Ⅲ 전자금융시장 환경변화가 보험산업에 미치는 영향

Ⅲ장에서는 앞서 살펴본 전자금융업의 보험업 활용 가능성을 확인해 보기 위해 해외 보험회사 및 인슈어테크 기업 사례를 살펴보고 이들의 전자금융업 활용 전략을 정리한다. 이를 바탕으로 이후 전자금융시장의 변화를 야기할 전자금융거래법 개정이 보험산업에 미치는 영향을 살펴본다. 이러한 영향을 구조적으로 살펴보기 위해 향후 보험산업 성장의 핵심 요소인 소비자, 상품, 신사업 관점에서 살펴보고자 한다.

1. 해외 보험회사 및 인슈어테크의 전자금융업 활용 사례

해외 보험회사 및 인슈어테크의 전자금융업 활용을 조사해 본 결과 크게 선불카드 활용과 후불결제서비스로 나뉘었으며, 후불결제서비스의 경우 직접 제공과 제공에 따른 위험을 보장하기 위한 보험서비스 제공의 경우로 나뉨을 확인할 수 있었다.

가. Singlife

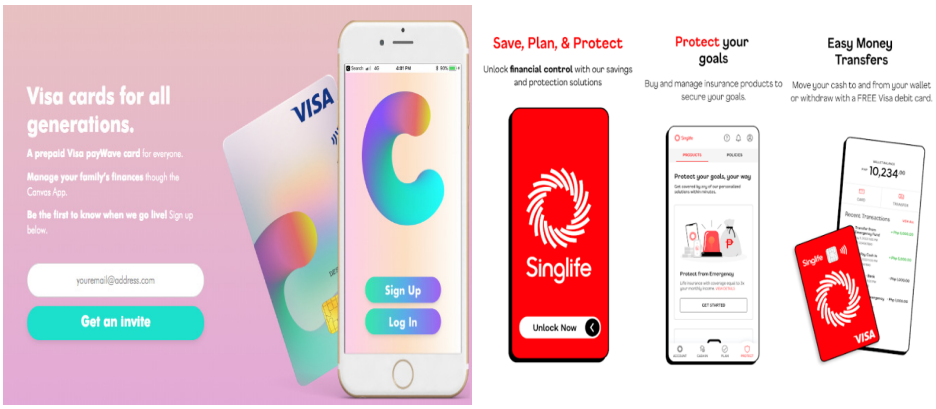
싱가포르 기반 디지털 보험회사로 2014년 설립된 Singlife는 싱가포르 내 고액자산가들의 유니버설 생명보험 니즈 충족을 목적으로 디지털에 기반을 둔 간단한 생명보험을 편리하게 구매할 수 있는 경험을 제공하고 있다.[40] Singlife는 2019년 모바일 페이먼트 기업인 Canvas[41]를 인수하여 선불직불카드서비스를 제공하기 시작하였다. Singlife는 Canvas가 제공하는 선불카드를 활용하여 고객접점을 늘리고 카드고객의 소비행태 데이터를 확보해 고객에 대한 이해를 넓혀 혁신적인 보험서비스 제공을 목적으로 하고 있다. Singlife가

40) 손재희 외(2022)

41) Canvas는 싱가포르 기반의 디지털 가족금융관리(Digital Household Finance management) 솔루션을 제공하는 회사로 가족 내 전체 지출과 자녀의 용돈관리를 통합적으로 제공할 수 있는 플랫폼을 제공하는 회사임. Canvas가 발생하는 선불카드는 Railbank에서 발행하고 Visa에서 라이선스를 획득하여 제공함

Canvas를 통해 제공하는 선불카드 앱은 선불카드와 가족금융 앱을 포함하며, 이를 통해 부모는 자녀 용돈의 금액을 결정하고 지출을 추적하고 관리[42]할 수 있으며, 가족금융 앱을 통해 가족 전체의 수입과 지출을 관리할 수 있다. Singlife 설립자이자 CEO Walter de Oude는 인터뷰를 통해 젊은이들이 할당된 용돈의 우선순위를 신중하게 정하는 법을 배울 수 있는 훌륭한 교육 도구가 될 수 있다고 언급[43]할 정도로 선불카드서비스에 대한 자신감을 내비추기도 했다.

