

PARTIE 1

UNITÉ 4

DÉVELOPPEMENT ET SUIVI DE L'ACTIVITÉ COMMERCIALE



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



Je fais le point/Petit rappel de cours

I. Les différents types de compte bancaire

L'ouverture d'un compte est la porte d'entrée de la connaissance client pour assurer une relation commerciale forte, fidélisée et adaptée au cycle de vie de produits et services du client.

Le conseiller clientèle doit identifier la nature du compte à ouvrir afin de construire une relation commerciale répondant aux besoins de son client tout en mettant en œuvre la réglementation et les procédures internes.

L'ouverture d'un type de compte bancaire est un choix de gestion qui va dépendre de la situation personnelle, familiale, matrimoniale et financière du client.

Un compte bancaire peut fonctionner seul (compte bancaire individuel), à plusieurs exclusivement (compte indivis) ou seul et avec (compte bancaire joint). L'ouverture d'un compte bancaire peut porter sur un compte courant afin de réaliser les opérations quotidiennes et sur un ou plusieurs comptes d'épargne afin d'optimiser la capacité d'épargne du client. Les conséquences du choix opéré par le client sont les suivantes dans ses rapports avec la banque :

L'ouverture d'un compte bancaire individuel

Le client veut être titulaire d'un compte bancaire pour le faire fonctionner seul ou par procuration. Seul le titulaire du compte est responsable en cas d'incident bancaire.

L'ouverture d'un compte bancaire indivis

Le compte indivis est un compte collectif, ouvert au nom d'un ou plusieurs clients appelés indivisaires, fonctionnant sans solidarité active mais avec une solidarité passive.

En principe, la signature d'un seul indivisaire ne suffit pas pour faire fonctionner le compte sauf à prévoir dans un acte exprès (mandat avec désignation d'un mandataire commun) la possibilité de déroger à cette règle de fonctionnement.

L'ouverture d'un compte bancaire joint

Le compte joint est un compte collectif, au nom de deux ou plusieurs personnes sans nécessairement de lien de parenté ou d'alliance entre elles, appelées cotitulaires.

L'ouverture d'un compte joint nécessite une confiance réciproque entre les cotitulaires du compte joint.

Le fonctionnement de ce compte entraîne la solidarité active (chacun des cotitulaires a la capacité d'effectuer seul, toutes les opérations sur le compte, au débit comme au crédit) et la solidarité passive (chaque cotulaire est solidaire au règlement du solde débiteur, des intérêts et des frais vis-à-vis de la banque).

Un client mineur non émancipé ou majeur protégé ne peut pas être cotulaire d'un compte joint. Une fois cerné le type de compte bancaire souhaité, l'entrée en relation avec le client ne peut pas aboutir automatiquement à lui ouvrir le compte envisagé.

L'entretien connaissance client va se poursuivre avec une vérification matérielle des propos du client. C'est pendant l'entretien commercial que le conseiller clientèle va recueillir les pièces justificatives nécessaires à la conformité client. Il s'agit dès ce stade de la relation commerciale de ne pas faire courir le risque de non-conformité et de risque opérationnel à votre établissement bancaire.

La vérification matérielle connaissance client porte sur 6 points de contrôle de conformité incontournables :

- identité;
- domicile;
- nationalité;
- capacité civile;
- capacité bancaire;
- signature.

Le contrôle conformité ne doit pas être abordé comme une charge administrative subie mais comme une opportunité à saisir pour la connaissance client.

II. Les points de contrôle conformité connaissance client

- **L'identité du client** : vérifier son état civil sur la carte d'identité ou un passeport ou un titre de séjour en cours de validité avec une photographie récente. Si la photographie n'est pas récente : votre vérification matérielle ne peut donc pas être réalisée car vous n'arrivez pas à faire le lien entre la personne qui se présente à vous et la photographie. Si le document officiel d'identité est arrivé à expiration : il s'agit d'une non-conformité. Certains établissements peuvent refuser le permis de conduire comme élément insuffisant permettant d'identifier le client.
- **Le domicile du client** : le justificatif de domicile doit être clair et être en adéquation avec les autres documents fournis. Une boîte postale n'est pas un domicile. Il suffit de demander des factures diverses d'abonnement liées à la vie courante datant de moins de 3 mois.
- **La nationalité du client** : peut être un point de vigilance sur la fiscalité applicable (s'il s'agit par exemple d'un client américain : application de la loi américaine FATCA- Foreign Account Tax Compliance) ou de l'application du statut de l'incapacité (applicable à la conjointe mariée dans certains pays).
- **La capacité civile** : 3 statuts différents : le majeur : ouverture libre d'un compte à partir de 18 ans; le mineur émancipé : à partir de 16 ans ou la mineure émancipée de plus de 15 ans du fait de son mariage; le majeur vulnérable s'il est sous un régime de protection judiciaire : l'extrait d'acte de naissance le mentionnera (sauf s'il est sous sauvegarde de justice il n'apparaît pas de mention spéciale, car il s'agit d'une mesure judiciaire provisoire).
- **La capacité bancaire** : vérification du comportement bancaire du client à travers l'interrogation de différents fichiers tenus par la Banque de France : FCC (fichier central des chèques), FICP (fichier des incidents de remboursement des crédits).
- **La signature** : il s'agit de formaliser la signature du client sur un document qui servira de référence aussi bien pour toutes les opérations qu'en cas de litige éventuel sur un engagement. Le dépôt de cette signature est aujourd'hui scanné.

