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

Environnement économique, juridique et organisationnel de l’activité bancaire

Session 2017 • Code sujet : **BQE5ECO** • Durée : **4 heures** • Coefficient : **4**

Sommaire

Cliquez sur une partie pour y accéder directement

1. **Modes de financement et financement participatif** (3 questions) — **Page 3**
2. **Clientèle en situation de fragilité financière** (3 questions) — **Page 5**
3. **Épargne des ménages et Livret A** (3 questions) — **Page 7**
4. **Secret professionnel et demande d’information sur un livret** (1 question) — **Page 9**
5. **Enjeux et mise en œuvre de la responsabilité sociale des entreprises** (1 question) — **Page 10**
6. **Ce qu’il faut retenir & Questions fréquentes (FAQ)** (Synthèse & Q&A Examen) — **Page 11**

Sujet officiel (PDF) : https://bts-banque.fr/assets/annales/bts-banque/E5 - Conseil et expertise en solutions bancaires et financières/2017/BTS Banque - E5 - Conseil et expertise en solutions bancaires et financières - Session 2017 - 1-Sujet.pdf

1. Modes de financement et financement participatif

En agence, de jeunes adultes sans emploi envisagent de créer leur activité et évoquent le financement participatif. L'annexe 1 en présente les formes, les liens de complémentarité avec les banques et les limites pour les investisseurs et les plateformes.

Question 1. Présenter brièvement les différents modes de financement de l'économie.

Le financement de l'économie peut être **interne**, lorsque l'agent utilise ses ressources propres (autofinancement), ou **externe**. Ce dernier est **direct** quand les agents en besoin de financement obtiennent des fonds auprès des agents épargnants, notamment par émission de titres. Il est **indirect** lorsque les banques jouent le rôle d'intermédiaire en collectant l'épargne et en accordant des crédits. Le financement participatif met directement en relation porteurs de projets et contributeurs, sous forme de dons, de prêts ou de souscriptions de titres.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Financement interne : autofinancement. Financement externe : direct, notamment par les marchés ou le financement participatif, et indirect par l'intermédiation bancaire.

Question 2. À l'aide de l'annexe 1, analyser si le financement participatif est réellement concurrent de celui proposé par une banque traditionnelle.

Banque traditionnelle	Financement participatif	Relation observée
Accorde principalement des prêts	Peut apporter des fonds propres ou financer des projets hors de l'offre bancaire	Concurrence possible sur certains besoins
Apporte sa maîtrise du risque et son expertise de sélection	Apporte une mise en relation, des investisseurs et un savoir-faire numérique	Compétences complémentaires
Peut orienter les projets vers une plateforme partenaire	Peut s'associer à une banque, comme Wiseed et le Crédit Coopératif	Partenariats et complémentarité

Le financement participatif constitue donc un concurrent ponctuel, mais pas un substitut systématique. L'annexe montre surtout une complémentarité : la banque peut examiner et accompagner les projets, tandis que la plateforme mobilise des contributeurs et répond à des besoins, notamment en fonds propres, auxquels le crédit bancaire ne répond pas toujours.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Concurrent sur certains financements, le crowdfunding est surtout complémentaire des banques et peut s'appuyer sur des partenariats.

Question 3. Relever dans l'annexe 1 les limites que la finance participative peut rencontrer.

L'annexe relève des limites à la fois pour les investisseurs et pour le secteur du financement participatif :

- Les garanties offertes par les plateformes peuvent être insuffisantes ; l'investisseur risque une perte partielle ou totale de son capital si le projet échoue.
- Les succès sont davantage mis en avant que les échecs, qui restent nombreux et moins visibles.
- Une sélection peu rigoureuse des projets accroît le risque d'échec.
- Le marché, encore récent et exposé à l'euphorie, pourrait connaître des faillites d'entreprises et une concentration autour des plateformes les plus solides.

✓ RÉPONSE À RETENIR

Garanties parfois insuffisantes, risque de perte en capital, échecs peu visibles, sélection des projets parfois faible et fragilité d'un marché récent.

2. Clientèle en situation de fragilité financière

Un client aux faibles revenus dépasse son découvert autorisé depuis plus de trois mois et se voit prélever fréquemment des frais. Il faut qualifier sa situation, examiner les risques pour la banque et exposer les obligations professionnelles du banquier à son égard.

Question 4. Qualifier le type de clientèle auquel appartient ce client et justifier la réponse.

Ce client relève de la **clientèle en situation de fragilité financière**. La faiblesse de ses revenus constitue un indice, mais le dépassement de son découvert autorisé pendant plus de trois mois est le critère déterminant de la situation décrite. Les frais prélevés fréquemment confirment les difficultés de fonctionnement du compte. La banque doit donc détecter cette fragilité et examiner la situation personnelle du client afin d'adapter son accompagnement.

> ✓ RÉPONSE À RETENIR
>
> Client en situation de fragilité financière, notamment parce que son découvert autorisé est dépassé depuis plus de trois mois.

