

‘더 빠르고, 더 정확하게’... 보험사, 심사 시스템 고도화

롯데손보, 원클릭 자동심사 도입
신속 업무처리로 대기시간 절감
하반기 종합형장기보험에 탑재

iM라이프, AI 재정심사기능 통해
고객 재정상태 효율적 평가 가능

보험사들이 인수심사(언더라이팅)와 보험금 지급 심사 시스템을 고도화하고 있다. 시스템 개선을 통해 신속한 업무처리하는 물론 고객 불편을 해소하면서 효율적인 서비스를 제공하겠다는 전략이다.

22일 보험업계에 따르면 롯데손해보험은 업계 최초로 ‘간편상품 원클릭 자동심사 시스템’을 도입했다. 세분화된 간편보험 개별 담보의 즉시 가입 가능 여부를 확인할 수 있도록 자체 개발했다.

해당 시스템은 설계사가 고객의 상품가입설계를 진행할 때 ‘상품설계비서’를 클릭하면 사용할 수 있다. 설계에 동의한 고객의 정보를 입력하는 즉시 세부 보장별 가입가능여부를 확인할 수 있다. ‘상품 추천 기능’을 통해선 고객에게 맞춤형 플랜을 제안할 수 있다.

고객의 심사대기 시간을 절감하고 인수거절로 인한 불편도 해소했다. 고객에게 개인화된 ‘맞춤형 알릴 의무’를



첫 지피티가 생성한 보험사 심사 시스템 고도화 이미지.

전송해 자동심사에 의해 가입이 어려운 경우 가입 가능한 대안상품을 즉시 안내받을 수 있다.

롯데손해보험은 “현재 해당 시스템을 통해 자동으로 심사를 완료하는 비율은 97% 수준이다”라며 “하반기 중 보장과 고지사항 등이 더 복잡한 종합형 장기보험에도 자동심사를 전면 도입할 예정”이라고 밝혔다.

iM라이프는 AI를 활용해 고도화한 ‘전문가언더라이팅시스템(Expert Underwriting System·EUS)’을 가동한다. EUS는 신속하고 객관적인 심사 결과를 제공하는 언더라이팅 시스템이다.

이번 고도화는 iM라이프의 언더라이팅 경쟁력을 강화하고 고객 및 영업 현장 편의성을 극대화하기 위함이다.

특히 보험업계 최초로 AI 재정심사기능을 탑재했다.

AI재정심사기능은 머신러닝 AI가 고객의 재정 정보를 분석해 도출한 점수를 바탕으로 고객의 재정 상태를 효율적이고 정확하게 평가할 수 있도록 돕는다. 추후 고객 사망보험 재정심사 강화에도 활용될 예정이다.

iM라이프는 “보험 가입 가능여부 확인 시 다양한 질병에 대한 정교한 심사를 빠르게 처리할 수 있도록 질병심사에 최신 언더라이팅 인수심사 기준을 반영하고 심사 과정을 자동화했다”고 전했다.

동양생명도 자동심사를 확대 및 보험사기 대응력 강화를 위한 보험금 리스크 탐지 시스템 ‘CRDS(Claim Risk

Detection System)’ 고도화 구축을 완료했다.

앞서 동양생명은 지난 2011년 CRDS를 도입한 바 있다. 최근 늘어나는 보험금 청구와 능동적·조직원 보험사기에 보다 효율적으로 대응하기 위해 지난해 말부터 약 10개월 동안 CRDS 고도화 작업을 추진해 왔다.

이번 고도화 작업으로 구현된 AI 기반 자동심사 시스템은 보험금 청구 건의 리스크 요인을 종합적으로 판단한다. 보험금 청구 건에 대한 자동심사 비율은 기존 20% 초반에서 45%까지 제고했다. 특히 전체 보험금 청구 건의 99%는 접수에서 심사를 거쳐 지급까지 1일 이내 처리된다.

심사가 필요한 청구 건에 대해서도 신속한 처리를 위해 계약정보 및 청구 사유, 기지급정보 등 심사단계에서 필요한 정보를 윈스톱으로 제공해 담당 직원들이 업무를 한층 효율적으로 진행할 수 있다.

동양생명 관계자는 “점차 늘어나는 사고 보험금 청구와 조직원·지능적 보험사기 등에 적극 대응하기 위해 보험금 리스크 탐지 시스템 고도화 프로젝트를 진행했다”며 “이번 CRDS 고도화를 통해 더 나은 고객 서비스를 제공할 수 있을 것으로 기대한다”고 밝혔다.

