

# ‘심사과정 100% 자동화’… 보험업계, AI 도입 불 붙었다

업무효율성, 편의성 제고 두드러지  
롯데손보, 작년 업계 첫 AUS 가동  
운전자보험 인수거절률 0% 기록  
메트라이프, AI OCR로 5분 처리



보험사들이 인공지능(AI)을 도입하면서 AI리더 자리를 향한 경쟁이 치열해지고 있다.

/유토이미지

인공지능(AI) 리더 자리를 향한 보험사들의 경쟁이 치열하다. AI를 도입하면서 업무 효율성과 함께 고객 편의성 제고라는 두마리 토끼를 잡겠다는 계획이다.

10일 보험업계에 따르면 롯데손해보험은 업계 최초로 자체 AI 시스템을 통해 운전자보험 심사 과정을 100% 자동화하는 데에 성공했다. 이번 시스템을 바탕으로 AI리더로 도약한다는 포부다.

롯데손해보험이 지난해부터 가동한 '장기 인공지능 보험인수 시스템(AUS)'은 가입자의 특성과 질병력을 바탕으로 가입 가능 여부를 즉시 확인할 수 있다. 심사자가 설명하기 어려운 '대안 상품 안내'와 '상품 추천 기능'을 업계 최초로 개발·탑재해 조만간 간편보험 심사에 시범 적용할 계획이다.

특히 AUS를 통해 100% 자동심사가 진행 중인 운전자보험의 인수거절률은 지난해 8월 이후 0%를 기록하고 있다. 롯데손해보험은 AUS를 통해 올해 상반기 중으로 간편보험의 심사도 완전 자동화하고 인수정책 최적화를 통해 시장경쟁력을 높일 예정이다.

롯데손해보험 관계자는 "인공지능 기반의 보험 심사 시스템을 통해 심사자는 보다 복잡한 계약과 인수정책 수립에 집중할 수 있게 됐다"며 "이와 같은 기술경쟁력을 바탕으로 디지털 전환을 완성하는 데에 힘을 쏟을 것"이라

고 말했다.

메트라이프생명도 지난 4월 인공지능 기반 광학식 문자 인식 시스템(AI OCR)을 도입했다. 고객이 보험금을 청구하면 빠르게 심사하고 지급할 수 있게 됐다.

새로운 시스템의 도입으로 입원을 수반하지 않는 간단한 보험금의 경우 5분 이내로 지급 처리가 가능하다. 특히 의사 진단서나 소견서의 자연어까지 인식하는 등 업계 최고 수준의 고도화된 기술을 사용해 고객에게 더 나은 서비스를 제공한다.

메트라이프생명은 "보험금자동지급 범위를 전체의 30%까지 단계적으로 확대하는 것을 목표로 하고 있다"고 밝혔다.

KB손해보험은 보험업계 최초로 AI 명함 서비스를 도입했다. AI 명함은 사진 1장과 10초 분량의 음성만으로 보험 설계사와 동일한 모습의 가상인간을 구현해 최대 1분 분량의 맞춤형 메시지를 전달하는 서비스다.

KB손해보험은 AI 명함 서비스를 KB손해보험 골드멤버 약 300명을 대

으로 2개월 동안 시범 운영한다. 이후 KB손해보험 전속 설계사와 임직원을 대상으로 확대할 예정이다.

KB손해보험에 이어 생보업계 최초 AI 명함 서비스 도입 타이틀은 ABL생명이 차지했다.

ABL생명은 지난 9일 생보업계 최초로 AI 명함 서비스를 시범 도입했다. AI 명함 서비스를 고객관리 시스템과 연동해 CRM(고객관계관리) 업무의 효율성을 높인다는 계획이다.

ABL생명은 영업경쟁력 확보의 일환으로 전속 FC(재무컨설턴트), 육성 매니저 등을 대상으로 AI 명함을 제공한다. AI 명함에는 ▲개인 PR ▲정기 안부 인사 ▲계약 고객관리 등의 내용을 담을 수 있다.

