



毕马威金融服务2026年十大趋势 银行业

2026年1月

我们银行的三大趋势涵盖三个相互关联的指令



客户参与

客户人口统计数据正在发生变化...

- 作为 **36%的千禧一代** 在社交媒体上学习金融，公司正努力参与¹
- With **千禧一代是五倍** 比婴儿潮一代更可能换银行¹

...并且公司正通过...

- **实现代理型人工智能** 为转换客户接触中心 **使用游戏化的移动优先平台** 吸引年轻顾客 • **利用人工智能驱动的忠诚度计划** 开发个性化优惠和服务

...以实现

- **改进 客户满意度**
- **增加 交叉销售收入增长**
- **更强 客户忠诚度**

运营效率

FS公司正努力提高生产力.....

- 仅 **35%的企业** 有信心应对新兴的金融风险 and 威胁²
- With **RMs'的69%** 正在非客户任务上花费的时间，例如入职和合规³

...并且银行优先考虑效率与...

- **人工智能驱动监管平台** 实现自主合规 • **AI主导的RM系统** 统一客户数据并生成智能交互摘要。
- **智能自动化** 自动化工单管理流程

...来实现

- **简化 合规**
- **减少 手动操作**
- **增强 生产力**

技术创新

市场趋势正在迅速变化...

- With **59%的零售银行高管** 担心身份欺诈上升⁴
- 作为 **77%的支付执行者** 将借记卡视为即时支付量增长的干扰⁵

.....引导他们针对如下的倡议.....

- **人工智能检测引擎** 为了实现更快的威胁检测 **金融科技合作伙伴关系** 用于扩展支付受理 **人工智能驱动的商户平台** 为全球支付扩张

...来驱动

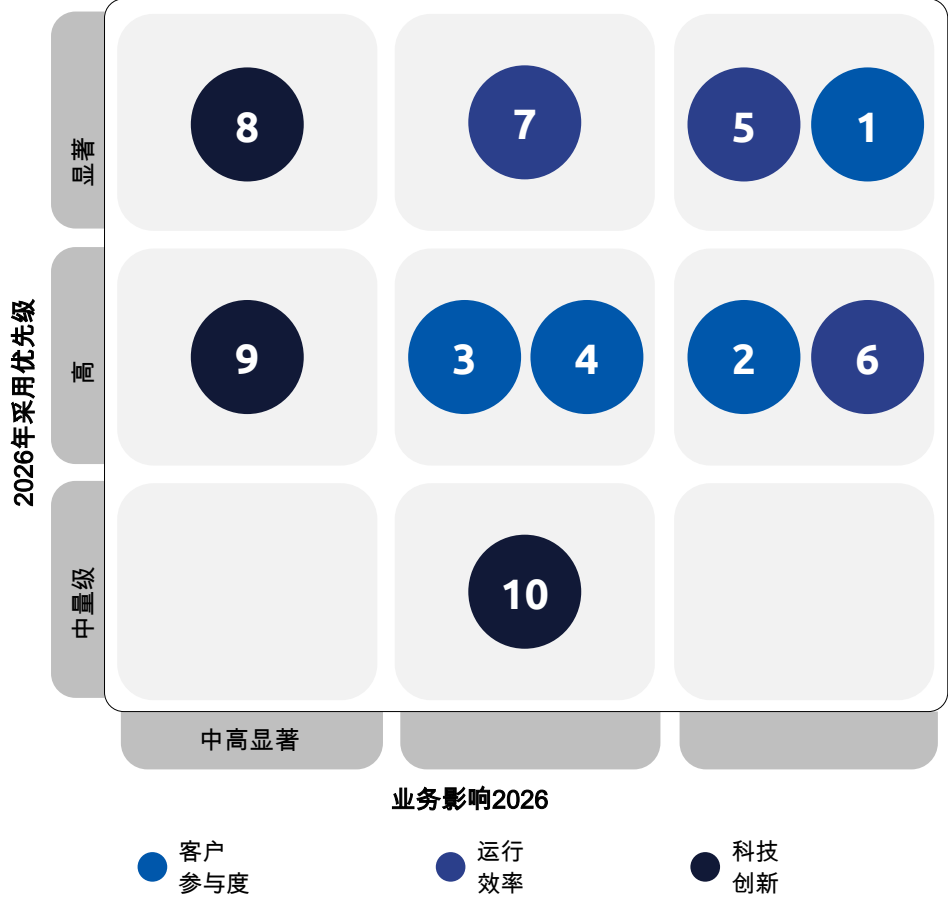
- **更快 威胁响应**
- **增强 客户留存**
- **持续 竞争定位**

FIS全球：消费者依赖社交媒体获取财务建议，为银行避免世代信任危机提供机会；2. LSEG：金融犯罪合规：剖析关键风险与挑战；来源：1. 3. 普华永道2025年全球财富报告关系经理调查；4. SAS：智能银行未来：2025年的人工智能、风险与创新；5. 普华永道2025年全球零售银行报告；普华永道金融服务研究院分析，2025。

我们的银行业2026年顶级趋势——优先级矩阵



1	个性化作为增长驱动力 收入增长途径和更深层次的客户参与	AI驱动的个性化能够启用新	R	W	P
2	吸引40岁以下客户 通过定制渠道、金融教育和游戏化体验	银行连接下一代客户	R	W	
3	财富多元化 分散投资组合并提高可访问性的投资	赋能高净值客户		W	
4	无缝结算 为加强并维系关键商户关系	灵活便捷的结账流程使支付提供商			P
5	主动合规 利用自主决策工具	人工智能代理可以增强金融犯罪合规性	R	W	P
6	支付编排 框架以高效支持传统和下一代支付轨道	银行和支付提供者采用智能	R		P
7	提高生产力 RM生产率	一个AI驱动的代理式天文台可以极大地增强		W	
8	防御性面向未来 确保持续服务并减轻威胁	金融机构优先考虑网络安全的	R	W	P
9	新的支付组合 越来越多的公司采用创新的支付解决方案		R		P
10	价值驱动型商户收单 可以驱动银行的收入增长	加强商户关系	R		P



采用优先级 一个因行业重要性而重视创造力的2026趋势的关键性。
业务影响 每个趋势对2026年行业企业的影响，与其客户体验相关 (CX)，运营卓越，合规或盈利能力。
 各公司的具体情况将因业务优先级、地理位置和其他因素而异。
banking@cappgemini.com 获取更多信息，请联系我们

