BearingPoint® 毕博

展望 2030

浅析保险业发展趋势

BearingPoint® 毕博

目录

2030年的全球形势 ····· 4

2030年的保险市场趋势 ····· 16

2030年保险公司动态 ····· 24

总结 ····· 34

附录 ····· 36

十年后…

通过这份报告，我们想站在2030年的角度对保险业进行展望。

为什么是2030年？保险行业正在全球范围内经历着根本性的转变，主要是由于经济和社会的数字化发展。事物正在快速变化，即使很难预测一个遥远的未来，我们已经可以根据我们现在看到的变化，预见10年后的保险市场会是什么样子。

我们的目标不是要从经验、科学上或其他方面证明所有的观点。我们希望提供一个可能的前景以及具体的可行性建议，保险公司可以用来为未来未雨绸缪。

本报告主要针对保险和再保险公司，但对于任何在周边生态系统工作的人，如汽车、健康和IT，可能都会有兴趣。

敬请阅读

本报告由以下团队成员共同完成：
Claudio Stadelmann, Christian Euler Nicolas Heimeran, Jonathan Staude, Elena Nöll, Ralf Reisinger, Ana Lechintan, Timo Brathärig, Charlotte Zelder, Sonja Grobosch, Ran Tai, Markus Olf, Carsten Schulz, Markus Franke, Tobias Theis, Carsten Erler, Markus Enk, Lea Klick, Richard Reilender, Susanne Fischer, Sarah Hahn, Alexandra Neuenschwander, Nadja Zürcher, Mael Corbat, Giso Hutschenreiter, Moritz Stübler, Alessandro Di Lorenzo, Gilles Prunevielle.

2030年的全球形势

大趋势

十年前，在20世纪20年代初，我们就已经意识到了在2030年左右将产生能够塑造我们社会经济格局的大趋势，这些大趋势将极大地改变保险业。

2030年，尽管经历了十年的快速蜕变，许多处在领先地位的保险公司正是那些在这些大趋势的早期就“投保”自己的保险公司。因为他们意识到，2020年至2030年间，该行业的变化将超过前30年，并接受了转型是必要的这一事实。

在保险公司蓬勃发展的2030年，有的公司不仅成功地顺应了数字化发展的趋势，同时还以进化甚至革命性的方式彻底重新思考和行动，以适应新环境。这就是我们所说的经济达尔文主义的完美例子。

互联性

物、网络和人之间的数字互联

定制化

根据自身需求定制所有产品

城市化

城市生活方式的持续转变

新生态

企业和消费者必须采取更可持续行动的强烈意识

流动性

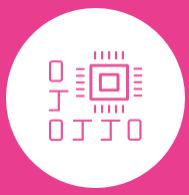
日益增长的对自由流动要求及其对供应业的影响

健康

日益增长的健康意识及其对消费的影响

自动化

机器或系统的倍增取代了人们自主地完成一项工作



老龄化社会

快速变化的年龄金字塔

互联性

#互联性#传感器#物联网#客户服务#数字化

2020年，平均每人有四台互联网连接设备。到目前为止，这一数字已经翻了三倍多，这使得人与人之间的连接水平进一步提高，当然，机器之间的连接水平也有所提高。

物联网帮助连接和变革了社会的许多领域和方面，从智能家居到汽车行业，从农业到政治，甚至从医学到环境保护。简而言之，互联性是所有业务所依赖的基础。正如您将在下一页中看到的那样，互联是我们在此介绍的所有其他大趋势的有力推动者。

除了传输数据外，互联性还改变了企业和客户之间的权力平衡。消费者不再只是一个倾听者，而是根据自身需求发声。这种声音可以在几秒钟内向企业和其他客户宣传，从而影响他们的购买行为。消费者还获得了能够全方位获取信息的机会，这使他们可以选择能够提供简单且新颖产品的公司。

这对保险公司意味着什么？

与传统保险产品不同，2030年的产品不仅可以弥补损失，而且在预防损失和实时评估风险方面比以往任何时候都更加优秀。

住宅和工业建筑的传感器：这些设备实时检测并防止各种因素的威胁，如有毒物质、火灾、气体、漏水或入室盗窃。如果住宅区发生火灾，传感器会发出警报，通过预备演习方案来疏散居民。消防队员能够提前且全面了解威胁，并携带相应的设备。

可穿戴传感器和健康监测器：健身跟踪器已经发展成为一种精密的设备，它不仅可以记录各种身体参数，还可以在出现问题时呼叫紧急服务。医生可以实时访问所有生命信号和患者文件，并准备治疗方案。

车载设备：这些设备在十年前就已经投入使用，不仅可以分析和告知驾驶员交通、天气和路况。他们还可以预测故障，精确定位故障并呼叫援助。此外，他们还可以评估事故后的损失。个人的可穿戴传感器可以连接到汽车上，从而立即检测出健康威胁（例如眩晕、心脏病或癫痫发作），并在事故发生之前进行相应的干预。

AR/VR技术（增强或虚拟现实）：这一领域在过去十年中取得了巨大发展，为保险公司提供了许多新机遇，尤其是在客户关系管理方面。AR/VR用于与客户沟通产品信息以及远程处理理赔。其他联网工具，如无人机，可协助提供事件的实时视频画面。从而不需要进行现场访问，花费在理赔上的时间和金钱也大大减少。

定制化

#互联性#传感器#物联网#客户关怀#消费者行为#责任感#新产品#个性化#定制

2030年，对于许多人来说，自我决策和自我实现是首要话题。

“新部落”或“城市部落”已经超越了阶级、性别、收入和地理位置。他们是建立在共同信仰、激情、仪式和消费偏好基础上的社会群体。但人们对社会群体的认同总是多样、灵活且不稳定的：利益可以迅速变化，趋势也可以迅速变化。

如上所述，人们的身份不再被传统观念定义，过去的分类方式已经过时，因为今天的消费者类别不再由人口特征来定义。

2030年的个人将按照自己认为合适的方式建立自己的身份，而不是按照社会“对他们的期望”来建立。因此，他们也会选择最能识别的产品，而不是传统意义上“应该”使用的产品。

这对保险公司意味着什么？

2030年成功的保险公司正在将行业趋势纳入考虑范围，并跟踪社会群体的形成。他们认真倾听客户的意见，并拥抱多样性。由于这种开放的态度，他们对自己的市场有了更好的了解。