ABL생명 관계자는 "FC들의 전문성을 갖춘 모습과 목소리를 고객과의 만남 전에 쉽게 전달이 가능해 디지털 채널을 통해서도 친숙한 고객관리가 가능해질 것"이라며 "전사 디지털 전환 및 차별화된 고객 경험 제공을 위해 AI 기술을 적극 활용해 나갈 것"이라고 말했다.

/김주형 기자 gh471@metroseoul.co.kr



## 삼성생명 전이암직접치료보장 등 필요한 특약 선택 가입

삼성생명이 전이암직접치료보장 특약을 탑재한 신상품을 공개했다.

◆ 납입 후 '플러스보장플랜'  
삼성생명은 '삼성 플러스원 건강보험'을 판매한다고 10일 밝혔다.

이번 상품은 특약을 선택할 수 있도록 설계했다. '플러스보장플랜' 제도를 신설해 필요에 따라 보장을 추가할 수 있다. 가입시점에 2가지 플랜 중 하나를 선택해 납입 완료 후 보장이 게시되는 구조다.

'플러스사망보장플랜'은 플랜보험 가입금액 만큼 담보한다. 이어 '플러스시니어보장플랜'은 ▲진단 ▲입원 ▲간병 ▲수술 ▲치료 등 21종의 건강 관련 보장을 추가로 지급한다.

전이암직접치료보장특약, 전이암항암약물치료특약 등 신규 개발한 특약도 탑재했다. 기존 원발암과 전이암 등 고액치료비암의 직접치료에 관한 보장을 제공한다.

## 신한라이프 생식기암·조기폐경 등 女 생애주기 맞춤 보장

신한라이프가 여성의 생애주기를 분석해 맞춤형 서비스를 제공한다.

◆ 여성의 삶 지원하는 특화 보험  
신한라이프는 10일 '신한건강보장보험 원(ONE)더우먼'을 출시했다.

이번 상품은 임신과 출산 등을 포함해 갱년기 질병까지 보장하는 여성특화 건강보험이다. 호르몬 변화나 가족력에 따라 질병 위험이 다르다는 점을 착안해 꼭 필요한 보장만 담을 수 있도록 설계했다.

'여성암 진단특약'을 통해 ▲난소암 ▲자궁암 ▲유방암 등 생식기암을 보장 받을 수 있다. 이어 조기폐경진단 및 급여 끝말도검사지원 등 여성의 생애주기에 필요한 보장을 맞춤형으로 탑재했다.

여성특화 헬스케어 서비스도 마련했다. ▲난소기능 검사 할인 ▲난자동결 시술 우대 ▲이른둥이 방문간호 컨설팅 등 치료 후 회복을 돕는 케어 혜택도 누릴 수 있다.

신한라이프 관계자는 "이번 신상품은 단순히 질병과 사망을 보장하는 기존 건강보험의 틀에서 벗어나 활력 있는 여성의 삶 자체를 지원하기 위해 만든 여성특화 보험이다"라고 말했다.

/김정산 기자

# 저축은행 4%대 금리 실종… 하반기에도 내림세 전망

전국 79곳 정기예금 평균 年 3.67%  
지난해 동기 상단 대비 0.51%p 하락  
영업환경 악화로 조달비용 절감나서



저축은행 예금금리 상단(연 4%)이 낮아질 전망이어서 관심이 쏠리고 있다.

/뉴스1

저축은행 예금금리 상단 연 4% 붕괴가 초읽기에 들어갔다. 경영효율화에서 나선 저축은행이 몸집을 줄이고 이자비용을 잇달아 내린 영향이다. 연내 업황 개선이 불투명한 가운데 고금리 예금 '막차'라는 분석도 등장한다.

10일 저축은행중앙회에 따르면 전국 저축은행 79곳의 정기예금(1년물) 평균금리는 연 3.67%다. 연초(연 3.96%) 대비 0.29%포인트(p) 하락했다. 2분기를 시작으로 저축은행이 예금금리를 낮춘 것이다. 지난해 동기(연 4.00%)와 비교하면 0.33%p 떨어졌다. 예금금리 상단만 놓고 보면 연간 0.51%p 하락했다.

