MINISTÈRE
DE L'ENSEIGNEMENT
SUPÉRIEUR
ET DE LA RECHERCHE

Liberté
Égalité
Fraternité

BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR

BANQUE

Décrets, arrêtés, circulaires

TEXTES GÉNÉRAUX

MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION NATIONALE, DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR ET DE LA RECHERCHE

Arrêté du 24 juin 2025 modifiant l'arrêté du 22 novembre 2023 portant définition et fixant les conditions de délivrance du brevet de technicien supérieur « Banque »

NOR : *MENS2514030A*

Le ministre d'État, ministre des outre-mer, et le ministre auprès de la ministre d'État, ministre de l'éducation nationale, de l'enseignement supérieur et de la recherche, chargé de l'enseignement supérieur et de la recherche,

Vu le code de l'éducation, notamment ses articles D. 643-1 à D. 643-35-1 ;

Vu l'arrêté du 22 novembre 2023 portant définition et fixant les conditions de délivrance du brevet de technicien supérieur « Banque »,

Arrêtent :

Art. 1er. – Les dispositions de l'annexe I de l'arrêté du 22 novembre 2023 susvisé relatives au tableau de synthèse – activités – blocs de compétences - unités sont remplacées par celles figurant à l'annexe I du présent arrêté.

Art. 2. – Les dispositions de l'annexe IV de l'arrêté du 22 novembre 2023 susvisé relatives au référentiel d'évaluation sont remplacées par celles figurant à l'annexe II du présent arrêté.

Art. 3. – Les dispositions de l'annexe V *a* de l'arrêté du 22 novembre 2023 susvisé relatives à la grille horaire annuelle de la formation sont remplacées par celles figurant à l'annexe III du présent arrêté.

Art. 4. – Les dispositions de l'annexe VI de l'arrêté du 22 novembre 2023 susvisé relatives au tableau de correspondance entre les épreuves et unités du BTS « Banque – Conseiller de clientèle » et celles du brevet de technicien supérieur « Banque » sont remplacées par celles figurant à l'annexe IV du présent arrêté.

Art. 5. – Le premier alinéa de l'article 6 de l'arrêté du 22 novembre 2023 susvisé est modifié comme suit :

Après les mots : « en Nouvelle Calédonie », sont ajoutés les mots : « dans sa version résultant de l'arrêté du 24 juin 2025 modifiant l'arrêté du 22 novembre 2023 portant définition et fixant les conditions de délivrance du brevet de technicien supérieur "Banque". »

Art. 6. – Les dispositions du présent arrêté s'appliquent à compter de la session d'examen 2026.

Art. 7. – Le présent arrêté sera publié au *Journal officiel* de la République française.

Fait le 24 juin 2025.

Le ministre auprès de la ministre d'État,
ministre de l'éducation nationale,
de l'enseignement supérieur et de la recherche,
chargé de l'enseignement supérieur et de la recherche,
Pour le ministre et par délégation :
La sous-directrice
Stratégie et qualité des formations,
M. Pochard

Le ministre d'État,
ministre des outre-mer,
Pour le ministre et par délégation :
Le préfet,
directeur général des outre-mer,
O. Jacob

ANNEXES

ANNEXE I

TABLEAU DE SYNTHÈSE – ACTIVITÉS – BLOCS DE COMPÉTENCES – UNITÉS

Brevet de technicien supérieur « Banque »

PÔLE D'ACTIVITÉS	BLOCS DE COMPÉTENCES	UNITÉS
Pôle d'activités 1 - Accompagnement du parcours du client de services bancaires et financiers – Accompagnement du parcours client. – Orientation du client vers le bon interlocuteur interne ou externe. – Traitement des alertes au quotidien. – Accompagnement des usages numériques.	**Bloc de compétences 1 – Accompagnement du parcours du client de services bancaires et financiers** – Accueillir la clientèle. – Gérer les flux de clients et les priorités. – Pratiquer l'écoute active. – Gérer les incivilités et les conflits. – Actualiser les informations clients. – Planifier un rendez-vous. – Réaliser les opérations courantes et/ou suivre leur réalisation par le client. – Gérer les dysfonctionnements. – Orienter le client vers l'interlocuteur approprié. – Mettre en avant les offres complémentaires. – Contrôler la conformité et la complétude d'un dossier client. – Traiter les alertes et les situations en fonction de leurs niveaux de risques. – Proposer une offre de services adaptée aux situations de vulnérabilité et d'illectronisme. – Former et accompagner le client à l'utilisation des services à distance. – Mettre en œuvre les mesures de sécurité et de précaution lors de l'utilisation des outils numériques.	**Unité U4** **-** **Accompagnement du parcours du client de services bancaires et financiers**
Pôle d'activités 2 - Développement commercial – Mise en œuvre d'actions commerciales. – Préparation de la vente-conseil. – Conduite de la vente-conseil. – Consolidation de la relation client.	**Bloc de compétences 2 – Développement commercial** – Analyser les écarts entre objectifs commerciaux et réalisations. – Proposer des actions correctrices. – Décliner au niveau local les actions commerciales définies par l'établissement. – Traiter les opportunités commerciales générées par le système d'information. – Identifier les risques et opportunités de la situation du client et du fonctionnement du compte. – Se fixer des objectifs et identifier les marges de négociation. – Préparer des outils d'aide à la vente. – Installer une relation de confiance. – Conduire un entretien de découverte du client. – Caractériser et hiérarchiser les besoins. – Négocier une solution personnalisée conforme à la réglementation. – Conclure la vente. – Prendre congé et s'assurer de la satisfaction du client. – Rendre compte de la relation client. – Assurer le suivi de la mise en œuvre d'un contrat. – Traiter les demandes d'informations complémentaires de la clientèle et les réclamations. – Saisir les futures opportunités commerciales. – Évaluer la satisfaction du client.	**Unité U5** **-** **Développement commercial**
Pôle d'activité 3 - Conseil et expertise en solutions bancaires et financières – Ouverture et suivi des comptes bancaires. – Mise à disposition et suivi des moyens de paiement. – Elaboration d'une solution d'épargne. – Elaboration d'une solution d'assurance. – Elaboration d'une solution de financement.	**Bloc de compétences 3 - Conseil et expertise en solutions bancaires et financières** – Analyser les opportunités et les risques liés à la situation du client. – Assurer l'ouverture du compte adapté – Gérer et clôturer un compte – Identifier des produits et services liés au compte. – Adapter les différents moyens de paiement à la situation du client. – Prévenir les risques liés aux moyens de paiement. – Participer au traitement des incidents liés aux moyens de paiement. – Définir le profil d'investisseur. – Caractériser les différents produits d'épargne et les principaux instruments financiers et leur compte support. – Élaborer une solution d'épargne adaptée à la situation du client et à ses motivations. – Caractériser les produits d'assurance de personnes et de prévoyance. – Caractériser les produits d'assurance de dommages et de responsabilité. – Elaborer une solution d'assurance adaptée à la situation personnelle et patrimoniale du client. – Caractériser les différents types de crédits. – Elaborer une solution de financement adaptée au projet du client et à sa situation personnelle et patrimoniale. – Mettre en place des assurances et des garanties appropriées. – Suivre le crédit jusqu'à son remboursement.	**Unité U6** **-** **Conseil et expertise en solutions bancaires et financières**

PÔLE D'ACTIVITÉS	BLOCS DE COMPÉTENCES	UNITÉS
Pôle d'activité 4 - Veille organisationnelle, juridique, économique et sectorielle – Information des clients sur le système financier français, européen et international. – Suivi de l'évolution du marché bancaire, de l'assurance et de la finance. – Intégration d'un collectif de travail. – Exercice de l'activité dans le cadre juridique propre au système financier. – Réalisation d'une veille économique et sociale.	**Bloc de compétences 4 –Veille organisationnelle, juridique, économique et sectorielle** – Mettre en évidence l'organisation et le rôle du système financier dans l'activité économique. – Mobiliser la réglementation prudentielle. – Prendre en compte les risques du système financier. – Appréhender les domaines d'activité des établissements financiers. – Identifier les conséquences des évolutions technologiques sur les acteurs du marché. – Analyser l'environnement. – Analyser les différentes stratégies des acteurs du marché. – Appliquer les mesures de cybersécurité. – Inscrire son activité dans une démarche RSE. – Caractériser les structures juridiques des organisations. – Travailler en équipe dans l'établissement et se positionner au sein d'un écosystème d'acteurs. – Analyser les indicateurs financiers et non financiers de l'établissement. – Caractériser les différents styles de management et de gouvernance. – Repérer les composantes de la politique sociale de l'établissement. – Inscrire son activité dans une démarche qualité. – Appliquer les obligations générales du banquier et la déontologie. – Identifier les risques juridiques liés à l'activité. – Analyser la situation juridique du client. – Inscrire la relation commerciale dans un cadre contractuel. – Mobiliser les indicateurs macro-économiques. – Analyser la composition et les inégalités de revenus et de patrimoine. – Identifier les principales politiques économiques et sociales et leurs outils. – Repérer l'impact des politiques économiques et sociales sur l'activité du secteur.	**Unité U7** **-** **Veille organisationnelle, juridique, économique et sectorielle**
	Bloc de compétences Culture générale et expression – Développer la curiosité et la réflexion des étudiants dans le sens d'une culture générale ouverte sur les problèmes du monde contemporain à travers des thèmes libres et imposés, des textes et documents. – Maîtriser la rédaction d'un message écrit en respectant les caractères de la langue écrite, en synthétisant des informations et en répondant de façon argumentée à une question posée en relation avec les documents proposés en lecture. – Communiquer oralement de façon efficace en s'adaptant au contexte de la communication.	**Unité U1** **-** **Culture générale et expression**
	Bloc de compétences Langue vivante étrangère : Compréhension de l'écrit et expression écrite Niveau B2 du CECRL pour les activités langagières suivantes : – compréhension de documents écrits, – production et interaction à l'écrit.	**Unité U2** **-** **Langue vivante étrangère : Compréhension de l'écrit et expression écrite**
	Bloc de compétences Langue vivante étrangère : Compréhension de l'écrit et de l'oral, expression orale en continu et en interaction Niveau B2 du CECRL pour les activités langagières suivantes : – compréhension de l'oral, – production et interaction orales.	**Unité U3** **-** **Langue vivante étrangère : Compréhension de l'écrit et de l'oral, expression orale en continu et en interaction**
	Bloc facultatif Communication en langue vivante étrangère 2 Niveau B1 du CECRL pour les activités langagières suivantes : – compréhension de documents écrits, – production et interaction écrite, – compréhension de l'oral, – production et interaction orales.	**Unité UF1** **-** **Communication en langue vivante étrangère 2**
	Bloc facultatif Certification professionnelle	**Unité UF2** **-** **Certification professionnelle**
	Bloc facultatif Engagement étudiant	**Unité UF3** **-** **Engagement étudiant**

ANNEXE II

RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION

ANNEXE II *a*

UNITÉS CONSTITUTIVES DU DIPLÔME

UNITÉS	INTITULÉS
U1	Culture générale et expression
U2	Langue vivante étrangère : Compréhension de l'écrit et expression écrite
U3	Langue vivante étrangère : Compréhension de l'écrit et de l'oral, expression orale en continu et en interaction
U4	Accompagnement du parcours du client de services bancaires et financiers
U5	Développement commercial
U6	Conseil et expertise en solutions bancaires et financières
U7	Veille organisationnelle, juridique, économique et sectorielle
UF1	Communication en langue vivante étrangère 2
UF2	Certification professionnelle
UF3	Engagement étudiant

ANNEXE II *b*

CONDITIONS D'OBTENTION DES DISPENSES D'ÉPREUVES

Les candidats au BTS « Banque » déjà titulaires d'un BTS d'une autre spécialité ou d'un diplôme de niveau 5 ou supérieur seront, à leur demande, dispensés de subir les épreuves suivantes : Culture générale et expression et Langue vivante étrangère.

ANNEXE II *c*

RÈGLEMENT D'EXAMEN

Brevet de technicien supérieur « Banque »				**Voie scolaire dans un établissement public ou privé sous contrat, CFA ou section d'apprentissage habilité, formation professionnelle continue dans les établissements publics habilités**		**Formation professionnelle continue dans les établissements publics habilités à pratiquer intégralement le CCF pour ce BTS**		**Voie scolaire dans un établissement privé, CFA ou section d'apprentissage non habilité. Formation professionnelle continue dans les établissements publics non habilités ou en établissement privé, enseignement à distance, candidats au titre de leur expérience professionnelle**	
Epreuves	Unité	Coefficient	Crédits européens	Forme	Durée (*)	Forme	Durée (*)	Forme	Durée (*)
Epreuve générale E1 - Culture générale et expression	U1	3	17	Ponctuelle écrite	3 h	CCF		Ponctuelle écrite	3 h
Epreuve générale E2 – Langue vivante étrangère : Compréhension de l'écrit et expression écrite	U2	1	5	Ponctuelle écrite	2 h	CCF		Ponctuelle écrite	2 h
Epreuve générale E3 – Langue vivante étrangère : Compréhension de l'écrit et de l'oral, expression orale en continu et en interaction	U3	1	5	CCF		CCF		Ponctuelle orale	20 minutes
Epreuve professionnelle E4 - Accompagnement du parcours du client de services bancaires et financiers	U4	3	17	CCF		CCF		Ponctuelle orale	30 minutes
Epreuve professionnelle E5 - Développement commercial	U5	4	22	CCF *2 situations d'évaluation*		CCF *2 situations d'évaluation*		Ponctuelle orale	45 mn

Brevet de technicien supérieur « Banque »				Voie scolaire dans un établissement public ou privé sous contrat, CFA ou section d'apprentissage habilité, formation professionnelle continue dans les établissements publics habilités		Formation professionnelle continue dans les établissements publics habilités à pratiquer intégralement le CCF pour ce BTS		Voie scolaire dans un établissement privé, CFA ou section d'apprentissage non habilité. Formation professionnelle continue dans les établissements publics non habilités ou en établissement privé, enseignement à distance, candidats au titre de leur expérience professionnelle	
Epreuve professionnelle E6 - Conseil et expertise en solutions bancaires et financières	U6	6	32	Ponctuelle écrite	4 h	Ponctuelle écrite	4 h	Ponctuelle écrite	4 h
Epreuve professionnelle E7 - Veille organisationnelle, juridique, économique et sectorielle	U7	4	22	Ponctuelle écrite	4 h	Ponctuelle écrite	4 h	Ponctuelle écrite	4 h
Epreuves facultatives (**) :									
- EF1 Communication en langue vivante étrangère 2 (***)	UF1			Ponctuelle orale	20minutes	Ponctuelle orale	20 minutes	Ponctuelle orale	20 minutes
- EF2 Certification professionnelle	UF2			Ponctuelle écrite	2 h	Ponctuelle écrite	2 h	Ponctuelle écrite	2 h
- EF3 Engagement étudiant	UF3			CCF		CCF		Ponctuelle orale	20 minutes

(*) La durée ne comprend pas les temps de préparation.

(**) Seuls les points au-dessus de 10 sont pris en compte.

(***) La langue vivante choisie au titre de l'épreuve facultative est obligatoirement différente de celle choisie au titre de l'épreuve obligatoire. Les langues vivantes autorisées pour cette épreuve sont fixées par l'arrêté du 8 juillet 2024 fixant les choix des langues vivantes étrangères autorisées pour les épreuves des examens du brevet de technicien supérieur.

ANNEXE II *d*

DÉFINITION DES ÉPREUVES

Brevet de technicien supérieur « Banque »

EPREUVE E1 – Culture générale et expression

Coefficient 3

L'unité U1 « culture générale et expression » valide les compétences établies par l'arrêté du 13 juillet 2023 relatif aux objectifs et contenus de l'enseignement de culture générale et expression, aux compétences travaillées et à la définition de l'épreuve de culture générale et expression du brevet de technicien supérieur (publié au *JO*RF n° 0177 du 2 août 2023).

Epreuve E2 – Langue vivante étrangère : compréhension de l'écrit et expression écrite

Coefficient 1

1. Objectifs et finalités de l'épreuve

Les langues autorisées sont les suivantes : anglais, allemand, espagnol, italien, portugais, russe, chinois, hébreu. L'épreuve a pour but d'évaluer au niveau B2 les activités langagières suivantes :

– compréhension de documents écrits ;
– production et interaction écrites.

2. Modalités d'évaluation

2.1.1. *Forme ponctuelle*

Durée : 2 heures.

Dictionnaire bilingue autorisé.

Les supports de cette épreuve sont constitués d'un ou plusieurs documents en langue vivante étrangère dont le contenu est ancré dans des situations relatives à l'entreprise et à des situations professionnelles ainsi que dans l'aire culturelle et linguistique de référence. L'ensemble n'excède pas 50 lignes (soit environ 4 300 signes, blancs compris).

Deux exercices, de même pondération, sont proposés :

A. Compréhension de l'écrit

Rédiger en français un compte rendu faisant apparaître les idées essentielles du ou des documents supports.

B. Expression écrite

Rédiger en langue vivante un écrit (courrier, courriel, bref rapport, instruction, analyse, document commercial, argumentation, etc.) à partir d'éléments de contexte ou de consignes.

2.1.2. *Contrôle en cours de formation*

Deux situations d'évaluation.

Les deux situations d'évaluation sont de même pondération ; elles se déroulent au cours de la deuxième année et correspondent aux deux activités langagières évaluées en épreuve ponctuelle : compréhension de l'écrit (1 heure), expression écrite (1 heure). Ces deux situations représentent la moitié de la note finale.

Les modalités de l'épreuve sont identiques à celles de l'épreuve ponctuelle.

Epreuve E3 – Langue vivante étrangère : compréhension de l'écrit et de l'oral, expression orale en continu et en interaction

Coefficient 1

1. Objectifs et finalités de l'épreuve

Les langues autorisées sont les suivantes : anglais, allemand, espagnol, italien, portugais, russe, chinois, hébreu. L'épreuve a pour but d'évaluer au niveau B2 les activités langagières suivantes :

– compréhension de l'oral ;
– production et interaction orales.

L'épreuve a pour but d'évaluer l'aptitude du candidat à comprendre et à s'exprimer à l'oral dans une langue vivante : il s'agit de vérifier la capacité du candidat à analyser et traiter dans la langue vivante une situation à laquelle il est confronté et à réagir en expliquant ses choix. Il doit en effet montrer sa capacité à présenter, à partir d'un contexte professionnel ancré dans l'aire culturelle et linguistique de référence, un court propos organisé et à prendre part à un dialogue dans la langue choisie dans le cadre d'une situation en lien avec le domaine professionnel.

L'épreuve permet d'évaluer les compétences du candidat en compréhension orale et écrite ainsi qu'en expression orale en continu et en interaction.

L'évaluation permet de positionner le candidat par rapport à un niveau B2 du cadre européen commun de référence pour les langues (CECRL).

Que ce soit en CCF ou sous forme ponctuelle, la commission d'interrogation est composée d'un enseignant ou un formateur de langue vivante intervenant dans une section de STS tertiaire, de préférence en STS BANQUE.

2. Modalités d'évaluation

2.2.1. *Forme ponctuelle*

Durée : 20 minutes d'évaluation, précédées de 20 minutes de préparation.

L'évaluation est mise en œuvre, selon la progression des élèves, au cours de la deuxième année de formation.

L'évaluation est fondée sur un dossier composé d'au moins deux documents de nature variée, associés à une mise en situation se rattachant aux secteurs bancaire et financier.

Parmi les documents du dossier, l'un doit être audio ou vidéo d'une durée maximale de 3 minutes.

Les documents textuels, iconographiques ou numériques peuvent être une affiche, un extrait de site internet ou intranet, une fiche technique, une plaquette de communication, un extrait d'article de presse, etc.

Les documents audio ou vidéo peuvent être un extrait de discours, une discussion, un commentaire de l'actualité diffusé par différents canaux, une campagne de communication audio ou vidéo, etc. Il ne s'agira cependant en aucune façon d'écrit oralisé ni d'enregistrements issus de manuels.

L'évaluation se déroule en deux temps menés dans la langue vivante :

– une prise de parole en continu au cours de laquelle le candidat fait la présentation du dossier qui lui a été fourni et amorce l'analyse de la situation professionnelle qui lui a été soumise (5 minutes environ) ;
– la commission conduit ensuite un entretien qui doit permettre au candidat d'approfondir et de compléter les points abordés. Au fil des échanges, le candidat est invité à réagir, décrire, reformuler, développer une argumentation, justifier son propos ou encore apporter des explications (15 minutes).

2.2.2. *Contrôle en cours de formation*

Durée : 20 minutes d'évaluation, précédées de 20 minutes de préparation.

Cette épreuve est constituée d'une situation d'évaluation se déroulant au cours de la deuxième année entre février et juin et correspondant aux activités langagières évaluées en épreuve ponctuelle : compréhension orale et écrite, expression orale en continu et interaction.

La nature des supports d'évaluation ainsi que le déroulement de l'épreuve sont identiques à ceux de l'épreuve sous forme ponctuelle.

