

EXAMEN DE FIN D'APPRENTISSAGE D'EMPLOYÉ DE COMMERCE 2015 / ÉCRIT SOLUTIONS**BRANCHE BANQUE****SOLUTIONS SÉRIE 0****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).
- 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. 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

- Les banques cantonales effectuent davantage d'opérations d'intérêts / d'opérations de crédit.
- Les banques cantonales mettent davantage l'accent sur l'activité régionale / cantonale.
- Les banques cantonales affichent un total du bilan moins élevé.
- Les banques cantonales bénéficient d'une garantie de leur canton.

Indication pour la correction: de simples mots-clés (sans comparaison) ne suffisent pas (0 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

- Les banques cantonales ont une plus grande zone de rayonnement (le canton, tandis que les Banques Raiffeisen opèrent au niveau local).
- Les banques cantonales ont une forme juridique différente (instituts de droit public ou sociétés anonymes, alors que les Banques Raiffeisen sont des sociétés coopératives).
- Les banques cantonales octroient davantage de crédits aux PME que les Banques Raiffeisen.

Indication pour la correction: de simples mots-clés (sans comparaison) ne suffisent pas (0 point).

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

2 x ½ point

Banque	Catégorie
Banque nationale suisse	<i>Instituts à statut particulier</i>
Banque Migros	<i>Autres banques</i>

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

- *Loi sur les placements collectifs (LPCC)*
- *Loi sur l'émission de lettres de gage (LLG)*
- *Loi sur la surveillance des assurances (LSA)*
- *Loi sur les bourses (LBVM)*
- *Loi sur le crédit à la consommation (LCC)*

Indication pour la correction: le Code civil, le Code des obligations et le Code pénal constituent de mauvaises réponses dans ce contexte.

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

- *Dispositions relatives à l'organisation d'une banque*
- *Dispositions pour une gestion irréprochable des affaires*
- *Dispositions relatives à la surveillance interne*
- *Dispositions relatives aux fonds propres nécessaires*
- *Dispositions relatives aux liquidités*

Indication pour la correction: toute réponse portant sur le secret bancaire ou sur la réglementation en cas de faillite d'une banque est fautive dans ce contexte, car ces dispositions relèvent du second objectif poursuivi par la LB, à savoir la protection du client.

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

1 point

La FINMA ou l'Autorité fédérale de surveillance des marchés financiers

Nombre de
points
obtenus

Points

3. Expliquer le secret bancaire

2 points

Aptitude partielle A.1.1.3 (C1)

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

protéger la sphère privée

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 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.

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

La Banque nationale suisse mène une politique monétaire et une politique de crédit au service du pays.

Ou:

La Banque nationale suisse (BNS) mène une politique monétaire visant à assurer la stabilité des prix.

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

1 point

La Constitution fédérale

Indication pour la correction: la loi sur la BNS et la loi sur les banques ne constituent pas de bonnes réponses dans ce contexte.

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

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

Nombre de
points
obtenus

Points

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

2 x ½ point

- *La loi sur le blanchiment d'argent*
- *Le Code pénal*

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

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

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

Obligation de clarifier la provenance des fonds versés ou transférés

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.	<i>Compte d'épargne, éventuellement avec un taux préférentiel (si la banque propose un produit de ce type)</i>
Le client a besoin d'un compte adapté pour effectuer ses transactions au quotidien.	<i>Compte personnel, compte salaire ou compte courant s'il s'agit d'un client professionnel</i>
Le client souhaite se constituer un capital afin de devenir propriétaire un jour tout en bénéficiant d'avantages fiscaux.	<i>Compte de prévoyance du 3^e pilier, compte d'épargne-logement</i>
Le client a changé d'employeur et doit placer le solde de son ancienne caisse de pension.	<i>Compte de libre passage</i>

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

- *Descriptif du produit sur Internet*
- *Prospectus du compte établi par la banque*
- *Confirmation d'ouverture du compte*

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

- *Ces conditions de retrait restreintes permettent à la banque de disposer des fonds à plus long terme et de travailler avec, c'est-à-dire de les prêter à des taux d'intérêt plus élevés. Si l'argent était disponible à tout moment, les possibilités de le faire fructifier seraient beaucoup plus limitées.*
- *Règle d'or des banques: les prêts à long terme doivent être couverts par des capitaux placés à long terme.*

