普华永道第23期全球CEO年度调研

2020年银行及资本市场行业趋势：夯实基础，把握机会



pwc 普华永道

信心衰减

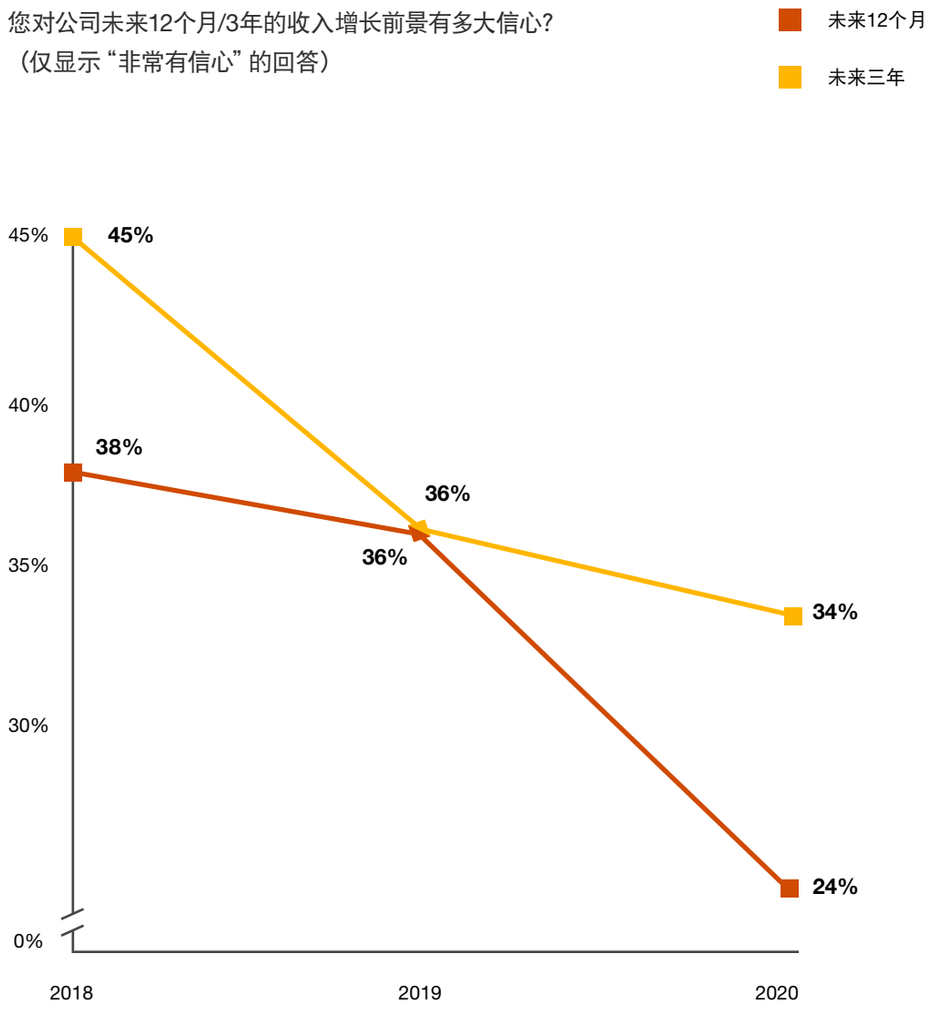
普华永道第23期全球CEO年度调研显示，在新冠病毒大流行之前，对于未来一年公司的增长前景，银行及资本市场CEO们的信心已经显著下滑。与其它行业情况类似，CEO们对未来三年的信心也很低迷，但好于对未来一年的预期。

> 全球疫情和经贸形势存在很大不确定性，银行业支持困难企业共渡难关的同时，也需“稳”字当头，关注疫情之后新的世界格局引起的结构性变化及新的风险。

梁国威
普华永道中国金融业主管合伙人

问题

您对公司未来12个月/3年的收入增长前景有多大信心？
（仅显示“非常有信心”的回答）



调研对象：银行及资本市场受访者 (2020=312; 2019=235; 2018=188)

