Bloc de compétences 3 – Conseil et expertise en solutions bancaires et financières

Le diagnostic de la situation personnelle du client est un préalable indispensable à l'élaboration de solutions pertinentes à des problématiques de banque au quotidien, d'épargne, de financement et d'assurance dans le cadre d'une approche globale de la situation du client. Ce diagnostic sera mobilisé sur chacune des activités du bloc 3.

L'étude de la fiscalité doit être envisagée comme un outil au service de l'élaboration d'une solution. À titre d'exemples, la notion de charge déductible du revenu permettra de mettre en évidence l'intérêt du PER, la tranche marginale d'imposition permettra de choisir entre le prélèvement forfaitaire unique (PFU) et l'option au barème de l'impôt sur le revenu. En revanche les mécanismes techniques tels que la décote ou le plafonnement du quotient familial ne sont pas attendus dans la mesure où ils n'ont pas d'incidence dans l'élaboration d'une solution financière.

La défiscalisation immobilière et l'impôt sur la fortune immobilière relèvent davantage des compétences d'un conseiller patrimonial et ne font pas l'objet d'une analyse approfondie dans le cadre du BTS banque.

L'enseignement porte sur le traitement des situations rencontrées par un conseiller clientèle particuliers en matière fiscale : prélèvements sociaux, impôt sur le revenu, donation et succession, plus-values immobilières. Les calculs réalisés permettront d'apporter un conseil pertinent au client.

En matière de régimes d'union, l'étude porte sur les implications financières des trois principaux régimes matrimoniaux, le PACS et l'union libre. Les caractéristiques de ces régimes d'union sont étudiées dans le bloc 4.

On étudiera dans cette partie des principaux types de procurations et de la responsabilité mandant/mandataire, les règles de dates de valeur et de commissions d'intervention, les calculs d'agios et d'intérêts, les événements de fonctionnement du compte (désolidarisation, saisies, décès), les incidents de fonctionnement du compte, les pouvoirs et les prérogatives du représentant légal.

Contextualisation

Toutes les activités du bloc ont vocation à prendre appui sur des situations concrètes issues de contextes professionnels variés, mobilisant l'omnicanalité et avec des cas de clients inspirés du réel.

L'élaboration des solutions découle systématiquement de l'adéquation entre les caractéristiques produits et le diagnostic client.

La présentation argumentée de la solution au client est abordée et évaluée dans le bloc 2.

Activités et tâches	Compétences (être capable de)	Savoirs associés	Notions Éléments de précision
Activité 1 – Ouverture et suivi des comptes bancaires A3.1 T1 Diagnostic de la situation personnelle, matrimoniale, patrimoniale et fiscale du client. A3.1 T2 Ouverture du compte approprié dans le respect de la réglementation et des procédures internes. A3.1 T3 Gestion du compte et des services associés. A3.1 T4 Clôture du compte dans le respect de la réglementation et des procédures internes.	Analyser les opportunités et les risques liés à la situation du client. Assurer l'ouverture du compte adapté. Gérer et clôturer un compte. Identifier des produits et services liés au compte.	**Les comptes bancaires** Situation du client Capacités civile et bancaire. Fiscalité du particulier. Revenus et patrimoine. Régimes d'unions. Situation professionnelle. Comptes bancaires Typologie des comptes. Offre à la clientèle fragile. Droit au compte. Fonctionnement, dysfonctionnements et risques. Services associés.	Cette partie insistera sur la responsabilité des différents titulaires de ces comptes. Il s'agit ici de bien faire comprendre aux étudiants les obligations du banquier en matière de collecte d'informations sur le client lors d'une entrée en relation dans le respect des règles de conformité (règlementation LCB-FT et les risques de manquements liés). Il convient également d'attirer l'attention sur l'existence de la règlementation « d'inclusion bancaire » : droit au compte et services bancaires de base, offre à la clientèle fragile. Les aspects tarifaires de fonctionnement de compte et services associés pourront faire l'objet d'une analyse comparée des conventions de compte de différents établissements bancaires. L'enseignement doit permettre de sensibiliser aux nouvelles sources de PNB liées à la commercialisation de services associés. L'étudiant doit être capable de comprendre la finalité et de respecter les procédures internes qui intègrent la règlementation applicable à la clôture de compte que la clôture soit à l'initiative du banquier ou à celle du client particulier (motivation, délai, formalisation, tarification). Il doit connaitre le cas particulier de la clôture de compte pour les comptes ouverts dans le cadre de la procédure du droit au compte et connaitre les principes de la mobilité bancaire. Le contexte concurrentiel doit être mis en évidence dans le cadre de l'étude de la mobilité bancaire.

