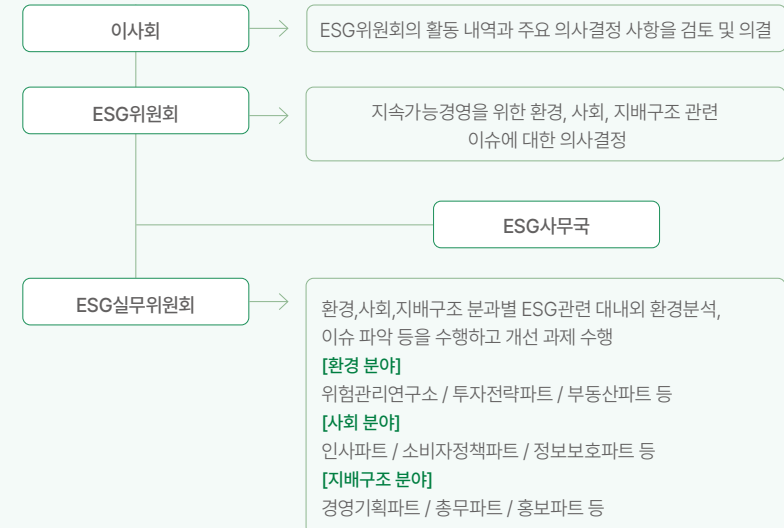
관리 및 감독 사항

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.

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.



ESG경영 운영 체계



이사회의 ESG관련 안건 심의사항

환경경영 성과 및 전략 관련 안건을 부의
(‘23.12.22_의안1 : 지속가능성 관련 중대성 이슈 선정, 의안2 : ‘24년 환경경영 추진안)

최고경영자의 책임과 권한

이사회를 주관하는 경영기획실과(경영기획실장_부사장)과 전략혁신본부(본부장_담당)의 최고경영자는 주요 환경경영 관련 주요 이슈들을 소위원회에 부의하는 권한을 가지며 해당 최고경영자에게는 실제 ESG관련 성과에 따라 연봉 및 성과급에 연동되는 책임을 부여하고 있습니다.

기후변화 대응

기후변화 전략

기후변화 관련 기회 및 위험 요인

DB손해보험은 기후변화에 선제적으로 대응하기 위해 기후변화로 발생할 수 있는 위험 및 기회를 파악하며 관리하고 있습니다. 기후변화 위험의 경우 물리적 리스크(기후변화의 물리적 영향과 관련된 위험)와 이행 리스크(저탄소 경제로의 전환 과정에서 발생하는 위험)로 구분하여 관리함으로써 세분화된 리스크 분석을 바탕으로 개별 리스크 완화를 위해 조치 가능한 방안을 검토하고 있습니다.

구 분	기후 관련 위험	잠재적 재무 영향 및 대응 전략
자원 효율성	사업 활동 전반에서 효율성 향상을 통한 운영 비용 절감	• 에너지 효율성 향상 및 비용 절감을 통한 운영 비용 절감 • 인력 관리 및 계획의 이점(예: 건강 및 안전 개선, 직원 만족도 향상)으로 인한 비용 절감 1) 재활용 폐기물 관리 등 자원순환활동 이행 2) 유연근무, 패밀리데이 등 직원 복지 증대
에너지 자원	저탄소 에너지, 저탄소 에너지 사용을 위한 기술	• 온실가스 배출량 감소를 통한 운영 비용 절감 • 미래 화석연료 가격 인상에 대한 노출 감소 • 온실가스 배출 및 탄소가격 변화에 대한 영향 축소 1) 탄소중립 추진 체계 구축을 통한 온실가스 저감 활동 전개
상품 및 서비스	저탄소 상품 및 서비스 등으로 인한 리스크	• 기후변화 관련 상품 및 투자를 통해 긍정적인 평판을 형성하여 브랜드 가치 제고 • 친환경 소비자 선호를 반영하여 보험상품 경쟁력 확보 1) 친환경 자동차, 재해재난 등 기후변화 관련 보험상품 개발
시장	새로운 시장 기회	• 금융자산(그린본드, 인프라 등)의 다각화 확대 1) 탈석탄 금융을 선언하여 ESG요인을 고려하는 사회적 책임투자
복원력	기후변화 대응이 가능한 적응 능력 개발	• 복원 계획을 통한 시장 가치 상승(예: 인프라, 토지, 건물) • 복원력 확보와 관련된 상품 및 서비스를 통한 매출 증대

구 분	기후 관련 위험		잠재적 재무 영향 및 대응 전략
물리적 리스크	단기	태풍, 홍수, 지진 또는 이에 준하는 자연현상으로 인한 자연재해 리스크	• 건강 관련 비용 및 사망을 증가에 따른 보험 수익성 악화 • 시설 손상, 기존 자산 조기 처분 등으로 인한 운영 비용 및 자본 비용 증가 • 고위험 자산군에 대한 보험료 증가 및 보험 가용성 감소에 따른 보험 수요 감소
	중장기	해수면 상승 또는 만성적인 폭염을 유발할 수 있는 지속적인 고온 현상 등으로 인한 기후변화 리스크	1) 자연재해 대응 체계 수립 2) 기후변화를 반영한 고객 맞춤형 상품 개발
이행 리스크	정책 및 법률 위험	배출권 거래제, 탄소 관련 정보 공개 의무 강화 등으로 인한 리스크	• 탄소배출권 가격 상승으로 인한 운영비용 증가로 인한 자산 운용 수익률 저하 • 운영 비용 증가(예: 컴플라이언스 비용 증가) • 벌금 및 판결로 인한 비용증가 1) 소송 가능성 최소화를 위한 기후 리스크 관리 및 모니터링 2) 탈석탄 금융 선언 3) 기후변화 대응 체계 내 글로벌 공시 기준 적용 강화
	기술 위험	친환경 관련 보험상품 개발 등으로 인한 리스크	• 친환경 상품 개발 실패 및 미확보 시, 보험상품 및 서비스에 대한 경쟁력 감소 • 새로운 관행 및 프로세스를 채택/배포하는 데 드는 비용 1) 친환경 기술 및 연구 동향 모니터링, 상품 개발 시 모니터링 결과 반영
	평판 위험	고객 또는 커뮤니티의 인식 변화, 특정 산업에 대한 비판, 이해관계자의 관심 증가로 인한 리스크	• 고객이탈, 상품·서비스 수요 감소로 인한 수익 감소 • 브랜드 가치 하락으로 인한 추가 하락의 위험성 증대 • 투자기관 등의 투자 철회 1) 대외 친환경 커뮤니케이션 활동 확대 2) 지속가능경영보고서, 홈페이지를 통한 기후변화 대응 현황 공개
	시장 위험	소비자 보험미즈 변화, 보험 상품 및 서비스에 대한 수요공급 변화, 시장 불확실성 등	• 소비자 선호도 변화에 따른 재화 및 서비스 수요 감소 • 에너지 비용의 갑작스럽고 예상치 못한 변화 • 자산 재평가(예: 화석연료 매장량, 토지 가치, 증권 가치평가)로 인한 부동산 등 가치 하락 1) 환경경영 강화를 통한 고객 및 투자자 신뢰 확보

기후변화 대응

기후변화 시나리오 분석 (이행 리스크)

기후변화 시나리오 분석

DB손해보험은 기후변화가 가져올 위기 사항에 대비하기 위하여 기후 리스크 시나리오 분석을 시행하고 있습니다.

기후 리스크는 지구 온도 상승으로 인해 발생하는 자연재해에 기인한 재난이라는 측면에서 장기간 영향을 받고, 경제·사회·시장 등 여러 경로에 매우 복잡하게 작용하는 기후 리스크의 특성을 고려할 때, 기후 리스크의 파급 경로와 영향은 미래의 상황을 가정한 시나리오에 기반하여 분석하는 것이 필요합니다. 이에 DB손해보험은 물리적 리스크와 이행 리스크의 관점에서 기후 시나리오 분석을 위한 여러가지 변수를 설정하여 시나리오에 따른 리스크의 파급 경로와 영향도를 도출하고 재무적 영향도를 분석하였습니다.

이행 리스크

ESG영향이나 영구적인 시스템적 변화로 인해 현재의 경제활동의 기반이 되는 비즈니스 모델이 위협받는 경우 발생하는 리스크입니다. 예를 들어 석탄 제조기업이 ESG요건 충족 미흡 등으로 투자 제한 받는 경우가 있습니다. NGFS 및 외부분석 자료를 활용하여 2050년까지 지구 평균온도 상승폭 2°C, 1.5°C, 1°C 이내 여태 시나리오별 GDP하락 및 소비자물가 상승을 반영한 영향을 분석합니다.

이행 리스크 산출 방법

기후리스크의 특성을 감안하고 European Central Bank (ECB)의 기후 스트레스 테스트 등 다양한 스트레스 테스트 방법론을 벤치마크 하여, DB손해보험의 포트폴리오 특성을 반영한 자체 시나리오 분석 모형을 개발하였습니다.

이행 리스크에 대한 시나리오 분석은 NGFS에서 제공하는 6가지 시나리오 중 특성이 가장 뚜렷하게 구분되고 유의미하다고 판단되는 3가지 시나리오인 (1) 2050 탄소중립, (2) 지연된 이행, (3) 현재 정책 유지에 대한 결과를 분석하였습니다.

NGFS가 개발한 기후 시나리오의 GDP 성장률, 탄소가격, 탄소 배출량 목표에 따른 산업별 부가가치 변화 등을 변수로 활용하여 PCAF(탄소금융협회) 자산군 분류 중 상장주식/회사채를 대상으로 개별 기업의 미래 재무상태를 추정하였습니다. 추정된 재무상태를 기반으로 탄소 배출량을 분석하여 2050년까지 DB손해보험의 탄소 배출량을 추정하였습니다.

현재정책유지 (Current Policies)



2100년까지 지구 평균 기온 3°C 상승

- 기후변화를 막기에 부족한 수준의 기후정책 시행
- 높은 수준의 탄소배출에 따라 물리적 리스크는 심각하나, 이행 리스크는 없거나 제한적임

지연된 이행 (Delayed Transition)



2030년 이후 강력한 기후정책 도입

- 2030년까지 현재 정책을 따르다가 이후 탄소중립 달성을 위해 강력한 기후정책 도입
- 일정기간 지연 후, 정책 도입 후부터 탄소가격이 갑자기 상승하면서 이행 리스크가 급격히 증가

Net Zero 2050 (1.5°C)



2050년까지 탄소중립에 도달

- 강화된 기후정책을 통해 2100년말까지 지구평균기온을 1.5°C 이하로 제한
- 물리적리스크 영향은 낮으나 이행리스크는 점진적 증가

이행 리스크 산출 결과

Net Zero 2050 (1.5°C) 시나리오

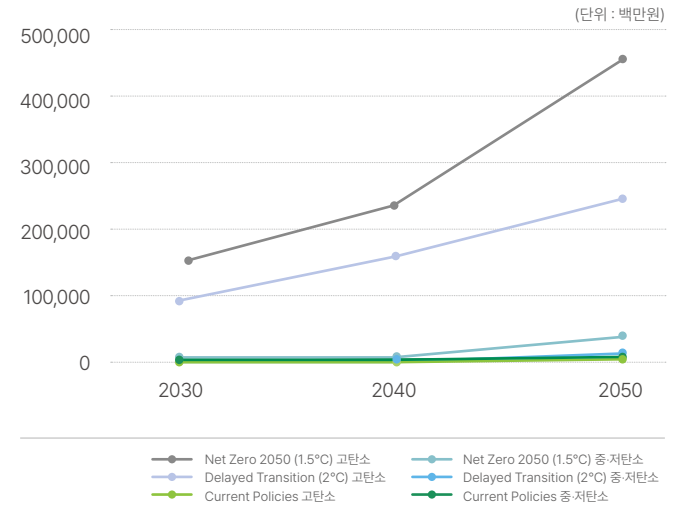
(단위 : 백만원)

	2030	2040	2050
고탄소산업	149,752	232,948	446,880
중·저탄소산업	0	8,158	32,630
전체	149,752	241,106	479,510

지연된 이행 (Delayed Transition) 시나리오

(단위 : 백만원)

	2030	2040	2050
고탄소산업	87,950	156,883	242,456
중·저탄소산업	0	0	8,158
전체	87,950	156,883	250,614



기후변화 대응

기후변화 시나리오 분석 (물리적 리스크)

물리적 리스크

기후변화로 인한 이상 기후 현상은 회사가 보유한 자산에 직접적인 피해를 줄 수 있습니다. 기후 목표를 달성하지 못해 경제활동이나 경제적 가치가 직접적으로 위협받는 경우 물리적 리스크가 발생할 수 있습니다. 예를 들어 침수(강수량), 지진 등 이상 기후로 인해 담보물의 담보가치 또는 자산가치가 하락할 수 있습니다.

물리적 리스크 산출 방법

DB손해보험은 기후위험에 대한 물리적 피해 규모를 추정하기 위하여 기후변화 물리적 리스크가 DB손해보험이 보유하고 있는 부동산 대출의 담보여신에 미치는 잠재적 영향과 규모를 파악하였습니다.

이를 위해 RCP-SSP 시나리오 및 국내 기후변화 피해비용 데이터를 기반으로 산출한 국내의 물적 피해율을 사용하고, 태풍·호우·대설·풍랑·강풍 등에 따른 지역별 물적 피해율을 추정하여 물리적 리스크로 인한 피해율을 산출하였습니다.

부동산 담보물은 자연재해로 인한 피해가 지역별로 차이가 있기 때문에 자연재해 고위험 지역여부에 따라 물리적 리스크의 차이를 반영하였습니다.

기후변화 영향을 산정할 수 있는 대표적인 분석 방법인 PAGE(Policy Analysis of Greenhouse Effect) 모형의 한국형 모델을 사용하여 한국의 기후 및 사회경제 시나리오를 반영한 기후변화 피해비용을 분석하였습니다.

* RCP 시나리오 : 온실가스 농도에 따른 지역의 리스크 수준을 예측

* SSP 시나리오 : 기후변화에 대한 미래사회의 노력에 따른 구분

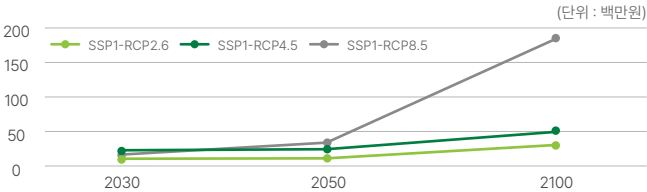
RCP (대표농도경로) & SSP (공통사회 경제 경로) 시나리오

SSP1-RCP2.6		
시나리오	의미	CO ² 농도 (2100년 기준)
SSP1-RCP2.6 (저탄소 배출 시나리오)	지속가능한 경제성장의 저탄소 시나리오 재생에너지 기술 발달로 화석연료 사용이 최소화되고 친환경적으로 지속 가능한 경제성장을 이룰 것 가정	432ppm
SSP2-RCP4.5 (저탄소 배출 시나리오)	기후변화 완화 및 사회경제 발전 중도 성장 시나리오 기후변화 완화 정책 및 사회·경제 발전 정도가 중간 수준일 것으로 가정	567ppm
SSP5-RCP8.5 (고탄소 배출 시나리오)	기후변화 완화능력이 낮은 사회의 고탄소 시나리오 산업기술의 빠른 발전에 중심을 두어 화석연료 사용이 높고 도시 위주의 무분별한 개발이 확대될 것으로 가정	1,089ppm

- IPCC 6차 평가보고서(2021)에서 발표
- 각 국의 기후변화 예측모델로 온실가스 감축 수준 및 기후변화 적응대책 수행 여부 등에 따라 미래 사회경제 구조가 어떻게 달라질 것인지 고려한 시나리오
- 2100년 기준 복사강제력 강도(기존 RCP 개념)와 함께 미래 사회경제변화를 기준으로 기후변화에 대한 미래의 완화와 적응 노력에 따라 5개의 시나리오로 구별
- 인구통계, 경제발달, 복지, 생태계 요소, 자원, 제도, 기술발달, 사회적 인자, 정책 고려

물리적 리스크 산출 결과

연도별 시나리오별 물리적 손해액



	2030	2050	2100
SSP1-RCP2.6	15	20	32
SSP2-RCP4.5	15	20	48
SSP5-RCP8.5	16	26	190

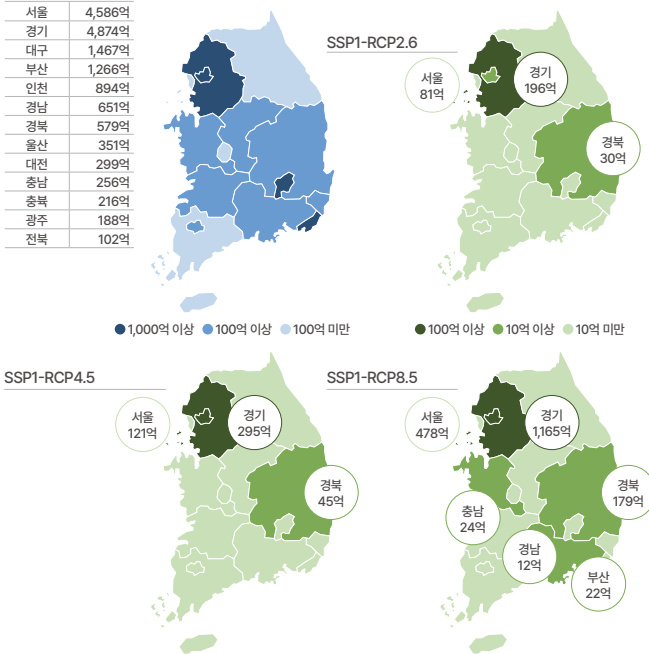
연도별 물리적 리스크는 시간이 지날수록 커지고 물리적 손해액이 가중됩니다. 특히, SSP5-RCP8.5 시나리오에 따르면 2100년 기후변화에 의한 피해비용이 기하급수적으로 증가하는 모습을 보입니다. SSP1-RCP2.6는 미래의 평균 기온 상승폭이 현재 대비 2°C 이하로 유지할 것으로 예상한 시나리오로 물리적 손해액 예측 결과를 감안하면 온실가스의 사회적 감축 노력이 중요한 것으로 판단됩니다.

연도별 시나리오별 물리적 손해액

담보규모

서울	4,586억
경기	4,874억
대구	1,467억
부산	1,266억
인천	894억
경남	651억
경북	579억
울산	351억
대전	299억
충남	256억
충북	216억
광주	188억
전북	102억

2100년 지역별 물리적 피해 비용



지역별 물리적 리스크 영향이 가장 큰 지역은 경기·서울 지역으로, 2100년 경기도의 SSP5-RCP8.5 시나리오에 따른 물리적 피해 비용은 1,165억으로 예상됩니다. 이는 DB손해보험의 담보 여신의 특성상 경기도의 담보 익스포저가 상대적으로 크고, 지역별 가중치가 높기 때문인 것으로 분석됩니다.

기후변화 대응

기후변화 리스크 관리

기후변화 리스크 관리 및 대응 프로세스

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.

기후변화 고려 금융 투자

DB손해보험은 투자 진행 시 재무적 요소뿐만 아니라 ESG 요인 및 관련리스크를 고려하여 의사결정을 진행하고 있습니다. 특히 2019년 국내 민간 금융회사 최초로 석탄 관련 신규 투·융자를 제한하는 탈석탄 금융을 선언하였으며, 화력석탄발전 등에 대한 금융 투자 및 지원에 일절 참여하지 않을 예정입니다. 또한, 글로벌 신재생에너지 분야를 선도하고자 신재생 에너지 등 친환경 관련 자산에 대한 투자를 더욱 확대하여 기후변화에 적극 대응할 계획입니다.



전사 재해 대응 체계 구축

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

재난 대응 훈련

연 1회	프로그램	내용
연 1회	BCP 모의 훈련	초기대응·비상대응·업무재개·재해복구계획의 실효성 검토와 개선사항 시행
	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	웹-메일서버 등 공개용 서버 대상으로 취약점 스캔 공격 실시 후 관련 공격을 탐지·차단
반기 1회	프로그램	내용
반기 1회	재해복구 모의훈련	• 재해 등 긴급 상황 발생 시 업무가 중단되지 않도록 업무 지속성 확보 방안 수립 • 재해 시 복구시스템 운영·복구절차의 적정성과 시스템 전환 상황 검증 • 불시 훈련을 통한 비상연락체계 유지상태 확인 • 재해 복구 절차 및 조직의 적정성 확인, 모의훈련을 통한 팀별, 개인별 임무 숙지 및 시스템 복구 기술력 향상 • 복구대상 업무의 업무재개 가능 확인 및 복구를 위해 필요한 추가 자원 정의 • 전 자금융감독규정 제23조(비상대책 등의 수립·운용) 준수 • 매년 2회 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
반기 1회	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

기후변화 대응

빅데이터 기반의 기후변화 리스크 분석 체계 마련

DB손해보험은 지난 2020년 기상청 빅데이터와 GIS 맵핑 기술을 결합한 일반 보험 자연재해 위험도(6종) 분석 체계를 구축하였으며, 기상 정보의 주기적 업데이트를 통해 최신 기후변화 자료를 보험 계약 관리 및 고객 컨설팅 등에 적극 활용하고 있습니다. 특히 최근 극단적인 기상이변 현상에 따라 극한호우 및 초대형 태풍 등 자연재해 리스크의 심도가 높아지는 추세를 고려하여, 위험도가 높은 지역의 현장조직 및 가입고객에게 자연재해 예방 안내를 집중 시행하여 지역사회 피해를 저감하고 국민의 안전을 보호하고자 노력하고 있습니다. 또한 한국국토정보공사의 침수흔적정보 공공데이터를 GIS 시스템에 주기적으로 반영하여 위치기반 침수흔적도 시스템을 구축하고, 이를 활용하여 침수위험을 언더라이팅 및 위험관리에 다각적으로 활용하고 있습니다.

