



## Comfort Vzdělávání s.r.o.

### ZKUŠEBNÍ ŘÁD

#### Čl. 1

#### ZÁKLADNÍ USTANOVENÍ

1. Tento zkušební řád upravuje způsob složení a rozsah zkoušek odborné způsobilosti a podmínky, za kterých lze tyto zkoušky vykonat tak, jak stanoví platná legislativa, jmenovitě:

- Zákon č. 257/2016 Sb., o spotřebitelském úvěru

V platném znění včetně prováděcích předpisů.

2. Zkušební řád je závazný pro všechny uchazeče o zkoušky, i pro všechny členy zkušební komise, odvolací komise a organizátory odborných zkoušek.

3. Tento Zkušební řád je vydáván jako verze 20230920 a nahrazuje všechny předchozí zkušební řády.

4. Součástí tohoto Zkušebního řádu jsou tyto přílohy:

- Příloha č. 1 Zkouška odborné způsobilosti podle Zákona č. 257/2016 Sb., o spotřebitelském úvěru a podmínky, za kterých lze tuto zkoušku vykonat tak, jak stanoví Vyhláška č. 384/2016 Sb., o odborné způsobilosti pro distribuci spotřebitelského úvěru, která je prováděcím předpisem k zákonu č. 257/2016 Sb., o spotřebitelském úvěru.
- Příloha č. 2 Směrnice Zásady zpracování a ochrany osobních údajů
- Příloha č. 3 Bezpečnostní a kontrolní opatření při zpracování a uchování informací
- Příloha č. 4 Vzorová dokumentace
- Příloha č. 5 Rozsah a obsah zkoušky dle zákona č. 257/2016 Sb.



## Čl. 2

### ODBORNÁ ZKOUŠKA

1. Účelem odborné zkoušky je stanovit, zda uchazeč splňuje odbornou způsobilost dle platné legislativy, která nařizuje složení zkoušky odborné způsobilosti.
2. Odborná zkouška se skládá před zkušební komisí (dále jen „komise“) jmenované na základě vnitřních organizačních předpisů Vedoucí osobou. Členové komise jsou osoby podléhající přezkumu ČNB.
3. Standard a rozsah odborných zkoušek i jejich náležitosti jsou v souladu s příslušnou legislativou a jsou podrobně popsány v rámci přílohy 1 k jednotlivým typům zkoušek.

#### 4. AKREDITOVANÁ OSOBA POŘÁDÁ TYTO ODBORNÉ ZKOUŠKY:

- a) Zkouška odborné způsobilosti podle Zákona č. 257/2016 Sb., o spotřebitelském úvěru, rozdělená dle jednotlivých skupin odbornosti:

##### Základní kategorie:

- **Úvěru jiného než na bydlení** (§ 60 odst. 4 písm. a)
- **Vázaného spotřebitelského úvěru** (§ 60 odst. 4 písm. b)
- **Úvěru na bydlení** (§60 odst. 4 písm. c)

##### Kombinace kategorií:

**Souhrnná (kombinovaná) zkouška** zahrnující skupiny odbornosti dle § 60 odst. 4 písm. a) a dle § 60 odst. 4 písm. c)

V souladu s § 60 odst. 5 skupina odbornosti dle § 60 odst. 4 písm. a) zahrnuje také skupinu odbornosti uvedenou v § 60 odst. 4 písm. b) Rozsah a délka trvání jednotlivých zkoušek jsou podrobně popsány v přílohách tohoto Zkušebního řádu, konkrétně:

- Zkouška odborné způsobilosti podle Zákona č. 257/2016 Sb., o spotřebitelském úvěru, v příloze č. 1 tohoto Zkušebního řádu

Každý uchazeč, který si objedná zkoušku a uhradí účastnický poplatek, má k dispozici ve svém profilu na portále <https://elearning.comfort-vzdelavani.cz/login> také cvičné testy, které jsou součástí přípravy na zkoušku.



### Čl. 3

#### TERMÍNY ODBORNÝCH ZKOUŠEK A ZPŮSOB PŘIHLAŠOVÁNÍ

1. Odborné zkoušky probíhají dle zájmu uchazečů.
2. Termín odborných zkoušek bude vypsán alespoň jednou za čtvrtletí. Pokud se na daný termín nepřihlásí alespoň 10 uchazečů, vyhrazuje si akreditovaná osoba právo termín zrušit a přihlášené zájemce odkázat na další termín, v takovém případě může zkouška probíhat jednou pololetně, naopak v případě vyššího zájmu a potřeby zveřejní akreditovaná osoba další termíny zkoušek dle poptávky uchazečů.
3. Všechny vypsané termíny jsou zveřejňovány na webovém portále Comfort Vzdělávání (adresa: <https://www.comfort-vzdelavani.cz/e-shop/>).
4. Na webové stránce je uchazečům umožněno zakoupení konkrétního dostupného termínu dané odborné zkoušky.
5. Přihlašování na termín zkoušky probíhá formou elektronické objednávky zkoušky ve vybraném termínu.
6. Úspěšné přihlášení na termín (přijetí objednávky) je uchazečům oznámeno pomocí e-mailového potvrzení.
7. Po provedení úhrady účastnického poplatku, uchazeč obdrží e-mailem také pozvánku na zkoušku, obsahující všechny potřebné informace k objednanému termínu zkoušky vč. místa a času konání zkoušky.
8. Akreditovaná osoba si vyhrazuje právo na stanovení odlišných pravidel pro přihlašování uchazečů z řad klientů, kteří využijí možnosti individuální objednávky pro více osob.
9. Uchazeči se mohou přihlásit na kterýkoliv dostupný termín odborné zkoušky až do naplnění kapacity daného termínu, nejpozději však do 2 pracovních dnů před termínem konání zkoušky.
10. Akreditovaná osoba může umožnit individuálně přihlášení v termínu kratším než 2 pracovní dny 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. V případě mimořádné situace může akreditovaná osoba změnit termín konání zkoušky, a to v rozsahu: datum, čas, místo konání zkoušky. Takto provedená změna bude promítnuta do informací zveřejňovaných na webovém portále Comfort Vzdělávání s.r.o. Současně akreditovaná osoba o změně informuje účastníky daného termínu zkoušky prostřednictvím e-mailu.
12. V případě mimořádné situace může akreditovaná osoba Comfort Vzdělávání s.r.o. zrušit termín zkoušky. Současně akreditovaná osoba o zrušení termínu informuje účastníky daného termínu zkoušky prostřednictvím e-mailu.
13. V případě změny nebo zrušení termínu zkoušky ze strany akreditované osoby má každý účastník daného termínu zkoušky právo zvolit si zdarma jiný dostupný termín. Pokud účastník nemá o změnu termínu zájem, musí tuto skutečnost oznámit akreditované osobě e-mailem nebo telefonicky. Kontaktní údaje jsou uvedeny v e-mailu oznámení změny/zrušení a jsou dále dostupné na webových stránkách akreditované osoby. V takovém případě má právo na vrácení poplatku za zkoušku, který uhradil. Pokud nezájem o nový termín zkoušky účastník neoznámí nejpozději do 72 hodin před zahájením původního termínu zkoušky, má se za to, že se změnou termínu zkoušky souhlasí.



#### Čl. 4

### ÚČASTNICKÝ POPLATEK

1. Každý uchazeč je povinen uhradit účastnický poplatek.
2. Výše účastnického poplatku, platného pro uchazeče z řad široké veřejnosti, je zveřejněna na webové stránce <https://comfort-vzdelavani.cz/eshop-2/> nebo <https://comfort-vzdelavani.cz/cenik/>
3. Akreditovaná osoba si vyhrazuje právo stanovit odlišné ceny na základě individuálně uzavřené smlouvy a nabízet množstevní slevy.
4. Účastnický poplatek stanovený individuálně (smluvně, hromadná objednávka, množstevní slevy apod.) bude uveden v objednávce zkoušky v rámci přihlášky uchazeče na konkrétní termín zkoušky.
5. Základní výše účastnických poplatků k jednotlivým typům zkoušek je uvedena v příloze 1 tohoto zkušebního řádu.
6. Účastnický poplatek zahrnuje zvolený typ zkoušky a přístup do přípravného e-learningového kurzu k danému typu zkoušky.
7. Účastnický poplatek lze uhradit
  - a. převodem na účet (číslo účtu uvedeno v e-mailu objednávky) na základě:
    - obdržené faktury, která bude automaticky vygenerována po odeslání objednávky z webové stránky [comfort-vzdelavani.cz](https://comfort-vzdelavani.cz),
    - faktury vystavené akreditovanou osobou individuálně, pokud se jedná o uchazeče pod rámcovou dohodou/smlouvou s Comfort Vzdelávání s.r.o.
  - b. platební kartou prostřednictvím platební brány umístěné přímo na webové stránce [comfort-vzdelavani.cz](https://comfort-vzdelavani.cz)
8. Platební podmínky jsou součástí přihlášky k odborné zkoušce a jsou pro uchazeče závazné.
9. Účastnický poplatek je splatný nejpozději do 10 kalendářních dnů od vystavení objednávky nebo nejpozději do termínu konání zkoušky. V případě, že nedojde v této lhůtě k připsání příslušných finančních prostředků za objednanou zkoušku na účet akreditované osoby, bude objednávka zkoušky automaticky zrušena a zkouška bude nabídnuta dalším uchazečům.

#### Čl. 5

### ZPŮSOB REGISTRACE V PŘÍPADĚ PŘEKROČENÍ KAPACITY TERMÍNU (OBJEKTIVNÍ A NESTRANNÝ PŘÍSTUP PRO VŠECHNY ZKOUŠENÉ)

1. Všichni registrovaní uchazeči obdrží přístup na portál: <https://elearning.comfort-vzdelavani.cz/login>. Zde jsou zveřejněny veškeré organizační a věcné informace týkající se odborných zkoušek, postupu, možností přihlášení se ke zkoušce a přípravy, včetně potřebné odborné literatury.
2. Na každý termín je otevřeno přihlášení pro konkrétní počet uchazečů. Každý další uchazeč nemá možnost se na daný termín již technicky přihlásit. Pro zajištění komfortní služby uchazečům, jsou v daném čase zveřejněny a otevřeny minimálně dva termíny zkoušek. Pokud jsou termíny pro uchazeče nevyhovující, lze jednat prostřednictvím telefonního hovoru či e-mailu s kanceláří společnosti Comfort Vzdelávání s. r. o. o možnosti otevření dalších termínů. Termíny budou následně realizovány, pokud jejich kapacita naplní vyhrazenou úroveň obsazenosti zkoušky.



