



凯捷金融服务 2025 年热门趋势

财产和意外伤害保险

2025 年 1 月



探索 2025 年的热门趋势

凯捷 FS 2025 年主要趋势涵盖三大主题





凯捷 FS 按子领域划分的保险业热门趋势 (1 / 2)

P & C 保险

以客户为中心：运营围绕客户重建体验、旅程和优惠，以最大限度地提高赢得利率、交叉销售和追加销售

对现行政策的关注：“重新承销这本书” 与过去的努力相比，个人领导优先考虑有效的不断增长的政策

承保工作台：竞争优势的平台 商业线保险公司投资于前沿、稳健的承保

高速定价：跟上市场变化 保险公司建立高速重新校准风险模型和定价的能力，以

成本取出：保险公司转变运营模式和技术策略，以实现规模化效率

经纪人和代理人参与：简单、快速和轻松的体验 运营商通过以下方式推动分销合作伙伴的参与度和忠诚度

工艺革命：人工智能和 Gen AI 简化了整个价值链的流程

加强安全性：从大规模的违规行为 保险公司投资于安全能力以保护自己

数据值：跨价值链 数据资产更新使正确的信息在需要的地方和时间可用，

利基市场创新：有潜力的市场 运营商探索网络，宠物，参数和其他小型产品的独特优惠

客户至上

企业管理

健康保险

通过伙伴关系进行个性化：与医院、医疗保健提供者和技术公司帮助保险公司制定个性化护理计划

以客户为中心：产品开发生命周期管理支持自定义、可配置和准确的利益管理，以区分客户体验

扩大覆盖范围：替代护理提供范围扩大到包括行为、虚拟、专业和和家庭健康

风险管理：和数据泄露保护 基于云的服务架构增强了保险公司的风险缓解能力

传统现代化：可负担性和透明度 不断上涨的医疗保健成本促使保险公司将核心数字化以解锁可访问性，

优势咨询能力：付款人转变为健康福利顾问 随着数字交易增加会员接触点，雇主，经纪人，

增强的安全性：健康数据 集成和可互操作的生态系统需要强大的安全性，以实现高度监管

注重价值：分析帮助基于价值的护理获得持续的牵引力 增强付款人 / 提供商协作，并改进提供商数据管理和

负责任的 AI 和治理：最大的重点仍然是治理和负责任的 AI 新一代人工智能飞行员开始崛起，特别是在核心运营和 IT 领域，但

法规合规性：财务成功 不断变化的监管格局继续推动变革，并塑造保险人的

智能产业

凯捷 FS 按子领域划分的保险业热门趋势 (2 / 2)



人寿保险

现代体验： 保险公司通过现代方式为客户改进体验、旅程和流程提高参与度、赢得率和保留率的能力

以客户为中心： 现有客户和新客户的整合视图可实现交叉销售和追加销售策略

非保险服务： 为白银经济而设计的增值服务可提高客户寿命价值和利用全球老龄化人口统计数据

打开青年部分： 运营商设计新的、灵活的、基于生活目标和参与驱动的面向年轻消费者的产品推动下一代收入增长

咨询能力： 智能技术可帮助代理商 / 经纪人评估客户和个性化的建议

简化的入职培训： 保险公司利用 AI、Gen AI、自动化风险评估和第三 通过智能承保实现低接触和个性化入职的政党数据

传统现代化： 通过云实现核心系统现代化，以节省成本，加快上市速度收益、可持续性影响和增强的客户体验

保留作为一种策略： 保险公司寻求通过客户参与战略来保留资本对不断变化的客户行为和不断发展的经济格局的反应

强化安全： 随着第三方集成和数据泄露的增加，保险公司加强了安全性保护客户并建立信任

索赔作为增长工具： 对移情和智能索赔流程的投资可增强受益人的经验，并鼓励与保险公司的再投资

可持续性

可持续产品机会： 创新和生态友好型债务工具的增长和保险产品

可持续性服务机会： 金融机构支持其终端客户，而不仅仅是融资加速其净零过渡和弹性

ESG 风险标准： 金融机构越来越多地将 ESG 风险因素纳入其投资战略和风险管理流程

加强监管： 增强的监管框架和报告重塑了企业问责制到 2025 年通过严格的 ESG 标准

工业化气候风险模型： 金融机构正在加大评估、管理和向利益相关者披露与气候相关的风险

绿化和增绿： 金融机构面临客户和活动家的审查可能受到监管机构、消费者和活动家的处罚

投资组合的脱碳： 利益相关者越来越优先考虑低碳投资，以减少碳足迹并与气候目标保持一致

作为企业 DNA 的可持续性： 整合到运营中的企业范围的可持续性，产品和服务以及供应链

Gen AI 帮助可持续发展： Gen AI 的出现使金融服务更具创新性实施可持续性的方式

超越碳排放： 金融服务将重点扩大到碳排放以外，包括 ESG 战略中的社会和生物多样性因素

客户至上

企业管理

智能产业

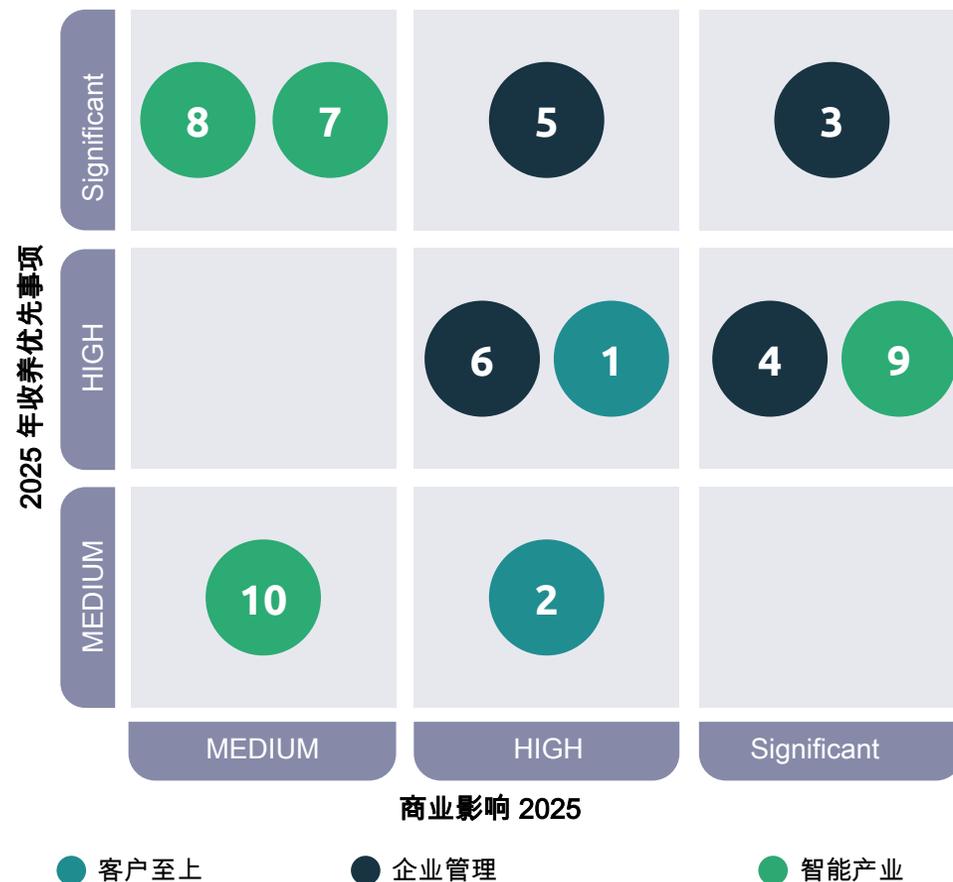


P & C 保险 2025 年热门趋势 - 优先级矩阵

- 1 以客户为中心**：载体重建体验、旅程和优惠客户，以最大限度地提高赢率、交叉销售和追加销售
- 2 专注于现行政策**：个人线领导人专注于不断增长的有效政策，在从过去的努力转向“重新承销这本书”
- 3 承保工作台**：商业保险公司投资于尖端、强劲的承销平台获得竞争优势
- 4 高速定价**：保险公司建立高速重新校准风险模型的能力和定价以跟上市场变化
- 5 成本取出**：保险公司将运营模式和技术战略转移到发现缩放效率
- 6 经纪人和代理人参与**：运营商推动分销合作伙伴的参与和通过简单、快速和轻松的体验实现忠诚度
- 7 流程革命**：人工智能和 Gen AI 简化了整个流程价值链
- 8 加强安全**：保险公司投资于安全能力以保护自己从大规模的违规行为
- 9 来自数据的价值**：数据资产翻新使正确的数据在何时何地可用需要，在整个价值链中
- 10 创新的利基市场**：运营商探索网络、宠物、参数化，以及其他具有合理潜力的小市场

凯捷的 **PriorityMatrix** outlines our assessment of the impact of 2025 trends on operating environments facing:

- 通货膨胀和高利率的软化，再加上滞胀趋势
- 地缘政治不稳定
- 动态监管活动
- 激烈的竞争和对客户的关注
- 由于新时代球员的影响，中心性
- 运营成本超支和高资本锁定



采用优先权：2025 年价值创造趋势的重要性，因为其行业重要性。

业务影响：每个趋势对 2025 年行业业务的影响，因为它与客户体验 (CX)、运营相关

卓越、合规要求或盈利能力。具体情况将根据企业的业务优先级、地理位置及其他因素而有所不同。如需更多信息，请联系我们。 insurance@capgemini.com

