



ACCENTURE FINANCIAL SERVICES ESTUDIO GLOBAL CON CONSUMIDORES EN DISTRIBUCIÓN Y MARKETING 2017

El mundo de la banca está experimentando un nuevo nivel de competencia, demanda y complejidad. Entrevistamos a 33.000 consumidores en 18 países y encontramos 6 tendencias emergentes que debes considerar por ahora:

1. Los consumidores de la banca intercambiarán información personal por beneficios financieros. El 67% de los clientes de la banca están dispuestos a compartir sus datos personales.
2. Google, Apple, Facebook y Amazon podrían ser los nuevos bancos. 41% de la Generación Z consideraría contratar servicios bancarios con un proveedor online.
3. Los consumidores aceptan la automatización, mientras sea bien hecha. El 71% emplearía un soporte completamente generado por computadora para servicios bancarios.
4. Los consumidores esperan que los servicios sean personalizados y relevantes para sus necesidades y objetivos financieros. El 63% quiere una orientación personalizada sobre productos y servicios.

5. La seguridad en la información permite ganar la confianza de los clientes. Y la confianza entrega una ventaja competitiva. El 43% es leal al banco que protege sus datos.
6. Las sucursales deben mezclar lo físico y lo digital. El 55% quiere usar dispositivos en sucursales para acceder a la banca online.

El futuro de la banca está cambiando. Está es las manos de nuestros consumidores. El éxito se logrará al personalizar los productos y servicios que atraigan a estos grupos de clientes.

¿Cómo?

Descarga nuestro reporte de banca y descúbrelo:

accenture.com/FSConsumerStudyBanking