

보험가입·지금 살펴보는 AI 통제체계 등 위험관리 ‘깜깜’

주요 보험사, 심사 등 AI 활용 확대
37곳 중 3곳만 위험관리 절차 공개
보험사 “소비자 보호 절차 갖춰야”

보험사들이 인공지능(AI)을 보험가입 사전심사와 보험금 지급심사의 보조 수단으로 확대하고 있지만, AI 활용의 승인 주체와 위험관리 절차를 외부에 공개한 보험사는 생존보험회 정회원 37곳 중 3곳에 머물렀다.

21일 보험연구원이 발간한 ‘금융분야 인공지능 가이드라인 개정과 보험산업의 대응 과제’에 따르면 지난 8월 3일 기준 생명보험협회와 손해보험협회 정회원은 각각 20곳과 17곳이다. 이 가운데 지속가능경영보고서를 금융감독원 전자공시시스템(DART)에 자율공시한 보험사는 생보사 3곳과 손보사 3곳 등 6곳이었다.

◆ AI 통제 공개 보험사 3곳

지속가능경영보고서에 AI 위험관리 거버넌스 관련 내용을 담은 곳은 생보사 2곳과 손보사 1곳 등 3곳이었다. 전체 정회원의 8.1%다.

다만 이 수치는 AI 통제체계의 실제 구축률이 아니라 외부에서 확인할 수 있는

공개 수준을 보여준다. 보험연구원의 사결정기구 설치나 공시 여부만으로 각 보험사의 실질적인 위험관리 수준을 판단하는 데에는 한계가 있다고 설명했다.

보험연구원 보고서에는 해당 회사명이 적시되지 않았다. 본지가 DART에 공시된 6개 보고서의 공개 내용을 별도로 대조한 결과 삼성생명, 한화생명, 삼성화재가 AI 원칙과 의사결정기구, 위험 분류 및 인적 개입 방침을 상대적으로 구체적으로 담았다.

삼성생명은 지난 6월 1일부터 ‘AI위원회 세칙’과 ‘AI 윤리 및 위험관리 규정’을 시행하고 있다. AI 활용 과정에서 발생할 수 있는 위험을 11개 유형으로 구분하고, 고위험 AI에는 별도의 승인·통제 절차를 적용한다. 이용자의 설명 요구와 이의제기 등 권리 침해 가능성도 관리 대상에 포함했다.

삼성화재도 AI위원회와 위험관리 전담조직을 두고 고위험 AI를 위원회의 심의·의결 대상으로 분류했다. 중요한 의사결정에는 인간의 개입과 최종 판단을 보장한다는 원칙도 제시했다. 실제 업무에서는 의료심사 AI가 진단서와의 무기록을 분석해 1차 판단과 보험금 지급심사를 지원하고, AI 광학문자인식

(OCR)이 보상서류 인식과 정보 입력을 돕는다.

한화생명 지속가능경영보고서에 따르면 가입 가능성을 미리 확인하는 사전 언더라이팅 시스템의 자동심사 비중은 85.9%를 기록했고, 처리 시간은 4.7일에서 44분으로 단축됐다. 회사는 인간의 최종 책임과 설명 가능성 등을 담은 ‘책임 있는 AI 9대 원칙’도 공개했다.

미래에셋생명, DB손해보험, 한화손해보험도 AI 활용 업무와 추진 계획을 공개했다. 다만 해당 보고서만으로는 위험 등급별 승인이나 소비자 이의제기·재심 절차의 세부 내용은 확인되지 않았다.

보험연구원은 상품 추천과 인수심사, 보험금 지급처럼 소비자에게 직접 영향을 미치는 업무에서는 AI 오작동이나 시스템 장애에 대비해 사람이 판단을 변경하고 수작업으로 전환할 수 있는 절차까지 준비해야 한다고 봤다.

손민숙 보험연구원 연구원은 “인공지능 활용 사실의 고지뿐만 아니라 판단 결과에 대한 설명, 이의제기 및 임직원에 의한 재검토 등 소비자보호 절차”를 갖춰야 한다고 강조했다.

/김주형 기자

gh471@metroseoul.co.kr



metro



지난 4일 서울시 송파구에 위치한 롯데슈퍼 신천점에서 롯데슈퍼 직원이 배달 기사에게 주문 상품을 전달하고 있는 모습. /롯데쇼핑

배달 플랫폼에 인프라 결합 퀵커머스 경쟁 ‘2라운드’

SSM·백화점 서비스 재개 이어져
“결국 상품 구색에서 성패 갈릴 것”

유통업계의 퀵커머스 경쟁이 편의점과 기업형슈퍼마켓(SSM)을 넘어 백화점까지 확산하고 있다. 과거 자체 배송망 구축에 나섰다가 비용 부담과 수익성 문제로 서비스를 접했던 유통업체들이 최근에는 기존 오프라인 점포와 배달 플랫폼의 배송 인프라를 결합하는 방식으로 퀵커머스 시장에 다시 뛰어든다.

