

BTS BANQUE

TECHNIQUES BANCAIRES – E5A Marché des Particuliers

Session 2008

Durée : 5 heures
Coefficient : 6

Matériel autorisé :
Calculatrice y compris financière

Documents à rendre avec la copie :

Annexe A pages 18 et 19
Annexe B pages 20 et 21

Dès que le sujet vous est remis, assurez-vous qu'il est complet.
Le sujet comporte 21 pages, numérotées de 1/21 à 21/21.

BTS BANQUE		
Session 2008	Techniques bancaires – Marché des particuliers	8BQE5TBA
Coefficient : 6	Durée : 5 heures	Page : 1/21

COMPOSITION DU DOCUMENT

- sujet 4 pages pages 4/21 à 7/21
- 13 annexes pages 8/21 à 17/21
- 2 annexes à rendre avec la copie..... annexe A (p 18/21 et 19/21) et annexe B (p 20/21 et 21/21)

BARÈME INDICATIF - Total 120 points

- **DOSSIER A** : PORTRAIT DU MARCHÉ DES SENIORS 10 points
- **DOSSIER B** : GESTION COURANTE DU PORTEFEUILLE « SENIORS » 34 points
- **DOSSIER C** : L'ÉPARGNE DES SENIORS..... 42 points
- **DOSSIER D** : DÉVELOPPEMENT DU PORTEFEUILLE « SENIORS »..... 28 points
- **Qualité professionnelle (orthographe, expression, présentation)** 6 points

REMARQUES IMPORTANTES :

La qualité professionnelle de la présentation et de la rédaction sera prise en compte dans l'évaluation. Il est vivement conseillé de traiter le sujet dans l'ordre des questions.

LISTE DES ANNEXES

N°	Pages	Libellé
1.	8/21	Population par groupe d'âge en %
2.	8 /21	Les seniors "en bref" (observatoire Caisse d'Epargne)
3.	9/21	Fiche client RAMAND
4.	10/21	Relevé de compte et informations complémentaires
5.	11/21	Informations pour le change
6.	11/21	Revenus à déclarer
7.	11/21	Point sur le L.D.D. de Mme RAMAND
8.	12/21	Informations Assurance-vie de Mme RAMAND
9.	13/21	Fiscalité de l'Assurance-vie
10.	14/21	Informations économiques et financières « Société Bonduelle »
11.	15/21	Relevé d'information "assurance-auto"
12.	16/21	Les « services à la personne » : contrat TRANQUILLITA
13.	17/21	Données pour le rachat du crédit de Pierre RAMAND
Annexes fournies en double exemplaire		
A	18/21	Relevé de compte
A	19/21	Relevé de compte (<u>à rendre avec la copie</u>)
B	20/21	Définitions informations boursières
B	21/21	Définitions informations boursières (<u>à rendre avec la copie</u>)

CAS BANQUE MUTUELLE DU CENTRE (B.M.C.)

"Une banque proche de chez vous..."

Le groupe B.M.C, **Banque mutuelle du Centre**, dont le siège social est en région parisienne, dispose d'une direction dans chaque région française et d'une implantation de ses agences dans chaque département, au plus près de sa clientèle.

Depuis 2006, la ligne directrice du plan d'action commerciale de la B.M.C, est "la conquête du marché des seniors". En effet, la B.M.C., consciente que ce marché est en pleine expansion, souhaite s'adapter au mieux à cette cible de clientèle, aux comportements et aux besoins de plus en plus variés.

La B.M.C. s'est fixé, pour les deux ans à venir, un triple objectif :

- avoir une bonne connaissance de cette catégorie de clients,
- réorganiser sa segmentation en conséquence,
- adapter son offre de produits et services à ces nouvelles attentes pour être "**chaque jour plus proche du client**".

Après l'obtention du BTS Banque, option « marché des particuliers », vous avez été embauché(e) en CDI, à l'agence de Vichy (03 – Allier), comme chargé(e) d'accueil pendant un an. Une conseillère clientèle Mademoiselle DELMAS vient d'être mutée dans une autre agence ; vous allez, donc, gérer un premier portefeuille de 210 clients extraits du fichier de cette collaboratrice.

