

EXAMEN DE FIN D'APPRENTISSAGE D'EMPLOYÉ DE COMMERCE 2015 / ÉCRIT SOLUTIONS

BRANCHE BANQUE

SOLUTIONS SÉRIE 1

SITUATIONS ET CAS PRATIQUES

INFORMATIONS IMPORTANTES POUR LES CORRECTIONS

Pour les corrections/évaluations, les experts doivent tenir compte des points suivants:

- L'évaluation doit prendre en compte les indications relatives à la forme de la réponse. Par exemple, l'énoncé demande parfois de répondre «par des phrases complètes» ou «en style télégraphique». Lorsque la réponse ne respecte pas la forme attendue, il faut accorder moins de points ou ôter des points (pour autant que cela soit possible et pertinent).
- En l'absence de mention contraire, il est possible d'accorder des demi-points.
- Le total des points obtenus pour cette épreuve doit être arrondi au nombre entier supérieur.
- Faute d'indication contraire, des réponses différentes de celles données dans le corrigé sont acceptables dès lors qu'elles sont pertinentes. L'attribution ou non des points doit alors se fonder sur le savoir sous-jacent à la question.
- Pour les réponses se rapportant à des questions précédentes, il faut tenir compte des répercussions des erreurs qui ont été commises au départ. Il est ainsi possible d'attribuer des points pour une réponse fautive lorsque l'erreur découle d'une réponse précédente, alors que le raisonnement est juste. La totalité des points ne peut toutefois jamais être accordée en pareil cas.

Veillez observer les points suivants:

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

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

2. Veillez inscrire vos nom, prénom et numéro de candidat, ainsi que le nom de votre employeur et le lieu d'examen sur cette feuille, aux emplacements prévus à cet effet.
3. Assurez-vous que vous disposez bien de la totalité de l'énoncé (questions 1 à 31, pages 1 à 33).
4. Lisez attentivement les questions avant d'y répondre.
5. Indiquez votre raisonnement afin que les résultats de vos calculs puissent être évalués.
6. Vous pouvez répondre aux questions dans l'ordre qui vous convient.
7. Seule l'utilisation d'une calculatrice est autorisée.
8. Rédigez vos réponses sous la forme de phrases complètes lorsque l'énoncé l'exige.
9. Lorsque la question requiert plusieurs réponses, celles-ci sont prises en compte dans l'ordre où elles sont indiquées. Les réponses supplémentaires n'entreront pas en considération.
10. Temps imparti pour l'examen: 120 minutes

NOUS VOUS SOUHAITONS BONNE CHANCE!

Visas des experts

AA

AB

BA

BB

Points

1. Sens et finalité du secret bancaire

3 points

Aptitude partielle A.1.1.3 (C2)

Un client a lu un article de presse sur le débat actuel autour du secret bancaire en Suisse. Un peu inquiet, il souhaite savoir ce qu'il en advient réellement.

a) Qui doit respecter les dispositions de l'art. 47 LB relatives au secret bancaire? Indiquez deux groupes de personnes concernées.

2 x ½ point

- *Tous les collaborateurs actuellement en activité dans une banque*
- *Tous les anciens collaborateurs des banques*

La LB opère une distinction entre la violation intentionnelle du secret bancaire et celle commise par négligence.

b) Donnez un exemple concret de violation du secret bancaire par négligence en le décrivant par des phrases complètes.

1 point

- *Deux collaborateurs d'une banque discutent de la situation patrimoniale d'un client dans un lieu public (train, restaurant, etc.).*
- *Un collaborateur d'une banque laisse un relevé de compte ou de dépôt dans un lieu public (train, bus, etc.).*

Dans certains cas, la banque peut donner des informations sur une relation de clientèle à des tiers.

c) Quelle est la condition qui doit être remplie pour qu'une banque puisse donner des renseignements aux héritiers d'un client décédé?

½ point

- *Les héritiers doivent être en mesure de présenter un certificat d'héritier valable.*
- *Les héritiers doivent bénéficier d'une procuration.*

Nombre de
points
obtenus

Points

- d) A partir de quel moment la banque peut-elle donner des renseignements sur la relation de clientèle à un héritier qui ne bénéficie d'aucune procuration?

½ point

La banque peut donner des renseignements sur la relation de clientèle à partir du jour du décès du client.

2. Sens et finalité de la CDB

4 points

Aptitude partielle A.1.2.1 (C1, C2)

La banque doit toujours savoir qui sont ses clients. Au début d'une relation de clientèle, il faut donc toujours procéder à un contrôle d'identité.

- a) Complétez le tableau suivant.

2 x ½ point

Client	Trois pièces d'identité valables
Citoyen suisse domicilié en Suisse	<ul style="list-style-type: none">- <i>Passeport suisse</i>- <i>Carte d'identité suisse</i>- <i>Permis de conduire suisse</i>
Citoyen étranger domicilié en Suisse	<ul style="list-style-type: none">- <i>Passeport étranger</i>- <i>Carte d'identité étrangère</i>- <i>Permis de conduire suisse</i>- <i>Livret pour étrangers établi par une administration suisse</i>

Indication pour la correction: ½ point par case remplie de manière exhaustive

Nombre de points obtenus

Points

Le formulaire A sert à identifier l'ayant droit économique conformément aux dispositions de la CDB.

b) Quand faut-il qu'un client signe le formulaire A? Citez deux cas.

2 x 1 point

- Lorsque la banque sait que le client n'est pas l'ayant droit économique
- Lorsque la banque doute que le client soit l'ayant droit économique
- Lorsque la vérification de l'identité d'un nouveau client intervient par correspondance
- Lors d'opérations au comptant d'un montant supérieur à CHF 25 000
- Lorsque le client est une société de domicile

c) Expliquez la finalité du formulaire R par des phrases complètes.