趋势 1 以客户为中心

运营商围绕客户重建体验、旅程和优惠，以最大限度地提高赢率、交叉销售和追加销售

8	7	5	3
	6	1	4 9
10	2		



背景



客户参与是一项战略要求。获得保险新客户费用要高出五倍

- 比保持当前客户更昂贵。¹ 随着保单持有人期望的演变，以产品为中心的保险时代已经结束。对冲分散

- 经验和错过的参与机会，保险公司现在是优先考虑无缝交互和个性化 CX 跨越所有接触点。多数 (63%) 的保单持有人愿意分享更多数据，以确保保单透明度和折扣。

- 保险公司可以抓住这个机会，通过个性化来增强以客户为中心的能力。²

影响



通过利用数据分析的力量，保险公司可以个性化提案，以与

- 客户，推动更高的获胜率和保留率。保险公司可以利用传感器数据来解锁可操作的客户见解。通过更深入地了解

- 投保人行为，保险公司可以定制产品、优化定价并推动显著增长 通过增加转化、交叉销售和追加销售。以客户为中心的保险公司可以释放新的收入来源并提高客户忠诚度 通过提供

- 个性化产品和增值服务，如实时警报和预测性维护、定位 他们自己是风险防范者，而不是简单的索赔处理器。

资料来源 [凯捷](#) ; 2. [CapgeminiWorld 《2024 年财产和意外伤害保险报告》](#) ; [Capgemini 金融服务分析研究所](#) , 2024 年

趋势 1 以客户为中心

运营商围绕客户重建体验、旅程和优惠，以最大限度地提高赢率、交叉销售和追加销售

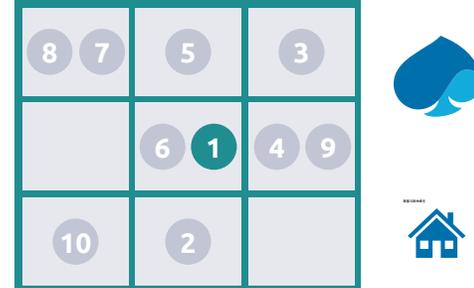
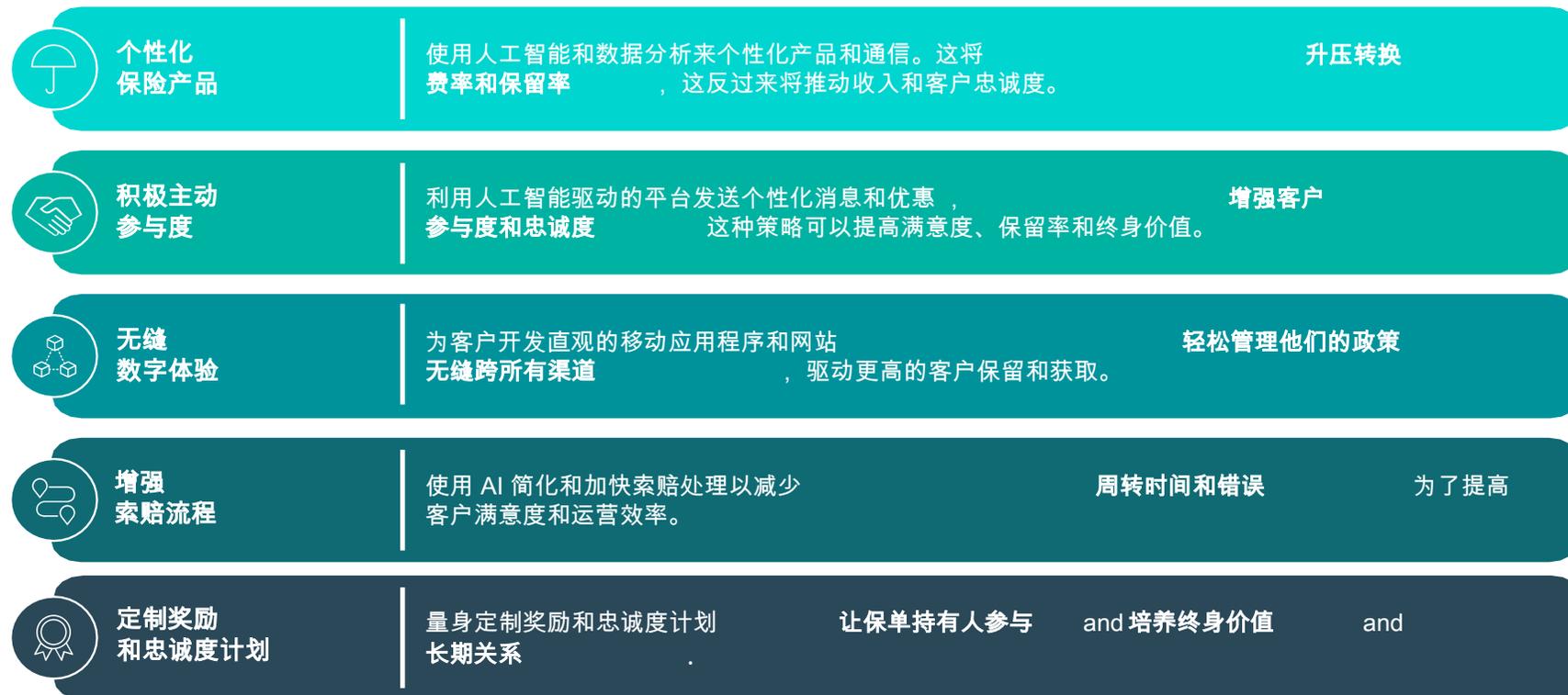


图 1：增强客户旅程的关键战略



州立农场



美国保险公司 State Farm 增加了 **事故援助功能 驱动器安全并保存** 后安排必要服务的应用程序 **碰撞**。Providing **在艰难时期的支持提高了客户满意度**。¹

苏黎世



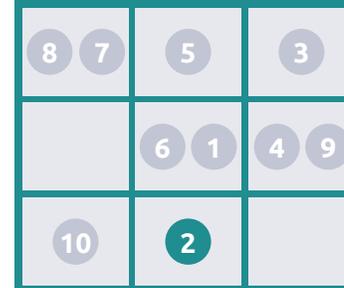
苏黎世英国 **你好苏黎世** 视频和 **WhatsApp 消息服务 索赔时间缩短至 ~13 分钟** 开了一辆 **400% 的客户采用率增长**，以增强客户参与度。²

资料来源：1. 州立农场；2. 苏黎世；凯捷金融服务分析研究所，2024 年

趋势 2

专注于现行政策

个人线领导人专注于不断增长的有效政策(PIF)，从过去的努力转向“重新承销这本书”



背景



美国个人汽车和房主的保费在 2023 年增长了 13% 以上。

同时，英国汽车保费从 2022 年第四季度到 2023 年第四季度飙升 34%。As 承保人提高了价格并限制了承保，大多数承保人在 2022-2023 年有效的保险政策 (PIF) 数量下降，导致客户减少。^{1,2}
Our [2024 年世界理赔保险报告](#) 透露个人线路的 27%

保单持有人在两年后更换服务提供者，寻求更低的保费 (60%) and 更好的覆盖率 (53%) 保险公司应将重点从提价转向保留和扩大现有保单持有人基础，否则其业务可行性将受到威胁。³
使用高级数据分析，更好地分配和细分风险

考虑到定价模式，对于某些群体找到更优的定价策略能够让保险公司谨慎地扩大保单数量，平衡风险与盈利。

影响



随着 PIF 卷的增长，保险公司必须有效扩大运营规模 - 包括

索赔处理，客户服务，and 政策管理。Investment 在自动化、数字工具和流程优化方面将需要新的技术来处理增加的 volume 量而不牺牲服务质量。新技术有 **有能力的保险公司有效地瞄准正确的目标**

具有正确风险概况的客户。这种精确瞄准 **通过利用数据分析和 AI，最大限度地提高客户的终身价值** 为了识别交叉销售和升级销售的机会，使保险公司能够通过加深关系来扩大其客户基础。
更大的政策数据集增强了分析能力。保险公司可以 **利用 AI 和**

预测分析，以识别趋势、预测需求和调整产品；这一能力提高了承保准确性、风险评估和定价策略。增强的数据洞察也得到了提升。 **帮助识别主动管理和创新的新风险**。

趋势 2 专注于现行政策

个人线领导人专注于不断增长的有效政策(PIF) ， 从过去的努力转向“重新承销这本书”

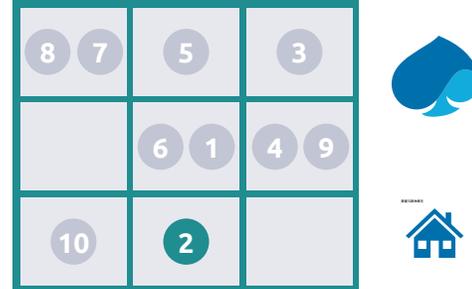


图 2：价格调整后的客户群扩张策略



苏黎世



苏黎世英国重新调整了个人保险 ， 家庭保险和汽车保险的重点 **最大限度地提高高净值市场的增长** 通过 **苏黎世私人客户, MGA, 和合作伙伴渠道** ， 利用其强大的市场关系。¹

全国范围



Nationwide 与亚利桑那州的智能家居解决方案提供商 Resideo 合作 ， 整合智能技术 **为了减少索赔** ， **提高客户满意度** ， **并提高保单持有人的保留和收购**。²

