

***DESCRIPTION DES UNITÉS CONSTITUTIVES DU DIPLÔME***

## UNITÉ 3.2 : ÉCONOMIE MONÉTAIRE ET BANCAIRE - DROIT GÉNÉRAL ET BANCAIRE

### PRÉSENTATION DE L'UNITÉ :

Cette unité vise l'acquisition des connaissances et des compétences économiques et juridiques, nécessaires à la conduite d'activités bancaires tant sur le marché des particuliers que sur celui des professionnels.

Son enseignement doit permettre :

- d'appréhender les situations professionnelles et de les analyser dans leur contexte,
- d'en dégager les conséquences économiques et juridiques,
- de proposer des solutions adaptées.

La maîtrise de ces savoirs doit permettre aux collaborateurs d'être opérationnels dans le traitement :

- des opérations et des services bancaires, d'épargne et de crédit,
- des moyens de paiement,

et dans l'application de la réglementation bancaire et de la déontologie.

### COMPÉTENCES ET SAVOIRS ASSOCIÉS :

#### ÉCONOMIE MONÉTAIRE ET BANCAIRE

ACTIVITÉS	COMPÉTENCES (être capable de ...)	SAVOIRS ASSOCIÉS
<i>Le traitement des opérations d'épargne et de crédit</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Caractériser les interactions entre le marché financier et le marché monétaire</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le marché monétaire</li> <li>• Le marché financier</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mesurer l'incidence du marché du crédit sur l'activité économique</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le marché du crédit</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apprécier le rôle du marché des changes et ses composantes dans l'activité économique</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le marché des changes et les fonctions économiques</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analyser les mécanismes de retraite par redistribution et par capitalisation et en mesurer les conséquences économiques</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le financement des retraites et les fonctions économiques</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Situer le rôle et les fonctions des institutions monétaires européennes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les institutions monétaires européennes</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifier les conséquences économiques de l'existence d'une monnaie unique européenne</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les fonctions économiques</li> <li>• La monnaie unique européenne</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifier les institutions financières et économiques internationales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les institutions financières et économiques internationales</li> </ul>

## DROIT GÉNÉRAL et DROIT BANCAIRE

ACTIVITÉS	COMPÉTENCES (être capable de ...)	SAVOIRS ASSOCIÉS
<i>Le positionnement de l'activité bancaire dans le cadre juridique et le repérage des différents établissements de crédit</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mettre en évidence la nécessité d'un cadre juridique et préciser les droits et obligations des acteurs économiques.</li> <li>• Justifier les enjeux de l'ordre public.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les principes juridiques qui sous-tendent l'activité économique.</li> <li>- La notion d'ordre public économique et social.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Replacer l'existence des pouvoirs institutionnels dans leur cadre juridique (constitution, loi de décentralisation...).</li> <li>• Repérer la spécificité de ces pouvoirs par rapport aux pouvoirs publics économiques .</li> <li>• Dégager les principes qui régissent le système judiciaire français .</li> <li>• Présenter les éléments essentiels (compétences) des juridictions civiles, pénales, administratives .</li> <li>• Décrire les principes clés de la procédure suivie devant les juridictions (intérêt à agir des parties...preuve...rôle du juge).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les rôles respectifs des pouvoirs publics économiques (parlement, gouvernement, administration...).</li> <li>- Les pouvoirs privés économiques : organisations syndicales, organismes professionnels, associations de défense, consommateurs, environnement...</li> <li>- L'organisation judiciaire.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifier dans leurs caractéristiques les différents types d'établissements du secteur bancaire.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les différents statuts des établissements du secteur bancaire.</li> </ul>
<i>La mise en œuvre du contrôle bancaire</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Repérer les domaines d'intervention des organes de contrôle.</li> <li>• Appliquer les contraintes de gestion.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les organes de contrôle</li> <li>- Les contraintes de gestion (liquidité, rentabilité, qualité, sécurité).</li> </ul>

ACTIVITÉS	COMPÉTENCES (être capable de ...)	SAVOIRS ASSOCIÉS
<p><i>L'application des lois et règlements au secteur bancaire</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifier les sources en fonction de divers critères (institution émettrice, domaine de compétence, hiérarchie, conditions particulières d'application).</li> <li>• Montrer le caractère évolutif de la jurisprudence.</li> <li>• Repérer l'importance respective des sources du droit.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les sources écrites (sources communautaires, sources légales internes et conventionnelles).</li> <li>- Les sources non écrites (usages commerciaux et pratiques).</li> <li>- La jurisprudence.</li> <li>- La hiérarchie et la complémentarité des sources.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Appliquer les principales dispositions de la loi bancaire, les dispositions réglementaires et les textes européens dans le cadre de son activité professionnelle.</li> <li>• Discerner les situations faisant référence à la déontologie pour l'appliquer.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La loi bancaire et autres dispositions.</li> <li>- La réglementation européenne.</li> <li>- Les obligations professionnelles.</li> </ul>
<p><i>La connaissance du client</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconnaître et contrôler le statut de chaque acteur de la vie juridique susceptible d'entrer en relation avec un établissement financier.</li> <li>• Identifier les conditions à remplir pour acquérir la qualité de commerçant et en tirer les conséquences en terme de compétence, preuve, obligations comptables, solidarité....</li> <li>• Déterminer la capacité des personnes physiques et en évaluer les effets.</li> <li>• Distinguer l'entreprise individuelle de l'entreprise sociétaire et les sociétés de personnes des sociétés de capitaux.</li> <li>• Identifier les conditions particulières du contrat de société à partir d'exemples de statuts.</li> <li>• Repérer l'existence de la personnalité morale de la société et en tirer les conséquences.</li> <li>• Repérer l'objet social de la personne morale et la capacité d'engagement de son représentant.</li> <li>• Reconnaître et caractériser une situation matrimoniale.</li> <li>• Reconnaître les différentes catégories de droits et de biens.</li> <li>• Évaluer l'étendue du patrimoine d'un client et de ses engagements.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La personnalité juridique et ses éléments (identification et capacité).</li> <li>- Les personnes physiques (le particulier, l'entreprise individuelle, les professions libérales, les professions réglementées).</li> <li>- Les personnes morales (associations, sociétés civiles, sociétés commerciales, autres personnes morales).</li> <li>- Les critères de choix d'une forme de société.</li> <li>- Les régimes matrimoniaux, le pacs, le concubinage.</li> <li>- Les successions et les donations.</li> <li>- Les différents biens et droits.</li> <li>- Les éléments du droit de propriété et ses démembrements.</li> <li>- Le fonds de commerce.</li> </ul>

