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

BTS BANQUE
CONSEILLER DE CLIENTÈLE

ÉPREUVE E5
ENVIRONNEMENT ÉCONOMIQUE, JURIDIQUE ET ORGANISATIONNEL DE L'ACTIVITÉ BANCAIRE

SESSION 2016

_____

Durée : 4 heures
Coefficient : 4

_____

Aucun document ou matériel n'est autorisé.
Dès que le sujet vous est remis, assurez-vous qu'il est complet.
Le sujet comporte 8 pages, numérotées de 1/8 à 8/8.

Base Nationale des Sujets d'Examen de l'enseignement professionnel
Réseau Canopé

Après avoir pris connaissance des situations professionnelles présentées, il vous est demandé de traiter les questions ci-dessous et de terminer votre analyse par une note structurée et argumentée sous une forme rédigée.

MISE EN SITUATION

Vous venez de prendre vos fonctions en tant que conseiller(ère) de clientèle au sein de la banque Y. Le directeur d'agence insiste auprès de ses collaborateurs sur la nécessité de construire et de développer une relation de confiance personnalisée avec ses clients, afin de les fidéliser tout en limitant les risques.

Dans votre portefeuille, vous avez de nombreux clients qui viennent vous solliciter pour financer divers projets.

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

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

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

Pour vous préparer à recevoir vos clients, vous vous informez régulièrement sur l'actualité économique.

À partir de vos connaissances et des annexes 1et 2, traiter les points suivants :

4. Étudier succinctement la place du crédit dans le financement de l'économie.

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

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

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

Lors d'une rencontre avec un collègue, vous discutez des cas de fraude à la carte bancaire relatés par la presse locale. Votre collègue évoque alors le contentieux entre son agence et un client.

Benjamin R. a été débité d'environ 5.000 euros à la suite du vol de sa carte bancaire. Des achats ont été réalisés avec utilisation du code confidentiel. La banque refuse de le rembourser. Pour celle-ci, il appartient au client de prouver qu'il n'a pas été négligent. Benjamin conteste le fait que ce soit à lui d'en apporter la preuve. (Annexe 3)

8. Présenter le problème juridique posé dans la situation ci-dessus, les règles de droit applicables et la solution que vous pourrez apporter à votre client.

Base nationale des sujets d'Examens de l'enseignement professionnel
Réseau Canopé

Pour répondre aux attentes de votre établissement de crédit engagé dans une stratégie de développement de la relation à distance, votre directeur d'agence souhaite sensibiliser ses collaborateurs à l'utilisation des nouveaux canaux de communication. Il organise une réunion sur l'impact des nouvelles technologies sur les missions quotidiennes des conseillers(ères) de clientèle.

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

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

11. Votre directeur vous demande de préparer, à partir de l'annexe 4 et de vos connaissances, une note structurée et argumentée dans laquelle vous présenterez, 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.

Base Nationale des Sujets d'Examens de l'enseignement professionnel
Réseau Canopé

LISTE DES ANNEXES

Numéro	Libellé	Pages
Annexe 1	Communiqué de presse de la Banque de France- septembre 2015	4
Annexe 2	Banques : faut-il leur serrer la vis ? Le Monde.fr | 04.09.2015 | Par Isabelle Chaperon	4-5-6
Annexe 3	Jurisprudence Cour de Cassation- 28 mars 2008	6
Annexe 4	Numérique et banques	6-7-8

Annexe 1 : Communiqué de presse de la Banque de France

Décisions de politique monétaire, 3 septembre 2015

Lors de la réunion qui s'est tenue ce jour, le Conseil des gouverneurs de la BCE a décidé que le taux d'intérêt des opérations principales de refinancement ainsi que ceux de la facilité de prêt marginal et de la facilité de dépôt demeureront inchangés, à respectivement 0,05 %, 0,30 % et - 0,20 %.

Annexe 2 : Banques : faut-il leur serrer la vis ?

Le Monde.fr | 04.09.2015 | Par Isabelle Chaperon

Les ministres des finances des pays du G20 et les banquiers centraux de ces états les « plus puissants » de la planète se réunissent vendredi 4 et samedi 5 septembre en Turquie. Au menu de ce rendez-vous figurent notamment les banques. Avec une question centrale : faut-il encore durcir les exigences dites « prudentielles » - montant de capital à afficher, ampleur des liquidités à détenir - imposées aux établissements bancaires pour renforcer leur sécurité ?

