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

Épreuve E5 - Environnement économique, juridique et organisationnel de l'activité bancaire

Session 2016 • Code sujet : **BQE5ECO** • Durée : **4 heures** • Coefficient : **4**

Sommaire

Cliquez sur une partie pour y accéder directement

1. Crédit, financement de l'économie et réglementation prudentielle (7 questions) **Page 3**

2. Vol de carte bancaire et preuve de la négligence (1 question) **Page 6**

3. Banque en ligne, usages numériques et adaptation des banques (3 questions) **Page 7**

4. 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/E5 - Conseil et expertise en solutions bancaires et financières/2016/BTS Banque - E5 - Conseil et expertise en solutions bancaires et financières - Session 2016 - 1-Sujet.pdf

1. Crédit, financement de l’économie et réglementation prudentielle

Conseiller de clientèle à la banque Y, le candidat accompagne des clients qui souhaitent financer leurs projets et doit concilier relation de confiance et maîtrise des risques. Il analyse aussi la place du crédit dans l’économie, la politique monétaire de la BCE et le renforcement de la réglementation prudentielle depuis 2008.

Question 1. Expliquer quelles sont les obligations générales du banquier vis-à-vis du client lors de la mise en place d’un crédit.

Le banquier doit étudier la demande avec loyauté et fournir une information claire sur le crédit : montant, durée, taux, coût total, échéances et conséquences d’un défaut de paiement. Il vérifie la solvabilité à partir des informations recueillies et propose un financement adapté aux besoins et aux capacités de remboursement du client. Il respecte les règles légales propres au crédit concerné, notamment la remise des informations précontractuelles.

Il doit également alerter le client non averti si le prêt présente un risque d’endettement excessif, tout en respectant le secret professionnel. Le devoir de mise en garde ne signifie pas que la banque doit accorder le crédit demandé.

> ✓ RÉPONSE À RETENIR
>
> Informer clairement, vérifier la solvabilité, proposer un crédit adapté et mettre en garde contre un risque excessif d’endettement.

Question 2. Préciser la nature des risques rencontrés par la banque lors de l’octroi d’un crédit.

Le risque principal est que l’emprunteur ne rembourse pas les sommes dues. L’octroi d’un crédit expose aussi la banque à d’autres risques liés à ses engagements et à leur gestion.

Risque	Manifestation
Crédit	Défaut de paiement et perte sur la créance.
Concentration	Exposition trop forte à un client, un secteur ou une zone.
Taux et liquidité	Variation défavorable des taux ou ressources insuffisantes pour faire face aux échéances.
Opérationnel et juridique	Erreur, fraude, litige ou garantie inefficace.

Ces risques peuvent se cumuler et fragiliser la rentabilité ou la solvabilité de l’établissement.

> ✓ RÉPONSE À RETENIR
>
> Risques : défaut de remboursement, concentration, taux, liquidité, risques opérationnels et juridiques.

Question 3. Indiquer quels sont les moyens de limiter ces risques pour une banque.

La banque limite les risques par une analyse rigoureuse avant l’octroi, puis par un suivi pendant toute la durée du prêt.

1. Évaluer les revenus, les charges, l'endettement, l'historique bancaire, le projet et la capacité de remboursement.
2. Adapter le montant, la durée et les échéances, et demander des garanties proportionnées : caution, hypothèque ou nantissement.
3. Diversifier les engagements, fixer des limites de concentration et provisionner les pertes probables.
4. Surveiller les remboursements et détecter rapidement les difficultés pour intervenir à temps.

La décision et les contrôles doivent être documentés et conformes aux règles prudentielles.

> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> Analyser la solvabilité, adapter le crédit, prendre des garanties, diversifier les engagements et suivre les remboursements.

Question 4. À partir de vos connaissances et des annexes 1 et 2, étudier succinctement la place du crédit dans le financement de l'économie.

Le crédit répond aux besoins de financement des ménages, des entreprises et des administrations. Il repose sur l'intermédiation des banques, qui prêtent l'épargne collectée et créent aussi de la monnaie scripturale lorsqu'elles accordent un crédit. Il complète les financements obtenus directement sur les marchés.

Emprunteurs	Utilisation du crédit	Effet économique
Ménages	Consommation, logement	Soutien de la demande
Entreprises	Investissement, trésorerie	Production et emploi

Selon l'annexe 2, les banques assurent 75 % du financement en Europe, contre 25 % aux États-Unis : le crédit bancaire est donc particulièrement important en Europe. Un octroi excessif crée toutefois de l'endettement et des risques bancaires.

> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> Le crédit finance ménages et entreprises et soutient l'activité. Son rôle est majeur en Europe, où les banques assurent 75 % du financement.

Question 5. Expliquer en quoi la politique monétaire de la BCE, présentée dans l'annexe 1, peut être jugée favorable au développement économique.

