

EXAMEN DE FIN D'APPRENTISSAGE D'EMPLOYÉ DE COMMERCE 2010/ÉCRIT SOLUTIONS**BRANCHE BANQUE****PROFIL B****SOLUTIONS 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 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	<i>Profil de placement/ analyse de dépôt/ propension au risque du client</i>	<i>Données relatives à la solvabilité et à l'honorabilité du client</i>	<i>Dépenses de consommation et de voyages</i>
Supports pour l'entretien	<i>Dernier extrait de dépôt/ soldes des comptes/ liste des placements</i>	<i>Prospectus sur les différents types de financements immobiliers/ taux d'intérêt actuels des hypothèques</i>	<i>Offres et services associés aux cartes de crédit</i>
Autres services susceptibles d'intéresser le client	<i>Mandat de gestion de fortune/ fonds de placement</i>	<i>Assurances/ hypothèques forward</i>	<i>Assurances/ programmes de fidélité</i>

*Indications pour la correction: - ½ point par case correctement remplie
- D'autres réponses sont acceptables dès lors qu'elles sont pertinentes.*

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	<i>Recevoir le client de manière amicale et prévenante</i>
Analyse des besoins	<i>Mettre en lumière les besoins personnels du client</i>
Argumentation concernant l'utilité du produit pour le client	<i>Mettre en avant les avantages du produit de manière personnalisée pour le client</i>

Indication pour la correction: d'autres réponses sont acceptables dès lors qu'elles sont pertinentes.

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

- *Prospectus sur les fonds de placement*
- *Fiche technique sur la prévoyance privée en Suisse*
- *Vue d'ensemble des différents types de comptes*
- *Conditions générales de la banque*
- *Questionnaire d'évaluation du profil de risque*

Indication pour la correction: d'autres réponses sont acceptables dès lors qu'elles sont pertinentes.

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

Qu'avez-vous planifié à titre personnel dans le domaine de la prévoyance?

Indications pour la correction: ½ point s'il s'agit d'une question ouverte et ½ point si son contenu est pertinent.

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

1 point

Avez-vous encore des questions?

Indications pour la correction: ½ point s'il s'agit d'une question fermée et ½ point si son contenu est pertinent.

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

protéger la sphère privée (ou synonyme)
du client.

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

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

La violation

intentionnelle
du secret bancaire est quant à elle punie par

une peine pouvant aller jusqu'à 3 ans d'emprisonnement
ou par

une amende.

Le secret bancaire est régi par l'article

47 de la *loi sur les banques*
et

continue de s'appliquer (ou synonyme)
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

- *Avec le total astronomique de leurs bilans, les deux grandes banques suisses présentent un cumul de risques pour l'Etat, ce qui peut causer des problèmes en période de crise.*
- *L'Etat a été contraint d'intervenir dans la crise financière et de soutenir UBS.*
- *Nombre de clients ont perdu leur confiance en les grandes banques, qu'ils ont massivement quittées au profit des banques cantonales, des Banques Raiffeisen ou des banques régionales.*
- *Les systèmes de rémunération et de gratification ont été montrés du doigt.*

Indication pour la correction: d'autres réponses sont acceptables dès lors qu'elles sont pertinentes. Il est possible d'attribuer des demi-points ou des quarts de 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

- *Protection de l'image de la place financière suisse*
- *Lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme*

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

2 x ½ point

- *Loi sur le blanchiment d'argent*
- *Code pénal*

Indication pour la correction: le Code des obligations, la loi sur les banques, le Code civil, etc. ne constituent pas de bonnes réponses dans ce contexte.

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

- *Interdiction de l'assistance active à la fuite de capitaux*
- *Interdiction de l'assistance active à la soustraction fiscale*

Indication pour la correction: la troisième obligation de diligence (identification du cocontractant et de l'ayant droit économique) ne constitue pas une bonne réponse dans ce contexte.

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
Compte d'épargne	Placement d'économies, épargne en prévision de grosses dépenses (concernant sa résidence secondaire, par exemple)
Compte personnel	Trafic des paiements, paiement de factures par échange de données, cartes, etc.

Indications pour la correction: - 1 point si le type de compte et son utilité sont corrects (ne pas attribuer de demi-points ni de quarts de points).
- D'autres réponses sont acceptables dès lors qu'elles sont pertinentes.

