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 • CORRIGÉ DÉTAILLÉ

BTS Banque

Développement et suivi de l’activité commerciale – U41

Session 2018 • Code sujet : **BQE4ETC** • Durée : **4 heures** • Coefficient : **4**

Sommaire

Cliquez sur une partie pour y accéder directement

1. **Analyse et développement du portefeuille de clientèle** (5 questions) — **Page 3**
2. **Banque au quotidien et gestion des risques** (6 questions) — **Page 6**
3. **Étude comparative d’un rachat et d’une renégociation de crédit immobilier** (8 questions) — **Page 9**
4. **Épargne et prévoyance : protection de la famille et préparation de la retraite** (7 questions) — **Page 14**
5. **Ce qu’il faut retenir & Questions fréquentes (FAQ)** (Synthèse & Q&A Examen) — **Page 17**

Sujet officiel (PDF) : https://bts-banque.fr/assets/annales/bts-banque/E4 - Développement commercial/2018/BTS Banque - E4 - Développement commercial - Session 2018 - 1-Sujet.pdf

1. Analyse et développement du portefeuille de clientèle

Conseiller clientèle à l'agence Sainte-Barbe de la Banque de Bretagne, vous analysez le tableau de bord de votre portefeuille et son potentiel d'équipement. Le directeur attend des constats commerciaux et une action pour développer la relation bancaire principale.

Analyse des résultats commerciaux

Question A.1. À partir du tableau de bord, identifiez de manière synthétique et organisée les points forts et les points faibles dans la réalisation de votre activité.

Points forts	Réalisation du portefeuille
Conquête et assurances	Ouverture de comptes : 88,4 % ; auto, habitation et santé : 115,6 %
Épargne et crédits	Assurance-vie : 131,2 % ; livrets : 60 % ; PEL : 81,8 % ; crédit immobilier : 100 %
Principaux retards	Crédit renouvelable et PEA : 0 % ; OPCVM : 9,5 % ; GAV : 25 % ; assurance décès : 27,3 % ; autres assurances : 30 % ; crédit à la consommation : 24,6 %
Banque au quotidien	Domiciliation des revenus : 44,4 % ; carte de paiement : 44,5 % ; versements récurrents : 44,8 %

Au point de passage de 52 %, plusieurs indicateurs sont en retard, notamment les crédits et les placements. Les ouvertures de comptes dépassent la réalisation de l'agence (66,7 %), tout comme les résultats en assurance-vie et en crédit immobilier. Il faut poursuivre ces réussites et concentrer les actions sur les produits sous l'objectif de passage.

> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> Points forts : ouvertures de comptes, assurances auto-habitation-santé, assurance-vie, livrets, PEL et crédit immobilier. Retards : crédit renouvelable, PEA, OPCVM, assurances et crédits à la consommation.

Question A.2. Formulez trois raisons susceptibles d'expliquer les difficultés à commercialiser le crédit renouvelable.

Trois facteurs peuvent expliquer l'absence de souscription au crédit renouvelable :

- **Le besoin est peu identifié :** le client n'a pas de projet nécessitant une réserve d'argent ou préfère une autre solution.
- **Le produit peut inquiéter :** son coût et le risque d'endettement peuvent freiner les clients comme le conseiller.
- **La commercialisation est encadrée :** l'étude de solvabilité et l'adéquation du crédit à la situation du client peuvent conduire à ne pas le proposer ou à ne pas l'accorder.

La proposition doit donc répondre à un besoin réel et rester compatible avec la capacité de remboursement.

✓ RÉPONSE À RETENIR

Besoin peu identifié, perception défavorable du coût et du risque d'endettement, contraintes de solvabilité et d'adéquation du crédit.

Développement du portefeuille

Question A.3. Définissez la notion de « client éligible ».

Un **client éligible** remplit les conditions permettant de détenir ou de souscrire un produit ou service déterminé. L'éligibilité s'apprécie produit par produit, selon les critères concernés : âge, situation, caractéristiques du compte ou capacité financière. Elle indique qu'une proposition peut être étudiée, mais ne signifie ni que le client détient déjà le produit ni que sa demande sera automatiquement acceptée. L'offre doit rester adaptée à ses besoins et à sa situation.