L'enjeu des négociations au G20 porte sur l'ampleur du calibrage d'un nouveau ratio de sécurité (« TLAC ») imposé aux banques sur lequel travaille le Conseil de stabilité financière, créé lors du G20 de Londres, en 2009. La mise en œuvre de ce ratio aura pour conséquence d'obliger les banques à lever des sommes colossales sur les marchés sous forme de quasi-fonds propres.

De son côté, le Comité de Bâle – le régulateur international des banques – veut forger, d'ici à la fin 2015, de nouvelles mesures, qui se traduiront, elles aussi, par des besoins supplémentaires de capital pour les établissements financiers. Au total, un nouveau « serrage de vis » qui ne fait pas l'unanimité.

- **Qu'est-ce qui a été fait en matière d'encadrement depuis la crise ?**

Depuis 2008, les gouvernements et les régulateurs ont avancé sans états d'âme et n'ont eu de cesse que d'empêcher les banques de prendre les risques excessifs ayant débouché sur la crise financière. Avec l'idée qu'éradiquer les crises paraissant une gageure, mieux valait obliger les BNP Paribas ou Deutsche Bank à détenir plus de capital pour amortir les chocs éventuels.

C'est la philosophie de « Bâle 3 », la réforme prudentielle mise en œuvre par le Comité de Bâle, et appliquée depuis le 1er janvier 2014 par l'Europe. À titre d'exemple, les capitaux de BNP Paribas, la première banque française, ont quasi doublé entre 2007 et 2014.

- **Les contraintes réglementaires ont-elles eu un impact sur l'activité des banques ?**

À de nombreuses reprises, les dirigeants bancaires ont tiré le signal d'alarme sur le fait que plus dures seraient les exigences en capital, moins ils seraient capables de fournir du crédit.
Mais *« aujourd'hui, contrairement aux craintes affichées des banques, ces règles* [« Bâle 3 »] *ne pèsent pas sur le crédit et la croissance, notamment en raison des effets favorables de la politique monétaire »*, assure François Villeroy de Galhau,

Base Nationale des Sujets d'Examens de l'enseignement professionnel
Réseau Canopé

dans son rapport sur le financement de l'investissement des entreprises, remis le 26 août au premier ministre.
« Pour l'avenir, le sujet est plus complexe. », reconnaît toutefois M. Villeroy de Galhau. Car que se passera-t-il lorsque les banques centrales fermeront le robinet de l'assouplissement monétaire ? […]

- **Pourquoi faut-il aller plus loin en matière de sécurisation ?**

Les régulateurs ont toujours peur de voir les banques se glisser entre les mailles du filet réglementaire. Il existe deux écoles en matière de régulation. La première - la méthode standardisée - consiste à exiger des banques le même montant de capital quelle que soit la nature du risque. Mais c'est mettre sur le même plan un crédit consenti à un joueur de casino à Macau et un autre à l'Etat français.
S'est développée dès lors une approche plus fine permettant de faire varier les exigences en fonction de la nature des activités. Et ce faisant, les régulateurs ont validé les modèles qui permettent aux banques en interne de mesurer ces risques. Un peu comme un médecin qui laisse le patient prendre sa température.
Des études ont toutefois montré que, pour un même portefeuille d'activités, les banques avaient tendance à mettre de côté des montants de fonds propres très disparates. D'où la volonté des régulateurs de remettre une couche de calculs standardisés.

