



COVER GENIUS

# 임베디드 보험 부동산 보고서: 대한민국

/ The Embedded Insurance Property Report: South Korea

전 세계 600명 이상의 주택 소유자, 집주인, 세입자가 제공하는  
인사이트 및 트렌드

/ Insights and trends from over 600 Homeowners, Landlords, and Renters



# TABLE OF CONTENTS

임베디드 보험 부동산 보고서: 대한민국

01

The embedded insurance property report: South Korea

14

## 설문조사 대상

이 보고서는 다음의 응답자 그룹을 참조했습니다



### 주택 소유자

현재 본인 소유 부동산에 거주하고 있는 사람



### 집주인

하나 이상의 투자 부동산을 소유한 사람



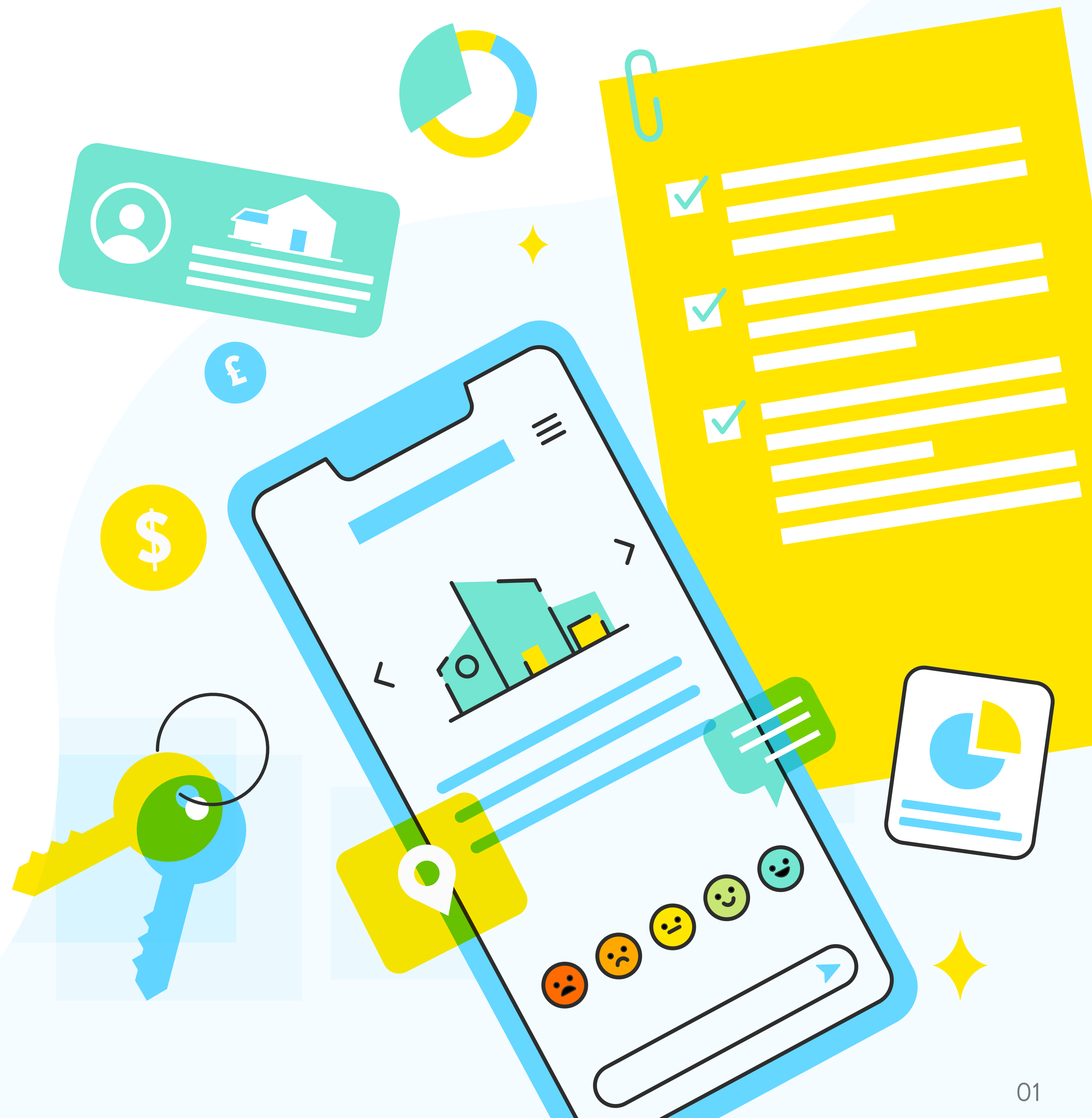
### 세입자가

현재 부동산을 임대차 중인 사람



### 호스트

현재 단기 숙박 게스트를 호스트하는 사람



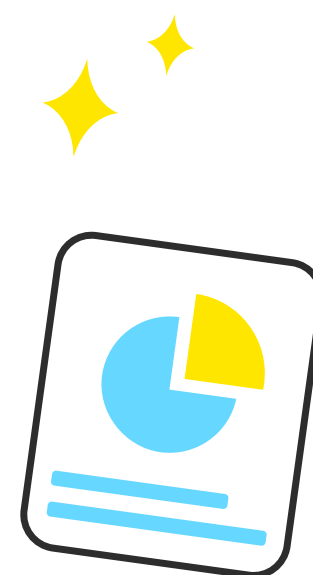
## 보고서를 통해 알 수 있는 내용

부동산 업계의 보험금 청구 경험과 임베디드 혜택에 대한 소비자 중심 설문조사

임베디드 보험의 선도적인 업체 Cover Genius와 리서치 회사 에서 발행한 이 보고서는 부동산 구매 또는 임대 신청 과정에서 부동산 중개인, 은행, 대출 기관, 모기지 브로커, 단기 임대 리스팅 제공업체 및 기타 프롭테크가 제공하는 새로운 보험 유통 모델에 대해 소비자가 어떤 관심을 갖고 있는지 조사했습니다.

이 보고서는 2022년 9월부터 10월까지 인구 조사 균형에 근거하여 미국의 세입자, 집주인 및 주택 소유자 600명을 대상으로 실시한 설문조사를 기반으로 하고 있습니다. 이 보고서는 미국, 아르헨티나, 호주, 브라질, 캐나다, 프랑스, 독일, 인도, 인도네시아, 이탈리아, 멕시코, 싱가포르, 한국, 태국, 영국 및 베트남을 포함하는 글로벌 시리즈의 일부입니다.

응답자는 가입한 부동산 보험의 유형, 구매 출처, 청구 여부 및 전반적인 청구 경험에 관해 최대 30개의 질문에 답변했습니다. 심층적인 국가 연구는 [covergenius.com/research](https://covergenius.com/research) 에서도 확인할 수 있습니다.



# 636

## 고객 설문 조사

## 개요

연구에 따르면 업계 전반의 순고객추천지수(NPS)가 낮다는 것을 통해 알 수 있듯이 대다수의 세입자, 집주인 및 주택 소유자는 부동산을 임대하고 구매하는 데 있어 더 나은 엔드투엔드 환경을 요구하고 있습니다. 임베디드 보험은 보험 가입 시 '두 번째 단계'를 거칠 필요가 없어 편리하다는 점에서 고객은 큰 관심을 보입니다. 부동산 업계의 경우 이러한 편리함에 대한 욕구는 전통적인 보험사의 비용으로 이어질 것입니다.

연구 결과는 단기 임대사업자는 보험 정책을 여럿 관리하는 데 관심이 없다는 사실을 보여줍니다. 대신 거의 100%가 편의성을 가장 중요하게 여기므로 임대 리스팅 제공업체에서 제공하는 보험에 가입하는 데 관심을 가집니다. 임대사업자는 임대 기간 동안 리스팅 사이트에 포함된 보장이 자신의 보험과 중복되기 때문에 보험 또는 단기 리스팅 수수료를 절약할 가능성을 봅니다.

### 인사이트 01

주택 소유자, 집주인, 세입자는 향후 (+19%) 기존 보험사를 포기 하고서라도 임베디드 보험으로 전환할 것입니다 (-8%).

### 인사이트 02

주택 소유자, 집주인, 세입자가 임베디드 보험을 선호하는 주된 이유는 편의성입니다.

### 인사이트 03

모든 고객 유형에 대해 주택 소유자, 세입자, 집주인이 평가한 부동산 보험 청구 경험은 질이 낮았습니다 (평균 NPS -43).

### 인사이트 04

보험금을 청구하는 사람은 임베디드 보험으로 전환할 가능성이 14% 더 높습니다.

### 인사이트 05

주택 소유자, 집주인, 세입자 고객의 75%가 신청 과정에서 보험을 제공받지 못했습니다.

## 단기 임대 호스트 - 인사이트

### 인사이트 06

호스트의 95%는 단기 임대 사이트(예: 에어비앤비, 브로보, 부킹닷컴, 익스피디아 등)가 예약 시 포함되는 호스트 보호뿐만 아니라 임대인 보호도 제공해 줄 것을 원하고 있습니다.

### 인사이트 07

호스트가 즐겨찾는 임대 리스팅 사이트에서 집주인 또는 주택보유자 보험을 구매하는 데 관심을 갖는 이유는 맞춤형 보험 및 비용은 때문입니다.

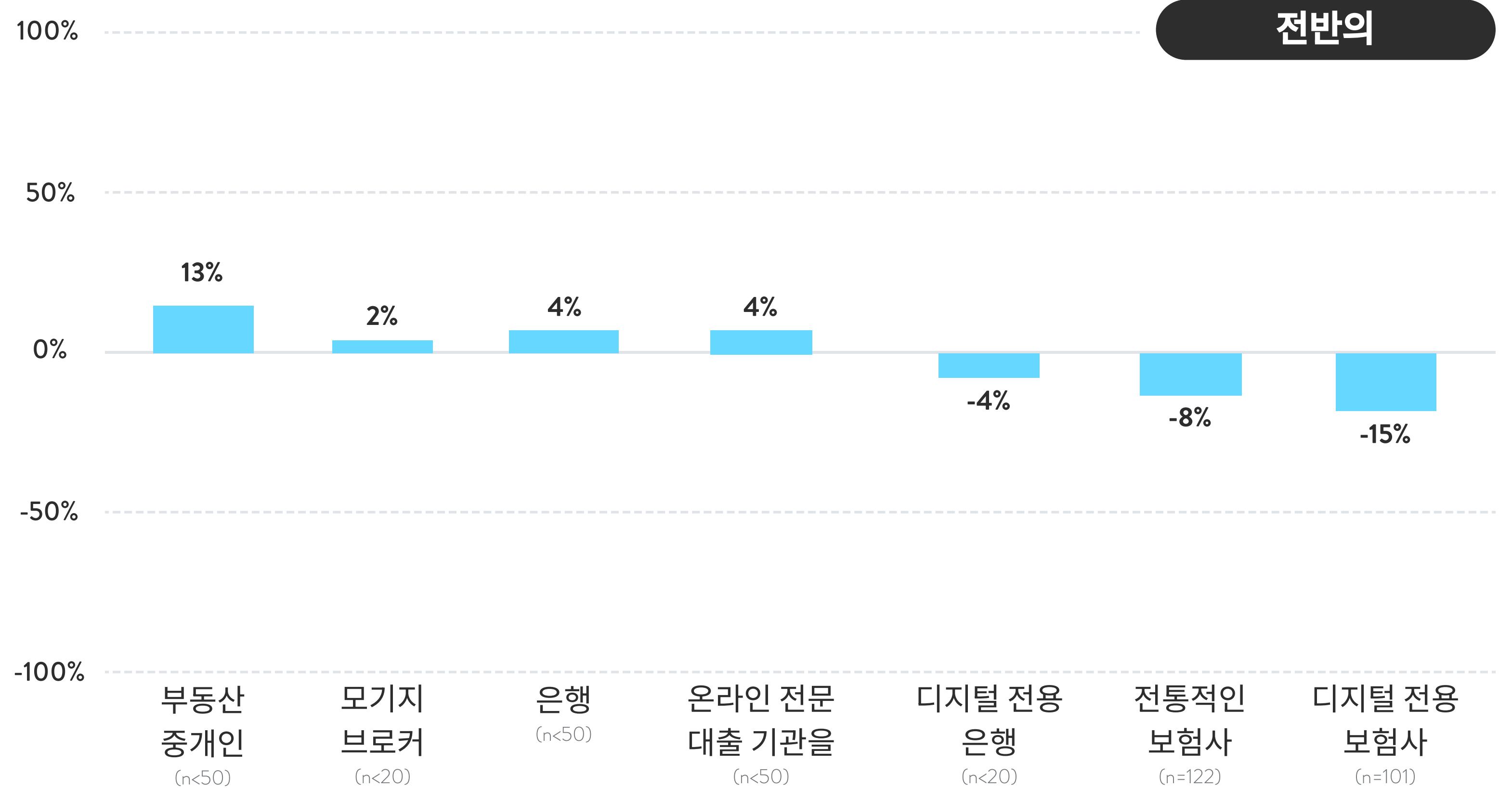
# 01

## 인사이트

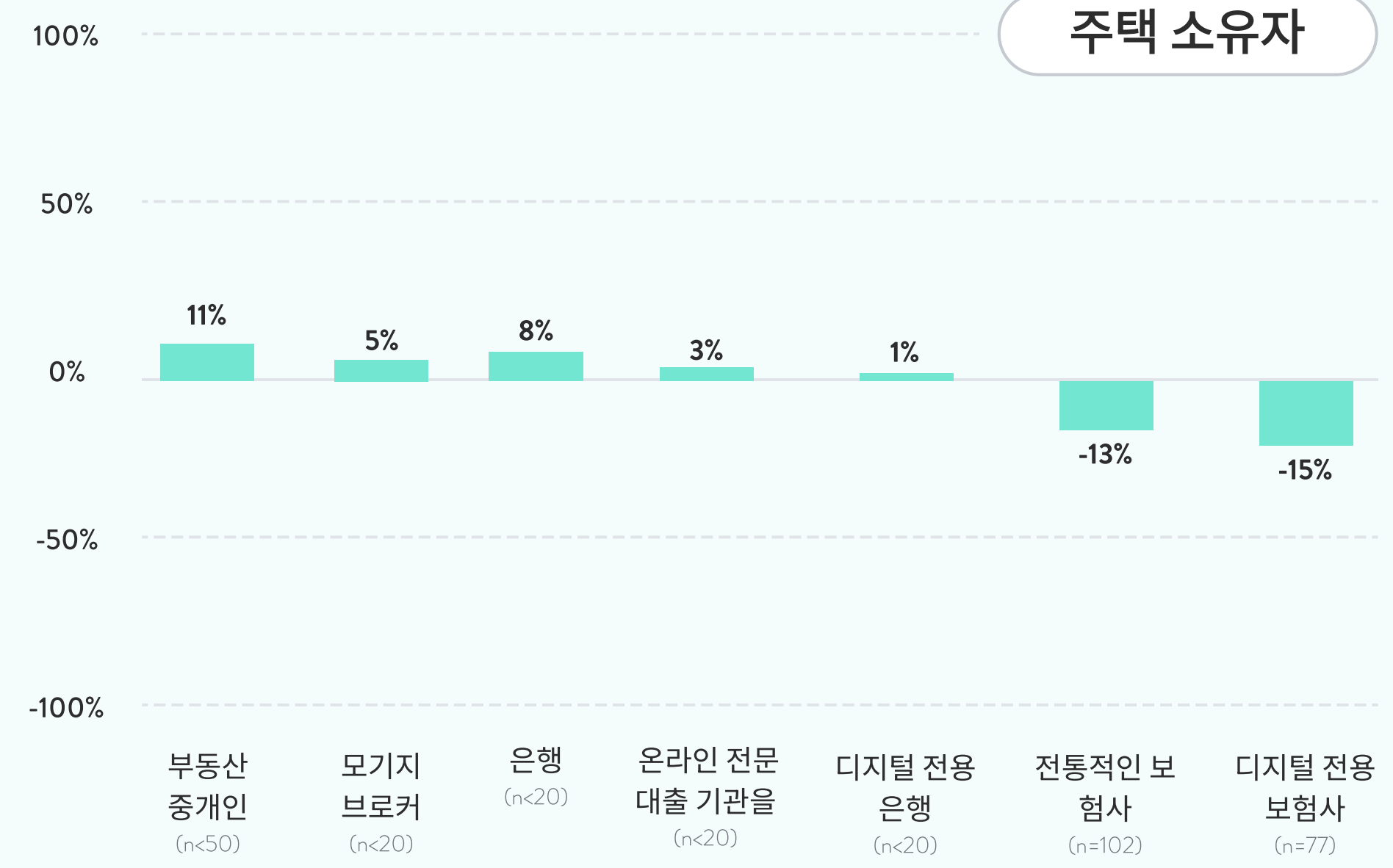
주택 소유자, 집주인, 세입자는 향후 (+19%) 기존 보험사를 포기 하고서라도 임베디드 보험으로 전환할 것입니다 (-8%)

\* 내장된 보험 소스는 부동산업자 (13%), 모기지 브로커 (2%), 은행 (4%)

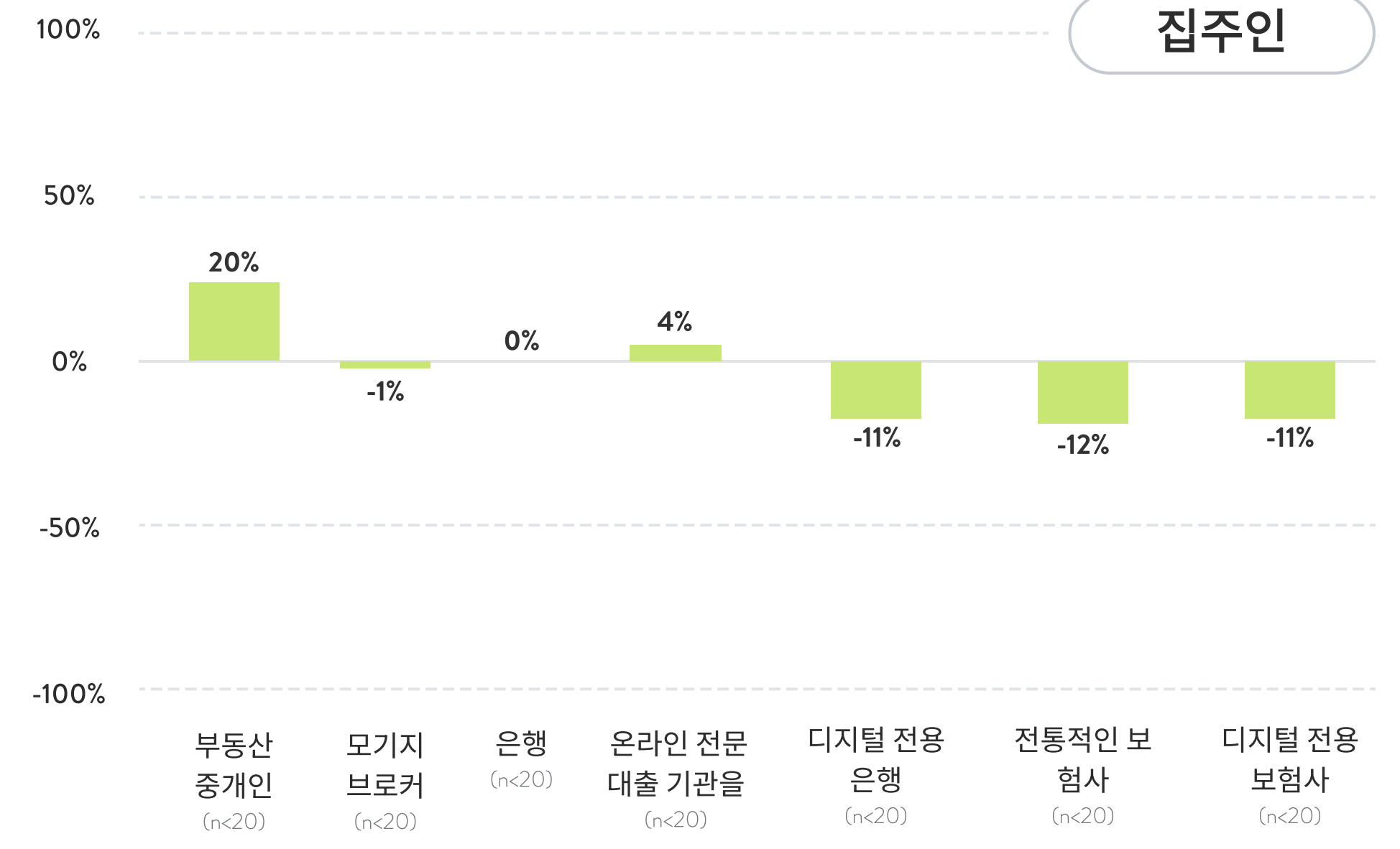
“ 추후에 어떻게 부동산 보험에 들고 싶으신가요? ”



