



글로벌 보험산업 및 인슈어테크 트렌드 : ITC Vegas 2022를 중심으로

손재희 연구위원

요약

- InsureTech Connect는 인슈어테크를 비롯한 다양한 보험시장 참여자가 함께 모여 다양한 보험 이슈에 대해 소통하는 글로벌 최대 규모 행사로 이를 통해 글로벌 보험산업의 변화와 트렌드 방향을 가늠해 볼 수 있음
 - 2022년에는 9월 미국 라스베이거스에서 개최되었으며 보험전문가 250여 명을 비롯한 보험회사, 브로커, 투자자, 인슈어테크사 등 9,000여 명이 참가하는 등 코로나19 이후 가장 많은 보험 관계자가 참석함
- 코로나19 이후 데이터 활용 및 자동화 적용은 많은 보험 분야에서 보편화되었으며 이제 보험회사들은 데이터 이용 및 기술 적용을 실질적 수익창출로 연결시키는 데 집중하고 있음
 - 보험회사가 제공하는 서비스의 성과를 높이고 고객 데이터의 효과적인 확보를 위해서 서비스와 보험 내부 시스템 간 그리고 보험 가치사슬 내 데이터의 연결과 상호작용 확보가 시급히 요구됨을 강조함
- 글로벌 보험회사들은 보다 적극적인 방식으로 위험을 감소시키기 위해 기존에 적용하지 않았던 기술이나 새로운 데이터 활용을 시도하고 있음
 - 정교하고 정확한 위험측정을 위해 기존 전문가 자문 방식에서 벗어나 객관적 데이터와 기술의 활용을 확대하고 있으며, 유전자 정보, 디지털 맵과 같은 첨단기술을 적용한 위험관리 서비스를 제공하고 있음
- 많은 보험회사는 급변하는 디지털 기술과 복잡성이 심화되는 생태계 환경에서 강력한 파트너십의 구축이 보험시장 내 생존을 위한 핵심 역량임을 강조하고 있음
 - 다양한 가치가 내재된 보험서비스의 제공이나 보험소비 경험을 증진시킬 수 있는 임베디드 보험 등 기존과 다른 새로운 보험 제공을 위해서 보험 생태계 내 다양한 참여자와 협력모델 구축은 필수 요소임
- 향후 사이버 리스크로 인한 피해의 빈도와 강도는 더욱 심화될 것으로 예상되며 이와 관련된 위험 관리 및 위험 보장 니즈 증가에 적극적으로 대비할 필요가 있음
 - 아직까지 국내 보험시장에서 사이버 리스크 이슈가 크게 부각되지는 않고 있지만 이와 관련된 글로벌 보험회사의 움직임을 주시하고 선제적으로 준비할 필요가 있음



1. InsureTech Connect Vegas 2022 소개

- InsureTech Connect는 글로벌 최대 규모의 인슈어테크 행사로 매년 미국 Las Vegas에서 개최됨
 - ITC vegas 행사를 통해 인슈어테크 기업은 자신들의 기술과 상품 및 서비스를 알리고 실제 투자자들과 투자미팅, 보험회사들과 협력미팅을 진행하며 인슈어테크를 둘러싼 다양한 보험산업 주제에 대해 토론하고 사례를 공유함
 - 2022년에는 보험전문가 250여 명을 비롯한 보험회사, 판매사, 투자사 그리고 인슈어테크 기업에서 9,000여 명이 참가하는 등 코로나19 발생 후 가장 많은 보험 관계자들이 참석함
- 금번 ITC Vegas에서는 3일 동안 생명, 건강, 자동차, 일반손해 등 각 보종별 주제와 고객경험, 상품개발, 인수 심사, 보험금 청구, 판매채널 등 보험 생태계 내 인슈어테크가 연결된 모든 분야에 걸쳐 토론이 이루어짐
 - 총 12개의 주제¹⁾에 대한 토론이 이루어 졌으며, 데모 스테이션을 통한 각 인슈어테크 기업 소개와 함께 질의응답이 이루어짐
- 본고에서는 ITC 2022에서 이루어진 다양한 세미나를 통해 나타난 글로벌 보험산업의 변화와 트렌드를 정리하고 향후 국내 보험시장에 대한 시사점을 도출하고자 함