- **Comment les banques réagissent-elles à l'imminence d'une nouvelle régulation ?**

Les banquiers ont déjà baptisé « Bâle 4 » les nouvelles mesures sur lesquelles travaillent les sages du Comité de Bâle, signe que la portée de ces dernières devrait être importante.
Et ils mettent en garde : *« Nous devons faire une pause, prendre en compte ce qui a été fait et, surtout, s'assurer que nous trouvons le bon calibrage des mesures qui seront soumises et approuvées au G20 en novembre »*, a enjoint, jeudi 3 septembre, Samir Assaf, le responsable mondial de la banque de financement et de marchés du britannique HSBC, qui préside aussi la Global financial market association (GFMA), le lobby mondial des banques.
Son argument ? Ce n'est pas le moment de graver dans le marbre de nouvelles contraintes alors que l'on ne mesure pas encore les conséquences des deux principaux déterminants de la croissance mondiale pour les prochaines années, à savoir d'un côté le ralentissement de l'économie chinoise et, de l'autre, la normalisation de la politique monétaire américaine.
« Les impacts les plus évidents de ces deux changements, seront une croissance globale plus faible, des financements moins bon marché et une liquidité réduite », prévient M. Assaf. Sous-entendu, les banques seront utiles pour mettre de l'huile dans les rouages.

- **Les états du G20 ont-ils une approche identique du sujet ?**

Non. On assiste à une opposition entre les États-Unis et l'Europe. Les Américains, très influents au Comité de Bâle, donnent clairement le ton en matière de régulation. Et, en, l'occurrence, ils militent pour que le nouveau ratio de sécurité (« TLAC ») imposé aux banques soit très exigeant.

Base Nationale des Sujets d'Examens de l'enseignement professionnel
Réseau Canopé

Or, l'impact de ces mesures n'a rien à voir de part et d'autre de l'Europe. Les banques assurant 25 % des financements aux États-Unis contre 75 % en Europe, l'économie européenne s'avère trois fois plus vulnérable à toute réforme bancaire.
« C'est un problème quand les Américains décident de règles qui ne sont pas dans l'intérêt de nos économies », relève, à ce propos, Pervenche Berès, la députée européenne PS. « *L'Europe doit trouver les outils adaptés à son modèle de financement* », avance-t-elle.

Annexe 3 : Jurisprudence- Cour de Cassation – 28 mars 2008

Par ailleurs, la Cour de cassation a bien rappelé qu'il incombe à la banque de rapporter la preuve de la négligence du client (arrêt de la chambre commerciale de la Cour de cassation du 28 mars 2008) :

« Vu l'article L. 132-3 du code monétaire et financier ;

*Attendu qu'en application de ce texte, en cas de perte ou de vol d'une carte de paiement, le titulaire d'une carte de paiement qui a effectué la mise en opposition dans les meilleurs délais compte tenu de ses habitudes d'utilisation, ne supporte intégralement la perte subie que s'il a agi avec négligence constituant une faute lourde ; qu'**il appartient à l'émetteur de rapporter cette preuve** ; que **la circonstance que la carte ait été utilisée par un tiers avec composition du code confidentiel n'est, à elle seule, pas susceptible de constituer la preuve d'une telle faute »***

Annexe 4 : Numérique et banques

Extrait de l'étude de l'Observatoire des métiers de la banque décembre 2014

Le numérique transforme drastiquement les usages et les pratiques, tant des clients que des collaborateurs. Il infuse plus d'instantanéité dans les relations, en facilitant la communication et les échanges d'information. L'information est à présent à portée de tous, alors qu'elle était auparavant réservée à un cercle restreint d'initiés, inversant ainsi les rapports de force historiques. Son développement, tant dans la sphère privée que professionnelle, bouleverse les rapports entre les banques et leurs clients.

Les clients, plus aguerris, deviennent aussi plus impatients et plus exigeants qu'auparavant. De nouvelles générations de clients hyper-connectés apparaissent : ils sont à la recherche de produits ou de services personnalisés, disponibles immédiatement. Par ailleurs, le développement des comparateurs de prix et des sites communautaires offrent la possibilité aux clients d'être mieux informés sur la concurrence, renforçant leur pouvoir de négociation. Ces clients dits « mobiles », sont plus autonomes car ils se réfèrent aux conseils de leurs pairs via les réseaux sociaux. Enfin, ils sont dits de plus en plus zappeurs et infidèles, notamment parmi la génération Y et celles à venir…

Base Nationale des Sujets d'Examens de l'enseignement professionnel
Réseau Canopé

Extrait Fédération bancaire française- 08 juillet 2015

Évolution du mode de consommation des services bancaires

Le mode de consommation des services bancaires poursuit sa mutation. L'utilisation des services en ligne progresse, que ce soit pour la consultation des comptes (74 %, +4 points), le paiement des achats en ligne (65 %, +3 points), les virements (58 %, +7 points). Désormais 43 % des Français se déclarent prêts à souscrire à au moins un produit ou un service uniquement sur internet, sans passer par un conseiller (29 % en 2013). La sécurité des opérations sur internet est un critère important pour les personnes interrogées : 81% estiment que la connexion internet à un service bancaire en ligne est sécurisée et seulement 8% seraient prêts à donner leurs identifiants bancaires à un établissement de paiement autre qu'une banque.