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

2 x 1 point

- *Taux d'intérêt supérieur à celui du compte personnel, compte adapté pour les fonds inutilisés à long terme*
- *Constitution d'une épargne en prévision de dépenses spécifiques, objectifs d'épargne de court à moyen terme*
- *Gestion de compte gratuite*

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

- *Le compte personnel est plus cher, car il propose davantage de services.*
- *En général, la banque envoie régulièrement des relevés de compte pour les comptes personnels.*
- *Le compte d'épargne est souvent gratuit pour le client, car ses frais de gestion sont minimes.*
- *La banque n'envoie généralement qu'un seul relevé de compte par an pour les comptes d'épargne.*

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

- *Formulaire d'ouverture de compte*
- *Conditions générales*
- *Réglementation des signatures*

Indications pour la correction: le formulaire A ne constitue pas une bonne réponse ici.

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

- *Procuration individuelle (autorisation personnelle)*
- *Procuration collective (autorisation commune)*

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

½ point

La banque doit se trouver en possession des documents signés en bonne et due forme.

Ou:

Il faut qu'une procuration / autorisation à disposer du compte ait été signée en faveur du trésorier.

**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

- Connexion Internet
- Contrat e-banking
- Mot de passe / liste à biffer / outil de cryptage / lecteur de carte

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

- *Avantages: paiements possibles à tout moment, indépendamment des horaires d'ouverture du guichet; service confortable depuis chez soi, facile à utiliser et peu onéreux*
- *Inconvénients: temps requis par la saisie des paiements, sécurité*

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	<ul style="list-style-type: none"> – <i>Prévoyance étatique</i> – <i>Garantie des moyens de subsistance</i> – <i>Prestation de base</i>
2^e pilier: LPP	<ul style="list-style-type: none"> – <i>Prévoyance professionnelle</i> – <i>Maintien du niveau de vie habituel</i>
3^e pilier: piliers 3a et 3b	<ul style="list-style-type: none"> – <i>Prévoyance privée</i> – <i>Complément individuel</i> – <i>Epargne-logement / encouragement à la propriété du logement</i>

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

- *Apposer le timbre à date sur les documents reçus*
- *Distribuer le courrier aux collaborateurs*
- *Trier le courrier par site, service, etc.*

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

- *Affranchir les plis (courrier A, courrier B, recommandé)*
- *Vérifier l'adresse du destinataire*
- *Choisir le mode d'acheminement*
- *Contrôler les coûts*

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

- *La banque ne peut redistribuer la totalité des dépôts sous forme de crédits. Elle doit conserver des réserves de liquidités afin de pouvoir répondre à tout moment aux demandes de retraits de ses clients.*
- *Les liquidités ne génèrent que de faibles rendements.*
- *Pour être rentable, l'octroi de crédits doit aller de pair avec une immobilisation de capital à long terme.*

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

1 point

- *Plus la rentabilité est élevée et plus la sécurité est menacée.*
- *Une bonne gestion des risques est importante pour la banque.*

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

- *Extrait du registre foncier*
- *Police d'assurance du bâtiment / assurance de construction*
- *Devis pour la construction / rénovation*
- *Plan de situation*
- *Plans de la maison*
- *Photos de la maison*

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

<i>Prix d'achat</i>	<i>CHF</i>	<i>600 000</i>		
<i>+ 80% de CHF 100 000</i>	<i>CHF</i>	<i>80 000</i>		
<i>Valeur vénale</i>	<i>CHF</i>	<i>680 000</i>		
<i>Financement maximal</i>	<i>CHF</i>	<i>510 000</i>	<i>à</i>	<i>612 000</i>

Indication pour la correction: avance de 75% à 90% au maximum

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

Financement	CHF 500 000	à 5%	CHF 25 000
Amortissement 1% de	CHF 500 000		CHF 5 000
Entretien 1% de	CHF 680 000 / 700 000		CHF 6 800 / 7 000
			CHF 36 800 / 37 000

= 24,53% / 24,66% du revenu brut

Indication pour la correction: 1 point si la réponse est juste.

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

1 point

Oui, car la charge financière est inférieure au tiers de leur revenu annuel.

- 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

- Par sécurité, afin que l'hypothèque reste une charge financière supportable en cas de hausse des taux.
- 5% correspond à un taux moyen à long terme.