资料来源 [苏黎世 2. 全国范围](#) ； 凯捷金融服务分析研究所 ， 2024 年

趋势 3

承保工作台

商业线保险公司投资于尖端，强大的承保平台，以获得竞争优势

8	7	5	3
		6	1
		4	9
10	2		



背景



在全球范围内，商业线保费仅增长 2.4% in 2023 与个人线路 6%。美国商业

保费仅上涨 5% in Q1 '24 与个人线路 15% and 10% for the 工业 总体上。然而，工业综合比率在第 24 季度提高到 94% 在更大的承保纪律在个人和商业领域。1,2 简化承保流程对于适应这种快速发展的保险格局至关重要，

特别是因为承销商将 41% 的时间花在行政和运营任务上。3 保险开拓者领导承销优化工作，65% having 成熟，数字化

工作台对于承销商而言，仅与 19% of 主流运营商。开拓者受益 from 承保效率高 and 准确度 这种提升 增长潜力。3,4

影响



承保工作台启用 实时访问相关数据 on a 统一平台和精简

进程 对于承保人而言，在应对数据集成挑战时尤为困难。商业保险公司可以通过这些建议做出明智的决策并适当定价。嵌入工作台中的人工智能和自动化能力显著 垫板操作

效率 and 客户体验 通过帮助商业保险公司迅速起草保险政策、缩短响应时间并自动化经纪人沟通。这些解决方案在这一过程中发挥着至关重要的作用。人才开发和保留。通过自动化常规任务，这些

平台允许承销商专注于复杂的风险分析和战略决策。这增强了工作满意度和专业成长。

资料来源：1. 瑞士再保险；2. 瑞士再保险；3. CapgeminiWorld 财产和意外伤害保险报告 2024；凯捷金融服务分析研究所，2024 年注；4. 承销开拓者利用数据驱动自动承保，嵌入 3rd - 使用传统数据并表现出强大的内部协作

趋势 3 承保工作台

商业线保险公司投资于尖端，强大的承保平台，以获得竞争优势

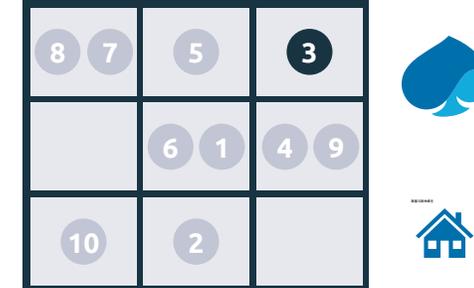


图 3：工作台增强了商业承销商的旅程



Markel



Markel UK 与 Cytora 合作，使用 AI 将其承保流程数字化，将报价周转时间从一天减少到两个小时，并且提高生产率 113%。¹

慕尼黑再保险



慕尼黑再北美专业，采用了一个承保平台通过支持承销商来支持其在美国的快速扩张 专注于高 ROI 机会并最佳选择风险。²

趋势 4

高速定价

保险公司建立高速重新校准风险模型和定价的能力，以跟上市场变化



背景



远程信息处理和数字工具正在改变保险，实现实时

- 推动数据收集以实现准确、个性化的保费。事实上，72% of 商业保险公司提供或计划提供基于远程信息处理的产品。¹ 同时，自然灾害的频率和严重程度不断上升

- 造成了巨大的经济损失，2023 年达到 2800 亿美元。保险损失(1,080 亿美元) 承担 40% 的客户损失，高于上一个十年的平均值(890 亿美元)。预计会有更多的航空公司更新其模型以纳入气候相关风险和适当的定价。² 此外，投保人继续要求提供个性化保险

- 定价。我们的《2023 年世界 P & C 保险报告》客户调查发现 73% 的投保人寻求个性化定价。³

影响



具有先进高速定价能力的保险公司可以反应更多

- 迅速适应市场变化，有可能获得竞争优势。频繁和细粒度的价格调整提高了整体定价波动性。规模较小的保险公司可能难以跟上步伐，有可能导致市场整合。高速定价可以快速集成新的数据源和

- 准确风险评估的风险因素 and 定价 保单持有人从更精确反映其个人风险特征的价格中受益，尽管公平性问题和潜在的价格歧视可能导致担忧。消费者通常期望灵活的定价 他们在其他方面的经验

- 行业的发展将导致购物和切换行为的增加。清晰沟通价格变动将在2025年及以后变得至关重要。可能会出现对基于高速定价能力的灵活使用型保险产品日益增长的需求。

趋势 4 高速定价

保险公司建立高速重新校准风险模型和定价的能力，以跟上市场变化

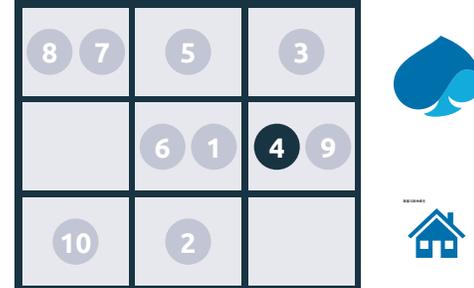


图 4：P & C 保险中重新校准风险模型的方法



Aviva



全球企业和专业 (GCS) 来自英国保险公司 Aviva 的团队与英国的保险定价专家合作 **超指数** 来实现 *hxRenew* 定价平台，该平台将 Aviva 的构建时间缩短了 75% and 在 9 个新模型中创建了 20 个新模型月，腾出时间进行精算任务和业务分析。¹

Amica



美国保险公司 Amica Mutual 和 **ZestyAI**，气候和财产风险分析解决方案提供商，扩大了他们的合作伙伴关系 **使用预测分析模型改进与气候相关的房地产风险评估** 加强风险管理和知情承保。²

趋势 5 成本取出

保险公司改变运营模式和技术策略，以寻找规模效率

8	7	5	3
	6	1	4 9
10	2		



背景



P & C 保险行业面临持续的盈利挑战，2023 年承保综合比率

at 102.3%。然而，显著的增长率和转型努力，预计到 2025 年，这一比例将降至 98% 以下。^{1,2}
降低成本仍是当务之急，在北美和 EMEA 地区拥有超过 80% 的 P & C 保险公司考虑

它是一个重要的或中等的优先事项。^{3,4}
尽管进行了不断的尝试，但有意义的生产率提高却使整个行业望而却步。2.4%

2023 年商业线路的盈利能力和个人线路 6% 的盈利能力，强调了对变革性方法的需求。²

影响



通过 RPA、AI 和 ML 实现的自动化和数字化使保险公司能够简化索赔处理，

承保、客户服务和降低运营费用。采用由这些技术支持的成本效益框架和统一平台可以帮助 P & C 保险公司在全球范围内提高效率。保险公司正在提高当地的效率，但全球扩张仍然具有挑战性。Gen AI 提出了一个

充满前景的机会以克服这些障碍，使保险公司能够在各个地区解锁规模经济效益并提高成本效益。
实现可观的成本效益可以推动市值大幅增长，潜在地

重塑行业领导地位，吸引新资本。

资料来源：1. 保证；2. 瑞士再保险；3. 尺寸：P & C IT 压力和优先事项：EMEA 版，Celent，2024 年 2 月 25 日；4. 维度：北美 P & C 保险 IT 压力和优先事项 2024，Celent，2024 年 2 月 20 日；凯捷金融服务分析研究所，2024 年

趋势 5 成本取出

保险公司改变运营模式和技术策略，以寻找规模效率

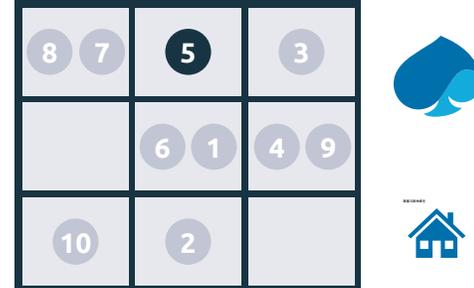
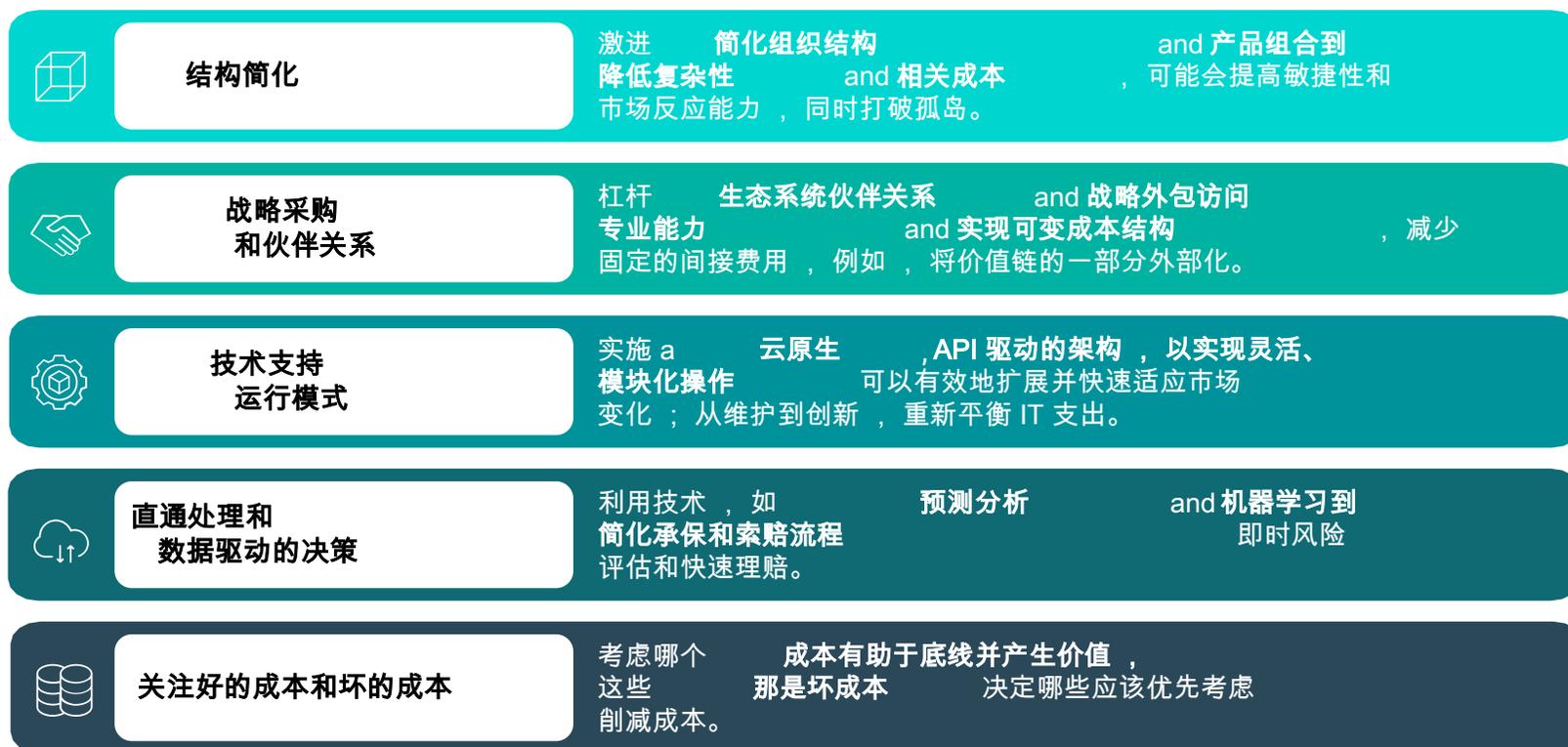