ACTIVITÉS	COMPÉTENCES (être capable de ...)	SAVOIRS ASSOCIÉS
<i>L'identification des mécanismes juridiques fondamentaux</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Distinguer acte et fait juridique ; en tirer les conséquences en matière de preuve.</li> <li>• Déterminer l'objet, la charge et le mode de preuve.</li> <li>• Dégager les conséquences du principe de l'autonomie de la volonté.</li> <li>• Identifier des limites à la liberté contractuelle et leur raison d'être.</li> <li>• Reconnaître l'existence et la validité d'un contrat, le situer dans une classification et en tirer les conséquences.</li> <li>• Repérer les obligations des parties et en apprécier la portée.</li> <li>• Identifier les différentes modalités d'exécution des obligations.</li> <li>• Déterminer et mesurer les conséquences de l'inexécution du contrat.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les sources et la preuve des droits subjectifs.</li> <li>- L'accord de volonté.</li> <li>- Les obligations et les contrats.</li> <li>- La force obligatoire et l'effet relatif du contrat.</li> <li>- La nullité, la résolution, la résiliation du contrat.</li> <li>- Les modalités des obligations (à terme, indivisibles, conditionnelles, conjointes, solidaires).</li> <li>- L'exécution et les différents modes d'extinction des obligations (paiement, subrogation, novation, compensation...)</li> <li>- L'inexécution du contrat.</li> <li>- La spécificité du contrat de travail.</li> </ul>
<i>Le traitement des opérations et des services bancaires</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifier le type et les caractéristiques d'un contrat.</li> <li>• Choisir et proposer un contrat en fonction d'un client.</li> <li>• Expliquer les obligations nées du contrat et leurs conséquences.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Le mandat.</li> <li>- Le dépôt.</li> <li>- La vente.</li> <li>- La location.</li> <li>- Le contrat de prêt.</li> <li>- Les opérations de crédit.</li> <li>- Le crédit-bail.</li> <li>- Le contrat d'assurance.</li> <li>- La cession de créance.</li> <li>- Les engagements par signature.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifier les différents types de garanties.</li> <li>• Choisir les garanties appropriées à l'engagement.</li> <li>• Apprécier la qualité de la couverture d'un risque.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Le droit de gage général.</li> <li>- Les garanties personnelles et réelles.</li> <li>- Les conflits entre garanties.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Caractériser la notion de responsabilité, en repérer les fondements et leur évolution (faute, risque).</li> <li>• Identifier les cas de mise en jeu de la responsabilité de la banque et du personnel afin de les prévenir.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La nature de la responsabilité.</li> <li>- La responsabilité contractuelle.</li> <li>- La responsabilité délictuelle et quasi-délictuelle.</li> <li>- La responsabilité pénale</li> </ul>

ACTIVITÉS	COMPÉTENCES (être capable de...)	SAVOIRS ASSOCIÉS
<i>La mise à disposition et le traitement des moyens de paiement</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifier les différents moyens de paiement.</li> <li>• Repérer les anomalies des moyens de paiement.</li> <li>• Appliquer les procédures en cas d'incidents ( de paiement et de fonctionnement) et le recours cambiaire.</li> <li>• Mettre en œuvre les techniques de recouvrement.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La monnaie</li> <li>- Le chèque</li> <li>- Les effets de commerce.</li> <li>- Les autres moyens de paiement (carte bancaire, virement, titre interbancaire de paiement, prélèvement, chèque de voyage, swift, ...)</li> </ul>
<i>La protection du consommateur</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mettre en évidence les règles relatives à l'obligation de renseigner.</li> <li>• Dégager les principes relatifs à l'obligation de ne pas tromper, caractériser la publicité trompeuse et repérer ses conséquences.</li> <li>• Analyser la réglementation du démarchage : domaine d'application, mécanisme de protection, sanctions.</li> <li>• Caractériser le refus de vente ou de prestation de service au consommateur.</li> <li>• Délimiter l'étendue respective de la garantie légale et de la garantie conventionnelle.</li> <li>• Déterminer les droits du consommateur en matière de garantie.</li> <li>• Mettre en œuvre le droit à garantie.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- L'obligation d'informer</li> <li>- L'obligation de ne pas forcer</li> <li>- L'obligation de vendre</li> <li>- Les clauses abusives</li> <li>- Les garanties légales et conventionnelles</li> </ul>
<i>La protection de l'acheteur à crédit</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analyser une offre préalable de crédit.</li> <li>• Repérer le lien entre le contrat de vente et l'opération de crédit, en tirer les conséquences.</li> <li>• Cerner la notion de surendettement.</li> <li>• Repérer la raison d'être d'un dispositif spécifique.</li> <li>• Identifier les dispositions essentielles de protection du surendetté.</li> <li>• Se positionner dans la procédure.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- L'information de l'emprunteur</li> <li>- Les mesures de protection</li> <li>- Le surendettement</li> </ul>
<i>Le traitement des difficultés de paiement de la clientèle</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Repérer les signes annonciateurs des difficultés de paiement et en tirer les conséquences pour l'établissement financier.</li> <li>• Se positionner dans les procédures.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les mesures conservatoires</li> <li>- Les procédures collectives</li> </ul>

**PRÉSENTATION DE L'UNITÉ :**

**Objectifs généraux**

À partir d'un diagnostic de son fonds de commerce, le chargé de clientèle prépare, conduit et analyse son activité commerciale. Il utilise les outils et techniques de communication et de gestion adaptés.

**Activités caractéristiques du domaine**

- Veille et recherche d'informations sur l'environnement du métier
- Analyse du fonds de commerce
- Analyse, gestion et développement du portefeuille clients
- Élaboration et mise en œuvre de plans d'actions commerciales
- Gestion de la relation client
- Analyse de l'activité et des résultats

**Conditions d'acquisition des compétences**

Les différentes activités liées à l'organisation de la relation clients prennent appui sur des situations professionnelles réelles ou simulées et mettent en œuvre les technologies de l'information et de la communication propres au système bancaire : matériels informatiques et télématiques, applications générales (traitement de texte, tableurs, agendas, etc.) ou spécifiques au métier (bases de données clients, intranets, etc.).

Les différentes activités liées à la communication professionnelle nécessitent une implication personnelle dans les situations réelles ou simulées de l'environnement du métier. Elles concernent à la fois la communication professionnelle, générale ou commerciale, tant sous la forme écrite qu'orale.

L'approche de la communication écrite se fera par l'analyse ou la réalisation de documents écrits professionnels, médiatisés ou non.

L'approche de la communication orale, notamment l'entretien de vente, sera conduite, entre autres, sous la forme de jeux de rôles représentant des situations professionnelles réelles ou par entretien direct avec la clientèle.