✓ RÉPONSE À RETENIR

Client qui remplit les conditions requises pour détenir ou souscrire un produit ou service donné.

Question A.4. Expliquez et justifiez l'importance des deux objectifs prioritaires présentés dans l'annexe 2.

Les deux objectifs sont complémentaires. **Devenir la banque principale** consiste à centraliser les opérations courantes et à mieux répondre aux besoins du client. **Fidéliser** vise à inscrire la relation dans la durée grâce à des solutions adaptées.

- **Banque principale :** 324 clients ne domicilient pas leurs revenus, 32 clients actifs n'ont pas de carte et 313 ne détiennent pas de produit d'épargne. Ce sont des occasions de consolider la relation quotidienne.
- **Fidélisation :** 763 clients éligibles n'ont pas de crédit à la consommation, 487 n'ont pas d'épargne de précaution ou longue, 805 n'ont pas d'assurance-vie, 67 n'ont pas de PEA et 347 ne détiennent aucune assurance auto, habitation ou santé. Ces besoins ouvrent des pistes d'équipement adaptées.

✓ RÉPONSE À RETENIR

Priorité 1 : centraliser les opérations et revenus. Priorité 2 : proposer des produits adaptés pour consolider durablement la relation.

Question A.5. Proposez une action visant à renforcer la position de la Banque de Bretagne comme banque principale de ses clients. Justifiez votre choix et précisez le produit, la cible, les moyens et le planning de l'action.

Action : campagne de domiciliation des revenus auprès des 324 clients concernés. C'est un levier direct pour renforcer la position de banque principale, puis étudier leurs besoins de carte, de compte et d'épargne.

1. **Préparation :** repérer les clients concernés et segmenter les besoins à partir des informations du portefeuille.

2. **Contact et proposition :** envoyer une invitation personnalisée, puis proposer un entretien téléphonique ou en agence. Présenter la domiciliation et accompagner les démarches, sans négliger les besoins bancaires associés.
3. **Planning :** première quinzaine, ciblage et préparation ; semaines suivantes, contacts et rendez-vous ; fin de campagne, suivi des domiciliation réalisées et relance des clients sans réponse.

> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> Conduire une campagne de domiciliation des revenus auprès des 324 clients concernés, avec accompagnement personnalisé et suivi.

2. Banque au quotidien et gestion des risques

Vous traitez des situations liées à l'ouverture et au fonctionnement de comptes, en conciliant l'accueil de nouveaux clients avec la maîtrise des risques. Les cas portent sur le droit au compte, une fraude à l'identité et le rejet d'un prélèvement.

Droit au compte

Question B.1. Expliquez ce que la procédure de droit au compte impose à la banque : principe, délais et services associés, en citant cinq services. Précisez si vous pouvez refuser l'ouverture du compte.

Service bancaire de base	Exemples
Tenue du compte	Ouverture, tenue et clôture
Suivi	Relevé de compte et RIB
Virements	Virements SEPA et prélèvements
Paiement par carte	Carte à autorisation systématique
Espèces	Dépôts et retraits au guichet

La Banque de France désigne une banque, qui doit ouvrir le compte dans les trois jours ouvrés après réception du dossier complet et fournir gratuitement les services bancaires de base. L'établissement désigné ne peut refuser l'ouverture sans motif légal ; s'il refuse, il doit motiver sa décision et informer le demandeur de ses recours.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Compte ouvert sous trois jours ouvrés après réception du dossier complet, avec les services bancaires de base gratuits. La banque désignée ne peut opposer un refus injustifié.

Question B.2. Indiquez si vous êtes en droit de proposer à M. Lagrange l'offre destinée à la clientèle en situation de fragilité financière.

Oui. Vous pouvez proposer à M. Lagrange l'offre spécifique à 3 € par mois, après avoir évalué sa situation au regard des critères de fragilité financière. Son absence d'emploi et son hébergement en foyer appellent une attention particulière, mais ne suffisent pas, à eux seuls, à confirmer son éligibilité. Présentez-lui les conditions et les services inclus, puis recueillez son accord : l'offre est facultative.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Oui, après évaluation de sa situation et de son éligibilité ; l'offre à 3 € par mois est facultative.

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

À l'ouverture, le banquier doit connaître son client, vérifier son identité et comprendre l'objet de la relation ainsi que les opérations envisagées. Il constitue un dossier justificatif et applique les contrôles de vigilance requis.

