



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

MENTION COMPLÉMENTAIRE SERVICES FINANCIERS

- Session 2012 -

ÉPREUVE E2 - SERVICES FINANCIERS

SUJET

Durée : 4 heures

Coefficient : 3

Le sujet comporte 5 dossiers indépendants et 10 annexes :

- Dossier 1 : la gestion des comptes clients
- Dossier 2 : L'épargne boursière
- Dossier 3 : l'épargne bancaire
- Dossier 4 : le crédit
- Dossier 5 : Gestion de l'assurance et de la prévoyance

Ce sujet comporte 13 pages, assurez-vous qu'il soit complet dès qu'il vous est remis.

La clarté des raisonnements et la qualité de rédaction interviendront pour une part importante dans l'appréciation des copies.

L'usage de la calculatrice est autorisé (circulaire 99-186 du 16 novembre 1999)

Aucun document autorisé

Mention Complémentaire SERVICES FINANCIERS	Code :	Session 2012	SUJET
Épreuve : E2 Services financiers	Durée : 4 H	Coefficient : 3	Page 1/13

Vous êtes assistant(e) commercial(e) au Crédit Atlantique Bordelais à l'agence du Teich.

Aujourd'hui le 10 juin, vous êtes en rendez-vous avec vos clients M. et Mme Limoux ; afin de préparer l'entretien, votre supérieur vous a remis les documents suivants.

- annexe 1 : dossier client
- annexe 2 : note interne sur le taux d'endettement
- annexe 3.1 et 3.2 : document commercial ; Hospitalis, la Garantie Hospitalisation
- annexe 3.3 : document commercial ; Hospitalis, Tarification au 01/01/2012

À RENDRE AVEC LA COPIE :

- annexe A : caractéristiques actions / obligations
- annexe B : caractéristiques de livrets à vue
- annexe C : livrets proposés pour les enfants Limoux
- annexe D : état de l'endettement de M. et Mme Limoux
- annexe E : échéancier de crédit.

DOSSIER 1 – La gestion des comptes clients

13 points

Contexte

Le fils de vos clients, Théophile, vient d'obtenir un CDI. Il est indépendant fiscalement et envisage de s'installer avec sa petite amie Léa. Pour gérer les dépenses communes, le couple souhaite ouvrir un compte.

- 1.1. Préciser la nature du compte à ouvrir.
- 1.2. Dresser la liste des documents à fournir par Théophile et Léa. Détailler quels sont les documents obligatoires et ceux qui ont un intérêt commercial pour la banque.
- 1.3. Identifier et préciser la nature des responsabilités qui vont leur incomber.
- 1.4. Concernant l'intitulé du compte, préciser les caractéristiques des deux appellations suivantes : « M. ou Melle » et « M. et Melle ».

Le jeune couple désire obtenir un chéquier pour régler ses achats courants, Théophile s'interroge sur les problèmes qu'ils peuvent rencontrer en cas de rejet de chèque et sur l'interdit bancaire.

- 1.5. Rappeler à vos clients la définition d'un chèque.
- 1.6. Indiquer quelle est la vérification que vous devez effectuer avant la remise du chéquier et comment la faire.
- 1.7. Quelle est la règle à respecter par vos clients avant toute émission d'un chèque
- 1.8. En cas de rejet de chèque et de non régularisation, que risque le jeune couple ?
- 1.9. Quelles sont les possibilités de régularisation qui s'offrent à vos clients ?
- 1.10. Préciser quel est le montant maximal de frais pour un rejet d'un chèque d'un montant inférieur ou égal à 50 €.

Mention Complémentaire SERVICES FINANCIERS	Code :	Session 2012	SUJET
Épreuve : E2 Services financiers	Durée : 4 H	Coefficient : 3	Page 2/13

DOSSIER 2 – L'épargne boursière

12 points

M. et Mme Limoux viennent d'hériter d'une somme de 50 000 € qu'ils souhaitent placer en bourse. Ils vous posent plusieurs questions concernant les caractéristiques des actions et des obligations.

- 2.1. Compléter le tableau comparatif des caractéristiques des actions et des obligations (**annexe A à rendre avec votre copie**).
- 2.2. Expliquer à vos clients la différence entre une action au porteur et une action nominative.
- 2.3. Donner six informations qui doivent obligatoirement figurer sur l'ordre de bourse.
- 2.4. Citer quatre droits de l'actionnaire.

