

BTS BANQUE CONSEILLER DE CLIENTÈLE

ÉPREUVE E5 ENVIRONNEMENT ÉCONOMIQUE, JURIDIQUE ET ORGANISATIONNEL DE L'ACTIVITÉ BANCAIRE

SESSION 2022

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 8 pages, numérotées de 1/8 à 8/8.

BTS BANQUE CONSEILLER DE CLIENTÈLE		Session 2022
Environnement économique, juridique et organisationnel de l'activité bancaire	Code : 22BQE5ECO	Page 1/8

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 de prendre vos fonctions en tant que conseiller de clientèle au sein d'une agence de la banque Rhôneup. Au cours de la réunion hebdomadaire, le directeur de l'agence fait un point avec son équipe sur les conséquences de la crise économique et sanitaire actuelle. Il s'inquiète en particulier des impacts que pourrait avoir cette crise sur l'activité et la rentabilité de l'agence.

Jusqu'à l'émergence de la crise sanitaire, les principaux indicateurs financiers des banques progressaient. La crise vient toutefois renforcer les risques.

À partir de vos connaissances :

1. Indiquer comment se forme le produit net bancaire (PNB).
2. Présenter les risques auxquels les établissements de crédit sont confrontés.
3. Expliquer les raisons pour lesquelles le Comité de Bâle a augmenté les exigences en matière de fonds propres des banques.

Dans ce contexte difficile, la conquête et la fidélisation des clients est plus que jamais un enjeu crucial pour les établissements de crédit. Ceux-ci investissent dans l'intelligence artificielle, espérant améliorer leurs résultats et augmenter la satisfaction des clients.

À l'aide de vos connaissances et des annexes 1 et 2 :

4. Indiquer cinq critères de satisfaction des clients.
5. Montrer comment l'intelligence artificielle pourrait permettre de répondre aux attentes des clients et satisfaire l'exigence de productivité des banques.
6. Exposer les conséquences de l'intelligence artificielle sur l'emploi bancaire.

De nombreux ménages ont été victimes de la crise sanitaire. Les clients en situation de fragilité financière se sont multipliés. Une cliente, madame Muller, a perdu son emploi et rencontre des difficultés. Son compte de dépôt est débiteur depuis 6 mois maintenant et ses frais bancaires s'élèvent à 70 euros ce mois-ci. Elle s'interroge sur ses droits et sur le fait que votre prédécesseur ne lui ait pas apporté de solution.

7. À l'aide de vos connaissances et de l'**annexe 3**, 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.
8. Présenter l'autre dispositif imposé aux banques en faveur de l'inclusion bancaire.
9. Expliquer les raisons pour lesquelles la banque et le conseiller de clientèle ont intérêt à accompagner le client dans ses difficultés.

BTS BANQUE CONSEILLER DE CLIENTÈLE		Session 2022
Environnement économique, juridique et organisationnel de l'activité bancaire	Code : 22BQE5ECO	Page 2/8

La pandémie de Covid-19 a touché de plein fouet les économies de tous les pays. Ce choc a frappé à la fois la consommation et la production ainsi que les marchés financiers. Tous les agents économiques sont impactés. En France, l'État et les banques se mobilisent pour limiter les impacts économiques et sociaux de la crise.

10. À l'aide de vos connaissances et de la documentation en **annexes 4 et 5**, rédigez une note structurée et argumentée. Vous présenterez, dans un premier temps, les mesures de politique budgétaire mises en œuvre par l'État pour soutenir les agents économiques en difficulté. Dans un second temps, vous décrierez les dispositifs proposés par les banques pour venir en aide à leurs clientèles impactées par la crise.

LISTE DES ANNEXES

Annexes	Libellés	Pages
Annexe 1	Intelligence artificielle dans le secteur bancaire et financier	4
Annexe 2	Nos banques se convertissent à l'intelligence artificielle	5
Annexe 3	Textes réglementaires	5
Annexe 4	Un contexte marqué par une récession d'une ampleur sans précédent	6
Annexe 5	Les banques se mobilisent	6, 7 et 8

L'intelligence artificielle (« IA ») fait partie, avec la blockchain notamment, des technologies permettant aux métiers de la banque et de la finance d'accélérer leur transformation numérique. [...]

L'IA au service des activités de banque de détail

Le grand public connaît déjà l'IA à travers les assistants bancaires et les simulateurs « en ligne » : *chatbots* (envoi et réception de messages écrits), *voicebots* (envoi et réception de messages vocaux) et analyseurs de mails notamment, dont l'objectif est de faciliter la compréhension des offres de produits et de services financiers.

