

EXAMEN DE FIN D'APPRENTISSAGE D'EMPLOYÉ DE COMMERCE 2015 / ÉCRIT QUESTIONS**BRANCHE BANQUE****QUESTIONS SÉRIE 0****SITUATIONS ET CAS PRATIQUES**

NOM ET PRÉNOM DU CANDIDAT: _____

NUMÉRO DU CANDIDAT: _____

EMPLOYEUR: _____

LIEU D'EXAMEN: _____

Veillez observer les points suivants:

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

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

2. Veuillez inscrire 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 34 pages 1 à 35).
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 (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. Groupes bancaires / communautés d'intérêts

3 points

Aptitude partielle A.2.1.2 (C2)

La Banque nationale suisse (BNS) classe les banques en plusieurs catégories présentant des différences notables, notamment en ce qui concerne leur forme juridique, leurs activités ou encore leur bilan et leur compte de résultat.

- a) **Qu'est-ce qui différencie les banques cantonales des grandes banques? Comparez-les sur la base de deux caractéristiques.**

2 x ½ point

- b) **Qu'est-ce qui différencie les banques cantonales des banques Raiffeisen? Comparez-les sur la base de deux caractéristiques.**

2 x ½ point

- c) **A quelle catégorie les banques ci-dessous appartiennent-elles?**

2 x ½ point

| Banque | Catégorie |
|-------------------------|-----------|
| Banque nationale suisse | |
| Banque Migros | |

Nombre de
points
obtenus

Points

2. Réglementations régissant le secteur bancaire **4 points**
Aptitude partielle A.1.1.1 (C1 / C2)

En Suisse, le secteur financier est régi par différentes lois, telles que la loi sur les banques (LB) et la loi sur le blanchiment d'argent (LBA).

a) Citez une autre loi qui s'applique spécifiquement aux activités des banques et autres intermédiaires financiers en Suisse.

1 point

La loi sur les banques (LB) vise notamment à garantir le bon fonctionnement du système bancaire suisse et à protéger ainsi l'économie.

b) Citez deux champs thématiques de la loi sur les banques spécifiquement axés sur la protection du système bancaire.

2 x 1 point

c) En Suisse, quelle est l'autorité qui surveille les banques afin de s'assurer qu'elles respectent les dispositions légales?

1 point

Nombre de
points
obtenus

Points

3. Expliquer le secret bancaire
Aptitude partielle A.1.1.3 (C1)

2 points

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.

4 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 intentionnelle est quant à elle punie par

.....
ou par une amende. Le secret bancaire est régi par

.....

**Nombre de
points
obtenus**

Points

4. Missions de la Banque nationale suisse et instruments de politique monétaire
Aptitude partielle A.3.1.1 (C1 / C2)

2 points

En tant que «banque des banques», la Banque nationale suisse assume diverses fonctions économiques.

a) Indiquez l'une de ses principales tâches.

1 point

b) Dans quel texte de loi suprême les tâches de la Banque nationale suisse sont-elles inscrites?

1 point

5. Convention relative à l'obligation de diligence des banques
Aptitude partielle A.1.2.1 (C1 / C2)

4 points

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

**Nombre de
points
obtenus**

Points

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

2 x ½ point

c) Ces dernières années, beaucoup de banques suisses ont subi une forte pression sur la scène internationale. Il leur est reproché d'avoir violé deux obligations de diligence. Lesquelles?

2 x 1 point

6. Loi sur le blanchiment d'argent (LBA)

1 point

Aptitude partielle A.1.1.4 (C2)

La loi sur le blanchiment d'argent (LBA) stipule que les banques sont tenues à une «obligation de clarification».

**En quoi cette obligation de clarification consiste-t-elle?
Expliquez-la avec vos propres mots.**

1 point

Nombre de
points
obtenus

Points

7. Expliquer la gamme des comptes

2 points

Aptitude partielle B.1.1.1 (C2)

Un nouveau client entre dans votre banque afin de se renseigner sur les différents types de comptes qu'elle propose.

Complétez le tableau ci-dessous en proposant au client un type de compte adapté à chacun de ses besoins.

