



## ZWIĄZEK BANKÓW POLSKICH

ul. Kruczkowskiego 8, 00-380 Warszawa, tel.: 022 48 68 180, 48 68 190, faks: 0 22 48 68 100, e-mail: info@zbp.pl, www.zbp.pl  
NIP: 526 000 09 91, PKO Bank Polski SA XV Oddział Centrum 02 1020 1156 0000 7202 0008 6215

---

Standard przyjęty przez Zarząd ZBP w dniu 30.01.2018

Załącznik 1 do uchwały 7/2017 Komitetu Standardów Kwalifikacyjnych przy ZBP

### **Standard Kwalifikacyjny**

#### **„Certyfikowany Konsultant ds. Finansowych” (CKF)**

##### **/opis/**

Poniżej prezentujemy Standard Kwalifikacyjny dotyczący pracowników obsługi klientów i sprzedaży usług bankowych. Jest to szeroka grupa obejmująca nie tylko osoby wyłącznie zajmujące się sprzedawaniem produktów finansowych, ale wszystkie bezpośrednio kontaktujące się z klientami zarówno w placówkach bankowych, jak i na spotkaniach poza bankiem, przy wykorzystaniu urządzeń zdalnych lub korespondencyjnie (elektronicznie, listownie). Zaliczamy do nich obok typowych sprzedawców oraz doradców i opiekunów klienta, również: kasjery-dysponentów, pracowników informacji, operatorów telefonicznych w call center, pracowników zajmujących się reklamacjami. W naszym zamyśle Standard może być stosowany także w stosunku do pracowników firm pośredniczących w sprzedaży i obsłudze produktów bankowych, ewentualnie biur maklerskich. Oczekiwania wobec osób uzyskujących certyfikat CKF, dotyczą poziomu wiedzy i umiejętności pozwalających na udzielanie kompetentnych odpowiedzi na typowe pytania zadawane przez klientów. Nie wymagana jest wiedza specjalistyczna.

Zgodnie z zasadami Europejskich Ram Kwalifikacyjnych nasz Standard został podzielony na trzy główne części:

- 1) wiedza,
- 2) umiejętności
- 3) postawy (czasem nazywane kompetencjami).

Tak jak w dotychczas obowiązującej procedurze uzyskiwania Certyfikatów ZBP proces certyfikacji składa się z dwóch etapów:

- 1) egzaminu (tu: pisemnego i ustnego) organizowanego jak pozostałe egzaminy w Systemie Standardów,
- 2) oceny dokonywanej przez aktualnego pracodawcę (bank lub firmę pośrednictwa finansowego).

### **EGZAMIN:**

W formie egzaminu pisemno-ustnego możliwe jest zweryfikowanie wiedzy i części umiejętności pracownika, druga część umiejętności (znacznie szersza grupa) oraz postawy, trudne są do oceny na podstawie egzaminu, dlatego też sami pracodawcy dokonują tej weryfikacji.

W celu lepszego sprawdzenia umiejętności w ramach egzaminu ustnego, na 3 zadawane pytania, jedno dotyczy wiedzy, a dwa konkretnych przypadków (tzw. „case’ów”).

W związku z tym wagi przypisane poszczególnym zagadnieniom kształtują się w sposób następujący:

- wagi dotyczące części egzaminacyjnej (oznaczone kolorem zielonym) służą jako wskazówki dla wykładowców oraz zdających, w celu określenia ważności wiedzy i umiejętności zarówno przy przygotowywaniu kursów, jak i wymagań (pytań) egzaminacyjnych. A zatem wiedzy przypisana jest waga 60%, a umiejętnościom (tym zweryfikowanym w czasie egzaminu) 40%.

- wagi oznaczone kolorem czerwonym określają znaczenie, które powinno być przypisane poszczególnym tematom w czasie przeprowadzania szkoleń lub/i przy tworzeniu podręczników. One sumują się do 100%, albowiem w czasie tych zajęć należy również kształcić te umiejętności, które będą zweryfikowane podczas egzaminu.

### **PRACODAWCA:**

- weryfikuje pozostałe umiejętności,
- weryfikuje postawy.