图 5：变革效率的策略



安联



安联亚太地区 (AZAP) 启动了区域交付中心 (RDC) 在马来西亚吉隆坡与安联科技公司联合组建 **提高运营效率** and **客户体验** 通过 **IT 服务现代化**。¹

AIG



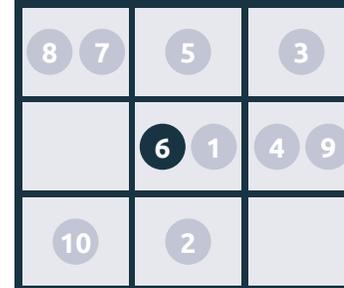
AIG 发起了一项专注于创新和长期战略转型的倡议，**AIG 下一个**，目标为生成 **每年节省 5 亿美元** 通过精简使用 AI、数据分析和自动化等数字技术进行运营。²

资料来源：1. 安联；2. AIG；凯捷金融服务分析研究所，2024 年

趋势 6

经纪人和代理人参与

运营商通过简单、快速和轻松的体验推动分销合作伙伴的参与度和忠诚度



背景



经纪人撰写的保费 (2024 年至 2028 年) 预计将在全球范围内增长 **7.8% CAGR** 并有望

达到 **到 2028 年 1.8 万亿美元**。2023 年，独立代理人 and 经纪人主导了 P & C 分销，占 **82 - 87 % 的商业线路保费** 在这两个 **UK and 美国** ^{1,2,3} 虽然 **93% 的保税保险公司** 希望简化与代理商的业务，**51%** 给他们的 **数字化努力**

作为 **平均值 or 低于平均水平** ⁴ 为了缩小这一差距，**保险公司** 正在对数字工具和培训计划进行大量投资。

代理能力和忠诚度，**65% 的保险公司** 提供全面的培训计划 ⁴

影响



数字工具，如政策管理系统、索赔处理软件和 CRM 平台 **reduce**

管理任务，并允许代理商专注于销售和保单持有人关系 提高生产力和客户满意度。数据分析工具 **帮助代理人为保单持有人提供个性化建议** that **提升保险公司的市场地位** and

客户忠诚度。还增强了代理功能 **启用更相关的解决方案** that **露天销售** 机会和 **减少流失**。保险公司通过数字平台为代理商和经纪人提供按需培训，以使他们保持

日期和知识渊博，因此他们可以提供高质量的服务 and **确保合规性**。培训 **保持代理人的参与和忠诚** 组织。

资料来源：1. [2024 年全球保险经纪市场报告](#)，GobalData，2024 年 4 月，根据 GlobalDataPLC 的许可复制，版权为 2024；2. [英国保险经纪人报告 2024](#)，全球数据，2024 年 7 月，根据 GlobalDataPLC 的许可复制，版权为 2024；3. [保险杂志](#)；4. [将代理人数字化：财产和伤亡保险公司如何看待他们的当前和未来状态](#)，Celent，2023 年 10 月 29 日；凯捷金融服务分析研究所，2024 年

趋势 6

经纪人和代理人参与

运营商通过简单、快速和轻松的体验推动分销合作伙伴的参与度和忠诚度

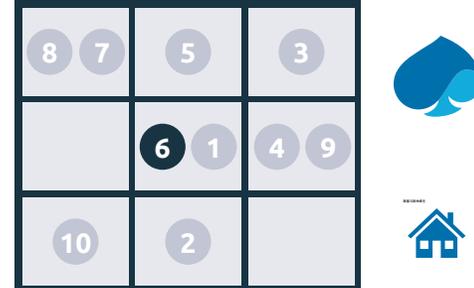
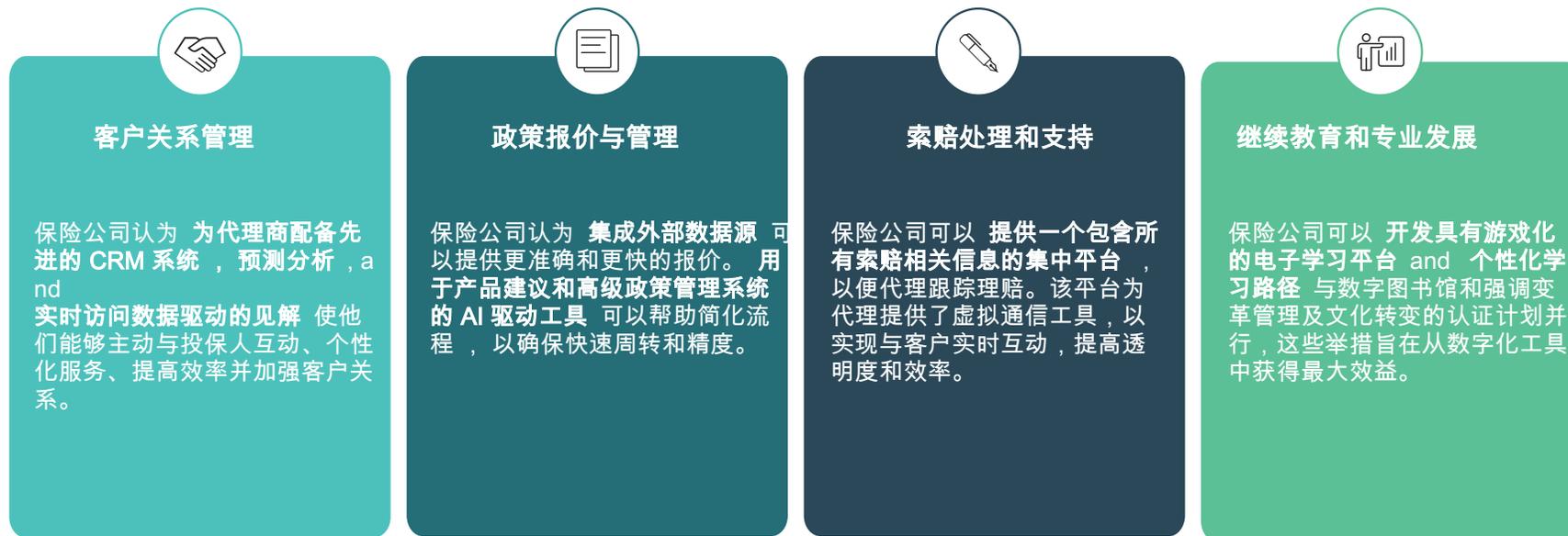


图 6：使用数字工具增强 P & C 保险代理人的旅程



RSA 保险



RSA 保险推出了增强由 Guidewire Cloud 提供支持的经纪人和客户索赔门户 **简化索赔流程**，提供实时状态更新、实时聊天支持和自动通信等功能 **为了提高效率和用户体验。** ¹

The Hartford



美国保险公司哈特福德为代理商和经纪人推出了数字提交工具 **更轻松的数据共享和报价请求**，以节省时间并提高**准确性** 对于一般责任，汽车、财产和工人的赔偿范围。 ²

趋势 7 流程革命

人工智能和 Gen AI 简化了整个价值链的流程

8	7	5	3
		6	1
10	2		4



背景



2023 年至 2024 年，保险公司对 Gen AI 的有利情绪增长了 38 %

(10 个中的 5.4 到 7.5 个) 表明保险公司对 Gen AI 潜力越来越有信心。¹
69% 在生产中使用 Gen AI 解决方案的保险公司专注于员工用例 增强内部

流程和提高效率，以及 19% 专注于面向客户的用例，旨在增强客户互动并提供更多个性化服务。¹
我们的《2023 年世界财产和伤亡保险报告》发现 79% 的 P & C 保险公司了解

