

Les
Techniques
bancaires

Pratiques • Applications corrigées

3^e édition

Philippe Monnier
Sandrine Mahier-Lefrançois

53
en
FICHES

DUNOD

Table des matières

PARTIE I

L'environnement bancaire

Fiche 1	L'organisation du système bancaire	3
Fiche 2	La mercatique bancaire	9
Fiche 3	La segmentation des clientèles	14
Fiche 4	La connaissance du client bancaire	17
Fiche 5	Le cycle de vie du client	19
Fiche 6	L'analyse externe de l'agence	22
Fiche 7	L'analyse interne de l'agence	25
Fiche 8	La rentabilité de l'agence et du portefeuille	30
Fiche 9	Un zoom sur la négociation bancaire	36

PARTIE II

Le compte et les moyens (services) de paiement

Fiche 10	Le compte bancaire et son ouverture	45
Fiche 11	L'entretien en face à face	54
Fiche 12	Les incidents de fonctionnement	62
Fiche 13	Les agios et autres frais bancaires	66
Fiche 14	Les services associés au compte	72
Fiche 15	Le chèque	77
Fiche 16	Les cartes bancaires	85
Fiche 17	La vente de cartes bancaires : la montée en gamme	90
Fiche 18	Les autres services de paiement	94
Fiche 19	La clôture du compte	97

PARTIE III

La fiscalité du particulier

Fiche 20	Le système fiscal français	103
Fiche 21	Les revenus catégoriels et le calcul de l'impôt sur les revenus	106
Fiche 22	Les revenus fonciers et les plus-values immobilières	115
Fiche 23	Les revenus de capitaux mobiliers et les plus-values de cessions de valeurs mobilières	121
Fiche 24	L'impôt de solidarité sur la fortune (ISF)	127
Fiche 25	Les successions et donations	131
Fiche 26	Les produits de défiscalisation	140

PARTIE IV

L'épargne bancaire et financière

Fiche 27	Éléments de mathématiques financières	149
Fiche 28	L'épargne bancaire	155
Fiche 29	Les produits d'épargne à terme	160
Fiche 30	L'épargne logement	165
Fiche 31	L'assurance-vie	174
Fiche 32	La vente de l'assurance-vie	186
Fiche 33	Le plan d'épargne retraite populaire (PERP)	194
Fiche 34	Comment augmenter la collecte d'épargne du réseau ?	202

PARTIE V

Les crédits

Fiche 35	Les crédits de trésorerie et les crédits à la consommation	213
Fiche 36	La vente de crédits à court terme	219
Fiche 37	Les crédits immobiliers et la gestion du risque	223
Fiche 38	La vente d'un crédit immobilier	229

Fiche 39	Les prêts aidés	232
Fiche 40	Le coût d'un crédit	241
Fiche 41	Les opérations sur crédit	250
Fiche 42	Les prêts relais et prêts <i>in fine</i>	259

PARTIE VI

Les marchés financiers

Fiche 43	L'organisation des marchés financiers	265
Fiche 44	La cotation et le fonctionnement des marchés	268
Fiche 45	Les ordres de bourse	274
Fiche 46	Les actions et opérations sur actions	280
Fiche 47	Les obligations	284
Fiche 48	Les OPCVM	289
Fiche 49	Le plan d'épargne en actions	297
Fiche 50	La vente d'un PEA	300

PARTIE VII

Les produits d'assurance

Fiche 51	Les produits d'assurances	307
Fiche 52	La vente de produits d'assurance	312

PARTIE VIII

Le client mécontent de la relation bancaire

Fiche 53	La gestion d'un client mécontent	319
Index		323