

목 차

 인슈어테크 동향	25
해외	
- 보험회사들은 왜 스마트 시티에 주목할까?	25
- 디지털 건강 보험, 새로운 지평을 열게 될까	27
- 미국, 재해보험관련 보험 데이터 수집을 효율화	28
- 영국 정부의 AI 산업 투자 확대	28
- 아프리카 홍수, 보험의 대응책은?	29
- 스마트페이와 처브가 일본의 보험 산업을 혁신	30
기업	
- AIA생명 "인슈어테크 통해 디지털 혁신 박차"	31
- SK C&C, 흥국생명 디지털 보험 가입심사 시스템 구축	32

보험회사들은 왜 스마트 시티에 주목할까?

- 스마트시티란, 첨단 정보통신기술(ICT)을 이용해 도시 생활 속에서 유발되는 다양한 문제들을 해결해 시민들이 편리하고 쾌적한 삶을 누릴 수 있도록 한 '똑똑한 도시'를 의미
 - 주요국은 도시화로 인한 문제에 대처하기 위해 스마트시티를 적극적으로 구축하고 있으며, 글로벌 보험회사들 역시 스마트시티 시대에 대비하면서 맞춤형 보험 솔루션을 개발해 제공하고 있는 것으로 나타남

〈2023년 전세계상위 20위 스마트시티(출처: 보험연구원)〉

순위	도시(국가)	순위	도시(국가)	순위	도시(국가)	순위	도시(국가)
1	취리히(스위스)	6	런던(영국)	11	함부르크(독일)	16	서울(대한민국)
2	오슬로(노르웨이)	7	싱가포르(싱가포르)	12	베이징(중국)	17	두바이(UAE)
3	캔버라(호주)	8	헬싱키(핀란드)	13	아부다비(UAE)	18	시드니(호주)
4	코펜하겐(덴마크)	9	제네바(스위스)	14	프라하(체코)	19	홍콩(중국)
5	로잔(스위스)	10	스톡홀름(스웨덴)	15	암스테르담(네덜란드)	20	뮌헨(독일)

- 우리나라, 일본 등은 2000년대에 스마트시티 또는 스마트시티와 유사한 전략을 발표했으며, EU, 미국 등은 2010년대에 들어서 자체적인 전략을 발표
 - 2004년 우리나라는 'U-Korea' 전략을 통해 인터넷, 무선 센서 등의 기술을 활용한 스마트 사회로의 진입을 계획했으며, 2005년 일본은 미래 디지털 안전 사회 구현을 위해 'i-Japan' 전략을 발표한 바 있음
 - 스위스 국제경영개발대학원(IMD), 전 세계 스마트시티 수는 2019년 102개에서 2023년 141개로 증가했으며, 2023년 기준 상위 20위권에 진입한 스마트시티는 모두 유럽(14개)과 아시아(6개) 지역에 있다고 발표
- 스마트시티는 다양한 센서와 높은 기술력으로 대량의 데이터를 수집하게 되어 개인 정보 누출이나 사생활 침해가 발생할 수 있으며, 시스템의 취약점이 악용될 경우 심각한 사회적 문제를 초래할 수 있음
 - 보험연구원 이소양 연구원, "스마트시티 확산으로 교통 혼잡, 폭력 범죄 등 도시문제의 발생 가능성이 감소할 수 있지만 사이버 공격과 개인정보 유출과 같은 위협은 오히려 증가할 수 있다"고 제언
 - 스마트시티에서는 전력망과 같은 인프라가 인터넷을 통해 연결되어 있어 사이버 공격으로 대규모 물리적 피해가 발생할 수 있으며, 대량의 개인정보를 관리하는 특성으로 개인정보 유출이 더 심각해 질 수 있음

- 보험업계 관계자, “스마트시티가 가지는 장점을 살리려면 이에 걸맞은 리스크 관리가 불가피할 것”이라고 언급

■ 글로벌 보험회사는 스마트시티 시대에 대비하면서 동시에 스마트시티의 특성을 고려한 맞춤형 보험 솔루션을 개발 및 제공 중

- 독일의 손해보험회사 알리안츠는 독일 도시인 도르트문트와 스마트시티에 관한 협력관계를 맺었으며, 아태지역 고객에게 솔루션을 제공할 수 있도록 싱가포르에서 스마트시티 분야의 연구소를 운영 중

- 스위스의 재보험사 스위스 리는 스마트시티와 관련된 사이버 리스크 등 새로운 리스크에 대한 연구를 추진해 대규모 손실에 대비하고 새로운 보험 상품 개발에 활용 중이며, 중국의 도시와 협력해 스마트시티를 포함한 각종 건의를 제공 중

