

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

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

## MENTION COMPLÉMENTAIRE SERVICES FINANCIERS

*- Session 2014 -*

### ÉPREUVE E3 - ENVIRONNEMENT ÉCONOMIQUE ET JURIDIQUE DES SERVICES

## SUJET

Durée : 3 heures

Coefficient : 2

Ce sujet comporte 17 pages, numérotées de 1/17 à 17/17, assurez-vous qu'il soit complet dès qu'il vous est remis.

Le sujet est à rendre dans son intégralité.

L'usage de la calculatrice est autorisé conformément à la circulaire n° 99-186 du 16 novembre 1999.

**Aucun document autorisé**

Mention Complémentaire Services Financiers	Code :	Session 2014	<b>SUJET</b>
Épreuve : E3 Environnement Economique et Juridique des Services	Durée : 3H	Coefficient : 2	Page 1/17

## NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

Vous disposez des documents suivants :

Document 1 : Comment va la société française ?

Document 2 : Les revenus et le patrimoine des ménages.

Document 3 : La banque en ligne et les Français.

Document 4 : Benoit JOLIVET, médiateur auprès de la fédération bancaire française (FBF).

Document 5 : Barème des droits de succession et de donation.

Document 6 : Abattements personnels sur les droits de succession.

Document 7 : Barème de la valeur de l'usufruit en fonction de l'âge de l'usufruitier.

Vous complétez l'annexe suivante:

Annexe A : Droits de mutation à titre gratuit.

**NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE**

**DOSSIER 1 – ENVIRONNEMENT ÉCONOMIQUE**

**20 points**

**1<sup>ère</sup> PARTIE**

Le réseau bancaire dans lequel vous travaillez a décidé de dynamiser la vente de ses produits vers les ménages. Afin d'adapter au mieux les services proposés à l'évolution de la société, votre responsable vous demande de lui dresser un tableau de « l'état de santé » de la population française à l'aide de documents économiques pour comprendre le contexte d'inégalités qui s'est installé depuis quelques années et de trouver des solutions pour répondre de façon optimale aux besoins de votre clientèle.

À partir des documents 1 et 2 et de vos connaissances, répondez aux questions suivantes :

**1.1. Citez trois types de revenus des ménages. Vous explicitez et illustrez chacun par un exemple.**

- .....

.....

.....

.....

- .....

.....

.....

.....

- .....

.....

.....

.....



**NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**2<sup>ème</sup> PARTIE**

Les technologies de l'information et de la communication permettent de gagner chaque jour en compétitivité.

À l'aide du document 3 et de vos connaissances, répondez aux questions suivantes :

**1.4. Expliquez en quoi certaines caractéristiques des profils des clients des banques en ligne semblent particulièrement intéressantes pour les banquiers.**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE**

**1.5. Citez et explicitiez deux facteurs de compétitivité des banques en ligne.**

- .....
- .....

**1.6. Indiquez en quoi il est intéressant pour une banque d'être la banque principale et non plus la banque secondaire de son client.**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**1.7. Déterminez et explicitiez deux points faibles des banques en ligne.**

- .....
- .....

**NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE**

**1.8. Expliquez comment les banques en ligne peuvent remédier à ces points faibles.**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE**

**DOSSIER 2 – ENVIRONNEMENT JURIDIQUE**

**12 points**

Pour pouvoir être invoquées valablement à l'égard d'un client, les conditions générales de vente doivent lui avoir été communiquées avant la conclusion de la vente et elles doivent être lisibles.

À l'aide du document 4 et de vos connaissances, répondez aux questions suivantes :

**2.1. Définissez les conditions générales de vente.**

.....

.....

.....

.....

.....

**2.2. Citez les principaux objectifs des conditions générales de vente.**

.....

.....

.....

.....

**2.3. Distinguez l'obligation d'information de l'obligation de conseil**

.....

.....

.....

.....

.....



**NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE**

**2.4. Énoncez le principal défaut des clauses figurant dans les livrets d'épargne.  
Proposez des solutions.**

.....

.....

.....

.....

**Solutions :** .....

.....

.....

**2.5. Donnez les trois conditions à réunir pour engager la responsabilité civile du  
banquier.**

.....

.....

.....

.....

**2.6. Déterminez les cas où la responsabilité civile ou pénale du banquier peut être  
engagée et énoncez les conséquences.**

.....

.....

.....

.....

.....

**NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**2.7. Énoncez le rôle du médiateur dans le traitement à l'amiable des litiges.**

.....

.....

.....

**NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE**

**DOSSIER 3 – FISCALITÉ**

**8 points**

Monsieur DUVAL, âgé de 63 ans, vivant seul, a un fils de 35 ans et se pose des questions relatives à la transmission de son patrimoine. Il possède notamment un appartement d'une valeur de 180 000 euros. Il a pris rendez-vous et vous demande conseil.

À l'aide des documents 5 et 6 et de vos connaissances, répondez aux questions suivantes :

**3.1. Expliquez la différence entre donation et succession. Énoncez leurs avantages respectifs en matière fiscale.**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**3.2. Monsieur DUVAL envisage de transmettre son appartement à son fils en pleine propriété. Calculez les droits de mutation à titre gratuit en complétant l'annexe A.**

**3.3. Après réflexion, Monsieur DUVAL souhaite conserver la possibilité d'occuper ou de louer cet appartement. Indiquez ce que Monsieur DUVAL conservera, et ce qui sera transmis à son fils. Donnez la valeur fiscale du bien transmis.**

.....

.....

.....

**3.4. Indiquez la conséquence du décès de Monsieur DUVAL père, sur la propriété de l'appartement.**

.....

.....

# NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

## DOCUMENT 1

### Comment va la société française ?

Pas bien, répondent de concert la plupart de ses observateurs. Et de fait, elle souffre de maux profonds et persistants. À commencer par le chômage de masse : depuis la fin des Trente Glorieuses, bientôt deux générations se seront succédé dans un contexte de précarisation de l'emploi et d'insécurité sociale renouvelée, sous l'effet de la concurrence internationale, de la flexibilité croissante des relations d'emploi et du recul de l'industrie. Dans le même temps, les inégalités n'ont cessé de s'accroître, creusant des distances de plus en plus flagrantes entre les différentes catégories de Français et aiguisant un vif sentiment d'injustice dans une large partie de la population : inégalités de patrimoines et de revenus, bien sûr, mais aussi et peut-être surtout inégalités de destin.

En effet, si l'ascenseur social continue tant bien que mal de fonctionner, il a singulièrement ralenti, fragilisant au passage les espérances de promotion sociale et la confiance que les plus modestes pouvaient placer dans l'avenir. Et si l'école s'est démocratisée, portant un nombre croissant d'élèves au niveau du baccalauréat et au-delà, elle reste marquée, beaucoup plus que dans d'autres pays développés, par l'influence qu'exercent les origines sociales et familiales sur les performances des enfants. Cette situation est d'autant plus anxiogène que les titres scolaires acquis entre 15 et 25 ans déterminent très largement le destin des individus dans une société qui offre peu de deuxièmes chances. Ces diplômes sont plus décisifs que jamais pour s'insérer correctement sur le marché du travail.

### Un climat de concurrence libérale

Du coup, la compétition sociale pour les meilleures places ne cesse de s'intensifier, jusques et y compris dans les choix résidentiels des familles qui, par leur souci d'optimiser leur situation et celle de leurs enfants dans la ville et sur le territoire, concourent à l'aggravation de la ségrégation entre quartiers riches et pauvres, entre des centres-villes cossus et des périphéries déshéritées. Bref, un climat de concurrence libérale se répand dans les rapports sociaux. [...]

### Le retour des héritiers

En outre, dans cette concurrence, le patrimoine et l'héritage jouent un rôle central et souvent plus décisif que le mérite et le travail. Ainsi, ceux qui sont propriétaires de leur logement et peuvent ainsi échapper à la dépense contrainte d'un loyer, ceux qui peuvent aider leurs enfants à entrer dans la vie au moyen de donations ou leur faire profiter de leur carnet d'adresses, ceux dont les vieux jours sont sécurisés par un confortable matelas d'épargne au moment où l'horizon et les garanties d'une retraite suffisante s'éloignent..., tous ceux-là appréhendent l'avenir plus sereinement que les autres. [...]

*Alternatives Économiques Hors-série n° 089 - avril 2011*

**NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE**

## **DOCUMENT 2**

### **Les revenus et le patrimoine des ménages**

En 2010, 94% des ménages vivant en France détiennent un patrimoine privé. Deux ménages sur trois possèdent à la fois des actifs financiers et des biens immobiliers. Les ménages jeunes et plutôt modestes ont un portefeuille peu diversifié, privilégiant les livrets d'épargne. Le milieu du cycle d'activité est une phase souvent favorable au développement de son patrimoine.

