



디지털 기술 적용과 사이버 보험

채원영 연구원

유럽 보험회사의 디지털 기술 도입 확대에 따라 사이버 위험이 증가하고 있으며, 보험회사와 보험계약자의 사이버 보험 수요가 증가하고 있음. 또한 온-디맨드 보험을 비롯한 다양한 부가보험이 관련 상품과 함께 교차판매 되고 있어 불안전 판매 우려가 확대되고 있음. EIOPA는 보험회사의 디지털 기술 활용 증가에 따른 과도한 가격차별, 교차판매 및 온디맨드 상품 판매 확대에 따른 민원 증가 등에 대한 우려를 제기함

- 유럽 보험산업에서 디지털 기술 도입이 가속화되고 있는 가운데 자동차보험과 건강보험에서 관련 기술을 활용한 고객 맞춤형 상품 제공이 증가하고 있고, 이와 함께 사이버 보험 수요도 확대되고 있음¹⁾
 - 자동차보험의 경우 블랙박스 등 텔레매틱스를 이용하여 운전자의 운전습관 등 개별 맞춤형 상품 출시가 증가하고 있으며 보험회사별 보험료 비교 견적을 제공하는 가격비교 웹사이트 이용이 확대되고 있음
 - 운전습관 연동형 자동차보험은 특히 남유럽에서 수요가 증가하고 있음
 - 영국의 경우 2017년 자동차보험의 60%가 가격비교 웹사이트를 통해 판매되었음
 - 건강보험의 성장 요인은 공적의료보험제도를 보완하려는 소비자들의 수요 확대, 자동차보험과 개인상해 보험의 교차판매 증가, 디지털 기술을 적용한 보다 저렴한 가격의 맞춤형 보험상품 제공 증가 등임
 - 향후 빅데이터 분석 기술이 발전함에 따라 보험회사의 비용절감, 새로운 위험 식별 및 평가 등이 정교화 될 전망이며 EIOPA는 보험회사의 빅데이터 사용 관련 표준 규정을 마련할 계획임
 - 또한 텔레매틱스 장치 등 커넥티드 장치 사용이 확대되면서 데이터 유출 등 사이버 위험에 대한 우려가 높아짐에 따라 사이버보험 수요가 확대되고 있음
- 또한 휴대폰 보험 및 모기지 생명보험(Mrtgage Life Unsrance) 등 일부 보험상품에서 교차판매가 증가하고 있는데 이들 상품의 수수료가 타 상품에 비해 높은 수준인 것으로 나타났음

1) 이하는 EIOPA(2018. 12. 20), "Consumer Trends Report 2018"을 발췌·요약함

- 손해보험의 경우 에스토니아, 이탈리아, 리투아니아, 벨기에 등에서 휴대폰 등 다양한 전자기기에 부가보험이 판매되고 있는 것으로 보고되었음
 - 또한 전체 회원국에서 여행자보험이 항공권 또는 여행상품과 함께 판매되는 것으로 나타남
 - 생명보험의 경우 일부 회원국에서 모기지 생명보험과 지급보증보험(Payment Protection) 등에서 교차판매가 이루어지고 있는 것으로 나타났음
- 한편 공유서비스 확대 등에 따라 소비자의 수요 맞춤형 상품인 온-디맨드(On-Demand)²⁾보험 판매가 증가세를 보이고 있는데, 관련 제품 또는 서비스와 함께 교차판매 되는 경우가 많음
- 온-디맨드 보험상품은 EU지역 내 15개 국가에서 판매되고 있으며 특히 공유경제 관련 상품, 여행상품 및 휴대폰 등 개인용 소형가전기와 연계되어 판매가 증가하고 있음
 - 오스트리아, 독일, 이탈리아에서는 카셰어링 서비스와 함께 판매되고 있으며 체코에서는 익스트림스 포츠 참여 시 관련 보험이 판매되고 있음
- EIOPA는 보험회사의 빅데이터 사용 및 디지털 기술 활용 범위 확대, 교차판매 및 온-디맨드 상품 판매 증가에 대한 모니터링 강화가 필요함을 제언함
- 자동차보험 및 건강보험에서 텔레매틱스 이용이 증가함에 따라 일부 소비자들이 잠재적으로 보험 가입이 배제되거나 과도하게 가격차별을 받을 수 있다는 문제점이 제기되고 있음
 - 교차판매 관행은 민원 증가의 원인으로 지적되고 있으나, 부가보험 판매채널 세분화로 감독 당국의 적절한 모니터링과 보험소비자에 대한 정확한 안내가 어려움
 - 온-디맨드 보험상품은 관련 상품과 함께 교차판매되는 경우가 많으며 보험 판매 시 가입기간이나 보장범위 등에 대한 충분한 설명이 이루어지지 않으면 소비자가 종합보험과 동일한 상품으로 인식할 가능성이 높음
 - 대표적인 온-디맨드 보험상품인 여행자보험의 경우 불완전판매 관련 민원이 전년대비 85% 증가한 것으로 나타났음 **kiri**

2) 온-디맨드는 수요자의 요구에 맞추어 수요자가 원하는 시점에 수요자가 원하는 형태의 상품 또는 서비스를 공급하는 시스템임. 온-디맨드 보험은 소비자가 필요로 하는 시점에 필요로 하는 기간 동안만 보장하는 상품으로 일종의 소비자 맞춤형 상품임