

<p style="text-align: center;">BTS BANQUE CONSEILLER DE CLIENTÈLE</p>
--

ÉPREUVE E5

**ENVIRONNEMENT ÉCONOMIQUE,
JURIDIQUE ET ORGANISATIONNEL DE L'ACTIVITÉ
BANCAIRE**

SESSION 2021

—————

Durée : 4 heures
Coefficient : 4

—————

L'usage de la calculatrice ou autre matériel est interdit.

Aucun document autorisé.

Dès que le sujet vous est remis, assurez-vous qu'il est complet.

Le sujet se compose de 7 pages, numérotées de 1/7 à 7/7.

BTS BANQUE CONSEILLER DE CLIENTÈLE		Session 2021
Environnement économique, juridique et organisationnel de l'activité bancaire	Code : BQE5ECO	Page : 1/7

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 exercez depuis trois mois en qualité de conseiller de clientèle dans une agence de la Banque COOP.

L'agence se situe dans la périphérie d'une ville de taille moyenne, bien desservie par les transports en commun. Elle est implantée sur un ancien site industriel, sur lequel les pouvoirs publics locaux ont souhaité implanter une nouvelle zone d'activité pour redynamiser la ville.

La satisfaction de la clientèle, la réduction des risques et la conformité aux règles, notamment déontologiques, constituent des priorités pour la banque qui vous emploie, comme pour l'agence au sein de laquelle vous avez été affecté.

La Banque COOP est un établissement de crédit agréé par l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) dans la catégorie « banques mutualistes ou coopératives ».

Comme la plupart de ses concurrentes sur le marché bancaire français, elle a diversifié son activité au cours des dernières années. En plus des opérations de banque, elle intervient dans les domaines de l'assurance, de la téléphonie mobile et de l'immobilier.

1. Différencier une banque mutualiste ou coopérative d'une banque « commerciale » (4 éléments attendus).
2. Présenter les missions de l'ACPR.
3. Indiquer les effets attendus de la diversification pour une banque (4 éléments attendus).

Les objectifs en termes de crédit à la consommation ne sont pas atteints. Votre directrice envisage de mener une action commerciale sur ce thème. Elle vous communique des données relatives à la zone de chalandise de l'agence, qui vous permettront d'évaluer les chances de réussite de cette action.

À partir de l'annexe 1 :

4. Caractériser la zone de chalandise de l'agence.
5. Proposer les principales orientations à donner à cette action commerciale, en tenant compte des spécificités de la zone de chalandise.

Vous recevez aujourd'hui une cliente qui s'interroge sur l'opportunité d'investir sur le marché des changes (FOREX) car elle a reçu de multiples sollicitations publicitaires sur internet. Elle hésite sur le bien-fondé de ce placement et vous demande de lui expliquer le fonctionnement de ce marché et de la conseiller à ce propos.

À l'aide de vos connaissances et des annexes 2 et 3 :

6. Présenter les principaux facteurs économiques qui peuvent agir sur le niveau des taux de change (4 éléments attendus).
7. Préciser le rôle des banques sur le marché des changes.
8. Expliquer en quoi consistent vos obligations d'information, de conseil et de mise en garde en matière de placement sur les marchés financiers.

BTS BANQUE CONSEILLER DE CLIENTÈLE		Session 2021
Environnement économique, juridique et organisationnel de l'activité bancaire	Code : BQE5ECO	Page : 2/7

Un des clients de votre portefeuille, Monsieur Paul DURAND, marié depuis dix ans sous le régime légal de la communauté réduite aux acquêts, souhaite emprunter seul la somme de 10 000 € auprès de votre établissement, en vue de financer l'acquisition d'une sculpture. Il est passionné d'art et entend installer l'œuvre acquise dans son bureau.

Vous lui proposez un prêt à la consommation remboursable sur cinq ans.

Son épouse n'a pas donné son consentement à cette opération et ne se portera pas caution.

Monsieur DURAND s'interroge sur la solidarité de son épouse dans l'hypothèse où il ne parviendrait plus à rembourser ce crédit.

À l'aide de vos connaissances et de l'annexe 4 :

9. Présenter le problème de droit posé par la situation ci-dessus, les règles de droit applicables et la solution argumentée qui sera apportée à la demande de votre client.

Améliorer la qualité pour mieux satisfaire les clients est une préoccupation majeure dans le secteur bancaire.

Compte tenu d'un taux d'attrition élevé, votre directrice d'agence a fait réaliser une enquête de satisfaction auprès des clients qui a révélé des insuffisances en terme de qualité de service.

À l'aide de vos connaissances et des documents en annexe 5 :

10. Dans une note structurée, argumentée, introduite et conclue, vous analyserez les enjeux de la démarche qualité pour une banque, puis vous expliquerez comment un établissement bancaire peut améliorer la satisfaction de ses clients.

