



중국 중안보험 인슈테크 사례의 시사점

최창희 연구위원, 이규성 연구원, 한성원 연구원

연구

- 최근 국내외 소비자들의 개인용 전자기기 및 PC를 사용한 상품 구매가 활발해졌고 해외 보험회사들은 이러한 환경변화에 대응해 인슈테크를 적극 도입·활용하고 있음.
 - 정보공학 기법을 이용해 금융시스템의 효율을 제고하는 기술을 핀테크라 하고 이 중 보험회사의 경우를 인슈테크라 함.
- 최근 국내 보험회사들이 인슈테크를 도입하기 시작했으나 아직까지 성과가 미미함.
 - 보험다모아, 아이올, 라이나생명 챗봇, 동부화재 UBI 자동차 보험 사례 등 참조
 - 아직까지 KPMG가 매년 발표하는 “Fintech 100”에 국내 보험회사가 선정된 사례가 없음.
- 중안보험은 혁신적인 보험상품과 서비스를 인슈테크를 통해 제공해 인슈테크 대표주자로 주목받고 있음.
 - 중안보험은 2015년과 2016년에 2년 연속 “Fintech 100” TOP 5에 선정되었음.
 - 중안보험의 성공 요인은 기존 인터넷 사업자를 통한 보험 판매, 보험가입 절차 간소화와 박리다매 전략, 자동화를 통한 업무 효율 제고 등으로 요약될 수 있음.
- 중안보험과 보험다모아의 보험상품 판매절차를 비교한 결과 개인인증, 약관확인 및 공인인증서 사용 의무화, 별도의 결제정보 입력 등에서 차이가 있음.
 - 중국 소비자들은 인터넷 쇼핑몰에서 별도의 개인인증 없이 보험을 구매할 수 있음.
 - 중국 중안보험이 보험금 청구 절차를 자동화해 운영하고 있는데 반해 우리나라의 경우 인슈테크 보험의 보험금 절차가 오프라인에서 구매한 보험상품과 동일함.
- 금융당국은 소비자 편익제고와 인슈테크 시장 활성화를 위해 개인인증방식 다양화 방안을 검토할 필요가 있음.
- 보험회사들은 인슈테크 시장 활성화를 위해 보험상품 및 계약 방법 개선, 기존 인터넷 사업자와의 제휴를 통한 판매채널 다각화(B2B2C 모델), 인슈테크를 활용한 업무 자동화 등의 노력을 기울일 필요가 있음.
 - 중안보험의 경우 보험계약, 요율산출, 인수심사, 보험금 지급 등 대부분 업무를 자동화해 사업비를 절감하고 있음.

1. 검토배경



■ 해외 보험회사들은 소비자들의 핸드폰, 태블릿 PC 등 개인용 전자기기를 활용한 온라인 상품구매 활성화에 대응해 인슈테크를 도입·활용하고 있음.¹⁾

- 정보공학(IT: Information Technology) 기법을 이용해 금융시스템의 효율을 제고하는 기술을 핀테크(Financial Technology)라 하고 이 중 보험회사의 경우를 인슈테크라 함.
- KPMG(2016)가 발표한 “Fintech 100”²⁾에는 6개 인슈테크 보험회사들이 포함됨(〈표 1〉 참조).
 - Oscar와 League의 경우 개인에게 최적화된 건강관리서비스와 헬스케어서비스를 제공함.
 - 중안보험³⁾은 프로세스 자동화⁴⁾와 기존 인터넷 사업자와의 협업모델(B2B2C)⁵⁾을 통해 성장함.
 - Collective Health는 의료기관과의 네트워크를 구축해 중소기업에 맞춤형 단체건강보험을 제공함.
 - Policybazaar와 Knip은 보험상품을 비교해 개인에게 보험상품 제안하는 사업을 하고 있음.

〈표 1〉 핀테크 선두기업에 포함된 6개 보험회사

순위	회사명	국적	상장여부	설립연도	비고
3	Oscar	미국	비상장	2013	인터넷 건강보험회사
5	중안보험	중국	비상장	2013	인터넷 종합손해보험회사
22	Collective Health	미국	비상장	2013	인터넷 건강보험회사
36	League	캐나다	비상장	2014	인터넷 건강보험회사
44	Policybazaar	인도	비상장	2008	인터넷 생명보험회사
48	Knip	스위스	상장	2013	보험 비교 설계

자료: KPMG(2016. 10), “2016 Fintech: Leading Global Fintech Innovators”, H2 Ventures.

