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 2019

_____

Durée : 4 heures
Coefficient : 4

_____

Document et matériel : 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

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

Les banques mutualistes françaises ont surmonté avec une surprenante solidité la crise financière entamée en 2008. Le modèle mutualiste a su démontrer qu'il était résistant aux difficultés liées à la crise. Il s'appuie sur un réseau territorial dense et des valeurs mutualistes en adéquation avec les aspirations actuelles.

Vous venez de prendre vos fonctions en tant que conseiller(ère) de clientèle au sein de la banque mutualiste X. Le directeur de votre agence insiste auprès de ses collaborateurs sur la nécessité de mettre en avant les spécificités du modèle mutualiste pour prospecter et fidéliser la clientèle.

L'agence mène actuellement une campagne visant à promouvoir la souscription de parts sociales, plus particulièrement lors de l'entrée en relation et à l'occasion d'un crédit.
Pour vous préparer à recevoir vos clients, vous recueillez diverses informations afin d'enrichir votre discours commercial. À partir de vos connaissances et de l'annexe 1 :

1. Expliquer en quoi les banques mutualistes sont des banques universelles.
2. Présenter les atouts des banques mutualistes qui permettent de mieux répondre aux attentes de la clientèle.
3. Indiquer l'intérêt que représente la souscription de parts sociales, pour le client d'une part et pour la banque d'autre part.

De nombreux clients viennent demander des renseignements en matière de crédits. Ils sont inquiets de l'éventuelle remontée des taux d'intérêt. Vous vous informez régulièrement sur l'évolution de la conjoncture et des décisions de la Banque Centrale Européenne (BCE). À partir de vos connaissances et de l'annexe 2 :

4. Repérer les éléments conjoncturels qui pourraient justifier la remontée des taux d'intérêt par la BCE.
5. Présenter les principaux déterminants de l'inflation.
6. Expliquer la phrase soulignée dans l'annexe 2.
7. Analyser les conséquences favorables d'une hausse des taux sur l'activité des banques.

Vous profitez du moment privilégié de la souscription d'un contrat de crédit immobilier pour proposer à une cliente fidèle, Madame Jeanine, l'acquisition de parts sociales en tant qu'instruments financiers.

8. Rappeler les conditions générales de validité nécessaires à la formation de ces contrats (article 1128 du Code civil).

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

9. Préciser les obligations particulières du banquier lors de la commercialisation de parts sociales (Annexe 3).

Finalement, Madame Jeanine, notre cliente, et son époux, client de la banque concurrente Y, ont choisi de contracter leur prêt immobilier auprès de cette même banque.
Cependant, Madame Jeanine souhaite rester cliente de notre banque mutualiste. Elle a constaté qu'une clause l'oblige à domicilier son salaire auprès de la banque Y, elle vous demande conseil.

10. À l'aide de vos connaissances et de l'annexe 4, présenter le problème juridique posé par la situation ci-dessus, les règles de droit applicables et la solution qui sera apportée à la demande de votre cliente.

Bien qu'ayant démontré leur solidité, les banques mutualistes sont aussi confrontées à la digitalisation du secteur bancaire et à l'apparition de nouveaux acteurs comme les Fintechs.

11. À l'aide de vos connaissances et de la documentation proposée en annexe 5, vous démontrerez dans une note structurée et argumentée, d'une part, en quoi les Fintechs constituent une menace sérieuse pour les banques traditionnelles et d'autre part, que si les stratégies de différenciation et de diversification restent incontournables, elles ne sont pas les seules réponses pour lutter contre ces nouveaux entrants.

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

LISTE DES ANNEXES

Numéro	Libellé	Page
Annexe 1	Les banques mutualistes	4
Annexe 2	L'évolution de la conjoncture	5-6
Annexe 3	Loi du 9/12/2016 dite « loi Sapin 2 »	6
Annexe 4	Ordonnance n° 2017-1090 du 1/06/2017	6
Annexe 5	Les banques face aux Fintechs	7-8

ANNEXE 1 – Les banques mutualistes

Quatre grands réseaux français sont organisés selon les principes coopératifs du mutualisme : le Crédit Agricole, la Caisse d'Épargne, le Crédit Mutuel et la Banque Populaire. Ce dernier réseau comprend, également, deux banques coopératives à compétence nationale, la CASDEN (réservée à certaines catégories de fonctionnaires) et le Crédit Coopératif.