## Čl. 6

### ZMĚNA TERMÍNU, ODHLAŠOVÁNÍ A STORNO PODMÍNKY

1. Odhlašování je možné maximálně 10 kalendářních dnů před přihlášeným termínem zkoušky, pokud není Vedoucí osobou pro daný termín stanoveno jinak. Stanoví-li Vedoucí osoba jiný termín možného odhlášení, uchazeč se o této změně dozví prostřednictvím e-mailu nejpozději 3 pracovní dny před zahájením nového časového intervalu.
2. V případě odhlášení ve lhůtě delší než 10 kalendářních dnů před přihlášeným termínem má uchazeč možnost přehlásit se na jiný vypsany termín zkoušky téže skupiny odbornosti s volnou kapacitou. Změnu termínu uchazeč provádí elektronicky ve svém profilu na portále <https://elearning.comfort-vzdelavani.cz/login>.
3. V případě odhlášení ve lhůtě kratší než 3 kalendářních dnů před přihlášeným termínem bude účtován storno poplatek ve výši 100 % ceny. Výjimku tvoří odhlášení ze závažných důvodů. Za závažný důvod se považuje zejména nemoc nebo pracovní neschopnost, nebo jiná závažná překážka, o níž zájemce informoval akreditovanou osobu. Informaci o takovéto překážce považuje akreditovaná osoba za čestné prohlášení uchazeče, na základě kterého, uchazeče z termínu odhlásí a omluví. Řádně omluvený uchazeč se může přehlásit na jiný termín zkoušky téže skupiny odbornosti.
4. V případě, že se uchazeč neodhlásí z termínu zkoušky ve lhůtě 10 kalendářních dnů před termínem zkoušky, příp. se neodhlásí ze závažných důvodů po tomto termínu, a na zkoušku se nedostaví, nemá nárok na vrácení účastnického poplatku.
5. V případě, že se uchazeč odhlásí ze zkoušky ve lhůtě delší než 10 kalendářních dnů před přihlášeným termínem zkoušky a nemá zájem o přehlášení na jiný termín, má právo na vrácení poplatku za zkoušku, který uhradil, za předpokladu splnění podmínek odstoupení od smlouvy dle Obchodních podmínek akreditované osoby v platném znění. Obchodní podmínky v platném znění jsou k dispozici na webových stránkách akreditované osoby.

## Čl. 7

### PRŮBĚH SAMOTNÉ ODBORNÉ ZKOUŠKY

1. Průběh zkoušek je neveřejný.
2. Odborné zkoušky jsou písemné, skládané buď papírovou, nebo elektronickou formou. Odborné zkoušky probíhají pouze prezenčně. 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.
3. Uchazeč se k odborné zkoušce dostaví minimálně 30 minut před stanoveným začátkem odborné zkoušky.
4. V případě pozdního příchodu na stanovený termín odborné zkoušky o méně než 30 minut po zahájení zkoušky se uchazeč může zkoušky zúčastnit, stanovený čas ukončení zkoušky se vzhledem k nedodržení stanoveného času zahájení zkoušky ze strany uchazeče v tomto případě individuálně nemění. Uchazeč před zahájením odborné zkoušky v takovém případě podepisuje souhlas s tímto faktem. Nedostatek času na složení odborné zkoušky nezakládá právo na odvolání proti výsledku odborné zkoušky v případě pozdního příchodu na termín odborné zkoušky a není důvodem pro vrácení účastnického poplatku.



5. Při zpoždění delším než 30 minut od zahájení zkoušky se má za to, že uchazeč se ke zkoušce nedostavil.
6. V případech dle odstavce 2 a 3 tohoto článku Zkušebního řádu se účastnický poplatek i při neúčasti na odborné zkoušce nevrací.
7. Uchazeč je před vykonáním odborné zkoušky povinen identifikovat se pomocí platného občanského průkazu, nebo cestovního pasu, případně náhradním dokladem vydaným Policií ČR v kombinaci s dokladem vydaným státní institucí (řidičský průkaz, zbrojní průkaz apod.), ze kterého je patrná podoba zkoušeného, případně kombinací těchto dokladů. Neprokázaní totožnosti je jednoznačně důvodem k vyloučení účasti na daném zkuškovém termínu.
8. Po ověření totožnosti je uchazeč vyzván k podpisu prezenční listiny, kterým stvrzuje správnost uvedených údajů a svoji přítomnost na zkoušce.
9. Akreditovaná osoba může povolit účast na zkoušce i uchazeči, který není uveden v prezenční listině, pokud to umožní kapacita termínu zkoušky a další podmínky organizačního charakteru. Rozhodnutí o povolení/nepovolení účasti takovému uchazeči je plně v kompetenci zástupců Akreditované osoby v místě konání zkoušky (členů zkušební komise, příp. administrátorů zkoušek) a proti nepovolení účasti takového uchazeče na zkoušce není možnost odvolání. V případě povolení účasti uchazeči, který není uveden na prezenční listině je uchazeč povinen na místě prostřednictvím bankovního převodu uhradit poplatek za zkoušku a prokázat tuto skutečnost potvrzením o úhradě členům komise. V případě splnění těchto podmínek bude uchazeč doplněn na prezenční listinu předsedou komise.
10. Zástupci akreditované osoby v místě konání zkoušky (členové zkušební komise, příp. administrátoři zkoušek) mají právo nepřipustit ke zkoušce uchazeče, který je zjevně pod vlivem alkoholu nebo jiných návykových látek, nebo pokud je jeho chování nevhodné nebo ohrožuje řádný a nerušený průběh zkoušky. Zástupci akreditované osoby v místě konání zkoušky mají také právo nepřipustit ke zkoušce uchazeče, jenž nedodrжуje aktuálně platná hygienická nařízení, nebo hygienická opatření stanovená akreditovanou osobou, příp. jehož zdravotní stav by mohl ohrožovat další účastníky zkoušky.
11. Člen zkušební komise, příp. administrátor zkoušek může zahájit zkoušku i před stanoveným termínem zkoušky, pokud jsou přítomni všichni uchazeči uvedení v prezenční listině.
12. Člen zkušební komise, příp. administrátor zkoušek poučí uchazeče o všech náležitostech průběhu zkoušky, zejména o způsobu započítání zkoušky, způsobu vypracování testu, o časovém limitu stanoveném k vykonání zkoušky dle jednotlivých skupin odbornosti, o způsobu ukončení testu, o způsobu hodnocení otázek a pravidlech chování v průběhu zkoušky a o důvodech případného vyloučení ze zkoušky. V případě umístění kamerového systému je uchazeč informován o této skutečnosti. Uchazečům jsou představeni členové zkušební komise.
13. Testy má k dispozici příslušný člen zkušební komise, příp. administrátor zkoušek, do zahájení zkoušky jsou testy nepřístupné uchazečům, umístěné v zalepené obálce opatřené razítkem a podpisem osoby odpovědné za přípravu testů. Zkušební testy není dovoleno předávat uchazečům dříve než po okamžiku zahájení zkoušky, není přípustné, aby testy nebo odpovědní archy od okamžiku rozlepení obálky do okamžiku odevzdání opustily zkušební místnost, stejně tak není přípustné, aby uchazeči předávali jim přiřazené testy nebo odpovědní archy jiným uchazečům.
14. V průběhu odborné zkoušky je uchazeč v pravidelných intervalech informován o čase zbývajícím do konce zkoušky pro jednotlivé skupiny odbornosti.
15. V případě, že v průběhu zkoušky elektronickou formou dojde k poruše zkuškového systému nebo jinému technickému výpadku (výpadek el. energie, výpadek připojení k internetu apod.), čas trvání



zkoušky se pozastavuje a počíná znovu běžet až po odstranění technických potíží. Uchazeč má po odstranění potíží možnost pokračovat v práci v tomtéž místě, kde byla práce přerušena a v tomtéž čase zkoušky, ve kterém byla práce přerušena. Trvá-li porucha déle než 60 minut, vyhrazuje si akreditovaná osoba právo na ukončení zkoušky a vzniká jí současně povinnost vypsání náhradního termínu zkoušky.

**16. V průběhu zkoušky je přísně zakázáno:**

- komunikovat s jinými uchazeči, vyrušovat a narušovat řádný průběh odborné zkoušky,
  - využívat cizí pomoci, používat pomocné materiály nebo nedovolené prostředky, pořizovat opisy zkušebnímu testu nebo výpisy z něj.
  - používat jakákoliv technická zařízení, jako jsou mobilní telefony, tablety, digitální fotoaparáty a kamery, vysílačky a jiné přístroje, které by umožňovaly komunikaci s jinou osobou, nebo pořizovat záznam průběhu či obsahu odborné zkoušky, uchazeč smí použít pouze **papír, kalkulačku a psací potřeby**
  - opustit svévolně v průběhu zkoušky zkušební místnost, s výjimkou naléhavé osobní potřeby, a to pouze po dohodě s komisařem; uchazeč v tomto případě **nesmí** z místnosti vynášet žádné předměty, zejména žádná komunikační zařízení (mobilní telefon apod.)
  - svým jednáním narušovat průběh zkoušky a vyrušovat ostatní účastníky zkoušky
17. Je přísně zakázáno používat jinou výpočetní techniku než tu, která byla uchazeči přidělena k vykonání zkoušky, tato je opatřena kontrolovanou IP adresou, má omezený přístup na internet tak, aby uchazeč nebyl umožněn přístup k jakýmkoli jiným informačním zdrojům než jen k zadání jeho testu prostřednictvím přihlášení uchazeče do zkušebního systému Comfort Vzdelávání s.r.o. a má zamezený přístup k jakýmkoli jiným informačním zdrojům.
18. V průběhu zkoušky musí uchazeč dodržovat pravidla stanovená Zkušebním řádem a pokyny odborné komise a administrátorů zkoušky, dodržovat disciplínu, zachovávat ticho, nerušit ostatní účastníky zkoušky.
- 19. Nedodržení pravidel v bodech 16.-18. nebo nerespektování pokynů komisaře, příp. administrátorů zkoušky v průběhu zkoušky, je považováno za porušení Zkušebního řádu a může být důvodem k vyloučení uchazeče ze zkoušky.**
20. Vyloučený uchazeč je povinen ihned opustit zkušební místnost.
21. Administrátoři, vedoucí osoby, dohled a členové komise nesmějí zodpovídat v průběhu zkoušky žádné dotazy mimo dotazy organizačního charakteru vztahující se ke zkušebnímu řádu a technického charakteru.
22. Po ukončení časového limitu pro vykonání zkoušky dané skupiny odbornosti je:
- A.** V případě papírové formy testu – uchazeč povinen bezodkladně odevzdat obě tištěné části testu, tj. zadání a odpovědní arch komisaři/pověřené osobě Comfort Vzdelávání s. r. o. Uchazeč je oprávněn odevzdat svůj písemný test uvedenou formou i před vypršením časového limitu.
  - B.** V případě elektronické formy testu – zkuškový systém znemožní uchazeči odpovídat na další otázky, test uzavře a nejpozději tímto okamžikem je test považován za ukončený a předán k automatickému vyhodnocení. Uchazeč je oprávněn provést v systému ukončení testu i před vypršením časového limitu. Okamžikem, kdy uchazeč provede v systému ukončení, je test považován za ukončený a předaný k automatickému vyhodnocení.
23. V případě vykonání zkoušky elektronickou formou uchazeč vyčká vyhodnocení výsledku testu, které je automaticky zpracováno zkuškovým systémem ihned po odevzdání testu.



