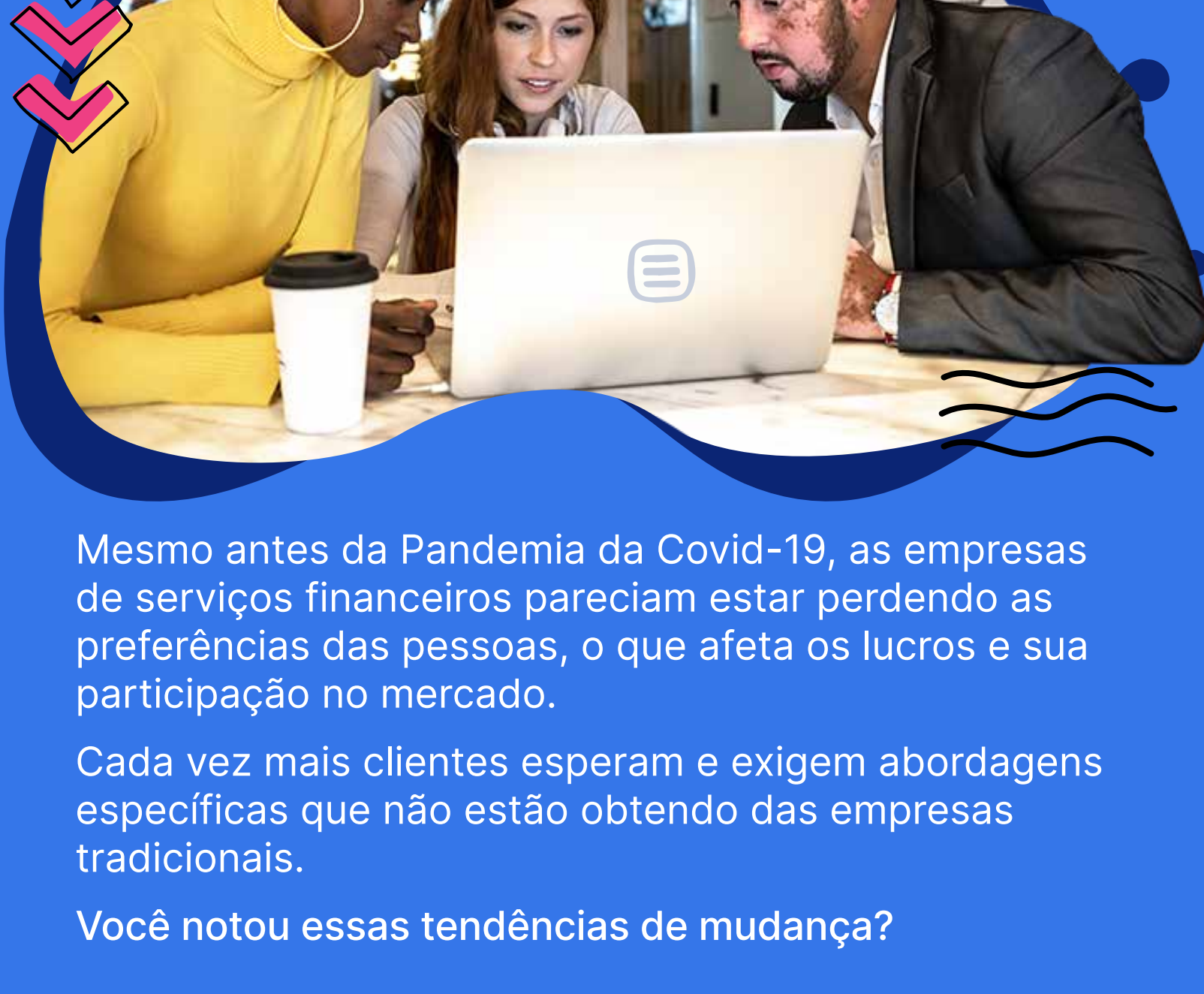


Serviços Financeiros estão perdendo lucro e a confiança do consumidor – Mas aqui está como mudar isso



Mesmo antes da Pandemia da Covid-19, as empresas de serviços financeiros pareciam estar perdendo as preferências das pessoas, o que afeta os lucros e sua participação no mercado.

Cada vez mais clientes esperam e exigem abordagens específicas que não estão obtendo das empresas tradicionais.

Você notou essas tendências de mudança?

O que está acontecendo com o setor de serviços financeiros?