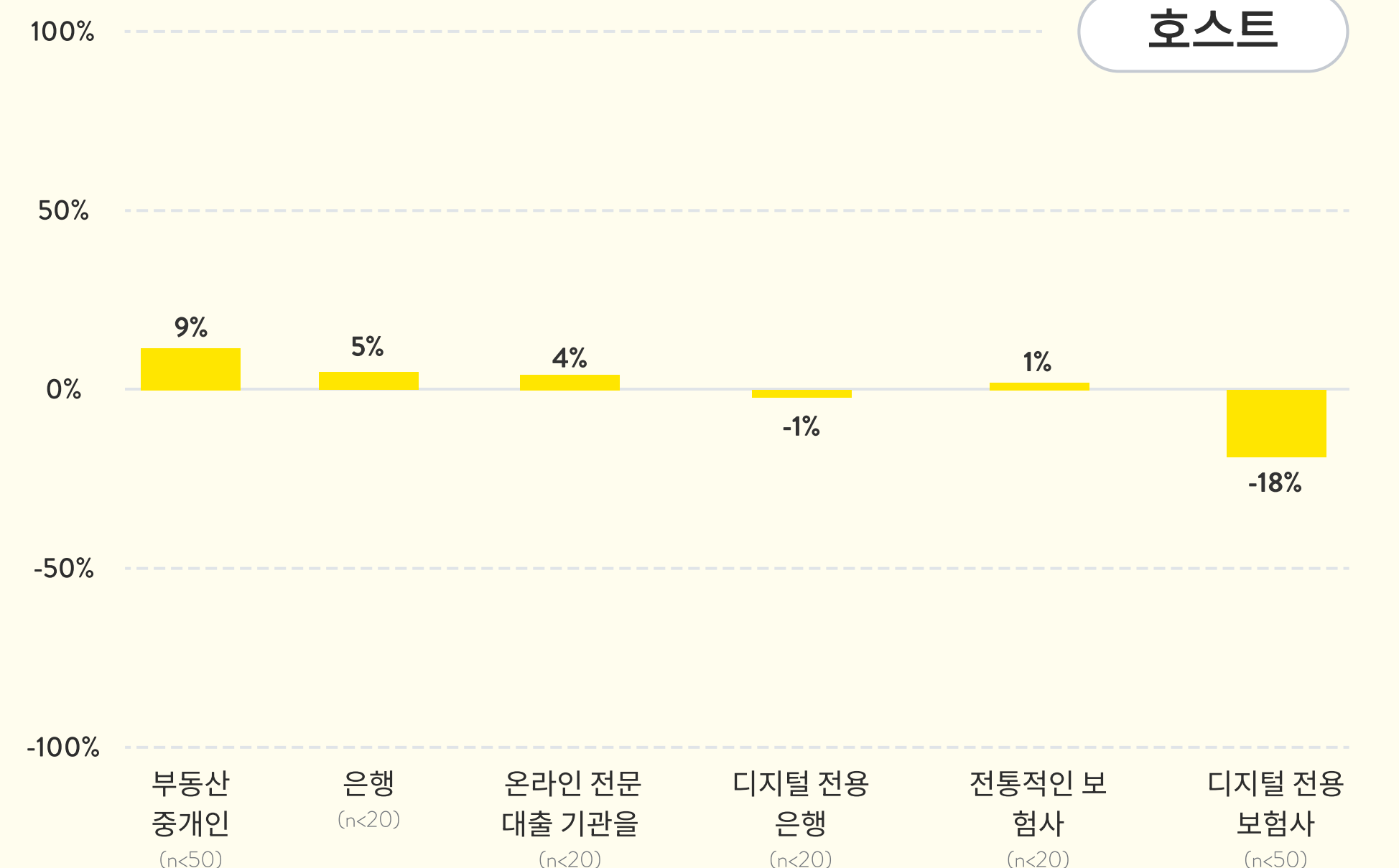
### 주택 소유자



### 집주인



### 호스트



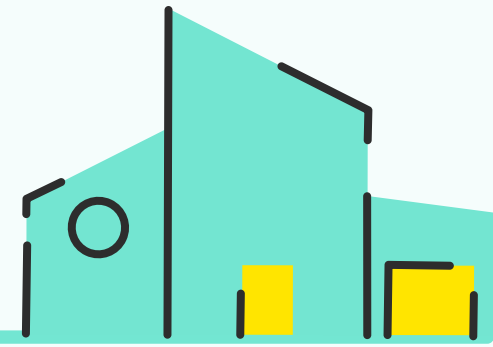
## 인사이트 01



대다수의 고객은 향후 기존의 보험사를 포기하고 임베디드 보험 소스로 전환할 가능성이 “매우 높습니다”



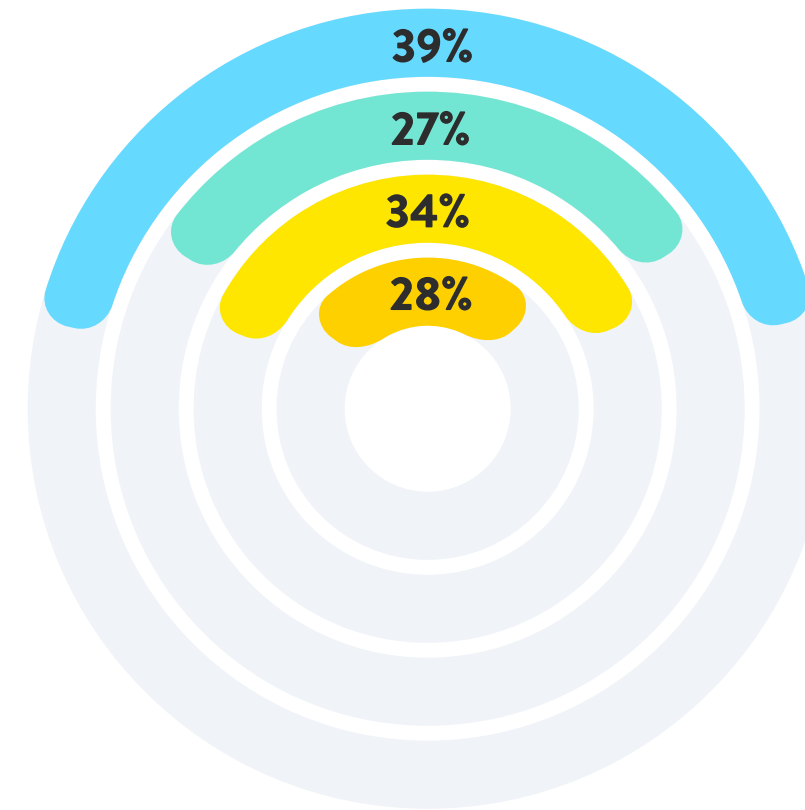
# 02



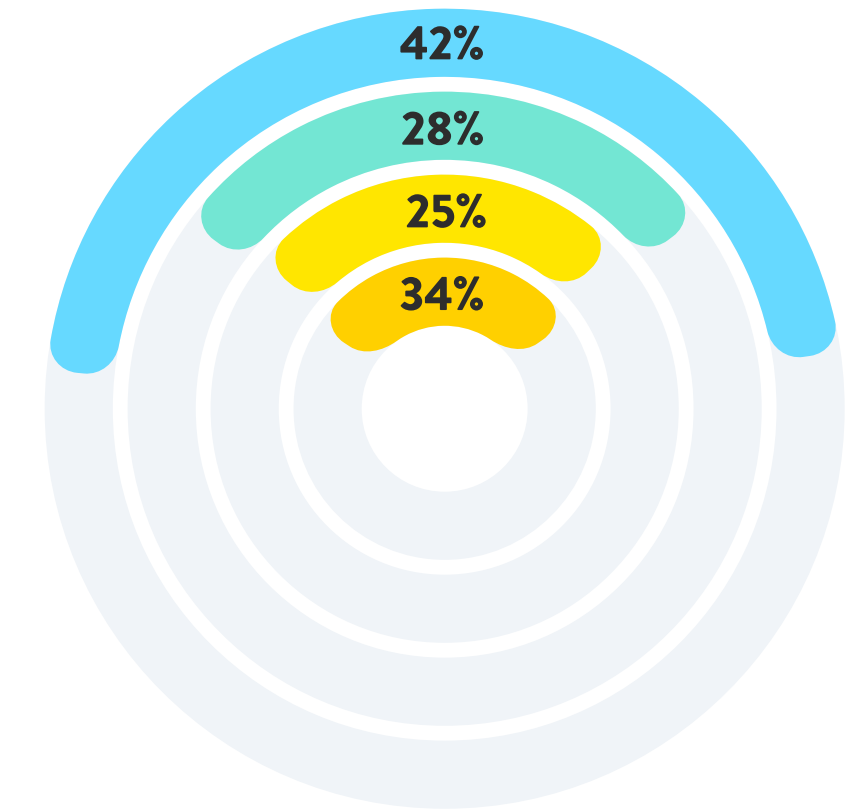
## 인사이트

주택 소유자, 집주인, 세입자가 임베디드 보험을 선호하는 주된 이유는 편의성입니다

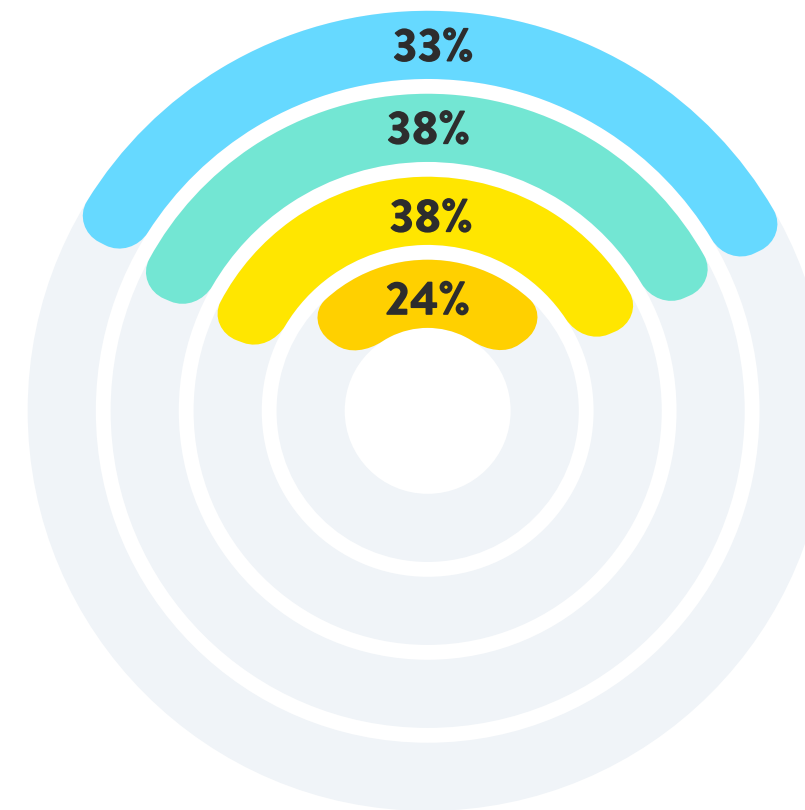
“이러한 보험 제공처를 선호하는 이유는 무엇인가요? 해당하는 모든 항목을 선택해 주세요”



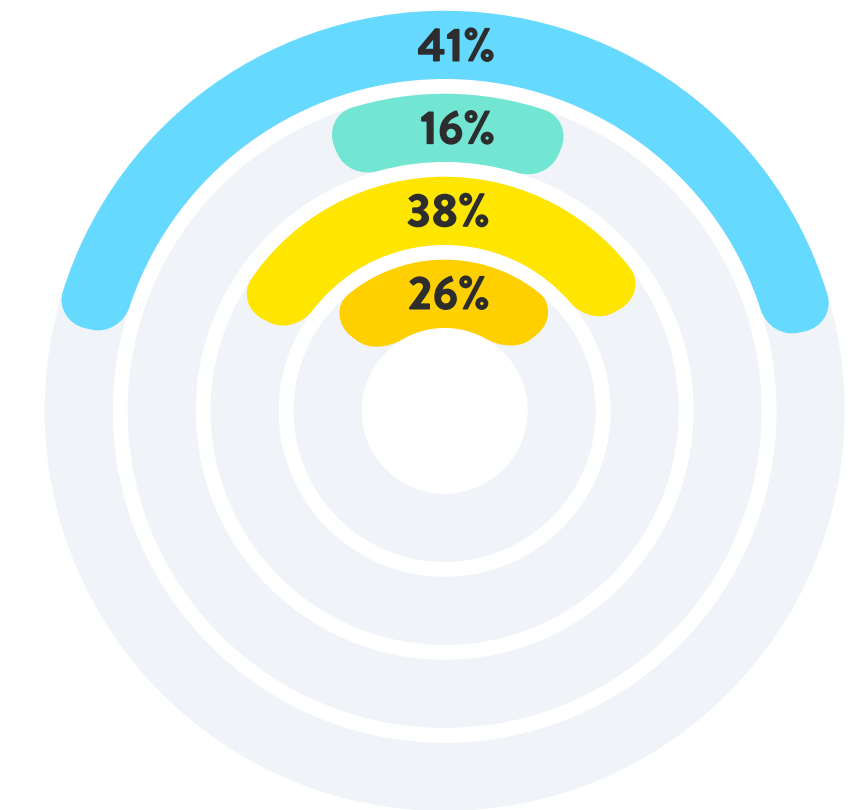
전반의



주택 소유자



집주인



세입자가

● 편의      ● 신뢰하다      ● 비용      ● 맞춤형 보험





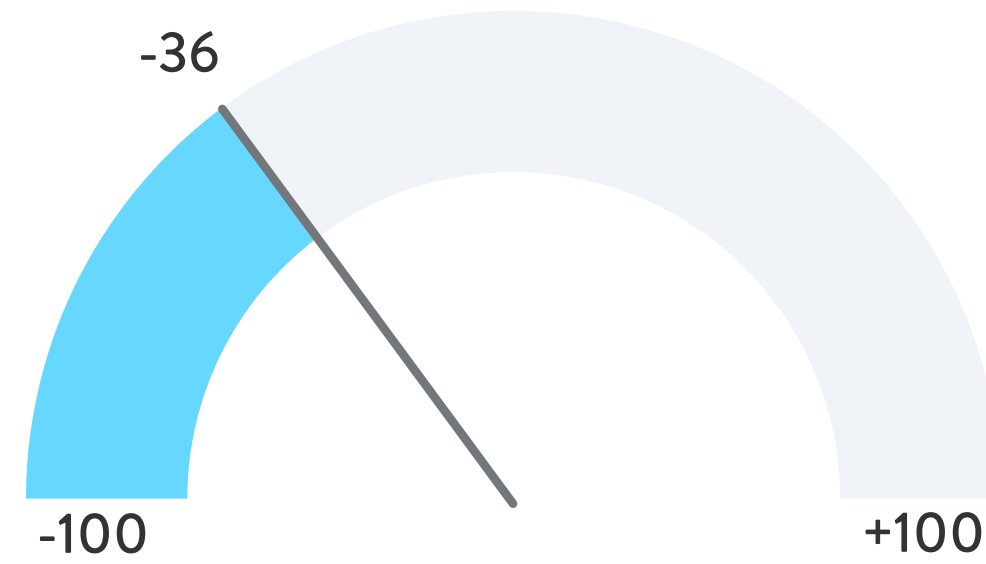
# 03A



## 인사이트

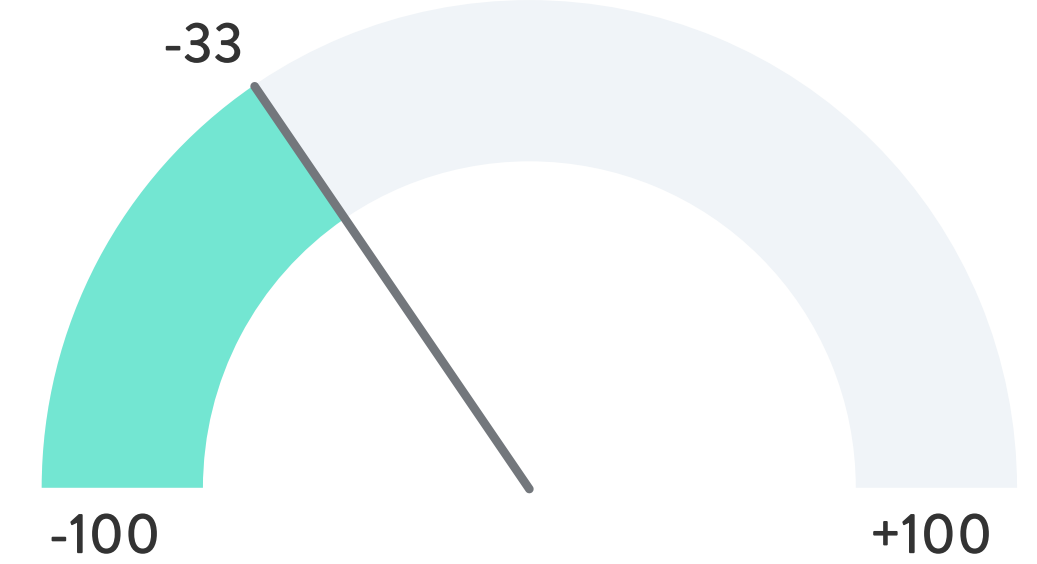
모든 고객 유형에 대해 주택 소유자, 세입자, 집주인이 평가한 부동산 보험 청구 경험은 질이 낮았습니다 (평균 NPS -43)

“돌이켜 봤을 때 1에서 10까지 (1은 나쁜 경험, 10은 훌륭한 경험)의 척도로 청구 절차를 어떻게 평가하시겠어요?”