Epreuve E4 – Accompagnement du parcours du client de services bancaires et financiers

Coefficient 3

1. Objectifs de l'épreuve

L'objectif de l'épreuve « Accompagnement du parcours du client de services bancaires et financiers » est de valoriser l'expérience professionnelle du candidat et d'évaluer le degré d'acquisition des compétences correspondant au bloc « Accompagnement du parcours du client de services bancaires et financiers ».

Ainsi, le candidat doit mettre en œuvre les compétences suivantes :

– accueillir la clientèle ;
– gérer les flux de clients et les priorités ;
– pratiquer l'écoute active ;
– gérer les incivilités et les conflits ;
– actualiser les informations clients ;
– planifier un rendez-vous ;
– réaliser les opérations courantes et/ou suivre leur réalisation par le client ;
– gérer les dysfonctionnements ;
– orienter le client vers l'interlocuteur approprié ;
– mettre en avant les offres complémentaires ;
– contrôler la conformité et la complétude d'un dossier client ;
– traiter les alertes et les situations en fonction de leurs niveaux de risques ;
– proposer une offre de services adaptée aux situations de vulnérabilité et d'illectronisme ;
– former et accompagner le client à l'utilisation des services à distance ;
– mettre en œuvre les mesures de sécurité et de précaution lors de l'utilisation des outils numériques.

2. Indicateurs d'évaluation

Les indicateurs d'évaluation des compétences sont exprimés pour chaque compétence du bloc « Accompagnement du parcours du client de services bancaires et financiers ».

Ces indicateurs permettent d'expliciter les attentes et de préciser le niveau d'exigence requis comme suit :

– application du protocole d'accueil adapté au canal de communication et à la situation du client ;
– utilisation d'un registre de langage conforme aux usages de la profession ;
– adoption d'une posture adaptée à la clientèle bancaire ;
– respect du secret bancaire ;
– maîtrise des applications métier et outils numériques professionnels ;
– fiabilité des informations clients ;
– prise de RDV qualifiés ;
– réalisation des opérations courantes ;
– argumentation d'un refus d'opération ;
– gestion des dysfonctionnements ;
– prise en charge du client par des interlocuteurs internes et externes ;
– accroches relatives aux offres complémentaires ;
– application des mesures de suivi des situations à risques ;
– application des mesures de lutte contre la fraude ;
– application des mesures de lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme ;
– prise en compte des clients vulnérables ou en situation d'illectronisme ;
– application du protocole de sécurité numérique de l'établissement ;
– équipement des clients en services à distance.

3. Modalités d'évaluation

Que ce soit sous forme ponctuelle ou en contrôle en cours de formation, l'épreuve prend appui sur des situations professionnelles vécues ou observées par le candidat durant sa formation en entreprise ou à défaut sur des activités construites en établissement de formation. Ces situations sont décrites dans le dossier professionnel support de l'épreuve ; elles doivent impérativement traduire un équilibre entre activités en distanciel et en présentiel.

Le contrôle de conformité du dossier est effectué avant l'interrogation selon les modalités fixées par les autorités académiques. La constatation de non-conformité du dossier entraîne l'attribution de la mention « NV » (non valide) à l'épreuve correspondante. Le candidat, même présent à la date de l'épreuve, ne peut être interrogé. En conséquence, le diplôme ne peut lui être délivré.

La non-conformité du dossier peut être prononcée dès lors qu'une des situations suivantes est constatée :

– absence de dépôt du dossier ;
– dépôt du dossier au-delà de la date fixée par l'autorité académique ;
– durée de stage ou d'expérience professionnelle inférieure à celle requise par la réglementation de l'examen ;
– absence d'attestation de stage ou de certificat de travail ;
– documents constituant le dossier non visés ou non signés par les personnes habilitées à cet effet.

3.1. *Contrôle en cours de formation*

L'épreuve repose sur un dossier professionnel élaboré par le candidat au cours de sa formation.

Le dossier professionnel est composé :

– d'une fiche récapitulative des situations professionnelles et des compétences évaluées ;
– de situations professionnelles prioritairement vécues ou observées au sein d'une entreprise ou à défaut construites en établissement de formation.

Chaque situation professionnelle est caractérisée par le cadre professionnel de référence et la description de la situation. L'ensemble des situations professionnelles couvre les compétences associées au bloc de compétences « Accompagnement du parcours du client de services bancaires et financiers ».

Les situations professionnelles doivent impérativement traduire un équilibre entre activités en distanciel et en présentiel. L'évaluation se déroule tout au long des deux années de formation. Elle permet de renseigner progressivement la fiche récapitulative des situations professionnelles et les compétences évaluées.

Le dossier professionnel constitue une production originale et personnelle soumise à la réglementation de la fraude aux examens ; tout plagiat sera considéré comme une situation de fraude.

Les modèles de fiche récapitulative et de description de la situation professionnelle sont proposés dans la circulaire nationale d'organisation de l'examen.

La commission d'évaluation est composée de deux membres :

– d'un professeur chargé des enseignements du bloc de compétences « Accompagnement du parcours du client de services bancaires et financiers » ou, à défaut, d'un professeur en charge d'un autre enseignement professionnel ;
– d'un professionnel ou, à défaut, d'un professeur en charge des enseignements professionnels.

La commission d'évaluation est chargée d'apprécier le degré de maîtrise des compétences relevant du bloc « accompagnement du parcours du client de services bancaires et financiers » après avoir procédé au contrôle de conformité du dossier selon les modalités prévues par la circulaire nationale d'examen.

L'évaluation donne lieu à une note sur 20.

A l'issue de cette évaluation, la commission établit la grille d'évaluation correspondante, conformément au modèle présenté dans la circulaire nationale d'organisation de l'examen, et la transmet aux autorités académiques selon le calendrier et les modalités qu'elles ont définis. La proposition de note figurant sur cette grille n'est pas communiquée au candidat.

Avant le jury final, une procédure d'harmonisation est mise en place par les autorités académiques selon les modalités qu'elles ont définies. Le jury final pourra disposer de tous les documents utilisés lors de l'évaluation ainsi que des productions élaborées par le candidat pour cette occasion. Ces documents seront tenus à la disposition du jury et des autorités académiques pour la session considérée et jusqu'à la session suivante. Après examen des documents fournis le cas échéant, le jury formule toute remarque et observation qu'il juge utiles et arrête la note définitive.

3.2. *Forme ponctuelle*

L'épreuve repose sur un dossier professionnel élaboré par le candidat au cours de sa formation.

Le dossier professionnel est composé :

– d'une fiche récapitulative des situations professionnelles et des compétences évaluées ;
– de quatre situations professionnelles, correspondant aux quatre activités du référentiel des activités professionnelles : accompagnement du parcours client, orientation du client vers le bon interlocuteur interne ou externe, traitement des alertes au quotidien et accompagnement des usages numériques.

Chaque situation professionnelle est caractérisée par le cadre professionnel de référence et la description de la situation. Les quatre situations professionnelles couvrent les compétences associées au bloc « Accompagnement du parcours du client de services bancaires et financiers ». Ces situations sont prioritairement vécues ou observées au sein d'une entreprise, ou à défaut, construites en établissement de formation. Elles doivent impérativement traduire un équilibre entre activités en distanciel et en présentiel.

Le dossier professionnel constitue une production originale et personnelle soumise à la réglementation de la fraude aux examens ; tout plagiat sera considéré comme une situation de fraude.

Les modèles de fiche récapitulative et de description de la situation professionnelle sont proposés dans la circulaire nationale d'organisation de l'examen.

Le candidat transmet son dossier aux autorités académiques dont il relève conformément aux consignes qui lui sont transmises afin que le contrôle de conformité soit effectué.

La circulaire nationale d'organisation de l'examen précise les conditions du déroulement de cette épreuve.

La commission d'évaluation est composée de deux membres :

– d'un professeur chargé des enseignements du bloc de compétences « Accompagnement du parcours du client de services bancaires et financiers » ou, à défaut, d'un professeur en charge d'un autre enseignement professionnel ;
– d'un professionnel ou, à défaut, d'un professeur en charge des enseignements professionnels.

L'épreuve se déroule en deux parties :

– première partie (10 minutes maximum) : le candidat présente la synthèse des quatre situations de son dossier professionnel, à travers les compétences mobilisées ;
– seconde partie (20 minutes) : la commission s'entretient avec le candidat afin d'apprécier le degré de maîtrise des compétences relevant du bloc « Accompagnement du parcours du client de services bancaires et financiers ».

L'évaluation donne lieu à une note sur 20.

A l'appui de l'épreuve, le candidat peut produire un support numérique de présentation, sous sa responsabilité en termes d'organisation matérielle et d'accès à ses ressources, et tous les documents complémentaires qu'il juge pertinents pour illustrer sa présentation.

Epreuve E5 – Développement commercial

Coefficient 4

1. **Objectifs de l'épreuve**

L'objectif de l'épreuve « Développement commercial » est de valoriser l'expérience professionnelle du candidat et d'évaluer le degré d'acquisition les compétences correspondant au bloc « Développement commercial ».

Ainsi, le candidat doit mettre en œuvre les compétences suivantes :

– analyser les écarts entre objectifs commerciaux et réalisations ;
– proposer des actions correctrices ;
– décliner au niveau local les actions commerciales définies par l'établissement ;
– traiter les opportunités commerciales générées par le système d'information ;
– identifier les risques et opportunités de la situation du client et du fonctionnement du compte ;
– se fixer des objectifs et identifier les marges de négociation ;
– préparer des outils d'aide à la vente ;
– installer une relation de confiance ;
– conduire un entretien de découverte du client ;
– caractériser et hiérarchiser les besoins ;
– négocier une solution personnalisée conforme à la réglementation ;
– conclure la vente ;
– prendre congé et s'assurer de la satisfaction du client ;
– rendre compte de la relation client ;
– assurer le suivi de la mise en œuvre d'un contrat ;
– traiter les demandes d'informations complémentaires de la clientèle et les réclamations ;
– saisir les futures opportunités commerciales ;
– évaluer la satisfaction du client.

2. **Indicateurs d'évaluation**

Les indicateurs d'évaluation des compétences sont exprimés pour chaque compétence du bloc « Développement commercial ».

Ces indicateurs permettent d'expliciter les attentes et de préciser le niveau d'exigence requis comme suit :

– sélection et traitement des informations commerciales pertinentes ;
– actions favorisant le développement du portefeuille client, ;
– fixation d'objectifs cohérents avec la situation du client, le fonctionnement du compte et les préconisations de l'établissement, ;

– réalisation d'une fiche de préparation d'entretien adaptée à la situation et à l'univers de produits et services ;
– prise de contact conforme aux pratiques de l'établissement ;
– conduite d'un plan de découverte complet ;
– reformulation et synthèse hiérarchisée des besoins ;
– argumentation commerciale personnalisée adaptée à l'univers de produits et services ;
– concrétisation de la vente dans le respect de la réglementation et de la déontologie ;
– mesure de la satisfaction du client, incitation au parrainage et aux recommandations ;
– réalisation de comptes rendus conformes aux exigences de l'établissement ;
– respect des conditions de mise en œuvre d'un contrat ;
– réponse aux demandes de la clientèle dans les délais ;
– élaboration d'un plan de relances personnalisées ;
– administration de questionnaires de satisfaction client ;
– mesure de la satisfaction du client, incitation au parrainage et aux recommandations.

3. **Modalités d'évaluation**

Que ce soit sous forme ponctuelle ou en contrôle en cours de formation, l'épreuve prend appui sur des situations professionnelles vécues ou observées par le candidat durant sa formation ou à défaut sur des activités construites en établissement de formation. Ces situations sont décrites dans le dossier professionnel support de l'épreuve.

L'épreuve repose sur un dossier professionnel élaboré par le candidat au cours de sa formation. Ce dossier est composé de cinq fiches :

– une fiche relative à la mise en œuvre d'une action commerciale ;
– une fiche explicitant une situation de vente-conseil pour chacun des quatre univers de besoins suivants : banque au quotidien ; crédit ; placement ; assurance.

Le modèle de ces fiches sera précisé dans la circulaire nationale d'organisation de l'examen.

Le dossier professionnel constitue une production originale et personnelle soumise à la réglementation de la fraude aux examens ; tout plagiat sera considéré comme une situation de fraude.

Que l'évaluation soit en cours de formation ou ponctuelle, le contrôle de conformité du dossier est effectué avant l'interrogation selon les modalités fixées par les autorités académiques. La constatation de non-conformité du dossier entraîne l'attribution de la mention

« NV » (non valide) à l'épreuve correspondante. Le candidat, même présent à la date de l'épreuve, ne peut être interrogé. En conséquence, le diplôme ne peut lui être délivré.

La non-conformité du dossier peut être prononcée dès lors qu'une des situations suivantes est constatée :

– absence de dépôt du dossier ;
– dépôt du dossier au-delà de la date fixée par l'autorité académique ;
– durée de stage ou d'expérience professionnelle inférieure à celle requise par la réglementation de l'examen ;
– absence d'attestation de stage ou de certificat de travail ;
– documents constituant le dossier non visés ou non signés par les personnes habilitées à cet effet.

3.1. *Contrôle en cours de formation*

L'épreuve se déroule conformément aux instructions de la circulaire nationale d'organisation de l'examen.

La commission d'évaluation est composée de deux membres :

– d'un professeur chargé des enseignements du bloc « Développement commercial » ou à défaut d'un professeur en charge d'un autre enseignement professionnel ;
– d'un professionnel ou à défaut, d'un professeur en charge des enseignements professionnels.

La commission d'évaluation est chargée d'apprécier le degré de maîtrise des compétences relevant du bloc « Développement commercial » après avoir procédé au contrôle de conformité du dossier selon les modalités prévues par la circulaire nationale d'examen. L'évaluation donne lieu à une note sur 20.

L'épreuve comprend deux situations d'évaluation, situation A et situation B.

La situation A porte sur l'évaluation des compétences relatives à la mise en œuvre d'une action commerciale. L'évaluation se déroule en deux parties :

– première partie (maximum 10 minutes) : la commission d'évaluation prend connaissance de la fiche relative à la mise en œuvre d'une action commerciale présentée par le candidat. Le candidat réalise un exposé qui explicite notamment le contexte de l'action commerciale, les objectifs poursuivis, les modalités de réalisation, les difficultés rencontrées, les résultats obtenus et justifie ses choix opérationnels. Le candidat peut produire un support numérique de présentation, sous sa responsabilité en termes d'organisation matérielle et d'accès à ses ressources, et tous les documents complémentaires qu'il juge pertinents pour illustrer sa présentation ;

– seconde partie (10 minutes) : la commission s'entretient avec le candidat afin d'apprécier le degré de maîtrise des compétences relevant de l'activité « Mise en œuvre d'actions commerciales » du bloc « Développement commercial ».

L'évaluation donne lieu à une note sur 20 qui compte pour un tiers de la note finale.

A l'issue de cette évaluation, la commission établit la grille d'évaluation correspondante conformément au modèle présenté dans la circulaire nationale d'organisation de l'examen et la transmet aux autorités académiques selon le calendrier et les modalités qu'elles ont définis. La proposition de note figurant sur cette grille n'est pas communiquée au candidat.

Avant le jury final, une procédure d'harmonisation est mise en place par les autorités académiques selon les modalités qu'elles ont définies.

La situation B porte sur l'évaluation des compétences mobilisées dans le cadre de la vente-conseil.

La commission choisit une des quatre fiches relatives à la vente-conseil issue du dossier professionnel du candidat et propose une modification de paramètres. Le candidat dispose d'un temps de préparation de 15 minutes qui lui permet de prendre connaissance des paramètres modifiés et de préparer son entretien.

L'évaluation se déroule ensuite en deux parties :

– première partie (maximum 25 minutes) : le candidat et l'un des membres de la commission procèdent à la simulation de la nouvelle situation de négociation ;
– seconde partie (5 minutes) : la commission s'entretient avec le candidat afin d'apprécier le degré de maîtrise des compétences relevant de la vente-conseil du bloc « Développement commercial ».

L'évaluation donne lieu à une note sur 20 qui compte pour deux tiers de la note finale.

A l'issue de cette évaluation, la commission établit la grille d'évaluation correspondante conformément au modèle présenté dans la circulaire nationale d'organisation de l'examen et la transmet aux autorités académiques selon le calendrier et les modalités qu'elles ont définis. La proposition de note figurant sur cette grille n'est pas communiquée au candidat.

Avant le jury final, une procédure d'harmonisation est mise en place par les autorités académiques selon les modalités qu'elles ont définies.

Le jury final pourra disposer de tous les documents utilisés lors de l'évaluation ainsi que les productions élaborées par le candidat pour cette occasion. Ces documents seront tenus à la disposition du jury et des autorités académiques pour la session considérée et jusqu'à la session suivante. Après examen des documents fournis le cas échéant, le jury formule toute remarque et observation qu'il juge utiles et arrête la note définitive.

3.2. *Forme ponctuelle*

L'épreuve se déroule conformément aux instructions de la circulaire nationale d'organisation de l'examen. La commission d'évaluation est composée de deux membres :

– d'un professeur chargé des enseignements du bloc « Développement commercial » ou, à défaut, d'un professeur en charge d'un autre enseignement professionnel ;
– d'un professionnel ou, à défaut, d'un professeur en charge des enseignements professionnels.

La commission d'évaluation est chargée d'apprécier le degré de maîtrise des compétences relevant du bloc « Développement commercial » après avoir procédé au contrôle de conformité du dossier selon les modalités prévues par la circulaire nationale d'examen. L'évaluation donne lieu à une note sur 20.

L'épreuve porte sur la préparation, la conduite et la consolidation d'une vente-conseil et sur la mise en œuvre d'une action commerciale.

Dans un premier temps, la commission choisit une des quatre fiches relatives à la vente-conseil par univers de besoins issue du dossier professionnel du candidat, et propose une modification de paramètres. Le candidat dispose d'un temps de préparation de 15 minutes qui lui permet de prendre connaissance des paramètres modifiés et de préparer son entretien.

L'évaluation se déroule ensuite en trois parties :

– première partie (maximum 25 minutes) : le candidat et l'un des membres de la commission procèdent à la simulation de la nouvelle situation de négociation ;
– deuxième partie (maximum 5 minutes) : la commission s'entretient avec le candidat afin d'apprécier le degré de maîtrise des compétences relevant de la réalisation la vente-conseil du bloc « Développement commercial » ;
– troisième partie (maximum 15 minutes) : la commission s'entretient avec le candidat afin d'apprécier le degré de maîtrise des compétences relevant de la mise en œuvre d'une action commerciale, à partir de la fiche préparée par le candidat.

Epreuve E6 – Conseil et expertise en solutions bancaires et financières

Coefficient 6

1. **Objectifs de l'épreuve**

L'objectif de l'épreuve « Conseil et expertise en solutions bancaires et financières » est de valoriser l'expérience professionnelle du candidat et d'évaluer le degré d'acquisition des compétences correspondant au bloc « Conseil et expertise en solutions bancaires et financières ».

Ainsi, le candidat doit mobiliser les compétences suivantes :

– analyser les opportunités et les risques liés à la situation du client ;
– assurer l'ouverture du compte adapté ;
– gérer et clôturer un compte ;
– identifier des produits et services liés au compte ;
– adapter les différents moyens de paiement à la situation du client ;
– prévenir les risques liés aux moyens de paiement ;
– participer au traitement des incidents liés aux moyens de paiement ;
– définir le profil d'investisseur ;
– caractériser les différents produits d'épargne et les principaux instruments financiers et leur compte support ;
– élaborer une solution d'épargne adaptée à la situation du client et à ses motivations ;
– caractériser les produits d'assurance de personnes et de prévoyance ;
– caractériser les produits d'assurance de dommages et de responsabilité ;
– élaborer une solution d'assurance adaptée à la situation personnelle et patrimoniale du client ;
– caractériser les différents types de crédits ;
– élaborer une solution de financement adaptée au projet du client et à sa situation personnelle et patrimoniale ;
– mettre en place des assurances et des garanties appropriées ;
– suivre le crédit jusqu'à son remboursement.

2. **Indicateurs d'évaluation**

Les indicateurs d'évaluation des compétences sont exprimés pour chaque compétence du bloc « Conseil et expertise en solutions bancaires et financières ».

Ces indicateurs permettent d'expliciter les attentes et de préciser le niveau d'exigence requis comme suit :

– exploitation d'informations pertinentes sur la situation du client ;
– ouverture de comptes adaptés à la situation du client ;
– suivi du fonctionnement du compte ;
– mise en place des produits et services liés au compte ;
– respect de la réglementation applicable aux comptes ;
– adéquation entre le moyen de paiement et la situation du client ;
– prévention des risques liés aux moyens de paiement ;
– gestion des incidents liés à l'utilisation des moyens de paiement ;
– mobilisation des instruments d'épargne bancaire et financière en fonction du profil du client ;
– application des règles fiscales ;
– prise en compte des éléments constitutifs du contrat d'assurance ;
– identification des produits d'assurance adaptés à la situation du client ;
– adaptation du mode de financement aux besoins du client ;
– évaluation globale du risque client ;
– prise en compte des éléments constitutifs du financement des assurances et des garanties appropriée ;
– suivi des étapes du crédit et des alertes.

