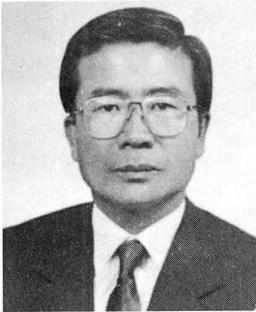


다양한 보험서비스 개발해야



정 영 달
(중앙개발(주) 상무)

1. 머리말

과학기술의 진보와 산업경제의 발전에 따라, 인구의 도시집중화 현상이 가속화 되고 있다. 좁은 도시공간에서 많은 인구를 수용하거나 자연 건축물은 급속한 고층화, 대형화 추세를 가지지 않을 수 없었다. 많은 인원이 밀집된 고층 대형건물과 산업시설에 있어서 화재와 같은 재난을 초래할 위험요인이 상존함은 필연적인 현상이라 할 수 있으며, 기업의 입장에서 위험관리와 위험전가의 필요성이 크게 인식되었다 할 수 있다.

우리나라의 경우, 1973년에 한국화재보험협회가 설립되고 부터 특수건물에 대한 화재보험의 공동 인수제(PPOOL)를 운영하는 등 보험기능과 위험관리업무를 본격적으로 추진하였다. 그러나 92년도까지 PPOOL제가 완전 해체되고 보험회사간의 자율모집 경쟁체제로 전환됨에 따라, 향후 보험가입자에 대한 보험상품의 다양

화와 RISK SURVEY 등 위험관리 서비스가 새롭게 활성화 되어야 할 것으로 보여진다.

2. 보험회사의 역할과 위상

우선 보험은 그 보험이 갖는 사적(私的)기능과 공적(公的) 기능으로 분류할 수 있다.

사적기능은 비교적 적은 금액으로 가계나 기업에 상존하는 위험으로 인한 장래의 불확실한 경제적 손실을 보장하고, 위험요인의 감소나 제거를 통해 기업의 능률을 향상시키는 물론, 기업의 신용도를 증가시키는 기능을 말한다.

공적기능이란 예측되는 여러가지 재난에 대한 경제적 대비책을 갖추고 동시에 가입자가 내는 보험료로 거대한 자금을 축적하여 보험기업으로 하여금 금융기관의 역할도 함께 담당해 각종 기업을 대상으로 한 직·간접적인 투자를 통해 국가 경제발전에 기여함은 물론, 이로인해 빈곤의 정도를 완화시켜 사회적인 예방기능을 담당하는 기능이라 분류할 수 있겠다.

이것이 보험의 기능이며 보험기업의 역할이라 할 수 있다.

그러나 기업의 입장에서 보험서비스 부재라든가, 과다하다 여겨지는 보험료, 불필요한 경비지출, 재해발생시 복잡한 약관을 내세워 보험금지급액을 깎아내리려 한다는 등 보험사업에 대해 불신을 갖는 경우가 아직 존재하는 듯하다. 이는 보험계약

자가 보험에 대한 이해와 인식부족인 탓도 있겠으나, 무형상품을 판매하는 보험기업의 홍보부족과 역할부족에도 기인하지 않나 생각된다. 이와 관련, 서비스향상 측면에서 보험회사에서 수행하여야 할 위험관리기능이 더욱 활성화되어야 하겠으며, 이러한 위험관리 기능은

첫째, 기업에 위험이 발생하여 경제적 손실을 가져올 수 있는 근원을 발견하는 기능

둘째, 위험이 발생하여 경제적 손실을 가져올 경우 개인이나 기업에 미치는 영향을 분석, 평가하는 기능

셋째, 이런 결과를 가져오는 위험에 대하여 가장 효율적이며 적절한 대책방안을 연구, 제시하여 기업으로 하여금 선택하게 하는 것이라 할 수 있다.

이와 같은 업무들을 현재까지는 한국화재보험협회에서 수행하여 왔으나, PPOOL제가 해체되고 기업이 보험회사를 선택할 수 있는 자율모집 경쟁체제로 전환되는 시점에서 보험회사의 전문적인 위험관리 지식과 경험이 보험가입자에게 직접 제공될 수 있는 기능이 강화되고 활성화되어야 하겠으며, 이는 곧 보험사업의 사회, 경제적 측면에서도 절실히 필요하다고 하겠다.