C'est ainsi qu'en France, l'agent virtuel d'Orange Bank, Djingo, a pour vocation de répondre aux questions des clients ou de les mettre en relation avec un conseiller, et traiterait en moyenne 17 000 conversations par semaine, avec un taux de compréhension des questions posées de 85 %. L'assistant virtuel aurait en outre vocation à évoluer vers un rôle de coach financier virtuel, anticipant les besoins des clients en leur proposant des services de manière proactive. L'assistant virtuel de Crédit Mutuel-CIC répondrait quant à lui aux questions des conseillers, afin de mieux les guider dans la relation client : un analyseur de courrier électronique détecterait l'urgence des demandes reçues et identifierait automatiquement les plus fréquentes d'entre elles (déclaration de fraude, prise de rendez-vous, etc.) en préremplissant la réponse au client, pourvu que la question posée par ce dernier ait été suffisamment explicite. [...]

L'IA permet également aux banques de détail de mieux cibler et noter (*scorer*) les clients, à partir d'un ensemble de données (historique des paiements, activité sur les médias sociaux, messages textuels, mails, etc.) dont se déduisent des comportements et des habitudes de consommation, éclairant les chances de remboursement d'un crédit et partant, le risque d'insolvabilité de l'emprunteur ; les délais de traitements des demandes de crédit (en particulier de consommation) des clients en sont améliorés, à la grande satisfaction de ceux-ci. Les banques et entreprises d'assurance peuvent également s'appuyer sur les services de prestataires tiers, dans le cadre de la décision d'octroi de crédit ou afin d'anticiper les risques de retrait de liquidité des clients, ce qui renforce l'intérêt de l'utilisation de l'IA dans le calcul du ratio de liquidité. [...]

L'IA est également appelée à jouer un rôle important dans la maîtrise des risques liés à l'utilisation de l'Internet (ou cyber-risques), notamment en matière de paiements où le risque de fraude n'a fait que croître en termes de volume et de récurrence, en plus d'autres techniques comme la biométrie comportementale qui permet de créer un « profil » plus spécifique à l'utilisateur en tenant compte de son mode habituel d'utilisation des téléphones et des tablettes (force de frappe sur l'écran, angles de balayage, vitesse de saisie, habitudes de frappe sur un clavier, etc.).

L'IA pourrait également permettre d'améliorer la chaîne de traitement des diligences liées à la connaissance des clients (*know your customer* ou « KYC »), notamment pour les besoins de l'identification de personnes politiquement exposées, de l'application des règles relatives aux embargos, à la corruption et à la lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme.

Source : DLA PIPER - 11/11/2021, www.lesechos.fr

ANNEXE 2 - Nos banques se convertissent à l'intelligence artificielle

Des professionnels plus efficaces mais moins nombreux ?

Sans l'IA, « on aurait dû recruter plus de personnes », reconnaît André Coisne. L'IA pourrait entraîner des pertes d'emplois, mais surtout la transformation des métiers et la recherche de nouvelles compétences, comme les spécialistes des données. « Les recrutements devraient se concentrer sur des profils qualifiés », note le rapport de France Stratégie sur l'IA et le travail publié mercredi.

« Le robot ne va pas remplacer l'humain », rassure Cédric Curtil, directeur Stratégie et Innovation à la Société Générale pour la banque de détail en France. Au sein de la banque, l'IA est utilisée pour la détection de fraude, dans un chatbot en test pour les clients. Mais aussi pour des simulations d'investissements en grand nombre, impossible humainement jusqu'alors. « C'est comme remplacer l'addition posée à la main par une calculatrice : les outils d'IA permettent au conseiller et au client d'avoir une vision plus juste et plus rapide », explique Cédric Curtil. « Ce n'est pas aussi révolutionnaire qu'on veut le croire », confirme Jean Ferré, directeur du Boston Consulting Group. « C'est simplement la mise en place, à échelle, du traitement de très grandes masses de données ».

Révolution ou pas, aucune banque ne peut s'y soustraire. Le rapport Villani, qui ne retient pas la banque comme chantier prioritaire, note que l'impulsion privée pour le développement de l'IA y est déjà « largement amorcée ». [...]

Source : www.capital.fr

ANNEXE 3 - Textes réglementaires

La **loi du 26 juillet 2013 de séparation et de régulation des activités bancaires** impose aux établissements de crédit de proposer une offre spécifique aux personnes qui se trouvent en situation de fragilité financière.

Le **décret du 17 octobre 2013** limite les frais à :

- 8 euros par opération et 80 euros par mois ;
- 4 euros par opération et 20 euros par mois pour les détenteurs d'une offre spécifique.

