



SCÉRÉN

SERVICES CULTURE ÉDITIONS
RESSOURCES POUR
L'ÉDUCATION NATIONALE

**Ce document a été numérisé par le CRDP de Nancy pour la
Base Nationale des Sujets d'Examens de l'enseignement professionnel**

Ce fichier numérique ne peut être reproduit, représenté, adapté ou traduit sans autorisation.

MENTION COMPLÉMENTAIRE

SERVICES FINANCIERS

SESSION 2010

**E3 – ENVIRONNEMENT ÉCONOMIQUE
ET JURIDIQUE DES SERVICES ¹**

SUJET

Durée : 3 heures

Coefficient : 2

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

*Ce sujet comporte 12 pages numérotées de 1/12 à 12/12
Assurez-vous qu'il est complet dès qu'il vous est remis.*

1^{ère} partie : économie générale (14 points)

Vous êtes chargé de clientèle dans une agence bancaire. Dans cette période où l'on parle de réforme des retraites, votre responsable vous demande d'analyser des documents économiques afin d'étudier le marché des « seniors ».

À partir des documents 1 à 4 et de vos connaissances, répondez aux questions suivantes.

- 1.1. Décrivez l'évolution démographique prévue par l'INSEE.**
- 1.2. Énoncez et justifiez la principale conséquence de cette évolution sur le financement des retraites.**
- 1.3. Citez les systèmes de retraite qui existent en France et expliquez leur fonctionnement.**
- 1.4. Indiquez quatre mesures qui peuvent être prises par l'État afin d'assurer le financement des retraites.**
- 1.5. Indiquez les mesures complémentaires que peuvent prendre les actifs pour améliorer leur retraite.**
- 1.6. Dans un développement structuré, commentez l'évolution du patrimoine des ménages et expliquez sa composition en fonction de l'âge.**

2^{ème} partie : économie d'entreprise (6 points)

Il est prévu de réorganiser l'agence, avec réaffectation des guichets à des tâches commerciales. Votre directeur vous demande d'exploiter la documentation dans l'objectif de sensibiliser l'ensemble du personnel au fonctionnement futur de l'agence.

À partir du document 5 et de vos connaissances :

- 1.7. Précisez ce qu'est l'approche « multicanal ».**
- 1.8. Citez trois exemples de canaux de distribution utilisés dans le secteur bancaire.**
- 1.9. Donnez trois avantages et trois inconvénients liés à la multiplication des canaux d'échanges entre la banque et ses clients. Vous présenterez votre réponse au moyen d'un tableau.**
- 1.10. Expliquez l'intérêt pour une agence de conserver une relation de face à face avec sa clientèle.**

Chargé(e) d'accueil dans une agence de la Banque Mutualiste de France d'une petite ville, vous êtes sollicité(e) pour répondre aux questions juridiques des clients.

À partir de vos connaissances et à l'aide des documents 6 et 7, vous menez les activités suivantes.

Monsieur et Madame NICOLAS sont mariés sous le régime légal de la communauté et réalisent les démarches pour devenir propriétaires de leur résidence principale. Ils ont trouvé un appartement correspondant à leurs besoins mais leur apport personnel est insuffisant. Ils sollicitent la banque pour l'obtention d'un prêt bancaire.

- 2.1. Citez les mesures mises en place par le législateur destinées à protéger le souscripteur d'un emprunt immobilier.**
- 2.2. Listez les garanties susceptibles d'être prises dans ce cadre.**
- 2.3. Indiquez les caractéristiques du régime matrimonial de Monsieur et Madame NICOLAS.**

Madame PAULIN, 65 ans, a reçu, il y a une semaine, la visite, à son domicile d'un démarcheur d'un établissement financier. Elle a signé un contrat d'assurance vie et maintenant, le regrette.

