SUPERIOR PROFITABILITY AND FINANCIAL STABILITY

DONGBU INSURANCE

INTEGRATED REPORT 2016

동부화재

ABOUT THIS REPORT

본 보고서는 2015년 한 해 동안 동부화재의 재무 및 비재무 성과를 모든 이해관계자들에게 투명하게 공개하고 소통하기 위해 발간하는 여섯 번째 지속가능경영보고서입니다. 또한 국제통합보고위원회(IIRC, International Integrated Reporting Council)에서 제공하는 〈IR〉 Framework의 원칙과 내용을 반영한 첫 번째 통합보고서(Integrated Report)입니다.

보고 기간 및 주기

동부화재는 2015년부터 매년 보고서를 발간하고 있습니다. 본 보고서의 보고기간은 2015년 1월 1일부터 12월 31일까지이며, 핵심이슈와 연관된 내용에 대해서는 2016년의 활동 및 성과를 일부 포함하고 있습니다.

작성 원칙

GRI(Global Reporting Initiative) G4 가이드라인과 GRI 금융업 부가지표(Financial Service Sector Supplement)의 작성원칙을 따르고 있으며, 핵심적(Core) 부합(in accordance with) 요건을 충족하고 있습니다. 또한 '국제통합보고 프레임워크(〈IR〉 Framework)' 가이드라인을 반영하여 작성하였으며, 유엔글로벌콤팩트(UN Global Compact) 회원 기업으로서 이행보고서(Communication on Progress) 작성 기준에 따라 10대 원칙에 부합하는 활동과 성과를 함께 보고하고 있습니다. 재무성과는 한국채택국제회계기준(K-IFRS)에 근거하여 작성하였으며, 이전 보고내용 중 변경된 사항에 대해서는 보고서 내 별도 표기하였습니다.

보고 범위

본 보고서는 동부화재의 본사 및 전국의 사업본부, 보상서비스센터 등 연결대상 기업을 제외한 국내 사업장을 주요 보고 범위로 하며, 해외 지점 및 주재 사무소의 성과 일부를 함께 보고하고 있습니다. 환경데이터의 경우 동부화재가 보유한 총 9개 사옥 및 임대사무실을 기준으로 보고하였으며, 해외 사무소 및 영업지점은 보고 범위에서 제외하였습니다.



변화와 도전을 거듭하며
차별화된 고객 가치를 창출하고,
지속가능한 미래 성장을 견인함으로써
국내 대표 보험회사를 넘어
글로벌 보험금융그룹으로 도약하는
동부화재의 모습을 표현하였습니다.

CONTACT

회사명 | 동부화재해상보험(주)
소재지 | 서울시 강남구 테헤란로 432 동부금융센터
연락처 | 대표 전화 1588-0100
홈페이지 | http://www.idongbu.com

SUPERIOR PROFITABILITY AND FINANCIAL STABILITY

Contents

Overview
CEO 메세지 04
기업 소개 06
Business Model 08
상품 및 서비스 12

Business Section
경영비전 16
추진 전략 수립 18
보험산업 경쟁력 강화 18
자산운용 20
혁신경영 22
글로벌 사업 확대 24

Sustainability Section
CUSTOMERS 28
EMPLOYEES 36
PARTNERS 42
LOCAL COMMUNITIES 46

Corporate Governance
지배구조 52
윤리경영 56
리스크 관리 60

Financial & Non-Financial Statements
독립된 감사인의 감사보고서 64
주요 경영성과 65
재무성과 66
내부회계관리자의 운용실태 평가보고서 70
비재무 성과 71

Appendix
이해관계자 참여 80
중요성 평가 81
GRI G4 Index 82
제3자 검증의견서 84
온실가스 배출량 검증 성명서 86
UN Global Compact 87
소속단체와 협회 88
주요 연혁 89
주요 수상현황 90

CEO 메세지



동부화재를 아끼고 사랑해주시는 이해관계자 여러분,
지난 한 해 동부화재에 대한 아낌없는 관심과 성원에 깊은 감사를 드립니다. 2015년은 장기화되는 글로벌 경기 침체와 저성장, 저금리 등의 어려운 경영환경이 지속되었으나, 손해율 개선 및 사업비 효율화를 위한 전사적 노력과 자산운용 수익률 경쟁우위 지속 등 지속가능 경영 활동을 통해 유의미한 성장을 이어갈 수 있었던 한 해였습니다.

외형면에서는 전년보다 7.2% 신장한 11조 4,879억원의 원수보험료를 거수하고 M/S 역시 전년보다 0.3%p 증가한 16.1%를 달성하였으며, 손익부분에서도 전년보다 3.1% 신장한 4,127억원의 당기순이익을 시현하였습니다.

특히 2015년에는 지속가능경영 실무위원회를 중심으로 지속가능경영 전략체계를 재구축하였으며, 2016년에는 전사 중장기 경영전략을 새롭게 수립하였습니다. 이러한 노력을 통해 금융기관 최초 국가품질상 대통령 표창, 다우존스 지속가능경영지수 3년 연속 월드지수 선정, 공정위 주관 소비자중심경영 인증 취득 등 글로벌 초우량 보험회사로서의 입지를 튼튼히 다져가고 있습니다.

2016년에도 어려운 경영여건이 지속됨과 동시에 시장환경은 더욱 급변할 것으로 예상됩니다. IFRS4 2단계의 도입 등 건전성 규제가 강화되는 한편, 사전신고제와 표준약관 폐지, 상품개발 및 자산운용의 자율성 보장 등 보험산업 관련 규제가 큰 폭으로 완화되고 있습니다. 또한 대외적 요인으로는 IT기술혁신 등에 따른 보험산업의 구조변화가 본격적으로 이루어지는 원년이 될 것으로 예상됩니다.

동부화재는 급변하는 경영환경 속에서 수익구조 혁신과 성장동력 확충을 통해 회사가치를 증대를 위해 다음과 같은 네 가지 지속가능경영 과제를 중점적으로 추진하고자 합니다.

첫째, 급변하는 환경에 선제적으로 대응할 수 있도록 업무영역 전반에 걸쳐 비효율 요소를 걸러내고 수익 중심의 효율적 사업체계 구축을 지속적으로 추진해 나아가겠습니다. 수익성 높은 상품의 포트폴리오를 확대하고, 상품별 적정 요율 확보 및 언더라이팅 고도화 등을 통해 손해율 개선활동을 이어가겠습니다. 사업비 구조를 개선하고 국내외 우량 신규 투자처 발굴 등을 통해 중장기적으로 안정적인 수익구조를 확보해 나가겠습니다.

둘째, 규제 완화에 대응한 고객관리 및 상품개발 경쟁력을 확보하기 위해 인력과 시스템, 프로세스를 강화하겠습니다. 보유고객에 대한 서비스 품질 개선과 함께 신시장 중심의 고객 확대를 통해 고객가치에 기반한 장기적인 관리체계를 정립하고 고객 접점별 프로세스 혁신을 통해 고객 만족도를 제고하고 소비자보호를 강화하겠습니다. 2016년부터 경쟁이 본격화되는 온라인시장에서도 무리한 경쟁보다는 단계적 전략 수립을 통해 사업이 조기에 안착할 수 있도록 추진하고 있으며, 해외사업 역시 미주지역은 수익성 개선에 주력하고 동남아 등 신흥시장에서는 비즈니스 모델을 신규 런칭하는 등 지역별 차별화 전략에 기반한 해외사업을 지속적으로 추진해 가겠습니다.

셋째, 동부화재만의 주인의식, 열정과 몰입의 기업문화를 이어가겠습니다. 앞으로의 보험시장은 고객과 시장의 요구에 진정성 있게 대응하는 것이 곧 경쟁력이 될 것이며, 결국 누가 주인의식과 열정을 가지고 업무에 몰입할 수 있느냐가 관건이 될 것입니다. 동부화재는 과거의 경영위기 하에서도 임직원 개개인이 주인의식을 갖고 열정과 몰입하는 자세를 통해 이를 극복해낸 소중한 경험을 바탕으로 위기를 기회로 만드는 동부화재만의 기업문화를 이어가도록 하겠습니다.

마지막으로 동부화재의 사회적 책임 이행을 위한 노력을 지속적으로 확대해 나가겠습니다. 지속가능경영 거버넌스 재정비를 통한 운영 효율화와 실행력 강화, 비재무 영역까지 리스크 관리 확대, 라이프 사이클에 따른 전략적 사회공헌 운영과 해외 사회공헌 확대 등을 추진해 나갈 것입니다. 특히 글로벌 기후변화 이니셔티브인 Carbon Disclosure Project(CDP)와 UN Global Compact(UNGC) 가입기업으로서 10대 원칙의 지지와 참여를 통해 지속가능경영 리딩컴퍼니로 자리매김하겠습니다.

동부화재가 대한민국을 대표하는 종합손해보험회사로 성장할 수 있었던 것은 과거의 성공에 안주하지 않고 끊임없는 시장 변화에 대한 철저한 준비가 있었기에 가능했습니다. 앞으로도 주인의식과 열정을 기반으로 치밀한 전략과 과감한 실행을 통해 불확실한 미래를 동부화재의 기회로 만들어갈 것을 약속드립니다.

감사합니다.

2016년 5월

동부화재해상보험주식회사
대표이사 사장 **김 정 남**

김 정 남

기업 소개

고객과 함께 행복한 사회를 추구하는 글로벌 보험금융그룹

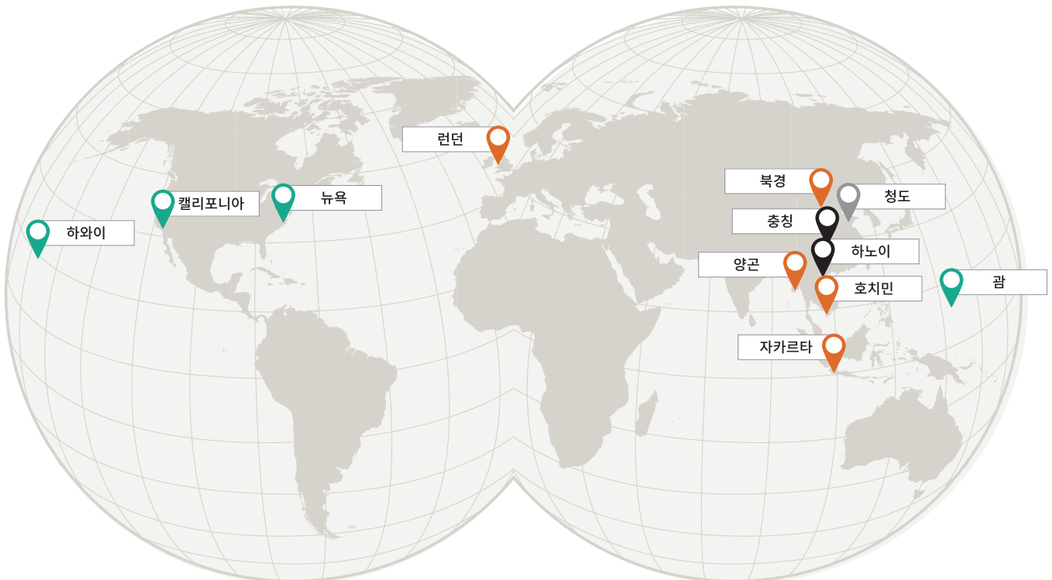
1962년 대한민국 최초의 자동차보험 공영사로 출범한 동부화재는 고객만족 최우선의 경영이념과 건실한 재무건전성을 바탕으로 대한민국을 대표하는 종합손해보험회사로 성장해왔습니다. 이익 중심 경영과 체계적인 손해율 관리, 업계 최고 수준의 ROE, ROA를 기반으로 20여 년간 흑자 경영을 이어가며 안정적인 성장기반을 다져온 동부화재는 바람직한 기업 시민으로서 사회적 책임을 다하며 우리사회와 더불어 지속적인 성장을 이루어가겠습니다.

글로벌 사업 확대

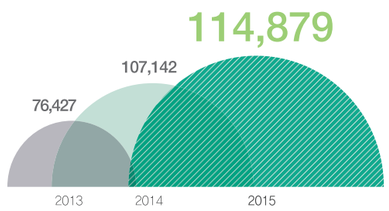
동부화재는 1984년 괌 지점 설립을 시작으로 지속적으로 해외진출을 추진하고 있으며, 2015년 기준 22억에서 2000억원으로 90배 이상 성장을 실현하였습니다. 미주지역과 중국 및 아시아 등 3대 권역을 중심으로 단순한 외형의 성장에 그치지 않고 수익성 기반의 권역별 진출 전략을 통해 사업을 확장해나가고 있습니다.

해외 Network

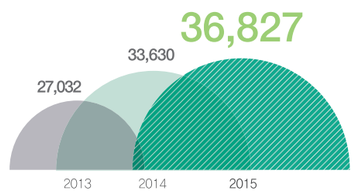
해외지점 주재사무소 합자중개법인 해외자회사



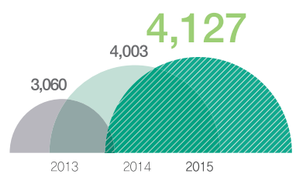
원수보험료 (단위: 억원)



자기자본 (단위: 억원)



당기순이익 (단위: 억원)



보유고객 (만명)

780

2015년 12월 말 기준
(2016년 3월 기준: 792만명)

지속가능성 평가

DJSI World

(3년 연속 편입)

임직원 및 파트너 (명)

28,118

(23,396명 영업파트너 포함)

신용평가

S&P A- (stable)

A.M.Best A (Excellent)

조직구조 및 자회사

동부화재의 본점조직은 3실 4부문 아래 22팀 58개 부서에서 전사 경영전략 및 각 사업부문별 정책을 수립하고 있습니다. 영업지점은 34개 영업부와 전국 단위의 8개 사업본부 산하 58개의 사업단이 있으며, 3개 고객서비스센터(20개 파견팀)에서 대고객 업무를 수행하고 있습니다. 고객의 클레임 처리 및 고객서비스 업무는 전국의 13개 보상서비스센터와 12개 보상부, 보상안내지원센터 및 고객상담센터를 통해 수행하고 있습니다.

자회사 현황

(단위: 백만원, %)

상호	설립일	주요 사업	자산총액	보유지분율
동부자동차보험 손해사정(주)	1984. 02. 29	손해사정업	10,983	100
동부CAS 손해사정(주) *	2011. 03. 17	제3보험 손해사정업	4,736	100
동부CNS 자동차손해사정(주) **	2011. 03. 17	손해사정업 및 금융지원 서비스업	7,668	100
동부CSI 손해사정(주) ***	2011. 03. 17	사고조사 및 손해사정업	2,426	100
동부MnS(주) ****	2013. 02. 22	보험판매업	9,738	100
동부생명(주)	1989. 04. 14	생명보험업	8,136,476	99.8
동부캐피탈(주)	1995. 12. 08	여신금융업	97,501	60.0
동부증권(주)	1982. 12. 20	금융투자업	6,490,287	19.9
동부금융서비스(주) *****	2014. 01. 13	보험판매업	5,868	100

* 동부 Claim Adjustment & Settlement ** 동부 Customer & Network Service *** 동부 Claim Survey & Investigation **** 동부 Marketing & Service ***** 동부MnS의 손자회사

Business Model

6대 자본

재무자본

동부화재는 보험상품 판매를 통한 보험료 수입으로 보험금, 사업비, 운용자금 등의 재원을 충당하고 있습니다. 따라서 고객의 자산을 안전하게 관리하고 높은 수익을 창출하기 위해 전략적인 투자를 이행하고 있으며, 사회적 책임 투자 발굴을 위해 노력하고 있습니다.

제조자본

동부화재는 전산시스템, 데이터센터 등의 제조 자본을 기반으로 사업을 영위하고 있습니다. 재난재해 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. 동부화재는 고객 리서치 및 빅데이터 분석을 기반으로 고객세분화를 실시하고 고객 그룹별 니즈에 따른 고객 중심의 상품 개발을 통해 차별화된 가치를 제공합니다.

인적자본

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

사회 · 관계자본

동부화재는 고객과 함께 행복한 사회를 추구하며, 고객에게 필요한 상품과 서비스를 제공하여 고객의 만족을 실현할 수 있도록 노력하고 있습니다. 또한 손해보험업의 경우 정부 및 감독기관의 강력한 규제 하에 영위되고 있는 점을 고려하여 정부 정책에 적극적으로 참여하고 있습니다.

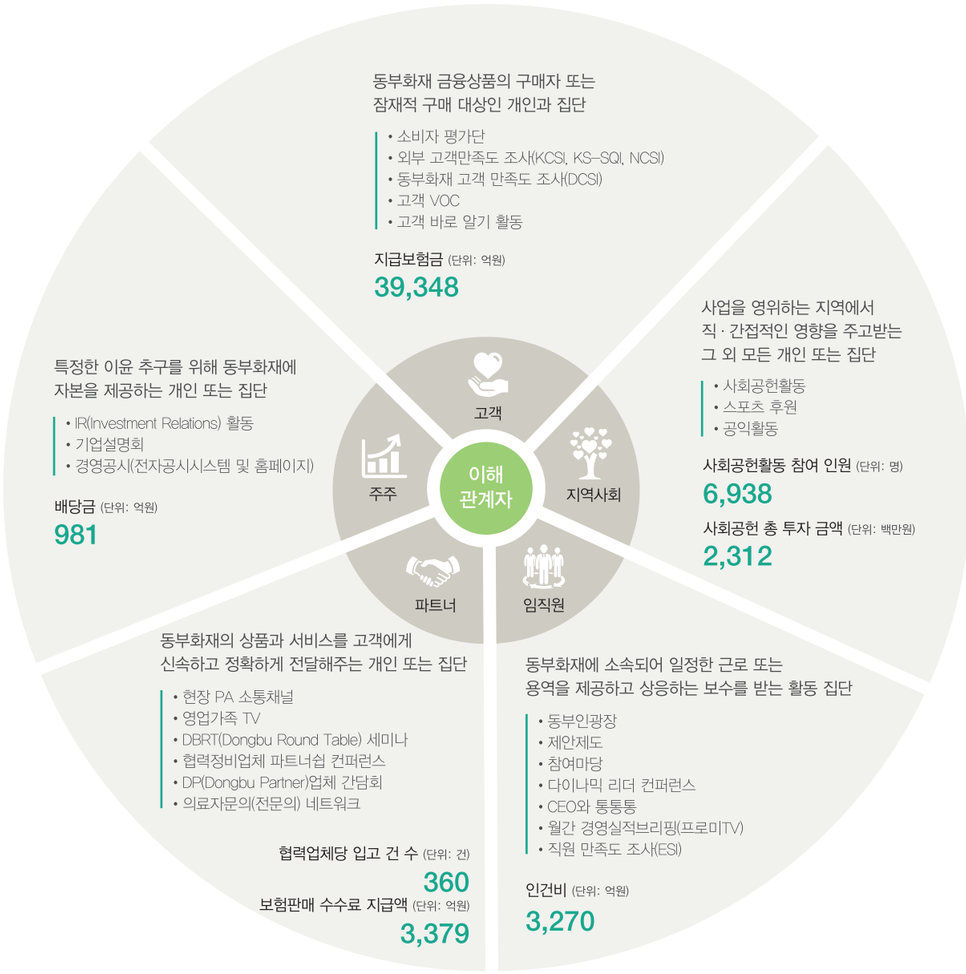
환경자본

동부화재는 국내 9개 사옥과 전국 548개 임차사무실의 전력 및 냉난방용 보일러, 데이터센터의 전력 사용 등에 따른 온실가스를 배출하고 있으며, 환경가이드라인 수립, 환경경영시스템(ISO 14001)과 녹색경영시스템(KSI 7001/7002)인증 및 날씨경영시스템 도입 등을 통해 환경자본 관리 노력을 이행하고 있습니다.

* 〈IR〉 Framework에서 정의한 6대 자본 및 핵심 개념

이해관계자와 가치공유

동부화재는 재무적 성과 창출을 통해 이해관계자에게 보다 많은 가치를 제공하고 있습니다. 매출 증가에 따라 고객에게 지급되는 보험금의 규모 확대와 손해율 개선은 고객 보험료 할인으로 이어지고 있습니다. 세전 순이익의 증가는 주주의 배당액을 늘려 주주만족도를 높이고, 고객에게 부가서비스 지원을 확대하며 파트너에게는 수수료 지급을 늘려주고 있습니다. 또한 기업의 가치 제고에 따른 주식가치 상승을 통해 주주와 투자자의 이윤을 제고하는 등 다양한 이해관계자들의 이익창출을 실현하고 있습니다.



Value Chain

상품서비스 개발

고객이 필요로하는 상품과 서비스 개발을 통해
차별화된 가치 창출

상품

장기보험
상해/질병/간병 등

자동차보험
인적 피해/물적 피해

일반보험
화재/해상/책임/기술/권리/풍수해
/환경오염/재보험 등

서비스

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

상품서비스 전달

고객 중심의 특성화된 판매채널 운영을 통해
최고의 고객경험 전달

전속 채널

PA(Prime Agent)
동부화재의 보험 상품만을 판매할 수 있는 전속 설계사

대리점
동부화재와의 전속계약을 통해 동부화재 보험 상품만 판매 가능한 대리점

비전속 채널

GA(General Agency)
모든 보험사의 보험 상품을 판매할 수 있는 비전속 보험대리점

교차설계사
생명보험설계사를 본업으로 하며, 손해보험 상품을 취급할 수 있는 생명보험 전속설계사

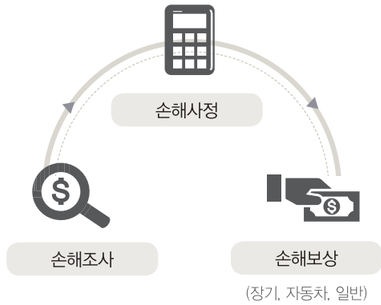
상품서비스 공유

고객 자산 증대를 위한 전문화된 지원시스템 및
전국 단위 보상네트워크 운영을 통해 고객 가치 공유

자산 운용

국내외 투자 · 융자 업무
중장기 관점의 자산운용 전담조직 구축

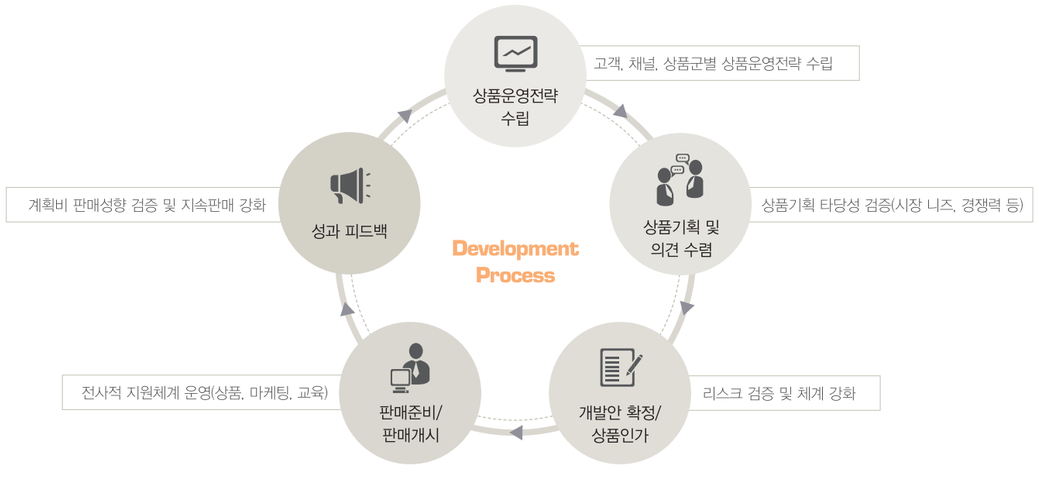
보상



상품 및 서비스

상품 및 서비스 개발 프로세스

동부화재는 '데이터 확보 및 분석을 통한 상품운영전략 수립', '사회 · 환경적 니즈 기반의 마케팅 기획 및 상품/서비스 개발', '판매성과에 대한 피드백 및 유지관리' 순으로 이어지는 상품 및 서비스 기획 과정을 운영하고 있으며, 보다 세부적인 5단계의 각 하위 과정에서 사회 · 환경적 영향을 체계적으로 검토 및 반영하고 있습니다.



친사회적 상품 · 서비스 확대

동부화재는 기업시민으로서의 사회적 책임을 보다 효과적으로 이행하고자 보험업의 특성을 활용한 친사회적 상품 · 서비스를 적극 개발하고 있습니다. 금융서비스의 이용이 어려운 도서벽지 및 산간지역에 출장소를 파견하여 지리적 금융소외계층의 보험서비스 니즈를 충족시키고, 보험금 기부 제도를 통해 실천적 기부 문화를 조성하는 등 친사회적 보험 서비스 활성화에 앞장서고 있습니다. 또한 보험 가입이 어려운 유병자 대상 전용상품, 소외계층 대상 보험료 할인 상품 등 취약계층을 위한 다양한 친사회적 상품을 운용하고 있으며, 이외에도 미소금융재단과 함께하는 저소득아동 지원 보험 및 지방자치단체와 연계한 출산 장려 보험 가입 지원 등 외부 기관과의 시너지를 통해 친사회적 상품의 구성 및 효과성을 한층 강화하고 있습니다.

SPECIAL ISSUE

UBI 자동차 보험 개발

동부화재는 국내 보험업계 최초로 보험 가입자의 운전 습관 정보를 토대로 보험료를 할인해주는 운전습관연계(UBI) 자동차 보험상품을 개발하였습니다. 스마트폰 네비게이션 앱을 켜고 일정거리 주행 시 안전운전 점수에 따라 보험료를 할인받는 방식으로, 소비자에게는 보험료 절감의 경제적 혜택을 주는 동시에 사회적으로는 안전운전 및 친환경운전을 유도하여 사회적 비용을 절감하는 효과를 얻을 수 있는 신개념 친환경 보험 상품입니다.



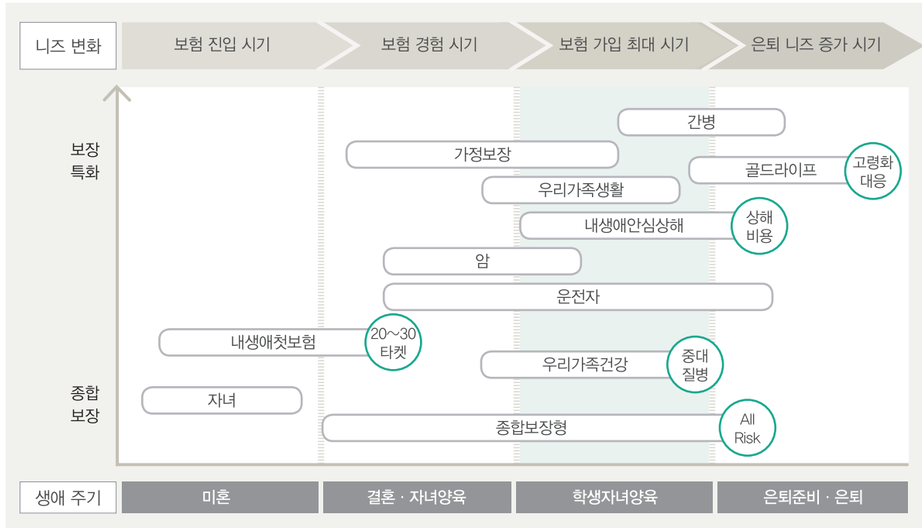
고객지향적 맞춤형 상품 개발

동부화재는 사회의 인구통계학적 변화, 시장경제 흐름 등 외부환경에 대한 다각적인 분석과 고객군별 니즈에 대한 수요 파악을 통해 고객에게 보다 차별화된 상품 · 서비스 가치를 제공하고 있습니다. 빅데이터 분석과 리서치 등을 통해 고객을 세분화하고, 고객 집단별 맞춤형 상품 · 서비스 개발 및 커뮤니케이션 채널 다양화 등 고객 접점 경영의 효과성을 제고하고 있습니다. 이와 더불어 생애주기 흐름별로 고객의 니즈가 다변화함에 따라 보험 가입 시기 및 라이프 사이클을 고려하여 상품을 매칭하고, 특화보장영역 상품을 운영하는 등 고객가치 중심의 상품 포트폴리오 구성에 힘쓰고 있습니다.

외부환경 변화 분석과 고객 니즈를 고려한 차별화된 고객 가치 제공

신기술 및 IT 인프라	경쟁	고객	규제 및 제도
• IT 기술을 통한 신규 판매채널 확대 • 고객 정보(Big Data) 축적, 공유 및 분석력 증대 • 고객의 정보 수집능력 증대로 유사 금융상품 간 경쟁심화	• 다양한 형태의 신규 경쟁자 시장진입 증가 • 동일 고객 기반에 대한 업계 내 경쟁 심화	• 고객 니즈의 복잡화/다양화 • 개인별 맞춤형 상품 및 서비스 요구 니즈 증대 • 고객 One Stop Shopping 니즈 증대	• 생보/손보 영역 파괴 및 교차모집 허용 • 경제활성화를 위한 규제완화로 금융업권 간 전방위적 경쟁체제 확산

고객 Life-Cycle에 따른 상품 매칭



More Investment in the Future

동부화재는 행복한 사회를 추구하는 글로벌 보험그룹을 지향합니다.
경영환경의 변화를 분석하고 이에 선제적으로 대응함으로써
수익구조 혁신과 성장동력을 확충해가고 있습니다.
보험업의 경쟁력강화, 혁신경영, 글로벌 사업 확대 그리고
수익성과 안정성을 고려한 자산운용 등의 노력을 펼치고 있으며,
이를 통한 회사의 지속가능한 주주가치 및 경영성과를 모든 이해관계자와
함께 공유하는 것이 동부화재의 사회적 책임이라고 믿고 있습니다.



Business Section
경영비전
추진 전략 수립
보험산업 경쟁력 강화
자산운용
혁신경영
글로벌 사업 확대

경영비전

경영비전 체계

동부화재의 경영이념은 '좋은 기업'입니다. 이는 고객에게 우수한 상품과 서비스를, 직원에게 성과에 따른 보상과 쾌적한 근무환경을, 주주에게는 가장 높은 이익률을 제공하여 만족을 증대하고 국가와 사회발전에 기여하고자 하는 창업정신을 담고 있습니다.

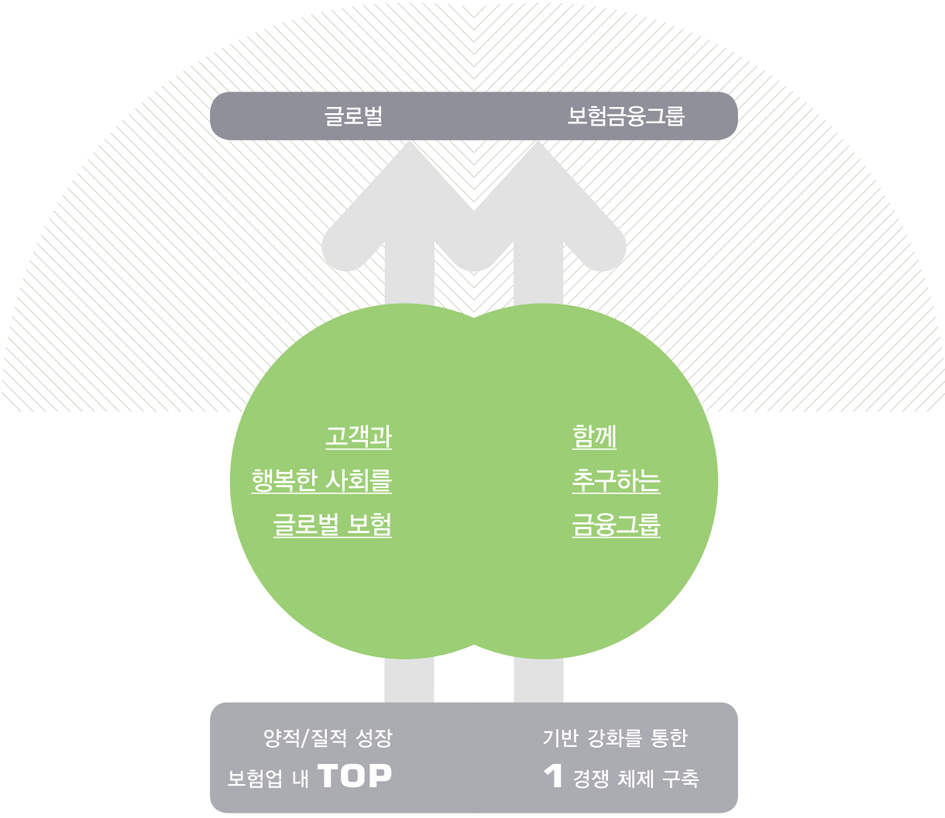
고객과 함께 행복한 사회를 추구하는
동부화재 Mission의 핵심인
'사람의 삶의 행복과 기업의 영속적인 발전'을 구현하는 이념

글로벌 보험금융그룹
국내를 넘어서 세계적인 기업으로,
손해보험에서 보험금융그룹으로 발전하는 미래상(像)

기업미션

사람과 기업에게 발생 가능한 인적, 물적 리스크를 사전에 대비하여 사람의 삶을 행복하게 하고 기업이 영속적인 발전을 누릴 수 있도록 최상의 가치를 제공합니다.