AI / ML 对成功至关重要。然后，我们的 2024 年报告确定 62% 的高管认为这些
技术提升承保 质量和减少欺诈。^{2,3}

影响



Gen AI 将客户交互与 量身定制的入职体验和有针对性的营销，with

35% 的受访保险公司表示 AI 改善了个性化推荐，上下文参与增强了客户参与、保留和满意度。³
Gen AI 将启用 全自动承保流程，显著加快评估、风险

评估和决策阶段。根据作为我们的一部分进行的调查 [2024 年世界财产和意外伤害保险报告](#)，人工智能的实施有所
帮助 51% 的承销商 为了减少他们的数据输入工作量，42% 更快地生成报价，and 33% 改善对实时数据的访问。³
AI 驱动的自动化将 简化保险理赔处理任务 就像第一次损失通知 (FNOL) 一样，

文档验证和初步评估，减少处理时间和运营成本。这使人工理赔员能够专注于更复杂的索赔，提高效率。

资料来源：1. [GenAI - oneersin Insurance, Celent, 2024 年 5 月 20 日](#)；2. [凯捷世界财产及意外伤害保险报告 2023](#)；3. [凯捷世界财产及意外伤害保险报告 2024](#)；4. [凯捷金融服务分析研究所, 2024 年](#)

趋势 7 流程革命

人工智能和 Gen AI 简化了整个价值链的流程

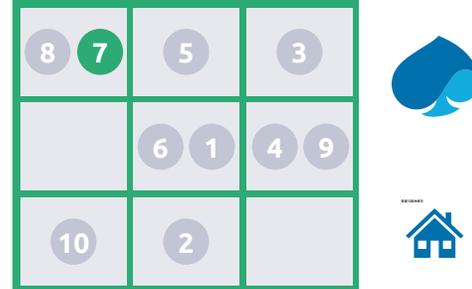


图 7：使用 AI 和 Gen AI 转换 P & C 保险流程



慕尼黑再保险



德国保险公司慕尼黑再保险的 REALTY X 团队推出了 *gen Alco* 飞行员 在其 REALTYX ZERO 平台上简化专业保险产品发展 降低成本并提高产品逻辑和保费计算的透明度。¹

丘布



Chubb 北美与英国的 Insurtech 合作 *Cytora* 对于 Gen AI 驱动 索赔处理 。 The aim is to 转换 Chubb 的索赔文档 通过自动化数字化管理流程。²

资料来源 [保险业务](#) ; 2. [Cytora](#) ; 凯捷金融服务分析研究所 , 2024 年

趋势 8 加强安全

保险公司投资于安全能力，以保护自己免受大规模入侵

8	7	5	3
		6	1
		4	9
10	2		



背景



网络安全对 P & C 保险公司仍然至关重要，86% 在 EMEA 和 76% 在北美 考虑到它 a

- 显著 or 适度优先。^{1,2}
P & C 运营商使用 高级加密，多因素身份验证，and 安全审计 减轻数据

- breaches。然而，技术 expertise 的缺乏和 complacency 阻碍了这些努力，而新的风险如人工智能驱动的攻击则增加了复杂性。³
P & C 保险公司正在增加网络安全预算分配：

- 预计 2023 - 2024 年增长 5.3% 在 EMEA 区域和 北美地区为 5.9%。^{1,2}

影响



投资先进的安全解决方案可以确保运营的连续性，有可能避免代价高昂的停机时间

- 和严重的服务交付中断。安全性有助于 P & C 保险公司维护关键系统，如索赔处理和策略管理。

强大的数据和网络安全数据协议赢得保单持有人 信任和忠诚。They 保护敏感

- 客户数据，包括个人信息和索赔历史，以维持或提高保留率和市场声誉。
投资于强大证券的 P & C 保险公司 准备好了 符合严格的监管要求

- 与数据保护和隐私有关 当罚款和法律诉讼的风险降低时，运营保持合规和财务稳健。

资料来源：1. 尺寸：P & C IT 压力和优先事项：EMEA 版，Celent，2024 年 2 月 25 日；2. 维度：北美 P & C 保险 IT 压力和优先事项 2024，Celent，2024 年 2 月 20 日；3. P & C 专家；凯捷金融服务分析研究所，2024 年

趋势 8 加强安全

保险公司投资于安全能力，以保护自己免受大规模入侵

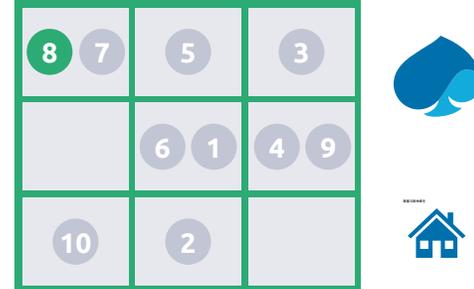
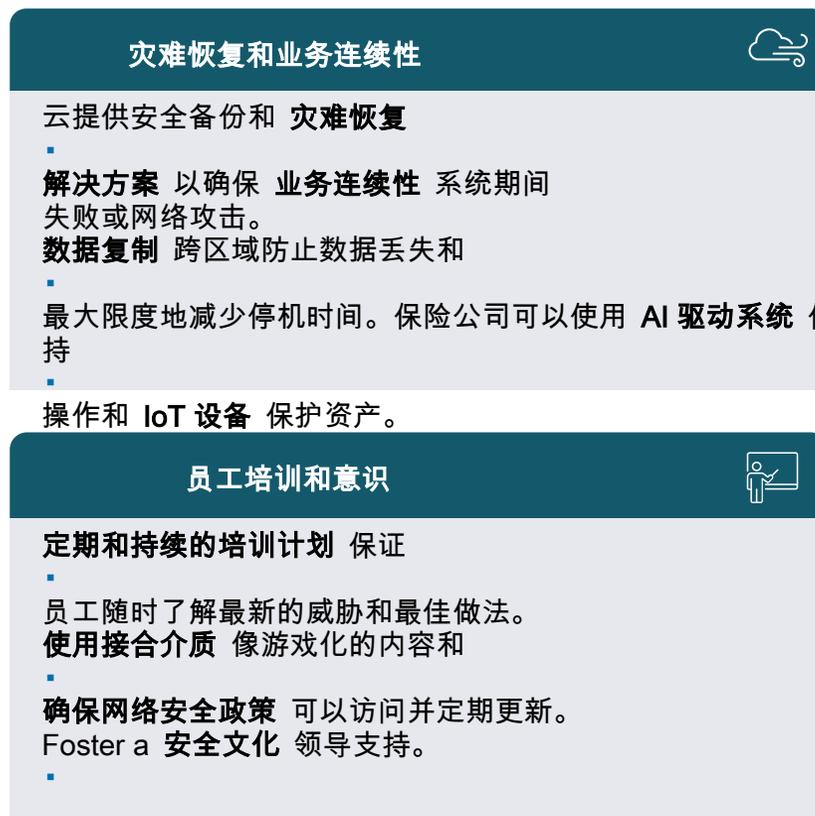
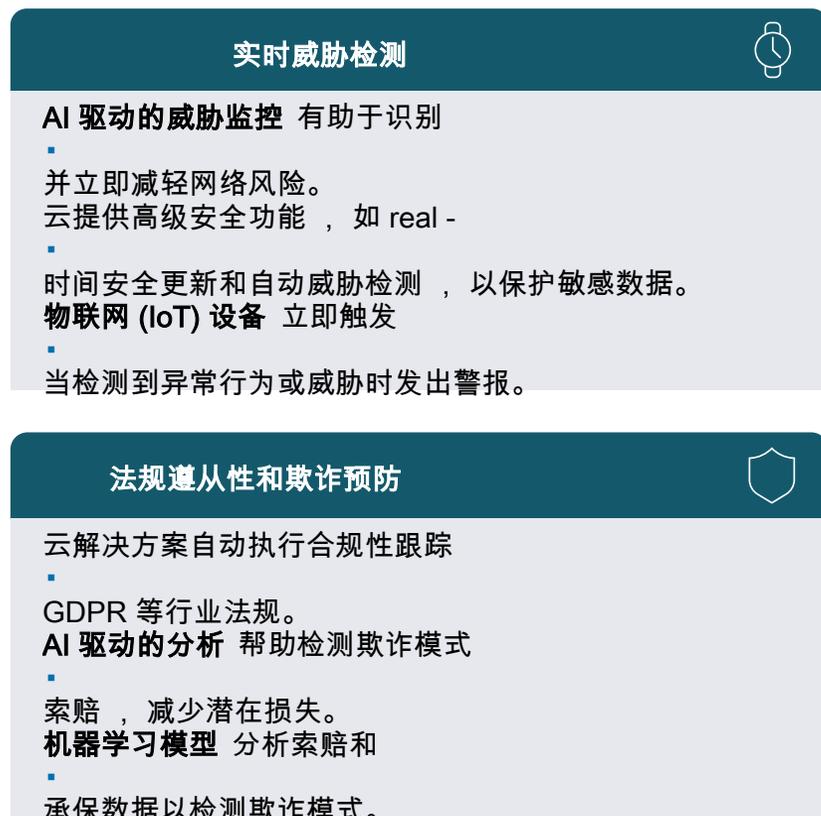


Figure 8: Enhancing security across P & C insurance functions



USAA

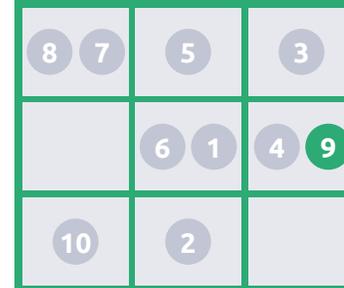
在 2022 年底和 2023 年初数据泄露之后，美国保险公司 USAA 增强的网络安全和高级威胁检测，多因素身份验证，and 员工培训 结果，USAA 阻止了超过 7 亿次攻击和 3200 个网络钓鱼网站。¹

