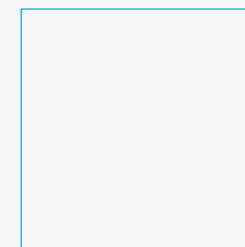




# 凯捷金融服务 2025 年热门趋势

## 零售银行业务



探索 2025 年的热门趋势

2025 年 1 月

# 凯捷 FS 2025 年主要趋势涵盖三大主题



## 客户 First

Transforming 客户体验  
专注于 全通道  
相互作用 和的价值  
产品和服务

## 企业 管理

改造流程、团队、  
解决方案和要运行的操作  
企业拥有更大的 敏捷性和  
运营效率 优化  
做生意的成本

## 智能 Industry

杠杆化 最现代  
解决方案 交付一个 端到端  
数字体验 这改变了  
价值链 - 从设计到交付  
智能产品和服务

# 凯捷 FS 按子领域划分的银行业热门趋势 (1 / 2)



## 财富管理

**无缝数字体验** : 财富公司为数字化提供动力  
整合服务并创建无缝 CX 的平台

**超个性化咨询** : 人工智能可以  
启用按订单定制的投资建议策略

**弥合代沟** : 随着年轻企业家的崛起,  
财富公司制定建议, 以与所有年龄段的高净值人士产生共鸣

**无机增长战略** : 财富公司寻求外部扩张  
扩大服务和增加收入

**法规推动 ESG 可追溯性** : 财富公司实施  
监管机构标准化后的 ESG 资产透明度指标  
可持续性报告

**数字入职培训** : 数字入职增加了财富收入  
公司通过白色标签, 同时加速客户获取和  
提高合规性

**统一的运营模式** : 财富公司统一运营模式, 以  
为不同地区的高净值人士提供一致的体验

**实现关系经理效率的 Gen AI** : Gen AI 驱动  
副驾驶可以提高关系经理的生产力

**现实世界的资产标记化** : 现实世界的资产令牌由  
强大的区块链网络改善了流动性和访问

**云原生财富管理平台** : 云原生  
平台扩展工作流程并实现具有成本效益的财富  
管理流程

## 零售银行业务

**全渠道体验** : 全渠道客户旅程提升  
跨数字平台、联络中心和分支机构的体验

**金融知识** : 金融知识和个人预算应用程序提升  
客户信心和促进金融包容性

**下一代银行** : 零售银行将目光投向了年轻人, 这是主要的  
新时代玩家的目标, 以确保长期客户  
生命周期增长

**操作弹性** : 数字运营弹性将保持  
对于法规遵从性至关重要

**RegTech for compliance** : 智能 RegTech 解决方案将减少  
合规成本和时间表, 因为零售银行面临不断升级的风险

**存款增长** : 存款增长仍然是零售银行的优先事项  
同时降低融资成本

**入职效率** : 入职效率仍然至关重要, 因为  
零售银行采用无缝的数字身份管理  
入职

**用于提高效率的 AI** : 人工智能将通过以下方式驱动生产力  
重新构想客户和员工的旅程

**ESG 产品战略** : 银行将实施智能 ESG 产品  
策略和解决方案

**利用开放式金融** : 开放的金融监管为  
零售银行开发 360 度客户足迹

## Payments

**开放式金融** : 基于开放金融的用例将随着监管机构的增长而增长  
改善财务数据访问

**即时付款采用** : 即时支付轨道正在蚕食  
支票和借记卡, 而移动钱包保持其主导地位

**POS 创新** : POS 支付创新可以帮助银行  
增强商家获取能力, 增加消费者的  
信贷期权

**跨境支付** : 多地区即时支付走廊是  
彻底改变跨境支付, 为企业提供  
速度和效率

**基于云的支付中心** : 基于云的支付中心提供统一的  
大规模整合多轨支付处理能力

**多铁路支付策略** : 多轨战略将增强  
支付灵活性和提供不同的支付方式  
在单个接口中

**操作弹性** : 监管机构正在优先考虑运营  
培养对市场无现金未来的信任的韧性和  
经济

**分散身份** : 分散的数字身份管理  
打击欺诈, 并赋予客户更大的控制权  
个人数据

**汇款转换** : 汇款转换正在重塑  
全球金融格局, 特点是成本暴跌和  
闪电般的转移时间

**数据货币化** : 支付数据正在推动创新和领先  
创造新的收入来源

客户至上

企业管理

智能产业

# 凯捷 FS 按子领域划分的银行业热门趋势 (2 / 2)



## 资本市场

**永久的 KYC 革命：** 组织正在数字化和自动化 KYC 流程，以降低合规成本和提升客户体验

**加速可持续贷款：** 银行正在扩大到加速绿色贷款和利用可持续金融增长引擎

**不断变化的投资环境：** 市场格局正在发生变化，因为组织适应被动投资、零售投资者增长和地缘政治力量

**通过协作提高效率：** 行业正在走向相互化和战略外包，以降低成本贸易后处理

**资本效率：** 全球不确定性和监管变化是促使组织专注于掌握其资本战略

**现代化的弹性平台：** 传统系统的局限性是推动资本市场组织实现核心系统现代化

**DLT 和令牌化：** DLT 和代币化到主流金融正在数字化改造金融服务业

**利用生成型 AI：** 资本市场组织正在寻求利用 Gen AI 创造可操作的见解的竞争优势，效率和差异化

**全球加速结算：** 全局 T+1 的驱动器随着英国和欧盟的推进，结算周期仍在继续有计划

**交易报告优化：** 在最近的监管重写，公司正在将重点转向效率和控制

## 贷款与租赁

**无摩擦企业：** 为设备提供一站式服务通过无缝的全渠道数字体验提供

**向设备即服务迈进：** 重新定义设备随着服务模式的发展融资

**嵌入式金融：** 以无缝方式转变设备租赁整合融资解决方案

**扩展 B2C 渠道：** 利用数字平台实现可扩展增长和增强的客户参与度

**定制解决方案：** 以高效和高效的方式提供定制解决方案成本有效的方式

**绿色资产融资投资格局：** 对可持续性的需求重塑

**导航监管环境透明借贷：** 转向可持续和

**数字化转型：** 利用数据驱动管理与决策

**简化和标准化流程：** 的基本步骤利用人工智能和机器学习技术跨地域和业务线

**平衡自动化与人类专业知识：** 集成人工智能和机器学习提高效率，同时保持人类的判断力和创造力

## 可持续性

**可持续产品机会：** 创新和生态增长友好债务工具和保险产品

**可持续性服务机会：** 金融机构支持他们的终端客户超越融资加速他们的净零过渡和弹性

**ESG 风险标准：** 金融机构越来越多地纳入 ESG 将风险因素纳入他们的投资策略和风险管理进程

**加强监管：** 加强监管框架和报告通过严格的 ESG 重塑企业问责制到 2025 年的标准

**工业化气候风险模型：** 金融机构是加大评估、管理和披露与气候相关的努力利益相关者的风险

**绿化和增绿：** 金融机构面临审查来自客户和活动家以及监管机构可能的处罚，消费者和活动家

**投资组合的脱碳：** 利益相关者越来越优先低碳投资，以减少碳足迹，并与气候目标

**作为企业 DNA 的可持续性：** 企业范围的可持续发展整合到运营、产品和服务以及供应链中

**Gen AI 帮助可持续发展：** Gen AI 的出现使金融服务着眼于实施可持续发展的更多创新方法

**超越碳排放：** 金融服务拓宽重点除了碳排放之外，还包括社会和生物多样性因素 ESG 战略

客户至上

企业管理

智能产业

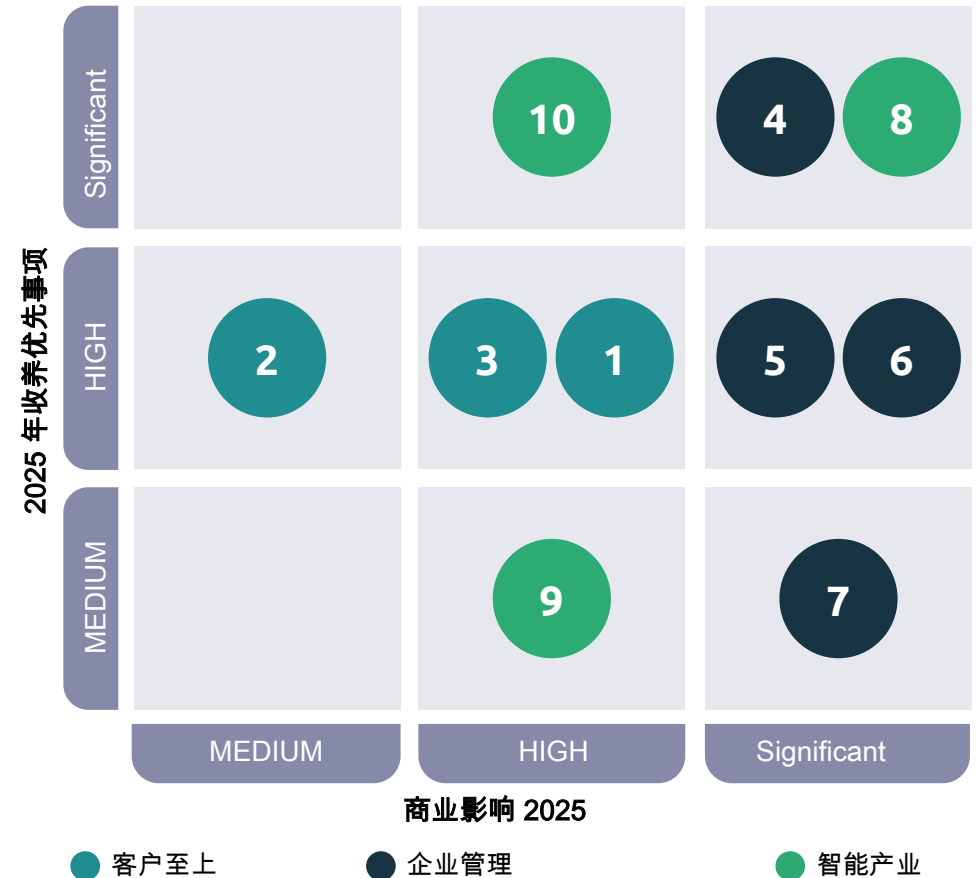


# 2025 年零售银行业务主要趋势 - 优先级矩阵

- 1 **全渠道经验**：全渠道客户旅程提升体验  
数字平台、联络中心和分支机构
- 2 **金融知识**：财务知识和个人预算应用程序增强了客户信心  
促进金融包容性
- 3 **下一代银行**：零售银行将目光投向了年轻人，这是新时代的主要目标  
玩家，以确保长期客户生命周期增长
- 4 **操作弹性**：数字运营弹性对监管仍然至关重要  
合规性
- 5 **RegTech 的合规性**：智能 RegTech 解决方案将降低合规成本和  
时间表，因为零售银行面临不断升级的风险
- 6 **存款增长**：存款增长继续是零售银行的优先事项  
降低融资成本
- 7 **入职效率**：随着零售银行的拥抱，入职效率仍然至关重要  
用于无缝登录的数字身份管理
- 8 **AI 提高效率**：人工智能将通过重新想象来提高生产力  
客户和员工旅程
- 9 **ESG 产品战略**：银行将实施智能 ESG 产品战略和  
解决方案
- 10 **利用开放式金融**：开放的金融法规为零售银行  
开发 360 度客户足迹