- 2.4. Précisez à Madame PAULIN si elle peut revenir sur son engagement. Justifiez votre réponse.**

Madame PAULIN, qui a de plus en plus de difficulté pour se déplacer, envisage de donner une procuration à sa voisine sur tous ses comptes.

- 2.5. Indiquez les conséquences juridiques de cette procuration pour Madame PAULIN.**

Mademoiselle Adrienne FONTAINE a reçu, lors de l'ouverture de son compte, une convention de compte de dépôt (document 6). Certaines clauses de cette convention lui semblent abusives. Elle vous soumet cette convention.

- 2.6. Donnez la définition d'une clause abusive.**
- 2.7. Au regard de la recommandation relative aux conventions de compte de dépôt, (document 7), relevez parmi les articles de la convention (document 6) un article comportant une clause abusive. Justifiez.**
- 2.8. Indiquez la conséquence juridique du caractère abusif d'une clause.**

Monsieur et Madame DUPONT vous communiquent les renseignements relatifs à leur situation personnelle (**document 8**) et vous demandent de les aider dans l'établissement de leur déclaration de revenus 2009. Pour vous aider, vous disposez des **documents 8, 9 et 10** et des **annexes A et B** (à rendre avec votre copie).

- 3.1. Précisez le nombre de déclarations que le couple a dû remplir lors de la déclaration des revenus de 2008. Justifier votre réponse.**
- 3.2. Calculez l'impôt brut (avant les réductions et crédits d'impôt) de la famille DUPONT au titre des revenus de 2009 en complétant l'annexe A (à rendre avec la copie).**
- 3.3. Calculez le montant de l'impôt net à payer ou de la restitution (après réductions et crédits d'impôt) en complétant l'annexe B (à rendre avec la copie).**

BNSE réseau SCERUN

Évolution de la population totale par groupe d'âges

Champ : France
Source : Insee

Année	Population au 1er janvier (en milliers)	Proportion (en %)			
		Moins de 20 ans	De 20 à 64 ans	65 ans ou plus	75 ans ou plus
2008 (p)	63 936,90	24,9	58,7	16,4	8,5
2020	64 984,00	23,7	56,2	20,1	9,1
2050	69 961,00	21,9	51,9	26,2	15,6

(p) résultats provisoires

DOCUMENT 2

Dépenses de retraite et besoin de financement

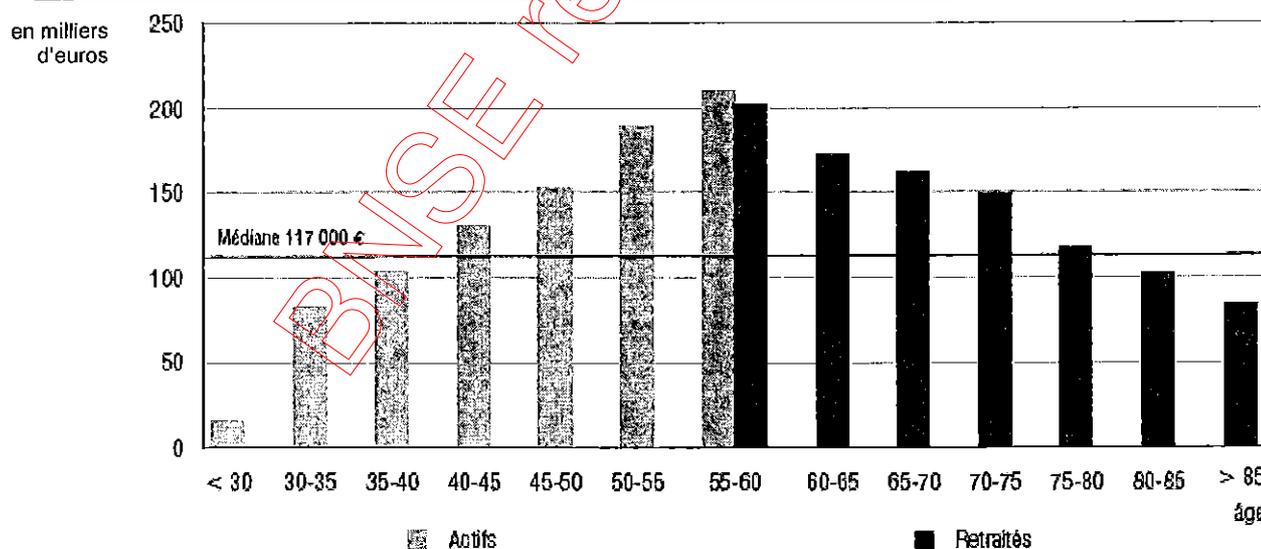
	En % du PIB		
	2007	2020	2050
Dépenses de retraite	13,3	14,1	14,7
Recettes de retraite	13,0	13,1	13,0
Besoin de financement	-0,3	-1,0	-1,7

