

**CORRIGÉ BTS BANQUE 2018 ÉPREUVE U41
CAS BANQUE DE BRETAGNE**

Dossier A : Analyse et développement de portefeuille	15 points
A1. Points forts/points faibles	4
A2. 3 raisons	3
A3. Client éligible	2
A4. Objectifs prioritaires	2
A5. Proposition action	4
Dossier B : Banque au quotidien et Gestion des risques	19 points
B1. Expliquer procédure droit au compte	5
B2. Offre personne fragile	3
B3. Formalités ouverture	2
B4. Respect de procédures	1,5
B5. Analyse de la situation et décision	5
B6. Conséquences rejet prélèvement	2,5
Dossier C : Rachat de Crédit immobilier	23 points
C1. Analyse des prospects	3
C2. Calcul IRA	2
C3. Cas d'exonération de IRA	3
C4. Proposition rachat	3
C5. Capacité de remboursement	3
C6. Délégation d'assurance	2
C7. Comparaison annexe B	5
C8. Documents justificatifs	2
Dossier D : Épargne et Prévoyance	19 points
D1. Principe assurance décès	2
D2. 3 avantages du contrat PROTEXIS	3
D3. Cotisation mensuelle	3
D4. Complémentarité assurance décès/épargne	3
D5. Proposition d'assurance-vie	3
D6. Avantage spécifique et profil	2
D7. Formalités précontractuelles	3

DOSSIER A : ANALYSE ET DÉVELOPPEMENT DU PORTEFEUILLE : 15 points	
<p>A.1 Identifier les points forts et les points faibles dans la réalisation de votre activité. Vous les présenterez de manière synthétique et organisée.</p> <p>En semaine 25 le conseiller doit avoir réalisé 52 % des objectifs annuels. Pour les ouvertures de comptes il a réalisé 38 ouvertures de comptes sur un objectif annuel de 43 ouvertures ce qui représente 88,4 % de l'objectif annuel. Pour être à jour en semaine 25 le conseiller devrait avoir réalisé au moins 52 % de son objectif à savoir 23 ouvertures de comptes ($43 * 52 \% = 23$). Le conseiller, au point de passage est donc en avance de $38 - 23 = 15$ ouvertures de comptes.</p> <p>Points forts : Avance sur la réalisation des objectifs au point de passage :</p> <ul style="list-style-type: none"> - les ouvertures de comptes : + 15 ouvertures de comptes soit 88,4 % de l'objectif annuel. - les souscriptions IARD (Auto, habitation, santé): + 20 souscriptions soit 115,6 % de l'objectif annuel. - les crédits immobiliers : + 3 souscriptions et 100 % de réalisation. - Il est également en avance sur tous les produits d'épargne à l'exception des OPCVM non monétaires. <p>Dans ces 3 rubriques, le taux de réalisation par rapport aux objectifs est supérieur à celui de l'agence, ce qui montre que l'on est moteur dans la réalisation des objectifs agence.</p> <p>Points faibles : Les retards les plus sensibles concernent :</p> <ul style="list-style-type: none"> - le crédit (hors immobilier) (le crédit renouvelable est même à 0% aucune souscription), - la collecte en épargne financière (OPCVM non monétaire), le retard est de 9 K€ il a atteint seulement 9,5 % de son objectif, et aucune souscription de PEA à ce jour. - On constate également un retard sur les autres produits d'assurance (hors dommage et santé). <p>Sur ces mêmes rubriques, nous sommes en-dessous du taux de réalisation de l'agence, Nous constatons également que malgré la bonne performance sur le PEL, nous sommes bien en-dessous du taux de réalisation agence.</p>	<p>4 pts</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>1</p>
<p>A.2 Formuler trois raisons qui peuvent expliquer les difficultés à commercialiser le crédit renouvelable.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Manque de réactivité commerciale sur ce sujet - Mauvaise réputation du produit (surendettement, coût élevé ...) - Loi contraignante pour la distribution du crédit renouvelable - Certains clients non éligibles - Taux élevé - Concurrence importante d'autres intervenants bancaires ou non - Aspect cyclique des besoins : plus de besoins à la rentrée et en fin d'année <p><i>Accepter toute réponse cohérente.</i></p>	<p>3 pts</p> <p>1pt par raison</p>