- Vérifier l’identité avec un document officiel valide et contrôler la concordance avec la personne.
- Vérifier le domicile et la capacité juridique.
- Recueillir la situation professionnelle, l’objet du compte et l’origine des fonds attendus.
- Effectuer les contrôles réglementaires et consulter les fichiers utiles à la gestion du risque.
- Conserver les justificatifs et recueillir la signature.

> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> Contrôler identité, domicile, capacité, activité, objet de la relation et origine des fonds ; effectuer les vérifications requises et conserver les justificatifs.

Anomalie de fonctionnement

Question B.4. Indiquez si les procédures internes et les obligations du banquier lors de l’ouverture du compte de M. Parmentier ont été remplies. Justifiez votre réponse à l’aide de l’annexe 3.

Élément de l’annexe	Constat et appréciation
Pièces	Carte d’identité scannée, facture récente et relevés bancaires présents ; l’identité réelle n’a toutefois pas été établie.
Situation professionnelle	Contrat de travail fourni ; absence d’avis d’imposition signalée.
Fichiers	FCC et FICP consultés le 10 mai, sans signalement.
Alertes	Appels après absence de mouvements, dépôts de chèques puis découvert ; le dernier appel révèle un numéro non attribué.

Le suivi des alertes est tracé, mais la mention « dossier conforme » ne suffit pas à établir que les contrôles ont été efficaces. La pièce d’identité volée a été acceptée et les mouvements suspects n’ont pas empêché les virements. Les obligations ne peuvent donc être considérées comme pleinement satisfaites.

> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> Alertes suivies et dossier documenté, mais vérification d’identité défaillante et vigilance insuffisante face aux opérations suspectes.

Question B.5. À partir de l’annexe 3 et des informations relatives à l’utilisation d’une pièce d’identité volée et de documents falsifiés, analysez la situation de M. Parmentier et indiquez la conduite à tenir.

Les faits révèlent une fraude à l’identité probable : deux chèques crédités de 2 000 € et 1 000 € sont suivis de virements de 350 €, 750 € et 700 €. Le premier chèque, tiré sur un compte clos, est ensuite contre-passé, laissant un solde débiteur de 750 €. Le client est injoignable et son identité a été usurpée.

1. Sécuriser le compte et suspendre les moyens de paiement et d’accès concernés.
2. Alerter le responsable fraude et la conformité, conserver les preuves et tracer les fonds.

3. Suivre les procédures de signalement aux autorités et déclarer à TRACFIN si les critères de soupçon sont réunis.

> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> Fraude à l'identité probable et découvert de 750 € : sécuriser le compte, tracer les fonds, conserver les preuves et effectuer les signalements requis.

Incident de paiement

Question B.6. Pour le prélèvement de loyer de 562 € présenté sur le compte de M. Billiat, expliquez les conséquences que son rejet aurait pour la banque et pour le client.

Pour la banque, le rejet évite d'avancer les 562 €, mais entraîne le traitement de l'incident et peut générer des frais. Pour M. Billiat, le loyer reste dû : le rejet ne libère pas de sa dette envers le bailleur. Des frais de rejet peuvent lui être facturés, dans la limite du montant de l'ordre et du plafond légal de 20 €. Avec un salaire attendu dans 15 jours, il doit contacter rapidement le bailleur et organiser la régularisation.

> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> Le loyer de 562 € reste dû ; des frais de rejet peuvent être facturés, plafonnés à 20 €. Le client doit régulariser auprès du bailleur.

3. Étude comparative d’un rachat et d’une renégociation de crédit immobilier

Mme Gauthier et M. Mouret souhaitent réduire le coût et la durée de leur crédit immobilier, et envisagent de changer d’établissement. Vous étudiez leur situation, calculez une proposition de rachat et la comparez à l’offre de renégociation de leur banque actuelle.

Analyse du potentiel prospect

Question C.1. Analysez la situation du couple sur les plans personnel, professionnel, patrimonial et bancaire, puis concluez sur l’intérêt de cette éventuelle entrée en relation.

