Compendio
Bildungsmedien AG
Thurgauerstrasse 136
8152 Glattpark (Opfikon)
www.compendio.ch

Rectificatifs

Titre	Manuel pour les conseillers clientèle banque en Suisse – Fondements et guide pour la certification personnelle

Édition	1re édition
Code	XPZ 001
Numéro d'article	19650 / E-19651 / K-19652-
Date	22.10.2026
Dépôt légal	01N26

Position	Description
Chapitre 5 «Les banques dans l'environnement numérique» Page 49	Contenu d'apprentissage complémentaire : IA générative, robo-conseillers et aspects éthiques dans le conseil à la clientèle : Ce document complète le chapitre 5 «Les banques dans l'environnement numérique» du manuel destiné aux conseillères et conseillers bancaires suisses, avec le contenu supplémentaire nécessaire sur les risques liés à l'IA, l'éthique, les hallucinations, les biais, les robo-conseillers et les LLM dans le conseil à la clientèle. Les références utilisées figurent dans la bibliographie à la fin du document. **1 5.2 IA générative et grands modèles linguistiques (LLM)** L'IA générative, par exemple sous la forme de grands modèles linguistiques comme ChatGPT, génère de manière autonome de nouveaux textes, images ou autres contenus, sur la base de grandes quantités de données d'entraînement. Dans le conseil à la clientèle, les LLM peuvent être utilisés pour répondre aux demandes des clients ou pour préparer des entretiens de conseil. L'utilisation de l'IA et des LLM offre plusieurs opportunités dans le conseil à la clientèle: les demandes répétitives des clients peuvent être traitées efficacement et 24 heures sur 24, ce qui peut conduire à un gain d'efficacité et à une amélioration de la qualité du service. L'IA permet en outre d'identifier les besoins individuels des clients

Compendio
Bildungsmedien AG
Thurgauerstrasse 136
8152 Glattpark (Opfikon)
www.compendio.ch

Position	Description
	grâce à l'analyse de grandes quantités de données, et les outils basés sur l'IA permettent une préparation plus efficace des entretiens pour les conseillères et conseillers. Ces opportunités s'accompagnent toutefois de limites claires : les LLM ne doivent pas vendre des produits financiers de manière autonome sans contrôle supplémentaire, la responsabilité demeurant humaine, et l'IA ne remplace pas entièrement l'analyse des risques effectuée par les conseillères et conseillers clientèle. De même, l'IA n'empêche pas automatiquement les erreurs réglementaires : des mesures de conformité supplémentaires restent nécessaires. L'Autorité fédérale de surveillance des marchés financiers (FINMA) précise dans sa communication sur la surveillance 08/2024 que les établissements financiers utilisant l'IA doivent examiner activement les répercussions de cette utilisation sur leur profil de risque et adapter en conséquence leur gouvernance, leur gestion des risques et leurs systèmes de contrôle [3]. La responsabilité des décisions ne peut être déléguée ni à l'IA ni à des tiers. **2 5.2.1 Les hallucinations dans l'IA générative** Une «hallucination» désigne le résultat d'un modèle d'IA générative qui est faux ou trompeur, mais qui est présenté avec assurance comme un fait exact [1][2]. L'IA invente ainsi des affirmations sans fondement factuel, mais qui semblent plausibles ; elle n'est alors pas entièrement transparente et ne cite pas toujours ses sources de manière fiable. Les hallucinations constituent un risque central lors de l'utilisation de l'IA générative dans le conseil financier, car des informations erronées mais formulées de manière convaincante peuvent conduire à des conseils inadaptés. Une hallucination ne doit pas être confondue avec d'autres notions techniques telles que l'identification biométrique des clients, des réponses toujours identiques quelle que soit la question posée, ou l'oubli d'informations déjà apprises. **3 5.3 Enjeux éthiques de l'IA dans le conseil à la clientèle** L'utilisation de l'IA dans le conseil à la clientèle soulève diverses questions éthiques. Les données d'entraînement ou les modèles peuvent contenir des distorsions, appelées biais, qui peuvent conduire à des décisions discriminatoires [4]. De même, un manque de transparence — lorsque la manière dont l'IA parvient à une décision n'est pas compréhensible — peut nuire à la confiance de la clientèle.

