

# MENTION COMPLÉMENTAIRE

## SERVICES FINANCIERS

SESSION 2009

### 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 10 pages numérotées de 1/10 à 10/10  
Assurez-vous qu'il est complet dès qu'il vous est remis.*

**Votre établissement bancaire s'apprête à lancer un nouveau produit d'épargne. Afin de vous préparer à cet événement, votre responsable souhaite que vous vous informiez sur les mécanismes de la consommation et de l'épargne. Il vous demande d'étudier une documentation.**

**À l'aide des documents 1, 2, 3 et 4 et de vos connaissances, répondez aux questions suivantes :**

- 1.1. Définissez la notion de pouvoir d'achat et citez deux éléments qui peuvent le faire varier. Déterminez les conséquences d'une baisse du pouvoir d'achat sur la consommation des ménages.
- 1.2. Parmi les différentes fonctions de consommation des ménages, distinguez les trois qui ont le plus augmenté et les trois qui ont le plus diminué entre 1960 et 2006.
- 1.3. Précisez les causes de l'évolution de la part des dépenses d'alimentation et de logement sur cette même période.
- 1.4. Listez trois mesures permettant à l'État de soutenir la consommation des ménages.
- 1.5. La part du revenu disponible qui n'est pas consommée est consacrée à l'épargne. Dans un développement structuré d'une quinzaine de lignes, vous expliquerez les motifs qui peuvent amener les ménages à épargner et vous présenterez les différentes formes de l'épargne des ménages. Enfin, vous analyserez l'évolution de la place de l'assurance-vie dans l'épargne des ménages.

**Votre supérieur reçoit ce jour une documentation du siège de votre banque. Il vous en remet un extrait et vous demande d'analyser la relation Banques/Clients, dans une démarche de qualité.**

**À l'aide des documents 5 et 6 et de vos connaissances, répondez aux questions suivantes sur le mémorandum (annexe A, à rendre avec la copie) :**

- 1.6. Définissez la notion de qualité.
- 1.7. Recherchez les moyens dont disposent les banques pour améliorer leurs services envers la clientèle et précisez le rôle spécifique que jouent les agences dans ce domaine.
- 1.8. Expliquez ce qu'est une certification ISO.
- 1.9. Précisez la certification obtenue par la banque Barclays et son domaine d'application. Puis indiquez le but recherché par l'obtention de cette certification.

**1<sup>ère</sup> situation :**

**Votre responsable vous demande de vous documenter sur les cartes de crédit, en vue d'une présentation aux nouveaux personnels de l'agence. À partir de vos connaissances et de l'analyse du document 7, vous préparez votre intervention.**

2.1. Présentez, de façon chronologique, les faits principaux relatifs à l'affaire résolue par la Cour de Cassation.

2.2. Énoncez le motif de l'opposition de Mme Marie-Josée Y.

2.3. Expliquez l'expression « renouvelable par tacite reconduction » et précisez les conditions de renouvellement de ce type de crédit.

2.4. Une fois vérifiées l'identité et la solvabilité de l'emprunteur, citez trois obligations légales à respecter par les établissements financiers, dans le cadre de la proposition d'une carte de crédit à un consommateur.

**Le banquier peut refuser de rembourser à un titulaire d'une carte de paiement l'intégralité des sommes débitées sur son compte, avant opposition.**

2.5. Précisez les cas où le banquier justifie son refus de paiement.

**2<sup>ème</sup> situation :**

**Une de vos clientes, Mlle Caroline Brun, a l'intention de se marier le mois prochain. Mlle Brun est infirmière libérale, son futur conjoint est commercial. Ils n'envisagent pas de signer un contrat de mariage. Votre cliente souhaite avoir des informations sur sa future situation matrimoniale.**

2.6. Précisez le régime matrimonial qui s'applique et indiquez à Mlle Brun les caractéristiques de ce régime.

2.7. Citez trois autres types de régime matrimonial.

**Mlle Brun a contracté, il y a six mois, un emprunt afin d'acheter une nouvelle voiture.**

2.8. Précisez à votre cliente si cet emprunt est transféré ou non sur la communauté, après son mariage. Justifiez votre réponse.

