

SUJET N° 1

DOSSIER DU CANDIDAT

Situation

Vous êtes Claude MARTIN, directeur de l'agence du Nord, et depuis quelques semaines les dossiers de prêts à « taux zéro » émis par votre agence reviennent pour « non-conformité » après contrôle du service crédit.

Les reproches suivants vous sont adressés :

- pas de justificatif du lieu d'habitation des clients sur les deux dernières années, notamment pour les clients les plus jeunes, domiciliés chez leurs parents ;
- pas de justificatif de non-propriété du logement habité ;
- des dossiers n'ouvrant pas droit au prêt à « taux zéro » en raison de l'absence de déclaration de revenus sur la dernière année.

Ces retours de dossiers génèrent des retards dans le traitement des offres de prêts et mécontentent les clients.

Travail à effectuer

Vous avez le sentiment que seule votre agence est concernée par cette situation et vous vous en étonnez.

Vous avez pris rendez-vous avec M. DURAND, responsable du service crédit, afin de vous expliquer avec lui, mettre un terme à ces retours et trouver un terrain d'entente.

EXAMEN : BREVET PROFESSIONNEL		Spécialité : BANQUE	
Durée de l'épreuve : 20 minutes, + préparation : 20 minutes.	Coefficient : 2	Epreuve : TECHNIQUES DE COMMUNICATION APPLIQUEES AUX ACTIVITES BANCAIRES	
DOSSIER DU CANDIDAT	SESSION : 2006	N° du Sujet : 01	Page : 1/1

SUJET N° 2

DOSSIER DU CANDIDAT

Situation

Vous êtes Dominique MARTIN, chargé(e) de clientèle à la BANQUE DU NORD où vous avez pris vos fonctions depuis 2 mois. Vous avez rendez-vous avec M DURAND, client de l'agence depuis 30 ans.

M. DURAND René, âgé de 65 ans, est veuf. Il a 2 enfants auxquels il souhaite laisser son patrimoine hors frais de succession.

Placements à la BANQUE DU NORD :

- | | | |
|---|-----------------|------------|
| • livrets d'épargne disponible | CODEVI | 4 600 €, |
| | Livret bancaire | 30 000 €, |
| • Plan d'Epargne Logement | | 60 000 €, |
| • contrat d'assurance vie en euros | | 300 000 €, |
| • PEA ouvert en 2000 avec souscription de FCP | | 30 000 €. |

Travail à effectuer

M DURAND a pris rendez-vous auprès du guichet. Il détient un FCP (Fond commun de placement), arrivé à échéance, qui présente une perte en capital de 25 % par rapport à la somme investie. Votre prédécesseur lui avait certifié un capital garanti avec rendement de 24 % sur 4 ans.

Il est furieux et envisage d'écrire à la direction.

En réalité, ce FCP était garanti en capital si l'indice Eurostoxx 50 ne subissait pas une perte de plus de 40 % et garantissait le versement des intérêts si l'indice progressait ou était stable. Le capital était garanti dans tous les cas à hauteur de 75 %.

Vous devrez montrer un grand intérêt à la déception du client et lui proposer des solutions susceptibles de pallier cette déconvenue.

Votre objectif sera de conserver absolument ce client, détenteur chez vous d'avoirs conséquents.

EXAMEN : BREVET PROFESSIONNEL		Spécialité : BANQUE	
Durée de l'épreuve : 20 minutes, + préparation : 20 minutes.	Coefficient : 2	Epreuve : TECHNIQUES DE COMMUNICATION APPLIQUEES AUX ACTIVITES BANCAIRES	
DOSSIER DU CANDIDAT	SESSION : 2006	N° du Sujet : 02	Page : 1/1

SUJET N° 3

DOSSIER DU CANDIDAT

Situation

Vous êtes Claude DURAND, chargé(e) de clientèle à la BANQUE DU NORD.

Vous recevez M^{me} DUPOND, récemment retraitée. Vous l'avez contactée pour lui proposer un placement plus rémunérateur que son épargne actuelle : 4,50 % garantis pour tout versement effectué avant la fin du mois.

Placements détenus dans vos livres :

- CODEVI	4 600 €,
- Livret bancaire	15 400 €,
- PEL	30 000 €.

Elle n'a pas souscrit de contrat d'assurance-vie à ce jour.

M^{me} DUPOND est veuve.

Travail à effectuer

Votre agence est actuellement en conquête de contrats d'assurance-vie afin de rattraper son retard dans la réalisation des objectifs de collecte des ressources.

Afin de faciliter la commercialisation, les clients bénéficient de conditions attractives :

- 4,50 % d'intérêts garantis cette année pour tous les versements réalisés avant la fin du mois sur un contrat en euros ;
- Frais de versement ramenés à 2 % (au lieu de 5 %).