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

- *Renseignement des formulaires d'ouverture de compte/enregistrement des données*
- *Recueil des signatures*
- *Identification du client*
- *Remise des conditions générales de la banque*
- *Proposition de services complémentaires/commandes*

Indication pour la correction: d'autres réponses sont acceptables dès lors qu'elles sont pertinentes.

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	<ul style="list-style-type: none">- <i>Retraits d'espèces aux Bancomat</i>- <i>Paiements aux parcmètres avec la fonction Cash</i>- <i>Paiements sans espèces dans les stations-service</i>
Carte de crédit	<ul style="list-style-type: none">- <i>Retraits d'espèces à l'étranger</i>- <i>Paiements des cautions de véhicules de location</i>- <i>Achats sur Internet</i>- <i>Bonne acceptation dans le monde</i>- <i>Assurances</i>- <i>Facilités de crédit</i>

Indication pour la correction: d'autres réponses sont acceptables dès lors qu'elles sont pertinentes.

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

- *Une relation de compte*
- *Un contrat e-banking avec la banque*
- *Un code d'accès*
- *Une carte à puce*
- *Un lecteur de carte*
- *Une liste à biffer*
- *Un anti-virus*

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

2 x ½ point

- *Accès à ses comptes bancaires 24 heures sur 24*
- *Accès à ses comptes depuis l'étranger*
- *Saisie de données à partir de n'importe quel ordinateur connecté à Internet*
- *Surveillance de ses paiements en dehors des périodes de vacances*
- *Frais de transaction avantageux*
- *Informations sur les marchés financiers*

Indication pour la correction: d'autres réponses sont acceptables dès lors qu'elles sont pertinentes.

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

- Les PME ont des difficultés à se procurer des fonds.
- Les entreprises manquent de moyens de production.
- Les ménages peuvent difficilement contracter des crédits (de construction, par exemple).
- La croissance économique en pâtit.

Indication pour la correction: d'autres réponses sont acceptables dès lors qu'elles sont pertinentes.

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	<ul style="list-style-type: none"> - Contact direct avec le client - Prise de contact possible en dehors des heures de bureau - Pas de déplacement à la banque pour le client 	<ul style="list-style-type: none"> - Assez impersonnel - Impossibilité de s'appuyer sur des prospectus ou brochures - Manque de confiance en l'interlocuteur
Internet	<ul style="list-style-type: none"> - Transmission rapide de documents - Coût avantageux - Accès à tout moment et depuis n'importe où 	<ul style="list-style-type: none"> - Impossibilité de répondre immédiatement aux questions - Impersonnel - Méfiance à l'égard de la technologie
Entretien de conseil	<ul style="list-style-type: none"> - Conseil personnalisé - Possibilité de répondre immédiatement aux questions - Relation de confiance entre le conseiller et le client 	<ul style="list-style-type: none"> - Chronophage - Onéreux - Restrictions géographiques et horaires

Indications pour la correction: - ½ point pour chaque avantage ou inconvénient juste et différent.
- D'autres réponses sont acceptables dès lors qu'elles sont pertinentes.

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	<ul style="list-style-type: none">- Prise de contact téléphonique uniquement après l'envoi de prospectus- Prise d'un rendez-vous à la banque pour donner suite à l'entretien téléphonique en cas de besoin
Internet	<ul style="list-style-type: none">- Amélioration de la sécurité du système e-banking- Mise en place d'une hotline
Entretien de conseil	<ul style="list-style-type: none">- Visites à domicile- Préparation optimale aux entretiens de conseil

Indication pour la correction: d'autres réponses sont acceptables dès lors qu'elles sont pertinentes.

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:

- 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

Pour éviter le cumul de risques, la banque doit répartir les risques qu'elle prend sur autant d'emprunteurs que possible.

Indication pour la correction: d'autres réponses sont acceptables dès lors qu'elles sont pertinentes et concrètes.

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

- *La banque veillera à bénéficier d'une marge d'intérêt aussi élevée que possible lors de l'octroi des crédits.*
- *La banque réduira les frais de conseil et de suivi personnel à leur strict minimum.*

Indication pour la correction: d'autres réponses sont acceptables dès lors qu'elles sont pertinentes et concrètes.

