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 :
formav.co/explorer

BTS Banque

BTS Banque - Épreuve E4 : Accompagnement du parcours du client de services bancaires et financiers

Session 2026 • Code sujet : **2026-BTS-BANQUE-E4** • Durée : **30 minutes** • Coefficient : **3**

Sommaire

Cliquez sur une partie pour y accéder directement

1. **Accompagner le parcours du client : accueil, priorisation et suivi** (1 question) — **Page 3**
2. **Orienter le client vers le bon interlocuteur : virement permanent non exécuté** (1 question) — **Page 4**
3. **Traiter une alerte au quotidien : virement suspect après un appel frauduleux** (1 question) — **Page 5**
4. **Accompagner les usages numériques : autonomie, accessibilité et sécurité** (1 question) — **Page 6**
5. **Fiche récapitulative des quatre situations professionnelles** (1 question) — **Page 7**
6. **Ce qu'il faut retenir & Questions fréquentes (FAQ)** (Synthèse & Q&A Examen) — **Page 9**

Sujet officiel (PDF) : https://bts-banque.fr/assets/annales/bts-banque/E3 - Accompagnement du parcours du client de services bancaires et financiers/2026/BTS Banque - E3 - Accompagnement du parcours du client de services bancaires et financiers - Session 2026 - 1-Sujet.pdf

1. Accompagner le parcours du client : accueil, priorisation et suivi

À 10 h 15, trois clients arrivent en même temps à l'agence pour une mise à jour de coordonnées, un retrait refusé et un dépôt de chèque urgent. Le candidat doit organiser leur prise en charge, recueillir les informations utiles et suivre les demandes sans divulguer d'informations confidentielles.

Partie 1

Question 1.1. Présentez et justifiez l'ordre de prise en charge. Précisez les questions à poser à M. Benali, les vérifications possibles dans le respect de vos habilitations, les informations à actualiser pour Mme Martin, les modalités de traçabilité et de suivi de chaque demande, ainsi que l'adaptation de votre communication si un client manifeste de l'impatience.

Priorité	Action
Accueil	Écouter brièvement les trois demandes et reconnaître leurs contraintes. Orienter immédiatement Mme Martin vers le conseiller disponible avant son rendez-vous de 10 h 20.
Départ proche	Traiter le dépôt de chèque selon la procédure de l'agence et remettre le justificatif prévu.
Retrait refusé	Après authentification, qualifier la situation de M. Benali et vérifier les éléments accessibles dans le cadre de mes habilitations.

Demander à M. Benali l'heure, le lieu, le montant, le message d'erreur et les éventuelles tentatives. Vérifier notamment le solde disponible, les plafonds, le statut de la carte et les incidents accessibles, sans demander son code. Pour Mme Martin, contrôler son identité, confirmer les coordonnées à modifier et les mettre à jour selon la procédure. Consigner séparément demandes, vérifications, actions, orientation et suite annoncée. En cas d'impatience, écouter, reconnaître l'attente, expliquer le délai réaliste et préserver la confidentialité des autres clients.

> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> Mme Martin est orientée vers le conseiller, le dépôt est traité selon la procédure et le retrait est vérifié ou orienté, avec traçabilité et confidentialité.

2. Orienter le client vers le bon interlocuteur : virement permanent non exécuté

M. Caron signale par téléphone qu'un virement permanent de 180 euros vers son bailleur n'a pas été exécuté, puis l'appel est interrompu avant la vérification de son identité. Le candidat doit décrire la conduite à tenir et le parcours de traitement en utilisant un canal adapté et en respectant les règles d'authentification et de confidentialité.

Partie 2

Question 2.1. Expliquez votre conduite à tenir lors de l'appel interrompu, puis le parcours de traitement proposé au client lorsqu'il reprend contact. Précisez les vérifications nécessaires, les limites de votre intervention, les éléments à consigner, les conditions d'orientation vers le service compétent et les moyens d'éviter de demander ou de transmettre des données sensibles par un canal inadapté.

