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 :
formav.co/explorer

BTS Banque

Développement et suivi de l’activité commerciale

Session 2016 • Code sujet : **BQE4ETC** • Durée : **4 heures** • Coefficient : **4**

Sommaire

Cliquez sur une partie pour y accéder directement

1. **Analyse du portefeuille et actions commerciales** (5 questions) — **Page 3**
2. **Entrée en relation et placement** (8 questions) — **Page 6**
3. **Épargne bancaire et Plan Épargne Logement** (7 questions) — **Page 9**
4. **Projet immobilier et assurance habitation** (10 questions) — **Page 13**
5. **Ce qu’il faut retenir & Questions fréquentes (FAQ)** (Synthèse & Q&A Examen) — **Page 18**

Sujet officiel (PDF) : https://bts-banque.fr/assets/annales/bts-banque/E4 - Développement commercial/2016/BTS Banque - E4 - Développement commercial - Session 2016 - 1-Sujet.pdf

1. Analyse du portefeuille et actions commerciales

Conseiller à la BBP, vous analysez un portefeuille de 937 clients et échangez avec le directeur de l'agence sur sa qualité et son évolution. Vous devez proposer des actions prioritaires pour développer les comptes de dépôt et la collecte d'épargne par le PEL.

Question A.1. Indiquer quels indicateurs de l'annexe 1 mettent en évidence le travail mené sur les risques débiteurs et le traitement des comptes inactifs, puis justifier la réponse.

La part des clients avec incidents a fortement reculé : 1,20 % contre 4,12 % en N-1, et reste inférieure à la moyenne métier de 3,16 %. Cela confirme l'amélioration du suivi du risque débiteur. Les clients avec compte actif passent de 67 % à 72 %, ce qui traduit une progression de la domiciliation des revenus, même si le taux reste inférieur à la moyenne métier de 75 %. Enfin, 30 comptes inactifs ont été clôturés, en hausse de 76,5 % par rapport à N-1 : le stock de comptes inactifs fait bien l'objet d'un traitement.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Incidents : 1,20 % contre 4,12 % en N-1. Comptes actifs : 72 % contre 67 %. 30 comptes inactifs clôturés.

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

La décision doit s'appuyer sur six éléments complémentaires :

- le montant du découvert et son ancienneté ;
- l'existence et le montant de l'autorisation de découvert ;
- la régularité des revenus et les mouvements habituels du compte ;
- la situation personnelle et professionnelle du client ;
- les incidents antérieurs et le respect des engagements ;
- la capacité de remboursement, les garanties éventuelles et les explications obtenues lors de l'échange avec le client.

Ces éléments permettent d'évaluer la cause du débit, le risque de non-remboursement et la mesure adaptée : régularisation, accompagnement ou réexamen de l'autorisation.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Examiner le montant et la durée du découvert, son autorisation, les revenus et mouvements du compte, la situation du client, ses antécédents et sa capacité de remboursement.

Question A.3. À partir de l'annexe 1, expliquer quels éléments permettent de conclure qu'il faut augmenter le nombre de comptes de dépôt, notamment par la conquête d'une clientèle moyenne gamme, et collecter davantage d'épargne par le PEL.

Le stock de comptes de dépôt est de 850, en recul de 5,76 %. Les 108 ouvertures ne compensent pas les 160 clôtures, soit 52 clôtures nettes de plus. La moyenne gamme représente 28 % du portefeuille contre 33 % dans la zone de chalandise : elle est sous-représentée de 5 points.

Production à fin avril 2016	Réalisé	Objectif annuel	Part réalisée	Repère au point de passage
Ouvertures de livrets	36	85	42,35 %	35 % dépassés
Épargne programmée	17	65	26,15 %	35 % non atteints
Collecte brute moyen et long terme	147 k€	500 k€	29,4 %	35 % non atteints

Le retard sur l'épargne programmée et la collecte justifie de développer le PEL, tandis que les ouvertures de livrets dépassent déjà l'objectif de passage.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Relancer les ouvertures de comptes, notamment en moyenne gamme, et développer le PEL pour réduire le retard d'épargne programmée et de collecte.