/김주형 기자 gh471@metroseoul.co.kr

카드 News

우리카드-서울시 미혼남녀 미팅 행사 ‘설렘, 인 한강’ 개최

우리카드는 서울시와 함께 미혼남녀를 대상으로 ‘설렘, 인(in) 한강’을 개최한다.

이번 행사를 통해 서울에 거주하는 미혼남녀(25세~39세) 100명이 세빛섬에서 모인다. 오후 3시부터 6시간 동안 한강 요트 투어와 함께 ▲레크리에이션 ▲연애코칭 ▲1대1 대화 등에 참여한다.

행사마무리에는 참가자들이 마음에 드는 이성을 1~3순위까지 기재하고 용지를 제출한다. 최종 커플 성사 여부는 다음날 당사자들에게 개별 통지할 예정이다. 내달 8일 오후 6시까지 온라인으로 신청하면 된다.

롯데카드 포인트 매칭기부하고 두 배 행복 느끼세요

롯데카드는 오는 12월 18일까지 ‘포인트 매칭기부 행복 두 배’ 행사를 진행한다고 22일 밝혔다.

이번 행사는 소비자가 기부한 포인트만큼 롯데카드가 한 번 더 기부하는 사회공헌 캠페인이다. 1000포인트 이상 기부한 고객 30명을 추첨해 엘포인트 5만포인트를 적립한다. 연말정산 소득공제 혜택도 받을 수 있다.

엘포인트 또는 롯데SK주요포인트를 보유한 회원이면 누구나 참여할 수 있다. 디지털카업이나 롯데카드 사회공헌 홈페이지에서 매칭기부 사례 아동을 선택한 후, 원하는 금액만큼 포인트를 기부하면 된다.



카드 출시 기념식 및 제휴 조인식에 참석한 민승배 BGF리테일 대표이사(왼쪽부터), 박상진 네이버페이 대표이사, 문동권 신한카드 사장이 기념사진을 촬영하고 있다. /신한카드

신한카드-네이버페이 CU N페이 카드 출시

신한카드는 네이버페이 간편결제와 CU 편의점 혜택을 결합한 ‘CU N페이 카드’를 출시했다.

이번 협약식에는 문동권 신한카드 사장과 박상진 네이버페이 대표이사, 민승배 BGF리테일 대표이사 등 3사 관계자들이 모두 참석했다. 상품 출시를 시작으로 ▲지역 맞춤형 서비스 발굴 ▲중소기업 PB 상품 개발 ▲가맹점주 영업지원 프로그램 등을 단행한다.

CU N페이 카드는 CU 편의점에서 네이버페이 앱으로 QR결제를 하면 이용 금액의 최대 20%를 할인한다.

/김정산 기자

3분기도 웃은 하나카드... ‘트래블카드’ 선점 우위 효과

카드사 9곳, 해외체크 승인 4.2조
3분기 하나 6625억, 신한 6014억
MZ세대 등 해외여행객 공략 성과

카드사의 3분기 승인실적이 모두 나온 가운데 하나카드와 신한카드의 해외여행객 공략 성과에 이목이 집중된다. 신한카드가 추격을 시도하고 있지만 여전히 하나카드의 ‘선점우위효과’를 넘어서지 못하고 있다.

22일 여신금융협회에 따르면 지난 9월말 기준 카드사 9곳(신한·삼성·KB국민·현대·롯데·우리·하나·비씨·NH농협카드)의 개인 체크카드 해외승인 누적액은 4조1917억원이다. 연간 8.51% 증가한 수치다. 여름휴가철로 분류되는 3분기 실적은 1조6777억원으로 전체 승인 잔액의 40%를 차지한다.

실적이 가장 높은 곳은 하나카드다. 지난 9월말 기준 누적 승인잔액 1조

8354억원을 기록했다. 전년 동기(7362억원) 대비 149.28% 증가했다. 이 중 3분기 승인실적은 6625억원으로 업계 1위를 기록했다. 하나카드는 지난 2022년 7월 ‘트래블로그’를 출시하면서 여행 업종에 남다른 공을 들였다.

여행 업종에서 하나카드를 바짝 추격하고 있는 곳은 신한카드다. 같은 기간 누적 승인잔액 1조2002억원을 거뒀다. 연간 109.67% 늘어난 성적이다. 이어 3분기 실적은 6014억원으로 업계 2위다. 지난 9월말 기준 체크카드 해외 승인잔액이 1조원을 돌파한 곳은 하나카드와 신한카드 단 2곳이다. 지난 2월 신한 솔(SOL) 트래블을 출시하고 공격적인 영업을 펼친 영향이다.

