

# Métiers des opérations

Référentiel de compétences



---

Juin 2010



## Les métiers des opérations

La banque est la plupart du temps connue pour ses gestionnaires, ses traders, ses conseillers, c'est-à-dire la partie visible de l'activité bancaire, plus communément appelé le front office.

Par opposition au front office, il y a le back office qui regroupe l'ensemble des activités de support aux collaborateurs en contact avec la clientèle. Bien qu'il n'ait pas de rôle commercial, le back office est néanmoins essentiel au bon fonctionnement de la banque et à la qualité des services bancaires.

Une partie des activités du back office est occupée par les métiers des opérations, spécialisés dans toutes les tâches liées aux titres et transactions bancaires effectuées par les clients de la banque. Ces métiers des opérations occupent une large palette d'activités qui vont de l'administration de titres financiers à leur livraison, mais aussi à la facturation bourse, aux positions en trésorerie ou encore à la gestion des chèques.

Si ces activités sont de plus en plus automatisées grâce à l'informatique, il n'en reste pas moins que l'intervention humaine est encore essentielle, surtout pour régler les problèmes que seuls les contacts avec les prestataires externes permettent de solutionner.

A la lecture des compétences requises pour assurer ces métiers des opérations, on est surpris par le niveau élevé de connaissances que doivent maîtriser les personnes en charge de ces activités. Cette maîtrise est justement l'élément qui différencie notre place financière de celle d'autres pays. Ce niveau de connaissances assure à la clientèle des banques suisses une qualité et une efficacité du service dans le suivi de ses opérations.

La réputation de la Place financière suisse repose également sur la qualité des prestations de collaborateurs et collaboratrices des métiers des opérations. Ainsi, par ce référentiel de compétences, Genève Place Financière veut montrer l'importance de former continuellement dans ces domaines afin d'assurer la relève, et indirectement le développement de l'industrie bancaire régionale.

**Steve BERNARD**  
Directeur

**Genève, juin 2010**



# Les métiers des opérations

<b>L'administration de titres</b>		<b>1</b>
Les opérations sur titres (OST)	La comptabilisation des changements sur les titres ne nécessitant pas de décision du client	2
	Le traitement des changements sur les titres nécessitant une décision du client	2
Coupons - perception	Le paiement de dividendes	4
	Le paiement des intérêts d'obligations	4
	Le remboursement de capital sur obligations	5
	L'encaissement des coupons physiques (manteau et/ou coupon)	5
	La récupération de l'impôt anticipé	6
	Le paiement des retenues supplémentaires (selon convention de double imposition)	6
	Le traitement des déclarations de non résidence en Suisse (Affidavit)	6
	L'établissement des reportings fiscaux	6
<b>La facturation</b>		<b>7</b>
Facturation des ordres de bourse (actions – obligations – produits structurés)	La vérification des ordres complétés par les traders	8
	La correction des erreurs dans la facturation	8
	La comptabilisation	9
Facturation bourse – Produits dérivés	Le contrôle des ordres après exécution par le Front office et l'ajustement des erreurs	11
	Le décompte des transactions et le maintien des positions	11
	Le dénouement des opérations à terme	11
Facturation bourse – Support et trouble shooting	La gestion des demandes et des questions du Front office	13
	Les contrôles: positions short, rejets comptables, droit de timbre, extournes, etc.	13
	La facturation	13
	La rédaction de procédures	13
Facturation Forex / Money Market (MM)	Le décompte des opérations	15
	La surveillance des positions de change et leur ajustement	15
	Le contrôle des cours et leur saisie	15
	La surveillance CLS	16
	Administration diverse	16
	Les réponses aux questions et la résolution de problèmes	16
	La gestion de la table des jours fériés et des données des correspondants	16

<b>La livraison de titres</b>		<b>17</b>
Livraison clientèle	La réception des titres franco de paiement	18
	La livraison des titres franco de paiement	18
	Les transferts internes des titres	19
	Le suivi des « equalisations factors »	19
Livraison marchés	Le suivi du matching des instructions	21
	Le virement d'espèces et la comptabilisation des opérations OTC ou sur les marchés exotiques	21
<b>L'administration</b>		<b>22</b>
Administrations des positions trésorerie	Le calcul des positions nostri	23
	Le décompte des Paid/Received	23
	La gestion des suspens	23
Administrations des opérations fiduciaires	L'établissement des opérations fiduciaires	25
	La gestion des opérations fiduciaires à 48 heures et des dépôts à terme	25
<b>Les transferts et les chèques</b>		<b>26</b>
Transfert et émission de chèques	La gestion manuelle des entrées de fonds	27
	La gestion des entrées de fonds par flux électronique	27
	La saisie des sorties de fonds	27
	La vérification des sorties de fonds par flux électronique	28
	L'encaissement de chèques	28
	L'émission de chèques	28
	Le support clientèle interne de la banque (gestionnaires)	29
	La gestion des bases de données	29

## Mission

**Les opérations sur titres (OST)**

Les opérations sur titres regroupent les activités de gestion relatives aux changements intervenant sur le titre d'une société cotée. Les opérations sur titre consistent à intégrer ces changements dans le portefeuille du client ou à lui demander de prendre position.

Pour effectuer cette mission, il faut avoir une connaissance approfondie :

- des titres boursiers (actions, obligations, fonds de placement, produits structurés)
- des changements pouvant intervenir sur un titre et leurs conséquences ainsi que les droits y afférents
- de la fiscalité liée aux titres boursiers
- de la comptabilité bancaire

**La comptabilisation des changements sur les titres ne nécessitant pas de décision du client**

**Cette activité consiste à intégrer dans le portefeuille du client tout changement sur un titre détenu par ce dernier, résultant d'une décision de la société cotée. Le changement à apporter ne nécessitant pas une décision du client**

Réceptionner l'information d'un changement relatif à un titre coté

- déterminer :
- les différents types de changements pouvant intervenir sur un titre, ne demandant pas une décision du client, tels que :
    - split
    - reverse-split
    - fusion
    - spin off
    - bonus
    - changement de nom de la société
    - liquidation faillite
  - la provenance de l'information
  - comprendre les effets de ces changements sur le portefeuille d'un client
  - les implications fiscales liées à ces différents changements (en Suisse et à l'étranger)