그러나, 현재 각 보험회사의 위험관리기능은 그 활동이 미약하고 조직도 일부회사만 부단위로 운영될 뿐 대부분 과단위 조직으로 운영하는 등 UNDERWRITING SURVEY

가 활성화되지 못하여 보험가입자에 대한 실질적인 도움 제공과 인식제고가 미약한 실정이다.

3. 기업의 방재활동 실태

기업에서도 위험관리를 위해 기업 내에 전담조직이나 인원을 두고 있으나, 일부기업을 제외하고는 대개가 인적(人的)재해예방을 위한 안전조직이 대부분이거나 업무속에 일부 방재업무를 추가하는 정도에 그치고 있다.

그러나 4만5천여개의 특수대상건물이 법적(法的)인 방화관리자를 선임하고는 있으나 대부분 그 직급이 낮고, 전담 체제로 운영되지 않거나 방재요원도 1~2명에 그치고 있어, 책임의식이 미약하거나 권한이 약해 활동에 제약을 받고있는 현실이라 생각된다. 물론, 보험에 가입되어 있고 재해시 보험회사에서 보상해준다는 일부 안이한 의식을 갖고 있는 것도 한 요인이 될 수 있겠으나, 현행 방화관리자 자격요건이 10여종에 달하고 있고, 3일간의 교육이수와 시험만으로도 자격을 인정해주고 있어, 관리능력과 기술수준도 상당히 미약하다 할 수 있다.

특히, 기업은 보험담당자와 방재를 담당하는 방화관리자가 별도로 선정되는 경우가 대부분이어서 기업내에서 예상되는 RISK와 이에대한 대응, 위험의 전가가 효율적으로 이루어지지 않고 있다. 또한 기업활동의 폭과 규모가 확대됨에 따라 기업내용



이 다양화, 복잡화되어 가고 있으며 이에따른 위험관리의 중요성이 커져 가고 기업 내부에서도 위험관리와 보험에 관한 전문적인 지식과 경험을 갖춘 위험관리자(LOSS PREVENTION ENGINEER)의 필요성이 대두되고 있으나, 이의 공급이 원활치 못한 실정이다.

기업의 방재활동 역시 기존 소방시설의 유지관리, 보험가입, 부분적인 홍보활동, 대외기관 점검지적 사항의 개선 등 위험에 대한 소극적 대응에 그치고 있으며 막대한 보험료(?)에 비해 기업방재활동 전반에 대한 지도와 분석, 평가기능을 대신해 줄 보험회사의 기능이 미약하다는 의식이 크다고 본다.

우리나라도 선진국의 경우처럼 장래에 대규모 보험가입자를 중심으로 보험구매자협회 등을 구성하여 위험관리에 관한 공동연구와 기업의 입장에서 대응방안을 강구하고, 보험회사와 유기적 관계를 확립할 것으로 예측된다 할 때, 기업에 대한 보험회사의 역할이 더욱 증대되지 않으면 안될 것이다.

또한 기업의 방재시설 투자에 대한

보험료의 절감효과가 아직은 미약한 것도 방재활동을 저해하는 한 요인이 되고 있다. 한예로 건물준공시 소화시설과 방재시설에 대한 보험료 할인혜택은 주어지고 있으나 방재공학의 발전에 따라 기업이 예방관리 측면에서 노후 또는 구형의 설비를 개선하고 대체할 경우, 이에 대한 혜택이 구체화 되고 있지 않은 점 등은 기업의 효과적인 방재활동과 이에 대한 투자를 유도하는데 저해요인이 될 수도 있다.

4. 향후 보험회사의 활동방향

앞으로 보험회사별로 화재보험이 자유 모집 경쟁체제로 가게 된다면, 보험구매자 입장에선 보다 유리한 상품과 고객에 대한 서비스가 잘된 회사를 선택하게 되는 것이 당연한 현상이라 할 수 있다. 따라서 기업의 입장에서 다음 몇가지 사항들이 실현되기를 기대해 본다.

첫째, 보험회사의 보험서비스가 다양화 되어야 하겠다.

