

BTS BANQUE CONSEILLER DE CLIENTÈLE

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

SESSION 2024

Durée : 4 heures
Coefficient : 4

Matériel autorisé :

- 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	Code : 24BQE5ECO	Session 2024
E5 Environnement économique, juridique et organisationnel de l'activité bancaire		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 dans une agence du réseau bancaire AVENIR située en périphérie d'une ville de taille moyenne. Vous gérez un portefeuille grand public.

Dans le contexte économique actuel, le constat est fait que de plus en plus de clients sont confrontés à des difficultés financières. Votre directeur est particulièrement attentif à la clientèle bancaire qualifiée de financièrement fragile. Par ailleurs, il s'intéresse aux changements de comportements bancaires des ménages pour faire face à la situation économique actuelle.

La banque AVENIR, dans laquelle vous exercez votre activité, est une banque commerciale avec des objectifs ambitieux. Dans un environnement de plus en plus concurrentiel, votre directeur vous demande d'effectuer un panorama des acteurs du monde bancaire et financier.

À l'aide de vos connaissances :

1. Préciser les caractéristiques de cette catégorie d'établissement de crédit.
2. Citer deux autres catégories d'établissements de crédit.
3. Présenter les autorités d'agrément et de supervision des banques.

Vous recevez votre client, Monsieur Henri, 50 ans, deux enfants. Cadre dans l'aéronautique depuis 20 ans, il vient de perdre son emploi. Inquiet quant à la perte de son revenu, il souhaite faire un bilan de sa situation financière.

À partir de l'annexe 1 et de vos connaissances :

4. Présenter, en les illustrant, les différentes sources de revenus des ménages.
5. Montrer comment l'État participe à la réduction des inégalités de revenus des ménages.

La perte de son emploi, cumulée à la baisse de son pouvoir d'achat liée au contexte inflationniste, conduit Monsieur Henri à s'interroger sur son comportement bancaire.

À l'aide de l'annexe 2 et de vos connaissances :

6. Identifier quatre raisons qui peuvent inciter les ménages français à épargner.
7. À partir de la phrase soulignée dans l'annexe 2, expliquer les deux comportements possibles des ménages face à l'inflation.

Un des clients de votre portefeuille, Arthur X, est étudiant en master d'économie-gestion. Il travaille dans une chaîne de restauration rapide 20 heures par semaine. Son comportement, atypique depuis peu, vous alerte. En effet, il enregistre plusieurs mouvements créditeurs (remises de chèques, virements bancaires) qui sont ensuite rapidement suivis de retraits sous forme d'espèces et de virements.

Vous vous interrogez sur les obligations et risques de la banque face à cette situation.

8. À l'aide de vos connaissances et de l'annexe 3, présenter le problème juridique de la situation exposée ci-dessus, les règles de droit applicables et la solution qui pourra être apportée.

Dans un contexte économique incertain, caractérisé par un ralentissement de la croissance et une inflation élevée, la situation financière des ménages français les plus fragiles inquiète votre directeur.

9. Afin de sensibiliser l'ensemble des collaborateurs sur ce sujet, votre directeur vous demande de préparer, à partir de l'annexe 4 et de vos connaissances, une note structurée et argumentée dans laquelle vous présenterez les dispositifs en faveur de l'inclusion bancaire mis en œuvre en France, puis vous analyserez leurs enjeux pour les banques.

LISTE DES ANNEXES

1. Les transferts publics réduisent fortement les inégalités de revenus page 4
2. Toujours plus d'épargne, reflet d'une inquiétude persistante page 4
3. Article 324-1 du code pénal..... page 6
4. L'inclusion bancaire..... page 6

ANNEXE 1 - Les transferts publics réduisent fortement les inégalités de revenus

Avant transfert, entre les plus aisés et les plus pauvres, le différentiel de revenus est de 1 à 18. Après les transferts monétaires et de services publics, il passe de 1 à 3.

