

Pytania do egzaminu
"Certyfikowany Konsultant ds. Finansowych (CKF)"
(część ustna)

Aktualny zestaw pytań na dzień 25.03.2014

1. WIEDZA

1.1. SYSTEM BANKOWY

1. NA CZYM POLEGA FUNKCJA BANKU JAKO POŚREDNIKA FINANSOWEGO?
2. W JAKI SPOSÓB BANK FINANSUJE SWOJĄ DZIAŁALNOŚĆ?
3. JAKĄ ROLĘ ODGRYWAJĄ DEPOZYTY W DZIAŁALNOŚCI BANKU?
4. JAKĄ ROLĘ ODGRYWAJĄ KREDYTY W DZIAŁALNOŚCI BANKU?
5. NA CZYM POLEGA ROLA BANKU JAKO INSTYTUCJI ZAUFANIA PUBLICZNEGO?
6. DLACZEGO DZIAŁALNOŚĆ BANKOWA MA KLUCZOWE ZNACZENIE DLA ROZWOJU GOSPODARCZEGO KRAJU?
7. DLACZEGO DZIAŁALNOŚĆ BANKOWA JEST LICENCJONOWANA?
8. JAKĄ ROLĘ W GOSPODARCE PEŁNI NBP?
9. JAKĄ ROLĘ W SYSTEMIE BANKOWYM PEŁNI RADA POLITYKI PIENIĘŻNEJ?
10. JAKIE SĄ W POLSCE RODZAJE STÓP PROCENTOWYCH BANKU CENTRALNEGO?
11. JAKĄ ROLĘ W STOSUNKU DO BANKÓW KOMERCYJNYCH I SPÓŁDZIELCZYCH PEŁNI NBP?
12. JAKIE INSTYTUCJE SKŁADAJĄ SIĘ NA SYSTEM BANKOWY W POLSCE?
13. W JAKI SPOSÓB MOŻNA WYRÓŻNIĆ BANKI KONKURENCYJNE (TZW. BANKI RÓWIEŚNICZE) I JAKIE TO MA ZNACZENIE?
14. CO CHARAKTERYZUJE BANK SPECJALISTYCZNY I CZYM RÓŻNI SIĘ BANK UNIWERSALNY OD BANKU SPECJALISTYCZNEGO?
15. NA CZYM POLEGA SPECYFIKA BANKÓW HIPOTECZNYCH?
16. CZYM RÓŻNIĄ SIĘ BANKI SPÓŁDZIELCZE OD SPÓŁDZIELCZYCH KAS OSZCZĘDNOŚCIOWO-KREDYTOWYCH?
17. PROSZĘ PODAĆ PRZYKŁADY FIRM POŻYCZKOWYCH NIE BĘDĄCYCH BANKAMI I NA JAKICH ONE DZIAŁAJĄ ZASADACH?
18. CO TO JEST DZIAŁAJĄCY W POLSCE ODDZIAŁ ZAGRANICZNEJ INSTYTUCJI KREDYTOWEJ (PROSZĘ PODAĆ PRZYKŁADY)?
19. WYJAŚNIĆ POJĘCIE FINANSOWEJ GRUPY KAPITAŁOWEJ?

Pytania do egzaminu
"Certyfikowany Konsultant ds. Finansowych (CKF)"
(część ustna)

Aktualny zestaw pytań na dzień 25.03.2014

20. JAKIE SĄ RELACJE POMIĘDZY FIRMAMI POŚREDNICTWA FINANSOWEGO I (A) BANKAMI?
21. CZYM RÓŻNI SIĘ FIRMA LEASINGOWA OD FAKTORINGOWEJ?
22. CZYM RÓŻNIĄ SIĘ BANKOWE I NIEBANKOWE DOMY MAKLERSKIE?
23. JAKĄ ROLĘ ODGRYWAJĄ NA RYNKU KAPITAŁOWYM TOWARZYSTWA FUNDUSZY INWESTYCYJNYCH?
24. CZYM RÓŻNI SIĘ FUNDUSZ INWESTYCYJNY OD TOWARZYSTWA FUNDUSZY INWESTYCYJNYCH?
25. NA CZYM POLEGA DZIAŁALNOŚĆ TOWARZYSTWA FUNDUSZY EMERYTALNYCH?
26. W JAKI SPOSÓB CHRONIONE SĄ DEPOZYTY BANKOWE W POLSCE?
27. JAKIE I CZYJE RACHUNKI OBJĘTE SĄ OCHRONĄ BFG?
28. CO TO JEST BFG?
29. SKĄD POCHODZĄ PIENIĄDZE NA WYPŁATY Z BFG?
30. CO TO ZNACZY NADZÓR ZINTEGROWANY NAD RYNKIEM FINANSOWYM?
31. JAKIE FUNKCJE SPEŁNIA KNF?
32. CO TO SĄ REKOMENDACJE KNF?
33. W JAKI SPOSÓB KNF NADZORUJE DZIAŁALNOŚĆ BANKÓW?
34. CO TO JEST ARBITER BANKOWY?
35. JAK DZIAŁA ARBITER BANKOWY?
36. KTO USTALA STOPY PROCENTOWE NBP?
37. JAKIE JEST POWIĄZANIE STÓP PROCENTOWYCH NBP I STÓP PROCENTOWYCH BANKÓW KOMERCYJNYCH?
38. JAKIE ZNACZENIE DLA KLIENTÓW BANKÓW MA POZIOM INFLACJI?
39. CO TO JEST REALNA STOPA PROCENTOWA?
40. CZYM ZAJMUJĄ SIĘ FIRMY BROKERSKIE?

1.2. ORGANIZACJA I ZARZĄDZANIE BANKIEM

Pytania do egzaminu
"Certyfikowany Konsultant ds. Finansowych (CKF)"
(część ustna)

Aktualny zestaw pytań na dzień 25.03.2014

41. JAKĄ ROLĘ W BANKU PEŁNI ZARZĄD?
42. JAKĄ ROLĘ PEŁNI CENTRALA BANKU?
43. JAKIE ZNACZENIE W ZARZĄDZANIU BANKIEM MA PODEJŚCIE PROCESOWE?
44. JAKIE Z REGUŁY W BANKU UNIWERSALNYM WYRÓŻNIAMY PIONY ORGANIZACYJNE?
45. CZYM RÓŻNI SIĘ BANKOWOŚĆ DETALICZNA OD PRIVATE BANKINGU?
46. JAKIMI KLIENTAMI ZAJMUJE SIĘ PION KORPORACYJNY?
47. CO SKŁADA SIĘ NA SPECYFIKĘ BANKOWOŚCI KORPORACYJNEJ?
48. JAKA JEST SPECYFIKA OBSŁUGI MAŁYCH I ŚREDNICH PRZEDSIĘBIORSTW?
49. JAKA JEST SPECYFIKA OBSŁUGI MIKROPRZEDSIĘBIORSTW?
50. CZYM ZAJMUJE SIĘ PION INWESTYCYJNY?
51. JAKĄ ROLĘ W ZARZĄDZANIU BANKIEM PEŁNIĄ STRUKTURY REGIONALNE?
52. CZYM SIĘ RÓŻNI ODDZIAŁ OD FILII BANKU?
53. WEDŁUG JAKICH KRYTERIÓW MOŻEMY SKLASYFIKOWAĆ (WYRÓŻNIĆ) ODDZIAŁY BANKOWE?
54. CO TO JEST PLACÓWKA FRANSYZOWA BANKU I CO DECYDUJE O JEJ SPECYFICE?
55. CZYM RÓŻNI SIĘ FILIA OD AGENCJI BANKU?
56. DLACZEGO ODDZIAŁ BANKU TO NAJDROŻSZY KANAŁ DYSTRYBUCJI USŁUG BANKOWYCH?
57. CO TO JEST OUTSOURCING?
58. JAKIE FUNKCJE BANKU MOGĄ BYĆ OUTSOURCINGOWANE?
59. JAKIE KORZYŚCI, A JAKIE RYZYKA ZWIĄZANE SĄ Z OUTSOURCINGIEM DZIAŁALNOŚCI BANKOWEJ?
60. JAKIE ZAGROŻENIA ZWIĄZANE SĄ Z BANKOWOŚCIĄ INTERNETOWĄ?
61. JAKIE KORZYŚCI ZWIĄZANE SĄ Z BANKOWOŚCIĄ INTERNETOWĄ?
62. JAK DZIAŁA CALL CENTER?
63. CO TO JEST DZIAŁALNOŚĆ TYPU „INBOUND” CALL CENTER?

Pytania do egzaminu
"Certyfikowany Konsultant ds. Finansowych (CKF)"
(część ustna)

Aktualny zestaw pytań na dzień 25.03.2014

64. CO TO JEST DZIAŁALNOŚĆ TYPU „OUTBOUND” CALL CENTER?
65. DLACZEGO BANKI OUTSORCINGUJĄ USŁUGI CALL CENTER?
66. CO TO JEST BANKOWOŚĆ MOBILNA I JAK FUNKCJONUJE ?
67. W JAKIM KIERUNKU ROZWIJA SIĘ BANKOWOŚĆ MOBILNA?
68. PORÓWNAJ WŁASNĄ SIEĆ BANKOMATOWĄ DANEGO BANKU Z OUTSOURCINGIEM TYCH USŁUG (NP. FIRMY EURONET) Z PUNKTU WIDZENIA BANKU I KLIENTA?
69. NA JAKIEJ ZASADZIE DZIAŁAJĄ POŚREDNICY FINANSOWI, NP. KREDYTOWI?
70. JAK JEST ODPOWIEDZIALNOŚĆ FIRMY POŚREDNICTWA FINANSOWEGO WOBEC KLIENTA I WOBEC BANKU?
71. JAKI JEST PODZIAŁ KOMPETENCJI DECYZYJNYCH (NP. W DZIEDZINIE KREDYTOWEJ, USTALANIA OPROCENTOWANIA LOKAT, WYSOKOŚCI PROWIZJI I OPŁAT ITP.) POMIĘDZY ODDZIAŁEM A CENTRALĄ BANKU (NP. NA PRZYKŁADZIE KONKRETNEGO BANKU)?
72. CZEMU SŁUŻĄ INSTRUKCJE BANKOWE?
73. CZYM RÓŻNI SIĘ INSTRUKCJA OD REGULAMINU BANKOWEGO?
74. CO ZAWIERA REGULAMIN ORGANIZACYJNY BANKU?
75. CZEMU SŁUŻY POLITYKA KREDYTOWA BANKU?
76. JAKĄ ROLĘ PEŁNIĄ ZASADY WYNAGRADZANIA PRACOWNIKÓW?
77. CO ZAWIERA REGULAMIN PRACY BANKU?
78. W JAKI SPOSÓB REGULAMIN PRACY BANKU ODNOSI SIĘ DO BEZPOŚREDNIEJ OBSŁUGI KLIENTA?
79. JAKIE SĄ GŁÓWNE ŹRÓDŁA DOCHODÓW BANKU?
80. W JAKI SPOSÓB BANK ZARABIA NA DZIAŁALNOŚCI BANKOWEJ?
81. JAKIE SĄ GŁÓWNE KOSZTY DZIAŁALNOŚCI BANKU?
82. CO TO JEST MARŻA BANKOWA?
83. JAKIE ZNACZENIE W ZARZĄDZANIU FINANSOWYM BANKU MAJĄ RELACJE MIĘDZY OPROCENTOWANIEM DEPOZYTÓW I KREDYTÓW?

Pytania do egzaminu
"Certyfikowany Konsultant ds. Finansowych (CKF)"
(część ustna)

Aktualny zestaw pytań na dzień 25.03.2014

- 84. CO TO SĄ KOSZTY ODSETKOWE BANKU?
- 85. JAKI RODZAJ DZIAŁALNOŚCI BANKU NIE ANGAŻUJE JEGO KAPITAŁÓW?
- 86. JAK RYZYKO MOŻE WPŁYWAĆ NA WYNIKI BANKU?
- 87. JAK TWORZENIE REZERW CELOWYCH MOŻE WPŁYWAĆ NA WYNIKI BANKU?
- 88. JAKIE ZNACZENIE DLA DZIAŁALNOŚCI BANKU MA PONOSZENIE PRZEZ NIEGO STRAT?

1.3. OPERACJE BANKOWE

- 89. WYJAŚNIJ POJĘCIA: CZYNNOŚĆ BANKOWA, OPERACJA BANKOWA, PROCES BANKOWY, PRODUKT BANKOWY.
- 90. WYMIEŃ CZYNNOŚCI, KTÓRE ZGODNIE Z PRAWEM BANKOWYM ZASTRZEŻONE SĄ DLA BANKÓW.
- 91. SZCHARAKTERYZUJ RODZAJE OPERACJI BANKOWYCH.
- 92. WYMIEŃ POZYCJE, JAKIE ZAWIERA TYPOWA TABELA OPŁAT I PROWIZJI I SZCHARAKTERYZUJ JE.
- 93. WYMIEŃ ŹRÓDŁA ŚRODKÓW GROMADZONYCH PRZEZ BANK W OPERACJACH BIERNYCH.
- 94. SZCHARAKTERYZUJ GŁÓWNE RODZAJE RACHUNKÓW BANKOWYCH.
- 95. OMÓW SZCZEGÓLNE UPRAWNIENIA POSIADACZA RACHUNKU BANKOWEGO.
- 96. OMÓW ZASADY KORZYSTANIA Z RACHUNKU WSPÓLNEGO.
- 97. OMÓW MECHANIZM PRZENOSZENIA RACHUNKU BANKOWEGO/USŁUG PIĄTNICZYCH DO INNEGO BANKU.
- 98. OMÓW ZASADY OPODATKOWANIA WKŁADÓW BANKOWYCH.
- 99. SZCHARAKTERYZUJ OBRÓT GOTÓWKOWY I BEZGOTÓWKOWY.
- 100. W JAKI SPOSÓB BANK BIERZE UDZIAŁ W OBROTCIE GOTÓWKOWYM W POLSCE.
- 101. OMÓW KILKA SPOSOBÓW PRZYJMOWANIA WPŁAT I DOKONYWANIA WYPŁAT GOTÓWKI PRZEZ BANK.
- 102. OMÓW ZASADY ODPOWIEDZIALNOŚCI PRACOWNIKÓW ZAJMUJĄCYCH SIĘ GOTÓWKĄ W BANKU.
- 103. DLACZEGO WIĘKSZE WYPŁATY GOTÓWKI MUSZA BYĆ WCZEŚNIEJ AWIZOWANE?

Pytania do egzaminu
"Certyfikowany Konsultant ds. Finansowych (CKF)"
(część ustna)

Aktualny zestaw pytań na dzień 25.03.2014

104. OMÓW ZASADY POSTĘPOWANIA Z FALSYFIKATAMI ZNAKÓW PIENIĘŻNYCH.
105. WYJAŚNIJ, CO ROZUMIEMY PRZEZ OPERACJE BEZGOTÓWKOWE.
106. WYMIEŃ WARUNKI SPRZYJAJĄCE UPOWSZECHNIENIU OBROTU BEZGOTÓWKOWEGO.
107. WYMIEŃ ELEMENTY NIEZBĘDNE DLA WAŻNOŚCI CZEKU.
108. OMÓW RÓŻNICE MIĘDZY CZEKIEM GOTÓWKOWYM A CZEKIEM ROZRACHUNKOWYM
109. WYJAŚNIJ CO TO JEST WEKSEL.
110. JAK SZYBKO REALIZOWANE SĄ KRAJOWE PRZELEWY MIĘDZY BANKAMI I ZAKSIĘGOWANE ŚRODKI NA RACHUNKU ODBIORCY?
111. CO TO JEST „DATA WALUTY”?
112. OMÓW RÓŻNICE MIĘDZY POLECENIEM PRZELEWU A POLECENIEM ZAPŁATY.
113. PRZEDSTAW ZASADY ROZLICZENIA W FORMIE POLECENIA ZAPŁATY.
114. SZCHARAKTERYZUJ RODZAJE KART PŁATNICZYCH WG SPOSOBU ICH ROZLICZENIA.
115. SZCHARAKTERYZUJ RODZAJE KART PŁATNICZYCH WG ZASTOSOWANEGO NOŚNIKA INFORMACJI.
116. OPISZ PRZEBIEG TRANSAKCJI DOKONANEJ KARTA PŁATNICZĄ.
117. OMÓW PRAWA I OBOWIĄZKI POSIADACZA KARTY PŁATNICZEJ.
118. OMÓW ZASADY BEZPIECZNEGO KORZYSTANIA Z KART PŁATNICZYCH. JAK DZIAŁA BANKOMAT I CO ZROBIĆ, GDY FUNKCJONUJE ON NIEPRAWIDŁOWO, Z PUNKTU WIDZENIA PRACOWNIKA BANKU JAK I KLIENTA?
119. W JAKI SPOSÓB MOŻNA WPŁACIĆ PIENIĄDZE DO WPŁATOMATU?
120. JAK DZIAŁA WRZUTNIA NOCNA?
121. CO ROZUMIEMY POD POJĘCIEM BANKOWOŚĆ ELEKTRONICZNA?
122. PODAJ PRZYKŁADY INNOWACYJNYCH INSTRUMENTÓW PŁATNICZYCH.
123. OMÓW POJĘCIE I ETAPY PRANIA BRUDNYCH PIENIĘDZY.
124. NA CZYM POLEGA PRZECIWDZIAŁANIE PRANIU BRUDNYCH PIENIĘDZY.

Pytania do egzaminu
"Certyfikowany Konsultant ds. Finansowych (CKF)"
(część ustna)

Aktualny zestaw pytań na dzień 25.03.2014

125. WYMIĘŃ GŁÓWNE RODZAJE PRZESTĘPSTW BANKOWYCH I OMÓW SPOSOBY ICH DOKONYWANIA.
126. OMÓW GŁÓWNE SPOSOBY WYŁUDZENIA KREDYTU.
127. OMÓW REGULACJE PRAWNE DOTYCZĄCE PRZESTĘPSTW POPEŁNIANYCH NA SZKODĘ BANKÓW.
128. OMÓW NA CZYM MOŻE POLEGAĆ NADUŻYCIE UDZIELONEGO ZAUFANIA PRZEZ PRACOWNIKA BANKU.
129. WYMIĘŃ GŁÓWNE RODZAJE PRZESTĘPSTW ZWIĄZANYCH Z OBROTEM KARTAMI PŁATNICZYMI.
130. PRZEDSTAW ZNACZENIE KRAJOWEJ IZBY ROZLICZENIOWEJ SA W POLSKIM SYSTEMIE PŁATNICZY
131. JAK DZIAŁA SYSTEM ELIXIR?
132. WYMIĘŃ PODSTAWIE RÓŻNICE MIĘDZY SYSTEMAMI SORBNET I ELIXIR.
133. PODAJ PRZYKŁADY USŁUG USPRAWNIAJĄCYCH REALIZACJĘ ELEKTRONICZNYCH PŁATNOŚCI.
134. OMÓW INSTRUMENTY WSPOMAGAJĄCE FIRMĘ W EFEKTYWNYM PRZETWARZANIU I IDENTYFIKOWANIU PŁATNOŚCI MASOWYCH.
135. WYJAŚNIJ, JAK FUNKCJONUJE BANKOWOŚĆ KORESPONDENCKA.
136. CZYM JEST JEDNOLITY OBSZAR PŁATNOŚCI W EURO (SEPA)?
137. W JAKI SPOSÓB MOŻNA DOKONAĆ ROZLICZENIA W EURO W POLSCE.
138. OMÓW ZASADY REALIZACJI POLECENIA WYPŁATY ZAGRANICĘ.
139. CO TO JEST INKASO DOKUMENTOWE?
140. CO TO JEST AKREDYTYWA DOKUMENTOWA?
141. WSKAŻ RÓŻNICE MIĘDZY INKASEM A AKREDYTYWĄ.
142. PODAJ PRZYKŁADY WYKORZYSTANIA WEKSLA W PŁATNOŚCIACH ZAGRANICZNYCH.
143. CO TO JEST SYSTEM EUROELIXIR?
144. CO TO JEST SWIFT?
145. JAK SZYBKO PRZELEWANE SĄ ŚRODKI POMIĘDZY KRAJAMI UNII EUROPEJSKIEJ?

Pytania do egzaminu
"Certyfikowany Konsultant ds. Finansowych (CKF)"
(część ustna)

Aktualny zestaw pytań na dzień 25.03.2014

146. KTO PONOSI KOSZTY ROZLICZEŃ W OBROcie MIĘDZYNARODOWYM?.
147. OMÓW OBOWIĄZKI BANKU PIĄTNIAKA PRZY REALIZACJI POLECENIA WYPŁATY ZA GRANICĘ.
148. CO TO JEST TRANSAKCJA SPOT?
149. CZYM SĄ RÓŻNICE KURSOWE I SPREAD WALUTOWY.
150. JAK DZIAŁA RACHUNEK OSOBISTY?
151. CZYM RÓŻNI SIĘ RACHUNEK OSZCZĘDNOŚCIOWO-ROZLICZENIOWY (OSOBISTY) OD RACHUNKU OSZCZĘDNOŚCIOWEGO?
152. W JAKI SPOSÓB ZAKŁADA SIĘ RACHUNEK FIRMOWY?
153. JAKIE ZNACZENIE MA REGULAMIN PROWADZENIA RACHUNKU?
154. CO TO SĄ RACHUNKI WALUTOWE?
155. W JAKI SPOSÓB BANK DOKONUJE PRZEWALUTOWANIA ŚRODKÓW?
156. JAKIE TYPOWE LOKATY TERMINOWE PROWADZONE SĄ W POLSKICH BANKACH?
157. CO TO JEST KAPITALIZACJA ŚRODKÓW NA RACHUNKU BANKOWYM?
158. W JAKI SPOSÓB OBLICZA SIĘ FAKTYCZNE OPROCENTOWANIE DLA KLIENTA NA RACHUNKACH BIEŻĄCYCH I LOKATACH TERMINOWYCH?
159. JAK Z REGUŁY BANK POSTĘPUJE PRZY ZERWANIU LOKATY TERMINOWEJ?
160. KIEDY ZMIENNE OPROCENTOWANIE LOKATY JEST KORZYSTNIEJSZE DLA KLIENTA W STOSUNKU DO OPROCENTOWANIA STAŁEGO?
161. W JAKICH Z REGUŁY WARUNKACH DOKONYWANA JEST ZMIANA OPROCENTOWANIA LOKATY O ZMIENNYM OPROCENTOWANIU?
162. W JAKI Z REGUŁY SPOSÓB POSTĘPUJE BANK PRZY ODNOWIENIU LOKATY TERMINOWEJ?
163. W JAKI SPOSÓB BANK ZAWIADAMIA KLIENTA O ZMIANIE WARUNKÓW PROWADZENIA RACHUNKU?
164. W JAKI SPOSÓB KLIENT MOŻE USTANOWIĆ PEŁNOMOCNICTWO DO RACHUNKU?
165. CO TO JEST „ZAPIS NA WYPADEK ŚMIERCI”?
166. JAK BANK POSTĘPUJE W PRZYPADKU ŚMIERCI WŁAŚCICIELA RACHUNKU?