Pour motiver ses collaborateurs, votre direction octroie une commission sur vente de 2 % sur les versements réalisés sur les contrats d'assurance-vie en euros et de 3 % sur les contrats multi-supports de type « actions françaises ou étrangères ».

Il vous reste 30 000 € à placer pour avoir atteint votre objectif individuel.

Vous recevez M^{me} Dupont et devrez définir avec elle le type de contrat qui lui convient ainsi que le montant à placer.

EXAMEN : BREVET PROFESSIONNEL		Spécialité : BANQUE	
Durée de l'épreuve : 20 minutes, + préparation : 20 minutes.	Coefficient : 2	Epreuve : TECHNIQUES DE COMMUNICATION APPLIQUEES AUX ACTIVITES BANCAIRES	
DOSSIER DU CANDIDAT	SESSION : 2006	N° du Sujet : 03	Page : 1/1

SUJET N° 4

DOSSIER DU CANDIDAT

Situation

Vous êtes Dominique DUVAL, chargé(e) de clientèle à l'agence du CREDIT MERIDIONAL. Vous remplacez un collègue à l'accueil téléphonique.

M. MARTINEAU, vous appelle pour connaître les conditions financières de votre établissement sur les prêts à la consommation, en vue de l'achat d'une voiture. Il a l'intention de comparer vos taux à ceux de la concurrence.

Conditions financières sur le prêt à la consommation pratiquées par le CREDIT MERIDIONAL :

- taux : - sur 3 ans : 5 %,
- entre 4 et 7 ans : 6 %,
- frais de dossier : 1 % du montant emprunté,
- assurance décès, invalidité, maladie, chômage : .. 1 € mensuel / 1 000 € empruntés,
- contrepartie commerciale : domiciliation des revenus,

M. MARTINEAU, 25 ans célibataire sans enfant, est employé dans une société d'informatique.

Travail à effectuer

Vous ne connaissez pas le client. Vous devez vous assurer qu'il peut prétendre au prêt à la consommation sollicité et qu'il est d'accord pour domicilier ses revenus dans votre établissement.

Votre objectif est d'obtenir un rendez-vous avec le client en mettant en avant votre offre.

EXAMEN : BREVET PROFESSIONNEL		Spécialité : BANQUE	
Durée de l'épreuve : 20 minutes, + préparation : 20 minutes.	Coefficient : 2	Epreuve : TECHNIQUES DE COMMUNICATION APPLIQUEES AUX ACTIVITES BANCAIRES	
DOSSIER DU CANDIDAT	SESSION : 2006	N° du Sujet : 04	Page : 1/1

SUJET N° 5

DOSSIER DU CANDIDAT

Situation

Vous êtes Dominique PANTIN, chargé(e) de clientèle au CREDIT PARISIEN.

Un de vos clients, M. René BOBIGNY, âgé de 22 ans, se présente pour effectuer un retrait de 10 000 € préalablement commandés.

En raison d'une grève des convoyeurs, vous ne disposez pas des espèces nécessaires pour satisfaire sa demande.

M. BOBIGNY est titulaire d'un compte de dépôt à vue actuellement créditeur de 15 000 €. Il ne dispose ni de carte ni de chéquier.

Votre établissement mène actuellement une campagne de souscription de livrets d'épargne et offre un bon-cadeau de 15 € pour toute ouverture de Livret Jeune avec des versements mensuels réguliers d'un minimum de 15 €.

Travail à effectuer

Vous devrez expliquer à votre client que vous ne pouvez pas satisfaire sa commande de fonds et trouver une solution adaptée.

Par ailleurs, vous profiterez de cette occasion pour lui proposer un compte d'épargne et en obtenir l'ouverture.

EXAMEN : BREVET PROFESSIONNEL		Spécialité : BANQUE	
Durée de l'épreuve : 20 minutes, + préparation : 20 minutes.	Coefficient : 2	Epreuve : TECHNIQUES DE COMMUNICATION APPLIQUEES AUX ACTIVITES BANCAIRES	
DOSSIER DU CANDIDAT	SESSION : 2006	N° du Sujet : 05	Page : 1/1

SUJET N° 6

DOSSIER DU CANDIDAT

Situation

Vous venez d'être nommé(e) chargé(e) de clientèle « particuliers » à l'agence centrale du CREDIT FRANCIEN.

Cet après-midi, vous allez recevoir pour la première fois M. et M^{me} BERANGER qui ont sollicité un rendez-vous par téléphone. Le seul renseignement que vous avez eu à cette occasion est qu'ils éprouvent un besoin urgent de financement personnel.

Travail à effectuer

A l'aide du dossier client en annexe et des renseignements complémentaires ci après, vous préparez l'entretien que vous conduirez ensuite avec ces clients.

Renseignements complémentaires

Situation des comptes le jour du rendez-vous.

Nature du compte	Personnel		Professionnel	
	Débiteur	Créditeur	Débiteur	Créditeur
Solde				
Monsieur	7 750 €		5 300 €	
Madame		530 €		

Crédits en cours.

