

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

Pytania ustne na egzamin Certyfikowany Konsultant ds. Finansowych (CKF)

---

## 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. SZCHARAKTERYZUJ ROLĘ DZIAŁALNOŚCI BANKOWEJ 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. JAKĄ ROLĘ W SYSTEMIE FINANSOWYM PEŁNI KIR?
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 KONGLOMERATU FINANSOWEGO?

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

Pytania ustne na egzamin Certyfikowany Konsultant ds. Finansowych (CKF)

---

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. PROSZĘ SZCHARAKTERYZOWAĆ ZASADY DZIAŁANIA BIUR USŁUG PIĄTNICZYCH
29. SKĄD POCHODZĄ PIENIĄDZE NA WYPŁATY Z BFG?
30. CO TO ZNACZY NADZÓR ZINTEGROWANY NAD RYNKIEM FINANSOWYM?
31. JAKIE SĄ ZADANIA KNF I CELE PEŁNIENIA NADZORU NAD RYNKIEM FINANSOWYM?
32. CO TO SĄ REKOMENDACJE KNF?
33. W JAKI SPOSÓB KNF NADZORUJE DZIAŁALNOŚĆ BANKÓW?
34. CO ODRÓŻNIA KRAJOWE INSTYTUCJE PIĄTNICZE OD BIUR USŁUG PIĄTNICZYCH?
35. NA CZYM POLEGA DZIAŁALNOŚĆ ARBITRA BANKOWEGO?
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. CZYM SĄ I JAKĄ PEŁNIĄ ROLĘ W ROZWOJU RYNKU FINANSOWEGO FINTECH-Y?
40. CZYM ZAJMUJĄ SIĘ FIRMY BROKERSKIE?

## **1.2. ORGANIZACJA I ZARZĄDZANIE BANKIEM**

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

Pytania ustne na egzamin Certyfikowany Konsultant ds. Finansowych (CKF)

---

41. JAKĄ ROLĘ W BANKU PEŁNI ZARZĄD?
42. JAKĄ ROLĘ PEŁNI CENTRALA BANKU?
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. PROSZĘ WYMIENIĆ ZNANE KANAŁY DYSTRYBUCJI USŁUG BANKOWYCH. KTÓRE Z NICH ZYSKUJĄ A KTÓRE OBECNIE TRACĄ NA POPULARNOŚCI WŚRÓD KLIENTÓW?
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. PROSZĘ WYMIENIĆ I KRÓTKO SZCHARAKTERYZOWAĆ KANAŁY KOMUNIKACJI Z KLIENTAMI.
61. JAK DZIAŁA CALL CENTER?
62. CO TO JEST DZIAŁALNOŚĆ TYPU „INBOUND” CALL CENTER?
63. CO TO JEST DZIAŁALNOŚĆ TYPU „OUTBOUND” CALL CENTER?

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

Pytania ustne na egzamin Certyfikowany Konsultant ds. Finansowych (CKF)

---

64. DLACZEGO BANKI OUTSORCINGUJĄ USŁUGI CALL CENTER?
65. CO TO JEST BANKOWOŚĆ MOBILNA I JAK FUNKCJONUJE ?
66. W JAKIM KIERUNKU ROZWIJA SIĘ BANKOWOŚĆ MOBILNA?
67. CZYM RÓŻNI SIĘ CALL CENTER OD CONTACT CENTER?
68. NA JAKIEJ ZASADZIE DZIAŁAJĄ POŚREDNICY FINANSOWI, NP. KREDYTOWI?
69. JAK JEST ODPOWIEDZIALNOŚĆ FIRMY POŚREDNICTWA FINANSOWEGO WOBEC KLIENTA I WOBEC BANKU?
70. 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)?
71. CZEMU SŁUŻĄ INSTRUKCJE BANKOWE?
72. CZYM RÓŻNI SIĘ INSTRUKCJA OD REGULAMINU BANKOWEGO?
73. CO ZAWIERA REGULAMIN ORGANIZACYJNY BANKU?
74. CZEMU SŁUŻY POLITYKA KREDYTOWA BANKU?
75. JAKĄ ROLĘ PEŁNIĄ ZASADY WYNAGRADZANIA PRACOWNIKÓW?
76. CO ZAWIERA REGULAMIN PRACY BANKU?
77. JAKIE SĄ GŁÓWNE ŹRÓDŁA DOCHODÓW BANKU?
78. W JAKI SPOSÓB BANK ZARABIA NA DZIAŁALNOŚCI BANKOWEJ?
79. JAKIE SĄ GŁÓWNE KOSZTY DZIAŁALNOŚCI BANKU?
80. CO TO JEST MARŻA BANKOWA?
81. JAKIE ZNACZENIE W ZARZĄDZANIU FINANSOWYM BANKU MAJĄ RELACJE MIĘDZY OPROCENTOWANIEM DEPOZYTÓW I KREDYTÓW?
82. CO TO SĄ KOSZTY ODSETKOWE BANKU?
83. JAKĄ ROLĘ PEŁNI KOMÓRKA DO SPRAW ZGODNOŚCI (COMPLIANCE)?
84. JAK RYZYKO MOŻE WPŁYWAĆ NA WYNIKI BANKU?

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

Pytania ustne na egzamin Certyfikowany Konsultant ds. Finansowych (CKF)

---

85. JAKĄ ROLĘ SPEŁNIA KONTROLA WEWNĘTRZNA W BANKU?

86. JAKIE ELEMENTY SKŁADAJĄ SIĘ NA SYSTEM KONTROLI WEWNĘTRZNEJ?

## **1.3. OBSŁUGA KLIENTA - OPERACJE BANKOWE**

87. WYJAŚNIJ POJĘCIA: CZYNNOŚĆ BANKOWA, OPERACJA BANKOWA, PROCES BANKOWY, PRODUKT BANKOWY.

88. WYMIEŃ CZYNNOŚCI, KTÓRE ZGODNIE Z PRAWEM BANKOWYM ZASTRZEŻONE SĄ DLA BANKÓW.

89. SZCHARAKTERYZUJ RODZAJE OPERACJI BANKOWYCH.

90. WYMIEŃ POZYCJE, JAKIE ZAWIERA TYPOWA TABELA OPŁAT I PROWIZJI I SZCHARAKTERYZUJ JE.

91. WYMIEŃ ŹRÓDŁA ŚRODKÓW GROMADZONYCH PRZEZ BANK W OPERACJACH BIERNYCH.

92. SZCHARAKTERYZUJ GŁÓWNE RODZAJE RACHUNKÓW BANKOWYCH.

93. OMÓW SZCZEGÓLNE UPRAWNIENIA POSIADACZA RACHUNKU BANKOWEGO.

94. OMÓW ZASADY KORZYSTANIA Z RACHUNKU WSPÓLNEGO.

95. OMÓW MECHANIZM PRZENOSZENIA RACHUNKU BANKOWEGO/USŁUG PIĄTNICZYCH DO INNEGO BANKU.

96. OMÓW ZASADY OPODATKOWANIA WKŁADÓW BANKOWYCH.

97. WSKAŻ PODOBIEŃSTWA I RÓŻNICE MIĘDZY RACHUNKIEM RODZINNYM A RACHUNKIEM OSZCZĘDNOŚCIOWO ROZLICZENIOWYM

98. W JAKI SPOSÓB BANK BIERZE UDZIAŁ W OBROTCIE GOTÓWKOWYM W POLSCE.

99. OMÓW ZNANE SPOSOBY PRZYJMOWANIA WPŁAT I DOKONYWANIA WYPŁAT GOTÓWKI PRZEZ BANK.

100. OMÓW ZASADY ODPOWIEDZIALNOŚCI PRACOWNIKÓW ZAJMUJĄCYCH SIĘ GOTÓWKĄ W BANKU.

101. DLACZEGO WIĘKSZE WYPŁATY GOTÓWKI MUSZĄ BYĆ WCZEŚNIEJ AWIZOWANE?

102. OMÓW ZASADY POSTĘPOWANIA Z FALSYFIKATAMI ZNAKÓW PIENIĘŻNYCH.

103. WYJAŚNIJ, CO ROZUMIEMY PRZEZ OPERACJE BEZGOTÓWKOWE.

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

Pytania ustne na egzamin Certyfikowany Konsultant ds. Finansowych (CKF)

---

104. WYMIEŃ WARUNKI SPRZYJAJĄCE UPOWSZECHNIENIU OBROTU BEZGOTÓWKOWEGO.
105. WYMIEŃ ELEMENTY NIEZBĘDNE DLA WAŻNOŚCI CZEKU.
106. OMÓW RÓŻNICE MIĘDZY CZEKIEM GOTÓWKOWYM A CZEKIEM ROZRACHUNKOWYM
107. WYJAŚNIJ CO TO JEST WEKSEL.
108. JAK SZYBKO REALIZOWANE SĄ KRAJOWE PRZELEWY MIĘDZY BANKAMI I ZAKSIĘGOWANE ŚRODKI NA RACHUNKU ODBIORCY?
109. CO TO JEST „DATA WALUTY”?
110. OMÓW RÓŻNICE MIĘDZY POLECENIEM PRZELEWU A POLECENIEM ZAPŁATY.
111. PRZEDSTAW ZASADY ROZLICZENIA W FORMIE POLECENIA ZAPŁATY.
112. SZCHARAKTERYZUJ RODZAJE KART PŁATNICZYCH WG SPOSOBU ICH ROZLICZENIA.
113. SZCHARAKTERYZUJ RODZAJE KART PŁATNICZYCH WG ZASTOSOWANEGO NOŚNIKA INFORMACJI.
114. OPISZ PRZEBIEG TRANSAKCJI DOKONANEJ KARTA PŁATNICZĄ.
115. OMÓW PRAWA I OBOWIĄZKI POSIADACZA KARTY PŁATNICZEJ.
116. 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?
117. W JAKI SPOSÓB MOŻNA WPŁAĆ PIENIĄDZE DO WPŁATOMATU?
118. JAK DZIAŁA WRZUTNIA NOCNA?
119. CO ROZUMIEMY POD POJĘCIEM BANKOWOŚĆ ELEKTRONICZNA?
120. PODAJ PRZYKŁADY INNOWACYJNYCH INSTRUMENTÓW PŁATNICZYCH.
121. OMÓW POJĘCIE I ETAPY PRANIA BRUDNYCH PIENIĘDZY.
122. NA CZYM POLEGA PRZECIWDZIAŁANIE PRANIU BRUDNYCH PIENIĘDZY.
123. WYMIEŃ GŁÓWNE RODZAJE PRZESTĘPSTW BANKOWYCH I OMÓW SPOSOBY ICH DOKONYWANIA.
124. OMÓW GŁÓWNE SPOSOBY WYŁUDZENIA KREDYTU.

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

Pytania ustne na egzamin Certyfikowany Konsultant ds. Finansowych (CKF)

---

125. OMÓW REGULACJE PRAWNE DOTYCZĄCE PRZESTĘPSTW POPEŁNIANYCH NA SZKODĘ BANKÓW.
126. OMÓW NA CZYM MOŻE POLEGAĆ NADUŻYCIE UDZIELONEGO ZAUFANIA PRZEZ PRACOWNIKA BANKU.
127. WYMIEŃ GŁÓWNE RODZAJE PRZESTĘPSTW ZWIĄZANYCH Z OBROTEM KARTAMI PŁATNICZYMI.
128. PRZEDSTAW ZNACZENIE KRAJOWEJ IZBY ROZLICZENIOWEJ SA W POLSKIM SYSTEMIE PŁATNICZYM
129. JAK DZIAŁA SYSTEM ELIXIR?
130. JAK SIĘ NAZYWA PIERWSZY POLSKI SYSTEM PŁATNOŚCI NATYCHMIASTOWYCH I JAKIE DAJE MOŻLIWOŚCI?
131. PODAJ PRZYKŁADY USŁUG USPRAWNIAJĄCYCH REALIZACJĘ ELEKTRONICZNYCH PŁATNOŚCI.
132. OMÓW INSTRUMENTY WSPOMAGAJĄCE FIRMĘ W EFEKTYWNYM PRZETWARZANIU I IDENTYFIKOWANIU PŁATNOŚCI MASOWYCH.
133. WYJAŚNIJ, JAK FUNKCJONUJE BANKOWOŚĆ KORESPONDENCKA.
134. CZYM JEST SWIFT?
135. W JAKI SPOSÓB MOŻNA DOKONAĆ ROZLICZENIA W EURO W POLSCE.
136. OMÓW ZASADY REALIZACJI POLECENIA WYPŁATY ZAGRANICĘ.
137. CO TO JEST INKASO DOKUMENTOWE?
138. CO TO JEST AKREDYTYWA DOKUMENTOWA?
139. WSKAŻ RÓŻNICE MIĘDZY INKASEM A AKREDYTYWĄ.
140. PODAJ PRZYKŁADY WYKORZYSTANIA WEKSLA W PŁATNOŚCIACH ZAGRANICZNYCH.
141. CO TO JEST SYSTEM EUROELIXIR?
142. JAKIE SĄ POWIĄZANIA MIĘDZY SYSTEMEM EURO ELIXIR A TARGET2?
143. JAK SZYBKO PRZELEWANE SĄ ŚRODKI POMIĘDZY KRAJAMI UNII EUROPEJSKIEJ?
144. KTO PONOSI KOSZTY ROZLICZEŃ W OBROcie MIĘDZYNARODOWYM?.
145. OMÓW OBOWIĄZKI BANKU PŁATNIKA PRZY REALIZACJI POLECENIA WYPŁATY ZA GRANICĘ.

