

고객 스스로 공금증 실시간 하별



사이버증권, 사이버 बैं킹에 이어 인터넷 열풍이 생명, 손해, 화재 보험업계에도 불고 있다. 대형 보험사들을 중심으로 급히 전담팀을 구성해 기존 홈페이지를 개편하거나 전용 보험 쇼핑몰을 구축하고 있다. 최근에는 인터넷만을 통해 보험을 판매하는 사이버보험사까지 탄생하는 등 보험업계도 피할 수 없는 사이버 경쟁 시대에 돌입하고 있다. 국내 인터넷 보험 시장에 대해 살펴봤다. <편집자>

미 국 연방예금보험공사(FDIC)는 2000년까지 금융 부문 거래의 50%가 인터넷을 통해서 이루어질 것으로 전망하고 있다. 또한 2001년에는 인터넷을 통한 보험가입규모가 10억달러에 이를 것이란 예측도 나오고 있다.

국내에서는 지난 96년 삼성생명이 홈페이지를 운영한 것을 시작으로 교보, 국민 등 생보업계, 제일, 국제, 삼성화재 등의 손해 보험계에서도 기존 홈페이지를 재구축하는가 하면 전용 쇼핑몰을 구축하는 등 달라진 보험환경에 적응하기 위해 전력을 기울이고 있다.

삼성생명(대표 裵正忠)은 지난 7월 중순 인터넷 웹사이트를 전면 개편한 이후 전자거래규모가 크게 늘어나 최근 약관대출의 지급상환, 배당금, 분할보험금 지급 등의 보험관련 금융업무 처리액이 하루 1억원을 돌파하고 있다.

국민생명은 지난 4월 기존 홈페이지와는 다른 보험전용 포털사이트인 '네오라이프(neolife.net)'를 개설, 2만여명의 고정회원을 확보했다. 최근에는 보험상품 이외에도 부동산경매, 증권정보, 운세정보 등 부가서비스 개설에 힘입어 월평균 210만건의 조회건수를 기록함에 따라 이를 상품판매로 연결하기 위해 전력을 기울이고 있다.

LG화재는 최근 전자결제시스템을 도입한 인터넷보험 전용 쇼

핑몰 'LG 인슈어런스몰(www.lginsure.com)'을 개설하고 사이버 공간에서 보험 영업을 전개하고 있다. 이 사이트에서는 인터넷 홈페이지를 통해 자동차보험, 국내·외 여행 보험, 상해보험 등 20여 가지의 보험상품을 판매하고 있으며, 보험증명서 발급, 사고접수, 보험상담 등의 서비스를 제공하고 있다.

현대해상은 기존 인터넷 홈페이지(www.hdinsurance.co.kr)를 보험전문 쇼핑몰로 새롭게 구축하고 정보제공 서비스를 하고 있다. 이 홈페이지는 종전과 달리 회사소개나 보험상품소개 위주로 구성돼 있지 않고 보험가입서부터 보상에 이르기까지 모든 보험 업무를 인터넷 상에서 처리할 수 있도록 구성된 점이 특징이다.

업계 관계자는 "이처럼 사이버보험이 확대되는 것은 인터넷을 통하면 세분화된 고객의 요구에 맞는 상품과 서비스를 가장 적절한 시기에 전달할 수 있기 때문"이라고 설명했다.

신속한 서비스

인터넷 보험 사이트의 가장 큰 특징은 신속한 서비스이다. 즉 고객이 관심을 갖고 있는 보험상품의 보험료가 얼마인지를 알고자 할 때, 해당 보험상품의 보험료 산출 내역을 온라인상에서 실시간으로 제공한다는 점이다. 종전까지는 보험료를 알아보려면 고객이 문의 내용을 입력해 전송한 후 보험회사측에서 전화나 팩스, 전자우편 등을 이용해 회신을 해주는 방식이었다. 하지만 인

터넷 보험 쇼핑물에서는 자료입력과 동시에 실시간으로 모니터를 통해 해당상품의 보험료를 직접 확인할 수 있다.

보험에 가입하고자 할 때도 별도의 계약서류가 필요없이 쇼핑물을 통한 즉시 가입이 가능하다. 고객이 보험가입을 원할 경우 보험계약과 관련된 필요사항을 인터넷상에서 입력하기만 하면 모든 가입절차가 완료된다. 온라인으로 가입을 하고 나중에 별도로 보험계약을 작성해야만 했던 불편함이 해소된 것이다.

풍성한 콘텐츠로 승부

인터넷 보험 사이트의 특징 중 하나는 일반인들이 구하기 어려운 각종 보험약관과 보험관련 판례를 검색할 수 있음은 물론 각 보험사간 보험료를 비교할 수 있다는 점이다.

또한 모든 보험의 만료일, 납부일 등의 계약 내용과 함께 회원의 생일, 결혼기념일, 바이오리듬 등 다양한 정보를 개인 메뉴로 구성해서 제공한다는 것이다. 이밖에 각종 보험증명서가 필요하거나 문의사항이 있을 경우에는 회사로 직접 방문하거나 전화할 필요없이 쇼핑물을 통해 온라인 상에서 제공하는 것이다.