Activité 2 - Mise à disposition et suivi des moyens de paiement A3.2 T1 Propositions de moyens de paiement selon leurs caractéristiques. A3.2 T2 Prévention des risques liés aux moyens de paiement. A3.2 T3 Application de la réglementation et des procédures internes relatives aux incidents de paiement.	Adapter les différents moyens de paiement à la situation du client. Prévenir les risques liés aux moyens de paiement. Participer au traitement des incidents liés aux moyens de paiement.	**Les moyens de paiement** Typologie des moyens de paiement Moyens de paiement physiques. Moyens de paiement dématérialisés. Paiement en devises. Fonctionnement et risques Usage abusif. Fraude. Opposition.	Cette partie présente, de manière exhaustive, l'ensemble des moyens de paiement mis à la disposition du client particulier et leurs principales caractéristiques, leur coût et les frais qu'ils peuvent générer. L'étude des moyens de paiement doit intégrer les évolutions réglementaires, technologiques et commerciales, et les innovations propres à l'offre des différents acteurs de ce marché. Elle doit permettre d'appréhender les obligations et risques pour l'établissement et le client en cas d'incident et les responsabilités de chacun. La prise en compte des risques nécessitera une veille relative à l'évolution des pratiques frauduleuses et des moyens mis en œuvre pour y faire face.
Activité 3 - Élaboration d'une solution d'épargne A3.3 T1 Identification des produits d'épargne adaptés à la situation du client. A.3.3 T2 Identification des différents instruments financiers et des techniques des marchés financiers adaptés à la situation du client.	Définir le profil d'investisseur. Caractériser les différents produits d'épargne et les principaux instruments financiers et leur compte support. Élaborer une solution d'épargne adaptée à la situation du client et à ses motivations.	**L'épargne** Caractérisation de l'épargnant Fiscalité du particulier. Capacité d'épargne. Motif d'épargne. Classification des profils investisseur. Épargne et produits d'épargne Produits d'épargne bancaire. Produits d'épargne non bancaire.	Les caractéristiques des produits d'épargne bancaire doivent être maîtrisées afin de les intégrer dans une solution en adéquation avec la situation du client (notamment, conditions d'ouverture, taux de rémunération, plafond, calcul des intérêts, fiscalité, conditions de transfert, clôture…). On limite l'étude des placements bancaires à ceux qui sont actuellement commercialisés. L'étude des instruments financiers n'a pas pour objectif de faire des étudiants des experts des marchés financiers. Il s'agit d'étudier les caractéristiques principales des actions, obligations et OPCVM (rendement, fiscalité, liquidité, supports, risques en capital, garantie éventuelle, frais...). Les enveloppes fiscales liées à ces produits seront étudiées (assurance vie, PEA, PER). Par ailleurs, ils doivent connaître les principaux

		Instruments financiers. Épargne durable et solidaire. Enveloppes fiscales. Calculs financiers : intérêts, valeur acquise, valeur actuelle, rendement.	mécanismes de fonctionnement des marchés ainsi que les modalités d'acquisition des titres (carnet d'ordres, ordres de bourse). L'enseignant veille à sensibiliser les étudiants à d'autres types de placements non bancaires (crypto-actifs, or, pierre-papier, etc.). Les étudiants sont également informés des enjeux de l'offre de produits d'épargne durable et solidaire.
Activité 4 - Élaboration d'une solution d'assurance A3.4 T1 Identification et suivi des assurances de personnes adaptées à la situation du client. A4.4 T2 Identification et suivi des assurances de biens et responsabilité adaptées à la situation du client.	Caractériser les produits d'assurance de personnes et de prévoyance. Caractériser les produits d'assurance de dommages et de responsabilité. Élaborer une solution d'assurance adaptée à la situation personnelle et patrimoniale du client.	**L'assurance** Cadre général de l'assurance Contrat d'assurance. Réglementation propre aux produits d'assurance. Types d'assurances Assurance de personnes. Assurance de biens et responsabilité.	Cette partie nécessite de s'approprier le vocabulaire spécifique de l'assurance et la réglementation en vigueur. Elle permet aux étudiants de bien connaitre toutes les caractéristiques des assurances de personnes et de dommages et responsabilités : leur fonctionnement, les principales garanties offertes, principales exclusions, primes, gestion des avenants, franchises, obligations de déclarations du client, les cas de déchéances. Les règles de souscription et de résiliation doivent être maîtrisées. Le bilan assurance permet de proposer aux clients une solution d'assurance adaptée. Il est possible d'étudier l'assurance vie avec les produits de placement financiers en soulignant ses spécificités (clause bénéficiaire). La gestion des sinistres ne fait pas partie du référentiel.
Activité 5 - Élaboration d'une		**Le financement** Types de crédit.	Cette partie doit amener les étudiants à connaitre les différents types de financements pour les particuliers, leur finalité et leur fonctionnement dans le but de pouvoir proposer au client le financement adapté à ses besoins et à sa situation financière.

solution de financement A3.5 T1 Caractérisation des différents types de financement. A3.5 T2 Évaluation de la solvabilité de l'emprunteur. A3.5 T3 Montage du projet en collaboration avec les partenaires appropriés. A3.5.T4 Suivi du crédit : renégociation, rachat, traitement des incidents.	Caractériser les différents types de crédits. Élaborer une solution de financement adaptée au projet du client et à sa situation personnelle et patrimoniale. Mettre en place des assurances et des garanties appropriées. Suivre le crédit jusqu'à son remboursement.	Gestion du risque Indicateurs de solvabilité et cotation risque. Sûretés réelles, les sûretés personnelles. Assurances de l'emprunteur. Offre de prêt Plan de financement. Tableau d'amortissement et coût du crédit. Protection du consommateur de crédit. Rôle des partenaires.	Dans ce cadre, une sensibilisation au paiement fractionné est faite. Les étudiants doivent également être capables d'expliquer les différents éléments d'un contrat de crédit : type de taux (fixe, variable, révisable, avec plafond...), tableau d'amortissement, coût du crédit, options du contrat de crédit (différé d'amortissement, modulation des mensualités). Les évènements de la vie des contrats de crédit sont abordés : rachat de crédit, renégociation, regroupement, modalités de remboursement anticipé, modification ou report de mensualité. Cette partie vise à sensibiliser les étudiants aux risques encourus par la banque et par les clients. Dans ce cadre ils devront maîtriser les règles et les usages en vigueur. L'enseignement permet d'identifier les liens entre le conseiller et les différents partenaires parties prenantes dans le projet d'un client. Il conviendra de souligner l'importance d'entretenir un réseau avec ses différents partenaires (agents immobiliers, courtiers, notaires, autres prestataires).