

EXAMEN DE FIN D'APPRENTISSAGE D'EMPLOYÉ DE COMMERCE 2010/ÉCRIT QUESTIONS**BRANCHE BANQUE****PROFIL E****QUESTIONS SÉRIE 1****SITUATIONS ET CAS PRATIQUES**

NOM ET PRÉNOM DU CANDIDAT:

NUMÉRO DU CANDIDAT: _____

EMPLOYEUR: _____

LIEU D'EXAMEN: _____

Veillez observer les points suivants:

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

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

2. 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			
Services susceptibles d'intéresser le client			

Nombre de points obtenus

Points

- 2. Fixer les objectifs d'un travail d'équipe** **6 points**
Objectif détaillé n° 1.4.4.2 (C3)

Vous travaillez dans une banque suisse, où vous avez pour mission d'organiser une manifestation dédiée à la clientèle avec une équipe de cinq personnes placées sous votre direction. Vous êtes résolu à vous acquitter de cette tâche en suivant des objectifs clairs.

- a) **Complétez le tableau suivant en formulant un objectif concret pour chaque critère.**

3 x 1 point

Critère	Objectif
Acquisition de nouveaux clients	
Techniques de présentation	
Documentation destinée à la clientèle	

- b) **La formulation des objectifs doit respecter plusieurs critères. Lesquels? Indiquez-en trois en style télégraphique.**

3 x 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

Nombre de
points
obtenus

Points

- 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

6. Préparer un entretien avec un client

5 points ½

Objectifs détaillés n° 1.1.1.1 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	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

**Nombre de
points
obtenus**

Points

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

1 point

7. **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

**Nombre de
points
obtenus**

Points

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

- c) **La carte Maestro et la carte de crédit permettent de payer sans espèces dans les magasins et restaurants, mais offrent aussi d'autres avantages. Lesquels? Citez-en deux.**

4 x 1/2 point

Moyen de paiement	Autres avantages
Carte Maestro	
Carte de crédit	

- 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 1/2 point

Nombre de points obtenus

Points

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

2 x ½ point

8. 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

9.

**Nombre de
points
obtenus**

Points

Connaître les formes de vente

Objectif détaillé n° 1.2.2.3 (C3)

7 points 1/2

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 concrète 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
10. 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 le cumul de risques, par exemple. 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

- 11. 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

- 12. 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 type de titres.**

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, correspondant 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

- 13. Expliquer les termes et avances en rapport avec les affaires immobilières**
Objectif détaillé n° 1.7.9.5 (C2/C3)

4 points

Pour minimiser les risques qu'elles prennent lors de l'octroi de crédits immobiliers, les banques doivent disposer d'une estimation aussi précise que possible de la valeur des biens qu'elles financent.

- a) **Une entreprise présente une demande de crédit de CHF 1 000 000 pour l'achat d'un bâtiment construit en 1995, dont le prix de vente s'élève à CHF 1 850 000. De quelles données avez-vous besoin pour calculer la valeur réelle du bâtiment? Citez-en quatre.**

4 x ½ point

- b) **La caisse de pension d'une entreprise souhaite investir dans un immeuble locatif. Elle vise un rendement minimal de 7% tous frais déduits. Une opportunité d'achat d'un bien se présente. Celui-ci est affiché à un prix de vente de CHF 1 450 000 et génère des recettes locatives annuelles de CHF 85 000. Que pensez-vous de cette opportunité d'achat au vu de ces chiffres: s'agit-il d'une bonne affaire ou au contraire d'une transaction trop onéreuse? Justifiez votre réponse.**

1 point

Nombre de
points
obtenus

Points

c) Quel devrait être le prix de vente de ce bien pour que la caisse de pension atteigne son objectif de rendement?

1 point

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 point

- b) **Une autre de ces règles se rapporte au compte de résultat. Selon celle-ci, quel serait le montant du crédit accordé à une entreprise 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** **1 point**
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.