목적(Why)	사람의 삶을 행복하게 하고 기업이 영속적으로 발전하기 위해
방법(How)	사람과 기업에게 발생 가능한 인적, 물적 리스크를 사전에 대비
가치와 기준(What)	최상의 가치를 제공



지속가능경영 전략 체계

동부화재는 2015년 지속가능경영 체계 향상과 글로벌 경쟁력 확보를 위해 CSR사무국과 전사 TF를 중심으로 지속가능경영 경쟁력 강화 프로젝트를 추진하였습니다. 총 6개월간 진행된 프로젝트에는 24개 부서 27명의 담당자가 참여하여 사회책임 전략과제를 수립하고 글로벌 지속가능경영 도입 방안 및 과제를 도출하여 이행하고 있습니다.

고객과 함께
고객중심의 상생경영 이행

행복한 사회
본업에 충실한 경영과
사회적 책임역할을 함께 수행

글로벌
Global Top20 진입에 걸맞은
글로벌 사회책임 역할 확대

보험금융그룹
업(業)과 관련된
사회책임 활동 이행

지속가능경영 핵심가치

동부화재는 지속가능경영의 활동과 의사결정의 기준인 지속가능경영 4대 핵심가치를 선정하였습니다.

가치경영	비즈니스 가치와 사회적 가치가 일치하는 영역에 중점을 두고, 지속가능경영 활동과정에서 사업과의 전략적 연계성을 고려
상생경영	사람이 중심이 되는 지속가능경영활동을 추진하며, 임직원 및 다양한 이해관계자와 함께 진행
글로벌경영	글로벌 비즈니스 수행에 따른 글로벌 지속가능경영 활동을 적극적으로 추진
기회경영	비즈니스와 사회 · 환경적 기회 및 위협에 선제적으로 대응하는 체계를 구축하여 지속성장의 가능성을 확대

핵심 전략 과제

2020 중장기 전략을 실현하기 위한
7대 영역에 걸친 14대 핵심전략과제를
추진하여 비전달성과 함께
Top 1 경쟁 체제 구축 목표를 설정

- 차별화된 고객 로열티 확보
- 수익성 기반 상품 P/F개선
- 시장 선도형 채널 P/F 최적화
- U/W · 보상정보 분석 · 활용 강화
- 보험 자산운용 본원경쟁력 강화
- 해외사업 추진플랫폼 구축
- 정보자산 인프라 선진화



단기적으로 지속가능경영 활동이 일상적으로 운영되는 제도와 시스템을 구축하고,
중장기적으로는 브랜드, 판매, 비즈니스와 연계된 사회책임 활동을 통해
기업과 사회적 가치를 함께 높이는 전략을 추진

전략 연계형 지속가능경영 체계 정비 | 거버넌스, 비재무리스크, 이해관계자 참여
전략적 사회공헌활동 고도화 | 업과 연계한 사회공헌 프로그램 개발 · 운영
글로벌 지속가능경영 도입 | 사업 진출국가별 전략적 사회책임 이행

추진 전략 수립

▶ 규제 변동

국내 보험상품 및 자산운용 자율화 조치에 따라 판매채널 위주의 양적 경쟁에서 상품과 서비스 위주의 질적 경쟁으로 패러다임이 변화하고 있습니다.

- 주요 이슈: RBC 규제 강화/보험규제 변화/자산운용 규제 완화 등

▶ 사회환경 변화

핀테크 시대의 도래에 따른 아날로그식 규제 정비, 의료 과잉, 보험사기 등의 모럴리스크와 같이 과거 경험하지 못했거나 새로운 환경변화에 대한 선제적 대응이 요구되고 있습니다.

- 주요 이슈: 핀테크 시대, 신규 판매채널 중요성 대두, 모럴리스크 확대 등

▶ 국내외 경기 침체

국내 보험시장 포화와 글로벌 경기 침체에 따라 저성장, 저금리, 저수익 등 과거에 경험하지 못한 위기에 직면하고 있습니다.

- 주요 이슈: 역마진리스크, 소비절벽, 고령화 등

보험산업 경쟁력 강화

시장 성숙과 고객 니즈의 다양화 등 시장변화 속에서 본업의 경쟁력을 강화하기 위한 선제적인 대응 노력을 기울이고 있습니다.

- 장기적 신뢰 관계 중심의 고객경험관리 혁신
- Product Leadership을 통한 시장 내 차별적 위상 확보
- 정보자산운용 인프라 고도화

혁신경영

경영환경 변화에 선제적으로 대응하기 위해 사업구조 혁신 및 신성장동력 확충 등 전략적인 혁신을 추진하고 있습니다.

- 사업구조 혁신을 위한 메가 프로젝트 (Mega Project) 추진
- 비대면 채널 CRM 프로세스 확립
- 보유고객 고객경험 획기적 개선

자산운용

역마진 위험에 대비하기 위해 자산운용에 대한 전문성 제고, 리스크 관리 강화, 해외 네트워크 확대 등의 노력을 펼치고 있으며, 이를 통해 수익성과 안정성을 함께 고려한 자산운용을 실현하고 있습니다.

- 전문화된 자산운용 조직 운영 및 전문성 강화
- 해외 자산운용 네트워크 확대
- 사회적 책임투자 활성화

글로벌 사업 확대

국내 손해보험회사 최초 해외 현지보험회사 인수와 미국에서의 직접 소매영업 시행 그리고 거대 시장인 중국 내 현지 보험사와의 전략적 제휴 등 시장 특성에 따른 권역별 전략적 해외시장 진출을 추진하고 있습니다.

- 진출시장 수익성 강화
- 신흥시장 신규 비즈니스 모델 창출

2016
경영 중점사항

수익구조 혁신과 성장동력 확충을 통한 회사가치 증대

글로벌 보험금융그룹

보험산업 경쟁력 강화

장기적 신뢰 관계 중심의 고객경험관리 혁신

동부화재는 보유고객 800만 시대의 도래에 따라 고객 고객경험관리 강화하고 경험 만족도 제고 노력을 펼치고 있습니다. 이를 위해 고객관리에 있어 과거 단기 매출증대 중심 방법에서 벗어나 장기적 신뢰관계 구축을 기반으로 한 고객경험관리 중심 전략을 수립하여 추진 중입니다. 또한 국내 보험시장의 성숙과 고객 니즈의 다변화에 대응하고자 회사 주도형 고객관리 체계를 강화해가고 있습니다. 고객의 니즈에 최적화된 관리체계를 구축하여 적극적인 고객관리 활동을 확대해 나가는 한편 고객과의 신뢰관계 심화를 통한 로열티 확보 노력을 추진하고 있습니다. 이에 현장 영업조직의 역량과 동기부여 수준에 따른 고객관리 품질 편차를 개선하고 회사 주도형 고객관리체계를 구축하여 현장에서 관리가 어려운 고객군 관리를 강화해 나갈 것입니다.

상품 리더십을 통한 시장 내 차별적 위상 확보

수익성과 성장성 기반의 상품개발 전략에서 탈피하여 시장의 변화를 선제적으로 반영한 상품의 혁신과 차별화를 추진하고 있습니다. 또한 고객 니즈 변화를 선제적으로 파악하고 적시 대응할 수 있는 유연하고 균형 잡힌 상품 개발 역량을 구축해나가고 있습니다. 이를 위해 고객별 상품 세분화, 서비스 연계형 상품 확대, 고객 참여형 상품개발 프로세스 도입 등을 통해 상품 경쟁력을 강화해 나가고 있습니다.

정보자산운용 인프라 고도화

보유고객 관리에 대한 중요도가 높아짐에 따라 양질의 데이터 확보와 고도화된 데이터 분석 역량이 향후 사업의 핵심 경쟁력이 되고 있습니다. 이에 동부화재는 영업과 보상 과정에서 수집된 고객정보에 대한 전사 통합 관점에서의 데이터 관리와 분석능력을 고도화하여 차별화된 경쟁력을 확보하기 위해 노력하고 있습니다. 2015년에는 전사 데이터 통합 관리 및 분석 그리고 상품개발 등을 위한 맞춤형 분석정보 제공 등을 적시에 수행할 수 있는 정보자산운용 인프라 고도화를 추진하고 있습니다. 5개월간 전사 정보화 전략 수립 프로젝트를 통해 전사 정보화 5대 전략방향, 11대 전략과제 등을 도출했으며, 2019년 완료를 목표로 37개의 이행과제를 추진하고 있습니다. 또한 실행력을 제고하기 위해 2016년 6월부터 위원회를 운영하여 전사 정보화 전략 이행과제 점검을 실시하고 있습니다.

전사 정보화 비전 및 전략

Vision	Biz 성장동력과 융합하는 미래 IT Value 창출				
Strategy	고객경험 중심의 채널 경쟁력 강화	Digital Insurance 기반 구현	전사 아키텍처 관리 효율화	Analytics 활용체계 확대	IT 운영 최적화

자산운용

총 운용자산 규모

26.2 조원

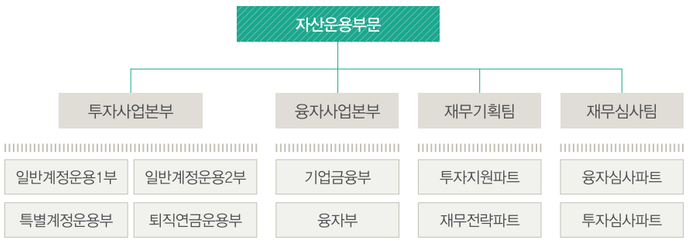
*2016년 1월 기준

글로벌 수준의 자산운용역량 확보

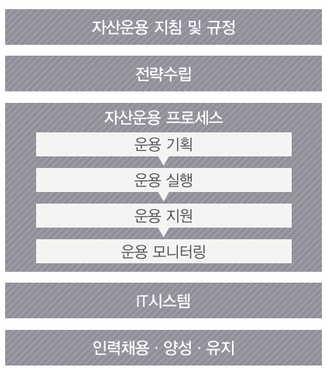
저성장 · 저금리 장기화와 업계의 경쟁심화로 자산운용 역량은 기업의 핵심역량으로 부각되었으며, 이에 따른 본격적인 역마진 위험에 대비하고자 2011년 자산운용 중장기 계획을 수립하였습니다. 채권과 주식 등 전통적인 투자영역뿐만 아니라 해외 채권 · 부동산 · 인프라 자산 등 대체투자 영역까지 운용범위를 확대하여 보유이원 하락 방어를 위해 노력해 왔으며, 리스크 관리 강화를 위한 전문 심사역량 강화를 추진해 오고 있습니다. 이러한 지속적인 핵심역량 강화 노력이 투자수익률 업계 1위를 지속하는 원동력이 되고 있습니다.

전문화된 자산운용 조직

동부화재의 자산운용부문은 공인회계사, 공인재무분석사, 재무위험관리사 등의 전문가들로 구성된 업계 최고의 운용 · 심사조직으로 이루어져 있습니다. 2016년에는 재무심사팀을 별도 조직으로 분리하여 다양한 투자자산에 대한 심사역량 및 사후관리 전문성을 강화하였습니다.



자산운용점검 프레임워크



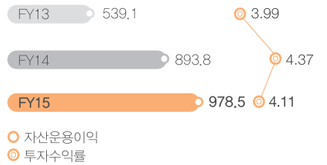
자산운용 전문성 강화

임직원의 운용 역량을 강화하기 위해 내부전문가 육성과 외부전문가 영입 등 다방면의 노력을 기울이고 있습니다. 금요스터디를 운영하여 자산운용 전직원은 매주 각 분야의 투자 테마에 대한 연구를 진행하고 있으며, 2014년부터 누적 120여개의 테마 연구를 진행했습니다. 또한, 우수직원을 대상으로 해외 선진 보험사 및 운용사 연수교육을 실시하여 투자 노하우에 대한 공유와 학습의 기회를 제공하고 있습니다. 2016년에는 사내 자산운용 전문 교육체계를 수립하고, 우수인력을 사내강사로 육성하여 핵심역량 내재화를 추진해나갈 계획입니다.

자산부채관리(ALM;Asset Liability Management) 기반 자산운용체제

동부화재는 2014년 자산운용 수준을 심층적으로 점검하고 개선방향을 제시하고자 글로벌컨설팅회사를 통해 선도기업을 벤치마킹하여 보험업의 규모와 특성에 맞는 자산운용 모델을 개발한 바 있습니다. 2015년에는 '2020년 운용자산 50조'에 대비한 중장기 자산운용 전략을 수립하여 향후 변화하는 보험 및 자산운용 환경에 대응한 'ALM 기반의 자산운용 체제' 구축을 진행하고 있습니다. 이를 통해 고객과 약속한 보험금을 반드시 지급할 수 있도록 충분한 지급여력 확보를 위해 노력하고 있습니다.

투자수익률 (단위: 십억원, %)



수익성과 안정성을 고려한 균형 있는 자산운용

손보업계(Big4) 투자수익률 1위 시현

2015년 자산운용이익 9,785억원, 투자수익률 4.11%를 달성하여 경쟁사 중 1위의 투자수익률을 시현하였습니다. 안정성 측면에서는 신용위험이 높은 주식 비중을 축소하고 안정적인 이자, 배당수익이 확보된 이자부자산 비중을 87% 이상 유지하는 등 고객과 약속한 장래 보험금을 안정적으로 제공할 수 있는 지급여력을 확보하고 있습니다.

해외 자산운용 네트워크 확대

동부화재는 해외 유수의 보험사 및 운용사와의 전략적 제휴 등 글로벌 네트워크 강화를 위해 노력하고 있습니다. 북미지역 1위 보험사와 투자 MOU를 체결하여 글로벌 부동산, 인프라 자산 및 해외 회사채에 공동투자를 확대하고 있으며, 이에 따른 핵심역량 공유 및 내재화를 통해 우량 해외투자 딜소싱(Deal Sourcing) 채널을 확대하고 투자 노하우를 습득하고 있습니다.
또한, 뉴욕 맨하탄에 해외투자사무소를 설치하여 현지 금융사와의 긴밀한 네트워크 구축과 양질의 글로벌 투자정보 취득, 최신 투자 트렌드 파악 등의 노력을 기울이고 있습니다. 해외사무소는 해외투자에 대한 공간적, 시간적 제약을 해소하여 우량 자산 및 운용사를 발굴하는 데 기여하고 있으며, 현지 자산에 대한 즉시성 있고 정밀한 실사를 가능하게 하여 기 투자자산에 대한 사후관리까지 강화하는 효과가 기대됩니다. 향후에도 해외거점을 확대 · 강화하여 글로벌 네트워크와 투자자산에 대한 접근성을 지속 강화할 예정입니다.

사회적 책임투자 현황 (단위: 억원, %)

	운용규모	수익	수익률
신재생에너지	1,664	82	4.9
발전	4,968	226	4.6
SOC	7,245	320	4.4
총계	13,877	629	4.5

* 2015년 12월 기준

사회적 책임투자

동부화재는 지속가능경영 관점의 투자전략을 수립하고 있으며, 자산운용 시 환경 및 사회적 영향을 고려하고 있습니다. 특히 내부 심사기준에 따라 도덕적인 기업, 투명한 기업, 환경 친화적인 기업만을 투자대상으로 하며, 도박 · 담배 · 술 등을 판매하거나 부패에 연루된 비도적 기업이나 반윤리적인 기업 등은 투자대상에서 제외하고 있습니다.
2015년에는 수익성이 높고 안정적인 신재생에너지 사업 및 SOC 사업 투자를 확대하는 등 사회 기반시설 발전에 기여하는 투자를 지속 확대하고 있습니다. 동부화재의 사회적 책임투자 수익률은 2015년 기준 투자수익률 4.1% 대비 0.4%p 높은 4.5%로 우수한 성과를 거두었습니다. 앞으로도 안정적 투자 수익 창출을 위한 중장기 관점의 사회적 책임투자를 지속적으로 확대해 나아갈 예정입니다.

혁신경영

혁신경영 주친 로드맵

~2001
자생적 혁신
• 경영합리화
• 고객만족경영

▼

2002~2009
과학적 혁신
• 6시그마 도입
• 비효율 요인 제거
• 혁신체계 정립

▼

2010~현재
전략적 혁신
• 사업구조 혁신
• 신성장동력 확충

미래가치 제고를 위한 혁신경영 추진

동부화재가 글로벌 경기침체 속에서도 20년간 흑자 달성의 성과를 이어가는 원동력은 '무엇인가 새롭고(Something New)', '무엇인가 다른 것(Something Different)'을 추구하는 혁신 노력에 기인하고 있습니다. 1980년대 누적적자 해결을 위한 경영합리화 조치와 1990년대 서비스혁신을 통한 고객만족경영 등 자생적 혁신을 추진하였고, 2000년대에는 손해보험 업계 최초로 6시그마와 PI(Process Innovation)를 도입하며 과학적인 혁신체계를 정립하였습니다. 2010년부터는 '양적/질적 성장 기반 강화를 통한 보험업 내 Top 1 경쟁 체제 구축'을 목표로 중장기적 체질개선을 통한 전사적인 사업구조 혁신을 추진하고 있으며, 생동감 있는 변화를 지향하는 '다이나믹 동부(Dynamic Dongbu)'라는 혁신슬로건에 따른 수준 높은 혁신, 지속적인 혁신을 추진해 나갈 것입니다.

혁신경영 체계

혁신 기반 강화

동부화재는 경영효율화를 위해 전사 차원의 혁신경영을 추진하고 있습니다. CEO가 주관하는 혁신위원회 운영을 통해 전사 혁신전략 수립 및 추진, 과제관리, 혁신인력 양성 등의 실행력을 확보하고 있으며, 경영혁신과 전략기능을 통합한 별도 전담조직 운영 등 혁신문화 조성을 위한 조직 체계를 구축하고 있습니다. 분기별로 CEO와 임원이 함께 참여하는 '전사혁신보고회'를 개최하여 직원의 참여율을 제고하고 있습니다.
더불어 임원 주도 하에 현재 사업구조 혁신을 위한 PI, 프로세스 공정능력 향상을 위한 6시그마 및 프로세스 효율 차원의 업무 효율화 등 입체적인 혁신을 추진하고 있습니다. 특히 혁신 프로젝트를 통해 이행된 과제는 연간 성과관리와 구조적 성과로 이어나갈 수 있도록 업무프로세스를 매뉴얼화하여 관리하고 있습니다.

전사 혁신체계

구분	Top Down		Bottom Up	
	PI	6시그마	업무효율화	제안
혁신범위	사업구조 혁신(Biz Model)	고객지향, Process 혁신	단위 업무 혁신	전사 업무 개선
목표	경쟁력(획기적 level up)	품질(산포 감축)	효율(업무 속도 개선)	효율(업무개선)
지향성과	전략성과			운영성과
PJT 오너	임원 · 팀장	챔피언 · 프로세스 오너	부서장	임직원 · 파트너
임원 · 팀장의 역할	임원 · 팀장 주도 하에 부분횡단형 과제 추진	챔피언 프로젝트 확대, 임원 · 팀장부터 GB 프로젝트 1건 이상 추진	개선안의 적정성 검증 및 실행 점검	채택현황 모니터링 및 실행여부 확인

사업구조 혁신을 위한 메가 프로젝트(Mega Project) 추진

동부화재는 2014년부터 비즈니스 환경변화 극복을 통한 지속적인 성장을 위해 사업구조를 전면적으로 혁신하는 메가 프로젝트를 추진하였습니다. 메가 프로젝트는 사업구조 혁신과 성장동력 확충이라는 두 개의 축으로 접근하고 있습니다. 고객–서비스(제품)–채널 전략 기반의 전사 조직구조 개편을 통해 효율 중심의 영업 · 보상 업무구조 개선 과제를 도출하여 사업구조 혁신을 추진하였습니다. 또한 성장동력 확충을 위해 보유고객과 해외시장을 신성장동력으로 선정하고 현장중심의 고객관리 프로세스 재정비, 비대면 보유고객 CRM 프로세스 구축 등을 통한 고객 가치 향상과 포화된 국내 시장에서 나아가 해외시장 개척을 추진하고 있습니다. 그 결과 보장성 매출과 보상처리효율성, 고객 만족도 부분에서 업계 최고수준을 실현하고 있습니다.


전사혁신보고회 CEO 코칭

철저한 혁신성과 관리

경영혁신 프로젝트를 통해 개선된 과제는 전략성과시스템을 전산화하여 1년 동안 체계적으로 관리하고 있습니다. 성과 측정의 신뢰성 확보를 위해 사내 회계전문가로 이루어진 FEA(Financial Effect Analyst)를 양성하여 독립조직으로 운영하고 있습니다. 성과측정 및 평가는 객관적으로 증명할 수 있는 직접적 효과만을 대상으로 산출하며, 1년 이내 재무제표의 이익증가에 반영되는 신계약 증대, 갱신율 개선 등의 수익증대와 사고발생률 및 지급보험료 감축 등의 비용절감을 기준으로 실시하고 있습니다.

혁신문화의 정착

동부화재는 혁신경영을 전사의 업무 문화로 발전 · 정착시켜 나가고자 다양한 제도를 운영하고 있습니다. 연 2회 사내 우수사례 발표대회를 개최하여 우수과제에 대한 포상을 실시하고, 전사 공유를 통해 혁신분위기를 확산시키는 등 기업의 지식화를 이끌어 빠른 문제해결과 창의적인 기업문화를 정착시켜 나가고 있습니다. 또한 혁신위원회를 통해 CEO가 직접 전사 혁신과제를 심의하고 연간 100시간이 넘는 코칭을 수행하고 있으며, 전 임원이 혁신프로젝트를 진행하여 솔선수범하는 혁신리더십을 실현함으로써 혁신경영의 실행력을 제고하고 있습니다. 더불어 현장의 중간관리자는 현장 혁신과제를 수행하여 고객접점에서 활발한 변화를 이끌어 내고 있습니다.

혁신경영 성과

국내 금융업계 최초 국가품질대상 수상

국내 품질경영 분야의 최고 권위를 자랑하는 국가품질경영 대회에서 2005년 국가품질경영상, 2008년 국가품질혁신상, 2015년 국가품질대상 대통령표창을 수상하였습니다. 한국의 Malcolm Baldrige상이라고 불리우는 국가품질대상 수상은 국내 서비스업계는 물론 금융업계 최초로, 이를 계기로 동부화재는 금융업계의 품질경영을 선도해나가고 있습니다.

혁신프로젝트 성과

혁신프로젝트의 성과측정을 시작한 2004년부터 현재까지 누적 2,216건을 수행하였고, 재무성과 누계액은 1조 5,390억원에 이르고 있습니다. 혁신역량 측면에서는 혁신전문가인 BB(Black Belt), GB(Green Belt)를 1,210명을 양성하여 혁신을 전사적 업무 문화로 정착시키고 있습니다.

FOCUS

혁신 사례

비대면 채널의 CRM 프로세스 확립을 통한 고객당 고객가치 창출

동부화재는 300만명에 이르는 비대면 채널 고객을 신성장동력으로 인식하고 채널에 맞는 새로운 고객관리를 통해 고객가치를 창출하고 있습니다.

구분	개선 전	개선 후	성과
고객(Customer)	• 온라인 채널 고객은 저렴한 보험료에 집중하는 고객이라고 인식	• 온라인 고객의 대면채널 기피성향, 편리성 선호 등 새로운 특성 발견	2건 이상 가입고객 수 28만명→ 44만명
상품(Product)	• 판매가 용이한 저가보험에 편중된 상품 포트폴리오	• 고객의 추가적인 니즈발굴과 이에 부합하는 상품과 특화플랜 개발	
채널(Channel)	• 고객관리 측면에서 정기적인 고객접촉 미흡	• 분기별로 관심분야 정보제공 등 회사주도의 고객관리 시스템 구축	

글로벌 사업 확대

시장 확대를 위한 글로벌 진출 강화

동부화재는 1984년 괌 지점 설립을 시작으로 적극적인 해외진출을 추진해왔습니다. 미주 지역과 중국 및 동남아시아 권역을 중심으로 시장을 확장하고 있으며, 각 권역별 진출 전략을 추진하여 글로벌 기업으로서의 도약 가능성을 제고하고 있습니다.

수익성 기반의 권역별 해외진출

동부화재는 크게 미국, 중국, 동남아 3개 권역을 중심으로 기존 진출시장에서는 수익성을 강화하고, 신흥시장에는 신규 비즈니스 모델을 런칭하여 안정적인 해외 사업 진출을 추진하고 있습니다. 지점 및 주재사무소 확대 등의 양적 팽창 보다는 수익성을 기반으로 한 영업활동에 집중함으로써 질적 성장을 추구하고 있으며, 위험 요소를 최소화하고 시장이해도를 높이는 것에 주력하고 있습니다.

아시아 권역 시장 진출 및 확대

중국과 동남아 권역은 높은 시장 잠재력을 지닌 이머징 마켓이지만, 인프라 부족 등 현지 영업망 구축이 어렵고 진입장벽이 높은 단점을 가진 시장입니다. 이러한 단점을 극복하고자 동부화재는 사무소 개설과 현지 보험사 지분 인수 및 합자회사 운영 등을 통하여 현지 시장에 진출하고 있습니다.

⊙지점 4개 ■사무소 5개 ●J/V 4개 (단위: USD Million)

	1984	2006	2009	2011~2013	2014~	2015
해외 진출 현황	⊙괌 (1984.10)	⊙하와이 (2006.1) ■북경 (2006.7)	⊙CA* (2009.11)	● 청도중개법인(2011.3) ■ 호치민(2011.6) ■ 런던(2012.11) ⊙ 뉴욕(2011.5) ■ 자카르타(2011.7) ● 안청보험사(2013.4)	■양곤 (2014.12)	●베트남 PTI 社 (2015.1) ●라오스 Lanexang 社 **(2015.1)
수입P	2.0	26.9	47.6	87.5	181.0	188.8***

* 캘리포니아 지점(LA소재) ** 베트남PTI社 출자회사 *** 2015년 신규 편입회사 제외

중국 • 중국 권역은 높은 시장성과 문화적 유사성을 가진 시장으로, '중국 내 해외보험사 시장점유율 TOP 1'을 진출 목표로 하고 있습니다. 진출 초기의 높은 진입장벽을 감안하여 지점 설치 영업이 아닌 사무소와 지분 인수를 통한 합자 회사 형태의 진출을 추진하여, 2006년 베이징 사무소 개설, 2011년 청도 보험중개사 지분 인수, 2013년 현지 원수보험사 지분 인수를 통해 단계적으로 중국 시장에 진입하였습니다. 특히 중국 전 지역 판매권을 가진 현지 원수 보험사 경영 참여 및 보험사업 공동추진 등을 통해 현지 사업 역량을 확보하는 등 중국 시장 공략을 위한 기반을 쌓아가고 있습니다.

동남아 권역 • 동부화재는 동남아의 높은 시장 잠재성과 열린 시장 기회를 활용하여 신흥시장에서 시장 선도자로 자리 잡고자 노력하고 있습니다. 동남아 권역 진출과 단계별 시장 진입을 계획하기 위하여 2011년 베트남 호치민과 인도네시아 자카르타에 사무소를 설치하였으며, 2014년 양곤에 국내 손해보험사 중 최초로 사무소를 설치했습니다. 2015년에는 베트남 PTI사 인수를 통해 현지 사업 기반을 구축하고 인도차이나반도의 사업 확장 기반을 확보하였으며, 이후 신한은행과 PTI사 간 방카사업 공동 추진을 통해 베트남 최초로 한국형 선진 방카슈랑스 시스템을 도입하는 등 현지에서 차별화된 서비스를 제공하고 있습니다.

미주지역 금융시장 확대

미국은 세계 최대 금융시장으로서 선진화된 금융 기법과 해외 시장 영업을 배울 수 있는 장점을 가지고 있으며, 외국 보험사에 관하여 규제와 차별 등 진입장벽도 낮은 매력적인 해외 진출 시장입니다. 동부화재는 제 2 동부화재 건설을 목표로 2000년대 초반부터 본격적으로 미주지역 내 현지 지점 형태의 진출을 기반으로 한 영업 채널과 해외 진출 전략을 통해 사업을 확장하고 있으며, 철저히 현지인을 대상으로 한 차별화된 사업 전략을 추진하고 있습니다.

괌 • 1984년 지사 설립 이래로 지역사회의 신뢰를 기반으로 한 신속한 서비스와 현지 대리점과의 30년 이상의 긴밀한 유대관계를 바탕으로 높은 수익성을 달성하고 있습니다. 일례로 2002년 봉선화 태풍 피해로 많은 손해보험사들이 시장 철수를 결정한 것과 반대로 빠르고 정확한 손해금액 산정과 지급을 통해 지역사회의 신뢰를 얻었습니다. 이를 통해 동부화재는 시장점유율 22%*로 현지 지배적인 보험사로 성장하였으며, 한정된 시장 내에서도 지속적인 성장 및 높은 수익성을 시현하고 있습니다.

* 동경해상 단체상해 보종 제외

하와이 • 빠른 서비스와 업무처리, 철저한 현지화를 통한 차별화된 상품 출시로 안정적으로 시장 진출에 성공하여 연 10%의 높은 성장률을 보이고 있습니다. 빈번한 자연 재해로 인한 보험 손실률이 높은 지역임에도 허리케인 상품을 출시하는 등 현지 고객 니즈에 맞는 상품을 출시하여 사업 성장을 하였습니다. 또한 수익성 증대를 위해 시장 점유율 1~6위의 대리점에 이어 2015년에 시장점유율 7위 대리점을 유치하였으며, 고객서비스 및 시장지배력 확대를 위해 IT시스템 개선을 추진하고 있습니다.

캘리포니아 • 철저한 현지화 전략을 통해 한인뿐만 아니라 지역 내 모든 거주민을 중심으로 한 다양한 영업 채널을 확보하였으며, 고객 중심의 IT 시스템과 고객의 요구에 부합하는 상품을 제공하고 있습니다. 동시에 빠른 계약 안내 서비스로 시장 점유율을 높이고 있으며, 지역 판매 채널과의 상호 신뢰를 기반으로 장기적 관점의 협력문화 구축을 위해 노력하고 있습니다.

뉴욕 • 시장 접근이 쉬운 중소상공인 위주의 재물/배상 책임 담보를 제공하는 패키지 상품으로 현지 시장을 공략하고 있습니다. 2013년에는 일반 거주민을 대상으로 주택화재보험 판매를 개시해 접근성을 높임으로써 미국 동부 보험 시장에서 영향력을 확대해 나가고 있습니다.

미국 내 지점별 운영현황

구분	단위	괌	하와이	캘리포니아	뉴욕
사업개시	연도	1984	2006	2009	2011
직원 수(현지채용인)	명	6(3)	22(17)	18(12)	18(13)
로컬물건 비중*	%	73	96	83	85
외형	백만달러	38.8	62.3	45.1	42.6

* 한인, 한국기업 물건을 제외한 현지인 대상 상품 판매 비중
※ 2015년, 금융감독원 해외점포 실적보고 자료기준

More Sustainable Growth

동부화재는 다양한 이해관계자와 함께하는 행복한 미래를 추구합니다.
고객, 임직원, 파트너 그리고 지역사회와 더불어 공존하는 따뜻한 성장을 위해
단기적 이익 창출에서 나아가 지속가능한 경영을 시현하고자 노력하고 있습니다.
이에 고객지향적 상품 · 서비스 개발, 임직원 및 파트너 역량 강화 지원,
지역사회와의 동반성장 노력 등을 지속하고 있습니다.
동부화재는 이와 같은 활동을 지속적으로 추진하여
기업시민으로서 사회적 책임을 다하고자 합니다.



Sustainability Section
CUSTOMERS
EMPLOYEES
PARTNERS
LOCAL COMMUNITIES

ISSUE **01**

CUSTOMERS

금융산업에 대한 대내외의 규제가 강화되고, 시장의 불안정성이 지속됨에 따라 핵심 이해관계자인 고객의 가치를 극대화하여 안정적인 기반을 마련하는 것이 보다 중요해졌습니다. 이에 동부화재는 고객의 다양한 니즈에 부합하는 상품을 개발하고, 철저한 소비자 보호체계를 수립함으로써 '고객과 함께 행복한 사회를 추구하는 글로벌 보험금융그룹'으로 거듭나고자 합니다.



동부화재의 접근방법 및 미래 추진방향

800만 보유고객을 신성장 동력으로 인식하고 보유고객에 대한 고객경험을 획기적으로 개선하고자 합니다. 고객이 요구하는 품질 변화에 적극 대응하기 위해 고객접점(MOT; Moment Of Truth)에 대한 재정의와 접점별 서비스 표준화를 추진하고 있습니다. 더불어 기존 만족도 조사체계에 비해 한층 심층적으로 설계된 동부 MOT 만족도 조사체계(DMSI; Dongbu MOT Service Index)를 개발하여 서비스의 질적 수준을 개선하고 있습니다.

