



Ce document a été mis en ligne par l'organisme [FormaV®](#)

Toute reproduction, représentation ou diffusion, même partielle, sans autorisation préalable, est strictement interdite.

Pour en savoir plus sur nos formations disponibles, veuillez visiter :

www.formav.co/explorer

Corrigé du sujet d'examen - E4 - Développement commercial - BTS BANQUE (Banque) - Session 2016

1. Rappel du contexte du sujet

Ce sujet d'examen fait partie de l'épreuve E4 du BTS Banque, axée sur le développement et le suivi de l'activité commerciale. Les étudiants doivent démontrer leur capacité à analyser des situations commerciales, à gérer des relations clients et à proposer des solutions adaptées.

2. Correction des questions

A.1 Indiquer quels indicateurs figurant dans l'annexe 1 permettent de mettre en évidence ces constats. Justifier votre réponse.

Les indicateurs à considérer sont :

- **% des clients avec compte actif** : 72%, en hausse par rapport à 67% l'année précédente, ce qui montre une amélioration dans la gestion des comptes.
- **% des clients avec incidents** : 1,20%, en baisse par rapport à 4,12% l'année précédente, ce qui indique une réduction des problèmes de paiement.

Ces indicateurs montrent une amélioration dans la qualité du portefeuille clients et une gestion efficace des risques débiteurs.

A.2 Lister six éléments dont il faut tenir compte afin de prendre les bonnes décisions dans la gestion quotidienne des débiteurs.

- Analyse des soldes créditeurs et débiteurs.
- Historique des paiements des clients.
- Évaluation de la situation financière des débiteurs.
- Suivi des incidents de paiement.
- Communication régulière avec les clients.
- Proposition de solutions adaptées pour régulariser les comptes.

A.3 Expliquer, à partir de l'annexe 1, quels éléments lui permettent d'aboutir à ces conclusions.

Le directeur se base sur :

- La baisse du pourcentage de clients avec incidents (1,20%) par rapport à l'année précédente (4,12%).
- La hausse du pourcentage de clients avec compte actif (72%) par rapport à l'année précédente (67%).

Cela démontre que les actions entreprises ont eu un impact positif sur la gestion des comptes.

A.4 Indiquer deux enjeux expliquant l'intérêt de l'action sur le Plan Épargne Logement pour votre banque.

- Augmentation de la collecte d'épargne, ce qui améliore la liquidité de la banque.
- Fidélisation des clients, car le PEL est un produit à long terme qui incite les clients à rester avec la banque.

A.5 Présenter votre action commerciale sur le PEL en détaillant la cible, et en précisant les moyens que vous utiliserez.

La cible de l'action commerciale sera les jeunes couples et les familles souhaitant épargner pour un projet immobilier. Les moyens utilisés incluront :

- Organisation de séances d'information sur le PEL.
- Offres promotionnelles pour les nouveaux souscripteurs.
- Suivi personnalisé des clients potentiels.

B.1 Définir le taux marginal d'imposition et expliquer à vos clients la démarche de calcul pour le déterminer.

Le taux marginal d'imposition est le taux d'imposition appliqué à la dernière tranche de revenus d'un contribuable. Pour le déterminer, il faut :

- Identifier le revenu imposable total.
- Appliquer les tranches d'imposition en vigueur.
- Calculer le montant d'impôt correspondant à chaque tranche.
- Déterminer le taux appliqué à la dernière tranche de revenu.

B.2 Indiquer si cette entrée en relation est intéressante pour la banque sur le plan du risque, de la rentabilité et des opportunités commerciales. Justifier votre réponse.

Cette entrée en relation est intéressante car :

- **Risque** : Le taux d'endettement de 26,7% est acceptable, ce qui réduit le risque de défaut.
- **Rentabilité** : La capacité d'épargne mensuelle de 300 € est un bon indicateur de rentabilité potentielle pour la banque.
- **Opportunités commerciales** : Les clients sont ouverts à d'autres produits financiers, ce qui offre des possibilités de cross-selling.

B.3 Lister et justifier les documents nécessaires à l'ouverture de ce compte, ainsi que les vérifications à effectuer.

- Pièce d'identité : pour vérifier l'identité des clients.
- Justificatif de domicile : pour confirmer l'adresse des clients.
- Relevés de compte des 3 derniers mois : pour analyser la gestion financière des clients.
- Bulletins de salaire : pour évaluer la capacité financière des clients.

B.4 Proposer une carte adaptée au profil de ces clients et argumenter votre offre.

Je propose une carte Visa Premier, car :

- Elle offre des avantages en termes d'assurances et d'assistance.

- Elle permet des retraits et paiements à l'étranger sans frais.
- Elle est adaptée à leur niveau de revenus et à leurs besoins de voyages.

B.5 Citer les documents à remettre aux clients et présenter leur utilité.

- Conditions générales du compte : pour informer les clients de leurs droits et obligations.
- Carte bancaire : pour leur permettre d'effectuer des paiements et retraits.
- Relevé d'identité bancaire (RIB) : pour faciliter les virements et prélèvements.