L'appel ayant été interrompu avant l'authentification, je ne consulte aucun dossier et ne communique aucune information. Je ne rappelle pas un numéro non vérifié. Je consigne uniquement l'interruption et, selon la procédure, les faits déclarés, sans les présenter comme vérifiés. J'invite le client à reprendre contact par un canal officiel.

1. À son retour, je vérifie son identité selon la procédure, à l'accueil ou via la messagerie sécurisée après connexion.
2. Je reformule la demande et distingue les déclarations des faits contrôlés. Dans la limite de mes habilitations, je vérifie la date, le montant de 180 euros, le bénéficiaire et le statut du virement dans les outils autorisés.
3. Si l'incident d'exécution nécessite une analyse, je transmets après authentification les éléments utiles à l'assistance aux opérations de paiement, par le circuit prévu.

Je trace les vérifications, l'orientation et le suivi annoncé. Je ne modifie pas l'ordre hors habilitation et ne demande ni ne transmets de codes, mots de passe ou données sensibles par un canal inadapté.

> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> Authentifier le client à sa reprise de contact, vérifier les éléments autorisés et transmettre l'incident d'exécution au service d'assistance par le canal sécurisé prévu.

3. Traiter une alerte au quotidien : virement suspect après un appel frauduleux

Mme Lopez a validé une notification après l'appel d'une personne se présentant comme salariée de la banque, puis constate un virement de 2 400 euros qu'elle ne reconnaît pas. Le statut de l'opération n'étant pas encore établi, le candidat doit sécuriser la prise en charge, qualifier l'alerte et appliquer le circuit d'escalade sans dépasser ses habilitations.

Partie 3

Question 3.1. Décrivez les premières actions pour sécuriser la prise en charge, qualifier l'alerte et orienter Mme Lopez vers le circuit compétent. Précisez les informations à recueillir, celles qu'il ne faut jamais lui demander, les précautions relatives à son téléphone et à la capture d'écran, les modalités de traçabilité et d'escalade, ainsi que la manière de communiquer sans minimiser le risque ni annoncer une décision hors de votre compétence.

Je reçois Mme Lopez à l'écart, l'écoute et distingue ses déclarations des faits vérifiés. Après authentification, je recueille la chronologie de l'appel et de la validation, le montant signalé de 2 400 euros et les éléments visibles sur le virement. Je vérifie son statut uniquement dans les outils autorisés.

- Je ne demande jamais mot de passe, code confidentiel ni facteur d'authentification. Je ne manipule pas son téléphone : je lui conseille de ne pas répondre au contact suspect, de ne rien supprimer et de suivre les consignes de sécurité de l'agence.
- La capture d'écran est conservée et transmise uniquement par le canal sécurisé prévu.
- J'alerte sans délai le service compétent, seul habilité à déterminer le statut et les suites possibles.

Je trace les faits, l'heure, les vérifications, la transmission et le suivi annoncé. J'explique l'urgence sans minimiser le risque ni promettre un remboursement.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Alerte tracée et transmise sans délai. Le statut du virement et les suites possibles sont à vérifier par le service habilité; aucun remboursement n'est annoncé.

4. Accompagner les usages numériques : autonomie, accessibilité et sécurité

M. Perrin, âgé de 76 ans, souhaite consulter son solde à distance, mais éprouve des difficultés avec l'application et la lecture sur son téléphone. Il envisage de communiquer son code à sa fille et souhaite aussi conserver un moyen de contacter l'agence sans utiliser l'application.

Partie 4

Question 4.1. Proposez un accompagnement progressif et adapté à M. Perrin en repérant ses besoins sans présumer de ses capacités. Expliquez la sécurité de ses accès, les modalités d'exercice sans recueillir ses codes et la vérification de sa compréhension. Présentez les solutions accessibles et les moyens de contact alternatifs, puis indiquez comment vous assurez le suivi de l'accompagnement.

Je demande à M. Perrin ce qu'il sait déjà faire, ce qui lui pose problème et quelle aide il souhaite, sans présumer de ses capacités. Je vérifie aussi comment son absence d'adresse électronique personnelle influe sur l'accès et l'authentification, puis je recherche les solutions prévues par la banque.