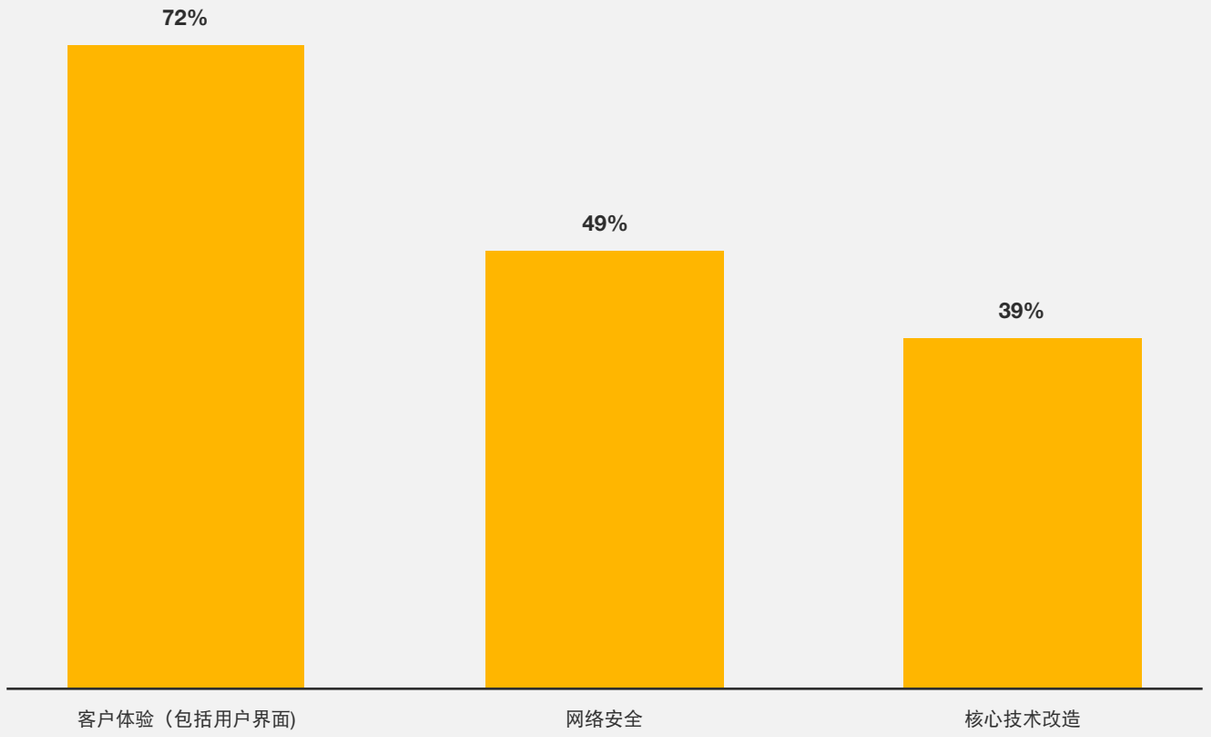
从客户体验到成果

客户体验是未来一年银行及资本市场CEO们的首要任务，但客户获得的实惠才是真正的特色所在。更具协作性的开放式架构模型有助于企业提供一流的产品和服务，应对未来的动荡。

> 客户体验提升的首要任务是发现各类客户生命周期中的关键节点，及时跟踪并优化，这样才能有效地提高客户粘性，为企业带来最佳的效果。

秦政
普华永道中国银行、证券、资管行业
管理咨询主管合伙人

问题
未来12个月，您将优先考虑和/或投资金融业的哪些机会?