Monsieur Luc Mourier a pris rendez-vous suite au décès de son père Monsieur Henri Mourier le 16 avril 2009. Il vous remet un extrait simplifié (document 8) de l'arbre généalogique de sa famille.

M. Luc Mourier apporte des précisions sur sa situation. Sa mère est décédée il y a 8 ans. Son père, Monsieur Henri Mourier a eu deux enfants :

- Luc, marié, 4 enfants
- Delphine, décédée en 2006, 2 enfants.

M. Luc Mourier précise que sa tante, Pauline Mourier, sœur du défunt, célibataire, âgée de 71 ans, vivait avec son père depuis le décès de Madame Mourier.

L'actif net successoral de M. Henri Mourier est évalué à 600 000 €, y compris la valeur de la maison estimée à 180 000 €.

À l'aide des documents 8, 9 et 10 et de vos connaissances, répondez aux questions suivantes :

- 3.1. Indiquez les héritiers de M. Henri Mourier.
- 3.2. Précisez ce que signifie « représentation successorale ».
- 3.3. Expliquez les termes suivants : « réserve héréditaire » et « quotité disponible ».

M. Luc Mourier vous indique qu'il a pris connaissance du testament de son père, établi il y a deux ans. Ce testament stipule que la maison revient à Mme Pauline Mourier, la sœur du défunt.

- 3.4. Précisez si les vœux du testamentaire peuvent être respectés ; justifiez la réponse.
- 3.5. Calculez les droits de succession à acquitter par M. Luc Mourier.

### Revenus des ménages

En 2008, le pouvoir d'achat du revenu des ménages ralentirait nettement (+1,1 %, après +3,3 % en 2007). Cette décélération est attribuable à la fois à l'accélération des prix à la consommation en cours d'année et au net ralentissement du revenu disponible brut des ménages (RDB). Ce ralentissement est dû à celui des revenus d'activité en fin d'année et au retour à la normale des impôts versés par les ménages : en 2007, l'impôt sur le revenu avait baissé avec la refonte du barème.

INSEE, décembre 2008

## DOCUMENT 2

### Évolution de la consommation des ménages par fonction

Fonctions	Structure en %				Valeurs en 2006 milliards d'euros	Taux de variation annuel moyen en %, 1960-2006*
	1960	1980	2000	2006		
Alimentation	27,5	16,4	13,8	12,9	166,4	2,1
Habillement	10,1	6,1	4,2	3,6	46,9	1,8
Logement	9,7	15,4	18,1	19,4	250,2	3,9
Équipement	7,9	6,4	4,8	4,6	58,9	3,0
Santé	1,9	1,6	2,5	2,6	33,9	5,5
Transports, consommation	9,5	13,3	13,8	13,5	174,2	4,1
Loisirs et culture	6,1	6,9	7,2	7,2	92,6	4,9
Autres	13,1	13,7	13,2	13,2	170,1	2,4
Dépense de consommation socialisée <sup>1</sup>	14,1	20,1	22,4	23,2	299,2	3,8
TOTAL : consommation effective des ménages	100,0	100,0	100,0	100,0	1 292,4	3,3

\* taux de variation des quantités consommées

Insee Comptes nationaux 2007

<sup>1</sup>La dépense de consommation socialisée inclut la dépense des Administrations dont les bénéficiaires peuvent être précisément définis. Elle correspond à des prestations en nature (biens ou services) dont bénéficient les ménages. C'est le cas en particulier des dépenses pour l'éducation et pour la santé.

**ASSURANCE VIE : la première décollecte nette depuis 1997**

Paris, 25 novembre 2008

**Jamais depuis la publication d'un indicateur mensuel en 1997, l'assurance vie en France n'avait connu un mouvement de décollecte nette. C'est arrivé en octobre 2008.**

La Fédération française des sociétés d'assurances (FFSA) a annoncé une décollecte nette des assurances vies en octobre, elle se chiffrait à 2,8 milliards d'euros. C'est la première fois que ce phénomène de retrait se produit depuis 1997.

