



2024년 보험산업 과제: ② 디지털 전환 확대

박희우 연구위원

요약

2024년 보험회사는 활용 데이터의 다양화를 통한 디지털 전환, 산업구조 재편에 따른 사업영역 확대, 디지털 기술 발전에 따른 기존사업 효율화 등의 기회가 확대될 것이며, 이에 따라 적극적인 신규 사업 참여, 소비자 중심의 상품 개발, 전사적 관점의 조직 구성 등을 추진할 필요가 있음. 감독당국은 디지털 전환에 따른 리스크에 대응하고, 산업 발전 및 소비자 효용 증대의 균형을 모색할 수 있는 정책적 흐름을 견지하여야 할 것임

- 최근 본격적인 4차 산업혁명의 도래와 함께 디지털 신기술의 상용화 수준이 높아지며, 디지털 전환은 보험산업의 경쟁구도를 변화시킬 수 있는 핵심수단으로 주목받고 있음
 - 보험회사 CEO를 대상으로 한 설문조사¹⁾에 따르면 70% 이상의 보험회사가 디지털 신기술을 활용하여 새로운 상품·서비스를 개발한 경험이 있으며, 코로나19 이후에는 AI, 클라우드, 빅데이터 등에 대한 활용도가 높아지고 있음
 - 그렇지만 보험산업의 디지털 전환 수준은 타 금융산업과 비교할 때 아직 초기 단계로 평가되는 상황에서, 디지털 기술을 이용한 새로운 사업모형 구축과 업무 효율성 제고는 보험회사에 기회이자 위협으로 작용할 것임
- 2024년에는 특히 활용 데이터 다양화, 사업영역 확대, 기존사업 효율성 향상 등의 측면이 주목되며 보험산업의 디지털 전환이 이루어질 것으로 예상됨
 - 2024년에는 전 분야 마이데이터 시행, 공공의료데이터 심의 재개 등 보험산업의 외부데이터 활용을 활성화할 수 있는 정책적 흐름이 확대되며 보험회사의 활용 데이터 다양화를 통한 디지털 전환의 기반이 마련될 것임
 - 자율주행차, 퍼스널모빌리티, UAM과 같은 새로운 모빌리티 수단의 등장과 헬스케어 기기의 발달은 산업구조를 변화시키고 있으며, 보험산업에서도 사업영역을 확장하는 관점에서의 디지털 전환이 주요 이슈로 부상할 것임
 - ChatGPT의 등장 이후 생성형 AI가 향후 10년 동안 전 세계 GDP를 7% 증가시킬 것으로 예상²⁾되는 등 보험회사는 빠르게 발전하는 디지털 기술을 활용하여 기존사업의 효율성을 한층 향상시킬 수 있을 것임
- 데이터 기반의 디지털 전환에 있어서 보험회사는 활용 데이터의 범위를 내부데이터에서 외부데이터로 넓혀 나갈 수 있는 기회가 확대될 것이며, 이에 관련 사업에 대한 적극적인 참여가 중요할 것임

1) 황인창·손재희(2023), 『보험산업 디지털전환 설문조사』, 보험연구원

2) Goldman Sachs(2023. 4), "Generative AI could raise global GDP by 7%"

- 보험회사는 지금까지 영위하는 사업을 통해 직접 취득한 내부데이터의 활용을 고도화하여 언더라이팅, 보험금 지급 관리, 고객관리 등 보험업 가치사슬의 효율화·자동화에 집중하여 데이터 기반의 디지털 전환을 이루어왔음
- 2024년에는 공공의료데이터 활용 확대, 전 분야 마이데이터 시행 등이 이루어지며 보험회사의 외부데이터 활용을 위한 사업 참여 기회와 부가가치 창출 가능성이 높아질 것으로 예상됨
- 보험회사는 외부데이터 활용 활성화를 통한 디지털 전환을 달성하기 위해 선제적인 사업 참여, 데이터 분석 역량 제고, 소비자 편익 증대를 위한 상품·서비스 개발 등을 추진할 필요가 있음

○ 디지털 신기술의 상용화와 규제 완화 흐름으로 인한 산업구조의 변화는 보험회사에 사업영역 확대의 기회로 작용할 것이며, 보험회사는 소비자 중심의 상품·서비스 개발 방안을 모색할 필요가 있음

- 디지털 신기술이 상용화되며 산업구조가 재편되고 규제 완화의 흐름이 이어지는 환경에서, 보험회사는 사업영역 확장 기회가 늘어날 것으로 예상됨
- 다양한 모빌리티 수단과 헬스케어 기기의 등장, 자회사 업무범위 확대 및 특화 보험회사 진입 허용 등의 규제 완화는 보험회사에 사업영역 확대를 위한 새로운 기회이자 과제로 작용할 것임
- 보험회사는 소비자 니즈에 대한 대응을 최우선하여 특화 보험상품 및 서비스의 개발, 헬스케어 서비스 시장에서의 성장기회 포착, 모빌리티 보험제도의 선제적인 구축 등을 마련해 나갈 필요가 있음

○ 빠르게 발전하는 디지털 기술은 보험회사 기존사업의 효율성·생산성 향상을 위한 기반이 될 것으로 보이며, 보험회사는 전사적 조직 구성, 사내 인재 육성, 스타트업과의 협력 등을 적극적으로 추진할 필요가 있음

- 보험회사는 언더라이팅, 보험금 지급, 고객관리 등 기존사업의 효율성과 생산성을 향상시키기 위한 수단으로서 AI, IoT 등의 디지털 기술을 활용하여 왔음
- 최근 생성형 AI가 상용화되는 등 디지털 기술 발전의 가속화는 보험회사 업무자동화 수준을 한 단계 도약시키고 고객가치 향상을 위한 촉매제로 작용할 수 있을 것임
- 디지털 기술이 복잡해지고 고도화됨에 따라 보험회사는 전사적인 관점에서의 조직 구성을 통한 디지털 전환 방안을 모색하고, 사내 디지털 인재 육성과 스타트업에 대한 파트너십 강화를 적극적으로 추진하여야 할 것임

○ 감독당국은 급격한 디지털 전환으로부터 발생할 수 있는 리스크에 대한 대응과 자율적인 경쟁촉진으로 인한 산업 발전 및 소비자 효용 증대의 균형을 모색할 수 있는 정책적 흐름을 견지하여야 할 것임

- 감독당국은 데이터 유출 및 오남용 방지를 위한 모니터링을 강화하는 한편, 데이터 활용을 통한 부가가치 창출 및 소비자 편익 제고를 저해하지 않기 위한 규제환경을 조성하여야 함
- 디지털 전환에 따라 급변하는 산업구조에 대응하고 보험시장 경쟁촉진을 통한 소비자 중심의 사업모형 구축을 위해 사전적·생산자 중심의 규제를 사후적·소비자 중심의 규제로 전환할 필요가 있음
- 신뢰성, 편향, 사이버리스크 등 보험산업에서 디지털 신기술이 정착하는 과정에서 발생할 수 있는 리스크와 소비자 피해를 막기 위한 규정을 정비하여야 함