



Ouvrage nominé pour le
Prix TURGOT
catégorie ouvrage collectif

COLLECTION **MASTER** DIRIGÉE PAR JACQUES IGALENS
ÉDITIONS ESKA

LA BANQUE DE DÉTAIL

Michel ROUX

L'ouvrage structuré en sept parties traite, successivement, de l'environnement économique, du management et de la gouvernance de la banque de détail, de ses contraintes réglementaires et stratégiques, des produits et financements offerts, de la conduite de politiques commerciales et de gestion des ressources humaines rentables. Enfin, il aborde les défis et enjeux de la banque de détail dans un contexte de

turbulences et de réflexions sur l'évolution de son modèle économique. L'ouvrage s'efforce de concilier une approche théorique et pratique de l'activité de banque de détail. Les personnels des agences bancaires, au contact quotidien des clients sont la cible de critiques, souvent injustifiées. Cet ouvrage, par son approche à la fois théorique et pratique, apporte aux personnels et à la direction de l'agence des outils théoriques et pratiques susceptibles d'améliorer leurs pratiques et leurs réponses aux situations souvent difficiles et toujours complexes de la clientèle privée ou professionnelle.

Trois objectifs majeurs sont assignés à cet ouvrage :

1°/ permettre au professionnel, au lecteur et à l'étudiant de master, en particulier, d'acquérir une culture économique, juridique, fiscale et managériale susceptible de le mettre en capacité d'exercer des responsabilités commerciales et de l'aider à répondre aux vérifications de connaissances exigées par l'Autorité des Marchés Financiers pour exercer chez un Prestataire de Services d'Investissements (PSI).

2°/ consolider des connaissances de techniques bancaires afférentes aux marchés du particulier, du professionnel et de l'entreprise et ce, sous un angle théorique et pratique.

3°/ développer du potentiel dans les domaines comportemental et commercial.

Cet ouvrage est le fruit de la contribution de professeurs, maîtres de conférences et professionnels associés à des enseignements bancaires dans des universités françaises et étrangères Il a été conçu et coordonné par Michel ROUX, ancien Doyen de la Faculté de Sciences économiques et de Gestion à Paris 13 et ex banquier. Il est destiné, essentiellement, aux étudiants (universités et grandes écoles) comme aux praticiens du secteur bancaire en quête de repères et à tous ceux que l'évolution de la sphère financière passionne et interpelle.

Annexes : Le système bancaire canadien qualifié de « vertueux » face à la dernière crise financière. Le système bancaire chinois qui fonctionne dans le cadre d'une croissance à deux chiffres.

LES AUTEURS : Florence CELESTE, Directrice juridique et compliance, Medicapital Bank, **Andrée DE SERRES**, Université du Québec à Montréal (Canada), **Dominique GARABIOL**, Groupe Banque Populaire Caisse d'Epargne (BPCE), **Aurélien HAYE**, Directeur administratif et financier, Medicapital Bank, **Hervé GUIDER**, General Manager GEBC (Bruxelles), **Mireille JAEGER**, Université de Nancy 2, **Esthers JEFFERS**, Université Paris 8, **Hervé JUVIN**, PDG Eurogroup Institut, **Guy LAPLAGNE**, Université Paris 13, Centre de Formation de la profession Bancaire (CFPB), **Jean-Noël ORY**, Université de Nancy 2, **Olivier PASTRE**, Université Paris 8, **Dominique PLIHON**, Université Paris 13, **David POLICE**, Associé gérant Cabinet de Recrutement et de Formation, **Robert POULIOT**, Associé Cabinet RCP Partners (Toronto, Canada), **Michel ROUX**, Université Paris 13, coordinateur de l'ouvrage, **Weixu TAO**, Université Paris 1.

