



Ce document a été mis en ligne par l'organisme [FormaV®](#)

Toute reproduction, représentation ou diffusion, même partielle, sans autorisation préalable, est strictement interdite.

Pour en savoir plus sur nos formations disponibles, veuillez visiter :

www.formav.co/explorer

Corrigé du sujet d'examen - E5 - Conseil et expertise en solutions bancaires et financières - BTS BANQUE (Banque) - Session 2018

1. Rappel du contexte du sujet

Ce sujet d'examen s'inscrit dans le cadre de l'épreuve E5 du BTS Banque, qui évalue les compétences des étudiants en matière de conseil et d'expertise dans le domaine bancaire. Les questions portent sur la gestion des risques, la relation client, la réglementation bancaire, et le financement des PME.

2. Correction des questions

Question 1

Idée de la question : Expliquer la réponse que vous allez faire à votre jeune client.

Raisonnement attendu : Il est essentiel d'expliquer au client les caractéristiques du PEA, les conditions d'ouverture, ainsi que les avantages et inconvénients de ce produit par rapport à d'autres options d'investissement.

Réponse modèle : Pour répondre à votre demande, je vous informe que le Plan d'Épargne en Actions (PEA) est une solution adaptée pour investir en bourse. Toutefois, étant donné que vous avez 17 ans, vous ne pouvez ouvrir un PEA qu'avec l'accord de vos parents ou tuteurs légaux. Le PEA permet d'investir dans des actions tout en bénéficiant d'avantages fiscaux, mais il est important de noter qu'il y a un plafond de versement de 150 000 euros. De plus, les gains réalisés sont exonérés d'impôt sur le revenu après 5 ans de détention. Je vous conseille de bien réfléchir à votre projet d'investissement et d'évaluer votre tolérance au risque avant de vous engager.

Question 2

Idée de la question : Identifier dans la charte du réseau les compétences attendues en termes relationnels pour mettre en place une relation client de qualité.

Raisonnement attendu : Il faut se référer à la charte de qualité pour extraire les compétences relationnelles essentielles pour un conseiller de clientèle.

Réponse modèle : Selon la charte de qualité, les compétences relationnelles attendues incluent :

- La capacité à réactualiser les informations concernant le client à chaque rendez-vous.
- La mise en œuvre d'une relation de confiance sur le long terme.
- La formulation de plusieurs propositions adaptées aux besoins du client.
- La capacité à donner toutes les informations nécessaires à la compréhension des produits.
- Un accueil courtois et attentif lors des rendez-vous.

Ces compétences sont essentielles pour établir une relation client de qualité et assurer la satisfaction du client.

Question 3

Idée de la question : Donner trois arguments qui justifient la nécessité pour la banque de fournir un service de qualité.

Raisonnement attendu : Il est important de démontrer que la qualité du service impacte la satisfaction client, la fidélisation et la réputation de la banque.

Réponse modèle : La nécessité pour la banque de fournir un service de qualité se justifie par :

- **Satisfaction client :** Un service de qualité améliore la satisfaction des clients, ce qui peut conduire à des recommandations et à un bouche-à-oreille positif.
- **Fidélisation :** Un bon service incite les clients à rester fidèles à la banque, réduisant ainsi le taux de churn.
- **Réputation :** Une banque qui offre un service de qualité renforce sa réputation sur le marché, attirant ainsi de nouveaux clients.

Ces éléments sont cruciaux pour la pérennité et la croissance de l'établissement bancaire.

Question 4

Idée de la question : Présenter les piliers de l'Union bancaire à l'aide de vos connaissances et du schéma figurant dans l'annexe 2.

Raisonnement attendu : Il faut expliquer les trois piliers de l'Union bancaire : la supervision bancaire, le mécanisme de résolution et le système de garantie des dépôts.

Réponse modèle : Les piliers de l'Union bancaire sont :

- **Supervision bancaire :** Mise en place de l'Autorité bancaire européenne (ABE) pour superviser les banques dans la zone euro.
- **Mécanisme de résolution :** Création d'un cadre pour gérer les crises bancaires sans recourir à l'argent public, avec un fonds de résolution unique.
- **Système de garantie des dépôts :** Garantie des dépôts des clients jusqu'à 100 000 euros pour renforcer la confiance dans le système bancaire.

Ces piliers visent à assurer la stabilité financière et à protéger les consommateurs.

Question 5

Idée de la question : Identifier l'autorité de contrôle qui supervise les autres établissements de crédit en France et présenter ses missions.

Raisonnement attendu : Il faut mentionner l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR) et ses missions principales.

Réponse modèle : L'autorité de contrôle qui supervise les établissements de crédit en France est l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR). Ses missions incluent :

- La surveillance de la solidité financière des banques et des assurances.
- La protection des clients et des assurés.
- La lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme.

L'ACPR veille à la stabilité du système financier français et à la confiance des clients.

Question 6

Idée de la question : Présenter le problème juridique posé dans la situation ci-dessus, les règles de droit applicables et la solution qui sera apportée à la demande de votre cliente.

Raisonnement attendu : Il faut aborder la dévolution légale des héritages sans testament et expliquer les règles de succession.

Réponse modèle : Le problème juridique posé concerne la succession de Thierry Nicolo, décédé sans testament. Selon les règles de dévolution légale, les héritiers sont classés par ordre de priorité. Dans ce cas, les enfants (Pierre, et les descendants de Jean) héritent en premier. Étant donné que Jean est décédé, ses filles Marine et Camille héritent de sa part. Ainsi, les héritiers sont Pierre, Marine et Camille, qui se partageront les avoirs de Thierry Nicolo, en excluant les autres membres de la famille, comme les parents et les frères et sœurs. La solution consiste à établir un acte de notoriété pour officialiser cette dévolution.