Les banques mutualistes françaises ont été créées au cours du 19e siècle. Elles avaient toutes, à l'origine, la même vocation : financer l'activité de catégories professionnelles qui n'avaient pas, auparavant, accès au crédit : les agriculteurs pour le Crédit Agricole ou le Crédit Mutuel, les artisans et les petits commerçants pour la Banque Populaire.

Pour cela, les banques mutualistes ont repris un principe relativement simple : associer des personnes physiques ou morales au sein d'un ensemble coopératif, afin de garantir collectivement les prêts individuels accordés aux sociétaires.

Dans la deuxième partie du 20e siècle, ces banques ont considérablement élargi leur champ de compétences, dans la finance, le crédit ou les assurances, jusqu'à devenir aujourd'hui de grands groupes bancaires généralistes et internationaux.

Par le biais de leurs caisses locales, elles restent toutefois des acteurs de développement, en investissant dans des projets locaux ou régionaux, souvent à vocation citoyenne.

cbanque.com - Vincent Mignot - 23/05/2018

Placement : les parts sociales des banques bientôt plus rentables que l'assurance vie

Avec la dernière modification de leur taux de rémunération, les parts sociales vont offrir des rendements comparables voire supérieurs à ceux affichés par les contrats en euros de l'assurance-vie. Mais leur rendement dépendra toujours de la générosité des banques mutualistes qui les émettent.

Les millions de clients détenteurs de parts sociales de leur banque mutualiste en ont peut-être fini de voir le rendement de leur placement baisser année après année. En effet, depuis la promulgation de la Loi Sapin 2 et notamment de son article 113, la rémunération des parts sociales est toujours plafonnée au taux moyen de rendement des obligations des sociétés privées (c'est le taux TMO), à ceci près que ce taux est lissé sur les trois dernières années et désormais majoré de deux points. En clair, les banques mutualistes pourraient offrir au maximum un rendement proche de 2,95 % au titre de 2017, selon nos estimations.

Bien sûr, rien ne les y oblige mais elles pourraient, comme vient de le faire la Caisse régionale de Brie Picardie, stabiliser la rémunération. La filiale du Crédit agricole vient ainsi d'annoncer un taux de 1,80 % à ses sociétaires, un rendement qui devient enviable au regard de ceux offerts par les assurances-vie en euro dont le taux moyen devrait ressortir autour de 1,5 %. Surtout, en cas de hausse des taux, leur rendement augmentera plus rapidement à condition que les banques mutualistes jouent le jeu.

Enfin, la fiscalité des parts sociales est identique aux dividendes. Ainsi, le bénéficiaire peut soit demander le prélèvement forfaitaire unique de 30% (il est prélevé à la source) ou l'imposition sur le revenu. Dans ce cas, seul 60% du dividende est pris en compte dans le calcul des revenus imposables mais les prélèvements sociaux restent dus sur la totalité du dividende.

Comme les contrats en euros, les parts sociales sont considérées comme un placement sûr (sous réserve que la banque émettrice ne fasse pas faillite). En revanche, elles sont moins liquides et le calcul des intérêts n'est pas en faveur des détenteurs. La cession des titres peut prendre plusieurs mois et si elle intervient avant la clôture de l'exercice, le détenteur perd tous les intérêts de l'année.

capital.fr - Johan Deschamps - 31/01/2018

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

ANNEXE 2 – L'évolution de la conjoncture

Projections macroéconomiques pour la zone euro établies par les services de la BCE

L'expansion économique dans la zone euro devrait demeurer vigoureuse, à des taux se maintenant au-dessus de leur potentiel. La progression du PIB en volume ralentirait toutefois, pour revenir de 2,5 % en 2017 à 1,7 % en 2020, sous l'effet de la lente dissipation de certains effets favorables. La hausse des prix mesurée par l'IPCH* devrait s'accélérer à 1,7 % en 2020, soutenue par une accélération progressive de l'inflation sous-jacente liée au renforcement des contraintes de capacité.
Des indicateurs très favorables signalent une poursuite de la croissance robuste du PIB en volume à court terme. Selon la dernière publication d'Eurostat, le PIB en volume a crû de 0,6% au quatrième trimestre 2017, sous l'effet des contributions positives de la demande intérieure, notamment de la formation brute de capital fixe, et des exportations nettes. La situation sur les marchés du travail a continué de s'améliorer, le taux de chômage global tombant à 8,6 % en janvier 2018, son plus bas niveau depuis fin 2008. La croissance du PIB en volume devrait rester vigoureuse au premier semestre 2018, conformément aux niveaux très élevés de confiance des chefs d'entreprise et des consommateurs. (…)

banque-france.fr - Mars 2018

* IPCH : indice des prix à la consommation harmonisé

Ce jour où les taux d'intérêt remonteront...
États, banques, épargnants, entreprises, consommateurs… L'augmentation du loyer de l'argent, qui nous pend au nez, va bousculer tous les acteurs économiques. (…)