〈그림 Ⅲ-1〉 Singlife 선불카드 Canvas와 Singlife Philippine e-wallet 사례



자료: 각사 홈페이지

한편, Singlife의 필리핀 자회사 Singlife Philippine은 2020년 E-wallet 회사인 Gcash와 파트너십을 맺고 Singlife Wallet을 출시하였다. 제공되는 E-Wallet은 필리핀 디지털 은행인 EON에 의해 운영되고 필리핀 은행 Union Bank가 발행 하는 선불계좌이다. Singlife 필리핀 고객은 Singlife 앱의 e-wallet을 통해 선불계좌를 신청하고 은행과 보험회사가 신청자에게 요구하는 정보를 바탕으로 심사 후 사용승인 이루어진다. 승인 후 Singlife 필리핀 고객은 선불계좌와 함께 Singlife 선불카드가 제공되며 선불계좌가 활성화 되면 최대 500,000페소를 제공받게 갖게 된다. 이러한 선불계좌와 선불카드를 제공받은 고객은 온라인과 오프라인에서 선불카드를 사용할 수 있다.

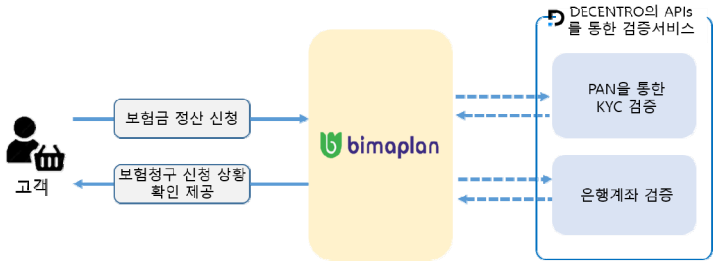
42) 부모는 휴대폰 앱을 통해 카드지출을 완전히 중지시킬 수도 있음

43) Fintech News Singapore 인터뷰(2019. 2. 18), "Singapore Life Diversifies into Payments Through the Acquisition of Canvas"

나. Bimaplan

2020년 인도에서 설립된 Bimaplan은 보험 플랫폼사로 생명보험과 건강보험을 판매하고 있다. 2022년 Bimaplan은 API 기반 은행통합 플랫폼인 Decentro와 파트너십을 맺고 Decentro가 제공하는 보험금 지불 플랫폼을 사용하고 있다. Decentro는 API를 기반으로 뱅킹서비스를 제공하는 인도의 핀테크사로 다양한 선불카드(Prepaid card)를 비롯한 디지털 지불결제서비스를 제공하고 있다. Bimplan은 Decentro가 제공하는 API 기반 은행통합 플랫폼이 제공하는 서비스 즉, 보험금 지불 시 필요한 고객 신원 및 피해규모 확인 등을 실시간으로 제공받아 자사 고객에게 보험금을 실시간 제공할 수 있다. 한편, Decentro는 최근 화이트라벨(White-lable) 선불카드를 출시하였으며 Bimaplan을 비롯한 제휴사들의 요청 시 선불카드를 제공할 것을 발표했다.

〈그림 Ⅲ-2〉 Bimaplan 과 Decentro 파트너십 모형



자료: BimaPlan 홈페이지

다. Ascend

2021년에 설립된 Ascend는 최근 후불결제(Buy Now Pay Later; BNPL) 분야의 선두주자인 Klarana를 보험에 적용하기 위한 첫 번째 시도를 하기 위해 투자[44]를 받았다. 이러한 Ascend의 시도는 미국 내 상업보험의 보험료 지불 제도의 문제점에서 기인한다. 즉, 대부분의 기업성 일반손해보험의 경우 보험료를 연간 일시불로 지불하도록 되어 있으며 이러한 거금의 보험료는 대부분의 일반손해보험 구매자에게 부담으로 작용한다. Ascend는 이러한 어려움을 해결하기 위해 BNPL을 도입했는데 즉, 보험 중개인이 보험료 납입을 월 단위로 분납할 수 있도록 하는 옵션을 제공하는 것이다. 즉, Ascend가 소비자에게 총 보