2. 글로벌 보험산업 변화와 트렌드

가. 성과 창출에 역점을 둔 데이터 활용 전략의 변화

- Data 활용, AI 분석 및 자동화는 대부분의 보험상품 및 보험 가치사슬에서 보편적으로 활용되고 있으며 이제 보험회사들은 가치사슬 내 데이터 연결성 향상을 통해 데이터 이용 및 AI 적용을 수익화하는 데 집중하고 있음
 - 코로나19 이후 소비자들의 디지털 채널 활용이 보편화 되면서 보험회사들의 디지털화 및 데이터, AI 활용이 급속도로 확대됨
 - 많은 보험회사들은 보험산업 내 다양한 데이터 활용이 보편화된 것은 사실이나 고도화 측면에서 타 산업 대비 여전히 낮은 수준이며 데이터의 연결과 활용을 실질적인 수익창출로 연결시키기 위한 노력이 더 필요하다고 강조함
 - 생명보험회사들은 그동안 제공해 온 단순한 고객관리 서비스가 고객 행동을 변화시키고 개인화된 상품 제공을 위한 고객 데이터 수집에 한계가 있음을 인지하고, 위험 관리 혹은 고객관리 서비스와 보험 가치사슬 간 데이터의 연결성 향상에 집중하고 있음²⁾

1) ① Life & Health, ② Motor, ③ Commercial insurance, ④ Property, ⑤ Cyber, ⑥ Customer experience, retention & Acquisition, ⑦ Distribution, ⑧ Claim, ⑨ Underwriting, ⑩ Product Development, ⑪ Data & Analytics, ⑫ Innovation in action

2) From Living Longer to Living Better: Tracking Devices to Predictive Analytics

- 더불어 데이터 활용이 보험 프로세스의 효율성을 향상시키고 실질적인 보험 수익으로 연결되기 위해서는 인수심사, 청구 등 부분적 데이터 활용이 아니라 보험 전체 가치사슬 내 데이터 연결과 상호작용이 필수적임을 강조함³⁾
- 데이터 기반 보험이 가장 발달된 자동차보험도 현재 다양한 데이터가 인수심사이나 보험청구 등에 단편적으로 활용되고 있으나 향후 보험 밸류체인, 나아가 생태계 내에서 데이터의 연결을 위한 노력이 필요하다고 인식함⁴⁾
- 다른 산업에서와 같이 보험산업에서도 AI의 활용은 증가하고 있으며 운영 프로세스 측면과 인사이트 도출 측면에서 도움을 주고 있음⁵⁾
 - 분석해야 할 데이터의 종류와 양이 점점 증가하는 상황에서 다양한 형태의 데이터 표준화는 시간이 많이 소요되는 작업이나 적합한 데이터 수집 및 데이터 표준화에 AI를 활용함으로써 운영프로세스의 효율을 향상시킴
 - 고객 행동에 기반 한 유지율, 해지율, 상품 시장성 분석 등은 예상보다 더 복잡한 분석이 요구되는데 AI는 이를 빠르고 효율적으로 처리해 주고 있음

나. 경험하지 못한 데이터 및 기술의 활용 확대

- 보험회사의 데이터의 활용은 확대되었으나 기존에 경험해 보지 못한 데이터는 점점 더 증가하고 있으며 높아지는 금융시장 환경의 변동성과 맞물려 리스크 분석의 어려움이 더욱 가중되고 있음⁶⁾
 - 특히 최근 심각해지는 환경 문제로 인한 위험을 측정하기 위해서는 방대한 양의 비정형 데이터 분석이 요구됨
 - 새로이 등장하는 데이터 관련 규제와 최근 높아진 금융시장 내 변동성은 보험시장 내 위험과 영향을 정확하게 측정해 내기 어려운 요인으로 작용함
- 글로벌 보험회사들은 보다 적극적인 방식으로 위험을 측정하고 감소시키기 위한 노력을 기울이고 있으며 이를 위해 기존에 적용하지 않았던 기술이나 데이터를 활용하려는 시도가 더욱 증가함
 - 정교하고 정확한 위험 측정을 위해 전문가들 자문에 의존했던 전통적인 방식에서 객관적이고 다양한 데이터와 기술을 활용하는 방식으로 전환하기 시작했으며, 확보한 데이터를 활용하여 인사이트를 도출하고 적극적으로 고객에게 위험 예방 서비스를 제공하기 시작함
 - John Hancock은 Onduo⁷⁾과 함께 당뇨 환자 관리 프로그램⁸⁾을 출시하였으며, 프로그램에 참가한 고객은 비침습적 혈당 측정 방식으로 혈당을 측정하여 Ondou가 제공하는 앱에 저장, 저장된 데이터를 바탕으로 영양사, 의사, 등 당뇨병 전문 인력의 개별지도 및 지원을 제공받고, 이를 통해 최대 25% 보험료를 절감할 수 있음⁹⁾
 - Farmers, Harford Mutual 및 Swiss Re 등은 AI 기반 매핑 시스템을 활용해 고해상 멀티뷰 디지털 맵¹⁰⁾을