LISTE DES ANNEXES

Numéro	Libellé	Pages
Annexe 1	Quelques données sur la zone de chalandise	4
Annexe 2	Devises : le dollar chute de - 0,6 % après un communiqué de la FED	4
Annexe 3	La spéculation sur les devises au Forex	5
Annexe 4	Extraits du Code civil	5
Annexe 5	La qualité à la Caisse d'Épargne Aquitaine-Poitou-Charentes	6-7

ANNEXE 1 - Quelques données sur la zone de chalandise

Base de données interne à l'agence :

- Taux de croissance de la population de la zone entre 2019 et 2020 : + 5 %
- Taux de chômage dans la zone : 18 %
- Pourcentage d'actifs percevant un salaire net mensuel inférieur à 1 789 € : 70 %
- Répartition de la population active de la zone par catégories socio-professionnelles :
 - ouvriers : 30 %
 - employés : 35 %
 - cadres et professions intellectuelles supérieures : 5 %
 - agriculteurs : 2 %
 - artisans, commerçants : 10 %
- Pourcentage de retraités dans la population totale de la zone : 40 %
- Implantation en février 2020 d'une conserverie employant 300 salariés.
- Dans un rayon de 500 m : 3 agences bancaires et 2 assureurs.

Données nationales en 2019 (selon INSEE) :

- Taux de chômage : 9 %
- Salaire net mensuel médian : 1 789 €
- Pourcentage de retraités : 25 %

ANNEXE 2 - Devises : le dollar chute de - 0,6 % après un communiqué de la FED

Le Dollar Index chute de - 0,55 % face au panier des principales devises de réserve. Il décroche de - 0,65 % vers 1,1420 face à l'Euro, de - 0,6 % face au Yen (à 107,1) et de - 0,75 % face au Franc suisse juste après le communiqué final de la FED* qui pronostique une contraction de - 6,5 % de l'économie américaine en 2020 et prévoit un retour au niveau de la croissance potentielle (+ 2 % fin 2019) fin 2021 ou début 2022.

La contraction de l'activité au 2ème trimestre devrait être la plus sévère de l'histoire. La FED est déterminée à utiliser tous les outils à sa disposition « agressivement et dans des proportions sans précédent », [...] et maintenir les taux à zéro au moins jusqu'en 2022.

L'OCDE, de son côté, anticipe une baisse de - 7,3 % du PIB américain en 2020 et + 5 % en 2021. Du côté des statistiques US, les prix à la consommation aux Etats-Unis ont baissé de 0,1 % en mai par rapport au mois précédent (en données brutes comme hors énergie et alimentation), là où les économistes prévoient en moyenne une stagnation de l'indice.

Par rapport à mai 2019, l'indice des prix a augmenté de 0,1 % en données brutes et de 1,2 % hors éléments volatiles le mois dernier.

L'Euro se raffermi donc malgré les prévisions plutôt sombres de l'OCDE : récession de - 9,1 % en Europe, de - 6,5 % en Allemagne, de - 11,4 % en France (ce serait une des plus fortes récessions pour un pays développé sur la planète, juste derrière le Royaume-Uni avec - 11,5 % mais un rebond de + 7,7 % du PIB français est attendu en 2021 et de + 4,2 % en 2022).

*FED : banque centrale américaine

Source : site internet www.boursorama.com, 10/06/2020

BTS BANQUE CONSEILLER DE CLIENTÈLE		Session 2021
Environnement économique, juridique et organisationnel de l'activité bancaire	Code : BQE5ECO	Page : 4/7

ANNEXE 3 - La spéculation sur les devises au Forex

Il faut avouer que la spéculation sur les devises n'est pas aisée car cela requiert beaucoup d'analyses et d'expérience. Certes, les gains peuvent être colossaux, mais il est aussi à noter que les pertes peuvent l'être davantage. C'est pourquoi, il est important de comprendre le fonctionnement de la spéculation afin de mieux appréhender ses avantages mais aussi ses risques sous-jacents avant de s'y aventurer.

<https://www.planeteforex.com/les-bonnes-pratiques-pour-speculer-sur-les-devises>

ANNEXE 4 - Extraits du Code civil

Art. 220 : Chacun des époux a pouvoir pour passer seul les contrats qui ont pour objet l'entretien du ménage ou l'éducation des enfants : toute dette ainsi contractée par l'un oblige l'autre solidairement.

La solidarité n'a pas lieu, néanmoins, pour des dépenses manifestement excessives, eu égard au train de vie du ménage, à l'utilité ou à l'inutilité de l'opération, à la bonne ou mauvaise foi du tiers contractant.

