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 2017

_____

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 se compose de 8 pages, numérotées de 1/8 à 8/8

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

L'ensemble du dossier est composé de différentes situations professionnelles à étudier et se termine par la rédaction d'une note structurée et argumentée.

MISE EN SITUATION

Vous êtes un(e) jeune conseiller(ère) de clientèle nouvellement nommé(e) dans une agence bancaire.

Votre établissement de crédit est soucieux de répondre aux attentes de sa clientèle et souhaite engager sa responsabilité sociétale dans sa stratégie et ses relations commerciales. Le directeur de votre agence met l'accent auprès de ses collaborateurs sur la nécessité d'avoir une approche personnalisée de leur clientèle afin d'assurer un service de qualité et de la fidéliser tout en limitant les risques.

Vous rencontrez régulièrement de jeunes adultes à la recherche d'un emploi qui envisagent de générer leur propre activité. Bien qu'il existe différents modes de financement, ils évoquent très souvent le recours à la finance participative. Vous êtes inquiet(e) sur la réalisation de vos objectifs concernant votre activité de crédit.

1- Présenter brièvement les différents modes de financement de l'économie.
2- Analyser à l'aide de l'annexe 1 si le financement participatif est réellement concurrent de celui proposé par une banque traditionnelle.
3- Relever dans l'annexe 1, les limites que la finance participative peut rencontrer.

Vous recevez un client qui perçoit un faible revenu et qui, depuis plus de trois mois, dépasse son découvert autorisé générant le prélèvement fréquent de frais.
À partir de vos connaissances :

4- Qualifier le type de clientèle auquel appartient ce client et justifier la réponse.
5- Citer les risques auxquels la banque peut être confrontée face à ce type de clientèle.
6- Expliquer les obligations professionnelles du banquier à son égard.

Le prochain client que vous recevez, souhaite commencer à épargner afin d'avoir toujours un peu d'argent disponible. Vous lui présentez un livret d'épargne réglementée et il vous fait remarquer que la rémunération proposée est faible.

7- Présenter les déterminants de l'épargne des ménages.
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.
9- Montrer dans quelle mesure le Livret A caractérise une situation d'économie régulée par l'Etat.

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

La plateforme téléphonique a programmé le rendez-vous suivant avec madame Denis. Cette cliente dispose d'un compte à vue et d'un Livret de Développement Durable. Son époux n'est pas client dans votre établissement.
Ce dernier se présente à l'agence et vous indique que sa femme a été récemment hospitalisée ce qui ne lui permet pas de se rendre à l'agence. Il vous sollicite afin de connaitre le solde de son livret en vue de réaliser un retrait à sa demande (Annexe 3)

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

La qualité de service et du conseil ainsi que la responsabilité sociale de l'entreprise (RSE) sont des priorités pour votre établissement de crédit qui a su dépasser les contraintes imposées pour en faire des outils stratégiques.
Votre directeur d'agence, soucieux de faire adhérer l'ensemble de son personnel à ces valeurs, vous demande de préparer une note à ce sujet.

11- À l'aide de la documentation proposée en annexe 4 et de vos connaissances, préparez une note structurée et argumentée dans laquelle vous présenterez les enjeux de la RSE puis sa mise œuvre par les établissements de crédit.

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

LISTE DES ANNEXES

Numéro	Libellé	Page
Annexe 1	Le crowdfunding	4-5
Annexe 2	Le taux du Livret A baissera-t-il le 1er août ?	6
Annexe 3	Article 226-13 du Code pénal	6
Annexe 4	La RSE	6-7-8

ANNEXE 1 - Le crowdfunding

Le *crowdfunding* ou **financement participatif** est un nouveau mode de financement de projets par le public. Il permet de récolter des fonds - généralement de faibles montants - auprès d'un large public en vue de financer un projet artistique (musique, édition, film, etc.) ou entrepreneurial. Les opérations de *crowdfunding* peuvent être des soutiens d'initiative de proximité ou des projets défendant certaines valeurs. Le *crowdfunding* fonctionne le plus souvent via Internet et se présente sous différentes formes

- des **dons** avec ou sans contrepartie ;
- des **prêts** avec ou sans intérêt ;
- ou des **souscriptions de titres**.

Acpr.banque-France.fr

Banques et crowdfunding : pas forcément incompatibles

La réforme Bâle 3 avait pour objectif de renforcer le système financier à la suite de la crise des subprimes. L'avantage avec le financement participatif est que les banques peuvent contribuer au financement de leur client sans puiser de fonds propres.
Les épargnants peuvent diversifier leurs placements et connaître l'utilisation qui en sera faite.
Les compétences des banquiers peuvent être mises à profit dans la sélection et l'accompagnement des projets.

www.goodmorningcrowdfunding.com

Le crowdfunding et les banques, plus complémentaires que concurrents.

[…] Les ennemis d'hier deviennent-ils les amis d'aujourd'hui ? En tout état de cause, les alliances entre la finance 2.0 et les banques traditionnelles se multiplient. Mercredi 4 février, la plateforme toulousaine de crowdfunding Wiseed, qui met en relation des start-up en quête d'argent frais avec des particuliers désireux d'investir une partie de leurs économies, a annoncé un partenariat commercial avec le Crédit Coopératif (groupe BPCE).