Question 5. Citer les risques auxquels la banque peut être confrontée face à ce type de clientèle.

Cette situation expose la banque à plusieurs risques :

- **Risque financier** : aggravation du découvert, incidents de paiement, impayés et éventuelle perte sur un crédit mal adapté.
- **Risque juridique** : mise en cause si la banque manque à ses obligations de vigilance, d'information ou de protection, notamment concernant les frais.
- **Risque opérationnel et réputationnel** : traitement répété des incidents, coûts de gestion, réclamations et perte de confiance du client.

Un accompagnement adapté permet de limiter ces risques sans exclure le client des services bancaires.

> ✓ RÉPONSE À RETENIR
>
> Risques financiers, juridiques, opérationnels et réputationnels, liés aux impayés, aux incidents et à un défaut d'accompagnement.

Question 6. Expliquer les obligations professionnelles du banquier à l'égard de ce client.

1. La banque repère la fragilité, échange avec le client et lui fournit une information claire sur les frais et les solutions possibles.
2. Elle lui propose l'offre spécifique destinée aux clients fragiles. Si le client y souscrit, les frais d'incidents concernés sont soumis aux plafonds réglementaires applicables à cette offre.
3. Avant toute proposition de crédit, le conseiller évalue la capacité de remboursement et prévient le risque de surendettement. Il recherche des services adaptés et respecte le secret professionnel.

L'objectif est de prévenir l'aggravation des difficultés et de favoriser l'accès du client aux services bancaires.

✓ RÉPONSE À RETENIR

Détecter et accompagner le client, proposer l’offre spécifique, appliquer les plafonds de frais liés à cette offre et prévenir le surendettement.

3. Épargne des ménages et Livret A

Un client souhaite épargner en conservant une somme disponible et s'interroge sur la faible rémunération d'un livret réglementé. L'annexe 2 présente le taux du Livret A, son lien avec l'inflation et le rôle des pouvoirs publics dans sa fixation.

Question 7. Présenter les déterminants de l'épargne des ménages.

L'épargne est la part du revenu disponible qui n'est pas consommée. Elle dépend notamment :

- du revenu et du patrimoine du ménage, qui déterminent sa capacité à épargner ;
- des dépenses, de la situation familiale et des projets à financer ;
- de l'âge et de la préparation de la retraite ;
- de l'incertitude, qui favorise l'épargne de précaution ;
- du rendement des placements et de l'inflation, qui influencent l'arbitrage entre consommation et épargne.

> ✓ RÉPONSE À RETENIR
>
> Revenu, patrimoine, dépenses, projets, âge, précaution, rendement des placements et inflation déterminent l'épargne des ménages.

Question 8. À partir de la phrase soulignée dans l'annexe 2, préciser en quoi la baisse du taux du Livret A permet de lutter contre la déflation.

La baisse du taux du Livret A diminue l'intérêt de conserver son épargne sur ce placement. Elle peut inciter les ménages à consommer ou à investir davantage, et des taux bas facilitent aussi le recours au crédit. La hausse de la consommation et de l'investissement stimule la demande, la production et l'activité économique. Elle contribue à enrayer la baisse générale et durable des prix, caractéristique de la déflation, et à relancer l'économie, conformément à l'objectif cité dans l'annexe.

> ✓ RÉPONSE À RETENIR
>
> La baisse du taux encourage consommation, investissement et crédit, soutient la demande et contribue à enrayer la déflation.

Question 9. Montrer dans quelle mesure le Livret A caractérise une situation d'économie régulée par l'État.

Le Livret A illustre une économie régulée car ses conditions sont encadrées par les pouvoirs publics, plutôt que fixées librement par chaque banque. L'annexe indique que son taux est calculé selon une formule liée à l'inflation. Le gouverneur de la Banque de France peut appliquer cette formule ; si une dérogation est envisagée, le gouvernement décide du taux. L'État fixe également les principales caractéristiques du livret, notamment son plafond et son régime fiscal. La collecte contribue en outre au financement du logement social.

✓ RÉPONSE À RETENIR

Le Livret A est un placement réglementé : l'État en encadre les caractéristiques et peut intervenir dans la fixation de son taux.

4. Secret professionnel et demande d’information sur un livret

L’époux d’une cliente hospitalisée, qui n’est pas client de l’établissement, demande le solde de son Livret de Développement Durable pour effectuer un retrait à sa demande. L’annexe 3 reproduit l’article 226-13 du Code pénal relatif à la révélation d’une information secrète.

Question 10. Présenter le problème juridique posé dans cette situation, les règles de droit applicables et la solution qui peut être apportée à votre client.

Problème juridique : le conseiller peut-il révéler à l’époux le solde du livret et lui permettre d’effectuer un retrait ?

Le solde et les opérations d’un compte sont des informations couvertes par le secret professionnel. Selon l’article 226-13 du Code pénal, la révélation d’une information secrète par un professionnel qui en est dépositaire est punie d’un an d’emprisonnement et de 15 000 euros d’amende. Le mariage et l’hospitalisation de la cliente ne donnent pas à son époux un droit d’accès au livret.

