



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 2018

1. Contexte du sujet

Ce sujet d'examen fait partie de l'épreuve E4 du BTS Banque, portant sur le développement et suivi de l'activité commerciale. Les candidats sont évalués sur leur capacité à analyser des situations commerciales, à proposer des actions adaptées et à justifier leurs choix. Le sujet se compose de plusieurs dossiers abordant des thèmes variés liés à la banque et à la gestion de portefeuille.

2. Correction question par question

DOSSIER A : Analyse et développement du portefeuille

A.1 Identifier les points forts et les points faibles dans la réalisation de votre activité.

L'idée de cette question est d'analyser le tableau de bord fourni pour identifier les résultats positifs et négatifs de l'activité. Les candidats doivent structurer leur réponse en présentant clairement les points forts (ex. : réussite dans l'ouverture de comptes) et les points faibles (ex. : faibles performances en assurance).

Réponse modèle :

Points forts :

- Ouverture de comptes dépôts : 88,4% de l'objectif atteint.
- Assurance auto, habitation et santé : 115,6% de l'objectif atteint.

Points faibles :

- Domiciliation de revenus : seulement 44,4% de l'objectif atteint.
- Crédit renouvelable : 0% de l'objectif atteint.

A.2 Formuler trois raisons qui peuvent expliquer les difficultés à commercialiser le crédit renouvelable.

Ici, il est attendu que les candidats identifient des raisons pertinentes qui peuvent expliquer les faibles résultats de la commercialisation du crédit renouvelable, telles que la méfiance des clients ou la concurrence accrue.

Réponse modèle :

- Manque de confiance des clients dans les crédits renouvelables en raison de leur coût élevé.
- Concurrence d'autres établissements proposant des crédits à des taux plus attractifs.
- Incompréhension des produits par les clients, entraînant une réticence à souscrire.

A.3 Définir la notion de « client éligible ».

La définition d'un client éligible doit être claire et précise, en rapport avec les critères de la banque pour déterminer l'éligibilité à certains produits.

Réponse modèle :

Un **client éligible** est un client qui remplit les conditions requises par la banque pour accéder à un

produit ou service spécifique, comme un crédit ou une assurance. Ces critères peuvent inclure la situation financière, l'historique bancaire, et d'autres facteurs pertinents.

A.4 Expliquer et justifier l'importance des deux objectifs prioritaires présentés dans l'annexe 2.

Les candidats doivent démontrer leur compréhension des objectifs prioritaires et leur impact sur le développement commercial.

Réponse modèle :

Objectif prioritaire n°1 : Développer la domiciliation des revenus est essentiel car cela assure une relation bancaire plus solide et augmente la fidélisation des clients.

Objectif prioritaire n°2 : Équiper les clients en produits d'épargne permet de diversifier les sources de revenus de la banque et de répondre aux besoins de sécurité financière des clients.

A.5 Proposer une action visant à renforcer la position de la BANQUE DE BRETAGNE en tant que banque principale de ses clients.

Les candidats doivent élaborer une action concrète, en précisant les étapes, les cibles et les moyens nécessaires.

Réponse modèle :

Action proposée : Organiser un événement de sensibilisation sur les avantages de la domiciliation des revenus.

Cible : Clients existants et prospects.

Moyens : Communication via les réseaux sociaux, envoi d'invitations personnalisées, et mise en place d'un stand lors de l'événement.

Planning : Préparation de l'événement sur 2 mois, suivi d'une campagne de relance pour les participants.

DOSSIER B : Banque au quotidien et gestion des risques

B.1 Expliquer ce que la procédure de droit au compte impose à la banque.

Les candidats doivent démontrer leur connaissance des obligations légales de la banque lors de l'ouverture d'un compte dans le cadre du droit au compte.

Réponse modèle :

La procédure de droit au compte impose à la banque d'ouvrir un compte dans un délai de 5 jours. La banque doit également fournir un certain nombre de services, tels que :

- Un compte de dépôt.
- Une carte de paiement.
- Des moyens de paiement (chèques, virements).
- Un relevé de compte.
- Un accès à la banque à distance.

La banque ne peut pas refuser l'ouverture de ce compte, sauf en cas de fraude avérée.

B.2 Indiquer si vous êtes en droit de proposer à M. LAGRANGE l'offre destinée à la clientèle fragile.

