



# 整装待发

改变金融服务业  
的五大趋势

**Deloitte.**  
德勤



## 目录

|                   |    |
|-------------------|----|
| 简介 .....          | 1  |
| <b>主要账户</b> ..... | 2  |
| 改变客户的偏好           |    |
| <b>支付</b> .....   | 4  |
| 一个无现金的世界          |    |
| <b>资本市场</b> ..... | 6  |
| 分布式集资平台           |    |
| <b>投资管理</b> ..... | 8  |
| 赋权的客户             |    |
| <b>保险领域</b> ..... | 10 |
| 发展中的连通性           |    |
| 结论 .....          | 12 |

## 图例\*

- A** • 共享经济
  - 自动车辆
  - 数字传播
  - 证券化和对冲基金
- B** • 物联网
  - 先进的传感器
  - 可佩带式计算机
- C** • P2P借贷
  - 另类裁决
- D** • 虚拟技术
  - 移动 3.0
  - 第三方应用程序介面
- E** • 虚拟交易和智能合同
  - 众筹
  - 另类尽职调查
- F** • 高级算法
  - 云计算
  - 能力共享
  - 开方源IT
- G** • 自动化建议和管理
  - 社会交易
  - 零售算法交易
- H** • 人工智能/机器学习
  - 机器可读新闻
  - 社会观点
  - 大数据
- I** • 市场信息平台
  - 自动化数据收集和分析
- J** • 加密电子货币
  - 移动货币
- K** • 外汇 P2P
  - 总合计费
  - 移动支付
  - 简化支付



\*本报告中的信息摘自世界经济论坛报告《未来金融服务业：打破传统的创新正如何改变金融服务业的结构、提供方式与消费模式》，并结合德勤有限公司的信息。

尊敬的各位同仁：

在展望金融服务业的未来时，我们可以适当地回顾过去，这可能会有所帮助。早在1967年，当巴克莱银行实实在在地在墙孔上安装了一台ATM机时，人们承认这种做法是一种创新<sup>1</sup>。但是，直到20世纪80年代早期当磁条卡成本下降使银行能大量使用时，ATM机才得以广泛应用。银行广泛使用ATM机后，客户数量不断积累，此项颠覆性的创新也完美收工。

最近，德勤咨询有限公司（德勤）与世界经济论坛合作开展关于未来金融服务业的大型研究项目。我们的目的是弄清楚打破传统的创新正如何改变金融服务业现有的业务。本报告根据该研究项目编制，内容包括了传统的金融机构、新兴的金融服务公司、学者和行业观察者的看法及意见。

## 我渴望投资于一家打破传统的银行。

Marc Andreessen，普通合伙人，Andreessen Horowitz

我们观察的结果是，创新往往群集出现。这些集群起初似乎很孤立，但是我们还是注意到一些共性。首先，最明显的创新是基于平台、数据密集型、资本轻型化。他们还可以跨越竞争线路。例如，现有机构支持新加入者，为其提供基础设施以及服务。反过来，创新的服务提供者为中小规模机构提供复杂的新功能。

创新集群中的任何一位都有重大作用，不仅对现有机构及其客户，还包括对整个金融服务业生态系统的作用。规模经济效益将被侵蚀。全能银行模式将变成非捆绑式。新的资金来源即将出现。颠覆最先出现在银行业中，但是程度最严重的应该是在保险领域。过往衡量客户风险的方法已不再起作用。

本文中，我们着眼于创新集群是如何影响主要账户、支付市场、资本市场、投资管理和保险领域的业务。然后，借助我们现在已掌握的知识并假设一定的条件，我们检查了创新集群将呈现的不同方式。

必然，你不会学到该往何处押注的技巧。但是你可以学到从何处开展尽职调查的技能。因为如果你具有卓越的洞察能力能从本研究项目显露的迹象中有所启发，就能察觉到金融服务业中的颠覆不再是一个独立的事件。创新是经过深思熟虑并具有可预测性的。如果你换一种角度观察打破传统的创新，即将其看作一个由诸多看似不相干但最终有一天会汇总在一起生成前期创新和后期创新的事件组成的集合，那么这种方法将拓展你的视野，你将看到更多的可能的未来。