L'efficacité des systèmes de redistribution fait régulièrement l'objet de critiques. Pour autant, à en croire une récente étude de l'Insee, ces transferts sociaux viennent considérablement réduire les inégalités de revenus qui existent en France. Basée sur l'année 2019, l'étude montre ainsi que notre système de redistribution permet de faire passer le différentiel de revenu de 1 à 18 à 1 à 3. Une correction notable qui tient compte des redistributions monétaires (impôts, taxes, cotisations sociales et de retraites, prestations sociales...) et des apports des services publics (éducation, santé, défense...). Cette redistribution dite « élargie » par l'Insee, qui inclut également le versement des retraites, correspond à un transfert de 500 Md€, soit 25 % du revenu national net de 2019.

57 % de bénéficiaires nets

Un peu plus de la moitié des Français (57 %) sont bénéficiaires nets de ces systèmes de redistribution, autrement dit, ils perçoivent plus qu'ils ne versent. Dans le détail, « cette part de personnes bénéficiaires nets de la redistribution élargie s'élève à 49 % autour du niveau de vie médian, contre plus de 85 % parmi les 30 % les plus modestes et 13 % parmi les 5 % les plus aisés », précise l'Insee.

Sans surprise, le taux évolue également en fonction de l'âge. On note ainsi que la redistribution élargie, qui rappelons-le tient compte du versement des retraites et des prestations de santé, améliore le niveau de vie de 90 % des plus de 65 ans.

À l'inverse, rappelle l'étude, les 50-59 ans, encore au travail et le plus souvent parents d'enfants déjà autonomes, sont à 70 % contributeurs nets du système de redistribution. « En dehors des retraités, les bénéficiaires nets de la redistribution élargie sont surtout les plus modestes, ainsi que les familles avec enfants et les ménages moins diplômés ; pour les ouvriers et les employés, le bilan redistributif est quasi neutre, alors que les cadres, travailleurs indépendants, chefs d'entreprise sont contributeurs nets ainsi que, dans une moindre mesure, les professions intermédiaires », résumant les auteurs de l'étude.

Source : Les Échos Études, publié le 26 septembre 2023

ANNEXE 2 - Toujours plus d'épargne, reflet d'une inquiétude persistante

Les Français ont toujours été des épargnants invétérés. Ces dernières années, cette réputation ne s'est pas démentie, au contraire. Le taux d'épargne des ménages a grimpé à près de 19 % des revenus disponibles au deuxième trimestre 2023, alors qu'il se situait habituellement autour de 15 %. [...]

Ce phénomène est également visible en Allemagne et aux Pays-Bas. Certains économistes se demandent même si un palier n'a pas été franchi en France. Dit autrement, ce taux d'épargne, trois à quatre points supérieurs à ce qu'il était dans le passé, n'est-il pas en train de devenir la nouvelle norme avec laquelle l'économie française va devoir composer ?

Depuis trois ans, les événements ont certes, chacun à leur façon, contribué à augmenter l'effort de thésaurisation des Français. La pandémie de Covid-19 a créé un climat d'incertitude, d'attentisme, voire de peur. Pendant les confinements, l'impossibilité de consommer physiquement autre chose que des biens de première nécessité a, elle aussi, conduit à une épargne « forcée », d'autant plus massive que les dispositifs publics protégeaient en parallèle les revenus des ménages.

L'agression de l'Ukraine par la Russie en février 2022 a ensuite pris le relais. Dans la foulée, la confiance des ménages mesurée chaque mois par l'Insee est tombée à un plus bas historique. Les inquiétudes sur l'évolution du conflit, sur la hausse des prix, ou sur le marché de l'énergie se sont de nouveau traduites par le souci de gonfler leur épargne de précaution. L'inflation n'a pas dissuadé les Français de remplir leur bas de laine¹. Cela avait déjà été le cas dans les années 1970. Au lendemain des deux chocs pétroliers, les taux de thésaurisation étaient montés au-delà des 20 %. Sur la période récente, l'inverse aurait pourtant pu se produire. **L'inflation rongeur le pouvoir d'achat et l'épargne, elle aurait aussi bien pu inciter les ménages à dépenser.** Avec un marché du travail et de l'emploi en pleine forme, le contexte s'y prêtait. Face à la flambée des prix et au réchauffement climatique, « *il y a peut-être un comportement de sobriété globale qui s'instaure* », déchiffre Mathieu Plane, économiste à l'OFCE.