24. Po odevzdání tištěného testu nebo po převzetí výsledků testu z elektronického systému musí uchazeč opustit zkušební místnost.
25. Akreditovaná osoba si vyhrazuje právo ukončit zkoušku i dříve, než je stanovený časový limit, a to pouze v případě, že všichni účastníci zkoušky odevzdali řádně své testy a opustili zkušební místnost.
26. Vyhodnocení výsledku zkoušky je:
  - A. V případě papírové formy testu – oznámeno uchazeči nejpozději do 48 hodin od ukončení zkoušky.
  - B. V případě elektronické formy testu – oznámeno uchazeči zkuškovým systémem bezprostředně po odevzdání testu.
27. O vyhodnocení výsledků zkoušky je uchazeč informován e-mailem.
28. Úspěšným uchazečům je následně vydáno osvědčení o úspěšném vykonání odborné zkoušky. Vydané osvědčení je každému z uchazečů odesláno prostřednictvím České pošty, popřípadě prostřednictvím e-mailu.
29. Odbornou zkoušku lze v případě neúspěšného složení opakovat, avšak každé opakování je zpoplatněno dle aktuálně vyhlášených sazeb poplatků.
30. V nutných případech, pokud nastanou důvody pro předčasné ukončení zkoušky, může člen komise/administrátor zkoušky zkoušku předčasně ukončit. V takovém případě mají všichni účastníci zkoušky nárok na bezplatné opakování zkoušky.
31. Každý člen komise, příp. administrátor zkoušky může samostatně rozhodovat o všech záležitostech vztahujících se k organizaci a průběhu zkoušky, a to i takových, které nejsou uvedeny ve zkušebním řádu a další závazné dokumentaci akreditované osoby, tato rozhodnutí jsou platná. V případě potřeby mohou požádat o rozhodnutí předsedu komise, který tak musí neprodleně učinit. Rozhodnutí ovšem nesmí být v rozporu s tímto zkušebním řádem nebo platnou legislativou.





## Čl. 8

### **OBJEKTIVNÍ A NESTRANNÝ PRŮBĚH ODBORNÉ ZKOUŠKY A PŘEZKOUMATELNÉ ZAZNAMENÁNÍ VÝSLEDKŮ**

1. Na průběh odborné zkoušky dohlíží členové komise.
2. Každý ze členů komise musí podepsat Prohlášení o nestrannosti, důvěryhodnost a nepodjatosti. Většina členů komise musí být nezávislá na akreditované společnosti v duchu příslušných ustanovení platné legislativy.
3. Člen komise, který je vůči jakémukoliv zájemci o odbornou zkoušku podjatý, nesmí tohoto zájemce zkoušet. Člen komise je po zjištění této skutečnosti povinen bezodkladně informovat ostatní členy komise o své možné podjatosti.
4. Ostatní členové komise posoudí, zdali jde o tak 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. Předseda komise o tomto zjištění a jeho řešení pořídí zápis do Zápisu ze zkoušky
5. Tento postup je platný i pro případ, kdy podezření na podjatost člena komise oznámí zkoušený.
6. Během opravování písemných testů uchazečů je zajištěna jejich anonymita pro papírovou verzi testu pomocí systému identifikačních kódů uchazeče (tento kód obdrží uchazeči při registraci na samolepícím štítku, který nalepí na své zadání a odpovědní arch), pro elektronickou i distanční formu testu pomocí automatizovaného vyhodnocení vyplněného testu bez jakéhokoli manuálního zásahu.
7. Po konání každého jednotlivého zkušební termínu je vytvořen Zápis ze zkoušky, který je opatřen číslem jednacím a obsahuje:
  - a) Jména a funkce členů Zkušební komise
  - b) Datum, čas a místo konání odborné zkoušky v závislosti na její variantě
  - c) Zápis o skutečnostech významných pro průběh odborné zkoušky
  - d) Podpisy všech členů komise

Přílohami zápisu jsou v případě prezenční formy zkoušky-papírové verze:

- a) prezenční listina,
- b) zadání testů,
- c) vypracované odpovědní archy.

Přílohou zápisu jsou v případě prezenční formy-elektronické verze:

- a) prezenční listina,
- b) vypracované testy obsahující odpovědi účastníka na jednotlivé otázky v elektronické podobě.

Protokoly o průběhu zkoušky jsou náležitě archivovány v souladu s příslušným ustanovením platné legislativy.



## Čl. 9

### HODNOCENÍ PÍSEMNÉ ZKOUŠKY

1. Zkouškové otázky jsou opravovány
  - a. V případě papírové formy testu – jsou výsledky vyhodnoceny manuálně.
  - b. V případě elektronické – jsou výsledky vyhodnoceny automaticky informačním systémem ihned po odevzdání/dokončení testu.
2. Struktura testů, skladba zkouškových otázek a podmínky k úspěšnému složení odborné zkoušky jsou uvedeny v popisu jednotlivých typů zkoušek v přílohách č.1 a 2 tohoto Zkušebního řádu.
3. Průběh a hodnocení odborné zkoušky je po jejím ukončení zaznamenán do Zápisu ze zkoušky a verifikován podpisy všech členů Zkušební komise. Tímto je ověřen soulad průběhu odborné zkoušky s tímto Zkušebním řádem.

## Čl. 10

### PRAVIDLA PRO VYLOUČENÍ UCHAZEČE ZE ZKOUŠKY

1. Uchazeč nebude připuštěn ke zkoušce, jestliže je zjevně pod vlivem alkoholu nebo jiných návykových látek, nebo pokud je jeho chování nevhodné nebo ohrožuje řádný a nerušený průběh zkoušky.
2. Uchazeč nebude připuštěn ke zkoušce v případě, že se neprokáže platným dokladem totožnosti a nesplní povinnost řádně se identifikovat před i v průběhu zkoušky v souladu s čl. 7 tohoto Zkušebního řádu.
3. Důvodem k vyloučení uchazeče ze zkoušky je dále nedodržení pravidel uvedených v čl. 7 tohoto Zkušebního řádu, jež je považováno za porušení Zkušebního řádu.
4. O vyloučení uchazeče ze zkoušky pořídí komise zápis do Zápisu ze zkoušky a také Protokol o porušení zkouškového řádu, jehož obsahem je minimálně identifikace vyloučeného uchazeče, čas vyloučení, důvod vyloučení, vyjádření uchazeče, projeví-li o zápis vyjádření zájem, a podpis komisaře, který o vyloučení uchazeče rozhodl. Vyloučený uchazeč je povinen bezodkladně opustit zkušební místnost. Prezenční zkouška je tímto ukončena.
5. Každý uchazeč, který je vyloučen z odborné zkoušky se proti tomuto rozhodnutí může odvolat do 5 pracovních dní písemnou formou směřovanou na adresu sídla společnosti k rukám jednatele. Společnost Comfort vzdělávání s. r. o. rozhodne o žádosti ve lhůtě 30 dnů od jejího doručení. Na zřetel se budou brát argumenty předsedy zkušební komise, členů komise dané zkoušky a minimálně jednoho člena komise, který nebyl dané zkoušce přítomen. Jeho vyjádření bude vycházet čistě z kamerových záznamů. Součástí rozhodnutí budou i navrhované možnosti, jak dále ve věci postupovat.

## Čl. 11

### SDĚLENÍ VÝSLEDKU ODBORNÉ ZKOUŠKY UCHAZEČI

1. Podmínky pro úspěšné vykonání daného typu zkoušky jsou podrobně uvedeny ke každému typu zkoušky v příloze č. 1 tohoto Zkušebního řádu.
2. Výsledky odborné zkoušky budou každému uchazeči sděleny prostřednictvím portálu <https://elearning.comfort-vzdelavani.cz/login>. Stejně tak bude každému účastníkovi jednotlivě odeslán e-mail s výsledkem zkoušky.



3. Výsledky odborné zkoušky mohou být sděleny rovněž třetí straně v závislosti na smluvním vztahu a/nebo oprávněném zájmu akreditované osoby a/nebo třetí strany. Způsob a termín sdělení výsledku odborné zkoušky absolvované prezenční formou uchazeči je podrobně popsán v Čl. 7 tohoto Zkušebního řádu.

