

SnackCall s.r.o.

IČO: 057 76 287

se sídlem Sladkovského 595, Kolín IV, 280 02 Kolín zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 270568 (dále jen „**Společnost**“)

Zkouškový řád

při pořádání zkoušek akreditovanou osobou dle zákona

č. 257 / 2016 Sb., o spotřebitelském úvěru, ve znění pozdějších předpisů

(dále jen „**Zkouškový řád**“ nebo „**Zkušební řád**“)

Obsah

ČLÁNEK I.	3
Obecná ustanovení	3
ČLÁNEK II.	3
Základní informace	3
ČLÁNEK III.	3
Zkouška	3
ČLÁNEK IV.	3
Organizace Zkoušky	3
ČLÁNEK V.	5
Průběh Zkoušky	5
ČLÁNEK VI. Druhy Zkoušek, obsah a rozsah odborné zkoušky a jejich obsah (rozsah požadovaných znalostí a dovedností), objektivní a nestranný výběr zkušební varianty a způsob vytváření zkuškového testu	6
ČLÁNEK VII.	7
Vyhodnocení Zkoušky	7
ČLÁNEK VIII.	8
Zkušební komise	8
ČLÁNEK IX. Protokol o průběhu Zkoušky	9
ČLÁNEK X.	9
Odvolací komise, přezkoumání výsledku Zkoušky a přezkoumání rozhodnutí, kterým došlo k vyloučení zkoušeného (odvolání)	9
ČLÁNEK XI.	10
Poplatky za Zkoušky	10
ČLÁNEK XII.	11
Ochrana osobních údajů	11
ČLÁNEK XIII.	12
Závěrečná ustanovení	12
PŘÍLOHY	13
Příloha č. 2 - Povinnosti Uchazeče	20
Příloha č. 3 - Seznam členů zkuškové a odvolací komise	21
Příloha č. 4 - Vzor odvolání proti výsledku Zkoušky	22
Příloha č. 5 - Vzor osvědčení	23
Příloha č. 6 – Protokol o průběhu a vyhodnocení výsledku odborné zkoušky	24

ČLÁNEK I.

Obecná ustanovení

1. Tento Zkušební řád upravuje pravidla pro pořádání odborných zkoušek dle zákona č. 257/2016 Sb., o spotřebitelském úvěru, v platném znění (dále jen „**Zákon**“), včetně náležitostí vyžadovaných vyhláškou č. 384/2016 Sb., o odborné způsobilosti pro distribuci spotřebitelského úvěru (dále jen „**Vyhláška**“). Tento Zkušební řád je připraven v souladu s ustanoveními Zákona a Vyhlášky.
2. Tento Zkušební řád je závazný pro Uchazeče, kteří podali přihlášku ke Zkoušce, kterou pořádá Společnost, tak pro všechny členy zkušební komise, členy odvolací komise, jednatele (popřípadě ředitele, byl-li jmenován), Administrátora a další pracovníky Společnosti.
3. Zkušební řád Společnosti upravuje organizaci, způsob skládání a rozsah a další pravidla pro vykonávání odborné zkoušky podle Zákona (dále jen „**Zkoušky**“), a to včetně podmínek, za kterých lze Zkoušky vykonat.
4. Tento Zkušební řád je zveřejněn na internetové stránce Společnosti, kde jsou současně uvedeny i další informace stanovené Zákonem a Vyhláškou, zejména termíny Zkoušek, kapacity konkrétních termínů (tzn. počet osob, který může v daném termínu Zkoušku skládat a počty volných míst), poplatky za Zkoušky, kontaktní údaje na organizátora, odkaz na příslušné právní předpisy apod.

ČLÁNEK II.

Základní informace

1. Zkoušky jsou určeny osobám, které se přímo podílejí na poskytování nebo zprostředkování spotřebitelského úvěru, nebo jsou za poskytování nebo zprostředkování takového úvěru zodpovědné. Těmito osobami mohou být samostatný zprostředkovatel či vázaný zástupce a jeho zaměstnanci, zprostředkovatel vázaného spotřebitelského úvěru a jeho zaměstnanci, zahraniční zprostředkovatel a jeho zaměstnanci, popřípadě další osoby vyplývá-li to z právního předpisu (dále také jen „**Uchazeč**“).
2. Účelem Zkoušek je prověřit odborné znalosti a odborné dovednosti Uchazeče nejméně v rozsahu minima znalostí vyplývajících z příslušných právních předpisů, a to ze Zákona a Vyhlášky.

ČLÁNEK III.

Zkouška

1. Zkoušku organizuje Společnost, které byla Českou národní bankou udělena akreditace podle § 61 Zákona.
2. Zkouška se skládá před zkušební komisí, jejíž členové jsou jmenováni Společností, v prezenční písemné formě.
3. Zkouška se skládá v prostorách určených Společností v souladu se Zákonem a Vyhláškou.

ČLÁNEK IV.

Organizace Zkoušky

1. Termíny Zkoušek vyhlašuje Společnost veřejně a průběžně po celý rok s ohledem na poptávku, aktuální situaci na trhu a časové vytížení členů zkušebních komisí. Datum, čas a místo konání Zkoušky jsou uveřejněny na internetových stránkách Společnosti nejméně 14 dnů před konáním.

2. Všechny vypsané termíny jsou zveřejňovány na webové stránce <https://www.snackcall.cz/> pod sekci Zkoušky odborné způsobilosti. Na tomto portále je uchazečům umožněno přihlášení na konkrétní dostupný termín dané odborné zkoušky.
3. Společnost zajistí konání alespoň jednoho zkouškového termínu čtvrtletně, pokud se na daný termín přihlásí alespoň 10 uchazečů. Tento termín je Společností garantovaný.
4. Pro přihlášení na dostupný termín odborné zkoušky je nutná registrace. Individuální přihláška k vykonání Zkoušky se podává písemně či elektronicky prostřednictvím formuláře dostupného na adrese <https://www.snackcall.cz/>. Vyplněním a odesláním formuláře Uchazeč potvrzuje, že se seznámil se Zkušebním řádem. Zároveň v přihlášce určuje, o jaký druh Zkoušky má zájem. Registrovat se ke Zkoušce lze i hromadně. Uchazeči přihlašovaní hromadně obdrží registrační údaje elektronickou formou.
5. V rámci jednoho termínu zkoušky může Uchazeč složit pouze jednu odbornou Zkoušku. Ve stejném termínu mohou různí Uchazeči skládat různé druhy odborných Zkoušek, na které má Společnost jako akreditovaná osoba udělenou akreditaci. Během jednoho dne se může Uchazeč zúčastnit více termínů Zkoušek a skládat různé druhy odborných Zkoušek.
6. Společnost po přihlášení Uchazeče na termín Zkoušky automaticky zašle potvrzení o jeho přihlášení (objednávce) na jím uvedenou e-mailovou adresu. Pokud je přihláška úplná, součástí potvrzení o přihlášení je pozvánka na Zkoušku, včetně informace k objednanému termínu zkoušky vč. místa a času konání zkoušky, členů zkušební komise a instrukce k zaplacení poplatku za Zkoušku. Před vykonáním Zkoušky je Uchazeč povinen uhradit poplatek za vykonání Zkoušky dle čl. XI. Zkušebního řádu. Potvrzení o úhradě bude Uchazeči zasláno na jím uvedený e-mail.
7. Uchazeč má právo se ze Zkoušky, resp. zkouškového termínu také odhlásit, přičemž toto musí učinit nejpozději 5 kalendářních dnů před konáním Zkoušky a své odhlášení náležitě odůvodnit a doručit na adresu prihlasky@snackcall.cz. Následně obdrží Uchazeč informaci o přijetí, změně termínu apod., tedy reakci na jeho odhlášení od Společnosti.
8. Uchazeče k termínu ke Zkoušce může přihlásit hromadně jejich zaměstnavatel nebo jejich smluvní partner formou hromadné objednávky, což probíhá přiměřeně podle výše uvedených odstavců, avšak Společnost může se smluvní stranou jednotlivé okolnosti přihlašování a zařazování na termíny dohodnout i jinak.
9. Zkouška je realizována písemnou prezenční formou.
10. Uchazeči se mohou přihlásit na kterýkoliv dostupný termín odborné zkoušky až do naplnění kapacity daného termínu, nejpozději však 5 kalendářních dnů před termínem konání Zkoušky. Po naplnění kapacity termínu zkoušky je registrace automaticky uzavřena. Společnost může umožnit individuálně přihlášení v termínu kratším než 5 kalendářních dnů před termínem konání Zkoušky v případě, že to kapacita termínu a organizační podmínky dovolují. Pro takto přihlášeného Uchazeče platí stejné platební a storno podmínky jako pro Uchazeče přihlášeného ve standardní lhůtě.
11. Kapacitu prezenčních zkoušek stanovuje Společnost v závislosti na prostoru pro konání zkoušky a jiných organizačních podmínkách. O kapacitě zkoušky, příp. počtu volných míst, jsou Uchazeč informováni na stránkách <https://www.snackcall.cz/> u zveřejněných termínů.
12. Uchazeči jsou registrováni v pořadí, v jakém se na webových stránkách Společnosti k odborné zkoušce v daném termínu přihlásili, a to dle pořadí přijetí úplné přihlášky (datum a čas doručení). V případě naplnění kapacity daného termínu bude na webových stránkách termín uzavřen a dále se na něj není možné přihlásit. Uchazeč, který takto zaslal přihlášku po naplnění termínu, je o naplnění termínu informován. V případě, že dojde k překročení kapacity zkouškového termínu, tak se vypíše termín další v nejbližším možném časovém horizontu tak, aby byla uspokojena poptávka uchazečů. Tento nově vypsaný termín se rovněž oznámí všem Uchazečům, kteří se na zkoušku nedostali z důvodu naplnění kapacity.
13. Společnost může změnit termín konání zkoušky (datum, čas a/nebo místo konání zkoušky), avšak s tím, že Uchazeči musí být prostřednictvím e-mailu o takovémto kroku nejméně 8 dnů před termínem Zkoušky informováni. Takto provedená změna bude zveřejněna na webových stránkách <https://www.snackcall.cz/>.
14. Společnost si vyhrazuje právo termín zrušit, avšak s tím, že Uchazeči musí být prostřednictvím e-mailu o takovémto kroku nejméně 8 dnů před termínem Zkoušky informováni. Zrušený termín bude odebrán z nabídky termínů zkoušek na webových stránkách <https://www.snackcall.cz/>.
15. Z důvodu nízké obsazenosti, a s výjimkou garantovaných termínů, si Společnost vyhrazuje právo zrušit jakýkoli termín zveřejněný na webové stránce <https://www.snackcall.cz/> nejpozději 5 dnů před termínem konání Zkoušky. Nízkou obsazeností se rozumí méně než 10 účastníků prezenční zkoušky. Uchazeči musí