4 x ½ point

| Besoin du client | Type de compte adapté |
|--|-----------------------|
| Le client dispose d'un montant de CHF 45 000 qu'il souhaite conserver à moyen terme sur un compte offrant une rémunération optimale. | |
| Le client a besoin d'un compte adapté pour effectuer ses transactions au quotidien. | |
| Le client souhaite se constituer un capital afin de devenir propriétaire un jour tout en bénéficiant d'avantages fiscaux. | |
| Le client a changé d'employeur et doit placer le solde de son ancienne caisse de pension. | |

8. Taux d'intérêt, conditions de retrait et tarification des prestations de base

5 points

Aptitudes partielles B.1.1.2 / B.3.1.2 (C2)

Mme Zanetti souhaite acheter une nouvelle voiture. Elle a trouvé une offre sur Internet et aurait besoin de CHF 15 000 en espèces. Cette cliente dispose de CHF 2750 sur son compte personnel et de CHF 28 000 sur son compte d'épargne.

Elle vient vous demander si elle peut retirer le montant nécessaire au guichet demain.

a) Où Mme Zanetti peut-elle s'informer par elle-même sur les conditions de retrait applicables? Indiquez deux possibilités.

2 x ½ point

Nombre de
points
obtenus

Points

Vous informez Mme Zanetti sur les conditions de retrait applicables, qui prévoient une disponibilité maximale de CHF 5000 par mois.
La cliente accepte mal que l'argent qu'elle a placé sur son compte d'épargne soit en partie bloqué ainsi. Elle ne comprend pas pourquoi elle ne peut retirer la somme dont elle a besoin en toute simplicité demain.

b) Qu'est-ce qui justifie cette restriction? Indiquez une raison en l'expliquant par des phrases complètes à Mme Zanetti.

1 point

c) Pourquoi peut-il être pertinent d'ouvrir un compte d'épargne malgré tout? Indiquez deux motifs à cette cliente.

2 x 1 point

Mme Zanetti se renseigne également sur le coût de ses deux comptes.

d) Expliquez-lui pourquoi le compte personnel coûte plus cher que le compte d'épargne.

1 point

Nombre de
points
obtenus

Points

9. Ouverture d'un compte **2 points**
Aptitude partielle B.1.1.3 (C2)

M. Bertolli vient vous voir au guichet. Il souhaite ouvrir un compte pour gérer le trafic des paiements du club de football qu'il vient de fonder, le FC Kick, dont il est président. Vous vous chargez de l'ouverture de ce compte en le remerciant de la confiance qu'il vous témoigne.

a) Citez l'un des documents que le client doit signer lors de l'ouverture du compte.

½ point

Les autorisations à disposer du compte doivent être régies conformément aux statuts du club.

b) Le trésorier, le secrétaire et l'assesseur doivent pouvoir disposer du compte. Quelles sont les deux formes d'autorisations envisageables?

2 x ½ point

c) Quelle est la condition qui doit être remplie pour que le trésorier puisse disposer du compte?

½ point

Nombre de
points
obtenus

Points

10. Gamme des comptes, e-banking

2 points

Aptitude partielle B.2.1.2 (C2)

Charly Rossi vient d'emménager dans votre région et souhaite ouvrir un compte auprès de votre banque. Il s'agit d'un client très soucieux de l'environnement, qui tient à éviter au maximum la correspondance sur papier. Il est donc très intéressé par l'e-banking.

- a) **Pour pouvoir utiliser l'e-banking, il faut posséder un ordinateur. D'autres conditions doivent également être remplies. Lesquelles? Citez-en deux.**

2 x ½ point

Charly Rossi n'est pas encore totalement convaincu. Il vous demande de lui expliquer les avantages et les inconvénients de l'e-banking.

- b) **Citez un avantage et un inconvénient de l'e-banking par rapport à un paiement au guichet de la poste.**

2 x ½ point

Nombre de
points
obtenus

Points

11. Produits de prévoyance **1 ½ point**
Aptitude partielle A.3.1.2 (C2)

Mme Puddhu vient tout juste d'arriver en Suisse. Elle travaille comme infirmière dans un hôpital des environs et vient s'informer sur le système de prévoyance suisse.

Décrivez le but de chacun des trois piliers du système de prévoyance suisse en style télégraphique.

3 x ½ point

| Pilier | But |
|---|------------|
| 1^{er} pilier: AVS | |
| 2^e pilier: LPP | |
| 3^e pilier: piliers 3a et 3b | |

12. Traiter l'acheminement des lettres et des colis **2 points**
Aptitude partielle F.2.4.1 (C3)

Dans votre bureau, vous êtes chargé de traiter le courrier entrant et sortant.