1. J'explique que ses codes et facteurs d'authentification sont personnels : sa fille peut l'accompagner, mais ne doit pas les utiliser à sa place.
2. Avec son accord, je le guide sur son téléphone. Il saisit lui-même ses codes, sans me les montrer, puis s'exerce à consulter son solde.
3. Je lui montre les réglages adaptés : caractères agrandis, zoom, contraste ou lecture vocale.

Je lui demande de refaire et d'expliquer les étapes. Je présente les contacts alternatifs prévus, notamment le téléphone et l'agence, puis je trace l'accompagnement et conviens d'un suivi.

> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> Accompagnement adapté, accès et codes sécurisés, exercice autonome, réglages d'accessibilité, contacts alternatifs et suivi de la compréhension.

5. Fiche récapitulative des quatre situations professionnelles

La fiche DR1, à rendre avec la copie, accompagne le dossier professionnel et sert de support à la présentation orale. Elle demande d'anonymiser les clients et les tiers, puis de résumer les quatre situations selon le canal, le contexte, les actions, les règles professionnelles et le bilan.

Fiche récapitulative

Question DR1. Complétez les quatre lignes à partir des situations professionnelles présentées dans le dossier et anonymisez les clients et les tiers. Pour chaque activité, indiquez le canal présentiel ou à distance, le contexte et la demande, les actions réalisées et les interlocuteurs, les règles professionnelles mobilisées, ainsi que le résultat et le bilan. Aucun barème propre à cette fiche n'est indiqué.

Synthèse anonymisée des quatre situations du sujet. Les actions et bilans indiquent la conduite à tenir, sans présenter comme réalisés des actes qui restent à effectuer.

Activité	Canal	Contexte et demande	Actions et interlocuteurs	Règles professionnelles	Résultat et bilan
Accompagnement du parcours client	Présentiel	Rendez-vous de mise à jour, retrait refusé, dépôt de chèque urgent.	Accueillir et qualifier chaque demande ; traiter le dépôt selon la procédure, orienter la cliente vers le conseiller disponible et évaluer l'urgence du retrait.	Confidentialité, habilitations, écoute et traçabilité.	Demandes orientées ; suites annoncées.
Orientation vers le bon interlocuteur	Téléphone	Virement permanent de 180 € non exécuté ; appel interrompu avant authentification.	Ne pas consulter le dossier ; proposer une reprise en agence ou par messagerie sécurisée, puis solliciter l'assistance paiement après authentification.	Authentification préalable, canal adapté, transmission limitée au nécessaire.	Incident orienté après vérifications ; suivi communiqué.
Traitement des alertes au quotidien	Présentiel	Virement contesté de 2 400 € après un appel suspect et une validation dans l'application.	Recueillir les faits, faire vérifier le statut par un interlocuteur habilité, puis transmettre la capture selon la procédure et escalader sans délai.	Sécurité, confidentialité et traçabilité ; ne demander aucun code et ne promettre aucun remboursement.	Alerte transmise ; décision réservée au service compétent.
Accompagnement des usages numériques	À distance visé : consultation depuis le domicile	Client de 76 ans : difficulté avec l'application et les petits caractères, sans adresse électronique personnelle.	Repérer ses besoins, le guider sans recueillir ses codes, adapter l'affichage et présenter les moyens de contact alternatifs.	Pédagogie, accessibilité et protection des facteurs d'authentification.	Compréhension à vérifier ; suivi adapté à proposer.

