



毕马威全球技术报告： 金融服务业洞察

以数字化创新驱动增长

毕马威 创·见不同

毕马威国际 | [kpmg.com](https://www.kpmg.com)



摘要

在巨大的成本压力下，金融服务机构应对不断变化的风险和客户需求，其中拥有竞争优势的是那些通过数字化转型创造价值的公司。金融服务机构准备好通过数字创新实现前所未有的增长了吗？业界面临的压力与日俱增，如何回答这个问题可能决定成败。本报告主要目标读者是金融服务行业中希望利用技术提高运营效率并推动增长的首席执行官、首席信息官、首席技术官和高层管理人员。

当前，高通胀持续、地缘政治压力、监管环境的不确定性以及全球经济增速放缓等多重因素叠加，正对金融服务业的发展构成挑战。利率波动抑制了消费支出和资产表现，合规和运营成本稳步增加，这些迫使业界高管重新审视企业增长策略。与此同时，金融服务机构还面临着创造价值和经营利润降低的压力。

在当前环境下，技术在企业运营中的重要性愈发突显。涵盖资产管理、银行与资本市场和保险等行业的《毕马威2024年全球首席执行官展望》报告显示，上述行业公司的首席执行官仍继续聚焦利用数字化打磨商业模式。尽管经济不确定性持续，仍有81%的受访银行和保险业的首席执行官将生成式人工智能视为重点的投入方面；

资产管理行业中75%的受访首席执行官也持有同样观点。各机构正借助于创新平台和系统降低成本、改善客户体验并提升业务韧性。

毕马威最新的调研报告融合了金融服务行业612名技术高管（包括来自资产管理、银行和资本市场、保险、私募股权和房地产等领域的专业人士）的真知灼见，进一步揭示了技术在助力该行业发展方面的潜力。

“

本报告显示，金融服务业最有可能从人工智能投资中受益。为了保持优势，金融服务机构必须摒弃封闭、短视的策略。这可能涉及在处理好旧有解决方案的基础上利用多种先进技术，以确保企业级的兼容。目标应该是打造一个有助降低业务复杂性并实现端到端客户体验变革的现代化且简单的架构。”

Karim Haji

金融服务业全球主管合伙人

毕马威国际

主要发现

通过创新和人工智能进行风险管理

风险加剧及监管严苛作为行业性固有挑战正催生金融服务行业的创新需求。因此，该行业也最有可能从自身的网络安全、XaaS（一切即服务）和人工智能投入中获取回报。尽管这有助于推动进展，但风险和责任的不断变化仍对业界技术决策者构成重大影响。

75% 75%的受访者表示，复杂的监管政策变化是导致他们投资信心下降的最主要因素。

本调研发现，数据驱动的决定、人工智能赋能的解决方案和旧有平台的现代化改造构成该行业应对策略的核心。面对不断变化的市场风险，金融服务机构最有可能利用以数据为中心的决策模式适应数字化转型。做出这种选择的受访者比例高出跨行业受访者平均水平5个百分点。在建立好合适的数据基础之后，人工智能可以作为一种强大的工具，帮助企业加快控制环境的现代化进程、预测变化带来的影响，并尽量减少偏离。

为了兑现在数据和人工智能方面的承诺，必须目标明确地进行拓展

生成式人工智能的兴起将改变金融服务业。它使金融机构能够以前所未有的方式实现复杂任务的自动化并提升客户体验。金融服务业是最有可能从人工智能投入中获取回报的行业。然而，许多机构在尝试将人工智能全面融入自身业务时，仍然面临诸多问题。

92% 92%的受访公司表示正通过人工智能获取盈利。然而，只有32%已实现大规模回报。

我们的调研揭示，数字化领先企业为实现规模效益正采取的关键行动主要有：借助生态系统以及基于多个人工智能能力集的用例、寻求从根本上改变（而非增量改进）端到端价值链来突破极限、开展数字化及数据方面的基础性投资。

简化与现代化，打造可灵活适用的架构

金融服务机构正寻求通过系统的现代化以提升业务韧性并去除无谓的复杂性。这些现代化方面的努力对于确保业务连续性至关重要。

58% 58%的受访者承认其基础性IT系统的缺陷每周都会对业务形成干扰。

从行业整体来看，通过部署云平台以简化数字化基础设施的机构有所增加，且多达82%的受访机构在2024年重点投资了XaaS。

这种简化的主要好处之一是成本的降低。近三分之一的受访者表示，公共云平台或XaaS技术已帮助有效降低了技术负债和总拥有成本（TCO）。

风险与 监管

在获取消费者信任的过程中，金融机构面临重重阻力。当前，地缘政治紧张正波及各行各业，影响供应链和金融系统，使资本获取受限，推高普通货物和大宗商品价格，并最终影响经济稳定。技术进步和监管加码也造成新的不确定性，且该不确定性导致脆弱的声誉风险环境。

