

## EXAMEN DE FIN D'APPRENTISSAGE D'EMPLOYÉ DE COMMERCE 2014 / ÉCRIT SOLUTIONS

BRANCHE BANQUE

PROFIL E

SOLUTIONS SÉRIE 1

SITUATIONS ET CAS PRATIQUES

### INFORMATIONS IMPORTANTES POUR LES CORRECTIONS

Lors des corrections / évaluations, les experts doivent tenir compte des indications suivantes:

- Les exigences relatives à la forme de la réponse doivent entrer en ligne de compte dans la notation. Par exemple, l'énoncé demande parfois de répondre «par des phrases complètes» ou «en style télégraphique». La totalité des points ne peut être accordée si la réponse ne respecte pas la forme requise.
- Faute d'indication contraire, des réponses différentes du corrigé sont acceptables pour autant qu'elles soient pertinentes. L'attribution ou non des points doit alors se fonder sur le savoir sous-jacent à la question.
- Il faut tenir compte des erreurs qui se répercutent sur les réponses suivantes. Il est ainsi possible d'attribuer des points pour une réponse fautive lorsque l'erreur découle d'une réponse précédente, alors que le raisonnement est juste. La totalité des points ne peut toutefois jamais être accordée en pareil cas.

**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 maximal de points	Nombre de points obtenus	Note
<b>Total des points</b>	<b>100</b>		

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, pages 1 à 32).
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 la forme de phrases complètes lorsque l'énoncé l'exige.
9. Lorsque la question requiert plusieurs réponses, celles-ci sont prises en considération dans l'ordre où elles sont indiquées. Les réponses supplémentaires n'entrent pas en ligne de compte (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**

<b>Groupe d'intérêt</b>	<b>Mesure</b>
<b>Fournisseurs</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- <i>Commandes régulières (de fournitures de bureau, par exemple)</i></li><li>- <i>Paiement ponctuel des factures</i></li></ul>
<b>Bailleurs de fonds étrangers (obligataires)</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- <i>Indemnisation par le versement d'intérêts</i></li><li>- <i>Remboursement du capital</i></li></ul>
<b>Bailleurs de fonds propres (actionnaires)</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- <i>Information régulière</i></li><li>- <i>Versement de dividendes</i></li></ul>

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**

- *Défendre les intérêts des banques vis-à-vis des autorités suisses et étrangères*
- *Promouvoir l'image de la place financière suisse à travers le monde*
- *Mener un dialogue ouvert avec un public critique*
- *Développer l'autoréglementation des banques*
- *Encourager la formation de la relève et des cadres bancaires*
- *Conseiller ses membres*
- *Coordonner les services communs des banques suisses*

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

**2 x ½ point**

- *Systèmes de paiement / services liés au trafic des paiements / trafic des paiements (SIC / euroSIC).*
- *Systèmes de paiement sans numéraire (Maestro / cartes de crédit)*
- *Gestion et garde de titres*
- *Gestion de la Bourse suisse*
- *Systèmes d'information financière*

**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**

- Obligation de communiquer*
- Obligation de bloquer les avoirs*
- Interdiction d'informer*

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**

*Un client attire l'attention par le nombre inhabituellement élevé de versements effectués sur son compte sans lien possible avec son activité professionnelle depuis quelque temps.*

*Indication pour la correction: de façon générale, la banque doit procéder à de nouvelles vérifications lorsque des doutes surviennent quant à l'identité du cocontractant ou de l'ayant droit économique au cours de la relation d'affaires.*

- 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**

*L'Autorité fédérale de surveillance des marchés financiers (FINMA)*

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**

<b>Tâche 1</b>	<i>L'Ombudsman des banques suisses assure la médiation entre les banques et leurs clients en cas de plaintes.</i>
<b>Tâche 2</b>	<i>L'Ombudsman des banques suisses constitue la centrale de recherche pour les avoir en déshérence auprès des banques suisses.</i>

