

# Vier Faktoren für Kundenvertrauen im Finanzsektor

Finden Sie die perfekte Balance zwischen Onlinesicherheit und überzeugenden digitalen Erlebnissen.

Kunden erwarten, dass ihre vertraulichen Finanzdaten und personenbezogenen Informationen sicher sind.

Sie erwarten jedoch auch schnelle und komfortable Onlineerlebnisse, insbesondere auf Mobilgeräten. Um wettbewerbsfähig zu bleiben und Umsätze zu steigern, müssen Sie das richtige Gleichgewicht zwischen digitaler Sicherheit und überzeugender Customer Experience finden und gleichzeitig Ihre Kosten managen.



## Vertrauen ist essenziell für die Interaktion mit Kunden

**Nr. 1** Unter den 18- bis 34-Jährigen ist das Internet das einflussreichste Medium für Finanzservices und Versicherungen.<sup>1</sup>

**64%** der US-Verbraucher verwenden Mobilgeräte für Bankingaktivitäten.<sup>2</sup>



**33%** der Amerikaner nutzen ihre Banking-App häufiger als jede andere App.<sup>3</sup>



## Doch Verbraucher sind Finanzunternehmen gegenüber skeptisch

**36%** der Führungskräfte glauben, nur ein durchschnittliches Maß an Kundenvertrauen zu genießen.<sup>4</sup>



**74%** der Verbraucher würden im Falle eines Datenschutzvorfalls ihre Bank oder Versicherung wechseln.<sup>5</sup>



**25%** Der bloße Verdacht unzureichender Sicherheit bei der Datenverarbeitung kann zu einem Umsatzabsturz von 25 % führen.<sup>6</sup>

## Die Balance zwischen digitaler Performance und Sicherheit ist wichtiger denn je



Der Finanzsektor ist das beliebteste Ziel von Malwareangriffen.<sup>7</sup>

**53%** der Besuche auf mobilen Sites werden abgebrochen, wenn sie länger als 3 Sekunden laden.<sup>8</sup>

## Doch sichere erstklassige Erlebnisse bereitzustellen, ist eine Herausforderung



**298** DDoS-Angriffe auf 37 Finanzdienstleister traten allein in den ersten 3 Monaten im Jahr 2017 auf.<sup>9</sup>

**40%** Über 40 % der Anmeldeversuche waren böswillig.<sup>10</sup>

## Schaffen Sie durch Schutz, Überwachung, Optimierung und Validierung aller digitalen Erlebnisse Vertrauen bei Ihren Kunden

 Investieren Sie in Innovationen rund um Sicherheit und Customer Experience.	 Analysieren Sie Onlineinteraktionen, die optimales Kundenverhalten fördern.	 Optimieren Sie Nutzererlebnisse für mehr Wachstum.	 Bieten Sie zuverlässige Performance ohne Unterbrechungen.
<b>SCHÜTZEN</b>	<b>ÜBERWACHEN</b>	<b>OPTIMIEREN</b>	<b>VALIDIEREN</b>

Die Akamai Intelligent Platform™ hat sich schon oft als widerstandsfähige Plattform mit optimaler Skalierbarkeit bewährt – unter anderem bei der Verarbeitung von Finanztransaktionen im Wert von einer Milliarde Dollar pro Jahr. Darüber hinaus hat unsere Cloud-Delivery-Plattform schon viele Kunden im Finanzsektor darin unterstützt, die Compliance mit selbst den strengsten gesetzlichen Bestimmungen zu gewährleisten.

Zu diesen Kunden zählen zum Beispiel:

- Über 500 Kunden in der Branche der Finanzdienstleistungen**
  - Über 200 Banken weltweit
  - Alle 25 führenden US-Banken
  - 19 der 20 führenden europäischen Banken
- Alle 10 führenden globalen Asset-Manager**
- 7 der 10 weltweit größten Versicherer**
- 8 der 10 führenden FinTech-Unternehmen**

Erfahren Sie mehr darüber, wie auch Ihr Finanzunternehmen Kundenvertrauen – und damit auch Kundentreue – schaffen und wahren kann, indem Sie erstklassige digitale Erlebnisse mit effektiver Sicherheit bereitstellen, die personenbezogene Daten schützt und Risiken minimiert.

Besuchen Sie [akamai.com/digitalmaturity](https://akamai.com/digitalmaturity).



### QUELLEN

- <https://www.iab.com/wp-content/uploads/2017/06/IAB-Financial-Services-and-Digital-Influence.pdf>
- <http://paymentsjournal.com/mobile-banking-still-rising-but-mobile-app-stalled/>
- <https://www.finextra.com/newsarticle/32024/banking-one-of-top-three-most-used-apps-by-americans>
- Forrester Consulting, Jonglieren zwischen tollem Erlebnis und optimaler Sicherheit, November 2017
- [https://www.capgemini.com/wp-content/uploads/2017/07/the\\_currency\\_of\\_trust\\_why\\_banks\\_and\\_insurers\\_must\\_make\\_customer\\_data\\_safer\\_and\\_more\\_secure.pdf](https://www.capgemini.com/wp-content/uploads/2017/07/the_currency_of_trust_why_banks_and_insurers_must_make_customer_data_safer_and_more_secure.pdf)
- Forrester Research, Inc., So schaffen Sie schneller Kundenvertrauen, 12. Juni 2017
- <https://www.globalbankingandfinance.com/how-financial-services-can-fight-phishing-attacks/>
- <https://www.doubleclickbygoogle.com/articles/mobile-speed-matters/>
- „State of the Internet“-Sicherheitsbericht von Akamai für das 4. Quartal 2017
- „State of the Internet“-Sicherheitsbericht von Akamai für das 4. Quartal 2017