<p>A.3 Définir la notion de « client éligible ». Un client éligible est un client qui peut prétendre à un produit donné dans la mesure où il en a la capacité financière, l'appétence (le profil) et qu'il n'en est pas équipé. <i>Le système informatique de la banque utilise donc des critères de ciblage afin de déterminer les cibles potentielles pour tel ou tel produit ou service : les critères peuvent s'appuyer sur les revenus domiciliés, sur les avoirs dans la banque, sur le solde moyen créditeur mais également sur la présence d'enfants dans le foyer, l'âge du client, les produits déjà détenus ou non détenus (non exigé).</i></p>	2 pts
<p>A.4 Expliquer et justifier l'importance des 2 objectifs prioritaires présentés dans l'annexe 2. Rester ou devenir banque principale : en effet, il est essentiel pour la banque de ne pas rester banque secondaire car le potentiel d'équipement et de PNB est alors très faible (peu de chance de vendre une carte de paiement, de mettre en place un crédit, d'obtenir de l'épargne ou même des rendez-vous réguliers avec des clients qui ne domicilient pas leur salaire par exemple). Fidéliser la clientèle : conquérir de nouveaux clients coûte cher alors le plus rentable est donc déjà d'arriver à garder ses clients. Un client bien équipé et satisfait aura tendance à rester dans sa banque et à générer un PNB récurrent. Accepter toute explication/justification cohérente.</p>	2 pts 1 1
<p>A.5 Proposer une action visant à renforcer la position de la Banque de Bretagne en tant que banque principale de ses clients. Justifier votre choix et préciser le déroulement de votre action (produit, cible, moyens, planning). Accepter toute action pertinente. Exemple : Action auprès des 16-18 ans pour ouverture d'un compte de dépôt : ces clients, souvent détenteurs uniquement d'un livret jeune ou d'un autre livret ouvert par les parents, risquent de partir à la concurrence en même temps qu'ils partiront faire leurs études ou travailler. Ouvrir le compte à vue c'est s'assurer qu'ils n'auront pas besoin d'ouvrir un compte ailleurs au moment de leur majorité. Produit : compte à vue + forfait jeune (carte électron, assurance, alerte SMS et banque en ligne). Cible : 16-18 ans sans compte à vue. Moyen : prise de contact par SMS ou e-mail + prise de contact par parrainage des parents. Prise de rendez-vous par téléphone. Offre promotionnelle attractive pour les jeunes. Planning : offre de rentrée avant les vacances pour rémunération du travail pendant les vacances d'été. Exemple : Action auprès des clients non détenteurs de produits d'épargne : ouvrir les produits d'épargne bancaire de base permet de voir le client plus souvent, de l'accompagner dans ses projets, de renforcer la relation et donc la position de banque principale. Produits : livrets d'épargne disponible (livret A, LEP, LDDS) ou épargne logement (CEL, éventuellement PEL) avec mise en place de versements périodiques. Cible : clients non détenteurs de supports d'épargne réglementés avec revenus récurrents ou solde moyen créditeur positif. Moyen : phoning. Planning : toute l'année.</p>	4 pts 2pts pour just. 4x0,5

DOSSIER B : BANQUE AU QUOTIDIEN ET RISQUES: 19 points	