Personnel : couple pacsé avec deux enfants, âgés de 7 et 5 ans. **Professionnel :** Mme Gauthier est agente des impôts et M. Mouret chef de rayon chez Carrefour. Leurs salaires nets mensuels sont réguliers : 2 296 € et 2 400 €. **Patrimonial :** résidence principale estimée à 190 000 €, épargne diversifiée et PEL. **Bancaire :** comptes répartis entre deux banques, un crédit immobilier et un crédit moto de 120 €/mois. Leur projet de réduire le coût et la durée du prêt et leur disposition à changer de banque rendent l’entrée en relation intéressante. Elle suppose l’ouverture d’un compte joint et la domiciliation d’au moins un salaire.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Entrée en relation intéressante : revenus réguliers, patrimoine et épargne, avec un projet de rachat et des contreparties commerciales possibles.

Analyse du crédit existant

Question C.2. Calculez le montant de l’indemnité de remboursement anticipé si les clients font racheter leur crédit après le paiement de l’échéance du 1er juillet 2018.

Après l’échéance du 1er juillet 2018, le capital restant dû indiqué au tableau d’amortissement est de 95 839,03 €. L’indemnité est plafonnée au plus faible de ces deux montants : six mois d’intérêts au taux du prêt ou 3 % du capital restant dû.

Plafond	Calcul	Montant
Six mois d’intérêts	95 839,03 × 3,4 % × 6/12	1 629,26 €
3 % du capital restant dû	95 839,03 × 3 %	2 875,17 €

Le plafond des six mois d’intérêts s’applique.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Indemnité de remboursement anticipé : 1 629,26 €.

Question C.3. Citez trois situations dans lesquelles la banque ne réclamera pas d'indemnité de remboursement anticipé.

La banque ne réclame pas d'indemnité de remboursement anticipé lorsque le remboursement fait suite à l'une des situations légales suivantes, concernant l'emprunteur ou son conjoint :

- vente du logement consécutive à un changement du lieu d'activité professionnelle ;
- décès ;
- cessation forcée de l'activité professionnelle.

Les circonstances ouvrant droit à l'exonération doivent être justifiées.

> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> Changement du lieu d'activité entraînant la vente du logement, décès ou cessation forcée d'activité de l'emprunteur ou de son conjoint.

Proposition de rachat de crédit

Question C.4. Réalisez une proposition de rachat sur 10 ans en retenant le capital restant dû après l'échéance du 1er juillet 2018, arrondi à la centaine d'euros supérieure. Les frais et l'indemnité de remboursement anticipé sont autofinancés. Précisez le montant financé, le taux débiteur, la mensualité hors assurance, la cotisation mensuelle d'assurance pour deux têtes couvertes à 100 %, la mensualité assurance comprise et le coût total, sachant que les frais de dossier sont offerts et que les frais de garantie s'élèvent à 1 200 €.

Élément	Calcul et règle retenue	Résultat
Capital financé	Capital restant dû arrondi à la centaine supérieure	95 900 €
Taux débiteur	Revenus annuels : 56 352 €, donc moins de 70 000 € ; client +, sur 10 ans	1,50 % fixe
Mensualité hors assurance	95,9 × 8,9791 € par 1 000 € empruntés	861,10 €
Assurance mensuelle	95 900 × 0,22 % × 2 ÷ 12	35,16 €
Mensualité assurance comprise	861,10 + 35,16	896,26 €
Coût du crédit avec garantie	Intérêts : 861,10 × 120 − 95 900 ; assurance : 35,16 × 120 ; garantie : 1 200 €	12 851,20 €

Le capital et l'IRA sont autofinancés : ils ne sont donc pas ajoutés au prêt. Le coût indiqué comprend les intérêts, l'assurance et la garantie de 1 200 € ; les frais de dossier sont offerts.

> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> 95 900 € financés à 1,50 % ; mensualité : 861,10 € hors assurance, 896,26 € assurance comprise ; coût avec assurance et garantie : 12 851,20 €.

Question C.5. Calculez la capacité de remboursement du couple pour ce crédit immobilier et concluez sur la faisabilité du rachat.

