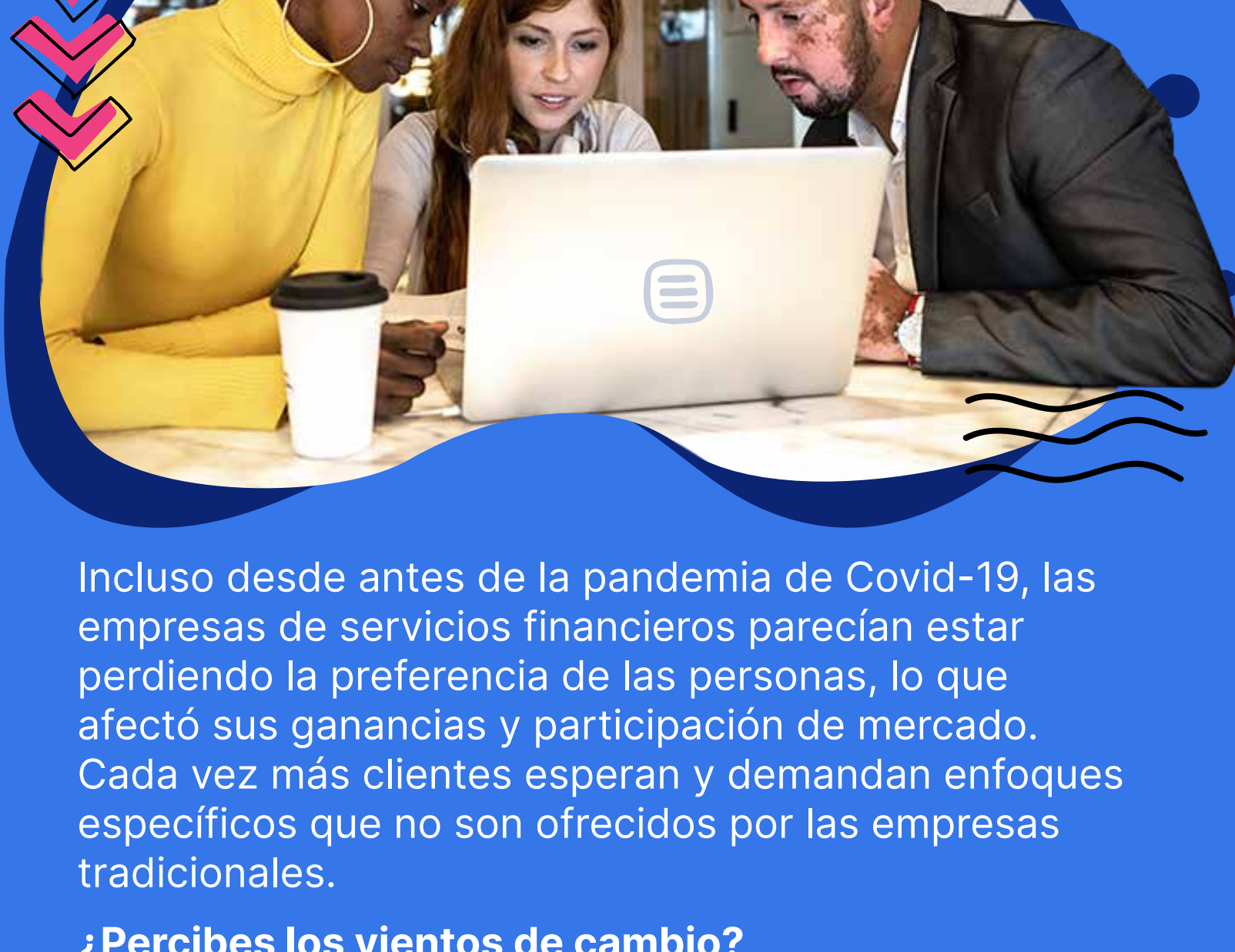


Los Servicios Financieros Están Perdiendo Ganancias y Confianza – Pero Aquí Te Diremos Cómo Cambiar Eso



Incluso desde antes de la pandemia de Covid-19, las empresas de servicios financieros parecían estar perdiendo la preferencia de las personas, lo que afectó sus ganancias y participación de mercado. Cada vez más clientes esperan y demandan enfoques específicos que no son ofrecidos por las empresas tradicionales.

¿Percibes los vientos de cambio?

¿Qué está pasando con el sector de servicios financieros?

