

EXAMEN DE FIN D'APPRENTISSAGE D'EMPLOYÉ DE COMMERCE 2010/ÉCRIT QUESTIONS**BRANCHE BANQUE****PROFIL B****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. Veillez inscrire sur cette feuille, aux emplacements prévus à cet effet, vos nom, prénom et numéro de candidat, ainsi que le nom de votre employeur et le lieu d'examen.
3. Assurez-vous que vous disposez bien de la totalité de l'énoncé (questions 1 à 25, 35 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. Cerner et transmettre les besoins des clients

4 points ½

Objectif détaillé n° 1.1.2.2 (C3)

Vous prenez l'appel d'un client dont le conseiller à la clientèle est absent. Au cours de la conversation, ce client exprime des besoins dans plusieurs domaines:

1. Gestion de fortune: conseils relatifs à son dépôt de titres et à de nouveaux placements
2. Financements immobiliers: projet d'acquisition d'une résidence principale
3. Cartes de crédit: recherche d'un produit utilisable en Suisse et à l'étranger

Quels documents ou informations transmettez-vous à son conseiller habituel afin que celui-ci soit le mieux préparé possible à cet entretien de conseil? Complétez le tableau suivant en indiquant une possibilité pour chaque domaine et chaque critère.

4 points ½

Critère	Domaine		
	1) Gestion de fortune	2) Financements immobiliers	3) Cartes de crédit
Situation du client			
Supports pour l'entretien			
Autres services susceptibles d'intéresser le client			

Nombre de points obtenus

Points

2. **Préparer un entretien avec un client** **5 points ½**
Objectifs détaillés n° 1.1.1.1 (C2) et 1.1.1.3 (C3)

Pour réussir un entretien client, il importe de bien le planifier à l'avance et de préparer soigneusement chacune des phases qui le composent.

- a) **Complétez le tableau ci-dessous en indiquant l'un des principes essentiels des différentes phases de l'entretien de conseil qui y sont énumérées.**

3 x ½ point

Phase de l'entretien	Principe
Accueil	
Analyse des besoins	
Argumentation concernant l'utilité du produit pour le client	

Nombre de points obtenus

Points

- b) **Sur quels documents un conseiller à la clientèle peut-il s'appuyer lors d'un entretien de placement? Citez-en quatre.**

4 x ½ point

Un entretien client se prête à plusieurs types de questions.

- c) **Formulez une question ouverte permettant d'éclaircir les besoins d'un client en matière de planification de sa prévoyance.**

1 point

- d) **Formulez une question fermée permettant de clore un entretien client.**

1 point

**Nombre de
points
obtenus**

Points

3. Secret bancaire **4 points**
Objectif détaillé n° 1.7.1.2 (C2)

En tant que collaborateur d'une banque suisse, vous êtes soumis au secret bancaire.

Expliquez le secret bancaire suisse en complétant le texte à trous ci-dessous.

8 x ½ point

Le secret bancaire sert à

.....
du client.

On distingue deux types de violations du secret bancaire. Il existe d'abord la violation par

.....
punie par une amende pouvant atteindre CHF 250 000.

La violation

.....
du secret bancaire est quant à elle punie par

.....
ou par

.....
Le secret bancaire est régi par l'article

..... de la
et

.....
une fois que le collaborateur a quitté la banque.

**Nombre de
points
obtenus**

Points

4. Structure du système bancaire suisse **2 points**
Objectif détaillé n° 1.7.3.1 (C2)

En Suisse, il existe plusieurs catégories de banques.

Lors de la crise financière survenue au cours de l'année 2009, la structure de la place bancaire suisse, qui ne comporte que deux grandes banques, a engendré des problèmes sur les marchés financiers helvétiques.

Pourquoi? Indiquez deux raisons par de courtes phrases.

2 x 1 point

**Nombre de
points
obtenus**

Points

- 5. Convention relative à l'obligation de diligence des banques (CDB) 4 points**
Objectif détaillé n° 1.7.2.1 (C2/C3)

La Convention relative à l'obligation de diligence des banques (CDB) a été conclue entre l'Association suisse des banquiers et les banques suisses.

