

# 컴플라이언스 경영시스템 매뉴얼

## Compliance Management System Manual

DB손해보험

DB손해보험 준법감시팀

DB손해보험	COMPLIANCE MANAGEMENT SYSTEM MANUAL	문 서 번 호		DBCM-01	
	0. 매뉴얼 목차	제 개정일자		2019.01.01	
		Rev	1	Page	1/1

항 목	페이지수	제, 개정일자	개정차수
0. 목 차	1	2019.01.01	1
1. 회사소개	4	2019.01.01	1
2. 방침 및 행동강령	2	2019.01.01	1
3. 매뉴얼 개요 및 승인	4	2019.01.01	1
4. 조직의 상황	8	2019.01.01	1
5. 리더쉽	10	2019.01.01	1
6. 기획	4	2019.01.01	1
7. 지원	8	2019.01.01	1
8. 운용	4	2019.01.01	1
9. 성과평가	9	2019.01.01	1
10. 개선	4	2019.01.01	1
11. 개정이력서	1	2019.01.01	1

DB손해보험	COMPLIANCE MANAGEMENT SYSTEM MANUAL	문 서 번 호		DBCM-01	
	1. 회사 소개	제 개정일자		2019.01.01	
		Rev	1	Page	1/4

## 1. 일반정보

- 회 사 명 : DB손해보험주식회사
- 소 재 지 : 서울시 강남구 테헤란로 432 DB금융센터
- 주요업무 : 손해보험업
- 대표전화 : 1588-0100
- 홈페이지 : <https://www.idbins.com>

## 2. 회사소개

1962년 대한민국 최초의 자동차보험 공영사로 출범한 DB 손해보험은 1983년 동부그룹에 편입되었으며 1995년 10월 동부화재해상보험(주)로 사명을 변경하고 고객만족 최우선의 경영이념과 건실한 재무건전성을 바탕으로 대한민국을 대표하는 종합손해보험회사로 성장해 왔습니다

이익 중심의 경영과 체계적인 손해율 관리, 업계 최고 수준의 ROE, ROA를 기반으로 20여년간 흑자 경영을 이어가며 안정적인 성장기반을 다져온 DB 손해보험은 바람직한 기업으로서 사회적 책임을 다하며 우리 사회와 더불어 성장 발전해 나가고 있습니다

DB 손해보험은 앞으로도 글로벌 수준의 경영 인프라 구축, 최고의 사업효율성 확보, 전문인력 양성, 차별화된 상품 서비스 개발 강화 등을 바탕으로 고객과 주주, 직원의 가치를 높여 나갈 것 입니다



DB손해보험	COMPLIANCE MANAGEMENT SYSTEM MANUAL	문 서 번 호		DBCM-01	
	1. 회사 소개	제 개정일자		2019.01.01	
		Rev	1	Page	2/4

### 3. 상품 및 판매채널 소개

DB손해보험은 자동차보험을 시작으로 상해, 질병, 간병 등 장기보험과 화재, 해상 등 일반보험까지 손해보험 전 분야에 걸쳐 다양한 보험상품을 판매하고 있습니다. 보험상품 판매 외에도 긴급출동, 위험관리, 법률지원 서비스 등 고객이 필요로 하는 상품과 서비스를 제공함으로써 차별화된 가치를 창출하고 있습니다

또한 DB손해보험 상품만을 판매할 수 있는 PA는 물론 모든 보험사의 상품을 판매할 수 있는 GA, 교차설계사 등을 통해 고객중심의 특성화된 판매채널을 운영하고 있으며, 전통적인 방식의 대면 영업 채널을 비롯하여 TM과 인터넷을 통한 비대면 영업채널의 영업활동 모두 활발하게 이루어 지고 있습니다

고객자산의 증대를 위해 국내외 투자, 용자 업무를 위한 전문화된 조직과 시스템을 운영하고 있고, 전국 단위의 보상 네트워크 운영을 통해 손해의 조사, 사정, 보상이 원활하게 이루어 지도록 하고 있습니다

### 4. 연혁

- 2017.11 DB손해보험주식회사로 사명 변경
- 2016.10 손해보험업계 최초 다우존스 지속가능경영 World지수 4년 연속 선정
- 2016.07 한국서비스대상 명예의 전당 수상
- 2016.06 가입고객 800만명 달성
- 2016.04 소비자가 뽑은 대한민국 고객충성도 1위 브랜드(장기보험)·CEO 선정
- 2015.11 국가품질대상 대통령표창 수상
- 2015.07 한국표준협회 주관, 한국서비스대상 6년 연속 종합대상 수상
- 2015.06 한국서비스품질지수 장기보험부문 1위 수상
- 2015.04 금융감독원 민원평가 1등급 획득
- 2014.07 한국표준협회 주관, 한국서비스대상 5년 연속 종합대상 수상
- 2013.11 자금세탁방지 우수기관 국무총리표창
- 2013.09 다우존스 지속가능경영 World지수 국내 손해보험업계 최초 선정

DB손해보험	COMPLIANCE MANAGEMENT SYSTEM MANUAL	문 서 번 호		DBCM-01	
	1. 회사 소개	제 개정일자		2019.01.01	
		Rev	1	Page	3/4

- 2013.08 한국표준협회 주관, 한국소비자웰빙지수(KS-WSI) 자동차보험 6년 연속 1위 기업 선정
- 2013.06 S&P, (A-) 등급 상향
- 2012.10 “고객과 함께 행복한 사회를 추구하는 글로벌 보험금융그룹” 뉴비전 선포
- 2012.09 9월1일 사회공헌의 날 지정
- 2012.01 소비자중심경영(CCM) 인증 획득
- 2009.10 다우존스 지속가능경영지수 보험업종 1등 기업 선정
- 2009.04 금융감독원 민원평가 결과 5회 연속 1등급 획득
- 2009.01 금융감독원 주관, 소비자보호 우수금융회사 선정
- 2008.12 AM.Best 신용평가등급 A(Excellent) 등급 획득
- 2008.11 제34회 국가품질경영대회 국가품질상 대통령표창 수상
- 2007.11 산업자원부 주최 지속가능경영대상 최우수상 수상
- 2005.04 프로미 농구단 창단
- 2004.10 기업문화 선포식 거행
- 2002.09 자동차보험 대표브랜드 ‘프로미(PROMY) 확정
- 2000.01 비전선포 : Digital 경영을 선도하는 고객만족 최고의 종합금융회사
- 1998.12 업계 최초 자동차보험 분납할인 및 자동갱신특약 개발·판매
- 1997.10 2기 경영혁신운동 전개
- 1997.08 자동차종합보험 최초 판매 기네스 기록 인정
- 1995.10 동부화재해상보험(주)로 사명 변경
- 1994.08 경영혁신 운동 선포
- 1983.10 손해보험 전종목에 대한 사업면허 획득 판매 개시
- 1983.02 동부그룹에서 한국자동차보험(주) 경영권 인수
- 1977.05 자동차 종합보험, 운전자보험 개발·판매
- 1976.05 자동차종합보험의 효시인 자동차 차주배상 책임보험 국내 최초개발·판매
- 1968.11 한국 자동차보험 공영사 해체, 한국자동차보험(주) 설립
- 1963.06 자동차 손해배상 책임보험 판매 개시
- 1962.03 한국 자동차보험 공영사 설립

DB손해보험	COMPLIANCE MANAGEMENT SYSTEM MANUAL	문 서 번 호		DBCM-01	
	1. 회사 소개	제 개정일자		2019.01.01	
		Rev	1	Page	4/4

## 5. 책임자

본 매뉴얼 및 회사의 컴플라이언스 경영시스템에 대한 책임자는 다음과 같다

- 컴플라이언스 경영시스템 최고 책임자 : 준법감시팀장(준법감시인) 이준하
- 컴플라이언스 경영시스템 관리 부서장 : 준법감시파트장 김철호
- 컴플라이언스 경영시스템 담당자 : 준법감시파트 박종호
- 대 표 번 호 : 02 - 3011 - 3053

## 6. 제보

- 내부 제보 : 윤리준법 시스템 - DB의 소리
- 외부 제보 : 홈페이지 - 회사소개 - 기업관 - 윤리경영

전화 02 - 3011 - 3612

팩스 0505 - 181 - 3365

이메일 [always-lucky@dbins.net](mailto:always-lucky@dbins.net)

DB손해보험	COMPLIANCE MANAGEMENT SYSTEM MANUAL	문 서 번 호		DBCM-01	
	2. 방침 및 행동 강령	제 개정일자		2019.01.01	
		Rev	1	Page	1/2

회사는 “고객과 함께 행복한 사회를 추구하는 글로벌 보험금융그룹”이라는 비전 달성을 위해 제반 법규와 감독규정을 반드시 준수하여 직무를 수행하고 “깨끗하고 투명한 동부의 기업문화”를 만들기 위해 다음과 같이 컴플라이언스 방침을 제정한다

## ● 컴플라이언스 방침 ●

1. 회사는 법규준수 의식와 윤리적 가치관을 기반으로 모든 경영활동을 수행하고 전 조직에 컴플라이언스 의식을 확고하게 인식시킨다
2. 회사는 상호 신뢰하는 조직문화를 구축하여 청렴한 조직을 만든다
3. 모든 임직원은 직무를 수행함에 있어 제반 법규와 감독규정, 사규 등을 반드시 숙지하고 미준수 되지 않도록 한다
4. 모든 임직원은 보험업의 공익적 특성을 인식하여 사회적 규범에 따라 공정하고 건전하며 투명하게 업무를 수행한다
5. 모든 임직원은 고객 존중의 마음을 기본으로 고객의 입장에서 맡은 바 책임을 다한다
6. 효율적인 실천을 위해 본 방침을 이해관계자에게 공개한다

컴플라이언스 방침을 효율적으로 달성하기 위하여 책임자를 준법감시인으로 임명하여 년 1회 이상 대표이사에게 이행실태를 점검하고 그 결과를 보고 하여야 한다

회사의 모든 업무 기능별로 컴플라이언스 방침을 실천하기 위하여 구체적인 부문별 목표를 설정하고 이를 수행하기 위한 업무 추진계획을 수립하고 업무가 추진되도록 한다

회사의 모든 임직원은 본 매뉴얼을 숙지하고 실행하고 유지 발전시켜야 한다. 전 임직원은 회사 컴플라이언스 방침의 기본 방향을 명확하게 이해하고, 회사의 사규에 따라 업무를 수행함은 물론 맡은 바 책임을 다하기 위해 노력하고, 내부업무 체계의 효율화와 방침에 따른 목표 달성, 고객이 만족하는 회사를 만들 수 있도록 최선을 다하여야 한다

DB손해보험	COMPLIANCE MANAGEMENT SYSTEM MANUAL	문 서 번 호		DBCM-01	
	2. 방침 및 행동 강령	제 개정일자		2019.01.01	
		Rev	1	Page	2/2

회사는 “고객과 함께 행복한 사회를 추구하는 글로벌 보험금융그룹”이라는 비전 달성을 위해 제반 법규와 감독규정을 반드시 준수하여 직무를 수행하고 “깨끗하고 투명한 동부의 기업문화”를 만들기 위해 다음과 같이 컴플라이언스 행동강령을 제정하고 실천한다

### 1. 대내 행동 강령

- (1) 컴플라이언스 준수 및 인식
- (2) 제반 법규와 윤리적 가치관에 기반한 공정한 직무 수행
- (3) 고객 가치 및 보호 우선 업무 처리
- (4) 사규 숙지 및 준수 의무
- (5) 금융질서 문란행위 금지
- (6) 금융사고 점검과 예방
- (7) 사적 이익 추구 금지
- (8) 회사 자산 횡령·유용 금지
- (9) 회사내 차별 및 성희롱 금지

### 2. 대외 행동 강령

- (1) 직무관련 부당 이익 요구 금지
- (2) 회사 명예 실추 및 공익 저해 금지
- (3) 공정거래 저해 행위 금지
- (4) 부당 공동행위 금지
- (5) 대외거래 업무시 법적 유효성 확보
- (6) 위법 부당행위 은폐 금지
- (7) 국내외 법령 및 감독규정 숙지, 준수 의무



DB손해보험	COMPLIANCE MANAGEMENT SYSTEM MANUAL	문 서 번 호		DBCM-01	
	3. 매뉴얼 개요	제 개정일자		2019.01.01	
		Rev	1	Page	1/4

## 1. 컴플라이언스 경영시스템 매뉴얼

본 매뉴얼은 당사 컴플라이언스 경영시스템의 전반적인 사항을 기술한 것으로 ISO 19600 요구사항과 법적, 규제적, 이해관계자 및 당사 자체적으로 정한 모든 요구사항에 부합되도록 작성되었다

본 매뉴얼은 컴플라이언스 관련 요구사항을 충족시킬 수 있는 업무 수행 중 부서별 책임에 대한 기준을 설정하고 각 업무 기능별 프로세스의 상호작용을 파악하며 이의 실행을 위해 각 장 별로 컴플라이언스 경영시스템의 기본적 방향과 책임을 정하였고, 효율적, 효과적 수행과 적합함을 위해 본 매뉴얼을 업무적으로 우선적용한다

## 2. 컴플라이언스 경영시스템의 적용 범위

본 컴플라이언스 경영시스템은 회사 경영 전반을 비롯하여 손해보험상품 판매와 유지, 고객관리 및 보상 등 모든 업무 프로세스에 대한 관리 및 실행에 대하여 적용한다. 세부적인 적용 범위는 매뉴얼의 각 장 별 적용 범위에 구체적으로 서술한다

- 상 품 : 손해보험
- 손해보험업무 프로세스 : 상품설계 - 보험모집 - 계약체결 - 계약유지·관리 - 보험금지급
- 시스템 구축 범위 : 본사, 국내,외 지점

DB손해보험	COMPLIANCE MANAGEMENT SYSTEM MANUAL	문 서 번 호		DBCM-01	
	3. 매뉴얼 개요	제 개정일자		2019.01.01	
		Rev	1	Page	2/4

