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 2018

_____

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'Examens de l'enseignement professionnel

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 d'être recruté(e) comme conseiller ou conseillère de clientèle dans une agence bancaire. Votre directeur d'agence sensibilise régulièrement son équipe à la notion de risque. Prendre des risques fait partie de l'activité bancaire.
Afin de maîtriser ces risques, au-delà de la règlementation et des procédures à suivre, votre directeur d'agence met régulièrement l'accent sur la nécessité d'une démarche qualité.

Vous recevez un jeune client âgé de 17 ans qui détient déjà un livret jeune et un livret A. Passionné par la bourse, il vous fait part de sa volonté d'investir les 3 000 euros que son grand-père va lui donner. Indépendant et autonome, il souhaiterait détenir un PEA pour pouvoir acheter et vendre, seul, des titres financiers.

1. Expliquer la réponse que vous allez faire à votre jeune client.
2. Identifier dans la charte du réseau (annexe 1) les compétences attendues en termes relationnels pour mettre en place une relation client de qualité.
3. Donner trois arguments qui justifient la nécessité pour la banque de fournir un service de qualité.

En 2014, l'Union bancaire a attribué de nouvelles missions à la Banque Centrale Européenne qui l'ont amenée à prendre toute sa place dans la supervision de la gestion des risques.

4. Présenter les piliers de l'Union bancaire à l'aide de vos connaissances et du schéma figurant dans l'annexe 2.
5. Identifier l'autorité de contrôle qui supervise les autres établissements de crédit en France et présenter ses missions.

Vous avez planifié un rendez-vous avec Marion Salvy, une cliente fidèle âgée de 70 ans. Elle vous apprend que son compagnon, avec qui elle vivait en concubinage (union libre) depuis de très nombreuses années, Thierry Nicolo, vient de décéder. Ce dernier détenait également tous ses comptes dans votre agence.
Ils ont eu ensemble deux enfants, Jean (décédé il y a un an) et Pierre. Jean a eu deux filles Marine et Camille. Au moment de son décès, Thierry Nicolo, outre son fils et ses deux petites filles, avait également deux sœurs et ses parents. Votre cliente, Marion Salvy, souhaite savoir qui va hériter des avoirs de Thierry Nicolo, sachant qu'il est décédé sans avoir fait de testament.

Base nationale des sujets d'examens de l'enseignement professionnel

6. Présenter le problème juridique posé dans la situation ci-dessus, les règles de droit applicables et la solution qui sera apportée à la demande de votre cliente (annexe 3).

Une cliente de l'agence au RSA (revenu de solidarité active) depuis de nombreux mois a, depuis peu, un comportement bancaire atypique. En effet, elle effectue de très nombreux dépôts en espèces et en chèques sur son compte bancaire, cet argent est ensuite très rapidement viré, sur d'autres comptes bancaires appartenant à d'autres réseaux.

En vous appuyant sur l'annexe 4 :

7. Présenter les obligations du conseiller de clientèle confronté à ce type de situation.
8. Indiquer les sanctions encourues par les établissements de crédit en cas de manquement à leurs obligations en la matière.

Le risque de défaut explique que les établissements de crédit peuvent être frileux dans l'octroi de crédits aux entreprises et notamment aux PME. Ces dernières pouvant rencontrer des difficultés de financement auprès des banques sont alors susceptibles de se tourner vers des modes de financement alternatifs.

9. Les banques occupent une place importante dans le financement des PME. À l'aide de vos connaissances et de la documentation proposée en annexe 5, rédiger une note structurée et argumentée dans laquelle vous présenterez dans une première partie les raisons et les limites de la prédominance du financement bancaire auprès des PME, puis dans une seconde partie, vous présenterez les modes de financement alternatifs et leur fonctionnement.

LISTE DES ANNEXES

Numéro	Libellé	Page
Annexe 1.	Charte de qualité : nos engagements auprès du client	4
Annexe 2	L'Union bancaire en schéma	5
Annexe 3	Quelles sont les règles pour hériter ?	5
Annexe 4	Lutte contre le blanchiment : BNP Paribas condamné à une amende de 10 millions d'euros	6
Annexe 5	Le financement des PME	6 à 8

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

ANNEXE 1. Charte de qualité : nos engagements auprès du client

1. Le conseiller de clientèle réactualise les informations concernant le client à chaque rendez-vous.

2. Notre relation de confiance, s'inscrit dans la durée et nous mettons tout en œuvre pour assurer la continuité de notre relation.