调研对象：银行及资本市场受访者 (2020=312)

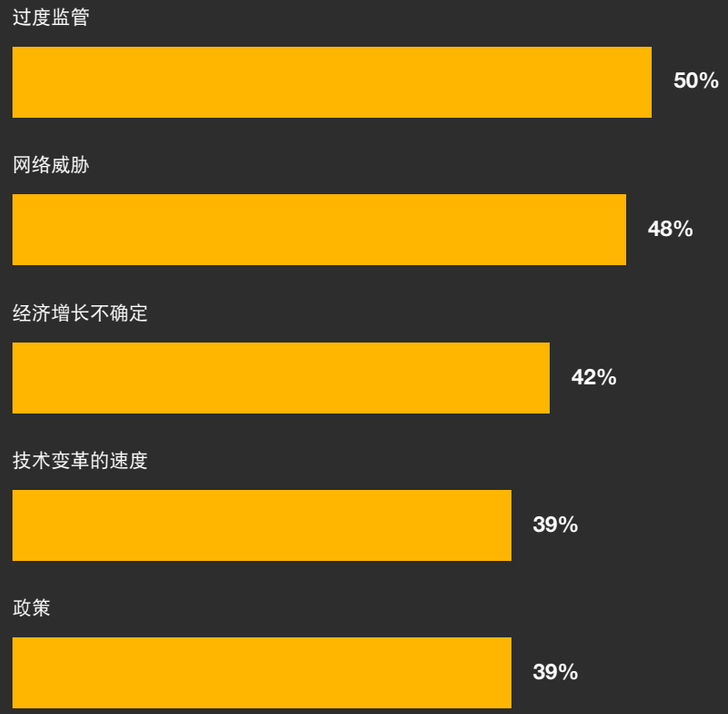
银行及资本市场CEO们担忧什么？

过度监管和网络威胁连续第三年高居银行及资本市场CEO担忧事项排名的前两位。他们表示，网络威胁日益复杂，对他们的网络安全战略影响最大，其次是数据隐私监管。 此外，银行及资本市场CEO们对技术变革的速度也非常担忧。

> 新冠疫情加速了银行业数字化转型的脚步，而网络安全、客户信息安全比以往任何时期都更受关注。任何一个小的漏洞，都可能引起重大的财产损失、违规处罚或声誉风险。

何淑贞
普华永道中国银行及资本市场主管合伙人

问题
贵公司发展前景面对的以下潜在经济、政策、社会、环境和商业威胁，您有多担忧？（仅显示“非常担忧”的回答）



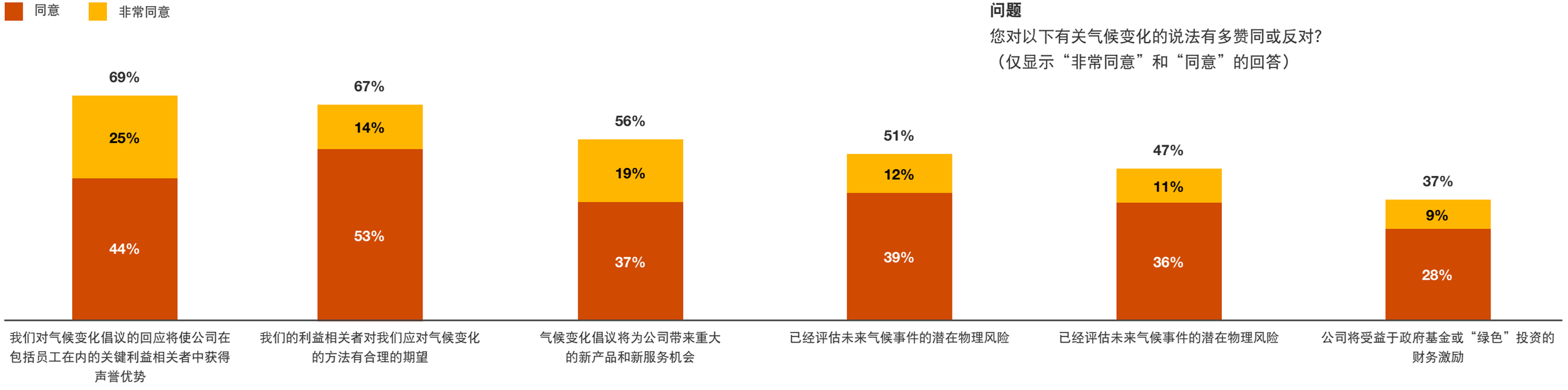
调研对象：银行及资本市场受访者 (2020=312)

