

Présentation de l'épreuve

L' épreuve

- épreuve écrite
- étude de cas
- coefficient 4, soit 80 points
- durée de l'épreuve : 4 heures.

Extrait du référentiel des activités professionnelles du BTS Banque – Conseiller de clientèle :

■ Ce qui vous attend

Une étude de cas qui prend appui sur un dossier documentaire accompagné d'un questionnaire. Cette étude de cas portera sur une ou plusieurs situations professionnelles caractéristiques de l'activité de développement et de suivi de l'activité commerciale.

■ Être capable le jour J de ...

- analyser une ou plusieurs situations professionnelles ;
- rechercher une ou des solutions aux problèmes posés ou détectés ;
- adapter l'offre faite au client en tenant compte de sa situation et des objectifs de l'établissement bancaire tout en respectant les contraintes réglementaires et organisationnelles ;
- justifier ou argumenter les solutions et/ou les offres proposées et/ou les actions à réaliser ;
- mettre à jour les bases d'information de la clientèle ;
- être transversal sur les connaissances et les compétences liées aux unités 3 (gestion de la relation client) et 5 (environnement économique, juridique et organisationnel de l'activité bancaire).

■ Les critères d'évaluation des attentes des correcteurs

Cette épreuve doit mettre en évidence vos qualités d'analyse et de synthèse.

Seront plus précisément appréciés :

- votre connaissance des produits ;
- votre degré de pertinence de l'analyse commerciale ;
- votre niveau de maîtrise du vocabulaire professionnel ;
- votre réalisme et la cohérence de votre raisonnement ;
- la validité des solutions que vous proposez assorties des modalités pratiques de mise en œuvre.

Thème 1. L'ouverture de compte

EXERCICES D'AUTO-ÉVALUATION

1.1 ⌚ 2 min

Quel est le délai de rétractation dont bénéficie le client en matière d'ouverture d'une convention de compte ?

1.2 ⌚ 2 min

Un client vient à l'agence pour une ouverture de compte. Quel est l'intérêt de lui demander les trois derniers bulletins de salaire ainsi que les trois derniers relevés bancaires ?

1.3 ⌚ 5 min

Présentez la finalité et le fonctionnement du fichier national des comptes bancaires et assimilés.

1.4 ⌚ 2 min

Quelles sont les conséquences liées au fonctionnement du compte joint pour les cotitulaires ?

1.5 ⌚ 5 min

Quelles sont les modalités et les conséquences de la dénonciation d'un compte joint ?

1.6 ⌚ 2 min

En quoi consiste la clause de compensation automatique incluse dans certaines conventions de compte ?

1.7 ⌚ 15 min

Lors de l'ouverture de la succession de leur père, Monsieur Dupont ainsi que ses deux sœurs sont héritiers d'un certain nombre d'actifs (mobiliers, immobiliers). Chacun a bien conscience que le règlement de la succession ne sera pas simple en raison de l'éloignement de chacun. Une bonne entente règne dans le milieu familial. La plus proche, la sœur cadette, se propose de s'occuper du fonctionnement quotidien des affaires familiales.

Travail à faire

1. Quel type de compte bancaire permettra à chacun d'entre eux de s'occuper au mieux des intérêts collectifs ?
2. Quel serait la solution pratique envisageable pour éviter tout blocage au regard du fonctionnement du compte bancaire ?
3. Quelles sont alors les conséquences pour tous les coindivisaires ?

1.8

🕒 20 min

Monsieur Dubois, technico commercial, salarié, client fidèle depuis plus de 15 ans dans votre agence va prochainement occuper un poste exigeant des déplacements professionnels conséquents sur toute la France. Il se déplace très peu à l'agence. La dernière fois qu'il s'est entretenu avec un conseiller remonte à 3 ans. Il sait qu'il va être amené à avancer des frais professionnels tous les mois. Monsieur Dubois, prévoyant, hésite à ouvrir différents comptes pour ne pas tout mélanger.

Ressource : Fiche client

Monsieur Jean DUBOIS
 Célibataire, 28 ans
 Étudiant
 Revenus étudiant : 3 000 € par an
 Autorisation de découvert mensuelle : 150 €
 Le découvert autorisé est rarement utilisé
 Pas d'incident de fonctionnement du compte
 Compte : Livret A : 15 000 € (alimenté exclusivement par les parents jusqu'à la majorité)

Travail à faire

1. Au cours de l'entretien que devez-vous mettre à jour et pourquoi ?
2. Sur le plan commercial, que pourriez vous lui proposer ?
3. Quel type de convention pourriez-vous lui faire signer et quelle en serait la conséquence ?

Au cours de l'entretien, il vous demande s'il pourrait bénéficier en plus d'une carte bancaire à débit différé.

Travail à faire

Sur le plan commercial, cette solution serait elle gagnant/gagnant ?

