

BTS BANQUE CONSEILLER DE CLIENTÈLE

**ÉPREUVE E41
DÉVELOPPEMENT ET SUIVI DE L'ACTIVITÉ
COMMERCIALE**

SESSION 2020

Durée : 4 heures

Coefficient : 4

DOCUMENTS ET MATÉRIELS AUTORISÉS

L'usage de la calculatrice avec mode examen actif est autorisé.
L'usage de la calculatrice sans mémoire, « type collègue » est autorisé.

Tout autre matériel est interdit.
Aucun document autorisé.

Dès que le sujet vous est remis, assurez-vous qu'il est complet.
Le sujet se compose de 14 pages, numérotées de 1/14 à 14/14.

BTS BANQUE CONSEILLER DE CLIENTÈLE		Session 2020
Développement et suivi de l'activité commerciale	Code : BQE4ETC	Page 1/14

COMPOSITION DU DOCUMENT

- Liste des annexes page 3/14
- Sujet : 5 pages pages 4/14 à 8/14
- 9 annexes pages 9/14 à 14/14

BARÈME INDICATIF – TOTAL 80 points

DOSSIER A : BANQUE AU QUOTIDIEN	25 points
DOSSIER B : CRÉDIT AUTOMOBILE	21 points
DOSSIER C : ORDRES DE BOURSE ET INVESTISSEMENT	30 points
FORME (orthographe, expression, présentation)	4 points

REMARQUES IMPORTANTES

La qualité professionnelle de la présentation, la clarté des raisonnements et la rédaction interviendront pour une part importante dans l'évaluation des copies.

Si vous devez formuler des hypothèses, indiquez-les clairement sur votre copie.

Il est vivement conseillé de traiter chaque dossier dans l'ordre des questions.

LISTE DES ANNEXES

N°	Pages	Libellé
1	9/14	Extrait du compte courant de Mme VERTO
2	9/14	Extrait de la convention de compte de Mme VERTO
3	10/14	Informations concernant le montant du SBI
4	10/14	Informations concernant M. et Mme ALERIA
5	11/14	Fiche de synthèse de Mme BLEUDUR
6	12/14	Conditions de la LOA et du crédit de la banque BBS
7	13/14	Informations sur la situation fiscale et patrimoniale de M. et Mme VERNI
8	14/14	Extrait du carnet d'ordres du groupe l'OREAL
9	14/14	Grille tarifaire de la banque pour un ordre passé

BANQUE BLEUE DU SUD (BBS)

Présentation générale

Vous venez d'arriver en tant que conseiller(ère) clientèle « particuliers » dans l'agence « Capelette » de la Banque Bleue du Sud (BBS), une banque bien implantée dans tout le Sud Est de la France. L'agence « Capelette » est située dans une zone très commerçante au cœur d'un vieux quartier de Marseille composé de nombreuses habitations occupées par une grande variété de catégories socio-professionnelles.

L'agence Capelette se situe dans la rue principale de cette zone, entourée d'une dizaine de concurrents. Elle compte 1 directeur et 5 conseillers clientèle : 1 conseiller bonne gamme, 3 conseillers grand public (dont vous faites partie) et 1 conseiller dédié à la clientèle professionnelle.

L'agence Capelette compte 3 275 clients et votre portefeuille est constitué de 859 clients essentiellement grand public, moyenne gamme.

DOSSIER A : BANQUE AU QUOTIDIEN

Dans le cadre de la gestion du portefeuille clients qui vous a été attribué, vous avez plusieurs situations à examiner.

La situation de Mme VERTO

Mme VERTO, responsable commerciale âgée d'une trentaine d'années, est cliente de l'agence depuis quelques années.

Elle veut vous rencontrer aujourd'hui car elle trouve que les taux d'intérêt des découverts, pratiqués par la banque, sont abusifs. Elle souhaite avoir des explications sur les agios qui lui ont été facturés le mois dernier, lorsque son compte était à découvert.

A.1 Calculer, à partir des annexes 1 et 2, le montant total des agios dus par Madame VERTO au titre du mois d'avril 2020.

A.2 Définir la convention de compte.

A.3 Montrer l'intérêt de la convention de compte pour répondre à l'interrogation de votre cliente.

La situation de M. JINI

Vous venez de recevoir par courrier une notification d'Avis à Tiers Détenteur (ATD) pour un montant total de 1 100 € au titre de taxes locales non acquittées et des pénalités de retard dues par Monsieur JINI, nouveau client de la banque.

Vous venez d'avoir Monsieur JINI au téléphone pour l'informer de la notification sur son compte d'un ATD, en lui rappelant qu'aujourd'hui, son compte présente un solde positif de 2 115 €.