44) 이 투자에는 NFP, HSCM 버뮤다, 퍼스트라운드 캐피탈 등 글로벌 투자자들의 투자가 이루어짐

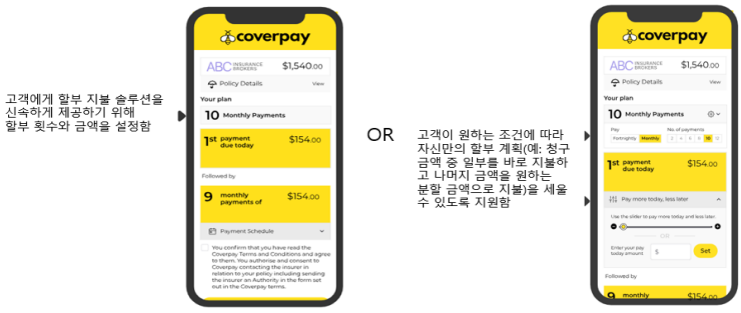
험료를 대출해주고 Ascend는 보험료를 보험회사에게 지불한다. 이때 소비자는 Ascend에게 대출금을 매달 분할해서 갚으면 된다. 물론 보험회사 중에는 보험료 분할납부 옵션을 제공하는 회사도 있지만 많은 소비자들이 이러한 조건을 잘 모르거나 자유롭게 이용하기 어려운 경우가 많기 때문에 일반기업보험 내 이러한 시도는 의미가 있다는 평가를 받고 있다. 특히 Ascend가 제공하는 서비스는 온라인 판매에서의 BNPL 뿐만 아니라 수수료, 보험금 지급까지 자동 지급되어 일반적으로 보험중개인, MGA 등이 관여하게 되는 일반손해보험 판매 프로세스를 간소화하고 고객경험을 향상시켰다고 평가받고 있다.

라. Coverpay

2020년 호주에서 설립된 Coverpay는 일반손해보험 내 보험료 지불서비스를 제공하는 스타트업이다. Coverpay가 제공하는 지불플랫폼에는 단순히 보험료 지불뿐만 아니라 보험증권을 찾거나, 결제수단을 선택, 보험 구매 시 공제의 자동 입력, 누락된 결제 관리, 보험금 제공 등 보험료 지불 및 보험금 청구 관련 등 일련의 서비스를 제공하고 있다.

2021년 Coverpay는 일반손해보험 시장을 위한 BNPL 상품을 출시하였다. Coverpay는 플랫폼 고객에 대해 보험료를 12주간 결제로 분할하여 지불할 수 있도록 서비스를 제공하고[45] 각 보험회사에는 보험료를 전액 지불한다. 소비자는 분할납부 기간별 정액으로 보험료를 납부할 수 있도록 보험료지불 플랜을 고정할 수도 있고 첫 번째 납부 이후 지불금액을 자유롭게 조정할 수도 있다.

〈그림 Ⅲ-3〉 Coverpay BNPL 사례



자료: Coverpay 홈페이지

45) Coverpay의 각 할부에는 7달러의 고정 수수료가 적용됨

마. AndDone Commercial Insurance

2021년에 미국에서 설립된 AndDone은 기업용 일반손해보험의 보험료 납입서비스를 제공하고 있는 인슈어테크이다. AndDone은 기업용 일반손해보험을 이용하는 모든 고객이 사용할 수 있는 개방형 플랫폼 'Commercial Insurance Premium Payment PlatformCIP (PP)'을 제공하고 있다. 이 플랫폼은 미국과 캐나다의 고객에게 보험료를 전액 지불(Pay in full)하거나 BNPL 옵션을 모두 제공하고 있으며 BNPL 거래량은 2022년 기준 100억 달러 이상으로 성장세를 보이고 있다.