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

Pytania ustne na egzamin Certyfikowany Konsultant ds. Finansowych (CKF)

---

146. CO TO JEST TRANSAKCJA SPOT?
147. CZYM SĄ RÓŻNICE KURSOWE I SPREAD WALUTOWY.
148. JAK DZIAŁA RACHUNEK OSOBISTY?
149. CZYM RÓŻNI SIĘ RACHUNEK OSZCZĘDNOŚCIOWO-ROZLICZENIOWY (OSOBISTY) OD RACHUNKU OSZCZĘDNOŚCIOWEGO?
150. W JAKI SPOSÓB ZAKŁADA SIĘ RACHUNEK FIRMOWY?
151. WSKAŻ RÓŻNICE MIĘDZY KREDYTEM OBROTOWYM A INWESTYCYJNYM
152. CO TO SĄ RACHUNKI WALUTOWE?
153. W JAKI SPOSÓB BANK DOKONUJE PRZEVALUTOWANIA ŚRODKÓW?
154. JAKIE TYPOWE LOKATY TERMINOWE PROWADZONE SĄ W POLSKICH BANKACH?
155. CO TO JEST KAPITALIZACJA ŚRODKÓW NA RACHUNKU BANKOWYM?
156. W JAKI SPOSÓB OBLICZA SIĘ FAKTYCZNE OPROCENTOWANIE DLA KLIENTA NA RACHUNKACH BIEŻĄCYCH I LOKATACH TERMINOWYCH?
157. JAK Z REGUŁY BANK POSTĘPUJE PRZY ZERWANIU LOKATY TERMINOWEJ?
158. KIEDY ZMIENNE OPROCENTOWANIE LOKATY JEST KORZYSTNIEJSZE DLA KLIENTA W STOSUNKU DO OPROCENTOWANIA STAŁEGO?
159. W JAKICH Z REGUŁY WARUNKACH DOKONYWANA JEST ZMIANA OPROCENTOWANIA LOKATY O ZMIENNYM OPROCENTOWANIU?
160. W JAKI Z REGUŁY SPOSÓB POSTĘPUJE BANK PRZY ODNOWIENIU LOKATY TERMINOWEJ?
161. W JAKI SPOSÓB BANK ZAWIADAMIA KLIENTA O ZMIANIE WARUNKÓW PROWADZENIA RACHUNKU?
162. W JAKI SPOSÓB KLIENT MOŻE USTANOWIĆ PEŁNOMOCNICTWO DO RACHUNKU?
163. CO TO JEST „ZAPIS NA WYPADEK ŚMIERCI”?
164. JAK BANK POSTĘPUJE W PRZYPADKU ŚMIERCI WŁAŚCICIELA RACHUNKU?
165. W JAKI SPOSÓB DZIAŁA RACHUNEK WSPÓLNY?
166. KIEDY I W JAKI SPOSÓB RACHUNEK BANKOWY MOŻE ZAŁOŻYĆ OSOBA NIEPEŁNOLETNIA?



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

Pytania ustne na egzamin Certyfikowany Konsultant ds. Finansowych (CKF)

---

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

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

Pytania ustne na egzamin Certyfikowany Konsultant ds. Finansowych (CKF)

---

186. W JAKIEJ WALUCIE PROWADZONY JEST RACHUNEK VAT? CZY PROWADZENIE RACHUNKU VAT WYMAGA ZAWARCIA ODRĘBNEJ UMOWY?
187. CZY DO RACHUNKU VAT BANK WYDAJE INSTRUMENT PŁATNICZY? JEŚLI TAK, TO PROSZĘ WSKAZAĆ JAKI I JEŚLI NIE TO DLACZEGO?
188. JAKIEGO RODZAJU PŁATNOŚCI MOGĄ WPŁYWAĆ NA RACHUNEK VAT?
189. JAKIE SĄ ZASADY DYSPONOWANIA ŚRODKAMI ZGROMADZONYMI NA RACHUNKU VAT PRZEZ POSIADACZA RACHUNKU?
190. SZCHARAKTERYZUJ PODSTAWOWE ZASADY DOKONYWANIA PŁATNOŚCI KARTAMI ZBLIŻENIOWYMI
191. WYMIEŃ I KRÓTKO SZCHARAKTERYZUJ ZNANE METODY REALIZACJI PŁATNOŚCI W INTERNECIE
192. PROSZĘ SZCHARAKTERYZOWAĆ GŁÓWNE FUNKCJONALNOŚCI APLIKACJI MOBILNEJ WYBRANEGO BANKU
193. PROSZĘ WYMIENIĆ I KRÓTKO OPISAĆ OFEROWANE KLIENTOM W BANKU SYSTEMY PŁATNOŚCI NATYCHMIASTOWYCH (NA WYBRANYM PRZYKŁADZIE)
194. JAKIEGO RODZAJU INFORMACJE Z TABELI OPŁAT I PROWIZJI BĘDĄ PRZYDATNE KLIENTOWI, KTÓRY CHCE OTWORZYĆ RACHUNEK OSZCZĘDNOŚCIOWO KREDYTOWY?
195. JAKIEGO RODZAJU INFORMACJE Z TABELI OPŁAT I PROWIZJI BĘDĄ PRZYDATNE KLIENTOWI, KTÓRY JEST ZAINTERESOWANY ZACIĄGNIĘCIEM KREDYTU HIPOTECZNEGO?
196. PROSZĘ WSKAZAĆ I KRÓTKO OPISAĆ PRODUKTY FINANSOWE, DZIĘKI KTÓRYM MOŻLIWE JEST SFINANSOWANIE ZAKUPU SAMOCHODU
197. PROSZĘ WSKAZAĆ I KRÓTKO OPISAĆ PRODUKTY FINANSOWE, KTÓRE MOGĄ POSŁUżyć DO UŁOKOWANIA OSZCZĘDNOŚCI - ZWRACAJĄC SZCZEGÓLNĄ UWAGĘ NA RELACJĘ ZYSK/RYZYKO

## **1.4. DZIAŁALNOŚĆ KREDYTOWA**

198. WYJAŚNIJ ZNACZENIE KREDYTU JAKO ŹRÓDŁA FINANSOWANIA ZEWNĘTRZNEGO.
199. OMÓW PODOBIEŃSTWA I RÓŻNICE MIĘDZY KREDYTEM A POŻYCZKĄ BANKOWĄ.
200. OMÓW POJĘCIE RYZYKA KREDYTOWEGO.
201. WYMIEŃ PRAWA I OBOWIĄZKI STRON UMOWY KREDYTOWEJ
202. WYMIEŃ KRYTERIA KLASYFIKACJI KREDYTÓW.

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

Pytania ustne na egzamin Certyfikowany Konsultant ds. Finansowych (CKF)

---

203. SKLASYFIKUJ KREDYTY WG KRYTERIUM PRZEDMIOTOWEGO.
204. WYMIEŃ PODSTAWOWE ETAPY PROCESU KREDYTOWANIA.
205. WYMIEŃ CZYNNIKI WPŁYWAJĄCE NA USTALENIE CENY KREDYTU PRZEZ BANK..
206. WYMIEŃ I OMÓW SKŁADNIKI KOSZTU KREDYTU DLA KREDYTOBIORCY.
207. JAKIE DZIAŁY ZAWIERA KSIĘGA WIECZYSTA? NA CO NALEŻY ZWRÓCIĆ SZCZEGÓLNĄ UWAGĘ PRZY ANALIZIE WZMIANEK W KSIĘDZE WIECZYSTEJ?
208. OMÓW WPŁYW SPREADU NA KOSZT KREDYTU DLA KLIENTA.
209. WYJAŚNIJ CO TO JEST RRSO?
210. OMÓW KONSEKWENCJE ZASTOSOWANIA STAŁEJ STOPY PROCENTOWEJ DLA STRON UMOWY KREDYTOWEJ.
211. OMÓW KONSEKWENCJE ZASTOSOWANIA ZMIENNEJ STOPY PROCENTOWEJ DLA STRON UMOWY KREDYTOWEJ.
212. WYJAŚNIJ, NA CZYM POLEGA RYZYKO ZACIĄGNIĘCIA KREDYTU W WALUCIE OBCEJ.
213. CO WCHODZI W ZAKRES BADANIA ZDOLNOŚCI KREDYTOWEJ OSOBY FIZYCZNEJ?
214. OD CZEGO ZALEŻY ZAKRES BADANIA ZDOLNOŚCI KREDYTOWEJ PRZEDSIĘBIORSTWA?
215. NA CZYM POLEGA ANALIZA EKONOMICZNA PRZESIĘBIORSTWA?
216. JAKIE OBSZARY DZIAŁALNOŚCI BADAMY PRZY OCENIE STANDINGU FINANSOWEGO PRZEDSIĘBIORSTWA?
217. WYMIEŃ DOKUMENTY UMOŻLIWIAJĄCE ZBADANIE ZDOLNOŚCI KREDYTOWEJ PRZEDSIĘBIORSTWA.
218. WYJAŚNIJ, Z CZEGO WYNIKA TRUDNOŚĆ W DOSTĘPIE DO KREDYTU SEKTORA MSP.
219. WYMIEŃ PRZYKŁADOWE CECHY KREDYTOBIORCY MOGĄCE PODLEGAĆ OCENIE W CREDIT-SCORINGU.
220. OMÓW CELE I ZADANIA BANKOWYCH SYSTEMÓW WYMIANY INFORMACJI.
221. SZCHARAKTERYZUJ SYSTEMY WYMIANY INFORMACJI OGRANICZAJĄCE RYZYKO KREDYTOWE.
222. NA CZYM POLEGA ANALIZA EFEKTYWNOŚCI INWESTYCJI?

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

Pytania ustne na egzamin Certyfikowany Konsultant ds. Finansowych (CKF)

---

223. OMÓW CZYNNIKI WPŁYWAJĄCE NA WYBÓR RODZAJU ZABEZPIECZENIA UMOWY KREDYTOWEJ.
224. CO ROZUMIEMY PRZEZ POJĘCIE ADEKWATNOŚCI ZABEZPIECZENIA.
225. OMÓW PRZYKŁADOWE ZABEZPIECZENIA OSOBISTE KREDYTÓW.
226. OMÓW PRZYKŁADOWE ZABEZPIECZENIA RZECZOWE KREDYTÓW.
227. CO ROZUMIEMY POD POJĘCIEM MONITORING KREDYTOWY?
228. W JAKIM CELU RRSO MOŻE BYĆ WYKORZYSTYWANE PRZEZ KLIENTÓW?
229. OMÓW FORMY RESTRUKTURYZACJI ZADŁUŻENIA.
230. NA CZYM POLEGA KONWERSJA ZADŁUŻENIA.
231. WYMIEŃ FORMALNE I MERYTORYCZNE WARUNKI RESTRUKTURYZACJI ZADŁUŻENIA.
232. OMÓW SZCZEGÓLNE UPRAWNIENIA BANKÓW ZWIĄZANE Z DOCHODZENIEM ROSZCZEŃ.
233. OMÓW SPOSOBY PROWADZENIA CZYNNOŚCI WINDYKACYJNYCH.
234. PROSZĘ OMÓWIĆ NA CZYM POLEGA MONITORING KREDYTÓW I W JAKIM CELU JEST STOSOWANY PRZEZ BANKI.
235. PROSZĘ OMÓWIĆ ROLĘ DORADCY KLIENTA I ANALITYKA KREDYTOWEGO W PROCESIE KREDYTOWYM.
236. PROSZĘ OMÓWIĆ PODSTAWOWE ASPEKTY ANALIZY KREDYTOWEJ.
237. PROSZĘ OMÓWIĆ PODSTAWOWE ELEMENTY UMOWY KREDYTOWEJ.
238. PROSZĘ WYMIENIĆ I OMÓWIĆ 3 FORMY ZABEZPIECZEŃ OSOBISTYCH.
239. PROSZĘ WYMIENIĆ I OMÓWIĆ 3 FORMY ZABEZPIECZEŃ RZECZOWYCH.
240. PROSZĘ SZCHARAKTERYZOWAĆ PRODUKT: KREDYT W RACHUNKU BIEŻĄCYM.
241. PROSZĘ OMÓWIĆ RÓŻNICE POMIĘDZY KREDYTEM INWESTYCYJNYM A KREDYTEM OBROTOWYM.
242. CO TO JEST RYZYKO KREDYTOWE? PROSZĘ OMÓWIĆ JAKIE DZIAŁANIA PODEJMUJE BANK W CELU MINIMALIZACJI TEGO RYZYKA.
243. PROSZĘ OMÓWIĆ CZEMU SŁUŻĄ I JAK SĄ TWORZONE REZERWY NA NALEŻNOŚCI

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

Pytania ustne na egzamin Certyfikowany Konsultant ds. Finansowych (CKF)

---

NIEREGULARNE W BANKU.