**Cotisations à la baisse**

Les supports en unité de comptes constituent la principale cause de cette décollecte. Composés d'investissements en actions, ces supports ont des rendements qui dépendent des marchés financiers. Les versements sur ces supports ont baissé de 41 % depuis janvier dernier pour atteindre la somme de 17,2 milliards.

**L'encours global perd 7 milliards en un mois**

Après avoir atteint un niveau record en août dernier à 1 167 milliards d'euros, l'encours global a chuté de 7 milliards entre septembre et octobre. Il est désormais au même niveau qu'en décembre 2007 à 1 146 milliards d'euros.

[www.cbanque.com](http://www.cbanque.com) / NA / source AFP

## DOCUMENT 4

**Chiffres clés Épargne**

**L'assurance vie, placement préféré des Français : 40 %, c'est la part que représente l'assurance vie dans le patrimoine des ménages en 2007.**

La France figure au **2ème rang** pour l'assurance vie sur le marché européen de l'assurance..

**1 146 milliards d'euros**, c'est le total de l'encours des contrats d'assurance vie en 2007, soit + 8 % par rapport à 2006 et une croissance continue depuis 10 ans.

**11,6 millions de personnes** - constituant 8,5 millions de ménages - déclaraient détenir **au moins un contrat d'assurance vie en 2004**, soit 2 millions de plus qu'en 1996.

source FFSA – Rapport annuel 2007

### L'image des banques françaises impactée par la crise financière

Les cadres du secteur bancaire interrogés (...) estiment que la crise financière actuelle a créé une perte de confiance des consommateurs et réagissent en misant sur la proximité avec le client.

Selon 58 % des cadres bancaires français, les consommateurs ont moins confiance dans leur banque. Pour 57 % d'entre eux, les projets de développement des banques ont été modifiés à cause de la crise. Pour 59 %, l'agence bancaire a un rôle déterminant à jouer dans l'amélioration de la relation client au quotidien. [...]

Face à des consommateurs méfiants et prudents et avec des projets de développement modifiés, les cadres bancaires interrogés continuent à penser nécessaire d'améliorer la relation avec leurs clients grâce à une plus grande proximité (53 %) et à une relation mieux personnalisée (59 %). Dans ce contexte, l'agence bancaire peut jouer un rôle de premier plan à la fois dans l'amélioration de la relation quotidienne (59 %), la constitution d'un canal de vente privilégié (31 %), la proposition d'offres adaptées à certains clients types (33 %) et en étant un nouvel axe majeur de fidélisation (25 %).

CFO-news.com  
18/09/08

## DOCUMENT 6

### Barclays devient la première banque en France certifiée ISO 14001

Barclays démontre son engagement dans le développement durable en obtenant la certification ISO 14001, qui confirme ses efforts en matière de protection de l'environnement. La norme ISO 14001 certifie la capacité d'une entreprise à maîtriser son impact sur l'environnement.

Depuis plusieurs années, Barclays en France, au même titre que le Groupe, s'est engagé dans une démarche "Entreprise Citoyenne" portant sur une gestion responsable de ses activités et sur l'impact que l'entreprise peut avoir sur l'environnement, dans le plus grand nombre de ses actions. La Charte de l'Environnement signée en 1999, puis en 2002, (...) sert ainsi de texte fondateur de ces principes.

Dans une volonté d'aller au-delà du simple respect des normes en vigueur, le Comité Exécutif de Barclays en France a décidé de renforcer son organisation et ses outils de management pour un meilleur suivi et une amélioration des performances environnementales. La norme ISO 14001 valide l'approche de la banque et le système de management environnemental mis en place.

« C'est une grande fierté pour l'ensemble des collaborateurs de la banque, tant au siège que dans notre réseau, qui se sont investis dans ce projet collectif. Plus qu'un simple faire-valoir, la norme ISO 14001 est avant tout une évaluation stricte des méthodes employées par Barclays pour limiter l'impact de ses activités sur l'environnement. Il s'agit donc d'un outil précieux qui permettra encore d'améliorer les procédés mis en place » a déclaré le Directeur Général Adjoint de Barclays en France.