3) From Living Longer to Living Better: Tracking Devices to Predictive Analytics

4) The Future of Car Insurance: Digital, Predictive, and Usage - Based

5) Insurance industry transformation - Discussion on the top trends impacting the industry, and how the world's largest carriers are adapting digitally

6) Insurance industry transformation - Discussion on the top trends impacting the industry, and how the world's largest carriers are adapting digitally

7) Google의 의료기술 자회사인 Verily와 Sanofi가 2016년에 설립한 합작회사로 데이터 기반 디지털 헬스케어 서비스 제공회사임

8) 동 프로그램은 John Hancock Aspire™으로 2019년에 출시됨

9) 5th Annual Life Insurance Ecosystem summit presented by Sureify

제공하는 인슈어테크 Ecopia AI¹¹⁾와 협업하여 도시 건물, 도로, 교량, 철도, 진입로, 보도, 숲, 초원의 위험을 보다 정확하게 측정함¹²⁾

- 건강 위험을 조기에 발견하여 발생 확률을 낮추고 보다 효과적으로 예방하기 위해 유전자 정보를 활용하기 시작함
 - FOXOLIFE¹³⁾는 Assurity Life insurance와 협력으로 고객에게 후생유전(Epigenetic)분석을 통해 개인화된 장수보고서가 제공하는 생명보험을 판매하기 시작했으며 고객은 이를 통해 자신의 건강위험을 미리 점검 가능함¹⁴⁾
 - Manulife는 Munich Re Life와 DNA 분석회사인 GRAIL과 협력하여 암 발생을 조기진단해 주는 프로그램을 제공하기 시작함¹⁵⁾

다. 임베디드 보험(Embedded Insurance) 부상

○ 보험을 소비자 니즈에 맞춰 효율적으로 판매하려는 움직임은 임베디드 보험의 부상을 더욱 촉진시키고 있음

- 임베디드 기술을 이용한 보험제공은 고객의 Risk Gap을 줄여줌과 동시에 보험구매 관련 고객경험을 긍정적으로 바꾸는 데 도움을 줌¹⁶⁾
 - 회계전문 플랫폼 기업 Intuit Quickbook의 고객들은 대체로 신생기업 혹은 중소기업(SME)이며 이들은 고객관리, 임직원 보험 등을 직접 처리하기 어려운 고충을 가지고 있었으며, NEXT가 Intuit Quickbook에게 제공하는 임베디드 보험은 이러한 중소기업의 어려움과 보장받지 못했던 위험 공백을 해결해 줌
 - 특히 API 기술 기반 임베디드 솔루션의 제공은 각기 다른 조건을 가진 중소기업 고객의 보험 니즈를 빠르게 충족시키고 디지털 보험을 제공하여 빠르고 편리하게 보험구매를 가능하게 함
- 특히 임베디드 보험은 보험회사에게 더 많은 고객 접촉채널을 제공하고 다양한 사업기회를 제공할 수 있다는 측면에서 의미가 있음¹⁷⁾
 - 생명보험 인슈어테크 기업인 Bestow는 상품 구매 후 거스름돈을 모아 주식이나 펀드를 구매하도록 도움을 주는 스타트업인 Acorns에게 임베디드 보험을 제공함
 - Ladder life와 Lemonade는 개인 대출 전문 핀테크사인 Sofi의 플랫폼에 생명보험상품과 손해보험상품을 각각 임베디드 보험 방식으로 제공함

라. 파트너십 전략의 중요성 대두

○ 데이터 활용의 확대 및 ITC 기술의 발전 등 변화된 디지털 환경에서 보험회사가 단독으로 상품을 제공하거나

10) Digital twin라고도 하며 실제 물리적 개체, 지형의 가상 표현을 말하며 위성, 다양한 IoT기기에서 얻어진 빅데이터의 AI 분석으로 구현됨

