

EXAMEN DE FIN D'APPRENTISSAGE D'EMPLOYÉ DE COMMERCE 2014 / ÉCRIT QUESTIONS**BRANCHE BANQUE****PROFIL E****QUESTIONS SÉRIE 1****SITUATIONS ET CAS PRATIQUES**

NOM ET PRÉNOM DU CANDIDAT: _____

NUMÉRO DU CANDIDAT: _____

EMPLOYEUR: _____

LIEU D'EXAMEN: _____

Veillez observer les points suivants:

1. L'examen écrit traite de situations professionnelles et de cas pratiques tels que l'on peut en rencontrer dans le cadre des activités quotidiennes d'une banque.

Questions	Nombre de points maximum	Nombre de points obtenus	Note
Total des points	100		

2. Veuillez inscrire vos nom, prénom et numéro de candidat, ainsi que le nom de votre employeur et le lieu d'examen sur cette feuille, aux emplacements prévus à cet effet.
3. Assurez-vous que vous disposez bien de la totalité de l'énoncé (questions 1 à 35, 32 pages au total).
4. Lisez attentivement les questions avant d'y répondre.
5. Indiquez votre raisonnement afin que les résultats de vos calculs puissent être évalués.
6. Vous pouvez répondre aux questions dans l'ordre qui vous convient.
7. Seule l'utilisation d'une calculatrice est autorisée.
8. Rédigez vos réponses sous forme de phrases complètes lorsque l'énoncé l'exige.
9. Lorsque la question requiert plusieurs réponses, celles-ci sont prises en compte dans l'ordre où elles sont indiquées. Les réponses supplémentaires ne sont pas prises en considération (pas de choix entre plusieurs réponses possibles!).
10. Temps imparti pour l'examen: 120 minutes

NOUS VOUS SOUHAITONS BONNE CHANCE!

Visas des experts

AA_____
AB_____
BA_____
BB

Points

1. Clients et groupes d'intérêts
Objectif détaillé 1.1.2.3 (C4)

3 points

Votre banque est soumise à des attentes très différentes de la part des divers clients et groupes d'intérêt auxquels elle a affaire.

Que fait-elle pour remplir ces attentes? Indiquez une mesure pour chaque groupe d'intérêt.

3 x 1 point

Groupe d'intérêt	Mesure
Fournisseurs	
Bailleurs de fonds étrangers (obligataires)	
Bailleurs de fonds propres (actionnaires)	

Nombre de points obtenus

Points

2. Communautés d'intérêts et services communs **2 points**
Objectif détaillé 1.7.3.3 (C1)

Divers organismes et institutions assument certaines tâches de manière centralisée pour l'ensemble des banques en Suisse.

a) Citez deux tâches de l'Association suisse des banquiers (ASB).

2 x ½ point

b) Citez deux tâches que SIX Group SA assume pour les banques en Suisse.

2 x ½ point

3. Loi et ordonnance sur le blanchiment d'argent **3 points**
Objectif détaillé 1.7.2.2 (C2)

La loi et les différentes ordonnances sur le blanchiment d'argent imposent une certaine ligne de conduite aux banques en cas de transactions de blanchiment d'argent.

a) Quelles sont les trois règles que les banques doivent respecter en cas de soupçon fondé de blanchiment d'argent?

3 x ½ point

Nombre de
points
obtenus

Points

- b) En tant que collaborateur d'une banque, décrivez une situation concrète où la LBA vous oblige à procéder une nouvelle fois à la vérification de l'identité du cocontractant et à l'identification de l'ayant droit économique dans le cadre d'une relation de clientèle existante.

1 point

- c) En Suisse, quelle est l'instance qui est chargée de surveiller les banques et qui doit intervenir si elle constate une violation de la loi sur le blanchiment d'argent?

½ point

4. Tâches de l'Ombudsman des banques suisses
Objectif détaillé 1.7.3.4 (C2)

2 points

Décrivez les deux principales tâches de l'Ombudsman des banques suisses par une phrase.

2 x 1 point

Tâche 1	
Tâche 2	

Nombre de
points
obtenus

Points

5. Décrire le marché **3 points**
Objectif détaillé 3.3.6.1 (C3)

Votre banque projette d'ouvrir une succursale dans une localité touristique de l'Oberland bernois. Vous avez pour mission d'étudier les chances et les risques de ce projet en vue de sa planification.

a) Quelles informations devez-vous absolument vous procurer avant la décision d'ouverture de cette filiale? Citez-en deux.