3. **Modalités d'évaluation**

L'épreuve, d'une durée de 4 heures, se déroule sous forme ponctuelle écrite pour tous les candidats.

L'épreuve revêt la forme d'une étude de cas portant sur des situations professionnelles et prenant appui sur un dossier documentaire accompagné d'un questionnement.

L'épreuve est corrigée par un professeur ayant en charge l'enseignement du bloc « Conseil et expertise en solutions bancaires et financières » ou, à défaut, un professeur en charge d'un autre enseignement professionnel.

Epreuve E7 – Veille organisationnelle, juridique, économique et sectorielle

Coefficient 4

1. **Objectifs de l'épreuve**

L'objectif de l'épreuve « Veille organisationnelle, juridique, économique et sectorielle » est de valoriser l'expérience professionnelle du candidat et d'évaluer le degré d'acquisition les compétences correspondant au bloc « Veille organisationnelle, juridique, économique et sectorielle ».

Ainsi, le candidat doit mobiliser les compétences suivantes :

– mettre en évidence l'organisation et le rôle du système financier dans l'activité économique ;
– mobiliser la réglementation prudentielle ;
– prendre en compte les risques du système financier ;
– appréhender les domaines d'activité des établissements financiers ;
– identifier les conséquences des évolutions technologiques sur les acteurs du marché ;
– analyser l'environnement ;
– analyser les différentes stratégies des acteurs du marché ;
– appliquer les mesures de cybersécurité ;
– inscrire son activité dans une démarche RSE ;
– caractériser les structures juridiques des organisations ;
– travailler en équipe dans l'établissement et se positionner au sein d'un écosystème d'acteurs ;
– analyser les indicateurs financiers et non financiers de l'établissement ;
– caractériser les différents styles de management et de gouvernance ;
– repérer les composantes de la politique sociale de l'établissement ;
– inscrire son activité dans une démarche qualité ;
– appliquer les obligations générales du banquier et la déontologie ;
– identifier les risques juridiques liés à l'activité ;
– analyser la situation juridique du client ;
– inscrire la relation commerciale dans un cadre contractuel ;
– mobiliser les indicateurs macro-économiques ;
– analyser la composition et les inégalités de revenus et de patrimoine ;
– identifier les principales politiques économiques et sociales et leurs outils ;
– repérer l'impact des politiques économiques et sociales sur l'activité du secteur.

2. **Indicateurs d'évaluation**

Les indicateurs d'évaluation des compétences sont exprimés pour chaque compétence du bloc « Veille organisationnelle, juridique, économique et sectorielle ».

Ces indicateurs permettent d'expliciter les attentes et de préciser le niveau d'exigence requis comme suit :

– prise en compte de l'organisation et du rôle du système financier dans l'exercice des missions ;
– prise en compte de la réglementation prudentielle ;
– contribution à la politique de prévention des risques ;
– distinction des différentes catégories d'établissements ;
– prise en compte des évolutions technologiques du secteur ;
– réalisation d'un diagnostic de l'environnement ;
– justification des choix stratégiques des acteurs du marché ;
– respect du protocole de cybersécurité ;
– prise en compte de la politique sociétale et environnementale du l'établissement ;
– distinction des différents statuts juridiques ;
– identification de la place des acteurs de l'établissement dans le processus de décision ;
– analyse des indicateurs financiers et non financiers de l'établissement ;
– prise de décisions conformes à la déontologie et à la prévention des risques ;
– respect des obligations liées au contrat et à la déontologie ;
– analyse de la situation juridique du client ;
– analyse des conditions de validité, des clauses et des effets juridiques d'un contrat ;
– analyse des effets de l'évolution des indicateurs économiques et sociaux sur l'activité du secteur financier ;
– analyse des effets des décisions prises par l'Etat et les institutions sur l'activité du secteur financier.

3. **Modalités d'évaluation**

L'épreuve, d'une durée de 4 heures, se déroule sous forme ponctuelle écrite pour tous les candidats.

Le sujet remis au candidat se présente sous la forme d'un dossier documentaire prenant appui sur une ou plusieurs situations professionnelles caractéristiques de l'environnement et du fonctionnement du système financier d'une part, et du contexte d'exercice d'un conseiller de clientèle d'autre part, accompagné d'un questionnement.

L'épreuve est corrigée par un professeur ayant en charge l'enseignement du bloc « Veille organisationnelle, juridique, économique et sectorielle » ou, à défaut, d'un professeur en charge d'un autre enseignement professionnel.

Epreuve facultative EF1 – Communication en langue vivante étrangère 2

1. Objectifs de l'épreuve

L'épreuve est de même nature que pour la langue vivante étrangère 1.

La langue vivante choisie au titre de l'épreuve facultative EF1 est obligatoirement différente de celle choisie au titre de l'épreuve obligatoire.

L'entretien prend appui sur des documents professionnels et permet d'apprécier l'aptitude du candidat à :

– dialoguer dans une perspective professionnelle ;
– exploiter des sources d'information professionnelle dans la langue considérée ;
– analyser une situation compte tenu du contexte linguistique et socioculturel du pays considéré.

2. Modalités d'évaluation

L'épreuve, d'une durée de 20 minutes, précédée de 20 minutes de préparation, se déroule sous forme ponctuelle orale pour tous les candidats.

Epreuve facultative EF2 – Certification professionnelle

1. Objectifs de l'épreuve

Cette épreuve vise à vérifier que le candidat au diplôme du BTS Banque possède les connaissances nécessaires pour la commercialisation des instruments financiers dans le cadre de son activité de conseiller de clientèle au sein d'un établissement bancaire ou financier.

Ce niveau de connaissance est requis par la règlementation de l'Autorité des marchés financiers (AMF) pour pouvoir exercer la fonction de conseiller de clientèle sur le marché des particuliers, dans le respect des obligations d'information et de transparence vis-à-vis des clients.

2. Modalités d'évaluation

L'épreuve, d'une durée de 2 heures, se déroule sous forme ponctuelle écrite pour tous les candidats. L'épreuve prend la forme d'un questionnaire à choix multiple et à réponse unique.

Les différentes questions posées portent sur les champs de connaissances qu'il est nécessaire de maitriser, en application de la règlementation, pour exercer la fonction de conseiller de clientèle au sein d'un établissement bancaire ou financier.

Le nombre total de questions, ainsi que leur répartition dans les différents domaines de connaissances, est fixé en accord avec l'Autorité des marchés financiers (AMF). Ces éléments sont portés à la connaissance des candidats au moyen de la circulaire nationale d'organisation de l'examen.

Barème d'évaluation et notation :

– la réussite du candidat à cette épreuve suppose un taux de réponses exactes supérieur ou égal à un pourcentage défini par l'autorité responsable de la définition de l'examen, en référence avec la règlementation en vigueur au moment de l'examen ;
– la note est échelonnée de 0 à 20. Elle est obtenue en appliquant une formule de conversion au taux de réussite aux différentes questions.

La réussite à cette épreuve fait l'objet d'une attestation spécifique délivrée par les autorités académiques, indépendamment du diplôme.

Epreuve facultative EF3 – Engagement étudiant

1. Objectifs

Cette épreuve facultative vise à identifier les compétences, connaissances et aptitudes acquises par le candidat dans l'exercice des activités mentionnées à l'article L. 611-9 du code de l'éducation et qui relèvent de celles prévues par le référentiel d'évaluation de la spécialité du diplôme de brevet de technicien supérieur pour laquelle le candidat demande sa reconnaissance « engagement étudiant ». Cela peut concerner :

– l'approfondissement des compétences évaluées à l'épreuve obligatoire E4 « Accompagnement du parcours du client de services bancaires et financiers » ;

– le développement de compétences spécifiques à un domaine ou à une activité professionnelle particulière en lien avec le référentiel du diplôme.

2. **Critères d'évaluation**

Les critères d'évaluation sont :
– l'appropriation des compétences liées au domaine professionnel ;
– la capacité à mettre en œuvre les méthodes et les outils ;
– la qualité de l'analyse ;
– la qualité de la communication.

3. **Modalités d'évaluation**

3.1. *Contrôle en cours de formation*

L'épreuve, orale et d'une durée de 20 minutes, prend la forme d'un exposé (10 minutes) puis d'un entretien avec la commission d'évaluation (10 minutes).

Cette épreuve prend appui sur une fiche d'engagement étudiant, servant de support d'évaluation au jury, présentant une ou plusieurs activités conduites par le candidat. En l'absence de cette fiche, l'épreuve ne peut pas se dérouler. Les modalités de mise en œuvre (procédure, calendrier, etc.) seront précisées dans la circulaire nationale d'organisation du BTS.

L'exposé doit intégrer :
– la présentation du contexte ;
– la description et l'analyse de l'activité ou des activités ;
– la présentation des démarches et des outils ;
– le bilan de l'activité ou des activités ;
– le bilan des compétences acquises.

La composition de la commission d'évaluation est la même que celle de l'épreuve E4 « Accompagnement du parcours du client de services bancaires et financiers ».

3.2. *Forme ponctuelle*

L'épreuve, orale d'une durée de 20 minutes, prend la forme d'un exposé (10 minutes) puis d'un entretien avec la commission d'évaluation (10 minutes). Elle se situe dans la continuité de l'épreuve ponctuelle E4 « Accompagnement du parcours du client de services bancaires et financiers ».

Cette épreuve prend appui sur une fiche d'engagement étudiant, servant de support d'évaluation au jury, présentant une ou plusieurs activités conduites par le candidat. En l'absence de cette fiche, l'épreuve ne peut pas se dérouler. Les modalités de mise en œuvre (procédure, calendrier, etc.) seront précisées dans la circulaire nationale d'organisation du BTS.

L'exposé doit intégrer :
– la présentation du contexte ;
– la description et l'analyse de l'activité ou des activités, – la présentation des démarches et des outils ;
– le bilan de l'activité ou des activités ;
– le bilan des compétences acquises.

La composition de la commission d'évaluation est la même que celle de l'épreuve ponctuelle E4 « Accompagnement du parcours du client de services bancaires et financiers ».

ANNEXE III

GRILLE HORAIRE ANNUELLE DE LA FORMATION

Le volume horaire de référence est identique entre la première année et la deuxième année de formation.

	Horaire hebdomadaire		Horaire global annuel / élève
	Global	a + (b) (*)	
Culture générale et expression (U1)	3	2 + (1)	84
Langue vivante étrangère (U2 et U3)	2	1 + (1)	56
Accompagnement du parcours du client de services bancaires et financiers (U4)	4	2 + (2)	112
Développement commercial (U5)	4	2 + (2)	112
Conseil et expertise en solutions bancaires et financières (U6)	7	4 + (3)	196
Veille organisationnelle, juridique, économique et sectorielle (U7)	6	3 + (3)	168
Ateliers de professionnalisation	4 (**)	1 + (3)	112 (**)
TOTAL	30	15 + (15)	840 (***)
Enseignements facultatifs : – Certification professionnelle – Communication en langue vivante étrangère 2	 2 2	 2 2	 56 56

(*) Répartition a + (b) :

a = horaire en classe entière.

(b) = horaire en classe dédoublée quand l'effectif le justifie. Cet horaire correspond soit à des travaux dirigés soit à la conduite d'activités professionnelles.

(**) Les ateliers de professionnalisation relèvent d'un projet transversal construit par l'équipe pédagogique, impliquant tous les enseignants, visant à travailler les compétences, professionnelles et transversales des différents blocs.

Les ateliers de professionnalisation sont animés en groupe, et idéalement organisés en parallèle. Les temps d'atelier de professionnalisation sont dédiés à la formation de l'étudiant, et ne peuvent être transformés en journées en entreprise, en prolongement du stage en milieu professionnel.

Une heure élève hebdomadaire des ateliers de professionnalisation est co-animée par 2 professeurs ou formateurs (selon le projet pédagogique, soit un professeur ou formateur assurant un enseignement général et un enseignant ou formateur assurant un enseignement professionnel, soit deux enseignants ou formateurs assurant chacun un enseignement professionnel).

(***) Horaire calculé hors période de formation en entreprise.

ANNEXE IV

TABLEAU DE CORRESPONDANCE ENTRE LES ÉPREUVES ET UNITÉS DU BTS « BANQUE – CONSEILLER DE CLIENTÈLE » ET CELLES DU BTS « BANQUE » CRÉÉES PAR L'ARRÊTÉ DU 22 NOVEMBRE 2023 MODIFIÉES PAR LE PRÉSENT ARRÊTÉ

Brevet de technicien supérieur « Banque - Conseiller de clientèle » (créé par l'arrêté du 26 février 2014)		Brevet de technicien supérieur « Banque » (créé par l'arrêté du 22 novembre 2023 modifié par le présent arrêté)	
Epreuves	**Unités**	**Epreuves**	**Unités**
E1 – Culture générale et expression	U1	E1 – Culture générale et expression	U1
E2 – Langue vivante étrangère	U2	E2 – Langue vivante étrangère : compréhension de l'écrit et expression écrite	U2
		E3 – Langue vivante étrangère : compréhension de l'écrit et de l'oral, expression orale en continu et en interaction	U3
		E4 – Accompagnement du parcours du client de services bancaires et financiers	U4
E3 – Gestion de la relation client	U3	E5 – Développement commercial	U5
E4 – Développement et suivi de l'activité commerciale (*) – E41 : Etude de cas – E42 : Analyse de la situation commerciale	U4 U41 U42	E6 – Conseil et expertise en solutions bancaires et financières	U6
E5 - Environnement économique, juridique et organisationnel de l'activité bancaire	U6	E7 – Veille organisationnelle, juridique, économique et sectorielle	U7
EF1 – Langue vivante 2	UF1	EF1 – Communication en langue vivante étrangère 2	UF1
EF2 – Certification professionnelle	UF2	EF2 – Certification professionnelle	UF2
EF3 – Engagement étudiant	UF3	EF3 – Engagement étudiant	UF3

(*) Pour faire valoir un bénéfice sur l'unité U6 du BTS « Banque » créé par l'arrêté du 22 novembre 2023 modifié par le présent arrêté, le candidat doit avoir obtenu une note supérieure ou égale à 10/20 sur l'unité U41 et sur l'unité U42 du BTS « Banque – Conseiller de clientèle » créé par l'arrêté du 26 février 2014.

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Ministère de l'enseignement supérieur
et de la recherche

Arrêté du 22 NOV. 2023

portant définition et fixant les conditions de délivrance du brevet de technicien supérieur « Banque »

NOR : ESRS2328066A

La ministre de l'enseignement supérieur et de la recherche et le ministre délégué auprès du ministre de l'intérieur et des outre-mer, chargé des outre-mer,

Vu le code de l'éducation, notamment ses articles D. 643-1 à D. 643-35-1 ;

Vu l'arrêté du 9 mai 1995 relatif au positionnement en vue de la préparation du baccalauréat professionnel, du brevet professionnel et du brevet de technicien supérieur ;

Vu l'arrêté du 24 juin 2005 fixant les conditions d'obtention de dispenses d'unités au brevet de technicien supérieur ;

Vu l'arrêté du 17 juin 2020 modifié fixant les conditions d'habilitation à mettre en œuvre le contrôle en cours de formation en vue de la délivrance du certificat d'aptitude professionnelle, du baccalauréat professionnel, du brevet professionnel, de la mention complémentaire, du brevet des métiers d'art et du brevet de technicien supérieur ;

Vu l'avis du Conseil National de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche du 10 octobre 2023 ;

Vu l'avis du Conseil Supérieur de l'Education du 12 octobre 2023 ;

Vu l'avis de la Commission professionnelle consultative « Services aux entreprises » du 17 octobre 2023,

Arrête :

Article 1er

La définition et les conditions de délivrance du brevet de technicien supérieur « Banque » sont fixées conformément aux dispositions du présent arrêté.

Sa présentation synthétique est définie en annexe I du présent arrêté.

Article 2

Le référentiel des activités professionnelles et le référentiel de compétences sont définis respectivement aux annexes II et III du présent arrêté.

Le référentiel d'évaluation fixé à l'annexe IV du présent arrêté comprend les unités constitutives du diplôme, les unités communes au brevet de technicien supérieur « Banque » et à d'autres spécialités de brevet de technicien supérieur, le règlement d'examen et la définition des épreuves ponctuelles et des situations d'évaluation en cours de formation qui sont définis respectivement aux annexes IV a, IV b, IV c et IV d du présent arrêté.

L'horaire hebdomadaire des enseignements en formation initiale, les ateliers de professionnalisation et le stage en milieu professionnel sont définis respectivement aux annexes V a, V b et V c du présent arrêté.

Article 3

Pour chaque session d'examen, la date de clôture des registres d'inscription et la date de début des épreuves pratiques ou écrites sont arrêtées par le ministre chargé de l'enseignement supérieur.

Chaque candidat s'inscrit à l'examen dans sa forme globale ou dans sa forme progressive conformément aux dispositions des articles D. 643-14 et D. 643-20 à D.643-23 du code de l'éducation. Dans le cas de la forme progressive, le candidat précise les épreuves ou unités qu'il souhaite subir à la session à laquelle il s'inscrit.

La liste des pièces à fournir lors de l'inscription à l'examen est fixée par chaque recteur.

Le brevet de technicien supérieur « Banque » est délivré aux candidats ayant passé avec succès l'examen défini par le présent arrêté conformément aux dispositions des articles D. 643-13 à D. 643-26 du code de l'éducation.

Article 4

Les correspondances entre les épreuves de l'examen organisées conformément à l'arrêté du 26 février 2014 modifié portant définition et fixant les conditions de délivrance du brevet de technicien supérieur « banque, conseiller de clientèle (particuliers) » et les épreuves de l'examen organisées conformément au présent arrêté sont précisées en annexe VI du présent arrêté.

La durée de validité des notes égales ou supérieures à 10 sur 20 aux épreuves de l'examen subi selon les dispositions de l'arrêté du 26 février 2014 précité et dont le candidat demande le bénéfice dans les conditions prévues à l'alinéa précédent est reportée dans le cadre de l'examen organisé selon les dispositions du présent arrêté, à compter de la date d'obtention de ce résultat, conformément à l'article D. 643-15 du code de l'éducation.

Article 5

La première session du brevet de technicien supérieur « Banque » organisée conformément aux dispositions du présent arrêté a lieu en 2026.

La dernière session du brevet de technicien supérieur « banque, conseiller de clientèle (particuliers) » organisée conformément aux dispositions de l'arrêté du 26 février 2014 précité a lieu en 2025. A l'issue de cette session, l'arrêté du 26 février 2014 précité est abrogé.

Article 6

Le présent arrêté est applicable dans les îles Wallis et Futuna, en Polynésie française et en Nouvelle-Calédonie.

Pour l'application de l'article 3 du présent arrêté, la référence au recteur est remplacée par la référence au vice-recteur.

Article 7

La directrice générale de l'enseignement supérieur et de l'insertion professionnelle, le directeur général des outre-mer et les recteurs sont chargés, chacun en ce qui les concerne, de l'exécution du présent arrêté qui sera publié au *Journal officiel* de la République française.

