

ÉPREUVE ORALE**E3 – TECHNIQUES DE COMMUNICATION
APPLIQUÉES AUX ACTIVITÉS BANCAIRES**

CONDITIONS GÉNÉRALES DE BANQUE.....	2
LIVRET A	3
LIVRET JEUNE	4
LIVRET DE DÉVELOPPEMENT DURABLE	5
PLAN ÉPARGNE LOGEMENT.....	6
COMPTE ÉPARGNE LOGEMENT	7
PLAN ÉPARGNE EN ACTION	8
ASSURANCE VIE	9
CARTE BANCAIRE	11
CRÉDIT À LA CONSOMMATION	12
CRÉDIT PERMANENT DIT « RÉDIT RÉVOLVING »	13
CRÉDIT IMMOBILIER.....	14
CRÉDIT « PRÊT À TAUX ZÉRO »	16

EXAMEN : BREVET PROFESSIONNEL		SPÉCIALITÉ : BANQUE	
Durée de préparation : 20 minutes	Coefficient : 1	Épreuve :	
Mise en situation : 20 minutes		E3 – TECHNIQUES DE COMMUNICATION APPLIQUÉES AUX ACTIVITÉS BANCAIRES	
ANNEXES	2010		PAGE 1/17

CONDITIONS GÉNÉRALES DE BANQUE

(Ces tarifs s'entendent toutes taxes comprises)

Ce document est un extrait de conditions générales de banque applicables au 1^{er} semestre 2010.

LE COMPTE-CHÈQUE

Ouverture du compte	Gratuit
Frais de tenue du compte	Gratuit
Relevé de compte mensuel	Gratuit
Relevé de compte journalier (par mois)	8,00 €
Clôture de compte	Gratuit

LES PLACEMENTS

Compte sur Livret	1,00 %
Livret jeune	2,25 %
Livret A	1,25 %
Livret Développement Durable	1,25 %
Livret Epargne Populaire	1,75 %
Livret Épargne Logement	0,75 %
Plan Épargne Logement (hors prime d'Etat)	2,50 %

ENVOI CHÉQUIERS

Envoi simple	Gratuit
Envoi recommandé	5,25 €
Délivrance d'un chèque de banque	15,00 €

LES PRÊTS À LA CONSOMMATION

Frais de dossier (mini. : 20 €, plafond : 100 €)	1 %
Prêt personnel (selon durée et qualité dossier)	5 à 6 %
Crédit permanent (revolving)	12 %

VIREMENTS ET PRÉLÈVEMENTS

(par opération)

Prélèvements	0,80 €
Virement entre vos comptes	Gratuit
Virement vers un compte d'une autre banque	3,00 €
Virement permanent vers une autre banque	1,00 €

LES PRÊTS IMMOBILIERS

Frais de dossier (mini. : 100 €, plafond : 500 €)	1 %
Crédits immobiliers classiques (selon durée et apport personnel)	4,30 % à 4,60 %

LES CARTES

(par année)

Carte bancaire nationale à débit immédiat	39,00 €
Carte bancaire nationale à débit différé	52,00 €
Carte visa premier	153,00 €
Carte visa à débit immédiat	43,00 €
Carte visa à débit différé	55,00 €

LA BANQUE À DOMICILE

(par minute de connexion)

Consultation de compte par téléphone	0,50 €
SICAV en ligne	0,34 €
Consultation du compte par minitel	0,20 €
Consultation du compte par Internet	5,00 €

LES INCIDENTS DE FONCTIONNEMENT

(par incident)

Frais de rejet pour provision insuffisante	20,00 €
Lettre d'injonction avec Avis de Réception	20,00 €
Délivrance de certificat de non-paiement	15,00 €
Déclaration à la Banque de France pour incident sur compte	25,00 €
Païement de chèque hors provision	8,00 €

LES OPPOSITIONS

(par opposition)

Opposition sur un chèque	12,00 €
Opposition sur un chéquier	36,00 €
Opposition sur carte	25,00 €
Opposition sur prélèvement	12,00 €

(¹) Tarification fictive fournie à titre pédagogique.

LIVRET A

Qu'est-ce ?	Compte d'épargne à vue rémunéré, bénéficiant de la garantie de l'État. Commercialisation généralisée à tous les établissements bancaires depuis janvier 2009 (auparavant, uniquement Caisses d'Épargne et la Banque Postale). Livret Bleu : produit équivalent commercialisé par les Caisses du Crédit Mutuel.	
Qui ?	Tout particulier même non-résident. Les associations sans but lucratif. Un seul livret A par personne. Compte mono-titulaire. Les mineurs peuvent disposer d'un livret alimenté par un parent non représentant légal.	
Combien ?	Minimum : 1,5 €. Maximum : 15 300 € pour une personne physique, 76 500 € pour une association. Plafond en solde pouvant être dépassé par la capitalisation des intérêts.	
Comment ?	Au crédit : Espèces, remises, chèques, virements. Au débit : Espèces, virements. + possibilité de domicilier des prélèvements au débit. + possibilité pour un mineur de 16 ans d'effectuer seul des retraits (livret à versements directs).	
Rémunération ?	1,25 % l'an depuis le 01/02/2010. Principe de la quinzaine : - versements crédités 1er jour quinzaine suivante - retraits débités dernier jour quinzaine précédente Capitalisation des intérêts au 31/12 de chaque année. Révision possible tous les 01/02 et 01/08 en fonction du niveau d'inflation et des taux « courts » (voire les 01/05 et 01/11 pour anticiper une fluctuation trop importante).	
Fiscalité ?	Intérêts exonérés d'impôt et des prélèvements sociaux	
Durée ?	Illimitée (c'est un compte à vue).	
Clôture ?	Si solde < 1,5 €. Si livret sans mouvement pendant 30 ans ⇒ 2/5 pour l'établissement gestionnaire, 3/5 Fonds National de Solidarité. Au décès	
Divers	Cumul Livret A / Livret Bleu Crédit Mutuel interdit (sauf ceux ouverts avant le 01/09/79). Objet de la collecte : financement du logement social.	
M O T I V A T I O N	Liquidité ?	Quasi totale (<i>mais attention au jeu des quinzaines qui peut amoindrir la rémunération</i>)
	Sécurité ?	Garantie de l'État.
	Rentabilité ?	Taux net supérieur à l'inflation. Intéressant compte tenu de la liquidité et de la sécurité.
	Plus-value ?	Pas de plus-value envisageable.
	Fiscalité ?	Exonération attrayante. Entre dans l'assiette de l'ISF.
N	Transmission ?	Soumis à déclaration. Aucun avantage
Place dans le Patrimoine ?	Fait partie des liquidités : part peu importante mais indispensable.	
Opportunités de Commercialisation ?	Transferts depuis les Caisses d'Épargne ou la Banque Postale. Produit nouveau pour les banques : parts de marché à conquérir. Voir aussi LDD.	
Objectifs du banquier	Percevoir des commissions d'encours (fonds centralisés par la CDC). Fidélisation de la clientèle.	

