



SERVICES CULTURE ÉDITIONS
RESSOURCES POUR
L'ÉDUCATION NATIONALE

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

**E20
TOG**

SUJET

TECHNIQUES D'ORGANISATION ET DE GESTION APPLIQUÉES AUX ACTIVITÉS BANCAIRES

– Documents autorisés : Néant.

– Matériel autorisé :

« Le matériel autorisé comprend toutes les calculatrices de poche y compris les calculatrices programmables, alphanumériques ou à écran graphique à condition que leur fonctionnement soit autonome et qu'il ne soit pas fait usage d'imprimante. »

« Le candidat n'utilise qu'une seule machine sur la table. Toutefois, si celle-ci vient à connaître une défaillance, il peut la remplacer par une autre.

...sont interdits les échanges de machines entre les candidats, la consultation des notices fournies par les constructeurs ainsi que les échanges d'informations par l'intermédiaire des fonctions de transmission des calculatrices. »

(Circulaire N°99-186 du 16 novembre 1999 – B.O. N°42 du 25 novembre 1999.)

L'annexe I est à compléter et à rendre avec votre copie.

E20 TOG		Durée : 2 H 00	Spécialité : BANQUE	
EXAMEN : BREVET PROFESSIONNEL	SUJET	Coefficient : 2	Épreuve : TECHNIQUES D'ORGANISATION ET DE GESTION APPLIQUÉES AUX ACTIVITÉS BANCAIRES	
		SESSION : 2010	N° du Sujet : 10AE20	Page : 1/4

► **QUESTION 1** (4 points)

a) 2 points b) 2 points

■ **SITUATION**

La banque est une entreprise comme les autres. Elle est cependant soumise à certaines obligations pour exercer sa profession.

■ **TRAVAIL À EFFECTUER**

- a) *Citez les autorités de tutelle dont elle dépend et expliquez en quelques lignes en quoi consistent leurs rôles.*
- b) *Caractérisez succinctement les quatre niveaux de contrôle qui visent à mieux maîtriser les risques auxquels la banque doit faire face.*

► **QUESTION 2** (4 points)

■ **SITUATION**

La fonction commerciale d'une banque doit être analysée comme celle de toute autre entreprise. Pour développer l'activité d'une banque, il est essentiel de vendre le produit adapté au client. La mise en place d'une véritable stratégie commerciale est nécessaire.

■ **TRAVAIL À EFFECTUER**

Citez, en les illustrant par des exemples, les phases par lesquelles doit passer l'élaboration de la politique commerciale d'une banque.

► **QUESTION 3** (6 points)

a) 3 points b) 3 points

■ **SITUATION**

Le paysage bancaire a vu apparaître depuis les années 2000 de nombreuses lois. Elles ont pour vocation de réglementer et de rappeler les principes en matière professionnelle et de protéger les consommateurs.

■ **TRAVAIL À EFFECTUER**

- a) *Présentez les objectifs et les caractéristiques essentiels des accords de Bâle II, de la MIF (Marché des Instruments Financiers) et d'AERAS (s'Assurer et Emprunter avec un Risque Aggravé de Santé).*

- b) *Expliquez en quoi chacun de ces textes représente des opportunités pour les banques.*

► **QUESTION 4** (6 points)

a) 3 points b) 3 points

■ SITUATION

Vous venez d'être nommé(e) chargé(e) de clientèle de particuliers dans une agence de la BANQUE DU COMMERCE. Elle est située dans une ville en plein développement et à proximité de grandes voies d'accès.

Ce développement est double : à la fois résidentiel (nombreuses constructions de maisons individuelles) et professionnel (installation de plusieurs zones d'activités).

Avant votre arrivée, cette agence était composée de quatre personnes :

- le directeur,
- un chargé d'accueil,
- un chargé de clientèle de particuliers,
- un chargé de clientèle de professionnels qui gère également les comptes particuliers de ses clients professionnels.

Le directeur de l'agence vous remet le Tableau de Répartition des Tâches de l'agence, que vous trouvez en **annexe I** et vous demande de l'analyser. Les chiffres indiqués dans les colonnes par fonction correspondent à :

- 1 : ne sait pas faire,
- 2 : notions générales et pratique occasionnelle,
- 3 : bon niveau de pratique,
- 4 : très bon niveau de pratique.

■ TRAVAIL À EFFECTUER

- a) *Complétez la colonne « observations » du tableau en annexe I (annexe à compléter et à rendre avec votre copie).*
- b) *À partir du constat que vous aurez effectué, déterminez les actions prioritaires, et expliquez votre choix.*

**TABLEAU DE REPARTITION DES TACHES
AGENCE BANQUE DU COMMERCE**

Tâches	Directeur Agence	Chargé de clientèle professionnels	Chargé de clientèle particuliers	Chargé d'accueil	Taux de couverture (*)	OBSERVATIONS
Management équipe	4	1	1	1	43,7 %	
Prospection	2	2	1	1	37,5 %	
Gestion des risques professionnels	4	3	1	1	56,2 %	
Gestions des risques particuliers	4	2	3	1	62,5%	
Crédits d'investissement professionnels	3	3	1	1	50 %	
Crédits de trésorerie professionnels	3	4	1	1	56,2 %	
Crédits immobiliers	3	2	3	1	56,2 %	
Crédits à la consommation	3	2	3	1	56,2 %	
Ventes produits assurances	4	2	2	1	56,2 %	
Vente services bancaires	3	3	3	2	68,7 %	
Vente cartes bancaires	3	3	3	2	68,7 %	
Gestion des appels	3	2	2	2	56,2 %	
Planning RV	4	3	2	2	68,7 %	
Guichet – Accueil	2	2	2	4	62,5 %	
Degré de polyvalence (**)	80,3 %	60,7 %	50 %	37,5 %	57,1 %	

DOCUMENT À COMPLÉTER ET À RENDRE AVEC VOTRE COPIE.

(*) Taux de couverture : total des points par activité / divisé par nombre de points maximum possible (4 x 4 = 16), et multiplié par 100.

(**) Degré de polyvalence : total des points par fonction / divisé par le nombre de points maximum possible (14 x 4 = 56), et multiplié par 100.