Quel document laisse apparaître les cessions de créances et cautionnements d'une entreprise?

1 point

- 17. Concevoir les techniques quantitatives de gestion comme instrument de gestion** **5 points ½**
Objectifs détaillés n° 3.4.2.3 et 3.4.2.1 (C2)

Les banques tiennent rigoureusement leur comptabilité, qu'elles utilisent comme instrument de gestion et sur laquelle reposent toutes leurs décisions importantes.

- a) Comment la comptabilité peut-elle être utilisée comme instrument de gestion? Donnez deux exemples concrets.**

2 x 1 point

Nombre de
points
obtenus

Points

- b) Citez un document comptable pouvant servir de base dans le cadre des réponses données à la question a).

½ point

- c) Complétez le tableau suivant concernant les centres de coûts et les postes qu'ils englobent.

3 points

Centres de coûts	Postes (deux par centre de coûts)
Ressources humaines	
	- Imprimés - Sponsoring
Informatique	

Nombre de points obtenus

Points

18. Analyser le dépôt d'un client
Objectif détaillé n° 1.7.16.3 (C3/C4)

3 points

L'an dernier, votre supérieur hiérarchique vous a confié le suivi d'une cliente allemande, que vous n'avez toujours pas réussi à contacter ni à voir. Cette Mme Zimmermann s'est subitement manifestée hier afin de prendre rendez-vous pour un entretien. Voici son relevé de dépôt, libellé en euros, sa monnaie de référence.

Montant	Nom ou désignation	Notation	Cours (%)	Valeur de marché
150 269	Compte courant en EUR			150 269
90 000	5,25% Banque des Pays-Bas, échéance au 04.07.2011	AAA	106,56	95 904
55 000	5,00% E.ON International, échéance au 08.09.2011	A	100,79	55 435
150 000	4,50% Vattenfall, échéance au 25.10.2011	B+/B1	99,63	149 445
160 000	4,625% France Telecom, échéance au 25.11.2011	B	97,95	156 720
5 000	6,75% France Telecom, échéance au 27.01.2029	B	91,15	4 558
	Total du portefeuille			612 331

a) A quelle stratégie de placement ce dépôt correspond-il le mieux? Justifiez votre réponse en style télégraphique.

- Revenus/«Fixed Income»
- Rendement/«Yield»
- Equilibre/«Balanced»
- Croissance/«Growth»
- Actions/«Equity»

2 x ½ point

Nombre de points obtenus

Points

Vous procédez à présent à l'analyse du dépôt de Mme Zimmermann.

b) Décrivez par de courtes phrases deux caractéristiques frappantes de ce dépôt.

2 x 1 point

**Nombre de
points
obtenus**

Points

19. Expliquer et recommander des fonds de placement

5 points

Objectifs détaillés n° 1.7.16.5 (C2) et 1.7.16.6 (C3)

Votre cliente n'ayant que très peu de temps à consacrer à son dépôt de titres, vous lui proposez d'investir en fonds de placement. Elle a déjà entendu parler des fonds en actions, des fonds en obligations, ainsi que des fonds de diversification des actifs.

a) Décrivez-lui les types de fonds suivants par des phrases complètes.

2 x 1 point

Type de fonds	Description
Exemple: fonds en actions	<p>Selon leur univers de placement, les fonds en actions investissent dans des actions ciblées sur une zone géographique, un secteur ou une thématique en particulier. L'horizon de placement doit être d'au moins cinq ans. Les fonds en actions compensent le risque de cours accru par de meilleurs rendements.</p> <p>Attention: les réponses comme «les fonds en actions investissent en actions» ne sont pas considérées comme des réponses suffisantes ici!</p>
Fonds monétaires	
Fonds immobiliers	

Nombre de points obtenus

Points

Mme Zimmermann souhaite vendre son obligation à 5,25% de la Banque des Pays-Bas (EUR 90 000), retirer EUR 30 000 de son compte en EUR et réinvestir le tout en fonds de placement. Elle ne veut pas payer l'impôt anticipé suisse, souhaite que les revenus de ces placements soient immédiatement réinvestis et considère les actions Apple, Microsoft, Amazon, Google et eBay à la fois intéressantes et porteuses d'avenir.