2015 주요 추진 활동

- 고객접점 서비스 관리체계 정립 및 접점별 고객경험관리평가 실시
- 상품 책임 이행을 위한 불완전판매 자체 점검 시행
- 고객 정보보호 관리를 위한 통합보안관제 운영 및 내부보안 감사 실시
- 브랜드 캐릭터 신규 개발을 통한 브랜드 관리 체계 강화

2015 주요 성과

KS-SQI 고객 만족도 조사

장기보험 부문 **1** 위

완전판매율

99.2 %

고객상담센터 콜 서비스 제공 수

월 평균 **1,098,941** 건

정보보호 교육 인원

5,218 명

고객가치경영 체계

고객가치창출 전략

동부화재는 신뢰를 바탕으로 하는 건강한 보험문화 조성을 통해 고객의 가치를 극대화하고자 노력하고 있습니다. 이에 체계적인 고객만족경영 전략을 수립하여 고객의 니즈를 충족시킬 수 있는 상품 · 서비스를 개발하고, 보다 엄격한 소비자보호 활동을 실천함으로써 고객이 행복한 사회 실현에 앞장서고 있습니다.

고객만족경영 전략 체계

고객만족		소비자보호
고객가치 최고의 종합 금융회사	전략 목표	업계 최고의 소비자보호 우수금융회사
• 현장소통 및 실천력 강화 • 서비스 스탠다드 정립 • 고객 VOC 수집 및 개선활동	전략 방향	• 소비자보호체계 고도화 • 민원예상 건 관리 강화 • 완전판매 문화 정착 • 소비자보호 의식 재무장

CPC(Customer-Product-Channel) 관점 마케팅 프로세스 고도화

고객과의 모든 접점에서 고객행복을 실현하기 위해 CPC 관점 마케팅 프로세스 고도화를 추진하고 있습니다. 통합고객시스템을 운영하여 다양한 채널에서 발생한 고객 대응활동을 수집 · 관리하고 분석하여 고객 특성에 맞는 상품과 채널 전략 제공의 기초자료로 활용하고 있습니다.

Service Identity 앰블럼

행복약속365

Service Identity 수립(행복약속 365)

1년 365일 항상 고객의 행복을 위해 최선을 다하겠다는 동부화재의 다짐과 약속을 표현한 서비스 아이덴티티 '행복약속 365'를 수립하고, 이를 달성하기 위해 6개의 고객과의 약속 항목에 각각 6개씩 36개의 세부적인 실천 지침을 세웠습니다. '행복약속 365'를 통해 임직원이 고객서비스 핵심가치를 인식하고 체화하여 고객만족을 제고할 수 있도록 노력하고 있습니다.

행복 (3)

고객행복	회사행복	사회행복
'고객의 행복이 회사의 행복이며, 사회 전체의 행복으로 확산된다'는 의미		

고객과의 약속 (6)

❶ 고객응대	❷ 보험가입	❸ 고객관리
우리는 항상 친절한 태도로 고객을 응대한다	우리는 항상 완전한 상품 판매로 고객이익을 실현한다	우리는 항상 유익한 정보제공으로 고객과 소통한다
❹ 보상처리	❺ 긴급출동	❻ 불만처리
우리는 항상 정확한 보상 처리로 고객을 보호한다	우리는 항상 준비된 자세로 신속하게 출동한다	우리는 항상 완벽한 불만 해결로 고객과 함께 한다

5S (5)

SPEED	SMILE	SMART	SPECIAL	STEADY
• 키워드: **신속** • 고객접점 프로세스 Lead Time 단축	• 키워드: **친절** • 임직원 고객응대 기본 CS역량 강화	• 키워드: **정확** • 본원적 서비스 혁신 (완전판매, 보상 등)	• 키워드: **특별** • 동부화재만의 차별화된 고객관리	• 키워드: **지속** • 동부STD 365의 지속적인 실천

고객만족 서비스

고객 서비스 관리체계

동부화재는 CCO와 임원으로 구성된 소비자정책위원회 운영을 통해 소비자보호와 관련된 주요 정책의 심의 및 제도개선 활동 등을 수행하고 있으며, 이와 더불어 완전판매 현장점검 및 모니터링 등의 이슈를 다루는 소비자정책협의회를 매월 개최하여 서비스 관리의 추진력을 제고하고 있습니다. 또한 2015년에는 고객접점 서비스의 질적 향상을 위해 고객경험요소의 통합 관리 및 분석, 전사 MOT 고객경험지표 모니터링 등 통합 MOT Service Control Tower의 역할을 수행하는 소비자정책파트를 신설하여 서비스 관리조직의 체계를 강화하였습니다.

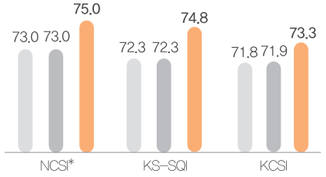
모바일 서비스 제공 확대

동부화재는 변화하는 고객 트렌드에 적합한 모바일 서비스를 지속적으로 확대하고 있습니다. 2015년 완전판매 모니터링 모바일 서비스를 도입하고, 고객접점별 서비스 만족도 조사를 모바일 LMS 조사로 변경함으로써 고객 이용편의성을 제고하였습니다. 또한 카카오와의 제휴를 통한 모바일 알림톡 서비스를 오픈하여 정보제공에 대한 고객만족도를 제고하였습니다.

서비스 만족도 모니터링 강화

고객접점의 서비스 품질을 보다 체계적으로 분석 · 관리하기 위해 「행복약속 365」의 '고객과의 약속'에서 정의하고 있는 6대 고객접점별 만족도 조사를 실시하고 있습니다. 고객과의 접촉이 일어나는 모든 접점을 대상으로 정기 실시하는 외부 전문기관의 만족도 조사와 함께 모바일 App과 LMS를 통한 온라인 조사, 고객상담센터 모니터링실을 통한 전화조사 등 회사 내부의 실시간 모니터링 · 피드백 시스템을 운영하고 있습니다.

고객 만족도 조사 (단위: 점)



- NCSI(National Customer Satisfaction Index, 한국생산성본부)
- KS-SQI(Korean Standard – Service Quality Index, 한국표준협회)
- KCSI(Korean Customer Satisfaction Index, 한국능률협회)

* 2013, 2014년 데이터의 경우 집계 오류로 정정함

상담센터 고객 만족도 조사* (단위: 점)



* 한국능률협회컨설팅 KSQI 기준

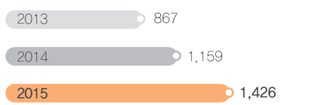
고객경험관리 평가체계 운영

연간 고객 1인당 27회(연간 약 1.9억 건) 가량의 서비스를 제공하고 있는 동부화재는 서비스 경쟁력 확보 및 고객 만족도 제고를 위해 2014년, 고객경험관리 평가체계(Dongbu MOT Service Index, DMSI)를 개발하였습니다. 이를 통해 MOT별 서비스 수준을 측정하고, 도출된 이슈에 대해 집중 개선 활동을 수행함으로써 서비스 품질을 향상하여 효과적인 고객경험 관리 체계를 구축하고 있습니다.

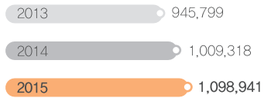
고객 바로 알기 캠페인

고객중심의 사고 내재화를 통한 고객가치 향상을 목적으로 CEO를 포함한 본점 임직원이 직접 고객을 방문하여 의견을 청취하는 '고객 바로 알기' 캠페인을 진행하고 있습니다. 2015년에는 「휴면보험금 지급」 및 「충성고객에 대한 감사 및 장기재물보험 계약점검」 활동을 전개하여 금융소비자 권익보호를 통한 고객 만족도 제고에 기여하였습니다.

월 평균 e-서비스 건수 (단위: 천 건)



월 평균 콜 서비스 제공 건수 (단위: 건)



고객 커뮤니케이션

온라인 커뮤니케이션 채널 확대

다양한 온라인 커뮤니케이션 채널을 통해 고객의 라이프스타일, 관심사 등에 대한 이해도를 제고하고, 고객 접점 관계를 강화하고 있습니다. 대표적으로 공식 블로그, 내차사랑 블로그, 아이사랑 블로그, 페이스북 등의 소통채널을 운영하고 있으며, 2015년 기준 블로그 방문자는 약 370만 명으로 전년비 대폭 증가하였습니다. 또한 모바일 채널의 파급력이 점차 증대되고 있는 점을 고려하여 카카오 스토리 신규 오픈 및 고객 전용 앱 '스마트존' 운영 등 모바일웹 기반의 소통 활동을 강화하고 있으며, 2016년에는 '스마트존' 4단계 리뉴얼을 통해 더욱 편리한 e-서비스 환경을 제공할 예정입니다. 이와 같은 적극적인 고객 커뮤니케이션 노력의 결과, 2015년 '제 8회 대한민국 소셜미디어대상'과 '앱 어워드 코리아 2015 올해의 앱' 시상에서 각각 손해보험 부문 대상을 수상하였습니다.



동부화재 공식 블로그



동부화재 페이스북

고객 중심의 상담서비스 제공

동부화재는 고객상담센터, ARS 자동화 서비스, 홈페이지 등 다양한 상담 채널을 통해 고객의 불만 사항에 조속히 대응하고 있습니다. 고객상담센터의 경우 3개 지역 센터(서울, 전주, 원주) 및 2개 재택 센터를 운영하고 있으며, 이를 통해 계약 상담에서 완전판매 모니터링, 사고접수 등에 이르는 다양한 상담서비스를 365일 상시 제공하고 있습니다. 향후 고객의 이용률이 높은 상담 채널을 중심으로 서비스를 지속적으로 확대할 예정이며, 2015년에는 전체 상담건수 중 13.6%를 ARS 자동화 서비스를 통해 제공하였습니다.

소비자 평가단 운영 활성화

동부화재는 2010년부터 소비자 평가단을 운영하여 서비스 품질에 대한 객관적인 수준 진단 및 개선안 도출 활동을 전개하고 있습니다. 평가단의 의견을 적극 수렴하여 고객 관점의 니즈를 파악하고, 상품 · 서비스 건의사항에 대해서는 지속적으로 피드백하여 고객 서비스 품질에 기여하고 있습니다. 2015년 말 기준, 소비자 평가단 10기까지 161명의 고객이 활동에 참여하였으며, 이를 통해 도출된 총 665건의 개선제안 중 502건이 채택되었습니다.(채택률 75.5%)

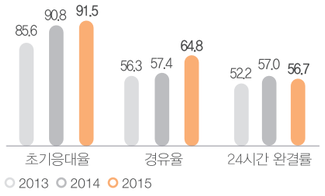
FOCUS

'소비자의 날' 고객초대 행사 개최

동부화재는 2015년 12월 3일 '소비자의 날'을 맞이하여, 소비자 평가단으로 활동한 고객을 초대해 회사의 서비스 수준 제고를 위해 적극적으로 참여해 주신 데에 대한 감사의 뜻을 전하는 행사를 개최하였습니다. 이를 통해 '고객과 회사의 아름다운 동반자 관계의 상징'이라는 소비자 평가단 운영의 취지를 되새기고, 고객과 더욱 가까이 소통하는 기회를 확대하는 뜻깊은 시간을 가졌습니다.



VOC 관리 현황 (단위: %)



고객의 소리(VOC, Voice of Customer) 시스템 강화

동부화재는 다양한 온 · 오프라인 채널을 통해 고객의 소리를 수집하여 1시간 내 응대하고 24시간 내 처리하는 신속한 VOC 시스템을 운영하고 있습니다. 접수된 고객의 소리는 자체 기준에 따라 대 · 중 · 소 3단계로 분류되며 접수에서 결과까지 VOC 시스템 내에 체계적으로 관리되고 있습니다. 더불어 VOC 처리과정에서의 문제점과 시사점, 해결방안을 공유할 수 있는 사내 공감 및 참여 마당인 '공감 VOC'를 운영하여 고객 불만에 대한 임직원의 관심을 제고하고, 적극적인 사례공유 및 초기 응대를 통해 고객불만을 조기에 해소하고 있습니다. 2015년 2월부터 연말까지 총 27회, 회당 평균 3,770명, 참여율 74.2%로 전 임직원이 적극적으로 참여하고 있습니다.
이외에도 업계 최초로 CEO를 포함한 전 임직원과 자회사, 불완전 판매 영업조직을 대상으로 하는 고객 VOC 체험관을 개설하여 고객 중심 업무의식 제고에 기여하고 있습니다. 2015년에는 CEO와 전 임원, 부서장의 체험교육 완료 후 동부화재 직원 전체를 대상으로 상시 교육을 운영하였으며, 이를 통해 영업가족 및 임직원 827명이 고객의 다양한 요구사항을 체험하였습니다.

임직원 CS 마인드 제고 노력

동부화재는 '고객중심의 고객행복경영' 실현을 위해 현장 주도 CS활동 강화, 임직원 및 PA대상 CS교육 등 CS교육 추진 체계를 강화하여 임직원의 CS마인드를 내재화하고 있습니다. 또한 연간 월별, 분기별 우수 CS 시상제도를 운영하여 2015년도에는 CS 우수 부서/직원에 대한 시상제도 명칭을 「CCM상」으로 신규 제정하고, 소비자 관련 지표를 평가에 종합적으로 반영함으로써 소비자중심경영의 의미와 중요성을 전사적으로 공유하였습니다.

브랜드 캐릭터_약속대장 프로미



브랜드 경영 활성화

동부화재의 브랜드 '프로미(Promy)'는 Promise(약속)의 줄임말로 고객과의 약속은 반드시 지키겠다는 동부화재의 의지를 담고 있습니다. 자동차보험 브랜드 '프로미카(Promy Car)'와 장기보험 브랜드 '프로미라이프(Promy Life)'로 이루어진 통합 브랜드 체계를 통해 고객의 생활을 안전하게 지켜드리겠다는 보험철학을 실천하고 있습니다.
더불어 2016년에는 보험사가 지닌 딱딱한 이미지를 탈피하고 고객에게 보다 친근하게 다가설 수 있도록 '약속대장 프로미' 캐릭터를 새롭게 개발하였습니다. 프로미 캐릭터는 '고객과의 약속을 지키는 신뢰의 기업'이라는 동부화재의 목표에 맞게 새끼손가락을 들고 있는 약속의 손짓을 형상화하고, 어떠한 어려움에도 고객을 든든히 지켜준다는 의미를 표현하였습니다.

프로미 브랜드 체계도



상품책임 이행

완전판매 추진 체계 수립

동부화재는 2007년 상품판매 이후 고객과의 주요 분쟁 요소인 '완전판매'와 관련하여 소비자 권익 보호와 당사 지속가능 리스크 감소 차원에서 적극적인 완전판매 활동을 추진해왔으며, 현재는 정착기에 접어들었습니다.

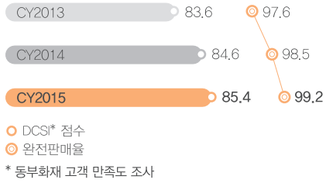
완전판매 추진 중장기 로드맵

도입기(2007~2011년)	확산기(2011~2013년)	정착기(2013~현재)
• 완전판매 추진조직 구축 • 정기 현장점검 및 제재시행 • 모니터링 프로세스 정립 • 완전판매 서약서 작성 • 불완전판매 제재기준 개정	• 손보협회 상시 점검 확대 • 불완전판매 제재기준 강화 • 현장점검 불완전판매율 영업관리자 MBO 반영	• 실손의료비 계약 특별점검 실시 • 모니터링 프로세스 변경 • 모니터링 제재 강화 • TM 통화품질 모니터링 강화

분쟁조정심의위원회 운영

매주 1회 소비자보호 파트 및 주요 업무부서와 의사, 변호사 등 전문가가 함께 참여하는 분쟁조정심의위원회를 운영하여, 보다 공정하고 적법한 기준을 통해 소비자 불만을 해소하고 있습니다. 2015년에는 위원회를 통해 월 평균 158건의 고객불만을 처리하였으며, 분쟁조정 심의 건에 대한 고객 수용률은 96.6% 수준으로 지속적으로 상향되고 있습니다.

완전판매율 추이 (단위: 점, %)



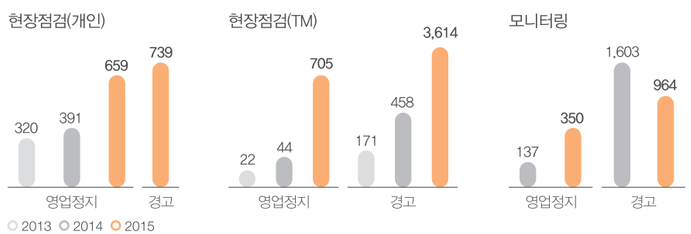
* 동부화재 고객 만족도 조사

상품 책임 이행을 위한 제도 수립

동부화재는 보험 상품 판매 시 자필 서명, 약관 전달, 청약서 부본 및 상품설명서 전달 등 4대 기본지키기를 준수하고, 지속적인 현장 점검 및 전화 모니터링을 실시하여 상품 책임을 적극 이행하고 있습니다. 또한 전사 차원의 완전판매 전략을 수립하여 완전판매 실천력을 제고하고 있으며, 4대 기본지키기 위반 외에도 취소계약, 불완전판매 관련 VOC 등 불완전판매 전반에 대하여 인수정지 등 제재조치를 통해 불완전판매를 사전에 근절하고 있습니다. 이와 같은 노력의 결과, 2015년 동부화재의 완전판매율은 전년 대비 0.7%p 상승한 99.2%로 집계되었습니다.



불완전판매 자체 점검을 통한 제재 현황 (단위: 명)



고객 정보보호

정보보호 전담조직 운영

고객 정보보호 관련 내부통제의 효과적인 수행과 사이버 범죄에 대한 엄중한 대응을 위해 전사 차원의 정보보호 최고책임자(CISO)를 임명하고, 보안전문가로 이루어진 정보보호팀을 운영하고 있습니다. 더불어 전사 정보관리 정책 제 · 개정, 정보보호 관리 등을 담당하는 정보보호위원회를 운영하여 고객의 소중한 정보를 안전하게 관리하기 위한 다각적인 체계를 구축하고 있습니다.

정보보호 관리 조직

정보보호 최고책임자	정보보호 계획 수립 및 시행, 정보보호 시스템 구축 등
정보보호위원회	정보기술부문 취약점 분석, 전산보안사고 및 위반자 처리 등
정보보호팀	전사 정보의 체계적 관리 및 보안관련 업무 책임
전략마케팅 팀장	고객정보 수집 · 이용 · 제공 · 파기와 관련된 관리 책임
IT지원팀 팀장	IT결함, 시스템 장애 및 해킹 등과 관련된 관리 책임
총무 팀장	서류(인쇄물)정보 및 시설(건물보안) 관리 책임

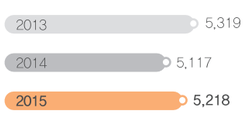
내부 정보보호 관리체계 구축

동부화재는 망분리, PC 가상화, USB 차단 등의 실질적인 정보보호정책 실행과 정보보호체계 구축 혁신과제를 통한 MB 모델 기반의 관리체계를 바탕으로 고객정보 유출방지에 기민하게 대응하고 있습니다. 또한 외부 침해를 실시간으로 모니터링하고, 사고 발생 시 신속히 대처하기 위해 24X365 통합보안관제를 운영하고 있습니다. 이외에도 IT 환경에 대한 자체 내부 보안감사를 실시하여 지속적으로 문제점을 도출 및 개선하고 있으며, 반기 1회 이상 외부 전문가를 통한 웹사이트 점검평가를 운영하고 있습니다.

IT 내부 보안 감사 프로세스

보안감사 계획 수립	보안감사 수행	보안감사 결과 보고	사후 관리
• 감사 계획 수립 및 CISO 승인	• 감사 계획 통보 및 일정협의 • 감사 수행	• 보안감사 결과 보고 및 통보	• 시정조치계획 수립 및 조치 결과 보고 • 시정조치 이행 확인

정보보호 교육 인원 (단위: 명)



임직원 정보보호 인식 강화

고객의 질병정보, 사고이력, 금융관련 정보 등 민감한 정보를 다루는 보험업의 특성상 임직원의 철저한 정보보호 인식 확립은 금융정보 보안에 있어 가장 중요한 사안 중 하나입니다. 이에 임직원에 대한 개인정보보호 지침을 수립하고, 임직원 정보보호 인식 강화 교육을 매년 실시하고 있습니다.

정보보호 인증 획득

전사의 정보보호체계를 선제적으로 진단 및 점검하고, 발굴된 문제점을 지속적으로 개선함으로써 2009년 국제 표준 정보보호 인증인 ISO 27001 인증(2009.02)을 획득하였습니다. 또한 2014년에는 미래부가 주관하는 정보보호관리체계(ISMS) 인증을 통해 대내외적으로 정보의 보안성과 개인정보보호 대책의 우수성을 인정받았습니다. 2013년부터 2015년까지 고객 정보 유출과 관련한 위반사례는 단 한 건도 없었습니다.

보험사기 관리 프로세스



보험사기 예방

보험사기 분석전문가 양성

보험사기 예방 및 적발 전담부서인 SIU(Special Investigation Unit)파트에서는 보험사기 예방, 조사, 사후관리 및 재발방지 3단계의 업무 프로세스를 추진하고 있습니다. 2007년부터는 업계 최초로 보험사기 분석전문가를 자체 육성하여 보험사기 관련 빅데이터의 최신 흐름을 분석하고 보험사기 형태 및 유형을 파악하는 등 보험사기 방지 전문인력 양성에 힘쓰고 있습니다.

보험범죄 방지를 위한 내외부 제도 구축

동부화재 '보험범죄방지위원회'에서는 내부통제 강화를 통해 보험범죄를 사전 방지하고자 보험범죄에 관한 기본 정책과 관련자에 대한 제재 사항 등을 제정한 보험범죄방지규정을 운영하고 있습니다. 또한 보험사기를 당사의 주요 리스크로 정의하여 측정 지표와 목표액을 설정하고, 보험사기 감축 혁신과제 선정 및 보험사기방지 교육 과정 운영 등의 제도를 통해 보다 엄중한 보험사기 대응이 가능하도록 노력하고 있습니다.

성과지표 내 보험사기 항목 반영

동부화재는 보험사기 감축으로 고객의 소중한 재산을 보호하기 위해 사기 예방과 관련된 성과를 기업 성과지표에 반영하고 있습니다. 리더십 성과지표에 장기 · 자동차 · 일반 보험사기 적발금액 합계액을 KPI로 설정하고, 준법감시조직의 성과지표에 보험사기 제보 건 수를 반영하는 등 보험사기를 예방하기 위한 실질적인 대응을 강구하고 있습니다.

보험료 누수방지 강화

안정적인 경영이익 창출과 고객 보호를 위해 보험사기의 근본적 해결을 목표로 보험료 누수방지에 힘쓰고 있습니다. 보험사기 적발시스템인 IFDS(Insurance Fraud Detection System)를 운영하여 보험사기의 징후를 과학적으로 분석하고, 정기적인 모니터링을 통해 보험금의 누수요인을 사전에 차단하고 있습니다. 또한 기존의 보험사기 적발 사례에 기반하여 업무 방식을 효율적으로 개선하며, 유관 기관과의 다각적인 협력을 통해 보다 효과적인 보험사기 예방 대응이 가능하도록 하였습니다.

보험사기 제보 활성화

사내외 다양한 이해관계자를 대상으로 보험범죄에 대한 인식을 고취시키고자 보험범죄 제보 채널 및 제보자 포상제도를 운영하고 있습니다. 사외제보자 포상제도를 개선하고, 영업가족을 통해 외부 홍보를 강화하는 등 제보 채널의 실효성을 강화하고자 노력하고 있습니다.

FOCUS

보험사기 적발 사례

2015년 3월, 당사에 가입한 차량이 선행하던 람보르기니 차량을 후미추돌한 사고가 발생하였습니다. 운전자들의 진술이 엇갈리는 등 사고내용의 몇 가지 의문점에 대해 SIU조사팀에서 정밀 조사를 진행하였으며, 그 결과 보험금 편취를 목적으로 사전 공모한 보험사기임을 밝혀냈습니다. 이는 보험소비자에게 자동차 대물담보 고액 가입의 필요성에 대한 인식을 증진시키고, 기업 이미지 제고 및 영업력 확대에도 기여하는 계기가 되었습니다. 앞으로도 보험범죄에 대한 강력한 대응 및 건전한 보험 문화 조성을 위해 노력하겠습니다.



ISSUE **02**

EMPLOYEES

우수한 인적자원은 동부화재의 핵심 경쟁력 중 하나입니다. 중장기적인 인재육성을 전제로 하는 성과주의 제도와 더불어 조직 내 활발한 소통에 기반한 열정과 몰입의 기업문화 조성으로, 대내외의 다양한 경영환경 변화와 시장의 경쟁구도 심화 속에서도 지속가능한 성장을 이어가고 있습니다.



동부화재의 접근방법 및 미래 추진방향

동부화재는 직급과 직무, 혁신역량에 따른 다차원 인적역량 향상 프로그램인 신육성제도에 기반하여 자기주도형 육성체계를 운영하고 있습니다. 이를 통해 임직원의 주인의식을 제고하고, 직무 전문성을 강화하여 전 임직원이 핵심 인재로서 성장할 수 있도록 지속적으로 지원할 계획입니다. 더불어 업무에 집중할 수 있는 쾌적한 환경 조성을 위해 다양한 복리후생 제도를 운영하며, CEO의 적극적인 스킨십 경영을 통해 전사 간 유연한 커뮤니케이션 문화를 조성하고 있습니다.

2015 주요 추진 활동

- 건강한 조직문화 조성을 위한 기업문화협의회 운영
- 신육성제도 수립 및 직무전문가 과정 운영
- 근무환경 개선 성과측정 시행을 통한 직원 만족도 제고
- 공정한 성과평가 및 보상을 위한 신인사제도 도입

2015 주요 성과

임직원 창소공 활동 참여 인원

5,735 명

본인진단 및 자기계발계획 수립 인원

2,488 명

임직원 만족도 조사(ESI)

82.5 점

인당 복리후생 비용

15.2 백만원

인적자원 관리

인적자원 관리 체계

동부화재는 글로벌 경쟁력을 갖춘 금융인재를 육성하며, 전사 HR 비전인 '우수한 인재들이 일하고 싶어하는 최고의 직장 구현'을 위해 체계적인 인적자원관리 시스템을 운영하고 있습니다. 또한 CEO 경영원칙인 실상추구 · 상호소통 · 자율경영의 임직원 실천을 적극적으로 유도하고, 핵심가치 기반의 인재상을 바탕으로 글로벌 금융인재 양성을 위한 신육성제도와 고성과 고보상 중심의 성과주의 체계를 구축하고 있습니다.

비전	고객과 함께 행복한 사회를 추구하는 글로벌 보험금융그룹			
핵심가치체계	3정신 3자세 · CEO경영원칙 · 핵심동인			
HR 비전	우수한 인재들이 일하고 싶어하는 최고의 직장 구현			
전략방향	글로벌화	전문화	고부가가치화	
중장기 HR 전략과제	해외사업 추진방향 고도화	핵심우수인력 확보	성과주의 심화 발전	
기본정책 운영원칙	육성체계	성과보상	인적자원 수용	근무환경
	신육성제도	성과주의 인사시스템	현장중심인사	GWP
	SDP CDP	개인평가 승진	채용 배치이동	급여 복리후생
HR 방향	현장 자율인사		직원 의사 존중	

소통 중심의 조직문화 구축

조직 커뮤니케이션

조직의 원활한 커뮤니케이션을 위하여 다양한 소통 채널을 운영하고 있습니다. 사내 알림판, 공문 및 참여마당 등을 통해 회사의 주요 이슈와 변동사항을 임직원들에게 신속히 전달하고 있으며, 사내 인트라넷 '동부인 광장'을 통한 부서별 GWP 활동 공유 및 현장 부서별 커뮤니티(학습회) 운영 등 조직 내외부 간 소통의 기회를 확대하고 있습니다. 또한 다양한 분야의 동호회 조직을 구성하여 임직원들 간 즐거운 교류의 장을 조성하는 등 소통 채널의 지속적인 운영 및 발굴을 통해 상호 벤치마킹의 기회를 제공하고, 밝고 활기찬 조직문화를 구축하고자 노력하고 있습니다.

소통 활성화 채널 사례

구분	주요 내용	참여 대상
e-프로미 광장	인트라넷 기반 자유로운 커뮤니케이션의 장이 되고 있는 전자사보	경영진 · 임직원 · 파트너
프로미 TV	매월 영업실적 및 목표 달성률, 경영진의 당부사항 등을 공유하는 사내 방송	경영진 · 임직원
다이나믹 데이	행복약속 실천을 위한 사내 TV 시청, 학습회 등 일일 활동 프로그램	부서 내
우리부서 자랑	우리 부서 활동내역을 공유하는 인트라넷	
Happy Poll	재미있고 간단한 전자설문을 통해 동료들의 생각을 알아볼 수 있는 인트라넷	부서 간
동부인 광장	현장에서 부서별로 실시하는 각종 GWP 프로그램을 공유하는 인트라넷	

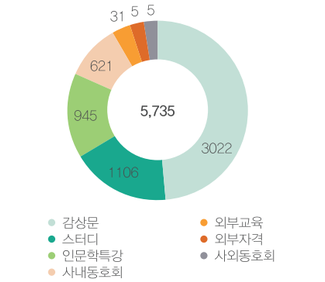
기업문화협의회 구축

상시 협의 기구인 기업문화협의회 운영을 통해 회사의 경영현황을 공유하고 현장의 고충사항을 수렴하여 경영활동에 반영하고 있습니다. 매년 상 · 하반기 정기모임과 월별 수시 활동으로 수집된 현장의 살아있는 소리를 경영활동에 반영함으로써 노사 간 상호협력적인 기업문화를 만들고 있습니다.

창의 · 소통 · 공감 프로그램 운영

동부화재는 2009년부터 임직원이 업무지식 외 다양한 인문사회 관련 지식을 습득하고 경험할 수 있도록 창 · 소 · 공 프로그램을 운영하고 있습니다. 창 · 소 · 공 프로그램은 크게 회사 주도의 '인문과 예술로의 초대' 세미나와 개인이 선택하는 창 · 소 · 공 프로그램으로 구분되며, 이를 통해 임직원의 창의적 사고 신장과 역량개발을 돕고 혁신을 통한 성과 창출 문화가 확산될 수 있도록 지원하고 있습니다.

창의 · 소통 · 공감 프로그램 참여 인원 (단위: 명)



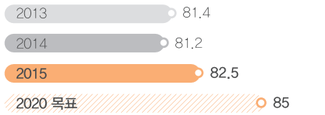
쌍방향 커뮤니케이션 현황

- **경영진↔임직원**
  - CEO 통통통
  - 혁신보고회 등
- **부서 간**
  - 각종 협의체, 제안제도, 워크아웃
  - 부서 간 만족도(ICSI) 조사
- **상호 소통하는 Dynamic Dongbu 기업문화 조성**
- **계층 간**
  - 주니어보드, 멘토링
  - 사내동호회 등
- **부서 내**
  - 다이나믹 Day 활동 등
  - CS 학습회, 스터디그룹

임직원 만족도 조사

임직원 근무 환경에 대한 실상을 파악하고, 전사 차원의 체계적인 개선방안을 수립하고자 매년 1회 정기적인 임직원 만족도 조사(ESI)를 실시하고 있습니다. ESI 조사는 직급별, 부문별, 부서별, 직군별(남녀)로 다양하게 실시하여 그룹화된 직원들의 요구 사항을 중심으로 피드백하고 제도를 적극 보완함으로써 내부고객인 임직원의 만족도를 제고하고 있습니다.

임직원 만족도 조사(ESI) (단위: 점)



FOCUS

CEO의 스킨십 경영

CEO는 경영진 · 임직원 간 소통을 강화하기 위해 CEO가 현장을 직접 방문하여 'CEO와 통통통' 행사를 진행하고 있습니다. 직원, 고객, 가족의 세 관점에서 다양한 계층과 직접 만나며, 현장의 이야기를 듣고 격려하며 정책결정을 위한 참고자료로 활용하고 있습니다. 이외에도 각종 매체와 회의체 등을 통해 CEO의 생각을 직원들이 이해하고 실천할 수 있도록 함으로써, 상호 소통에 기반한 고성과 조직을 만들기 위한 노력을 계속하고 있습니다.

CEO 커뮤니케이션 채널 사례

주기	구분	주요 내용
연간	신년사, 리더 컨퍼런스	경영방침 및 경영현황 공유, 현장 리더 컨퍼런스
반기	경영전략회의 각종 보고회	임원/부서장 반기별 경영전략 회의 전사혁신보고회, 사내 Best Practice 대회
월간	현장 경영 CEO와 통통통 마케팅 전략 진단 회의	영업현장 방문 및 경영현황 점검 다양한 이벤트를 통한 직원들과 정서 공유 영업본부 마케팅 전략 공유 및 독려
수시	각종 회의체	경영전략방향 및 경영실적, 이슈사항 공유



임직원 역량개발

신육성제도 수립

동부화재는 내부인재를 체계적으로 육성하여 업계최고의 전문가로 양성함으로써 고객에게 최고 수준의 서비스를 제공하고 회사의 성장동력을 발굴하고자 노력하고 있습니다. 이에 직급과 직무, 역량에 따른 다차원 인적역량 향상 프로그램인 신육성제도를 수립하여 학습자 스스로 부족한 역량에 대해 계획을 수립하는 자기주도형 육성체계를 구축하였습니다. 이를 통해 부서장의 부서원 필요역량 설정과 부서원의 자가진단 결과를 비교하고 현 직무 내 자기계발, 중장기적 경력개발 등을 고려하여 교육계획을 수립하고 실천하고 있습니다.

