

Fremtidens bank

Thursdays perspektiver på, hvordan bankerne skal servicere deres kunder i fremtidens bankmarked

2025

thursday

Rapportens er blevet udarbejdet i en kombination mellem mange års erfaring i branchen og dataindsamling og research

thursday



Indsigt fra 20+ års erfaring

- Vi anvender akkumuleret viden fra vores 20 års erfaring som rådgivere i banksektoren, hvor vi har gennemført en række projekter indenfor digitalisering, porteføljestyring, processer og kunderejser.
- Vi har til udarbejdelsen af rapporten brugt viden fra de kunder og samarbejdspartnere, som vi arbejder tæt sammen med hver eneste dag, til at udvikle en række indsigter i, hvor banksektoren vil rykke sig hen de næste 10 år.



Interviews og spørgeskemaer

- Vi har interviewet en række førende ledere i branchen, som giver indsigter i branchens retning og udfordringer fra et high-level strategisk perspektiv.
- Ydermere har vi lavet en spørgeskemaundersøgelse, som går bredt ud til en række essentielle medarbejdere i de enkelte banker for at validere vores hypoteser.



Research og analyse

- Vi har indsamlet en stribe rapporter og statistikker omkring banksektoren og dens kundesegmenter, som giver et solidt datagrundlag for rapportens indsigter.
- Derudover analyserer vi indsigterne fra interviews og spørgeskema. Det er dermed på baggrund af en konsolidering af denne data og viden, at rapportens konklusioner, indsigter og anbefalinger er formuleret.



- En analyse af de væsentligste områder, som vil udfordre banksektoren på privatkundemarkedet i de kommende 10 år
- Værdifulde indsigter i, hvad bankerne bør tage af actions i dag for at følge med markedet
- Anbefalinger til de kritiske succesfaktorer, som den danske banksektor bør forholde sig til på den korte såvel som den lange bane for at lykkes

Kundernes forventninger til fremtidens bank: de vigtigste pointer



KUNDERNES FORVENTNING TIL DERES BANK



**Kunderne forventer
skræddersyede services og
produkter**



- Fremtidens kunder forventer, at AI og den teknologiske udvikling skal kunne bidrage til en højere grad af skræddersyede produkter og services.
- Fremtidens kunder forventer mere kommunikation fra bankerne og de forventer i høj grad også, at banken kan forudsige deres behov.



**Bankerne forventes at
kunne løfte niveauet af
servicering ved hjælp af AI**



- Særligt det yngre kundesegment forventer mere og mere af bankerne med hensyn til servicering. De forventer, at de bliver mødt af gode selvbetjeningsmuligheder, men de ønsker samtidigt også at kunne blive serviceret af en personlig rådgiver de fleste af døgnet timer, såfremt behovet opstår.
- De yngre generationer forventer i høj grad, at AI og teknologiske løsninger skal kunne løfte effektiviteten.



**Kunderne er ikke loyale
overfor en bank og ønsker
ikke at betale ekstra for at
kunne få det hele et sted**



- Kunderne søger i stigende grad til andre banker og produktshopper og er derfor mindre loyale. De ser ikke værdien i, at den samme bank kan servicere *alle* deres behov – og de er ikke interesserede i at betale ekstra for muligheden.
- Særligt indenfor investering søger kunderne væk fra deres primære bank og hen mod den løsning, som kan tilbyde den bedste digitale platform og digitale kundeoplevelse.



**Kunderne forventer, at
bankerne tager et
samfundsansvar**



- Kunderne ønsker, at banken tager mere ansvar med hensyn til fremtidigt at uddanne deres kunder i at forstå deres økonomi.
- Derudover forventer kunderne i højere grad end tidligere, at bankerne vil tage et større ansvar for økonomisk lighed og klima gennem de lån, der tilbydes fremtidens kunder.

Bankens forventninger til fremtidens bank: de vigtigste pointer



BANKENS FORVENTNINGER TIL FREMTIDENS BANK



Kundespecifik og proaktiv servicering af kunderne



- Proaktiv servicering af kunderne vil være et differentierende parameter for fremtidens bank.
- Adgang til og proaktiv brug af data bliver afgørende for at sikre den rette kommunikation, interaktion og skræddersyede produkter til kunderne. For at opnå en omkostningseffektiv model med mere proaktiv rådgivning og tilbud, må banken integrere AI i mange dele af forretningsmodellen.