## Čl. 12

### ODVOLACÍ KOMISE A PROCES ODVOLÁNÍ

1. Každý uchazeč má právo požádat o nahlédnutí do svých vyhodnocených testů a výsledků v online rozhraní portálu <https://elearning.comfort-vzdelavani.cz/login> a pořídit si jejich kopii. Má také právo požádat o náhled do Zázpisu ze zkoušky a pořídit si jeho kopii. Pakliže není spokojen s hodnocením, nebo se mu zdá být neobjektivní, může se odvolat proti výsledku. Podat odvolání lze do 7 kalendářních dnů od vystavení výsledků odborné zkoušky.
2. Odvolání se podává výlučně online prostřednictvím vyplněného formuláře, který má každý uchazeč k dispozici na webu <https://elearning.comfort-vzdelavani.cz/login>. Formulář odvolání je po uložení uchazečem automaticky elektronicky odeslán k posouzení prostřednictvím portálu. Uchazeč obdrží informaci o potvrzení přijetí odvolání.
3. Odvolací komise je svolávána minimálně jedenkrát za měsíc.
4. Členové odvolací komise nesmí být nikdy tytéž osoby, které byly ve zkušební komisi u odborné zkoušky, vůči jejímž výsledkům se uchazeč odvolává. Odvolací komise je sestavena ze tří členů. Odvolací komise přezkoumá výsledky a odešle uchazeči rozhodnutí o kladném či záporném výsledku šetření spolu s vyjádřením odvolací komise, a to prostřednictvím online rozhraní pro vyřizování odvolání na portále <https://elearning.comfort-vzdelavani.cz/login>.
5. Jestliže odvolací komise uzná záporný výsledek odborné zkoušky platným, nemá uchazeč možnost dalšího odvolání či jiného opravného prostředku. Neúspěšný uchazeč může podat opakovanou přihlášku k odborné zkoušce v souladu s čl. 4 a násl. tohoto Zkušebního řádu.
6. Pokud odvolací komise námitku připustí a opraví verdikt, je v systému hodnocení zkoušek na portále <https://elearning.comfort-vzdelavani.cz/login> automaticky opraveno hodnocení zkoušky, pokud je připuštěním námítky dotčeno. V případě, že připuštěním námítky dojde k takové změně výsledku, že uchazeč nově splní kritéria pro úspěšné vykonání zkoušky (viz příloha č.1 Zkušebního řádu), bude odborná zkouška brána jako úspěšná bude a vystaveno osvědčení o úspěšném absolvování zkoušky. Toto je následně automaticky odesláno portálem <https://elearning.comfort-vzdelavani.cz/login> také uchazeči.
7. Rozhodnutí odvolací komise je konečné, nelze se proti němu odvolat.
8. Zázpisy o šetření odvolací komise vztahující se k jednotlivým odvoláním jsou trvale uloženy v zálohované databázi <https://elearning.comfort-vzdelavani.cz/login> v rozhraní pro řešení odvolání.

## Čl. 13

### OSVĚDČENÍ O VYKONÁNÍ ODBORNÉ ZKOUŠKY U AKREDITOVANÉ OSOBY

1. Každý uchazeč, který úspěšně absolvuje odbornou zkoušku obdrží „Osvědčení o úspěšném vykonání odborné zkoušky“.
2. Osvědčení obsahuje:
  - a) identifikační údaje osoby, která odbornou zkoušku vykonala,
  - b) identifikační údaje akreditované osoby,



- c) označení skupiny odbornosti,
  - d) datum konání odborné zkoušky,
  - e) seznam členů komise a
  - f) podpis osoby oprávněné jednat za akreditovanou osobu.
3. Osvědčení je vystaveno nejpozději do 48 hodin v rámci pracovních dnů ode dne oznámení výsledků uchazečům. Osvědčení je každému uchazeči po zkoušce odesláno prostřednictvím České pošty, popřípadě prostřednictvím e-mailu.
  4. Vydaná osvědčení pro zkoušky mají neomezenou platnost.

## Čl. 14

### ZKUŠEBNÍ KOMISE

1. Zkušební komise je navržena jako odborná komise, jejíž členové svým vzděláním, případně odbornou praxí odpovídají požadavkům příslušné legislativy v platném znění. Každý člen zkušební komise musí splňovat podmínku důvěryhodnosti.
2. Každý člen Zkušební komise je jmenován Jmenovacím dekretem, ve kterém jsou uvedeny jeho identifikační údaje, datum vydání dekretu, podpis Vedoucí osoby.
3. Každý ze členů zkušební komise musí podepsat Prohlášení o nestrannosti, důvěrnosti a nepodjatosti. Členové komise nesmí být ve střetu zájmů vůči zkoušeným.
4. Zkušební komise má vždy lichý počet členů a je nejméně tříčlenná. V čele komise stojí její předseda.
5. Zkušební komise se zřizuje v počtu podle aktuální potřeby. Jsou-li zřízeny dvě nebo více zkušebních komisí, mohou jejich členové, s výjimkou předsedy zkušební komise, v různých komisích alternovat.
6. Jednání zkušební komise řídí předseda zkušební komise. Za průběh odborné zkoušky a veškerou činnost zkušební komise odpovídá předseda zkušební komise.
7. Člen komise, který je vůči jakémukoliv zájemci o odbornou zkoušku 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 tak 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. Předseda komise o tomto zjištění a jeho řešení pořídí zápis do Zápisu ze zkoušky.
8. Dojde-li k hlasování o podjatosti člena zkušební komise a je-li výsledkem rovnost hlasů, rozhodne o případném okamžitém nahrazení tohoto člena předseda zkušební komise. Předseda zkušební komise má právo na nahrazení výše uvedeného člena komise dle svého uvážení i v případě, že členové komise hlasovali ve prospěch nepodjatosti člena. Následně důvod svého rozhodnutí detailně specifikuje do Zápisu ze zkoušky.
9. Nastane-li situace, kdy by mohla být ohrožena nepodjatost předsedy komise, není o tomto stavu hlasováno a předseda je s okamžitou platností nahrazen svým zástupcem. Případný zástupce předsedy je oficiálně jmenován z řad komisařů již před zahájením samotné zkoušky, a to ve chvíli sestavování komise. Ke stejnému postupu dochází i v případě jmenování náhradníka z řad komisařů, který by usedl na místo podjatosti jiného člena komise.
10. V případě prezenční formy odborné zkoušky je v místě konání odborné zkoušky vždy fyzicky



přítomen nejméně jeden člen odborné komise. Pokud nejsou ostatní členové komise v místě konání přítomni fyzicky, dohlížejí na řádný průběh zkoušky odborné způsobilosti distanční formou. Ostatní členové komise, pokud nejsou v místě konání přítomni fyzicky, dohlížejí na řádný průběh zkoušky odborné způsobilosti distanční formou.

11. V případě, že jsou prezenční zkoušky realizovány ve více zkušebních místnostech postačí, když je v prostorách pouze jedna komise, přičemž fyzicky přítomen musí být v místě konání zkoušky vždy minimálně jeden ze členů komise, který průběžně kontroluje průběh odborných zkoušek, ostatní členové komise mohou sledovat průběh zkoušky distančně v přímém přenosu prostřednictvím kamerového systému umístěného v místě konání zkoušky. V každé zkušební místnosti musí však být vždy trvale přítomna alespoň jedna osoba (administrátor zkoušek), která bude na řádný průběh odborných zkoušek dohlížet, pod vedením komise provádí identifikaci uchazečů a dohlídí na to, aby neopisovali od sebe navzájem nebo z jiných zdrojů. Tato osoba nemusí být členem komise. Hodnocení a odpovědnost za řádný průběh odborných zkoušek však zůstává na komisi.
12. O tom, zda uchazeč u odborné zkoušky prospěl nebo neprospěl, rozhoduje komise většinou hlasů členů komise. Podkladem pro rozhodnutí jsou údaje z informačního systému, v němž je zkouška administrována.

## Čl. 15

### ZABEZPEČENÍ OCHRANY OSOBNÍCH ÚDAJŮ ZKOUŠENÝCH

1. S osobními údaji zkoušených musí být nakládáno v souladu platnou legislativou.
2. Akreditovaná osoba postupuje podle vnitřní směrnice Zásady zpracování a ochrany osobních údajů jež tvoří přílohu č. 2 tohoto Zkušebního řádu, zaměstnanci Akreditované osoby jsou povinni dodržovat vnitřní předpisy vztahující se k ochraně osobních údajů.
3. Za dodržování Zásad zpracování a ochrany osobních údajů nese odpovědnost Vedoucí osoba.
4. Uchazeči jsou v rámci procesu registrace a přihlašování na zkoušky informováni, že v případě registrace budou o každém uchazeči shromažďovány a zpracovávány osobní údaje, že pro účely registrace z titulu plnění smlouvy a zákonných povinností Comfort Vzdelávání s.r.o. jsou některé údaje povinné, že v případě neposkytnutí povinných údajů nemůže být uživatel zaregistrován a nemůže se přihlásit ke zkoušce, jak bude s jeho osobními údaji nakládáno, k jakému účelu, v jakém rozsahu a na jak dlouhou dobu budou osobní údaje správcem uchovávány.
5. V případě umístění kamerového systému pro přenos zvukového a obrazového záznamu průběhu zkoušky, jsou uchazeči o této skutečnosti informováni prostřednictvím dokumentu Zásady zpracování a ochrany osobních údajů umístěného na webových stránkách Comfort Vzdelávání s.r.o., a následně jsou informováni o umístění kamerového systému přímo v místě konání zkoušky prostřednictvím umístěných informačních cedulí a vždy při zahájení zkoušky ještě ústně komisařem či některým z členů organizačního týmu.
6. Průběh každé prezenční zkoušky je zaznamenán kamerovým systémem Společnosti sloužící zejména pro zpětnou kontrolu průběhu zkoušky v případě vznesení námítky zkoušeným, případně pro kontrolu ČNB, který je uchovávan v sídle Společnosti v souladu s platnými ustanoveními GDPR a souvisejících zákonů. Záznam průběhu zkoušky je uchovávan po dobu 37 dní od ukončení zkoušky.



## Čl. 16

### **OBJEKTIVNÍ VÝBĚR ZKUŠEBNÍ VARIANTY Z DOSTATEČNÉHO POČTU ZKUŠEBNÍCH VARIANT A TEMATICKY VYVÁŽENÝ OBSAH ODBORNÉ ZKOUŠKY**

1. 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). Počty otázek a případových studií a poměr uzavřených otázek (s jednou správnou odpovědí) a otázek s více správnými odpověďmi pro jednotlivé skupiny odbornosti, jsou vždy v souladu s platnou legislativou vztahující se k danému typu zkoušky. Podrobněji viz příloha č. 1 tohoto Zkušebního řádu.
2. Jednotlivé typy otázek se do testu generují po blocích. 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. V úvodu každé části testu je uchazeč upozorněn na konkrétní typ otázek, které jsou v příslušné části testu obsaženy.
3. Sestavování konkrétních zadání (výběr teoretických a praktických otázek) zajišťuje specifický informační systém bez manuálního zásahu obsluhy.
4. Pomocí informačního systému jsou vygenerována vždy unikátní zadání. Pořadí správných odpovědí u jednotlivých zkouškových otázek se pro každou zkušební variantu stanoví odlišně.

## Čl. 17

### **UTAJENÍ OBSAHU JEDNOTLIVÝCH VARIANT A ZAJIŠTĚNÍ ANONYMITY**

1. Všechny zkouškové otázky jsou uloženy v chráněné databázi s řízeným přístupem pouze pro pracovníky určené Akreditovanou osobou.
2. Z databáze jsou generována vždy unikátní zadání.