Question A.4. Indiquer deux enjeux qui expliquent l'intérêt, pour la banque, d'une action commerciale sur le Plan Épargne Logement.

Le PEL permet d'abord à la banque de collecter une épargne régulière et stable, utile au financement de son activité. Il contribue aussi à fidéliser les clients : l'épargne est constituée dans la durée et le produit accompagne un éventuel projet immobilier. La banque peut ainsi anticiper les besoins du client, lui proposer un financement adapté à l'échéance et renforcer la relation commerciale. Ces deux enjeux sont donc la collecte de ressources et le développement durable de la relation client.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Collecter une épargne régulière et fidéliser les clients en les accompagnant dans leur éventuel projet immobilier.

Question A.5. Présenter une action commerciale sur le PEL en détaillant la cible et les moyens à utiliser.

Je cible les clients ayant une capacité d'épargne régulière et ceux qui évoquent un projet immobilier, en priorité les familles et les clients souhaitant préparer un achat à moyen terme. J'identifie les profils à partir des informations disponibles dans le portefeuille et des échanges commerciaux, sans proposer le PEL indistinctement à tous.

1. Contacter les clients ciblés par téléphone ou courriel et leur proposer un rendez-vous en agence.
2. Présenter le fonctionnement du PEL et vérifier son adéquation avec leur projet et leur capacité de versement.

3. Relancer les personnes intéressées, accompagner l’ouverture puis suivre régulièrement les versements.

✓ RÉPONSE À RETENIR

Cibler les clients épargnants ou porteurs d’un projet immobilier, puis mener une campagne de contact, de conseil personnalisé et de suivi des versements.

2. Entrée en relation et placement

M. et Mme Chazel, clients d'une banque concurrente, envisagent d'ouvrir un compte joint, d'y domicilier leurs opérations et d'y transférer leur épargne disponible. Le conseiller évalue l'intérêt de cette entrée en relation, propose une offre de services adaptée et conseille le couple sur ses projets de placement financier.

Sous-dossier 1 : entrée en relation

Question B.1. Définir le taux marginal d'imposition et expliquer aux clients la démarche de calcul permettant de le déterminer, sans effectuer les calculs.

Le taux marginal d'imposition (TMI) est le taux appliqué à la dernière tranche du revenu imposable, et non à l'ensemble des revenus. Pour le déterminer, on calcule d'abord le revenu net imposable annuel du foyer, puis on le divise par le nombre de parts fiscales. On situe le quotient familial ainsi obtenu dans le barème progressif de l'impôt : le taux de la tranche atteinte est le TMI. Celui des Chazel est indiqué à 30 %.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Le TMI est le taux de la tranche la plus élevée atteinte par le quotient familial. Pour les Chazel, il est de 30 %.

Question B.2. À partir des informations disponibles sur les prospects, indiquer si cette entrée en relation est intéressante pour la banque au regard du risque, de la rentabilité et des opportunités commerciales, puis justifier la réponse.

L'entrée en relation est intéressante. Le risque paraît limité : les deux clients sont salariés depuis plusieurs années, leurs revenus sont réguliers, leurs relevés ne présentent pas d'anomalie et les comptes restent créditeurs. Leur endettement est de 26,7 %. La rentabilité repose sur la domiciliation des salaires et opérations, l'offre groupée et le transfert de l'épargne disponible. Le couple présente aussi des opportunités de développement en placements et en assurances. En revanche, ses crédits restent à la concurrence, ce qui limite la relation bancaire à ce stade.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Avis favorable : risque maîtrisé, flux et épargne à capter, et opportunités de ventes complémentaires.

Question B.3. Lister et justifier les documents nécessaires à l'ouverture du compte ainsi que les vérifications à effectuer.