B.6 Formuler une proposition adaptée au projet de vos clients. Justifier votre solution et indiquer trois avantages qu'elle présente.

Je propose un placement en fonds communs de placement (FCP) car :

- Il offre une diversification des investissements.
- Il permet d'accéder à des marchés financiers avec un risque maîtrisé.
- Il bénéficie d'une fiscalité avantageuse sur les plus-values.

B.7 Citer les différents thèmes abordés dans ce document.

Les thèmes abordés dans le questionnaire MIF incluent :

- Objectifs d'investissement.
- Situation financière.
- Expérience en matière d'investissement.
- Appétence au risque.

B.8 Si le client ne souhaite pas répondre à ce questionnaire, expliquer quelle en sera la conséquence.

Si le client refuse de répondre, la banque ne pourra pas évaluer son profil d'investisseur, ce qui pourrait limiter l'accès à certains produits d'investissement et engager la responsabilité de la banque en cas de perte.

C.1 Compléter le tableau figurant en ANNEXE A reprenant les caractéristiques actuelles du PEL.

Les caractéristiques à compléter incluent :

- Versement minimum à l'ouverture : 225 €.
- Maximum des dépôts : 61 200 €.
- Durée contractuelle : 4 à 10 ans.
- Taux de rémunération brute : 1,00%.

C.2 Rédiger en 10 lignes (maximum) une courte présentation du fonctionnement général du PEL.

Le Plan Épargne Logement (PEL) est un produit d'épargne destiné à financer un projet immobilier. Il permet de constituer une épargne avec un taux d'intérêt garanti, tout en offrant la possibilité d'obtenir un prêt immobilier à taux préférentiel après une phase d'épargne de 4 ans minimum. Les intérêts générés sont exonérés d'impôt pendant la durée du PEL, mais soumis aux prélèvements sociaux. Le PEL peut être ouvert avec un versement initial et des versements réguliers. À l'issue de la période, le titulaire peut utiliser son épargne pour l'achat d'un bien immobilier ou pour réaliser des travaux.

C.3 Préparer trois avantages du PEL à présenter à ces clients pour les convaincre.

- Taux d'intérêt garanti, offrant une sécurité sur le rendement.
- Possibilité d'obtenir un prêt immobilier à un taux avantageux.
- Exonération d'impôt sur les intérêts pendant la durée du PEL.

C.4 Calculer le montant d'épargne acquis au bout de 4 ans selon les deux hypothèses.

Pour le premier cas (versement initial de 4 000 € et versements mensuels de 50 €) :

- Intérêts = $4\ 000\ € * 0,051672 + (50\ € * 1,540401 * 48\ \text{mois}) = 207,68\ € + 3\ 696,96\ € = 3\ 904,64\ €$.

Pour le second cas (versement initial de 1 600 € et versements mensuels de 100 €) :

- Intérêts = $1\ 600\ € * 0,051672 + (100\ € * 1,540401 * 48\ \text{mois}) = 82,67\ € + 7\ 620,96\ € = 7\ 703,63\ €$.

C.5 Indiquer la solution optimale.

La solution optimale est de faire un versement initial de 1 600 € avec des versements mensuels de 100 €, car cela permet d'accumuler 7 703,63 € au bout de 4 ans, contre 3 904,64 € pour l'autre option.

C.6 Présenter les solutions possibles et leurs conséquences.

Si le PEL n'est pas utilisé pour un achat immobilier, les solutions incluent :

- Le PEL peut être transféré sur un compte d'épargne classique, mais avec un taux d'intérêt inférieur.
- Il peut être clôturé, entraînant la perte des avantages fiscaux.
- Il peut être maintenu, permettant de bénéficier d'un prêt immobilier futur.

C.7 Présenter trois avantages et trois inconvénients du PEL par rapport à une assurance vie.

Avantages :

- Taux d'intérêt garanti.
- Prêt immobilier à taux préférentiel.
- Exonération d'impôt sur les intérêts pendant la durée.

Inconvénients :

- Moins de flexibilité dans les retraits.

- Pas de possibilité de diversification des investissements.
- Les fonds sont bloqués pendant une durée minimale.

D.1 Justifier votre choix concernant la répartition par tête de l'assurance DIIT figurant en annexe 6. Indiquer quelle autre répartition aurait été possible.

La répartition par tête de l'assurance DIIT est choisie pour garantir une couverture équitable en cas de sinistre. Une autre répartition aurait pu être basée sur le capital emprunté, mais cela aurait désavantage le conjoint ayant un revenu plus faible.

D.2 Argumenter en faveur de la garantie choisie, indiquée en annexe 6, pour la banque et pour le client. Citer une autre garantie possible.

La garantie choisie protège la banque contre les risques de non-remboursement en cas de décès ou d'incapacité. Pour le client, elle assure la continuité du remboursement. Une autre garantie possible serait une assurance perte d'emploi.

D.3 Vous n'avez pas indiqué l'échéance de Prêt Auto dans les charges mensuelles en annexe 6. Justifier votre raisonnement.