### 3. 컴플라이언스 경영시스템 요구사항 대비 주관부서 및 문서화된 정보 목록

ISO 19600 컴플라이언스 경영시스템 요구사항		주관부서	문서화된 정보의 유지·보유 (사규 및 관련 자료)	개정차수
4. 조직의 상황	4.1 조직과 조직 상황에 대한 이해	준법감시 경영관리	(컴플라이언스) 경영계획	0
	4.2 이해관계자의 요구와 기대	준법감시	법규정보(사내 인트라넷) 윤리준법시스템	0
	4.3 컴플라이언스 경영시스템의 적용 범위 결정	준법감시	컴플라이언스 경영시스템 매뉴얼	0
	4.4 컴플라이언스 경영시스템과 바람직한 지배구조의 원칙	준법감시 전략지원 경영기획	준법감시인 직무규정 내부통제기준 이사회규정 직제규정	0
	4.5 컴플라이언스 의무	준법감시	법규정보(사내 인트라넷)	0
	4.6 컴플라이언스 리스크 관리	준법감시	준법감시인 직무규정 내부통제기준 법률리스크 관리규정	0
5. 리더십	5.1 리더십과 공약	준법감시	이사회규정 내부통제기준 직제규정	0
	5.2 컴플라이언스 방침	준법감시	컴플라이언스 경영시스템 매뉴얼 컴플라이언스 방침과 목표	0
	5.3 컴플라이언스 방침의 개발	준법감시	컴플라이언스 방침과 목표	0
	5.4. 조직의 역할, 책임성과 지휘 체계	준법감시 경영기획	준법감시인 직무규정 직제규정	0

DB손해보험	COMPLIANCE MANAGEMENT SYSTEM MANUAL	문 서 번 호		DBCM-01	
	3. 매뉴얼 개요	제 개정일자		2019.01.01	
		Rev	1	Page	3/4

ISO 19600 컴플라이언스 요구사항		주관부서	문서화된 정보의 유지 및 보유(사규 및 관련 자료)	개정차수
5. 리더쉽	5.5. 컴플라이언스 책임 할당	준법감시 경영기획	준법감시인 직무규정 직제규정	0
	5.6 이사회와 대표이사 책임	준법감시	준법감시인 직무규정 직제규정	0
	5.7 준법감시인의 책임	준법감시	준법감시인 직무규정	0
	5.8 경영진의 책임	준법감시 HRD	컴플라이언스 경영시스템 매뉴얼 신육성가이드	0
	5.9 직원의 책임	준법감시 HRD	컴플라이언스 경영시스템 매뉴얼 신육성가이드	0
6. 기획	6.1 컴플라이언스 리스크를 다루기 위한 조치	준법감시	컴플라이언스 경영시스템 매뉴얼	0
	6.2 컴플라이언스 목표 및 목표달성 계획	준법감시	컴플라이언스 경영시스템 매뉴얼	0
7. 지원	7.1 자원	준법감시	준법감시인 직무규정 내부통제기준	0
	7.2 역량과 훈련	HRD 영업교육	신육성가이드 영업교육훈련지침	0
	7.3 인식	준법감시 인사,총무	내부통제기준 취업규칙 계약실무지침(IT구매계약지침)	0
	7.4 의사소통	준법감시 인사	윤리강령 및 실천지침 취업규칙	0
	7.5 문서정보	총무	문서관리규정 사규관리규정	0

DB손해보험	COMPLIANCE MANAGEMENT SYSTEM MANUAL	문 서 번 호		DBCM-01	
	3. 매뉴얼 개요	제 개정일자		2019.01.01	
		Rev	1	Page	4/4

ISO 19600 컴플라이언스 요구사항		주관부서	문서화된 정보의 유지 및 보유(사규 및 관련 자료)	개정차수
8. 운용	8.1 운용계획 및 관리	준법감시	컴플라이언스 방침	0
	8.2 관리체계 구축과 업무방식	준법감시	준법감시인 직무규정 내부통제기준	0
	8.3 아웃소싱 프로세스	준법감시 전략지원	업무위수탁지침 위탁운용사 선정 및 관리기준	0
9. 성과평가	9.1 모니터링, 측정, 분석 및 평가	준법감시 경영기획	내부통제기준 이사회규정 문서관리규정 사규관리규정	0
	9.2 내부심사	준법감시	감사위원회 규정 컴플라이언스 경영시스템 매뉴얼	0
	9.3 경영검토	준법감시	내부통제위원회 기준	0
10. 개선	10.1 부적합 및 컴플라이언스 미준수와 시정조치	준법감시	내부통제기준	0
	10.2 지속적 개선	준법감시	내부통제기준 내부통제위원회	0

### 3. 컴플라이언스 경영시스템 매뉴얼의 승인

본 컴플라이언스 경영시스템 매뉴얼은 서술된 아래의 책임 있는 관리자에 의해 작성, 검토 되고 대표이사의 승인 후 배포 즉시 효력이 발생된다. 본 컴플라이언스 경영시스템 매뉴얼의 올바른 시행을 위해 모든 임직원은 계획한 교육과 훈련을 받아야 하며 컴플라이언스 경영시스템 매뉴얼에 상세하게 명시되지 않은 사항은 사규에 따라 수행한다

DB손해보험	COMPLIANCE MANAGEMENT SYSTEM MANUAL	문 서 번 호		DBCM-01	
	4. 조직의 상황	제 개정일자		2019.01.01	
		Rev	1	Page	1/8

## 1. 목적 및 적용범위

본 장은 회사 컴플라이언스 경영시스템의 지속적인 효과성 전개를 위해 이해관계자와 그들의 요구사항을 포함하여 내,외부 이슈를 파악하고 컴플라이언스 관련 리스크를 파악, 분석, 평가하는 것을 목적으로 하며 회사가 수행하는 모든 업무의 컴플라이언스에 영향을 주는 이슈와 이해관계자 요구사항 파악, 의무 파악, 리스크 파악, 분석, 평가 업무에 대하여 적용한다

## 2. 책임과 권한

### (1) 이사회 및 대표이사

- 1) 준법감시인의 책임과 권한 부여
- 2) 조직의 내,외부 이슈 및 리스크 평가결과 확인
- 3) 컴플라이언스 매뉴얼의 승인

### (2) 준법감시 부서

- 1) 경영계획 수립시 컴플라이언스 관련 내,외부 이슈 파악
- 2) 이해관계자 및 이해관계자의 요구사항 파악
- 3) 컴플라이언스 적용 범위 설정에 따른 시스템 구축 및 운영
- 4) 컴플라이언스 리스크의 파악, 분석, 평가 결과의 보고
- 5) 컴플라이언스 매뉴얼의 작성, 검토

### (3) 각 부서

- 1) 컴플라이언스 리스크 인식 및 평가, 개선
- 2) 컴플라이언스 의무 준수
- 3) 컴플라이언스 업무분장에 따른 직무 수행

DB손해보험	COMPLIANCE MANAGEMENT SYSTEM MANUAL	문 서 번 호		DBCM-01	
	4. 조직의 상황	제 개정일자		2019.01.01	
		Rev	1	Page	2/8

### 3. 조직과 조직상황에 대한 이해

(1) 회사는 매년 경영계획 수립시 아래 사항이 포함된 내,외부 이슈를 파악해야 한다

내부 이슈는 회사의 주요 전략, 정책 및 제도, 업무방식 등의 변화, 반드시 준수해야 할 주요 사규 이행, 조직 문화, 조직원의 행동양식 등 업무 수행 중 불확실성 영향 요소를 포함하고,

외부 이슈라 함은 국가 정책, 법규, 사회·경제적 상황을 포함한 경영 환경과 밀접한 외부환경 변화, 감독기관의 검사 방향과 제재 사항 등 외부적인 불확실성 영향으로 당사 업무 수행에 영향을 끼칠 수 있는 사항을 의미한다

(2) 각 부서는 경영계획 수립시 내,외부 이슈를 파악해야 하며, 경영관리 부서는 각 부서의 이슈를 취합하여 이에 대한 주요 전략을 수립하여야 한다

(3) 경영관리 부서는 매년 업무 실적 집계시 파악된 컴플라이언스 이슈에 따른 전략적인 수행 결과가 평가 되도록 해야 한다

### 4. 이해관계자의 요구와 기대

(1) 회사 업무의 수행에 따른 컴플라이언스 경영시스템과 관련된 이해관계자는 다음과 같으나 내,외부 이슈 발생에 따라 추가 또는 변경 될 수 있다

- 1) 고객
- 2) 주주
- 3) 임직원
- 4) 협력체
- 5) 관련기관(감독기관 등)

DB손해보험	COMPLIANCE MANAGEMENT SYSTEM MANUAL	문 서 번 호		DBCM-01	
	4. 조직의 상황	제 개정일자		2019.01.01	
		Rev	1	Page	3/8

(2) 컴플라이언스 이해관계자의 요구사항은 각 업무 수행 부서별로 파악되어야 하며 파악된 이해관계자의 요구사항은 각 부서의 업무 수행 결과에 따라 처리 되도록 한다.

각 부서의 업무 수행 결과에 따른 이해관계자의 요구사항의 예로 최신법규는 각 부서별로 파악하여 회사 인트라넷의 '법규정보'에 등록하여 타부서에서 이를 확인할 수 있도록 한다

### 5. 컴플라이언스 경영시스템의 적용 범위 결정

컴플라이언스 경영시스템의 적용 범위는 본 매뉴얼의 3장. 매뉴얼 개요의 '컴플라이언스 경영시스템 매뉴얼의 적용 범위'에 명시되어 있다

컴플라이언스 경영시스템의 적용 범위에서 업무를 수행하는 모든 임직원은 내,외부 이슈를 인식하고 컴플라이언스 의무를 준수하여 업무를 수행 하여야 한다

### 6. 컴플라이언스 경영시스템과 바람직한 지배구조의 원칙

(1) 컴플라이언스 경영시스템의 운영에 따른 업무 절차는 사규에 따라 수행되어야 하고 사규는 업무간 상호 작용 및 ISO 19600 국제표준의 적합성을 포함하도록 한다

(2) 컴플라이언스 경영시스템의 구축시 다음의 지배 구조의 원칙을 고려하여 시스템의 수립, 개발, 실행, 평가, 유지, 지속적 개선이 이루어 지도록 하여야 한다

- 1) 준법감시인의 직접적 보고 및 참여
- 2) 준법감시인의 독립성
- 3) 준법감시인의 업무 책임과 권한 부여

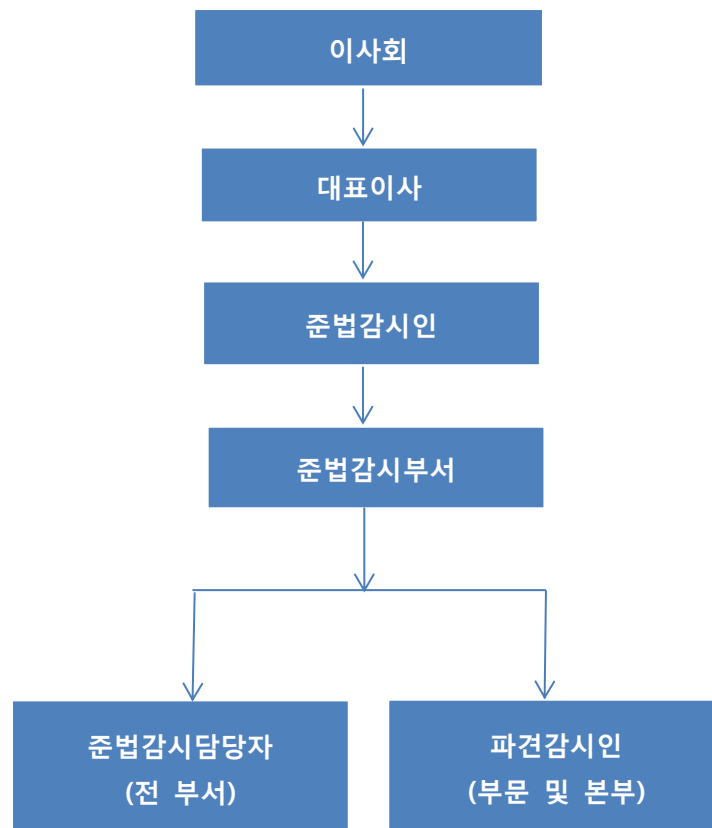
(3) 컴플라이언스 경영시스템의 구조는 본 매뉴얼의 3장. 매뉴얼 개요의 '컴플라이언스 경영시스템 요구사항 대비 주관부서 및 문서화된 목록'과 같이 구축되고 유지되어 있다

DB손해보험	COMPLIANCE MANAGEMENT SYSTEM MANUAL	문 서 번 호		DBCM-01	
	4. 조직의 상황	제 개정일자		2019.01.01	
		Rev	1	Page	4/8

(4) 컴플라이언스 조직 구조는 (그림1)과 같이 구성되고 각 구성 조직의 업무 책임과 권한은 직제규정 및 준법감시인 직무규정에 명확하게 부여하고 업무가 수행되도록 한다

(5) 컴플라이언스 경영시스템의 지배구조에 따른 세부적인 업무 절차는 내부통제기준, 이사회규정, 준법감시인 직무규정과 연계하여 수행되도록 한다

(그림1) 컴플라이언스 조직도



준법감시인은 이사회와 직접적으로 소통할 수 있어야 하고 적절한 지휘권과 권한을 가질 수 있도록 책임과 권한이 부여되어야 하며 업무의 독립성을 확보할 수 있어야 한다



DB손해보험	COMPLIANCE MANAGEMENT SYSTEM MANUAL	문 서 번 호		DBCM-01	
	4. 조직의 상황	제 개정일자		2019.01.01	
		Rev	1	Page	5/8

## 7. 컴플라이언스 의무

### (1) 컴플라이언스 의무 파악

컴플라이언스 의무는 체계적인 수집과 파악을 위해 관련 법규 및 ISO 19600 요구사항을 포함 하여야 하며, 수집 및 파악된 의무를 기준으로 컴플라이언스 경영시스템을 수립, 개발, 실행, 평가, 유지, 개선, 관리를 하여야 한다. 컴플라이언스 의무는 다음 사항을 주기적으로 수집 및 파악하고 관리한다

- 1) 업무와 관련된 법률 준수 의무
- 2) 인,허가 준수 의무
- 3) 감독 기관에서 발행한 명령, 규칙, 지침 준수 의무
- 4) 법원 판결과 행정 처분 이행 의무
- 5) 조약, 협약 준수 의무

