



보험연구원
Korea Insurance
Research Institute

보도자료

보도

2021. 5. 26(수) 11:30부터

배포

2021. 5. 25(화)

책임자

생명·연금연구실
김규동 실장(3775-9049)

작성자

김규동 연구위원(3775-9049)

홍보담당

변철성 수석역(3775-9115)

총 8매

보험연구원, 「코리아 핀테크 위크 2021」에서 「보험산업의 AI 적용 현황과 과제」 온라인 세미나 개최

“보험산업은 AI 활용에 따른 기대와 함께 윤리문제 등에 관심을 기울여야..”

- 보험연구원은 국내 최대 핀테크 행사인 「코리아 핀테크 위크 2021」을 맞이하여 5월 26일(수) 오전 10시에 “보험산업의 AI 적용 현황과 과제” 라는 주제로 온라인 세미나를 개최함
 - 세미나는 「코리아 핀테크 위크 2021」 홈페이지(<https://fintechweek.or.kr/2021>)를 통해 공개되었으며, 세미나 동영상은 「코리아 핀테크 위크 2021」 개최 이후 보험연구원 유튜브 채널에도 게시될 예정임
- (주제발표 1) 이준섭 한화생명 상무는 ‘AI와 보험 비즈니스 전망’ 이라는 주제로, 보험산업은 AI를 통해 고객경험과 서비스 중심으로 사업 모델이 변화할 것이며, 보험회사는 금융서비스 플랫폼 기능을 강화할 필요가 있다고 강조하였음
 - (AI의 기능적 역할) 보험산업에서 AI는 동적 판단 향상, 개인화된 경험 제공, 빠른 의사결정 지원이라는 측면에서 기능적 역할을 수행할 것임
 - (동적 판단) 사물 인터넷(IoT) 데이터 및 다른 산업군의 데이터와 개인데이터 등 다양한 데이터 소스를 활용하여 동적으로 보험료 및 정책을 판단할 것임
 - (개인화된 경험 제공) 챗봇을 통해 개인화된 다양한 채널로 접근 가능해지고, 개인의 요청에 의해 목적에 맞는 보험을 추천하거나 개인화된 인터페이스를 통한 자동 구매 경험을 제공할 수 있음
 - (빠른 의사결정) 보험 가입/보험금 심사 과정에서 다양한 데이터들의 연결

및 비정형 데이터 자동 인식 등을 통해 빠른 의사 결정이 가능함

- (보험산업의 양분화) 보험상품을 제공하는 보험회사와 금융서비스를 제공하는 플랫폼으로 시장이 양분될 것이며, 전통적인 보험회사는 향후 사업모델에 대한 판단이 필요함
 - (보험회사 핵심역량의 변화) 전통적인 보험회사의 핵심역량인 ① 자산운용역량, ② 상품운용역량, ③ 영업운용역량 외에 ④ 디지털 서비스 운용역량이 추가될 것임
- (데이터 기반 고객중심 사업모델) AI 활용은 데이터 확보가 필수적이며, 이는 많은 고객 확보와 고객만족을 통해 가능함
 - (데이터 확보와 서비스 확대) 넓은 고객기반을 통해 많은 데이터 확보가 가능하며, 상품 및 서비스 확대를 통해 고객의 삶을 향상시킬 수 있음
 - (사업모델 변화) ① 대면 영업 → 디지털 채널 통합 커뮤니케이션, ② 손익 중심 → 고객 만족도 중심, ③ 상품 중심 → 서비스와 고객 경험 중심으로 사업 모델이 변경될 것임

□ (주제발표 2) 홍성호 보험개발원 팀장은 ‘해외 보험산업 AI 적용 현황 및 주요 이슈’ 라는 주제로 보험산업의 AI 적용 사례를 소개하고 AI 적용 및 개발 측면에서 다양한 이슈들을 논의하였음

- (AI 적용) 보험산업의 AI 적용은 보험가치사슬인 ‘판매, 위험관리, 지급 및 보상, 고객관리’ 단계로 구분하여 살펴볼 수 있음
 - (판매) AI를 활용하여 설계사들에게 고객 데이터 분석 정보를 제공하거나, 고객에게 최적 보험 상품 포트폴리오를 제공함
 - (위험관리) AI를 활용하여 개인 맞춤형 질병 예방 서비스를 제공하거나, AI로 예측한 건강증진 요소를 관리하도록 하여 위험관리 유인을 제공함
 - (지급 및 보상) AI를 활용한 신속한 손해사정과 보험금 지급, 이미지·음성 분석을 통한 보험금 지급 적정성 관리 등이 있음
 - (고객관리) 효율적인 고객응대 및 고객만족도 향상을 도모함
- (주요 이슈) 주요 이슈는 AI 활용 원칙 제정과 AI 사용자의 적용/개발