být prostřednictvím e-mailu o takovémto kroku nejméně 5 dnů před termínem Zkoušky informováni. Zrušený termín bude odebrán z nabídky termínů zkoušek na webových stránkách <https://www.snackcall.cz/>.

16. V případě změny nebo zrušení termínu zkoušky ze strany Společnosti, má každý účastník daného termínu Zkoušky právo zvolit si za již jimi uhrazený poplatek za Zkoušku jiný dostupný termín. Pokud účastník nemá o změnu termínu zájem, musí tuto skutečnost oznámit Společnosti e-mailem na kontaktní údaje, které jsou uvedeny v e-mailu oznámení změny/zrušení, nebo které jsou dostupné na webových stránkách Společnosti. V takovém případě má právo na vrácení poplatku za zkoušku, který uhradil. Pokud nezájem o nový termín zkoušky Uchazeč včas neoznámí, má se za to, že se změnou termínu zkoušky souhlasí. Uchazeč má rovněž právo na vrácení poplatku v případě, kdy momentálně není vyslán jiný dostupný termín.

ČLÁNEK V.

Průběh Zkoušky

1. Uchazeč je povinen se dostavit do místa konání Zkoušky včas (alespoň 30 minut před plánovaným začátkem Zkoušky). Po zahájení Zkoušky nemusí být Uchazeči v případě pozdního příchodu ke Zkoušce připuštěni. Pozdní příchod je tak považován za nedostavení se ke Zkoušce a Uchazeč je tímto ze Zkoušky vyloučen.
2. Uchazeč je povinen odložit veškerá zavazadla na místě určeném zkušební komisí, vypnout a odložit mobilní telefon či jiné komunikační zařízení (mobilní telefon či jiné komunikační zařízení musí být vypnuto již před vstupem do místnosti, kde se má Zkouška konat).
3. Uchazeč je povinen při příchodu do zkouškových prostor prokázat svou totožnost členu zkušební komise nebo pověřené osobě platným dokladem totožnosti. Neprokázání totožnosti je důvodem k nepřipuštění ke Zkoušce a Uchazeč je tímto ze Zkoušky vyloučen. Uchazeč, který před termínem konání Zkoušky neuhradil poplatek za Zkoušku, nemusí být ke Zkoušce připuštěn.
4. Vykonání Zkoušky probíhá písemným testem. Test obsahuje otázky a odpovědní formulář. Zadání testu obsahuje jednoznačný identifikátor testu, pod kterým je daný test a odpovědní formulář vyhodnocen. Tento znakový identifikátor zajišťuje anonymní vyhodnocení testu.
5. Před zahájením Zkoušky jsou všichni přítomní Uchazeči poučeni o způsobu vyplňování vyhodnocovacího formuláře, době trvání Zkoušky, způsobu ukončení Zkoušky, o způsobu hodnocení otázek, o důsledcích opuštění místnosti a o důvodech případného vyloučení ze Zkoušky a popřípadě dalších potřebných skutečnostech. Zároveň člen zkušební komise zodpoví otázky uchazečů vztahující se na průběh Zkoušky.
6. V průběhu Zkoušky je povoleno Uchazeči používat pouze kalkulačku, čistý papír a psací potřeby.
7. Uchazeč je povinen po celou dobu trvání Zkoušky umožnit členům zkušební komise kontrolovat, zda nedochází k jednání uvedenému níže, a to zejména tím, že umožní prohlídku místa, které mu bylo přiděleno pro účast na Zkoušce, a pomůcek, které používá. Uchazečům není povoleno zejména:
 - a. komunikovat s dalšími Uchazeči,
 - b. rušit je,
 - c. vzdalovat se ze zkušební místnosti v průběhu Zkoušky bez souhlasu člena zkušební komise,
 - d. používat mobilní telefon či jiné komunikační zařízení,
 - e. pořizovat výpisy či opisy zkouškových otázek nebo odpovědí na ně.
 - f. V případě porušení výše uvedených pravidel, po opakovaném upozornění, může člen zkušební komise Uchazeče ze Zkoušky vyloučit.
8. Uchazeč rovněž nebude dále připuštěn ke zkoušce a bude z ní vyloučen, jestliže je zjevně pod vlivem alkoholu nebo jiných návykových látek, nebo pokud je jeho chování nevhodné nebo ohrožuje řádný a nerušený průběh zkoušky.
9. O vyloučení Uchazeče ze zkoušky pořídí člen zkušební komise zápis do Protokolu o průběhu zkoušky, jehož obsahem je min. identifikace vyloučeného uchazeče, čas vyloučení, popis jednání a důvod vyloučení, a identifikace komisaře, který o vyloučení Uchazeče rozhodl, vyjádření Uchazeče, pokud jej chce připojit, podpis komisaře. Vyloučený Uchazeč je povinen opustit zkušební místnost. V případě, že vyloučený uchazeč s vyloučením nesouhlasí, má možnost na místě podat námitku, přičemž o vyloučení bude rozhodovat zkušební

komise většinou hlasů členů komise. Při rovnosti hlasů rozhoduje hlas předsedy komise. Rozhodnutí, včetně výsledků hlasování a rozdílných názorů členů komise, jakož i jejich důvody, se zapisuje do Protokolu o průběhu zkoušky, k čemuž připojí podpisy všichni členové komise.

10. Vyloučený Uchazeč má právo se písemně vyjádřit do záznamu o vyloučení ze Zkoušky a následně využít opravné prostředky (viz článek X Zkušebního řádu). Uchazeč je povinen se ze zkušební místnosti bezodkladně vzdálit, to samé platí pro Uchazeče, který se rozhodl v průběhu zkoušky od Zkoušky odstoupit. Vždy je u těchto osob proveden následně záznam do protokolu o vykonání Zkoušky, že u Zkoušky neuspěl.
11. Další povinnosti Uchazeče jsou stanoveny v Příloze č. 2 tohoto Zkušebního řádu.
12. Skládání Zkoušky je omezeno časovým limitem. Časový limit se liší podle skupin odbornosti Zkoušky. Uchazeč je oprávněn odevzdat svůj test před vypršením časového limitu a je povinen se neprodleně vzdálit ze zkušební místnosti. Test je považován za ukončený po uplynutí časového limitu pro vykonání Zkoušky.
13. Uchazeči ponechají zadání ležet na lavici do momentu, kdy dostanou pokyn k zahájení vyplňování. Od tohoto okamžiku mají stanovený čas na řešení úloh. Od tohoto momentu také přítomní administrátoři, členové komise či jiní pověřeni zaměstnanci nesmějí zodpovídat dotazy mimo dotazy organizačního charakteru (např. způsob vyplňování odpovědního archu, opravy odpovědí apod.).
14. Pokud uchazeč v průběhu zkoušky opustí zkouškovou místnost, nesmí se již ke Zkoušce vrátit (jeho Zkouška tak končí), a před odchodem musí odevzdat svůj test a záznamový arch. Výjimkou může být naléhavá osobní potřeba (toaleta), a to na základě dohody s komisařem. Uchazeč však v takovém případě nesmí s sebou vynášet žádné předměty, zejména telefony či jiná komunikační zařízení, aj.
15. Uchazeč, který ve Zkoušce neuspěl nebo byl z konání Zkoušky vyloučen, může Zkoušky opakovat v kterémkoli následujícím termínu po řádném přihlášení.
16. Průběhu Zkoušky mohou přihlížet i další osoby se souhlasem zkušební komise, v žádném případě však nesmí při zkoušce narušovat její průběh, rušit Uchazeče či jim napovídat. Členové komise mohou takové osoby ze Zkoušky vyloučit.