3. La banque s'engage à contacter son client au minimum une fois par an pour échanger sur sa situation, ses attentes, ses projets et leurs évolutions.

4. Quand le client nous fait part d'un projet ou d'un besoin futur, nous le recontactons dans les délais fixés avec lui.

5. La banque met à sa disposition une diversité de compétences.

6. Nous formulons plusieurs propositions pour répondre aux besoins du client et pour l'aider dans sa prise de décision.

7. Nous lui donnons toutes les informations nécessaires à la compréhension du produit et à la compréhension de notre proposition.

8. Nous nous engageons à respecter l'ensemble de nos obligations professionnelles.

9. Le conseiller s'engage à gérer les risques liés à l'exploitation de son portefeuille clients.

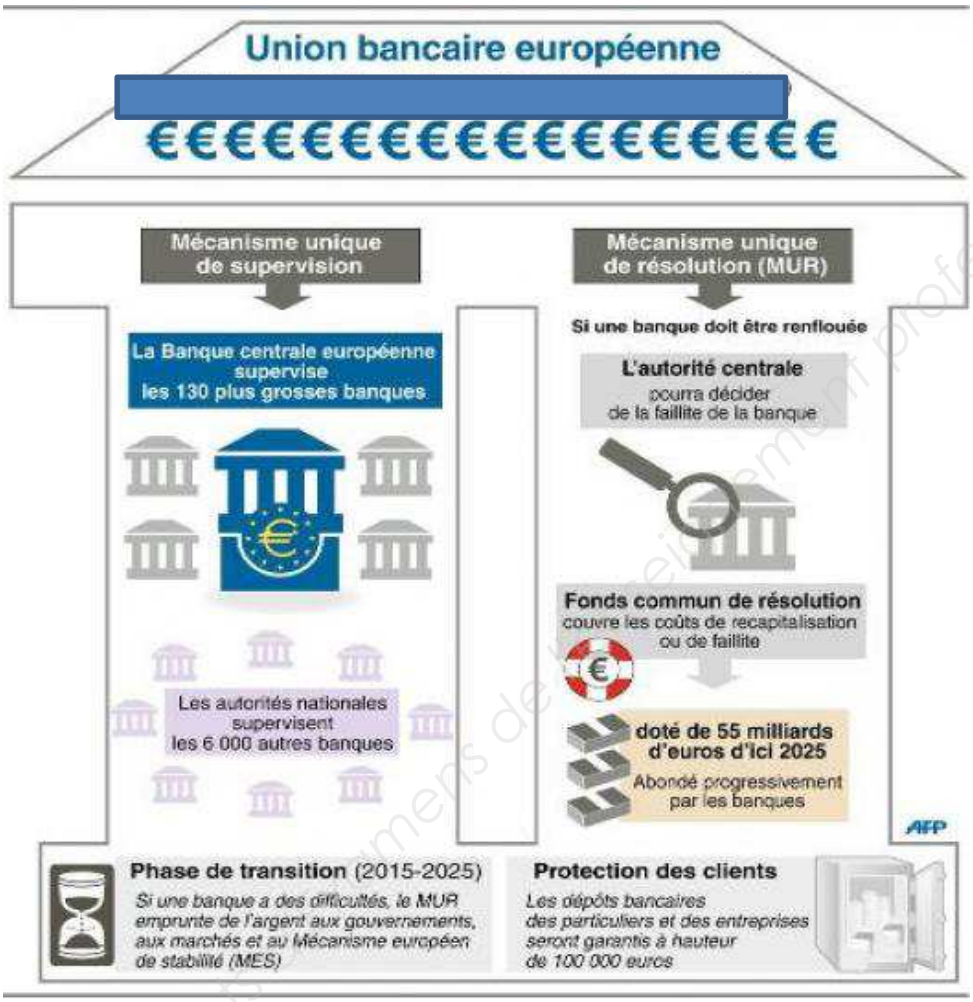
10. Le conseiller s'engage à préparer le rendez-vous pour traiter efficacement et rapidement la demande.

11. Le conseiller met tout en œuvre pour accueillir en rendez-vous ses clients, avec courtoisie, attention, confort et rapidité.

