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

BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR

BANQUE

ÉPREUVE E4 : ACCOMPAGNEMENT DU PARCOURS DU CLIENT DE SERVICES BANCAIRES ET FINANCIERS

SESSION 2026

Durée : 30 minutes

SPÉCIALITÉ / UNITÉ	COEFF
BANQUE	3

Moyens de calculs et matériel autorisés :

Aucune règle spécifique relative à la calculatrice n'est prévue pour cette épreuve orale.

Le candidat présente son dossier professionnel composé d'une fiche récapitulative et de quatre situations professionnelles. Un support numérique de présentation peut être utilisé sous la responsabilité matérielle du candidat.

Dès que le sujet vous est remis, assurez-vous qu'il est complet.

Ce sujet comporte 8 pages numérotées de 1/8 à 8/8.

Les documents réponses en fin de sujet sont à rendre avec la copie.

DOSSIER SUJET

CONSIGNES DE L'ÉPREUVE ORALE ET DOSSIER PROFESSIONNEL : AGENCE FICTIVE BANQUE DES RIVES, LYON, RHÔNE

L'épreuve dure 30 minutes. Elle comprend une présentation de 10 minutes au maximum, suivie d'un entretien de 20 minutes. Le candidat s'appuie sur son dossier professionnel, composé d'une fiche récapitulative et de quatre situations professionnelles rencontrées en milieu professionnel.

Les quatre situations couvrent les activités suivantes : accompagnement du parcours client, orientation vers le bon interlocuteur, traitement des alertes au quotidien et accompagnement des usages numériques. Elles équilibrent les activités réalisées en présentiel et à distance. Le candidat présente le contexte, les actions qu'il a menées, les règles professionnelles appliquées, les résultats obtenus et les enseignements tirés.

Les situations proposées dans les parties ci-dessous servent de supports aux questions de l'entretien. Elles ne remplacent pas les situations professionnelles personnelles figurant dans le dossier du candidat. Le barème sur 20 points répartit les critères d'évaluation du présent document entre les quatre domaines de compétences.

PARTIE 1 : Accompagner le parcours du client (5 points)

Accueil, écoute, priorisation et suivi de la demande

Situation d'entretien : à 10 h 15, trois clients se présentent simultanément à l'agence. Mme Martin a rendez-vous à 10 h 20 pour faire le point sur ses coordonnées. M. Benali signale qu'un retrait d'espèces a été refusé alors que son compte présente un solde créditeur. Une cliente souhaite uniquement déposer un chèque et doit rejoindre son lieu de travail dans 10 minutes. Le conseiller chargé des rendez-vous est disponible, tandis que l'agent d'accueil est déjà en ligne avec un client. Vous intervenez au premier accueil.

Expliquez comment vous prenez en charge les clients, recueillez les informations utiles et organisez le suivi sans divulguer d'informations confidentielles à des tiers.

Éléments de la situation d'accueil

Client	Demande	Contrainte connue	Interlocuteur ou canal disponible
Mme Martin	Mise à jour de coordonnées	Rendez-vous à 10 h 20	Conseiller disponible
M. Benali	Retrait refusé	Solde créditeur déclaré par le client	Accueil puis traitement ou orientation
Cliente sans rendez-vous	Dépôt de chèque	Départ dans 10 minutes	Opération courante selon procédure de l'agence

Données fournies pour l'entretien.

1.1 (5 points) Présentez votre ordre de prise en charge et justifiez-le. Précisez les questions à poser à M. Benali, les vérifications possibles dans le respect des habilitations, les informations à actualiser pour Mme Martin, ainsi que les modalités de traçabilité et de suivi de chaque demande. Indiquez comment vous adaptez votre communication si un client manifeste de l'impatience.

PARTIE 2 : Orienter le client vers le bon interlocuteur (5 points)

Qualification de la demande, diagnostic initial et orientation

Situation d'entretien : M. Caron contacte l'agence par téléphone. Il indique qu'un virement permanent de 180 euros vers son bailleur n'a pas été exécuté à la date prévue. Il précise que le bénéficiaire et le montant n'ont pas changé. Il a déjà vérifié la date d'échéance dans son espace client. La ligne téléphonique est interrompue avant que vous puissiez vérifier son identité ou consulter son dossier.

Les canaux disponibles sont l'accueil en agence, la messagerie sécurisée après authentification et le service d'assistance aux opérations de paiement. Toute consultation ou communication de données nominatives suppose une authentification conforme aux procédures de l'établissement.