Le conseiller refuse donc de communiquer le solde et le retrait. Il peut proposer une procuration ou une autorisation valable de madame Denis. À défaut, seul un représentant légal dûment habilité peut agir pour elle.

> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> Refuser toute information et tout retrait sans autorisation valable de madame Denis ou pouvoir légal établi. Le secret professionnel s’applique également à son époux.

5. Enjeux et mise en œuvre de la responsabilité sociale des entreprises

Le directeur d'agence vous demande de préparer une note afin de faire adhérer le personnel aux priorités de qualité de service, de conseil et de responsabilité sociale. L'annexe 4 expose les enjeux de la RSE et des exemples de démarches internes, de produits et de services responsables dans les établissements financiers.

Question 11. À l'aide de la documentation proposée en annexe 4 et de vos connaissances, préparer une note structurée et argumentée présentant les enjeux de la RSE puis sa mise en œuvre par les établissements de crédit.

Note à l'équipe : inscrire la RSE dans notre activité

Enjeux. La RSE intègre les préoccupations sociales, environnementales et éthiques à la stratégie de l'établissement. Elle répond aux exigences réglementaires, notamment celles liées au Grenelle de l'environnement, et aux attentes des clients en matière de transparence et d'engagement. Elle contribue aussi à réduire les coûts, maîtriser les risques, préserver les actifs et renforcer la confiance. C'est un levier de différenciation et de performance durable.

Mise en œuvre. En interne, réduisons les consommations de papier, d'énergie et de transport, et favorisons l'égalité et l'implication des collaborateurs. Dans nos activités, développons l'ISR, les prêts verts, les livrets dédiés au développement durable et les financements de la transition énergétique. La dématérialisation et les partenariats responsables complètent ces démarches. Enfin, un conseil transparent, personnalisé et adapté aux besoins des clients, notamment fragiles, concrétise nos engagements.

> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> La RSE conjugue conformité, confiance et performance durable, par des pratiques internes responsables, des financements durables et un conseil transparent et adapté.

Ce qu'il faut retenir de ce sujet (Session 2017)

Bilan de l'épreuve : Épreuve E5 du BTS Banque Conseiller de clientèle, session 2017, code BQE5ECO, d'une durée de 4 heures et de coefficient 4. À travers cinq situations professionnelles, le sujet traite du financement participatif, de la clientèle fragile, de l'épargne réglementée, du secret professionnel et de la RSE. Il évalue les connaissances économiques, juridiques et organisationnelles ainsi que l'analyse et l'argumentation professionnelles.

Notions-clés, formules & règles à maîtriser

- Le financement participatif prend notamment la forme de dons, de prêts ou de souscriptions de titres.
- Le financement par plateforme expose l'investisseur à une perte partielle ou totale de son capital si le projet échoue.
- Le banquier est tenu au secret professionnel concernant les informations confidentielles relatives à ses clients.
- La RSE mobilise des enjeux juridiques, sociétaux et économiques et se traduit par des actions internes et des offres responsables.

Points de vigilance & attentes du jury

- Distinguer les formes de financement participatif et comparer leurs fonctions avec celles des banques.
- Justifier la qualification de la clientèle à partir des faits précis de la situation.
- Pour le cas juridique, articuler le problème, les règles applicables et la solution en respectant le secret professionnel.
- Dans la note RSE, présenter les enjeux puis les modalités de mise en œuvre en s'appuyant sur les annexes.

Questions fréquentes sur cette épreuve (Q&A Examen)

Q : Comment structurer une réponse qui compare le financement participatif aux banques ?

Présentez les modes de financement concernés, puis comparez leurs fonctions et leurs apports. Appuyez-vous sur les partenariats décrits dans l'annexe 1 et concluez en distinguant concurrence et complémentarité.

Q : Que faut-il examiner lorsque l'époux demande des informations sur le livret ?

Identifiez l'information demandée et le fait que le demandeur n'est pas titulaire du livret. Appliquez la règle du secret professionnel citée dans l'annexe 3, puis proposez une réponse qui protège les informations de la cliente.

Q : Comment organiser son temps pour répondre aux onze questions ?

Le sujet ne fixe pas de répartition du temps par question ni de barème détaillé. Prévoyez du temps pour la note RSE, qui demande une rédaction structurée, et gardez une période de relecture pour vérifier chaque consigne.

Q : Un barème détaillé ou des normes de présentation sont-ils indiqués ?

Aucun barème détaillé par question n'apparaît dans le sujet. Respectez les verbes de consigne, justifiez vos réponses à partir des annexes et de vos connaissances, et rédigez une note RSE structurée et argumentée.

Sujet officiel associé (PDF) : https://bts-banque.fr/assets/annales/bts-banque/E5 - Conseil et expertise en solutions bancaires et financières/2017/BTS Banque - E5 - Conseil et expertise en solutions bancaires et financières - Session 2017 - 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.