DOSSIER 3 – L'épargne bancaire

13 points

M. Limoux vient de vendre un bateau et sa remorque pour 12 500 €. Il souhaite placer cette somme.

- 3.1. Indiquer les quatre caractéristiques qui peuvent influencer le choix de placement de M. Limoux.
- 3.2. Il opte finalement pour un compte à vue. Décrivez les caractéristiques des trois livrets en remplissant le tableau **annexe B (à rendre avec votre copie)**.
- 3.3. Il souhaite donner 2 500 € à chacun de ses enfants. Indiquer les livrets réglementés qu'il pourra ouvrir à chacun. Justifier (en ventilant les 2 500 € de façon optimale) vos réponses, en remplissant l'**annexe C (à rendre avec la copie)**.
- 3.4. Expliquer à M. Limoux le système du calcul par quinzaine.
- 3.5. Indiquer ce que signifie : capitalisation annuelle des intérêts.

DOSSIER 4 – Le crédit

12 points

M. et Mme Limoux souhaitent vous interroger maintenant sur des questions relatives au crédit.

- 4.1. Avant tout, en vous aidant de l'annexe 1, établir leur état d'endettement en remplissant le tableau **annexe D (à joindre avec la copie)** en vous appuyant sur la note interne sur le taux d'endettement (annexe 2). Expliquer vos calculs.
- 4.2. Toujours à l'aide de la note interne, préciser le montant du reste à vivre minimum que vous calculez pour la famille Limoux.
- 4.3. M. et Mme Limoux veulent emprunter 14 000 € pour l'achat d'une moto. Calculer le montant des échéances dans le tableau **annexe E (à rendre avec votre copie)**. Le couple souhaite rembourser l'emprunt sur 24 mois. Indiquer :
 - leur endettement mensuel dans ce cas,
 - leur taux d'endettement,
 - s'il est possible de leur accorder un crédit sur 24 mois compte tenu de leur situation financière globale. Justifier votre réponse.
- 4.4. Indiquer ce que peut faire la banque pour se garantir du remboursement du prêt pour l'achat de cette moto ?

Mention Complémentaire SERVICES FINANCIERS	Code :	Session 2012	SUJET
Épreuve : E2 Services financiers	Durée : 4 H	Coefficient : 3	Page 3/13

DOSSIER 5 – Gestion de l'assurance et de la prévoyance 10 points

Contexte

M. et Mme Limoux souhaitent se protéger en cas d'hospitalisation. Ils possèdent une complémentaire santé mais certains frais restent à leur charge. Ils ont pris connaissance de la Garantie Hospitalisation de la CAB présentée dans les annexes 3.1 et 3.2

Répondre aux questions que vous pose M. Limoux qui serait l'assuré principal :

- 5.1. Quelle différence y a-t-il entre une complémentaire santé et une garantie hospitalisation ?
- 5.2. Puis-je utiliser librement les indemnités de la garantie hospitalisation ? Justifier votre réponse.
- 5.3. Ces indemnités sont-elles imposables ?
- 5.4. Devons-nous passer une visite médicale ? Pourquoi ?
- 5.5. Si je suis malade le mois prochain, la garantie va-t-elle fonctionner ?

Vous leur remettez la tarification au 01/01/2012 (annexe 3.3). Les options B et C intéressent le couple. Pour les deux enfants mineurs, l'option A est également envisageable. Ils disposent d'un budget annuel global de 500 €.

- 5.6. Établir une proposition, en indiquant les options choisies et les cotisations annuelles.
- 5.7. À partir de la formule retenue, M. Limoux vous demande quelle indemnité Mme Limoux recevra :
 - Si elle est hospitalisée 15 jours suite à une agression ?
 - Si elle est hospitalisée 15 jours suite à une maladie ?

Mention Complémentaire SERVICES FINANCIERS	Code :	Session 2012	SUJET
Épreuve : E2 Services financiers	Durée : 4 H	Coefficient : 3	Page 4/13