LIVRET DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

Qu'est-ce ?	Créé en 1983. Compte d'épargne à vue, rémunéré, permettant depuis 2007 l'attribution d'un prêt ayant pour objet l'économie d'énergie et l'investissement dans les énergies renouvelables dans les logements pour les particuliers (la finalité du financement des entreprises est aussi conservée).	
Qui ?	Un seul LDD par personne physique fiscalement domiciliée en France. Non accessible aux enfants du foyer fiscal. Compte joint accepté selon les établissements.	
Combien ?	Plancher de solde minimum : 15 €. Plafond de dépôt : 6 000 € en solde. Ne peut être dépassé que par la capitalisation des intérêts.	
Comment ?	Au crédit : Versements d'espèces Remises de chèques Virements	Au débit : Retraits d'espèces Virements
Rémunération ?	1,25 % l'an depuis le 01/02/2010. Principe de la quinzaine : - versements crédités 1 ^{er} jour quinzaine suivante - retraits débités dernier jour quinzaine précédente Capitalisation des intérêts au 31/12 de chaque année.	Taux variable, identique à celui du Livret A.
Fiscalité ?	Intérêts exonérés d'impôt et des prélèvements sociaux.	
Durée ?	Illimitée (c'est un compte à vue).	
Clôture ?	Obligatoire si un particulier possède plusieurs LDD. Solde inférieur au plancher. Au décès.	
Divers	Ouverture interdite à un majeur rattaché à un foyer fiscal. Le titulaire doit être fiscalement domicilié en France métropolitaine ou dans un D.O.M.	
M O T I V A T I O N	Liquidité ?	France (<i>mais attention au jeu des quinzaines qui peut amoindrir la rémunération</i>)
	Sécurité ?	Capital garanti.
	Rentabilité ?	Taux net supérieur à l'inflation : intéressant compte tenu de la liquidité et de la sécurité.
	Plus-value ?	Pas de plus-value envisageable.
	Fiscalité ?	Exonération totale des intérêts. Entre dans l'assiette de l'ISF.
	Transmission ?	Soumis à déclaration. Aucun avantage
Place dans le Patrimoine ?	Fait partie des liquidités : compte tenu de son faible plafond, tout client résidant fiscalement en France métropolitaine ou DOM est susceptible de posséder un LDD.	
Opportunités de Commercialisation ?	A l'entrée en relation (produit net d'impôt, complément du compte de dépôt). Solde moyen sur compte de dépôt intéressant. Rentrée d'argent. Constitution d'une épargne de précaution de base. Fin du remboursement d'un crédit.	
Objectifs du banquier	Stabilisation des dépôts. Fidélisation de la clientèle. Collecte de ressources pour financer les PBE (prêts bancaires aux entreprises) et des particuliers pour des projets permettant des économies d'énergie dans les logements..	