CONSEIL D'ORIENTATION DES RETRAITES

Séance plénière du 22/10/2008 - Compléments à la réflexion du Conseil sur les droits familiaux

DOCUMENT 3

Patrimoine global médian selon l'âge de la personne de référence du ménage



source : INSEE, enquête patrimoine 2004,
montants recalés sur la Comptabilité nationale

Le patrimoine des retraités et des actifs

Selon la théorie du cycle de vie, un ménage aurait tendance à consommer plutôt qu'à épargner, voire à s'endetter au début de sa vie puis à épargner pour ses vieux jours.

La retraite arrivée, le ménage désépargnerait.

Les motifs d'épargne sont toutefois très divers : épargne de précaution pour se prémunir contre les aléas de la vie, en particulier professionnels, souhait de transmettre un patrimoine à ses descendants, etc.

La mesure des patrimoines en fonction de l'âge est relativement conforme au schéma du cycle de vie : le patrimoine moyen par classe d'âge croît chez les actifs jusqu'à la soixantaine. Il décroît chez les retraités, dès 55 ans, mais le patrimoine des plus âgés est loin d'être nul puisqu'il reste supérieur à celui des jeunes actuellement en début de vie active. Ainsi, malgré ce profil décroissant du patrimoine en fonction de l'âge en deuxième partie du cycle de vie, le patrimoine des retraités est plus élevé que celui des actifs à tous les niveaux de la distribution, mais surtout en bas. En 2004, les 10% de retraités les moins riches ont un patrimoine inférieur à 2 200 € tandis que le seuil correspondant chez les actifs est de 820 € seulement. Le patrimoine médian des retraités s'élève à environ 109 000 €, tandis que celui des actifs est de l'ordre de 100 000 € [...]. Près de trois ménages de retraités sur quatre sont propriétaires de leur résidence principale, pour un peu plus d'un ménage sur deux en moyenne. Ils sont aussi plus fréquemment propriétaires d'autres biens immobiliers que les actifs. Corrélativement, les retraités détiennent moins souvent des produits d'épargne-logement. En revanche les retraités détiennent aussi fréquemment des valeurs mobilières que les actifs.

Source : INSEE – 7 juin 2006

DOCUMENT 5

Le multicanal dans la relation bancaire

Services financiers : transactionnel et relationnel

La banque de détail et ses clients

Devenues des opérateurs globaux lorsqu'elles interviennent sur les marchés financiers, les banques n'en restent pas moins fortement territorialisées lorsqu'elles ont affaire aux particuliers, même si la notion de proximité bancaire évolue avec l'émergence de la « banque directe ».

Même dans une Europe en voie d'intégration, le secteur reste fortement marqué par un enracinement national et local. Par ailleurs, et comme la plupart des entreprises, les banques se sont converties à la gestion de la relation-client. Celle-ci passe par les canaux de distribution traditionnels du secteur bancaire (les agences) et par d'autres canaux qui se diversifient pour faire place aux relations et transactions « en ligne », dans le cadre d'une approche d'optimisation dite « multicanal ». L'enjeu est alors de délivrer le bon produit pour le bon client, par le bon canal de manière à combiner satisfaction du client et optimisation économique de la relation.