2 x 1 point

Vous réfléchissez aux services qui seront les plus demandés d'après votre analyse.

b) Quels services faut-il absolument proposer dans une localité touristique? Citez-en un.

1 point

Nombre de
points
obtenus

Points

- 6. Expliquer l'assortiment de comptes, étapes de traitement** **2 points**
Objectifs détaillés 1.7.4.1 et 1.7.4.3 (C1 / C2)

Mme Robine Master souhaite ouvrir un compte en faveur de son filleul afin de financer ses futures études par des versements réguliers.

- a) Quel type de compte lui recommanderiez-vous?**

1 point

- b) Qui pourra disposer de l'avoir de ce compte avant que son filleul atteigne l'âge de la majorité?**

1 point

- 7. Expliquer les étapes de traitement d'une ouverture de compte** **2 points**
Objectif détaillé 1.7.4.3 (C2)

Un Suisse âgé de 35 ans vous téléphone afin d'établir une relation d'affaires avec votre banque. Etant donné qu'il est toujours absent les jours de semaine, il souhaite que cette ouverture de compte soit effectuée par courrier / correspondance.

- a) Quels sont les trois documents dont votre banque a impérativement besoin afin de pouvoir établir cette relation d'affaires?**

1 point

Nombre de
points
obtenus

Points

Le client souhaite donner procuration à sa femme afin qu'elle puisse effectuer tous types d'opérations bancaires.

b) Quel est le type de procuration indiqué dans ce cas?

1 point

8. Processus de production, produits et services

4 points

Objectifs détaillés 1.2.2.1 (C1) / 3.3.8.4 (C3)

M. Hubert vient de créer la société Productions S.à r.l.

Il s'intéresse aux services proposés dans le domaine du trafic des paiements.

a) Citez quatre produits qui entreraient en ligne de compte pour son entreprise dans le domaine du trafic des paiements hormis l'e-banking.

4 x ½ point

Nombre de
points
obtenus

Points

M. Hubert utilise Internet depuis des années. Il s'intéresse donc au système e-banking de votre banque.

b) Quelles sont les démarches administratives nécessaires avant qu'il puisse utiliser ce service? Citez trois étapes dans l'ordre chronologique.

2 points

9. Etat de collocation / protection des déposants
Objectif détaillé 1.7.4.4 (C2)

2 points

La crise financière a ébranlé votre client, si bien qu'il s'intéresse de plus près à la procédure de faillite des banques.

a) Quelles sont les deux lois qui sous-tendent l'état de collocation?

2 x ½ point

b) Votre client souhaite savoir quels sont les dépôts couverts par les dispositions relatives à la protection des déposants. Indiquez deux types d'avoirs protégés dans ce cadre.

2 x ½ point

Nombre de
points
obtenus

Points

10. Expliquer les moyens de paiement et le déroulement d'un paiement 2 points
Objectif détaillé 1.7.5.2 (C2)

Un nouveau client vient d'ouvrir un compte au guichet et souhaite à présent s'informer sur les moyens de paiement sans espèces. Il s'intéresse tout particulièrement aux cartes de crédit.

a) Expliquez-lui le déroulement d'un paiement par carte de crédit en prenant l'exemple d'un achat dans un supermarché. Pour ce faire, complétez le tableau ci-dessous en indiquant les étapes manquantes du processus.

3 x ½ point

Le client paie les achats effectués au supermarché par carte de crédit et signe le ticket de caisse ou saisit son code PIN.
Une quittance est remise au client.
.....
La société émettrice de la carte de crédit vire le montant des achats effectués à la banque du supermarché, qui crédite ensuite la somme sur le compte du magasin.
.....
La banque du client / de l'acheteur transfère le montant à la société émettrice de la carte de crédit.
.....

b) Que doit immédiatement faire le client s'il constate qu'il a perdu sa carte de crédit?

½ point

Nombre de points obtenus

Points

11. E-banking **2 points**
Objectif détaillé 1.7.6.1 (C2)

M. Durand se présente au guichet avec un article de presse qualifiant l'e-banking de «risqué».

a) Expliquez à M. Durand pourquoi il est inutile de s'inquiéter en lui donnant deux arguments.