계절별 자연재해예방 안내 활동

구분	내용
리스크 컨설팅 서비스 (고객용)	• 사업장의 위도·경도 등 GIS 정보에 따른 해당 기상관측소의 최신 기상데이터 제공 • 드론을 활용한 산업현장 취약점 분석 및 개선기회 발굴·제언 (사면/축대 토목공사 현장 등) • 자연재해 사고발생 사업장 대상 위험요소 개선 컨설팅 서비스 제공
리스크 컨설팅 서비스 (임직원용)	• 보험계약 위험관리를 위한 자연재해 리스크 평가항목 다각화 운영 • 침수위험: 연면적 중 지하층의 면적비율, 바다/하천인접여부, 침수이력여부, 배수시설 관리상태 점검 등 • 지진위험: 폭우/해빙기 지반붕괴 가능성 검토, 지반/부동침하 가능성 여부 파악 등 • 강풍위험: 강풍에 취약한 건축물 여부 점검 등 • 상기 외 다양한 요소가 반영된 내부 경험통계에 따라 자연재해 위험도 5등급 분류 평가 시행 및 U/W 활용 (우수,양호,보통,미흡,불량)

6대 기후변화 리스크

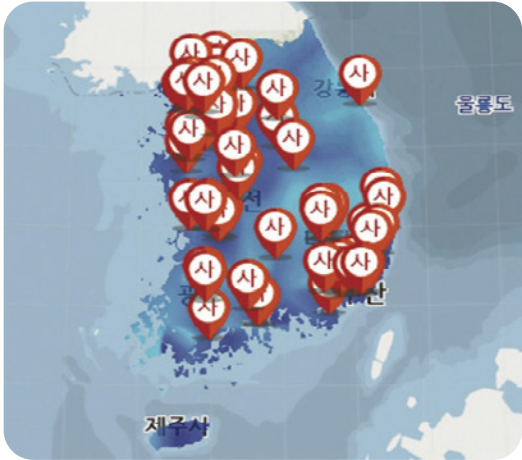


자연재해위험도 등급 가이드라인 적용 사례

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



기후변화 대응

지표 및 목표

탄소배출량 감축 목표

대한민국 정부는 탄소중립을 목표로 2030년 온실가스 배출을 2018년 대비 40% 감축하겠다는 계획을 발표하였습니다. 이를 바탕으로 DB손해보험은 국내 민간 금융기관 최초로 '탈석탄 금융'을 선언하며 2030년까지 탄소배출량 40% 감축에 준하는 중장기 목표를 설정하고 점진적으로 단기목표를 설정하고 있습니다.

추진목표

2018년 CO₂ 배출량 대비 40% 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

탄소배출량 감축 세부 전략



환경위험 저감
(Mitigation)

- 친환경 차량 확대, 재활용 폐기물 관리 등 온실가스 감축활동 전개
- 신재생에너지 및 SOC사업, ESG채권에 대한 투자를 강화하여 친환경 투자 확대
- 비재무 데이터 관리체계 구축을 통한 그룹차원의 탄소 저감 활동 시행 예정
- 글로벌기관과의 협력체계 구축



기후변화 대응
(Adaptation)

- 환경책임보험, 에버그린 특약 등 친환경 상품 및 서비스 개발
- 환경관련 법규제 리스크 대응
- 기후변화 취약계층 후원 확대
 - ex) 화재 복구 비용 지원, 차수막 설치, 안전교육 등
- 이해관계자와의 기후변화 대응 활동 전개
 - ex) 환경재단과 협업하여 환경콘서트를 개최하는 등, 환경관련 단체와의 협업을 통한 기후변화 대응 인식 제고

기후변화 전략 관련 지표

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 발생하는 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.

환경성과²⁾ 관리현황 및 달성 목표

구 분	온실가스 배출량				에너지 ¹⁾ 사용량				용수 사용량 (m ³)	국내출장 거리 (km)
	Scope 1 [도시가 스, LPG 등] (tCO ₂ eq)	Scope 2 [전력, 중온수] (tCO ₂ eq)	Scope 3 (tCO ₂ eq)		도시가스 (Nm ³)	경유 (L)	부생연료 (L)	전력 (MWh)		
			금융 배출량	임직원 출장에 따른 간접배출						
2021	2,766	22,808	-	144	1,101,803	21,802	53,968	48,923	350,614	1,409,216
2022	2,935	23,008	-	187	1,166,572	25,119	56,027	49,649	350,887	1,836,697
2023	2,606	24,031	3,573,330	176	1,098,539	17,959	42,246	52,309	327,894	1,723,083
23년 목표치 ³⁾	2,847	22,318	-	182						
전년대비 23년 증감률	(-)11.21%	4.45%	-	(-)6.19%	(-)5.83%	(-)28.50%	(-)24.60%	5.36%	(-)6.55%	(-)6.19%

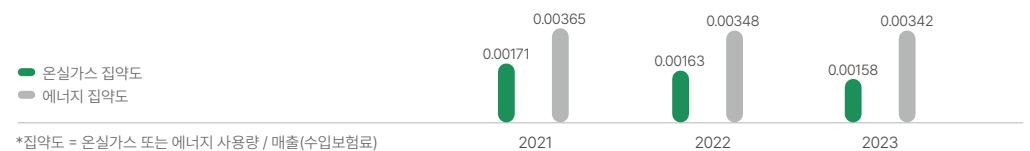
1) 에너지의 경우 재생에너지는 사용하지 않음에 따라 재생/비재생을 구분하지 않았습니다.

2) 환경성과 측정된 사업장 범위는 금융센터 등 9개 사업장과 임차공간입니다. (FACT book '사업장 별 용수사용량' 참고)

3) 2030 탄소배출량 감축 중장기 목표에 따라 전년대비 매년 1% 감축 목표를 설정하고 있습니다.

Scope 1,2의 온실가스, 에너지 집약도

(단위 : wh/백만원)



기후변화 대응

탄소중립 달성을 위한 금융 전략수립

자산운용 부문에서는 석탄화력발전 등 화석연료에 기반한 사업 관련 회사채 포트폴리오 비중을 감축할 계획을 갖고 있습니다. 이러한 노력의 첫 단계로서, 본 보고서에서는 탄소회계금융협회(PCAF)* 방법론을 기반으로 투자 포트폴리오 중 상장주식 및 회사채에 대한 금융배출량을 예비적으로 산정한 결과를 공시하였습니다.

탄소중립 달성을 향한 중장기적인 이행 수준을 측정하기 위해 '탄소 집약도'를 병행 관리해야 합니다. 탄소 집약도란 단위 당 탄소배출량을 뜻하는 것으로, 자산 규모에 따른 영향을 제거하고 포트폴리오 간의 상대적인 배출량 수준을 비교하는데 사용됩니다.

DB손해보험은 향후 투자 포트폴리오에 대한 금융배출량 산정 범위를 확대하고 시나리오 분석을 수행하는 등, 탄소중립 달성 및 ESG 금융 확대를 위한 전략을 더욱 고도화 할 예정입니다.

금융배출량 산출 프로세스

DB손해보험은 PCAF가이드라인에 근거하여 상장주식 및 회사채를 대상으로 Option I 보고된 배출량 정보가 있는 경우 와 Option III 보고된 배출량 정보가 없는 경우(경제적 활동 기반 데이터)로 구분하여 금융배출량을 산출하였습니다.

금융배출량 산출 결과

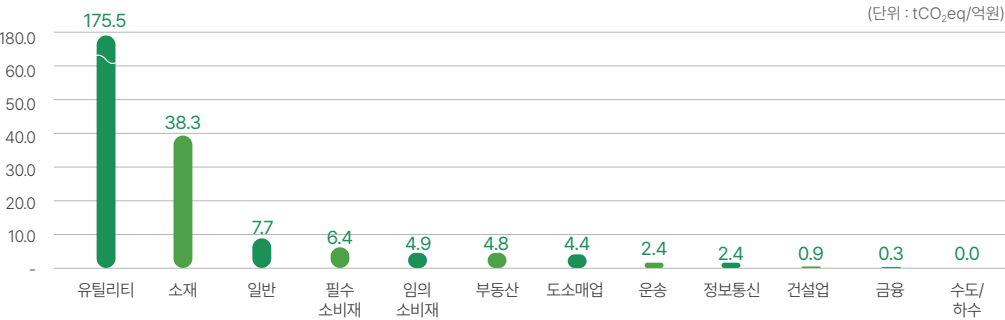
DB손해보험이 산출한 금융배출량은 보고된 배출량 정보가 있는 배출량이 전체 산출된 금융배출량의 99%이상을 차지 하고 있으며 산출결과¹⁾는 아래와 같습니다.

	금융배출량 3,024,539 tCO ₂ eq	
	국내채권	해외채권
산출자산규모	6.77 조원	3.76 조원
금융배출량 (tCO ₂ eq)	2,213,970	1,359,360

산업부문별 탄소집약도

(단위 : 억원, tCO₂eq, tCO₂eq/억원)

산업구분	유틸리티	소재	일반	필수 소비재	임의 소비재	부동산	도소매업	운송	정보통신	건설업	금융	수도/ 하수
금융 잔액	18,526	5,244	4,168	1,383	3,893	759	1,716	8,495	3,781	4,432	52,564	384
(비중)	17.6%	5.0%	4.0%	1.3%	3.7%	0.7%	1.6%	8.1%	3.6%	4.2%	49.9%	0.4%
금융 배출량	3,251,430	200,874	31,903	8,787	18,962	3,677	7,583	20,677	8,908	4,180	16,350	0
(비중)	91.0%	5.6%	0.9%	0.2%	0.5%	0.1%	0.2%	0.6%	0.2%	0.1%	0.5%	0.0%
탄소 집약도	175.5	38.3	7.7	6.4	4.9	4.8	4.4	2.4	2.4	0.9	0.3	0.0



DB손해보험은 유틸리티 분야의 금융배출량 비중이 91.0%로 압도적으로 나타났으며 소재산업이 5.6%로 그 뒤를 따르고 있습니다²⁾. 이러한 유틸리티와 소재 산업의 익스포저는 높지 않으나, 탄소집약도의 대부분을 차지하고 있으며, 이는 익스 포저가 높은 산업 부문의 탄소배출량 비율이 절대적으로 높지 않음을 의미합니다.

따라서 자산 포트폴리오 관리에 있어 익스포저와 탄소배출량 비중을 모두 고려해야하고 자산 포트폴리오의 탄소 중립 관리를 위해 두 지표를 모두 고려한 대응을 할 예정입니다.

1) 2023년 12월 기준이며, CLO 등 자산, 매출액 등 자료를 확보할 수 없는 일부 채권에 대해서는 산출에서 제외함
2) 유틸리티는 발전, 전력거래 등의 업종을 의미하고, 소재는 철강, 알루미늄, 구리, 기타 금속, 화학, 비료, 특수 화학, 건축 자재, 제지 등의 업종을 의미함

녹색 금융

친환경 상품

녹색금융 분류체계 (K-Taxonomy)

녹색분류체계란 온실가스 감축, 기후변화 적응, 물의 지속가능한 보전, 자원순환, 오염 방지 및 관리, 생물 다양성이라는 6대 환경목표에 기여하는 녹색경제활동을 분류한 것입니다. 이러한 녹색경제활동은 녹색부문과 전환부문으로 구분 됩니다. DB손해보험은 환경경영을 선도하는 보험사로서 녹색부문에 집중하여 온실가스 감축, 기후변화 적응, 물, 순환 경제(자원순환, 메탄가스 활용), 오염 방지 및 처리, 생물다양성 분야 등 다방면에 노력하고 있습니다. 또한 녹색채권, 녹색여신, 녹색펀드 등 녹색금융의 활용을 위해 해당 경제활동이 녹색분류체계에 따른 적합성 기준을 충족하는지 판단하고자 녹색금융분류체계 가이드라인을 참고하여 아래와 같은 판단기준을 적용하고 있습니다.

녹색금융 적합성 판단 기준

① 활동기준 판단	경제활동이 녹색경제활동의 범주에 포함될 수 있는지 일차적으로 판단
② 인정기준 판단	경제활동이 6대 환경목표 중 하나 이상의 환경목표 달성을 위한 기술적 기준에 부합하는지 판단
③ 배제기준 판단	경제활동이 심각한 환경피해 판단기준(DNSH (Do No Significant Harm) 기준)에 부합하는지 판단
④ 보호기준 판단	경제활동이 인권, 노동, 안전, 반부패, 문화재 파괴 등 관련 법규를 위반하지 않는지 판단

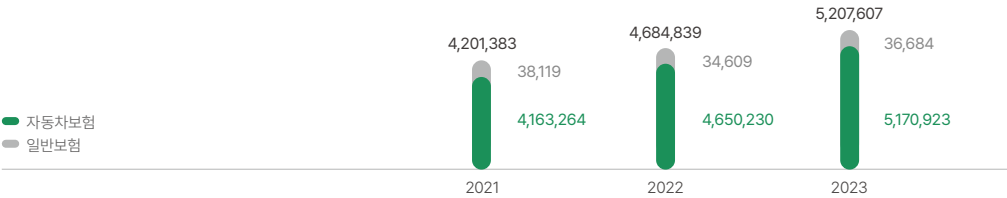


친환경 보험상품

상품명	상품설명
자동차보험	에버그린특약 보험계약자료(보험증권, 보험약관, 만기·분납보험료 안내문 등 서류)를 종이가 아닌 전자적 방법(전자우편 또는 모바일메시지 등)로 발송하는 특약
	주행거리특약 보험만기시 보험기간동안의 주행거리에 따라 납입보험료의 일정액을 환급 해주는 특약
	안전운전UBI특약 최근 90일 동안 1,000km 이상 주행 후, 제조사 커넥티드 안전운전점수가 70점 이상인 고객님에게 보험료 할인을 제공하는 특약
	전기자동차특약 전기자동차로 보험가입 시 자동적으로 할인 적용되는 특약
	승용차요일제특약 고객이 주중(월~금요일) 하루를 운행하지 않는 요일(비운행 약정요일)로 지정하고 운행정보 확인장치(OBD단말기)를 장착하여 만기일까지 해당 약정요일의 비운행이 확인된 경우, 보험기간 종료 후 보험계약자가 납입한 보험료 8.7%를 정산하여 환급해주는 특약
일반보험	환경책임보험 '환경오염 피해 배상책임 및 구제에 관한 법률' 시행에 따라 환경오염사고 발생으로 인한 타인의 신체 또는 재산 피해를 보상하는 보험
	환경오염배상책임보험 법에서 정하고 있는 의무보험 보상한도를 초과하는 손해를 보상하는 보험
	LNG 발전소 전용 보험 NG 발전소 운영 중 발생하는 재물손해, 기업휴지를 보상하는 보험상품으로 막대한 손해를 보상하여 발전소 사업의 안정을 보장
	프로미 공공자전거 종합보험 공공자전거 이용중 이용자의 신체장애, 치료비, 배상책임 및 도난, 파손 등 자전거차체의 손해를 보상하여 사업의 안정을 보장함
	태양광대여사업자배상책임보험 태양광 대여로 인한 배상책임을 보장함으로써 사업의 안정을 보장함
	태양광종합보험 중소형 태양광 발전소 운영 발생하는 재물손해, 기업휴지 및 배상책임을 보상 하는 보험상품으로 사업의 안정을 보장함

친환경보험 3개년 보험료 실적

(단위 : 백만 원)



녹색 금융

재난배상책임보험 상품 출시 (재난 취약시설 의무보험)

DB손해보험은 재해재난에 대해 신속하고 실질적인 구제를 지원하고 환경경영을 이행하기 위해서 재난배상책임보험을 개발, 출시하였습니다. 현재 '재난 및 안전관리 기본법'의 시행으로 재난사고 발생 위험이 높은 20종의 시설에 대한 보험 가입이 의무화되어 있습니다. 무과실 책임주의에 따라 피보험자의 과실이 없는 무과실 사고로 인한 피해자 손해도 보상하고 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, 농어촌민박	12

- 가입대상 : 재난사고 발생 위험이 높은 20종 시설
- 보장 위험 : 재난 위험시설에서 발생하는 화재, 폭발, 붕괴 사고로 인해 제3자가 입은 생명, 신체 및 재산 피해를 보상(재난 및 안전관리 기본법 제76조)

환경변화로 인한 피해복구 및 예방 지원



화재보험

지진위험 특별약관은 지진 또는 분화로 인한 화재와 연소손해, 붕괴, 파손, 파문힘, 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, 지진으로 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.



녹색 금융

환경책임보험

DB손해보험은 '환경오염 피해 배상책임 및 구제에 관한 법률' 시행에 따라 환경부와 함께 세계 최초로 환경오염 배상책임에 대한 의무보험인 '환경책임보험¹⁾'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) 아시아 태평양 연례회의'와 2019년에 열린 '중국 보험 상품학회'에서 모범 사례로 선정되며 환경책임보험 도입 성과를 인정받은 바 있습니다. 나아가 2024년 3월에는 안정적인 사업운영에 대한 인적 물적 인프라를 토대로 사업4기 환경책임보험 대표보험사로 재선정되며, 국내를 대표하는 친환경 상품 운영 손해보험사로 자리매김 하였습니다.

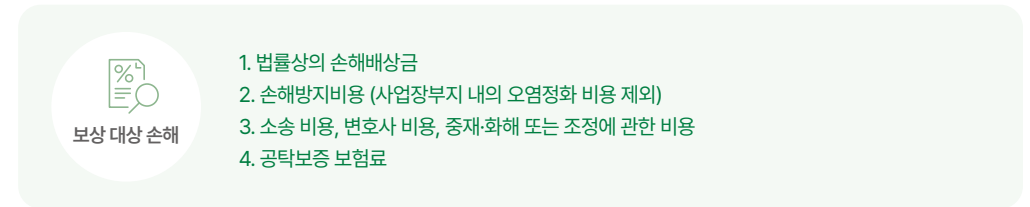
1) 환경오염으로 인해 제3자가 입은 신체장애, 재물손해, 오염제거 비용 및 기타 법률비용 등을 담보하는 책임보험으로 피해 입증이 어렵고 막대한 소송비용이 막대한 소송비용이 발생하는 환경오염 사고와 관련해 피해 보상에 따른 기업의 파산을 예방하고 피해자에 대한 신속한 배 상과 구제를 위해 개발되었으며, 2016년 7월부터 가입이 의무화됨

환경책임보험 의무가입 대상 시설



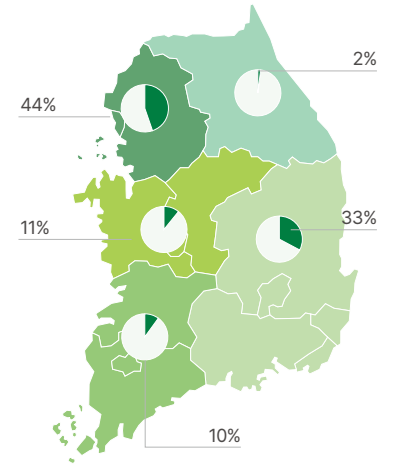
환경책임보험 담보내용

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



지역별 환경책임보험 가입 현황

(단위 : 건)			
수도권	2020년 6,319(46%) 2021년 6,399(44%)	2022년	6,470 (44%)
영남권	2020년 4,705(33%) 2021년 4,890(33%)	2022년	4,955 (33%)
충청권	2020년 1,624(11%) 2021년 1,631(11%)	2022년	1,688 (11%)
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%)



연도	건수	비율	총액	비율
2021	전체 14,502건	100%	총 719억 원	100%
2022	전체 14,879건	100%	총 566억 원	100%
2023	전체 15,222건	100%	총 582억 원	100%

환경책임보험
100%

녹색 금융

책임투자 원칙 준수

DB손해보험은 기후 리스크에 선제적으로 대응하고 지속가능한 발전을 위해 투자 결정 시 재무적 요인과 ESG(환경, 사회, 지배구조) 요인을 모두 고려하는 책임투자를 충실히 이행하고 있습니다.

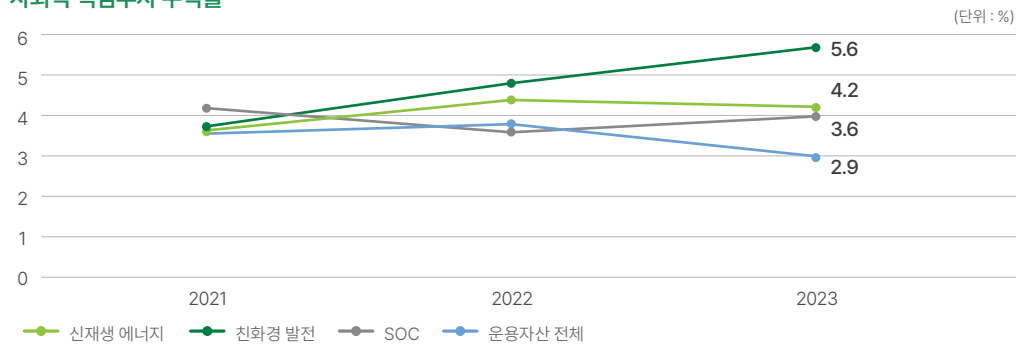
자체 내부 심사 기준에 따른 네거티브 스크리닝(Negative Screening)을 통해 비윤리적 기업, 도박·담배·술 등을 제조·판매하는 기업은 투자 대상에서 제외하며, 환경친화적 기업과 도덕적으로 투명한 기업을 대상으로 투자를 확대하고 있습니다. 2019년 국내 민간 금융기관 최초로 '탈석탄 금융'을 선언한 이래 신재생에너지 및 SOC 사업, 발행자금이 친환경 또는 사회적 이득을 창출하는 프로젝트에 사용되는 ESG 채권에 대한 투자를 강화하였으며, 2020년에는 중소기업 태양광 펀드에 주요 투자자로 참여하는 등 사회적 가치를 창출할 수 있는 투자 기회를 적극 발굴하고 있습니다.

2023년 DB손해보험의 사회적 책임투자 수익률은 4.5%로 회사 운용수익률을 상회하는 투자 성과를 달성하였습니다.