1 point

En signant le formulaire R, les notaires, avocats déclarent qu'ils ne sont pas l'ayant droit économique des fonds et que le compte est uniquement destiné à leur activité professionnelle.

3. Groupes bancaires

3 ½ points

Aptitude partielle A.2.1.2 (C1, C2)

En Suisse, les banques sont classées en différentes catégories selon des critères définis.

a) Citez trois de ces groupes.

3 x ½ point

Banques cantonales, grandes banques, banques régionales et caisses d'épargne, banques Raiffeisen, autres banques, succursales de banques étrangères, banquiers privés, établissements à statut particulier

Nombre de
points
obtenus

Points

- b) **Quels sont les critères de classification des banques dans ces groupes?
Citez deux de ces critères en donnant à chaque fois un exemple.**

2 x 1 point

Critères	Exemple
Forme juridique	Société anonyme, coopérative, société en nom collectif
<i>Clientèle</i>	<i>Particuliers fortunés / clientèle entreprise</i>
<i>Activités</i>	<i>Opérations de crédit, opérations passives, gestion de fortune</i>
<i>Implantation géographique</i>	<i>Régionale, nationale, internationale</i>
<i>Taille</i>	<i>Grande banque, grand nombre de filiales, nombre de collaborateurs, total du bilan</i>

4. Gamme des comptes

3 points

Aptitude partielle B.1.1.1 (C2)

Le jeune Robin, âgé de 16 ans, se trouve devant vous au guichet. Il va bientôt commencer son apprentissage et doit donc ouvrir un compte. Votre banque propose un compte d'épargne et un compte salaire spécialement destinés aux jeunes.

- a) **Décrivez l'utilité de chacun de ces comptes à ce client par des phrases complètes.**

2 x ½ point

Compte d'épargne jeunesse:

Epargne (en vue de vacances, de gros achats, etc.)

Meilleure rémunération afin de se constituer un capital

Compte salaire jeunesse:

Versement du salaire et opérations de paiement

Dépenses courantes (utilisation de cartes, par exemple)

Indépendance

Nombre de
points
obtenus

Points

- b) **Quels services supplémentaires proposeriez-vous à ce client?
Indiquez-en deux.**

2 x ½ point

- Carte Maestro
- Carte de crédit prépayée
- E-banking
- Offre forfaitaire destinée aux jeunes

- c) **Le jeune Robin s'étonne du faible niveau de rémunération des comptes que vous lui proposez. Donnez-lui une justification par des phrases complètes.**

1 point

Tous les taux d'intérêt sont très bas actuellement. Par ricochet, la banque ne peut donc offrir qu'une faible rémunération à ses clients.

5. **Étapes de traitement pour l'ouverture / la fermeture d'un compte** **4 points**
Aptitude partielle B.1.1.3 (C2)

Mme Muller se présente au guichet. Elle détient un compte personnel et deux comptes d'épargne, qu'elle souhaite clôturer pour changer de banque.

- a) **Quelles démarches administratives faut-il effectuer avant de clôturer le compte personnel? Citez-en deux.**

2 x ½ point

- Récupérer les cartes qui se trouvent encore en possession de la cliente
- Supprimer les procurations existantes
- Exécuter les paiements en suspens
- Prélever les frais de tenue de compte
- Supprimer les ordres permanents / les autorisations de débit par LSV+
- Etablir le solde des intérêts créditeurs et débiteurs

Nombre de
points
obtenus

Points

La cliente est étonnée, car elle pensait que la clôture consistait uniquement à fermer le compte.

- b) **Expliquez-lui par des phrases complètes pourquoi il est important d'effectuer ces démarches avant de procéder à la clôture à proprement parler.**

2 x 1 point

Démarche à accomplir	Importance
<i>Récupérer les cartes de crédit</i>	<i>Eviter que les cartes de crédit soient encore utilisées après la fermeture du compte</i>
<i>Prélever les frais de tenue de compte</i>	<i>S'assurer que les frais seront payés pendant que le compte fonctionne</i>
<i>Supprimer les recouvrements par LSV+</i>	<i>Eviter des débits inutiles</i>

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

Mme Muller constate que des intérêts lui ont été crédités, mais que des frais ont également été prélevés sur son compte.

- c) **De quels types de frais peut-il s'agir? Indiquez deux possibilités par des mots-clés.**

2 x ½ point

- *Intérêts débiteurs*
- *Frais de tenue de compte*
- *Frais de port*
- *Droits de garde*

Nombre de
points
obtenus

Points

6. Système et produits de prévoyance

3 points

Aptitude partielle A.3.1.2 (C2)

Yannick Lefèvre, 35 ans, travaille pour la société Bestmove. Il gagne CHF 60 000 par an.

a) Par quels piliers du système de prévoyance suisse est-il obligatoirement assuré? Indiquez leur dénomination.

1 point

Prévoyance étatique: AVS

Prévoyance professionnelle: LPP

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

b) Quels sont les avantages du compte de prévoyance du pilier 3a? Citez-en deux.

2 x ½ point

- *Taux d'intérêt avantageux*
- *Exonération de l'impôt anticipé*
- *Déductibilité du revenu imposable*
- *Exonération de l'impôt sur la fortune*

Yannick Lefèvre ouvre un compte de prévoyance du pilier 3a. Deux ans plus tard, il décide de partir vivre au Brésil. Il souhaite par conséquent clôturer ce compte et en retirer le solde.

c) Pouvez-vous satisfaire ce souhait et procéder au retrait de ce montant? Justifiez votre réponse.

1 point

Oui, il est possible de procéder au retrait de l'avoir du compte dans la mesure où M. Lefèvre quitte définitivement la Suisse.