Les gagnants et les perdants de la hausse des taux
Pour les épargnants, qui se désespéraient de voir leur argent ne presque plus faire de petits, c'est une bonne nouvelle. En 2017, les rendements moyens des contrats d'assurance vie en euros se sont effondrés à 1,60 %, à peine plus que l'inflation. Et le Livret A ne sert plus que 0,75 %, autant dire une misère. Avec la remontée des taux, ces placements très populaires vont retrouver de la vigueur et les gains des épargnants avec. Les institutions financières, banques ou assurances, qui vivent en partie du produit des sommes qu'elles prêtent vont, elles aussi, y gagner. "C'est une bonne nouvelle, car, lorsque leurs crédits ne leur rapportent pas assez, elles ont tendance à prendre plus de risques sur les marchés et avec leurs clients pour faire du rendement", remarque Xavier Ragot, directeur de l'OFCE. De fait, lors de la dernière période de taux bas, elles s'étaient précipitées comme des tigresses sur les "subprimes", ces titres vérolés plus rémunérateurs que des prêts classiques, avec les conséquences que l'on sait.
Mais, si la hausse des taux fait la joie des fourmis, qui verront leurs économies travailler à nouveau, les cigales risquent, à l'inverse, de se trouver fort dépourvues. A commencer par les Etats surendettés, comme le nôtre, qui, on l'a dit, se verront contraints de débourser des milliards en plus pour décrocher les mêmes crédits. (…)

Faut-il pour autant se précipiter tout de suite aux abris ?
Pas forcément. Car l'affaire pourrait, en fait, très bien se passer en douceur. D'abord parce que la future remontée des taux a une chance de n'être qu'une illusion d'optique. **Il faut savoir qu'en termes économiques ce qui compte, ce sont les taux réels et non pas les taux nominaux**. Si, demain, ces derniers s'envolaient par exemple à 4 %, mais que, dans le même temps, les prix et les salaires se mettaient à déraper chaque année de 3 %, la facture réelle payée par les emprunteurs ne serait que de 1 %, c'est-à-dire, exactement la même qu'aujourd'hui. Or, l'inflation a justement tendance à accélérer en ce moment. Autre raison de ne pas trop s'inquiéter : la remontée des taux pourrait se faire très graduellement, sur plusieurs années, si bien que ses conséquences négatives en seraient très amorties. "C'est

Base élaborée par des formateurs de l'enseignement professionnel

l'hypothèse la plus vraisemblable", rassure Mathilde Lemoine, chef économiste du groupe Edmond de Rothschild.
Malheureusement, d'autres économistes ne montrent pas autant d'optimisme. "Nous n'en décelons peut-être aucun signe aujourd'hui, mais il y a un vrai risque que les taux remontent beaucoup plus violemment", alerte ainsi Patrick Artus, chef économiste de Natixis. Les prévisionnistes gardent en effet un œil attentif sur l'inflation : si celle-ci s'emballait du jour au lendemain, les banquiers centraux pourraient se voir contraints de relever brutalement les taux réels pour la juguler. "Une crise géopolitique au Moyen-Orient, qui ferait s'envoler les cours du pétrole, pourrait être à l'origine d'un tel mouvement", envisage Patrick Artus. Une forte hausse des salaires dans les pays développés aussi. Les États-Unis, avec la réforme fiscale menée par Trump, concentrent aujourd'hui les attentions sur ce point. (…)

capital.fr - Philippine ROBERT - 04/04/2018

ANNEXE 3 – Loi du 9/12/2016 dite « loi Sapin 2 »

Code monétaire et financier - Article L512-1

« … Les souscripteurs reçoivent, préalablement à la souscription, les informations leur permettant raisonnablement de comprendre la nature des parts sociales proposées ainsi que les risques et inconvénients y afférents, afin d'être en mesure de prendre leurs décisions d'investissement en connaissance de cause.

