

## SUJET N° 10

# DOSSIER DU CANDIDAT

### SITUATION

Vous êtes Gaby MERCIER, 42 ans, conseiller(e) patrimonial à la BANQUE EUROPÉENNE DE CRÉDIT (BEC). Vous gérez un portefeuille "haut de gamme".

La BEC est actuellement en campagne de collecte d'épargne.

Parmi vos clients, se trouve M<sup>me</sup> Patricia LAVAL, 45 ans, divorcée.

### TRAVAIL A EFFECTUER

M<sup>me</sup> LAVAL a pris rendez-vous pour s'entretenir au sujet de son fils Joachim, 19 ans, également client de votre agence. Elle vous a laissé entendre qu'elle était assez mécontente.

### RENSEIGNEMENTS COMPLEMENTAIRES

M<sup>me</sup> LAVAL exploite un magasin d'optique situé dans la même rue que votre agence, dont le compte bancaire est tenu dans une banque concurrente. Elle est cliente, à titre particulier, de votre agence depuis de nombreuses années. Elle a deux enfants à charge, Joachim (19 ans) et Nicolas (16 ans).

#### Équipement :

- compte chèques : remise moyenne mensuelle 4 500 €,  
solde moyen créditeur 5 000 €,  
compte créditeur en permanence,
- livret de développement durable 6 000 €,
- portefeuille-titres valorisé à 33 000 €,
- compte chèques Joachim débiteur de 650 €,
- livret de développement durable Joachim 230 €,
- compte chèques Nicolas, créditeur de 550 €,
- livret de développement durable Nicolas 3 000 €.

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 DU CANDIDAT	SESSION : 2008	N° du Sujet : 10	Page : 1/1

## SUJET N°10

# DOSSIER DE L'EXAMINATEUR

### Éléments à découvrir par le candidat

Il s'agit de répondre au mécontentement de M<sup>me</sup> LAVAL et par la même occasion de répondre à ses attentes.

M<sup>me</sup> LAVAL a constaté récemment que le compte de son fils Joachim, étudiant en première année d'histoire de l'art, était débiteur. Elle lui a donc demandé des explications et s'est aperçue qu'il avait également dépensé l'argent, environ 3 000 €, qu'elle lui avait mis sur un compte d'épargne. Elle est assez furieuse envers l'agence qui ne l'a pas informée. M<sup>me</sup> LAVAL assurant tous les frais de son fils, ce dernier n'a pas de dépenses à réaliser.

M<sup>me</sup> LAVAL avait ouvert un compte d'épargne au nom de chacun de ses deux enfants et déposé une somme de 3 000 € en cas de nécessité. D'ailleurs, elle envisageait de leur faire une donation de l'ordre de 50 000 € à chacun d'entre eux mais cet événement la fait maintenant hésiter.

Le magasin d'optique que M<sup>me</sup> LAVAL exploite sous forme de SARL, dont le compte bancaire est domicilié à la concurrence, est très florissant. M<sup>me</sup> LAVAL perçoit une rémunération convenable et ne s'est jamais distribué de dividendes. Selon son expert comptable, elle a les réserves et la trésorerie disponibles pour une distribution de 300 000 €. Elle n'a pas d'engagement bancaire. Elle est propriétaire d'un appartement de 85 m<sup>2</sup> dans le quartier, libre de charges, valorisé à environ 350 000 €.

### Le candidat sera évalué sur sa capacité à :

- accueillir et écouter les doléances de M<sup>me</sup> LAVAL,
- répondre sur la question du compte débiteur de son fils Joachim en insistant sur 2 points :
  - la confiance envers la famille,
  - l'aspect juridique : secret bancaire en l'absence de procuration,
- proposer une réponse à la question soulevée en faisant établir une procuration en faveur de M<sup>me</sup> LAVAL (sous réserve de l'accord de son fils),
- rebondir commercialement en présentant les avantages de l'assurance-vie,
- conclure l'entretien.

L'examineur jouera le rôle de M<sup>me</sup> LAVAL, le candidat celui de Gaby MERCIER.

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 : 2008	N° du Sujet : 10	Page : 1/1