DR1 complété : synthèse des quatre situations

Activité	Canal : présentiel ou distance	Contexte et demande	Actions réalisées et interlocuteurs	Règles professionnelles mobilisées	Résultat et bilan
Accompagnement du parcours client	Présentiel	Rendez-vous, retrait refusé, dépôt urgent	Qualifier ; traiter, orienter et évaluer l'urgence	Confidentialité, habilitation, traçabilité	Orienter ; annoncer les suites
Orientation vers le bon interlocuteur	Téléphone	Virement de 180 € non exécuté ; appel interrompu	Reprise authentifiée ; assistance paiement	Authentification, canal adapté	Incident orienté ; suivi annoncé
Traitement des alertes au quotidien	Présentiel	Virement contesté après appel suspect	Qualifier, vérifier, transmettre, escalader	Sécurité, traçabilité	Alerte transmise ; décision compétente
Accompagnement des usages numériques	À distance visé	Consultation du solde, difficulté numérique	Guider, adapter l'affichage, proposer d'autres contacts	Fédération, accessibilité	Compréhension à vérifier ; suivi

Une situation par activité attendue, avec un équilibre entre présentiel et distance.

✓ RÉPONSE À RETENIR

Quatre situations anonymisées : accueil en agence, incident de paiement par téléphone, alerte de sécurité en agence et accompagnement numérique à distance, avec orientation adaptée, confidentialité et suivi.

Ce qu'il faut retenir de ce sujet (Session 2026)

Bilan de l'épreuve : L'épreuve orale E4 du BTS Banque, session 2026, porte le code 2026-BTS-BANQUE-E4, dure 30 minutes et a un coefficient 3. Le candidat présente un dossier professionnel de quatre situations et répond à un entretien. Les compétences évaluées concernent l'accompagnement du client, l'orientation, le traitement des alertes et les usages numériques, dans le respect des habilitations, de la confidentialité et des procédures.

Notions-clés, formules & règles à maîtriser

- Authentifier le client avant toute consultation ou communication d'informations relatives à son dossier.
- Qualifier une demande en distinguant les faits déclarés par le client des éléments vérifiés.
- Transmettre la demande au service compétent par un canal adapté et informer le client des suites prévues.
- Les mots de passe, codes confidentiels et facteurs d'authentification sont personnels et ne doivent jamais être communiqués à un tiers.

Points de vigilance & attentes du jury

- Présentez pour chaque situation le contexte, la mission, les actions, les règles appliquées, le résultat et les enseignements tirés.
- Distinguez clairement les actions réalisées personnellement de celles relevant d'un autre intervenant.
- Pour une alerte de sécurité, appliquez sans délai le circuit interne et assurez la traçabilité.
- Anonymisez les clients et les tiers dans le dossier professionnel et sur la fiche DR1.

Questions fréquentes sur cette épreuve (Q&A Examen)

Q : Comment structurer la présentation de mes situations professionnelles ?

Pour chaque situation, présentez le canal, la demande et les contraintes, puis votre mission et ses limites. Décrivez les actions et interlocuteurs, les règles appliquées, le résultat, les difficultés rencontrées et les enseignements tirés.

Q : Que faire si je ne peux pas vérifier l'identité du client ?

Ne consultez pas son dossier et ne communiquez aucune donnée nominative. Invitez le client à reprendre contact par un canal permettant l'authentification prévue, puis poursuivez les vérifications selon les procédures de l'établissement.

Q : Comment le temps et les points sont-ils répartis à l'épreuve ?

L'épreuve dure 30 minutes, avec une présentation de 10 minutes au maximum et un entretien de 20 minutes. Le barème totalise 20 points, répartis à parts égales entre les quatre domaines, soit 5 points chacun.

Q : Quels critères la commission évalue-t-elle pendant l'entretien ?

La commission évalue la qualité de la présentation des situations et la maîtrise des compétences mobilisées. Il faut argumenter ses choix, distinguer son propre rôle de celui des autres intervenants et adapter ses réponses aux questions.

Sujet officiel associé (PDF) : https://bts-banque.fr/assets/annales/bts-banque/E3 - Accompagnement du parcours du client de services bancaires et financiers/2026/BTS Banque - E3 - Accompagnement du parcours du client de services bancaires et financiers - Session 2026 - 1-Sujet.pdf

Ressources BTS Banque : Toutes les annales & corrigés • Fiches de révision complètes • Simulateur de notes d'examen

Copyright © 2027 FormaV®. Tous droits réservés.

FormaV® est une marque déposée auprès de l'INPI sous le numéro 5227897.

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.