

ÉPREUVE E41

**DÉVELOPPEMENT ET SUIVI DE L'ACTIVITÉ
COMMERCIALE**

SESSION 2023

Durée : 4 heures

Coefficient : 4

DOCUMENTS ET MATÉRIELS AUTORISÉS

L'usage de la calculatrice avec mode examen actif est autorisé.

L'usage de la calculatrice sans mémoire, « type collègue », est autorisé.

L'usage de la calculatrice financière, non programmable, sans mémoire alphanumérique,
est autorisé.

Tout autre matériel est interdit.
Aucun document autorisé.

Dès que le sujet vous est remis, assurez-vous qu'il est complet.
Le sujet se compose de 18 pages, numérotées de 1/18 à 18/18.

COMPOSITION DU DOCUMENT

- Liste des annexes : page 3/18
- Sujet (5 pages) : pages 4/18 à 8/18
- 12 annexes : pages 9/18 à 18/18

BARÈME INDICATIF – Total 80 points

- DOSSIER A : BANQUE AU QUOTIDIEN 23 points
- DOSSIER B : CRÉDIT AUTOMOBILE ET ASSURANCE AUTOMOBILE 23 points
- DOSSIER C : ÉPARGNE FINANCIÈRE ET FISCALITÉ 30 points

- FORME (orthographe, expression, présentation) 4 points

REMARQUES IMPORTANTES

La qualité professionnelle de la présentation, la clarté des raisonnements et la rédaction interviendront pour une part importante dans l'évaluation des copies.

Si vous devez formuler des hypothèses, indiquez-les clairement sur votre copie.

Il est vivement conseillé de traiter chaque dossier dans l'ordre des questions.

LISTE DES ANNEXES

N°	Pages	Libellé
1	9	Fiche Prospect Monsieur Éric SITTE
2	10	Relevés bancaires de Monsieur Éric SITTE
3	11	L'offre « Mon projet auto »
4	12-13	Fiche client : Monsieur DELGADO
5	13	Extrait du tableau d'amortissement du prêt « Mon projet auto »
6	14	L'assurance automobile de l'offre « Mon projet auto »
7	15	Questionnaire MIF/MIFID renseigné par Madame NELSON
8	16	Fiche client de Madame NELSON
9	17	Assurance-vie « Puissance Avenir »
10	18	Clause bénéficiaire standard
11	18	Valeur acquise d'un capital
12	18	Fiscalité de l'assurance-vie en cas de décès

CONTEXTE PROFESSIONNEL

Vous occupez le poste de conseiller de clientèle dans la banque FINANCÉO située dans une ville d'environ 40 000 habitants.

Cette agence comprend neuf personnes dont une directrice d'agence, un directeur adjoint, deux conseillers en gestion de patrimoine, un conseiller de clientèle professionnelle et quatre conseillers clientèle particuliers dont vous faites partie.

La clientèle de l'agence est composée à 85 % de particuliers dont 25 % de clients haut de gamme, mais également d'un nombre important de jeunes couples qui ont emménagé dans les nouveaux quartiers, en périphérie de la ville.

La concurrence est importante avec huit banques généralistes dans un rayon d'un kilomètre.

En poste dans cette agence depuis un an, vous avez en charge un portefeuille grand public composé de 600 groupes clients.

DOSSIER A : BANQUE AU QUOTIDIEN

Comme chaque matin, vous consultez votre agenda et vous préparez les rendez-vous de la journée.

Sous-dossier 1 - Ouverture de compte joint

Vous avez rendez-vous avec Monsieur LUMIE et Madame DUNEL, jeune couple actif, âgés respectivement de 22 et 23 ans, qui projettent d'emménager ensemble dans un appartement d'ici quelques jours. Ils ont vu l'offre promotionnelle proposée par votre banque « 80 € offerts pour toute première ouverture de compte de dépôt ».

Ils souhaitent ouvrir un compte dans votre agence et ils aimeraient obtenir des renseignements sur le compte joint pour gérer leurs dépenses communes. Ils auront également besoin d'aménager leur logement.

- | | |
|------------|---|
| A.1 | Expliquer le fonctionnement du compte joint à vos clients en détaillant les principes de solidarité active et passive. |
| A.2 | Lister les points de contrôle à effectuer ainsi que les documents à demander pour l'ouverture de leur compte joint. |

Ils hésitent cependant à changer d'établissement bancaire et à transférer leurs comptes car ils n'ont pas envie de réaliser trop de formalités.