此致，



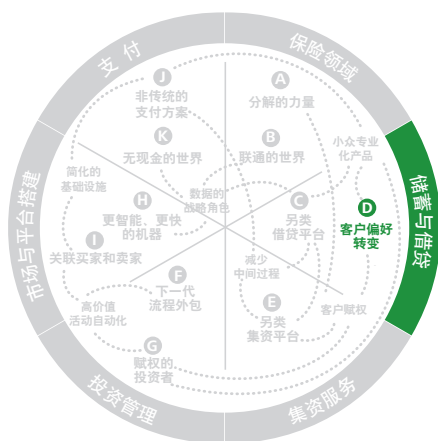
**Chris Harvey**  
金融服务全球负责人  
德勤有限公司



**Rob Galaski**  
金融服务合伙人  
德勤加拿大

<sup>1</sup> “Enfield’s Cash Gift to the World,” BBC.co.uk, 2007年6月27日

# 主要账户 改变客户的偏好



由于数字经济的发展，客户的偏好正在不断变化。结果是主要账户提供商也相应变化。

直销银行，即没有传统实体分支机构，主要通过ATM机提供服务的银行，就是一个示例，展示了银行在未来的样子。银行本身并不是新设立的。大多数是大型、传统金融机构多年前建立的为那些对价格更敏感的客户服务的子公司。这些银行以降低费用以及有吸引力的利率来吸引客户通过电话或网络进行交易。但是今天，由于技术的改进，这些银行可以在多方面进行竞争，不仅仅是价格。

手机银行是另一个示例。跟其他许多行业一样，面对移动设备得以广泛应用的现象，金融机构争相通过添加手机网站作出响应，以支持基本的交易。但是很快，这些早期的解决方案就被功能更完善的手机应用程序所取代。那时，优势则转向非传统行业参与者，他们为手机用户提供便捷服务，例如个人对个人的账户服务、拍账单付款服务和语音识别服务。

但是很快，这种竞争环境也会被打破。

“银行业作为一个平台”旨在标准化横跨金融机构的应用程序介面，同时允许开发人员轻松地建立直面客户的增强功能并将其集成到供应商的核心产品中。这种做法不仅能够推动新加入者的发

## 未来的银行体验

- ✓ **完全虚拟：**虚拟渠道的演变将超出基本交易范围，以提供更广泛的功能。
- ✓ **客户至上：**随着越来越多的客户变成技术通，他们对价值定位以及金融机构提供的客户体验的影响力也变得越大。
- ✓ **无缝的体验：**银行需要迎合那些习惯于享受科技带来的无缝的客户体验的客户日益高涨的期望。
- ✓ **个性化体验：**服务产品将不断演变，以满足每个细分市场或群体的需求，逐渐远离以不变应万变大众市场的方法。
- ✓ **外化体验：**金融机构将依靠多个外部供应商，按时提供网络和移动解决方案。

展，还有助于那些到目前为止一直在应付原有系统的资源需求和构建定制解决方案涉及的高额成本之间苦苦挣扎的传统行业参与者的发展。

所有这些体验的结果如何呢？很有可能出现另类供应商获取了客户关系的拥有权。他们将加入其它小众供应商的网络，与传统供应商展开正面的竞争。而且，随着虚拟渠道带来的交互作用变得更大，传统金融机构和另类金融机构将变得更能融入客户的日常生活中。

这些趋势可以在几个方面塑造零售金融服务业的未来。如果服务在某种程度上不再绑定，例如金融机构不再拥有大多数的个人金融数据，那么供应商独立创

造更多吸引客户的产品和服务的能力将受到限制。此外，改变偏好可能引发非传统供应商的生态系统的生成。在那种情况下，金融机构仍然可以作为关卡，但是他们控制客户终端对终端体验的能力将被削弱。最后，随着金融机构发展其产品以维护他们的客户的同时，他们可能需要解决因为存在不熟悉或不清晰的地带而引起的风险和合规问题。