Mangel på kritiske kompetencer



- Kritiske forretnings- og IT-udviklingsressourcer vil være en fremtidig hindring.
- Bankerne kæmper allerede nu om de samme knappe ressourcer - særligt når det gælder IT-udvikling og det forventes kun at være stigende, som den teknologiske udvikling tager til. Bankerne er derfor nødt til at forholde sig til manglen på de kritiske ressourcer fremtidigt.



Gamle IT-systemer vil være den største hindring



- De gamle platforme vil gøre det svært at inkorporere nye løsninger og skalere - og de er ikke modstandsdygtige overfor nye compliance krav.
- Samtidigt er udskiftningen af de gamle systemer voldsomt udfordret af manglen på rette IT-kompetencer, da der ikke længere uddannes i de gamle systemer.

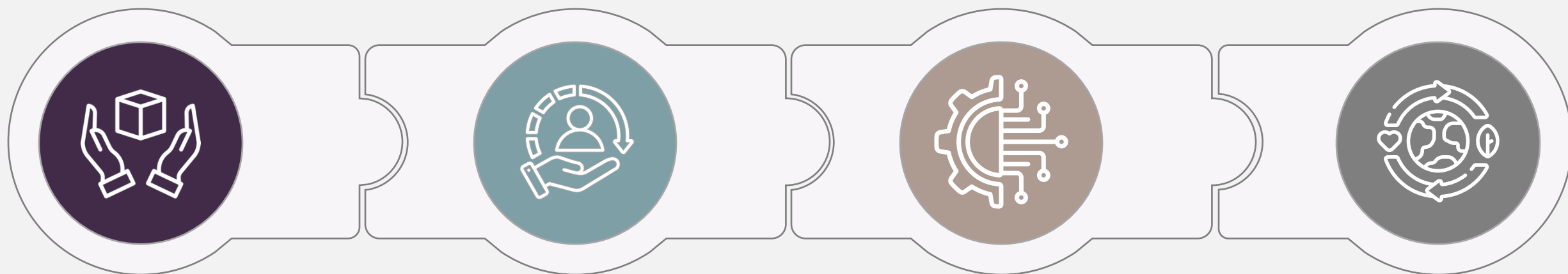


Finansiellighed og samfundsansvarlig er vigtig



- Bankerne ser CSR som et væsentligt emne for fremtidige strategiske beslutninger.
- De bankansatte mener særligt, at den finansielle lighed er et centralt tema for bankerne i de kommende år på baggrund af den stigende ulighed i samfundet.

Rapporten ser på fremtidens bank ud fra kundernes og bankens perspektiv og bygges op ud fra fire temaer, som går igen gennem analysen.



YDELSER & SERVICES

Hvordan vil behovet for ydelser og services ændre sig for bankens kunder over de kommende år?

BETJENING & MULIGHEDER FOR AT TILGÅ BANKEN

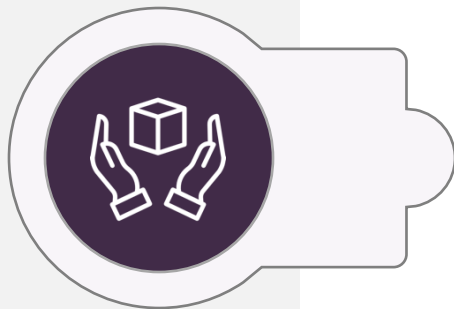
Hvordan skal banken kunne servicere fremtidens kunder?

TEKNOLOGISKE MULIGHEDER & ANVENDELSE AF NY TEKNOLOGI

Hvilke teknologier skal understøtte fremtidens bank?

BANKEN I SAMFUNDET

Hvordan påvirker de store samfundsmæssige svingninger, såsom stigende usikkerhed og klima, bankerne?



Hvordan vil behovet for ydelser og services ændre sig for bankens kunder over de kommende år?

YDELSER & SERVICES



Sælg muligheder, ikke produkter

Udgangspunkt i kundens situation, drømme og behov.



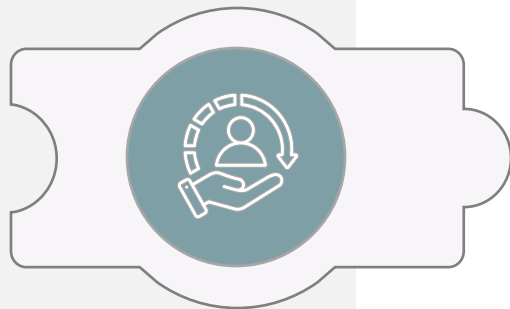
Fokus på kerneprodukter

Skærp fokus på de ydelser, der er centrale for jeres rolle i værdikæden og undgå områder, hvor I ikke differentierer jer.