<p>B.1 Expliquer ce que la procédure de droit au compte impose à la banque : principe, délais, services associés (citer cinq services) et préciser si vous pouvez refuser l'ouverture de ce compte.</p> <p>Principe : la procédure de droit au compte impose à la banque d'ouvrir un compte sur demande de la banque de France à une personne qui n'en possède pas. Le bénéficiaire de la procédure en fait la demande à la banque de France avec une lettre de refus d'ouverture d'une banque et un justificatif d'identité et de domicile.</p> <p>Délai : la Banque de France désigne une banque dans un délai d'un jour ouvré. L'ouverture par la banque désignée doit avoir lieu dans les 3 jours ouvrés de la réception des documents d'ouverture.</p> <p>Services associés : le compte est obligatoirement assorti des services bancaires de base entièrement gratuits : ouverture, tenue et clôture de compte, un changement d'adresse par an, édition de RIB, domiciliation de virements, envoi mensuel de relevé d'opérations, opérations de caisse, encaissement de chèques et virements, dépôts et retraits d'espèces au sein de l'agence teneur de compte, paiement par prélèvement, tip ou virement, moyen de consultation à distance, carte de paiement à autorisation systématique ou carte de retrait, 2 chèques de banque par mois, pas de chéquier, pas de découvert autorisé.</p> <p>La banque ne peut refuser l'ouverture sauf si le client ne fournit pas de pièce d'identité.</p>	<p>5 pts</p> <p>1</p> <p>0,5</p> <p>0,5</p> <p>0,5</p> <p>1,5 (au moins 5 services)</p> <p>1</p>
<p>B.2 Indiquer si vous êtes en droit de proposer à M. LAGRANGE l'offre destinée à la clientèle fragile.</p> <p>Non, dans le cadre du droit au compte, la banque doit fournir ces services gratuitement. Ce package ne peut être proposé dans ce cadre, même s'il s'agit d'un client « fragile » parce que la décision de la Banque de France s'impose à notre banque. L'offre spécifique « clientèle fragile » concerne nos propres clients connaissant des difficultés telles que : insuffisance de revenus, compte régulièrement à découvert, incidents de remboursements de crédit, ...</p>	<p>3 pts</p> <p>1 (non)</p> <p>2 pour justification</p>
<p>B.3 Lister les vérifications à effectuer lors de l'ouverture du compte.</p> <p>Les formalités sont les mêmes que pour un compte hors procédure du droit au compte.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vérification des fichiers FCC et FICP • Présentation de pièce d'identité originale • Vérification de la capacité juridique • <i>Autres documents non obligatoires mais recommandés : fiches de paie, avis d'imposition...(non exigé).</i> 	<p>2 pts</p> <p>0.5</p> <p>1</p> <p>0.5</p>
<p>B.4 Indiquer si les procédures internes et les obligations du banquier lors de l'ouverture de compte ont été remplies. Justifier votre réponse à l'aide de l'annexe 3.</p> <p>Lors de l'ouverture, tous les documents ont été demandés et numérisés, les vérifications Banque de France ont été effectuées et le dossier ressort comme étant en conformité.</p>	<p>1,5 pt</p>

<p>B.5 Analyser la situation de ce client à l'aide de l'annexe 3 et indiquer la conduite à tenir.</p> <p>Analyse :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Deux remises de chèques successives liées au salaire avec des montants arrondis suivies immédiatement de trois virements en ligne - Le retour d'un chèque impayé pour compte clos rendant le compte débiteur à hauteur de -750 €, sans autorisation de découvert, 2 mois après l'ouverture. - Client injoignable (n° de téléphone non attribué) - Faux documents - Le deuxième chèque risque de revenir impayé comme le premier. <p>Conduite :</p> <p>Il faut donc réagir très rapidement et empêcher le client de tenter de réaliser d'autres opérations de virement.</p> <p>Suppression de tous les moyens de paiement y compris banque à distance.</p> <p>L'ensemble du dossier sera transmis au service contentieux avec des chances très maigres d'aboutir si nous n'avons pas l'identité du client.</p>	<p>5 pts</p> <p><i>6 x 0,5 par idée</i></p> <p>1</p> <p>1</p>
