



평판리스크 증대가 보험회사에 미치는 영향 및 시사점

이아름 연구원

■ 최근 Munich Re는 기업과 개인의 인터넷 활용도가 높아지면서 정보유출, 신분도용 등 사이버리스크(cyber risk)로 인해 여러 기업들의 평판리스크(reputational risk)¹⁾가 커지고 있다고 언급함.

- 최근 미국 기업인 Target²⁾, Home Depot³⁾, J.P. Morgan Chase 등 각 산업별 주요 기업들의 대형 고객카드 정보유출 사고가 발생하면서 사이버리스크로 인한 평판리스크가 증대되고 있음.
- 우리나라의 경우도 금융기관을 비롯한 일부 기업들의 개인정보 관리 미흡으로 고객정보 유출로 인한 소비자 피해가 발생함.
 - 2014년 1월 18일 KB국민카드, NH농협카드, 롯데카드 소유 고객들의 개인정보 약 1억 4백만 건이 유출되는 피해 사례가 보고됨.
 - 2014년 3월 6일에는 국내 3대 통신회사 중 하나인 KT의 고객정보 유출로 981만 명이 피해를 입었음.

■ 평판리스크는 인터넷·스마트폰·SNS(Social Network Service) 등의 발전으로 각종 소문이 빠른 속도로 전파되면서 브랜드 이미지가 훼손되거나 심할 경우 존폐의 위기까지 처할 수도 있게 됨에 따라 위험성이 큼.

- 인터넷 및 SNS 등을 통한 세계적인 네트워크가 형성되면서 평판에 악영향을 미치는 소문이 통제 불가능한 크기와 속도로 확산이 가능해짐.
- 기업에 대한 나쁜 평판이 지속되거나 도덕성 문제가 발생하면 실적이 저조해지고 브랜드가치가 하락하는 등 부정적인 영향이 발생함.

1) 사실과 관계없이 금융회사의 영업이나 관행 등에 대한 부정적 이미지로 인하여 고객의 감소, 소송의 발생, 수익의 감소 등이 초래될 잠재적 위험을 의미함.
2) 미국의 종합 유통업체로서 본사는 미네소타 주 미니애폴리스에 있으며, 미국에서 월마트와 Kroger에 이어 세 번째 규모의 유통업체임.
3) 미국의 가정용 건축자재 제조 및 판매업체임.

- 리스크관리 담당 임원 269명을 대상으로 한 설문조사⁴⁾에 따르면, 평판리스크가 기업이 직면한 13개 리스크⁵⁾ 중 ‘가장 치명적인 위협을 주는 리스크’라고 응답함.⁶⁾

■ 이러한 대형 정보유출 사고로 인해 사이버리스크에 대한 경각심이 높아지면서 사이버보험 상품에 대한 수요가 증가하고 있음.

- 미국 및 유럽을 중심으로 사이버보험(cyber insurance)⁷⁾에 대한 수요가 확대되고 있으며, 미국의 경우 2012년 기준 수입보험료는 약 1.3조 원으로 지속적으로 성장세를 보이고 있음.⁸⁾
 - 미국 국토안보부는 사이버 공격으로 인한 데이터 유출, 영업 방해, 네트워크 손실 등의 피해를 줄이기 위해 기업들의 사이버보험 가입을 장려하고 있음.
- 2013년 세계 사이버 배상책임보험(CLI)⁹⁾ 가입률은 2012년 대비 21% 증가하였으며, 사이버 배상 책임보험을 제공하는 손해보험회사는 2002년 4곳에서 2013년 약 40개로 증가함.
- 우리나라의 경우도 아직 가입률이 저조한 편이지만 전자금융거래배상책임보험, 개인정보유출배상 책임보험, e-biz 배상책임보험 등의 사이버 배상책임보험이 존재하고 중요성이 확산되고 있음.
 - 2014년 카드회사 및 통신회사의 정보유출 사고로 개인정보보호가 강화되었으며, 정보유출 배 상책임보험 의무화 법률 개정안 발의 등으로 사이버보험에 대한 중요성이 확산되고 있음.

■ 그러나 현재 국내 보험회사들은 사이버 공격에 대한 통계 부족과 사이버리스크 분석 기법 부족으로 체계적인 사이버보험 상품 설계와 증대되고 있는 수요 대응에 어려움을 겪고 있어 향후 평판리스크 관리를 위한 손해사정, 언더라이팅, 가격측정 등의 역량 구축이 필요할 것임.

(원헌리, KB금융지주 경영연구소 등)

4) Economist Intelligence Unit의 설문조사.

5) 글로벌 기업의 13개 리스크로는 평판리스크, 규제리스크, 인적자본리스크, IT 네트워크리스크, 시장리스크, 신용리스크, 국가리스크, 금융리스크, 테러, 환율리스크, 자연재해리스크, 정치리스크, 범죄 및 물리적 보안(physical security) 등이 있음.

6) KB금융지주 경영연구소(2011. 12), KB daily 지식 비타민.

7) 컴퓨터나 네트워크 관련 사고로부터 발생한 무형 또는 유형의 자산 손실로 인해 발생한 재무적 손실을 보장하는 보험임.

8) 한화생명(2015. 1).

9) Cyber Liability Insurance로 인터넷 네트워크, 정보자산 등 사이버 상에서 발생한 계약자와 제3자의 위험을 담보하는 보험임.