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：各趋势对 2025 年业务的影响，包括客户体验 (CX)、运营卓越、合规性或盈利能力。具体情况将因企业的业务优先级、地理位置及其他因素而异。如需更多信息，请联系我们。 [banking@capgemini.com](mailto:banking@capgemini.com)



## 趋势 1

## 全渠道体验

数字化客户旅程提升了跨数字平台、联络中心和分支机构的体验

	10	4 8
2	3 1	5 6
	9	7



## 背景



跨多个渠道的客户旅程通常涉及数字和实体互动。各自独立运作的渠道操作可能会产生摩擦 (CX)。

**摩擦 阻碍无缝的客户体验**

接受《2024 年世界零售银行报告》调查的客户表示，他们的

**60% 银行自助聊天机器人**

was

**经验 平均值 1**

同一份报告显示，只有 were 与他们的银行

**32% 的客户 满意 客户联系**

经验。

中心 1

## 影响



通过从 to an 客户互动策略，

**孤立多通道 端到端全渠道**

银行可以提供无缝 客户旅程

**开始 - 任何地方 - 完成 - 任何地方**

使银行能够收集和利用 to

**全渠道客户旅程 跨渠道客户洞察**

and 每个客户的喜好。

**定制产品 相互作用**

通过积极 and ，零售银行可以

**理解 跨各种渠道映射客户旅程**

and to 。反过来，可以培养更大的

资料来源：1 凯捷 2024 年世界零售银行报告，长期金融服务研究所分析，2024 年

**Identify 解决痛点增强 CX 改善客户体验**

# 趋势 1 全渠道体验

数字化客户旅程提升了跨数字平台、联络中心和分支机构的体验

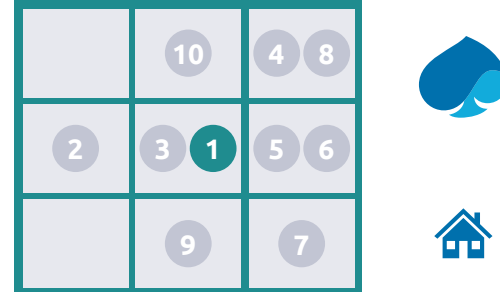
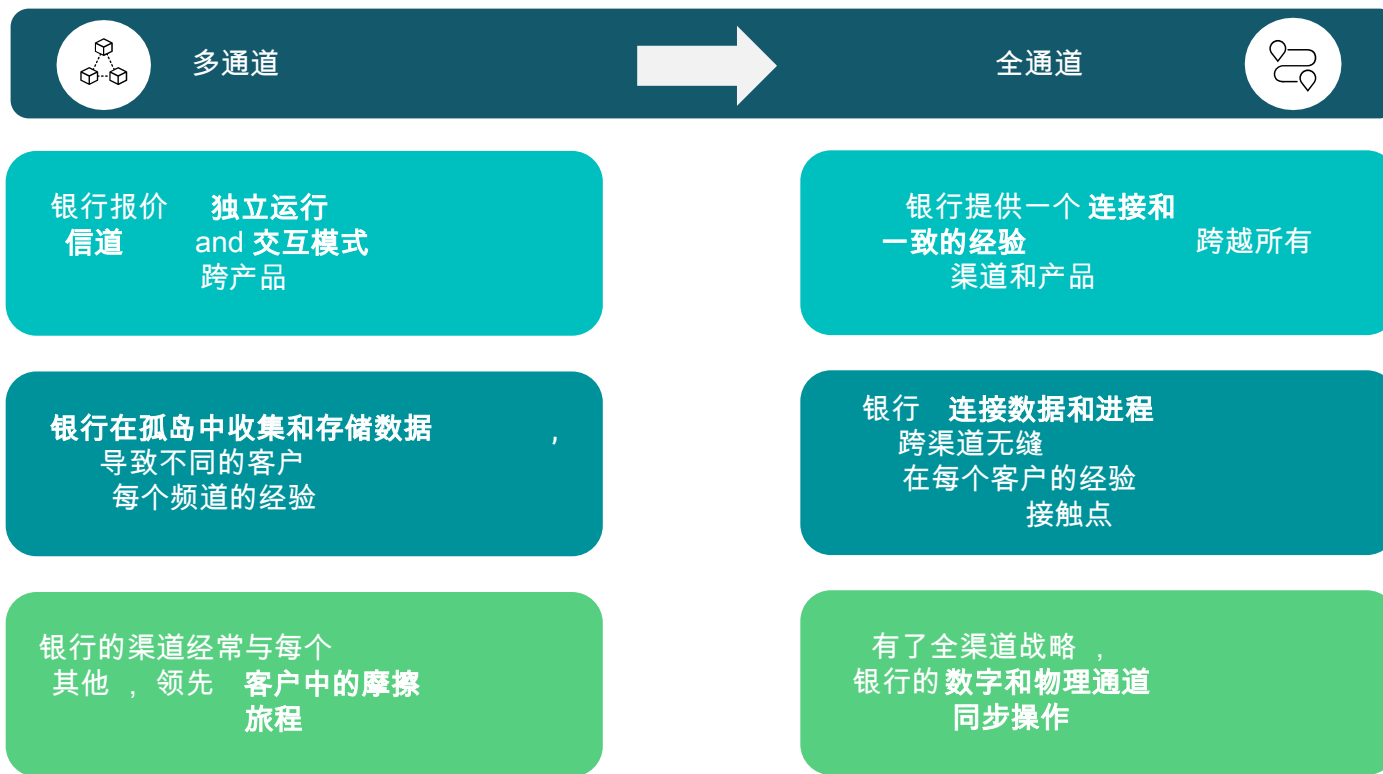


图 1 全渠道与多通道方法的优势



## 皇家银行



为了使新的客户关系顺利开始，RBC Bank 提供了

**互联全渠道客户端**

这一战略 习得生态系统

and 无缝集成物理 数字

信道，使新客户能够

启动 完成 开户

过程 他们的

NatWest 推出了升级的数字助理，Cora+，在

2024 年中期，以增强其全渠道服务产品。

Cora + 允许客户 从聊天机器人互动无缝过渡到实时客户 -

，确保有凝聚力的交叉 -

服务代理

渠道经验。 2



资料来源：1. Celent；2. Natwest；凯捷金融服务分析研究所，2024 年



	10	4 8
2	3 1	5 6
	9	7

## 趋势 2 金融知识

金融知识和个人预算应用程序增强客户信心并促进金融包容性

### 背景



随着银行业转向，消费者经常被要求做出财务决策

#### 数字平台

独立。然而，2024 年 Capital One 的一项调查显示，只有大约

55% 的美国人

在数字素养和金融素养方面得分都很高。全球监管机构期望金融机构优先考虑客户结果。例如，在英国，金融行为管理局 (Financial Conduct Authority) 公司确保客户的任务