在金融机构快速调整适应之际，图谋不轨者为达到操纵个人、企业、政府并削弱信心的目的，正用技术武装起来。因此，与一年前相比，金融机构投资新技术的信心有所下降。《2024年毕马威银行业首席执行官展望》¹表明，只有43%的受访高管相信其所在机构的网络安全防护能力能够跟上人工智能进步带来挑战的步伐。多年来核心系统投资不足导致的技术投入历史欠账也使这一情况恶化。《毕马威全球技术报告》调研的许多金融机构高管（58%）表示，其基础性IT系统的缺陷每周都会对业务形成干扰。

¹ <https://kpmg.com/xx/en/our-insights/value-creation/kpmg-2024-banking-ceo-outlook.html>

为了保护公民和弱势群体，确保资本市场的持续运作，监管机构正增加相关立法，这增加了金融服务行业的合规成本。立法方面，最重要的新法规包括欧盟《网络韧性法案》（CRA）、欧盟《数字运营韧性法案》（DORA）和《欧盟人工智能法案》（EU AI Act）等。

然而，许多机构认为，对新兴技术（特别是人工智能）监管立法的不适当及不统一本身就是一大障碍。毕马威最近的调研表明，70%的保险业首席执行官认为，当前行业缺乏人工智能方面的监管立法可能会有碍企业的成功²。

2023年12月发布的ISO/IEC 42001标准，是第一个提供人工智能管理框架的国际标准。该标准主要处理人工智能带来的独特挑战，例如道德方面的考量、透明度和持续学习。对于金融服务机构而言，该标准提出了一种结构化的方法论来管理与人工智能相关的风险和机遇，以便在创新与治理之间寻求平衡。重要的是，该标准的实施可以帮助机构赢取利益相关方的信任，为脱颖而出提供机会。

对于ISO 42001标准，毕马威有着独特的见解和经验。毕马威澳大利亚是全球首家获得英国标准协会（BSI）的ISO 42001人工智能管理体系认证的机构。

² <https://kpmg.com/xx/en/our-insights/value-creation/kpmg-2024-insurance-ceo-outlook.html>

尽管这些标准起到了宝贵的指导作用，但不断变化的风险环境和不断增加的合规要求，仍然令金融服务机构望而生畏。

75%

75%的受访者表示，监管复杂化是最影响他们投资信心的因素（比跨行业平均水平高7个百分点）。

对该领域的数字化领先企业所采取的策略分析表明，显而易见地，许多机构为应对复杂格局，制定了数字化转型战略，在既要解决当前需求又要为可预测的未来需求谋划中寻求平衡。如何在不断变化的市场趋势和风险中达至上述平衡并进行动态调整，业务表现卓越的企业主要采取以数据为中心制定决策作为关键手段。《毕马威2024年全球技术报告》显示，跨行业来看，全球领先企业通过以数据为中心制定决策，调整其数字化转型战略以适应不断变化的市场趋势和风险，其比例比非领先企业高出18个百分点。

在基于数据制定决策方面，金融服务业正在充满信心地阔步前行。我们的调研表明，为应对不断变化的风险和趋势，企业以数据为中心制定决策。此方面，金融服务机构比其他行业公司高5个百分点。然而，该行业也不能骄傲自满，提高自身的数据成熟度是当务之急。

“

有效应对和管理监管合规难题，缩小风险管理和合规方面的差距，需要高度智能化和高效率的解决方案。快速的技术创新步伐正为金融服务机构解决此类问题带来新的机遇，可以通过借助模块化、灵活性更高的架构，结合人工智能和数据驱动的解决方案，并依托于由政府与私营部门组成的生态系统中值得信赖的合作伙伴，共同推动合规与风险管理的优化。。

”

David Ryan

金融服务行业技术主管合伙人
毕马威澳大利亚

金融服务比其他行业更可能采取以数据为中心的决策方式敏捷应对市场风险



您使用以下哪种方式来调整数字化转型战略，以应对不断变化的市场趋势和风险？

人工智能赋能合规

毕马威澳大利亚的[人工智能赋能合规 \(Compliance powered by AI\)](#) 平台展示在明确定义的策略下人工智能技术可被应用于：

- 将繁杂的法规转变为一系列明确的义务，使其更易于理解和遵从
- 检查流程，识别义务和风险之间的微妙联系，并强化这种关联性
- 快速掌握人工智对标行业领先实践获得的不断更新的控制清单

该平台旨在利用生成式人工智能的强大能力，以前所未有的智能和效率破解和管理监管合规难题。它能够归集并仔细检查数据，揭示数据间的重要关系，并根据一系列有效框架和控制措施识别差异。

