

SUJET N° 3

DOSSIER DU CANDIDAT

SITUATION

Vous êtes conseiller (e) à l'agence de VILLEMOMBLE (Seine-Saint-Denis), de la BANQUE EUROPÉENNE DU CRÉDIT (BEC).

L'une de vos collègues spécialisée dans le financement des crédits aux particuliers, Émilie HERRIOT, récemment arrivée à l'agence, vous informe qu'un des clients de votre portefeuille, Monsieur (ou Madame) Paul BOURGES est au guichet et souhaite vous rencontrer immédiatement. Mademoiselle HERRIOT vous indique que c'est sûrement au sujet du crédit immobilier qu'elle lui a refusé récemment.

Monsieur (ou Madame) BOURGES est très en colère.

TRAVAIL À EFFECTUER

Vous disposez de quelques instants pour prendre connaissance succinctement du dossier du client, avant de rencontrer Monsieur (ou Madame) BOURGES.

Vous avez pour objectif de calmer la colère de ce client et de trouver une solution satisfaisante.

| | | | |
|---|-----------------|--|----------|
| EXAMEN : BREVET PROFESSIONNEL | | SPÉCIALITÉ : BANQUE | |
| Durée de l'épreuve : 20 minutes, + préparation : 20 minutes. | Coefficient : 2 | Épreuve : E3 TECHNIQUES DE COMMUNICATION APPLIQUÉES AUX ACTIVITÉS BANCAIRES | |
| DOSSIER DU CANDIDAT | SESSION : 2010 | N° du sujet : 03 | PAGE 1/2 |

RENSEIGNEMENTS COMPLÉMENTAIRES

Extrait de la fiche client :

- Monsieur Christian BOURGES, âgé de 38 ans, est plombier dans l'entreprise GERBANET Services (entreprise de son beau-père).
Son salaire annuel est de 26 400 €.
- Madame Delphine BOURGES, 35 ans, son épouse, est secrétaire comptable dans un office notarial.
Son salaire annuel est de 18 000 €.
- Monsieur et Madame BOURGES ont une petite fille de 4 ans.
- Montant de l'acquisition envisagée : 300 000 € (appartement à usage locatif)
- Leurs renseignements financiers sont les suivants :
 - un compte personnel de Monsieur BOURGES. Salaire domicilié de **2 200 €**. Solde moyen créditeur de **300 €**. Autorisation de découvert de **1 000 €**. Compte débiteur 10 jours par mois. Quelques dépassements très rares de l'autorisation de découvert,
 - un compte personnel de Madame BOURGES. Salaire de **1 500 €** domicilié,
 - un compte joint. Il est alimenté par virements internes des deux autres comptes,
 - un crédit immobilier : durée restante : **8 ans** - Mensualité : **921 €**,
 - un crédit voiture : échéance : **mai 2012** - Mensualité : **545 €**.

| EXAMEN : BREVET PROFESSIONNEL | | SPÉCIALITÉ : BANQUE | |
|---|------------------------|--|-----------------|
| Durée de l'épreuve : 20 minutes, + préparation : 20 minutes. | Coefficient : 2 | Épreuve : TECHNIQUES DE COMMUNICATION APPLIQUÉES AUX ACTIVITES BANCAIRES | |
| DOSSIER DU CANDIDAT | SESSION : 2010 | N° du sujet : 03 | PAGE 2/2 |

SUJET N° 3

DOSSIER DE L'EXAMINATEUR

ÉLÉMENTS À DÉCOUVRIR PAR LE CANDIDAT

Monsieur BOURGES a téléphoné et fait déposer un dossier d'acquisition de bien locatif à Mademoiselle HERRIOT. Le projet porte sur l'acquisition d'un appartement à usage locatif, situé à proximité de la gare RER du RAINCY. L'appartement est vendu loué, loyer mensuel de **750 €** hors charges. Monsieur BOURGES avait calculé que ces sommes couvriraient en grande partie les échéances de son prêt immobilier et que le différentiel à verser serait de 100 € par mois.

Cette dernière n'a pas pris la peine de le recevoir et elle l'a rappelé une quinzaine de jours plus tard pour lui indiquer que la commission de la BEC avait refusé.

Un élément n'a, semble-t-il pas, été pris en compte : Monsieur BOURGES effectue occasionnellement des heures supplémentaires qui génèrent un revenu complémentaire moyen mensuel d'environ 600 €.

Il est extrêmement déçu de la décision de la banque et il a le sentiment que le dossier n'a pas été étudié à fond. On ne lui a d'ailleurs pas détaillé les raisons du refus. Une demande de crédit a été déposée à la banque de son beau-père, la BANQUE DU NORD (BN) et afin d'optimiser leurs chances d'obtention du crédit, ce dernier leur fait une donation de 30 000 € et se porte caution. Il est vraisemblable que Monsieur et Madame BOURGES transféreront à terme leurs comptes à la BN.

LE CANDIDAT SERA ÉVALUÉ SUR SA CAPACITÉ À :

- accueillir le client et le laisser s'exprimer librement,
- comprendre la vision du client par une attitude d'empathie,
- questionner le client afin de recueillir des informations précises et factuelles,
- expliquer brièvement les contraintes réglementaires dans l'octroi de crédit (règle des 33 %),
- proposer une nouvelle étude au regard des informations complémentaires (apport). Les revenus non déclarés ne sauraient être pris en compte dans l'analyse du crédit,
- conserver du recul quant à la décision finale et s'engager à en informer personnellement le client quelle que soit l'issue,
- conclure l'entretien positivement.

L'examineur jouera le rôle du client Monsieur (ou Madame), Paul BOURGES, le candidat celui du chargé de clientèle.

| | | | |
|---|------------------------|--|-------------------|
| EXAMEN : BREVET PROFESSIONNEL | | Spécialité : BANQUE | |
| Durée de l'épreuve : 20 minutes, + préparation : 20 minutes. | Coefficient : 2 | Épreuve : TECHNIQUES DE COMMUNICATION APPLIQUÉES AUX ACTIVITÉS BANCAIRES | |
| DOSSIER DE L'EXAMINATEUR | SESSION : 2010 | N° du Sujet : 03 | Page : 1/1 |