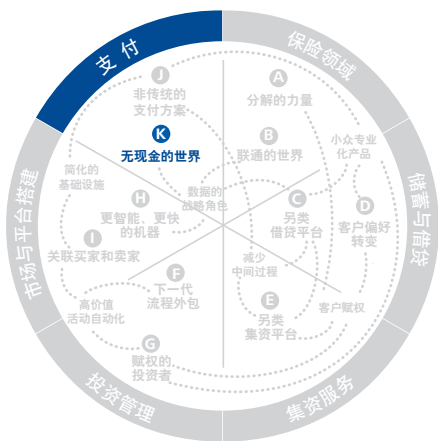
任何一种情景均将降低现有机构交叉资助其产品和服务的能力。他们需要找到一种方法与非传统行业参与者进行合作，以利用即将出现的新产品、服务和分销机会。

| 潜在影响  | 必要的条件   |
|---|---|
| <b>非金融公司</b> 接管客户关系以及金融服务分销渠道<br><b>传统金融机构</b> 成为日益细化的金融产品的供应商                                      | 非传统行业参与者应具有 <b>良好的声誉</b> 及诚信并提供足以与金融机构进行竞争的产品<br>整个价值链 <b>集成</b> 一体化    |
| 出现专营账户管理的“ <b>轻型</b> ”或 <b>虚拟金融机构</b> ，通过与其他小众供应商合作提供全套金融产品<br><b>合伙关系</b> 允许其他供应商的网络与提供全面服务的零售银行竞争 | 其他小众供应商的 <b>产品和服务</b> 满足大多数客户的核心要求并提供值得更换当前服务商的价值<br><b>妥善监管</b> 其他小众产品 |
| <b>金融机构</b> 采用虚拟渠道巩固客户关系<br>金融机构不仅可通过 <b>虚拟渠道</b> 提供金融服务还可以较低额外成本提供非金融服务（例如，礼宾服务）                   | 颠覆者对现有机构的创新 <b>持续施加压力</b><br><b>了解</b> 客户未识别的需求以及开发有竞争力的产品迎合该需求的能力      |



# 支付

## 一个无现金的世界



移动性和连通性将融汇到一起使得期待已久的无现金社会成为现实。移动应用程序使得用户无需使用钱包，也无需在结账台前排队等候。集成技术和简化技术使得结账流程更加便捷。地理标签、生物特准和代币等均可以保护交易各方免受欺诈。

消费者正在接受这些技术。同时，在发行者放弃对电子支付平台的客户体验的控制时，如何使自己与众不同变成一项挑战。

此番挣扎的一种结果可能是整合支付市场。此时，优势可能倾向于大型独立发行者或网络发行者，因为他们通过自身的规模优势打败了银行发行者。无论何种方式，其优势都是对客户的大多数支付活动，以及所有与生活方式或偏好相关的有价值数据的掌握。

## 未来的支付方式

- ✓ **无现金方式：**更多客户将选用支付卡而不是现金进行支付，即使是小额交易。
- ✓ **无形方式：**最终客户的付款过程将被隐藏，改变其需求和行为。
- ✓ **联通方式：**对于商人和金融机构来说，交易将变成更重要的客户接触场所。
- ✓ **数据导向方式：**通过付款交易产生的数据，金融机构、服务供应商和商人能够更透彻地了解客户需求和业务特性。
- ✓ **节约方式：**随着新解决方案的激增，电子交易将变得更便宜。