客户参与



概述

- 超过60% of 零售银行客户 独家开展银行业务 通过交易 数字渠道互动 – 驱动银行 重塑客户互动 通过 智能的、AI驱动的和游戏化的数字体验。 ¹
- 近61%的高净值客户 需求以数字为先的个性化体验 .这促使财富管理公司转型其参与模式 更好的访问、留存和区分。 ²
- 随着消费者期望的演变 超过60%的商家 说他们需要支付提供商的帮助 创建无缝、安全且互联的支付体验 为购物者。 ³

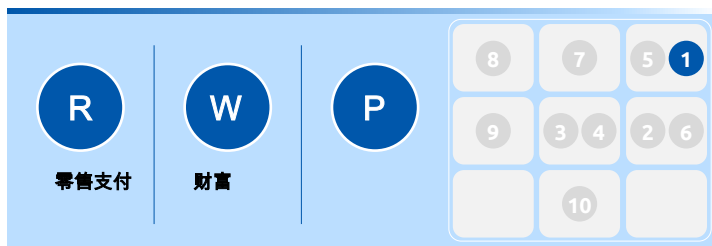


; 2. 普华永道全球财富报告2025; 来源 : 1. 普华永道2025年全球零售银行报告 3. 普华永道2026年全球支付报告 ; 普华永道金融服务研究所分析 , 2025年。



趋势个性化作为增长驱动力

人工智能驱动的个性化能够开辟新的收入增长途径并深化客户参与



背景

金融服务 (FS) 公司经常会忽视顾客的个人偏好 **提供通用产品和奖励** 尽管拥有相关的客户和交易数据。

顾客对此感到沮丧 **长时间的等待和低效** 客户关系管理 (CRM) 平台，作为过时的系统会延误解决。

证据

38%

顾客说他们对自己的FS公司的客户服务质量不满意，这导致他们 **切换金融服务机构** 2024年。¹

73%

信用卡客户受到 **个性化供应和奖励**。²

75%

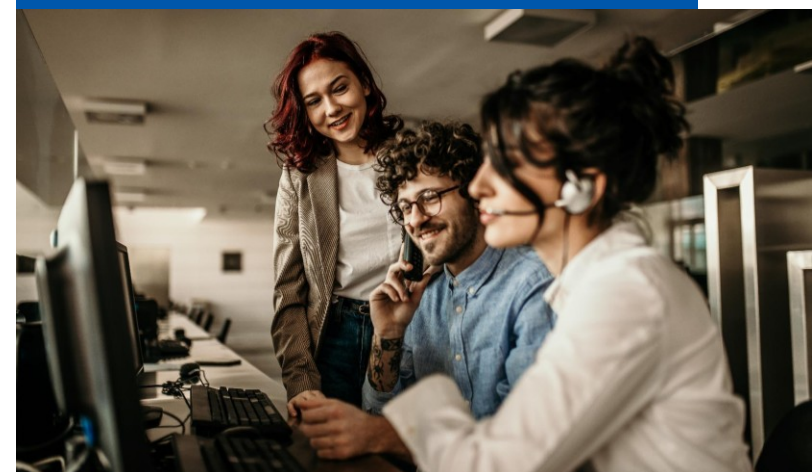
银行计划采用 **客服中的AI代理** 未来 2-3 年内的函数。³



机遇

FS公司应该转向 **差异化的AI驱动忠诚度计划** 能够跨卡和投资个性化奖励。通过提供 **显著激励**，公司可以 **驱动可持续收入增长**。

公司可以实施 **联络中心中的代理式人工智能** 到 **自动化常规查询并充当副驾驶** 以提升客户体验和推动顾问生产力。



来源：1. Salesforce：《连接金融服务报告》；2. Capterra全球零售银行业报告2025；Capterra金融服务研究机构分析，2025。 3. 普华永道全球云报告金融服务业2026

吸引40岁以下顾客的趋势

银行通过定制渠道、金融教育和游戏化体验与下一代客户建立联系



背景

FS公司提供的金融教育工具 **缺个性化与参与度**，未能匹配年轻客户以数字为先的金钱管理习惯。

年轻客户对他们金融服务的公司不满 **在其偏好的渠道上的参与度**，导致客户服务不佳。

证据

68%

婴儿潮一代想要 **年轻一代** 接收 **财商教育** 管理财富。¹

74%

Z世代参与 **社交媒体驱动的储蓄挑战** 那些鼓励更好金钱管理的。²

40%

Z世代了解 **社交媒体的金融平台**。³



机遇

通过与金融科技公司合作，FS公司可以参与 **家庭和年轻客户** 通过 **游戏化，移动优先平台** that offer **个性化金融素养** 和 **构建长期参与**。

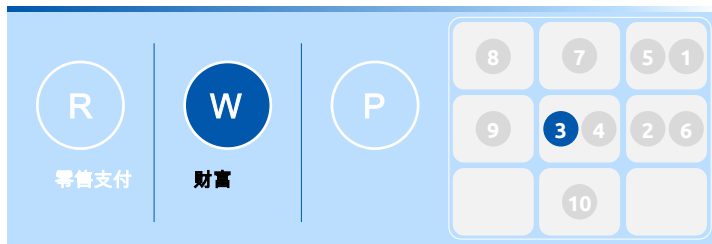
公司可以通过建立 **社交媒体平台上的活跃存在**，如同领英一样，通过短视频和挑战来建立持久的 **客户忠诚度**。



来源：1. Caggemini全球财富报告2025；2.NatWest集团：NatWest储蓄指数2025；3.FIS全球：消费者依赖社交媒体获取财务建议，为银行避免一代人信任危机提供机会；Caggemini金融服务研究所分析，2025。