因此，他们偏离了传统模式，开发了新的目标细分市场。得益于大数据和预测分析，他们成功推出了新的服务模式和创新产品。

利用大规模定制的优势，他们在技术上能够调整甚至定制服务，以完美匹配客户的需求和生活方式。这确保保险公司得到客户的满意度和忠诚度。

此外，现代保险公司倡导为客户带来积极结果的行为（ 通过规划和设备为客户带来更健康的生活方式、更安全的驾驶等）

城市化

#城市化#智慧城市#可持续性#流行病

1950年，世界上只有30%的人口生活在城市地区。到2021，这一数字持续上升到56%。“城市化”或“农村人口外流” 的趋势仍在继续，到2030年，约60%的人将在城市生活。

新冠疫情期间出现的重返农村的情况并未成为大规模趋势。2030年，城市的吸引力仍然很高。更好的基础设施、优越的教育体系、更好的工作和更高的薪酬仍在源源不断地吸引着人们。

不断扩张的城市将从流通和建设两个方面彻底重新被定义，使其变得更加智能和绿色。为了将老建筑转变为最新标准下的新建筑，一项大规模的改造计划将会启动。

这对保险公司意味着什么？

城市化进程为保险公司创造了新的发展机遇。基础设施、道路、住宅和办公楼的大规模扩建导致保险需求大幅增加：所有这些城市发展的项目都需要为利益相关方（公共机构、私营建筑公司及其员工）提供财务保护。另外，所有新建的基础设施也需要投保。

由于新冠疫情的影响，通过与供应商合作，保险公司将提供网络安全服务来保障员工在家办公。

新生态

#气候变化#ESG#消费者行为#环境#可持续性#责任

2030年，气候变化不再是一个热门话题。与此相反，绝大多数人已变得具有环境意识，并采取相应环保的行动。

消费者对与ESG相关的要求很高，公司必须体现出真正的责任感和承诺才能满足客户的需求。

这对保险公司意味着什么？

2030年领先的保险解决方案将完全依赖可持续资产和投资。公司完全透明，并定期就其ESG计划和行动进行沟通。

流动性

#流动性#汽车自动化驾驶#自动化

对行动自由的需求，加上城市化的变化、互联性和环境的可持续性发展，导致了交通工具的数量和种类的显著增加。

传统的个人交通已被禁止进入市中心，而使用环保车辆的激励措施也促进了共享单车的使用。城市货运配送也遵循了这一趋势，“最后一公里”的配送是通过清洁、低噪声、甚至是自动化设备进行配送，比如无人机。

但真正的革命是与全球交通管理系统相连的自动驾驶电动汽车的激增。该平台优化了行进路线，确保人员和货物能够更快、更安全地到达目的地。

这对保险公司意味着什么？

2030年在市场上享有更高声誉的保险公司正是10年前开始创造新型保险产品为新型交通工具提供保障的保险公司。正是他们看到了通过联网车辆提供“随车付费”服务的机会。

另一方面，在2030年，为自动驾驶汽车来定义法律框架具有相当大的挑战性，制造商和保险公司围绕事故责任方展开了广泛讨论。（如果想要进一步了解最终讨论结果，请阅读我们的第29页）。

健康

#健康#医疗#按需付费#传感器#保险不足

2030年，人类基因组对科学家来说将不再是秘密。医生们正在使用人造器官，人造植入物、干细胞疗法和纳米技术来治疗患者。强大的人工智能可以协助医生进行诊断病例，特别是在癌症的治疗上成效颇丰，甚至大多数手术将由增强型机器人进行操作。

2030年，人们不仅受益于充满创新的健康治疗方法，而且比以往任何时候都更加关注自己的健康状况。他们对自身健康的了解进一步深化，并密切关注饮食健康、平衡工作与生活、培养定期锻炼的习惯。

与此同时，许多人通过联网的设备来监测自身的健康状况，比如将血糖控制器直接安装在皮下。这些措施有助于防止病情突然恶化，并在发生危机时提醒医务人员。它们还可以帮助医疗专业人员更好地评估患者的身体状况，并提供更精确的治疗或个性化建议。

这对保险公司意味着什么？

基于个人健康数据的收费模式在2030年仍然没有得到强有力的支持，这是由于很多法律法规限制了对一些敏感和预测性的数据进行访问，比如与健康和遗传方面的数据。

上述因素导致保险公司需要将大部分精力放在降低上游风险上，通过为客户提供风险预防的咨询服务（营养建议，体育活动等），目标是取得客户的认可并成为其合作伙伴，从而积极地影响客户的行为。

自动化

#自动化#核保#聊天机器人#人工智能

未来十年，几乎20%的工作都实现了自动化。渐渐地，大批的人离开了原本的岗位，学习了新的技能。我们将目睹一场相当于19世纪末工业化时期的巨变。

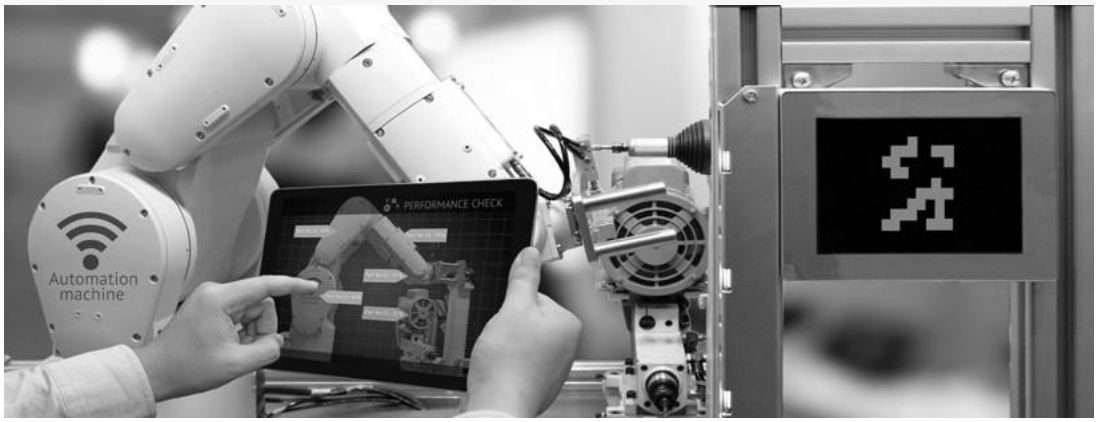
自动化给每个国家带来的影响都不尽相同，但在大部分情况下，它提升了整体经济，使得工资上涨以及需求增加。

