

Les déterminants environnementaux de la consommation et de l'épargne

Contexte

Vous êtes embauché comme conseiller clientèle par la Banque de l'Est Parisien, filiale d'un grand groupe bancaire international.

Votre portefeuille est principalement composé de seniors que vous souhaitez satisfaire en leur proposant des produits et services adaptés. Vous avez également pour objectif d'attirer des jeunes pour assurer le renouvellement de votre portefeuille.

Vous devez mettre en adéquation les attentes des clients avec les produits et services bancaires. Afin de conseiller au mieux vos clients, il est important d'identifier leurs motivations pour consommer et épargner.

Dans le cadre de votre fonction, vous vous interrogez sur les questions suivantes : quelles sont les attentes des clients ? Comment s'effectuent leurs choix en matière de produits bancaires ? Quelles sont les nouvelles tendances de la consommation et de l'épargne ?

1. L'environnement réglementaire et fiscal

En quoi la réglementation détermine-t-elle les comportements des clients à l'égard des établissements bancaires ?

Document 1 : La loi Hamon sur la consommation est publiée

A lire sur lafinancepourtous.com/Actualites/La-loi-Hamon-sur-la-consommation-est-publiee 

Exercices

1. Analysez les apports de la loi Hamon dans le domaine bancaire.
2. En quoi cette loi peut-elle modifier le comportement de la clientèle ?

En quoi la fiscalité détermine-t-elle les choix des clients en matière d'épargne ?

Document 2 : Fiscalité n'est pas raison

A lire sur lafinancepourtous.com/Decryptages/Dossiers/Fiscalite-de-l-epargne/Fiscalite-n-est-pas-raison 

Exercices

1. Quels sont les produits d'épargne privilégiés des français ? Comment peut-on expliquer ce choix ?
2. Analysez les conséquences de ces choix.



2. L'environnement macroéconomique

Quelle est l'influence du contexte économique sur les décisions de recours au crédit ?

Document 3 :

A lire sur [Presentation-observatoire-credits-menages-2012.pdf](#)  page 3 et 8

Exercices

1. Analysez l'évolution du taux global de détention de crédit depuis 2008.
2. Analysez les tendances pour l'année 2012.
3. Expliquez ces choix.

3. Les technologies de l'information et de la communication

Document 4 :

Le Crédit Mutuel va déployer Fivory
Actualité de banque en ligne le 17/04/2014 à 09h10

Le réseau du Crédit Mutuel s'apprête à lancer sa solution de paiement mobile : détails. - Actualité de la banque en ligne.

Le paiement mobile a son nouveau venu : Fivory, le portefeuille électronique du Crédit Mutuel, sera officiellement lancé à la mi-mai.

La solution de paiement mobile permettra de régler ses achats sur le net et dans les boutiques, ce qui le distingue de ses concurrents déjà sur le marché.

Dans un premier temps, une centaine de magasins seront partenaires, situés principalement dans les Hauts-de-Seine, où le nouveau venu sera en test pendant six mois avant d'être progressivement déployé dans les grandes villes de France.

Si Kwixo, Paylib ou V.me, les « wallets » développés par les banques françaises, décollent lentement, le Crédit Mutuel espère se distinguer avec sa nouvelle « application de shopping connectée multicanale », axé sur les nouveaux usages du mobile.

L'utilisation de Fivory, possible en boutique physique, change en effet un peu la donne, en permettant l'exploitation des comportements de consommation — un bon moyen de séduire les commerçants.

Le client qui souhaite s'équiper devra simplement télécharger l'appli Fivory, choisir un code secret à cinq chiffres et sélectionner les cartes de paiement qu'il souhaite associer à la solution de paiement mobile — quelle que soit la banque émettrice.

Au moment de régler ses achats en magasin, le consommateur approchera son mobile du terminal de paiement NFC du commerçant et saisit son code secret.

Tous les smartphones ne disposent pas encore de la technologie sans-contact : afin de pouvoir être payé, le commerçant devra fournir à son client « sans NFC » un sticker à apposer au dos de son téléphone.

Certaines boutiques proposeront le règlement par QR Code, ou encore la validation du paiement par saisie du numéro de mobile sur le terminal du commerçant. Selon ses promoteurs, Fivory est amené à évoluer, avec notamment le Bluetooth ou la reconnaissance vocale.

Source : www.banques-en-ligne.fr



Exercices

1. A quoi sert le portefeuille électronique ?
2. Quelles en sont les contraintes techniques ?
3. La banque et ses clients en tirent des avantages réciproques, lesquels ?

4. La nouvelle tendance du low cost bancaire

Document 5 : Le low-cost bancaire



Source : lafinancepourtous.com

Exercices

1. En quoi le low-cost bancaire consiste-t-il ?
2. A quels types de clientèle s'adresse-t-il ?
3. Quel est l'objectif des banques qui investissent dans le low-cost ?