Sur le fond, les Français sont surtout inquiets. La retraite est un sujet d'angoisse et le dernier épisode en date n'a pas contribué à l'apaiser. Dans les enquêtes, c'est la deuxième raison mise en avant pour justifier le fait d'économiser. La transition écologique nourrit également un fort sentiment d'insécurité et d'attentisme. Alors que les règles du jeu ne sont pas arrêtées, les ménages préfèrent mettre de l'argent de côté pour être en mesure de faire face à des dépenses imprévues.

Au-delà, un autre phénomène structurel explique le haut taux d'épargne actuel et laisse augurer un niveau de thésaurisation plus élevé à l'avenir : le vieillissement de la population. « *Plus elle vieillit, plus le niveau d'épargne augmente* », observe l'économiste Maxim Sbaihi, auteur d'un essai intitulé « Le Grand Vieillissement » (éditions de l'Observatoire). En témoignent les chiffres : 60 % du patrimoine financier est détenu par les plus de 60 ans. En fin de carrière, les ménages ont alors des revenus plus élevés, et moins de charges, les enfants ayant souvent quitté le foyer familial. Cela ne concerne toutefois que les plus aisés. [...]

Source : Les Échos, par Nathalie Silbert, publié le 19 septembre 2023

¹ Bas de laine : argent économisé (d'après la coutume de garder ses économies dans un bas de laine)

ANNEXE 3 - Article 324-1 du code pénal

[...] Le blanchiment est puni de cinq ans d'emprisonnement et 375 000 euros d'amende.

ANNEXE 4 - L'inclusion bancaire

CHÈQUE SANS PROVISION, DÉCOUVERT... 4,1 MILLIONS DE PERSONNES FRAGILES FINANCIÈREMENT

Le nombre de personnes identifiées par la Banque de France comme étant en situation de fragilité financière a été stable en France en 2022, à 4,1 millions, malgré la pression de la hausse des prix sur le budget des ménages.

La banque centrale publie lundi à 12 h 00 le rapport annuel de l'Observatoire de l'inclusion bancaire, complet sur le sujet, mais a rendu public quelques premiers chiffres plus tôt dans la journée. [...]

Le sujet de l'inclusion bancaire est sensible depuis le retour de l'inflation en France (mesurée à 5,1 % sur un an au mois de mai, selon l'Insee) qui comprime le budget des ménages.

En novembre dernier, la Banque de France avait annoncé la mise en place d'un numéro de téléphone unique, le 3414, afin notamment de simplifier l'accès de ce public fragile.

Hausse de 14 % des microcrédits

La banque centrale dévoile également une progression des microcrédits, dont l'encours a crû de 14 % l'an dernier pour atteindre 1,95 milliard d'euros.

Ce type de financement à des fins personnelles ou professionnelles s'adresse « aux personnes exclues du système bancaire classique du fait d'une insuffisance de revenus et/ou d'une situation de précarité sociale », précise-t-elle.

Elle met enfin en avant un nombre de dossiers de surendettement en baisse de 7 % en 2022 par rapport à 2021, un chiffre déjà publié en début d'année et questionné régulièrement par les syndicats qui ne le jugent pas exhaustif.

L'observatoire réunit depuis sa création en 2013 une vingtaine de membres, issus de la sphère publique, du secteur bancaire et des intervenants sociaux.

Il s'appuie sur les travaux d'un comité scientifique, chargé « d'identifier les pratiques des établissements de crédit en matière de détection précoce et prédictive de la fragilité financière » et de concevoir un « tableau de bord de l'inclusion » permettant une meilleure lecture des données remontées.

Source : MoneyVox avec AFP, publié le 26 juin 2023

MALGRÉ L'INFLATION, LE SURENDETTEMENT A REÇULÉ EN 2022

La Banque de France attribue cette baisse à l'efficacité de la prévention, à l'action sociale d'urgence et à la bonne tenue de l'emploi malgré le ralentissement économique.