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
<i>Hypothèque du marché monétaire/ hypothèque LIBOR</i>	<i>Etant donné ses conditions, l'hypothèque du marché monétaire est le produit le plus avantageux de tous. Elle permettra à M. Müller de bénéficier d'une charge d'intérêts très faible.</i>
<i>Hypothèque à taux fixe</i>	<ul style="list-style-type: none"> – <i>L'hypothèque à taux fixe permet au client de bénéficier d'un taux constant sur toute la durée du prêt.</i> – <i>L'hypothèque à taux fixe permet au client de maîtriser beaucoup plus facilement son budget.</i>

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
<i>Hypothèque à taux variable</i>	<ul style="list-style-type: none">– <i>L'hypothèque à taux variable peut être dénoncée.</i>– <i>Le client bénéficie d'un produit simple et transparent, conformément à ses souhaits.</i>
<i>Hypothèque à taux fixe sur 5 ans</i>	<ul style="list-style-type: none">– <i>L'hypothèque à taux fixe permet au client de bénéficier de taux constants sur toute la durée du prêt.</i>– <i>L'hypothèque à taux fixe permet au client de maîtriser beaucoup plus facilement son budget.</i>

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	90 à 100%
Actions Novartis	50 à 70%
Obligations de la Confédération	80 à 90%
Options call cotées à l'Eurex sur l'action nominative ABB	0%

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

- *Apport de garanties supplémentaires (½ point):
le client apporte des titres supplémentaires afin d'accroître la valeur d'avance du dépôt et de rééquilibrer ainsi la couverture (½ point).*
- *Remboursement partiel (½ point):
la limite de crédit est ramenée à la valeur d'avance actuelle afin de rééquilibrer la couverture (½ point).*

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	<i>Large choix de produits</i>
Prix	<i>Remises</i>
Délais de livraison	<i>Livraison rapide</i>
Conditions de paiement	<i>Escompte</i>
Relations commerciales	<i>Contreparties</i>

Indication pour la correction: d'autres réponses sont acceptables dès lors qu'elles sont pertinentes.

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

- *Paiement ponctuel des marchandises livrées*
- *Relation commerciale planifiable*
- *Ventes supplémentaires*
- *Commandes claires et complètes*

Indication pour la correction: d'autres réponses sont acceptables dès lors qu'elles sont pertinentes.

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

- *Reprendre contact avec le client*
- *Faire le point de la situation avec lui*
- *Lui fournir des informations complémentaires*
- *Prendre note de ses souhaits*
- *Lui soumettre une nouvelle offre tenant compte des derniers éléments d'information disponibles*

Indication pour la correction: d'autres réponses sont acceptables dès lors qu'elles sont pertinentes.

Nombre de
points
obtenus

Points

13. Différencier les produits de crédit sur nantissement destinés à la clientèle commerciale

3 points

Objectif détaillé n° 1.7.8.4 (C2)

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

*CHF 285 000 (taux d'avance de 70%)
ou CHF 250 000 (taux d'avance de 80%)
ou CHF 220 000 (taux d'avance de 90%)*

- 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

- *Insuffisance de couverture*
- *Incapacité du client à fournir des garanties supplémentaires*

- c) **Les crédits lombards procurent différentes sources de revenus aux banques. Lesquelles? Citez-en deux.**

2 x ½ point

- *Marge d'intérêt*
- *Commission de crédit*
- *Courtage*
- *Droits de garde des titres*

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:

Forme écrite simple

Montant du cautionnement:

165 000 à 180 000 CHF ou montant du crédit majoré de 10 à 20%

Durée du cautionnement en vertu du Code des obligations:

Illimitée

Type de cautionnement:

Solidaire

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

- *Capital-actions*
- *Bénéfice/pertes reporté/es*
- *Réserves statutaires/Autres réserves*
- *Capitaux étrangers à long terme, de rang subordonné*
- *Réserves latentes (tout ou partie)*

- 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

Cash-flow: CHF 300 000

Montant du crédit: entre CHF 900 000 et 1 200 000 (3 à 4 x le cash-flow)

Indication pour la correction: ½ point si seul le calcul du cash-flow est juste

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

L'annexe du bilan

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

1 point

Budget, plan de trésorerie

- 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

Les fonds monétaires sont surtout destinés à placer des capitaux de manière sûre à court terme, car les placements qui les composent ont une échéance relativement courte (12 mois au maximum), au terme de laquelle les fonds doivent être réinvestis dans des instruments monétaires avec une rémunération conforme au marché.

