

E4 - DEVELOPPEMENT

ET

SUIVI DE L'ACTIVITE COMMERCIALE

OBJECTIFS GÉNÉRAUX

Le conseiller de clientèle doit être capable d'organiser son activité commerciale, le mobiliser les pratiques professionnelles pertinentes et recourir aux techniques qui permettront d'assurer au client une prestation de qualité répondant à ses besoins, tout en assurant la protection des intérêts de la banque.

L'exercice de ce métier exige une bonne connaissance des caractéristiques des produits et services proposés et leurs conditions d'utilisation ainsi que de la réglementation :encadrant leur commercialisation.

Le conseiller de clientèle doit maîtriser parfaitement les procédures pour toutes les opérations qu'il effectue et avoir une connaissance parfaite des risques encourus en cas de non-respect des procédures.

ACTIVITES CARACTERISTIQUES

Cette unité regroupe les activités professionnelles permettant au conseiller de clientèle de développer et suivre son activité commerciale. Il s'agit principalement des activités suivantes :

- l'ouverture de compte,
- le fonctionnement du compte,
- la clôture de compte,
- la distribution de produits ainsi que les services liés aux comptes,
- la mise à disposition et le suivi des moyens de paiement,
- la distribution des produits d'épargne et des instruments financiers,

- la distribution de crédits aux particuliers,
- la distribution de produits d'assurance,
- l'analyse d'un portefeuille de clients,
- la gestion et le développement d'un portefeuille de clients,
- l'utilisation du système d'information commercial,
- la participation à la gestion du risque au quotidien.

CONDITIONS D'ACQUISITION DES COMPETENCES

La conduite de ces activités s'appuie sur la connaissance et la compréhension de l'environnement économique, financier, juridique, fiscal et organisationnel de l'activité bancaire. Elle nécessite la maîtrise d'un environnement technologique incluant des applications génériques et métiers éventuellement spécifiques à chaque établissement :

- Bureautique et outils multimédias : traitement de texte, tableurs, agendas.
- Outils de communication : réseaux intranet et Internet avec les outils de communication disponibles sur le web (messagerie, navigateurs et moteurs de recherche), les logiciels de service réseau et services web (plates-formes de travail collaboratif, sites web).
- Outils professionnels de gestion ou spécifiques au métier : les outils de la gestion de la relation client (GRC), les bases de données clients, les bases de données produits, les logiciels de simulation.

Il est à noter que l'unité « développement et suivi de l'activité commerciale » est évaluée par deux épreuves à savoir :

- Une épreuve écrite appelée E41 qui est sous la forme d'une étude de cas ;
- Une épreuve orale appelée E42 dont l'objectif est d'analyser une situation commerciale vécue ou observée).

Les modalités de l'épreuve E41

- La durée de l'épreuve : 4 heures
- La forme de l'épreuve : écrite sous forme d'une étude de cas

Les objectifs de l'épreuve E4

Selon le référentiel du BTS banque « l'objectif consiste à évaluer la capacité d'un candidat à mobiliser les compétences et connaissances du référentiel de l'unité U4, dans le cadre d'une ou plusieurs situations professionnelles caractéristiques de l'activité de développement et de suivi de l'activité commerciale ».

Les critères d'évaluation de l'épreuve E4

- La connaissance des produits est maîtrisée
- L'analyse commerciale pertinente
- Le vocabulaire professionnel est maîtrisé
- Le raisonnement est à la fois réaliste et cohérent
- Les propositions formulées tiennent compte des réalités locales ainsi que la politique commerciale de l'établissement.

THEME N°1

L'OUVERTURE DU COMPTE

Compétences :

- La mise en œuvre de la réglementation et les procédures internes

Savoirs associés :

- Le compte de dépôt,
- Le compte d'épargne,
- Le compte titre,
- Les comptes individuels
- Les comptes collectifs

CHAPITRE I

LES TYPOLOGIES DES COMPTES BANCAIRES

Avant l'ouverture d'un compte bancaire, le conseiller doit absolument s'interroger sur la nature et sur le nombre de personnes qui l'utiliseront. En effet, dans le but de proposer aux clients une offre adaptée à leurs besoins, les chargés de la clientèle sont tenus de distinguer aux prospects les comptes selon leur nature et les comptes selon leurs titulaires.

I. LA TYPOLOGIE DES COMPTES SELON LEUR NATURE

A. LE COMPTE COURANT

Le compte courant, appelé aussi compte de dépôt ou compte à vue, outre le fait qu'il constitue le fondement de la relation entre la banque et son client, est nécessaire dans la vie de tout un chacun. En effet, il permet avant toute chose d'y domicilier les salaires et les prestations sociales. De même il aide à réaliser des mouvements de fonds avec les autres comptes notamment le compte d'épargne.

De surcroît, ce dispositif bancaire peut être à la fois, associé d'une carte bancaire et d'un chéquier, en vue d'effectuer des virements, des achats ainsi que des retraits. En outre il peut être assorti d'une autorisation de découvert.