Pracodawca musi potwierdzić oba powyżej wymienione elementy. W celu usystematyzowania drugiego etapu uzyskiwania Certyfikatu pracodawca otrzymuje standardowy formularz, w którym przedstawia swoją ocenę pozostałych umiejętności oraz postaw pracownika.

**Zatem finalna ocena składać się będzie z 3 elementów:**

- 1) wyniku egzaminu ZBP,
- 2) oceny pracodawcy na temat umiejętności pracownika,
- 3) oceny pracodawcy na temat postaw pracownika.

Uzyskanie pozytywnej oceny we wszystkich tych trzech przypadkach upoważnia ZBP do wystawienia Certyfikatu „Certyfikowany Konsultant ds. Finansowych”.

**Standard Kwalifikacyjny**  
**„Certyfikowany Konsultant ds. Finansowych”**  
**/wymagania/**

## **Weryfikacja na podstawie egzaminu pisemnego i ustnego**

**I. Wiedza -znajomość faktów, zasad, procesów i pojęć ogólnych w dziedzinie bankowości i finansów** **waga 60%**

1. System bankowy **5%**
  - a) Rozumie na czym polega Istota pośrednictwa finansowego, w tym instytucji bankowej zbierającej depozyty (występowanie banku jako instytucji zaufania publicznego), udzielającej z tych środków kredytów oraz obsługującej płatności;
  - b) Potrafi objaśnić strukturę systemu bankowego (NBP, banki komercyjne i spółdzielcze – banki zrzeszające, banki hipoteczne, państwowe, oddziały zagranicznych instytucji kredytowych) i rolę innych podmiotów finansowych w Polsce (SKOK –i, firmy pożyczkowe, pośrednicy finansowi, domy maklerskie, firmy leasingowe i factoringowe, towarzystwa -fundusze inwestycyjne i emerytalne, firmy ubezpieczeniowe, brokerskie, instytucje płatnicze i inne fintech-y);
  - c) Potrafi wyjaśnić zasady dostępu do rachunków bankowych (inicjowanie płatności, zbieranie informacji) przez inne banki i instytucje płatnicze w ramach tzw. open banking;
  - d) Potrafi objaśnić wpływ na działalność banku takich instytucji jak NBP (w szczególności Rady Polityki Pieniężnej - polityka pieniężna, w tym ustalanie stóp procentowych banku centralnego), KNF (kontrola i nadzór nad instytucjami finansowymi), BFG (gwarantowanie depozytów bankowych), ZBP - Arbiter Bankowy (rozstrzyganie sporów bankowych);
2. Organizacja i zarządzanie bankiem<sup>1</sup> **5%**
  - a) Potrafi wyjaśnić klientom kompetencje jednostek organizacyjnych banku (ewentualnie podmiotów outsourcingowych) w kontekście ich wpływu na relacje z klientami;
  - b) Potrafi wyjaśnić główne zasady obsługi klientów w różnych kanałach dystrybucyjnych (oddziały i filie, placówki franszyzowe - partnerskie, agencje, obsługa telefoniczna, internetowa, bankowość mobilna, bankomaty, wpłatomaty, pośrednicy);
  - c) Potrafi wyjaśnić rolę regulaminów i instrukcji oraz innych dokumentów wewnętrznych, określających relacje pomiędzy bankiem i klientem;
  - d) Rozumie znaczenie kontroli wewnętrznej dla banku;
3. Obsługa klienta - operacje bankowe **25%**
  - a) Potrafi krótko scharakteryzować rodzaje usług bankowych (kredytowe, depozytowe, pośredniczące, płatnicze);

---

<sup>1</sup> Wymagana jest znajomość ogólnych, typowych zasad działania banku, które mogą być wyjaśniane poprzez powoływanie się na „macierzysty bank”.