측면의 이슈로 구분할 수 있음

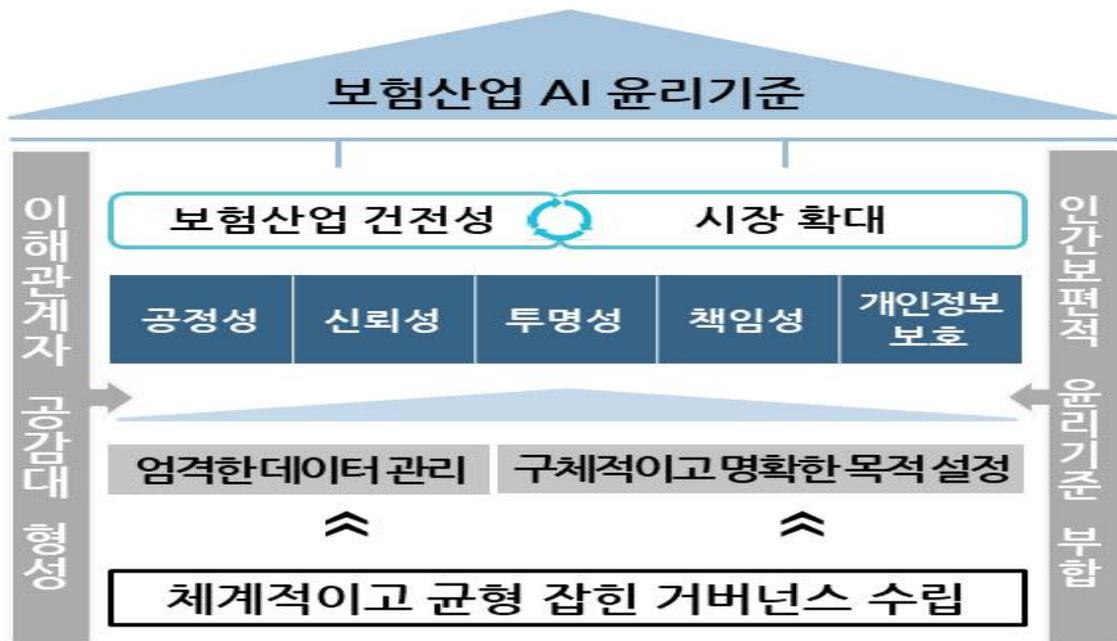
- (AI 활용 원칙) AI 관련 윤리문제를 관리하기 위하여 OECD는 AI 활용 원칙을 제정하였으며, 미국 NAIC는 보험산업 최초로 인공지능 활용 원칙을 제정하였음
- (AI 적용 측면의 이슈) 규제 산업으로서 감독기준을 충족해야 하는 등 AI의 보험산업 적용과 관련되는 특성을 이해할 필요가 있으며, AI 적용의 신뢰도가 아직은 높지 않은 단계임
- (AI 개발 측면의 이슈) 고품질의 데이터 확보, IT 인프라 및 자원 활용 계획 수립, 프라이버시 및 적법성 등을 충족해야 함

□ (주제발표 3) 김규동 보험연구원 연구위원은 ‘보험산업의 AI 윤리문제와 윤리기준 제정 방안’이라는 주제로 보험산업에서 AI 적용 시 발생할 수 있는 윤리문제를 설명하고, 윤리기준 제정을 위한 방안을 제시하였음

- (AI의 중요성) 보험산업에서는 AI와 데이터 고급분석에 대한 투자가 가장 활발히 진행 중이며, 국내 보험회사 CEO들은 가장 시급하게 추진해야 할 경영과제로 빅데이터 및 AI 관련 기술활용 제고를 꼽고 있음
- (AI의 윤리문제) 보험산업은 다양한 AI 윤리문제에 직면할 수 있으며, 이를 체계적으로 관리할 필요가 있음
 - AI 윤리문제는 공정성, 투명성, 개인정보 보호 및 사생활 보호 등에서 발생할 수 있으며, 편향된 데이터를 사용하거나 최적화 대상이 잘못될 경우 발생할 수 있음
 - 보험은 소비자 이해관계가 첨예한 분야로 AI 윤리문제 발생 시 더 큰 영향을 받을 수 있으며, EIOPA는 가격산출과 언더라이팅 단계에서 공정성과 설명가능성 문제에 대해 매우 강한 우려를 표명하였음
 - AI는 적절한 관리체계 수립이 중요하며, AI 시스템은 안정적이고, 설명 가능하며, 투명한 방식으로 관리되어야 함