Bezpečnostní a kontrolní opatření při zpracování a uchování informací, popis postupu práce s jednotlivými typy vygenerovaných testových zadání (pro tištěnou i elektronickou verzi testů), způsob zajištění anonymity testů, případně archív s odpověďmi uchazeče, popisuje podrobně Příloha č. 3 tohoto Zkušebního řádu - Bezpečnostní a kontrolní opatření při zpracování a uchování informací.



## Čl. 18

### ŘÁDNÉ SESTAVENÍ A PRAVIDELNÁ AKTUALIZACE DOSTATEČNÉHO POČTU ZKUŠEBNÍCH OTÁZEK

1. Každá odborná zkouška je sestavena tak, aby pokrývala všechna témata daná platnou legislativou, a to ve struktuře a počtech dle příslušných ustanovení platné legislativy – podrobněji k jednotlivým typům zkoušek viz příloha č. 1 tohoto Zkušebního řádu.
2. Zdrojem pro sestavení testu jsou soubory zkušebních otázek sestavené Českou národní bankou, vedené Akreditovanou osobou a zabezpečené v souladu se Zkušebním a Organizačním řádem Akreditované osoby. Zkušební otázky jsou k dispozici na stránkách České národní banky: <https://www.cnb.cz/cs/dohled-financni-trh/vykon-dohledu/povolovaci-a-schvalovaci-rizeni/#>.
3. Každý test je v souladu s příslušnou legislativou generován z databáze automaticky, pomocí náhodného algoritmu a je jedinečný.
4. Všechny otázky jsou pravidelně aktualizovány v souladu s příslušnými ustanoveními platné legislativy.
5. Za aktualizaci otázek v systému Akreditované osoby, tj. zařazení, modifikaci či vyřazení otázky odpovídá Garant pro odbornou způsobilost systému zkoušek spolu s dalšími odbornými pracovníky, kteří jsou zpracováním otázek pověřeni.

## Čl. 19

### ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. Změny a doplňky tohoto Zkušebního řádu vydává Vedoucí osoba.
2. O jakékoliv změně ve Zkušebním řádu je bez zbytečných prodlev informována Česká národní banka. Osobou odpovědnou za oznamování změn je ustanoven Garant pro odbornou způsobilost.
3. Tento Zkušební řád nabývá účinnosti dnem 21.9.2023 a nahrazuje všechny předchozí verze.

V Plzni dne 20.09.2023

Mgr. Jana Linda Kašová,  
MBA Vedoucí osoba

**Akreditovaná osoba:**

Comfort Vzdelavani s.r.o.  
Plaská 2119/54a, 323 00 PLZEŇ - Bolevec  
IČ: 17128561

**Rejstřík pojmů:**

Akreditovaná osoba – Comfort Vzdelavani s.r.o. opravňující k pořádání odborných zkoušek a realizaci následného vzdělávání

Organizátor – akreditovaná osoba, případně její zaměstnanci a zástupci

Vedoucí osoba – osoba zodpovědná za tvorbu Zkušebního řádu

Uchazeč/účastník – uchazeč o zkoušku odborné způsobilosti, resp. účastník zkoušky odborné způsobilosti přihlášený ke zkoušce

Zkušební komise – tříčlenná komise skládající se z komisařů, jmenovaných akreditovanou osobou, zřizovaná pro daný termín zkoušky, podrobně viz čl. 14 tohoto řádu

Člen komise (také komisař nebo zkušební komisař) – člen/předseda zkušební komise

Administrátor – osoba pověřená akreditovanou osobou provádět organizační a provozně-technické úkony v rámci stanoveného termínu zkoušky, případně výkonem dohledu na zkoušce v souladu s čl. 14 tohoto Zkušebního řádu

Odvolací komise – tříčlenná komise složená ze zkušebních komisařů řešící odvolání uchazečů proti výsledkům zkoušky, přezkoumávající výsledky a odesílající uchazeči rozhodnutí o kladném či záporném výsledku šetření. Podrobně viz čl. 12 tohoto Zkušebního řádu.

ČNB – Česká národní banka

Odborné zkoušky (také zkoušky odborné způsobilosti) – zkoušky prováděné Akreditovanou osobou v souladu s příslušnou legislativou. Osvědčením o úspěšném vykonání odborné zkoušky uchazeč prokazuje odborné znalosti a dovednosti.

Webový portál (také portál nebo portál Comfort Vzdelavani s.r.o.) – Informační systém – elektronické rozhraní umožňující poskytování a přijímání služeb vztahujících se k pořádání odborných zkoušek. Dostupný uchazečům na <https://www.comfort-vzdelavani.cz>.

Profil (též uživatelský profil) – uživatelský účet zpřístupňující práci s informačním systémem jednotlivým uživatelům – uchazečům o zkoušky a zájemcům o vzdělávání dostupný po přihlášení na <https://elearning.comfort-vzdelavani.cz/login>.

Registrace – proces vytvoření účastnického profilu v informačním systému Akreditované osoby





Uživatel – uživatel informačního systému, fyzická osoba, registrovaná na portále, mající vlastní uživatelský účet (profil)

Příslušná legislativa – veškeré zákony, vyhlášky a další prováděcí předpisy v platném znění, upravující problematiku konání odborných zkoušek a realizace následného vzdělávání. Jmenovitě zejména:

- Zákon č. 257/2016 Sb., o spotřebitelském úvěru
- Vyhláška č. 384/2016 Sb., o odborné způsobilosti pro distribuci spotřebitelského úvěru
- Vyhláška č. 381/2016 Sb., o žádostech, oznámeních a předkládání výkazů podle zákona o spotřebitelském úvěru



## Příloha č. 1 Zkouška odborné způsobilosti pro distribuci spotřebitelského úvěru

Zkouška odborné způsobilosti podle Zákona č. 257/2016 Sb., o spotřebitelském úvěru a podmínky, za kterých lze tuto zkoušku vykonat tak, jak stanoví Vyhláška č. 384/2016 Sb., o odborné způsobilosti pro distribuci spotřebitelského úvěru, která je prováděcím předpisem k zákonu č. 257/2016 Sb., o spotřebitelském úvěru.

### Viz Čl. 4 ÚČASTNICKÝ POPLATEK

Základní výše účastnického poplatku za odbornou zkoušku činí **1.590 Kč bez DPH**.

### Viz Čl. 7 ROZSAH A DÉLKA TRVÁNÍ ODBORNÉ ZKOUŠKY

Odborná zkouška svým rozsahem odpovídá rozsahu odborných znalostí a dovedností pro jednotlivé skupiny odbornosti, uvedenému v §60 Zákona č. 257/2016 Sb., o spotřebitelském úvěru a dále podrobně rozvedenému v Příloze k vyhlášce č. 384/2016 Sb., o odborné způsobilosti pro distribuci spotřebitelského úvěru.

Rozsah znalostí a dovedností potřebných pro jednotlivé druhy odborných zkoušek dle zákona č. 257/2016 Sb. je v souladu s ustanoveními tohoto zákona a vyhlášky č. 384/2016 Sb. uveden v Příloze č. 5 tohoto zkušebního řádu.

a) **Skupina odbornosti I.:** poskytování nebo zprostředkování spotřebitelského úvěru jiného než na bydlení (§60 odst. 4 písm. a): Teoretická část sestává z celkem **60 otázek testové formy**, z nichž 3/4, tj. 45 otázek, má 4 možné odpovědi, z nichž právě jedna je správná a 1/4, tj. 15 otázek, tvoří otázky s více správnými odpověďmi. Praktická část zkoušky sestává ze **2 případových studií** (modelových situací), každá z nich obsahuje 5 podotázek. Podotázka má vždy 4 možné odpovědi, z nichž právě jedna je správná. Každá případová studie obsahuje jednu nebo více podotázek početního charakteru.

b) **Skupina odbornosti II.:** poskytování nebo zprostředkování vázaného spotřebitelského úvěru (§60 odst. 4 písm. b): Teoretická část sestává z celkem **32 otázek testové formy**, z nichž 3/4, tj. 24 otázek, má 4 možné odpovědi, z nichž právě jedna je správná, a 1/4, tj. 8 otázek, tvoří otázky s více správnými odpověďmi. Praktická část zkoušky sestává ze **2 případových studií** (modelových situací), každá z nich obsahuje 5 podotázek. Podotázka má vždy 4 možné odpovědi, z nichž právě jedna je správná. Každá případová studie obsahuje jednu nebo více podotázek početního charakteru.

c) **Skupina odbornosti III.:** poskytování nebo zprostředkování spotřebitelského úvěru na bydlení (§60 odst. 4 písm. c): Teoretická část sestává z celkem **60 otázek testové formy**, z nichž 3/4, tj. 45 otázek, má 4 možné odpovědi, z nichž právě jedna je správná a 1/4, tj. 15 otázek, tvoří otázky s více správnými odpověďmi. Praktická část zkoušky sestává ze **2 případových studií** (modelových situací), každá z nich obsahuje 5 podotázek. Podotázka má vždy 4 možné odpovědi, z nichž právě jedna je správná. Každá případová studie obsahuje jednu nebo více podotázek početního charakteru.



d) **Skupina odbornosti IV.:** jak poskytování nebo zprostředkování spotřebitelského úvěru jiného než na bydlení, tak poskytování nebo zprostředkování spotřebitelského úvěru na bydlení (§60 odst. 4 písm. a) a c): Teoretická část sestává z celkem **92 otázek testové formy**, z nichž 3/4, tj. 69, otázek má 4 možné odpovědi, z nichž právě jedna je správná a 1/4, tj. 23 otázek, tvoří otázky s více správnými odpověďmi. Praktická část zkoušky sestává ze **3 případových studií** (modelových situací), každá z nich obsahuje 5 podotázek. Podotázka má vždy 4 možné odpovědi, z nichž právě jedna je správná. Každá případová studie obsahuje jednu nebo více podotázek početního charakteru.

V souladu s § 60 odst. 5 skupina odbornosti dle § 60 odst. 4 písm. a) (skupina odbornosti I.) zahrnuje také skupinu odbornosti uvedenou v § 60 odst. 4 písm. b) (skupina odbornosti II.)