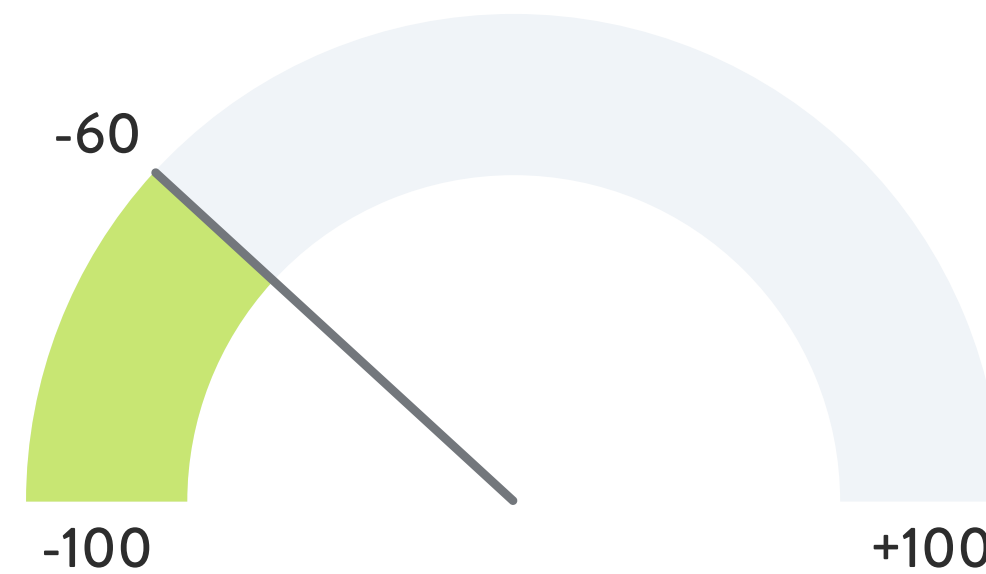
(n<50)

주택 소유자



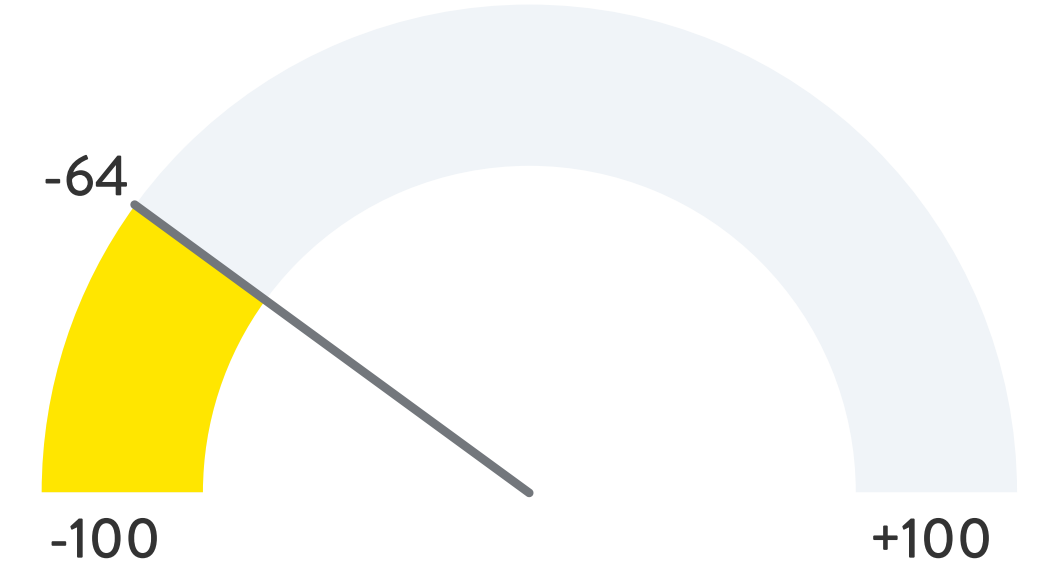
(n<20)

집주인



(n<50)

세입자가



(n<50)

호스트

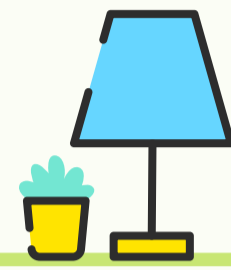
● NPS - 주택 소유자

● NPS - 집주인

● NPS - 세입자가

● NPS - 호스트

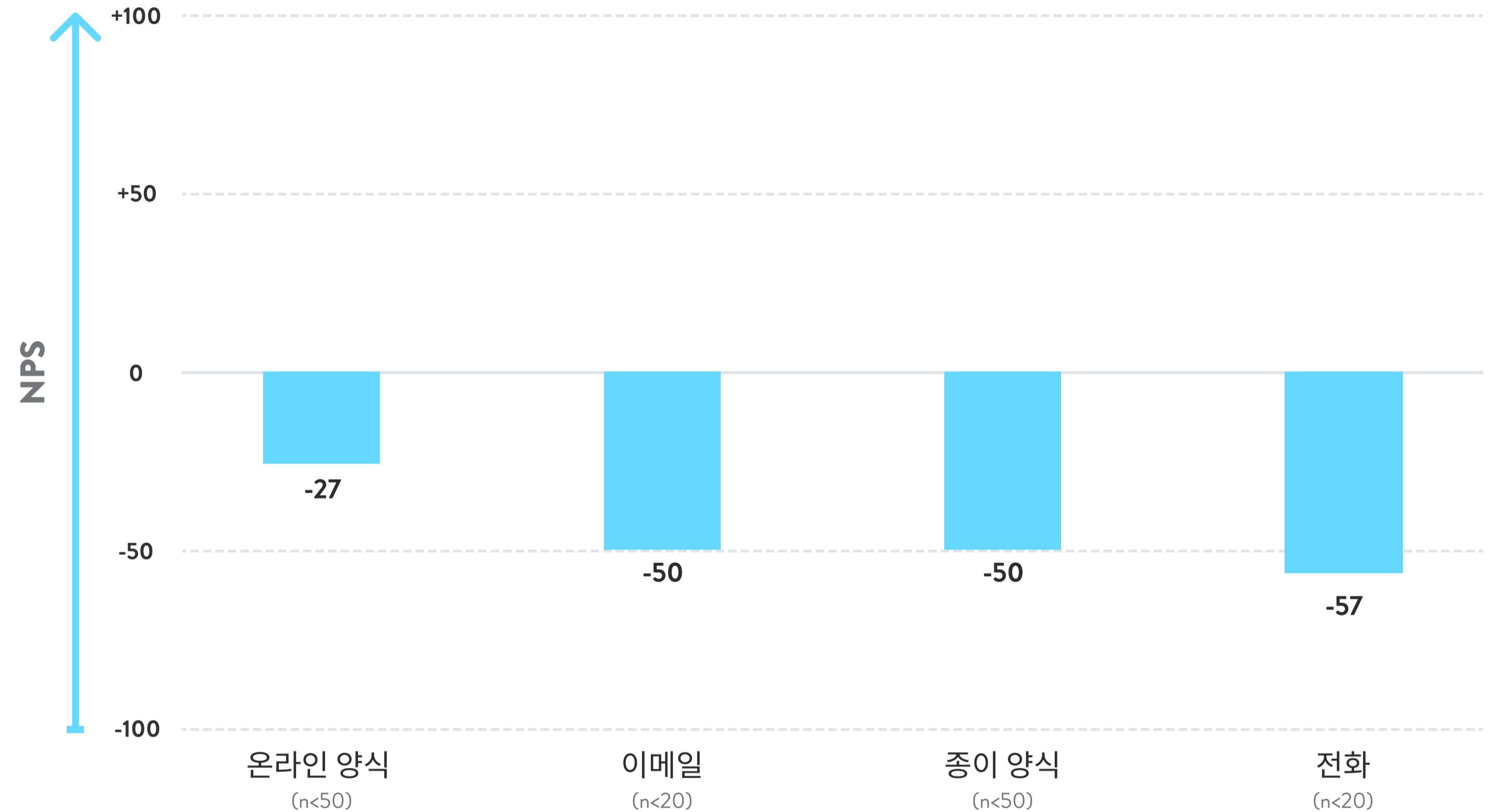
# 03<sub>B</sub>



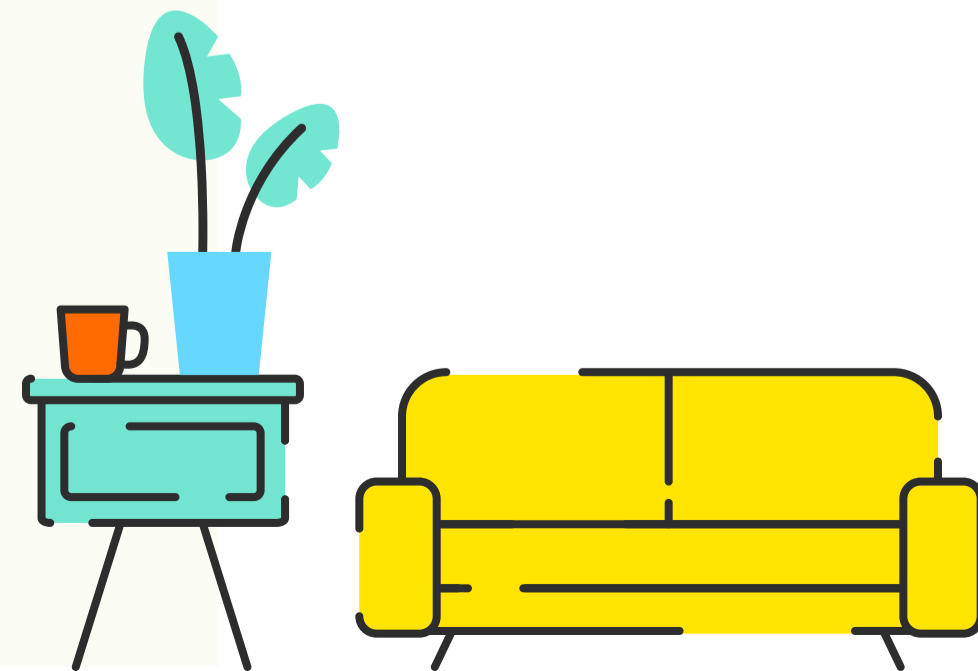
## 인사이트

청구 경험은 종이 양식이나 전화 통화를 통해 청구할 때 최악입니다

“돌이켜 봤을 때 1에서 10까지(1은 나쁜 경험, 10은 훌륭한 경험)의 척도로 청구 절차를 어떻게 평가하시겠어요?”



● NPS

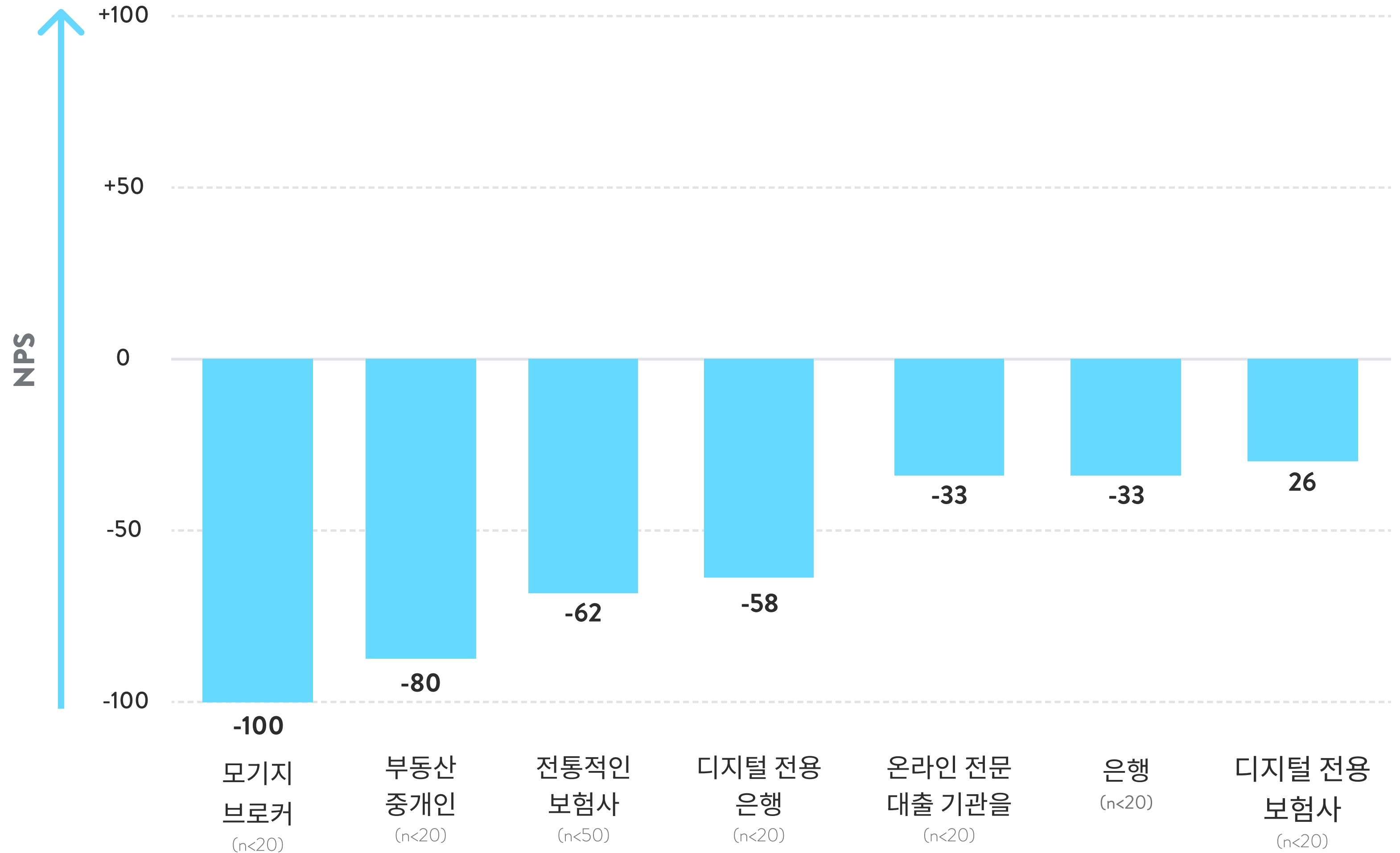


# 03c

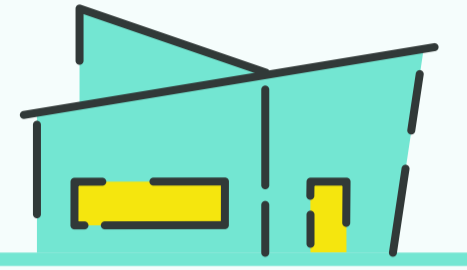
## 인사이트

이 경우 보험사와 무관하게 NPS가 낮았습니다

“돌이켜 봤을 때 1에서 10까지(1은 나쁜 경험, 10은 훌륭한 경험)의 척도로 청구 절차를 어떻게 평가하시겠어요?”



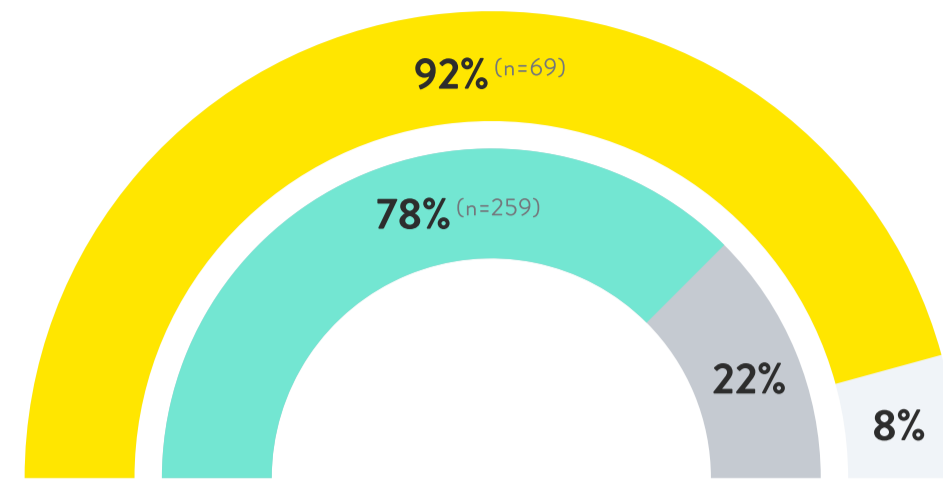
# 04



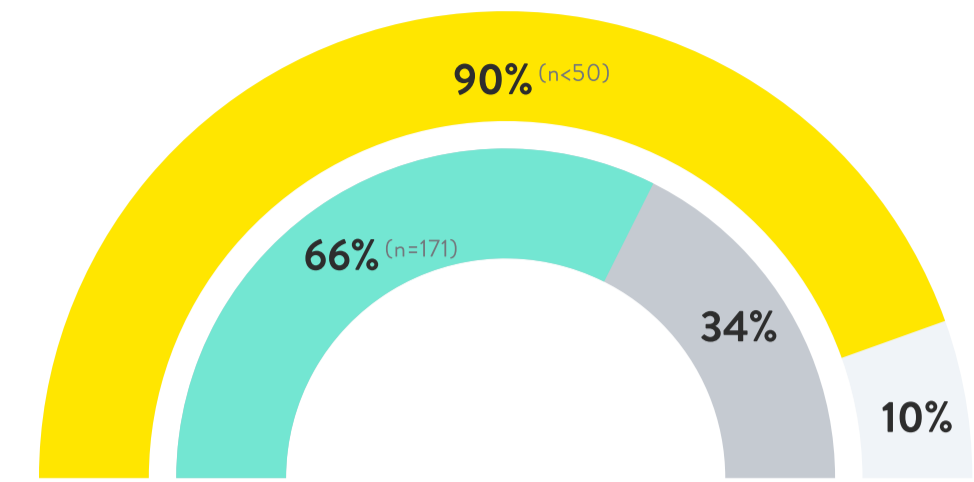
## 인사이트

보험금을 청구하는 사람은 임베디드 보험으로 전환할 가능성이 14% 더 높습니다

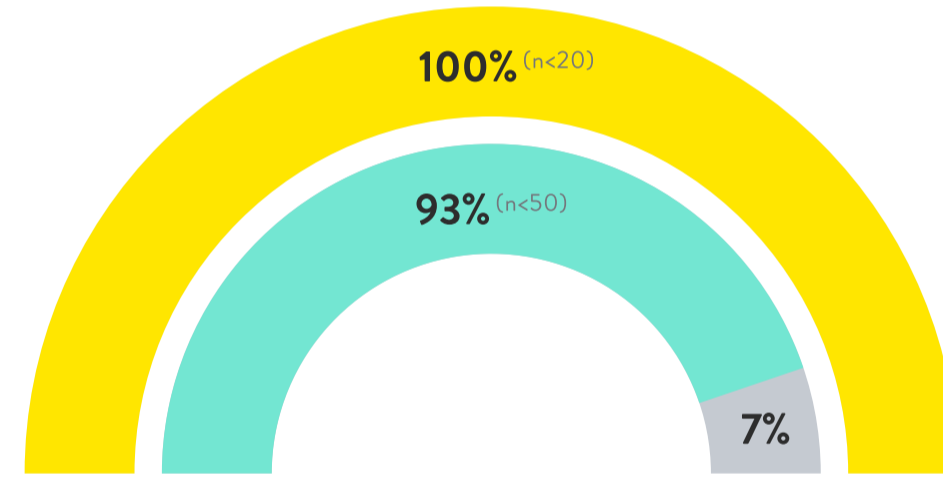
“청구를 한 적이 있으신가요?”