另外，大量新的工作岗位被创造出来并体现在各个领域（新技术、建筑、可再生能源、健康和个人护理、管理），这一现象抵消了自动化带来的负面影响。同时，大众的一个主要关注点是如何支持员工向新岗位过渡。

这对保险公司意味着什么？

RPA（机器人流程自动化）、IPA（智能流程自动化）和人工智能（AI）的使用简化了许多保险流程，在核保和理赔服务中，自动化具体可应用在欺诈检测和支付上。人工智能聊天机器人同样也是解决复杂问题和提升销售的新工具。

花费在重复性活动上的时间将大幅减少，这使得保险公司可以在客户关系上投入更多资金：自助服务将会更加可靠和准确，使得客户能够在短时间内自行解决问题。不仅如此，保险公司还提供咨询服务，为其员工制定终身学习计划，帮助他们提高并获得新的技能和资格证书。



老龄化社会

#健康#老龄化社会#客户体验#新产品#预期寿命#服务策略

“老龄化社会”是指国家人口中老年人比例的较为显著。这一演变引发了许多变化：

- 就业人数
- 税收额
- 个人养老金水平和退休年
- 交通工具的使用
- 从城市生活转向农村生活

2030年的成功保险公司是那些早在几年前就开始制定战略，并从那时起不断调整战略的保险公司。随着“老龄化社会”的现象日益显著，他们将这一挑战转变为有利可图的发展机遇。

“老龄化社会”的大趋势已经得到了全球的广泛关注，而且在发达国家中这一现象更加严重。例如，在意大利，2000年的平均人口年龄为40岁，2010年上升到43.5岁左右，2030年将已达到50岁。

值得庆幸的是，医疗保健方面的突破性进展将极大提高人们的预期寿命，经历多年停滞不前的出生率也开始逐步上升。

这对保险公司意味着什么？

2030年成功的保险公司是那些早在几年前就开始针对这一群体制定战略的保险公司。面对“老龄化社会”的日益崛起，他们将这项挑战（如保险计算）转变为创造相关产品的发展机遇。例如，保险公司正在为未来退休人员提供咨询服务，帮助他们规划未来几十年的资金问题。

有远见的保险公司还会大力投资于娱乐，休闲活动以及家庭护理。

值得注意的是，在人口老龄化的同时，劳动力供应也在不断减少，这将给整个国家的公共养老金体系带来负担。补充养老保险的竞争非常激烈，尤其是独立共同基金和养老基金。而那些能够和客户建立真正亲密关系的保险公司将会脱颖而出。

2030年的保险市场趋势

新的竞争对手

#B2B2C #新的参与者

全球的保险市场不断涌现新的竞争者。

为了提供更优质的服务，保险公司不仅需要评估风险及其发生的概率，而且还需要对客户的需求和兴趣进行深入的了解。像谷歌、亚马逊、Meta和苹果这样的大型科技公司，通过其门户网站和可穿戴设备收集了数万亿的客户数据，能够精确定义客户档案并预测客户行为。因此，处于有利地位的他们，可以与大型保险公司合作（例如亚马逊/约翰-汉考克团队），直接提供定制化的保险服务。

另外，医院或汽车制造商则可以获得第一手的客户信息。因此，他们在提供满足客户精确需求的保险服务方面有明显的优势。

许多零售连锁店或是旅游公司利用他们与客户的密切关系，直接向客户销售涵盖其产品或服务的保险。

在这些情况下，保险公司失去了直接接触客户的机会，而客户在大多数情况下并不知道且不在意到底是谁在承保风险。

这种所谓的企业对企业对消费者（B2B2C）模式已经成为保险市场上的一个大趋势。它们拥有更高的保费增长率，是因为它们比经典的B2C模式更擅长数字化和定制产品。

此外，客户在服务、灵活性和可理解性上的要求也大大增加。他们能够通过不同在线平台轻松分析报价。这导致他们对单一供应商的忠诚度严重下降。

sale

自保模式和相互保险

#相互保险#自保 #资金池

除了前面提到的竞争对手，保险公司还不得不面对新型的自我保险模式，这对传统保险公司产生了一定影响。

由于资本市场的有利环境，并且每个组织通常对自身的风险最为了解，许多公司决定不再选择传统保险产品，而是建立自己的保险公司，也就是自保公司。这为公司提供了一种可以缩小自身需要的保障和保险公司所能提供的保障之间差距的方法。

自保公司通常被定义为由被保险人完全拥有和控制的保险公司。主要目的是为被保险人的风险提供保障，而被保险人则从自保公司的承保利润中获益。

自保公司由被保险人：

- 通过创建自己的保险公司将自己的资本置于风险之中
- 在商业保险市场之外工作
- 实现他们的风险融资目标

许多人认为保险公司和投保人之间存在着利益冲突。因为保险公司通过拒绝有效的理赔是有利可图的，从而导致了不合理的拖延、拒绝付款等恶意行为。

这就是为什么相互保险（P2P）保险出现并快速增长的原因。这种模式允许一群被保险人汇集他们的资本，通过自我组织来管理他们自己的保险产品。

相互保险的核心理念是，一组志同道合的人以共同的利益将他们的保单组合在一起，可以增加控制感、信任和透明度，同时减少成本。

这种保险模式将传统的资金集合和损失分担与当前的技术和创新相结合，为日益精明且需要透明度的消费者提供了一种新型保险产品。

相互保险模式通常由一小群家庭成员、朋友或有共同兴趣的个人组成，他们集合自己的保费来对抗风险。当损失发生时，来自集合体的钱被用来保障个人的损失。由于每个被保险人对整个团体的风险状况和退款负责，他们有动力保持较低的个人风险，以保持所有参与者的低支出。

