



## 주요 인슈어테크 기업 사례와 시사점

조영현 연구위원, 이해은 연구원

- 본고는 인슈어테크를 선도하는 것으로 평가되는 영국 Cuva사의 자동차보험과 독일 Clark사의 판매 및 중개 서비스 사례를 살펴보고 시사점을 도출함
  - 인슈어테크가 보험업의 사업모형을 변화시킬 수도 있다는 전망이 확산되며 이에 대한 관심이 커지고 있고 인슈어테크 신생기업에 대한 투자 역시 증가하고 있음
  - 두 회사는 글로벌 회계·컨설팅기업인 KPMG와 핀테크 벤처투자기관인 H2벤처스가 매년 공동으로 선정하는 ‘세계 100대 핀테크 기업’에 선정된 회사임
- Cuva사는 자가운전자이지만 정기적으로 차를 운행하지 않거나, 지인의 차량이나 카셰어링 서비스 차량을 이용하는 운전자를 대상으로 단기 혹은 주행거리연동(pay-as-you-go) 자동차보험을 판매하고 있음
  - 이러한 보험은 기존에도 공급된 자동차보험 상품이지만, 기존의 자동차보험 상품과 차별되는 점은 소비자가 적시에 낮은 비용으로 편리하게 이용할 수 있도록 설계하였다는 것임
  - 또한 원가를 보험료, 수수료(commission), 관리비, 세금으로 구분하여 투명하게 공개하는 것도 주목할 특징임
- Clark사는 독일 최초의 디지털 보험중개회사로 인공지능 기술을 활용하여 고객이 가입한 보험상품을 분석·평가하고, 고객에게 최적화된 보험상품 포트폴리오를 제안하는 서비스를 제공함
  - 고객이 복잡한 보험상품의 구조를 쉽게 이해하도록 분석 정보를 제공하고, 보험회사로부터 받는 수수료를 투명하게 공개하는 등 고객 중심의 어드바이저(adviser) 서비스를 제공함
- 두 회사가 구현하는 기술보다 더욱 주목할 점은, 이들이 소비자 입장에서 보다 편리하고 투명한 서비스를 제공하는 데 주력한다는 것임
  - 이들은 맞춤형 보험상품 및 어드바이저 서비스를 투명하게 제공하는 것을 지향하며, 혁신적 기술은 이들의 목표를 구현하는 수단일 뿐임
- 기존 보험회사들은 소비자들의 보험에 대한 요구를 정확하게 파악하고, 파악된 요구를 충족시킬 수 있는 상품 및 서비스 공급에 더욱 주력할 필요가 있음

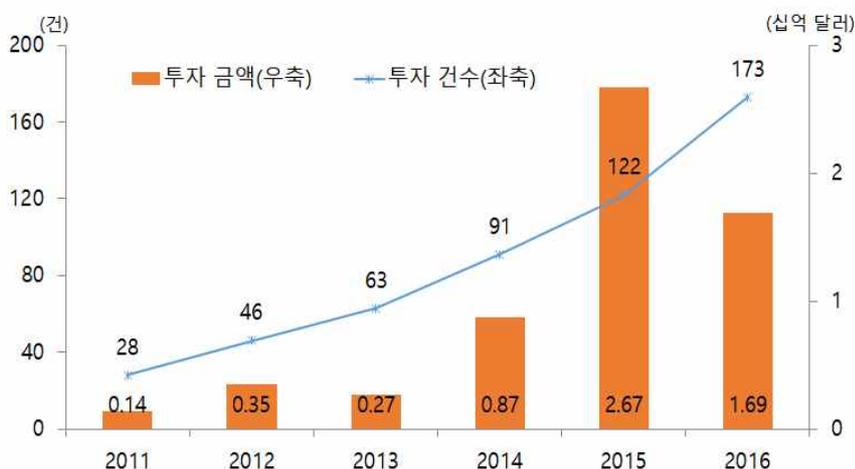
## 1. 검토배경



■ 인슈어테크(InsurTech)<sup>1)</sup> 신생기업에 대한 투자금액은 2011년 1.4억 달러에서 2016년 16.9억 달러로 증가함

● 투자건수 역시 2011년 28건에서 2016년 173건으로 증가함

〈그림 1〉 인슈어테크 투자 추이



자료: CB Insights(2017), "Insurance Tech Startups Raise \$1.7B Across 173 Deals in 2016"

