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 2018 • Code sujet : **BQE5ECO** • Durée : **4 heures** • Coefficient : **4**

Sommaire

Cliquez sur une partie pour y accéder directement

1. Qualité bancaire, supervision, succession, lutte contre le blanchiment et financement des PME (9 questions) **Page 3**

2. Ce qu’il faut retenir & Questions fréquentes (FAQ) (Synthèse & Q&A Examen) **Page 10**

Sujet officiel (PDF) : https://bts-banque.fr/assets/annales/bts-banque/E5 - Conseil et expertise en solutions bancaires et financières/2018/BTS Banque - E5 - Conseil et expertise en solutions bancaires et financières - Session 2018 - 1-Sujet.pdf

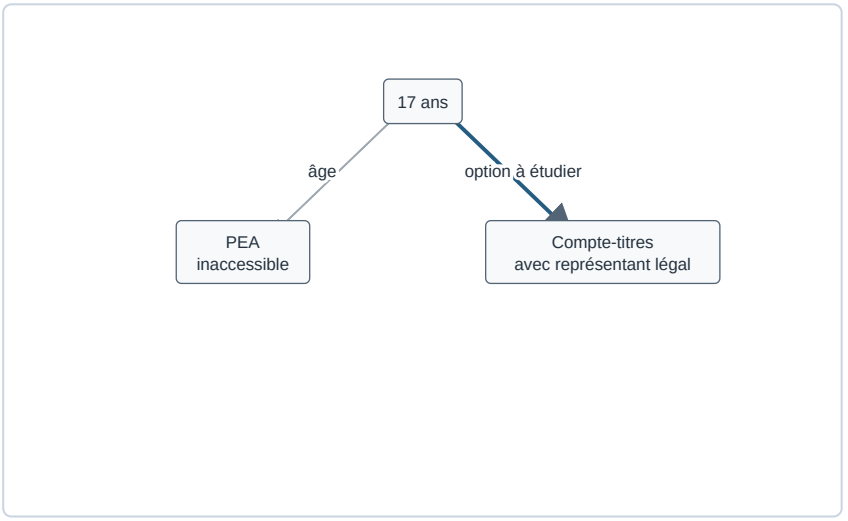
1. Qualité bancaire, supervision, succession, lutte contre le blanchiment et financement des PME

Nouvellement recruté dans une agence bancaire, le candidat traite des situations portant sur le conseil à un client mineur, la qualité de service, la supervision bancaire, une succession et des opérations atypiques pouvant relever du blanchiment. Il termine par une note structurée sur la place du financement bancaire pour les PME, ses limites et les modes de financement alternatifs.

Question 1. Expliquer la réponse à apporter au client de 17 ans, titulaire d'un livret jeune et d'un livret A, qui souhaite investir les 3 000 euros reçus de son grand-père dans un PEA afin d'acheter et vendre seul des titres financiers.

À 17 ans, il ne peut pas ouvrir de PEA : il est réservé aux personnes majeures. Je lui explique aussi qu'un mineur ne gère pas seul un portefeuille de titres. Son représentant légal devra intervenir pour étudier l'ouverture d'un compte-titres à son nom et en assurer la gestion selon les règles applicables. Avant toute proposition, je vérifie l'origine des 3 000 €, ses objectifs, son expérience et sa compréhension du risque de perte en capital.

Solutions d'investissement pour le client mineur



Le mineur ne peut pas ouvrir un PEA. La gestion d'un compte-titres doit respecter les règles de représentation du mineur.

✓ RÉPONSE À RETENIR

Pas de PEA à 17 ans. Un compte-titres au nom du mineur peut être étudié avec l'intervention de son représentant légal.

Question 2. À partir de la charte du réseau présentée en annexe 1, identifier les compétences relationnelles attendues pour mettre en place une relation client de qualité.

La charte attend du conseiller une relation personnalisée, suivie et fiable. Il actualise les informations, écoute les besoins et échange régulièrement sur les projets du client. Il prépare le rendez-vous, accueille avec courtoisie, répond efficacement et respecte les délais convenus. Il mobilise les compétences adaptées, formule plusieurs propositions et explique clairement les produits pour éclairer la décision. Enfin, il respecte ses obligations professionnelles et assure le suivi promis.

