

# MENTION COMPLÉMENTAIRE

## SERVICES FINANCIERS

SESSION 2007

### E3 – ENVIRONNEMENT ÉCONOMIQUE ET JURIDIQUE DES SERVICES

#### SUJET

Durée : 3 heures

Coefficient : 2

*Calculatrice autorisée, conformément à la circulaire n°99-186 du 16 novembre 1999.*

*Ce sujet comporte 11 pages numérotées de 1/11 à 11/11.  
Assurez-vous qu'il est complet dès qu'il vous est remis.*

**Le réseau bancaire dans lequel vous travaillez a décidé de lancer une campagne publicitaire sur le thème : « Épargnez sans y penser... ». Avant de vous confier des responsabilités dans l'accueil des clients, votre directeur veut vérifier vos connaissances sur l'épargne et vous demande de préparer un dossier.**

**À partir de vos connaissances et après avoir consulté les documents 1, 2 et 3 :**

- 1.1 Définissez la notion d'épargne pour un ménage.
- 1.2 Donnez la formule de calcul du taux d'épargne des ménages.
- 1.3 Justifiez l'évolution du taux de l'épargne par rapport aux dépenses de consommation de 1999 à 2005.
- 1.4 Analysez l'évolution de l'épargne financière et de l'investissement immobilier entre 2003 et 2005.
- 1.5 Commentez la répartition des produits de l'épargne financière des Français en 2005 en indiquant les raisons des choix effectués. Votre commentaire doit comporter une dizaine de lignes.
- 1.6 Proposez une explication pour l'expression « demande intermédiée d'actions ».

**Vous êtes associé(e) à un groupe de réflexion sur l'amélioration de la qualité dans votre agence bancaire. Vous devez présenter un exposé en début de réunion.**

**À partir du document 4 « La qualité de service : un défi pour l'agence » et de vos connaissances :**

- 1.7 Présentez le texte de votre intervention qui doit comporter :
  - Les deux raisons principales de la recherche de la qualité pour un service financier.
  - La notion de certification ISO.
  - L'identification des problèmes de non-qualité (au moins quatre) relatifs à la relation client.
  - Les moyens (au moins quatre) possibles pour améliorer la qualité.

**Vous êtes affecté(e) au guichet de la Banque du Pays Nantais. Vous devez répondre aux diverses demandes des clients à partir de vos connaissances et des documents annexés.**

**Situation n° 1 :**

**M. et Mme Durand sont mariés sous le régime légal. Ils ont deux enfants de dix-neuf et vingt-trois ans. M. Durand a son compte personnel dans votre banque. Il est victime d'un grave accident de la circulation. Du fait de difficultés financières, Mme Durand a demandé à votre banque le solde du compte de M. Durand. Votre directeur n'accède pas à sa demande et oppose le secret bancaire. Vous devez rencontrer Mme Durand pour lui transmettre la réponse du directeur de la banque.**

**2.1 Justifiez la réponse du directeur de la banque à Mme Durand.**

**M. Durand décède. Vous devez rencontrer les héritiers qui demandent à connaître la situation patrimoniale personnelle de leur père.**

**2.2 Formulez la décision que le banquier peut prendre vis-à-vis des héritiers. Justifiez votre réponse.**

**2.3 Donnez quatre situations de limite du secret bancaire.**

**Situation n°2 :**

**M. Albert est marié depuis onze ans, sous le régime légal. Il possède une voiture payée comptant en novembre 2005. Le couple a acheté une maison pour laquelle il a contracté, il y a sept ans, un prêt de 180 000 euros sur une durée de dix ans. Ce prêt, garanti par une hypothèque de premier rang, est actuellement remboursé à hauteur de 60 % du montant emprunté.**

**2.4 Analysez la situation et expliquez à vos clients les conséquences de l'hypothèque sur leur bien.**

**Mme Albert est sans profession. Le revenu annuel de M. Albert pour l'année 2006 est de 23 400 euros. Une naissance est attendue prochainement ; M. et Mme Albert souhaitent procéder à des travaux d'aménagement de leur maison et acheter un autre véhicule familial. Dans ce but, le couple vous contacte pour obtenir un crédit. Vous listez les garanties éventuelles qu'ils peuvent proposer en fonction de leur situation patrimoniale.**

**2.5 Présentez ces différentes garanties, selon leur classification juridique.**

**Après analyse de la situation personnelle de vos clients, vous leur proposez le nouveau crédit hypothécaire rechargeable. Vous disposez des documents 5 et 6.**

**2.6 Listez les conditions juridiques permettant de pouvoir bénéficier d'un contrat de crédit.**

2.7 Précisez le montant maximum du prêt qui peut être accordé dans ce cadre. Justifiez votre réponse. Indiquez les conséquences, pour vos clients, les risques encourus en cas d'utilisation excessive de ce crédit hypothécaire rechargeable.