1.9

🕒 3 min

Monsieur Durand jeune actif souhaite ouvrir un compte bancaire. Il vient de trouver un travail dans une autre ville et souhaite changer d'établissement bancaire. Avant de procéder à l'ouverture du compte, quel intérêt auriez-vous à lui demander ses trois derniers relevés bancaires ?

1.10

🕒 1 min

Existe-t-il un fichier national des incapacités ?

Thème 2. Le fonctionnement et la clôture du compte

EXERCICES D'AUTO-ÉVALUATION

2.1 ⌚ 10 min

1. Donnez des exemples d'indicateurs d'alertes dans le fonctionnement du compte.
2. Expliquez pourquoi une demande de désolidarisation du compte joint doit vous alerter.

2.2 ⌚ 5 min

Pourquoi est-il plus intéressant dans votre portefeuille d'avoir des clients détenteurs de compte joint ?

2.3 ⌚ 5 min

Développer les pistes de solutions bancaires sur lesquelles le conseiller clientèle va s'appuyer pour continuer à développer une relation bancaire personnalisée dans le cadre d'une demande de désolidarisation d'un compte joint.

2.4 ⌚ 1 min

Expliquer le FCC.

2.5 ⌚ 20 min

Décrire les étapes à respecter dans la relation commerciale lorsque votre client a émis un chèque sans provision.

2.6 ⌚ 3 min

Quelles sont les conséquences d'une inscription au FCC dans le cas d'un compte collectif ?

2.7 ⌚ 15 min

À l'aide des indicateurs d'opportunités commerciales décrits dans le tableau ci-dessous, trouver les leviers de développement commercial à envisager :

Indicateurs du fonctionnement du compte : j'analyse	Leviers de développement commercial à envisager : je réagis
Dans le couple, seule Madame (pacsée) a une domiciliation de son salaire dans la banque	
x nombre de chèques émis dans le mois, de surcroît d'un montant faible	
x nombre de virements dans le mois	
x nombre de transactions utilisant le paiement sans contact	
x jour compte créditeur dans le mois	

2.8 ⌚ 5 min
Un interdit bancaire peut-il retirer des fonds ?

2.9 ⌚ 5 min
Madame Durand souhaite avoir des renseignements sur le compte bancaire individuel de son conjoint Monsieur Durand.
Elle ne comprend pas que le conseiller accueil ne lui réponde pas favorablement alors qu'elle a bien une procuration sur son compte livret A.

1. Que pouvez-vous lui dire ?

D'autre part, elle demande à retirer le chéquier entreprise de son conjoint.

2. Que doit vérifier le conseiller clientèle avant de satisfaire la demande de la cliente ?

2.10 ⌚ 7 min
Donnez un exemple de chaque étape du processus de blanchiment de capitaux.

2.11 ⌚ 15 min
M. et Mme Dupont achètent un bien immobilier d'un montant de 600 000 € par l'intermédiaire d'une Société civile immobilière (SCI) dont ils détiennent chacun 50 % des parts. Ce bien est financé sans recours à un prêt immobilier.
Ils sont propriétaires d'un appartement. La part de financement provenant de leur épargne représente 10 % de la valeur du bien. Une somme significative en euros a été encaissée par virement de l'étranger.
Des chèques et des virements provenant de 5 personnes physiques différentes ont été crédités.

1. Quelles sont les questions à se poser dans cette situation ?
2. Quelles sont les critères d'alerte ?
3. Quels sont les soupçons pesant sur ce couple ?

2.12 ⌚ 45 min
Votre agence est implantée dans une ville touristique de plus de 100 000 habitants.
Vous êtes nouvellement affecté(é) à cette agence en tant que conseiller clientèle.
Vous aviez reçu, il y a quelques mois, Monsieur DUVERT pour lui proposer le regroupement de ses différents comptes bancaires à la concurrence.
Vous en aviez alors profité pour actualiser son dossier client.

Travail à faire

Quelles sont les questions à poser pour actualiser le dossier de Monsieur Duvert ? Quels sont les enjeux ?

Aujourd'hui, vous avez des doutes sur le fonctionnement de son compte à l'agence. Il vient régulièrement, en ce moment, verser des sommes de faible montant par petite coupure. L'historique de son compte bancaire vous alerte sur une augmentation brutale sur une période récente de mouvements crédités sur celui-ci ainsi qu'un remboursement, a priori,

par anticipation d'un prêt à la consommation chez un concurrent de 6 000 €. Il s'agit d'un compte qui, jusqu'alors n'était pas très actif.

Ressource : Fiche client

Monsieur DUVERT Thomas, client multi bancarisé, est également client de votre agence depuis 2 ans.

Son activité professionnelle déclarée est :

Brocanteur-dépôt vente en tant que salarié. Les revenus déclarés sont d'un montant inférieur au SMIC. Il vit en concubinage et a deux enfants de sa compagne.