■ 인슈어테크가 보험업의 사업모형 자체를 변화시킬 수도 있다는 전망이 확산되면서 인슈어테크에 대한 관심이 높아지고 관련 투자도 증가하고 있음

- 인슈어테크 신생기업(start-up)들은 보험업의 모든 분야에 걸쳐 새로운 기술과 사업모형을 제시하고 있음
  - 업종별로는 손해보험업(P&C)과 관련된 인슈어테크의 비중이 높으며, 사업별로는 보험상품 판매와 관련된 인슈어테크의 비중이 높은 상태(〈그림 2〉 참조)
- 인슈어테크에 대한 높은 기대감에도 불구하고, 아직까지 보험산업의 흐름을 뒤바꿀만한 인슈어테크 기업이 등장하지 않은 것도 현실임

1) 정보기술(IT)을 이용해 금융서비스를 제고하는 기술을 핀테크(Fintech)라 지칭하고, 이 중 보험서비스 제고와 관련된 기술을 인슈어테크(InsurTech)라 함

- Braun and Schreckenberg(2017)<sup>2)</sup>는 이러한 현실에도 불구하고 인슈어테크 기업이 고정관념에서 벗어난 접근 방식을 통해 가까운 미래에 기존 보험회사를 위협할 가능성이 있음을 주장함
  - 소비자에 대한 종합적인 위험 분석을 통해 맞춤형 보험상품을 제공하거나 P2P(peer-to-peer) 방식의 위험평가 모델을 제시하는 인슈어테크가 그러한 사례일 수 있음

〈표 1〉 분야별 인슈어테크 분포

(단위: %)

구분	상품 개발	마케팅	판매	보험료산정 및 언더라이팅	손해사정	합계
손해보험	8	4	17	10	7	46
건강보험	5	3	11	8	6	33
생명보험	3	2	9	5	2	21
합계	16	9	37	23	15	100

자료: McKinsey&Company(2017), "Insurtech - the threat that inspires"

- 본고는 인슈어테크를 선도하는 것으로 평가되는 기업의 사례를 분석하여 보험산업에 대한 시사점을 제시하고자 함

- 인슈어테크 선도 기업은 KPMG와 H2벤처스가 공동 선정하여 매년 발표하는 '세계 100대 핀테크 기업'을 참조함

## 2. 주요 인슈어테크 기업



- 글로벌 회계·컨설팅기업인 KPMG와 핀테크 벤처투자기관인 H2벤처스는 매년 공동으로 '세계 100대 핀테크 기업'을 선정하여 발표함<sup>3)</sup>

- 100대 기업은 혁신성, 자본조달, 기업규모 및 국가 등을 기준으로 선정된 '50대 선도 핀테크 기업'과 혁신적 기술로 비즈니스 혁신을 추구하는 '50대 이머징(emerging) 스타 기업'으로 구성됨
- 핀테크 100대 기업의 서비스 분야는 대출(32개)과 지급결제(21개), 금융 및 펀딩(15개), 보험(12개),

<sup>2)</sup> Braun and Schreckenberg(2017), "The Current InsurTech Landscape: Business Models and Disruptive Potential", University of St. Gallen

<sup>3)</sup> KPMG(2017, 11), "2017 Fintech 100: Leading Global Fintech Innovators"

자산관리(7개), 레그테크<sup>4)</sup> 및 사이버보안(6개), 블록체인 및 디지털통화(4개), 데이터 분석(3개) 등임

■ 이 중 보험업 관련 회사의 대다수는 헬스케어 및 건강보험 혹은 보험판매 및 중개 서비스 분야에서 사업을 하고 있음

- 12개의 보험업 관련 회사 중 4개사는 헬스케어 및 건강보험을, 5개사는 온라인 플랫폼을 통한 상품 비교, 보험판매 및 중개 서비스를 제공하고 있음
- 중안(ZhongAn)보험은 인터넷 전문 손해보험회사로 2015년 1위, 2016년 5위, 2017년 2위에 선정되는 등 인슈어테크를 주도하는 회사로 주목받고 있음<sup>5)</sup>