<p>B.6 Expliquer quelles seraient les conséquences du rejet de ce prélèvement pour la banque et pour le client.</p> <p>Les conséquences pour le client sont principalement des conséquences financières en termes de frais : frais de rejet plafonnés à 20 €, frais administratifs et de représentation par l'organisme à l'origine du prélèvement.</p> <p>Pour la banque, les conséquences sont essentiellement commerciales : les relations avec le client peuvent se dégrader mais il est nécessaire de limiter la prise de risque de défaut de paiement.</p> <p>Le rejet d'un prélèvement n'entraîne pas l'interdiction bancaire.</p>	<p>2,5 pts</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>0.5</p>

DOSSIER C : RACHAT DE CRÉDIT IMMOBILIER : 23 points	
<p>C1. Analyser la situation de ce couple du point de vue personnel, professionnel, patrimonial et bancaire, et conclure sur l'intérêt de cette éventuelle entrée en relation.</p> <p><u>Situation personnelle</u> : stable sur le plan familial (Pacs) et avec des enfants</p> <p><u>Situation professionnelle</u> : deux salaires avec des professions peu exposées au risque de chômage ou à l'insécurité. Potentiel d'évolution un peu plus limité mais néanmoins correct.</p> <p><u>Situation patrimoniale</u> : si l'épargne n'est pas excessivement élevée, une épargne de précaution existe ainsi qu'une épargne à moyen terme. Ces prospects sont propriétaires de leur bien immobilier.</p> <p><u>Relation bancaire actuelle</u> : compte bien équipé chez les concurrents, pas d'information sur le fonctionnement du compte.</p> <p><u>Conclusion</u> :</p> <p>Les prospects présentent un potentiel commercial intéressant (possibilité de récupérer des contrats d'assurance, moyens de paiement et de l'épargne) et le rachat de crédit peut permettre de récupérer la relation principale.</p> <p>Le profil de risque est rassurant et le <i>potentiel de PNB est intéressant</i> concernant ce couple</p>	<p>3 pts</p> <p>0,5</p> <p>0,5</p> <p>0,5</p> <p>0,5</p> <p>1</p>
<p>C2. Calculer le montant de l'indemnité de remboursement anticipé si vos clients décident de faire racheter leur crédit après paiement de l'échéance du 1^{er} juillet 2018.</p> <p>Pour un CRD de 95 839,03 € l'IRA sera de $95\,839,03 \times 3,4\% \times 6/12 = 1\,629,26 \text{ €}$.</p> <p>Vérifier le plafond des 3 % : $95\,839,03 \times 3\% = 2\,875,17 \text{ €}$</p>	<p>2 pts</p> <p>1,5</p> <p>0,5</p>
<p>C3. Citer 3 situations dans lesquelles la banque ne réclamera pas d'indemnité de remboursement anticipé.</p> <p>L'IRA doit figurer sur le contrat de prêt signé par l'emprunteur.</p> <p>Elle n'est pas due si le remboursement du prêt est lié à la vente du bien immobilier pour cause de changement de lieu de travail, ou de fin d'indemnité de chômage suite à un licenciement, ou de décès du conjoint.</p> <p>La banque peut aussi ne pas appliquer cette IRA pour des raisons commerciales.</p> <p>Accepter toute situation cohérente</p>	<p>3 pts</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>1</p>
<p>C4. Réaliser une proposition de rachat en précisant le montant financé, le taux débiteur, la mensualité hors assurance, la cotisation mensuelle d'assurance (2 têtes à 100 %), la mensualité assurance comprise, le coût total sachant que les frais de dossier sont offerts et que les frais de garantie sont de 1200 €.</p> <p>Montant financé : 95 900 €</p> <p>Taux : 1,5 % Le prospect pourra bénéficier du taux + selon ses revenus de $(2\,296 + 2\,400) \times 12 = 56\,352 \text{ €}$</p> <p>Mensualité hors assurance : 861,10 € (PV 95 900, $i = 1.5$, $n = 120$, PMT ? ou 8.9791×95.9)</p> <p>Mensualité d'assurance (2 têtes) : $(0.22\% \times 95\,900 \times 2)/12 = 35,16 \text{ €}$</p> <p>Mensualité assurance comprise : 896,26 €</p> <p>Coût total : 108751,20 € ou 12851,20 €</p>	<p>3 pts</p> <p>6 *</p> <p>0,5 pt</p>