趋势财富多元化

通过另类投资为高净值客户赋能，实现投资组合多样化并提升可及性



背景

高净值人士越来越寻求曝光用于替代资产——但**财富管理经理提供有限的访问权限** 通过传统渠道，限制高净值人群有效分散其投资的能力。

高额最低投资额和流动性不足的资金结构 也限制了高净值人士投资另类投资。

证据

42%

财富高管认为 **降低财富门槛** 作为使私募市场更容易获得的最佳方法。¹

60%

管理资产规模增长 (AUM)
2022年至2024年间观察到半液态私募市场基金的波动。²

70%

注册投资顾问 (RIA) **使用技术平台整合另类投资** 注入其客户的投资组合。³



机遇

资产管理公司可以 **扩展其私募市场资产管理规模** 并通过**创新的基金结构，包括半液态和开放式产品**。

利用公司 **数字平台整合私募市场资产接入** 可以提供高净值个人投资者的投资灵活性，增强客户忠诚度。



来源：1. State Street：在波动环境中驱动成功；2. MorningStar；3. iCapital；Cappgemini金融服务研究院分析，2025年。



趋势 无缝结账

灵活便捷的结账流程使支付提供商能够强化并维持关键的商家关系



背景

商家正转向支付技术提供商，使支付方式更加广泛和灵活的 **脱离银行** 选项有限。

银行和商家也正面临支付失败带来的挑战，因为除了结账摩擦之外，他们 **破坏客户信任和信心**。

证据

63%

消费者说缺乏 **首选支付方式** 影响他们的购买决策。¹

47%

大商家优先提供 **多种支付方式**。^{2,3}

80%

在线商家 **关注一键结账技术** 为了改善购物者的体验。⁴



机遇

银行可以与 **独立软件供应商 (ISVs)** 提供 **嵌入式金融选择和其他增值服务**，增强 **商家参与** 和捕捉 **新的收入机会**。

通过最小化支付失败和结账摩擦 **点击支付** 可以提升 **交易量和收入** 通过提高商家留存率。



来源：1. 发现；3. Capgemini世界支付报告2026；4. PYMNTS：2024年在线商家结账创新报告
毕马威金融服务研究机构分析，2025年。注意：2. “大型商家”是指年营业额超过1亿美元的那些商家。



用例 (美洲)

北美银行 (零售银行)

• 上下文 一个北美领先银行试图 为其实现客户定制化服务交付 但是面临着传统系统的低效问题。• 解 : Capgemini 实施了 AI 驱动的 报价管理平台 为了简化为银行客户量身定制的方案的制作、审批和交付流程。• 收益 : 平台 个性化提升三倍, 简化报价创建和 审批 时间最高可减少75% 降低了成本, 并提高了合规性——同时支持更顺畅的客户体验。 ¹

查尔斯·施瓦布 (财富管理公司)

• 上下文 : 在 2024 年 10 月, 施瓦布希望为他们的 高净值 客户 访问更广泛的其他投资选择 。• 解 他们与科技平台 提供商iCapital合作启动了 统一管理帐户平台 为高净值客户, 在单一地点提供传统投资和另类投资的整合视野。• 收益 服务 提供精选另类投资基金 – 包括私募股权、风险投资 资本、私募信贷和风险投资基金—— 伴随对单个投资组合的传统投资 。 ²

确认 (支付服务提供商)

• 上下文 : 在2025年3月, amidst 客户对新型支付方式的需求, 艾弗里姆想要扩张 他们的支付接收能力。• 解 : Affirm宣布与摩根大通支付公司建立合作关系, 为商家 先买后付 (BNPL) 和分期付款选项 使用 摩根大通支付服务。• 收益 : 该合作使Affirm能够提供 灵活多样的支付选项 面向更广泛的商家和顾客。 ³

来源 : 1. Capgemini ; 2. iCapital ; 3. Affirm ; Capgemini 金融服务研究院分析, 2025。



用例 (欧洲和亚太地区)

🇬🇧 劳埃德银行 (零售银行)

- **上下文** 2025年3月，劳埃德与总部位于伦敦的金融科技公司Doshi合作 启动一个**游戏化的金融教育平台** 针对18-24岁人群。
- **解** 该服务提供 **个性化学习路径、测验以及互动性、人工智能驱动的工具** 该奖励用户完成挑战后获得礼品卡。
- **收益** 该计划在劳埃德启动创新计划下开发，旨在 **建立财务信心** 通过引人入胜的、基于智能手机的体验。¹

🇳🇱 ABN AMRO (财富管理公司和个人银行)

- **上下文** 2024年3月，ABN AMRO转向微软Copilot Studio以增强其客户和员工聊天机器人 用**人工智能代理替代旧系统**。
- **解**：客户服务代表现在每年管理**超过200万次文本和150万次语音交互**，而员工支持代理简化了内部查询。
- **收益**：六个月的迁移已经 **提升了对话准确性，降低了延迟，并实现了更快更新**，帮助荷兰银行提供更高效、可扩展和更具吸引力的数字体验。²

🇸🇬 万事达 (卡网络)

- **上下文** 2024年11月，万事达宣布对其支付服务系列进行了增强，并推出了其 **点击支付服务** 针对亚太市场。
- **解** Mastercard推出了 **支付密钥服务**，支持设备端生物识别认证（人脸或指纹）以及使用Click to Pay的令牌化凭证，替代一次性密码（OTP），确保安全无缝的结算。
- **收益** 随着这次发布，万事达已经实现了 **更快的交易批准和更低的欺诈费率**，同时增加交易量并加强其市场地位。³

来源：1. 洛ид银行；2. 微软；3. 万事达；金融服务咨询公司Capgemini研究机构分析，2025。

运营效率

概述

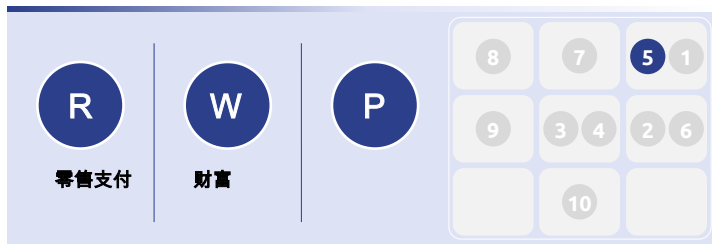
- 在零售银行中，CXO超过40%的时间用于合规任务，限制战略规划和企业创新努力。因此，银行需要积极实施运营效率工具为了更好的合规和执行。¹
- 每四位财富管理高管中有一位担心RM产出和效率。鉴于此，财富公司正在寻求利用AI工具转换流程并提高员工生产力。²
- With 非现金交易量预计到2029年将翻一番——较2024年的1,6850亿有所增长——由应用内和钱包驱动，支付服务提供商是 利用技术提高效率并扩展运营规模。³