Pour chaque cotitulaire, demander une pièce d'identité officielle valide et un justificatif récent de domicile. Recueillir les informations nécessaires à la connaissance client et, selon les procédures de la banque, des justificatifs de revenus et de situation financière. Faire signer la demande d'ouverture et la convention de compte joint, avec les spécimens de signature.

- Vérifier l'authenticité, la validité et la concordance des pièces avec les déclarations des clients.
- Contrôler le domicile, l'identité, la capacité juridique et les signatures, consulter les fichiers réglementaires applicables et effectuer les contrôles de connaissance client et de lutte contre le blanchiment.

✓ RÉPONSE À RETENIR

Recueillir les justificatifs d'identité et de domicile, les informations client et les signatures, puis contrôler les pièces et les obligations réglementaires.

Question B.4. Proposer une carte adaptée au profil des clients dans le cadre d'une offre à 14 € par mois reprenant les services de leur offre actuelle avec une montée en gamme de carte, puis argumenter votre proposition.

Je propose deux cartes Visa Premier à débit différé dans l'offre à 14 € par mois, en conservant le compte joint, la facilité de caisse de 1 500 €, la banque à distance et l'assurance des moyens de paiement de leur offre actuelle. Cette formule répond à leur demande de montée en gamme et reste cohérente avec leurs revenus réguliers et l'absence d'incidents.

Les cartes Premier offrent notamment des plafonds et des garanties d'assistance et d'assurance supérieurs aux cartes Classic. Avant la souscription, je vérifie les conditions d'octroi du débit différé et leur présente les garanties, limites et exclusions.

✓ RÉPONSE À RETENIR

Deux Visa Premier à débit différé dans l'offre à 14 € par mois, sous réserve des conditions d'octroi.

Question B.5. Citer les documents à remettre aux nouveaux clients et présenter l'utilité de chacun.

Remettre à chacun des cotitulaires les documents utiles à la compréhension et à la preuve de leur engagement :

- **Convention de compte et conditions générales** : fonctionnement du compte joint, droits et obligations.
- **Brochure tarifaire et conditions de l'offre groupée** : prix et services inclus.
- **Conditions de la carte et de la facilité de caisse** : débit différé, plafonds, frais et modalités d'utilisation.
- **Relevé d'identité bancaire** : communiquer les coordonnées du compte pour les virements et prélèvements.
- **Documents d'information sur la garantie des dépôts et les réclamations** : informer sur la protection des avoirs et les recours possibles.

✓ RÉPONSE À RETENIR

Remettre la convention, les tarifs et conditions des services, le RIB ainsi que les informations sur la garantie des dépôts et les réclamations.

Sous-dossier 2 : placement

Question B.6. Formuler une proposition de placement adaptée au projet du couple, la justifier et indiquer trois avantages qu'elle présente.

Je propose l'ouverture d'un PEA, en complément de leur assurance-vie détenue à la concurrence. Il permet d'investir dans des actions et fonds éligibles, avec une répartition diversifiée adaptée à leur horizon, leur expérience et leur tolérance au risque. Ils doivent accepter le risque de perte en capital.

- Après cinq ans, les gains sont exonérés d'impôt sur le revenu, hors prélèvements sociaux.
- Les revenus et plus-values réinvestis dans le plan ne sont pas imposés immédiatement.
- Il diversifie leur épargne et répond à leur recherche de dynamisation et d'un cadre fiscal avantageux.

> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> Ouvrir un PEA diversifié et adapté à leur profil : il permet d'investir en actions dans un cadre fiscal avantageux après cinq ans.

Question B.7. Citer les différents thèmes abordés dans le questionnaire MIF.

Le questionnaire MIF recueille les éléments permettant d'évaluer la situation du client et l'adéquation des placements proposés. Il aborde :

1. les connaissances et l'expérience en matière d'instruments et de services financiers ;
2. la situation financière, les revenus, le patrimoine et la capacité à supporter des pertes ;
3. les objectifs d'investissement, l'horizon de placement et la tolérance au risque.

> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> Connaissances et expérience, situation financière et capacité à subir des pertes, objectifs, horizon de placement et tolérance au risque.