Compétences relationnelles attendues selon la charte

Compétence	Engagements de la charte
Écoute et connaissance client	Actualiser les informations et échanger sur la situation et les projets
Disponibilité et suivi	Recontacter dans les délais convenus et rappeler sous 24 heures
Accueil et organisation	Préparer le rendez-vous, accueillir avec courtoisie et traiter la demande efficacement
Conseil et pédagogie	Proposer plusieurs solutions et expliquer les produits et propositions
Fiabilité professionnelle	Respecter les obligations et gérer les risques du portefeuille

Synthèse des engagements relationnels de l'annexe 1.

✓ RÉPONSE À RETENIR

Écoute, connaissance du client, disponibilité, accueil courtois, conseil clair et adapté, respect des engagements et suivi régulier.

Question 3. Donner trois arguments qui justifient la nécessité, pour la banque, de fournir un service de qualité.

Trois enjeux justifient la qualité de service :

Enjeu	Effet pour la banque
Satisfaction et fidélisation	Renforcer la confiance et conserver les clients
Compétitivité	Se différencier et favoriser la recommandation
Maîtrise des risques	Limiter erreurs, réclamations et manquements professionnels

La qualité soutient ainsi la performance commerciale et la sécurité de l'activité bancaire.

Trois enjeux du service bancaire de qualité

Enjeu	Conséquence recherchée
Clientèle	Satisfaction et fidélité
Marché	Différenciation et recommandation
Sécurité	Moins d'erreurs et de risques

Arguments en faveur d'un service de qualité.

✓ RÉPONSE À RETENIR

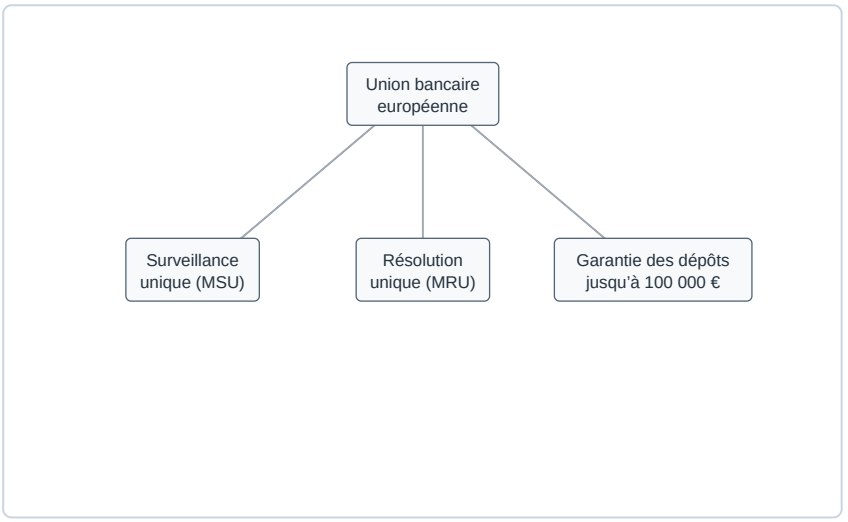
La qualité fidélise les clients, différencie la banque et contribue à réduire les erreurs et les risques professionnels.

Question 4. Présenter les piliers de l'Union bancaire en mobilisant vos connaissances et le schéma figurant dans l'annexe 2.

L'Union bancaire s'organise autour de trois piliers :

1. Le mécanisme de surveillance unique (MSU) : la BCE supervise directement les banques les plus importantes ; les autorités nationales contrôlent les autres sous la supervision européenne.
2. Le mécanisme de résolution unique (MRU) : il organise la résolution des banques en difficulté et prévoit un fonds commun.
3. La garantie des dépôts : elle protège les dépôts jusqu'à 100 000 € par déposant et par établissement. En 2018, le système européen commun de garantie restait à achever.

Les trois piliers de l'Union bancaire



Le système européen commun de garantie des dépôts n'était pas encore achevé en 2018.

✓ RÉPONSE À RETENIR

Les trois piliers sont la supervision unique, la résolution unique et la garantie des dépôts, protégés jusqu'à 100 000 €.

Question 5. Identifier l'autorité de contrôle qui supervise les autres établissements de crédit en France et présenter ses missions.

L'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR), adossée à la Banque de France, contrôle les établissements français qui ne sont pas directement supervisés par la BCE. Elle agit dans le cadre du mécanisme de surveillance unique.