- | | |
|------------|---|
| A.3 | Expliquer aux clients le principe du service d'aide à la mobilité bancaire pour les convaincre de devenir clients dans votre agence. |
| A.4 | Identifier les produits et services bancaires adaptés aux besoins de ce jeune couple. |

Sous-dossier 2 - Entrée en relation

Vous avez ensuite rendez-vous avec Monsieur SITTE pour l'ouverture d'un compte de dépôt. Lors de l'entretien, il vous explique qu'il a besoin d'ouvrir un compte rapidement car il vient de clôturer son compte dans son ancienne banque.

Il vous présente sa carte d'identité et un justificatif de domicile, ainsi que ses 2 derniers extraits bancaires.

Il prétend travailler chez BT PRO depuis 6 mois et que son employeur ne lui a pas remis ses bulletins de salaires. **(Annexes 1 et 2)**

- A.5 Analyser la situation de Monsieur SITTE et conclure sur l'intérêt pour la banque d'une éventuelle entrée en relation.**
- A.6 Indiquer si la banque a le droit de refuser d'ouvrir un compte de dépôt à un prospect et, le cas échéant, si elle doit justifier son refus.**
- A.7 Expliquer l'obligation de la banque en cas de refus d'ouverture d'un compte de dépôt.**
- A.8 Citer 6 services auxquels le client aura droit dans le cadre de l'ouverture de ce type de compte.**

DOSSIER B : CRÉDIT AUTOMOBILE ET ASSURANCE AUTOMOBILE

Vous avez rendez-vous avec Monsieur Victor DELGADO. Il possède un compte dans votre agence depuis 4 ans.

Il souhaite acquérir son premier véhicule : une voiture neuve au prix de 15 800 € TTC. Il a entendu parler de l'offre « Mon projet auto » **(annexe 3)** et souhaiterait davantage d'informations.

- B.1 Donner deux avantages de l'offre « Mon projet auto » :**
- pour le client ;
 - pour la banque.

Sous-dossier 1 - Le crédit auto

Pour financer sa nouvelle voiture, Monsieur DELGADO voudrait utiliser le solde de son livret A et emprunter le reste de la somme sur une durée de 4 ans. Vous lui proposez une offre de crédit dans le cadre de « Mon projet Auto » (**annexe 3**).

B.2 Calculer, avant l'attribution du crédit auto, à l'aide de la fiche client de Monsieur DELGADO (annexe 4) :

- son taux d'endettement ;
- sa capacité de remboursement.

B.3 Donner la définition du TAEG et son utilité.

Tous les calculs seront justifiés.

Vous présentez un extrait du tableau d'amortissement à votre client Monsieur DELGADO (**annexe 5**).

B.4 Expliquer par le calcul les différents éléments de la première ligne du tableau d'amortissement.

B.5 Calculer le coût total du crédit.

B.6 Conclure sur la possibilité de lui accorder le prêt.

Sous-dossier 2 - L'assurance automobile

Monsieur DELGADO souhaite opter pour une assurance automobile tous risques (**annexe 6**). Il s'interroge également sur les conséquences d'un éventuel sinistre sur son coefficient de réduction/majoration (CRM) qui est de 1.

B.7 Expliquer les deux principales différences entre les formules au tiers et les formules tous risques à partir de l'annexe 6.

B.8 Justifier le choix de Monsieur DELGADO de la formule tous risques optimale (2 arguments attendus).

B.9 Expliquer à votre client le principe de l'évolution du coefficient de réduction/majoration (CRM) ou bonus/malus.

B.10 Indiquer les délais dont dispose l'assuré pour déclarer un sinistre selon le type de sinistre (3 cas attendus).

DOSSIER C : ÉPARGNE FINANCIÈRE ET FISCALITÉ

Vous recevez une cliente de longue date, Madame NELSON, retraitée, âgée de 68 ans. Elle est veuve depuis 5 ans et elle a deux enfants :

Aaron : marié, père de Julia âgée de 8 ans,

Jennifer : célibataire, mère de Lorenzo 6 ans et Antonio 9 ans.