- b) Potrafi wyjaśnić podstawowe zasady działania produktów i usług bankowych (rachunki osobiste, bieżące i oszczędnościowe, walutowe, lokaty terminowe, rentierskie i strukturyzowane, kredyty gotówkowe, ratalne, samochodowe, mieszkaniowe, odnawialne, inwestycyjne, obrotowe, na zakup akcji i inne, karty płatnicze debetowe, kredytowe, obciążeniowe, wirtualne – rozwiązania techniczne, przelewy, polecenie zapłaty, czek);
  - c) Potrafi wyjaśnić mechanizm prowadzenia i działania rachunków bankowych wynikających z koncepcji split paymentu oraz Systemu Teleinformatycznego Izby Rozliczeniowej – konsekwencji dla klienta
  - d) Potrafi opisać zasady działania bankowości elektronicznej (internetowej, mobilnej, bankomatowej, telefonicznej, terminalowej);
  - e) Potrafi określić wszystkie koszty jakie ponosi klient w związku z korzystaniem z danego produktu (własnego banku lub instytucji trzeciej) oraz implikacje podatkowe (zna zasady opodatkowania wkładów bankowych i dochodów kapitałowych);
  - f) Potrafi wyjaśnić zawartość tabeli kursów walutowych (m.in. spready), sposób jej zastosowania oraz dlaczego poszczególne pozycje ulegają częstym zmianom (odniesienie do rynków finansowych);
  - g) Potrafi wyjaśnić zawartość taryfy prowizji i opłat (rodzaje produktów), sposób jej zastosowania oraz zasady zmienności – dlaczego i w jaki sposób bank dokonuje zmian taryfy;
  - h) Potrafi wyjaśnić podstawowe zasady obrotu bezgotówkowego i gotówkowego (płatności krajowe – działanie KIR, Eliksir, Ekspreseliksir, płatności międzynarodowe system TARGET, SWIFT, wpłaty i wypłaty gotówki, rozliczanie kart płatniczych, PSD II);
  - i) Potrafi scharakteryzować główne rodzaje przestępstw bankowych (falsyfikaty banknotów, wyłudzenia kredytów, przestępstwa kartowe, posługiwanie się skradzionymi lub zgubionymi dokumentami, pranie brudnych pieniędzy, przestępstwa wewnętrzne – defraudacje, korupcja i inne – m.in. cyberprzestępstwa<sup>2</sup>);
4. Działalność kredytowa 15%
- a) Potrafi objaśnić główne zasady (istotę) udzielania i spłaty kredytów (zbieranie dokumentacji, ocena zdolności kredytowej, scoring<sup>3</sup> i podejmowanie decyzji, wypłaty i spłaty);
  - b) Potrafi scharakteryzować zewnętrzne źródła pobierania i dostarczania informacji – dostarczanie, wykorzystywanie, usuwanie danych klienta (BIK, MIG-DZ, MIG-BR, BIG-i, AMRON, rejestr zastawów, elektroniczne księgi wieczyste, etc.);
  - c) Potrafi przedstawić rodzaje oprocentowania kredytów i sposoby jego obliczania (stawki referencyjne WIBOR, LIBOR, roczny koszt kredytu – roczna rzeczywista stopa oprocentowania RRSO) oraz rodzaje prowizji i opłat, a także wyjaśnić ustawowe ograniczenia oprocentowania i prowizji;
  - d) Potrafi wyjaśnić ryzyko dla klienta związane z produktami kredytowymi (w tym ryzyko stopy procentowej i ryzyko walutowe);
  - e) Potrafi scharakteryzować główne rodzaje zabezpieczeń kredytów;

---

<sup>2</sup> Ze względu na rosnącą wagę cyberprzestępstw, temu zagadaniu poświęcony jest odrębny punkt w ramach Standardu CKF.

<sup>3</sup> Nie wymaga się aby pracownik bezpośredniej obsługi klienta posiadał wiedzę specjalistyczną na temat oceny zdolności kredytowej lub modeli scoringowych, ale umiał wyjaśnić istotę (koncepcję) tych czynności w procesie udzielania kredytu.