**Situation n°3 :**

**M. et Mme MAHER, tous deux âgés de soixante deux ans, sont mariés sous le régime de la communauté des biens réduite aux acquêts. Ils ont un fils de trente sept ans et se posent des questions relatives à la transmission de leur patrimoine commun. Ce patrimoine comprend notamment un appartement d'une valeur de 180 000 euros.**

2.8 Expliquez brièvement la différence entre donation et succession et indiquez pourquoi une donation est plus intéressante fiscalement qu'une succession.

**M. et Mme MAHER envisagent de transmettre leur appartement à leur fils en pleine propriété. À cet effet, vous disposez des documents 7 et 8.**

2.9 Calculez les droits de mutation à titre gratuit en complétant l'annexe 1 à rendre avec votre copie.

2.10 Précisez si les droits de mutation à titre gratuit constituent un impôt proportionnel ou un impôt progressif.

**Après réflexion, les époux MAHER souhaitent conserver la possibilité d'occuper ou de louer leur appartement.**

2.11 Indiquez le mode de transmission dans ce cas. Donnez la valeur fiscale du bien transmis.

**Situation n°4 :**

**Pour lutter contre le blanchiment d'argent, la loi impose au banquier un devoir de vigilance. Le Directeur de l'agence souhaite sensibiliser son personnel à la notion de blanchiment à la suite d'un incident survenu dans l'agence. Il vous demande de préparer cette réunion.**

2.12 Donnez une définition de la notion de blanchiment.

2.13 Précisez les trois principales origines des opérations de blanchiment.

2.14 Citez, en dehors des établissements de crédit, trois professions ou organismes tenus par la loi de participer à la lutte contre le blanchiment.

2.15 Rappelez le montant à partir duquel les professionnels concernés doivent établir une déclaration de soupçon.

2.16 Indiquez le sigle et la signification de la cellule de renseignement financier du Ministère des Finances, chargée de la lutte contre le blanchiment. Précisez l'obligation du banquier vis-à-vis de cet organisme et les conséquences en cas de non-respect.

**DOCUMENT 1**

**Consommation, prix, revenu et épargne  
Variation par rapport à l'année précédente en %.**

	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005
Dépense de consommation en volume (Prix de l'année précédente)	3,5	3,6	2,5	2,2	2,2	2,3	2,1
Prix de la dépense de consommation	-0,6	2,3	1,7	1,1	1,8	1,9	2,0
Pouvoir d'achat du revenu disponible brut	3,2	3,4	3,4	3,6	0,9	2,2	1,1
Taux d'épargne (en % du revenu disponible brut)	15,2	15,1	15,8	16,9	15,8	15,8	14,9

Source : INSEE, 2005  
Extrait des Comptes de la Nation

**DOCUMENT 2**

**Taux d'épargne des ménages**

en %

	<b>Taux d'épargne</b>	<b>Taux d'épargne financière</b>	<b>Taux d'investissement immobilier*</b>
<b>2003</b>	15,8	6,7	7,5
<b>2004</b>	15,8	5,9	8,0
<b>2005</b>	14,9	4,8	8,3

\* Rapport de la Formation Brute de Capital Fixe des ménages, hors entrepreneurs individuels, au Revenu disponible.

Extrait du site : [www.insee.fr](http://www.insee.fr)

Comptes nationaux. Base 2000

### **Les placements financiers des français en 2005**

Chaque année, des statistiques font le point sur le comportement des français en matière de placements financiers.

Ainsi, en 2005, les français ont investi près de 140 milliards d'euros dans des placements financiers (exception faite des actions non cotées), ce qui représente une augmentation de plus de 26 % par rapport à l'année précédente.

En dehors de cette augmentation, la structure globale des placements n'a pas été significativement modifiée.

En effet, la tendance des ménages à investir sur les produits d'assurance-vie se confirme, alors même que le rendement des contrats d'assurance-vie en euros et des fonds en euros est toujours en baisse. Selon l'autorité des marchés financiers (AMF), ces produits ont ainsi représenté 77 milliards d'euros.

Par ailleurs, les dépôts bancaires ont également drainé une part importante de l'épargne financière, avec une collecte de près de 57 milliards d'euros.

Enfin, on assiste à un redémarrage de la demande intermédiée d'actions par les ménages en 2005.