Canaux et conditions de traitement

Canal ou interlocuteur	Utilisation	Condition préalable
Accueil en agence	Échange avec le client et première qualification	Vérifier l'identité avant l'accès au dossier
Messagerie sécurisée	Échange écrit relatif au compte	Client connecté et authentifié
Assistance aux opérations de paiement	Analyse d'un incident d'exécution	Transmettre les éléments utiles après authentification

Procédures de l'établissement applicables à la situation.

2.1 (5 points) Expliquez votre conduite à tenir lors de cet appel interrompu, puis décrivez le parcours de traitement que vous proposez au client lorsqu'il reprend contact. Précisez les vérifications nécessaires, les limites de votre intervention, les éléments à consigner et les conditions d'orientation vers le service compétent. Indiquez comment vous évitez de demander ou de transmettre des données sensibles par un canal inadapté.

PARTIE 3 : Traiter une alerte au quotidien (5 points)

Qualification d'une alerte, maîtrise du risque et escalade

Situation d'entretien : Mme Lopez se présente en agence et indique avoir reçu un appel d'une personne se présentant comme un salarié de la banque. Cette personne lui a demandé de valider une opération dans son application afin d'« annuler une fraude ». Mme Lopez a validé une notification, puis a constaté un virement de 2 400 euros qu'elle ne reconnaît pas. Elle dispose de son téléphone et d'une capture d'écran de la notification. Vous ne savez pas encore si l'opération est exécutée, en cours ou révocable.

Dans cette situation, vous appliquez les procédures de sécurité et d'escalade de l'établissement. Vous ne promettez pas le remboursement et ne réalisez aucune opération hors de vos habilitations.

Informations connues au moment du signalement

Élément	Information disponible	Point à vérifier par le canal habilité
Montant signalé	2 400 euros	Montant et statut de l'opération dans les outils autorisés
Origine du contact suspect	Appel d'une personne prétendant travailler pour la banque	Éléments utiles à transmettre selon la procédure interne
Action du client	Validation d'une notification dans l'application	Chronologie et nature de l'action, sans demander de secret d'authentification
Justificatif	Capture d'écran disponible sur le téléphone du client	Modalités de conservation et de transmission prévues par l'établissement

Ne pas déduire de ces éléments le statut définitif de l'opération.

3.1 (5 points) Décrivez les premières actions à mener 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, ainsi que les modalités de traçabilité et d'escalade. Expliquez comment vous communiquez sans minimiser le risque ni annoncer une décision qui ne relève pas de votre compétence.

PARTIE 4 : Accompagner les usages numériques (5 points)

Autonomie numérique, accessibilité et sécurité des usages à distance

Situation d'entretien : M. Perrin, âgé de 76 ans, souhaite consulter son solde depuis son domicile mais ne parvient pas à utiliser l'application bancaire. Il ne possède pas d'adresse électronique personnelle et dit avoir des difficultés à lire les petits caractères sur son téléphone. Il demande s'il peut communiquer son code confidentiel à sa fille pour qu'elle effectue la connexion à sa place. Il souhaite toutefois conserver un moyen de contacter l'agence sans utiliser l'application.

Les procédures de l'établissement prévoient un accompagnement pédagogique, des supports accessibles et des moyens de contact alternatifs. Les codes confidentiels et facteurs d'authentification sont personnels et ne doivent pas être communiqués à un tiers.

Besoins et contraintes exprimés

Besoin exprimé	Contrainte	Réponse professionnelle à envisager
Consulter le solde à distance	Difficultés d'utilisation de l'application	Accompagnement étape par étape et vérification de la compréhension
Lire les informations à l'écran	Petits caractères difficiles à lire	Paramètres d'accessibilité et support adapté
Être aidé par sa fille	Demande de communiquer un code personnel	Expliquer la confidentialité des codes et proposer une aide sécurisée
Contacter l'agence autrement	Ne souhaite pas dépendre exclusivement de l'application	Présenter les moyens de contact alternatifs de l'établissement

Données à prendre en compte pour proposer un accompagnement adapté.

4.1 (5 points) Proposez un accompagnement progressif et adapté à M. Perrin. Montrez comment vous repérez ses besoins sans présumer de ses capacités, lui expliquez la sécurité de ses accès, lui permettez de s'exercer sans recueillir ses codes et vérifiez qu'il a compris les étapes. Présentez également les solutions accessibles et les moyens de contact alternatifs, puis indiquez comment vous assurez le suivi de l'accompagnement.