Pytania do egzaminu "Certyfikowany Konsultant ds. Finansowych (CKF)" (część ustna)

Aktualny zestaw pytań na dzień 25.03.2014

167. W JAKI SPOSÓB DZIAŁA RACHUNEK WSPÓLNY?
168. KIEDY I W JAKI SPOSÓB RACHUNEK BANKOWY MOŻE ZAŁOŻYĆ OSOBA NIEPEŁNOLETNIA?
169. CO TO JEST LOKATA RENTIERSKA?
170. W JAKI SPOSÓB KONSTRUOWANE SĄ LOKATY STRUKTURYZOWANE?
171. NA CZYM POLEGA OCHRONA KAPITAŁU W LOKATACH STRUKTURYZOWANYCH?
172. W JAKI SPOSÓB NALICZA SIĘ OPROCENTOWANIE KREDYTU W RACHUNKU BIEŻĄCYM?
173. W JAKI SPOSÓB NASTĘPUJE SPŁATA KREDYTU W RACHUNKU BIEŻĄCYM?
174. W JAKI SPOSÓB MOŻNA UZYSKAĆ DOSTĘP DO RACHUNKU INTERNETOWEGO PO RAZ PIERWSZY I W NASTĘPNYCH RAZACH (PODAĆ PRZYKŁAD)?
175. CO TO JEST „LOGIN”?
176. DLACZEGO HASŁO DO RACHUNKU INTERNETOWEGO POWINNO BYĆ W MIARĘ ZŁOŻONE I DLACZEGO NALEŻY JE OKRESOWO ZMIENIAĆ?
177. OPISZ JAK DZIAŁA „TOKEN”?
178. DLACZEGO AUTORYZACJA TRANSAKCJI INTERNETOWYCH PRZY POMOCY KODÓW SMS-OWYCH JEST BEZPIECZNIEJSZA NIŻ DRUKOWANE LISTY KODÓW AKCEPTACYJNYCH?
179. W JAKI SPOSÓB AUTORYZUJE SIĘ TRANSAKCJE W SERWISIE INTERNETOWYM (PODAĆ PRZYKŁADY)?
180. CO ZROBIĆ JEŚLI ZAPOMNI SIĘ HASŁA DO RACHUNKU INTERNETOWEGO?
181. NA CZYM POLEGA AUTOMATYCZNA WERYFIKACJA KLIENTA DZWONIĄCEGO DO CALL CENTER?
182. DLACZEGO I W JAKI SPOSÓB BANK DOKONUJE ZMIAN TARYFY PROWIZJI I OPŁAT?
183. W JAKI SPOSÓB BANK OBLICZA WYSOKOŚĆ ZRYCZAŁOWANEGO PODATKU OD DOCHODÓW KAPITAŁOWYCH (PODAĆ NA PRZYKŁADZIE LOKATY TERMINOWEJ)?
184. W JAKI SPOSÓB MOŻNA ZASTRZEC SKRADZONE LUB ZAGUBIONE DOKUMENTY, KARTY PŁATNICZE?

1.4. DZIAŁALNOŚĆ KREDYTOWA

185. WYJAŚNIJ ZNACZENIE KREDYTU JAKO ŹRÓDŁA FINANSOWANIA ZEWNĘTRZNEGO.

Pytania do egzaminu
"Certyfikowany Konsultant ds. Finansowych (CKF)"
(część ustna)

Aktualny zestaw pytań na dzień 25.03.2014

186. OMÓW PODOBIEŃSTWA I RÓŻNICE MIĘDZY KREDYTEM A POŻYCZKĄ BANKOWĄ.
187. OMÓW POJĘCIE RYZYKA KREDYTOWEGO.
188. WYMIEŃ PRAWA I OBOWIĄZKI STRON UMOWY KREDYTOWEJ
189. WYMIEŃ KRYTERIA KLASYFIKACJI KREDYTÓW.
190. SKLASYFIKUJ KREDYTY WG KRYTERIUM PRZEDMIOTOWEGO.
191. WYMIEŃ PODSTAWOWE ETAPY PROCESU KREDYTOWANIA.
192. WYMIEŃ CZYNNIKI WPŁYWAJĄCE NA USTALENIE CENY KREDYTU PRZEZ BANK..
193. WYMIEŃ I OMÓW SKŁADNIKI KOSZTU KREDYTU DLA KREDYTOBIORCY.
194. OMÓW ZNACZENIE WARUNKÓW SPŁATY KREDYTU DLA KREDYTOBIORCY.
195. OMÓW WPŁYW SPREADU NA KOSZT KREDYTU DLA KLIENTA.
196. WYJAŚNIJ CO TO JEST RRSO?
197. OMÓW KONSEKWENCJE ZASTOSOWANIA STAŁEJ STOPY PROCENTOWEJ DLA STRON UMOWY KREDYTOWEJ.
198. OMÓW KONSEKWENCJE ZASTOSOWANIA ZMIENNEJ STOPY PROCENTOWEJ DLA STRON UMOWY KREDYTOWEJ.
199. WYJAŚNIJ, NA CZYM POLEGA RYZYKO ZACIĄgniĘCIA KREDYTU W WALUCIE OBCEJ.
200. CO WCHODZI W ZAKRES BADANIA ZDOLNOŚCI KREDYTOWEJ OSOBY FIZYCZNEJ?
201. OD CZEGO ZALĘŻY ZAKRES BADANIA ZDOLNOŚCI KREDYTOWEJ PRZEDSIĘBIORSTWA?
202. NA CZYM POLEGA ANALIZA EKONOMICZNA PRZESiĘBIORSTWA?
203. JAKIE OBSZARY DZIAŁALNOŚCI BADAMY PRZY OCENIE STANDINGU FINANSOWEGO PRZEDSiĘBIORSTWA?
204. WYMIEŃ DOKUMENTY UMOŻLIWIĄJĄCE ZBADANIE ZDOLNOŚCI KREDYTOWEJ PRZEDSiĘBIORSTWA.
205. WYJAŚNIJ, Z CZEGO WYNIKA TRUDNOŚĆ W DOSTĘPIE DO KREDYTU SEKTORA MSP.
206. WYMIEŃ PRZYKłADOWE CECHY KREDYTOBIORCY MOGĄCE PODLEGAĆ OCENIE W CREDIT-SCORINGU.

Pytania do egzaminu
"Certyfikowany Konsultant ds. Finansowych (CKF)"
(część ustna)

Aktualny zestaw pytań na dzień 25.03.2014

207. OMÓW CELE I ZADANIA BANKOWYCH SYSTEMÓW WYMIANY INFORMACJI.
208. SZCHARAKTERYZUJ SYSTEMY WYMIANY INFORMACJI OGRANICZAJĄCE RYZYKO KREDYTOWE.
209. NA CZYM POLEGA ANALIZA EFEKTYWNOŚCI INWESTYCJI?
210. OMÓW CZYNNIKI WPŁYWAJĄCE NA WYBÓR RODZAJU ZABEZPIECZENIA UMOWY KREDYTOWEJ.
211. CO ROZUMIEMY PRZEZ POJĘCIE ADEKWATNOŚCI ZABEZPIECZENIA.
212. OMÓW PRZYKŁADOWE ZABEZPIECZENIA OSOBISTE KREDYTÓW.
213. OMÓW PRZYKŁADOWE ZABEZPIECZENIA RZECZOWE KREDYTÓW.
214. CO ROZUMIEMY POD POJĘCIEM MONITORING KREDYTOWY?
215. OMÓW ZASADY TWORZENIA REZERW NA NALEŻNOŚCI NIEREGULARNE.
216. OMÓW FORMY RESTRUKTURYZACJI ZADŁUŻENIA.
217. NA CZYM POLEGA KONWERSJA ZADŁUŻENIA.
218. WYMIENIĆ FORMALNE I MERYTORYCZNE WARUNKI RESTRUKTURYZACJI ZADŁUŻENIA.
219. OMÓW SZCZEGÓLNE UPRAWNIENIA BANKÓW ZWIĄZANE Z DOCHODZENIEM ROSZCZEŃ.
220. OMÓW SPOSOBY PROWADZENIA CZYNNOŚCI WINDYKACYJNYCH.
221. PROSZĘ OMÓWIĆ NA CZYM POLEGA MONITORING KREDYTÓW I W JAKIM CELU JEST STOSOWANY PRZEZ BANKI.
222. PROSZĘ OMÓWIĆ ROLĘ DORADCY KLIENTA I ANALITYKA KREDYTOWEGO W PROCESIE KREDYTOWYM.
223. PROSZĘ OMÓWIĆ PODSTAWOWE ASPEKTY ANALIZY KREDYTOWEJ.
224. PROSZĘ OMÓWIĆ PODSTAWOWE ELEMENTY UMOWY KREDYTOWEJ.
225. PROSZĘ WYMIENIĆ I OMÓWIĆ 3 FORMY ZABEZPIECZEŃ OSOBISTYCH.
226. PROSZĘ WYMIENIĆ I OMÓWIĆ 3 FORMY ZABEZPIECZEŃ RZECZOWYCH.
227. PROSZĘ SZCHARAKTERYZOWAĆ PRODUKT: KREDYT W RACHUNKU BIEŻĄCYM.
228. PROSZĘ OMÓWIĆ RÓŻNICE POMIĘDZY KREDYTEM INWESTYCYJNYM A KREDYTEM

Pytania do egzaminu
"Certyfikowany Konsultant ds. Finansowych (CKF)"
(część ustna)

Aktualny zestaw pytań na dzień 25.03.2014

OBROTOWYM.

229. CO TO JEST RYZYKO KREDYTOWE? PROSZĘ OMÓWIĆ JAKIE DZIAŁANIA PODEJMUJE BANK W CELU MINIMALIZACJI TEGO RYZYKA.

230. PROSZĘ OMÓWIĆ CZEMU SŁUŻĄ I JAK SĄ TWORZONE REZERWY NA NALEŻNOŚCI NIEREGULARNE W BANKU.

231. PROSZĘ WYMIENIĆ DWA RODZAJE SPRAWOZDAWCZOŚCI FINANSOWEJ PROWADZONEJ PRZEZ PRZEDSIĘBIORCÓW I WSKAZAĆ PODSTAWOWE RÓŻNICE.

232. NA CZYM POLEGA WERYFIKACJA SYTUACJI PRAWNEJ PRZEDSIĘBIORCY W PROCESIE KREDYTOWYM?

233. PROSZĘ OMÓWIĆ RÓŻNICE POMIĘDZY FAKTORINGIEM A LEASIGIEM.

234. PROSZĘ OMÓWIĆ NA CZYM POLEGA RESTRUKTURYZACJA KREDYTÓW.

235. CZYM RÓŻNI SIĘ KREDYT OD POŻYCZKI?

236. CO TO JEST ZDOLNOŚĆ KREDYTOWA KLIENTA?

237. DLACZEGO ZDOLNOŚĆ KREDYTOWA MA KLUCZOWE ZNACZENIE PRZY UDZIELANIU KREDYTU?

238. CO WEDŁUG PRAWA BANKOWEGO POWINNA ZAWIERAĆ UMOWA KREDYTOWA?

239. JAKIE SĄ OGRANICZENIA BANKÓW PRZY UDZIELANIU KREDYTÓW?

240. JAKIE ZNACZENIE DLA KLIENTA I BANKU MA REGULAMIN KREDYTOWY?

241. CZYM RÓŻNI SIĘ KREDYT OBROTOWY OD INWESTYCYJNEGO?

242. CO TO JEST KREDYT W RACHUNKU BIEŻĄCYM?

243. CO TO SĄ KREDYTY PREFERENCYJNE (PODAJ PRZYKŁADY)?

244. CZYM RÓŻNI SIĘ KREDYT W RACHUNKU BIEŻĄCYM OD KREDYTU W RACHUNKU KREDYTOWYM?

245. DLACZEGO KREDYT W RACHUNKU BIEŻĄCYM JEST OBARCZONY WYŻSZYM RYZYKIEM OD KREDYTU W RACHUNKU KREDYTOWYM?

246. CO TO JEST KREDYT ODNAWIALNY?

247. JAK DZIAŁA KARTA KREDYTOWA?

Pytania do egzaminu
"Certyfikowany Konsultant ds. Finansowych (CKF)"
(część ustna)

Aktualny zestaw pytań na dzień 25.03.2014

248. CZYM RÓŻNI SIĘ KARTA KREDYTOWA OD KARTY DEBETOWEJ?
249. W JAKI SPOSÓB BANK ZARABIA OFERUJĄC KARTY KREDYTOWE?
250. CO TO JEST „GRACE PERIOD”?
251. JAKA JEST RÓŻNICA W PŁATNOŚCIACH BEZGOTÓWKOWYCH WYKONYWANYCH KARTĄ KREDYTOWĄ A PODEJMOWANIEM Z NIEJ GOTÓWKI W BANKOMACIE?
252. CO ZAWIERA DOKUMENT NAZYWANY POLITYKA KREDYTOWA BANKU?
253. CZYM CHARAKTERYZUJE SIĘ KREDYT KONSUMPCYJNY?
254. CO TO JEST KREDYT HIPOTECZNY?
255. DLACZEGO KREDYTY MIESZKANIOWE DENOMINOWANE W WALUTACH OBCYCH SĄ OBARCZONE WYŻSZYM RYZYKIEM NIŻ KREDYTY ZŁOTOWE?
256. JAKĄ ROLĘ W KALKULACJI KREDYTÓW DENOMINOWANYCH W WALUTACH OBCYCH ODGRYWA „SPREAD” WALUTOWY?
257. JAKIEGO RODZAJU PROWIZJE BANK POBIERA PRZY UDZIELANIU KREDYTÓW?
258. CO TO JEST RRSO?
259. JAKIE ZNACZENIE DLA DZIAŁALNOŚCI KREDYTOWEJ MA REKOMENDACJA T KNF?
260. CZY BANK MOŻE UDZIELIĆ KREDYTU TYLKO NA PODSTAWIE OŚWIADCZENIA KLIENTA I DOWODU OSOBISTEGO?
261. CZEGO DOTYCZY REKOMENDACJA S KNF?
262. CO TO SĄ RATY ANNUITETOWE?
263. CO TO JEST RATA BALONOWA?
264. JAKA JEST MAKSYMALNA WYSOKOŚĆ OPROCENTOWANIA KREDYTU I Z CZEGO TO WYNIKA?
265. JAKIE UPRAWNIENIA MA KLIENT KORZYSTAJĄC Z KREDYTU KONSUMENCKIEGO?
266. JAKIE SĄ RODZAJE PRAWNYCH ZABEZPIECZEŃ KREDYTÓW?
267. CO TO JEST HIPOTEKA?
268. JAKIE KOSZTY WIĄŻĄ SIĘ Z USTANOWIENIEM HIPOTEKI?

Pytania do egzaminu
"Certyfikowany Konsultant ds. Finansowych (CKF)"
(część ustna)

Aktualny zestaw pytań na dzień 25.03.2014

269. CZYM RÓŻNI SIĘ PRZEWIĄSZCZENIE OD ZASTAWU?
270. CO TO ZNACZY, ŻE PORĘCZENIE MA CHARAKTER SOLIDARNY?
271. DLACZEGO PRZY NIEKTÓRYCH KREDYTACH BANK WYMAGA PODPISU OBOJGA MAŁŻONKÓW, A CZASAMI NIE?
272. CZYM RÓŻNIĄ SIĘ ZABEZPIECZENIA OSOBISTE I MAJĄTKOWE?
273. CZY BANK MOŻE UDZIELIĆ KREDYTU BEZ ZABEZPIECZEŃ?
274. CO TO SĄ KOWENANTY BANKOWE?
275. JAKIE KOSZTY WIĄŻĄ SIĘ DLA KLIENTA I DLA BANKU PRZY USTANAWIANIU ZABEZPIECZEŃ?
276. KIEDY BANK MOŻE WYMAGAĆ CESJI POLISY UBEZPIECZENIOWEJ PRZY UDZIELANIU KREDYTU?
277. Z JAKICH BAZ DANYCH MOŻE SKORZYSTAĆ BANK PRZY WERYFIKACJI KLIENTA KREDYTOWEGO?
278. KTO Z REGULY PODEJMUJE DECYZJE KREDYTOWE?
279. Z JAKICH GŁÓWNYCH ELEMENTÓW SKŁADA SIĘ DECYZJA KREDYTOWA?
280. KTO MOŻE PODPISAĆ UMOWĘ KREDYTOWĄ ZE STRONY KLIENTA I ZE STRONY BANKU?
281. CO TO JEST PROMESA KREDYTOWA?
282. JAKĄ ROLĘ ODGRYWA KOMITET KREDYTOWY?
283. CO TO JEST ZASADA „DWÓCH PAR OCZU”?
284. CO TO JEST BIURO INFORMACJI KREDYTOWEJ?
285. JAKIE DANE I OD KOGO ZBIERA BIK?
286. KTO I KIEDY MOŻE SPRAWDZIĆ DANE KLIENTA W BIK?
287. CO TO SĄ BIURA INFORMACJI GOSPODARCZEJ?
288. CO TO JEST BAZA DANYCH MIG-DZ?
289. CO TO JEST BAZA DANYCH MIG-BR?
290. CO TO JEST BAZA DANYCH AMRON?

Pytania do egzaminu
"Certyfikowany Konsultant ds. Finansowych (CKF)"
(część ustna)

Aktualny zestaw pytań na dzień 25.03.2014

291. JAKIE ZNACZENIE MA ZASTRZEŻENIE W BANKU ZAGUBIONYCH LUB SKRADZIONYCH DOKUMENTÓW?
292. CO TO JEST LTV?
293. CO TO JEST SCORING I W JAKIM CELU STOSUJE SIĘ GO PRZY UDZIELANIU KREDYTÓW?
294. CO TO JEST RATING W PROCESIE KREDYTOWYM?
295. OD CZEGO ZALEŻY ZDOLNOŚĆ KREDYTOWA PRZEDSIĘBIORSTWA?
296. JAKIE Z REGUŁY DOKUMENTY MUSI PRZEDSTAWIĆ PRZEDSIĘBIORSTWO UBIEGAJĄCE SIĘ O KREDYT?
297. CO TO JEST ANALIZA WSKAŹNIKOWA PRZEDSIĘBIORSTWA?
298. CZYM RÓŻNI SIĘ OCENA JAKOŚCIOWA OD ILOŚCIOWEJ PRZEDSIĘBIORSTWA?
299. NA CZYM POLEGA WERYFIKACJA SYTUACJI PRAWNEJ PRZEDSIĘBIORSTWA?
300. JAKIE ZNACZENIE W OCENIE WNIOSKU KREDYTOWEGO MA BILANS I RACHUNEK WYNIKÓW PRZEDSIĘBIORSTWA?
301. DLACZEGO BANK WYMAGA SPRAWOZDAŃ FINANSOWYCH Z REGUŁY ZA OKRES CO NAJMNIJ 3 LAT?
302. CO TO JEST KSIĘGA PRZYCHODÓW I ROZCHODÓW?
303. CO TO JEST PŁYNNOŚĆ PRZEDSIĘBIORSTWA?
304. CO TO JEST DŹWIGNIA FINANSOWA?
305. JAKIE SĄ WADY I ZALETY STAŁEJ STOPY PROCENTOWEJ DLA KLIENTA I BANKU?
306. OD CZEGO Z REGUŁY ZALEŻY ZMIANA STAWKI DLA ZMIENNEJ STAWKI PROCENTOWEJ?
307. JAKĄ ROLĘ ODGRYWA WIBOR PRZY USTALANIU WYSOKOŚCI OPROCENTOWANIA KREDYTÓW?
308. CO TO ZNACZY KREDYT „3 X 0%”?
309. W JAKI SPOSÓB MOGĄ BYĆ WYPŁACANE KREDYTY?
310. KIEDY Z REGUŁY BANKI WYRAŻAJĄ ZGODĘ NA KARENCJĘ W SPŁACIE RAT KREDYTU?
311. JAKĄ ROLĘ PEŁNIĄ REZERWY CELOWE PRZY DZIAŁALNOŚCI KREDYTOWEJ BANKU?