环境、社会及管治（ESG）因素

气候变化正成为银行及资本市场机构的关键声誉问题。对于超过半数的受访者来说，这也是产品开发和差异化的机会。

未能在ESG方面采取行动会让企业暴露于更大的风险，错失大量机会。许多国际知名的资产管理公司正在淘汰化石能源投资，跨国商业银行正在评估环境气候风险对其资产的影响。而未来的工作重心会从管理ESG转变到将ESG整合到企业战略与核心业务流程中去。

张立钧
普华永道中国管理咨询主管合伙人



问题
您对以下有关气候变化的说法有多赞同或反对？
（仅显示“非常同意”和“同意”的回答）

调研对象：银行及资本市场受访者 (2020=312)

升级技能适应数字世界

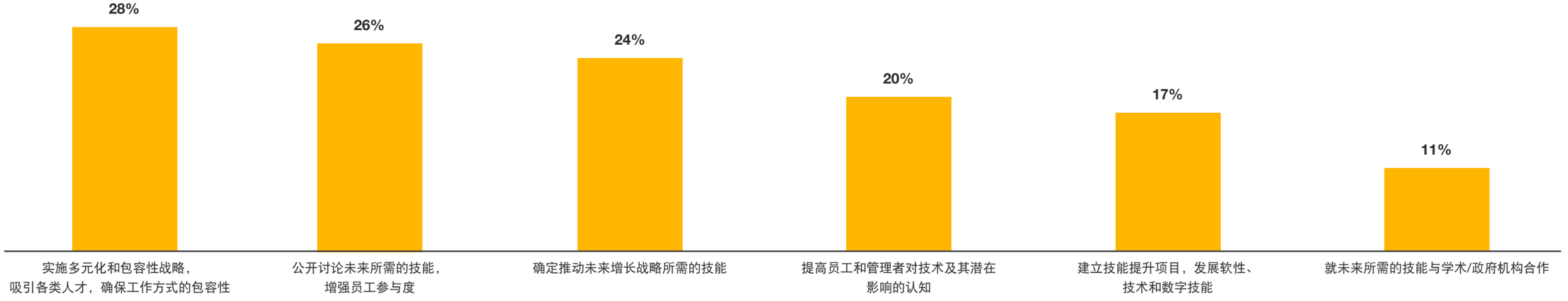
大多数银行及资本市场机构在数字技能提升方面取得了进展，但在确定推动未来增长战略所需的技能方面，只有不到25%的受访者表示取得了重大进展。

> 随着人们越来越认可数字化对社会的影响，数字化已经进入爆发期，银行业的领跑者必定属于那些将数字技术与传统业务深度融合的企业。

王建平
普华永道中国金融科技管理咨询主管合伙人

问题

在以下技能提升领域，贵公司取得了多大进展？（仅显示“重大进展”的回答）



调研对象：银行及资本市场受访者 (2020=312)

联系我们

梁国威
普华永道中国金融业主管合伙人
+86 (21) 2323 3355
jimmy.leung@cn.pwc.com

朱宇
普华永道中国北方区金融业主管合伙人
+86 (10) 6533 2236
richard.y.zhu@cn.pwc.com

秦政
普华永道中国银行、证券、资管行业管理咨询主管合伙人
+86 (10) 6533 5356
harry.qin@cn.pwc.com

何淑贞
普华永道中国银行业及资本市场主管合伙人
+86 (10) 6533 2368
margarita.ho@cn.pwc.com

叶少宽
普华永道中国金融业合伙人
+86 (10) 6533 2300
linda.yip@cn.pwc.com

王建平
普华永道中国金融科技管理咨询主管合伙人
+86 (21) 2323 5682
jianping.j.wang@cn.pwc.com

pwc 普华永道

本文仅为提供一般性信息之目的，不应用于替代专业咨询者提供的咨询意见。
© 2020 普华永道中天会计师事务所（特殊普通合伙）。版权所有。
普华永道系指普华永道网络中国成员机构，有时也指普华永道网络。每家成员机构各自独立。
详情请进入www.pwc.com/structure。