#### 消费者义务监管

充分了解他们购买的金融产品和服务。<sup>2</sup>

首都一号的调查还显示，更喜欢

45% 的美国消费者通过一个管理他们的财务

#### 移动应用程序<sup>3</sup>

### 影响



金融教育告知银行客户行为，导致 and 提高信用评级

#### 风险较低的借款

金融扫盲举措可以帮助。As

零售银行促进交叉销售 客户开发更好的

，银行可以

对投资和保险等金融产品的理解和更大的信心

有效地交叉销售这些产品。

随着金融服务业的数字化转型，

零售银行可以灌输。2. Finextra；3. CapitalOne；凯捷金融服务分析研究所，2024 年

and

客户信心 通过金融素养努力实现忠诚度

# FinancialServicesTrends2025

Public © Capgemini 2025。保留所有权利 | 8





## 趋势 2 金融知识

金融知识和个人预算应用程序增强客户信心并促进金融包容性

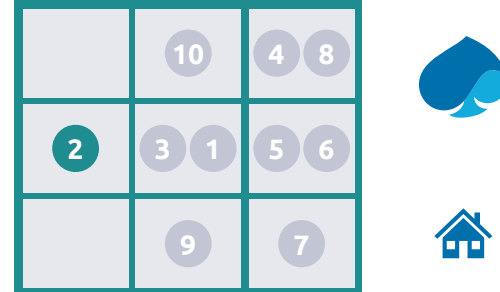
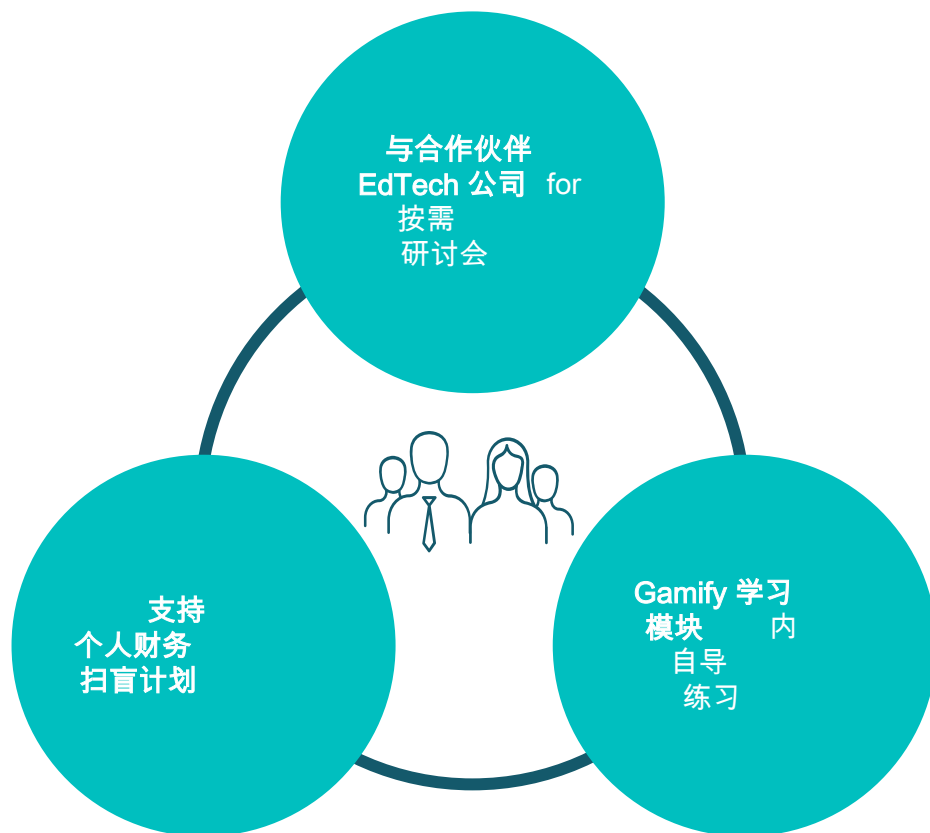


图 2：金融知识计划可以增强客户的数字信心



资料来源：1. Chase；2. Regions；凯捷金融服务研究所分析，2024 年

### Chase



摩根大通的零售银行部门 Chase 是扩大美国的网络。在服务不足社区中心分支机构社区提供财务健康 and . The 研讨会 技能培训计划 银行计划在 2024 年开设三个新的社区中心分支机构，总数增加到 19 个地点。<sup>1</sup>

### Revolut



在美国，位于阿拉巴马州的地区银行加强了其金融素养。作为银行的一部分 下一步 and 倡议 Regions Greenprint 计划，旨在帮助客户培养积极的关系 and 带着钱 实现其 财务目标<sup>2</sup>

## 趋势 3 下一代银行

银行将目光投向了年轻人，这是新时代参与者的主要目标，以确保客户生命周期的长期增长

	10	4 8
2	3 1	5 6
	9	7



### 背景



- 一份关于青年银行的报告显示，**57% 的父母更喜欢通过他们的家庭数字钱包解决方案**
- 现有银行提供商**<sup>1</sup>
  - Allied Analytics 的研究估计，主要面向青少年销售，可以 **starter 信用卡**
  - 到 2032 年，从 2023 年到 2032 年，复合年增长率为 10.6%。
  - 产生 7900 亿美元的收入**<sup>2</sup>
- 数据服务提供商 Cuscal 估计，仅在澳大利亚，个人 **6 至 22 岁代表 a**
- 零售银行总市场规模 8250 亿美元**<sup>3</sup>
  - 2024 年 Capital One 的一项调查发现 **50% 的美国消费者(18-24 岁)在数字素养方面得分很高，但**
  - 通过尽早与客户接触并为年轻人提供银行和教育工具，**银行建设低**<sup>4</sup>个
- 信任的基础**，可以导致长期的忠诚
  - 随着金融科技公司越来越多地瞄准年轻用户，**现有银行可以保持竞争力**
  - A 专注 通过 **通过增强的产品 青年银行战略可以帮助银行差异化**
  - 与精通数字技术的年轻客户产生共鸣的服务
- 对于年轻客户迁移到成人帐户可以利用 **建立明确路径的银行**
- 青年银行部门。以确保

资料来源: 1. Allied Analytics; 2. Global Newswire; 3. Cuscal; 4. CapitalOne; 凯捷金融服务分析研究所, 2024

## 趋势 3 下一代银行

银行将目光投向了年轻人，这是新时代参与者的主要目标，以确保客户生命周期的长期增长

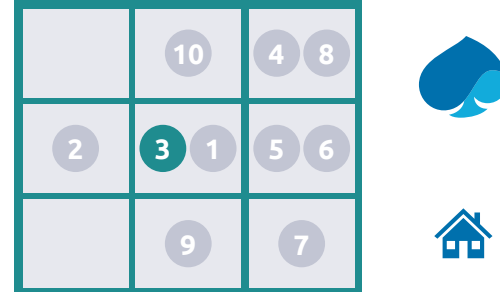


图 3：零售银行可以为年轻客户创造引人注目的价值主张



资料来源：1. 美国银行家；2. FFNews；凯捷金融服务分析研究所，2024年

### 美国银行



2024年中，美国银行与 FinTech Greenlight 合作帮助家庭教他们的孩子。合作给了基本财务技能合格的美国银行客户访问 Greenlight 的借记卡和钱。应用内金融知识管理应用程序 game, *Greenlight Level Up*，旨在帮助用户学习金钱技能。<sup>1</sup>

### Revolut

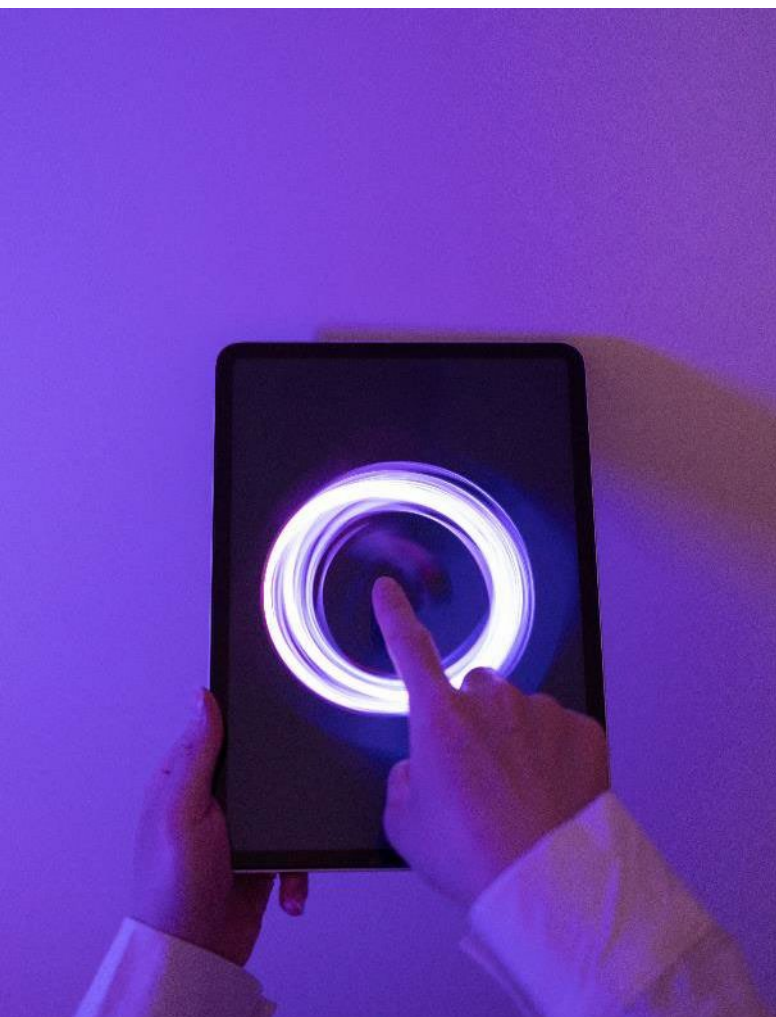


Revolut 的青年银行应用程序，*Revolut < 18*，在 2024 年初超过 200 万用户。英国新银行的应用程序提供分析通过预算和 . 口袋 特征支出分析其 for 鼓励用户留出资金具体目标。<sup>2</sup>