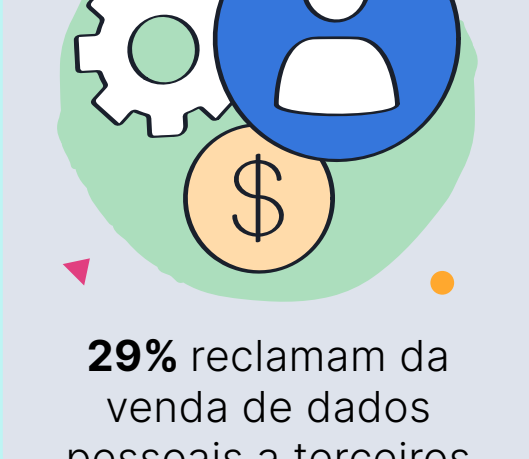
As pesquisas mostram que as pessoas estão desistindo de muitos serviços financeiros que não satisfazem mais suas necessidades. Dê uma olhada nestes números:

Apenas 4%... Apenas **4%** das pessoas sentem que os assessores financeiros estavam interessados em fornecer o melhor produto quando se candidatam a investimentos pessoais, financiamentos e seguros.

as pessoas classificam sua satisfação com esses serviços em apenas **40%**.

Mais de 40%... Mais de **40%** acreditam que os assessores financeiros se preocupam mais em vender produtos que maximizem os lucros da instituição.

Você está se perguntando o que está causando tal perda de confiança? Aqui estão as principais preocupações das pessoas em relação aos serviços financeiros:



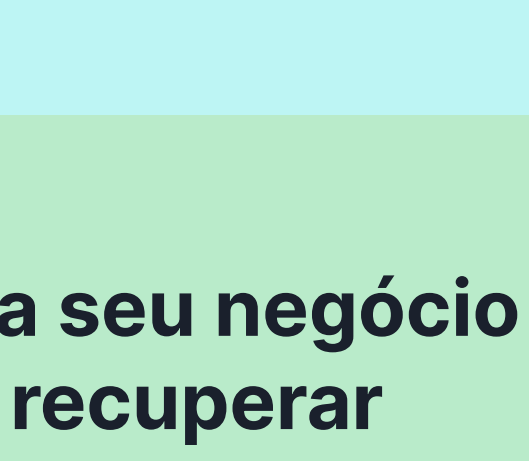
37% estão obtendo um retorno ruim sobre suas economias



31% se sentem sobrecarregados com taxas injustas



29% reclamam da venda de dados pessoais a terceiros



23% se preocupam com a ética comercial da empresa

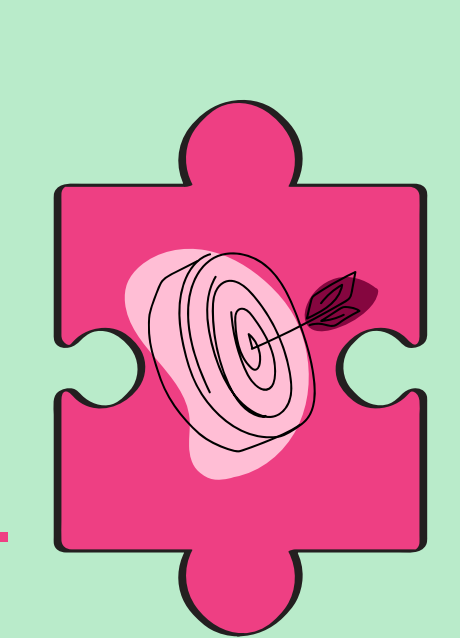
Em resumo, as empresas de serviços financeiros não estão proporcionando transparência suficiente ou criando uma relação confiável com seus clientes. No entanto, nem tudo está perdido.

4 maneiras para seu negócio financeiro se recuperar

As empresas do setor financeiro estão tendo dificuldades para conseguir clientes em potencial que confiem nelas. Ao invés de ressaltar a crise, esta é a maior oportunidade para melhorar certos aspectos de seu negócio.

Com base em dados, **vejam algumas ideias** que devem ser suas principais prioridades.

1 Ajude seus clientes a se tornarem digitais e remotos

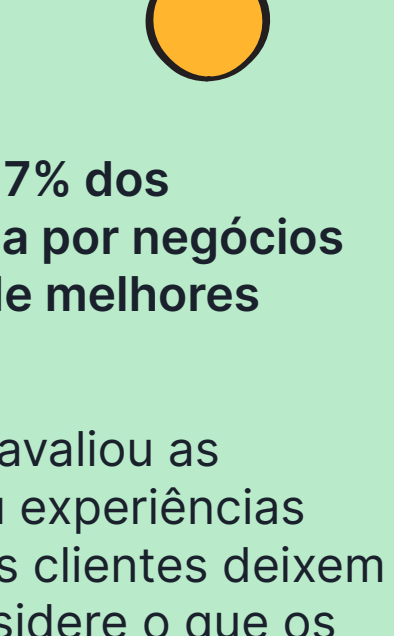


31% dos clientes acreditam que a facilidade do serviço bancário online é um fator decisivo para mudar o banco onde é correntista.

Com a Pandemia da Covid-19, a necessidade de distanciamento social coloca muito foco nos serviços remotos. As empresas que ainda estavam presas na era analógica tiveram dificuldades de adaptação ao digital, e os clientes sentiram que o atendimento piorou.