从我们与强监管行业中的数字化领先机构合作经验来看，我们认为采取以下行动至关重要：

设定基线

组织层面形成对当前和未来风险、监管义务、关键运营和控制的认知。考虑技术和可选方案不断演进可能会如何影响您的战略和短期决策。在对未来情形需拿定主意的同时，优先考虑当前最需要解决的问题。

管理

建立并实施一个强有力的风险管理框架，将ISO 42001等标准认证纳入其中，以打造最佳实践并强化控制。探索如何利用人工智能加速实现控制的现代化，预测控制变化对流程和系统的影响，并在快速发展且充满不确定性的环境中保持控制。

实施

根据不断变化的风险和技术环境、当前的优先事项以及未来可能出现的情况，制定愿景和战略。评估可选架构，并关注基于云的可组装架构，以便适应未来变化，利用人工智能和数据驱动的XaaS解决方案加速实施并降低风险。

准备

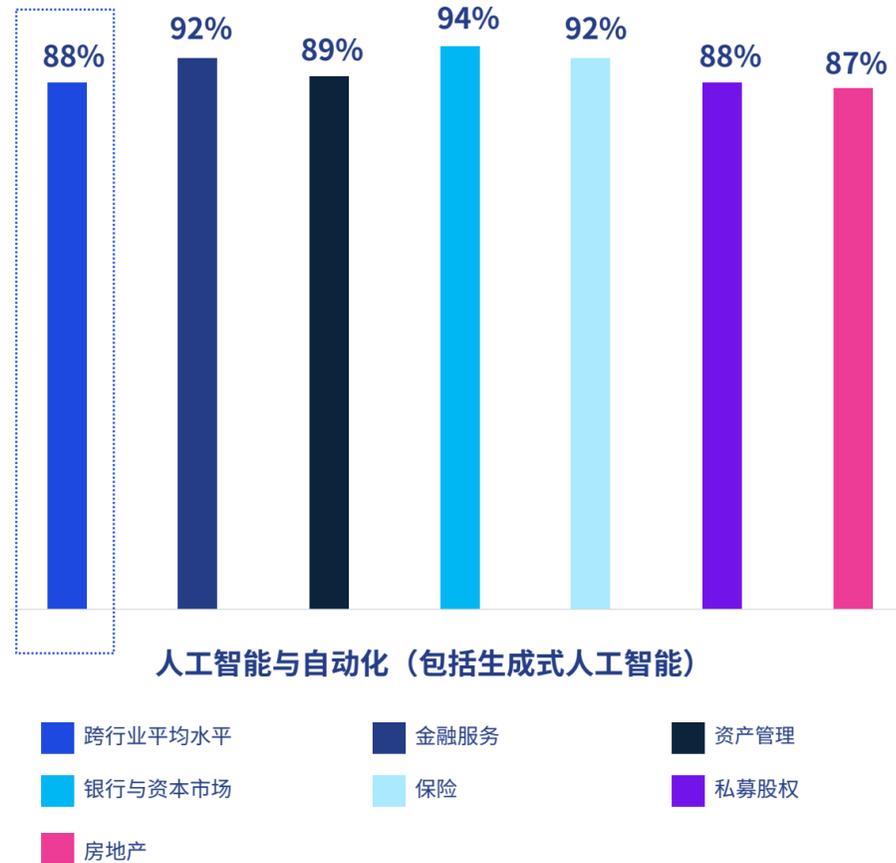
设计并组织项目团队改善控制环境，引入既有本地洞见又有全球经验的第三方服务提供商。制定必要的交付节奏和治理措施，发现并解决设计和交付中出现的问题。设计并准备“常规业务运作”运营模型，以维持控制环境并避免出现偏差。

数据与 人工智能

人工智能的发展正在重塑诸多行业。生成式人工智能的兴起，促使许多机构重新思考其人工智能投入策略，以便加速和构建其在机器学习方面的经验。金融服务机构在接纳新技术方面向来反应迅速³。因此，在本报告调研的金融服务机构中，92%表示他们的人工智能投资在过去24个月内已经开始产生利润，高于跨行业平均水平的88%。

³ https://www3.weforum.org/docs/WEF_AI_in_Financial_Services_Survey.pdf

与跨行业平均水平相比，金融服务机构（包括子行业）通过人工智能产生利润的总体占比



在过去的24个月里，您使用以下技术开展数字化转型的努力是否对您所在机构的盈利能力/业绩产生了积极的影响？

根据我们与金融服务机构的业务及技术部门高管讨论的情况，大量关于生成式AI支持的请求使他们应接不暇，同时积压任务的交付问题也在不断增加。当前存在多种高价值的人工智能用例，包括自动索赔、自动信用评估、欺诈检测、风险评估、控制的优化和开发、产品和服务个性化、网络犯罪防控以及代码生成等。金融服务机构正越来越多地寻求利用人工智能协助处理复杂、耗时的任务，并简化流程。