## 趋势 4 操作弹性

数字运营弹性对于合规性仍然至关重要

	10	4 8
2	3 1	5 6
	9	7



### 背景



· To 欧洲的网络安全和运营风险管理法规，  
**加强和协调**

监管机构创造了 (DORA)，这需要 和关键  
**数字运营弹性法案 银行**

通过以下方式实施强大的 IT 安全措施。

**第三方提供商 2025 年 1 月**<sup>1</sup>

· Statista 的研究估计，金融服务公司

**每个数据平均损失 610 万美元**

在 2024 年，从

**违反 2023 年 590 万美元**<sup>2</sup>

· 然而，国际货币基金组织对 51 多个市场的调查显示，中央银行缺乏明确的

**影响金融部门**

and 市场



**网络弹性战略 42% 缺乏专门的网络安全或技术风险**

管理展示对数字运营弹性的关注，提高客户信心

防止数据泄露和网络攻击将有助于银行

**避免声誉损害和监管行动。**

· 具有数字弹性计划的零售银行可以防止 从停机时间和数据

**代价高昂的中断**

恢复努力。

· 表现出对韧性的承诺的零售银行可以建立 在别人之上

**竞争优势**

**吸引有价值的客户**

资料来源: 1. CMA ; 2. Statista ; 3. IMF ; 凯捷金融服务分析研究所，2024 年

**安全性和可靠性**

## 趋势 4 操作弹性

数字运营弹性对于合规性仍然至关重要

	10	4 8
2	3 1	5 6
	9	7



图 4：技术合作伙伴可以帮助金融公司满足 DORA 要求



## 巴克莱



巴克莱银行于 2024 年 6 月与微软建立战略合作伙伴关系，以增强其数字安全

and 能力 保护员工

, and 客户 针对

不断演变 网络威胁<sup>1</sup>

网络威胁

在沙特阿拉伯，阿拉伯国家银行具有编排和实时功能的自动化 IT 灾难恢复

实现最小仪表盘

停机时间和减少 90 % 的手动工作。移动

增强银行

, and

韧性，敏捷性 合规性 与监管要求。<sup>2</sup>

资料来源：1. Channel Life；2. Kyndryl；凯捷金融服务分析研究所，2024 年

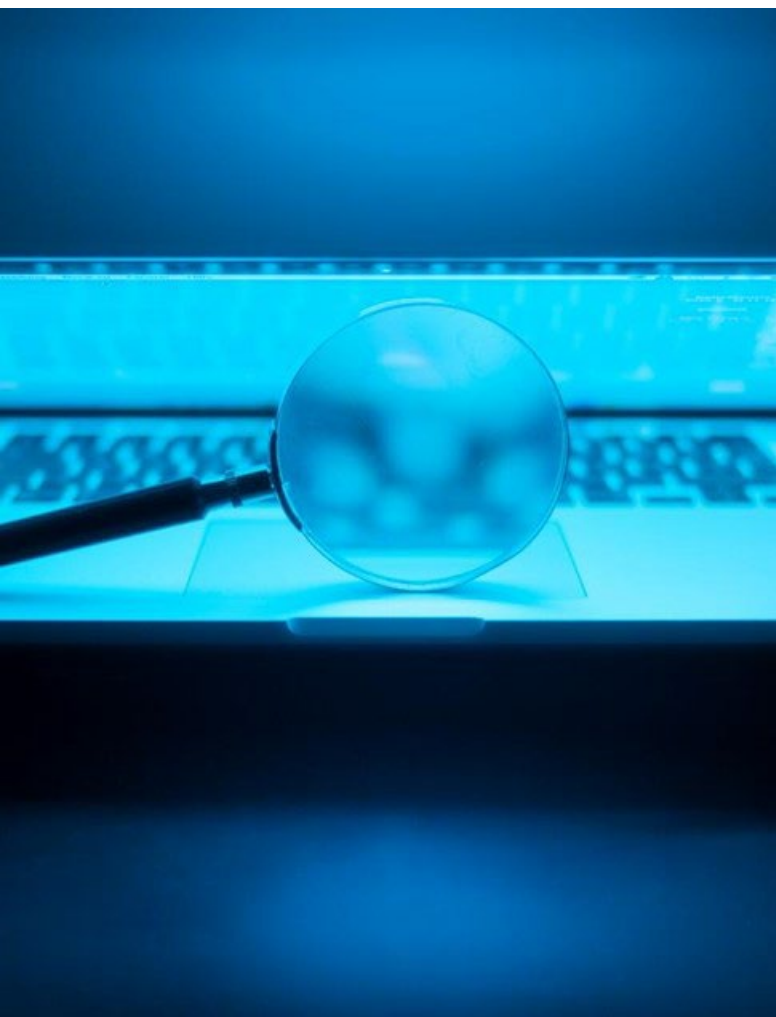


## 趋势 5

## RegTech 的合规性

智能 RegTech 解决方案将降低合规成本和时间表，因为零售银行面临不断升级的风险

	10	4 8
2	3 1	5 6
	9	7



## 背景



· 路透社 2023 年对全球金融服务公司的调查显示，的受访者表示，他们  
**超过一半**  
预期的 明年。

**花在合规上的时间来增加**<sup>1</sup>

· 反洗钱 (AML) 和了解客户 (KYC) 法规的法律框架已变得日益完善，福雷斯特公司估计，  
**全球金融犯罪合规成本**

**达到 2060 亿美元**<sup>2</sup>

· 零售银行面临新的风险，随着交易量的指数级增长。芬纳戈是一家提供监管科技解决方案的公司，报告指出，2023 年，  
**银行和金融机构今年斥资 66 亿美元**

**未能遵守监管报告和合规规则。**

**罚款**<sup>3</sup>



· 随着越来越多的零售银行采用 RegTech 解决方案，. And  
**合规和监管报告正在自动化**

这意味着 .

**银行可以快速且经济有效地应对监管变化**

· RegTechs 可以帮助将合规性流程转变为 对于零售银行来说，通过启用使用  
**竞争优势**

大量的监管数据 and .

**欺诈分析 告知承保决策**

· RegTech 解决方案还使零售银行能够构建 帮助他们主动识别

**弹性框架**

并评估潜力 and .

**监管 欺诈风险**

资料来源：1. 路透社；2. Lexis Nexis；3. Fenago；凯捷金融服务分析研究所，2024

## 趋势 5

## RegTech 的合规性

智能 RegTech 解决方案将降低合规成本和时间表，因为零售银行面临不断升级的风险

	10	4 8
2	3 1	5 6
	9	7



图 5：RegTech 如何为零售银行增值？

### 金融犯罪合规性



集成 AI 和 ML 功能 以报告简化金融犯罪合规流程，通过自动化识别KYC和反洗钱（AML）事件。

### 贸易监督



监控交易数据，分析市场操纵或其他滥用模式；为潜在违规生成警报，确保及时采取行动

### 法规和合规性



跟踪和监控监管发展 为了有效合规，评估监管变化的影响，并实时确定必要的调整

### 数据和信息



改善数据质量和治理 监管和合规披露；与提高数据质量，监管数据可以利用分析

for

## 第一公民银行



总部位于美国的第一公民银行选择了 RegCloud 来自 Adenza 的解决方案将于 2023 年底提高其

### 监管

RegCloud

### 报告功能

使银行能够

过渡到

and

更高效 免提

进程。

报告 银行 ING 利用 RegTech 公司 Ascent

nt 自动识别 / . Ascent

MiFID - II MiFIR 义务

将过程缩短为，

2.5 分钟

以前承担的任务

1,800 小时

手动努力。 2



## 趋势 6 存款增长

随着降低融资成本，存款增长仍然是零售银行的优先事项

	10	4 8
2	3 1	5 6
	9	7



### 背景



· 一个全球性的 2022 年央行 (量化紧缩 \*) 和  
市场货币供应量的减少

2023 年导致银行存款大量外流。此外，

高利率也有

对于零售银行。

增加了资本成本

· 尽管在扩大货币供应时谨慎行事，

中央银行已经开始了一个周期

。欧盟于 2024 年 6 月开始降息，随后是美国联邦

降息

9 月储备 <sup>1,2</sup>

Findings from the 表明零售银行高管排名

来自世界零售银行报告 2024

· 零售银行可支配收入下降是两大问题 <sup>3</sup>

将储蓄账户与信贷或投资选择相结合的捆绑产品

为客户提供更大的价值。

· Targeting with

特定的客户群，包括年轻的专业人士和退休年龄的客户

零售银行对流动性现金的偏好更高，将增加存款量。

· 随着利率持续下降，零售银行必须培育

更强的关系

通过

价格不敏感的客户。通过整合他们的客户需求，保留和获取

(不通过基金、费用减免和奖励计划) 限制再行保持其存款量。

激励机制

资料来源: 美联储, ECB, 凯捷世界零售银行报告 2024, Capgemini 金融服务研究机构的分析, 2024 年 \* 货币紧缩发生在中央银行选择减少其资产负债表时, 通过

## 趋势 6 存款增长

随着降低融资成本，存款增长仍然是零售银行的优先事项

	10	4 8
2	3 1	5 6
	9	7



图 6：央行利率如何影响银行盈利能力



### Revolut



2024 年中期革命发射 *RevPoints*

in  
泛欧忠诚计划  
哪些客户可以兑换积分以进行日常购买。  
该计划旨在提高客户参与度和

增加银行存款 <sup>1</sup>

### 美国银行



2024 年 9 月，美国银行宣布 *银行聪明的储蓄账户*，  
捆绑的储蓄产品  
美国银行

其 Visa 签名卡  
打算

通过以下方式提高存款增长

，富裕  
专门针对年轻人  
客户。美国银行表示，从 2023 年到 2024 年，其 Smartly 产品线贡献了 4.4 % 的存款增长。 <sup>2</sup>

## 趋势 7

## 入职效率

在零售银行采用数字身份管理以实现无缝注册过程中，上线效率仍至关重要。

	10	4 8
2	3 1	5 6
	9	7



## 背景



- 凯捷的《2024 年世界零售银行报告》探讨了银行客户在 KYC 流程中的延误。  
**64% 的银行员工报告说，每个客户的流程可能需要长达三天的时间**<sup>1</sup>
- 全球监管机构正在倡导在 KYC 流程中采用数字身份工具。2024 年 4 月，**要求成员国欧盟委员会发布了欧洲数字身份框架**  
**到 2026 年为其公民提供泛欧数字身份钱包。**<sup>2</sup>
- 2024 年 9 月，Gartner 发布的研究结果预测，到 2026 年，至少**5 亿用户**  
**将使用数字身份钱包进行 KYC 和验证声明**<sup>3</sup>

## 影响



- 数字身份验证将使银行能够**高效处理大量客户**  
**，便于更轻松地扩展操作，如加入申请，而不需要额外的资源需求增加。**
- 用于 KYC 验证的数字身份工具也可以**显著减少入职所需的时间**  
**并支持 24 / 7 开户。**
- **客户，导致转化率提高**
- 通过将数字身份管理工具用于入职和 KYC 流程，**零售银行也可以改善**

资料来源：[1. 凯捷《2024 年世界零售银行报告》](#)；[2. Thales](#)；[3. Gartner](#)；Cap Gemini 金融服务研究院分析，2024