1) 미국의 경우 Christopher Brewer(2016), “The Connected Consumer”, The Digital Insurer Asia Conference 2016 참조.
 2) KPMG는 매년 핀테크 선두기업 상위 50위와 Emerging Star 50개사를 선정 발표함; KPMG(2016. 10), “2016 Fintech: Leading Global Fintech Innovators”, H2 Ventures.
 3) 众安保险(중안보험).
 4) 요율산출·언터라이팅·보험금 지급 등. 중안보험은 협력업체로부터 수집한 자료와 자사에 축적된 자료를 이용해 실시간으로 요율을 자동 산출하고 있음. 이러한 자동요율산출 시스템을 Dynamic rating 혹은 Dynamic pricing이라 함; 중안보험(2016), “Zhong An: Pilot of China's Insure Tech”, The Digital Insurer Asia Conference 2016.
 5) 중안보험은 ‘보험회사(business)-기존 인터넷 사업자(business)-보험계약자(customer)’로 구성된 보험 판매채널을 B2B2C 모델이라 함.

- 우리나라 보험산업 규모는 세계 7위⁶⁾임에도 최근에 들어서야 인슈테크가 도입되고 있고 우리나라 보험회사가 “Fintech 100”에 선정된 사례가 없음.⁷⁾
 - 2015년 11월 인터넷 보험슈퍼마켓 『보험다모아』가 서비스를 개시했고, 최근 라이나생명보험, 동부화재 등이 인슈테크 서비스 제공을 시작했다.
- 본고는 인터넷 전문 손해보험회사의 성공사례로 꼽히는 중국 중안보험 사례를 살펴보고, 인슈테크 활성화를 위한 제도개선 및 보험회사의 대응 방안을 제시함.

2. 중안보험 사례



- 중안보험은 2013년 설립 이래 빠른 성장을 보이며 인슈테크의 대표주자로 주목받고 있음.⁸⁾
 - 중안보험은 2013년 창사 이래 50억 건의 보험상품을 판매했고, 2015년 7월부터 2016년 6월까지 1년간 29억 위안(약 4,940억 원)의 수입을 기록함.⁹⁾
 - 2015년 중안보험의 수입은 2014년 대비 2.6배 증가했음.
 - 중안보험은 2015년과 2016년에 Fintech 100 TOP 5에 2회 연속 선정되었음.¹⁰⁾
- 인터넷 종합 보험회사인 중안보험은 2016년 12월 기준으로 318가지 보험을 판매하고 있으며, 인슈테크를 활용해 사업 효율을 제고하고 있음.¹¹⁾
 - 중안보험은 여행, 건강 및 기타 손해와 관련한 다양한 보험상품을 출시·운영하고 있음(<표 2> 참조).

6) OECD Stat, <http://stats.oecd.org/index.aspx?DatasetCode=INSIND>.

7) 연도별 KPMG “Fintech 100” 참조.

8) 중안보험 공시정보, <https://www.zhongan.com/channel/public/publicInfo.html>.

9) 수입보험료 기준; 중안보험(2016) 참조.

10) KPMG, “Fintech 100: Leading Global Fintech Innovators Report 2015/16”.

11) 중안보험 홈페이지 참조.

〈표 2〉 중안보험 주요 상품

상품군	상품
여행 손해 관련	여행자보험, 항공자연보험, 항공도착자연보험, 카드사기보험
건강 비용 관련	건강보험, 의료보험, 상해보험, 질병보험
기타	드론보험, 자동차보험, 자동차구매사기보험, 개인법률비용보상보험

주: 카드사기보험은 카드 분실로 인해 발생한 손해 보상, 자동차구매사기보험은 자동차 구매 시 발생한 사기(사고차량, 하자 및 고장차량 등을 밝히지 않고 판매)로 발생한 손해 보상, 개인법률비용보상보험은 소송을 당해 발생하는 소송비용 보상.

자료: 중안보험, <https://open.zhongan.com>.

- 또한, 자동화된 요율산출 시스템, 자동 보험금 지급 시스템 구축을 통해 보험가입자의 편의성과 업무 효율을 제고하고 있음.¹²⁾
 - 중안보험은 빅데이터 분석을 이용해 인수심사와 보험금 지급 심사 절차를 간소화했음.