Las investigaciones muestran que las personas están renunciando a muchos servicios financieros que ya no satisfacen sus necesidades. Observa los números:

Solo el **4%...**

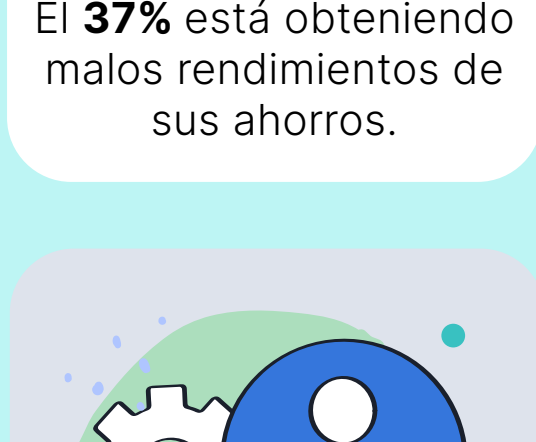
Solo el **4%** de las personas siente que los asesores financieros se interesan en brindarles el mejor producto al solicitar una cuenta de ahorros, hipotecas o seguros.

Las personas califican su satisfacción con dichos servicios tan solo en un **40%**.

Más del **40%...**

Más del **40%** cree que los asesores financieros se preocupan más por vender productos que maximicen las ganancias de la institución.

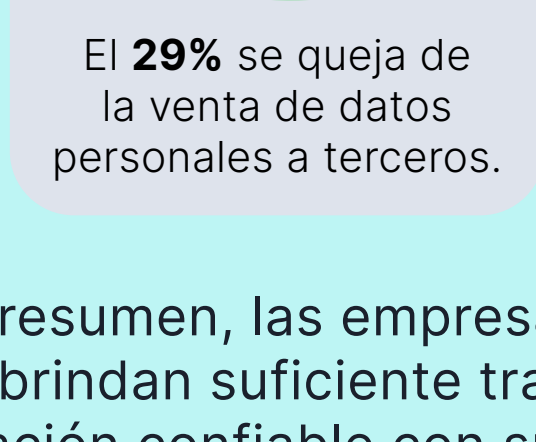
¿Te preguntas qué está causando tal pérdida de confianza? Estas son las preocupaciones más serias de las personas con respecto a los servicios financieros:



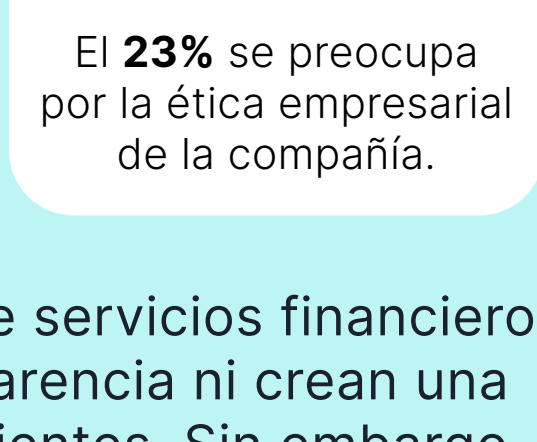
El **37%** está obteniendo malos rendimientos de sus ahorros.



El **31%** se siente sobrecargado con tarifas injustas.



El **29%** se queja de la venta de datos personales a terceros.



El **23%** se preocupa por la ética empresarial de la compañía.

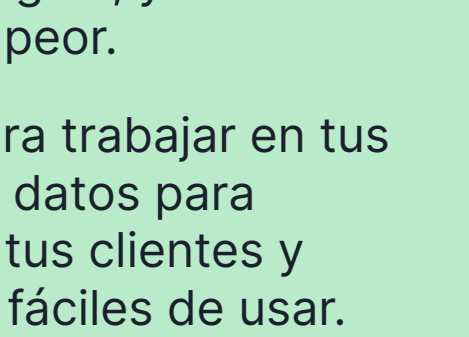
En resumen, las empresas de servicios financieros no brindan suficiente transparencia ni crean una relación confiable con sus clientes. Sin embargo, no todo está perdido.

4 formas en que tu negocio financiero puede recuperarse de esto

Las empresas del sector financiero tienen dificultades para conseguir que los clientes potenciales confíen en ellas. En lugar de resaltar una crisis, esta es la mayor oportunidad para mejorar ciertos aspectos de tu negocio.

Aquí hay algunas ideas que, **basándonos en datos**, deberían ser tus prioridades.

1 Ayuda a tus clientes a volverse digitales y remotos

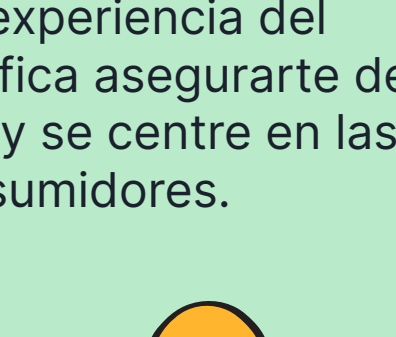


El **31%** de los clientes cree que la facilidad del servicio de banca en línea es un factor decisivo para cambiar su proveedor de cuenta actual.

Con la pandemia de Covid-19, la necesidad de distanciamiento social puso mucho énfasis en los servicios remotos. Las empresas que todavía estaban atrapadas en la era analógica tuvieron problemas para adaptarse a lo digital, y los clientes sintieron que les dieron un trato peor.