准确性并在入职阶段增强欺诈检测

# FinancialServicesTrends2025

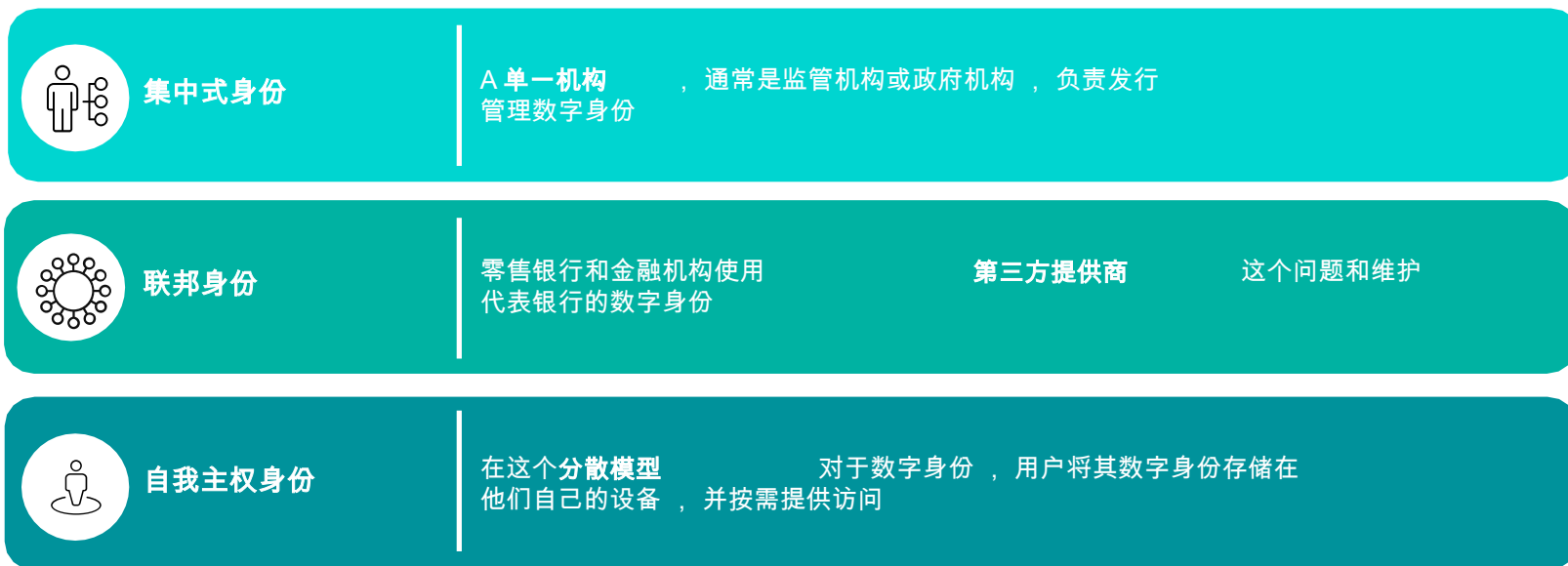


## 趋势 7 入职效率

随着零售银行拥抱无缝的数字身份管理，上boarding效率依然至关重要。



图 7：零售银行的数字身份模型



### NatWest



2024 年 7 月，NatWest 宣布整合 OneID 的银行验证 its 数字身份解决方案 在

#### 结构性融资客户

在 北欧地区。NatWest 将在 Adobe Acrobat Sign 中使用 OneID 的数字身份验证功能，使银行能够数字化地进行客户开户并验证其 KYC（了解你的客户）。<sup>1</sup>

### HSBC



汇丰新加坡实施 单通人脸验证；新加坡金融管理局在 2024 年第四季度提供的数字身份钱包。该钱包使用户能够验证他们的身份为汇丰的移动

银行服务<sup>2</sup>

## 趋势 8

## 用于提高效率的 AI

人工智能将通过重新构想客户和员工的旅程来提高生产力

	10	4 8
2	3 1	5 6
	9	7



## 背景



零售银行领域的AI始于数据驱动的机器学习，逐渐发展至以生成式AI ( GenAI ) 生成新内容，并现已接近于 - 具有一定程度的自主性并可以自行采取行动的

## agent AI

实现具体目标。

自治代理将帮助银行个性化服务和自动化运营。

(LLM) 正在开发用于金融行业分析

## 特定领域的大型语言模型

市场数据，了解金融法规，以及，，and

## 自动化风险评估欺诈检测

## 客户服务

凯捷的 2024 年世界零售银行报告发现

70% 的银行 CXO 计划增加数字化

2024 年高达 10%

根据凯捷，增强

AI 可以在 2028 年之前将银行业利润提高 1700 亿美元

通过自动化和简化运营来提高生产力。 <sup>2</sup>

2023 年 NVIDIA 调查发现

36 % 的金融服务专业人士表示，人工智能应用程序使公司的年度成本降低了 10 % 以上。 <sup>3</sup>

，and 相关

银行可以优化多达 66% 的运营、文档记录时间 恭维 -

活动由 根据凯捷的研究。

利用人工智能驱动的智能转型项目， <sup>4</sup>

资料来源：1. 凯捷世界零售银行报告 2024；2. Citi；3. BizTech 杂志；4. 凯捷世界零售银行报告 2024；凯捷金融服务分析研究所，2024 年

## 趋势 8

## 用于提高效率的 AI

人工智能将通过重新构想客户和员工的旅程来提高生产力

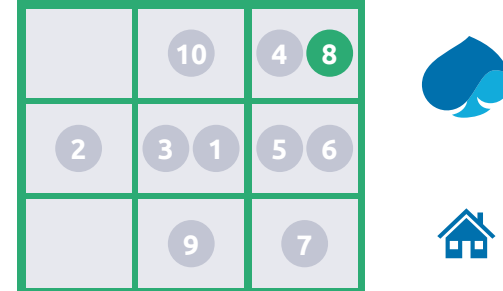
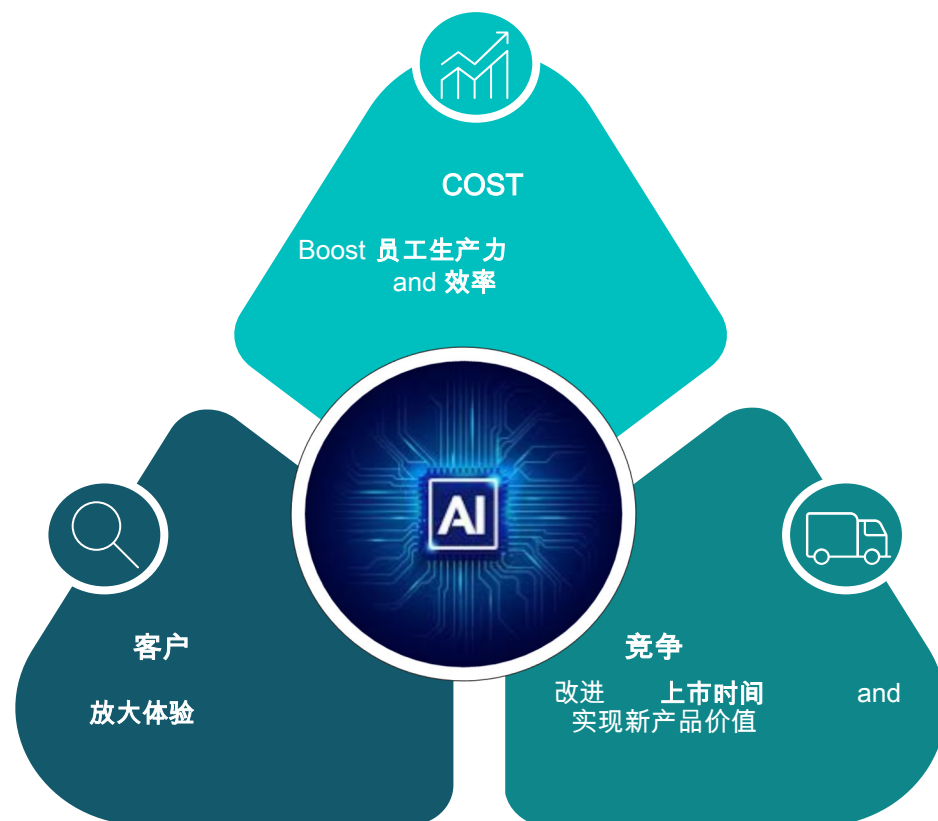


图 8：人工智能可以帮助银行驾驭成本、竞争和客户三位一体



### 摩根大通



2024 年 7 月，摩根大通 LLM 套件，一套旨在提高员工生产力的 AI 副驾驶工具。

#### 虚拟研究

提供写作帮助，想法

#### 助理

生成和文档摘要。 <sup>1</sup>

### 联邦银行



澳大利亚跨国联邦银行采用 AI 提高效率，促进软件工程

30%。银行

生产力

报告说，人工智能驱动的工具也和增强安全性 加速

通过将时间减半

贷款处理

需要核实收入。 <sup>2</sup>

资料来源：1. 福布斯；2. 金融评论；凯捷金融服务研究所分析，2024 年

## ESG 产品战略

银行将实施智能 ESG 产品战略和解决方案

	10	4 8
2	3 1	5 6
	9	7



## 背景



· 监管政策鼓励金融机构加大 ESG (环境、社会和治理) 努力。作为 Capgemini “拥抱数据以加速可持续发展” 报告的一部分，

67% 的高管表示，合规是

启动 ESG 计划<sup>1</sup>

· 对 ESG 技术的投资将释放合规性之外的价值。超过 72% 的全球金融公司

，and

计划在监管报告排放数据上花费 ≥ 500,000 美元 过渡性

根据 2024 年 Chartis Research 的一项研究。

气候风险模型<sup>2</sup>

· 银行正在响应客户对 ESG 产品日益增长的需求。一个 **经济学家影响** 由 Temenos 赞助的报告显示 将提供 在接 **影响** 的五年里。

73% 的银行 **更可持续的选择**<sup>3</sup>

· 通过将创新的 ESG 产品和解决方案嵌入到产品中，零售银行可以赢得

**市场分化**

创建一个

**竞争优势**

· As，可持续发展产品和服务量身定制

**投资者继续优先考虑 ESG 因素**

个人客户将帮助银行培育

**更深的关系**

· 积极使用 ESG 解决方案可以帮助零售银行 and，而

**声誉、品牌形象**

保持 **在监管曲线的前面**。  
资料来源：<sup>1</sup>拥抱数据加速可持续发展；<sup>2</sup>IBS 智能；<sup>3</sup>可持续性杂志；凯捷金融服务分析研究所，2024 \* ESG 代表环境、社会和治理