〈표 2〉 주요 인슈어테크 회사

구분	분류	회사명	국적	설립연도
50대 선도 핀테크 기업	맞춤형 손해보험	ZhongAn	중국	2013
	헬스케어 및 건강보험	Oscar	미국	2013
		Clover	미국	2013
		League	캐나다	2014
		Alan	프랑스	2016
판매 및 중개	CompareEuropeGroup	영국	2015	
50대 이머징 스타 기업	판매 및 중개	Clark	독일	2015
		Cover Genius	호주	2014
		CoverWallet	미국	2015
		Sherpa	몰타	2016
	자동차보험	Cuvva	영국	2014
	소액보험	GrassRoots	케냐	2016

자료: KPMG, 2017 FINTECH 100

■ 본고는 50대 이머징 스타기업에 선정된 영국 Cuvva사의 자동차보험과 독일 Clark사의 판매 및 중개 서비스 사례를 살펴봄

- 건강보험 분야는 각국의 건강보험제도가 우리나라와 상이하기 때문에 사례 분석에서 제외하였음

4) 레그테크(RegTech)는 규제(regulation)와 기술(technology)의 합성어로 금융회사의 법규준수와 내부통제를 용이하게 하는 정보기술을 지칭함  
 5) 중앙보험의 인슈어테크 사례에 대해서는 최창희·이규성·한성원(2017), “중국 중앙보험 인슈어테크 사례의 시사점”을 참조하기 바람

### 3. 기업사례



#### 가. Cuva

- 영국 교통부와 운전면허청(Driver and Vehicle Licensing Agency)에 따르면 도시에서 1년에 4,000마일 이하로 운행하는 차량 규모는 약 6백만 대 수준임
  - 이러한 사실은 단기 자동차보험 수요가 상당할 수 있음을 시사함
- Cuva사는 이러한 점에 착안하여 자가운전자이지만 정기적으로 차를 운행하지 않거나, 지인의 차량이나 카셰어링 서비스 차량을 이용하는 운전자를 대상으로 자동차보험을 공급함
  - 최초로 공급한 자동차보험은 카셰어링 관련 상품이었고, 이후에 자가운전자를 위한 상품을 출시함
    - 카셰어링 운전자들은 자동차보험 가입기간을 1시간부터 28일까지 선택할 수 있음
    - 자가운전자를 위한 자동차보험은 현저하게 낮은 월보험료를 지불하고, 차량 사용 시 시간당 보험료를 추가로 지불하는 주행거리연동(Pay-as-you-drive) 방식임
  - 향후 택시운전자를 위한 보험도 제공할 예정임
- 자가운전자 가운데 주행시간이 적은 보험계약자들은 기존 보험상품에 비해 50% 이상 보험료를 절약할 수 있는 것으로 알려져 있음<sup>6)</sup>
  - 차를 이용하여 출퇴근을 하는 등 운행시간이 많은 운전자의 경우 기존 자동차보험과 보험료 차이가 없을 수 있음
  - 한편, 가입 가능한 최대 차량가액은 4만 파운드이고 차령은 15년 미만, 운전면허 취득 후 최소 1년 이상이 경과한 운전자들이 가입 가능함
- 그런데 Cuva사의 자동차보험상품은 기존 보험회사들의 상품과 크게 다르지 않음
  - 단기 자동차보험의 경우 기존에 DayInsure와 같은 전문보험회사들과 대형 보험회사들이 공급하고 있었으며, 주행거리연동 자동차보험도 이미 기존 보험회사들이 제공한 상품이었음

<sup>6)</sup> The Telegraph(2017), "Pay-as-you-go car insurance - how British drivers could save thousands every year"