Pytania do egzaminu
"Certyfikowany Konsultant ds. Finansowych (CKF)"
(część ustna)

Aktualny zestaw pytań na dzień 25.03.2014

312. CZYM RÓŻNI SIĘ TWORZENIE REZERW CELOWYCH DLA KREDYTÓW DETALICZNYCH I DLA PRZEDSIĘBIORSTW?

313. JAKIE SĄ KATEGORIE JAKOŚCI WIERZYTELNOŚCI KREDYTOWYCH I WEDŁUG JAKICH KRYTERIÓW JE WYRÓŻNIAMY?

314. CO TO JEST WINDYKACJA?

315. KIEDY BANK MOŻE WYPOWIEDZIEĆ UMOWĘ KREDYTOWĄ?

316. KIEDY MOŻLIWE JEST PRZEPROWADZENIE RESTRUKTURYZACJI ZADŁUŻENIA KREDYTOWEGO?

317. KIEDY BANK SIĘGA PO EGZEKUCJĘ KOMORNICZĄ?

**1.5. RYNEK PIENIĘŻNY, KAPITAŁOWY I UBEZPIECZENIOWY ORAZ
INNE PRODUKTY**

318. CZYM RÓŻNIĄ SIĘ SPRZEDAWANE PRODUKTY WŁASNE BANKU I OBCE?

319. W JAKI SPOSÓB BANK ZARABIA NA SPRZEDAŻY PRODUKTÓW OBCYCH?

320. DLACZEGO NIEKTÓRE BANKI SPRZEDAJĄ PRODUKTY OBCIE, A NIEKTÓRE NIE?

321. CO TO ZNACZY, ŻE BANK STOSUJE OTWARTĄ ARCHITEKTURĘ OFERTOWĄ FUNDUSZY INWESTYCYJNYCH?

322. JAKIE SĄ RODZAJE FUNDUSZY INWESTYCYJNYCH?

323. CZYM RÓŻNI SIĘ FUNDUSZ INWESTYCYJNY OTWARTY OD ZAMKNIĘTEGO?

324. JAK APETYT NA RYZYKO WPŁYWA NA DECYZJE DOTYCZĄCE WYBORU FUNDUSZU INWESTYCYJNEGO?

325. CO TO SĄ FUNDUSZE PARASOLOWE?

326. DLACZEGO FUNDUSZ INWESTYCYJNY NIE MOŻE ZBANKRUTOWAĆ?

327. CO TO SĄ OBLIGACJE?

328. CO TO SĄ BONY SKARBOWE?

329. JAKIE SĄ RODZAJE OBLIGACJI?

330. CZYM RÓŻNI SIĘ RYNEK PIERWOTNY OD RYNKU WTÓRNEGO?

331. WYJAŚNIJ RÓŻNICE POMIĘDZY EMISYJNĄ, NOMINALNĄ I RYNKOWĄ CENĄ AKCJI.

Pytania do egzaminu
"Certyfikowany Konsultant ds. Finansowych (CKF)"
(część ustna)

Aktualny zestaw pytań na dzień 25.03.2014

332. WYMIEŃ WADY I ZALETY PUBLICZNEJ I NIEPUBLICZNEJ EMISJI AKCJI.
333. JAKIE RYZYKO WIĄŻE SIĘ Z INWESTYCJĄ W PAPIERY DŁUŻNE PRZEDSIĘBIORSTW?
334. CZY OBLIGACJE JEDNOSTEK SAMORZĄDU TERYTORIALNEGO SĄ RYZYKOWNE?
335. PORÓWNAJ INWESTYCJE W AKCJE I OBLIGACJE?
336. CO TO JEST NEWCONNECT?
337. CZYM RÓŻNI SIĘ RACHUNEK BANKOWY OD RACHUNKU INWESTYCYJNEGO W DOMU MAKLERSKIM?
338. CO TO SĄ UBEZPIECZENIOWE FUNDUSZE KAPITAŁOWE?
339. CZYM RÓŻNI SIĘ IKE OD IKZE?
340. JAKIE SĄ RODZAJE UBEZPIECZEŃ KREDYTÓW?
341. JAKIE KORZYŚCI OTRZYMUJE KLIENT W PRZYPADKU UBEZPIECZENIA KREDYTU?
342. JAKIE RODZAJE UBEZPIECZEŃ MOŻE SPRZEDAWAĆ BANK?
343. JAKIE SĄ RÓŻNICE POMIĘDZY UBEZPIECZENIEM GRUPOWYM, ZAWARTYM PRZEZ BANK A INDYWIDUALNYM?
344. NA CZYM POLEGA UBEZPIECZENIE KREDYTU HIPOTECZNEGO?
345. NA CZYM POLEGA UBEZPIECZENIE POMOSTOWE?
346. NA CZYM POLEGA UBEZPIECZENIE BRAKUJĄCEGO (NISKIEGO) WKŁADU WŁASNEGO?
347. NA CZYM POLEGA UBEZPIECZENIE NA ŻYCIE?
348. JAKIE OKOLICZNOŚCI UWZGLĘDNIA UBEZPIECZENIE OD UTRATY PRACY?
349. JAKICH UBEZPIECZEŃ MAJĄTKOWYCH MOŻE ZAŻĄDAĆ BANK PRZY UDZIELANIU KREDYTU MIESZKANIOWEGO?
350. CO TO JEST POLISA „UNIT-LINKED”?
351. W JAKI SPOSÓB SĄ OPODATKOWANE PODATKIEM OD DOCHODÓW KAPITAŁOWYCH POLISY OSZCZĘDNOŚCIOWE?
352. JAKIE SĄ ZASADY OPODATKOWANIA DOCHODÓW KAPITAŁOWYCH?

Pytania do egzaminu "Certyfikowany Konsultant ds. Finansowych (CKF)" (część ustna)

Aktualny zestaw pytań na dzień 25.03.2014

353. W PRZYPADKU JAKICH PRODUKTÓW FINANSOWYCH KLIENT NIE PŁACI PODATKU OD DOCHODÓW KAPITAŁOWYCH?

354. W JAKIM PRZYPADKU KLIENT PŁACI ZRYCZAŁTOWANY PODATEK OD DOCHODÓW KAPITAŁOWYCH, A KIEDY ROZLICZA SIĘ INDYWIDUALNIE?

355. W JAKI SPOSÓB KLIENT ROZLICZA SIĘ INDYWIDUALNIE Z ROCZNEGO PODATKU OD DOCHODÓW KAPITAŁOWYCH?

356. W JAKI SPOSÓB BANK LUB DOM MAKLERSKI INFORMUJE KLIENTA O UZYSKANYCH DOCHODACH KAPITAŁOWYCH DO ROCZNEGO ROZLICZENIA PODATKOWEGO?

357. W JAKI SPOSÓB ROZLICZANY JEST PODATEK OD LOKAT STRUKTURYZOWANYCH?

358. NA CZYM POLEGA ISTOTA USŁUG LEASINGOWYCH?(JUŻ BYŁ LEASING)

359. CZYM RÓŻNI SIĘ LEASING KAPITAŁOWY OD OPERACYJNEGO?

360. NA CZYM POLEGA ISTOTA USŁUG FACTORINGOWYCH?

361. JAK JEST ODPOWIEDZIALNOŚĆ BANKU ZA SPRZEDAŻ OBCYCH PRODUKTÓW NP. JEDNOSTEK UCZESTNICTWA FUNDUSZU INWESTYCYJNEGO LUB UBEZPIECZENIA?

362. WYJAŚNIJ POJĘCIA WIBOR I WIBID I PODAJ ICH ZASTOSOWANIE.

363. WYJAŚNIJ POJĘCIE „KONTRAKT TERMINOWY”?

364. WYJAŚNIJ POJĘCIE „INSTRUMENTY POCHODNE”?

1.6. SPRZEDAŻ, MARKETING BANKOWY I ZAGADNIENIA ETYKI

365. WYJAŚNIJ POJĘCIE „MISJA BANKU” (POSŁUŻ SIĘ PRZYKŁADEM).

366. WYJAŚNIJ POJĘCIE STRATEGII MARKETINGOWEJ.

367. NA CZYM POLEGA SEGMENTACJA KLIENTÓW?

368. DLACZEGO DOKONUJE SIĘ SEGMENTACJI KLIENTÓW?

369. W JAKI SPOSÓB MOŻNA DOKONAĆ SEGMENTACJI KLIENTÓW DETALICZNYCH, FIRMOWYCH, PUBLICZNYCH?

370. WEDŁUG JAKICH KRYTERIÓW MOŻNA DOKONYWAĆ SEGMENTACJI KLIENTÓW?

371. JAKI PRACOWNIK BANKU POWINIEN ZACHOWAĆ SIĘ WOBEC NIETYPOWEGO ZACHOWANIA KLIENTA W BANKU?

Pytania do egzaminu
"Certyfikowany Konsultant ds. Finansowych (CKF)"
(część ustna)

Aktualny zestaw pytań na dzień 25.03.2014

372. CO TO JEST PRODUKT BANKOWY I USŁUGA BANKOWA? CZY SĄ TO POJĘCIA TOŻSAME?
373. W JAKI SPOSÓB BANK MOŻE POZYSKIWAĆ NOWYCH KLIENTÓW?
374. JAKIE SĄ NIEETYCZNE PRAKTYKI POZYSKIWANIA NOWYCH KLIENTÓW?
375. JAKIE DZIAŁANIA MARKETINGOWO-SPRZEDAŻOWE STOSUJE SIĘ W CELU UTRZYMANIA KLIENTÓW W BANKU?
376. JAKIE ZNACZENIE MA UTRZYMANIE DOTYCHCZASOWYCH KLIENTÓW?
377. JAKIE SĄ GŁÓWNE PRZYCZYNY UTRATY KLIENTÓW I JAK SIĘ JĄ BADA?
378. CO TO JEST LOJALNOŚĆ KLIENTA I JAKIE MA ZNACZENIE (MA LOJALNOŚĆ KLIENTÓW) DLA BANKU?
379. JAKIE ZNACZENIE MA ZAUFANIE KLIENTÓW DO BANKU DLA JEGO DZIAŁALNOŚCI?
380. CO TO JEST SPRZEDAŻ KRZYŻOWA ("CROSS-SELLING")?
381. CO TO JEST „UP-SELLING”?
382. NA CZYM POLEGA SPRZEDAŻ WIĄZANA?
383. DLACZEGO BANKI PAKIETUJĄ SWOJE USŁUGI DLA KLIENTÓW?
384. JAKIE ZNACZENIE DLA BANKU MA UPRODUKTOWIENIE KLIENTÓW?
385. W JAKI SPOSÓB BANK MOŻE MIERZYĆ JAKOŚĆ SWOICH USŁUG?
386. CO W BANKU OZNACZA JAKOŚĆ PRODUKTU BANKOWEGO I JAKOŚĆ OBSŁUGI KLIENTA?
387. CO TO SĄ STANDARDY JAKOŚCI OBSŁUGI KLIENTA?
388. W JAKIM CELU (DLACZEGO) BANKI BADAJĄ SATYSFAKCJĘ SWOICH KLIENTÓW PRZY KORZYSTANIU Z ICH USŁUG?
389. CO TO JEST SPRZEDAŻ BEZPOŚREDNIA USŁUG BANKOWYCH?
390. CO TO JEST AKWIZYCYJNA SPRZEDAŻ PRODUKTÓW BANKOWYCH?
391. JAKIE PYTANIA ZADAJE PRACOWNIK BANKU W FAZIE ROZPOZNANIA POTRZEB KLIENTA?
392. CO JEST NAJWAŻNIEJSZE W ARGUMENTACJI SPRZEDAŻOWEJ DO POZYSKANIA KLIENTA?
393. NA CZYM POLEGA DZIAŁANIE SYSTEMU CRM?

Pytania do egzaminu
"Certyfikowany Konsultant ds. Finansowych (CKF)"
(część ustna)

Aktualny zestaw pytań na dzień 25.03.2014

394. W JAKI SPOSÓB CRM POMAGA W SPRZEDAŻY PRODUKTÓW BANKOWYCH?
395. KTO KORZYSTA Z SYSTEMU CRM W BANKU?
396. JAKIE ZNACZENIE W ZARZĄDZANIU BANKIEM MA USTALANIE ROCZNYCH, KWARTALNYCH, MIESIĘCZNYCH PLANÓW SPRZEDAŻOWYCH?
397. OMÓW UJĘCIE ILOŚCIOWE I JAKOŚCIOWE PLANÓW SPRZEDAŻOWYCH?
398. JAKA JEST RÓŻNICA MIĘDZY PLANEM MARKETINGOWYM I PLANEM SPRZEDAŻOWYM W BANKU?
399. W JAKI SPOSÓB BANK MOŻE PROWADZIĆ MONITORING REALIZACJI PLANÓW SPRZEDAŻOWYCH?
400. JAKIE ZWIĄZKI WYSTĘPUJĄ POMIĘDZY REALIZACJĄ PLANÓW SPRZEDAŻOWYCH A SYSTEMAMI WYNAGRODZEŃ?
401. W JAKI SPOSÓB Z REGUŁY BANK OCENIA ZESPOŁY I POSZCZEGÓLNYCH PRACOWNIKÓW W DZIEDZINIE SPRZEDAŻY OFEROWANYCH PRODUKTÓW?
402. JAKIE NARZĘDZIA WSPARCIA MARKETINGOWEGO STOSUJE BANK PRZY SPRZEDAŻY PRODUKTÓW BANKOWYCH?
403. JAK POWINIEN SIĘ ZACHOWAĆ PRACOWNIK GDY KLIENT CHCE ZŁOŻYĆ SKARGĘ LUB REKLAMACJĘ?
404. JAKI JEST Z REGUŁY TRYB POSTĘPOWANIU PRZY ROZPATRYWANIU SKARG I REKLAMACJI KLIENTOWSKICH?
405. JAKIE ZNACZENIE DLA WIZERUNKU BANKU MA SPRAWNOŚĆ OBSŁUGI REKLAMACJI?
406. JAKIEJ WIEDZY DOSTARCZA NAM SYSTEMATYCZNA ANALIZA SKARG I REKLAMACJI KLIENTOWSKICH?
407. JAKIE SĄ PODSTAWOWE ZASADY ETYCZNEGO POSTĘPOWANIA WOBEC KLIENTA?
408. JAKIE SĄ PODSTAWOWE ZASADY ETYCZNEGO POSTĘPOWANIA WOBEC BANKU?
409. JAK POSTĘPOWAĆ W PRZYPADKU KONFLIKTU INTERESÓW POMIĘDZY KLIENTEM A BANKIEM?
410. JAKIE CZYNNIKI WPŁYWAJĄ NA CENĘ PRODUKTU BANKOWEGO?
411. WYJAŚNIJ POJĘCIE „MARKETING MIX”.
412. WYJAŚNIJ POJĘCIE „PUBLIC RELATION”?

Pytania do egzaminu "Certyfikowany Konsultant ds. Finansowych (CKF)" (część ustna)

Aktualny zestaw pytań na dzień 25.03.2014

413. WYMIEŃ WADY I ZALETY DLA KLIENTA POSZCZEGÓLNYCH KANAŁÓW DYSTRYBUCJI USŁUG BANKOWYCH?
414. PODAJ CZYNNIKI DECYDUJĄCE O KONKURENCYJNOŚCI PRODUKTU BANKOWEGO.
415. CO TO JEST KAMPANIA PROMOCYJNA I KIEDY SIĘ JA STOSUJE?
416. OMÓW ZNACZENIE KAMPANII PROMOCYJNEJ – WIZERUNKOWEJ BANKU.
417. OMÓW ZNACZENIE KAMPANII PROMOCYJNEJ – PRODUKTOWEJ BANKU.
418. JAKIE SĄ NAJCZĘŚCIEJ STOSOWANE KANAŁY I FORMY REKLAMY PRODUKTU BANKOWEGO DLA KLIENTA DETALICZNEGO?
419. JAKIE SĄ NAJCZĘŚCIEJ STOSOWANE KANAŁY I FORMY REKLAMY PRODUKTU BANKOWEGO DLA KLIENTA KORPORACYJNEGO?
420. CO TO JEST DYREKTYWA MIFID?

1.7. INFORMATYKA BANKOWA

421. JAKIE ZNACZENIE MA CENTRALNY SYSTEM INFORMATYCZNY W ZARZĄDZANIU BANKIEM, A JAKIE SYSTEMY WSPOMAGAJĄCE (PROSZĘ PODAĆ PRZYKŁADY)?
422. JAKIE PODSTAWOWE ZASADY POSTĘPOWANIA PRACOWNIKÓW OBOWIĄZUJĄ W BANKU W CELU ZACHOWANIA BEZPIECZEŃSTWA SYSTEMU INFORMACYJNEGO? OMÓW TYPOWE PRZYKŁADY NIEPRAWIDŁOWEGO POSTĘPOWANIA PRACOWNIKÓW.
423. JAKIE ZNACZENIE DLA FUNKCJONOWANIA BANKU MA KWESTIA ZACHOWANIA CIĄGŁOŚCI DZIAŁANIA SYSTEMU INFORMATYCZNEGO? JAK PRACOWNICY POWINNI POSTĘPOWAĆ W PRZYPADKU AWARII SYSTEMU INFORMATYCZNEGO (OGÓLNOBANKOWEJ, W INDYWIDUALNYM PRZYPADKU)?
424. DLACZEGO DOSTĘP DO SYSTEMU INFORMATYCZNEGO BANKU PODLEGA BARDZO RYGORYSTYCZNYM REGULACJOM?
425. JAKICH KONSEKWENCJI MOŻE SIĘ SPODZIEWAĆ PRACOWNIK UDOSTĘPNIAJĄCY SWÓJ LOGIN I HASŁO DO SYSTEMU INFORMATYCZNEGO BANKU OSOBIE TRZECIEJ?
426. JAKIE ZNACZENIE MA KONTROLA ODPOWIEDNICH SŁUŻB BANKU DOTYCZĄCA DOSTĘPU I DOKONYWANYCH OPERACJI W SYSTEMIE INFORMATYCZNYM PRZEZ POSZCZEGÓLNYCH PRACOWNIKÓW (W TYM RÓWNIEŻ KONTROLA POCZTY ELEKTRONICZNEJ)?
427. JAKICH INSTRUKCJI O CHARAKTERZE OPERACYJNYM I BEZPIECZEŃSTWA POWINIEN PRACOWNIK BANKU UDZIELIĆ KLIENTOWI ZAKŁADAJĄCEMU NOWE KONTO INTERNETOWE?

Pytania do egzaminu
"Certyfikowany Konsultant ds. Finansowych (CKF)"
(część ustna)

Aktualny zestaw pytań na dzień 25.03.2014

428. WYJAŚNIJ POJĘCIE PODPIS ELEKTRONICZNY.

1.8. STOSOWANIE PRAWA W DZIAŁALNOŚCI BANKU

429. JAKIE ZNACZENIE MA USTAWA PRAWO BANKOWE DLA FUNKCJONOWANIA SEKTORA BANKOWEGO W POLSCE?

430. CZEGO DOTYCZY USTAWA O NADZORZE NAD RYNKIEM FINANSOWYM?

431. JAKIE SĄ NAJWAŻNIEJSZE POSTANOWIENIA KODEKSU SPÓŁEK HANDLOWYCH DLA BANKU W FORMIE SPÓŁKI AKCYJNEJ?

432. PROSZĘ PODAĆ RODZAJE SPÓŁEK, KTÓRYCH DOTYCZY KODEKS SPÓŁEK HANDLOWYCH?

433. PORÓWNAJ ROLĘ KODEKSU CYWILNY I KODEKSU SPÓŁEK HANDLOWYCH W PROWADZENIU DZIAŁALNOŚCI GOSPODARCZEJ?

434. PORÓWNAJ ZNACZENIE PRAWA SPÓŁDZIELCZEGO I PRAWA BANKOWEGO DLA BANKU SPÓŁDZIELCZEGO?

435. JAKIE SĄ GŁÓWNE POSTANOWIENIA USTAWY O FUNKCJONOWANIU BANKÓW SPÓŁDZIELCZYCH, ICH ZRZESZANIU SIĘ I BANKACH ZRZESZAJĄCYCH?

436. JAKIE SĄ GŁÓWNE POSTANOWIENIA USTAWY O NARODOWYM BANKU POLSKIM?

437. JAKIE SĄ GŁÓWNE POSTANOWIENIA USTAWY O OBROCIE INSTRUMENTAMI FINANSOWYMI?

438. JAKIE SĄ GŁÓWNE POSTANOWIENIA USTAWY O FUNDUSZACH INWESTYCYJNYCH?

439. JAKIE SĄ GŁÓWNE POSTANOWIENIA USTAWY O OBLIGACJACH?

440. JAKIE SĄ GŁÓWNE POSTANOWIENIA USTAWY O DZIAŁALNOŚCI UBEZPIECZENIOWEJ?

441. JAKIE SĄ GŁÓWNE POSTANOWIENIA USTAWY O USŁUGACH PIĄTNICZYCH?

442. JAKIE SĄ GŁÓWNE POSTANOWIENIA USTAWY O ELEKTRONICZNYCH INSTRUMENTACH PIĄTNICZYCH?

443. JAKIE SĄ GŁÓWNE POSTANOWIENIA USTAWY PRAWO DEWIZOWE?

444. JAKIE SĄ GŁÓWNE POSTANOWIENIA USTAWY O BANKOWYM FUNDUSZU GWARANCYJNYM?

445. JAKIE SĄ GŁÓWNE POSTANOWIENIA USTAWY O KREDYCIE KONSUMENCKIM?

446. JAKIE WEWNĄTRZ BANKOWE AKTY PRAWNE MOGĄ BYĆ WYDAWANE PRZEZ WŁADZE BANKU?

Pytania do egzaminu
"Certyfikowany Konsultant ds. Finansowych (CKF)"
(część ustna)

Aktualny zestaw pytań na dzień 25.03.2014

447. JAKIE SĄ KONSEKWENCJE BRAKU ZACHOWANIA TAJEMNICY BANKOWEJ PRZEZ PRACOWNIKA BANKU?
448. W JAKI SPOSÓB BANK CHRONI DANE OSOBOWE KLIENTÓW?
449. PROSZĘ SZCHARAKTERYZOWAĆ ZNACZENIE KULTURY PRZESTRZEGANIA PRAWA.
450. KTO W BANKU BADA ZGODNOŚĆ POSTĘPOWANIA Z ZEWNĘTRZNYMI I WEWNĘTRZNYMI PRZEPISAMI PRAWA?
451. JAKIE KONSEKWENCJE MOŻE PONIEŚĆ PRACOWNIK BANKU ZA NIEPRZESTRZEGANIE ZEWNĘTRZNYCH I WEWNĘTRZNYCH PRZEPISÓW PRAWA?
452. JAKIE KONSEKWENCJE MOŻE PONIEŚĆ BANK, GDY JEGO PRACOWNICY NIE PRZESTRZEGAJĄ ZEWNĘTRZNYCH I WEWNĘTRZNYCH PRZEPISÓW PRAWA?
453. JAKIE SKUTKI MATERIALNE MOŻE PRZYNIEŚĆ NIEPRZESTRZEGANIE PRZEPISÓW PRAWA DLA BANKU I DLA PRACOWNIKA?
454. CO TO JEST RYZYKO REPUTACJI?
455. PROSZĘ WYJAŚNIĆ POJĘCIE AGENT
456. PROSZĘ WYJAŚNIĆ POJĘCIE AKCJA
457. PROSZĘ WYJAŚNIĆ POJĘCIE BANK KRAJOWY
458. PROSZĘ WYJAŚNIĆ POJĘCIE BANK POWIERNICZY
459. PROSZĘ WYJAŚNIĆ POJĘCIE CZYNNOŚĆ BANKOWA
460. PROSZĘ WYJAŚNIĆ POJĘCIE CZYNNOŚĆ EGZEKUCYJNA
461. PROSZĘ WYJAŚNIĆ POJĘCIE DATA PEWNA
462. PROSZĘ WYJAŚNIĆ POJĘCIE DATA WALUTY
463. PROSZĘ WYJAŚNIĆ POJĘCIE DŁUŻNIK SOLIDARNY
464. PROSZĘ WYJAŚNIĆ POJĘCIE DORĘCZENIE
465. PROSZĘ WYJAŚNIĆ POJĘCIE DZIAŁALNOŚĆ TRANSGRANICZNA
466. PROSZĘ WYJAŚNIĆ POJĘCIE HIPOTEKA
467. PROSZĘ WYJAŚNIĆ POJĘCIE INSTRUMENT FINANSOWY