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**

- *Statistiques démographiques par tranches d'âge, évolution démographique*
- *Autres banques implantées dans cette localité*
- *Fréquentation touristique, types de touristes*
- *Nombre d'habitants de la commune*
- *Bancomat éventuellement installé(s) dans la commune*
- *Bâtiments / locaux disponibles*
- *Liaisons routières / desserte de la commune*

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**

- *Change*
- *Retraits par carte de crédit*
- *Conseil en placement pour la clientèle étrangère*
- *Financement de résidences secondaires*

*Indication pour la correction: le service indiqué doit absolument entretenir un lien avec le tourisme.*

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**

*Compte d'épargne jeunesse, compte d'épargne-cadeau ou compte à destination d'un tiers*

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

**1 point**

- *Compte d'épargne jeunesse: les représentants légaux (parents, en général), sous réserve de la protection légale des biens de l'enfant*
- *Compte d'épargne-cadeau ou compte à destination d'un tiers: la personne qui a ouvert le compte (Le compte est libellé à son nom jusqu'à la remise du certificat au destinataire, si bien qu'elle reste autorisée à disposer des avoirs dans l'intervalle.)*

*Indications pour la correction: ne pas accorder de quart de point ni de demi-point. La réponse doit être en rapport avec celle donnée à la question a).*

**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**

- *Contrat de base/demande d'ouverture de compte avec approbation des CG*
- *Photocopie certifiée conforme de la carte d'identité ou du passeport*
- *Formulaire A*

*Indication pour la correction: ne pas accorder de quart de point ni de demi-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**

*Procuracion générale*

**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**

- *Ordre permanent*
- *Liste de base*
- *Bulletin de versement rouge / orange*
- *Moyens de paiement sans numéraire (carte de crédit d'entreprise)*
- *LSV / BDD*
- *Trésor de nuit*
- *Multimat*
- *Terminal de paiement*

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**

- Signature d'un contrat e-banking
- Transmission du numéro d'identification et du mot de passe au client
- Installation du logiciel (le cas échéant)
- Choix de la procédure de connexion (le cas échéant)
- Première connexion du client
- Changement du mot de passe par le client

*Indications pour la correction: - L'ordre indiqué doit être pertinent (½ pt).  
- Tenir compte des particularités propres aux systèmes des différentes banques. ½ pt par étape.*

**9. Etat de collocation / protection des déposants**

**2 points**

Objectif détaillé 1.7.4.4 (C2)

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**

*Loi sur les banques (LB)  
Loi sur la poursuite pour dettes et faillites (LP)*

**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**

- Tous les types de comptes hormis le compte métal
- Les obligations de caisse de la banque

*Indications pour la correction: Considérer les énumérations de différents types de comptes comme des réponses justes*

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.
<i>Le supermarché transmet les données à la société émettrice de la carte de crédit.</i>
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.
<i>La société émettrice de la carte de crédit transmet les données à la banque du client / de l'acheteur.</i>
La banque du client / de l'acheteur transfère le montant à la société émettrice de la carte de crédit.
<i>A la fin du mois, la banque du client / de l'acheteur envoie une facture à celui-ci en lui demandant de régler le montant correspondant ou prélève la somme sur son compte par LSV.</i>

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

**½ point**

*Aussitôt signaler cette perte à la hotline / faire bloquer la carte*

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**

- *Cryptage avec un mot de passe, un numéro de contrat e-banking personnel et un code supplémentaire*
- *Transmission sécurisée des données*
- *Enregistrement sécurisé des données*

**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**

- *Logiciel antivirus*
- *Mises à jour régulières*
- *Confidentialité du mot de passe*
- *Accès uniquement par saisie manuelle de l'adresse*
- *Déconnexion*
- *Effacer la mémoire cache*

**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**

- *Quelles dispositions avez-vous prises pour votre prévoyance vieillesse?*
- *Que savez-vous au sujet de la prévoyance?*