Les deux salaires nets totalisent 4 696 € par mois. Avec le plafond d'endettement de 33 %, la charge maximale est de 1 549,68 €. Après déduction du crédit moto de 120 €, la capacité disponible pour le crédit immobilier est de 1 429,68 €. La mensualité assurance comprise du rachat, 896,26 €, respecte cette capacité. Après opération, les charges de crédit atteignent 1 016,26 € par mois, soit environ 21,64 % des revenus. Le rachat est donc faisable au regard du critère d'endettement de la banque.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Capacité immobilière : 1 429,68 €/mois. Mensualité proposée : 896,26 €. Endettement après opération : 21,64 % ; rachat faisable.

Question C.6. Précisez si les prospects peuvent choisir une assurance autre que celle de la Banque de Bretagne et indiquez les cas dans lesquels la banque peut s'y opposer.

Oui, les prospects peuvent choisir une assurance externe. La Banque de Bretagne exige une couverture décès et invalidité totale d'au moins 100 % du montant emprunté, répartie éventuellement entre les co-emprunteurs. Elle peut s'opposer à la délégation si les garanties proposées ne sont pas équivalentes à ses exigences, par exemple si un risque obligatoire est exclu ou si le niveau de couverture est insuffisant. Le seul choix d'un autre assureur ne constitue pas un motif de refus.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Assurance externe possible si les garanties décès et invalidité totale sont équivalentes aux exigences de la banque, pour au moins 100 % du prêt.

Comparaison rachat et renégociation

Question C.7. Comparez les deux propositions et concluez sur le choix le plus pertinent pour Mme Gauthier et M. Mouret, en complétant l'annexe A à rendre avec la copie.

Poste	Rachat Banque de Bretagne	Renégociation Crédit de l'Est
Intérêts	7 432,00 €	17 291,12 €
Assurance	4 219,20 €	5 467,02 €
Frais de garantie	1 200,00 €	Non indiqués
Frais de renégociation	Sans objet	500,00 €
Indemnité de remboursement anticipé	1 629,26 €	Sans objet
Coût total de l'opération	14 480,46 €	23 258,14 €
Durée	120 mois	163 mois

Pour le rachat, les intérêts sont calculés sur la mensualité hors assurance arrondie à 861,10 €. Le coût total ajoute l'assurance, la garantie et l'IRA. La renégociation reprend le coût total annoncé par le Crédit de l'Est. Le rachat coûte moins cher et répond mieux au souhait de réduire la durée.

Annexe A complétée : comparaison rachat et renégociation

	BANQUE DE BRETAGNE RACHAT	CRÉDIT DE L'EST RENÉGOCIATION
INTÉRÊTS	Montant : Montant : 7 432,00 € Justification des calculs : 861,10 × 120 − 95 900	17 291,12 €
ASSURANCE	Montant : Montant : 4 219,20 € Justification des calculs : 35,16 × 120	5 467,02 €
FRAIS DE GARANTIE	Montant : Montant : 1 200,00 €	
FRAIS DE RENÉGOCIATION		500,00 €
INDEMNITÉ DE REMBOURSEMENT ANTICIPÉ	Montant : Montant : 1 629,26 €	
COÛT TOTAL DE L'OPÉRATION	Intérêts + assurance + garantie + IRA Montant : 14 480,46 € 7 432,00 + 4 219,20 + 1 200,00 + 1 629,26	23 258,14 €
CONCLUSION : Choisir le rachat : économie estimée de 8 777,68 € et durée de 120 mois.		

✓ RÉPONSE À RETENIR

Rachat : 14 480,46 €, contre 23 258,14 € ; économie estimée : 8 777,68 €, avec une durée ramenée à 120 mois. Retenir le rachat.

Constitution du dossier

Question C.8. Listez les pièces à demander aux prospects pour constituer leur dossier s'ils décident de faire racheter leur crédit immobilier dans votre établissement.

Demander à chacun une pièce d'identité en cours de validité, un justificatif de domicile récent et les justificatifs de situation familiale. Pour les revenus et la situation financière : trois derniers bulletins de salaire, dernier avis d'imposition, relevés de comptes et justificatifs des crédits en cours. Pour le logement : titre de propriété et estimation récente si nécessaire. Pour le prêt à racheter : offre de prêt, tableau d'amortissement à jour, décompte de remboursement anticipé précisant le capital restant dû et l'IRA.

> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> Identité, domicile, situation familiale, revenus, avis d'imposition, relevés bancaires, crédits en cours, titre de propriété, offre de prêt, tableau d'amortissement et décompte de remboursement anticipé.