Pytania do egzaminu
"Certyfikowany Konsultant ds. Finansowych (CKF)"
(część ustna)

Aktualny zestaw pytań na dzień 25.03.2014

- 468. PROSZĘ WYJAŚNIĆ POJĘCIE FUNDUSZ INWESTYCYJNY
- 469. PROSZĘ WYJAŚNIĆ POJĘCIE TOWARZYSTWO FUNDUSZY INWESTYCYJNYCH
- 470. PROSZĘ WYJAŚNIĆ POJĘCIE JEDNOSTKA UCZESTNICTWA FUNDUSZU INWESTYCYJNEGO
- 471. PROSZĘ WYJAŚNIĆ POJĘCIE KARA UMOWNA
- 472. PROSZĘ WYJAŚNIĆ POJĘCIE KATA PŁATNICZA
- 473. PROSZĘ WYJAŚNIĆ POJĘCIE KARTA DEBETOWA
- 474. PROSZĘ WYJAŚNIĆ POJĘCIE KARTA OBCIĄŻENIOWA
- 475. PROSZĘ WYJAŚNIĆ POJĘCIE KARTA KREDYTOWA
- 476. PROSZĘ WYJAŚNIĆ POJĘCIE KOSZT UZYSKANIA PRZYCHODU
- 477. PROSZĘ WYJAŚNIĆ POJĘCIE ODDZIAŁ INSTYTUCJI KREDYTOWEJ
- 478. PROSZĘ WYJAŚNIĆ POJĘCIE ODDZIAŁ BANKU ZAGRANICZNEGO
- 479. PROSZĘ WYJAŚNIĆ POJĘCIE NALEŻNOŚĆ
- 480. PROSZĘ WYJAŚNIĆ POJĘCIE NIEDOZWOLONE POSTANOWIENIE UMOWNE
- 481. PROSZĘ WYJAŚNIĆ POJĘCIE OCENA ZDOLNOŚCI KREDYTOWEJ
- 482. PROSZĘ WYJAŚNIĆ POJĘCIE OCENA RYZYKA
- 483. PROSZĘ WYJAŚNIĆ POJĘCIE ODPOWIEDZIALNOŚĆ CYWILNA
- 484. PROSZĘ WYJAŚNIĆ POJĘCIE ODSTĄPIENIE OD UMOWY
- 485. PROSZĘ WYJAŚNIĆ POJĘCIE OPŁATA KOMORNICZA
- 486. PROSZĘ WYJAŚNIĆ POJĘCIE OPŁATA SĄDOWA
- 487. PROSZĘ WYJAŚNIĆ POJĘCIE ORGAN EGZEKUCYJNY
- 488. PROSZĘ WYJAŚNIĆ POJĘCIE ORGAN PODATKOWY
- 489. PROSZĘ WYJAŚNIĆ POJĘCIE OŚWIADCZENIE WOLI
- 490. PROSZĘ WYJAŚNIĆ POJĘCIE OSOBOWOŚĆ PRAWNA

Pytania do egzaminu
"Certyfikowany Konsultant ds. Finansowych (CKF)"
(część ustna)

Aktualny zestaw pytań na dzień 25.03.2014

491. PROSZĘ WYJAŚNIĆ POJĘCIE ZDOLNOŚĆ DO CZYNNOŚCI PRAWNYCH
492. PROSZĘ WYJAŚNIĆ POJĘCIE ROCZNA STOPA OPROCENTOWANIA
493. PROSZĘ WYJAŚNIĆ POJĘCIE PRZEDAWNIE NIE ROSZCZENIA
494. PROSZĘ WYJAŚNIĆ POJĘCIE PRZEDAWNIE NIE ZOBOWIĄZANIA PODATKOWEGO
495. PROSZĘ WYJAŚNIĆ POJĘCIE PRZELEW
496. PROSZĘ WYJAŚNIĆ POJĘCIE PRZESYŁKA POLECONA
497. PROSZĘ WYJAŚNIĆ POJĘCIE PRZESYŁKA REJESTROWANA
498. PROSZĘ WYJAŚNIĆ POJĘCIE PRZETWARZANIE DANYCH OSOBOWYCH
499. PROSZĘ WYJAŚNIĆ POJĘCIE PRZYCHÓD
500. PROSZĘ WYJAŚNIĆ POJĘCIE ROSZCZENIE WINDYKACYJNE
501. PROSZĘ WYJAŚNIĆ POJĘCIE ROZWIĄZANIE SPÓŁKI
502. PROSZĘ WYJAŚNIĆ POJĘCIE SKARGA NA CZYNNOŚCI KOMORNIKA
503. PROSZĘ WYJAŚNIĆ POJĘCIE SOLIDARNOŚĆ WIERZYCIELI
504. PROSZĘ WYJAŚNIĆ POJĘCIE SPÓŁKI I WYMIENIĆ ICH RODZAJE.
505. PROSZĘ WYJAŚNIĆ POJĘCIE SPRAWA KARNA
506. PROSZĘ WYJAŚNIĆ POJĘCIE SPRAWA CYWILNA
507. PROSZĘ WYJAŚNIĆ POJĘCIE SPRZEDAŻ NA RATY
508. PROSZĘ WYJAŚNIĆ POJĘCIE SPRZEDAŻ NA ODLEGŁOŚĆ
509. PROSZĘ WYJAŚNIĆ POJĘCIE NIERUCHOMOŚĆ
510. PROSZĘ WYJAŚNIĆ POJĘCIE TERMIN SĄDOWY
511. PROSZĘ WYJAŚNIĆ POJĘCIE TERMIN NA ZAŁATWIENIE SPRAW ADMINISTRACYJNYCH
512. PROSZĘ WYJAŚNIĆ POJĘCIE TYTUŁ PRAWNY
513. PROSZĘ WYJAŚNIĆ POJĘCIE UDZIAŁY

Pytania do egzaminu
"Certyfikowany Konsultant ds. Finansowych (CKF)"
(część ustna)

Aktualny zestaw pytań na dzień 25.03.2014

- 514. PROSZĘ WYJAŚNIĆ POJĘCIE UGODA
- 515. PROSZĘ WYJAŚNIĆ POJĘCIE UMARZANIE AKCJI
- 516. PROSZĘ WYJAŚNIĆ POJĘCIE UMORZENIE EGZEKUCJI
- 517. PROSZĘ WYJAŚNIĆ POJĘCIE UMOWA AGENCYJNA
- 518. PROSZĘ WYJAŚNIĆ POJĘCIE UMOWA LEASINGU
- 519. PROSZĘ WYJAŚNIĆ POJĘCIE UMOWA NAJMU
- 520. PROSZĘ WYJAŚNIĆ POJĘCIE UMOWA O DZIEŁO
- 521. PROSZĘ WYJAŚNIĆ POJĘCIE UMOWA POŻYCZKI
- 522. PROSZĘ WYJAŚNIĆ POJĘCIE UMOWA O PRACĘ
- 523. PROSZĘ WYJAŚNIĆ POJĘCIE UMOWA PRZECHOWANIA
- 524. PROSZĘ WYJAŚNIĆ POJĘCIE UMOWA PRZEDWSTĘPNA
- 525. PROSZĘ WYJAŚNIĆ POJĘCIE UMOWA NOTARIALNA
- 526. PROSZĘ WYJAŚNIĆ POJĘCIE UMOWA SPRZEDAŻY
- 527. PROSZĘ WYJAŚNIĆ POJĘCIE UMOWA UŻYCZENIA
- 528. PROSZĘ WYJAŚNIĆ POJĘCIE UMOWA ZLECENIA
- 529. PROSZĘ WYJAŚNIĆ POJĘCIE UMOWA DOSTAWY
- 530. PROSZĘ WYJAŚNIĆ POJĘCIE UPADŁOŚĆ FIRMY
- 531. PROSZĘ WYJAŚNIĆ POJĘCIE UPADŁOŚĆ KONSUMENCKA
- 532. PROSZĘ WYJAŚNIĆ POJĘCIE UŻYTKOWANIE WIECZYSTE
- 533. PROSZĘ WYJAŚNIĆ POJĘCIE WALIDACJA PROCESU
- 534. PROSZĘ WYJAŚNIĆ POJĘCIE WARTOŚCI NIEMATERIALNE I PRAWNE
- 535. PROSZĘ WYJAŚNIĆ POJĘCIE WARTOŚĆ RYNKOWA
- 536. PROSZĘ WYJAŚNIĆ POJĘCIE WŁASNOŚĆ

Pytania do egzaminu "Certyfikowany Konsultant ds. Finansowych (CKF)" (część ustna)

Aktualny zestaw pytań na dzień 25.03.2014

- 537. PROSZĘ WYJAŚNIĆ POJĘCIE WŁAŚCIWOŚĆ MIEJSCOWA ORGANU
- 538. PROSZĘ WYJAŚNIĆ POJĘCIE WSPÓŁWŁASNOŚĆ
- 539. PROSZĘ WYJAŚNIĆ POJĘCIE WSTRZYMANIE POSTĘPOWANIA EGZEKUCYJNEGO
- 540. PROSZĘ WYJAŚNIĆ POJĘCIE ZAJĘCIE EGZEKUCYJNE
- 541. PROSZĘ WYJAŚNIĆ POJĘCIE ZASTAW
- 542. PROSZĘ WYJAŚNIĆ POJĘCIE ZGODA WSPÓŁMAŁŻONKA
- 543. PROSZĘ WYJAŚNIĆ POJĘCIE ZOBOWIĄZANIE I WYMIEŃ RODZAJE ZOBOWIĄZAŃ
- 544. PROSZĘ WYJAŚNIĆ POJĘCIE ZWŁOKA DŁUŻNIKA
- 545. PROSZĘ WYJAŚNIĆ POJĘCIE ZWOLENIENIE Z DŁUGU

2. UMIEJĘTNOŚCI MERYTORYCZNE

- 546. PORÓWNAJ SŁABOŚCI I MOCNE STRONY DANEGO BANKU (NP. TWOJEGO LUB INNEGO WYBRANEGO) W STOSUNKU DO KONKURENTÓW.
- 547. PORÓWNAJ WARUNKI CENOWE DWÓCH PRODUKTÓW TEGO SAMEGO RODZAJU (PRZYKŁADY W ZAŁĄCZENIU KREDYTÓW DEPOZYTÓW I INNYCH).
- 548. PRZYCHODZI DO BANKU MŁODE MAŁŻEŃSTWO I JEST ZAINTERESOWANE KREDYTEM MIESZKANIOWYM – WYMIEŃ PODSTAWOWE PYTANIA W CELU ZDIAGNOZOWANIA POTRZEB TYCH KLIENTÓW W KONFRONTACJI Z OCENĄ ICH ZDOLNOŚCI KREDYTOWEJ.
- 549. JAKIEGO RODZAJU UBEZPIECZEŃ I DLACZEGO, BANK MOŻE ZAŻĄDAĆ PRZY UDZIELANIU KREDYTU HIPOTECZNEGO?
- 550. MŁODY CZŁOWIEK (STUDENT) OTRZYMAŁ 100 000 TYS. ZŁ SPADKU, PRZEDSTAW MOŻLIWOŚCI ZAGOSPODAROWANIA TEJ KWOTY W RELACJI DO JEGO HIPOTETYCZNYCH POTRZEB. PODAJ PRZYKŁADOWE PYTANIA SONDUJĄCE DO KLIENTA.
- 551. MAŁŻEŃSTWO JEST W TRAKCIE PROCESU ROZWODOWEGO, MA ZACIĄGNIĘTY POWAŻNY KREDYT HIPOTECZNY I PRZYCHODZI DO BANKU ABY SKONSULTOWAĆ MOŻLIWOŚCI DOKONANIA POROZWODOWEJ ROZDZIELNOŚCI MAJĄTKU. JAKIE SĄ MOŻLIWE SCENARIUSZE POSTĘPOWANIA Z PUNKTU WIDZENIA KLIENTÓW I BANKU?
- 552. W JAKI SPOSÓB MAŁA FIRMA (MIKROPRZEDSIĘBIORSTW ZATRUDNIAJĄCE 5 PRACOWNIKÓW) MOŻE ZOPTYMALIZOWAĆ KOSZTY OBSŁUGI BANKOWEJ?
- 553. KLIENT JEST ZAINTERESOWANY DŁUGOTERMINOWYM OSZCZĘDZANIEM, JAKIE PRODUKTY BANKOWE MOŻNA MU POLECIĆ?

Pytania do egzaminu "Certyfikowany Konsultant ds. Finansowych (CKF)" (część ustna)

Aktualny zestaw pytań na dzień 25.03.2014

554. MAŁA FIRMA CHCE ZACIĄGNĄĆ KREDYT INWESTYCYJNY, ALE MA KŁOPOTY Z ZAPROPONOWANIEM ZABEZPIECZENIA, CO DORADCA BANKOWY MOŻE JEJ DORADZIĆ?

555. BANKOMAT EURONET-U „ZJADŁ” KLIENTOWI KARTĘ PŁATNICZĄ, JAKICH WYJAŚNIEŃ POWINIEN UDZIELIĆ MU PRACOWNIK BANKU?

556. KLIENTOWI SKRADZIONO KARTĘ KREDYTOWĄ ZA GRANICĄ, CO PRACOWNIK BANKU POWINIEN MU DORADZIĆ I W JAKI SPOSÓB BANK MOŻE MU POMÓC?

557. NA WYCIĄGU BANKOWYM PRZYSZŁO BARDZO POWAŻNE OBCIĄŻENIE RACHUNKU POPRZEC WYPŁATY Z KARTY DEBETOWEJ, A KLIENT NIE DOKONYWAŁ TYCH TRANSAKCJI, KARTY NIE ZGUBIŁ ANI JEJ NIE SKRADZIONO, CO POWINIEN ZROBIĆ?

558. FIRMA X PORĘCZYŁA KREDYT SWOJEMU PARTNEROWI BIZNESOWEMU – FIRMIE Y, KREDYT NIE JEST SPŁACANY, JAKICH WYJAŚNIEŃ POWINIEN UDZIELIĆ PRACOWNIK BANKOWY?

559. KLIENT ZAKUPIŁ WYSOKIEJ JAKOŚCI ODKURZACZ OD ODWIEDZAJĄCEGO GO W DOMU AGENTA SPRZEDAŻOWEGO ZNANEJ FIRMY NA KREDYT (WYPEŁNIŁ WSZYSTKIE DOKUMENTY BANKOWE), ALE PO 2 DNIACH SPRZĘT SIĘ POPSUŁ I KLIENT CHCE GO ODDAĆ I ZREZYGNOWAĆ Z KREDYTU – JAKICH WYJAŚNIEŃ POWINIEN UDZIELIĆ MU PRACOWNIK CALL CENTER BANKU DO KTÓREGO DZWONI KLIENT?

560. KLIENT ZMARŁ. DO BANKU PRZYCHODZI WDOWA, JAKICH INFORMACJI POWINIEN UDZIELIĆ JEJ PRACOWNIK BANKU?

561. KLIENT ZACIĄGNĄŁ KREDYT MIESZKANIOWY W CHF, GWAŁTOWNIE KURS ZŁOTEGO ULEGIŁ POWAŻNEMU POGORSZENIU I KLIENT CHCE PRZEVALUTOWAĆ KREDYT, JAKICH WYJAŚNIEŃ MOŻE UDZIELIĆ PRACOWNIK BANKU?

562. KLIENT OTRZYMAŁ OFERTĘ KREDYTOWĄ Z INNEGO BANKU Z WYRAŹNIE NIŻSZYM OPROCENTOWANIEM, CHCE SPŁACIĆ KREDYT I ZACIĄGNĄĆ W NOWYM BANKU. JAKIE HIPOTETYCZNE ARGUMENTY POWINIEN PRZEDSTAWIĆ PRACOWNIK DANEGO BANKU, ABY KLIENT MÓGŁ FAKTYCZNIE SPRAWDZIĆ, ŻE NOWY KREDYT JEST DLA NIEGO KORZYSTNIEJSZY?

563. DO PRACOWNIKA ODDZIAŁU BANKU PRZYSZEDŁ MOCNO ZDENERWOWANY I WYKRZYKUJĄCY KLIENT, KTÓRY MA PRETENSJĘ, ŻE WYCIĄG Z JEGO KONTA OSOBISTEGO ZOSTAŁ WYSŁANY NA ADRES SĄSIADA. JAKIE BĘDZIE PRAWDIŁOWE ZACHOWANIE PRACOWNIKA?

564. W ODDZIALE BANKU ZNAJDUJE SIĘ KLIENT, KTÓRY POUCZA PRACOWNIKA, KRYTYKUJE OFERTĘ, PORÓWNUJE OFERTĘ Z OFERTĄ KONKURENCJI. JAKIE BĘDZIE PRAWDIŁOWE ZACHOWANIE PRACOWNIKA?

565. DO ODDZIAŁU BANKU PRZYSZŁA NIEWIDOMA KLIENTKA BANKU PROWADZONA PRZEZ OPIEKUNKĘ I OBIE PANIE PODESZŁY DO OKIENKA KASOWEGO, ABY PODJĄC GOTÓWKĘ Z RACHUNKU ROR KLIENTKI. PRACOWNIK BANKU, UZNAJĄC, IŻ OSOBA NIEWIDOMA NIE JEST W STANIE SAMA PRAWDIŁOWO ZŁOŻYĆ DYSPOZYCJI WYPŁATY I POTWIERDZIĆ JEJ NA PIŚMIE ORAZ

Pytania do egzaminu "Certyfikowany Konsultant ds. Finansowych (CKF)" (część ustna)

Aktualny zestaw pytań na dzień 25.03.2014

PRZELICZYĆ WYDANYCH ŚRODKÓW, PRZY WYKONYWANIU CZYNNOŚCI KOMUNIKOWAŁ SIĘ Z OPIEKUNEM NIEWIDOMEJ KLIENTKI. CZY DZIAŁANIE PRACOWNIKA BYŁO PRAWIDŁOWE? CZY OSOBA TRZECIA – OPIEKUN, MOGŁA BYĆ OBECNA PRZY DOKONYWANIU CZYNNOŚCI BANKOWYCH Z KLIENTEM BANKU? JAKIE WARUNKI MUSZĄ BYĆ SPEŁNIONE, ABY OSOBA TRZECIA MOGŁA UCZESTNICZYĆ PRZY DOKONYWANIU CZYNNOŚCI BANKOWYCH? JAKIE SĄ ZASADY UDZIELANIA PEŁNOMOCNICTW DO RACHUNKU?

566. PODCZAS ZAWIERANIA UMOWY RACHUNKU ROR, KLIENT POPROSIŁ PRACOWNIKA BANKU O UDOSTĘPNIENIE MU REGULAMINU RACHUNKU ROR ORAZ WYCIĄGU Z TARYFY OPŁAT I PROWIZJI, GDYŻ CHCIAŁ ZAPOZNAĆ SIĘ Z TYMI DOKUMENTAMI PRZED PODPISANIEM UMOWY. PRACOWNIK ODMÓWIŁ TŁUMACZĄC, ŻE MOŻE JE WYDAĆ DOPIERO PO PODPISANIU UMOWY JAKO ZAŁĄCZNIKI DO KONTRAKTU. CZY PRACOWNIK POSTĄPIŁ PRAWIDŁOWO. KIEDY KLIENT DETALICZNY – POWINIEN OTRZYMAĆ KOMPLET DOKUMENTÓW ZWIĄZANYCH Z ZAWIERANĄ UMOWĄ? CZY PRACOWNIK POWINIEN WYDAĆ TE DOKUMENTY Z WŁASNEJ INICJATYWY CZY DOPIERO NA ŻĄDANIE KLIENTA? JAKIE SĄ SKUTKI PRAWNE NIEDORĘCZENIA KONSUMENTOWI PRZY ZAWIERANIU UMOWY REGULAMINU I TARYFY?

567. DO ODDZIAŁU BANKU X POŁOŻONEGO W KATOWICACH. PRZYBYŁ ZDENERWOWANY KONSUMENT – KLIENT ODDZIAŁU TEGO BANKU W SOSNOWCU., KTÓRY ODKRYŁ, ŻE W WYCIĄGU Z RACHUNKU ROR UJAWNIONE ZOSTAŁY DWIE TRANSAKCJE, KTÓRYCH NIE DOKONYWAŁ. OŚWIADCZYŁ, ŻE CHCE ZŁOŻYĆ REKLAMACJĘ. PRACOWNIK POINFORMOWAŁ GO, ŻE REKLAMACJA MOŻE ZOSTAĆ PRZYJĘTA JEDYNIEM W MACIERZYSTYM ODDZIALE BANKU, W TERMINIE 14 DNI OD DNIA OTRZYMANIA WYCIĄGU. JAK POWINIEN BYĆ ZACHOWAĆ SIĘ OPIEKUN KLIENTA W ODDZIALE W KATOWICACH.? CZY KLIENT MOŻE ZŁOŻYĆ REKLAMACJĘ WYŁĄCZNIE W MACIERZYSTYM ODDZIALE BANKU CZY W KAŻDEJ PLACÓWCE BANKU? CZY KLIENT MOŻE ZŁOŻYĆ REKLAMACJĘ W INNY SPOSÓB, NP. W FORMIE ELEKTRONICZNEJ BĄDŹ TELEFONICZNEJ? CZY PRACOWNIK BANKU MOŻE ODMÓWIĆ PRZYJĘCIA REKLAMACJI ZŁOŻONEJ PO UPŁYWIE UMOWNEGO TERMINU DO JEJ ZGŁOSZENIA?

