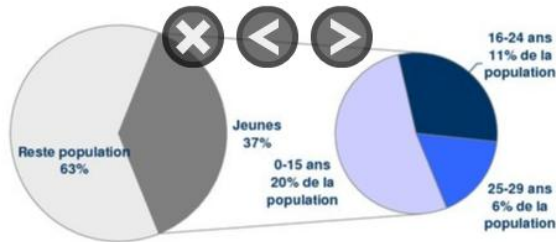


# Les jeunes 16-29 ans et les services financiers

Fe

## 11 millions de jeunes de 16 à 29 ans en France

- Nous avons choisi de concentrer notre étude sur les jeunes âgés de 16 à 29 ans :
  - Car c'est l'âge du 1<sup>er</sup> compte courant, même s'ils peuvent déjà détenir des produits d'épargne avant 16 ans
  - Car il s'agit de la période de leur vie où les jeunes découvrent l'autonomie de gestion et où ils vont prendre leurs premières décisions financières
  - Car c'est durant cette période que se situent les plus grandes transformations de leur vie



**La population cible de l'étude Exton Consulting**  
**Les 16-29 ans : 17% de la population nationale , 11 millions d'individus**

# Les jeunes 16-29 ans et les services financiers

Ferm

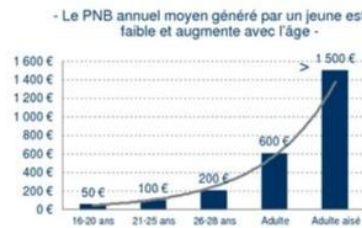
## Pourquoi les 16-29 ans sont-ils un enjeu majeur pour les services financiers ?

De multiples opportunités sur une période courte...

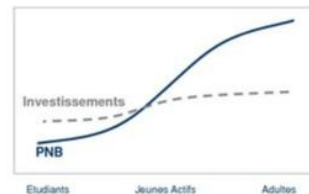
- Le cycle de vie des jeunes est intense et nécessite un accompagnement financier : fin des études, premier emploi, départ du foyer parental, installation en couple, mariage, enfants à charge.
- Face au vieillissement de la population, les jeunes représentent 11 millions de clients et 800 000 nouveaux entrants chaque année pour les acteurs des services financiers.
- Les préoccupations financières sont déjà très présentes chez les jeunes.
- Les jeunes offrent plus d'opportunités de conquête que la cible des adultes déjà bancarisés :
  - Les jeunes ne sont pas encore installés dans la vie, ils ont encore peu d'ancrages financiers.
  - Les enfants de clients viennent assez naturellement vers la banque familiale.
  - Les jeunes sont mentalement zappeurs et mobiles.

....mais des enjeux à maîtriser dans l'acquisition et la fidélisation de la clientèle Jeunes

- La fidélisation des jeunes est un défi car ils ne sont pas investis dans les services financiers car ils représentent un investissement sur l'avenir et leur rentabilité est faible à court terme (voire négative) ...
- Une cible qui concentre de forts investissements en recrutement de la part des banquiers qui leur impose de piloter leur performance avec précision : coût d'acquisition, activation des comptes, ROI ...