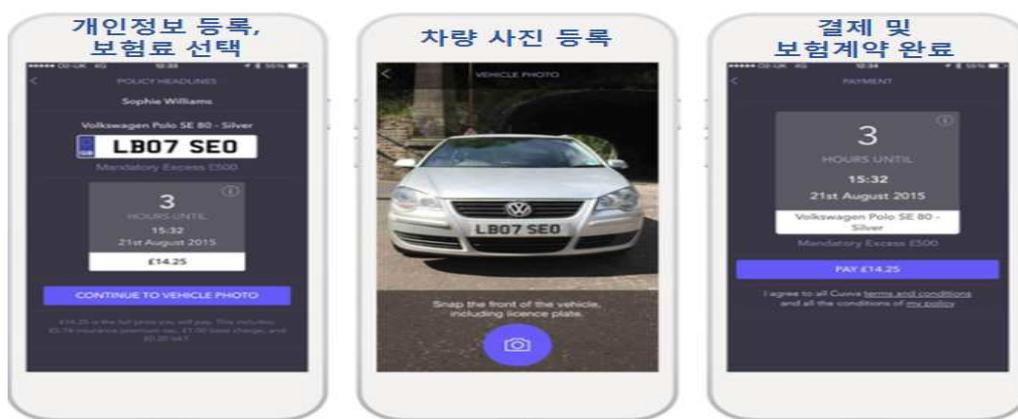
■ Cuvva사의 혁신성은 이러한 기존 보험상품을 소비자가 적시에 낮은 비용으로 편리하게 이용할 수 있도록 개선하였다는 점임

- 기존 보험회사가 공급한 상품은 절차 및 약관이 복잡하고 보험료가 높았으나, Cuvva사는 스마트폰 앱을 이용하여 빠르고 간단하게 실시간으로 보험계약을 체결하고 보장받을 수 있도록 하였으며 보험료도 상대적으로 저렴함
  - 소비자가 지불하는 금액을 보험료, 수수료(commission), 관리비, 세금으로 구분하여 투명하게 공개하는 것도 주목할 특징임
- 자가운전자를 대상으로 한 주행거리연동 보험의 경우 기존에는 텔레매틱스(telematics) 장치를 이용하여 주행거리에 비례하여 보험료를 지불하는 방식이 대부분이었으나, Cuvva사는 운전자가 선택한 주행시간에 비례하여 보험료를 지불하는 점이 차이점
- 또한, 고객지원서비스는 근무시간 중 10분 내에 응답하고, 클레임팀은 24시간 연중무휴 이용 가능

■ Cuvva의 카셰어링 단기 자동차보험은 다음과 같은 절차로 계약을 체결함

- 먼저 스마트폰에 앱을 다운 받은 후, 이름, 주소, 생년월일 등 개인정보를 입력하고 운전면허증 사진을 등록함
- 다음으로 차량 정보를 입력하면 계약시간에 따른 다양한 보험료 견적이 제공됨
- 계약시간을 선택하고 차량 사진을 등록한 후, 카드 등으로 결제하면 보험계약이 체결됨

〈그림 2〉 Cuvva의 자동차보험 계약과정



자료: Daily Fintech(2015), “Cuvva launches an InsurTech app for short term, instant car insurance”

## 나. Clark

■ 독일 최초의 디지털 보험중개회사로 인공지능과 기계학습<sup>7)</sup>(Machine Learning)을 결합하여 고객의 기존 보험상품을 분석·평가하고, 고객에게 최적화된 보험상품 포트폴리오를 제안함

- 고객이 복잡한 보험상품의 구조를 쉽게 이해하도록 분석 정보를 제공하고, 보험회사로부터 받는 수수료를 투명하게 공개하는 등 고객 중심의 어드바이저 서비스를 제공함
  - 블룸버그에서 세계적으로 가장 유망한 50대 신생기업(start-up) 중 하나로 선정됨<sup>8)</sup>
  - 독일에서 가장 공정한(fairest) 디지털 보험 어드바이저로 선정되기도 함<sup>9)</sup>

■ 이들은 고객의 기존 보험계약 관련 정보를 분석하여 알려줄 뿐만 아니라, 고객의 보험수요를 파악하여 적합한 보험상품 포트폴리오를 추천함

- Clark 앱 또는 웹 사이트(<https://www.clark.de>)를 통해 고객의 기존 보험상품을 신속하게 분석·평가함
- 독일 내 160개 이상의 보험회사 상품 중 고객의 개별상황에 가장 적합한 보험상품을 추천하며, 요청에 따라 컨설팅도 제공함
  - 온라인 플랫폼을 통해 여러 보험회사의 보험상품을 한눈에 파악하고 비교할 수 있으며, Clark사가 보험회사로부터 받는 수수료(commission)까지 투명하게 공개함
- 고객이 Clark사 서비스 이용에 대한 비용을 별도로 지불하지는 않으며, 최근 50만 명 이상의 사용자가 앱을 다운로드함<sup>10)</sup>
- Clark사는 인터넷 은행 ING-DiBa, 모바일 은행 N26 등 여러 은행과 제휴를 맺어 자사 플랫폼에서 제휴 회사의 서비스를 제공할 뿐만 아니라 제휴 회사의 플랫폼에서 자사의 서비스를 제공하는 방식으로 사업을 확장하고 있음

