

CORRIGE

Ces éléments de correction n'ont qu'une valeur indicative. Ils ne peuvent en aucun cas engager la responsabilité des autorités académiques, chaque jury est souverain.

MENTION COMPLÉMENTAIRE

SERVICES FINANCIERS

SESSION 2007

**E3 – ENVIRONNEMENT ÉCONOMIQUE ET
JURIDIQUE DES SERVICES**

CORRIGÉ

Durée : 3 heures

Coefficient : 2

Le réseau bancaire dans lequel vous travaillez a décidé de lancer une campagne publicitaire sur le thème : « Epargnez 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. 13 pts

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

C.303 Identifier la répartition des revenus entre les acteurs économiques de l'épargne et du crédit.

S.305 La consommation, l'épargne et leurs déterminants.

1.1 Définissez la notion d'épargne pour un ménage. 1 pt

C'est la part du revenu disponible qui n'est pas consacrée à la consommation.

1.2 Donnez la formule de calcul du taux d'épargne des ménages. 1 pt

*Epargne/revenu disponible*100.*

1.3 Justifiez l'évolution du taux de l'épargne par rapport aux dépenses de consommation de 1999 à 2005. 2 pts

En ce qui concerne l'évolution du taux de l'épargne, après la baisse des années 1999 et 2000, une augmentation sensible de plus de 1 % se produit entre 2000 et 2002.

Une baisse s'amorce ensuite quasiment régulièrement de 1 % qui fait retomber l'épargne à son niveau de 2000.

Dans le même temps, depuis 2000, on peut constater une baisse constante des dépenses de consommation.

On constate que malgré la baisse du pouvoir d'achat, les Français continuent à épargner tout en réduisant leurs dépenses de consommation.

1.4 Analysez l'évolution de l'épargne financière et de l'investissement immobilier entre 2003 et 2005. 3 pts

Alors que le taux de l'investissement immobilier ne cesse de progresser, le taux d'épargne financier ne cesse de diminuer.

t

L'investissement immobilier est le placement privilégié des français ; il présente plus de sécurité que le placement financier.

En effet, cette évolution peut s'expliquer par le taux d'intérêt intéressant face aux placements financiers qui paraissent plus aléatoires même si on observe un accès plus important à la bourse du fait du développement d'internet.

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. **4 pts**

Sur les 140 milliards d'euros investis en 2005 par les français dans les placements financiers, peu de changements apparaissent dans la répartition entre les différents produits.

L'épargne sous forme d'assurance-vie connaît également un certain succès pour assurer un capital aux enfants. Près de la moitié de cette épargne est drainée vers l'assurance-vie même si son rendement à la baisse se confirme.

Cependant, les craintes des Français vis-à-vis de certains risques tels que la baisse de revenus à la retraite ou la diminution des remboursements maladie maintiennent ce type de placement.

Par ailleurs, les ménages ont conservé l'habitude de placer près de l'autre moitié de leur épargne en dépôts bancaires, qui leur assure une certaine sécurité par rapport aux placements en actions.

Les placements financiers semblent regagner la confiance des ménages en 2005.

Les quelques autres placements tels que OPCVM et titres divers représentent une part infime de l'épargne financière des ménages (soit environ 2 %)

1.6 Proposez une explication pour l'expression « demande intermédiée d'actions ». **2 pts**

En 2005, les ménages confient à nouveau à leurs banques les placements en titres. Ainsi, elles remplissent leur rôle d'intermédiaires pour les opérations boursières.

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

À partir du document 4 « La qualité de service : un défi pour l'agence » et de vos connaissances : **7 pts**

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.** **2 pts**

La recherche de la qualité pour un service financier est nécessaire pour permettre une totale satisfaction quantitative et qualitative de la clientèle.

De plus, les services financiers doivent faire face, par une meilleure approche de la qualité, à une concurrence accrue.

- **La notion de certification ISO.** **1 pt**

La certification ISO est un ensemble de processus regroupant des normes, mis en place dans un ou plusieurs services de l'entreprise, visant à obtenir la maîtrise de la qualité.