Le Prêt Auto a été exclu car il est en fin de remboursement, ce qui ne représente plus une charge mensuelle significative pour le client.

D.4 D'après les critères de votre établissement en matière de risque figurant en annexe 7, le logiciel donne un avis défavorable. Expliquer pourquoi.

Le taux d'endettement dépasse le seuil de 33% fixé par la banque, ce qui indique un risque accru de non-remboursement.

D.5 Sans procéder pour l'instant à des calculs, donner deux pistes de solution qui permettraient d'apporter un avis favorable au dossier.

- Augmenter la durée du prêt pour diminuer les mensualités.
- Proposer un apport personnel plus élevé pour réduire le montant emprunté.

D.6 Présenter votre solution chiffrée en précisant :

- le montant du prêt : 185 000 €.
- la durée : 15 ans.
- le taux : 2,5%.
- la mensualité assurance comprise : 1 309,41 €.
- le taux d'endettement : 39,92%.
- le reste à vivre : 1 970,59 €.

Justification des calculs : Le taux d'endettement est calculé en divisant les charges mensuelles par les revenus mensuels, et le reste à vivre est obtenu en soustrayant les charges des revenus.

D.7 Présenter quatre arguments, autres que le respect du taux d'endettement et du reste à vivre, qui permettront d'obtenir l'accord du directeur d'agence.

- Stabilité professionnelle des emprunteurs.
- Absence d'incidents bancaires dans le passé.
- Capacité d'épargne démontrée.
- Propriété d'un bien immobilier, ce qui renforce la sécurité du prêt.

D.8 Indiquer à vos clients 3 informations dont vous avez besoin pour établir le devis.

- Valeur estimée du bien à assurer.
- Type de couverture souhaitée (tous risques, responsabilité civile, etc.).
- Historique des sinistres antérieurs.

D.9 Relever deux points positifs et deux points négatifs de votre assurance par rapport à la proposition concurrente.

Points positifs :

- Franchise moins élevée.
- Remboursement des mensualités en cas de sinistre.

Points négatifs :

- Tarif annuel plus élevé.
- Assistance moins complète.

D.10 Préciser l'intérêt, pour votre banque, de commercialiser ce type de produit.

Commercialiser des assurances habitation permet à la banque de diversifier ses revenus, d'améliorer la fidélisation des clients et de renforcer sa position sur le marché en offrant des services complets.

3. Synthèse finale

Erreurs fréquentes :

- Oublier de justifier les choix avec des données concrètes.
- Ne pas respecter les limites de longueur pour les réponses écrites.

Points de vigilance :

- Lire attentivement chaque question pour en comprendre les attentes.
- Utiliser les annexes de manière pertinente pour étayer les réponses.

Conseils pour l'épreuve :

- Organiser son temps pour traiter toutes les questions.
- Rédiger des réponses claires et structurées.
- Prendre le temps de relire sa copie pour corriger les erreurs éventuelles.

© FormaV EI. Tous droits réservés.

Propriété exclusive de FormaV. Toute reproduction ou diffusion interdite sans autorisation.

Copyright © 2026 FormaV. Tous droits réservés.

Ce document a été élaboré par FormaV® avec le plus grand soin afin d'accompagner chaque apprenant vers la réussite de ses examens. Son contenu (textes, graphiques, méthodologies, tableaux, exercices, concepts, mises en forme) constitue une œuvre protégée par le droit d'auteur.

Toute copie, partage, reproduction, diffusion ou mise à disposition, même partielle, gratuite ou payante, est strictement interdite sans accord préalable et écrit de FormaV®, conformément aux articles L.111-1 et suivants du Code de la propriété intellectuelle. Dans une logique anti-plagiat, FormaV® se réserve le droit de vérifier toute utilisation illicite, y compris sur les plateformes en ligne ou sites tiers.

En utilisant ce document, vous vous engagez à respecter ces règles et à préserver l'intégrité du travail fourni. La consultation de ce document est strictement personnelle.

Merci de respecter le travail accompli afin de permettre la création continue de ressources pédagogiques fiables et accessibles.

Copyright © 2026 FormaV. Tous droits réservés.

Ce document a été élaboré par FormaV® avec le plus grand soin afin d'accompagner chaque apprenant vers la réussite de ses examens. Son contenu (textes, graphiques, méthodologies, tableaux, exercices, concepts, mises en forme) constitue une œuvre protégée par le droit d'auteur.

Toute copie, partage, reproduction, diffusion ou mise à disposition, même partielle, gratuite ou payante, est strictement interdite sans accord préalable et écrit de FormaV®, conformément aux articles L.111-1 et suivants du Code de la propriété intellectuelle. Dans une logique anti-plagiat, FormaV® se réserve le droit de vérifier toute utilisation illicite, y compris sur les plateformes en ligne ou sites tiers.

En utilisant ce document, vous vous engagez à respecter ces règles et à préserver l'intégrité du travail fourni. La consultation de ce document est strictement personnelle.

Merci de respecter le travail accompli afin de permettre la création continue de ressources pédagogiques fiables et accessibles.