"Ce partenariat va nous apporter des projets en recherche de fonds, auxquels la banque ne peut pas répondre. Axés sur le développement durable, l'économie responsable, ce qui correspond bien à notre positionnement, ces projets auront été examinés par le Crédit Coopératif, ce qui est un gage de sécurité pour nous",
explique Stéphanie Savel, présidente de Wiseed.

*"*Le Crédit Coopératif est convaincu par la finance participative*. Nous devons fournir ce service à nos clients, qui peuvent avoir besoin de fonds propres alors que notre métier ne consiste pas à apporter des fonds propres, mais à accorder principalement des prêts. Notre partenariat avec Wiseed nous permettra de*

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

répondre à ce besoin et de le proposer à notre écosystème de partenaires", complète Erwan Audouit, responsable des partenariats, de la recherche et du développement au Crédit Coopératif.

La Tribune Par Christine Lejoux 10/02/2015

Crowdfunding : un mariage de raison plus que d'amour pour les banquiers

Les rapprochements qui émergent entre banques et plate-formes de financement participatif préparent l'avenir car les frontières entre les deux métiers sont poreuses.

[…] Sous couvert de rivalités, c'est la raison pour laquelle les deux métiers ont en réalité déjà commencé à se faire la cour. Pour les banques métamorphosées par la crise financière, le métier historique de transformation des dépôts en prêts évolue vers une part plus forte de simple mise en relation entre les entreprises et les investisseurs, ce qui est justement le métier du crowdfunding. Les plateformes apporteraient leur savoir-faire en marketing digital et un niveau de traçabilité inédit dans la nature des actifs à financer. De son côté la finance participative pourrait trouver auprès des banques une culture de maîtrise du risque, et des légions d'épargnants-investisseurs. Ce n'est donc certes pas un mariage d'amour qui se prépare. Mais plutôt une union de raison.

Les Echos - 12/07/15

Le crowdfunding possède aussi des limites

Cette effervescence du marché du crowdfunding ne doit pas cacher les limites du secteur. D'une part, les plateformes de financement n'apportent pas forcément toutes les garanties nécessaires à ceux qui financent. Les assurances intégrées proposent certes une protection, mais celle-ci est a minima équivalente à celle fournie par les banques, si ce n'est inférieure. Il existe donc bel et bien un risque de perte totale ou partielle du capital investi pour l'investisseur, en cas d'échec du projet. Le crowdfunding étant un marché neuf, il existe encore une mythologie autour de ce secteur. Les plateformes mettent régulièrement en avant les projets financés par leur biais avec succès… mais rarement les échecs ! Pourtant, ces derniers demeurent nombreux. Globalement peu sélectives, les plateformes ouvrent les vannes de tous types de projets, ce qui augmente le taux d'échecs. Plus largement, l'effervescence qui entoure le crowdfunding à l'heure actuelle rappelle la période d'euphorie de création d'entreprise dans le secteur de l'internet en 1990, puis l'explosion de la bulle dans les années 2000. Au final, de nombreuses entreprises ont mis la clé sous la porte, et les leaders aux reins solides ont consolidé leur positionnement. Le financement participatif subira-t-il le même sort ?

http://www.dynamique-mag.com/article/crowdfunding-vaut-mieux-banques-23/05/16

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

ANNEXE 2 - Le taux du Livret A baissera-t-il le 1er août ?

Si la formule de calcul était appliquée, le taux de rémunération de ce placement très populaire devrait tomber à 0,5%. Du jamais vu. Mais, une fois de plus, les pouvoirs publics pourraient déroger à la règle.

Le taux du Livret A sera-t-il abaissé le 1er août prochain? Si la formule de calcul était appliquée à la lettre, celui-ci devrait passer de 0,75% à 0,5%. Un niveau historiquement bas pour ce très vieux placement, créé en 1818. En théorie, la rémunération du Livret A (ainsi que celle du LDD) doit être supérieure de 0,25% à celle de l'inflation (hors tabac) du mois de juin. Et le mois dernier, les prix ont augmenté de 0,2% (sur un an), selon l'Insee.

Le gouverneur de la Banque de France, François Villeroy de Galhau a la main dans ce dossier. S'il choisit de suivre la formule, celle-ci s'appliquera automatiquement. S'il souhaite en revanche y déroger, ce sera alors au gouvernement de décider du rendement de ce produit d'épargne populaire, le plus répandu en France. En février, le rendement du Livret A aurait déjà dû reculer à 0,50% en théorie mais François Villeroy de Galhau et le gouvernement avaient finalement opté pour son maintien à 0,75%.

«Une baisse du taux du Livret A serait cohérente avec la politique de la Banque centrale européenne (BCE) qui agit pour maintenir les taux à leur plus bas niveau possible afin de lutter contre la menace de déflation et relancer l'économie»,

souligne Philippe Crevel, directeur du Cercle de l'Épargne. Même s'il paraît faible, le rendement actuel du Livret A est par ailleurs très élevé au regard des taux pratiqués sur les marchés financiers (0,15% pour l'OAT à 10 ans). Ce qui coûte cher aux banques et à la Caisse des Dépôts.

