



인슈어테크와 보험금청구 간소화

김규동 연구위원

보험회사들의 보험금청구 간소화 노력은 스마트폰의 보급과 기술의 발달로 인해 최근 가시적인 성과를 보여주고 있음. 보험금청구 간소화 시도는 감독당국과 보험회사를 중심으로 추진중인 보험금 청구서류 표준화 및 간소화 방안 및 「보험산업 경쟁력 강화 로드맵」의 연장선에 있음. 일부 보험회사들이 개발·운영중인 보험금청구 간소화 시스템은 이 취지에 부합하는 시스템으로, 기술의 발달로 진일보하고 있으며 소비자의 편익을 크게 향상시킬 수 있음

■ 최근 보험회사들은 소비자들의 편익을 위해 보험금청구 간소화 작업을 진행하고 있는데, 스마트폰의 보급과 기술의 발달로 인해 가시적인 성과를 보여주고 있음

- 교보생명은 블록체인을 적용한 보험금청구 간소화 시스템을 작년 12월부터 시범운영 중임
 - － 교보생명은 작년 4월에 과학기술정보통신부 블록체인도입 시범사업자로 선정되어 블록체인망을 이용한 보험금청구 간소화 시스템을 개발하였으며, 작년 12월부터 상계백병원, 삼육서울병원, 수원성빈센트병원 등 3개 병원과 교보생명 직원계약자 200명을 대상으로 시범운영 중임
 - － 올해 6월부터는 대상 병원을 약 10개로 확대하고, 대상 계약자를 모든 계약자로 확대할 예정임
- KB손해보험은 모바일 앱을 이용한 보험금청구 시스템 도입을 앞두고 있음
 - － 모바일 헬스케어 서비스 플랫폼을 개발하고 서비스를 제공하는 회사인 레몬헬스케어 및 연세세브란스병원과 MOU를 체결하고, 모바일 앱 “My 세브란스”를 이용한 보험금 청구 서비스를 3월 중에 오픈할 예정임
- 소프트웨어 개발 및 통신장비 등 공급 업체인 지엔넷은 분당 서울대병원과 제휴하여 보험금청구 시스템을 개발·운영 중임
 - － 계약자가 병원에서 진료를 받고 병원에 설치된 키오스크에 개인정보를 입력하고 보험회사를 선택하면, 진료 내역과 수납 정보가 보험회사로 전송되어 보험금을 청구할 수 있는 시스템임

- 이 시스템을 통해 보험금 청구가 가능한 보험회사는 삼성화재 등 8개사인 것으로 알려져 있음¹⁾

■ 위와 같은 보험금청구 간소화 시도는 감독당국과 보험회사를 중심으로 추진 중인 보험금 청구서류 표준화 및 간소화 방안의 연장선에 있는 것으로, 보험금 청구절차에서 소비자들의 불만이 높다는 조사와 직접적인 관련이 있음

- 금융감독원은 2010년 보험금 청구서류 표준화와 간소화 방안마련 계획을 수립하였으며,²⁾ 이후에도 우편, 팩스, 인터넷 등 통신수단을 이용한 비대면 보험금 청구접수를 단계적으로 확대하였음³⁾
 - 비대면 보험금청구 가능 금액도 2012년에는 30만 원 이상에서 보험회사가 자율적으로 선택하도록 하였는데, 2017년에는 100만 원 이상으로 상향 조정되었음⁴⁾
- 2013년에는 3만 원 이내의 소액 통원의료비 청구시 진단서나 소견서 없이도 보험금 청구가 가능하도록 조치하였으며,⁵⁾ 2015년부터는 그 범위를 10만 원 이내로 확대하였음⁶⁾
 - 이전에는 소액 통원의료비 청구를 위해서도 1만 원 내외의 발급비용이 발생하는 진단서 및 소견서의 제출이 필요했기 때문에 많은 계약자들이 보험금 청구를 포기한 사례가 있었음
- 이러한 노력은 보험금 청구절차에서 소비자들의 불만이 높다는 조사와 밀접한 관련이 있음
 - 보험연구원의 2015년 조사보고서에 의하면, 보험금청구 및 지급절차와 관련된 불만 경험(71.5%)이 보험상품 이해와 관련된 불만 경험(60.4%)이나 보험금 산정 및 지급액 관련 불만 경험(55.7%) 등 보다 높게 나타났음⁷⁾