Odborná zkouška je omezena časovým limitem:

- a. **Skupina odbornosti I.** poskytování nebo zprostředkování spotřebitelského úvěru jiného než na bydlení: **120 minut.**
- b. **Skupina odbornosti II.** poskytování nebo zprostředkování vázaného spotřebitelského úvěru: **90 minut.**
- c. **Skupina odbornosti III.** poskytování nebo zprostředkování spotřebitelského úvěru na bydlení: **120 minut.**
- d. **Skupina odbornosti IV.** jak poskytování nebo zprostředkování spotřebitelského úvěru jiného než na bydlení, tak poskytování nebo zprostředkování spotřebitelského úvěru na bydlení: **180 minut.**

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 dovedností mají jednu správnou variantu odpovědi. Jedna čtvrtina zkouškových otázek určených k přezkoušení odborných znalostí má jednu nebo více správných odpovědí; každá nesprávně vybraná 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.

## **Viz Čl. 11 SDĚLENÍ VÝSLEDKU ODBORNÉ ZKOUŠKY UCHAZEČI**

### **Bod a) SLOŽENÍ ZKOUŠKY A JEJÍ HODNOCENÍ**

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

- **60 %** všech dosažitelných bodů z testových otázek,
- **60 %** všech dosažitelných bodů z otázek modelových situací,
- **75 %** všech dosažitelných bodů celého zkouškového testu.



## Příloha č. 2

### Směrnice Zásady zpracování a ochrany osobních údajů

#### Čl. 1.

##### Výklad vybraných souvisejících pojmů

- (1) „Osobními údaji“ se rozumí veškeré informace o identifikované nebo identifikovatelné fyzické osobě (dále jen „subjekt údajů“); identifikovatelnou fyzickou osobou je fyzická osoba, kterou lze přímo či nepřímo identifikovat, zejména odkazem na určitý identifikátor, například jméno, identifikační číslo, lokační údaje, síťový identifikátor nebo na jeden či více zvláštních prvků fyzické, fyziologické, genetické, psychické, ekonomické, kulturní nebo společenské identity této fyzické osoby.
- (2) „Zpracováním osobních údajů“ se rozumí jakákoliv operace nebo soubor operací s osobními údaji nebo soubory osobních údajů, který je prováděn pomocí či bez pomoci automatizovaných postupů, jako je shromáždění, zaznamenání, uspořádání, strukturování, uložení, přizpůsobení nebo pozměnění, vyhledání, nahlédnutí, použití, zpřístupnění přenosem, šíření nebo jakékoliv jiné zpřístupnění, seřazení či zkombinování, omezení, výmaz nebo zničení.
- (3) „Správcem“ se rozumí fyzická nebo právnická osoba, orgán veřejné moci, agentura nebo jiný subjekt, který sám nebo společně s jinými určuje účely a prostředky zpracování osobních údajů; jsou-li účely a prostředky tohoto zpracování určeny právem Unie či členského státu, může toto právo určit dotčeného správce nebo zvláštní kritéria pro jeho určení.
- (4) „Zpracovatelem“ se rozumí fyzická nebo právnická osoba, orgán veřejné moci, agentura nebo jiný subjekt, který zpracovává osobní údaje pro správce.
- (5) „Profilováním“ se rozumí jakákoli forma automatizovaného zpracování osobních údajů spočívající v jejich použití k hodnocení některých osobních aspektů vztahujících se k fyzické osobě, zejména k rozboru nebo odhadu aspektů týkajících se jejího pracovního výkonu, ekonomické situace, zdravotního stavu, osobních preferencí, zájmů, spolehlivosti, chování, místa, kde se nachází, nebo pohybu;
- (6) „Pseudonymizací“ se rozumí zpracování osobních údajů tak, že již nemohou být přiřazeny konkrétnímu subjektu údajů bez použití dodatečných informací, pokud jsou tyto dodatečné informace uchovávány odděleně a vztahují se na ně technická a organizační opatření, aby bylo zajištěno, že nebudou přiřazeny identifikované či identifikovatelné fyzické osobě;
- (7) „Evidencí“ se rozumí jakýkoliv strukturovaný soubor osobních údajů přístupných podle zvláštních kritérií, ať již je centralizovaný, decentralizovaný, nebo rozdělený podle funkčního či zeměpisného hlediska;
- (8) „Příjemcem“ se rozumí fyzická nebo právnická osoba, orgán veřejné moci, agentura nebo jiný subjekt, kterým jsou osobní údaje poskytnuty, ať už se jedná o třetí stranu, či nikoli. Orgány veřejné moci, které mohou získávat osobní údaje v rámci zvláštního šetření v souladu s právem členského státu, se za příjemce nepovažují. Zpracování těchto osobních údajů těmito orgány veřejné moci musí být v souladu s použitelnými pravidly ochrany údajů pro dané účely zpracování.
- (9) „Třetí stranou“ se rozumí fyzická nebo právnická osoba, orgán veřejné moci, agentura nebo jiný subjekt, který není subjektem údajů, správcem, zpracovatelem ani osobou přímo



podléhající správci nebo zpracovateli, jenž je oprávněna ke zpracování osobních údajů;

- (10) „Souhlasem“ subjektu údajů je jakýkoli svobodný, konkrétní, informovaný a jednoznačný projev vůle, kterým subjekt údajů dává prohlášením či jiným zjevným potvrzením své svolení ke zpracování svých osobních údajů;
- (11) „Porušením zabezpečení osobních údajů“ porušení zabezpečení, které vede k náhodnému nebo protiprávnímu zničení, ztrátě, změně nebo neoprávněnému poskytnutí nebo zpřístupnění přenášených, uložených nebo jinak zpracovávaných osobních údajů;
- (12) „Genetickými údaji“ osobní údaje týkající se zděděných nebo získaných genetických znaků fyzické osoby, které poskytují jedinečné informace o její fyziologii či zdraví a které vyplývají zejména z analýzy biologického vzorku dotčené fyzické osoby;
- (13) „Biometrickými údaji“ osobní údaje vyplývající z konkrétního technického zpracování týkající se fyzických či fyziologických znaků nebo znaků chování fyzické osoby, které umožňuje nebo potvrzuje jedinečnou identifikaci, například zobrazení obličeje nebo daktyloskopické údaje;
- (14) „Údaji o zdravotním stavu“ osobní údaje týkající se tělesného nebo duševního zdraví fyzické osoby, včetně údajů o poskytnutí zdravotních služeb, které vypovídají o jejím zdravotním stavu;
- (15) Definice dalších pojmů užitých při zacházení a ochraně osobních údajů jsou uvedeny v čl. 4 Nařízení Evropského parlamentu a rady 2016/679, případně v textu či přílohách této směrnice tam, kde je to účelné.

## Čl. 2

### Správce osobních údajů

Správce osobních údajů a jejich zpracovatelem je společnost Comfort Vzdělávání s.r.o, se sídlem na adrese Plaská 2119/54a, 323 00 Plzeň - Bolevec.

**Prohlášení správce:** Comfort Vzdělávání s.r.o. prohlašuje, že jako správce osobních údajů splňuje veškeré zákonné povinnosti vyžadované platnou legislativou, zejména nařízením GDPR. Osobní údaje budou zpracovány jen na základě platného právního důvodu (plnění smlouvy, oprávněný zájem, zákonná povinnost nebo udělený souhlas se zpracováním). Dále Comfort Vzdělávání s.r.o. prohlašuje, že zaměstnanci, spolupracovníci a zpracovatelé, kteří zpracovávají osobní údaje, jsou povinni zachovávat mlčenlivost o osobních údajích a o bezpečnostních opatřeních, jejichž zveřejnění by ohrozilo zabezpečení osobních údajů (přihlašovací údaje apod.). Tato mlčenlivost přitom trvá i po skončení závazkových vztahů se společností Comfort Vzdělávání s.r.o.

## Čl. 3

### Nejdůležitější zásady zpracovávání osobních údajů

1. Osobní údaje lze zpracovávat pouze se souhlasem osoby, jejíž osobní údaje jsou zpracovávány.
  - Souhlas se uděluje elektronickou formou, případně písemnou formou a musí z něj být patrné, v jakém rozsahu je poskytován, komu a k jakému účelu, na jaké období a kdo jej poskytuje.
  - Souhlas může být kdykoli písemně odvolán. Odvoláním souhlasu není dotčena



- zákonnost zpracování vycházejícího ze souhlasu, který byl dán před jeho odvoláním.
- Tento souhlas musí správce uchovávat po dobu zpracování osobních údajů.
  - V případě, že konkrétní osoby registruje společnost, pro kterou tyto osoby vykonávají svoji činnost, stává se každá ze stran (Comfort Vzdelávání, s. r. o. a Objednavatel služeb) samostatným správcem osobních údajů těchto osob, kdy každá určuje samostatně účel a prostředky zpracování, a to:
    - a. Objednavatel služeb předává osobní údaje jednotlivých osob jinému správci za účelem splnění závazku zajistit pro ně možnost získat adekvátní službu (odbornou způsobilost) a právním titulem zpracování je plnění smlouvy s těmito osobami;
    - b. Comfort Vzdelávání s.r.o. zpracovává osobní údaje těchto osob za účelem poskytování služeb Objednavateli služeb, rozsah a způsob zpracování vyplývá z materiálů Comfort Vzdelávání s.r.o., které jsou závazné pro tyto osoby, přičemž právním titulem zpracování je jejich souhlas.
    - c. Objednavatel služeb deklaruje, že takto registrované osoby informuje o předání jejich osobních údajů jinému Správci.
2. Osobní údaje se uchovávají pouze po dobu, která je nezbytná k účelu jejich zpracování.
  3. Lze shromažďovat a zpracovávat jen ty osobní údaje, které odpovídají stanovenému účelu a rozsahu zpracování.
  4. Zpracovávají se pouze pravdivé a přesné osobní údaje.
  5. Pro statistické účely je nutné osobní údaje anonymizovat.
  6. Je třeba zabezpečit (organizačně a technicky), aby nemohlo dojít k neoprávněnému přístupu ke shromážděným údajům a k jejich zneužití.

## Čl. 4

### **Typyází dat zpracovávaných osobních údajů, jejich účel a způsob zpracování**

1. Databáze uživatelů a jejich aktivit v rámci odebíraných služeb:
  - Rozsah zpracovávaných údajů a účel zpracování viz čl. 6 a čl. 7 této směrnice.
2. Cookies
  - Používání cookies pro měření návštěvnosti webu a přizpůsobení zobrazení webových stránek je oprávněným zájmem Správce. Případné cookies pro cílení reklamy jsou zpracovávány jen na základě souhlasu návštěvníka.
  - Webové stránky Comfort Vzdelávání s.r.o. lze procházet také v režimu, který neumožňuje sbírání osobních údajů. Používání cookies můžete na svém zařízení zakázat. V případě změny nastavení souborů cookies v prohlížeči již chování návštěvníka na stránkách Comfort Vzdelávání s.r.o. není sledováno.
  - Návštěvník je o těchto skutečnostech informován v rámci dokumentu Zásady zpracování a ochrany osobních údajů, uveřejněném na webových stránkách Comfort Vzdelávání s.r.o.