- a) Quels sont les deux objectifs poursuivis par la CDB?**

2 x ½ point

- b) Sur quels textes de loi la CDB repose-t-elle? Citez-en deux.**

2 x ½ point

- c) En 2009, les grandes banques suisses ont subi une forte pression internationale. Il leur a notamment été reproché d'avoir violé deux obligations de diligence stipulées dans la CDB. Lesquelles?**

2 x 1 point

**Nombre de
points
obtenus**

Points

6. Types de comptes et processus d'ouverture de compte **8 points**
Objectifs détaillés n° 1.7.4.1 (C2), 1.7.4.3 (C3), 1.7.5.2 (C2) et 1.7.6.1 (C2)

Ernst Müller (34 ans), qui vit habituellement à Bâle, vient de prendre ses quartiers d'été sur les rives du lac des Quatre Cantons. Il a pris rendez-vous auprès de la succursale de votre banque à Weggis afin de bénéficier de quelques conseils.

a) Quels types de comptes lui recommanderiez-vous? Citez-en deux et indiquez l'utilité qu'ils présenteraient pour lui.

2 x 1 point

Type de compte	Utilité

Nombre de points obtenus

Points

Votre banque a fait bonne impression à M. Müller, qui décide d'y ouvrir un compte.

- b) Il souhaite connaître avec précision le déroulement d'une ouverture de compte. Indiquez-lui quatre formalités à accomplir dans le cadre de ce processus.

4 x 1/2 point

M. Müller souhaite pouvoir payer sans espèces dans les magasins et restaurants.

- c) Les deux moyens de paiement proposés ci-dessous rempliront ce besoin, tout en lui offrant d'autres avantages. Lesquels? Citez-en deux pour chaque produit.

4 x 1/2 point

Moyen de paiement	Autres avantages
Carte Maestro	
Carte de crédit	

Nombre de points obtenus

Points

- d) M. Müller possède un ordinateur avec un accès à Internet. Que lui faut-il d'autre pour pouvoir effectuer ses transactions bancaires par e-banking?

2 x ½ point

- e) Quels avantages l'e-banking offrirait-il à M. Müller? Citez-en deux.

2 x ½ point

Nombre de
points
obtenus

Points

7. Fonctions économiques des banques

2 points

Objectif détaillé n° 3.1.7.1 (C2)

L'acceptation de fonds et le prêt de capitaux constituent l'une des principales fonctions économiques des banques, absolument essentielle à la bonne marche de l'économie.

A quelles difficultés une économie nationale peut-elle être confrontée lorsque ses banques ne sont plus en mesure d'assumer leurs fonctions de dépositaires et de prêteuses de fonds? Décrivez-en deux par des phrases complètes.

2 x 1 point

**Nombre de
points
obtenus**

Points

8. Connaître les formes de vente
Objectif détaillé n° 1.2.2.3 (C3)

7 points ½

Les banques distribuent leurs produits et services par différents canaux.

a) Indiquez deux avantages et deux inconvénients différents pour chacun des canaux de vente suivants.

6 points

Canal de vente	Deux avantages	Deux inconvénients
Téléphone		
Internet		
Entretien de conseil		

Nombre de points obtenus

Points

- b) Comment serait-il possible de pallier les points faibles des canaux de vente mentionnés à la question a)? Formulez une proposition d'amélioration pour chacun d'entre eux.