Question B.8. Expliquer quelles seront les conséquences si le client ne souhaite pas répondre au questionnaire MIF.

Le conseiller informe le client que son refus empêche d'évaluer ses connaissances, sa situation financière et ses objectifs. La banque ne peut donc pas vérifier qu'un conseil ou un placement est adapté et ne peut pas formuler une recommandation personnalisée sur une base fiable. Si le client demande seulement l'exécution d'un ordre, la banque doit l'avertir qu'elle ne peut pas évaluer le caractère approprié du service ou de l'instrument. Selon le service demandé et la nature du produit, l'opération peut être limitée ou refusée.

> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> La banque ne peut évaluer l'adéquation ni recommander un placement ; elle doit avertir le client et peut limiter ou refuser l'opération.

3. Épargne bancaire et Plan Épargne Logement

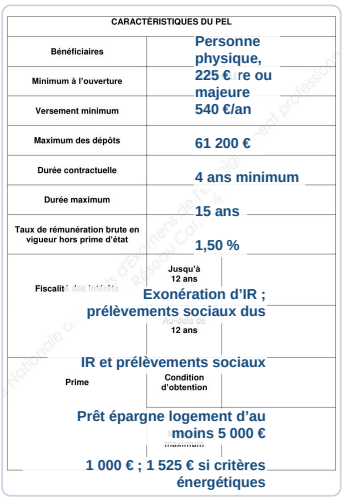
Vous préparez un rendez-vous avec les parents de Charlotte, âgée de 16 ans, qui souhaitent constituer une épargne progressive pour leur fille au moyen d'un PEL. Le dossier porte sur les caractéristiques et le fonctionnement du produit, la comparaison de deux plans de versements et les solutions possibles au terme du plan.

Question C.1. Compléter le tableau de l'annexe A en reprenant les caractéristiques actuelles du PEL.

Pour un PEL ouvert en 2016, reporter les seuils et règles applicables à cette date. Le plafond concerne les versements, hors intérêts. La prime d'État dépend de l'obtention d'un prêt épargne logement répondant aux conditions requises.

Caractéristique	Réponse à inscrire
Bénéficiaires	Toute personne physique, mineure ou majeure ; un seul PEL par personne
Minimum à l'ouverture	225 €
Versement minimum	540 € par an
Maximum des dépôts	61 200 €
Durée contractuelle	4 ans minimum
Durée maximum	15 ans
Taux brut hors prime d'État	1,50 %
Fiscalité jusqu'à 12 ans	Exonération d'impôt sur le revenu ; prélèvements sociaux dus
Fiscalité au-delà de 12 ans	Impôt sur le revenu et prélèvements sociaux
Prime : condition d'obtention	Obtenir un prêt épargne logement d'au moins 5 000 €
Prime : montant maximum	1 000 €, porté à 1 525 € pour un logement répondant aux critères énergétiques

Annexe A complétée



✓ RÉPONSE À RETENIR

Minimum à l'ouverture : 225 € ; versements : 540 € par an ; plafond : 61 200 € ; taux : 1,50 % ; durée maximale : 15 ans.

Question C.2. Rédiger, en dix lignes maximum, une courte présentation du fonctionnement général du PEL.

Le PEL est un produit d'épargne individuel dont le taux est fixé à l'ouverture. Il impose des versements réguliers d'au moins 540 € par an et les intérêts sont capitalisés. Sa durée minimale est de quatre ans ; les versements peuvent continuer jusqu'à dix ans. Ensuite, le plan est conservé sans nouveaux versements jusqu'à quinze ans au maximum. À partir de quatre ans, il peut donner accès à un prêt épargne logement et, sous conditions, à une prime d'État. La clôture permet de récupérer l'épargne, mais met fin au plan.

✓ RÉPONSE À RETENIR

Épargne à taux fixé, avec versements réguliers et possibilité de droits à prêt et d'une prime sous conditions.