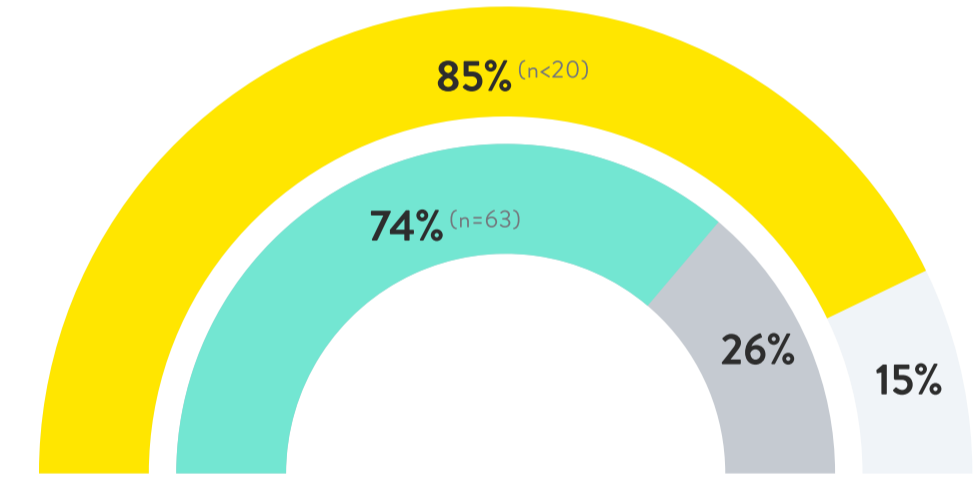
전반의



주택 소유자



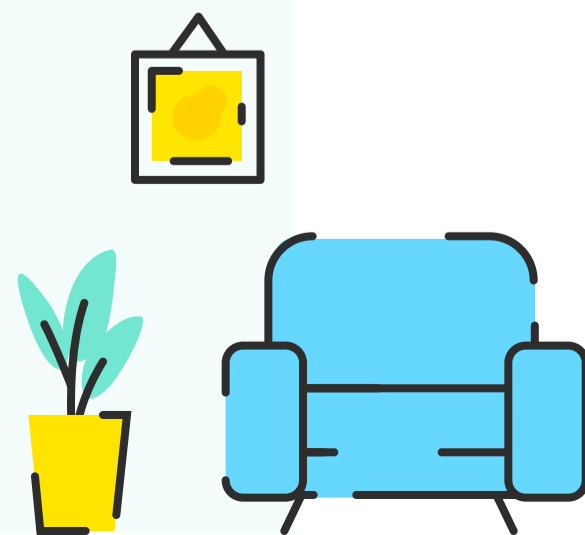
집주인



세입자가

- 예, 청구했습니다. 전환할 의사가 있습니다
- 아니요, 청구하지 않았습니다. 전환할 의사가 있습니다

- 예, 청구했습니다. 전환할 의사가 없습니다
- 아니요, 청구하지 않았습니다. 전환할 의사가 없습니다



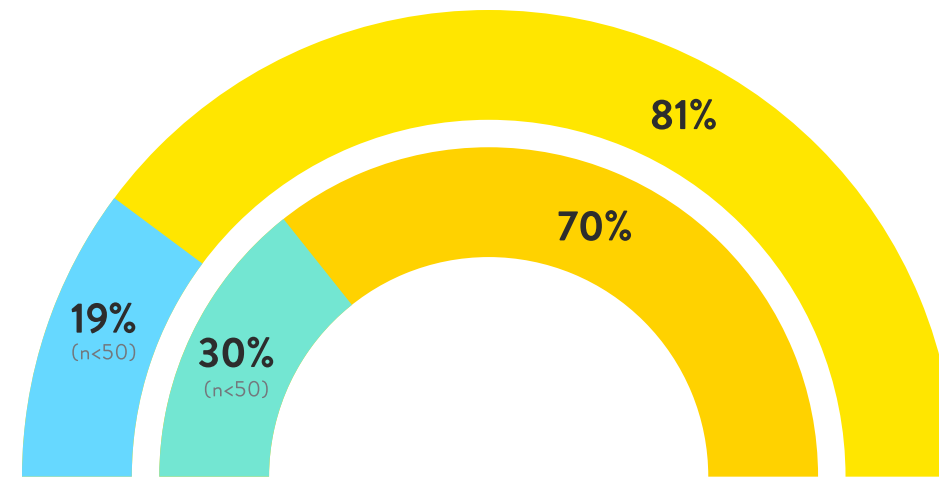
# 05



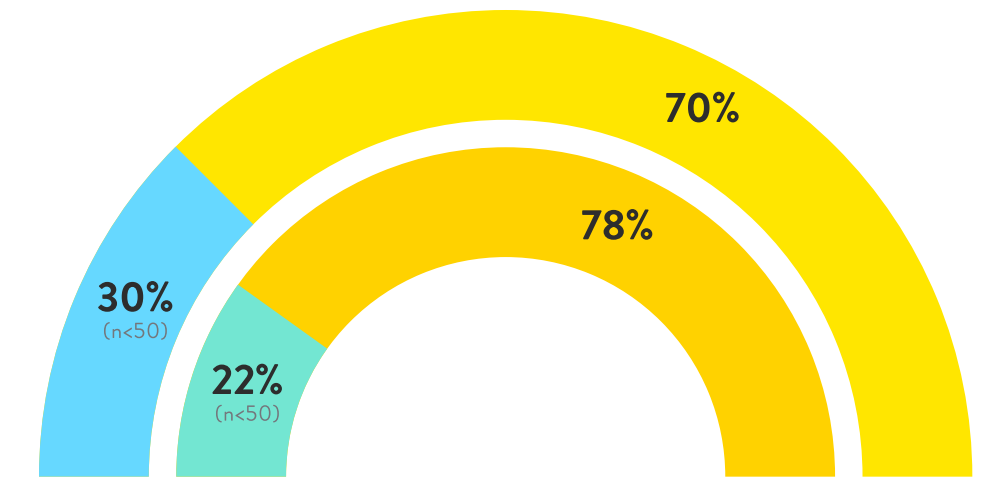
## 인사이트

주택 소유자, 집주인, 세입자 고객의 75%가 신청 과정에서 보험을 제공받지 못했습니다

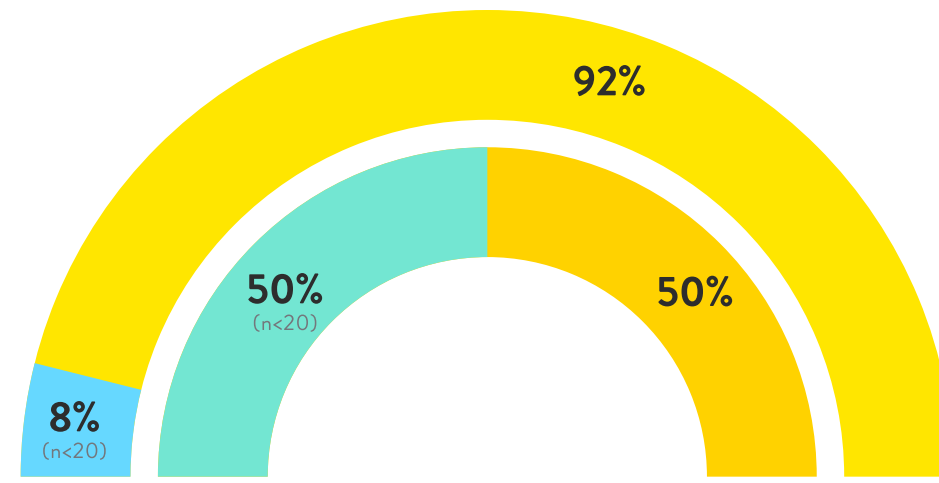
“ 다음 보험 제공처를 통해 부동산 보험에 들지 않았다고 답하셨습니다. 이유를 알려 주시겠어요? ”



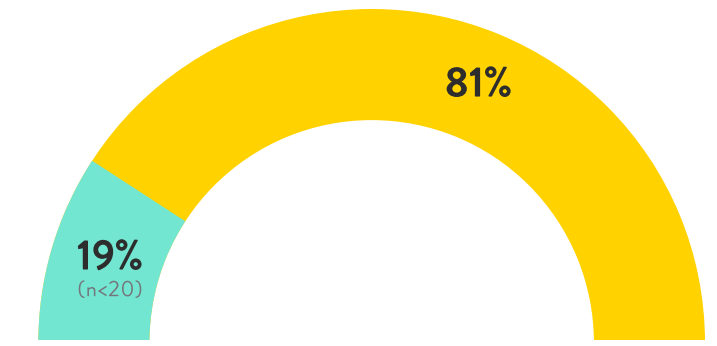
전반의



주택 소유자



집주인



세입자가

- 대출을 신청할 때 은행에서 보험을 제안받았습니다
- 계약 체결 과정에서 부동산 중개인에게 보험 제안을 받았습니다
- 대출 신청 시 은행에서 재산 보험 제안을 받지 않았습니
- 계약 체결 과정에서 부동산 중개인으로부터 재산 보험 제안을 받지 않았습니

# 단기 임대사업자



# 06

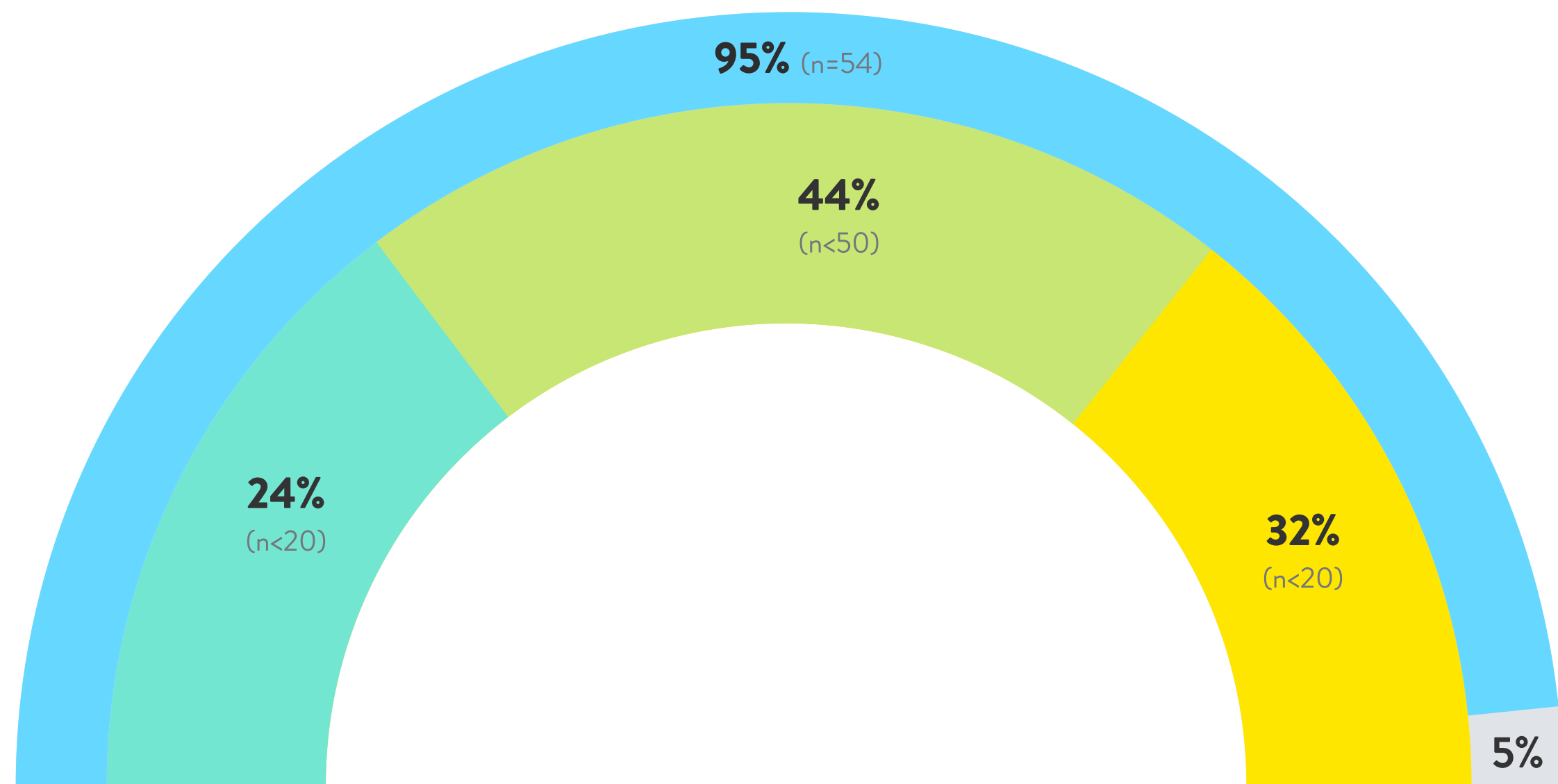


## 인사이트

호스트의 95%는 단기 임대 사이트(예: 에어비앤비, 브로보, 부킹닷컴, 익스피디아 등)가 예약 시 포함되는 호스트 보호뿐만 아니라 임대인 보호도 제공해 줄 것을 원하고 있습니다

호스트의 44%는 단기 임대 사이트에 지불하는 비용 절감, 24%는 임대 또는 주택 보험 비용 절감을 선호하기 때문입니다

“여러분이 선호하는 단기 임대 매물 사이트에서 임대주 보험이나 주택보유자 보험에 들 수 있다면 관심이 있으신가요?”



- 집주인/주택 보험 구매에 관심이 있음
- 할인된 제안으로 집주인/주택 소유자 보험 구매를 선호하는 응답자
- 임대 매물 수수료 할인으로 집주인/집주인 보험 구매를 선호하는 응답자
- 집주인/주택소유자 보험 가입 시 다른 선호 사항이 있는 응답자
- 집주인/주택 보험 구매에 관심이 없음

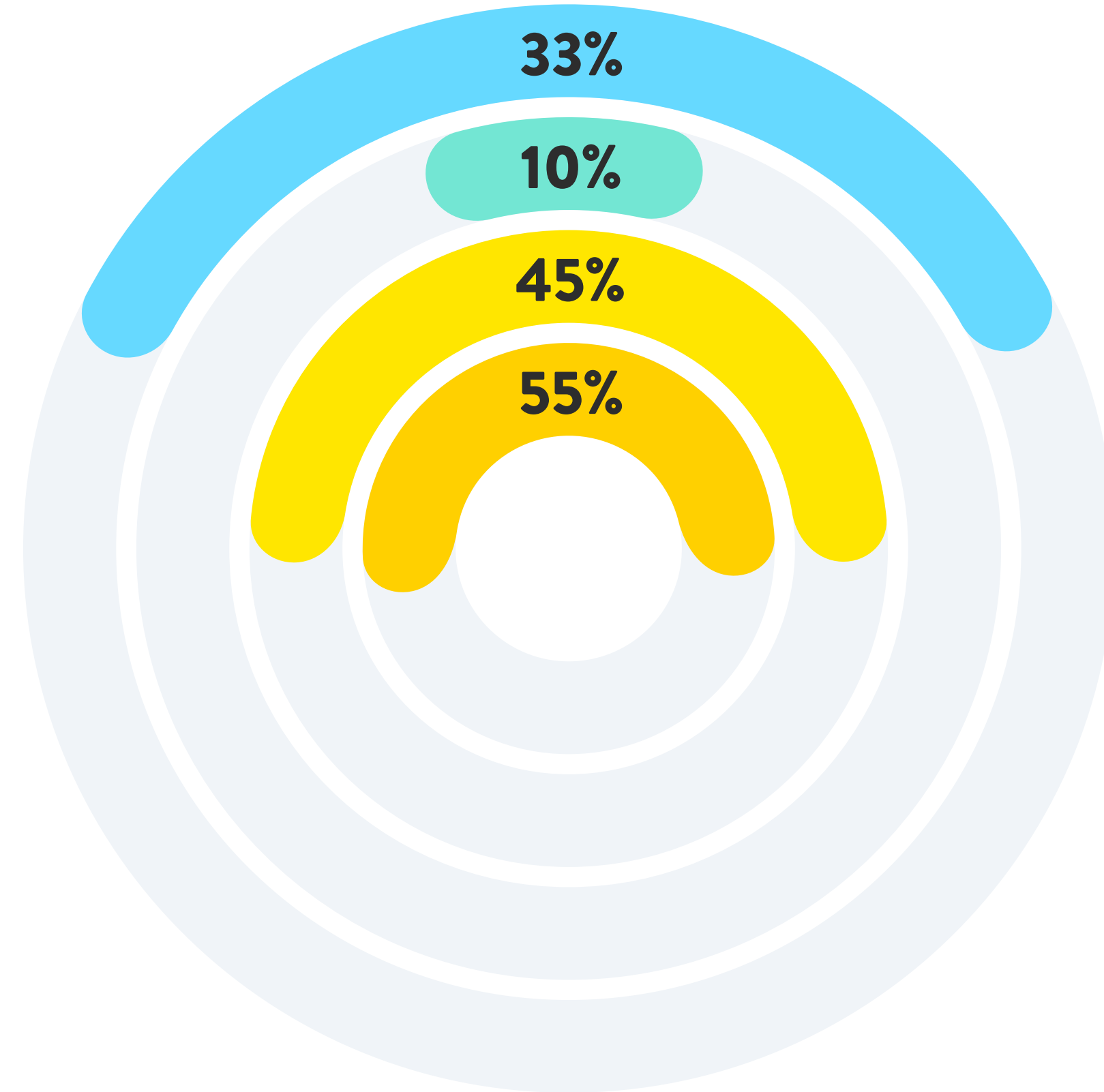
# 07



## 인사이트

호스트가 즐겨찾는 임대 리스팅 사이트에서 집주인 또는 주택보유자 보험을 구매하는 데 관심을 갖는 이유는 맞춤형 보험 및 비용은 때문입니다

“ 이러한 서비스를 받고자 하는 이유가 무엇인가요? 해당하는 모든 항목을 선택해 주세요 ”