另一种可能的结果就是支付市场被分割。随着消费者购物时需要的支付卡数量变得更多，信用卡将失去为金融机构留住客户的能力。金融机构也更难以查看客户的信用状况。

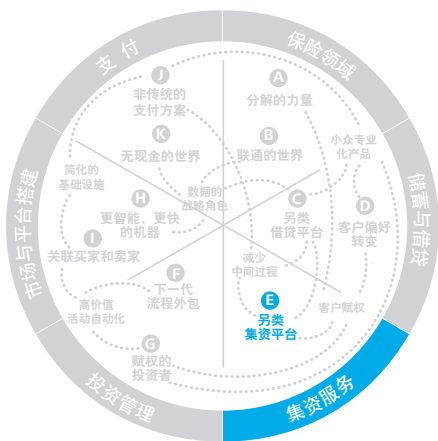
同时还可能出现信用卡被完全取代的情况。如果信用卡被取代时，零售金融机构需要找到替代从信用卡借款业务实现收益的方法。当客户对银行账户交易更低费用的偏好趋势发生变化时，他们还需要创造新方法推动客户的忠诚度。

不管出现什么情况，金融机构都有可能至少失去对其客户交易体验的部分影响。特定客户群体的数据将成为在多元化市场获得市场份额的重要途径。而且金融机构将变得更依赖营销合伙人，在特定商人间推动卡的使用。

| 潜在影响  | 必要的条件                                    |
|---|--|
| <b>客户</b> 失去对其支付方式的可见性，因为快速结账方式将促使交易以一张默认的支付卡进行结账 | 快速结账解决方案在客户以及每天消费的商人间的 <b>广泛应用</b>       |
| <b>默认支付卡</b> 的市场份额在上升而卡品牌和设计的影响力则下降               | 客户放弃控制支付方式的 <b>意愿</b>                    |
| <b>数字钱包</b> 免除了实体卡片的需要并使得客户优化其卡片的使用               | <b>商人接受</b> 智能支付解决方案                     |
| <b>小众卡和商人卡</b> 激增，将钱包份额在多个供应商间分解                  | 带有支持系统的 <b>支付平台</b> （例如，连接至商人应用程序的移动钱包）  |
|   | 赢得客户信任的 <b>有效、公正</b> 的推荐引擎               |
| 具有循环余额的 <b>客户</b> 使用销售点供应商提供的拥有更多优惠条款的融资方案        | <b>激励</b> 客户切换支付方式的措施                    |
| 随着 <b>交易卡</b> 用户倾向无缝链接至其银行账户的支付解决方案，信用卡的使用会受到侵蚀   | 银行账户供应商和支付解决方案供应商根据明确规定的责任规定进行 <b>合作</b> |
|   | 银行账户供应商承担信用风险的 <b>意愿</b>                 |

# 资本市场

## 分布式集资平台



是不是好奇想要了解未来的资本市场？可以了解一下分布式集资平台，也被称为帮助企业 and 投资者彼此联系的网络。

分布式集资平台不提供投资建议。该平台既不出售权益性投资，也不出售债券性投资。该平台是企业可以在一个固定场所尝试吸引潜在投资者的市场。反过来，投资者获得一个便捷的寻找投资机会并能将其与其他机会进行对比的地方。

分布式集资平台在其提供的机会方面有差异。例如，一些平台专门针对创业企业，其他平台允许主要投资者为其提供的服务收取费用。很多平台帮助发行者建立法律机构或者允许他们加入独特的条款，例如，可以向投资者提供奖励。

但是问题仍然存在，即这些新资产类别对个人投资者有多适合。要求融资申请者满足最低目标或接受有经验的投资者的领导是一回事，全力提供消费者保护又是另一回事。要想保证长时间的成功，分布式平台需要一种可靠的方法将申请者和投资者的利益对齐。

### 未来资本市场

- ✓ **易接近性：**投资者将面临更多的业务和项目。
- ✓ **可控性：**个人投资者将获得更多投资决策的控制权。
- ✓ **有效性：**因为业务已通过融资过程进行了测试，投资资金最终会拨给收益前景最好的投资机会。
- ✓ **灵活性：**企业将有能力构造融资工具以更好地满足其需求并吸引更多的投资者。
- ✓ **节约性：**随着中介机构作用的减小，个人投资者投资的成本也下降。



如有必要，分布式平台模型对金融机构有多重影响。首先，尽管种子期初创公司担心其业务会被竞争对手所洞悉，但可能还是难以抵抗分布式平台的优势诱惑。竞争时，传统中介机构可能需要为其提供的独特或独家投资机会双倍下注。