ČLÁNEK VI.

Druhy Zkoušek, obsah a rozsah odborné zkoušky a jejich obsah (rozsah požadovaných znalostí a dovedností), objektivní a nestranný výběr zkušební varianty a způsob vytváření zkouškového testu

1. Odborné zkoušky probíhají prezenčně a jsou písemné, skládané papírovou formou. Zkoušky jsou složeny ze dvou částí, a to teoretické a praktické, jež ověřují odborné znalosti (teoretická část) a odborné dovednosti (praktická část). Rozsah a délka trvání jednotlivých zkoušek jsou podrobně popsány v příloze č. 1 tohoto Zkušebního řádu.
2. Struktura testů, skladba zkouškových otázek a podmínky k úspěšnému složení odborné zkoušky jsou uvedeny v popisu jednotlivých typů zkoušek v příloze č. 1 tohoto Zkušebního řádu.
3. Písemná zkouška se skládá z teoretických otázek (přezkoušení odborných znalostí) a z případových studií obsahujících vždy 5 podotázek zaměřených na prokázání odborných dovedností (přezkoušení odborných dovedností). První část testu obsahuje zkouškové otázky s jednou správnou odpovědí, druhá část testu obsahuje zkouškové otázky s více správnými odpověďmi a třetí část testu je věnována případovým studiím. U každé části testu je uchazeč upozorněn na konkrétní typ otázek, které jsou v příslušné části testu obsaženy. Počty otázek a případových studií a poměr uzavřených otázek s jednou správnou odpovědí a otázek s více správnými odpověďmi pro jednotlivé skupiny odbornosti jsou sestavené v souladu s aktuální legislativou, přičemž podrobnosti jsou uvedeny v příloze č. 1 Zkušebního řádu.
4. Zkouškové testy k příslušnému typu zkoušky pro konkrétní zkouškový termín jsou generované databázovou aplikací z databáze zkouškových otázek, a to náhodně. Každý test je jedinečný. Aplikace generuje zadání tak, aby v rámci jedné zkoušky nebyly použity dva stejné zkouškové testy. Pořadí správných odpovědí u jednotlivých zkouškových otázek se pro každou zkušební variantu stanoví odlišně.
5. Generování testů Společnost provádí v souladu s platnými Dohledovým benchmarkem vydaným pro danou zkoušku, který je dostupný na webových stránkách ČNB, konkrétně Dohledový benchmark č. 1/2022, Způsob generování testů při pořádání odborných zkoušek dle zákona č. 257/2016 Sb., o spotřebitelském úvěru (dále jen „Dohledový benchmark“). Popis postupu výběru zkušební varianty a způsob vytváření je dále popsán v Příloze č. 1 Zkušebního řádu.

6. Všechny zkouškové otázky jsou uloženy v chráněné databázi s řízeným přístupem pouze pro pracovníky určené Společností, a to konkrétně databázový specialista. Přístup k testům má tak před zahájením zkoušky pouze databázový specialista zajišťující generování testů v databázové aplikaci a pracovník zajišťující tisk testových sad, který je organizátorem zkoušky. Společnost generuje jednotlivé zkušební varianty až v den konání odborné zkoušky, a to v počtu odpovídající počtu přihlášených Uchazečů na daný termín, a to krátce před konáním samotné odborné zkoušky, aby bylo maximálně zajištěno utajení jednotlivých zkušebních variant. Každý uchazeč dostane na daném termínu zkoušky vlastní originální zadání testu.
7. Sestavování jednotlivých zadání (výběr teoretických a praktických otázek) zajišťuje specifický informační systém bez manuálního zásahu obsluhy.
8. Vytisknuté vygenerované testy jsou vloženy do obálky, která je zalepena a zabezpečena razítkem/pečetí a podpisem administrátora. Zadání zůstane zabezpečeno až do začátku zkouškového termínu. Obálku s testy rozlepi člen komise nebo administrátor zkoušky při zahájení zkoušky. Uchazečům je rozdáno ze strany člena komise zadání a příslušné odpovědní archy. Uchazeči jsou následně poučeni členem komise o vyplňování archů, průběhu a pravidlech zkoušky, délce trvání. Zadání testu obsahuje jednoznačný identifikátor testu, pod kterým je daný test a odpovědní formulář vyhodnocen. Tento znakový identifikátor zajišťuje anonymní vyhodnocení testu. Uchazeči odevzdají zadání testů a odpovědní archy komisaři či administrátorovi (alternativně jiné osobě, která je pověřena dohledem na průběhem zkoušky). Zadání testů a archy pro odpovědi jsou od sebe odděleny.
9. Po převzetí zadání testů a odpovědních archů od všech účastníků zástupce Společnosti obálky zalepí. Zalepené obálky předává administrátorovi ke zpracování a archivaci. Tímto je zajištěno, že po odevzdání nejsou ani testy ani odpovědní archy dostupné jednotlivým uchazečům a nelze v nich provádět do okamžiku vyhodnocení již žádné neoprávněné změny.
10. Tematickou vyváženost obsahu jednotlivých zkoušek Společnost zajišťuje generováním zkouškových testů v souladu s platným Dohledovým benchmarkem, který stanoví pro každý typ zkoušky počty otázek včetně zastoupení základních oblastí a okruhů otázek. Podrobnosti jsou uvedeny v Příloze č. 1 Zkušebního řádu. Každá odborná zkouška je sestavena tak, aby pokrývala všechna témata daná platnou legislativou.
11. Aktuální seznam zkouškových otázek je dostupný na webových stránkách ČNB, a to na adrese: <https://www.cnb.cz/cs/dohled-financni-trh/vykon-dohledu/povolovaci-a-schvalovaci-rizeni/povolovaci-a-schvalovaci-rizeni-podle-zakona-o-spotrebitelskem-uveru/zkousky-dle-zakona-c.-257-2016-sb.-o-spotrebitelskem-uveru/>.
12. Otázky jsou pravidelně aktualizovány v souladu s aplikovatelnými právními předpisy.

ČLÁNEK VII.

Vyhodnocení Zkoušky

1. Odpovědi na zkouškové otázky zaznamenávané do odpovědního formuláře Uchazečem jsou vyhodnocovány členy zkušební komise. Členové zkušební komise vyhodnocují odpovědi Uchazeče dle platné metodiky České národní banky, zveřejněné na webových stránkách České národní banky či zaslané do datové schránky akreditované osoby.
2. Výsledky Zkoušky jsou ohodnoceny formulací „úspěš" anebo „neúspěš". Výsledky Zkoušky je Uchazeči sdělen osobně, neprodleně po vyhodnocení Zkoušky. V případě, že není možné sdělit Uchazeči výsledky Zkoušky, bude Uchazeči zaslána informace o výsledcích zkoušky e-mailem, alternativně písemně poštou. Úspěšným Uchazečům je vydáno Osvědčení o úspěšném vykonání Zkoušky (Vzor osvědčení viz příloha č. 5 Zkušebního řádu).
3. Průběh a hodnocení Zkoušky je po jejím ukončení zaznamenán do Protokolu o průběhu zkoušky, který je podepsán všemi členy zkušební komise, a to buď fyzicky nebo elektronicky. Tím je ověřen soulad průběhu odborné zkoušky s tímto Zkušebním řádem.
4. Uchazeč má právo požádat o nahlédnutí do svých vyhodnocených testů, výsledků a Protokolu o průběhu zkoušky a pořídit si jejich kopii. Pakliže Uchazeč nesouhlasí s hodnocením, nebo se mu hodnocení zdá být neobjektivní, může se odvolat proti výsledku Zkoušky (viz článek X Zkušebního řádu).

ČLÁNEK VIII.

