

언택트 시대 보험 비즈니스 전망 및 규제 변화

김규동

생명·연금연구실 실장/연구위원

언택트 시대 인슈어테크와 보험산업 전망

2020. 9. 8 (화)

목차

I. 언택트와 보험 비즈니스 전망

II. 보험시장 리스크

III. 보험규제 변화

I . 언택트와 보험 비즈니스 전망

1. 언택트의 개념
2. 언택트와 기술 접목
3. 플랫폼의 영향

1. 언택트의 개념

- 언택트는 보험 가치사슬이 기술과 데이터에 기반한 비대면으로의 전환을 의미함
- 보험회사와 소비자가 비대면 상태에서도 **항상 연결되어** 있는 상태를 유지함
- 단순한 대면→비대면 전환 이상의 의미로, **새로운 보험 생태계가** 만들어지는 것임

언택트와 보험 생태계의 변화

새로운 생태계 조성

보험회사와 소비자의 연결 강화

보험 가치사슬의 비대면 전환

상품설계/개발

요율산출/
언더라이팅

마케팅/판매

위험관리 및
부가서비스

계약 관리 및
보험금 지급 관리

기술과 데이터

2. 언택트와 기술 접목

- 새로운 보험 비즈니스 실현에는 **보험회사 외부 기술과 방대한 데이터**가 필요할 것으로 예상됨
 - 다양한 기술 회사들의 지원과 협업이 필요함
 - 보험회사 내부·외부 데이터, 금융·비금융 데이터를 포괄한 데이터를 이용할 수 있음
- 보험 가치사슬이 **외부 기술이나 플랫폼에 의해 관리되는 모델**이 출현하고 있음

가치사슬에서 기술 접목 현황

상품설계/개발

요율산출/
언더라이팅

마케팅/판매

위험관리 및
부가서비스

계약 관리 및
보험금 지급 관리



3. 플랫폼의 영향

- 빅테크 기업들은 플랫폼을 통해 **보험 판매** 또는 **보험회사**로서 보험시장에 진출할 것임
 - 가격비교를 통해 보험료 경쟁을 불러오거나, 시장 지배력을 이용하여 높은 수수료를 요구할 수 있음
 - 직접 보험회사를 설립하여 위험을 보장할 수 있음
- 보험 상품은 플랫폼에서 **다른 상품·서비스와 상호 연결되어 패키지 서비스**로 제공되는 **디지털 생태계**가 조성될 것으로 전망됨

플랫폼의 보험산업 진출 및 영향

보험 판매 진출

- 플랫폼은 보험을 광고 또는 모집 형태로 판매하고 있음
 - 가격비교 서비스를 통해 보험 회사간 경쟁을 불러올 경우, **보험료 인하 효과**가 있음
 - 플랫폼의 시장 지배력을 이용하여 높은 수수료를 요구할 경우, **보험료 인상 효과**가 있음

보험회사 설립

- 플랫폼의 방대한 고객을 대상으로 직접 보험위험을 보장할 수 있음
 - 소비자들의 다양한 보험수요를 충족할 수 있는 보험상품 출시가 가능함
 - 온라인 쇼핑몰 **공급자** 등의 배상 책임보험 및 재물보험의 수요 충족이 가능함

디지털 생태계 조성

- 다른 상품·서비스와 상호 연결된 패키지 서비스로 제공되는 **디지털 생태계** 조성
 - 보험은 다른 상품·서비스 구매를 촉진하는 **보조적 역할**을 수행할 수 있음
 - 플랫폼이 제공하는 사고예방서비스 및 부가서비스는 **보험을 보완**할 수 있음

II. 보험시장 리스크

1. 언택트 전환과 리스크
2. 플랫폼의 시장 지배력 관련 리스크

1. 언택트 전환과 리스크

- 어려운 기술이 적용되고 여러 주체가 연결된 플랫폼에서는 다양한 리스크가 발생함
- 언택트 전환으로 인한 대표적인 리스크는 기술과 데이터에 대한 종속 및 감독 문제, 상품의 투명성 감소, 위험보장의 불완전성 증가, 플랫폼에서 주체간 이해 상충을 꼽을 수 있음

보험산업의 언택트 전환으로 인한 주요 리스크

1

기술과 데이터 산업의 지배력 강화

- 보험 가치사슬에 어려운 기술과 외부 데이터가 적용되면서 보험회사는 외부 기술과 데이터에 종속될 우려가 있음
- 기술에 대한 감독당국의 이해 부족시 보험감독을 어렵게 할 수 있음

2

보험상품의 투명성 감소

- 패키지 상품이 증가하고, 금융과 비금융의 혼재로 보험상품의 투명성이 감소할 수 있음
- 상품제조, 판매 및 다른 활동의 식별이 어려워지고, 보험규제의 경계가 모호해짐

