

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"/>	
	Note :	

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 2019 -

ÉPREUVE E3 - ENVIRONNEMENT ÉCONOMIQUE ET JURIDIQUE DES SERVICES

SUJET

Durée : 3 heures

Coefficient : 2

Ce sujet comporte 10 pages, numérotées de 1/10 à 10/10, assurez-vous qu'il soit complet dès qu'il vous est remis.

Les éléments de réponse sont à composer sur la copie.

L'usage de tout modèle de calculatrice, avec ou sans mode examen, est autorisé.

Aucun document autorisé

Mention Complémentaire Services Financiers	Code : AP1906-MC4 SF E3	Session 2019	SUJET
Épreuve : E3 Environnement Économique et Juridique des Services	Durée : 3 H	Coefficient : 2	Page 1/10

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

Vous disposez des documents suivants :

- Document 1 : Le financement de l'économie
- Document 2 : Banque : une diversification en forme de différenciation
- Document 3 : Dans les banques, la tentation de la diversification grandit
- Document 4 : La banque de détail face au digital
- Document 5 : Prélèvement à la source : tout ce qui change pour votre trésorerie

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

DOSSIER 1 – ENVIRONNEMENT ÉCONOMIQUE

(22 points)

Vous êtes conseiller clientèle au sein de la BRL (Banque Régionale de Lille). Pour vous préparer à recevoir vos clients, vous vous informez régulièrement sur l'actualité économique.

À partir de vos connaissances et du document 1, vous traitez les questions suivantes :

PREMIÈRE PARTIE

- 1.1. Définir la masse monétaire.
- 1.2. Citer et expliquer les opérations de banque définies par le code monétaire et financier. Puis rappeler le rôle des banques dans l'activité économique.
- 1.3. Présenter et expliquer les trois fonctions de la monnaie.

De nouvelles monnaies virtuelles sont arrivées dans l'activité économique comme le bitcoin.

- 1.4. Expliquer si leurs fonctions sont similaires à celle de la monnaie traditionnelle.
- 1.5. Rappeler les deux modes de financement des agents économiques. Puis, à l'aide du document 1, présenter la place du crédit dans le financement de l'économie française.

DEUXIÈME PARTIE

Pour répondre aux attentes de la BRL, engagée dans une stratégie de développement de la relation à distance, votre direction vous demande d'établir un dossier relatif aux activités bancaires.

Répondre aux questions suivantes à l'aide de vos connaissances et des documents 2, 3 et 4.

- 1.6. Expliquer les raisons pour lesquelles les banques françaises ont, depuis quelques années, diversifié leurs activités. Illustrer vos réponses par des exemples de diversification.
- 1.7. Indiquer les innovations de la banque de demain et leurs effets.

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

DOSSIER 2 – ENVIRONNEMENT JURIDIQUE ET FISCALITÉ (18 points)

Vous êtes en charge de différents dossiers clients. Vous préparez préalablement vos entretiens afin de répondre aux interrogations de vos clients.

PREMIÈRE PARTIE

Situation 1

Vous découvrez le dossier de madame BERNARD.

Sa sœur aînée, âgée de 72 ans, présente des signes de la maladie d'Alzheimer et commence à perdre son autonomie et ses esprits. Elle vit seule et n'a pas d'enfant. Elle possède très peu de biens et vit essentiellement de la pension de réversion de son mari, décédé il y a 6 ans. Madame BERNARD estime qu'il faudrait la placer sous un régime de protection.

- 2.1. Citer et définir les trois régimes de protection des majeurs incapables.
- 2.2. Déterminer le régime de protection qui vous semble le plus adapté à la situation décrite, sachant que madame BERNARD serait d'accord pour s'occuper de sa sœur.

Situation 2

Monsieur LEROUX, multi bancarisé, vient d'être frappé d'une interdiction bancaire, à la suite du rejet d'un chèque d'un important montant, émis sans provision dans son autre banque.

- 2.3. Préciser si l'interdiction bancaire s'applique également au compte que monsieur LEROUX possède à la Banque Régionale de Lille. Justifier votre réponse.
- 2.4. Expliquer de quelles manières monsieur LEROUX peut régulariser son interdiction bancaire.
- 2.5. Indiquer la durée de l'interdiction bancaire de monsieur LEROUX s'il ne régularise pas sa situation.

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

DEUXIÈME PARTIE

- 2.6. Sous la forme d'un développement structuré d'une quinzaine de lignes, présenter, dans une première partie, les obligations réglementaires du banquier vis-à-vis du client lors de la mise en place d'un crédit. Puis, dans une seconde partie, indiquer le risque majeur encouru par la banque lors de cette opération ainsi que les moyens dont elle dispose pour limiter ce risque.