ESG 투자 프로세스



사회적 책임투자 수익률



Social

- 53 상생금융
- 55 고객 중심 경영
- 60 금융소비자 보호
- 63 데이터 보안
- 65 인적자원 관리



상생 금융

사회친화적 상생 금융

보험 소외계층 가입 상품 확대

고령자, 유병자 등 보험 소외계층이 가입할 수 있는 다양한 보험 상품을 개발하고, 사회·환경적 이슈를 고려한 언더라이팅 프로세스를 도입하는 등 보험 가입의 문호를 확대하기 위한 노력을 이어 가고 있습니다. 특히 가입 시 고지항목을 최소화 한 '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 : 만성형통 상해 보험
간병	간병상태 발생 시 간병지원 자금을 보장하는 간병보험 가입대상 : 고령자, 유병자 상품명 : 나에게 맞춘 간편건강보험
실손 의료	① 고령자의 실손의료비 보장 보험 ② 질문서 고지를 간소화한 실손의료 보험 가입대상 : 고령자, 유병자 상품명 : ① 노후실손의료비보험 ② 간편실손의료비보험

유기동물 안심보험 및 포인핸드 제휴를 통한 입양 증대

DB손해보험은 2024년 경기도 1천마리, 부산 300마리, 광주 200마리를 대상으로 유기동물 안심보험 제공을 운영하고 있습니다. 단순 1,500마리를 대상 지자체 보험을 제공하는 것 뿐만 아니라 해당 안심보험 제공을 통한 유기견 입양에 대한 관심도 제고, 관련 지자체 보호센터 방문 증대 등 일반 고객들의 행동 변화를 이끌어 내어 책임있는 돌봄, 건강한 반려문화 정착을 추진할 것입니다. 2023년 전체 유기견 112,180마리 중 29,729마리가 입양되어 새 보호자를 찾았습니다. 2024년에는 지자체 안심보험 제공 및 포인핸드와 협업을 통해 연간 4만마리가 새로운 가족을 찾을 수 있도록 추진할 예정입니다. (입양률 35%, 전년비 입양 1만마리 증대)

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)을 접목시킨 인슈어테크 상품으로, 스마트폰 내비게이션을 통해 운행 속도와 급출발, 급제동 등의 운전 습관을 수집하여 안전운전을 할 경우 보험료를 최소 2%에서 최대 12%까지 할인해 주는 혜택을 제공합니다. 2023년 총 90만 4천건이 판매된 안전운전 UBI 보험은 고객의 안전운전 생활화에 기여하여 교통사고 감소 효과를 창출할 것으로 기대됩니다.

BUSINESS CASE



고객 병력별 맞춤 보장 가능한 '나에게 맞춘 간편건강보험, 맞춤보험료' 제공

2023년 7월부터 나에게맞춘간편건강보험 가입자 대상 무사고 계약전환을 진행하고 있습니다. 23년 월평균 5천여건의 계약이 무사고 계약전환을 통해 월평균 8% 정도의 보험료 절감 효과를 누리며 건강상태에 맞는 합리적 보험료 혜택을 누리고 있습니다.



1000만 반려동물 보호자를 위한 펫블리 반려견 보험 출시

2023년 7월 DB손해보험은 나날이 늘어나는 반려인을 위해 펫블리 반려견 보험을 출시하였습니다. 특히 반려동물 의료비 상승등 보호자의 경제적 부담을 덜기 위해 기존 펫보험 대비 보상을 강화하여 출시하였습니다. DB손해보험은 앞으로도 보호자와 반려동물이 모두 행복 할 수 있는 성숙한 반려문화를 조성하기 위해 노력하겠습니다.



급격한 고령화, 장기요양 문제를 해결하기 위한 요양실손보장보험 출시

DB손해보험은 일상생활을 수행하기 어려운 요양수급자 삶의 질 향상을 위해 요양실손 보장보험을 출시하였습니다. 장기요양등급 판정자가 요양원 또는 방문요양서비스를 이용하는 경우 발생하는 본인부담금을 실손으로 보장하는 담보 뿐만 아니라 현물급부를 제공하는 상품입니다. DB손해보험은 앞으로도 고령화 문제를 해결하고 장기요양등급 수급자의 삶의 질 향상에 실질적으로 도움이 될 수 있도록 노력하겠습니다.

상생 금융

오픈이노베이션¹⁾ 추진

2019년부터 오픈이노베이션을 추진하여 디지털 기술의 발전 속도에 걸맞는 인슈어테크 역량을 확보하고 있습니다. 스타트업에 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, 필요한 혁신 기술과 아이디어를 끌어와 비즈니스를 혁신하고 내부 문제를 해결하는 혁신 방법

차별화된 오픈이노베이션 생태계 구축

DB손해보험은 정부정책에 발맞춰 스타트업을 양성하는 9개의 공공기관 및 3개의 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 프로그램형²⁾, 비즈니스 밋업 중심의 탐색형³⁾, 내부 과제 해결을 위한 문제해결형⁴⁾ 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
	CNT Tech
탐색형 스타트업 발굴	서울핀테크랩
	서울창조경제혁신센터
	경기창조경제혁신센터
	부산창조경제혁신센터
	디캠프
	KB 국민카드
문제해결형 협업 사업	한국투자엑셀러레이터
	서울AI허브
	대구창조경제혁신센터

스타트업 투자 네트워크		
DB금융투자	로간벤처스	신한벤처투자
DB캐피탈	로이투자파트너스	원익투자파트너스
IP벤처스	롯데벤처스	웰컴벤처스
LB인베스트먼트	보광인베스트먼트	유니온투자파트너스
SB인베스트먼트	소프트뱅크벤처스	유안타인베스트먼트
나눔엔젤스	스마일게이트 인베스트먼트	인탑스인베스트먼트
디랩벤처스	스톤브릿지벤처스	카카오인베스트먼트
디티앤인베스트먼트	신용보증기금	큐브벤처파트너스

혁신 스타트업 발굴 및 엑셀러레이팅

인슈어테크 활성화를 목표로 한국인터넷진흥원과 함께 2020년 부터 ‘인슈어테크 스타트업 육성프로그램’을 운영하며 21개 스타트업의 성장을 지원했으며, 오픈스테이지 등의 비즈니스 밋업 프로그램을 통해 혁신 스타트업 131개사와 비즈니스 밋업을 진행하였습니다.

연도별 스타트업 발굴 및 엑셀러레이팅 현황

구분	2020	2021	2022	2023
육성	5	5	5	6
밋업	-	49	77	131
사업화	-	5	6	15

(단위 : 건)

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.

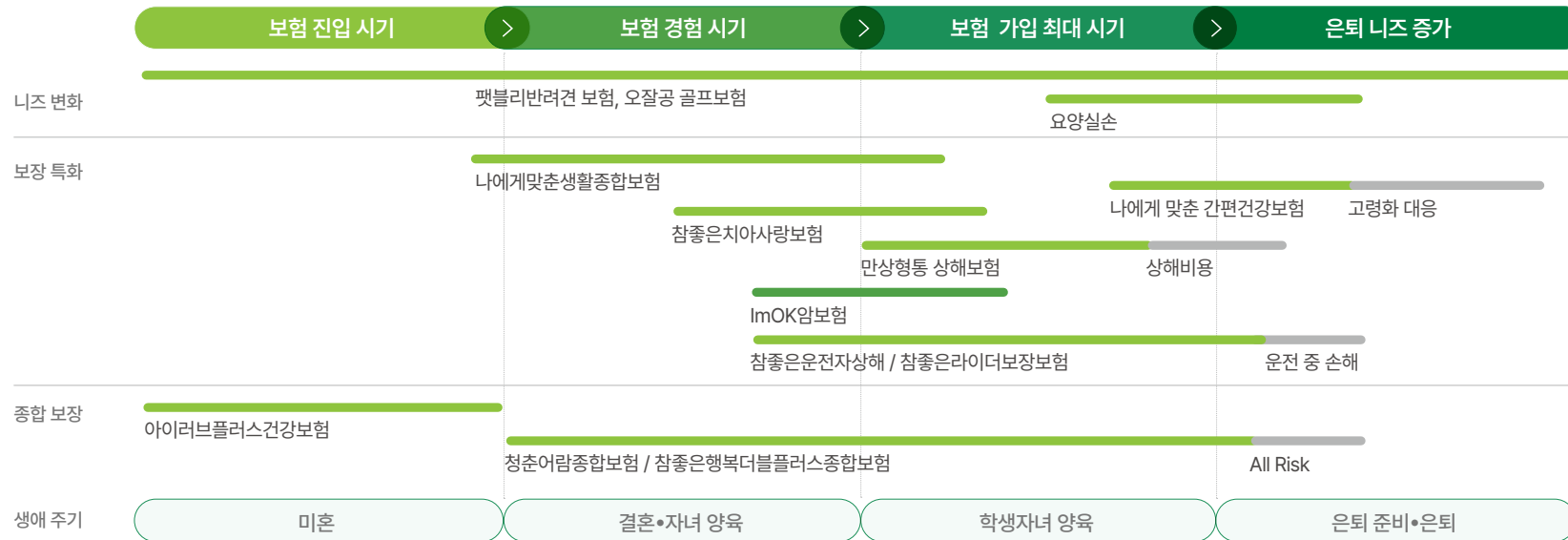
구분	운영성과
 상품	• 펫 보험이 임베디드된 멤버십 출시
 마케팅	• 빅데이터 기반 예상보험금 조회 서비스 • 육아 콘텐츠 작가 모집 이벤트 • 플랫폼 제휴 - 렌터카 통합 플랫폼 - 보험금 보상 큐레이션 플랫폼 - 리모델링 기반 공유별장 서비스
 보상	• AI 과실비용 자동판정 서비스 개발 PoC • AI 휴먼 활용한 보상안내 영상 적용 • AI OCR 진료비 세부영수증 인식 BMT • 공공데이터기반 진료내역 조회서비스 개발 • 기지급한 외제차 부품수리비 검증, 환입 • 비급여 진료비 사전안내

고객 중심 경영

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, 인구 통계학적 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



외부 환경 변화

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

고객 중심 경영

디지털 중심 고객 접근성 및 편의성 강화

오픈 API¹⁾ 플랫폼 강화

DB손해보험은 신규 제휴사 대상의 상품·서비스 공급과 기존·신규 제휴사와의 전산 연동을 위해 2020년 구축한 오픈 API 플랫폼과 오픈 API 통합 모니터링 체계를 구축하여 인슈어테크 사업협력을 강화하고 있습니다. 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 이와같이 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

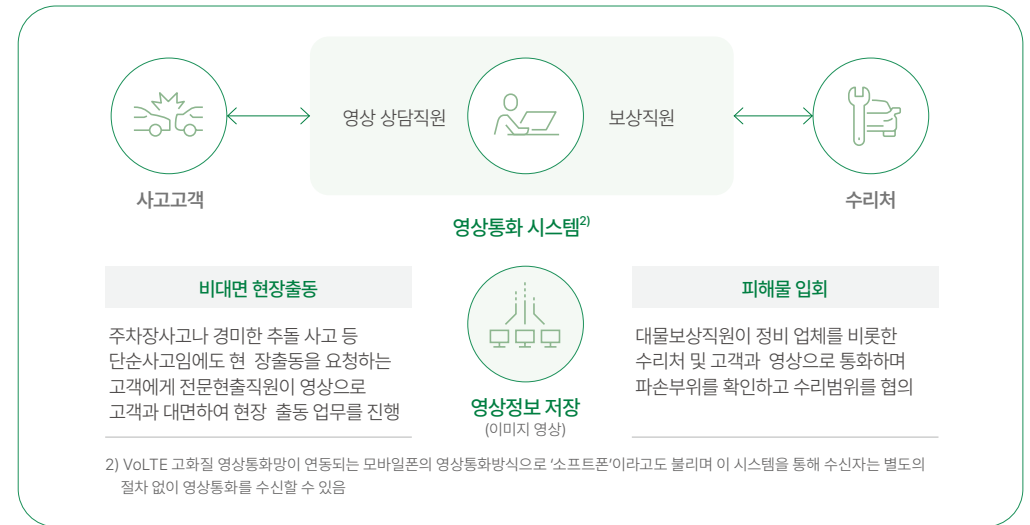
오픈 API 기술을 활용한 상품 개발

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



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.



카카오톡 보험료 간편 산출 서비스

카카오톡의 대화형 채팅 방식으로 자동차 보험, 운전자보험, 암보험, 치아보험의 보험료를 1분 내 간편하게 산출할 수 있는 고객 친화형 서비스를 제공하고 있습니다. 맞춤형 비대면 보험상담으로 고객의 서비스 접근성을 높였습니다.



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

고객 중심 경영

자율주행 기술 발전에 따른 첨단 안전장치 상품 출시

자율주행 기술의 발전과 본격적인 상용화에 맞춰 첨단 안전장치를 장착한 차량에 대해 보험료 할인을 제공하는 보험 상품을 출시하였습니다. 대표적으로 차선이탈경고장치(LDWS), 차선유지 지원장치(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.



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

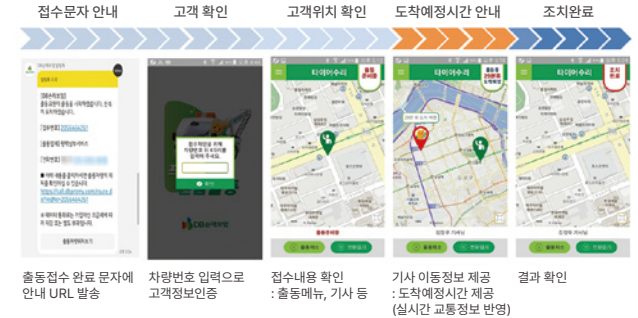
모바일 통지 서비스 도입

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 전달 하고 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 한국 인터넷진흥원(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 카카오 페이 인증 모바일 등기우편 발송 서비스를 확장하여 자동차 보험 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 ESG경영 도 실천하고자 합니다.

긴급출동 실시간 위치안내 시스템

DB손해보험은 고객의 긴급출동 요청 시 출동기사의 위치정보 및 도착예정시간을 실시간으로 제공하는 '실시간 위치안내 시스템'을 개발하였습니다. 본 시스템을 통해 긴급출동 서비스에 대한 고객만족도 제고는 물론 출동업체의 출동 신속성 또한 크게 향상되었다는 평가를 받고 있습니다.



고객 소통 다각화

온라인 소통 채널 운영

DB손해보험은 고객의 관심사와 니즈를 빠르게 파악하여 대응하고자 공식 블로그, 내차사랑 블로그, 아이사랑 블로그, 카카오토리, 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 자녀박람회 참여하여 20~30대 고객에게 자녀 보험 컨설팅을 제공하고, 산모교실을 운영하여 임신 초기 산모의 건강 관리 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.

고객 중심 경영

소비자중심 기업문화 정착

고객 접점 직원 CS역량 제고

2023년에는 DB손해보험 연수원에서 전국 약 100명의 CS코치를 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.

- 매년 소비자정책파트 주관으로 전 직원 대상 CS교육 실시
- 2023년 보상서비스실 산하 고객 접점 직원 대상 내부소통 및 기초 CS 교육 진행
- 전국 총 13개 부서의 500명 이상 직원들 대상 기초 CS 교육 실시

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 9회 연속 공정거래위원회의 소비자중심경영(CCM) 인증을 받았으며 그 이외에도 대외기관에서 소비자보호 관련 공적을 인정받아 수 많은 표창을 수여 받았습니다.

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.

소비자 권익 보호 관련 중장기 목표

DB손해보험은 소비자만족도 최고의 회사를 달성하기 위해 아래와 같이 중장기 목표를 설정하였습니다.

1

민원환산건수
(보유계약 10만건당)

회사는 서비스 경쟁력 확보를 위하여 다음과 같이 금융감독원 민원환산건수 3년 중장기 목표를 설정함

(실적) 22년 17.8건 → 23년 17.9건
(목표) 24년 17.8건 → 25년 17.6건 → 26년 17.4건

※ 상기 목표는 금융감독원 금융민원 동향 보도자료 발표 기준
: 단순 질의성 민원, 자율조정 성립민원, 자율조정 불성립 후 합의취하 민원, 임의철회 건 불포함한 숫자임

2

VOC 기한내
완결률

회사는 신속한 불만처리를 통한 대외민원 감축을 위하여 VOC 기한내 완결률에 대해 3년 중장기 목표를 설정함

(실적) 22년 83.9% → 23년 88.0%
(목표) 24년 88.0% → 25년 88.5% → 26년 89.0%

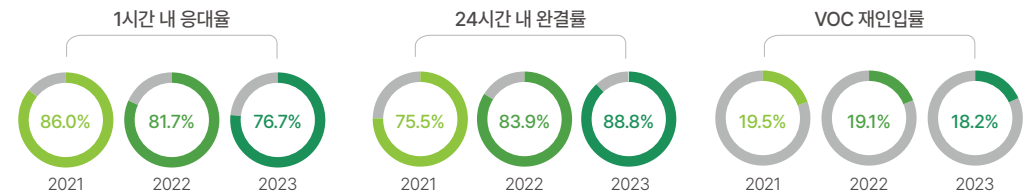
3

VOC
재인입률

회사는 VOC의 신속 정확한 처리를 위하여 VOC 재인입률에 대해 3년 중장기 목표를 설정함

(실적) 22년 19.1% → 23년 18.2%
(목표) 24년 18.0% → 25년 17.8% → 26년 17.6%

VOC 관리 현황 (단위 : %)

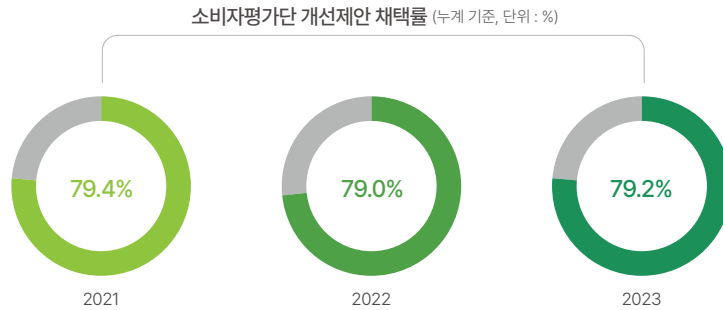


고객 중심 경영

MOT¹⁾ 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. 2023년까지 총 317명이 소비자평가단 패널로 활동하였으며, 서비스 품질의 객관적 측정과 개선점 도출, 차별화된 상품과 서비스 제안 등 소비자평가단의 의견 1,137건 중 900건(79.2%)을 실제 서비스 개선에 반영하였습니다. 특히 업계 최초로 '소비자 정책 자문위원 제도'를 운영하여 외부 소비자보호 전문가가 소비자정책위원회와 소비자평가단 활동에 참여하도록하여 소비자 정책과 고객 서비스 품질 개선에 대한 객관성과 전문성을 확보하였습니다.



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 금융 상품을 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.

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 구성되어 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.



2023년 21기 소비자평가단 2차 발표회

금융소비자 보호

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 소비자권익보호 심의위원회를 소집하고 있습니다. 2023년에는 위원회를 통해 총 7,035건의 소비자 분쟁 및 불만 사항에 대해 심의하였고 73.4%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, 최고 고객책임자)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 불안판매 제어 체계 구축

- 완전판매 모니터링 운영 정교화
- 완전판매 현장점검 활동 강화
- TM계약 통화품질 모니터링 개선
- SI기반의 완전판매 모니터링 시스템
- SI기반의 통화품질 모니터링 시스템

완전판매율 e-모니터링 활용률

민원처리기간 VOC 재인입률

고객불만 처리역량 고도화

- 소비자보호실장 제도 운영
- 선제적 민원예방 활동 강화
- 소비자 권익보호 심의 시스템
- 민원-VOC 대응 시스템

MOT 서비스품질 경쟁우위 확보

- 서비스품질 모니터링 차별화
- 소비자 참여활동 확대 및 강화
- 고객안내자료 품질 지속 개선
- 통합 CS모니터링 시스템
- 고객안내자료 심의 시스템

CS모니터링 만족도 소비자 제안 채택률

CCM 캠페인 참여율

소비자중심 기업문화 확산

- 직원-영업가족 CS역량 제고
- 전사 소비자보호 공감대 형성
- CS 평가체계 정교화 및 피드백 강화
- 프론트 캠퍼스 On-Line CS 학습 시스템
- CCM 평가 전산 조회 시스템

소비자 중심경영

성과관리 고도화

소비자보호체계 고도화를 통한 소비자중심경영 가속화

금융소비자 보호

선제적 불완전판매 제어 체계 구축

완전판매 추진 로드맵



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 불완전 판매 최소화를 위해 노력하고 있으며 2023년 100% 완전판매율을 달성하였습니다.

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.



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

보험업권 최초, 유일의 금융소비자보호 실태평가 '양호' 등급 획득

금융소비자보호 실태평가는 금융감독원이 금융사의 소비자보호 수준을 종합적으로 평가하기 위해 매년 실시하고 있습니다. 아울러 이를 공개함으로써 소비자에게 유용한 정보를 제공하고 금융사의 소비자보호 체계 강화를 유도하고 있습니다. 회사는 지난 2021년 금융소비자보호법 시행과 함께 '스마트 소비자중심경영 최고의 회사 구축'이라는 중, 단기 경영계획을 수립한바 있으며 소비자평가단, 소비자 정책 자문위원회도 등을 운영하여 외부 고객의 소리에 더욱 귀 기울여 소비자 정책의 전문성과 객관성을 확보하기 위해 더욱 노력하고 있습니다.

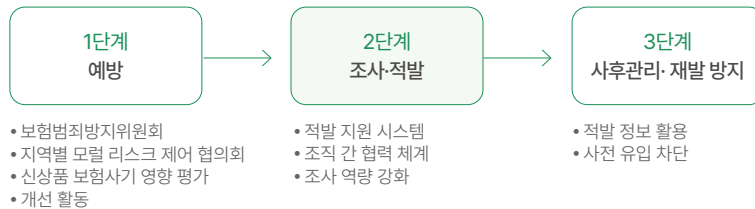
금융소비자 보호

보험사기 방지

보험사기 예방 활동

DB손해보험은 보험사기 예방을 위해 전국 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. 2023년에는 장기보험 모럴 리스크 담보 대응 체계를 고도화하고자 기존 '10대 MR 대응 TF'를 '30대 MR 대응 TF'로 확대 운영하고 나아가 사고다발자 TF를 출범하여 MR 제어를 위한 집중관리활동을 하고 있습니다. 한편, 사고유형과 지역 특성을 고려한 위험지수(Risk Index)를 개발하여 사전에 위험을 식별할 수 있는 상시관리체계를 구축하고 있습니다.

보험사기 관리 프로세스



BUSINESS CASE

전사 보험사기 제어 기능 강화

보험사기의 위험성이 증가함에 따라 적발, 예방 등 대응력을 강화하기 위해 2019년 SIU¹⁾ 파트를 SIU운영파트와 SIU 지원파트로 확대 개편하였습니다. SIU파트는 매년 보험범죄 분석·적발 BP 대회를 개최하여 우수 적발 사례와 분석 기법을 공유하고, 매월 사내방송으로 보험사기 예방과 방지를 위한 '공감! 손해율DAY', '보험범죄 적발사례'를 진행하는 등 전사적으로 보험범죄 제어에 대한 공감대를 형성하는 다양한 활동을 펼치고 있습니다. 이러한 노력에 힘입어 2020년과 2021년, 2022년 금융감독원이 주관하는 '보험사기방지 우수사례 경진대회'에서 우수사례로 선정되어 최우수상, 우수상 등을 수상한 바 있으며, 2023년에도 수상하며 우수한 조사역량을 인정받았습니다.

1) SIU(Special Investigation Unit) : 보험사기 특수조사팀

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: Insurance Fraud Detection System)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.