这并不是一个完全新颖的概念，但相互保险利用了社交网络的最新技术进步，从而更好的应用这种早期保险公司之间互助的模式。

再保公司

#再保险#收购#兼并#保险科技#数字化#敏捷化

由新冠COVID-19引起的经济危机对保险公司和再保险公司都产生了深远的影响，这导致了资本水平和风险偏好的下降。此外，监管当局也收紧了监管要求。因此，保险公司增加了他们的再保险比例，以确保他们的财务稳定。

保险公司为进一步减少其风险资本和保障未知风险，需要向再保公司支付更高的价格。

2030年，再保险公司的财务状况将十分良好，他们有足够的自由资金投资于初创公司和保险科技公司。保险科技公司将是领导产品和服务创新的人。因为其规模较小且灵活，所以能技术上更易处于领先地位。另外，保险科技公司新产品的上市速度更快，同时由于其只在线上运营，产品的定价也更有吸引力。

与此同时，将保险科技的创新形式与从再保公司的大数据中得出的最新结论相结合，将给保险公司带来极大的竞争优势。

合并和停业

#B2B2C #并购保证及补偿保险 #再保 #收购#合并#保险科技#数字化#流程

随着国际财务报告准则第17号在中国最晚于2026年生效，数字化动摇了国际保险业的棋盘。而规模较小的公司则无法贯彻与客户关系相关的端到端数字化，因此只能与规模更大的公司合并。

全球保险公司之间的成功并购能够：

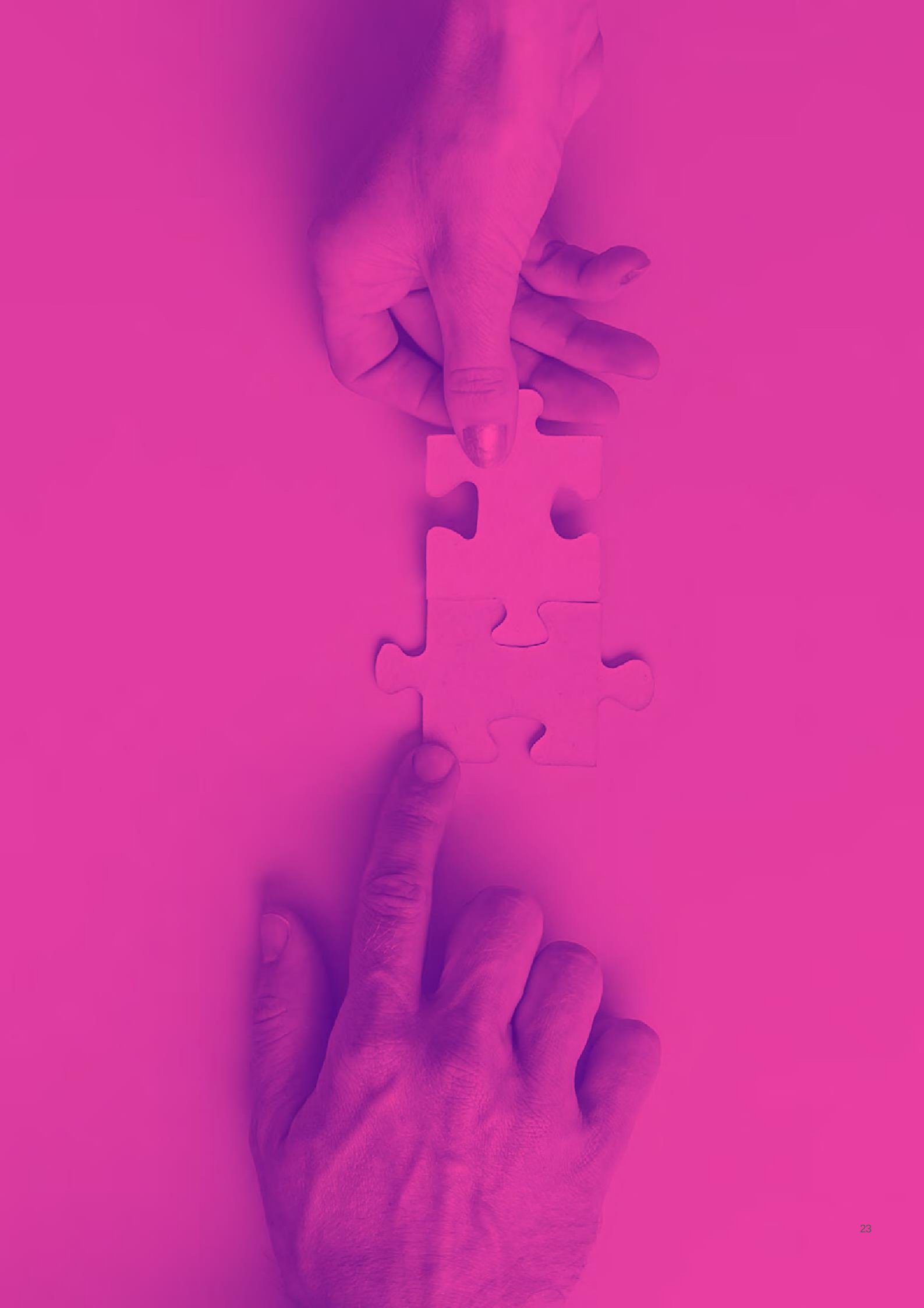
- 达到有利于进入资本市场的公司规模
- 通过国际上可用的数字业务平台降低运营成本
- 在经营过程中获得更高的业绩（在团队规模不变的情况下获得更多的业务，而不是减员）
- 为投资者提供更高的回报（股东价值）
- 更大的市场份额
- 更加多样化的供应
- 许多协同效应的好处

在未来的几年中，合并不仅发生在保险公司之间，同样也来自于保险公司和再保险公司之间，一些保险科技公司被接管。虽然再保公司对保险科技公司的投资组合不感兴趣，但是对其现代保险科技感兴趣。由于这些保险科技公司在线上销售时对于风险的识别不够专业，所以只能被用作转型的加速器。当再保公司承担了越来越多的保险业务，并购保证及补偿保险可以为再保公司带来更多保障。

