

## 목 차

📁	<b>인슈어테크 동향</b> .....	<b>24</b>
<b>해외</b>	- 中 보험업계, '인슈어테크' 추진에 디지털 금융 인력 집중 .....	24
<b>정책</b>	- 보험사 'AI 음성봇' 활용 물꼬...금융당국, 고객 대상 고지 허용 .....	25
<b>기업</b>	- 위기의 생보사, '인슈어테크'로 돌파구 찾는다 .....	26
	- 삼성화재 다이렉트 착, 인슈어테크 전용 '암보험' 출시 .....	27
	- ABL생명, 생보업계 최초 사고보험금 실시간 지급 .....	28
	- 미래에셋생명, 보험금 AI시스템도입..."보험사기 유의자 발굴·관리" .....	28
	- 교보라이프플래닛, "인슈어테크 꺾진출 목표" .....	29
	- "후진 실수? 5년 전 사고에 같이 있었는데"... 보험사기 잡는 AI .....	30
	- 롯데손보, 해빗팩토리와 '1년 보장 해외여행자보험' 프로모션 .....	30

## 中 보험업계, '인슈어테크' 추진에 디지털 금융 인력 집중

- 최근 중국 보험사들이 춘계 캠퍼스 채용을 시작하는 가운데 '과학기술 인재 채용 열풍'이 이어지고 있는 상황
  - 보험사들은 보험 업무, 판매·마케팅 등 수요가 많은 일자리 외에도 핀테크와 건강관리 관련 인재 채용에 힘을 쏟는 상황

<2023 중국국제서비스무역교역회에서 라이브 솔루션을 시연하는 참가자>



- 특히 '과학기술 인재' 채용에서 일부 보험사는 인력 채용 관련 패스트트랙 또는 특별 채용장을 마련하기도 하는 등 인재 유치에 경쟁을 벌이는 중
  - 업계 관계자들, 보험 업계가 '과학기술 인재' 모집에 열중하는 것은 디지털화로의 전환을 추진하고 있기 때문이라고 설명
- 중국보험업협회, '14차 5개년(2021~2025년) 계획' 기간 인슈어테크 발전을 위해
  - ▷과학기술 투자 중 1% 이상 IT에 투자 ▷과학기술 인력 비중 5% 이상 확대 ▷누적 특허출원 건수 2만 건 이상 달성 등의 목표를 설정
  - 업계 관계자, “빅데이터의 리스크 평가, AI의 고객 서비스, 인공지능 생성 콘텐츠(AIGC), 프라이버시 컴퓨팅 등 스마트 기술이 이미 판매, 손해 산정, 보험금 지급, 위험관리, 손실 축소 등 분야에 광범위하게 응용되고 있다”고 언급
- 업계, AIGC를 보험 업무에 구체적으로 적용하는데는
  - ▷실질적 실적 확대 효과 여부
  - ▷AIGC로 인한 리스크 제어 관리 가능 여부 ▷기존 업무 등을 고려해야 한다는 시각
  - 중앙보험 관계자, “AIGC 기술을 충분히 활용하기 위해서는 기존의 업무 시스템과 프로세스를 어떻게 개선하느냐가 관건”이라고 언급

출처 : 신화망 한국어판, “과학기술 인재 모셔라” 中 보험업계 '인슈어 테크' 추진에 디지털 금융 인력 집중 (2024.3.18.)