신한카드는 트래블카드 시장에서 후발주자다. 경쟁을 위해 체크카드에 공항라운지 이용권을 탑재하는 등 혜택을 강화했지만 하나카드와 격차를 좁

히 못하는 모양새다. 하나카드가 선점우위효과를 제대로 누리고 있다는 평가다. 하나카드는 여행 수요 확대를 예측해 타사 대비 1년 6개월 앞서 트래블카드를 출시하며 공격적인 영업을 펼쳤다.

코로나19 확산 이후 사용자 경험(UX) 습득 경로가 온라인으로 확산한 것도 하나카드에 긍정적인 영향을 줬다. 특히 해외여행 시장에서 주 고객으로 자리 잡은 MZ세대의 경우 금융서비스의 사용성을 검증하는 과정에서 온라인의 힘을 빌린다는 것이 업계의 설명이다.

한 금융권 관계자는 “과거 금융서비스가 입소문으로 퍼지면서 지점의 영업 능력이 성패여부를 결정했지만 이제는 온라인을 통한 마케팅이 훨씬 중요하다”며 “특히 MZ세대는 온라인 후기 등을 꼼꼼하게 찾아보는 만큼 선점우위

효과 오래 지속된다”고 분석했다.

업계에서는 한동안 하나카드와 신한카드의 경쟁 구도가 이어질 것이란 관측이다. 지주계열 카드사의 경우 트래블카드를 모두 출시했으며(非) 지주계열 카드사의 경우 외환을 직접적으로 취급하는 해외자동현금인출기(ATM) 수수료 면제 등의 혜택을 제공하기 어렵기 때문이다. 아울러 지방은행 또한 24시간 외환 고시 시스템이 미비한 만큼 연동 가능한 플랫폼을 구축할 수 없어 트래블카드를 내놓기 어려운 실정이다.

한 지방은행 관계자는 “경상도와 전라도의 경우 지역별로 국제공함이 있는 만큼 트래블카드를 출시하면 관련 수요를 확보할 수 있을 것으로 본다”면서도 “아직까지 트래블카드 운영 인프라가 부족한 실정이다”라고 말했다.

/김정산 기자 kimsan119@

로또청약 ‘잠래아’ 특공 경쟁률 139대 1

(잠실 래미안아이파크)

당첨만 되면 수억원 이상의 시세차익이 기대되는 ‘잠실 래미안아이파크’ 특별공급 청약에 4만명 가까이 몰린 것으로 나타났다.

22일 청약홈에 따르면 ‘잠실 래미안아이파크’의 특별공급 청약 경쟁률은 139대 1로 집계됐다. 282세대 모집에 총 3만9478명이 접수했다. 유형별로는 생애최초와 신혼부부에 각각 1만9312

명, 1만3114명이 청약신청했다.

‘잠실 래미안아이파크’는 서울 송파구 신천동 일대 잠실진주아파트를 재건축해 들어서는 단지다. 최고 35층으로 총 2678세대다. 잠실권으로 보면 지난 2008년 ‘엘리트(엘스·리센츠·트리움)’와 파크리오 이후 처음으로 나오는 신축 아파트다.

일반분양 물량은 589세대다. 주택형

별로는 ▲43㎡ 114세대 ▲59㎡ 118세대 ▲74㎡ 35세대 ▲84㎡ 297세대 ▲104㎡ 25세대 등이다.

청약 흥행은 이미 예고됐다. 입지가 워낙 좋은데다 규제 지역으로 분양가가 주변 시세보다 크게 낮다.

단지는 지하철 8호선 몽촌토성역 4.5분 출구와 붙어 있고, 2호선과 9호선도 이용할 수 있는 위치다. 입주민이 배정받는 잠실초등학교가 단지 바로 앞에 있고, 잠실중, 방이중, 잠실고 등도 가깝다. 서울아산병원과 롯데월드몰

등 생활 인프라도 이미 갖춰져 있다.

분양가는 상한제가 적용되면서 3.3㎡당 5409만원이다. 주택형별 최고가를 기준으로 59㎡ 15억2260만원, 84㎡ 19억870만원이다.

주변 시세와 비교하면 국민평형인 84㎡를 기준으로 신천동에서는 입주 17년차인 잠실 파크리오가 올해 7월 25억원에 거래됐으며, 잠실동에서는 2008년에 입주한 리센츠가 28억5000만원에 실거래를 신고했다.

/안상미 기자 smahn10@