- 취리히보험은 통신 및 미디어 회사인 스카이라와 영국에서, 약사는 광대역 통신서비스 회사인 HKBN와 홍콩에서 사이버공격과 같은 스마트홈 관련 리스크를 보장하는 주택보험을 개발

■ 스마트시티 수준이 높은 유럽, 아시아 지역에서 글로벌 보험회사가 스마트시티 운영에 참여하는 사례도 나타남

- 평안보험은 스마트시티 솔루션을 제공하는 자회사인 ‘평안스마트시티’를 설립했으며, 200개 이상의 중국 도시에서 7000가지 이상의 공공 서비스를 일원화하는 통합 플랫폼을 도입

- 일본의 대형 보험지주회사 MS&AD는 2021년 3월까지 일본 도시인 가마쿠라, 마에바시 등의 스마트시티 제휴사업자가 되어 최적의 교통수단 추천, 건강증진 유도, 교통안전 정보 제공 등 서비스를 제공할 수 있는 솔루션을 제안

출처 : TECHWORLD, [생활TECH] 보험회사들은 왜 스마트 시티에 주목할까? (2024.3.13.)

디지털 건강 보험, 새로운 지평을 열게 될까

- 보험사는 비용 절감, 생산성 향상, 고객 경험 향상을 위한 혁신적인 솔루션을 모색하는 중
 - 아시아에서는 STP(직접 처리) 비율 개선을 위해 자동화된 인수 엔진을 구현하는 데 초점이 맞춰져 있지만, 이러한 개선은 단지 일차원적인 개선에 지나지 않음
 - 향후에는 2차 의학적 증거(의학적 평가 또는 건강 검진 결과 평가)의 자동 인수가 중요해질 것으로 예상
- 의료 부문의 변화하는 고객 요구와 급속한 디지털화는 보험 업계에 새로운 압력과 가능성을 창출
 - 미국에서는 2008년부터 정부가 전자 건강 기록(EHR) 도입을 추진하기 시작하는 등 디지털화로 인해 건강 데이터가 대량으로 축적되었으며, 보험 인수 과정에서 EHR을 도입하는 생명 보험사의 수가 증가하고 있음
- 보험 인수 단계에서의 의료 및 건강 검진 보고서 검토는 업계의 오랜 고충으로 남아 있음
 - 비즈니스가 성장함에 따라 보험사는 빠른 처리 시간을 유지하고 보험 인수의 품질과 일관성을 보장하면서, 동시에 증가하는 거래량에 대처해야 하는 과제에 직면
- Swiss Re는 디지털 건강 보험(DHU, Digital Health Underwriting) 솔루션을 개발하여 보험사가 보다 효율적으로 보험 심사를 수행할 수 있도록 지원
 - DHU는 건강 데이터의 자동화된 처리를 통해 정밀하고 정확한 인수 평가 결과를 몇 초 내에 제공하며, 이를 통해 보험사는 보험 인수의 일관성을 유지하면서 증가하는 거래량에 대처할 수 있게 됨

출처 : Swiss Re, *Why digital health underwriting will break new ground* (2024.2.21.)

미국, 재해보험관련 보험 데이터 수집을 효율화

- 미국 재무부는 연방보험청(FIO)이 전국 보험 감독관 협회(National Association of Insurance Commissioners)와 협력하여 데이터를 수집할 것이라고 발표
 - 또한, 연방보험청(FIO)이 기존 재산/상해 보험사로부터 기후 관련 위험에 대한 데이터를 수집하도록 하려는 계획을 철회(이는 2022년 10월 발표된 이후 보험 업계가 추구해 온 것)
 - APCIA 수석 부사장 Nat Wienecke, “중복 데이터 수집은 불필요하며, 그렇지 않을 경우 궁극적으로 소비자 비용을 증가시킨다”라고 언급
 - 보험업계, 연방보험청의 역할을 ‘규제’가 아닌 ‘협력’의 관계로 유지하는 것이 향후 불필요하고 중복적인 데이터 수집 위협을 방지하는 데 도움이 될 수 있다는 반응
- Triple-I의 CEO Sean Kevelighan, “보험회사들은 자연재해로 인한 재산 피해를 예측하고 예방할 수 있을 뿐만 아니라 보장 비용을 경쟁력 있는 수준으로 유지하는 방법에 대한 솔루션을 찾기 위해 최선을 다하고 있다”며
 - “데이터 수집은 시간과 비용이 많이 들기 때문에, 통합 프로세스는 업무를 더욱 효율적으로 만드는 데 도움이 될 것”라고 언급

출처 : Insurance journal, Industry Trades Applaud New FIO-NAIC Partnership on Data Collection (2024.3.11.)