21일 유통업계에 따르면 롯데슈퍼는 지난 7일부터 전국 170여개 점포에서 쿠팡이츠와 협업해 퀵커머스 서비스를 시작했다. 자체 앱을 통해 운영하던 ‘시간 바로배송’을 2023년 2월 중단한 지 약 3년 7개월 만에 퀵커머스 서비스를 재개한 것이다.

롯데슈퍼의 가세로 국내 주요 SSM 4사는 모두 쿠팡이츠 ‘장보기·쇼핑’에 입점하게 됐다. GS더프레시와 이마트 에브리데이는 자체 앱뿐 아니라 배달의민족, 쿠팡이츠, 요기요, 네이버쇼핑 장보기 등 외부 플랫폼과 연계해 퀵커머스를 확대하고 있다. 홈플러스 익스프레스도 배달의민족과 쿠팡이츠 등을 통해 서비스를 제공하고 있다.

편의점 업계에서는 배달앱과 연계한 퀵커머스가 이미 빠르게 성장하고 있다. 배달의민족에 입점해 퀵커머스를 운영하는 편의점 매장은 약 2만개에 달한다. 올

해 7~8월 퀵커머스 매출은 CU가 전년 동기 대비 205%, 이마트24가 182%, 세븐일레온이 150%, GS25가 74.9% 증가했다.

최근에는 퀵커머스 경쟁이 백화점으로도 번지고 있다. 롯데백화점은 지난 8월부터 쿠팡이츠에 전용관을 열고 청량리점과 관악점에서 약 5개월간 퀵커머스 서비스를 시범 운영하고 있다. 백화점의 퀵커머스 시도는 이번이 처음은 아니다. 현대백화점은 2021년 현대식품관 투룸을 통해 신선식품을 10~30분 내 배송하는 서비스를 선보였고, 식당가 음식을 1시간 내 배송하는 ‘바로투룸’도 운영했다.

최근 유통업계의 퀵커머스 진출이 과거와 달랐던 점은 직접 퀵커머스 플랫폼과 배송망을 구축하는 대신 외부 배달 플랫폼의 인프라를 활용한다는 것이다.

배달 플랫폼을 활용하면 별도의 물류센터와 자체 배송망을 새로 구축하지 않고 기존 오프라인 점포를 도심형 물류 거점으로 활용할 수 있다.

유통업계에서는 오프라인 유통업체의 퀵커머스 경쟁력이 결국 상품 구색에서 갈릴 것으로 보고 있다. 업계 관계자는 “같은 배달 플랫폼에 입점해 동일한 배송 인프라를 이용한다면 결국 소비자가 선택할 수 있는 상품의 종류와 경쟁력이 업체 간 성패를 가르는 요인이 될 것”이라고 말했다.

/김서현 기자 seoh@



metro

당정 “농지, 투기 수단 악용시 법적 제재”

농지 전수조사 관련 보완책 논의

농지를 시세차익·개발이익 등 투기 수단으로 악용하면 법적 제재를 받게 된다. 다만 위반 행위가 관행적이고 경미하다고 인정받을 시 당국의 조치 대상으로 분류되지 않는다.

더불어민주당과 농림축산식품부는 21일날 국회 의원회관에서 당정협의회를 가졌다. 참석자들은 농식품부가 실시

중인 농지 전수 조사와 관련해, 보완책을 논의하고 일반농업인 불안감 해소 방안 등을 논의했다. ▲실제 영농 의사 없이 토지거래허가구역 내에서 허위 영농계획을 제출해 무단 휴경·불법 임대하는 사례 등을 포함한 투기 행위 ▲농업진흥지역 내 농지를 야적장·야영장 등 법이 금지하는 비농업용 시설로 변경하는 불법 행위에 대해 엄정 조치한다는 원칙을 밝혔다.

그 외 상속 농지, 고령농 보유 농지 등 농촌 현실 여건에 따라 발생하는 관행이라고 봤다. 아울러 경미한 휴경·임대차 위반에 대해서는 유형에 따라 한국농어촌공사 농지은행에 임대를 위탁하거나 관리권을 위탁해 처분을 유예하는 방안을 추진한다.

또 농촌 현장의 의견을 반영해 내년 상반기까지 농지법 개정안을 마련하고, 농지거래 활성화를 위한 농지은행 농지매입 예산 증액도 검토하기로 했다.

/세종=김연세 기자 kys@



metro