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

- *Limite couverte:* CHF 65 000 x 60% = CHF 39 000
- *Insuffisance de couverture:* CHF 50 000 - 39 000 = CHF 11 000

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

- *Remboursement partiel ou total*
- *Apport de garanties supplémentaires*
- *Vente de titres en Bourse / remaniement du portefeuille de titres*

Indication pour la correction: le droit de réalisation de gré à gré (partiel ou total) ne constitue pas une réponse acceptable ici.

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

Droit de réalisation de gré à gré. Vente d'une partie ou de la totalité des titres du dépôt.

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

- *Meilleur marché*
- *Utilisation restreinte du véhicule (kilométrage limité)*
- *Transfert de propriété possible uniquement contre remboursement du leasing*

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
<i>Capacité d'exercice des droits civils (majorité et capacité de discernement)</i>	<i>Inscription de la société au registre du commerce</i>

Indication pour la correction: aucune autre réponse n'est acceptable ici.

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

2 x 1 point

Exigences de la banque	<i>Le patrimoine net du garant doit être trois à quatre fois supérieur au montant de la garantie.</i>
	<i>Les moyens de subsistance ou la viabilité économique du garant ne doivent pas être menacés.</i>
	<i>Pour les coopératives de cautionnement, la banque demande une certaine capacité financière.</i>

Indication pour la correction: les indications relatives à la forme du cautionnement (authentification) ne constituent pas de bonnes réponses ici.

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.
<ul style="list-style-type: none"> – Obligation d'information – Clause de sûreté négative Autres clauses de sûreté 	<ul style="list-style-type: none"> – Contrat annuel, présentation du rapport de révision. – Clause de nantissement négative, clause hypothécaire négative, clause pari-passu – déclaration de postposition, engagement de l'actionnaire principal, entrée de la banque au conseil d'administration

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

25 à 50% du montant, en général, soit entre CHF 225 000 et CHF 450 000.

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

- *Difficulté à détourner un immeuble commercial de l'utilisation première à laquelle il est destiné*
- *Difficulté à vendre un immeuble commercial dans la situation actuelle*
- *Demande moindre dans l'immobilier commercial*
- *Risques accrus pour la banque prêteuse*

20. Demander les documents nécessaires à l'examen des demandes de crédit (clients commerciaux)

3 points

Aptitude partielle D.3.1.1 (C2)

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

- *Sur son site Internet, l'entreprise peut avoir la tentation de se présenter sous un angle excessivement avantageux.*
- *Les informations qui figurent sur un site Internet ne sont ni exhaustives, ni définitives.*
- *Les chiffres publiés sur Internet sont choisis.*

Nombre de
points
obtenus

Points

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

4 x ½ point

- *Extrait du registre du commerce*
- *Extrait de l'Office des poursuites*
- *Documents attestant d'une bonne morale de paiement*
- *Références*
- *Comparaisons avec le marché*

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

Auprès de l'Office des poursuites (auquel le domicile du débiteur est rattaché)

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

1 point

La réserve de propriété, qui lui est cédée

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

PER signifie «price/earning ratio» ou rapport cours/bénéfices (½ point).

Cours actuel de l'action sur bénéfices estimés ou attendus par action (½ point)

*Indications pour la correction: - Considérer les deux réponses comme justes (terme anglais ou français).
- Si le candidat explique le calcul en s'appuyant sur un exemple fictif (le cours de l'action ne figure pas dans le tableau), considérer sa réponse comme juste.*

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

Les PER des actions ne peuvent être comparés qu'au sein d'un même secteur, car ils varient d'une branche à une autre.

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

Il s'agit d'établir le rapport entre le dividende versé et le cours de l'action.

Ou:

montant des dividendes / cours de l'action x 100 = rendement sur dividendes

Indication pour la correction: si le candidat explique le calcul en s'appuyant sur un exemple fictif (le cours de l'action ne figure pas dans le tableau), considérer sa réponse comme juste.

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

1 point

L'action ZFS est plus intéressante que l'action Nestlé (et qu'une obligation en CHF à moyenne échéance) du fait de son rendement sur dividendes plus élevé et plus prometteur (5,3%).

Indication pour la correction: considérer toute justification fondée sur les PER comme fausse, puisque ceux-ci ne peuvent être comparés qu'au sein d'un même secteur et que ces actions appartiennent à des secteurs différents.

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				X
Money Market Fund USD			X	
Swiss Real Estate Fund	X			
Commodity Selection Fund		X		

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

Le rapport de souscription est de 2:1.

b) Calculez la valeur théorique du droit de souscription.