AXA

英国保险公司 AXA 与微软合作开发 AXA 安全 GPT，一个安全的 Gen AI 驱动的平台，为员工提供 确保数据隐私 and 防止泄漏、破坏，and 知识产权损失。²

趋势 9 来自数据的价值

数据资产更新使整个价值链在需要的地方和时间提供正确的数据



背景



与数据相关的挑战阻碍了保险公司为 P & C 保单持有人创造卓越的客户体验。

在保险公司提到的障碍中，54% 的人列出了对数据的访问不足 and 51% 命名为遗留系统，根据 [2024 年世界理赔保险报告](#)¹，数据管理技术的使用呈上升趋势。2024 年，两家公司的 EMEA (71%)

and 北美(56%) 投资或计划投资机器学习操作 (MLOps)、分析和人工智能。^{2,3} 许多保险公司采用基于云的解决方案来增强可扩展性、灵活性和实时数据访问。49% of

P & C 保险公司 说他们 已经使用云进行数据分析。⁴

影响



现代数据基础架构 启用实时 and 准确的数据访问 . It 改善决策

承保， 索赔处理， and 再保险 . It 提高运营效率和风险管理 and 降低 IT 成本 灵活的现收现付模式。集中化和标准化数据提供了 360 度客户视图，允许个性化

保险产品和更快的索赔结算。更好地访问数据 提高客户满意度，提高保留率，并增强 交叉销售机会。基于云的数据 降低运营负担，简化 workflow，and 确保合规性 with

不断发展的法规，使保险公司能够迅速适应市场变化和监管要求。

资料来源：1. [凯捷世界财产及意外伤害保险报告 2024](#) ;2. [尺寸：P & C IT 压力和优先事项：EMEA 版](#)，Celent，2024 年 2 月 25 日；3. [维度：北美 P & C 保险 IT 压力和优先事项 2024](#)，Celent，2024 年 2 月 20 日；4. [转向云值得吗？](#)，Celent，2023 年 6 月 24 日；凯捷金融服务分析研究所，2024 年

趋势 9 来自数据的价值

数据资产更新使整个价值链在需要的地方和时间提供正确的数据

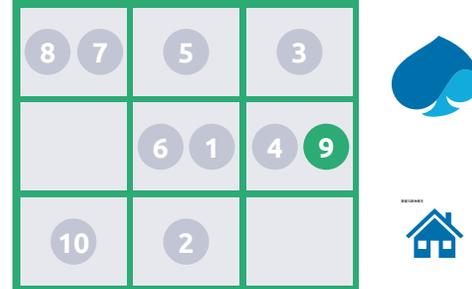
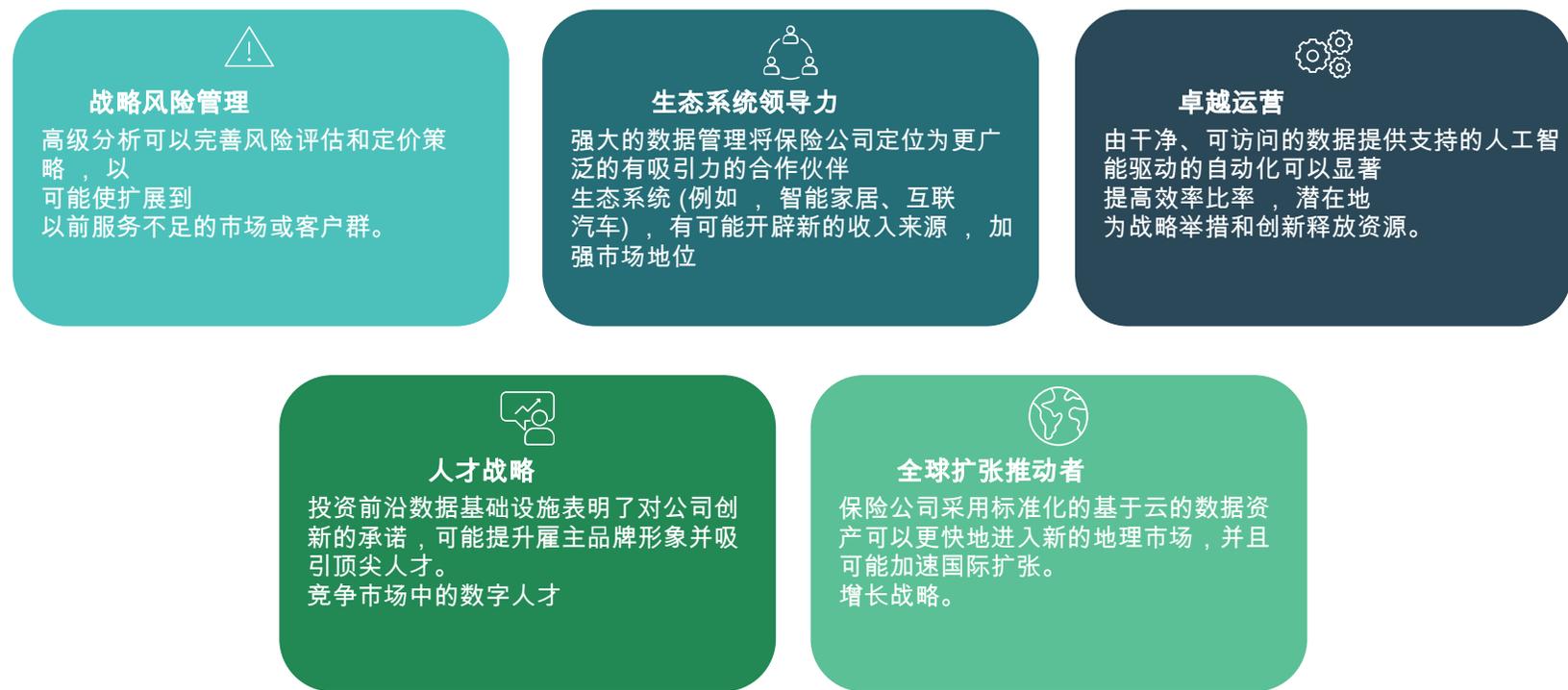


图 9：数据地产改造为业务转型的催化剂



Allstate

Allstate 采用了云优先的方法数字化转型，专注于重建核心应用程序 从头开始 增强数据分析、客户洞察 and 索赔处理。数字化 40% 的流程缩短了索赔提交时间 从 4 分钟到 43 秒。¹

Aviva

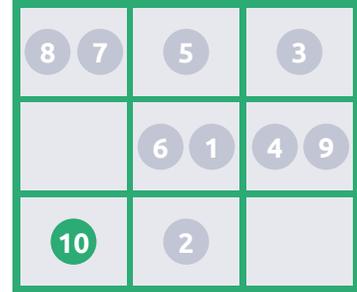
英杰华英国与伦敦的 Symfos 合作，利用其 管弦乐队 软件到 加强天气事件暴露管理，可视化风险并自动化数据处理，by 从实时数据中获得见解。这导致了 60 - 70% 的改进 在效率上。²