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**

- *Les questions ouvertes favorisent la discussion.*
- *Il est important d'écouter le point de vue du client afin de définir ses besoins.*
- *Les réponses à ces questions fournissent davantage d'informations / le client se livre davantage en répondant à ce type de questions.*

**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**

- *Le compte du pilier 3a permettra à M. Moulin de réaliser des économies d'impôts (sur le revenu).*
- *Le compte du pilier 3a permettra à M. Moulin de percevoir davantage d'intérêts qu'avec un compte normal.*
- *Le compte du pilier 3a n'est pas assujéti à l'impôt anticipé.*
- *L'avoir du compte n'est pas soumis à l'impôt sur la fortune.*

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

**b) Réfutez son objection en formulant un argument.**

**1 point**

*Les 1<sup>er</sup> et 2<sup>e</sup> piliers ne permettent de toucher qu'une partie du revenu perçu avant le départ en retraite (60% environ). Si M. Moulin souhaite garder le même niveau de vie, il doit se constituer une épargne supplémentaire.*

*Ou: l'avoir disponible sur le compte du pilier 3a peut également être utilisé à d'autres fins (acquisition d'une résidence principale, démarrage d'une activité professionnelle indépendante, etc.).*

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**

*Diversification entre des régions, des secteurs, des groupes de clientèle et des produits différents. L'exemple concret tiré de la pratique doit être clair et plausible.*

**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**

- *Degré de liquidité 1*
- *Degré de liquidité 2*
- *Degré de liquidité 3*
- *Degré d'endettement*
- *Degré de financement propre*
- *Degré de couverture des immobilisations*
- *Rentabilité des fonds propres*
- *Degré d'autofinancement*
- *Bénéfice net*

Nombre de  
points  
obtenus

Points

Le cash flow est un indicateur très important.

**b) Que mesure-t-il?**

**1 point**

*Le cash flow mesure les entrées ou sorties de liquidités d'une entreprise au cours d'une période donnée.*

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

**1 point**

*Bénéfice net + amortissements*

**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**

- *Augmentation de l'hypothèque existante:*
  - *Intérêts extrêmement faibles*
  - *Absence de commission*
- *Mise en gage du dépôt de titres:*
  - *Simple signature d'un acte de gage et d'un contrat de crédit*
  - *Inutile de procéder à une augmentation de cédule (acte authentique)*
  - *Versement et remboursement flexibles*
  - *Envisageable pour de petits montants*

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	<ul style="list-style-type: none"><li>– Amortissement (ordinaire et extraordinaire)</li><li>– En général, pas de remboursement nécessaire pour les hypothèques en 1<sup>er</sup> rang</li></ul>
Crédit lombard sous forme de crédit en compte courant	<ul style="list-style-type: none"><li>– Vente de titres / échéance de titres / versements</li></ul>

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.**

Taux d'intérêt théorique de 5% par an

**2 points**

<b>Plan de financement</b>	<b>Valeurs</b>	<b>Points</b>
<i>Prix d'achat</i>	CHF 900 000.–	
<i>./. Fonds propres</i>	CHF 180 000.– <i>Apport de liquidités</i>	½
<i>Hypothèque</i>	CHF 720 000.– <i>(585 000.– et 135 000.–)</i>	
<b>Tenue des charges</b>		
<i>Intérêts</i>	CHF 36 000.–	½
<i>+ Frais annexes / entretien</i>	CHF 6 300.– à 9 000.–	
<i>Amortissement</i>	CHF 7 200.– à 9 000.–	
<i>Total des charges</i>	CHF 49 500.– à 54 000.–	½
<i>Revenus bruts</i>	CHF 148 500.– à 162 000.–	½

*Indication pour la correction: différentes modalités d'amortissement sont prises en compte.*

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 .....*diminuer*  
et les époux pourront déduire