Son compte courant n'est jamais débiteur. Actuellement, son compte courant est créditeur de 33 000 €. Il n'a pas ouvert de compte professionnel à l'agence. Il n'a pas d'autorisation de découvert.

Travail à faire

1. Quel est le mode opératoire utilisé par Monsieur DUVERT ? À quelle technique le client a-t-il recours ?
2. En tant que conseiller clientèle, quels sont les critères d'alerte de fonctionnement de ce compte ?
3. Quelle attitude devez-vous adopter face à ce fonctionnement de compte ?

Ressource n° 1

Article 324-1 code pénal : définition du blanchiment

Le blanchiment est le fait de faciliter, par tout moyen, la justification mensongère de l'origine des biens ou des revenus de l'auteur d'un crime ou d'un délit ayant procuré à celui-ci un profit direct ou indirect.

Constitue également un blanchiment le fait d'apporter un concours à une opération de placement, de dissimulation ou de conversion du produit direct ou indirect d'un crime ou d'un délit.

Le blanchiment est puni de cinq ans d'emprisonnement et de 375 000 euros d'amende.

Ressource n° 2

Extrait du décret n° 2009 du 16 juillet 2009 pris pour l'application de l'article L 561-15 II code monétaire et financier :

Article 1 : La déclaration prévue à l'article L 561-15 II susvisé du code monétaire et financier est effectuée par les personnes mentionnées à l'article L 561-2 du même code en fonction de la spécificité de leur profession, conformément aux obligations de vigilance exercées sur leur clientèle et au regard des pièces et documents qu'elles réunissent à cet effet.

Article 2 : « les critères mentionnés à l'article L 561-15 II sont les suivants :

15° Le dépôt par un particulier de fonds sans rapport avec son activité ou sa situation patrimoniale connues ; ... »

- 2.13** ⌚ 3 min
Expliquez à quel mécanisme se réfère cet extrait de convention de compte :
Voici un extrait de convention de compte :
« Vous avez l'entière responsabilité, tant vis-à-vis des tiers que vis-à-vis de nous, des opérations effectuées par votre mandataire ».
- 2.14** ⌚ 1 min
Quel est le point commun entre un compte joint et un compte indivis sur le formalisme à respecter en matière de procuration ?
- 2.15** ⌚ 3 min
Dans quels cas la banque peut-elle refuser d'accepter le mandataire dans le cadre d'une procuration ?
- 2.16** ⌚ 3 min
Citer une conséquence de la lettre d'injonction.
- 2.17** ⌚ 3 min
Expliquer pourquoi l'émission d'un chèque sans provision d'un montant inférieur ou égal à 15 € représente un risque commercial pour la banque ?
- 2.18** ⌚ 3 min
Quels sont les comptes bancaires concernés par la saisie attribution ?
- 2.19** ⌚ 3 min
Citez les cas de chèque impayé.
- 2.20** ⌚ 3 min
À quel moment, la banque peut-elle décider de retirer un chéquier ? Quelle est l'alternative pour le client dans cette situation ?
- 2.21** ⌚ 3 min
En quoi consiste le service d'aide à la mobilité bancaire ?

ENTRAÎNEMENTS

2.22

🕒 1h

► Entraînement : GESTION DES COMPTES

- **Thèmes en correspondance** : Thème 2 « le fonctionnement du compte : calcul d'agios » et Thème 4 « les services liés au compte : offre de franchise d'agios. »

Barème

- ↳ A.1 : 2 points
- ↳ A.2 : 3 points
- ↳ A.3 : 7 points
- ↳ A.4 : 2 points
- ↳ A.5 : 3 points
- ↳ A.6 : 3 points
- ↳ Total : 20 points

■ Extrait sujet techniques bancaires session 2014

Madame Monique FARRUGIA, cliente de longue date et âgée de 62 ans, vient vous rencontrer pour obtenir des informations sur son relevé de compte.

Madame FARRUGIA vous présente son relevé de compte du mois d'avril 2014. Elle sait qu'elle a été à découvert pendant le mois car elle a dû faire remplir sa citerne de fuel.

Dans sa convention de compte, Madame FARRUGIA bénéficie d'une franchise d'agios dont elle ne comprend pas exactement le fonctionnement.

Elle se demande si elle va devoir payer des agios au titre du mois d'avril 2014.

Vous disposez des **annexes 1,2 et 3**.

Travail à faire

- A. 1. Donnez deux raisons pour lesquelles Madame FARRUGIA doit conserver ses relevés de compte.
- A. 2. Quels recours Madame FARRUGIA doit-elle effectuer en cas d'anomalie sur son relevé de compte ?
- A. 3. Calculez le montant des agios qu'elle aura à payer pour le mois d'avril 2014 en complétant l'**annexe A** (à rendre avec la copie).
- A. 4. Expliquez à Madame FARRUGIA comment fonctionne la franchise d'agios dont elle bénéficie. Illustrez votre explication pour le calcul.