CAB
Agence du Teich

Numéro de compte : 00451 985214189

Date d'entrée en relation : 01/02/2004

	M.	Mme
IDENTITÉ		
Nom	Limoux	Limoux
Nom de jeune fille		Pedemay
Prénom(s)	Lionel, Jean	Muriel, Marie
Date de naissance	17/02/1971	12/12/1973
lieu de naissance	Gaillac 81	Bordeaux 33
nationalité	française	française
situation de famille	mariage le 01/02/1991	mariage le 01/02/1991
régime matrimonial		
enfants	3 enfants : Théophile 20 ans Chloé 15 ans, Raphaël 10 ans	
DOMICILE		
Adresse	10 avenue de la forêt 33138 BLAGON	
statut logement	propriétaire	
téléphone	05.56.54.39.10 / 06.14.25.89.25	
SITUATION PROFESSIONNELLE		
Profession employeur	Technicien de maintenance SARL DORGELES ZI nord 33470 GUJAN MESTRAS 05.57.85.25.32	Assistante commerciale SA MAURE rue de la traverse 33000 BORDEAUX 05.57.76.74.85
date d'embauche	01/09/2002	01/11/2001
Salaire annuel	30 600 €	21 000 €
Taux d'imposition	1080 € / an	
Épargne	PEL ouvert le 25 janvier 2004 : 6 300 €	
Endettement	Crédit logement : reste 60 échéances à 890 €	

- États BDF au 22 avril

		Monsieur	Madame
État BDF	FCC	néant	néant
	FICP	néant	néant

- Compte rendu entretien téléphonique : Héritage 50 000 € sur compte courant à investir lors du prochain rendez-vous.

Mention Complémentaire SERVICES FINANCIERS	Code :	Session 2012	SUJET
Épreuve : E2 Services financiers	Durée : 4 H	Coefficient : 3	Page 5/13

CAB - NOTE INTERNE SUR LE TAUX D'ENDETTEMENT

Note interne ref : 058-2011-03-120

1er Mars 2011

Pôle risque crédits particuliers

Veillez trouver ci-joint les seuils prudentiels internes pour analyser les dossiers de crédits aux particuliers.

Le taux d'endettement ne devra pas dépasser 33% du montant des salaires de l'emprunteur.

Le taux d'endettement ci-dessus pourra être dépassé éventuellement lorsque le « reste à vivre » c'est à dire le disponible après paiement des charges de crédit et des impôts est jugé suffisant. On considère les niveaux de reste à vivre suivants pour l'étude des dossiers 2011 :

- 850,00 € pour une personne seule.
- 1000,00 € pour un couple sans enfant.

puis majoration de 250,00 € par personne à charge supplémentaire.

Base Nationale des Sujets d'Examens de l'enseignement professionnel
Réseau SCEREN

Mention Complémentaire SERVICES FINANCIERS	Code :	Session 2012	SUJET
Épreuve : E2 Services financiers	Durée : 4 H	Coefficient : 3	Page 6/13

CAB - Hospitalis, la Garantie Hospitalisation

POURQUOI SOUSCRIRE UNE GARANTIE HOSPITALISATION ?

- **Couvrir toutes les dépenses liées à une hospitalisation**

Si vous êtes hospitalisé, certains « faux frais » restent à votre charge : téléphone, déplacement de vos proches, garde des enfants, etc.

- **Être mieux indemnisé dans des situations difficiles**

Vos indemnités sont doublées en cas d'hospitalisation simultanée avec votre conjoint ou à plus de 300 km de votre domicile.

- **Toucher vos indemnités rapidement**

Votre indemnité vous est versée dans les 10 jours qui suivent la réception des pièces justificatives.

- **Être couvert partout dans le monde**

La Garantie Hospitalisation vous couvre dans tous les hôpitaux et toutes les cliniques de France et du monde. Vous êtes libre de choisir votre établissement.

Mention Complémentaire SERVICES FINANCIERS	Code :	Session 2012	SUJET
Épreuve : E2 Services financiers	Durée : 4 H	Coefficient : 3	Page 7/13

CAB - Hospitalis, la Garantie Hospitalisation

■ Pour qui ?

Pour toute personne âgée de moins de 70 ans au moment de la souscription. Vous pouvez aussi assurer vos enfants mineurs.

Votre adhésion est acceptée d'office sans visite médicale ni questionnaire de santé.

■ Quelles garanties ?

Délai de carence

En cas d'hospitalisation pour maladie dans les 3 premiers mois d'assurance, la garantie ne joue pas. Passé ce délai, vous êtes couvert à partir du 3ème jour d'hospitalisation en cas de maladie et dès le 1er jour en cas d'accident.

Quels hôpitaux ?

CAB vous couvre dans tous les hôpitaux et dans toutes les cliniques en France et dans le monde entier. Vous êtes libre de choisir votre établissement.

■ Les indemnités

Montant des indemnités

Vous choisissez vous-même le montant de vos indemnités : 30 €, 60 € ou 90 € par jour.

Elles sont doublées :

- en cas d'hospitalisation à plus de 300 km de votre domicile ;
- en cas d'hospitalisation suite à une agression ;
- si vous et votre conjoint êtes hospitalisés simultanément.