568. KLIENT BANKU, KTÓRY NIE ZGADZAŁ SIĘ Z TREŚCIĄ ODPOWIEDZI BANKU NA ZŁOŻONĄ REKLAMACJĘ DOTYCZĄCĄ ODSZKODOWANIA W KWOCIE 2.000 ZŁ ZA NIENALEŻYTE WYKONANIE UMOWY, SPYTAŁ W ODDZIALE O MOŻLIWOŚĆ ODWOŁANIA SIĘ OD DECYZJI BANKU DO ORGANU ROZJEMCZEGO. PRACOWNIK POINFORMOWAŁ GO, ŻE NIE MA TAKIEJ MOŻLIWOŚCI, BOWIEM BANKI SĄ NIEZALEŻNE. CZY PRACOWNIK BANKU UDZIELIŁ PRAWIDŁOWEJ ODPOWIEDZI? Z JAKICH MOŻLIWOŚCI POZASĄDOWEGO ROZPOZNANIA SPORU MOGĄ KORZYSTAĆ KLIENCI DETALICZNI BANKU? Z JAKICH MOŻLIWOŚCI POZASĄDOWEGO ROZPOZNANIA SPORU MOGĄ KORZYSTAĆ KLIENCI KORPORACYJNI? DO JAKIEGO ORGANU KLIENCI BANKU MOGĄ ZGŁOSIĆ UWAGI DOTYCZĄCE NIEETYCZNEGO ZACHOWANIA BANKÓW I ICH PRACOWNIKÓW?

569. PRACOWNIK BANKU ZAPROPONOWAŁ KLIENTOWI ZAWARCIE UMOWY O KARTĘ KREDYTOWĄ „CZYSTY ZYSK”, NA OKRES DWÓCH LAT. KLIENT ODMÓWIŁ, A W ODPOWIEDZI USŁYSZAŁ PROŚBĘ O ZAWARCIE UMOWY, BOWIEM WYNAGRODZENIE PRACOWNIKA I JEGO DALSZA PRACA ZALEŻY WPROST OD LICZBY SPRZEDANYCH PRODUKTÓW. W DALSZEJ CZĘŚCI ROZMOWY PRACOWNIK POWOŁAŁ SIĘ NA SWOJĄ CIĘŻKĄ SYTUACJĘ RODZINNĄ I WPŁYW NA NIĄ UTRATY PRACY ORAZ POINFORMOWAŁ KLIENTA O MOŻLIWOŚCI BEZKOSZTOWEGO ODSTĄPIENIA OD UMOWY O KARTĘ, W TERMINIE 14 DNI, BEZ PODANIA PRZYCZYNY. MAJĄC NA WZGLĘDZIE SYTUACJĘ ROZMÓWCY,

Pytania do egzaminu "Certyfikowany Konsultant ds. Finansowych (CKF)" (część ustna)

Aktualny zestaw pytań na dzień 25.03.2014

KLIENT ZGODZIŁ SIĘ NA ZAWARCIE UMOWY I SKORZYSTANIE Z PRAWA DO ODSTĄPIENIA OD UMOWY. CZY W CELU SKUTECZNIEJSZEJ SPRZEDAŻY, PRACOWNIK BANKU MOŻE POWOŁYWAĆ SIĘ PRZY OFEROWANIU PRODUKTÓW NA OKOLICZNOŚCI NIEZWIĄZANE Z ZAWIERANIĄ UMOWĄ? CZY SKARGA KLIENTA NA NIEETYCZNE DZIAŁANIE PRACOWNIKA POWINNA BYĆ UWZGLĘDNIONA? CZY PROPONOWANY SPOSÓB SPRZEDAŻY PRODUKTU MOŻNA UZNAĆ ZA AGRESYWNĄ PRAKTYKĘ RYNKOWĄ? JAKIE MOGĄ BYĆ DLA BANKU SKUTKI PRAWNE UMOWY ZAWARTEJ W OPISIE

570. NA PYTANIE ZGŁOSZONE PRZEZ 63-LETNIEGO KLIENTA, DOTYCZĄCE RYZYK ZWIĄZANYCH Z ZAINWESTOWANIEM CZĘŚCI DEPONOWANYCH ŚRODKÓW W 10-LETNI PRODUKT UBEZPIECZENIOWY ORAZ KONSEKWENCJI PRZEDTERMINOWEGO ZAKOŃCZENIA UMOWY, DORADCA KLIENTA DETALICZNEGO ODPOWIEDZIAŁ, IŻ NIE MA ŻADNYCH ZAGROŻEŃ I RYZYK, A PRODUKT SPRZEDAJE SIĘ „JAK ŚWIEŻE BUŁECZKI” I UZYSKAŁ JUŻ WIELE NAGRÓD DZIENNIKARSKICH. PONADTO OPIEKUN WSKAZAŁ, ŻE SZCZEGÓŁY DOTYCZĄCE ZASAD INWESTOWANIA W UBEZPIECZENIE DOSTĘPNE SĄ NA STRONIE TOWARZYSTWA UBEZPIECZENIOWEGO, KTÓREGO NAZWA WSKAZANA ZOSTAŁA W UMOWIE. CZY ODPOWIEDŹ UDZIELONA PRZEZ PRACOWNIKA BANKU BYŁA PRAWIDŁOWA? CZY WIEK KLIENTA MÓGŁ MIEĆ WPŁYW NA DOSTĘPNOŚĆ PRODUKTU I CZAS OBOWIĄZYWANIA UMOWY? WYMIEŃ REKOMENDACJE SAMORZĄDU BANKOWEGO (ZBP) DOTYCZĄCE ZASAD UDZIELANIA INFORMACJI O PRODUKTACH UBEZPIECZENIOWYCH SPRZEDAWANYCH WRAZ Z PRODUKTAMI BANKOWYMI.

571. ZAPYTANY PRZEZ KLIENTA O ZASADY I CZAS ROZPATRYWANIA PRZEZ BANK REKLAMACJI, PRACOWNIK INFOLINII BANKU POINFORMOWAŁ, ŻE MAKSYMALNY TERMIN UDZIELENIA ODPOWIEDZI JEST INDYWIDUALNIE USTALANY PRZEZ BANK W KAŻDEJ SPRAWIE. JEŻELI, Z UWAGI NA ZŁOŻONOŚĆ SPRAWY, ZACHODZI KONIECZNOŚĆ PRZEPROWADZENIA POSTĘPOWANIA WYJAŚNIAJĄCEGO, BANK EWENTUALNIE POINFORMUJE KLIENTA O PROWADZONYM POSTĘPOWANIU. PRACOWNIK PODAŁ TAKŻE, ŻE NIE MA OGÓLNIENIE USTALONYCH REGUŁ REKLAMACYJNYCH I ZASAD UDZIELANIA ODPOWIEDZI NA SKARGI KLIENTÓW. CZY PRACOWNIK INFOLINII UDZIELIŁ PRAWIDŁOWEJ INFORMACJI? JAKI JEST TERMIN UDZIELANIA ODPOWIEDZI NA REKLAMACJE? CZY WSZYSTKIE BANKI OBOWIĄZUJĄ JEDNOLITE ZASADY I TERMINY ROZPATRYWANIA SKARG? CZY BANKI SĄ ZWIĄZANE REKOMENDACJAMI NADZORU DOTYCZĄCYMI ZASAD ROZPATRYWANIA REKLAMACJI?

572. ZAPYTANY PRZEZ KLIENTA O ZASADY I CZAS ROZPATRYWANIA PRZEZ BANK REKLAMACJI, PRACOWNIK INFOLINII BANKU POINFORMOWAŁ, ŻE MAKSYMALNY TERMIN UDZIELENIA ODPOWIEDZI JEST INDYWIDUALNIE USTALANY PRZEZ BANK W KAŻDEJ SPRAWIE. JEŻELI, Z UWAGI NA ZŁOŻONOŚĆ SPRAWY, ZACHODZI KONIECZNOŚĆ PRZEPROWADZENIA POSTĘPOWANIA WYJAŚNIAJĄCEGO, BANK EWENTUALNIE POINFORMUJE KLIENTA O PROWADZONYM POSTĘPOWANIU. PRACOWNIK PODAŁ TAKŻE, ŻE NIE MA OGÓLNIENIE USTALONYCH REGUŁ REKLAMACYJNYCH I ZASAD UDZIELANIA ODPOWIEDZI NA SKARGI KLIENTÓW. CZY PRACOWNIK INFOLINII UDZIELIŁ PRAWIDŁOWEJ INFORMACJI? JAKI JEST TERMIN UDZIELANIA ODPOWIEDZI NA REKLAMACJE? CZY WSZYSTKIE BANKI OBOWIĄZUJĄ JEDNOLITE ZASADY I TERMINY ROZPATRYWANIA SKARG I CZY BANKI SĄ ZWIĄZANE REKOMENDACJAMI NADZORU DOTYCZĄCYMI ZASAD ROZPATRYWANIA REKLAMACJI?

573. PO ZWRÓCENIU PRZEZ KLIENTA UWAGI NA NIEGRZECZNE ZACHOWANIE PRACOWNIKA ODDZIAŁU, OPIEKUN KLIENTA ODPARŁ, ŻE W PRACY JEST ZWIĄZANY WYŁĄCZNIE PRZEPISAMI

Pytania do egzaminu "Certyfikowany Konsultant ds. Finansowych (CKF)" (część ustna)

Aktualny zestaw pytań na dzień 25.03.2014

PRAWA I WEWNĘTRZNYMI REGULACJAMI BANKU I NIE OBOWIĄZUJĄ GO ŻADNE REGULY ETYCZNE. OCENIĆ POSTAWĘ PRACOWNIKA BANKU. JAKIE KODEKSY ETYCZNE WIĄŻĄ PRACOWNIKÓW BANKÓW? WYMIENIĆ PODSTAWOWE ZASADY ETYCZNEGO DZIAŁANIA PRACOWNIKA BANKU.

574. ZAPYTANY PRZEZ KLIENTA O CZAS ROZPATRYWANIA PRZEZ BANK REKLAMACJI DOTYCZĄCEJ NIEUDANEJ TRANSAKCJI KARTOWEJ, PRACOWNIK BANKU POINFORMOWAŁ, ŻE MAKSYMALNY TERMIN UDZIELENIA ODPOWIEDZI JEST INDYWIDUALNIE USTALANY PRZEZ BANK W KAŻDEJ SPRAWIE. PRACOWNIK PODAŁ TAKŻE, ŻE NIE MA OGÓLNIE USTALONYCH REGULI REKLAMACYJNYCH I ZASAD UDZIELANIA ODPOWIEDZI NA SKARGI KLIENTÓW. CZY PRACOWNIK UDZIELIŁ PRAWIDŁOWEJ INFORMACJI? JAKI JEST MAKSYMALNY TERMIN UDZIELANIA ODPOWIEDZI NA REKLAMACJE ZWIĄZANE Z UŻYCIEM KARTY PŁATNICZEJ? CZY WSZYSTKIE BANKI OBOWIĄZUJĄ JEDNOLITE ZASADY I TERMINY ROZPATRYWANIA SKARG I CZY BANKI SĄ ZWIĄZANE REKOMENDACJAMI NADZORU DOTYCZĄCYMI ZASAD ROZPATRYWANIA REKLAMACJI?

575. KLIENT DETALICZNY BANKU SPYTAŁ PRACOWNIKA INFOLINII O MOŻLIWOŚĆ ODWOŁANIA SIĘ OD NEGATYWNEJ DECYZJI BANKU W SPRAWIE ZGŁOSZONEJ REKLAMACJI. PRACOWNIK ZAPROPONOWAŁ WYCZERPANIE DWUINSTANCYJNEJ PROCEDURY REKLAMACYJNEJ W BANKU, A NASTĘPNIE PRAWIDŁOWO POWIADOMIŁ O ZASADACH SKŁADANIA SKARG DO ARBITRA BANKOWEGO PRZY ZWIĄZKU BANKÓW POLSKICH. WSKAŻ PODSTAWOWE ZASADY DZIAŁANIA ARBITRA BANKOWEGO PRZY ZWIĄZKU BANKÓW POLSKICH. CZY POSTĘPOWANIE ARBITRAŻOWE JEST PŁATNE I W JAKIEJ KWOCIE? CZY ORZECZENIA ARBITRA SĄ WIĄŻĄCE DLA BANKÓW?

576. KLIENT ZWRÓCIŁ SIĘ DO DORADCY BANKOWEGO Z PROŚBĄ O WSKAZANIE ORGANU, KTÓRY KONTROLUJE PRZESTRZEGANIE ZASAD ETYKI PRZEZ BANKI DZIAŁAJĄCE NA TERENIE RZECZPOSPOLITEJ POLSKIEJ. JAKIEJ INFORMACJI POWINIEN UDZIELIĆ DORADCA BANKOWY? WSKAŻ PODSTAWOWE ZADANIA KOMISJI ETYKI BANKOWEJ PRZY ZWIĄZKU BANKÓW POLSKICH. CZY WSZYSTKIE BANKI I ICH PRACOWNICY SĄ ZWIĄZANI BRANŻOWYM KODEKSEM ETYCZNYM?

577. PODCZAS ZACHWALANIA KLIENTOWI NAJNOWSZEGO PRODUKTU SWEGO BANKU, DORADCA WYŚMIEWAŁ PODOBNY PRODUKT INNEGO BANKU I WSKAZYWAŁ NA OGROMNE RYZYKA Z NIM ZWIĄZANE. CZY PRACOWNIK BANKU MA PRAWO KRYTYCZNIE OCENIAĆ PRODUKT INNEGO BANKU? JAKI DOKUMENT REGULUJE ZASADY ETYKI BANKOWEJ? WYMIENIĆ PODSTAWOWE ZASADY ETYCZNEGO DZIAŁANIA PRACOWNIKA BANKU.

578. PRACOWNIK BANKU ZWRÓCIŁ SIĘ DO SWEGO PRZYJACIELA Z PROŚBĄ O WZIĘCIE UDZIAŁU W KONKURSIE NA NAJLEPSZĄ NAZWĘ NOWEJ KARTY KREDYTOWEJ, ROZPISANYM PRZEZ BANK, W KTÓRYM BYŁ ZATRUDNIONY. PONIEWAŻ REGULAMIN WYKLUCZAŁ MOŻLIWOŚĆ WZIĘCIA UDZIAŁU PRZEZ PRACOWNIKÓW BANKU, KOLEDZY UMÓWILI SIĘ, ŻE PRACOWNIK PODPOWIE ROZWIĄZANIE, ZAŚ NAGRODA BĘDZIE ROZDZIELONA PO POŁOWIE. OCENIĆ DZIAŁANIE PRACOWNIKA BANKU Z PUNKTU WIDZENIA PRAWA I ETYKI. JAKI DOKUMENT REGULUJE ZASADY ETYKI BANKOWEJ? CZY PRACOWNIK BANKU MOŻE WYKORZYSTYWAĆ POZYSKANĄ Z BANKU WIEDZĘ DO PRYWATNYCH CELÓW?

579. OFERUJĄC KLIENTOWI NOWĄ LOKATĘ, OPIEKUN KLIENTA KLUCZYŁ, NIE ODPOWIADAŁ NA ZADANE PYTANIA I KILKAKROTNIENIE ZMIENIAŁ STANOWISKO W SPRAWIE SZCZEGÓŁÓW OFERTY. KLIENT SPORZĄDZIŁ REKLAMACJĘ, W KTÓREJ TWIERDZIŁ, ŻE WYPOWIADANYMI SŁOWAMI

Pytania do egzaminu "Certyfikowany Konsultant ds. Finansowych (CKF)" (część ustna)

Aktualny zestaw pytań na dzień 25.03.2014

PRACOWNIK KTÓRYMI POWINIEN CZUĆ SIĘ ZWIĄZANY TAK, JAK FORMALNIE SPORZĄDZONYM DOKUMENTEM. CZY KLIENT BANKU MIAŁ RACJĘ? JAKI DOKUMENT REGULUJE ZASADY ETYKI BANKOWEJ? WYMIEŃ PODSTAWOWE ZASADY ETYCZNEGO DZIAŁANIA PRACOWNIKA BANKU.

580. PODCZAS WERYFIKACJI DOKUMENTÓW WYKAZUJĄCYCH ZDOLNOŚĆ KREDYTOWĄ KLIENTA KORPORACYJNEGO, PRACOWNIK ODDZIAŁU POWZIĄŁ INFORMACJĘ O PLANOWANYCH ZWOLNIENIACH. PONIEWAŻ W JEDNYM Z ZAKŁADÓW PRZEDSIĘBIORCY BYŁA ZATRUDNIONA SIOSTRA PRACOWNIKA BANKU, POSTANOWIŁ ON POROZMAWIAĆ Z PREZESEM ZARZĄDU KLIENTA I ZASUGEROWAĆ POZOSTAWIENIE SIOSTRY NA DOTYCHCZASOWYM STANOWISKU W ZAMIAN ZA POMOC W UZYSKANIU KREDYTU. OCEŃ DZIAŁANIE PRACOWNIKA BANKU Z PUNKTU WIDZENIA PRAWA I ETYKI. CZY PRACOWNIK BANKU MOŻE WYKORZYSTYWAĆ ZAJMOWANEGO STANOWISKO DLA OSIĄGANIA OSOBISTYCH KORZYŚCI? JAKI DOKUMENT REGULUJE ZASADY ETYKI BANKOWEJ?

581. IDĄCEGO DO PRACY PRACOWNIKA BANKU X OBURZYŁY ROZWIESZONE W MIEŚCIE REKLAMY BANKU Y, W KTÓRYCH PRZEDSTAWIĄŁ ON PRACOWNIKÓW INNYCH BANKÓW JAKO KŁAMCÓW („PINOKIO”), LENI („ŚPIĄCE KRÓLEWNY”) I NIEFRASOBLIWYCH IGNORANTÓW („PIOTRUŚ PAN”). CZY OBURZENIE PRACOWNIKA BANKU X BYŁO UZASADNIONE? CZY BANKI MAJĄ OBOWIĄZEK DBAĆ O WIZERUNEK CAŁEGO SEKTORA BANKOWEGO? JAKIE ZNASZ DOKUMENTY OKREŚLAJĄCE ZASADY REKLAMOWANIA PRODUKTÓW BANKOWYCH?

582. PODCZAS ZAKŁADANIA LOKATY DLA KLIENTA, PRACOWNIK ODDZIAŁU POWZIĄŁ INFORMACJĘ O STANIE POSIADANYCH PRZEZ NIEGO ŚRODKÓW FINANSOWYCH. PONIEWAŻ OPIEKUN MIAŁ PROBLEMY FINANSOWE, POSTANOWIŁ POROZMAWIAĆ Z KLIENTEM I ZASUGEROWAĆ MU SPECJALNĄ OPIEKĘ I SZYBKĄ INFORMACJĘ O NOWYCH PRODUKTACH W ZAMIAN ZA DROBNĄ POMOC FINANSOWĄ. OCEŃ DZIAŁANIE PRACOWNIKA BANKU Z PUNKTU WIDZENIA PRAWA I ETYKI. JAKI DOKUMENT REGULUJE ZASADY ETYKI BANKOWEJ? CZY PRACOWNIK BANKU MOŻE WYKORZYSTYWAĆ ZAJMOWANEGO STANOWISKO DLA OSIĄGANIA OSOBISTYCH KORZYŚCI?

583. PODCZAS KILKAKROTNEGO NABORU NA RÓŻNEGO TYPU SZKOLENIA PRACOWNIK BANKU ODMAWIĄŁ TWIERDZIĆ, ŻE NIE MA OBOWIĄZKU PODNOSZENIA KWALIFIKACJI ZAWODOWYCH. OCEŃ DZIAŁANIE PRACOWNIKA BANKU Z PUNKTU WIDZENIA PRAWA I ETYKI. CZY PRACOWNIK BANKU POWINIEN DĄŻYĆ DO PODNOSZENIA SWOICH KWALIFIKACJI ZAWODOWYCH? JAKIMI CECHAMI POWINIEN SIĘ CHARAKTERYZOWAĆ ETYCZNIE DZIAŁAJĄCY PRACOWNIK BANKU?

584. PODCZAS OBSŁUGI STARSZEGO I NIEDOSŁYSZĄCEGO KLIENTA, POZOSTALI W ODDZIALE KLIENCI SUGEROWALI, BY OBSŁUGA ODBYWAŁA SIĘ W USTRONNYM MIEJSCU, PONIEWAŻ DORADCA MÓWI BARDZO GŁOŚNO I UJAWNIA WSZYSTKIE SZCZEGÓŁY DOKONYWANEJ TRANSAKCJI, W SZCZEGÓLNOŚCI KWOTĘ WYPŁACANYCH ŚRODKÓW. PRACOWNIK ODDZIAŁU OBRUSZYŁ SIĘ I STWIERDZIŁ, ŻE NIE MA TAKIEJ MOŻLIWOŚCI. OCEŃ DZIAŁANIE PRACOWNIKA BANKU Z PUNKTU WIDZENIA PRAWA I ETYKI. ZDEFINIUJ TAJEMNICĘ BANKOWĄ. CZY STARSZEMU BĄDŹ NIEPEŁNOSPRAWNEMU KLIENTOWI NALEŻY ZAPEWNIĆ ODMIENNE OD STANDARDOWYCH WARUNKI OBSŁUGI?

585. OCZEKUJĄCY W KOLEJCE STARSZY KLIENT POPROSIŁ O MOŻLIWOŚĆ SKORZYSTANIA Z TOALETY. PRACOWNIK ODPARŁ, ŻE W ODDZIALE NIE MA TAKIEJ MOŻLIWOŚCI, GDYŻ NA TERENIE PLACÓWKI NIE MA TOALET DLA KLIENTÓW. CZY BANK MA OBOWIĄZEK UDOSTĘPNIĆ KLIENTOM,

Pytania do egzaminu "Certyfikowany Konsultant ds. Finansowych (CKF)" (część ustna)

Aktualny zestaw pytań na dzień 25.03.2014

ZWIĄSZCZA STARSZYM, DODATKOWE USŁUGI? CZY PRACOWNIK BANKU MA OBOWIĄZEK DBAĆ O WIZERUNEK I DOBRE IMIĘ BANKU? CZY KLIENT MOŻE DOMAGAĆ SIĘ ODSZKODOWANIA ZA NIENALEŻYTE DZIAŁANIE BANKU?

586. OCZEKUJĄCE W DŁUGIEJ KOLEJCE DO KASY STARSZE MAŁŻEŃSTWO POPROSIŁO O UDOSTĘPNIENIE WIESZAKA NA PŁASZCZE BĄDŹ KRZESŁA, GDYŻ NIE MAJĄ JUŻ SIŁY TRZYMAĆ PŁASZCZY. PRACOWNIK ODPARŁ, ŻE NIE MA TAKIEJ MOŻLIWOŚCI, GDYŻ Z ZAŁOŻENIA W PLACÓWCE POWINNO PRZEBYWAĆ NIE WIĘCEJ NIŻ PIĘCIU KLIENTÓW. OCEŃ STANOWISKO PRACOWNIKA BANKU. CZY PRACOWNIK BANKU MA OBOWIĄZEK DBAĆ O WIZERUNEK I DOBRE IMIĘ BANKU? CZY KLIENT MOŻE DOMAGAĆ SIĘ ODSZKODOWANIA ZA NIENALEŻYTE DZIAŁANIE BANKU?

