



영국 손해보험산업에서 디지털기술이 주는 위협과 기회

김진억 수석담당역

■ 영국 Deloitte는 손해보험 가입자들을 대상으로 한 설문조사¹⁾를 통해 손해보험 산업에 영향을 크게 미칠 디지털기술 응용분야를 살펴봄.²⁾

- 영국에서는 디지털기술로 무장한 신규 기업들이 보험상품개발, 판매채널, 중개 등 손해보험산업의 여러 분야에 진출함에 따라, 기존 손해보험회사들은 디지털기술을 위협으로 인식하고 있음.
- 그러나 동 조사에서는 디지털 기술이 위협적인 요인만이 아니라 선도적인 활용을 통해 기회가 될 수도 있다는 것을 밝힘.

■ 영국 손해보험 업계에 중장기적으로 큰 영향을 줄 수 있는 디지털기술 활용분야는 9가지로 분류³⁾됨.

- 텔레매틱스기반 서비스: 텔레매틱스기반 보험⁴⁾은 현재 보험료 절감이 크지 않아 점유율이 낮으나 텔레매틱스기술이 발전되어 소비자에게 혜택이 분명해지게 되면 손해보험 시장에 큰 영향을 미칠 것으로 보이며, 이 경우 초기시장 진입자에게 유리할 것임.
- 자율주행 자동차보험: 자율주행 자동차는 장기적으로 자동차사고를 감소시켜 자동차 보험시장을 축소시키겠지만 단기적으로는 리스크의 복잡성을 증가시켜 일부 보험회사에게는 기회가 될 것임.
- 모바일 인터넷 거래: 스마트폰을 이용한 보험금청구 등은 아직 획기적 디지털 기술 모델의 부재로 활용되지 못하고 있어, 소비자만족도를 제고시킬 수 있는 모델개발이 성공요인⁵⁾이 될 것임.
- 가격비교 웹사이트(Price Comparison Websites, PCWs): 영국의 경우 자동차보험 구매자의 68%가 PCW를 이용하고 있으며, 이는 신생 보험회사와 같은 저비용 보험회사의 진입을 용이하게 하고, 규모 등 효율성 제고를 위해 기존 보험회사의 합병도 초래할 가능성이 있음.

1) 영국 자동차보험(1,424명), 주택보험(654명), 건강보험(877명) 등 총 2,955명의 소비자를 대상으로 한 온라인 설문조사임.

2) 영국 Deloitte에서 발표한 "Insurance disrupted General insurance in a connected world"를 요약 정리한 것임.

3) 디지털기술 활용분야는 잠재 소비자수요, 잠재 손익 충격, 규제 장벽의 결여, 현재 기술적 가능성 등을 기준으로 선별됨.

4) 텔레매틱스 자동차보험 외에 최근에는 텔레매틱스 주택보험, 텔레매틱스 건강보험 등을 소수의 유럽보험회사들이 판매하기 시작함.

5) 신생 건강보험회사인 Oscar사는 online doctor finder라는 고객중심적 디지털 기술 모델을 이용하여 성공적으로 시장에 진입함.

- 사적단체보험(Peer-to-peer insurance, P2PI): 온라인 소셜 네트워크에서 회원들간 기금모집을 통해 보험기능을 제공하는 P2PI는 손해보험시장을 축소시킬 뿐만 아니라 기존 손해보험회사를 위협⁶⁾하고 있음.
- 사회적 중개인(Social broker): 소셜 미디어를 통해 동일한 위험을 가진 회원들을 모집하여 보험회사와 협상을 통해 저렴한 보험상품을 제공하는 온라인 중개 채널⁷⁾로 보험회사에게는 기회요인이 되고 있음.
- 사이버리스크 보험: 민감한 개인정보를 수집하는 보험회사 자체가 사이버공격의 표적이 되기도 하지만 사이버 보안기술을 바탕으로 한 사이버리스크 보험의 개발과 판매를 통해 미개척 보험시장을 선도할 수 있음.
- 공유경제⁸⁾ 보험(Sharing economy insurance): 기존 자산 소유자에게만 보험을 판매하던 것이 공유를 매개로 자산 소유자와 이용자 모두에게 보험을 판매할 수 있는 기회가 생겨 새로운 유형의 보험시장을 창출하고 있음.
- 가치비교 웹사이트(Value Comparison Websites, VCWs): 보험료가 아닌 보장급부를 중심으로 보험상품의 가치를 비교·제시하는 VCW⁹⁾의 등장은 보험회사에게는 장기적으로 주요한 판매채널이 될 수 있을 것으로 평가됨.

■ 손해보험회사들, 특히 기존 손해보험회사들은 디지털 기술이 가져올 기회를 살리기 위해 혁신적이고 선도적으로 대처할 필요가 있음.

- 텔레매틱스기반 보험은 수집된 정보를 통해 보험상품을 정교화하는 것 외에도 다양한 부가서비스를 개발함으로써 보험회사의 부수서비스 확대에 도움을 줄 수 있으며, 사이버리스크 보험도 새로운 신시장을 개척할 수 있는 수단이 될 수 있음.
- 또한 자율주행자동차 등장에 따라 자동차리스크의 복잡성 증가를 보장할 수 있는 신보험상품 개발을 고려하고, 고객의 스마트폰 사용경험을 증가시킴으로써 고객만족도와 충성도를 제고하여야 함.
- 가격비교 웹사이트(PCW)의 경우 자사보험상품의 가격과 운영효율성을 제고시킬 기회로 삼으며, 가치비교 웹사이트와 사회적 중개인과는 협업을 통해 니치마켓을 발견하고 소비자 중심적 보험상품을 개발하는 기회로 삼아야 할 것임.

(영국 Deloitte)

6) Guuvara insurance는 운영을 시작하자마자 10만 파운드의 보험료를 거수하였으며, Friendsurance는 매달 20%씩 보험료 수입이 증가하고 있다고 함.

7) BBM(Bought By Many)사는 2015년 5월 현재, 6만 5천 명의 자동차보험 가입자를 모집함.

8) 자산, 지식, 서비스 등을 다른 사람과 나누는 '신개념경제'로 차를 공유하는 Uber택시와 집(숙박)을 공유하는 Airbnb가 대표적임.

9) 새로운 유형의 온라인 중개사인 Fluo사가 2013년 프랑스에서 처음 설립됨.