

EXAMEN DE FIN D'APPRENTISSAGE D'EMPLOYÉ DE COMMERCE 2010/ÉCRIT SOLUTIONS**BRANCHE BANQUE****PROFIL E****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. 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	<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>
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. 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	<i>Acquisition d'au moins 20 nouveaux clients</i>
Techniques de présentation	<i>Fonctionnement irréprochable des équipements techniques Standard de qualité élevé</i>
Documentation destinée à la clientèle	<i>Distribution d'une copie du support de la présentation à chaque participant</i>

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

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

3 x 1 point

- *Les objectifs doivent être réalisables.*
- *Les objectifs doivent être motivants.*
- *Les objectifs doivent être mesurables.*
- *Un délai doit être imparti pour la réalisation de chaque objectif.*

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

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.

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.

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

- 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.

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

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

Nombre de
points
obtenus

Points

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.

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
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 (pas 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*
- *Etablissement des procurations/réglementation des accès au compte*
- *Proposition de services complémentaires/commandes*

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

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 ½ point

Moyen de paiement	Autres avantages
Carte Maestro	<ul style="list-style-type: none">– <i>Retraits d'espèces aux Bancomat</i>– <i>Paiements au moyen de 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 de cautions de voitures de location</i>– <i>Achats sur Internet</i>– <i>Bonne acceptation dans le monde</i>– <i>Assurance</i>– <i>Fonction de crédit</i>

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

- 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 bancaire compatible avec le système e-banking*
- *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*

Nombre de
points
obtenus

Points

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.

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

- 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

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

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 concrète 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

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:

- 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

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

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
<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 pour toute la durée du prêt.</i> - <i>L'hypothèque à taux fixe permet au client de maîtriser beaucoup plus facilement son budget.</i>

Indication pour la correction: - ½ point par produit juste
- ½ point par justification pertinente

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>

Indication pour la correction: - ½ point par produit juste
- ½ point par justification pertinente

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	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, 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

- *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

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

- *Prix de référence du terrain (au m²) dans la région concernée*
- *Prix de référence (au m³) pour la construction d'un bâtiment neuf identique*
- *Volume du bâtiment en m³*
- *Surface du terrain*
- *Valeur déclarée pour l'assurance-incendie*
- *Etat*
- *Age*
- *Standing*
- *Situation*
- *Environnement*
- *Entretien*

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

- 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

Transaction trop onéreuse. Pour un investissement de CHF 1 450 000 avec un rendement de 7%, les recettes locatives doivent au minimum s'élever à CHF 101 500.

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

*Valeur de rendement: CHF 85 000 / 7 * 100 = CHF 1 215 000*

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:

CHF 165 000 à 180 000 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 point

- *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 entreprise 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 cash-flow est calculé correctement.

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

L'annexe du bilan

- 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

- *Définition d'objectifs quantitatifs aux collaborateurs*
- *Elaboration d'un bilan et d'un compte de résultat des objectifs fixés*
- *Planification du volume des investissements*
- *Etablissement d'un plan de trésorerie*

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

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

- Bilan
- Compte de résultat
- Tableau de financement

- 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	- Salaires - Assurances sociales - Formation
Marketing	- Imprimés - Sponsoring
Informatique	- Matériel - Logiciels - Sécurité des données

Indications pour la correction: - 1 point par centre de coûts juste.
- ½ point par poste juste.
- D'autres réponses sont acceptables dès lors qu'elles sont pertinentes.

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

- Revenus
- L'intégralité du dépôt est investie en obligations et en liquidités. Celui-ci ne comporte aucune action, aucun fonds en actions ni aucun produit structuré.
- Les stratégies de placement intitulées «Rendement» et «Equilibre» peuvent également convenir ici étant donné la piètre qualité des obligations qui composent ce dépôt.

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

- *Les échéances des obligations sont mal échelonnées (majorité des échéances en 2011, puis en 2029).*
- *La majorité de ces obligations bénéficient d'une piètre notation (A ou inférieure).*
- *Le dépôt contient deux obligations France Telecom, ce qui représente un risque d'émetteur, ainsi qu'un cumul de risques avec l'obligation Vattenfall.*
- *La position de EUR 5000 est trop faible par rapport à l'ensemble du dépôt.*
- *Les positions de EUR 150 000 et 160 000 sont d'un montant trop élevé, car elles représentent chacune plus de 25% du dépôt.*
- *Le solde du compte de Mme Zimmermann (EUR 150 269) est trop élevé.*

Indications pour la correction:

- *«Le dépôt est exclusivement composé d'obligations» (ou synonyme) ne constitue pas une bonne réponse ici.*
- *«Le risque monétaire est trop élevé» (ou synonyme) ne constitue pas une bonne réponse ici, puisque l'euro est la monnaie de référence de la cliente.*
- *D'autres réponses sont acceptables dès lors qu'elles sont pertinentes.*

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	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. Attention: les réponses comme «les fonds en actions investissent en actions» ne sont pas considérées comme des réponses suffisantes ici!
Fonds monétaires	<i>Les fonds monétaires investissent dans des titres monétaires à court terme, c'est-à-dire avec une échéance inférieure à 12 mois. Ils s'adaptent en permanence au niveau des intérêts en cours sur le marché dans la devise concernée. Ces placements sont considérés comme des liquidités/une alternative au compte courant ou au compte d'épargne.</i>
Fonds immobiliers	<i>Selon leur univers de placement, les fonds immobiliers investissent dans l'immobilier en Suisse ou à l'étranger, dans des objets de rendement, des immeubles locatifs destinés aux particuliers ou encore des locaux professionnels. Ils peuvent également investir dans des actions immobilières en complément.</i>

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

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)	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Fonds de capitalisation</i> - <i>Mandat de réinvestissement</i> - <i>Tranche B</i>
Exonération de l'impôt anticipé	<i>Pas de fonds domicilié en Suisse: domiciliation au Luxembourg, au Liechtenstein, etc.</i>
Apple, Microsoft, Amazon, Google, eBay	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Fonds technologiques américains</i> - <i>Fonds en actions américains</i> - <i>Fonds investissant dans le NASDAQ</i> - <i>Fonds négociés en Bourse (ETF) sur le secteur technologique/NASDAQ</i>

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

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

*PER ou rapport cours/bénéfice
(rendement sur dividendes)*

b) Calculez ce ratio pour chacune des deux actions.

1 point

- *PER de l'action A: $125 / 5 = 25x$*
- *PER de l'action B: $12,5 / 1 = 12,5x$*

*Indications pour la correction: - Ne pas attribuer de demi-point.
- N'attribuer aucun point si l'un des deux calculs est faux ou s'il manque l'un des deux calculs.*

Nombre de
points
obtenus

Points

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

½ point

L'action B ou l'action avec le PER/le rapport cours/bénéfice le plus faible

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

- *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.

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
<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. 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	<i>Baisse de cours de l'action Novartis</i>	<i>Stagnation ou légère hausse du cours de l'action Novartis</i>
Gain maximal	<i>Prix d'exercice («strike») – Prime d'option (prime) = CHF 40,50 (gain maximal)</i>	<i>Montant de la prime d'option (Prime) = CHF 1,50</i>
Perte maximale	<i>Prime d'option payée = CHF 1,50</i>	<i>Limitée au prix d'exercice – prix de l'option = CHF 40,50</i>

Indication pour la correction: les calculs doivent être indiqués ou paraphrasés.

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
<hr/>					
Commission/ courtage/frais bancaires			0,90%	= CHF	675
<hr/>					
Droit de timbre fédéral			0,075%	= CHF	56,25
<hr/>					
Frais bancaires				= CHF	9,45
<hr/>					
Au débit du compte n° 7008.78 M					75 740,70
<hr/> <hr/>					

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. 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	- <i>Vaste gamme de produits</i> - <i>Politique tarifaire équitable</i>
Positionnement sur le marché	- <i>Grande banque universelle internationale</i> - <i>Partenaire commercial pour toutes les prestations bancaires</i>
Relations avec la clientèle	- <i>Couverture de tous les segments de clientèle</i> - <i>Conseil à la clientèle personnalisé</i>

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

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	<ul style="list-style-type: none"> - Diminution des frais de formation et de perfectionnement - Non-remplacement des départs - Licenciements
Diminution des investissements	<ul style="list-style-type: none"> - Suppression de certains projets d'investissement (véhicules, informatique, etc.) - Négociation de prix plus bas pour les projets d'investissement en cours - Souscription de contrats de leasing au lieu des achats prévus (matériel informatique, par exemple) - Désinvestissements

Indications pour la correction: - 1 point par mesure correcte
- D'autres réponses sont acceptables dès lors qu'elles sont pertinentes.

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

- Augmentation de la charge de travail
- Création de grands bureaux paysagés («open space»)
- Economies sur l'informatique (matériel non remplacé, par exemple)
- Diminution des dépenses de formation continue
- Suppressions de postes, baisses de salaires, réduction du temps de travail

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

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

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

Nombre de points obtenus