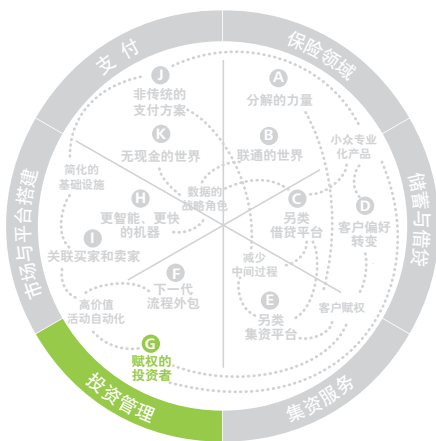
另一种可能的影响是，传统机构本身将使用分布式平台，作为小额投资的便捷方式。

第三种可能的影响是，分布式平台将发展成流行的适用于大型公司的融资方式。那种情况下，更重要的是，传统中介机构能否提供不直接与融资相关的价值。

无论发生上述哪种情况，分布式平台肯定会与传统中介机构竞争投资资金（尤其是从天使投资者获得的资金）。更多的融资方式还可能会缩短融资阶段之间的平均时间，帮助新成立公司更快速地发展。最后，随着个人客户选择增加，传统理财产品中的投资组合会有所改变。

| 潜在影响  | 必要的条件  |
|---|--|
| 基于同行业的 <b>融资平台</b> 将定位于高风险、种子期公司的融资中介机构                                   | 想要参与基于同行业的融资模式的 <b>投资者</b> 达到临界规模  |
| <b>融资网络</b> 通过增加后期风险资本融资的投资机会以及种子期公司的融资机会变得资源更加丰富                         | <b>准确、高质量信息</b> 以帮助投资者履行尽职调查<br>供投资者了解风险的 <b>充足的金融知识</b>                 |
| 除经济效益外，有其他动机（例如，可持续性 or 社会影响）的 <b>投资者</b> 会对那些因回报率低而无法通过传统中介机构融资的投资机会进行投资 | 当地新创立公司通过传统机构进行 <b>融资的机会受到限制</b><br>愿意接受回报率低于市场回报率的项目并使得该项目成功的 <b>群体</b> |
| <b>种子期新创立公司</b> 由传统中介机构提供资金，该机构还能为新创立公司提供合适的发展指南                          | 种子期新创立公司未能获得另一轮的融资，迫使另类融资平台切换焦点  |
| <b>大型公司</b> 使用基于同行业平台直接从客户筹集资金  | 涉及较大额的资金时，通过基于同行业平台融资的成本低于传统金融生态系统的成本                                    |
| <b>客户</b> 从大型公司获得非经济性奖励（例如，未来折扣），进一步降低该类公司的资本成本，同时提供隐性营销和较高的客户忠诚度         | 另类融资平台能为大众市场投资者提供过往只有机构投资者才能接收的信息  |

# 投资管理 赋权的客户



财产的管理方式逐渐变得更民主化。曾经成本高昂并且劳动密集型的服务正在演变成商品。科技正将金融服务扩展到传统富裕阶层以外的群体。

机器人顾问听起来像科幻小说，但是他们如今已成为现实。他们其实是线上工具，可以自动分析客户的财务状况并提供量身定制的建议。他们还可以管理投资组合，通常会投资优质的产品。

一些机器人顾问只投资被动投资组合（例如，交易所交易基金），而且不允许客户修改投资策略。其他机器人顾问允许客户参与主动投资（例如，股票选择）。对投资组合的调整以及其他服务，会收取适当的费用。

在其他技术方面，兴起了诸多的社交平台供用户交流投资选项、策略和市场洞察力。同时，个人可构建投资组合并将该组合与其他投资分享。另一种平台，零售算法交易，能使投资者，甚至是那些只有有限技术知识的人员，轻松地建立、测试和执行交易算法。