- (AI 윤리기준) 대표적인 AI 관리체계로 AI 윤리기준을 들 수 있는데, 미국과 EU 등 주요국과 OECD는 AI 윤리기준을 제정하였으며, 해외 보험감독기구인 EIOPA와 NAIC는 윤리기준을 준비 중이거나 발표하였음
 - 과학기술정보통신부에서는 국가 인공지능 윤리기준을 제정하였으며, 금융위원회는 금융분야 AI 운영 가이드라인 제정 계획을 발표하였음
 - 윤리기준의 공통적인 주요 내용은 AI 결과물의 공정성·신뢰성·투명성, 시스템의 안전성·보안성, 운영자의 책임성 요구 등임
- (보험산업 AI 윤리기준 제정 방안) AI 윤리기준 제정은 체계적인 거버넌스 수립, 엄격한 데이터 관리와 보험가치사슬 각 단계에서 구체적이고 명확한 AI의 목적 수립이 전제되어야 함
 - 모든 절차와 기준은 인간 보편적인 윤리기준에 부합하도록 이해관계자들의 공감대 형성을 통해 제정되어야 하며, 보험산업의 건전성 유지와 시장 확대를 견인할 수 있어야 함

〈보험산업 AI 윤리기준 제정 방안〉



- (토론) 토론은 성주호 경희대 교수 사회로, 강용성 와이즈넷 대표, 김민기 카이스트 교수, 안수현 한국외대 교수, 이동엽 금융위원회 과장, 정규완 현대해상 상무가 참여하여, 50분간 진행되었음
- (토론 1) 김민기 카이스트 교수는 “보험계약 및 유지”, “보험금 청구 및 심사”, “고객 서비스” 단계에서 소비자 개인정보, 설명 가능성, AI와 인간의 관계에서 마찰 가능성 등과 같은 이슈들에 대해 추가적인 연구 필요성을 제기하였음
 - 본인의 개인정보 전달방식에 따라 개인정보 활용에 대한 수용 정도가 달라지는데(맥락적 진실성), 이러한 측면에서 개인정보 사용에 대한 소비자 민감성을 완화할 수 있는 방법이 연구되고 있음
 - 소비자들은 본인의 정보를 제공하기를 싫어하면서, 맞춤형 서비스를 원하는 프라이버시 역설(paradox of privacy) 행태를 보이기도 함
- (토론 2) 강용성 와이즈넷 대표는 대고객 서비스, 영업뿐 아니라 내부 효율성 향상 및 자산운용 등 AI는 보험산업 전 부분에서 폭넓게 적용되고 있다고 언급함
 - AI 적용은 보험업의 정의부터 조직 구성, 보험회사의 모습까지 보험산업의 전반적인 모습을 크게 변화시킬 것임
 - 데이터 사용의 중립성 확보와 소비자 정보의 가명·익명화 방안의 방향 설정이 중요하며, 정부 정책 및 규제 수립이 중요함
- (토론 3) 정규완 현대해상 상무는 AI는 보험산업이 사회안전망으로서 본연의 역할을 수행하는데 도움이 되고, 보험사기 적발을 위해서는 적절한 데이터 활용이 중요하다고 설명함
 - (사회안전망) 보험 본연의 역할이란 위험이 있는 곳에 보험 상품을 제공할 수 있어야 한다는 것이며, AI가 큰 역할을 할 수 있을 것임
 - (보험사기 적발) AI는 다량의 데이터 분석을 통해 보험사기를 적발할 수 있는데, 업계의 공조가 매우 중요함