Zkušební komise

1. Zkušební komise se skládá z předsedy komise a dalších nejméně dvou členů, které jmenuje jednatel nebo ředitel Společnosti, a to ze seznamu osob, které jsou způsobilé pro výkon funkce člena zkušební komise nebo odvolací komise podle Zákona a Vyhlášky. Seznam způsobilých osob vede na základě jejich schválení Společnost a jedná se o neveřejný dokument.
2. Komise má lichý počet členů a je nejméně tříčlenná. Zkoušky se vždy účastní minimálně tři členové zkušební komise, z nichž jeden je předseda a dva jsou členové komise.
3. Zkušební komise je jmenována vždy pro konkrétní termín Zkoušky a provádí přímý dohled nad řádným průběhem Zkoušky ve smyslu tohoto Zkušebního řádu. Zkušebních komisí může být v jednom okamžiku jmenováno více, ale každá pro jiný termín Zkoušky.
4. Všichni členové zkušební komise musí splňovat kvalifikační a personální předpoklady dle aplikovatelných právních předpisů, tj. Zákona a Vyhlášky. Člen zkušební komise vykonává svoji funkci nestranně a nezávisle a jeho odměna je taktéž nezávislá na počtu Uchazečů a procentu úspěšnosti Uchazečů. Člen zkušební komise je povinen zachovávat mlčenlivost o skutečnostech, které se dozví při výkonu své funkce. Člen zkušební komise nesmí zneužít informace, které se dozvěděl při výkonu své funkce, ve svůj prospěch nebo ve prospěch jiné osoby. Členové komise nesmí být ve střetu zájmů vůči zkoušeným Uchazečům.
5. Člen komise (včetně předsedy), který je vůči Uchazeči podjatý, nesmí tohoto zájemce zkoušet. Člen komise je po zjištění této skutečnosti povinen bezodkladně informovat ostatní členy komise o své možné podjatosti. Ostatní členové komise posoudí, zdali jde o významný vztah člena komise směrem k Uchazeči, že by mohl ovlivnit průběh a výsledek odborné zkoušky. Pakliže se ostatní členové komise shodnou na tom, že by tento fakt mohl nastat, bude podjatý člen komise nahrazen náhradníkem, včetně předsedy, pakliže byl shledán jako podjatý předseda komise. Předseda komise, případně jiný člen komise, pakliže je podjatý předseda komise, tyto skutečnosti a následný postup zaznamená do Protokolu o průběhu odborné zkoušky.
6. V případě, kdy Uchazeč chce uplatnit námitku proti podjatosti člena zkušební komise nebo odvolací komise, musí tuto uplatnit:
 - před tím, než započne Zkouška nebo jednání odvolací komise,
 - nejpozději bez zbytečného odkladu poté, co se dozví o složení zkušební komise nebo odvolací komise.
 - Uplatnění probíhá k rukám předsedy komise, přičemž námitka na pojatost musí obsahovat proti komu směřuje a v čem je spatřována podjatost včetně důkazů, které jej k tomuto podání vedou. Uchazeč může uplatnit námitku i k rukám ostatních členů komise.
7. V případě, že komise rozhodne o podjatosti člena, nemá tato skutečnost vliv na výsledek Zkoušky a Uchazeč, který měl úspěch se svou žádostí o podjatosti člena, může být zařazen na jiný termín Zkoušky. V případě úspěchu ve věci podjatosti u odvolací komise jednatel Společnosti bezodkladně jmenuje nového člena odvolací komise.
8. Jednání zkušební komise řídí předseda zkušební komise. Za průběh odborné zkoušky a veškerou činnost zkušební komise odpovídá předseda zkušební komise.
9. O tom, zda uchazeč u odborné zkoušky prospěl nebo neprospěl, rozhoduje komise většinou hlasů členů komise. Při rovnosti hlasů rozhoduje hlas předsedy komise. Podkladem pro rozhodnutí jsou údaje ze zkouškových zadání a vyplněných archů Uchazečů.
10. V rámci běžného chodu průběhu a organizace zkoušky, každý člen komise, příp. administrátor zkoušky může samostatně rozhodovat o záležitostech vztahujících se k běžnému chodu organizace a průběhu zkoušky. V případě potřeby či neshody mohou požádat o rozhodnutí předsedu komise, který tak neprodleně učiní. Rozhodnutí nesmí být v rozporu se zkušebním řádem nebo aplikovatelnými právními předpisy.
11. V ostatních případech rozhoduje komise většinou hlasů členů komise. Při rovnosti hlasů rozhoduje hlas předsedy komise.

ČLÁNEK IX.

Protokol o průběhu Zkoušky

1. O průběhu a výsledcích Zkoušky Uchazečů vyhotoví zkušební komise bezodkladně po termínu Zkoušky písemný protokol, který obsahuje:
 - a. název „Protokol o průběhu odborné zkoušky“,
 - b. identifikační údaje Společnosti jakožto akreditované osoby,
 - c. unikátní identifikační číslo protokolu,
 - d. údaj o rozsahu Zkoušky podle skupin odbornosti,
 - e. datum a místo konání Zkoušky,
 - f. seznam člena zkušební komise,
 - g. informace o vydání osvědčení, které mají také unikátní číslování,
 - h. záznamy o podstatných okolnostech, které nastaly v průběhu Zkoušky, zejména záznam vykázání Uchazeče ze Zkoušky či odstoupení Uchazeče od Zkoušky,
 - i. podpisy všech členů zkušební komise.

Protokol o průběhu Zkoušky je neveřejným dokumentem, za jehož vyhotovení je odpovědný předseda zkušební komise.

2. Přílohami protokolu, který je podepsán všemi členy zkušební komise, jsou:
 - a. písemnosti vypracované Uchazečem v rámci Zkoušky opatřené podpisem Uchazeče, předsedy nebo člena zkušební komise, a zadání testů
 - b. hodnocení výsledku Zkoušky,
 - c. jeden stejnopis osvědčení,
 - d. seznam Uchazečů Zkoušky s uvedením jména, příjmení, data narození, druh a číslo identifikačního dokladu, uvedením varianty testu, který je také unikátní.
3. Dokumenty týkající se provádění Zkoušek, záznamy o provedených Zkouškách včetně dokumentu o jejich průběhu a výsledcích a záznamy o vydaných osvědčeních o absolvování Zkoušky se uchovávají nejméně po dobu 10 let od data konání Zkoušky, již se záznamy týkají; to platí i pro osobu, jejíž akreditace zanikla nebo jí byla odňata.

ČLÁNEK X.

Odvolací komise, přezkoumání výsledku Zkoušky a přezkoumání rozhodnutí, kterým došlo k vyloučení zkoušeného (odvolání)

1. Odvolací komise má za úkol rozhodovat o žádostech, kdy se Uchazeč domáhá změny rozhodnutí o vyloučení ze Zkoušky, přezkum výsledku Zkoušky či podjatosti člena zkušební komise.
2. Odvolací komise je tříčlenná, skládá se ze dvou členů a předsedy a je jmenována jednatelem Společnosti. Žádný jmenovaný nesmí být členem zkušební komise, o jejímž jednání má odvolací komise rozhodovat. Všichni členové odvolací zkušební komise musí splňovat kvalifikační a personální předpoklady dle příslušných právních norem. Odvolací komise je svolávána dle potřeby.
3. Člen odvolací komise je povinen zachovávat mlčenlivosti o skutečnostech, které se dozví při výkonu své funkce. Člen odvolací komise nesmí zneužít informace, které se dozvěděl při výkonu své funkce, ve svůj prospěch nebo prospěch jiné osoby.
4. Uchazeč, který nesouhlasí s výsledkem / rozhodnutím zkušební komise má právo využít odvolacího řízení prostřednictvím podání odvolání (žádosti o přezkoumání). Odvolání musí podat do 10 pracovních dnů od

sdělní výsledku Zkoušky, s kterými nesouhlasí. Dokument musí obsahovat řádné odůvodnění, případně návrh na rozhodnutí a musí být podán písemně na adresu sídla Společnosti nebo zaslat e-mailem na prihlasky@snackcall.cz. Společnost mu vydá potvrzení o obdržení odvolání.