Situation 3

Monsieur et madame VALENTIN, mariés sous le régime de la communauté, ont deux enfants mineurs à charge. En 2017, leur revenu net imposable s'est élevé à 55 950 € avec un taux moyen d'imposition de 6,6 %. Ils détiennent des placements financiers et ont réalisé des plus-values mobilières en 2018.

Ils s'interrogent sur le paiement de leur impôt en 2019 et aimeraient savoir à combien s'élèvera leur impôt sur le revenu avec la mise en place du prélèvement à la source.

Vous disposez du document 5.

- 2.7. Expliquer leur en quoi consiste l'année blanche.
- 2.8. Indiquer les trois types de taux de prélèvement à la source pour lesquels ils peuvent opter.
- 2.9. Calculer, en faisant apparaître le détail des calculs, le montant mensuel de leur impôt sur le revenu prélevé en 2019 sachant que le couple opte pour le taux du foyer.
- 2.10. Préciser si monsieur et madame VALENTIN devront prévoir le paiement d'un impôt supplémentaire en septembre 2019. Justifier votre réponse.

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

DOCUMENT 1

LE FINANCEMENT DE L'ÉCONOMIE

L'industrie bancaire est utile à l'économie française : elle finance les projets des ménages comme l'activité et le développement des entreprises. Les banques sont ainsi un des moteurs de la croissance et de l'emploi dans notre pays.

CHAMPIONNES D'EUROPE DU CRÉDIT

Les banques françaises contribuent pour plus de 20 % au total des crédits distribués à l'économie dans la zone euro, pour les particuliers comme pour les entreprises. La croissance des crédits en France est la plus élevée d'Europe et est même supérieure à celle de l'Allemagne :

- + 6,3 % pour les entreprises (1,9 % en zone euro),
- + 5,7 % pour les ménages (3,5 % en zone euro).

(Source : BCE – décembre 2017)

FINANCEMENT DES ENTREPRISES : PREMIÈRE PRIORITÉ

Les crédits aux entreprises représentent 965 milliards d'euros (+ 6,2 % sur un an à fin décembre 2017) dont :

- Pour l'investissement : 679 milliards d'euros (+ 6,8 % sur 1 an) ;
- Pour la trésorerie : 227 milliards d'euros (+ 5,3 % sur 1 an).

Grâce à leur modèle original de banque universelle, les banques en France proposent une palette complète de métiers pour accompagner les entreprises dans leurs besoins de financement : banque de détail, banque de financement et d'investissement.

2 293 MILLIARDS D'EUROS

C'est le montant de financement apporté à l'économie française, sous forme de crédits bancaires :

- Pour l'activité des entreprises (besoin de trésorerie, investissements, développement de nouveaux marchés ou innovations technologiques),
- Comme pour les projets des ménages (logement, véhicules, études ...).

(Source : Banque de France - décembre 2017)

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

DOCUMENT 2

BANQUE : UNE DIVERSIFICATION EN FORME DE DIFFÉRENCIATION

Si toutes les banques souhaitent se diversifier pour améliorer leurs marges, les stratégies diffèrent entre acteurs généralistes et mutualistes.

Depuis bien longtemps les banques ont compris qu'elles doivent faire plus que prêter de l'argent pour pérenniser leur modèle économique. Récemment, cette question est toutefois devenue plus brûlante du fait de la faiblesse des taux d'intérêt.

En la matière, la perspective - encore lointaine - de remontée de ces derniers en Europe n'a pas changé la donne. « *Même si les taux remontent, on ne reviendra jamais aux niveaux de marges sur les crédits que l'on a connus par le passé : la France est un des pays où le financement par les marchés est le plus faible, il y a une forte concurrence entre les établissements sur le crédit* », estime Pierre Carli, qui préside le directoire de la Caisse d'Épargne Midi-Pyrénées.

Ces dernières années, la forte poussée du marché du crédit a permis aux banques de compenser en partie grâce à des volumes de prêts records. Mais pour regonfler véritablement leurs revenus, les banques misent surtout sur la diversification qui leur permet de mieux exploiter leurs larges portefeuilles de clients en mettant à profit leurs fréquents contacts et leur image de tiers de confiance.

Tous les établissements s'accordent plus ou moins sur ce diagnostic, mais tous n'optent pas pour la même stratégie : là où les groupes nationaux comme BNP Paribas et la Société Générale privilégient la diversification dans des activités duplicables à l'échelle mondiale, les banques mutualistes se rêvent en prestataires de services de proximité.