244. W JAKI SPOSÓB WYZNACZANY JEST MAKSYMALNEGO LIMITU KOSZTÓW ZA OPÓŹNIENIE W SPŁACIE KREDYTU I JAKIE ZNAJDUJE ZASTOSOWANIE W PRODUKTACH KREDYTOWYCH?

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

246. PROSZĘ OMÓWIĆ RÓŻNICE POMIĘDZY FAKTORINGIEM A LEASIGIEM.

247. PROSZĘ OMÓWIĆ NA CZYM POLEGA RESTRUKTURYZACJA KREDYTÓW.

248. CZYM RÓŻNI SIĘ KREDYT OD POŻYCZKI?

249. CO TO JEST ZDOLNOŚĆ KREDYTOWA KLIENTA? W JAKI SPOSÓB MOŻNA NA NIĄ WPŁYWAĆ?

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

251. CO WEDŁUG PRAWA BANKOWEGO POWINNA ZAWIERAĆ UMOWA KREDYTOWA?

252. JAKIE SĄ OGRANICZENIA BANKÓW PRZY UDZIELANIU KREDYTÓW?

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

254. CZYM RÓŻNI SIĘ KREDYT OBROTOWY OD INWESTYCYJNEGO?

255. CO TO JEST KREDYT W RACHUNKU BIEŻĄCYM?

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

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

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

259. CO TO JEST KREDYT ODNAWIALNY?

260. JAK DZIAŁA KARTA KREDYTOWA?

261. CZYM RÓŻNI SIĘ KARTA KREDYTOWA OD KARTY DEBETOWEJ?

262. W JAKI SPOSÓB BANK ZARABIA OFERUJĄC KARTY KREDYTOWE?

263. CO TO JEST „GRACE PERIOD”?

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

Pytania ustne na egzamin Certyfikowany Konsultant ds. Finansowych (CKF)

---

264. CZYM JEST MAKSYMALNY LIMIT KOSZTÓW POZAODSETKOWYCH? PROSZĘ WSKAZAĆ JEGO ZASTOSOWANIE W PRODUKATACH KREDYTOWYCH.
265. CO ZAWIERA DOKUMENT NAZYWANY POLITYKA KREDYTOWA BANKU?
266. CZYM CHARAKTERYZUJE SIĘ KREDYT KONSUMPCYJNY?
267. CO TO JEST KREDYT HIPOTECZNY?
268. DLACZEGO KREDYTY MIESZKANIOWE DENOMINOWANE W WALUTACH OBCYCH SĄ OBARCZONE WYŻSZYM RYZYKIEM NIŻ KREDYTY ZŁOTOWE?
269. JAKĄ ROLĘ W KALKULACJI KREDYTÓW DENOMINOWANYCH W WALUTACH OBCYCH ODGRYWA „SPREAD” WALUTOWY?
270. JAKIEGO RODZAJU PROWIZJE BANK POBIERA PRZY UDZIELANIU KREDYTÓW?
271. CO TO SĄ ODSETKI USTAWOWE I W JAKI SPOSÓB SĄ WYLICZANE?
272. JAKIE ZNACZENIE DLA DZIAŁALNOŚCI KREDYTOWEJ MA REKOMENDACJA T KNF?
273. CZY BANK MOŻE UDZIELIĆ KREDYTU TYLKO NA PODSTAWIE OŚWIADCZENIA KLIENTA I DOWODU OSOBISTEGO?
274. CZEGO DOTYCZY REKOMENDACJA S KNF?
275. CO TO SĄ RATY ANNUITETOWE?
276. CO TO JEST RATA BALONOWA?
277. CZYM SĄ MAKSYMALNE ODSETKI UMOWNE I JAKIE ZNAJDUJĄ ZASTOSOWANIE W ODNIESIENIU DO UMÓW KREDYTOWYCH?
278. JAKIE UPRAWNIENIA MA KLIENT KORZYSTAJĄC Z KREDYTU KONSUMENCKIEGO?
279. PROSZĘ PRZEDSTAWIĆ ZASADY USTALANIA WYSOKOŚCI ODSETEK ZA OPÓŹNIENIE W SPŁACIE ZOBOWIĄZANIA
280. CO TO JEST HIPOTEKA?
281. JAKIE KOSZTY WIĄŻĄ SIĘ Z USTANOWIENIEM HIPOTEKI?
282. CZYM RÓŻNI SIĘ PRZEWIĄSZCZENIE OD ZASTAWU?
283. CO TO ZNACZY, ŻE PORĘCZENIE MA CHARAKTER SOLIDARNY?

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

Pytania ustne na egzamin Certyfikowany Konsultant ds. Finansowych (CKF)

---

284. DLACZEGO PRZY NIEKTÓRYCH KREDYTACH BANK WYMAGA PODPISU OBOJGA MAŁŻONKÓW, A CZASAMI NIE?
285. CZYM RÓŻNIĄ SIĘ ZABEZPIECZENIA OSOBISTE I MAJĄTKOWE?
286. CZY BANK MOŻE UDZIELIĆ KREDYTU BEZ ZABEZPIECZEŃ?
287. CO TO SĄ KOWENANTY BANKOWE?
288. JAKIE KOSZTY WIĄŻĄ SIĘ DLA KLIENTA I DLA BANKU PRZY USTANAWIANIU ZABEZPIECZEŃ?
289. KIEDY BANK MOŻE WYMAGAĆ CESJI POLISY UBEZPIECZENIOWEJ PRZY UDZIELANIU KREDYTU?
290. Z JAKICH BAZ DANYCH MOŻE SKORZYSTAĆ BANK PRZY WERYFIKACJI KLIENTA KREDYTOWEGO?
291. W JAKI SPOSÓB USTALANA JEST MAKSYMALNA WYSOKOŚĆ ODSETEK ZA OPÓŹNIENIE W SPŁACIE ZOBOWIĄZAŃ?
292. Z JAKICH GŁÓWNYCH ELEMENTÓW SKŁADA SIĘ DECYZJA KREDYTOWA?
293. KTO MOŻE PODPISAĆ UMOWĘ KREDYTOWĄ ZE STRONY KLIENTA I ZE STRONY BANKU?
294. CO TO JEST PROMESA KREDYTOWA?
295. JAKĄ ROLĘ ODGRYWA KOMITET KREDYTOWY?
296. CO TO JEST ZASADA „DWÓCH PAR OCZU”?
297. CO TO JEST BIURO INFORMACJI KREDYTOWEJ?
298. JAKIE DANE I OD KOGO ZBIERA BIK?
299. KTO I KIEDY MOŻE SPRAWDZIĆ DANE KLIENTA W BIK?
300. CO TO SĄ BIURA INFORMACJI GOSPODARCZEJ?
301. CO TO JEST BAZA DANYCH MIG-DZ?
302. CO TO JEST BAZA DANYCH MIG-BR?
303. CO TO JEST BAZA DANYCH AMRON?
304. JAKIE ZNACZENIE MA ZASTRZEŻENIE W BANKU ZAGUBIONYCH LUB SKRADZIONYCH DOKUMENTÓW?

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

Pytania ustne na egzamin Certyfikowany Konsultant ds. Finansowych (CKF)

---

305. CO TO JEST LTV?
306. CO TO JEST SCORING I W JAKIM CELU STOSUJE SIĘ GO PRZY UDZIELANIU KREDYTÓW?
307. CO TO JEST RATING W PROCESIE KREDYTOWYM?
308. OD CZEGO ZALEŻY ZDOLNOŚĆ KREDYTOWA PRZEDSIĘBIORSTWA?
309. JAKIE Z REGUŁY DOKUMENTY MUSI PRZEDSTAWIĆ PRZEDSIĘBIORSTWO UBIEGAJĄCE SIĘ O KREDYT?
310. CO TO JEST ANALIZA WSKAŹNIKOWA PRZEDSIĘBIORSTWA?
311. CZYM RÓŻNI SIĘ OCENA JAKOŚCIOWA OD ILOŚCIOWEJ PRZEDSIĘBIORSTWA?
312. NA CZYM POLEGA WERYFIKACJA SYTUACJI PRAWNEJ PRZEDSIĘBIORSTWA?
313. JAKIE ZNACZENIE W OCENIE WNIOSKU KREDYTOWEGO MA BILANS I RACHUNEK WYNIKÓW PRZEDSIĘBIORSTWA?
314. DLACZEGO BANK WYMAGA SPRAWOZDAŃ FINANSOWYCH Z REGUŁY ZA OKRES CO NAJMNIJ 3 LAT?
315. CO TO JEST WKŁAD WŁASNY? JAKI POZIOM JEST REKOMENDOWANY PRZEZ KNF?
316. CO TO JEST PŁYNNOŚĆ PRZEDSIĘBIORSTWA?
317. CO TO JEST DŹWIGNIA FINANSOWA?
318. JAKIE SĄ WADY I ZALETY STAŁEJ STOPY PROCENTOWEJ DLA KLIENTA I BANKU?
319. OD CZEGO Z REGUŁY ZALEŻY ZMIANA STAWKI DLA ZMIENNEJ STAWKI PROCENTOWEJ?
320. JAKĄ ROLĘ ODGRYWA WIBOR PRZY USTALANIU WYSOKOŚCI OPROCENTOWANIA KREDYTÓW?
321. JAKIEGO RODZAJU INFORMACJE GROMADZONE SĄ, PRZETWARZANE SĄ I UDOSTĘPNIANE PRZEZ BIG INFOMONITOR?
322. W JAKI SPOSÓB MOGĄ BYĆ WYPŁACANE KREDYTY?
323. KIEDY Z REGUŁY BANKI WYRAŻAJĄ ZGODĘ NA KARENCJĘ W SPŁACIE RAT KREDYTU?
324. JAKĄ ROLĘ PEŁNIĄ REZERWY CELOWE PRZY DZIAŁALNOŚCI KREDYTOWEJ BANKU?
325. PROSZĘ PODAĆ PRZYKŁADY KOSZTÓW PONOSZONYCH PRZEZ KLIENTÓW W PRZYPADKU WYSTĄPIENIA OPÓŹNIENIA W SPŁACIE KREDYTU



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

Pytania ustne na egzamin Certyfikowany Konsultant ds. Finansowych (CKF)

---

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

327. CO TO JEST WINDYKACJA?

328. KIEDY BANK MOŻE WYPOWIEDZIEĆ UMOWĘ KREDYTOWĄ?

329. KIEDY MOŻLIWE JEST PRZEPROWADZENIE RESTRUKTURYZACJI ZADŁUŻENIA KREDYTOWEGO?

330. KIEDY BANK SIĘGA PO EGZEKUCJĘ KOMORNICZĄ?

331. JAKĄ ROLĘ ODGRYWA LIBOR PRZY USTALANIU WYSOKOŚCI OPROCENTOWANIA KREDYTÓW?

332. OMÓW POJĘCIE RYZYKA STOPY PROCENTOWEJ

333. JAKIE MOŻLIWOŚCI MA KLIENT CHCĄCY SPRAWDZIĆ SWOJĄ HISTORIĘ KREDYTOWĄ?

334. JAKIEGO RODZAJU INFORMACJE ZAWARTE SĄ W REJESTRZE ZASTAWÓW?

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

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

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

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

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

339. JAKIE SĄ RODZAJE FUNDUSZY INWESTYCYJNYCH?

340. CZYM RÓŻNI SIĘ FUNDUSZ INWESTYCYJNY OTWARTY OD ZAMKNIĘTEGO?

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

342. CO TO SĄ FUNDUSZE PARASOLOWE?

343. DLACZEGO FUNDUSZ INWESTYCYJNY NIE MOŻE ZBANKRUTOWAĆ?

344. JAKIEGO RODZAJU INSTRUMENTY DOSTĘPNE SĄ DLA INWESTORÓW NA POLSKIM RYNKU PIENIĘŻNYM? PROSZĘ WYMIENIĆ I KRÓTKO SZCHARAKTERYZOWAĆ UWZGLĘDNIAJĄC RELACJĘ RYZYKO/ZYSK

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

Pytania ustne na egzamin Certyfikowany Konsultant ds. Finansowych (CKF)

---

- 345. CO TO SĄ BONY SKARBOWE?
- 346. CO TO SĄ OBLIGACJE I JAKIE SĄ RODZAJE OBLIGACJI?
- 347. CZYM RÓŻNI SIĘ RYNEK PIERWOTNY OD RYNKU WTÓRNEGO?
- 348. WYJAŚNIJ RÓŻNICE POMIĘDZY EMISYJNĄ, NOMINALNĄ I RYNKOWĄ CENĄ AKCJI.
- 349. WYMIEŃ WADY I ZALETY PUBLICZNEJ I NIEPUBLICZNEJ EMISJI AKCJI.
- 350. JAKIE RYZYKO WIĄŻE SIĘ Z INWESTYCJĄ W PAPIERY DŁUŻNE PRZEDSIĘBIORSTW?
- 351. CZY OBLIGACJE JEDNOSTEK SAMORZĄDU TERYTORIALNEGO SĄ RYZYKOWNE?
- 352. PORÓWNAJ INWESTYCJE W AKCJE I OBLIGACJE?
- 353. CO TO JEST NEWCONNECT?
- 354. CZYM RÓŻNI SIĘ RACHUNEK BANKOWY OD RACHUNKU INWESTYCYJNEGO W DOMU MAKLERSKIM?
- 355. CO TO SĄ UBEZPIECZENIOWE FUNDUSZE KAPITAŁOWE?
- 356. CZYM RÓŻNI SIĘ IKE OD IKZE?
- 357. JAKIE SĄ RODZAJE UBEZPIECZEŃ KREDYTÓW?
- 358. JAKIE KORZYŚCI OTRZYMUJE KLIENT W PRZYPADKU UBEZPIECZENIA KREDYTU?
- 359. WSKAŻ PODSTAWOWE RÓŻNICE MIĘDZY RYNKIEM PIENIĘŻNYM I KAPITAŁOWYM
- 360. JAKIE SĄ RÓŻNICE POMIĘDZY UBEZPIECZENIEM GRUPOWYM, ZAWARTYM PRZEZ BANK A INDYWIDUALNYM?
- 361. NA CZYM POLEGA UBEZPIECZENIE KREDYTU HIPOTECZNEGO?
- 362. NA CZYM POLEGA UBEZPIECZENIE POMOSTOWE?
- 363. NA CZYM POLEGA UBEZPIECZENIE BRAKUJĄCEGO (NISKIEGO) WKŁADU WŁASNEGO?
- 364. NA CZYM POLEGA UBEZPIECZENIE NA ŻYCIE?
- 365. JAKIE OKOLICZNOŚCI UWZGLĘDNIĄ UBEZPIECZENIE OD UTRATY PRACY?
- 366. JAKICH UBEZPIECZEŃ MAJĄTKOWYCH MOŻE ZAŻĄDAĆ BANK PRZY UDZIELANIU KREDYTU MIESZKANIOWEGO?