- f) Potrafi wyjaśnić na czym polega monitoring kredytowy, restrukturyzacja i windykacja oraz wiążąca się z tym systematyka kredytów, zasady kwalifikacji należności i tworzenia rezerw celowych;
5. Rynek pieniężny, kapitałowy i ubezpieczeniowy oraz inne produkty **10%**
- a) Potrafi scharakteryzować główne rodzaje sprzedawanych produktów obcych i własnych banku – rynku pieniężnego, kapitałowego i ubezpieczeniowego i zasad ich obrotu (inwestycyjnych - jednostki uczestnictwa w funduszach – rodzaje funduszy, papiery wartościowe dłużne – obligacje, bony skarbowe, komercyjne papiery dłużne, akcje, i ubezpieczeniowych - IKE, IKZE, OFE, ubezpieczenia kredytów, na życie, nieruchomości, samochodowe, medyczne, podróżne, NNW oraz pochodnych) – wymagana jest ogólna wiedza;
- b) Potrafi wyjaśnić ryzyko dla produktów powiązanych z instrumentami finansowymi (pieniężnymi, kapitałowymi) – wpływ mechanizmu funkcjonowania rynków finansowych na wycenę, możliwości zakupu-sprzedaży (m.in. wpływ danych i informacji o gospodarce, zdarzeniach o charakterze krajowym, regionalnym i globalnym);
- c) Potrafi wyjaśnić różnicę pomiędzy tradycyjnymi produktami bankowymi (depozytami) a produktami inwestycyjnymi (m.in. korzyści, koszty, gwarancje – ryzyko i niepewność);
- d) Potrafi wskazać dodatkowe źródła informacji o produktach – rynku pieniężnego, kapitałowego i ubezpieczeniowego (m.in. prospekty emisyjne, sprawozdania finansowe, raporty etc.);
- e) Potrafi scharakteryzować istotę usług leasingowych, factoringowych;
- f) Potrafi wyjaśnić na czym polega rola banku w obsłudze w/w produktów (charakter pośredniczący, odpowiedzialność banku) oraz jaką rolę pełni rachunek inwestycyjny w domu maklerskim (w tym gwarancje) – na poziomie podstawowym, ogólnym;
6. Sprzedaż, marketing bankowy i zagadnienia etyki **20%**
- a) Potrafi wyjaśnić na czym polega i jakie są rodzaje segmentacji klientów (indywidualnych, firmowych, publicznych) – na poziomie podstawowym, ogólnym;
- b) Rozumie znaczenie i uwarunkowania pozyskiwania nowych i utrzymania dotychczasowych klientów;
- c) Rozumie znaczenie sprzedaży krzyżowej - cross-selling'u , up-selling'u, pakietowania, zwłaszcza pod kątem dochodowość relacji z klientem i stosowanych metod sprzedażowych);
- d) Rozumie znaczenie jakości obsługi, satysfakcji i lojalności klientów;
- e) Zna ogólne zasady – istotę działania i zastosowania systemu CRM;
- f) Potrafi wyjaśnić działanie podstawowych narzędzi zarządzania sprzedażą (plany sprzedażowe – wolumeny, dochodowość, controlling, premiowanie, ocena zespołów i pracownika);
- g) Potrafi scharakteryzować podstawowe narzędzia marketingowe;
- h) Zna tryb postępowania i znaczenie skarg i reklamacji klientów (wpływ na wizerunek, znaczenie i sprawność obsługi reklamacji);
- i) Zna podstawowe zasady postępowania etycznego wobec klientów, pracodawcy i innych pracowników;
- j) Zna konsekwencje udzielania, wycofywania i braku zgody na przetwarzanie danych osobowych klientów przez bank, w tym w działalności marketingowej.
7. Teleinformatyka bankowa i cyberbezpieczeństwo **5%**
- a) Potrafi wyjaśnić podstawowe zasady działania i ogólną architekturę systemu teleinformatycznego (funkcje wspomagające zarządzanie, operacyjne i sprawozdawczość,