在应用新技术方面，机遇与障碍并存。我们的调研证实，金融服务业必须掌握通过扩展用例充分挖掘人工智能的潜力。尽管32%的金融服务机构已经从人工智能获得回报，但仍有67%尚未到达这一阶段。

快速发展的技术正与旧有IT系统、数据孤岛和财力受限发生冲突。毕马威英国智链科技主管合伙人Paul Henninger表示：“人工智能是金融服务机构正在投资的模块化程度更高、反应速度更快的下一代技术解决方案。这会对成本带来影响，尤其是他们同时管理各种数字解决方案，会暴露过去技术投资欠账方面的风险。”

头部金融服务行业机构最大的担忧之一是他们的IT系统状况。根据《2024毕马威全球财务智能化调研报告》⁴，近30%的财务高管认为，难以整合现有工具是人工智能应用的最大障碍之一。

旧有系统有碍创新，无论其是否导致用于人工智能用例的资金减少，但其存在无法在新业务能力建设方面资本化、访问孤立的数据集困难等问题。若不能消除这些障碍诱发的风险，则可能会使数字化领先企业（包括金融科技企业）与其他公司之间的差距扩大。

在弃用传统技术的同时，数字化领先企业也正从技术角度改变他们对人工智能投资的看法。以往，各机构一般会围绕单一特定的工具或平台采用自动化和人工智能技术（例如，将流程机器人（RPA）应用于过程和机器学习模型等）。如今，这种格局已经被更加综合的生态系统所取代，其中的用例可能由多个人工智能能力集共同构成。

毕马威澳大利亚金融服务行业技术主管合伙人David Ryan认为：“人工智能生态体系蓝图考虑了如何进行端到端的价值链转型，除了通过流程自动化来解决特定痛点，还避免了错失更广泛的变革机会或影响深远的风险。。随着技术的成熟并受到企业的青睐，我们看到它们正在影响企业领导者对公司相关职能未来交付模式的考量（无论是改善客户体验还是成本优化）。”