Barclays est par ailleurs signataire des "Principes de l'Équateur", qui portent sur tout projet financé à hauteur de plus de 50 millions de dollars. L'objectif est d'assurer une étude d'impact environnemental qui prend en compte le développement durable, l'utilisation des ressources naturelles renouvelables ainsi que le contrôle des pollutions liées au projet.

Communiqué de presse - Barclays.fr  
08/01/07

Extrait de l'arrêt n° 354 du 28 mars 2008  
Cassation

Cour de cassation - Première chambre civile

Vu l'article L. 132-3 du code monétaire et financier ;

Attendu qu'en application de ce texte, en cas de perte ou de vol d'une carte de paiement, le titulaire d'une carte de paiement qui a effectué la mise en opposition dans les meilleurs délais compte tenu de ses habitudes d'utilisation, ne supporte intégralement la perte subie que s'il a agi avec négligence constituant une faute lourde ; qu'il appartient à l'émetteur de rapporter cette preuve ; que la circonstance que la carte ait été utilisée par un tiers avec composition du code confidentiel n'est, à elle seule, pas susceptible de constituer la preuve d'une telle faute ;

Attendu que Mme Marie-Josée Y... a souscrit, le 28 décembre 1999, auprès de la société Finance, un contrat de crédit "Plurriel" utilisable par fractions et assorti d'une carte de crédit et d'avis de débit, valable un an et renouvelable par tacite reconduction ; qu'ayant constaté que huit retraits d'espèces avaient été effectués à son insu, du 28 août 2002 au 1er octobre 2002, loin de son domicile, au moyen de la carte et du code confidentiel établis à son nom, Mme Y... a formé opposition auprès de l'établissement de crédit et a déposé plainte auprès des services de police pour utilisation frauduleuse ; qu'elle a contesté devoir supporter les prélèvements opérés avant opposition ;

Attendu que pour condamner Mme Y... au paiement de l'intégralité des prélèvements avant opposition, le juge d'instance a retenu que les circonstances de l'espèce établissaient que la carte et le code confidentiel avaient été remis à la titulaire du crédit par lettres simples conformément aux dispositions contractuelles et que le fait que celle-ci n'ait pas été l'auteur des retraits litigieux était sans incidence sur sa responsabilité contractuelle de gardienne et de la carte et du code confidentiel y afférent ;

Qu'en statuant ainsi, sans constater que les conditions du texte précité étaient réunies, le tribunal d'instance a violé les dispositions de ce texte ;

**PAR CES MOTIFS :**

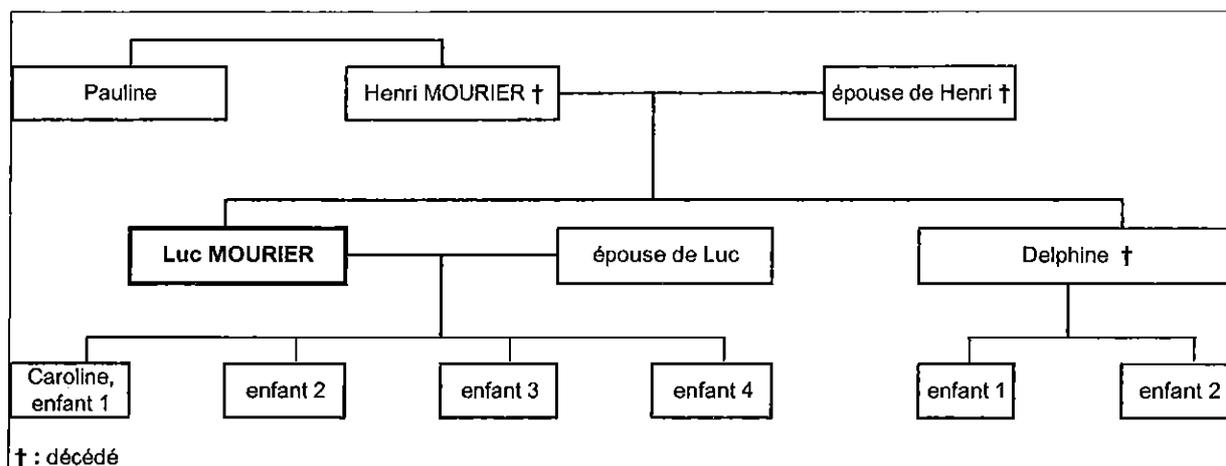
CASSE ET ANNULE, dans toutes ses dispositions, le jugement rendu le 6 décembre 2005, entre les parties, par le tribunal d'instance de Saint-Ouen ; remet, en conséquence, la cause et les parties dans l'état où elles se trouvaient avant ledit jugement et, pour être fait droit, les renvoie devant le tribunal d'instance de Bobigny ;