Le 3 septembre 2015, la BCE maintient le taux des opérations principales de refinancement à 0,05 %, celui de la facilité de prêt marginal à 0,30 % et celui de la facilité de dépôt à -0,20 %. Ces taux très bas réduisent le coût auquel les banques peuvent se refinancer et incitent à prêter plutôt qu'à laisser leurs liquidités en dépôt. Les ménages et les entreprises peuvent ainsi accéder à des crédits moins coûteux, favorables à la consommation et à l'investissement. La politique soutient donc la demande et l'activité, même si son effet dépend aussi de la demande de crédit et de la solvabilité des emprunteurs.

✓ RÉPONSE À RETENIR

Les taux bas favorisent le crédit, la consommation et l'investissement, ce qui soutient la demande et le développement économique.

Question 6. Citer les instruments de la politique monétaire utilisés par la BCE.

La BCE agit sur les conditions monétaires à l'aide d'instruments qui influencent la liquidité des banques et les taux d'intérêt. L'annexe 1 mentionne les opérations principales de refinancement et les deux facilités permanentes : prêt marginal et dépôt.

- Les opérations d'open market, notamment les opérations de refinancement et les achats ou ventes de titres.
- Les facilités permanentes de prêt marginal et de dépôt.
- Les réserves obligatoires imposées aux banques.
- Les mesures non conventionnelles, telles que les achats d'actifs ou les refinancements à long terme.

Ces instruments peuvent être mobilisés selon la situation économique et monétaire.

✓ RÉPONSE À RETENIR

Open market, facilités permanentes, réserves obligatoires et mesures non conventionnelles.

Question 7. À partir de l'annexe 2, préciser l'évolution de la réglementation prudentielle depuis 2008.

Depuis la crise de 2008, les régulateurs renforcent les exigences prudentielles pour prévenir les risques excessifs et permettre aux banques d'absorber les pertes. La réforme Bâle III, appliquée en Europe depuis le 1er janvier 2014, relève les exigences de fonds propres et renforce l'encadrement de la liquidité. L'annexe indique que les capitaux de BNP Paribas ont quasi doublé entre 2007 et 2014.

En 2015, les régulateurs envisagent de compléter les règles : le TLAC doit imposer aux banques concernées une capacité supplémentaire d'absorption des pertes, et le Comité de Bâle travaille à de nouvelles exigences, parfois appelées « Bâle 4 ». Les calculs fondés sur des modèles internes sont aussi discutés, avec une volonté de standardisation accrue. Ces mesures sont alors en préparation, non encore appliquées.

✓ RÉPONSE À RETENIR

Depuis 2008, Bâle III renforce les fonds propres et la liquidité. En 2015, TLAC et nouvelles règles de calcul sont encore en préparation.

2. Vol de carte bancaire et preuve de la négligence

Benjamin R. conteste le refus de sa banque de rembourser des paiements réalisés après le vol de sa carte, malgré l'utilisation du code confidentiel. Le candidat doit présenter le problème juridique, appliquer les règles rappelées par l'arrêt de la Cour de cassation et proposer une solution au client.

Question 8. Présenter le problème juridique posé dans la situation, les règles de droit applicables et la solution que vous pourrez apporter au client.

Problème juridique : la banque peut-elle refuser de rembourser les paiements effectués après le vol, au motif que Benjamin doit prouver qu'il n'a pas été négligent ?

Selon l'article L. 132-3 du Code monétaire et financier et l'arrêt de la Cour de cassation du 28 mars 2008, le titulaire doit faire opposition dans les meilleurs délais. Si cette condition est respectée, la banque ne peut lui imputer la perte que si elle prouve une négligence constituant une faute lourde. L'utilisation du code confidentiel, à elle seule, ne suffit pas à l'établir.

Benjamin doit donc confirmer la date de son opposition et contester le refus en demandant le remboursement des opérations frauduleuses, sauf preuve de faute lourde apportée par la banque.

> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> La banque doit prouver une faute lourde : l'usage du code confidentiel ne suffit pas. Si Benjamin a fait opposition dans les meilleurs délais et qu'aucune faute lourde n'est établie, il peut réclamer le remboursement des paiements frauduleux.

3. Banque en ligne, usages numériques et adaptation des banques

Le directeur d'agence organise une réunion pour sensibiliser les conseillers aux nouveaux canaux de communication et à leurs effets sur leurs missions. À partir de l'annexe 4 et de leurs connaissances, les candidats étudient les usages et attentes des clients ainsi que l'adaptation des banques à la relation numérique et omnicanale.

Question 9. Préciser les notions de banque en ligne et de banque multicanale.

La **banque en ligne** permet de consulter ses comptes et d'effectuer des opérations à distance, principalement sur internet, sans passage nécessaire en agence. La **banque multicanale** propose plusieurs canaux pour communiquer avec la banque et réaliser des opérations : agence, téléphone, site internet, application mobile ou réseaux sociaux. En multicanal, ces canaux coexistent ; leur intégration et la continuité du dossier d'un canal à l'autre caractérisent plutôt l'omnicanal.

> ✓ RÉPONSE À RETENIR
>
> Banque en ligne : services bancaires accessibles par internet. Banque multicanale : plusieurs canaux sont proposés au client, sans garantie d'un parcours intégré.