BTS BANQUE CONSEILLER DE CLIENTÈLE		Session 2022
Environnement économique, juridique et organisationnel de l'activité bancaire	Code : 22BQE5ECO	Page 5/8

ANNEXE 4 - Un contexte marqué par une récession d'une ampleur sans précédent

L'ampleur historique de la récession prévue pour l'économie française pour l'année 2020 est la principale motivation à l'adoption d'un tel plan de relance. Dans son actualisation de son point de conjoncture, le 8 septembre, l'INSEE a confirmé sa prévision d'un recul de l'activité économique de près de 9 % en 2020. [...] En tentant de relancer l'économie, le gouvernement espère pouvoir atténuer les effets négatifs de cette récession, notamment sur le niveau de chômage et le pouvoir d'achat des ménages. [...] Outre le soutien direct à l'économie, le plan de relance du gouvernement a pour objectif de restaurer la confiance des acteurs privés, ménages et entreprises. [...]

Quelles mesures pour ce plan de relance ?

Le plan de relance s'articule autour de trois axes.

30 Mds pour la transition écologique

[...] L'ambition affichée est d'accomplir une « relance verte ». Pour cela, des fonds seront consacrés à la rénovation énergétique des bâtiments pour un montant de 6,7 milliards d'euros, notamment à travers l'élargissement du dispositif MaPrimeRénov' et la rénovation de bâtiments publics, à la décarbonation de l'industrie et à la transition agroécologique.

35 Mds pour la compétitivité

[...] La mesure phare concerne la baisse des impôts de production, à hauteur de 20 milliards d'euros. Ces impôts portant sur la valeur ajoutée sont accusés de peser sur la compétitivité des entreprises, industrielles notamment. Autre mesure d'importance : 11 milliards d'euros seront alloués au quatrième programme d'investissements d'avenir, dit « PIA4 », qui a pour vocation de financer des technologies émergentes, ainsi que des projets de recherche au sein d'établissements d'enseignement supérieur.

36 Mds pour la cohésion sociale

[...] Les principales mesures concernent la sauvegarde de l'emploi (7,6 milliards d'euros), notamment via des mesures de chômage partiel, un plan d'investissement dans la santé (6 milliards d'euros), ainsi que des mesures destinées à favoriser l'emploi des jeunes, en particulier grâce à la formation (1,6 milliards d'euros) et à des aides à l'embauche des jeunes (3,2 milliards d'euros).

Source : publié le 15 septembre 2020 – www.lafinancepourtous.com

ANNEXE 5 – Les banques se mobilisent

Face au Covid-19, comment les banques aident les particuliers

Les entreprises ne sont pas les seules à devoir gérer des problèmes de trésorerie. La crise sanitaire et économique due au Covid-19 touche aussi les particuliers. Quelles réponses votre banquier peut-il vous apporter ? Revue de détail. [...]

Face à l'accélération de l'épidémie de coronavirus, à la paralysie de l'économie et à la prolongation du confinement, les revenus des ménages sont sous haute tension. « *Ce sont surtout nos clients entreprises, y compris les "particuliers professionnels", des indépendants, commerçants, artisans ou microentrepreneurs, qui s'inquiètent et nous sollicitent depuis quinze jours pour des difficultés de trésorerie* », témoigne la responsable d'une agence du réseau Caisse d'Epargne Ile-de-France. « *Mais nous anticipons une augmentation des demandes de particuliers, notamment des salariés,*

BTS BANQUE CONSEILLER DE CLIENTÈLE		Session 2022
Environnement économique, juridique et organisationnel de l'activité bancaire	Code : BQE5ECO	Page 6/8

dont les revenus auront été amputés en raison de la mise au chômage partiel et qui doivent aussi faire face à des échéances de prêts. » [...]

Mise en place d'amortisseurs

Vous pouvez demander à votre conseiller bancaire d'actionner plusieurs leviers pour soulager vos finances.

- **Découvert autorisé** : des établissements financiers vous donnent la possibilité d'augmenter votre découvert jusqu'à l'équivalent de 100 % de vos revenus, voire plus, selon les cas. Ce n'est qu'une solution de court terme. [...]
- **Plafonds de virement** : il peut être utile, pour jongler d'un compte à l'autre, de solliciter l'augmentation des plafonds de vos virements. [...]
- **Modulation des crédits** : vous pouvez plaider pour plus de souplesse dans le remboursement de vos crédits à la consommation (prêt personnel, crédit revolving ou renouvelable, prêts étudiants). [...] Pour les crédits immobiliers, il est possible de moduler ses échéances à la baisse ou de les suspendre pour une durée de 1 à 12 mois, en une ou plusieurs fois.

Source : Anne-Sophie Vion – publié le 1^{er} avril 2020 – www.lesechos.fr

Covid-19 : les coups de pouce des banques aux étudiants

Suite au Covid-19, diverses mesures de soutien et d'accompagnement ont été récemment mises en place par les banques. Objectif : donner une bouffée d'oxygène aux étudiants titulaires d'un prêt étudiant ou ayant perdu leur job d'appoint ou un stage rémunéré.