## 未来的财富管理

- ✓ **易接近性：**自动化技术将复杂的财富管理服务扩展至中产阶级以及大众市场客户。
- ✓ **透明性：**客户将获得与其投资相关的更大可见性并更容易地进行调整。
- ✓ **方便性：**客户交互和服务提供的需求将逐渐通过网络和移动渠道得以实现。
- ✓ **个性化：**中产阶级和大众市场客户将受益于更个性化的服务和建议。
- ✓ **成本效益：**财富咨询和管理服务的成本将随着新进入者的竞争而降低。

对于金融机构，这些趋势可能标志着中产阶级市场被侵蚀。这种情景下，零售银行将发现自己正在失去存户，因为新进入者提供门槛更低的理财产品。另外一方面，在高级净值市场，个人理财师的作用就变得更重要。

另一方面，零售银行可以自主提供自动化服务，满足理财客户的大部分需求。传统行业参与者可能需要适应新客户群体需求的产品以及服务的挑战。如今的理财经理可能需要修改价值主张，以维持经营。

另一个可能性是，有影响力的客户成为竞争的对象。这种现象使得更难以在分散的、不断变化的环境下去衡量传统理

财产品的表现。这种情况下，传统机构将更多地依靠品牌和信任，使其远离能产生相近投资回报的消费者。

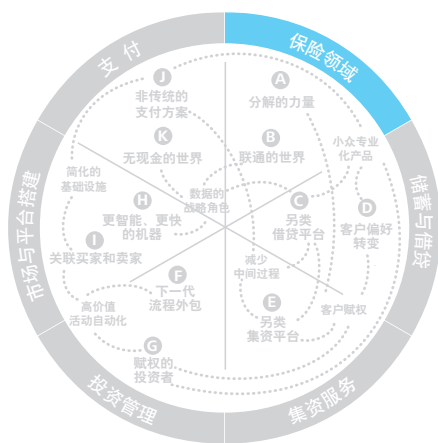
无论最终出现的是预测趋势中的何种趋势，咨询服务都将可能与产品分离。因为客户转向了新兴、性价比更高的自动化顾问，通过自身咨询渠道出售的理财产品数量将变得更少。

传统理财经理也将看到规模效益的优势减弱。越来越多的过程变成自动化，越来越多的人将使用虚拟渠道，而且新加入者将继续使用低成本基础结构。最终会产生怎样的结果呢？传统理财经理的收益减少，传统行业参与者在更专业领域或服务上的竞争会加剧。

| 潜在影响  | 必要的条件  |
|---|--|
| 最初用来迎合大众客户的 <b>线上工具和自动化服务</b> 争夺了传统理财经理在中产阶级市场的份额   | <b>客户的信任</b> 以及对新的市场进入者的了解                                     |
| <b>理财经理</b> 回归到为富裕人士提供全程服务                          | <b>服务及产品</b> 强大到足以吸引客户以新的行业参与者取代传统的理财经理                        |
| <b>自动化平台</b> 将过往成本高昂的服务商品化，并降低投资经理提供的，甚至是给富裕客户提供的价值 | <b>现有机构</b> 能够获取并实施新功能，或者与自动化服务供应商成为合作伙伴                       |
| <b>实体理财经理</b> 更趋向于提供定制服务，例如金融礼宾服务和家族内的财产转移          | <b>现有机构</b> 能成功地识别并提供仅可通过人际关系获得的高附加值服务                         |
| 不具备技术知识或基础架构的 <b>个人投资者</b> 担任投资专家                   | 投资专家的 <b>业绩记录</b> 足以赢得客户的信任                                    |
| <b>零售和社会交易平台</b> 成为个人共享或出售其投资专业知识，与传统投资经理直接竞争的有效途径  | 投资专家的 <b>价值主张</b> 是在回报、风险和成本方面进行竞争进行 <b>合规控制</b> ，确保咨询服务被很好的理解 |