## 보험사 'AI 음성봇' 활용 물꼬...금융당국, 고객 대상 고지 허용

- 최근 금융당국이 소비자 보호장치를 모두 갖춘 경우 인공지능(AI) 음성봇으로 보험 관련 고지를 할 수 있다는 해석을 내놓았고, 이는 고객 안내, 고지 등에서 AI 음성봇 활용이 확대될 것이라는 전망
  - 최근 한 보험회사가 최근 금융당국에 ‘계약자가 2회 이후의 보험료를 납입기일까지 납입하지 않아 보험료 납입을 연체하는 경우 보험회사가 AI 음성봇을 활용해 납입최고(독촉)를 할 수 있는지’ 여부를 문의
  - 현행 보험업감독업무시행세칙 등에서는 계약자가 보험료 납입을 연체하는 경우 보험회사가 서면(등기우편 등), 전화(음성녹음) 또는 전자문서 등으로 납입최고(독촉)를 실시하도록 하고있음
- 금융감독원, 소비자 보호장치를 모두 갖춘 경우 AI 음성봇(전자적 상품설명장치)을 활용한 납입최고(독촉) 시 보험업법상 제재를 비조치하겠다고 밝힘
  - 금감원이 요구한 소비자 보호장치는 AI 음성봇이 납입최고(독촉)를 한다는 사실을 계약자에게 미리 안내하고 동의를 받아야 하는 내용이 포함
  - 또한 납입최고 내용을 계약자가 모두 수신하고 이해했음을 확인해야 하며, 그 내용에 대해 질문이나 추가설명을 요청하는 등 계약자가 AI 음성봇 사용 중단을 요구할 경우 전화 방식으로 전환(상당사 연결 또는 콜백) 할 수 있어야 함
  - 추가적으로 설명속도, 음량 등을 조절할 수 있는 기능을 제공하고 이같은 전체 내용을 계약자에게 미리 안내 해야 할 의무가 있음
- 금감원, 디지털 신기술을 활용한 보험모집의 효율성 제고를 위해 AI 음성봇을 통한 텔레마케터(TM) 모집 및 해피콜을 허용한 바 있어, 이와 유사한 방식으로 AI 음성봇을 활용한 납입최고를 허용할 필요가 있다고 설명
  - 보험 뿐 아니라 예·적금, 대출, 카드 등 다양한 금융 부문에서 고객 안내, 고지가 이뤄지고 있기 때문에 이번 사안은 보험 분야에 해당하지만 다른 금융업권에도 영향을 줄 수 있는 내용
  - 금융권 관계자, “만약 AI 음성봇을 활용하게 되면 등기우편, 전자문서 보다 소비자들에게 명확히 내용을 인식시킬수 있고 금융회사 직원들의 전화 부담도 줄여줄 수 있을 것”이라고 언급

출처 : 디지털투데이, 보험사 'AI 음성봇' 활용 물꼬...금융당국, 고객 대상 고지 허용 (2024.4.16.)

## 위기의 생보사, '인슈어테크'로 돌파구 찾는다

- 기존 대표 상품의 수익성에 한계를 느낀 생명보험업계가 인슈어테크로 돌파구 모색에 나서는 상황

- 서류 인식, 가입 설계 자동화에 그쳤던 기술 접목이 손해율 산출 방식 개선, 데이터 분석을 통한 새 담보 발굴 등으로 확대되면서 각사는 관련 개발에 나서고 있음

< AI이미지(출처: 연합뉴스) >



- 한화생명, 보험업계 최초로 '인공지능 문서 판독 기술(AI OCR)'을 활용해 주요 암(위·간·폐)에 대한 특약을 출시

- 최근 3년간의 진료비 세부내역서 약 500만 건을 OCR로 인식하고 딥러닝을 통해 산출한 통계를 근거로 하였으며, 데이터 분석은 AI가 진료비 세부내역서를 분류하고 문자를 추출해 의료기관 및 치료 형태별 횟수, 비용 등을 자동으로 데이터화하는 방식으로 진행

- 생보업계 관계자, “아직은 초기단계지만 무궁무진한 가능성을 가지고 있다”면서 “데이터 분석을 통해 신규 담보를 개발해 보험 상품에 녹이거나 보험 계약 전 심사에 적용해 개선된 심사가 이뤄지면 상품 경쟁력도 높아질 수 있다”고 설명

- 또한 “기존에는 손보사가 앞서 가던 영역이었지만 기술 발달 등으로 인해 생보사에서도 적용할 만한 분야를 찾아가는 상황”이라고 밝힘

출처 : 이뉴스투데이, 위기의 생보사, '인슈어테크'로 돌파구 찾는다 (2024.4.16.)