3 x ½ point

Canal de vente	Proposition d'amélioration
Téléphone	
Internet	
Entretien de conseil	

Nombre de points obtenus

		Points
9. Politique de crédit	2 points	
Objectif détaillé n° 1.7.7.1 (C2)		
La politique de crédit d'une banque peut poursuivre trois objectifs:		
<ul style="list-style-type: none">- la sécurité- la rentabilité- la liquidité		
a) L'objectif de sécurité implique que la banque veille à octroyer ses crédits avec la plus grande sécurité possible, en évitant par exemple le cumul de risques. En quoi cette mesure consiste-t-elle? Décrivez-la par une phrase.		
1 point		
b) Une autre banque souhaite suivre une politique de crédit aussi rentable que possible. Quelles mesures concrètes peut-elle prendre pour y parvenir? Décrivez-en une par une phrase complète.		
1 point		
		Nombre de points obtenus

Points

- 10. Différencier les produits de crédit sur gage immobilier** **4 points**
Objectif détaillé n° 1.7.7.2 (C2)

Votre établissement propose un large éventail de produits dans le domaine des crédits. Lesquels recommanderiez-vous à vos clients dans les situations suivantes et pourquoi? Citez-en deux pour chaque situation et justifiez vos réponses.

- a) **M. Müller projette d'acheter un appartement. Il souhaite profiter des conditions particulièrement avantageuses qui prévalent actuellement et pense que les taux d'intérêt resteront stables ces trois prochaines années.**

4 x ½ point

Produits	Justifications

Nombre de points obtenus

Points

- b) M. Keller veut investir dans un immeuble locatif, qu'il projette de rénover dans cinq ans. Il souhaite un produit hypothécaire aussi simple et transparent que possible.

4 x ½ point

Produits	Justifications

Nombre de
points
obtenus

Points

- 11. Crédit lombard** **4 points**
Objectif détaillé n° 1.7.7.5 (C1, C3)

Différents taux d'avance s'appliquent dans le cadre du crédit lombard.

- a) **Complétez le tableau suivant en y indiquant le taux d'avance correspondant à chaque titre.**

4 x ½ point

Titre	Taux d'avance
Obligations de caisse de la banque	
Actions Novartis	
Obligations de la Confédération	
Options call cotées à l'Eurex sur l'action nominative ABB	

Le dépôt d'un client affiche une valeur de marché de CHF 342 600, qui correspond à une valeur d'avance de CHF 220 750. Or la limite de crédit utilisée s'élève actuellement à CHF 250 000.

- b) **Citez et décrivez les deux solutions pouvant régler ce problème d'insuffisance de couverture avant que la banque n'use de son droit de réalisation de gré à gré.**

2 points

Nombre de points obtenus

Points

12. **Evaluer une offre** **6 points ½**
Objectifs détaillés n° 3.3.8.1 (C2) / 1.1.2.1 (C3)

Les banques s'efforçant en permanence d'optimiser leurs achats, chaque offre est examinée en détail sur la base de différents critères.

- a) **Votre banque souhaite commander du matériel de bureau. Complétez le tableau suivant en indiquant une exigence possible à l'égard des fournisseurs pour chaque critère.**

5 x ½ point

Critère	Exigence
Assortiment	
Prix	
Délais de livraison	
Conditions de paiement	
Relations commerciales	

Nombre de points obtenus

Points

- b) **Quelles sont les attentes des fournisseurs à l'égard de leurs clients?
Citez-en trois à l'aide de mots-clés.**

3 x 1 point

Les banques soumettent elles aussi des offres à leurs clients. Il y a quelque temps, vous avez d'ailleurs transmis une offre de financement immobilier complète à un client, dont vous n'avez plus de nouvelles depuis.

- c) **Que pouvez-vous faire? Indiquez deux étapes possibles en style télégraphique.**

1 point

**Nombre de
points
obtenus**

		Points
13. Différencier les produits de crédit sur nantissement destinés à la clientèle commerciale Objectif détaillé n° 1.7.8.4 (C2)	3 points	
Le crédit lombard est une opération courante au sein d'une banque.		
a) Une entreprise souhaite se procurer des liquidités en mettant en gage un dépôt de titres composé d'obligations suisses en CHF, toutes au moins notées A. Quelle doit être la valeur de marché minimale de ce dépôt de titres pour que vous puissiez accorder un crédit de CHF 200 000 à cette société? 1 point		
b) La banque peut exiger que le client rembourse immédiatement une partie de son crédit lombard. Quelles sont les deux conditions qui doivent être réunies pour ce faire? 2 x ½ point		
c) Les crédits lombards procurent différentes sources de revenus aux banques. Lesquelles? Citez-en deux. 2 x ½ point		
		Nombre de points obtenus