- (토론 4) 안수현 한국외대 교수는 AI로 인해, 보험위험의 성격, 보험 회사의 경쟁력, 소비자 차별, 판매 채널 등에서 많은 변화가 있을 것으로 예상함
 - (보험 위험) 보험의 본질인 위험에 관한 성격이 달라질 것임
 - (기술 의존) 핀테크 회사 및 스타트업들이 보험회사의 핵심 업무인 보험인수, 리스크 관리, 대고객서비스 등에서 우위를 가지게 됨으로써 보험회사는 기술 측면에서 외부에 의존하는 현상이 발생할 수 있음
 - (소비자 차별) 보험회사는 방대한 개인정보를 취급할 때 주의가 필요할 것이며, AI 기술 적용에 따른 고객 차별 이슈가 발생할 것임
 - (판매 채널) 대면채널에 큰 변화가 있을 것이며, 보험회사는 시간과 비용 절약을 위해 중개채널을 사용하지 않을 가능성이 큼
- (토론 5) 이동엽 금융위원회 과장은 AI와 관련한 정부 정책방향 및 AI 활성화 종합방안에 대해 설명함
 - 정부는 2020년부터 한국판 뉴딜 중 하나인 디지털 뉴딜의 일환으로 AI 활성화를 적극 추진하면서 AI 확산을 하나의 목표로 정하고 있으며, 금융위도 작년 7월경 금융 분야 인공지능 워킹그룹을 구성해서 운영 중임
 - (정책 방향) 정부는 ① AI 활용·개발을 위한 규제개선, ② AI 활성화 인프라 구축, ③ 소비자 보호, ④ AI를 활용한 금융감독(레그테크) 측면에서 작업반을 구성하여 준비하고 있음
 - (데이터 확보) 정부는 ① 데이터 3법 개정, ② 공공데이터 개방, ③ 금융 분야 AI 데이터 라이브러리 구축, ④ 금융회사 AI 기반 지원을 위한 테스트베드 구축 등의 방법으로 AI 인프라 구축을 위한 양질의 데이터 확보에 노력 중임
 - 금융위원회는 금융서비스의 효율성과 포용성을 동시에 지향하므로, AI 활용을 위한 데이터 모집부터 개발, 판매, 유지 등 전 과정

에서 AI 활용 시 발생 가능한 문제 관련 가이드라인을 마련할 것임

□ 금융위원회가 주최하는 「코리아 핀테크 위크 2021」은 2019년 첫 개최 이래 3회차를 맞이하였으며, 올해는 “핀테크와 지속가능한 금융혁신”이라는 주제로 5월 26일부터 3일간 온라인과 오프라인에서 개최됨

- 이번 행사에서는 전시관, 채용관, 교육관, 세미나, 특별세션 등 다양한 프로그램이 준비되어 있음
- 1일차에 콘래드 호텔에서 개최되는 개막식은 온라인으로 생중계되며, 2·3일차에는 온라인 전용으로 운영될 예정임
- 세미나 및 특별세션은 행사 개막일에 「코리아 핀테크 위크 2021」 홈페이지(<https://fintechweek.or.kr/2021>)를 통해 동시 공개될 예정임

※ 붙임 1) 「코리아 핀테크 위크 2021」 개요 1부
2) 발표자료 각 1부. 끝.

☞ 본 자료를 인용하여 보도할 경우에는 출처를 표기하여 주시기 바랍니다
<http://www.kiri.or.kr>

[붙임 1] 「코리아 핀테크 위크 2021」 개요

- 금융위원회는 국내 최대 핀테크 행사이자 글로벌 핀테크 박람회로 평가받는 「코리아 핀테크 위크 2021」을 5월 26일부터 28일까지 3일에 걸쳐 유관기관과 함께 개최함
- 동 행사는 우리나라의 디지털 금융혁신을 가속화하고 핀테크 산업의 활성화를 지원하는 데 기여할 것으로 예상되며, 코로나19 팬데믹 상황을 고려하여 온라인과 오프라인 병행 개최됨

< 개 요 >

(일시) 5.26.(수)~5.28.(금)

(장소) 콘래드 호텔(1일차), 박람회 홈페이지(2~3일차, 온라인 전용)

(주제) 「핀테크와 지속 가능한 금융혁신」

(프로그램)

- (1일차) 개막식 및 기조연설, 정책 설명회, 전시부스 쇼케이스, 투자자 상담회 등
- (2·3일차) 세미나 및 특별세션, 네트워킹 밋업, 핀테크 취업토크, 온라인 전시관·채용관·교육관·체험관 등

- 특히 이번 행사에서는 다양한 주제로 구성된 세미나와 특별세션 프로그램이 5월 26일 오전 10시 개막식과 동시에 행사 홈페이지에 공개됨