Skab nye salgskanaler og udvid produktpaletten gennem partnerskaber

Få flere kunder gennem partnere, som har bedre fat i kunderne og deres behov eller tilbyd produkter, I ikke selv kan levere til kunderne.



Hvordan skal banken
kunne servicere
fremtidens kunder?

BETJENING & MULIGHEDER FOR AT TILGÅ BANKEN



Sømløs platformsovergang for bedre betjening

Teknologi og AI skal fungere som vejvisere på tværs af kundeoplevelsen. Dette gælder også eksterne platforme.



Personlig rådgivning - selvom den er virtuel

Den menneskelige relation forbliver vigtig og tillid er stadig en kritisk faktor, også i en digital verden.



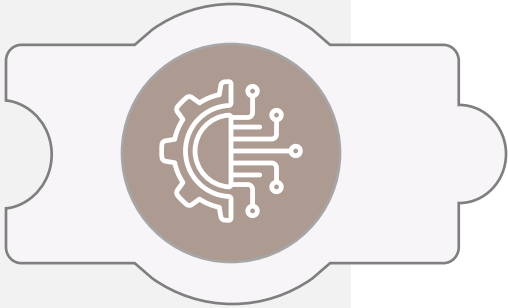
Rådgivning baseret på proaktive kundeindsigter

Stigende forventninger til proaktivitet og databaseret rådgivning, som optimerer kundens økonomiske situation.



Kritiske kompetencer er nødvendig for at skabe bedre betjeningsmuligheder

Behov for en række nye kompetencer for at kunne give kunden proaktiv og databaseret rådgivning.



Hvilke teknologier skal understøtte fremtidens bank?

TEKNOLOGISKE MULIGHEDER & ANVENDELSE AF NY TEKNOLOGI



Fokus på kernen af bankdrift

Forenkl og adskil processer og systemers opgaveudførelse for at opnå mindre kompleksitet og højere effektivitet.



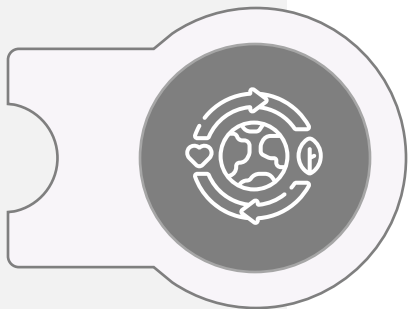
AI for en bedre kundeoplevelse

Vær nysgerrig og brug AI til at forvandle data til skarpe indsigter, der kan løfte jeres kundeinteraktioner.



Giv kunden en oplevelse af tryghed i en teknologisk usikker verden

Giv kunderne en følelse af sikkerhed i alle interaktioner med banken – både i mødet med betjeningskanaler og produkter.



BANKEN I SAMFUNDET



Proaktiv tryghed

Vær en proaktiv partner for kunderne i en usikker verden med tidlig og løbende rådgivning.



Bæredygtighed med omtanke

Etablér en klar tilgang til bæredygtighed og hjælp de kunder, der ønsker at agere bæredygtigt, med konkrete valg.

Hvordan påvirker de store samfundsmæssige svingninger bankerne?

thursday

Denne publikation er udarbejdet alene som en generel orientering om forhold, som måtte være af interesse, og gør det ikke ud for professionel rådgivning. Du bør ikke disponere på baggrund af de oplysninger, der er indeholdt i denne publikation, uden at indhente specifik professionel rådgivning.

Vi afgiver ingen erklæringer eller garantier (udtrykkeligt eller underforstået) hvad angår nøjagtigheden og fuldstændigheden af de oplysninger, der findes i publikationen, og, i det omfang loven tillader, accepterer eller påtager Thursday Consulting P/S, dets aktionærer, medarbejdere og repræsentanter sig ikke nogen forpligtelse, ansvar eller agtpågivenhedspligt for eventuelle konsekvenser, som følger af, at du eller andre handler eller undlader at handle i tillid til de oplysninger, der findes i publikationen, eller for eventuelle beslutninger truffet på baggrund af publikationen.