Nombre de
points
obtenus

Points

7. Produits du trafic des paiements **2 points**
Aptitude partielle B.2.1.1 (C2)

Fernando Voyageur s'apprête à passer six mois en Autriche. Il vient vous demander conseil pour disposer de moyens de paiement adaptés.

a) Quels moyens de paiement sans espèces pouvez-vous lui proposer? Citez-en trois.

3 x ½ point

- Carte de crédit
- Carte Maestro
- Carte Travel Cash
- Autre carte de débit ou carte prépayée

b) Quel moyen de paiement n'est pas remplacé à l'étranger?

½ point

La carte Maestro

8. Tâches relatives à la communication interne **2 points**
Aptitude partielle F.2.6.1 (C2)

Vous avez trouvé les informations nécessaires pour conseiller M. Voyageur sur l'Intranet de votre banque. Cette plate-forme constitue un outil d'information interne.

Indiquez deux avantages et deux inconvénients de l'Intranet du point de vue de la banque.

4 x ½ point

Deux avantages	Deux inconvénients
<i>Informations disponibles rapidement</i>	<i>Gestion et maintenance onéreuses</i>
<i>Disponibilité d'informations supplémentaires par rapport à Internet</i>	<i>Impossibilité de consulter les informations en cas de panne informatique</i>
<i>Disponibilité d'informations spécifiques à l'entreprise</i>	<i>Manque de lisibilité en raison de la masse d'informations disponibles</i>
<i>Utilisation ciblée et réservée à des besoins internes</i>	<i>Dépendance à un logiciel donné (licence)</i>
<i>Possibilité d'effectuer et de communiquer rapidement des changements</i>	<i>Risques supplémentaires en termes de sécurité</i>

Nombre de points obtenus

Points

9. **Crédit lombard** **5 points**
Conditions de versement d'un crédit
Aptitudes partielles D.1.2.1 (C3) / D.1.1.5 (C4)

Mme Keller possède un dépôt de titres diversifié auprès de votre banque. Elle vous demande un crédit lombard.

- a) **Calculez la valeur d'avance des titres suivants.**

4 x ½ point

Titre	Valeur de marché totale	Valeur d'avance
Titre du SMI	100 000	50 000 à 60 000 (½ point)
Lettres de gage	100 000	CHF 90 000 (½ point)
Option sur devises	10 000	0 (½ point)
Police d'assurance risque décès	50 000 Assurance	0 (½ point)

- b) **Quelles sont les formalités à accomplir pour que Mme Keller puisse disposer du montant de ce crédit? Citez-en deux.**

2 x 1 point

- Signature d'un contrat de nantissement général
- Signature d'un contrat de crédit
- Blocage du dépôt de titres

Indication pour la correction: accorder seulement ½ point s'il manque le mot «signature».

Mme Keller souhaite être au clair sur tous les scénarios susceptibles de se produire. Elle veut notamment savoir ce qu'il adviendrait en cas de forte baisse des cours.

- c) **Expliquez-lui la démarche qu'engagerait la banque après avoir demandé en vain une couverture ou l'apport de garanties supplémentaires.**

1 point

Réalisation de gré à gré: la banque a le droit de vendre des titres en Bourse pour la contre-valeur de la créance qu'elle détient.

Nombre de
points
obtenus

Points

10. Registre foncier et titres de gage immobiliers

2 points

Aptitude partielle D.1.3.2 (C2)

Le registre foncier est un registre public dans lequel doivent être inscrites toutes les transactions portant sur des terrains ou des immeubles.

a) Expliquez ce qu'est une servitude personnelle sur la base d'un exemple.

1 point

- *Droit d'habitation: le bénéficiaire a le droit de loger dans la maison du propriétaire du bien (+ exemple)*
- *Usufruit: le bénéficiaire a le droit de jouir des revenus générés par le bien (+ exemple)*
- *Droit de source: le bénéficiaire a le droit d'utiliser une source qui se trouve sur le terrain d'un tiers (+ exemple)*
- *Droit de superficie: le bénéficiaire a le droit de construire sur un terrain qui ne lui appartient pas (+ exemple)*

b) Pourquoi les cédulas hypothécaires sur papier sont-elles remplacées par des cédulas hypothécaires de registre? Donnez une raison.

1 point

- *Constitution / établissement moins coûteux*
- *Absence de droits de garde*
- *Gestion plus simple des changements*
- *Déclaration d'annulation inutile*
- *Accès plus rapide aux données, vue d'ensemble exhaustive du registre*

Nombre de
points
obtenus

Points

11. Différencier les besoins des groupes de clients **2 points**
Aptitude partielle E.2.3.1 (C4)

En tant que cliente, la famille Hubert a différentes attentes ou exigences à votre égard et à l'égard de votre banque.

Lesquelles? Citez-en quatre en style télégraphique.

4 x ½ point

- *Conseil optimal sur le plan professionnel*
- *Large gamme de produits*
- *Conditions avantageuses*
- *Documents compréhensibles*
- *Bonne disponibilité*
- *Interlocuteur unique pour répondre à toutes ses questions*

12. Conséquences des crédits sur gages immobiliers **7 points**
Techniques de questionnement
Aptitudes partielles E.2.2.1 (C3), D.2.2.2 (C5)

La famille Hubert rêve de devenir propriétaire. Pour réaliser ce rêve, elle vous a demandé un rendez-vous. Vous vous préparez à cet entretien en réfléchissant aux questions à poser.

a) Quelles questions ouvertes devez-vous poser à la famille Hubert dans la perspective d'un financement immobilier? Formulez-en quatre.

4 x ½ point

- *Quel est le prix du bien?*
- *Quelle est votre situation patrimoniale?*
- *Quelle part de fonds propres souhaitez-vous apporter?*
- *A combien s'élèvent vos revenus?*
- *Quelle est votre situation familiale, actuellement?*
- *Quelles garanties pouvez-vous apporter?*

Nombre de
points
obtenus

Points

La famille Hubert vous fournit les informations suivantes.

