

# Die Zukunft im Banking ist hyperpersonalisiert



NTT DATA befragte 4.807 Verbraucher\*innen und 476 Finanzinstitute auf der ganzen Welt, um herauszufinden, **was Kunden anzieht und was sie dazu bringt, bei ihrer Bank zu bleiben.**



83% der Finanzinstitute geben an, dass Künstliche Intelligenz (KI) ihnen helfen kann, Angebote zu differenzieren und Kunden zu gewinnen.



Dennoch verwenden nur 16% der Finanzinstitute KI und Daten, um personalisierte Dienste bereitzustellen.

## Was hindert Finanzinstitute daran, KI zu nutzen?

Die meisten sagen, dass die Technologie der Verwirklichung personalisierter proaktiver Dienste im Wege steht, **aber Finanzinstitute melden auch andere Hindernisse:**



## Digital ausgereifte Unternehmen sind führend

Führende Unternehmen bei der Entwicklung personalisierter One-to-One-Dienste machen Fortschritte in Schlüsselbereichen:



51%

entwickelten Schnittstellen für Kundenanalysen



48%

setzen vermehrt Tools / Plattformen zur Bereitstellung von Analysen ein



43%

haben Initiativen ins Leben gerufen, um das digitale Kundenerlebnis, Daten und Datenanalyse besser zu integrieren und zu verbinden



14-18%

haben aktive Partnerschaften mit Dienstleistern wie Reiseexperten, Musik- und Spieleanbietern