来源：1. 银行政策研究所：《银行检查问题，以及如何解决它》2. 普华永道2025年全球财富报告；3. 普华永道2026年全球支付报告；普华永道金融服务研究所在2025年的分析。



趋势 主动合规

AI代理可以通过利用自主决策工具来增强金融犯罪合规性



背景

碎片化工作流 和 **非结构化数据**
阻碍实时监控和 **增加风险** 针对金融机构。

频繁 制裁和监管变化
有合规需求的 FS 公司需要定期更新其合规工作流程，这可能增加成本并减慢运营。

证据

35%

风险专业人士说他们的公司是 **准备好应对新兴金融犯罪风险**，使大多数人不确定的能力与准备情况。¹

70%

金融机构预计 **实现智能代理AI**将为他们节省超过**100 万美元** 每年合规运营。²

36%

FS公司表示 **欺诈检测**是采用代理式AI的首要原因 在金融犯罪中合规性²



机遇

创建一个AI驱动的监管平台 为了自动化制裁和监管工作流程的更新，从而启用 **高效合同审查** 以及只需要极少人工输入的策略检查。

使用代理式人工智能自动化合规 并与交易监控系统进行增强，同时利用自主决策 **降低成本** 和 **加快响应 times**。



来源：1. LSEG：金融犯罪合规：剖析关键风险与挑战；2. Fenergo；金融服务 Capgemini 研究院分析，2025。

趋势支付编排

银行和支付提供商采用智能框架，以高效支持传统和下一代支付轨道



背景

商人面临 **高，不一致的处理成本** 由于支付提供商之间缺乏标准化的定价，导致了成本效率低下和利润压力。

频繁停机造成的 **不可靠的，陈旧的支付系统** 危害商家销售额，并为支付公司带来声誉风险。

证据

47%

在线零售商表示 **支付失败具有高度负面影响** 对购物者满意度。¹

35%

电子商务商家说他们 **使用智能支付路由** 以最小化付款失败。²

42%

电子商务商家表示 **欺诈减少是首要战略任务** 为了2025年。²



机遇

企业应现代化其支付架构以 **跨越传统和新兴支付方式实现支付编排** — 包括数字货币——以驱动敏捷性，新的收入来源，以及竞争优势。

集中交易数据的支付编排 **实时欺诈检测** 跨支付渠道，所以支付公司可以 **主动管理风险**。



来源：1. PYMNTS：欺诈管理、虚假拒付与利润提升；2. Visa：2025年全球电子商务支付与欺诈报告；Capgemini金融服务研究院分析，2025。

趋势增强生产力

一个由代理AI驱动的天文台可以大幅提升RM生产力



背景

关系经理（RM）在手动、常规流程上花费大量时间，由于工作流程整合不佳，降低了他们与客户互动以及推动收入增长的能力。

孤立的平台和分散的客户数据
防止 RM 建立可操作的客户洞察力，降低个性化建议的质量，并导致客户体验不佳。

证据

69%

RM的时间用于非面向客户的行政任务，例如入职、合规以及其他内部流程。¹

42%

金融领袖预期通过实施代理式人工智能来节省10%的工作时间，到2026年底。²

53%

已识别 RM 智能自动化 for 行政任务 作为财富公司应专注于以提供更好的客户服务为目标的尖端科技。³

机遇

自动化 RM 工作流程 — 包括KYC、文件和投资组合再平衡 — 通过利用智能流程自动化 for 免提，例行流程和 下标运营成本。

一个基于代理型人工智能的RM观测台——具有呼叫智能和智能呼叫摘要等工具——可以帮助财富公司统一客户端数据和 个性化建议，以提升交叉销售并持续收入增长。



来源：1. 《Capgemini全球财富报告2025》关系经理调查；2. Wolters Kluwer；3. 《Capgemini全球财富报告2025》关系经理调查；Capgemini金融服务研究院分析，2025。

用例 (美洲)

富国银行 (零售银行)

- 上下文 2025年8月 富国银行 合作 谷歌云 用于扩展 自主AI 在整个组织中。
- 解 谷歌代理空间平台使各部门员工能够更快速、更智能地工作 自动执行任务并从数据中获取有价值的信息
- 收益 富国银行 提升效率，简化运营，并增强客户体验 跨数字、分支机构和呼叫中心渠道。^{1,2}

花旗财富 (财富管理公司)

- 上下文 2025年8月，花旗财富推出了 新的AI工具 作为其更广泛战略的一部分来 增强数据、分析和客户沟通能力
- 解 公司推出了Advisor Insights，一个定制的仪表盘，为顾问提供市场更新、投资组合洞察和警报，以及AskWealth，一个基于GenAI的助手，可在Citi Wealth生态系统中提供即时答案和研究。
- 收益 工具 节省顾问时间，提高客户端响应速度，和 加强花旗个性化服务。³

摩根大通 (银行和支付服务提供商)

- 上下文 2025年4月，摩根大通支付公司扩展了其Affirm的合作伙伴关系 为美国商家提供灵活的分期付款选项 通过摩根大通支付商业平台。
- 解 平台 在其商户网络中整合了灵活的、人工智能驱动的支持选项，提升实时承保和欺诈预防。
- 收益 确认注意到使用该解决方案的商家 平均购物车规模增长70%，而放弃的购物车减少了近30%，支持更高的转换率和更安全的交易。^{4,5}

来源：1. 富国银行；2. 谷歌云；3. 花旗集团；4. 摩根大通；5. 商业周刊；Capgemini 研究院金融服务分析，2025年



用例 (欧洲)

汇丰银行 (零售银行)

- 上下文 2024年6月，汇丰银行试图 **强化其金融犯罪检测** 通过解决9亿笔每月交易中不断增长的欺诈活动的复杂性和数量。
- 解 :汇丰 采用了动态风险评估，与谷歌共同研发，该评估使用人工智能来分析交易模式 并减少误报，同时提高检测精度。
- 收益 :该方法也缩短 **从几周到几天调查时间**，与 **减少 60% 的误报** 实现更快的金融犯罪检测和更少的交易失败。¹

UBS (财富管理公司)

- 上下文 2024年12月，UBS **难以及时提供个性化见解** 由于复杂的工作流程和碎片化的内容系统，限制了顾问效率。
- 解 UBS 部署了微软Azure AI工具来构建**UBS红**，为顾问提供实时访问60,000份投资和产品文档的中央知识库的权限。
- 收益 **UBS红** 实现更快的研究，**简化工作流程**，并改进了决策制定，覆盖了瑞士、香港和新加坡的关键部门30,000名员工。²

adyen (支付服务提供商)