## 삼성화재 다이렉트 착, 인슈어테크 전용 '암보험' 출시

- 삼성화재, 인슈어테크를 활용한 다이렉트 전용 신상품, '착! 이지(easy) 암보험'을 출시했다고 밝힘
  - 이 상품은 순수 보장성 갱신형 상품으로 만 19세부터 70세까지 가입 가능하고 최대 100세까지 보장
  - 또한 기본 계약인 암 치료비 통합 담보를 통해 암의 직접적인 치료를 목적으로 행해지는 암 치료비를 전부 보장한다는 점이 주요 특징
  - 비용 또한 암 치료비에 집중하여 30~40대 고객 기준 월 납입보험료 1만 원대 이하로 가입이 가능해 보험료 부담을 최소화시킴
- '착! 이지 암보험'에는 인슈어테크가 적용돼 고객이 보험을 쉽고 빠르게 가입 가능
  - 건강보험심사평가원의 건강 데이터 활용에 동의만 하면 보험 가입 시 회사에 알려야 할 병원 진료기록과 투약정보 등을 자동으로 가입 심사에 반영해 건강상태별로 최적의 가격을 제시 받을 수 있음
  - 특히, 질병이 있는 고객의 경우 기존에는 세부 진료기록 등 증빙서류를 제출해야 했지만, 이 상품은 별도의 서류 제출 없이 보험가입 가능 여부를 바로 확인할 수 있음

출처 : 이투데이, 삼성화재 다이렉트 착, 인슈어테크 전용 '암보험' 출시 (2024.4.15.)

## ABL생명, 생보업계 최초 사고보험금 실시간 지급

- ABL생명, 고객 편의성 향상을 위해 생명보험업계 최초로 사고보험금 실시간 지급 서비스에 'AI OCR(인공지능 기반 광학 문자인식) 솔루션'을 탑재했다고 밝힘
  - ABL생명은 AI 전문 업체인 애자일소다와 협업을 통해 AI기반의 OCR(광학 문자인식) 솔루션을 '사고보험금 실시간 지급 서비스'에 탑재해 고객 편의성을 강화시킴
- 기존에는 고객이 사고보험금을 실시간으로 지급받으려면 모바일·사이버 사고보험금 청구화면에서 질병분류코드, 병명 등을 수기로 입력해야 했음
  - 개선된 시스템에서는 실시간 지급 조건 충족 시 고객이 업로드한 병원진단서 등의 이미지 속 데이터가 자동으로 추출, 입력돼 보험금이 고객의 계좌로 실시간 지급이 가능해짐
  - 대면 채널에서 고객으로부터 보험금 청구서류를 수령하면 AI OCR 스캔 시 자동으로 내용이 인식돼 전반적인 보험금지급 기간도 단축되어 업무 효율성 향상도 기대할 수 있게 됨

출처 : 녹색경제신문, 보험업계 "AI 활용 속도전"...ABL생명, 생보업계 최초 사고보험금 실시간 지급 (2024.4.9.)

## 미래에셋생명, 보험금 AI시스템도입..."보험사기 유의자 발굴·관리"

- 미래에셋생명, 지난 8월부터 AI기술을 활용한 시나리오 기반 보험사기(허위·과다입원) 유의자 발굴 모듈을 개발하여 활용 중이라고 밝힘
  - 해당 기술은 AI기술을 활용하여 보험 사기 사례 데이터를 분석하고 유형별 특징을 파악하는 기술로, AI가 다양한 변수를 고려하여 보험금 청구자의 사기 유사도를 측정하고 유의자를 발굴하는 방식
  - 미래에셋생명은 AI시스템 도입 후 보험 사기 유의자 발굴 및 관리를 위한 배테랑 보험사기특별조사팀을 배치한 것 이상의 효과를 보고 있다는 분석
  - 시스템 도입 이후 총 500여명의 관리 대상자를 찾을 수 있었으며, 재검증을 통해 약 40여명의 추가 관리 대상자를 선별하는 성과를 냄
- 미래에셋생명 관계자, "분기마다 실시하는 재검증을 통해 미처 인지하지 못한 추가 대상자 발굴 및 관리를 AI 기술을 이용해 진행할 예정이며, 앞으로도 시스템고도화 통하여 보험사기를 사전에 관리할 수 있도록 노력하겠다"고 언급

출처 : 와우tv, 미래에셋생명, 보험금 AI시스템도입..."AI기술로 보험사기 유의자 발굴·관리" (2024.3.26.)