Les chiffres surprennent : en 2022, année marquée par une forte inflation, le surendettement a continué de reculer en France. Selon l'Observatoire de l'inclusion bancaire, qui fête ses 10 ans, le nombre de dossiers déposés auprès de la Banque de France (113 081) a reculé de 7 % par rapport à 2021. Par rapport à 2014, il s'agit même d'une baisse de 50 %.

Un recul qui peut sembler « *paradoxal* » au regard du ralentissement économique et de l'inflation élevée, reconnaît volontiers la Banque de France qui pilote l'Observatoire. « *Les associations (ndlr : membres de l'Observatoire) font état de situations d'exclusion et de privation, alors que les indicateurs quantitatifs sont rassurants. Cela a fait l'objet de débats intenses au sein de l'Observatoire et nous allons mener une analyse qualitative de terrain pour étudier si des mesures renforcées sont nécessaires* », précise le gouverneur de la Banque de France François Villeroy de Galhau.[...]

Le droit au compte, instauré par la première loi bancaire en 1984, a connu lui aussi une relative stabilité avec 27 564 établissements désignés par la Banque de France en 2022. Il s'agit d'une légère baisse de 2 % par rapport à 2021 et de 45 % par rapport à 2017. La Banque de France constate « *une mise en œuvre globalement satisfaisante, mais avec des problématiques persistantes d'obtention de la lettre de refus auprès des banques ou de délais de mise en œuvre* ». Le décret adopté en juin 2022 a permis de simplifier la procédure pour les Français concernés en considérant que l'absence de réponse d'une banque dans un délai de 15 jours équivaut au refus d'ouvrir un compte, ce qui n'exonère pas les banques de leur responsabilité, rappelle le gouverneur.

Des clients fragiles mieux détectés...

La Banque de France se félicite par ailleurs des progrès en matière de détection des clients en situation de fragilité financière. Ils étaient 4,1 millions à fin 2022, soit une progression de 14 %. Alors que 11 % d'entre elles sont automatiquement détectées du fait de leur inscription au fichier des incidents de paiement, 89 % ont été détectées via les critères de prévention appliqués par les banques qui tiennent compte du nombre d'incidents sur les comptes et des ressources des clients.

L'offre spécifique pour la clientèle fragile (OCF), qui plafonne notamment les frais d'incident à 20 euros par mois et 200 euros par an, est davantage distribuée. À fin 2022, l'Observatoire a recensé 830 000 bénéficiaires, soit une hausse de 20 % sur un an et de 136 % depuis 2017. L'objectif de 500 000, que les banques s'étaient fixé en 2019, est ainsi largement dépassé.

...et moins facturés

La Banque de France constate que cette offre réglementée contribue à la baisse des frais d'incident : 42 euros sur l'année en moyenne pour les clients bénéficiaires de l'OCF. Les efforts individuels des banques à destination de cette clientèle y contribuent également. Au printemps 2022, le Crédit Mutuel Alliance Fédérale avait abaissé le tarif de son offre pour la clientèle fragile à 1 euro par mois en l'exonérant de tout frais d'incident.

.../...

BTS BANQUE CONSEILLER DE CLIENTÈLE	Code : 24BQE5ECO	Session 2024
E5 Environnement économique, juridique et organisationnel de l'activité bancaire		Page 7/8

.../...

Sommés par le ministre de l'Économie de limiter la hausse de leurs frais bancaires, l'ensemble des établissements lui avaient emboîté le pas, s'engageant par la voix de la Fédération bancaire française (FBF) à facturer l'offre clientèle fragile à 1 euro par mois. Quelques banques, à l'instar de LCL, avaient également décidé de les exonérer de frais d'incident. Le gouverneur de la Banque de France « *ne constate pas de dégradation de la qualité de l'offre destinée à la clientèle fragile avec la baisse du tarif* ». Dans le contexte inflationniste, les réseaux bancaires continuent le travail de prévention, constate encore la Banque de France, qui entend rester vigilante à l'évolution des situations de fragilité financière.

Source : L'AGEFI Quotidien, par Aurélie Abadie, publié le 27 juin 2023