- 上下文 2025年1月，Adyen在处理支付方面遇到了困难，因为 **有平衡转化率、欺诈防范和成本** 跨越碎片化系统和手动流程。
- 解 :adyen推出了adyen uplift，一个由人工智能驱动 **的支付编排产品** 为商家和企业。支付优化套件帮助企业提高支付转化率，简化欺诈管理，并降低支付处理成本。
- 收益 :adyen提升产品试点已经显示 **企业支付转化率总体提升了6%** 与传统的实现相比。³

来源：1.汇丰银行；2.微软；3.阿迪恩；金融服务咨询公司埃森哲研究院分析，2025年。

概述

- 预计有15-25%的卡交易 **迁移到A2A系统** 并且持卡体验的**客户满意度仍然较低** 银行正优先推进安全、数据智能的创新，以升级信用卡产品并保持用户参与度。¹

- 同样地，**70%** 管理财富的高层管理人员中有人说下一代客户 **以数字为先的需求** 服务，使 **技术转型** 对于提升客户忠诚度和业务拓展至关重要。²

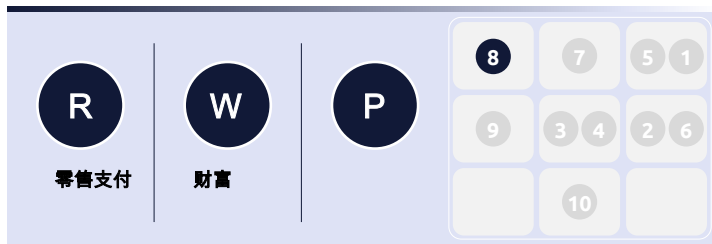
- 作为55%的支付高管 **优先投资新技术**，公司正在努力构建可信、智能的支付生态系统，这些生态系统能够 **适应新兴风险和机遇**。³

；来源：1. 普华永道2025年全球零售银行业务报告；2. 普华永道全球财富报告 财富管理高管调查 2025 3. 普华永道全球支付报告 2025；普华永道金融服务研究所分析，2025。



趋势防御 未来防护

金融机构优先考虑网络安全，以确保持续服务并降低风险



背景

碎片化 防火墙和身份系统 延迟
威胁检测和破坏 FS 公司的运营弹性，导致停机和客户不信任。

公司也面临来自 人工智能驱动的恶意软件和自动化入侵，提高了需要先进的网络安全工具来主动检测和消除威胁。

证据

54%

银行高管表示，虚假的使用 AI 工具在欺诈和网络攻击中 是一个重要的网络安全挑战。¹

40%

员工相关网络安全下降
事件预计 到2026年，对于公司 统一他们的网络安全架构。²

58%

FS高管表示他们 将AI融入 他们的网络安全策略。³



机遇

FS公司拥有 统一安全平台，集中监控银行、交易和客户渠道 可以最小化 停机并确保不间断服务。

By 部署人工智能驱动的检测引擎 那个持续 学会识别和阻止恶意软件 企业可以实现 更快速的威胁响应，降低损失，并保护客户信任。



来源：1. SAS：智能银行的未来：2025年的AI、风险与创新；2. Gartner；；金融服务咨询公司Cappgemini研究机构分析，2025年。 3. 威胁系数：网络安全自动化采用的趋势演变

趋势 新支付组合

更多公司采用创新的支付解决方案



背景

的上升 **非现金支付方式** 像数字钱包和即时支付这类的 **侵蚀交换费收入** 为银行和支付公司。

分叉的监管路径 美欧之间 – 由**即时支付法规和数字欧元等举措塑造** – 正在增加银行和支付公司的交易清算复杂性。

证据

77%

银行业高管预见 **借记卡支付的干扰** 随着账实系统普及。¹

44%

银行是 **与金融科技合作** 提高其实时支付能力。²

65%

支付高管认识到提高 **即时支付基础设施** 到推广非现金交易。³



机遇

通过与金融科技企业合作，银行可以 **扩展数字钱包、即时支付和跨境数字货币解决方案**，提升客户留存和保护收入。

作为银行的 **集成商** 可以利用 **支付编排和数据驱动结算** 为了简化交易和结算，使银行能够开辟新的收入来源。



来源：1. 普华永道2025年全球零售银行业务报告；2. PYMNTS；3. 普华永道2025年全球支付报告；普华永道金融服务研究院分析，2025年。

趋势价值驱动型商户收单

加强商户关系可以推动银行的收入增长



背景

银行在过去二十年里，由于 **低利润率** 和 **遗产低效**，限制其捕捉不断变化的支付环境中新增长机会的能力。

碎片化的商家生态系统，**中小型企业 (SMB) 的高成本** 和 **大型商家复杂的多供应商设置**，导致商家产生运营摩擦 **全渠道，智能支付体验**。

证据

40%

商人说他们计划要 **从银行转向支付技术公司** 截止到2025年底，由于成本高和运营摩擦。¹

80%

商人们表示他们愿意 **切换到银行** 如果他们提供相同的东西 **一站式解决方案** 作为支付技术公司，以类似成本。¹

56%

商人们认为 **多货币支持** 作为一种关键能力，并且愿意为它支付溢价。²

机遇

银行应该向商家提供 **统一数据驱动平台** 将支付和增值服务打包，利用人工智能进行 **成本优化** 以及退货自动化 驱动更强的商家参与。

银行和支付公司提供 **多币种，多收购方基础设施** 可以帮助商家扩展 **在全球范围内无缝地**，获得**忠诚度和市场份额** 通过一个可信的、以数字为先的生态系统。



2. 普华永道2026年全球支付报告 - 商户调查 来源：1. 毕马威全球支付报告2026；毕马威金融服务研究所分析，2025。



用例 (美洲)

花旗银行 (零售银行)

- 上下文 2025年3月，公民银行推出 一个开放的银行业应用编程接口 (API) 让消费者和企业客户在外部平台上安全地访问他们的财务数据。
- 解 该API允许客户安全地连接他们的 公民账户 用于预算、会计和其他金融应用程序 不共享密码 。这取代了屏幕抓取，使数据共享更快，更精确，并安全。
- 收益 自推出以来，该银行已减少屏幕抓取 95% ，提高安全性与效率。 ^{1,2}

bny mellon (金融服务公司)