4. Épargne et prévoyance : protection de la famille et préparation de la retraite

M. et Mme Pivert souhaitent protéger financièrement leur famille et préparer leur retraite tout en gardant une possibilité de retrait de leur épargne. Vous étudiez le contrat décès Protexis et l'assurance-vie Assurvie au regard de leur situation et de leur tolérance au risque.

Protection de la famille

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

L'assurance décès toutes causes garantit le versement d'un capital si l'assuré décède des suites d'un accident ou d'une maladie, selon les conditions du contrat. Avec Protexis, la garantie couvre également l'invalidité permanente absolue. Le capital revient au bénéficiaire désigné. Il peut être versé en une fois ou, pour une partie, sous forme de versements mensuels au conjoint ou aux enfants jusqu'à leurs 25 ans. La cotisation permet ainsi de garantir une protection financière sans attendre que l'assuré ait constitué une épargne équivalente.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Un capital est versé au bénéficiaire en cas de décès toutes causes ou d'invalidité permanente absolue.

Question D.2. Citez trois avantages que le contrat Protexis procurerait à cette famille.

Pour cette famille de cinq enfants, Protexis présente notamment les trois avantages suivants :

- Le capital peut être versé en une fois ou en partie au conjoint, puis en mensualités au conjoint ou aux enfants jusqu'à leurs 25 ans, afin de soutenir leur niveau de vie.
- Les assurés choisissent librement le ou les bénéficiaires, quel que soit leur lien de parenté.
- Le capital peut être augmenté de 5 000 € à chaque événement familial prévu, sans formalités médicales, jusqu'à quatre fois pendant le contrat.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Versement modulable du capital, libre choix des bénéficiaires et augmentation du capital lors d'événements familiaux.

Question D.3. Calculez la cotisation mensuelle si les deux époux s'assurent chacun pour un capital de 25 000 €. Indiquez également l'intérêt, autre que financier, d'une double souscription pour les clients.

En 2018, les deux époux ont 45 ans : le tarif applicable est de 0,44 % par an. La réduction de 20 % porte sur la deuxième cotisation. Le prélèvement mensuel correspond au total des deux cotisations annuelles divisé par 12.

Calcul	Résultat
Première cotisation : 25 000 × 0,44 %	110 € par an
Deuxième cotisation : 110 × 80 %	88 € par an
Total mensuel : (110 + 88) ÷ 12	16,50 € par mois

La double souscription protège les enfants si l'un ou l'autre parent décède.

> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> Cotisation totale : 16,50 € par mois. La double souscription protège les enfants en cas de décès de l'un ou l'autre parent.

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

L'épargne se constitue progressivement : le capital disponible dépend des versements effectués et du temps écoulé. À l'inverse, l'assurance décès garantit le capital prévu dès que la couverture prend effet, sous réserve des conditions contractuelles, même si peu de cotisations ont été versées. Les deux dispositifs répondent donc à des besoins différents et complémentaires. L'épargne aide à financer les projets et peut être mobilisée, tandis que l'assurance apporte une protection immédiate aux proches contre les conséquences financières d'un décès.

> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> L'épargne se constitue dans le temps; l'assurance décès protège immédiatement les proches selon le capital garanti.

Épargne pour préparer la retraite

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

L'assurance-vie convient à leur préparation de la retraite pour trois raisons :

1. Les versements peuvent être programmés chaque mois ou effectués ponctuellement, ce qui permet d'adapter l'effort d'épargne à leur budget.
2. À la sortie, ils peuvent choisir un capital ou une rente; le capital peut être mobilisé pour un besoin familial, notamment les études des enfants.
3. Ils peuvent privilégier le fonds en euros, dont le rendement indiqué pour 2017 est de 1,85 %, et limiter leur exposition aux unités de compte investies en actions.

> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> Versements souples, sortie en capital ou en rente et possibilité de privilégier le fonds en euros.

Question D.6. Indiquez un avantage spécifique de l'assurance-vie Assurvie présentée en annexe 10 et choisissez le profil de gestion correspondant à M. et Mme Pivert.

Un avantage spécifique d'Assurvie est la gestion par des professionnels : les clients choisissent un profil, puis la gestion du contrat est assurée par ces professionnels. Comme M. et Mme Pivert ne souhaitent pas prendre de risques élevés, le profil le plus adapté est le profil prudent, avec une majorité investie en fonds en euros et une part limitée en actions.