*Indications pour la correction: - ½ point pour la mention des différents instruments monétaires (ou synonyme).
- ½ point pour la mention du placement sûr et/ou à court terme (½ point)
- D'autres réponses sont acceptables dès lors qu'elles sont pertinentes.*

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
<ul style="list-style-type: none">- <i>Distribution (tranche A)</i>- <i>Capitalisation (tranche B)</i>- <i>Versement à une fondation d'intérêt commun (tranche C)</i> <p><i>½ point par possibilité juste</i></p>	<p><i>Distribution (tranche A)</i></p> <p><i>1 point</i></p>

Nombre de points obtenus

Points

18. Recommander des fonds de placement
Objectif détaillé n° 1.7.16.6 (C3)

4 points

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
- <i>Bénéficierez-vous d'autres sources de revenus que votre rente de vieillesse?</i>	- <i>Savoir s'il vaut mieux privilégier les fonds de distribution ou si un investissement en fonds de capitalisation serait possible</i>
- <i>Allez-vous retirer la totalité de l'avoir de votre caisse de pension, percevoir une rente ou opter pour une solution mixte?</i>	- <i>Bénéficier d'un aperçu de son patrimoine d'ici un an et commencer à structurer son dépôt en conséquence</i>
- <i>Comment comptez-vous occuper votre temps libre? Avez-vous déjà des projets particuliers?</i>	- <i>S'il souhaite beaucoup voyager, il aura régulièrement besoin de liquidités sur son compte</i>
- <i>Prévoyez-vous des dépenses particulières avant votre départ en retraite ou juste après celui-ci?</i>	- <i>Si tel est le cas, le client devra disposer d'un capital suffisant. Peut-être faut-il d'ores et déjà planifier ces dépenses.</i>
- <i>Quel est votre ressenti concernant la composition actuelle de votre dépôt au vu de votre prochain départ en retraite?</i>	- <i>La proportion d'actions est vraisemblablement trop élevée, car en vieillissant, les clients misent de plus en plus sur la sécurité</i>

- Indications pour la correction:*
- ½ point par question pertinente
 - ½ point par justification pertinente
 - Les questions doivent être rédigées sous la forme de phrases complètes (pas de mots-clés ni de style télégraphique).
 - Il ne doit pas s'agir de questions familières ou financières sans rapport avec le départ en retraite du client.
 - D'autres réponses sont acceptables dès lors qu'elles sont pertinentes.

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

Il signifie que le fonds est domicilié au Luxembourg et ne prélève donc pas l'impôt anticipé sur les revenus du fonds (intérêts et dividendes) pour les clients domiciliés en Suisse. En d'autres termes, les revenus de ce fonds seront exonérés de l'impôt anticipé pour M. Klaus.

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

Calcul de la valeur d'inventaire nette: fortune du fonds/nombre de parts en circulation = CHF 1 411 000 000/5 644 000 = CHF 250

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

- *Assainissement de sa situation financière*
- *Expansion en Suisse ou à l'étranger, ouverture de nouvelles succursales*
- *Agrandissement du parc de machines ou des installations de production*
- *Construction ou agrandissement d'un entrepôt*
- *Biens d'investissement*

*Indications pour la correction: - Le marketing, la publicité, l'achat de nouveaux véhicules, etc. ne constituent pas de bonnes réponses dans ce contexte.
- D'autres réponses sont acceptables dès lors qu'elles sont pertinentes.*

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

- *Le droit de souscription lui offre une protection de ses droits patrimoniaux, puisqu'il lui permet de conserver la part (en pourcentage) qu'elle détient actuellement aux fonds propres et aux bénéfices de l'entreprise.*
- *Le droit de souscription lui offre également une protection de ses droits sociaux, puisqu'il lui permet de conserver la part (en pourcentage) de ses voix.*
- *Enfin, le droit de souscription lui offre un dédommagement pour la perte de cours de ses actions qui interviendra probablement suite à cette augmentation de capital.*

Indication pour la correction: deux de ces réponses doivent être données sous une forme pertinente pour l'attribution du point. Dans le cas contraire, n'attribuer qu'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
<i>Exercer les droits de souscription</i>	<i>Augmentation (actions supplémentaires)</i>
<i>Laisser échoir les droits de souscription</i>	<i>Sans conséquence</i>
<i>Vendre les droits de souscription</i>	<i>Sans conséquence (produit de la vente crédité sur son compte)</i>
<i>Acheter des droits de souscription supplémentaires</i>	<i>Augmentation (actions supplémentaires)</i>

Indication pour la correction: ½ point par ligne juste

- 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
<i>E-banking/ documents électroniques</i>	- <i>Accès aux données possible à tout moment et depuis n'importe où</i> - <i>Coût moindre</i>
<i>Correspondance en banque restante</i>	- <i>Centralisation des documents envoyés par la banque</i> - <i>Garde en lieu sûr</i>
<i>Changement d'adresse d'expédition du courrier (fiduciaire, par exemple)</i>	- <i>Centralisation des documents envoyés par la banque</i> - <i>Services supplémentaires (déclaration fiscale, par exemple)</i>

Indications pour la correction: - 1 point par proposition correcte,
½ point par argument pertinent
- D'autres réponses sont acceptables dès lors qu'elles sont pertinentes.