Fait le 22 NOV. 2023

Pour la ministre,
Pour la directrice générale de l'enseignement supérieur et de l'insertion professionnelle et par délégation,
La cheffe du service de la stratégie des formations et de la vie étudiante, adjointe à la directrice générale

Laure VAGNER-SHAW

Adjointe au directeur général des Outre-mer

Karine DELAMARCHE

BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR « BANQUE »

SOMMAIRE

ANNEXE I 3
TABLEAU DE SYNTHÈSE – ACTIVITÉS – BLOCS DE COMPÉTENCES – UNITÉS 3
ANNEXE II 6
RÉFÉRENTIEL DES ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES 6
PÔLE D'ACTIVITÉS 1 - ACCOMPAGNEMENT DU PARCOURS DU CLIENT DE SERVICES BANCAIRES ET FINANCIERS 9
PÔLE D'ACTIVITÉS 2 - DÉVELOPPEMENT COMMERCIAL 10
PÔLE D'ACTIVITÉS 3 - CONSEIL ET EXPERTISE EN SOLUTIONS BANCAIRES ET FINANCIÈRES 11
PÔLE D'ACTIVITÉS 4 - VEILLE ORGANISATIONNELLE, JURIDIQUE, ÉCONOMIQUE ET SECTORIELLE 12
ANNEXE III - RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES 13
ANNEXE IV - RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION 19
ANNEXE IV A - UNITÉS CONSTITUTIVES DU DIPLÔME 19
ANNEXE IV B - CONDITIONS D'OBTENTION DES DISPENSES D'ÉPREUVES 19
ANNEXE IV C - RÉGLEMENT D'EXAMEN 20
ANNEXE IV D - DÉFINITION DES ÉPREUVES 21
ANNEXE V - ORGANISATION DE LA FORMATION 34
ANNEXE V A - GRILLE HORAIRE ANNUELLE DE LA FORMATION 34
ANNEXE V B - ATELIERS DE PROFESSIONNALISATION 35
ANNEXE V C - STAGE EN MILIEU PROFESSIONNEL 36
ANNEXE VI - TABLEAU DE CORRESPONDANCE ENTRE LES ÉPREUVES ET UNITÉS DU BTS « BANQUE - CONSEILLER DE CLIENTÈLE » ET CELLES DU BTS « BANQUE » 38

ANNEXE I
TABLEAU DE SYNTHÈSE – ACTIVITÉS – BLOCS DE COMPÉTENCES – UNITÉS

Brevet de technicien supérieur « Banque »

PÔLE D'ACTIVITÉS	BLOCS DE COMPÉTENCES	UNITÉS
Pôle d'activités 1 - Accompagnement du parcours du client de services bancaires et financiers - Accompagnement du parcours client. - Orientation du client vers le bon interlocuteur interne ou externe. - Traitement des alertes au quotidien. - Accompagnement des usages numériques.	Bloc de compétences 1 – Accompagnement du parcours du client de services bancaires et financiers - Accueillir la clientèle. - Gérer les flux de clients et les priorités. - Pratiquer l'écoute active. - Gérer les incivilités et les conflits. - Actualiser les informations clients. - Planifier un rendez-vous. - Réaliser les opérations courantes et/ou suivre leur réalisation par le client. - Gérer les dysfonctionnements. - Orienter le client vers l'interlocuteur approprié. - Mettre en avant les offres complémentaires. - Contrôler la conformité et la complétude d'un dossier client. -Traiter les alertes et les situations en fonction de leurs niveaux de risques. - Proposer une offre de services adaptée aux situations de vulnérabilité et d'illectronisme. - Former et accompagner le client à l'utilisation des services à distance. - Mettre en œuvre les mesures de sécurité et de précaution lors de l'utilisation des outils numériques.	Unité U3 - Accompagnement du parcours du client de services bancaires et financiers
Pôle d'activités 2 - Développement commercial - Mise en œuvre d'actions commerciales. - Préparation de la vente-conseil. - Conduite de la vente-conseil. - Consolidation de la relation client.	Bloc de compétences 2 – Développement commercial - Analyser les écarts entre objectifs commerciaux et réalisations. - Proposer des actions correctrices. - Décliner au niveau local les actions commerciales définies par l'établissement. - Traiter les opportunités commerciales générées par le système d'information. - Identifier les risques et opportunités de la situation du client et du fonctionnement du compte. - Se fixer des objectifs et identifier les marges de négociation. - Préparer des outils d'aide à la vente. - Installer une relation de confiance. - Conduire un entretien de découverte du client. - Caractériser et hiérarchiser les besoins. - Négocier une solution personnalisée conforme à la réglementation. - Conclure la vente. - Prendre congé et s'assurer de la satisfaction du client. - Rendre compte de la relation client. - Assurer le suivi de la mise en œuvre d'un contrat. - Traiter les demandes d'informations complémentaires de la clientèle et les réclamations. - Saisir les futures opportunités commerciales. - Évaluer la satisfaction du client.	Unité U4 - Développement commercial
Pôle d'activité 3 - Conseil et expertise en solutions bancaires et financières - Ouverture et suivi des comptes bancaires. - Mise à disposition et suivi des moyens de paiement. - Élaboration d'une solution d'épargne. - Élaboration d'une solution d'assurance. - Élaboration d'une solution de financement.	Bloc de compétences 3 - Conseil et expertise en solutions bancaires et financières - Analyser les opportunités et les risques liés à la situation du client. - Assurer l'ouverture du compte adapté - Gérer et clôturer un compte - Identifier des produits et services liés au compte. - Adapter les différents moyens de paiement à la situation du client. - Prévenir les risques liés aux moyens de paiement.	Unité U5 - Conseil et expertise en solutions bancaires et financières

	- Participer au traitement des incidents liés aux moyens de paiement. - Définir le profil d'investisseur. - Caractériser les différents produits d'épargne et les principaux instruments financiers et leur compte support. - Élaborer une solution d'épargne adaptée à la situation du client et à ses motivations. - Caractériser les produits d'assurance de personnes et de prévoyance. - Caractériser les produits d'assurance de dommages et de responsabilité. - Élaborer une solution d'assurance adaptée à la situation personnelle et patrimoniale du client. - Caractériser les différents types de crédits. - Élaborer une solution de financement adaptée au projet du client et à sa situation personnelle et patrimoniale. - Mettre en place des assurances et des garanties appropriées. - Suivre le crédit jusqu'à son remboursement.	
Pôle d'activité 4 - Veille organisationnelle, juridique, économique et sectorielle - Information des clients sur le système financier français, européen et international. - Suivi de l'évolution du marché bancaire, de l'assurance et de la finance. - Intégration d'un collectif de travail. - Exercice de l'activité dans le cadre juridique propre au système financier. - Réalisation d'une veille économique et sociale.	Bloc de compétences 4 –Veille organisationnelle, juridique, économique et sectorielle - Mettre en évidence l'organisation et le rôle du système financier dans l'activité économique. - Mobiliser la réglementation prudentielle. - Prendre en compte les risques du système financier. - Appréhender les domaines d'activité des établissements financiers. - Identifier les conséquences des évolutions technologiques sur les acteurs du marché. - Analyser l'environnement. - Analyser les différentes stratégies des acteurs du marché. - Appliquer les mesures de cybersécurité. - Inscrire son activité dans une démarche RSE. - Caractériser les structures juridiques des organisations. - Travailler en équipe dans l'établissement et se positionner au sein d'un écosystème d'acteurs. - Analyser les indicateurs financiers et non financiers de l'établissement. - Caractériser les différents styles de management et de gouvernance. - Repérer les composantes de la politique sociale de l'établissement. - Inscrire son activité dans une démarche qualité. - Appliquer les obligations générales du banquier et la déontologie. - Identifier les risques juridiques liés à l'activité. - Analyser la situation juridique du client. - Inscrire la relation commerciale dans un cadre contractuel. - Mobiliser les indicateurs macro-économiques. - Analyser la composition et les inégalités de revenus et de patrimoine. - Identifier les principales politiques économiques et sociales et leurs outils. - Repérer l'impact des politiques économiques et sociales sur l'activité du secteur.	Unité U6 - Veille organisationnelle, juridique, économique et sectorielle
	Bloc de compétences Culture générale et expression - Développer la curiosité et la réflexion des étudiants dans le sens d'une culture générale ouverte sur les problèmes du monde contemporain à travers des thèmes libres et imposés, des textes et documents. - Maîtriser la rédaction d'un message écrit en respectant les caractères de la langue écrite, en synthétisant des informations et en répondant de façon argumentée à une question posée en relation avec les documents proposés en lecture.	Unité U1 - Culture générale et expression

	- Communiquer oralement de façon efficace en s'adaptant au contexte de la communication.	
	Bloc de compétences Langue vivante étrangère : Compréhension de l'écrit et expression écrite Niveau B2 du CECRL pour les activités langagières suivantes : - compréhension de documents écrits, - production et interaction à l'écrit.	Unité U21 - Langue vivante étrangère : Compréhension de l'écrit et expression écrite
	Bloc de compétences Langue vivante étrangère : Compréhension de l'écrit et de l'oral, expression orale en continu et en interaction Niveau B2 du CECRL pour les activités langagières suivantes : - compréhension de l'oral, - production et interaction orales.	Unité U22 - Langue vivante étrangère : Compréhension de l'écrit et de l'oral, expression orale en continu et en interaction
	Bloc facultatif Communication en langue vivante étrangère 2 Niveau B1 du CECRL pour les activités langagières suivantes : - compréhension de documents écrits, - production et interaction écrite, - compréhension de l'oral, - production et interaction orales.	Unité UF1 - Communication en langue vivante étrangère 2
	Bloc facultatif Certification professionnelle	Unité UF2 - Certification professionnelle
	Bloc facultatif Engagement étudiant	Unité UF3 - Engagement étudiant

ANNEXE II
RÉFÉRENTIEL DES ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES
Brevet de technicien supérieur « Banque »

Le titulaire du diplôme exerce son activité dans le secteur bancaire, financier et assurantiel. Relevant d'un établissement ou d'un réseau d'établissements, il travaille au sein de structures variées, en face à face avec le client et/ou à distance, à l'aide d'outils technologiques évolutifs.
L'activité bancaire, financière et assurantielle est fortement réglementée et nécessite une maîtrise du cadre spécifique du secteur et des procédures propres à l'établissement ou au réseau d'établissements de référence.
Le titulaire du diplôme exerce des missions qui se situent au cœur de l'activité économique. En conséquence, sa connaissance de l'environnement et du secteur financier, en constante évolution, est approfondie.

1. Présentation du diplôme

1.1. Définition des missions du titulaire du diplôme

Le titulaire du diplôme exerce une fonction commerciale et technique dans une organisation du secteur financier, sur le marché des particuliers.

L'activité principale du titulaire du diplôme consiste à commercialiser l'offre de produits et de services de son entreprise, établissement ou réseau d'établissements, en informant et conseillant la clientèle à travers tous les canaux de communication qui lui sont offerts. Cette dimension omnicanale de la relation client contribue à faire évoluer de manière continue les missions du conseiller ou de la conseillère. L'offre des entreprises du secteur se diversifie, se répercutant sur le contenu des missions et élargissant le champ des compétences du conseiller ou de la conseillère. Celui-ci ou celle-ci inscrit son activité professionnelle dans le respect de la politique commerciale définie par l'établissement ou le réseau d'établissements et de l'encadrement juridique du secteur bancaire et financier.

Dans un secteur concurrentiel, le titulaire du diplôme a également pour mission de prospecter de nouveaux clients et de saisir toutes les opportunités commerciales. Le titulaire du diplôme exerce un métier de conseil et de vente qui requiert des qualités relationnelles. Il doit être en mesure de mobiliser ses connaissances et les outils numériques mis à sa disposition pour son activité. Il fait preuve d'agilité notamment dans la maîtrise de l'omnicanalité en étant capable de s'adapter et d'utiliser les outils numériques liés à son activité.

Le titulaire du diplôme exerce ses missions dans le respect de la règlementation et des principes déontologiques propres au secteur qui conditionne la relation de confiance qu'il tisse avec la clientèle mais également qu'il entretient avec les différents partenaires. Il est sensibilisé aux enjeux environnementaux et sociétaux. Il est attentif à l'accompagnement des clients en situation de handicap et, de manière générale, dans l'accueil et l'accompagnement des prospects et des clients au respect de toutes les formes d'égalité et d'équité.

Le titulaire du diplôme est autorisé, conformément au Code des assurances, à exercer des activités d'intermédiation dans les domaines de l'assurance de personnes et de l'assurance de biens et de responsabilité.

Le titulaire du diplôme remplit les conditions de compétences professionnelles en matière de crédit visées à l'article D314-23 du Code de la consommation.

1.2. Environnement professionnel du titulaire du diplôme

Le titulaire du diplôme évolue dans le secteur financier regroupant les activités financières, bancaires et assurantielles.
Ce secteur connait des mutations profondes depuis plusieurs années :
- la généralisation du numérique, rendue possible par le progrès technologique, s'est accélérée dans le secteur ;
- le développement important des données (datas) et la place croissante des médias sociaux génèrent de nouveaux défis pour les acteurs du secteur ainsi qu'une dématérialisation et une complexification de l'environnement professionnel ;
- le renforcement du cadre juridique et déontologique de l'ensemble des professions financières conduit à un accroissement des réglementations et des contrôles ;
- les évolutions sociétales majeures découlant d'attentes nouvelles des citoyens, des consommateurs et des collaborateurs conduisent à développer une relation omnicanale bancaire, financière et assurantielle pour s'adapter aux besoins des clients, ainsi qu'aux nouveaux modes de vie et de travail ;
- les impératifs de la responsabilité sociétale et environnementale sont pris en compte dans la réglementation du secteur et dans l'offre des organisations.

Dans ce contexte, les missions du titulaire du diplôme ont évolué et continueront à se transformer en profondeur dans les années à venir.

1.3. Emplois concernés

Les emplois concernés correspondent à une variété de situations qui dépendent de l'activité et de l'organisation interne de l'établissement et du réseau d'établissements. Le métier cible est celui de « conseiller ou de conseillère de clientèle »[1] de particuliers. Cette fonction est exercée dans les agences et dans les structures de relations à distance des établissements et réseaux d'établissements bancaires, d'assurances et financiers.
Les missions comportent quatre grands axes :

- accueillir le client et l'accompagner dans son parcours, quel que soit le canal de communication qu'il a choisi, en veillant à la qualité du service rendu et à l'adaptation de la proposition formulée dans une logique de fidélisation et en développant une relation de confiance personnalisée basée sur la connaissance de chaque client ;
- développer quantitativement et qualitativement l'activité en appliquant la politique commerciale de l'établissement ou du réseau d'établissements dans le respect des règles de sécurité, de la règlementation et de la déontologie propre au secteur d'activité ;
- apporter un conseil et une expertise technique correspondant à la demande et à la situation de chaque client tout en maîtrisant les risques financiers et en prenant appui sur des partenaires internes ou externes à l'établissement ;
- assurer une veille organisationnelle, juridique, économique et sectorielle qui permette d'apporter une réponse actualisée et cohérente au client, dans le respect du cadre prudentiel et réglementaire.

Le titulaire du diplôme peut être affecté dans des entités chargées du « traitement des opérations », plus connues sous l'appellation de *middle office* et *back office*[2].
Les besoins des réseaux étant renforcés en matière de conformité, ces fonctions présentent des opportunités pour le titulaire du diplôme. Elles lui permettent de contribuer à la qualité de la relation-client et de conforter son expertise technique avant d'évoluer vers une activité commerciale.

Place dans l'organisation de l'entreprise, niveau d'autonomie et de responsabilité.
Le titulaire du diplôme se trouve sous la supervision de son responsable hiérarchique, responsable d'entité, au sein d'une équipe de taille variable. Il contribue, par son action, aux résultats collectifs et dispose d'une large autonomie dans son organisation qui peut recouvrir une part de travail à distance. Il dispose également d'une capacité de décision dans la limite des délégations octroyées par l'établissement.

1.4. Types d'entreprises et d'établissements où se situent ces emplois

Les emplois sont exercés dans des agences bancaires et financières physiques, des centres bancaires et financiers à distance, des entreprises innovantes du secteur financier[3], des établissements de paiement, des intermédiaires et prestataires de services bancaires, financiers et assurantiels.

1.5. Conditions générales d'exercice

L'activité est exercée selon un rythme défini par l'établissement ou le réseau d'établissements. Elle est située principalement dans un lieu d'accueil commercial de la clientèle en présentiel ou dans un centre d'appels et de travail à distance. L'activité peut être réalisée en télétravail selon les conditions définies par l'établissement de référence.
L'exercice de l'activité est soumis à la déontologie du secteur financier et à une obligation de sécurité des informations reçues et transmises. De manière générale, une attention sera portée à la prévention des risques et au respect du cadre règlementaire.
L'environnement technologique du poste a une forte influence sur le contenu des activités, tant concernant la relation client que la réalisation des opérations de gestion. Il nécessite d'appliquer les protocoles internes correspondant et de prendre les mesures liées à la cybersécurité.

1.6. Perspectives

Le titulaire du diplôme est un collaborateur ou une collaboratrice dont le parcours est évolutif disposant, en raison de la diversité des contextes d'activité, de multiples possibilités d'évolution professionnelle.

Il peut ainsi, à l'intérieur du secteur bancaire, évoluer vers d'autres types de clientèles de particuliers, vers le marché des professionnels ou vers des fonctions managériales. Il peut également évoluer dans le cadre plus large de services financiers (banque, assurance, financement de biens mobiliers et immobiliers, conseil patrimonial). Il peut développer de nouvelles compétences en intégrant d'autres structures.

Cette évolution peut être facilitée dans le cadre de nombreux dispositifs de formation continue ou universitaire, y compris les grandes écoles, soit en approfondissant l'un des domaines étudiés au cours de la préparation du présent diplôme, soit en l'élargissant à un domaine financier complémentaire, notamment assurance et professions immobilières.

1.7. Délimitation et pondération des activités

---

[1] Le métier cible est appelé « conseiller ou conseillère de clientèle », ce qui correspond à la terminologie la plus utilisée dans les groupes du secteur financier, mais on peut tout aussi bien parler de « chargé ou chargée de clientèle » dont le périmètre des missions est identique.

[2] *Middle office* et *back office* : « *middle office* » correspond aux activités de suivi de marché ; « *back office* » au traitement des opérations.

[3] Ces nouvelles structures sont dénommées « *fintechs », néobanques.*

Le titulaire du diplôme est capable de traiter la plupart des problématiques courantes des particuliers dans les domaines de la banque au quotidien, du placement, de l'assurance et du crédit. Il oriente les clients vers l'interlocuteur compétent si la demande nécessite une expertise spécifique (par exemple, gestion patrimoniale ou financement immobilier).
Le titulaire du diplôme répond aux sollicitations de la clientèle et génère également son activité en prospectant de nouveaux clients et en faisant des propositions personnalisées.
Enfin, il veille à la maîtrise des risques liés à la nature même des prestations offertes et des particularités de l'environnement financier.

2. Description des activités professionnelles

Les activités professionnelles du titulaire du diplôme ont pour objectifs d'accompagner les clients, dans un environnement technologique omnicanal complexe, en personnalisant l'offre de services bancaires et financiers et de développer l'activité commerciale. Les activités professionnelles sont exercées dans le respect de la déontologie du secteur, du cadre prudentiel et juridique et en prenant appui sur une culture organisationnelle, juridique, économique et sectorielle.

Sur le plan formel, le descriptif des activités professionnelles fait régulièrement référence au vocable « *conseiller* ». Ce terme doit être compris de façon générique ; il désigne les femmes et les hommes dont l'activité est le conseil à la clientèle de produits et services bancaires et financiers.

PÔLE D'ACTIVITÉS 1 - ACCOMPAGNEMENT DU PARCOURS DU CLIENT DE SERVICES BANCAIRES ET FINANCIERS

DESCRIPTION GÉNÉRALE

Dans un environnement omnicanal, le conseiller exerce ses fonctions en relation avec les clients de services bancaires, financiers et assurantiels en prenant en compte leurs préférences et en veillant à la qualité du service. Il assure la gestion des interactions avec les clients et les prospects en présentiel et à distance grâce aux canaux numériques (le téléphone, la messagerie classique et la messagerie instantanée, l'assistant virtuel, les réseaux sociaux etc.) tout en s'attachant à développer un suivi de la relation avec les clients dans la durée.

CONDITIONS D'EXERCICE

Cadre dans lequel s'exerce l'activité avec les éléments et moyens indispensables

Le titulaire du diplôme joue un rôle essentiel dans la gestion du parcours client. Il utilise les outils numériques mis à sa disposition afin de communiquer avec les clients tout au long de leur parcours, avec les collaborateurs de son établissement ainsi qu'avec les partenaires externes.

Relations avec d'autres collaborateurs - Relations internes et/ou externes

Le titulaire du diplôme entretient des relations avec l'ensemble des collaborateurs de l'établissement bancaire ou financier ainsi qu'avec différents partenaires externes (courtiers, notaires, agents immobiliers notamment).

Activités et tâches caractéristiques du pôle	Activité 1 - Accompagnement du parcours client. A1.1 T1 Accueil, accompagnement du prospect et du client en agence et à distance. A1.1 T2 Utilisation des outils adaptés à la relation commerciale omnicanale. A1.1 T3 Fiabilisation de l'information client. A1.1 T4 Gestion des agendas et consultation des fichiers des superviseurs. Activité 2 - Orientation du client vers le bon interlocuteur interne ou externe. A1.2 T1 Accompagnement du client dans la gestion des opérations courantes. A1.2 T2 Orientation du client vers les interlocuteurs internes et externes adaptés. A1.2 T3 Sensibilisation du client aux offres complémentaires de l'établissement. Activité 3 - Traitement des alertes au quotidien. A1.3 T1 Recueil et vérification de la conformité des documents nécessaires à la relation bancaire et financière. A1.3 T2 Mobilisation des outils de cotation. A1.3 T3 Qualification des alertes et des risques liés à la gestion du compte. A1.3 T4 Application des mesures de lutte contre la fraude, le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme. Activité 4 - Accompagnement des usages numériques. A1.4 T1 Détection des indices de vulnérabilité du client face au numérique et mise en œuvre d'un accompagnement adapté. A1.4 T2 Prévention en matière de cybersécurité liée à l'utilisation des outils de gestion et des canaux de communication numériques. A1.4 T3 Participation à la gestion de la *e*-réputation de l'établissement. A1.4 T4 Formation des clients aux outils de la banque à distance.
Résultats attendus	- Les procédures d'accueil client et prospect sont appliquées quel que soit le canal de communication utilisé. - La fiabilité réglementaire et commerciale du système d'information est garantie. - Le client est orienté et accompagné vers les interlocuteurs internes et externes pertinents. - L'offre de services bancaires et financiers est connue. - Les opérations de gestion courante sont maîtrisées. - La gestion des risques et les procédures de conformité sont maîtrisées. - Le client est conseillé de manière à éclairer son consentement. - Les techniques et les outils de communication et de gestion numériques sont utilisés dans le respect de la sécurité et de la préservation de l'image de marque de l'entreprise. - Toutes formes d'égalité et d'équité sont recherchées dans l'exercice de l'activité.
Autonomie et responsabilité	L'ensemble des activités peut être conduite en totale autonomie dans le cadre des délégations mises en place dans l'établissement bancaire ou financier.