5. Odvolací komise je povinna o odvolání rozhodnout do 30 dnů od jejího doručení Společnosti. V případě, že se Uchazeč do rozhodnutí odvolací komise přihlásí k dalšímu termínu konání Zkoušky, vzdává se tímto práva na rozhodnutí odvolací komise a její jednání se tímto zastavuje ve věci.
6. Odvolací komise zkontroluje dostupné podklady k odvolání, odvolává-li se účastník vůči znění zadání některé otázky nebo případové studie, zkontroluje použitou verzi seznamu zkouškových otázek, přezkoumá výsledky a odešle uchazeči rozhodnutí o výsledku šetření spolu s vyjádřením odvolací komise a odůvodněním rozhodnutí, a to prostřednictvím e-mailu.
7. Rozhodnutí o odvolání je konečné a nelze se proti němu odvolat. Uchazeč je o rozhodnutí odvolací komise informován písemně do 5 dnů od rozhodnutí.
8. V případě, že je odvolání směřováno vůči znění zadání některé z otázek, které odvolací komise vyhodnotí jako chybné, zavádějící či jinak sporné, odpověď účastníka na takovou otázku bude uznána jako správná. Pokud odvolání směřuje vůči znění zadání případové studie, a odvolací komise vyhodnotí takové znění jako chybné, zavádějící či jinak sporné, vyhodnotí odvolací komise jednotlivé otázky související se zadáním případové studie a posoudí, zda chybně položené zadání mělo převažující vliv na zadání dalších souvisejících otázek. Odpovědi zkoušeného na související otázky je možné uznat v rámci odvolání pouze v případech, kdy chybně položené zadání případové studie jednoznačně ovlivnilo i zadání související otázky.
9. V případě kladného vyřízení odvolání odvolací komisí, které má vliv na hodnocení zkoušky, odvolací komise opraví hodnocení zkoušky. V případě úspěšného složení bude vystaveno osvědčení o úspěšném absolvování zkoušky a toto mu doručeno buď osobně, nebo prostřednictvím pošty.
10. Otázky, které jsou v rámci odvolání odvolací komisí vyhodnoceny jako chybné, zavádějící či jinak sporné jsou hlášeny České národní bance dle aplikovatelných norem.
11. V případě, kdy odvolací komise vyhodnotí odvolání Uchazeče proti rozhodnutí, kterým došlo k vyloučení zkoušeného ve prospěch Uchazeče, Společnost umožní Uchazeči vykonání Zkoušky v dalším termínu za propadlý uhrazený poplatek za Zkoušku, ze které byl vyloučen, případně uhrazený poplatek vrátí, a to dle volby Uchazeče a na jeho žádost, kterou zašle Společnosti e-mailem. Nárok na vrácení již uhrazeného poplatku, případně využití dříve uhrazeného poplatku za Zkoušku, ze které byl vyloučen („kreditu“), pro účast na další Zkoušce zaniká uplynutím 6 měsíců ode dne doručení oznámení o rozhodnutí odvolací komise o odvolání proti rozhodnutí, kterým došlo k vyloučení zkoušeného, Uchazeči.

ČLÁNEK XI.

Poplatky za Zkoušky

1. Před konáním Zkoušky je Uchazeč povinen zaplatit stanovený poplatek, a to převodem na účet Společnosti nebo také jiným platebním způsobem, vyplývá-li taková možnost úhrady poplatku z internetových stránek Společnosti. Uchazeči, který neuhradí poplatek nejméně pět (5) pracovních dní před termínem konání Zkoušky, může být vykonání Zkoušky odepřeno. O případném odepření bude Společnost uchazeče informovat. Doklad o zaplacení je Uchazeč povinen na požádání předložit na místě konání Zkoušky zkušební komisi.
2. Poplatek za vykonání Zkoušky je možné uhradit na místě v hotovosti před zahájením Zkoušky, jen je-li taková možnost výslovně připuštěna.
3. Výše poplatku za vykonání Zkoušky je stanovena na částku 2.500 Kč + DPH dle platné daňové legislativy. Z této základní ceny je případně možné poskytovat např. množstevní slevy.
4. Výše poplatku za vykonání Zkoušky může být změněna s ohledem na poptávku po Zkouškách a finanční stabilitu Společnosti; účinnost této změny se nedotkne Uchazečů, kteří se již řádně na příslušný termín Zkoušky přihlásili. Aktuální výše poplatku je vždy zveřejněna na internetových stránkách Společnosti.
5. Dojde-li k události, na základě, které má dojít podle Zkušebního řádu k vrácení poplatku za vykonání Zkoušky, vrací se poplatek vždy na účet, ze kterého byl odeslán, a to do 14 dní ode dne, kdy taková událost nastala.
6. V případě společného přihlášení více Uchazečů může Společnost určit nižší výši poplatku za vykonání Zkoušky, jakož i individuální platební podmínky. Na poskytnutí této možnosti není nárok a je plně na úvaze

Společnosti.

7. Poplatek se nevrací Uchazeči,
 - a) který byl ze Zkoušky vyloučen,
 - b) na kterého se hledí, že u Zkoušky neuspěl,
 - c) který se ke Zkoušce nedostavil, nebo
 - d) který podal žádost o odhlášení později, než připouští článek IV odst. 7.
8. Uchazeč, který se ke Zkoušce nedostavil a v jehož případě byla nejpozději den přede dnem konání Zkoušky doručena Společnosti řádná omluva Uchazeče zdůvodňující překážku bránící mu v účasti na Zkoušce, včetně doložení důkazů k takovému důvodu, má právo požádat Společnost, aby poplatek zaplacený za konání takové Zkoušky převedla pro účely konání Zkoušky v jiném termínu, na který se tento Uchazeč přihlásil. Ve výjimečných a odůvodněných případech (zejména dlouhodobá nemoc, hospitalizace, jiná závažná překážka) může Společnost, dle její úvahy, poplatek na žádost vrátit bez převedení na budoucí termín Zkoušky.

ČLÁNEK XII.

Ochrana osobních údajů

1. Bezpečnost a ochrana osobních údajů Uchazečů Zkoušek je zajištěna v souladu s platnými právními předpisy, zejména Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů), zákonem č. 110/2019 Sb., zákon o zpracování osobních údajů.
2. Společnost má zpracovány interní směrnice a předpisy pro nakládání s osobními údaji a zabezpečení osobních údajů. Společnost má mimo jiné zavedeny opatření zejména na minimalizaci osobních údajů, minimalizaci přístupů k osobním údajům, přístupových práv, technické zabezpečení, zálohování a prevenci neoprávněnému výmazu či poškození dat.
3. Osobní údaje jsou zpracovávány ze zákonného důvodu pro povinnost archivace údajů týkající se absolvování Zkoušek dle Zákona a Vyhlášky. Společnost zpracovává osobní údaje Uchazeče o Zkoušku v rozsahu dle článku IV., VII. a IX Zkušebního řádu v souvislosti s vydáním osvědčení dle Zákona a jejich evidencí. Tyto osobní údaje jsou zpracovávány pro potřeby přihlašování a odhlásování na termíny zkoušek a evidenci absolvovaných zkoušek.
4. Do registračního formuláře vyplní Uchazeč osobní údaje, kontaktní údaje, druh odborné zkoušky a potvrdí Společnosti souhlas se Zkušebním řádem a s informací o zpracování osobních údajů, jak pro účely složení odborné zkoušky, tak jejich uchování pro potřeby kontroly a ověření pravosti vydaných osvědčení.
5. Osobní údaje, jakož i dokumenty týkající se Zkoušek a které je potřeba archivovat, jsou uchovávány nejméně po dobu 10 let a archivaci se zajišťuje Společnost. Všechny osobní údaje v listinné podobě jsou uloženy v uzamykatelné skříni. Všechny osobní údaje v elektronické podobě, které je potřeba archivovat, jsou uchovávány na disku a zálohovém disku. Údaje typu jméno, příjmení a e-mail jsou také uchovávány v elektronické poště. Elektronická archivace probíhá průběžně tak, aby bylo zabezpečeno případné obnovení dat při technických problémech.
6. Údaje poskytnuté Uchazeči za účelem vykonání Zkoušek nejsou dále zpracovávány ani s nimi není dále nikterak nakládáno pro jiné účely, než jak stanoví tento Zkušební řád a poskytnutí Informace o zpracování osobních údajů Uchazeči (tj. zejména zpětná kontrola a vydání záznamů z testů během doby archivace).
7. Všechna data jsou po pominutí účelu zpracování údajů bezpečně vymazána/zlikvidována.
8. Všechny IT systémy Společnosti jsou chráněny přístupovými hesly s vymezenou strukturou přístupu jednotlivých zaměstnanců Společnosti. Web Společnosti je opatřen certifikátem <https://>.
9. Zaměstnanci, spolupracovníci či zpracovatelé Společnosti mají přístup pouze k nezbytně nutnému rozsahu zpracovávaných osobních údajů, nejsou oprávněni pořizovat kopie, přenášet či zveřejňovat jakoukoliv formou zpracovávané osobní údaje mimo úkony související s výkonem činnosti Společnosti. Zaměstnanci a spolupracovníci jsou povinni se řídit interními směrnicemi a předpisy Společnosti týkající se ochrany osobních údajů, zpracovatelé jsou povinni se řídit pravidly uvedenými v příslušné zpracovatelské smlouvě.

10. Administrace systémů Společnosti je řízena s odstupňovanými přístupovými právy.
11. Uchazeči mají přístup k osobním údajům, které se vážou k jejich osobě.
12. Komisaři mají přístup k osobním údajům Uchazečů v omezené míře, jaká je nezbytná pro výkon jejich činnosti.
13. Informace o způsobu zpracování a ochrany osobních údajů subjektů a zásady zpracování a ochrany osobních údajů jsou dále uvedeny na internetových stránkách společnosti <https://www.snackcall.cz/kontakty/> pod sekcí Zpracování osobních údajů.

ČLÁNEK XIII.

Závěrečná ustanovení

1. Kontrolu dodržování tohoto předpisu zajišťují jednatelé Společnosti.
2. Změny Zkušebního řádu vydává Společnost a o těchto změnách bez zbytečného odkladu informuje Českou národní banku.
3. Tento zkušební řád nabývá účinnosti dnem 10.4.2025 a v plném rozsahu nahrazuje všechny předchozí verze.