Points

14. Expliquer les crédits contre cautionnement **2 points**
Objectif détaillé n° 1.7.8.5 (C2)

L'entreprise Textilia SA, filiale de la holding Fashion Group SA, souhaite obtenir un prêt d'investissement de CHF 150 000 dont la maison-mère se portera caution.

Quelles règles ce cautionnement doit-il respecter?

4 x ½ point

Prescription de forme concernant la signature du cautionnement:

.....

Montant du cautionnement:

.....

Durée du cautionnement en vertu du Code des obligations:

.....

Type de cautionnement:

.....

**Nombre de
points
obtenus**

Points

15. Décrire les crédits non couverts

3 points

Objectif détaillé n° 1.7.8.6 (C2)

Le montant des crédits en blanc accordés à la clientèle professionnelle est fixé selon des règles identiques dans toutes les banques.

- a) **L'une de ces règles détermine le montant du crédit en fonction de celui des fonds propres. Quels sont les postes du bilan d'une société anonyme comptabilisés comme fonds propres? Citez-en quatre.**

4 x ½ points

- b) **Une autre de ces règles se rapporte au compte de résultat. Selon celle-ci, quel serait le montant du crédit accordé à une société générant un bénéfice net de CHF 180 000 après dotation aux amortissements de CHF 120 000?**

1 point

**Nombre de
points
obtenus**

Points

- 16. Demander les documents nécessaires à l'analyse du crédit** **2 points**
Objectif détaillé n° 1.7.9.2 (C2)

Les banques exigent que leurs clients professionnels leur présentent non seulement leur bilan et leur compte de résultat, mais aussi d'autres documents.

- a) Quel document laisse apparaître les cessions de créances et cautionnements d'une entreprise?**

1 point

- b) Quel document permet d'évaluer la capacité d'une entreprise à rembourser un crédit?**

1 point

- 17. Distinguer et expliquer les différents types de fonds de placement** **3 points**
Objectif détaillé n° 1.7.16.5 (C2, C3)

L'un de vos clients vient de toucher un héritage de CHF 200 000 et n'aura pas besoin de cette somme avant au moins deux ou trois ans. Il considère que le taux d'intérêt de son compte d'épargne est trop faible et souhaite par conséquent investir ce montant en fonds de placement.

Après s'être quelque peu renseigné sur le sujet, il vous indique qu'il ne veut investir ni dans des fonds en obligations, ni dans des fonds monétaires.

- a) Expliquez-lui l'utilité des fonds monétaires par des phrases complètes.**

1 point

Nombre de
points
obtenus

Points

Etant donné que votre client est retraité et n'a d'autre source de revenus notable que sa rente AVS, il lui importe de savoir ce qu'il advient des revenus générés par les fonds de placement.

- b) **Quelles sont les possibilités s'offrant à lui concernant les revenus du fonds dans lequel il investira (intérêts et dividendes)? Citez-en deux, puis indiquez le choix que vous lui recommanderiez par des mots-clés.**

2 x 1 point

Deux possibilités d'utilisation des revenus	Votre recommandation

Nombre de points obtenus

Points

18. Recommander des fonds de placement

4 points

Objectif détaillé n° 1.7.16.6 (C3)

M. Klaus, client de longue date de votre établissement, prendra sa retraite dans un an. Vous l'avez convié à un entretien afin d'aborder avec lui cette nouvelle phase importante de sa vie. M. Klaus détient un dépôt de titres exclusivement investi en parts de fonds de placement, qui se répartissent comme suit:

- 30% de fonds obligataires (dans différentes devises),
- 60% de fonds en actions (internationales) et
- 10% de fonds monétaires (en francs suisses uniquement).

a) Bien que vous connaissiez M. Klaus depuis de nombreuses années, vous tenez à lui poser certaines questions. Lesquelles? Rédigez-en deux sous la forme de phrases complètes, puis indiquez le motif de chacune de ces questions en style télégraphique.