- Veiller à la solidité des établissements et à la stabilité financière.
- Protéger la clientèle et vérifier le respect des règles professionnelles.
- Contrôler le respect des obligations de lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme ; sanctionner les manquements.

Répartition de la supervision bancaire en France

Autorité	Rôle principal
BCE	Supervision directe des établissements importants dans le mécanisme européen
ACPR	Contrôle des autres établissements français, protection de la clientèle et contrôle prudentiel

L'ACPR exerce ses missions dans le cadre de la supervision bancaire européenne.

✓ RÉPONSE À RETENIR

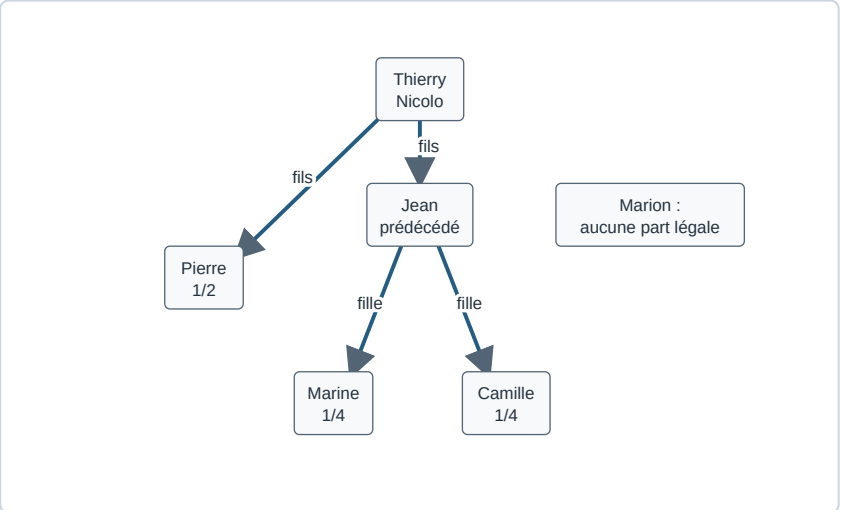
L'ACPR contrôle les établissements français non directement supervisés par la BCE, veille à leur solidité, protège la clientèle et peut sanctionner les manquements.

Question 6. Présenter le problème juridique posé par la succession de Thierry Nicolo, les règles de droit applicables et la solution à apporter à la demande de Marion Salvy, en vous appuyant sur l'annexe 3.

La question est de savoir si Marion, concubine survivante de Thierry, hérite en l'absence de testament et quels proches recueillent la succession. La loi donne priorité aux enfants et à leurs descendants. Pierre hérite pour sa branche ; les filles de Jean, prédécédé, le représentent et se partagent la part de sa branche. Les parents et les sœurs de Thierry sont donc exclus. Le concubin n'est pas héritier légal. Les avoirs reviennent aux héritiers après règlement de la succession.

Héritier	Part légale
Pierre	1/2
Marine	1/4
Camille	1/4
Marion, parents et sœurs	Aucune

Dévolution de la succession de Thierry Nicolo



Jean étant prédécédé, ses filles recueillent sa branche par représentation. Le concubin n'est pas héritier légal.

✓ RÉPONSE À RETENIR

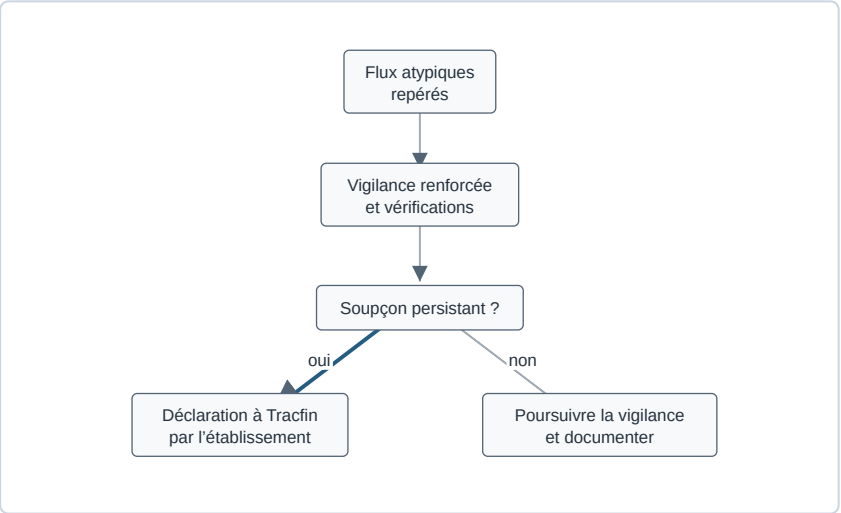
Pierre hérite de la moitié ; Marine et Camille reçoivent chacune un quart. Marion, les parents et les sœurs n'héritent pas.