PÔLE D'ACTIVITÉS 2 - DÉVELOPPEMENT COMMERCIAL

DESCRIPTION GÉNÉRALE

Spécialiste de la relation client tant en face à face qu'à distance, le conseiller construit et développe une relation de confiance avec la clientèle en assurant un service de haute qualité. Son activité professionnelle consiste à décliner la politique commerciale définie par l'établissement dans le respect de l'encadrement juridique propre au secteur bancaire, financier et assurantiel.

CONDITIONS D'EXERCICE

Cadre dans lequel s'exerce l'activité avec les éléments et moyens indispensables

Le développement commercial relève de la stratégie définie par l'établissement ou le réseau d'établissements. Aussi, le titulaire du diplôme prend appui sur un certain nombre d'outils de promotion et de commercialisation, notamment un protocole de vente adapté au canal de communication choisi par le client. Cette procédure garantit la continuité des échanges commerciaux dans le respect de la réglementation.

Relations avec d'autres collaborateurs - Relations internes et/ou externes

Le développement commercial nécessite d'être en relation constante avec les différents services de l'établissement (service crédit, contentieux, collaborateurs spécialisés en immobilier, etc.), de même qu'avec d'autres intervenants sur le marché (courtiers, prescripteurs immobiliers, notaires, prestataires de services, organismes professionnels etc.).

Activités et tâches caractéristiques du pôle	Activité 1 – Mise en œuvre d'actions commerciales A2.1 T1 Analyse d'un tableau de bord commercial. A2.1 T2 Participation à des actions commerciales de prospection, d'équipement de la clientèle et de fidélisation. A2.1 T3 Détection et traitement des opportunités commerciales générées par le système d'information. Activité 2 - Préparation de la vente-conseil A2.2 T1 Appropriation de la situation personnelle et patrimoniale du client. A2.2 T2 Analyse du fonctionnement des comptes du client. A2.2 T3 Utilisation des préconisations de l'établissement. Activité 3 - Conduite de la vente-conseil A2.3 T1 Accueil du prospect ou du client en face à face comme à distance. A2.3 T2 Qualification de la demande. A2.3 T3 Proposition d'une solution personnalisée selon une approche globale du client. A2.3 T4 Négociation des conditions de commercialisation. A2.3 T5 Conclusion de l'entretien de vente-conseil dans le respect de la réglementation. Activité 4 - Consolidation de la relation client A2.4 T1 Réalisation du compte rendu d'entretien. A2.4 T2 Contrôle de l'exécution du contrat. A2.4 T3 Traitement des demandes d'informations complémentaires. A2.4 T4 Suivi de la satisfaction du client et gestion des relances.
Résultats attendus	- Le plan d'actions commerciales de l'établissement et du réseau est mis en œuvre. - Les objectifs opérationnels sont fixés en adéquation avec le profil du client. - L'entretien de clientèle, en face à face comme à distance, est structuré et pro-actif. - Les informations saisies dans le système d'information sont pertinentes. - Le suivi des dossiers est assuré en respectant les procédures internes de l'établissement. - Le suivi de la clientèle permet d'assurer un haut niveau de satisfaction et de fidélisation.
Autonomie et responsabilité	Le titulaire du diplôme mène des actions commerciales : il développe son portefeuille client pour atteindre les objectifs fixés par son établissement. Sa marge de négociation est définie par le système de délégation dont il dépend et par les habilitations propres au secteur (certification professionnelle des acteurs de marchés). Il travaille en étroite collaboration avec les services commerciaux pour adapter l'offre à la demande du client et répondre à ses réclamations. De façon générale, il participe à la mise en œuvre de la politique commerciale de son établissement, actualise les données de ses clients et assure la transmission des informations pertinentes à sa hiérarchie.

PÔLE D'ACTIVITÉS 3 - CONSEIL ET EXPERTISE EN SOLUTIONS BANCAIRES ET FINANCIÈRES

DESCRIPTION GÉNÉRALE

Interlocuteur privilégié des clients, le conseiller met son expertise technique au service de ceux-ci en répondant à leurs besoins. Il élabore des solutions adaptées en gérant les risques bancaires et financiers. Son conseil répond à une approche globale des besoins du client mobilisant éventuellement un partenariat avec des intervenants internes ou externes.

CONDITIONS D'EXERCICE

Cadre dans lequel s'exerce l'activité avec les éléments et moyens indispensables

Le titulaire du diplôme exerce son activité dans un environnement technologique nécessitant que les outils numériques et les apports de l'exploitation des données et de l'intelligence artificielle soient maîtrisés. Il doit également prendre en compte les nouvelles exigences des consommateurs. La connaissance des risques ainsi que les évolutions réglementaires font partie intégrante des conditions d'exercice du métier de conseiller de clientèle. L'adaptabilité à l'environnement et la justesse de la posture professionnelle demeurent des conditions indispensables à l'exercice de son activité.

Relations avec d'autres collaborateurs - Relations internes et/ou externes

Le titulaire du diplôme doit exercer son métier en créant et en entretenant des liens et un réseau, notamment au niveau du tissu économique local. En interne, il participe au travail collaboratif tirant parti des compétences du groupe dans un souci d'efficience.

Activités et tâches caractéristiques du pôle	Activité 1 - Ouverture et suivi des comptes bancaires A3.1 T1 Diagnostic de la situation personnelle, matrimoniale, patrimoniale et fiscale du client. A3.1 T2 Ouverture du compte approprié dans le respect de la réglementation et des procédures internes. A3.1 T3 Gestion du compte et des services associés. A3.1 T4 Clôture du compte dans le respect de la réglementation et des procédures internes. Activité 2 - Mise à disposition et suivi des moyens de paiement A3.2 T1 Propositions de moyens de paiement selon leurs caractéristiques. A3.2 T2 Prévention des risques liés aux moyens de paiement. A3.2 T3 Application de la réglementation et des procédures internes relatives aux incidents de paiement. Activité 3 - Élaboration d'une solution d'épargne A3.3 T1 Identification des produits d'épargne adaptés à la situation du client. A3.3 T2 Identification des différents instruments financiers et des techniques des marchés financiers adaptés à la situation du client. Activité 4 - Élaboration d'une solution d'assurance A3.4 T1 Identification et suivi des assurances de personnes adaptées à la situation du client. A3.4 T2 Identification et suivi des assurances de biens et de responsabilité adaptées à la situation du client. Activité 5 - Élaboration d'une solution de financement A3.5 T1 Caractérisation des différents types de financement. A3.5 T2 Évaluation de la solvabilité de l'emprunteur. A3.5 T3 Montage du projet en collaboration avec les partenaires appropriés. A3.5.T4 Suivi du crédit : renégociation, rachat, traitement des incidents.
Résultats attendus	- Le profil et la situation du client sont identifiés et analysés. - Les règles légales, les procédures internes ainsi que la déontologie sont respectées. - L'offre de services liés à la gestion des comptes est adaptée à la situation du client. - Des solutions adaptées aux incidents sont mises en œuvre. - Des solutions (d'épargne, d'assurance, de financement) sont proposées dans le respect de la situation du client et des objectifs de l'établissement, notamment en matière de finance durable. - Le risque en matière d'octroi de crédit est correctement évalué. - Le montage et le suivi d'un dossier de financement est maîtrisé.
Autonomie et responsabilité	Le niveau d'autonomie et de responsabilité en matière de conseil et d'expertise bancaire dépend des délégations octroyées dans le cadre de la réglementation propre au secteur (certification professionnelle des acteurs de marchés) et de l'organisation interne aux établissements et réseaux d'établissements.

PÔLE D'ACTIVITÉS 4 - VEILLE ORGANISATIONNELLE, JURIDIQUE, ÉCONOMIQUE ET SECTORIELLE

DESCRIPTION GÉNÉRALE

Dans le cadre de son activité professionnelle, le conseiller apporte des réponses cohérentes aux besoins des clients. Son activité le conduit également à poursuivre les objectifs commerciaux fixés par son établissement. De plus, son activité professionnelle s'inscrit dans le respect du cadre juridique et des règles prudentielles qui régissent le secteur.
Dans un environnement en profonde mutation, le conseiller ou la conseillère de clientèle propose des solutions pertinentes à des clients dont les comportements et les savoirs évoluent.

CONDITIONS D'EXERCICE

Cadre dans lequel s'exerce l'activité avec les éléments et moyens indispensables

L'activité est exercée en agence bancaire physique, en centre de services bancaires, dans les néo-banques et dans des entreprises innovantes du secteur financier, auprès de prestataires de services bancaires, financiers et assurantiels. Le titulaire du diplôme doit mobiliser d'importantes connaissances organisationnelles, juridiques, économiques et sectorielles dans l'exercice de son activité.

Relations avec d'autres collaborateurs - Relations internes et/ou externes

Le titulaire du diplôme exerce son activité au sein d'une organisation. Cela implique une forte interaction au quotidien avec ses collègues et un échange d'informations continu. Il veille aussi au respect des consignes de sa hiérarchie et des délégations accordées. Le secteur financier est également soumis à une règlementation prudentielle forte à laquelle il doit se conformer.

Activités et tâches caractéristiques du pôle	**Activité 1 - Information des clients sur le système financier français, européen et international** A4.1 T1 Sensibilisation au rôle et à l'organisation du système financier et bancaire dans l'activité économique. A4.1 T2 Actualisation et application de la réglementation prudentielle du système financier. **Activité 2 - Suivi de l'évolution du marché bancaire, de l'assurance et de la finance** A4.2 T1 Recueil d'informations relatives à l'environnement concurrentiel et technologique. A4.2 T2 Analyse des choix stratégiques des acteurs du marché. A4.2 T3 Contribution à la cybersécurité. A4.2 T4 Participation à la politique de responsabilité sociétale et environnementale de l'établissement. **Activité 3 - Intégration d'un collectif de travail** A4.3T 1 Collaboration au sein d'un écosystème d'acteurs et contribution aux résultats collectifs de l'établissement. A4.3 T2 Analyse des différents styles de management et de gouvernance. A4.3 T3 Application des choix de l'établissement en matière sociale. A4.3 T4 Participation à la démarche qualité. **Activité 4 – Exercice de l'activité dans le cadre juridique propre au système financier** A4.4 T1 Prise en compte du cadre juridique spécifique et évolutif. A4.4 T2 Exercice de l'activité dans le respect du cadre déontologique. A4.4 T3 Mise en œuvre de contrats commerciaux. **Activité 5 – Réalisation d'une veille économique et sociale** A4.5 T1 Prise en compte de l'environnement économique et social. A4.5 T2 Suivi des décisions de l'État et des institutions dans l'économie.
Résultats attendus	- Le conseil à la clientèle est étayé par des arguments économiques, juridiques et financiers. - La dimension prudentielle et réglementaire est prise en compte dans l'exercice de l'activité. - Les solutions proposées à la clientèle prennent appui sur la connaissance du secteur et de ses acteurs. - Les mesures de cybersécurité et de protection des données sont appliquées. - La contribution aux objectifs collectifs, qualitatifs et quantitatifs de l'établissement est assurée. - Le style de management et la gouvernance sont pris en compte dans l'exercice de l'activité. - Le droit des contrats est respecté tout au long de la relation avec la clientèle. - Les décisions de l'État et des institutions concernant le secteur financier sont suivies. - Les principaux indicateurs économiques sont connus. - La finance durable et la responsabilité sociétale et environnementale sont intégrées dans l'exercice de l'activité.
Autonomie et responsabilité	Le titulaire du diplôme s'engage à respecter la déontologie du secteur ainsi que les règles applicables. Si l'activité du titulaire du diplôme est encadrée, elle est également contrôlée par sa hiérarchie et dans le cadre d'audits de conformité internes ou externes réalisés par des organismes régulateurs.

ANNEXE III - RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES
Brevet de technicien supérieur « Banque »

BLOC DE COMPÉTENCES 1 – ACCOMPAGNEMENT DU PARCOURS DU CLIENT DE SERVICES BANCAIRES ET FINANCIERS

Activités et tâches	Compétences (être capable de)	Indicateurs d'évaluation des compétences	Savoirs associés
Activité 1 - Accompagnement du parcours client. A1.1 T1 Accueil, accompagnement du prospect et du client en agence et à distance. A1.1 T2 Utilisation des outils adaptés à la relation commerciale omnicanale. A1.1 T3 Fiabilisation de l'information client. A1.1 T4 Gestion des agendas et consultation des fichiers des superviseurs.	Accueillir la clientèle. Gérer les flux de clients et les priorités. Pratiquer l'écoute active. Gérer les incivilités et les conflits. Actualiser les informations clients. Planifier un rendez-vous.	Application du protocole d'accueil adapté au canal de communication et à la situation du client. Utilisation d'un registre de langage conforme aux usages de la profession. Adoption d'une posture adaptée à la clientèle bancaire. Respect du secret bancaire. Maîtrise des applications métier et outils numériques professionnels. Fiabilité des Informations clients. Prise de RDV qualifiés.	L'accueil du client en présentiel et à distance Connaissance du client Identification du client. Clients en situation de handicap. Clientèle fragile et vulnérable. Fichiers des superviseurs. Dossier client. Techniques de communication Communication écrite et orale adaptée au canal. Communication verbale et non verbale. Techniques de gestion des incivilités et des conflits. Déontologie et secret bancaire. Réglementation relative à la collecte des données. Applications métier et outils numériques professionnels.
Activité 2 - Orientation du client vers le bon interlocuteur interne ou externe. A1.2 T1 Accompagnement du client dans la gestion des opérations courantes. A1.2 T2 Orientation du client vers les interlocuteurs internes et externes adaptés. A1.2 T3 Sensibilisation du client aux offres complémentaires de l'établissement.	Réaliser les opérations courantes et/ou suivre leur réalisation par le client. Gérer les dysfonctionnements. Orienter le client vers l'interlocuteur approprié. Mettre en avant les offres complémentaires.	Réalisation des opérations courantes. Argumentation d'un refus d'opération. Gestion des dysfonctionnements. Prise en charge du client par des interlocuteurs internes et externes. Accroches relatives aux offres complémentaires.	Les opérations bancaires courantes Procédures liées à la réalisation des opérations courantes. Missions des interlocuteurs internes et externes. Offres commercialisées par l'établissement.
Activité 3 - Traitement des alertes au quotidien. A1.3 T1 Recueil et vérification de la conformité des documents nécessaires à la relation bancaire et financière. A1.3 T2 Mobilisation des outils de cotation. A1.3 T3 Qualification des alertes et des risques liés à la gestion du compte. A1.3 T4 Application des mesures de lutte contre la fraude, le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme.	Contrôler la conformité et la complétude d'un dossier client. Traiter les alertes et les situations en fonction de leurs niveaux de risques.	Application des mesures de suivi des situations à risques. Application des mesures de lutte contre la fraude. Application des mesures de lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme.	La détection des alertes Protocole de traitement des alertes et des risques. Protocole de lutte contre la fraude. Protocole de lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme. Outils de cotation.

Activité 4 - Accompagnement des usages numériques. A1.4 T1 Détection des indices de vulnérabilité du client face au numérique et mise en œuvre d'un accompagnement adapté. A1.4 T2 Prévention en matière de cybersécurité liée à l'utilisation des outils de gestion et des canaux de communication numériques. A1.4 T3 Participation à la gestion de la *e*-réputation de l'établissement. A1.4 T4 Formation des clients aux outils de la banque à distance.	Proposer une offre de services adaptée aux situations de vulnérabilité et d'illectronisme. Former et accompagner le client à l'utilisation des services à distance. Mettre en œuvre les mesures de sécurité et de précaution lors de l'utilisation des outils numériques.	Prise en compte des clients vulnérables ou en situation d'illectronisme. Application du protocole de sécurité numérique de l'établissement. Équipement des clients en services à distance.	Les usages numériques Applications et outils numériques. Risques liées aux usages du numérique Illectronisme. Cybersécurité. E-réputation. Prévention des risques numériques Protocoles d'établissement.

BLOC DE COMPÉTENCES 2 – DÉVELOPPEMENT COMMERCIAL

Activités et tâches	Compétences (être capable de)	Indicateurs d'évaluation des compétences	Savoirs associés
Activité 1 – Mise en œuvre d'actions commerciales A2.1 T1 Analyse d'un tableau de bord commercial. A2.1 T2 Participation à des actions commerciales de prospection, d'équipement de la clientèle et de fidélisation. A2.1 T3 Détection et traitement des opportunités commerciales générées par le système d'information.	Analyser les écarts entre objectifs commerciaux et réalisations. Proposer des actions correctrices. Décliner au niveau local les actions commerciales définies par l'établissement. Traiter les opportunités commerciales générées par le système d'information.	Sélection et traitement des informations commerciales pertinentes. Actions favorisant le développement du portefeuille client.	L'activité commerciale Mesure de l'activité commerciale Tableaux de bord. Indicateurs commerciaux. Activité de prospection. Mise en œuvre et suivi de l'action commerciale (SIC).
Activité 2 - Préparation de la vente-conseil A2.2 T1 Appropriation de la situation personnelle et patrimoniale du client. A2.2 T2 Analyse du fonctionnement des comptes du client. A2.2 T3 Utilisation des préconisations de l'établissement.	Identifier les risques et opportunités de la situation du client et du fonctionnement du compte. Se fixer des objectifs et identifier les marges de négociation. Préparer des outils d'aide à la vente.	Fixation d'objectifs cohérents avec la situation du client, le fonctionnement du compte et les préconisations de l'établissement. Réalisation d'une fiche de préparation d'entretien adaptée à la situation et à l'univers de produits et services.	La préparation de la vente-conseil Composantes de la fiche préparatoire à l'entretien. Cycle de vie du client. Objectifs qualitatifs et quantitatifs. Argumentaire de vente selon l'univers de produits et services. Objections récurrentes. Niveaux de délégations.
Activité 3 - Conduite de la vente-conseil A2.3 T1 Accueil du prospect ou du client en face à face comme à distance. A2.3 T2 Qualification de la demande. A2.3 T3 Proposition d'une solution personnalisée selon une approche globale du client.	Installer une relation de confiance. Conduire un entretien de découverte du client. Caractériser et hiérarchiser les besoins.	Prise de contact conforme aux pratiques de l'établissement. Conduite d'un plan de découverte complet. Reformulation et synthèse hiérarchisée des besoins. Argumentation commerciale personnalisée adaptée à	La vente-conseil Approche globale du client. Produits et services de l'établissement. Techniques associées au processus de vente selon l'univers de produits et services. Spécificités de la vente à distance.

A2.3 T4 Négociation des conditions de commercialisation. A2.3 T5 Conclusion de l'entretien de vente-conseil dans le respect de la réglementation.	Négocier une solution personnalisée conforme à la réglementation. Conclure la vente. Prendre congé et s'assurer de la satisfaction du client.	l'univers de produits et services. Concrétisation de la vente dans le respect de la réglementation et de la déontologie.	Obligations du conseiller de clientèle (devoirs d'information, de conseil et de mise en garde). Formalisme précontractuel et contractuel. Recueil de signature (dont électronique).
Activité 4 - Consolidation de la relation client A2.4 T1 Réalisation du compte rendu d'entretien. A2.4 T2 Contrôle de l'exécution du contrat. A2.4 T3 Traitement des demandes d'informations complémentaires. A2.4 T4 Suivi de la satisfaction du client et gestion des relances.	Rendre compte de la relation client. Assurer le suivi de la mise en œuvre d'un contrat. Traiter les demandes d'informations complémentaires de la clientèle et les réclamations. Saisir les futures opportunités commerciales. Évaluer la satisfaction du client.	Réalisation de comptes rendus conformes aux exigences de l'établissement. Respect des conditions de mise en œuvre d'un contrat. Réponse aux demandes de la clientèle dans les délais. Élaboration d'un plan de relances personnalisées. Administration de questionnaires de satisfaction client. Mesure de la satisfaction du client, incitation au parrainage et aux recommandations.	Le suivi de la vente-conseil Compte-rendu de l'entretien. Cadre réglementaire Archivage des documents. Délais commerciaux et réglementaires. Traitement des réclamations. Techniques de fidélisation Relances qualifiées. Appels de courtoisie. Service après-vente Services d'assistance interne.