作为 "紧急刹车 "的并购保证及补偿保险

许多财产保险公司（财产和意外险）将并购保证及补偿保险作为损失的 “紧急刹车”。几乎有一半的保险公司故意将其投资组合清盘。有几个原因导致了这种策略：

- 较高的预付成本
- 过时的信息技术，较高的科技成本
- 严格的监管要求
- 维持保险业务的成本增加



2030年保险公司动态

云计算和以大数据为核心的商业模式

#数字化#数据驱动#云#区块链#大数据#新商业模式

在2030年，毋庸置疑的是，每个成功的企业都是由数据驱动的。收集和分析数据不再是一个不错的选择或最终会在竞争中取得领先的东西。它将成为保持竞争力的最低要求。

幸运的是，全球文化在数据方面发生了翻天覆地的变化，一方面客户被鼓励共享更多信息，另一方面保险公司需要定义明确的数据战略和高效的体系结构。尽管存在大量的IT遗留问题，但保险公司已经能够顺利地进行数字化转型，部分是通过吸收保险科技公司的技术。

2030年，保险公司将管理大量储存在云端的数据，不再有技术上难以更新的、沉重的传统系统。

保险公司将依赖于自身的中央信息来源，并通过综合的在线应用程序工作。员工将在路上、办公室或甚至家里的任何地方全天候安全地访问。

由于所有的数据完整性都依赖于区块链技术。它不仅使敏感信息得到安全存储，而且通过防篡改和可追溯性增加了处理索赔的透明度和公平性。

区块链技术的原理简述

区块链是一个在计算机网络中共享的数据库。数据被添加到数据库（链）时将运用密码学原理。为了确保数据库在任何地方都是一样的，网络将不断进行检查。所有数据被捆绑成区块，一个接一个地添加到链上。最后。它成为一个有时间戳的系列交易且不需要依靠外部机构来验证数据的真实性和完整性。

通过数据分析和创新实现抗风险能力

#抗风险#灵活性#创新#适应性#组织#行业4.0#自然灾害#敏捷

自2019年以来，持续的破坏性事件不断改变着市场规则，抗风险的概念已经出现。为了更好地面对未来并变得更加灵活，保险公司明白他们需要先进的数据框架和新的建模工具，如RMS、Eqecat、Air。

保险公司能够收集和处理来自不同来源的数据：物联网、理赔、客户关系等。在人工智能的帮助下，他们能够更准确地评估过去由于计算限制而常常被低估的损失规模和频率。

通过准确的数据分析流程，保险公司能够对长期统计数据进行研究。他们将利用这些信息：

- 开发新产品
- 评估并覆盖新风险
- 更快地管理索赔
- 更好地支持客户

2030年，保险公司已具备应对复杂的新生态系统和行为的能力。他们知道如何快速应对突发变化（新法规、政治或卫生危机、自然灾害）。

数据分析将不足以领先于最大的竞争对手，还需要要通过创造新的需求或服务来争夺市场，因此创新必不可少。

2030年，所有领先的保险公司早早建立了自己的创新实验室，并在公司内部产生了一种特殊的文化。员工能够自由发展自己的想法，并将其付诸实践。如果市场反馈是积极的，他们有权建立一个新的组织单位。通过这种方式，他们可以在自己的公司中扮演企业家的角色。

以客户为中心

#全渠道#客户体验#客户关怀#新业务模型

随着数字时代的扩张，公司被迫改变其商业模式，以适应新的市场现状。但最重要的一点是，这种变化并不是由这些公司推动的。相反，它是由客户主导的。那些没有提供体贴且周全服务的公司被那些提供了的竞争对手击败。

保险公司学会了如何倾听客户的声音，并将其置于其业务战略的核心。这种方法称为以客户为中心。他们意识到，归根结底，成功取决于客户对产品和服务的满意度和参与度，进而取决于他们能否提供的全球化的服务。

但为了实现更全面的以客户为中心，保险公司必须将视角从产品转向服务，整合跨产品线的客户信息，并确保全面满足客户的需求。

因此，保险公司需要优化内部流程，以跟踪客户体验流程，而不仅仅是产品和服务交付周期。为此，他们大量投资于能够集中不同接触点（电话、电子邮件、社交媒体的即时信息）的客户互动的解决方案，并将其整合到他们的ERP中。这种全渠道的方法使代理人能够实时获得他们在客户体验中的所需的确切信息。同时，他们得到了人工智能的协助，人工智能可以即时解决客户的要求，或者决定是否需要人际互动，从而实现无缝过渡到代理。这样一来，公司就不会失去宝贵的人情味。

新服务

#单点登录#定制化 #传感器#自动驾驶汽车#新业务模式#敏捷

2030年客户的消费观念与十年前截然不同，由于客户能够接受到全方位的产品信息，他们的消费期望也在提高。客户通过聊天机器人在不同平台上对比各个产品，并且期望能够根据自身需求定制产品。

这就是为什么保险公司需要在特定情况下基于“按使用付费”模式灵活开发产品的原因。基于数据分析，可以通过以下方式实现：

，

- 按需组合不同的保险产品（寿险，养老险等）
- 提供在短时间内在收银和付款阶段之间切换的可能性
- 制定特定情境下的储蓄流程

这一演变对保险公司来说是一个真正的挑战，他们必须使自己的投资策略更加灵活，以避免出现资产负债不匹配的情况。

2030年，许多新的风险现在不仅得到了覆盖，更重要的是得到了避免。保险公司正在通过提供诸如网络攻击保护系统等专用工具来扩大其影响。事实上，在家办公的普遍化导致了越来越多的严重黑客攻击。保险公司已与技术领先者合作，保障数据存储和安全传输。

但为了在这一领域超越现有竞争对手，他们将自己定位为数字身份管理的合法供应商。用户在谷歌表单上存储数百个登录名和密码的时代现在将被废除。保险公司现在是单点登录服务的领导者，允许其客户使用独特的加密解决方案访问其所有在线服务。

自动驾驶汽车案例

2030年，自动驾驶（即无人驾驶、无方向盘的汽车）正呈指数级增长。这得益于6G网络的扩展和法律框架的引入。当然，这对保险公司的业务模式产生了重大影响：

- 涉及自动驾驶汽车责任的事故率接近于零
- 由于没有人工驾驶，乘客不能承担责任。相反，责任在于汽车制造商、传感器供应商和/或算法开发人员
- 与其他任何连接设备一样，自动驾驶汽车存储着可能被黑客入侵的敏感数据