**a) Quelles sont les étapes de traitement à réaliser pour le courrier entrant?
Citez-en deux.**

2 x ½ point

Vous vous chargez également des envois postaux.

**b) Quelles sont les étapes de traitement à réaliser pour le courrier sortant?
Citez-en deux.**

2 x ½ point

Nombre de
points
obtenus

Points

13. Politique de crédit de la banque

3 points

Aptitude partielle D.1.1.1 (C2)

Dans le cadre des crédits, les banques sont tiraillées entre des exigences de liquidité, de rentabilité et de sécurité.

a) Expliquez deux aspects du conflit d'objectifs entre liquidité et rentabilité.

2 x 1 point

b) Expliquez un aspect du conflit d'objectifs entre rentabilité et sécurité.

1 point

**Nombre de
points
obtenus**

Points

14. Crédit hypothécaire **6 ½ points**
Aptitudes partielles D.2.1.1 / D.2.2.2 (C1, C5)

Thomas et Annick Favre envisagent d'acheter une maison individuelle dont le prix s'élève à CHF 600 000. Les travaux de rénovation à effectuer se chiffrent à CHF 100 000 supplémentaires.

a) **Quels documents leur demandez-vous afin de pouvoir évaluer la valeur de l'objet en vue d'un futur financement? Citez-en trois.**

3 x ½ point

b) **A combien s'élèvent les fonds propres nécessaires au vu du coût total de la maison (sachant que 80% des frais de rénovation sont considérés comme une véritable plus-value et sans tenir compte des frais d'achat)? Calculez la valeur vénale et le montant maximal du financement envisageable.**

2 points

Nombre de
points
obtenus

Points

Thomas et Annick Favre ont la possibilité de bénéficier d'une avance d'hoirie et peuvent ainsi apporter CHF 200 000 de fonds propres.

- c) **Procédez au calcul des charges sur la base des données connues et des indications suivantes, puis calculez la charge financière correspondante en pourcentage du revenu annuel (arrondi à 2 décimales).**

| | | |
|--------------|--------------------------|-------------|
| Indications: | Taux d'intérêt technique | 5% par an |
| | Amortissement | 1% par an |
| | Frais d'entretien | 1% par an |
| | Revenu annuel | CHF 150 000 |

1 point

- d) **M. et Mme Favre peuvent-ils assumer la charge financière que représente cette hypothèque? Justifiez votre réponse en style télégraphique.**

1 point

- e) **Pourquoi la banque utilise-t-elle un taux d'intérêt technique de 5% alors que les taux d'intérêt se situent à un niveau bien inférieur actuellement?**

1 point

Nombre de
points
obtenus

Points

15. Expliquer le crédit lombard

2 ½ points

Aptitude partielle D.1.2.1 (C5)

Vous travaillez dans le domaine de la surveillance des crédits. A ce titre, vous recevez chaque jour une liste des comptes qui bénéficient d'une limite de crédit lombard et qui ne sont plus couverts en raison des fluctuations des cours boursiers.

- a) **M. Fabien Fauché dispose d'une limite de crédit de CHF 50 000, qu'il a totalement utilisée. Le dépôt de titres mis en gage, pour lequel la banque a accordé une avance de 60%, affiche aujourd'hui une valeur boursière de CHF 65 000.**

A combien s'élève l'insuffisance de couverture compte tenu de la valeur d'avance? Indiquez le détail de vos calculs.

1 point

Sachant que le crédit susmentionné n'est plus intégralement couvert, vous rédigez une lettre à l'attention de votre client.

- b) **Quelles sont les deux propositions que vous lui soumettez afin de régler cette affaire dans les plus brefs délais?**

2 x ½ point

Suite à votre lettre, M. Fauché vous laisse entendre qu'il n'est pas en mesure de donner suite à vos propositions.

- c) **Quel est votre dernier recours avant d'engager des poursuites?**

½ point

Nombre de
points
obtenus

Points

16. Distinguer crédit à la consommation et leasing

2 points

Aptitude partielle D.2.3.1 (C2)

Votre ami Christophe Fangio projette d'acheter une nouvelle voiture, mais ne dispose pas de moyens financiers suffisants actuellement. Afin de satisfaire ce souhait malgré tout, il hésite entre un leasing et un crédit à la consommation.

Indiquez-lui deux différences essentielles entre le leasing et le crédit à la consommation en style télégraphique.