**COMPÉTENCES ET SAVOIRS ASSOCIÉS :**

<b>ACTIVITÉS</b>	<b>COMPÉTENCES (être capable de ...)</b>	<b>SAVOIRS ASSOCIÉS</b>
<i>La veille et la recherche d'informations sur l'environnement du métier</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifier les sources d'information générales, professionnelles, économiques (ouvrages, Internet...)</li> <li>• Mettre en œuvre un système de collecte et de conservation de l'information</li> <li>• Collecter l'information sur les produits, le marché, la clientèle, l'entreprise, les méthodes commerciales, etc. ainsi que leur évolution</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La recherche documentaire</li> <li>• L'étude documentaire</li> <li>• La veille documentaire</li> <li>• L'organisation de la conservation de l'information</li> </ul>

ACTIVITÉS	COMPÉTENCES (être capable de ...)	SAVOIRS ASSOCIÉS
<i>L'analyse du fonds de commerce</i>	<b>Réaliser une analyse externe</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Définir les limites du périmètre et en faire ressortir les caractéristiques déterminantes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La zone de chalandise</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analyser l'évolution de la population et de ses principales composantes et le tableau de l'activité économique du secteur</li> <li>• Identifier les spécificités locales sociales et culturelles, et anticiper les orientations futures</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'environnement du point de vente (économique, démographique, politique, socioculturel)</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Déterminer les grandes masses du marché potentiel afin de reconnaître les parts de marchés</li> <li>• Situer les concurrents, leur implantation et leur positionnement.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le marché et ses composantes</li> <li>• La demande</li> <li>• L'offre</li> <li>• L'étude du marché</li> <li>• Le positionnement</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifier les structures de l'entreprise, les acteurs et leurs fonctions</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les structures commerciales de l'entreprise</li> </ul>
	<b>Réaliser une analyse interne</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Réaliser un état qualitatif et quantitatif de la clientèle en utilisant des critères spécifiques</li> <li>• Apprécier les encours et leur évolution en fonction des caractéristiques du fonds de commerce</li> <li>• Évaluer la rentabilité de l'agence et ses composantes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les besoins</li> <li>• Les critères de segmentation</li> <li>• Le point de vente</li> <li>• L'équipe commerciale</li> <li>• Les spécificités du domaine bancaire</li> <li>• Les tableaux de bord du point de vente</li> <li>• Les critères d'évaluation de la rentabilité</li> </ul>
	<b>Synthétiser les informations</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Établir une comparaison qualitative (positionnement, etc.) et quantitative (parts de marché, etc.) entre les caractéristiques du marché et celles du fonds de commerce</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Synthétiser en un seul document les points marquants des analyses externes et internes.</li> <li>• Le diagnostic</li> </ul>	

ACTIVITÉS	COMPÉTENCES (être capable de ...)	SAVOIRS ASSOCIÉS
<i>L'analyse, la gestion et le développement d'un portefeuille de clients</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Analyser les caractéristiques du portefeuille et son évolution (composition, équipement, ressources, emplois, services, risque, rentabilité...) en utilisant les outils mis à disposition par l'entreprise</li> <li>Repérer les cycles de vie des clients et des produits et les intégrer dans l'approche commerciale</li> <li>Déterminer les potentiels clients à exploiter, détecter et saisir les opportunités commerciales</li> <li>Développer le taux d'équipement du portefeuille existant</li> <li>Apprécier et améliorer la rentabilité globale du portefeuille en assurant la maîtrise du risque</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Le portefeuille (segmentation, équipement, risque, rentabilité)</li> </ul>

ACTIVITÉS	COMPÉTENCES (être capable de ...)	SAVOIRS ASSOCIÉS
<i>La mise en œuvre d'opérations commerciales</i>	<p><b>Élaborer et mettre en œuvre un plan d'action commerciale</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Prendre en compte les objectifs de l'entreprise</li> <li>Gérer une opération par catégorie de client</li> <li>Gérer une opération de promotion d'un produit</li> <li>Prendre en compte les caractéristiques du portefeuille</li> <li>Affecter les moyens de façon pertinente en tenant compte du potentiel de chaque client.</li> <li>Différencier et utiliser les approches prospection et fidélisation</li> <li>Réaliser un ciblage en utilisant des critères pertinents</li> <li>Mener une action de développement de portefeuille en utilisant une base de données clients</li> <li>Mener une action de prospection en utilisant les méthodes d'identification des non-clients</li> <li>Bâtir une action en utilisant les outils adaptés</li> <li>Évaluer, choisir, préparer et utiliser les outils de communication écrite ou orale</li> <li>Planifier l'action dans le temps</li> <li>Identifier les moyens financiers et logistiques de l'action</li> <li>Intégrer les nouvelles technologies de l'information et de la communication</li> <li>Gérer les relances</li> <li>Organiser et gérer son temps</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les objectifs</li> <li>Les méthodes d'analyse de la clientèle</li> <li>La sélection des cibles</li> <li>Les méthodes de vente</li> <li>Les sources d'information</li> <li>Le plan de prospection</li> <li>Les outils de communication</li> <li>Les outils d'organisation</li> <li>La planification de l'action</li> </ul>

ACTIVITÉS	COMPÉTENCES (être capable de ...)	SAVOIRS ASSOCIÉS
<i>Gestion de la relation clients</i>	<b>Adopter une démarche professionnelle de chargé de clientèle</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se positionner en interface entre le client et la banque</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>La fidélisation</li> <li>La démarche qualité</li> <li>L'approche globale du client</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Communiquer à l'écrit en interne et en externe</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les règles de la communication écrite</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Communiquer à l'oral en interne et en externe</li> <li>Utiliser la communication non-verbale</li> <li>Adopter une tenue et un comportement commerciaux et professionnels</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les éléments généraux de la communication</li> <li>La communication en face à face</li> <li>La communication à distance</li> <li>Les facteurs de perturbation</li> <li>La communication non verbale</li> </ul>
	<b>Mener une négociation et réaliser un acte de vente</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Préparer l'entretien en s'informant sur le client, l'historique de la relation et les produits</li> <li>Se fixer des objectifs qualitatifs ou quantitatifs</li> <li>Préparer les outils d'aide à la vente</li> <li>Contacter et accueillir le client</li> <li>Réaliser un diagnostic de la situation du client, faire émerger les besoins, préoccupations et projets révélés ou non</li> <li>Proposer les produits et les services adaptés aux besoins du client</li> <li>Négocier</li> <li>Inciter à l'action et conclure la vente en utilisant les outils adaptés</li> <li>Assurer le suivi de la relation</li> <li>Gérer les éventuelles réclamations</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les recherches</li> <li>L'actualisation des connaissances</li> <li>Les objectifs</li> <li>Les outils d'aide à la vente</li> <li>Les opportunités de contact</li> <li>La prise de contact</li> <li>Les règles de l'accueil</li> <li>L'écoute active et la découverte du client</li> <li>L'approche globale du client</li> <li>Les propositions</li> <li>L'argumentation</li> <li>Les autres outils de l'argumentation</li> <li>La négociation</li> <li>Les marges de manœuvres</li> <li>Les concessions et les contreparties</li> <li>Le traitement des objections</li> <li>La conclusion</li> <li>La formalisation de l'accord</li> <li>La prise de congé</li> <li>Le suivi du client</li> <li>L'identification des origines des dysfonctionnements</li> <li>La recherche et les propositions de solutions</li> <li>Le traitement des réclamations sous un angle commercial</li> </ul>
<i>L'analyse de l'activité et des résultats</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Analyser les écarts par rapports aux objectifs</li> <li>Utiliser des indicateurs pertinents pour évaluer son activité, son efficacité commerciale et la rentabilité d'une opération et savoir les comparer dans le temps, ou entre différentes cibles, produits ou structures</li> <li>Utiliser des tableaux de bord et des ratios</li> <li>Engager les actions correctrices nécessaires</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les méthodes et outils de prospection</li> <li>Les tableaux de bord et les ratios</li> <li>L'analyse des écarts</li> <li>Le diagnostic de l'activité</li> <li>L'amélioration de la productivité</li> </ul>

### **PRÉSENTATION DE L'UNITÉ :**

Les objectifs de cette unité consistent à acquérir les techniques bancaires relatives à la gestion courante et au développement d'un portefeuille de particuliers.