资料来源 [CIC](#); 2. [保险业务](#) ; 凯捷金融服务分析研究所，2024 年

趋势 10

创新的利基市场

运营商在网络，宠物，参数和其他具有合理潜力的小型市场中探索创新产品



背景



利基市场为 P & C 保险公司提供了大量创新机会

并且扩展业务。早期进入这些迅速成长的市场可以为保险公司提供竞争优势，使他们能够建立品牌领导地位并制定行业标准。

Niche markets open doors for innovative P & C offers: ▪

网络保险：预计将从 140 亿美元增长到 290 亿美元

(2023-2027).¹

参数保险：在轨道上到达 到 2031 年 293 亿美元，从

2021 年 117 亿美元。²

宠物保险：估计 14% CAGR (2023 - 2030) 达到

新兴行业为保险公司提供了应对不断发展的机会

180 亿美元。

客户需求，并利用技术进步可能重塑传统保险模式。

影响



利基市场的扩张有助于 P & C 保险公司 分散风险，降低

依赖传统线路，探索更快的上市时间 由于监管复杂性降低和竞争环境较为宽松，专注于创新产品。投资于如参数化等利基市场有助于这一进程。在精度风险

紧急情况下的管理和快速索赔支付 帮助保险公司 实现 ESG 影响。扩展存在使客户

信任，区分品牌，and 提高客户满意度。

进入新市场有助于保险公司 将自己定位为

全面的提供商帮助客户跨越多个接触点

现在，以及 为未来的相关性定位自己 因为网络将是未来最大的风险池之一。

趋势 10 创新的利基市场

运营商在网络，宠物，参数和其他具有合理潜力的小型市场中探索创新产品

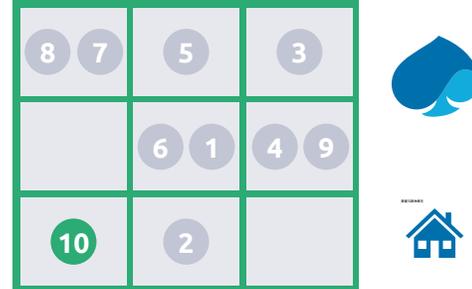
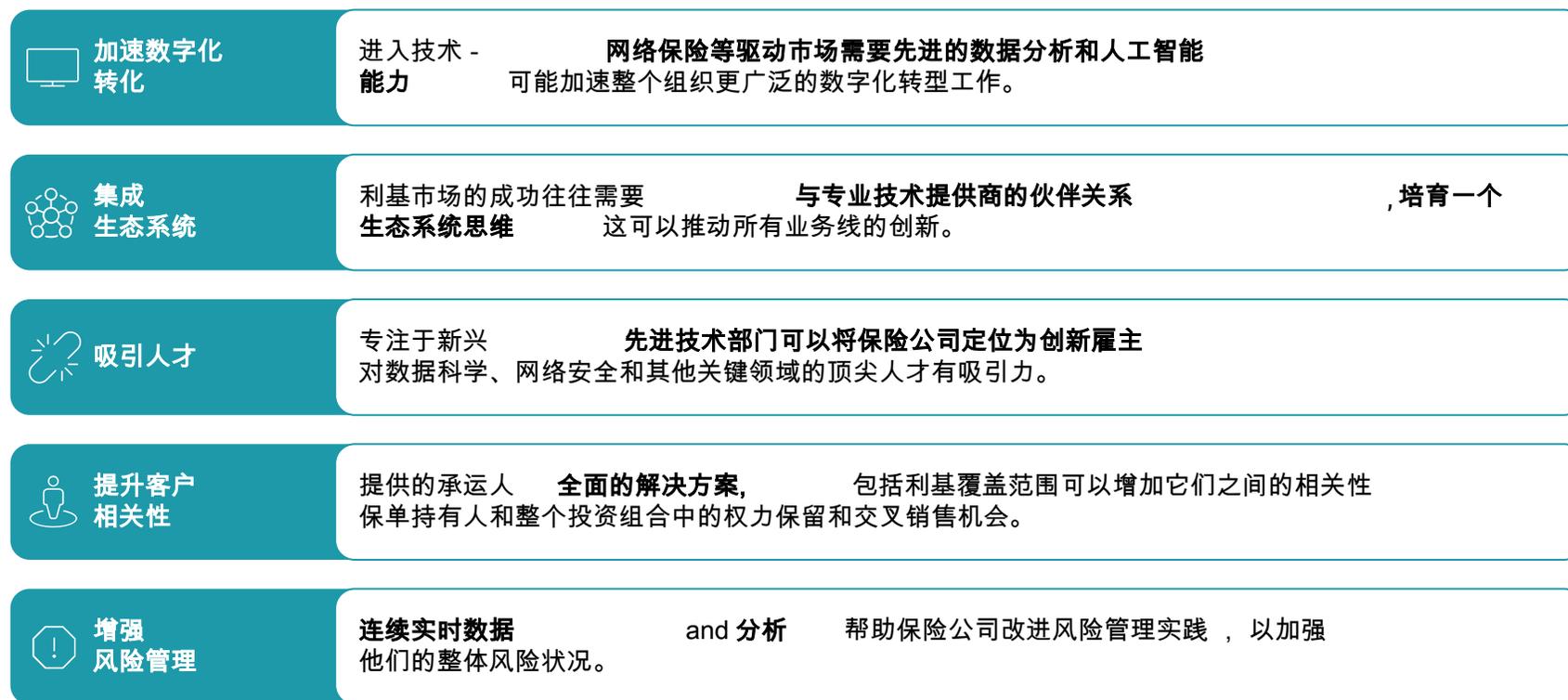


图 10：利基保险市场的增长策略



AXA 气候

总部位于法国的 AXA Climate 与气候风险建模解决方案提供商 Reask 合作提供参数化风暴保险 基于精确的风速 data 提高了负担能力，风险管理，and 索赔处理。¹

丘布

美国保险公司 Chubb 与网络安全公司 NetSPI 合作提供先进的网络解决方案，包括针对美国和加拿大保单持有人的攻击面管理和渗透测试，旨在提高安全性和减少网络风险。²

资料来源 [再保险新闻](#)；2. [保险业务](#)；凯捷金融服务分析研究所，2024 年

机构数字化 - 经商便利

在数字代理的支持下，将开展业务的便利性提升到一个新的水平：

制定以技术为核心的企业/客户体验策略作为竞争优势。与凯捷合作，深入分析结构性IT挑战，并构建一个集生态系统能力、流程转型和基于AI的增强功能于一体的蓝图，以实现运营成功。通过统一的前端销售体验，跨所有业务线的目标使用自动化 workflow、数据填充和多业务线功能将催化成功。

数据地产现代化

实现数据资产基础架构的现代化，以实现安全且始终可用的数据：

通过提升数据资产的使用、采用和可用性，并借助自动化节省成本，释放数据投资的总价值。我们将帮助实现预期目标。通过自动数据提取和转型。我们将从遗留系统中加载与业务相关的时间序列数据到集中化的云数据湖中，并通过标准化的集成和API层进行统一整合。

嵌入式保险

使 B2B2C 分发超级直观和超方便：

通过B2B2C模式优化全渠道分销策略，与现有中间商和直接数字化渠道合作。Capgemini 将帮助采用以生态系统为基础的新运营模式，快速创新，确保在恰当的时刻嵌入合适的产品和服务。保险公司可以利用我们高度安全的Open Insurance AWS云原生平台，加速开放API架构的实施，使用ACORD Next-Gen Digital标准，从而让保险公司做好未来准备。

承销工作台

通过统一的界面将所有内容整合在一起，增强承销商的能力：

承销商需要一个集风险管理、定价控制、保单编写和外部报告下单于一体的全面、精简解决方案。Capgemini 引入了 AI 和自动化价值，减少了繁琐任务，使他们能够专注于核心决策和销售。我们的系统提供了及时的数据驱动洞察，利用机器学习简化了书籍管理，确保快速市场响应，迅速适应新兴风险和机遇。





Shane Cassidy
保险业务部负责人
shane.cassidy@capgemini.com

Shane Cassidy 是 Capgemini 全球保险业务部门的负责人。Shane 在数字颠覆和创新领域前沿探索了二十年，识别并开发了解决市场演变的方案。



亚当·丹宁格
全球行业领导者
保险
adam.denninger@capgemini.com

亚当·丹宁格领导 Capgemini 的全球战略、产品组合以及保险行业的市场进入策略。亚当在为领先的保险公司转变运营能力方面拥有超过 20 年的业务和技术策略与解决方案创建经验。



内森·萨默斯
Capgemini Invent 金融服务董事
总经理
nathan.summers@capgemini.com

纳坦·夏默斯是 Capgemini Invent 金融服务的董事总经理。他拥有超过 25 年的咨询领导经验，并与高级客户领导人合作，共同制定集团战略和推动战略转型项目。



Kiran Boosam
全球保险投资组合领导者
kiran.boosam@capgemini.com

K 伊朗·布萨姆领导了凯捷全球保险组合。作为一名职业财产险和人寿保险专家，基兰评估行业动态，预测保险 CXO 的战略方向，塑造合适的创新组合，并帮助关键账户充分利用其优势。
凯捷集团，外部生态系统和新兴技术。



Lotfi Baccouche
保险实践的共同领导，
凯捷发明
lotfi.baccouche@capgemini.com

Lotfi Baccouche 在全球范围内领导 Capgemini Invent 的保险业务实践效率和风险状况开发和实施技术支持的解决方案。



Thierry Loras
欧洲大陆保险业务主管
thierry.loras@capgemini.com

Thierry Loras 领导保险在 Capgemini 从事欧洲大陆的实践。他负责 oversight 超过 200 名来自法国、比利时、荷兰和德国的保险专家。他在保险领域拥有超过 19 年的经验，专注于业务和 IT 转型以及复杂项目的管理。
战略转化为行动，使技术性能。



Elias Ghanem
凯捷全球研究主管
金融服务研究所
elias.ghanem@capgemini.com

埃利亚斯·甘姆领导了 capgemini 全球金融服务领域的思想领导力组合。他负责一支由战略咨询师和行业分析师组成的团队，为客户提供市场洞察，帮助他们制定未来导向的战略。
超过 25 年的金融服务经验，专注于现有企业和初创企业之间的双赢合作。



Luca Russignan
保险主管和副主管
凯捷金融服务研究所
luca.russignan@capgemini.com

卢卡·鲁西尼亚是一位保险专家，拥有超过 15 年的行业领先咨询公司和保险公司工作经验。在 capgemini，他促进 CxO 层面的保险对话。行业通过数据驱动的思想领导制定保险业务战略。

关键联系人



全球					
Shane Cassidy shane.cassidy@capgemini.com		亚当·丹宁格 adam.denninger@capgemini.com		伊恩·坎波斯 ian.campos@capgemini.com	内森·萨默斯 nathan.summersr@capgemini.com
澳大利亚和新西兰 Roshnai Chaudhuri roshnai.chaudhuri@capgemini.com Saugata Ghosh saugata.ghosh@capgemini.com	比利时 Jan Verlinden jan.verlinden@capgemini.com Patricia Boydens patricia.boydens@capgemini.com Sanjay Jhamb sanjay.jhamb@capgemini.com	法国 Thierry Loras thierry.loras@capgemini.com 莉娜牧师 lena.pastor@capgemini.com	Germany Joachim Rawolle joachim.rowolle@capgemini.com 托马斯·希拉尔 thomas.hillar@capgemini.com	印度 Ashwin RaghunathaChari ashwin.raghunathachari@capgemini.com Rajesh Kumar Sinha rajesh-kumar.sinha@capgemini.com	
意大利 Matteo Bonati matteo.bonati@capgemini.com Lorenzo Busca lorenzo.busca@capgemini.com	Japan Kazuhira Takewa kazuhira.takewa@capgemini.com Terasawa Atsushi atsushi.terasawa@capgemini.com	LatAM Ricardo Acacio ricardo.acacio@capgemini.com Renata Ramos renata.ramos@capgemini.com	Nordics Jimut Basa jimut.basa@capgemini.com Johan Bergström (瑞典、芬兰和丹麦) johan.bergstrom@capgemini.com Cecilie Vatn (挪威) ceclie.vatn@capgemini.com	葡萄牙 Guilherme Durão Barroso guilherme.durao-barroso@capgemini.com Laura Magalhaes laura.magalhaes@capgemini.com	
东南亚 Sivakumar Vankamaddi sivakumar.vankamaddi@capgemini.com Laurent Liotard - Vogt laurent.liotard-vogt@capgemini.com	西班牙 Jordi Valls Ribas jordi.valls-ribas@capgemini.com 安东尼奥·路易斯·努涅斯·皮特拉 antonio-luis.nunez-pitera@capgemini.com	荷兰 Jimut Basa jimut.basa@capgemini.com Ewout Bouwman ewout.bouwman@capgemini.com	UK 温迪·威廉姆森 wendy-aid.williamson@capgemini.com Lotfi Baccouche lotfi.baccouche@capgemini.com	美国和加拿大 萨蒂什·韦伯 satish.weber@capgemini.com Lars 波音 lars.boeing@capgemini.com	



