

# Tendências de mensageria no setor financeiro

Com base em 530 bilhões de interações realizadas via canais móveis na plataforma Infobip em 2024.

## PANORAMA GERAL

### A ascensão do banco conversacional

“O banco conversacional continuará evoluindo e se tornará mais comum nos serviços financeiros, atendendo clientes que preferem se comunicar em linguagem natural. Acreditamos que será um dos fatores-chave para transformar o setor bancário nos próximos 5 anos.”

**Chudi Ibemere**  
Diretor de E-Business  
Zenith Bank



Adesão às estratégias omnichannel

**35%**

DAS INSTITUIÇÕES JÁ UTILIZAM.

Canais mais usados:

**71%** SMS

**15%** E-MAIL

**10%** WHATSAPP

Combinação mais popular:

**37%**

SMS + WHATSAPP

Ferramentas mais utilizadas:

**69%** INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL

**66%** CHATBOTS

**55%** E-MAIL MARKETING

**50%** CRM

## Casos de uso

● Suporte:

**81%**

automatizam interações com clientes

**44%**

enviam pesquisas de satisfação

**39%**

usam chatbots

● Marketing:

**69%**

personalizam conteúdos com base em dados demográficos e comportamentais

Crescimento regional da mensageria:

**19%** AMÉRICA LATINA

**127%** MÉXICO

**22%** BRASIL

Pagamentos online por geração:

**73%** Geração X

**70%** Baby Boomers

**68%** Millennials

**65%** Geração Z

Maturidade da experiência conversacional (CX):

**44%**

automatizam a transferência para agentes humanos

**47%**

possuem ferramentas de marketing parcialmente integradas

**55%**

têm sistemas de comunicação fragmentados ou mal integrados

**63%**

enfrentam dificuldades para executar campanhas devido a limitações tecnológicas

Pontuação de maturidade global da experiência conversacional do cliente:

JORNADA DO CLIENTE:

**57/100**

SOFISTICAÇÃO:

**52/100**