## Čl. 5

### Zajištění informovanosti uživatelů

Uživatelé jsou informováni o tom,

- že v případě registrace budou o každém shromažďovány a zpracovávány osobní údaje,
- že pro účely registrace a dalších kroků na portále jsou některé údaje povinné (viz čl. 6),
- že v případě neposkytnutí povinných údajů, nemůže být uživatel zaregistrován a nemůže využít služeb poskytovaných společnostmi Comfort Vzdelávání s.r.o.
- jak bude s jeho osobními údaji nakládáno, k jakému účelu, v jakém rozsahu a jak dlouhou dobu budou osobní údaje správcem uchovávány
- v případě registrace na zkoušku, jejíž průběh bude podléhat dohledu prostřednictvím kamerového systému, budou všichni uchazeči informováni, že bude průběh monitorován obrazovým a zvukovým přenosem, a za jakým účelem.

## Čl. 6

### Rozsah zpracovávaných osobních údajů uchazečů

V souvislosti s výkonem činnosti Comfort Vzdelávání s.r.o. zpracovává a uchovává osobní údaje návštěvníků a uživatelů webových stránek, účastníků akreditovaných a dalších odborných zkoušek a kurzů, účastníků konferencí a dalších akcí pořádaných Comfort Vzdelávání s.r.o., a to v následujícím rozsahu:

#### **A. Povinné údaje:**

V rámci registrace:

- Jméno a příjmení
- E-mailovou adresu

V rámci objednávky:

- Fakturační údaje – soukromá osoba: jméno, příjmení, datum narození či rodné číslo, bydliště
- Fakturační údaje – podnikatel/obchodní společnost: jméno a příjmení příp. název firmy, sídlo, IČ, DIČ

Pro potřeby vystavení osvědčení/certifikátů:

- Jméno/a, příjmení
- Datum narození, příp. rodné číslo nebo číslo pojištěnce (nebylo-li přiděleno rodné číslo)
- Bydliště, případně také adresa trvalého/dlouhodobého pobytu v ČR

Pro potřeby oslovení do informačních e-mailů:

- Pohlaví (muž/žena)



## **B. Nepovinné údaje-informace vyplňované uživatelem na profilu uživatele:**

- Všechny akademické tituly před a za jménem
- Rodné příjmení
- Místo narození
- Kontaktní údaje: kontaktní adresa, telefon, mobilní telefon, fax
- Firemní údaje: Společnost, IČO, pracovní e-mail, odkaz na web společnosti, externí identifikátor (pro potřeby korporátních klientů: interní označení zaměstnance/partnera u zaměstnavatele/obchodního partnera)

## **C. Další informace vyplývající z obchodního styku a aktivit uživatele:**

- Údaje o provedených finančních transakcích mezi uživatelem a správcem, zejména o jejich účelu a dalších náležitostech dle § 11 odst. 1 zákona 563/1991 Sb., o účetnictví
- Údaje o provedených obchodních transakcích mezi uživatelem a správcem, vyplývajících z obchodního vztahu uživatele a správce (typicky např. evidence a obsah objednávek)
- Odpovědi na testové otázky, informace o účasti na zkouškách, výsledcích zkoušek, výsledcích opravných zkoušek, o vydání osvědčení
- Průběh a výsledky studia e-learningových kurzů a výsledky cvičných testů
- Průběh, příp. výsledky studia prezenčních vzdělávacích aktivit, informace o účasti na prezenčních vzdělávacích aktivitách
- Informace o účasti na dalších prezenčních akcích (typicky např. konference)
- Informace o účasti na on-line vzdělávacích aktivitách (typicky např. typu webinář), příp. o výsledcích závěrečných testů, jsou-li tyto podmínkou absolvování dané vzdělávací aktivity
- V případě využití služby modulu následného vzdělávání – uživatelem vložená osvědčení o plnění povinností absolvování následného vzdělávání v zákonem stanoveném rozsahu vč. evidence absolvovaného počtu hodin
- V případě podaného odvolání – text podaného odvolání a výsledek odvolání
- V případě e-mailové komunikace s helpdeskem – obsah komunikace, historie komunikace, e-mail, ze kterého je komunikace vedena
- Údaje zpracováváné v rámci umístění kamerového systému: sledování průběhu odborné zkoušky s obrazovým a zvukovým přenosem bez identifikace konkrétních osob a bez pořízení záznamu.
- Cookies/IP adresa.





## Čl. 7

### Účel zpracování osobních údajů

Osobní údaje ve výše uvedeném rozsahu jsou využívány pro:

- poskytování služeb, plnění smlouvy (převážně vzdělávání, zkoušky a certifikace), zpracování plateb - zpracování za účelem plnění smlouvy ve smyslu čl. 6 odst. 1 písm. b) GDPR
  - Zpracování povinně vyplňovaných osobních údajů vyjmenovaných výše v tomto dokumentu je nezbytné pro plnění smlouvy. V případě, že zákazník s poskytnutím svých údajů za tímto účelem nesouhlasí, nelze smlouvu uzavřít. Tento rozsah osobních údajů je Comfort Vzdelavani s.r.o. oprávněna dále zpracovávat za účelem ochrany svých práv v případě řešení sporných otázek se zákazníkem.
- vedení účetnictví - zpracování na základě zákona ve smyslu čl. 6 odst. 1 písm. c) GDPR
  - Osobní údaje jsou v nezbytně nutném rozsahu též zpracovány za účelem plnění zákonné povinnosti Comfort Vzdelavani s.r.o., a sice vedení evidence o našich příjmech a výdajích, přijatých platbách a o hospodaření, jak vyplývají z předpisů upravujících daně a účetnictví.
- marketingové využití údajů – zpracování na základě souhlasu subjektu údajů ve smyslu čl. 6 odst. 1 písm. a) GDPR.

## Čl. 8

### Zabezpečení a ochrana osobních údajů uchazečů

Osobní údaje jsou chráněny maximální mírou zabezpečení, a to jak ty ve fyzické podobě, tak ty v elektronické podobě.

Portál [comfort-vzdelavani.cz](https://comfort-vzdelavani.cz) je opatřen certifikátem <https://>, díky kterému bezpečně komunikuje s prohlížeči webu.

Zaměstnanci, spolupracovníci a zpracovatelé mají přístup vždy pouze k nezbytně nutnému rozsahu zpracovávaných osobních údajů, a nejsou oprávněni pořizovat kopie a přenášet a zveřejňovat jakoukoliv formou zpracovávané osobní údaje mimo úkony související s výkonem činnosti Správce – Comfort Vzdelavani s.r.o.

Pro přístup k zákaznickému účtu si zákazník zadává své heslo. Pro maximální bezpečnost zákaznického účtu je třeba zvolit netriviální heslo, které např. neobsahuje několik stejných čísel nebo číselné řady, a takové heslo pravidelně aktualizovat.

Průběh odborné zkoušky je monitorován prostřednictvím zvukového a obrazového přenosu. Přenos je prováděn výhradně za účelem kontroly relevantního průběhu zkoušky v souladu se zkušebními řádem Comfort Vzdelavani s.r.o., účelem monitorování průběhu odborné zkoušky není identifikace konkrétních osob. Přenos je streamován zabezpečeným kanálem. Přístup k audiovizuálnímu přenosu mají pouze pověřené osoby (akreditovaný komisař, administrátor). Podrobnější informace o monitoringu lze získat přímo u Comfort Vzdelavani s.r.o.



## Čl. 9

### **Povinnosti zaměstnanců správce při zabezpečení ochrany osobních údajů uchazečů**

1. Zaměstnanci správce jsou povinni osobní údaje zpracovávat výhradně v rámci svých oprávnění vyplývajících z pracovních náplní.
  - K osobním údajům mají přístup pouze oprávnění pracovníci
  - Zaměstnanci, kteří přicházejí do styku s osobními údaji uživatelů, mají podepsanou mlčenlivost o těchto údajích
  - Veškeré přístupy do systému, kde se přichází do styku s osobními údaji, jsou zaznamenávány a jsou zpětně dohledatelné
2. Příslušní pracovníci se nesmí dopustit jednání, které by vedlo k neoprávněnému zveřejnění osobních údajů
3. Všichni pracovníci, kteří se podílejí na sběru a zpracování osobních údajů jsou seznámeni s vnitrofiremními předpisy vztahujícími se k ochraně osobních údajů a se svými povinnostmi.

## Čl. 10

### **Doba zpracování osobních údajů**

Osobní údaje bude společnost Comfort Vzdelávání s.r.o. jako Správce uchovávat maximálně 10 let od okamžiku, kdy došlo k poskytnutí konkrétního plnění, k němuž byla společnost Comfort Vzdelávání s.r.o. zavázána, nebo od ukončení smlouvy, pokud zákon nenařizuje delší lhůtu. Záznam celé zkoušky bude uchovávan maximálně po dobu 37 dní ode dne konání zkoušky.

## Čl. 11

### **Předání osobních údajů třetím stranám a souhlas se zpracováním**

K osobním údajům mají přístup zaměstnanci a spolupracovníci Comfort Vzdelávání s.r.o. (Správce). Pro zajištění konkrétních zpracovatelských operací, které nedokáže zajistit vlastními silami, využívá služeb a aplikací zpracovatelů. Jedná se o následující subjekty:

- účetní společnost, daňový poradce, auditor, advokát
- společnost Facebook
- společnost Google
- Česká národní banka
- technický správce portálu Netventic Technologies s.r.o., se sídlem Křižíkova 2697/70, 612 00 Brno, IČ: 29233259
- zpracovatel plateb GOPAY s. r. o. se sídlem Planá 67, 370 01 Planá, IČ: 26046768

## Čl. 12

### **Předávání dat mimo Evropskou unii**

Osobní data zpracováváme výhradně v Evropské unii nebo v zemích, které zajišťují odpovídající úroveň ochrany na základě rozhodnutí Evropské komise.