2 x 1 point

17. Expliquer les cautionnements

4 points

Aptitude partielle D.1.2.2 (C2)

Les financements bancaires peuvent être cautionnés par des personnes physiques ou morales.

a) Quelles exigences légales ces garants doivent-ils remplir? Complétez le tableau suivant.

2 x 1 point

| Personne physique | Personne morale |
|-------------------|-----------------|
| | |

b) Quelles sont les exigences de la banque à l'égard des garants? Indiquez-en deux.

2 x 1 point

| | |
|------------------------|--|
| Exigences de la banque | |
| | |
| | |

Nombre de points obtenus

Points

18. Expliquer l'octroi d'un crédit non couvert

2 points

Aptitude partielle D.3.3.1 (C2)

Vous avez accordé un crédit non couvert de CHF 300 000 à la société Dentax SA après examen approfondi de son bilan.

Indiquez deux clauses contractuelles ou clauses de sûreté importantes que vous pouvez intégrer au contrat de crédit et décrivez-les en style télégraphique, comme dans l'exemple donné.

4 x ½ point

| Exemple: clause d'exclusivité | Exemple: L'essentiel ou la totalité des transactions bancaires de l'emprunteur doit passer par l'intermédiaire de la banque prêteuse. |
|--|--|
| | |

19. Proposer le financement d'un bien immobilier (clients commerciaux)

3 points

Aptitude partielle D.3.2.2 (C2 / C3)

M. Ravioli, un fabricant de conserves client de votre banque, souhaite faire construire un immeuble commercial. Les coûts de cet investissement sont estimés à CHF 900 000 et semblent plausibles.

a) Quel est le montant des fonds propres que M. Ravioli doit apporter?

1 point

Nombre de
points
obtenus

Points

M. Ravioli s'indigne, car il y a deux ans, la banque lui a demandé moins de fonds propres pour l'achat de son appartement.

- b) Quels sont les motifs qui peuvent expliquer ces différences de taux d'avance? Citez-en deux en style télégraphique.**

2 x 1 point

- 20. Demander les documents nécessaires à l'examen des demandes de crédit (clients commerciaux)**
Aptitude partielle D.3.1.1 (C2)

3 points

Une demande de crédit de la société Mix-it SA se trouve sur votre bureau. Vos recherches sur Internet vous indiquent que cette entreprise est leader sur le marché suisse des robots ménagers. Ses dirigeants bénéficient d'une solide formation et prévoient une expansion sur le marché européen.

- a) Pourquoi les indications qui figurent sur le site Internet de l'entreprise ne suffisent-elles pas pour évaluer l'honorabilité de celle-ci? Formulez votre argument par une phrase complète.**

1 point

**Nombre de
points
obtenus**

Points

- b) Quels documents demanderiez-vous à l'entreprise pour examiner son honorabilité? Citez-en quatre.

4 x ½ point

21. Etablir les documents nécessaires dans le cadre des opérations de crédit

2 points

Aptitude partielle D.1.1.3 (C3)

La société HighTech SA remplace une vieille machine par une neuve. Etant donné qu'elle ne peut intégralement financer celle-ci sur ses fonds propres, elle conclut un contrat de réserve de propriété avec le vendeur. Il manque CHF 80 000 pour boucler le financement. Un contrat de crédit de ce montant est conclu avec votre banque.

- a) Où la réserve de propriété est-elle inscrite?

1 point

- b) De quelle garantie la banque dispose-t-elle dans le cadre de ce crédit?

1 point

Nombre de
points
obtenus

Points

22. Calculer des ratios

4 points

Aptitude partielle C.1.2.2 (C2)

Mme Laforêt, l'une de vos clientes, s'intéresse aux actions Zurich et Nestlé, dont elle a trouvé les principaux indicateurs dans un rapport d'analyse financière. Elle vous les apporte afin de vous poser quelques questions.