5 000 euros sans intérêt

Depuis le mois de mai, la Caisse d'Epargne et la Banque Populaire proposent un prêt allant jusqu'à 5 000 euros sans intérêt, sans frais de dossier avec un différé total pouvant aller jusqu'à 5 ans. BNP Paribas affiche un prêt à ces mêmes conditions « avec un différé total possible de 12 mois, sans caution, et avec une durée de remboursement jusqu'à 72 mois », détaille Nicolas Draux. « Nouveauté, les 5 000 premiers euros empruntés sur le prêt Solution Etudes sont gratuits sur 5 ans pour les enfants de nos clients », indique Julie Selas, responsable marketing crédits chez LCL.

D'autres types de mesures ciblent les étudiants et les apprentis déjà titulaires d'un prêt étudiant. Par exemple, le CIC a décidé de verser une prime de soutien forfaitaire de 150 euros aux jeunes qui sont en période de franchise. [...]

Délais supplémentaires

Jusqu'à fin octobre, le CIC accepte sur demande, une prorogation de 6 mois de la date initiale de remboursement du prêt. Le tout sans frais et à taux zéro. Même geste du côté de BNP Paribas, qui propose une suspension des remboursements pour une période de 3 mois renouvelable une fois. De son côté, la Société Générale accorde un report des mensualités jusqu'à 3 mois avec des intérêts qui continuent à courir. La Banque Postale accepte notamment de reporter jusqu'à 2 mois d'échéance à n'importe quel moment du prêt et pour tous ceux qui commencent à rembourser leur crédit étudiant.

Source : Laurence Boccara – publié le 19 juin 2020 – www.lesechos.fr

BTS BANQUE CONSEILLER DE CLIENTÈLE		Session 2022
Environnement économique, juridique et organisationnel de l'activité bancaire	Code : BQE5ECO	Page 7/8

Coronavirus : ce que les banques proposent concrètement pour aider les entreprises

Pour soulager la trésorerie des entreprises dont l'activité est impactée par la propagation de l'épidémie du nouveau coronavirus, les banques commerciales et la banque publique d'investissement ont activé des mesures *ad hoc*. Voici la liste des dispositifs d'accompagnement destinés aux entreprises en difficulté. [...]

Au menu :

- Mise en place de procédures accélérées d'instruction de crédit pour les situations de trésorerie tendues, dans un délai de 5 jours et une attention particulière pour les situations d'urgence.
- Report jusqu'à six mois des remboursements de crédits pour les entreprises.
- Suppression des pénalités et des coûts additionnels de reports d'échéances et de crédits des entreprises.
- Et, enfin, relais des mesures gouvernementales : dans le cadre des échanges avec les clients, communication et explication des mesures de soutien public (report d'échéances sociales ou fiscales, mécanisme de garantie publique). [...]

Source : publié le 16/03/2020 – www.latribune.fr/

Comment les banques tentent d'aider les TPE et les commerçants à se digitaliser

Le nombre de sites de e-commerce est également en hausse.

Plusieurs banques proposent des outils et des services permettant de mettre en place rapidement une solution de présence et de paiement en ligne.

C'est un peu la mobilisation générale autour de la digitalisation des commerces de proximité. Alors que ces derniers sont fermés pour cause de reconfinement, le gouvernement comme les organisations patronales exhortent ces acteurs à proposer quand c'est possible une offre en ligne. [...]

Plateformes clés en main

Pour aider les commerçants à se doter de sites marchands et a minima de home page la banque propose la plateforme « CA Mon Commerce ». Cette dernière permet de mettre en ligne « un site de e-commerce clé-en main disponible rapidement et intégrant une solution d'encaissement ».

Le groupe propose également l'encaissement à distance et dit souhaiter « équiper pendant le confinement 100 % des clients pro qui souhaitent encaisser à distance, sans frais supplémentaires, avec une garantie des paiements. » [...]

Paieement en ligne sans site Web

BNP Paribas nous indique de son côté « proposer deux solutions d'encaissement à distance s'appuyant sur la possibilité d'envoyer des liens de paiement pour poursuivre leur activité rideau baissé, en réduisant au maximum les contacts entre acheteurs et vendeurs ». Là encore, il s'agit de pouvoir offrir le paiement en ligne sans pour autant posséder un site Web. [...]

Source : Olivier Chicheportiche, journaliste BFM Business – www.bfmtv.com

BTS BANQUE CONSEILLER DE CLIENTÈLE		Session 2022
Environnement économique, juridique et organisationnel de l'activité bancaire	Code : BQE5ECO	Page 8/8