2 x ½ point

b) Quelles mesures supplémentaires le client peut-il prendre afin de rendre l'e-banking encore plus sûr? Citez-en deux.

2 x ½ point

12. Besoins du client **3 points**
Objectif détaillé 1.1.1.3 (C3)

M. Moulin est client de votre banque, où il détient uniquement un compte salaire. Lors d'un entretien, vous abordez avec lui le sujet de la prévoyance vieillesse.

a) Formulez une question ouverte au sujet de la prévoyance vieillesse.

1 point

Nombre de
points
obtenus

Points

Vous avez lu qu'«au début d'un entretien de clientèle, il se révèle judicieux de poser des questions ouvertes.»

b) Pourquoi? Justifiez cette affirmation par deux arguments.

2 x 1 point

13. Propositions et arguments
Objectif détaillé 1.1.2.1 (C3)

3 points

Votre proposition d'ouverture d'un compte du pilier 3a laisse M. Moulin sceptique.

a) Formulez deux arguments afin de le convaincre de l'utilité de ce produit.

2 x 1 point

Vous estimez que la prévoyance privée complète judicieusement les 1^{er} et 2^e piliers, mais M. Moulin n'est pas de cet avis: il trouve les 1^{er} et 2^e piliers suffisants.

b) Réfutez son objection en formulant un argument.

1 point

Nombre de
points
obtenus

Points

14. Politique de crédit de la banque

1 point

Objectif détaillé 1.7.7.1 (C2)

Toute banque proposant des crédits poursuit une politique de crédit qui lui est propre et qui vise notamment à éviter les cumuls de risques.

Décrivez comment limiter ou éviter le cumul de risques dans le cadre des opérations de crédit en vous appuyant sur un exemple.

1 point

**15. Les techniques quantitatives de gestion
comme instrument de gestion**

5 points

Objectif détaillé 3.4.2.3 (C2)

En tant que collaborateur au sein du service des crédits de votre banque, vous vous intéressez aux techniques quantitatives de gestion comme instrument de gestion et vous vous livrez à quelques réflexions à ce sujet.

**a) Hormis le cash flow, quels indicateurs permettent d'analyser un bilan?
Citez-en six.**

6 x ½ point

Nombre de
points
obtenus

Points

Le cash flow est un indicateur très important.

b) Que mesure-t-il?

1 point

c) Quelle est la règle la plus simple pour calculer le cash flow?

1 point

16. Différencier les produits de crédit sur gage mobilier et immobilier (clients privés) 2 points

Objectif détaillé 1.7.7.2 (C2)

Mme Simone Lestival souhaite investir CHF 40 000.– dans un jardin d'hiver.
Deux solutions de financement entrent en ligne de compte:

- 1) Augmentation de l'hypothèque existante (d'un montant de CHF 500 000.– garanti par un titre hypothécaire de même valeur actuellement)
- 2) Mise en gage d'un dépôt de titres pour l'obtention d'un crédit lombard

a) Indiquez un avantage de chacune de ces deux solutions.

2 x ½ point

Nombre de
points
obtenus

Points

- b) Quelles sont les différences entre ces deux solutions de financement en termes de remboursement du crédit? Indiquez le mode de remboursement usuel de chacun de ces deux types de crédits.

1 point

Type de crédit	Type de remboursement
Hypothèque	
Crédit lombard sous forme de crédit en compte courant	

Nombre de points obtenus

Points

**17. Conséquences financières des crédits sur gage immobilier
(clients privés)**

3 points

Objectif détaillé 1.7.7.4 (C3)

M. et Mme Lin-Wu, deux salariés âgés de 40 ans, souhaitent acheter un appartement dont le prix s'élève à CHF 900 000.– et pour lequel ils disposent des fonds propres nécessaires.

- a) **Etablissez le plan de financement et le calcul de la tenue des charges afin de mettre en évidence les revenus bruts nécessaires pour ce projet d'achat.**

2 points

Taux d'intérêt théorique de 5% par an

Nombre de
points
obtenus

Points

M. et Mme Lin-Wu souhaitent également discuter de l'aspect fiscal de ce financement.

b) Quelles seront les répercussions de ce financement sur leur déclaration fiscale? Complétez la phrase ci-dessous.