D'après la Lettre Économique et Financière (juin 2006)

## La qualité de service : un défi pour l'agence

Un tiers des clients qui quittent leur banque de détail ont été victimes de déboires avec leur agence, et donc d'un mauvais service. C'est ce que révèle l'étude de benchmark<sup>1</sup> pan-européenne menée par Finalta<sup>2</sup> sur les meilleures pratiques de service client dans l'agence. Une étude qui en dit long sur les pratiques actuelles et les progrès à réaliser pour les améliorer. Car si partout en Europe, de nombreux efforts sont actuellement déployés pour moderniser les réseaux et rendre les commerciaux plus pro-actifs, beaucoup de chemin reste encore à parcourir pour assurer une meilleure qualité de service, gage d'une meilleure différenciation, dans un contexte où le taux d'acquisition d'un client accuse justement une baisse.

Menée au cours du deuxième trimestre 2004 dans six pays (Suisse, Allemagne, Benelux, Norvège, Royaume-Uni, Irlande) auprès de dix-sept enseignes totalisant douze mille agences et soixante-sept millions de clients, cette étude met en évidence la relation entre le niveau de service et la rentabilité. En effet, plus les clients sont satisfaits, moins ils seraient sensibles au prix. Autre argument avancé par Finalta, de bons services entraîneraient une meilleure cooptation, et donc un coût d'acquisition client moindre. Le défi à relever est de taille.

Les principaux leviers nécessaires à l'optimisation du service ont justement été identifiés par l'étude : des processus mis en œuvre pour résoudre rapidement et efficacement les problèmes de réclamation ou réduire le temps d'attente pour l'obtention d'une carte ou d'un prêt, en passant par la réduction des erreurs, la qualité du personnel et la qualité du management, la part annuelle d'agences rénovées, jusqu'à la nécessité de pouvoir mesurer et contrôler le niveau de service atteint à l'aide d'enquêtes client... Pour les banques interrogées, l'avis est unanime : l'aspect processus et la qualité des équipes pèsent le plus lourd dans la balance. C'est donc sur ces deux principaux leviers qu'il faut améliorer la performance.

Quels sont alors les différents moyens mis en œuvre pour se doter des meilleures pratiques de service ? L'étude Finalta met principalement l'accent sur le niveau de rémunération variable du personnel (une part de variable de 15 % s'avérant déjà très efficace), l'optimisation quant au recrutement, et l'enregistrement systématique des réclamations classées, permettant de générer un bon retour de l'information et d'agir ainsi au niveau de la formation du personnel si des plaintes reviennent régulièrement sur un produit par exemple. Autant de bonnes pratiques qui permettraient au final, de réduire le taux d'attrition<sup>3</sup> jusqu'à 45 %.

Reste aujourd'hui, selon Finalta, qu'aucun établissement de détail ne se démarque vraiment par le service. Pour se différencier d'ici 2010, les banques de détail devront pourtant choisir entre deux options stratégiques conclut l'étude : soit le prix ou la qualité de service. Les produits demeurant les mêmes pour tous, et aucun canal de distribution réellement nouveau ne pouvant désormais jouer la carte de la différence.

Catherine Hazart

Source : bimagazine.com, janvier 2005

<sup>1</sup> benchmark : évaluations comparatives

<sup>2</sup> Finalta : établissement financier

<sup>3</sup> Taux d'attrition : pourcentage de clients perdus par une entreprise, sur une période donnée.

**Qu'est-ce que l'hypothèque rechargeable ?**

L'ordonnance n° 2006-346 du 23 mars 2006 relative aux sûretés, parue au Journal officiel du 24 mars 2006, a introduit deux nouveaux produits réformant le régime des garanties hypothécaires : l'hypothèque rechargeable et le prêt viager hypothécaire.

L'hypothèque rechargeable (articles 34 et suivants de l'ordonnance) permet au particulier possédant une résidence principale dont une part de crédit est déjà remboursée de demander à sa banque le « rechargement » de son hypothèque, c'est-à-dire le report de la fraction de garantie libérée par ses remboursements pour obtenir un nouveau financement : la maison, capital principal du ménage, devient une garantie pour ses besoins en matière de consommation.

Ministère de l'Économie, des Finances et de l'Industrie  
cedef.minefi.gouv.fr (21/11/06)

**DOCUMENT 6****Le mécanisme du crédit à la consommation rechargeable**

Le système mis en place permet à partir d'une seule et même hypothèque de souscrire à plusieurs crédits. En effet, l'hypothèque du prêt immobilier permet grâce à ce mécanisme de servir de garantie aux autres prêts à la consommation. Le remboursement de l'emprunt immobilier allégeant le capital à rembourser, la part libérée de ce crédit peut être réinvestie dans d'autres prêts à la consommation. Au final, l'ensemble des prêts ne peut dépasser la valeur du bien hypothéqué. L'idée est que la mise en hypothèque permette de souscrire à d'autres prêts une fois le premier prêt en partie amorti. En quelque sorte, le bien mis en garantie au sein du prêt immobilier, ou du moins sa valeur, sert de possibilité de crédit sur un ou plusieurs prêts.