Rapport d'analyse financière concernant Zurich Financial Services

| | 2009E* | 2010E* | 2011E* |
|------------------------------|--------|--------|--------|
| Bénéfice par action (en CHF) | 37 | 36 | 36,40 |
| PER | 8,2 | 8,4 | 8,3 |
| Dividende (en CHF) | 16 | 17 | 18 |
| Rendement sur dividendes | 5,3% | 5,7% | 6,1% |

* E = estimation

Rapport d'analyse financière concernant Nestlé

| | 2009E* | 2010E* | 2011E* |
|------------------------------|--------|--------|--------|
| Bénéfice par action (en CHF) | 27,81 | 31,77 | 35,77 |
| PER | 17,6 | 15,4 | 13,7 |
| Dividende (en CHF) | 12,20 | 14,20 | 15,92 |
| Rendement sur dividendes | 2,5% | 2,9% | 3,3% |

* E = estimation

- a) **Mme Laforêt vous demande tout d'abord ce que signifie le sigle «PER» et comment cet indicateur est calculé.**

2 x ½ point

Mme Laforêt compare les PER de Zurich et de Nestlé.

- b) **Pourquoi les PER de ces deux entreprises ne peuvent-ils pas être comparés?**

1 point

Nombre de
points
obtenus

Points

- c) Suite à vos explications sur le PER, Mme Laforêt souhaite savoir comment se calcule le rendement sur dividendes.

1 point

- d) Pourquoi est-il préférable que Mme Laforêt achète des actions Zurich? Justifiez votre réponse par une phrase complète.

1 point

23. Expliquer les différents types de fonds de placement

2 points

Aptitude partielle C.1.3.1 (C2)

Il existe différents types de fonds de placement.

Indiquez à quel fonds de placement correspond chacune des formes de placement suivantes en cochant la bonne case.

4 x ½ point

| Désignation du fonds de placement | Immeubles d'habitation | Contrats à terme sur le pétrole brut | Bons du Trésor | Roche GS |
|-----------------------------------|------------------------|--------------------------------------|----------------|----------|
| Equity Fund Switzerland | | | | |
| Money Market Fund USD | | | | |
| Swiss Real Estate Fund | | | | |
| Commodity Selection Fund | | | | |

Nombre de points obtenus

Points

24. Décrire une augmentation de capital

2 points

Aptitude partielle C.3.2.1 (C3)

Lors d'une augmentation de capital, les anciens actionnaires ont le droit de souscrire de nouvelles actions. Ces droits de souscription leur permettent de participer à l'augmentation de capital et de conserver ainsi intact leur pourcentage de participation.

L'assemblée générale de la société Hubert SA a décidé d'augmenter le capital-actions.

| | |
|---|---|
| Capital-actions actuel | CHF 1 000 000 (1 000 actions d'une valeur nominale de CHF 1000) |
| Augmentation de capital | 50% |
| Cours de l'action avant l'augmentation de capital | CHF 3800 |
| Prix d'émission | CHF 2900 |

a) **Calculez le rapport de souscription.**

1 point

b) **Calculez la valeur théorique du droit de souscription.**

1 point

Nombre de
points
obtenus

Points

- 25. Analyser les dépôts clients et élaborer des propositions de placement**
Aptitudes partielles C.5.1.2 / C.5.1.3 (C4 / C5)

3 points

M. Hofmann vous a demandé un rendez-vous. Il s'agit d'un nouveau client de votre banque, de nationalité suisse. Il vous a préalablement transmis un relevé de dépôt.

| Devise | Solde / nombre | Désignation | Cours en CHF | Valeur totale en CHF | % |
|--------|----------------|-----------------------------------|--------------|----------------------|------------|
| CHF | 34 600 | Compte courant | | 34 600 | 10,3 |
| CHF | 80 000 | 4% Confédération 11.2.2023 | 118,35 | 94 680 | 28,3 |
| CHF | 60 000 | 3,5% Ville de Zurich 14.8.2024 | 110,45 | 66 270 | 19,8 |
| CHF | 80 000 | 2% Migros 3.5.2023 | 102,30 | 81 840 | 24,4 |
| CHF | 50 000 | 2,875% Migros 23.03.2025 | 104,80 | 52 400 | 15,6 |
| CHF | 10 | Villars Holding N | 520 | 5 200 | 1,6 |
| | | Total du portefeuille | | 334 990 | 100 |

- a) Analysez ce dépôt. Qu'est-ce qui vous frappe outre la forte part investie en obligations? Indiquez deux éléments.

2 x 1 point

Etant donné la hausse de l'inflation, vous pensez que les intérêts vont augmenter dans un avenir proche, avec des répercussions sur le dépôt de titres ci-dessus. M. Hofmann est assez inquiet et souhaite des propositions de remaniement solidement étayées.

- b) Elaborez une proposition de remaniement concrète de ce portefeuille et justifiez-la.