Transmettre cette information au client

- le processus interne de transmission de l'information
- les règles internes en matière de correspondance au client

Comptabiliser le changement dans le dossier du client

- les outils de comptabilisation
- les processus de comptabilisation
- la comptabilisation des aspects fiscaux liés aux changements sur titres

Réconcilier les positions qui montrent des différences

- la raison de la différence et effectuer les corrections nécessaires

**Le traitement des changements sur les titres nécessitant une décision du client**

**Cette activité consiste à informer le client de tout changement résultant d'une décision de la société cotée, dont le client détient le titre et qui nécessite une décision de sa part**

Réceptionner l'information d'un changement relatif à un titre coté

- déterminer :
- les différents types de changements pouvant intervenir sur un titre, demandant une décision du client, tels que :
    - augmentation de capital
    - offre de souscription
    - offre publique d'achat
    - offre d'échange
    - réinvestissement de dividendes
    - conversion d'obligation
    - exercice de warrant
  - la provenance de l'information

Transmettre cette information aux clients avec demande de réponse

- le processus de transmission d'une telle information
- le processus de gestion des réponses

Transmettre cette information au gestionnaire du client

- le processus de transmission d'une telle information

Contrôler les droits afférents

- les différents droits liés à ces changements

## Mission

### Coupons - perception

Coupons-perception regroupe les activités attachées au paiement des intérêts ou dividendes des titres détenus par les clients ainsi qu'au paiement du capital des obligations arrivant à échéance.

Pour effectuer cette mission, il faut avoir une connaissance approfondie :

- des actions
- des types d'obligations
- de la fiscalité liée aux intérêts et aux dividendes ainsi que les formalités y relatives
- des déclarations de non-résidence en Suisse
- des conventions de double imposition
- de la fiscalité de l'épargne européenne
- des différents intervenants externes impliqués dans le paiement des intérêts et des dividendes (custodian)
- des intervenants dans le paiement physique des coupons / manteaux d'obligation
- des différents processus au sein de la banque intervenant dans le paiement des intérêts et des dividendes
- des aspects comptables liés au remboursement de l'impôt anticipé
- des formalités à remplir auprès des administrations fiscales, tout particulièrement auprès de l'Administration Fédérale des Contributions

**Le paiement de dividendes**

**Cette activité consiste à effectuer le paiement au client des dividendes d'une action qu'il détient auprès de la banque**

**Ce processus étant généralement informatisé, l'activité consiste principalement à gérer les erreurs que le système détecte afin d'y apporter les corrections nécessaires**

Collecter les annonces de dividendes que la banque a reçues.

déterminer :

- les émetteurs d'annonces de versements de dividendes (swift, Telekurs, custodian, correspondants)
- les moyens de transmission de l'information du versement d'un dividende
- la lecture d'un swift
- la lecture d'un écran de Telekurs

Créer un dossier en vue du paiement

- l'établissement bancaire qui verse le dividende à la banque
- le montant du paiement à effectuer par la banque
- le client destinataire du versement de la banque

Réconcilier les positions qui présentent des différences entre la banque et l'annonce de dividende

- la raison de la différence et effectuer les corrections
- les connaissances des autres opérations bancaires (prêt de titres, etc.)

Vérifier les divers impôts et taxes à la source

- la fiscalité liée aux dividendes
- les dividendes et les conventions de double imposition
- les taxes qui sont attachées aux dividendes

Annoncer à la trésorerie les montants à recevoir

- les risques financiers liés au paiement de dividendes
- l'organisation de trésorerie de la banque

Confirmer de la réception du paiement

- le processus de la banque lors de la confirmation de la réception de l'encaissement du dividende reçu du custodian

**Le paiement des intérêts d'obligations**

**Cette activité consiste à effectuer le paiement au client des intérêts des obligations qu'il détient auprès de la banque.**

**Ce processus étant généralement informatisé, l'activité consiste principalement à gérer les erreurs que le système détecte afin d'y apporter les corrections nécessaires.**

Déclencher les paiements des intérêts d'obligations basés sur l'information du fichier valeurs

déterminer :

- le montant que la banque doit payer
- l'institut qui effectue le paiement à la banque
- le destinataire du paiement effectué par la banque
- les catégories d'obligations et les différents types d'intérêts
- le rôle et l'organisation du fichier valeurs

Réconcilier les positions qui montrent des différences avec le dépositaire

- les intervenants externes à la banque dans le paiement d'intérêts
- les autres opérations bancaires (intérêts courus, ex-coupon, coupon long et coupon court, etc.)
- la raison de la différence et effectuer les corrections

**Le paiement des intérêts d'obligations - suite**

Vérifier les divers impôts et taxes à la source

- la fiscalité liée au paiement d'intérêts (fiscalité EU, etc.)
- les intérêts d'obligations et les conventions de double imposition
- les taxes qui sont attachées au paiement d'intérêts

Annoncer à la trésorerie les montants à recevoir

- les risques financiers liés au paiement d'intérêts d'obligations
- l'organisation de trésorerie de la banque

Confirmer la réception du paiement

- le processus de la banque lors de la confirmation de la réception de l'encaissement des intérêts reçus du custodian

**Le remboursement de capital sur obligations**

**Cette activité consiste à effectuer le remboursement au client du capital d'une obligation arrivée à échéance et qu'il détient auprès de la banque**

**Ce processus étant généralement informatisé, l'activité consiste principalement à gérer les erreurs que le système détecte afin d'y apporter les corrections nécessaires**

Préaviser le client de l'échéance sur la base de l'échéancier des obligations

- déterminer :
- la connaissance de la différence de processus de préavis entre un client géré par la banque ou par un tiers gérant

Réconcilier les positions qui montrent des différences

- les autres opérations bancaires liées aux obligations
- la raison de la différence et effectuer les corrections

Annoncer à la trésorerie les montants à recevoir

- les risques financiers liés au remboursement du capital des obligations
- l'organisation de trésorerie de la banque

Confirmer la réception du remboursement

- le processus de la banque lors de la confirmation de la réception de l'encaissement du capital reçu du custodian