2 x ½ point

Leur patrimoine va

et les époux pourront déduire

.....
de leurs revenus.

18. Crédit lombard
Objectif détaillé 1.7.7.5 (C3)

3 points

Jacqueline Rochat souhaite une limite de crédit lombard sur son dépôt de titres, reproduit ci-dessous.

a) Complétez le tableau suivant en y indiquant les taux et les valeurs d'avance.

4 x ½ point

Titre	Valeur en CHF	Taux d'avance	Valeur d'avance
Argent	50 000.–		
Actions ABB	55 000.–		
Actions HSBC en USD	47 000.–		
Obligation de la Confédération	51 000.–		

Nombre de points obtenus

Points

Mme Rochat utilise la totalité de sa limite de crédit depuis maintenant plusieurs années, mais une insuffisance de couverture de CHF 45 000.– est apparue récemment suite à une correction de cours.

- b) **Mme Rochat doit par conséquent apporter des garanties supplémentaires par un transfert d'obligations de caisse qu'elle détient dans un autre dépôt de titres. Quelle doit être la valeur nominale de ces titres afin de compenser cette insuffisance de couverture?**

1 point

- 19. Principales tâches et instruments de politique monétaire de la BNS** **1 point**
Objectif détaillé 3.1.6.5 (C2)

La Banque nationale suisse (BNS) a pour mission de mener une politique monétaire visant à assurer la stabilité des prix.

Décrivez un instrument permettant à la BNS de soutenir le taux plancher EUR/CHF.

1 point

- 20. Produits de crédit sur gage mobilier et immobilier (clients commerciaux)** **1 point**
Objectif détaillé 1.7.8.1 (C2)

Frida Moser gère une entreprise individuelle de peintre en bâtiment. Elle présente une demande de crédit d'un montant de CHF 15 000.– pour l'achat de matériel. D'après vos analyses, vous pouvez lui accorder un crédit couvert.

Indiquez la forme de crédit et une garantie mobilière adaptées dans ce cas.

2 x ½ point

Nombre de
points
obtenus

Points

21. Crédits contre cautionnement **3 points**
Objectif détaillé 1.7.8.5 (C2, C3)

Franz Koller est prêt à se porter caution de son neveu pour un crédit.
Le montant de ce cautionnement s'élève à CHF 100 000.–.

a) **Quel est le montant minimal du patrimoine dont Franz Koller doit disposer?**

1 point

b) **Quelle sera la durée maximale de ce cautionnement?**

1 point

c) **Citez la prescription de forme à respecter pour établir ce cautionnement, ainsi qu'un document à faire signer par le garant.**

2 x ½ point

22. Crédits non couverts (clients commerciaux) **2 points**
Objectif détaillé 1.7.8.6 (C2)

Avant d'accorder un crédit non couvert, vous analysez les chiffres fournis par le client.

a) **Quelle règle appliquez-vous pour déterminer le montant maximal du crédit que vous pouvez accorder?**

1 point

Nombre de
points
obtenus

Points

b) Citez deux clauses de sûreté pouvant être intégrées au contrat de crédit.

2 x ½ point

23. Classes de risques

3 points

Objectif détaillé 1.7.9.7 (C3)

En comparant leurs dossiers de crédit, vous constatez que le rating de la société Bettler est moins bon que celui de la société Frei.

a) Indiquez une répercussion de cette différence de rating sur le crédit de la société Bettler.

1 point

b) Pourquoi les clients sont-ils répartis en différentes classes de risque? Indiquez deux raisons.

2 x 1 point

Nombre de
points
obtenus

Points

24. Evaluer une offre **4 points**
Objectif détaillé 3.3.8.1 (C5)

Votre formateur vous a chargé de demander des devis à deux imprimeries pour l'impression d'une brochure destinée à la clientèle. Ces deux offres se trouvent à présent sur votre bureau.