연락처와 주소 변경, 보험료 자동이체 신청과 자동갱신 신청, 신차구입시 차량번호 확정 통보 등도 인터넷으로 간단하게 처리할 수 있다.

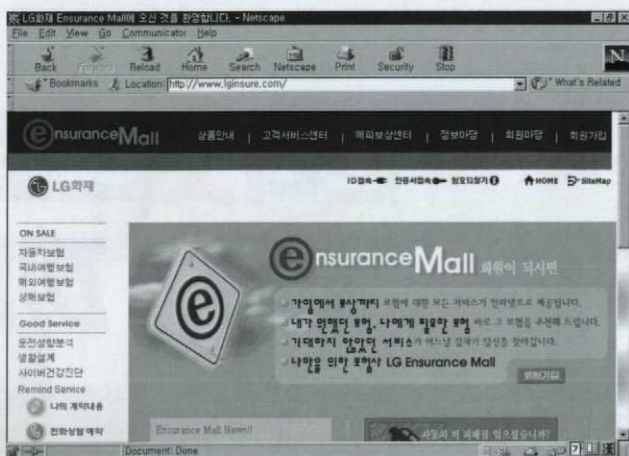
보상과 관련해서는 회원에게 교통사고가 발생해 사고가 접수된 경우 담당보상직원이 전화와 전자우편을 통해 사고처리 완료시까지 지속적으로 보상처리진행 내용을 통보해 주기도 한다. 자세한 보상내용은 담당자에게 전자우편으로 직접 문의할 수 있으며, 사건접수번호만 입력해도 보상처리 진행과정을 자세하게 알아볼 수 있다.

이밖에도 종합 금융상담서비스와 생활정보를 제공한다. 네티즌에게 필요한 뉴스, 여행, 건강, 문화, 예술 등 다양한 생활정보도 쉽게 파악할 수 있다.

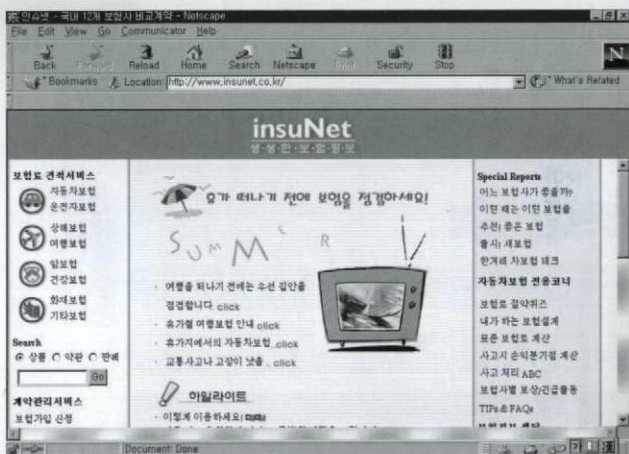
한편 교보생명是最 최근 인터넷 가상공간에서 각종 보험상담을 해주는 사이버 도우미까지 선보였다. 사이버 도우미인 '미스코보'는 인터넷을 통해 고객의 불편한 점이나 보험에 관한 궁금증을 처리해 준다. 이와 관련해 교보생명 관계자는 "고객이 인터넷 보험 사이트에서 원하는 것 중에 하나는 현실 세계와 똑같은 보험설계사가 필요하다는 것"이라 지적했다.

비교 검색사이트도 등장

인터넷 보험 사이트가 늘어나면서 인터넷을 통해 국내 보험회



〈그림 1〉 LG화재 인터넷보험 전용 쇼핑물 'LG 인슈어런스몰' 화면



〈그림 2〉 인터넷 보험 비교 검색사이트인 '인슈넷' 화면

사의 보험상품을 비교한 후 자신에게 알맞은 상품을 선택할 수 있는 서비스도 등장했다. 한맥인스코가 운영하는 보험정보 전문 사이트 인슈넷(www.insunet.co.kr)은 접속한 후 보험 견적을 신청하면 국내 보험회사의 보험료와 가입조건을 비교한 후 결과를 전자우편으로 알려준다.

원하는 상품을 클릭하기만 하면 판매회사, 상품특징, 가입안내, 가입예시 등을 일목요연하게 알려 준다. 이곳에서 자동차 운전자 상해, 여행, 암, 건강, 화재보험 등 모든 종류의 상품을 취급하며 구하기 어려운 보험약관과 보험관련 판례를 검색할 수도 있다.

이외에도 국내 보험회사에 대한 평가자료, 직종별 가입사례, 좋은 보험상품 추천, 새보험 소개 등에 대한 연구자료를 제공한다. 특히 소비자 관심이 높은 자동차보험은 전용코너를 따로 마련해 보험료 절약퀴즈, 표준보험료 계산, 사고처리 손익분기점 계산 등의 프로그램을 제공한다.