**L'encaissement des coupons physiques (manteau et / ou coupon)**

**Cette activité consiste à encaisser les coupons / manteaux physiques aux personnes se présentant à la banque avec ces coupons / manteaux**

Collecter les coupons / manteaux et contrôler leur contenu

- déterminer :
- les obligations et leurs coupons (contenu, papier valeur, sécurité, etc.)
  - le processus de gestion des coupons et des manteaux au sein de la banque et avec l'agent payeur

Rechercher l'agent payeur

- la banque domicile de paiement et son rôle
- les Lead Managers et des Transfer Agents et leur rôle

Encaisser et payer les coupons/manteaux

- la gestion des coupons/manteaux payés
- le processus de paiement entre la banque et l'agent payeur

**La récupération de l'impôt anticipé**

**Cette activité consiste à traiter les formalités de remboursement de l'impôt anticipé prélevé par la banque sur les revenus de source suisse**

Comptabiliser des montants à récupérer lors des paiements

- déterminer :
- la comptabilité bancaire liée aux impôts anticipés
  - les écritures extra comptables à effectuer

Établir et envoyer les formulaires aux clients et aux autorités fiscales concernées

- les formulaires types
- les formulaires adéquats à remplir

Comptabiliser les acomptes

- les conventions de double imposition
- la fiscalité des pays européens
- les écritures extra comptables

**Le paiement des retenues supplémentaires (selon convention de double imposition)**

**Cette activité consiste à traiter toutes les questions liées aux retenues à la source imposées par les conventions de double imposition**

Réconcilier les montants à payer qui présentent des différences

- déterminer :
- les conventions de double imposition
  - la différence
  - l'erreur et effectuer les corrections nécessaires

Établir et envoyer les formulaires aux clients et aux autorités fiscales concernées

- les formulaires de double imposition (suisse et étrangers)
- les formulaires de double imposition à remplir

Comptabiliser les montants récupérés

- les écritures extra comptables à effectuer

Récupérer auprès des clients étrangers les montants trop payés

- le dividende américain
- les différences et effectuer les corrections
- les écritures extra comptables à effectuer

**Le traitement des déclarations de non résidence en Suisse (Affidavit)**

**Cette activité consiste à établir, lorsque cela est nécessaire, les déclarations de non résidence pour les clients étrangers afin de leur faire bénéficier de l'exemption de la retenue à la source**

Contrôler les clients entrant dans la catégorie des non résidents en Suisse

- déterminer :
- les pays exigeant la déclaration de non résident
  - les fichiers des clients concernés

Établir le formulaire

- les formulaires de déclaration de non résidence

Faire parvenir le formulaire à l'établissement payeur

- le processus de gestion et de transmission des formulaires

**L'établissement des reportings fiscaux**

**Cette activité consiste à établir des relevés liés aux procédures fiscales relatives aux investissements des clients**

Établir les reportings aux clients, à la banque et aux administrations fiscales

- déterminer :
- les différents types de reportings
  - les reportings à remplir
  - la comptabilisation des données à faire figurer dans les différents reportings

Faire parvenir les reporting aux personnes concernées

- le processus de transmission des reportings

## Mission

**Facturation des ordres de bourse  
(actions – obligations – produits structurés)**

La facturation des ordres de bourse regroupe les activités de vérification et de correction des ordres passés par téléphone jusqu'à leur comptabilisation.

Ces activités étant généralement informatisées à travers les bourses électroniques, la mission consiste principalement à gérer les ordres passés par téléphone et dont le traitement n'est pas complètement informatisé.

Pour effectuer cette mission, il faut avoir une connaissance approfondie :

- des instruments financiers (action, obligation, produits structurés, fonds de placement) ; leur caractéristiques et leurs spécificités
- des perceptions fiscales liées à la bourse (timbre fédéral, taxe européenne, taxes de bourse)
- des informations contenues sur l'ordre de bourse
- des éléments constituant la structure du natif afin d'y trouver l'information recherchée
- des flux opérationnels de l'ordre du gestionnaire à la comptabilisation de l'ordre de bourse
- des dépositaires étrangers (rôle)
- des modes de livraisons des titres achetés sur les places étrangères
- des brokers (rôle et mode de rémunération)
- de la tarification de courtage de la banque
- du Forex

La vérification des ordres complétés par les traders

**Cette activité consiste à recevoir les ordres des traders et des brokers et à vérifier qu'ils correspondent aux données inscrites dans le système**

Réceptionner les ordres des traders et les confirmations des brokers

- déterminer :
- le flux des ordres de bourse, du gérant à la comptabilisation
  - les différentes formes de confirmation des brokers

Vérifier les indications sur les ordres des traders et les confirmations des brokers (date de l'opération, date valeur, code ISIN, quantité, prix et mode de livraison).

- les données contenues dans un ordre de bourse
- les données contenues dans les confirmations des traders
- la codification ISIN
- le mode de livraison des titres
- les dépositaires étrangers

Contrôler les taxes du pays et les commissions du broker

- les différentes taxes des places financières
- le système de rémunération des brokers
- le calcul des taxes et des commissions

Contrôler le dépositaire inscrit sur la confirmation du broker

- les dépositaires étrangers
- les risques d'erreurs liées aux confirmations des dépositaires

Vérifier le calcul des coupons obligations

- les obligations
- les différentes méthodes de calcul du coupon
- les informations dans les bases de données (Bloomberg), etc.