数字化分销

#核保#区块链#定制#敏捷

独立保险经纪人的数量急剧下降，这是因为越来越多的客户通过在线比较各个平台的保险产品直接在网上购买保险产品。AI聊天机器人更加频繁地被应用于直销，尤其是财产和意外伤害保险等保险产品。当然，如果客户提出复杂的保险需求，如人寿保险或退休计划，保险经纪人仍然可以提供帮助。从而购买保险的过程被不断加快。

多亏了RPA、IPA和AI，核保流程将只需几秒钟就能完成。保险系统具备足够的数据可以立即提供报价供客户选择。因此，投保人可以精心挑选产品，来设计出最适合自己的保险范围。

合同的安全将通过区块链技术得以保证，并支持随时在线进行支付。

为了扩大客户群，保险公司将与各种市场参与者合作，设计涵盖医疗保健、能源供应、消费品、移动和旅行等领域的新服务。这些合作伙伴实际上就是转销商。

2030年签订保单的情景：

马丁刚刚购买了一辆电动山地车（eMTB），因为他喜欢在下坡和小道骑行。他需要一份专门的保险产品，因此对他的虚拟PA发出指令：“嘿，Alexa，我需要为我的新eMTB购买保险，同时，你能检查一下我是否已经为意外运动伤害进行投保了。你可以在我的电子邮件中找到我的购买发票，并在保险门户网站上找到我的所有保单详细信息。麻烦帮我找到一个适合我的且性价比高的产品，你知道我的优先事项！”。

理赔

#无人机#理赔服务#物联网

理赔一直被视为客户体验中的关键时刻，且该过程对客户的感受起到关键作用。
客户体验到主要的负面反馈包括：

- 理赔时间太久
- 联系很久也没有结果
- 不在保障范围内

保险公司需要接受客户的意见从而改善理赔流程。
2030年，理赔流程已经基本数字化，90%的案例实现了自动化，在物联网的帮助下，保险公司可以实时检测到损坏情况，从而无需传统的理赔通知。

在这些传感器的基础上，发送无人机（例如装备房屋、汽车、机器），为代理人提供事件的实时视频画面。专家访问仅限于最关键的情况，从而减少了检查时间和成本。

保单持有人会被立即通知，并自动计算承保范围。事实上，人工智能正在帮助处理更复杂的保险索赔，而无需人工交互。对于其他个人问题，客户可以与机器人或代理聊天，具体取决于他们请求的复杂性。

通过这种加速，对于简单的案件，客户通常会在一天内收到赔款。区块链、文本挖掘、数据库交叉检查和深度学习已经将欺诈的风险降至最低。

资产管理和房地产

#区块链#代币化稳定币（tokenized funds）#自然语言#处理#资产#证券#大数据#风险管理

固定收益证券交易与评估中的风险管理

大数据和人工智能的使用有助于降低风险。例如，京东数字科技推出了一个用于大型企业风险管理的智能信用评级系统。它依赖于人工智能分析大量数据的能力，如：行业社区情报、公平、公司之间的相互依赖性、舆论、财务和宏观因素等。2030年，这种方法极大地改善了保险公司的资产管理，使资产管理人的生活更加轻松

基金

代币化稳定币（TFO）被视为解决许多基金持有人面临的流动性问题的潜在解决方案。与代表公司股份的自由交易股份类似，它们允许代表基金权益。

智能合同旨在减少KYC（了解您的客户）或AML（反洗钱）流程中的摩擦，并重塑处理各种合同的方式。

不再需要代理验证文档，因为它的有效性在区块链生态系统中得到了保证。一旦基金份额被“标记化”并传递出去，该份额的价值就与“母基金”挂钩。这打开了二级市场，也为另类投资基金创造了大量流动性。标记化或转发的基金可以通过区块链或替代交易系统进行对等交易。这在为行业带来透明度和安全性的同时，也催生了新一波投资银行活动。

短期和长期股权投资的交易策略

领先的资产管理公司正在使用AI和高级分析方法进行智能投资评估和决策。

2030年，保险公司依靠自然语言处理（NLP）来更快地处理非结构化信息，如年度报告、研究报告等。

他们还利用其他替代数据，如在线零售、社交媒体信息以及卫星成像，深入了解投资机会并产生高回报。

房地产行业的投资机会

资产支持证券（ABS）的使用和流程正在加速。许多不同的房屋净值贷款现在可以合并到一个资金池中。由于区块链上几乎所有数字资产都可以无限期分割，这意味着这些分割的资产可以在区块链上随意交易、抵押和转让。

由于区块链上的所有数字资产都可以被视为凭证和抵押品，因此该过程可以被视为典型的资产支持证券化过程。因此，整个交易可以通过基于区块链的分散资产交易系统完成，而无需交易所的任何传统干预。

ABS应用的最新实例包括房地产、电动汽车充电站、无人机和计算机。任何人只需购买股票就可以投资这些商品。

总结

#新业务模式#物联网#云计算#服务策略

面对竞争和共享保险的新模式，保险公司只能扩大其服务范围。最终目标是成为消费者和企业的首选合作伙伴：一个在他们不同的人生阶段，保险公司都会支持他们的合作伙伴。

综上所述，2030年的领先保险公司将是那些早期拥有：

- 投资技术用于实施基于云的ERP
- 制定了数据文化和战略，以增强抗风险能力
- 提高员工技能来管理新工具
- 将客户置于其商业模式的核心。

除了这些公认的要点之外，保险公司还需要在产品与服务（P&S）投资组合战略方面开展全面的工作。它是基于垂直扩展还是基于水平扩展，还是基于两者同时开展都需要进行考虑。

2022年，保险公司仍然缺乏客户接近度或技术专业知识，仍旧无法成为风险预防和保障的最佳“伴侣”。

他们需要决定在以下方面是增强自身能力，还是与战略供应商合作：

- 所有传感器生产和实施的物联网专家
- 云计算和数据存储设施
- 如大型科技公司（Meta、谷歌、亚马逊等）对客户的信息访问的权利
- 开展健康预防的运动与营养专家网络
- 与自动驾驶汽车相关的保险产品
- 为大型在线消费品商店延长保修期