Elle a souhaité vous rencontrer car elle envisage de préparer la transmission de son patrimoine.

Madame NELSON est propriétaire de sa résidence principale. Elle vient de vendre sa résidence secondaire pour un montant de 500 000 € et souhaiterait transmettre ce capital directement à ses 3 petits-enfants à son décès.

Elle voudrait pouvoir continuer à faire usage de cet argent en cas de besoin de son vivant.

Elle réfléchit à investir dans des placements en actions.

Elle accepte de remplir le questionnaire MIF/MIFID (**Annexe 7**) et vous disposez également de sa fiche client (**Annexe 8**).

- | |
|--|
| <p>C.1 Exposer deux arguments justifiant auprès de Madame NELSON l'obligation de remplir ce questionnaire.</p> <p>C.2 Indiquer le profil d'investisseur de Madame NELSON.</p> <p>C.3 Déterminer, à partir du questionnaire MIF/MIFID en annexe 7, si le placement en actions est adapté au profil de Madame NELSON.</p> |
|--|

Votre banque commercialise l'assurance-vie « Puissance Avenir » (**annexe 9**).

- | |
|---|
| <p>C.4 Expliquer à Madame NELSON en quoi consiste l'assurance-vie.</p> <p>C.5 Préciser à Madame NELSON ce que recouvre les termes suivants :
- frais de gestion annuels ;
- répartition des fonds ;
- frais d'arbitrage ;
- modalités de sortie.</p> <p>C.6 Donner deux arguments qui montrent que ce placement est adapté aux besoins de Madame NELSON.</p> <p>C.7 Identifier le contrat qui correspond le mieux à la situation de Madame NELSON et préciser le profil de gestion que vous lui conseillez.</p> |
|---|

Madame NELSON souhaiterait également avoir des informations complémentaires pour la transmission des fonds à ses petits-enfants. Vous répondez à sa demande :

- | | |
|-------------|---|
| C.8 | Indiquer à Madame NELSON le bénéficiaire de son contrat, si elle ne modifiait pas la clause bénéficiaire standard (annexe 10). |
| C.9 | Rédiger la clause bénéficiaire afin de répondre au souhait de Madame NELSON de transmettre son épargne à ses petits-enfants. |
| C.10 | Calculer le montant du capital (hors fiscalité et prélèvement sociaux) de son contrat dans 8 ans pour une rémunération annuelle nette de frais de gestion de 1,29 % (annexe 11). |
| C.11 | Calculer le montant du capital versé à chaque bénéficiaire après impôt si son contrat s'élève à 555 000 € au moment de son décès (annexe 12). |

ANNEXE 1 : Fiche Prospect Monsieur Éric SITTE

Date DV : 04/05/2023	Affectation : prospect
Nom du client : SITTE Éric	Téléphone portable : 06.09.75.47.39
Adresse : 4 rue des Lauriers	E-mail : éric.sitte@gmail.com

Identification	Prospect
Nom	SITTE
Prénom	Éric
Date de naissance	26/02/1979
Nationalité	Française
Situation matrimoniale	Divorcé
Nombre d'enfants	2
Âge des enfants	8 ans et 5 ans
Profession	Ouvrier du bâtiment
Employeur	BT PRO
Montant salaire déclaré (net mensuel)	2 500 €
Résidence principale	Locataire
Épargne	Néant
Compte à la concurrence	Néant
Fichiers Banque de France : FCC – FICP	Néant