12. En cas de dépôt de message, le conseiller s'engage à un suivi et à un rappel sous 24 heures.

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

ANNEXE 2. L'Union bancaire en schéma



Source : Courrier International

ANNEXE 3. Quelles sont les règles pour hériter ?

Lorsque le défunt n'a pas fait de testament, c'est la loi qui désigne ses héritiers et les classes par ordre de priorité. On parle de dévolution légale.
Les héritiers succèdent selon l'ordre suivant :

- Les enfants et leurs descendants […],
- Les parents, les frères et sœurs et les descendants de ces derniers,
- Les ascendants autres que les parents,
- Les collatéraux autres que les frères et sœurs et les descendants de ces derniers.

Chacune de ces 4 catégories constitue un ordre d'héritiers qui exclut les suivants. Ce sont les héritiers les plus proches en degré de parenté qui héritent et qui excluent les autres. […]

www.service-public.fr

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

ANNEXE 4. Lutte contre le blanchiment : BNP Paribas condamné à une amende de 10 millions d'euros

[…] Fait rare, l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR), chargée de contrôler les secteurs de la banque et de l'assurance, a publié un communiqué, vendredi 2 juin, pour faire connaître le blâme prononcé par sa commission des sanctions à l'encontre de BNP Paribas, assorti d'une sanction pécuniaire de 10 millions d'euros. Le superviseur y pointe en particulier « son organisation en matière de déclarations de soupçon à Tracfin », le service de renseignement rattaché au ministère des finances, chargé de la lutte contre les circuits financiers clandestins et le blanchiment d'argent […]

Le Monde Economie, le 02.06.2017

ANNEXE 5. Le financement des PME

La catégorie des petites et moyennes entreprises (PME) est constituée des entreprises qui occupent moins de 250 personnes, et qui ont un chiffre d'affaires annuel inférieur à 50 millions d'euros ou un total de bilan n'excédant pas 43 millions d'euros.

www.insee.fr

Le financement bancaire reste central en France pour le développement des PME.

L'autofinancement constitue pour les PME le premier poste de financement de leurs besoins d'exploitation ou d'investissement, le recours au prêt bancaire n'étant souvent opéré qu'en dernier ressort. […]

Le financement bancaire vient après le recours aux fonds propres : le crédit bancaire pour les PME pèse entre 60 % et 70 % des financements empruntés. La situation est bien sûr différente pour les ETI *[entreprises de taille intermédiaire]* (autour de 40 %) et pour les grandes entreprises (10 % à 20 %). […]

Une part de l'épargne dite réglementée (livrets A, livrets de développement durable, livrets d'épargne populaire) contribue à ce financement bancaire des PME. C'est la partie « non centralisée », c'est-à-dire conservée par les banques et non reversée à la Caisse des Dépôts. S'agissant de celle-ci, la loi fixe une obligation d'un pourcentage d'utilisation en faveur des PME […].

Les règles de prudence actuelles conduisent toutefois les banques à demander de plus en plus de garanties à leurs clients et à être d'autant plus sélectives dans leurs choix. Ainsi, nonobstant l'existence de cautions mutuelles (type SIAGI, SOCAMA ou Bpifrance), les banques exigent trop souvent du dirigeant de PME une caution personnelle d'au moins 100 % du montant du prêt bancaire accordé.
S'il est normal de responsabiliser le dirigeant dans sa prise de risque, cela doit s'opérer de façon équilibrée en limitant cette caution. Il est aussi nécessaire d'utiliser davantage les cautions mutuelles. […]

Base de données sujets d'Examens de l'enseignement professionnel

Depuis plusieurs années, le financement des PME s'oriente vers une pluralité de modes alternatifs de financement au financement bancaire.

- […] le financement participatif ou crowfunding, qui permet à des porteurs de projets (PME essentiellement) de collecter sur internet de l'argent provenant de particuliers. Ainsi, en France, 0,3 Md€ ont été levés en 2015 grâce à plusieurs dizaines de plates-formes existantes, soit le double de ce qui a été levé en 2014. Trois volets existent : le don (0,05 Md€ en 2015), l'investissement avec la participation au capital des PME (0,05 Md€) et le prêt (0,2 Md€ avec un montant maximal de 2 000 € par particulier).