영국 정부의 AI 산업 투자 확대

- 영국의 인슈어테크 업계, 영국의 인공지능(AI) 산업에 더 많은 자금을 투입하겠다는 정부의 발표에 환영
 - 제레미 헌트 총리, AI를 위한 국제 기구인 ATI(Alan Turing Institute)에 대한 투자를 두 배로 늘리는 것을 포함하여 봄 예산에서 다양한 형태의 자금 지원을 발표
 - 영국 정부에 따르면, 이번 투자로 인해 AI관련 지원 금액은 총 1억 파운드에 이를 것이라고 언급
- 헌트 총리, "영국은 유럽 어느 곳보다도 AI 스타트업 수가 두 배나 많다"고 언급
 - 2023년 8월에 발표된 기술 솔루션 제공업체 FIS의 수치에 따르면, 영국에 있는 보험관련 회사의 63%가 AI 및 머신러닝에 투자하고 있는 것으로 조사
 - 영국 정부, “AI를 사용하는 기업의 도움을 받아 영국을 '기술 초강대국'의 반열에 오르게 하고 싶다”고 밝힘

출처 : Insurance Times, Insurtechs back AI cash injection announced in Spring Budget (2024.3.11.)

아프리카 홍수, 보험의 대응책은?

- 아프리카에서는 소규모 자작농의 99%가 자연재해에 대한 보험에 가입되어 있지 않은 상황
 - 뉴욕에 본부를 두고, 위성으로 홍수 추적을 전문으로 하는 공익 기업인 Floodbase는 장마철이 시작될 때까지 말라위와 모잠비크의 소규모 농민들에게 '지수형(parametric) 홍수 보험을 제공할 것'이라고 발표
 - 미국 국제개발처 책임자 Lindsey Doyle, "이 문제는 모두가 힘을 합쳐야 하는 상황이기 때문에 민간 금융을 촉진해야 한다"고 언급

<수해 피해를 입은 아프리카 지역>



- 빠르게 성장하고 있는 보상 형태인 매개변수형 보험은 기존 보험과 다르게 작동
 - 보험자와 보험가입자가 '특정 위치에 한 시간에 3인치의 비가 올 경우 보험금 지급'에 동의한다면, 2.9인치 이하의 비가 올 경우 보상은 없게 됨
 - 하지만, 3인치를 넘는 순간 보험금 전액이 즉시 지급된다는 점에서 아프리카와 같은 곳의 난민과 기아를 방지하는 데 도움이 된다는 설명
- Floodbase는 위성 데이터를 사용하여 홍수를 정확히 예측하고, 실시간 홍수 지도를 생성하는 등의 방법으로 보험을 설계하고 있음
 - 가난한 농부들은 소액의 수수료라도 보험 구매를 꺼릴 수 있으므로, Floodbase는 부정적인 영향을 받을 수 있는 농부와 주변 지역 사회에 보험이 제공하는 혜택에 대해서도 홍보하고 있음

출처 : Insurance Journal, 'Climate Tech Firm to Pilot Fast-Paying Flood Insurance in Africa (2024.3.1.)

스마트페이와 처브가 일본의 보험 산업을 혁신

- 일본 핀테크 선두주자인 스마트페이(Smartpay)가 처브보험과 파트너십을 맺고 일본 보험 산업의 디지털화를 가속할 계획
 - 2027년까지 80조 엔(5000억 달러)으로 급등할 것으로 예상되는 일본 시장은 보험 분야에서 미개척 지역으로 여겨짐
 - 사용자 경험 향상에 초점을 맞춘 개인화된 보험 및 강화된 디지털 보안 조치가 기대되는 상황

〈일본(자료화면)〉



- 스마트페이, 처브와의 협력을 통해 일본에서 선구적인 디지털 보험 솔루션을 제공하는 것을 목표로 함
 - 스마트페이의 CEO Sam Pemberton-Ahmed, “임베디드 보험을 통해 소비자는 결제 시점에서 소비자가 구매한 제품에 대한 보험을 구매할 수 있다”며
 - “결제 시 고객의 보험이 통합되고 개인화된 방식으로 제공되기 때문에, 사용자는 필요에 맞는 가격으로 원활하게 보험을 구매할 수 있다”고 강조
- 스마트페이는 일본 내 상위 20개 은행 및 200개 이상의 신용조합과 파트너십을 맺고, 일본 인구의 90%(계좌 보유 기준)에게 서비스를 하고 있는 결제 회사
 - 특히, Smartpay Bank Direct는 일본전자지불진흥기구(JEPPPO)와 협력하여 개발되었으며, 이는 디지털 결제 솔루션 발전에 대한 의지를 강조

출처 : Fintech Global, Smartpay and Chubb partner to revolutionise Japanese insurance industry (2024.3.8.)