587. PRACOWNIK CALL CENTER OFERUJĄCY DŁUGOTERMINOWĄ LOKATĘ „ZŁOTE ŻNIWA”, SKIEROWANĄ DO MŁODSZYCH KLIENTÓW, SŁYSZĄC W SŁUCHAWCE GŁOS STARSZEJ PANI ZAWIESIŁ ROZMOWĘ I W TYM CZASIE SKONTAKTOWAŁ SIĘ Z MŁODYM KLIENTEM, KTÓREGO ZACHĘCAŁ DO ZAINWESTOWANIA W LOKATĘ. OCEŃ POSTĘPOWANIE PRACOWNIKA BANKU. CZY PRACOWNIK BANKU MA OBOWIĄZEK TRAKTOWAĆ WSZYSTKICH KLIENTÓW Z NALEŻYTĄ STARANNOŚCIĄ? JAKI DOKUMENT REGULUJE ZASADY ETYKI BANKOWEJ?

588. PRACOWNIK BANKU, POPROSZONY PRZEZ KOLEGĘ ZATRUDNIONEGO W TOWARZYSTWIE UBEZPIECZENIOWYM, DOSTARCZYŁ MU LISTĘ KLIENTÓW ODDZIAŁU, KTÓRYCH PROFIL ODPOWIADAŁ OFERCIE UBEZPIECZYCIELA. OCEŃ DZIAŁANIE PRACOWNIKA BANKU Z PUNKTU WIDZENIA PRAWA. ZDEFINIUJ TAJEMNICĘ BANKOWĄ. CZY DZIAŁANIE PRACOWNIKA BYŁO ETYCZNE?

589. OFERUJĄCY KREDYT NA ZAKUP URZĄDZEŃ AGD PRACOWNIK BANKU, INFORMOWAŁ POTENCJALNYCH KLIENTÓW, ŻE MOGĄ SPŁACIĆ KREDYT NA PROMOCYJNYCH WARUNKACH. PODAWAŁ, ŻE JEŚLI W TERMINIE PIĄTNOŚCI SZÓSTEJ RATY (CZYLI W CIĄGU SZÉŚCIU MIESIĘCY OD PODPISANIA UMOWY) ZOSTANIE SPŁACONY CAŁY KAPITAŁ, KREDYT WYGAŚNIE. TYMCZASEM Z UMOWY WYRAŹNIE WYNIKAŁO, ŻE KREDYT WYGAŚNIE, JEŚLI SPŁATA KAPITAŁU ZOSTANIE DOKONANA W TERMINIE SZÉŚCIU MIESIĘCY OD DNIA ZAWARCIA UMOWY (CZYLI W CIĄGU PIĘCIU MIESIĘCY OD PODPISANIA UMOWY). CZĘŚĆ KREDYTOBIORCÓW SPŁACIŁA ZADŁUŻENIE ZGODNIE Z SUGESTIĄ DORADCY, A WEZWANI PRZEZ BANK DO DALSZEJ SPŁATY, ZŁOŻYŁA REKLAMACJĘ. CZY PRACOWNIK BANKU PONOSI ODPOWIEDZIALNOŚĆ ZA WYPOWIADANE PRZEZ SIEBIE SŁOWA, KTÓRYMI POWINIEN CZUĆ SIĘ ZWIĄZANY TAK, JAK FORMALNIE SPORZĄDZONYM DOKUMENTEM? CZY SKUTKI NIEDBALSTWA PRACOWNIKA BANKU MOGĄ OBCIĄŻAĆ KLIENTÓW? CZY PRACOWNIK BANKU MA OBOWIĄZEK STAŁEGO DOSKONALENIA WIEDZY W ZAKRESIE OFEROWANYCH PRODUKTÓW?

590. PRACOWNIK BANKU X, MAJĄCY DOSTĘP DO DANYCH KLIENTÓW, POSTANOWIŁ STWORZYĆ PRYWATNĄ FIRMĘ, KTÓREJ DZIAŁALNOŚĆ POLEGAŁBY NA ODPIATNYM OFEROWANIU POTENCJALNYM KLIENTOM PRODUKTÓW BANKU X I ŚWIADCZENIU USŁUG DORADZTWA INWESTYCYJNEGO. CZY PRACOWNIK BANKU POWINIEN PODEJMOWAĆ DZIAŁANIA KONKURENCYJNE WOBEC BANKU, W KTÓRYM JEST ZATRUDNIONY? CZYM SĄ ZASADY DOBREJ PRAKTYKI BANKOWEJ? CZY DZIAŁANIE NIEETYCZNE I SPRZECZNE Z INTERESEM PRACODAWCY MOŻE BYĆ PODSTAWĄ WYPOWIEDZENIA PRACOWNIKOWI BANKU UMOWY O PRACĘ?

Pytania do egzaminu "Certyfikowany Konsultant ds. Finansowych (CKF)" (część ustna)

Aktualny zestaw pytań na dzień 25.03.2014

591. PODCZAS ZAWIERANIA UMOWY RACHUNKU ROR, KLIENT POPROSIŁ PRACOWNIKA BANKU O UDOSTĘPNIENIE MU REGULAMINU RACHUNKU ROR, GDYŻ CHCIAŁ ZAPOZNAĆ SIĘ Z TYM DOKUMENTEM PRZED PODPISANIEM UMOWY. PRACOWNIK ODMÓWIŁ TŁUMACZĄC, ŻE MOŻE GO WYDAĆ DOPIERO PO PODPISANIU UMOWY JAKO ZAŁĄCZNIK DO KONTRAKTU. CZY PRACOWNIK POSTĄPIŁ PRAWIDŁOWO I KIEDY KLIENT DETALICZNY – POWINIEN OTRZYMAĆ KOMPLET DOKUMENTÓW ZWIĄZANYCH Z ZAWIERANIĄ UMOWĄ? CZY PRACOWNIK POWINIEN WYDAĆ ŻĄDANY DOKUMENT Z WŁASNEJ INICJATYWY CZY DOPIERO NA ŻĄDANIE KLIENTA? JAKIE SĄ SKUTKI PRAWNE NIEDORĘCZENIA KONSUMENTOWI PRZY ZAWIERANIU UMOWY REGULAMINU?

592. DO ODDZIAŁU BANKU X POŁOŻONEGO W K. PRZYBYŁ ZDENERWOWANY KONSUMENT – KLIENT ODDZIAŁU TEGO BANKU W S., KTÓRY ODKRYŁ, ŻE W WYCIĄGU Z RACHUNKU ROR UJAWNIONE ZOSTAŁY DWIE TRANSAKCJE, KTÓRYCH NIE DOKONYWAŁ. OŚWIADCZYŁ, ŻE CHCE ZŁOŻYĆ REKLAMACJĘ. PRACOWNIK POINFORMOWAŁ GO, ŻE REKLAMACJA MOŻE ZOSTAĆ PRZYJĘTA JEDYNIĘ W MACIERZYSTYM ODDZIALE BANKU, W TERMINIE 14 DNI OD DNIA OTRZYMANIA WYCIĄGU. JAK POWINIEN BYĆ ZACHOWAĆ SIĘ OPIEKUN KLIENTA W ODDZIALE W K.? CZY KLIENT MOŻE ZŁOŻYĆ REKLAMACJĘ WYŁĄCZNIE W MACIERZYSTYM ODDZIALE BANKU, CZY W KAŻDEJ PLACÓWCE BANKU, JAK TEŻ W INNY SPOSÓB, NP. W FORMIE ELEKTRONICZNEJ BAŹ TELEFONICZNEJ? CZY PRACOWNIK BANKU MOŻE ODMÓWIĆ PRZYJĘCIA REKLAMACJI ZŁOŻONEJ PO UPYWIE UMOWNEGO TERMINU DO JEJ ZGŁOSZENIA?

593. KLIENT BANKU, KTÓRY NIE ZGADZAŁ SIĘ Z TREŚCIĄ ODPOWIEDZI BANKU NA ZŁOŻONĄ REKLAMACJĘ DOTYCZĄCĄ ODSZKODOWANIA W KWOCIE 2.000 ZŁ ZA NIENALEŻYTE WYKONANIE UMOWY, SPYTAŁ W ODDZIALE O MOŻLIWOŚĆ ODWOŁANIA SIĘ OD DECYZJI BANKU DO ORGANU ROZJEMCZEGO. PRACOWNIK POINFORMOWAŁ GO, ŻE NIE MA TAKIEJ MOŻLIWOŚCI, BOWIEM BANKI SĄ NIEZALEŻNE. CZY PRACOWNIK BANKU UDZIELIŁ PRAWIDŁOWEJ ODPOWIEDZI? Z JAKICH MOŻLIWOŚCI POZASĄDOWEGO ROZPOZNANIA SPORU MOGĄ KORZYSTAĆ KLIENCI DETALICZNI BANKU, A Z JAKIEJ KLIENCI KORPORACYJNI? DO JAKIEGO ORGANU KLIENCI BANKU MOGĄ ZGŁOSIĆ UWAGI DOTYCZĄCE NIEETYCZNEGO ZACHOWANIA BANKÓW I ICH PRACOWNIKÓW?

594. NA PYTANIE ZGŁOSZONE PRZEZ 63-LETNIEGO KLIENTA, DOTYCZĄCE RYZYK ZWIĄZANYCH Z ZAINWESTOWANIEM CZĘŚCI DEPONOWANYCH ŚRODKÓW W 10-LETNI PRODUKT UBEZPIECZENIOWY ORAZ KONSEKWENCJI PRZEDTERMINOWEGO ZAKOŃCZENIA UMOWY, DORADCA KLIENTA DETALICZNEGO ODPOWIEDZIAŁ, IŻ NIE MA ŻADNYCH ZAGROŻEŃ I RYZYK, A PRODUKT SPRZEDAJE SIĘ „JAK ŚWIEŻE BUŁECZKI” I UZYSKAŁ JUŻ WIELE NAGRÓD DZIENNIKARSKICH. PONADTO OPIEKUN WSKAZAŁ, ŻE SZCZEGÓŁY DOTYCZĄCE ZASAD INWESTOWANIA W UBEZPIECZENIE DOSTĘPNE SĄ NA STRONIE TOWARZYSTWA UBEZPIECZENIOWEGO, KTÓREGO NAZWA WSKAZANA ZOSTAŁA W UMOWIE. CZY ODPOWIEDŹ UDZIELONA PRZEZ PRACOWNIKA BANKU BYŁA PRAWIDŁOWA? CZY WIEK KLIENTA MÓGŁ MIEĆ WPŁYW NA DOSTĘPNOŚĆ PRODUKTU I CZAS OBOWIĄZYWANIA UMOWY? WYMIEŃ REKOMENDACJE SAMORZĄDU BANKOWEGO (ZBP) DOTYCZĄCE ZASAD UDZIELANIA INFORMACJI O PRODUKTACH UBEZPIECZENIOWYCH SPRZEDAWANYCH WRAZ Z PRODUKTAMI BANKOWYMI.

595. KONSUMENT - POSIADACZ LOKATY BANKOWEJ, ZARZUCIŁ BANKOWI W POSTĘPOWANIU REKLAMACYJNYM, ŻE BANK NALICZYŁ ODSETKI W INNY SPOSÓB, NIŻ TO PRZEDSTAWIĄŁ DORADCA PRZY OFEROWANIU PRODUKTU. SKARŻĄCY PODAŁ, ŻE LICZYŁ NA WIĘKSZE ZYSKI I GDYBY ZOSTAŁ PRAWIDŁOWO POINFORMOWANY O PRODUKCIE, NIE ZAWARŁBY UMOWY TEJ TREŚCI. KONSUMENT

Pytania do egzaminu "Certyfikowany Konsultant ds. Finansowych (CKF)" (część ustna)

Aktualny zestaw pytań na dzień 25.03.2014

POWOŁAŁ SIĘ W REKLAMACJI NA PRZEPISY USTAWY O PRZECIWDZIAŁANIU NIEUCZCIWYM PRAKTYKOM RYNKOWYM I ZAŻĄDAŁ WYPŁATY ODSZKODOWANIA RÓWNEGO UTRACONYM ODSETKOM. CZY KONSUMENT MOŻE SKUTECZNIE POWOŁAĆ SIĘ NA PRZEPISY USTAWY O PRZECIWDZIAŁANIU NIEUCZCIWYM PRAKTYKOM RYNKOWYM I ŻĄDAĆ OD BANKU ODSZKODOWANIA? CZY PRACOWNIK BANKU JEST ZOBOWIĄZANY DO RZETELNEGO PRZEDSTAWIANIA OFEROWANYCH PRODUKTÓW? CO OZNACZA, ŻE PRACOWNIK BANKU NIE MOŻE WPROWADZAĆ KLIENTA W BŁĄD?

596. W MAJU 2011 ROKU BANK WEZWAŁ POSIADACZA RACHUNKU DO UREGULOWANIA ZALEGŁYCH OPŁAT ZA PROWADZENIE RACHUNKU ZA OKRES OD STYCZNIA 2005 DO STYCZNIA 2007 ROKU. KLIENT PODNIÓSŁ ZARZUT PRZEDAWNIENIA ROSZCZEŃ BANKU. W JAKIM TERMINIE PRZEDAWNIAJĄ SIĘ ROSZCZENIA WYNIKAJĄCE ZE STOSUNKU RACHUNKU BANKOWEGO? CZY ZGŁOSZONY ZARZUT JEST SIŁUSZNY? CZY PO SKUTECZNYM ZGŁOSZENIU ZARZUTU PRZEDAWNIENIA ROSZCZENIA BANK POWINIEN KOLEJNY RAZ WZYWAĆ DO ZAPŁATY KLIENTA - KONSUMENTA?

597. DO WYPEŁNIONEGO KLIENTAMI ODDZIAŁU BANKU PRZYBYŁ NIESŁYSZĄCY POSIADACZ ROR I UDAŁ SIĘ DO OKIENKA KASOWEGO, ABY PODJĄC GOTÓWKĘ Z RACHUNKU. PRACOWNIK BANKU, W CELU LEPSZEJ KOMUNIKACJI, W SPOSÓB BARDZO GŁOŚNY I WYRAŹNY USIŁOWAŁ NAWIĄZAĆ KONTAKT Z KLIENTEM. CZY DZIAŁANIE PRACOWNIKA BYŁO PRAWIDŁOWE I CZY OSOBY TRZECIE - POZOSTALI KLIENTY BANKU, MOGLI BYĆ „OBECNI” PRZY DOKONYWANIU CZYNNOŚCI BANKOWYCH? JAKIE WARUNKI MUSZĄ BYĆ SPEŁNIONE, ABY OSOBA TRZECIA MOGŁA UCZESTNICZYĆ PRZY DOKONYWANIU CZYNNOŚCI BANKOWYCH? JAK POWINIEN ZACHOWAĆ SIĘ PRACOWNIK ODDZIAŁU?

598. PRACOWNIK ODDZIAŁU BANKU ODMÓWIŁ POSIADACZOWI RACHUNKU BANKOWEGO, KTÓRY PRZYBYŁ DO ODDZIAŁU 5 MINUT PRZED ZAMKNIĘCIEM PLACÓWKI, WYPŁATY ŚRODKÓW Z ROR PODAJĄC, ŻE Z UWAGI NA KRÓTKI CZAS POZOSTAŁY DO ZAKOŃCZENIA PRACY, ZAKSIĘGOWANIE TRANSAKCJI NIE JEST MOŻLIWE. CZY DZIAŁANIE PRACOWNIKA BYŁO PRAWIDŁOWE? CZY PRACOWNIK BANKU MOŻE ODMÓWIĆ WYKONANIA DYSPOZYCJI KLIENTA? WSKAŻ ŹRÓDŁA OGRANICZEŃ W WYKONANIU ZLECEŃ POSIADACZA RACHUNKU.

599. ZWOLNIONY PRZED ROKIEM Z PRACY PRACOWNIK ODDZIAŁU BANKU W X WYPROWADZIŁ SIĘ DO INNEGO MIASTA I PODCZAS SPOTKAŃ TOWARZYSKICH, UZNAJĄC, IŻ JEST JUŻ ZWOLNIONY Z ZACHOWANIA TAJEMNICY BANKOWEJ, OPOWIADAŁ O TRANSAKCJACH ZAWIERANYCH PRZEZ KLIENTÓW ODDZIAŁU W X. OCEŃ DZIAŁANIE PRACOWNIKA ODDZIAŁU. WSKAŻ KIEDY WYGASA OBOWIĄZEK ZACHOWANIA TAJEMNICY BANKOWEJ I JAKIE CZYNNOŚCI BANKOWE SĄ NIĄ OBJĘTE. CZY KLIENT MOŻE ZWOLNIĆ PRACOWNIKA BANKU Z OBOWIĄZKU ZACHOWANIA TAJEMNICY BANKOWEJ I W JAKI SPOSÓB?

600. W ODDZIALE BANKU W X STAWIŁY SIĘ TRZY OSOBY, KTÓRE PO WYLEGITYMOWANIU SIĘ ZAŻĄDAŁY WSKAZANIA IM KWOTY ŚRODKÓW ZGROMADZONYCH NA RACHUNKU ZMARŁEGO PRZED MIESIĄCEM POSIADACZA ROR. PRACOWNIK BANKU ODMÓWIŁ, CO WZBUDZIŁO AGRESJĘ PRZYBYŁYCH, KTÓRZY NA PODSTAWIE UZYSKANYCH INFORMACJI CHCIELI PODJĄC DECYZJĘ O NABYCIU ALBO ODRZUCENIU SPADKU PO ZMARŁYM KREWNYM. CZY DZIAŁANIE PRACOWNIKA ODDZIAŁU BYŁO PRAWIDŁOWE? JAKIE DOKUMENTY SĄ NIEZBĘDNE DO USTALENIA PRZEZ BANK

Pytania do egzaminu "Certyfikowany Konsultant ds. Finansowych (CKF)" (część ustna)

Aktualny zestaw pytań na dzień 25.03.2014

KRĘGU OSÓB UPRAWNIONYCH DO OTRZYMANIA ŚRODKÓW PO ZMARTYM KLIENCIE BANKU? CZY KLIENCI MOGLI ODWOŁAĆ SIĘ OD STANOWISKA PRACOWNIKA ODDZIAŁU, A JEŚLI TAK, TO DO JAKIEGO ORGANU?

601. PO OTRZYMANIU WYCIĄGU Z RACHUNKU, KONSUMENT STWIERDZIŁ, ŻE BANK NIE WYKONAŁ W TERMINIE STAŁEGO ZLECENIA. NA PIŚMIE ZWRÓCIŁ SIĘ DO ODDZIAŁU O WYJAŚNIENIE SPRAWY I WYPŁATĘ ODSZKODOWANIA ZA NIEWYKONANIE CZYNNOŚCI BANKOWEJ. MIMO KILKAKROTNYCH MONITÓW, BANK NIE USTOSUNKOWAŁ SIĘ DO REKLAMACJI. CZY BANKU MA OBOWIĄZEK UDZIELANIA ODPOWIEDZI NA REKLAMACJE? Z JAKICH MOŻLIWOŚCI POZASĄDOWEGO ROZPOZNANIA SPORU MOGĄ KORZYSTAĆ KLIENCI DETALICZNI BANKU? JAKI TERMIN UDZIELANIA ODPOWIEDZI NA REKLAMACJE ZOSTAŁ OKREŚLONY W ZASADACH DOBREJ PRAKTYKI BANKOWEJ?

602. DO ODDZIAŁU BANKU PRZYBYŁ PAN X I POWOŁUJĄC SIĘ NA FAKT, IŻ JEST GŁÓWNYM KSIĘGOWYM W „A-Z” SPÓŁCE Z O.O. ZAŻĄDAŁ WYDANIA HISTORII RACHUNKU ZA OSTATNIE 3 MIESIĄCE. OPIEKUN KLIENTA POPROSIŁ O PRZEDŁOŻENIE PEŁNOMOCNICTWA, JEDNAK SPOTKAŁ SIĘ Z ODMOWĄ I PONOWNYM ŻĄDANIEM. W TAKIEJ SYTUACJI PRACOWNIK ODDZIAŁU ODMÓWIŁ WYKONANIA CZYNNOŚCI. CZY PRACOWNIK POSTĄPIŁ PRAWIDŁOWO? CO OZNACZA OBOWIĄZEK ZACHOWANIA TAJEMNICY BANKOWEJ I JAKIE CZYNNOŚCI BANKOWE SĄ NIĄ OBJĘTE? KTO I W JAKIEJ FORMIE MÓGŁ UPOWAŻNIĆ GŁÓWNEGO KSIĘGOWEGO DO POBRANIA Z BANKU HISTORII RACHUNKU ZA OSTATNIE 3 MIESIĄCE?

603. JEDEN Z DWÓCH WSPÓŁPOSIADACZY RACHUNKU WSPÓLNEGO PRZEDSTAWIŁ W BANKU AKT ZGONU DRUGIEGO WSPÓŁPOSIADACZA ORAZ RACHUNKI ZA KOSZTY JEGO POGRZEBU I ZAŻĄDAŁ WYPŁATY ŚRODKÓW NA POKRYCIE NALEŻNOŚCI Z FAKTUR. PRACOWNIK BANKU ODMÓWIŁ TŁUMACZĄC, ŻE Z RACHUNKU WSPÓLNEGO NIE MOGĄ ZOSTAĆ POKRYTE TAKIE KOSZTY. CZY DZIAŁANIE PRACOWNIKA BANKU BYŁO PRAWIDŁOWE? JAKIE POWINNY BYĆ DALSZE CZYNNOŚCI PRACOWNIKA BANKU, KTÓRY POZYSKAŁ INFORMACJĘ O ZGONIE POSIADACZA RACHUNKU? CZY SAMO OŚWIADCZENIE JEDNEGO ZE WSPÓŁPOSIADACZY RACHUNKU O ZGONIE DRUGIEGO JEST WYSTARCZAJĄCE DO PODJĘCIA PRZEZ BANK DALSZYCH DZIAŁAŃ? JAKIEGO DOKUMENTU POWINIEN ZAŻĄDAĆ OPIEKUN OD KLIENTA?