Offre n° 1: imprimerie Schneider

Article	Nombre	Prix unitaire	Montant
Brochure	10 000	CHF 2.–	CHF 20 000.–
Enveloppe	10 000	CHF 0.50	CHF 5 000.–
<u>Reliure</u>	<u>10 000</u>	<u>CHF 0.12</u>	<u>CHF 1 200.–</u>
Total intermédiaire			CHF 26 200.–
- Rabais de 5%			<u>CHF 1 310.–</u>
Total hors TVA			CHF 24 890.–
+ TVA de 8%			<u>CHF 1 991.20</u>
Total TVA comprise			CHF 26 881.20

Livraison sous 10 jours après bon à tirer

Conditions de paiement: 30 jours nets, 2% d'escompte en cas de paiement sous 10 jours

Offre n° 2: Baumgartner Print Office

Article	Nombre	Prix unitaire	Montant
Brochure	10 000	CHF 2.10	CHF 21 000.–
Enveloppe	10 000	CHF 0.70	CHF 7 000.–
<u>Reliure</u>	<u>10 000</u>	<u>CHF 0.00</u>	<u>CHF 0.–</u>
Total intermédiaire			CHF 28 000.–
- Rabais de 10%			<u>CHF 2 800.–</u>
Total hors TVA			CHF 25 200.–
+ TVA de 8%			<u>CHF 2 016.–</u>
Total TVA comprise			CHF 27 216.–

Livraison sous 7 jours après bon à tirer

Conditions de paiement: 30 jours nets

Quelle imprimerie choisiriez-vous? Justifiez votre choix en fonction des critères indiqués dans le tableau suivant.

4 x 1 point

Choix	
Critère	Justification
Prix	
Conditions de paiement	
Délai de livraison	

Nombre de points obtenus

Points

- 25. Rating et rendement de titres de créance, conservation et gestion de valeurs patrimoniales, propositions de placement** **6 points**
Objectifs détaillés 1.7.16.02 (C2, C4), 1.7.16.07 (C3) et 1.7.16.11 (C3)

Mme Peterhansel dispose d'un montant de CHF 250 000.–, qu'elle souhaite investir.
Deux emprunts entrent en considération pour elle:

Canton de Saint-Gall 3,25% 2004 - 2020 Cours de 117%	Canton de Zurich 2,75% 2004 - 2017 Cours de 108%
--	--

- a) **Calculez le rendement à l'échéance de ces deux emprunts en vous appuyant sur le capital moyen investi.**

2 points

- b) **Mme Peterhansel est surprise de devoir payer des droits de garde pour ces obligations. Qu'est-ce qui justifie ces frais? Indiquez deux éléments.**

2 x ½ point

Nombre de
points
obtenus

Points

- c) **A quel risque Mme Peterhansel s'expose-t-elle en investissant la totalité de sa fortune dans un seul titre?**

1 point

- d) **La cliente en vient à la conclusion qu'elle préférerait confier les décisions de placement relatives à son patrimoine à des spécialistes. Proposez-lui deux solutions.**

2 x 1 point

26. Planification financière

3 points

Objectif détaillé 1.7.16.16 (C2)

Vous souhaitez mettre sur pied une équipe de conseil en planification financière au sein de votre banque.

- a) **Quels types de spécialistes devez-vous engager? Citez-en deux.**

2 x ½ point

Il vous faut à présent constituer une clientèle pour cette offre.

- b) **Dans quels cas (besoins ou situations de vie) une planification financière se révèle-t-elle judicieuse ou nécessaire? Citez-en deux.**

2 x 1 point


Nombre de
points
obtenus

Points

27. Expliquer les obligations convertibles

2 points

Objectif détaillé 1.7.16.13 (C2)

Emprunt de CHF 70 mio. à 2,875%		
convertible en actions nominatives Cytos Biotechnology SA		
Emetteur	Cytos Biotechnology SA, Schlieren (ci-après «Cytos»)	
Rémunération	2,875% p. a. Coupons annuels au 20 février	
Echéance	5 ans	
Montant émis	CHF 70 000 000.–	
Prix d'émission	100% (moins les commissions)	

- a) **Pourquoi cette obligation convertible peut-elle se révéler un placement intéressant aussi bien en cas de hausse qu'en cas de baisse du cours des actions? Indiquez deux raisons.**

2 x ½ point

- b) **Pourquoi l'emprunt convertible constitue-t-il un moyen intéressant de lever des capitaux pour la société Cytos? Indiquez une raison.**

1 point

Nombre de
points
obtenus

Points

28. Evolution monétaire

3 points

Objectif détaillé 1.7.13.6 (C5)

L'évolution monétaire d'un pays est notamment liée à ses activités d'importation et d'exportation.