Vous disposez des informations figurant en **annexe 3**.

A.4 Énoncer les conséquences de cette notification d'ATD sur le compte de JINI.

A.5 Calculer le montant de la somme disponible pour le Trésor Public, en précisant le délai dans lequel vous devez la lui faire parvenir.

Le 5 mai 2020, vous analysez les comptes de votre portefeuille en situation débitrice. Vous faites le point sur le dossier de M. et Mme ALERIA (**Annexe 4**).

Vous contactez vos clients par téléphone.

A.6 Expliquer à M. et Mme ALERIA la réglementation en vigueur avant de procéder au rejet des chèques pour insuffisance de provision.

A.7 Prendre une décision sur le rejet éventuel de chacun des chèques. Justifier vos décisions.

Malgré votre appel, vos clients n'ont pas régularisé la situation.

A.8 Expliquer à M. et Mme ALERIA les conséquences de ces rejets.

A.9 Indiquer à vos clients les possibilités pour régulariser la situation.

A.10 Préciser les frais de rejet maximum que devront payer vos clients pour ces chèques.

A.11 Citer les propositions commerciales que vous pouvez faire à vos clients pour limiter de tels incidents.

DOSSIER B : CRÉDIT AUTOMOBILE

Mme BLEUDUR, cliente depuis janvier 2019, souhaite vous rencontrer afin d'étudier la faisabilité d'un crédit pour acquérir un véhicule.

Avant le rendez-vous, vous relisez sa synthèse client (**Annexe 5**).

Vous savez que Mme BLEUDUR est exigeante et n'hésitera pas à faire jouer la concurrence.

B.1 Donner deux arguments montrant que Madame BLEUDUR est une cliente à fidéliser.

Le véhicule est affiché au prix de 17 000 €.

Le concessionnaire qui a reçu Madame BLEUDUR lui a confirmé, qu'avec la reprise de son véhicule actuel, le prix serait ramené à 15 000 €. Il lui a fait une proposition de LOA (Location avec Option d'Achat).

De votre côté, vous lui présentez les conditions d'octroi des crédits proposés par la Banque Bleue du Sud pour l'achat d'un véhicule (**Annexe 6**).

B.2 Calculer le taux d'endettement et la capacité de remboursement de Mme BLEUDUR.

B.3 Calculer la mensualité de crédit que vous pourriez lui proposer.

B.4 Conclure sur la faisabilité de ce crédit.

B.5 Calculer le coût total du crédit consenti par la Banque Bleue du Sud et de la LOA en cas d'achat de la voiture. Détailler vos calculs.

B.6 Présenter, dans un tableau, 2 avantages et 2 inconvénients pour chaque solution.

B.7 Conclure sur la solution la plus favorable compte tenu du profil de votre cliente. Justifier en argumentant votre proposition.

Mme BLEUDUR a décidé de souscrire le crédit dans votre agence.
Elle vous demande de faire le maximum pour qu'elle puisse disposer des fonds le plus rapidement possible car le véhicule pourra lui être livré d'ici quelques jours.

B.8 Rappeler à Madame BLEUDUR les règles en matière de validité de l'offre de crédit et de délais de mise à disposition des fonds.

Suite à la mise en place de ce crédit, vous souhaitez proposer une assurance auto à votre cliente.

B.9 Expliquer l'intérêt (au moins deux arguments) pour la banque de commercialiser ce produit.

DOSSIER C : ORDRES DE BOURSE ET INVESTISSEMENT

Vous rencontrez en fin de journée Monsieur et Madame VERNI (fiche clients en **annexe 7**).

Ils viennent de vendre leur appartement situé à la Grande Motte et souhaitent investir le montant de la vente (120 000 €) dans des produits d'épargne financière.

Ils vous sollicitent pour un conseil.

Sous-dossier 1 : PEA

M. VERNI souhaite diversifier son patrimoine et le valoriser à long terme.

Il est prêt à investir 60 000 € en prenant des risques pour avoir une bonne rentabilité. Certains de ses amis lui ont conseillé d'investir dans un Plan d'Epargne en Actions (PEA).

C.1 Indiquer le nom et expliquer l'utilité du document que vous devez obligatoirement faire remplir à M. VERNI avant de répondre à ses interrogations.

C.2 Expliquer à M. VERNI pourquoi le PEA vous semble plus adapté à sa situation.

C.3 Préciser à votre client quels sont les titres éligibles au PEA.

C.4 Détailler le fonctionnement du PEA (plafond, retraits, fiscalité, modalités de sortie).

Sous-dossier 2 : Ordres de bourse

Le patrimoine et les objectifs de placements de Monsieur VERNI nous permettent de lui faire souscrire, malgré son manque d'expérience sur les marchés financiers, un PEA qu'il souhaite gérer lui-même.