Moins de visites en agence

Le corollaire du développement de l'usage des services bancaires sur internet est une diminution de la fréquentation des agences bancaires. Si 95 % des Français se rendent toujours en agence, ils le font de moins en moins fréquemment. Seulement 21 % des personnes interrogées fréquentent leurs agences plusieurs fois par mois, contre 52 % en 2010, et ils sont 27 % à déclarer la fréquenter une fois par mois.

« La Banque Populaire et la Caisse d'Epargne ouvrent de nouveaux guichets... sur Facebook ». Usine digitale. Publié le 03 juin 2015

[…] Facebook France et BPCE font ami-ami : ils ont signé un partenariat stratégique à moyen terme, qui concerne l'ensemble des marques du groupe bancaire (Banque Populaire, Caisse d'Epargne). Cet accord permettra à BPCE de profiter de la base utilisateur du premier réseau social tricolore pour développer un nouveau type de relation client, mais aussi son image employeur.

Fin mai, le géant français de la banque BPCE a annoncé un partenariat stratégique de moyen terme avec Facebook, sur l'ensemble de ses marques (Banque Populaire et Caisse d'Epargne). "*Nous étions présents depuis longtemps sur le réseau social, mais seulement pour des questions de communication. Nous voulons aller beaucoup plus loin*", souligne Jean-Yves Forel, directeur général de l'entreprise tricolore. Après l'assureur Axa, c'est le deuxième groupe du secteur financier à signer un accord de cette nature avec Facebook en France.

Les deux entreprises, qui ne souhaitent pas révéler les détails financiers de l'opération, vont collaborer autour de quatre axes : le premier est la relation client. BPCE veut communiquer avec sa clientèle sur Facebook, le premier réseau social en France, qui compte 29 millions d'utilisateurs actifs. Il va transposer une partie de ses services sur le site : ses clients pourront prochainement, s'ils le souhaitent, y réaliser des opérations bancaires, souscrire des offres... La Caisse d'Epargne et la Banque Populaire feront courant juin des annonces en ce sens…

L'omnicanal, au cœur d'une expérience client intégrée et fluide
BNP Paribas Cardif - 23 juin 2015

« Aujourd'hui, il ne suffit plus de faire du multicanal : il faut passer à l'omnicanal ! » déclare Jean-Noël Troubat, Chief Omni Channel Distribution Officer de BNP Paribas Cardif. « L'omnicanalité est la capacité pour un client à entrer en relation, ou à être

Base Nationale des Sujets d'Examen de l'enseignement professionnel

contacté avec la même qualité de service et continuité de gestion de son dossier, quel que soit le canal utilisé. Par exemple ? Un prospect appelle un de nos distributeurs partenaires pour obtenir une tarification pour un contrat d'assurance. Il choisit de prendre le temps de la réflexion puis, lorsqu'il le souhaite, il peut retrouver sur Internet son dossier en partie constitué, pour le finaliser et le valider », détaille Jean-Noël Troubat.

Pour matérialiser cette omnicanalité, il convient de mettre le client au centre de la réflexion concernant les produits et services qui lui sont destinés. Cela requiert une analyse fine de ses usages et pratiques. « Nous travaillons à définir les modèles de demain. Tous les canaux ne sont pas pertinents pour tous les services ou produits. Dans certains cas, le client souhaitera agir en toute autonomie et se tournera vers le web ou une application mobile ; dans d'autres, il souhaitera un accompagnement ou des conseils, et choisira le point de vente ou le téléphone. Il faut être agiles, être là où le client nous attend, au bon moment », résume Jean-Noël Troubat.

Base Nationale des Sujets d'Examens de l'enseignement professionnel
Réseau Canopé

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.