Une manière pour elles de trouver un nouveau rôle à leurs agences et de diversifier leurs risques. Cet été, le Crédit Mutuel-CIC, qui a fait ses preuves dans la télésurveillance et la téléphonie mobile, déploie par exemple une offre de location de vélo avec assistance électrique à Paris, Lyon et Strasbourg. À la Caisse d'Épargne Midi-Pyrénées, les équipes se sont d'abord investies dans la gestion foncière, la promotion immobilière et les dispositifs de défiscalisation. Aujourd'hui, Pierre Carli se rêve aussi un avenir dans la domotique. Les groupes bancaires devraient donc continuer de se différencier.

Sharon Wajsbrot – Les Échos – 03/07/2018

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

DOCUMENT 3

DANS LES BANQUES, LA TENTATION DE LA DIVERSIFICATION GRANDIT

Un tiers des clients est prêt à acheter un produit non financier auprès d'une banque. Source de différenciation, cette option ne vaut cependant que si les banques satisfont les clients sur leurs services de base.

Pour contrer les offensives des Fintech et acteurs non bancaires, qui viennent les concurrencer sur le terrain de la banque au quotidien, les établissements traditionnels tentent à leur tour de diversifier leurs services.

Fin 2017, le Crédit Mutuel Arkéa a lancé son service d'assistant personnel « Max ». Cet agrégateur de comptes bancaires d'un nouveau genre associe des services financiers personnalisés (produits d'épargne, d'assurance, carte bancaire, etc.) et des services non bancaires de conciergerie (tels que la réservation de place de concert). Ce n'est sans doute qu'un début.

Un besoin de différenciation

En effet, les banques cherchent des services capables de les différencier aux yeux de leurs clients. Les clients ne font, en effet, plus de différence entre des acteurs qui proposent tous une large gamme de services financiers : « seul un tiers des clients se souvient avoir vu une publicité sur la banque et sur cette proportion seuls 9 % associent un slogan avec une marque alors que les banques figurent parmi les premiers annonceurs », souligne Julien Bet, chargé du pôle services financiers chez Bain & Company.

Dans ce contexte, les banques ont une carte à jouer car elles bénéficient d'une forte légitimité sur des terrains non financiers : selon Bain & Company, un tiers des clients se dit prêt à acheter un produit non financier auprès d'une banque, en particulier pour des dépenses du quotidien et celles liées à la retraite ou à la santé.

Entre 12 % et 14 % des clients achèteraient un voyage, un service à domicile, un accompagnement pour leur retraite ou à faire des achats en ligne depuis une plate-forme opérée par une banque.

Mais « *il pourrait être contre-productif pour une banque de devenir un interlocuteur légitime dans un autre univers alors que ses clients ne la recommandent pas dans son métier cœur. Il faut d'abord traiter la qualité de service sur les basiques avant de se tourner vers des métiers adjacents* », estime Ada di Marzo. Autrement dit, la différenciation passe d'abord par un service bancaire irréprochable.

Sharon Wajsbrot - Les Échos – 12/02/2018

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

DOCUMENT 4

LA BANQUE DE DÉTAIL FACE AU DIGITAL

Les banques prises en étau

La banque de détail fait face à des contraintes de plus en plus importantes. D'un côté, le niveau bas des taux d'intérêt fait pression sur ses revenus. De l'autre, l'évolution des besoins et des attentes des clients (immédiateté, autonomie, proximité, mobilité, etc.) ainsi que l'essor d'acteurs capables d'y répondre (fintechs, néobanques... et bientôt GAFAs ?) forcent les banques à réinventer leur offre et à améliorer l'expérience client.

Les besoins de la population ne sont toutefois pas uniformes. Une grande partie de la population reste ainsi attachée à l'agence, y compris quand elle ne s'y rend que très rarement, et au conseiller bancaire pour les opérations quotidiennes. Même les clients très digitalisés tiennent encore aux interactions humaines, au moins pour les opérations complexes. Les clients « *digital only* » restent actuellement très minoritaires. La banque de détail doit donc s'attacher, dans le cadre de sa transformation, à répondre aux besoins d'aujourd'hui tout en anticipant ceux de demain.