## 趋势 9

## ESG 产品战略

银行将实施智能 ESG 产品战略和解决方案

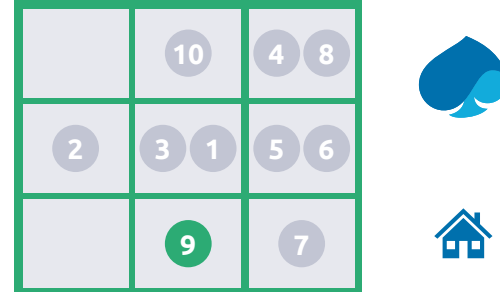
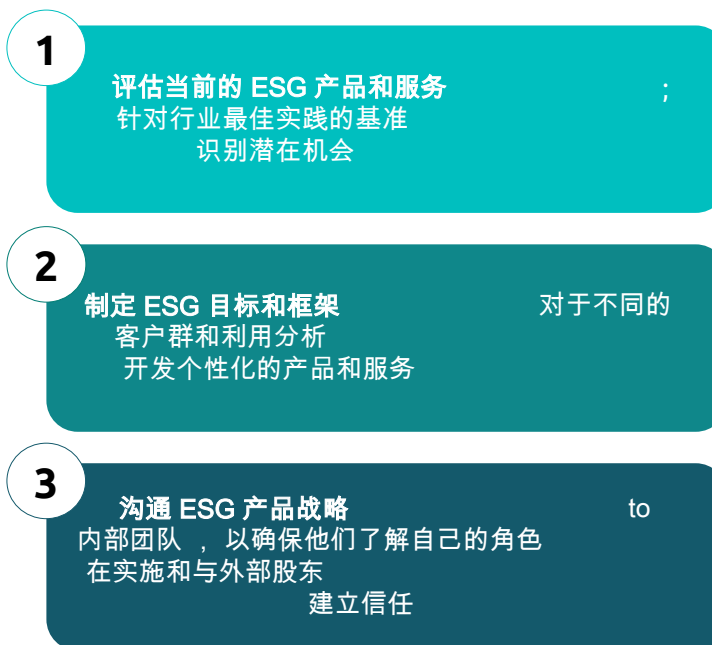
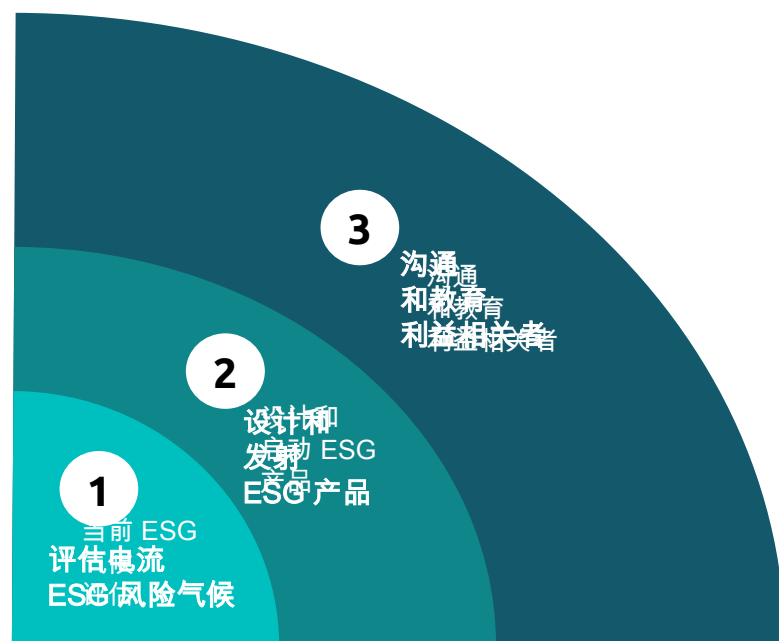


图 9：ESG 产品和解决方案战略制定步骤



## 爱尔兰银行



爱尔兰银行提供 with  
**抵押贷款**  
for  
**贴现利率**  
能源评级的家庭：其 *EcoSaver 抵押*  
*贷款* 为获得爱尔兰建筑能源评级的房  
屋提供折扣。<sup>1</sup>

## NatWest



总部位于伦敦的 NatWest 使用。新  
**AI 将贷款与 ESG 数据联系起来**  
贷款受益于先进的映射技术，而 AI 则通  
过提高数据准确性来帮助解决较旧贷款  
面临的挑战。NatWest 使用 to  
**机器学习管理其**  
and  
**贷款组合 精简 ESG**  
数据处理<sup>2</sup>

资料来源：1. 爱尔兰独立；2. FinTech Global；凯捷金融服务分析研究所，2024 年



# 利用开放式金融

开放的金融法规为零售银行开拓 360 度客户足迹指明了道路

	10	4 8
2	3 1	5 6
	9	7



## 背景



· 欧盟委员会，预计将在 2025 年定稿，建立 **金融数据访问法规 (FiDA)** a the 在金融部门内。立法旨在 **法律框架管理 访问和使用客户数据**，旨在 **促进包括金融在内的欧盟经济各部门的数据驱动型创新**。旨在 **允许消费者**

· MX Technologies 在 2023 年的研究发现 **89% 的美国消费者希望控制对其**

**财务数据**<sup>3</sup>

## 影响



· With 全面的财务数据，开放金融 **实时访问 允许银行无缝集成**，提高客户便利性。  
**客户信息集成到单一平台**  
 · 对银行客户财务状况的 360 度视图为公司提供了机会，提供 **交叉销售 个性化**

**储蓄和投资建议**

· 通过访问全面的数据集，零售银行可以 **为借款人制定更细致的风险概况**，这可能 **导致 更明智的贷款决策和可能更低的违约率**，因为银行能够 **识别传统评分模型忽视的可靠借款人**。

资料来源: 1. Digiomi, O. CFPB. 2. MX. 凯捷金融服务分析研究所, 2024 年

## 趋势 10

## 利用开放式金融

开放的金融法规为零售银行开拓 360 度客户足迹指明了道路

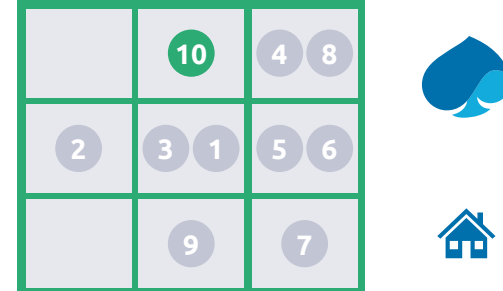
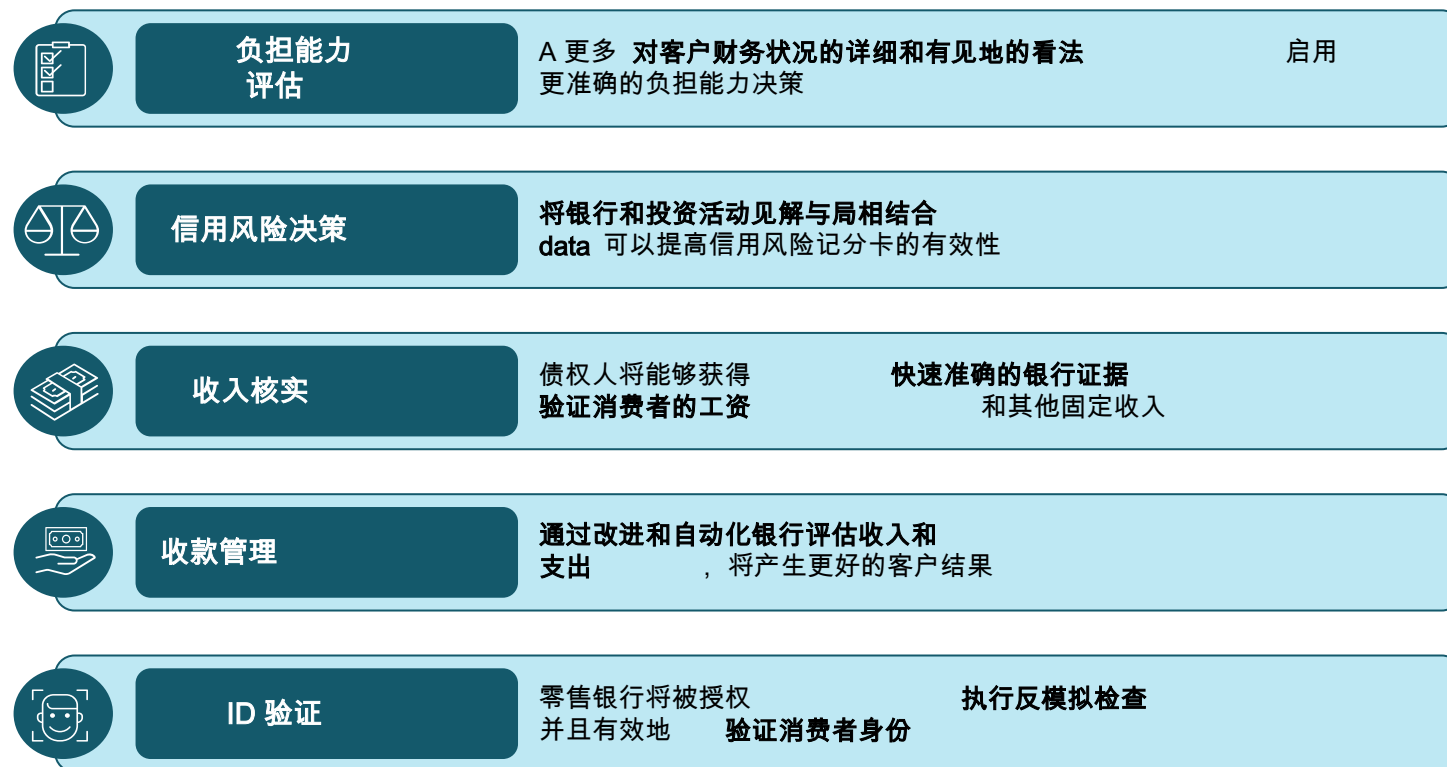