Les banques mutualistes et coopératives s'enquièrent auprès des personnes auxquelles la souscription de parts sociales est proposée de leurs connaissances et de leur expérience en matière financière, ainsi que de leur situation financière et de leurs objectifs de souscription, de manière à pouvoir recommander à ces personnes une souscription adaptée à leur situation. Lorsque ces personnes ne communiquent pas l'ensemble des éléments d'information mentionnés ci-dessus, les banques mutualistes et coopératives les mettent en garde préalablement à la souscription. »

ANNEXE 4 – Ordonnance n° 2017-1090 du 1er juin 2017

La section 5 du chapitre III du titre Ier du livre III du code de la consommation est ainsi modifiée :

« Art. L. 313-25-1. Le prêteur peut conditionner l'offre de prêt mentionnée à l'article L. 313-24 à la domiciliation par l'emprunteur de ses salaires ou revenus assimilés sur un compte de paiement mentionné à l'article L. 314-1 du code monétaire et financier, sous réserve pour ce prêteur de faire bénéficier en contrepartie l'emprunteur d'un avantage individualisé.
Cette condition ne peut être imposée à l'emprunteur au-delà d'une durée maximale fixée par décret en Conseil d'État. Au terme du délai prévu par le contrat de crédit, l'avantage individualisé est acquis à l'emprunteur jusqu'à la fin du prêt. » ;

« Art. L. 341-34-1. Est réputée non écrite toute clause par laquelle le prêteur subordonne l'octroi du prêt ou la conclusion de l'avenant au contrat de crédit initial à la condition de domiciliation mentionnée à l'article L. 313-25-1 sans l'assortir en contrepartie de l'avantage individualisé mentionné au même article. Il en va de même de toute clause par laquelle le prêteur exige le respect de cette condition au-delà de la durée déterminée en application du même article. »

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

ANNEXE 5 – Les banques face aux Fintechs

La Fintech, le numérique au service du secteur financier

Banque en ligne, financement participatif, paiement mobile, gestion de l'épargne, conseil financier ou aide à la décision… La Fintech est déjà partout et représente un enjeu important en termes d'innovation, de croissance et d'emploi partout dans le monde.

Qu'est-ce que la Fintech ?

La FinTech, contraction de *Financial Technology* (technologie financière) désigne des petites entreprises (start-up et PME) qui fournissent des services financiers grâce à des solutions innovantes. Les domaines d'application sont variés : paiement mobile, financement participatif (crowdfunding), gestion de l'épargne, assurance et crédit, conseil financier en ligne, aide à la décision grâce aux algorithmes… S'appuyant généralement sur le développement du mobile, les solutions proposées prennent souvent la forme d'applications qui modifient le rapport du grand public avec les institutions financières, et ouvrent de nouveaux horizons en matière financière.

L'impact économique et social de ces technologies est non négligeable. La Fintech propose notamment de nouveaux moyens de financement pour les PME au travers du crowdfunding, et facilite les transferts de fonds partout dans le monde.

Economie.gouv.fr – 19/01/2018

Quand banques et Fintechs co-construisent la banque de demain

La banque de demain ne pourra émerger que grâce à une collaboration entre des établissements bancaires déjà bien installés dans leur secteur et des Fintechs qui viennent bousculer les codes établis. Solveig Honoré Hatton, Directrice Générale France de Mastercard, revient sur les logiques collaboratives à l'oeuvre dans le secteur bancaire.

Loin d'être un simple phénomène de mode, les investissements mondiaux dans les Fintechs ont triplé en quatre ans pour atteindre 15 milliards de dollars. Fin 2015, 14 Fintechs étaient valorisées 1 milliard de dollars ou plus. Aujourd'hui, on en compte plus de 25. 2018 devrait être l'année de la consolidation du secteur, avec une courbe des investissements en constante augmentation (…).

Dans le domaine des paiements, l'émergence des Fintechs et des acteurs non-financiers qui proposent des moyens de paiements directs, rapides et peu chers, remettent en question le rôle « d'intermédiaire » joué par les acteurs traditionnels. La nécessaire modernisation des infrastructures est une occasion pour ces derniers de se réinventer et de retrouver la croissance de long terme, en nouant des liens avec ces nouveaux acteurs de la finance.