附录

大趋势：

- https://www.allianzebroker.co.uk/news-and-insight/news/robotic-process-automation-and-artificial-intelligence.html
- https://www.unepfi.org/psi/wp-content/uploads/2015/10/Insurance_2030_FINAL6Oct2015.pdf
- https://www.weforum.org/agenda/2018/12/demography-unemployment-and-automation-challenges-in-creating-jobs-until-2030
- https://www.perle.com/articles/iot-and-the-insurance-industry--connectivity-and-compliance-40179177.shtml
- https://www.theguardian.com/business/2006/sep/17/theobserver.observerbusiness8
- https://ec.europa.eu/knowledge4policy/foresight/topic/changing-nature-work/new-technologies-automation-work-developments_en
- https://ec.europa.eu/eurostat/databrowser/view/tps00150/default/table?lang=enb
- https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/People_in_the_EU_-_statistics_on_demographic_changes
- https://ec.europa.eu/eurostat/documents/3433488/5564440/KS-SF-10-001-EN .PDF/d5b8bf54-6979-4834-998a-f7d1a61aa82d
- https://www.ft.com/content/f9b1e57a-32a9-11e4-a5a2-00144feabdc0
- http://www.actuarialpost.co.uk/article/the-risk-and-rewards-of-urbanisation-5745.htm
- https://us.milliman.com/en/Insight/aging-populations-how-governments-and-the-insurance-industry-can-work-together
- https://www.munichre.com/topics-online/en/digitalisation/reinventing-insurance-digital-generation.html
- https://www.swissre.com/dam/jcr:0b39e6ee-1b3a-420b-a609-c5c61b2ce961/sigma5_2013_en.pdf
- https://www.financierworldwide.com/digital-crossroads-analytics-and-automation-in-the-insurance-sector# .XcgGaOgzaUl
- https://trendwatching.com/trends/post-demographic-consumerism/
- https://population.un.org/wup/Country-Profiles/
- https://www.un.org/en/development/desa/population/publications/pdf/trends/Population2030.pdf
- https://www.zukunftsinstitut.de/dossier/megatrends/
- https://www.behavioraleconomics.com/resources/mini-encyclopedia-of-be/nudge/
- https://doi.org/10.1002/9781119444565.ch2
- https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=celex%3A32019R2088
- https://www.bfs .admin.ch/bfs/de/home/statistiken/bevoelkerung/zukuenftige-entwicklung.html
- https://www.admin.ch/gov/de/start/dokumentation/medienmitteilungen .msg-id-81924.html

物联网：

- https://www.consulting.de/hintergruende/themendossiers/unternehmensberatung-in-der-versicherungswirtschaft/einzelansicht/das-internet-of-things-und-die-versicherungswirtschaft-innovationstreiber-fuer-eine-branche-im-wandel/
- https://www.cash-online.de/versicherungen/2020/industrie-4-0-fordert-die-versicherungsbranche-heraus/495236#
- https://www.dasinvestment.com/aon-marktprognose-2020-industrie-40-veraendert-auch-die-versicherungsbranche/
- https://bdi.eu/artikel/news/industrie-40-braucht-versicherung-40-1/

云计算&大数据

- https://www.versicherungsbote.de/id/4850817/Big-Data-Versicherung/
- https://www.thinkwithgoogle.com/intl/de-de/insights/markteinblicke/teil-1-big-data-in-der-versicherungsindustrie/
- https://www.bearingpoint.com/en-ch/our-success/insights/chief-data-officer-survey-2020/
- https://hbr.org/2021/02/why-is-it-so-hard-to-become-a-data-driven-company
- https://www.cloud.fraunhofer.de/de/publikationen/cloud_versicherung.html

数字化

- https://www.bmbf.de/de/eu-ratspraesidentschaft-11615.html
- http://www.dii.org/studien/?tx_news_pi1%5Bnews%5D=12&tx_news_pi1%5Bcontroller%5D=News&tx_news_pi1%5Baction%5D=detail&cHash=bc596ce232fdeb645eece20b8888aa64
- https://industrie.de/arbeitswelt/digitaler-reifegrad-haengt-zum-grossteil-von-zwei-investitionen-ab/
- https://versicherungswirtschaft-heute.de/maerkte-und-vertrieb/2019-12-17/verlieren-industrieversicherer-den-digitalen-anschluss/
- https://computerwelt.at/news/kundenservice-im-digitalen-zeitalter-zwischen-anspruch-und-wirklichkeit/
- https://www.produktion.de/wirtschaft/so-weit-ist-die-digitalisierung-in-der-industrie-108.html
- https://www.dasinvestment.com/digitalisierung-der-versicherungsbranche-ohne-papier-laeuft-bei-den-meisten-versicherern-nichts/
- https://www.it-finanzmagazin.de/fachabteilungen-versicherer-low-code-107312/
- https://versicherungswirtschaft-heute.de/maerkte-und-vertrieb/2020-06-02/corona-beschleunigt-digitalisierung-maklerschwund-erfordert-neue-massnahmen/”

机构：

- https://www.bearingpoint.com/en-ch/our-success/insights/agile-pulse-study-2020/
- https://www.bearingpoint.com/en-ch/about-us/news-and-media/media-coverage/the-adaptive-insurer-hit-by-the-covid-19-crisis/
- https://www.bearingpoint.com/en-ch/our-success/thought-leadership/the-adaptive-insurer-finding-the-extra-10/

合并与并购保证及补偿保险：

- https://www.bafin.de/SharedDocs/Veroeffentlichungen/DE/Fachartikel/2018/fa_bj_1802_RunOff.html

自动驾驶：

- https://www.huk.de/fahrzeuge/ratgeber/autokauf/autonomes-fahren.html
- https://www.helvetia.com/de/web/de/ueber-uns/blog-medien/stories/alltag-und-versichern/autonomes-fahren-zahlt-die-versicherung.html
- https://www.cosmosdirekt.de/autoversicherung/autonomes-fahren/

个人风险保障：

- https://www.adesso.de/adesso/adesso-de/branchen/versicherungen/sonderthemen/ergebnisbroschuere-studie-geschaeftsmodelle40-web.pdf

相互保险：

- https://www.i-share-economy.org/glossar/peer-to-peer-insurance
- https://be.invalue.de/d/publikationen/vwheute/2019/02/11/versicherer-sehen-peer-to-peer-nicht-als-konkurrenz-an.html
- https://digitalimpactlabs.de/blog/peer-to-peer-wie-funktioniert-teilen-in-der-versicherungswirtschaft
- https://www.bitkom.org/Presse/Presseinformation/Grosses-Potenzial-fuer-Peer-To-Peer-Versicherungen.html
- https://be.invalue.de/d/publikationen/vwheute/2017/09/19/zwack-versicherer-halten-sich-bei-p2p-modellen-zurueck.html
- https://www.friendsurance.com/

