



코로나19와 손해사정 프로세스의 변화: 드론의 활용

안소영 연구원

최근 미국에서 계절성 자연재해로 인한 보험금 청구가 빈발하고 있으나 코로나19 확산 우려로 대면 손해사정이 어려워지면서 드론을 활용한 원격 손해사정 기술이 부각되고 있음. 손해사정 업무의 특성상 드론을 활용한 비대면 기술로 완전히 대체하기는 어려움이 있으나, 보험회사는 드론을 활용할 수 있는 분야와 방안을 고민해볼 필요가 있음

■ 최근 미국에서 계절성 자연재해로 인한 보험금 청구가 빈발하고 있으나 코로나19 확산 우려로 대면 손해사정이 어려워지면서 드론을 활용한 원격 손해사정 기술이 부각되고 있음¹⁾

- 2020년 3월 말에서 4월 말 사이 미국 남부와 중서부에서 여러 차례의 심한 폭풍이 발생하였고, 이로 인해 대형 손해보험회사인 State Farm에 약 36,000건의 보험금 청구가 발생함²⁾
- State Farm은 코로나19 전염 우려와 이동제한 조치 등으로 손해사정사의 현장 방문이 어려워지자 3월 27일 대규모의 우박 발생 후 미주리 주의 수도 제퍼슨 시에 드론팀을 배치하면서³⁾ 원격 손해사정 기술을 활용함

■ 미국 위험평가 회사인 Verisk 또한 손해조사 과정에 현장방문을 줄이기 위해 드론을 활용한 이미지 기술을 이용하고 있음⁴⁾

- Verisk은 고화질 카메라 제조사 Vexcel Imaging 및 보험회사를 위해 특정지역 이미지를 주기적으로 제공하는 Geospatial Intelligence Center(GIC)와의 전략적 제휴를 통해 자연재해에 따른 피해에 신속히 대응할 수 있도록 함⁵⁾

1) Verisk(2020), "COVID-19 outbreak: Remote technologies ensure "business as usual" for claims adjusters"

2) Best's review(2020), "A Permanent Adjustment"

3) Best's review(2020), "A Permanent Adjustment"

4) Institute and Faculty of Actuaries(2017), "E-cigarette - good or bad for your health?"

5) Verisk(2020), "COVID-19 outbreak: Remote technologies ensure "business as usual" for claims adjusters"

- 자연재해가 발생한 후 24시간 이내에 사진을 찍기 위해 항공기가 배치되며, 이들의 사진은 단순히 카메라로 위에서 아래를 찍는 하향식 이미지 외에도 비스듬한 방향에서도 이미지를 확인할 수 있어 건물 외부의 모든 면을 볼 수 있도록 함

■ 드론을 활용한 비대면 기술로 기존의 손해사정 업무를 완전히 대체하기는 어려울 것이나, 드론기술은 농업보험, 재난보험과 같은 분야에서 크게 활용될 수 있으며 손해사정 업무 전반에 걸쳐 효율성을 증대시킬 수 있음

- 기업보험과 같이 복잡한 청구 건을 처리하기 위해서는 공학 및 회계 분야의 전문 인력이 요구되기 때문에 드론 활용과 같은 비대면 손해사정 기술이 기존의 손해사정 업무를 완전히 대체하는 것에 어려움이 있음⁶⁾
- 그러나 드론기술은 범위가 넓고 사람이 직접 접근하기 어려운 농업보험과 재난보험 조사의 접근성을 높이고 시간과 비용을 단축시키는 등의 장점이 있음
 - (농업보험) 한 번의 비행으로 수백 에이커를 관찰하여 농업지형의 정확한 이미지를 포착할 수 있어 손해사정 업무의 효율성을 크게 향상시킬 수 있으며, 지상에서 조종사가 제어하는 적외선 카메라, 센서 및 기타 기술을 활용하여 사람의 눈에 보이지 않는 문제를 식별할 수 있음
 - (재난보험) 안전문제나 출입 제한으로 접근하기 어려운 사고현장을 조사할 수 있으며 현장작업을 수행하는 대신 사무실에서 업무가 이루어지면서 손해사정사의 출장 및 숙박비용을 크게 절감할 수 있음
- 또한 보험회사는 사건 발생 이전에 위험을 평가하고 보험금 지급 이전에 보험사기를 감지할 수 있어 손해사정 업무 전반에 걸쳐 효율성을 증대시킬 수 있음⁸⁾
 - (위험평가) 드론은 사건 발생 전 데이터를 수집하여 예방적 유지보수를 지원하며 사건 발생 후 손실을 평가할 수 있음
 - (보험사기 조기감지) 사건 발생 전 촬영된 드론 카메라 영상과 사건 발생 후 촬영된 영상을 비교를 통해 보험사기 방지에 활용될 수 있음

■ 코로나19로 인해 보험금 청구과정이 디지털화 되고 있는 시점에서 향후 보험회사는 드론 기술을 활용할 수 있는 분야와 방안을 고민해 볼 필요가 있음 **kiri**

6) World Economic Forum(2020), "How is COVID-19 affecting claims handling for hurricane damage?"

7) Simulize(2019), "The Future of Drones in the Insurance Industry"

8) Roboticstomorrow(2019), "How Drones Are Disrupting The Insurance Industry"