PLAN ÉPARGNE LOGEMENT

Qu'est-ce ?	Créé pour faciliter l'accès à la propriété, formule d'épargne à terme concrétisée par la signature d'un contrat et débouchant sur un droit à prêt immobilier éventuel	
Qui ?	Tout particulier résident ou non, même mineur peut ouvrir un PEL. Compte mono-titulaire. Cumul possible avec un CEL dans la même banque. Un seul PEL par personne, sauf plan reçu par succession. Autant de PEL que de personnes au foyer.	
Combien ?	Dépôt initial : 225 € + versements périodiques 540 €/an minimum. Maximum : 61 200 €. Plafond en capital versé. Obligation de versement pendant 4 ans minimum	
Comment ?	Après dépôt initial 45 €/mois 135 €/trimestre 270 €/semestre } mini Dépôt initial maxi : 59 040 € (pour ne pas excéder le plafond de 61 200 €). Possibilité de versements exceptionnels dans le respect du plafond et de l'obligation de versement	
Rémunération ?	Intérêts : 2,50 % depuis le 01/08/2003 à la charge de la banque. Prime d'État : 2/5 des intérêts acquis plafond 1 525 € à la charge de l'État. Versement subordonné à l'octroi d'un prêt PEL. Complément de prime pour personne à charge. Rémunération non liée à celle du Livret A. Taux fixé à l'ouverture pour toute la durée du plan. Règle des quinzaines ou capitalisation au jour le jour selon les banques.	
Fiscalité ?	Règle générale : intérêts exonérés. PEL de plus de 10 ans : au 10 ^e anniversaire, imputation anticipée des prélèvements sociaux sur les intérêts capitalisés depuis l'ouverture ; au-delà, imputation annuelle des prélèvements sociaux PEL de plus de 12 ans : intérêts fiscalisés à l'IR ou au PFL au taux de 18 %.	
Durée ?	4 ans minimum, prorogable par années entières jusqu'à 10 ans. Peut être conservé au-delà des 10 ans mais plus de versement possible. 3 ans sans perte de droit au prêt, mais prime réduite de 50 %.	
Clôture ?	Pas de retrait partiel possible quelle que soit l'ancienneté du plan : tout retrait entraîne la clôture. Normalement à l'échéance (sauf prorogation). En cas de décès, reprise possible par un héritier (voir « transmission »). Obligatoire si PEL ou CEL dans une autre banque.	
Divers	Transférable entre banques. Nantissement interdit. Cession entre vifs possible. Droits à prêt utilisables pendant un an après fermeture du plan	
M O T I V A T I O N	Liquidité ?	Faible liquidité : pas de retrait partiel. Sortie possible après 3 ans sans inconvénient majeur et transformation en CEL possible à tout moment avant 3 ans
	Sécurité ?	Placement contractuel garantissant capital, rémunération et taux d'emprunt.
	Rentabilité ?	Bonne pour un placement sûr (sous réserve de ne pas atteindre le plafond de prime)
	Plus-value ?	Pas de plus-value envisageable.
	Fiscalité ?	Exonération avant 12 ans attrayante. Soumis aux prélèvements sociaux. Entre dans l'assiette de l'ISF.
	Transmission ?	Soumis à déclaration. Pas d'avantages spécifiques. Cependant, un héritier peut poursuivre le PEL. Possibilité de céder les droits à prêt à un proche parent.
Place dans le Patrimoine ?	Produit à détenir que l'on ait ou non une motivation immobilière à l'échéance.	
Opportunités de Commercialisation ?	À tout moment. À la fin d'un crédit. Par transfert depuis un autre établissement. Si le client recherche une formule d'épargne « forcée ». Objectif immobilier : possibilité de prêt au taux de 4,2 % (taux épargne + 1,7 %) ; durée 2 à 15 ans ; montant maxi : 92 000 € (y compris prêt CEL).	
Objectifs du banquier	Fidélisation de la clientèle en offrant un produit répondant à de multiples motivations. Stabilisation des dépôts. Collecte de ressources contribuant à financer les prêts Épargne Logement.	

COMPTE ÉPARGNE LOGEMENT

Qu'est-ce ?	Compte d'épargne à vue rémunéré créé en 1965 donnant éventuellement droit à un prêt d'Épargne Logement.	
Qui ?	Tout particulier résident ou non, même mineur peut ouvrir un CEL. Compte mono-titulaire. Cumul possible avec un PEL dans la même banque. Un seul CEL par personne. Autant de CEL que de personnes au foyer	
Combien ?	Minimum : 300 €. Plancher de solde minimal. Maximum : 15 300 €. Plafond en solde pouvant être dépassé par la capitalisation des intérêts. Possibilité de mise en place de versements programmés (sans obligations).	
Comment ?	Au crédit : Versements d'espèces Remise de chèques Virements Au débit : Retraits d'espèces Virements Opération d'un minimum de 75 €	
Rémunération ?	0,75 % depuis le 01/02/2010 (2/3 du taux du Livret A arrondi au ¼ de point le plus proche). Variable en fonction de l'évolution du taux du Livret A. Uniquement en cas de prêt, prime de la moitié des intérêts (plafond 1 144 €). Principe de la quinzaine : - versements crédités 1 ^{er} jour quinzaine suivante - retraits débités dernier jour quinzaine précédente Capitalisation des intérêts au 31/12 de chaque année.	
Fiscalité ?	Intérêts et prime exonérés d'impôt sur le revenu, mais soumis aux prélèvements sociaux.	
Durée ?	Au minimum : 18 mois pour obtenir un prêt (règle générale). Illimitée.	
Clôture ?	Solde inférieur à 300 €. Si autre CEL ou PEL dans une autre banque. Au décès.	
Divers	L'octroi d'un prêt ne met pas fin au CEL qui peut toujours fonctionner. Si clôture : le banquier fournit une attestation d'intérêts valable 10 ans pour un prêt futur. Transférable entre banques. Nantissement interdit. Cession entre vifs impossible.	
M O T I V A T I O N	Liquidité ?	Quasi totale (<i>mais attention au jeu des quinzaines qui peut amoindrir la rémunération</i>). Nécessité de respecter le solde plancher.
	Sécurité ?	Capital et intérêts garantis par convention État/Banque.
	Rentabilité ?	Parait faible, mais ne pas oublier la prime en cas de prêt ni le taux favorable de ce prêt.
	Plus-value ?	Pas de plus-value envisageable.
	Fiscalité ?	Exonération au titre l'IR attrayante, mais soumis aux prélèvements sociaux. Entre dans l'assiette de l'ISF.
	Transmission ?	Déclaration. Aucun avantage. En cas de décès, les droits à prêt sont maintenus pour les héritiers. Possibilité de céder les droits à prêt à un proche parent.
Place dans le Patrimoine ?	Produit à posséder dans tout patrimoine en raison de ses avantages (fiscalité, droit au prêt...).	
Opportunités de Commercialisation ?	A l'entrée en relation, comme complément naturel du compte de chèques. Par transfert depuis un autre établissement. Si motivation pour l'immobilier : possibilité de prêt au taux de 2,25 % (taux épargne + 1,5 %) ; durée 2 à 15 ans ; montant maxi : 23 000 €. Pour les mêmes raisons que les autres livrets (solde moyen, fin d'un crédit, ...).	
Objectifs du banquier	Stabilisation des dépôts. Fidélisation de la clientèle. Collecte de ressources contribuant à financer les prêts Épargne Logement.	