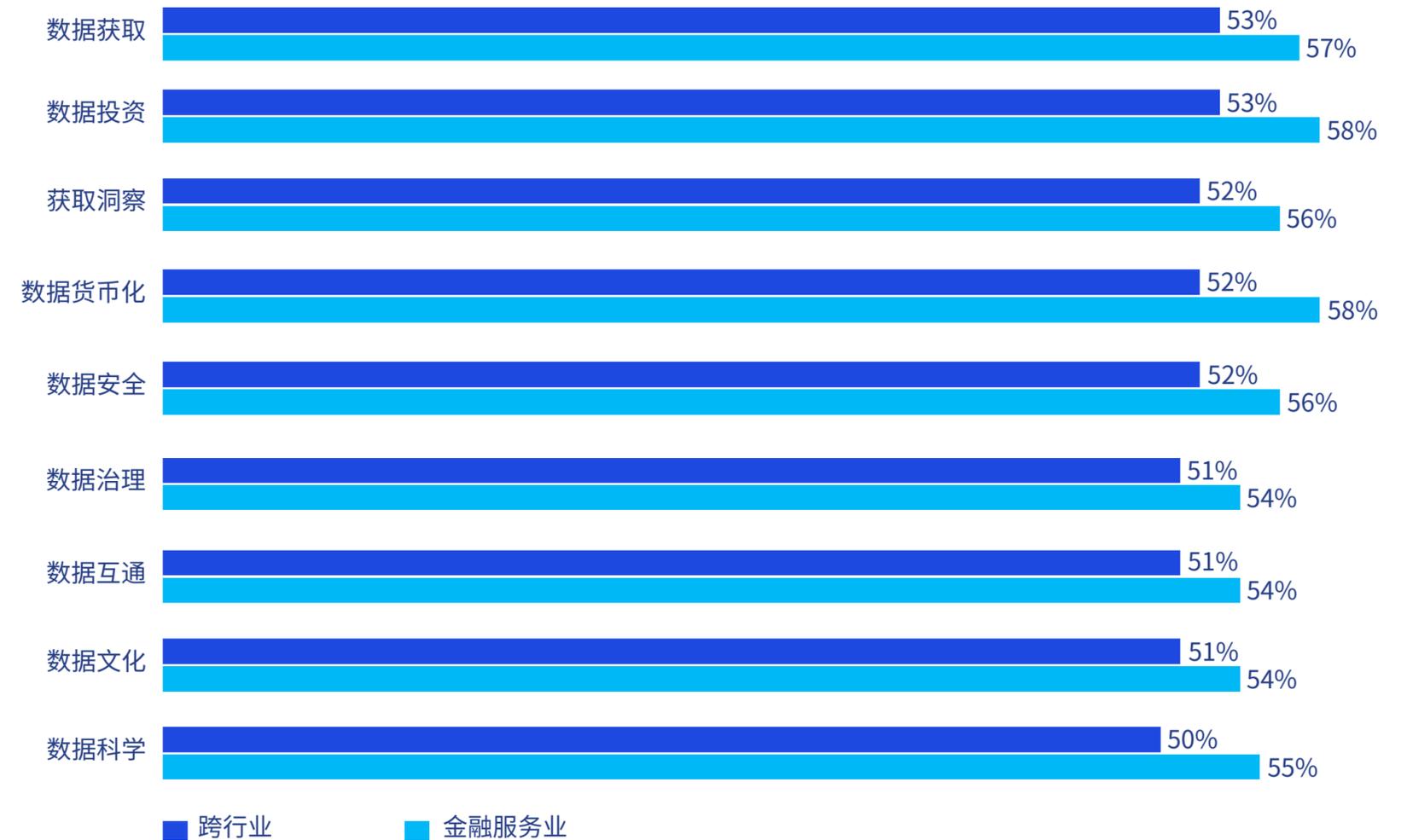
⁴ 《2024毕马威全球财务智能化调研报告》

基于与业务和技术部门的领导者交流以及我们主导人工智能项目的经验表明：数据管理在实现企业整体转型方面，尤其是在摆脱点式解决方案和孤立的人工智能用例方面发挥着关键的作用。毕马威美国金融服务业务主管David DiCristofaro认为，尽管许多机构正取得长足进展，但他们往往难以界定想要达到的最终状态。他表示：“他们终须将数据管理与整体业务战略和增长目标更紧密地结合在一起。”这可能意味着必须将数据管理融入到每一次互动、决策和流程之中，而关键是通过一个能够搜寻并交付的数据产品市场加以实现。”

我们的调研发现，在过去12个月里，数据管理一直是金融服务业关注的领域。在数据获取方面，成熟度达到两个最高等级（已经具有影响力或已经嵌入）的金融服务机构数量同比增长了一个百分点。



数据成熟度评估九大关键数据管理指标中达到最高两个等级（决定性或已嵌入）的金融服务机构占比及跨行业平均水平



您在以下领域的数据和数据分析活动的有效性如何？— 已经具有决定性或已经嵌入？



强有力的数据治理，是将数据视为具有一个或多个特定业务目标的一系列产品，所有的维护、存储和质量标准都始终围绕这一点。一些领先的银行和保险公司已经开始采用这种作法，并从中获得了回报，他们不再认为完美的数据才有利用价值。



Paul Henninger

智链科技主管合伙人
毕马威英国

为了实现端到端的价值链转型，企业必须通过加强数据治理和集成，对数据孤岛久久为功，同时考虑如何弥合技能差距。

目前，金融服务机构在扩大人工智能的应用方面正面临瓶颈。毕马威最近的一项调研⁵发现，只有16%的机构拥有能够实施生成式人工智能的人才队伍，还有61%的机构希望为此雇佣新的人才。Ryan指出：“事实证明，采取多重措施是数字化领先企业的关键策略选择。这包括与第三方合作以扩大人才库，通过学习计划和全球交付中心提高员工技能并与员工互动，购买现成的资产和解决方案，以及与初创企业或（金融）科技公司‘共同投资’，以利用他们的效率、技能和资金。”

⁵ 《毕马威调研：生成式人工智能正深刻改变企业领导者制定发展路径的方式》（KPMG Survey: GenAI Dramatically Shifting How Leaders Are Charting the Course for Their Organizations），2024

金融服务业应加紧考虑此类挑战。基于对全球领先机构业务表现的分析，我们建议采取以下行动：



升级旧有系统

旧有系统有碍人工智能的发展。应通过投资进行升级或平台再造，或选择低代码产品，以改进有碍人工智能应用的旧有系统。



改善数据基础层

建立实现自身愿景所需的数据基础层，包括数据平台、产品和治理。提高数据质量可信度，以改善使用人工智能的效果。



实施人才计划

识别并规划未来所需的人工智能人才。摸底现有团队的技能提升需求，并确定未来的技能获取之道，包括与初创企业或科技企业合作或共同投资。



开展转型

对人工智能转型进行顶层设计，在逐步释放价值的同时保持聚焦长期目标，并须避免陷入无法实现价值的概念验证或试点之中。加速实施已经证明具有优势且能降低交付风险的用例。

简化与现代化

金融服务业加速转型的愿望显而易见，74%的机构表示，他们计划在未来12个月内重点投资新技术，而不是专注现成的技术运维。多年成本压力下累积的技术投入欠账以及新技术的诱惑，使得该行业的系统犹如一张纠结的网。毕马威澳大利亚金融服务业技术主管合伙人David Ryan指出：“这种情况会显著增加系统故障的风险，并可能导致多样化的技术转型组合，从而使得难以自信地向客户提供服务。”