11) Ecopia AI는 보험회사뿐만 아니라 미국, 캐나다 정부기관과 파트너십을 맺어 옥상 태양광 설비, 트리 카노피 커버리지 평가(나무 밀도 평가), 홍수 위험 예측의 정확도를 높이고 있음

12) Leveraging AI & Geospatial data to transform risk assessment and underwriting

13) AI를 기반으로 후생유전적 바이오마커를 분석하는 스타트업인 FOXO가 미국 Memorial Life Insurance를 인수해 설립함(21)

14) 5th Annual Life Insurance Ecosystem summit presented by Sureify

15) How the Life Insurance Industry is embracing innovation to Detect Cancer Early

16) Innovate or Dissipate: Capturing the Fintech Long Tail with Embedded Insurance

17) 5th Annual Life Insurance Ecosystem summit presented by Sureify

서비스를 제공하기는 어려워졌으며 다양한 기업과의 파트너십의 중요성이 더욱 높아짐

- [데이터 확보] 고객의 행동을 변화시키고 고객으로부터 얻어지는 데이터의 중요성이 높아지는 상황에서 가장 염두에 두어야 할 핵심 요소는 보험회사와 서비스 제공사와의 파트너십, 즉 Ecosystem Playing임¹⁸⁾
 - 전통적으로 보험회사들은 생태계 내 파트너들과 협력하는 것에 익숙하지 않으나 급변하고 있는 디지털 환경에서 기술 및 데이터 중 보험회사가 단독으로 제공할 수 있는 것은 거의 없음
 - 위험은 우리의 예상보다 더 복잡해 하나의 데이터 분석을 통해 완벽히 측정하기 어려워 다양한 데이터 확보가 필요하며 이를 위해 생태계 내 기업들과 협력이 필수라는 점을 글로벌 보험회사들은 인지하고 있으며 이를 위해 다양한 시도하고 있음
- [새로운 상품 및 서비스 제공] 대부분 분야의 보험전문가들은 다양한 상품 및 서비스 제공을 위해 가장 필수적인 것은 협력사들과의 강력한 파트너십이며 이를 위해서는 각각이 지향하는 목적이 동일해야 한다고 강조함
 - 미래 자동차보험시장의 핵심 키워드는 커넥티드 자동차의 보편화와 고도화이며 이때 보험회사가 갖춰야 할 핵심 역량은 제조사, 자동차 딜러, 정비소, 각종 개인 운송기기 등 자동차를 둘러싼 모빌리티 생태계 내 기업들이 제공하는 서비스와 보험의 연결이며 이를 위해서는 이들 기업들과 협력이 필수임¹⁹⁾
 - 성공적인 임베디드 보험 제공을 위해서는 파트너사들 모두 고객에게 최적의 상품 제공이라는 뚜렷한 목적을 가지고 서로 신뢰와 헌신이 바탕이 된 강력한 파트너십이 필요하다고 언급함²⁰⁾

마. 사이버(Cyber) 및 기후(Climate) 리스크 심화 가능성에 대비

○ 사이버 리스크(Cyber Risk), 기후 리스크(Climate Risk)는 향후 보험시장 내 더욱 크게 부상할 것으로 예상되며 이에 대한 대비책을 준비해야 함

- 코로나19 발생 이후 급속히 증가한 온라인 통한 거래 및 소통은 사이버 리스크의 복잡성을 더욱 심화시켰으며, 사이버 리스크 방지를 위한 규제 강화는 향후 사이버 리스크 관련 보험 수요를 더욱 높일 것으로 예상됨²¹⁾
 - 사이버 리스크 대비가 어려운 이유는 그 어떤 위험보다도 사람들이 인지하기 가장 어렵다는 점이며 사이버 범죄로 인한 피해는 물질적 비용을 발생시킬 뿐만 아니라 정신적 피해를 수반한다는 점에서 심각성을 더하고 있음
 - 생태계 내 초연결성(Hyper-connectivity)의 진전은 데이터의 연결성을 심화시켜 실제 발생 가능한 사이버 리스크의 복잡성을 높였으며 이로 인해 리스크 크기를 측정하고 비용을 가름하기가 과거 대비 더욱 어려워짐
- 기후변화는 보험상품 자체뿐만 아니라 시장 참여자의 의사결정, 기술적용 방식 등 보험산업에 영향을 미치고 어려움을 던져주고 있으나 동시에 보험회사에게 새로운 기회를 제공할 수 있으며 이에 대한 대비가 필요함²²⁾
 - 데이터 측면에서 분석을 위해 적절히 측정된 데이터가 매우 부족한 상황이며, 모델 측면에서 기존에 활용했던 Cat Model의 한계²³⁾가 노출되고 있어 기후변화로 인한 위험 증가를 정확히 측정하고 예측하기 어려워지고 있음