Pour suivre au mieux les objectifs de votre banque, vous souhaitez approfondir vos connaissances du marché des seniors et dans les semaines à venir, vous rencontrerez prioritairement les « clients-seniors » de votre nouveau portefeuille.

DOSSIER A : PORTRAIT DU MARCHÉ DES SENIORS

Afin de disposer d'une image aussi précise que possible du marché des seniors, le siège de la B.M.C. a collecté de nombreuses ressources et a diffusé des informations sur l'intranet. Vous consultez deux de ces documents reproduits en **annexes 1 et 2** et répondez de façon précise et concise aux questions suivantes :

Travail à faire :

- A. 1- Énumérez les principales caractéristiques (au moins 5) de la clientèle des seniors, en structurant votre réponse.
- A. 2- Dégagez, sous forme de liste, les atouts qui incitent l'agence à partir à la conquête de cette clientèle.

DOSSIER B : GESTION COURANTE DU PORTEFEUILLE "SENIORS"

Le 10 mars 2008 : Votre premier client senior sera Monsieur RAMAND, qui souhaite vous rencontrer après le décès de son épouse. Pour préparer ce rendez-vous, vous consultez la fiche client en annexe 3.

1^{er} sous-dossier B : Le compte à vue de Monsieur RAMAND

Veuf depuis quelques jours, Monsieur RAMAND est un peu perdu dans ses finances, puisque le suivi était assuré, jusqu'à présent, principalement par son épouse. Vous allez le rassurer en répondant, de façon concise, à ses interrogations.

Travail à faire :

Votre client se pose de nombreuses questions sur le devenir du compte à vue, à la suite du décès de Madame RAMAND.

- B. 1- Rappelez-lui les caractéristiques du compte joint. Peut-il continuer à utiliser les fonds déposés sur le compte ouvert avec son épouse ?
- B. 2- Expliquez le fonctionnement de la procuration. Quel est le devenir de la procuration de Monsieur RAMAND après le décès de son épouse ?

En consultant les derniers mouvements du compte de votre client (**annexe 4**) vous constatez quelques anomalies. Monsieur RAMAND, préoccupé par la maladie de son épouse, ne s'en est pas soucié.

- B. 3- Calculez le solde de son compte au 10 mars. Pour réaliser votre travail, complétez le tracé de compte fourni **en annexe A (à rendre avec la copie)**.
- B. 4- Donnez 4 raisons pour lesquelles les chèques n° 456 28 et 456 29 n'ont pas été rejetés.
- B. 5- Votre client a retrouvé de la monnaie, rapportée par son épouse à la suite d'un voyage à Londres. Calculez, en fonction des informations fournies **en annexe 5**, la somme qu'il percevra en euros.

2^{ème} sous-dossier B : La déclaration de revenus de Monsieur RAMAND

Monsieur RAMAND vous a apporté la liste de ses revenus. Avant de remplir sa déclaration, il souhaite obtenir des précisions sur les démarches à faire.

Travail à faire :

- B. 6- Quelles sont les conséquences du décès de son épouse sur son imposition, pour l'année en cours et pour l'année à venir ?
- B. 7- Énumérez les diverses catégories de revenus imposables à l'impôt sur le revenu.
- B. 8- Sachant que les revenus de Madame RAMAND relèvent des B.I.C. (bénéfices industriels et commerciaux), classez les autres revenus du couple (**annexe 6**) selon les catégories de revenus imposables à l'I.R.

DOSSIER C : L'ÉPARGNE DES SENIORS

1^{er} sous-dossier C : Le point sur les placements

Le 15 avril 2008 : Monsieur RAMAND souhaite obtenir un état précis des placements gérés par son épouse. Il souhaite les comprendre.

Travail à faire :

Le L.D.D. : annexe 7

- C. 1- Rappelez en quelques mots-clés, les caractéristiques de ce produit (titulaire, durée, taux, plafond et atouts).
- C. 2- Calculez le solde de clôture de ce livret à la date du décès de Madame RAMAND, le 8/03/2008.

Le PEL :

- C. 3- Monsieur RAMAND s'est toujours demandé pourquoi son épouse avait souscrit de l'épargne logement, alors que le couple était déjà propriétaire et n'avait pas d'autres projets d'investissements immobiliers. Répondez à son interrogation.
- C. 4- Désormais, il s'interroge sur le devenir de ce produit. Fournissez-lui toute explication utile.

