

정인영 연구원

요약

최근 보험시장 참여자들 간 API를 통한 광범위한 정보공유를 의미하는 ‘오픈 인슈어런스’에 대한 관심이 집중되고 있음. 이를 통해 보험회사는 새로운 성장동력 확보, 고객경험 확대, 운영 효율성 개선 효과를 기대할 수 있는 한편 소비자들은 실시간 맞춤형 서비스를 제공받을 수 있게 됨. 다만, 정보 교환 및 활용 과정에서 소비자 보호 문제나 사업 참여자의 리스크를 증대시킬 수 있다는 우려가 제기되고 있어 향후 오픈 인슈어런스의 도입 및 운영과 관련한 이해관계자들의 의견수렴 결과에 주목할 필요가 있음

- IT기술 발전, 데이터 활용 증가로 금융기관 운영방식이 ‘개방형 혁신’으로 전환되면서, 보험시장 참여자들 간 API를 통한 광범위한 정보공유를 의미하는 ‘오픈 인슈어런스(Open Insurance)’에 대한 관심이 집중되고 있음
 - ‘개방형 혁신’은 회사 내부자원을 외부와 공유하면서 고객에게 새로운 상품이나 서비스를 제공하는 형태로, 회사 내부 자원에 집중 투자함으로써 자체 역량을 강화하는 ‘폐쇄형 혁신’과 대비되는 개념임²⁾
 - ‘오픈 인슈어런스(Open Insurance)’는 보험회사가 보유한 고객정보에 타 보험회사 또는 제3의 서비스 제공자(Third-Party Service Providers)가 ‘오픈 API’를 통해 접근할 수 있도록 허용하는 방식을 의미하며, ‘API Insurance’, ‘Open API’, ‘Connected Insurance’라고도 함³⁾
 - 협의의 개념으로는 EU의 PSD2와 같이 소비자의 명시적 동의에 기초한 의무적인 데이터 공유를 지칭함⁴⁾
- 오픈 인슈어런스에 대한 보험회사의 관심 증가는 혁신을 통한 새로운 성장동력 확보, 고객경험 확대, 운영 효율성 개선 가능성 때문임
 - API 개방을 통해 새로운 생태계를 조성함으로써 기존 체제에서는 발현되지 않던 새로운 성장 및 내부혁신 동력을 확보할 수 있고, 기존 고객에게 새로운 서비스 경험 제공이 가능해져 고객유지 수단으로 활용될 수 있음

1) API(Application Programming Interface)는 소프트웨어 간 교환을 위한 인터페이스로, 응용프로그램 개발 또는 특정 시스템 접속을 유연하게 할 수 있도록 필요한 기능을 모아둔 명령어의 집합을 의미함(EBA(2016), “Understanding the business relevance of Open APIs and Open Banking for banks”; 서정호(2018), 『오픈 API 활성화를 통한 국내 은행산업의 혁신전략』, 한국금융연구원)

2) 개방형 혁신의 대표 사례인 오픈뱅킹(Open Banking)은 핀테크 기업과 은행이 표준화된 방식(API)을 통해 모든 은행의 자금이체·조회 기능을 제공하는 금융서비스로 '19년부터 시행 중이며((금융위원회(2019. 12. 18), “은행과 핀테크 기업 모두가 참여하는 오픈뱅킹 서비스가 전면 시행됩니다”), 41개 금융기관이 참여 중임; <https://open-platform.or.kr/apt/content/openplatform?location=openPlatform3>

3) EIOPA(2021), “Open Insurance – Accessing and Sharing Insurance-Related Data”

4) PSD2(Payment Service Directive 2)는 개인정보 이동권을 금융산업에 적용시킨 지급결제서비스지침으로, 정보주체인 개인이 동의할 경우 은행 등 지급결제서비스 사업자가 보유한 고객정보에 대해 제3의 서비스제공자(TPP)의 접근을 허용하였으며, 이를 위해 EU 내 대형 금융사에게 오픈 API 형태로 고객금융정보 제공을 의무화하였음

- 보험회사 등 위험인수자 입장에서는 사업의 속도와 유연성을 증가시킴으로써 ‘디지털 판매망’을 용이하게 구축할 수 있으며, 관리비 및 운영비용 절감을 통해 효율성을 개선시킬 수 있음⁵⁾
- 이 같은 장점으로 인하여 해외에서는 Natinowide, Humana, Wakam, Baloise Cover Genius, Anorak, Truelayer, Reliance Partners 등 보험회사 및 핀테크 기업이 오픈 인슈어런스 사업에 참여하고 있음⁶⁾