La correction des erreurs dans la facturation

**Cette activité consiste à analyser les erreurs entre les ordres de bourse remis par le trader et les confirmations des brokers ou des contreparties et à contacter les personnes concernées par l'erreur afin d'y apporter les corrections nécessaires**

Analyser la source de l'erreur dans un ordre de bourse et déterminer la personne à contacter

- déterminer :
- les données contenues dans un ordre
  - l'analyse de la source de l'erreur
  - la personne de contact

Contacteur la personne de contact (broker ou contrepartie) afin de vérifier l'erreur et apporter la correction nécessaire

- les données contenues dans un ordre

Vérifier avec la personne concernée les différences relatives aux frais de courtage du broker et aux conditions spéciales de tarification accordées au client

- les frais de courtage des brokers
- les conditions de tarification de la banque
- la fixation des tarifs

Vérifier si la livraison est correctement mentionnée dans l'ordre

- les banques dépositaires
- la livraison de titres
- les risques liés à une erreur de livraison
- les corrections lors d'erreur de livraison

Apporter les corrections aux erreurs liées à la gestion de la trésorerie et de change (Forex)

- le Forex
- la source des erreurs de change

La comptabilisation

**Cette activité a lieu lorsque les données de l'ordre de bourse sont toutes correctes. Elle consiste à donner l'ordre au système de comptabiliser l'ordre afin que le compte du client soit débité**

Vérifier si toutes les corrections ont été effectuées

déterminer :

- les données contenues dans l'ordre de bourse
- la tarification des courtages
- les frais de courtage des brokers
- les taxes de bourse

Effectuer les mises à jour des données dans le système relatives aux ordres de bourse ou ajouter de nouvelles données

- les données devant être maintenues à jour pour le contrôle des ordres de bourse
- la demande d'information

Effectuer la comptabilisation

- la comptabilisation d'un ordre de bourse
- les notions de base en comptabilité

## Mission

### Facturation bourse – Produits dérivés

Cette mission regroupe les activités qui se situent entre le moment où une opération à terme est effectuée, décomptée au client, et le moment de son terme.

Pour effectuer cette mission, il faut avoir une connaissance approfondie :

- des marchés à terme
- des options
- des futures
- du Forex
- du calcul des marges pour les options
- des règles de compensation (marge initiale, de variation additionnelle ; le spread marge, etc)
- des risques produits
- des risques que représentent les options pour le client
- de la comptabilité des opérations à terme
- des flux opérationnels de l'ordre du gestionnaire à la comptabilisation de l'ordre d'un produit dérivé
- du rôle des brokers et des dépositaires à l'étranger

**Le contrôle des ordres après exécution par le Front office et l'ajustement des erreurs**

**Cette activité consiste à recevoir les ordres des traders et des brokers et vérifier qu'ils correspondent aux données inscrites dans le système afin d'effectuer les corrections éventuelles**

Vérifier les opérations effectuées par le trader et le broker afin de déceler d'éventuelles erreurs et y apporter les corrections nécessaires

déterminer :

- les données contenues dans l'ordre de bourse
- la source de l'erreur
- la personne concernée par l'erreur
- les produits dérivés
- le déroulement d'une opération à terme

Intervenir auprès des brokers pour défendre les intérêts de la banque et des clients

- les appels de marges
- les garanties relatives aux opérations à terme

**Le décompte des transactions et le maintien des positions**

**Cette activité consiste à effectuer le suivi du clearing afin de s'assurer du bon déroulement de l'opération à terme et garantir le bon déroulement des positions**

Veiller au bon déroulement des positions

déterminer :

- le suivi et l'ajustement des positions
- la comptabilisation des opérations
- la couverture d'une position
- le calcul des marges
- la modification de l'option
- le décompte des opérations à terme (ses étapes)
- les comptes miroirs
- les incidences d'une opération sur titres sur une opération à terme

S'assurer de la couverture des positions

- le calcul des marges
- le contrôle des primes

Modifier le niveau des marges

- les opérations sur titres
- le calcul des marges
- les modifications lors d'un changement de marge
- les risques liés aux erreurs de marge

**Le dénouement des opérations à terme**

**Cette activité consiste à exécuter une option son échéance ou un futur avant ou à son échéance**

Exercer une option

déterminer :

- les étapes de l'exercice d'une option
- les parties impliquées dans l'exercice d'une option
- les confirmations de l'exécution
- l'exécution et l'assignation
- l'organisation des différents marchés à terme

Réceptionner et vérifier les confirmations des exécutions

- les séries (option modifiée plusieurs fois)
- le cash equity et le cash settlement

## Mission

### **Facturation bourse – Support et trouble shooting**

Cette mission regroupe les activités attachées au suivi des opérations de négoce, allant du courtage, de la facturation, de l'explication des erreurs et de leurs corrections.

Pour effectuer cette mission, il faut avoir une connaissance approfondie :

- des opérations de négoce de titre
- de la tarification du courtage
- de la facturation des opérations de négoce
- de la fiscalité de l'épargne européenne
- du droit de timbre de négociation

La gestion des demandes et des questions du Front office

**Cette activité consiste à résoudre les erreurs qui peuvent se produire dans la gestion du suivi des opérations de négoce de titre**

Répondre aux demandes et questions relatives :

- aux opérations non décomptées
- à la tarification de courtage (montant et raison)
- aux fausses valeurs
- aux prix hors marge de tolérance
- à la fiscalité de l'épargne européenne
- etc.

déterminer :

- le négoce de titres
- la tarification des courtages
- la fixation de la valeur du titre et les marges de tolérance
- les erreurs de valeurs du titre
- la fiscalité de l'épargne européenne
- les raisons des différences
- les risques juridiques et financiers

Monitorer les questions posées

- la synthèse à élaborer
- l'analyse des résultats d'un monitoring

Les contrôles : positions short, rejets comptables, droit de timbre, extournes, etc.

**Cette activité consiste à effectuer les opérations de correction suite à une erreur survenue lors ou après le négoce d'un titre**

Vérifier si l'extourne est correcte et la justifier

déterminer :

- les extournes dans le négoce de titres
- le calcul des extournes

Traiter les rejets de facturation

- la facturation d'une opération de bourse
- la position short
- l'erreur dans la facturation
- la cause de l'erreur
- le rejet et prendre une décision

Vérifier certains éléments de rejets auprès du trader ou de la contrepartie

- les éléments qui ont provoqué le rejet
- les contreparties

Établir les statistiques des rejets et extournes

- la statistique
- l'analyse des résultats d'une statistique

La facturation

**Cette activité consiste à établir des factures pour le paiement du droit de timbre de négociation dans le cadre des opérations de négoce**

Établir les factures pour le droit de timbre de négociation

déterminer :

- le droit de timbre de négociation
- la facturation du droit de timbre de négociation

Vérifier le registre des négociations

- le registre des négociations (son contenu et son rôle)
- l'ordonnance sur les droits de timbre

La rédaction de procédures

**Cette activité consiste à formaliser les processus et à transmettre l'information au sein du service**

Rédiger des procédures

déterminer :

- l'organisation et le fonctionnement d'un département facturation bourse
- la rédaction de façon compréhensible

Présenter les procédures au service

- la vulgarisation des processus complexes
- l'explication de façon simple
- les techniques de présentation

## Mission

### Facturation Forex / Money Market (MM)

Facturation Forex/Money Market regroupe les activités de décompte des opérations initiées par le cambiste, s'agissant d'achat ou de vente d'emprunt ou prêt (MM) de monnaies différentes à une valeur et à un cours fixe.