Indications concernant le client	Indications concernant le bien
Revenus globaux: CHF 179 000	Maison individuelle neuve de 6 pièces
Patrimoine total: CHF 400 000 en compte (dont CHF 250 000 provenant d'un héritage)	Situation calme et ensoleillée sur les rives du lac de Constance
	Surface habitable de 210 m ²
	Terrain de 1100 m ²
	Prix de CHF 1 200 000

b) **Etablissez un plan de financement compte tenu des indications suivantes:**

**Répartition en deux hypothèques (1^{er} et 2^{ème} rangs)
Apport de fonds propres: CHF 300 000**

1 point

Prix d'achat: CHF 1,2 million

Fonds propres: 300 000

Hypothèque: 900 000

- *Hypothèque en 1^{er} rang: CHF 780 000 (65%)*
- *Hypothèque en 2^{ème} rang: CHF 120 000*

Nombre de
points
obtenus

Points

c) Établissez le calcul des charges compte tenu des indications suivantes:

Amortissement sur 15 ans
Taux d'intérêt technique de 5%

3 points

– Intérêts	CHF 45 000 (900 000* 5%)	(½ point)
– Amortissement	CHF 8000	(½ point)
– Frais d'entretien	CHF 8400 à 18 000 (0,7 à 1,5% * 1 200 000)	(1 point)
– Total	CHF 61 400 à 71 000	(½ point)
– Charges:	34,3 à 39,66% (100:179 000 * total)	(½ point)

Indications pour la correction: tenir compte des erreurs commises en réponse à la question b) et se répercutant ici.

d) Expliquez un aspect fiscal lié à l'hypothèque.

1 point

- Les intérêts sont déductibles des revenus.
- L'amortissement indirect par l'intermédiaire du pilier 3a est déductible des revenus.
- La dette hypothécaire est déductible de la fortune.
- La valeur fiscale du bien s'ajoute à la fortune.
- La valeur locative du bien s'ajoute aux revenus.

Nombre de
points
obtenus

Points

13. Distinguer le crédit à la consommation et le leasing de biens de consommation

2 points

Aptitude partielle D.2.3.1 (C5)

La famille Hubert s'est agrandie. Il lui faut donc une voiture plus spacieuse. Elle hésite entre un crédit et un leasing. Ayant entendu différents avis, elle s'en remet à vos conseils avisés.

a) Pourquoi le taux d'intérêt du leasing de biens de consommation est-il inférieur à celui du crédit à la consommation?

1 point

Dans le cas du leasing de biens de consommation, l'objet financé reste la propriété de la société de leasing et sert ainsi de garantie.

b) Citez deux autres différences entre le crédit à la consommation et le leasing de biens de consommation.

2 x ½ point

Crédit à la consommation:

- *L'emprunteur est d'emblée propriétaire du véhicule et peut en changer.*
- *Les intérêts peuvent donner lieu à une déduction fiscale.*

Nombre de
points
obtenus

Points

14. Politique de crédit de la banque **3 points**
Aptitude partielle D.1.1.1 (C2)

La politique de crédit d'une banque repose avant tout sur l'évaluation des risques de crédit.

Complétez le tableau suivant en indiquant les risques de crédit ou exemples manquants.

3 x 1 point

Risque de crédit	Exemple
<i>Risque de défaillance</i>	Client ne remplissant pas ses engagements
Risque de marché	<i>Dépréciation des garanties, fluctuations du marché</i>
<i>Risques opérationnels</i>	Manque de personnel, mauvaise qualité, problèmes techniques ou juridiques

15. Crédits non couverts **3 points**
Aptitude partielle D.1.2.3 (C2)

La société Looping SA demande un crédit non couvert pour acheter un stock de marchandises. Vous devez vous faire un premier aperçu de sa situation et déterminer le montant maximal du crédit qui peut lui être accordé.

Quels sont les éléments des comptes annuels de la société dont vous avez besoin afin de déterminer le montant maximal de ce crédit en blanc selon les trois règles d'or?

3 x 1 point

- *Fonds propres*
- *Cash flow / bénéfice net + amortissements*
- *Chiffre d'affaires (net) / produit des marchandises*

Nombre de
points
obtenus

Points

16. **Taux d'avance dans le cadre des activités hypothécaires** **2 points**
Aptitude partielle D.1.3.3 (C2)

Dans le cadre de ses activités hypothécaires, la Banque Hypo applique des taux d'avance différents selon le type de bien.

- a) **Complétez le tableau suivant concernant les principes relatifs aux taux d'avance.**

2 x ½ point

Type de bien	Avance maximale
<i>Maison individuelle / appartement en propriété Logement en propriété destiné à usage personnel</i>	80%
Maison de vacances / logement en propriété destiné à la location	65%
Grand bâtiment commercial Bâtiment industriel	50 à 60%

M. Topfer, votre client ne comprend pas pourquoi le taux d'avance n'est pas le même pour son appartement et pour son atelier de fabrication.

- b) **Expliquez-lui pourquoi le taux d'avance accordé pour un appartement est supérieur à celui accordé pour un atelier de fabrication.**

1 point

*Chaque type d'objet va de pair avec un risque particulier, une négociabilité particulière et un marché particulier.
Un appartement est plus facile à revendre qu'un atelier de fabrication.*

Nombre de
points
obtenus

Points

17. Cautionnements

3 points

Aptitude partielle D.1.2.2 (C2)

M. Roux souhaite se porter garant de son neveu pour un crédit d'un montant de CHF 100 000.

- a) **Pour pouvoir se porter garant, M. Roux doit satisfaire certaines exigences légales. Lesquelles? Citez-en une.**

1 point

Il doit jouir de la capacité d'exercice des droits civils, c'est-à-dire être majeur et capable de discernement.