Esse é o sinal que você precisa para trabalhar em seus serviços digitais. Confie nos dados para aprender com as preferências de seus clientes e proporcionar experiências satisfatórias e eficazes.

2 Foque na qualidade do serviço ao cliente

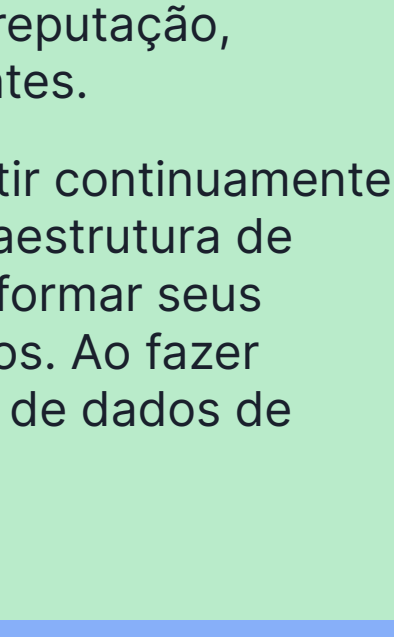


26% das pessoas acreditam que a qualidade do atendimento ao cliente é essencial quando se decide mudar os serviços financeiros.

Como você pode ver, uma experiência desagradável com o atendimento ao cliente pode ser decisiva para perder esses consumidores. Isso faz sentido, pois a concorrência é mais acirrada, o que significa mais alternativas para que as pessoas possam escolher.

Você pode mudar isso melhorando sua experiência com o cliente de ponta a ponta. Isso significa garantir que cada interação seja positiva e focada nas soluções que seus consumidores precisam.

3 Introduza novas experiências ou serviços para clientes em dificuldades



Os dados também mostram que 17% dos clientes mudariam sua preferência por negócios financeiros com base no desejo de melhores serviços adicionais.

Quando foi a última vez que você avaliou as necessidades das pessoas e criou experiências feitas sob medida? Antes que seus clientes deixem seu negócio por insatisfação, considere o que os faria ficar. Este é o momento de acrescentar inovação à sua lista de prioridades.

Você pode fazer isso realizando uma pesquisa entre as diferentes categorias de sua base de clientes. Ofereça incentivos para que eles se envolvam com suas perguntas e peçam por novos serviços potenciais que possam agradá-los, bem como qual abordagem eles preferem de seu negócio.

4 Proteja os dados das pessoas a qualquer custo



25% dos consumidores temem a segurança dos detalhes de suas contas quando lidam com serviços financeiros.

Qual é a sua certeza sobre a segurança dos dados em seu negócio? O setor financeiro lida com informações altamente pessoais, e uma violação pode prejudicar para sempre sua reputação, fazendo com que você perca clientes.

A solução para isso é dupla: investir continuamente na mais nova e mais moderna infraestrutura de segurança e, ao mesmo tempo, informar seus clientes sobre todos esses esforços. Ao fazer isso, você melhora sua segurança de dados de maneira perceptível.

Como a Rock Content pode ajudar você a mudar tudo isso?

Em tempos difíceis, você precisa da ajuda de especialistas do setor para definir seu rumo e ajudá-lo a reconquistar a confiança das pessoas. Caso contrário, você corre o risco de perder ainda mais clientes para os concorrentes que estão fazendo o que as pessoas precisam.

A **Rock Content** é experiente em ajudar as empresas a inovar por meio da tecnologia, trazendo as ferramentas certas para permitir que elas entendam as necessidades de seus clientes, criem as melhores soluções e as apresentem de forma mais intuitiva e adequada.

Veja como os clientes financeiros da Rock Content foram capazes de melhorar seus resultados no setor com as abordagens certas:



Visa usou o conteúdo visual para ilustrar sua abordagem...
[Clique para saber mais >](#)



Arbella mostrou um retrato de suas iniciativas beneficentes...
[Clique para saber mais >](#)

American Express usou para explicar seus serviços...
[Clique para saber mais >](#)

Affirm usou vídeo para explicar seus serviços...
[Clique para saber mais >](#)

Como você pode ver, há múltiplas abordagens possíveis para reverter o estado atual da indústria de serviços financeiros. Entretanto, o aspecto mais importante de tudo isso é ter acesso aos dados corretos para desenhar sua estratégia.

Empresas como as acima mencionadas confiam nos produtos e serviços da Rock Content para obter soluções adaptadas às suas necessidades específicas com base nos dados corretos. Não há uma resposta única!

Como você aprendeu, as empresas financeiras precisam reconquistar a confiança das pessoas, mudando a maneira como elas abordam seus serviços. Embase decisões nos dados corretos e conte com os conselhos adequados para planejar sua estratégia!

Agora é a sua vez: deixe um comentário dizendo quais são seus maiores desafios e como você espera superá-los no próximo ano!