Pour effectuer cette mission, il faut avoir une connaissance approfondie :

- de l'activité du cambiste
- du Forex
- de la vente à terme sur le Forex
- du traitement des monnaies sur le marché
- du fonctionnement du CLS
- du Libor et des autres taux (MM)
- du Swift; format et utilisation
- du SIC (MM); format et utilisation
- des flux STP (System Through the Processing)
- de la valeur de certaines monnaies par rapport au franc suisse
- de la facturation des opérations sur Forex
- des règles de transferts entre les banques

**Le décompte des opérations**

**Cette activité consiste à saisir les opérations effectuées par le cambiste et à exécuter la liquidation lors d'une vente à terme**

Saisir les données de l'opération telles que mentionnées sur le ticket d'opération

- déterminer :
- le processus de saisie d'une opération
  - les informations contenues sur le ticket d'opération
  - le taux des monnaies
  - le Swift
  - le SIC

Vérifier les saisies effectuées par son collègue

- les informations contenues sur le ticket d'opération
- les erreurs
- le taux des monnaies
- le Swift
- le SIC

Saisir les extournes sur demande du cambiste et selon les données mentionnées sur le ticket d'extourne

- le processus de saisie
- les informations contenues sur le ticket d'opération

Procéder à la liquidation d'une opération à terme

- la liquidation d'une opération à terme
- Spot
- Forward
- Swap
- le deal CLS et non CLS
- le cut of time CLS par monnaie

**La surveillance des positions de change et leur ajustement**

**Cette activité consiste à surveiller les décomptes des positions de change afin de s'assurer que l'opération est correcte**

Vérifier s'il y a une différence dans les positions

- déterminer :
- le Forex
  - le système de décompte de monnaie

Rechercher la différence lorsqu'une opération n'est pas correcte

- le langage du cambiste
- les sources d'erreurs possibles
- les types d'erreur

Effectuer les ajustements en cas d'erreur

- le processus de saisie
- les corrections envisageables

**Le contrôle des cours et leur saisie**

**Cette activité consiste à détecter toute une erreur dans la notation d'un cours lors d'une opération et à rechercher la valeur réelle du cours de la monnaie concernée**

Contrôler l'évaluation du cours d'une monnaie traité

- déterminer :
- la valeur de certaines monnaies
  - le traitement des monnaies sur le marché (à l'unité ou à la centaine)

Rechercher la plausibilité ou la réalité d'un cours lors d'une différence trop importante ou lorsque le système d'alerte indique une grande différence de cours

- la valeur de certaines monnaies
- la recherche de l'information
- le traitement des monnaies sur le marché (à l'unité ou à la centaine)

Procéder à la correction requise

- le traitement des monnaies sur le marché (à l'unité ou à la centaine)
- le processus de saisie

## Activités

## Tâches

## Savoirs

### La surveillance CLS

**Cette activité consiste à effectuer une surveillance au niveau de la confirmation des opérations Forex afin d'apporter les correctifs nécessaires en cas de problème ou d'erreur**

Vérifier les confirmations afin de détecter d'éventuelles erreurs de contrepartie

déterminer :

- le cut of time de valeurs
- la recherche de l'information
- les types d'erreur dans la confirmation d'une contrepartie

Contacter les contreparties pour régler tout problème

- la recherche de l'information
- apporter les corrections possibles

### Administration diverse

**Cette activité consiste à classer et archiver les tickets des opérations Forex ou Money Market**

Classer les tickets des opérations

déterminer :

- l'organisation de la banque
- les obligations pour la banque

Archiver les tickets des opérations

- les règles de conservation de documents
- les obligations pour la banque

### Les réponses aux questions et la résolution de problèmes

**Cette activité consiste à apporter une réponse à toute question du gestionnaire ou du cambiste à propos d'une opération**

Répondre aux questions

déterminer :

- le langage du gestionnaire et du cambiste
- le Forex
- l'organisation du service facturation Forex

### La gestion de la table des jours fériés et des données des correspondants

**Cette activité consiste à tenir à jour la table des jours fériés dans les pays des différentes contreparties**

Saisir les données lors de changement de jours fériés dans les pays de contrepartie

déterminer :

- la recherche de l'information
- les contreparties
- le Swift
- le SIC

Effectuer les changements de correspondants

- les incidences des changements des jours fériés
- les correspondants
- les contreparties

## Mission

**Livraison clientèle**

La livraison clientèle regroupe l'ensemble des activités liées au transfert de titres à un autre établissement bancaire ou au sein de la banque.

Pour effectuer cette mission, il faut avoir une connaissance approfondie :

- des processus de réception ou de livraison de titres
- des processus de transfert interne de titres
- de la codification des titres dans le fichier valeur
- des acteurs concernés tels que les agents de transfert, les dépositaires
- de la facturation au client
- des frais de garde
- de la tarification bancaire des livraisons de titres et au transfert interne
- de la comptabilité bancaire
- du calcul du prix moyen d'un titre
- des equalisations factors
- de la fiscalité de l'épargne européenne
- des risques opérationnels, juridiques et financiers liés à la livraison et à la réception de titres
- du settlement de réception de titres

La réception des titres franco de paiement

**Cette activité consiste à recevoir et enregistrer les titres, provenant d'un établissement tiers, d'un nouveau client ou d'un client déjà existant**

Réceptionner la liste des titres transmis par les gestionnaires ou l'ancienne banque du client

déterminer :

- le processus de transmission de l'information relatif au transfert de titres
- les différents types de documents relatifs au transfert de titres

Vérifier que les titres existent dans le fichier valeur de la banque et ouvrir la valeur dans le fichier valeur si nécessaire

- le rôle, l'organisation, le fonctionnement du fichier valeur
- la codification des titres dans le fichier valeur
- la codification des titres
- la reconnaissance des titres dans le fichier valeur, à partir d'une liste