3

보험위험 보장의 불완전성 증가

- 패키지 상품의 증가는 초과보험 및 일부보험을 발생시킬 가능성이 높음
- 실제 위험보장 주체가 모호할 경우, 소비자 피해가 발생할 수 있음

4

플랫폼에서 주체간 이해 상충

- 판매자로서 플랫폼의 영향력 강화와 패키지 상품의 증가로 인해 보험회사의 영향력 축소 가능성이 있음
- 플랫폼에서 생성된 보험데이터에 대해 보험회사, 플랫폼, 소비자 간에 소유권 다툼 발생 가능성이 있음

2. 플랫폼의 시장 지배력 관련 리스크

- 플랫폼의 시장 지배력 증대는 보험회사와 소비자가 플랫폼에 종속되는 문제를 야기할 수 있음
- 금융지주회사 이상의 시장 영향력을 가질 수 있어, 별도의 규제 마련 필요성이 제기될 수 있음
- 보험회사가 플랫폼에 지나치게 의존할 경우, 집중 리스크 발생 가능성이 있음

플랫폼의 시장지배력 관련 주요 리스크

1

보험회사가 플랫폼에 종속

- 시장 지배력 우위로 인해 보험 가치사슬 전반이 플랫폼에 종속되는 현상이 발생할 수 있음
 - 상품개발 단계부터 요율산출, 언더라이팅, 판매, 위험관리, 보험금 지급까지 전 과정이 플랫폼에 종속되고, 보험회사의 영향력이 축소될 수 있음

2

플랫폼의 독과점 구조와 소비자 피해

- 락인(lock in) 효과는 플랫폼간 경쟁을 어렵게 하고 플랫폼의 독과점 구조로 이어질 수 있음
 - 독과점 구조는 판매수수료 및 보험료 인상과 소비자 선택권 제한으로 이어져, 소비자 피해 발생 가능성이 있음

3

시장 영향력 증대

- 금융과 비금융업을 모두 영위하는 플랫폼은 금융지주회사 이상의 영향력을 행사할 수 있음
 - 금융과 비금융을 아우르는 플랫폼에 대한 별도의 규제 마련 필요성이 제기될 수 있음

4

집중 리스크

- 보험회사가 플랫폼에 지나치게 의존하게 될 경우, 플랫폼의 리스크가 보험회사로 전이되는 문제가 발생할 수 있음

Ⅲ. 보험규제 변화

1. 효율성 향상을 위한 보험규제
2. 시장 안정을 위한 보험규제

1. 효율성 향상을 위한 보험규제

- 보험산업의 효율성 향상을 위해서는, 보험 가치사슬의 각 단계에서 **언택트 활성화**를 위한 다양한 시도를 허용하고, **데이터의 폭 넓은 이용 및 이동**이 가능하도록 규제가 변화될 것으로 예상됨

보험산업 효율성 향상을 위한 보험규제 변화

상품 개발/ 요율 산출/ 언더라이팅	<ul style="list-style-type: none"> • 새로운 형태의 보험 상품 개발 <ul style="list-style-type: none"> - 보험상품의 범위 확대 - 의료정보 및 비보험 정보 등 다양한 형태의 데이터 활용
마케팅/판매	<ul style="list-style-type: none"> • 보험판매 방식의 변화 <ul style="list-style-type: none"> - 비대면 판매 및 패키지 판매 - 하이브리드형 판매채널
위험관리 및 부가서비스	<ul style="list-style-type: none"> • 건강관리 서비스 등 사고예방 서비스와 다양한 부가서비스 활성화 <ul style="list-style-type: none"> - 보험상품과 결합된 다양한 서비스 확대 - 계약자 상태 확인이 가능한 실시간 데이터 수집
계약 관리 및 보험금 지급 관리	<ul style="list-style-type: none"> • 보험금 청구 자동화 및 원격 청구 <ul style="list-style-type: none"> - 의료 및 보험사고 데이터 이동 자동화

2. 시장 안정을 위한 보험규제

- 주체별로 행위와 책임을 명확히 하여 소비자를 보호하고, 구체적인 정보 제공을 통해 소비자의 선택권을 보장하며, 독점적 행위 방지를 통해 공정경쟁이 이루어질 수 있는 시장환경 조성이 필요함

시장 안정을 위한 보험규제 변화

소비자 보호 강화

- 플랫폼과 보험회사의 행위와 책임을 명확히 정하는 기준 수립
 - 플랫폼에서 금융과 비금융의 혼재에 따른 소비자 피해 최소화 대책
 - 패키지 상품·서비스의 제공 주체와 책임 소재를 이해할 수 있는 정보 제공
 - 동일한 행위에 대해서는 주체와 상관 없이 동일한 규제 적용
- 보험상품 정보제공을 확대
 - 구체적인 상품 내용과 가격 정보 제공을 통해 소비자의 불이익을 최소화하고 선택권 보장

공정 경쟁 환경 조성

- 플랫폼의 금융거래 독점 행사를 방지할 수 있는 공정 경쟁 기준 수립
 - 플랫폼 내의 금융과 비금융업에서 불공정 행위 방지
 - 판매수수료의 무리한 인상을 방지
- 플랫폼과 금융회사의 데이터 공유 기준 수립
- 플랫폼의 독과점 행위를 제어할 수 있는 시장 환경 조성

감사합니다.