Question 7. En vous appuyant sur l'annexe 4, présenter les obligations du conseiller de clientèle confronté aux opérations atypiques de la cliente au RSA : dépôts fréquents d'espèces et de chèques suivis de virements rapides vers des comptes d'autres réseaux.

Ces dépôts suivis de virements rapides sont atypiques au regard de la situation connue de la cliente. Le conseiller applique une vigilance renforcée, sans conclure automatiquement à une infraction.

1. Actualiser la connaissance de la cliente et rechercher l'origine, la destination et le motif des fonds, avec des justificatifs adaptés.
2. Examiner la cohérence des opérations et consigner les vérifications conformément aux procédures internes.
3. Transmettre les éléments au service conformité ou au correspondant désigné. Si le soupçon persiste, l'établissement adresse une déclaration à Tracfin.
4. Ne pas révéler à la cliente l'existence d'une déclaration de soupçon.

Traitement des opérations atypiques



La déclaration est effectuée par l'établissement via le circuit interne et reste confidentielle.

✓ RÉPONSE À RETENIR

Vérifier et documenter les flux, saisir la conformité et, si le soupçon persiste, faire déclarer l'opération à Tracfin sans avertir la cliente.

Question 8. Indiquer les sanctions encourues par les établissements de crédit en cas de manquement à leurs obligations en matière de lutte contre le blanchiment.

L'ACPR peut prononcer des sanctions disciplinaires et pécuniaires selon la gravité du manquement. Les mesures disciplinaires comprennent notamment l'avertissement, le blâme, la limitation ou l'interdiction d'activité, la suspension de dirigeants et le retrait d'agrément. Une amende peut également être infligée. L'annexe cite BNP

Paribas, condamné à un blâme et à une sanction pécuniaire de 10 millions d'euros, notamment pour l'organisation de ses déclarations de soupçon à Tracfin.

Sanctions de l'ACPR en cas de manquement

Nature	Exemples
Disciplinaire	Avertissement, blâme, limitation ou interdiction d'activité, suspension, retrait d'agrément
Pécuniaire	Amende financière
Cas de l'annexe 4	BNP Paribas : blâme et amende de 10 millions d'euros

Sanctions mentionnées dans l'annexe et principales mesures disciplinaires.

✓ RÉPONSE À RETENIR

Sanctions possibles : avertissement, blâme, restrictions d'activité, suspension, retrait d'agrément et amende. Exemple de l'annexe : 10 millions d'euros.

Question 9. Rédiger une note structurée et argumentée présentant, dans une première partie, les raisons et les limites de la prédominance du financement bancaire auprès des PME, puis, dans une seconde partie, les modes de financement alternatifs et leur fonctionnement, à l'aide de vos connaissances et de l'annexe 5.

Note : le financement des PME

1. Prédominance et limites. L'autofinancement est leur première ressource. Parmi leurs financements empruntés, le crédit bancaire représente 60 à 70 %. L'épargne réglementée contribue aussi au financement. Mais l'asymétrie d'information et le risque de défaut rendent les banques sélectives et conduisent à demander des garanties parfois lourdes, notamment une caution personnelle.

2. Financements alternatifs. Le crowdfunding recueille dons, prêts ou investissements en capital. Les business angels investissent en minoritaires dans les PME innovantes. Le prêt interentreprises, sous contrat et avec un lien économique, est réservé à certaines sociétés et limité à deux ans. Les réseaux d'accompagnement proposent prêts d'honneur, garanties et conseils. Bpifrance partage le risque des prêts bancaires.