■ 금융위원회는 2015년 「보험산업 경쟁력 강화 로드맵」을 통해 실손의료보험의 병원·소비자·보험회사간 아날로그 방식의 보험금 청구·지급절차를 온라인·모바일화하는 계획을 수립하였는데, 교보생명과 KB손해보험의 보험금청구 간소화 시스템은 이 취지에 부합하는 시스템임

- 「보험산업 경쟁력 강화 로드맵」은 보험계약자가 요청하고 동의할 경우 의료기관이 관련 서류를 전자적 방식으로 보험회사에 제공하고 보험금을 청구하여 손쉽게 보험금을 수령할 수 있도록 하는

1) 매일경제(2018. 1. 22), “복잡했던 실손보험 청구 ‘터치’ 몇번이면 끝”(http://news.mk.co.kr/newsRead.php?year=2017&no=847425)

2) 금융감독원 보도자료(2010. 5. 17), “보험금 청구서류 간소화 방안 마련”

3) 금융감독원 정례브리핑 자료(2012. 1. 17), “보험에 대한 소비자 신뢰도 제고방안 마련”; 금융감독원 보도자료(2012. 8. 31), “보험금 청구, 더욱 간편하게 할 수 있어요!!”

4) 금융감독원 보도자료(2016. 11. 13), “보험소비자 편의성 제고를 위한 보험금 청구절차 간소화 방안”

5) 금융감독원 정례브리핑 자료(2013. 5. 23), “보험에 대한 소비자 신뢰도 제고방안 지속 추진”

6) 금융감독원 보도자료(2014. 11. 13), “10만원 이하 소액 통원의료비 청구 대폭 간소화”

7) 박선영·권오경(2015), 「보험민원 해결 프로세스 선진화 방안」, 보험연구원

보험금청구 절차 개선안을 포함하고 있으나, 의료계와 보험업계의 이해상충으로 인해 큰 진전은 없었음⁸⁾

- 2010년 이후 보험금청구 간소화를 진행하였음에도, 기존에는 관련 서류를 의료기관으로부터 발급받은 후에 우편이나 팩스로 보험회사에 전송하거나, 서류를 스캔하여 이메일로 보험회사에 전송하는 방식이었음

- 의료기관 진료부터 보험금청구까지 시간이 많이 소요하게 되고 보험금이 소액인 경우에는 계약자가 보험금을 청구하지 않는 경우도 있음

- 교보생명과 KB손해보험의 보험금청구 간소화 시스템은 의료기관에서 진료·수납 후에 현장에서 보험금을 청구하는 방식으로, 기존의 우편이나 팩스 등을 이용하는 방식에 비해 진일보한 방식임

- 계약자가 소지하고 있는 휴대용 전자기기(스마트폰 또는 태블릿 PC)를 이용하여 본인인증을 하고 전자문서 형태의 관련 서류와 보험금청구서를 보험회사로 전송하는 방식임

- 관련 서류를 실물로 발급받을 필요가 없고 현장에서 보험금청구가 이루어지므로, 신속하게 보험금 지급이 가능하게 됨

- 교보생명의 보험금청구 간소화 시스템은 의료기록이 계약자의 휴대용 전자기기를 거쳐서 보험회사에 전송되도록 하였으며, KB손해보험은 의료기관이 보험회사에 의료기록을 직접 전송하되 계약자가 앱에서 사전 동의를 하도록 할 예정임

■ 보험금청구 간소화는 인슈어테크를 견인하는 기술의 발달로 인해 진일보하고 있으며, 소비자의 편익을 크게 향상시킬 수 있음 **kiri**

⁸⁾ 파이낸셜뉴스(2016. 7. 19), “실손보험금 청구 온라인화 ‘지지부진’”(http://www.fnnews.com/news/201607191713102100); 파이낸셜뉴스(2018. 1. 18), “실손보험금 청구 간소화 도입, 이번엔 의료계 협조 얻어낼까”(http://www.fnnews.com/news/201801181745487456)