Elle n'a pas lieu non plus, s'ils n'ont été conclus du consentement des deux époux, pour les achats à tempérament ni pour les emprunts à moins que ces derniers ne portent sur des sommes modestes nécessaires aux besoins de la vie courante et que le montant cumulé de ces sommes, en cas de pluralité d'emprunts, ne soit pas manifestement excessif eu égard au train de vie du ménage.

Art. 226 : Les dispositions du présent chapitre, en tous les points où elles ne réservent pas l'application des conventions matrimoniales, sont applicables, par le seul effet du mariage, quel que soit le régime matrimonial des époux.

Satisfaction client : objectif qualité

La CEAPC a placé la satisfaction client au cœur de ses priorités. Chaque jour, nous veillons à construire, avec nos clients, une relation durable et de confiance, fondée sur la proximité, la qualité de services et l'écoute. Un engagement majeur qui peut se résumer en trois grandes priorités :

- Être toujours plus proche de nos clients avec des produits et services étudiés ;
- Offrir une relation personnalisée avec des conseillers disponibles et réactifs ;
- Être à l'écoute et s'engager pour mieux satisfaire nos clients.

Nos engagements

Exigeants et bien documentés, nos clients attendent aujourd'hui une personnalisation de la relation ainsi qu'une expertise pour tous leurs projets de vie : acquisition de la résidence principale, financement des études, transmission de patrimoine... Au cœur de ces nouvelles attentes, nos conseillers sont des interlocuteurs privilégiés, qui apportent un accompagnement personnalisé.



ÊTRE JOIGNABLE ET RÉACTIF

Votre conseiller s'engage à être facilement joignable, vous disposez de ses coordonnées directes. Il s'engage à prendre en charge votre demande dans la journée et à y répondre dans un délai annoncé.



VOUS FACILITER LA BANQUE

Votre Caisse d'Épargne s'engage à développer des solutions innovantes pour simplifier vos démarches en agence ou à distance.



VOUS PROPOSER UN CONSEIL PERSONNALISÉ

Votre conseiller s'engage à vous contacter régulièrement pour vous informer de nos nouvelles offres en fonction de vos besoins.



VOUS ACCOMPAGNER DANS LES MOMENTS IMPORTANTS

Votre Caisse d'Épargne s'engage à vos côtés pour trouver les meilleures solutions dans les moments clés de votre vie.



ÊTRE À VOTRE ÉCOUTE

Votre Caisse d'Épargne, en tant que banque coopérative, s'engage à vous être utile et à vous demander régulièrement votre avis pour mieux servir vos intérêts.

« Les différents dispositifs d'écoute permettent non seulement de mesurer le degré de satisfaction client, d'anticiper leurs attentes mais aussi d'identifier nos marges de progression ».

L'écoute client

Notre démarche qualité s'appuie avant tout sur l'écoute client, avec des dispositifs renforcés. L'évolution constante des besoins et l'émergence de nouvelles attentes de la part de toutes nos clientèles impliquent une grande proactivité, nourrie d'écoute permanente pour améliorer – encore et toujours – notre relation. Dans cette logique d'excellence, la Direction de la Qualité de notre Caisse régionale pilote chaque année plusieurs dispositifs d'écoute pour :

- s'assurer que nos produits et services répondent bien aux attentes de nos clients ;
- mesurer le degré de satisfaction client ;
- identifier les axes d'amélioration possibles.

Les différents dispositifs

Parmi les principaux outils, il y a l'enquête de satisfaction annuelle (Satisfaction de l'Agence à l'Établissement). Menée auprès de nos clients particuliers, ce grand questionnaire permet de mesurer – agence par agence – leurs attentes en termes de qualité d'accueil, de confort, de conseils, d'accessibilité téléphonique...

D'autres dispositifs d'écoute nous permettent de mesurer tout au long de l'année la qualité du parcours client :

- Qualité Haute Définition permet d'écouter nos clients « à chaud » après un contact grâce à 8 questions ;
- Les événements majeurs sont des enquêtes qui portent sur 3 moments charnières de la relation : l'entrée en relation, le crédit immobilier et la souscription de parts sociales ;
- Les appels mystères permettent d'estimer le niveau de joignabilité des conseillers ;
- Nos marchés spécialisés (Gestion Privée, BDR) disposent aussi de dispositifs d'écoute ciblés pour satisfaire au mieux ces clientèles exigeantes.

Un différend, un point d'incompréhension ?

Nos clients disposent de 3 niveaux de recours amiable, pour régler le litige dans les meilleures conditions possibles : contestation auprès du Directeur de l'agence de rattachement du client, Service Relation Clientèle si le différend n'est pas résolu et, en dernier recours le Médiateur Caisse d'Épargne.

Source : site internet www.caisse-epargne-aquitaine-poitou-charentes.fr

BTS BANQUE CONSEILLER DE CLIENTÈLE		Session 2021
Environnement économique, juridique et organisationnel de l'activité bancaire	Code : BQE5ECO	Page : 7/7