보험업의 특성	• 보험업은 인지(人紙)산업 • 업무의 복잡성과 변화
비전달성 전략	• 글로벌 역량을 갖춘 인재 • 전문성을 갖춘 인재
경영진의 경험	• 핵심가치가 성공기반 • 혁신역량의 중요성

▶ 신육성혁명 선포 ▼ 신육성제도 수립

직무전문가 아카데미

동부화재는 업계 최고의 직무전문가 양성을 위해 3대 아카데미를 운영하고 있습니다. 혁신 아카데미는 변화의 기술과 리더쿠뮤니케이션 등 다양한 교육과정을 통해 경영혁신 정신과 IT능력을 갖추어 프로젝트 추진 시 주도적인 역할을 수행할 수 있는 혁신전문가를 양성하고 있습니다. 마케팅 아카데미는 현장영업관리자의 마케팅 역량을 향상시키고 지점장 배치 시 영업 및 조직문화에 빠르게 적응할 수 있도록 돕고 있습니다. 계리 아카데미는 계리직무 기본역량을 갖출 수 있는 계리역량 향상과정과 전문자격 취득을 위한 보험계리사 ASA 스터디로 구성되며, 현재 소수의 집중 양성인원 대상으로 보험연수원 교육과정 등을 지원하고 있습니다.

업계 최고 전문가 양성 ACADEMY ▼

혁신 아카데미	최고의 혁신전문가 양성
마케팅 아카데미	최고의 영업전문가 양성
계리 아카데미	최고의 계리전문가 양성

계층별 교육 체계 운영

모든 임직원이 계층별로 요구되는 핵심역량을 내재화 할 수 있도록 계층별 교육 체계를 운영하고 있습니다. 계층별 공통 리더십 교육 및 승진자과정 등을 통해 임직원의 직무 수행능력을 제고하고, 리더로서의 자질을 함양하도록 지원하고 있습니다.



임직원 역량 진단

임직원 기본역량, 직무행동역량, 전문기술 역량 3가지 부문에 대해 역량진단 평가를 실시하고 있습니다. 이를 바탕으로 장기적인 경력개발 프로그램과 자기계발 프로그램을 수립하며, 직무역량 강화를 위한 교육 및 자격증 취득 계획과 도서학습, 스터디 모임 등 다양한 자기계발(Self Development)계획을 수립하고 있습니다.

조직 리더십 강화

동부화재는 조직을 이끌어 가는 리더의 중요성을 인식하고, 보다 체계적인 조직 리더십 구축 기반을 마련하고 있습니다. 리더의 기본적인 자질로서 성과지향적 동기부여, 지속적인 변화관리, 성과지향적 업무추진, 치밀한 조직관리 등 4가지를 정의하고, 업무 · 혁신 · CS · 다이나믹 리더십으로 리더십 영역을 구체화하고 있습니다. 또한 Core Leadership Ⅰ~Ⅳ 과정을 통해 임직원들이 리더로서의 역량을 강화할 수 있도록 효과적인 교육 체계를 지원하고 있습니다.

신입사원 선발 및 배치

우수 신입인력의 확보는 미래 우수인재 양성의 근간이 되므로, 당사의 핵심가치인 3정신 3자세를 구현할 수 있는 인재상을 충족하고 이에 요구되는 역량을 갖춘 인재를 채용하기 위하여 대졸 신입사원 10개년 육성계획에 따라 투자개념의 신입 우수인력 선발체계를 수립 · 운용하고 있습니다. 선발활동 종료 후에는 평가 신뢰도를 점검 · 분석함으로써 개선 이슈를 발굴하는 등 전 과정 상에 제기된 문제점은 차후 선발활동 계획 수립 시 수정 · 보완하고 있습니다.

인재상	창의와 도전정신으로 미션을 달성하고 미래를 개척하는 글로벌 경쟁력을 갖춘 인재

신입 우수인력 확보 추진전략

우수 신입사원 확보기반 강화	업의 특성에 맞는 신입사원 확보	체계적 양성 및 유지
• 대졸신입사원 필수 면접체계 구축 • 대학(원)생 논문 공모 • 대학(원)생 인턴제도 운영	• 직무별 채용 차별화 • 직무특성 반영한 면접기법 차별화 • 근무지역 연고자 우선 선발	• 업무+정서 멘토링 제도 운영 • 대졸 신입사원 양성체계 운영 • 글로벌 인재 양성체계(GVC)

FOCUS

심기일전 동부인 의식혁신 과정

동부화재는 2015년 경영 화두를 '심기일전'으로 정하고, 주인의식을 바탕으로 열정과 몰입의 기업문화를 만들기 위해 노력하였습니다. 임원을 포함한 전 직원이 총 55차수에 걸쳐 심기일전 의식혁신 과정에 참여했으며, 이 과정을 통해 환경변화 및 회사의 경영현황에 대해 이해하고, 주인의식 · 열정 · 몰입의 행동원칙을 수립 및 공유하여 이를 업무에 적용하고 있습니다.

Catch-up에서 벗어나 Trend setting을 위한 체질 변화

- 경영전략의 변화 → Standard 경영계획
- 조직의 변화 → 조직구조 개선
- 시스템의 변화 → 차세대 시스템
- 리더십의 변화
- 의식의 변화

→ 동부인 의식혁신 과정





인사제도 개정을 통한 공정한 성과평가와 보상

조직내 인사 적체 문제 해결과 공정한 평가제도 운영을 위해 2015년 신인사제도를 도입하여 업무수행 역량에 따라 직급체계를 단순화하고, 조직 내 원활한 소통을 통한 고성과 창출을 유도하고 있습니다. 또한 승진평가에 있어 인사위원회의 기능을 강화하고 개인의 역량뿐 아니라 리더로서의 역량을 함께 평가할 수 있도록 함으로써 조직관리 역량을 강화하고 보다 공정한 평가와 승진이 이루어지도록 하였습니다.

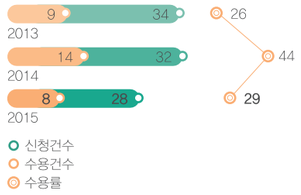
성과평가 체계

동부화재는 직원들의 헌신과 만족도를 높이고 더 높은 성과를 이끌어 내기 위해 직원들 스스로 목표를 부여하고 평가할 수 있도록 목표 합의제도, 월간 평가합의 제도, 자기계발 및 경력개발 계획 제도를 성과관리시스템에 포함하여 운영하고 있습니다. 균형성과평가(BSC:Balance Score Card)를 활용하여 개인의 성과측정 관점을 세분화하고, 회사의 전략과 목표를 조직, 개인단위의 KPI로 분배함으로써 임직원의 근로의욕을 고취시키고 있습니다. 더불어 직무별 특성을 고려하여 동일 부서라도 직군 · 직무별 평가를 분리 운영하는 등 공정한 성과평가이행을 위해 노력하고 있습니다.

평가이의신청제도 구축

동부화재는 '평가이의신청제도'를 통해 성과평가 및 역량평가 결과에 대한 이의신청이 가능하도록 하고, 접수된 사안에 대해서는 인사위원회의 심의를 거쳐 승인 여부를 결정하고 있습니다. 이를 통해 평과 결과에 대한 임직원의 이해와 만족도를 제고하고 있으며, 2015년에는 총 28건의 이의신청 건 중 8건의 평가 결과가 조정되었습니다.

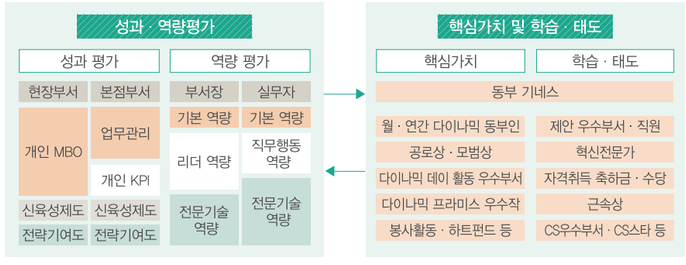
평가이의신청제도 현황 (단위: 건, %)



합리적인 보상 시스템

직무와 직급에 따라 급여체계를 운영함으로써, 성과에 따른 보상이 이루어지도록 운영하고 있습니다. 연봉은 크게 기본급, 성과급에 의해 결정되며 해당 직무에 따라 비율을 달리 운영함으로써 보상체계의 합리성을 담보하고 있습니다. 당사는 직무와 직급에 따른 연봉의 합리적인 차이가 있을 뿐, 성별에 따른 연봉의 차이는 없습니다.

성과 평가 & 보상 환류 체계



ISSUE **03**

PARTNERS

고객의 접점에서 동부화재의 상품과 서비스를 제공하고 있는 영업 및 보상파트너는 동부화재의 핵심 성장동력이자 동반자입니다. 이와 더불어 기업의 동반성장과 관련된 법 · 제도가 강화되고 사회적 관심이 점차 증대되고 있는 점을 인식하여 파트너의 안정적인 성장을 위한 지원 제도와 프로그램, 시스템 개선 등을 통해 파트너와의 긍정적인 시너지를 창출해 나가고 있습니다.



동부화재의 접근방법 및 미래 추진방향

가치사슬의 핵심 접점인 영업 및 보상 파트너와의 지속가능한 동반성장을 위해 다양한 상생의 노력을 실천하고 있습니다. 업무관리 체계를 정비하고 다양한 교육 과정을 운영하여 파트너의 업무 효율성 제고 및 전문 역량 강화를 지원하고 있으며, 다양한 커뮤니케이션 채널을 통해 현장의 의견을 적극적으로 수렴 · 반영하고 있습니다.

2015 주요 추진 활동

- 테마 상품 기반의 고객별 컨설팅 역량 강화 교육
- 영업가족 채널별 특성화에 적합한 조직구조 개편
- 모바일 e-claim 시스템을 활용한 현장완결 보상 서비스
- PA제안제도를 통한 현장 PA와의 소통 확대

2015 주요 성과

PK 자격취득 인원

35,199 명

긴급출동서비스 만족도

93.7 점

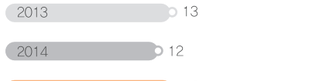
파트너 교육 투자 비용

13 억원

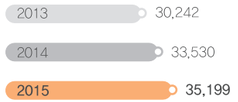
영업파트너 만족도 조사(FSI)

72.2 점

파트너 교육투자 현황 (단위: 억원)



연도별 PK 자격취득 현황 (단위: 명)



파트너 전문가 양성 교육

동부화재는 다변화하는 시장 환경에 대응하고 경쟁력 있는 컨설팅 전문가 양성을 위해 차별화된 육성훈련 프로그램을 운영하고 있습니다. 연차별, 소득대별 특성에 따른 맞춤형 교육을 실시하여 영업조직의 컨설팅 역량을 강화하고 있습니다. 매년 약 3만여 명의 설계사를 대상으로 총 13억원 이상의 교육비를 투자하고 있으며, 2015년에는 매월 시장 트렌드를 반영해 테마 상품 기반의 고객별 컨설팅 역량 강화 중심의 교육을 진행하고 현장 중심의 교육 시스템 구축을 통해 교육의 성과를 즉시 시현할 수 있도록 지원하였습니다.

영업지원을 위한 콘텐츠 및 활동 Tool 제공

파트너의 영업경쟁력과 소득향상을 위해 고객발굴 및 관리 툴인 FOREVERLIST를 통해 시장을 확대하고 고객별 차별화된 활동전략을 수립할 수 있도록 지원하고 있습니다. 또한 활동 툴인 BSP(Business Sales Plan), 업종별 제안서, 체크리스트 등 영업조직의 상품 교육능력 향상과 영업활동지원을 위한 다양한 콘텐츠를 제공하고 있습니다. 특히 BSP를 통해 방문활동의 습관화 및 영업프로세스를 강화하고 있으며, 이를 통해 사업목표를 달성하고 있습니다.

영업가족 활동증대 콘텐츠



보험 전문가 양성

영업조직을 대상으로 2006년부터 'PK(PA Knowledge) 자격제도'를 운영하여 지식향상을 통한 경쟁력을 제고하고 있습니다. PK 자격제도는 장기보험, 자동차보험, CS, 일반보험, 컨설팅, 장기보상, 자동차보상 등 총 7개 분야로 운영 중입니다. 2015년에는 영업팀장, 육성코치 등 스텝을 중심으로 컨설팅 능력과 실무역량 향상을 위한 자격을 추가하였으며, 2015년 12월 기준 총 35,199명의 PA가 PK 자격을 취득하였습니다. 2016년에는 모바일 기반의 PK 자격제도 운영을 통해 차별화된 지식정보 제공을 통해 경쟁력을 더욱 강화할 예정입니다.

비전속 채널 특성화 교육

현장의 숙련된 인력들을 트레이너로 양성하여 GA 교육 및 활동을 지원하는 등 GA의 경쟁력 확보를 위해 노력하고 있습니다. 또한 생명보험 설계사 대상의 교차설계사 교육을 통해 영업활동의 콘텐츠를 제공하고, 당사 상품역량을 강화하고 있습니다.

영업경쟁력 지원 체계 강화

차별화된 수수료 제도 운영

수수료는 회사의 정책사항을 반영한 제도로서, 이에 대한 영업가족의 정확한 이해와 공감이 필요한 점을 고려하여 수수료 제도 개정 시 영업가족 TV, 영업관리자 교육 등 다양한 채널을 통해 개선 취지와 방향 그리고 변경사항들을 공유하고 있습니다.
동부화재는 영업가족과 동반성장을 위한 체계화된 수수료 체계를 제공함으로써 안정적인 성장 지원을 하고 있습니다. 장기 활동 지원비, 정착지원 수수료 등 성과에 따른 수수료 한도를 상향 조정하였으며, 유아자녀 지원비에 대한 지급기간 확대 및 지급액 상향조정 등을 통해 신인PA의 안정적인 정착과 소득을 높일 수 있도록 제도적 장치를 마련하고 있습니다. 또한 모바일 시장 변화에 발맞춘 모바일 지원비 개편과 업계 최초로 실시한 자녀 수에 따른 차등 수수료 지급제도 등 PA와의 동반성장을 위한 소득체계를 운영하고 있습니다.

채널별 효율적 업무지원

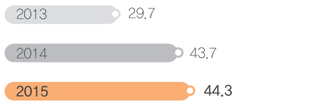
영업가족의 효율적인 성장을 도모하고자 2015년 표준, TC, 일반 및 전문지점으로 점포 편재를 개편하였으며, 채널별 특성화에 적합한 조직구조 개편을 실시하였습니다. 동시에 스텝 조직의 책임과 역할을 재정립하여 효율적인 업무 지원을 통한 동반성장을 추진하고 있습니다.

표준지점	• 컨설팅 정예 PA 양성	일반지점	• 고연령 PA의 고객 유저 및 업무지원 강화
TC지점	• Total Consulting 강화 • 미래주력 PA 양성	전문지점	• 신규채널 발굴 및 채널 경쟁력확대 • 스텝조직의 업무지원

영업채널의 다각화 추진

동부화재는 고객의 다양한 니즈와 영업환경의 변화에 대응하고자 보험 모집 채널의 다각화를 추진하고 있습니다. 대표적으로, 보다 상세한 상담 서비스 제공을 위해 전화상담 및 추가 방문상담을 실시하는 신개념 모집방식 TC(Total Consulting)채널을 전국적으로 확대하고 있으며, 2014년 런칭한 LD(Life Design)센터를 통해 고학력 저경력 여성 중심의 전문화 된 영업조직을 육성하고 있습니다. 출산, 육아 등의 문제로 경력이 단절된 재취업 여성 영업가족에게 영업 활동의 기반을 위한 보유고객 DB 및 엘리트 육성체계를 제공하는 등 특화된 영업 채널로 성장할 수 있도록 지원하고 있습니다.

스마트패드 보급률 (단위: %)



모바일 체결 시스템 제공

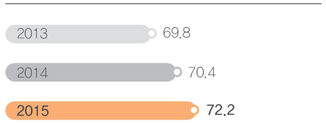
2012년부터 현장 모바일 체결 시스템 도입을 통한 원스톱 모바일 영업 체계를 구축하여 PA의 업무 효율성을 제고하고 있습니다. 'Any-Time, Any-Where'을 모토로 상품설명에서부터 재무컨설팅, 체결까지 원스톱으로 가능하도록 시스템을 제공하고 있으며, 2014년에는 고객용 모바일 앱(App)을 통해 보험료 납입 기능, 긴급 출동 요청 등의 고객 편의를 위한 시스템 개선을 실시하였습니다. 2015년 12월 말 현재 전속 PA중 44.3%인 7,148대가 보급되었으며, 스마트 세일즈 교육과정을 통해 스마트 패드 활용법과 영업스킬 교육을 함께 시행하여 모바일 영업의 전문성을 강화하고 있습니다.

파트너 커뮤니케이션

현장 PA 소통 채널 운영

현장 PA와 의사소통을 위한 PA 제안제도를 운영하고 있습니다. 제안제도에 등록된 내용은 본점과 관련부서에 직접 전달되며, 채택된 내용은 회사의 정책과 제도에 반영하는 등 현장의 목소리에 대해 귀기울이고 있습니다. 이외에도 DBRT(Dongbu Round Table) 세미나, 교차팀장과정, GA트레이너과정, 멘토과정, 육성코치과정, 우수FC 세미나과정 등 영업가족과 의사소통을 위한 다양한 창구를 마련하고 있습니다.

영업파트너 만족도 조사(FSI) (단위: 점)



영업파트너 관리체계 강화

동부화재는 매년 실적, 고객만족 및 유지율 등의 성과평가를 기반으로 우수한 PA를 선정하여 연도대상 시상식을 개최하고 있습니다. 동부화재의 핵심목적 및 가치에 비추어 귀감이 되고 동부화재 발전에 기여한 PA에게는 'DBRT 명예의 전당'에 이름을 올려 영업가족의 만족도와 자긍심을 높이는 등 파트너십을 강화하고 있습니다. 또한 손해보험협회에서 운영하는 우수인증*과 블루리본** 제도에 각각 2209명(우수인증), 39명(블루리본)의 동부화재 PA가 선정되어 보험산업의 이미지 제고와 완전판매율 향상에 기여하고 있습니다.

* 우수인증: 동일보험회사 근속기간, 13&25회 신계약 유지율, 모집실적, 불완전판매건수 등을 종합적으로 평가하여 우수인증설계사 자격부여

** 블루리본: 4년 연속 우수인증설계사(대리점)로 선정된 PA 중 타의 모범이 되는 PA에게 부여되는 최고의 영예

보상파트너와의 협력적 관계 강화

동부화재는 고객에게 최고의 서비스를 제공하고자 우수 보상파트너를 선정하여 관리하고 있으며, 파트너가 함께 참여하는 다양한 커뮤니케이션 프로그램 운영을 통해 개선의견 수렴 등의 지속적인 커뮤니케이션 노력을 기울이고 있습니다.
협력정비업체의 자긍심 및 로열티 증대를 위해 매년 파트너쉽 컨퍼런스를 운영하고 있으며, 2015년 우수정비업체 61개, 부품사 11개, 렌터카11개 등 총 83개 업체가 참석하여 윤리경영 교육과 BP사례 및 상생을 위한 추진 전략 공유 등을 진행하였습니다. 또한 전국 60여 개 협력정비업체가 참여한 'DP(Dongbu Partner, 보상 관련 협력정비업체)업체 간담회'를 개최하여 고객만족을 통한 지속성장 방안, 고객응대 교육, 자동차 정비문화 발전 모델 논의 등 협력정비업체와의 상생방향 등을 공유하였습니다.

FOCUS

불량정비소 관련 보험사기 우수대응 사례

사례설명	차량 외관 관리업체(새카) 및 피보험자가 담합하여 실제 파손이 없는 가공사고를 보험접수, 피보험자가 추정수리비를 수령한 후 차량 외관 관리비용으로 사용 편취
진행사항	▼ '15. 1월 금감원 주관 업계 차량대물 담당자 회의 ▼ 5월 업체 5개소 압수영장 집행 ▼ 7월 업체대표 4명 소환 범죄사실 시인 후 차량소유자 150명 소환통보 조사 ▼ '16. 3월 업체 4,300만원 합의 후 환수 완료 ▼ '16. 6월 현재 개인차주 상대로 4,500만원 환수 진행 중
결과	• MR(Moral Risk)제어협의회 이슈 안건으로 상정 및 제도개선 추진 • 예상 편취 금액: 당사 0.8억

ISSUE **04**

LOCAL COMMUNITIES

기업 사회책임경영에 대한 국제사회의 관심이 높아지고, 소비자의 윤리 의식이 증진됨에 따라 기업시민으로서의 사회적 책임 이행에 대한 중요성이 부각되고 있습니다. 이에 동부화재는 업의 특성을 반영한 전략적 사회공헌 프로그램과 임직원들의 적극적인 참여로 이루어지는 봉사활동을 통해 사회공헌 슬로건인 '나누는 행복! 함께하는 미래!'를 실현하고자 노력하고 있습니다.



동부화재의 접근방법 및 미래 추진방향

동부화재는 전사적 차원의 사회공헌 인식 확산을 위해 부서 단위 봉사단 확대와 자회사별 봉사조직 구축 등 사회공헌활동의 인적 체계를 강화하고 있습니다. 또한 2015년 전략적 사회공헌활동 방향 수립을 위한 TF를 운영하여 사회공헌 속성 분석 및 사회공헌활동 프로그램에 대한 리뷰를 진행하였습니다. 이를 통해 사회공헌 운영 체계 재정비, 라이프 사이클에 따른 사회공헌 포트폴리오 수립 및 8개 신규 프로그램을 개발하였으며, 2016년부터 단계적으로 사회공헌 프로그램을 확대 실시할 계획입니다. 또한 글로벌 사업 확대에 따라 주요 해외 진출국을 중심으로 글로벌 사회공헌 역시 지속적으로 확대 추진해 가고 있습니다.

2015 주요 추진 활동

- 임직원의 사회공헌 참여 확대 및 사회공헌 성과평가 반영
- 청소년 금융교육 등 금융업에 특화된 사회공헌 실천
- 글로벌 금융인재 양성을 위한 글로벌 금융탐방 프로그램 운영

2015 주요 성과

사회공헌 투자 금액

2,312 백만원

프로미 하트펀드 모금액

318 백만원

사회공헌활동 참여 인원

임직원 6,938 명 설계사 1,710 명

청소년 금융교육 참여 인원

1,058 명

(참여학교 20개교)

사회공헌 가치 창출 전략

사회공헌 비전 체계

동부화재는 이해관계자 가치 창출을 위한 따뜻한 나눔 실현을 통해 고객과 함께 행복한 사회를 추구하는 글로벌 보험금융그룹으로 거듭나고자 노력하고 있습니다.

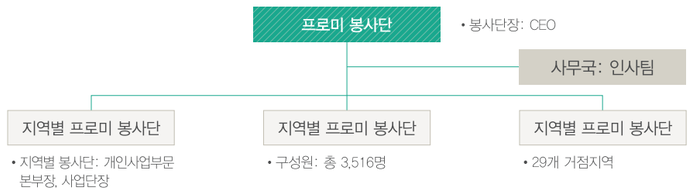
VISION: 고객과 함께 행복한 사회를 추구하는 글로벌 보험금융그룹

슬로건: 나누는 행복! 함께 하는 미래!

지역사회 나눔	임직원 참여	업에 특화된 사회공헌
몸과 마음이 튼튼한 사회, 건강한 대한민국을 만들기 위해 다양한 후원활동 진행 • 문화 스포츠 후원 • 동부 프로미 농구단 운영 • 청각장애인 후원 • 환경보호 캠페인	임직원들의 자발적 참여를 통한 봉사단 운영 및 기부금 조성 • 프로미 봉사단 활동 • 프로미 하트펀드 조성 • 자율봉사 동호회 활동 • 전사 사회공헌의 날 운영	손해보험업의 특성을 살릴 수 있는 캠페인 · 교육활동 · 후원활동 지속적 실시 • 올바른 교통문화 정착 • 복지시설 위험진단 • E-서비스 연계 고객기부 활성화 • 금융교육 및 글로벌 금융탐방 프로그램 운영

사회공헌 전담조직 운영

동부화재는 보다 체계적인 사회공헌활동 실천을 위해 2006년 프로미 사회봉사단을 발족하였습니다. 봉사단장인 CEO를 필두로 전국 거점 29개 지역 봉사단을 구성하고, 2015년에는 부서 단위로 봉사단을 확대함으로써 전 임직원들의 자발적인 봉사활동을 장려하여 지역사회의 소외 이웃에게 온정을 나누고 있습니다.



봉사활동	내용
사랑의 연탄나누기	독거노인, 저소득 가정 연탄배달
사랑의 쌀나누기	지역별 필요 시설 및 저소득 가정 쌀, 생필품 전달
어린이 봉사 활동	장애 아동, 취약계층 아동을 위한 사랑 나눔 봉사활동
환경보호	지역별 관광지, 유명산 등 수시 환경정화활동
다문화가족 후원	돌잔치, 돌사진, 가족여행, 주거환경 개선, 다문화밴드 후원

전사 사회공헌 가이드라인 수립

2011년 전사 사회 공헌 가이드라인을 제정하여 손해보험업과 연계된 사회공헌활동 추진을 위해 전사 사회공헌 합동 전략을 수립하고 있습니다. 또한 기업의 사회적 책임 이행과 손해보험업 간 시너지 창출을 위해 전사적인 차원의 노력을 기울이고 있습니다.

지역사회 나눔 실천

문화 스포츠 후원

동부화재는 활기찬 사회문화 조성과 스포츠 부흥을 위해 다양한 스포츠 활동에 대한 후원을 지속하고 있습니다. 동부화재 프로미배 KPGA 챔피언스 인비테이셔널, 매치플레이 챔피언십 등의 골프대회를 개최하고 있으며, 버디당 5만원씩의 기부금을 조성하여 불우이웃에게 기부하는 '사랑의 버디' 행사를 진행하고 있습니다.

동부 프로미 농구단

2005년 동부 프로미 농구단을 창단하여 수준 높은 플레이와 깨끗한 경기 매너로 농구팬들의 많은 사랑을 받고 있으며, 팬들의 응원에 보답하고자 농구골대 지원사업, 백내장 및 라식 수술 지원, 사랑의 쌀 기증 등 사회공헌활동에도 적극적으로 참여하고 있습니다. 또한 다문화가족의 화목과 안정적인 정착을 지원하기 위한 다문화가족 후원사업으로 매년 7월 동부화재 프로미 봉사단과 프로미 농구단이 함께 원주 시내 다문화가족의 열악한 주거환경 개선활동을 펼치고 있습니다. 이외에도 2015년에는 강원문화재단과 업무 협약을 체결하여 경제적, 사회적, 지리적으로 문화생활에 어려움을 겪는 문화누리카드 대상자들을 홈경기에 초청하고 유니폼을 증정하였습니다.



문화누리카드 대상자 초청 행사

활동명	사랑의 농구대	문화누리카드 대상자 초청	김주성의 드림플러스	지역 농구부 지원	밝은 세상 만들기 밝은 미소 만들기
지원 내용	2,000만원 (5개 학교, 10대)	419명 (11,313천원)	연탄 7,250장	16,700천원	1,000만원

청각장애인 학교 후원 활동

2013년 청각장애인 학교인 충주 성심학교와 후원 협약을 체결한 이후 장애인에 대한 사회적 관심 제고와 처우 개선을 위해 지속적으로 노력하고 있습니다. 국내 최초 청각장애 야구단인 성심 야구부와의 친선경기 및 프로미 농구단 코치의 훈련 교습 등 야구부가 직접 체험할 수 있는 참여형 지원을 중심으로 청각장애 학생들의 열정과 도전정신을 응원하고 있습니다.

환경 보호 캠페인

동부화재는 2010년부터 환경부, 한국기후 · 환경네트워크와 함께 환경사랑그림잔치를 개최하고, 환경교육운영시범학교 지원 업무 협약을 체결하는 등 지역사회 환경보호 인식 제고를 위한 다양한 환경사랑 캠페인을 전개하고 있습니다.

FOCUS

가족사랑 캠페인

동부화재는 최근 사회적으로 가족해체 문제가 대두됨에 따라 가족의 소중함과 가족 행복에 대한 공감대를 형성하기 위해 가족사랑 캠페인을 전개하고 있습니다. 가족에게 전하는 소중한 마음을 손편지에 담아 보내주는 '가족사랑 마음우체통 이벤트'와 편지의 사연을 애니메이션으로 제작한 '마음우체통 애니메이션', 가족 간 친밀도를 확인할 수 있는 '가족사랑 지수 알아보기 이벤트' 등 가족 간 사랑을 전할 수 있는 다양한 활동을 전개하고 있습니다. 특히 마음우체통 애니메이션의 경우 유튜브에서 200만 뷰를 기록하는 등 대중의 뜨거운 공감을 얻고 있습니다.



마음우체통 애니메이션

임직원 사회공헌 참여 확대

전사 사회공헌의 날 제정

동부화재는 매년 10월 중 하루를 '전사 사회공헌의 날'로 선정하여 전국 임직원과 PA들이 함께 다양한 봉사 활동을 펼치고 있습니다. 2015년에는 4회째를 맞아 3천여 명의 임직원 및 영업가족이 참여하여 소외계층 돕기, 각 지역 휴양지 환경 정화 활동, 시설방문 노력봉사 및 물품후원, 장애인 체육대회 자원봉사 등 다양한 테마로 약 100여 개의 사랑 나눔 이벤트를 진행하였습니다.

사회공헌 성과평가 반영

2014년 사회공헌활동에 대한 전사적 관심과 참여를 유도하기 위해 직원 역량개발 제도인 신육성제도에 봉사활동을 반영하고, 개인 MBO평가에 봉사활동 10시간을 배정하였습니다. 또한 사회공헌활동 성과의 객관적인 측정을 위해 '사회공헌활동 참여 임직원 수'를 핵심 KPI로 선정하고, 다양한 봉사활동을 기획 · 운영함으로써 사회공헌활동의 질적 제고에 힘쓰고 있습니다.

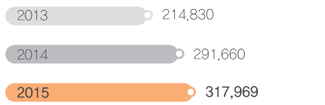
사내 동호회 참여 사회공헌활동

동부화재의 임직원들은 사내 동호회 활동을 통해 지역사회 사회공헌에 적극적으로 참여하고 있습니다. 문화재 보존 및 환경정화 활동과 아동 독서 후원활동, 소외 이웃을 위한 행복 도시락 만들기 활동 등 다양한 봉사 프로그램을 통해 직원들이 사회공헌활동에 흥미를 가지고 자발적으로 나눔의 기쁨을 실천하고 있습니다.

임직원 재능 기부

동부화재는 업의 특성 및 임직원들의 전문성을 활용하여 보다 효과적인 사회공헌활동을 수행하고 있습니다. 위험관리연구소의 구조물 위험진단 및 관리 전문가들이 지역 복지시설을 직접 방문하여 시설의 안전성을 진단하며, 결과에 따른 긴급 관리 및 소화기, 감지기 설치 등의 재능기부를 펼치고 있습니다.

프로미 하트펀드 모금액 (단위: 천원)



프로미 하트펀드 모금

하트펀드는 매년 약 3천여 명의 직원들이 참여하여 자발적으로 급여의 일정액을 기부하고, 회사가 동일한 금액을 후원하는 매칭그랜트(Matching Grant)방식으로 조성되고 있습니다. 하트펀드 가입률을 전사 KPI로 설정하여 임직원들의 적극적인 참여를 유도하고 있으며, 조성된 기금을 통해 프로미봉사단의 활동과 그 밖의 다양한 기부활동의 재원으로 사용하여 이웃사랑을 실천하고 있습니다. 2015년 프로미 하트펀드 모금액은 317,969천원입니다.

업에 특화된 사회공헌 실현

글로벌 금융탐방 프로그램

동부문화재단은 글로벌 금융인재 양성을 위해 금융 분야에 관심있는 대학(원)생을 대상으로 창의적이고 실용적인 아이디어를 공모하는 '동부 금융제안 공모전'을 진행하고 있습니다. 수상자들에게는 장학금 수여 및 동부그룹 입사지원 시 서류전형 면제 등 다양한 수상특전을 제공하며, 선진 금융기관, 미국 명문대학 등을 견학할 수 있는 글로벌 금융 탐방의 기회를 지원하고 있습니다.