- **L'identification des problèmes de non-qualité (au moins quatre) relatifs à la relation client.** 2 pts

- *les réclamations ;*
- *les temps d'attente ;*
- *les erreurs ;*
- *la qualification du personnel*

- **Les moyens (au moins quatre) possibles pour améliorer la qualité.** 2 pts

- *la formation du personnel ;*
- *la rémunération en fonction des résultats ;*
- *l'utilisation rationnelle des compétences du personnel ;*
- *la mise en place de procédure : traitement des réclamations... ;*
- *l'introduction de nouvelles technologies ;*
- *l'amélioration de l'accueil physique et matériel.*

→ **accepter toute réponse cohérente.**

- **activités** : application des lois et règlements au secteur financier
- **compétences** : C311 : identifier les caractéristiques des établissements financiers et d'assurances
- **savoirs** : le cadre juridique S.311

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 :

3 pts

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 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 professionnel. Vous devez rencontrer Mme Durand pour lui transmettre la réponse du directeur de la banque.

2.1 Justifiez la réponse du banquier à Mme Durand.

Le banquier a refusé d'accéder à sa demande car celui-ci n'a pas le droit de communiquer le solde d'un compte à un tiers, même s'il s'agit du conjoint, sauf s'il a procuration.

Le secret bancaire protège la clientèle de la divulgation d'informations recueillies par le banquier dans l'accomplissement des opérations de clientèle. Il peut être levé dans certaines circonstances.

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.

Le banquier peut lever le secret bancaire car M. Durand est décédé. Il applique le principe de la continuation de la personne du défunt.

Mais les héritiers doivent fournir la preuve de leur qualité (certificat d'hérédité ou toute pièce attestant de leur qualité).

2.3 Donnez quatre situations de limite du secret bancaire :

- *réquisition judiciaire ou des douanes,*
- *saisie-arrêt ou avis à tiers détenteur,*
- *surendettement,*
- *réquisition fiscale,*
- *soupçon de blanchiment.*

Ces situations de limite du secret bancaire se situent soit à l'égard des relations commerciales, soit à l'égard des relations avec les administrations.

Autres éléments acceptés :

- incident de paiement rejeté faute de provision,
- photocopie de recto de chèque à la demande du tireur,
- communication des avoirs dans le cas de saisie-attribution (sauf coffre),
- communication du montant du compte dans cas de pensions alimentaires et injonctions de payer à l'autorité compétente,
- fisc : a un droit de communication des comptes d'un contribuable et membres de sa famille durant 6 ans ou ouvertures de comptes ou revenus de comptes encaissés ou avoirs du défunt ou titres au porteur ou bons de caisse (sauf si anonymat demandé)
- douanes : tout document et ouverture de coffre,
- justice pénale,
- Banque de France pour interdit de chèque et crédits professionnels d'un certain montant,
- CNIL.

Situation n°2 :

4 pts

C.363 – appliquer les procédures en cas d'incident

S.367 – procédure de lutte contre la fausse monnaie contre le blanchiment

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.

2.4 Donnez une définition de la notion de blanchiment.

1 pt

Le blanchiment est la dissimulation ou la transformation d'argent illicite ou frauduleux en argent licite.

2.5 Précisez les trois principales origines des opérations de blanchiment.

0,75 pt

- trafic de stupéfiants,
- activité criminelle organisée,
- produits de corruption,
- fraudes diverses.

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

0,75 pt

- organismes d'assurance,
- notaires,
- experts comptables,
- commissaires aux comptes, commissaires priseurs,
- conseillers en gestion du patrimoine.

2.7 Rappelez les montants à partir desquels les professionnels concernés doivent établir une déclaration de soupçon.

0,5 pt

8 000 euros.

2.8 Indiquez le sigle et la signification de la cellule de renseignement financier du ministère des finances, chargé 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.

1pt

TRACFIN : Traitement du renseignement et action contre les circuits financiers clandestins.

Art. L561-1 – L562-2 L563-1 à L563-3 du code monétaire et financier.

Le banquier est tenu de faire une déclaration auprès du TRACFIN des sommes ou opérations qu'il estime susceptible provenir d'un trafic.

Si le banquier ne remplit pas cette obligation, il risque d'engager sa responsabilité civile et/ou pénale.

Situation n°3 :

4 pts

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.

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

Les clients ont acheté un bien immobilier pour lesquels ils ont contracté un emprunt. Actuellement, il leur reste, durant trois années, 40 % à rembourser sur l'emprunt de leur maison.

La garantie demandée par la banque est l'hypothèque. Il s'agit d'une sûreté réelle constituée par cette maison et affectée au paiement de la dette de M. et Mme Albert.