Question 7

Idée de la question : Présenter les obligations du conseiller de clientèle confronté à ce type de situation.

Raisonnement attendu : Il faut aborder les obligations liées à la lutte contre le blanchiment d'argent.

Réponse modèle : Face à des comportements bancaires atypiques, le conseiller de clientèle doit respecter plusieurs obligations :

- Identifier le client et vérifier son identité.
- Surveiller les transactions inhabituelles et signaler les opérations suspectes à Tracfin.
- Conserver des documents et des justificatifs relatifs aux opérations douteuses.

Ces obligations visent à prévenir le blanchiment d'argent et à protéger l'intégrité du système financier.

Question 8

Idée de la question : Indiquer les sanctions encourues par les établissements de crédit en cas de manquement à leurs obligations en la matière.

Raisonnement attendu : Il faut mentionner les sanctions administratives et pénales possibles.

Réponse modèle : Les établissements de crédit encourent plusieurs types de sanctions en cas de manquement à leurs obligations de lutte contre le blanchiment d'argent :

- **Sanctions administratives :** Amendes pouvant atteindre plusieurs millions d'euros, comme dans le cas de BNP Paribas.
- **Sanctions pénales :** Poursuites judiciaires pouvant conduire à des condamnations pénales pour les dirigeants.

Ces sanctions visent à garantir la conformité des établissements aux réglementations en vigueur.

Question 9

Idée de la question : Rédiger une note structurée et argumentée sur le financement des PME.

Raisonnement attendu : Il faut présenter les raisons et limites du financement bancaire, puis les modes alternatifs de financement.

Réponse modèle : Partie 1 : Raisons et limites du financement bancaire des PME Le financement bancaire est prédominant pour plusieurs raisons :

- Accès à des montants significatifs pour des projets d'investissement.
- Conditions de taux souvent avantageuses par rapport aux autres sources de financement.

Cependant, des limites existent :

- Exigences de garanties élevées.
- Processus d'octroi de crédit parfois long et complexe.

Partie 2 : Modes de financement alternatifs Les PME se tournent vers des modes de financement alternatifs tels que :

- **Le crowdfunding** : Permet de lever des fonds auprès de particuliers via des plateformes en ligne.
- **Les business angels** : Investisseurs privés qui apportent des fonds et des conseils.
- **Les prêts inter-entreprises** : Facilités de crédit entre entreprises.

Ces alternatives offrent des solutions flexibles et adaptées aux besoins spécifiques des PME.

3. Synthèse finale

Erreurs fréquentes : - Oublier de citer des références précises dans les réponses. - Ne pas structurer les réponses de manière claire. - Négliger d'expliquer les concepts juridiques ou financiers de manière accessible.

Points de vigilance : - Lire attentivement chaque question pour bien comprendre ce qui est demandé. - Utiliser des exemples concrets pour illustrer les réponses. - Être précis et concis dans les formulations.

Conseils pour l'épreuve : - Préparer des fiches de révision sur les thèmes principaux abordés. - S'entraîner à rédiger des notes structurées pour les questions ouvertes. - Gérer son temps pour répondre à toutes les questions dans le délai imparti.

© FormaV EI. Tous droits réservés.

Propriété exclusive de FormaV. Toute reproduction ou diffusion interdite sans autorisation.

Copyright © 2026 FormaV. Tous droits réservés.

Ce document a été élaboré par FormaV® avec le plus grand soin afin d'accompagner chaque apprenant vers la réussite de ses examens. Son contenu (textes, graphiques, méthodologies, tableaux, exercices, concepts, mises en forme) constitue une œuvre protégée par le droit d'auteur.

Toute copie, partage, reproduction, diffusion ou mise à disposition, même partielle, gratuite ou payante, est strictement interdite sans accord préalable et écrit de FormaV®, conformément aux articles L.111-1 et suivants du Code de la propriété intellectuelle. Dans une logique anti-plagiat, FormaV® se réserve le droit de vérifier toute utilisation illicite, y compris sur les plateformes en ligne ou sites tiers.

En utilisant ce document, vous vous engagez à respecter ces règles et à préserver l'intégrité du travail fourni. La consultation de ce document est strictement personnelle.

Merci de respecter le travail accompli afin de permettre la création continue de ressources pédagogiques fiables et accessibles.

Copyright © 2026 FormaV. Tous droits réservés.

Ce document a été élaboré par FormaV® avec le plus grand soin afin d'accompagner chaque apprenant vers la réussite de ses examens. Son contenu (textes, graphiques, méthodologies, tableaux, exercices, concepts, mises en forme) constitue une œuvre protégée par le droit d'auteur.

Toute copie, partage, reproduction, diffusion ou mise à disposition, même partielle, gratuite ou payante, est strictement interdite sans accord préalable et écrit de FormaV®, conformément aux articles L.111-1 et suivants du Code de la propriété intellectuelle. Dans une logique anti-plagiat, FormaV® se réserve le droit de vérifier toute utilisation illicite, y compris sur les plateformes en ligne ou sites tiers.

En utilisant ce document, vous vous engagez à respecter ces règles et à préserver l'intégrité du travail fourni. La consultation de ce document est strictement personnelle.

Merci de respecter le travail accompli afin de permettre la création continue de ressources pédagogiques fiables et accessibles.