제 5회 글로벌 금융탐방


안양사업단 청소년 금융교육 활동

청소년 금융교육

동부화재는 고객과 함께 행복한 사회를 추구하는 글로벌 보험금융그룹으로 거듭나고자 내부 인프라를 활용한 금융교육 확산에 힘쓰고 있습니다. 2015년 7월부터 미래 금융주체인 청소년의 건전한 금융의식 조성을 위해 지역별 초·중학생을 대상으로 금융교육을 진행하고 있으며, 각 지점별로 학교와 1:1 매칭하여 체계적인 교육 인프라를 구축함으로써 청소년의 금융 지식과 보험에 대한 이해도를 높이고 있습니다.

E-서비스 연계 고객기부 활성화

고객의 사회공헌 참여 확대 및 탄소배출 경감을 통한 환경보호 차원에서 홈페이지 E-서비스를 이용한 고객 기부 프로그램을 실시하고 있습니다. 고객 기부 건당 일정금액을 적립하여 희귀난치성 환우의 수술비용을 지원하고 있으며, 2015년도에는 자녀보험 가입자 수에 비례하여 매칭 그랜트 기금을 조성하였습니다.

안전한 교통문화 조성

동부화재는 교통사고 경각심 조성 및 사전예방 강화를 위해 업의 전문 지식을 토대로 정기적인 교통안전 교육을 진행하고 있습니다. 전국 주요 휴게소에서 교통사고 예방 활동 및 차량 무상점검 활동을 실시하여 안전한 교통질서 확립에 기여하고 있으며, 2016년부터는 어린이 교통사고 예방을 위해 '아동이 안전한 마을 만들기 캠페인'의 일환으로 서울시 10개구 내 어린이보호구역 총 100곳에 옐로카펫*을 설치할 계획입니다. 특히 이 캠페인은 동부그룹 봉사단뿐만 아니라 지역주민, 지역단체 및 학교 관계자들이 위치 선정에서부터 설치까지 함께 참여하여 교통안전의 인식개선의 기회로 삼을 예정입니다.

* 옐로카펫: 횡단보도 진입부 내 노란색 노면표시를 하여 어린이는 안전한 영역에서 신호를 기다릴 수 있고, 운전자는 쉽게 어린이를 인식할 수 있는 공간

Corporate Governance

지배구조

이사회

동부화재의 최고의사결정기구인 이사회는 중요 경영안건에 관한 의사결정과 경영진 견제 및 회사경영의 감시 역할을 수행하고 있습니다. 신속한 의사결정과 책임경영을 위하여 대표이사가 이사회 의장을 겸직하고 있으며, 이사회의 견제와 균형기능을 강화하고자 1명의 선임사외이사를 선임하고 있습니다. 2016년에는 주주총회의 결의를 통해 김성국 사외이사가 신규 선임되었으며, 박상용, 안종태 사외이사와 안형준 사내이사가 재선임되었습니다.

이사회 운영

이사회는 분기별 1회 정기이사회를 운영하고 있으며, 중요 경영 현안이 발생할 경우 임시 위원회를 개최하고 있습니다. 이사회에서는 관련 법규 및 이사회 규정에서 정하는 주주총회에 관한 사항, 경영에 관한 사항, 재무에 관한 사항, 이사 및 집행임원에 관한 사항 등에 대해 의결하고 있으며, 의사결정 과정에서는 사회, 환경적 영향력과 지배구조상의 이슈를 고려하여 안건을 심의 및 의결하였습니다.
의결 시 이사회는 과반수 이상 출석과 출석이사 중 과반수 이상의 동의를 원칙으로 하며, 관련 법령에 의한 별도안건은 가중결의를 통해 이사회 결의가 이루어지고 있습니다. 또한 이해관계가 있는 자의 개입을 배제하기 위해 의결권을 제한하고 있습니다. 주주는 이사회에 주주총회 의안을 자유롭게 제안할 수 있으며, 주주총회 시 의안에 대한 질의 및 설명을 요구할 수 있습니다.

이사회 운영 현황

구분	단위	2013	2014	2015
개최회수	회	11	15	13
부의안건	건	21	29	26
출석률	%	100	100	95.4

지배구조의 건전성

기업의 신뢰 구축과 경영의 투명성 및 효율성 제고를 위해 '지배구조헌장'을 제정하고, 임직원 모두가 투철한 윤리의식을 가지고 사회적 책임을 다하고자 이를 준수하고 있습니다. 또한 매년 홈페이지를 통해 연간 지배구조 체계와 활동내용을 담은 지배구조 연차보고서를 대내외에 공개하고 있습니다.

최고경영자승계규정 제정

2015년 12월 사내이사인 최고경영자 승계 시 후보자 요건 및 후보군 구성, 최고경영자 승계절차와 비상상황 시 대응계획 등을 규정한 '최고경영자승계규정'을 이사회의 의결을 통해 제정하여 운영하고 있습니다.

이사회 구성 현황

김정남
이사회 의장, CEO
(前) 동부화재 경영지원총괄 부사장
(前) 동부화재 신사업부문장 부사장
(前) 동부화재 개인사업부문장 부사장

안형준
상근감사위원
(前) 보험감독원 및 재무부 보험국
(前) 서울보증보험 상무
(前) 에르고다음손해보험 상근감사

박상용
선임 사외이사, 감사위원
(前)대통령비서실 경제수석실 행정관
(前)공정거래위원회 사무처장
(現)법무법인 율촌 고문

안종태
사외이사
(前)한국기업경영학회 회장
(前)대한경영학회 회장
(現)강원대 경영학과 교수

김성국
사외이사, 감사위원
(前)재무부 보험국
(前)공적자금관리위원회
(前)KB신용정보 대표이사

* 2016년 6월 기준

사외이사 선임절차

사외이사후보추천위원회
후보추천
↓
이사회
후보 추천/선정
↓
주주총회
이사 선임
↓
공시
결과 공시

이사 독립성 결격 기준

- 보험업법 제13조 제①항 각호 또는 제15조 제④항 제6호 내지 제10호 중 어느 하나에 해당하는 자
- 보험업법 시행령 제19조 제④항 및 제⑥항 각호의 어느 하나에 해당하는 자
- 최대주주
- 최대주주의 특수관계인
- 주요주주 및 그의 배우자와 직계존비속
- 회사의 계열회사가 아닌 금융회사의 사외이사, 비상임이사 또는 비상임감사로 재임중인 자

이사회 선임 조건 및 절차

사내이사의 경우 이사회에서 관련 법규 요건을 충족하는 등기이사 후보를 심의하여 추천하며, 사외이사는 사외이사후보추천위원회에서 전문성, 직무공정성, 윤리성, 책임성 등을 사전 심의하여 후보를 추천합니다. 추천된 후보는 이사회 및 주주총회 의결 과정을 거친 후 최종 선임하고 있습니다.

이사회 전문성

사외이사 후보 추천 시 사외이사후보추천위원회 규정과 관련 법규 등에 따라 공정한 검증을 거치며, 금융산업뿐만 아니라 경제, 법률, 회계, 언론 등 관련 분야의 폭넓은 이해와 실무경험을 갖춘 전문가 영입을 위해 노력하고 있습니다.

이사회 독립성

동부화재는 정관(제25조의 2)에 따라 최대주주, 최대주주의 특수관계인, 주요주주 및 그의 배우자와 직계존비속 등의 사외이사 선임을 금지하고 있으며, 상법(제382조 사외이사의 자격요건 및 제542조의 8 사외이사 선임방법)을 준수하고 있습니다.

이사회 다양성

이사회는 손해보험, 금융산업관리당국, 공정거래, 인사/노무관리 등 분야별 경쟁력을 기반으로 전문적인 지식을 가진 위원을 선임함으로써 구성의 다양성을 제고하고 있습니다. 또한 인종, 장애 및 성별 등에 대한 제한과 같은 불평등한 요소는 배제하고 있습니다.

이사회 내 위원회

이사회는 의사결정이 필요한 사항에 대해 신속한 심의 의결을 위하여 관련 법령 및 정관 등에 따라 이사회 내에 내부거래위원회, 감사위원회, 사외이사후보추천위원회, 리스크관리위원회, 경영위원회, 보상위원회 등 6개 위원회를 운영하고 있습니다. 각 위원회는 이사회로부터 권한을 위임받아 이사회 규정 및 정관 등에 의거하여 주요사항에 대한 심의 및 의결을 수행하고 있습니다.

이사회 내 위원회 구성 및 역할

구분	주요사항	구성	위원장	구성요건
이사회	주주총회 소집, 재무제표 승인, 사업계획 수립 등 주요 경영사항에 대한 의사결정	사내이사2 사외이사3	김정남 (사내이사)	과반수 이상 사외이사로 구성
감사위원회	독립적인 회계 및 업무 감사, 영업 및 자산 현황 조사, 외부 감사인 평가 등 업무수행	사내이사1 사외이사2	박상용 (사외이사)	3인 이상의 이사, 2/3이상 사외이사 위원 중 1인 회계 또는 재무 전문가
사외이사후보 추천위원회	관계법령에 따른 독립성 기준에 의거, 공정한 선임절차 준수를 통한 사외이사 후보자 선정	사외이사3	김성국 (사외이사)	2인 이상의 이사, 2/3 이상 사외이사
리스크 관리위원회	경영리스크의 효율적 감독, 정책 수립 및 리스크 한도 수준 등 결정	사내이사1 사외이사2	김정남 (사내이사)	2인 이상의 이사, 위원 중 금융회사 또는 회사의 금융, 회계, 재무분야에 종사한 경험이 있는 이사 1인 이상 선임
경영위원회	긴급하거나 발생빈도가 잦은 경영 일반 사항에 대한 결의 등 이사회 지원업무	사내이사2	김정남 (사내이사)	2인 이상의 이사
보상위원회	경영진 및 특정직원 성과보상제도 적정성 심의, 법규준수 점검 및 결과 제출	사내이사1 사외이사2	안종태 (사외이사)	3인의 이사, 위원 중 리스크 관리총 위원 1인 이상, 위원 중 금융회사 또는 회사의 금융 · 회계 · 재무분야에 종사한 경험이 있는 이사 1인 이상 선임 (대표이사의 위원회 위원 선임 제한)
내부거래 위원회	용역계약, 자산 매입 등 계열사와의 거래 관련 사전 심의	사내이사1 사외이사2	안형준 (사내이사)	3인 이상의 이사, 2/3 이상 사외이사

임직원 보수 비율 (단위: 백만원, %)

CEO 총 보수	직원 보수 중앙값	보수 비율
672	51	13.2

* 보수액은 성과금을 포함

경영진 보수 산정 기준 및 지급

동부화재는 경영진으로부터 독립적인 보상위원회를 통해 경영진 및 특정직원에 대한 성과보상체계에 따른 평가와 보상을 결정하고 있습니다. 보상위원회에서는 매년 연차보상 점검, 경영진 성과 평가 및 성과보상체계의 재무리스크 연계 여부 등에 대한 상시 점검을 실시함으로써 경영진과 임직원의 성과평가 및 보상체계에 대한 공정성과 투명성을 제고하고 있습니다.
경영진의 성과에 대한 보상은 경영진이 제출한 사업계획 달성도, 지속가능 경영성과창출 및 기업활동에 따른 사회적 · 환경적 기여도 등을 감안한 보상위원회의 평가를 근거로 보상위원회의 심의를 거쳐, 주주총회 의결을 통해 최종 결정하고 있습니다.

이사회 성과평가

사외이사를 대상으로 연 1회 사외이사 평가를 실시하고 있습니다. 사외이사는 자기평가, 이사회 평가, 임직원평가 등의 평가를 실시하고 있으며, 평가 내용 및 이행결과는 매년 지배구조 연차보고서를 통해 공시하고 있습니다.

이사 보수 지급액

(단위: 백만원)

구분	보수총액	1인당 평균보수액	비고
등기이사	672	672	사내이사 1명
사외이사	41	41	사외이사 1명
감사위원회 위원 또는 감사	255	85	사내이사 1명, 사외이사 2명
계	968	194	–

주주의 권익보호

동부화재는 공시정보관리규정 및 경영공시업무기준, 상품공시업무 기준 제정에 따라 이해관계자와 주주의 권익보호를 위해 노력하고 있습니다. 전담조직을 두고 홈페이지(상품공시 포함)와 공시시스템을 통해 경영현황, 경영실적, 주가정보, 언론사 보도자료 등 이해관계자 권익보호와 관련된 주요 사항에 대한 정보를 투명하게 공개하고 있습니다. 또한 권익보호와 관련된 모든 결정사항에 대해서는 전자결재시스템과 전자공시시스템(http://drat.fss.or.kr/)을 연동하여 즉시 반영할 수 있는 공시사항 발생 통지 시스템을 운영하고 있습니다.

주요 주주 구성현황

(단위: 주, %)

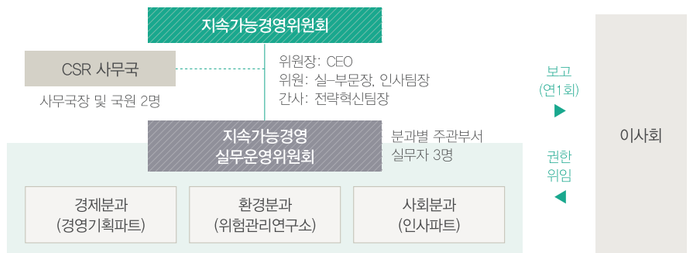
성명	관계	주식의 종류	소유주식수/지분율	
			기말	
			주식수	지분율
김남호	본인	보통주	6,379,520	9.01
김준기	친인척	보통주	4,208,500	5.94
김주원	친인척	보통주	2,229,640	3.15
동부문화재단	기타 단체	보통주	3,539,070	5.00
김정남	임원	보통주	73,000	0.10
자기주식	–	보통주	7,501,660	10.60
계		보통주	23,931,390	28.80

* 2015년 12월 말 기준

지속가능경영 지배구조

지속가능경영위원회

동부화재는 CEO를 의장으로 선임하고 주요 경영진으로 구성된 지속가능경영위원회를 설치 · 운영하고 있습니다. 분기 1회 개최되는 지속가능경영위원회에서는 2015년 전사 지속가능경영 전략 수립, 주요 안건 등을 심의하고 주요 지속가능경영 이슈에 대한 의사결정 업무를 함께 수행하고 있습니다. 지속가능경영위원회 활동내역과 주요 의사결정은 연 1회 이사회에 보고하고 있으며, 2015년에는 지속가능경영 추진전략 재정비 및 DJSI, CDP 등 외부평가결과와 관련된 주요 사항을 보고하였습니다.



지속가능경영 운영 조직

위원회의 원활한 업무 수행과 지속가능경영 과제의 적극적인 추진을 위하여 위원회 산하 지속가능경영 실무운영위원회를 두고 있습니다. 실무운영위원회는 경제, 환경, 사회 3개 분과로 운영되며, 각 분과는 지속가능경영 관련 대내외 환경분석, 벤치마킹, 이해관계자 이슈 파악 등 동부화재 사업을 둘러싼 주요 현안 발굴과 대응을 위한 세부 개선과제 수립 등을 이행하고 있습니다. 실무운영위원회에서 발굴된 현안과 개선과제는 지속가능경영위원회 의결을 통해 전사 전략에 반영되고 있습니다.

지속가능경영 실무위원회 상시과제

지속가능경영 전반	• 지속가능경영 전략 고도화 • 지속가능경영 실무 조직 및 운영체계 수립
경제분야	• 이사회 독립성 및 투명성 강화 • 지속가능경영에 대한 책임 강화 • 윤리강령 조치 투명성 강화 • 고객유지율 증대, 소비자 보호 강화 • 브랜드 가치평가 강화 • 통합 이해관계자 관리체계 구축 • 이해관계자 이슈 분석 및 공유체계 강화
환경분야	• 환경경영 정책 수립, 환경 KPI 관리 강화 • 환경 상품 및 서비스 개발 • 탄소 중립계획 수립, 환경리스크 인지체계 구축 • 사회적 책임을 고려한 자산운용
사회분야	• 사회공헌 전략 고도화 • 인권 및 다양성 신장, 안전 및 보건 관리 강화 • 대외협력 및 네트워크 강화 • 사회공헌 성과 관리 고도화 • 공급자 가이드라인 도입, 사업파트너 관리 강화 • 소외계층에 대한 책임 강화, 노령화 이슈 대응

지속가능경영 경쟁력 강화

동부화재는 2015년 지속가능경영 실무운영위원회를 중심으로 전사 TF를 구성하여 지속가능경영의 실질적 변화와 글로벌 비즈니스 추진을 위한 프로젝트를 진행하였습니다. 9개월간 추진된 프로젝트를 통해 글로벌 트렌드, 지속가능경영 규제 및 이해관계자의 니즈 조사를 바탕으로 기존 지속가능경영 전략체계 보완과 중장기 개선과제 등을 수립하였습니다.

윤리경영

윤리경영 기반 구축

윤리경영 체계

동부화재는 바람직한 기업 시민의 역할을 다하는 존경받는 기업이 되기 위하여 윤리경영에 대한 확고한 철학과 신념을 가지고, 올바른 가치판단과 행동의 기준인 윤리강령과 실천지침을 제정하여 이를 적극 실천하고 있습니다.



윤리경영 추진 조직

동부화재는 대표이사 산하에 준법감시인을 임명함으로써 준법 관리의 독립성을 보장하고 있으며, 준법감시파트, 법률리스크관리파트 및 준법감시담당자 간 역할과 책임을 명확히 분리하여 업무의 효율성과 전문성을 제고하고 있습니다.

윤리경영 추진 조직 체계도



윤리문화 확산을 위한 교육 시행

동부화재는 임직원들의 올바른 윤리의식 함양을 위해 다양한 윤리 교육 과정을 운영하고 있습니다. 사무직, 대졸 신입사원 입문 과정에 윤리과목을 필수 수료 과목으로 지정하였으며, 기존 임직원들을 대상으로 별도의 온라인 과정을 개설하여 전 직원이 윤리교육을 성실히 이수하고 있습니다. 체계적인 교육운영을 위해 사내 윤리경영 강의를 진행할 전담 직원을 선별하여 그룹사 차원의 '윤리경영 사내강사 양성과정' 집합교육을 실시하였습니다. 더불어 자회사의 신입사원을 비롯한 임직원을 대상으로 기본 교육과정 내 윤리경영 개론 과목을 포함하여 윤리경영의 문화를 자회사에까지 확산하고 있습니다. 이와 같은 노력의 결과, 2015년 중 당사의 행동강령, 반부패/뇌물수수 방침과 관련된 위반 사항은 한 건도 발생하지 않았습니다.

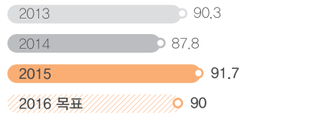
윤리준법 서약서 대상 확대

기업시민으로서 사회적 책임을 다하며, 도덕적인 윤리 경영을 이행하기 위하여 매년 온라인을 통한 임직원 윤리서약을 실시하고 있습니다. 이뿐만 아니라 동부손사, 동부CAS, 동부CSI, 동부CNS, 동부MnS 등의 자회사 임직원들에게도 각 회사의 업무 특성에 맞는 윤리준법 서약서를 작성하게 함으로써 동부화재의 윤리경영 철학과 문화를 전파하고 있습니다.

윤리준법 서약서 작성 현황 (단위: 명, %)

구분		2013	2014	2015
서약서 작성	참여인원	4,855	5,413	4,489
	참여율	92.5	95.7	91.5

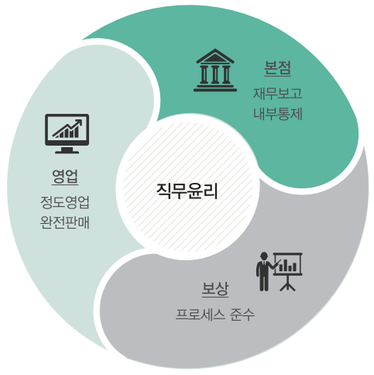
컴플라이언스 점수 (단위 :점)



윤리경영 시스템 강화

컴플라이언스(Compliance) 제도

부문별(본점, 보상, 영업) 윤리 수준을 측정하는 컴플라이언스 평가 제도 운영을 통해 직무윤리, 외부감사 지적 건, 윤리강령 위반사항, 준법감시활동 보고 등의 전사 윤리 공통항목을 체계적으로 관리하고 있습니다. 또한 윤리지수 평가 항목의 지속적인 보완을 통해 사내 윤리경영 문화를 정착시키고, 임직원 개개인의 윤리의식을 고취하고 있습니다.
이외에도 금융감독원의 인가를 받은 보험 상품 안내자료를 사용하고 있으며, 개별적으로 작성된 안내자료의 경우 사내 승인 프로세스를 거쳐 허가된 자료만을 사용하는 등 엄격한 주의를 기울이고 있습니다. 이에 2015년 한 해 동안 과장 또는 허위 광고 등으로 적발된 사례는 없었습니다.



공정거래 자율준수 강화

2003년 동부화재는 '공정거래 자율준수 규정'을 제정하고, 공정거래 자율준수 프로그램을 도입하였습니다. 이에 따라 업무 시 공정하고 도덕적인 거래와 경쟁이 이루어질 수 있는 기반을 구축하였으며, 임직원들의 윤리적 행동 실행력을 보다 강화하였습니다. 공정거래 자율준수 프로그램의 지속적이고 원활한 시행을 위해 준법감시인을 자율준수 관리자로 지정하여 주기적인 점검을 하고 있으며, 연 1회 이상 전사 임직원을 대상으로 관련 교육을 시행하고 있습니다.
2015년에는 공정거래 자율준수 및 임직원의 윤리강령실천지침 준수 실태 점검을 위해 거래처 및 자회사를 포함한 임직원을 대상으로 '윤리문화 확립을 위한 협조 요청' 안내문을 발송하였으며, 집중거래, 계약해지, 거래감소, 민원제기, 신규계약 등 19개 거래처를 선정 후 불공정 거래 행위 및 업체 특성별 현장 실사를 실시하였습니다. 이에 렌터카 업체에 사업자번호 변경 등으로 미지급되고 있던 대금을 전액 지급하는 등 거래처의 VOC 청취를 통해 수렴된 요구 사항에 대한 개선활동을 적극 실시하고 있습니다. 2016년에는 대상 거래처 및 실사 기간, 지역 확대를 통해 본 활동을 강화할 예정입니다.

내부 모니터링 관리 체계

내부고발시스템 구축

동부화재는 '금융부조리 신고센터'를 운영하여 홈페이지를 통해 회원가입 없이 누구나 금융사고 및 내부통제 위반 사항을 신고할 수 있으며, 이를 준법감시인이 지속적으로 관리하고 있습니다. 또한 사내 전산망에 내부고발시스템을 구축하여 임직원들의 사내고발을 적극적으로 유도하는 한편, 부조리 행위에 대한 경각심을 일깨우고 있습니다. 징계가 발생할 경우 징계자 및 징계 사유에 대해 임직원들에게 공시하고 있으며, 예방 교육을 통해 재발을 방지하고 있습니다.

내부통제 현황 (단위: 개)

구분		2013	2014	2015
내부통제	프로세스	77	94	94
	통제활동	1,380	1,433	649

재무보고 내부통제 시스템

「주식회사의 외부감사에 관한 법률」(이하 외감법)에 따라 재무보고 내부통제평가 시스템을 구축하여 내부회계관리제도의 설계 및 운영, 평가 등의 과정을 체계적으로 관리하고 있습니다. 매년 지속적인 점검을 통해 도출된 문제점은 경영진에게 보고하여 개선사항에 대한 피드백을 수렴하고 있으며, 재무제표에 영향을 주는 94개 프로세스 및 649개 세부 프로세스별 통제활동을 지속적으로 수정 및 보완하고 있습니다. 2015년에는 변경된 법규 등을 반영하여 통제활동 요소를 재정비함으로써 통제 활동의 양적 수는 감소하였지만 실효성을 한층 강화하였습니다.

법률리스크(Legal Risk) 대응 체계

동부화재는 법률리스크의 사전예방을 위한 교육 및 정보 제공, 경영소송, 비보험 소송업무 관리, 업무와 관련된 법률자문 등을 담당하는 법률리스크관리파트를 운영하고 있습니다. 사내 변호사 및 법률전문가들로 구성된 전담 조직을 통해 매년 추가되는 제 · 개정에 관한 사안, 노무관리, 인사 등에 관한 사안 등 업무 전반의 법률 문제에 대해 적극적으로 대응하고 있습니다.

법률리스크 검토 현황

(단위: 건)

2013			2014			2015		
본점질의	영업부문	보상부문	본점질의	영업부문	보상부문	본점질의	영업부문	보상부문
668	154	88	778	295	102	733	230	96
910			1,175			1,059		

공시위반 현황 (단위: 건)

구분		2013	2014	2015
공시위반	공시발생	84	108	87
	위반건수	0	0	0

공시사항 위반 관리

동부화재의 공시 전담자들은 매일 · 매주 · 매월 정기적으로 공시사항을 점검하고 있으며, 문제점 발생 시 이를 관련 부서에 즉시 통보하고 있습니다. 또한 2009년 이후 관련 법규에 따라 공시 관련 업무 및 절차, 관리 등 회사의 모든 공시 지침을 규정한 사규를 제정하여 임직원들이 올바른 행동 규범에 따라 업무를 수행할 수 있도록 하였습니다.

금품신고센터 운영

2006년 2월부터 시행 중인 사내 윤리 · 준법 사이트의 '금품신고' 등록 제도를 통해 업무 수행 중 보낸 사람이 불분명하여 되돌려주기 힘든 물품이나 금품이 발생할 경우 준법감시인에게 신고할 수 있도록 하였습니다. 이를 통해 2015년 말 기준 총 2,555,571원의 기금을 조성하여 한국재가장애인협회 등 사회복지 단체와 사내 '하트펀드' 기금으로 전액 기부 하였습니다.

자금세탁방지 시스템 운영

사내 자금세탁방지의 효과적인 이행과 업무의 전문성 제고를 위해 준법감시팀 내에 자금세탁 감시 전담자를 지정하고 있습니다. 전담자 외에도 200여 명의 준법감시 담당자들이 매월 해당 조직 내 상시 모니터링을 실시하여 자금 세탁이 의심되는 거래에 대해 준법감시팀에 보고하고 있습니다. 또한 2009년 9월 자체 구축한 AML(Anti-Money Laundering)시스템을 통해 매월 금융정보분석원(Financial Intelligence Unit)에 보고하고 있습니다.

조세 정책 관리

동부화재는 국내뿐만 아니라 해외 사업장이 위치한 전 국가의 세법 및 관련 규정을 투명하고 성실히 준수하고 있습니다. 2015년에는 국내외 사업장을 대상으로 하는 글로벌 조세정책을 수립하여 운영 중이며, 관련 내용을 홈페이지(http://ir.idongbu.com/lib/download/dongbu_global_tax_reporting.PDF)를 통해 공개하고 있습니다. 또한 국제회계 기준에 근거하여 매 분기말 외부감사인의 검토 및 연도 말 회계 감사를 시행하고, 그 결과와 법인세비용, 이연법인세 및 유효세율 등 관련 사항에 대해 재무제표에 엄격히 표시하여 전자공시시스템(dart.fss.or.kr)에 공개하고 있습니다. 이외에도 각종 세무조사 및 과세당국의 요구사항에 적극 대응하며 납세 협력의 의무를 철저하게 이행하고 있습니다.

정당 및 후원기관에 대한 기부

동부화재는 해당 보고기간 중 정당 및 정당 후원기관에 기부한 사실이 없으며, 정치에 관여하지 않을 것을 윤리강령에 명시하고 있습니다. 더불어 임직원들 역시 개인의 정치적 견해가 회사의 입장으로 대변되지 않도록 주의하고 있습니다.

리스크 관리

전사 리스크 관리

리스크 정책 및 전략

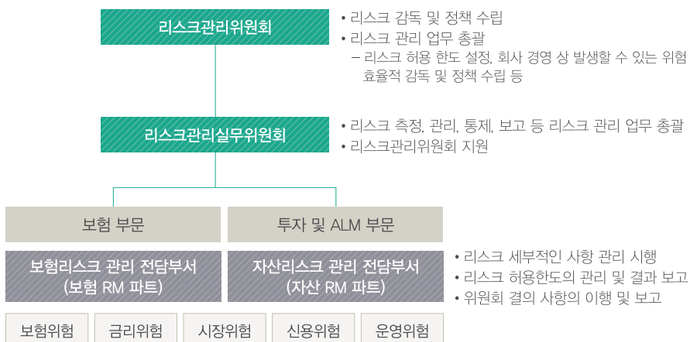
동부화재는 다변화하는 글로벌 보험시장 환경 및 경영규제 강화에 능동적으로 대응하며 안정적인 수익기반을 창출하고자 전략적인 리스크 관리 기반을 조성하고 있습니다. 2015년 새롭게 수립한 리스크 관리 전략 가이드라인에 따라 엄격한 모니터링 및 통제 활동을 수행하고 있으며, 매년 리스크관리위원회를 통해 중장기 경영전략 및 사업계획 수립과 연계된 리스크 관리 전략을 승인 받고 있습니다. 또한 위험자본을 각 리스크 범주별로 배분하여 전체적인 리스크 수준이 가용자본 대비 적정 수준으로 유지될 수 있도록 관리하고 있으며, 리스크 발생 요인, 규모와 적정성 여부 등을 사전에 파악함으로써 리스크 부담을 최소화하고 있습니다.

리스크 관리 세부전략
회사 총 위험량 및 목표 RBC 비율 등 위험선호(Risk Appetite)
규제자본(RBC, Risk-based Capital)을 활용한 개별 리스크 자본할당
자산의 최적 포트폴리오를 감안한 리스크 한도(Var/Exposure/Loss/Loss cut/Concentration 한도) 및 가이드라인
금리리스크 관리를 위한 ALM 전략(평균 회수기간 가이드라인, 예정 이율 가이드라인)
보험리스크 보유한도를 포함한 최적 재보험운영 전략

리스크 관리 조직

동부화재는 이사회 산하에 리스크관리위원회와 리스크관리실무협의회를 운영 중이며, 리스크관리실무협의회 내 보험리스크 및 자산리스크 전담부서를 별도로 운영하여 업무의 전문성을 제고하고 있습니다. 리스크 관리 총괄 조직인 리스크관리위원회는 감독 및 정책 수립을 포함한 전반적인 운영감독을 추진하고 있으며, 급변하는 금융시장 환경에 탄력적인 대응과 리스크 관리전략의 필요성 증대에 따라 CFO 중심의 리스크관리실무협의회를 설치 · 운영하여 위원회를 보좌하는 역할을 수행하고 있습니다. 2016년 1월에는 리스크관리팀을 독립조직으로 개편하여 리스크 관리팀의 전문성을 제고하고, 향후 지배구조 규율강화 관련 법안(CRO* 선임 의무화 등)에 대한 선제적인 대응 체계를 구축하였습니다.

* CRO = Chief Risk Officer(위험관리책임자)



리스크 관리 프로세스



리스크 관리 시스템 구축

동부화재는 개별 위험액 산출 및 스트레스 테스트, 리스크 기반 경영 계획 수립 등의 리스크 통제 과업을 지원하기 위해 리스크 관리 통합체계(ERM: Enterprise Risk Management) 프로젝트를 진행하였습니다. 이를 통해 전사 리스크 관리 거버넌스, 개별 리스크 관리 시스템 및 RDW* 등을 구축함으로써 보다 효율적인 리스크 관리 업무가 이루어지고 있습니다.

* RDW=Risk Data Warehouse

자본건전성 및 한도설정 관리

동부화재는 안정적인 자본 적정성을 유지하기 위해 2009년 감독기관에서 규정한 RBC 제도 기준으로 위험기준 자기자본의 건전성을 평가하고 있으며, 2015년 12월 기준 RBC 비율은 211%입니다. 더불어 RBC 기준에 의거하여 리스크별 요구자본을 배분하고, 리스크관리위원회의 승인을 거쳐 리스크 허용 한도를 설정하고 있습니다. 이를 위원회 및 경영진에게 정기적으로 보고하고 있으며, 지속적인 모니터링을 통해 관련 사항을 엄격히 관리하고 있습니다.

위험요인 민감도 분석

시장의 다양한 위험요인 발생 가능성에 따른 자본가치 및 손익 영향에 사전 대응하고자 위험요인의 변동에 의한 자산 민감도 분석을 실시하고 있습니다. 자사에서 설계한 자체 시나리오와 감독당국의 표준 시나리오를 활용하여 각종 위기상황을 분석하고 있으며, 이러한 노력의 결과 위기상황 시에도 RBC 비율이 130% 이하로 하락하는 경우는 발생하지 않았습니다.

FOCUS

리스크 관리 유형

재무리스크/비재무리스크별 위험 유형을 구분 관리하여 감독기관이 제시한 '지급여력제도(RBC)' 준수 및 내부모형을 통해 RBC 비율을 산출하고 있습니다.