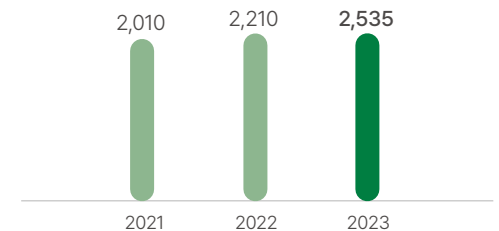
더불어 2016년부터 보상직원 안심지원 시스템을 운영하여 보상 직원의 신변을 보호하는 한편, 2021년에는 '보상업무 시 문제행동 소비자 대응 매뉴얼'을 수립하여 문제고객에 대해 형사적 조치 및 선제적 대응 등 강력한 대응방식으로 문제를 효율적으로 해결하고 있습니다.

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

(단위 : 억 원)



BUSINESS CASE

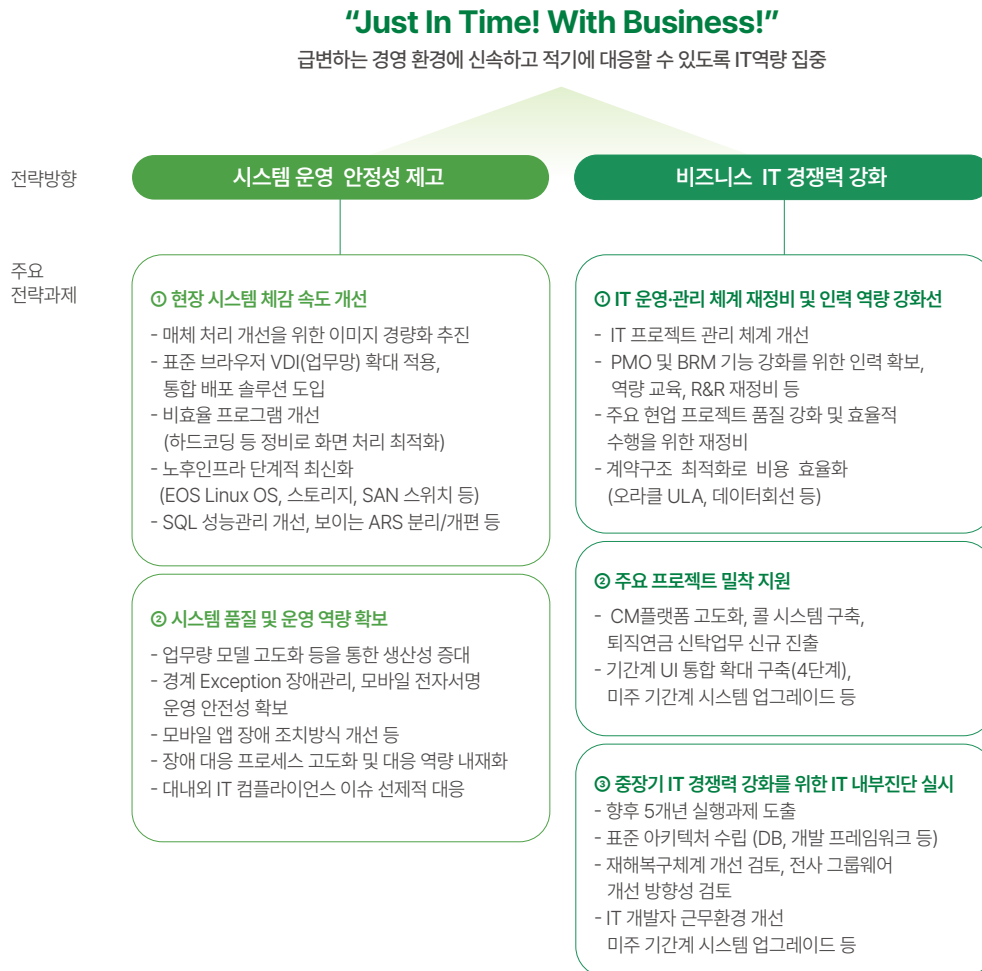
빅데이터 기반 보험사기 조사분석 시스템 DB T-System 오픈

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, 2023년 12월까지 약 190건의 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.

데이터 보안

IT/정보보안

IT 지원 전략체계



밸류 체인 전반의 IT 관리 역량 강화

급변하는 보험업계의 IT 변화에 발맞춰 신속하고 안정적인 디지털 전환을 지원하고자 '23년 7월 프로젝트지원 부서를 신설하였습니다. 전문 역량기반의 체계적인 프로젝트 지원으로 적시 추진 리드타임을 17.5일 감축하였으며, 프로젝트 발의 전 현업부서 사전 단계부터 PMO 담당자를 배정하여 IT과제를 조기에 발굴하고 ONE STOP IT서비스 지원을 받을 수 있도록 체계를 수립하였습니다. 그리고, IT예산 수립부터 프로젝트 종료 및 사후평가까지 Seamless한 지원을 통해 성공적인 디지털 전환 가속화에 노력하고 있습니다.

현장-IT 파트너십 강화

현장 IT 경쟁력을 확보하고, 고객의 신뢰를 높이기 위한 현장지원 활동을 강화하고 있으며, 다양한 IT 이슈에 적시 대응을 위해 IT 프로젝트를 지속 진행하며 실행력을 높이고 있습니다. IT 관련 협업 부서 간 소통을 확대하고, 내외부 환경 변화에 효율적으로 대응하고 있습니다. 2023년 TC영업활동 시스템 개선을 통해 현장 편의성을 강화하였고, Digital HR시스템을 재구축하여 자회사포함 통합 인사 서비스를 제공하였습니다. 2023년 6월 기준 GA모바일 앱은 총 7,309명이 접속하여 이용하였고, FC 6,541명, 매니저 637명, 임직원 131명이 사용하는 현장활동 필수 앱으로 자리매김 하고 있습니다.

IT 사업비 효율화

84.0 억원

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 기간제 스토리지 용량 증설, 기간제 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 제공할 것입니다.

디지털 근무 환경 구축

갈수록 심화되는 경쟁구도에서 영업현장이 지속적으로 마케팅 요소를 발굴하고 성과를 이어갈 수 있도록, IT가 지원할 수 있는 현장 비즈니스모델 고안결과, 2023년 <AI비서>를 개발하게 되었습니다. 현장 근무자가 고객과의 소통에 도움이 될 수 있는 사전설계 및 UW시스템 개발을 통해, 반복적인 설계 프로세스를 대체하고, 심사효율성을 높이며, 일평균 만명에 이르는 많은 보유고객에게 효과적 마케팅을 할 수 있는 기능을 구현하였습니다. IT에서는 AI비서의 지속적인 고도화를 통해 영업현장의 근무환경개선과 경쟁력을 더욱 강화해 나갈 예정입니다.

데이터 보안

개인정보보호

개인정보보호 중장기 3개년 목표

- 2023년 상시평가 제도 S등급 유지 달성
- 2024년 상시평가 제도 S등급 획득 목표 및 ISMS-P 인증 획득을 위한 계획수립
- 2025년 상시평가 제도 S등급 획득 목표 및 ISMS-P 인증 획득

정보보호 정책 및 관리 체계

DB손해보험은 '자율보안체계 전환을 위한 뉴거버넌스 정립'과 '디지털 금융보안 경쟁력 확보'를 달성하기 위해 노력하고 있습니다. DB손해보험은 실시간 통합 보안관제시스템을 기반으로 IT 환경에 대한 자체 정보보호 관련 감사, 외부 전문 기관의 반기 1회 이상 웹사이트 점검 평가 등 전사 차원의 엄격한 정보보호 관리체계를 운영하고 있습니다.

최근 개인정보 보호책임자의 의무가 강화됨에 따라 DB손해보험은 개인정보보호책임자의 독립성 보장을 위하여 업무 수행에 적합한 조직체계를 마련하고 인적·물적 자원을 제공하고 있습니다. 또한 개인(신용)정보 수탁업체 및 모집수탁자 점검, 가입설계서 동의서 징구 실태 현장 점검, 고객정보 과다 조회 모니터링 등의 다양한 활동 및 고객 정보보호 적정성 여부를 정기적으로 검증하여 점검 내용을 이사회에 연 1회 보고하고 있습니다.

그 밖에 분기별로 CISO(정보보호최고책임자)와 주요 경영진이 참여하는 정보보호 위원회를 통해 정보보호 관련 주요 이슈를 논의하고 그 결과를 최고경영자에게 보고합니다. DB손해보험은 내규에 따라 대표이사가 지정한 자격요건과 개인정보보호·정보 보호·정보기술 경력을 보유한 자를 CISO(정보보호최고책임자) 및 CPO(개인정보 보호책임자)로 선임하고 있으며, 이를 개인정보처리방침에 게시하고 있습니다.

DB손해보험은 개인정보처리방침 인포그래픽 페이지를 통해 고객이 개인정보 수집, 이용, 제공, 삭제 및 이용자보호 관련 내용을 이해하기 쉽도록 그림으로 설명하고 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.

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 개인 정보 처리 관련 유의사항 등의 안내 교육을 진행하는 등 컴플라이언스 이슈 발생을 최소화하기 위해 노력하고 있습니다.

정보보호 인식 내재화

DB손해보험은 임직원의 정보보호 인식 제고를 위해 개인정보보호에 관한 임직원 행동지침을 수립하고 정기적으로 인식 강화 교육을 진행하고 있습니다. 정보보호 및 개인정보보호 관련 위험 발생 가능성이 높은 직무에 따라 교육 대상을 CISO(정보보호최고책임자), 일반임원, 정보보호 담당직원, 정보기술담당직원, 일반직원으로 구분하여 차별화된 교육 과정을 진행하고 있습니다.

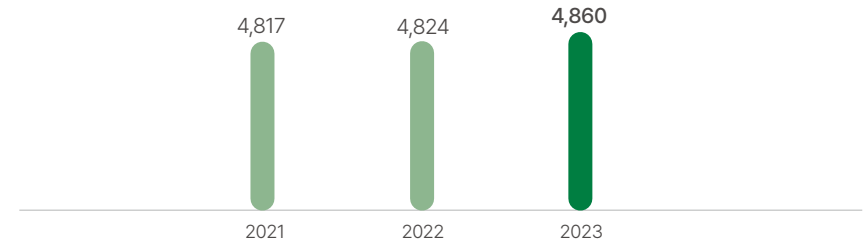
정보보호 담당 임직원들의 전문성 강화를 위해 CISO(정보보호최고책임자)의 금융보안최고위 과정, 정보보호담당직원의 정보보호 전문교육과정을 통해 정보보호 및 개인정보보호 관련 직무 따른 심화 교육을 시행하였습니다.

2023년에는 개인정보보호법, 신용정보법, 금융보안법 및 제도의 이해 등 다양한 교육 프로그램을 제공하여 대상에 맞는 교육과정을 전 임직원이 수료하였습니다. (2023년 : 4,860명)

특히, 개인정보를 취급하는 임직원의 경우에는 개인정보 취급자 관련 교육을 추가하여 시행하였습니다. 그 밖에 임직원 외 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)



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 강화 하였습니다. 한편 고객정보처리 위탁관리 시스템을 통해 위탁업체를 대상으로 보안 점검을 실시하고 있으며, 2013년부터 2023년까지 고객 정보 유출과 관련된 위반 사례는 단 한 건도 발생하지 않았습니다.

인적자원 관리

인권 경영

인권침해 예방활동

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

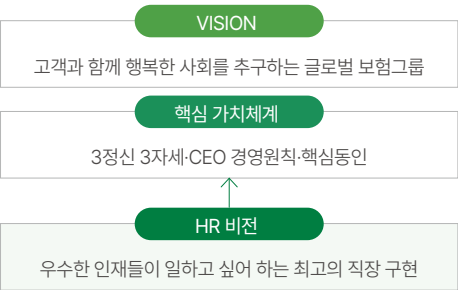
 인권 실사	DB손해보험과 자회사는 정기적으로 인권 실사를 시행하여 인권과 관련된 잠재적 영향과 위험에 선제적으로 대응하고 있습니다. 준법감시파트는 윤리강령 준수 여부 등에 대한 현장 점검을 실시하고, 인사파트는 기업문화협의회 등을 통해 인권 이슈를 점검합니다. 뿐만 아니라 내부고발제도를 비롯해 인권 이슈 정보를 상시 수집할 수 있는 채널을 운영하고 있으며, 성차별 등 차별 관련 이슈 또한 모니터링하고 있습니다.
 인권 침해 예방 및 중장기 목표	전 임직원을 대상으로 성희롱 예방, 장애인 인식 개선, 직장 내 괴롭힘 방지 등의 교육을 실시하며, 임직원 교육 이수율은 100%입니다. DB손해보험은 이러한 인권사고 예방을 위해 성희롱 예방, 장애인식개선, 직장내괴롭힘 방지 등을 위한 교육이수율 100%(23년도)를 지속적으로 유지할 것을 인권경영 중장기 목표로 하고 있습니다. 또한 SNS 채널을 통해 24/7 제보 시스템을 운영하여 인권 침해 사례 발생 시 신속한 대응 조치를 취하고 있습니다.
 다양성 존중	DB손해보험은 취업 규칙 제6조 ‘채용 기회’에 ‘회사는 직원의 모집 및 채용에 있어 합리적인 이유 없이 성별, 연령, 신장, 사회적 신분, 출신 지역, 출신 학교, 혼인, 임신, 출산 또는 병력 등에 의한 차등을 두지 않는다’는 내용을 명시하며 근로자 다양성 제고를 위한 목표를 설정하고 있습니다. 보상에 있어서도 모든 임직원에게 공정한 기회를 제공합니다. 2023년 말 DB손해보험의 여성인력 비율은 전체 직원 4,567명(임원 제외) 중 2,664명에 해당하는 58.3%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.
 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 2023년 비정규직(계약직) 인원은 임원을 제외한 전체 직원 4,571명 중 4.8%에 해당하는 219명입니다.

인권 실사 프로세스(Due Diligence)

STEP. 1	STEP. 2	STEP. 3	STEP. 4
잠재적 리스크 및 영향 분석 - DB손해보험 경영 측면, 보험업 측면의 잠재적 리스크 요인 확인 - 재무, 비재무, 발생 빈도에 근거한 영향 분석 진행	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	피드백 및 개선 활동 전개 - 자가점검 결과 및 개선 사항 공유 - 발견 사항의 중요도를 고려한 개선 활동 권고 및 지원 사항 확인	법률 검토 및 자가점검 - 내부 법률 검토 진행 - 사업보고서, 미디어 분석 등 각종 공시자료를 바탕으로 한 자가점검 (실태 조사 등) 진행

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.



인권 이슈별 고충해결 운영실적

인권 이슈	2023년 개선 및 운영실적
고객 응대 직원 보호 범위 확대	• 전 임직원을 대상으로 하는 고객 응대 직원 보호 체계 운영 - ‘문제행동 소비자 응대 매뉴얼’ 주기적 교육 - 보상 담당 직원 보호제도(안심지원) 운영 : 50건 신청 중 수사기관 의뢰 8건, 비수사조치 42건 - 빅 데이터 분석을 통한 블랙컨슈머 대응 체계 구축 및 시행 - 심리상담 프로그램 운영 - 고객 응대 직원(콜센터) 보호를 위한 전화연결 안내멘트 시행 중
법적 노동 시간 관리 체계 강화	• 검진휴가제도 운영, 연차축진제도 운영, 탄력근로제 운영, 정신건강 서비스(심리상담사 상담) 제공 등의 임직원 지원 체계 운영
양성평등 제도 강화	• 여성 관리자 육성을 위한 여성 임직원 육성 프로그램 도입 • 여성 임직원을 포함한 면접 심사위원 양성 교육 실시
양질의 휴식 보장	• 휴게시간 보장을 위한 전국 사옥 및 임차 사무실 휴게실 설치 : 91개소

인적자원 관리

인재 육성

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·핵심인력 별 교육 체계를 토대로 전문지식과 실무·현장경험을 보유한 종합 인재를 육성하는 제도입니다. 단계별 공통역량·직무역량 교육을 통해 체계적으로 업무역량을 강화하고 있으며, 국내외 보험전문 자격 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



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 양성과 정은 현장 사업 관리자의 마케팅 역량을 향상시키고 지점장 배치 시 영업과 조직문화에 빠르게 적응할 수 있도록 돕고 있습니다. 한편 현업 담당자를 사내강사로 활용하여 각 부문별 별로 사내 직무교육을 실시하고 있습니다. 사내 직무교육이 현업에 더욱 밀접하여 당사의 업무 성과 향상에 도움이 될 수 있도록 사내 직무교육을 활성화 하기 위한 지원을 하고 있습니다. 또한 사내 직무교육 기회 확대 및 다양한 형태의 직무교육 방식을 통한 학습효과 향상을 위하여 직무셀프테스를 운영하고 있습니다. 현업에서 매일 다루는 상품 약관, 보험법과 관련하여 총 24개 과목의 문제를 출제하고, 자율 응시하여 테스트를 보는 과정으로 '23년 연간 1,771명이 응시하였습니다.

(단위 : 개, 명)

부문실	사내 직무교육		
	과정 수	수료인원	전년비
개인	88	1,535	5
전략	3	116	32
신사업	10	525	407
법인	18	928	862
보상	79	1,943	△595
자산	1	2	△97
경영/고객	2	35	△111
합계	201	5,084	503

인적자원 관리

계층별 교육 체계 운영

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



계층/직무 전문성 강화	종합직·지원직 등 계층 교육체계
	공통역량 < 그룹DVP < 계층/승진자 < 입문
	부문/실별 교육체계 직무 전문성 심화/ 보상·자산·개인·신사업·법인 등 • 보험전문자격 취득 지원 • 계리사, 손해사정사, 해외전문자격 취득 지원
	직무 셀프테스트 운영 보험법/장기/자동차 등 직무별 24개 과정 운영

핵심 전문 인력 양성	우수인력 양성
	• 그룹 DNA/CNA • 리더역량향상과정 • 고급 외부위탁 과정 (KAIST 등) • 직무 테마과정 • 외부 직무 교육 • 디지털 테마 과정 • 자기 주도학습 (러닝포인트 등) • 멘토링 활동
	글로벌 인력 양성 장기 해외 연수 (영국/미국/Actuary 등) 집중 어학 과정 Global Motivation (장기 양성 프로그램)
	DBB School (데이터분석 및 인슈어테크 인력 양성) 입문 / 기본 / 고급 / 팔로업

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 School을 통해 데이터전문인력 양성을 위한 교육을 진행하고 있습니다. 이 과정을 통해 전사적인 디지털 역량을 강화하고 고급전문가를 육성함으로써, 데이터분석 관련 업무 수행 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

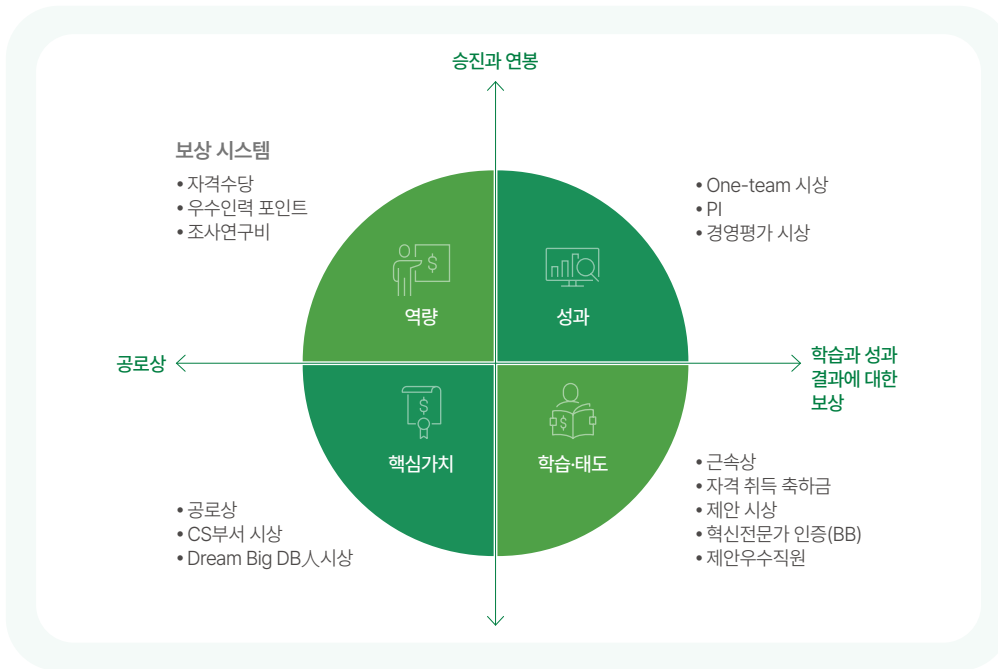
조직의 비전 달성과 변화를 주도하는 전략적 리더, 조직 구성원과 업무를 효과적으로 관리하는 리더와 같은 우수한 조직 리더를 양성하기 위해 ‘Strategic·Operational·Self 리더십/코칭’ 과정을 운영하고 있습니다. 본 과정은 다양한 리더 역량을 포괄적으로 수용하고 개별 역량에 따른 최적화된 교육을 제공하는 것이 특징이며, 회사의 주요 이슈와 매년 변화하는 대내외 트렌드를 콘텐츠에 새롭게 반영하여 교육의 효과성을 높이고 있습니다.

직무멘토링 확대

엔데믹, 디지털 전환의 가속화, 세대변화 등 급격한 환경 변화속에서도 당사가 축적해온 손해보험업에 대한 노하우를 공유, 전파하기 위하여 직무멘토링을 확대하고 있습니다. 그동안 학습조직을 스터디그룹 형태를 중심으로 운영하여 왔으나 기술, 세대의 변화에 따라 직무 후임자 개인의 학습, 역량 수준을 조금 더 밀접하게 파악하고, 그 수준에 따른 멘토링을 제공하고자 1:1 형태의 직무멘토링을 확대하였습니다. 특히 원포인트 레슨 방식으로 멘토링을 실시하여 멘티가 도움이 필요한 시점에 도움을 제공함으로써 교육의 효과를 제고하고, 멘토와 멘티간의 Relationship도 더욱 향상시켜 상호소통의 학습문화 형성도 촉진시키고 있습니다.

인적자원 관리

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 기본급 누적식으로 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 동기부여를 하고 있습니다.

평가 이의신청 제도 구축

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. 2023년에는 총 40건의 이의신청 중 11건의 평가 결과가 조정되었습니다.

