

BTS Management des Unités Commerciales

Epreuve E5 CCF : ANALYSE ET CONDUITE DE LA RELATION COMMERCIALE

Sujet n°2

Session 2011

THEME : 423-1 La relation commerciale

Question 1

Préciser les enjeux de la relation commerciale et identifier les composantes de la relation commerciale

Mr COIN est ingénieur dans une grande entreprise du tarn-et-garonne. Son revenu salarié est de 6 383,33 € par mois. Il souhaite réaliser l'achat d'un appartement neuf au bord de la mer à Sanary pour un montant de 40 000 €.

Mr COIN est client de notre banque depuis le 04 février 1997

Question 2

Q2-1 Mr COIN, se présente à l'accueil de votre banque et souhaite obtenir un rendez-vous avec son conseiller. Quelles tâches préliminaires à la prise de rendez-vous effectuez-vous ?

Q2-2 Vous assistez au rendez et le conseiller vous demande de calculer la « catégorie » du client à partir des informations en annexes. A quel taux Mr COIN pourra-t-il réaliser son emprunt à taux fixe

Q2-3 Mr et Mme COIN souhaitent réaliser cet emprunt sur 10 ans à taux fixe. Ils indiquent qu'ils refuseront tout engagement qui leur ferait dépasser le ratio de 30% d'endettement. Que proposez-vous ?

Question 3

A partir de votre expérience en entreprise et de vos connaissances, montrez l'importance du recueil des informations dans une agence bancaire.

Conditions tarifaires pour un crédit en mars 2008

En fonction de la catégorie à laquelle appartient un client, des conditions tarifaires lui sont proposées :

	Taux fixes	Taux variables non plafonnés	Taux variables plafonnés
Catégorie A	5,00 %	Euribor 3 mois + 0,30 %	Euribor 3 mois + 0,80 %
Catégorie B	5,30 %	Euribor 3 mois + 0,70 %	Euribor 3 mois + 1,20 %
Catégorie C	5,60 %	Euribor 3 mois + 1,00 %	Euribor 3 mois + 1,50 %
Catégorie D	5,90 %	Euribor 3 mois + 1,20 %	Euribor 3 mois + 1,70 %

Détermination de la catégorie

Les catégories sont déterminées en fonction de 3 critères : le niveau des revenus, l'ancienneté de la relation et le montant des avoirs.

• Niveau des revenus du ménage emprunteur :

Revenus annuels R (en euros)	$R < 30\ 000$	$30\ 000 \leq R < 50\ 000$	$50\ 000 \leq R < 100\ 000$	$100\ 000 \leq R$
Nombre de points	1	2	3	4

• Ancienneté de la relation bancaire avec les emprunteurs :

Ancienneté du compte	Moins de 5 ans	De 5 à 10 ans	Plus de 10 ans	Non client
Nombre de points	1	2	3	0

• Montant des avoirs détenus par les emprunteurs dans notre établissement :

Avoirs	$R < 10\ 000$	$10\ 000 \leq R < 50\ 000$	$50\ 000 \leq R < 150\ 000$	$150\ 000 \leq R$
Nombre de points	1	2	3	4

Suivant le nombre de points obtenus, le(s) emprunteur(s) appartiendront à une catégorie :

Catégorie	Catégorie A	Catégorie B	Catégorie C	Catégorie D
Nombre de points	Plus de 10 points	De 7 à 10 points	De 3 à 7 points	Moins de 3 points

Montant des mensualités pour 1000 € empruntés

Taux	Durée			
	8 ans	10 ans	12 ans	15 ans
5,00 %	12,6599	10,6066	9,2489	7,9079
5,30 %	12,8032	10,7538	9,4001	8,0651
5,60 %	12,9475	10,9022	9,5528	8,2240
5,90 %	13,0928	11,0519	9,7068	8,3846

Dossier client de Mr et Mme COIN

ÉQUIPEMENT et ENVIRONNEMENT du COMPTE				
Type de compte :	Joint		Autorisation de découvert :	5 000 €
Cartes bancaires :	Monsieur	Internationale	Assurance découvert :	Non
	Madame	Internationale	Banque à domicile :	Minitel : Non
Assurance « Moyens de paiement :	Oui		Internet :	Non

EPARGNE			
Type	Produit	Valorisation (au 31/01/2008)	Titulaire
Bancaire	Compte sur livret	100 €	M. et Mme
	CODEVI	2 000 €	Monsieur
Financière	Compte titres ordinaire		M. et Mme
	- OPCVM Monétaires	1 600 €	
	- Obligations	200 €	
	- Actions dont	30 000 €	
	- françaises	25 000 €	
	- étrangères	5 000 €	

ENDETTEMENT (au 30/03/2008)							
Objet	Montant financé	Valeur estimée	Début	Fin	Taux	Mensualité	Capital restant dû
Résidence principale	180 000 €	260 000 €	01 /2003	01/18	5,00 %	1 423,43 €	120 854 €
Studio à L'Alpe d'Huez	15 000 €	35 000 €	06 /1997	06/11	7,50 %	150,81 €	2 152 €
Voiture	16 000 €	-	04/2005	04/10	8,00 %	324,42 €	4 027 €