



Whitepaper

Trends voor banken in 2023: een vooruitblik van Iron Mountain



Trends die innovatie stimuleren

Met welke trends moeten banken rekening houden?

De huidige economische tegenwind zet banken onder druk, dus stabiliteit en veerkracht zijn essentieel. Maar om klanten tevreden te houden en de concurrentie voor te blijven zijn óók innovatie en digitale transformatie nodig. Wij bekeken de voorspellingen en inzichten van experts en delen de belangrijkste uitdagingen voor de bankensector met u.

Door economische onzekerheid ontstaat de behoefte aan stabiliteit én innovatie.

De rente en inflatie zijn hoog en er is minder vraag van consumenten. Economen zeggen dat de kans op een recessie in de Verenigde Staten in 2023 7 op 10 is. Toch moeten vooruitdenkende banken investeren in innovatie, willen ze klaar zijn voor het moment dat de economie weer aantrekt. Bankers moeten op nieuwe manieren waarde creëren.

“Voor **73%** van de financiële dienstverleners is kostenbesparing een prioriteit geworden.” - Forrester

Via efficiënte processen is voorzichtig terrein te winnen.

Het is belangrijk dat banken focussen op operationele efficiëntie en kostenbeheersing. Zogenaemde ‘process miners’ worden zeer gewaardeerd aangezien zij zich richten op operationele efficiëntie en effectiviteit.

“Slechts **4%** van de leiders van financiële instellingen vindt hun digitale klantervaring uitstekend.” - Bai

Bankers moeten een aantrekkelijke digitale klantervaring bieden.

Tijdens de pandemie is de klantervaring getransformeerd rond meer digitale en hybride interacties. Klanten eisen nu digitale dienstverlening en hebben hoge verwachtingen.

Banken concurreren door op nieuwe manieren waarde te leveren, vaak op basis van technologische vooruitgang.

Geavanceerde technologieën toepassen kan een manier zijn om de operationele efficiëntie te verhogen en een concurrentievoordeel te behouden. Digitale inertie en een gebrek aan investeringen in technologie zullen bankorganisaties duur komen te staan.

“Ruim **70%** van de ondervraagde millennials en gen z'ers zegt graag van bank te veranderen als ze daardoor betere digitale mogelijkheden krijgen.” - Bai

Digitale transformatie is in de bankensector in volle gang; blijf niet achter.

Iedereen kijkt vooruit naar het digitale eindspel en banken realiseren zich dat digitale transformatie ze meer kostenbesparingen en toegevoegde waarde kan opleveren. Bankers hebben veel gegevens, maar vaak niet de middelen om er waarde uit te halen. Versnelde digitale transformatie geeft bankers de tools om de basis van bankieren te transformeren.

“Gezondere instellingen implementeren end-to-end digitalisering; **77%** van de bankers zich kan op dit gebied verbeteren- IBM institute for business value

Bij een gebrek aan middelen krijgen conservatieve doelstellingen voorrang.

Bankers hebben te maken met een gebrek aan middelen, zoals minder productiviteit vanwege personeelsverloop en moeite met het aantrekken van nieuwe medewerkers. Ze geven nu voorrang aan conservatievere doelstellingen - de klantervaring, operational excellence en nieuwe producten/diensten - in plaats van omzetgroei. Acties rond operationele efficiëntie en effectiviteit zijn een prioriteit.

Bronnen

Tendrapporten van experts uit de bankensector (klik op de links om de rapporten te lezen):

- Accenture: *Banking as usual: Challenge everything*
- Accenture Banking: *Top 10 Trends for 2023*
- BAI: *Addressing banking's key business challenges in 2023*
- Deloitte: *2023 banking and capital markets outlook*
- Forrester: *Predictions 2023: Banks Will Batten Down The Hatches But Prepare For The Upturn*
- Gartner: *Banking and Investment Services CIO Priorities 2023*
- IBM Institute for Business Value: *Foundations of banking excellence*

