

# EXPÉRIENCE CLIENT BANQUE ET ASSURANCE DE LA GÉNÉRATION Y\*

## LEURS ATTENTES

### LA SIMPLIFICATION GRÂCE AU DIGITAL



### UNE EXPÉRIENCE PLUS PERSONNALISÉE



Signalement d'opportunités



Propositions basées sur les achats



Conseils de coaching



Services géolocalisés

### ÊTRE AUTONOMES ET ACCOMPAGNÉS



82%

Pouvoir compter sur un conseiller «en chair et en os»



75%

Réaliser toutes les opérations de manière dématérialisée

60% des répondants adhèrent aux deux propositions

### QUE LES BANQUES ET ASSURANCES S'INSPIRENT DES LEADERS DU DIGITAL