Vérifier la reconnaissance par la banque du dépositaire de titres

- les différents types de dépositaires, leur rôle, leur fonctionnement et leurs relations avec les banques
- la reconnaissance du dépositaire agréé par la banque
- l'identification des dépositaires qui recevront les titres
- les risques opérationnels liés à une mauvaise interprétation du fichier valeur

Fixer une date du settlement pour que le dépositaire de la banque effectue le matching avec l'autre dépositaire

- le settlement et son fonctionnement
- le processus de la fixation du settlement et du matching
- les problèmes pouvant survenir dans le settlement et le matching ainsi que les solutions possibles

Vérifier la date à laquelle a été effectué le settlement afin d'en informer le gestionnaire et contacter la contrepartie en cas de différence

- les conséquences d'une date de settlement non convenue
- les contreparties intervenant dans le processus de settlement
- les risques opérationnels, financiers et juridiques liés à une différence de date de settlement.

La livraison des titres franco de paiement

**Cette activité consiste à livrer à une banque tierce des titres d'un client quittant la banque**

Prendre contact avec la nouvelle banque du client afin de lui transmettre la liste des titres

déterminer :

- la liste des titres d'un client partant
- le processus de relation avec des banques tiers dans le cadre d'une livraison de titres

Recevoir la date du settlement de la banque pour effectuer la livraison des titres

- le processus d'information des personnes concernées

Relancer les dépositaires qui tardent à recevoir la livraison

- la gestion des retards, les processus liés
- les risques opérationnels et juridiques de retards dans la livraison de titres

La livraison des titres franco de paiement - suite

Envoyer au client un avis de sortie des titres	<ul style="list-style-type: none"> <li>le processus d'information du client sortant</li> </ul>
Établir au client la facture relative aux frais de la banque et du dépositaire	<ul style="list-style-type: none"> <li>la tarification bancaire et du dépositaire</li> <li>le processus de facturation</li> </ul>
S'assurer que tous les éléments du dossier du client sont libérés (nantissement, clé de coffre etc.) avant la clôture définitive d'une relation d'affaires	<ul style="list-style-type: none"> <li>le processus de clôture d'un dossier client</li> <li>les autres services de la banque pouvant être liés à un dossier client</li> </ul>

Les transferts internes des titres

**Cette activité consiste à transférer une partie des titres d'un client d'un compte à un autre compte au sein de la banque**

Effectuer le « découpage » des titres dont le système a relevé des minimas dans les coupures	<p>déterminer :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>les minimas attachés aux titres</li> <li>le processus de découpage des titres</li> </ul>
Confirmer l'opération et déclenche l'avis de transfert	<ul style="list-style-type: none"> <li>le processus de transfert interne de titres</li> </ul>
Calculer le prix d'achat moyen des titres soumis à la fiscalité de l'épargne de l'UE	<ul style="list-style-type: none"> <li>la fiscalité de l'épargne de l'UE</li> <li>le calcul d'un prix moyen des titres</li> </ul>
Établir les écritures comptables relatives aux frais de transferts des titres	<ul style="list-style-type: none"> <li>la comptabilité de la banque</li> <li>les écritures comptables liées au transfert de titres</li> <li>la tarification bancaire et les frais liés aux transferts</li> </ul>

Le suivi des « equalisations factors »

**Cette activité consiste à s'assurer que les equalisations factors soient calculés par l'agent de transfert lors de livraison de fonds de placement en vue de leur facturation au client**

Suivre auprès de l'agent de transfert que des « equalisations factors » s'appliquent si nécessaires	<p>déterminer :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>l'agent de transfert et son rôle</li> <li>les equalisations factors</li> <li>le processus de suivi auprès de l'agent de transfert</li> </ul>
Vérifier les résultats du calcul établi par l'agent de transfert et faire une réclamation si nécessaire	<ul style="list-style-type: none"> <li>le fonctionnement des equalisations factors</li> </ul>
Transmettre les données pour facturation	<ul style="list-style-type: none"> <li>les données nécessaires à la facturation au client</li> </ul>

## Mission

### Livraison marchés

La livraison marchés regroupe les activités liées aux transactions boursières. Bien que l'ensemble de ces opérations s'effectuent automatiquement, le système rejette certaines d'entre-elles en raison d'erreurs. Le spécialiste doit alors trouver la source du problème et y apporter une solution.

Pour cela, il est en contact quotidien avec les contreparties, les dépositaires ainsi que les sociétés de clearing.

Pour effectuer cette mission, il faut avoir une connaissance approfondie :

- du fonctionnement des marchés boursiers, y compris des principaux marchés exotiques
- du flux complet d'une transaction
- des titres boursiers
- des intervenants sur le marché (contreparties, dépositaires, sociétés de clearing)
- du mode de facturation des dépositaires
- du Swift
- des opérations OTC

**Le suivi du matching des instructions**

**Cette activité consiste à régler les transactions de marché qui n'ont pas pu être traitées complètement par l'informatique, signalées comme erreur**

Piloter les ordres de livraison dans le cadre d'instructions manuelles

- déterminer :
- la SIX et le fonctionnement de son marché
  - les sociétés de clearing
  - les dépositaires et leur fonctionnement

Contrôler les livraisons

- les sociétés de clearing
- la réconciliation

Rechercher la raison du rejet d'une instruction par le système informatique (troubleshooting)

- les titres boursiers
- les contreparties
- les usances du marché
- le Swift
- le flux d'une opération, de l'ordre à la facturation
- la source des problèmes

Apporter une solution au problème

- les dépositaires et leur mode de fonctionnement
- trouver des solutions

Contrôler les factures des dépositaires

- les différents frais facturés par les dépositaires
- les dépositaires et leur facturation

Établir et maintenir à jour la base de données des dépositaires

- les données nécessaires relatives aux dépositaires
- les brokers

**Le virement d'espèces et la comptabilisation des opérations OTC ou sur les marchés exotiques**

**Cette activité consiste à assurer le suivi des opérations hors bourse ou des opérations exécutées sur des marchés exotiques**

Comptabiliser les options OTC et des opérations sur les marchés exotiques

- déterminer :
- les opérations OTC
  - la facturation des opérations OTC
  - la comptabilisation des opérations OTC
  - les différences de fonctionnement des marchés exotiques et leurs usances
  - les spécificités de certaines valeurs

Effectuer le suivi des opérations

- la facturation des opérations OTC
- la livraison des opérations OTC
- les différences de fonctionnement des marchés exotiques et leurs usances

**Mission****Administration des positions trésorerie**

Cette mission regroupe les activités qui consistent à équilibrer les positions des comptes que la banque détient auprès de banques étrangères dans le pays de la monnaie de référence.