Les candidats doivent évaluer la situation du client et déterminer si l'offre est appropriée.

Réponse modèle :

Oui, je peux proposer l'offre destinée à la clientèle fragile, car M. LAGRANGE est dans une situation de précarité financière. Cette offre est conçue pour aider les personnes dans sa situation.

B.3 Lister les vérifications à effectuer lors de l'ouverture du compte.

Les candidats doivent démontrer leur compréhension des procédures d'ouverture de compte.

Réponse modèle :

Lors de l'ouverture du compte, il est nécessaire de vérifier :

- Identité du client (pièce d'identité valide).
- Justificatif de domicile.
- Situation financière (bulletins de salaire, relevés bancaires).
- Absence d'interdiction bancaire.
- Conformité des documents fournis.

B.4 Indiquer si les procédures internes et les obligations du banquier lors de l'ouverture de compte ont été remplies.

Les candidats doivent se référer à l'annexe 3 pour justifier leur réponse.

Réponse modèle :

Oui, les procédures internes ont été respectées. Le dossier de M. PARMENTIER est conforme, avec tous les documents requis fournis et vérifiés.

B.5 Analyser la situation de ce client et indiquer la conduite à tenir.

Les candidats doivent analyser les anomalies relevées dans le dossier du client et proposer des actions correctives.

Réponse modèle :

La situation de M. PARMENTIER est préoccupante en raison de l'utilisation d'une carte d'identité volée. La conduite à tenir est de suspendre son compte et de signaler l'incident aux autorités compétentes.

B.6 Expliquer quelles seraient les conséquences du rejet de ce prélèvement pour la banque et pour le client.

Les candidats doivent aborder les implications financières et relationnelles d'un rejet de prélèvement.

Réponse modèle :

Le rejet d'un prélèvement peut avoir des conséquences financières pour le client, comme des frais de rejet. Pour la banque, cela peut nuire à la relation client et entraîner des coûts de gestion supplémentaires.

DOSSIER C : Rachat de crédit immobilier

C1. Analyser la situation de ce couple du point de vue personnel, professionnel, patrimonial et bancaire.

Les candidats doivent fournir une analyse complète de la situation des prospects.

Réponse modèle :

Personnel : Couple pacsé avec deux enfants.

Professionnel : Revenus stables, agents des impôts et chef de rayon.

Patrimonial : Propriétaires de leur résidence principale.

Bancaire : Avoir un crédit en cours avec une possibilité de rachat.

C2. Calculer le montant de l'indemnité de remboursement anticipé.

Les candidats doivent appliquer les règles de calcul des indemnités de remboursement anticipé.

Réponse modèle :

L'indemnité de remboursement anticipé est calculée sur la base de 3% du capital restant dû ou 6 mois d'intérêts, selon la règle la plus avantageuse pour le client.

C3. Citer trois situations dans lesquelles la banque ne réclamera pas d'indemnité de remboursement anticipé.

Les candidats doivent démontrer leur connaissance des exceptions à la règle d'indemnité.

Réponse modèle :

La banque ne réclamera pas d'indemnité dans les cas suivants :

- Remboursement suite à un décès de l'emprunteur.
- Remboursement anticipé dans le cadre d'une vente de bien immobilier.
- Remboursement anticipé dans le cadre d'une procédure de surendettement.

C4. Réaliser une proposition de rachat.

Les candidats doivent élaborer une proposition complète de rachat de crédit.

Réponse modèle :

Montant financé : 140 000 €

Taux débiteur : 2,5%

Mensualité hors assurance : 650 €

Cotisation d'assurance : 30 €

Mensualité assurance comprise : 680 €

Coût total : 23 258,14 €.

C5. Calculer la capacité de remboursement du couple.

Les candidats doivent justifier le calcul de la capacité de remboursement.

Réponse modèle :

La capacité de remboursement est calculée à partir des revenus nets mensuels du couple, moins les charges existantes. Il est essentiel de vérifier que le taux d'endettement reste en dessous de 33%.

C6. Préciser aux prospects s'ils peuvent opter pour une autre assurance.

Les candidats doivent aborder les options d'assurance disponibles pour les clients.