La « coopétition[1] » comme stratégie d'innovation

Malgré tous leurs atouts, l'essor des Fintechs ne signifie pas pour autant l'affaiblissement des grands groupes bancaires, en particulier ceux qui apprennent à jouer habilement avec ces innovateurs. Les Fintechs travaillent aujourd'hui *pour* et *avec* les banques, dans une logique de coopétition. Si la coopération entre ces deux univers n'allait pas de soi il y a encore quelques années, la transformation digitale a changé la donne et souligne le caractère impératif de la convergence des banques et des Fintechs pour allier universalisme et particularisme, et réfléchir ensemble à des nouveaux services adaptés à de nouveaux clients dans un nouvel écosystème.

1. Coopétition : néologisme né de la combinaison des mots compétition et coopération. Il s'agit d'une démarche qui vise à coopérer à plus ou moins long terme avec des acteurs de la concurrence.

Base de données sujets © Tous droits réservés Enseignement professionnel

Loin de désigner un grand gagnant, l'avenir de l'écosystème[2] financier verra les Fintechs et les banques conserver leurs avantages compétitifs respectifs si elles admettent que leurs intérêts futurs convergent davantage. Les deux ont les atouts pour travailler ensemble, et ce que l'on constate de plus en plus, c'est une volonté de changement.

Pour comprendre où cette convergence peut avoir lieu, il faut d'abord comprendre quels sont les avantages compétitifs des Fintechs et des banques. Pour les premières, il s'agit de la liberté et de la capacité à utiliser une technologie de pointe pour construire des interfaces clients faciles d'utilisation. Ces start-up symboles de flexibilité, d'agilité et d'innovation bouleversent le marché des banques et des assurances mais représentent globalement une amélioration du système bancaire et financier avec ces nouveaux services.

En Europe, l'une des principales tendances émergentes est la croissance des Fintechs dans des domaines horizontaux des services financiers grâce à des partenariats avec d'autres Fintechs. C'est ce qui se produit dans un contexte de prolifération de banques 100 % mobiles comme Atom Bank, Monzo et Starling Bank, qui tirent toutes parti d'API[3] ouvertes conformes aux normes bancaires et cherchent à devenir rapidement des guichets uniques pour répondre aux besoins des consommateurs en matière de services financiers.

Autre exemple, Revolut, start-up londonienne lancée en 2015 qui propose des opérations de change sans commission et sans frais. L'entreprise a depuis élargi sa gamme de produits pour inclure des services additionnels, dont le transfert d'argent gratuit et l'assurance de smartphone. Une stratégie de diversification qui a permis à la Fintech d'atteindre la barre du million de clients fin 2017.

Les banques, quant à elles, malgré les défis de la régulation et de l'innovation auxquels elles font face, ont des atouts. Elles ont bâti des relations durables avec leurs clients. Alors que la génération Millenials serait prête à passer à une technologie bancaire plus avancée, la réalité est que la grande majorité d'entre eux choisissent toujours d'entretenir un relationnel avec leur banque plutôt que de chercher une alternative. La plupart des consommateurs perçoivent encore les institutions financières comme les plus fiables pour gérer leurs données en toute sécurité. Un sujet majeur à l'heure de la mise en application de la directive sur les services de paiement révisés (DSP2) qui, avec le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD), signent clairement la fin du contrôle exclusif des banques sur les données financières de leurs clients.

La solution pour les banques est de reconnaître que la chaîne de valeur ne peut pas être maîtrisée par un seul acteur. Elles peuvent protéger leur modèle économique et se concentrer sur ce qu'elles font le mieux en utilisant l'innovation des Fintechs à leur avantage. La « coopétition » est donc devenue la norme, voire une obligation. Cette nouvelle approche commune va au-delà des fonds d'investissement ou de la recommandation mutuelle de produits et services. 2018 sera l'année d'une véritable collaboration, avec tout un ensemble de nouveaux termes d'engagement qui émergent dans le processus. Les uns et les autres ont plus que jamais besoin de l'autre pour redessiner la finance de demain…

maddyness.com - Geraldine Russell – 08/02/2018

2. Ecosystème : interaction des acteurs économiques avec leur milieu.
3. API : Application Programing Interface (solution informatique qui permet à des applications de communiquer entre elles et de s'échanger mutuellement des services ou des données).

Base Nationale des Sujets d'examen 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.