Pour commencer, il aimerait acquérir des actions du groupe L'Oréal et vient vous voir pour comprendre le carnet d'ordres, qu'il vous présente en **annexe 8**. Il s'interroge également sur la signification de certains ordres de bourse.

C.5 Expliquer la composition du carnet d'ordres.

C.6 Présenter à votre client les ordres au marché et les ordres à cours limité. Donner pour chacun d'eux un avantage et un inconvénient.

Monsieur VERNI souhaite acquérir 40 actions du groupe L'Oréal. Il a l'intention de passer un ordre à cours limité à 254 €.
Vous disposez de la grille tarifaire bancaire (**Annexe 9**).

C.7 Détailler l'exécution de l'ordre d'achat et calculer le coût total.

C.8 Expliquer le résultat à votre client.

C.9 Proposer lui un autre type d'ordre qui lui permettrait d'exécuter son ordre en totalité.

C.10 Calculer le coût total dans ce cas.

Madame VERNI souhaite, pour sa part, placer les 60 000 € restant de la vente de leur appartement. Elle ne souhaite pas prendre de risque.

Son objectif est de préparer sa retraite et de pouvoir transmettre un capital à ses neveux et nièce.

Vous lui proposez un contrat d'assurance-vie.

C.11 Présenter trois arguments pour la convaincre.

ANNEXE 1 : EXTRAIT DU COMPTE COURANT DE MME VERTO

Extrait du compte courant de Madame VERTO du mois d'Avril 2020

Date de valeur	Opérations	Débit	Crédit	Solde
01/04				800,00
03/04	Virement loyer	- 500,00		300,00
05/04	Prélèvement Assurances ACP	- 82,50		217,50
10/04	CB Electroshop	- 452,38		- 234,88
15/04	CB Le mandarin	- 76,10		- 310,98
23/04	Prélèvement EDF	- 35,80		- 347,78
24/04	Chèque n° 3501155	- 582,00		
24/04	Commissions d'interventions dues au titre du mois de mars	- 6,60		- 935,38
28/04	Salaire (virement)		1 750, 00	814,62

ANNEXE 2 : EXTRAIT DE LA CONVENTION DE COMPTE DE MME VERTO**Article 5 - AUTORISATIONS DE DÉCOUVERT**

Généralités : en principe le solde du compte doit rester toujours créditeur ou nul, ou encore débiteur mais dans la limite de la ligne de découvert autorisée.

En effet, sous certaines conditions et dans les limites qu'elle fixe et précise, la BANQUE peut consentir un découvert. Un simple dépassement du découvert ne saurait valoir accord par la BANQUE d'augmenter le montant fixé et, en conséquence, devra être immédiatement régularisé.

Une autorisation de découvert est autorisée dans la limite de 500 € par mois. En cas de découvert, la BANQUE perçoit des intérêts au taux nominal conventionnel fixé à 14,90 %. Ces intérêts sont calculés sur le solde journalier du compte en valeur et sur la base annuelle de 365 jours.

Tout dépassement de découvert autorisé donnera lieu à la perception d'intérêts au taux nominal conventionnel de 19,20 % et d'une commission d'intervention d'un montant de 6,60 € TTC sur chaque opération.

ANNEXE 3 : INFORMATIONS CONCERNANT LE MONTANT DU SBI

Le montant du SBI (solde bancaire insaisissable) à compter du 1^{er} avril 2019 est de 559,74 euros quelle que soit la composition familiale.

ANNEXE 4 : INFORMATIONS CONCERNANT M. ET MME ALERIA

Nom : ALERIA **Prénom** : Jean et Sophie

Date de l'entrée en relation : Septembre 2015

Mariés sous le régime de la communauté légale.

55 et 52 ans, pas d'enfant.

M. est employé libre-service chez Carrefour (salaire 2 150 € net mensuel).

Mme est assistante maternelle (salaire 1 600 € net mensuel).

Locataire (Loyer CC : 840 € / mois)

Crédits en cours : Crédit Auto (220 € / mois – reste 3 ans)

Compte joint avec autorisation de découvert de 600 €.

Deux cartes visa classic.

Épargne :

Livret A, 102 €.

Domiciliation des revenus : Oui

Situation du compte :

2 rejets de chèques le mois dernier.

4 chèques sont présentés aujourd'hui au paiement, mais le compte ne dispose pas d'une provision suffisante. Ces chèques sont émis par M. ALERIA.