분류	위험	설명
재무리스크	보험위험	• 예정과 실제의 차이로 발생하는 가격 및 준비금 리스크
	금리위험	• 자산과 부채의 만기 및 금리구조의 불일치에 따라 금리 변동 시 회사의 순자산가치 감소로 손실을 입게 될 위험
	시장위험	• 금리, 주가 및 환율 등의 변동으로 인해 발생되는 가격 변동 리스크
	신용위험	• 거래 상대방의 채무불이행으로 인해 발생되는 리스크 • 차주의 부도(Default), 신용등급 변화로 인한 자산가치의 변동 리스크 • 재보험 신용리스크: 재보험자의 파산으로 인한 리스크
비재무리스크	운영위험	• 사무, 영업, 법률 등 경영전반에 걸쳐 발생하는 리스크

금융위기 극복을 위한 리스크 관리

동부화재는 시나리오 분석방법을 통해 리스크 요인에 따라 보험회사의 재무상태에 미치는 영향을 추정하고, 리스크 요인 간 상호작용, 위기 대응행동 등을 파악하고 있습니다. 또한 대차대조표 · 손익계산서, 지급여력비율, 유동성, 자산 · 부채의 경제적 가치, 경제적 손익, 자본의 경제적 가치, 주주가치 등에 대한 영향을 대비하고 있으며, 시나리오 생성 시에는 거시경제, 미시경제 사건을 모두 고려하고 있습니다.

거대위기 상황분석	• IMF 외환위기, 9.11테러, 2008 금융위기 등 역사적 시나리오에 따른 리스크 고려 • 발생 가능한 사건을 가상하는 가상시나리오 설정 및 검토
비상계획 수립 (Contingency Plan)	• 일상적 리스크 관리 이외 원수보험료 하락, 전산시스템 마비 등 리스크가 급증할 우려가 있는 위기상황을 3단계(주의 · 경보 · 비상조치)로 구분하여 대응방안 수립

보험산업의 리스크와 동부화재의 대응

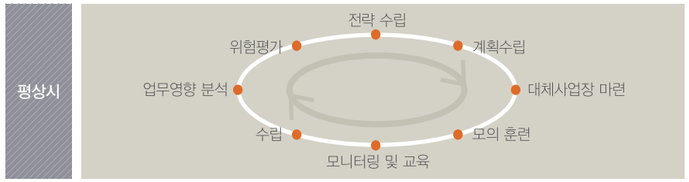
동부화재는 보험산업 환경 변화로 새롭게 부각되는 리스크에 대한 지속적인 모니터링과 분석을 위해 리스크 모델 운영을 통해 전략적인 대응 노력을 펼치고 있습니다.

주요 리스크	설명	주요 변화 및 잠재적 위험	대응 노력
RBC 규제강화	재무건전성 관리 규제 (RBC 제도) 변화에 따른 경영 리스크 관리 강화	RBC 제도 강화를 통한 재무건전성 규제 심화로 자산운용 및 보험영업 활동 위축	• 자회사 RBC 통합관리체계 구축을 통한 규제강화 사전대응 • 고위험자산 비중 축소 및 리스크 대비 수익 효율성 최적화를 통한 신용위험 상승 지양
역마진 리스크	저금리 장기화로 이차역마진 위험 증가	자산운용이익 감소로 수익성 저하, 금리 역마진 우려	• 부채구조를 감안한 ALM 기반 자산운용체제 구축 • 안정적 수익구조 확보 및 시장 기회를 활용한 추가 수익 추구

재해 시 업무 연속성 관리

동부화재는 대치동 본사를 포함한 주요 사옥과 지방 주요 거점 지역에 대한 업무연속성계획(BCP: Business Continuity Plan)을 수립하여 태풍, 폭우, 지진, 테러, 파업, 전산마비, 공급자 서비스 중단 등의 다양한 재난 발생 상황에 대비하고 있습니다. 더불어 데이터센터와 재해복구센터를 구축하여 냉각탑, 항온가습기 등 주요 공조설비와 수전, 변압기, 발전기 등의 주요 전기 설비를 N+1 혹은 2N으로 구성함으로써 서비스의 안정성을 제고하였습니다.

업무연속성관리(BCM) 체계



재난 발생시	비상대응계획서(Emergency Response Plan)	▶	재해확산 방지 및 피해 최소화
	업무재개계획서(Business Resumption Plan)	▶	신속한 중요업무의 재개
	재해복구계획서(Disaster Recovery Plan)	▶	주 사업장 복원 및 업무정상화

Financial & Non-Financial Statements

독립된 감사인의 감사보고서

동부화재해상보험주식회사 주주 및 이사회 귀중

우리는 별첨된 동부화재해상보험주식회사의 재무제표를 감사하였습니다. 해당 재무제표는 2015년 12월 31일과 2014년 12월 31일 현재의 재무상태표, 동일로 종료되는 양 보고기간의 포괄손익계산서, 자본변동표 및 현금흐름표 그리고 유의적 회계정책에 대한 요약과 그 밖의 설명정보로 구성되어 있습니다.

재무제표에 대한 경영진의 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.

감사인의 책임

우리의 책임은 우리가 수행한 감사를 근거로 해당 재무제표에 대하여 의견을 표명하는데 있습니다. 우리는 한국회계감사기준에 따라 감사를 수행하였습니다. 이 기준은 우리가 윤리적 요구사항을 준수하며 재무제표에 중요한 왜곡표시가 없는지에 대한 합리적인 확신을 얻도록 감사를 계획하고 수행할 것을 요구하고 있습니다.
감사는 재무제표의 금액과 공시에 대한 감사증거를 입수하기 위한 절차의 수행을 포함합니다. 절차의 선택은 부정이나 오류로 인한 재무제표의 중요한 왜곡표시위험에 대한 평가 등 감사인의 판단에 따라 달라집니다. 감사인은 이러한 위험을 평가할 때 상황에 적합한 감사절차를 설계하기 위하여 기업의 재무제표 작성 및 공정한 표시와 관련된 내부통제를 고려합니다. 그러나 이는 내부통제의 효과성에 대한 의견을 표명하기 위한 것이 아닙니다. 감사는 또한 재무제표의 전반적 표시에 대한 평가뿐 아니라 재무제표를 작성하기 위하여 경영진이 적용한 회계정책의 적합성과 경영진이 도출한 회계추정치의 합리성에 대한 평가를 포함합니다. 우리가 입수한 감사증거가 감사의견을 위한 근거로서 충분하고 적합하다고 우리는 믿습니다.

감사의견

우리의 의견으로는 회사의 재무제표는 동부화재해상보험주식회사의 2015년 12월 31일과 2014년 12월 31일 현재의 재무상태와 동일로 종료되는 양 보고기간의 재무성과 및 현금흐름을 한국채택국제회계기준에 따라 중요성의 관점에서 공정하게 표시하고 있습니다.

한영회계법인

서울시 영등포구 여의공원로 111
대표이사 **서진석**

2016년 3월 10일

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

주요 경영성과

저성장, 저금리의 장기화로 인한 내수경기의 침체가 장기화되고 있으며, 중국의 경기 둔화와 함께 달러, 엔화 등 주요 통화와 국제유가가 급등락을 거듭하면서 글로벌 금융시장의 불확실성이 커지고 있습니다. 국내 보험시장은 감독기관이 주도하는 규제완화와 IT기반의 기술혁신으로 인한 구조변화가 지속적으로 이루어질 전망입니다.
당사는 전년보다 7.2% 신장한 11조 4,879억원의 실적(원수보험료 기준)을 올렸습니다. 전체 M/S도 전년보다 0.3%(P) 증가한 16.1%를 기록하는 등 저성장 환경에도 불구하고 견고한 외형성장을 이루어 냈습니다. 손익에서는 손해율 개선 및 사업비 효율화를 위한 전사적인 노력과 투자수익률 경쟁우위 지속으로 전년보다 3.1% 신장한 4,127억원의 당기순이익을 시현했습니다. 동부화재는 앞으로도 시장변화에 대한 선제적인 대응과 경영혁신을 통한 지속가능경영의 기틀을 다져나갈 예정입니다.

(단위: 억원, %)

구분	2015	2014	2013
원수보험료 (신장률)	114,879 7.2	107,142 6.2	100,882 5.5
손해액 (손해율)	90,809 86.0	86,351 86.8	78,772 84.0
순사업비 (사업비율)	18,655 17.7	17,023 17.1	16,813 17.9
합산비율	103.6	103.9	101.9
보험영업이익	△3,811	△3,885	△1,824
투자영업이익	9,785	8,938	7,147
수익률	4.1	4.4	4.0
영업외/특별이익	△587	△104	△197
세전순이익	5,387	4,950	5,126
법인세비용	1,260	947	1,239
당기순이익	4,127	4,003	3,886
총자산	305,628	268,096	231,850
운용자산	259,816	226,586	191,602
자기자본	36,827	33,610	27,032
시가총액	49,772	38,940	39,790
PBR	1.4	1.2	1.5
RBC	210.9	224.2	238.1
ROE	11.7	13.2	14.8
ROA	1.4	1.6	1.8

지속가능한 수익기반 확보

안정성과 효율성 중심의 지속가능한 성장전략을 추진하고 있으며, 2015년에도 주요 경영지표인 사업비율(17.7%), 투자수익률(4.1%), ROE(11.7%), ROA(1.4%) 등 지속가능한 수익창출 관점의 지표에서 모두 업계 1위를 달성하는 등 업권 내에서 가장 견조한 경영성과를 시현하고 있습니다.

내재가치(Embedded Value)

내재가치는 장기적으로 보험회사의 손익에 영향을 미치는 장기보험의 특성을 반영해 현재 보유하고 있는 장기보험 계약의 향후 창출 가능한 가치를 측정하는 방법입니다. 동부화재는 매년 1회 내재가치를 산출 및 발표하고 있으며, 내재가치는 그 산출방법 및 결과에 대해 외부기관의 검증을 받고 있습니다. 2015년도 동부화재의 내재가치는 전년비 7.3% 증가한 6조 1,150억원으로 산출되었으며, 자세한 내용은 동부화재 홈페이지의 공개자료를 통해 확인하실 수 있습니다.(http://www.idongbu.com/lib/download/fy15_EVReport_Korean.pdf)

재무성과

재무상태표

제 49(당)기 기말 2015년 12월 31일 현재
제 48(전)기 기말 2014년 12월 31일 현재
제 47(전전)기 기말 2013년 12월 31일 현재

(단위: 원)

과목	제 49(당)기 기말	제 48(전)기 기말	제 47(전전) 기말
자산			
1. 현금및예치금	1,333,205,572,076	1,068,935,566,776	1,090,247,081,576
2. 당기손익인식금융자산	913,500,220,892	674,799,703,425	505,839,585,272
3. 매도가능금융자산	12,683,119,871,988	10,991,904,829,025	9,201,153,552,198
4. 만기보유금융자산	2,068,688,708,560	1,702,931,191,681	1,415,409,966,152
5. 대여금 및 수취채권	7,914,282,187,960	7,258,702,839,512	6,142,544,336,365
6. 위험회피목적파생상품자산	5,780,295,553	17,585,443,598	75,331,081,678
7. 종속기업 및 관계기업투자주식	609,139,722,115	541,660,899,235	359,674,215,935
8. 유형자산	334,405,820,235	328,536,389,443	399,516,827,082
9. 투자부동산	837,257,201,348	822,465,655,201	687,630,274,891
10. 무형자산	146,984,025,924	217,412,427,011	68,493,364,276
11. 재보험자산	752,773,714,192	510,961,340,478	464,304,936,811
12. 기타자산	1,843,390,930,057	1,841,331,084,814	1,904,086,188,360
13. 특별계정자산	1,120,269,587,306	824,183,783,192	823,088,528,333
자산총계	30,562,797,858,206	26,801,411,153,391	23,137,319,938,929
부채			
1. 보험계약부채	24,460,478,362,649	21,567,426,734,087	18,766,292,156,670
2. 당기손익인식금융부채	3,948,120,000	2,503,934,075	138,051,042
3. 위험회피목적파생상품부채	133,297,476,302	79,563,168,499	6,446,204,379
4. 확정급여부채	14,988,728,443	20,305,285,092	12,698,100,299
5. 기타부채	597,928,436,503	549,263,540,930	600,045,282,703
6. 이연법인세부채	290,412,172,385	264,626,398,664	161,322,892,215
7. 당기법인세부채	34,446,401,731	26,017,720,370	32,734,616,045
8. 특별계정부채	1,344,647,214,919	928,679,871,206	856,568,581,139
부채총계	26,880,146,912,932	23,438,386,652,923	20,436,245,884,492
자본			
1. 자본금	35,400,000,000	35,400,000,000	35,400,000,000
2. 자본잉여금	37,912,781,518	37,912,781,518	37,912,781,518
3. 자본조정	(29,655,475,800)	(29,655,475,800)	(29,655,475,800)
4. 기타포괄손익누계액	608,237,132,466	609,499,970,645	284,559,500,600
5. 이익잉여금	3,030,756,507,090	2,709,867,224,105	2,372,857,248,119
(대손준비금 적립액)	(33,643,566,068)	(27,893,189,718)	(35,517,592,663)
(비상위험준비금 적립액)	(642,073,297,158)	(587,798,178,558)	(548,203,830,202)
(대손준비금 적립예정금액)	(7,139,785,711)	(5,750,376,350)	7,624,402,945
(비상위험준비금 적립예정금액)	(59,991,024,609)	(54,275,118,600)	(39,594,348,356)
자본총계	3,682,650,945,274	3,363,024,500,468	2,701,074,054,437
부채 및 자본총계	30,562,797,858,206	26,801,411,153,391	23,137,319,938,929

포괄손익계산서

제 49(당)기 2015년 1월 1일부터 2015년 12월 31일까지
제 48(전)기 2014년 1월 1일부터 2014년 12월 31일까지
제 47(전전)기 2013년 4월 1일부터 2013년 12월 31일까지

(단위: 원)

과목	제 49(당)기	제 48(전)기	제 47(전전)기
영업수익	13,690,360,509,893	12,500,523,824,577	8,963,035,814,036
1. 보험료수익	11,447,416,033,232	10,668,115,238,518	7,625,793,230,727
2. 재보험금수익	439,251,882,144	400,030,261,540	247,618,513,341
3. 구상이익			1,905,214,538
4. 이자수익	686,330,786,167	658,770,326,156	450,279,419,936
5. 금융상품투자수익	394,535,745,074	261,794,328,971	444,221,210,321
6. 대손충당금환입	–	354,457,428	–
7. 외환거래이익	254,849,768,855	125,908,012,294	23,726,805,365
8. 수수료수익	9,988,075,544	8,173,890,303	8,669,175,290
9. 배당금수익	244,307,661,037	170,126,545,976	17,662,993,742
10. 기타수익	171,887,641,820	170,416,783,894	118,137,954,315
11. 특별계정수익	41,792,916,020	36,833,979,497	25,021,296,461
영업비용	13,130,192,150,051	12,007,161,510,514	8,543,616,479,635
1. 보험계약부채전입액	2,661,439,847,362	2,763,796,752,419	2,075,071,684,272
2. 보험금비용	3,934,753,175,339	3,539,593,671,993	2,339,893,460,601
3. 환급금비용	2,818,302,805,945	2,581,002,877,022	1,714,176,401,873
4. 배당금비용	3,210,947,941	3,072,105,830	2,128,883,136
5. 손해조사비	260,110,997,197	240,825,906,420	175,652,989,495
6. 재보험료비용	722,252,871,320	625,962,401,517	455,557,672,386
7. 사업비	1,144,776,656,000	1,073,136,442,285	751,522,272,814
8. 신계약비상각비	835,325,688,707	754,660,999,185	553,887,667,027
9. 구상손실	2,171,833,626	107,691,104	–
10. 이자비용	1,719,999,614	2,496,233,739	5,392,672,408
11. 금융상품투자비용	517,379,185,218	274,700,641,876	236,930,644,732
12. 대손상각비	14,664,038,420	–	12,490,476,369
13. 외환거래손실	30,543,513,752	16,289,090,968	123,035,721,599
14. 재산관리비	59,484,918,944	51,952,016,502	40,596,460,001
15. 부동산관리비	14,203,350,208	16,257,695,882	13,808,234,902
16. 기타비용	68,059,404,438	26,473,004,275	18,449,941,559
17. 특별계정비용	41,792,916,020	36,833,979,497	25,021,296,461
영업이익	560,168,359,842	493,362,314,063	419,419,334,401
영업외수익	3,298,130,022	17,072,586,796	3,284,721,060
영업외비용	24,798,441,326	15,457,677,777	28,900,953,321
법인세비용차감전순이익	538,668,048,538	494,977,223,082	393,803,102,140
법인세비용	125,996,172,553	94,668,907,096	97,070,806,313
당기순이익	412,671,875,985	400,308,315,986	296,732,295,827
기타포괄손익	(1,262,838,179)	324,940,470,045	(270,432,396,342)
1. 후속적으로 당기손익으로 재분류되는 항목			
매도가능금융자산평가이익(손실)	(15,322,379,267)	298,704,430,536	(285,467,601,174)
위험회피목적파생상품평가이익(손실)	(451,434,015)	7,541,137,093	8,814,334,981
해외사업환산이익(손실)	18,862,530,371	3,239,948,303	(7,153,931,697)
특별계정기타포괄이익	963,605,678	19,076,892,796	–
2. 후속적으로 당기손익으로 재분류되지 않는 항목			
확정급여부채의 재측정요소	(5,315,160,946)	(3,621,938,683)	13,374,801,548
총포괄이익	411,409,037,806	725,248,786,031	26,299,899,485
기본및희석주당이익	6,519	6,324	4,688

자본변동표

제 49(당)기 2015년 1월 1일부터 2015년 12월 31일까지
제 48(전)기 2014년 1월 1일부터 2014년 12월 31일까지
제 47(전전)기 2013년 4월 1일부터 2013년 12월 31일까지

(단위: 원)

구분	자본금	자본 잉여금	자본 조정	기타포괄 손익누계액	이익 잉여금	자본총계
2013.4.1(전기초)	35,400,000,000	37,912,781,518	(29,655,475,800)	577,096,506,751	2,133,108,429,352	2,753,862,241,821
회계처리 수정효과	–	–	–	(22,104,609,809)	22,139,447,940	34,838,131
2013.4.1(재작성)	35,400,000,000	37,912,781,518	(29,655,475,800)	554,991,896,942	2,155,247,877,292	2,753,897,079,952
총포괄손익						
당기순이익	–	–	–	–	296,732,295,827	296,732,295,827
매도가능금융자산평가손실	–	–	–	(285,467,601,174)	–	(285,467,601,174)
위험회피목적파생상품평가이익	–	–	–	8,814,334,981	–	8,814,334,981
해외사업환산손실	–	–	–	(7,153,931,697)	–	(7,153,931,697)
확정급여부채의 재측정요소	–	–	–	13,374,801,548	–	13,374,801,548
총포괄손익소계	–	–	–	(270,432,396,342)	296,732,295,827	26,299,899,485
자본에 직접 반영된 주주와의 거래						
연차배당	–	–	–	–	(79,122,925,000)	(79,122,925,000)
2013.12.31(전기말)	35,400,000,000	37,912,781,518	(29,655,475,800)	284,559,500,600	2,372,857,248,119	2,701,074,054,437
2014.1.1(전기초)	35,400,000,000	37,912,781,518	(29,655,475,800)	284,559,500,600	2,372,857,248,119	2,701,074,054,437
총포괄손익						
당기순이익	–	–	–	–	400,308,315,986	400,308,315,986
매도가능금융자산평가이익	–	–	–	298,704,430,536	–	298,704,430,536
위험회피목적파생상품평가이익	–	–	–	7,541,137,093	–	7,541,137,093
해외사업환산이익	–	–	–	3,239,948,303	–	3,239,948,303
특별계정기타포괄이익	–	–	–	19,076,892,796	–	19,076,892,796
확정급여부채의 재측정요소	–	–	–	(3,621,938,683)	–	(3,621,938,683)
총포괄손익소계	–	–	–	324,940,470,045	400,308,315,986	725,248,786,031
자본에 직접 반영된 주주와의 거래						
연차배당	–	–	–	–	(63,298,340,000)	(63,298,340,000)
2014.12.31(전기말)	35,400,000,000	37,912,781,518	(29,655,475,800)	609,499,970,645	2,709,867,224,105	3,363,024,500,468
2015.1.1(당기초)	35,400,000,000	37,912,781,518	(29,655,475,800)	609,499,970,645	2,709,867,224,105	3,363,024,500,468
총포괄손익						
당기순이익	–	–	–	–	412,671,875,985	412,671,875,985
매도가능금융자산평가손실	–	–	–	(15,322,379,267)	–	(15,322,379,267)
위험회피목적파생상품평가손실	–	–	–	(451,434,015)	–	(451,434,015)
해외사업환산이익	–	–	–	18,862,530,371	–	18,862,530,371
특별계정기타포괄이익	–	–	–	963,605,678	–	963,605,678
확정급여부채의 재측정요소	–	–	–	(5,315,160,946)	–	(5,315,160,946)
총포괄손익소계	–	–	–	(1,262,838,179)	412,671,875,985	411,409,037,806
자본에 직접 반영된 주주와의 거래						
연차배당	–	–	–	–	(91,782,593,000)	(91,782,593,000)
2015.12.31(당기말)	35,400,000,000	37,912,781,518	(29,655,475,800)	608,237,132,466	3,030,756,507,090	3,682,650,945,274

현금흐름표

제 49(당)기 2015년 1월 1일부터 2015년 12월 31일까지
제 48(전)기 2014년 1월 1일부터 2014년 12월 31일까지
제 47(전전)기 2013년 4월 1일부터 2013년 12월 31일까지

(단위: 원)

과목	제 49(당)기		제 48(전)기		제 47(전전)기	
영업활동으로 인한 현금흐름		2,423,994,082,147		2,001,275,433,114		1,099,624,548,022
법인세비용차감전순이익	538,668,048,538		494,977,223,082		393,803,102,140	
수익 및 비용의 조정	2,624,007,393,387		2,695,409,391,728		2,158,949,917,639	
자산부채의 변동	(1,597,214,202,689)		(1,899,030,728,764)		(1,785,902,145,920)	
이자수취	704,680,626,073		641,324,818,216		449,447,940,388	
이자지급	(116,402,272)		(529,069,046)		(4,019,323,296)	
배당금수취	247,697,383,347		168,596,761,057		29,351,029,020	
법인세납부	(93,728,764,237)		(99,472,963,159)		(142,005,971,949)	
투자활동으로 인한 현금흐름		(2,079,272,575,492)		(1,830,311,734,061)		(1,054,636,849,483)
매도가능금융자산의 취득	(5,949,002,611,597)		(5,351,847,822,649)		(3,379,616,725,935)	
매도가능금융자산의 처분	4,481,760,605,625		4,072,172,159,178		3,299,720,759,473	
만기보유금융자산의 취득	(361,782,584,377)		(441,987,631,707)		(943,885,910,373)	
만기보유금융자산의 회수	13,820,077,690		172,278,260,520		13,706,613,087	
위험회피목적파생상품의 정산	(138,496,631,444)		60,512,069,757		26,506,428,896	
종속기업 및 관계기업투자 주식의 취득	(66,948,519,780)		(182,639,168,000)		(37,678,505,340)	
유형자산의 취득	(49,769,921,017)		(46,050,270,981)		(20,956,653,883)	
유형자산의 처분	–		1,940,454,293		54,825,576	
투자부동산의 취득	–		(75,580,583,840)		(25,226,252)	
투자부동산의 처분	–		27,633,522,648		–	
무형자산의 취득	(4,898,702,981)		(68,619,145,601)		(13,740,266,504)	
무형자산의 처분	93,500,000		1,772,283,580		–	
임차보증금의 증가	(14,093,287,382)		(9,407,705,274)		(5,696,864,386)	
임차보증금의 감소	10,268,271,371		9,664,152,085		7,085,804,308	
복구공사로 인한 현금 유출액	(222,771,600)		(152,308,070)		(111,128,150)	
재무활동으로 인한 현금흐름		(85,640,206,852)		(142,165,934,855)		(14,261,270,810)
차입부채의 순증가(감소)	–		(70,000,000,000)		70,000,000,000	
임대보증금의 증가	10,022,475,908		5,480,617,419		6,291,195,691	
임대보증금의 감소	(3,880,089,760)		(14,348,212,274)		(11,429,541,501)	
배당금의 지급	(91,782,593,000)		(63,298,340,000)		(79,122,925,000)	
현금및현금성자산의 증가		259,081,299,803		28,797,764,198		30,726,427,729
환율변동 효과		4,557,665,664		2,610,350,758		(2,475,328,919)
기초의 현금및현금성자산		160,657,369,365		129,249,254,409		100,998,155,599
기말의 현금및현금성자산		424,296,334,832		160,657,369,365		129,249,254,409

내부회계관리자의 운용실태 평가보고서

동부화재해상보험주식회사 이사회 및 감사위원회 귀중

본 내부회계관리자는 2015년 12월 31일 현재 동일자로 종료하는 회계연도에 대한 당사의 내부회계관리제도의 설계 및 운영실태를 평가하였습니다.

내부회계관리제도의 설계 및 운영에 대한 책임은 본 내부회계관리자를 포함한 회사의 경영진에 있습니다. 본 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 내부회계관리자는 내부회계관리제도의 설계 및 운영실태를 평가함에 있어 내부회계관리제도 모범규준을 평가기준으로 사용하였습니다.

본 내부회계관리자의 내부회계관리제도 운영실태 평가결과, 2015년 12월 31일 현재 당사의 내부회계관리제도는 내부회계관리제도 모범규준에 근거하여 볼 때, 중요성의 관점에서 효과적으로 설계되어 운영되고 있다고 판단됩니다.

2016년 2월 17일

대표이사 **김정남**

내부회계관리자 **김영만**

비재무 성과

임직원

임직원 현황

2015년 12월 말 기준 임직원은 4,722명으로 임원 38명, 직원 4,684명입니다. 동부화재 임직원의 고용 안정을 위해 2012년 TM상담업무 계약직(1,660명)을 정규직으로 전환하였으며, 이후에도 지속적으로 계약직 직원의 정규직 전환을 실시하고 있습니다. 또한 근무환경 개선 등을 통하여 일하기 좋은 직장을 만들기 위해 노력하고 있습니다. 비정규직 법안 시행 이전부터 적극적으로 정규직 전환을 실시하고 있으며, 지속적인 회사의 노력으로 2015년 3월 말 현재 비정규직의 비율은 3.1%입니다.

공정한 기회의 보장

동부화재는 임직원 간 평등한 기회를 제공하기 위해 다양한 제도를 시행하고 있습니다. 전문 영업관리자 양성과정인 MA과정을 운영하여 여성 근로자를 포함한 영업가족(PA; Prime Agent), 회사 내 타 부문 종사자들이 지점 관리 역량을 함양할 수 있는 기회를 제공함으로써, 과정 수료 후 육성실장 및 지점장으로 활동하며 영업관리 전문가로 성장할 수 있도록 지원하고 있습니다. 또한 여성 근로자의 경우 평가 과정에서 불이익이 발생할 수 있는 점을 고려하여 2010년 이후 남녀 임직원 간 분리평가를 실시하고 있습니다. 이를 통해 남성 근로자에 비해 여성 근로자의 승진율이 상향하는 등 여성 근로자의 근무 환경이 점차 개선되고 있습니다.

임직원 다양성 존중

동부화재는 임직원의 다양성을 존중하고, 비합리적인 이유로 인한 차별을 지양하고자 취업규칙 제 6조 '채용기회'에 "회사는 직원의 모집 및 채용에 있어 합리적인 이유 없이 성별, 연령, 신앙, 사회적 신분, 출신지역, 출신학교, 혼인, 임신, 출산 또는 병력 등에 의한 차등을 두지 않는다"라고 명시하고, 보상에 있어서도 공정한 기회를 제공하고 있습니다. 2015년 말 현재 여성인력 비율은 56.9%입니다.

성희롱 및 성폭력 예방 교육

기업 내 성희롱, 성폭력을 미연에 방지하고자 전 임직원을 대상으로 하는 사이버 교육을 연 1회 실시하고 있습니다. 교육자료는 사내 인트라넷을 통해 상시 확인할 수 있도록 하여 직원들의 경각심을 고취시키고 있습니다.

산전 · 후 휴가 및 육아휴직 제도 운영

동부화재는 임신 및 출산기 여성 근로자의 심리적 · 육체적 안정을 돕고자 90일의 산전 · 후 휴가를 제공하고, 출산 및 유사산 시 의료실비를 지원하고 있습니다. 2011년 이후 산전 · 후 휴가를 사용한 여성근로자 전원이 업무에 복귀하였으며, 이외에도 육아휴직 제도를 운영하여 육아에 전념할 수 있도록 지원하는 등 모성보호 활동에 적극 앞장서고 있습니다.

프로미 아이사랑 어린이집 운영

임직원 자녀를 위한 안전하고 쾌적한 보육환경을 조성하고자 2014년 동자동 사옥에 프로미 아이사랑 어린이집을 개원하였습니다. 기관의 운영은 전문성과 경험이 검증된 푸르티보육재단에 위탁하고 있으며, 2016년 3월 기준 39명의 아동이 등원하고 있습니다.

주요 가족친화경영 프로그램

프로그램	내용
출산축하제도	출산 장려를 위한 자녀출산에 따른 축하금 지급(20만원) 국가 출산장려 정책에 맞춰 3자녀 이상은 100만원 지급
유자녀 후견인제도	3년 이상 재직한 임직원이 재직 중 사망 시, 직계 유자녀의 학자금 전액 지원 및 동부화재 취업 시 우선 선발권 부여
배우자 생일축하휴가	배우자 생일에 해당 직원에게 반차 유급 휴가 지급
동부가족 여름캠프	직원자녀(초, 중생) 대상으로 여름방학에 연수원에서 영어/과학교육 실시
태아검진휴가	2009년 7월부터 임신 중인 여성 근로자와 태아의 건강을 위해 태아검진 반차 휴가(유급)제도를 운영
육아기 단축근로제도	육아기 직원이 단축근로를 신청한 경우 1년 내 사용 가능
가족돌봄휴직	부모, 배우자, 자녀 또는 배우자 부모의 질병, 사고 등으로 돌봄이 필요한 경우 최장 90일까지 사용 가능

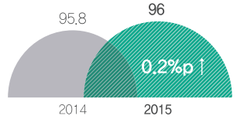
재택근무 시스템 운영

동부화재는 재택근무 시스템을 통해 여성 근로자들이 가정에서도 상담/서비스 업무를 원활히 수행할 수 있도록 지원하고 있습니다. 2015년 12월 기준 36명(재입사 29명)의 여성근로자가 재택 근무 중입니다.

재택근무 운영 성과

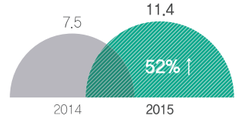
모니터링 성공률

(단위: %)



완전판매 모니터링 시간당 성공 건 수

(단위: 건)



임직원 건강보건 증진

동부화재는 임직원들이 건강하고 활기찬 신체 컨디션을 유지할 수 있도록 다양한 건강지킴 정책과 프로그램을 실시하고 있습니다. 매년 전 임직원 및 배우자 대상의 건강검진 기회를 제공하고, 상담업무 직원을 대상으로 마사지케어 프로그램과 근골격계 질환 유해요인 조사를 실시하는 등 전사적 차원의 보건리스크에 대비하고 있습니다. 또한 임직원 본인뿐만 아니라 직계비속 및 직계존속까지 아우르는 상해 · 질병의료비 단체보험제도를 통해 건강문제에 대한 경제적 부담을 경감하고 있으며, 이외에도 전문가 심리상담 서비스, 건강펀드 제도 등 다양한 건강서비스 프로그램을 지원하고 있습니다.

산업안전위원회 구성

2014년 산업안전위원회를 신설하여 산업재해 예방계획 등 안전보건 관련 사항을 수립하고, 근로자 안전보건 교육 및 근무환경 점검, 중대재해 원인조사 등 임직원의 안전보건 증진을 위한 다양한 활동을 펼치고 있습니다. 더불어 안전보건관리책임자를 지정하고, 노사 각 3인으로 구성된 산업안전보건위원회를 운영하여 산업 안전 및 산재예방을 위한 체계적인 활동 방안을 마련하고 있습니다.

선택적 복리후생제도 지원

모든 구성원들이 쾌적한 근무환경에서 회사에 대한 신뢰를 바탕으로 자긍심을 갖고, 즐기며 일에 몰입할 수 있도록 다양한 복리후생제도를 지원하고 있습니다. 직원의 필요 내지 기호에 따라 복지항목 및 수혜 수준을 스스로 선택할 수 있는 제도인 선택적 복리수행제도를 운영하여 최적의 맞춤형 복지를 시행하고 있습니다. 2016년도부터는 만 55세이던 정년을 만 60세로 연장하고, 임금 피크제를 도입하는 등 정부 정책시행에 적극 부응하고, 장단기적으로 사업계획에 필요한 역량확보를 위해 선제적으로 복리후생제도를 신설하거나 개선하여 임직원의 역량 · 생산성 증가와 삶의 질을 향상시키고 있습니다.