Les banques françaises peuvent s'inspirer d'acteurs plus avancés dans le digital

Face aux changements de leur environnement économique et concurrentiel et aux évolutions des attentes des clients, les banques françaises ont mis en place d'importants plans de transformation digitale pour réenchanter la relation client, réinventer les parcours, améliorer leur offre et ainsi développer et renforcer leur parc client. Pour se transformer, les banques peuvent s'inspirer des expériences des banques à l'international, dans la construction de nouveaux produits et services mais également dans la transformation des agences et la diversification des activités. Les autres secteurs d'activité comme l'assurance ou les différents segments de la distribution peuvent également constituer des exemples : magasins connectés, stratégies omnicanales, etc.

Quel modèle économique et quelle organisation pour la banque de demain ?

Les plans de transformation digitale menés par les banques mobilisent des ressources internes et externes et transforment en profondeur le fonctionnement des entreprises. Les acteurs ont notamment mis en place des stratégies d'open innovation (investissement ou partenariat dans les startups¹, intrapreneuriat², etc.) pour rattraper leur retard et anticiper les prochaines évolutions. La digitalisation a par ailleurs des impacts importants sur les ressources humaines : réduction des effectifs en agence, recentrage des conseillers sur des tâches à plus forte valeur ajoutée, formation, évolution des profils recrutés, etc.

Enfin, les systèmes d'information doivent être revus et ouverts. Cette ouverture peut être forcée par la réglementation (DSP2 en Europe par exemple) mais elle est parfois consentie, dans le cadre de partenariats, pour proposer plus rapidement des offres innovantes aux clients.

Les Échos – Avril 2018 – H. Meziani

¹Start up : Une startup (jeune pousse, société qui démarre, en anglais) est une nouvelle entreprise innovante

²Intrapreneuriat : désigne soit le processus par lequel un ou plusieurs individus, en association avec une grande entreprise à laquelle ils appartiennent, créent une nouvelle organisation, soit l'ensemble des démarches et méthodes permettant d'introduire une gestion entrepreneuriale au sein d'une organisation, les salariés devenant des intrapreneurs, c'est-à-dire des entrepreneurs au sein même de l'organisation.

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

DOCUMENT 5

PRÉLÈVEMENT À LA SOURCE : TOUT CE QUI CHANGE POUR VOTRE TRÉSORERIE

La réforme du mode de collecte de l'impôt va bouleverser les habitudes des contribuables dans la gestion de leur trésorerie. Pour aborder ce changement en toute sérénité, voici les nouvelles règles à connaître pour 2019.

Des revenus 2018 non imposés

La réforme du mode de collecte de l'impôt est à l'image de notre système fiscal : complexe. Une solution a toutefois été trouvée par le législateur pour éviter au contribuable d'avoir à supporter une double charge fiscale durant l'année de transition. Les revenus perçus en 2018 ne seront pas imposés (à l'exception des revenus exceptionnels ou non concernés par le prélèvement à la source). C'est la fameuse année blanche.

Dans la majorité des cas, vous ne paierez pas d'impôt sur les revenus perçus en 2018, sauf si vous avez perçu des revenus exceptionnels ou des revenus non concernés par le prélèvement à la source (dividendes, plus-values...).

Des revenus 2019 nets d'impôts

C'est la fin du décalage d'un an entre la perception du revenu et son imposition. Dès 2019, vous percevrez des revenus nets d'impôt. La situation est assez simple lorsque l'impôt est collecté par l'organisme qui vous verse le revenu (employeur, caisse de retraite ...).

Vous pouvez d'ores et déjà calculer l'impôt qui sera prélevé sur vos salaires en 2019. Il suffit de multiplier le revenu net imposable qui est indiqué sur votre fiche de salaire, par votre taux de prélèvement à la source (taux du foyer, taux neutre ou taux individualisé selon l'option retenue).

Des impôts prélevés sur 12 mois

Vos impôts seront prélevés au fur et à mesure de l'encaissement des revenus, sur douze mois, au lieu de dix pour ceux qui étaient mensualisés. De ce point de vue, votre trésorerie devrait se retrouver gagnante.

Avec un bémol, le taux de prélèvement à la source ne tient pas compte des abattements de 10 % applicable aux salaires et aux pensions, contrairement à la mensualisation qui en tient compte.

Avis d'imposition 2019

Vous allez continuer à déclarer vos revenus en mai de chaque année. Vous continuerez à recevoir votre avis d'imposition en septembre. La plupart des revenus 2018 ne seront pas imposés.

Mais il vous faut anticiper l'impôt à payer en septembre 2019 sur les revenus exceptionnels et sur vos plus-values boursières (imposées au prélèvement forfaitaire unique ou au barème progressif sur option).

<https://www.lerevenu.com/impots-et-droits/impot-sur-le-revenu/>