바. Allianz Trade

글로벌 무역보험을 제공하고 있는 Allianz Trade는 다국적 글로벌 대기업의 거래결제에 BNPL 제공이 증가하고 있음을 확인하고, 이러한 BNPL 제공에 따른 위험을 보장하기 위한 보험제공을 위해 2022년 B2B 전자상거래 결제플랫폼사인 Two와 무역금융은행인 Santander CIB와 파트너십을 체결하였다. 이 파트너십은 Allianz Trade의 무역신용보험 경험과 Two의 최첨단 B2B BNPL 기술, 그리고 Santander CIB의 맞춤형 운영자본 솔루션 역량을 결합한 파트너십으로 시장의 주목을 끌고 있다. 이러한 파트너십을 통해 Santander는 Two가 제공하는 API 기반 BNPL 솔루션을 통해 판매자에게 선불금을 제공하고 전세계 구매자에게는 후불 신용을 제공한다. 이때 Allianz Trade는 대금 미지급 혹은 지연지급에 따른 위험(신용위험)을 보장함으로써 이러한 BNPL 제공에 따른 무역 가치사슬 위험을 보장한다. 판매자는 이 세 기업이 제공하는 솔루션을 통해 글로벌 무역시 발생하는 여러 운영 시스템과 다중 통화 활용에서 발생하는 복잡성을 해소할 수 있다. Allianz Trade가 가진 전 세계 8천만 개 이상의 기업에 대한 상업, 재무, 전략 정보를 포함한 데이터베이스는 API를 통해 신속하게 신용평가를 가능하게 하고 이를 통해 Santander CIB는 실시간으로 자금조달의 의사결정을 진행시킬 수 있다. 글로벌 전자상거래에서 판매자가 현금흐름을 매끄럽게 유지하고 미결제 위험에 대한 부담과 걱정을 덜 수 있도록 하는 것은 글로벌 상거래 시장에서의 매출 증대에 큰 영향을 미칠 것으로 예상된다.[46]

46) Allianz Trade, Santander CIB, Two(2023. 1. 9), "Allianz Trade x Santander CIB x Two - New B2B 'Buy Now Pay Later' Partnership"

사. Covergenius

API 기반 임베디드 보험을 제공하는 Covergenius는 2014년 호주에서 설립되었다. Covergenius가 제공하는 Xcover는 고객이 어디에 있던지 혹은 어떤 채널에 접속하던지 보험상품에 편리하게 접근하고 구매할 수 있도록 하는 판매 솔루션을 제공하고 있으며, Xclaim은 실시간 청구가 가능한 서비스를 제공하고 있다. 2022년 Covergenius는 성장하는 BNPL 시장에 대응해 BNPL를 사용하는 소비자가 직면할 수 있는 위험을 보장하고 또 이러한 구매에서 발생할 수 있는 위험을 보장할 수 있는 상품을 임베디드 형태(구매시점에서 내재되어 살 수 있도록 하는 상품)로 제공하기 위해 Zip사와 파트너십을 발표했다. Zip은 전 세계 13개 국가에서 전자상거래 결제서비스를 제공하는 기업으로 개별소비자뿐만 아니라 중소기업에게 BNPL을 포함한 다양한 결제옵션은 제공하고 있다. Zip과의 파트너십을 통해 Covergenius는 자사의 보험유통 플랫폼인 Xcover를 Zip의 결제 플랫폼에 통합시켰으며 이를 통해 Zippay와 Zipmoney 고객은 구매 결제 완료 시 구매에 따른 위험을 보장할 수 있는 보험을 바로 구매 가능하며 이미 구매한 상품에 보험을 추가할 수도 있다.

〈표 Ⅲ-1〉 해외 보험회사 및 인슈어테크의 전자금융업 활용 사례 종합

전자지불결제 서비스 종류	회사	특징
선불카드	Singlife	• 2019년 선불카드회사인 Canvas를 인수 • 모바일 앱카드 Canvas는 부모가 신청하여 자에게 제공하며 이를 통해 부모는 자녀의 지출 추적, 용돈 관리 등의 기능을 수행 • 카드 사용고객의 소비행태 데이터 분석을 통해 보험서비스 개발에 활용
	Singlife Philippine	• 2020년 E-wallet 회사인 Gcash와 파트너십 체결, Singlife Wallet 출시 • Singlife 고객은 심사 후 사용 승인이 되면 선불계좌와 선불카드가 제공됨 • 활성화된 선불카드는 최대 500,000페소를 제공 - 이를 통해 온라인 오프라인 매장에서 사용가능
	BimaPlan	• 2022년 Decentro와 파트너십을 맺고 Decentro가 제공하는 선불카드를 사용 • Decentro가 제공하는 API서비스와 선불카드를 통해 고객에게 보험금을 지불함