Deux cas à identifier :

- Vente de l'immeuble :

Les époux Albert sont donc propriétaires du bien mais la maison ne peut être vendue que si le débiteur rembourse le capital restant dû.

- Non-paiement de l'emprunt :

L'hypothèque confère au créancier des droits (de préférence et de suite). En cas de défaillance définitive des emprunteurs, le créancier peut faire vendre la maison par voie judiciaire afin de recouvrer les sommes restant dues au titre du prêt qu'il a initialement octroyé.

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 nouveau crédit. Vous listez les garanties éventuelles qu'ils peuvent proposer en fonction de leur situation patrimoniale.

2.10 Présentez ces différentes garanties, selon leur classification juridique. 2 pts

- *Sûretés réelles : bien immobilier appartenant à l'emprunteur*

- *bien mobilier : gage sur la voiture (sans dépossession),*
- *bien immobilier : hypothèque de 2^e rang sur leur maison.*

- *Sûretés personnelles : font intervenir une caution en cas de défaillance de l'emprunteur, outre le propre engagement de l'emprunteur*

- *tiers : cautionnement simple ou cautionnement solidaire,*
- *souscription d'un contrat d'assurance.*

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

2.11 Listez les conditions juridiques permettant de pouvoir bénéficier de contrat de crédit. 1 pt

*Existence d'un bien immobilier (résidence principale),
En partie remboursée (financé à l'aide d'un crédit),
Garanti par une hypothèque.*

2.12 Précisez le montant maximum du prêt qui peut être accordé dans ce cadre. Justifiez votre réponse. Indiquez les conséquences, pour vos clients, des risques encourus en cas d'utilisation excessive de ce crédit hypothécaire rechargeable. 1 pt

Montant du crédit : 180 000 euros

Remboursement actuel : 60 % : 108 000 euros

Montant maximum du prêt hypothécaire rechargeable : 108 000 euros

Le crédit ne peut être supérieur à la somme remboursée.

Le client dispose de revenus relativement faibles. Il peut être tenté par une utilisation permanente du plafond de ce crédit. D'où un risque d'échéances impayées ou de surendettement. Ordonnance n° 2006-346 du 23/03/2006 – JO du 24/03/2006 (art.34 et suivants)

Situation n°4 :

9 pts

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.

2.13 Expliquez brièvement la différence entre donation et succession et indiquez pourquoi une donation est plus intéressante fiscalement qu'une succession. 3 pts

Une donation se fait de son vivant alors qu'une succession intervient au moment du décès.

Pour une donation, il y a des réductions :

- de droits en fonction de l'âge ;
- possibilité de minorer la base imposable par un démembrement du droit de propriété ;
- possibilité pour les patrimoines importants d'aménager dans le temps la transmission du patrimoine (tous les 6 ans sans payer de droit ou des droits réduits).

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.

2.14 Calculez les droits de mutation à titre gratuit en complétant l'annexe 1 à rendre avec votre copie. 3 pts

Droits de mutation à titre gratuit							
Valeur totale du bien	180000						
Donation de	Monsieur			Madame			
Valeur de la donation en €	0.5 pt	90000			90000		
Abattement	0.5 pt	50000			50000		
Base taxable	0.5 pt	40000			40000		
Fraction de part nette taxable		Base	Taux	Montant	Base	Taux	Montant
< 7600 €		7 600	5	380	7 600	5	380
≥ 7600 € et < 11400 €		3 800	10	380	3 800	10	380
≥ 11400 € et < 15000 €		3 600	15	540	3 600	15	540
≥ 15 000 € et < 520000 €		25 000	20	5 000	25 000	20	5 000
Montant brut des droits	0.5 pt	6 300			6 300		
Réduction	0.5 pt	3 150			3 150		
Montant net des droits à régler		3 150			3 150		
Total des droits de mutation à titre gratuit à régler							
	0.5 pt	6 300					

2.15 Précisez si les droits de mutation à titre gratuit constituent un impôt proportionnel ou un impôt progressif. 1 pt

C'est un impôt progressif.

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

2.16 Indiquez le mode de transmission dans ce cas. Donnez la valeur fiscale du bien transmis. 2 pts

Ils doivent transmettre la nue-propriété et conserver l'usufruit.

Age : 62 ans valeur de la nue-propriété = 180 000 x 60 % soit 108 000 €