Mais en dépit des innovations, l'agence devrait demeurer au cœur du dispositif de la banque de réseau, sous des formes nouvelles et diversifiées.

Multicanal

L'approche « multicanal » consiste précisément dans la multiplication, la diversification, l'intégration et l'optimisation des canaux d'échanges entre la banque et ses clients. Les échanges purement transactionnels (obtenir du cash, consulter un compte, effectuer un virement, acheter un produit banalisé...) peuvent être assurés par les clients eux-mêmes, via des automates ou Internet. Les échanges vraiment « relationnels » (conseil, vente de produits et services plus sophistiqués) s'effectuent en agence, par téléphone ou par courrier. L'optimisation doit être entendue à la fois du point de vue du client (le canal le plus pertinent pour le meilleur service) et du point de vue de la banque (optimisation du rapport coût/valeur de chaque type de relation). Il faut néanmoins que le client puisse élire lui-même le canal qui lui convient pour une opération donnée. Tout cela, en tenant compte des problèmes de sécurité : la multiplication des canaux d'accès, notamment l'Internet relativement vulnérable, multiplie aussi les risques d'intrusion et de fraude.

Du côté du back office¹, le multicanal requiert des systèmes d'information intégrés, conçus autour du client, point nodal entre deux univers que tout semble opposer : l'univers relationnel du front office² de plus en plus personnalisé et l'univers transactionnel du back office en voie d'industrialisation massive. Sur le plan organisationnel et technique, le CRM (Customer Relationship Management, gestion de la relation client) est l'instrument de l'intégration dans la durée. Là encore, les évolutions sont loin d'être achevées : l'adoption massive des autres canaux de la relation bancaire tend déjà à transformer le rôle et l'aspect de l'agence. À terme il pourrait aussi conduire à en réduire le nombre.

<http://www.irepp.com/>

¹ back office : base arrière

² front office : base avant

CONVENTION DE COMPTE DE DÉPÔT

CONDITIONS GÉNÉRALES (Extraits)

La présente convention a pour objet de fixer les conditions de fonctionnement du compte de dépôt et de préciser les droits et obligations du Client et de la Banque. D'une façon générale, le compte produira les effets juridiques et usuels attachés à la transformation de toutes les opérations en simples articles de débit et de crédit, générateurs d'un solde immédiatement disponible.

ARTICLE 1 – OUVERTURE DU COMPTE

1.1 - Conditions d'ouverture

Lors de la demande d'ouverture du compte, le Client présente à la Banque, tenue de vérifier son identité et son domicile, une pièce d'identité officielle comportant une photographie récente et une justification de domicile. Le Client apporte à la Banque toute justification quant à son activité professionnelle (profession, employeur) et sa situation financière (sources de revenus, charges et endettement). Le Client dépose un spécimen de sa signature.[...]

ARTICLE 2 – PROCURATION

Le Client peut donner à une ou plusieurs personnes une procuration [...].

Le mandataire dépose un spécimen de signature et justifie de son identité et de son domicile dans les mêmes conditions que le Client. [...].

ARTICLE 3 – FONCTIONNEMENT DU COMPTE DE DÉPÔT

Le compte enregistre toutes les opérations de dépôt effectuées par le Client ou par des tiers en faveur de ce dernier, ainsi que les opérations de paiement et de retrait initiées par le Client ou son mandataire habilité. À ce titre, le Client peut demander la délivrance de moyens de paiement et/ou de retrait (chèquiers, cartes). Cette délivrance de moyens de paiement est subordonnée à l'agrément de la Banque ainsi qu'à l'absence d'inscription du Client au fichier des personnes interdites d'émettre des chèques, tenu par la Banque de France ou au fichier des cartes bancaires géré par la Banque de France. [...].