Acknowledgements

我们想感谢以下团队和个人，他们在创造、生产以及推广《2025年房地产与意外保险主要趋势》这一项目中所做出的努力。

凯捷金融服务研究所：Elias Ghanem Luca Russignan, 维克·辛格 (Vivek Singh) 对整体领导表示感谢。塔玛拉·麦金尼·伯里 (Tamara McKinney Berry) 对编辑贡献和内容领导表示感谢。查扬·班纳吉德 (Chayan Bandyopadhyay) 和阿南那·达克 (Aranya Adak) 对项目管理表示感谢。普里扬卡·库马里 (Priyanka Kumari) 对深入的市场分析、研究和洞察汇总表示感谢。丁内什·丹达帕尼·迪希GAN (Dinesh Dhandapani Dhesigan) 对图形解释和设计表示感谢。

凯捷的全球保险网络：Cyril Francois Kartik Ramakrishnan, Pierre - Olivier Bu é e, Shinichi Tonomura, Shane Cassidy, Adam Denninger, Kiran Boosam, Nathan Summers, Lotfi Baccouche, Thierry Loras, Ian Campos, Vijaydeep Singh, Vikash Kumar Singh, Arjun Vijay, Doli Karmakar, Nagaraj Ranga；我们特别感谢所有在财产和 casualty 保险2025年趋势调查中贡献宝贵时间的高管们。

营销和推广：Meghala Nair, Jyoti Goyal, David Merrill, Neha George, Fahd Pasha, Manasi Sakpal, Anthony Tourville, Manisha Singh 的整体营销支持趋势报告；创意服务团队：Sushmitha Kunaparaju、Pravin Kimbahune、Sushmita Singh和Chirantan Kulkarni负责趋势报告的制作；Tejaswini Tadepalli和Rohan Nair协助推动趋势报告的推广。



凯捷金融服务研究所 2024 - 2025 年日历



趋势书
2024



世界
零售银行
报告 2024



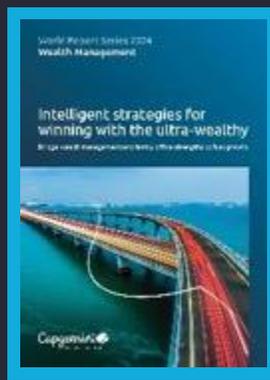
银行怎么能变得聪明
交付无摩擦和个性化经验

世界
P & C 保险
报告 2024



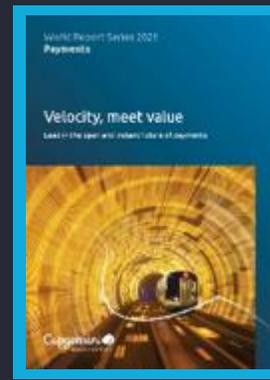
如何承保变形解锁
效率、准确性和更好的 CX

世界
财富
报告 2024



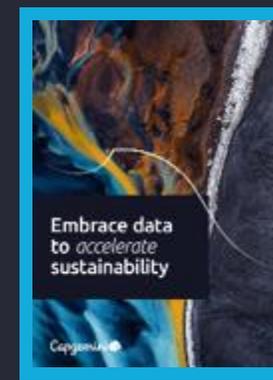
财富怎么能管理公司
利用 UHNWI 部分

世界
付款
报告 2025



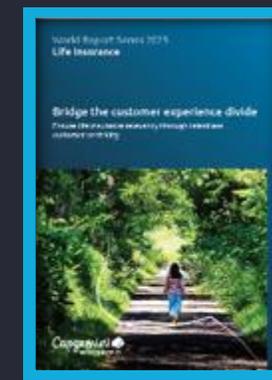
成为领导者
抓住瞬间支付机会

可持续性
观点



推动可持续性报告、合规、和业务增长
在 FS 中通过增强的 ESG 数据管理

世界
人寿保险
报告 2025



保险公司如何才能通过重新获得相关性把客户回到核心

世界
用于 FS 的云
报告 2025



驾驶操作效率和顶线创新在金融服务与云

15 Jan 2024

05 Mar 2024

17 Apr 2024

05 Jun 2024

10 Sep 2024

23 Sep 2024

15 Oct 2024

14 Nov 2024

10th 版本

20th 版本 ★

17th 版本

28th 版本

20th 版本 ★

2nd 版本

3rd 版本

2nd 版本

保险

Banking

分享您的反馈，并及时了解我们的保险业研究



订阅获得凯捷金融服务思想领导力



下载 Capgemini FS 十大趋势

您的反馈很重要

	财产和伤亡	Life	适用于 FS 的云												
世界报告	<table border="1"><thead><tr><th>上一页</th><th>最新</th></tr></thead><tbody><tr><td></td><td>绘制您的转型图表 跨越不断变化的风险景观</td></tr></tbody></table>	上一页	最新		绘制您的转型图表 跨越不断变化的风险景观	<table border="1"><thead><tr><th>上一页</th><th>最新</th></tr></thead><tbody><tr><td>如何信任和订婚可以解锁保险公司的增长</td><td>确保人寿保险相关性通过无情的客户中心性</td></tr></tbody></table>	上一页	最新	如何信任和订婚可以解锁保险公司的增长	确保人寿保险相关性通过无情的客户中心性	<table border="1"><thead><tr><th>上一页</th><th>最新</th></tr></thead><tbody><tr><td>创造商业价值 创新动力 未来</td><td>推进顶线 与你的成长 云之旅</td></tr></tbody></table>	上一页	最新	创造商业价值 创新动力 未来	推进顶线 与你的成长 云之旅
上一页	最新														
	绘制您的转型图表 跨越不断变化的风险景观														
上一页	最新														
如何信任和订婚可以解锁保险公司的增长	确保人寿保险相关性通过无情的客户中心性														
上一页	最新														
创造商业价值 创新动力 未来	推进顶线 与你的成长 云之旅														
趋势书籍															
观点	可持续性 														

思想领导力，使金融服务高管能够做出洞察力驱动的业务决策

凯捷金融服务研究所是内部智库专注于数字、创新和技术问题影响银行、财富管理公司、支付服务商和保险公司。研究院每年发布其标志性的《金融服务世界报告》系列，该系列借鉴客户之声调查、CxO访谈以及与科技公司和学术界的合作伙伴关系，以揭示新兴趋势，并探讨人工智能、云计算、数据和数字化如何推动变革性商业成果。基于时间序列的全球数据集，我们的行业专家提供可操作的见解、趋势分析和创新解决方案，以应对金融行业在全球快速变化经济中的动态挑战。

不要错过。订阅在发布报告时接收报告。访问 <https://www.caggemini.com/insights/research-library/world-reports> .

获得你想要的未来 | www.caggemini.com

联系我们



亚当·丹宁格

全球行业领导者
对于 Insurance adam.deninger@caggemini.com



Elias Ghanem

全球负责人
凯捷金融服务研究所
elias.ghanem@caggemini.com



Luca Russignan

副主任，保险主管
凯捷金融服务研究所 luca.russignan@caggemini.com



凯捷研究院
金融服务
趋势书



凯捷研究院
金融服务
世界报告



凯捷研究院
其他业务
部门



关于凯捷

capgemini 是一家全球性的业务和技术转型合作伙伴，帮助组织加速向数字化和可持续世界转型，同时为企业和社会创造实际影响。它是一家拥有340,000名团队成员、遍布50多个国家的负责任且多元化的集团。凭借超过55年的深厚底蕴，capgemini 受其客户信任，利用技术解决客户的全部业务需求，提供端到端的服务和解决方案，这些服务和解决方案依托于其在人工智能、云计算和数据领域的市场领先能力，涵盖从战略与设计到工程的所有方面。结合其深厚的行业专业知识和合作伙伴生态系统。集团报告 2023 年全球收入为 22.5 亿欧元。

得到你想要的未来 | www.capgemini.com

免责声明

这里包含的信息具有普遍性质，不应被视为针对用户的专门建议或意见。Capgemini不对错误、遗漏或使用本材料承担责任。此文件仅提供信息；其目的是为用户提供有用的信息。此文件并不声称是对任何特定问题或业务目标的完整处理方法或步骤的陈述。用户也应警惕，本材料可能不适用于或不适合用户的特定情况或需求，在采取任何行动之前，可能需要考虑其他因素。本文档的原始文本是由英语撰写的。将文本翻译成除英语以外的语言是为了方便我们的用户。Capgemini不承担任何翻译不准确性的责任。提供的信息仅为参考。凯捷否认任何形式的陈述和保证。



本演示文稿包含可能属于机密或特权的信息，属于Capgemini集团所有。

版权所有 © 2025 凯捷。保留所有权利。