



디지털 기술의 발달과 유럽 보험산업

이혜은 연구원

디지털 기술의 발달로 유럽 보험산업의 모든 가치사슬(Value chain)에 큰 변화가 있을 것으로 예상됨. 특히 인슈어테크 스타트업(InsurTech Startup) 회사들은 보험산업의 가치사슬을 분화(fragmentation)할 수 있음. 텔레매틱스 활용으로 건강보험, 주택보험, 자동차보험 등에서 소비자의 특성 및 행동에 최적화된 보험상품 제공과 사고 발생 가능성을 낮추는 적극적 위험관리가 가능해짐. 하지만 데이터 활용에 있어서 개인정보의 수집은 목적과 활용을 명확히 해야 하며, 보관 및 처리과정에서는 유출방지 등 철저한 관리체계 마련도 필요함

- 디지털 기술의 발달로 유럽 보험산업의 모든 가치사슬(Value chain)에 큰 변화가 있을 것으로 예상됨¹⁾
 - 특히 보험산업 가치사슬 중 판매채널 부분이 디지털 혁신의 영향을 크게 받을 것으로 보임
 - 디지털 혁신으로 정교화된 위험평가가 이루어져 고객별 맞춤형 보험상품 제시, 고객만족도 제고, 실시간 보험사고 위험 모니터링으로 선제적인 손실 방지가 가능할 것으로 기대됨
- P2P 보험회사와 같은 인슈어테크 스타트업(InsurTech Startup) 회사들은 보험산업의 가치사슬을 분화(fragmentation)할 수 있음
 - 기존 보험회사들이 인슈어테크 스타트업 회사와 제휴, 협력하여 사내 또는 외부에 랩(Lab)을 설립하는 등 디지털 역량을 향상시키기 시작함
- 텔레매틱스 활용으로 건강보험, 주택보험, 자동차보험 등에서 소비자의 특성 및 행동에 최적화된 보험상품 제공과 사고 발생 가능성을 낮추는 적극적 위험관리가 가능해짐
 - 건강보험의 경우, 웨어러블 기기를 이용하여 혈압, 혈당, 칼로리 소비량, 도보 수 등 개인의 건강

1) EIOPA(2017), "Sixth Consumer Trends Report"

정보를 토대로 보험료를 산출할 수 있으며, 주택보험은 스마트홈²⁾에 설치된 연기감지기, 화재, 도난 등 정보시스템, 에너지소비센서 등을 활용함

- 자동차보험은 차량 블랙박스에 부착된 센서로 주행 거리, 운전 속도, 급제동 횟수 등 운전자의 평소 운전습관에 관한 정보를 수집해 운전자별 맞춤형 보험료를 산출함
 - 주행거리연동(PAYD: Pay As You Drive)에서 운전행태연동(PHYD: Pay How You Drive) 형태로 진화할 것으로 예상됨
- 또한 실시간 운전정보를 이용한 운전 진단 피드백, 사고예방 경고, 도난차 추적, 건강한 생활습관에 대한 코칭, 연기·가스·화재 감지 및 경고 등을 통해 미리 사고를 예방할 수 있으며, 사고에 대한 정확한 정보를 제공하여 보험사기도 줄일 수 있을 것으로 보임
- 하지만 이러한 데이터 활용에 있어서 개인정보의 수집은 목적과 활용을 명확히 해야 하며, 보관 및 처리과정에서는 유출방지 등 철저한 관리체계 마련도 필요함

■ 또한 블록체인 등을 활용한 보험금 자동처리시스템 도입은 보험 프로세스의 투명성 제고와 소비자 신뢰도를 향상시킬 것으로 기대됨

- 아직까지 보험산업에서 블록체인의 활용이 실험단계이지만, 최근 AXA는 이더리움³⁾ 기술을 활용하여 보험계약 기록 관리 및 보험금 지급여부를 자동처리하는 비행지연 보험상품 ‘피지(Fizzy)’를 판매하기 시작함
 - 피지는 비행기가 2시간 이상 지연됐을 경우 스마트컨트랙트⁴⁾를 통해 자동으로 보상금을 지급
- 덴마크, 노르웨이의 보험회사는 보험회사의 운영비를 줄이기 위해 자동차 유리 손상과 같은 사소한 보험금 청구에는 자동청구처리 시스템을 이용하며, 취리히 보험회사에서는 개인상해의 보험 청구과정에 인공지능(AI)을 활용하기 시작함⁵⁾ **kiri**

2) 가전제품(TV, 에어컨, 냉장고 등)을 비롯해 에너지 소비장치(수도, 전기, 냉난방 등), 보안기기(도어록, 감시카메라 등) 이외의 다양한 분야에서 모든 것을 통신망으로 연결해 모니터링, 제어할 수 있는 기술

3) 블록체인 기술을 기반으로 스마트 계약 기능을 구현하기 위한 분산 컴퓨팅 플랫폼으로 이더리움이 제공하는 이더(Ether)는 비트코인과 마찬가지로 사이버 공간에서 암호화된 가상화폐의 일종으로 거래됨

4) Smart Contract, 블록체인 네트워크상에서 거래 정보를 디지털화해 특정 조건이 충족되면 자동으로 계약을 체결하는 기술

5) Reuters(2017. 5. 18), “Zurich Insurance starts using robots to decide personal injury claims”