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

Pytania ustne na egzamin Certyfikowany Konsultant ds. Finansowych (CKF)

---

367. JAKIEGO RODZAJU INSTRUMENTY DOSTĘPNE SĄ DLA INWESTORÓW NA POLSKIM RYNKU KAPITAŁOWYM? PROSZĘ WYMIENIĆ I KRÓTKO SZCHARAKTERYZOWAĆ UWZGLĘDNIAJĄC RELACJĘ RYZYKO/ZYSK

368. W JAKI SPOSÓB SĄ OPODATKOWANE PODATKIEM OD DOCHODÓW KAPITAŁOWYCH POLISY OSZCZĘDNOŚCIOWE?

369. JAKIE SĄ ZASADY OPODATKOWANIA DOCHODÓW KAPITAŁOWYCH?

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

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

372. PROSZĘ WSKAZAĆ ŹRÓDŁA INFORMACJI WYKORZYSTYWANE PRZY ANALIZIE MOŻLIWOSCI ZAKUPU-SPRZEDAŻY PAPIERÓW WARTOŚCIOWYCH PRZEZ INWESTORÓW

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

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

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

376. CZYM RÓŻNI SIĘ LEASING KAPITAŁOWY OD OPERACYJNEGO?

377. NA CZYM POLEGA ISTOTA USŁUG FACTORINGOWYCH?

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

379. JAKIE SĄ NAJPOPULARNIEJSZE METODY ANALIZY PAPIERÓW WARTOŚCIOWYCH?

380. WYJAŚNIJ POJĘCIE „KONTRAKT TERMINOWY”?

381. WYJAŚNIJ POJĘCIE „INSTRUMENTY POCHODNE”?

## **1.6. SPRZEDAŻ, MARKETING BANKOWY I ZAGADNIENIA ETYKI**

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

383. WYJAŚNIJ POJĘCIE STRATEGII MARKETINGOWEJ.

384. NA CZYM POLEGA SEGMENTACJA KLIENTÓW?

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

Pytania ustne na egzamin Certyfikowany Konsultant ds. Finansowych (CKF)

---

385. DLACZEGO DOKONUJE SIĘ SEGMENTACJI KLIENTÓW?
386. W JAKI SPOSÓB MOŻNA DOKONAĆ SEGMENTACJI KLIENTÓW DETALICZNYCH, FIRMOWYCH, PUBLICZNYCH?
387. WEDŁUG JAKICH KRYTERIÓW MOŻNA DOKONYWAĆ SEGMENTACJI KLIENTÓW?
388. JAKIE METODY MOGĄ BYĆ WYKORZYSTANE DO POMIARU SATYSFAKCJI KLIENTÓW?
389. CZYM JEST RYNEK DOCELOWY? W JAKI SPOSÓB JEST OKREŚLANY?
390. W JAKI SPOSÓB BANK MOŻE POZYSKIWAĆ NOWYCH KLIENTÓW?
391. JAKIE SĄ NIEETYCZNE PRAKTYKI POZYSKIWANIA NOWYCH KLIENTÓW?
392. JAKIE DZIAŁANIA MARKETINGOWO-SPRZEDAŻOWE STOSUJE SIĘ W CELU UTRZYMANIA KLIENTÓW W BANKU?
393. JAKIE ZNACZENIE MA UTRZYMANIE DOTYCHCZASOWYCH KLIENTÓW?
394. JAKIE SĄ GŁÓWNE PRZYCZYNY UTRATY KLIENTÓW I JAK SIĘ JĄ BADA?
395. CO TO JEST LOJALNOŚĆ KLIENTA I JAKIE MA ZNACZENIE DLA BANKU?
396. JAKIE ZNACZENIE MA ZAUFANIE KLIENTÓW DO BANKU DLA JEGO DZIAŁALNOŚCI?
397. CO TO JEST SPRZEDAŻ KRZYŻOWA ("CROSS-SELLING")?
398. CO TO JEST „UP-SELLING”?
399. NA CZYM POLEGA SPRZEDAŻ WIĄZANA?
400. DLACZEGO BANKI PAKIETUJĄ SWOJE USŁUGI DLA KLIENTÓW?
401. JAKIE ZNACZENIE DLA BANKU MA UPRODUKTOWIENIE KLIENTÓW?
402. W JAKI SPOSÓB BANK MOŻE MIERZYĆ JAKOŚĆ SWOICH USŁUG?
403. CO W BANKU OZNACZA JAKOŚĆ PRODUKTU BANKOWEGO I JAKOŚĆ OBSŁUGI KLIENTA?
404. CO TO SĄ STANDARDY JAKOŚCI OBSŁUGI KLIENTA?
405. W JAKIM CELU (DLACZEGO) BANKI BADAJĄ SATYSFAKCJĘ SWOICH KLIENTÓW PRZY KORZYSTANIU Z ICH USŁUG?
406. CO TO JEST SPRZEDAŻ BEZPOŚREDNIA USŁUG BANKOWYCH?

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

Pytania ustne na egzamin Certyfikowany Konsultant ds. Finansowych (CKF)

---

407. CO TO JEST AKWIZYCYJNA SPRZEDAŻ PRODUKTÓW BANKOWYCH?
408. JAKIE PYTANIA ZADAJE PRACOWNIK BANKU W FAZIE ROZPOZNANIA POTRZEB KLIENTA?
409. CO JEST NAJWAŻNIEJSZE W ARGUMENTACJI SPRZEDAŻOWEJ DO POZYSKANIA KLIENTA?
410. NA CZYM POLEGA DZIAŁANIE SYSTEMU CRM?
411. W JAKI SPOSÓB CRM POMAGA W SPRZEDAŻY PRODUKTÓW BANKOWYCH?
412. KTO KORZYSTA Z SYSTEMU CRM W BANKU?
413. JAKIE ZNACZENIE W ZARZĄDZANIU BANKIEM MA USTALANIE ROCZNYCH, KWARTALNYCH, MIESIĘCZNYCH PLANÓW SPRZEDAŻOWYCH?
414. OMÓW UJĘCIE ILOŚCIOWE I JAKOŚCIOWE PLANÓW SPRZEDAŻOWYCH?
415. JAKA JEST RÓŻNICA MIĘDZY PLANEM MARKETINGOWYM I PLANEM SPRZEDAŻOWYM W BANKU?
416. W JAKI SPOSÓB BANK MOŻE PROWADZIĆ MONITORING REALIZACJI PLANÓW SPRZEDAŻOWYCH?
417. JAKIE ZWIĄZKI WYSTĘPUJĄ POMIĘDZY REALIZACJĄ PLANÓW SPRZEDAŻOWYCH A SYSTEMAMI WYNAGRODZEŃ?
418. PROSZĘ WSKAZAĆ KONKRETNE PRZYKŁADY WYKORZYSTANIA SYSTEMÓW CRM W SPRZEDAŻY, MARKETINGU, CONTACT CENTER
419. JAKIE NARZĘDZIA WSPARCIA MARKETINGOWEGO STOSUJE BANK PRZY SPRZEDAŻY PRODUKTÓW BANKOWYCH?
420. JAK POWINIEN SIĘ ZACHOWAĆ PRACOWNIK GDY KLIENT CHCE ZŁOŻYĆ SKARGĘ LUB REKLAMACJĘ?
421. JAKI JEST Z REGUŁY TRYB POSTĘPOWANIU PRZY ROZPATRYWANIU SKARG I REKLAMACJI KLIENTOWSKICH?
422. JAKIE ZNACZENIE DLA WIZERUNKU BANKU MA SPRAWNOŚĆ OBSŁUGI REKLAMACJI?
423. JAKIEJ WIEDZY DOSTARCZA NAM SYSTEMATYCZNA ANALIZA SKARG I REKLAMACJI KLIENTOWSKICH?
424. JAKIE SĄ PODSTAWOWE ZASADY ETYCZNEGO POSTĘPOWANIA WOBEC KLIENTA?
425. JAKIE SĄ PODSTAWOWE ZASADY ETYCZNEGO POSTĘPOWANIA WOBEC BANKU?

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

Pytania ustne na egzamin Certyfikowany Konsultant ds. Finansowych (CKF)

---

426. JAK POSTĘPOWAĆ W PRZYPADKU KONFLIKTU INTERESÓW POMIĘDZY KLIENTEM A BANKIEM?

427. JAKIE CZYNNIKI WPŁYWAJĄ NA CENĘ PRODUKTU BANKOWEGO?

428. WYJAŚNIJ POJĘCIE „MARKETING MIX”.

429. JAKĄ ROLĘ PEŁNIĄ BADANIA TYPU MYSTERY SHOPPING?

430. WYMIEŃ WADY I ZALETY DLA KLIENTA POSZCZEGÓLNYCH KANAŁÓW DYSTRYBUCJI USŁUG BANKOWYCH?

431. WSKAŻ POWIĄZANIA MIĘDZY SATYSFAKCJĄ, JAKOŚCIĄ I LOJALNOŚCIĄ KLIENTÓW

432. CO TO JEST KAMPANIA PROMOCYJNA I KIEDY SIĘ JA STOSUJE?

433. OMÓW ZNACZENIE KAMPANII PROMOCYJNEJ – WIZERUNKOWEJ BANKU.

434. OMÓW ZNACZENIE KAMPANII PROMOCYJNEJ – PRODUKTOWEJ BANKU.

435. JAKIE SĄ NAJCZĘŚCIEJ STOSOWANE KANAŁY I FORMY REKLAMY PRODUKTU BANKOWEGO DLA KLIENTA DETALICZNEGO?

436. JAKIE SĄ NAJCZĘŚCIEJ STOSOWANE KANAŁY I FORMY REKLAMY PRODUKTU BANKOWEGO DLA KLIENTA KORPORACYJNEGO?

437. NA CZYM POLEGA ZJAWISKO WHISTLEBLOWINGU?

438. NA JAKIEJ PODSTAWIE I DO JAKICH CELÓW MOGĄ BYĆ PRZETWARZANE DANE OSOBOWE KLIENTÓW BANKÓW?

439. DO JAKICH CELÓW MOGĄ BYĆ UJAWNIANE DANE OSOBOWE KLIENTÓW?

440. JAKIE PRAWA I OBOWIĄZKI TOWARZYSZĄ UDZIELNIU ZGODY NA PRZETWARZANIE DANYCH OSOBOWYCH W CELACH MARKETINGOWYCH A POTEM JEJ WYCOFANIU Z PERSEKTYWY BANKU?

441. DLACZEGO ETYCZNE POSTĘPOWANIE PRACOWNIKÓW STAJE SIĘ OBECNIE TAK WAŻNE W SEKTORZE FINANSOWYM?

## **1.7. TELEINFORMATYKA BANKOWA I CYBERBEZPIECZEŃSTWO**

442. JAKIE ZNACZENIE MA CENTRALNY SYSTEM INFORMATYCZNY W ZARZĄDZANIU BANKIEM, A JAKIE SYSTEMY WSPOMAGAJĄCE (PROSZĘ PODAĆ PRZYKŁADY)?

443. JAKIE PODSTAWOWE ZASADY POSTĘPOWANIA PRACOWNIKÓW OBOWIĄZUJĄ W BANKU W CELU ZACHOWANIA BEZPIECZEŃSTWA SYSTEMU INFORMACYJNEGO? OMÓW TYPOWE PRZYKŁADY NIEPRAWIDŁOWEGO POSTĘPOWANIA PRACOWNIKÓW.