연 4%대 금리를 제공하는 정기예금 상품이 모습을 감췄다. 지난 9일 기준 전국에서 연 4%대 정기예금 상품을 내놓은 곳은 조은저축은행이 유일하다. 반면 지난 1월 전국 저축은행권이 해당 금리 구간에서 출시한 정기예금 상품은 194개다. 이제는 연 3%대 예금상품이 대부분이다.

은행권과 비교해도 매력이 떨어진다는 평가다. 같은날 기준 은행권의 예금금리 상단은 연 3.9%다. 저축은행 상단과 불과 0.1%p 차이다. 통상 저축은행은 은행권 대비 신용등급이 떨어지는 만큼 예금상품에 1~2%p 수준의 가산금리를 적용한다. 금융사의 채급과 안정성을 고려하면 사실상 1금융권의 금리가 2금융권을 역전했다는 해석이다.

한 금융권 관계자는 "소비자들이 주변에서 흔하게 찾을 수 있는 은행을 뒤로하고 저축은행을 찾는 유일한 이유는 고금리다"라며 "0.1%p 차이이면 은행권으로 눈을 돌릴 수밖에 없다"고 했다.

하반기에도 저축은행 예금금리는 내

림세를 유지할 것이라 전망이 우세하다. 부동산 프로젝트파이낸싱(PF) 취급을 전면 중단한 상황인 데다 기준금리 인상 여파에 리테일(소매금융) 수요 확보에도 제동이 걸리는 등 영업 환경이 악화가 지속하면서다. 대출 취급이 줄어든 만큼 조달비용 절감에 나선 것.

한국은행에 따르면 지난 3월 저축은행의 수신잔액은 103조7449억원이다. 한달새 183억원 증가하면서 6개월 만에 상승 전환했다. 그렇지만 업계에서는 지난 반년간 저축은행의 수신잔액이 매달 수조원대 낙폭을 기록했던 만큼 유의미한 증가는 아니라는 설명이다. 한편 같은 기간 여신잔액은 101조3777억원으로 14개월째 감소세다.

/김정산 기자 kimsan119@

## 우리銀, '2차 학자금대출' 2만명 캐시백

우리은행이 2차 '청년 학자금대출 캐시백' 대상자를 모집한다고 10일 밝혔다.

'청년 학자금대출 캐시백'은 한국장학재단의 적극적인 협조로 우리은행이 금융권 단독으로 진행되는 민생금융지원 자율프로그램이다. 취업난, 고물

가, 고금리 등 어려운 여건 속에서도 연체 없이 꾸준히 학자금대출 원리금을 상환해온 청년들에게 경제적 부담을 덜어주는 상생금융 프로그램이다.

우리은행은 학자금대출을 보유 중인 청년 8만명에게 1인당 최대 30만원, 총 240억원을 되돌려준다. 지난 3월 한 달

간 1차 모집을 통해 우리은행에 거래가 있는 4만명과 기존 거래가 없는 2만명 모집을 완료하였고, 이번 2차 모집을 통해 우리은행 거래가 없는 2만명을 모집할 예정이다.

2차 모집은 오는 7월 31일까지 우리 WON뱅킹과 한국장학재단 App 또는 홈페이지에서 신청할 수 있다. 이번 모집은 선착순으로 진행되며, 1차 모집일인 3월 25일 이전에 우리은행 입출금계

좌가 없었던 고객이 대상이다. 모집 마감일인 오는 7월 31일 기준 한국장학재단의 학자금대출 잔액을 보유하고 연체 없이 성실하게 상환해 온 청년이라면 누구나 신청할 수 있다.

우리은행은 한국장학재단과 ▲학자금대출 원금 보유 ▲연체 발생 ▲타 금융사 원금지원 여부 등을 확인해 개별 캐시백 금액을 통지할 예정이다.

/이승용 기자 lsy2665@

/김정산 기자