<p>C5. Calculer la capacité de remboursement du couple pour ce crédit immobilier et conclure sur la faisabilité du rachat.</p> <p>Capacité de remboursement : $(2\,296 + 2\,400) \times 33\% - 120 = 1\,429,68 \text{ €}$</p> <p>La mensualité de 896,26 € ne pose donc pas de problème <i>et le taux d'endettement ne sera que de 21,6%</i>.</p>	<p>3 pts</p> <p>2 pts</p> <p>1 pt</p>

<p>C6. Préciser aux prospects s'ils peuvent opter pour une autre assurance que celle de la Banque de Bretagne et les cas où la banque peut s'y opposer. Il est acté dans la loi que le client peut choisir son assureur et obtenir une délégation d'assurance pour assurer son crédit : le client peut donc garder son assureur d'origine. La banque ne peut s'y opposer que si la couverture proposée est jugée insuffisante au regard des garanties de l'assurance de la banque.</p>		<p>2 pts</p> <p>1</p> <p>1</p>																					
<p>C7. Comparer les deux propositions et conclure sur le choix le plus pertinent à retenir pour Mme GAUTHIER et M. MOURET en complétant l'annexe A, à rendre avec votre copie.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>BANQUE DE BRETAGNE</th> <th>CRÉDIT DE L'EST</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Intérêts</td> <td>120 * 861.10 - 95 900 = 7 432 €</td> <td>17 291,12 €</td> </tr> <tr> <td>Assurance</td> <td>35,16 x120 = 4219,20 €</td> <td>5467,02 €</td> </tr> <tr> <td>Frais de garantie</td> <td>1 200 €</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>Frais de renégociation</td> <td>-</td> <td>500 €</td> </tr> <tr> <td>Indemnité de remboursement anticipé</td> <td>1 629,26 € <i>(accepter avec 3%, soit 2 875,17 €)</i></td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>Coût total de l'opération</td> <td>7432 + 4219,20 + 1200 + 1629,26 = 14 480,46 € <i>(15 726,37 € avec 3% de pénalité)</i></td> <td>23 258,14 €</td> </tr> </tbody> </table> <p>La proposition de la Banque de Bretagne est intéressante malgré les frais de garantie et les pénalités. D'autre part, en plus de l'aspect coût, elle permet de répondre à la demande des prospects de rembourser plus vite pour faciliter le financement des études de leurs filles.</p>			BANQUE DE BRETAGNE	CRÉDIT DE L'EST	Intérêts	120 * 861.10 - 95 900 = 7 432 €	17 291,12 €	Assurance	35,16 x120 = 4219,20 €	5467,02 €	Frais de garantie	1 200 €	-	Frais de renégociation	-	500 €	Indemnité de remboursement anticipé	1 629,26 € <i>(accepter avec 3%, soit 2 875,17 €)</i>	-	Coût total de l'opération	7432 + 4219,20 + 1200 + 1629,26 = 14 480,46 € <i>(15 726,37 € avec 3% de pénalité)</i>	23 258,14 €	<p>5 pts</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>0,5</p> <p>0,5</p> <p>0,5</p> <p>1,5</p>
	BANQUE DE BRETAGNE	CRÉDIT DE L'EST																					
Intérêts	120 * 861.10 - 95 900 = 7 432 €	17 291,12 €																					
Assurance	35,16 x120 = 4219,20 €	5467,02 €																					
Frais de garantie	1 200 €	-																					
Frais de renégociation	-	500 €																					
Indemnité de remboursement anticipé	1 629,26 € <i>(accepter avec 3%, soit 2 875,17 €)</i>	-																					
Coût total de l'opération	7432 + 4219,20 + 1200 + 1629,26 = 14 480,46 € <i>(15 726,37 € avec 3% de pénalité)</i>	23 258,14 €																					
<p>C8 Lister les pièces à leur demander pour constituer leur dossier, s'ils décident d'effectuer le rachat de leur crédit immobilier dans votre établissement. Documents d'ouverture de compte: justificatifs de domicile, cartes d'identité, livret de famille, convention de PACS Justificatifs de revenus : 3 dernières fiches de paie de M. et Mme, avis d'imposition Justificatifs de charges : échéanciers des crédits en cours, 3 derniers relevés de comptes de Mme GAUTHIER et M. MOURET.</p>		<p>2 pts</p> <p>4 x</p> <p>0,5</p>																					

