Nordea

AI i Nordea

Øget effektivitet og vækst – med kunden i fokus

Jakob Beck Thomsen, Head of Business Banking DK

10.11.2026

AI forvandler kundeoplevelsen i Nordea

A

Stordriftsfordele med fokus på kunden gennem hele værdikæden

AI kræver et helheds perspektiv på tværs af værdikæden for at styrke konkurrenceevne

B

Et stærkt kundetilbud og en personlig digital kundeoplevelse

AI forbedrer den personlige kundeoplevelse og styrker vores kunderelationer

C

Tilpasning til kundernes nye muligheder og forventninger

Vi tilpasser os aktivt de ændringer AI skaber i kundernes samspil med os

D

Ansvarlig anvendelse af AI med fokus på robusthed og tillid

Vi udvikler og implementerer AI inden for klare rammer, der håndterer risici og sikrer tillid

Nordea

Prioriterede AI-indsatser skal styrke konkurrenceevnen og effektiviteten på tværs af værdikæden

A

Stordriftsfordele med fokus på kunden gennem hele værdikæden

AI kræver et helheds perspektiv på tværs af værdikæden for at styrke konkurrenceevne

Fokusområder for transformation af værdikæden

Ledelsesforankret transformation med fokus på værdien for kunderne

Fokus rettes mod initiativer der forbedrer relationen med kunderne og hvor værdien er størst

Værdiskabelse på tværs af hele kunderejsen

AI på tværs af hele værdikæden understøtter forbedrede kundeoplevelser, f.eks kredithåndtering

En kultur præget af innovation og nysgerrighed

Tilgængelige AI-værktøjer til alle medarbejdere understøtter nysgerrighed, innovation og resultater

Samarbejde på tværs af funktioner med tydelig placering af ansvar

Organisatoriske grænser nedbrydes og fokus rettes mod den kunderejse vi skaber

Nordea

AI åbner nye muligheder for stærke kundetilbud og tættere kunderelationer

B

Et stærkt kundetilbud og en personlig digital kundeoplevelse

AI forbedrer den personlige kundeoplevelse og styrker vores kunderelationer

AI forbedrer den personlige kundeoplevelse med:

1. Forudsigelse og proaktive indsigter fra et solidt datagrundlag, der understøtter kunderådgiverne
2. Produktanbefalinger og rådgivning i realtid, tilpasset den enkelte kundes behov og situation
3. Supplerende tjenester med finansielle indsigter, som kunden kan agere på

Rådgiverorienterede løsninger

- **Intelligent kundeindsigtsværktøj**
- **AI-genererede salgsleads**
- **Forslag til modtilbud i realtid**
- **Opgraderet svindeldetektion**

Udvalgte eksempler

Kundeorienterede løsninger

- **Hyper-skræddersyet rådgivning**
- **AI-agenters adgang til bankdata**
- **AI-drevet chatbot til selvbetjening**
- **Personaliserede markedsindsigtsrapporter**

Udvalgte eksempler

Nordea

AI ændrer kundernes samspil med banken

Kunder udvikler og bruger egne AI-agenter, som ændrer den traditionelle relationsbankmodel

Udvalgte udviklingstendenser

AI-agenter i CFO- og treasury-funktioner kræver realtidsindsigt i bankforhold for at udnytte deres fulde potentiale i interne arbejdsgange

Kunderne forventer mere selvbetjening og hurtigere service, fordi information er lettere tilgængelig, og andre brancher også sætter nye standarder

Kunderne vælger i stigende grad bankløsninger hos forskellige udbydere hvor AI-agenter hjælper med rådgivning til selv at vælge specialiserede løsninger

Menneskelig rådgivning er fortsat vigtig. Ansvarlighed, dømmekraft og empati bidrager til tillid ud over selve informationsudvekslingen

C

Tilpasning til kundernes nye muligheder og forventninger

Vi tilpasser os aktivt de ændringer AI skaber i kundernes samspil med os

Digital integration med kundernes AI-agenter giver smidige arbejdsgange

Avanceret AI self-service giver kunderne større mulighed for at agere døgnet rundt

Et samlet banktilbud skal fastholde vores kunderelation

Personlig rådgivning og indsigt dér, hvor menneskelige relationer gør en forskel

Nordea

Ansvarlig håndtering af AI-risici skal sikre en robust bank og tillid hos kunderne

D

Ansvarlig anvendelse af AI med fokus på robusthed og tillid

Vi udvikler og implementerer AI inden for klare rammer, der håndterer risici og sikrer tillid

Forbud mod udvalgte AI-anvendelser i henhold til EU lovgivning

f.eks. social scoring, der fører til disproportional behandling

Risikokategorisering og krav til AI-systemers udvikling og anvendelse

f.eks. kreditvurdering og kreditscoring

Gennemsigtighed om brugen af AI, der hvor det er nødvendigt

f.eks. information til brugerne om AI-genereret indhold

Videreudvikling af eksisterende risikostyring i takt med AI-udviklingen

f.eks. Modelvalidering og data håndtering

Nordea