1 point

<i>1000 x CHF 3800</i>	<i>3 800 000</i>
<i>500 x CHF 2900</i>	<i>1 450 000</i>
<i>1500 x CHF 3500</i>	<i>5 250 000</i>

ou

<i>2 x CHF 3800</i>	<i>7 600</i>
<i>1 x CHF 2900</i>	<i>2 900</i>
<i>3 actions</i>	<i>10 500</i>

*Prix de l'action avant l'augmentation de capital: CHF 3800
Prix de l'action après l'augmentation de capital: CHF 3500
Valeur théorique du droit de souscription: CHF 300 (1 point)*

Ou calcul au moyen de la formule:

$$\frac{\text{Cours de l'action ancienne} - \text{prix de l'action nouvelle}}{\text{Rapport de souscription} + 1}$$

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

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

- *Débiteurs suisses exclusivement*
- *Manque de diversification / risques spécifiques aux titres*
- *Placements exclusivement en francs suisses*
- *Position Villars Holding trop faible (action d'amateur, éventuellement)*
- *Obligations à longue échéance*
- *Echelonnement des échéances*

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
<i>Vente d'obligations à longue échéance, réinvestissement du produit de la vente en fonds de placement ou garde sous forme de liquidités</i>	<i>Neutralisation du risque de fluctuation des taux, diversification grâce aux fonds de placement</i>

Indication pour la correction: 1 point par ligne juste

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

$$\frac{\text{Taux d'intérêt annuel} + \frac{\text{Cours de remboursement} - \text{Cours d'achat}}{\text{Durée résiduelle}}}{\frac{\text{Cours de remboursement} + \text{Cours d'émission}}{2}} * 100$$

Perte de cours annuelle: $13,70 / 6 = 2,28\%$

Rendement annuel: $4,5 - 2,28 = 2,22\%$ (½ point)

Capital moyen investi: $(113,70 + 100) / 2 = 106,85$

Rendement à l'échéance: $2,22 / 106,85 = 2,08\%$ (½ 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

La notation correspond à l'évaluation de la solvabilité d'un débiteur.

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

- *Les nouveaux emprunts qu'elle contractera lui coûteront plus cher.*
- *Ses obligations en cours vont perdre de leur valeur.*
- *Il lui sera plus difficile de trouver de nouveaux créanciers.*
- *Sa réputation va en pâtir.*
- *Elle va perdre des clients.*
- *Les délais de paiement accordés par ses fournisseurs vont se raccourcir.*

27. Décrire le marché monétaire et le marché des capitaux **2 points**
Aptitude partielle C.2.2.1 (C1 / C2)

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

Le marché monétaire englobe tous les titres qui ont une échéance maximale d'un an, tandis que le marché des capitaux comprend les titres dont l'échéance va au-delà.

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

- *Créances comptables du marché monétaire*
- *Certificats de dépôt*
- *Acceptations bancaires («banker's acceptances»)*
- *Bons du Trésor*
- *Bons de la BNS*
- *Papiers commerciaux («commercial papers»)*

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	<i>Accès au portefeuille de clientèle de la banque Moins onéreux qu'une prise ferme</i>	<i>Risque de placement assumé par la banque, et non par le client Charge administrative assumée par la banque</i>
Terme technique désignant la commission que le client doit payer	<i>Commission de guichet</i>	<i>Commission de prise ferme</i>

Indication pour la correction: ½ point par case correctement remplie.

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

- *Examen de la demande*
- *Constitution du syndicat*
- *Définition du prix de placement*
- *Conclusion d'un contrat d'émission*
- *Etablissement d'un prospectus et d'une annonce d'émission*
- *Emission des bulletins de souscription au sein de la banque et démarchage actif de sa clientèle*
- *Gestion des attributions*
- *Etablissement du décompte final de l'émission*

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)	Opérations à terme (outright)	Swaps	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

- Perte de cours annuelle: $2,5\% / 2 \text{ ans} = 1,25\%$
- Rendement annuel: $3\% - 1,25\% = 1,75\%$ (1/2 point)
- Capital moyen investi: $(102,5\% + 100\%) / 2 = 101,25\%$
- Rendement à l'échéance: $1,75\% / 101,25\% \times 100 = 1,73\%$ (1/2 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	<i>Difficulté à trouver de nouveaux bailleurs de fonds</i> <i>Levées de fonds plus onéreuses</i>	<i>Bailleurs de fonds moins nombreux avec une notation plus faible</i> <i>Taux d'intérêt plus élevés pour compenser le risque pris par les bailleurs de fonds</i>
Commandes auprès de fournisseurs	<i>Fournisseurs exigeant un paiement d'avance ou imposant des délais de paiement plus courts</i> <i>Résiliations de contrats par certains fournisseurs</i>	<i>Dégradation laissant présager une augmentation de la probabilité de défaut de paiement</i> <i>Refus d'entretenir des relations commerciales avec d'éventuels «candidats à la faillite»</i>

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

L'obligation convertible présente la particularité de pouvoir être convertie en actions pendant une certaine période (délai de conversion).