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

Pytania ustne na egzamin Certyfikowany Konsultant ds. Finansowych (CKF)

---

444. 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)?
445. DLACZEGO DOSTĘP DO SYSTEMU INFORMATYCZNEGO BANKU PODLEGA BARDZO RYGORYSTYCZNYM REGULACJOM?
446. JAKĄ FUNKCJĘ PEŁNI HELP DESC?
447. JAKIE ZNACZENIE MA KONTROLA ODPOWIEDNICH SŁUŻB BANKU DOTYCZĄCA DOSTĘPU I DOKONYWANYCH OPERACJI W SYSTEMIE INFORMATYCZNYM PRZEZ POSZCZEGÓLNYCH PRACOWNIKÓW (W TYM RÓWNIEŻ KONTROLA POCZTY ELEKTRONICZNEJ)?
448. JAKICH INSTRUKCJI O CHARAKTERZE OPERACYJNYM I BEZPIECZEŃSTWA POWINIEN PRACOWNIK BANKU UDZIELIĆ KLIENTOWI ZAKŁADAJĄCEMU NOWE KONTO INTERNETOWE?
449. JAKICH INSTRUKCJI O CHARAKTERZE OPERACYJNYM I BEZPIECZEŃSTWA POWINIEN PRACOWNIK BANKU UDZIELIĆ KLIENTOWI ODBIERAJĄCEMU KARTĘ PŁATNICZĄ?
450. PROSZĘ WYMIENIĆ I KRÓTKO SZCHARAKTERYZOWAĆ METODY UWIERZYTELNIANIA KLIENTÓW STOSOWANE PRZEZ WYBRANY BANK.
451. PROSZĘ WYMIENIĆ PODSTAWOWE ZASADY BEZPIECZEŃSTWA KORZYSTANIA Z BANKOWOŚCI ELEKTRONICZNEJ
452. PROSZĘ WYMIENIĆ I KRÓTKO SZCHARAKTERYZOWAĆ NAJBARDZIEJ POPULARNE ZAGROŻENIA TOWARZYSZĄCE PŁATNOŚCIOM W INTERNECIE
453. PROSZĘ WYMIENIĆ I KRÓTKO SZCHARAKTERYZOWAĆ NAJBARDZIEJ POPULARNE ZAGROŻENIA TOWARZYSZĄCE PŁATNOŚCIOM KARTĄ PŁATNICZĄ
454. PROSZĘ WYMIENIĆ I KRÓTKO SZCHARAKTERYZOWAĆ NAJBARDZIEJ POPULARNE ZAGROŻENIA TOWARZYSZĄCE KORZYSTANIU Z SERWISU TRANSAKCYJNEGO BANKU ORAZ APLIKACJ MOBILNEJ
455. JAKA JEST WŁAŚCIWA PROCEDURA POSTĘPOWANIA W PRZYPADKU UTRATY KARTY PŁATNICZEJ?

## **1.8. STOSOWANIE PRAWA W DZIAŁALNOŚCI BANKU**

456. JAKIE ZNACZENIE MA USTAWA PRAWO BANKOWE DLA FUNKCJONOWANIA SEKTORA BANKOWEGO W POLSCE?
457. CZEGO DOTYCZY USTAWA O NADZORZE NAD RYNKIEM FINANSOWYM?
458. JAKIE SĄ NAJWAŻNIEJSZE POSTANOWIENIA KODEKSU SPÓŁEK HANDLOWYCH DLA BANKU W

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

Pytania ustne na egzamin Certyfikowany Konsultant ds. Finansowych (CKF)

---

FORMIE SPÓŁKI AKCYJNEJ?

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

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

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

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

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

464. JAKIE SĄ GŁÓWNE POSTANOWIENIA USTAWY O OBROCI INSTRUMENTAMI FINANSOWYMI?

465. JAKIE SĄ GŁÓWNE POSTANOWIENIA USTAWY O FUNDUSZACH INWESTYCYJNYCH?

466. JAKIE SĄ GŁÓWNE POSTANOWIENIA USTAWY O OBLIGACJACH?

467. JAKIE SĄ GŁÓWNE POSTANOWIENIA USTAWY O DZIAŁALNOŚCI UBEZPIECZENIOWEJ?

468. JAKIE SĄ GŁÓWNE POSTANOWIENIA USTAWY O USŁUGACH PIĄTNICZYCH?

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

470. JAKIE SĄ GŁÓWNE POSTANOWIENIA USTAWY PRAWO DEWIZOWE?

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

472. JAKIE SĄ GŁÓWNE POSTANOWIENIA USTAWY O KREDYCIE KONSUMENCKIM?

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

474. JAKIE SĄ KONSEKWENCJE BRAKU ZACHOWANIA TAJEMNICY BANKOWEJ PRZEZ PRACOWNIKA BANKU?

475. W JAKI SPOSÓB BANK CHRONI DANE OSOBOWE KLIENTÓW?

476. NA CZYM POLEGA RYZYKO COMPLIANCE?

477. KTO W BANKU BADA ZGODNOŚĆ POSTĘPOWANIA Z ZEWNĘTRZNYMI I WEWNĘTRZNYMI PRZEPISAMI PRAWA?



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

Pytania ustne na egzamin Certyfikowany Konsultant ds. Finansowych (CKF)

---

478. JAKIE KONSEKWENCJE MOŻE PONIEŚĆ PRACOWNIK BANKU ZA NIEPRZESTRZEGANIE ZEWNĘTRZNYCH I WEWNĘTRZNYCH PRZEPISÓW PRAWA?

479. JAKIE KONSEKWENCJE MOŻE PONIEŚĆ BANK, GDY JEGO PRACOWNICY NIE PRZESTRZEGAJĄ ZEWNĘTRZNYCH I WEWNĘTRZNYCH PRZEPISÓW PRAWA?

480. JAKA JEST PROCEDURA POSTĘPOWANIA W PRZYPADKU WYKRYCIA PRZEZ PRACOWNIKA TRANSAKCJI MAJĄCEJ ZNAMIONA NIELEGALNEJ?

481. NA CZYM POLEGA ZJAWISKO WHISTEBLOWING'U I JAKA JEST OCHRONA ZAPEWNIANA JEST PRACOWNIKOWI ZGŁASZAJĄCEMU?

482. NA CZYM POLEGA PRANIE BRUDNYCH PIENIEDZY? W JAKI SPOSÓB POWINIEN POSTĄPIĆ PRACOWNIK JEŚLI WYKRYJE TRANCKCJĘ O TAKIM CHARAKTERZE?

483. JAKIE SKUTKI MATERIALNE MOŻE PRZYNIEŚĆ NIEPRZESTRZEGANIE PRZEPISÓW PRAWA DLA BANKU I DLA PRACOWNIKA?

484. CO TO JEST RYZYKO REPUTACJI?

485. PROSZĘ WYJAŚNIĆ POJĘCIE AGENT

486. PROSZĘ WYJAŚNIĆ POJĘCIE AKCJA

487. PROSZĘ WYJAŚNIĆ POJĘCIE BANK KRAJOWY

488. PROSZĘ WYJAŚNIĆ POJĘCIE BANK POWIERNICZY

489. PROSZĘ WYJAŚNIĆ POJĘCIE CZYNNOŚĆ BANKOWA

490. PROSZĘ WYJAŚNIĆ POJĘCIE CZYNNOŚĆ EGZEKUCYJNA

491. PROSZĘ WYJAŚNIĆ POJĘCIE DATA PEWNA

492. PROSZĘ WYJAŚNIĆ POJĘCIE DATA WALUTY

493. PROSZĘ WYJAŚNIĆ POJĘCIE DŁUŻNIK SOLIDARNY

494. PROSZĘ WYJAŚNIĆ POJĘCIE DORĘCZENIE

495. PROSZĘ WYJAŚNIĆ POJĘCIE DZIAŁALNOŚĆ TRANSGRANICZNA

496. PROSZĘ WYJAŚNIĆ POJĘCIE HIPOTEKA

497. PROSZĘ WYJAŚNIĆ POJĘCIE INSTRUMENT FINANSOWY

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

Pytania ustne na egzamin Certyfikowany Konsultant ds. Finansowych (CKF)

---

498. PROSZĘ WYJAŚNIĆ POJĘCIE FUNDUSZ INWESTYCYJNY
499. PROSZĘ WYJAŚNIĆ POJĘCIE TOWARZYSTWO FUNDUSZY INWESTYCYJNYCH
500. PROSZĘ WYJAŚNIĆ POJĘCIE JEDNOSTKA UCZESTNICTWA FUNDUSZU INWESTYCYJNEGO
501. PROSZĘ WYJAŚNIĆ POJĘCIE KARA UMOWNA
502. PROSZĘ WYJAŚNIĆ POJĘCIE KATA PŁATNICZA
503. PROSZĘ WYJAŚNIĆ POJĘCIE KARTA DEBETOWA
504. PROSZĘ WYJAŚNIĆ POJĘCIE KARTA OBCIĄŻENIOWA
505. PROSZĘ WYJAŚNIĆ POJĘCIE KARTA KREDYTOWA
506. PROSZĘ WYJAŚNIĆ POJĘCIE KOSZT UZYSKANIA PRZYCHODU
507. PROSZĘ WYJAŚNIĆ POJĘCIE MAKSYMALNEJ WYSOKOŚCI POZAODSETKOWYCH KOSZTÓW KREDYTU
508. PROSZĘ WYJAŚNIĆ POJĘCIE ODDZIAŁ INSTYTUCJI KREDYTOWEJ
509. PROSZĘ WYJAŚNIĆ POJĘCIE ODDZIAŁ BANKU ZAGRANICZNEGO
510. PROSZĘ WYJAŚNIĆ POJĘCIE NALEŻNOŚĆ
511. PROSZĘ WYJAŚNIĆ POJĘCIE NIEDOZWOLONE POSTANOWIENIE UMOWNE
512. PROSZĘ WYJAŚNIĆ POJĘCIE OCENA ZDOLNOŚCI KREDYTOWEJ
513. PROSZĘ WYJAŚNIĆ POJĘCIE OCENA RYZYKA
514. PROSZĘ WYJAŚNIĆ POJĘCIE ODPOWIEDZIALNOŚĆ CYWILNA
515. PROSZĘ WYJAŚNIĆ POJĘCIE ODSTĄPIENIE OD UMOWY
516. PROSZĘ WYJAŚNIĆ OPEN BANKING
517. PROSZĘ WYJAŚNIĆ POJĘCIE OPŁATA KOMORNICZA
518. PROSZĘ WYJAŚNIĆ POJĘCIE OPŁATA SĄDOWA
519. PROSZĘ WYJAŚNIĆ POJĘCIE ORGAN EGZEKUCYJNY
520. PROSZĘ WYJAŚNIĆ POJĘCIE ORGAN PODATKOWY

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

Pytania ustne na egzamin Certyfikowany Konsultant ds. Finansowych (CKF)

---

- 521. PROSZĘ WYJAŚNIĆ POJĘCIE OŚWIADCZENIE WOLI
- 522. PROSZĘ WYJAŚNIĆ POJĘCIE OSOBOWOŚĆ PRAWNA
- 523. PROSZĘ WYJAŚNIĆ POJĘCIE OUTSOURCINGU
- 524. PROSZĘ WYJAŚNIĆ POJĘCIE ZDOLNOŚĆ DO CZYNNOŚCI PRAWNYCH
- 525. PROSZĘ WYJAŚNIĆ POJĘCIE RZECYWISTA ROCZNA STOPA OPROCENTOWANIA
- 526. PROSZĘ WYJAŚNIĆ POJĘCIE RZECZYWISTA ROCZNA STOPA OPROCENTOWANIA
- 527. PROSZĘ WYJAŚNIĆ POJĘCIE PRZEDAWNIE NIE ROSZCZENIA
- 528. PROSZĘ WYJAŚNIĆ POJĘCIE PRZEDAWNIE NIE ZOBOWIĄZANIA PODATKOWEGO
- 529. PROSZĘ WYJAŚNIĆ POJĘCIE PRZELEW
- 530. PROSZĘ WYJAŚNIĆ POJĘCIE PRZESYŁKA POLECONA
- 531. PROSZĘ WYJAŚNIĆ POJĘCIE PRZESYŁKA REJESTROWANA
- 532. PROSZĘ WYJAŚNIĆ POJĘCIE PRZETWARZANIE DANYCH OSOBOWYCH
- 533. PROSZĘ WYJAŚNIĆ POJĘCIE PRZYCHÓD
- 534. PROSZĘ WYJAŚNIĆ POJĘCIE ROSZCZENIE WINDYKACYJNE
- 535. PROSZĘ WYJAŚNIĆ POJĘCIE ROZWIĄZANIE SPÓŁKI
- 536. PROSZĘ WYJAŚNIĆ POJĘCIE SKARGA NA CZYNNOŚCI KOMORNIKA
- 537. PROSZĘ WYJAŚNIĆ POJĘCIE SOLIDARNOŚĆ WIERZycIELI
- 538. PROSZĘ WYJAŚNIĆ SPLIT PAYMENT
- 539. PROSZĘ WYJAŚNIĆ POJĘCIE SPÓŁKI I WYMIENIĆ ICH RODZAJE.
- 540. PROSZĘ WYJAŚNIĆ POJĘCIE SPRAWA KARNA
- 541. PROSZĘ WYJAŚNIĆ POJĘCIE SPRAWA CYWILNA
- 542. PROSZĘ WYJAŚNIĆ POJĘCIE SPRZEDAŻ NA RATY
- 543. PROSZĘ WYJAŚNIĆ POJĘCIE SPRZEDAŻ NA ODLEGŁOŚĆ