4 x ½ point

Questions	Motifs

Nombre de points obtenus

Points

M. Klaus, qui est domicilié en Suisse, a récemment reçu une brochure d'information sur les fonds de placement. Il s'intéresse de près au Credit Suisse Bond Fund (Lux) en francs suisses.

- b) **Que signifie le terme «Lux» qui figure entre parenthèses dans le nom de ce fonds de placement? Expliquez-le par des phrases complètes.**

1 point

La fortune du Credit Suisse Bond Fund (Lux) en francs suisses s'élève actuellement à CHF 1,411 milliard, pour 5,644 millions de parts en circulation.

- c) **Calculez la valeur d'inventaire nette d'une part de ce fonds.**

1 point

**Nombre de
points
obtenus**

Points

- 19. Expliquer une augmentation de capital** **3 points**
Objectif détaillé n° 1.7.16.10 (C1, C2)

L'une de vos clientes vient d'acheter des actions. Or l'une des sociétés dans lesquelles elle a investi annonce une augmentation de capital. Elle vous présente le communiqué de presse correspondant au cours d'un entretien.

- a) Indiquez à votre cliente deux motifs concrets pouvant inciter une société anonyme à procéder à une augmentation de capital.**

2 x ½ point

Le communiqué de presse indique que cette cliente bénéficie d'un droit de souscription par action.

- b) Elle souhaite savoir ce dont il retourne. Décrivez-lui deux des avantages offerts par ce droit de souscription.**

2 x ½ point

**Nombre de
points
obtenus**

Points

- c) **Votre cliente souhaite savoir ce qu'elle peut faire de ces droits de souscription. Indiquez-lui deux possibilités, ainsi que leur répercussion sur sa position en actions.**

2 x ½ point

Possibilité	Répercussion sur la position en actions

20. Emettre des propositions en présentant des arguments

4 points

Objectif détaillé n° 1.1.2.1 (C3)

Vous êtes conseiller en placement, avec un portefeuille de clientèle se composant essentiellement de particuliers dont le patrimoine peut atteindre CHF 5 millions. Lors d'un entretien, une cliente de longue date se plaint de recevoir du courrier de votre banque pratiquement tous les jours (décomptes d'intérêts et de dividendes, rapports de gestion, convocations aux assemblées générales, etc.).

Complétez le tableau suivant en lui proposant deux solutions concrètes à ce problème et en avançant à chaque fois deux arguments en faveur de ces propositions.

2 x 2 points

Propositions	Arguments

Nombre de points obtenus

Points

21. Titres de créance **4 points**
Objectif détaillé n° 1.7.10.5 (C1, C2)

Les entreprises à la recherche de financements pour de nouveaux projets peuvent lever des fonds auprès d'investisseurs en émettant des titres de créance.

a) **Citez quatre exemples de titres de créance autres que les lettres de gage et les obligations de caisse.**

4 x ½ point

b) **Quels sont les avantages que présentent les obligations de caisse pour l'émetteur et pour l'investisseur? Citez-en deux de chaque point de vue.**

4 x ½ point





Avantages pour l'émetteur	Avantages pour l'investisseur

Nombre de points obtenus

Points

22. Expliquer les opérations sur devises **3 points**
Objectif détaillé n° 1.7.13.5 (C3)

Mme Grittinger vient vous voir au guichet afin de vous poser quelques questions sur les changes. Elle a découpé le tableau suivant dans la presse du jour:

Désignation	Devise	Unité	Achat (bid)	Vente (ask)
 Union européenne/Euro	EUR	1	1,4850	1,5350
 Etats-Unis/Dollar	USD	1	1,1150	1,1950
 Canada/Dollar	CAD	1	0,9100	0,9900
 Norvège/couronne	NOK	100	16,4000	18,3000

Utilisez ces chiffres pour effectuer les calculs suivants.