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

Pour leur projet d'épargne au bénéfice de Charlotte, les parents peuvent retenir trois atouts concrets :

- **Taux fixé à l'ouverture** : la rémunération contractuelle est connue à l'avance.
- **Épargne régulière et sécurisée** : les versements programmés permettent de constituer progressivement un capital garanti.
- **Projet immobilier facilité** : le PEL peut ouvrir des droits à prêt et à une prime d'État, sous réserve des conditions applicables.

✓ RÉPONSE À RETENIR

Taux connu à l'avance, capital garanti et possibilité de droits à prêt et de prime d'État.

Question C.4. À l'aide de l'annexe 3, calculer le montant d'épargne acquis au bout de quatre ans pour chacune des deux hypothèses : versement initial de 4 000 € et versements mensuels de 50 €, ou versement initial de 1 600 € et versements mensuels de 100 €.

L'annexe 3 fournit les coefficients pour un PEL de quatre ans, avec versements en début de période. Il y a 48 versements mensuels. On ajoute au capital versé les intérêts calculés séparément sur le versement initial et sur les versements mensuels ; les coefficients sont nets de prélèvements sociaux et hors prime.

Hypothèse	Capital versé	Intérêts	Épargne acquise
4 000 € puis 50 €/mois	4 000 + 48 × 50 = 6 400 €	4 000 × 0,051672 + 50 × 1,540401 = 283,70805 €	6 683,71 €
1 600 € puis 100 €/mois	1 600 + 48 × 100 = 6 400 €	1 600 × 0,051672 + 100 × 1,540401 = 236,7153 €	6 636,72 €

Les montants acquis sont arrondis au centime.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> 4 000 € puis 50 €/mois : 6 683,71 €. 1 600 € puis 100 €/mois : 6 636,72 €.

Question C.5. Indiquer laquelle des deux solutions de versements est optimale pour obtenir le montant maximum d'épargne au bout de quatre ans.

Les deux options conduisent au même capital versé : 6 400 €. La première est préférable, car son versement initial plus élevé produit davantage d'intérêts sur la durée du plan. Elle permet d'obtenir environ 46,99 € d'épargne supplémentaire au terme des quatre ans.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Choisir 4 000 € à l'ouverture puis 50 € par mois : 6 683,71 € au terme des quatre ans.

Question C.6. Présenter les solutions possibles et leurs conséquences si, au terme des quatre ans, Charlotte n'est pas en mesure de réaliser un achat immobilier.

Au terme des quatre ans, Charlotte n'est pas obligée de réaliser un achat immobilier ni de demander un prêt. Elle peut conserver son épargne sur le PEL ou récupérer les fonds.

1. **Prolonger le plan** : continuer les versements jusqu'à dix ans au total, en conservant le taux contractuel.
2. **Arrêter les versements après dix ans** : garder le PEL sans versements jusqu'à quinze ans au maximum.
3. **Clôturer le PEL** : récupérer le capital et les intérêts ; le plan et les droits qui lui sont associés prennent fin. À quinze ans, le PEL est transformé en livret d'épargne ordinaire.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Prolonger le PEL, le conserver sans versements après dix ans jusqu'à quinze ans, ou le clôturer et récupérer l'épargne.

Question C.7. Présenter trois avantages et trois inconvénients du PEL par rapport à un contrat d'assurance-vie.

Le PEL est adapté à une épargne sécurisée et orientée vers un projet immobilier ; l'assurance-vie offre davantage de souplesse et de choix de placements.

Comparaison	Éléments à retenir
Trois avantages du PEL	Taux fixé à l'ouverture ; capital garanti ; droits à prêt et éventuelle prime d'État sous conditions.
Trois inconvénients du PEL	Versements réguliers obligatoires ; retrait entraînant la clôture du plan ; choix de placement limité par rapport aux supports de l'assurance-vie.

Le PEL offre donc un cadre prévisible, mais il est moins flexible. Ses intérêts sont exonérés d'impôt sur le revenu jusqu'à douze ans, mais restent soumis aux prélèvements sociaux.

> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> Le PEL offre un taux fixé, un capital garanti et des droits immobiliers, mais impose des versements et limite les retraits et les choix de placement.

4. Projet immobilier et assurance habitation

M. et Mme Paul sollicitent un financement pour acquérir leur résidence principale et envisagent de mobiliser leurs plans d'épargne entreprise pour leur apport. Vous analysez la simulation de crédit au regard des critères de risque, recherchez une solution de financement adaptée, puis comparez l'assurance habitation proposée par la banque à celle d'un concurrent.

Question D.1. Justifier le choix de répartition par tête de l'assurance DIIT figurant en annexe 6 et indiquer quelle autre répartition aurait été possible.

La simulation assure chaque emprunteur à 100 %, soit une couverture totale de 200 % du prêt. En cas de décès ou d'invalidité couverte de l'un d'eux, l'assurance peut donc rembourser la totalité du capital restant dû. Cette protection limite le risque financier pour le conjoint survivant et pour la banque. Une répartition moins protectrice aurait aussi été possible, par exemple 50 % sur chaque tête, soit 100 % au total : le sinistre d'un seul emprunteur ne serait alors couvert qu'à hauteur de la moitié du capital restant dû.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Répartition retenue : 100 % sur chaque tête. Autre possibilité : 50 % sur chaque tête.

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

La simulation retient le cautionnement par une Société de Caution Mutuelle. Pour la banque, cet engagement apporte une garantie en cas de défaillance des emprunteurs. Pour les clients, il évite une hypothèque sur leur logement et les formalités associées ; selon les conditions du contrat, une partie de la contribution peut être restituée à la fin du prêt. Une autre garantie possible est l'hypothèque conventionnelle : en cas de non-remboursement, le créancier peut faire saisir puis vendre le bien.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Garantie retenue : cautionnement par une Société de Caution Mutuelle. Autre possibilité : hypothèque conventionnelle.

Question D.3. Justifier pourquoi l'échéance du prêt auto n'a pas été indiquée dans les charges mensuelles de l'annexe 6.

Le prêt auto a une échéance de 135 € par mois, mais son capital restant dû n'est plus que de 250 €. Il est donc presque remboursé et représente une charge temporaire, contrairement au nouveau prêt immobilier. La simulation ne le retient pas parmi les charges mensuelles après le projet, en cohérence avec l'indication de l'annexe 6. Cette appréciation suppose que le prêt auto soit effectivement soldé rapidement ; il faut le vérifier au moment de finaliser le dossier.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Le prêt auto est exclu des charges durables car son capital restant dû est de 250 € seulement.

Question D.4. D’après les critères de risque de l’annexe 7, expliquer pourquoi le logiciel d’aide à la décision donne un avis défavorable au dossier.

Le taux d’endettement de 39,92 % dépasse 33 % et se situe dans la tranche où le dossier doit respecter le minimum de reste à vivre applicable au couple avec trois personnes à charge. La comparaison avec les critères de l’annexe 7 montre que ce minimum n’est pas atteint :

Vérification	Calcul	Résultat
Reste à vivre de la simulation	3 280 - 1 309,41	1 970,59 €
Minimum requis	1 150 + 3 × 300	2 050 €
Écart	1 970,59 - 2 050	-79,41 €

Le logiciel émet donc un avis défavorable.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Le reste à vivre de 1 970,59 € est inférieur de 79,41 € au minimum requis de 2 050 €.

Question D.5. Sans effectuer de calcul, donner deux pistes de solution qui permettraient d’apporter un avis favorable au dossier.

Deux leviers peuvent améliorer le dossier et permettre de respecter les critères de la banque :

1. Augmenter l’apport personnel grâce aux PEE, afin de réduire le montant emprunté et donc la mensualité.
2. Allonger la durée du crédit immobilier, ce qui diminue l’échéance mensuelle, mais augmente généralement le coût total du crédit.