3.1 - Les opérations de dépôt

Les opérations de dépôt sont effectuées par :

3.1.1. des remises de chèques endossés à l'ordre de la Banque [...].

3.1.2. des versements d'espèces

Chaque versement d'espèces au guichet donne lieu à la remise d'un reçu au Client. Dans le cas d'un versement par l'intermédiaire d'un guichet automatique, le ticket éventuellement délivré au Client pour mémoire ne vaut pas preuve de la matérialité du dépôt et du montant allégué. Le compte du Client sera crédité du montant reconnu dans le procès-verbal établi postérieurement par la Banque lors des opérations d'inventaire et les écritures comptables corrélatives [...].

ARTICLE 6 – CHÈQUES ET LÉGISLATION RELATIVE AUX CHÈQUES SANS PROVISION

6.1 - Délivrance des formules de chèques

La Banque remet au Client à la demande de celui-ci des formules de chèques après avoir vérifié en consultant le fichier tenu par la Banque de France, que le Client ne fait pas l'objet d'une interdiction d'émettre des chèques. Toutefois, la Banque est fondée sans motiver sa décision à ne pas délivrer de chéquier au Client même si ce dernier ne figure pas dans la liste des personnes interdites d'émettre des chèques. [...].

ARTICLE 11 – DURÉE DE LA CONVENTION – CLÔTURE DU COMPTE

11.1 - Clôture demandée par le Client

La convention de compte de dépôt est conclue pour une durée indéterminée. Le Client peut résilier celle-ci sans préavis et demander ainsi par écrit par lettre recommandée avec accusé de réception ou au guichet teneur du compte la clôture de son compte en remboursant immédiatement, le cas échéant, toutes les sommes dues en principal, intérêts, frais et accessoires. [...].

11.2 - Clôture décidée par la Banque

La clôture du compte peut intervenir à l'initiative de la Banque après expiration d'un délai de préavis de quarante cinq jours. Pendant ce délai de préavis, la Banque assure le service de caisse dans la limite du solde disponible. Toutefois, la Banque est dispensée de respecter ce délai de préavis et peut procéder immédiatement à la clôture du compte en cas de comportement gravement répréhensible du Client [...].

**Recommandation n° 05-02 de la Commission des Clauses Abusives
relative aux conventions de compte de dépôt**

La Commission des clauses abusives,

Vu les dispositions du Code civil, notamment les articles 1915 et suivants et 1984 et suivants ;

Vu les dispositions du Code de la consommation, notamment les articles L. 132-1 à L.132-5 ;

Vu les dispositions du Code monétaire et financier, notamment les articles L. 312-1, L. 312-1-1, L. 312-1-3, L. 312-1-4 ; (...)

Entendu les représentants des professionnels concernés ; (...)

Considérant que les documents contractuels d'ouverture de compte de dépôt, proposés par certains établissements de crédit, contiennent des clauses dont le caractère abusif au sens de l'article L 132-1 du Code de la consommation peut être relevé ; (...)

Recommande que soient éliminées des conventions de compte de dépôt souscrites par des consommateurs ou non professionnels, les clauses ayant pour objet ou pour effet : (...)

2 - D'étendre automatiquement, sauf précision contraire du client, la procuration donnée sur un compte à tous les comptes détenus par le titulaire auprès de l'établissement de crédit ; (...)

3 - D'accorder à l'établissement de crédit le droit de refuser la remise de chéquier, sans motiver sa décision ; (...)

4 - De faire supporter par le client les conséquences financières et les sanctions contractuelles de tous incidents de fonctionnement du compte, sans réserver les cas d'erreur ou de faute de l'établissement de crédit ; (...)

7 - De prévoir que le montant du dépôt à un guichet automatique sera fixé exclusivement par l'inventaire de l'établissement de crédit, sans laisser au client la possibilité de rapporter la preuve de la véracité des mentions du ticket de dépôt ; (...)