Iron Mountain's kijk op de trends voor banken in 2023

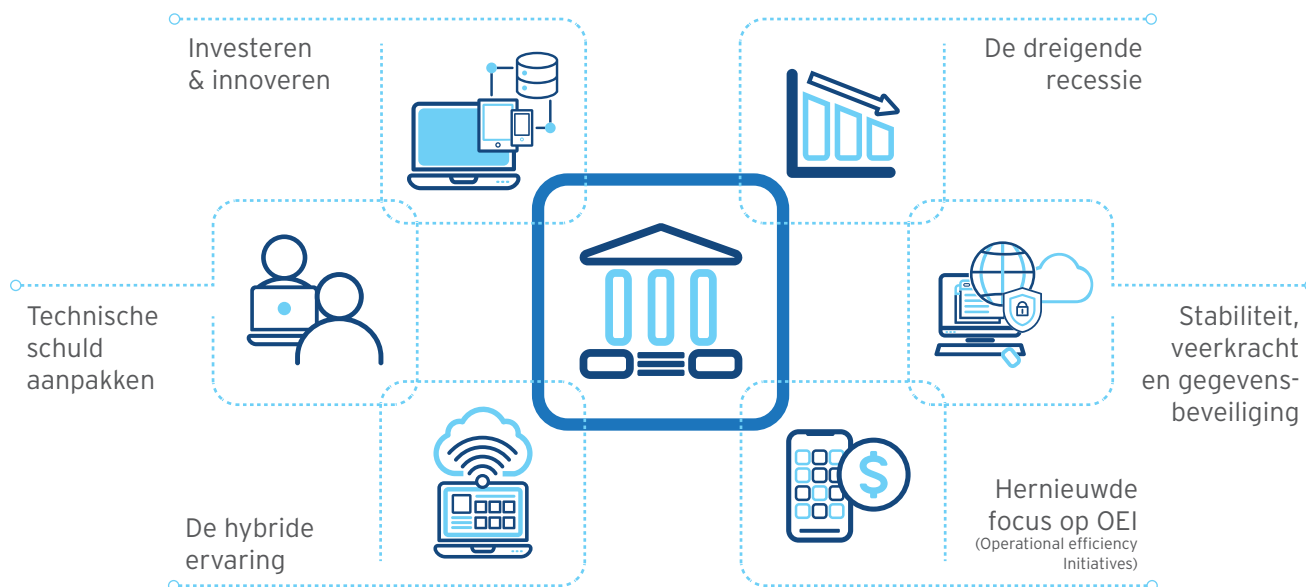
De impact van deze voorspellingen op zakelijke beslissingen

Wij geloven dat de hierboven besproken trends de besluitvorming van banken in 2023 zullen bepalen, zowel operationeel, qua investeringen als wat architectonisch betreft.

Een overkoepelend, holistisch thema voor banken dit jaar is het **streven naar net zero**. Niet alleen wat betreft duurzaamheid en de CO₂-voetafdruk, maar ook op het gebied van vastgoed, fysieke middelen, processen en technische schulden. Bankfilialen worden gesloten en er zijn minder fysieke activa

nodig, waaronder IT-apparatuur. Processen worden gestroomlijnd en gemoderniseerd volgens een agile aanpak. Banken moeten stoppen met verouderde technologieën en de legacy-architectuur moderniseren. Tot slot zijn ESG-criteria (milieu, maatschappij en governance) een zakelijke vereiste geworden en banken staan onder druk om hun doelstellingen te halen. Het gaat dan bijvoorbeeld om het verminderen van CO₂-uitstoot, het behalen van netto-nul-uitstoot en het aantonen van concrete resultaten.

Trends in 2023 Verwerpen en profiteren



In 2023 moeten banken:

- **De dreigende recessie recht in de ogen kijken.**
2023 zal naar verwachting een economisch roerig jaar zijn. Er dreigt een wereldwijde recessie die zorgt voor hogere kredietverliezen en die de winst, activakwaliteit, financiering en liquiditeit onder druk zet. Alle bedrijven moeten zich voorbereiden op moeilijke tijden, maar in tijden van recessie zijn er ook kansen. Dit is het moment om traditionele producten, diensten en markten onder de loep te nemen en op nieuwe manieren waarde te creëren.
- **Zorgen voor stabiliteit, veerkracht en vertrouwen, ondersteund door gegevensbeveiliging.**
Stabiliteit, veerkracht en werken met betrouwbare organisaties zullen de leidende principes zijn in 2023. Gegevensbeveiliging speelt daarbij een belangrijke ondersteunende rol en is de basis voor alle beslissingen. Bedrijfsmodellen kunnen worden verbeterd met betere processen, vaardigheden en cybersecurity. We verwachten dat sommige banken hun technologiebudgetten zullen verschuiven van het transformeren van kernsystemen naar oplossingen voor digitale klantrelaties, maar dit lost het probleem niet op. Met een moderne basis kunnen banken realtime informatie en betere producten en diensten leveren.
- **Opnieuw focussen op operationele efficiëntie.**
Operationele efficiëntie en kostenbeheersing krijgen in 2023 prioriteit, waarbij innovatie in lijn ligt met plannen rond automatisering en efficiëntie. Geavanceerde technologieën zoals AI kunnen banken helpen hun kosten radicaal te verlagen. Vanwege fluctuerende inkomsten zullen die kosten een belangrijk aandachtspunt zijn.
- **Een hybride ervaring bieden.** Bankklanten geven vaak de voorkeur aan hybride ervaringen in plaats van enkel digitale of fysieke ervaringen. Het is belangrijk om prioriteit te geven aan een klantervaring die datagestuurd is, consistent is over alle communicatiekanalen en om klanten met gepersonaliseerd advies door de lastige economische omstandigheden te helpen. Hiervoor is coördinatie nodig tussen de front- en backoffice en de infrastructuur van betrokken filialen.
- **De technische schuld aanpakken.** Veel banken hebben in 2023 te maken met een technische schuld. Ze worstelen zowel met technologieën die niet langer bruikbaar zijn als met legacy-architectuur die gemoderniseerd moet worden. Tijdens een recessie is het verleidelijk om juist niet te investeren in technologie, maar banken die hun technische schuld niet aanpakken zullen verliezen van hun concurrenten.
- **Investeren en innoveren.** Gezien de economische omstandigheden in 2023 zullen investeringen en innovatie voorzichtig worden benaderd. Maar wie niet innoveert, raakt verder achterop. End-to-end digitalisering maakt het mogelijk om complexe workflows te stroomlijnen en te automatiseren. Innovatie rond AI en IoT zal helpen bij betere besluitvorming en robotic process automation (RPA), ofwel het automatiseren van repetitieve handelingen.

Impact op retailbankieren, commercieel bankieren en vermogensbeheer

Elke subsector van het bankwezen krijgt met andere uitdagingen te maken.

Bij Iron Mountain werken we met klanten in retailbankieren, commercieel bankieren en vermogensbeheer. Wereldwijd werken er 2.500 financiële instellingen met ons samen. Hieronder gaan we in op hoe verschillende subsectoren binnen het bankwezen met de uitdagingen van 2023 omgaan.

Over het algemeen staan banken er in 2023 relatief sterk voor. De kapitaalbuffers zijn sterk en de liquiditeit is voldoende. Als gevolg van hogere netto rentebaten door de stijgende rente zouden retailbanken het in 2023 goed moeten doen. Maar de prestaties van investeringsbanken zullen waarschijnlijk wisselend zijn vanwege underwritingactiviteiten en adviezen rond fusies en overnames (M&A).

Retailbanken krijgen op korte termijn te maken met hogere rente, inflatie en minder groei. Maar om concurrerend te blijven moet de klantbetrokkenheid wel een prioriteit blijven. Retailbanken begrijpen het belang van een goede digitale klantervaring, maar slechts 2 van de 10 retailbanken houden zich regelmatig bezig met het optimaliseren ervan. Uit een onderzoek van Forrester blijkt dat retailbanken die regelmatig de klantervaring optimaliseren 3,2 keer sneller groeien dan concurrenten die dat niet doen. Om tot een datadriven optimalisatiestrategie te komen, is het nodig om de front- en backoffice op elkaar af te stemmen en de infrastructuur van filialen te herzien.

Commerciële banken moeten in 2023 omgaan met hoge inflatie, recessiezorgen en uitdagingen in de supply chain, maar de vraag naar werkkapitaal zou robuust kunnen blijven. Veel commerciële banken hebben grote ontslagen aangekondigd, maar het IT-personeel is over het algemeen veilig omdat de C-suite weet dat ze zich geen tech-achterstand kunnen veroorloven. Commerciële banken denken strategischer na over digitale investeringen en gebruiken technologie om processen en workflows te stroomlijnen en de werknemersbetrokkenheid te verbeteren. Daarnaast zijn ESG-initiatieven een enorme kans voor commerciële banken om financiering te mobiliseren om zakelijke klanten te helpen bij het werken aan hun eigen milieudoelstellingen.

Vermogensbeheerders zien een rooskleuriger 2023 tegemoet. Millennials en Gen Z'ers worden voor hun een grotere doelgroep. Deze klanten zijn technisch onderlegd en verwachten een digitale ervaring met toegevoegde waarde. Ze zijn ook sociaal bewust en willen investeren op een manier die hun waarden weerspiegelt. Digitalisering aan de voor- én achterkant van vermogensbeheerders is de sleutel tot meer efficiëntie en een superieure klantervaring. De sector vermogensbeheer loopt ook voorop in het omarmen van AI. Volgens een recent onderzoek gebruikt 68% van de vermogensbeheerders AI-tools om besluitvormingsprocessen te ondersteunen.

