

SERVICES FINANCIERS: 8 STATISTIQUES CLÉS POUR LES MARKETEURS

À l'aube de cette nouvelle décennie, les institutions financières poursuivent leur transformation, recourant au digital pour satisfaire les consommateurs toujours plus exigeants en matière d'expérience client :



Plus de **72%** des interactions bancaires sont désormais **digitales**

Source : FIS Global, 2018



37% des banques ont déclaré qu'accroître leur **présence dans le monde digital** figurait parmi leurs priorités absolues

Source : The Financial Brand, février 2019

Il est essentiel pour les entreprises du secteur des services financiers de comprendre les attentes des consommateurs aujourd'hui :



Il est tout aussi important de savoir ce qui inquiète les consommateurs :



43% des millennials ont abandonné les services bancaires **mobiles** car le **processus** était trop long ou compliqué

Source : eMarketer, mars 2019



28% des consommateurs ne sont pas convaincus par le niveau de sécurité et de fiabilité des **services bancaires mobiles** et en ligne

Source : Accenture, 2019

Enfin, il serait plus prudent pour les institutions financières d'explorer et d'adopter sans cesse de nouvelles méthodes de mise en œuvre :



27% de croissance prévue d'ici 2024 pour les paiements mobiles dans le monde ; en effet, de plus en plus de services financiers emploient et intègrent **des applications de paiement mobile**

Source : Financial News Media, 2019

En matière de services financiers, chaque interaction avec le client est importante. C'est pourquoi de nombreuses banques et établissements financiers ont opté pour Selligent Marketing Cloud, plateforme avancée de marketing automation B2C qui leur permet de maximiser chaque moment passé avec leurs consommateurs. Plus d'informations sur www.selligent.com/fr