Les ménages ayant un niveau de ressources intermédiaire en commencent la constitution tandis que les plus aisés le diversifient, en s'orientant notamment vers des produits préparant la retraite. Les choix de portefeuille des ménages plus âgés dépendent de leur aisance financière : les plus modestes se concentrent sur des produits peu risqués ; les ménages ayant un niveau de ressources moyen préfèrent des produits favorisant la transmission ; les plus aisés optent pour un patrimoine varié, orienté vers l'immobilier.

Si l'âge, le statut professionnel et le niveau de ressources influent sur la composition du portefeuille patrimonial, l'héritage familial et les événements ayant pu survenir depuis l'enfance jouent aussi un rôle important.

Ne pas posséder de patrimoine privé est très lié à la faiblesse des ressources financières, aux difficultés à faire face aux échéances, au milieu d'origine et au fait d'habiter dans une grande agglomération.

*Insee Extrait : Les revenus et le patrimoine des ménages, édition 2011  
Vue d'ensemble - Les choix de détention patrimoniale des ménages*

# NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

## DOCUMENT 3

### La banque en ligne et les Français

Internet a modifié la relation des Français avec leurs banques en s'imposant comme un média flexible, réactif et offrant une plus grande autonomie au client. Mais qu'en est-il, aujourd'hui, de la banque en ligne ?

Comparés à l'ensemble de la population française, les clients des banques en ligne présentent de nombreuses particularités. Ils sont :

- plus diplômés : 2/3 d'entre eux détiennent un diplôme supérieur au baccalauréat, contre 39% dans l'ensemble de la population.
- plus riches : 76% vivent dans des ménages disposant de plus de 1860€ mensuels, contre 55% dans l'ensemble de la population.
- plus souvent propriétaires ou accédants à la propriété.
- plutôt résidant dans la moitié Nord de la France,
- plutôt résidant dans des communes de 20 000 à 200 000 h (45%, contre 35%),
- plutôt des clients récents (31% le sont depuis 1 à 2 ans et 23% depuis 3 à 5 ans).

Les banques en ligne semblent aujourd'hui très majoritairement jouer le rôle de banques secondaires auprès de leurs clients. Ainsi 94% des clients des banques en ligne sont également clients d'une banque de réseau. Et 12% seulement des clients des banques en ligne déclarent que celle-ci est leur banque principale. Toutefois, l'enquête montre que 31% pourraient envisager de faire de leur banque en ligne leur banque principale.

Les produits rassemblant le plus de clients au sein des banques en ligne sont les livrets d'épargne (56%), les comptes bancaires avec cartes classiques (48%), les produits de bourse (20%) et les assurances vie (19%). Les livrets d'épargne sont plus souvent détenus par des clients plus anciens des banques en ligne (2/3 des clients de 3 à 10 ans). Les comptes bancaires avec carte classiques sont plus souvent détenus par les familles et les classes moyennes.

Les clients des banques en ligne semblent avoir trouvé une réponse à leur insatisfaction en matière de frais bancaires dans l'offre des banques en ligne. En effet, pour leurs clients, le premier point fort des banques en ligne est le faible coût des frais bancaires. Les coûts faibles sont particulièrement appréciés des clients récents, des classes moyennes et des habitants de la région parisienne.

Le second point fort des banques en ligne se rattache aux services. Spontanément, 23% des clients des banques en ligne citent la réactivité des banques en ligne dans le traitement des opérations bancaires. Les classes moyennes et les familles sont plus sensibles à cet avantage.

Le troisième point fort renvoie à la possibilité de passer ses opérations quand et où ils le veulent (21% en spontané) et de gérer leurs comptes de façon flexible (17% en spontané). On retrouve un attrait pour cette dimension parmi les ménages les plus aisés.

L'autonomie de gestion constitue le quatrième atout des banques en ligne. 79% citent cette dimension parmi la liste des avantages proposés.

Les banques en ligne pâtissent toutefois d'un point faible, déjà mis en avant pour les banques de réseau en 2010. Leurs clients estiment qu'elles n'apportent pas suffisamment de conseils de gestion (31%). Cette dimension peut être en partie rattachée au peu de possibilités offertes pour rencontrer un interlocuteur (18% en spontané), à une relation jugée impersonnelle (12% en spontané) et à l'inexistence d'un interlocuteur unique (5% en spontané).

L'image (16%) et la solidité financière (12%) sont les deux autres points faibles les plus fréquemment cités.