商业模式的数字化/多样性：

- https://www2.deloitte.com/de/de/pages/financial-services/solutions/geschaeftsmodell-innovation-in-der-versicherung-deloitte-deutschland .html
- https://www.asscompact.de/nachrichten/wie-etablierte-versicherer-einer-digitalisierten-welt-ihre-kunden-behalten
- https://www.ndr.de/ratgeber/verbraucher/Serioese-Vergleichsportale-im-Internet-erkennen,vergleichsportal104.html
- https://www.ndr.de/fernsehen/sendungen/mein_nachmittag/Sind-Vergleichsportale-im-Internet-serioes,meinnachmittag22636.html
- https://www.detecon.com/de/wissen/digitalisierung-fuer-versicherer-vier-saeulen-fuer-ein-digitales-geschaeftsmodell

再保：

- https://matthiasgroebner.de/news-trends/sind-rueckversicherer-die-besseren-erstversicherer/
- https://www.reinsurancene.ws/covid-19-pc-losses-as-high-as-80bn-analysts/
- https://sosa.co/magazine/the-importance-of-reinsurance-companies-for-all-companies/
- https://www.abc.net.au/news/2020-05-14/home-insurance-as-climate-change-and-disasters-affect-industry/12227466
- https://www.reinsurancene.ws/markel-sees-increased-reinsurance-pricing-demand-for-the-foreseeable-future-co-ceo-whitt/

自保：

- https://www.handelskammerjournal.ch/de/was-sind-captives-und-welche-strategischen-ausrichtungen-werden-mit-diesen-versicherungsgesellschaften-verfolgt
- http://www.captiveinsurancetimes.com/specialistfeatures/specialistfeature .php?specialist_id=310

区块链：

- https://www.blockchain-insider.de/die-blockchain-und-moegliche-geschaeftsmodelle-a-934553/
- https://www.lucanet.com/de/blog/blockchain-bedeutung?utm_source=google&utm_medium=cpc&utm_campaign=WP_DOF&creative=349137152068&keyword=blockchain%20finanzbranche&matchtype=b&gclid=EAIaIQobChMI0aqE7pDy6QIVyKMYCh30tAIREAAYASAAEgIIjfD_BwE
- https://www.blockchain-insider.de/die-blockchain-und-moegliche-geschaeftsmodelle-a-934553/
- https://www.lucanet.com/de/blog/blockchain-bedeutung?utm_source=google&utm_medium=cpc&utm_campaign=WP_DOF&creative=349137152068&keyword=blockchain%20finanzbranche&matchtype=b&gclid=EAIaIQobChMI0aqE7pDy6QIVyKMYCh30tAIREAAYASAAEgIIjfD_BwE

理赔流程：

- https://www.versicherungsbote.de/id/4868406/Schadensprozess-Effizienz-Getsafe/
- https://be.invalue.de/d/publikationen/vwheute/2019/03/26/neue-wege-im-schadenmanagement.html
- https://www.absatzwirtschaft.de/neodigital-gruender-ueber-den-digitalen-versicherungsmarkt-nicht-alles-was-die-grossen-player-vorzuweisen-haben-ist-erstrebenswert-142935/
- https://www.it-finanzmagazin.de/sas-unterstuetzt-versicherungen-mit-ki-versicherungsbetrug-auf-der-spur-96366/
- https://www.versicherungsmagazin.de/rubriken/branche/zukunfts-studie-schadenbearbeitung-bald-vollautomatisch-2055612.html

产品管理

- https://www.gdv.de/resource/blob/10366/42e0914e5d22b77bd86c03405ce87375/die-digitale-versicherung---was-kunden-wollen-514563220-data.pdf
- https://www.asscompact.de/nachrichten/neue-gesch%C3%A4ftsmodelle-im-vertrieb-die-versicherung-der-zukunft

核保：

- https://www.orellfuessli.ch/shop/home/artikeldetails/ID145179073.html?ProvID=10917737&gclid=CjwKCAjw07qDBhBxEiwA6pPbHhp–RxRWqs3TlkAdlFVYaJCWt8pqUOAymR4iTMpwF7VWlaQ-ymA5xoC3m8QAvD_BwE

BearingPoint® 毕博

关于毕博

持续的破坏性事件不断以越来越快的节奏改变着市场规则。单一和被动的措施不足以在市场竞争中保持领先地位。保险公司需要一种更加全面且完善的经营模式。二十多年来，毕博一直支持保险公司克服三大挑战：

数字化转型：数字化转型的道路往往布满荆棘。我们能够运用自身的市场经验和与领先供应商的合作伙伴关系来推动实施，帮助保险公司改变其应用程序的环境。我们的架构师了解保险业务和IT，并定义了高效的整体架构，以更好地创建支持保险业务流程的解决方案。

遵守新法规：除了中国即将进行的举措外，国际上的要求也在增加，这给保险公司的业务带来了额外的压力。毕博可以支持客户成功、高效地响应法规规定的要求，包括组织、流程和信息技术实施。

推出有吸引力的保险产品：2030年，变化不是由公司推动的。相反，这种变化是由客户推动的。那些无法提供体贴且完善服务的保险公司将落后于那些可以提供相应服务的竞争对手。我们拥有专业的知识、创新和行之有效的方法，可以帮助您调整产品或创建新的服务，以满足客户不断变化的需求。

毕博是一家独立的管理与技术咨询公司，植根于欧洲并具有全球影响力。毕博的客户包括众多世界领先的企业和组织。公司拥有10,000多名员工的全球咨询网络，为来自70多个国家的客户提供支持，助力客户取得可衡量的成效与可持续的成功。

更多信息，请登录网址：

www.bearingpoint.com

LinkedIn: http://www.linkedin.com/company/bearingpoint

Twitter: @BearingPoint

联系人：

Thomas Li
毕博中国保险行业咨询总监
Thomas.li@bearingpoint.com

© 2022 BearingPoint. All rights reserved.