# 保险领域 发展中的连通性



## 传感器、通信协议、高级 分析方法、物联网

为我们带来美满互联生活方式的技术，  
也同样推动保险领域的变革。

汽车在不断发生变化。如今，轿车配备有操作系统，运行用户安装的应用程式并连接至互联网。传感器使得远程收集车辆每个零件的信息成为可能。轿车甚至可以相互之间进行沟通，以防止交通事故发生。

医疗保健领域也在不断发生变化。人们可以通过穿戴式设备管理自己的日常活动。该设备可测量、追踪和分析具体的身体状况。医疗保健专家可发现规律并在现有数据的基础上提出建议。

连通性也改变了住宅。设备监测室内环境并根据指标进行改动。他们还可以辨识需要采取预防措施的风险因素，例如烟雾、触发警报和洒水装置。

我们已经有技术链接所有这些系统。他们变得具有互操作性，串流通过标准化平台，建立一个生活写照。该设备通过网络连接轿车、人们和住宅，为我们带来远程信息处理保险模型。

## 未来的保险领域

- ✓ **个性化：**定价的基础将是个人风险而不是集群风险。
- ✓ **精确性：**交叉补贴将减少，导致更多的客户支付适用他们个人风险的保费。
- ✓ **透明性：**随着保险公司对索赔事件环境的可见性不断增大，欺诈事件的发生率相应降低。
- ✓ **富数据：**保险公司将变成行为数据（例如，车辆运行）再加上历史数据和静态数据（例如，拥有的车辆的类型）的托管人。
- ✓ **忙碌性：**更好的数据可以帮助保险公司生成更贴近其客户的产品及服务。

这种连通性的一种潜在结果是保险领域的个性化。当政策和保费是高度个性化时，当前这种跨客户交叉补贴的商业模式将不再可行。

另一种可能是，投保风险的主动式管理。要做到这一点，保险公司必须绕过经纪和其他传统渠道，直接与客户交互。他们还需要客户一定程度的参与并调整行为。

第三种可能是，保险公司将使用个人数据为客户提供更贴切的价值。这意味着保险公司必须想出更好的方法管理他们与商人间的关系。

对于现有的供应商，很难夸大这些结果的转变将带来的好处。到目前为止，保险公司主要将数据用作报告和降低风险的一种手段。但是，获取这些新数据流的能力使得过去有优势的竞争力正在逐渐变成大众化商品。这将吸引为消费者提供更多体验的新竞争对手。

做出响应时，保险公司不仅需要收集并分析新发保单和续保时的数据，还需要收集整个保单期的数据。保险公司需要对客户的财务状况和需求更有把握。他们必须成为面向客户的风险顾问。所有这些变化并不容易，但是他们需要尽快发生，因为一旦客户离开，就很难将他们重新争取回来。

| 潜在影响   | 必要的条件   |
|--|---|
| <p><b>保险公司</b>使用互联的设备跟踪并不断用经验数据完善风险预测，使得个人风险的承保更准确</p> <p><b>客户</b>使用互联的设备购买基于事件的保障，个性化的保单能为他们提供更好的保障</p>              | <p>个人互联设备的<b>广泛应用</b></p> <p>能够使用实时数据不断更新风险的承保的<b>分析</b></p> <p>保险公司、设备制造商和电信商之间的<b>合作</b></p> <p>愿意与保险公司分享其他个人数据的<b>客户</b></p> |
| <p><b>互联设备</b>帮助保险公司与其客户更频繁的交互并积极主动地管理其客户的风险（例如，在通过穿戴式设备收集的数据基础上进行健康咨询）</p> <p><b>保险公司</b>发展成风险管理者，为客户减少损失并提供更多的价值</p> | <p>能够预测未来风险的<b>高级分析</b></p> <p><b>清楚的了解</b>咨询建议的相关责任</p> <p>信任保险公司管理其风险并提供建议的<b>客户</b></p>                                      |
| <p><b>互联设备</b>允许保险公司持续收集行为数据，以便对客户身份和生活方式有更全面的了解</p> <p><b>保险公司</b>与零售商及其他外部团体一起合作，以收集客户信息，进行更有针对性的宣传（例如，邀约）</p>       | <p><b>保险公司</b>可以说服客户，使客户相信其个人数据是安全的而且将会产生更多的价值</p> <p>遵守现有以及未来与个人数据的使用相关的<b>法规</b></p>  |