ANNEXE 2 : Relevés bancaires de Monsieur Éric SITTE

Relevé de compte – Février 2023				
Numéro de compte : 27050437884			Monsieur Éric SITTE	
Date d'opération	Libellé de l'opération	Débit	Crédit	Solde
	Solde au 31/01/2023			856,00
02/02	Prélèvement SFR	20 ,00		836,00
05/02	Paiement CB	472 ,13		363,87
09/02	Dépôt espèces		450 ,00	813,87
12/02	Paiement CB	578,42		235,45
13/02	Prélèvement VEOLIA	129,60		105,85
15/02	Paiement CB	126,00		-20,15
15/02	Paiement CB	762,55		-782,70
16/02	Dépôt espèces		650,00	-132,7
18/02	Paiement CB	278,33		-411,03
22/02	Dépôt espèces		1 000,00	588,97
24/02	Virement vers l'étranger	1 500,00		-911,03
26/02	Paiement CB	39,18		-950,21
28/02	Dépôt espèces		460,00	- 490,21
	Solde au 28/02/2023			-490,21
Relevé de compte – Mars 2023				
Numéro de compte : 27050437884			Monsieur Éric SITTE	
Date d'opération	Libellé de l'opération	Débit	Crédit	Solde
	Solde au 28/02/2023			-490,21
02/03	Prélèvement SFR	20,00		-510,21
05/03	Paiements CB	156,85		-667,06
12/03	Paiement CB	557,23		-1224,29
13/03	Dépôt espèces		1 500,00	275,71
15/03	Paiement CB	762,55		-486,84
16/03	Dépôt espèces		350,00	-136,84
18/03	Paiement CB	220,45		-357,29
19/03	Dépôt espèces		1 400,00	1042,71
20/03	Virement vers l'étranger	1 000,00		42,71
20/03	Paiement CB	89,12		-46,41
22/03	Dépôt espèces		600,00	553,59
23/03	Prélèvement EDF	457,12		96,47
24/03	Paiement CB	58,50		37,97
25/03	Dépôt espèces		450,00	487,97
26/03	Paiement CB	54,27		433,70
30/03	Dépôt espèces		550,00	983,70
31/03	Prélèvement Macif	480,50		503,20
	Solde au 31/03/2022			503,20

L'offre « Mon projet auto » : un crédit et une assurance à taux préférentiel !

Profitez d'une offre préférentielle toute l'année pour financer et assurer votre véhicule neuf ou d'occasion.

Les + pour votre crédit « Mon projet auto »	Les + pour votre assurance auto
Durée du prêt jusqu'à 72 mois. Remboursements anticipés possibles à tout moment et sans pénalités. Suivi en ligne de votre crédit.	Choisissez les garanties, les options et les franchises souhaitées, de la responsabilité civile à la garantie « tous risques ». Bénéficiez d'une réduction du coût des options valeur à neuf et valeur majorée sur votre contrat d'assurance.

Conditions du crédit auto proposées à Monsieur DELGADO dans le cadre de l'offre « Mon projet auto ».

La banque n'accepte pas un taux d'endettement supérieur à 35 %.

Les impôts ne sont pas pris en compte dans le calcul du taux d'endettement.

Montant à financer : 10 500 €

Durée : 4 ans

Taux débiteur fixe : 3,80 %

Taux Annuel Effectif Global : 4,39 %

Ce taux est proposé exclusivement pour la souscription conjointe du crédit auto et de l'assurance auto.

Frais de dossier : 120 €

Pour l'assurance facultative proposée habituellement (décès, PTIA et ITT), la cotisation mensuelle est calculée sur le capital emprunté. Elle s'ajoute à l'échéance de remboursement du crédit. Le taux annuel appliqué est de 0,48 %.

Un crédit vous engage et doit être remboursé. Vérifiez vos capacités de remboursement avant de vous engager.

ANNEXE 4 : Fiche client : Monsieur DELGADO

Nom :	DELGADO	Téléphone domicile : 03 88 20 22 48
Adresse : 16 avenue de la Marseillaise	Téléphone portable : 06 10 42 10 67	
	Courriel : victor.delgado@free.fr	
ÉTAT CIVIL	Monsieur	
Nom	DELGADO	
Prénoms	Victor	
Date de naissance	23/07/1999	
Nationalité	Française	
Enfants	0	
Situation familiale	Célibataire	
PROFESSION	Technico-commercial	
Employeur	TRYBA	
Depuis	CDI depuis septembre 2022	
Régime social	Salarié	
REVENUS		
Salaire imposable mensuel	1 863,33 €	
Allocations familiales	Néant	
Autres revenus	Néant	
CHARGES		
Loyer mensuel	380 €	
Impôt sur le revenu	800 €	
Autres charges mensuelles de la vie courante	520 € environ	

PATRIMOINE	
Résidence principale	Néant
Véhicule	À financer
Solde du compte à vue	480 €
Livret A	5 300 €
Offre groupée de services	Compte individuel avec autorisation de découvert 200 €, 1 carte Visa Classic à débit immédiat, banque à distance
ASSURANCES	
MRH	AXA
Complémentaire santé	Employeur

ANNEXE 5 : Extrait du tableau d'amortissement du prêt « Mon projet auto »