PLAN ÉPARGNE EN ACTION

Qu'est-ce ?	Structure fiscale composée d'un compte-titres spécifique associé à un compte espèces dédié ayant pour objectif l'optimisation fiscale des opérations de bourse.
Qui ?	Toute personne physique fiscalement domiciliée en France. Compte mono-titulaire. Un seul PEA par contribuable. Un pour son conjoint. Non accessible aux enfants du foyer fiscal
Combien ?	Pas de plancher. Maximum : 132 000 €. Plafond en capital versé. La valorisation du PEA (espèces + titres) peut dépasser cette somme.
Comment ?	Versements libres sous réserve du respect du plafond des versements. Seuls des versements en numéraires sont autorisés : on ne peut transférer des titres vers un PEA. Titres pouvant être souscrits : actions de sociétés de droit européen et OPCVM composés d'au moins 75 % de titres éligibles. Retraits avant 8 ans : obligatoirement total, entraîne la clôture du PEA. Retraits partiels autorisés après 8 ans, mais interdisent tout versement ultérieur
Rémunération ?	Les dividendes des actions du compte-titres sont versés sur le compte espèces. L'essentiel de la rémunération est constitué des plus-values réalisées sur le portefeuille-titres.
Fiscalité ?	Revenus : Dividendes exonérés d'IR et bénéficient du crédit d'impôt. Plus-values : Les opérations internes au PEA n'impactent pas le calcul du seuil annuel des cessions.

Sortie :

Retrait du PEA	Sortie en capital		Sortie en rente viagère
	Taxation du gain net (VL – versements)		
	Dépassement du seuil des cessions ?		
	Oui	Non	Exonérée d'IR après 8 ans mais soumise aux prélèvements sociaux sur une fraction seulement, fraction variable en fonction de l'âge du bénéficiaire lors du premier service de la rente.
Avant 2 ans	22,5 % + P. soc.	Exonération + P. Soc.	
Entre 2 et 5 ans	18 % + P. soc.		
Après 5 ans	Exonération mais P. soc. Sur gains nets		

La valeur liquidative (VL) du PEA est la somme de la valeur des titres et du solde du compte espèces. Pour déterminer le dépassement du seuil des cessions, la valeur liquidative du PEA est ajoutée aux cessions réalisées par le foyer fiscal hors PEA. Après 5 ans, les prélèvements sociaux sont appliqués au gain net aux divers taux en vigueur lors de la réalisation de ce gain.

Durée ?	Illimitée. Départ fiscal : date du 1 ^{er} versement. 5 ans minimum pour bénéficier d'avantages fiscaux. Retraits partiels possibles à partir de 8 ans.	
Clôture ?	À tout moment. Possibilité de transfert des titres vers un compte-titres ordinaire. Obligatoire en cas de décès ou du non respect de la réglementation.	
Divers	Transférable entre banques. Nantissement possible. Existence d'un PEA "assurance" investi en contrat de capitalisation en unités de compte.	
M O T I V A T I O N	Liquidité ?	Faible avant 8 ans. Clôture possible à tout moment (impact fiscal à prendre en compte)
	Sécurité ?	Placement par nature risqué à l'image d'un placement « actions ». Risque atténué avec le temps et la diversification des investissements. Existence d'OPCVM à capital garanti.
	Rentabilité ?	Constituée par les dividendes versés. Le crédit d'impôt qui s'y rattache constitue un complément.
	Plus-value ?	Générée par les ventes de titres. Dépend de l'évolution des marchés et des choix d'investissements.
	Fiscalité ?	Attrayante à partir de 5 ans. Outil idéal pour « boursicoter » sans la contrainte du seuil de cessions. Entre dans l'assiette de l'ISF.
	Transmission ?	Soumis à déclaration. Pas d'avantages spécifiques. Pas de cession entre vifs.
Place dans le Patrimoine ?	Produit de diversification à détenir dès lors que l'on possède la fibre boursière.	
Opportunités de Commercialisation ?	Lors de toute ouverture de compte-titres. Projet de capitalisation à long terme. Diversification de patrimoine. Optimisation fiscale. Transfert depuis une autre banque.	
Objectifs du banquier	Fidélisation de la clientèle. Collecte de commissions et courtages.	

ASSURANCE VIE

Qu'est-ce ? Contrat d'Épargne à moyen ou long terme souscrit auprès d'une compagnie d'assurances, pouvant être commercialisé par une banque, la compagnie d'assurance étant le plus souvent filiale de la banque, ayant principalement pour buts la constitution d'un capital et/ou sa transmission dans un cadre successoral privilégié.

Qui ? Tout particulier juridiquement capable peut souscrire un ou plusieurs contrats.

Combien ? Pas de minimum, variable selon les contrats. Pas de maximum. Attention aux abus de droit. (plafond de 92 000€ en versement si PEP)

Comment ?

Souscription	Échéance
Contrats : - à prime unique	- Sortie en capital
- à primes multiples : libres	- Sortie en rente viagère programmées

Investissement en fonds général (fonds « euros ») et/ou en unités de compte (OPCVM ...)
Prélèvement de frais, appelés « chargements », généralement de l'ordre de 0 à 4 %.

Rémunération ? Contrats en euros : intérêts garantis (effet de cliquet) + participation aux bénéfices
Contrats en unités de compte : selon valorisation de l'unité support (actions, obligations...)

