



# ICT 활용에 따른 손해보험회사의 업무 효율화

이선주 연구원

연구

■ 최근 ICT 및 디지털 채널의 발전으로 손해보험회사의 보험계약 인수 및 보험금 지급업무의 효율성이 제고될 것으로 기대됨. ICT 활용은 손해보험의 사고 빈도와 심도를 감소시켜 보험인수업무의 능률 향상에 기여할 것임. 또한 디지털 채널을 통해 보험금 청구절차를 단순화 또는 자동화함으로써 보험금 지급 효율성이 제고될 수 있음. 보험회사는 이러한 보험환경 변화에 대응하여 대외적으로는 소비자에게 투명하고 정확한 정보를 제공하고, 대내적으로는 보상조직 간소화, 언더라이팅 전문성 제고, 분석적 역량 확보 방안을 마련할 필요가 있음.

■ 최근 ICT(Information and Communications Technologies) 및 디지털 채널의 발전으로 손해보험사의 보험계약 인수(underwriting) 및 보험금 지급(claim)업무의 효율성이 제고될 것으로 기대됨.<sup>1)</sup>

- ICT 활용으로 실시간 데이터 확보가 가능함에 따라 손해율 관리 및 개별요율을 기반으로 한 보험료 산출이 용이해져, 보험계약 인수업무의 효율성이 증대될 것으로 보임.
- 옴니채널(omni-channel) 등의 디지털 채널 발전은 소비자의 편의성 증대와 더불어 손해보험회사의 보험금 지급 절차의 생산성을 향상시킬 것임.

■ 홈 IoT<sup>2)</sup> 및 텔레매틱스 등의 ICT 활용은 손해보험에서 보험사고 빈도와 심도를 감소시켜 손해율 관리를 포함한 보험계약 인수업무의 능률 향상에 기여할 것임.

- 주택이나 사무실에 커넥티드 센서를 부착하는 홈 IoT를 통해 화재나 홍수 등의 사고에 대한 모니터링을 수행함으로써 선제적 보험사고 관리가 가능하여 사고 빈도와 심도가 감소할 것임.

1) Ernst&Young(2016), *The future of claims*를 토대로 작성함.  
 2) 스마트홈과 사물인터넷(IoT: Internet of Things)을 결합한 용어로 모바일 기기, 가전 등을 인터넷과 통신으로 모두 연결하여 정보를 수집하고 교환하는 플랫폼을 말함. 동 플랫폼을 통해 집 밖에서 스마트 기기를 이용하여 집안의 가전제품을 제어하고 통제할 수 있음.

- 텔레매틱스 장착, 주행보조기술 발달, 자동차 안전기술 향상 등으로 보험사고를 사전적으로 예방하고 피해규모를 경감시키고 있음.<sup>3)</sup>
- 단순한 보험금 청구의 경우 디지털 채널을 통해 처리하거나 자동화함으로써 보험금 지급의 효율성이 제고될 수 있음.
  - 멀티채널이나 스탠드얼론(standalone)<sup>4)</sup> 등을 기반으로 한 셀프서비스의 표준화에 따른 보험금 청구방식의 단순화로 디지털 채널을 통한 보험금 지급이 가능할 것임.
  - 현대화된 기술을 통해 특정금액(threshold) 미만 또는 보험사기지표(fraud indicators)가 존재하지 않는 보험금 청구의 경우 보험금지급 심사 및 프로세스가 자동화될 가능성이 높음.
    - 새로운 세대의 기술 플랫폼을 통해 보험 보상 프로세스가 세분화되어 작업흐름은 더 효율적이고 생산적으로 개선될 것임.
- 보험환경 변화에 대응하여 보험회사는 대외적으로 소비자 중심의 서비스를 제공하고, 대내적으로는 보상조직 간소화(leaner), 언더라이팅 전문성 제고, 분석적 역량 확보 방안을 마련할 필요가 있음.
  - 보험회사는 보험금 청구 및 심사, 지급 관련 정보에 대한 정확하고 투명한 정보를 소비자가 확인할 수 있도록 디지털 채널을 통해 공유함으로써 소비자 중심의 서비스를 확대할 필요가 있음.
  - 가계성 보험의 경우 보험금 청구 자동화로 보상조직 인력감축이 예상되므로, 소수인력으로 업무 효율성을 높이기 위해서는 실시간 데이터 확보가 가능하도록 네트워크 체계를 확장할 필요가 있음.
  - ICT 발달로 인한 보험환경 변화에 대응할 수 있는 고도의 기술과 경험을 바탕으로 한 전문적 역량이 요구됨.
    - 언더라이팅 및 보상 조직에 대해 보험회사는 수준 높은 교육과 인재 관리를 수행함으로써 직원들의 능력 향상을 위해 노력할 필요가 있음.
  - 개인 데이터에 대한 접근성이 확대됨에 따라 사이버범죄나 데이터 브리치(data breach)<sup>5)</sup> 등과 같은 신흥리스크에 대비하여 전사적으로 리스크를 관리할 필요가 있음. [kiri](#)

3) 이로 인해 영국에서는 2014년 자동차 사고로 인한 사망자 및 사상자 수가 1994년 대비 39.2%가 감소한 것으로 나타남.

4) 다른 어떤 장치의 도움 없이 그것만으로 완비된 장치를 뜻하는 말로, 보험에서는 온라인이나 모바일 등 직접 채널 중심의 영업환경을 구축하는 것을 의미함.

5) 데이터 유출이나 침해 등을 말함.