Esa es la señal que necesitas para trabajar en tus servicios digitales. Confía en los datos para aprender de las preferencias de tus clientes y ofrecer experiencias efectivas y fáciles de usar.

2 Enfócate en un servicio al cliente de calidad

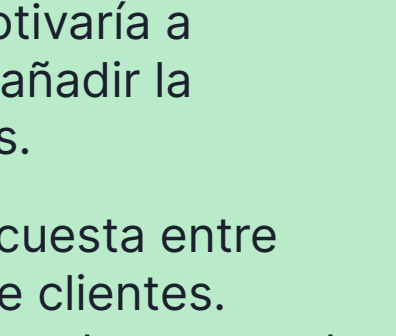


El **26%** de las personas cree que la calidad del servicio al cliente es fundamental a la hora de decidir cambiar de servicios financieros.

Como ves, una experiencia desagradable con el servicio de atención al cliente puede ser decisiva para perder a esos consumidores. Eso tiene sentido, ya que la competencia es más feroz, lo que significa más alternativas para que la gente elija.

Puede cambiar eso mejorando la experiencia del cliente de principio a fin. Eso significa asegurarte de que cada interacción sea positiva y se centre en las soluciones que necesitan tus consumidores.

3 Introduce nuevas experiencias o servicios para clientes angustiados

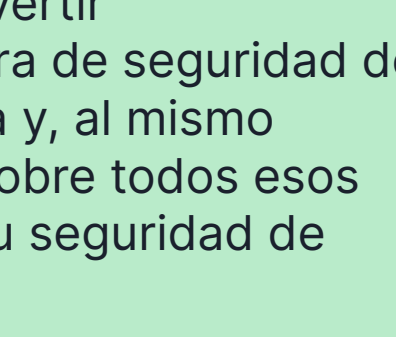


Los datos también muestran que el **17%** de los clientes cambiaría su preferencia por los negocios financieros en función del deseo de mejores servicios adicionales.

¿Cuándo fue la última vez que evaluaste las necesidades de las personas y creaste experiencias a medida? Antes de que tus clientes te dejen insatisfecho, considera qué momento de añadir la innovación a tu lista de prioridades.

Puedes hacerlo realizando una encuesta entre diferentes secciones de tu base de clientes. Ofreceles incentivos por responder a tus preguntas y pregúntales sobre posibles nuevos servicios que podrían agradecerles, así como qué enfoque prefieren de tu negocio.

4 Protege los datos de las personas a toda costa



El **25%** de los consumidores temen la seguridad de los detalles de tu cuenta cuando se trata de servicios financieros.

¿Qué grado de certeza tienes sobre la seguridad de los datos en tu empresa? El sector financiero maneja información altamente personal, y una filtración podría dañar tu reputación para siempre y hacerte perder clientes.

La solución para esto es doble: invertir continuamente en la infraestructura de seguridad de última generación y de vanguardia y, al mismo tiempo, informarle a tus clientes sobre todos esos esfuerzos. Al hacerlo, mejorarás tu seguridad de datos percibida y real.

¿Cómo Rock Content puede ayudarte a cambiar todo eso?

Con tiempos difíciles, necesitas la ayuda de los expertos de la industria para establecer tu rumbo y ayudarte a recuperar la confianza de las personas. De lo contrario, corres el riesgo de perder aún más de estos clientes ante competidores que están haciendo lo que ellos necesitan.

Rock Content tiene experiencia en ayudar a las empresas a innovar a través de la tecnología, al brindarles las herramientas adecuadas que les permitan comprender las necesidades de sus clientes, crear las mejores soluciones y presentarlas de la manera más intuitiva y adecuada.

Observa cómo los clientes financieros de Rock Content pudieron mejorar sus resultados en la industria con los enfoques correctos:

Visa usó contenidos visuales para ilustrar enfoque...
[Clic para saber más >](#)

Arbella mostrar una instantánea de sus iniciativas solidarias...
[Clic para saber más >](#)

American Express utilizó para explicar sus servicios...
[Clic para saber más >](#)

Affirm usó un video para explicar sus servicios...
[Clic para saber más >](#)

Como puede ver, existen múltiples enfoques posibles para revertir el estado actual de la industria de servicios financieros. Sin embargo, el aspecto más importante de todo es tener acceso a los datos correctos para diseñar tu estrategia.

Empresas como las anteriores confiaron en los productos y servicios de Rock Content para obtener soluciones adaptadas a sus necesidades específicas basadas en los datos correctos. ¡No hay una respuesta única para todos!

Como pudiste ver, las empresas financieras necesitan recuperar la confianza de las personas cambiando la forma en que abordan sus servicios. ¡Apoya tus decisiones con los datos correctos y cuenta con el asesoramiento adecuado para planificar tu estrategia!

Ahora te toca a ti: ¡déjanos un comentario diciéndonos cuáles crees que son tus mayores retos y cómo esperas superarlos el próximo año!