图 10：金融开放监管可以为零售银行增值



## Experian



Experian 于 2024 年中期推出了开放银行解决方案，以扩展信用评分方法。现金流属性提供来自 1000+ 基于交易的贷方见解，从消费者检查生成，属性储蓄和信用卡交易数据以及收入、支出、财富和债务等因素，用于高级消费者分析、承保增强和账户管理流程。<sup>1</sup>

## 花旗银行



2024 年中，花旗香港增加了财富 360，a 数字财富管理功能，作为同业银行的一部分，到其移动应用程序。香港 monetary authority 发起的账户数据共享 (IADS) 项目。Wealth 360 给 Citibank 用户提供实时访问财富管理功能的权限，包括银行间账户的概览和个人化的财务见解。<sup>2</sup>

## 面向客户体验的创成式 AI

GenAI在提升客户体验 (CX) 方面帮助银行从难以控制且存在数据和隐私风险的一般公共大语言模型 (LLM) 转变为量身定制、可靠且合规的解决方案。为了帮助您更快更大规模地交付创新的客户体验，我们利用了 *数字客户体验铸造厂* - 一个idea构思和创新的合作环境。Foundry促进客户和合作伙伴之间的协作，是一个全球性的交付孵化中心。

## 智能过程自动化

自动化是 2025 年的首要任务，因为银行将运营效率与盈利能力保持一致。凯捷的 *智能过程自动化* 通过自动化、无摩擦的业务流程和融合了机器人过程自动化 (RPA)、AI和智能分析的数字化增强劳动力，实现自我服务和端到端自动化。让我们帮助您连接团队与数据，以规模化的方式驱动成功，同时打破前后台流程之间的组织孤岛。

## 互联营销

Capgemini 帮助银行在由我们全面的服务和能力套件驱动的端到端数字景观中导航。 *互联营销* 发动机服务分为五个领域：品牌与体验、内容、数据与技术、忠诚度和个人化。在适当的时间提供正确的信息或产品有助于增强品牌忠诚度。通过利用实时客户数据，银行可以大规模地提供个性化和相关的内容及产品推荐。

## 联络中心转型

如果您的组织依赖于legacy基础设施并面临团队孤岛、可扩展性问题以及员工绩效和满意度方面的挑战——则 *联络中心转型* 可以帮助您迁移至云端并利用人工智能、通用人工智能 (GenAI) 和机器学习进行现代化改造。通过将您的本地呼叫中心迁移到云端，您的组织可以提高可扩展性并增强成本节约和座席工作效率。





## 加雷斯·威尔逊

全球银行和  
资本市场实践

[gareth.wilson@capgemini.com](mailto:gareth.wilson@capgemini.com)

拥有超过30年的经验，加雷斯是一位专家，他以其在建立长期客户关系和成功管理大规模、复杂、业务关键型客户项目方面的 proven track record 而闻名。



## 卡洛斯·萨尔塔

执行副总裁，银行和资本市场实践主管

[carlos.salta@capgemini.com](mailto:carlos.salta@capgemini.com)

卡洛斯拥有专注于转型规划与管理、解决方案定义及复杂解决方案交付的专业背景和丰富技能，他在数字主导的核心现代化/替换领域有着深厚的基础，并且具备推动横跨前端与后端功能转变项目的经验。



## 詹妮弗·埃文斯

Capgemini Invent 零售银行全球主管和全球客户  
合作伙伴

[jennifer.evans@capgemini.com](mailto:jennifer.evans@capgemini.com)

詹妮弗·埃文斯领导Capgemini Invent的零售银行业务。她拥有超过19年的经验，在复杂转型项目中担任领导角色，并且在文化变革、员工及客户倡导、数字化演进以及运营效率等多个战略领域设计并交付了一系列解决方案。



## Catherine Chedru - Refeuil

法国银行业务主管

[catherine.chedru-refeuil@capgemini.com](mailto:catherine.chedru-refeuil@capgemini.com)

凯瑟琳负责法国金融服务业的银行业务。她是一名拥有25年银行行业经验的资深专业人士，在财富管理、资产管理及公司与投资银行（CIB）领域参与了多项重要的运营和数字化转型项目。



## Elias Ghanem

凯捷研究所全球负责人  
金融服务

[elias.ghanem@capgemini.com](mailto:elias.ghanem@capgemini.com)

甘姆领导凯捷全球金融服务领域的思想领导力。他负责监督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，帮助他们制定面向未来的策略。他拥有超过25年的金融服务经验，专注于促进传统企业与初创公司之间的双赢合作。



## Vivek Singh

凯捷金融研究所银行主管

[vivek-kumar.singh@capgemini.com](mailto:vivek-kumar.singh@capgemini.com)

维克领导了Capgemini Research Institute在金融服务领域的财富管理、银行、金融科技和支付产业领域，并拥有超过12年的数字、咨询和商业战略经验。他是一名科技爱好者，关注行业颠覆、思想领导力项目和商业发展。



# 关键联系人



全球				
	P. V. Narayan (美洲) <a href="mailto:pvnarayan@capgemini.com">pvnarayan@capgemini.com</a>	Pierre - Olivier Bouée (欧洲) <a href="mailto:pierre-olivier.bouee@capgemini.com">pierre-olivier.bouee@capgemini.com</a>	东村新一 (亚太地区) <a href="mailto:shinich.tonomura@capgemini.com">shinich.tonomura@capgemini.com</a>	内森·萨默斯(发明) <a href="mailto:nathan.summers@capgemini.com">nathan.summers@capgemini.com</a>
美洲 Patrick Bucquet <a href="mailto:patrick.bucket@capgemini.com">patrick.bucket@capgemini.com</a>	Asia ( 香港、新加坡) Ravi Makhija <a href="mailto:ravi.makhija@capgemini.com">ravi.makhija@capgemini.com</a> 詹姆斯·艾伦 <a href="mailto:james.aylen@capgemini.com">james.aylen@capgemini.com</a> Laurent Liotard - Vogt <a href="mailto:laurent.liotard-vogt@capgemini.com">laurent.liotard-vogt@capgemini.com</a> Manoj Khera <a href="mailto:manoj.khera@capgemini.com">manoj.khera@capgemini.com</a>		澳大利亚 Roy Crociani <a href="mailto:roy.crociani@capgemini.com">roy.crociani@capgemini.com</a>	奥地利, 德国, 瑞士 Jens Korb <a href="mailto:jens.korb@capgemini.com">jens.korb@capgemini.com</a> 约阿希姆·冯·普特卡默 <a href="mailto:joachim.von.puttkamer@capgemini.com">joachim.von.puttkamer@capgemini.com</a>
比利时 Ilda Dajci <a href="mailto:ilda.dajci@capgemini.com">ilda.dajci@capgemini.com</a>	法国 Christele Rabardel <a href="mailto:christel.rabardel@capgemini.com">christel.rabardel@capgemini.com</a> St é phane Dalifard <a href="mailto:stephano.dalifard@capgemini.com">stephano.dalifard@capgemini.com</a>	印度 Sanjay Pathak <a href="mailto:sanjay.pathak@capgemini.com">sanjay.pathak@capgemini.com</a> Kamal Misra <a href="mailto:kamal.mishra@capgemini.com">kamal.mishra@capgemini.com</a>	意大利 莫妮亚·法拉利 <a href="mailto:monia.ferrari@capgemini.com">monia.ferrari@capgemini.com</a> Lorenzo Busca <a href="mailto:lorenzo.busca@capgemini.com">lorenzo.busca@capgemini.com</a>	Japan Hiroyasu Hozumi <a href="mailto:hiroyasu.hozumi@capgemini.com">hiroyasu.hozumi@capgemini.com</a> 西川秀夫 <a href="mailto:hideo.nishikawa@capgemini.com">hideo.nishikawa@capgemini.com</a>
中东 Bilel Guedhami <a href="mailto:bilel.guedhami@capgemini.com">bilel.guedhami@capgemini.com</a> Vincent Sahagian <a href="mailto:vincent.sahagian@capgemini.com">vincent.sahagian@capgemini.com</a>	荷兰 Stefan Van Alen <a href="mailto:stefan.van.alen@capgemini.com">stefan.van.alen@capgemini.com</a> 亚历山大·埃德曼 <a href="mailto:alexander.eerdmans@capgemini.com">alexander.eerdmans@capgemini.com</a>	北欧(芬兰 , 挪威 , Sweden) : <a href="mailto:saumitra.srivastava@capgemini.com">saumitra.srivastava@capgemini.com</a> Johan Bergstr ö m <a href="mailto:johan.bergstrom@capgemini.com">johan.bergstrom@capgemini.com</a> Liv Fiksdahl <a href="mailto:liv.fiksdahl@capgemini.com">liv.fiksdahl@capgemini.com</a>	西班牙 M ä Carmen Castellvi Cervello <a href="mailto:carmen.castellvi@capgemini.com">carmen.castellvi@capgemini.com</a>	UK Som Sarma Royyuru <a href="mailto:somsarma.royyuru@capgemini.com">somsarma.royyuru@capgemini.com</a> 斯蒂芬·杜里 <a href="mailto:stephen.dury@capgemini.com">stephen.dury@capgemini.com</a> 卡洛斯·萨尔塔 <a href="mailto:carlos.salta@capgemini.com">carlos.salta@capgemini.com</a>