- Le ROI n'est envisageable que dans le temps -

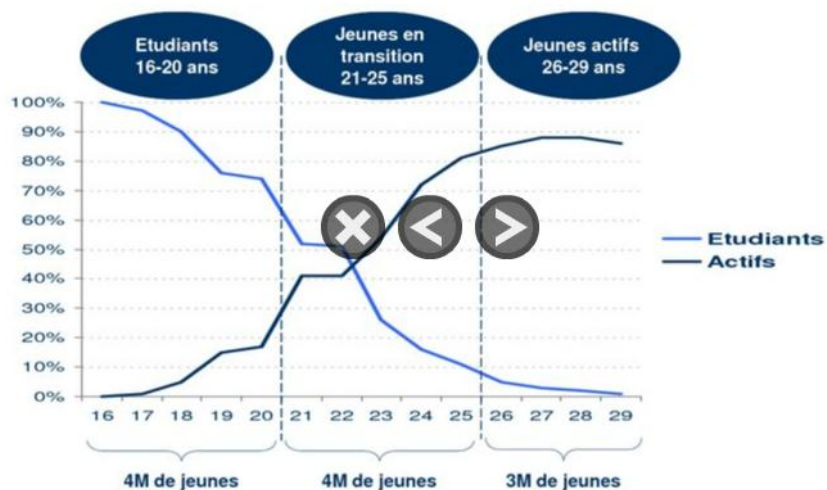


exton

# Les jeunes 16-29 ans et les services financiers

## Comment découper les tranches d'âge entre 16 et 29 ans ?

- 3 classes d'âge ont été retenues pour présenter les résultats dans l'enquête Exton Consulting :

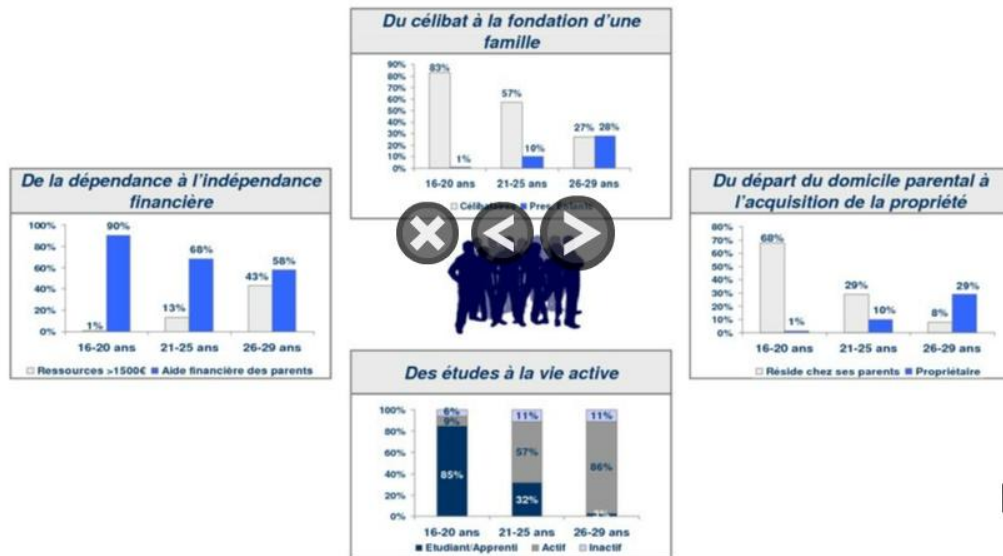


*Durant cette période les jeunes vivent une décennie de mutations décisives*

## Les jeunes 16-29 ans et les services financiers

Ft

### Des mutations majeures chez les jeunes, clés pour les acteurs des services financiers



Source : Exton Consulting

exton

## Les jeunes 16-29 ans et les services financiers

Fe

### Les objectifs de l'étude

- Les 16-29 ans sont confrontés, dans un laps de temps très court, à des transformations majeures (études, départ du foyer, entrée dans la vie active, vie à deux, 1er enfant,...) qui requièrent l'appui, le soutien et les services de leur conseiller bancaire ... et qui constituent leurs premières expériences significatives des services financiers.
- En analysant en détail chacune de ces années charnières, l'étude Exton Consulting apporte un nouvel éclairage sur l'évolution de leur consommation et leurs attentes en matière de services financiers.
  - Elle pointe l'importance de la connaissance du foyer et de la fidélisation : 74% des jeunes choisissent la banque de leurs parents mais 1 jeune sur 2 aura quitté sa première banque à 29 ans.
  - Elle analyse en détail comment les jeunes choisissent leur banque des parents.
  - Elle détaille l'utilisation des canaux et démontre que même si Internet est devenu le canal le plus utilisé par les jeunes, l'agence bancaire et le conseiller restent clés dans le schéma relationnel multi canal.
- De façon très opérationnelle, cette étude éclaire les moments clés de vie pour les jeunes et la façon de les capturer ou de les garder ...

N'hésitez pas à nous contacter pour toute demande d'information ou de présentation de nos études.

Source : Exton Consulting

exton