.....*les intérêts débiteurs, les frais d'entretien et les amortissements indirects effectués*  
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.–	60 à 70%	30 000.– à 35 000.–
Actions ABB	55 000.–	50 à 60%	27 500.– à 33 000.–
Actions HSBC en USD	47 000.–	50 à 60%	23 500.– à 28 200.–
Obligation de la Confédération	51 000.–	90%	45 900.–

*Indications pour la correction: ½ point par ligne juste (les deux cases doivent être correctement remplies).*

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**

*Valeur nominale de CHF 50 000.–*

*Indication pour la correction: la valeur nominale de CHF 45 000.– n'est correcte qu'en référence à des obligations de caisse émises par la banque qui a octroyé le crédit lombard.*

- 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**

*Opération à terme sur devises ou swap sur le marché des changes ou sur le marché monétaire, achat d'EUR, augmentation des réserves de change.*

- 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**

*Garantie: police, dépôt*

*Forme du crédit: crédit en compte courant (avance à terme fixe)*

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**

*De CHF 300 000.– à CHF 400 000.–*

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

**1 point**

*20 ans, avec une possibilité de prolongation de 10 ans  
(Considérer également une durée totale de 30 ans comme une réponse juste)*

**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**

*Authentification officielle par un notaire / acte de cautionnement*

**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**

- 30 à 40% des fonds propres (accepter jusqu'à 50%)*
- 20 à 25% du chiffre d'affaires net*
- 3 à 4 x le cash flow*

Nombre de  
points  
obtenus

Points

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

2 x 1/2 point

- Clause d'exclusivité
- Clause de nantissement négative
- Clause hypothécaire négative
- Clause pari passu
- Déclaration de postposition
- Engagement de l'actionnaire principal
- Entrée de représentants de la banque au conseil d'administration
- Clause relative aux dividendes
- Minimum de fonds propres

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

- Taux d'intérêt plus élevé
- Surveillance plus fréquente
- Examen plus strict des demandes de nouvelles opérations de crédit ou des demandes d'augmentation des engagements existants

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

2 x 1 point

- Afin d'établir les risques de défaillance (sécurité)
- Afin de bénéficier d'une vue d'ensemble des risques de crédit encourus par la banque, de disposer de statistiques, d'effectuer des contrôles
- Afin de déterminer la fréquence à laquelle le crédit doit être surveillé
- Afin de disposer d'une aide à la prise de décision pour l'octroi de crédits
- Afin de fixer des intérêts adaptés au client, de pratiquer une tarification adaptée au risque

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.-
Reliure	<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.-
Reliure	<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**

<b>Choix</b>	<i>Imprimerie Schneider</i>
<b>Critère</b>	<b>Justification</b>
<b>Prix</b>	<i>L'imprimerie Schneider propose des prix plus intéressants que Baumgartner Print Office.</i>
<b>Conditions de paiement</b>	<i>Délai de paiement normal, octroi de 2% d'escompte</i>
<b>Délai de livraison</b>	<i>Le délai de livraison est certes un petit peu plus long que celui du concurrent, mais reste tout à fait acceptable: le raccourcir ne vaut pas la différence de prix.</i>

*Indication pour la correction: Baumgartner Print Office constitue aussi une réponse acceptable dans la mesure où la justification est pertinente.*

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**

$$\text{Saint-Gall} = (3,25 + ((100-117) / 6)) * 100 / ((100+117) / 2) = 0,38\%$$

$$\text{Zurich} = (2,75 + ((100-108) / 3)) * 100 / ((100+108) / 2) = 0,08\%$$

*Indications pour la correction: - 1 point par calcul correct  
- ½ point si le calcul est effectué sur le capital investi*

- 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**

*La banque assure:*

- *la garde des titres en lieu sûr,*
- *l'encaissement des intérêts de l'emprunt,*
- *le contrôle des remboursements et des tirages au sort,*
- *l'encaissement des remboursements à l'échéance.*

*Indication pour la correction: tous les actes de gestion constituent de bonnes réponses ici.*

