

3. některé požadavky na výkon činnosti (zejména pravidla pro vyřizování stížností a reklamací spotřebitelů podle § 15 odst. 2 písm. g) a § 25 zákona)

**Vyberte pravdivý výrok týkající se pojištění samostatného zprostředkovatele k náhradě škody způsobené porušením jeho povinností.**

*Jedna správná odpověď*

- ☒ A Samostatný zprostředkovatel má povinnost být pojištěn k náhradě škody po celou dobu své činnosti.
  - ☐ B Samostatný zprostředkovatel nemá povinnost být pojištěn k náhradě škody po celou dobu své činnosti.
  - ☐ C Povinnost pojistit se k náhradě škody stanovuje Česká kancelář pojistitelů individuálně pro každý subjekt.
  - ☐ D Povinnost pojistit se k náhradě škody stanovuje Ministerstvo financí ČR individuálně pro každý subjekt.
- 

**Jakým způsobem musí samostatný zprostředkovatel oznámit ČNB ukončení své činnosti?**

*Jedna správná odpověď*

- ☒ A elektronicky,
  - ☐ B doporučeným dopisem s dodejkou,
  - ☐ C odesláním příslušného písemného formuláře,
  - ☐ D prostřednictvím datové schránky.
- 

**Odměna osoby, která se podílí nebo má podílet na poskytování nebo zprostředkování spotřebitelského úvěru, se nesmí odvozovat od:**

*Jedna správná odpověď*

- ☐ A počtu uzavřených spotřebitelských smluv,
  - ☐ B výše jistiny a úroků ze spotřebitelské smlouvy,
  - ☐ C složené vstupní nebo jiné obdobné platby,
  - ☒ D získání dalších osob pro tuto činnost touto osobou.
- 

**Pro odměňování osob přímo se podílejících na poskytování rady spotřebitelům platí, že:**

*Jedna správná odpověď*

- ☐ A jejich odměna nesmí být závislá na splnění prodejního cíle pouze v případě poskytování nebo zprostředkování vázaného spotřebitelského úvěru.
  - ☐ B jejich odměna může být vždy závislá na splnění prodejního cíle.
  - ☐ C jejich odměna může být závislá na splnění prodejního cíle pouze ve zvláštních případech stanovených zákonem o spotřebitelském úvěru.
  - ☒ D jejich odměna nesmí být závislá na splnění prodejního cíle.
- 

**Systém vyřizování stížností samostatného zprostředkovatele musí obsahovat:**

*Jedna správná odpověď*

- A podmínky sjednání spotřebitelského úvěru,
  - B** obecná pravidla pro informování o postupu vyřizování stížností,
  - C návrh řešení konkrétní stížnosti,
  - D vše uvedené v předchozích bodech.
- 

**Samostatný zprostředkovatel je povinen zavést, udržovat a uplatňovat mj.:**

*Jedna správná odpověď*

- A** postupy pro zjišťování a řízení střetu zájmů,
  - B postupy pro řízení střetu mezi svými zaměstnanci,
  - C systém monitoringu konfliktů na pracovišti,
  - D postupy pro řešení konfliktů na pracovišti.
- 

**Zprostředkovatel zavede, udržuje a uplatňuje přiměřeně povaze, rozsahu a složitosti své činnosti:**

*Jedna správná odpověď*

- A** systém vyřizování stížností, který zahrnuje i obecná pravidla pro informování o postupu pro vyřizování stížností,
  - B systém evidence stížností a postup jejich předávání finančnímu arbitrovi,
  - C** systém evidence stížností, který zahrnuje i pravidla pro informování České národní banky, a postup jejich předávání finančnímu arbitrovi,
  - D systém vyřizování stížností, včetně kárných postupů vůči zaměstnancům a zprostředkovatelům.
- 

**Pravidla odměňování pracovníků odpovědných za posuzování úvěruschopnosti:**

*Jedna správná odpověď*

- A** nesmí být závislá na počtu nebo podílu schválených žádostí o spotřebitelský úvěr,
  - B nesmí motivovat ke snižování počtu nebo podílu schválených žádostí o spotřebitelský úvěr,
  - C nesmí motivovat k neplnění počtu nebo podílu schválených žádostí o spotřebitelský úvěr,
  - D mohou být závislá na počtu, ale nikoli na podílu schválených žádostí o spotřebitelský úvěr.
- 

**Před uzavřením smlouvy o spotřebitelském úvěru:**

*Jedna správná odpověď*

- A** poskytovateli nebo zprostředkovateli nevzniká právo na odměnu nebo jinou platbu s výjimkou práva na náhradu daní, správních poplatků nebo jiných obdobných peněžitých plnění a účelně vynaložených nákladů na ocenění předmětu zajištění,
- B poskytovateli nebo zprostředkovateli nevzniká právo na jakoukoli odměnu nebo jinou platbu, včetně daní, správních poplatků a nákladů na ocenění předmětu zajištění,
- C** poskytovateli nebo zprostředkovateli vzniká právo jen na platbu poplatků za zpracování úvěru a nákladů na ocenění předmětu zajištění,

poskytovateli nebo zprostředkovateli spotřebitelského úvěru vzniká právo jen na poplatky za D zpracování úvěru, platbu daní, správních poplatků a nákladů na ocenění předmětu zajištění spotřebitelského úvěru.

---

**Které tvrzení ohledně pravidel odměňování je v rozporu se zákonem o spotřebitelském úvěru?**

*Jedna správná odpověď*

A Odměňování osob přímo se podílejících na posuzování úvěruschopnosti spotřebitele nesmí být závislé na počtu nebo podílu schválených žádostí o spotřebitelský úvěr.

**B** Odměňování osob přímo se podílejících na poskytování rady nesmí být na újmu jejich schopnosti jednat v nejlepším zájmu spotřebitele, ale může být závislé na splnění prodejního cíle.

C Pravidla odměňování nesmí motivovat k neplnění povinností podle tohoto zákona, zejména v oblasti pravidel jednání.

Před uzavřením smlouvy o spotřebitelském úvěru nevzniká poskytovateli nebo zprostředkovateli právo D na odměnu nebo jinou platbu, výjimkou je například právo na úhradu účelně vynaložených nákladů na ocenění předmětu zajištění spotřebitelského úvěru.

---

**Mezi postupy a pravidla vhodné z hlediska řádného poskytování spotřebitelského úvěru, které je nebankovní poskytovatel spotřebitelského úvěru povinen zavést a udržovat, nepatří:**

*Jedna správná odpověď*

A pravidla pro vyřizování stížností a reklamací spotřebitelů,

B pravidla pro jednání se spotřebiteli, kteří jsou v prodlení,

C pravidla kontroly činnosti osob, jejichž prostřednictvím nebankovní poskytovatel spotřebitelského úvěru poskytuje spotřebitelský úvěr,

**D** pravidla pro výpočet roční procentní sazby nákladů.

---