- b) **Quelle est la fortune minimale que M. Roux doit posséder pour pouvoir se porter garant de ce crédit?**

1 point

Montant du crédit x 110% x 3 = CHF 330 000

Au bout d'un an, son neveu se trouve dans l'incapacité de payer les intérêts du crédit. Les rappels qui lui sont envoyés restent vains.

- c) **Quelle est la conséquence de cette situation pour M. Roux dans le cas d'un cautionnement solidaire?**

1 point

En sa qualité de garant, la banque peut immédiatement le poursuivre.

Nombre de
points
obtenus

Points

18. Phases d'une opération de crédit **7 points**
Application du processus de conseil
Aptitudes partielles D.1.1.2 (C2) / E.1.2.1 (C3)

La société Vino SA présente une demande de crédit d'exploitation de CHF 150 000.

a) Quels documents ou informations pouvez-vous utiliser pour examiner sa solvabilité? Citez-en trois.

3 x ½ point

- *Extrait du registre du commerce*
- *Bilan, compte de résultat, tableau de financement*
- *Budget*
- *Compte d'investissement*
- *Business plan*

Le représentant de l'entreprise a pris rendez-vous pour un entretien. Vous appliquez le processus de conseil habituel, suivant les différentes phases qui le composent (préparation, entrée en matière, définition des besoins, offre et conclusion).

b) Quels sont les points importants pour vous au fil de l'entretien? Complétez le tableau suivant en indiquant un élément crucial pour chaque phase. Vos réponses doivent avoir un lien direct avec le cas présenté ici.

4 x 1 point

Phase de l'entretien	Élément crucial
Préparation	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Collecte d'informations sur la société Vino</i> - <i>Planification du déroulement de l'entretien</i>
Entrée en matière	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Questions sur la marche des affaires</i> - <i>Marques d'intérêt pour l'entreprise</i>
Définition des besoins	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Questions ouvertes (sur l'utilisation du crédit, par exemple)</i> - <i>Collecte des informations manquantes</i> - <i>Etude des besoins</i>
Offre et conclusion	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Présentation d'un produit ou service adapté</i> - <i>Mise en avant de son utilité</i> - <i>Vente croisée (proposition de produits du trafic des paiements en plus du crédit, par exemple)</i>

Nombre de points obtenus

Points

Après étude approfondie du dossier, vous avez décidé d'accorder le crédit demandé par la société VINO SA. Il s'agit à présent d'établir le contrat.

c) **Quels éléments importants figurent dans tout contrat de crédit outre ceux d'ores et déjà mentionnés ci-dessous? Citez-en trois.**

3 x ½ point

Lieu

Date

Signature

Parties au contrat

- *Montant / cadre du crédit*
- *Utilisation*
- *Garantie*
- *Remboursement*
- *Résiliation*
- *For*

19. Traiter des réclamations clients

2 points

Aptitude partielle E.4.1.1 (C4)

Mme Tempête n'est pas satisfaite de la gestion de son dépôt et vous présente une réclamation par téléphone.

Quelles étapes devez-vous absolument suivre pour traiter cette réclamation? Décrivez-en quatre.

4 x ½ point

- *Prendre la réclamation (laisser parler la cliente)*
- *Faire preuve de compréhension pour la situation de Mme Tempête*
- *Ecouter activement la cliente*
- *Ne pas remettre en question la crédibilité de Mme Tempête*
- *Clarifier le motif de la réclamation*
- *Définir et communiquer la suite des opérations*
- *Proposer des solutions (entretien avec le conseiller à la clientèle, par exemple)*
- *Prendre des mesures (convenir d'un rendez-vous, par exemple)*

Nombre de
points
obtenus

Points

20. Distinguer les papiers-valeurs **6 points**
Analyser les dépôts clients et élaborer des propositions de placement
Aptitudes partielles C.1.1.2 (C2) / C.5.1.2 (C4) / C.5.1.3 (C5)

Mme Dulac, domiciliée à Bienne, vient vous voir. Bien qu'elle ne soit pas encore cliente de votre banque, elle souhaiterait des conseils concernant ses placements et vous a apporté un relevé des actifs qu'elle détient actuellement auprès de la Banque Profit.

Devises	Valeur nominale / nombre	Désignation du placement	Cours en % ou en CHF	Valeur en CHF	Part du portefeuille en %
CHF		Compte salaire		5000	1,32
CHF	30	Fonds monétaire en CHF	1000	30 000	7,90
CHF	50 000	7% Turquie 2012-2020	96%	48 000	12,64
CHF	50 000	8% Turquie 2014-2023	94%	47 000	12,37
CHF	50 000	1,25% Confédération helvétique 2014-2025	108%	54 000	14,22
USD	1000	Actions Twitter	46	46 000	12,11
USD	700	Actions Apple	94	65 800	17,32
USD	2	Actions Google	525	1050	0,28
USD	20	ETF Nasdaq	4150	83 000	21,85

a) Analysez ce dépôt. Qu'est-ce qui vous frappe? Indiquez quatre éléments.

4 x ½ point

- *Toutes les actions relèvent du secteur des nouvelles technologies et sont libellées en USD.*
- *Les emprunts d'Etat turcs présentent un risque relativement élevé.*
- *La position Google est trop faible et s'accompagne de droits de garde relativement élevés.*
- *La diversification du portefeuille n'est pas suffisante. Beaucoup de positions sont trop importantes. La moitié du portefeuille est investie en CHF, l'autre en USD, il n'y a aucun investissement en EUR.*
- *Le fonds monétaire n'est pas très rentable.*

b) Comment le cours des emprunts et la valeur du dépôt de Mme Dulac évolueraient-ils en cas de hausse du niveau général des intérêts en CHF?