Répondez aux questions qui figurent dans le tableau ci-dessous en établissant des prévisions d'après le graphique.

3 x 1 point

Question	Prévision
Comment la demande de CHF va-t-elle évoluer?	
Comment la demande d'USD va-t-elle évoluer?	
Comment le CHF va-t-il évoluer face à l'USD?	

Nombre de points obtenus

Points

29. Connaître les termes techniques

5 points

Objectif détaillé 2.5.1.1 (C2)

Votre formateur vous demande de revoir le glossaire des termes boursiers.

Corrigez les définitions qu'il contient.

5 x 1 point

Terme technique	Définition	Définition corrigée
Blue chips	Actions de piètre qualité.	
Frais de courtage	Taxe payée par l'investisseur à la SWX.	
Emission	Cotation en Bourse.	
Analyse graphique	Mesure du moral des consommateurs dans l'économie.	
Indice boursier	Indication du cours actuel d'une action donnée en Suisse.	

Nombre de points obtenus

Points

- 30. Calculer les ratios des actions** **4 points**
Objectif détaillé 1.7.16.12 (C2, C3, C4)

En période de taux bas, les investisseurs cherchent souvent des solutions de substitution aux obligations. Ils peuvent alors se tourner vers des actions dégageant de forts dividendes.

- a) **Définissez le terme «rendement sur dividendes».**

1 point

- b) **Calculez le rendement sur dividendes de l'action suivante.**

2 points

Bénéfice net total	CHF 10 millions
Nombre d'actions	100 000
Distribution du bénéfice net	10%
Cours actuel de l'action	CHF 125.–
Calcul du rendement sur dividendes	

Au sortir de la crise financière, le dividende de l'action n'a pas changé, mais son cours a chuté d'un tiers.

- c) **Pourquoi cette action est-elle intéressante pour de nouveaux investisseurs après cette chute de cours? Justifiez votre réponse d'après le rendement sur dividendes.**

1 point

Nombre de
points
obtenus

Points

31. Formes de vente

4 points

Objectif détaillé 1.2.2.3 (C3)

Les banques recourent à des formes de vente très diverses.

Complétez le tableau ci-dessous en indiquant un avantage et un inconvénient de chacune des formes de vente indiquées pour le client et pour la banque.

8 x ½ point

Forme de vente	Avantage pour la banque	Inconvénient pour la banque
Entretien de conseil dans les locaux de la banque		
Internet		

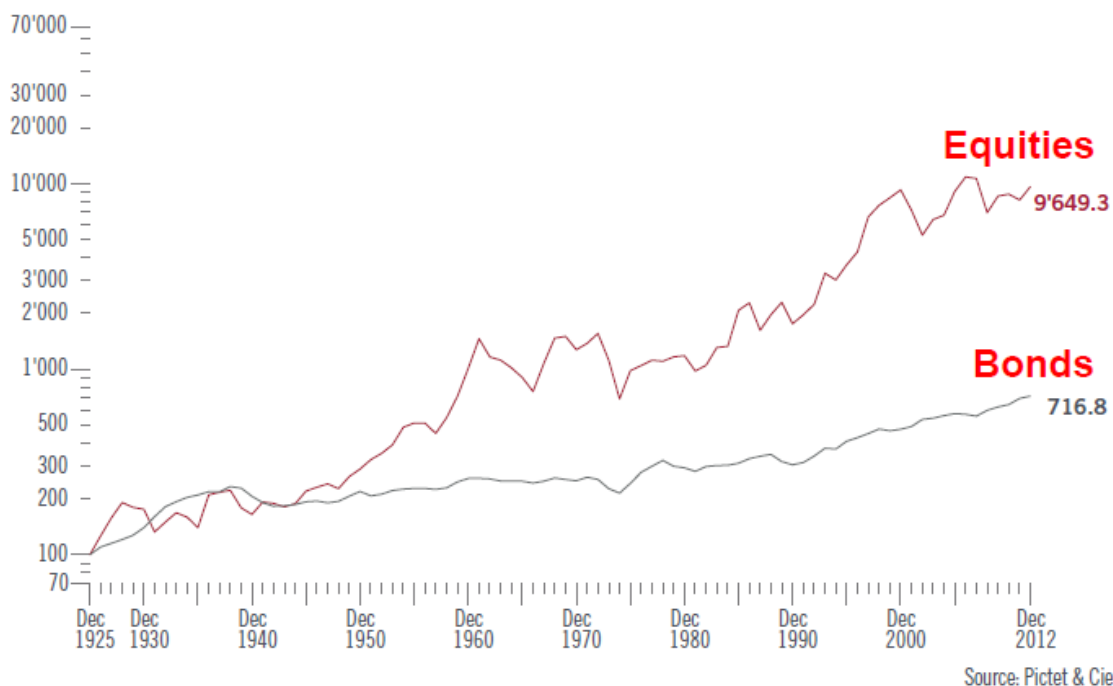
Forme de vente	Avantage pour le client	Inconvénient pour le client
Entretien de conseil dans les locaux de la banque		
Internet		