(2) 업무 수행 중 파악된 컴플라이언스 의무는 인트라넷의 법규정보에 등록하여 최신 의무에 대한 정보가 수집되고 파악되도록 한다

(3) 본 매뉴얼의 2장을 통해 공포하는 컴플라이언스 방침과 행동강령은 다음 사항을 포함 하여야 한다

- 1) 지역사회 혹은 순수민간 단체에서 요구하는 사항
- 2) 공공기관과 고객이 요구하는 사항
  - 방침 및 업무방식과 같은 요구사항
  - 자발적 원칙 혹은 실행 강령
  - 환경 관련 공약
  - 계약약정에 따라 발생하는 의무
  - 관련 조직의 표준과 산업 표준

DB손해보험	COMPLIANCE MANAGEMENT SYSTEM MANUAL	문 서 번 호		DBCM-01	
	4. 조직의 상황	제 개정일자		2019.01.01	
		Rev	1	Page	6/8

(4) 컴플라이언스 의무 유지

컴플라이언스 의무 및 방침과 행동강령의 전반적인 사항에 대해 임직원은 물론 이해관계자가 이해하고 이행할 수 있어야 하고 의사소통 되어야 한다. 의사소통의 방법은 각 부서의 업무를 수행하면서 사규를 통해 지속적 실행과 유지가 이루어 지도록 해야 하며 이를 위해 다음을 포함 하거나 추가 할 수 있다

- 1) 사내 인트라넷을 통한 법규정보
- 2) 컴플라이언스 전문가 연계 활동
- 3) 관련 정보의 정기 구독
- 4) 컴플라이언스 관련 포럼과 세미나 참석
- 5) 감독기관 정보 수집 및 모니터링
- 6) 법률 자문 협의
- 7) 규제 공표 및 법원 판결

8. 컴플라이언스 리스크 관리

(1) 각 부서는 매년 부서별 컴플라이언스 리스크를 파악하고 평가해야 한다. 리스크의 파악과 평가는 업무 중 컴플라이언스 미준수가 발생할 수 있는 상황을 인지하기 위해 필요하며, 회사의 상품과 서비스, 운영과 관련된 컴플라이언스 리스크가 적기에 수집 및 파악되도록 해야 한다

(2) 컴플라이언스 리스크 평가는 리스크의 인식, 평가, 조치계획 수립, 실행결과 유효성 평가활동 등을 통해 이루어진다

(3) 컴플라이언스 리스크 인식

- 1) 준법감시인은 각종 사내 회의체와 법규의 제·개정, 감독기관의 업무방향 등을 통하여 이슈화된 컴플라이언스 의무에 대하여 인식하여야 한다

DB손해보험	COMPLIANCE MANAGEMENT SYSTEM MANUAL	문서번호		DBCM-01	
	4. 조직의 상황	제 개정일자		2019.01.01	
		Rev	1	Page	7/8

2) 컴플라이언스 의무에 대한 인식은 다음과 같은 범위를 포함해야 하나 이에 한정되지는 않는다

- ① 법률과 규정
- ② 감독기관의 인,허가
- ③ 감독기관의 명령, 규칙, 지침
- ④ 행정 처분
- ⑤ 조약, 협약

3) 각 부서는 업무 수행 중 또는 매년 경영계획 수립시 컴플라이언스 관련 내,외부 이슈를 파악하여 '불확실성 영향의 이슈'는 각 부서(부문 및 실 산하의 팀, 본부 단위)의 리스크로 파악되어야 한다

4) 각 부서는 업무 수행 중 발생하는 내·외부 이슈를 파악 하는 경우 다음의 범위를 고려하여 파악하도록 한다

- ① 내부 이슈 : 이전 연도의 업무 실적, 내부 고발 사항, 준법감시 결과, 이사회 및 경영진의 지시
- ② 외부 이슈 : 법 위반(민·형사상 소송 및 행정처분 등), 경쟁사 및 국내·외 동향 등

5) 각 부서는 파악된 내,외부 이슈를 기준으로 컴플라이언스 리스크의 평가를 수행한다

#### (4) 컴플라이언스 리스크 평가

1) 준법감시인은 컴플라이언스 리스크의 발생 빈도 및 심각도 등을 고려하여 리스크에 대하여 평가하여야 하며 리스크에 대한 구체적인 평가방법은 (별지1)리스크 평가기준에 따른다

2) 전항에 따라 평가된 리스크에 대하여 (별지2)리스크 평가표를 작성한다

3) 리스크 평가 결과 발생빈도가 낮더라도 심각도가 4점 이상일 경우는 주요 리스크로 평가되어야 한다

4) 각 부서는 평가된 결과를 준법감시인에게 제출하고 준법감시인은 이를 검토하여 각 부서별 주요 리스크를 확정하여 통보한다

5) 컴플라이언스 리스크에 대한 정기 평가는 년 1회 각 부서의 경영계획 수립시 시행하는 것을 원칙으로 한다

6) 정기적인 리스크 평가 이외 비정기적인 평가는 다음의 경우에 이루어지도록 한다

- ① 신상품 출시 또는 기존 상품의 변경
- ② 조직 개편 또는 주요 전략의 변화
- ③ 시장 상황 등 외부 환경 변화
- ④ 컴플라이언스 의무 변경
- ⑤ 컴플라이언스 위반
- ⑥ 그외 비정기적인 평가는 법률리스크 관리규정 제4조. 법률리스크 발생 가능 사안의 종류에 따른다

DB손해보험	COMPLIANCE MANAGEMENT SYSTEM MANUAL	문 서 번 호		DBCM-01	
	4. 조직의 상황	제 개정일자		2019.01.01	
		Rev	1	Page	8/8

## 9. 관련 사규

- (1) 내부통제기준
- (2) 준법감시인 직무규정
- (3) 이사회규정
- (4) 직제규정
- (5) 법률리스크 관리규정

DB손해보험	COMPLIANCE MANAGEMENT SYSTEM MANUAL	문 서 번 호		DBCM-01	
	5. 리더쉽	제 개정일자		2019.01.01	
		Rev	1	Page	1/10

## 1. 목적 및 적용범위

컴플라이언스 경영시스템의 효율적인 구축과 지속적인 개선, 적절성과 효과성을 보장하기 위해 대표이사 및 모든 임직원의 책임과 권한을 명확하게 하기 위한 목적으로 이사회와 대표이사의 책임을 정하고 방침과 행동 강령, 책임과 권한, 지휘체계에 대한 업무에 적용한다

## 2. 책임과 권한

### (1) 이사회와 대표이사

- 1) 컴플라이언스 방침 및 행동 강령 승인
- 2) 컴플라이언스 경영시스템의 운영 및 관리에 필요한 자원 제공
- 3) 컴플라이언스 경영시스템의 운영 결과의 효과성 검토
- 4) 컴플라이언스 경영시스템의 운영을 위한 준법감시인의 임명
- 5) 컴플라이언스 경영시스템의 각 부서의 책임과 권한의 부여와 승인

### (2) 준법감시 부서

- 1) 컴플라이언스 경영시스템 운영결과의 이사회 및 대표이사 보고
- 2) 컴프라이언스 방침의 개발 및 기획
- 3) 컴플라이언스 미준수 결과보고

### 3) 각 부서

- 1) 회사 컴플라이언스 방침 및 행동강령에 따른 준수와 이행
- 2) 각 부서의 직제규정에서 정한 업무 수행에 따른 개인별 책임과 권한 설정
- 3) 컴플라이언스 경영시스템이 ISO 19600 요구사항과 일치되도록 업무 수행

DB손해보험	COMPLIANCE MANAGEMENT SYSTEM MANUAL	문 서 번 호		DBCM-01	
	5. 리더십	제 개정일자		2019.01.01	
		Rev	1	Page	2/10

### 3. 리더십과 공약

(1) 컴플라이언스 경영시스템의 수립, 실행, 유지 및 개선을 위해 이사회와 대표이사는 다음 각 항에 의해 컴플라이언스 경영시스템과 관련된 리더십과 의지표명, 실행 의지를 업무에 반영하여야 한다

- 1) 미션 및 비전 핵심가치 수립과 실행
- 2) 컴플라이언스 방침과 목표가 수립되고 회사의 미션과 비전의 일관성 보장
- 3) 컴플라이언스 경영성과를 달성을 위해 방침, 업무절차가 개발되고 실행 보장
- 4) 컴플라이언스 경영시스템을 위해 필요한 인적 물적 자원의 할당 보장
- 5) 컴플라이언스 경영시스템 요구사항이 회사의 경영계획과 사규와의 통합 보장
- 6) 컴플라이언스 경영시스템과 요구사항 준수의 중요성에 대하여 내,외부 의사소통 보장
- 7) 모든 임직원이 컴플라이언스 경영시스템의 효과성에 공헌하도록 지시와 지원 보장
- 8) 각 부서별 컴플라이언스 책임 영역에 적용되는 리더십을 입증하기 위한 자원 제공 보장
- 9) 컴플라이언스 목표와 컴플라이언스 의무에 대한 일관성 보장
- 10) 컴플라이언스 미준수에 대한 적시성 있는 보고와 평가, 유효성 확인 등의 명확한 절차 수립 보장
- 11) 컴플라이언스 경영시스템이 방침 및 목표를 포함한 성과달성을 보장하기 위한 보고 및 검토
- 12) 지속적 개선 촉진

(2) 이사회 및 대표이사의 책임에 대한 세부적인 내역은 이사회규정 및 내부통제기준에 따라 이행되도록 한다

(3) 이사회 및 대표이사는 효과적인 컴플라이언스 실행을 위해 컴플라이언스 공약을 필요로 한다. 공약은 방침 과 행동강령을 포함하여야 하며 공약의 내용은 다음의 사항을 포함하여 모든 임직원에 전달되고 이행되도록 해야 한다

- 1) 이사회 및 대표이사는 컴플라이언스 경영시스템의 구축, 개발, 실행, 평가, 유지, 개선을 위한 방침과 행동강령을 공포 하여야 한다

DB손해보험	COMPLIANCE MANAGEMENT SYSTEM MANUAL	문서번호		DBCM-01	
	5. 리더쉽	제 개정일자		2019.01.01	
		Rev	1	Page	3/10

- 2) 컴플라이언스 방침은 이사회와 대표이사에 의해 승인되고 본 매뉴얼을 통해 공포된다
- 3) 대표이사는 정기적으로 컴플라이언스 방침 및 행동강령의 이행 상태를 확인한다
- 4) 방침 및 행동강령의 이행을 위해 모든 임직원에게 이해되고 전달 될 수 있도록 한다
- 5) 컴플라이언스 방침 및 행동강령의 수행 결과는 정기적으로 준법감시 부서 및 이사회와 대표이사에 보고 되도록 한다
- 6) 컴플라이언스 방침과 행동강령의 수행에 필요한 인적 자원은 컴플라이언스 문화를 구축, 개발, 실행, 평가, 유지, 개선하는 책임과 권한을 명확하게 부여하도록 한다. 세부적인 업무 내용은 직제규정과 내부 통제기준에 따른다
- 7) 컴플라이언스 경영시스템의 적합성과 효과성을 확인하기 위해 정기인 내부심사와 경영검토가 수행되도록 해야 한다
- 8) 컴플라이언스 성과는 지속적 개선을 위한 모니터링 및 보고 등에 따라 컴플라이언스 미준수 및 부적합 사항의 시정조치가 이루어 지도록 한다

#### 4. 컴플라이언스 방침

- (1) 이사회 및 대표이사는 모든 임직원이 동의할 수 있는 바람직한 컴플라이언스 방침을 제정하고 공포 하도록 한다
- (2) 컴플라이언스 방침은 본 매뉴얼의 2장에 제정하고 공포되어 있으며 준법감시 부서에서 입안하여 준법감시 부서장의 검토를 거쳐 대표이사가 승인하고 이사회에 보고하여 공포 되도록 한다
- (3) 준법감시 부서는 다음 사항을 고려한 컴플라이언스 방침이 수립 되도록 한다
  - 1) 회사의 사업 목적에 적합하게 제공되어야 한다
  - 2) 컴플라이언스 목표 설정을 위한 기본 틀을 제공해야 한다
  - 3) 적용 가능한 행동강령이 포함되어야 한다
  - 4) 컴플라이언스 경영시스템의 지속적 개선을 위한 개선의지가 포함되어야 한다

DB손해보험	COMPLIANCE MANAGEMENT SYSTEM MANUAL	문서번호		DBCM-01	
	5. 리더쉽	제 개정일자		2019.01.01	
		Rev	1	Page	4/10

(4) 준법감시 부서는 컴플라이언스 방침에 다음 사항을 명확하게 포함 시켜야 한다

- 1) 회사 업무 범위 설정
- 2) 회사 규모, 업무수행 절차, 복잡성과 운영 환경, 관련 시스템의 적용과 상황 변수
- 3) 컴플라이언스 방침의 전사적 공유 및 통합 정도
- 4) 컴플라이언스 방침이 각 부서별 운영방침, 업무방식, 절차 적용 정도
- 5) 준법감시인의 독립성과 자율성 정도
- 6) 컴플라이언스 이슈의 관리 및 보고 책임
- 7) 관리가 필요한 내,외부 이해관계자와의 관련성 정도
- 8) 요구되는 행위기준과 설명 책임 범위
- 9) 컴플라이언스 미준수 결과

(5) 준법감시 부서는 이사회 및 대표이사에 보고된 컴플라이언스 방침을 효과적으로 실행하기 위하여 다음의 사항을 명확하게 한다

- 1) 모든 임직원이 쉽게 이해할 수 있도록 간결한 언어로 작성 되어야 한다
- 2) 적용되는 범위가 해외인 경우 해당 언어로 번역되어야 한다
- 3) 방침 공포 후 모든 부서 및 임직원이 방침을 명확하게 인식 하도록 교육 해야 한다
- 4) 이해관계자 적용 및 용이성 제공을 위해 홈페이지 등을 통해 게시되어야 한다
- 5) 경영계획에 따른 실적과 이행상태 리스크 정도를 감안하여 요구사항에 맞게 개정 되어야 한다

(6) 컴플라이언스 방침은 회사의 사업방향, 비전 및 미션과 일치하도록 구축되어야 하며 이사회 검토 및 보고가 이루어져야 한다

(7) 컴플라이언스 방침은 컴플라이언스가 달성되도록 행동강령을 포함하여야 하고 요구되는 성과 수준을 설정 하여 주기적인 달성 정도를 평가 하도록 한다