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

Pytania ustne na egzamin Certyfikowany Konsultant ds. Finansowych (CKF)

---

- 544. PROSZĘ WYJAŚNIĆ POJĘCIE NIERUCHOMOŚĆ
- 545. PROSZĘ WYJAŚNIĆ POJĘCIE TERMIN SĄDOWY
- 546. PROSZĘ WYJAŚNIĆ POJĘCIE TERMIN NA ZAŁATWIENIE SPRAW ADMINISTRACYJNYCH
- 547. PROSZĘ WYJAŚNIĆ POJĘCIE TYTUŁ PRAWNY
- 548. PROSZĘ WYJAŚNIĆ POJĘCIE UDZIAŁY
- 549. PROSZĘ WYJAŚNIĆ POJĘCIE UGODA
- 550. PROSZĘ WYJAŚNIĆ POJĘCIE UMARZANIE AKCJI
- 551. PROSZĘ WYJAŚNIĆ POJĘCIE UMORZENIE EGZEKUCJI
- 552. PROSZĘ WYJAŚNIĆ POJĘCIE UMOWA AGENCYJNA
- 553. PROSZĘ WYJAŚNIĆ POJĘCIE UMOWA LEASINGU
- 554. PROSZĘ WYJAŚNIĆ POJĘCIE UMOWA NAJMU
- 555. PROSZĘ WYJAŚNIĆ POJĘCIE UMOWA O DZIEŁO
- 556. PROSZĘ WYJAŚNIĆ POJĘCIE UMOWA POŻYCZKI
- 557. PROSZĘ WYJAŚNIĆ POJĘCIE UMOWA O PRACĘ
- 558. PROSZĘ WYJAŚNIĆ POJĘCIE UMOWA PRZECHOWANIA
- 559. PROSZĘ WYJAŚNIĆ POJĘCIE UMOWA PRZEDWSTĘPNA
- 560. PROSZĘ WYJAŚNIĆ POJĘCIE UMOWA NOTARIALNA
- 561. PROSZĘ WYJAŚNIĆ POJĘCIE UMOWA SPRZEDAŻY
- 562. PROSZĘ WYJAŚNIĆ POJĘCIE UMOWA UŻYCZENIA
- 563. PROSZĘ WYJAŚNIĆ POJĘCIE UMOWA ZLECENIA
- 564. PROSZĘ WYJAŚNIĆ POJĘCIE UMOWA DOSTAWY
- 565. PROSZĘ WYJAŚNIĆ POJĘCIE UPADŁOŚĆ FIRMY
- 566. PROSZĘ WYJAŚNIĆ POJĘCIE UPADŁOŚĆ KONSUMENCKA

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

Pytania ustne na egzamin Certyfikowany Konsultant ds. Finansowych (CKF)

---

- 567. PROSZĘ WYJAŚNIĆ POJĘCIE UŻYTKOWANIE WIECZYSTE
- 568. PROSZĘ WYJAŚNIĆ POJĘCIE WALIDACJA PROCESU
- 569. PROSZĘ WYJAŚNIĆ POJĘCIE WARTOŚCI NIEMATERIALNE I PRAWNE
- 570. PROSZĘ WYJAŚNIĆ POJĘCIE WARTOŚĆ RYNKOWA
- 571. PROSZĘ WYJAŚNIĆ POJĘCIE WHISTEBLOWING'U
- 572. PROSZĘ WYJAŚNIĆ POJĘCIE WŁASNOŚĆ
- 573. PROSZĘ WYJAŚNIĆ POJĘCIE WŁAŚCIWOŚĆ MIEJSCOWA ORGANU
- 574. PROSZĘ WYJAŚNIĆ POJĘCIE WSPÓŁWŁASNOŚĆ
- 575. PROSZĘ WYJAŚNIĆ POJĘCIE WSTRZYMANIE POSTĘPOWANIA EGZEKUCYJNEGO
- 576. PROSZĘ WYJAŚNIĆ POJĘCIE ZAJĘCIE EGZEKUCYJNE
- 577. PROSZĘ WYJAŚNIĆ POJĘCIE ZASTAW
- 578. PROSZĘ WYJAŚNIĆ POJĘCIE ZGODA WSPÓŁMAŁŻONKA
- 579. PROSZĘ WYJAŚNIĆ POJĘCIE ZOBOWIĄZANIE I WYMIEŃ RODZAJE ZOBOWIĄZAŃ
- 580. PROSZĘ WYJAŚNIĆ POJĘCIE ZWŁOKA DŁUŻNIKA
- 581. PROSZĘ WYJAŚNIĆ POJĘCIE ZWOLENIENIE Z DŁUGU

## **2. UMIEJĘTNOŚCI MERYTORYCZNE**

- 582. PORÓWNAJ SŁABOŚCI I MOCNE STRONY DANEGO BANKU (NP. TWOJEGO LUB INNEGO WYBRANEGO) W STOSUNKU DO KONKURENTÓW.
- 583. PORÓWNAJ WARUNKI CENOWE DWÓCH PRODUKTÓW TEGO SAMEGO RODZAJU (PRZYKŁADY W ZAŁĄCZENIU KREDYTÓW DEPOZYTÓW I INNYCH).
- 584. 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.
- 585. JAKIEGO RODZAJU UBEZPIECZEŃ I DLACZEGO, BANK MOŻE ZAŻĄDAĆ PRZY UDZIELANIU KREDYTU HIPOTECZNEGO?
- 586. MŁODY CZŁOWIEK (STUDENT) OTRZYMAŁ 100 000 TYS. ZŁ SPADKU, PRZEDSTAW MOŻLIWOŚCI ZAGOSPODAROWANIA TEJ KWOTY W RELACJI DO JEGO HIPOTETYCZNYCH POTRZEB. PODAJ

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

Pytania ustne na egzamin Certyfikowany Konsultant ds. Finansowych (CKF)

---

PRZYKŁADOWE PYTANIA SONDUJĄCE DO KLIENTA.

587. 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?

588. W JAKI SPOSÓB MAŁA FIRMA (MIKROPRZEDSIĘBIORSTW ZATRUDNIAJĄCE 5 PRACOWNIKÓW) MOŻE ZOPTYMALIZOWAĆ KOSZTY OBSŁUGI BANKOWEJ?

589. KLIENT JEST ZAINTERESOWANY DŁUGOTERMINOWYM OSZCZĘDZANIEM, JAKIE PRODUKTY BANKOWE MOŻNA MU POLECIĆ?

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

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

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

593. 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?

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

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

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

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

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

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

Pytania ustne na egzamin Certyfikowany Konsultant ds. Finansowych (CKF)

---

599. 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?

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

601. DO ODDZIAŁU BANKU PRZYSZŁA NIEWIDOMA KLIENTKA BANKU PROWADZONA PRZEZ OPIEKUNKĘ I OBIE PANIE PODESZY DO OKIENKA KASOWEGO, ABY PODJĄC GOTÓWKĘ Z RACHUNKU ROR KLIENTKI. PRACOWNIK BANKU, UZNAJĄC, IŻ OSOBA NIEWIDOMA NIE JEST W STANIE SAMA PRAWDIŁOWO ZIÓŻYĆ DYSPOZYCJI WYPŁATY I POTWIERDZIĆ JEJ NA PIŚMIE ORAZ PRZELICZYĆ WYDANYCH ŚRODKÓW, PRZY WYKONYWANIU CZYNNOŚCI KOMUNIKOWAŁ SIĘ Z OPIEKUNEM NIEWIDOMEJ KLIENTKI. CZY DZIAŁANIE PRACOWNIKA BYŁO PRAWDIŁOWE? 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?

602. 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 PRAWDIŁOWO. 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?

603. 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 ZIÓŻYĆ 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 ZIÓŻYĆ REKLAMACJĘ WYŁĄCZNIE W MACIERZYSTYM ODDZIALE BANKU CZY W KAŻDEJ PLACÓWCE BANKU? CZY KLIENT MOŻE ZIÓŻYĆ REKLAMACJĘ W INNY SPOSÓB, NP. W FORMIE ELEKTRONICZNEJ BĄDŹ TELEFONICZNEJ? CZY PRACOWNIK BANKU MOŻE ODMÓWIĆ PRZYJĘCIA REKLAMACJI ZIÓŻONEJ PO UPŁYWIE UMOWNEGO TERMINU DO JEJ ZGŁOSZENIA?

604. PO ZWRÓCENIU PRZEZ KLIENTA UWAGI NA NIEGRZECZNE ZACHOWANIE PRACOWNIKA ODDZIAŁU, OPIEKUN KLIENTA ODPAŘŁ, ŻE W PRACY JEST ZWIĄZANY WYŁĄCZNIE PRZEPISAMI PRAWA I WEWNĘTRZNYMI REGULACJAMI BANKU I NIE OBOWIĄZUJĄ GO ŻADNE REGULY ETYCZNE. OCEŃ POSTAWĘ PRACOWNIKA BANKU. JAKIE KODEKSY ETYCZNE WIĄŻĄ PRACOWNIKÓW BANKÓW? WYMIEŃ PODSTAWOWE ZASADY ETYCZNEGO DZIAŁANIA PRACOWNIKA BANKU.

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

Pytania ustne na egzamin Certyfikowany Konsultant ds. Finansowych (CKF)

---

605. 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 PIĄTNE I W JAKIEJ KWOCIE? CZY ORZECZENIA ARBITRA SĄ WIĄŻĄCE DLA BANKÓW?

606. 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?

607. 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? WYMIEŃ PODSTAWOWE ZASADY ETYCZNEGO DZIAŁANIA PRACOWNIKA BANKU.

608. 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. OCEŃ 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?

609. 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 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.

610. 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?

611. IDĄCEGO DO PRACY PRACOWNIKA BANKU X OBURZYŁY ROZWIESZONE W MIEŚCIE REKLAMY



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

Pytania ustne na egzamin Certyfikowany Konsultant ds. Finansowych (CKF)

---

BANKU Y, W KTÓRYCH PRZEDSTAWIAŁ 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?

612. 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?

613. PODCZAS KILKAKROTNEGO NABORU NA RÓŻNEGO TYPU SZKOLENIA PRACOWNIK BANKU ODMAWIAŁ TWIERDZĄC, 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?

614. 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, ZWŁASZCZA STARSZYM, DODATKOWE USŁUGI? CZY PRACOWNIK BANKU MA OBOWIĄZEK DBAĆ O WIZERUNEK I DOBRE IMIĘ BANKU?

615. OCZEKUJĄCE W DŁUGIEJ KOLEJCE DO KASY STARSZE MAŁŻEŃSTWO POPROSIŁO O UDOSTĘPNIENIE WIESZAKA NA PŁASZCZE BĄDŹ KRZESŁA, GDYŻ NIE MAJĄ JUŻ SIĘ 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?

616. 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?

617. 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?

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

Pytania ustne na egzamin Certyfikowany Konsultant ds. Finansowych (CKF)

---

618. OFERUJĄCY KREDYT NA ZAKUP URZĄDZEŃ AGD PRACOWNIK BANKU, INFORMOWAŁ POTENCJALNYCH KLIENTÓW, ŻE MOGĄ SPŁACIĆ KREDYT NA PROMOCYJNYCH WARUNKACH. PODAWAŁ, ŻE JEŚLI W TERMINIE PŁATNOŚCI SZÓSTEJ RATY (CZYLI W CIĄGU SZEŚCIU 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 SZEŚCIU 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?

619. 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 JEDYNIEM W TERMINIE 14 DNI OD DNIA OTRZYMANIA WYCIĄGU. CZY PRACOWNIK BANKU MOŻE ODMÓWIĆ PRZYJĘCIA REKLAMACJI ZŁOŻONEJ PO UPŁYWIE UMOWNEGO TERMINU DO JEJ ZGŁOSZENIA?

620. KLIENT BANKU - MIMO POUCZENIA W PISMIE KONCZĄCYM POSTĘPOWANIE REKLAMACYJNE - NIE SKORZYSTAŁ Z WEWNĘTRZNEJ PROCEDURY ODWOŁANIA OD DECYZJI BANKU. CZY MOŻE WOBEC TEGO ZŁOŻYĆ SKARGĘ NP. U RZECZNIKA FINANSOWEGO ALBO W BAK?

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

622. BANK WEZWAŁ POSIADACZA RACHUNKU DO UREGULOWANIA ZALEGŁYCH OPŁAT ZA PROWADZENIE RACHUNKU. KLIENT PODNIÓSŁ ZARZUT PRZEDAWNIENIA ROSZCZEŃ BANKU. CZY PO SKUTECZNYM ZGŁOSZENIU ZARZUTU PRZEDAWNIENIA ROSZCZENIA BANK POWINIEN KOLEJNY RAZ WZYWAĆ DO ZAPŁATY KLIENTA - KONSUMENTA?