Les activités caractéristiques d'un chargé de clientèle de particuliers sont de commercialiser la gamme de produits proposés par son établissement dans les domaines suivants :

- |                            |   |
|----------------------------|---|
| - besoins courants :       | - ouverture, fonctionnement et clôture des comptes,<br>- octroi et gestion des moyens de paiement,<br>- vente des produits et services liés au compte,            |
| - besoins d'épargne :      | - épargne bancaire,<br>- épargne non bancaire (financière, assurance vie...),   |
| - besoins de financement : | - découvert,<br>- crédits de trésorerie,<br>- crédits à la consommation,<br>- crédits immobiliers,<br>- engagements par signature,<br>- gestion des risques liés, |
| - assurances :             | - des personnes,<br>- des dommages,   |

dans le respect d'un juste équilibre entre les intérêts des clients et de l'établissement sans déroger aux règles déontologiques.

Ces activités prennent appui sur des situations professionnelles réelles ou simulées et mettent en œuvre les technologies de l'information et de la communication propres au système bancaire : matériels informatiques et télématiques, applications générales (traitement de texte, tableurs, agendas, etc.) ou spécifiques au métier (bases de données clients, intranets, etc.).

## COMPÉTENCES ET SAVOIRS ASSOCIÉS :

ACTIVITÉS	COMPÉTENCES (être capable de ...)	SAVOIRS ASSOCIÉS
<i>Le suivi de l'évolution du marché bancaire des particuliers</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifier les principales caractéristiques du marché des particuliers</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les caractéristiques économiques du marché des particuliers :               <ul style="list-style-type: none"> <li>- au niveau macro-économique,</li> <li>- au niveau individuel</li> </ul> </li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Caractériser les segments bancaires de la clientèle des particuliers</li> <li>• Repérer les besoins d'un client</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les caractéristiques générales de la segmentation</li> <li>• Les différents besoins du client</li> </ul>
<i>La connaissance du client particulier</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apprécier les sources de revenus d'un particulier et leur pérennité</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les différentes sources de revenus des particuliers (salaires, revenus professionnels non salariés, prestations sociales, revenus mobiliers ...)</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Appliquer la fiscalité des particuliers</li> <li>• Estimer le niveau d'imposition d'un particulier</li> <li>• Établir un diagnostic fiscal simple d'un client</li> <li>• Apporter au client l'information fiscale lors de la commercialisation des différents produits bancaires</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La présentation du système fiscal français</li> <li>• Les règles générales de l'impôt sur le revenu</li> <li>• Les différentes catégories de revenus et leurs règles d'imposition :               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les traitements, salaires, pensions, retraites et rentes,</li> <li>- Les revenus des capitaux mobiliers</li> <li>- Les plus values de cession de valeurs mobilières</li> <li>- Les revenus fonciers</li> <li>- Les plus values immobilières</li> </ul> </li> <li>• La détermination du revenu imposable</li> <li>• Le calcul de l'impôt sur le revenu et ses modalités de paiement</li> <li>• L'impôt de solidarité sur la fortune</li> <li>• Les droits de succession et de donation</li> <li>• Les ventes d'immeubles : droits d'enregistrement et TVA</li> <li>• Les prélèvements sociaux</li> <li>• Toute disposition issue de l'évolution de la réglementation fiscale.</li> </ul>

ACTIVITÉS	COMPÉTENCES (être capable de ...)	SAVOIRS ASSOCIÉS
<i>L'ouverture de compte</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Identifier la nature du compte à ouvrir</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les comptes des clients particuliers :               <ul style="list-style-type: none"> <li>les types de comptes (compte courant, compte de dépôt, compte d'épargne ...)</li> <li>Les comptes individuels, joints, indivis, ...</li> <li>...</li> </ul> </li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Collecter les renseignements indispensables à l'ouverture de compte : état civil, domicile, capacité civile, capacité bancaire, situation matrimoniale</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>La réglementation bancaire en matière de comptes-clients</li> <li>Le droit des personnes physiques</li> <li>Les régimes matrimoniaux, le pacte civil de solidarité, le concubinage...</li> <li>Les modalités réglementaires et administratives</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Collecter les informations commerciales relatives à un client et à son environnement (personnel, professionnel, activités connexes, régime matrimonial, enfants...)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les informations utiles pour la banque</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Appliquer la réglementation liée au droit au compte.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>La réglementation du droit au compte</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Appliquer les formalités réglementaires et administratives propres à l'établissement (règles de fonctionnement, tarification...)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>La réglementation et les pratiques courantes relatives aux conventions de compte</li> </ul>
<i>La gestion des moyens de paiement</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Renseigner un client sur les différents moyens de paiement qui peuvent être associés à son compte et adaptés à sa situation.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les différents moyens de paiement :               <ul style="list-style-type: none"> <li>chèques,</li> <li>cartes bancaires,</li> <li>autres : virements, TIP, prélèvements...</li> </ul> </li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Appliquer le droit cambiaire</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les principales dispositions du droit cambiaire</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Identifier les mentions obligatoires du chèque</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Appliquer la réglementation concernant les chèques sans provision et l'interdiction bancaire</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>La réglementation des chèques sans provision</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Appliquer la réglementation concernant les oppositions sur chèques, cartes ou autres moyens de paiement.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>La réglementation des oppositions</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Évaluer les risques bancaires et appréhender les conséquences de la délivrance de formules de chèques ou de cartes</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Conseiller un client dans le choix du type de carte adapté à ses besoins</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>La réglementation et les pratiques courantes en matière de cartes bancaires</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Appréhender les responsabilités du banquier et du client dans les opérations frauduleuses sur carte</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Renseigner un client sur les circuits de traitement des différents moyens de paiement</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les différents circuits de traitement des moyens de paiement</li> </ul>	