● 편의

● 신뢰하다

● 비용

● 맞춤형 보험





COVER GENIUS

**THE EMBEDDED INSURANCE**

**PROPERTY REPORT: SOUTH KOREA**

---

Insights and trends from over **600**  
Homeowners, Landlords, and Renters



# WHO WE SURVEYED

In this report, we refer to the following respondent groups



## Homeowners

Those who own a property and currently live in the property



## Landlords

Those who own one or more investment properties



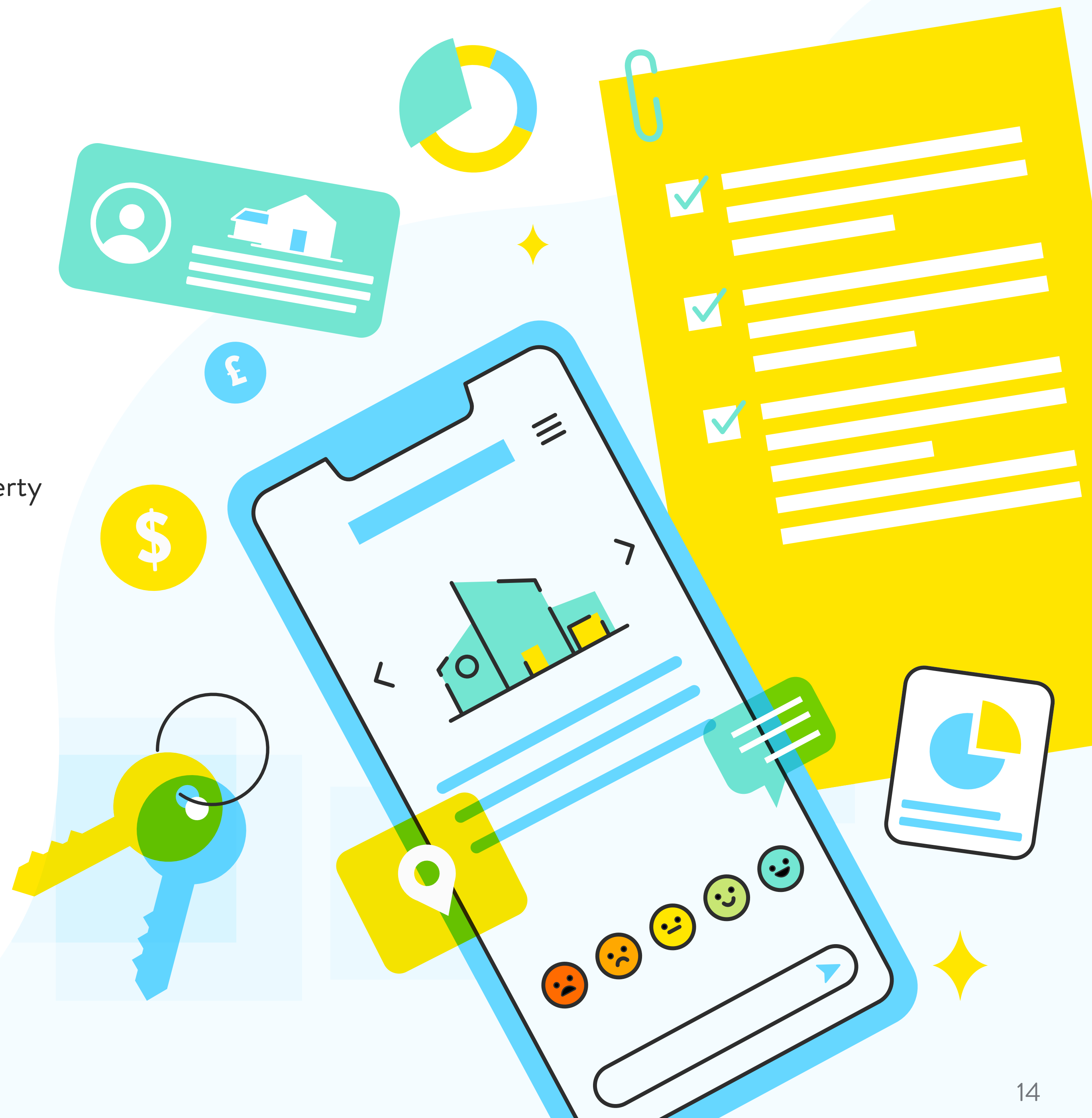
## Renters

Those who are currently leasing a property



## Hosts

Those who currently host guests for short-term stays



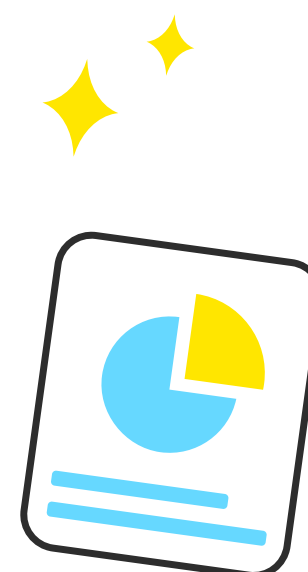
## WHAT YOU WILL FIND IN THIS REPORT

A consumer-focused survey on claims experiences and embedded offers for the property industry

This report from embedded insurance leader Cover Genius and research firm Momentive examines consumer interest in a new model of insurance distribution where realtors, banks, lenders, mortgage brokers, short-term rental listing providers and other proptechs offer insurance during their application process for buying or renting their property.

The report is based on a survey conducted in September-October 2022 of 600 census-balanced Renters, Landlords and Homeowners in South Korea. The report is part of a global series that includes South Korea, USA, Argentina, Australia, Brazil, Canada, France, Germany, India, Indonesia, Italy, Mexico, Singapore, Thailand, UK and Vietnam.

The respondents answered up to 30 questions about which type of property insurance they bought, their purchase source, whether they made a claim and the overall claim experience. In-depth country studies are also available at [covergenius.com/research](https://covergenius.com/research).



636

**CUSTOMERS SURVEYED**

# EXECUTIVE SUMMARY

The research revealed a majority of Renters, Landlords and Homeowners are demanding a better end-to-end experience when renting and buying properties, as evidenced by low Net Promoter Scores (NPS) industry-wide. Customers are highly interested in embedded insurance due to the convenience it offers because it eliminates the need to take that “second step” when purchasing insurance. For the property industry, this desire for convenience will come at the cost of traditional insurers.

Findings show that short-term rental hosts are not interested in managing multiple insurance policies. Nearly 100% of them would instead be interested in purchasing insurance from their rental listing provider, with convenience as the key motivator. Hosts see the potential to save money on either their policy or short-term listing fees as the coverages included from their listing sites overlap with their own policies during rental days.

## Property Insurance - Insights

### INSIGHT 01

Homeowners, Landlords and Renters will switch to embedded insurance in the future **(+19%)** at the cost of traditional insurers **(-8%)**.

### INSIGHT 02

Convenience is the primary reason why Homeowners, Landlords and Renters prefer embedded insurance.

### INSIGHT 03

Claims experiences in property insurance are poor, with an average NPS of **-43** across Homeowners, Renters and Landlords.

### INSIGHT 04

Those who recently made a claim are willing to switch at a rate **14%** higher than those who have not recently made a claim.

### INSIGHT 05

**75%** of Homeowners, Landlords and Renters were not offered insurance during their application process.

## Short-Term Rental Hosts - Insights

### INSIGHT 06

**95%** of hosts want their short-term listing sites (e.g. Airbnb, Vrbo, Booking.com, Expedia, etc.) to offer Landlord protection in addition to the Host protection that’s included with every booking.

### INSIGHT 07

Tailored insurance and cost are the primary reasons why Hosts would be interested in purchasing Landlord or Homeowners Insurance from their favored rental listing site.

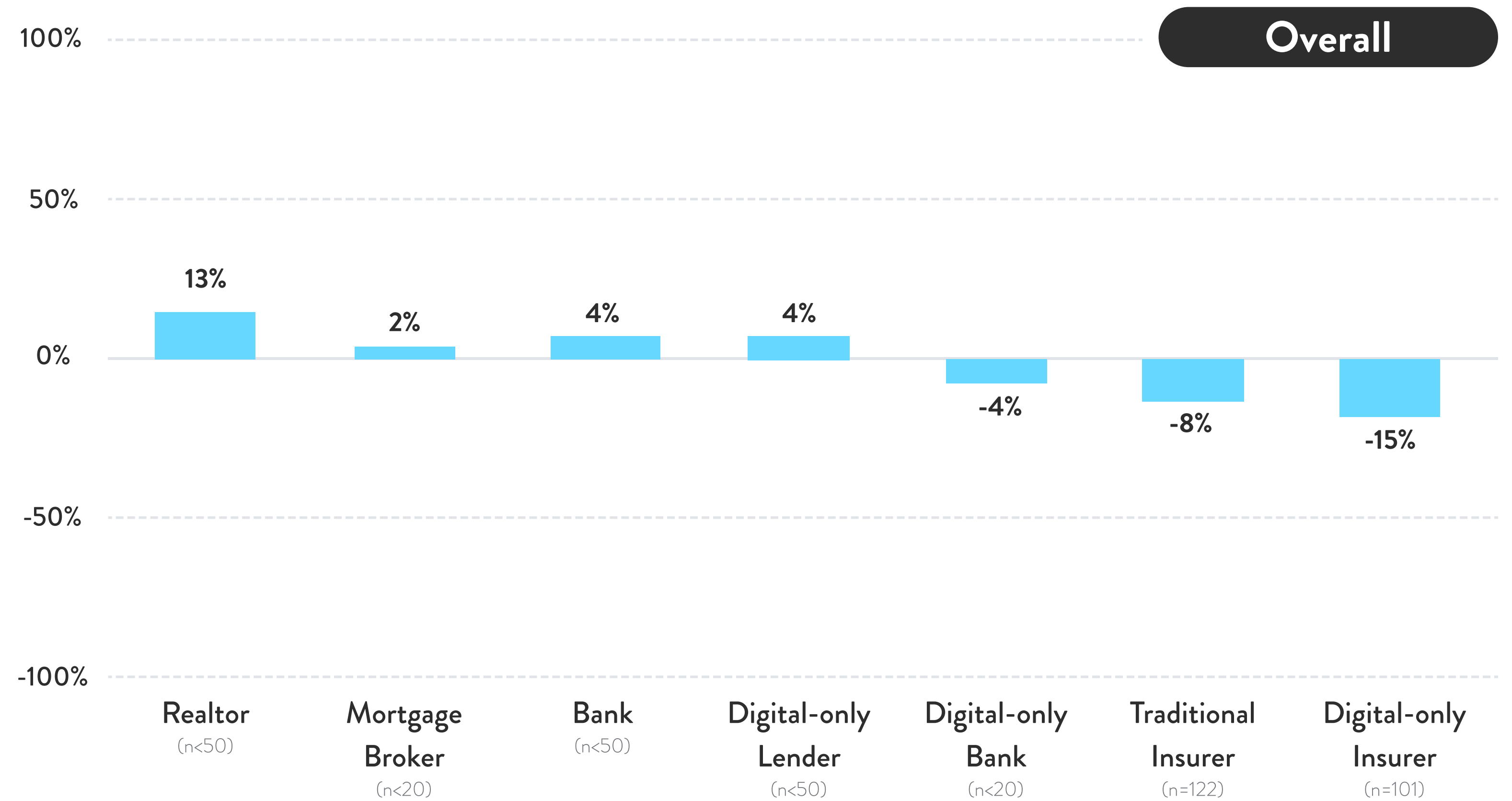
# 01

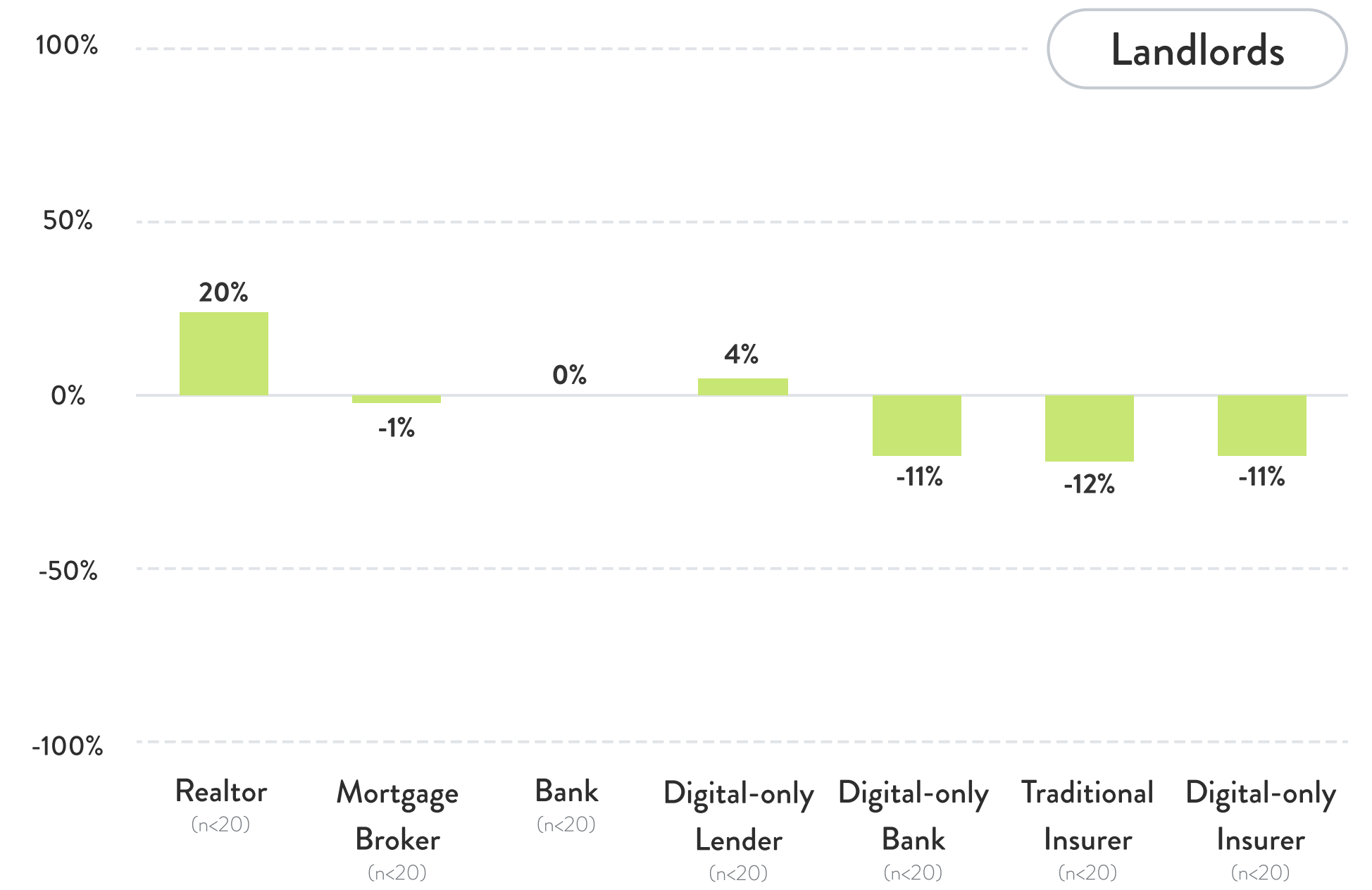
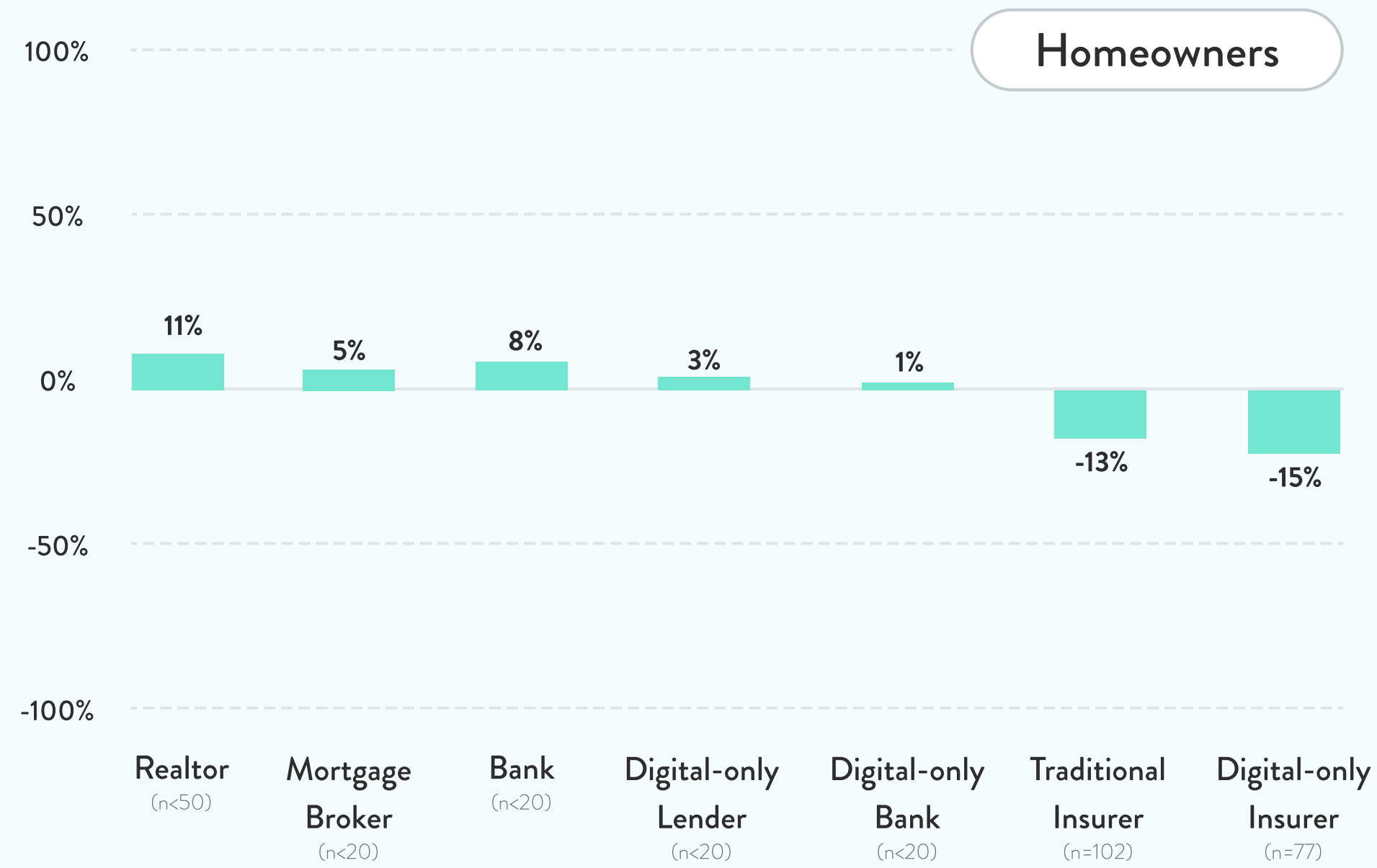
## INSIGHT

Homeowners, Landlords and Renters will switch to embedded insurance sources\* in the future (+19%) at the cost of traditional insurers (-8%)

\* Embedded insurance sources include realtors (13%), mortgage brokers (2%), and banks (4%)

“ How would you prefer to get property insurance in the future? ”