- 上下文 2025年8月，摩根大通和百富勤集团启动AIKYA项目，探索去中心化人工智能在识别支付交易异常中的应用。
- 解 该项目使用联邦学习来 训练本地AI模型 on 合成支付数据 然后它将它们的见解结合起来，构建一个安全、全球的异常检测系统。
- 收益 公司致力于创建一个全球模型，该模型增强了交易异常检测，同时通过不共享敏感数据来保留数据隐私。 ^{3,4}

adyen (支付服务提供商)

- 上下文 2024年9月，Adyen和Salesforce Commerce Cloud 提升商家支付功能以应对碎片化支付系统 ，旨在简化交易并减少低效。
- 解 : Adyen 集成其平台，提供100余种全球及本地支付方式，支持扫频响应分析 (SFRA) 和可组合的店面，用于统一支付。
- 收益 商人享受 无缝支付，全球覆盖，流程简化，增强安全性，并缩短上市时间。 ⁵

_____ ; 2. 商业内幕 ; 3. 摩根大通 ; 4. 摩根士丹利 ; 5. 阿迪恩 ; 金融服务行业咨询公司Capgemini分析，2025年。资料来源：1. 公民银行

构建韧性，借助智能合规方案

在Capgemini，我们帮助金融机构超越传统的客户尽职调查 (KYC) 审核，实现持续合规。我们利用AI驱动增强功能和安全的测试环境，自动化准入和监控流程。 **我们的KYC加速器确保速度、可扩展性和统一的客户视图**，同时金融犯罪合规 (FCC) 管理的服务提供端到端覆盖交易监控、制裁筛查和尽职调查。

通过先进的分析和认知计算，我们强化反洗钱 (AML)、制裁和反腐败计划，为机构提供数据驱动的洞察力和主动风险管理。通过与埃森哲合作，组织可以保持领先于不断变化的法规，构建面向未来的韧性已准备好合规能力。

将转换操作转化为互联互通、数据驱动的体验

我们通过整合人员、流程和技术，帮助组织释放互联运营的力量。 **人工智能驱动的金融职能提升效率和增长**，而现代人力资源平台则转变着员工体验。

我们的无接触透明供应链操作解决方案提高收入和营运资金，以及以角色为导向的数字化互动增强客户和员工之间的参与度。通过拥抱智能业务运营，企业获得敏捷性、可扩展性和可持续价值，以在不断变化的市场动态中蓬勃发展。

通过智能联络中心提高效率和个性化

联络中心转型通过利用技术、数据和人工智能，并以我们的以客户为中心的方法为动力，帮助 businesses 实现其增长、体验、忠诚度和品牌目标。 **我们的解决方案结合了基于云的联络中心即服务 (CaaS)、高级分析和网络安全，以提高代理人的效率。保护敏感数据，并启用无缝全渠道互动。**

实现这些能力有助于组织使其联络中心具备未来适应性，提升客户满意度，并推动增长。通过从被动支持演变为智能、自适应的运营模式，企业可以预见客户需求，提供一致、安全的服务体验，并增强客户忠诚度——确保在竞争激烈的市场中具备韧性和长期价值。

全球卡支付蓬勃发展，适应新技术的时代

我们的iTransform套件是一个全面的框架，旨在简化和加速卡片转型计划。它使金融机构能够现代化遗留系统、迁移投资组合，并通过结构化、模块化的方法提高运营效率。该套件包含一个 **可靠的迁移参考架构，云原生基础设施，和领域特定的加速器** 支持转型的每个阶段——从差距分析和蓝图设计，到数据摄取和欺诈策略对齐。

它的灵活性使组织能够在爆炸式迁移策略或分阶段迁移策略之间进行选择，并由治理模型、测试框架和转换管道来支持，这些措施确保了最小的中断和数据处理的高保真度。



加雷斯·威尔逊

全球银行业首席专家

gareth.wilson@capgemini.com

加雷斯是埃森哲银行业务的负责人，拥有超过30年的行业领导经验。他拥有建立长期客户关系以及成功管理大规模、复杂且具有商业关键性的客户项目的成功记录。



Sandeep Kurne

全球财富与资产管理首席顾问

sandeep.kurane@capgemini.com

桑杰普是一位拥有25年全球经验的数字战略和业务转型高管，他致力于帮助公司实现盈利增长和股东价值创造。他专注于与传统金融机构和金融科技合作，在银行、财富管理和资本市场领域领导战略数字项目。



凯瑟琳·谢德鲁-雷菲尔

法国银行业务主管

catherine.chedru-refeuil@capgemini.com

凯瑟琳领导法国金融服务领域的银行业务。她是一位资深专业人士，拥有25年银行行业经验，在财富管理、资产管理及公司银行等领域的重大运营和数字化转型项目中发挥了关键作用。



詹妮弗·埃文斯

全球零售银行及全球客户合作伙伴，凯捷创智

jennifer.evans@capgemini.com

詹妮弗负责Capgemini Invent的零售银行业务。她拥有超过19年领导复杂转型项目的经验，以及在文化变革、员工和客户代言人、数字演进和运营效率等领域设计和交付一系列战略解决方案的经验。



Jeroen Holscher

全球支付服务负责人

jeroen.holscher@capgemini.com

杰罗恩是卡片和支付领域的转型项目专家。他在嘉信环球工作了24年，帮助客户改进他们的支付产品以及底层技术。



弗洛里安·福斯特

全球支付负责人，埃森哲发明

florian.forst@capgemini.com

弗洛里安是埃森哲创新全球支付业务的负责人。凭借近25年的经验，他在为金融服务领域的执行层和决策者提供建议方面拥有深厚的专业知识。弗洛里安拥有法学博士学位，并在战略咨询方面拥有丰富的背景，支持着欧洲的主要金融机构。



詹姆斯·艾伦

财富与资产管理咨询亚洲区负责人

james.aylen@capgemini.com

詹姆斯在Capgemini Invent的亚洲（新加坡和香港）领导财富和资产管理业务。詹姆斯是亚太地区的公认思想领袖，拥有超过20年在金融服务领域设计亚太市场尖端数字解决方案的经验。