Fiscalité ? Rémunération : Prélèvements sociaux opérés lors de la capitalisation annuelle pour les contrats en euros
Prélèvements sociaux opérés lors des retraits et clôture pour les contrats en unité de compte.

Durée du contrat	Sortie en capital		Sortie en rente viagère
	Régime général	Option fiscale	
+ de 8 ans	Déclaration à l'I.R.	PFL : 7,5 %	Imposition en fonction de l'âge du bénéficiaire lors du premier service de la rente. Soumise aux prélèvements sociaux
de 4 à 8 ans		PFL : 15 % (18 % si PEP)	
- de 4 ans		PFL : 35 %	

Pas de fiscalité après 8 ans dans le cadre de l'enveloppe fiscale du PEP.
Abattement : Uniquement après 8 ans. Montant annuel de 4 600 € pour une personne seule et de 9 200 € pour un couple marié.
Transmissions : Primes souscrites avant les 70 ans de l'assuré : abattement de 152 500 € sur les sommes perçues par chaque bénéficiaire ; taxe de 20 % au-delà de 152 500 €
Primes souscrites après les 70 ans de l'assuré : produits exonérés ; exonération (pour l'ensemble des bénéficiaires) jusqu'à 30 500 € de primes versées ; déclaration dans l'actif successoral au-delà.
Dans tous les cas, exonération en faveur des conjoints ou partenaires PACS.

Durée ? 8 ans minimum pour bénéficier d'avantages fiscaux. Généralement, pas de durée fixée.

Clôture ? À l'échéance. Délai de rétractation de 30 jours après le 1^{er} versement.
Rachat total ou partiel par anticipation, avec un éventuel impact fiscal.

Divers Possibilité de mise en place d'avances.
Possibilité de mise en place de rachats partiels programmés.
Contrat pouvant servir de garantie à un prêt.

M O T I V A T I O N	Liquidité ?	Quasi totale, sauf acceptation du contrat par le bénéficiaire (attention à l'impact fiscal).
	Sécurité ?	Capital et intérêts garantis pour les contrats en euros (fonds général) seulement. Prise de risque sur les contrats en unités de compte.
	Rentabilité ?	En baisse, mais correcte pour les contrats en euros. Variable selon les supports et les évolutions des marchés pour les contrats en unités de compte.
	Plus-value ?	Comprise dans la rentabilité. Capitalisation des produits.
	Fiscalité ?	Attrayante après 8 ans en cas de vie et dans le cadre de la transmission des avoirs. Entre dans l'assiette ISF. Pas de prélèvements sociaux sur contrat UC dénoué par décès.
	Transmission ?	Produit idéal pour un client qui se préoccupe de la transmission de son patrimoine en quasi-exonération de droits.

Place dans le Patrimoine ? Place faible si le souscripteur est jeune (manque de liquidités).
Place croissante dans une optique successorale.

Opportunités de Commercialisation ?	Valorisation du capital et/ou de rente viagère. Pour prendre date fiscale. Pour préparer une succession
Objectifs du banquier	Réponse aux besoins de diversification de la clientèle. Fidélisation. Offre d'un produit à fiscalité privilégiée. Perception de commissions : frais de chargement, de gestion, commission d'encours.

CARTE BANCAIRE

I. CARTE NATIONALE

À débit immédiat ou différé dont les principaux services, limités à la France sont :

- le retrait aux DAB/GAB (en général 300 € par période de 7 jours),
- le dépannage interbancaire dans toutes les banques sur présentation de la carte et du chéquier (en général 450 € par période de 7 jours),
- le règlement des achats chez tous les commerçants adhérant au réseau carte bancaire,
- l'adhésion automatique et gratuite à une assurance décès pour un voyage dont le titre de transport a été réglé par carte bancaire,
- exemption de versement d'une caution pour toute location de véhicule réglée par carte,
- lorsque la banque le propose : choix entre un débit immédiat des factures (soit en pratique 2 à 3 jours plus tard) et un débit différé en fin de mois (le dernier jour ouvré du mois par exemple).

II. CARTE INTERNATIONALE

Qui, en plus des utilisations en France, identiques à la carte nationale, offre la possibilité à l'étranger :

- d'accéder à certains DAB (en général 300 € par période de 7 jours),
- de se dépanner dans certains guichets de banque (en général 300 € par période de 7 jours),
- de régler les achats auprès des commerçants du réseau VISA ou MASTER CARD selon les cas, dans plus de 160 pays.

III. CARTE « HAUT DE GAMME »

(« Premier » ou « Infinite » pour le réseau VISA, « Gold » ou « Platinum » pour le réseau MASTER CARD offrant une panoplie complète d'avantages,

Ainsi pour « Premier » :

- ouverture d'une ligne de crédit de 8 000 €,
- assurances voyages par transport public France et étranger :
 - assurance décès jusqu'à 305 000 € par porteur,
 - assurance retards aériens et perte ou vol de bagages,
- assurances à l'étranger :
 - hospitalisation (jusqu'à 153 000 €),
 - responsabilité civile (jusqu'à 1 525 000 €),
- prestations gratuites Europ assistance,
 - assurance annulation de voyage,
 - garantie rachat de franchise en cas d'accident avec un véhicule de location,
 - en cas de perte ou de vol, dépannage en devises à hauteur de 2 000 € et remise d'une nouvelle carte sous 48 heures,
 - retrait aux DAB en France (1 000 € par période de 7 jours),
 - à l'étranger : retraits d'espèces aux guichets ou dans les distributeurs automatiques des banques affiliées au réseau VISA à hauteur de 2 000 € ou sa contre-valeur en devises locales.