Par Danièle Guinot - Publié le 13/07/2016

http://www.lefigaro.fr

ANNEXE 3 - Article 226-13 du Code pénal

La révélation d'une information à caractère secret par une personne qui en est dépositaire soit par état ou par profession, soit en raison d'une fonction ou d'une mission temporaire est punie d'un an d'emprisonnement et de 15 000 euros d'amende.

ANNEXE 4 – La RSE

La RSE, moteur d'innovation dans la banque et l'assurance

Alors que les effets de la crise amorcée en 2008 continuent à exercer un impact significatif sur l'économie, parler de RSE peut sembler anecdotique. Et pourtant, banques et assureurs sont nombreux à placer **la RSE au cœur de leur stratégie**, de leur communication et de leurs actions.

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

Il ne faut pas y voir une mode, mais bien un choix délibéré, justifié par :
- le contexte juridique, avec les engagements du Facteur 4, le Grenelle de l'environnement et le Grenelle 2, qui incitent banques et assurances à s'engager dans une démarche RSE soutenue ;
- le contexte sociétal, les consommateurs exigeant plus de transparence et plus d'engagements en faveur d'un comportement éthique, social, et environnemental. Les actions même de la banque ou de l'assureur en matière de RSE peuvent ainsi devenir un atout différenciant ;
- le contexte économique, difficile, qui incite banques et assureurs, comme toutes les entreprises, à réduire les coûts et à mieux maîtriser les risques. La RSE est justement un levier de performance, associant efficacité économique et financière, préservation de la valeur des actifs.

https://group.bnpparibas.fr – 22.07.2015

Banques et assurances renouent la confiance avec la RSE

La RSE s'est imposée comme un élément central des stratégies des grandes banques et des compagnies d'assurance. Le contexte juridique (Facteur 4, Grenelle de l'environnement, loi NRE etc.), sociétal (nouvelles attentes des consommateurs sur la transparence, transition énergétique etc.) mais aussi économique (volonté de réduire les coûts etc.) pousse les acteurs financiers à miser de plus en plus sur le développement durable, en interne comme en externe.

Réduire son empreinte écologique (papier, transport, consommation énergétique), avoir un impact « positif » et responsable » sur la société et l'environnement, tels sont les nouveaux enjeux du secteur.
Selon l'étude Xerfi, « La RSE dans la banque et l'assurance – Nouveaux produits et services, démarches écoresponsables, stratégies de communication : panorama des initiatives et scoring des banques et assurances françaises » la Banque Postale et le Crédit Agricole se partagent la première place en termes de stratégie RSE. La première pour respecter la parité à tous les niveaux de l'entreprise et la deuxième pour gouverner avec l'ensemble des ressources de l'entreprise (du conseil d'administration aux caisses locales).[…]
Le virage « durable » des produits bancaires et d'assurance se prend donc sous différentes formes : création d'outils de financement et de produits innovants, renforcement de l'offre d'ISR *(*investissements socialement responsables) ou partage d'expertise avec d'autres acteurs (entreprises, collectivités, associations etc.) pour faire émerger de nouvelles actions « responsables ». C'est le cas de BNP Paribas et de la Banque Mondiale qui ont élaboré une obligation verte en 2014, composée d'actions d'entreprises sélectionnées sur leurs critères RSE. La création de nouveaux produits permet également de s'adresser au colossal marché de la transition énergétique.
Les particuliers ne sont pas en reste car les prêts « verts » et les assurances «écologiques» se sont également multipliés. A titre d'exemple, le Crédit Mutuel Arkéa propose un prêt rénovation énergétique depuis 2013 (avec un bilan carbone à faire sur Internet). Le Crédit Coopératif a lui lancé début janvier 2015 le livret « troisième

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

révolution industrielle » pour financer les entreprises du Nord-Pas-de-Calais dans les activités liées au développement durable. […]

… mais qui redore surtout l'image des acteurs

Mais la RSE est surtout une opportunité pour les banques et assurances de mobiliser et fidéliser leurs collaborateurs, de se différencier des nouveaux entrants issus de l'internet, des télécoms ou de l'économie solidaire…, d'attirer une nouvelle clientèle et in fine d'accroître leur chiffre d'affaires et leurs marges.

Ainsi, les grands groupes servent leurs intérêts sous couvert d'avancées sociétales et environnementales. […]

L'élaboration de produits tels que des outils de dématérialisation permet aux banques ou assurances de faciliter les actes de leurs clients, de diminuer les coûts et pollutions et d'avoir un effet d'enrôlement des clients et prospects. Et à la fois de diffuser les outils et pratiques en faveur du développement durable. Les banques et assurances contribuent qui contribuent à remettre en « selle » de nombreux ménages accidentés de la vie suivent également la même logique. En aidant à rendre à nouveau solvables les ménages concernés, elles œuvrent pour le progrès social tout en se créant des opportunités commerciales. […]

Etude du Xerfi- Patrice Remeur – 26 mars 2015

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.