인적자원 관리

조직문화 구축

DB Way



DB Way 체계

VISION

An Excellent Global Company

MISSION

'기업가정신과 혁신으로 DB가 참여하는 모든 사업에서 글로벌 전문기업이되어 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 DB문화)

DB Way 체계 수립

DB손해보험은 2023년 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.

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. 2023년 1월 선발한 기업문화 협의체는 매월 대면회의 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 임직원에게 적용됩니다. (2023년 결사의 자유 보장 : 100%)

근무환경 개선을 위한 ESI 조사

2006년부터 매년 1회 임직원 몰입도 조사인 ESI(Employee Satisfaction Index)를 실시하여 임직원의 근무 몰입에 대한 실상을 파악하고 전사적 차원의 개선 방안을 도출하여 이행하고 있습니다. ESI 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	2021	2022	2023
산업재해율	%	0.02	0.02	0.02
인당 복리 후생비	백만 원	16.7	16.6	20.0
업무몰입도	점	82.2	81.1	80.9

인적자원 관리

임직원 복지

일과 삶의 균형 추구

임직원의 WLB(Work Life Balance) 보장을 통해 업무에 집중 할 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 함께 할 수 있는 충분한 시간을 확보하고 에너지를 재충전할 수 있도록 가정의 날, 있도록 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, 난임휴가/휴직, 배우자 출산휴가, 임신기간 중 단축 근무 등의 제도를 통해 육아에 전념할 수 있도록 지원하는 한편, 90일의 산전·후 휴가 및 최대 1년 6개월의 육아휴직을 제공하여 임신 및 출산기 여성 근로자의 심리적·육체적 안정을 돕고 출산 및 유산 시 의료 실비를 지원하여 경제적 부담을 줄여주고 있습니다. 그 결과, 2023년에 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, 2023년 12월 기준 37명의 아동이 등원하고 있습니다. 이외에도 가정에서 상담과 서비스 업무를 수행하는 재택근무 제도를 운영하여 2023년 12월 기준 36명의 여성 근로자가 재택근무 중입니다.

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

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.

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.

주요 가족친화경영 프로그램

프로그램	내용
자녀 학자금	• 유치원 : 2년간 월 15만 원씩 지원 • 고등학교 : 입학금, 수업료, 육성회비 분기당 100만 원 한도 실비 지원 • 대학교 : 입학금, 수업료 (연간 400만원 수준)
Dream Big 광장	• 부서별 GWP 활동, Fun 이벤트, Core Value, 기업문화 개선활동, 사회공헌활동 등의 공유를 위한 직원전용 사이트
하계휴양소	• 전국 62개 객실 운영, 1,116명 이용
회사콘도	• 전국 226개 구좌 운영
배우자검진	• 기혼직원 배우자 건강검진 지원
리마인드 패밀리	• 직원·직원 자녀 대상 가족캠프 운영



인적자원 관리

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	프로그램 내용
회사·직원 간	사이다 톡톡	CEO와 직원 간 소통의 자리로서 '사장님이 이제 다가갑니다. Talk Talk'의 줄임말. '23년 총 9회 425명 직원과 소통.
	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
	e프로미광장	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 지칭 및 프로그램 운영, Dream Big Times, DB 人 등 전자기업문화 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
	크로스 멘토링	직원이 멘토가 되어 임원을 대상으로 리버스멘토링 실시 및 세대간 공감 소통 활동 실시
조직 간	Dream Big 리더 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(ICS) 조사와 업무 몰입도 제고와 개선제안을 위한 직원만족 및 몰입도 조사

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) • 문화공헌 관람 장려(자기계발 인정) • 사회공헌 봉사 활동
가족친화 프로그램	• 90일의 산전·후 유급 휴가 제공 • 결혼, 출산 축하금 지원 • 서울 등자등 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 62객실, 1,116명 이용) 운영 • 난임 치료 시 난임휴가(유급) 운영 • 가족돌봄 휴가·휴직 운영 • 근속기간별 부상(금 or 현금), 휴가 제도 운영
안정자금 지원	• 주택마련 및 전세자금, 소액 대출, 경조회 대출 지원
사택 지원	• 비연고지 근무 직원의 주거 안정을 위한 사택 지원 - 임시 거주비, 사택 임차료(보증금, 월세 등), 사택생활 지원비, 연고지 왕래 교통비
사내 동호회	• 레포츠, 사회봉사, 여행·등산, 문화·예술, 학습 등 동호회 지원

인적자원 관리

임직원 안전보건

안전보건 정책

DB손해보험은 노사 각 4인으로 구성된 산업안전보건위원회를 운영하여 사업장 내 안전보건 개선 의견, 산업재해 예방 계획 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 위험에 취약한 이해관계자로서는 고객응대 직원을 포함한 전 임직원이 해당됩니다.

안전보건 경영방침

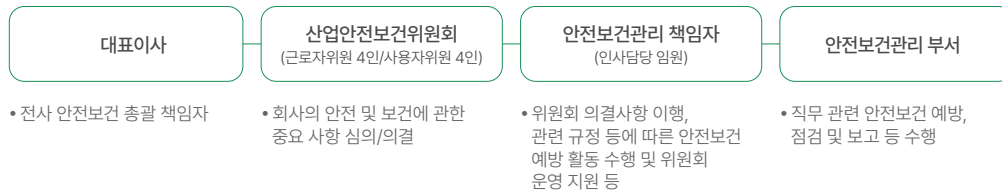
DB손해보험은 모든 임직원의 안전보건을 유지·증진시키고, 더 나아가 생산 능력을 향상시킬 수 있도록 아래와 같이 안전보건 경영방침을 정하였습니다.

1. 회사는 안전·보건 계획을 수립하여 실행하며, 지속적으로 유해·위험 요소를 개선하여 임직원의 안전과 건강을 지킨다.
2. 회사는 모든 근무 환경에 있어 임직원의 안전보건을 최우선으로 한다.
3. 회사는 안전보건과 관련된 법규 등을 철저히 준수한다.

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 안전보건 관련 주요 위험을 파악하고 관리하고 있습니다.

안전보건 의결 프로세스



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.

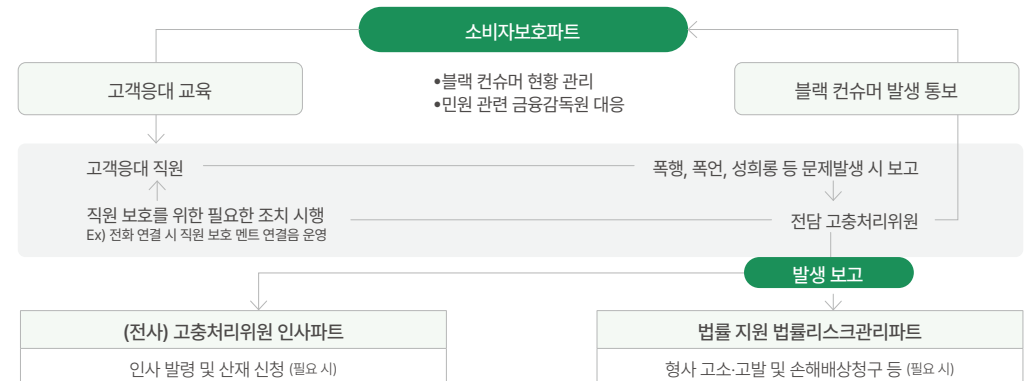
안전보건경영시스템 인증

2023년 DB손해보험은 ISO 45001 국제인증증을 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.



고객응대 직원 보호 조치 운영

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



인적자원 관리

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) 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	GA 모든 보험사의 보험상품을 판매 할 수 있는 비전속 보험대리점 및 금융기관
대리점 DB손해보험과의 전속계약을 통해 DB손해보험 보험상품만 판매 가능한 대리점	교차설계사 생명보험설계사를 본업으로 하며, 손해보험 상품을 취급할 수 있는 생명보험 전속설계사

보상 파트너

 사고조사 손해사정 자동차보험, 장기보험 및 일반보험에 대한 사고조사와 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

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 지속적으로 소통하고 있으며, 파트너 경쟁력 강화를 위한 지원을 확대하고 있습니다. 파트너를 위한 전문 역량 교육을 비롯하여 현장의 목소리에 귀 기울이기 위한 다양한 소통채널을 구축하여 파트너와의 상생협력 체계를 확고히 다지고 있습니다.

2023 KEY FIGURES

 전속 설계사(PA) 현황 20,032명	 블루리본 선정 PA 수 689명	 영업파트너 만족도 66.7점
--	--	--

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·소속별 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(역수업) : 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 업무표준화 및 역량 강화 - 육성코치 경력·특성별 역량 강화 - 지점멘토 활동 코칭 역량 강화 지속	사업 관리자 - 핵심역량 중심의 관리자 양성과정 - 실행력 강화를 위한 사업 관리자 교육 - 사업관리자 자기 주도학습 기반 확대
---	---	--

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 장기 보험 판매 확대를 도모하고 있습니다.

인적자원 관리

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.

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 제고 하였습니다.

이러한 노력의 결과, 2023년에는 손해보험협회에서 운영하는 우수인증¹⁾과 블루리본²⁾ 제도에 각각 3,603명(우수인증), 689명(블루리본)의 DB손해보험 PA가 선정되는 성과를 창출하였습니다.

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

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

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

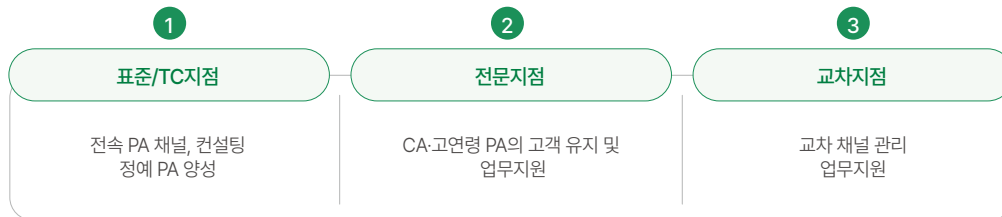
사업단 주관 프로그램

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

인적자원 관리

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 전략 사업 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.



영업가족 복리후생

DB손해보험은 전속 설계사/대리점에 대해 영업관련 수수료 외에도 다양한 복리후생 지원을 운영/확대하고 있습니다. 회사의 성장과 함께하는 PA들에 대한 복지제도를 통하여 오랜기간 함께하는 파트너쉽을 유지하고 있습니다. 기존 자녀 학자금(초등/중/고등/대학생 대상) 지원을 지속운영 하고 있으며, PA본인에 대한 건강검진지원도 운영하고 있습니다. 또한 원활한 검진이 이루어 질 수 있도록 지정병원 연계제도도 병행하고 있습니다. 2023년에는 조의 및 결혼에 대한 경조사 지원을 신설하였습니다. 또한 자녀 출산으로 인해 일시적으로 영업활동이 불가능한 전속 여성PA에 대한 지원을 통하여 경제활동이 지속될 수 있도록 돕고 있으며, 가업승계 제도를 통하여 고령PA에 대한 은퇴 프로세스도 구축되어 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 이동 경로를 제공함으로써 출동시간 단축에 따른 업무 편의성 제고 효과를 거두고 있습니다.



인적자원 관리

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.

2023년 기준 DB손해보험은 25개 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 DB T-System을 론칭하고 빅데이터를 활용한 보험사기 공모관계 분석기법을 활용하여 선량한 보험계약자와 다양한 보상 파트너를 보호하기 위한 노력을 지속하고 있습니다.

임직원 영업가족 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.

VISION	고객과 함께 행복한 사회를 추구하는 글로벌 보험그룹
SLOGAN	함께, 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 연구지(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

연도별 지역사회 공헌 실적 및 중장기 목표

DB손해보험은 업계 공동으로 추진하는 사회공헌 사업 외 지역 소외계층 및 사회적 약자에 대한 사회공헌을 지속적으로 확대할 나갈 예정입니다. 2023년 지역사회 공헌금액은 36억원이며 연도별 목표를 다음과 같이 설정하였습니다.

연도별 지역사회 공헌금액 목표

(단위 : 억원)

	2024	2025	2026
지역사회 공헌금액	38	40	42

사회공헌활동

대표 사회공헌 활동

어린이 교통안전을 위한 옐로카펫 “희망의 노란 빛, 어린이 교통안전의 길을 밝히다”

본업과 연계된 옐로카펫 캠페인 후원

DB손해보험은 본업과 연계된 사회공헌 프로그램의 일환으로 2016년부터 교통안전 취약계층인 어린이의 교통사고 예방을 위한 옐로카펫 사업(23년 말 기준 843개소 설치)을 지속 후원하고 있습니다.

운전자가 횡단보도를 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 노랑게 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%가 시인성과 감속 유도 효과를 인정하는 등 교통사고 예방에 실질적인 효과가 있는 것으로 나타났습니다.



초등학생 대상 어린이보호구역 아이디어 공모전 시행

어린이 보호구역에서 어린이 보행 중 교통사고를 예방하기 위해 초등학생이 참여하는 공모전을 시행하였습니다. 공모전에서 수상한 아이디어들은 어린이 보호구역 안전 개선안으로 공식 제안되어 정책에 반영되며, 수상작 중심으로 지자체, 경찰청과 협의하여 시범사업으로 구현하여 교통안전에 실질적인 도움을 제공하고 있습니다.



어린이 교통안전 증진을 위한 '약속된 플레이 페스티벌' 어린이 안전체험 개최

약속된 플레이 페스티벌은 어린이 교통사고 예방을 위해 서울 어린이대공원에서 개최된 어린이 대상 체험형 교육 프로그램입니다. 어린이 눈높이에 맞춘 키보드 안전교육, 횡단보도 건너기 체험, 교통안전 인형극과 가상현실(VR) 체험관, 안전체험 버스, 키자니아 직업 체험 등 다양한 체험형 프로그램을 통해 교통안전에 대한 실질적인 교육을 어린이 부모 대상으로 진행하였습니다.



사회공헌활동

대표 사회공헌 활동

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, 3, 4기에 걸쳐 2023년 5기까지 총 25개 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 71명의 신규 고용을 창출하였습니다. 특히 2023년에는 교통·환경 챌린지 5기 추진을 통해 참여기업의 매출액 678% 성장을 이루며 프로젝트의 효과성을 인정받고 있습니다.



교통·환경 챌린지 5기 소셜벤처 컨퍼런스

환경 콘서트 “기후위기에 대한 경각심과 뜻깊은 환경 보호 메시지 전달”

약속된 플레이 페스티벌_쓰레기 없는 환경 콘서트 개최

지구 온난화로 인한 대형 산불, 해수면 상승, 대기 오염 등 기후위기의 심각성이 갈수록 심화되는 상황에서 환경콘서트라는 문화축제의 장을 열어 K-POP 아티스트들과 관객들이 함께 환경보호를 위한 약속과 서로의 뜻깊은 생각을 공유하는 자리를 가졌습니다. 특히, 관객들은 예매와 동시에 환경보호 관련 약속 메시지를 작성하여 콘서트장에서 공유하며 일상 생활에서도 환경보호 실천을 지속하기로 다짐하였습니다. DB손해보험은 향후에도 환경보호를 위해 문화축제의 장을 지속적으로 확대해 나갈 예정입니다.



2023년 성과

매출

678% 성장



신규 고용

16명 창출



사회공헌활동

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 개최해 왔습니다. 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 금융 교육'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 자유 학년제 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.

(단위 : 명, 원)

	2021	2022	2023
수혜자 수	5,310	5,494	12,883
수혜금액	61,100,000	65,490,000	133,990,000

생물 다양성 보전

동아시아-태평양 생물다양성 보전 사업

DB손해보험은 환경생태기상ICT융합포럼과 함께 동아시아-태평양지역 중심 생물다양성 보전 사업을 추진하고 있습니다. 생태계와 생물다양성 연구 진행 및 노숙림 연구, 야생생물 생태학 보전 지원 사업 등을 진행하였습니다. '23년 대만에서 열린 국제생태학교를 지원하였으며 6개국 참가자에게 생물다양성 보전 사업 교육 및 다양성 보전을 위해 매년 1억원을 지원하는 등 다양한 지원을 제공하였습니다.

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. ESG관련 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.

사회공헌활동

지역사회 기여 프로그램

범죄예방 및 피해자 보호를 위한 CCTV 지원 사업 실시

DB손해보험은 2021년부터 제주를 시작으로 2022년에는 경기북부, 대구경찰청, 강원도청, 2023년에는 광주, 전남 도청 등과의 협약을 통해 범죄예방 및 피해자 보호를 목적으로 CCTV 설치사업을 전개하여 전국적으로 약 1,300대의 CCTV를 설치 완료했습니다. 범죄 피해자, 여성 1인 가구, 한부모 가정, 스토킹 피해자를 대상으로 홍보안 CCTV, SOS 비상버튼, 출동 및 모니터링 등의 부가서비스 등을 제공하고 있습니다. 신변보호 CCTV는 범죄 예방 효과가 커 관내 시민들로부터 높은 호응을 얻고 있어 이에 따라 지자체 및 경찰청으로부터의 추가 지원 요청이 증가하고 있는 추세입니다. 앞으로도 DB손해보험은 전국적으로 범죄 피해자에 대한 보호 지원을 더욱 강화해 나갈 예정입니다.

(단위 : 대, 원)

	2021	2022	2023
CCTV 지원 대수(누적)	200	1,090	1,290
수혜금액	100,000,000	600,000,000	200,000,000

희귀난치성질환 치료비 지원

DB손해보험은 23년 5월 19일 한국희귀난치성질환연합회에 희귀난치성질환을 앓고 있는 어린이들을 지원하기 위한 치료비 3천만 원을 전달하였습니다. 전달한 치료비는 DB손해보험의 고객들이 2022년 12월 8일부터 2023년 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 175명의 환우에게 4억 5천만원의 치료비를 지원해 왔으며, 원주DB 프로미농구단의 경기에 환우 가족들을 초대하는 등 후원활동을 지속하고 있습니다.

(단위 : 명, 원)

	2021	2022	2023
수혜자 수	12	12	12
수혜금액	35,000,000	34,650,000	34,872,700

충주성심학교 장학금 전달

23년 6월 15일, DB손해보험은 충주성심학교에서 DB손해보험 임직원, 충주성심학교 교직원 및 야구부가 참석한 가운데 가정형편이 어려운 학생들을 위한 2천만 원의 장학금을 전달하였습니다.

DB손해보험은 지난 11년간 31회에 걸쳐 총 2억 7천만 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 관람 하는 등 지속적인 후원 활동을 이어오고 있습니다.

(단위 : 명, 원)

	2021	2022	2023
수혜자 수	13	13	13
수혜금액	25,000,000	24,710,000	24,837,800



범죄예방 CCTV 지원 사업 업무협약식



희귀난치성질환 아동 치료비 전달

Governance

- 82 기업지배구조
- 87 준법경영 및 윤리경영
- 90 리스크 관리



기업지배구조

이사회

이사회는 DB손해보험의 최고 의사결정기구로서 경영상 주요 안 건에 대한 의사결정 및 기업 경영의 감사 역할 등을 수행합니다. 이사회의 공정성과 투명성을 제고하기 위해 대표이사와 이사회 의장을 분리하여 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	2021	2022	2023
개최 횟수	회	9	7	11
부의 안건	건	23	22	34
출석률 ¹⁾	%	100	100	100

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

이사회 구성

DB손해보험은 정관에 따라 9인의 이사로 구성된 이사회를 운영하며, 과반수의 사외이사 비중을 유지하고자 5인의 사외이사를 선임하고 있습니다. 2024년 정기 주주총회에서는 최정호, 전선애, 윤용로, 김철호 사외이사와 김정남, 정종표, 박기현 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 확대에 따라 이사회의 원활한 운영 및 경영 의사결정의 자문 역할을 수행할 수 있는 김정남 부회장을 2024년 3월 이사회 의장으로 선임하였습니다. 김정남 부회장은 손해보험업과 금융산업 전반의 다양한 경험과 지식을 바탕으로 효율적인 이사회 운영에 적합한 후보로 판단되어 이사회 의장에 추천 되었으며, 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 (2024년 3월 기준)

성명	직무	출생 연도	성별	임기	최초 선임일 (최근 선임일)	전문 분야	주요 이력	산업 경력 ¹⁾ (금융·보험)
김정남	이사회 의장	1952	남	3년	2009.6.12 (2024.3.22)	금융업 (손보)	前) DB손해보험 대표이사 부회장 現) DB보험그룹 부회장	43년
정종표	대표이사	1962	남	3년	2021.3.26 (2024.3.22)	금융업 (손보)	DB손해보험 법인사업부문 총괄 DB손해보험 개인사업부문 총괄 現) DB손해보험 대표이사 사장	37년
남승형	사내이사	1968	남	3년	2023.3.24 (2023.3.24)	금융업 (손보)	DB손해보험 U/W팀장 DB손해보험 경영관리팀장 現) DB손해보험 경영지원실 총괄	31년
박기현	사내이사	1969	남	3년	2024.3.22 신규선임	금융업 (손보)	DB손해보험 전략기획본부장 現) DB손해보험 해외사업부문장	27년
최정호	선임 사외이사	1954	남	1년	2019.3.15 (2024.3.22)	경영학 (보험)	금융감독원 계리기준위원 한국보험학회 이사 現) 한국리스크학회 이사 現) 서강대 경영학 교수	39년
정채웅	사외이사	1953	남	1년	2022.3.25 (2024.3.22)	금융보험업 (금융)	재정경제부 대외협력대사실 과장 금융감독위원회 기획행정실 실장 보험개발원장	45년
전선애	사외이사	1963	여	1년	2023.3.24 (2024.3.22)	경제학 (금융)	예금보험공사 자산운용위원회 위원 손보험회 규제개혁위원회 위원 現) 중앙대 국제대학원 학장	24년
윤용로	사외이사	1955	남	1년	2024.3.22 신규 선임	금융업 (금융)	금융감독위원회 부위원장 기업/외환은행장 現) 코람코자산신탁 회장	44년
김철호	사외이사	1955	남	1년	2024.3.22 신규 선임	의료	분당서울대병원 노인의료센터장 대한노인병학회장/고혈압학회장 現) 분당서울대병원 외래진료의사	12년

1) 금융사 및 금융 관련 기관 등 재임 경력

기업지배구조

이사 선임 프로세스

‘금융회사의 지배구조에 관한 법률’에 의거하여 임원후보추천위원회를 통해 최고경영자(CEO), 사외이사, 감사위원 후보자를 추천하고 있습니다.