1 point

Les cours et la valeur du dépôt baisseraient.

Nombre de points obtenus

Points

- c) **Un ami a conseillé à Mme Dulac de voir si les emprunts d'Etat qu'elle détient sont assortis d'une clause de remboursement anticipé. Expliquez-lui pourquoi ce point peut être important pour elle.**

1 point

Cette clause permet un remboursement anticipé de l'emprunt par l'émetteur. En pareil cas, Mme Dulac pourrait être remboursée avant l'échéance de l'emprunt et avoir du mal à replacer son argent à des conditions équivalentes.

Lors de leur dernier entretien, le conseiller de la Banque Profit a proposé à Mme Dulac d'investir les liquidités dont elle n'a pas un besoin immédiat dans un produit structuré.

- d) **Formulez deux arguments en faveur de cet investissement.**

2 x 1 point

- *Diversification accrue du portefeuille*
- *Opportunité de rendement même en cas de stabilité ou de légère baisse du sous-jacent*

Nombre de
points
obtenus

Points

21. Fonds de placement

3 points

Aptitude partielle C.1.3.1 (C2)

Julia est apprentie en première année dans votre service. Elle doit bientôt passer un test sur les fonds de placement et vous demande donc des compléments d'information à ce sujet.

- a) **Décrivez-lui les deux fonds de placement suivants en vous appuyant sur deux caractéristiques.**

2 x 1 point

Fonds de placement	Caractéristiques
Fonds monétaire	<i>Les fonds monétaires investissent essentiellement dans des dépôts à terme, dans des placements fiduciaires et dans d'autres instruments monétaires d'une échéance maximale d'un an.</i>
Fonds d'allocation d'actifs	<i>Le fonds d'allocation d'actifs combine plusieurs types de placements traditionnels et/ou alternatifs. Sa composition est déterminée en fonction d'un profil de risque standardisé.</i>

Nombre de
points
obtenus

Points

- b) **Julia vous demande qui calcule la valeur des parts de fonds de placement. Citez-lui deux parties impliquées dans ce processus.**

2 x ½ point

- *Banque dépositaire*
- *Direction du fonds*

- 22. Notation et calcul du rendement d'un titre de créance
Réfuter des objections**

4 points

Aptitudes partielles C.1.2.1 (C3) / E.4.2.1 (C4)

Mme Wenger a en portefeuille le titre suivant:

Obligation Swisscom 2,25% 2011 – 2021 / dernier cours à la SWX de 109%

Elle trouve le taux d'intérêt de cette obligation très faible.

- a) **Réfutez ce point de vue par deux arguments.**

2 x 1 point

- *L'obligation Swisscom est un placement relativement sûr. Cette sécurité se traduit par un faible taux d'intérêt.*
- *En Suisse, le niveau des intérêts est relativement bas actuellement en raison des liquidités dont la BNS alimente le marché.*
- *Le taux de 2,25% n'est pas si mauvais – il est même relativement élevé comparé à d'autres obligations.*

Nombre de
points
obtenus

Points

Mme Wenger souhaite connaître l'évolution théorique du cours de cette obligation dans les scénarios suivants.

b) **Complétez le tableau ci-dessous en cochant l'évolution probable et en la justifiant.**

2 x 1 point

Scénarios	Evolution du cours de l'obligation	
	Hausse de cours	Baisse de cours
Moody's dégrade Swisscom de A à B.		X
Justification: <i>La dégradation signifie qu'il existe un risque de non-remboursement accru. Dans ce cas, Mme Wenger serait contrainte de vendre son obligation à un prix moindre.</i>		
La Confédération émet un nouvel emprunt avec un taux de 3% et une échéance en 2021.		X
Justification: <i>Ce nouvel emprunt de la Confédération rend l'obligation Swisscom moins intéressante, car sa notation est moins bonne et ses intérêts moins élevés. Dans ce cas, Mme Wenger serait contrainte de vendre son obligation à un prix moindre.</i>		

Indication pour la correction: n'accorder aucun point s'il manque la justification.

Nombre de points obtenus

Points

23. Augmentation de capital et droit de souscription

3 points

Aptitude partielle C.3.2.1 (C3)

La société Martin SA a décidé d'augmenter son capital-actions en procédant à une émission aux conditions suivantes:

Cours de l'action à la SWX:	CHF 1000
Rapport de souscription:	2:1
Capital-actions après l'augmentation de capital:	CHF 30 millions
Prix d'émission par action:	CHF 700

a) Quel est le capital-actions avant l'augmentation de capital?

1 point

*(CHF 30 millions / 3)*2 = CHF 20 millions*

b) Calculez la valeur du droit de souscription.

1 point

<i>2 actions anciennes à CHF 1000</i>		<i>CHF 2000</i>
<i>1 action nouvelle à CHF 700</i>		<i>CHF 700</i>
<i>3 actions nouvelles</i>	<i>Total</i>	<i>CHF 2700</i>

<i>Cours de l'action nouvelle après l'augmentation de capital (CHF 2700 / 3)</i>	<i>CHF 900</i>
--	----------------

<i>Valeur du droit de souscription (CHF 1000 moins CHF 900)</i>	<i>CHF 100</i>
---	----------------

Formule

$$\frac{1000 - 700}{(2/1) + 1} = \text{CHF } 100$$

Nombre de points obtenus

Points

c) Expliquez ce qu'est la protection contre la dilution du capital.

1 point

La protection contre la dilution du capital consiste à accorder des droits de souscription pour l'achat de nouvelles actions aux anciens actionnaires afin qu'ils puissent garder des droits de participation dans une proportion équivalente à celle qu'ils détenaient jusqu'alors.