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

- *Emprunts, obligations, obligations d'emprunt, «straight bonds»*
- *Obligations à option*
- *Obligations convertibles («convertible/exchangeable bonds»)*
- *Obligations à coupon zéro («zero bonds»)*
- *Obligations à taux variable («floating rate bonds»)*
- *Euro-obligations («euro bonds»)*
- *Notes*
- *Emprunts à double monnaie*

Indication pour la correction: d'autres réponses sont acceptables dès lors qu'elles sont pertinentes.

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
<i>La banque peut augmenter ou réduire l'émission en fonction de ses besoins de fonds (refinancement).</i>	<i>L'investisseur bénéficie d'une meilleure rémunération de son épargne du fait de l'échéance fixe.</i>
<i>La banque peut financer une partie des crédits hypothécaires par cet intermédiaire.</i>	<ul style="list-style-type: none"> - <i>L'investisseur bénéficie d'un placement très sûr, puisque la banque est l'émettrice (protection des déposants).</i> - <i>Transition d'une épargne en compte vers une épargne en titres</i>





Indication pour la correction: d'autres réponses sont acceptables dès lors qu'elles sont pertinentes.

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

$$CAD\ 2500 * 0,99\ CHF/CAD = \underline{CHF\ 2475}$$

Indication pour la correction: ½ point si le cours appliqué est correct, ½ point si le résultat final est juste

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

2 x ½ point

$$CHF\ 900/(18,3\ CHF/100\ NOK) = NOK\ \underline{4918}$$

Indications pour la correction: - ½ si le cours appliqué est correct, ½ point si le résultat final est juste.
aucun point si seul le résultat final apparaît.
- D'autres réponses sont acceptables dès lors qu'elles sont pertinentes (arrondis à la dizaine).

- 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

$$USD\ 270 * 1,115\ CHF/USD = \underline{CHF\ 301,05}$$

Indication pour la correction: ½ point si le cours appliqué est correct, ½ point si le résultat final est juste

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

DÉCOMPTÉ 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	75 000
Commission/ courtage/frais bancaires			0,90%	= CHF	675
Droit de timbre fédéral			0,075%	= CHF	56,25
Taxe boursière				= CHF	9,45
Au débit du compte n° 70008.78 M					75 740,70

Indication pour la correction: tenir compte des erreurs de calcul commises au départ et se répercutant sur la suite de l'exercice.

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	<i>Logiciel de traitement de texte (Word)</i>
Création d'une présentation pour la direction	<i>Programme graphique (PowerPoint)</i>
Elaboration de statistiques sur un nouveau produit	<i>Tableur (Excel)</i>

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

- *Logiciel de traitement de texte (correcteur orthographique et grammatical)*
- *Relecture (par un supérieur, par exemple)*
- *Dictionnaires*
- *Littérature spécialisée*
- *Internet*
- *Principe du double contrôle*

Indication pour la correction: d'autres réponses sont acceptables dès lors qu'elles sont pertinentes.

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	<i>Littérature spécialisée BankingToday</i>
Horaires des trains pour des visites de clients	<i>Horaires sur papier Appel aux CFF SMS</i>
Taux d'intérêt actuel d'une obligation	<i>Presse Télétexte Négoce par téléphone</i>

- 25. Gérer un stock**
Objectifs détaillés n° 3.3.8.2, 1.1.3.3 (C3) et 1.2.1.2 (C2)