B. LE COMPTE SUR LIVRET

Un compte sur livret a pour but d'épargner par précaution. Tout d'abord, il est possible d'ouvrir plusieurs comptes sur livret. Ensuite, il n'est ni bloqué ni plafonné à un montant. Néanmoins, même si le compte sur livret n'est

pas soumis à un plafond de dépôt, les intérêts qu'il génère sont imposables.

Du reste, contrairement au compte courant, le compte sur livret ne dispose pas de moyens de paiement et ne peut être assorti d'une autorisation de découvert. Il s'agit simplement d'un dispositif bancaire dont l'objectif est de déposer de l'argent en contrepartie d'une rémunération, en fin d'année, tout en maintenant les fonds à la disponibilité du client.

Par ailleurs, nous pouvons distinguer deux typologies de comptes sur livret à savoir, les livrets règlementés par l'État et les livrets bancaires qui constituent des produits créés par les établissements bancaires.

En ce qui concerne les comptes règlementés, c'est l'État qui détermine les taux d'intérêt, les plafonds ainsi que leurs conditions de fonctionnement. Quant aux livrets bancaires, qui sont moins encadrés, leurs taux varient en fonction des banques et des périodes.

Enfin le compte sur livret complète les livrets règlementés tels que le livret A, le livret de développement durable et solidaire (LDDS), le livret d'épargne populaire (LEP), les livrets jeunes, le compte épargne logement (CEL) et le plan d'épargne logement (PEL).

C. LE COMPTE TITRE

Le compte titre, appelé également compte de dépôt de titres, compte d'instrument financier ou encore compte titre ordinaire, vous permet de déposer les titres que vous possédez, comme notamment : les actions, les obligations, les parts de fonds commun de placement, les actions de sicav (société d'investissement à capital variable), les bons de souscription, les warrants... Avec un compte titre, il est possible de réaliser des investissements sur les marchés financiers et de passer des ordres de Bourse.

À l'inverse d'un plan d'épargne action (PEA), qui procure à son détenteur certaines conditions fiscales avantageuses, le compte titre est soumis à l'imposition des revenus de valeurs mobilières et des plus-values de cessions de titres ainsi qu'aux prélèvements sociaux.

II. TYPOLOGIE DES COMPTES SELON LE NOMBRE DE TITULAIRES

A. LE COMPTE INDIVIDUEL

Le compte individuel, comme son nom l'indique appartient à une seule personne appelée le titulaire. Ce dernier est le seul autorisé à le faire fonctionner en l'absence de procuration.

B. LES COMPTES COLLECTIFS

1. LE COMPTE JOINT

Il s'agit d'un compte bancaire ouvert par au moins deux personnes appelées les cotitulaires, en vue de faciliter la gestion des dépenses commune. Le fonctionnement est le même que le compte individuel ; c'est-à-dire que chaque cotulaire a le droit d'effectuer toutes les opérations possibles avec seulement sa signature.

En revanche, au-delà du fait que l'ouverture ainsi que la clôture du compte sont conditionnées par la signature des cotitulaires ; ces derniers sont solidairement responsables du compte.

Il est à souligner, qu'en cas de désaccord, le compte joint peut être transformé en compte en indivision soit par un seul titulaire soit par l'ensemble des cotitulaires. Dans tous les cas, les autres cotitulaires doivent être informés par l'établissement bancaire.

Du reste, la transformation d'un compte joint en compte indivis va entraîner des conséquences à savoir :

Désormais, aucune opération ne peut être effectuée sans accord de tous les cotitulaires

Les autorisations de prélèvement permanent comme les ordres de virement d'avant sont révoquées.

Bon à savoir : un compte joint continue de fonctionner en cas de disparition de l'un des cotitulaires.

Attention ! Dans le cas d'un compte joint, l'interdiction bancaire s'applique non seulement à tous les cotitulaires mais également sur tous leurs comptes.

Bon à savoir : dans le cadre de la clause de compensation automatique, la banque a le droit de couvrir les découverts des comptes par un prélèvement automatique sur un compte personnel de l'un des cotitulaires dans le même établissement.

2. COMPTE EN INDIVISION

Le compte indivis, comme on vient de l'expliquer ci-dessus, est un compte bancaire collectif, ouvert conjointement par tous les coïndivisaires certes, mais chaque opération doit obligatoirement être approuvée par l'ensemble des cotitulaires.

De plus, tous les documents relatifs au compte indivis, comme, les chèquiers, les relevés, doivent inéluctablement, porter les noms des cotitulaires reliés entre eux par la conjonction de coordination « et » qui accentue le fait que toute opération, même un simple dépôt est soumis à l'approbation expresse de chacun des cotitulaires qui doivent l'exprimer par leur signature.

Il convient de mentionner que les indivisaires qui ont su cultiver une relation de confiance, peuvent désigner un mandataire dans la convention de compte. Ce dernier pourra leur faciliter la tâche, en ce sens que c'est lui qui va se charger de réaliser les actes de gestion les plus simples au nom de l'indivision.