Compendio
Bildungsmedien AG
Thurgauerstrasse 136
8152 Glattpark (Opfikon)
www.compendio.ch

Position	Description
	La responsabilité humaine dans le processus de conseil n'est pas automatiquement remplacée par l'utilisation de l'IA. Les recommandations personnalisées fournies par l'IA sont en principe autorisées, à condition que les risques éthiques mentionnés — biais et manque de transparence — soient dûment pris en compte. **4 5.4 Les robo-conseillers** Un robo-conseiller («robo-advisor») est une plateforme numérique qui, à l'aide d'algorithmes, formule des recommandations automatisées de placement et peut également les mettre en œuvre [5]. Il se fonde sur les données du client — profil de risque, objectifs de placement, situation financière — pour établir des recommandations de portefeuille standardisées. Le potentiel principal des robo-conseillers réside donc dans la formulation de recommandations de portefeuille standardisées et automatisées sur la base des données du client. Les robo-conseillers ne nécessitent pas impérativement un conseil personnalisé dispensé par un être humain, puisqu'ils fonctionnent précisément comme une alternative ou un complément automatisé à celui-ci. Ils n'analysent pas uniquement des données historiques du marché, mais intègrent également les données individuelles du client, et ils ne sont pas utilisés exclusivement pour le traitement des paiements, mais principalement pour le conseil en placement et la gestion de portefeuille automatisés. **5 Bibliographie** [1] Wikipédia : Hallucination (intelligence artificielle). https://fr.wikipedia.org/wiki/Hallucination_(intelligence_artificielle) [2] IBM : Qu'est-ce que les hallucinations d'IA ? https://www.ibm.com/fr-fr/think/topics/ai-hallucinations [3] FINMA : Communication FINMA sur la surveillance 08/2024 – Gouvernance et gestion des risques liés à l'utilisation de l'intelligence artificielle, 18 décembre 2024. https://www.finma.ch/fr/~/media/finma/dokumente/dokumentencenter/myfinma/4dokumentation/finma-aufsichtsmitteilungen/20241218-finma-aufsichtsmitteilung-08-2024.pdf?sc_lang=fr [4] Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI, Office fédéral allemand de la sécurité des technologies de l'information) : Bias in der künstlichen Intelligenz (document en allemand). Livre blanc, version 1.1, 2025.

compendio Bildungsmedien

Compendio
Bildungsmedien AG
Thurgauerstrasse 136
8152 Glattpark (Opfikon)
www.compendio.ch

Position	Description
	https://www.bsi.bund.de/SharedDocs/Downloads/DE/BSI/KI/Whitepaper_Bias_KI.pdf [5] Qtrade : Qu'est-ce qu'un conseiller-robot ? https://qtrade.ca/fr/investor/education/investing-articles/new-to-investing/What-is-a-robo-advisor.html
Partie B Question 8 Page 58	Une erreur s'est glissé dans la première proposition de réponse : Il devrait être écrit LFINMA au lieu de FINMA.
Partie B Question 9 Page 58	Dans la deuxième proposition de réponse, le mot «Vinkulation» doit être remplacée par «restriction de transfert».
Partie B Question 15 Page 60	La deuxième proposition de réponse est remplacée par : Des versements réguliers et de manière constante réduisent le risque.
Chapitre 13.3.11: «Obligation durable Page 160»	Correction : Une erreur s'est glissé dans la dernière phrase de l'avant-dernier paragraphe : en règle générale, la majoration du taux d'intérêt s'applique en cas de non-atteinte des objectifs de durabilité, et non en cas de leur atteinte.
Chapitre 15.2.2 «Distinctions relevant de la pratique commerciale» Page 174	Nouveau chapitre après 15.2.2 : «Prospectus et règlement du fonds» La direction et la SICAV publient un **prospectus** pour chaque placement collectif ouvert (art. 75 LPCC). Il contient le règlement du fonds de placement ou l'indication de l'endroit où celui-ci peut être obtenu séparément. Un document contenant les informations essentielles pour l'investisseur doit être publié pour les fonds en valeurs mobilières et les autres fonds en investissements traditionnels (art. 76 LPCC). Il s'agit du **Key Investor Information Document (KIID).** Le KIID synthétise en deux pages maximum, au format A4 (trois pages dans le cas des fonds structurés), les éléments essentiels caractérisant l'investissement dans le fonds concerné et doit permettre à l'investisseur de prendre une décision en connaissance de cause. L'annexe 3 OPCC exige que les points suivants soient traités dans le document: • objectifs d'investissement et politique d'investissement • profil de risque et de rendement • coûts • résultats obtenus dans le passé