Mensualité	Capital dû en début de période	Intérêts	Amortissements	Mensualité hors assurance	Assurance	Mensualité assurances comprises	Capital dû en fin de période
1	10 500,00	33,25	202,89	236,14	4,20	240,34	10 297,11
2	10 297,11	32,61	203,53	236,14	4,20	240,34	10 093,58

4 formules pour une protection sur-mesure

Conducteur expérimenté ou jeune conducteur, propriétaire d'un véhicule ancien ou récent, vous choisissez la formule la plus adaptée à vos besoins et votre budget :

- Tiers : Responsabilité Civile + Assistance 50 km + Protection Juridique,
- Tiers Etendu : Tiers + Vol + Incendie + Bris de Glace + Événement climatique + Assistance 0 Km,
- Tous Risques Standard : Tiers Etendu + Dommages Tous Accidents + Dommages corporels du conducteur + Contenu privé du véhicule,
- Tous Risques Optimale : Tous Risques Standard + Stage de récupération de points + Réparations accélérées dans notre réseau agréé.

Votre protection, notre priorité

Lors d'un accident avec votre véhicule, vous pouvez être victime de blessures entraînant des dépenses très onéreuses. L'hospitalisation, l'aménagement de votre maison ou d'une nouvelle voiture, ou encore l'emploi d'une auxiliaire de vie pour vos soins du quotidien sont d'autant plus difficiles à assumer si vous avez dû arrêter de travailler.

Dans le cadre des assurances de FINANCÉO, avec notre garantie « Dommages Corporels du Conducteur » incluse dans les formules tous risques de notre contrat, le conducteur bénéficie d'une prise en charge jusqu'à 2 millions d'euros, de quoi faire face plus sereinement aux dépenses suite à un accident.

ANNEXE 7 : Questionnaire MIF/MIFID renseigné par Madame NELSON

Connaissances et expérience en matière d'investissement		
Avez-vous déjà effectué des transactions sur :		
des actions ?	Non	
des OPCVM ?	Non	
des Trackers ?	Non	
Avez-vous déjà effectué des transactions sur :		
Euronext ?	Non	
EGrowth ?	Non	
EAccess ?	Non	
Origine des fonds à investir		
Les fonds que vous voulez investir proviennent :		
De revenus réguliers	<input type="checkbox"/>	
D'un héritage	<input type="checkbox"/>	
D'une vente immobilière	<input checked="" type="checkbox"/>	
Objectifs du placement : (réponses de la cliente)		
<ul style="list-style-type: none"> - Transmettre le capital à ses petits-enfants à son décès. - Ne souhaite pas prendre trop de risques. 		
Vos revenus		
Vos revenus proviennent principalement :		
De votre salaire	<input type="checkbox"/>	
De votre pension de retraite	<input checked="" type="checkbox"/>	
De revenus fonciers	<input type="checkbox"/>	
Revenus ponctuels	<input type="checkbox"/>	
Quel est le montant moyen annuel de vos revenus personnels ?		
< 25 000 €	<input type="checkbox"/>	
entre 25 000 € et 75 000 €	<input checked="" type="checkbox"/>	
entre 75 000 € et 120 000 €	<input type="checkbox"/>	
+ de 120 000 €	<input type="checkbox"/>	
Quel est le revenu annuel de votre foyer fiscal ? (montant net en €) :		
< 25 000 €	<input type="checkbox"/>	
entre 25 000 € et 75 000 €	<input checked="" type="checkbox"/>	
entre 75 000 € et 120 000 €	<input type="checkbox"/>	
+ de 120 000 €	<input type="checkbox"/>	
Votre patrimoine		
Quel est le montant estimé de votre patrimoine (en €) ?		
<150 000 €	<input type="checkbox"/>	
entre 150 000 € et 300 000 €	<input type="checkbox"/>	
entre 300 000 € et 1 800 000 €	<input checked="" type="checkbox"/>	
+ de 1800 000 €	<input type="checkbox"/>	
À quelle valeur estimez-vous votre patrimoine ?		
Biens immobiliers	300 000 €	
Placements à revenu fixe (produits bancaires)	513 000 €	
Contrats d'assurance (vie, décès, capitalisation)	0 €	
Comptes titres	0 €	
Autres	0 €	