Nombre de points obtenus

Points

32. Evolution et conséquences découlant de la situation du marché **3 points**
Objectif détaillé 3.1.8.1 (C4, C6)

Votre client a acheté des actions à leur cours le plus élevé, juste avant la crise financière. Déçu, il souhaite vendre ces positions pour investir en obligations.



- a) **Observez le graphique ci-dessus. Pourquoi vaudrait-il mieux que ce client conserve ses actions? Justifiez votre réponse en vous appuyant sur l'horizon de placement et sur l'évolution des cours des actions et des obligations.**

1 point

Nombre de
points
obtenus

Points

Vous recevez aujourd'hui un client âgé de 20 ans, qui souhaite se constituer un 3^e pilier. Vous lui indiquez différentes possibilités.

- 1^{re} possibilité: compte de prévoyance, taux de 1,25%
- 2^e possibilité: fonds de prévoyance avec 10% d'actions
- 3^e possibilité: fonds de prévoyance avec 25% d'actions
- 4^e possibilité: fonds de prévoyance avec 50% d'actions

Votre client souhaite que vous l'aidiez dans sa décision.

b) Laquelle de ces possibilités lui conseilleriez-vous au vu du graphique qui figure à la question a)? Justifiez votre réponse par des phrases complètes.

2 points

Possibilité	Justification

Nombre de
points
obtenus

Points

33. Répondre aux réclamations
Objectif détaillé 1.1.3.2 (C3)

3 points

Lors d'un séminaire consacré à la vente, vous avez appris que les réclamations peuvent représenter de véritables chances. Pour les traiter, vous suivez une procédure donnée.

Complétez la check-list suivante en indiquant une manière de procéder concrète pour chacune des étapes de traitement d'une réclamation.

3 x 1 point

Etape	Manière de procéder
Prendre la réclamation du client au sérieux	
Procéder à des recherches / éclaircissements en interne	
Proposer des solutions	

Nombre de points obtenus

Points

34. Formuler des plaintes

3 points

Objectif détaillé 1.1.3.3 (C3)

Vous travaillez au sein du secrétariat de votre banque. Des erreurs surviennent fréquemment dans les livraisons de fournitures de bureau que vous commandez, si bien que vous devez effectuer une réclamation auprès du fournisseur.

a) A quoi devez-vous veiller en formulant cette réclamation? Citez deux points.

2 x ½ point

b) Quels éléments une réclamation écrite doit-elle comporter? Indiquez-en deux.

2 x 1 point

Nombre de
points
obtenus

Points

35. Loi sur les banques et directives bancaires **3 points**
Objectif détaillé 1.7.1.1 (C2)

En Suisse, les activités des banques sont régies par la loi sur les banques (LB).

a) **Citez une activité typique qu'une entreprise doit exercer pour être considérée comme une banque au sens de la loi sur les banques (LB).**

1 point

b) **Complétez les phrases ci-dessous de sorte qu'elles décrivent correctement les dispositions légales qui régissent le système bancaire en Suisse.**

4 x ½ point

– Pour pouvoir commencer son activité en Suisse, une banque doit en obtenir l'autorisation auprès de

.....
– Les risques encourus en exerçant l'activité de banque doivent être couverts par une part adéquate de

.....
– Les banques doivent conserver au moins un tiers de leurs engagements à court terme sous forme de

.....
– En cas de faillite d'une banque, les clients bénéficient des dispositions relatives à la protection des déposants jusqu'à concurrence d'un montant de

.....

Nombre de
points
obtenus