PŘÍLOHY

Příloha č. 1 - Rozsah odborných znalostí a dovedností, délka, struktura a další podmínky Zkoušky

Odborná zkouška svým rozsahem odpovídá rozsahu odborných znalostí a dovedností pro jednotlivé skupiny odbornosti, dle § 60 Zákona a Příloze k Vyhlášce.

ROZSAH A DÉLKA TRVÁNÍ ODBORNÉ ZKOUŠKY

1. Odborná zkouška pro poskytování nebo zprostředkování spotřebitelského úvěru jiného než na bydlení nebo spotřebitelského úvěru na bydlení trvá celkem 120 minut.
2. Odborná zkouška pro poskytování nebo zprostředkování vázaného spotřebitelského úvěru trvá celkem 90 minut.
3. Odborná zkouška pro poskytování nebo zprostředkování jak spotřebitelského úvěru jiného než na bydlení, tak spotřebitelského úvěru na bydlení trvá celkem 180 minut.

Odborné znalosti:

1. Zkoušenému, který má poskytovat nebo zprostředkovat spotřebitelský úvěr jiný než na bydlení nebo spotřebitelský úvěr na bydlení, je položeno celkem 60 zkouškových otázek určených k přezkoušení odborných znalostí podle zvolené skupiny odbornosti.
2. Zkoušenému, který má poskytovat nebo zprostředkovat vázaný spotřebitelský úvěr, je položeno celkem 32 zkouškových otázek určených k přezkoušení odborných znalostí.
3. Zkoušenému, který má poskytovat nebo zprostředkovat jak spotřebitelský úvěr jiný než na bydlení, tak spotřebitelský úvěr na bydlení, je položeno celkem 92 zkouškových otázek určených k přezkoušení odborných znalostí.

Odborné dovednosti:

1. Odborné dovednosti zkoušeného, který má poskytovat nebo zprostředkovat spotřebitelský úvěr jiný než na bydlení nebo spotřebitelský úvěr na bydlení nebo vázaný spotřebitelský úvěr, se přezkoušejí 2 případovými studiemi podle zvolené skupiny odbornosti; v každé z nich je obsaženo 5 zkouškových otázek zaměřených na prokázání odborných dovedností podle § 3 Vyhlášky.
2. Odborné dovednosti zkoušeného, který má poskytovat nebo zprostředkovat jak spotřebitelský úvěr jiný než na bydlení, tak spotřebitelský úvěr na bydlení, se přezkoušejí 3 případovými studiemi; v každé z nich je obsaženo 5 zkouškových otázek zaměřených na prokázání odborných dovedností podle § 3 Vyhlášky.

Varianty odpovědí:

Každá ze zkouškových otázek má čtyři možné varianty odpovědi. Tři čtvrtiny zkouškových otázek určených k přezkoušení odborných znalostí a všechny zkouškové otázky určené k přezkoušení odborných dovedností mají jednu správnou variantu odpovědi. Jedna čtvrtina zkouškových otázek určených k přezkoušení odborných znalostí má jednu nebo více správných odpovědí; každá nesprávně vybraná nebo chybějící varianta odpovědi činí celou zodpovězenou zkouškovou otázku nesprávně zodpovězenou. Správně zodpovězené otázky, které mají jednu správnou variantu odpovědi, se ohodnocují jedním bodem a správně zodpovězené otázky, které mají jednu nebo více správných odpovědí, a otázky z okruhu odborných dovedností se ohodnocují dvěma body.

Společnost se pro generování testů, včetně tematické vyváženosti a zastoupení jednotlivých otázek, řídí pravidly stanovenými v Dohledovém Benchmarku, který je zveřejněn na webových stránkách ČNB, konkrétně na následujícím odkazu:

https://www.cnb.cz/export/sites/cnb/cs/dohled-financi-trh/.galleries/vykon_dohledu/dohledove_benchmarky/download/dohledovy_benchmark_2022_01.pdf

K úspěšnému složení odborné zkoušky je zapotřebí, aby zkoušený získal alespoň

- a) tři čtvrtiny dosažitelných bodů ze všech zkouškových otázek,
- b) tři pětiny dosažitelných bodů ze zkouškových otázek týkajících se odborných znalostí a
- c) tři pětiny dosažitelných bodů ze zkouškových otázek týkajících se odborných dovedností, které se pro účely výpočtu považují za samostatnou oblast.

Pravidla aktualizace otázek, jejich poskytování akreditovaným osobám a nakládání s nimi:

Při aktualizaci souboru zkouškových lze odborné zkoušky pořádat podle znění souboru otázek před aktualizací nejdéle měsíc po uveřejnění této aktualizace Českou národní bankou. Soubor zkouškových otázek se správnými odpověďmi uveřejňuje Česká národní banka na svých internetových stránkách.

Odbornými znalostmi a dovednostmi se rozumí pro skupinu odbornosti:

- a) poskytování nebo zprostředkování spotřebitelského úvěru jiného než na bydlení
 1. znalosti v rozsahu odborného minima o finančním trhu,
 2. základní znalosti o struktuře, subjektech a fungování trhu spotřebitelského úvěru jiného než na bydlení,
 3. znalosti regulace trhu spotřebitelského úvěru jiného než na bydlení,
 4. znalosti etických standardů trhu spotřebitelského úvěru jiného než na bydlení, pokud existují,
 5. znalosti úvěrování a produktů spotřebitelského úvěru jiného než na bydlení,
 6. znalosti doplňkových služeb souvisejících se spotřebitelským úvěrem jiným než na bydlení,
 7. základní znalosti zásad procesu posuzování úvěruschopnosti spotřebitele a
 8. schopnosti řádně produkty spotřebitelského úvěru spotřebiteli vysvětlit, provést základní analýzu produktů spotřebitelského úvěru a nabídnout spotřebiteli produkt, který vyhovuje jeho potřebám,
- b) poskytování nebo zprostředkování vázaného spotřebitelského úvěru
 1. znalosti v rozsahu odborného minima o finančním trhu,
 2. základní znalosti o struktuře, subjektech a fungování trhu vázaného spotřebitelského úvěru,
 3. znalosti regulace trhu vázaného spotřebitelského úvěru,
 4. znalosti etických standardů trhu vázaného spotřebitelského úvěru, pokud existují,
 5. znalosti úvěrování a produktů vázaného spotřebitelského úvěru,
 6. znalosti doplňkových služeb souvisejících s vázaným spotřebitelským úvěrem,
 7. základní znalosti zásad procesu posuzování úvěruschopnosti spotřebitele a
 8. schopnosti řádně produkty spotřebitelského úvěru spotřebiteli vysvětlit, provést základní analýzu produktů spotřebitelského úvěru a nabídnout spotřebiteli produkt, který vyhovuje jeho potřebám,
- c) poskytování nebo zprostředkování spotřebitelského úvěru na bydlení
 1. znalosti v rozsahu odborného minima o finančním trhu,
 2. základní znalosti o struktuře, subjektech a fungování trhu spotřebitelského úvěru na bydlení,
 3. znalosti regulace trhu spotřebitelského úvěru na bydlení,
 4. znalosti etických standardů trhu spotřebitelského úvěru na bydlení, pokud existují,
 5. znalosti úvěrování a produktů spotřebitelského úvěru na bydlení,
 6. znalosti doplňkových služeb souvisejících se spotřebitelským úvěrem na bydlení,
 7. základní znalosti zásad procesu posuzování úvěruschopnosti spotřebitele,
 8. základní znalosti zásad postupu a způsobu oceňování věcí, práv a jiných majetkových hodnot poskytnutých jako zajištění spotřebitelského úvěru na bydlení,
 9. znalosti trhu nemovitých věcí,
 10. znalosti postupu při koupi nemovité věci,
 11. základní znalosti uspořádání a fungování katastru nemovitostí a
 12. schopnosti řádně produkty spotřebitelského úvěru spotřebiteli vysvětlit, provést základní analýzu produktů spotřebitelského úvěru a nabídnout spotřebiteli produkt, který vyhovuje jeho potřebám

Rozsah odborných znalostí

I. Tematické oblasti potřebných znalostí pro poskytování nebo zprostředkování spotřebitelského úvěru jiného než na bydlení zahrnují:

a) odborné minimum o finančním trhu

1. finanční trh, jeho definice, úloha a význam,
2. základy teorie financí (časová hodnota peněz),
3. finanční matematika (úročení),
4. struktura finančního trhu (primární a sekundární trh, peněžní a kapitálový trh),
5. účastníci finančního trhu (věřitelé, dlužníci, finanční zprostředkovatelé),
6. regulace a dohled nad finančním trhem,

b) struktura, subjekty a fungování trhu spotřebitelského úvěru jiného než na bydlení