○ 소비자들도 오픈 인슈어런스의 등장으로 보험회사로부터 실시간으로 맞춤형 서비스 제공받을 기회를 얻게 됨

- 보험회사, 모집인 또는 제3기관 간 고객의 보험가입 목적, 보장범위, 보험금 청구내역 등 계약자 정보를 공유·통합함으로써, 소비자에게 특정 연령 또는 사건과 관련한 맞춤형 보험상품을 제공할 수 있음
 - 예를 들어, GPS 정보를 활용하여 항공권 구입이나 공항 이용 시 여행자보험 상품 가입이 가능하며, 고객의 나이, 생활습관, 출산 등 특정 사건에 상응한 위험관리가 가능한 보험상품을 권유받을 수 있음

○ 다만, 시장참여자 간 정보교환 증가 및 데이터와 기술의 결합 과정에서 소비자 보호 문제나 사업 참여자의 리스크를 증대시킬 수 있다는 우려도 제기되고 있음

- 고객정보 활용 증가는 사생활 침해, 데이터 유출, 위험집단 간 차별, 금융소외 등 소비자 보호 문제를 야기할 수 있음
- 보험회사 및 제3의 서비스제공 기관 측면에서 오픈 인슈어런스 확대는 평판리스크, 사이버리스크, 집중리스크를 확대시키는 요인으로 작용할 수 있음⁷⁾

〈표 1〉 오픈 인슈어런스의 비용과 편익

구분	소비자	사업자
편익 (기회요인)	<ul style="list-style-type: none"> · 새롭고 투명한 서비스 제공 · 맞춤형 상품 제공 · 마케팅 및 관리비 절감 	<ul style="list-style-type: none"> · 디지털 영업 촉진 · 소비자 중심 영업 · 효율적 정보 전달
비용 (위험요인)	<ul style="list-style-type: none"> · 데이터 유출 및 오용 · 금융소외 · 신규 데이터 활용의 적절성 	<ul style="list-style-type: none"> · 데이터 보안, 개인정보 관리 문제, 사이버리스크 · 정보유출로 인한 평판리스크, 데이터 무결성 · 시장참여자 간 공정경쟁 문제, 집중리스크

자료: EIOPA(2021)을 기초로 재정리

○ 향후 오픈 인슈어런스의 도입 및 운영과 관련하여 이해관계자들의 의견수렴 결과에 주목할 필요가 있음

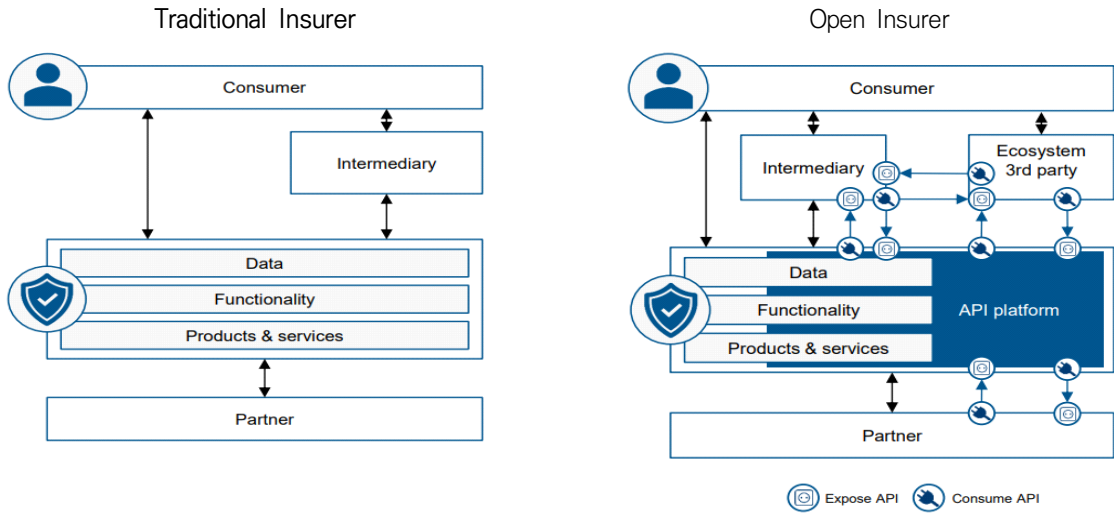
- 유럽보험연금감독청(EIOPA)의 경우 산업 혁신과 소비자 보호 간 균형을 맞추기 위해 보험데이터 개방 정도, 보험사업자와 비보험 사업자 간 데이터 공유 문제, 소비자 보호 및 디지털 윤리 준수를 위한 데이터 통제 방안, 금융소외 리스크 완화 방안 등 ‘오픈 인슈어런스’ 운영에 관한 이해관계자들의 의견을 수렴 중임⁸⁾