CRÉDIT À LA CONSOMMATION

Qu'est-ce ?	Prêt amortissable. Prêt non affecté (sans objet précis). Prêt affecté : destiné au paiement d'un bien ou d'un service déterminé et lié à son objet (la réalisation de l'un est subordonnée à l'exécution de l'autre).
Qui ?	Tout particulier ayant la capacité juridique, disposant de revenus réguliers provenant d'une situation « stable ». Un professionnel peut obtenir un tel prêt, mais seulement pour ses dépenses privées. Non-inscription au FCC ou au FICP. Respect des normes d'endettement.
Pourquoi ?	Le prêt personnel amortissable est un crédit à la consommation destiné à parfaire l'achat d'équipement ou la fourniture d'une prestation. Si l'objet du prêt est connu, que la réalisation du projet est liée à l'octroi du prêt et que la banque règle directement le vendeur, le prêt est dit « affecté ». Sinon, le prêt est « non affecté ».
Combien ?	Il n'existe pas de règle absolue. Cependant, la capacité de remboursement de l'emprunteur, son coefficient d'endettement et son « restant à vivre » conduisent à la détermination du montant maximum du prêt. Complément d'étude par la technique du « score ». Montant minimal : le plus souvent, 1 500 €.
Comment ?	Mise à disposition des fonds par crédit sur le compte du client. Ce dernier les utilisera à l'aide de ses moyens de paiement habituels. Règlement direct si prêt affecté.
Durée ?	La durée du prêt personnel est souvent liée aux possibilités de remboursement de l'emprunteur. Dans la pratique, la durée maximale est de 60 à 84 mois.
Remboursement ?	Par prélèvements réguliers sur le compte (par mensualités, le plus souvent). Par anticipation. Dans ce cas, le tableau d'amortissement indique au client le capital restant dû. Pas de pénalités pour les crédits respectant le cadre « Scrivener » : durée supérieure à 3 mois, montant inférieur à 21 500 €. Montant minimal à respecter variable selon les contrats.
Justificatifs ?	Avis d'imposition et les 3 derniers bulletins de salaires. Relevés de comptes extérieurs. Justificatifs ou attestations concernant les charges (loyer, autres crédits, etc.).
Garanties ?	Participation du conjoint afin de pouvoir agir sur le patrimoine commun du couple en cas de contentieux. Assurance Décès Invalidité Temporaire, parfois optionnelle. Éventuellement, garanties Arrêt de Travail et Chômage. Caution d'un tiers. Nantissement de titres. Domiciliation des revenus salariés. Peu de garanties réelles hormis, parfois, le gage sur véhicule (prêt affecté).
Frais ?	Timbrage des contrats soumis à offre préalable (compris dans les frais). Frais de dossier.
Contexte juridique ?	Prêt de plus de 3 mois et d'un montant inférieur à 21 500 €. Émission d'une offre préalable, valable 15 jours, avec bordereau de rétractation : délai de rétractation de 7 jours pouvant être ramené à 3 jours pour les prêts affectés. Le Taux Annuel Effectif Global du prêt devra être inférieur au taux d'usure correspondant à la catégorie du crédit et publié trimestriellement.
Gestion du risque ?	Étude du ratio charges/ressources, du « restant à vivre » et de la tenue du compte. Scoring. Détermination d'une éventuelle garantie.
Divers	Variante : le Prêt Étudiant pour compléter le financement des études, bénéficie d'un différé d'amortissement jusqu'à l'entrée dans la vie active. Montant usuel 10 000 € (15 000 € pour les Grandes Écoles ou l'étranger). Déblocage en une ou plusieurs fois. Caution des parents. Si souscripteur fiscalement indépendant : les intérêts des 5 premières années (limités à 1 000 €) donnent droit à un crédit d'impôt annuel de 25 %, soit un crédit d'impôt maximum de 250 € par an (prêts souscrits jusqu'au 31/12/08).
Opportunités de commercialisation ?	Importance du relationnel « client-banque » pour déterminer les opportunités : achat d'un bien d'équipement, voyage, mariage, travaux légers ...
Objectifs du banquier	Réponse aux besoins de la clientèle après sélection pour éviter dans la mesure du possible les contentieux. Réaliser une marge d'intermédiation et vendre des produits connexes (assurance auto, prêt revolving ...). Fidéliser la clientèle.

CRÉDIT PERMANENT DIT « RÉDIT RÉVOLVING »