물론 UNDERWRITING SURVEY 는 한국화재보험협회를 통해 그기능이 계속 수행되어야 하겠으

나, 향후 보험종목의 선택은 서비스의 정도에 따라 좌우될 것이라 볼 때, 보험회사는 기업이 갖고 있는 RISK의 검출과 대응방안에 주력하거나, 대상건물을 구분하는 등으로 적절한 업무분담을 할 수 있을 것이기 때문에

- ① 보험인수를 전제로 건물의 건설단계에서부터 UNDERWRITING SURVEY 실시
- ② 현행 방재시스템의 적합여부 판정과 건물에 적합한 방재시스템의 선정, 제시
- ③ 신규방재 시스템 장비에 대한 기술적인 평가
- ④ SURVEY를 통한 고장, 보수 등 기술적인 사항의 지도와 개선 등도 가능할 것이다.

둘째, 보험가입자에 대한 홍보기능이 강화되어야 하겠다.

화재보험의 경우, 관계되는 특별약관이 수십종에 달하고 있으나, 홍보가 미약하여 활동이 잘 안되고 있다고 판단되며 가입자 공동으로 활용이 가능한 방재표지 등 홍보기능을 강화하고 소규모 사업장의 방재활동을 지원하기 위한 표준방재관리지침 등 각종 책자의 발간, 보급도 더욱 활성화되어야 한다고 본다.

셋째, 방화관리자 등 기업의 방재요원에 대한 기술지원도 있어야 하겠다.

보험가입자인 기업에 대한 방재활동의 충실은 보험회사의 수익과도 관계된다고 할 때, 기업의 방재관련자

에 대한 기술력 제고를 위해 교육, 견학, 지도 등의 지원이 있어야 하겠으며, 신기술의 꾸준한 보급과 지도를 통해 기업의 RISK제거와 관리능력 향상을 기하도록 하여야 하겠다. 이는 현재 한국화재보험협회가 운영하고 있는 안전점검 및 위험관리업무와 방재시험소 기능을 확대해 교육·홍보·시험·인증·방재기술의 보급 등의 기술포로서 활용할 수도 있겠으며, 보험회사별 특성을 살린 커리큘럼을 개발하는 것도 한 방법이 될 수 있을 것이다.

넷째, 기업의 방재시설 투자에 대한 보험회사의 지원이 대폭 증가되어야 하겠다.

현재 화재보험협회를 통해 소화설비 개량자금 대출제도가 있으나, 실제 대규모 수요자가 사용하기에는 책정된 금액이 적지 않나 생각된다.

보험기업의 사회적 측면에서도 보험료중 일정 한도내에서는 시설투자 대출제도를 운용토록 제도화하고 대출 범위도 더욱 확대해 적극 홍보하였으면 한다.

다섯째, 보험상품과 요율의 다양화, 차별화로 기업의 자발적인 참여를 유도하여야 하겠다.

보험회사는 UNDERWRITING SURVEY를 통하여 기업의 RISK정도를 판정할 수 있는 바, 방재관리 우수기업에 대한 요율적용의 차등이나, 기업의 신기술 적용, 개선시설에 대해서도 인센티브제도를 개발함이 기업의 방재시설 투자를 유도하는

길이 아닌가 본다.

여섯째, 건축물에 대한 소방관계 적용기준의 명확화를 도모하여야 하겠다.

보험회사의 역할에 대해 일부 과도한 요구가 될 지 모르나, 기업의 입장에서 보면 방재관리에 관계되는 각종 기관(소방관서, 시, 군청, 내무부, 관련협회 등)의 적용기준이 일부 상이하여 혼란을 빚고 있다고 판단된다. 이를테면 방염 또는 난연재 사용이나 목재사용 등에 있어 SURVEY하는 사람에 따라 판정과 적용기준이 상이함은 기업의 방재활동에 어려움을 주고 있으며, 미세한 사항까지 법규를 만들기는 곤란하겠으나 신제품의 개발과 사용에 따른 명확한 적용기준과 지침을 만들어 홍보하는 것도 필요할 것이다.

아울러 한국화재보험협회나 보험회사 주관으로 건축물의 방재설계에 대한 교육 등도 실시하여 설계시부터 소방기준을 철저히 적용토록 유도함이 바람직할 것이다.

이상으로 몇가지 단편적인 사항을 제시해 보았으나, 어떠한 방안이든 보험회사가 기업의 위험을 인수하고 보험사고 발생시 그 경제적 손실을 보상해준다는 보험사업의 소극적 임무에서 탈피하여, 보험회사가 기업의 위험관리를 도와주고 지원해준다는 상호 호혜적 측면에서 기업의 방재활동이 활성화 되고 보험회사가 성장하기를 중심으로 기원하며 두서 없는 소견을 끝맺고자 한다. ☹