10 - D'autoriser l'établissement de crédit à compenser les différents comptes du client, si la compensation fait perdre des avantages au client sans proportion avec les frais ou les sanctions qu'elle lui évite ; (...)

*extrait du BO CCRF du 20/09/2005
www.dgccrf.bercy.gouv.fr*

Données sur la famille DUPONT

Fiche de renseignements		
Identité	Monsieur	Madame
	DUPONT Bernard	DUPONT, née GAROTI Nathalie
Adresse	07 route d'Heureux 69 800 Saint Priest (France)	
Date et lieu de naissance	23/04/1968 à Lyon (69)	01/07/1962 à Unieux (42)
Profession	Enseignant	Gestionnaire de patrimoine
Situation familiale	<p>Mariés depuis le 01/07/2008 Quatre enfants :</p> <p>Maud, 5 ans, fréquente l'école communale Joseph, 14 ans, collégien Eléonore, 17 ans, élève en classe de première ES (Lyon) Pierre, 20 ans, en formation supérieure (a demandé le rattachement au foyer fiscal de ses parents)</p>	
Patrimoine immobilier	<p>Une maison achetée le 01 octobre 2003 (valeur estimée : 350 000 €) Financée par un emprunt de 150 000 € souscrit le 1^{er} octobre 2003 Un appartement à la montagne de deux pièces estimé à 160 000 €</p>	
Revenus annuels	<p>Monsieur : Salaire mensuel : 2 800 €</p>	<p>Madame :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Salaire perçu au premier semestre : 15 000 € • Salaire au deuxième semestre : 20 000 €
Divers	<p>Don à un parti politique : 1 000 € Cotisations syndicales de Monsieur : 150 € Nourrice de Maud (extérieur du domicile familial) : 2 800 € Don à une association caritative : 400 €</p>	

Barème de calcul de l'impôt sur le revenu

Quotient familial QF = RNI/N *	Taux marginal d'imposition	Formule de l'impôt brut
Moins de 5 852 €	0%	0 €
De 5 853 € à 11 673 €	5,5%	$(RNI \times 0,055) - (321,86 \text{ €} \times N)$
De 11 673 € à 25 926 €	14 %	$(RNI \times 0,14) - (1 314,07 \text{ €} \times N)$
De 25 927 € à 69 505 €	30 %	$(RNI \times 0,30) - (5 462,23 \text{ €} \times N)$
Plus de 67 505 €	40 %	$(RNI \times 0,40) - (12 412,73 \text{ €} \times N)$

* RNI = revenu net imposable et N = nombre de parts

Si votre impôt est inférieur à 862 €, vous bénéficiez d'une décote. Celle-ci est égale à la différence entre 431 € et la moitié du montant de votre impôt.

Remarque : l'impôt n'est pas mis en recouvrement lorsqu'il est inférieur à 61 €.

Source : site internet du Ministère des Finances 2009

DOCUMENT 10

Réductions et crédits d'impôts

Dépenses ouvrant droit à déduction	Quotité	Observations
Réductions d'impôts		
Dons : Aux organismes d'aide aux personnes en difficulté Aux œuvres d'intérêt général ou d'utilité publique	75 %	Base limitée à 495 €
Frais d'étude d'enfants à charge		61 € par collégien, 153 € par lycéen, 183 € par étudiant
Intérêts des prêts à la consommation (prêts du 1/05/04 au 31/12/05)	25 %	Base limite à 600 €
Cotisations syndicales	66 %	Base : cotisations versées au cours de l'année Limite : 1 % des salaires.
Partis politiques	66 %	Limités à 20 % du revenu imposable
Crédits d'impôts		
Frais de garde d'enfants de moins de 7 ans (gardé à l'extérieur du domicile)	50 % du montant de la dépense de garde	Limité à 2 300 € par enfant (soit un crédit d'impôt maximal de 1 150 € par enfant)

Impôts.gouv.fr 2009