



SERVICES CULTURE ÉDITIONS
RESSOURCES POUR
L'ÉDUCATION NATIONALE

**Ce document a été numérisé par le CRDP de Montpellier pour la
Base Nationale des Sujets d'Examens de l'enseignement professionnel**

Ce fichier numérique ne peut être reproduit, représenté, adapté ou traduit sans autorisation.

SUJET 4

ÉNONCÉ

ÉPREUVE ORALE

TECHNIQUES DE COMMUNICATION APPLIQUÉES AUX ACTIVITÉS BANCAIRES

DOSSIER DU CANDIDAT

EXAMEN : BREVET PROFESSIONNEL		SPÉCIALITÉ : BANQUE	
Durée de préparation : 20 minutes	Coefficient : 2	Epreuve :	
Mise en situation : 20 minutes		TECHNIQUES DE COMMUNICATION APPLIQUÉES AUX ACTIVITÉS BANCAIRES	
DOSSIER DU CANDIDAT	SESSION : 2013	N° du sujet : 04	PAGE 1/2

SITUATION

Vous êtes Chargé(e) de clientèle « Particuliers » à la BANQUE NATIONALE (BN), à Paris.

Parmi vos clients, se trouve M. (ou Mme) SANDRIN, client rigoureux et exigeant.

M. et Mme SANDRIN sont propriétaires de leur logement principal, un appartement de trois pièces dans le quartier. Ils vous ont informé, il y a environ deux mois, de leur projet d'agrandir leur résidence principale en achetant un appartement de deux pièces contigu à leur logement. Pour en financer l'acquisition, d'un montant de 240 000 € et les travaux, estimés à 30 000 €, ils vous ont demandé de leur proposer le meilleur taux d'intérêt possible.

Compte tenu de l'exigence des clients SANDRIN, vous avez proposé, dès la première approche, le taux le plus bas possible, soit 3,20 % l'an sur 15 ans. Malheureusement, depuis cette période, les taux proposés par la BN ont été revus à la hausse.

TRAVAIL A EFFECTUER

À la suite de la signature de la promesse de vente, M. (ou Mme) SANDRIN a pris rendez-vous, afin de vous apporter les documents nécessaires à l'établissement de la demande de crédit.

Le client se présente à l'agence, vous le recevez pour lui annoncer que le taux d'intérêt est revu à la hausse.

RENSEIGNEMENTS COMPLÉMENTAIRES

■ Extrait de la fiche client

- M. SANDRIN est âgé de 55 ans et exerce la fonction de graphiste en libéral. Il travaille pour des agences de publicité. Ses revenus déclarés en Bénéfices Non Commerciaux (BNC) sont de 67 000 €.
- Mme SANDRIN, 52 ans, est comptable dans une PME. Son revenu net annuel s'élève à 25 000 €.
- Ils ont deux enfants âgés de 24 et 22 ans, tous les deux étudiants.
- Renseignements financiers :
 - ce sont des clients très anciens de la BN. Le compte professionnel de M. SANDRIN et les différents comptes personnels fonctionnent en position exclusivement créditrice, avec des soldes moyens créditeurs élevés,
 - le montant total des placements (comptes sur livret, assurance-vie...) s'élève à 170 000 €. De nombreux produits sont souscrits à la BN : retraite MADELIN, cartes...
 - M. SANDRIN est propriétaire d'un petit bureau d'environ 30 m², où il exerce son activité professionnelle.

■ Éléments tarifaires en vigueur à la BN

Le taux actuel pratiqué correspond au taux plancher de la BN, qui vient de passer de 3,20 % à 3,40 %, générant pour le client un surcoût de 12 € par an pour 10 000 € empruntés sur 15 ans.