Ces pistes peuvent être combinées. Il faut toutefois conserver un apport suffisant pour payer les frais de notaire et les frais annexes, conformément aux règles de l’établissement.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Augmenter l’apport issu des PEE et/ou allonger la durée du crédit.

Question D.6. En tenant compte de la mobilisation des 31 000 € des deux PEE et des contraintes indiquées, présenter une solution chiffrée précisant le montant du prêt, sa durée, son taux, la mensualité assurance comprise, le taux d’endettement et le reste à vivre. Justifier tous vos calculs.

Les PEE mobilisés couvrent les frais et une partie du prix d’achat : le prêt finance le solde du coût total. La durée de 20 ans et le taux de 2,9 % sont ceux de la grille qui permettent de proposer une mensualité compatible avec la limite demandée. L’assurance reste à 100 % sur chaque tête, conformément à la simulation initiale.

Élément	Formule et calcul	Résultat
Coût total	185 000 + 14 500 + 2 100 + 900	202 500 €
Montant du prêt	202 500 - 31 000	171 500 €
Mensualité hors assurance	171 500 ÷ 100 × 0,549605	942,57 €
Assurance mensuelle	2,05 × 2 × 171 500 ÷ 10 000	70,32 €
Mensualité assurance comprise	942,572575 + 70,315	1 012,89 €
Taux d'endettement	1 012,887575 ÷ 3 280 × 100	30,88 %
Reste à vivre	3 280 - 1 012,887575	2 267,11 €

La solution respecte le plafond d'endettement de 33 %.

> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> Prêt de 171 500 € sur 20 ans à 2,9 %. Mensualité assurance comprise : 1 012,89 €. Endettement : 30,88 %. Reste à vivre : 2 267,11 €.

Question 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.

Quatre éléments, indépendants du taux d'endettement et du reste à vivre, peuvent soutenir la demande auprès du directeur d'agence :

- Les deux clients sont en CDI et ont une ancienneté professionnelle importante.
- Leurs revenus sont réguliers et proviennent de deux employeurs distincts.
- Ils sont clients de la banque depuis six ans, avec un compte toujours créditeur et sans incident.
- Le projet porte sur leur résidence principale et ils mobilisent leur épargne salariale comme apport.

Ces éléments témoignent d'une relation bancaire satisfaisante et d'une situation professionnelle stable.

> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> Ancienneté professionnelle, revenus réguliers, bon historique bancaire et apport personnel pour une résidence principale.

Question D.8. Indiquer aux clients trois informations nécessaires pour établir le devis d'assurance habitation.

Pour établir un devis adapté, le conseiller doit recueillir des informations sur le logement, ses occupants et les biens à assurer.

Information à recueillir	Exemples	Utilité
Caractéristiques du logement	Adresse, maison ou appartement, surface, dépendances	Évaluer le risque et le bien assuré
Occupation et foyer	Résidence principale ou secondaire, propriétaire ou locataire, occupants	Adapter les garanties
Biens à assurer	Valeur du mobilier et présence d'objets de valeur	Établir les capitaux assurés

Ces renseignements servent à évaluer le risque, définir les garanties et calculer la cotisation.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Caractéristiques du logement, situation d'occupation et composition du foyer, valeur des biens à assurer.

Question D.9. Relever deux points positifs et deux points négatifs de l'assurance proposée par la banque par rapport à la proposition concurrente.

La comparaison de l'annexe 9 fait ressortir deux avantages et deux inconvénients de l'offre bancaire par rapport à celle du concurrent.

Points positifs	Points négatifs
Remplacement à neuf plus longtemps : équipements électroniques jusqu'à 4 ans et autres biens jusqu'à 6 ans.	Tarif annuel plus élevé : 303 € contre 280 €.
Assistance au quotidien incluse et remboursement des mensualités du prêt en cas de logement inhabitable, dans les limites prévues.	Franchise générale plus élevée : 180 € contre 135 €.

Les dommages électriques restent également une option dans l'offre bancaire, alors qu'ils sont inclus chez le concurrent.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Positifs : remplacement à neuf plus long et assistance avec protection des mensualités incluse. Négatifs : tarif annuel et franchise supérieurs.