Forfait convalescence en cas d'hospitalisation de plus de 30 jours

Il est égal à 10 fois le montant de votre indemnité journalière.

Exemple : si vous avez choisi l'option 90 €, le forfait convalescence s'élève à 900 €.

Délai de versement des indemnités

Votre indemnité vous est versée sous 10 jours, après réception des pièces justificatives.

Utilisation des indemnités

Vous n'avez pas à justifier de l'utilisation de vos indemnités.

■ Fiscalité

Les indemnités que vous recevez sont toujours exonérées d'impôt.

■ Cotisations

Le montant de vos cotisations dépend :

- du montant des indemnités journalières choisi ;
- de votre âge.

Mention Complémentaire SERVICES FINANCIERS	Code :	Session 2012	SUJET
Épreuve : E2 Services financiers	Durée : 4 H	Coefficient : 3	Page 8/13

CAB - HOSPITALIS, GARANTIE HOSPITALISATION

TARIFICATION AU 01/01/12

Réduction : votre conjoint bénéficie de 20 % de réduction sur l'ensemble de ses cotisations s'il souscrit une Garantie Hospitalisation. Et ce, quel que soit son âge.

L'âge se calcule par différence de millésimes entre l'année civile atteinte et l'année de naissance.

Option choisie	A 30 € / jour		B 60 € / jour		C 90 € / jour	
	Assuré principal	Conjoint - 20 %	Assuré principal	Conjoint - 20%	Assuré principal	Conjoint - 20%
Tarifs de 18 à 59 ans : 2 tranches (en €)						
18-39 ans	6,91	5,53	13,82	11,06	20,74	16,59
40-59 ans	10,95	8,76	21,88	17,51	32,83	26,26
Tarifs Enfants : cotisations et Indemnités Journalières divisées par 2						
Option choisie	Option A 15 € / jour		Option B 30 € / jour		Option C 45 € / jour	
Cotisations mensuelles Enfants < 18 ans	3,46 €		6,91 €		10,37	

DANS CE CADRE	Académie :	Session :
	Examen :	Série :
	Spécialité/option :	Repère de l'épreuve :
	Épreuve/sous-épreuve :	
	NOM :	
	(en majuscule, suivi s'il y a du nom d'épouse)	
Prénoms :	N° du candidat	<input type="text"/>
Né(e) le :	(le numéro est celui qui figure sur la convocation ou liste d'appel)	
NE RIEN ÉCRIRE	Appréciation du correcteur	
	<input type="text" value="Note :"/>	

Il est interdit aux candidats de signer leur composition ou d'y mettre un signe quelconque pouvant indiquer sa provenance.

ANNEXE A À rendre avec la copie

CARACTÉRISTIQUES ACTIONS / OBLIGATIONS

Caractéristiques	Actions	Obligations
Définition		
Nature du revenu		
Risque pour le porteur sur les revenus		
Garantie de revenu		
Prélèvements fiscaux et sociaux sur les revenus		

Mention Complémentaire SERVICES FINANCIERS	Code :	Session 2012	SUJET
Épreuve : E2 Services financiers	Durée : 4 H	Coefficient : 3	Page 10/13

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

ANNEXE B
À rendre avec la copie

CARACTÉRISTIQUES DE LIVRETS À VUE

	Livret A	LDD	LEP
Qui ?			
Plafond			
Taux			
Fiscalité			

Base Nationale des Sujets d'Examens de l'enseignement professionnel
Réseau SCEREN

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

ANNEXE C
À rendre avec la copie

LIVRETS PROPOSÉS POUR LES ENFANTS LIMOUX

	Livrets	Justification
Théophile		
Chloé		
Raphaël		

ANNEXE D
À rendre avec la copie

ÉTAT DE L'ENDETTEMENT DE M. ET MME LIMOUX

Revenus mensuels	Impôt mensuel	Crédit immobilier	Taux d'endettement actuel	Reste à vivre	Montant en € de l'endettement possible	Montant mensuel échéance possible

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

ANNEXE E
À rendre avec la copie

ÉCHÉANCIER DE CRÉDIT

	12	24	30	36	48
Montant de l'échéance mensuelle pour 1000 euros empruntés	85,56	43,83	35,48	29,92	22,98
Montant de l'échéance pour la somme empruntée					
Remboursement total					

Base Nationale des Sujets d'Examens de l'enseignement professionnel
Réseau SCEREN