Compendio
Bildungsmedien AG
Thurgauerstrasse 136
8152 Glattpark (Opfikon)
www.compendio.ch

Position	Description
	• informations pratiques La section «profil de risque et de rendement» doit impérativement comporter un indicateur synthétique (Synthetic Risk and Reward Indicator), lequel exprime les caractéristiques de risque et de rendement du fonds sur une échelle de 1 (risque faible / opportunités de rendement limitées) à 7 (risque élevé / nombreuses opportunités de rendement). Un **prospectus simplifié** doit être publié pour les fonds immobiliers. Il contient une synthèse très claire des données essentielles figurant dans le prospectus. L'annexe 2 de l'OPCC spécifie les éléments devant y figurer. Les informations clés (KIID) et le prospectus simplifié doivent être mis gratuitement à la disposition de toute personne intéressée avant la souscription du produit et avant la conclusion du contrat d'achat du produit (art. 76, al. 5 LPCC). Le document de base pour les placements collectifs ouverts est le **contrat de fonds de placement (règlement de fonds de placement).** Il doit être approuvé par la banque dépositaire et par la FINMA. Le contrat de fonds de placement décrit les droits et les obligations des investisseurs, de la direction et de la banque dépositaire. Suivant l'art. 35a OPCC, il contient des dispositions sur: a. la dénomination du fonds de placement ainsi que la raison de commerce et le siège de la direction, de la banque dépositaire et du gestionnaire de fortune des placements collectifs de capitaux b. le cercle des investisseurs c. la politique de placement, les techniques de placement, la répartition des risques et les risques liés aux placements d. la subdivision en compartiments e. les classes de parts f. le droit de résiliation des investisseurs g. l'exercice annuel h. le calcul de la valeur nette d'inventaire ainsi que des prix d'émission et de rachat i. l'utilisation du bénéfice net et des gains en capitaux réalisés par l'aliénation d'avoirs et de droits j. la nature, le montant et le mode de calcul de toutes les rémunérations, les commissions d'émission et de rachat ainsi que les frais accessoires pour l'achat et la vente des placements (courtages, honoraires, taxes) qui peuvent être débités de la fortune collective ou mis à la charge des investisseurs

Compendio
Bildungsmedien AG
Thurgauerstrasse 136
8152 Glattpark (Opfikon)
www.compendio.ch

Position	Description
	k. la durée du contrat et les conditions de sa dissolution l. les organes de publication m. les conditions réglant la suspension du remboursement des parts ainsi que le rachat forcé n. les adresses auxquelles le contrat de fonds de placement, le prospectus, les informations essentielles pour les investisseurs, le prospectus simplifié ainsi que les rapports annuels et semestriels peuvent être obtenus gratuitement o. l'unité de compte et p. la restructuration.
Chapitre 15.2.5 «Droits de timbre de négociation sur les fonds de placement» Page 178	Nouveau chapitre après 15.2.4 : En principe, les fonds de placement peuvent être soumis à des droits de mutation, mais ce n'est pas le cas dans tous les cas. Les éléments déterminants sont notamment le domicile du fonds, le fait qu'il s'agisse d'une souscription/d'un rachat ou d'une transaction sur le marché secondaire, ainsi que la participation éventuelle d'un négociant en valeurs mobilières national (par exemple, une banque suisse). Tableau : Cas / Droit de timbre de négociation : Souscription/émission de parts d'un fonds de placement suisse : en règle générale, pas de droit de timbre de négociation, car l'opération d'émission est exonérée. Souscription/émission de parts d'un fonds étranger : en principe, soumise au droit de timbre de négociation. Le fonds étant exonéré en tant que contrepartie, l'investisseur est généralement redevable de la moitié du droit, pour autant qu'une banque suisse ou un courtier en valeurs mobilières suisse soit impliqué. Achat/vente de parts de fonds sur le marché secondaire (par exemple, des ETF en bourse) : en principe soumis au droit de timbre sur les transactions si un courtier en valeurs mobilières suisse est impliqué. Transactions du fonds au sein de son patrimoine : les opérations pour compte propre des fonds de placement suisses et étrangers sont exonérées du droit de timbre. Rachat de parts de fonds contre paiement en espèces : à ne pas considérer automatiquement comme une opération sur titres imposable ; il convient d'examiner les modalités concrètes. Les taux ordinaires sont les suivants : • 0,15% pour les titres ou parts de fonds suisses