L'assurance – vie : annexes 8 et 9.

- C. 5- Prenez connaissance du contrat souscrit par l'épouse de votre client. Dégagez les atouts spécifiques de ce contrat, de façon synthétique.
- C. 6- Indiquez quelles sont les conséquences fiscales du rachat effectué par Mme RAMAND, en calculant le montant du P.F.L. (prélèvement forfaitaire libératoire) hors prélèvements sociaux.
- C. 7- À son décès, qui sont les bénéficiaires de ce contrat et à hauteur de quel montant ?

2^{ème} sous-dossier C : Choix d'un placement

Monsieur RAMAND y voit désormais plus clair dans les diverses possibilités d'épargne. Il s'intéresse maintenant aux placements boursiers.

Travail à faire :

- C. 8- Votre client s'interroge sur l'intérêt d'investir en bourse. Dressez une liste de 5 conseils à lui donner avant d'investir en bourse.

*Pour compléter vos explications, vous avez relevé différentes informations économiques et boursières sur la valeur « Bonduelle », reproduites en **annexe 10**. Prenez connaissance des informations concernant cette valeur et répondez aux questions suivantes :*

- C. 9- Quelle est la tendance d'évolution de cette action ?
- C. 10- Quelles définitions pouvez-vous proposer aux diverses informations boursières fournies en **annexe B** (à rendre avec la copie) ?

DOSSIER D : DÉVELOPPEMENT DU PORTEFEUILLE « SENIORS »

Monsieur RAMAND vient de découvrir que votre banque est aussi spécialisée dans les produits d'assurance. Il accepte votre proposition d'un « diagnostic -assurance » gratuit, car il vient d'avoir un accident de voiture.

1^{er} sous-dossier D : Bilan sur les assurances et prestations de services

Le 30 avril 2008 : Monsieur RAMAND vous apporte ses contrats d'assurance afin de faire un bilan de sa situation d'assuré. Vous profitez de son passage à l'agence pour lui parler d'un nouveau produit.

Travail à faire :

Contrat "assurance-auto" :

- D. 1- Rappelez à votre client quels sont les risques à assurer en matière automobile et quelles garanties facultatives il convient de souscrire en tant que conducteur.
- D. 2- À l'aide des informations fournies en **annexe 11**, calculez le montant de la cotisation annuelle pour la formule que vous lui proposez de souscrire pour l'année à venir.

Services à la personne : Pour soulager Monsieur RAMAND de divers travaux domestiques, vous pensez que le nouveau contrat TRANQUILLITA « services à la personne » (décrit en **annexe 12**) lui conviendrait bien.

- D. 3- Préparez un devis du coût net global à supporter par votre client pour disposer d'une seule prestation, pendant 6 mois (une aide ménagère à raison de 2 heures par semaine).
- D. 4- Listez les arguments à avancer pour présenter cette nouvelle offre.

2^{ème} sous-dossier D : Rachat d'un crédit

Pour terminer cet entretien, Monsieur RAMAND vous fait part des soucis rencontrés par son dernier fils Pierre. Il a contracté auprès du Crédit Commercial du Centre (C.C.C.) un emprunt immobilier ; il trouve actuellement que le taux est trop élevé. Il souhaite se renseigner sur les possibilités de rachat de crédit.

Travail à faire :

L'annexe 13 reproduit les données du crédit de Pierre et la proposition de votre réseau. À l'aide de ces données, répondez aux interrogations de votre client :

- D. 5- Quelle est la mensualité du 1^{er} emprunt ?
- D. 6- Quel est le capital restant dû au moment du rachat ?
- D. 7- À combien s'élèverait le montant de la pénalité ?

Dans l'hypothèse où Pierre accepterait la proposition de la B.M.C., 2 options lui seraient proposées :

Option 1 : le nombre de mensualités resterait le même

Option 2 : versement de mensualités d'un montant identique au 1^{er} emprunt

- D. 8- Si Pierre choisit l'option 1, quel est le montant de la mensualité du nouvel emprunt, sachant que la BCM pourrait faire un geste commercial en payant la pénalité au CCC ?