BLOC DE COMPÉTENCES 3 – CONSEIL ET EXPERTISE EN SOLUTIONS BANCAIRES ET FINANCIÈRES

Activités et tâches	Compétences (être capable de)	Indicateurs d'évaluation des compétences	Savoirs associés
Activité 1 – Ouverture et suivi des comptes bancaires A3.1 T1 Diagnostic de la situation personnelle, matrimoniale, patrimoniale et fiscale du client. A3.1 T2 Ouverture du compte approprié dans le respect de la réglementation et des procédures internes. A3.1 T3 Gestion du compte et des services associés. A3.1 T4 Clôture du compte dans le respect de la réglementation et des procédures internes.	Analyser les opportunités et les risques liés à la situation du client. Assurer l'ouverture du compte adapté Gérer et clôturer un compte Identifier des produits et services liés au compte.	Exploitation d'informations pertinentes sur la situation du client. Ouverture de comptes adaptés à la situation du client. Suivi du fonctionnement du compte. Mise en place des produits et services liés au compte. Respect de la réglementation applicable aux comptes.	Les comptes bancaires Situation du client Capacités civile et bancaire. Fiscalité du particulier. Revenus et patrimoine. Régimes d'unions. Situation professionnelle. Comptes bancaires Typologie des comptes. Offre à la clientèle fragile. Droit au compte. Fonctionnement, dysfonctionnements et risques. Services associés.
Activité 2 - Mise à disposition et suivi des moyens de paiement A3.2 T1 Propositions de moyens de paiement selon leurs caractéristiques.	Adapter les différents moyens de paiement à la situation du client.	Adéquation entre le moyen de paiement et la situation du client. Prévention des risques liés aux moyens de paiement.	Les moyens de paiement Typologie des moyens de paiement Moyens de paiement physiques. Moyens de paiement dématérialisés. Paiement en devises. Fonctionnement et risques

A3.2 T2 Prévention des risques liés aux moyens de paiement. A3.2 T3 Application de la réglementation et des procédures internes relatives aux incidents de paiement.	Prévenir les risques liés aux moyens de paiement. Participer au traitement des incidents liés aux moyens de paiement.	Gestion des incidents liés à l'utilisation des moyens de paiement.	Usage abusif. Fraude. Opposition.
Activité 3 - Élaboration d'une solution d'épargne A3.3 T1 Identification des produits d'épargne adaptés à la situation du client. A.3.3 T2 Identification des différents instruments financiers et des techniques des marchés financiers adaptés à la situation du client.	Définir le profil d'investisseur. Caractériser les différents produits d'épargne et les principaux instruments financiers et leur compte support. Élaborer une solution d'épargne adaptée à la situation du client et à ses motivations.	Mobilisation des instruments d'épargne en fonction du profil du client. Application des règles fiscales.	L'épargne Caractérisation de l'épargnant Fiscalité du particulier. Capacité d'épargne. Motif d'épargne. Classification des profils investisseur. Épargne et produits d'épargne Produits d'épargne bancaire. Produits d'épargne non bancaire. Instruments financiers. Épargne durable et solidaire. Enveloppes fiscales. Calculs financiers : intérêts, valeur acquise, valeur actuelle, rendement.
Activité 4 - Élaboration d'une solution d'assurance A3.4 T1 Identification et suivi des assurances de personnes adaptées à la situation du client. A4.4 T2 Identification et suivi des assurances de biens et responsabilité adaptées à la situation du client.	Caractériser les produits d'assurance de personnes et de prévoyance. Caractériser les produits d'assurance de dommages et de responsabilité. Élaborer une solution d'assurance adaptée à la situation personnelle et patrimoniale du client.	Prise en compte des éléments constitutifs du contrat d'assurance. Identification des produits d'assurance adaptés à la situation du client.	L'assurance Cadre général de l'assurance Contrat d'assurance. Réglementation propre aux produits d'assurance. Types d'assurances Assurance de personnes. Assurance de biens et responsabilité.
Activité 5 - Élaboration d'une solution de financement A3.5 T1 Caractérisation des différents types de financement. A3.5 T2 Évaluation de la solvabilité de l'emprunteur. A3.5 T3 Montage du projet en collaboration avec les partenaires appropriés. A3.5.T4 Suivi du crédit : renégociation, rachat, traitement des incidents.	Caractériser les différents types de crédits. Élaborer une solution de financement adaptée au projet du client et à sa situation personnelle et patrimoniale. Mettre en place des assurances et des garanties appropriées. Suivre le crédit jusqu'à son remboursement.	Adaptation du mode de financement aux besoins du client. Évaluation globale du risque client. Prise en compte des éléments constitutifs du financement des assurances et des garanties appropriées. Suivi des étapes du crédit et des alertes.	Le financement Types de crédit. Gestion du risque Indicateurs de solvabilité et cotation risque. Sûretés réelles, les sûretés personnelles. Assurances de l'emprunteur. Offre de prêt Plan de financement. Tableau d'amortissement et coût du crédit. Protection du consommateur de crédit. Rôle des partenaires.

BLOC DE COMPÉTENCES 4 – VEILLE ORGANISATIONNELLE, JURIDIQUE, ÉCONOMIQUE ET SECTORIELLE

Activités et tâches	Compétences (être capable de)	Indicateurs d'évaluation des compétences	Savoirs associés
Activité 1 - Information des clients sur le système financier français, européen et international A4.1 T1 Sensibilisation au rôle et à l'organisation du système financier et bancaire dans l'activité économique. A4.1 T2 Actualisation et application de la réglementation prudentielle du système financier.	Mettre en évidence l'organisation et le rôle du système financier dans l'activité économique. Mobiliser la réglementation prudentielle. Prendre en compte les risques du système financier.	Prise en compte de l'organisation et du rôle du système financier dans l'exercice des missions. Prise en compte de la réglementation prudentielle. Contribution à la politique de prévention des risques.	Le système financier français, européen et international Rôle du système financier dans l'activité économique Circuit et agents économiques. Financement de l'économie, fonctions de la monnaie, création monétaire. Marché des capitaux. Prévention des risques Risques du système financier. Crises financières. Institutions financières nationales, européennes et internationales. Réglementation prudentielle.
Activité 2 - Suivi de l'évolution du marché bancaire, de l'assurance et de la finance A4.2 T1 Recueil d'informations relatives à l'environnement concurrentiel et technologique. A4.2 T2 Analyse des choix stratégiques des acteurs du marché. A4.2 T3 Contribution à la cybersécurité. A4.2 T4 Participation à la politique de responsabilité sociétale et environnementale de l'établissement.	Appréhender les domaines d'activité des établissements financiers. Identifier les conséquences des évolutions technologiques sur les acteurs du marché. Analyser l'environnement. Analyser les différentes stratégies des acteurs du marché. Appliquer les mesures de cybersécurité. Inscrire son activité dans une démarche RSE.	Distinction des différentes catégories d'établissements. Prise en compte des évolutions technologiques du secteur. Réalisation d'un diagnostic de l'environnement. Justification des choix stratégiques des acteurs du marché. Respect du protocole de cybersécurité. Prise en compte de la politique sociétale et environnementale de l'établissement.	L'évolution du marché bancaire, de l'assurance et de la finance Domaines d'activité des prestataires de service Catégories d'institutions et Intermédiaires. Organisation et fonctionnement d'un établissement. Spécificités du marché Impact de la technologie sur l'offre du marché. Impact de la technologie sur le consommateur. Mutations du marché Diagnostic de l'environnement macro-économique et du point de vente (zone de chalandise). Options stratégiques appliquées au secteur financier. Cybersécurité Gestion des données massives. RGPD. Rôle de l'intelligence artificielle. Responsabilité sociétale et environnementale de l'établissement (RSE) Pratiques de la RSE. Investissement socialement responsable et place de la finance verte dans l'activité de l'établissement.
Activité 3 - Intégration d'un collectif de travail A4.3 T1 Collaboration au sein d'un écosystème d'acteurs et contribution aux résultats collectifs de l'établissement.	Caractériser les structures juridiques des organisations. Travailler en équipe dans l'établissement et se	Distinction des différents statuts juridiques.	La structure de travail Identification des acteurs Statuts juridiques des personnes morale et physiques. Acteurs de l'écosystème bancaire.

A4.3 T2 Analyse des différents styles de management et de gouvernance. A4.3 T3 Application des choix de l'établissement en matière sociale. A4.3 T4 Participation à la démarche qualité.	positionner au sein d'un écosystème d'acteurs. Analyser les indicateurs financiers et non financiers de l'établissement. Caractériser les différents styles de management et de gouvernance. Repérer les composantes de la politique sociale de l'établissement. Inscrire son activité dans une démarche qualité.	Identification de la place des acteurs de l'établissement dans le processus de décision. Analyse des indicateurs financiers et non financiers de l'établissement.	Processus de décision dans l'établissement Styles de management et de Gouvernance. Indicateurs de rentabilité. Relation de travail au sein de l'établissement Contrat de travail, convention collective, règlement intérieur, charte de qualité. Organisation du travail. Inclusion des salariés en situation de Handicap. Démarche qualité.
Activité 4 – Exercice de l'activité dans le cadre juridique propre au système financier A4.4.T1 Prise en compte du cadre juridique spécifique et évolutif. A4.4.T2 Exercice de l'activité dans le respect du cadre déontologique. A4.4.T3 Mise en œuvre de contrats commerciaux.	Appliquer les obligations générales du banquier et la déontologie. Identifier les risques juridiques liés à l'activité. Analyser la situation juridique du client. Inscrire la relation commerciale dans un cadre contractuel.	Prise de décisions conformes à la déontologie et à la prévention des risques. Respect des obligations liées au contrat et à la déontologie. Analyse de la situation juridique du client. Analyse des conditions de validité, des clauses et des effets juridiques d'un contrat.	Le cadre juridique dans la relation avec la clientèle Obligations générales professionnelles Déontologie du système financier. Devoir d'information, de conseil et de mise en garde. Secret professionnel. Lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme. Risques juridiques Responsabilité du conseiller et de l'établissement. Contrôle interne et externe des superviseurs. Contrat Droit des contrats. Vente à distance et contrat électronique. Situation juridique du particulier Régimes de protection juridique. Régimes d'unions. Droit des successions. Prévention et traitement du surendettement.
Activité 5 – Réalisation d'une veille économique et sociale A4.5.T1 Prise en compte de l'environnement économique et social. A4.5.T2 Suivi des décisions de l'État et des institutions dans l'économie.	Mobiliser les indicateurs macro-économiques. Analyser la composition et les inégalités de revenus et de patrimoine. Identifier les principales politiques économiques et sociales et leurs outils. Repérer l'impact des politiques économiques et sociales sur l'activité du secteur.	Analyse des effets de l'évolution des indicateurs économiques et sociaux sur l'activité du secteur financier. Analyse des effets des décisions prises par l'État et les institutions sur l'activité du secteur financier.	Veille économique et sociale Principaux indicateurs économiques impactant le système financier Indicateurs économiques. Patrimoine et revenus des ménages. Rôle des politiques économiques et sociales sur l'activité du système financier Politique budgétaire. Politique monétaire.

ANNEXE IV - RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION
Brevet de technicien supérieur « Banque »

ANNEXE IV a - UNITÉS CONSTITUTIVES DU DIPLÔME

UNITÉS	INTITULÉS
U1	Culture générale et expression
U2	Langue vivante étrangère
U21	Compréhension de l'écrit et expression écrite
U22	Compréhension de l'écrit et de l'oral, expression orale en continu et en interaction
U3	Accompagnement du parcours du client de services bancaires et financiers
U4	Développement commercial
U5	Conseil et expertise en solutions bancaires et financières
U6	Veille organisationnelle, juridique, économique et sectorielle
UF1	Communication en langue vivante étrangère 2
UF2	Certification professionnelle
UF3	Engagement étudiant

ANNEXE IV b - CONDITIONS D'OBTENTION DES DISPENSES D'ÉPREUVES

Les candidats au BTS « Banque » déjà titulaires d'un BTS d'une autre spécialité ou d'un diplôme de niveau 5 ou supérieur seront, à leur demande, dispensés de subir les épreuves suivantes : Culture générale et expression et Langue vivante étrangère.

ANNEXE IV c - RÉGLEMENT D'EXAMEN

Brevet de technicien supérieur « Banque »			Voie scolaire dans un établissement public ou privé sous contrat, CFA ou section d'apprentissage habilité, formation professionnelle continue dans les établissements publics habilités		Formation professionnelle continue dans les établissements publics habilités à pratiquer intégralement le CCF pour ce BTS		Voie scolaire dans un établissement privé, CFA ou section d'apprentissage non habilité. Formation professionnelle continue dans les établissements publics non habilités ou en établissement privé, enseignement à distance, candidats justifiant de 3 ans d'expérience professionnelle	
Épreuves	Unité	Coefficient	Forme	Durée*	Forme	Durée*	Forme	Durée*
Épreuve générale E1 - Culture générale et expression	U1	3	Ponctuelle écrite	3 h	CCF		Ponctuelle écrite	3 h
Épreuve générale E2 - Langue vivante étrangère	U2	2						
E21 : Compréhension de l'écrit et expression écrite	U21	1	Ponctuelle écrite	2 h	CCF		Ponctuelle écrite	2 h
E22 : Compréhension de l'écrit et de l'oral, expression orale en continu et en interaction	U22	1	CCF		CCF		Ponctuelle orale	20 min
Épreuve professionnelle E3 - Accompagnement du parcours du client de services bancaires et financiers	U3	3	CCF		CCF		Ponctuelle orale	30 min
Épreuve professionnelle E4 - Développement commercial	U4	4	CCF *2 situations d'évaluation*		CCF *2 situations d'évaluation*		Ponctuelle orale	45 mn
Épreuve professionnelle E5 - Conseil et expertise en solutions bancaires et financières	U5	6	Ponctuelle écrite	4 h	Ponctuelle écrite	4 h	Ponctuelle écrite	4 h
Épreuve professionnelle E6 - Veille organisationnelle, juridique, économique et sectorielle	U6	4	Ponctuelle écrite	4 h	Ponctuelle écrite	4 h	Ponctuelle écrite	4 h
Épreuves facultatives** :								
- EF1 Communication en langue vivante étrangère 2***	UF1	1	Ponctuelle orale	20 min	Ponctuelle orale	20 min	Ponctuelle orale	20 min
- EF2 Certification professionnelle	UF2	1	Ponctuelle écrite	2 h	Ponctuelle écrite	2 h	Ponctuelle écrite	2 h
- EF3 Engagement étudiant	UF3	1	CCF		CCF		Ponctuelle orale	20 min

* La durée ne comprend pas les temps de préparation.
** Seuls les points au-dessus de 10 sont pris en compte.
*** La langue vivante choisie au titre de l'épreuve facultative est obligatoirement différente de celle choisie au titre de l'épreuve obligatoire. Les langues vivantes autorisées pour cette épreuve sont fixées par la note de service n° 2020-020 du 16 janvier 2020.

ANNEXE IV d - DÉFINITION DES ÉPREUVES
Brevet de technicien supérieur « Banque »

Épreuve E1 – Culture générale et expression
Coefficient 3

L'unité U1 « culture générale et expression » valide les compétences établies par l'arrêté du 13 juillet 2023 relatif aux objectifs et contenus de l'enseignement de culture générale et expression, aux compétences travaillées et à la définition de l'épreuve de culture générale et expression du brevet de technicien supérieur (publié au JORF n°0177 du 2 août 2023).

Épreuve E2 – Langue vivante étrangère
Coefficient 2

1. Objectifs et finalités de l'épreuve

Les langues autorisées sont les suivantes : anglais, allemand, espagnol, italien, portugais, russe, chinois, hébreu.

L'épreuve a pour but d'évaluer au niveau B2 les activités langagières suivantes :
- compréhension de documents écrits,
- production et interaction écrites,
- compréhension de l'oral,
- production et interaction orales.

2. Modalités d'évaluation

L'épreuve est composée de deux sous-épreuves E21 et E22.

2.1. Sous-épreuve E21 : compréhension de l'écrit et expression écrite (coefficient 1)

2.1.1. Forme ponctuelle
Durée : 2 heures.
Dictionnaire bilingue autorisé.

Les supports de cette épreuve sont constitués d'un ou plusieurs documents en langue vivante étrangère dont le contenu est ancré dans des situations relatives à l'entreprise et à des situations professionnelles ainsi que dans l'aire culturelle et linguistique de référence. L'ensemble n'excède pas 50 lignes (soit environ 4 300 signes, blancs compris).

Deux exercices, de même pondération, sont proposés :
A. Compréhension de l'écrit
Rédiger en français un compte rendu faisant apparaître les idées essentielles du ou des documents supports.
B. Expression écrite
Rédiger en langue vivante un écrit (courrier, courriel, bref rapport, instruction, analyse, document commercial, argumentation, etc.) à partir d'éléments de contexte ou de consignes.

2.1.2 Contrôle en cours de formation
Deux situations d'évaluation.
Les deux situations d'évaluation sont de même pondération ; elles se déroulent au cours de la deuxième année et correspondent aux deux activités langagières évaluées en épreuve ponctuelle : compréhension de l'écrit (1 heure), expression écrite (1 heure). Ces deux situations représentent la moitié de la note finale.
Les modalités de l'épreuve sont identiques à celles de l'épreuve ponctuelle.

2.2. Sous-épreuve E22 : compréhension de l'écrit et de l'oral, expression orale en continu et en interaction (coefficient 1)
L'épreuve a pour but d'évaluer l'aptitude du candidat à comprendre et à s'exprimer à l'oral dans une langue vivante : il s'agit de vérifier la capacité du candidat à analyser et traiter dans la langue vivante une situation à laquelle il est confronté et à réagir en expliquant ses choix. Il doit en effet montrer sa capacité à présenter, à partir d'un contexte professionnel ancré dans l'aire culturelle et linguistique de référence, un court propos organisé et à prendre part à un dialogue dans la langue choisie dans le cadre d'une situation en lien avec le domaine professionnel.

L'épreuve permet d'évaluer les compétences du candidat en compréhension orale et écrite ainsi qu'en expression orale en continu et en interaction.
L'évaluation permet de positionner le candidat par rapport à un niveau B2 du cadre européen commun de référence pour les langues (CECRL).

Que ce soit en CCF ou sous forme ponctuelle, la commission d'interrogation est composée d'un enseignant ou un formateur de langue vivante intervenant dans une section de STS tertiaire, de préférence en STS BANQUE.

2.2.1 Forme ponctuelle

Durée : 20 minutes d'évaluation, précédées de 20 minutes de préparation

L'évaluation est mise en œuvre, selon la progression des élèves, au cours de la deuxième année de formation.

L'évaluation est fondée sur un dossier composé d'au moins deux documents de nature variée, associés à une mise en situation se rattachant aux secteurs bancaire et financier.
Parmi les documents du dossier, l'un doit être audio ou vidéo d'une durée maximale de 3 minutes.
Les documents textuels, iconographiques ou numériques peuvent être une affiche, un extrait de site internet ou intranet, une fiche technique, une plaquette de communication, un extrait d'article de presse, etc.
Les documents audio ou vidéo peuvent être un extrait de discours, une discussion, un commentaire de l'actualité diffusé par différents canaux, une campagne de communication audio ou vidéo, etc. Il ne s'agira cependant en aucune façon d'écrit oralisé ni d'enregistrements issus de manuels.

L'évaluation se déroule en deux temps menés dans la langue vivante :
- une prise de parole en continu au cours de laquelle le candidat fait la présentation du dossier qui lui a été fourni et amorce l'analyse de la situation professionnelle qui lui a été soumise (5 minutes environ) ;
- la commission conduit ensuite un entretien qui doit permettre au candidat d'approfondir et de compléter les points abordés. Au fil des échanges, le candidat est invité à réagir, décrire, reformuler, développer une argumentation, justifier son propos ou encore apporter des explications (15 minutes).

2.2.2 Contrôle en cours de formation

Durée : 20 minutes d'évaluation, précédées de 20 minutes de préparation

Cette épreuve est constituée d'une situation d'évaluation se déroulant au cours de la deuxième année entre février et juin et correspondant aux activités langagières évaluées en épreuve ponctuelle : compréhension orale et écrite, expression orale en continu et interaction.
La nature des supports d'évaluation ainsi que le déroulement de la sous-épreuve sont identiques à ceux de la sous-épreuve sous forme ponctuelle.

Épreuve E3 - Accompagnement du parcours du client de services bancaires et financiers
Coefficient 3

1. Objectifs de l'épreuve

L'objectif de l'épreuve « Accompagnement du parcours du client de services bancaires et financiers » est de valoriser l'expérience professionnelle du candidat et d'évaluer le degré d'acquisition des compétences correspondant au bloc « Accompagnement du parcours du client de services bancaires et financiers ».

Ainsi, le candidat doit mettre en œuvre les compétences suivantes :
- accueillir la clientèle,
- gérer les flux de clients et les priorités,
- pratiquer l'écoute active,
- gérer les incivilités et les conflits,
- actualiser les informations clients,
- planifier un rendez-vous,
- réaliser les opérations courantes et/ou suivre leur réalisation par le client,
- gérer les dysfonctionnements,
- orienter le client vers l'interlocuteur approprié,
- mettre en avant les offres complémentaires,
- contrôler la conformité et la complétude d'un dossier client,
- traiter les alertes et les situations en fonction de leurs niveaux de risques,
- proposer une offre de services adaptée aux situations de vulnérabilité et d'illectronisme,
- former et accompagner le client à l'utilisation des services à distance,
- mettre en œuvre les mesures de sécurité et de précaution lors de l'utilisation des outils numériques.