프로그램	내용
학자금 지원	임직원 본인의 대학원 교육비 및 자녀의 교육비를 지원하는 제도 *자녀교육비: 중/고교, 대학교, 유치원
사택 및 생활비지원	비연고지 근무자에게 회사에서 사택 및 생활비를 지원하는 제도
연고지 왕래교통비	비연고지 근무자에게 연고지를 왕래할 수 있는 비용 지원(월3회)
주택구입 및 전세자금대출	무주택 임직원을 대상으로 주택구입 및 전세자금을 지원하는 제도 *2015 결산기준: 주택구입(28억원), 전세(84.3억원)
하계휴양소 지원	여름 휴가철 직원 및 가족들이 휴가를 보낼 수 있도록 무료 휴양소 운영
장기근속휴가	장기근속 지원의 공로에 대한 보상과 자긍심 고취 및 리프레쉬 강화를 위해 가족과 함께 하는 해외여행 기회 제공

근무환경 개선 성과측정

각종 임직원 프로그램의 운영 또는 재원, 만족도 등을 지표로 관리하여 근무환경 개선에 반영하고 있습니다. 매년 직원 만족도 조사 · 제안 등을 근거로 개선활동을 진행하고, 다양한 건강증진 및 문화행사 프로그램 등을 시행하여 관련 지표들이 우상향 하는 등 지속적으로 직원만족 및 복리후생 수준을 제고해 나가고 있습니다.

지표	실적	목표수준	근거
산업재해율(%)	0.02	0.02	업계 평균
인당 복리후생비(백만원)	15.2	–	–
직원 만족도(점)	82.5	85	업계 평균
사내 커뮤니케이션 활성화 지수(점)	84.0	85.0	내부 설정목표

임직원 인권 보호 및 고충처리 제도

직장 내 무례함 및 임직원 간 가혹행위는 불쾌한 감정으로 인한 스트레스 발생, 조직에 대한 애착 감소, 업무성과 하락 등 악영향을 초래하며, 이는 조직의 윤리경영을 저해하고 나아가 고객에 대한 서비스에도 부정적인 영향을 미치는 것으로 보고되고 있습니다. 이에 동부화재는 임직원 인권 보호 및 GWP(Great Place to Work) 사내문화 정착을 위해 직장 내 무례함과 임직원 간 가혹행위 예방을 위한 내규 수립을 추진, 2016년 내 제정할 예정입니다. 더불어 직원들이 자유롭게 개인적인 고충을 건의 및 해소할 수 있도록 인사정보시스템 내 인사고충(Hot Line), 심리, 법률상담 코너를 마련하였으며, 특히 전담 여성 변호사를 선임하여 여성 직원들이 가질 수 있는 애로사항 해결에 효과적으로 기여하고 있습니다.

퇴직연금제도 운영

동부화재는 직원들의 노후 재정인 퇴직금을 안정적으로 관리하기 위해 확정급여형(DB) 및 정년연장에 따른 확정기여형(DC) 두 종류의 퇴직연금제도를 운영하고 있습니다. 퇴직금 운용은 동부생명, 한국투자증권, 현대해상, 교보생명, 삼성생명, 하나은행, 신한은행, 수협은행으로 분산하여 리스크를 최소화하고 있으며, 이외에도 퇴직금 관련 법적 기준을 성실히 준수하여 1년 근속 시 1개월 이상의 급여를 제공하고 있습니다.

은퇴 및 퇴직자 재취업 제도 운영

동부화재는 근무성과가 우수한 퇴직 및 은퇴 직원을 대상으로 해당업무 조직 또는 관련 자회사에 재취업할 수 있는 기회를 마련하고 있습니다. 이를 통해 직원은 퇴직 이후에도 안정적인 근로 활동을 지속할 수 있으며, 회사는 퇴직 임직원의 업무 노하우와 전문성을 활용하는 등 상호 윈윈이 가능한 효과적인 복리후생 제도로 자리잡고 있습니다.

Performance

지표		단위	2013	2014	2015	비고
임직원 현황						
임원		명	–	38	38	
직원		명	–	4,954	4,684	
계		명	–	4,992	4,722	
직급 및 성별 직원 현황						
부/차장	남성	명	–	508	475	
	여성	명	–	6	6	
과장	남성	명	–	459	457	
	여성	명	–	38	44	
대리/사원	남성	명	–	788	746	
	여성	명	–	1,272	1,217	
전문직/상담직	남성	명	–	301	307	
	여성	명	–	1,582	1,432	
계		명	–	4,954	4,684	
채용 현황						
대졸신입		명	123	76	74	
경력사원		명	740	354	163	
사무여직원		명	70	41	58	
계		명	933	471	295	
여성 근로자 채용 현황						
전체 채용인원		명	933	471	295	
여성 채용인원		명	650	314	178	
고졸 여성 채용인원		명	292	141	59	
해외 현지 채용인원		명	31	42	45	
정규직 전환인원		명	36	20	52	
승진율	남성	%	54.3	46.6	43.2	
	여성	%	50.3	46.0	43.2	
총 교육 시간		시간	377,733	456,835	370,246	
인당 교육 시간		시간	72.6	90.9	77.9	
총 교육 경비		백만원	4,326	5,193	5,478	
인당 교육 경비		백만원	0.83	1.03	1.15	
주요 교육 성과						
자격 취득 인원		명	3,152	3,121	3,280	
보험전문자격 보유 인원		명	695	859	931	
보험전문자격 보유율		%	23.6	28.2	30.1	정규직 인원 기준
스터디그룹 참여 인원		명	2,107	2,210	1,438	자회사 인원 포함
ESI 직원교육훈련 만족도		점	80.2	79.1	81.4	정규직 인원 기준
본인진단 및 자기계발계획 수립 인원		명	2,306	2,713	2,488	
인당 생산성		억원	32.5	33.8	35.9	
총 복리후생비용		억원	348	476	483	
인당 복리후생비용		백만원	11.2	15.1	15.2	정규직 인원 기준
출산 휴가 사용 현황						
산 · 전후 휴가 인원		명	129	131	141	
육아휴직 인원		명	73	134	118	
육아휴직 후 복귀 인원	남성	%	–	100	–	당해연도 복귀 인원 기준
	여성	%	75.3	73.7	70.3	
이직 인원	남성	명	135	106	112	
	여성	명	50	53	39	
이직률		%	5.9	5.1	4.7	
퇴직 인원		명	0	0	0	

파트너

파트너 현황

상품 및 서비스를 판매하는 영업파트너와 보험사고에 대한 보상처리를 담당하는 보상파트너를 통해 동부화재의 가치를 전달하고 있으며, 영업 및 보상파트너를 당사의 중요한 자산이자 가치사슬의 핵심 연결고리로 인식하고 함께 성장해나가고 있습니다.

영업파트너는 PA(Prime Agent)로 불리는 전속설계사 및 대리점 등의 전속 채널과 GA(General Agency)로 불리는 법인 대리점 및 생명보험 · 손해보험 판매권한을 가진 교차설계사로 이루어진 비전속 채널로 구성되어 있습니다. 보상파트너는 고객의 원활한 보상처리를 제공하기 위한 병원, 정비공장 및 손해사정법인 등으로 구성되어 있습니다. 특히, 전통적 방식의 대면영업 및 TM(Tele-marketing) 채널뿐만 아니라 복합모델인 TC(Total Consulting), LD(Life Design)*채널 등 특성별로 전략적인 채널 다각화를 추진하고 있습니다.

* LD: 고학력, 저경력 여성 영업가족 중심의 판매채널

영업파트너	전속 채널	PA	동부화재의 보험 상품만을 판매할 수 있는 전속 설계사
		대리점	동부화재와의 전속계약을 통해 동부화재 보험 상품만 판매 가능한 대리점
	비전속 채널	GA	모든 보험사의 보험 상품을 판매할 수 있는 비전속 보험대리점 및 금융기관
		교차 설계사	생명보험설계사를 본업으로 하며, 손해보험 상품을 취급할 수 있는 생명보험 전속설계사
보상파트너	사고조사/손해사정		자동차보험, 장기보험 및 일반보험에 대한 사고 조사 및 보험금 손해사정 업체
	병원		보험사고와 관련된 의료서비스 제공 및 의료 쟁점사항에 대한 진단 기관
	현장출동/긴급출동		교통사고 현장출동업체 및 차량 고장 등 긴급사태 시 출동업체
	프로미 네트워크		전국 자동차정비소 중 동부화재의 자체 심사를 거친 우수 업체 네트워크

교차판매 영업지원 체계 조성

동부화재는 2008년 이후 시행된 손 · 생보 간 교차모집 제도에 따라 교차모집 설계사의 영업 활동을 다방면으로 지원하고 있습니다. 교차 설계사의 수익성 제고 차원에서 교차 전용 콜센터(1577-7654), 교차 전용삼품, 교차팀장 제도 및 다양한 수수료 제도 등을 운영하고 있으며, 교차 채널 점포의 효율성을 높이기 위해 생명보험사 밀집 지역을 거점으로 전담지점을 신설 · 확대하는 등 체계적인 지원을 실시하고 있습니다.

현장 완결 모바일 보상 서비스

동부화재는 전국 225개 보상부, 147개 보상센터 조직과 1,500여 명의 전문성을 갖춘 보상전문가를 기반으로 맞춤형 보상서비스를 실천하고 있습니다. 또한 고객들에게 보다 선진화된 보상서비스를 제공하고자 보상 모바일 e-claim 시스템을 활용하여 현장 중심의 모바일 보상체계를 구축하고 있습니다. 이를 통해 사고접수에서 보험금 지급에 이르는 사고단계별 주요 업무를 지원함으로써 사무실이 아닌 모든 장소에서 원-스톱(One-Stop)으로 현장 완결할 수 있도록 하였습니다.

신속한 현장출동 체제 구축

GPS기반의 LBS(Local Based Service) 시스템을 통해 10분 내 현장출동 체제를 구축하고, 시스템 중심의 혁신 모델 개발로 고객의 통화 대기시간을 단축함으로써 고객 만족도를 크게 제고하였습니다. 그 결과 국내 보험업계 최초로 무인자동화 긴급출동서비스 특허를 출원하고 자동차 출동서비스의 'ISO 9001'국제인증을 획득하였습니다.

파트너 윤리의식 제고

동부화재는 업무 협조도 및 고객 신뢰도가 우수한 병원과 의사를 파트너로 선정하여, 정확하고 객관적인 진단을 통해 허위 · 과잉진료를 근절하고 있습니다. 또한 전문의로 이루어진 의료자문 네트워크를 구축하여 보험금이 오남용 및 과잉 청구되는 비윤리적 행위를 방지함으로써 보험사고에 대한 정확한 보상처리가 이루어 질 수 있도록 노력하고 있습니다.

이외에도 보험범죄를 사전에 예방하고 불성실한 영업활동을 근절하기 위해 소비자보호파트, SIU 파트 등 다양한 조직을 통해 대책을 강구하고 있습니다. Moral Risk와 불완전판매 등에 관련된 제재 기준을 매년 강화하고, 고객 눈높이에 맞는 영업문화 개선을 위한 정기 교육 및 전 영업가족 대상 '윤리 · 준법 서약서' 작성을 시행하여 파트너의 윤리인식 수준을 제고하고 있습니다.

Performance

지표	단위	2013	2014	2015	비고
영업가족 현황					
전속설계사	명	15,379	14,079	13,694	
교차설계사	명	9,741	9,825	9,702	
개인대리점	개	4,127	3,818	3,325	
법인대리점	개	1,992	2,010	1,776	
금융기관	개	38	39	39	
보상파트너 현황					
차량고장 긴급출동 네트워크	개	480	469	459	
교통사고 현장출동 네트워크	개	526	526	505	
전문정비업체 네트워크	개	619	619	629	
사고조사 및 손해사정 업체	개	9	11	11	
영업파트너 만족도(FSI)	점	69.8	70.4	72.2	
장기보험 13회차 유지율	%	80.6	83.0	84.3	
긴급출동 서비스 만족도	점	93.3	93.6	93.7	
장기보험 전자청약비율	%	–	19.4	23.9	
PK 자격 취득 인원	명	30,242	33,530	35,199	연도별 누적인원
스마트패드 보급률	%	29.7	43.7	44.3	
협력업체당 입고 건 수[1)]	건	335	314	360	
보험사기 적발 금액[1)]	억원	822	974	1,186	

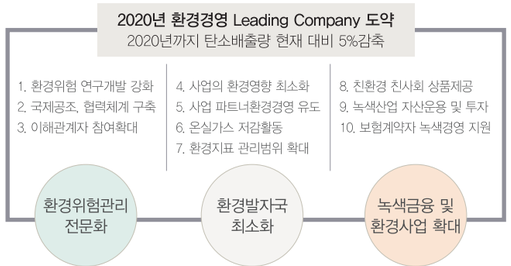
1) 협력업체당 입고 건 수 및 보험사기 적발 금액의 2013년, 2014년 데이터는 금융감독원 보고 기준 데이터로 정정함

환경

환경경영체계

동부화재 환경경영 전략과 원칙

동부화재는 글로벌 녹색금융기업으로 도약하기 위해 환경경영 3대 원칙을 토대로 세부 핵심과제를 선정하였습니다. 또한 환경경영시스템에 기반하여 지속가능한 자원 활용을 위한 환경경영 가이드라인을 수립하여 당사의 전 경영활동상에 적용함으로써 환경 영향을 고려한 자원재생이 가능하도록 노력하고 있습니다.



환경경영 인증

기업시민으로서 환경적 책임을 다하는 녹색경영을 실현하고자 체계적인 환경경영시스템을 구축하고 있습니다. 점차 가속화되는 기후변화에 대응하기 위해 환경경영시스템(ISO 14001)과 녹생경영시스템(KSI 7001/7002) 인증을 획득하였으며, 기상재해에 대한 손실을 최소화할 수 있는 날씨경영인증을 새롭게 도입하였습니다.

인증	내용
환경경영 시스템 (ISO 14001)	2009년 위험관리분야에서 국제표준화기구(ISO)가 제정한 환경경영 시스템을 취득하였습니다. 또한 ISO 14001 환경심사원(Environment Management System Auditor)등의 환경전문가 양성과 호우리스크 관리 등 기후변화위험 혁신과제를 수행하고, 대고객 컨설팅 등을 진행하여 사회적 차원의 친환경경영을 실천하고 있습니다.
녹색경영 시스템 (KSI 7001)	자원과 에너지를 효율적으로 이용하고 온실가스 배출 및 환경오염의 발생을 최소화하는 등의 노력을 통해 2013년 손해보험업계 최초로 녹색경영시스템 'KSI 7001/7002'을 인증 받았습니다.
날씨경영 인증	기상재해로 인한 경제적 피해를 기상정보의 활용으로 최소화하여 날씨경영인증(Weather Management System, Korea Meteorological Administration)을 획득하였습니다.

환경경영 연구 및 정보제공

동부화재는 화학물질관리법, 환경오염피해 배상책임 및 구제에 관한 법 시행 등 환경경영에 관련된 국가 정책에 적극 대응하기 위해 환경오염에 대한 피해배상 위험을 보장하는 보험상품을 개발하고, 2016년 중 고객 사업장 내 유독화학물질 등의 유출로 인한 외부 영향평가 컨설팅을 런칭할 예정입니다. 또한 호우, 태풍 등 자연재해 위험에 대한 지속적인 연구개발을 통해 경영활동의 선제적 리스크 관리에 힘쓰고 있으며, 이를 기반으로 고객에게 자연재해위험 컨설팅을 제공함으로써 환경경영의 실효성을 제고하고 있습니다.

재해 발생 대응 체계

재해복구시스템 구축

재해 등의 긴급상황에 대한 내부 대응력을 강화하고, 대고객 서비스의 업무 연속성 확보를 위해 2014년 차세대 재해복구시스템을 구축하였습니다. 2015년에는 대상 업무 및 지점/IT 시스템을 확대하고 시스템에 대한 지속적인 관리점검을 실시하고 있습니다. 또한 재해복구 모의 훈련 및 장애 대응 모의훈련 등을 주기적으로 실시하여 업무 시스템이 차질 없이 운영될 수 있도록 관리하고 있습니다.

인증	내용	주기
BCP 모의 훈련 (IT부문)	• 초기대응/비상대응/업무재개/재해복구계획의 실효성 검토와 개선사항 도출	연 1회
공개용 웹서버 해킹 대응훈련	• 웹/메일서버 등 공개용 서버대상으로 취약점 스캔 공격실시 후 관련 공격을 탐지/차단	
악성코드/이메일 대응 훈련	• 내부 임직원의 메일계정을 대상으로 가상의 악성코드가 포함된 이메일 유포 후 관련악성코드를 탐지/차단/제거	
DDoS 대응훈련	• 해킹, 서비스거부(DoS: Denial of Service) 공격 등 전자적 침해사고에 대한 비상대응	
재해복구 모의훈련	• 재해 등 긴급상황 발생 시 업무가 중단되지 않도록 업무지속성 확보 방안 수립 • 재해 시 복구시스템 운영/복구절차의 적정성과 시스템 전환 상황 검증 • 불시 훈련을 통한 비상연락체계 유지상태 확인	반기 1회
백업소산 모의훈련	• 백업 시스템 운영 및 백업 복구계획의 적정성 검증 • 백업 데이터의 복구시간과 무결성 검증	
장애 대응 모의훈련	• 모의 장애상황 발생 후 업무 가용성 검증	분기 1회

친환경적 업무 문화 확산

전사 친환경 종이 대량구매 시스템 도입

2014년 전사 일괄 종이구매 시스템을 구축하여 본사 및 현장부서의 종이구매 방식을 개별 구매에서 일괄 전자신청으로 변경하였습니다. 일괄 신청 시에는 친환경 저탄소 종이를 선정하고 있으며, 이에 따라 친환경 지속가능경영 활성화, 대량구매로 인한 사업비 절감, 전사 종이구매량 측정에 따른 종이사용량 추이 관리 및 향후 감축 계획 수립 가능, 친환경 경영 실적에 대한 구체적 지표 관리 등의 긍정적인 효과를 얻고 있습니다. 2015년부터 비용효과를 측정하고 있으며, 해당 내용은 본 지속가능경영보고서 78페이지에 공개되어 있습니다.

환경을 고려한 이동수단

동부화재는 대기오염의 주 발생 원인이 되는 자동차 배출가스 발생 절감을 위해 출퇴근 시 대중교통 이용 문화를 조성하고 있습니다. 또한 출장 시 대중교통을 이용하여 이동할 경우 출장비용 등의 혜택을 제공하는 등 임직원의 자발적인 참여를 장려하고 있습니다.

에너지

동부화재는 한국전력공사에 의해 일괄 공급되는 전력을 구매하여 주요 에너지원으로 이용하고 있으며, 이외에 난방용과 비상발전기용 화석연료(LNG, 경유, 휘발유)를 사용하고 있습니다. 에너지 소비량은 2011년 12월 30일 개정된 국내의 에너지법 시행규칙 별표에 기재된 에너지 열량 환산기준을 적용하여 산정하였습니다. 동부화재는 태양광, 바이오 연료, 연료전지 등 신재생에너지에 의한 전력 공급의 중요성을 인지하고 있으나, 국내 신재생에너지 시장 환경을 고려하여 아직 발전설비를 직접적으로 도입하고 있지는 않습니다. 시장성숙도와 발전설비 가격 저하 추이를 고려하여 주요 빌딩에 신재생에너지 발전설비 도입을 전략적으로 고려할 예정입니다.

에너지 절감 노력

동부화재는 보유사옥의 면적 증가로 절대적인 에너지 사용량이 증대되는 것을 감안하여 면적당 온실가스 배출량을 최소화하고자 효율적인 에너지 사용을 위해 노력하고 있습니다.
이를 위해 항목별 에너지 사용 목표를 구체적으로 설정하고 있으며, 당사가 보유하고 있는 국내의 9개 사옥 및 전국의 임차사무실을 대상으로 성과를 측정하고 있습니다. IPCC GL 2006에 제시된 계수를 적용하여 온실가스 배출량을 산정하고 있으며, 영업지점 및 해외 사무소의 온실가스 배출량은 포함하지 않았습니다.

온실가스 직접배출(Scope1) – 도시가스 및 경유

동부화재는 냉난방용 보일러, 흡수식 냉온수기, 비상발전기와 법인 차량의 휘발유 사용량을 온실가스 직접 배출 대상으로 설정하고 있으며, 냉난방 온도 제한 활동을 지속적으로 추진하는 등 직접 온실가스 발생량 저감을 위해 노력하고 있습니다.

온실가스 간접배출(Scope2) – 전력

전력 사용 과정에서 배출되는 간접 온실가스를 효과적으로 절감하기 위해 주요 전력부하인 조명을 고효율 LED 조명등으로 교체하고 있습니다. 또한 비업무시간 전등 소등, 사무실 냉난방 온도제한 등의 캠페인을 지속적으로 전개하는 등 임직원들의 적극적인 참여를 기반으로 온실가스 간접배출 절감 활동을 추진하고 있습니다.

폐기물 관리

보유사옥 내 폐기물의 대부분이 파쇄 종이류와 노후화된 사무용품인 점을 고려하여 불필요한 인쇄물 출력 지양 및 이면지 사용, 사무집기 재활용 등의 활동을 추진하고 있으며, 전자결재시스템을 도입하여 업무 환경 내 실질적인 폐기물 절감 효과를 제고하고 있습니다. 또한 재활용 폐기물과 매립 폐기물을 구분하여 관리함으로써 보다 체계적인 폐기물 배출량 개선 활동을 추진하고 있습니다.

친환경 보험 상품

동부화재는 환경변화에 따른 사회적 니즈에 발 맞추며 환경 이슈에 적극 대응함으로써 보험업계의 저탄소 녹생성장을 선도하고 있습니다. 친환경 보험상품 · 서비스 영역을 확대하여 친환경 금융상품 개발을 활성화하고 있으며, 이를 통해 녹색산업을 지원하고 고객의 친환경 인식을 제고하고 있습니다. 2015년에는 UBI 자동차 보험을 출시하였으며, 향후에도 기후변화 및 시장의 니즈에 따른 맞춤형 녹색 금융상품을 지속적으로 매년 1건 이상 개발할 예정입니다.

보험	내용
화재보험	지진위험 특별약관은 지진 또는 분화로 인한 화재 또는 연소손해, 붕괴, 파손, 파묻힘, 손해방지 및 긴급피난에 필요한 조치로 생긴 손해를 보상하며, 풍수재 위험 특별약관에서는 태풍, 회오리바람, 폭풍, 폭풍우, 홍수, 해일, 범람 및 이와 비슷한 태풍 또는 호우 피해를 입었을 경우에 보상이 가능 합니다.
풍수해보험	태풍, 홍수, 호우, 해일, 강풍, 풍랑 및 대설 등 풍수해로 국민의 재산피해가 발생하였을 때, 신속하게 실질적 피해복구를 할 수 있도록 개발된 보험 상품입니다.
농작물보험	농가의 경영불안요소를 해소하고 소득안정을 기하기 위한 보험상품으로서 태풍, 우박 및 집중호우를 주계약으로 하고, 봄, 가을철 서리 및 이상 저온 등으로 인한 피해를 특약으로 구성하여 농가에서 선택가입할 수 있는 상품입니다.
자전거보험	자전거 운행자의 예기치 못한 사고에 대비하고, 시민의 안전을 확보해 자전거 이용 활성화와 저변확대를 통해 환경보호를 강화하고자 개발된 상품입니다.
자동차보험	차량 수리 시 재생부품 사용, 승용차 요일제 참여 여부, 약정 주행거리 이내 운행, 자동차보험 관련 서류의 e-mail 수령 등의 특약 가입 시 보험료의 일정부분을 할인해주거나 수리비의 일부를 환급함으로써 온실가스 배출량을 억제하는 다양한 상품을 제공하고 있습니다.

SPECIAL ISSUE

환경오염배상 책임보험

정부기관인 환경부와 긴밀한 협업을 통해 업계 최초로 기업의 환경오염에 대한 배상책임 보험을 개발하였습니다.
환경부가 제정한 환경오염피해 배상책임 및 구제에 관한 법률 상 의무가입 대상 사업장(약 8,800개 업체)과 임의가입 사업장(약 4,500개 업체) 등에서 발생할 수 있는 환경오염 사고 시 제3자에 대한 피해배상을 담보로 하는 상품입니다.(2016.7월 판매 개시 예정)

Performance

지표	단위	2013	2014	2015	비고
에너지 사용량[1]					2020년 목표: 2015년 대비 에너지 사용량 5% 감축
전력	MWh	54,114	53,134	52,637	
가스	m^3	1,195,902	1,117,856	1,172,983	
경유	m^3	139,874	97,843	103,204	
수도	m^3	437,614	391,638	384,771	
온실가스 배출 집약도					2020년 목표: 2015년 대비 온실가스 배출량 5% 감축
직접 이산화탄소 배출(가스, 경유)	$tonCO_2eq$	3,148	2,884	3,034	전사업장 (국내 9개 사옥 및 임대사무실)
간접 이산화탄소 배출(전기)[2]	$tonCO_2eq$	22,342	22,114	21,750	전사업장 (국내 9개 사옥 및 임대사무실)
연면적	m^2	376,775	379,883	373,917	전사업장 (국내 9개 사옥 및 임대사무실)
폐기물 관리[2]					
매립폐기물 배출량	ton	991	1,025	947	
재활용폐기물 배출량	ton	1,144	1,115	1,101	
효율적인 업무출장 활성화					
국내출장	Km	2,908,878	3,200,193	2,927,952	

1) 에너지 사용량 및 폐기물 관리 항목의 경우 수집 범위를 기존 전체 건물 기준에서 실제 사용되는 건물 면적당 기준으로 변경하여 2013, 2014년도 데이터를 재산정함
2) 간접 이산화탄소 배출 항목의 경우 배출 환산계수를 변경하여 2013, 2014년도 데이터를 재산정함

지표	단위	박스당 구매비용	박스당 절감액	총 절감액	비고
종이 구매비용 절감					일반용지 구매비용: 20,250원
친환경 대량구매 복사용지(75g)	원	13,960	6,290	49,238,120	구매 수량: 7,828박스
친환경 대량구매 복사용지(80g)	원	14,840	5,410	185,141,020	구매 수량: 34,222박스
계	원			234,379,140	일반용지 기준 11,574박스 비용절감 효과

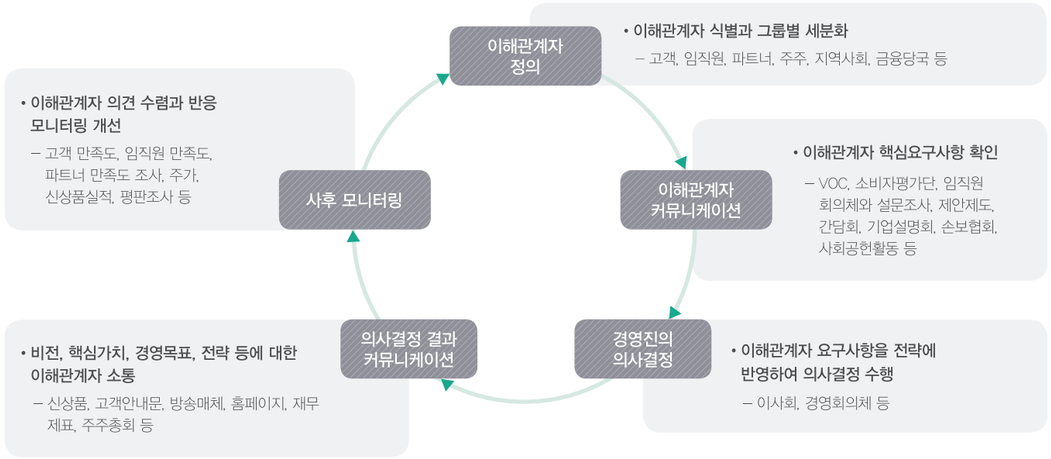
Appendix

이해관계자 참여

이해관계자 커뮤니케이션 체계

동부화재는 기업에 직 · 간접적인 영향을 미치는 핵심 이해관계자를 고객, 주주 및 투자자, 임직원, 파트너 및 지역사회 등으로 세분화하여 정의하고 있습니다. 주요 의사결정 시에는 각 이해관계자의 핵심 요구사항을 확인하여 의사결정이나 경영전략 수립 시 적극 반영하고 있습니다. 회사의 의사결정시스템에 의해 결정된 사항은 이해관계자별 특성에 맞는 커뮤니케이션 채널을 통해 정보를 공개하고 있습니다. 또한 내 · 외부 고객 만족도 조사(CSI), 임직원 만족도 조사, 파트너만족도(FSI) 조사, 온라인 평판 조사시스템 등 직접 조사와 신상품 판매실적 및 주식가격 흐름 등 간접조사를 통해 모니터링을 실시하고 있으며, 결과는 경영진 의사결정에 반영하여 지속적인 개선을 추진하고 있습니다.

의사결정 커뮤니케이션 프로세스



경영진 의사결정체계 프로세스

동부화재는 이사회, 분야별 위원회, 경영회의체 등을 통해 중요하거나 시급한 경영현안에 대한 의사결정을 추진하고 있습니다. 전자결재시스템을 통해 의사결정 과정을 보다 신속하고 원활히 처리하고 있으며, 결정사항은 업무포털 시스템을 통해 투명하게 공개하여 임직원이 원할 시 언제든지 확인할 수 있습니다. 또한 경영환경 및 전략의 변화에 따라 운영체계에 대한 지속적인 개선 노력을 펼치고 있습니다.

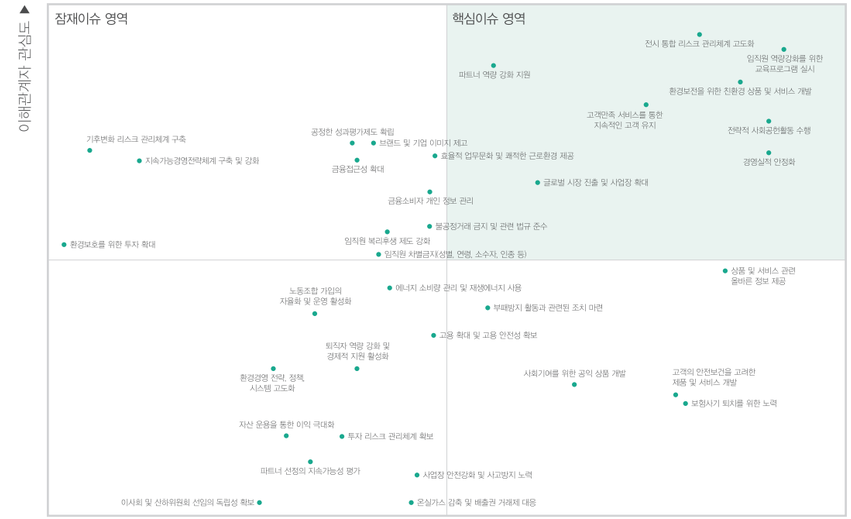
중요성 평가

중대성 평가 프로세스

동부화재는 중대성 평가를 통해 이해관계자에게 영향을 미치는 핵심 이슈를 파악하여 이를 투명하게 보고하고, 경영활동 상에 반영하고 있습니다. 중대성 평가 프로세스는 중요이슈 파악, 이해관계자 의견 수렴, 핵심이슈 선정, 유효성 검토 및 보고 등 총 4단계로 진행되었으며, 이를 통해 다양한 이해관계자의 니즈와 비즈니스 연계성을 고려한 보고 이슈를 선정하였습니다.