623. 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 –

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

Pytania ustne na egzamin Certyfikowany Konsultant ds. Finansowych (CKF)

---

POZOSTALI KLIENCI 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?

624. 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.

625. 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?

626. 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 PODJĄĆ DECYZJĘ O NABYCIU ALBO ODRZUCENIU SPADKU PO ZMARŁYM KREWNYM. CZY DZIAŁANIE PRACOWNIKA ODDZIAŁU BYŁO PRAWIDŁOWE? JAKIE DOKUMENTY SĄ NIEZBĘDNE DO USTALENIA PRZEZ BANK KRĘGU OSÓB UPRAWNIONYCH DO OTRZYMANIA ŚRODKÓW PO ZMARŁYM KLIENCIE BANKU? CZY KLIENCI MOGLI ODWOŁAĆ SIĘ OD STANOWISKA PRACOWNIKA ODDZIAŁU, A JEŚLI TAK, TO DO JAKIEGO ORGANU?

627. 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?

628. 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

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

Pytania ustne na egzamin Certyfikowany Konsultant ds. Finansowych (CKF)

---

RACHUNKU ZA OSTATNIE 3 MIESIĄCE?

629. JEDEN Z DWÓCH WSPÓLPOSIADACZY RACHUNKU WSPÓLNEGO PRZEDSTAWIŁ W BANKU AKT ZGONU DRUGIEGO WSPÓLPOSIADACZA 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 WSPÓLPOSIADACZY RACHUNKU O ZGONIE DRUGIEGO JEST WYSTARCZAJĄCE DO PODJĘCIA PRZEZ BANK DALSZYCH DZIAŁAŃ? JAKIEGO DOKUMENTU POWINIEN ZAŻĄDAĆ OPIEKUN OD KLIENTA?

630. 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?

631. 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 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?

632. ZANIEPOKOJONY ZMIANĄ WYSOKOŚCI OPŁATY ZA PROWADZENIE ROR, KLIENT SPYTAŁ OPIEKUNA CZY BANK MOŻE DOWOLNIE DOKONYWAĆ ZMIANY TARYFY OPŁAT I PROWIZJI. PRACOWNIK ODPARŁ, ŻE TAK. OCEŃ PRAWIDŁOWOŚĆ INFORMACJI UDZIELONEJ PRZEZ OPIEKUNA KLIENTA. CZY KLIENTA - KONSUMENTA NALEŻY ZAWIADAMIAĆ O KAŻDEJ ZMIANIE TARYFY I DAĆ MU CZAS DO NAMYSŁU, A W RAZIE RAKU ZGODY – ROZWIĄZAĆ UMOWĘ?

633. TRZECH SPADKOBIERCÓW ZMARIĘGO 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 UZASADNIONE? CZY POSTANOWIENIE O STWIERDZENIU NABYCIA SPADKU PO ZMARIYM POSIADACZU POWINNO BYĆ ZŁOŻONE W ORYGINALE CZY WYSTARCZAJĄCA BĘDZIE KOPIA

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

Pytania ustne na egzamin Certyfikowany Konsultant ds. Finansowych (CKF)

---

POSTANOWIENIA? CZY MOŻLIWA BYŁABY WYPŁATA ŚRODKÓW, GDYBY DO ODDZIAŁU PRZYSZLI TYLKO DWAJ Z TRZECH SPADKOBIERCÓW?

634. CZTERECH SPADKOBIERCÓW ZMARŁEGO POSIADACZA ROR ZGŁOSIŁO SIĘ DO ODDZIAŁU BANKU Z ŻĄDANIEM WYPŁATY ZGROMADZONYCH ŚRODKÓW W KWOCIE 6.000 ZŁ. PRZEDŁOŻYLI KOPIĘ 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 BAŹ NOTARIALNEGO POŚWIADCZENIA DZIEDZICZENIA. CZY DZIAŁANIE PRACOWNIKA BANKU BYŁO PRAWIDŁOWE? CZY KONIECZNA JEST RÓWNOCZESNA WYPŁATA ŚRODKÓW WSZYSTKIM UPOWAŻNIONYM, CZY MOŻNA JEJ DOKONAĆ WOBEC KAŻDEGO Z NICH ODDZIELNIE?

635. BANK OBCIĄŻYŁ KREDYTOBIORCĘ ODSETKAMI OD ZADŁUŻENIA PRZETERMINOWANEGO, PONIEWAŻ ZGODNIE Z UMOWĄ RATA 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 WIERZCIELA. OBLICZ ZA ILE DNI BANK MÓGŁ NALICZYĆ ODSETKI OD ZADŁUŻENIA PRZETERMINOWANEGO.

636. 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”?

637. 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?

638. PRACOWNIK BANKU DOMAGAŁ SIĘ DODATKOWEGO WYNAGRODZENIA ZA POMYŚLNĄ OCENĘ WIĘKSZOŚCI WNIOSKÓW O KREDYT HIPOTECZNY. CZY WYNAGRODZENIE PODSTAWOWE I ZMIENNE SKŁADNIKI WYNAGRODZENIA PERSONELU BANKU WYKONUJĄCEGO JAKIEKOLWIEK CZYNNOŚCI ZWIĄZANE Z OCENĄ ZDOLNOŚCI KREDYTOWEJ MOGĄ ZALEŻEĆ OD POZYTYWNEJ OCENY ZDOLNOŚCI KREDYTOWEJ?

639. W DNIU 21 KWIETNIA 2012 ROKU KREDYTOBIORCA ZŁOŻYŁ W URZĘDZIE POCZTOWYM

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

Pytania ustne na egzamin Certyfikowany Konsultant ds. Finansowych (CKF)

---

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

640. 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”?

641. PO WEZWANIU PRZEZ BANK DO ZAPŁATY, KREDYTOBIORCA, KTÓRY ZAPRZESTAŁ SPŁATY KREDYTU KONSUMENCKIEGO 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”.

642. PODCZAS ZAWIERANIA UMOWY KREDYTU ZABEZPIECZONEGO HIPOTEKĄ, KLIENCI POPROSIŁI 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 ZAWIERANIĄ 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?

643. PO DOKONANIU PRZEDTERMINOWEJ SPŁATY KREDYTU, KLIENT ZWRÓCIŁ SIĘ DO BANKU O ZWROT SKŁADKI UBEZPIECZENIOWEJ 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 I KNF REGULUJĄCE TE KWESTIE?

644. 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

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

Pytania ustne na egzamin Certyfikowany Konsultant ds. Finansowych (CKF)

---

WIAZĄŁOBY 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?

645. 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?

646. 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? W JAKIM CELU ZOSTAŁA UTWORZONA MIĘDZYBANKOWA INFORMACJA GOSPODARCZA – BANKOWY REJESTR? CZY JEST REJESTR O CHARAKTERZE SANKCJONUJĄCYM NIERZETELNYCH DŁUŻNIKÓW?

647. 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?

648. W DNIU 3 STYCZNIA 2012 ROKU KONSUMENTKA ZAWAŁA UMOWĘ POŻYCZKI W KWOCIE 180.000 ZŁ I W DNIU 17 STYCZNIA 2012 ROKU CHCIAŁA ZŁOŻYĆ W ODDZIALE BANKU PISEMNE OŚWIADCZENIE O ODSZTAPIENIU 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 ODSZTAPIENIA OD UMOWY. CZY INFORMACJA PRZEKAZANA PRZEZ PRACOWNIKA BANKU BYŁA PRAWIDŁOWA? ZDEFINIUJ KREDYT KONSUMENCKI. JAKI TERMIN PRZYSŁUGUJE KONSUMENTOWI NA ODSZTAPIENIE OD UMOWY KREDYTU KONSUMENCKIEGO?

649. PRACOWNIK ODDZIAŁU POINFORMOWAŁ KLIENTKĘ, KTÓRA UPRZEDNIO 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.

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

Pytania ustne na egzamin Certyfikowany Konsultant ds. Finansowych (CKF)

---

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.

650. PRACOWNIK BANKU ODMÓWIŁ KONSUMENTCE UBIEGAJĄCEJ SIĘ O KREDYT W KWOCIE 16.450 ZŁ UDZIELENIA WYJAŚNIEŃ DOTYCZĄCYCH TREŚCI PRZYSZŁEJ UMOWY, POWOŁUJĄC SIĘ NA PÓŹNĄ 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?

651. KONSUMENT KREDYTOBIORCA SPYTAŁ PRACOWNIKA INFOLINII O MOŻLIWOŚĆ DOKONANIA PRZEDTERMINOWEJ SPŁATY CAŁEGO KREDYTU. PRACOWNIK ODPAŘŁ, ŻE KLIENT NIE MA TAKIEJ MOŻLIWOŚCI, EWENTUALNIE MOŻE PISEMNIIE 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?

652. 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.

653. 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 ODPISE Z KRS CZY PRZYJĄĆ PISEMNE OŚWIADCZENIE SPÓŁKI O ZAKRESIE PROWADZONEJ PRZEZ NIĄ DZIAŁALNOŚCI GOSPODARCZEJ (PKD)?

654. 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 CZERPAĆ WIEDZĘ O NAZWIE PRZEDSIĘBIORCY?



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

Pytania ustne na egzamin Certyfikowany Konsultant ds. Finansowych (CKF)

---

655. BANK ODMÓWIŁ UDZIELENIA KREDYTU KLIENTOWI PROWADZĄCEMU DZIAŁNOŚĆ 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 UMIESZCZONE W BAZIE BIK S.A. OCEŃ PRAWDIWOŚĆ INFORMACJI UDZIELONEJ PRZEZ OPIEKUNA KLIENTA. CZY KLIENT KORPORACYJNY MOŻE ZAŻĄDAĆ WYDANIA MU ODPIĄTNIE, PISEMNEGO WYJAŚNIENIA DOTYCZĄCEGO DOKONANEJ PRZEZ BANK OCENY ZDOLNOŚCI KREDYTOWEJ? CZY OTRZYMANE WYJAŚNIENIE BANKU MOŻNA ZASKARŻYĆ DO SĄDU?

656. 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 PRAWDIŁOWY ADRES). CZY POSTĘPOWANIE PRACOWNIKA BANKU BYŁO PRAWDIŁOWE? 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?

657. W ZŁOŻONEJ USTNIE REKLAMACJI KONSUMENT – KREDYTOBIORCA POWOŁYWAŁ SIĘ NA 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?

658. 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 POROŚIŁ 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?

659. 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?

660. KASJERKA W ODDZIALE BANKU X PRZYSTĄPIŁA DO WYPŁATY ŚRODKÓW Z RACHUNKU BEZ UPZEDNIEGO 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

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

Pytania ustne na egzamin Certyfikowany Konsultant ds. Finansowych (CKF)

---

ZACHOWANIA KASJERKI. CZYM JEST TAJEMNICA BANKOWA I JAKI JEST JEJ ZAKRES? JAKIE SANKCJE GROżą PRACOWNIKOWI BANKU ZA NARUSZENIE TAJEMNICY BANKOWEJ?

661. PRZYJMUJĄCA GOTÓWKĘ KASJERKA ZAUWAŻYŁA FAŁSZYWY BANKNOT STUŻŁOTOWY 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 PLACÓWKI. OCEŃ DZIAŁANIE PRACOWNIKA BANKU. JAK POWINNO WYGLĄDAĆ PRAWDIŁOWE DZIAŁANIE PRACOWNIKA BANKU? JAKIE SANKCJE GROżą PRACOWNIKOWI BANKU ZA OPISANE ZACHOWANIE?

662. PRACOWNIK ODDZIAŁU NAMAWIAŁ KLIENTA NA ZACIĄGNIĘCIE KREDYTU HIPOTECZNEGO NA OKRES 40 LAT, UZASADNIAJĄC TO ZMNIEJSZENIEM WYSOKOŚCI POSZCZEGÓLNYCH RAT. CZY JEGO DZIAŁANIE BYŁO PRAWDIŁOWE I ETYCZNE?

663. CZY PO ZAKOŃCZENIU PROCESU REKLAMACYJNEGO BANK MA OBOWIĄZEK POINFORMOWANIA KONSUMENTA O POZASĄDOWYM TRYBIE ROZPOZNANIA SPORU, KTÓREMU SIĘ PODDAJE? DO JAKICH INSTYTUCJI MOŻE ODWOLAC SIĘ KLIENT DETALICZNY BANKU?

664. PRACOWNIK BANKU UZALEŻNIŁ WYDANIE FORMULARZA INFORMACYJNEGO DLA KREDYTU HIPOTECZNEGO OD UISZCZENIA OPŁATY PRZEZ POTENCJALNEGO KREDYTOBIORCĘ. OCEN TO DZIAŁANIE.

665. PRACOWNIK ODDZIAŁU ODEBRAŁ OD KLIENTA DANE DO SPORZADZENIA FORMULARZA INFORMACYJNEGO KREDYTU HIPOTECZNEGO I POPROSIŁ O ODBIÓR GOTOWEGO FORMULARZA ZA TYDZIEŃ. CZY POSTĄPIŁ PRAWDIŁOWO?