Bronnen:

Deloitte: [2023 banking and capital markets outlook](#)

Financial Planning: [Wealth managers embrace AI, machine learning faster than other financial services firms](#)

Forrester: [Fear and Confusion Over Data Hinder Retail Banks' Ability To Optimise Customer Experiences](#)

Stabiliteit, veerkracht en innovatie

Banken gaan verder met hun digitale transformatie; Iron Mountain kent het klappen van de zweep.

Wij denken dat banken zich in 2023 opnieuw zullen richten op operationele efficiëntie en effectiviteit om hun stabiliteit en veerkracht te behouden. Tegelijkertijd blijft ook innovatie hun focus, waaronder digitale transformatie, zodat ze niet achterop raken.

93% van de managers, directeuren en leidinggevenden heeft als doel om in 2027 niet meer met papieren documenten te werken. Dat blijkt uit een onderzoek in opdracht van Iron Mountain. Een papieren archief opschonen vermindert kosten en risico's, en digitale informatie kan beter worden benut. Het bankwezen en de dienstverlening veranderen en digitale transformatie is essentieel.

Iron Mountain helpt bancaire instellingen met de volgende resultaten om zo hun doelen te behalen.

- > **Snelle en nauwkeurige toegang tot beveiligde data** | (Lees meer)
- > **Filialen en kantoorruimte consolideren of optimaliseren** | (Lees meer)
- > **Archief en data opschonen** | (Lees meer)
- > **Betere governance en compliance** | (Lees meer)
- > **Papierloos werken** | (Lees meer)
- > **Geautomatiseerde documentgerichte workflows** | (Lees meer)
- > **Beter zicht op gegevens** | (Lees meer)

Versnel uw digitale transformatie

Wat kunnen banken doen om voorop te blijven lopen?

We realiseren ons dat de klantervaring, kostenbeheersing, compliance en ESG belangrijke aandachtspunten zijn voor de bankensector. Ons doel is om bancaire organisaties in een onzeker 2023 te helpen met hun digitale transformatie.

Banken die samenwerken met Iron Mountain profiteren van deze voordelen:

- **Een superieure klantervaring**
- **Meer efficiëntie en minder kosten**
- **Betere compliance**
- **Een grotere bijdrage aan milieudoelstellingen**

Ook interessant:

- **Download deze whitepaper:** From Today to Future-Ready: How to Progress on your Digital Transformation Journey
- **Bekijk alle premium content**





0800 272 44 33 | [ironmountain.com/nl](https://www.ironmountain.com/nl)

Over Iron Mountain

Iron Mountain Incorporated (NYSE: IRM), opgericht in 1951, is wereldwijd marktleider op het gebied van opslag- en informatiebeheerdiensten. Vertrouwd door meer dan 220.000 organisaties over de hele wereld en met een netwerk van ruim 7,8 miljoen vierkante meter in meer dan 1.400 vestigingen in ruim 50 landen, bewaart en beschermt Iron Mountain miljarden informatiedragers en documenten, waaronder bedrijfskritische informatie, zeer gevoelige gegevens en culturele en historische artefacten. Iron Mountain biedt oplossingen voor onder meer veilige opslag, informatiebeheer, digitale transformatie, veilige vernietiging en datacenters, kunstopslag en logistiek, en clouddiensten. Iron Mountain helpt organisaties om kosten en risico's te verlagen, te voldoen aan wet- en regelgeving, te herstellen van calamiteiten en een meer digitale manier van werken mogelijk te maken. Bezoek www.ironmountain.com/nl voor meer informatie.

© 2023 Iron Mountain, Incorporated and/or its affiliates ("Iron Mountain"). All rights reserved. Information herein is proprietary and confidential to Iron Mountain and/or its licensors, does not represent or imply an invitation or offer, and may not be used for competitive analysis or building a competitive product or otherwise reproduced without Iron Mountain's written permission. Iron Mountain does not provide a commitment to any regional or future availability and does not represent an affiliation with or endorsement by any other party. Iron Mountain shall not be liable for any direct, indirect, consequential, punitive, special, or incidental damages arising out of the use or inability to use the information, which is subject to change, provided AS-IS with no representations or warranties with respect to the accuracy or completeness of the information provided or fitness for a particular purpose. "Iron Mountain" is a registered trademark of Iron Mountain in the United States and other countries, and Iron Mountain, the Iron Mountain logo, and combinations thereof, and other marks marked by © or TM are trademarks of Iron Mountain. All other trademarks may be trademarks of their respective owners.