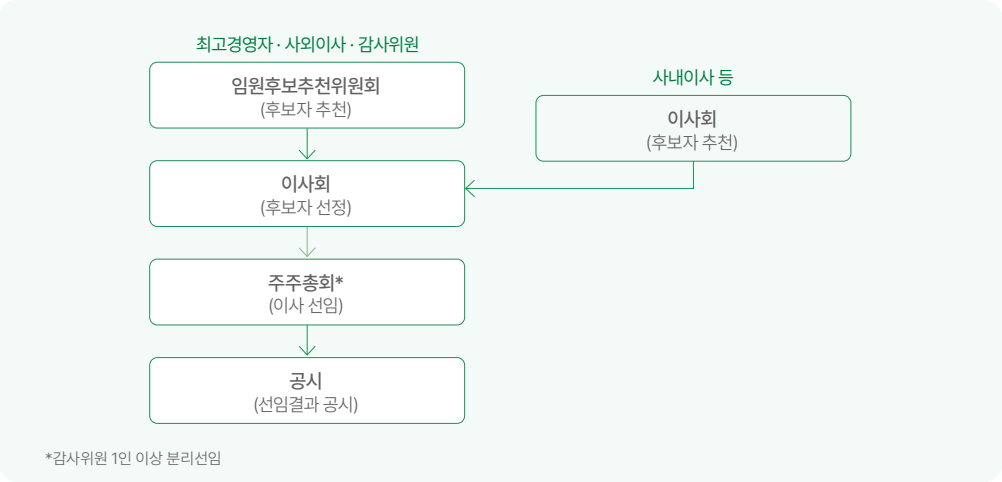
임원후보추천위원회는 내규에 따라 3인 이상의 이사로 구성하고 과반수를 사외이사로 하며, 위원장은 사외이사 중에서 선임하도록 합니다. 위원회는 사외이사 및 최고경영자 후보군을 구성하여 운영하고 후보군 운영 현황을 연 1회 이상 이사회에 보고하며, 사전에 구성된 후보군 중 전문성, 직무공정성, 윤리성, 책임성 등에 대한 심의를 거쳐 후보자를 추천, 이사회와 주주총회의 의결을 거쳐 선임하고 있습니다. 최고경영자는 최고경영자 승계 절차와 비상 상황에 대한 대응 방안 등을 포함한 최고경영자 승계 규정에 따라 선임되며, 이러한 체계적인 절차를 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公示하고 있습니다.

후보군 운영 현황

구분	구성
최고경영자 후보군	11명
사외이사 후보군	94명

사외이사 후보군 운영 현황

구분	공직	금융	학계	법조	IT	의료	합계
총계	20	24	28	13	8	1	94
여성	2	5	13	12	5	0	37
남성	18	19	15	1	3	1	57



사외이사 독립성 기준

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

기업지배구조

사외이사회 활동

선임사외이사는 「금융회사의지배구조에관한법률」등에 따라 사외이사 전원으로 구성되는 사외이사회의 소집 및 주재 할 수 있습니다.

DB손해보험의 사외이사회는 총 5명의 사외이사로 구성되어 있으며 사외이사의 임기를 1년으로 제한하고 있습니다. 매년 회계연도 종료 후 사외이사의 실적 및 자질에 대하여 다면평가방식으로 공정하게 평가하고 있습니다.

또한 DB손해보험은 사외이사가 필요시 외부 전문인력을 지원받을 수 있도록 사외이사 전담 지원부서를 운영하고 있습니다. 사외이사 전담 지원부서는 이사회 간사로서 부서장 1명을 비롯하여 2명의 담당자로 구성되어 있으며 2023년 주요 지원 내역은 다음과 같습니다.

- (‘23.03.03) 선임사외이사 및 임원후보추천위원회 등을 위한 실무지원
- (‘23.03.24) 이사회 내 위원회구성 등에 대한 심의 지원
- (‘23.08.08) 선임사외이사 및 ESG위원회 등을 위한 실무지원
- (‘23.12.22) 이사회 안건에 대한 검토 등 지원

사외이사 역량구성표

구분	최정호	정채웅	전선애	윤용로	김철호
경영/리더쉽		●		●	●
경제/보험	●	●	●	●	
법률		●	●	●	
재무/회계	●			●	●
리스크	●		●		
마케팅	●	●			●
ESG	●		●		●
IT		●		●	
의료					●



기업지배구조

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 내부 거래 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.

이사회 성과 평가

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

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.

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 현황 이 담긴 ‘보수 체계 연차보고서’는 홈페이지를 통해 공시하고 있습니다.

임직원 보수 비율¹⁾

(2023년 기준²⁾)

CEO 총 보수	592백만 원	
CEO를 제외한 임직원 보수 ³⁾	중앙값	84백만 원
	평균값	89백만 원
CEO/임직원 보수 비율	CEO/임직원 중앙값	7.0배
	CEO/임직원 평균값	6.4배

1) 보수액은 성과금을 포함

2) 상기 내용은 2023년 기준(2023.1~2023.12)으로 해당 기간 CEO 보수 기준임

3) CEO 보수를 제외한 값임

주요 주주 현황

(2023년 12월 기준)

구분	지분율(%)	비고
김남호	9.01	최대주주
김준기	5.94	특수관계인(친인척)
김주원	3.15	
DB김준기문화재단	5.00	계열공익법인
국민연금공단	9.87	연기금

※ 발행주식 총수(70,800,000주) 기준

기업지배구조

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	사외이사5 사내이사4	김정남 (사내이사)	사외이사가 아닌 이사회 의장 선임 시 선임사외이사 선임(선임사외이사: 최정호), 과반수는 사외이사로 구성
감사위원회	외부감사인 선정, 독립적인 회계 및 감사,영업 및 자산 현황 조사 등	사외이사3	정채웅 (사외이사)	3인 이상의 이사, 2/3 이상 사외이사 및 위원장은 사외이사
위험관리위원회	위험관리전략 수립, 위험관리한도 설정 및 그룹위험관리 등의 주요 위험관리 사항에 대한 의사결정	사외이사3	최정호 (사외이사)	2인 이상의 이사, 과반수의 사외이사 및 위원장은 사외이사
보수위원회	경영진 및 임직원에 대한 성과보상제도 운영과 제도 적정성 심의 등	사외이사3	윤용로 (사외이사)	3인 이상의 이사, 과반수의 사외이사 및 위원장은 사외이사
임원후보추천위원회	최고경영자 및 사외이사 후보군 관리 및 최고경영자, 사외이사, 감사위원 후보자 추천	사외이사3	김철호 (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	전선애 (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

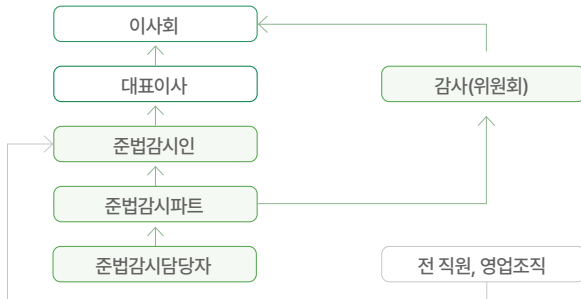
준법경영 및 윤리경영

윤리경영

윤리경영 거버넌스

DB손해보험은 내부통제 관련 업무를 총괄하는 준법감시인을 임명하여 내부 통제기준의 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 국제 표준 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 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 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 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 부정적 업무 처리를 예방하기 위해 분기별로 파견감시인을 통한 점검을 실시하고 있습니다.

2023년 준법교육 실시 현황

구분	교육 방법	시기	대상
4대 필수 준법 과정	VOD 동영상	4~6월	전 임직원
신입사원 입문 과정	강의	1, 6, 12월	신입사원
컴플라이언스 방송	사내방송	3, 7, 11월	전 임직원
준법감시담당자 교육	온라인 강의	2월	부서별 준법감시담당자
파견감시인 교육	강의	3월	본부 파견감시인

윤리경영 서약서 작성 참여율

(단위 : %)



2023년 주요 내부통제 활동

구분	실시 횟수	주요 내용
상시 모니터링	54	매월 영업, 본점, 보상부서 주요 지표 모니터링
(정기) 점검	14	주요 부서 업무 점검
현장부서 자체점검	4	영업점 자체점검

준법경영 및 윤리경영

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 2023년에는 419개까지 확대되었으며, 파악된 리스크는 평가 후 수립한 관리방안에 따라 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
(2023년 상반기 기준)

419개

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, 2023년 컴플라이언스 지수는 전년 대비 1.0점 상승한 97.6점으로 평가되었습니다.

컴플라이언스 지수

(단위 : 점)



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. 2023년에는 68회의 모니터링, 점검을 실시하여 38건의 개선의견을 제시하였으며 상시모니터링 대상 범위를 확대할 예정입니다.

2023년 연간 점검 및 모니터링 실시 횟수

68회

조치 건수

38건

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. 2023년도에 인입된 54건의 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. 2019년 부터는 '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



담당부서 | 준법감시파트 전화번호 : 02-3011-30651

이메일 | pjw@dbins.net

주소 | (우)06194 서울시 강남구 테헤란로 432, 19층

2023년 윤리경영 상담·제보 현황

구분		건수
고객불만 상담제보	서비스(상품) 불만	54
	임직원 비리·비위	-
	협력사 불만	-
	기타(개인정보 등)	-
조치	중징계	-

준법경영 및 윤리경영

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. 2023년에는 1,139건의 의심 거래를 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 우편발송건을 2021년부터 500건 증가시켜 전국 5,500개의 거래처에 준법감시인 안내문을 발송하였으며, 2023년에도 전년과 동일하게 5,500건의 안내문을 발송하였습니다. 또한 거래처 중 12곳을 방문실사하여 VOC 청취 후 수렴된 요구사항은 유관부서 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 정보 제공, 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.

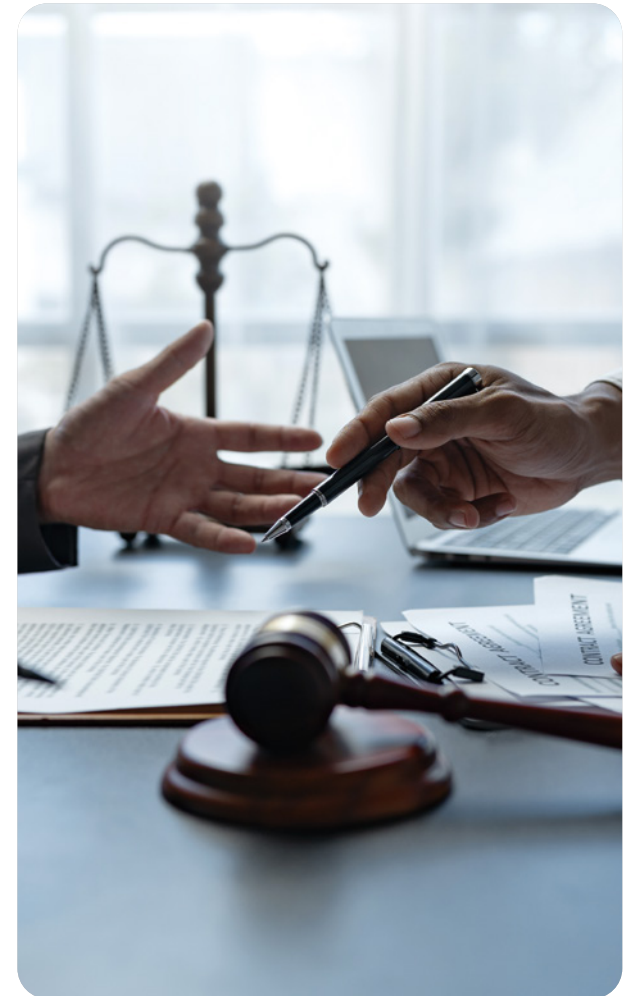
법률 리스크 검토 현황

(단위 : 건)

구분	2021	2022	2023
본점 질의	727	968	1,095
영업부문	1,977	1,868	2,330
보상부문	87	115	105
합계	2,791	2,951	3,530

내부회계관리제도 운영

DB손해보험은 '주식회사의 외부감사에 관한 법률'에 의거하여 체계적으로 내부회계관리제도를 운영하고 있습니다. 2023년에는 중요 통제 711건에 대해 설계 및 운영 평가를 시행하여 미비점 없이 완료하였으며, 외부감사인인 감사 결과 적정 의견을 획득하였습니다. 2024년에는 횡령 등 자금관련 부정 위험에 대한 내부통제활동을 강화하여 내부회계관리제도가 이상없이 진행되도록 준비할 계획입니다.

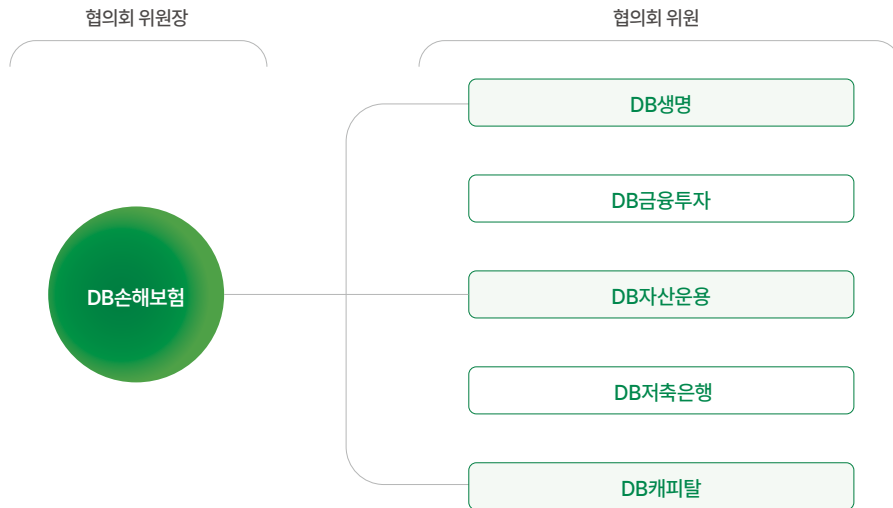


리스크 관리

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 위험 관리기준'을 제정하여 금융복합기업집단 차원의 위험을 효율적으로 관리하는 한편, 주요 소속 금융회사의 위험관리책임자로 구성된 '금융복합기업집단 위험관리협의회'를 운영하여 주요 위험 관리 현안에 대해 검토하는 등 위험 관리 체계를 강화하고 있습니다.

DB금융복합기업집단 위험관리협의회의



리스크 정책 및 전략

DB손해보험은 2023년 수립한 위험관리전략 한도와 가이드라인에 따라 전사 리스크 관리에 있어 엄격한 모니터링과 통제 활동을 수행하고 있으며, 매년 위험관리위원회를 통해 중장기 경영 전략, 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 K-ICS 비율 등 위험 선호(Risk Appetite)
- 2 규제자본(K-ICS, K-Insurance Capital Standard)을 활용한 개별 리스크 자본 할당
- 3 자산의 최적 포트폴리오를 감안한 리스크 한도, Var-Exposure-Loss-Loss-cut-Concentration 한도 및 가이드라인
- 4 금리 리스크 관리를 위한 ALM 전략, 평균 회수기간 가이드 라인, 예정 이율 가이드라인
- 5 보험 리스크 보유 한도를 포함한 최적 재보험 운영 전략
- 6 DB금융복합기업집단 차원의 위험관리기구 수립으로 계열 사 간 위험 전이, 계열사 동반 부실화 등을 방지



리스크 관리

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

2023년 보험부채 시가평가 기반의 회계제도 변경(IFRS17)에 따라 지급여력비율제도는 RBC에서 K-ICS제도로 변경되었습니다. 신지급여력제도 변경사항을 반영한 통합시스템을 개발하였으며, 계량영향평가를 통해 시스템을 안정적으로 운영하고 있습니다. 재무건전성 관리를 위해 시장과 규제 환경 변화, 중장기 사업 계획, K-ICS²⁾ 비율 전망 등을 고려한 목표 K-ICS 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.

2) K-ICS(K-Insurance Capital Standard) : 보험회사의 지급여력비율로서 재무건전성을 나타내는 지표

리스크 관리 유형

구분	위험	내용
재무 리스크	보험위험	• 예정과 실제의 차이 등 보험계약에서 발생 할 수 있는 경제적 손실위험으로, 생명·장기손해보험 및 일반손해보험위험으로 구분하여 관리
	금리위험	• 자산과 부채의 만기 및 금리구조의 불일치에 따라 금리 변동 시 회사의 순자산가치 감소로 손실을 입게 될 리스크
	시장위험	• 금리, 주가 및 환율 변동 및 자산집중 등의 영향으로 인해 발생하는 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
비재무 리스크	경영관리위험	• 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
	그룹위험	• 계열회사 금융거래 편중, 부적절한 거래, 특정 계열회사의 위기상황 등으로 금융그룹차원의 전반적인 재무상황을 위태롭게 할 리스크
	해외지점위험	• 해외지점의 적정자본 유지, 현지법규 준수 등에서 발생 가능한 손실 리스크
	유동성위험	• 자금의 조달, 운용기간의 불일치 또는 예기치 않은 자금의 유출 등으로 자금부족 해소를 위한 고금리 자금조달, 보유 유가증권의 불리한 매각 등 손실 리스크
	기후위험	• 이상 기후 현상으로 인한 물리적 피해 및 기후변화에 대응하여 국가경제가 급격히 저탄소 사회로 이행하는 과정에서 발생하는 리스크

리스크 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

부서 단위 업무 영향 분석

- 부서 단위 BCM(Business Continuity Management) 결과를 전사 차원에서 분석하여 우선 순위 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 K-ICS 제도를 기준으로 위험 기준 자기자본의 건전성을 평가하여 자본적정성을 안정적으로 유지하고 있습니다. K-ICS 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, 2023년 12월 기준 DB손해보험의 K-ICS 비율은 232%를 기록하였습니다.

위험 요인 민감도 분석

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

재무건전성 관리

신지급여력제도(K-ICS) 시행

2023년 1월부터 국제보험회계기준(IFRS17)이 시행됨에 따라 감독당국은 기존 지급여력제도(RBC) 제도를 보완하여 보험부채 시가평가 기반의 신지급여력제도(K-ICS)를 도입하였습니다.

이에 DB손해보험은 가용자본, 요구자본의 세부 항목을 토대로 신지급여력제도의 K-ICS 표준모형과 내부모형을 포함한 위험 관리 시스템을 IFRS17 통합 시스템 내에 구축하였습니다. 더불어 듀레이션 및 현금흐름 매칭을 위해 금리부자산을 확대하고, 보험부채 포트폴리오 조정 및 필요시 자본 확충 방안 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 금리 리스크 관리를 위한 ALM 전략, 평균 회수기간 가이드 라인, 예정 이율 가이드라인
- 5 리스크 측정 방식(충격시나리오 방식 중심) 변경

IFRS9 시스템 구축

DB손해보험은 IFRS9 회계기준의 변경 내용을 적용한 자산운용 시스템을 운영하고 있습니다. 금융상품(FVPL, FVOCI, AC) 분류 및 Stage별 충당금 산출 등 IFRS9 기준에 따라 시스템을 운영하고 있으며, 시스템 고도화를 통해 보고서 산출 시간을 단축하는 등 업무 효율성을 개선하였습니다.

Appendix

- 94 FACT Book
- 100 GRI Index
- 102 TCFD Index
- SASB Index
- 103 대표이사 및 내부 회계관리자의 운영실태 보고서
- 104 독립된 감사인의 감사보고서
- 106 온실가스 배출량 검증 성명서
- 107 제3자 검증의견서



FACT Book

Economy

지표	소분류	단위	2021	2022	2023
DB손해보험 주요 현황 *2023년 12월 기준	총자산	조원	51	45	49
	총자본	조원	6	9	9
	순외형	조원	15	16	17
	세전이익	조원	0.8	2	2
	영업조식 *교차PA 포함	명	21,339	21,842	22,756
	고객 현황	만 명	10,611	11,052	11,508
요약 손익계산서 (별도 기준)	원수보험료	백만원	17,845,166.6	19,270,359.9	20,880,894.0
	보유보험료	백만원	16,748,155.6	18,016,207.5	19,455,774.8
	경과보험료	백만원	16,542,783.3	17,853,559.2	19,320,160.9
	손해액	백만원	14,160,592.6	15,057,668.2	16,534,387.7
	손해율	%	85.6	84.3	85.6
	순사업비	백만원	2,724,624.2	3,057,333.6	3,521,741.2
	사업비율	%	16.5	17.1	18.2
	보험영업이익	백만원	-343,152.0	2,004,682.2	1,550,008.0
	투자영업이익	백만원	1,403,761.5	574,671.7	466,754.7
	총영업이익	백만원	1,060,639.5	2,579,353.8	2,016,762.7
	영업외/특별 손익	백만원	3,978.8	-1,886.4	8,523.7
	당기순이익	백만원	776,878.8	1,946,942.8	1,536,746.0
	이익률	%	4.8	5.6	10.0
순확정급여 부채	확정급여채무의 현재가치	억 원	3,058	2,801	3,079
	사외적립자산의 공정가치	억 원	3,005	3,752	3,769
	순확정급여부채	억 원	-53	951	690

지표	소분류	단위	2021	2022	2023	
요약 대차대조표 (별도 기준)	운용자산	백만원	41,649,514.9	42,364,813.4	44,932,418.2	
	자산운용률	%	3.5	3.7	2.9	
	비운용자산	백만원	3,822,164.9	2,739,843.2	3,570,636.4	
	특별계정자산	백만원	5,716,367.8	8,082.3	10,473.1	
	부채총계	백만원	44,939,395.0	35,889,315.0	39,837,977.7	
	자본금	백만원	35,400.0	35,400.0	35,400.0	
	자본총계	백만원	6,248,652.6	9,223,423.9	8,675,550.0	
	총자산	백만원	51,188,047.6	45,112,738.9	48,513,527.7	
신용 등급	Standard & Poor's	등급	A	A	A+	
	A.M.Best (재무건전성)	등급	A	A	A+	
법인세 현황	세전이익	백만 원	1,064,618	2,577,468	2,025,286	
	명목세액	백만 원	287,740	630,524	488,540	
	명목세율	%	27.03	24.46	24.12	
	납부세액	백만 원	253,806	135,452	121,307	
	납부세율	%	23.84	10.45	5.99	
법인세 납부 현황 (국내)	원수보험료	백만 원	17,495,005	18,809,583	20,309,410	
	세전순이익	백만 원	1,032,197	2,541,919	2,251,434	
	세금납부액	백만 원	251,974	132,339	120,061	
	해외 세금 납부에 따른 국내 세금 감면액	원	-	-	-	
법인세 납부 현황 (해외)	원수보험료	백만 원	350,161	460,777	571,485	
	세전순이익	백만 원	32,421	35,549	-	226,148
	세금납부액	백만 원	1,832	3,113	1,246	
	해외 세금 납부에 따른 국내 세금 감면액	원	1,832,116,882	3,112,819,616	-	