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**

*Risque de concentration*

- 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**

- *Fonds de placement (combinaison de différents fonds, compte de fonds de placement)*
- *Mandat de gestion de fortune / gestion de portefeuille*
- *Managed Fund Portfolio*

**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**

- *Fiscaliste*
- *Planificateur financier*
- *Juriste, avocat, notaire, spécialiste en droit des successions*
- *Spécialiste de la prévoyance*

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**

- *Activité professionnelle indépendante*
- *Fondation d'une famille*
- *Divorce*
- *Achat d'une résidence principale*
- *Planification en matière de prévoyance*
- *Départ en retraite*
- *Optimisation fiscale*


Nombre de  
points  
obtenus

Points

**27. Expliquer les obligations convertibles**

**2 points**

Objectif détaillé 1.7.16.13 (C2)

<b>Emprunt de CHF 70 mio. à 2,875%</b>		
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**

- *Le remboursement interviendra dans tous les cas.*
- *Le paiement des intérêts interviendra dans tous les cas.*
- *Il existe une possibilité de participer à la hausse du cours de l'action.*

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

**1 point**

- *Le taux d'intérêt des emprunts convertibles est en général inférieur à celui d'obligations comparables, car l'investisseur a la possibilité de convertir les titres en actions.*
- *Une fois les obligations converties en actions, Cytos n'a plus à payer d'intérêts ni à effectuer de remboursement.*
- *Les capitaux étrangers deviennent des fonds propres.*

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?	<i>A la hausse</i>
Comment la demande d'USD va-t-elle évoluer?	<i>A la baisse</i>
Comment le CHF va-t-il évoluer face à l'USD?	<i>A la hausse</i>

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
<b>Blue chips</b>	<b>Actions de piètre qualité.</b>	<i>Actions qui présentent les capitalisations boursières ou les volumes de négoce les plus élevés.</i>
<b>Frais de courtage</b>	<b>Taxe payée par l'investisseur à la SWX.</b>	<i>Taxe de négoce boursier pour le courtier / la banque.</i>
<b>Emission</b>	<b>Cotation en Bourse.</b>	<i>Mise en circulation de titres.</i>
<b>Analyse graphique</b>	<b>Mesure du moral des consommateurs dans l'économie.</b>	<i>Mise en évidence de la tendance suivie par l'évolution boursière. Observation de l'évolution des cours sur une longue période.</i>
<b>Indice boursier</b>	<b>Indication du cours actuel d'une action donnée en Suisse.</b>	<i>Valeur d'un groupe de titres précisément défini.</i>

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**

*Le rendement sur dividendes indique à combien s'élève le montant distribué (dividende) pour une action par rapport au cours actuel de cette action.*

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

**2 points**

<b>Bénéfice net total</b>	<b>CHF 10 millions</b>
<b>Nombre d'actions</b>	<b>100 000</b>
<b>Distribution du bénéfice net</b>	<b>10%</b>
<b>Cours actuel de l'action</b>	<b>CHF 125.–</b>
<b>Calcul du rendement sur dividendes</b>	<p><i>Bénéfice net par action:</i>  <math>CHF\ 10\ 000\ 000.– / 100\ 000 = CHF\ 100.–</math></p> <p><i>Dividende par action:</i>  <math>10\% \text{ de } CHF\ 100.– = CHF\ 10.– \text{ (1 point)}</math></p> <p><i>Rendement sur dividendes:</i>  <math>CHF\ 10.– / CHF\ 125.– \times 100 = 8\% \text{ (1 point)}</math></p>

*Indication pour la correction: tenir compte des erreurs commises au départ et se répercutant sur la suite du calcul.*

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**

*Lorsque les dividendes sont stables et que le cours de l'action est en baisse, le rendement sur dividendes de l'action augmente. La chute de cours survenue pendant la crise financière a ainsi rendu l'action plus intéressante en termes de rendement sur dividendes.*