18) From Living Longer to living better: Tracking Devices to Predictive Analytics

19) The Future of Car Insurance: Digital, Predictive, and Usage - Based

20) Innovate or Dissipate: Capturing the Fintech Long Tail with Embedded Insurance

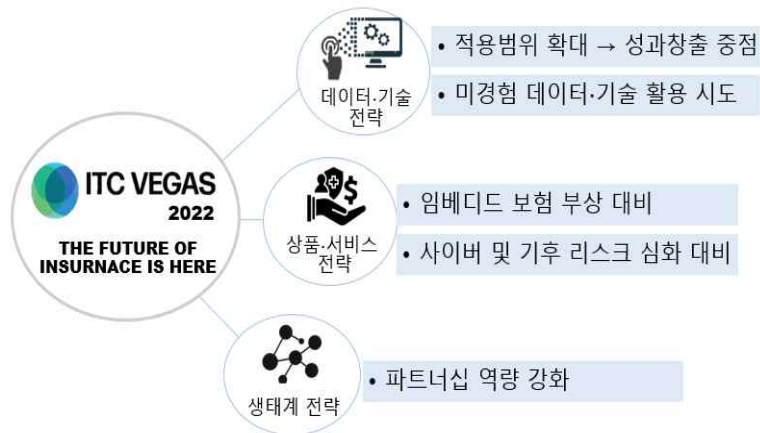
21) Managing digital risk: What's on the horizon for cybersecurity, breach response and identity theft?

22) Shaping industry's response to climate change with data and analytics

23) 기후변화로 인해 자연재난 규모와 빈도가 과거와 크게 달라지면서 과거 데이터에 의존하는 기존 Cat Model의 정확도를 낮춤

- 그러나 기후변화를 고려한 친환경 보험상품의 선제적인 개발과 제공, 그리고 기후 위험을 고려한 자산운용 전략은 글로벌 ESG 이행 준수와 더불어 보험산업 내 기후 위험 관련 회복(Resilience) 역량을 높이는 데 도움이 됨

〈그림 1〉 ITC 2022를 통해 본 글로벌 보험산업 트렌드(종합)



3. 시사점

- ITC 기술의 적용 및 데이터 활용 확대 자체가 주목적인 단계를 넘어 이제 이를 수익으로 연결시키기 위한 전략적 활용 방안 모색이 요구됨
 - 보험 가치사슬 각 부분에 적용되는 데이터가 서로 연결되고 상호작용 할 수 있도록 시스템을 재설계하고 기존 데이터 형태와 다른 새로운 데이터를 적극적으로 경험해 보려는 글로벌 보험회사의 노력에 주목할 필요가 있음
- 향후 소비자에게 새로운 보험 가치를 제공하기 위해서 보험회사 단독으로 할 수 있는 것은 거의 없으며 다양한 시장 참여자와 적극적인 파트너십을 통해 시너지를 획득하려는 노력이 필요함
 - 성공적인 파트너십 구축은 고객의 일상에서 지속적으로 교류하는 보험상품·서비스 제공을 위해 시급히 요구되는 역량이며 이를 위해 보험회사는 우선 생태계 내 참여자의 역량 파악 및 효과적인 공조방식에 대해 고민해야 할 것임
- 특히 복잡성 증가되는 인터넷 환경에서 사이버 리스크로 인한 피해의 빈도와 강도는 더욱 심화될 것으로 예상되며 이와 관련된 위험관리 및 위험 보장 니즈 증가에 적극적으로 대비할 필요가 있음
 - 사이버 리스크 대비는 백신과 유사하여 더 많은 기업이 대비할수록 그 효과는 더욱 커질 것이므로 이에 대한 적극적인 홍보와 상품 개발이 요구됨
 - 사이버 위험에 대한 교육 프로그램 제공 혹은 위험 관리서비스의 하나인 사이버 리스크 모니터링 서비스 제공을 상품에 접목시켜 포인트를 제공하고 이를 보험료와 연계시키는 것도 고려해 볼 수 있음