洛伊克·帕夸特

瑞士金融服务咨询主管

loic.paquotte@capgemini.com

洛伊克是瑞士金融服务行业的资深领导者，也是思爱普发明公司在该国的财富和资产管理业务负责人。凭借15年以上的战略和管理咨询经验，他帮助金融机构转型其商业模式以提升销售额。使用最新技术提升效率和客户体验市场技术。



克里斯托夫·韦尔涅

卡片与支付领先者（欧洲）

christophe.vergne@capgemini.com

克里斯托夫在建设埃森哲全球支付转型能力方面发挥了关键作用。他过去十年一直作为世界支付报告的合著者参与其中。



拉维·维克拉姆

副总经理，卡支付主管

ravi.vikram@capgemini.com

拉维为领先的银行和金融机构推动全球转型。在银行和数字化转型领域拥有23年以上的经验，他专精于信用卡、支付和信贷业务。他在战略咨询、大型项目交付和平台现代化方面拥有深厚的专业知识，领导着全球范围内价值数百万美元的项目。



卢卡·鲁西格南

全球金融服务公司 Capgemini 研究院首席长官

luca.russignan@capgemini.com

卢卡专注于金融服务行业的战略远见，拥有超过15年在行业领先咨询公司和保险公司的工作经验。在埃森哲，他研究银行和保险行业的新兴机遇和风险，将复杂趋势转化为为英国、美国、意大利和亚太地区高级管理层的可操作见解。



维韦克·辛格

银行首席，Capgemini金融研究院

vivek-kumar.singh@capgemini.com

维韦克在 Capgemini 金融服务业研究所领导财富管理、银行、金融科技和支付领域，拥有超过 12 年的数字化、咨询和商业战略经验。他是一位科技爱好者，关注行业颠覆、思想领导力计划和业务发展。

关键联系人



全球

P.V. Narayan
pvnarayan@capgemini.com

皮埃尔-奥利维·布伊
pierre-olivier.bouee@capgemini.com

田中伸一
shinichi.tonomura@capgemini.com

朱利安·阿苏林
julien.assouline@capgemini.com

美国

詹妮弗·埃文斯
jennifer.evans@capgemini.com

拉维·维克拉姆
ravi.vikram@capgemini.com

sandeep kurne
.kurne@capgemini.com sandee
p

亚洲 (香港, 新加坡)

詹姆斯·艾伦
james.aylen@capgemini.com

洛朗·利奥塔尔·沃克
laurent.liotard-vogt@capgemini.com

莫诺吉·克赫拉
manoj.khera@capgemini.com

拉维·马基亚
ravi.makhija@capgemini.com

斯里兰姆·坎南
sriram.kannan@capgemini.com

澳大利亚

罗伊·克罗基安尼
.crociani@capgemini.com 罗
伊
萨乌米特拉·斯里瓦斯塔瓦
saumitra.srivastava@capgemini.com

日本

阿约·巴夫纳尼
ajoy.bhavnnani@capgemini.com

西川英太郎
hideo.nishikawa@capgemini.com

细见博康
hiroyasu.hozumi@capgemini.com

高桥真纪
makiko.takahashi@capgemini.com

西班牙

恩里克斯·塞佩达·拉扎罗
enrique.cepeda-lazaro@capgemini.com

艾萨克·弗朗西斯科·吉梅诺·桑斯
isaac-francisco.gimeno-sanz@capgemini.co
m

玛丽亚·卡门·卡斯特利维·塞尔维奥
carmen.castellvi@capgemini.com

奥地利和德国

卡里娜·莱迪格
carina.leidig@capgemini.com

Jens Korb
jens.korb@capgemini.com
约阿希姆·冯·普特卡默
joachim.von.puttkamer@capgemini.com

朱迪斯·彼得森
judith.petersen@capgemini.com

拉丁美洲

贾米莱·加西亚·洛夫罗·莱奥 (Brazil) ja
mile.leao@capgemini.com

大卫·科塔达·格拉斯 (Brazil)
david.cortada@capgemini.com

瓦尔特·阿德里阿尼 (Mexico)
walter.andriani@capgemini.com

瑞士

阿什曼·斯里南特
.srinath@capgemini.com amshuman

Joachim von Puttkamer
joachim.von.puttkamer@capgemini.com

洛厄克·帕科特
loic.paquette@capgemini.com

比利时和荷兰

亚历山大·艾尔德曼斯
alexander.eerdmans@capgemini.com

杰罗尔德·通桑·基
gerold.tjonsackkie@capgemini.com

伊尔达·达吉
ilda.dajci@capgemini.com

乔斯特·范·普滕 (Netherlands) joost.
van.putten@capgemini.com

施塔芬·范·阿伦
stefan.van.alen@capgemini.com

法国

奥蕾·布什阿德
aure.bouchard@capgemini.com

克里斯蒂勒·拉巴尔代
christele.rabardel@capgemini.com

埃里克·德·萨基·德·萨内斯
eric.de-saqui-de-sannes@capgemini.com

让-查里斯·克罗耶格
jean-charles.croiger@capgemini.com

斯特凡·达利法尔
stephane.dalifard@frog.com

扬·勒克莱尔
yann.leclerc@capgemini.com

意大利

达里奥·帕特里齐
dario.patrizi@capgemini.com

洛伦佐·布斯卡
lorenzo.busca@capgemini.com

莫妮亚·费拉里
monia.ferrari@capgemini.com

北欧

艾米莉·M·弗莱特
emilie.flaate@capgemini.com

约翰·贝格斯特罗姆
johan.bergstrom@capgemini.com

夏尔马·辛克什
pinkesh.shah@capgemini.com

茶·西兰德尔
tea.silander@capgemini.com

中东

Bilel Guedhami
bilel.guedhami@capgemini.com

文森特·萨哈吉安
vincent.sahagian@capgemini.com

英国

卡洛斯·萨拉塔
.salta@capgemini.com 卡洛
斯

德斯瑞·希恩
desre.sheen@capgemini.com

米歇尔·瓦贾
michel.vaja@capgemini.com

索姆·萨罗马·罗尤鲁
somsarma.royyuru@capgemini.com

斯蒂芬·杜里
stephen.dury@capgemini.com

我们感谢这些团队和人员，他们帮助创建了、制作了以及推广了《银行顶尖趋势2026》。

Cappgemini 研究院金融服务： 卢卡·鲁西格南 (Luca Russignan) 和维韦克·辛格 (Vivek Singh) 因整体领导力而受到表彰。塔拉·麦金尼·贝里 (Tamara McKinney Berry) 因编辑贡献和内容领导力而受到表彰。查亚南·班多帕迪亚 (Chayan Bandyopadhyay) 因项目管理而受到表彰。阿比什克·古拉贾拉 (Abhishek Gurajala)、兰什·乔希 (Ranshu Joshi) 和蒙妮卡·坎帕卡姆 (Monika Kanipakam) 因深入的市场分析、研究和洞察汇编而受到表彰。迪内什·丹达帕尼·德希根 (Dinesh Dhandapani Dhesigan) 因图形解读和设计而受到表彰。

