

SUJET 2

ÉNONCÉ

ÉPREUVE ORALE

TECHNIQUES DE COMMUNICATION APPLIQUÉES AUX ACTIVITÉS BANCAIRES

DOSSIER DU CANDIDAT

EXAMEN : BREVET PROFESSIONNEL		SPECIALITE : 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 : 02	PAGE 1/2

SITUATION

Vous êtes Chargé(e) de clientèle depuis 2 ans à la BANQUE ALSACIENNE (BA), agence de COLMAR (Haut-Rhin), et vous travaillez en binôme avec M. Richard HUET, en poste dans cette agence depuis 8 ans. Il est très apprécié de la clientèle pour ses conseils avisés et sa disponibilité.

Partant du principe qu'il connaît parfaitement ses clients, les dossiers sont peu renseignés et les autorisations de découvert qu'il accorde ne sont pas toujours formalisées. À plusieurs reprises, vous lui en avez fait part.

M. Richard HUET est parti en congés, et en son absence, vous gérez les comptes de son portefeuille-clients. Parmi ceux-ci se trouve le compte de M. et Mme COUTIL. Le compte est débiteur, sans autorisation, depuis maintenant 3 semaines, et le débit s'accroît régulièrement. Plusieurs chèques importants sont passés au débit du compte pour porter le solde à - 2 900 €. Il n'y a pas d'information précise dans le dossier.

TRAVAIL A EFFECTUER

Vous avez demandé à rencontrer M. ou Mme COUTIL de façon urgente.

Le client se présente à l'agence, vous le recevez pour identifier l'origine du découvert et proposer des solutions.

RENSEIGNEMENTS COMPLÉMENTAIRES

■ Extrait de la fiche client

- M. COUTIL, 49 ans, travaille chez un viticulteur à WETTOLSHEIM, où il perçoit une rémunération mensuelle moyenne de 2 200 €.
- M. et Mme COUTIL ont deux enfants : une fille de 22 ans, qui est en troisième année d'études à l'Institut d'Etudes Politiques de STRASBOURG ; un garçon de 20 ans, étudiant en première année de licence d'histoire à l'université de STRASBOURG.
- Renseignements financiers :
 - M. et Mme COUTIL sont clients depuis 23 ans ; leur compte de dépôt enregistre une remise moyenne mensuelle de 2 200 € avec un solde moyen débiteur de 900 € ;
 - le crédit en cours pour le financement de leur automobile sera échu dans 18 mois. Le montant des mensualités est de 521 € ;
 - ils disposent de l'épargne financière suivante :
 - deux contrats d'assurance-vie, alimentés chacun par un versement mensuel de 60 €. La valorisation de chaque contrat est de 9 350 €,
 - un portefeuille-titres avec quelques valeurs issues de privatisations, valorisé à 2 100 €.