Qu'est-ce ?	Réserve permanente : crédit permanent dit « crédit revolving ». Prêt non affecté.
Qui ?	Tout particulier, capable, disposant de revenus réguliers provenant d'une situation « stable ». Un professionnel pourra obtenir ce crédit pour ses dépenses privées mais la destination des fonds s'avérant difficilement vérifiable, le prêteur sera assez réticent. Non-inscription au FCC ou au FICP. Respect des normes d'endettement.
Pourquoi ?	Couverture des besoins généraux de trésorerie sans justificatif de dépense, ponctuels mais pouvant se renouveler.
Combien ?	En général, déterminé par la technique du « score », le montant maximum de l'autorisation dépendra avant tout de la capacité de remboursement. Dans la pratique, l'enveloppe varie le plus souvent de 1 000 € à 21 500 €.
Comment ?	3 formules : <ul style="list-style-type: none"> - utilisation d'un chéquier spécifique pour régler par le débit d'un compte spécial « crédit permanent », - virement des sommes nécessaires sur le compte chèques, - utilisation par carte bancaire débit du compte « crédit permanent ». De plus en plus, certaines utilisations spécifiques peuvent s'effectuer depuis le domicile du client par Internet.
Durée ?	En principe, sans limitation de durée, le contrat est juridiquement valable un an avec renouvellement par tacite reconduction (après rappel de faculté de renonciation). En pratique, aussi longtemps que le client utilisera le capital mis à sa disposition.
Remboursement ?	Chaque mois, le prêteur prélèvera sur le compte chèques du client un montant variable suivant l'encours du crédit (ex. : 50 € si encours jusqu'à 1 000 €, etc.) ce qui reconstituera d'autant la capacité d'utilisation du crédit, d'où son caractère permanent. Un remboursement total ou partiel est toujours possible. Toutefois l'autorisation est maintenue et pourra être utilisée ultérieurement.
Justificatifs ?	Le banquier établit un dossier voisin de celui du prêt personnel. La différence essentielle porte sur l'absence de justificatif(s) d'achat.
Garanties ?	Contrat avec solidarité conjointe et indivise entre emprunteur et co-emprunteur. Assurance Décès Invalidité Temporaire, parfois optionnelle. Caution ou nantissement dans les cas « limites ». S'agissant d'un crédit non affecté, la relation de confiance doit être plus développée que dans le cadre du crédit personnel.
Frais ?	Frais de dossier prélevés généralement avec la première mensualité.
Contexte juridique ?	Si durée d'utilisation supérieure à 3 mois et montant inférieur ou égal à 21 500 € (Code de la consommation), la signature de l'offre préalable est nécessaire. Délai de rétractation de 7 jours. Pas de pénalités de remboursement pour les crédits respectant ce cadre « Scrivener ». Le Taux Annuel Effectif Global du prêt devra être inférieur au taux d'usure correspondant à la catégorie du crédit et publié trimestriellement.
Gestion du risque ?	Étude du ratio charges/ressources, du « restant à vivre » et de la tenue du compte. A mener strictement du fait du caractère permanent (renouvelable) du crédit. Scoring. Détermination d'une éventuelle garantie.
Opportunités de commercialisation ?	Importance du relationnel « client-banque » pour déterminer les opportunités : décalage de trésorerie, achats « coup de cœur » ...
Objectifs du banquier	Réponse aux besoins de la clientèle après sélection pour éviter dans la mesure du possible les contentieux. Réaliser une marge d'intermédiation et vendre des produits connexes (banque à domicile...). Concurrencer les établissements spécialisés. Fidéliser la clientèle

CRÉDIT IMMOBILIER

Qu'est-ce ?	Prêt amortissable affecté
Qui ?	Tout particulier ayant la capacité juridique, disposant de revenus réguliers provenant d'une situation « stable ». Un professionnel peut obtenir un tel prêt, mais seulement pour ses dépenses privées. Non-inscription au FCC ou au FICP. Respect des normes d'endettement.
Pourquoi ?	Tout objet immobilier : construction, acquisition, extension, travaux... de toute résidence. Achats de parts de SCPI. Paiement de soultes à l'occasion de l'héritage d'un bien immobilier...
Combien ?	Il n'existe pas de règle absolue. Cependant, la capacité de remboursement de l'emprunteur, son coefficient d'endettement et son « restant à vivre » conduisent à la détermination du montant maximum du prêt. Complément d'étude par la technique du « score ». Montant minimal : le plus souvent, 1 500 €.
Comment ?	Fonds mis à la disposition du notaire chargé de la transaction, du constructeur ...
Durée ?	La durée du prêt est souvent liée aux possibilités de remboursement de l'emprunteur. Dans la pratique, la durée variant de 5 à 25 ans, parfois même au-delà.
Remboursement ?	Remboursable par mensualités, trimestrialités, semestrialités ou annuités constantes par prélèvements réguliers sur le compte. Échéances calculées à taux fixe ou à taux variable ou révisable. Possibilité de moduler le montant des échéances à la hausse avec réduction de durée, à la baisse avec allongement de durée, de suspendre le paiement de quelques échéances... Par anticipation. Dans ce cas, le tableau d'amortissement indique au client le capital restant dû. Indemnité de 6 mois d'intérêts sur le capital remboursé plafonnée à 3 % du capital restant dû avant le remboursement.
Justificatifs ?	Avis d'imposition et les 3 derniers bulletins de salaires. Relevés de comptes extérieurs. Justificatifs ou attestations concernant les charges (loyer, autres crédits, etc.). Compromis ou promesse de vente, devis pour travaux.
Garanties ?	Étude du ratio charges/ressources, du « restant à vivre » et de la tenue du compte. Scoring. Détermination de la garantie adéquate.
Frais ?	Participation du conjoint afin de pouvoir agir sur le patrimoine commun du couple en cas de contentieux. Assurance Décès Invalidité Temporaire. Éventuellement, garanties Arrêt de Travail et Chômage. Hypothèque conventionnelle ou Inscription de Privilège du Prêteur de Deniers sur le bien financé. Garantie provenant d'une société de caution mutuelle. Caution d'un tiers. Nantissement de titres, délégation d'assurance vie. Domiciliation des revenus salariés.
Contexte juridique ?	Timbrage des contrats soumis à offre préalable (compris dans les frais). Frais de dossier souvent fonction du montant du prêt avec un plafond.
Gestion du risque ?	Émission d'une offre valable 30 jours, expédiée par voie postale. Engagement de la banque pendant 4 mois. Délai de réflexion obligatoire de 10 jours. Le Taux Effectif Global du prêt devra être inférieur au taux d'usure correspondant à la catégorie du crédit et publié trimestriellement. Pas d'indemnités de remboursement anticipé (voir remboursement) pour les prêts conclus à partir du 25/06/99 suite au décès, à un changement de lieu d'activité professionnelle ou à la cessation forcée de l'activité professionnelle. Instauration d'un crédit d'impôt plafonné pour le financement de la résidence principale.
Divers	Variante : le crédit relais permet le financement d'un bien immobilier en attente de l'encaissement de la vente d'un autre bien immobilier. Montant : en principe, 70 % de la valeur du bien à vendre, encours éventuel de prêt déduit. Durée : 2 ans. Remboursable « in fine » lors de la vente du bien : seuls les intérêts sont payables mensuellement. Possibilité de différé total. Crédit d'impôt plafonné fonction des intérêts d'emprunt pour l'acquisition d'une résidence principale.