- ciągłość działania, pomoc techniczna – help desk, elastyczność, kompleksowość, zasady logowania - uwierzytelniania, podstawowe funkcje);
  - b) Potrafi wyjaśnić znaczenie i zasady bezpieczeństwa systemu teleinformatycznego banku;
  - c) Potrafi wyjaśnić wymogi bezpiecznego użytkowania przez klientów systemów bankowości elektronicznej (internetowej, mobilnej, bankomatowej, terminalowej), w tym zakres odpowiedzialności klienta i banku;
  - d) Zna najpopularniejsze i najbardziej niebezpieczne rodzaje cyberprzestępstw na które narażeni są klienci banku i sposoby przeciwdziałania;
  - e) Zna procedury w przypadku utraty karty płatniczej (również dokumentów osobistych) przez klienta (m.in. zasady zastrzegania, „połknięcia” przez bankomat);
8. Stosowanie prawa w działalności banku **15%**
- a) Zna podstawowe pojęcia i akty prawne (lista terminów i regulacji w załączeniu);
  - b) Potrafi scharakteryzować system wewnątrzbankowych regulacji (rodzaje regulacji – regulaminy, instrukcje, polityki, zarządzenia, pisma okólne, etc.);
  - c) Rozumie znaczenie i zna zasady zachowania tajemnicy bankowej oraz ochrony danych osobowych;
  - j) Rozumie znaczenie kultury, znajomości prawa i skutków nieprzestrzegania regulacji zewnętrznych i wewnętrznych (odpowiedzialność banku i pracownika karna - dyscyplinarna, cywilna – materialna, znaczenie dla dochodów – kosztów banku)
  - k) Zna procedury przeciwdziałania praniu pieniędzy;
  - l) Zna procedury whistleblowing’u.

## **Weryfikacja na podstawie egzaminu pisemnego i ustnego**

### *II. Umiejętności - zestaw umiejętności kognitywnych i praktycznych potrzebnych do realizacji zadań i rozwiązywania problemów poprzez wybieranie i stosowanie podstawowych metod, narzędzi, materiałów i informacji - waga 40%*

1. Umiejętności merytoryczne
- a) Potrafi zidentyfikować konkurencję i porównać jej działalność (ofertę) do własnej;
  - b) Potrafi obliczać oprocentowanie depozytów i kredytów oraz inne parametry finansowe sprzedawanych produktów (matematyka finansowa), w tym dokonywanie porównań warunków cenowych różnych produktów i usługodawców (wskazywanie różnic, RRSO);
  - c) Potrafi obliczyć wysokość podatku od wkładów bankowych i orientacyjną, potencjalną wysokość podatku od innych dochodów kapitałowych;
  - d) Potrafi zdiagnozować potrzeby klienta;
  - e) Potrafi wyjaśnić klientowi (zrozumiały i przystępny język, logika wyjaśnień, posługiwanie się przykładami etc.) zagadnienia prawne oraz finansowe związane z sprzedawanymi produktami, zwłaszcza zagadnienia różnego rodzaju ryzyka (oczekiwane korzyści i możliwe zagrożenia dla klienta)
  - f) Potrafi wyjaśnić istotę i ewentualnie przygotować odpowiednią korespondencję z klientem.

# Weryfikacja przez pracodawcę

## **Umiejętności** – zestaw umiejętności merytorycznych i technicznych **waga 100%**

1. Umiejętności merytoryczne i techniczne
  - a) Potrafi posługiwać się urządzeniami potrzebnymi do obsługi klienta;
  - b) Potrafi obsługiwać system(y) informatyczne wymagane na danym stanowisku
  - c) Potrafi przygotować dokumentację bankową według wymogów danego pracodawcy;
  - d) Potrafi wyszukać i wykorzystać informacje prawne i ekonomiczne stosownie do potrzeb obsługi klienta, zarówno ze źródeł zewnętrznych jak i wewnątrz organizacji;
2. Umiejętności sprzedażowe
  - e) Potrafi przygotować się do kontaktu z klientem (zebranie informacji o kliencie i jego potencjalnych potrzebach, z wykorzystaniem różnych źródeł informacji wewnętrznych – np. CRM i zewnętrznych – bazy danych, środowisko gospodarcze, społeczne, kulturowe klienta, rozróżnić klientów z punktu widzenia segmentacji klientowskiej i zastosować wynikające stąd podejście od strony obsługi, m.in. w postaci dobrania i przedstawienia właściwej oferty produktowej do przewidywanych potrzeb klienta);
  - f) Potrafi poprowadzić spotkanie, rozmowę telefoniczną w sposób profesjonalny (przyjazne nawiązanie kontaktu, techniki aktywnego słuchania, identyfikowanie lub weryfikacja potrzeb klienta, i profilu ryzyka klienta, zaproponowanie wybranych produktów w sposób przedstawiający ich mechanizm działania, zalety i korzyści –m.in. stopień zaspokojenia potrzeb, cena, atrakcyjność, dostępność, szybkość, kompleksowość, jakość obsługi etc., w korespondencji z potrzebami oraz apetytem na ryzyko - wyjaśnienie istoty ryzyka sprzedawanych produktów i ewentualnych skutków jego wystąpienia, używanie narzędzi marketingowych, jak ulotki, broszury, a także gadżety, reagowanie na obojętność i wyjaśnianie wątpliwości klientów, uzgadnianie – negocjowanie warunków, finalizowanie procesu sprzedaży);
  - g) Potrafi zastosować podstawowe elementy technik negocjacyjnych;
  - h) Potrafi podtrzymywać relacje w fazie posprzedażowej, monitorować potrzeby klienta, sprzedawać nowe produktu – cross-selling, up-selling (uzupełnianie i korzystanie z systemów informatycznych z zakresu obsługi klienta, w tym CRM, stosowanie technik sprzedaży, reagowanie na pojawiające się potrzeby klienta , obsługa klienta składającego skargę lub reklamację).