1 point

| Proposition de remaniement | Justification |
|----------------------------|---------------|
| | |

Nombre de points obtenus

Points

26. Expliquer la notation et calculer le rendement

3 points

Aptitude partielle C.1.2.1 (C3)

M. Fidèle, client de longue date de votre établissement, serait intéressé par un placement dans le titre de créance suivant.

| | |
|------------------|-----------|
| Débiteur | Pharma SA |
| Devise | CHF |
| Coupon | 4,5% |
| Durée résiduelle | 6 ans |
| Cours | 113,70 |
| Notation | AA |

a) **Calculez le rendement à l'échéance sur le capital moyen investi.**

1 point

La notation joue un grand rôle dans l'analyse de titres de créance.

b) **Expliquez le terme «notation» par une phrase complète.**

1 point

Nombre de
points
obtenus

Points

La société Pharma SA s'est beaucoup endettée pour effectuer un rachat onéreux, si bien que sa notation a été dégradée à BBB.

- c) **Quelles seront les conséquences de cette dégradation pour l'entreprise? Indiquez-en deux en style télégraphique.**

2 x ½ point

- 27. Décrire le marché monétaire et le marché des capitaux**
Aptitude partielle C.2.2.1 (C1 / C2)

2 points

Un titre peut relever soit du marché monétaire, soit du marché des capitaux.

- a) **Expliquez en une phrase ce qui distingue le marché monétaire du marché des capitaux.**

1 point

Concernant le marché monétaire, votre client ne connaît que les placements au jour le jour, les dépôts à terme et les placements fiduciaires.

- b) **Indiquez-lui deux autres formes de placement sur le marché monétaire.**

2 x ½ point

**Nombre de
points
obtenus**

Points

28. Décrire les formes de placement d'une émission

4 points

Aptitude partielle C.3.1.1 (C2)

Votre client, une entreprise de construction suisse active à l'international, a besoin d'environ 200 millions de dollars pour bâtir une centrale électrique à l'étranger. Vous proposez à la direction de financer ce projet en effectuant un emprunt par l'intermédiaire de votre banque et du marché des capitaux.

- a) **Expliquez aux dirigeants de cette société ce qui parle en faveur des deux formes de placement suivantes, en donnant un argument pour chacune d'entre elles et en indiquant le terme technique correspondant à la commission à payer.**

4 x ½ point

| | Placement à la commission | Prise ferme |
|---|----------------------------------|--------------------|
| Argument en faveur de la forme de placement | | |
| Terme technique désignant la commission que le client doit payer | | |

Vous avez convaincu votre client des avantages de la prise ferme.

- b) **Citez quatre tâches assumées par la banque dans ce cadre.**

4 x ½ point

Nombre de
points
obtenus

Points

29. Expliquer les opérations sur devises

1 point

Aptitude partielle C.2.3.1 (C2)

Il existe différents types d'opérations dans le cadre du négoce de devises.

Complétez le tableau suivant en y indiquant les opérations manquantes.

2 x ½ point

| Types d'opérations dans le cadre du négoce de devises | | | |
|---|--|--|---------------------|
| Opérations au comptant (spot) | | | Options sur devises |

30. Expliquer la notation et le calcul du rendement d'un titre de créance

3 points

Aptitude partielle C.1.2.1 (C2, C3)

Votre cliente s'intéresse à l'obligation suivante:

| | |
|-----------------------|------------|
| Débiteur | Télécom SA |
| Devise | CHF |
| Taux d'intérêt | 3% |
| Echéance | 2013-2017 |
| Durée résiduelle | 2 ans |
| Notation | BB |
| Cours boursier actuel | 102,5% |

- a) **Calculez le rendement à l'échéance sur le capital moyen investi en arrondissant votre résultat à deux décimales.**

1 point

Nombre de
points
obtenus

Points

La société Télécom SA s'est beaucoup endettée pour effectuer un rachat onéreux, si bien que sa notation a été dégradée de BB à CCC.

b) Quelles conséquences cette dégradation aura-t-elle dans les deux situations suivantes? Justifiez vos réponses en style télégraphique.

4 x ½ point

| Situation | Conséquence | Justification |
|-----------------------------------|-------------|---------------|
| Souscription de nouveaux emprunts | | |
| Commandes auprès de fournisseurs | | |

Nombre de points obtenus

Points

31. Expliquer les emprunts convertibles **4 points**
Aptitude partielle C.1.1.5 (C3)

L'obligation convertible constitue une forme d'obligation très spécifique.

a) Expliquez par une phrase ce qui distingue une obligation convertible d'une obligation classique.