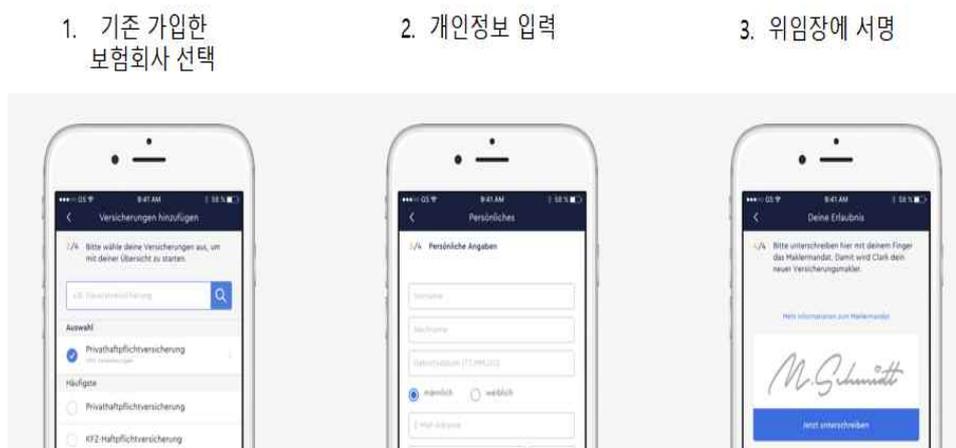
7) 인공지능의 한 분야로, 경험적 데이터를 기반으로 학습을 하고 예측을 수행하고 스스로의 성능을 향상시키는 시스템과 이를 위한 알고리즘을 연구하고 구축하는 기술을 말함

8) Bloomberg(2017. 3. 6), "These Are the 50 Most Promising Startups You've Never Heard Of"

9) Clark사 홈페이지 참조

10) Clark newsroom(2017. 4. 12), "Leading German online bank ING-DiBa and insurance robo-advisor Clark join forces and announce cooperation"

〈그림 3〉 Clark의 서비스 가입 과정



자료: Clark 홈페이지

## 4. 결론 및 시사점



■ 두 회사가 구현하는 기술보다 더욱 주목할 점은, 이들이 소비자 입장에서 보다 편리하고 투명한 서비스를 제공하는데 주력한다는 것임

- Cuvva사나 Clark사가 공급하는 보험상품 및 서비스는 기존에도 존재하였던 것이며, 그들이 활용하는 기술이 독점적인 것도 아님
- 이들이 추구하는 목표에 주목할 필요가 있는 것으로 판단됨
  - 이들은 소비자에게 맞춤형 서비스를 제공할 뿐만 아니라, 소비자와의 정보 비대칭을 해소하기 위해 원가 혹은 판매수수료 등의 정보도 투명하게 공개함
  - 이는 고정관념에서 벗어난 접근 방식이라고 볼 수 있으며, Braun and Schreckenber(2017)가 지적하였듯이 기존 보험회사들을 위협할 수도 있는 요소임
- 이들의 영업기간이 아직 짧아 향후 성공여부를 예측하기는 어렵지만 적어도 IT 환경에 익숙한 소비자에게는 성공할 가능성이 적지 않은 것으로 보임
  - 긍정적인 언론 및 소비자들의 평가도 적지 않게 발견됨<sup>11)</sup>

11) Cuvva사의 경우 <http://www.reviews.co.uk>에서 여러 소비자들의 간단한 평가를 확인할 수 있음

- 기존 보험회사들은 소비자들의 보험에 대한 요구를 정확하게 파악하고, 파악된 요구를 충족시킬 수 있는 상품과 서비스 개선에 대해 더욱 고민할 필요가 있음
  - 우선적으로 현행 보험상품 및 서비스를 소비자가 적시에 낮은 비용으로 편리하고 투명하게 이용할 수 있도록 개선시킬 필요가 있음
  - 소비자 중심의 상품 및 서비스 구현을 위해 인슈어테크 기업이나 IT 기업과의 협력도 활성화할 필요가 있음 **kiri**