<http://www.linternaute.com/pratique>  
juillet 2006



**Dons aux enfants**

Source : Ministère des Finances, de l'Économie et de l'Industrie (01/01/2006)

**Abattements**

La donation à un enfant bénéficie d'un **abattement de 50 000 euros**.

Chaque parent peut donner jusqu'à 50 000 euros par enfant sans avoir de droits de donation à payer. Un couple peut donc transmettre à un enfant 100 000 euros sans frais.

La donation peut s'effectuer **en une seule ou en plusieurs fois**.

Si l'abattement n'a pas été utilisé en totalité lors d'une première donation, vous pouvez utiliser le solde d'abattement encore disponible et vous n'aurez pas de droits à payer dans la limite de l'abattement.

Pour les **donations effectuées après le 1er janvier 2006**, vous bénéficiez de cet abattement **par période de 6 ans**. Au bout de 6 ans, un nouvel abattement de 50 000 euros s'applique pour une nouvelle période de 6 ans.

**Calcul des droits**

Si la donation aux enfants, est supérieure à l'abattement, le surplus est imposé selon le barème suivant :

Fraction de part nette taxable après abattement	BAREME APPLICABLE
N'excédant pas 7 600 €	5 %
Entre 7 600 € et 11 400 €	10 %
Entre 11 400 € et 15 000 €	15 %
Entre 15 000 € et 520 000 €	20 %
Entre 520 000 € et 850 000 €	30 %
Entre 850 000 € et 1 700 000 €	35 %
Au-delà de 1 700 000 €	40 %

**Réduction de droits**

Les donations bénéficient d'une réduction en fonction de l'âge du donateur (celui qui donne).

Des règles différentes s'appliquent en fonction de la nature des droits donnés : nue-propiété, usufruit ou pleine propriété.

**Donations consenties en nue-propiété**

Les donations en nue propriété bénéficient d'un taux de réduction de :

- 35 % lorsque le donateur a moins de 70 ans
- 10 % lorsque le donateur a 70 ans révolus et moins de 80 ans

Les donations consenties par un donataire de plus de 80 ans n'ont droit à aucune réduction.

**Les donations consenties en pleine propriété et les donations d'usufruit**

Les donations en pleine propriété ou les donations d'usufruit bénéficient d'une réduction de droits de :

- 50 % si le donateur a moins de 70 ans
- 30 % s'il est âgé de plus de 70 ans et de moins de 80 ans

Les donations consenties par un donataire de plus de 80 ans n'ont droit à aucune réduction.

**Valeur des biens donnés en nue-propriété et en usufruit**

Le barème légal applicable depuis le 1er janvier 2004 vous permet de les évaluer :

Age de l'usufruitier	Valeur de l'usufruit	Valeur de la nue-propriété
Moins de 21 ans révolus	90 %	10 %
De 21 ans à 30 ans	80 %	20 %
De 31 ans à 40 ans	70 %	30 %
De 41 ans à 50 ans	60 %	40 %
De 51 ans à 60 ans	50 %	50 %
De 61 ans à 70 ans	40 %	60 %
De 71 ans à 80 ans	30 %	70 %
De 81 ans à 90 ans	20 %	80 %
A partir de 91 ans	10 %	90 %

Source : Ministère des Finances, de l'Économie et de l'Industrie  
01/01/2004

Annexe 1 à rendre avec la copie

Droits de mutation à titre gratuit

Examen ou concours : \_\_\_\_\_ Série\* : \_\_\_\_\_  
 Spécialité/option : \_\_\_\_\_  
 Repère de l'épreuve : \_\_\_\_\_  
 Épreuve/sous-épreuve : \_\_\_\_\_  
 (Préciser, s'il y a lieu, le sujet choisi)

Numérotez chaque page (dans le cadre en bas de la page) et placez les feuilles intercalaires dans le bon sens.

	Monsieur		Madame	
	Base	Montant	Base	Montant
Valeur totale du bien				
Donation de				
Valeur de la donation en €				
Abattement				
Base taxable				
Fraction de part nette taxable				
< 7 600 €				
>= 7 600 € et < 11 400 €				
>= 11 400 € et < 15 000 €				
>= 15 000 € et < 520 000 €				
Montant brut des droits				
Réduction				
Montant net des droits à régler				

**Total des droits de mutation à titre gratuit à régler :** \_\_\_\_\_