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
<b>Entretien de conseil dans les locaux de la banque</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Argumentation plus facile en face à face</li> <li>– Création d'un lien entre le client et la banque / le conseiller</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Caractère chronophage du conseil personnalisé</li> <li>– Frais de personnel élevés</li> <li>– Contraintes temporelles</li> <li>– Frais d'infrastructure plus élevés</li> </ul>
<b>Internet</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Possibilité d'adapter l'offre facilement</li> <li>– Large diffusion de l'offre</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Impossibilité d'argumenter ou d'exercer une influence au niveau personnel</li> <li>– Impossibilité de contrôler l'impact de l'offre</li> </ul>

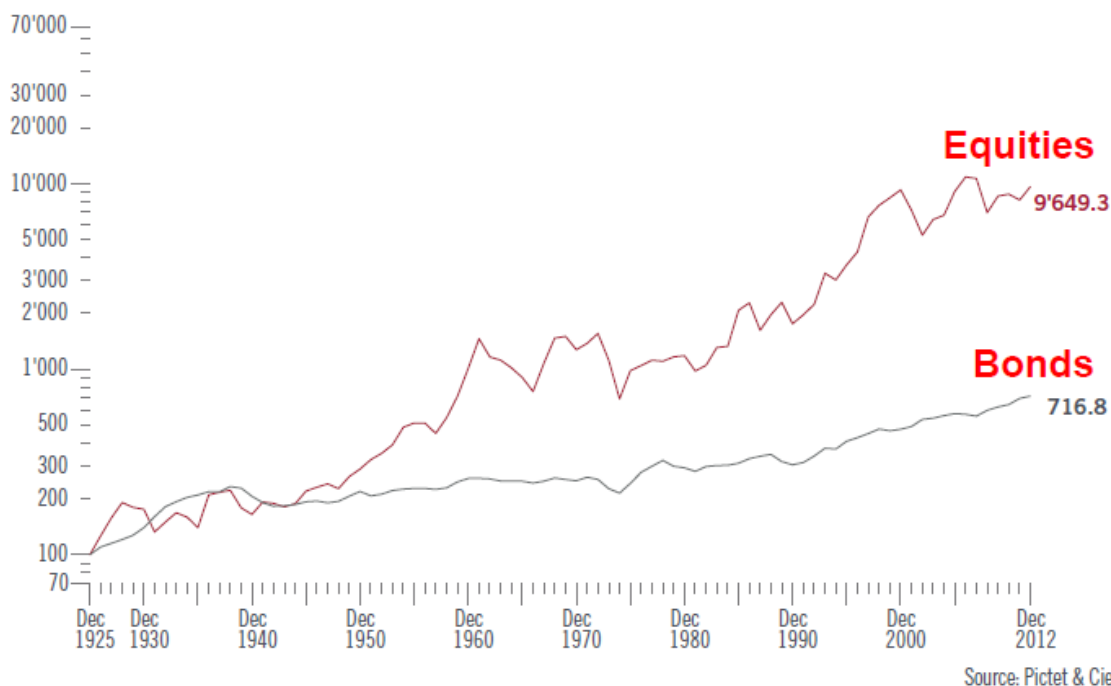
Forme de vente	Avantage pour le client	Inconvénient pour le client
<b>Entretien de conseil dans les locaux de la banque</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Conseil individuel, personnalisé</li> <li>– Possibilité d'obtenir une réponse immédiate en cas de questions</li> <li>– Relation de confiance entre le client et la banque</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Temps et trajet nécessaires</li> <li>– Impossibilité de se forger une opinion neutre</li> <li>– Contrainte imposée par les horaires d'ouverture de la banque</li> </ul>
<b>Internet</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Disponibilité permanente partout</li> <li>– Absence d'influence du conseiller</li> <li>– Possibilité de comparaison immédiate avec d'autres offres</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Absence de contact direct avec le conseiller, impossibilité de poser des questions</li> <li>– Protection des données et confidentialité</li> <li>– Contrainte que représente la saisie des données</li> </ul>