½ point

b) Indiquez un avantage de l'obligation convertible pour le client par rapport à une obligation classique.

½ point

c) Pourquoi l'obligation convertible constitue-t-elle un moyen intéressant de lever des capitaux pour une entreprise à la recherche de fonds? Indiquez une raison.

1 point

**Nombre de
points
obtenus**

Points

- d) Calculez la parité et la prime de conversion de l'obligation convertible suivante en arrondissant vos résultats à deux décimales.

2 x 1 point

| | |
|-----------------------------------|----------|
| Valeur nominale | CHF 3000 |
| Cours boursier actuel | 102% |
| Rapport de conversion | 1:1 |
| Agio | CHF 500 |
| Valeur nominale de l'action | CHF 250 |
| Cours boursier actuel de l'action | CHF 3100 |

Nombre de
points
obtenus

Points

32. Entretien de clientèle

7 ½ points

Aptitudes partielles E.1.2.1, E.2.2.1 et E.4.2.1 (C3)

Vous êtes conseiller à la clientèle au sein de la Banque Suisse. Cet après-midi, vous attendez M. Furrer, client de votre établissement, pour un entretien de placement.

- a) **Quels documents préparez-vous pour cet entretien?
Citez-en trois et indiquez pourquoi ils sont importants pour vous.**

3 x ½ point

| Documents | Justification |
|-----------|---------------|
| | |
| | |
| | |

**Nombre de
points
obtenus**

Points

Pour préparer cet entretien, vous vous munissez de la grille de conseil standard de votre banque.

- b) Quels sont les avantages de la grille de conseil standard? Indiquez-en deux du point de vue de la banque et/ou du client.**

2 x ½ point

Vous réfléchissez aux questions que vous pourriez poser au client, en gardant à l'esprit qu'il importe surtout de lui poser des questions ouvertes.

- c) Quelles questions ouvertes pertinentes pourriez-vous poser à ce client lors de cet entretien? Formulez-en quatre.**

4 x ½ point

Nombre de
points
obtenus

Points

- d) Pendant l'entretien, M. Furrer soulève des objections sur plusieurs points. Réfutez l'objection suivante par une réponse pertinente.

1 point

| Objection | Votre banque prélève des droits de garde beaucoup trop élevés. |
|-----------|--|
| Réponse | |

A la fin de l'entretien, M. Furrer effectue plusieurs réclamations.

- e) Quelles sont les règles de comportement qu'un conseiller à la clientèle doit respecter en cas de réclamation? Citez-en quatre.

4 x 1/2 point

Nombre de
points
obtenus

Points

33. Cerner et transmettre les besoins des clients

2 points

Aptitude partielle E 2.3.3 (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: besoin d'informations en raison d'un 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 ½ points

| Critère | Domaine | | |
|---|---|--|---|
| | 1) Gestion de fortune | 2) Financements immobiliers | 3) Cartes de crédit |
| Situation du client | Profil de placement / analyse de dépôt / propension au risque du client | | |
| Supports pour l'entretien | | Prospectus sur les différents types de financements immobiliers / taux d'intérêt actuels des hypothèques | |
| Autres services susceptibles d'intéresser le client | | | Assurances / programmes de fidélisation |

Nombre de points obtenus

Points

- 34. Recourir à des techniques de questionnement / utilité des produits et services** **3 points**
Aptitudes partielles E.2.2.1 / E.3.1.1 (C2, C3)

M. Marcel Hubert envisage de transférer tous ses comptes dans votre établissement. Il a pris rendez-vous pour un entretien, auquel vous avez essayé de vous préparer le mieux possible. Après une brève entrée en matière, vous commencez l'entretien à proprement parler. Vous avez appris à éviter les questions fermées.

- a) **Quel est l'inconvénient des questions fermées par rapport aux questions ouvertes? Expliquez la différence par une phrase complète.**

1 point

- b) **Complétez le tableau suivant en indiquant le besoin auquel répond chaque produit pour le client.**

4 x ½ point

| Produit | Besoin |
|-------------------------|---------------|
| Compte personnel | |
| Carte de crédit | |
| Plan d'épargne | |
| Dépôt | |

Nombre de points obtenus