- a) **Mme Grittinger souhaite emporter CAD 2500 lors de ses prochaines vacances au Canada. Combien lui en coûtera-t-il en francs suisses?**

2 x ½ point

- b) **Mme Grittinger vous demande de changer CHF 900 en couronnes norvégiennes pour sa fille. Combien lui en donnez-vous?**

2 x ½ point

- c) **Mme Grittinger a ramené USD 270 de son dernier voyage aux Etats-Unis. Combien de francs suisses pouvez-vous lui en donner?**

2 x ½ point

Nombre de
points
obtenus

Points

23. Décompte de Bourse **3 points**
Objectif détaillé n° 1.7.12.2 (C3)

L'achat et la vente de titres en Bourse ne sont pas gratuits: divers frais et taxes sont facturés au client en plus du prix du titre.

Complétez le décompte de Bourse suivant en indiquant les données manquantes dans les cases en gris.

6 x ½ point

DÉCOMPTE D'OPÉRATION BOURSIÈRE

ACHAT À LA SIX SWISS EXCHANGE

Action nominative Nestlé SA, CHF 1
N° de valeur 003 886 335

Nombre	2000	à CHF	37,50	= CHF
--------	------	-------	-------	-------	-------

.....	0,90%	= CHF	675
----------------	-------	-------	-----

Droit de timbre fédéral	= CHF
-------------------------	-------	-------	-------

.....	= CHF	9,45
-------	-------	------

Au débit du compte n° 70008.78 M <hr style="border-top: 3px double black;"/>
----------------------------------	--

Nombre de
points
obtenus

Points

- 24. Choisir un programme PC standard** **4 points ½**
Objectifs détaillés n° 2.1.2.1, 2.1.3.1 (C2) et 2.1.2.2 (C3)

Dans une banque, il est essentiel de faire bon usage des logiciels disponibles.

- a) **Complétez le tableau suivant en indiquant quel logiciel vous utiliseriez pour effectuer chacune des tâches ci-dessous.**

3 x ½ point

Tâche	Logiciel
Rédaction d'une lettre de bienvenue à un nouveau client	
Création d'une présentation pour la direction	
Elaboration de statistiques sur un nouveau produit	

Les clients attendent que la banque leur envoie une correspondance irréprochable.

- b) **Comment vérifier la forme, le contenu et l'orthographe d'un document? Indiquez trois possibilités.**

3 x ½ point

Nombre de points obtenus

Points

- c) **Complétez le tableau suivant en indiquant à chaque fois un moyen différent de vous procurer les informations recherchées sans l'aide d'Internet.**

3 x ½ point

Information recherchée	Source d'information possible
Précisions techniques sur le trafic des paiements	
Horaires des trains pour des visites de clients	
Taux d'intérêt actuel d'une obligation	

25. Gérer un stock

7 points ½

Objectifs détaillés n° 3.3.8.2, 1.1.3.3 (C3) et 1.2.1.2 (C2)