604. POSIADACZ RACHUNKU ROR I LOKATY ZŁOŻYŁ SKARGĘ NA BEZPRAWNE ZAJĘCIE JEGO RACHUNKÓW PRZEZ BANK I WSKAZAŁ, ŻE PRZED WYKONANIEM ZAJĘCIA KOMORNICZEGO BANK POWINIEN UZYSKAĆ JEGO ZGODĘ NA PRZEKAZANIE KOMORNIKOWI ZGROMADZONYCH ŚRODKÓW. PRACOWNIK NIE ZGODZIŁ SIĘ Z TĄ ARGUMENTACJĄ I POINFORMOWAŁ KLIENTA O KONIECZNOŚCI ZŁOŻENIA PISEMNEJ REKLAMACJI W BANKU ORAZ WYJAŚNIENIA SPRAWY U KOMORNIKA. CZY PRACOWNIK WSKAZAŁ KLIENTOWI PRAWIDŁOWE ROZWIĄZANIE? CZY BANK MOŻE KWESTIONOWAĆ POSTANOWIENIE KOMORNIKA O ZAJĘCIU RACHUNKU CZY TEŻ POWINIEN NIEZWŁOCZNIE PRZYSTĄPIĆ DO JEGO ZAJĘCIA? CZY BANK I PRACOWNIK BANKU PONOSZĄ ODPOWIEDZIALNOŚĆ ODSZKODOWAWCZĄ ZA SZKODĘ WYRZĄDZONĄ WIERZycIELOWI Z TYTUŁU NIENALEŻYTEGO ZAJĘCIA RACHUNKU?

605. MIMO POJAWIENIA SIĘ W SYSTEMIE INFORMACJI O ZAJĘCIU W TYM DNIU, W GODZINACH PORANNYCH RACHUNKU P. X PRZEZ KOMORNIKA, PRACOWNIK ODDZIAŁU, NA USILNE PROŚBY P. X (BYŁ ON DŁUGOLETNIM KLIENTEM ODDZIAŁU), WYPŁACIŁ MU W POŁUDNIE WSZYSTKIE

Pytania do egzaminu "Certyfikowany Konsultant ds. Finansowych (CKF)" (część ustna)

Aktualny zestaw pytań na dzień 25.03.2014

ZGROMADZONE NA KONCIE ŚRODKI. CZY PRACOWNIK ODDZIAŁU POSTĄPIŁ PRAWIDŁOWO? CZY BANK MOŻE KWESTIONOWAĆ POSTANOWIENIE KOMORNIKA O ZAJĘCIU RACHUNKU CZY TEŻ POWINIEN NIEZWŁOCZNIE PRZYSTĄPIĆ DO JEGO ZAJĘCIA? CZY BANK I PRACOWNIK BANKU PONOSZĄ ODPOWIEDZIALNOŚĆ ODSZKODOWAWCZĄ ZA SZKODĘ WYRZĄDZONĄ WIERZYCIELOWI Z TYTUŁU DOKONANIA WYPŁATY MIMO ZAJĘCIA RACHUNKU?

606. ZANIEPOKOJONY ZMIANĄ WYSOKOŚCI OPŁATY ZA PROWADZENIE ROR, KLIENT SPYTAŁ OPIEKUNA CZY BANK MOŻE DOWOLNIE DOKONYWAĆ ZMIANY TARYFY OPŁAT I PROWIZJI. PRACOWNIK ODPARŁ, ŻE W RAMACH KAŻDEJ UMOWY RACHUNKU MOŻNA DOKONAĆ TAKIEJ ZMIANY, JEDNAK TYLKO W SPOSÓB OKREŚLONY PRZEZ STRONY W UMOWIE RACHUNKU - ZARÓWNO CO DO PRZESŁANEK ZMIANY, JAK I SPOSOBU JEJ WPROWADZENIA. OCEŃ PRAWIDŁOWOŚĆ INFORMACJI UDZIELONEJ PRZEZ OPIEKUNA KLIENTA. CZY KLIENTA KORPORACYJNEGO NALEŻY ZAWIADAMIAĆ O KAŻDEJ ZMIANIE TARYFY CZY TEŻ WYSTARCZAJĄCE JEST JEJ WYWIESZENIE NA TABLICY OGŁOSZEŃ I STRONIE INTERNETOWEJ BANKU? CZY KLIENTA - KONSUMENTA NALEŻY ZAWIADAMIAĆ O KAŻDEJ ZMIANIE TARYFY I DAĆ MU CZAS DO NAMYSŁU, A W RAZIE RAKU ZGODY - ROZWIĄZAĆ UMOWĘ?

607. TRZECH SPADKOBIERCÓW ZMARŁEGO POSIADACZA LOKATY ZGŁOSIŁO SIĘ DO ODDZIAŁU BANKU Z ŻĄDANIEM WYPŁATY ZGROMADZONYCH ŚRODKÓW W KWOCIE 90.000 ZŁ. PRZEDŁOŻYLI KOPIĘ POSTANOWIENIA SĄDU O STWIERDZENIU NABYCIA SPADKU I OŚWIADCZYLI, ŻE KAŻDEMU Z NICH NALEŻY WYPŁACIĆ 1/3 KWOTY, CZYLI PO 30.000 ZŁ. PRACOWNIK ODDZIAŁU ODMÓWIŁ WYPŁATY I ZAŻĄDAŁ ORYGINAŁU POSTANOWIENIA SĄDU ORAZ PISEMNEGO OŚWIADCZENIA O PODZIALE ZGROMADZONYCH ŚRODKÓW. CZY DZIAŁANIE PRACOWNIKA BANKU BYŁO UZASADNIIONE? CZY POSTANOWIENIE O STWIERDZENIU NABYCIA SPADKU PO ZMARŁYM POSIADACZU POWINNO BYĆ ZŁOŻONE W ORYGINALE CZY WYSTARCZAJĄCA BĘDZIE KOPIA POSTANOWIENIA? CZY MOŻLIWA BYŁABY WYPŁATA ŚRODKÓW, GDYBY DO ODDZIAŁU PRZYSZLI TYLKO DWAJ Z TRZECH SPADKOBIERCÓW?

608. CZTERECH SPADKOBIERCÓW ZMARŁEGO POSIADACZA ROR ZGŁOSIŁO SIĘ DO ODDZIAŁU BANKU Z ŻĄDANIEM WYPŁATY ZGROMADZONYCH ŚRODKÓW W KWOCIE 6.000 ZŁ. PRZEDŁOŻYLI ORYGINAŁ POSTANOWIENIA SĄDU O DZIALE SPADKU I OŚWIADCZYLI, ŻE KAŻDEMU Z NICH NALEŻY WYPŁACIĆ 1/4 ZGROMADZONEJ KWOTY. PRACOWNIK ODDZIAŁU ODMÓWIŁ WYPŁATY I ZAŻĄDAŁ ORYGINAŁU POSTANOWIENIA SĄDU O STWIERDZENIU NABYCIA SPADKU PRZEZ PRZYBYŁYCH BĄDŹ NOTARIALNEGO POŚWIADCZENIA DZIEDZICZENIA. CZY DZIAŁANIE PRACOWNIKA BANKU BYŁO PRAWIDŁOWE? CZY POSTANOWIENIA O STWIERDZENIU NABYCIA SPADKU PO ZMARŁYM POSIADACZU I O DZIALE SPADKU POWINNY BYĆ ZŁOŻONE W ORYGINALE CZY WYSTARCZAJĄCA BĘDZIE KOPIA DOKUMENTÓW? CZY KONIECZNA JEST RÓWNOCZESNA WYPŁATA ŚRODKÓW WSZYSTKIM UPOWAŻNIONYM, CZY MOŻNA JEJ DOKONAĆ WOBEC KAŻDEGO Z NICH ODDZIELNIE?

609. PRACOWNIK BANKU ZAPROPONOWAŁ KLIENTOWI ZAINWESTOWANIE W POLISO - LOKATĘ „CZYSTY ZYSK”, NA OKRES DZIESIĘCIU LAT. KLIENT ODMÓWIŁ Z POWODU ZAAWANSOWANEGO WIEKU, A W ODPOWIEDZI USŁYSZAŁ PROŚBĘ O ZAWARCIE UMOWY, BOWIEM WYNAGRODZENIE PRACOWNIKA I JEGO DALSZĄ PRACĄ ZALEŻY WPROST OD LICZBY SPRZEDANYCH PRODUKTÓW. MAJĄC NA WZGLĘDZIE SYTUACJĘ ROZMÓWCY, KLIENT ZGODZIŁ SIĘ NA ZAWARCIE UMOWY. CZY W CELU SKUTECZNIEJSZEJ SPRZEDAŻY, PRACOWNIK BANKU MOŻE POWOŁYWAĆ SIĘ PRZY

Pytania do egzaminu "Certyfikowany Konsultant ds. Finansowych (CKF)" (część ustna)

Aktualny zestaw pytań na dzień 25.03.2014

OFEROWANIU PRODUKTÓW NA OKOLICZNOŚCI NIEZWIĄZANE Z ZAWIERANĄ UMOWĄ? CZY SKARGA KLIENTA NA NIEETYCZNE DZIAŁANIE PRACOWNIKA POWINNA BYĆ UWZGLĘDNIONA? CZY PROPONOWANY SPOSÓB SPRZEDAŻY PRODUKTU MOŻNA UZNAĆ ZA AGRESYWNĄ PRAKTYKĘ RYNKOWĄ I JAKIE MOGĄ BYĆ DLA BANKU SKUTKI PRAWNE UMOWY ZAWARTEJ W OPISANY SPOSÓB?

610. BANK OBCIĄŻYŁ KREDYTOBIORCĘ ODSETKAMI OD ZADŁUŻENIA PRZETERMINOWANEGO, PONIEWAŻ ZGODNIE Z UMOWĄ RATY POWINNY BYĆ WPŁACONE DO 10 DNIA KAŻDEGO MIESIĄCA, ZAŚ WPŁYWAŁY DO BANKU W 14 – TYM DNIU MIESIĄCA. W ZŁOŻONEJ REKLAMACJI KREDYTOBIORCA ZARZUCAŁ, ŻE DOKONYWAŁ WPŁAT 10 KAŻDEGO MIESIĄCA NA POCZCIE, ZATEM ZAPŁATA NASTĘPOWAŁA W TYM DNIU, O CZYM ŚWIADCZYŁY DATY STEMPLA POCZTOWEGO. CZY OBCIĄŻAJĄC KREDYTOBIORCĘ ODSETKAMI OD ZADŁUŻENIA PRZETERMINOWANEGO BANK DZIAŁAŁ PRAWIDŁOWO? CZY DNIEM ZAPŁATY JEST DZIEŃ UZNANIA RACHUNKU BANKOWEGO DŁUŻNIKA CZY WIERZycIELA. OBLICZ ZA ILE DNI BANK MÓGŁ NALICZYĆ ODSETKI OD ZADŁUŻENIA PRZETERMINOWANEGO.

611. KREDYTOBIORCA ZARZUCIŁ BANKOWI, ŻE TEN BEZ JEGO ZGODY UMIEŚCIŁ DANE DOTYCZĄCE ZADŁUŻENIA W BIURZE INFORMACJI KREDYTOWEJ. CZY BANK MUSI POSIADAĆ ZGODĘ KAŻDEGO KLIENTA NA UMIESZCZENIE DANYCH DOTYCZĄCYCH JEGO ZADŁUŻENIA W BIURZE INFORMACJI KREDYTOWEJ? CZY KREDYTOBIORCA MOŻE COFNAĆ ZGODĘ NA PRZETWARZANIE DANYCH DOTYCZĄCYCH PRAWIDŁOWEJ SPŁATY JEGO ZADŁUŻENIA W BIURZE INFORMACJI KREDYTOWEJ, A JEŚLI TAK TO KIEDY? W JAKIM CELU ZOSTAŁO UTWORZONE BIURO INFORMACJI KREDYTOWEJ? CZY JEST REJESTR O CHARAKTERZE „KARNYM”?

612. WEZWANY DO ZAPŁATY PORĘCZYCIEL KREDYTU ODMÓWIŁ SPŁATY ZADŁUŻENIA I PODNIÓSŁ, ŻE BANK POWINIEN ZAWIADOMIĆ GO O NIESPŁACENIU ZADŁUŻENIA PRZEZ KREDYTOBIORCĘ. PONIEWAŻ KREDYTOBIORCA PRZESTAŁ SPŁACAĆ ZADŁUŻENIE ROK TEMU, A BANK ZANIECHAŁ ZAWIADOMIENIA, PORĘCZYCIEL DOMAGAŁ SIĘ ZMNIEJSZENIA SWOJEGO DŁUGU O NAROSIĘ ODSETKI OD ZADŁUŻENIA PRZETERMINOWANEGO I OPŁATY WINDYKACYJNE. CZY W RAZIE OPÓŹNIENIA SIĘ KREDYTOBIORCY W SPŁACIE KREDYTU BANK MA OBOWIĄZEK ZAWIADOMIĆ O TYM PORĘCZYCIELA? CZY ŻĄDANIE PORĘCZYCIELA BYŁO ZASADNE I CZY BANK POWINIEN ZMNIEJSZYĆ JEGO ZADŁUŻENIE O NALICZONE KOSZTY UBOCZNE? CZY DŁUG PORĘCZYCIELA JEST TAKI SAM JAK DŁUG KREDYTOBIORCY?

613. PO ŚMIERCI KREDYTOBIORCY, JEGO ŻONA BĘDĄCA SPADKOBIERCĄ, ODMÓWIŁA SPŁATY KREDYTU I PODAŁA, ŻE NIE WYRAŻAŁA ZGODY NA ZACIĄGNIĘCIE PRZEZ MĘŻA TEGO ZOBOWIĄZANIA. CZY ZGODA MAŁŻONKA NA ZACIĄGNIĘCIE ZOBOWIĄZANIA PRZEZ DRUGIEGO MAŁŻONKA JEST ZAWSZE WYMAGANA? CZY UMOWA KREDYTU JEST WAŻNA JEŚLI NIE WYRAZI ON ZGODY? CZY BRAK ZGODY MAŁŻONKA NA ZACIĄGNIĘCIE KREDYTU MA ZNACZENIE PRZY SPŁACIE KREDYTU JAKO DŁUGU SPADKOWEGO? KTO PO ŚMIERCI KREDYTOBIORCY ODPOWIADA ZA JEGO DŁUG?

614. BEZPOŚREDNIO PO SPŁACIE KREDYTU KREDYTOBIORCA ZWRÓCIŁ SIĘ DO BANKU O WYDANIE ZAŚWIADCZENIA O SPŁACIE DŁUGU W CELU ZŁOŻENIA GO W URZĘDZIE GMINY I USUNIĘCIA Z DOWODU REJESTRACYJNEGO WPISU O ISTNIENIU PRZEWIĄSZCZENIA KREDYTOWANEGO POJAZDU NA BANK JAKO ZABEZPIECZENIA KREDYTU. BANK WYDAŁ ZAŚWIADCZENIE PO UPŁYWIE

Pytania do egzaminu "Certyfikowany Konsultant ds. Finansowych (CKF)" (część ustna)

Aktualny zestaw pytań na dzień 25.03.2014

3 MIESIĘCY. W JAKIM CZASIE PO SPŁACIE KREDYTU BANK POWINIEN ZWOLNIĆ ZABEZPIECZENIA? CZY BANK ZOBOWIĄZANY JEST ZWOLNIĆ ZABEZPIECZENIA NA WNIOSEK KLIENTA CZY Z WŁASNEJ INICJATYWY? CZY BANK PONOSI ODPOWIEDZIALNOŚĆ ZA SZKODĘ WYRZĄDZONĄ KLIENTOWI OPIESZAŁOŚCIĄ W DZIAŁANIU?

615. W DNIU 21 KWIETNIA 2012 ROKU KREDYTOBIORCA ZŁOŻYŁ W URZĘDZIE POCZTOWYM ADRESOWANE DO BANKU - KREDYTODAWCY OŚWIADCZENIE O ODSTĄPIENIU OD UMOWY KREDYTU KONSUMENCKIEGO, W KWOCIE 25.000 ZŁ, ZAWARTEJ W DNIU 10 KWIETNIA 2012 ROKU. ZDEFINIUJ POJĘCIE KONSUMENTA. W JAKIM TERMINIE KREDYTOBIORCA MOŻE ODSTĄPIĆ OD UMOWY KREDYTU KONSUMENCKIEGO I CZY WYSTARCZY WYSŁANIE W TYM CZASIE NA ADRES BANKU PISEMNEGO OŚWIADCZENIA O ODSTĄPIENIU OD UMOWY? CZY ZA OKRES KORZYSTANIA PRZEZ KREDYTOBIORCĘ Z KREDYTU KONSUMENCKIEGO PRZYSŁUGUJE KREDYTODAWCY WYNAGRODZENIE W POSTACI: ODSETEK UMOWNYCH CZY SPECJALNIE USTALONEJ WYSOKIEJ OPŁATY?

616. PO ZAWARCIU UMOWY KREDYTU KONSUMENCKIEGO BANK NIE DORĘCZYŁ KREDYTOBIORCY EGZEMPLARZA UMOWY. W REKLAMACJI SKIEROWANEJ DO ARBITRA BANKOWEGO KLIENT TWIERDZIŁ, ŻE JEST TO OBOWIĄZEK BANKU, KTÓREGO ZANIECHANIE SKUTKUJE NIEWAŻNOŚCIĄ ZAWARTEJ UMOWY. CZY BANK MA OBOWIĄZEK DORĘCZYĆ KONSUMENTOWI PODPISANY PRZEZ STRONY EGZEMPLARZ UMOWY I KIEDY? CZY ZASADNY JEST ZARZUT NIEWAŻNOŚCI ZAWARTEJ UMOWY? CO OZNACZA POJĘCIE „KREDYT KONSUMENCKI”?

617. PO WEZWANIU PRZEZ BANK DO ZAPŁATY, KREDYTOBIORCA, KTÓRY ZAPRZESTAŁ SPŁATY KREDYTU ZGŁOSIŁ ZARZUT UDZIELENIA MU KREDYTU MIMO BRAKU ZDOLNOŚCI KREDYTOWEJ. KREDYTOBIORCA ZAŻĄDAŁ W ZWIĄZKU Z TYM, ABY BANK UMORZYŁ MU WSZYSTKIE NALEŻNOŚCI UBOCZNE, TJ. ODSETKI, OPŁATY I PROWIZJE. CZY BANK MA OBOWIĄZEK BADANIA ZDOLNOŚCI KREDYTOWEJ KAŻDEGO KREDYTOBIORCY? CZY UDZIELENIE KREDYTU OSOBIE NIE MAJĄCEJ ZDOLNOŚCI KREDYTOWEJ SKUTKUJE NIEWAŻNOŚCIĄ UMOWY? WYJAŚNIJ POJĘCIE „ZDOLNOŚĆ KREDYTOWA”.

618. PODCZAS ZAWIERANIA UMOWY KREDYTU ZABEZPIECZONEGO HIPOTEKĄ, KLIENCI POPROSILI PRACOWNIKA BANKU O UDOSTĘPNIENIE IM TARYFY OPŁAT I PROWIZJI, GDYŻ CHCIELI ZAPOZNAĆ SIĘ Z TYM DOKUMENTEM PRZED PODPISANIEM UMOWY. PRACOWNIK ODMÓWIŁ TŁUMACZĄC, ŻE MOŻE JĄ WYDAĆ DOPIERO PO PODPISANIU UMOWY JAKO ZAŁĄCZNIK DO KONTRAKTU. CZY PRACOWNIK POSTĄPIŁ PRAWIDŁOWO I KIEDY KLIENT POWINIEN OTRZYMAĆ KOMPLET DOKUMENTÓW ZWIĄZANYCH Z ZAWIERANĄ UMOWĄ? CZY PRACOWNIK POWINIEN WYDAĆ WYCIĄG Z TARYFY Z WŁASNEJ INICJATYWY CZY DOPIERO NA ŻĄDANIE KLIENTÓW? JAKIE SĄ SKUTKI PRAWNE NIEDORĘCZENIA KONSUMENTOWI PRZY ZAWIERANIU UMOWY WYCIĄGU Z TARYFY OPŁAT I PROWIZJI?

619. W DNIU 2 STYCZNIA 2012 ROKU KREDYTOBIORCA – KONSUMENT ZAWARŁ Z BANKIEM UMOWĘ O KREDYT W KWOCIE 260.000 ZŁ ZABEZPIECZONY PRZEWŁASZCZENIEM. PO KILKU MIESIĄCACH, Z UWAGI NA BRAKI W UMOWIE, KREDYTOBIORCA WYSTĄPIŁ Z OŚWIADCZENIEM O SKORZYSTANIU Z SANKCJI KREDYTU DARMOWEGO. PRACOWNIK ODDZIAŁU POINFORMOWAŁ KLIENTA, IŻ JEGO KREDYT NIE JEST KREDYTEM KONSUMENCKIM, ZATEM NIE JEST OBJĘTY SZCZEGÓLNĄ OCHRONĄ PRAWNĄ. CZY PRACOWNIK ODDZIAŁU MIAŁ RACJĘ? ZDEFINIUJ POJĘCIE

Pytania do egzaminu "Certyfikowany Konsultant ds. Finansowych (CKF)" (część ustna)

Aktualny zestaw pytań na dzień 25.03.2014

KREDYTU KONSUMENCKIEGO. DO JAKIEGO ORGANU MOŻE ODWOŁAĆ SIĘ KONSUMENT NIEZADOWOLONY Z WYNIKU REKLAMACJI?

620. PO DOKONANIU PRZEDTERMINOWEJ SPŁATY KREDYTU, KLIENT ZWRÓCIŁ SIĘ DO BANKU O ZWROT SKŁADKI UBEZPIECZENIOWEJ (UBEZPIECZENIE GRUPOWE STANOWIŁO JEDNO Z ZABEZPIECZEŃ SPŁATY KREDYTU) ZA NIEWYKORZYSTANY OKRES OCHRONY. PRACOWNIK ROZPATRUJĄCY REKLAMACJĘ ODMÓWIŁ I WSKAZAŁ NA BRAK STOSOWNEGO ZAPISU W UMOWIE KREDYTU. CZY DECYZJA PRACOWNIKA BYŁA PRAWIDŁOWA? CZY BANK MA OBOWIĄZEK DOKONAĆ ZWROTU SKŁADKI ZA NIEWYKORZYSTANY OKRES OCHRONY UBEZPIECZENIOWEJ NA ŻĄDANIE KLIENTA CZY Z WŁASNEJ INICJATYWY? CZY ISTNIEJĄ REKOMENDACJE ZWIĄZKU BANKÓW POLSKICH REGULUJĄCE TE KWESTIE?