DB손해보험	COMPLIANCE MANAGEMENT SYSTEM MANUAL	문 서 번 호		DBCM-01	
	5. 리더쉽	제 개정일자		2019.01.01	
		Rev	1	Page	5/10

(8) 컴플라이언스 방침은 컴플라이언스 의무 및 목표가 달성될 수 있도록 중요 원칙과 행동강령을 포함하여 실행되어야 한다. 방침에 따른 각 부서의 컴플라이언스 책임과 요구되는 성과 수준을 컴플라이언스 목표로 명확하게 확정하고 평가를 위한 세부 추진 계획이 수립되도록 한다. 컴플라이언스 방침은 회사의 모든 업무 수행 중 발생하는 컴플라이언스 의무에 적합해야 한다

(9) 컴플라이언스 방침은 본 매뉴얼의 3장에서 공포된 사항과 같이 행동 강령을 포함하여 회사의 모든 부서에 서 방침의 실행을 위해 관련 사규를 연계하여 실행 되어야 한다

## 5. 컴플라이언스 방침의 개발

준법감시 부서는 컴플라이언스 방침의 신규 제정 및 개발시 다음을 고려해야 한다

- (1) 컴플라이언스 적용범위에 따른 국가적, 지역적, 국제적 의무 사항
- (2) 회사의 전략, 목표, 가치의 변화
- (3) 조직구조와 지배구조의 신설 및 개편에 따른 형태
- (4) 각 부서의 업무 수행에 따른 컴플라이언스 미준수와 관련 리스크의 변경
- (5) 내부방침, 기준과 강령의 변경

## 6. 조직의 역할, 책임성과 지휘 체계

- (1) 대표이사는 컴플라이언스 관련 역할 및 책임과 권한이 모든 부서에 부여되고 직제규정, 준법감시인 직무 규정 등에 따라 업무분장을 명확하게 하고 부서간 의사소통과 이해가 되도록 한다
- (2) 대표이사는 조직도에 따른 부서별 책임과 권한을 명확하게 설정하도록 하고 직제규정에 따라 업무가 수행 되도록 한다
- (3) 대표이사는 준법감시인의 경우 준법감시인 직무규정에 다음을 수행 할 수 있는 책임과 권한을 설정하고 업무를 수행할 수 있도록 한다

DB손해보험	COMPLIANCE MANAGEMENT SYSTEM MANUAL	문 서 번 호		DBCM-01	
	5. 리더쉽	제 개정일자		2019.01.01	
		Rev	1	Page	6/10

- 1) 컴플라이언스 경영시스템이 ISO 19600 요구사항과 일치되도록 업무 수행
- 2) 컴플라이언스 경영시스템 성과를 이사회와 대표이사에게 보고
- (4) 준법감시인이 전 임직원과 부서의 컴플라이언스에 대한 이행 상태를 이사회와 대표이사에게 보고할 수 있도록 책임과 권한을 부여한다

### 7. 컴플라이언스 책임 할당

- (1) 이사회와 대표이사의 적극적인 참여와 감독은 효과적인 컴플라이언스 경영시스템의 필수적인 요소이며, 모든 임직원과 부서는 방침과 업무 수행에 따른 컴플라이언스 적용 순위를 이해하고 자신의 업무에 어떻게 적용 되는지 명확하게 인식하도록 업무의 책임과 권한을 설정한다
- (2) 전 부서는 조직도에 따라 다음과 같이 기본적인 업무 수행에 따른 책임과 권한이 있으며 컴플라이언스 경영시스템의 요구사항을 각 부서별 업무 분장시 반영하여 책임과 권한을 설정하고 실행한다

컴플라이언스 경영시스템 운영에 따른 각 부서 공통 업무

- 1) 회사 업무 중 컴플라이언스와 관련된 내,외부 이슈 수집 및 파악
- 2) 회사 업무와 관련된 이해관계자 및 이해관계자 요구사항 파악
- 3) 컴플라이언스 리스크 파악 및 조치 계획 수립과 실행
- 4) 컴플라이언스 방침 및 행동강령 인식
- 5) 컴플라이언스 목표에 따른 달성 계획 수립
- 6) 컴플라이언스 미준수 시정 및 개선 조치
- (3) 컴플라이언스 경영시스템이 효과적으로 수행 되기 위해서 이사회와 대표이사는 적극적으로 인적 물적 자원을 지원하여 시스템을 조직 전반에 운영되도록 해야 한다

DB손해보험	COMPLIANCE MANAGEMENT SYSTEM MANUAL	문 서 번 호		DBCM-01	
	5. 리더쉽	제 개정일자		2019.01.01	
		Rev	1	Page	7/10

- (4) 컴플라이언스 경영시스템의 효과적인 운영과 실행을 위해 (그림1)과 같이 준법감시인을 선임하고 컴플라이언스 담당부서(준법감시파트)와 각 부서의 준법감시담당자의 책임과 권한을 명확하게 부여하고 업무가 수행되도록 한다
- (5) 컴플라이언스 운영에 따른 관리 조직으로 이사회, 준법감시인, 준법감시 부서, 각 부서의 준법감시 담당자 및 각 영업조직의 파견감시인을 선임하여 당사의 컴플라이언스 경영시스템이 운영되어야 한다. 그러나 컴플라이언스 미준수에 따른 전반적인 책임이 관리 조직에 국한 되는 것은 아니다
- (6) 모든 부서는 (2)항 각 부서의 업무 분장내역에 따라 부서별 업무를 수행하는 인원의 개인별 업무분장 내역에 컴플라이언스 책임과 권한이 할당되고 업무가 수행되도록 한다
- (7) 컴플라이언스 책임은 모든 부서별 업무 수행과정에 다양하게 작용되고 업무 특성에 영향을 줄 수 있기 때문에 모든 직원의 업무 수행에 컴플라이언스가 적용되도록 해야 한다

## 8. 이사회와 대표이사의 책임

- (1) 컴플라이언스 경영시스템의 운영을 위해 이사회와 대표이사의 책임은 다음 사항을 포함해야 한다
  - 1) 컴플라이언스 방침의 제,개정시 방침의 개발에 따른 고려 사항과 조화되도록 구축해야 한다
  - 2) 컴플라이언스 공약이 유지되고 미준수 행위를 적절히 다루도록 해야 한다
  - 3) 대표이사의 직무기술에 컴플라이언스 책임을 포함해야 한다
  - 4) 다음의 컴플라이언스 운영 사항을 충족하는 준법감시인을 임명하거나 지명해야 한다
    - ① 컴플라이언스 경영시스템의 기획, 지휘 체계와 책임
    - ② 이사회와 대표이사의 수행 결과의 보고 책임
    - ③ 다음의 업무가 가능한 준법감시인
      - a) 이사회 및 대표이사의 의사결정 절차에 공헌
      - b) 회사의 모든 계층에 관여하는 역할
      - c) 컴플라이언스 업무 수행에 필요한 모든 문서정보와 데이터의 관리 및 통제 역할
      - d) 관련법, 규제, 강령과 조직기준에 대한 전문가 조언의 역할

DB손해보험	COMPLIANCE MANAGEMENT SYSTEM MANUAL	문 서 번 호		DBCM-01	
	5. 리더쉽	제 개정일자		2019.01.01	
		Rev	1	Page	8/10

## 9. 준법감시인 책임

(1) 준법감시인은 다음에 대한 책임과 권한을 포함하여 준법감시인 직무규정에 명시하고 업무가 수행 되도록 한다

- 1) 이사회 및 대표이사 지원에 의해 컴플라이언스 의무를 파악하는 책임
- 2) 컴플라이언스 의무를 당사의 방침과 업무방식 및 절차에 통합하는 책임
- 3) 모든 임직원에게 정기적으로 교육 훈련 받도록 지속적 교육 훈련 프로그램을 제공하고 수행할 책임
- 4) 컴플라이언스 책임을 직무기술서와 직원 성과관리 프로세스에 포함되도록 추진할 책임
- 5) 컴플라이언스 보고와 사규를 검토 및 승인할 책임
- 6) 제보, 내부고발 시스템 등과 같은 컴플라이언스 관련 절차를 개발하고 실행할 책임
- 7) 컴플라이언스 성과지수와 성과모니터링 및 측정방식을 구축할 책임
- 8) 시정조치의 필요성을 파악하기 위해 성과를 분석할 책임
- 9) 컴플라이언스 리스크와 공급자, 대리인, 유통업자, 컨설턴트, 계약상대방 등 제3자 관련 컴플라이언스 리스크 관리를 파악할 책임
- 10) 컴플라이언스 경영시스템을 계획된 주기로 검토할 책임
- 11) 컴플라이언스 경영시스템의 구축, 실행과 유지 차원에서 적절한 전문적 조언을 확보할 책임
- 12) 모든 임직원에게 컴플라이언스 업무방식과 자원활용을 가능하게 하도록 할 책임
- 13) 컴플라이언스 경영시스템의 운영과 실행에 대해 객관적 조언을 제공할 책임
- 14) 내부심사 운영 책임

(2) 컴플라이언스 경영시스템의 운영을 위해 모든 부서에 책임을 할당하는 경우 컴플라이언스 관련 업무 및 각 부서의 담당자 간 이해상충이 발생하지 않도록 하고 다음의 결과를 고려해야 한다

- 1) 컴플라이언스 방침 및 공약
- 2) 효과적인 소통과 영향력 있는 업무수행 방법
- 3) 조언을 받아들일도록 명령할 수 있는 능력의 정도
- 4) 업무와 관련된 역량

DB손해보험	COMPLIANCE MANAGEMENT SYSTEM MANUAL	문 서 번 호		DBCM-01	
	5. 리더쉽	제 개정일자		2019.01.01	
		Rev	1	Page	9/10

## 10. 경영진 책임

(1) 모든 경영진은 다음을 포함하는 컴플라이언스 책임을 지어야 한다

- 1) 전사적인 참여와 해당 부분의 컴플라이언스 담당자를 지원하고 산하 직원의 적극적인 참여 독려
- 2) 회사의 방침, 업무방식, 절차를 준수하고 컴플라이언스 교육훈련의 이수 및 적극적인 참여 지원
- 3) 업무 중 컴플라이언스 리스크를 파악하고 의사소통
- 4) 컴플라이언스 관련 행위를 하도록 멘토링, 코칭, 감독의 적극적 장려
- 5) 컴플라이언스 고취 독려
- 6) 컴플라이언스 관련 사고와 이슈의 관리와 해결에 적극적 참여
- 7) 컴플라이언스 의무 인식 개발과 의무들이 훈련과 역량 요구사항을 충족
- 8) 컴플라이언스 관련 책임과 권한이 직무 기술서에 포함
- 9) 컴플라이언스 성과를 직원 성과평가(핵심성과지표, 목표, 승급기준)에 통합
- 10) 컴플라이언스 의무를 책임성 측면에서 회사 사업방향과 업무방식에 통합
- 11) 컴플라이언스 담당자와 함께, 시정조치의 필요성이 파악되면 수행되도록 보장
- 12) 컴플라이언스 의무를 고려하고 있음을 보장하기 위한 아웃소싱 협정 감독

## 11. 직원 책임

(1) 각 부서 책임자를 포함한 모든 임직원은 다음을 수행해야 한다

- 1) 업무 영역과 관련된 회사의 컴플라이언스 의무를 지켜야 한다
- 2) 컴플라이언스 경영시스템과 관련된 교육에 참여해야 한다
- 3) 컴플라이언스 경영시스템의 일부분으로서 활용 가능한 자원을 사용해야 한다
- 4) 컴플라이언스 이슈, 실패사례를 보고해야 한다

DB손해보험	COMPLIANCE MANAGEMENT SYSTEM MANUAL	문 서 번 호		DBCM-01	
	5. 리더쉽	제 개정일자		2019.01.01	
		Rev	1	Page	10/10

## 12. 관련 사규

- (1) 내부통제기준
- (2) 직제규정
- (3) 준법감시인 직무규정
- (4) 이사회규정
- (5) 교육훈련지침

DB손해보험	COMPLIANCE MANAGEMENT SYSTEM MANUAL	문 서 번 호		DBCM-01	
	6. 기획	제 개정일자		2019.01.01	
		Rev	1	Page	1/4

## 1. 목적 및 적용 범위

본 장은 컴플라이언스 경영시스템의 효과적인 운영을 위하여 리스크를 파악하고 파악된 리스크에 대한 목표 및 달성 계획을 수립하는 것을 목적으로 한다. 컴플라이언스 리스크를 평가하여 선정하고 리스크별 조치 계획을 수립하며 목표의 설정 및 이행계획을 수립하는데 적용한다

## 2. 책임과 권한

### (1) 준법감시 부서

- 1) 부서별 컴플라이언스 리스크 조치계획의 취합 및 검토 보고
- 2) 리스크 조치 계획에 따른 각부서 이행 모니터링 및 효과성 검토
- 3) 부서별 컴플라이언스 목표 및 달성계획 적정성 검토

### (2) 각 부서

- 1) 컴플라이언스 리스크 파악 수립에 따른 조치 계획 수립 및 시행
- 2) 컴플라이언스 목표 설정, 달성계획 수립과 시행

## 3. 컴플라이언스 리스크를 다루기 위한 조치

- (1) 컴플라이언스 리스크를 파악 및 결정하고 지속적으로 개선 조치를 취하여 긍정적인 목표를 달성 하기 위해서 본 매뉴얼의 4장에서 언급한 컴플라이언스 관련 이슈, 이해관계자 요구사항, 바람직한 지배구조의 원칙, 의무, 리스크 평가 등의 결과를 고려하여 컴플라이언스 리스크를 다루기 위한 조치를 취해야 한다
- (2) 컴플라이언스 리스크를 해결하기 위한 지속적인 활동 계획을 세우고 사규를 포함한 회사의 모든 업무 프로세스와 관련된 리스크 조치계획을 수립해야 한다
- (3) 각 부서는 컴플라이언스 리스크를 다루기 위한 조치 계획을 수립할 때 다음 사항이 포함 되도록 한다
  - 1) 컴플라이언스 경영시스템의 효과적 운영과 리스크 해결을 위한 세부 활동 계획