D'après [www.credoc.fr](http://www.credoc.fr) mai 2011

## NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

### DOCUMENT 4

#### **Benoit Jolivet, médiateur auprès de la fédération bancaire française (FBF)**

« Les livrets d'épargne sont trop souvent peu compréhensibles »

Qui ne s'est jamais fait avoir par une clause inaperçue retirant le droit au bénéfice d'un taux promotionnel sur un livret ? « Les conditions générales font souvent l'objet de subtilités juridiques qui, pour être contractuellement fondées, n'en sont pas moins de nature à piéger les épargnants qui en auraient fait une lecture distraite ou négligente », ajoute le médiateur. Lisez en particulier celles des comptes à terme qui peuvent prévoir des pénalités en cas de retrait avant l'échéance.

*Fédération bancaire française (FBF) – juin 2011 – Le revenu*

### DOCUMENT 5

#### **Barème des droits de succession et de donation au 01/01/2013**

**Fraction de part nette taxable** d'après [impot.gouv.fr](http://impot.gouv.fr)

Succession ou donation en <i>ligne directe</i> (ascendants et descendants)		Donations entre époux ou partenaires pacsés	
Tableau 1		Tableau 2	
Montant taxable après abattement	Taux	Montant taxable après abattement	Taux
Moins de 8 072 €	5%	Moins de 8 072 €	5%
Entre 8 072 € et 12 109 €	10%	Entre 8 072 € et 15 932 €	10%
Entre 12 109 € et 15 932 €	15%	Entre 15 932 € et 31 865 €	15%
Entre 15 932 € et 52 324 €	20%	Entre 31 865 € et 52 324 €	20%
Entre 52 324 € et 902 838 €	30%	Entre 52 324 € et 902 838 €	30%
Entre 902 838 € et 1 805 677 €	40%	Entre 902 838 € et 1 805 677 €	40%
Supérieur à 1 805 677 €	45%	Supérieur à 1 805 677 €	45%

Succession ou donation entre frères et sœurs (vivants ou représentés)		Successions entre d'autres personnes	
Tableau 3		Tableau 4	
Montant taxable après abattement	Taux	Situation où les montants sont taxables après abattement	Taux
Inférieure à 24 430 €	35%	Succession entre parents jusqu'au 4ème degré inclus	55%
Supérieure à 24 430 €	45%	Succession entre parents au-delà du 4ème degré ou entre personnes non parentes	60%

**NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE**

## DOCUMENT 6

### Abattements personnels sur les droits de succession

#### Héritier direct

L'héritier en ligne directe (enfant vivant ou venant en représentation d'un parent décédé, parent, grands-parents) bénéficie d'un abattement de 100 000 € sur sa part.

#### Personne liée par un pacte civil de solidarité (PACS)

En cas de décès depuis le 22 août 2007, le partenaire lié au défunt par un PACS est exonéré des droits de succession.

#### Frère ou sœur du défunt

Le frère ou la sœur vivant du défunt bénéficie d'un abattement de 15 932 €.

#### Neveux et nièces

Les neveux et nièces bénéficient d'un abattement de 7 967 € si le décès de l'oncle ou de la tante est survenu depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2011.

#### Autre cas

Les autres héritiers bénéficient d'un abattement de 1 594 € sur chaque part successorale si le décès est intervenu depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2011.

#### Répartition des parts

La part qui revient à chacun est déterminée en fonction de l'ordre des héritiers (enfants, petits-enfants notamment) et le degré de parenté avec le défunt.

Un barème est ensuite appliqué par fraction.

#### Donations antérieures

Les abattements sont diminués de ceux dont la personne a bénéficié à l'occasion de donations antérieures consenties par le défunt de son vivant et depuis moins de 6 ans.

## DOCUMENT 7

### Barème de la valeur de l'usufruit en fonction de l'âge de l'usufruitier d'après impot.gouv.fr

AGE de l'usufruitier Moins de :	VALEUR de l'usufruit	VALEUR de la nue- propriété
21 ans révolus	90 %	10 %
31 ans révolus	80 %	20 %
41 ans révolus	70 %	30 %
51 ans révolus	60 %	40 %
61 ans révolus	50 %	50 %
71 ans révolus	40 %	60 %
81 ans révolus	30 %	70 %
91 ans révolus	20 %	80 %
Plus de 91 ans révolus	10 %	90 %



**NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE**

**ANNEXE A**  
**À compléter**

**Droits de mutation à titre gratuit**

Valeur totale du bien			
Valeur de la donation			
Abattement			
Base taxable			
Fraction de part nette taxable	<b>Base</b>	<b>Taux</b>	<b>Montant</b>
< 8 072 €			
>= 8 072 € et < 12 119 €			
>= 12 119 € et < 15 932 €			
>= 15 932 € et < 552 324 €			
<b>Montant des droits à payer</b>			