Pour effectuer cette mission, il faut avoir une connaissance approfondie :

- du transfert SWIFT / SIC
- des transferts internationaux
- du marché monétaire
- de la comptabilité bancaire
- du fonctionnement de la trésorerie bancaire

**Le calcul des positions nostri**

**Cette activité consiste à surveiller les positions des comptes de la banque auprès d'autres banques afin d'assurer une constante liquidité dans ces comptes**

Établir sur Excel les positions nettes par devise et date valeur de chaque compte de la banque auprès d'un établissement à l'étranger

déterminer :

- les banques correspondantes
- l'information sur les positions
- la gestion des comptes de trésorerie de la banque

Contrôler des mouvements par compte et date valeur afin de gérer un éventuel manque de liquidité sur un compte

- les banques correspondantes
- la cause d'un manque de liquidité sur un compte

Équilibrer les comptes trésorerie afin que les positions des comptes de la banque soient positives (nivellement des positions)

- le SWIFT / SIC
- la gestion des comptes de trésorerie de la banque

**Le décompte des Paid/Received**

**Cette activité consiste à saisir et valider les pièces comptables de nivellement (transaction de transfert)**

Saisir et valider les pièces comptables

déterminer :

- le SWIFT / SIC
- le système comptable de la banque

**La gestion des suspens**

**Cette activité concerne la liquidation des suspens**

Gérer les suspens des positions de trésorerie

déterminer :

- la recherche de l'information
- le SWIFT / SIC

## Mission

### Administration des opérations fiduciaires

Cette mission regroupe les activités qui consistent à effectuer des opérations de placement hors de la Suisse des avoirs du client, pour son compte mais au nom de la banque.

Pour effectuer cette mission, il faut avoir une connaissance approfondie :

- des opérations fiduciaires
- des dépôts à terme
- des processus de gestion administrative des opérations fiduciaires
- des calculs d'intérêts
- des différents taux des monnaies
- de l'impôt anticipé

L'établissement des opérations fiduciaires

**Cette activité consiste à gérer les opérations fiduciaires au sein du groupe ou hors du groupe**

Calculer les positions nettes par monnaie, de ce qui a été émis et remboursé au sein du groupe, (netting) sur la base de listes reçues.

déterminer:

- le netting et son mode de calcul
- le calcul des positions nettes

Vérifier les données des opérations fiduciaires devant être effectuées hors du groupe en vue d'émettre un SWIFT

- la gestion des taux d'intérêt
- le SWIFT
- les erreurs dans les données des opérations à terme

Effectuer les calculs de compensation lors du renouvellement d'une opération fiduciaire avec une banque tierce.

- le calcul des compensations
- la gestion des taux d'intérêt

Gérer les pré-notations lors d'un remboursement ou d'un changement de banque

- la gestion des pré-notations des intérêts

La gestion des opérations fiduciaires à 48 heures et des dépôts à terme

**Cette activité consiste à calculer les intérêts des dépôts fiduciaires à 48 heures**

Réceptionner les SWIFT de changement de taux pour les imputer au compte du client

déterminer:

- le SWIFT
- le taux du marché de différentes monnaies

Établir un tableau des paiements des intérêts

- le calcul des intérêts

Vérifier le bénéficiaire des intérêts

- le SWIFT

Vérifier le calcul des intérêts et effectuer les corrections en cas d'erreur

- le calcul des intérêts

Calculer l'impôt anticipé des dépôts à terme

- le calcul de l'impôt anticipé
- l'imputation de l'impôt anticipé dans un dépôt à terme

Traiter les opérations spécifiques

- le calcul des frais lors d'un changement de taux ou de durée
- les banques correspondantes

Vérifier le calcul des intérêts et les éventuelles erreurs entre l'ordre émis par la banque et l'opération effectuée par la banque correspondante afin de procéder aux éventuelles corrections

- les banques correspondantes
- les taux d'intérêts
- les informations d'une opération à terme

Réclamer les fonds non rentrés à l'échéance

- le processus d'escalade de la banque
- la date valeur
- la banque correspondante

**Mission****Transfert et émission de chèques**

Cette mission regroupe les activités liées à l'exécution des transferts et des réceptions de fonds pour les clients ainsi qu'à l'émission et l'encaissement de chèques.

Pour effectuer cette mission, il faut avoir une connaissance approfondie :

- des systèmes de transferts tels que SIC, SWIFT et EUROSIC
- des différents types de chèques et la législation afférente
- des informations et du format des données SWIFT
- de l'OBA-Finma 1
- de la législation relative aux chèques (Suisse et étrangère)
- des chèques (format, libellé, procédure d'encaissement et d'émission, etc.)

La gestion manuelle des entrées de fonds

**Cette activité consiste à transférer des fonds dont les données SWIFT doivent être traitées manuellement**

Identifier le client et le compte concernés par le transfert à effectuer

déterminer :

- les données contenues dans un SWIFT et leur format
- le SWIFT
- l'OBA Finma 1

Vérifier les données inscrites sur le SWIFT et apporter les corrections nécessaires

- les données contenues dans un SWIFT et leur format
- le SWIFT

Saisir l'écriture et valider la saisie pour créditer le compte du client

- la comptabilité bancaire
- les données contenues dans un SWIFT

La gestion des entrées de fonds par flux électronique

**Cette activité concerne la vérification des données d'un ordre entrant qui nécessite un traitement manuel**

Identifier le client de l'ordre entrant en allant chercher l'information auprès d'autres services de la banque si nécessaire

déterminer :

- les données contenues dans un SWIFT
- les services concernés de la banque
- la recherche de l'information