621. PRZYSZŁY KREDYTOBIORCA - KONSUMENT POPROSIŁ O UDOSTĘPNIENIE MU, PRZED PODPISANIEM UMOWY, PROJEKTU UMOWY KREDYTU. POCZĄTKOWO OPIEKUN KLIENTA ZDECYDOWANIE ODMÓWIŁ, A NASTĘPNIE UZALEŻNIŁ WYDANIE PROJEKTU OD UISZCZENIA OPŁATY. CZY POSTĘPOWANIE OPIEKUNA BYŁO PRAWIDŁOWE? CZY NA ŻĄDANIE PRZYSZŁEGO KREDYTOBIORCY - KONSUMENTA BANK MA OBOWIĄZEK WYDAĆ MU PROJEKT PRZYSZŁEJ UMOWY I CZY MOŻE POBRAĆ Z TEGO TYTUŁU OPŁATĘ? ZDEFINIUJ POJĘCIE KREDYTU KONSUMENCKIEGO.

622. PRZYSZŁY KREDYTOBIORCA - KONSUMENT POPROSIŁ O WYDANIE MU EUROPEJSKIEGO ARKUSZA INFORMACYJNEGO DOTYCZĄCEGO WARUNKÓW UMOWY KREDYTU W ROR W KWOCIE 10.000 ZŁ. OPIEKUN KLIENTA ODMÓWIŁ TŁUMACZĄC, ŻE WYDANIE EAI MOŻE NASTĄPIĆ DOPIERO PO PODPISANIU UMOWY RACHUNKU I UMOWY KREDYTOWEJ, A WCZEŚNIEJSZE WYDANIE EAI WIAZAŁOBY SIĘ Z KONIECZNOŚCIĄ UISZCZENIA OPŁATY. CZY POSTĘPOWANIE OPIEKUNA BYŁO PRAWIDŁOWE? CZY BANK MA OBOWIĄZEK WYDAĆ KONSUMENTOWI W KAŻDYM PRZYPADKU EAI, W JAKIM CZASIE I CZY MOŻE POBRAĆ Z TEGO TYTUŁU JAKĄKOLWIEK OPŁATĘ? ZDEFINIUJ POJĘCIE KREDYTU KONSUMENCKIEGO.

623. BANK ODMÓWIŁ UDZIELENIA KREDYTU W KWOCIE 14.000 ZŁ KLIENTOWI - KONSUMENTOWI. KLIENT NIE MÓGŁ SIĘ Z TYM POGODZIĆ I POPROSIŁ OPIEKUNA O USTNE PRZEDSTAWIENIE MU POWODÓW ODMOWY. PRACOWNIK ODDZIAŁU POINFORMOWAŁ WIĘC KRÓTKO, ŻE KLIENT JEST NIEWIARYGODNY, BOWIEM JEGO DANE ZOSTAŁY UMIESZCZONA W BAZIE BIK S.A. OCEŃ PRAWIDŁOWOŚĆ DZIAŁANIA OPIEKUNA KLIENTA. CZY KONSUMENT MOŻE ZAŻĄDAĆ WYDANIA MU PISEMNEGO WYJAŚNIENIA DOTYCZĄCEGO DOKONANEJ PRZEZ BANK OCENY ZDOLNOŚCI KREDYTOWEJ? CZY BANK MA OBOWIĄZEK NIEZWŁOCZNIE POWIADOMIĆ KLIENTA O ODMOWIE UDZIELENIA KREDYTU KONSUMENCKIEGO I WSKAZAĆ BAZY DANYCH, W KTÓRYCH DOKONANO SPRAWDZENIA DANYCH O POSIADANYM ZADŁUŻENIU?

624. KREDYTOBIORCA ZARZUCIŁ BANKOWI, ŻE TEN BEZ POINFORMOWANIA GO UMIEŚCIŁ DANE DOTYCZĄCE ZADŁUŻENIA W MIĘDZYBANKOWEJ INFORMACJI GOSPODARCZEJ – BANKOWYM REJESTRZE, CZYM UNIEMOŻLIWIŁ MU ZACIĄGNIĘCIE NAWET NISKIEGO KREDYTU, Z POWODU BRAKU WIARYGODNOŚCI. PO SPRAWDZENIU DOKUMENTÓW KLIENTA OKAZAŁO SIĘ, ŻE PRACOWNIK BANKU ZAPOMNIAŁ WYSŁAĆ WEZWANIE DO ZAPŁATY. CZY BANK MUSI POWIADOMIĆ KAŻDEGO KLIENTA O ZAMIARZE UMIESZCZENIA DANYCH DOTYCZĄCYCH JEGO ZADŁUŻENIA W MIG - BR? CZY KREDYTOBIORCA MOŻE ŻĄDAĆ USUNIĘCIA JEGO DANYCH Z MIG - BR, A JEŚLI TAK TO KIEDY? W JAKIM CELU ZOSTAŁA UTWORZONA MIĘDZYBANKOWA INFORMACJA GOSPODARCZA

Pytania do egzaminu "Certyfikowany Konsultant ds. Finansowych (CKF)" (część ustna)

Aktualny zestaw pytań na dzień 25.03.2014

– BANKOWY REJESTR? CZY JEST REJESTR O CHARAKTERZE SANKCJONUJĄCYM NIERZETELNYCH DŁUŻNIKÓW?

625. WEZWANA DO SPŁATY KREDYTU W KWOCIE 100.000 ZŁ ŻONA KREDYTOBIORCY, KTÓRA NIE WYRAŻAŁA ZGODY NA ZACIĄGNIĘCIE PRZEZ MĘŻA TEGO ZOBOWIĄZANIA, ODMÓWIŁA SPŁATY. PRACOWNIK INFOLINII POINFORMOWAŁ JĄ, ŻE JAKO ŻONA ZAWSZE ODPOWIADA ZA DŁUGI MĘŻA CAŁYM MAJĄTKIEM I BANK ZAMIERZA PRZYSTĄPIĆ DO EGZEKUCJI. CZY INFORMACJA PRZEKAZANA PRZEZ PRACOWNIKA BANKU BYŁA PRAWIDŁOWA? CZY ZGODA MAŁŻONKA NA ZACIĄGNIĘCIE ZOBOWIĄZANIA PRZEZ DRUGIEGO MAŁŻONKA JEST ZAWSZE WYMAGANA? CZY UMOWA KREDYTU JEST WAŻNA JEŚLI MAŁŻONEK NIE WYRAZI ZGODY NA JEJ ZAWARCIE?

626. W DNIU 3 STYCZNIA 2012 ROKU KONSUMENTKA ZAWAŘA UMOWĘ POŻYCZKI W KWOCIE 180.000 ZŁ I W DNIU 17 STYCZNIA 2012 ROKU CHCIAŁA ZŁOŻYĆ W ODDZIALE BANKU PISEMNE OŚWIADCZENIE O ODSTĄPIENIU OD UMOWY. OPIEKUN WYJAŚNIŁ, ŻE UMOWA POŻYCZKI NIE JEST KREDYTEM KONSUMENCKIM, ZATEM KREDYTOBIORCY NIE PRZYSŁUGUJĄ SZCZEGÓLNE UPRAWNIENIA WYNIKAJĄCE Z USTAWY O KREDYCIE KONSUMENCKIM, W TYM PRAWO DO ODSTĄPIENIA OD UMOWY. CZY INFORMACJA PRZEKAZANA PRZEZ PRACOWNIKA BANKU BYŁA PRAWIDŁOWA? ZDEFINIUJ KREDYT KONSUMENCKI. JAKI TERMIN PRZYSŁUGUJE KONSUMENTOWI NA ODSTĄPIENIE OD UMOWY KREDYTU KONSUMENCKIEGO?

627. PRACOWNIK ODDZIAŁU POINFORMOWAŁ KLIENTKĘ, KTÓRA UPREDNIO ZGŁOSIŁA SIĘ DO POŚREDNIKA KREDYTOWEGO WSPÓŁPRACUJĄCEGO Z BANKIEM, ŻE BANK NIE ODPOWIADA ZA TREŚĆ INFORMACJI UDZIELANYCH PRZEZ POŚREDNIKA. SKORO INFORMACJE TE OKAZAŁY SIĘ NIEPRAWDZIWE, BANK NIE PONOSI ZA NIE ŻADNEJ ODPOWIEDZIALNOŚCI. WOBEC TEGO OPIEKUN ODMÓWIŁ PRZYJĘCIA OD KLIENTKI PISEMNEJ REKLAMACJI SKIEROWANEJ DO BANKU. CZY POSTĘPOWANIE OPIEKUNA BYŁO PRAWIDŁOWE? CZY PODMIOTY WSPÓŁPRACUJĄCE Z BANKAMI SĄ ZOBOWIĄZANE DO PRZESTRZEGANIA BANKOWYCH KODEKSÓW ETYCZNYCH? WYMIĘŃ PODSTAWOWE ZASADY ETYCZNEGO DZIAŁANIA WSKAZANE W ZASADACH DOBREJ PRAKTYKI BANKOWEJ.

628. PRACOWNIK BANKU ODMÓWIŁ KONSUMENTCE UBIEGAJĄCEJ SIĘ O KREDYT W KWOCIE 16.450 ZŁ UDZIELENIA WYJAŚNIEŃ DOTYCZĄCYCH TREŚCI PRZYSZŁEJ UMOWY, POWOŁUJĄC SIĘ NA PÓŻNĄ GODZINĘ: KLIENTKA PRZYBYŁA DO ODDZIAŁU O GODZ. 17.45, A PLACÓWKA BYŁA ZAMYKANA O GODZ. 18.00. CZY POSTĘPOWANIE OPIEKUNA BYŁO PRAWIDŁOWE? JAK POWINNA WYGLĄDAĆ PRAWIDŁOWA ASYSTA PRZEDKONTRAKTOWA UDZIELANA KONSUMENTOWI? CZY PRACOWNIK BANKU WINIEN SAM UDZIELAĆ WYJAŚNIEŃ DOTYCZĄCYCH TREŚCI PRZYSZŁEJ UMOWY CZY CZEKAĆ NA PYTANIA KLIENTA?

629. KONSUMENT KREDYTOBIORCA SPYTAŁ PRACOWNIKA INFOLINII O MOŻLIWOŚĆ DOKONANIA PRZEDTERMINOWEJ SPŁATY CAŁEGO KREDYTU. PRACOWNIK ODPAŘ, ŻE KLIENT NIE MA TAKIEJ MOŻLIWOŚCI, EWENTUALNIE MOŻE PISEMNIE ZWRÓCIĆ SIĘ DO DYREKTORA ODDZIAŁU O WYDANIE ZGODY NA WCZEŚNIEJSZE ZAKOŃCZENIE UMOWY. CZY INFORMACJA PRZEKAZANA PRZEZ PRACOWNIKA BANKU BYŁA PRAWIDŁOWA? CZY OBOWIĄZKIEM PRACOWNIKA JEST PRAWIDŁOWO POINFORMOWAĆ KLIENTA O PRZYSŁUGUJĄCYCH MU UPRAWNIENIACH? JAK POWINIE POSTĄPIĆ PRACOWNIK ODDZIAŁU JEŚLI NIE ZNA ODPOWIEDZI NA PYTANIE ZADANE PRZEZ KLIENTA?

Pytania do egzaminu "Certyfikowany Konsultant ds. Finansowych (CKF)" (część ustna)

Aktualny zestaw pytań na dzień 25.03.2014

630. WSPÓLNICY SPÓŁKI CYWILNEJ A I B WSPÓLNIE ZACIĄGNĘLI KREDYT W BANKU. W ROZMOWIE Z KONSULTANTEM INFOLINII A POINFORMOWAŁ, ŻE ZGODNIE Z USTALENIAMI DOKONANYMI PRZEZ OBU WSPÓLNIKÓW, ZA SPŁATĘ KREDYTU ODPOWIADA WYŁĄCZNIE B. WSKAŻ OSOBĘ/Y ODPOWIEDZIALNE ZA SPŁATĘ KREDYTU. CZY WEWNĘTRZNE USTALENIA KREDYTOBIORCÓW DOTYCZĄCE REGULOWANIA NALEŻNOŚCI SĄ WIĄŻĄCE DLA BANKU, CZY TEŻ MOŻE ON ŻĄDAĆ SPŁATY ZADŁUŻENIA OD OBU KREDYTOBIORCÓW? CO OZNACZA ZASADA SOLIDARNEJ ODPOWIEDZIALNOŚCI ZA DŁUGI.

631. BANK ZOBOWIĄZAŁ WNIOSKUJĄCEGO O UDZIELENIE KREDYTU PRZEDSIĘBIORCY – „ABC” SPÓŁKĘ Z O.O. DO ZŁOŻENIA AKTUALNEGO ODPISU Z KRAJOWEGO REJESTRU SĄDOWEGO, Z KTÓREGO WYNIKA ZAKRES PROWADZONEJ DZIAŁALNOŚCI GOSPODARCZEJ (PKD). SPÓŁKA ODMÓWIŁA TŁUMACZĄC, ŻE REJESTR MA CHARAKTER TAJNY, A O DOSTĘPIE DO NIEGO KAŻDORAZOWO DECYDUJE ORGAN DOKONUJĄCY WPISU. CZY WYJAŚNIENIA SPÓŁKI BYŁY PRAWIDŁOWE? CZY REJESTRY SĄDOWE SĄ JAWNE CZY TAJNE? CZY BANK POWINIEN POCZEKAĆ NA ODPIS Z KRS CZY PRZYJĄC PISEMNE OŚWIADCZENIE SPÓŁKI O ZAKRESIE PROWADZONEJ PRZEZ NIĄ DZIAŁALNOŚCI GOSPODARCZEJ (PKD)?

632. PRACOWNIK BANKU POPROSIŁ KLIENTA – P. JANA KOWALSKIEGO PROWADZĄCEGO DZIAŁALNOŚĆ GOSPODARCZĄ POD NAZWĄ PRZEDSIĘBIORSTWO PRODUKCYJNO - USŁUGOWO - HANDLOWE „CHOINKA” O PODPISANIE SIĘ POD ANEKSEM DO UMOWY PRZY UŻYCIU SKRÓCONEJ NAZWY. CZY SKRÓCONĄ NAZWĄ PRZEDSIĘBIORCY PROWADZĄCEGO DZIAŁALNOŚĆ GOSPODARCZĄ NA PODSTAWIE WPISU DO EWIDENCJI DZIAŁALNOŚCI GOSPODARCZEJ JEST: IMIĘ I NAZWISKO PRZEDSIĘBIORCY, SKRÓT NAZWY NP. P.P.H.U. CZY TEŻ IMIĘ I NAZWISKO PRZEDSIĘBIORCY ORAZ SKRÓT NAZWY? Z JAKIEGO DOKUMENTU PRACOWNIK BANKU BĘDZIE CZERPAŁ WIEDZĘ O NAZWIE PRZEDSIĘBIORCY? CO TO JEST I DO CZEGO SŁUŻY NIP I REGON?

633. BANK ODMÓWIŁ UDZIELENIA KREDYTU KLIENTOWI PROWADZĄCEMU DZIAŁALNOŚĆ GOSPODARCZĄ. KLIENT NIE MÓGŁ SIĘ Z TYM POGODZIĆ I POPROSIŁ OPIEKUNA O USTNE PRZEDSTAWIENIE MU POWODÓW ODMOWY. PRACOWNIK ODDZIAŁU POINFORMOWAŁ WIĘC KRÓTKO, ŻE KLIENT JEST NIEWIARYGODNY, BOWIEM JEGO DANE ZOSTAŁY UMIESZCZONA W BAZIE BIK S.A. OCEŃ PRAWIDŁOWOŚĆ INFORMACJI UDZIELONEJ PRZEZ OPIEKUNA KLIENTA. CZY KLIENT KORPORACYJNY MOŻE ZAŻĄDAĆ WYDANIA MU ODPIATNIE, PISEMNEGO WYJAŚNIENIA DOTYCZĄCEGO DOKONANEJ PRZEZ BANK OCENY ZDOLNOŚCI KREDYTOWEJ? CZY OTRZYMANE WYJAŚNIENIE BANKU MOŻNA ZASKARŻYĆ DO SĄDU?

634. KREDYTOBIORCY WSKAZALI W ODDZIALE NOWY ADRES DO KORESPONDENCJI, ALE PRACOWNIK BANKU POMYLIŁ SIĘ I WYSYŁAŁ KORESPONDENCJĘ NA STARY ADRES. PONIEWAŻ NA SKUTEK BRAKU INFORMACJI KREDYTOBIORCY NIE MOGLI SPŁACIĆ ZADŁUŻENIA W UMÓWIONYM TERMINIE, PONIEŚLI DODATKOWE KOSZTY PÓŹNIEJSZEJ WPŁATY (DOKONANEJ DOPIERO PO OTRZYMANIU ZAŚWIADCZENIA WYSŁANEGO NA PRAWIDŁOWY ADRES). CZY POSTĘPOWANIE PRACOWNIKA BANKU BYŁO PRAWIDŁOWE? JAK POWINIEN ZACHOWAĆ SIĘ PRACOWNIK PO ZŁOŻENIU PRZEZ KREDYTOBIORCÓW REKLAMACJI – PRYZNAĆ SIĘ DO BŁĘDU CZY UNIKAĆ WYJAŚNIEŃ? CZY DZIAŁANIE NIEETYCZNE I SPRZECZNE Z INTERESEM PRACODAWCY MOŻE BYĆ PODSTAWĄ WYPOWIEDZENIA PRACOWNIKOWI BANKU UMOWY O PRACĘ?

635. W ZŁOŻONEJ USTNIE REKLAMACJI KONSUMENT – KREDYTOBIORCA POWOŁYWAŁ SIĘ NA

Pytania do egzaminu "Certyfikowany Konsultant ds. Finansowych (CKF)" (część ustna)

Aktualny zestaw pytań na dzień 25.03.2014

NIEWIĄŚCIWĄ TREŚĆ UMOWY KREDYTU, TZN. WYSTĘPOWANIE W NIEJ KLAUZUL NIEDOZWOLONYCH, KTÓRE ZOSTAŁY JUŻ UMIESZCZONE W REJESTRZE PROWADZONYM PRZEZ PREZESA URZĘDU OCHRONY KONKURENCJI I KONSUMENTÓW. JAKIE DZIAŁANIA POWINIEN ZAPROPONOWAĆ KLIENTOWI DORADCA? CZYM SĄ KLAUZULE NIEDOZWOLONE I JAKI ORGAN DECYDUJE O ICH WYSTĘPOWANIU W KONKRETNEJ UMOWIE? JAKI POWINIEN BYĆ TERMIN ROZPATRZENIA REKLAMACJI KLIENTA PRZEZ BANK?

636. KLIENT BANKU PRZYSZEDŁ DO ODDZIAŁU ZNAJDUJĄCEGO SIĘ NAJBLIŻEJ MIEJSCA SWEGO ZAMIESZKANIA, BY ZŁOŻYĆ REKLAMACJĘ DOTYCZĄCĄ NIEWYPŁACENIA PRZEZ BANKOMAT ZADYSPONOWANEJ KWOTY. PRACOWNIK POINFORMOWAŁ GO, ŻE NIE MOŻE USTNIE PRZYJĄĆ REKLAMACJI I POROSIŁ O WYPEŁNIENIE SPECJALNEGO DRUKU REKLAMACYJNEGO. JAK OCENIASZ ZACHOWANIE PRACOWNIKA ODDZIAŁU? Z JAKICH MOŻLIWOŚCI POZASĄDOWEGO ROZPOZNANIA SPORU MOGĄ KORZYSTAĆ KLIENCI DETALICZNI BANKU W PRZYPADKU NEGATYWNE ZAKOŃCZONEJ REKLAMACJI? DO JAKIEGO ORGANU KLIENCI BANKU MOGĄ ZGŁOSIĆ UWAGI DOTYCZĄCE NIEETYCZNEGO ZACHOWANIA BANKÓW I ICH PRACOWNIKÓW?

637. PRACOWNIK BANKU UDZIELIŁ OBSZERNYCH WYJAŚNIEŃ PRZYBYŁEMU DO ODDZIAŁU POLICJANTOWI, KTÓRY SPYTAŁ O PRODUKTY POSIADANE PRZEZ KLIENTA X. JAK OCENIASZ ZACHOWANIE PRACOWNIKA ODDZIAŁU? CZYM JEST TAJEMNICA BANKOWA I JAKI JEST JEJ ZAKRES? JAKIE SANKCJE GROŻĄ PRACOWNIKOWI BANKU ZA NARUSZENIE TAJEMNICY BANKOWEJ?

638. KASJERKA W ODDZIALE BANKU X PRZYSTĄPIŁA DO WYPŁATY ŚRODKÓW Z RACHUNKU BEZ UPREDNIEGO ZWERYFIKOWANIA DANYCH KLIENTA Z DOKUMENTU TOŻSAMOŚCI. POU CZONA PRZEZ KOLEŻANKĘ O KONIECZNOŚCI DOKONANIA WERYFIKACJI, KASJERKA ODPARŁA, ŻE KLIENTKA JEST JEJ ZNANA, GDYŻ CZĘSTO DOKONUJE WYPŁAT W ODDZIALE. OCEŃ PRAWDIWOŚĆ ZACHOWANIA KASJERKI. CZYM JEST TAJEMNICA BANKOWA I JAKI JEST JEJ ZAKRES? JAKIE SANKCJE GROŻĄ PRACOWNIKOWI BANKU ZA NARUSZENIE TAJEMNICY BANKOWEJ?

639. PRZYJMUJĄCA GOTÓWKĘ KASJERKA ZAUWAŻYŁA FAŁSZYWY BANKNOT STUZIOTOWY I POINFORMOWAŁA STARSZĄ KLIENTKĘ O KONIECZNOŚCI SPISANIA PROTOKOŁU I ZATRZYMANIA BANKNOTU. POD WPŁYWEM PŁACZU KLIENTKI I JEJ USILNYCH PRÓSB O WYDANIE BANKNOTU, KASJERKA ZWRÓCIŁA BANKNOT I POPROSIŁA O NIEZWŁOCZNE OPUSZCZENIE PŁACÓWKI. OCEŃ DZIAŁANIE PRACOWNIKA BANKU. JAK POWINNO WYGLĄDAĆ PRAWDIWE DZIAŁANIE PRACOWNIKA BANKU? JAKIE SANKCJE GROŻĄ PRACOWNIKOWI BANKU ZA OPISANE ZACHOWANIE?