DB손해보험	COMPLIANCE MANAGEMENT SYSTEM MANUAL	문 서 번 호		DBCM-01	
	6. 기획	제 개정일자		2019.01.01	
		Rev	1	Page	2/4

2) 컴플라이언스 경영시스템 운영을 사규에 통합하고 실행하는 방법에 대한 계획

3) 컴플라이언스 리스크 조치의 효과성 평가 방법에 대한 계획

(4) 컴플라이언스 리스크 해결을 위해 본 매뉴얼 4장의 '컴플라이언스 리스크의 관리'에 따라 리스크 평가 및 조치계획을 수립하고 실행 하도록 한다

(5) 컴플라이언스 리스크 조치계획

1) 각 부서는 준법감시인이 통보한 컴플라이언스 리스크에 대하여 (별지3)리스크 조치계획서를 작성하여야 한다

2) 리스크 조치계획서를 작성하는 경우 평가 결과 5점 이상인 리스크와 5점에 미치지 않는 경우에도 심각도가 4점 이상인 리스크에 대해서는 조치 계획이 수립되어야 한다

3) 리스크 평가 결과 5점 미만인 경우에도 각 부서장이 조치계획이 필요하다고 판단한 경우에는 조치계획을 수립할 수 있다

4) 각 부서는 작성된 조치계획을 준법감시인에게 통보 하여야 하고 개선활동을 수행하여 그 결과를 조치계획서에 작성하여 준법감시인의 승인을 받아야 한다

5) 전항의 수행 결과는 경영계획의 실적 평가 및 준법감시 부서의 정기적인 점검시 리스크의 조치계획에 따라 평가되도록 하고, 준법감시인은 그 평가된 결과를 년 1회 이상 이사회에 보고하여야 한다

(6) 각 부서는 작성된 조치계획에 따라 리스크 조치 및 개선 활동은 성과지표 및 목표치와 연계하여 업무를 수행하여야 한다

#### 4. 컴플라이언스 목표 및 목표 달성 계획

(1) 각 부서는 컴플라이언스 경영시스템의 방침에 따른 목표와 달성계획을 수립하여야 한다

(2) 각 부서는 컴플라이언스 목표 및 목표 달성을 위한 계획을 수립하기 위해 컴플라이언스 리스크의 파악, 분석, 평가 결과를 포함한 성과지표를 설정하고 해당 성과지표에 따른 목표를 설정한다



DB손해보험	COMPLIANCE MANAGEMENT SYSTEM MANUAL	문 서 번 호		DBCM-01	
	6. 기획	제 개정일자		2019.01.01	
		Rev	1	Page	3/4

(3) 각 부서는 매년 MBO 설정시 컴플라이언스 목표와 이를 바탕으로 한 컴플라이언스 지수가 설정되도록 하고 목표와 지수 설정 시에는 다음의 사항이 포함 되도록 한다

- 1) 컴플라이언스 리스크 평가에 따라 선정된 리스크 항목
- 2) 이사회 및 대표이사 지시 사항
- 3) 준법감시 부서 및 부서 책임자 지시 사항

(4) 컴플라이언스 목표는 목표치 및 수행 계획을 포함하여 매년 정기적으로 목표 달성과 추진 정도를 집계, 관리한다

(5) 준법감시 부서는 파악된 각 부서의 리스크를 중심으로 평가항목과 배점을 추출하여 부서별 컴플라이언스 지수를 각 부서와 협의하여 만들고 매년 그 평가결과를 산출하고 사내에 공지한다

(6) 컴플라이언스 목표는 회사의 컴플라이언스 방침과 일관성이 있어야 하고 현실적으로 실행 가능한 구체적인 목표로 측정이 가능하여야 한다. 다음 사항이 포함된 목표가 설정되도록 한다

- 1) 컴플라이언스 방침과 연계성이 있어야 한다
- 2) 측정할 수 있도록 계수화 및 정량화 해야 한다
- 3) 업무 수행 시 적용 가능한 목표가 설정 되어야 한다
- 4) 모니터링 되어야 한다
- 5) 부서원이 해당 목표에 대해 이해 하여야 한다
- 6) 필요 시 목표는 개정 되어야 하고 적절히 수정되어야 한다

(7) 각 부서는 컴플라이언스 목표 달성 계획 수립 시 다음을 포함하여야 한다

- 1) 달성대상
- 2) 필요자원
- 3) 책임자
- 4) 완료시기

DB손해보험	COMPLIANCE MANAGEMENT SYSTEM MANUAL	문 서 번 호		DBCM-01	
	6. 기획	제 개정일자		2019.01.01	
		Rev	1	Page	4/4

(8) 각 부서는 목표 및 목표 달성 계획이 해당 부서별로 명확하게 확인되도록 해야 하며 준법감시 부서의 내부심사 및 준법감시 모니터링시 확인되도록 한다

## 5. 관련 사규

(1) 준법감시인 직무규정

(2) 내부통제기준

DB손해보험	COMPLIANCE MANAGEMENT SYSTEM MANUAL	문 서 번 호		DBCM-01	
	7. 지원	제 개정일자		2019.01.01	
		Rev	1	Page	1/8

## 1. 목적 및 적용 범위

본 장은 컴플라이언스 경영시스템의 구축, 개발, 실행, 평가, 유지, 개선, 목표달성, 운영 등에 필수적인 인적, 물적 자원을 파악하고 제공하고 활용하는 것을 목적으로 하며, 임직원에게 교육훈련의 제공과 컴플라이언스 경영시스템의 운영에 따른 회사의 문화 및 내,외부 의사소통 업무에 적용한다

## 2. 책임과 권한

### (1) 준법감시 부서

- 1) 컴플라이언스 업무 수행에 필요한 역량/적격성에 대한 자격 부여
- 2) 컴플라이언스 교육훈련 계획의 수립 및 실행
- 3) 컴플라이언스 문화 및 행동 양식의 홍보 및 의사소통
- 4) 컴플라이언스 의사소통 대상의 선정 및 의사소통 방법 결정

### (2) 교육 담당 부서(HRD파트, 영업교육파트)

교육훈련 계획에 따른 실행과 결과 관리

### (3) 각 부서

- 1) 교육훈련 계획에 따른 교육 이수 및 결과 보고
- 2) 컴플라이언스 문화 인식
- 3) 컴플라이언스 문화 정착을 위한 적극적인 참여
- 4) 각 부서 업무 수행에 따른 내,외부 의사소통

## 3. 자원

- (1) 회사의 규모와 특성에 맞도록 컴플라이언스 경영시스템의 구축, 개발, 실행, 평가, 유지, 지속적 개선에 필요한 자원을 결정하고 본 매뉴얼의 3장 문서화된 정보를 통해 컴플라이언스 경영시스템을 구축 하도록 한다

DB손해보험	COMPLIANCE MANAGEMENT SYSTEM MANUAL	문서번호		DBCM-01	
	7. 지원	제 개정일자		2019.01.01	
		Rev	1	Page	2/8

(2) 대표이사를 포함한 모든 경영진은 적극적으로 컴플라이언스 목표가 달성될 수 있도록 필요한 자원이 효과적으로 배치되도록 해야 한다

(3) 자원은 외부 전문 자문과 컴플라이언스 경영시스템의 운영력 확보, 컴플라이언스 조직 구조 및 경영과 법적 의무에 관련된 사규의 개발, 재무적 자원과 인적 자원 등을 포함 하도록 한다

#### 4. 역량과 훈련

##### (1) 역량/적격성

- 1) 컴플라이언스 경영시스템의 성과를 위해 다음 사항을 포함한 업무 역량과 적격성이 결정되도록 한다
  - ① 컴플라이언스 경영시스템 성과에 영향을 미치는 업무를 수행하는 모든 인원에게 필요한 역량/적격성을 확정하여야 한다
  - ② 해당 직원은 법적 요구사항을 충족하고 적절한 교육훈련과 직무 경험에 근거한 역량을 갖도록 해야 한다
  - ③ 필요한 역량/적격성을 확보하기 위한 조치를 취해야 하고 그 조치의 효과성을 평가해야 한다
  - ④ 역량/적격성이 필요한 대상으로 준법감시인, 내부심사원, 준법감시 부서원, 각 부서의 준법감시 담당자, 감사 및 법적으로 정한 인원 이외 대표이사가 결정한 모든 인원이 포함된다
  - ⑤ 역량/적격성에 관련된 모든 관리사항은 문서정보로 보유하여야 한다

##### (2) 훈련

- 1) 모든 임직원은 컴플라이언스 목표를 달성할 수 있는 역량/적격성을 보유해야 한다. 역량/적격성을 확보하는 것은 직무경험 또는 교육훈련 이수 등 여러 방식으로 충족할 수 있다
- 2) 컴플라이언스 교육 프로그램의 목표는 모든 임직원이 직무 수행시 컴플라이언스 역량을 갖출 수 있도록 하는 것이다
- 3) 컴플라이언스 관련 교육은 잠재적인 컴플라이언스 리스크를 포함하여 계획적으로 실행 되어야 하며 전사 교육 계획 수립 시 다음 사항을 포함하여야 한다
  - ① 모든 임직원의 책임, 역할과 관련된 의무와 리스크에 부합하여야 한다

DB손해보험	COMPLIANCE MANAGEMENT SYSTEM MANUAL	문 서 번 호		DBCM-01	
	7. 지원	제 개정일자		2019.01.01	
		Rev	1	Page	3/8

- ② 리스크에 근거하여 모든 직원에게 필요한 지식과 역량의 차이를 평가 하여야 한다
- ③ 입사시 부터 지속적으로 교육이 수행되어야 한다
- ④ 교육훈련 프로그램과 일관성이 있어야 하고 연간 교육계획에 포함되어야 한다
- ⑤ 교육훈련 계획은 회사내 모든 직원에게 전달 되어야 한다
- ⑥ 교육 내용은 일상 업무와 관련 있어야 하고 회사가 속한 산업과 관련성이 있어야 한다
- ⑦ 각 업무 수행에 따른 분야별 기능별 요구와 조화 되도록 해야 하고 컴플라이언스 운영 기술에 대한 각각의 업무에 유연성과 적합성이 있는 내용이 포함되도록 한다
- ⑧ 모든 교육 결과는 효과성을 평가 할 수 있어야 한다
- ⑨ 필요시 교육훈련 계획은 업데이트 되어야 한다
- ⑩ 교육훈련은 기록되고 유지되어야 한다

4) 컴플라이언스 경영시스템의 운영에 따라 미준수 및 중대한 사고의 발생 가능성이 있는 다음의 경우에는 교육훈련이 지속적으로 재수행 되도록 한다

- ① 승급, 보직 변경 등 업무의 역할이 변경된 경우
- ② 내부업무 지침 또는 프로세스가 변경된 경우
- ③ 회사의 조직 구조가 변경된 경우
- ④ 컴플라이언스 의무가 변경된 경우
- ⑤ 회사의 상품, 서비스 등이 변경된 경우
- ⑥ 모니터링, 점검, 컴플라이언스 미준수 등으로 이슈가 발생한 경우

## 5. 인식

### (1) 일반사항

1) 모든 임직원은 회사의 컴플라이언스 경영시스템의 효과적인 실행을 위해 다음 사항을 명확하게 인식하고 업무를 수행하도록 한다

- ① 컴플라이언스 방침 및 행동강령
- ② 컴플라이언스 경영시스템의 성과 및 개선에 대한 이행 역할
- ③ 컴플라이언스 경영시스템 요구사항의 부적합에 대한 영향

DB손해보험	COMPLIANCE MANAGEMENT SYSTEM MANUAL	문 서 번 호		DBCM-01	
	7. 지원	제 개정일자		2019.01.01	
		Rev	1	Page	4/8

(2) 행동양식

1) 일반사항

컴플라이언스를 준수하고 개선하여야 하지만 컴플라이언스와 상충되는 행동은 내부 관리 기준에 따라 시정 되어야 한다

2) 컴플라이언스 의무 및 역할을 향상 시키기 위해 대표이사 및 경영진은 다음과 같은 내용에 책임이 있다

- ① 컴플라이언스가 적합하게 수행되기 위해 회사의 가치, 목표, 전략을 컴플라이언스가 공약하는 것과 일치하게 만들어야 할 책임이 있다
- ② 모든 임직원이 컴플라이언스 경영시스템을 수용 하도록 동기를 유발시키고 컴플라이언스 공약에 대한 소통의 책임이 있다
- ③ 모든 임직원이 컴플라이언스 목표 달성의 중요성을 받아 들이도록 할 책임이 있다
- ④ 모든 임직원은 본인 또는 다른 직원의 업무수행과 관련된 위법·부당행위 사실 또는 윤리강령 실천지침 위반 사항을 인지한 경우에는 반드시 준법감시파트로 보고해야 한다
- ⑤ 모든 임직원이 컴플라이언스 미준수 보고에 대하여 불이익이 없다고 느낄 수 있는 환경을 만들 책임이 있다
- ⑥ 모든 임직원이 컴플라이언스의 지속적 개선을 위해 제안하는 분위기를 만들 책임이 있다
- ⑦ 컴플라이언스가 회사 문화를 바꾸는 업무절차 및 사규에 통합 하도록 할 책임이 있다
- ⑧ 컴플라이언스 미준수를 시정하기 위해 즉각적인 조치를 취할 책임이 있다
- ⑨ 회사의 방침, 업무 방식과 절차가 컴플라이언스를 지원하고 고취 시키도록 할 책임이 있다
- ⑩ 각 부서의 목표가 컴플라이언스 행동 강령과 상충되지 않도록 할 책임이 있다

(3) 컴플라이언스 문화

- 1) 컴플라이언스 문화를 조성하기 위해 이사회와 최고경영자 그리고 경영진은 모든 부서에 공통적으로 요구 되는 행동강령에 대해 적극적이고 가시적이며 일관성 있게 지속적으로 공약해야 한다
- 2) 컴플라이언스 행동강령은 본 매뉴얼의 2장 방침 및 행동강령에 공포하고 모든 임직원과 관련 이해관계자가 이해하고 업무에 적용하도록 각 업무 장소에 게시해야 한다
- 3) 모든 임직원이 컴플라이언스 의무를 인식하고 사규를 준수하며 공포된 방침과 행동강령 준수를 기본으로 각 부서의 업무 수행에 컴플라이언스 문화가 조성 되도록 다음의 사항을 고려하여야 한다