Vérifier et compléter les données contenues dans le SWIFT

- les données contenues dans un SWIFT et leur format
- remplir un SWIFT
- l'OBA Finma 1

Valider la saisie

- les données contenues dans un SWIFT et leur format

La saisie des sorties de fonds

**Cette activité consiste à saisir un ordre de transfert de fonds hors de la banque, remis par courrier ou fax**

Réceptionner le courrier et vérifier la/les signatures de l'ordre

déterminer :

- vérification des signatures

Saisir les données de l'ordre et valider l'ordre

- les données contenues dans un SWIFT et leur format
- l'OBA Finma 1

Résoudre les problèmes éventuels relatifs aux données inscrites sur l'ordre

- les données contenues dans un SWIFT et leur format
- détecter les sources d'erreur
- la recherche de l'information

La vérification des sorties de fonds par flux électronique

**Cette activité consiste à vérifier les sorties de fonds dont l'ordre est saisi par la gestion**

Vérifier des données inscrites sur l'ordre

- déterminer :
- les données contenues dans un SWIFT et leur format
  - l'OBA Finma 1

Compléter les données manquantes et corriger les données erronées

- les données contenues dans un SWIFT et leur format
- les sources d'erreur
- savoir où aller chercher l'information

Valider la saisie

- les données contenues dans un SWIFT et leur format

L'encaissement de chèques

**Cette activité consiste à réceptionner et à encaisser les chèques reçus**

Réceptionner des chèques et vérifier les mentions essentielles

- déterminer :
- la lecture du libellé d'un chèque
  - la qualité du chèque
  - les différents types de chèques
  - l'endossement d'un chèque

Pré-noter sur le compte du client

- la gestion des encaissements des chèques par la banque

Envoyer un chèque à la banque correspondante pour encaissement

- la recherche de l'information
- le processus d'envoi des chèques par la poste

Comptabiliser un chèque

- la comptabilité de la banque

L'émission de chèques

**Cette activité consiste à émettre des chèques pour le compte de clients de la banque**

Établir un chèque sur la demande d'un gestionnaire

- déterminer :
- les éléments d'un chèque
  - la législation suisse et étrangère liée au chèque

Gérer les refus d'un chèque par la banque correspondante

- la recherche de l'information
- la lecture du libellé du chèque
- la cause du refus

Trouver une solution pour les chèques non encaissés

- la recherche de l'information
- le processus de gestion des chèques non encaissés

**Le support clientèle interne de la banque (gestionnaires)**

**Cette activité consiste à apporter un appui aux gestionnaires sur leurs questions relatives aux transferts et émissions de chèques**

Expliquer comment introduire une transaction dans le système

déterminer :

- le système de la banque
- les données contenues dans un SWIFT et leur format

Contacter les banques externes pour des mises à disposition

- le processus de mise à disposition
- la recherche de l'information

Effectuer des recherches pour les gestionnaires

- la recherche de l'information
- la gestion des entrées et sorties de fonds

**La gestion des bases de données**

**Cette activité consiste à mettre à jour la base de données relatives aux transferts**

Réceptionner les broadcasts et intégrer l'information dans le système

déterminer :

- les broadcasts
- l'intégration du changement dans le système

Transmettre les changements de la banque

- la transmission par SWIFT
- la transmission des changements

Traiter les jours fériés

- les mises à jour
- la date valeur d'une transaction

Traiter des particularités pays (Embargos, clients donneurs d'ordre, etc.)

- les mises à jour
- les informations qui doivent être tenues à jour

**La Fondation Genève Place Financière remercie les établissements et les spécialistes métiers qui ont contribué à la réalisation du référentiel**  
**Métiers des Opérations :**

- **BANQUE PRIVEE EDMOND DE ROTHSCHILD SA,**  
Département de l'*Administration Titres*
- **LOMBARD ODIER DARIER HENTSCHE & CIE,**  
Département des *Opérations bancaires*
- **UNION BANCAIRE PRIVEE, UBP SA,**  
Département des *Opérations bancaires*

Le référentiel a été réalisé sous la responsabilité de Monsieur François LARREY,  
Délégué de Genève Place Financière pour la Formation.

## Fondation Genève Place Financière

Créée en 1991 par les 80 banques membres de la Bourse de Genève, Genève Place Financière est l'organe faîtière de la place financière et conduit son action au bénéfice de l'ensemble des partenaires de la place genevoise.

Genève Place Financière a pour objectif principal de favoriser le développement et le rayonnement de la Place financière régionale ainsi que défendre les intérêts de celle-ci. Aussi, elle entretient des liens réguliers et développe le dialogue avec la communauté financière locale et nationale, les autorités cantonales et les associations faîtières de l'économie genevoise.

Genève Place Financière suit et analyse l'évolution conjoncturelle de la place financière et organise des événements liés à l'activité financière. Le site internet [www.geneve-finance.ch](http://www.geneve-finance.ch) propose:

- des informations statistiques,
- des informations documentaires sur des thématiques bancaires et financières,
- une base de données complète sur les banques de Genève et autres institutions financières,
- un agenda financier, service gratuit, qui permet de consulter les événements se déroulant à Genève et d'inscrire une manifestation intéressant la communauté financière régionale.

Genève Place Financière s'engage pour le maintien de conditions-cadre favorables et travaille également au renforcement des connaissances et des compétences du personnel bancaire et financier. Elle s'assure, en étroite relation avec ses divers partenaires, du développement d'une offre de formation professionnelle et académique qui constitue pour la Place financière, un atout concurrentiel important.

Le site internet [www.edubank.ch](http://www.edubank.ch), présente le panorama de l'ensemble des formations financières et bancaires de Suisse romande.

Le Conseil de Genève Place Financière compte des représentants des différentes composantes de la Place financière lémanique: banquiers privés, banques universelles, banques de gestion, banques étrangères, banques cantonales, gérants indépendants, fiduciaires, avocats et négoce de matières premières.

**Boulevard du Théâtre 4**  
**Case Postale 5322**  
**CH-1211 Genève 11**

**Tél. + 41(0) 22 849 19 19**  
**Fax + 41(0) 22 849 19 20**

**[www.geneve-finance.ch](http://www.geneve-finance.ch)**  
**[www.edubank.ch](http://www.edubank.ch)**