## 교보라이프플래닛, "인슈어테크 2진출 목표"

- 디지털 생명보험사 교보라이프플래닛생명보험, 유상증자와 중점 사업 전략 등을 통해 전반적인 체질 개선에 나설 예정이며 아시아 시장 진출을 목표로 인슈어테크 사업도 지속해서 확대할 방침
- 교보라이프플래닛은 최근 1,250억 원 규모의 주주배정 유상증자를 의결하고, '4대 중점 사업전략 방향'을 수립
  - 4대 중점 사업전략 방향은 ▲높은 단계의 제휴강화 ▲상품의 전면적 혁신 ▲혼합형 채널 구현 ▲인슈어테크 사업 강화로 이루어짐
  - 교보라이프플래닛 관계자, "전략적 제휴를 강화해 디지털 보험사로서의 장점을 극대화할 것"이라며 "다양한 플랫폼과 파트너십을 맺고 데이터 및 상품의 복합 제휴, 자본 제휴 등을 추진할 방침"이라고 언급
- 교보라이프플래닛은 현재 인슈어테크 사업을 확장 중이며, 2025년에는 아시아 시장까지 진출할 계획
  - 교보라이프플래닛 관계자, "아직 진출할 아시아 국가를 구체화하진 않았고, 자회사 포트리스이노베이션과 함께 구체화해 나갈 예정"이라고 언급
  - 지난 2022년 1월 편입한 포트리스이노베이션은 보험 전산시스템 개발·계리 컨설팅업을 영위하는 인슈어테크사로 보험사의 자산 위험 관리 컨설팅 업무를 맡고 있으며, 2018년 교보라이프플래닛의 새 국제회계기준(IFRS17) 시스템 구축도 담당할 바 있음

출처 : PAX경제TV, '교보라이프플래닛, 유상증자·4대 전략으로 체질 개선...'인슈어테크 2진출 목표" (2024.3.11.)

## “후진 실수? 5년 전 사고에 같이 있었는데”… 보험사기 잡는 AI

- 보험업계와 금융당국 등에 따르면 지난해 자동차 보험사기 적발 금액은 5,476억 원으로 전체 보험사기 적발금액 1조 1,164억 원의 절반에 육박하는 수준
  - 자동차 보험사기 적발 금액 규모는 2021년 4,198억 원, 2022년 4,704억 원으로 점점 늘어 지난해에는 5,500억 원에 육박하였음
- 삼성화재, 현대해상 등은 AI로 자동차 보험 사기를 찾아내는 시스템을 운영하고 있음
  - AI가 접수된 모든 자동차 사고 내역을 살피고 사기가 의심되는 사고를 찾아내 경고하며, 수많은 자동차 보험사기 사례를 학습하고 이를 바탕으로 사기 가능성을 계산함
  - 사고 내용 파악부터 사기 여부 판단 및 경고까지의 모든 과정에 인간은 개입하지 않으며, 매우 빠르고 정확하다는 특징을 가짐
  - AI는 보험사기 혐의자 사이의 관계도 분석하는데, 가해자와 피해자의 신상 정보를 DB에서 빠르게 검색해 보험사기 혐의자가 다른 사건에 연루된 적이 있는지, 혹은 지인일 가능성이 높은지 등을 알아냄

출처 : 서울신문, “후진 실수? 5년 전 사고에 같이 있었는데”… 보험사기 잡는 AI (2024.4.5.)

## 롯데손보, 해빗팩토리와 ‘1년 보장 해외여행자보험’ 프로모션

- 롯데손해보험, 보험 기반 기술 기업(인슈어테크) 해빗팩토리와 해외여행자보험 상품 제휴를 맺고 프로모션을 진행 중
  - 롯데손해보험이 시그널플래너를 통해 내놓는 해외여행자보험은 한 번만 가입하면 1년동안 횟수 제한 없이 보장하는 것이 특징
  - 여행을 시작할 때마다 보험에 가입해야하는 번거로움을 없애 고객 편의성을 극대화했다는 분석
  - 해당 상품은 여행 1회당 최대 30일까지 적용 가능하며, △해외실손의료비 △배상책임 △여권재발급비용 △후유장해 △사망 등을 폭넓게 보장
- 롯데손해보험과 해빗팩토리는 향후에도 인슈어테크 관련 분야 협력을 이어나갈 계획
  - 해빗팩토리는 보험 비교 추천 앱 시그널플래너를 운영하는 기업으로 인공지능(AI) 및 자동화 기반 상담으로 고객별 맞춤 상품을 안내하며, 고객이 보험을 분석하고 관리할 수 있는 서비스를 제공하고 있음

출처 : 파이낸셜뉴스, “해외 실손의료비 최대 5000만원까지”…롯데손보, 해빗팩토리와 ‘1년 보장 해외여행자보험’ 프로모션 (2024.4.22.)