ACTIVITÉS	COMPÉTENCES (être capable de ...)	SAVOIRS ASSOCIÉS
<i>La gestion des comptes de clients</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Appliquer la réglementation concernant la fausse monnaie</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La réglementation spéciale en matière monétaire (fausse monnaie, blanchiment, etc.)</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Appliquer la réglementation concernant le blanchiment de l'argent</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analyser le fonctionnement d'un compte : <ul style="list-style-type: none"> <li>- pour identifier les opportunités commerciales,</li> <li>- pour détecter les fraudes...</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les principaux clignotants de dysfonctionnement d'un compte</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gérer les conséquences de l'ouverture d'un compte à une personne juridiquement incapable.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les pouvoirs et les prérogatives du représentant légal.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recueillir et gérer les mandats (procurations) sur les comptes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les principaux types de procurations</li> </ul>
	<p>Renseigner un client sur les pratiques de dates de valeur (calcul d'agios...)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le principe de calcul des dates de valeur</li> <li>• Éléments de mathématiques financières sur les calculs d'agios</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gérer les incidents de fonctionnement (par exemple : saisie-attribution, saisie conservatoire, avis à tiers-détenteur, décès d'un co-titulaire...)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les techniques et la réglementation relatives aux incidents de fonctionnement du compte</li> </ul>
<i>La clôture du compte</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Clôre un compte sur l'initiative du client</li> <li>• Clôre un compte sur l'initiative de l'établissement</li> <li>• Clôre un compte suite au décès du client</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les obligations du client et du banquier dans le cadre d'une clôture de compte</li> </ul>
<i>La vente de produits et services liés au compte</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Renseigner un client et proposer des produits et services liés au compte</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les produits et services liés au compte</li> </ul>
<i>La vente de produits d'épargne bancaire et non bancaire</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Promouvoir les produits d'épargne</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les caractéristiques des différents produits d'épargne : <ul style="list-style-type: none"> <li>- fonctionnement,</li> <li>- rémunération,</li> <li>- aspects juridiques,</li> <li>- fiscalité</li> </ul> </li> <li>• Éléments de mathématiques financières permettant de calculer les taux, les rémunérations ...</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Réaliser l'adéquation entre les besoins du client et les caractéristiques des produits</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les argumentaires spécifiques aux produits en fonction des typologies de clientèle</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Renseigner un client sur les produits et les techniques des marchés financiers</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'organisation et le fonctionnement des marchés financiers : les différents marchés, les intervenants directs et indirects sur les marchés, les opérateurs en Bourse, les risques...</li> <li>• Les produits de marchés : les actions, les obligations, les produits dérivés, les véhicules collectifs dont les OPCVM (organismes de placement en valeurs mobilières), les "enveloppes" dont les PEA (plan d'épargne en actions)...</li> <li>• Les opérations sur titres</li> <li>• Les ordres de Bourse</li> </ul>

ACTIVITÉS	COMPÉTENCES (être capable de ...)	SAVOIRS ASSOCIÉS
<p><i>La vente des crédits aux particuliers</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifier les besoins de crédit en fonction du client ou du prospect</li> <li>• Déterminer le ou les crédits adaptés aux besoins du client et à son projet</li> <li>• Évaluer les risques de l'opération en fonction de la situation globale du client</li> <li>• Déterminer les moyens de couvrir le risque (garanties, assurances, ...)</li> <li>• Proposer au client une ou plusieurs formules de crédit satisfaisant ses besoins en tenant compte de la politique commerciale de la banque</li> <li>• Argumenter un refus de financement.</li> <li>• Établir une offre préalable de crédit.</li> <li>• Gérer le crédit jusqu'à son remboursement final.</li> <li>• Faire face à une demande de renégociation de crédit.</li> </ul>	<p>Les caractéristiques des différents types de crédits :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- crédits de trésorerie,</li> <li>- crédits à la consommation,</li> <li>- crédits immobiliers, <ul style="list-style-type: none"> <li>- secteur libre</li> <li>- secteur réglementé</li> </ul> </li> <li>- engagements par signature,</li> </ul> <p>La réglementation :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- du crédit (dont la protection et l'information du consommateur, le surendettement,...)</li> <li>- des sûretés : garanties réelles, garanties personnelles, assurances...</li> <li>- de l'acquisition immobilière (notions nécessaires au banquier).</li> </ul> <p>Les aspects commerciaux :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- entretien de découverte des besoins,</li> <li>- argumentation d'une décision,</li> <li>- explication des différentes modalités techniques du crédit (à l'origine, en cours de vie et au remboursement du crédit)</li> </ul> <p>L'évaluation et la gestion du risque :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- les risques de taux, d'immobilisation, de non-remboursement,</li> <li>- utilisation de la méthode des scores (scoring),</li> <li>- utilisation des indicateurs usuels (ratio charges / ressources, méthode du "reste à vivre",...)</li> <li>- garanties associées,</li> </ul> <p>Les éléments de mathématiques financières associés :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- les taux fixes, variables, ...</li> <li>- le TEG, les taux actuariels,</li> <li>- les tableaux d'amortissement (échéances constantes, amortissements constants, avec ou sans différé d'amortissement, ...)</li> </ul>

ACTIVITÉS	COMPÉTENCES (être capable de ...)	SAVOIRS ASSOCIÉS
<p><i>La vente de produits d'assurance</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifier les caractéristiques des produits d'assurance ( de personnes et de dommages) proposés par l'établissement</li> <li>• Recenser les besoins d'un client en matière de risques à couvrir</li> <li>• Réaliser l'adéquation entre les produits et les besoins d'un client pour lui proposer une solution personnalisée</li> <li>• Informer un client des différentes options possibles des contrats d'assurance en tenant compte de ses besoins, des produits proposés par l'établissement et par la concurrence.</li> <li>• Informer un client sur la fiscalité des contrats d'assurance</li> <li>• Finaliser la vente des assurances concernant les personnes et les dommages</li> <li>• Renseigner un client sur la vie de son contrat d'assurance</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les grands mécanismes de l'assurance en France : les acteurs, les enjeux, la réglementation, la montée en puissance de la bancassurance, les différents accords possibles entre banques et compagnies d'assurance.</li> <li>• Les caractéristiques principales : <ul style="list-style-type: none"> <li>- des assurances de personnes (vie, décès, responsabilité...)</li> <li>- des assurances de dommages (habitation, véhicule, responsabilité ...)</li> </ul> </li> <li>• Les caractéristiques principales des produits d'assurance proposés par l'établissement en terme de conditions tarifaires, de contrats, de clauses obligatoires ou négociables, d'options possibles, de bénéficiaires, d'ayants-droit, de mode de rémunération, de mode de calcul des primes, de modalité de déclaration et de règlement des sinistres...</li> <li>• Les spécificités du vocabulaire de l'assurance</li> <li>• La distinction entre les produits de capitalisation (à vocation de placement) et les produits de couverture de risques (à vocation d'assurance)</li> <li>• La réglementation et la fiscalité des assurances</li> <li>• Les circuits de traitement des produits d'assurance (à la souscription, en cours de vie et à l'échéance du contrat)</li> </ul>