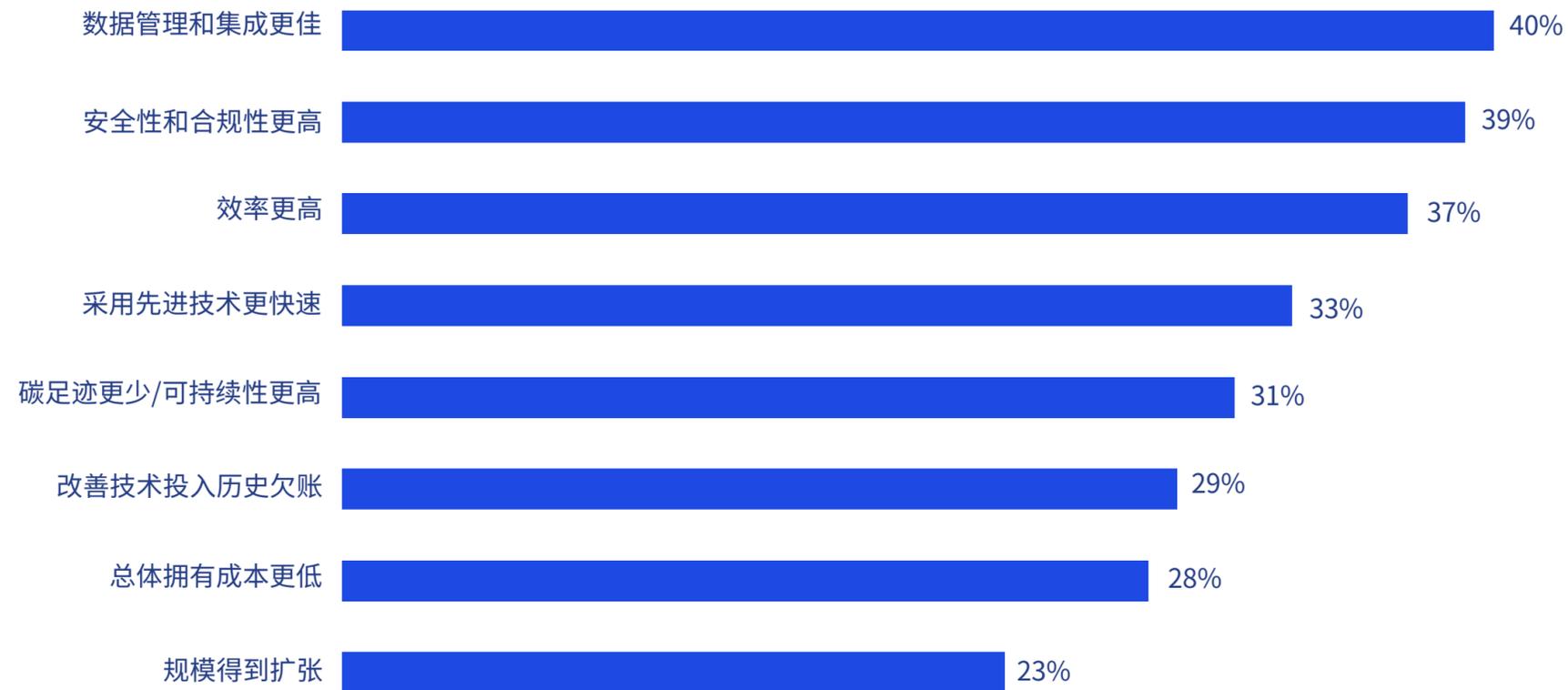
不过，业界已经开始采取行动。Ryan表示：“技术部门与业务部门的领导者希望处理旧有系统相互之间紧密耦合的问题，这些系统有碍创新、容易发生故障并会影响客户体验。与2-3年前相比，如今金融服务机构对基础系统进行现代化改造的需求已经明显增加，包括从卡类到支付、贷款、索赔、投资管理，以及核心银行业务及注册系统等，同时还要改善数字基础设施和消费者体验。”

随着与数据透明度、欺诈防护和数字支付系统相关的监管要求不断提高，这种现代化也显得日益急迫。例如，《美国消费者金融保护法》第1033条要求金融机构必须允许消费者查看其金融数据，这就需要建立一个安全的数据管理系统⁶。

⁶ <https://www.consumerfinance.gov/rules-policy/notice-opportunities-comment/archive-closed/dodd-frank-act-section-1033-consumer-access-to-financial-records/>