DB손해보험	COMPLIANCE MANAGEMENT SYSTEM MANUAL	문서번호		DBCM-01	
	7. 지원	제 개정일자		2019.01.01	
		Rev	1	Page	5/8

- ① 공포된 컴플라이언스 방침과 행동양식의 가치 체계
  - ② 행동양식을 준수하고 적극적으로 업무에 반영
  - ③ 직위에 관계없이 일관성 있는 조치
  - ④ 컴플라이언스와 관련된 멘토링, 코칭, 사례연구를 통한 업무 적용
  - ⑤ 인턴, 비정규직 등에 대한 적절한 사전 평가
  - ⑥ 컴플라이언스와 회사의 가치를 향상 시키는 프로그램 및 윤리경영과 연계된 활동
  - ⑦ 제,개정 되는 관련 법규와 요구사항의 지속적인 교육
  - ⑧ 지속적인 컴플라이언스 이슈 파악 및 내,외부 의사 소통
- 4) 컴플라이언스 문화 조성의 일환으로 매년 경영계획에 따른 성과 평가시 성과평가 시스템과 성과지표, 목표달성 정도의 측정과 다음의 달성 정도를 평가하고 그 결과가 확인되도록 한다
- ① 컴플라이언스 경영성과 달성에 대한 이해
  - ② 고의 또는 과실로 인한 컴플라이언스 의무 위반의 경우 즉각적인 미준수 시정과 교육을 통한 개선
  - ③ 업무수행에 컴플라이언스가 필수적이라는 사실을 반영함으로써 회사 경영전략과 개인의 역할 간의 명확한 연계성 정도
  - ④ 컴플라이언스 결과 공지와 적합한 의사소통
- 5) 컴플라이언스 문화의 존재는 다음 사항에 따라 파악된다
- ① 컴플라이언스 문화 실행 정도
  - ② 모든 임직원과 이해관계자가 인식하는 컴플라이언스 실행 정도
  - ③ 모든 임직원 각자 업무와 컴플라이언스 의무의 관련 정도
  - ④ 컴플라이언스 미준수가 스스로 개선되는 정도
  - ⑤ 컴플라이언스 기능의 역할과 가치가 중요하게 인식되는 정도
  - ⑥ 모든 임직원이 경영진에게 규제 준수를 제기 할 수 있으며 이를 권장하는 정도

## 6. 의사소통

### (1) 일반사항

각 부서는 컴플라이언스 경영시스템과 관련된 의사소통이 이루어지도록 하고 의사소통의 필요성을 결정할 경우 다음을 명확하게 해야 한다

DB손해보험	COMPLIANCE MANAGEMENT SYSTEM MANUAL	문 서 번 호		DBCM-01	
	7. 지원	제 개정일자		2019.01.01	
		Rev	1	Page	6/8

- 1) 무엇을 소통할지 : 예) 미준수 결과, 적용법규, 심사결과, 목표달성결과, 리스크 조치결과 등
- 2) 언제 소통할지 : 예) 매월 업무 회의시, 이사회 개최시, 경영보고시 등
- 3) 누구와 소통할지 : 예) 모든 임직원, 각 부서장, 경영자, 이사회 등
- 4) 어떻게 소통할지 : 예) 회의체, 사내방송, 홈페이지 등

**(2) 내부 의사 소통**

모든 임직원에게 컴플라이언스 메시지가 전달되고 이해할 수 있도록 지속적으로 적절한 소통 방식을 적용해야 한다. 그 소통 방식은 회사의 컴플라이언스 역할에 대한 기대를 결정할 수 있는 명확한 것이어야 한다

**(3) 외부 의사 소통**

- 1) 외부 소통의 실질적인 대상인 모든 이해관계자는 컴플라이언스 방침과 연계 되어야 한다
- 2) 이해관계자는 고객, 감독기관, 공급업자, 투자자, 긴급서비스, 비정부기구와 관계자를 포함한다. 그러나 이해관계자가 반드시 한정되는 것은 아니며 언제든지 추가 또는 변경 될 수 있다
- 3) 의사 소통방식은 웹-사이트와 이메일, 문서발행, 광고와 정기적 뉴스, 경영보고서, 비공식적 논의, 공개 행사, 지역사회 간담회 및 행사, 유선 핫라인 등을 포함하며, 이러한 접근 방식은 회사의 컴플라이언스 방침과 행동강령에 대한 이해와 동의를 포함 할 수 있다

**7. 문서정보**

**(1) 일반사항**

효과적인 컴플라이언스 경영시스템을 위해 문서화된 정보를 갖추어야 하며 문서화된 정보의 관리는 사규와 연계하여 활용되어야 하며 문서화된 정보는 다음 사항을 포함 하여야 한다

- 1) 컴플라이언스 방침 및 행동강령
- 2) 컴플라이언스 경영시스템의 목표, 세부목표, 추진계획의 내용
- 3) 컴플라이언스 역할과 책임의 업무 분장 내역
- 4) 컴플라이언스 책임과 의무 기록
- 5) 컴플라이언스 리스크와 평가에 기반한 우선순위 책정
- 6) 컴플라이언스 미준수에 대한 기록



DB손해보험	COMPLIANCE MANAGEMENT SYSTEM MANUAL	문 서 번 호		DBCM-01	
	7. 지원	제 개정일자		2019.01.01	
		Rev	1	Page	7/8

- 7) 연간 컴플라이언스 계획
- 8) 과정별 또는 개인별 교육 결과

(2) 제정 및 개정

- 1) 문서화된 정보를 제정하고 개정함에 있어서 모든 임직원은 다음의 내용을 명확하게 확인하도록 한다
  - ① 문서화된 정보의 파악 및 내용(제목, 제,개정일자, 작성자, 참고문헌, 제,개정번호)
  - ② 형식(언어, 소프트웨어 버전, 그래픽)과 매체(종이, 전자)
  - ③ 문서화된 정보의 적절성과 충족성에 대한 검토와 승인

(3) 문서 정보의 관리

- 1) 컴플라이언스 경영시스템과 ISO 19600 국제표준에 의한 문서화된 정보는 다음 사항이 관리되어야 한다
  - ① 언제 어디서나 필요할 때 사용하기에 쉽고 접근 가능하며 적합하게 보관되어야 함
  - ② 대외비 유지, 부적절한 사용 방지를 위해 적절하게 보호되어야 함
- 2) 문서화된 정보의 관리를 위해 회사는 다음의 사항을 다루어야 한다
  - ① 배포, 접근, 검색 및 사용
  - ② 필요시 사용의 용이성 확보를 고려한 저장과 보존
  - ③ 개정에 대한 관리(예 : 개정번호관리)
  - ④ 보유, 처분 및 폐기
  - ⑤ 문서화된 정보 생성과 관리에 대한 제 3자의 역할
- 3) 컴플라이언스 경영시스템의 기획과 운용을 위하여 필요하다고 결정한 외부 출처의 문서화된 정보는 적절하게 파악되고 관리되어야 한다
- 4) 문서화된 정보는 법적 자문을 구하는 목적으로 작성 될 수 있으므로 법적 권한의 대상이 될 수 있다

DB손해보험	COMPLIANCE MANAGEMENT SYSTEM MANUAL	문 서 번 호		DBCM-01	
	7. 지원	제 개정일자		2019.01.01	
		Rev	1	Page	8/8

## 8. 관련 사규

- (1) 신육성가이드
- (2) 영업교육훈련지침
- (3) 내부통제기준
- (4) 문서관리규정
- (5) 사규관리규정
- (6) 취업규칙
- (7) 계약실무지침(IT구매계약지침)
- (8) 윤리강령 및 실천지침
- (9) 준법감시인 직무규정

DB손해보험	COMPLIANCE MANAGEMENT SYSTEM MANUAL	문 서 번 호		DBCM-01	
	8. 운용	제 개정일자		2019.01.01	
		Rev	1	Page	1/4

## 1. 목적 및 적용 범위

본 장은 컴플라이언스 의무 수행에 필요한 계획 및 리스크의 조치 계획을 수립, 실행, 관리하고 회사 업무의 수행을 위한 아웃소싱 업체 관리를 목적으로 하며, 전반적인 컴플라이언스 운영에 따른 계획 수립과 실행, 리스크의 관리, 아웃소싱 업체의 관리에 대하여 적용한다

## 2. 책임과 권한

### (1) 준법감시 부서

- 1) 컴플라이언스 수행 프로세스 목표 설정
- 2) 컴플라이언스 운영 계획 수립 및 실행 점검
- 3) 컴플라이언스 의사소통 대상의 선정 및 방법 결정

### (2) 아웃소싱 관리 부서

- 1) 아웃소싱 선정 평가 및 모니터링
- 2) 아웃소싱 평가결과에 따른 조치 및 보고

### (3) 각 부서

- 1) 컴플라이언스 의무 수행에 따른 관련 사규의 준수 및 이행
- 2) 각 부서 업무 수행 결과 보고

## 3. 운용 계획 및 관리

(1) 각 부서는 컴플라이언스 의무 수행에 필요한 계획을 세우고 실행하고 관리하여야 한다. 또한 리스크 조치 이행과 관리가 다음의 방식에 의해 이루어 지도록 해야 한다

- 1) 업무 프로세스 관리를 위한 목표 결정
- 2) 업무 프로세스 관리 기준 설정
- 3) 관리 기준과 절차의 실행 관리
- 4) 절차 수행 필요성과 문서화된 정보 유지

DB손해보험	COMPLIANCE MANAGEMENT SYSTEM MANUAL	문 서 번 호		DBCM-01	
	8. 운용	제 개정일자		2019.01.01	
		Rev	1	Page	2/4

(2) 조직개편, 신규사업 진출 등의 업무로 필요시 부적합을 줄이기 위한 조치를 취하여야 한다. 또한 법규 및 경제상황 변경 등 예상하지 못한 결과도 검토하여야 한다

#### 4. 관리체계 구축과 업무방식

(1) 컴플라이언스 운영 관리는 의무와 리스크를 관리하고 목표가 달성 되도록 수행 되어야 한다

(2) 효과적인 운영 관리는 회사의 컴플라이언스 의무가 달성되고 미준수는 발생하지 않아야 하며 발생되면 시정 되도록 해야 한다

(3) 컴플라이언스 운영 관리의 형태와 수준은 회사의 모든 업무와 운영 환경에 대하여 의무가 달성 되도록 계획 되어야 한다

(4) 이러한 운영 관리는 업무 수행에 사용되는 모든 사규를 포함하여야 한다

(5) 운영 관리 사항으로 다음을 포함하거나 고려할 수 있도록 한다

- 1) 문서화된 운영방침, 업무방식, 절차가 명확하고 실질적이고 업무 적용에 수월해야 함
- 2) 역할과 책임의 분리
- 3) 전산화된 절차
- 4) 컴플라이언스 년도별 계획
- 5) 직원 성과 계획
- 6) 컴플라이언스 평가와 심사
- 7) 경영의 공약과 모범적 행동의 입증, 컴플라이언스 행동을 촉진하기 위한 측정 방식
- 8) 직원의 행동에 대해 적극적이고 개방적이며 수시로 소통(기준, 가치, 윤리강령)

(6) 운영 관리는 정기적으로 평가되고 효과성이 확인 되어야 한다. 각 부서의 업무방식은 컴플라이언스 방침을 지원하기 위해 문서화된 형식으로 구축되고 시행, 유지되어야 한다

DB손해보험	COMPLIANCE MANAGEMENT SYSTEM MANUAL	문 서 번 호		DBCM-01	
	8. 운용	제 개정일자		2019.01.01	
		Rev	1	Page	3/4

(7) 운영 관리를 위한 업무 방식 개발을 위해서 다음을 고려해야 한다

- 1) 컴플라이언스 의무가 업무 절차에 통합되고 업무 절차의 형식은 전산시스템, 양식, 보고체계, 계약, 법률서류 등에 포함해야 한다
- 2) 업무 수행의 다른 사규와 관리 기능의 연관성
- 3) 정기적인 모니터링과 측정
- 4) 직원이 업무 방식을 준수할 수 있도록 평가와 보고
- 5) 파악 및 보고(컴플라이언스 미준수 및 그에 따른 리스크의 확대에 따른 사항)

## 5. 아웃소싱 관리 절차

- (1) 컴플라이언스 적용범위 내의 업무를 수행하는 아웃소싱 업체 관리를 위해 업무 위수탁 지침 및 위탁 운용사 선정 및 관리기준에 따라 외주 업체가 관리되도록 한다
- (2) 회사의 업무 수행을 위한 모든 아웃소싱 업체는 법적 책임 또는 컴플라이언스 의무에 포함되어 관리 되도록 한다
- (3) 아웃소싱 업체는 회사의 관리 기준과 컴플라이언스 공약 및 의무가 수행되는지를 정기적으로 해당 업체의 실사를 통해 확인되도록 한다
- (4) 모든 아웃소싱 업체는 업무수행 전에 계약을 체결하고 정기적인 실사와 모니터링 평가로 계약 조건이 효과적으로 준수 되는지 평가하도록 한다(제3자 평가 포함)
- (5) 아웃소싱 업체와 관련된 협력사의 경우도 그들과 관련된 서비스의 공급과 컴플라이언스 리스크를 고려 하여 관리해야 한다

DB손해보험	COMPLIANCE MANAGEMENT SYSTEM MANUAL	문 서 번 호		DBCM-01	
	8. 운용	제 개정일자		2019.01.01	
		Rev	1	Page	4/4

## 6. 관련 사규

- (1) 업무 위수탁 지침
- (2) 위탁 운용사 선정 및 관리기준
- (3) IT 보안 관리 규정
- (4) 개인신용정보관리보호 규정

DB손해보험	COMPLIANCE MANAGEMENT SYSTEM MANUAL	문 서 번 호		DBCM-01	
	9. 성과평가	제 개정일자		2019.01.01	
		Rev	1	Page	1/9

## 1. 목적 및 적용 범위

본 장은 컴플라이언스 경영시스템의 적합성과 효과성을 판단하기 위한 모니터링, 측정, 분석, 평가, 대상 및 범위를 명확하게 하는 것을 목적으로 하며, 컴플라이언스 경영시스템의 정보수집, 지표개발, 모니터링 및 분석 방법, 대상, 시기 등에 대하여 적용한다