2. Indicateurs d'évaluation

Les indicateurs d'évaluation des compétences sont exprimés pour chaque compétence du bloc « Accompagnement du parcours du client de services bancaires et financiers ».

Ces indicateurs permettent d'expliciter les attentes et de préciser le niveau d'exigence requis comme suit :
- application du protocole d'accueil adapté au canal de communication et à la situation du client,
- utilisation d'un registre de langage conforme aux usages de la profession,
- adoption d'une posture adaptée à la clientèle bancaire,
- respect du secret bancaire,
- maîtrise des applications métier et outils numériques professionnels,
- fiabilité des Informations clients,
- prise de RDV qualifiés,
- réalisation des opérations courantes,
- argumentation d'un refus d'opération,
- gestion des dysfonctionnements,
- prise en charge du client par des interlocuteurs internes et externes,
- accroches relatives aux offres complémentaires,
- application des mesures de suivi des situations à risques,
- application des mesures de lutte contre la fraude,
- application des mesures de lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme,
- prise en compte des clients vulnérables ou en situation d'illectronisme,
- application du protocole de sécurité numérique de l'établissement,
- équipement des clients en services à distance.

3. Modalités d'évaluation

Que ce soit sous forme ponctuelle ou en contrôle en cours de formation, l'épreuve prend appui sur des situations professionnelles vécues ou observées par le candidat durant sa formation en entreprise ou à défaut sur des activités construites en établissement de formation. Ces situations sont décrites dans le dossier professionnel support de l'épreuve ; elles doivent impérativement traduire un équilibre entre activités en distanciel et en présentiel.

Le contrôle de conformité du dossier est effectué avant l'interrogation selon les modalités fixées par les autorités académiques. La constatation de non-conformité du dossier entraîne l'attribution de la mention « NV » (non valide) à l'épreuve correspondante. Le candidat, même présent à la date de l'épreuve, ne peut être interrogé. En conséquence,le diplôme ne peut lui être délivré.

La non-conformité du dossier peut être prononcée dès lors qu'une des situations suivantes est constatée :

- absence de dépôt du dossier,
- dépôt du dossier au-delà de la date fixée par l'autorité académique,
- durée de stage ou d'expérience professionnelle inférieure à celle requise par la réglementation de l'examen,
- absence d'attestation de stage ou de certificat de travail,
- documents constituant le dossier non visés ou non signés par les personnes habilitées à cet effet.

3.1. Contrôle en cours de formation

L'épreuve repose sur un dossier professionnel élaboré par le candidat au cours de sa formation.

Le dossier professionnel est composé :

- d'une fiche récapitulative des situations professionnelles et des compétences évaluées,
- de situations professionnelles prioritairement vécues ou observées au sein d'une entreprise ou à défaut construites en établissement de formation.

Chaque situation professionnelle est caractérisée par le cadre professionnel de référence et la description de la situation. L'ensemble des situations professionnelles couvre les compétences associées au bloc de compétences « Accompagnement du parcours du client de services bancaires et financiers ».

Les situations professionnelles doivent impérativement traduire un équilibre entre activités en distanciel et en présentiel.
L'évaluation se déroule tout au long des deux années de formation. Elle permet de renseigner progressivement la fiche récapitulative des situations professionnelles et les compétences évaluées.

Le dossier professionnel constitue une production originale et personnelle soumise à la réglementation de la fraude aux examens ; tout plagiat sera considéré comme une situation de fraude.

Les modèles de fiche récapitulative et de description de la situation professionnelle sont proposés dans la circulaire nationale d'organisation de l'examen.

La commission d'évaluation est composée de deux membres :

- d'un professeur chargé des enseignements du bloc de compétences « Accompagnement du parcours du client de services bancaires et financiers » ou, à défaut, d'un professeur en charge d'un autre enseignement professionnel,
- d'un professionnel ou, à défaut, d'un professeur en charge des enseignements professionnels.

La commission d'évaluation est chargée d'apprécier le degré de maîtrise des compétences relevant du bloc « accompagnement du parcours du client de services bancaires et financiers » après avoir procédé au contrôle de conformité du dossier selon les modalités prévues par la circulaire nationale d'examen.
L'évaluation donne lieu à une note sur 20.

À l'issue de cette évaluation, la commission établit la grille d'évaluation correspondante, conformément au modèle présenté dans la circulaire nationale d'organisation de l'examen, et la transmet aux autorités académiques selon le calendrier et les modalités qu'elles ont définis. La proposition de note figurant sur cette grille n'est pas communiquée au candidat.

Avant le jury final, une procédure d'harmonisation est mise en place par les autorités académiques selon les modalités qu'elles ont définies. Le jury final pourra disposer de tous les documents utilisés lors de l'évaluation ainsi que des productions élaborées par le candidat pour cette occasion. Ces documents seront tenus à la disposition du jury et des autorités académiques pour la session considérée et jusqu'à la session suivante. Après examen des documents fournis le cas échéant, le jury formule toute remarque et observation qu'il juge utiles et arrête la note définitive.

3.2. Forme ponctuelle

L'épreuve repose sur un dossier professionnel élaboré par le candidat au cours de sa formation.

Le dossier professionnel est composé :

- d'une fiche récapitulative des situations professionnelles et des compétences évaluées
- de quatre situations professionnelles, correspondant aux quatre activités du référentiel des activités professionnelles : accompagnement du parcours client, orientation du client vers le bon interlocuteur interne ou externe, traitement des alertes au quotidien et accompagnement des usages numériques.

Chaque situation professionnelle est caractérisée par le cadre professionnel de référence et la description de la situation. Les quatre situations professionnelles couvrent les compétences associées au bloc « Accompagnement du parcours du client de services bancaires et financiers ». Ces situations sont prioritairement vécues ou observées au sein d'une entreprise, ou à défaut, construites en établissement de formation. Elles doivent impérativement traduire un équilibre entre activités en distanciel et en présentiel.

Le dossier professionnel constitue une production originale et personnelle soumise à la réglementation de la fraude aux examens ; tout plagiat sera considéré comme une situation de fraude.
Les modèles de fiche récapitulative et de description de la situation professionnelle sont proposés dans la circulaire nationale d'organisation de l'examen.

Le candidat transmet son dossier aux autorités académiques dont il relève conformément aux consignes qui lui sont transmises afin que le contrôle de conformité soit effectué.

La circulaire nationale d'organisation de l'examen précise les conditions du déroulement de cette épreuve.

La commission d'évaluation est composée de deux membres :

- d'un professeur chargé des enseignements du bloc de compétences « Accompagnement du parcours du client de services bancaires et financiers » ou, à défaut, d'un professeur en charge d'un autre enseignement professionnel,
- d'un professionnel ou, à défaut, d'un professeur en charge des enseignements professionnels.

L'épreuve se déroule en deux parties :

- première partie (10 minutes maximum) : le candidat présente la synthèse des quatre situations de son dossier professionnel, à travers les compétences mobilisées ;
- seconde partie (20 minutes) : la commission s'entretient avec le candidat afin d'apprécier le degré de maîtrise des compétences relevant du bloc « Accompagnement du parcours du client de services bancaires et financiers ».

L'évaluation donne lieu à une note sur 20.

À l'appui de l'épreuve, le candidat peut produire un support numérique de présentation, sous sa responsabilité en termes d'organisation matérielle et d'accès à ses ressources, et tous les documents complémentaires qu'il juge pertinents pour illustrer sa présentation.

Épreuve E4 – Développement commercial
Coefficient 4

1. Objectifs de l'épreuve

L'objectif de l'épreuve « Développement commercial » est de valoriser l'expérience professionnelle du candidat et d'évaluer le degré d'acquisition les compétences correspondant au bloc « Développement commercial ».

Ainsi, le candidat doit mettre en œuvre les compétences suivantes :
- analyser les écarts entre objectifs commerciaux et réalisations,
- proposer des actions correctrices,
- décliner au niveau local les actions commerciales définies par l'établissement,
- traiter les opportunités commerciales générées par le système d'information,
- identifier les risques et opportunités de la situation du client et du fonctionnement du compte,
- se fixer des objectifs et identifier les marges de négociation,
- préparer des outils d'aide à la vente,
- installer une relation de confiance,
- conduire un entretien de découverte du client,
- caractériser et hiérarchiser les besoins,
- négocier une solution personnalisée conforme à la réglementation,
- conclure la vente,
- prendre congé et s'assurer de la satisfaction du client,
- rendre compte de la relation client,
- assurer le suivi de la mise en œuvre d'un contrat,
- traiter les demandes d'informations complémentaires de la clientèle et les réclamations,
- saisir les futures opportunités commerciales,
- évaluer la satisfaction du client.

2. Indicateurs d'évaluation

Les indicateurs d'évaluation des compétences sont exprimés pour chaque compétence du bloc « Développement commercial ».

Ces indicateurs permettent d'expliciter les attentes et de préciser le niveau d'exigence requis comme suit :
- sélection et traitement des informations commerciales pertinentes,
- actions favorisant le développement du portefeuille client,
- fixation d'objectifs cohérents avec la situation du client, le fonctionnement du compte et les préconisations de l'établissement,
- réalisation d'une fiche de préparation d'entretien adaptée à la situation et à l'univers de produits et services,
- prise de contact conforme aux pratiques de l'établissement,
- conduite d'un plan de découverte complet,
- reformulation et synthèse hiérarchisée des besoins,
- argumentation commerciale personnalisée adaptée à l'univers de produits et services,
- concrétisation de la vente dans le respect de la réglementation et de la déontologie,
- mesure de la satisfaction du client, incitation au parrainage et aux recommandations,
- réalisation de comptes rendus conformes aux exigences de l'établissement,
- respect des conditions de mise en œuvre d'un contrat,
- réponse aux demandes de la clientèle dans les délais,
- élaboration d'un plan de relances personnalisées,
- administration de questionnaires de satisfaction client,
- mesure de la satisfaction du client, incitation au parrainage et aux recommandations.

3. Modalités d'évaluation

Que ce soit sous forme ponctuelle ou en contrôle en cours de formation, l'épreuve prend appui sur des situations professionnelles vécues ou observées par le candidat durant sa formation ou à défaut sur des activités construites en établissement de formation. Ces situations sont décrites dans le dossier professionnel support de l'épreuve.

L'épreuve repose sur un **dossier professionnel** élaboré par le candidat au cours de sa formation. Ce dossier est composé de cinq fiches :
- une fiche relative à la mise en œuvre d'une action commerciale,
- une fiche explicitant une situation de vente-conseil pour chacun des quatre univers de besoins suivants : banque au quotidien ; crédit ; placement ; assurance.

Le modèle de ces fiches sera précisé dans la circulaire nationale d'organisation de l'examen.

Le dossier professionnel constitue une production originale et personnelle soumise à la réglementation de la fraude aux examens ; tout plagiat sera considéré comme une situation de fraude.

Que l'évaluation soit en cours de formation ou ponctuelle, le contrôle de conformité du dossier est effectué avant l'interrogation selon les modalités fixées par les autorités académiques. La constatation de non-conformité du dossier entraîne l'attribution de la mention « NV » (non valide) à l'épreuve correspondante. Le candidat, même présent à la date de l'épreuve, ne peut être interrogé. En conséquence, le diplôme ne peut lui être délivré.
La non-conformité du dossier peut être prononcée dès lors qu'une des situations suivantes est constatée :

- absence de dépôt du dossier,
- dépôt du dossier au-delà de la date fixée par l'autorité académique,
- durée de stage ou d'expérience professionnelle inférieure à celle requise par la réglementation de l'examen,
- absence d'attestation de stage ou de certificat de travail,
- documents constituant le dossier non visés ou non signés par les personnes habilitées à cet effet.

3.1. Contrôle en cours de formation

L'épreuve se déroule conformément aux instructions de la circulaire nationale d'organisation de l'examen.

La commission d'évaluation est composée de deux membres :

- d'un professeur chargé des enseignements du bloc « Développement commercial » ou à défaut d'un professeur en charge d'un autre enseignement professionnel,
- d'un professionnel ou à défaut, d'un professeur en charge des enseignements professionnels.

La commission d'évaluation est chargée d'apprécier le degré de maîtrise des compétences relevant du bloc « Développement commercial » après avoir procédé au contrôle de conformité du dossier selon les modalités prévues par la circulaire nationale d'examen. L'évaluation donne lieu à une note sur 20.

L'épreuve comprend deux situations d'évaluation, situation A et situation B.

La situation A porte sur l'évaluation des compétences relatives à la mise en œuvre d'une action commerciale.

L'évaluation se déroule en deux parties :
- première partie (maximum 10 minutes) : la commission d'évaluation prend connaissance de la fiche relative à la mise en œuvre d'une action commerciale présentée par le candidat. Le candidat réalise un exposé qui explicite notamment le contexte de l'action commerciale, les objectifs poursuivis, les modalités de réalisation, les difficultés rencontrées, les résultats obtenus et justifie ses choix opérationnels. Le candidat peut produire un support numérique de présentation, sous sa responsabilité en termes d'organisation matérielle et d'accès à ses ressources, et tous les documents complémentaires qu'il juge pertinents pour illustrer sa présentation.
- seconde partie (10 minutes) : la commission s'entretient avec le candidat afin d'apprécier le degré de maîtrise des compétences relevant de l'activité « Mise en œuvre d'actions commerciales » du bloc « Développement commercial ».

L'évaluation donne lieu à une note sur 20 qui compte pour un tiers de la note finale.

À l'issue de cette évaluation, la commission établit la grille d'évaluation correspondante conformément au modèle présenté dans la circulaire nationale d'organisation de l'examen et la transmet aux autorités académiques selon le calendrier et les modalités qu'elles ont définis. La proposition de note figurant sur cette grille n'est pas communiquée au candidat.
Avant le jury final, une procédure d'harmonisation est mise en place par les autorités académiques selon les modalités qu'elles ont définies.

La situation B porte sur l'évaluation des compétences mobilisées dans le cadre de la vente-conseil.
La commission choisit une des quatre fiches relatives à la vente-conseil issue du dossier professionnel du candidat et propose une modification de paramètres. Le candidat dispose d'un temps de préparation de 15 minutes qui lui permet de prendre connaissance des paramètres modifiés et de préparer son entretien.

L'évaluation se déroule ensuite en deux parties :
- première partie (maximum 25 minutes) : le candidat et l'un des membres de la commission procèdent à la simulation de la nouvelle situation de négociation ;
- seconde partie (5 minutes) : la commission s'entretient avec le candidat afin d'apprécier le degré de maîtrise des compétences relevant de la vente-conseil du bloc « Développement commercial ».

L'évaluation donne lieu à une note sur 20 qui compte pour deux tiers de la note finale.

À l'issue de cette évaluation, la commission établit la grille d'évaluation correspondante conformément au modèle présenté dans la circulaire nationale d'organisation de l'examen et la transmet aux autorités académiques selon le calendrier et les modalités qu'elles ont définis. La proposition de note figurant sur cette grille n'est pas communiquée au candidat.
Avant le jury final, une procédure d'harmonisation est mise en place par les autorités académiques selon les modalités qu'elles ont définies.

Le jury final pourra disposer de tous les documents utilisés lors de l'évaluation ainsi que les productions élaborées par le candidat pour cette occasion. Ces documents seront tenus à la disposition du jury et des autorités académiques pour la session considérée et jusqu'à la session suivante. Après examen des documents fournis le cas échéant, le jury formule toute remarque et observation qu'il juge utiles et arrête la note définitive.

3.2. Forme ponctuelle

L'épreuve se déroule conformément aux instructions de la circulaire nationale d'organisation de l'examen.

La commission d'évaluation est composée de deux membres :

- d'un professeur chargé des enseignements du bloc « Développement commercial » ou, à défaut, d'un professeur en charge d'un autre enseignement professionnel,
- d'un professionnel ou, à défaut, d'un professeur en charge des enseignements professionnels.

La commission d'évaluation est chargée d'apprécier le degré de maîtrise des compétences relevant du bloc « Développement commercial » après avoir procédé au contrôle de conformité du dossier selon les modalités prévues par la circulaire nationale d'examen. L'évaluation donne lieu à une note sur 20.

L'épreuve porte sur la préparation, la conduite et la consolidation d'une vente-conseil et sur la mise en œuvre d'une action commerciale.

Dans un premier temps, la commission choisit une des quatre fiches relatives à la vente-conseil par univers de besoins issue du dossier professionnel du candidat, et propose une modification de paramètres. Le candidat dispose d'un temps de préparation de 15 minutes qui lui permet de prendre connaissance des paramètres modifiés et de préparer son entretien.

L'évaluation se déroule ensuite en trois parties :
- première partie (maximum 25 minutes) : le candidat et l'un des membres de la commission procèdent à la simulation de la nouvelle situation de négociation ;
- deuxième partie (maximum 5 minutes) : la commission s'entretient avec le candidat afin d'apprécier le degré de maîtrise des compétences relevant de la réalisation la vente-conseil du bloc « Développement commercial » ;
- troisième partie (maximum 15 minutes) : la commission s'entretient avec le candidat afin d'apprécier le degré de maîtrise des compétences relevant de la mise en œuvre d'une action commerciale, à partir de la fiche préparée par le candidat.

Épreuve E5 – Conseil et expertise en solutions bancaires et financières

Coefficient 6

1. Objectifs de l'épreuve

L'objectif de l'épreuve « Conseil et expertise en solutions bancaires et financières » est de valoriser l'expérience professionnelle du candidat et d'évaluer le degré d'acquisition des compétences correspondant au bloc « Conseil et expertise en solutions bancaires et financières ».

Ainsi, le candidat doit mobiliser les compétences suivantes :

- analyser les opportunités et les risques liés à la situation du client,
- assurer l'ouverture du compte adapté,
- gérer et clôturer un compte,
- identifier des produits et services liés au compte,
- adapter les différents moyens de paiement à la situation du client,
- prévenir les risques liés aux moyens de paiement,
- participer au traitement des incidents liés aux moyens de paiement,
- définir le profil d'investisseur,
- caractériser les différents produits d'épargne et les principaux instruments financiers et leur compte support,
- élaborer une solution d'épargne adaptée à la situation du client et à ses motivations,
- caractériser les produits d'assurance de personnes et de prévoyance,
- caractériser les produits d'assurance de dommages et de responsabilité,
- élaborer une solution d'assurance adaptée à la situation personnelle et patrimoniale du client,
- caractériser les différents types de crédits,
- élaborer une solution de financement adaptée au projet du client et à sa situation personnelle et patrimoniale,
- mettre en place des assurances et des garanties appropriées,
- suivre le crédit jusqu'à son remboursement.

2. Indicateurs d'évaluation

Les indicateurs d'évaluation des compétences sont exprimés pour chaque compétence du bloc « Conseil et expertise en solutions bancaires et financières ».

Ces indicateurs permettent d'expliciter les attentes et de préciser le niveau d'exigence requis comme suit :

- exploitation d'informations pertinentes sur la situation du client,
- ouverture de comptes adaptés à la situation du client,
- suivi du fonctionnement du compte,
- mise en place des produits et services liés au compte,
- respect de la réglementation applicable aux comptes,
- adéquation entre le moyen de paiement et la situation du client,
- prévention des risques liés aux moyens de paiement,
- gestion des incidents liés à l'utilisation des moyens de paiement,
- mobilisation des instruments d'épargne bancaire et financière en fonction du profil du client,
- application des règles fiscales,
- prise en compte des éléments constitutifs du contrat d'assurance,
- identification des produits d'assurance adaptés à la situation du client,
- adaptation du mode de financement aux besoins du client,
- évaluation globale du risque client,
- prise en compte des éléments constitutifs du financement des assurances et des garanties appropriées,
- suivi des étapes du crédit et des alertes.

3. Modalités d'évaluation

L'épreuve, d'une durée de 4 heures, se déroule sous forme ponctuelle écrite pour tous les candidats.
L'épreuve revêt la forme d'une étude de cas portant sur des situations professionnelles et prenant appui sur un dossier documentaire accompagné d'un questionnement.
L'épreuve est corrigée par un professeur ayant en charge l'enseignement du bloc « Conseil et expertise en solutions bancaires et financières » ou, à défaut, un professeur en charge d'un autre enseignement professionnel.

Épreuve E6 – Veille organisationnelle, juridique, économique et sectorielle
Coefficient 4

1. Objectifs de l'épreuve

L'objectif de l'épreuve « Veille organisationnelle, juridique, économique et sectorielle » est de valoriser l'expérience professionnelle du candidat et d'évaluer le degré d'acquisition les compétences correspondant au bloc « Veille organisationnelle, juridique, économique et sectorielle ».