FACT Book

Economy

지표	소분류	단위	2021	2022	2023
법인세 납부 현황 (U.S.Branch)	원수보험료	백만 원	289,111	389,998	498,540
	세전순이익	백만 원	26,484	23,838	-189,984
	세금납부액	백만 원	404	714	694
	해외 세금 납부에 따른 국내 세금 감면액	원	403,554,882	1,263,643,543	-
법인세 납부 현황 (괌)	원수보험료	백만 원	61,050	70,779	72,945
	세전순이익	백만 원	5,937	11,711	-36,164
	세금납부액	백만 원	1,429	1,097	552
	해외 세금 납부에 따른 국내 세금 감면액	원	1,428,562,000	1,849,176,073	-
주식의 종류 및 의결권	합계	주식수	70,800,000	70,800,000	70,800,000
	우선주	주식수	-	-	-
	보통주 - 의결권 있는 주식	주식수	60,043,469	60,043,469	60,043,469
	보통주 - 자사주	주식수	10,756,531	10,756,531	10,756,531
5% 이상 주주의 주식 소유 현황	국민연금공단 [소유 주식 수]	주	6,999,172	7,290,555	5,925,010
	기타 [소유 주식 수]	주	20,273,658	19,553,932	14,127,090
	국민연금공단 [지분율]	%	11.66	12.14	9.87
	기타 [지분율]	%	33.76	32.57	23.53
경제적가치배분	주주 [배당]	백만 원	210,152	276,200	318,230
	파트너 [대리점 판매수수료]	백만 원	528,503	617,891	769,073
	임직원 [인건비]	백만 원	331,071	369,597	382,305
	임직원 [복리후생비]	백만 원	61,687	42,547	65,570
	지역사회 [사회공헌 금액]	백만 원	7,730	8,317	8,605
	정부 [법인세]	백만 원	287,740	630,524	488,540

지표	소분류	단위	2021	2022	2023
ESG 금융 상품 (ESG 관련 대출상품, 보험 상품 등)	1Q초간편건강보험	보유계약건수(연말기준)	37,546	39,362	33,119
		수입보험료(원수)	24,554,499,590	29,408,172,428	25,835,914,427
	2Q초간편건강보험	보유계약건수(연말기준)	31,350	32,909	32,614
		수입보험료(원수)	23,990,508,340	27,677,808,764	25,832,203,730
	참착한간편건강보험	보유계약건수(연말기준)	40,161	58,569	49,556
		수입보험료(원수)	16,045,988,685	58,832,429,023	54,889,238,633
	간편실손보험	보유계약건수(연말기준)	112,917	123,525	132,242
		수입보험료(원수)	61,552,898,061	68,977,946,102	76,388,903,331
	간편한가족사랑간병치매보험	보유계약건수(연말기준)	16,119	19,944	18,368
		수입보험료(원수)	17,246,600,146	24,269,557,115	26,356,792,251
	노후실손보험	보유계약건수(연말기준)	3,338	3,349	3,235
		수입보험료(원수)	1,241,342,300	1,556,455,750	1,884,444,270
	오토바이운전자보험	보유계약건수(연말기준)	38,866	54,585	54,082
		수입보험료(원수)	14,549,004,050	19,869,156,840	21,390,090,410
	착한간편건강보험	보유계약건수(연말기준)	152,755	201,891	165,653
		수입보험료(원수)	97,002,899,898	213,021,381,663	188,081,143,573
	참좋은간편건강보험	보유계약건수(연말기준)	372,264	341,105	294,681
		수입보험료(원수)	356,364,764,915	347,011,413,735	292,685,707,621
	나에게맞춘간편건강보험 31038 31039 31071 31072	보유계약건수(연말기준)	0	255,207	834,212
		수입보험료(원수)	0	80,270,250,960	554,163,599,014
	요양실손 31051 31052	보유계약건수(연말기준)	0	0	25,447
		수입보험료(원수)	0	0	15,435,353,630
	프로미하트(서민우대) 특약	보유계약건수(연말기준)	2,065	2,034	2,095
		수입보험료(원수)	1,603,390,604	1,649,666,832	1,734,677,640
	교통안전교육실버우대특약	보유계약건수(연말기준)	955	907	1,127
		수입보험료(원수)	739,324,805	743,924,410	1,005,948,178
	공두리자동차보험	보유계약건수(연말기준)	168	152	139
		수입보험료(원수)	157,030,399	129,553,245	118,162,340

FACT Book

Environment

지표	보종	상품 명	단위	2021		2022		2023	
				계약건수	매출 (원수보험)	계약건수	매출 (원수보험)	계약건수	매출 (원수보험)
친환경 보험상품 실적	자동차 보험	에버그린특약	건, 백만원	2,622,769	2,127,638	2,836,054	2,298,315	3,066,276	2,479,052
		주행거리특약	건, 백만원	2,490,708	1,686,740	2,797,123	1,915,810	3,035,028	2,080,556
		안전운전UBI특약	건, 백만원	471,177	306,908	561,403	365,533	733,239	503,889
		전기자동차특약	건, 백만원	42,142	41,974	68,656	70,570	103,080	107,426
		승용차요일제특약	건, 백만원	6	4	2	2	0	0
	일반 보험	환경책임보험	건, 백만원	14,647	32,410	14,897	28,131	15,222	28,910
		환경오염배상 책임보험	건, 백만원	6	337	5	241	4	250
		LNG 발전소 전용보험	건, 백만원	5	3,228	4	3,697	3	4,675
		프로미 공공자전거 종합보험	건, 백만원	80	738	51	745	21	728
		태양광대여사업자 배상책임보험	건, 백만원	24	173	12	165	0	155
		태양광종합보험	건, 백만원	9	1,233	5	1,631	2	1,966

지표	소분류		단위	2021	2022	2023
사업장 별 용수 사용량	금융센터		m ³	22,315	17,167	14,925
	동자동		m ³	18,691	20,593	23,683
	초동		m ³	19,724	17,986	11,708
	데이터센터		m ³	11,433	10,709	11,235
	여주		m ³	0	2,385	2,145
	동래		m ³	4,738	4,557	4,649
	대구		m ³	999	1,288	834
	광주		m ³	2,049	2,049	2,231
	마산		m ³	2,695	3,025	2,463
	임차		m ³	267,969	271,127	254,020
	합계		m ³	350,614	350,887	327,894
사회적 책임투자	신재생 에너지	운용규모	억원	7,960	7,793	7,255
		수익	억원	285	338	307
		수익률	%	3.6	4.3	4.2
	친환경 발전	운용규모	억원	6,875	6,019	6,484
		수익	억원	251	280	364
		수익률	%	3.7	4.7	5.6
	SOC	운용규모	억원	9,339	8,687	8,615
		수익	억원	379	303	340
		수익률	%	4.1	3.5	3.9
	합계	운용규모	억원	24,174	22,499	22,354
		수익	억원	915	921	1,011
		수익률	%	3.8	4.1	4.6
재활용 등 발생 폐기물	재활용 폐기물		톤	874	929	1,152
	매립 폐기물		톤	1,168	1,178	1,078
	총 발생 폐기물		톤	2,041	2,107	2,230

FACT Book

Social

지표	종분류		단위	2021	2022	2023
임직원 현황 ¹⁾	임원		명	57	59	58
	직원		명	4,533	4,500	4,567
	계 ¹⁾		명	4,590	4,559	4,625
	부장(수석)	남성	명	171	174	184
		여성	명	2	4	4
	차장/과장(수석)	남성	명	1,327	1,349	1,358
		여성	명	131	145	153
	대리/주임/사원 (선임/책임)	남성	명	200	142	133
		여성	명	1,185	1,158	1,206
	전문직/상담직	남성	명	232	232	228
		여성	명	1,285	1,296	1,301
채용 현황 ²⁾	계		명	4,533	4,500	4,567
	대졸신입		명	60	18	53
	경력사원		명	168	240	256
	사무여직원		명	58	52	94
여성 근로자 채용 현황	계		명	286	310	403
	여성 채용 인원		명	175	204	262
교육시간 ³⁾	총 교육 시간		시간	278,670	353,935	325,754
		전체	시간	60.7	77.5	70.4
	인당 교육 시간	남성	시간	78.9	94.8	86.7
		여성	시간	46.8	64.8	58.4
교육경비	총 교육 경비		백만 원	2,348	2,490	3,831
	인당 교육 경비		백만 원	0.51	0.54	0.83
주요 교육 성과	자격 취득 인원		명	437	261	202
	보험전문자격 보유 인원		명	1,348	1,424	1,488
보험전문자격 보유율			%	29.37	31.23	32.17

지표	종분류	단위	2021	2022	2023
스터디그룹 참여 인원		명	1,194	1,836	1,619
	ESI 직원교육훈련 만족도	%	81.7	79.5	79.8
본인진단 및 자기개발 계획 수립 인원 ³⁾		명	2,232	2,084	2,460
	인당 생산성	%	45.7	48.7	50.9
복지후생비용	총 복지후생비용	백만 원	559	546	672
	인당 복지후생비용	백만 원	16.7	16.6	20.0
육아휴직 사용 현황	육아휴직 대상 인원	명	1,148	997	822
	육아휴직 사용 인원	명	171	134	125
육아휴직 후 복귀율 ¹⁾	남성	명	85.7	66.7	77.8
	여성	명	90.2	91.1	87.9
임직원 퇴직	이직률 ²⁾	%	6.14	6.40	6.68
	자발적 이직률 ³⁾	%	6.14	6.40	6.68
윤리실천 서약	윤리실천 서약 인원	명	4,493	4,460	4,449
	윤리실천 서약 대상인원	명	4,493	4,460	4,449
윤리경영교육	윤리교육시간	시간	33,805	26,412	39,986
	윤리교육 대상인원	명	4,547	4,490	4,456
	윤리교육 수료인원	명	4,475	4,421	4,456
산업재해	산업재해율	%	0.02	0.02	0.02
	산업재해에 따른 결근일	일	63	-	33
	영업일수 *주말, 공휴일, 임시휴일 등을 제외한 영업일수	일	252	247	249

1) 육아휴직 후 복귀율 : 육아휴직 사용 후 해당년도에 복귀한 임직원 / 육아휴직 사용 후 해당년도 내 복귀 예정 임직원
2) 희망퇴직, 해고를 포함하되 정년퇴직, 징계해고는 제외
3) 이직직원 수에서 희망퇴직, 해고를 제외

1) 사외이사/자문역(비상근) 제외
2) 산출방식 변경으로 인한 정정
3) 산출방식 변경으로 인한 정정

FACT Book

Social

2023년 직무교육 프로그램 성과

부문	교육과정 수	수료인원	전년비
개인	88	1,535	5
전략	3	116	32
신사업	10	525	407
법인	18	928	862
보상	79	1,943	(-)595
자산	1	2	(-)97
경영/고객	2	35	(-)111
합계	201	5,084	503

지표	소분류	단위	2021	2022	2023
고객 민원	고객민원 접수건수	건수	7,304	7,656	6,711
	접수된 민원 중 처리완료 건수	건수	7,304	7,656	6,711
	처리율	%	100	100	100
	금감원을 통한 접수 건수	건수	4,798	5,119	4,187
	보험금 관련 민원 접수 건수	건수	4,721	5,685	4,919
고객만족	고객만족도	점	96.1	96.5	96.6
	고객만족 성과	순위	NCSI 2위 KS-SQI(장기) 1위 KS-SQI(자동차) 2위	NCSI 2위 KS-SQI(장기) 1위 KS-SQI(자동차) 3위	NCSI 2위 KS-SQI(장기) 1위 KS-SQI(자동차) 3위
소비자 평가단	소비자평가단 명수	명	15	15	13
	소비자 평가단 개선회 의견	건	47	83	44
	소비자 평가단 개선회 의견 중 채택 건수	건	36	61	37
	소비자 평가단 개선제안 채택률	%	76.6	73.4	84.0
VOC 관리현황	1시간 내 응대율	%	86.0	81.7	76.7
	24시간 내 완결율	%	75.5	83.9	88.0
	VOC 재인입률	%	19.5	19.1	18.2

지표	소분류	단위	2021	2022	2023
보험사기 자체 모니터링	완전판매율	%	99.5	99.9	100.0
	불완전판매 자체점검을 통한 제재 현황	건	1,318	1,131	934
	현장점검(개인)	영업정지(명)	423	515	406
		경고(명)	836	523	438
	현장점검(TM)	영업정지(명)	31	63	22
		경고(명)	28	30	68
	고객만족도 조사 DSCI KS-SQI 사전 조사	점	장기 : 78.1 자동차 : 78.3	장기 : 76.6 자동차 : 75.6	장기 : 75.5 자동차 : 76.9
보험사기 적발		억 원	2,010	2,210	2,535
비즈니스 파트너 데이터	전속설계사(PA)	명	18,285	19,082	20,032
	교차설계사	명	3,626	3,377	3,570
	개인대리점	개	1,770	1,770	1,770
	법인대리점(GA)	개	1,675	1,095	906
	방카슈랑스(BA)	개	42	45	48
	차량고장 긴급출동 네트워크	개	482	474	461
	교통사고 현장출동 네트워크	개	327	303	259
	전문정비업체 네트워크	개	307	289	275
	사고조사 및 손해사정 업체	개	9	9	9
	영업파트너 만족도(FSI)	점수	65	67	67
	긴급출동 서비스 만족도	점수	99	99	99
	협력업체당 입고 건수	건	336	304	315
블루리본 선정 PA		명	531	594	689

FACT Book

Governance

지표	소분류	단위	2021	2022	2023
이사회 구성	남성	명	4	4	4
	여성	명	1	1	1
	30세 미만	명	-	-	-
	30~50세	명			
	50세 이상	명	5	5	5
	임원진	명	55	58	58
	전체 사외이사(독립이사)	명	3	3	3
	기타 비상무 이사	명	-	-	-
	산업 경험을 보유한 사외이사/ 기타비상무이사 수	명	2	2	2
사외이사 후보군 운영 현황	리스크 관리 전문 사외이사 수	명	1	1	1
	최고경영자 후보군	명	10	11	11
	후보군 운영 현황	명	88	92	94
사외이사 후보군 운영 현황 [영역별]	공직(여성)	명	2	2	2
	공직(남성)	명	17	17	18
	금융(여성)	명	5	5	5
	금융(남성)	명	19	19	19
	학계(여성)	명	12	13	13
	학계(남성)	명	15	15	15
	법조(여성)	명	9	12	12
	법조(남성)	명	1	1	1
	IT(여성)	명	5	5	5
	IT(남성)	명	3	3	3
	의료(여성)	명	-	-	-
	의료(남성)	명	-	-	1

지표	소분류	단위	2021	2022	2023
이사회 현황	보고된 주요 우려사항의 총 건수	건	-	-	-
	이사회 개최 수	건	9	7	11
	이사회 평균 참석률	%	100	100	100
	부의 안건 수	건	23	22	34
대표 이사 및 임원의 주식 보유 현황	보유주식 수 [대표이사 회장]	주			
	대표이사 외 평균 보유주식 수 [임원]	주			
임직원 대비 CEO 보수 비율	직원 보수 중앙값 [금액]	백만원	73	81	84
	직원 보수 평균값 [금액]	백만원	76	83	89
	대표이사 회장 보수 총액	백만원	955	1,098	592
	CEO를 제외한 임직원 보수 중앙값 [금액]	백만원	74	82	85
	CEO를 제외한 임직원 보수 평균값 [금액]	백만원	78	85	92
	CEO를 제외한 전 직원의 보수 중앙값 대비 CEO 연간 총 보수의 비율	배	13	13	7
	CEO를 제외한 전 직원의 보수 평균값 대비 CEO 연간 총 보수의 비율	배	12	13	6
컴플라이언스 지수	컴플라이언스 지수	점수	96.4	96.6	97.6
	서비스(상품) 불만	건	34	84	54
윤리경영 제보 현황	임직원 비리/비위	건	-	-	-
	협력사 불만	건	-	-	-
	기타*기타 건수의 경우, 카테고리를 비교란에 기재	건	-	-	-
	총 합계	건	2,791	2,951	3,530
법률리스크 검토 현황	본점 질의	건	727	968	1,095
	영업부문	건	1,977	1,868	2,330
	보상부문	건	87	115	105

GRI Index

Topic	Index	지표	보고 페이지
GRI 2 : 일반 보고 2021	2-1	조직 세부 정보	5, 8
	2-2	조직의 지속가능경영 보고 범위에 포함된 기업	2
	2-3	보고 기간, 보고 주기, 보고서 관련 문의처	2
	2-4	정보 재작성	2
	2-5	외부 검증	107
	2-6	활동, 가치사슬 및 기타 사업 관계	16
	2-7	임직원	96
	2-8	임직원 외 근로자	96
	2-9	지배구조 구성	82
	2-10	최고의사결정기구 추천 및 선정	83
	2-11	최고의사결정기구 의장	82
	2-12	영향 관리를 위한 최고의사결정기구의 역할	82
	2-13	영향 관리에 대한 책임 위임	82
	2-14	지속가능경영 보고에 대한 최고의사결정기구의 역할	18
	2-15	이해관계 상충	85
	2-16	주요 우려사항에 대한 커뮤니케이션	17
	2-17	최고의사결정기구의 종합적 지식	82
	2-18	최고의사결정기구의 성과평가	85
	2-19	보수 정책	85
	2-20	보수 산정 프로세스	85
	2-21	연간 총 보수 비율	85
	2-22	지속가능한 발전 전략에 대한 성명서	4
	2-23	정책 선언	64, 85, 87
	2-24	정책 선언 내재화	64, 85, 87
	2-25	부정적 영향을 해결하기 위한 절차	12, 87
	2-26	제기된 우려사항 및 조연에 대한 메커니즘	64, 85, 87
	2-27	법률 및 규정 준수	87
	2-28	가입 협회	21
	2-29	이해관계자 참여 접근방식	24, 71, 74
	2-30	단체교섭 협약	68

Topic	Index	지표	보고 페이지
GRI 3: 중대주제 2021	3-1	중대주제 결정 프로세스	22
	3-2	중대주제 관리	23
	3-3	중대주제 목록	23
경제			
GRI 201: 경제성과 2016	201-1	직접적인 경제적 가치의 창출과 배분	26
	201-2	기후변화에 따른 재무적 영향 및 기타 위험과 기회	41
	201-3	확정급여형 연금제도 및 기타 퇴직자 연금제도	사업보고서
GRI 203: 간접 경제적 영향 2016	203-1	사회기반시설 투자 및 서비스 지원	80
	203-2	중요 간접 경제적 영향	79~80
GRI 205: 반부패 2016	205-1	사업장 부패 리스크 평가	87~88
	205-2	반부패 정책과 절차에 관한 커뮤니케이션 및 교육	87~88
	205-3	확인된 부패 사례 및 조치	87~88
GRI 206: 반경쟁 행위 2016	206-1	반경쟁 및 독과점금지 위반 관련 소송	89
GRI 207: 조세 2016	207-1	세금에 대한 접근	26
	207-2	세금 관련 거버넌스, 관리 및 리스크 관리	
	207-3	이해관계자 관여 및 세금 관련 고충 관리	
	207-4	국가별 보고	94~95
환경			
GRI 302: 에너지 2016	302-1	조직 내 에너지 소비	39, 46
	302-2	조직 외부 에너지 소비	46
	302-3	에너지 집약도	46
	302-4	에너지 소비 감축	46
	302-5	제품 및 서비스의 에너지 요구량 감축	[해당사항 없음] 업종 특성 상 제품 및 서비스의 에너지 소비 없음
GRI 303: 용수 2016	303-3	취수	46, 96
	303-5	물 소비	46, 96
GRI 304: 생물다양성 2016	304-2	조직의 활동, 제품, 서비스가 생물다양성에 미치는 중대한 영향	79

GRI Index

Topic	Index	지표	보고 페이지
GRI 305: 배출 2016	305-1	직접 온실가스 배출량 (Scope 1)	46
	305-2	간접 온실가스 배출량 (Scope 2)	46
	305-3	기타 간접 온실가스 배출량 (Scope3)	46~47
	305-4	온실가스 배출 집약도	46
	305-5	온실가스 배출량 감축	46~47
	305-6	오존층 파괴 물질 (ODS) 배출량	[해당사항 없음] 업종 특성 상 오염물질 배출 없음
	305-7	질소산화물(NOx), 황산화물(SOx) 및 기타 증대한 대기오염물질 배출	[해당사항 없음] 업종 특성 상 오염물질 배출 없음
GRI 306: 폐기물 2020	306-1	폐기물 발생 및 관련 영향	39
	306-2	중대한 폐기물 관련 영향 관리	39
	306-3	폐기물 발생량 및 종류	39, 96
	306-4	폐기 단계에서의 전환	39
	306-5	폐기 처분된 폐기물	96
사회			
GRI 401: 고용 2016	401-1	신규채용 및 이직률	97
	401-2	비상근직/계약직 근로자에게는 제공되지 않는 상근직 근로자를 위한 복리후생	70~71, 97
	401-3	육아휴직	97
GRI 402: 노사관계 2016	402-1	운영상의 변화와 관련한 최소 공지 기간	69
GRI 403: 산업 보건 및 안전 2018	403-1	산업안전보건관리체계	72
	403-2	위험 요인 파악, 위험 평가, 사고 조사	72
	403-3	산업 의료 서비스	72
	403-4	산업 안전 및 보건 관련 커뮤니케이션, 자문 및 임직원 참여	72
	403-5	산업 안전 및 보건 관련 교육	72
	403-6	임직원 건강 증진	70, 72
	403-7	사업 관계와 직접적으로 연결된 산업 안전 보건 영향의 예방 및 완화	72
	403-8	산업안전보건관리체계 적용 대상 임직원	72
	403-9	직무 관련 부상	98
	403-10	직무 관련 질병	98

Topic	Index	지표	보고 페이지
GRI 404: 훈련 및 교육 2016	404-1	직원 1인당 평균 교육 시간	98
	404-2	직원 역량강화 및 이직지원 프로그램	58, 63, 66~67
	404-3	정기적으로 성과 및 경력 개발 검토를 받는 직원 비율	66, 97
GRI 405: 다양성 및 기회균등 2016	405-1	지배구조 기구와 직원의 다양성	97, 99
	405-2	남성 대비 여성의 기본급 및 보수 비율	-
GRI 406: 차별 금지 2016	406-1	차별 사례 및 이에 대한 시정조치	[해당사항 없음]
GRI 413: 지역사회 2016	413-1	지역사회 참여, 영향 평가 및 개발 프로그램 운영 사업장	76, 80
	413-2	지역사회에 중대한 실제적/잠재적으로 부정적 영향을 미치는 사업장	[해당사항 없음] 업종 특성 상 오염물질 배출 없음
GRI 417: 마케팅 및 라벨링 2016	417-1	제품/서비스 정보 및 라벨링 관련 요건	60
	417-2	제품/서비스 정보 및 라벨링 관련 위반 사례	[해당사항 없음]
	417-3	마케팅 커뮤니케이션 관련 위반 사례	[해당사항 없음]
GRI 418: 고객개인정보 2016	418-1	고객 개인정보보호 위반 및 고객정보 분실 관련 입증된 민원	64