Article L132-3 code monétaire et financier

Le titulaire d'une carte mentionnée à l'article L. 132-1 supporte la perte subie, en cas de perte ou de vol, avant la mise en opposition prévue à l'article L. 132-2, dans la limite d'un plafond qui ne peut dépasser 400 euros. Toutefois, s'il a agi avec une négligence constituant une faute lourde ou si, après la perte ou le vol de ladite carte, il n'a pas effectué la mise en opposition dans les meilleurs délais, compte tenu de ses habitudes d'utilisation de la carte, le plafond prévu à la phrase précédente n'est pas applicable. Le contrat entre le titulaire de la carte et l'émetteur peut cependant prévoir le délai de mise en opposition au-delà duquel le titulaire de la carte est privé du bénéfice du plafond prévu au présent alinéa. Ce délai ne peut être inférieur à deux jours francs après la perte ou le vol de la carte.

Le plafond visé à l'alinéa précédent est porté à 275 euros au 1er janvier 2002 et à 150 euros à compter du 1er janvier 2003.

## Arbre généalogique de la famille Mourier



## DOCUMENT 9

Barème des droits de succession après abattement (au 1<sup>er</sup> janvier 2009)

	Abattement	Part nette taxable (après abattement)	Taux de l'impôt	Réduction
Pour le conjoint survivant : couple marié ou pacsé si ce dernier a rédigé un testament		Suppression des droits de succession Loi Tepe . Loi n° 2007-1223 du 21 août 2007		
En ligne directe parent enfant	151 950 €	Jusqu'à 7 922 € <sup>(1)</sup> De 7 922 € à 11 883 € De 11 883 € à 15 636 € De 15 636 € à 542 036 € De 542 036 € à 886 020 € De 886 020 € à 1 772 041 € Au dessus de 1 772 041 €	5 % 10 % 15 % 20 % 30 % 35 % 40 %	610 € par enfant à partir du 3 <sup>ème</sup> enfant
Entre frères et sœurs	15 195 €	- de 23 975 € + de 23 975 €	35 % 45 %	305 € par enfant à partir du 3 <sup>ème</sup> enfant

<sup>(1)</sup> le calcul de l'impôt s'effectue par tranche

Source : Code Général des Impôts - Art. 777, 779, 780

## DOCUMENT 10

## Tableau de la quotité disponible ordinaire

Le défunt laisse...	La quotité disponible ordinaire est égale à...	La réserve est égale à ...
1 enfant	1/2 de la succession	1/2 de la succession
2 enfants	1/3 de la succession	2/3 de la succession
3 enfants ou plus	1/4 de la succession	3/4 de la succession
son conjoint	3/4 de la succession	1/4 de la succession
son père et/ou sa mère	Toute la succession	Supprimée

Source : Code Civil - Art. 913, 914, 916

# MÉMORANDUM

Date :

Objet :

---

La notion de qualité :

Les moyens dont disposent les banques pour améliorer leurs services envers la clientèle :

Le rôle des agences :

La certification ISO :

CRDP LORRAINE

Précisez la certification obtenue par la Banque Barclays et son domaine d'application. Puis indiquez le but recherché en obtenant cette certification :