## 2. 책임과 권한

### (1) 준법감시 부서

- 1) 컴플라이언스 이행 모니터링 수행
- 2) 컴플라이언스 내부 심사 수행 및 보고
- 3) 컴플라이언스 경영검토 자료 취합 및 검토 주관
- 4) 컴플라이언스 성과의 정기적인 보고 및 피드백
- 5) 컴플라이언스 성과지표의 설정 검토 및 성과지표 결과 집계 주관

### (2) 각 부서

- 1) 업무 관련 아웃소싱 업체의 평가 및 모니터링
- 2) 컴플라이언스 성과지표의 개발 및 목표 관리
- 3) 컴플라이언스 이행 상태 측정 및 결과 보고
- 4) 업무 수행 결과 기록의 분류 파악 보관 및 보존

## 3. 모니터링, 측정, 분석 및 평가

### (1) 일반내용

- 1) 준법감시 부서는 컴플라이언스 운영에 따른 모니터링의 수행시 다음 사항을 결정하고 수행한다
  - ① 모니터링 및 측정 대상 업무, 이유
  - ② 업무 수행 결과에 대한 모니터링, 측정, 분석, 평가 방법

DB손해보험	COMPLIANCE MANAGEMENT SYSTEM MANUAL	문 서 번 호		DBCM-01	
	9. 성과평가	제 개정일자		2019.01.01	
		Rev	1	Page	2/9

③ 모니터링과 측정 시기 결정

④ 모니터링 측정 결과 분석, 평가, 보고 시기 결정

2) 모든 모니터링 측정 분석 결과를 문서화된 정보로 보유해야 한다

3) 컴플라이언스 경영시스템 성과와 효과를 평가하기 위해 준법감시 및 컴플라이언스 내부심사, 경영검토 등을 수행한다

(2) 모니터링

1) 준법감시 부서는 컴플라이언스 경영시스템의 성과 달성을 위해 모니터링을 하여야 한다. 주기적인 모니터링 절차를 확정하고 그 일정, 필요 자원 그리고 수집된 정보와 함께 모니터링 계획에 따라 지속 수행되어야 한다

2) 모니터링은 컴플라이언스 경영시스템의 효과와 운영 성과를 측정하기 위한 정보 수집으로 다음의 사항을 포함하거나 참조 되어야 한다

① 경영시스템의 효과성 모니터링 요소

(a) 교육 훈련 효과

(b) 운영 관리 효과(성과지표 및 목표)

(c) 컴플라이언스 의무 달성을 위한 책임 명확화

(d) 컴플라이언스 의무 이행 평가

(e) 이전에 파악된 컴플라이언스 실패에 대한 조치 및 재발 방지 의무

(f) 예정된 내부 컴플라이언스 이행

② 컴플라이언스 운영성과 모니터링 요소

(a) 컴플라이언스 미준수

(b) 컴플라이언스 의무 및 목표의 미달성

(c) 컴플라이언스 문화에 대한 이해

(d) 성과지표 개발

(3) 컴플라이언스 성과에 대한 피드백

1) 컴플라이언스 성과에 대한 피드백을 위해 다음으로부터 업무방식을 구축하고, 실행, 평가, 유지해야 한다

① 전직원(내부고발, 상담전화, 피드백, 제안상자 등)



DB손해보험	COMPLIANCE MANAGEMENT SYSTEM MANUAL	문 서 번 호		DBCM-01	
	9. 성과평가	제 개정일자		2019.01.01	
		Rev	1	Page	3/9

- ② 고객(불만처리시스템)
- ③ 아웃소싱업체
- ④ 규제입안자

2) 성과의 피드백은 해당 조직에 통보되고 관리 되어야 한다

(4) 정보수집 방식

1) 컴플라이언스 성과 평가를 위한 정보는 다양한 방식으로 수집되어야 하고 다음의 경로를 참고하여 각 부서의 업무 환경, 규모, 특성에 맞게 선택되어야 한다

- ① 컴플라이언스 미준수 보고
- ② 제보, 불만 등 내부고발을 포함한 피드백으로부터 얻는 정보
- ③ 비공식적 논의, 워크숍
- ④ 이해관계자의 인식도 설문조사 결과
- ⑤ 직접 관찰, 정기인터뷰, 시설투어 및 조사
- ⑦ 심사와 검토
- ⑧ 이해관계자 질의, 교육 요청과 교육내용 피드백

(5) 정보 분석과 분류

- 1) 효과적인 정보의 분류와 관리는 중요하다. 회사의 전산화된 시스템은 정보의 분류, 저장, 검색을 위해 개발 되어야 한다
- 2) 정보를 분류하는 기준은 근거, 부문, 컴플라이언스 미준수 서술, 지수, 심각도, 실제 및 잠재적 영향을 고려하여 분류되도록 한다
- 3) 컴플라이언스 관련 이슈와 불만을 수집하여 반복적인 문제를 분석하고 분류하고 근본적 원인 파악과 적절한 조치를 취하여야 한다. 개정과 개선을 위한 평가는 체계화 되어 반복적인 문제인지 고려해야 한다

(6) 지수개발(성과지표)

- 1) 컴플라이언스 목표 달성 여부를 측정하고 컴플라이언스 성과를 계수화 할 수 있는 측정 가능한 지수를 고려하여 개발하여야 한다

DB손해보험	COMPLIANCE MANAGEMENT SYSTEM MANUAL	문서번호		DBCM-01	
	9. 성과평가	제 개정일자		2019.01.01	
		Rev	1	Page	4/9

- 2) 지수는 본 매뉴얼의 4장에서 언급한 컴플라이언스 리스크 평가 결과를 고려하여 개발해야 한다
- 3) 지수는 컴플라이언스 성숙도와 적시성 또는 신규, 변경된 프로그램을 반영하여 개발되어야 한다
- 4) 컴플라이언스 지수는 다음을 고려하여 각 부서 업무의 특성에 따라 설정되고 관리되도록 한다

- ① 컴플라이언스 교육 수료율
- ② 컴플라이언스 미준수 비율
- ③ 컴플라이언스 미준수에 의한 벌금, 기타 벌칙, 각종 비용으로부터 야기되는 영향의 평가
- ④ 보고와 시정 조치에 소요되는 시간
- ⑤ 회사의 잠재적 손실, 기업 이미지 손실 등
- ⑥ 컴플라이언스 미준수 경향

(7) 컴플라이언스 보고

- 1) 이사회와 대표이사, 준법감시인은 회사의 컴플라이언스 경영시스템의 성과에 대해 보고 받아야 한다
- 2) 준법감시 부서 및 각 부서는 회사의 투명한 보고 문화를 만들고 적시성과 적극성을 장려 할 수 있도록 보고에 대한 경로를 다양하게 설정하여야 하며 모든 컴플라이언스 미준수 내용을 내부통제위원회를 통해 경영진에게 보고되도록 해야 한다
- 3) 내부 보고 시에는 다음이 포함 되도록 한다
  - ① 보고를 위한 적합한 기준과 의무 명시 여부
  - ② 보고시기
  - ③ 보고 예외 사항(임시보고限)
  - ④ 제공되는 정보의 정확성과 완전성
  - ⑤ 보고 목적에 맞는 정확한 정보 제공
  - ⑥ 이사회(준법감시인 포함) 보고 절차 보장
- 4) 컴플라이언스 보고는 회사의 상황에 맞게 형식과 내용, 시기를 결정하여 정기적으로 보고 되어야 한다. 다만 주요 컴플라이언스 미준수와 신규 컴플라이언스 이슈는 정기의 보고를 실시한다
- 5) 모든 컴플라이언스 미준수는 적기에 빠짐없이 보고 되어야 한다. 반복적으로 발생하는 미준수는 특히 중요하며 반복되지 않는 미준수 사례라도 그 사안이 중대하거나 고의적인 사항 이라면 심각하게 이해해야 한다

DB손해보험	COMPLIANCE MANAGEMENT SYSTEM MANUAL	문서번호		DBCM-01	
	9. 성과평가	제 개정일자		2019.01.01	
		Rev	1	Page	5/9

6) 만일 컴플라이언스 미준수가 적기에 보고되지 않는다면 미준수 자체 보다 시스템적인 문제로 확대될 수도 있다는 점이 중요하다. 따라서 모든 임직원은 법규 또는 다른 컴플라이언스 미준수를 즉시 보고하도록 보고의무가 명확하게 업무 방침에 계획되어 있어야 하고 관리자의 보고 의무도 강화 되어야 한다

**(8) 컴플라이언스 보고 내용**

1) 컴플라이언스 보고는 다음을 포함할 수 있다

- ① 감독기관 보고 사항
- ② 컴플라이언스 의무 변경 또는 신규 의무를 위해 제안된 조치
- ③ 컴플라이언스 성과 측정, 미준수와 개선 사항
- ④ 컴플라이언스 미준수 규모와 내용, 분석 결과
- ⑤ 시정 조치 내용
- ⑥ 컴플라이언스 경영시스템의 효과성, 달성도, 추세
- ⑦ 감독기관 접촉 내용 및 효과
- ⑧ 모니터링 조치와 심사 결과

**(9) 기록 보존**

1) 회사의 컴플라이언스 활동 기록은 경영시스템에 부합함을 입증할 수 있도록 유지 되어야 한다  
 2) 기록은 컴플라이언스 미준수를 해결하기 위해 취한 단계를 기록하고 분류 하는 것을 포함한다  
 3) 기록은 쉽게 읽을 수 있는 상태로 보존 되어야 한다  
 4) 기록은 임의로 추가, 삭제, 수정, 무단사용 또는 은폐에 대해 보호되어야 한다. 회사의 컴플라이언스 경영시스템 기록은 다음을 포함하고 각 부서의 특성에 맞게 업무 수행에 관련된 기록이 관리 되도록 한다

- ① 컴플라이언스 성과 및 보고 내용
- ② 이해관계자 의사소통 내용
- ③ 컴플라이언스 미준수의 상세 내용과 시정 및 예방조치 관련 기록
- ④ 컴플라이언스 경영시스템 수행 조치, 검토, 감사 결과 관련 기록

DB손해보험	COMPLIANCE MANAGEMENT SYSTEM MANUAL	문 서 번 호		DBCM-01	
	9. 성과평가	제 개정일자		2019.01.01	
		Rev	1	Page	6/9

#### 4. 심사

- (1) 컴플라이언스 경영시스템의 적합성과 효과성을 확인하기 위해 년 1회 이상 내부심사를 수행 하여야 한다.  
 내부심사는 컴플라이언스 경영시스템의 활동 결과가 계획과 일치하는지 여부, 계획이 효과적으로 실시되고 목표 달성에 적합한 것인지 여부를 확인하기 위한 체계적이고 독립적인 조사를 의미하며, 다음의 내용에 해당하는지를 심사 하도록 한다
- 1) 컴플라이언스 경영시스템 자체 기준
  - 2) ISO 19600 규격 요구사항
  - 3) 컴플라이언스 경영시스템의 효과적인 실행 및 유지 여부
- (2) 정기적인 심사는 컴플라이언스 시스템 전 분야에 대해 실시하는 심사로서 연간 내부심사계획에 따라 년 1회 이상 실시한다
- (3) 특별심사는 정기심사를 제외한 심사로 다음의 경우에 시행할 수 있다
- 1) 조직개편 및 회사업무 절차 변경 등으로 경영시스템에 중대한 영향이 있는 경우
  - 2) 심사 지적 사항의 재발 등 컴플라이언스 경영시스템에 중대한 영향이 있는 경우
  - 3) 기타 고객 및 법적 문제의 개선 목적으로 심사 수행이 필요한 경우
- (4) 심사계획의 수립
- 준법감시부서는 매년 다음 사항을 고려하여 내부심사계획을 수립하여야 하고 수립된 심사계획은 준법감시인의 검토 후 대표이사의 승인을 득하여야 한다
- 1) 내부심사 계획은 확정, 변경시 수검부서에 통보되어야 한다
  - 2) 수검부서는 연간 내부심사계획을 접수한 후 특별한 사유가 있을 경우에는 준법감시부서와 협의하여 심사일정을 조정할 수 있다
- (5) 심사준비
- 1) 준법감시 부서는 심사원자격기준(별지5)에 따라 자격이 부여된 심사원을 대상으로 심사팀을 구성한다
  - 2) 심사팀 구성시 심사예정 부서와 직접적 책임이 없는 자로 구성하여 심사의 객관성과 공정성을 갖춘다

DB손해보험	COMPLIANCE MANAGEMENT SYSTEM MANUAL	문서번호		DBCM-01	
	9. 성과평가	제 개정일자		2019.01.01	
		Rev	1	Page	7/9

- 3) 심사팀은 심사의 효율적 수행을 위하여 독립되고 충분한 권한을 가져야 한다
- 4) 심사팀은 책임자 1명과 심사자 1명 이상으로 구성한다
- 5) 준법감시 부서는 심사 계획을 1주일 전까지 수검부서에 통보한다

**(6) 심사의 수행**

- 1) 심사 기준과 개별심사 범위를 정해야 한다
- 2) 내부심사 빈도, 방법, 책임, 요구사항 계획과 보고를 포함해야 한다. 심사 프로그램은 중요성과 이전 심사 결과를 고려해야 한다
- 3) 심사팀은 컴플라이언스 경영시스템의 이행 상태와 현장을 확인하여 심사를 수행하며 필요시 심사 체크리스트를 사전에 작성하여 심사를 수행한다
- 4) 심사 체크리스트는 심사 전 준법감시 부서에서 내용을 검토하고 수정, 가감하여 심사팀에서 활용 하도록 한다
- 5) 심사팀은 심사시 객관적인 증거 자료를 조사하며 부적합 사항은 부적합 건수 별로 (별지4)시정조치 요구서를 발행한다
- 6) 모든 부적합 시정조치 요구사항은 수검부서장에게 확인되어야 한다
- 7) 시급성이 요구되는 부적합 시정조치 사항은 심사중이라도 심사팀과 시정조치 일자를 협의 결정하여 일정내에 시정 조치가 완료되도록 한다