Indications pour la correction:

- Maintien des droits de participation dans une proportion équivalente à celle détenue jusqu'alors: ½ point
- Droit de souscription: ½ point

24. Ratios d'actions et de titres assimilables

4 points

Aptitude partielle C.1.2.2 (C3, C4)

Le dépôt de M. Adonis comporte 50 actions Beauty Cosmetic SA achetées il y a exactement cinq ans au cours de CHF 265,45.

Indications concernant l'action Beauty Cosmetic SA:

Valeur nominale	CHF 100	
Nombre d'actions	200 000	
Dividendes distribués au cours des 5 dernières années	2011: 8% 2012: 8% 2013: 7%	2014: 7% 2015: 9%
Cours boursier actuel	CHF 310,50	

a) Calculez le rendement annuel de l'action et le rendement sur dividendes actuel

3 points

- Dividendes distribués: CHF 39 (8 + 8 + 7 + 7 + 9) (½ point)
- Dividende annuel moyen: CHF 7,80 (39 / 5)
- Bénéfice de cours annuel moyen: CHF 9,01 (310,50 – 265,45 / 5) (½ point)
- Rendement annuel moyen: CHF 16,81
- Capital investi: CHF 265,45
- Rendement annuel de l'action: 6,33% (16,81 * 100 / 265,45) (1 point)

Rendement sur dividendes

- Dividende 2015: CHF 9
- Cours boursier actuel: CHF 310,50
- Rendement sur dividendes actuel: 2,9% (9,00 * 100 / 310,50) (1 point)

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

Nombre de points obtenus

Points

b) Qu'est-ce qui différencie le rendement de l'action et le rendement sur dividendes? Décrivez une différence essentielle.

1 point

- Contrairement au rendement sur dividendes, le rendement de l'action tient compte du gain ou de la perte de cours.
- Le rendement de l'action est personnalisé (il tient compte du prix et de la date d'achat du titre par le client), tandis que le rendement sur dividendes est un ratio général.

25. Types d'options

3 points

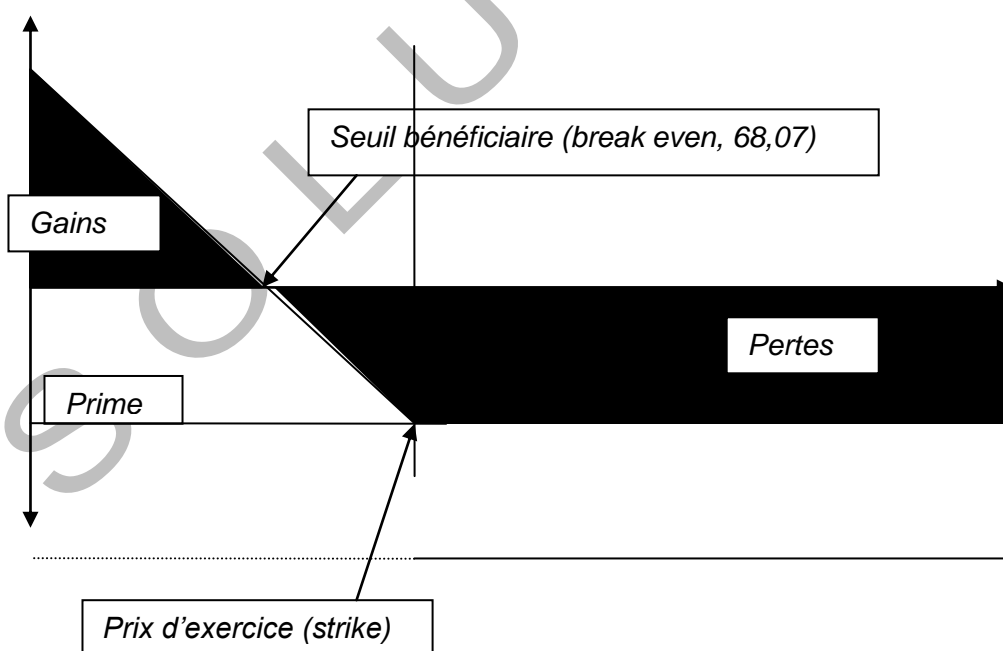
Aptitude partielle C.2.1.1 (C2, C3)

Mme Lempereur, l'une de vos clientes, souhaite tirer profit des piètres perspectives d'avenir de la société Adecco en achetant des warrants put:

Warrant put VTADEK	
Prime (<i>price</i>)	CHF 6,93
Prix d'exercice (<i>strike</i>)	CHF 75,00
Cours du sous-jacent (<i>underlying</i>)	CHF 74,60
Rapport de souscription (<i>ratio</i>)	1:1
Echéance (<i>expiry</i>)	18.12.2015

Etablissez le diagramme pay-off de ce warrant put. Indiquez le prix d'exercice (*strike*) et la prime, ainsi que la zone de gains et la zone de pertes, que vous hachurerez. Calculez et indiquez également le seuil bénéficiaire (*break even*).

3 points



Indications pour la correction: Le barème se répartit comme suit:

- Diagramme long put correct → 1 point
- Indication de tous les éléments → 1 point
- Seuil bénéficiaire (break even, CHF 68,07) → 1 point

Nombre de points obtenus

Points

26. Différencier les besoins des groupes de clients **2 points**
Aptitude partielle E.2.3.1 (C4)

La société Mégamachines SA intervient souvent sur le marché des changes. En tant que client commercial, elle a des attentes particulières à l'égard de votre banque.

En quoi les besoins de la clientèle commerciale diffèrent-ils de ceux de la clientèle de détail? Indiquez deux différences en style télégraphique.