ANNEXE 8 : Fiche client de Madame NELSON

Nom	NELSON	Téléphone domicile	01.45.23.23.25
Adresse	25 rue des champs	Téléphone portable	06.25.14.56.23
Entrée en relation : 2001		E-mail : nelson@tmail.fr	
SITUATION FAMILIALE		Madame	
Nom	NELSON		
Nom de jeune fille	VINARD		
Prénoms	Martine		
Date de naissance	25 mai 1954		
Nationalité	Française		
Régime matrimonial	Veuve		
Enfants	NELSON Aaron né le 25/12/1978		
	NELSON Jennifer née le 14/06/1981		
SITUATION PROFESSIONNELLE			
Employeur			
Emploi	Retraitée		
Salaire imposable	3 450 €		
Régime de retraite	Salariée		
Impôt sur le revenu	4 000 €		
Taxe foncière	790 € par an		
SITUATION BANCAIRE			
Compte à vue	Compte individuel forfait de services		
Épargne	Livret A : 13 000 €		
	CAT : 500 000 €		
Inscription FCC/FICP	Non		
Produits d'assurance	Assurances MRH - MRA hors banque		

ANNEXE 9 : Assurance-vie « Puissance Avenir »

« Puissance Avenir » est un contrat d'assurance-vie multisupport, accessible avec un premier versement de 100 euros, et sans frais d'entrée, de versement, d'arbitrage ou de sortie. Il propose deux fonds en euros à garantie partielle Suravenir, ainsi que 700 unités de compte (UC) dont des trackers et de l'immobilier.

Depuis le 1er avril 2022, le contrat « Puissance Avenir » donne accès à deux fonds en euros à garantie partielle de l'assureur Suravenir : Rendement 2 et Opportunité 2

	Rendement 2	Opportunité 2
Type de contrat	Multisupport	Multisupport
Gestion libre	✓	✓
Gestion pilotée :		
- Profil modéré	✓	✓
- Profil équilibré	✓	✓
- Profil dynamique	✓	✓
Frais d'adhésion	0 €	0 €
Frais de versement	0 €	0 €
Frais de gestion annuels	0,60 %	0,75 %
Répartition des fonds	Minimum 30 % en UC	Minimum 70 % en UC
Frais d'arbitrage	Gratuits	Gratuits
Versement à l'ouverture	100 € minimum	100 € minimum
Versement complémentaire	100 € minimum	100 € minimum
Versement programmé	À partir de 25 € / mois	À partir de 25 € / mois
Rémunération en 2022 net de frais de gestion	1,29 %	1,60 %
Modalités de sortie	En rente ou en capital	
Fiscalité	<p><u>Sortie en capital :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - < 8 ans : PFU ou option pour l'IR - > 8 ans : 17,2 % de PS et après abattement 4 600 € pour une personne seule / 9 200 € pour un couple PFL de 7,5 % <p><u>Sortie en rente :</u> imposition de la rente en fonction de l'âge d'entrée en jouissance de la rente.</p>	

ANNEXE 10 : Clause bénéficiaire standard

« En cas de décès, je désire que la valeur de mon épargne soit versée à mon conjoint non séparé de corps judiciairement, ou mon partenaire de PACS, à défaut par parts égales à mes enfants nés ou à naître, vivants ou représentés, à défaut à mes héritiers ».

ANNEXE 11 : Valeur acquise d'un capital

La valeur acquise C_n d'un capital C placé à intérêts composés au taux i pendant n périodes :

$$C_n = C \times (1+i)^n$$

C : Capital

i : taux d'intérêt

n : durée du placement

ANNEXE 12 : Fiscalité de l'assurance-vie en cas de décès

Âge au moment du versement	Modalités d'imposition
Moins de 70 ans	<ul style="list-style-type: none">- Abattement de 152 500 € par bénéficiaire. Base fiscale : valeur acquise du contrat- Imposition au taux de 20 % entre 152 500 € et 852 500 € (exonération pour les conjoints/PACS).- Imposition au taux de 31,25 % au-delà de 852 500 € de part nette taxable par bénéficiaire (exonération pour les conjoints/PACS).
Plus de 70 ans	Abattement unique de 30 500 € pour l'ensemble des contrats. Base fiscale : montant des primes. Au-delà : application des droits de succession.