5) Capgemini(2020), “Open Insurance Transformation”; Capgemini(2019), “Open Insurance Transformation”

6) INNOPAY(2021), “INNOPAY Open Insurance Monitor”; Accenture(2020), “The Ultimate Guide to Open Insurance”; 한편, 유럽보험연금감독청(EIOPA) 조사에 따르면 유럽 27개 국가 중 17개 국가에서 오픈 인슈어런스를 활용하고 있다고 응답하였으며, 보험료 지급관리, 보험료 산정, 상품 판매 등의 업무 영역에서 활용 비중이 상대적으로 높음(부록 표 1) 참조

7) 소수의 제3서비스 제공 기관이 다수 보험회사의 업무를 수탁하는 과정에서 집중리스크(Concentration Risk) 문제가 발생할 수 있으며, 서로 다른 시장 참여자들 간 공정경쟁 문제의 소지가 있음

〈부록 그림 1〉 전통적 보험회사 사업모형과 ‘Open Insurance’와의 차이점



자료: INNOPAY(2021)

〈부록 표 1〉 보험 업무기능별 ‘오픈 인슈어런스’ 활용 사례

구분	개요	유럽 주요 국가별 활용 사례
상품개발	건강정보 활용, 범용 보험상품 개발	<ul style="list-style-type: none"> · 오스트리아: 건강증진행위 수행 시 바우처 또는 현금보상(Health-Telematic) · 벨기에: 렌트보험(Rent Insurance), 음식배달업자 배상책임보험 등 다수의 유럽 국가에서 활용 가능한 단기보험상품 개발 및 판매를 위한 IT 인프라와 소프트웨어를 제공
가격산정 및 언더라이팅	고객정보를 활용한 보험료 인하, AI 기술을 활용한 보험상품 정보 제공	<ul style="list-style-type: none"> · 오스트리아: 소비자가 긴급통화, 위치추적기능 허용 시 자동차보험료 인하 혜택 제공 · 스페인: 보험중개인이 고객과 쉽게 접촉할 수 있도록 고객정보, 보험갱신사항 등의 정보를 탑재한 플랫폼 제공 · 벨기에: 고객이 전송한 사진을 통해 자동차 브랜드와 모델을 파악한 후 모바일 앱으로 60초 내에 보험상품 정보 제공
상품 판매	디지털 정보 및 특정 집단 대상 전용 플랫폼 구축	<ul style="list-style-type: none"> · 오스트리아: 온라인 बैं킹을 통한 신분 확인, 고객포털 구축, 챗봇을 통한 보험상품 판매 · 스페인: 중소기업 및 프리랜서 대상 사이버보험 플랫폼 출시 · 벨기에: 고객위험 분석 수행 후 보험회사 상품 비교 분석
사후 고객관리	보험가입자를 대상 부가서비스 제공	<ul style="list-style-type: none"> · 스페인: 인공지능(AI)을 활용해 3분 내에 차량손상 정도를 평가하고, 애플리케이션을 통해 보험금 청구절차 진행 · 스페인: COVID-19 확산에 따른 소비자 수요를 반영한 디지털 의료 플랫폼 출시
보험금 지급관리	보험금 지급절차 간편화를 위한 데이터 활용	<ul style="list-style-type: none"> · 오스트리아: 소액 보험금 자동화를 위해 스타트업과의 시범 협력사업 진행 · 노르웨이: 민간이 공공 데이터에 접속 후 장애보험금 지급업무를 처리 · 루마니아: 차량 손해금액 의심 시 청구 파일과 관련된 정보를 변경
감독업무	API 데이터를 감독업무에 활용	<ul style="list-style-type: none"> · 리히텐슈타인: 감독당국의 요구자본(Solvency Capital Requirement: SCR) 산출을 위한 데이터 모니터링

자료: EIOPA(2021)를 기초로 재정리

8) EIOPA(2021), “Open Insurance – Accessing and Sharing Insurance-Related Data”