ACTIVITÉS	COMPÉTENCES (être capable de ...)	SAVOIRS ASSOCIÉS
<p><i>La gestion du risque</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apprécier le risque lié aux relations entre un client et une banque.</li> <li>• Apprécier la relation entre le risque et la rentabilité d'un client</li> <li>• Gérer le risque au quotidien (les opérations à risque, les décisions à prendre ...).</li> <li>• Négocier avec un client la remise en ordre de ses comptes (plan d'apurement, apport de fonds, exercice de garantie...)</li> <li>• Suivre la mise en œuvre des engagements pris par un client</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le secret bancaire et la déontologie du banquier</li> <li>• Les risques organisationnels</li> <li>• Les signaux d'alerte dans le comportement ou sur les comptes d'un client</li> <li>• La rentabilité d'un client</li> <li>• La relation entre la rentabilité et le risque</li> <li>• Les différents modes de segmentation de la clientèle en fonction du couple risque – rentabilité</li> <li>• Les procédures de gestion du risque : rejet d'opérations, modalités d'interventions, méthodes de limitation des engagements de l'établissement, ...</li> <li>• Les procédures amiables et contentieuses de recouvrement.</li> </ul>

**PRÉSENTATION DE L'UNITÉ :**

Le contexte du marché des professionnels évolue en raison :

- des modifications de l'environnement économique,
- du développement des nouvelles technologies,
- des nouvelles attitudes d'une clientèle mieux informée et plus experte.

Les actions commerciales sont au cœur de l'activité des chargés de clientèle.

Face à ces évolutions, chaque collaborateur doit acquérir des compétences spécifiques organisées autour de trois axes :

- la gestion et le développement quantitatif et qualitatif d'un portefeuille de professionnels dans le cadre de la politique commerciale arrêtée par l'établissement,
- la contribution aux résultats de l'établissement au moyen d'une action commerciale efficace auprès des clients professionnels,
- la mise en œuvre d'une approche globale des clients professionnels.

Dans le cadre de ses missions, il doit posséder les savoir-faire nécessaires pour :

- promouvoir les produits et services de la banque destinés à la clientèle professionnelle,
- analyser et évaluer la situation du client ou d'un prospect,
- maîtriser les différentes techniques de financement adaptées,
- gérer et développer la relation commerciale privée.

Ces activités prennent appui sur des situations professionnelles réelles ou simulées et mettent en œuvre les technologies de l'information et de la communication propres au système bancaire : matériels informatiques et télématiques, applications générales (traitement de texte, tableurs, agendas, etc.) ou spécifiques au métier (bases de données clients, intranets, etc.).

## COMPÉTENCES ET SAVOIRS ASSOCIÉS :

ACTIVITÉS	COMPÉTENCES (être capable de ...)	SAVOIRS ASSOCIÉS
<b>I - LE MARCHÉ DES PROFESSIONNELS</b>		
<i>L'identification du marché des professionnels</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Identifier les différentes catégories de professionnels</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>La définition de la clientèle professionnelle</li> <li>La composition du marché des professionnels :               <ul style="list-style-type: none"> <li>les professions libérales</li> <li>les artisans</li> <li>les commerçants</li> <li>les prestataires de service</li> <li>les petites et moyennes entreprises</li> <li>les agriculteurs</li> <li>les associations</li> <li>les collectivités locales</li> </ul> </li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Discerner les différentes attentes des professionnels</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les besoins spécifiques à chaque segment et leur évolution</li> </ul>
<b>II - L'OUVERTURE ET LE FONCTIONNEMENT DU COMPTE</b>		
<i>L'ouverture du compte</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Repérer les modalités juridiques liées à l'ouverture du compte courant</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>L'environnement réglementaire: les conditions générales de banque, le secret bancaire</li> <li>Les formalités d'ouverture de compte</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Évaluer les risques inhérents à l'entrée en relation avec la clientèle professionnelle</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les méthodes de vérification indispensables : capacité juridique, consultation des fichiers (incidents de paiement, renseignements commerciaux), origine des fonds, solvabilité.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Détecter et concrétiser les opportunités commerciales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Le client, le produit, le marché</li> <li>Les besoins et projets du client</li> <li>Les produits et services de base</li> </ul>
<i>L'analyse du fonctionnement du compte</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Présenter les moyens de paiement spécifiques aux clients professionnels</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les moyens de paiement et particulièrement : les effets de commerce, les lettres de change relevé et les billets à ordre relevé magnétiques.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Déterminer les conditions de fonctionnement</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les conditions tarifaires, les jours de valeur.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Analyser l'évolution d'un compte courant</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>L'état des mouvements confiés, les flux, les services utilisés, les opérations réalisées.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Développer quantitativement et qualitativement une relation commerciale</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>La part du mouvement confié, les taux d'équipement.</li> </ul>

ACTIVITÉS	COMPÉTENCES (être capable de ...)	SAVOIRS ASSOCIÉS
<b>III – LA COMMERCIALISATION DES PRODUITS ET SERVICES BANCAIRES</b>		
<i>La commercialisation des produits et services principaux</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Argumenter la vente de services de caisse</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les encaissements,</li> <li>• Les décaissements,</li> <li>• La gestion des liquidités</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Argumenter la vente de services monétiques</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les cartes bancaires professionnelles, les terminaux de paiement électronique, les terminaux de consultation de chèques...</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Argumenter la vente de services télématiques et informatiques</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les différents modes de gestion de compte à distance (minitel, internet, transpac, vidéotex, etebac ...)</li> <li>• Les différents outils informatiques, logiciels, supports (bandes magnétiques, disquettes, réseaux ...)</li> </ul>
<i>La commercialisation des produits de placement</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Argumenter la vente de différents produits d'épargne</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les organismes de placement collectifs en valeurs mobilières</li> <li>• Les titres de créances</li> <li>• Les comptes à terme</li> <li>• Les valeurs mobilières de placement</li> <li>• Les bons de caisse, les produits de capitalisation</li> <li>• Les comptes sur livrets</li> <li>• Les produits dérivés</li> <li>• Le plan d'épargne entreprise</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifier, analyser et répondre aux besoins de la clientèle professionnelle</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les objectifs en terme de risque et de rentabilité</li> <li>• L'élaboration d'une proposition commerciale personnalisée</li> </ul>

ACTIVITÉS	COMPÉTENCES (être capable de ...)	SAVOIRS ASSOCIÉS
<b>IV – LA COMMERCIALISATION DES PRODUITS D'ASSURANCE</b>		
<i>La commercialisation des produits d'assurance de personnes</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Argumenter la vente de différentes formules de prévoyance et de retraite</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les régimes de protection sociale dont le régime des travailleurs non salariés et non agricoles et le régime agricole</li> <li>• Les caractéristiques principales des produits de prévoyance (maladie, décès, invalidité, incapacité, perte d'emploi)</li> <li>• Les notions de contrat de groupe en matière de prévoyance et de retraite</li> <li>• Les dispositions légales en matière de prévoyance et de retraite</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifier, analyser et répondre aux besoins des clients professionnels</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le recensement des besoins</li> <li>• Les objectifs en terme de risque et de rentabilité</li> <li>• L'élaboration d'une proposition commerciale personnalisée</li> </ul>
<i>La commercialisation des produits d'assurance dommage</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Argumenter la vente de différentes formules RC (responsabilité civile) et IARD (incendie, accident, risques divers)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La notion de responsabilité civile</li> <li>• Les principales caractéristiques de : <ul style="list-style-type: none"> <li>- l'assurance automobile</li> <li>- l'assurance incendie</li> <li>- l'assurance de risques divers : perte d'exploitation, bris de machine, transport</li> </ul> </li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifier, analyser et répondre aux besoins des clients professionnels</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le recensement des besoins</li> <li>• Les objectifs en terme de risque et de rentabilité</li> <li>• L'élaboration d'une proposition commerciale personnalisée</li> </ul>