- b) **Quelles caractéristiques les fonds de placement doivent-ils remplir pour entrer en ligne de compte dans ce cas précis? Indiquez une caractéristique pour chacun des souhaits émis par la cliente.**

3 x 1 point

Souhait de la cliente	Caractéristique du fonds
Réinvestissement des revenus (indiquez le terme technique)	
Exonération de l'impôt anticipé	
Apple, Microsoft, Amazon, Google, eBay	

Nombre de points obtenus

Points

20. Calculer des ratios

2 points

Objectif détaillé n° 1.7.16.12 (C2, C3)

Vous êtes en entretien avec un client qui a récemment vendu une grosse position en actions et souhaite à présent réinvestir le produit de cette vente. Il hésite entre deux actions:

Action A:

- Secteur pharmaceutique
- Valeur nominale: CHF 100
- Cours actuel: CHF 125
- Bénéfice net de l'entreprise: CHF 2,5 millions
- Nombre d'actions: 500 000

Action B:

- Secteur pharmaceutique
- Valeur nominale: CHF 3,33
- Cours actuel: CHF 12,50
- Bénéfice net de l'entreprise: CHF 350 000
- Nombre d'actions: 350 000

a) **Sur quel ratio pouvez-vous vous appuyer afin d'aider ce client à prendre la bonne décision d'après les données ci-dessus?**

½ point

b) **Calculez ce ratio pour chacune des deux actions.**

1 point

**Nombre de
points
obtenus**

Points

c) **Quelle action recommanderiez-vous à ce client?**

½ point

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 outre les lettres de gage et les obligations de caisse.**

4 x ½ point

**Nombre de
points
obtenus**

Points

- 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. Différencier les différents types d'options

3 points

Objectif détaillé n° 1.7.10.7 (C3)

M. Lenzinger décide d'acheter une option put sur l'action Novartis à l'Eurex.

Quelles sont les prévisions de l'acheteur et du vendeur de cette option quant à l'évolution du marché? Indiquez également à M. Lenzinger les risques et le potentiel de gain de cette option dans le tableau ci-dessous.

Sous-jacent	Cours actuel en CHF	Echéance	Prix d'exercice	Prime en CHF
Novartis	42,30	Trois mois	42,00	1,50

6 x ½ point

	Acheteur de l'option (long) put	Vendeur de l'option (short) put
Prévisions		
Gain maximal		
Perte maximale		

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° 7008.78 M				

Nombre de points obtenus

Points

- 24. Connaître les objectifs économiques de l'entreprise** **7 points**
Objectifs détaillés n° 1.4.2.1 (C2) et 1.4.2.3 (C3)

Pour se positionner clairement sur le marché, les banques se fixent certains objectifs économiques.

- a) **Quels objectifs concrets une banque peut-elle se fixer? Complétez le tableau suivant en formulant un objectif concret dans chaque domaine.**

3 x ½ point

Domaine	Objectif économique
Offre de produits et services	
Positionnement sur le marché	
Relations avec la clientèle	

Nombre de points obtenus

Points

Les objectifs financiers jouent un rôle important dans la gestion d'entreprise.

- b) **Citez deux mesures pouvant permettre d'atteindre chacun des objectifs financiers suivants.**

4 x 1 point

Objectifs financiers	Mesures
Diminution des charges de personnel	
Diminution des investissements	

Les réductions de coûts se répercutent souvent sur les emplois.

- c) **Quelles peuvent en être les conséquences? Formulez-en trois à l'aide de mots-clés.**

3 x ½ point

Nombre de points obtenus

Points

25. 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.

4 points

Propositions	Arguments

Nombre de
points
obtenus