# 结论

科技的进步正在极大地重塑金融服务业。随着消费者行为的演变，传统的行业参与者正面临着直销和移动银行领域的新竞争者。在支付市场中，现金和（很有可能）信用卡正在逐步被数字化产品替代，该产品将对金融机构至少造成一些交易体验的影响。分布式集资平台正在开放资本市场，迫使传统的中介机构发展新的价值主张以进行竞争。

机器人顾问和社交平台使投资管理变得民主化，侵蚀着中产阶级市场，同时标志着高端咨询服务的回归。关于保险行业，为我们带来美满互联生活方式的技术也导致个性化程度加剧，使得客户的机会成本变得比以往任何时候都高。

虽然这些变化都属于颠覆性创新，但并不是突发事件。同样，也不是随机事件。他们针对最有可能的客户最为活跃的领域，以及应用轻型和可扩展性技术的领域。这些变化一起形成一种长期趋势，

现有机构将成为积极进取、适应性强的创新者，争夺新创立企业生态系统的最佳理念并实现该理念。

本文章仅涉及到新进入者和创新企业正在不断改变当今以及未来金融服务业的其中一些方式。通过德勤与世界经济论坛的合作，我们已对诸多潜在的颠覆性创新领域进行了深入的调查，特别关注有效的响应。我们期待能够与您进一步讨论这些想法。

**更多详细信息**，请访问网站 [www.deloitte.com/future-of-fsi](http://www.deloitte.com/future-of-fsi) 了解与本主题相关的其他材料，包括世界经济论坛与德勤合作编制的世界经济论坛报告。



## 联系方式

### 白杰庭

德勤中国  
金融服务负责人  
+852 2238 7819  
tpagett@deloitte.com.hk

### 施仲辉

德勤中国  
银行及证券行业（大陆地区）主管合伙人  
+86 10 8520 7378  
mshi@deloitte.com.cn

### 胡伟杰

德勤中国  
保险行业（香港地区）主管合伙人  
+852 2238 7248  
davidwwu@deloitte.com.hk

### 刘明扬

德勤中国  
投资管理行业（香港地区）主管合伙人  
+852 2852 1082  
antlau@deloitte.com.hk

### Robert Rooks

德勤中国  
银行及证券行业（香港地区）主管合伙人  
+852 2238 7863  
rrooks@deloitte.com.hk

### 文启斯

德勤中国  
保险行业（大陆地区）主管合伙人  
+86 10 8520 7386  
bman@deloitte.com.cn

### 秦谊

德勤中国  
投资管理行业（大陆地区）主管合伙人  
+86 21 6141 1998  
jqin@deloitte.com.cn

Deloitte（“德勤”）泛指一家或多家德勤有限公司（即根据英国法律组成的私人担保有限公司，以下称“德勤有限公司”），以及其成员所网络和它们的关联机构。德勤有限公司与其每一家成员所均为具有独立法律地位的法律实体。德勤有限公司（又称“德勤全球”）并不向客户提供服务。请参阅<http://www.deloitte.com/cn/about>中有关德勤有限公司及其成员所更为详细的描述。

德勤为各行各业的上市及非上市客户提供审计、企业管理咨询、财务咨询、风险管理、税务及相关服务。德勤成员所网络遍及全球逾150个国家，凭借其世界一流和高质量专业服务，为客户提供深入见解以应对最为复杂的业务挑战。德勤拥有超过210,000名专业人士，致力成就不凡。

本通信中所含内容乃一般性信息，任何德勤有限公司、其成员所或它们的关联机构（统称为“德勤网络”）并不因此构成提供任何专业建议或服务。任何德勤网络内的机构均不对任何方因使用本通信而导致的任何损失承担责任。

© 2015。欲了解更多信息，请联系德勤·关黄陈方会计师行。