# Acknowledgements

我们要感谢以下团队和个人帮助创造，  
制作和推广零售银行业务 2025 年顶级趋势

Elias Ghanem Luca Russignan,  
凯捷金融服务研究所：

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。chyān班多普迪 ( Chayan Bandyopadhyay ) 和阿南那·达克 ( Aranya Adak ) 对项目管理表示感谢。阿比谢克·古拉贾拉 ( Abhishek Gurajala ) 对深入的市场分析、研究和洞察汇总表示感谢。丁伊舍克·丁达帕尼·德希加因 ( Dinesh Dhandapani Dhesigan ) 对图形解释和设计表示感谢。

Cyril Francois Kartik Ramakrishnan,  
凯捷的全球银行网络：

皮埃尔-奥利维尔·博埃、新一正·藤村、尼莱什·瓦伊亚、加勒特·威尔逊、耶罗恩·霍尔舍、安uj·阿格拉瓦尔、内森·萨默斯、珍妮弗·埃文斯、弗洛里安·福斯特、桑代普·卡恩、伊恩·坎波斯、维贾伊德普·辛格、达莉·卡玛卡尔、纳加拉杰·朗加；我们特别感谢所有在零售银行2025年趋势调查中贡献宝贵时间的高管们。

Meghala Nair, Jyoti Goyal, David Merrill, Neha George, Fahd  
营销和推广：

帕莎、曼阿西·萨克普尔、安东尼·图维尔、马尼沙·辛格对于趋势书籍的整体营销支持；创意服务团队：苏什米塔·库纳帕拉朱、普拉文·基姆巴胡恩、苏希米塔·辛格和奇兰坦·库尔卡尼负责趋势书籍的制作；卡维塔·德奥和阿什温·斯里纳瓦斯对于促进趋势书籍的推广提供了支持。



# 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



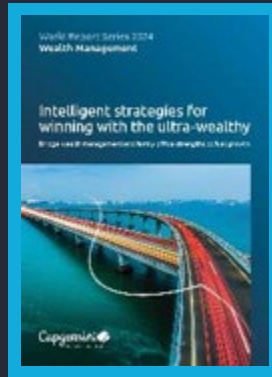
银行怎么能  
变得聪明  
交付  
无摩擦和  
个性化  
经验

世界  
P & C 保险  
报告 2024



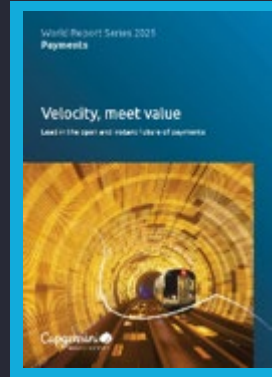
承销  
转换可以  
解锁效率,  
精度和更好  
客户体验

世界  
财富  
报告 2024



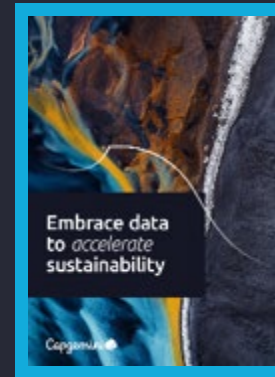
财富管理  
公司可以利用  
超 HNWI  
段

世界  
付款  
报告 2024



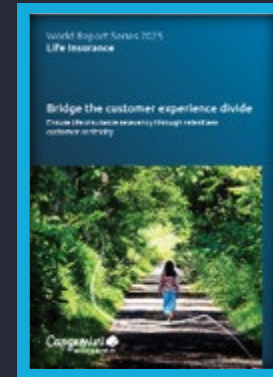
成为领导者  
抓住瞬间  
支付机会

可持续性  
观点



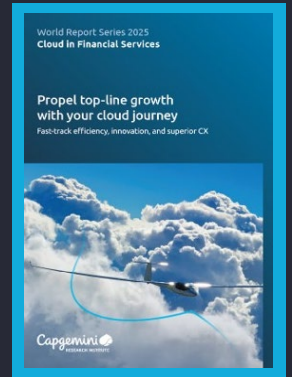
支撑 ESG 数据  
管理驱动  
FS 可持续性  
报告、合规、  
和业务增长

世界  
人寿保险  
报告 2025



保险公司的立场  
保单持有人在他们的  
核心可以恢复  
相关性

世界  
用于 FS 的云  
报告 2025



云可以帮助驱动  
金融服务  
Operational  
效率和最高 -  
线路创新

15 Jan 2024

10<sup>th</sup> 版本

05 Mar 2024

20<sup>th</sup> 版本 ★

17 Apr 2024

17<sup>th</sup> 版本

05 Jun 2024

28<sup>th</sup> 版本

10 Sep 2024

20<sup>th</sup> 版本 ★

23 Sep 2024

2<sup>nd</sup> 版本

15 Oct 2024

3<sup>rd</sup> 版本

14 Nov 2024

2<sup>nd</sup> 版本

保险

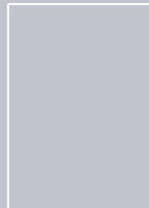
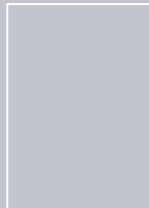





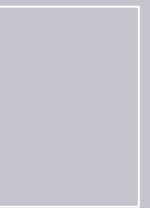
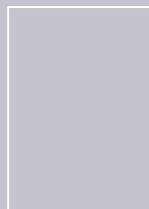
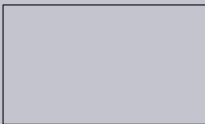

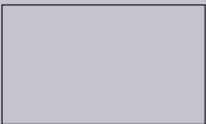

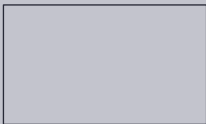

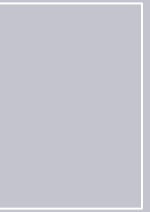
Banking

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

	零售银行业务		财富管理		Payments		适用于 FS 的云			
	上一页	最新	上一页	最新	上一页	最新	上一页	最新		
世界报告	 银行可以做什么 从学习 FinTech 剧本	 实现效率飞跃 无摩擦， 个性化银行	 赋权 关系经理 为富人服务	 桥梁财富 管理和 家族办公室的优势 燃料增长	 加速企业 现金管理 转化 创造价值	 在开放和 即时的未来 付款	 创建业务 创新中的价值 - 动力未来	 推进顶线 与你的成长 云之旅		
趋势书							<th>观点</th>		观点	
							<th>可持续性</th>	可持续性	<th>CBDC</th>	CBDC
										

## 赋予金融服务权力的思想领导力 高管做出洞察力驱动的业务决策

法国凯捷金融服务研究院是专注于数字、创新和技术问题的研究机构，这些问题影响着银行、财富管理公司、支付服务商和保险公司。该研究院每年出版其标志性的金融服务世界报告系列，这些报告基于客户之声调查、CxO访谈以及与科技公司和学术界的合作伙伴关系，旨在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。依托时间序列全球数据集，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，以应对全球经济快速变化背景下金融机构所面临的动态挑战。

## 联系我们



加雷斯·威尔逊

全球银行和资本市场部主管实践 @ capgemini.com  
加雷思·威尔逊



Elias Ghanem

全球主管凯捷金融服务研究所 elias.ghanem @ capgemini.com

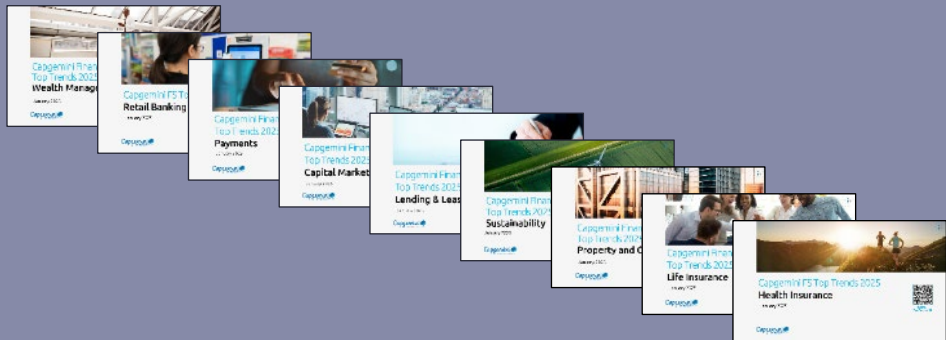


Vivek Singh

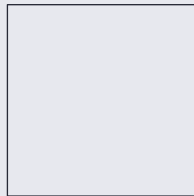
凯捷银行金融服务研究所主管 vivek-kumar.singh @ capgemini.com

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

获得你想要的未来 | [www.capgemini.com](http://www.capgemini.com)



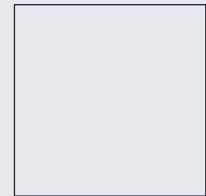
凯捷研究院  
金融服务  
趋势书



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

凯捷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变，同时为企业和社会创造实际影响。这是一家拥有340,000多名员工的责任多元化的集团，遍布超过50个国家。凭借超过55年的深厚底蕴，凯捷被客户信任，以利用技术解决其全部业务需求。该公司通过从战略与设计到工程的全方位服务和解决方案，利用其在人工智能、云技术和数据方面的市场领先能力，结合深厚的行业专长和合作伙伴生态系统，为客户交付端到端的服务。该集团在2023年的全球收入为225亿欧元。

得到你想要的未来 | [www.capgemini.com](http://www.capgemini.com)

## 免责声明

此处包含的信息具有通用性质，不旨在也不应被视为向用户提供的专业建议或意见。Capgemini 对任何错误、遗漏或使用此材料的情况概不负责。本文件仅作为信息提供；其目的是为用户提供有益的信息。本文件并不声称是解决问题或达成特定商业目标所需方法或步骤的完整陈述。用户还应注意，此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用英语撰写的。将其他语言翻译成非英语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。本信息按“原样”提供。Capgemini 拒绝提供任何形式的明示或默示的保证。



此演示文稿包含可能是特权或机密的信息是凯捷集团的财产。

版权所有 © 2025 凯捷。保留所有权利。