Opportunités de commercialisation ?	Importance du relationnel « client-banque » pour déterminer les opportunités : déménagement, investissement locatif ... Nouvelle entrée en relation.
Objectifs du banquier	Réponse aux besoins de la clientèle après sélection pour éviter dans la mesure du possible les contentieux. Réaliser une marge d'intermédiation et vendre des produits connexes (assurance habitation...). Fidéliser la clientèle.

CRÉDIT « PRÊT À TAUX ZÉRO »

Qu'est-ce ?	Crédit immobilier réglementé, sans intérêts, sans frais de dossier, destiné à financer l'acquisition d'une résidence principale et soumis à condition de ressources. Créé en 1995 en remplacement des Prêts en Accession à la Propriété (PAP). Prêt du secteur « aidé » : absence totale d'intérêts à la charge des emprunteurs.
Qui ?	Personne physique, emprunteur (ou co-emprunteur), n'ayant pas été propriétaire de sa résidence principale au cours des deux années précédant l'offre de prêt et suivant des plafonds de revenus.
Pourquoi ?	Acquisition d'une résidence principale (minimum d'habitation : 8 mois par an) neuve, ancienne ou d'une construction, d'un terrain et d'une construction, biens situés en France métropolitaine. Logement devant satisfaire aux normes minimales de surface et d'habitabilité définies par décret.
Combien ?	Le montant du prêt ne peut excéder : <ul style="list-style-type: none"> . 20% du coût total de l'opération dans la limite d'un prix maximal qui varie en fonction de la composition de la famille et de la localisation du logement. . 50% du ou des autres prêts d'une durée supérieure à 2 ans. <p>L'emprunt immobilier 0 % ne peut donc pas être un prêt unique et doit être associé à d'autres prêts complémentaires. Son plafond, ainsi que celui du coût de l'opération, sont fonction du nombre de personnes destinées à occuper le logement, de la localisation, du caractère neuf ou ancien du bien financé.</p> <p>Un seul prêt à taux zéro par opération et ménage.</p> <p>Les ressources du foyer ne doivent pas dépasser un certain plafond, variable selon la composition du ménage et du lieu de résidence (voir justificatifs).</p> <p>Possibilité de majoration du montant prêté si l'opération bénéficie d'une aide de la part d'une collectivité territoriale.</p> <p>Dispositif temporaire sur 2009 consistant à doubler le montant du prêt pour une acquisition dans le neuf uniquement.</p>
Comment ?	Fonds mis à la disposition du notaire chargé de la transaction, du constructeur ...
Durée ?	Remboursement sans franchise : pour les tranches de revenus les plus élevés, durée de remboursement de 72 mois et 96 mois. Remboursement avec franchise : <ul style="list-style-type: none"> • Période 1 (franchise éventuelle) : minimum 72 mois, maximum réglementaire 216 mois, ramenée obligatoire à la durée du prêt le plus long pour la tranche de revenus les moins élevés. • Période 2 (remboursement après l'éventuelle franchise) : durée non modifiable de 24, 36 ou 48 mois.
Remboursement ?	remboursement du prêt immobilier à taux 0% s'effectue par mensualités constantes et distingue deux périodes avec ou sans différé en fonction des revenus imposables du ménage (voir durée). Mensualités composées de l'amortissement du capital et de la cotisation d'assurance.
Justificatifs ?	Pour l'instruction de sa demande de prêt, l'emprunteur doit fournir à l'établissement de crédit : <ul style="list-style-type: none"> - l'avis d'imposition de l'année N-2 (pour toutes les personnes destinées à occuper le logement) pour les offres faites les mois de janvier, février ou mars, - l'avis d'imposition de l'année N-1 pour les offres émises à partir du mois d'avril, - les justificatifs attestant qu'il n'était pas propriétaire de sa résidence principale au cours des deux années précédant celle de l'émission de l'offre de prêt, - une déclaration sur l'honneur conforme à un modèle type par laquelle il certifie l'exactitude des ressources déclarées et reconnaît les obligations lui incombant au titre du prêt à 0 %, - une attestation relative aux conditions de remboursement de l'avance, le cas échéant, lorsque l'emprunteur demande une réduction de la durée de remboursement du prêt à 0 %, - un état des lieux établi par un professionnel si bien financé achevé depuis plus de 20 ans.
Garanties ?	Étude du ratio charges/ressources, du « restant à vivre » et de la tenue du compte. Scoring. Détermination de la garantie adéquate.

Frais ?	L'établissement de crédit apprécie les garanties nécessaires à l'octroi du prêt à 0 % de façon similaire à celles du prêt principal.
Contexte juridique ?	Identique à celui d'un prêt immobilier classique sauf absence d'indemnité de remboursement anticipé et de frais de dossier. Souvent débloqué après les autres prêts pour vérifier la quotité de financement.
Opportunités de commercialisation ?	Dossier « primo-accédant ». Nouvelle entrée en relation.
Objectifs du banquier	Réponse aux besoins de la clientèle. Fidéliser la clientèle. Compensation d'intérêts : crédit d'impôt sur l'IS calculé par rapport à un prêt au taux du marché.