**(7) 시정조치 확인**

- 1) 심사원은 심사 부적합 사항 발생시 시정조치 요구서에 기록 후 심사종료 즉시 준법감시 부서장에게 그 내역을 통보한다
- 2) 준법감시 부서장은 심사원이 발행한 시정조치 요구서에 기록된 시정조치 완료일에 심사원에게 통보하여 수검부서의 시정조치가 적절하게 실행되었는지 확인한다
- 3) 부적합 시정조치 사항은 해당 심사원이 직접 확인하여야 한다
- 4) 시정조치 확인시 시정조치 또는 재발방지 대책의 유효성이 입증되지 않을 경우에는 심사원이 추가 심사 하거나 시정조치 요구서를 재발행 할 수 있다

DB손해보험	COMPLIANCE MANAGEMENT SYSTEM MANUAL	문 서 번 호		DBCM-01	
	9. 성과평가	제 개정일자		2019.01.01	
		Rev	1	Page	8/9

**(8) 심사결과 보고**

- 1) 준법감시부서는 심사가 완료되면 수감부서의 부적합 시정조치 요구서 및 시정조치 계획 등을 포함한 심사보고서를 작성한다
- 2) 심사보고서는 다음 사항을 포함하여 작성되어야 한다
  - ① 심사일자, 심사팀, 수검부서
  - ② 심사목적에 따른 종합 결론
  - ③ 심사원별 심사 결과(요약)
  - ④ 부서별 요구사항별 심사결과(요약)
  - ⑤ 심사결과 긴급조치 사항 및 부적합 시정조치 내역(요약)
- 3) 심사보고서는 준법감시인이 검토하여 경영검토 회의시 안건으로 보고 되고 이사회에 보고 되어야 한다

**5. 경영검토**

- (1) 대표이사는 회사의 컴플라이언스 경영시스템의 운영 실태를 검토해야 한다. 경영검토는 내부통제위원회에서 년 1회 이상 수행되도록 하고, 이사회 및 대표이사 요구시 추가로 경영검토를 수행 하도록 한다
- (2) 준법감시 부서는 컴플라이언스 경영검토 시 모든 부서의 업무 운영 결과를 고려하고 다음 사항이 포함되도록 한다
  - 1) 이전 경영검토로부터 조치된 사항
  - 2) 컴플라이언스 방침의 타당성
  - 3) 컴플라이언스 목표 충족의 정도
  - 4) 자원의 타당성
  - 5) 컴플라이언스 경영시스템과 관련된 내, 외부 이슈의 변경
  - 6) 경영검토의 결과는 지속적 개선기회와 관련된 의사결정을 포함하고 컴플라이언스 경영시스템의 변화 필요성을 포함해야 하며 다음의 경향이 포함되도록 한다
    - ① 부적합, 시정조치와 적시성 있는 해결
    - ② 모니터링과 측정결과, 심사결과
    - ③ 이해관계자와 의사소통, 불만사항 포함
    - ④ 지속적 개선을 위한 기회

DB손해보험	COMPLIANCE MANAGEMENT SYSTEM MANUAL	문 서 번 호		DBCM-01	
	9. 성과평가	제 개정일자		2019.01.01	
		Rev	1	Page	9/9

(3) 경영검토의 결과는 지속적 개선 기회와 관련된 의사결정을 포함해야 한다. 그리고 컴플라이언스 경영 시스템의 변화를 위한 필요성을 포함해야 한다. 이는 또한 다음의 권고사항을 포함해야 한다

- 1) 방침 변경의 필요성, 방침과 관련된 목표, 시스템, 구조와 인사의 변경
- 2) 운영측면의 실행과 시스템 절차의 변경
- 3) 미래의 컴플라이언스 미준수 대비를 위한 모니터링 범주
- 4) 미준수, 시정조치
- 5) 컴플라이언스 경영시스템의 문제점

(4) 정기적인 경영검토의 결과를 문서정보로 보유해야 하고 이사회에 제공 되어야 한다

## 6. 관련사규

- (1) 내부통제기준
- (2) 이사회규정
- (3) 감사위원회 직무규정
- (4) 내부통제위원회 기준
- (5) 문서관리규정
- (6) 사규관리규정

DB손해보험	COMPLIANCE MANAGEMENT SYSTEM MANUAL	문서번호		DBCM-01	
	10. 개선	제 개정일자		2019.01.01	
		Rev	1	Page	1/4

## 1. 목적 및 적용 범위

본 장은 컴플라이언스 경영시스템의 운영과 실행에 따른 개선 기회를 결정 및 선택하고 컴플라이언스 의무를 증진시키고 지속적인 개선을 목적으로 한다. 업무의 운영관리에 따른 목표, 심사결과, 데이터 분석 등을 통해 컴플라이언스 경영시스템 요구사항의 지속적인 개선방법에 대하여 적용한다

## 2. 책임과 권한

### (1) 준법감시 부서

- 1) 컴플라이언스 이행 점검 및 모니터링을 통한 시정 조치 요구
- 2) 컴플라이언스 미준수에 대한 시정 조치 요구
- 3) 발행된 시정 조치 요구의 이행 확인 및 효과성 평가

### (2) 각 부서

- 1) 컴플라이언스 미준수 및 부적합의 시정
- 2) 준법감시 부서의 시정요구에 따른 시정조치 이행
- 3) 업무 수행을 통한 컴플라이언스 개선 상태의 파악

## 3. 부적합, 컴플라이언스 미준수와 시정조치

### (1) 일반내용

- 1) 회사의 모든 부서는 업무 수행 중 컴플라이언스 부적합과 미준수가 발생하면 다음을 이행 해야 한다
  - ① 부적합 관리 및 시정 조치
  - ② 결과 처리
- 2) 유사 부적합 또는 미준수 사례가 재발되지 않도록 하기 위해서 다음 사항에 의해 부적합 원인을 평가 하여야 한다
  - ① 부적합과 컴플라이언스 미준수의 검토와 분석
  - ② 부적합과 컴플라이언스 미준수의 원인의 결정
  - ③ 유사한 부적합과 컴플라이언스 미준수의 존재 여부 또는 잠재적인 발생 여부 결정



DB손해보험	COMPLIANCE MANAGEMENT SYSTEM MANUAL	문 서 번 호		DBCM-01	
	10. 개선	제 개정일자		2019.01.01	
		Rev	1	Page	2/4

- 3) 필요 조치를 실행해야 한다
- 4) 조치된 시정조치가 효과적인지 검토해야 한다
- 5) 필요시 컴플라이언스 경영시스템의 개정을 실행한다

(2) 일회성의 컴플라이언스 미준수에 대한 방지나 감지 실패가 반드시 컴플라이언스 경영시스템 방지나 감지 측면에서 효과적이지 않다는 것을 의미하는 것은 아니며 시정조치는 부적합의 영향에 적절 하여야 한다

(3) 부적합 및 미준수의 시정조치는 다음의 증거로서 문서화된 정보를 보유해야 한다

- 1) 요구사항의 부적합과 컴플라이언스 미준수의 특성과 그에 따른 조치실행
- 2) 시정조치의 결과

(4) 요구사항의 부적합과 컴플라이언스 미준수의 정보는 다음과 같이 사용될 수 있다

- 1) 서비스 성과의 측정을 고려하기 위해
- 2) 서비스를 개선하고 다시 계획 하는 것을 고려하기 위해
- 3) 업무 실행과 방식을 변경 하는 것을 고려하기 위해
- 4) 직원 재교육을 고려하기 위해
- 5) 이해관계자 통지 필요성을 고려하기 위해
- 6) 잠재적인 컴플라이언스 미준수의 조기 경보 제공을 고려하기 위해
- 7) 재설계 혹은 관리 검토를 고려하기 위해
- 8) 통지와 확대 단계(내,외부) 강화를 고려하기 위해

(5) 부적합 시정 조치

1) 컴플라이언스 부적합 사항 발생할 때 모든 부서는 다음 사항을 실행하여야 한다

- ① 부적합에 대처해야 함
- ② 부적합을 관리하고 시정하기 위한 조치를 취해야 함
- ③ 결과를 처리해야 함

2) 부적합이 재발하거나 다른 곳에서 발생하지 않도록 하기 위한 부적합 원인 제거 해야 하고, 시정 조치의 필요성을 평가 해야 한다

DB손해보험	COMPLIANCE MANAGEMENT SYSTEM MANUAL	문 서 번 호		DBCM-01	
	10. 개선	제 개정일자		2019.01.01	
		Rev	1	Page	3/4

- ① 부적합의 검토와 분석
- ② 부적합의 원인 결정
- ③ 유사 부적합의 존재 여부 또는 잠재적인 발생 여부 결정

- 3) 필요한 모든 조치 실행
- 4) 취해진 모든 시정 조치의 효과성 검토
- 5) 필요시 결정된 리스크 갱신
- 6) 필요시 품질경영시스템의 변경
- 7) 업무 수행 중 취해지는 모든 시정조치는 직면한 부적합의 영향에 적절하여야 한다

**(6) 단계적 확대**

- 1) 모든 컴플라이언스 미준수 발생시 준법감시인에게 반드시 보고되어야 하고 관련 경영진에게 단계적으로 확대 보고 되어야 한다
- 2) 관련 위원회를 포함하여 이사회와 대표이사에 단계적으로 확대 보고되어야 하고 그 절차와 시기는 준법감시인의 판단에 따른다
- 3) 법에 의해 컴플라이언스 미준수를 감독기관에 보고하도록 요청 받은 경우에는 미준수 내용을 보고 할 수 있다
- 4) 법에 의해 컴플라이언스 미준수를 감독기관에 보고하도록 요청 받지 않은 경우에도 미준수 조치 경감을 위해 자발적으로 보고할 수 있다
- 5) 효과적인 컴플라이언스 경영시스템은 모든 임직원과 이해관계자의 컴플라이언스 의무에 대한 의심, 잘못된 행동, 위반행위 등을 처리하는 업무 방식을 포함하고 있어야 한다

**4. 지속적 개선**

- (1) 회사의 모든 임직원은 컴플라이언스 경영시스템의 효과적인 운영과 지속적인 개선을 위해 노력 해야 한다
- (2) 수집, 분석, 평가된 정보는 컴플라이언스 성과 개선을 위한 자료로 사용 되어야 한다

DB손해보험	COMPLIANCE MANAGEMENT SYSTEM MANUAL	문 서 번 호		DBCM-01	
	10. 개선	제 개정일자		2019.01.01	
		Rev	1	Page	4/4

## 5. 관련 사규

- (1) 내부통제기준
- (2) 내부통제위원회 규정
- (3) 업무운영을 위한 제반 사규

DB손해보험	COMPLIANCE MANAGEMENT SYSTEM MANUAL	문 서 번 호		DBCM-01	
	11. 제,개정 이력	제 개정일자		2019.01.01	
		Rev	1	Page	1/1

개정일자	개정번호	개정내역	비고
2017.06.28	0	ISO 19600 컴플라이언스 경영 시스템 구축에 따른 신규 제정	
2017.11.01	1	DB손해보험주식회사로 사명 변경	

(별지1)

### 컴플라이언스 리스크 평가기준

1. 심각도

단계	피해정도	물적 손해	기관 제재
5	치명적	5천만원 이상	기관경고 이상
4	매우 심각	5천만원 이하	기관주의
3	심각	1천만원 이하	현지조치
2	보통	5백만원 이하	-
1	경미	1백만원 이하	-

2. 빈도(발생 가능성)

단계	5	4	3	2	1
발생가능성	상시	월	분기	반기	년

3. 리스크 등급 결정(위험도)

심각도/빈도	1	2	3	4	5
1	1(L)	2(L)	3(L)	4(L)	5(M)
2	2(L)	4(L)	6(M)	8(M)	10(H)
3	3(L)	6(M)	9(H)	12(H)	15(S)
4	4(L)	8(M)	12(H)	16(S)	20(S)
5	5(M)	10(H)	15(S)	20(S)	25(S)

- ▷ 위험도는 심각도와 빈도를 곱하여 계산
- ▷ S(Significant) : 매우 위험(12초과)
- ▷ H(High) : 위험(9~12)
- ▷ M(Moderate) : 보통(5~8)
- ▷ L(Low) : 낮음, 1~4



(별지3)

## 컴플라이언스 리스크 조치계획서

### 1. 업무부서 작성

부서명			
업무명			
리스크			
위험도			
조치계획			
성과지표		목표	
완료예정일		담당자명	

### 2. 준법감시부서 작성

확인일자	
점검결과	(완료, 미완료, 진행중)
확인자명	
증빙자료	
개선효과	

(별지4)

### 시 정 조 치 요 구 서

<b>발행일자</b>	년    월    일	<b>구분</b>	<input type="checkbox"/> 내부심사 <input type="checkbox"/> 법규 위반 <input type="checkbox"/> 내부통제 <input type="checkbox"/> 준법 감시
<b>대상부서</b>		<b>등급</b>	중부적합 : <input type="checkbox"/> , 경부적합 : <input type="checkbox"/>
<b>부적합 내용</b>			
<b>발행 부서장</b>	성명 :                      서명:	<b>대 상 부 서 장</b>	성명 :                      서명:
	일자 :                      년    월    일		일자 :                      년    월    일
<b>부적합 원인</b>			
<b>시정조치 계획 / 결과</b>			<b>재발방지 대책</b>
<b>완료기한</b>	년    월    일	<b>대상부서장</b>	성명 :                      서명:
<b>시정조치 결과확인</b>	일자 :                      년    월    일	<b>확 인 부 서 장</b>	성명 :                      서명:
	<input type="checkbox"/> 적합, <input type="checkbox"/> 보완필요, <input type="checkbox"/> 부적합		
<b>유효성 확인 일자</b>			
	년    월    일	<b>부 서 장</b>	성명 :                      서명:

**DB손해보험 준법감시팀**



(별지5)

## 심사원 자격 기준

1. 교육과정 수료 : 인증심사 기관에서 실시하는 심사원 자격 과정을 수료한 직원
2. 근무 경력 : 감사, 준법감시 등 내부통제와 점검 및 모니터링 기능 부서에서 3년 이상 근무한 직원  
또는 현재 감사팀 재직중인 직원
3. 기타 : 최근 3년간 평균고과(B0) 이상으로 내부심사 업무를 수행하는데 결격 사유가 없는 직원
4. 제외 기준 : 최근 3년간 회사 규정을 위반하여 견책 이상의 징계를 받은 이력이 있는 직원

☞ 위 조건 모두 충족하여야 함