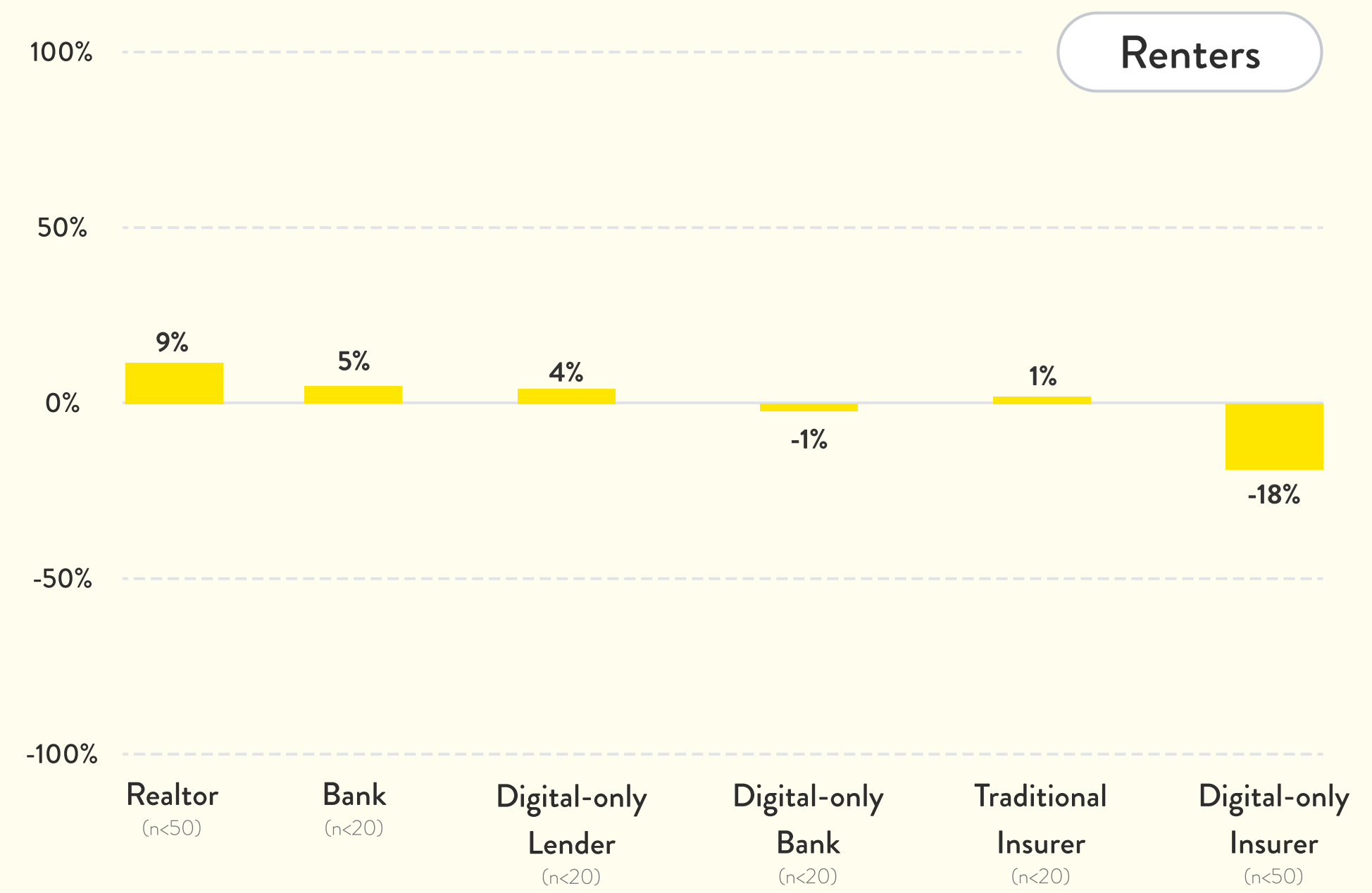




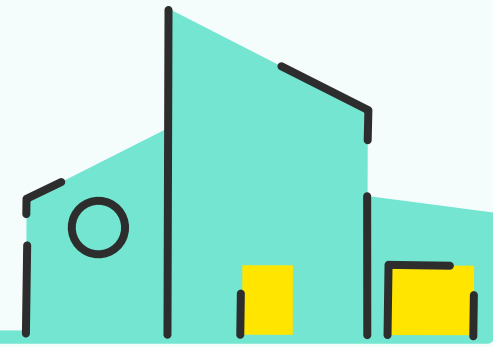
## INSIGHT 01



The majority of customers “highly intend” to switch to embedded sources for insurance in the future, at the cost of traditional insurers



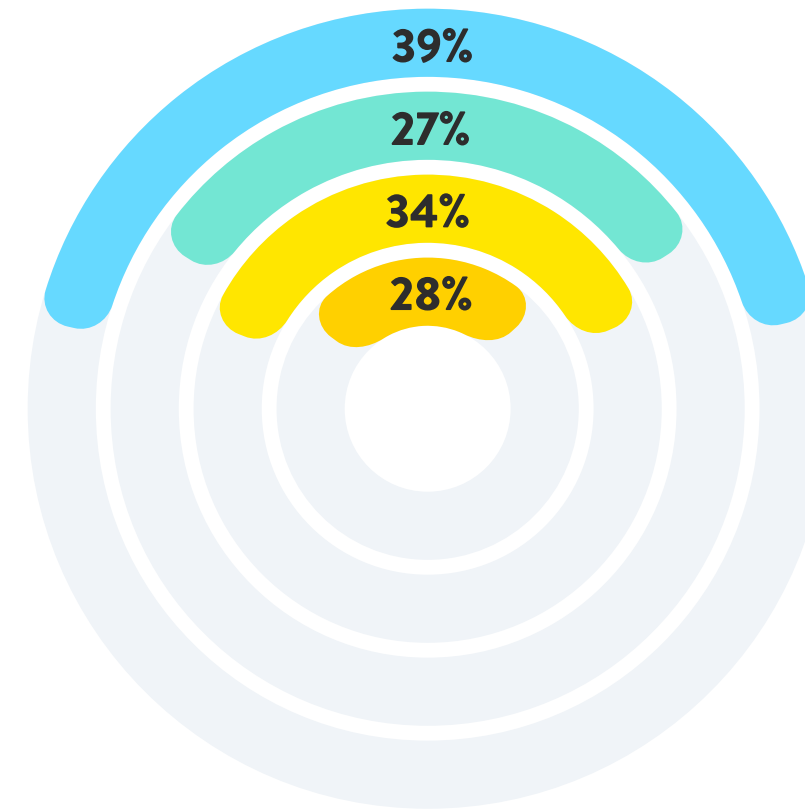
# 02



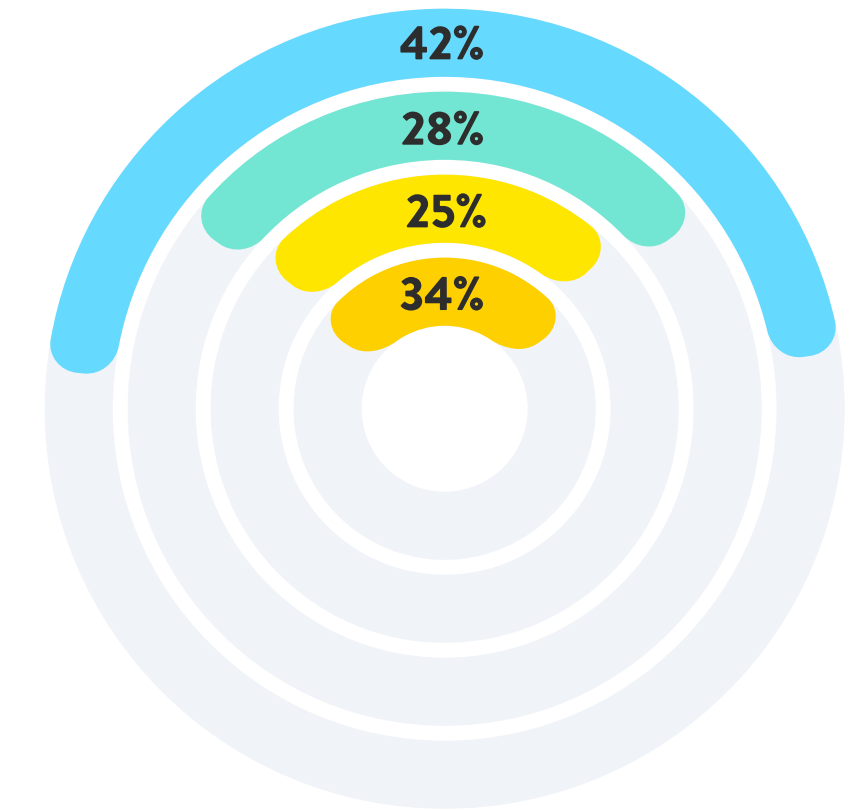
## INSIGHT

Convenience is the primary reason why Homeowners, Landlords and Renters prefer embedded insurance

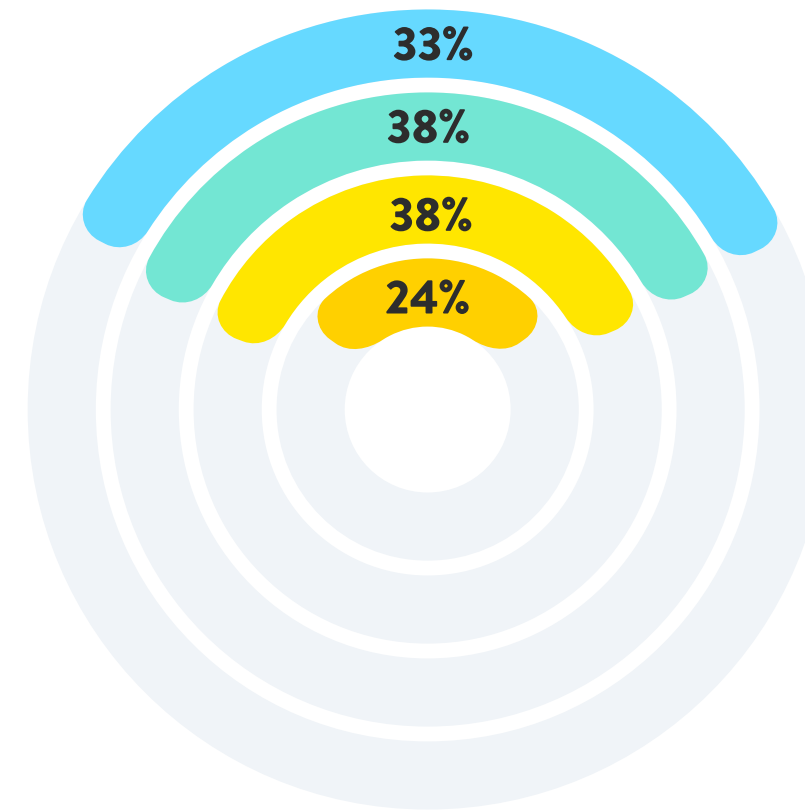
“ Why would you prefer this source? Select all that apply ”



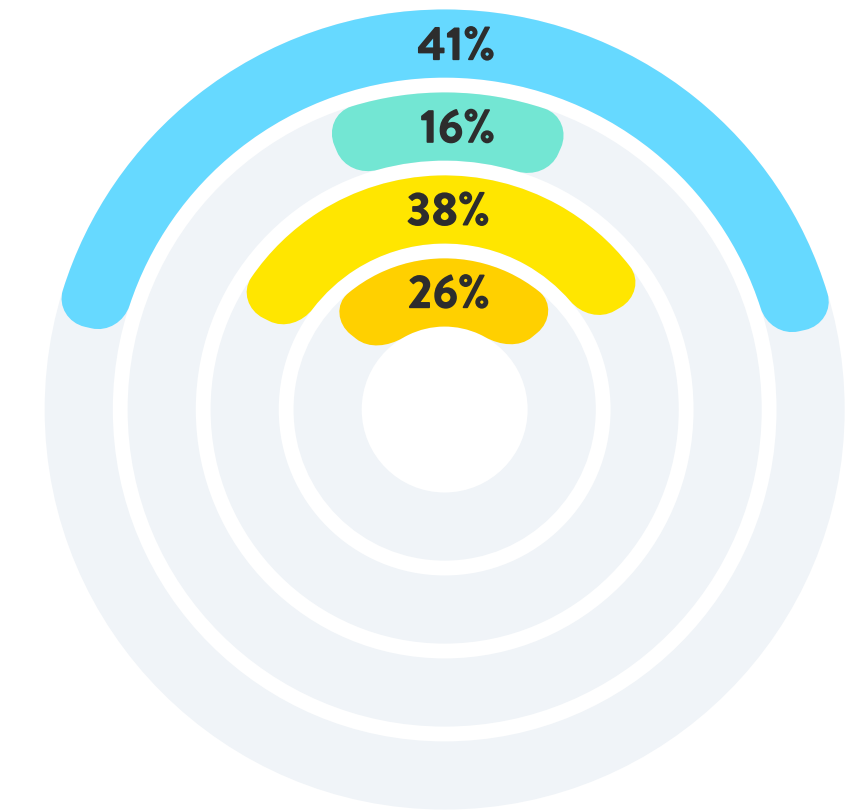
Overall



Homeowners



Landlords



Renters

● Convenience ● Trust ● Cost ● Tailored Insurance



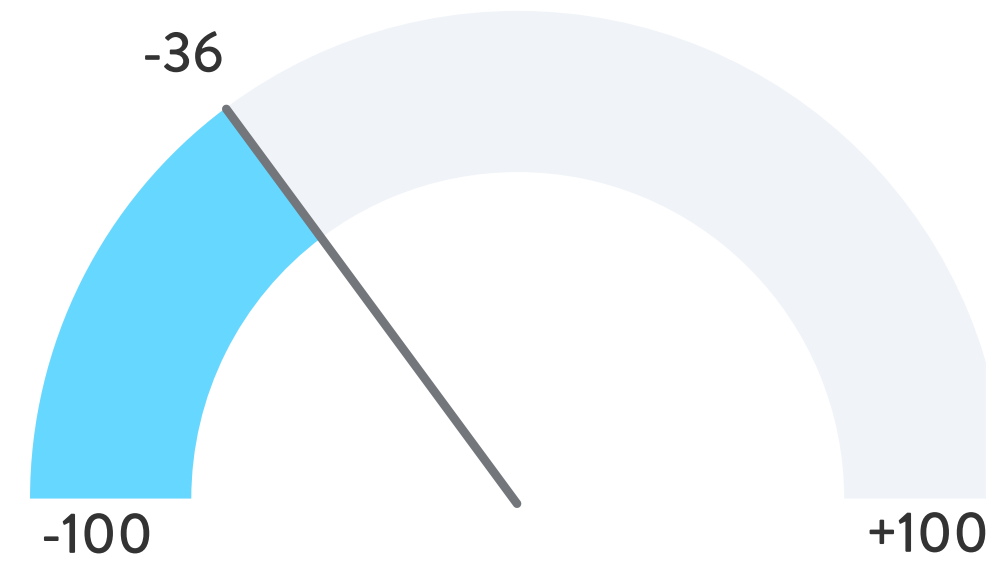
# 03A



## INSIGHT

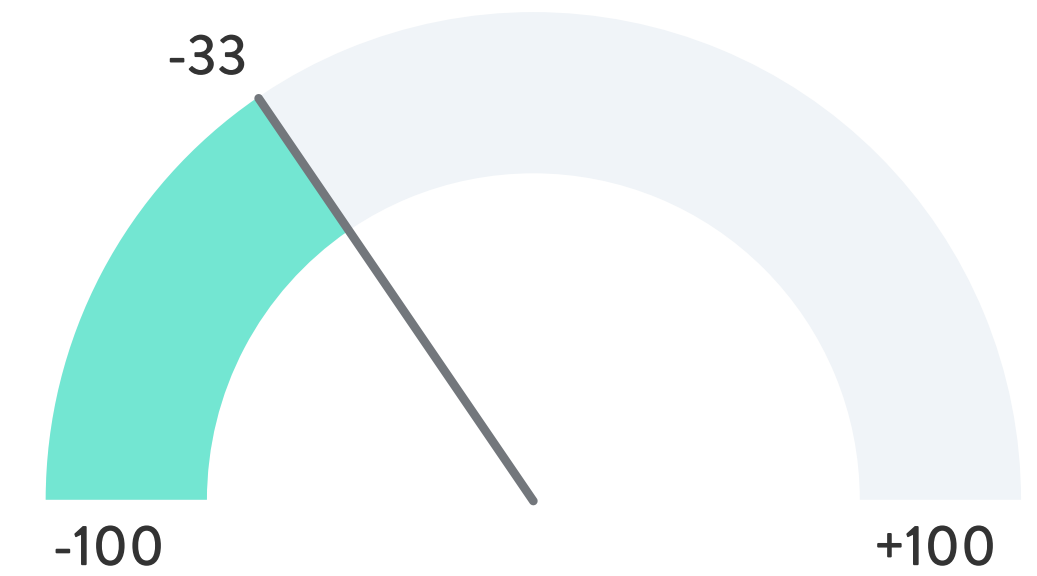
Claims experiences in property insurance are poor, with an average NPS of **-43** across Homeowners, Renters and Landlords

“ Looking back, on a scale of 1 to 10, where 1 is a poor experience and 10 is a great experience, how would you rate the claims process? ”



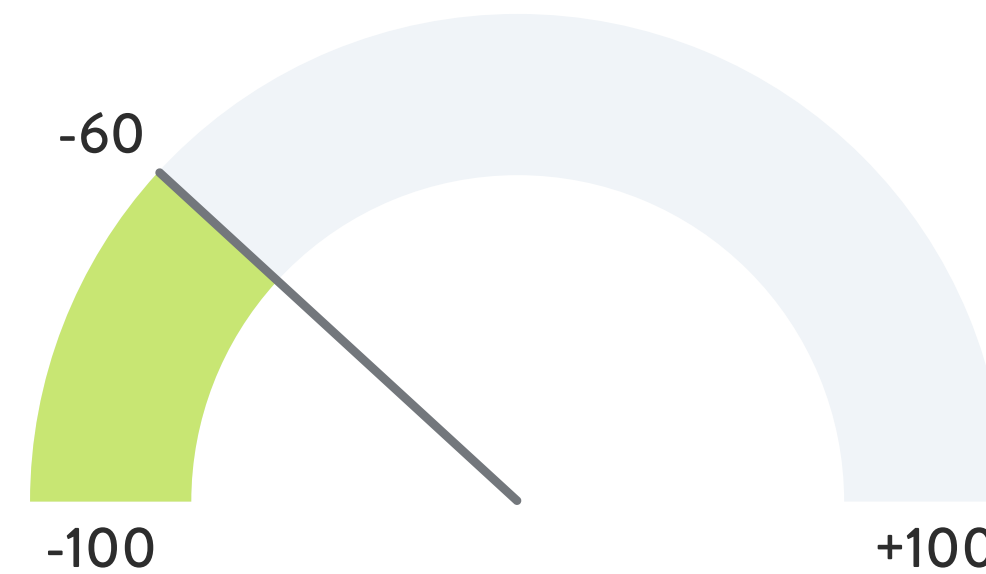
(n<50)