■ 중안보험은 인터넷 보험 판매, 스마트 기기로의 판매채널 확대, 보험 판매 협업 플랫폼 활용 등 3단계에 걸쳐 판매채널 다각화를 추진하고 있음.¹³⁾

- 빅데이터를 활용한 보험 협업 플랫폼(3단계)모델은 보험회사가 고객에게 직접 판매하는 것이 아닌, 협업사를 거쳐 고객에 도달하는 B2B2C 형태의 모델임(〈그림 1〉 참조).
 - 중안보험은 Open중안¹⁴⁾ 홈페이지를 개설하고 보험 플랫폼의 개설방법과 데이터 및 소스를 공개해 다양한 인터넷 사업자들에게 협업 기회를 부여하고 있음.
 - 중안보험 B2B2C 모델 성공 사례에는 알리바바를 통한 배송반송보험¹⁵⁾ 판매, 타오바오¹⁶⁾의 판매자를 위한 보증보험 판매¹⁷⁾ 등이 있음.
- 중안보험은 위와 같은 협업 플랫폼(3단계) 사업 성공사례를 기반으로 사업 확장을 모색하고 있음.

12) 이소양(2016. 11. 28), 「중국 인슈테크(insurtech) 최근 동향」, 『KiRi 리포트』, 제407호, 보험연구원.

13) 협업플랫폼은 기존 인터넷 사업자들이 자신들의 온라인마켓에 중안보험 보험 판매 사이트를 용이하게 구축하도록 해주는 개발도구임; Cliff Sheng 외(2016), “CHINA INSURETECH”, Industry Report, Oliver Wyman & 众安保险官网 참조. 중안보험은 각 단계별 성장규모를 다음과 같이 전망하고 있음. 1단계 인터넷 보험 시장은 2015년 2,070억 위안에서 2020년 7,470억 위안으로 3.6배, 2단계 스마트 기기 보험 시장의 경우 2015년 280억 위안에서 2020년 1,970억 위안으로 7배, 3단계 협업 플랫폼 보험 시장은 2015년 120억 위안에서 2020년 2,202억 위안으로 18배 성장할 것으로 전망했음; 중안보험(2016) 참조.

14) Open중안 홈페이지(<https://open.zhongan.com/>) 참조.

15) 배송반송보험은 고객이 품질불만이나 변심으로 환불·교환하는 과정에서 부담해야 하는 배송비용을 보장해주는 보험임. 알리바바에 협업 플랫폼이 도입된 이후 구매거래와 보험판매가 동시에 35%로 증가하였으며, 불만 민원 접수건수가 30% 감소하는 성과를 거두었음.

16) 중국의 인터넷 상거래 사이트.

17) 타오바오는 피해자 보호를 위해 영세 판매자들에게 약 1,000위안의 보증금을 요구해 왔음. 보증금이 부담된다는 영세 판매자들의 불만을 해소해주고자 타오바오는 중안보험과 협업하여 보증보험 플랫폼을 만들어 판매자의 부담을 덜어주었음 (보증금의 3% 정도인 약 30위안의 보험료 납부); 중안보험(2016) 참조.

- 아마존,¹⁸⁾ 중국의 소셜커머스인 쥐화수안(聚划算)¹⁹⁾에 협업 플랫폼 구축 추진

〈그림 1〉 중안보험의 협업플랫폼 B2B2C 모델



자료: 중안보험(2016), “Pilot of China's InsureTech”를 참고해 작성되었음.

■ 중안보험의 성공 요인은 다음과 같이 요약될 수 있음.

- 다수의 회원을 확보하고 있는 인터넷 사업자를 판매채널로 이용
 - 알리바바, 타오바오 등 대형 인터넷 사업자들을 판매채널로 활용하여 영업 효과를 극대화
- 인터넷을 통해 판매가 가능한 단순한 보험을 간단한 절차에 따라 판매
- 보험계약, 요율산출, 인수심사, 보험금 지급 등 대부분 업무를 자동화해 사업비를 절감

3. 우리나라와 중국의 인슈테크 비교



■ 중국의 경우 온라인상의 보험 구매 절차가 상거래 사이트 이용과 유사하나 우리나라의 경우 의무적으로 약관을 확인해야 하고 별도로 개인인증과 결재정보를 입력해야 함.

- 개인인증
 - 중국의 경우 인터넷 쇼핑몰에서 보험상품을 구매하는 소비자들은 별도의 회원가입 없이 쇼핑몰

18) 아마존닷컴, www.amazon.com.

19) 쥐화수안(聚划算)은 한국의 '쿠팡'과 유사한 중국 최대 소셜커머스 서비스임.