毕马威金融服务网络： 西里尔·弗朗索瓦，卡蒂克·拉马库什南，皮埃尔-奥利弗·布伊，伊利亚斯·加内姆，榎伸一郎，尼尔什·瓦迪亚，加雷斯·威尔逊，杰罗恩·霍尔舍尔，阿努杰·阿格拉瓦尔，内森·萨默斯，詹妮弗·埃文斯，弗洛里安·福斯特，桑杰普·库尔内，伊恩·卡蒙斯，维贾伊迪普·辛格，多利·卡尔马卡尔，纳加拉吉·兰加。

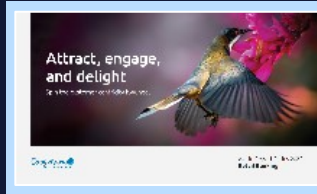
市场营销与推广： 为了感谢他们的整体营销支持，我们将向Meghala Nair、Sophie Thrower、Neha George、Jyoti Goyal、Sunanda Ganguli、Debleena Misra、Hugh Collins、Fahd Pasha、Manasi Sakpal、Manisha Singh和Anthony Tourville致以诚挚的谢意。感谢Sushmitha Kunaparaju、Pravin Kimbahune、Talagadadeevi Ramya Sai和Dinesh Dhandapani Dhesigan在制作方面的付出。感谢Kavita Deo和Ashwin Sreenivas在推广方面的贡献。

趋势书籍 2025



- 银行：零售银行，财富支付，租赁，资本市场，
- 保险：P&C，生命，健康
- FS: 可持续发展

世界零售银行 2025年报告



吸引，参与
并且愉悦
旋转客户
中心飞轮

世界P&C保险 2025年报告



比例尺
明天，今天
老龄化人口结构
旋转需求战略
P&C 保险
转换

世界财富 2025年报告



驾御伟大
财富转移
设定航线以获胜
下一代高净值人群

世界人寿保险 2026年报告



从人寿保险到
生活保险
重新思考相关性
适合40岁以下

世界付款 2026年报告



(不算) 安静的
收购
夺回
商人意味着
不同地玩

世界云服务 2026年报告



从工艺
自动化到
行业
重塑想象
解锁大规模
云增长
AI驱动的智能体

2025年1月7日 2025年3月11日 2025年4月22日 2025年6月4日 2025年9月15日 2025年9月25日 2025年11月12日

11th 版

21st 版

18th 版

29th 版

4th 版

21st 版

3rd 版

保险

银行业

分享反馈，并获取我们的最新消息 银行研究



订阅以获取我们的思想领导力



下载我们的趋势书籍



您的反馈很重要



世界报告

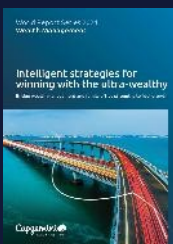
先前

最新

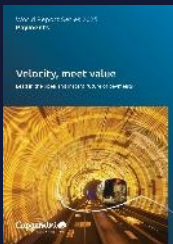
零售
银行



财富
管理



支付



云服务



趋势书籍

先前

最新



视角

可持续发展



数字货币





联系金融服务 咨询公司凯捷 研究机构

思想领导力，赋能金融服务业高管制定以洞察力驱动的商业决策。

嘉信理财研究所以数字、创新和技术问题为重点，是面向银行、财富管理公司、支付行业参与者和保险公司的内部智库。该机构每年出版其标志性的《金融服务世界报告》系列，该系列借鉴客户声音调查、高管访谈以及与技术公司和学术界的合作，以揭示新兴趋势并探讨人工智能、云计算、数据和数字化如何驱动业务转型成果。我们行业专家依托时间序列全球数据集，提供可行的见解、趋势分析和创新解决方案，以应对金融机构在快速变化环境中的动态挑战。全球经济。



卢卡·鲁西格南

全球金融服务宝洁米尼研究院 luca.russignan@capgemini.com



维韦克·辛格

银行负责人
Capgemini金融服务研究院 vivek-kumar.singh@capgemini.com

不要错过：订阅以获取报告，报告发布时即可收到。



关于埃森哲

嘉能英是一家以人工智能技术为驱动的全球业务与技术变革合作伙伴，为商业带来切实的价值。我们构想组织的未来，并借助人工智能、技术和人力将其变为现实。凭借近60年的深厚积淀，我们是一个由42万名成员组成的负责任且多元化的集团，分布在全球50多个国家。我们凭借深厚的行业专业知识以及强大的合作伙伴生态系统，提供端到端的服务和解决方案，整合我们在战略、技术、设计、工程和业务运营方面的能力。该集团2024年的全球收入为221亿欧元。

让它真实 | www.capgemini.com



免责声明

此处包含的信息是大致的，并非意在且不应被理解为提供给用户的职业建议或意见。凯捷不就对错误、遗漏或使用本材料承担责任。本文件是仅供信息参考；其目的仅在于为用户提供有帮助的信息。本文件并未声称是解决任何特定问题或实现任何特定业务目标所必需的方法或步骤的完整陈述。用户还应注意，这些材料可能不适用于或适合用户的特定情况或需求，并且如果考虑采取任何行动，可能需要考虑其他因素。本文档的原文是用英语编写的。除英语以外的语言翻译是为了方便我们的用户。Capgemini对翻译不准确概不负责。此处提供的信息按原样提供。Capgemini否认作出任何形式或任何种类的任何陈述或保证。



本演示文稿包含可能具有特权或机密信息的内容，并属于埃森哲集团所有。

版权所有 © 2026 Capgemini. 保留所有权利。