## **Postawy** – *ponoszenie odpowiedzialności za realizację zadań w pracy; dostosowywanie własnego zachowania do okoliczności w rozwiązywaniu problemów* **waga 100%**

1. Zrozumienie i wdrażanie misji oraz głównych celów banku (swojej firmy);
2. Postępowanie zgodne z wartościami banku (firmy).
3. Otwartość i zorientowanie na klienta, wykazywanie inicjatywy;
4. Zrozumienie interesu klienta i banku (oczekiwanie doradztwa, rozpoznanie potrzeb i profilu ryzyka klienta, podejście edukacyjne, pogodzenie interesów stron);
5. Znajomość oferty produktowej banku i wykazywanie zainteresowania bieżącymi zmianami na rynku finansowym w stopniu odpowiadającym zajmowanemu stanowisku;

6. Wyczulenie na specyfikę usytuowania i percepcji instytucji bankowych przez klientów (instytucje podlegające wzmożonemu nadzorowi, zajmowanie się cudzymi pieniędzmi, traktowanie bardziej jako urzędu niż podmiotu gospodarczego, poczucie nierównowagi bank – klient: występowanie asymetrii informacyjnej, silne podejście emocjonalne, zaufanie do banku);
7. Takt i grzeczność oraz w przypadkach tego wymagających odpowiednia asertywność (postępowanie z klientami o niskiej edukacji ekonomicznej, klientami niegrzecznymi, nieuczciwymi);
8. Poczucie odpowiedzialności;
9. Zachowanie dyskrecji, tajemnicy zawodowej i dbanie o bezpieczeństwo informacji;
10. Odpowiednia szybkość działania i dotrzymywanie obietnic, umów;
11. Utożsamianie się z pożądaną kulturą organizacyjną;
12. Działanie zgodne z obowiązującymi zasadami i procedurami (wewnętrznymi i zewnętrznymi), unikanie narażenia banku na ryzyko operacyjne;
13. Szczegółowość – precyzyjność działania (waga i znaczenie pomyłek pracownika banku);
14. Dbanie o wizerunek i reputację banku (kreowanie wizerunku na każdym stanowisku w bezpośrednim kontakcie z klientem – postępowanie, zachowanie, kultura osobista, ubiór: w placówce, przy sprzedaży bezpośredniej u klienta, w call center, również przy korespondencji pisemnej i elektronicznej, ale także poprzez działanie zaplecza, znaczenie reputacji jako istoty działania banku, zachowanie tajemnicy bankowej, znaczenie PR-u, sygnalizowanie przełożonym nieprawidłowości działania banku, innych pracowników);
15. Etyczne postępowanie (lojalność, uczciwość, problem sprzedawania produktów za wszelką cenę – niepotrzebnych, suboptymalnych, po niekorzystnej cenie, rzetelność informacji, wyjaśnianie wątpliwości, informowanie o zagrożeniach – ryzykach, rzeczywiste doradztwo, korupcja, przyjmowanie dowodów wdzięczności, wykorzystywanie informacji poufnych, unikanie ewidentnych konfliktów interesu bank – klient i pracownik – klient, akceptowanie nadmiernego ryzyka dla banku lub klienta, akceptowanie nieuzasadnionych strat, działanie na szkodę klienta, pranie brudnych pieniędzy) Kodeks Etyki Bankowej (Zasady Dobrej Praktyki Bankowej);
16. Zapobieganie i wykrywanie przestępstw bankowych (pracowniczych i klientowskich), posługiwanie się procedurami whistleblowing'u.