계정²⁰)으로 본인인증을 할 수 있으므로, 별도의 개인인증이 필요하지 않음.

- 우리나라의 경우 핸드폰 문자 또는 전자공인인증서를 이용한 별도의 개인인증 필요
- 중국의 경우 소비자가 원할 시 보험상품 약관을 확인할 수 있으나 우리나라의 경우 소비자의 약관 확인이 의무화되어 있음.

〈표 3〉 우리나라와 중국의 보험상품 구매절차 비교

보험상품 구매절차	우리나라	중국
구매시작	1. 보험다모아: 상품비교 및 회사선택 2. 보험회사 사이트 이동	인터넷 사업자: 소비자 로그인 및 보험회사 선택
보험상품 선택	보험상품 선택	보험상품 선택
개인인증	핸드폰 문자, 공인인증서 인증	별도의 개인인증 없음: 인터넷 사업자 보유 정보 활용
약관 확인	계약자 약관 확인 의무화	계약자가 원하는 경우 약관 확인 가능
결제	결제정보 입력	별도의 결제정보 입력 없음: 인터넷 사업자 보유 정보 활용

자료: 한국은 보험다모아(<http://www.e-insmarket.or.kr/>), 중국은 알리바바(www.alibaba.com/) 참조.

■ 중국 중안보험이 보험금 청구 절차를 자동화해 운영하고 있는데 반해, 우리나라의 경우 인슈테크 보험의 보험금 청구 절차 역시 오프라인 절차와 동일함.

- 중안보험에서 보험상품을 구매한 구매자들은 인터넷에서 간단한 절차에 따라 보험금을 청구할 수 있음.
- 우리나라 소비자들은 인슈테크 보험상품 구매 후 보험금 청구 시 보험금청구서(개인(신용)정보 처리 동의서 포함), 청구인 신분증 사본, 손해 증빙서류 등을 보험회사에 제출해야 함.

■ 이와 같이 온라인 보험상품 구매와 보험금 청구 절차의 차이는 제도의 차이, 사업 관행에서 비롯됨.

- 현행 보험업법은 전자공인인증서만을 개인인증 방법으로 인정하고 있음.²¹⁾
 - 「보험업법 시행령」 제42조의2 ②항은 전자공인인증서와 “금융위원회가 정하는 기준을 준수하는 안전성과 신뢰성이 확보될 수 있는 수단”을 개인인증 방법으로 인정하고 있음.
 - 그러나 전자공인인증서 이외의 방법에 대한 명확한 언급이 없어 대부분 보험회사들이 전자공인인증서만을 합법적인 개인인증 방법인 것으로 인식함.

20) 예를 들어, 알리바바, 타오바오와 같은 인터넷 쇼핑몰.

21) 「보험업법」 제96조, 「보험업법 시행령」 제43조, 「보험업감독규정」 제4-36조 참조.

- 한국의 경우 보험회사들이 온라인 보험에 대해 오프라인 보험과 동일한 보험금 청구 절차를 적용하고 있음.

4. 인슈테크 시장 발전 방안



- 금융당국은 국내 인슈테크 시장 발전을 위해 다음과 같은 제도개선을 고려할 필요가 있음.
 - 개인 전자기기 및 인터넷을 통한 보험가입에 핸드폰 문자 인증, 서명, 음성·동영상 저장, 기존 인터넷 사업자 계정 활용 등 다양한 개인인증 방식 인정여부 검토
- 보험회사들은 인슈테크를 활용한 소액보험 시장 확대와 동 시장에서의 경쟁력 강화를 위해 다음과 같은 노력을 기울일 필요가 있음.
 - 보험가입 절차 간소화
 - 이해하기 쉽고 단순한 보험상품 개발, 보험계약자가 쉽고 편리하게 사용할 수 있는 인슈테크 환경 구현 등의 노력 필요²²⁾
 - 판매채널 다각화
 - 기존 인터넷, 스마트폰 판매채널 이외에 기존 인터넷 사업자와의 제휴를 통한 B2B2C 판매채널 구축 추진
 - 인슈테크를 활용해 업무를 자동화하고 사업비를 절감하는 방안 모색 **kiri**

²²⁾ 해외 보험회사들은 소비자들이 이해하기 쉬운 보험상품을 개발하고 사용하기 쉬운 인슈테크 환경을 만들기 위해 전문기업과 협력하고 있음; GoBear, <https://www.gobear.com/sg> 참조.