〈표 Ⅲ-1〉 계속

전자지불결제 서비스 종류	회사	특징
후불결제서비스 (BNPL)	Ascend	• BNPL을 통해 온라인 보험상품의 결제서비스를 제공 중 • 대형 일반손해보험에 특화되어 제공 중
	Coverpay	• BNPL을 통해 보험상품 구매 시 보험료를 분할납부할 수 있는 'Get Cover, Pay Later' 제공 • 12개월 분할납부 가능하며 분할납부 금액을 기간별 정액 또는 자유롭게 변경하여 지불 가능함
	AndDone	• 미국과 캐나다를 중심으로 BNPL 서비스 제공 • 현재 100억 달러 이상의 매출기록
	Allianz Trade	• BNPL을 활용하는 다국적 글로벌 대기업 대상으로 대금 미지급 위험을 보장하는 상품 제공
	Covergenius	• 2022년 글로벌 BNPL 제공사 Zip과 파트너십을 맺고 Zip Wallet 내 자사 보험 유통 플랫폼 Xcover를 탑재 • 이를 통해 BNPL 서비스 제공 시 발생할 수 있는 위험을 보장할 수 있는 보험상품을 판매하고 고객의 니즈에 따라 Wallet 내 타 상품 구매에 따른 보험상품 판매함(임베디드 보험상품 제공)

자료: CBinsight 및 각사 자료를 분석하여 작성함

2. 전자금융시장 환경변화가 보험산업에 미치는 영향

가. 소비자 접점(판매채널) 경쟁력

전자금융은 시공간의 제약없이 금융서비스를 제공할 수 있으며 소비자의 재화 선택 및 소비 순간에 금융활동이 발생하는 등 소비자와 가장 긴밀한 접점을 가지는 채널로 이미 성장했다. 즉, 오늘날 전자금융결제행위는 그 자체가 소비자와 연결점이 되고 있다. 따라서 전자금융업 자체가 보험산업의 신사업으로 큰 수익을 창출하지 않더라고 전자금융업 진출 혹은 전자금융업의 보험밸류체인 내 적용은 소비자의 접점 확보, 소비자 판매채널로 의미가 있을 것으로 판단된다.

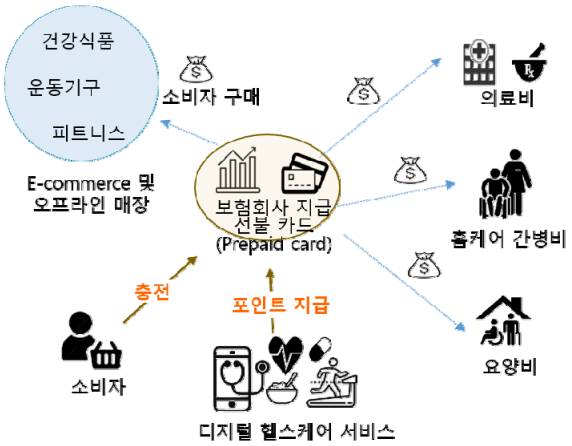
특히 선불전자지급서비스의 경우 충전 후 이용과정에서 잔액이 발생해 소비자는 나머지 잔액을 더 이용하길 원하는 니즈가 발생할 수 있으며 이러한 과정은 결국 고객을 락인(Lock-in)하는 효과를 기대할 수 있다. 소비자 역시 선불 충전금으로 다양한 비보험서비

스를 온라인을 통해 편리하게 구매 가능해, 이 역시 보험소비의 긍정적 경험을 제공할 수 있다.