2 x 1 point

- *Les clients commerciaux souhaitent des contacts réguliers avec leur conseiller.*
- *Ils ont besoin de réactions rapides pour relever les défis financiers auxquels ils sont confrontés (besoins de financements, par exemple).*
- *Les produits sont taillés sur mesure à leurs besoins.*
- *Les conditions qui leur sont proposées sont personnalisées.*

27. Opérations sur devises **3 points**
Aptitude partielle C.2.3.1 (C2, C3)

La société Mégamachines SA a de nombreux clients en Grande-Bretagne. Elle a récemment vendu cinq excavatrices à une entreprise londonienne, pour un montant total de GBP 250 000. La livraison et le paiement interviendront dans cinq mois.

a) A quel risque de change cette commande expose-t-elle la société Mégamachines? Expliquez-le par des phrases complètes.

1 point

La commande des cinq excavatrices ne sera payée que dans cinq mois. Si le cours de la livre sterling baisse dans l'intervalle, la société Mégamachines SA percevra un montant en francs suisses moins important qu'initialement prévu.

Nombre de
points
obtenus

Points

- b) Quelles sont les possibilités qui s'offrent à la société Mégamachines pour éliminer ce risque? Formulez deux ordres concrets qu'elle pourrait passer auprès de votre banque.

2 x 1 point

- *Opération à terme sur devises: vente de GBP 250 000 à terme dans cinq mois*
- *Option sur devises: achat d'une option put GBP/CHF à échéance dans cinq mois*

28. Indices boursiers

Aptitude partielle C.4.2.1 (C2)

2 points

Le SMI est un indice dit «de cours», tandis que le SPI est un indice de performance.

- a) Expliquez une différence entre un indice de cours et un indice de performance par des phrases complètes.

1 point

- *L'indice de cours mesure uniquement l'évolution des cours boursiers.*
- *L'indice de performance prend en compte non seulement les cours boursiers, mais aussi les dividendes distribués aux actionnaires.*

- b) Complétez le tableau suivant en indiquant les places boursières correspondant à chaque indice.

2 x ½ point

Indice	Place boursière
FTSE-100	Londres
Nikkei 225	Tokyo

Indication pour la correction: la mention du pays où se trouve la place boursière ne suffit pas pour l'attribution du ½ point.

Nombre de
points
obtenus

Points

- 29. Décrire la conservation et la gestion des valeurs patrimoniales et des documents, justifier les frais** **2 points**
Aptitude partielle C.5.3.1 (C5)

Mme Bonnevente, propriétaire de la société anonyme unipersonnelle Bonnevente Marketing SA et cliente de votre banque, détient les actifs suivants, pour lesquels elle aimerait que vous lui conseilliez des modes de garde adaptés.

- Cédule hypothécaire au nom du propriétaire
- 50 actions nominatives Swatch Group
- 100 actions nominatives Bonnevente Marketing SA
- Collection de pièces de monnaie du XVII^e siècle

Complétez le tableau suivant en cochant les modes de garde les plus adaptés aux différents types d'actifs (plusieurs solutions sont possibles pour chaque actif).

4 x ½ point

Valeurs	Dépôt ouvert Garde collective	Dépôt ouvert Garde individuelle	Compartment de coffre-fort (<i>safe</i>)
Cédule hypothécaire au nom du propriétaire		X	X
Actions Swatch Group	X		
Actions Bonnevente Marketing SA		X	X
Collection de pièces de monnaie			X

Indication pour la correction: ½ point par ligne juste

Nombre de
points
obtenus

Points

30. Blanchiment d'argent

3 points

Aptitude partielle A.1.1.4 (C2)

D'énormes sommes d'argent circulent chaque jour sous forme d'espèces ou par voie électronique.

a) Indiquez les deux conditions nécessaires pour que l'élément constitutif du blanchiment d'argent soit rempli.

2 x 1 point

- *Les fonds doivent avoir une origine criminelle.*
- *L'origine criminelle des fonds doit être dissimulée.*
- *L'identification de la provenance des fonds doit être entravée.*
- *La confiscation des fonds doit être déjouée.*

Indication pour la correction: la description des moyens d'acquisition des fonds vaut également comme bonne réponse.

Dans le contexte du blanchiment d'argent, il est aussi souvent question de corruption.

b) Expliquez ce qu'est la corruption par des phrases complètes.

1 point

La corruption peut être active ou passive. Elle consiste à payer ou à accepter des dessous de table.

Nombre de
points
obtenus

Points

31. Protection des données

2 points ½

Aptitude partielle A.1.3.3 (C2)

Les banques et leurs collaborateurs sont soumis non seulement au secret bancaire régi par la loi sur les banques, mais aussi à la loi fédérale sur la protection des données.

a) Quelles mesures une banque peut-elle prendre pour assurer la protection des données? Citez-en deux.

2 x ½ point

- *Clear Desk Policy*
- *Principe «Need to know»*
- *Collecte limitée aux données réellement nécessaires*
- *Collecte de données respectueuse de la législation en vigueur*
- *Abstention de toute utilisation de données attentatoires à la personnalité*
- *Suppression des données inutilisées*

b) Quelles peuvent être les conséquences d'un non-respect de la loi fédérale sur la protection des données? Citez-en une.

½ point

- *Conséquences pénales (plainte, par exemple)*
- *Conséquences civiles (licenciement, par exemple)*

L'utilisation de médias électroniques à des fins privées par des collaborateurs sur leur poste de travail peut porter atteinte aux intérêts de la banque en matière de droit du travail, voire mettre en danger ses infrastructures.

c) Quels sont les risques ou conflits d'intérêts associés à une utilisation privée de médias électroniques mis à disposition sur un poste de travail? Citez-en deux.

2 x ½ point

- *Utilisation excessive de la capacité de stockage disponible*
- *Contamination par des vers, virus, chevaux de Troie, etc.*
- *Utilisation du temps de travail à des fins privées*
- *Eventuelle atteinte à l'image de la banque*
- *Possible gêne d'autres collaborateurs*

Nombre de
points
obtenus