Réponse modèle :

Oui, les prospects peuvent choisir une autre assurance, sauf si la banque impose une assurance spécifique pour le crédit en raison de ses conditions de prêt.

C7. Comparer les deux propositions et conclure sur le choix le plus pertinent.

Les candidats doivent analyser et comparer les offres de rachat et de renégociation.

Réponse modèle :

En comparant les coûts totaux et les mensualités, il est préférable d'opter pour le rachat qui offre un coût total inférieur et une mensualité plus avantageuse.

C8. Lister les pièces à demander pour constituer le dossier.

Les candidats doivent énumérer les documents nécessaires pour le rachat de crédit.

Réponse modèle :

Les pièces à demander incluent :

- Justificatif d'identité.
- Justificatif de domicile.
- Relevés de compte récents.
- Contrat de crédit actuel.
- Bulletins de salaire récents.

DOSSIER D : Épargne et prévoyance

D.1 Présenter le principe de l'assurance décès toutes causes.

Les candidats doivent expliquer le fonctionnement de l'assurance décès.

Réponse modèle :

L'assurance décès toutes causes garantit le versement d'un capital aux bénéficiaires en cas de décès de l'assuré, quelle qu'en soit la cause. Cela permet de protéger financièrement la famille de l'assuré.

D.2 Citer trois avantages que procurerait le contrat PROTEXIS à cette famille.

Les candidats doivent identifier les bénéfices du contrat d'assurance.

Réponse modèle :

Les avantages incluent :

- Protection financière pour les enfants en cas de décès des parents.
- Flexibilité dans le versement du capital (en une fois ou en mensualités).
- Possibilité d'augmenter le capital en cas d'événements de vie.

D.3 Calculer la cotisation mensuelle pour un capital de 25 000 €.

Les candidats doivent effectuer le calcul de la cotisation en utilisant le taux approprié.

Réponse modèle :

Pour un capital de 25 000 € à un taux de 0,15%, la cotisation annuelle serait de $25\,000 \times 0,15/100 = 37,50$ €. La cotisation mensuelle serait donc de 3,125 €.

D.4 Expliquer en quoi ce type de contrat est complémentaire d'un effort d'épargne.

Les candidats doivent justifier le lien entre assurance et épargne.

Réponse modèle :

Ce type de contrat est complémentaire car il permet de garantir un capital pour la famille tout en constituant une épargne. En cas de décès, les bénéficiaires reçoivent un capital qui peut servir à financer des projets ou à faire face à des dépenses imprévues.

D.5 Donner trois raisons pour lesquelles l'assurance-vie est une proposition adaptée au besoin de préparation à la retraite.

Les candidats doivent fournir des arguments en faveur de l'assurance-vie.

Réponse modèle :

L'assurance-vie est adaptée car :

- Elle permet de constituer une épargne à long terme.
- Elle offre des avantages fiscaux intéressants à la sortie.
- Elle permet de diversifier les investissements entre fonds en euros et unités de compte.

D.6 Indiquer un avantage spécifique de l'assurance-vie ASSURVIE.

Les candidats doivent identifier un point fort de l'assurance-vie proposée.

Réponse modèle :

Un avantage spécifique de l'assurance-vie ASSURVIE est la possibilité de choisir entre plusieurs profils de gestion, permettant ainsi d'adapter l'épargne aux objectifs et au niveau de risque du client.

D.7 Présenter les formalités à remplir avant de souscrire le contrat d'assurance-vie.

Les candidats doivent énumérer les étapes nécessaires à la souscription.

Réponse modèle :

Avant de souscrire un contrat d'assurance-vie, il est nécessaire de :

- Remplir un questionnaire de santé.
- Fournir des justificatifs d'identité et de domicile.
- Déterminer les bénéficiaires du contrat.

3. Synthèse finale

Erreurs fréquentes : - Oublier de justifier les choix avec des données concrètes. - Ne pas structurer les réponses de manière claire.

Points de vigilance : - Lire attentivement les annexes pour ne pas manquer d'informations cruciales. - Vérifier les calculs pour éviter les erreurs arithmétiques.

Conseils pour l'épreuve : - Organiser son temps pour traiter chaque question de manière équilibrée. - Utiliser des exemples concrets pour illustrer les réponses. - Prendre le temps de relire les réponses avant de rendre la copie.

© 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.