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

½ point

- *Le client peut tirer profit d'une éventuelle hausse du cours de l'action de la société, car dans ce cas, le cours de l'obligation convertible monte aussi.*
- *A l'échéance, le client a la garantie de toucher le montant du remboursement de l'obligation et de pouvoir bénéficier de la hausse du cours de l'action.*

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

- *Le taux d'intérêt des emprunts convertibles est généralement inférieur à celui d'obligations comparables, car l'investisseur a la possibilité de convertir les titres en actions. La levée de fonds est ainsi moins onéreuse pour l'entreprise.*
- *Une fois les obligations converties en actions, l'entreprise n'a plus à payer d'intérêts ni à effectuer de remboursement. L'obligataire devient actionnaire.*

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

- *Parité de conversion:*
Achat de l'obligation en Bourse: CHF 3000 X 102% = CHF 3060
Agio: CHF 500
Résultat de la parité de conversion: CHF 3060 + CHF 500 = CHF 3560
(1 point)

- *Prime de conversion:*
Différence entre l'obligation convertible et un achat en Bourse:
CHF 3560 – CHF 3100 = CHF 460
Prime de conversion: CHF 460 / CHF 3100 x 100 = 14,84% (1 point)

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
<i>Relevé de dépôt</i>	<i>Le relevé de dépôt constitue l'élément central de l'entretien de placement. Il permet notamment de cerner le profil du client.</i>
<i>Fiches d'information sur de nouveaux produits</i>	<i>Ces supports permettent d'informer le client sur de nouveaux produits.</i>
<i>Prospectus</i>	<i>Ces supports permettent d'informer le client sur des produits existants.</i>
<i>Analyses de marché, graphiques, statistiques</i>	<i>Ces supports donnent des indications sur l'évolution possible des placements et facilitent donc le choix des produits.</i>

*Indications pour la correction: - ½ point pour le document et l'explication
- Pas de demi-point ni de quart de point*

**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

- *Prise en compte de tous les besoins du client*
- *Présentation d'un processus cohérent au client*
- *Conseil performant*
- *Approche et conseils cohérents*
- *Image positive de la banque*

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

- *Qu'attendez-vous de cet entretien?*
- *Quels risques êtes-vous prêt à prendre?*
- *Quel rendement attendez-vous de vos placements?*
- *Quelles sont vos réserves concernant d'éventuels placements?*

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	<i>Les droits de garde sont relativement faibles comparés aux charges occasionnées pour la banque. Ou: En contrepartie, la banque vous décharge de toutes les opérations de gestion de vos titres.</i>

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 ½ point

- Garder son calme
- Laisser parler le client
- Traiter la réclamation
- Prendre le client au sérieux
- Traiter la réclamation de manière factuelle (et non sous le coup de l'émotion)
- Confirmer au client qu'il a bien été compris

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	<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>	Prospectus sur les différents types de financements immobiliers / taux d'intérêt actuels des hypothèques	<i>Offres de services associées aux cartes de crédit</i>
Autres services susceptibles d'intéresser le client	<i>Mandat de gestion de fortune / fonds de placement</i>	<i>Assurances / hypothèques forward</i>	Assurances / programmes de fidélisation

Indication pour la correction: ½ point par information juste

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

Les questions fermées ne permettent d'obtenir que très peu d'informations de la part du client.

Le client se livre davantage en répondant à des questions ouvertes.

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

4 x ½ point

Produit	Besoin
Compte personnel	<i>Trafic des paiements personnel / gestion des salaires versés</i>
Carte de crédit	<i>Paiement sans espèces / voyages, éventuellement</i>
Plan d'épargne	<i>Investissement régulier de fonds d'épargne avec un rendement plus élevé</i>
Dépôt	<i>Garde de titres, réalisation d'opérations boursières</i>

Nombre de points obtenus