Compendio
Bildungsmedien AG
Thurgauerstrasse 136
8152 Glattpark (Opfikon)
www.compendio.ch

Position	Description
	• 0,30% pour les titres ou parts de fonds étrangers En cas d'intermédiation par une banque suisse, le droit de timbre est en principe imputé pour moitié à chacune des deux parties contractantes. En pratique, la banque facture souvent au client la part qui lui incombe dans le cadre des frais de transaction. **Important :** le droit de timbre de négociation doit être distingué des commissions d'émission, des commissions de rachat, des frais de dépôt, du TER et de l'impôt anticipé. Ces frais ou impôts peuvent s'appliquer indépendamment.
Chapitre 16.1 «Caractéristiques des produits structurés» Page 179	Les produits de placement avec débiteur(s) de référence sont désormais appelé produits de placement avec risque de crédit supplémentaire. Comme exemple de produit, on peut citer le certificat d'optimization de rendement avec risque de crédit supplémentaire.
Chapitre 16.5 «Produit d'investissement avec débiteur de référence» Page 186	Les produits de placement avec débiteur(s) de référence sont désormais appelé produits de placement avec risque de crédit supplémentaire.
Chapitre 20 Page 216	Ce chapitre n'est pas pertinent pour le profil CP.
Chapitre 20.1.7 A «Rente de vieillesse» Page 221	**13e rente de vieilles de l'AVS** À partir de décembre 2026, les bénéficiaires d'une rente AVS recevront pour la première fois une 13e rente de vieillesse. Celle-ci correspond à un douzième (8,33 %) des rentes mensuelles perçues en 2026 et sera versée sous forme de supplément en même temps que la rente de décembre. Le droit au versement n'existe que si un droit effectif à une rente de vieillesse de l'AVS existe en décembre. La 13e rente s'applique uniquement à la rente de vieillesse de l'AVS. Les autres rentes, telles que les rentes pour enfants et les rentes complémentaires, les suppléments de rente pour les femmes de la génération transitoire AVS 21, ainsi que les rentes de survivants et les rentes AI, restent limitées à douze versements par an. Pour le calcul des prestations complémentaires, la 13e rente de vieillesse n'est pas considérée comme un revenu. Il n'y aura donc pas de réduction des prestations complémentaires en raison de l'introduction de la 13e rente de vieillesse. Le financement de la 13e rente de vieillesse fait actuellement encore l'objet de discussions politiques et n'est pas encore définitivement arrêté.

Compendio
Bildungsmedien AG
Thurgauerstrasse 136
8152 Glattpark (Opfikon)
www.compendio.ch

Position	Description
Chapitre 21 Page 230	Ce chapitre n'est pas pertinent pour le profil CP.
Chapitre 21.5.3 «Prestations LPP en cas de décès (prestations pour survivants)» Page 236	Nouvelle remarque à la fin du chapitre : En janvier 2026, les rentes de survivants et d'invalidité LPP versées depuis 2022 seront adaptées pour la première fois au renchérissement. Les rentes seront augmentées de 2,7 %. Pour les rentes versées déjà depuis avant 2022, l'adaptation n'interviendra pas avant 2027. Il n'existe toutefois aucun droit légal à une compensation du renchérissement.
Chapitre 25.1.1 «Héritiers apparentés (sangés)» Page 259	Correction : Brigitte et Claudio appartiennent également à la première parentèle en tant que descendants directs de Kurt..
Exercice 36 Page 280	Correction de l'exercice 36 : Une seule réponse est correcte.
Chapitre 32.2 «Traitement des paiements en Europe» Page 332	TARGET 2 s'appelle désormais T2.
Chapitre 35 Page 357	Ce chapitre n'est pas pertinent pour le profil CP.
Chapitre 35.1.1 «Garanties» Page 358	Complément : Au 1.1.2016, la LCC a été révisée. Auparavant, l'art. 7 LCC énumérait 4 critères selon lesquels les crédits privés n'étaient pas considérés comme des crédits à la consommation. Ces critères restent valables, mais de nouveaux critères s'y sont ajoutés : • les crédits accordés ou mis à disposition sans intérêts ni frais ; • les contrats de crédit en vertu desquels aucun intérêt n'est facturé, pour autant que la consommatrice ou le consommateur s'engage à rembourser le crédit en une seule fois ; • les contrats portant sur la fourniture continue de services ou de prestations d'entreprises de distribution, selon lesquels la consommatrice ou le consommateur est autorisé, pendant la durée de la fourniture, à effectuer des paiements échelonnés
Chapitre 38.2.3	Correction :