1. poskytovatel spotřebitelského úvěru, samostatný zprostředkovatel, vázaný zástupce, zprostředkovatel vázaného spotřebitelského úvěru, zahraniční zprostředkovatel,
2. zásady úvěrového vztahu, základní parametry a povinnosti smluvních stran,
3. registry dlužníků,
4. typy spotřebitelských úvěrů jiných než na bydlení (účelové a neúčelové úvěry, hotovostní půjčky, kontokorent, kreditní karty, úvěrový účet),
5. rizika spotřebitelského úvěru jiného než na bydlení,

c) regulace trhu spotřebitelského úvěru jiného než na bydlení

1. právní předpisy z oblasti práva na ochranu spotřebitele,
2. základy souvisejících předpisů z finančního trhu, občanského práva (zejména smlouva o úvěru) a obchodního práva,
3. některé požadavky na výkon činnosti [zejména pravidla pro vyřizování stížností a reklamací spotřebitelů podle § 15 odst. 2 písm. g) a § 25 zákona],
4. základy smluvního práva,

d) úvěrování a produkty spotřebitelského úvěru jiného než na bydlení

1. pravidla jednání,
 - 1.1 pravidla uchovávání dokumentů a záznamů podle § 78 zákona,
 - 1.2 pravidla zákazu pobídek podle § 79 zákona,
 - 1.3 informace poskytované spotřebitelem a pravidla poskytování rady podle § 84 a 85 zákona,
 - 1.4 informační povinnosti vůči spotřebiteli podle § 90 až 111 zákona a smlouva o zprostředkování spotřebitelského úvěru podle § 125 až 127 zákona,
 - 1.5 smluvní podmínky podle § 112 až 121 zákona a podmínky zániku závazku podle § 128 až 132 zákona,
2. platby spojené se spotřebitelským úvěrem (úroky, poplatky, provize, význam RPSN),
3. pravidla pro jednání se spotřebiteli, kteří jsou v prodlení, podle § 15 odst. 2 písm. h) zákona (informování o úrocích z prodlení, poplatcích z prodlení, refinancování smlouvy o úvěru, úpravy smluvních podmínek) a postup věřitele při prodlení spotřebitele podle § 122 a 123 zákona,
4. pravidla pro vymáhání pohledávek podle § 15 odst. 2 písm. i) zákona (exekuce soudem či soudním exekutorem),
5. možnosti řešení sporů vyplývajících z poskytování spotřebitelského úvěru (např. finanční arbitr),

e) doplňkové služby související se spotřebitelským úvěrem jiným než na bydlení,

1. základy pojištění, zajištění spotřebitelského úvěru prostřednictvím pojištění (životní pojištění, pojištění schopnosti splácet spotřebitelský úvěr), asistenční služby,
2. pojištění motorových vozidel (havarijní pojištění, pojištění odpovědnosti za škodu),
3. vkladové účty, platební účty,
4. vliv doplňkových služeb souvisejících se spotřebitelským úvěrem na výši RPSN,
5. platební karty (zejména kreditní karty),
- f) zásady procesu posuzování úvěruschopnosti spotřebitele

1. posouzení úvěruschopnosti spotřebitele a s tím související pravidla podle § 86 až 89 zákona.

II. Tematické oblasti potřebných znalostí pro poskytování nebo zprostředkování vázaného spotřebitelského úvěru zahrnují:

a) odborné minimum o finančním trhu

1. finanční trh, jeho definice, úloha a význam,
2. základy teorie financí (časová hodnota peněz),
3. finanční matematika (úročení),
4. struktura finančního trhu (primární a sekundární trh, peněžní a kapitálový trh),
5. účastníci finančního trhu (věřitelé, dlužníci, finanční zprostředkovatelé),
6. regulace a dohled nad finančním trhem,

b) strukturu, subjekty a fungování trhu vázaného spotřebitelského úvěru

1. poskytovatel spotřebitelského úvěru, samostatný zprostředkovatel, vázaný zástupce, zprostředkovatel vázaného spotřebitelského úvěru, zahraniční zprostředkovatel,
2. zásady úvěrového vztahu, základní parametry a povinnosti smluvních stran,
3. registry dlužníků,
4. vymezení vázaného spotřebitelského úvěru, jeho účelovost, vázaný spotřebitelský úvěr na zboží a na služby,
5. specifika různých druhů vázaného spotřebitelského úvěru (např. leasing, splátkový prodej),

c) regulaci trhu vázaného spotřebitelského úvěru

1. právní předpisy z oblasti práva na ochranu spotřebitele,
2. základy souvisejících předpisů z finančního trhu, občanského práva (zejména smlouva o úvěru) a obchodního práva,
3. některé požadavky na výkon činnosti [zejména pravidla pro vyřizování stížností a reklamací spotřebitelů podle § 15 odst. 2 písm. g) a § 25 zákona],
4. základy smluvního práva,

d) úvěrování a produkty vázaného spotřebitelského úvěru

1. pravidla jednání,
 - 1.1 pravidla uchovávání dokumentů a záznamů podle § 78 zákona,
 - 1.2 pravidla zákazu pobídek podle § 79 zákona,
 - 1.3 informace poskytované spotřebitelem a pravidla poskytování rady podle § 84 a 85 zákona,

1.4 informační povinnosti vůči spotřebiteli podle § 90 až 111 zákona a smlouva o zprostředkování spotřebitelského úvěru podle § 125 až 127 zákona,

1.5 smluvní podmínky podle § 112 až 121 zákona a podmínky zániku závazku podle § 128 až 132 zákona,

2. platby spojené se spotřebitelským úvěrem (úroky, poplatky, provize, význam RPSN),

3. pravidla pro jednání se spotřebiteli, kteří jsou v prodlení podle § 15 odst. 2 písm. h) zákona (informování o úrocích z prodlení, poplatcích z prodlení, refinancování smlouvy o úvěru, úpravy smluvních podmínek) a postup věřitele při prodlení spotřebitele podle § 122 a 123 zákona,

4. pravidla pro vymáhání pohledávek podle § 15 odst. 2 písm. i) zákona (exekuce soudem či soudním exekutorem),

5. možnosti řešení sporů vyplývajících z poskytování spotřebitelského úvěru (např. finanční arbitr),

e) doplňkové služby související s vázaným spotřebitelským úvěrem

1. základy pojištění, zajištění spotřebitelského úvěru prostřednictvím pojištění (životní pojištění, pojištění schopnosti splácet spotřebitelský úvěr), asistenční služby,

2. pojištění motorových vozidel (havarijní pojištění, pojištění odpovědnosti za škodu),

3. vkladové účty, platební účty,

4. vliv doplňkových služeb souvisejících se spotřebitelským úvěrem na výši RPSN,

f) zásady procesu posuzování úvěruschopnosti spotřebitele

1. posouzení úvěruschopnosti spotřebitele a s tím související pravidla podle § 86 až 89 zákona.

III. Tematické oblasti potřebných znalostí pro poskytování nebo zprostředkování spotřebitelského úvěru na bydlení zahrnují:

a) odborné minimum o finančním trhu

1. finanční trh, jeho definice, úloha a význam,

2. základy teorie financí (časová hodnota peněz),

3. finanční matematika (úročení),

4. struktura finančního trhu (primární a sekundární trh, peněžní a kapitálový trh),

5. účastníci finančního trhu (věřitelé, dlužníci, finanční zprostředkovatelé),

6. regulace a dohled nad finančním trhem,

b) strukturu, subjekty a fungování trhu spotřebitelského úvěru na bydlení

1. poskytovatel spotřebitelského úvěru, samostatný zprostředkovatel, vázaný zástupce, zprostředkovatel vázaného spotřebitelského úvěru, zahraniční zprostředkovatel,

2. zásady úvěrového vztahu, základní parametry a povinnosti smluvních stran,

3. registry dlužníků,

4. spotřebitelský úvěr na bydlení (vymezení, účelovost),

5. rizika spotřebitelského úvěru na bydlení,

c) regulaci trhu spotřebitelského úvěru na bydlení

1. právní předpisy z oblasti práva na ochranu spotřebitele,

2. základy souvisejících předpisů z finančního trhu, občanského práva (zejména smlouva o úvěru) a obchodního práva,

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

4. základy smluvního práva,

5. kupní smlouva nemovité věci,

6. zástavní právo,

d) úvěrování a produkty spotřebitelského úvěru na bydlení

1. pravidla jednání,

1.1 pravidla uchovávání dokumentů a záznamů podle § 78 zákona,

1.2 pravidla zákazu pobídek podle § 79 zákona,

1.3 informace poskytované spotřebitelem a pravidla poskytování rady podle § 84 a 85 zákona,

1.4 informační povinnosti vůči spotřebiteli podle § 90 až 111 zákona a smlouva o zprostředkování spotřebitelského úvěru podle § 125 až 127 zákona,

1.5 smluvní podmínky podle § 112 až 121 zákona a podmínky zániku závazku podle § 128 až 132 zákona,