ACTIVITÉS	COMPÉTENCES (être capable de ...)	SAVOIRS ASSOCIÉS
<b>V- LA FISCALITÉ ET LES OUTILS DE GESTION</b>		
<i>L'utilisation des mécanismes de base de la fiscalité</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifier les particularités des sources fiscales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les sources générales du droit fiscal</li> <li>• Les impôts directs et indirects</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconnaître une catégorie d'impôt</li> <li>• Distinguer les différentes catégories de revenus imposables</li> <li>• Analyser la situation d'un client à partir de ses imprimés fiscaux</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les bénéfices industriels et commerciaux</li> <li>• Les bénéfices non commerciaux</li> <li>• Les bénéfices agricoles</li> <li>• Les traitements, salaires et pensions</li> <li>• Les revenus fonciers et des capitaux mobiliers</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analyser la situation fiscale d'une personne morale</li> <li>• Déterminer l'imposition d'un client et ses modalités de règlement</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'imposition des revenus/bénéfices des personnes morales</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifier les opérations assujetties à la TVA</li> <li>• Analyser l'incidence de la TVA sur la trésorerie</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les différents régimes de TVA (forfait, simplifié, réel)</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifier les différentes taxes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La taxe professionnelle</li> <li>• La taxe d'apprentissage</li> <li>• Les autres taxes assises sur les salaires</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informer un client sur les principales exigences de l'administration fiscale</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les contrôles et les contentieux fiscaux</li> </ul>
<i>La mise en œuvre des mécanismes de base de la comptabilité</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifier les mécanismes fondamentaux de la comptabilité</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les principes de base : flux, contreparties, partie double ...</li> <li>• La justification d'un solde</li> <li>• La notion d'amortissement</li> <li>• La notion de provision</li> </ul>
<i>L'utilisation des outils financiers et statistiques</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Réaliser des calculs financiers</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'actualisation</li> <li>• La capitalisation</li> <li>• Des notions sur les intérêts simples et les intérêts composés</li> <li>• Les emprunts (annuités/amortissements constants)</li> <li>• Le taux réel, le taux de rendement, le taux effectif global</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Réaliser des calculs statistiques</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Des notions élémentaires : pourcentages, indices, taux d'évolution</li> </ul>

ACTIVITÉS	COMPÉTENCES (être capable de ...)	SAVOIRS ASSOCIÉS
<i>L'étude préparatoire des documents de synthèse</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Etablir les documents d'analyse</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La composition de l'actif et du passif</li> <li>• La notion d'emplois et de ressources</li> <li>• La composition du compte de résultat</li> <li>• La notion de charges et de produits</li> <li>• Le bilan fonctionnel, fonds de roulement net global, besoin en fonds de roulement et trésorerie</li> <li>• Les soldes intermédiaires de gestion, la capacité d'autofinancement, l'excédent de trésorerie d'exploitation</li> <li>• Les principales annexes</li> </ul>
<b>VI- L'ANALYSE ÉCONOMIQUE ET FINANCIÈRE</b>		
<i>L'analyse économique et financière</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analyser l'évolution des différents secteurs d'activité</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les objectifs de l'analyse économique</li> <li>• L'environnement économique et géographique des professionnels</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analyser les moyens humains, technologiques et techniques</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les aspects qualitatifs</li> <li>• Les aspects quantitatifs</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recenser l'ensemble des informations juridiques, comptables, financières et professionnelles</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les particularités juridiques, comptables, financières et professionnelles spécifiques à chaque dossier</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interpréter les soldes intermédiaires de gestion, le bilan en grandes masses</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les postes remarquables et leur évolution</li> <li>• Les évolutions de l'activité et de la rentabilité et leurs significations</li> <li>• L'origine du résultat</li> <li>• Le point mort</li> <li>• La structure financière</li> <li>• Les ratios et leur signification</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Déterminer les forces et faiblesses du client professionnel après synthèse de l'ensemble des informations</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La méthodologie de conduite d'une analyse</li> <li>• La prise de position du banquier</li> </ul>

ACTIVITÉS	COMPÉTENCES (être capable de ...)	SAVOIRS ASSOCIÉS
<b>VII – LES TECHNIQUES DE FINANCEMENT</b>		
<i>L'élaboration d'un diagnostic et l'utilisation des techniques de financement liées au cycle d'exploitation</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Choisir et argumenter les différents modes de financement à court terme</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les concours liés au cycle d'approvisionnement et de fabrication : préfinancement, avance sur marchandises, crédit fournisseur, crédit de campagne</li> <li>Les concours liés au cycle de commercialisation : escompte, loi Dailly, affacturage, mobilisation des créances publiques</li> <li>Les concours finançant globalement les besoins en fonds de roulement : crédit par caisse, crédit global d'exploitation</li> <li>Les cautions bancaires</li> <li>Les aides et concours de l'Union européenne</li> <li>Le financement de l'agriculture</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recenser les besoins de trésorerie à court terme.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Le plan de trésorerie</li> </ul>
<i>Le montage d'un crédit d'exploitation</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Prendre en compte l'ensemble des besoins identifiés</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les concours bancaires et leur faisabilité</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Présenter une offre répondant à la fois aux attentes d'un client professionnel et de la banque</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>La négociation sur les types de concours, les montants, les conditions et les garanties.</li> <li>Les différentes composantes des concours mis en place</li> </ul>
<i>L'élaboration d'un diagnostic et la mise en œuvre des techniques propres au financement des investissements</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Choisir et argumenter les différents modes de financement des investissements</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les concours à moyen et long termes : crédits classiques, crédit bail mobilier et immobilier, crédits renouvelables, crédits de restructuration, crédits auprès des établissements spécialisés, crédits spéciaux (à la création, à l'artisanat ...)</li> <li>Les aides et concours de l'Union européenne</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Analyser et justifier les besoins de financement à moyen et long terme</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les différents types d'investissements : matériels / immatériels, de renouvellement, de développement</li> <li>L'ensemble des besoins de l'entreprise</li> <li>Le plan de financement</li> <li>Les tableaux prévisionnels : bilan, compte de résultat, soldes intermédiaires de gestion, budgets</li> </ul>