Financement des PME : crédit bancaire et alternatives

Mode	Fonctionnement essentiel
Autofinancement	Ressources internes mobilisées en premier lieu
Crédit bancaire	Finance l'exploitation et l'investissement ; représente 60 à 70 % des financements empruntés des PME
Crowdfunding	Collecte en ligne sous forme de dons, de prêts ou d'investissement au capital ; prêt plafonné à 2 000 € par particulier selon l'annexe
Business angels	Apport en capital minoritaire aux PME innovantes en début de cycle ; 0,1 à 1 million d'euros selon l'annexe
Prêt interentreprises	Prêteurs : SA ou SARL dont les comptes sont certifiés ; emprunteurs : microentreprises, PME ou ETI ; contrat, lien économique et durée maximale de deux ans
Réseaux d'accompagnement	Prêts d'honneur, garanties et accompagnement à la création ou à la reprise
Bpifrance	Partage le risque du crédit bancaire ; garantie réduisant le risque de 40 à 70 %, caution personnelle plafonnée à 50 % de l'encours si elle est retenue

Synthèse des données et des modalités présentées dans l'annexe 5.

✓ RÉPONSE À RETENIR

Le crédit bancaire reste majeur mais sélectif. Crowdfunding, business angels, prêts interentreprises, réseaux d'accompagnement et garanties Bpifrance diversifient le financement des PME.

Ce qu'il faut retenir de ce sujet (Session 2018)

Bilan de l'épreuve : L'épreuve E5 du BTS Banque, session 2018, code BQE5ECO, dure quatre heures et est coefficient 4. Elle met en situation un conseiller bancaire autour de la qualité de service, du contrôle prudentiel, de la succession, de la vigilance anti-blanchiment et du financement des PME. Elle évalue l'analyse juridique et économique, le conseil client et la rédaction d'une note argumentée.

Notions-clés, formules & règles à maîtriser

- La qualité de service s'appuie sur l'écoute, l'actualisation des informations, des propositions compréhensibles et le suivi des engagements pris envers le client.
- L'Union bancaire s'organise autour de la supervision unique, de la résolution unique des défaillances et de la protection des dépôts.
- Sans testament, les descendants sont prioritaires dans la succession et excluent les héritiers des ordres suivants.
- Les financements alternatifs des PME incluent le crowdfunding, les business angels, les prêts interentreprises, les prêts d'honneur et les garanties.

Points de vigilance & attentes du jury

- Pour le client mineur, distinguer la détention de produits d'épargne des conditions d'ouverture et de fonctionnement d'un PEA.
- En succession, formuler le problème, rappeler la règle de dévolution légale et l'appliquer aux liens familiaux décrits.
- Face aux opérations atypiques, analyser leur cohérence avec la situation connue du client et rappeler la vigilance ainsi que le signalement du soupçon.
- Dans la note sur les PME, traiter les deux parties demandées et expliquer concrètement le fonctionnement des financements alternatifs.

Questions fréquentes sur cette épreuve (Q&A Examen)

Q : Comment appliquer les règles de dévolution légale à la succession présentée ?

Les descendants du défunt sont prioritaires et excluent ses parents, ses sœurs et sa concubine de la succession légale. Les filles de Jean, prédécédé, viennent à sa place par représentation, aux côtés de Pierre.

Q : Que faire face à des dépôts fréquents suivis de virements rapides ?

Le conseiller doit examiner la cohérence des opérations avec les informations connues et appliquer les procédures de vigilance de l'établissement. Si le soupçon persiste, la déclaration à Tracfin est transmise par le circuit interne prévu.

Q : Comment gérer les quatre heures pour traiter les neuf questions ?

L'épreuve dure quatre heures et comporte neuf questions, dont une note rédigée. Répartissez le temps entre les questions, réservez une plage suffisante à la note finale et gardez quelques minutes pour relire l'ensemble.

Q : Quels critères soigner dans la note sur le financement des PME ?

Respectez les deux parties demandées, argumentez la place et les limites du crédit bancaire, puis expliquez le fonctionnement des financements alternatifs. Exploitez les annexes, structurez le propos et rédigez une réponse claire et cohérente.

Sujet officiel associé (PDF) : https://bts-banque.fr/assets/annales/bts-banque/E5 - Conseil et expertise en solutions bancaires et financières/2018/BTS Banque - E5 - Conseil et expertise en solutions bancaires et financières - Session 2018 - 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.