Le compte est débiteur de 1 350 €, les chèques présentés sont les suivants :

Chèque n°124 de 184 € émis le 02/04/2020

Chèque n°126 de 43 € émis le 06/04/2020

Chèque n°127 de 583 € émis le 22/04/2020

Chèque n°128 de 14 € émis le 26/04/2020

ANNEXE 5 : FICHE DE SYNTHÈSE DE MADAME BLEUDUR**Nom** : BLEUDUR **Prénom** : Marie*Date de l'entrée en relation* : 8 janvier 2019**Née le** : 30 avril 1988 (31 ans) **Nationalité** : Française
Divorcée.
Un enfant : Léo (4 ans) qui vit avec elle.**Directrice Commerciale** chez CMA avenue Monceau - Marseille (CDI depuis 6 ans)
Revenus mensuels : salaire net : 4 150 €**Locataire** (Loyer CC : 620 € / mois)
Crédits en cours : Crédit Consommation pour équipement électroménager (310 € / mois – reste 2 ans)**Épargne** :
Livret A : 8 300 €.
PEL ouvert mars 2019 : 1 000 € (versements programmés : 300 € / mois)**Domiciliation des revenus** : Oui

Compte rendu de visite du 8 janvier 2019	Compte rendu de visite du 1^{er} mars 2019
<p>Ouverture de Compte (FCC : néant. FICP : néant) + Domiciliation des salaires</p> <p>Ouverture d'un Livret A et versement d'une somme de 8 300 €, provenant d'une donation de ses parents.</p> <p>Convention de compte avec formule de compte (CB Visa Premier, Chéquier, BAD, Autorisation de découvert : 700 € / mois). Souhaite être contactée par mail.</p> <p>Projet d'achat immobilier d'ici 4/5 ans.</p> <p>À recontacter fin février.</p>	<p>Satisfaite de l'agence</p> <p>Dans le cadre de son projet immobilier : ouverture d'un PEL : mise de fonds immédiate de 1 000 € + mise en place de versements programmés de 300 € / mois.</p> <p>N'envisage pas pour l'instant de clôturer son LDDS et souhaite le conserver dans son autre banque.</p> <p>Devra changer sa voiture d'ici 1 an.</p>

ANNEXE 6 : CONDITIONS DE LA LOA ET DU CRÉDIT DE LA BANQUE BBS

Prix d'achat du véhicule, après l'offre de reprise : 15 000 €

Conditions de la LOA proposées par le concessionnaire	Conditions du crédit proposées par la Banque BBS
LOA (location avec Option d'Achat) sur 49 mois avec plafond de 10 000 km par an. 48 mensualités de 204,23 € assurance comprise, après un premier loyer de 1 500 €. Après 4 ans, possibilité de levée d'option => valeur résiduelle du véhicule : 6 650,81 €.	Aucun apport. Taux d'intérêt annuel : 4,1%. Taux d'assurance DIIT 0,4 % du capital restant dû. Durée : 48 mois. Frais de dossier offerts.

Formule de calcul de ma mensualité =

$$\frac{C \times t/12}{1 - (1 + t/12)^{-n}}$$

Avec : **C** = capital emprunté
t = taux d'intérêt annuel
n = durée de remboursement (en mois)

**ANNEXE 7 : INFORMATIONS SUR LA SITUATION FISCALE ET PATRIMONIALE
DE M. ET MME VERNI**

M. et Mme VERNI sont âgés respectivement de 52 et 53 ans. Ils n'ont pas d'enfant, mais sont très attachés à leurs trois neveux et nièce.

Situation fiscale :

Revenu net imposable	72 000 €
Montant impôt calculé avant déduction(s)	9 754 €
TAUX MARGINAL D'IMPOSITION (TMI)	30,00 %

Situation patrimoniale :**Monsieur et Madame VERNI sont propriétaires :**

- de leur résidence principale (valeur : 410 000 €),
- d'un appartement à la Grande Motte (valeur : 120 000 €).

Épargne bancaire

	Monsieur VERNI	Madame VERNI
Livret A	18 000 €	20 000 €
LDDS	6 500 €	8 000 €

ANNEXE 8 : EXTRAIT DU CARNET D'ORDRES DU GROUPE L'ORÉAL**Extrait du carnet d'ordres de la société L'Oréal**

Nb	Quantité	Achat	Vente	Quantité	Nb
1	12	251,40	253,80	5	1
1	6	251,00	254,00	20	5
2	22	250,00	254,70	35	3
1	8	248,10	254,80	341	7
1	3	248,00	255,00	1 887	29

ANNEXE 9 : GRILLE TARIFAIRE DE LA BANQUE POUR UN ORDRE PASSÉ

Frais fixes	3,45 €
Commission sur le montant de la transaction	1,13 % par ordre ≤ 20 000 € 1 % > 20 000 €
Minimum de perception par ordre (frais fixes + commissions)	10,42 €