Homeowners



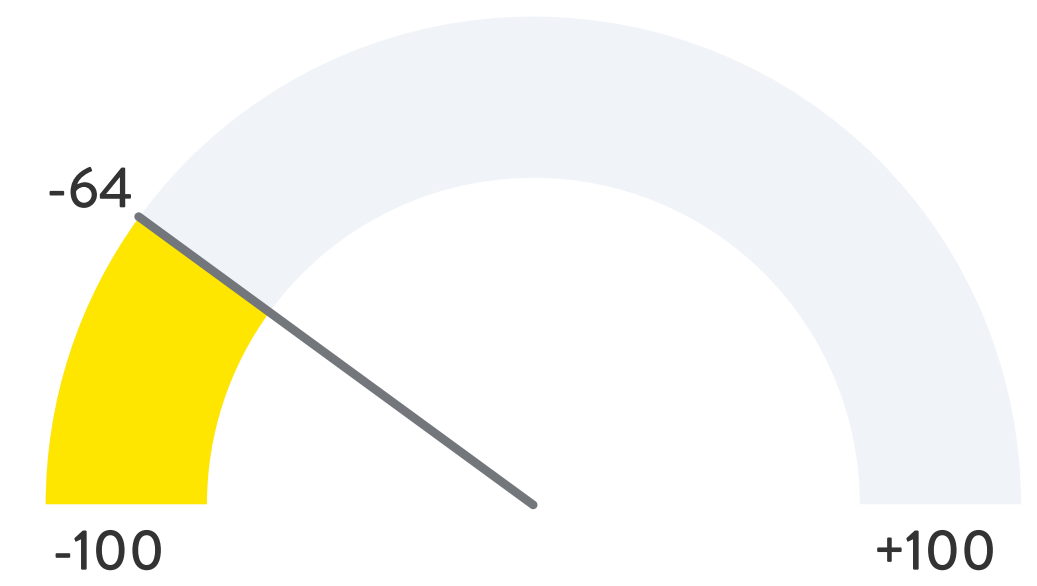
(n<20)

Landlords



(n<50)

Renters



(n<50)

Hosts

● NPS - Homeowners ● NPS - Landlords ● NPS - Renters ● NPS - Short-term Rental Hosts



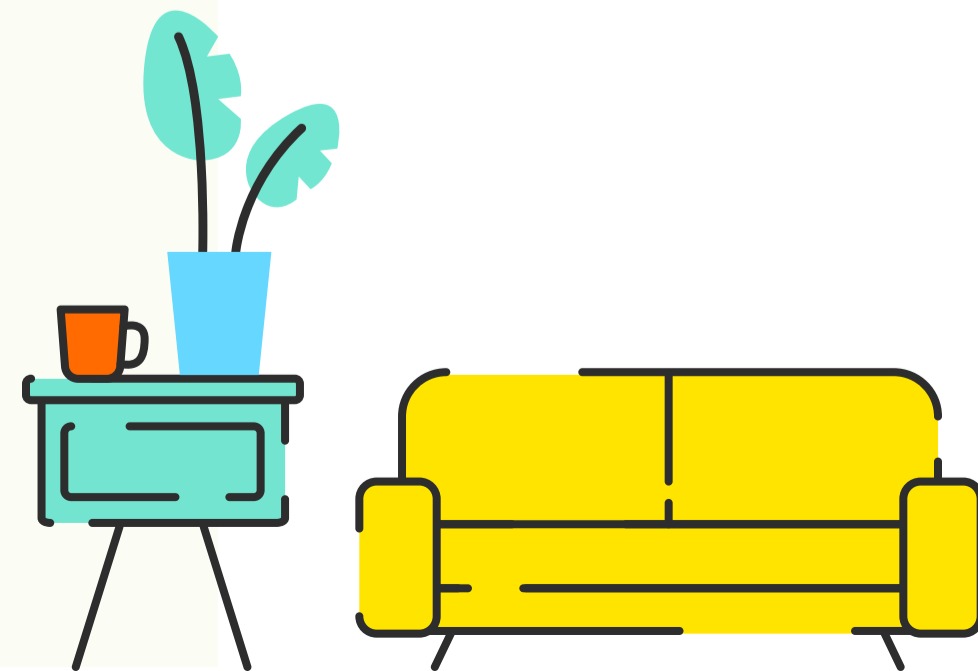
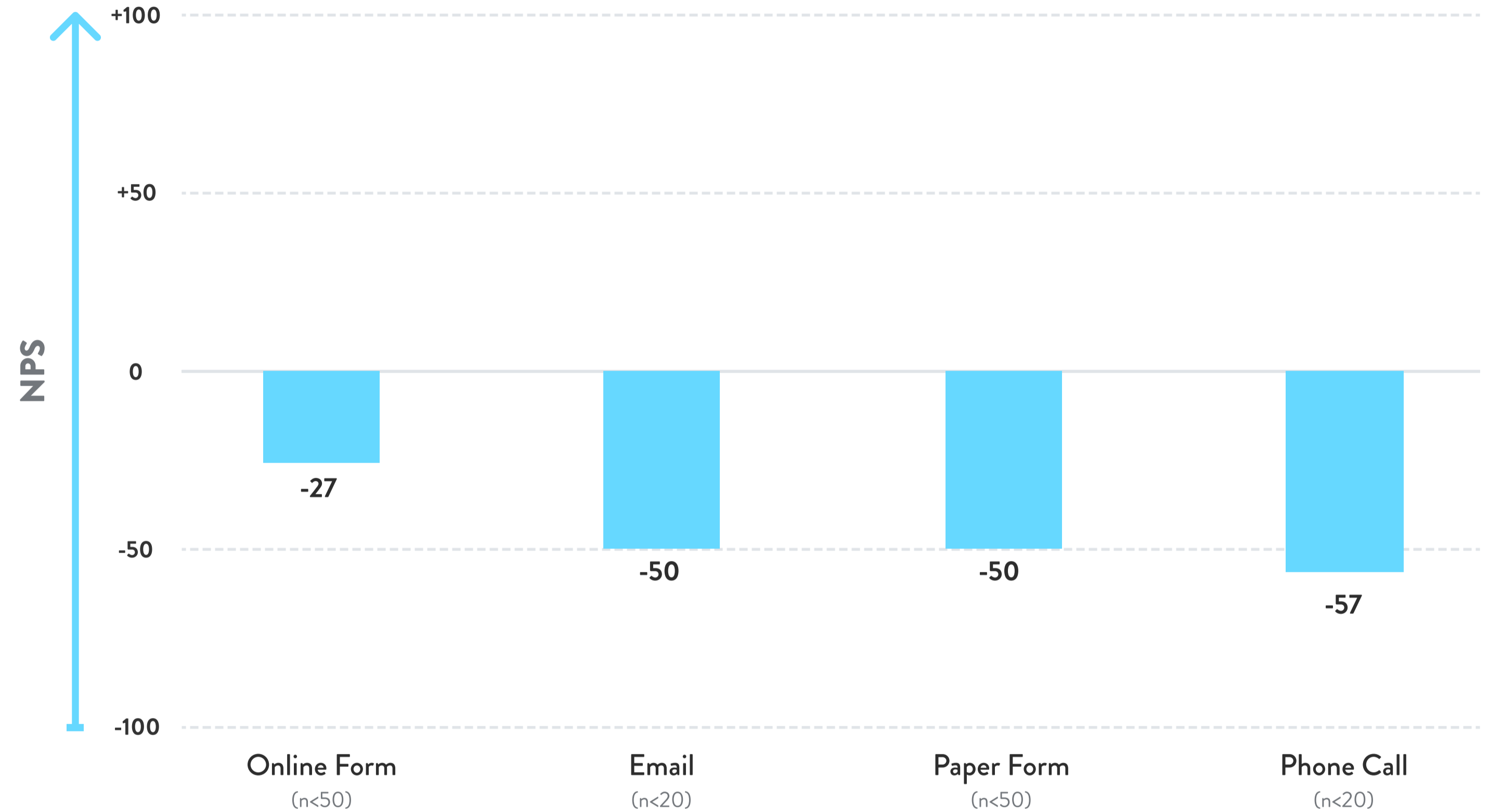
# 03<sub>B</sub>



## INSIGHT

The claims experience is the worst when claims are made through paper forms or phone calls

“ Looking back, on a scale of 1 to 10, where 1 is a poor experience and 10 is a great experience, how would you rate the claims process? ”

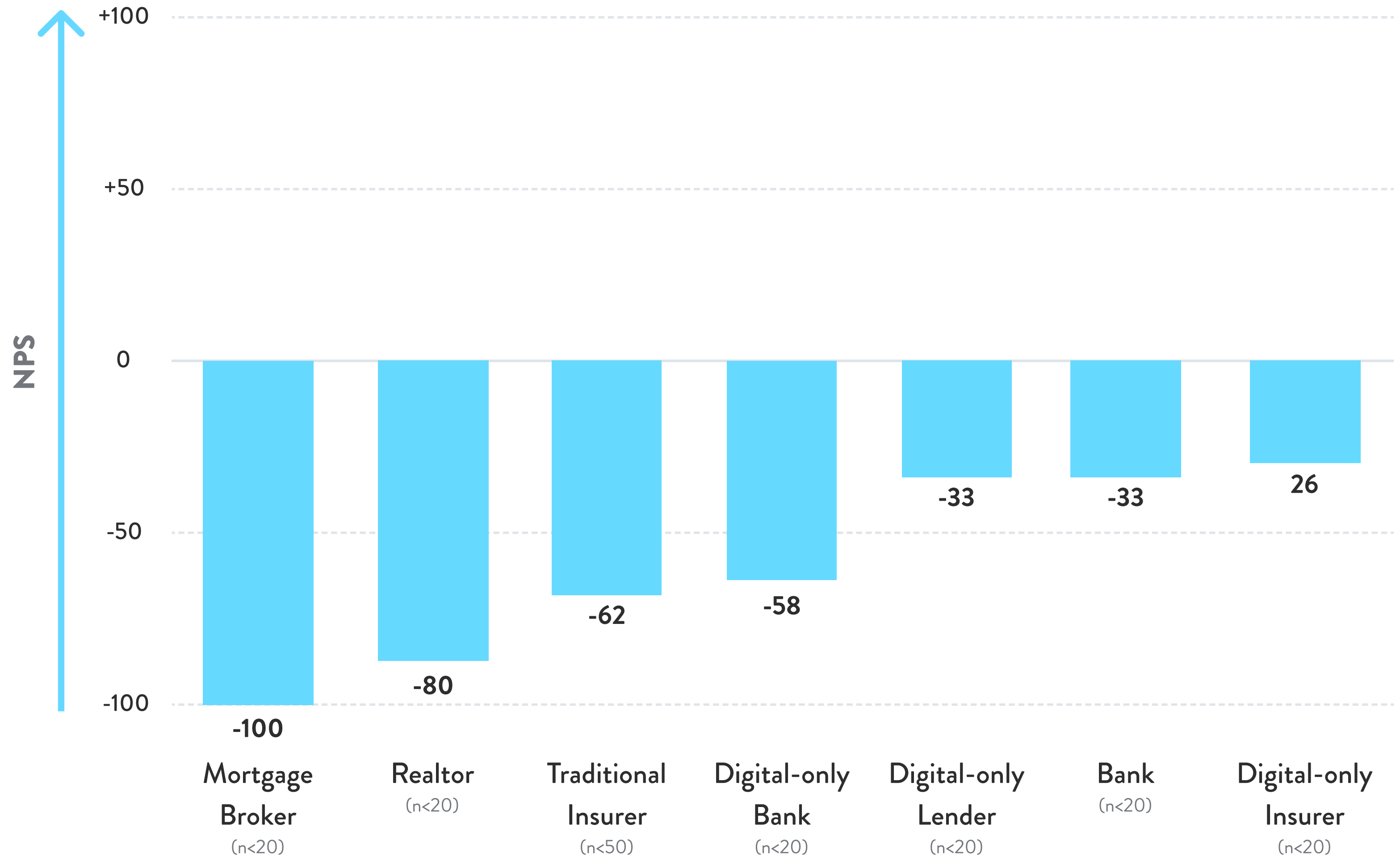


# 03c

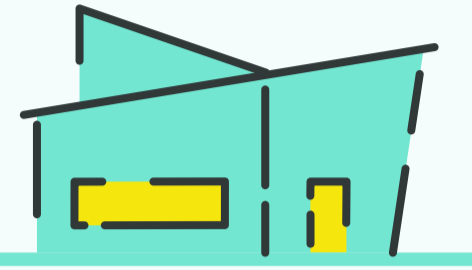
## INSIGHT

NPS is low regardless of where customers got insurance

“ Looking back, on a scale of 1 to 10, where 1 is a poor experience and 10 is a great experience, how would you rate the claims process? ”



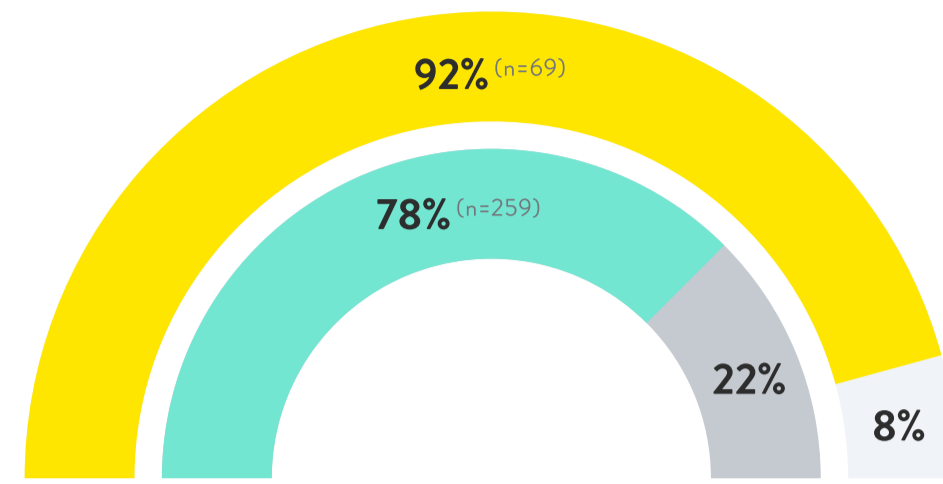
# 04



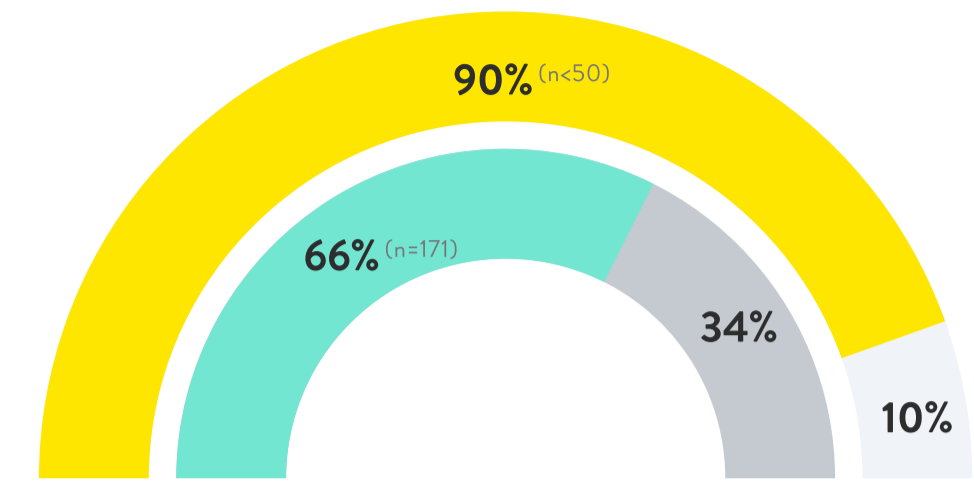
## INSIGHT

Those who recently made a claim are willing to switch at a rate **14% higher** than those who have not recently made a claim

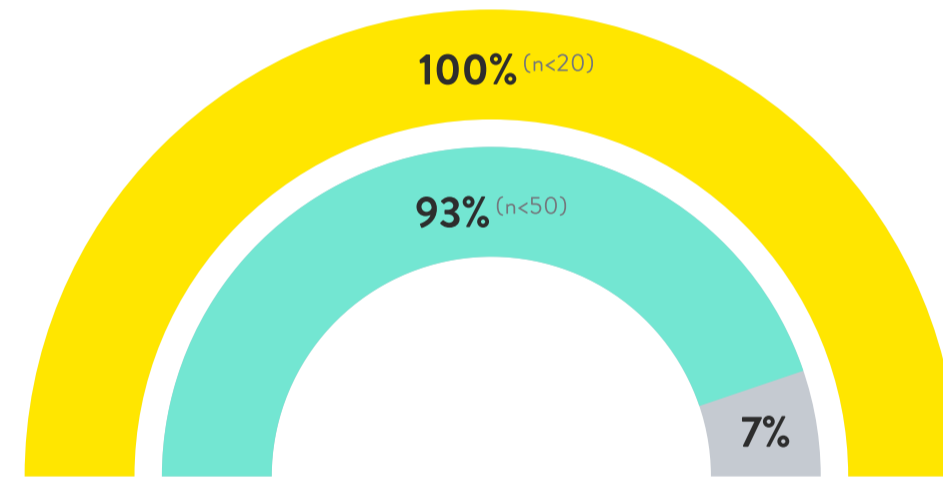
“ Did you need to make a claim? ”



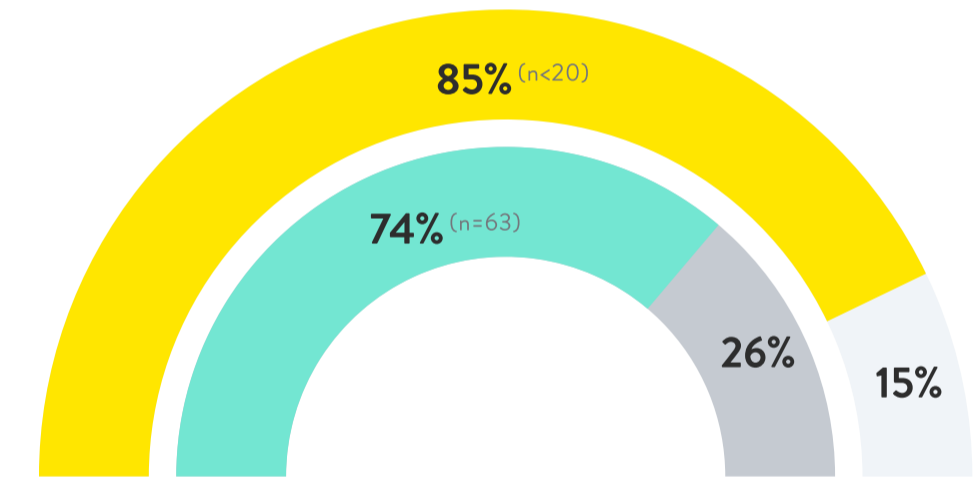
Overall



Homeowners

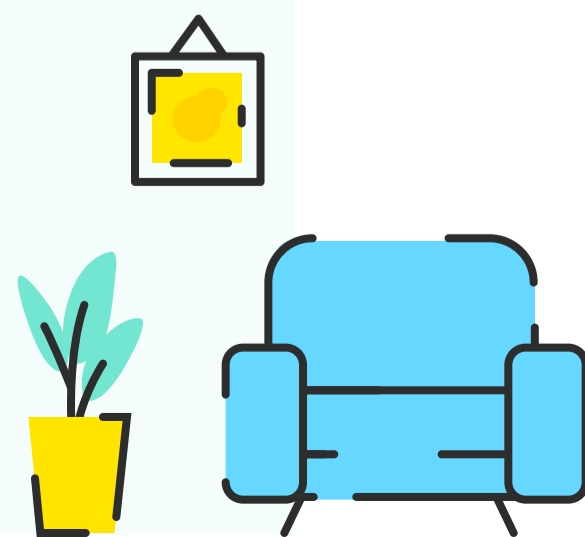


Landlords



Renters

- Yes, I made a claim - willing to switch
- No, I didn't make a claim - willing to switch
- Yes, I made a claim - not willing to switch
- No, I didn't make a claim - not willing to switch