7 points ½

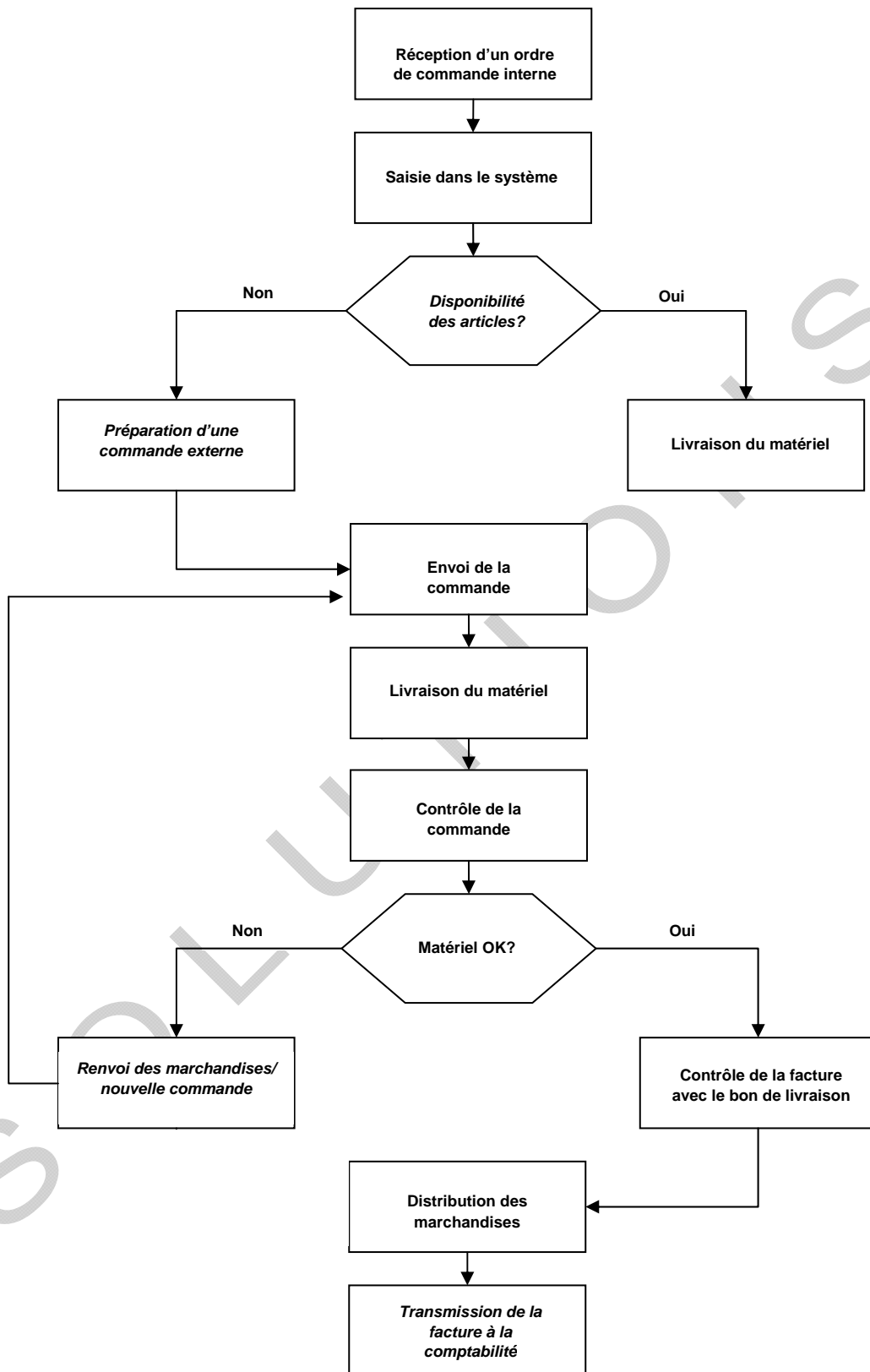
Une gestion efficace des stocks permet de réaliser des économies et doit donc suivre un processus rigoureusement défini.

- 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



Indication pour la correction: d'autres réponses sont acceptables dès lors qu'elles sont pertinentes.

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

- *Rester courtois et objectif*
- *Présenter le problème de manière exhaustive*
- *Proposer des solutions concrètes*
- *Garder le sens du service*

Indication pour la correction: d'autres réponses sont acceptables dès lors qu'elles sont pertinentes.

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

- *Fournit la date de la dernière commande*
- *Donne les noms des personnes ayant commandé du matériel*
- *Renseigne sur le montant des commandes effectuées*
- *Indique les moyens de commande utilisés (par oral, par courrier électronique, par téléphone ou par écrit)*
- *Met en lumière les préférences du client*

Indication pour la correction: d'autres réponses sont acceptables dès lors qu'elles sont pertinentes.

Nombre de
points
obtenus