STEP 1. 중요이슈 파악	STEP 2. 이해관계자 의견 수렴	STEP 3. 핵심이슈 선정	STEP 4. 유효성 검토 및 보고
내부 이슈 풀 구성 • 지난 연도별 이슈 • 내부문서 리뷰 외부 이슈 풀 구성 • 국제 가이드라인(GRI G4, ISO 26000) • 산업 특성화 지표(GRI 산업지표, DJSI) • 기타 이슈 분석(미디어, 벤치마킹)	내부 이해관계자 • 임직원 설문조사 • 임직원 인터뷰 외부 이해관계자 • 외부 전문가 설문조사 • 이해관계자 채널별 이슈 수렴	비즈니스 연계성 • 금융/보험 산업 연계성 • 단/장기적 비전과의 일치성 이해관계자 관심도 • 이해관계자 관심이슈 • 사회적 이슈 트렌드 • 법적인 규제 준수	내부 의견 반영 • 협업 부서 협의 • 지속가능경영위원회 검토 핵심이슈 중심 보고 • 도출된 이슈별 활동 및 성과 중심의 상세 보고 잠재이슈 보고 • 기업에서 지속적으로 별도 관리하는 이슈에 대한 보고

중대성 평가 매트릭스



비즈니스 연계성 ▶

영역	이슈	GRI 측면	주요 활동 및 성과 보고
핵심이슈	1. 전사 통합 리스크 관리체계 고도화	경제성과	60–62
	2. 임직원 역량강화를 위한 교육 프로그램 실시	훈련 및 교육	39–40
	3. 환경보전을 위한 친환경 상품 및 서비스 개발	상품 포트폴리오	12–13
	4. 고객만족 서비스를 통한 지속적인 고객 유지	상품 및 서비스 라벨링	28–32
	5. 경영실적 안정화	경제성과	16–23
	6. 글로벌 시장 진출 및 사업장 확대	시장지위	24–25
	7. 전략적 사회공헌활동 수행	지역사회, 간접 경제효과	46–50
	8. 파트너 역량 강화 지원	훈련 및 교육	42–44

* 보고범위: 동부화재

GRI G4 Index

G4 General & Specific Standard Disclosures Full List

일반표준공개				
분류	지표	지표 내용	페이지	추가정보
전략 및 분석	G4-1	조직의 최고 의사결정자가 지속가능성과 조직과의 관계 및 조직의 지속가능성을 위한 전략에 대해 밝힌 성명서	05	
	G4-2	핵심 영향, 위험과 기회에 대한 설명	05, 18	
조직 프로필	G4-3	조직명	보고서 개요	
	G4-4	주요 브랜드, 제품 및 서비스	12-13	
	G4-5	본사 위치	보고서 개요	
	G4-6	조직이 사업을 운영하는 국가의 수와 이름 그리고 주요 사업장이 있거나 보고서에서 다루는 지속가능성 문제와 구체적인 연관성을 갖는 국가명	06	
	G4-7	조직 소유 형태와 법적 형태	02, 54	
	G4-8	시장 영역	06, 24-25	
	G4-9	조직의 규모	06-07	
	G4-10	전체 근로자 수	07, 73	
	G4-11	단체협약이 적용되는 근로자 비율	GRI Index	취업규칙에 의거 등기이사를 제외한 전직원
	G4-12	조직의 공급망	09-10, 42-45	
	G4-13	보고기간 동안 발생한 조직의 규모, 구조, 소유, 공급망과 관련된 중요한 변화	07	
	G4-14	조직이 사전예방 접근법이나 원칙	60-62	
	G4-15	조직이 가입하였거나 지지하는 외부의 경제, 환경, 사회에 관한 헌장, 원칙, 기타 이니셔티브 목록	05, 55, 87	CDP, UNGC
	G4-16	조직이 가입한 협회(산업 협회 등)나 국내 또는 국제 후원기관	88	
파악된 중대측면과 경계	G4-17	조직의 연결재무제표 또는 그와 동등한 문서에 수록된 모든 주체의 목록 및 보고서에 다루고 있지 않은 주체	보고서 개요	
	G4-18	보고서 내용과 측면경계 결정 과정 및 보고서 내용 결정 과정에 보고원칙 적용 방법	80-81	
	G4-19	보고내용 결정 과정에서 파악한 모든 중대측면의 목록	81	
	G4-20	중대측면별로 조직 내 보고경계	81	
	G4-21	중대측면별로 조직 외부의 보고경계	81	
	G4-22	이전 보고서에서 제공한 정보에 대한 수정이 미치는 영향과 그러한 수정보고 이유	GRI Index	해당 정보별 기재
	G4-23	이전 보고기간 이후의 범위 및 측면경계에 발생한 중요한 변화	GRI Index	중요한 변동사항 없음
이해관계자 참여	G4-24	조직과 관련 있는 이해관계자 집단 목록	80	
	G4-25	조직이 관여할 이해관계자들을 파악하고 선정하는 기준	80	
	G4-26	조직의 이해관계자 참여 방식	80	
	G4-27	이해관계자 참여를 통해 제기된 핵심 토픽 및 관심사 및 이에 대한 조직의 대응	80	
보고서 프로필	G4-28	제공한 정보의 보고기간	보고서 개요	
	G4-29	최근에 보고서를 작성한 경우 그 보고일자	보고서 개요	
	G4-30	보고 주기	보고서 개요	
	G4-31	보고서 또는 그 내용에 대한 문의처	보고서 개요	
	G4-32	조직이 선택한 '부합(in accordance)' 방법	보고서 개요	
	G4-33	보고서의 외부 검증에 대한 조직의 정책과 현 관행	84-85	
거버넌스	G4-34	최고 거버넌스 기구의 위원회를 포함한 조직의 거버넌스 구조	52-55	
윤리성 및 청렴성	G4-56	조직의 가치, 원칙, 표준 그리고 행동강령, 윤리강령과 같은 행동규범	56-59	

특정표준공개				
분류	지표	지표 내용	페이지	추가정보
경제성과	EC1	직접적 경제가치의 창출과 분배	07, 64-69	
	EC2	기후변화가 조직의 활동에 미치는 재무적 영향 및 기타 위험과 기회	62, 76-78	
	EC3	조직의 확정급여형 연금제도 채무 충당	72	
시장지위	EC5	주요 사업장이 위치한 지역의 최저 임금과 비교한 성별 기본 초임 임금 비율	41	
	EC6	주요 사업장의 지역사회에서 고용된 고위 경영진의 비율	73	
간접경제효과		DMA	46	
	EC7	사회기반시설 투자와 서비스 지원의 개발 및 영향	46-50	
	EC8	영향의 규모 등 중요한 간접 경제효과	46-50	
조달관행		DMA	42	
	EC9	주요사업장에서 현지 공급업체에 지급하는 지출 비율	75	
원재료	EN1	사용한 원재료의 중량이나 부피	78	
	EN2	재생 투입 원재료 사용 비율	76, 78	
에너지		DMA	76	
	EN3	조직 내 에너지소비	77-78	
	EN4	조직 밖에서의 에너지소비	77-78	
	EN5	에너지 집약도	78	
	EN6	에너지소비 감축	77-78	
	EN7	제품 및 서비스의 에너지 요구량 감축	77-78	

특정표준공개				
분류	지표	지표 내용	페이지	추가정보
배출		DMA	76	
	EN15	직접 온실가스(GHG) 배출(Scope 1)	77-78	
	EN16	에너지 간접 온실가스(GHG) 배출(Scope 2)	77-78	
	EN17	기타 간접 온실가스(GHG) 배출(Scope 3)	77-78	
	EN18	온실가스(GHG) 배출 집약도	77-78	
	EN19	온실가스(GHG) 배출 감축	77-78	
제품 및 서비스	EN27	제품 및 서비스가 환경에 미치는 영향의 완화 정도	12, 77	
컴플라이언스	EN29	환경법 및 규정 위반으로 부과된 주요 벌금의 액수 및 비금전적 제재조치의 수	GRI Index	제재사항 없음
운송	EN30	사업 운영을 위한 제품, 기타 재화, 재료의 운송과 인력 구성원 수송이 환경에 미치는 중요한 영향	76, 78	
종합	EN31	유형별 환경보호를 위한 총 지출과 투자	47	
고용	LA1	신규 채용 근로자와 이직 근로자의 인원수 및 비율(연령별, 성별, 지역별)	73	
	LA2	주요 사업장별 임시직 또는 시간제 근로자에게는 제공되지 않고 상근직 근로자에게 제공하는 복리후생	71-73	
	LA3	성별에 따른 육아휴직 이후의 업무 복귀 및 근속 비율	71, 73	
노사관계	LA4	경영상 변동에 관한 최소 통지기간(단체협약상의 명시여부 포함)	37-38	
산업안전보건	LA5	산업안전보건 프로그램의 모니터 및 자문을 지원하는 노사공동보건안전위원회가 대표하는 근로자 비율	72	
	LA6	부상 유형, 부상 발생률, 업무상 질병 발생률, 휴직일수 비율, 결근률, 업무 관련 사망자 수(지역별, 성별)	72	
	LA8	노동조합과의 정식 협약 대상인 안전보건 사항	72	
훈련 및 교육		DMA	36	
	LA9	근로자 1인당 한 해에 받는 평균 훈련시간(성별, 근로자 범주별)	39-40, 73	
	LA10	지속적인 고용을 근로자의 취업능력을 유지하고 은퇴 후 관리를 도와주는 직무교육 및 평생교육 프로그램	72	
	LA11	업무성과 및 경력개발에 대한 정기적인 검토를 받은 근로자 비율(성별, 근로자 범주별)	41	
다양성과 기회균등	LA12	범주별 거버넌스 기구 및 근로자의 구성 현황(성별, 연령별, 소수집단별, 기타 다양성 지표별)	52, 73	
남녀보수 동등	LA13	남성 대비 여성의 기본급여 및 보수 비율(근로자 범주별, 주요 사업장별)	41	
노동관행 고충처리	LA16	고충처리제도에 의해 접수, 발견, 해결된 노동관행에 관한 고충 건수	72	
투자		DMA	56	
	HR1	인권조항을 포함하거나 인권심사를 거친 중요한 투자 약정 및 계약의 수와 비율	56	
	HR2	사업과 관련된 인권 정책 및 절차에 관한 근로자 훈련 시간 및 훈련을 받은 근로자의 비율	45, 56	
차별금지	HR3	차별 사건의 수와 이에 대한 시정조치	GRI Index	차별사례 없음
결사 및 단체교섭의 자유	HR4	결사 및 단체교섭의 자유를 침해하였거나 침해할 현저한 위험성이 있는 것으로 파악된 사업장 및 공급업체와 결사 및 단체교섭의 자유를 보장하기 위해 취한 조치	37-38	
아동노동	HR5	아동노동 발생 위험이 높다고 파악되는 사업장 및 공급업체와 아동노동을 효과적으로 폐지하기 위해 취한 조치	87	
강제노동	HR6	강제노동 발생 위험이 높다고 파악되는 사업장 및 공급업체와 모든 형태의 강제노동을 폐지하기 위해 취한 조치	87	
평가	HR9	인권검토 또는 인권영향평가 대상인 사업장의 수와 비율	56-58	
인권 고충처리제도	HR12	공식 고충처리제도에 의해 접수, 발견, 해결된 인권고충 건수	72	
지역사회		DMA	46	
	SO1	지역사회에 참여하고, 영향평가, 개발 프로그램을 수행하는 사업장의 비율	46-50	
	SO2	실질적이거나 잠재적으로 지역사회에 중대한 부정적 영향을 미치는 사업장	46-50	
반부패	SO4	반부패 정책 및 절차에 관한 공지와 훈련	56	
	SO5	확인된 부패 사례와 이에 대한 조치	58	
경쟁저해행위		DMA	56	
	SO7	경쟁저해행위, 독과점 등 불공정한 거래행위에 대한 법적 조치의 수와 그 결과	57	
컴플라이언스	SO8	법률 및 규정 위반에 대한 주요 벌금의 액수와 비금전적 제재의 횟수	GRI Index	제재사례 없음
사회관행 고충처리	SO11	공식 고충처리제도에 의해 접수, 발견, 해결된 사회에 미치는 영향에 관한 고충 건수	72	
고객 안전보건	PR2	제품생명주기 동안 제품 및 서비스의 안전보건 영향에 관한 법률규정 및 자율규정을 위반한 사건의 수 (처분 결과별)	GRI Index	위반사례 없음
제품 및 서비스 라벨링		DMA	33	
	PR3	조직의 제품 및 서비스 정보와 라벨링 절차에 요구되는 제품 및 서비스 정보 유형, 그리고 해당 정보 요건을 갖추어야 하는 주요 제품 및 서비스 군의 비율	33	
	PR4	위반의 결과별, 제품 및 서비스 정보와 라벨링에 관한 법률규정 및 자율규정을 위반한 사건의 수	GRI Index	위반사례 없음
	PR5	고객 만족도 조사 결과	30	
마케팅 커뮤니케이션	PR6	금지되거나 논란이 있었던 제품의 판매	GRI Index	관련 상품 없음
	PR7	광고, 프로모션, 후원 등 마케팅 커뮤니케이션에 관한 법률규정과 자율규정을 위반한 사건의 수	GRI Index	위반사례 없음
고객개인정보보호		DMA	34	
	PR8	고객개인정보보호 위반 및 고객정보 분실 사실이 입증된 불만 건수	GRI Index	불만사례 없음
컴플라이언스	PR9	제품, 서비스공급 및 사용에 관한 법규 위반에 대한 주요 벌금의 액수	GRI Index	위반사례 없음
상품 포트폴리오		DMA	12	
	FS7	사회적 가치를 제공하는 금융상품의 유형별 가치	12	
	FS8	환경적 가치를 제공하는 금융상품의 유형별 가치	77	
	FS11	환경 · 사회적 심사를 받는 자산의 비율	21	

제3자 검증의견서

서문

DNV GL그룹의 일원인 주식회사 디엔브이지엘비즈니스어슈어런스코리아(이하, "DNV GL")는 동부화재해상보험 주식회사(이하, "동부화재")의 '동부화재 통합보고서 2016'(이하 "보고서")에 대해 독립적인 제 3 자 검증을 수행하도록 요청 받았습니다. 동부화재는 보고서 내용에 모든 책임을 가지고 있으며, 본 업무를 수행하면서 DNV GL의 책임 내용은 계약 내용 및 합의된 업무 범위에 한정됩니다. 검증은 DNV GL에 제공된 데이터 및 정보가 완전하고, 충분하며 사실이라는 가정을 기반으로 실시되었습니다.

검증 범위

DNV GL의 검증 업무는 2015년도 데이터에 한정되며, 검증 활동은 아래 내용에 대해 실시되었습니다.

- GRI G4에 따른 지속가능성 보고 내용 결정 및 품질 정의 원칙에 대한 평가
- GRI G4 가이드라인의 핵심적 부합 방법('In accordance' – Core)에 따른 공개 내용의 검증
  (2015년 1월부터 12월까지 기간 중의 지속가능성 관련 상위 레벨의 데이터 및 활동의 검증)
- 보고서 작성을 위한 중요 측면의 결정 프로세스, 중요 이슈들에 대한 경영 접근 프로세스,
  그리고 정성적, 정량적 데이터 산출, 취합, 관리 프로세스

검증 방법

검증 활동은 DNV GL의 지속가능경영보고서 검증 프로토콜(VeriSustain™[1]) 및 IAASB가 발행한 International Standard on Assurance Engagements 3000(ISAE 3000)에 따라 제한적 보증의 형태로 진행되었습니다. 검증 심사는 2016년 5월~6월 기간 동안 동부화재에서 실시되었습니다. 검증 활동은 샘플링을 기반으로 아래의 방법으로 실시되었습니다.

- 보고서 내 문구 및 주장에 대한 확인, 보고서 작성에 활용된 데이터 관리시스템, 정보의 흐름과 통제의 견고성을 평가
- 주요 부서의 담당자들과 면담
- 문서 검토, 데이터 샘플링, 보고서 작성에 활용된 데이터 베이스, 전산 시스템 등의 테스트
- 중요성 평가 결과 검토

제한사항

보고서에 명시된 동부화재의 자회사, 공급업체, 협력사 및 제 3자의 지속가능경영, 성과 및 보고 관행 등은 본 검증의 범위에 포함되지 않습니다. DNV GL은 검증 활동 중 외부 이해관계자 면담을 실시하지 않았습니다. 동부화재의 재무제표 및 금융감독원의 DART 시스템(http://dart.fss.or.kr)에 공시된 자료, 그리고 홈페이지(http://www.idongbu.com)에 게시된 자료는 검증 범위에 포함되지 않습니다. 데이터 검증은 동부화재에서 수집한 데이터에 대해 질의, 분석 그리고 제한된 형태의 표본추출방식을 포함해서 한정된 범위의 근거확인이 실시되었습니다. 재무 데이터를 포함한 경제 성과는 동부화재의 내부 문서와 회계감사 기관의 감사를 받은 재무제표와 대비하여 검증되었으며, 검증팀은 경제성과 작성을 위한 데이터 취합 및 산정 프로세스를 검토하고 시험했습니다. 또한 환경 및 사회데이터의 경우, 취합데이터에 대한 확인의 형태로 검증이 진행되었습니다. DNV GL은 본 성명서에 기반하여 의사결정을 한 개인 또는 조직에 배상 책임 또는 공동 책임이 없음을 명시합니다.

[1] VeriSustain protocol은 DNV GL 홈페이지 (www.dnvgl.com)통해 요청 시 확인 가능

결론

검증활동을 수행한 결과, DNV GL은 동부화재의 보고서가 GRI G4에서 제시하고 있는 보고내용결정 원칙 적용 측면과 핵심적 부합 측면에서 부적절하게 기술된 부분을 발견하지 못하였습니다. 또한 GRI G4에서 제시하고 있는 보고서 내용 결정에 관한 원칙에 대한 의견은 다음과 같습니다.

이해관계자 포괄성(Stakeholder Inclusiveness)

동부화재는 고객, 주주 및 투자자, 임직원, 파트너 및 지역사회를 내 · 외부 이해관계자 그룹으로 파악하고 있습니다. 이해관계자 참여 프로세스에 대해 보고서에서 기술하고 있습니다. 이해관계자별 만족도 조사 및 신상품 판매 실적 등 직 · 간접적인 방법으로 이해관계자의 의견을 지속적으로 모니터링하고 있습니다. 전사 차원 혹은 개별 부서 단위의 다양한 이해관계자 참여 채널을 통해, 중요한 이슈가 무엇인지 파악하고, 상호 간에 미치는 영향에 대해 파악하고 있습니다.

지속가능성 맥락(Sustainability Context)

동부화재는 경영비전과 전략을 기반으로 2015년 지속가능경영 경쟁력 강화 프로젝트를 수행하였으며, 중장기(2015~2020) 지속가능경영 추진 로드맵을 수립하였습니다. 보고서 내의 중요 이슈에 대한 성과들은 중장기전략하의 지속가능성 맥락에서 보고되고 있습니다. 향후 전략과제 수행에 따른 좀 더 구체적인 성과가 지속가능성에 기여하는 바가 보고될 수 있기를 기대합니다.

중요성(Materiality)

보고서는 중요성 평가 프로세스와 그 결과에 대해 제시하고 있습니다. 내부 자료(지난 연도 이슈, 내부 문서 등)및 외부의 다양한 정보(GRI 가이드라인, 산업 특성화 지표(GRI 사업 지표, DJSI), 미디어 분석, 동종 업계 벤치마킹)를 바탕으로 검토 이슈 pool을 구성하였으며, 각 이슈에 대한 비즈니스 연계성과 이해관계자 관심도 측면에서 중요 이슈를 선정하였습니다. 심사팀은 중대성 평가를 통해 선정된 중요 이슈들이 보고서에 반영되어 있음을 확인하였습니다.

완전성(Completeness)

보고서는 지속가능성 측면의 중요 이슈에 대한 조직의 성과를 경제적, 환경적, 사회적 영향을 고려하여 공개하고 있습니다. 이해관계자들에게 보고기간 동안의 지속가능성 측면의 중요 이슈에 대해 보고 범위 내 있는 조직의 활동결과와 결정 사항에 대한 정보를 제공해 주고 있습니다. 이해관계자 참여나 중요성 평가과정에서 이해관계자의 평가나 의사결정에 영향을 주는 중요한 이슈를 의도적으로 생략하거나 제외했다고 판단되지 않습니다. 다만, 환경데이터의 경우, 보고데이터 종류의 양보다는 보고의 목적에 맞는 의미 있는 데이터를 선별하여 보고하는 것이 바람직합니다.

정확성 및 신뢰성(Accuracy and Reliability)

검증 과정 중 발견된 데이터 및 정보에 대한 오류는 최종 보고서 발행 전 수정되었습니다. 샘플링 확인 및 동부화재에서 제공된 기타정보를 근거로 판단할 때 보고서에 실린 데이터 및 정보는 전반적으로 정확하고 신뢰성 있게 기술되었다고 판단합니다.

적격성 및 독립성

DNV GL Business Assurance는 DNV GL그룹의 일원으로 인증, 검증, 평가, 교육훈련을 포함하여 다양한 지속가능경영 서비스를 제공하는 국제 기관으로, 기업이 지속가능한 사업 성과를 창출할 수 있도록 지원하고 있습니다. DNV GL의 환경 및 사회 검증 심사 전문가들은 전세계 약 100여개국에서 활동을 하고 있으며, 본 동부화재 보고서의 검증도 전문성 및 적격성을 갖춘 심사팀이 독립적으로 수행하였습니다. DNV GL은 본 성명서를 제외하고 보고서 작성 및 데이터 준비와 관련된 업무를 수행하지 않았습니다.

2016년 6월 10일
대한민국, 서울

대표이사 **안인균**

㈜디엔브이지엘비즈니스어슈어런스코리아

DNV·GL

온실가스 배출량 검증 성명서

No.: AS_PRJC-537817-2015-AST-KOR

동부화재해상보험 주식회사

서문

㈜디엔브이지엘비즈니스어슈어런스코리아(이하, DNV GL)는 동부화재해상보험 주식회사(이하, '동부화재')의 2015년도 온실가스 배출량에 대해 제한적 보증 수준 하에서 검증을 수행하였습니다. 동부화재는 ISO 14064-1:2006, WRI/ WBCSD GHG Protocol:2004 및 IPCC Guidelines:2006에 명시된 원칙에 근거한 온실가스 배출량 자료를 준비할 책임이 있으며, DNV GL은 본 검증성명서와 관련하여 계약 조건에 따라 검증 계약당사자를 제외한 제 3자에 대하여 어떠한 책임도 지지 않습니다.

검증 범위

본 검증에서 다루어진 온실가스 배출량은 "온실가스 인벤토리 산정 툴"에서 제공하고 있는 직접 배출(Scope 1) 및 에너지 간접 배출(Scope 2)을 포함하고 있습니다.

- 검증대상 배출량: 2015년 온실가스 배출량
- 배출량 보고 범위 및 검증활동: 동부화재 9개 사옥(금융센터, 동자동, 초동, 데이터센터, 여주, 동래, 대구, 광주, 마산) 및 임차사무실

검증 방식

본 검증은 2016년 5월부터 6월까지의 기간 동안 ISO 14064-3의 검증 원칙과 기준에 따라 수행되었습니다. DNV GL은 동부화재가 보고한 온실가스 배출량과 온실가스 인벤토리의 완성에 대한 검증 의견을 제시하는데 필요한 정보와 데이터를 얻기 위하여 검증 계획을 수립하고, 중요성 평가기준 5%를 바탕으로 검증을 실시하였습니다. 검증 프로세스의 부분으로 다음 사항을 확인하였습니다.

- 동부화재 온실가스 인벤토리 툴
- 동부화재 온실가스 데이터 관리 및 수집, 배출량 산정 및 보고 프로세스

결론

온실가스 배출량 선언과 관련한 정보는 상기의 검증기준을 준수하여 오류, 누락 및 허위 진술 없이 적정하게 기술되었습니다. 동부화재의 2015년도 온실가스 배출량은 아래와 같이 확인되었습니다.

동부화재해상보험 주식회사 2015년 온실가스 배출량

(단위: ton CO_2eq)

동부화재	직접배출(Scope1)	간접배출(Scope2)	총 배출량
2015년	3,035	21,750	24,785

※ 상기의 온실가스 배출량은 정수로 보고하기 위한 반올림처리로 인해 시스템의 실제값과 ± 1 tCO_2 미만의 차이가 발생할 수 있음.
※ 총 배출량 = 직접배출 + 간접배출

2016년 6월 10일

검증팀장 **박세희**

대표 **안인균**

DNV GL Business Assurance Korea

본 외부 검증인의 검증성명서는 성명서 발행일(2016년 6월 10일) 현재로 유효한 것입니다. 성명서 발행일 이후 본 성명서를 열람하는 시점 사이에, 동부화재의 온실가스 배출량 산정에 중요한 영향을 미칠 수 있는 사건이나 상황이 발생할 수 있으며, 이로 인하여 본 검증성명서가 수정될 수도 있습니다.

UN Global Compact

동부화재는 2011년 11월 UN글로벌콤팩트(UN Global Compact)에 가입함으로써 UNGC가 제시하는 10대 원칙을 준수하겠다는 의지를 공식적으로 밝히고 실천을 다짐하였습니다.

구분	원칙	활동
인권	1. 기업은 국제적으로 선언된 인권 보호를 지지하고 존중해야 한다.	• UNGC 가입으로 인권보호 지지
	2. 기업은 인권 침해에 연루되지 않도록 적극 노력한다.	• 내부통제 활동 • 직원 인권 및 윤리 교육 • 고객 정보보호 강화
노동	3. 기업은 결사의 자유와 단체교섭권의 실질적인 인정을 지지한다.	• 다이나믹 리더 컨퍼런스 시행 • CEO와 통통통 행사
	4. 모든 형태의 강제노동을 배제한다.	• 강제노동 금지
	5. 아동노동을 효과적으로 철폐한다.	• 아동노동 금지
	6. 고용 및 업무에서 차별을 철폐한다.	• 고충처리시스템 운영 • 공정한 평가시스템 운영
환경	7. 기업은 환경문제에 대한 예방적 접근을 지지한다.	• 환경시범학교 기부 • 환경가이드라인 제정 • 탄소정보공개 프로젝트(CDP) 참여
	8. 환경적 책임을 증진하는 조치를 수행한다.	• 에너지 절감 운동 전개 • 그린 스포츠 운동 참여 • 재생토너 및 재활용 집기 사용
	9. 환경친화적 기술의 개발과 확산을 촉진한다.	• 자동차보험 에버그린 특약 개발 • 자동차보험 친환경부품 사용 특약 개발 • 자동차보험 승용차 요일제 특약 개발
반부패	10. 기업은 부당취득 및 뇌물 등을 포함하는 모든 형태의 부패에 반대한다.	• 전 직원 윤리준법서약서 작성 • 사랑의 경매 제도 운영 • 내부고발제도 운영

소속단체와 협회

국가품질상수상기업협의회
글로벌 수준의 국가품질상을 수상한 기업의 네트워크 구축

한국윤리경영학회
윤리경영 우수사례 공유 및 사내 적용

한국경제인연합회
기업 간 의견 교환 및 네트워크 형성

윤경SM포럼
국내 기업들의 윤리경영 사례 공유 및 지속가능경영 연구

손해보험협회
손해보험업계의 공통 현안에 대한 대응 및 공동 공익사업 추진

한국보험학회
보험학 및 보험산업에 관한 이론, 법제 및 실무 연구 조사 자료 활용

화재보험협회
화재예방 및 소화시설에 대한 안전 점검과 이에 관한 연구 · 계몽

한국능률협회
기업의 경영혁신과 경쟁력 강화를 위한 정보 교환

CFO협회(포럼)
글로벌 CFO 공동체 구축을 위한 네트워킹, 기업경영 및 자본시장에 대한 CFO의 의견 제시, 윤리경영 실천

한국경영자총협회
경영자 관점의 노사관계 등의 주요 사항에 대한 의견 교환

인사관리협회
인사 · 교육 관련 최신 정보 공유 및 교육을 위한 네트워크 구축

금융보안연구원
금융권 보안사고 예방 및 대응 등 다양한 정보보호 활동 업무 교류

한국상장사협의회
상장회사의 의견 교환 및 권익보호

금융정보보호협의회
정보보호를 위한 금융기관과 감독당국의 의견 교류

주요 연혁

1962 - 1995

1962. 03 한국 자동차보험 공영사 설립
1968. 11 한국 자동차보험 공영사 해체 후 한국자동차보험㈜ 설립
1976. 05 자동차 무한보상을 담보로 하는 차주배상 책임보험 국내 최초 개발 · 판매
1983. 05 동부그룹에서 한국자동차보험㈜ 경영권 인수
1984. 02 보증보험을 제외한 손해보험 전 종목 사업면허 확보
1984. 10 괌 지점 오픈
1995. 10 동부화재해상보험㈜로 상호 변경

2001 - 2009

2002. 09 자동차보험 대표브랜드 '프로미(PROMY)' 확정
2004. 02 업계 최초 프로미 SOS 서비스 출범
2004. 07 다이렉트 자동차 보험 판매(홈플러스 제휴)
2005. 01 TV 홈쇼핑 판매 개시
2005. 10 동부 프로미 프로농구단 창단
2006. 04 하와이 지점 설립
2006. 05 장기보험 브랜드 「프로미 라이프」 도입
2006. 07 중국 주재사무소 설치
2007. 01 전주 콜센터 오픈
2007. 12 '보상서비스 시스템 및 방법' BM(Business Method) 특허 취득
2008. 01 동부화재 프로미 서비스 국내 보험업계 최초 ISO 9001 획득
2008. 01 공정거래위원회 주관 2007년 하반기 '소비자불만 자율관리 프로그램(CCMS)' 인증
2008. 08 동부증권 자회사 편입
2008. 09 위험관리연구소 보험업계 세계 최초 ISO 14001 획득
2008. 12 A.M.Best로부터 'A(Excellent)' 등급 획득
2009. 01 금융감독원 주관, 소비자보호 우수금융회사 선정
2009. 02 ISO 27001(국제 정보보호경영시스템 인증) 획득
2009. 04 금융감독원 민원평가 5년 연속 1등급 획득
2009. 04 일반보상서비스 국내 보험업계 최초 ISO 9001 인증 획득
2009. 08 위험관리연구소, 보험업계 위험관리분야 세계최초 OHSAS 18001(안전보건경영시스템) 인증 취득
2009. 09 한국거래소 SRI 지수(사회책임투자지수) 70개 기업에 편입
2009. 12 미국 LA 지점 설립

2010 - 2016

2010. 01 죽전 데이터센터 준공
2010. 01 공정거래위원회 주관 2010년 '소비자불만 자율관리 프로그램(CCMS)' 재인증
2010. 02 RBC(Risk Based Capital, 위험기준자기자본) 시스템 구축 완료
2010. 10 뉴슬로건 'Dynamic Dongbu' 선포
2011. 05 뉴욕 사업면허 획득
2011. 09 베트남 주재사무소 설치
2011. 10 뉴욕지점 개점
2011. 11 UN 글로벌컴팩트(Global Compact) 가입
2012. 01 소비자중심경영(CCM) 인증
2012. 09 환경부와 녹색구매 자발적 협약 체결
2012. 10 총 자산 20조 돌파
2012. 10 뉴비전 '고객과 함께 행복한 사회를 추구하는 글로벌 보험금융그룹' 선포
2012. 10 다우존스 지속가능경영지수 4년 연속 손해보험업종 1등 기업 선정. Asia-Pacific지수업계 최초 선정
2013. 03 녹색경영시스템 KSI 7001/7002 인증획득(국내손보업 최초)
2013. 04 코스피 200 편입
2013. 06 S&P 신용평가 A- 등급 획득
2013. 07 장애인 차별 금지법 관련 웹 접근성(WA) 인증
2013. 09 국내 손해보험업계 최초 다우존스 지속가능경영지수 국내 손해보험업 최초 월드 지수(DJSI World) 선정
2014. 01 국내 손보업계 최초 스위스SAM社 글로벌리더그룹인 'Bronze Class'로 선정(3년 연속)
2014. 05 독립 금융판매 전문회사 '동부금융서비스(주)' 설립
2014. 09 국내 손보업계 최초 2년연속 다우존스 지속가능경영지수 월드 지수(DJSI World) 선정
2015. 04 금융감독원 민원평가 1등급 획득
2015. 07 한국표준협회 주관, 한국서비스대상 6년 연속 종합대상 수상
2015. 09 국내 손보업계 최초 3년연속 다우존스 지속가능경영지수 'World Class' 선정
2015. 11 금융업계 최초 국가품질대상 대통령 표창 수상

주요 수상현황

금융업계 최초 국가품질경영대회 국가품질대상 대통령 표창 수상

KSA 국가 표준협회
국가품질대상은 품질경영 혁신활동을 통해 국가사업 경쟁력 강화에 기여한 단체에 수여하는 국내 최고 권위의 상으로 동부화재는 2015 국가품질경영대회에서 최고상인 국가품질대상 대통령 표창을 금융업계 최초로 수상하는 영예를 안았습니다.

다우존스 지속가능경영 지수 손해보험업계 최초 DJSI World지수 3년 연속 선정

S&P 다우존스 및 RobecoSaM
DJSI World지수는 미국의 다우존스 인덱스와 스위스의 지속가능경영 평가기관 SAM이 공동으로 전 세계 2495개 기업을 대상으로 지배구조, 경제, 사회, 환경 등 기업의 총체적인 경영활동을 평가하여 글로벌 표준기업을 선정하는 것으로, 지속가능경영에 대한 가장 객관적인 지표입니다. 동부화재가 다우존스에서 발표한 2015 다우존스 대한민국 지속가능지수 평가에서 손해보험업계 최초로 3년 연속 DJSI World 지수에 선정되었습니다.

MEMBER OF
Dow Jones
Sustainability Indices
In Collaboration with RobecoSAM

- 2016 CCM(소비자중심경영)인증 획득
- 제 4회 MTN 100세 시대 금융대상 금융감독원장상 수상
- 대한민국 소셜미디어 대상 손해보험 부분 대상 수상
- 앱 어워드 코리아 2015 손해보험 부분 대상 수상
- 아시아투데이 금융대상 소비자권익보호부분 최우수상 수상
- 한국서비스대상 종합대상 6년 연속 수상
- 2015년 한국서비스품질지수 장기보험부분 1위 수상
- 2014 금융감독원 민원발생평가 최우수금융회사 선정
- 2015 KSQI 한국의 우수 콜 센터 선정
- ARS 서비스 운용 '최우수 운영기관'으로 선정
- 자동차보험 소비자만족도 1위
- 2014년 남녀고용 평등 우수기업 고용노동부 장관상 수상

동부화재

06194 서울시 강남구 테헤란로 432 동부금융센터
동부화재해상보험(주)
www.idongbu.com