666. PRACOWNIK ODDZIAŁU POINFORMOWAŁ KLIENTA, ŻE TEN NIE MOŻE SPŁACIC KREDYTU W EUR, GDYŻ W POLSCE OBOWIĄZUJE WALUTA PLN. W CZY POSTĄPIŁ PRAWDIŁOWO?

667. PRACOWNIK POINFORMOWAŁ KLIENTA, ŻE W JEJ WIEKU JUŻ NIE NALEŻY ZACIĄGAC KREDYTU, GDYŻ STATYSTYKI ZGONÓW MĘŻCZYŹN SA NIEUBLAGANE. OCEN ZACHOWANIE PRACOWNIKA. CZY MOŻE ON ODMÓWIC WSZCZĘCIA PROCEDURY UDZIAŁANIA KREDYTU? CZY MAMY DO CZYNNIENIA Z DYSKRYMINACJĄ?

668. PRACOWNIK ODMÓWIŁ PRZYJĘCIA DYSPOZYCJI WKŁADEM NA WYPADEK ŚMIERCI DO RACHUNKU WSPÓLNEGO. CZY POSTĄPIŁ PRAWDIŁOWO?

669. DO CONTACT CENTER DZWONI STARSZA OSOBA, LEKKO NIEDOSŁYSZĄCA I W CZASIE ROZMOWY PROPONUJE, ŻE PRZEKAŻE SŁUCHAWKĘ KOMUŚ INNEMU – DOROSŁEJ CÓRCIE, GDYŻ ONA LEPIEJ ORIENTUJE SIĘ W ŚWIECIE FINANSÓW ORAZ MOŻE POWTÓRZYĆ I WYTŁUMACZYĆ STARSZEJ MATCE. CO ROBISZ?

670. DO ODDZIAŁU PRZYCHODZI OSOBA NIESŁYSZĄCA, WRAZ Z OSOBĄ TOWARZYSZĄCĄ. OSOBA TOWARZYSZĄCA WSKAZUJE, ŻE NIESŁYSZĄCY PRZYSZEDŁ KUPIĆ JEDNOSTKI UCZESTNICTWA POPULARNEGO FUNDUSZU INWESTUJĄCEGO W AKCJE. PRZEKAZUJE DOKUMENTY NIESŁYSZĄCEJ,

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

Pytania ustne na egzamin Certyfikowany Konsultant ds. Finansowych (CKF)

---

„TŁUMACZY” ZASADY DZIAŁANIA FUNDUSZU (PRACOWNIK DOMYŚLA SIĘ, ŻE ROBI TO MOCNO JE UPRASZCZAJĄC) I DODATKOWE WYJAŚNIENIA PRACOWNIKA. JAK POSTĘPUJESZ W TAKIEJ SYTUACJI?

671. KLIENT WIDZIAŁ REKLAMĘ KREDYTU („3X 0”) I W CONTACT CENTER CHCE O NIEGO ZAWNIOSKOWAĆ. POWOŁUJE SIĘ NA TE REKLAMĘ. KONSULTANT WIE, ŻE RRISO W TEJ OFERCIE WYNOŚI KILKANAŚCIE PROCENT, GDY DO KREDYTU DOŁĄCZONE JEST UBEZPIECZENIE. PRACOWNIK Z PRAKTYKI WIE TAKŻE, ŻE JEŚLI KLIENT NIE ZAKUPI UBEZPIECZENIA, TO PRAWDOPODOBIEŃSTWO ZAAKCEPTOWANIA WNIOSKU KREDYTOWEGO JEST BARDZO MAŁE (DE FACTO POLITYKA BANKU DO ZMUSZANIA DO KUPIENIA UBEZPIECZENIA, CHOĆ OFICJALNIE JEST ONO DOBROWOLNE). JAK POSTĘPUJESZ W TEJ SYTUACJI?

672. DORADCA Z ODDZIAŁU WIDZI W SWOIM SYSTEMIE ELEKTRONICZNYM, ŻE KLIENT, KTÓREGO MA „W PORTFELU” I DOBRZE GO ZNA, ZŁOŻYŁ WNIOSEK O KREDYT W INNYM KANALE – W CONTACT CENTER. Z JEDNEJ STRONY JEŻELI TO DORADCA ZŁOŻYŁBY WNIOSEK, BARDZIEJ OPŁACIŁOBY MU SIĘ TO FINANSOWO – UZYSKA WIĘKSZĄ PREMIĘ. JEDNAK Z DRUGIEJ STRONY Z PRODUKTEM WIĄŻĄ SIĘ OKREŚLONE RODZAJE RYZYKA, KTÓRE NIE JEST ŁATWO WYJAŚNIĆ PRZEZ TELEFON. DZWONI DO KLIENTA, ZAPRASZA NA SPOTKANIE, WYJAŚNIA NIUANSE ZWIĄZANE Z PRODUKTEM. KLIENT PODTRZYMUJE ZAINTERESOWANIE JEGO ZAKUPEM, CZY PRACOWNIK MOŻE POPROSIĆ KLIENTA O WYCOFANIE WNIOSEK Z CONTACT CENTER I ZŁOŻENIE GO PONOWNIE, ALE JUŻ W ODDZIALE. KLIENT NIE TRACI NA TYM ROZWIĄZANIU, NAWET UZYSKUJE DODATKOWE WYJAŚNIENIA.

673. WNIOSEK KLIENTA O POŻYCZKĘ ZOSTAŁ ODRZUCONY Z DOŚĆ BŁAHYCH PRZYCZYŃ PROCEDURALNYCH. MERYTORYCZNIE JEST ON W PEŁNI UZASADNIONY. KLIENT (NOTABENE WIELOLETNI W TYM BANKU) JEST ZA GRANICĄ, DZWONI DO DORADCY I BARDZO PROSI, BY TEN ZMIENIŁ JEGO WNIOSEK, A SAM PODPISZE GO JAK TYLKO WRÓCI DO KRAJU. JAK MA POSTĄPIĆ PRACOWNIK?

674. KLIENT PRZYCHODZI DO PLACÓWKI I JEST NIEMIŁY. SKŁADA REKLAMACJĘ KRZYCZĄC, W ZASADZIE OBRAŻA DORADCÓW. JEGO KULTURA OSOBISTA POZOSTAWIA WIELE DO ŻYCZENIA – WIDZĄ TO INNI KLIENTI I PERSONEL. REKLAMACJA JEST WĄTPLIWA, PEWNE ARGUMENTY PRZEMAWIAJĄ ZA, ALE PEWNE PRZECIWIW. WYJAŚNIENIE ZAJMIE DUŻO CZASU. KLIENT NIE CHCE CZEKAĆ I ŻĄDA UZNANIA REKLAMACJI, W PRZECIWNYM PRZYPADKU REZYGNUJE Z USŁUG BANKU (A JEST TO BARDZO DOCHODOWY KLIENT). JAK POWINIEN POSTĄPIĆ PRACOWNIK, KTÓRY MOŻE PODJĄC DECYZJĘ O UZNANIU REKLAMACJI, A BEZPOŚREDNI PRZEŁOŻONY JEST NIEOSIĄGALNY W DANYM CZASIE. OSOBA NA WYŻSZYM SZCZEBLU DECYZYJNYM NIE BĘDZIE ZNAŁA SZCZEGÓŁÓW OPERACYJNYCH SEDNA SPRAWY, POZWALAJĄCYCH NA PODJĘCIE DECYZJI. JAK POWINIEN ZACHOWAĆ SIĘ PRACOWNIK?

675. WIELOLETNI KLIENT ZGŁASZA SIĘ DO ODDZIAŁU BANKU Z WNIOSKIEM O KREDYT. AKURAT TEN KREDYT NIE JEST ATRAKCYJNY (BARDZO WYRAŹNIE) NA TLE KONKURENTÓW. JEŚLI DORADCA PRZYJMIE TEN WNIOSEK I ZOSTANIE ON POZYTYWNIERÓZPATRZONY (W TYM PRZYPADKU KLIENT POSIADA WYSOKĄ ZDOLNOŚĆ I WIARYGODNOŚĆ KREDYTOWĄ) TO ISTNIEJE DUŻE PRAWDOPODOBIEŃSTWO, ŻE PO JAKIMŚ CZASIE MAŁA ATRAKCYJNOŚĆ PRODUKTU WYJDZIE NA JAW. KLIENT UFA BANKOWI I SWOJEMU DORADCY. PORÓWNANIE WARUNKÓW TEGO KREDYTU W

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

Pytania ustne na egzamin Certyfikowany Konsultant ds. Finansowych (CKF)

---

DANYM BANKU Z RYNKIEM OZNACZA PRAWIE PEWNOŚĆ, ŻE NIE BĘDZIE ON SPRZEDANY. JAK MA POSTĄPIĆ PRACOWNIK?

676. DO PLACÓWKI PRZYCHODZI OSOBA NIEDOSŁYSZĄCA. PROSI, BY MÓWIĆ GŁOŚNO, BO WTEDY WSZYSTKO ZROZUMIE. W PLACÓWCE SĄ INNI KLIENCI, A NIE MA W NIEJ WYDZIELONEGO POMIESZCZENIA DO ROZMÓW. JAK MA POSTĄPIĆ PRACOWNIK?

677. KLIENT W ROZMOWIE Z KONSULTANTEM W CONTACT CENTER WNIOSKUJE O KARTĘ KREDYTOWĄ. WRAZ Z KARTĄ BANK OFERUJE UBEZPIECZENIE SPŁATY KARTY, KTÓRE MOŻE BYĆ KORZYSTNE DLA KLIENTA, ALE WYMAGA TO DOGŁĘBNEGO PRZECZYTANIA OGÓLNYCH WARUNKÓW UBEZPIECZENIA, GDYŻ POLISA TA NIE OBEJMUJE KILKU PRZYPADKÓW, KTÓRYCH WYŁĄCZENIE SPOD OCHRONY UBEZPIECZENIOWEJ NIE JEST OCZYWISTE. JAK MA POSTĄPIĆ PRACOWNIK?

678. DO ODDZIAŁU PRZYCHODZI STARSZY KLIENT. DZWONI W TYM MOMENCIE JEGO TELEFON KOMÓRKOWY, A OSOBA TA BARDZO NIEPORADNIE PRÓBUJE GO ODEBRAĆ, A POTEM WRĘCZ PROSI O POMOC W WYSŁANIU SMS. DORADCA SPRZEDAJE MU RACHUNEK. NIE PROPONUJE MU APLIKACJI MOBILNEJ, GDYŻ UWAŻA, ŻE KLIENT W TYM WIEKU I TAK NIE ZROZUMIE, JAK ONA DZIAŁA WIĘC NIE MA SENSU TRACIĆ CZASU SWOJEGO I KLIENTA. W KOLEJCE CZEKAJĄ JUŻ TRZY NASTĘPNE OSOBY. JAK OCENIASZ TAKIE DOSTOSOWANIE USŁUG DO DANEGO KLIENTA?

679. DO ODDZIAŁU PRZYCHODZI MĘŻCZYZNA A PRZED SOBĄ NA WÓZKU PCHA SWOJĄ MAMĘ. DORADCA ZAPRASZA ICH NA SPOTKANIE. ROZMAWIAJĄ O PRODUKTACH FINANSOWYCH DLA MAMY – TO ONA JEST KLIENTKĄ. DORADCA OPOWIADA O NICH, ALE DE FACTO SŁUCHA TYLKO MĘŻCZYZNA. SZYBKO I Z ŁATWOŚCIĄ ORIENTUJE SIĘ W CECHACH PRODUKTU I POSTANAWIA, ŻE UMOWA NA TEN PRODUKT BĘDZIE KORZYSTNA DLA JEGO MAMY I ŻE ONA JĄ ZAWRZE. STARSZA PANI PRAKTYCZNIE NIE WIE CO PODPISUJE, ALE STANOWCZO STWIERDZA, ŻE JEŚLI JEJ SYN COŚ PROPONUJE, TO JEST TO DOBRE DLA NIEJ. CZY DORADCA POSTĘPUJE WŁAŚCIWIE?

680. KLIENT WNIOSKUJE O KREDYT. WSPÓLNIE Z DORADCĄ WYPEŁNIA WNIOSEK. KLIENT MA NIEUDOKUMENTOWANE DOCHODY, O CZYM WIE PRACOWNIK, GDYŻ KORZYSTA ON Z USŁUG TEGO BANKU OD WIELU LAT I PANOWIE DOBRZE SIĘ ZNAJĄ (TYLKO NA NIWIE SŁUŻBOWEJ). CZY DORADCA MOŻE PODPOWIEDZIEĆ KLIENTOWI JAK ODPOWIEDNIO WYPEŁNIĆ FORMULARZ (ORIENTUJE SIĘ JAK DZIAŁA KARTA SCORINGOWA), NIE NARAŻAJĄC SIĘ NA POŚWIADCZENIE NIEPRAWDY, ALE MAJĄC WIĘKSZĄ SZANSĘ NA POZYTYWNAJĄ DECYZJĘ KREDYTOWĄ?