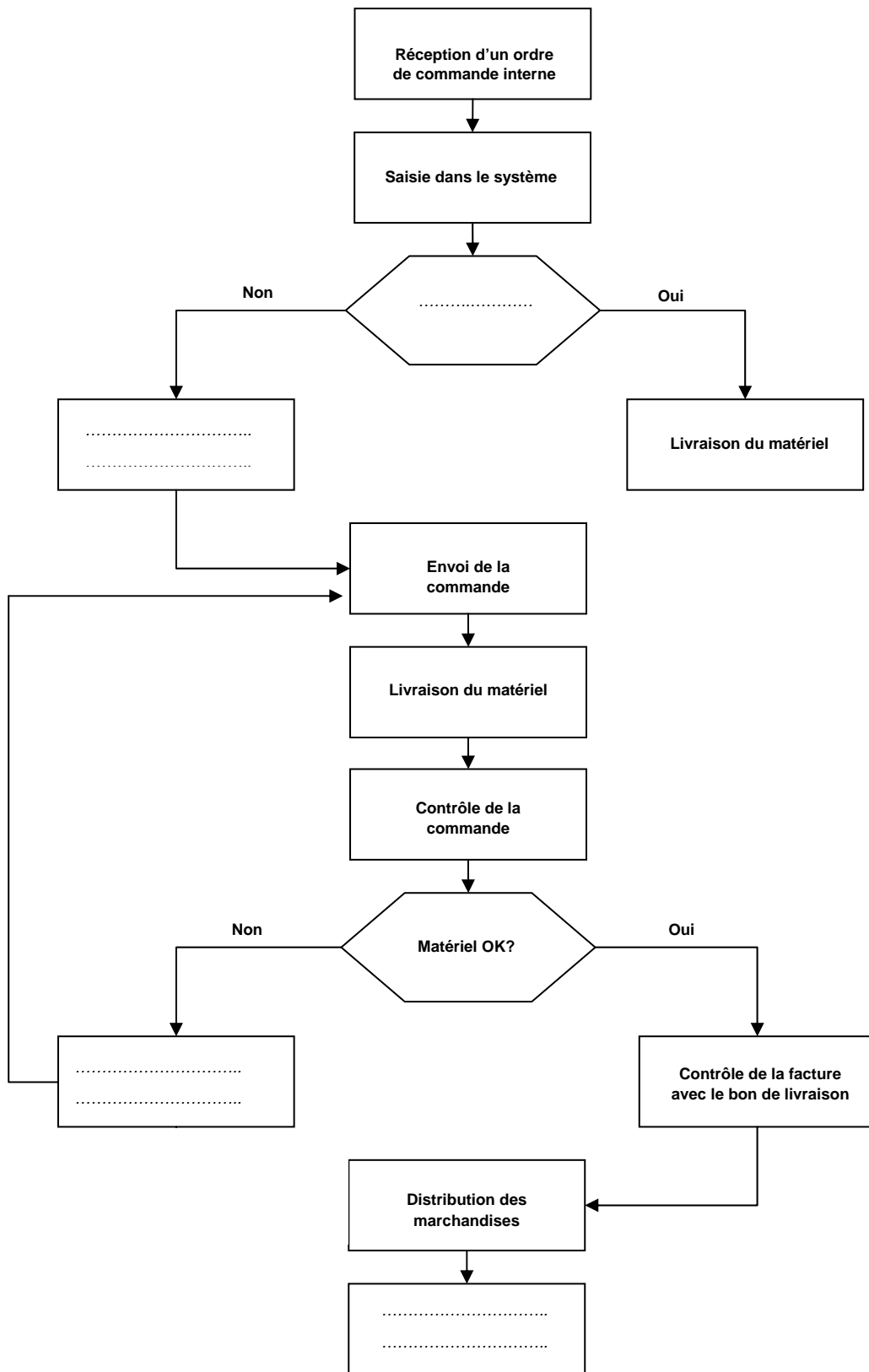
Une gestion efficace des stocks permet de réaliser des économies et doit donc suivre un processus rigoureusement défini.

- a) **Vous travaillez chez Lenzinger SA, où vous êtes chargé des stocks de matériel de bureau. Complétez l'organigramme figurant à la page suivante en y indiquant les quatre étapes manquantes.**

4 x 1 point

Nombre de points obtenus

Points



Nombre de points obtenus

Points

- b) Le matériel commandé est endommagé. Quels sont les principes de formulation à respecter lors d'une réclamation? Citez-en trois en style télégraphique.

3 x ½ point

Un fichier-clients complet et actualisé se révèle d'une utilité précieuse pour la gestion des stocks.

- c) En quoi un bon fichier-clients peut-il faciliter la gestion des stocks? Indiquez deux éléments concrets.

2 x 1 point

Nombre de
points
obtenus