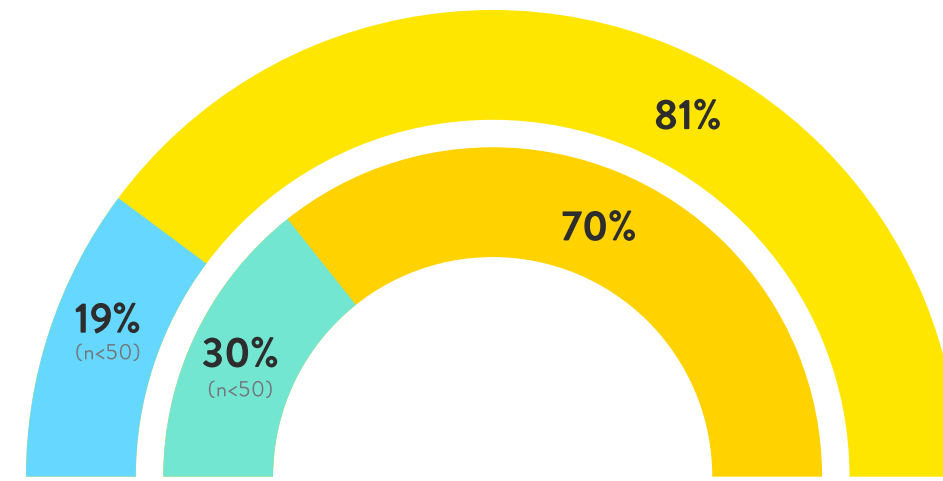
# 05



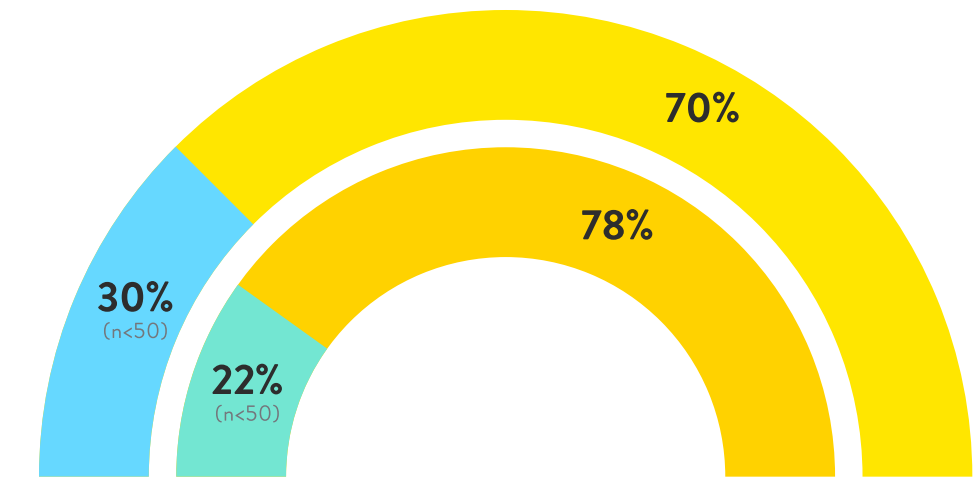
## INSIGHT

75% of Homeowners, Landlords and Renters were not offered insurance during their application process

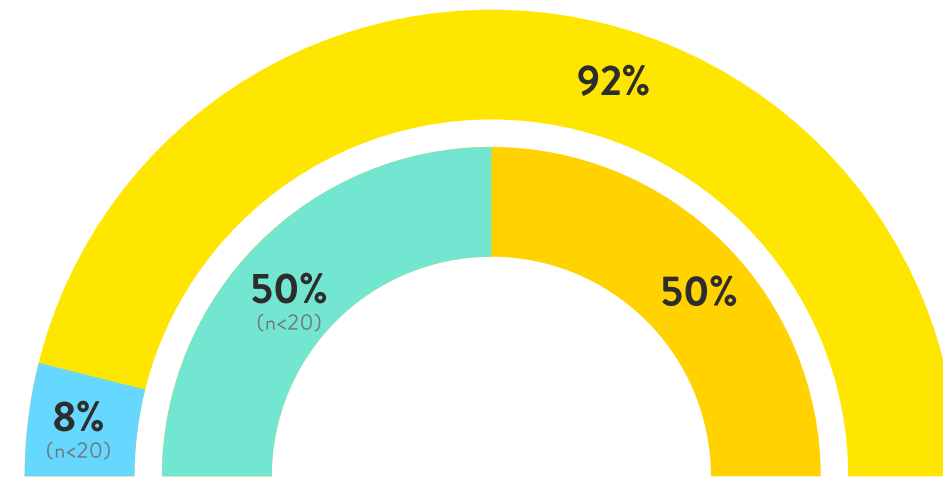
“ You indicated that you didn't get property insurance from the following sources. Please indicate why? ”



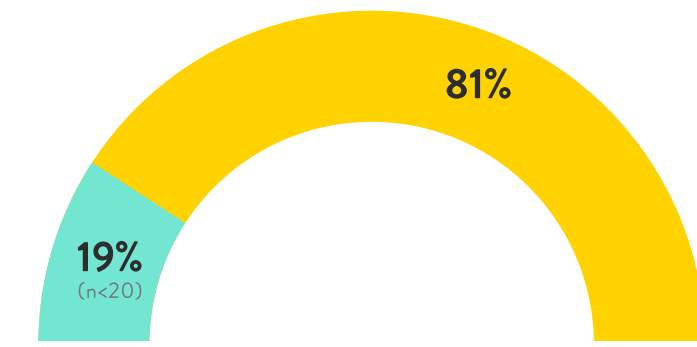
Overall



Homeowners



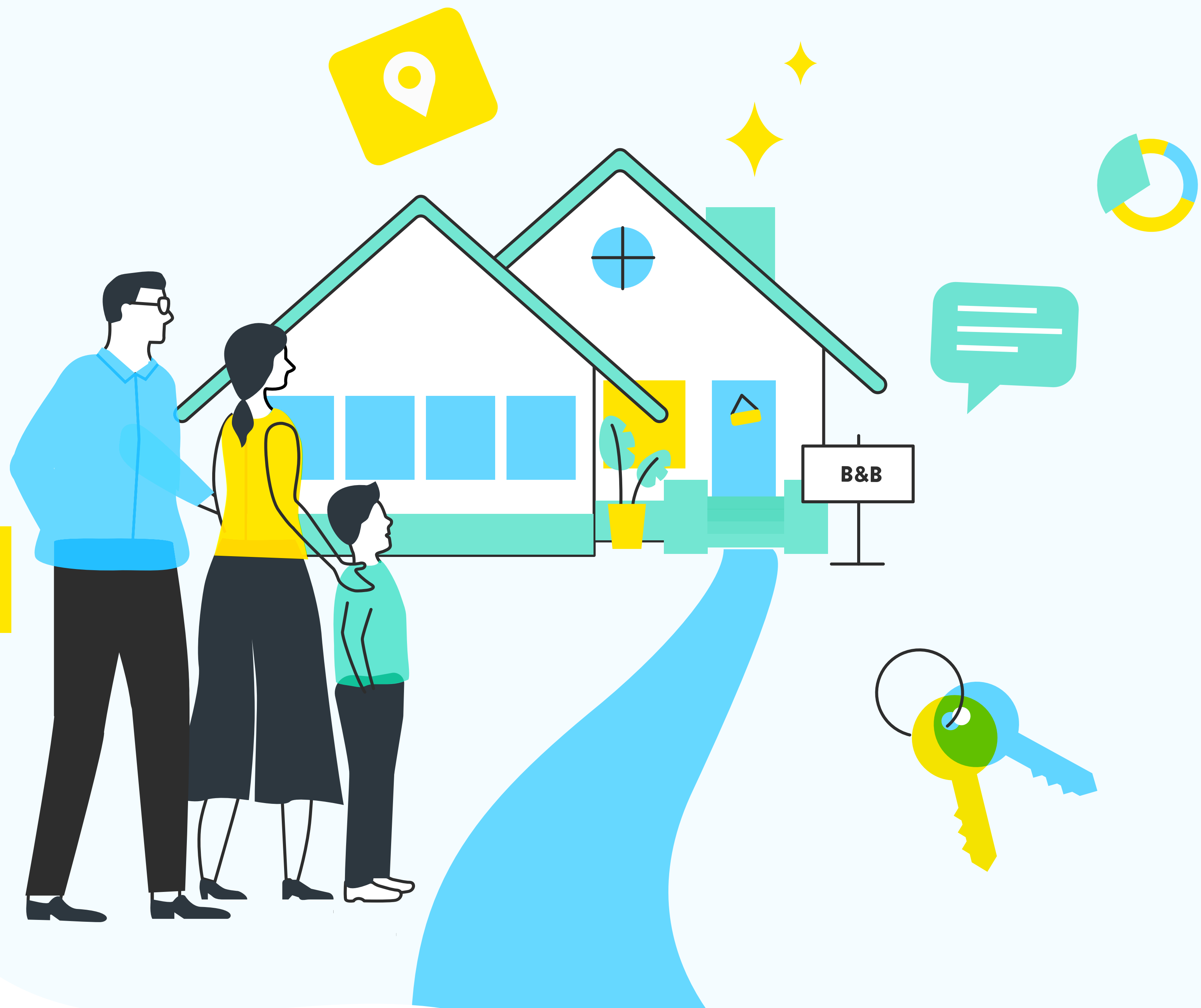
Landlords



Renters

- I was offered insurance by my bank when applying for a loan
- I was offered insurance by my realtor during the contract sign-up process
- I was **not** offered property insurance by my bank when applying for a loan
- I was **not** offered property insurance by my realtor during the contract sign-up process

# SHORT-TERM RENTAL HOSTS



# 06

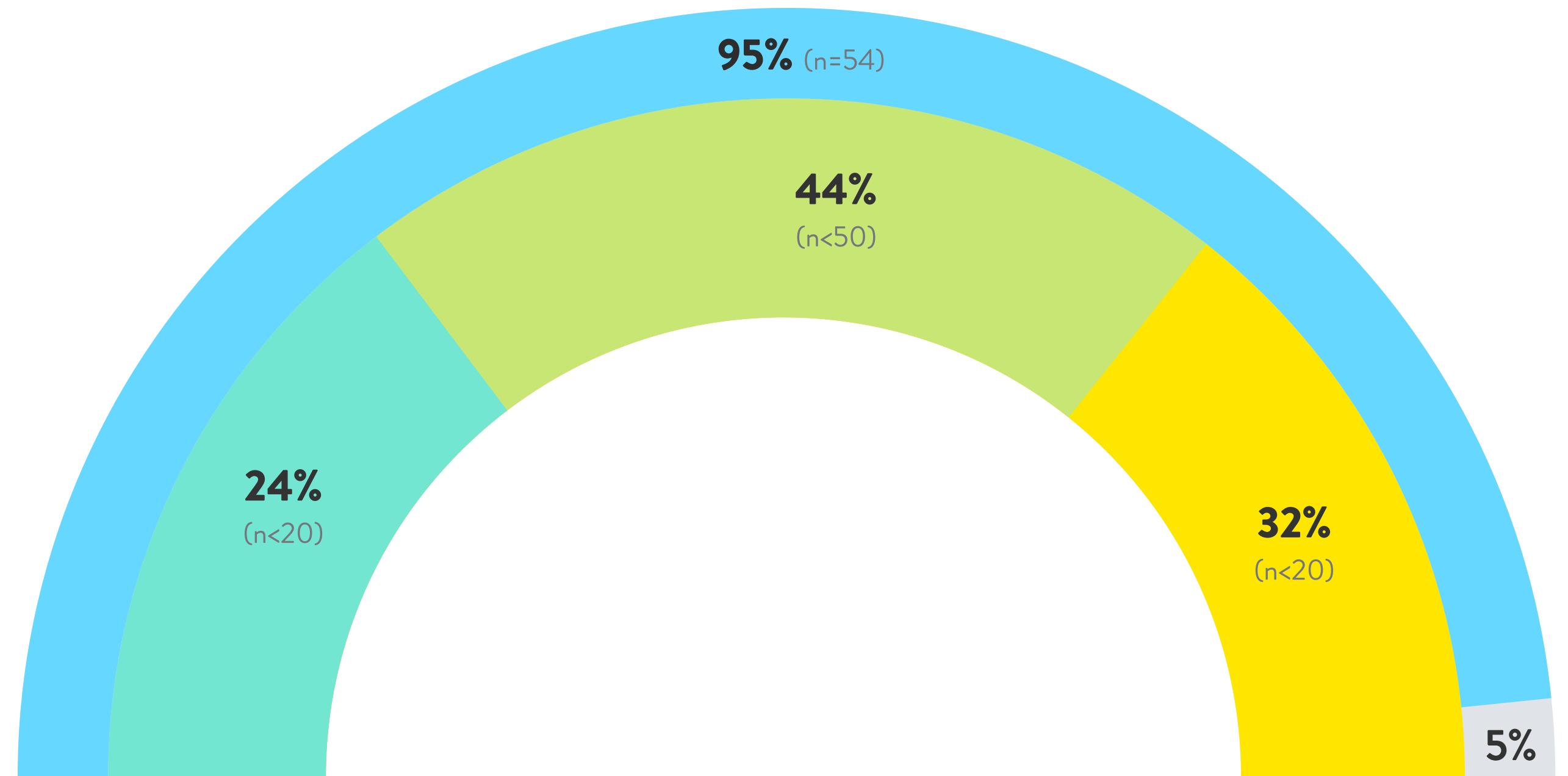


## INSIGHT

95% of hosts want their short-term listing sites (e.g. Airbnb, Vrbo, Booking.com, Expedia, etc.) to offer Landlord protection in addition to the Host protection that's included with every booking

When asked why they want this, 44% of hosts favor paying less to their short-term rental listing site, while 24% favor paying less for the Landlord or Homeowner Insurance policy

“ If you could get Landlord Insurance or Homeowners Insurance from your favored short-term rental listing site, would you be interested in this offer? ”



- Interested in purchasing Landlord/Homeowner Insurance
- Respondents who preferred to purchase Landlord/Homeowner Insurance with a discounted offer
- Respondents who preferred to purchase Landlord/Homeowner Insurance with a discount on rental listing fees
- Respondents who had other preferences when purchasing Landlord/Homeowner Insurance
- Not interested in purchasing Landlord/Homeowner Insurance

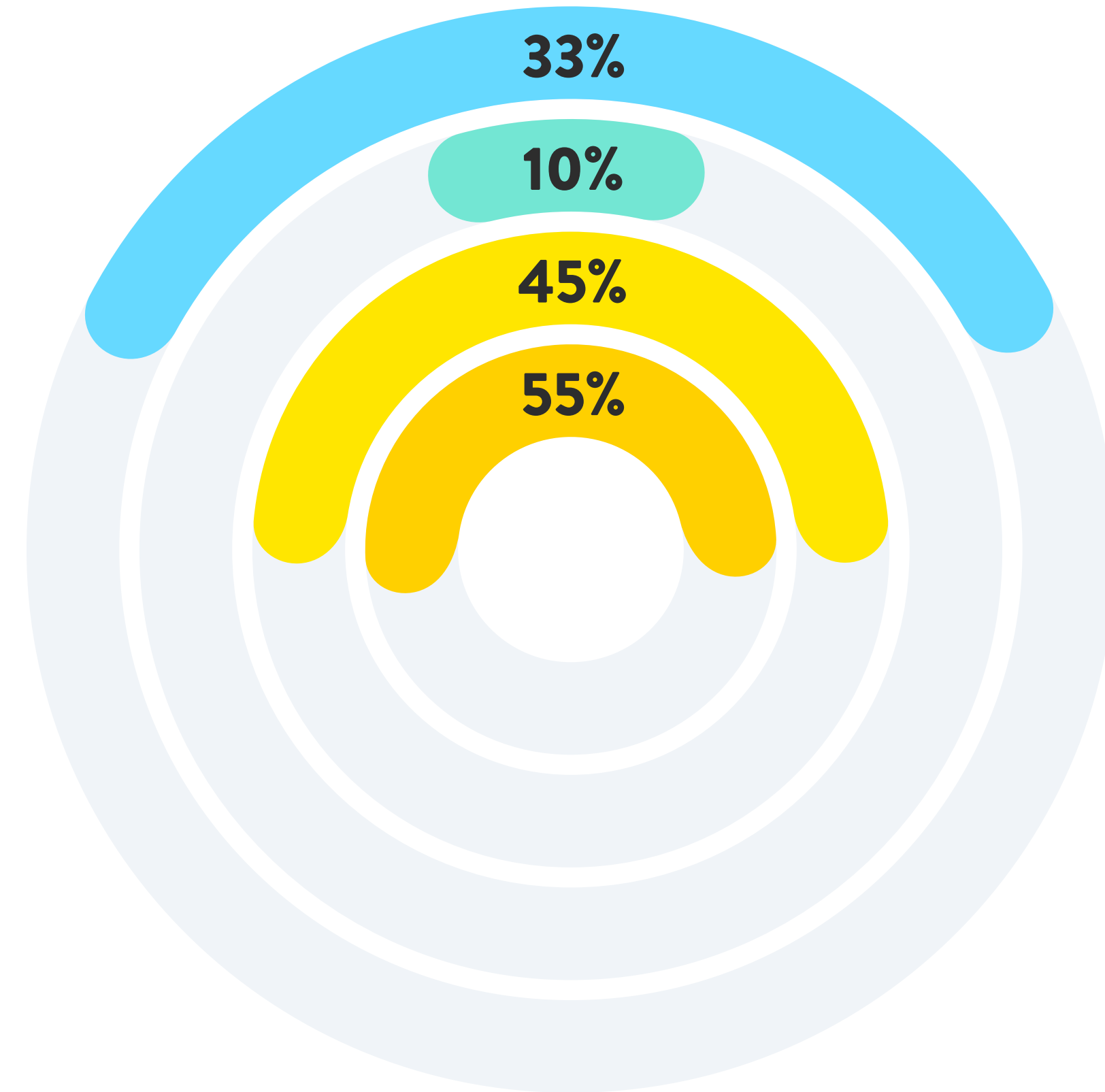
# 07



## INSIGHT

Tailored insurance and cost are the primary reasons why Hosts would be interested in purchasing Landlord or Homeowners Insurance from their favored rental listing site

“ Why would you prefer to receive such offers?  
Select all that apply ”



● Convenience

● Trust

● Cost

● Tailored Insurance



**COVER GENIUS**

This report was prepared by Cover Genius Pty Limited ABN 43 159 983 598. The information is of a general nature and any observations about insurance, the property market and its trends are incidental and not intended to be construed as financial advice. Speak to a professional before making any financial decision. This report and the information within it may not be reproduced without the permission of Cover Genius.