AIA생명 "인슈어테크 통해 디지털 혁신 박차"

- AIA생명, 더 나은 고객 경험 및 효율성 향상을 위해 인슈어테크를 활용한 디지털 혁신을 추진 중
 - AIA생명은 지난해 6월 텍스트로 된 고객들의 피드백을 데이터로 전환하고, 분석 내용을 고객 서비스 전반에 적용하는 텍스트 애널리틱스(Text Analytics) 시스템을 론칭
 - 또한, 인공지능 머신러닝 기반의 언더라이팅 기술을 도입해 간편하고 신속한 심사를 진행하는 등 디지털 기술을 통해 고객 편의성을 향상시킴
- 특히 지난해 9월에는 기존 분석 시스템의 한계점을 보완한 올인원 보험보장 분석 시스템(Insurance Coverage Analysis System, 이하ICAS)을 선보임
 - ICAS는 신용정보원(KCIS)의 데이터를 기반으로 하여 ①고객의 기존 보험정보 분석, ②가입내역 분석, 그리고 ③최적화 상품 추천까지 가능한 시스템
 - ICAS는 발병 확률이 높지만 분석이 어려운 유방암·전립선암·갑상선암과 같은 보장도 세분화된 분석이 가능하고, 사전심사 기능을 통해 고객의 상황에 가장 알맞은 상품을 추천하기도 함
- 올해 2월에는 고객에게 보험 상품 정보를 효과적으로 전달할 수 있는 상담 서비스 ‘보이는 TM 보험 가입 서비스’를 도입
 - ‘보이는 TM’은 고객이 텔레마케팅을 통해 보험상품 상담을 받을 때, 상담사의 음성을 통해 상품 설명을 들으며 동시에 스마트폰 화면으로 관련 문서를 볼 수 있는 서비스
 - 고객은 보험 관련 필수 안내 사항을 모바일 화면과 음성을 통해 동시에 확인할 수 있어 보험 상품에 대한 이해도를 높일 수 있는 것이 특징
- AIA생명 관계자, “ICAS, 보이는 TM과 같이 AIA생명의 인슈어테크가 접목된 시스템을 통하여 고객들은 더욱 편리하게 보험에 가입할 수 있고, 설계사들은 세분화된 분석이 가능해져 업무 생산성이 향상될 것으로 기대한다”며
 - “앞으로도 더 편리하고 혁신적인 디지털 기반 서비스를 통해 고객 경험과 만족도를 강화해 나갈 것”이라고 언급

출처 : 디지털데일리, AIA생명 "인슈어테크 통해 디지털 혁신 박차" (2024.3.13.)

SK C&C, 흥국생명 디지털 보험 가입심사 시스템 구축

- SK C&C, 흥국생명에 설계사의 현장 보험 영업 역량 제고를 돕는 디지털 기반의 보험 가입 시스템 구축에 나설 예정
 - SK C&C는 빠르게 변화하는 디지털 보험 경쟁 환경에 대응하고, 간병보험 등 새롭게 성장하는 제3보험 시장에서의 디지털 영업 경쟁력 확보를 위해 이번 사업을 추진했다고 설명
 - 이번 시스템 구축으로, 흥국생명 설계사들은 고객의 사전 고지 및 확인된 병력 정보로 보험 상품 가입 가능 여부를 청약 전에 확인할 수 있어 고객들의 보험 가입 시간을 크게 줄일 수 있을 것으로 기대

〈SK C&C〉



- SK C&C는 설계사를 위한 디지털 영업 자동화(Sales Force Automation·SFA)를 통해 영업 현장에서 고객의 모든 보험 업무를 일괄 처리하는 원스톱 디지털 보험 지원 서비스도 제공
 - 이를 통해 고객 맞춤형 보험 상품을 추천하고, 고객의 추가 요구에 맞춰 빠른 보험 상품 설계 변경을 지원할 수 있음
 - 가입 담보 변경 시에도 보험료를 실시간으로 재산출하고 담보 구간별 보험료를 비교해 고객들의 합리적 보험 선택을 도울 전망
- SK C&C는 보험선심사와 디지털 SFA 통합 지원을 위한 시스템 기반 환경도 재구성할 예정
 - 웹과 애플리케이션 기반의 영업 지원 시스템도 하나로 통합해 모든 디지털 기기에서 고객 보험 응대가 가능하게 할 계획

출처 : 연합뉴스, SK C&C, 흥국생명 디지털 보험 가입심사 시스템 구축 (2024.3.7.)