- […] les business angels (chefs d'entreprise, anciens chefs d'entreprise ou cadres supérieurs, notamment) qui investissent des sommes de 0,1 à 1 million d'euros en capital, en qualité d'actionnaires minoritaires dans des PME innovantes au début de leur cycle d'exploitation […]

- le développement de prêts inter-entreprises entre sociétés présentant un lien économique […]

- les plates-formes d'aide à l'entrepreneuriat comme par exemple les réseaux Initiative France, France Active, ADIE ou Réseau Entreprendre. Elles financent notamment des prêts d'honneur ou des garanties et peuvent accompagner les dirigeants de PME au moment de la création et de la reprise d'entreprise, grâce en particulier au soutien de la Caisse des dépôts. […]

www.lecese.fr, Frédéric Boccara, le 5 avril 2017

Initiative France, un réseau, un esprit

Le réseau, c'est celui des plateformes, qui accueillent partout en France les créateurs, évaluent leur projet et le financent par un prêt d'honneur sans intérêts et sans garanties et qui les accompagnent dans les années cruciales du démarrage. C'est aussi le réseau de bénévoles et de partenaires qui se mobilisent à leurs côtés. C'est enfin celui des entrepreneurs eux-mêmes qui s'entraident et partagent leurs expériences. Concrètement, le réseau Initiative France fédère des associations locales indépendantes qui couvrent la quasi-totalité du territoire. Créé en 1985, ce réseau regroupe aujourd'hui 223 plateformes. Avec 16 080 entreprises financées en 2015 et plus de 40 738 emplois générés en première année, avec près de 703 salariés et 16 180 bénévoles mobilisés, Initiative France est le premier réseau associatif de financement et d'accompagnement de la création/reprise d'entreprises en France.

www.initiative-france.fr

Base de données sujets d'Examens de l'enseignement professionnel

Prêt interentreprises, comment ça marche ?

Depuis le 25 avril 2016, le prêt interentreprises, c'est possible !
La loi pour la croissance, l'activité et l'égalité des chances économiques, dite « Loi Macron », prévoit la possibilité pour les entreprises d'être créancières ou débitrices les unes des autres.

Qui peut prêter ?

Les sociétés par actions ou les sociétés à responsabilité limitée dont les comptes font l'objet d'une certification par un commissaire aux comptes.

Qui peut emprunter ?

Les microentreprises, les petites et moyennes entreprises (PME) ou les entreprises de taille intermédiaire (ETI).

À quelles conditions ?

Les entreprises prêteuses ne doivent effectuer ce prêt qu'à titre accessoire de leur activité principale. Les prêts ne doivent pas excéder une durée de deux ans.
Les prêts accordés devront prendre la forme d'un contrat de prêt.
Les entreprises doivent pouvoir attester d'un lien économique justifiant le crédit.
Voici quelques exemples permettant justifier de ce lien :

- les deux entreprises appartiennent à un même groupement d'intérêt économique ; […]
- l'entreprise emprunteuse est un sous-traitant de l'entreprise prêteuse ;
- l'entreprise prêteuse est cliente de l'entreprise emprunteuse ou d'un membre de son groupe. Dans ce cas, le client doit avoir acheté lors du dernier exercice clos au moins 500 000 euros ou avoir généré au moins 5 % du chiffre d'affaires du fournisseur.

www.economie.gouv.fr, le 04/05/2016

Bpifrance : garantie du développement des PME

La banque publique d'investissement accompagne les entreprises pour voir plus grand et plus loin. […]
Principal opérateur de la garantie d'emprunt, Bpifrance a pour objectif de faciliter l'octroi de crédits aux PME dans les phases les plus risquées de leur cycle de financement. En effet, l'asymétrie d'informations entre banquiers et entreprises comme les caractéristiques de certaines phases de développement rendent nécessaires la sécurisation des financeurs pour l'octroi des prêts considérés comme les plus risqués. […]

Bénéficiaires : PME

Finalité : faciliter l'intervention bancaire au service de votre développement

Modalités d'intervention :

- Bpifrance partage avec la ou les banques de l'entreprise, le risque lié au financement de ses investissements.
- Bpifrance réduit le risque du crédit qu'accorde la banque de 40 à 70 %, sans hypothèque sur la résidence principale de l'entrepreneur.
- Sa caution personnelle, si elle est retenue, sera limitée à 50 % maximum de l'encours du crédit.

En 2016, 8,4 Md€ de prêts bancaires ont été garantis.

www.bpifrance.fr

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

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.