예를 들어 〈그림 Ⅲ-4〉에서와 같이 보험회사가 선불전자지급업자로 등록하여 선불카드를 제공한다면 소비자는 보험회사로부터 지급받은 선불카드에 충전을 하고 이를 통해 다양한 서비스와 재화를 소비할 수 있다. 구체적으로 보면, 선불카드를 지급하는 보험회사가 헬스케어사업과 연계를 한다면 헬스케어서비스 이용을 통해 소비자는 포인트를 제공받을 수 있고, 보험회사 선불카드와 연계된 다양한 서비스 즉, 홈케어서비스, 요양서비스 등을 이용할 때 선불카드를 통해 비용을 지불할 수 있다. 또한 의료비 지불도 선불카드를 활용하고 이에 따른 보험금 지급도 선불카드에 지급되어 해당 고객의 편의성을 높임과 더불어 보험회사와 접점도 자연스럽게 강화되는 효과를 기대할 수 있다.[47]

반면, 만일 보험산업이 전자금융시장에서 낙오된다면, 온라인 오프라인 모든 지점에서 소비자 접점을 확보하기 어려운 상황을 직면하게 될 가능성이 있다. 특히 MZ 세대 등 전자금융서비스를 빈번하게 이용하는 소비자의 접점 확보를 위해서도 전자금융서비스의 제공은 매우 중요할 것으로 판단된다.

〈그림 Ⅲ-4〉 선불카드(Prepaid card)를 활용한 보험업 활용 사례(예시)



47) 헬스케어서비스와 관련하여 금융위는 이미 보험회사의 선불업 영위를 허용한 바 있음(보험업법 시행령 개정안 제16조)

나. 디지털 기반 보험상품 서비스 경쟁력

향후 디지털 기반 보험상품은 보험가치사슬의 일부 혹은 전체가 디지털화 되어 제공될 것이다. 이는 보험판매, 보험료 지불, 보험서비스 제공, 보험금 제공 등 전 과정이 자동으로 이루어짐을 의미한다. 특히 디지털 보험의 필수 요소인 '매끄러운 결제와 고객 행동 분석 및 빠른 보험금 지급'을 위해 전자지급결제서비스가 필수적으로 탑재되어야 하는 서비스가 될 것이다.[48)]

임베디드 보험의 예를 들어보자, 임베디드 보험은 보험서비스 자체가 비금융서비스 혹은 비금융서비스가 제공되는 플랫폼에 내재되어 위험을 보장하거나 위험을 관리하는 서비스이다. 이 경우 임베디드 보험의 판매 및 청구 전 과정에서 자동 지불 및 자동 청구 서비스의 탑재 여부는 임베디드 보험시장의 성공에 결정적인 영향을 미칠 수 있다.

앞서 살펴본 바와 같이 이미 해외 보험회사의 경우 전자지급결제서비스를 보험료지급 및 보험금 납입서비스에 결부시키거나(예: 선불카드 및 다양한 지급결제방식 적용), 새로운 전자금융결제서비스에서 발생하는 위험을 보장하는 서비스를 선제적으로 제공(예: 후불결제서비스(BNPL) 제공에 따른 위험 보장)함으로써 적극적으로 전자금융업을 활용하고 있다.

만일 향후 보험산업이 자체 전자금융서비스 혹은 전자지급결제서비스를 제공하기 어려운 상황이라면 디지털 기반 보험상품 제공 시 전자금융서비스를 제공하는 전자금융업자의 영향을 받기 쉬우며 수수료 측면에서도 불리한 협상에 직면할 가능성도 존재한다.

다. 전자지급결제서비스 관련 위험관리 및 데이터 기반 신사업 추진 경쟁력

향후 전자지급결제시장에서 가장 중요한 부분이 바로 전자지급결제서비스와 함께 이동 가능한 다양한 데이터의 확보이다. 만일 보험산업이 전자금융서비스 제공과 함께 다양한 데이터를 확보 가능하다면 이를 기반으로 다양한 신사업을 추진할 수 있을 것이다. 예를 들어 결제 및 비금융 데이터 활용을 기반으로 위험 및 신용 분석을 실시하고 이를 기반으로 고객의 니즈에 맞춘 다양한 위험관리 서비스를 제공 가능할 수 있다.