《数字运营韧性法案》旨在增强为欧洲市场金融机构提供支撑的数据系统的运营韧性，并推动建立现代化的系统架构，包括自动调整容量（根据需求调整资源）、自我修复（自动检测故障和启动恢复程序）和负载均衡（在服务器之间分配工作负载以提高性能并防止过载）⁷。澳大利亚的《消费者数据权利法案》要求银行共享产品和客户数据，重点关注数据质量和合规性⁸。应对此类要求的首要措施，是建立兼具延续性和统一性的综合数字基础设施。

技术的简化和现代化能带来诸多好处，其中一点在当前环境下不可低估。那就是，通过采用公共云平台或XaaS技术，并部署DevSecOps工具、实践和控制，可能会有助于提高所用技术的生产力。近三分之一的受访者表示，公共云平台或XaaS技术在降低技术投入欠账和总体拥有成本方面已经有所成效。



在过去的12个月里，您所在的机构通过使用公共云平台/XaaS技术获得了哪些关键回报？

⁷ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:52020PC0595&rid=10>
⁸ <https://www.cdr.gov.au/>

业务驱动因素、法规以及客户偏好变化，正不断促使金融服务机构采用可满足各种新兴需求的适应性强的灵活架构。在这些机构寻求技术栈现代化之际，影响其投资决策和整体转型方式的三个关键因素包括：

- **第三方指导（89%）**
- **内部试验和概念验证测试（88%）**
- **被竞争对手采用过（78%）**

第一和第三个因素反映出向金融服务业或其他行业的领先机构学习的意愿。这种情况在金融服务业的数字化领先企业中尤为普遍，他们会吸纳多方洞见，包括第三方专家、行业分析师和技术供应商等。

第二个因素突出表明，对于包括数字化领先企业在内众多企业而言，从传统技术转向现代化的基于云的可组装架构时，必须要在考量以往成败经验教训的基础上进行仔细规划。

Henninger指出：“金融服务业在云技术和数据的应用方面长期领先，但最近我们看到许多机构在转型过程中陷入困境，因为他们的成果无法证明成本的合理性。该行业的数字化领先机构当前已经开始重点关注如何完成转型。”

他补充道：“该行业以勇于尝试著称。从在成熟市场推出数字子品牌到大型公司与金融科技企业开展竞争，就是最好证明。所有这些经验教训，都让创新受益匪浅。”

在变革不断、创新步伐加快的行业中，向外界学习并持续调整适应能力，将是成功的关键因素之一。这种在风险规避和转型之间保持平衡的做法，对于在快速发展的市场中保持竞争优势尤为重要。

在转型过程中，令领先机构意想不到的的是，在他们迎接历史性技术投入欠账的挑战并拥抱XaaS、数据和人工智能带来机遇的同时，可能形成因过于庞大而难以驾驭的技术转型组合。Ryan表示：“数字化领先企业必须善于利用多模态思维，以快速应对不断变化的环境，并管理日益复杂的变革组合。在动态变化的环境中灵活性尤为重要。机构必须准备好应对不断变化的客观条件、客户偏好和技术进步。”

如果能够正确实施上述策略，其回报可能相当可观。通过对系统进行简化和现代化，并有效利用数据和人工智能的能力，机构将可以更好地了解并快速响应不断变化的客户需求和大众期望。此举不仅有助企业安全且有韧性地提供数字体验、产品和服务，而且有助其在竞争激烈格局中充满创意并脱颖而出。



客户的反馈有助于识别应重点关注的事项，但为深度挖掘价值，金融服务机构不能止步于此。例如，我预计很快我们将会看到完全基于人工智能的服务交付模型，这要求切换到基于组件的架构。各机构的高管们都希望了解此类全新的端到端数字化体验到底如何，以及企业如何才能实现。”

David DiCristofaro

金融服务业务主管
毕马威美国

聚焦简化和现代化可以帮助机构降低自身的复杂程度，简化流程，并建立一个更灵活、更有韧性的技术环境。我们建议金融服务机构应将重点放在以下四种关键措施：



评估

首先应评估旧有系统，以确定可能妨碍敏捷性的低效和复杂环节。重点关注通过简化可以立即增加性能、降低成本和提高运营效率的领域。与主要利益相关方携手应对挑战，并确保对现代化需求达成共识。



准备

消除不必要的复杂性，并引入更现代、更灵活的技术，如基于云的解决方案，为此制定明确的路线图。优先考虑对运营效率和客户体验影响最大的领域。建立治理架构、领导模式和跨职能团队，以确保组织整体的一致性。这项基础性工作旨在确保转型能够得到很好的支持，且具备明确的目标和沟通渠道来指导实施。



借力

确定机构有哪些可利用资产和经验（如合作伙伴的资产和经验）来加快变革和消除风险，并持续聚焦具有独特优势的领域。



实施

设计、构建和实施基于云的、更具韧性的可组装基础设施，以适应未来增长并增强运营灵活性。聚焦持续性改进，跟踪其进展并完善系统以满足不断变化的市场需求。确保持续推进简化工作，使其与长期业务目标保持一致，且有助逐步降低复杂性。