D'autre part, les procédures internes exigent la communication au moins des trois derniers relevés bancaire ainsi que des trois derniers bulletins de salaire (encore faut-il qu'il ne s'agisse pas de la première ouverture d'un compte bancaire).

Si le flou et le doute font surface dès ce stade de la relation commerciale, votre bon sens doit vous guider pour refuser d'aller au-delà de la relation.

Si le refus d'ouverture d'un compte bancaire n'a pas à être motivé par le conseiller clientèle, son accès est encadré par un droit : le droit au compte.

III. Le droit au compte

Ainsi, le conseiller clientèle doit informer le client du droit au compte et lui remettre, à sa demande, sans délai et gratuitement une attestation de refus d'ouverture de compte et enfin se proposer pour effectuer les démarches auprès de la Banque de France.

Cette démarche aboutit à la désignation d'office d'un établissement bancaire auprès duquel le client pourra ouvrir un compte. La Banque de France désigne alors d'office une banque, dans un délai d'un jour ouvré, où l'ouverture de compte sera possible.

L'établissement bancaire désigné par la Banque de France ouvrira alors un compte, dans un délai de 3 jours, même si le client est interdit bancaire, inscrit au FICP et/ou en situation de surendettement.

La banque désignée est tenue en outre, de délivrer gratuitement les prestations suivantes appelées **service bancaire de base**. Son contenu est normé et comprend 12 services :

- l'ouverture, la tenue et la clôture du compte ;
- un changement d'adresse par an ;
- la délivrance à la demande de relevés d'identité bancaire ;
- la domiciliation de virements bancaires ;
- l'envoi mensuel d'un relevé des opérations effectuées sur le compte ;
- la réalisation des opérations de caisse ;
- l'encaissement de chèques et de virements bancaires ;
- les dépôts et les retraits d'espèces au guichet de l'organisme teneur de compte ;
- les paiements par prélèvement, titre interbancaire de paiement ou virement bancaire ;
- des moyens de consultation à distance du solde du compte ;
- une carte de paiement dont chaque utilisation est autorisée par l'établissement de crédit qui l'a émise ;
- deux formules de chèques de banque par mois ou moyens de paiement équivalents offrant les mêmes services.

Le service bancaire de base ne comprend pas d'autorisation de découvert ni de délivrance de chéquier. L'ACPR – Commission de sanctions – vérifie et sanctionne si l'agence bancaire respecte la disposition prévoyant que le Service Bancaire de Base (SBB) se fait sans contrepartie contributive de la part du client bénéficiaire de ce service.

IV. La convention de compte de dépôt à vue

Contractuellement, l'ouverture d'un compte courant se concrétise par la remise obligatoire d'une convention de compte qui prévoit les conditions générales (convention standard), les conditions particulières d'utilisation du compte (exemple : découvert autorisé ou pas de découvert autorisé), les moyens de paiement associés, les conditions tarifaires et les services en ligne. C'est dans la convention de compte que l'on y trouve les règles de fonctionnement des comptes joints et indivis.

La convention de compte va constituer le point de départ du contrat relationnel établie entre le conseiller clientèle et son client. Même si la nature de ce contrat est un contrat d'adhésion, cela n'exclut pas qu'il s'agit d'un contrat relationnel. En effet, votre contact avec le client va définir le canal privilégié par celui-ci ainsi que le rythme du contact souhaité (exemples : visites téléphoniques tous les 6 mois, vente par téléphone de produits simples).

V. Le dispositif d'aide à la mobilité bancaire

Le service d'aide à la mobilité bancaire concerne le changement de domiciliation bancaire. Ce service concerne aussi bien la banque de départ que la banque d'accueil.

L'existence de ce service doit être portée à la connaissance des clients par une obligation de mise à disposition gratuite et sans condition d'une documentation relative à la mobilité bancaire.

Pour la banque de départ, il s'agit de proposer sans frais ni pénalités, dans les 5 jours ouvrés de la demande de clôture du compte, un récapitulatif des opérations automatiques et récurrentes ayant transféré sur ce compte au cours des 13 derniers mois.

Pour la banque d'accueil, qui ouvre le nouveau compte dans le cadre du changement de domiciliation bancaire, elle doit proposer au client qui le souhaite, un service d'aide à la mobilité bancaire. Si le client souhaite bénéficier de ce service, la banque d'accueil effectue gratuitement cette prise en charge. Elle va ainsi effectuer les formalités liées au changement de compte auprès des émetteurs de prélèvements et de virements réguliers, dans un délai de cinq jours ouvrés, afin que les virements et prélèvements se présentent sur le nouveau compte.

Je me situe/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 ?

Travail à réaliser

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

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.

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.

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 réaliser

Au cours de l'entretien que devez-vous mettre à jour et pourquoi ?

Sur le plan commercial, que pourriez-vous lui proposer ?

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 réaliser

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 ?