Question D.10. Préciser l'intérêt, pour la banque, de commercialiser une assurance habitation.

La commercialisation d'une assurance habitation permet à la banque de diversifier ses revenus grâce à la rémunération liée au contrat. Elle complète l'équipement des clients, renforce leur fidélité et favorise une relation bancaire plus complète. Dans ce dossier, l'offre peut aussi mieux protéger le logement financé, notamment grâce à la garantie de remboursement des mensualités lorsque le bien est inhabitable, selon les conditions prévues au contrat.

✓ RÉPONSE À RETENIR

Développer les revenus, compléter l’équipement des clients et renforcer leur fidélité tout en protégeant le logement financé.

Ce qu'il faut retenir de ce sujet (Session 2016)

Bilan de l'épreuve : L'épreuve U41 du BTS Banque Conseiller de clientèle, session 2016, porte le code BQE4ETC et dure quatre heures, avec un coefficient 4. Ses quatre dossiers évaluent l'analyse d'un portefeuille, l'entrée en relation et le conseil en placement, la maîtrise du PEL, puis l'étude d'un crédit immobilier et d'une assurance habitation. Le barème indicatif totalise 80 points, dont 4 points pour la forme.

Notions-clés, formules & règles à maîtriser

- Le taux d'endettement compare les charges mensuelles de crédit aux revenus retenus pour l'étude du dossier.
- Le reste à vivre correspond aux revenus mensuels diminués des charges de crédit prises en compte.
- Pour le calcul du PEL, appliquer séparément les coefficients de l'annexe au versement initial et aux versements mensuels, puis ajouter les intérêts aux versements.
- La quotité d'assurance DIIT indique la part du prêt couverte pour chaque emprunteur assuré.

Points de vigilance & attentes du jury

- Comparer les indicateurs du portefeuille aux données de N-1, à la moyenne métier et à la zone de chalandise.
- Distinguer les documents requis pour l'ouverture du compte des vérifications à effectuer.
- Présenter les formules, les unités et les étapes des calculs de financement, en explicitant toute hypothèse.
- Comparer l'assurance habitation critère par critère : tarif, franchise, garanties et limites de couverture.

Questions fréquentes sur cette épreuve (Q&A Examen)

Q : Comment calculer les intérêts du PEL dans le cas proposé ?

L'annexe donne un coefficient pour le versement initial et un autre pour les versements mensuels effectués en début de période. Multipliez chaque montant par son coefficient, additionnez les intérêts obtenus, puis ajoutez-les aux sommes versées.

Q : Comment apprécier un dossier de crédit immobilier selon les critères de l'épreuve ?

Calculez le taux d'endettement avec les revenus et charges retenus, puis le reste à vivre après paiement des charges de crédit. Comparez ces résultats aux seuils de l'annexe 7 et tenez compte de la composition du foyer.

Q : Comment organiser le temps sur cette épreuve de quatre heures ?

Le sujet recommande de traiter les dossiers dans l'ordre des questions. Répartissez votre temps selon les points indicatifs des dossiers, gardez du temps pour vérifier les calculs et relisez votre copie avant la fin.

Q : Quels éléments de présentation sont pris en compte par le jury ?

La forme représente quatre points sur les 80 points indicatifs. Le sujet précise que l'orthographe, l'expression et la présentation comptent, ainsi que la qualité professionnelle, la clarté des raisonnements et la rédaction.

Sujet officiel associé (PDF) : https://bts-banque.fr/assets/annales/bts-banque/E4 - Développement commercial/2016/BTS Banque - E4 - Développement commercial - Session 2016 - 1-Sujet.pdf
Ressources BTS Banque : Toutes les annales & corrigés • Fiches de révision complètes • Simulateur de notes d'examen

Copyright © 2027 FormaV®. Tous droits réservés.

FormaV® est une marque déposée auprès de l'INPI sous le numéro 5227897.

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.