Question 10. Identifier les segments de clientèle les plus sensibles à la banque en ligne.

Les générations les plus sensibles sont la **génération Y et celles qui la suivent**, décrites comme hyperconnectées, mobiles et attirées par des services personnalisés, rapides et accessibles à distance. Les clients habitués aux outils numériques, autonomes dans la gestion de leurs comptes et utilisateurs de comparateurs ou de réseaux sociaux sont également concernés. La banque en ligne attire aussi les personnes qui privilégient la commodité et la disponibilité immédiate ; l'âge seul ne détermine toutefois pas l'appétence numérique.

> ✓ RÉPONSE À RETENIR
>
> La génération Y et les générations suivantes, ainsi que les clients mobiles, hyperconnectés et à l'aise avec les services numériques.

Question 11. À partir de l'annexe 4 et de vos connaissances, préparer une note structurée et argumentée présentant, d'une part, l'impact du numérique sur les pratiques des clients et leurs attentes vis-à-vis de la banque et, d'autre part, l'adaptation des banques à ces nouvelles tendances.

Usages et attentes. Le numérique rend l'information plus accessible et les échanges plus instantanés. Les clients gagnent en autonomie, comparent les offres et attendent des services rapides et personnalisés. En 2015, 74 % consultent leurs comptes en ligne, 65 % paient des achats en ligne et 58 % effectuent des virements en ligne. 43 % se disent prêts à souscrire un service uniquement sur internet, contre 29 % en 2013. La fréquentation des agences baisse, mais 95 % des Français s'y rendent encore.

Adaptation des banques. Elles développent les sites, applications et réseaux sociaux, tout en sécurisant les opérations. Elles doivent proposer un parcours omnicanal cohérent, avec continuité du dossier, et choisir le canal adapté : autonomie en ligne pour les opérations courantes, conseil humain pour les besoins d'accompagnement.

✓ RÉPONSE À RETENIR

Offrir des services numériques rapides et sécurisés, avec un parcours omnicanal continu et un conseil humain adapté aux besoins.

Ce qu'il faut retenir de ce sujet (Session 2016)

Bilan de l'épreuve : Cette épreuve E5 du BTS Banque, session 2016, code BQE5ECO, dure quatre heures et a un coefficient 4. Elle porte sur le conseil bancaire et l'évolution de l'activité : crédit et risques, financement économique, politique monétaire, réglementation prudentielle, fraude à la carte et usages numériques. Les compétences évaluées incluent l'analyse juridique et la rédaction d'une note structurée et argumentée.

Notions-clés, formules & règles à maîtriser

- L'étude d'un crédit doit prendre en compte la situation du client, sa capacité de remboursement et les risques supportés par la banque.
- Les taux directeurs et les facilités de refinancement, de prêt marginal et de dépôt sont des instruments de politique monétaire de la BCE.
- Bâle III renforce les exigences de fonds propres afin que les banques puissent mieux absorber les pertes et les chocs.
- L'omnicanalité assure une continuité de service et de suivi du dossier, quel que soit le canal choisi par le client.

Points de vigilance & attentes du jury

- Distinguer les obligations du banquier envers son client des moyens utilisés par la banque pour maîtriser les risques de crédit.
- Relier les taux de la BCE au coût du financement, sans confondre taux directeurs et taux des crédits aux clients.
- Pour le vol de carte, distinguer l'usage du code par un tiers de la preuve d'une faute lourde du titulaire.
- Dans la note sur le numérique, traiter à la fois les changements de comportement des clients et les réponses des banques.

Questions fréquentes sur cette épreuve (Q&A Examen)

Q : Comment expliquer le rôle des taux de la BCE dans le financement de l'économie ?

Les taux directeurs influencent le coût auquel les banques se refinancent et peuvent se répercuter sur les conditions des crédits. Des taux faibles rendent généralement le financement moins coûteux et peuvent soutenir la consommation et l'investissement.

Q : L'utilisation du code confidentiel suffit-elle à prouver la négligence du client après le vol de sa carte ?

Non. Selon l'arrêt de la Cour de cassation du 28 mars 2008 cité dans le sujet, l'usage du code par un tiers ne prouve pas à lui seul une faute lourde. Il appartient à l'émetteur de la carte d'établir la négligence.

Q : Le sujet indique-t-il un barème par question ou une répartition des points ?

Aucune répartition des points n'est imprimée dans le sujet. Celui-ci indique une durée de quatre heures et un coefficient de 4, et demande de terminer l'analyse par une note structurée et argumentée.

Q : Quelle différence retenir entre multicanal et omnicanal dans ce sujet ?

Le multicanal propose plusieurs moyens de contact ou de service. L'omnicanal ajoute une continuité entre ces canaux : le client retrouve une qualité de service cohérente et peut poursuivre son dossier en changeant de canal.

Sujet officiel associé (PDF) : https://bts-banque.fr/assets/annales/bts-banque/E5 - Conseil et expertise en solutions bancaires et financières/2016/BTS Banque - E5 - Conseil et expertise en solutions bancaires et financières - Session 2016 - 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.