## Akty prawne - załącznik do części I pkt. 8 a) Standardu Kwalifikacyjnego „Certyfikowany Konsultant ds. Finansowych”

### **Ustawy:**

1. Prawo bankowe
2. o nadzorze nad rynkiem finansowym
3. kodeks spółek handlowych
4. kodeks cywilny
5. prawo spółdzielcze
6. o funkcjonowaniu banków spółdzielczych, ich zrzeszaniu się i bankach zrzeszających,
7. o Narodowym Banku Polskim



8. o obrocie instrumentami finansowymi
9. o funduszach inwestycyjnych
10. o obligacjach
11. o działalności ubezpieczeniowej
12. o usługach płatniczych
13. o elektronicznych instrumentach płatniczych
14. prawo dewizowe
15. o Bankowym Funduszu Gwarancyjnym
16. o kredycie konsumenckim
17. Prawo telekomunikacyjne

### **Rekomendacje KNF:**

1. Rekomendacja S - dotycząca dobrych praktyk w zakresie zarządzania ekspozycjami kredytowymi finansującymi nieruchomości oraz zabezpieczonymi hipotecznie
2. Rekomendacja T - dotycząca dobrych praktyk w zakresie zarządzania ryzykiem detalicznych ekspozycji kredytowych

### **Terminy:**

Agent, akcja, bank krajowy, bank powierniczy, czynność bankowa, czynność egzekucyjna, data pewna, data waluty, dłużnik solidarny, doręczenie, działalność transgraniczna, hipoteka, instrument finansowy, fundusz inwestycyjny, towarzystwo funduszy inwestycyjnych, jednostka uczestnictwa funduszu inwestycyjnego, kara umowna, karty: płatnicza, kredytowa, debetowa, obciążeniowa, koszt uzyskania przychodu, oddział instytucji kredytowej, oddział banku zagranicznego, należność, niedozwolone postanowienie umowne, obrót zorganizowany, ocena zdolności kredytowej, scoring, ocena ryzyka, odpowiedzialność cywilna, odstąpienie od umowy, opłata komornicza, opłata sądowa, organ egzekucyjny, organ podatkowy, oświadczenie woli, osobowość prawna, zdolność do czynności prawnych, pełnomocnictwo, podatnik, płatnik podatku, prawo odstąpienia, prokura, przewłaszczenie, rzeczywista roczna stopa oprocentowania, przedawnienie: roszczenia, zobowiązania podatkowego, przedsiębiorca w rozumieniu K.C., przelew, przesyłka polecona, przesyłka rejestrowana, przetwarzanie danych osobowych, przychód, roszczenie windykacyjne, rozwiązanie spółki, siedziba, skarga na czynności komornika, solidarność wierzycieli, spółki (wszystkie rodzaje), sprawa karna, sprawa cywilna, sprzedaż na raty, sprzedaż na odległość, nieruchomość, termin sądowy, termin na załatwienie spraw administracyjnych, tytuł prawny, udziały, ugoda, umarzanie akcji, umorzenie egzekucji, umowa (agencyjna, leasingu, najmu, o dzieło, o pracę, pożyczki, przechowania, przedwstępna, notarialna, sprzedaży, użyczenia, zlecenia, dostawy) upadłość (firmy, konsumencka), użytkowanie wieczyste, walidacja procesu, wartości niematerialne i prawne, wartość rynkowa, własność, właściwość miejscowa organu, współwłasność, wstrzymanie postępowania egzekucyjnego, zajęcie egzekucyjne, zastaw, zgoda współmałżonka, zobowiązanie (różne rodzaje), zwłoka dłużnika, zwolnienie z długu, whistleblowing, open banking, outsourcing, split payment.