DOSSIER TECHNIQUE ET RESSOURCES

Documents ressources nécessaires à la résolution du sujet

DT 1 : ORGANISATION DE L'ÉPREUVE ET CONSTITUTION DU DOSSIER PROFESSIONNEL

L'épreuve comprend une présentation de 10 minutes au maximum et un entretien de 20 minutes. Le dossier professionnel comporte une fiche récapitulative et quatre situations professionnelles. Les situations doivent couvrir l'accompagnement du parcours client, l'orientation vers le bon interlocuteur, le traitement des alertes au quotidien et l'accompagnement des usages numériques. Elles doivent équilibrer les activités en présentiel et à distance.

Pour chaque situation, le candidat présente le contexte, sa mission, les actions réalisées, les règles professionnelles mobilisées, les résultats et une analyse réflexive. Les informations permettant d'identifier un client ou un tiers doivent être anonymisées.

Éléments attendus pour chaque situation

Élément	Contenu à présenter
Contexte	Canal, demande du client et contraintes utiles, sans donnée identifiante
Mission	Rôle confié, limites d'habilitation et interlocuteurs mobilisés
Actions	Écoute, vérifications, traitement, orientation et suivi
Règles professionnelles	Confidentialité, sécurité, conformité et procédures applicables
Bilan	Résultat, difficultés rencontrées et enseignements tirés

Plan de présentation conseillé pour rendre compte d'une activité professionnelle.

DT 2 : REPÈRES PROFESSIONNELS POUR LE TRAITEMENT DES DEMANDES ET DES ALERTES

Les éléments ci-dessous constituent des repères de prise en charge pour les situations présentées dans le sujet. Le candidat tient compte des procédures, des habilitations et des outils de l'établissement où il a réalisé ses activités.

- **Confidentialité :** authentifier le client avant de consulter ou communiquer des informations relatives à son dossier et limiter les échanges aux personnes autorisées.
- **Qualification :** écouter la demande, reformuler, recueillir les faits utiles et distinguer les informations déclarées des éléments vérifiés.
- **Orientation :** transmettre la demande au service compétent avec les éléments nécessaires, par un canal adapté, et informer le client des suites prévues.
- **Alerte :** appliquer sans délai le circuit interne prévu, assurer la traçabilité et ne pas annoncer une conclusion ou une décision hors de son champ de compétence.
- **Sécurité numérique :** ne jamais demander au client de communiquer ses mots de passe, codes confidentiels ou facteurs d'authentification.

Repères de prise en charge

Situation	Priorité professionnelle	Trace ou suite à prévoir
Demande courante	Qualifier et traiter dans le cadre de ses habilitations	Compte rendu utile et suivi annoncé au client
Dysfonctionnement	Vérifier les éléments accessibles et orienter si nécessaire	Transmission au service compétent et information du client
Alerte de sécurité	Appliquer le circuit d'escalade sans délai	Traçabilité selon les procédures de l'établissement
Difficulté numérique	Adapter l'accompagnement et préserver les secrets d'authentification	Vérifier la compréhension et proposer un suivi adapté

Principes professionnels à mobiliser et à justifier pendant l'entretien.

DT 3 : CRITÈRES D'ÉVALUATION DE L'ENTRETIEN

L'évaluation porte sur la qualité de la présentation des situations professionnelles et sur la maîtrise des compétences mobilisées. Le candidat argumente ses choix, distingue ce qu'il a personnellement réalisé de ce qui relève d'un autre intervenant et adapte ses réponses aux questions de la commission.

Répartition des critères sur 20 points

Domaine évalué	Points
Accompagnement du parcours du client	5
Orientation vers le bon interlocuteur	5
Traitement des alertes au quotidien	5
Accompagnement des usages numériques	5
Total	20

Répartition utilisée dans le présent sujet.

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

DR 1 : Fiche récapitulative des quatre situations professionnelles — **À RENDRE AVEC LA COPIE**

Compléter les quatre lignes à partir des situations professionnelles présentées dans le dossier. Anonymiser les clients et les tiers. Cette fiche accompagne le dossier professionnel et sert de support à la présentation orale.

Synthèse des situations professionnelles

Activité	Canal : présentiel ou distance	Contexte et demande	Actions réalisées et interlocuteurs	Règles professionnelles mobilisées	Résultat et bilan
Accompagnement du parcours client	.....	.....	.....	.....	.....
Orientation vers le bon interlocuteur	.....	.....	.....	.....	.....
Traitement des alertes au quotidien	.....	.....	.....	.....	.....
Accompagnement des usages numériques	.....	.....	.....	.....	.....

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

Cadre réservé aux justifications, calculs complémentaires ou schémas du candidat :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

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.