TCFD Index

부문	지표	보고 페이지
지배구조	기후변화와 관련된 위험과 기회에 대한 이사회의 역할과 기능	18, 82~84
	기후변화와 관련된 위험과 기회에 대한 경영진의 평가 및 관리	41~45
전략	단기, 중기 및 장기에 걸쳐 확인한 기후변화와 관련된 위험과 기회	41~43
	기후변화와 관련된 위험과 기회가 조직의 사업, 전략 및 재무 계획에 미치는 영향	41
	2°C 이하의 시나리오 포함, 다양한 기후변화와 관련된 시나리오를 고려하여 조직 전략의 회복탄력성	42~43
리스크 관리	기후변화와 관련된 리스크를 식별, 평가하기 위한 조직의 프로세스	40
	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	46~47
	Scope 1, Scope 2, 그리고 해당되는 경우 Scope 3 온실가스(GHG) 배출량 및 관련 위험	46~47
	기후변화와 관련된 위험과 기회 및 목표 대비 성과를 관리하기 위한 목표	46

SASB Index

부문	지표	보고 페이지
FN-IN-000.A	다음 부문별 보유계약 건수 (1) 재산 및 손해, (2) 생명, (3) 수재보험	-
FN-IN-270a.1 (FN-AC-270a.2)	보험상품 계약 체결 전 고객에게 중요 정보 전달(3대 기본 지키기) 미비로 인한 소송 및 제재에 따른 금전적 손실 총액	-
FN-IN-270a.2	보유계약 대비 민원을율	-
FN-IN-270a.3	고객 유지율	-
FN-IN-270a.4 (FN-AC-270a.3)	고객에게 상품에 대해 설명한 접근법 기술	58~60
FN-IN-410a.2(FN-AC-410a.2, FN-IB-410a.3)	환경, 사회 및 지배구조(ESG) 요소를 투자 및 자산관리 프로세스 및 전략에 포함하는 방식	19
FN-IN-410b.1	에너지 효율 및 저탄소 기술과 관련된 순보유보험료	-
FN-IN-410b.2	건강, 안전 혹은 환경적으로 책임감 있는 활동 혹은 행동 등을 장려하는 상품	96
FN-IN-450a.1	기후 관련 자연재해 보험 상품의 최대가능손실(Probable Maximum Loss, PML)	-
FN-IN-450a.2	재해 유형별 및 지리적 부문별 (1) 모델링한 자연재해 및 (2) 모델링하지 않은 자연재해로 인한 보험금 지급에 따른 금전적 손실 총액(출재보험 고려 전/후)	-
FN-IN-450a.3	환경 위험을 (1) 개별 보험계약 인수 절차에 적용하는 접근법과 (2) 전사 수준 위험 및 자본적 정성 관리에 포함시키기 위한 접근법 설명	41~43
FN-IN-550a.1	파생상품에 대한 익스포저를 다음 분류로 구분: (1) 중앙청산되지 않은 파생상품에 대한 잠재적 익스포저 총액, (2) 중앙청산소가 인수한 수용가능한 담보의 공정가치총액, (3) 중앙청산된 파생상품에 대한 잠재적 익스포저 총액	-
FN-IN-550a.2	대차거래에 대한 담보자산의 공정가치 총액	-
FN-IN-550a.3	시스템 위험을 초래하는 비보험활동과 연관된 자본 및 유동성 관련 위험을 관리하기 위한 접근법 설명	-

대표이사 및 내부회계관리자의 운영실태보고서

DB손해보험주식회사 주주 및 이사회 귀중

본 대표이사 및 내부회계관리자는 2023년 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 운영 실태를 평가함에 있어 내부회계관리제도 운영위원회에서 발표한 ‘내부회계관리제도 평가 및 보고 모범규준’을 평가기준으로 사용하였습니다.

본 대표이사 및 내부회계관리자의 내부회계관리제도 운영실태 평가 결과, 2023년 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.

2024년 2월 19일

대표이사 정 종 표

내부회계관리 남 승 형

독립된 감사인의 감사보고서

DB손해보험주식회사 주주 및 이사회 귀중

독립된 감사인의 감사보고서 감사의견

우리는 DB손해보험주식회사(이하 "회사")의 재무제표를 감사하였습니다. 해당 재무제표는 2023년 12월 31일 현재의 재무상태표, 동일로 종료되는 보고기간의 포괄손익계산서, 자본 변동표, 현금흐름표 그리고 중요한 회계정책 정보를 포함한 재무제표의 주석으로 구성되어 있습니다.

우리의 의견으로는 별첨된 회사의 재무제표는 회사의 2023년 12월 31일 현재의 재무상태와 동일로 종료되는 보고기간의 재무성과 및 현금흐름을 한국채택국제회계기준에 따라, 중요성 의 관점에서 공정하게 표시하고 있습니다.

우리는 또한 대한민국의 회계감사기준에 따라, 「내부회계관리제도 설계 및 운영 개념체계」에 근거한 회사의 2023년 12월 31일 현재의 내부회계관리제도를 감사하였으며, 2024년 3월 14일자 감사보고서에서 적정의견을 표명하였습니다.

감사의견근거

우리는 대한민국의 회계감사기준에 따라 감사를 수행하였습니다. 이 기준에 따른 우리의 책 임은 이 감사보고서의 재무 제표감사에 대한 감사인의 책임 단락에 기술되어 있습니다. 우리 는 재무제표감사와 관련된 대한민국의 윤리적 요구 사항에 따라 회사로부터 독립적이며, 그 러한 요구사항에 따른 기타의 윤리적 책임들을 이행하였습니다. 우리가 입수한 감사증거가 감사의견을 위한 근거로서 충분하고 적합하다고 우리는 믿습니다.

핵심감사사항

핵심감사사항은 우리의 전문가적 판단에 따라 당기 재무제표감사에서 가장 유의적인사항들 입니다. 해당 사항들은 재무 제표 전체에 대한 감사의 관점에서 우리의 의견형성시 다루어졌으며, 우리는 이런 사항에 대하여 별도의 의견을 제공 하지는 않습니다.

보험계약 이행현금흐름 산출 시 적용된 손해를 가정의 적정성

핵심감사사항으로 결정된 이유

기업회계기준서 제1117호(보험계약)에서는 보험계약에 따른 모든 현금흐름을 추정하여 보험부채를 측정하도록 요구하고 있으며, 현금흐름 추정시 미래에 대한 측정시점의 가정을 포함하여 그 시점에 존재하는 상황을 합리적이고 중립적으로 반영하도록 요구하고 있습니다. 이에 회사는 미래현금흐름의 합리적 추정을 위하여 가정산출 방법을 개발하였고 이를 위하여 다양한 정보를 활용하고 있는 바, 보다 높은 경영진의 해석과 판단을 요구합니다.

주석 3에서 언급된 바와 같이 경영진은 다양한 계리적 가정을 투입변수로 하여 미래현금흐 DB손해보험주식회사 주주 및 이사회 귀중 전자공시시스템 dart.fss.or.kr Page 2 름을 추정하고 있으며, 계리적 가정 중 손해를 가정 산출 시 경험 통계 등 보다 다양하고 복잡 한 투입변수와 경영진의 추정 및 판단이 포함되는 점을 고려하여 핵심감사사항으로 결정하였 습니다.

당기말 현재 미래현금흐름 추정을 통해 산출된 잔여보장부채 순장부금액은 8,673,237백만 원으로 재무상태표상 보험 계약부채 및 보험계약자산 항목으로 표시되고 있습니다(주석 33 참조).

핵심감사사항이 감사에서 다루어진 방법

우리는 경영진의 손해를 가정과 관련된 절차 및 통제를 이해하고 평가하였습니다. 우리는 경영진이 손해를 가정을 충분 하고 합리적인 과거 데이터에 근거하여 추정하였는지 그 방법론을 검토하였고, 추정 시 사용된 경험통계 등의 기초정보가 내부통제 절차에 따라 적절히 취합 및 활용되었는지 확인하였습니다. 또한 우리는 손해를 가정산출 로직을 이해하고, 재계산 등의 절차에 따라 합리성 및 정확성을 검증하였으며, 추정 시 경영진이 활용한 경험통계 자료의 정확성과 완전성을 증빙 대사 등의 절차를통해 검증하였습니다. 우리는 상기의 절차를 수행함에 있어 보험계리 전문가를 활용하였습니다.

기타사항

회사의 2022년 12월 31일로 종료되는 보고기간의 재무제표는 타감사인이 대한민국의 회계 감사기준에 따라 감사하였 으며, 이 감사인의 2023년 3월 16일자 감사보고서에는 적정의견이 표명되었습니다. 타감사인이 적정의견을 표명한 재무제표는 주석 47에 기술된 기업회계 기준서 제1117호(보험계약)의 조정사항이 반영되기 전의 재무제표 였으며 비교 표시목적으로 첨부한 2022년 12월 31일로 종료되는 보고기간의 재무제표 및 2022년 1월 1일 현재의 재무상태표는 주석 47에서 설명하고 있는 조정사항을 반영하여 재작성된 것입니다.

재무제표에 대한 경영진과 지배기구의 책임

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

독립된 감사인의 감사보고서

재무제표감사에 대한 감사인의 책임

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

감사기준에 따른 감사의 일부로서 우리는 감사의 전과정에 걸쳐 전문가적 판단을 수행하고 전자공시시스템 [dart.fss.or.kr](#) Page 3 전문가적 의구심을 유지하고 있습니다. 또한, 우리는:

- 부정이나 오류로 인한 재무제표의 중요왜곡표시위험을 식별하고 평가하며 그러한 위험에 대응하는 감사절차를 설계하고 수행합니다. 그리고 감사의견의 근거로서 충분하고 적합한 감사증거를 입수합니다. 부정은 공모, 위조, 의도적인 누락, 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.
- 재무제표를 작성하기 위하여 경영진이 적용한 회계정책의 적합성과 경영진이 도출한 회 계추정치와 관련 공시의 합리성에 대하여 평가합니다.
- 경영진이 사용한 회계의 계속기업전제의 적절성과, 입수한 감사증거를 근거로 계속기업으로서의 존속능력에 대하여 유의적 의문을 초래할 수 있는 사건이나 상황과 관련된 중요한 불확실성이 존재하는지 여부에 대하여 결론을 내립니다. 중요한 불확실성이 존재한다고 결론을 내리는 경우, 우리는 재무제표의 관련 공시에 대하여 감사보고서에 주의를 환기시키고, 이들 공시가 부적절한 경우 의견을 변형시킬 것을 요구받고 있습니다. 우리의 결론은 감사보고서일까지 입수된 감사증거에 기초하나, 미래의 사건이나 상황이 회사의 계속기업으로서 존속을 중단시킬 수 있습니다.
- 공시를 포함한 재무제표의 전반적인 표시와 구조 및 내용을 평가하고, 재무제표의 기초가 되는 거래와 사건을 재무제표가 공정한 방식으로 표시하고 있는지 여부를 평가합니다.

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

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

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

이 감사보고서의 근거가 된 감사를 실시한 업무수행이사는 공인회계사 진현태입니다.

서울특별시 용산구 한강대로 100
삼일회계법인
대표이사 **윤훈수**

2024년 3월 14일

이 감사보고서는 감사보고서일(2024년 3월 14일) 현재로 유효한 것입니다. 따라서 감사보고서일 후 이 보고서를 열람하는 시점 사이에 별첨된 회사의 재무제표에 중요한 영향을 미칠 수 있는 사건이나 상황이 발생할 수도 있으며, 이로 인하여 이 감사보고서가 수정될 수도 있습니다

온실가스 배출량 검증 성명서



온실가스 배출량 검증의견서

디비손해보험(주)

㈜한국경영인증원은 디비손해보험(주)의 2023년 온실가스 배출량(SCOPE 1,2,3)에 대한 검증을 수행하였습니다.

검증 범위

디비손해보험(주) 및 국내 사업장^{주1)}의 운영통제 하에 있는 사업장 및 배출시설을 대상으로 검증

주1) 금융센터, 동자동, 초동, 데이터센터, 여주, 동래, 대구, 광주, 마산, 밀차사무소

검증 기준

- ISO 14064-1:2018, ISO 14064-3:2019
- IPCC Guidelines for National Greenhouse Gas Inventories
- 온실가스 배출권거래제의 배출량 보고 및 인증에 관한 지침
- WRI/WBCSD GHG Protocol

검증 절차

한국경영인증원의 검증은 리스크 분석 접근법 및 데이터 평가 기반 현장 검증을 수행하였으며 온실가스 배출량 산정에 적용된 데이터 및 인자는 객관적 증거에 적정여부를 파악하였습니다.

- 데이터 및 기록관리 책임자 인터뷰
- 데이터 및 기록관리 프로세스 검토
- 배출계수 및 매개변수 출처 및 기준 검토
- 기업에서 제공하는 추가 증거 검토

검증 독립성

㈜한국경영인증원은 피검증기관과 이해관계를 맺고 있지 않으며, 편향된 의견 및 시각으로 검증을 수행하지 않습니다. 검증은 검증기준에 근거하여 독립적이고 객관적인 검증결론을 도출하였으며, 내부심의를 통하여 검증의 전 과정 검증 수행 내역을 검토하였습니다.

검증 한 계

검증팀은 피검증기관에서 제시한 관련 보고서, 정보 및 데이터를 샘플링 또는 전수조사 방법으로 검증 하였습니다. 이에 따른 많은 고유 한계가 있으며, 적합성 해석상의 이견이 존재할 수 있습니다. 검증기준에 부합하는 충실한 검증을 수행하고자 노력했지만, 발견하지 못한 오류, 누락, 허위진술이 잠재되어 있을 수 있음을 검증의 한계로 제시합니다.



온실가스 배출량 검증의견서

검증 의견

- 검증의견은 한국경영인증원의 접근 방법과 검증심사원의 전문가적 판단에 기초하여 도출하였습니다. 검증결과 검증기준의 모든 중요 측면에서 이행하지 않았다고 의심되는 사항은 발견되지 않았습니다.
- 제한적 보증수준을 만족하도록 수행되었으며, 검증 리스크는 합리적 보증 수준보다 높습니다.
- 검증과정 중 배출량 산정에 중대한 오류가 발견되지 않았으며, 관련 활동자료와 증빙이 적절하게 관리되어 산정되었음을 표명합니다.
- 중요도 : 5% 미만 기준 충족
- 온실가스(Scope 1,2,3) 배출량 및 에너지 사용량

온실가스 배출량	직접배출 (Scope1)	간접배출 (Scope2)	기타 간접배출 (Scope3)	총 량(tCO ₂ e)
2023	2,606.019	24,031.246	3,573,506.053	3,600,143
에너지 사용량	연료	전기	스팀	총 량(TJ)
2023	51.911	502.165	-	554

※ 반올림에 의하여 총량과 항목별 배출방향이 상이할 수 있음

Scope 3 온실가스 배출량

No	카테고리(Category)	배출량 (tCO ₂ e)
6	출장	175.754
15	투자	3,573,330.299

종합 의견

- 상기의 검증 기준에 따라 검증한 결과, 주요 배출시설의 배출량에 대하여 부적절한 산정 결과 및 오류는 확인할 수 없었습니다.

※ 기업은 '온실가스 배출권거래제의 배출량 보고 및 인증에 관한 지침(환경부 고시 제 2021-278 호)'에 따라 검증 자료를 준비할 의무가 있으며, KMR의 책임은 합의된 계약조건에 따라 검증 계약당사자에 국한되며, 이 검증 성명서를 기반으로 한 투자 등의 다른 결정에 대한 책임은 지지 않습니다.

※ 기업은 KMR과 합의된 계약 하에 인정마크 및 로고 미크사용을 준수하여야 합니다.

2024년 06월 19일



황은희

제3자 검증의견서

DB손해보험 2024 지속가능경영 통합보고서 독자 귀중

서문

한국경영인증원(KMR)은 DB손해보험 2024 지속가능경영 통합보고서 (이하 “보고서”)의 제3자 검증을 요청 받았습니다. 보고서 작성과 정보에 대한 책임은 DB손해보험 경영자에게 있으며, 본 한국경영인증원의 책임은 계약 및 합의된 업무를 준수하고 검증의견서를 발급하는 데 있습니다.

검증 범위 및 기준

DB손해보험은 보고서에서 지속가능성과 관련한 조직의 성과와 활동에 대해 기술하고 있습니다. 검증팀은 국제적 검증 기준인 AA1000AS v3 및 KMR 검증 기준인 SRV1000을 적용하였으며, Type 1 방법 및 Moderate 수준의 보증 형태로 검증을 수행하였습니다. 즉, 검증팀은 AA1000AP(2018)에서 제시하는 포괄성(Inclusivity), 중요성(Materiality), 대응성(Responsiveness) 및 영향성(Impact) 원칙의 준수여부와 보고서에 기재된 하기 GRI 지표에 대한 데이터와 정보의 신뢰성 및 품질을 평가하였습니다. 이때 중요성 기준은 검증팀의 전문가적 판단(Professional Judgment)이 적용되었습니다.

GRI Standards 2021의 보고 요구사항 만족 여부에 대한 확인이 검증 범위에 포함되었으며, 이중 중대성 평가 절차를 통해 도출된 중요주제의 세부지표는 다음과 같음을 확인하였습니다.

보험계약 이행현금흐름 산출 시 적용된 손해율 가정의 적정성

- GRI Standards 2021 보고 원칙
- 공통 표준(Universal Standards)
- 특정주제 표준(Topic Specific Standards)
 - GRI 201 : 경제성과(Economic Performance)
 - GRI 203 : 간접경제효과(Indirect Economic Impacts)
 - GRI 205 : 반부패(Anti-corruption)
 - GRI 206 : 경쟁저해행위(Anti-competitive Behavior)
 - GRI 302 : 에너지(Energy)
 - GRI 305 : 배출(Emissions)
 - GRI 413 : 지역사회(Local Communities)
 - GRI 418 : 고객개인정보(Customer Privacy)

보고서의 보고경계 중 조직 외부 즉, DB손해보험의 협력사, 계약자 등에 대한 데이터와 정보는 검증범위에서 제외되었습니다.

검증방법

한국경영인증원 검증팀은 합의된 검증 범위에 대해 상기 기술된 검증기준에 따라 검증하기 위해 아래와 같이 검증을 진행했습니다.

- 보고서에 담긴 내용에 대한 전반적인 검토
- 중대성 평가 방법 및 결과 검토
- 지속가능경영 전략 및 성과정보 시스템, 프로세스 평가
- 보고서 작성에 대해 책임 있는 담당자와의 인터뷰
- 보고서 성과정보에 대한 신뢰성 평가, 데이터샘플링
- 금융감독원 전자공시시스템 등 독립적인 외부 출처 및 공공 데이터베이스를 기반으로 한 정보의 신뢰성 평가

제한사항 및 극복방안

검증은 DB손해보험에서 제공한 데이터 및 정보가 완전하고 충분하다는 가정을 기반으로 실시되었습니다. 데이터 검증은 DB손해보험에서 수집한 데이터에 대한 질의 및 분석, 제한된 형태의 표본추출방식을 통해 한정된 범위에서 실시되었습니다. 이를 극복하기 위해 전자공시시스템, 국가온실가스 종합관리시스템 등 독립적인 외부 출처 및 공공 데이터베이스를 참고하여 정보의 품질 및 신뢰성을 확인하였습니다.

검증결과 및 의견

검증팀은 문서검토 및 인터뷰 등의 결과를 토대로 DB손해보험과 보고서 수정에 대해 여러 차례 논의하였으며, 수정 및 개선권고 사항 반영을 확인하기 위해 보고서의 최종판을 검토하였습니다. 검증결과, DB손해보험의 보고서는 GRI Standards 2021의 보고방식에 따라 작성되었으며, AA1000AP(2018)에서 제시하고 있는 원칙 준수와 관련하여 부적절한 부분을 발견할 수 없었습니다. 원칙에 대한 본 검증팀의 의견은 다음과 같습니다.

포괄성 원칙

DB손해보험은 이해관계자에 대한 조직의 책임에 대해 공약하고 이를 실천하기 위해 다양한 형태와 수준의 이해관계자 커뮤니케이션 채널을 개발하여 운영하고 있습니다. 검증팀은 이 과정에서 누락된 주요 이해관계자 그룹을 발견할 수 없었으며, 그들의 견해 및 기대 사항이 적절히 조직의 전략에 반영되도록 노력하고 있음을 확인하였습니다.

중요성 원칙

DB손해보험은 조직의 지속가능성 성과에 미치는 주요 이슈들의 중요성을 고유의 평가 프로세스를 통해 결정하고 있으며, 검증팀은 이 프로세스에서 누락된 중요한 이슈를 발견하지 못하였습니다.

제3자 검증의견서

대응성 원칙

DB손해보험은 도출된 주요 이슈의 우선순위를 정하여 활동성과와 대응사례 그리고 향후 계획을 포괄적이고 가능한 균형 잡힌 방식으로 보고하고 있으며, 검증팀은 DB손해보험의 대응 활동들이 보고서에 부적절하게 기재되었다는 증거를 발견하지 못하였습니다.

영향성 원칙

DB손해보험은 중대성 평가를 통해 파악된 주요 주제들의 직간접적인 영향을 파악하여 모니터링하고 있으며 가능한 범위 내에서 해당 영향을 정량화된 형태로 보고하고 있음을 확인하였습니다.

적격성 및 독립성

한국경영인증원은 ISO/IEC 17021:2015(경영시스템의 심사 및 인증을 제공하는 기관에 대한 요구사항)에 따라 문서화된 방침과 절차를 포함한 포괄적인 품질관리시스템을 유지하고 있습니다. 검증팀은 지속가능성 전문가들로 구성되어 있으며, 제3자 검증서비스를 제공하는 업무 이외에 DB손해보험의 사업활동에 영리를 목적으로 하는 어떠한 이해관계도 맺지 않은 독립성을 유지하고 있습니다.



2024. 6. 대한민국, 서울

대표이사 황은주

황은주