BON DE COMMANDE

Je désire recevoir exemplaire(s) de l'ouvrage : **La Banque de détail, par Michel ROUX**

Code EAN 978-2-7472-1737-8

au prix de TTC : 42,00 € + 3,51 € de frais de port, soit€ x exemplaires =€

Je joins mon règlement à l'ordre des Editions ESKA : chèque bancaire

Carte Bleue Visa n° Date d'expiration :

Signature obligatoire :

Virement Postal : CCP PARIS 1667-494-Z

Société / Nom, prénom :

Adresse :

Code postal : **Ville :** **Pays :**

Tél. : **Fax :** **E-mail :**

Veuillez retourner votre bon de commande accompagné de votre règlement l'adresse suivante :

EDITIONS AGPA-ESKA – Contact : Muriel Dubosquet - e-mail : muriel.dubosquet@eska.fr

4, rue Camélinat – 42000 Saint-Etienne - Tél. : 04 77 43 26 73 - Fax : 04 77 41 85 04

TABLE DES MATIERES

INTRODUCTION

PARTIE I : LE MANAGEMENT ET LA GOUVERNANCE DE LA BANQUE DE DETAIL

1. Les mutations et l'organisation de la profession bancaire
 - 1.1. Un peu d'histoire et de quelques définitions
 - 1.2. Typologie des établissements de crédit, organes de contrôle et transformations du périmètre d'activité des banques
2. Rôle et devoir des banques
 - 2.1. Rôle et devoir du banquier : responsabilités civile et délictuelle, rupture du crédit, soutien abusif, immixtion dans la gestion de l'entreprise, secret professionnel
 - 2.2. Le rôle des banques centrales

PARTIE II : LES FONCTIONS PRUDENTIELLE, COMPTABLE, FINANCIERE ET STRATEGIQUE DE LA BANQUE DE DETAIL

3. Montée des risques et enjeux de l'intermédiation bancaire
 - 3.1. Les nouvelles stratégies de gestion des risques pour la banque
 - 3.2. Gestion d'actifs et de patrimoine
4. Les principales composantes du contrôle de gestion
 - 4.1. La démarche du contrôle de gestion dans la banque de détail
 - 4.2. Prévisions stratégiques et opérationnelles

PARTIE III : LES PRODUITS D'EPARGNE ET LES SERVICES DE LA BANQUE DE DETAIL

5. Sécurité des échanges et interbancaire
 - 5.1 Droit au compte et modalités de fonctionnement
 - 5.2. Les moyens et les systèmes de paiement
6. La gestion de l'épargne
 - 6.1. Des livrets à l'assurance-vie
 - 6.2. Les valeurs mobilières

PARTIE IV : LES FINANCEMENTS DE LA BANQUE DE DETAIL

7. Le financement des ménages
 - 7.1. Les crédits de trésorerie et à la consommation
 - 7.2. Les crédits immobiliers aux particuliers
8. Les crédits aux professionnels et aux entreprises
 - 8.1. Origines des besoins, typologie des financements et des engagements, interventions en fonds propres
 - 8.2. Les sûretés : vers une distribution des crédits plus responsable ?

PARTIE V : LA POLITIQUE MARKETING DE LA BANQUE DE DETAIL

9. Le marketing bancaire au service de la relation client
 - 9.1. La nécessaire évolution du marketing bancaire au service d'une relation rentable et durable
 - 9.2. Analyse de l'évolution des comportements et apprentissage de l'argent : éducation financière, un besoin universel
10. La conception d'un plan marketing
 - 10.1. Comprendre les politiques de prix, de distribution, de produits et de promotion
 - 10.2. Prospecter, conclure une relation rentable et pérenne

PARTIE VI : LA GESTION DES RESSOURCES HUMAINES

11. La fonction de directeur d'agence
 - 11.1. Un environnement fortement concurrentiel
 - 11.2. Le parcours du directeur d'agence et les missions du directeur d'agence
12. Les enjeux du directeur d'agence
 - 12.1. Observer
 - 12.2. Tenir le cap

PARTIE VII : DEFIS ET ENJEUX DE LA BANQUE DE DETAIL

13. Les évolutions réglementaires et juridiques récentes
 - 13.1. Médiation, protection du consommateur
 - 13.2. Les mécanismes d'alerte et de conciliation de l'entreprise en difficulté
14. Les nouveaux enjeux
 - 14.1. Analyse du processus de convergence de la banque coopérative vers un modèle dominant de gouvernance actionnariale
 - 14.2. 2019 quel paysage bancaire européen

CONCLUSION

DEUX ETUDES DE CAS : Face à la crise, des banques canadiennes exemplaires ! - Réforme silencieuse de l'industrie bancaire chinoise : La reconstruction de la logique et le façonnement de la gouvernance

GLOSSAIRE

GUIDE BIBLIOGRAPHIQUE