Profil retenu	Répartition
Prudent	80 % en euros et 20 % en unités de compte actions

✓ RÉPONSE À RETENIR

Gestion par des professionnels; profil prudent : 80 % en euros et 20 % en unités de compte actions.

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

Avant la souscription, le conseiller doit recueillir les informations utiles pour connaître la situation, les objectifs et la tolérance au risque des clients, puis leur présenter le fonctionnement et les caractéristiques du contrat. Les principales étapes sont :

1. Présenter les supports, leurs risques, les frais et les modalités de sortie.
2. Vérifier que le contrat et le profil de gestion correspondent à leur situation et à leurs besoins.
3. Faire compléter et signer le bulletin de souscription, recueillir les choix de versement et de bénéficiaires, ainsi que les justificatifs nécessaires.

✓ RÉPONSE À RETENIR

Recueillir les informations, présenter et vérifier l'adéquation du contrat, puis faire signer la souscription et désigner les bénéficiaires.

Ce qu'il faut retenir de ce sujet (Session 2018)

Bilan de l'épreuve : Épreuve BTS Banque, conseiller de clientèle, U41, session 2018, code BQE4ETC, d'une durée de 4 heures et de coefficient 4. Elle porte sur le développement commercial d'une agence et la gestion des risques, puis sur le rachat et la renégociation d'un crédit immobilier. Elle évalue aussi le conseil en assurance décès et en assurance-vie, avec des analyses de clientèle et des calculs financiers.

Notions-clés, formules & règles à maîtriser

- L'indemnité de remboursement anticipé est plafonnée au plus faible de six mois d'intérêts sur le capital remboursé et de 3 % du capital restant dû.
- Le coût total d'un crédit s'étudie en distinguant intérêts, assurance, frais de garantie, frais de dossier et indemnité de remboursement anticipé.
- La capacité de remboursement compare les échéances de crédit aux revenus et s'apprécie notamment au regard du taux d'endettement maximal fixé dans le dossier à 33 %.
- L'assurance décès Protexis garantit un capital en cas de décès ou d'invalidité permanente absolue toutes causes, selon les modalités et bénéficiaires désignés.

Points de vigilance & attentes du jury

- Comparez les réalisations aux objectifs et au point de passage de 52 %, sans confondre résultat du portefeuille et résultat de l'agence.
- Pour chaque calcul de crédit, précisez les données utilisées, les étapes, les unités et l'arrondi demandé.
- Dans la comparaison des offres, intégrez tous les frais et l'assurance, puis confrontez le coût à la durée et au projet des clients.
- Reliez chaque recommandation au profil, aux besoins et aux contraintes des clients, notamment leur tolérance au risque et leurs projets familiaux.

Questions fréquentes sur cette épreuve (Q&A Examen)

Q : Comment vérifier le plafond de l'indemnité de remboursement anticipé ?

Calculez séparément six mois d'intérêts sur le capital remboursé au taux du prêt et 3 % du capital restant dû. L'indemnité ne peut dépasser le montant le plus faible de ces deux plafonds.

Q : Comment comparer correctement un rachat de crédit et une renégociation ?

Additionnez, pour chaque solution, les intérêts, l'assurance et les frais restant à la charge des clients. Ajoutez les frais de garantie et l'indemnité applicable au rachat, puis tenez compte de la durée et des mensualités.

Q : Comment gérer le temps dans cette épreuve de quatre heures ?

Repérez d'abord les dossiers et leurs annexes, puis répartissez le temps selon le barème indicatif : 15 points pour A, 19 pour B, 23 pour C et 19 pour D. Gardez quelques minutes pour vérifier les calculs et la présentation.

Q : Quels éléments sont attendus pour une recommandation commerciale bien notée ?

Une recommandation doit répondre aux besoins démontrés par les documents et être justifiée. Pour l'action commerciale, détaillez le produit, la cible, les moyens et le planning; pour les offres, explicitez les calculs et les critères de comparaison.

Sujet officiel associé (PDF) : https://bts-banque.fr/assets/annales/bts-banque/E4 - Développement commercial/2018/BTS Banque - E4 - Développement commercial - Session 2018 - 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.