ACTIVITÉS	COMPÉTENCES (être capable de ...)	SAVOIRS ASSOCIÉS
<i>Le montage d'un crédit d'investissement</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifier l'ensemble des besoins</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les besoins de financement à moyen et long terme et leur faisabilité</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Présenter une offre répondant à la fois aux attentes du professionnel et de la banque</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La négociation sur les types de concours, leurs montants, leurs conditions, leurs garanties</li> <li>• Les différentes composantes des concours mis en place</li> </ul>
<i>L'élaboration du diagnostic et l'utilisation des techniques de financement du commerce international</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Choisir et argumenter les différents modes de financement du commerce international</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les concours liés aux transactions internationales : avances en devises, crédits documentaires, Mobilisation des Créances Nées sur l'Étranger, crédits multi-devises</li> <li>• Les autres concours accordés par des organismes spécialisés</li> <li>• Les engagements par signature: cautions douanières, cautions fiscales</li> <li>• Les besoins de financement liés aux échanges internationaux</li> </ul>
<b>VIII - L'ÉVALUATION ET LA MAÎTRISE DU RISQUE</b>		
<i>L'évaluation du risque</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Appréhender la notion de risque</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les différents types de risques: de contrepartie, d'immobilisation, de change et de taux</li> <li>• Les facteurs internes de risques dont les stratégies managériales et commerciales</li> <li>• Les facteurs externes : économiques, juridiques, sociaux et politiques</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mesurer le niveau du risque</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le degré de risque : structurel, conjoncturel</li> <li>• Les moyens à mettre en œuvre dans une situation de risque</li> <li>• La ou les problématique(s) définie(s) en relation avec le client</li> </ul>

ACTIVITÉS	COMPÉTENCES (être capable de ...)	SAVOIRS ASSOCIÉS
<i>La gestion du risque</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recenser les outils et méthodes nécessaires à la gestion du risque</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les outils de gestion du risque (les états d'anomalies et d'alerte, le fonctionnement du compte, ...)</li> <li>Les méthodes d'analyse du risque interne et externe :               <ul style="list-style-type: none"> <li>- exploitation du suivi quotidien</li> <li>- exploitation du suivi périodique</li> </ul> </li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Déterminer les solutions envisageables et mettre en place les actions adéquates</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les contraintes juridiques dont soutien et rupture abusifs, immixtion dans la gestion</li> <li>Les différents types de positionnement du banquier :               <ul style="list-style-type: none"> <li>- rupture de relation (clôture, contentieux)</li> <li>- maintien de la relation (désengagement, division du risque, restructuration du passif, prise de garantie)</li> </ul> </li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Analyser l'évolution du risque</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les facteurs d'amélioration et de détérioration du risque :               <ul style="list-style-type: none"> <li>- impact des solutions déployées par le banquier ou le professionnel</li> <li>- impact des facteurs externes</li> </ul> </li> </ul>

ACTIVITÉS	COMPÉTENCES (être capable de ...)	SAVOIRS ASSOCIÉS
<b>IX – L’OPTIMISATION DE LA RENTABILITÉ DE LA RELATION</b>		
<i>L'analyse de la rentabilité de la relation</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Caractériser la notion de rentabilité</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>La définition de la rentabilité et ses composantes</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Analyser la rentabilité de la relation avec un client</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les facteurs de coût (sur-utilisation des moyens de paiement, dysfonctionnements, ...)</li> <li>Les facteurs de revenus (utilisation des services, dates de valeur, commissions, dépôt à vue...)</li> <li>Les outils d'analyse des flux, le bilan monétique ...</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Accroître la rentabilité d'une relation client et d'un portefeuille de clients</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les moyens de développer les services facturés : actions commerciales ciblées, actualisation des conditions, systématisation de la facturation.</li> <li>Les moyens de réduire les facteurs de coût</li> <li>L'analyse de la rentabilité d'un portefeuille : points forts, points faibles</li> <li>Les moyens d'action à mettre en place.</li> </ul>
<b>X – LA GESTION ACTIVE D'UN PORTEFEUILLE DE PROFESSIONNELS</b>		
<i>L'analyse du fonds de commerce</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cerner et exploiter les spécificités d'un fonds de commerce</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Le repérage des points forts et points faibles</li> <li>L'élaboration d'actions commerciales</li> </ul>
<i>La prospection commerciale</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recenser les outils propres à la prospection de la clientèle de professionnels</li> <li>Mener une action de prospection</li> <li>Évaluer une action de prospection</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>L'exploitation des renseignements commerciaux</li> <li>L'entrée en relation avec un prospect</li> <li>Les moyens d'extension des relations commerciales du client professionnel</li> </ul>
<i>La gestion du client professionnel à titre personnel</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Évaluer les besoins exprimés à titre personnel par un client professionnel</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les interactions entre le statut de client à titre professionnel et de client à titre personnel</li> </ul>

### **Unités communes entre les deux options**

Les titulaires de l'une des deux options du BTS « Banque » qui souhaitent se présenter à l'autre option, peuvent, à leur demande, être dispensés des unités communes à ces deux options : U1, U2, U31, U32, U4.

Les candidats ayant échoué au titre de l'une des deux options du BTS « Banque » peuvent reporter, en vue de l'autre option, les notes égales ou supérieures à 10/20 obtenues aux unités communes pendant la durée de validité du bénéfice.

### **Unités communes entre spécialités de brevets de technicien supérieur**

*Les titulaires d'un brevet de technicien supérieur au titre de l'une des spécialités du secteur tertiaire sont dispensés des unités U1 U2 et U31 du BTS « Banque ».*

Les bénéficiaires de l'unité « Français » ou « expression française », au titre de l'une des spécialités susmentionnées, qui souhaitent présenter le BTS « Banque » sont, à leur demande, pendant la durée de validité du bénéfice, dispensés de l'obtention de l'unité « Français » U1 du BTS « Banque ».

Les bénéficiaires de l'unité « Langue vivante étrangère » au titre de l'une des spécialités susmentionnées, qui souhaitent présenter le BTS « Banque » sont, à leur demande, pendant la durée de validité du bénéfice, dispensés de l'obtention de l'unité « Langue vivante étrangère » U2 du BTS « Banque ».

Les bénéficiaires de l'unité « Économie et droit » ou de l'unité « Économie générale et économie d'entreprise » ou de l'unité « Etude économique, juridique et de gestion de l'entreprise hôtelière » ou de l'unité « économie et droit appliqués au tourisme » au titre de l'une des spécialités susmentionnées, qui souhaitent présenter le BTS « Banque » sont, à leur demande, pendant la durée de validité du bénéfice, dispensés de l'obtention de l'unité « Économie générale et économie d'entreprise » U31 du BTS « Banque ».

### **Dispenses d'unités au titre d'un autre diplôme**

Les titulaires des diplômes universitaires de technologie du secteur tertiaire sont dispensés des unités U1 U2 et U31 du BTS Banque.».