Ainsi, le candidat doit mobiliser les compétences suivantes :

- mettre en évidence l'organisation et le rôle du système financier dans l'activité économique,
- mobiliser la réglementation prudentielle,
- prendre en compte les risques du système financier,
- appréhender les domaines d'activité des établissements financiers,
- identifier les conséquences des évolutions technologiques sur les acteurs du marché,
- analyser l'environnement,
- analyser les différentes stratégies des acteurs du marché,
- appliquer les mesures de cybersécurité,
- inscrire son activité dans une démarche RSE,
- caractériser les structures juridiques des organisations,
- travailler en équipe dans l'établissement et se positionner au sein d'un écosystème d'acteurs,
- analyser les indicateurs financiers et non financiers de l'établissement,
- caractériser les différents styles de management et de gouvernance,
- repérer les composantes de la politique sociale de l'établissement,
- inscrire son activité dans une démarche qualité,
- appliquer les obligations générales du banquier et la déontologie,
- identifier les risques juridiques liés à l'activité,
- analyser la situation juridique du client,
- inscrire la relation commerciale dans un cadre contractuel,
- mobiliser les indicateurs macro-économiques,
- analyser la composition et les inégalités de revenus et de patrimoine,
- identifier les principales politiques économiques et sociales et leurs outils,
- repérer l'impact des politiques économiques et sociales sur l'activité du secteur.

2. Indicateurs d'évaluation

Les indicateurs d'évaluation des compétences sont exprimés pour chaque compétence du bloc « Veille organisationnelle, juridique, économique et sectorielle ».

Ces indicateurs permettent d'expliciter les attentes et de préciser le niveau d'exigence requis comme suit :

- prise en compte de l'organisation et du rôle du système financier dans l'exercice des missions,
- prise en compte de la réglementation prudentielle,
- contribution à la politique de prévention des risques,
- distinction des différentes catégories d'établissements,
- prise en compte des évolutions technologiques du secteur,
- réalisation d'un diagnostic de l'environnement,
- justification des choix stratégiques des acteurs du marché,
- respect du protocole de cybersécurité,
- prise en compte de la politique sociétale et environnementale du l'établissement,
- distinction des différents statuts juridiques,
- identification de la place des acteurs de l'établissement dans le processus de décision,
- analyse des indicateurs financiers et non financiers de l'établissement,
- prise de décisions conformes à la déontologie et à la prévention des risques,
- respect des obligations liées au contrat et à la déontologie,
- analyse de la situation juridique du client,
- analyse des conditions de validité, des clauses et des effets juridiques d'un contrat,
- analyse des effets de l'évolution des indicateurs économiques et sociaux sur l'activité du secteur financier,
- analyse des effets des décisions prises par l'État et les institutions sur l'activité du secteur financier.

3. Modalités d'évaluation

L'épreuve, d'une durée de 4 heures, se déroule sous forme ponctuelle écrite pour tous les candidats.

Le sujet remis au candidat se présente sous la forme d'un dossier documentaire prenant appui sur une ou plusieurs situations professionnelles caractéristiques de l'environnement et du fonctionnement du système financier d'une part, et du contexte d'exercice d'un conseiller de clientèle d'autre part, accompagné d'un questionnement.

L'épreuve est corrigée par un professeur ayant en charge l'enseignement du bloc « Veille organisationnelle, juridique, économique et sectorielle » ou, à défaut, d'un professeur en charge d'un autre enseignement professionnel.

Épreuve facultative EF1 – Communication en langue vivante étrangère 2
Coefficient 1

1. Objectifs de l'épreuve

L'épreuve est de même nature que pour la langue vivante étrangère 1.

La langue vivante choisie au titre de l'épreuve facultative EF1 est obligatoirement différente de celle choisie au titre de l'épreuve obligatoire.

L'entretien prend appui sur des documents professionnels et permet d'apprécier l'aptitude du candidat à :

- dialoguer dans une perspective professionnelle ;
- exploiter des sources d'information professionnelle dans la langue considérée ;
- analyser une situation compte tenu du contexte linguistique et socioculturel du pays considéré.

2. Modalités d'évaluation

L'épreuve, d'une durée de 20 minutes, précédée de 20 minutes de préparation, se déroule sous forme ponctuelle orale pour tous les candidats.

Épreuve facultative EF2 – Certification professionnelle
Coefficient 1

1. Objectifs de l'épreuve

Cette épreuve vise à vérifier que le candidat au diplôme du BTS Banque possède les connaissances nécessaires pour la commercialisation des instruments financiers dans le cadre de son activité de conseiller de clientèle au sein d'un établissement bancaire ou financier.

Ce niveau de connaissance est requis par la règlementation de l'Autorité des marchés financiers (AMF) pour pouvoir exercer la fonction de conseiller de clientèle sur le marché des particuliers, dans le respect des obligations d'information et de transparence vis-à-vis des clients.

2. Modalités d'évaluation

L'épreuve, d'une durée de 2 heures, se déroule sous forme ponctuelle écrite pour tous les candidats.

L'épreuve prend la forme d'un questionnaire à choix multiple et à réponse unique.

Les différentes questions posées portent sur les champs de connaissances qu'il est nécessaire de maitriser, en application de la règlementation, pour exercer la fonction de conseiller de clientèle au sein d'un établissement bancaire ou financier.

Le nombre total de questions, ainsi que leur répartition dans les différents domaines de connaissances, est fixé en accord avec l'Autorité des marchés financiers (AMF). Ces éléments sont portés à la connaissance des candidats au moyen de la circulaire nationale d'organisation de l'examen.

Barème d'évaluation et notation :
- la réussite du candidat à cette épreuve suppose un taux de réponses exactes supérieur ou égal à un pourcentage défini par l'autorité responsable de la définition de l'examen, en référence avec la règlementation en vigueur au moment de l'examen ;
- la note est échelonnée de 0 à 20. Elle est obtenue en appliquant une formule de conversion au taux de réussite aux différentes questions.

La réussite à cette épreuve fait l'objet d'une attestation spécifique délivrée par les autorités académiques, indépendamment du diplôme.

Épreuve facultative EF3 – Engagement étudiant
Coefficient 1

1. Objectifs

Cette épreuve facultative vise à identifier les compétences, connaissances et aptitudes acquises par le candidat dans l'exercice des activités mentionnées à l'article L.611-9 du Code de l'éducation et qui relèvent de celles prévues par le référentiel d'évaluation de la spécialité du diplôme de brevet de technicien supérieur pour laquelle le candidat demande sa reconnaissance « engagement étudiant ».
Cela peut concerner :
– l'approfondissement des compétences évaluées à l'épreuve obligatoire E3 « Accompagnement du parcours du client de services bancaires et financiers » ;
– le développement de compétences spécifiques à un domaine ou à une activité professionnelle particulière en lien avec le référentiel du diplôme.

2. Critères d'évaluation

Les critères d'évaluation sont :
– l'appropriation des compétences liées au domaine professionnel ;
– la capacité à mettre en œuvre les méthodes et les outils ;
– la qualité de l'analyse ;
– la qualité de la communication.

3. Modalités d'évaluation

3.1. Contrôle en cours de formation
L'épreuve, orale et d'une durée de 20 minutes, prend la forme d'un exposé (10 minutes) puis d'un entretien avec la commission d'évaluation (10 minutes).
Cette épreuve prend appui sur une fiche d'engagement étudiant, servant de support d'évaluation au jury, présentant une ou plusieurs activités conduites par le candidat. En l'absence de cette fiche, l'épreuve ne peut pas se dérouler. Les modalités de mise en œuvre (procédure, calendrier, etc.) seront précisées dans la circulaire nationale d'organisation du BTS.

L'exposé doit intégrer :
– la présentation du contexte ;
– la description et l'analyse de l'activité ou des activités ;
– la présentation des démarches et des outils ;
– le bilan de l'activité ou des activités ;
– le bilan des compétences acquises.

La composition de la commission d'évaluation est la même que celle de l'épreuve E3 « Accompagnement du parcours du client de services bancaires et financiers ».

3.2. Forme ponctuelle
L'épreuve, orale d'une durée de 20 minutes, prend la forme d'un exposé (10 minutes) puis d'un entretien avec la commission d'évaluation (10 minutes). Elle se situe dans la continuité de l'épreuve ponctuelle E3 « Accompagnement du parcours du client de services bancaires et financiers ».

Cette épreuve prend appui sur une fiche d'engagement étudiant, servant de support d'évaluation au jury, présentant une ou plusieurs activités conduites par le candidat. En l'absence de cette fiche, l'épreuve ne peut pas se dérouler. Les modalités de mise en œuvre (procédure, calendrier, etc.) seront précisées dans la circulaire nationale d'organisation du BTS.

L'exposé doit intégrer :
– la présentation du contexte ;
– la description et l'analyse de l'activité ou des activités, – la présentation des démarches et des outils ;
– le bilan de l'activité ou des activités ;
– le bilan des compétences acquises.

La composition de la commission d'évaluation est la même que celle de l'épreuve ponctuelle E3 « Accompagnement du parcours du client de services bancaires et financiers ».

ANNEXE V - ORGANISATION DE LA FORMATION
Brevet de technicien supérieur « Banque »

ANNEXE V a - GRILLE HORAIRE ANNUELLE DE LA FORMATION

Le volume horaire de référence est identique entre la première année et la deuxième année de formation.

	Horaire hebdomadaire		Horaire global annuel / élève
	Global	a + (b)*	
Culture générale et expression (U1)	3	2 + (1)	84
Langue vivante étrangère (U2)	2	1 + (1)	56
Accompagnement du parcours du client de services bancaires et financiers (U3)	4	2 + (2)	112
Développement commercial (U4)	4	2 + (2)	112
Conseil et expertise en solutions bancaires et financières (U5)	7	4 + (3)	196
Veille organisationnelle, juridique, économique et sectorielle (U6)	6	3 + (3)	168
Ateliers de professionnalisation	4**	1 + (3)	112 **
TOTAL	30	15 + (15)	840 ***
Enseignements facultatifs : - Certification professionnelle - Communication en langue vivante étrangère 2	 2 2	 2 2	 56 56

* Répartition a + (b) :
a = horaire en classe entière
(b) = horaire en classe dédoublée quand l'effectif le justifie. Cet horaire correspond soit à des travaux dirigés soit à la conduite d'activités professionnelles

** Les ateliers de professionnalisation relèvent d'un projet transversal construit par l'équipe pédagogique, impliquant tous les enseignants, visant à travailler les compétences, professionnelles et transversales des différents blocs.
Les ateliers de professionnalisation sont animés en groupe, et idéalement organisés en parallèle. Les temps d'atelier de professionnalisation sont dédiés à la formation de l'étudiant, et ne peuvent être transformés en journées en entreprise, en prolongement du stage en milieu professionnel.
Une heure élève hebdomadaire des ateliers de professionnalisation est co-animée par 2 professeurs ou formateurs (selon le projet pédagogique, soit un professeur ou formateur assurant un enseignement général et un enseignant ou formateur assurant un enseignement professionnel, soit deux enseignants ou formateurs assurant chacun un enseignement professionnel).

***Horaire calculé hors période de formation en entreprise

ANNEXE V b - ATELIERS DE PROFESSIONNALISATION
Brevet de technicien supérieur « Banque »

1. Objectifs

Les ateliers de professionnalisation relèvent d'un projet pédagogique transversal élaboré par l'équipe pédagogique, impliquant tous les enseignants, visant à travailler les compétences, professionnelles et transversales, des différents blocs. Au vu de ces objectifs, les ateliers de professionnalisation ne peuvent être transformés en journées en entreprise, en prolongement du stage en milieu professionnel notamment pour les étudiants dans la voie scolaire.

Les ateliers de professionnalisation prévoient notamment la mise en œuvre de scénarios pédagogiques permettant l'acquisition des compétences du référentiel et la préparation à différentes certifications.

Plus précisément, ces ateliers prennent appui sur les situations professionnelles transversales caractéristiques du métier et peuvent porter sur l'acquisition :

- de compétences en matière de communication écrite et orale en langue française et en langue vivante étrangère,
- de compétences relationnelles liées à l'utilisation de canaux de communication spécifiques à certains contextes professionnels (téléphonie mobile ou fixe, Internet, communication multicanale),
- de compétences techniques relatives aux instructions émanant des instances de régulation et nécessitant la mobilisation de connaissances spécifiques,
- de compétences particulières à certains contextes professionnels nécessitant un approfondissement ou des compléments par rapport aux exigences du référentiel de certification. Elles peuvent porter, par exemple, sur la connaissance de produits bancaires et financiers spécifiques, la manipulation de progiciels professionnels et d'applications métier, la mise en œuvre de techniques particulières (banque directe), l'utilisation d'une langue étrangère à des fins professionnelles dans certaines zones frontalières, etc.

Dans chacun de ces cas, les ateliers visent à développer le professionnalisme des étudiants et à améliorer leurs possibilités d'insertion professionnelle ou de poursuite d'études.

2. Modalités

L'organisation des ateliers doit permettre la mise en œuvre d'activités soit réalisées en groupe, soit réalisées individuellement. Cette organisation relève de l'initiative de l'équipe pédagogique de la section, en fonction du projet de professionnalisation et dans le cadre des scénarios qu'elle a construits.

Ces ateliers doivent se dérouler dans des conditions matérielles correspondant au contexte professionnel d'exercice des activités. À cet égard, il est important que les établissements de formation puissent mettre à la disposition des étudiants des espaces dédiés, munis d'équipements matériels et numériques professionnels adaptés et d'applications métier ainsi que d'outils de communication interne et externe permettant de reproduire ce contexte.

ANNEXE V c - STAGE EN MILIEU PROFESSIONNEL
Brevet de technicien supérieur « Banque »

1. Objectifs du stage

Le stage en milieu professionnel est obligatoire pour les candidats au Brevet de technicien supérieur « Banque ». Il est réalisé dans un ou plusieurs établissements du secteur financier afin de disposer d'une expérience des pratiques professionnelles correspondant aux compétences décrites dans le référentiel. Le référentiel des activités professionnelles décrit les types d'entreprises et d'établissements où exerce le titulaire du diplôme.

Ces périodes permettent de connaître les produits et services financiers des établissements, de connaître la réglementation applicable au secteur, de découvrir les relations avec les clients, d'acquérir des qualités relationnelles, des attitudes, des comportements professionnels et de développer le sens des responsabilités par l'adaptation aux réalités et aux exigences de l'emploi.

En cela, il repose sur une relation pédagogique entre trois partenaires :

- la structure d'accueil en stage, qui confie des activités professionnelles correspondant au référentiel et au niveau d'exigence du diplôme et qui contribue à l'évaluation de certaines compétences au travers d'échanges avec l'équipe pédagogique,
- l'étudiant, qui investit sa formation en stage sur des objectifs explicites et qui rend compte de sa progression sur ces périodes, notamment au travers de certains documents d'examen,
- l'équipe enseignante du BTS, qui a en charge le suivi de l'étudiant dans la recherche, puis la réalisation du stage, et articule les différentes modalités d'appropriation des compétences visées par le référentiel.

2. Organisation

2.1. Voie scolaire

a) Le stage est obligatoire. La durée du stage est de 14 semaines minimum à 16 semaines réparties sur l'ensemble de la formation. Il se déroule pendant la période scolaire.

b) Pendant le stage en milieu professionnel, l'étudiant a obligatoirement le statut d'étudiant stagiaire et non celui de salarié. Pendant ces périodes de stage, l'étudiant reste sous la responsabilité des autorités académiques dont il relève.

c) La durée des périodes de stage de première année est d'au moins six semaines, dont quatre semaines consécutives minimum placées de préférence en fin de second semestre. Les autres périodes de stage sont fixées sur l'initiative de l'établissement de formation sur l'ensemble de la formation ; toutefois, il est préconisé qu'une période d'au moins deux semaines soit fixée avant la fin du mois de janvier de la première année de formation.
Le stage en milieu professionnel peut être fractionné en plusieurs périodes ne pouvant cependant être inférieures à une semaine.

d) Les périodes de stages sont organisées en partenariat avec les milieux professionnels. Chaque période de stage fait l'objet d'une convention entre l'établissement de formation et l'entreprise ou l'organisation d'accueil. Cette convention est établie conformément à la réglementation en vigueur. Les missions principales confiées au stagiaire sont identifiées dans la convention de stage. À la fin de chaque période de stage, les responsables de l'organisation d'accueil remettent au stagiaire, une attestation de stage conforme au modèle proposé dans la circulaire nationale.

e) La recherche des organisations d'accueil et la définition du contenu des stages sont effectuées conjointement par l'étudiant et l'équipe pédagogique de l'établissement de formation. L'équipe pédagogique est responsable dans son ensemble de l'organisation des périodes de stage, de leur suivi et de leur exploitation pédagogique. Les professeurs organisent des réunions associant les stagiaires et les professionnels des organisations d'accueil afin de coordonner leur action et de réaliser les mises au point et le suivi nécessaires.

2.2. Voie de l'apprentissage et de la professionnalisation

Les apprentis sont placés en entreprise sous contrat de travail. Il en va de même pour les salariés sous contrat de professionnalisation. Une attestation de l'employeur confirmant la qualité d'apprenti ou de salarié sous contrat de professionnalisation est exigée à l'examen à la place des certificats de stage. Ces documents attestent du respect de la durée réglementaire de la formation en entreprise.
Les activités effectuées au sein de l'organisation doivent être en adéquation avec les exigences du référentiel.

2.3. Voie de la formation continue

a) Candidat en situation de première formation ou en situation de reconversion

La durée du stage est de 14 semaines minimum à 16 semaines dans une organisation du secteur financier à répartir sur la durée de la formation. Elle s'ajoute à la durée de la formation dispensée dans le centre de formation continue. L'organisme de formation peut concourir à la recherche de l'organisation d'accueil. Néanmoins, le stagiaire peut avoir la qualité de salarié d'un autre secteur professionnel.

Lorsque cette préparation s'effectue dans le cadre d'un contrat de travail de type particulier, le stage obligatoire est inclus dans la période de formation dispensée en milieu professionnel si les activités effectuées sont en adéquation avec les exigences du référentiel d'activités professionnelles et sont conformes aux objectifs et aux modalités générales définies ci-dessus.

Une attestation de stage est exigée à l'examen.

b) Candidats en situation de perfectionnement

L'attestation de stage peut être remplacée par un ou plusieurs certificats de travail attestant que l'intéressé a été occupé dans des établissements du secteur financier, si les activités effectuées sont en cohérence avec les exigences du référentiel et conformes aux objectifs et aux modalités générales définis ci-dessus.

Ces activités doivent être effectuées en qualité de salarié à plein temps pendant six mois au cours de l'année précédant l'examen ou à temps partiel pendant un an au cours des deux années précédant l'examen.

2.4. Candidats de la formation à distance

Les candidats relèvent selon leur statut (scolaire, apprenti ou contrat de professionnalisation, formation continue) de l'un des cas précédents.

2.5. Candidats qui se présentent au titre de leur expérience professionnelle

L'attestation de stage peut être remplacée par un ou plusieurs certificats de travail justifiant de la nature et de la durée de l'emploi occupé.

2.4. Situations particulières

a) Aménagement de la durée du stage

La durée normale du stage de 14 semaines peut être réduite, par décision du recteur de l'académie, soit en cas d'empêchement résultant de maladie ou de force majeure dûment constatée soit dans le cas d'une décision d'aménagement de la formation ou d'une décision de positionnement, à une durée qui ne peut être inférieure à 8 semaines. Le jury est informé de cette dérogation.

b) Candidats ayant échoué à une session antérieure de l'examen

Les candidats inscrits dans un établissement de formation et ayant échoué à une session antérieure de l'examen devront à nouveau effectuer les stages.
Les candidats hors voie scolaire peuvent, s'ils le jugent nécessaire effectuer un nouveau stage.

Le jury doit être informé de la situation du candidat.

ANNEXE VI - TABLEAU DE CORRESPONDANCE ENTRE LES ÉPREUVES ET UNITÉS DU BTS « BANQUE - CONSEILLER DE CLIENTÈLE » ET CELLES DU BTS « BANQUE »

Brevet de technicien supérieur « Banque - Conseiller de clientèle » (créé par l'arrêté du 26 février 2014)		Brevet de technicien supérieur « Banque » (créé par le présent arrêté)	
Épreuves	Unités	Épreuves	Unités
E1 – Culture générale et expression	U1	E1 – Culture générale et expression	U1
E2 – Langue vivante étrangère	U2	E2 – Langue vivante étrangère - E21 : Langue vivante étrangère écrite - E22 : Langue vivante étrangère orale	U2 U21 U22
		E3 – Accompagnement du parcours du client de services bancaires et financiers	U3
E3 – Gestion de la relation client	U3	E4 – Développement commercial	U4
E4 – Développement et suivi de l'activité commerciale - E41 : Étude de cas - E42 : Analyse de la situation commerciale	U4 U41 U42	E5 – Conseil et expertise en solutions bancaires et financières	U5
E5 – Environnement économique, juridique et organisationnel de l'activité bancaire	U5	E6 – Veille organisationnelle, juridique, économique et sectorielle	U6
EF1 – Langue vivante 2	UF1	EF1 – Communication en langue vivante étrangère 2	UF1
EF2 – Certification professionnelle	UF2	EF2 – Certification professionnelle	UF2
EF3 – Engagement étudiant	UF3	EF3 – Engagement étudiant	UF3