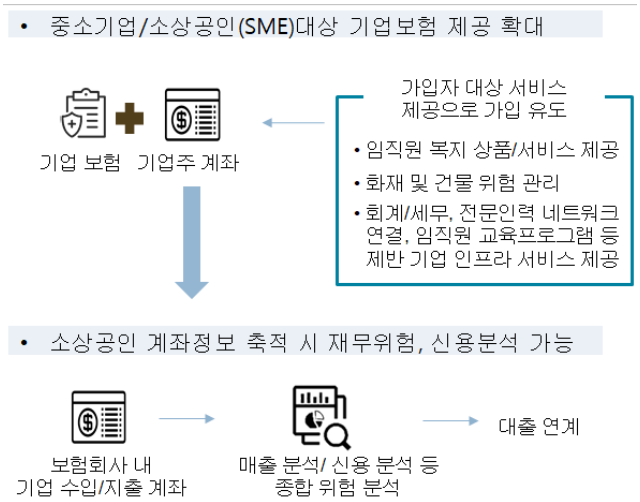
예를 들어 〈그림 Ⅲ-5〉에서와 같이 만일 보험회사가 종합지급결제사업자가 되어 고객의

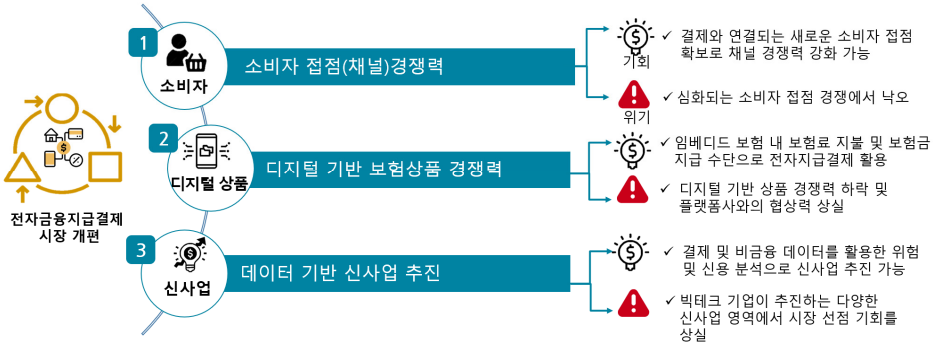
48) 손재희(2023)

지급계좌를 보험회사 내 개설이 가능하여 기업주 계좌를 활용할 수 있거나, 혹은 지급지시업자 등록을 통해 고객 계좌정보에 접근할 수 있다면 보험회사는 중소기업 및 소상공인을 대상으로 기업보험을 기업주 계좌와 연계하여 계좌 내 축적되는 정보를 분석하고 이를 기반으로 재무위험, 신용분석도 가능하고 이를 다시 대출로 연계할 수도 있다.[49)]

그러나 만일 보험산업이 전자금융서비스를 통해 얻어지는 다양한 빅데이터를 확보하지 못한다면 이는 데이터 분석에 근거한 신사업뿐만 아니라 기존 보험서비스를 제공 가능했던 시장마저 접근이 어려워지는 상황이 발생할 수도 있다. 즉, 앞서 언급한 바와 같이 이미 대형 전자금융사업자들은 플랫폼 내 다양한 개인 및 중소상인들을 대상으로 금융서비스를 제공하고 있으며, 이는 빅테크의 소비자 접점 장악으로 이어질 수도 있다. 이러한 상황이 지속될 경우, 보험업은 향후 성장 가능한 다양한 시장의 선점 기회를 상실할 가능성도 존재한다.

〈그림 Ⅲ-5〉 지급결제 및 데이터 기반 보험업 신사업 사례



49) 본문에서 설정된 예시에는 전자금융업을 활용한 사업 가능성에 초점을 두고 제시한 것으로 관련된 다른 규제 및 비용은 고려하지 않음

〈그림 Ⅲ-6〉 전자금융시장 환경변화에 따른 보험산업 영향(요약)