2. platby spojené se spotřebitelským úvěrem (úroky, poplatky, provize, význam RPSN),

3. pravidla pro jednání se spotřebiteli, kteří jsou v prodlení podle § 15 odst. 2 písm. h) zákona (informování o úrocích z prodlení, poplatcích z prodlení, refinancování smlouvy o úvěru, úpravy smluvních podmínek) a postup věřitele při prodlení spotřebitele podle § 122 a 123 zákona,

4. pravidla pro vymáhání pohledávek podle § 15 odst. 2 písm. i) zákona (exekuce soudem či soudním exekutorem),

5. možnosti řešení sporů vyplývajících z poskytování spotřebitelského úvěru (např. finanční arbitr),

6. základy daňové problematiky související s poskytováním spotřebitelského úvěru na bydlení,

e) doplňkové služby související se spotřebitelským úvěrem na bydlení

1. základy pojištění, zajištění spotřebitelského úvěru prostřednictvím pojištění (životní pojištění, pojištění nemovitosti, pojištění schopnosti splácet spotřebitelský úvěr), asistenční služby,

2. vkladové účty, platební účty,

3. vliv doplňkových služeb souvisejících se spotřebitelským úvěrem na výši RPSN,

4. platební karty (zejména kreditní karty),

f) zásady procesu posuzování úvěruschopnosti spotřebitele

1. posouzení úvěruschopnosti spotřebitele a s tím související pravidla podle § 86 až 89 zákona.

g) zásady postupu a způsobu oceňování věcí, práv a jiných majetkových hodnot poskytnutých jako zajištění spotřebitelského úvěru na bydlení

1. základy pravidel a postupů pro přijetí a ocenění předmětu zajištění spotřebitelského úvěru plynoucích z tohoto zákona a jiných právních předpisů podle § 15 odst. 2 písm. d) zákona,

2. základy oceňování nemovitých věcí podle zákona o oceňování majetku,

h) trh nemovitých věcí

1. hypotéka a jiné zajištění, dozajištění,

2. změny referenčních úrokových sazeb u hypotečních úvěrů s pohyblivou úrokovou sazbou; záporné amortizace; balonové splátky nebo odložení plateb jistiny nebo úroku

3. stavební spoření (smlouva o stavebním spoření, státní podpora),

4. základy právní úpravy nemovitých věcí uvedené v občanském zákoníku,

5. úvěry v cizí měně (zejména jejich rizika),

i) uspořádání a fungování katastru nemovitostí

1. základní znalosti katastrálního zákona,

2. druhy zápisů práv do katastru, katastrální řízení.

Rozsah odborných dovedností

Pracovník osoby oprávněné poskytovat nebo zprostředkovávat spotřebitelský úvěr a osoba oprávněná zprostředkovávat spotřebitelský úvěr, která je fyzickou osobou, má odborné dovednosti, na jejichž základě je možné

a) kvalifikovaně získat informace tak, aby bylo možné provést řádnou analýzu požadavků, potřeb, cílů a finanční situace spotřebitele,

b) řádně vyhodnotit požadavky, potřeby, cíle a finanční situaci spotřebitele a nabídnout mu pro něj vhodný spotřebitelský úvěr,

c) kvalifikovaně a srozumitelně poskytovat informace při komunikaci se spotřebitelem tak, aby tento sám mohl posoudit, zda nabízený spotřebitelský úvěr odpovídá jeho požadavkům, potřebám, cílům a finanční situaci, a

d) řádně sjednávat jménem a na účet poskytovatele či spotřebitele smlouvu o spotřebitelském úvěru, jakož i sjednávat její změny a zánik závazků z ní vyplývajících.

Příloha č. 2 - Povinnosti Uchazeče

1. Uchazeč nesmí v průběhu konání Zkoušky:
 - telefonovat nebo jinak používat mobilní telefon
 - nahrávat obrazový nebo zvukový záznam
 - používat sluchátka nebo jiné technické či komunikační zařízení
 - svévolně opustit místnost, pokud neukončil test, přemísťovat se z místa na místo komunikovat s jinými Uchazeči
 - vyrušovat ostatní Uchazeče

2. Uchazeč je během konání zkoušky povinen:
 - vypnout mobilní telefon a všechna ostatní elektronická zařízení a zajistit jeho uložení mimo svůj dosah
 - dodržovat ticho
 - dodržovat pokyny Zkušební komise
 - dodržovat pravidla uvedená ve Zkušebním řádu a v této jeho příloze

3. Zkušební komise je v případě porušení těchto pravidel povinna Uchazeče napomenout, při opakovaném porušení pravidel je oprávněna Uchazeče z daného termínu Zkoušky vyloučit. Uchazeč je v takovém případě povinen okamžitě opustit Zkouškovou místnost.

4. Za závažné porušení pravidel se považuje:
 - používání zakázaných pomůcek (poznámky, knihy, tablety, mobilní telefony a další), komunikace s jiným Uchazečem, nahlížení do testu jiného Uchazeče, ukazování testu jinému Uchazeči, nebo poskytování rady či pomoci jinému Uchazeči na téma otázek v testu

Příloha č. 3 - Seznam členů zkouškové a odvolací komise

Seznam členů:

- Ing. Zuzana Barvínková – nezávislý člen
- Mgr. Jiřina Kubínová – nezávislý člen
- Ing. Lubomír Svačina
- Ing. Barbora Tillová – nezávislý člen
- Ing. Julie Tvrdíková – nezávislý člen
- Ing. Adina Malíková – nezávislý člen
- Ing. Veronika Berková – nezávislý člen
- Ing. Karla Kutějová – nezávislý člen
- Mgr. Jana Hlobilová – nezávislý člen

Příloha č. 4 - Vzor odvolání proti výsledku Zkoušky

Odvolání proti výsledku Zkoušky odborné způsobilosti dle zákona o spotřebitelském úvěru

Jméno/jména, příjmení, titul uchazeče: _____

Datum narození Uchazeče: _____

Bydliště: _____

Datum a místo konání Zkoušky: _____

Slovní zdůvodnění podání Odvolání:

Jména členů Zkušební komise:

Podpis Uchazeče:

Rozhodnutí Odvolací komise:

Rozhodnutí: _____

Odůvodnění:

Datum rozhodnutí:

Jména členů komise a podpis:



SnackCall s.r.o.

IČO: 05776287

se sídlem Sladkovského 595, 280 02, Kolín – Kolín IV

na základě akreditace České národní banky

podle zákona č. 257/2016 Sb., o spotřebitelském úvěru vydává

OSVĚDČENÍ

o absolvování odborné zkoušky

podle zákona č. 257/2016 Sb., o spotřebitelském úvěru

číslo osvědčení:

Odborná zkouška pro skupinu

Příjmení, jméno, titul:

Datum narození:

Adresa místa trvalého bydliště:

Datum a místo zkoušky:

Zkušební komise:



Ing. Lubomír Svačina
SnackCall s.r.o.
jednatel

PROTOKOL O PRŮBĚHU A VYHODNOCENÍ ODBORNÉ ZKOUŠKY

Protokol o průběhu a vyhodnocení výsledků odborné zkoušky
dle zákona č. 257/2016 Sb., vyhl. č. 384/2016 Sb.



Identifikační údaje společnosti:.....

Identifikační číslo protokolu:

Rozsah Zkoušky podle skupin odbornosti:.....

Datum a místo konání Zkoušky:

Seznam členů zkušební komise:

.....
.....
.....

Informace o vydání osvědčení s unikátním číslováním:

.....
.....
.....
.....

Záznam o podstatných okolnostech, které nastaly v průběhu Zkoušky (např. záznam o vykázaní Uchazeče ze Zkoušky či odstoupení Uchazeče od Zkoušky):

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Tímto Protokolem je potvrzeno:

1. Akreditovaná osoba provedla zkoušku odborné způsobilosti v místě a čase výše uvedeném.
2. Zkoušková komise tímto potvrzuje, že zkouška odborné způsobilosti proběhla v souladu se zákonem a Zkouškovým řádem společnosti SnackCall s.r.o.
3. Uchazeči byli ke zkoušce řádně přihlášení, byli před zahájením zkoušky poučeni o pravidlech průběhu zkoušky odborné způsobilosti a o právech a povinnostech uchazečů.
4. S celkovými výsledky byli Uchazeči seznámeni neprodleně po ukončení zkoušky odborné způsobilosti. Uchazečům, kteří splnili podmínky pro složení zkoušky, bylo předáno/zasláno „Osvědčení úspěšném vykonání odborné zkoušky“.
5. Nedílnou součástí tohoto usnesení je:
 - a) Prezenční listina obsahující seznam Uchazečů zkoušky.
 - b) Předané zkušební otázky vyplněné Uchazeči při Zkoušce.
 - c) Formuláře s vyhodnocením testu Uchazečů.

Datum, jména a podpisy členů Zkušební komise:

.....
.....
.....