Compendio
Bildungsmedien AG
Thurgauerstrasse 136
8152 Glattpark (Opfikon)
www.compendio.ch

Position	Description
«Financement du crédit à la construction» Page 397	Le versement anticipé est possible jusqu'à 5 ans avant la naissance du droit ordinaire, donc actuellement à partir de l'âge de 60 ans.
Partie F «Risk, Legal et Compliance»	Nouveau texte sur le thème du «compte de tutelle»: Le compte de tutelle sert à la gestion sûre et transparente des avoirs d'une personne placée sous tutelle ou sous curatelle. Il assiste le représentant habilité ou désigné par l'autorité compétente dans le traitement des opérations courantes de paiement et dans l'administration du patrimoine confié. Le compte est ouvert au nom de la personne concernée. Seules sont autorisées à en disposer les personnes dont les pouvoirs de représentation et de signature ont été attestés par l'Autorité de protection de l'enfant et de l'adulte (APEA) compétente ou par une autre autorité compétente. Selon la décision de l'autorité, les opérations peuvent être limitées, soumises à autorisation ou liées à des mécanismes de contrôle supplémentaires. Le compte de tutelle peut par exemple servir à recevoir des rentes, des prestations d'assurances sociales ou d'autres revenus, ainsi qu'à régler des dépenses régulières telles que le logement, les soins, les assurances et les besoins personnels. La gestion du compte s'effectue dans le respect des prescriptions légales, des exigences de l'autorité et des obligations internes de diligence et de contrôle de la banque. Pour l'ouverture du compte et les modifications ultérieures, un document d'identité officiel valable, l'acte de nomination de l'autorité ou la décision instituant la curatelle ou la tutelle, ainsi que les informations relatives aux personnes autorisées à disposer du compte sont en règle générale requis. Toute modification concernant la compétence, les pouvoirs de représentation ou les décisions de l'autorité doit être communiquée sans délai à la banque. Le compte de tutelle assure ainsi une séparation claire entre le patrimoine de la personne concernée et celui de la personne habilitée à la représenter. Il favorise une gestion patrimoniale traçable et soutient les obligations de reddition de comptes et de contrôle envers l'autorité compétente.
Chapitre 42.2.2 «Classification des clients» Page 445	Complément sur le thème «segmentation de la clientéle» : Dans ce contexte, on parle souvent aussi d'«investisseur qualifié». En droit suisse des marchés financiers, un investisseur qualifié est une personne ou une institution considérée comme particulièrement expérimentée, professionnelle ou disposant d'une capacité financière élevée. De tels investisseurs peuvent placer leurs fonds dans certains produits de placement qui ne sont pas accessibles, ou seulement de manière restreinte, aux clientes et clients privés ordinaires.
Chapitre 42.3	MiFID II est applicable depuis janvier 2018 et non, comme indiqué à tort, depuis 2008.

Compendio
Bildungsmedien AG
Thurgauerstrasse 136
8152 Glattpark (Opfikon)
www.compendio.ch

Position	Description
«LSFin et MiFID II en comparaison» Page 448	Depuis mars 2024, MiFID III est même entrée en vigueur.
Chapitre 43.1.1 «La compliance en tant que partie intégrante du SCI» Page 459	L'exigence imposée aux banques de veiller à la mise en place d'un système de contrôle interne (SCI), ainsi que la description de la fonction de compliance, sont régies par les art. 12 et 14e de l'Ordonnance sur les banques (OB), et non par l'art. 9.
Chapitre 45.1.2 «Initié» Page 497	Correction : Dans le premier paragraphe du chapitre, il est indiqué : selon la réglementation actuellement en vigueur, à savoir l'art. 142 LIMF, toute personne physique détenant des informations d'initié peut être considérée comme un initié. L'article 142 mentionné est erroné. Le thème des initiés est traité à l'art. 154 LIMF.
Réponses aux questions du test, Question 8 Page 548	Une erreur s'est glissé dans la première proposition de réponse : Il devrait être écrit LFINMA au lieu de FINMA.
Réponses aux questions du test, Question 9 Page 548	Dans la deuxième proposition de réponse, le mot «Vinkulation» doit être remplacée par «restriction de transfert».
Réponses aux questions du test, Question 15 Page 549	La deuxième proposition de réponse est remplacée par : Des versements réguliers et de manière constante réduisent le risque.