Emprunteur(s)	Nature	Objet	Montant initial	Restant dû
Monsieur	Moyen terme	Financement du salon de coiffure	290 000 €	125 000 €
M. et M ^{me}	Immobilier	Résidence principale	350 000 €	305 000 €
Monsieur	Consommation	Voiture	25 000 €	20 000 €

EXAMEN : BREVET PROFESSIONNEL		Spécialité : BANQUE	
Durée de l'épreuve : 20 minutes, + préparation : 20 minutes.	Coefficient : 2	Epreuve : TECHNIQUES DE COMMUNICATION APPLIQUEES AUX ACTIVITES BANCAIRES	
DOSSIER DU CANDIDAT	SESSION : 2006	N° du Sujet : 06	Page : 1/2

DOSSIER CLIENT : M. et M^{me} BERANGER

Agence :	LIMOURS
Numéro de compte :	0011864227
Type de compte :	Dépôt à vue
Date d'entrée en relation :	26/09/1980

	TITULAIRE A	TITULAIRE B
IDENTITE Nom Prénom Nom de jeune fille Date de naissance Lieu de naissance Nationalité	BERANGER Jean 17 février 1950 LIMOURS Française	BERANGER Marine LEDUC 25 janvier 1952 ARGENTEUIL Française
DOMICILE Adresse Depuis le Statut Téléphone Mobile Courriel	2, place Joffre 91470 - LIMOURS Juin 2003 Propriétaire 01.45.90.78.37 06.67.65.89.23 Jean.beranger@wanadoo.fr	d° d° d° d° 06.45.78.21.82
RENSEIGNEMENTS FAMILIAUX Situation matrimoniale Régime matrimonial Personnes à charge	Marié Communauté légale Sandrine (22 ans)	d° d° d°
SITUATION PROFESSIONNELLE Profession Employeur - adresse - activité Date d'entrée Revenus annuels	Artisan coiffeur Entreprise en nom personnel 91470 - LIMOURS Services Septembre 2000 55 000 €	Sans

ETAT F.C.C. – B.D.F.	Le 14/03/2006 : Néant	Le 14/03/2006 : Néant
ETAT F.I.C.P. – B.D.F.	Le 14/03/2006 : Néant	Le 14/03/2006 : Néant

Autres renseignements	Client fort consommateur de crédits sans possibilité d'épargne. Seule épargne constituée : CODEVI au nom de Monsieur : 1 500 €
------------------------------	---

EXAMEN : BREVET PROFESSIONNEL		Spécialité : BANQUE	
Durée de l'épreuve : 20 minutes, + préparation : 20 minutes.	Coefficient : 2	Epreuve : TECHNIQUES DE COMMUNICATION APPLIQUEES AUX ACTIVITES BANCAIRES	
DOSSIER DU CANDIDAT	SESSION : 2006	N° du Sujet : 06	Page : 2/2

SUJET N° 7

DOSSIER DU CANDIDAT

Situation

Vous êtes chargé(e) de clientèle « haut de gamme », à la BANQUE DU MINERVOIS.

Suite à une réclamation, vous devez recevoir ce matin M. PUJOL, un de vos meilleurs clients. Celui-ci souhaite quitter votre agence suite à un différent qui l'a opposé à la personne chargée de l'accueil qui, la semaine dernière, appliquant les consignes de sécurité standard, lui a demandé une pièce d'identité pour pouvoir retirer son chéquier.

Cette personne, nouvellement mutée, ne connaît pas encore les clients de l'agence. Vous-même étiez absent(e) ce jour là.

Travail à effectuer

A l'aide des renseignements complémentaires ci-après, vous préparez l'entretien que vous conduirez ensuite avec votre client.

Renseignements complémentaires

Extrait du dossier client :

Monsieur Michel PUJOL	M^{me} Martine PUJOL
Né le 20/10/1942 Cadre dans la grande distribution Compte DAV : 12 000 € (créditeur) CODEVI : 2 500 €	Née le 21/01/1947 Aide-soignante Compte DAV : 1 500 € (créditeur) CODEVI : 2 500 €
Couple PUJOL :	
Clients de l'agence depuis plus de 35 ans Mariés sous le régime de la communauté réduite aux acquêts 3 enfants, (dont une fille de 21 ans à charge) Revenus annuels : 120 000 € Foyer fiscal imposé à l'ISF Epargne : Assurance-vie : 50 000 € ; OPCVM garantis : 30 000 €	

EXAMEN : BREVET PROFESSIONNEL		Spécialité : BANQUE	
Durée de l'épreuve : 20 minutes, + préparation : 20 minutes.	Coefficient : 2	Epreuve : TECHNIQUES DE COMMUNICATION APPLIQUEES AUX ACTIVITES BANCAIRES	
DOSSIER DU CANDIDAT	SESSION : 2006	N° du Sujet : 07	Page : 1/1