毕马威 可提供的 专业服务

方法论

转型之路任重道远

当前的营商挑战没有快速的解决方案。重大变化不止，且常常同时发生，涉及更多利益相关方，也引起更大风险，因而需要更复杂的决策。所有这些都给您的机构、员工和更广泛的生态系统带来无尽压力。这些持续变化不可预测，但您应知晓如何应对。

毕马威的全球金融服务专业网络能够帮您利用行之有效、合乎道德且经过验证的框架来应对此类挑战并实现重要成果。我们可将先进的技术、深厚的专业知识和卓越的运营方式相结合，持续助您改善流程。

借助毕马威提供的管理服务，您将可以打造可灵活可拓展的业务职能，既能实现快速演进，又能通过快速调整适应不断变化的工作重点。这将有助于以可持续的方式加速转型之旅，确保竞争优势，并同时最大限度减少干扰和风险。[请点击此处获取更多信息。](#)

人工智能潜力非凡

人工智能时代，一切皆有可能。更多价值将得到挖掘，创新的步伐将永不停歇，新兴领域将不断涌现。毕马威相伴，您在应对方面将更加游刃有余。毕马威致力于帮助客户充分利用人工智能的动能和潜力。凭借我们在过去所积累的数据、行业见解、技术和合规知识，毕马威成员企业能够与客户密切合作，协助其识别人工智能带来的机遇，实现如何利用人工智能解决关键业务问题并拓展新的收入来源。

毕马威已经打造出一套完整的人工智能能力集。该能力集通过将性能丰富的人工智能开发平台与经过预置和测试的一系列强大的人工智能技术解决方案组合集相结合，并以我们深厚的行业和领域专业知识作支撑。我们能够提供开发者和用户界面，用于构建、训练、配置和部署为客户量身定制的人工智能技术解决方案，这将有助客户在其内部全面拓展人工智能应用的过程中，确保各解决方案能够协调一致、无缝协作。

我们非常乐意向您展示相关实现方式。[请点击此处获取更多信息。](#)

涵盖20多个国家/地区：

25% 美洲

38% 欧洲、中东与非洲 (EMEA)

36% 亚太

本报告借鉴了来自金融服务行业612位高管的观点。受访对象供职于年收入超过10亿美元的机构，包括各类技术高管，如首席数字官、首席信息官、首席技术官、首席信息安全官、首席人工智能官等。



为董事会或高级管理层成员



的收入超过100亿美元

联系我们

张楚东

金融业主管合伙人
毕马威亚太区及中国
电邮: tony.cheung@kpmg.com
电话: +8621 2212 2705

郑昊

变革咨询服务主管合伙人
毕马威中国
电邮: james.zheng@kpmg.com
电话: +8621 2212 3630

张令琪

科技咨询服务主管合伙人
毕马威中国
电邮: richard.zhang@kpmg.com
电话: +8621 2212 3637

沈嘉灏

香港科技咨询服务主管合伙人
毕马威中国
电邮: stanley.sum@kpmg.com
电话: +852 2522 6022

柳晓光

变革与数字化转型咨询业务牵头人
毕马威中国
电邮: silvester.liu@kpmg.com
电话: +8621 2212 3352

本刊物经毕马威国际授权翻译, 已获得原作者及成员所授权。

本刊物为毕马威国际发布的英文原文“KPMG global tech report: Financial services insights” (“原文刊物”) 的中文译本。如本中文译本的字词含义与其原文刊物不一致, 应以原文刊物为准

kpmg.com/cn/socialmedia



如需获取毕马威中国各办公室信息, 请扫描二维码或登陆我们的网站: <https://home.kpmg/cn/zh/home/about/offices.html>

所载资料仅供一般参考用, 并非针对任何个人或团体的个别情况而提供。虽然本所已致力提供准确和及时的资料, 但本所不能保证这些资料在阁下收取时或日后仍然准确。任何人士不应在没有详细考虑相关的情况及获取适当的专业意见下依据所载资料行事。

© 2025 毕马威华振会计师事务所 (特殊普通合伙) — 中国合伙制会计师事务所, 毕马威企业咨询 (中国) 有限公司 — 中国有限责任公司, 毕马威会计师事务所 — 澳门特别行政区合伙制事务所, 及毕马威会计师事务所 — 香港特别行政区合伙制事务所, 均是与毕马威国际有限公司 (英国私营担保有限公司) 相关联的独立成员所全球组织中的成员。版权所有, 不得转载。

毕马威的名称和标识均为毕马威全球组织中的独立成员所经许可后使用的商标。