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**

*Les actions nécessitent un horizon de placement relativement long du fait de leurs fortes fluctuations. Elles comportent des risques plus importants, mais dégagent aussi des rendements plus élevés que les obligations au fil du temps.*

Nombre de  
points  
obtenus

Points

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

- 1<sup>e</sup> possibilité: compte de prévoyance, taux de 1,25%
- 2<sup>e</sup> possibilité: fonds de prévoyance avec 10% d'actions
- 3<sup>e</sup> possibilité: fonds de prévoyance avec 25% d'actions
- 4<sup>e</sup> 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
4 <sup>e</sup> possibilité: fonds de prévoyance avec 50% d'actions	<i>Etant donné que le client ne pourra retirer l'avoir de son 3<sup>e</sup> pilier que cinq ans avant son départ en retraite au plus tôt, l'horizon de placement est très long. Mieux vaut donc opter pour une part en actions aussi élevée que possible, comme le montre clairement le graphique qui figure à la question a). Le client ne devrait pas avoir besoin de cet argent avant au moins dix ans (pour l'achat d'une résidence principale, par exemple), ce qui justifie là encore un placement avec une part en actions aussi élevée que possible.</i>

*Indications pour la correction: d'autres réponses sont acceptables pour autant que la justification soit pertinente. Les points ne doivent être accordés que si la possibilité choisie et la justification donnée concordent.*

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
<b>Prendre la réclamation du client au sérieux</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Ecouter attentivement</i></li> <li>- <i>Ne pas apporter immédiatement de contre-argument</i></li> <li>- <i>Ne pas interrompre le client</i></li> <li>- <i>Résumer les points essentiels</i></li> <li>- <i>Fixer un délai de rectification</i></li> <li>- <i>S'excuser auprès du client</i></li> </ul>
<b>Procéder à des recherches / éclaircissements en interne</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Chercher l'erreur commise, vérifier les faits</i></li> <li>- <i>Procéder aux éclaircissements nécessaires avec les services impliqués</i></li> <li>- <i>Revoir les processus</i></li> </ul>
<b>Proposer des solutions</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Trouver la solution optimale pour le client</i></li> <li>- <i>Discuter de cette solution avec le supérieur hiérarchique et la sécuriser</i></li> <li>- <i>Présenter la solution sous une forme adaptée</i></li> <li>- <i>S'excuser auprès du client</i></li> </ul>

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**

- *La réclamation doit être formulée avec objectivité.*
- *Il ne faut pas chercher à attribuer les erreurs constatées.*
- *La réclamation doit être effectuée par écrit.*
- *La réclamation doit être adressée au bon interlocuteur.*

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

**2 x 1 point**

- *Description des faits / exposé de la situation*
- *Objet de la réclamation (De quoi suis-je mécontent? Sur quoi ma réclamation porte-t-elle?)*
- *Attentes à l'égard de la partie adverse*
- *Délai de résolution du problème*

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**

- *L'entreprise doit accepter (directement ou indirectement) des dépôts de la population / des fonds passifs.*
- *Elle doit prêter les avoirs qui lui sont confiés en octroyant des crédits.*
- *Dans le cadre du prêt de capitaux, elle doit travailler pour son propre compte.*

*Indications pour la correction:*

- *La réponse peut également combiner ces trois éléments (acceptation d'avoirs de la clientèle et prêt sous forme de crédits pour son propre compte et à ses risques et périls).*
- *Les «services liés au trafic des paiements» et les «opérations sur titre» ne constituent pas de bonnes réponses à cette question (il s'agit de fonctions économiques des banques).*

**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  
.....*la FINMA.*
- Les risques encourus en exerçant l'activité de banque doivent être couverts par une part adéquate de  
.....*fonds propres.*
- Les banques doivent conserver au moins un tiers de leurs engagements à court terme sous forme de  
.....*liquidités*
- 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  
..... *CHF 100 000.-*

Nombre de  
points  
obtenus