## Čl. 13

### Práva v souvislosti s ochranou osobních údajů

V souvislosti s ochranou osobních údajů má návštěvník a uživatel portálu Comfort Vzdelávání s.r.o. řadu práv, jak jsou uvedena níže. Pokud chce některého z těchto práv využít, má k dispozici kontakt prostřednictvím e-mailu nebo poštou na adrese sídla.

#### 1) právo na informace

- má právo vědět, jaké informace a po jakou dobu o něm Správce uchovává. Veškeré takovéto informace nalezne v dokumentu Zásady zpracování a ochrany osobních údajů, zveřejněném na webových stránkách Comfort Vzdelávání s.r.o.

#### 2) právo na přístup

- v případě požadavku uživatele mu ve lhůtě 1 měsíce bude sděleno, jaké jeho osobní údaje jsou zpracovávány a z jakých důvodů.

#### 3) právo na doplnění a změnu osobních údajů

- v případě žádosti uživatele o změnu nebo doplnění osobních údajů, tuto změnu či doplnění v odůvodněných případech Comfort Vzdelávání s.r.o. provede.

#### 4) právo na omezení zpracování

- pokud se uživatel domnívá, že Comfort Vzdelávání s.r.o. zpracovává jeho nepřesné údaje, domnívá se, že provádí zpracování nezákonně, ale nechce všechny údaje smazat, nebo pokud vnesl námitku proti zpracování. Omezit lze také jen rozsah osobních údajů nebo účel zpracování.

#### 5) právo na přenositelnost

- v případě požadavku uživatele mu ve lhůtě 1 měsíce od vznesení požadavku Comfort Vzdelávání s.r.o. sdělí, jaké jeho osobní údaje zpracovává a proč, a to ve strojově čitelné podobě, aby své osobní údaje mohl vzít a přenést k někomu jinému.

#### 6) právo na výmaz (být zapomenut)

- v případě oprávněného požadavku uživatele ve lhůtě 1 měsíce vymaže Comfort Vzdelávání s.r.o. veškeré osobní údaje daného uživatele ze systému i ze systému všech dílčích zpracovatelů a záloh, případně sdělí uživateli, které údaje byly smazány a odůvodní, které smazat nebylo možné.
- Typické informace, které je Správce povinen uchovávat zpravidla po dobu 10 let a nelze je smazat, jsou údaje o odborných zkouškách, vzdělávání a certifikátech, které uživatel na základě využití služeb u Správce získal.



## **7) stížnost u Úřadu na ochranu osobních údajů**

- v případě, že se uživatel domnívá, že Comfort Vzdělávání s.r.o. s jeho údaji nezachází v souladu se zákonem, má právo se se svou stížností kdykoli obrátit na Úřad pro ochranu osobních údajů.

## **Čl. 14**

### **Likvidace osobních údajů**

Pokud správce přestane shromažďovat a zpracovávat osobní údaje, provede jejich likvidaci následujícím způsobem:

1. Skartace originálních písemností
2. Vymazání v elektronických databázích
3. Trvalé vyloučení z dalšího zpracování



## Příloha č. 3

### Bezpečnostní a kontrolní opatření při zpracování a uchování informací

#### 1. Zabezpečení anonymity u testování (písemná část)

- Databáze testových otázek je tvořena, aktualizována a je s ní nakládáno striktně v souladu s příslušnou legislativou v platném znění, vztahující se k danému typu zkoušky (zejména Vyhláška 384/2016 Sb.) a v souladu s interními předpisy Akreditované osoby. Všechny zkouškové otázky jsou uloženy v chráněné databázi s řízeným přístupem pouze pro pracovníky určené Akreditovanou osobou (pro účely kontroly a aktualizace testových otázek).
- Uchazečům je generováno vždy unikátní zadání z platné databáze otázek, tak aby nebylo možné zpětně sestavit kompletní databázi otázek. Každý uchazeč dostane tedy vlastní originální zadání testu.
- Vedoucí osoba nechá vygenerovat příslušný počet zadání testů. Sestavování konkrétních zadání (výběr teoretických a praktických otázek) zajišťuje specifický informační systém bez manuálního zásahu obsluhy.
- Další kroky jsou realizovány dle varianty provedení zkoušky, jedná se o ruční vyplňování tištěných verzí testů nebo elektronické vyplňování elektronických verzí testů.

#### 1.1 Následný postup-tištěná verze testů

- Přímo ze systému jsou vygenerované testy vytištěny a vloženy do obálky, která je zalepena a zabezpečena otiskem razítka a podpisem administrátora zkoušky.
- Takto zůstane zadání zabezpečeno až do začátku zkouškového termínu.
- Tuto obálku rozlepi člen komise nebo administrátor zkoušky při samotném zahájení písemné zkoušky. Uchazečům je následně rozdáno zadání a příslušné odpovědní archy. Jeden ze členů komise vysvětlí postup vyplňování odpovědních archů, informuje uchazeče o celkovém průběhu písemné zkoušky, délce jejího trvání, způsobu, jakým bude sdělovat zbývající čas i to, že zkušební místnost nelze, s výjimkou uvedenou v bodu 2. této přílohy č. 3 (naléhavá osobní potřeba), již po začátku testu opustit. NENÍ v žádném případě přípustné, nechat „rozeslat“ zadání samotnými uchazeči.
- Uchazeči, jakmile dostanou vlastní zadání, nalepí na zadání i na odpovědní arch samolepící štítek s jejich identifikačním číslem, čímž bude zajištěno:
  - a. Spárování odpovědního archu a unikátního zadání.
  - b. Anonymita pro případné hodnotitele / odvolací komisi (zadání i odp. arch bude označen pouze číslem).
- Uchazeči odevzdávají zadání testů i odpovědní archy přímo komisaři, tyto jsou komisařem odděleny od sebe a samostatně vloženy do obálky (samostatná obálka pro testy a samostatná obálka pro odpovědní archy).
- Po převzetí zadání testů a odpovědních archů od všech účastníků komisař 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.

## 1.2 Následný postup-elektronická verze testů

- Vygenerované testy zůstávají uloženy v systému až do doby konání zkoušky, kde zůstávají uloženy v zabezpečeném prostředí, nepřístupné zvenčí ani samotným pověřeným pracovníkům z řad organizačního týmu.
- Každý uchazeč má unikátní přístup do zkušebního systému formou vlastního profilu, chráněného přístupovým jménem a jedinečným heslem.
- V rámci konání zkoušky jsou uchazeči vyzváni členem komise nebo administrátorem zkoušky k přihlášení ke svému profilu. Rovněž jsou informováni o celkovém průběhu písemné zkoušky, čase zahájení a ukončení zkoušky, délce jejího trvání, způsobu jakým jim je sdělován zbývající čas i o tom, že zkušební místnost nelze, s výjimkou uvedenou v bodu 2. této přílohy č. 3 (naléhavá osobní potřeba), již po začátku testu opustit.
- V okamžiku zahájení zkoušky je systémem každému z uchazečů náhodně přidělen jeden z vygenerovaných testů. V profilu uchazeče je v okamžiku zahájení zkoušky zpřístupněna volba „zahájit test“. Testy jsou chráněny heslem. Po jeho zadání je test zpřístupněn a začne běžet čas na složení zkoušky.
- Po uplynutí doby trvání zkoušky nebo po elektronickém potvrzení vůle odevzdat test samotným uchazečem systém automaticky bez prodlení a bez zásahu obsluhy vyhodnotí správnost vyplněného a odevzdaného testu. Vyhodnocený test je ihned k náhledu příslušnému uchazeči, vč. vyhodnocení správných a špatných otázek a procentního vyhodnocení výsledku. Výsledek zkoušky má každý uchazeč k dispozici ke zpětné kontrole ve svém profilu v systému.
- Elektronická verze vyplňování testů je naprogramována tak, aby průběh testování a jeho vyhodnocování nevyžadoval žádný manuální zásah ze strany organizačního týmu, tímto způsobem zcela eliminuje možnost manipulace s výsledky testů a zajišťuje plnou anonymitu.

## 2. Rozdávání variant zadání a bezpečnostní pravidla při testování zkušebních

- Testy jsou vždy unikátní, generované dle stanoveného klíče náhodně.
- Zkoušení
  - a. Formou tištěné verze testu-ponechají zadání ležet na lavici až do chvíle, kdy dostanou pokyn k začátku vyplňování. Od tohoto okamžiku mají přesně vymezený čas na řešení úloh. Od tohoto okamžiku také přítomní administrátoři, vedoucí osoby, dohled a členové komise nesmějí zodpovídat žádné dotazy mimo dotazy organizačního charakteru vztahující se ke zkušebnímu řádu a technického charakteru (např. způsob vyplňování odpovědního archu, opravy odpovědí apod.).
  - b. Formou elektronické verze testu – uchazeči dostanou bezprostředně před zahájením zkoušky k dispozici heslo zpřístupňující test k vyplnění. Po jeho bezodkladném zadání do systému mají uchazeči přesně vymezený čas na řešení úloh. Od tohoto okamžiku také administrátoři, vedoucí osoby, dohled a členové komise nesmějí zodpovídat žádné dotazy mimo dotazy organizačního



charakteru vztahující se ke zkušebnímu řádu a technického charakteru.

- Pokud uchazeč v průběhu zkoušky z jakýchkoliv důvodů opustí učebnu, nesmí se již do učebny vrátit, v případě tištěné verze testů odevzdá před odchodem svůj záznamový arch. Výjimkou je naléhavá osobní potřeba (toaleta), v tomto případě je nutná dohoda s komisařem a uchazeč nesmí z místnosti vynášet žádné předměty, zejména komunikační zařízení.
- V průběhu zkoušky smí do učebny vstoupit pouze členové komise a členové organizačního týmu vykonávající dohled nad průběhem odborné zkoušky a provádějící organizační zajištění zkoušky. Výjimkou jsou pozdní příchody uchazečů zkoušky, jež jsou podrobně řešeny Zkušebním řádem.

### **3. Ochrana osobních údajů**

- S osobními údaji musí být nakládáno v souladu s vnitřními předpisy vztahujícími se k ochraně osobních údajů, zejména se Zásadami zpracování a ochrany osobních údajů viz příloha č. 2 tohoto Zkušebního řádu
- Za dodržování Směrnice nese odpovědnost Vedoucí osoba.



## Příloha č. 4 Vzorová dokumentace

### 4.1 Vzor prezenční listiny



#### SEZNAM ÚČASTNÍKŮ

Zkouška: **Zkouška podle zákona o spotřebitelském úvěru**

Termín: 01.01.2021, 10:00

Místo: Plaská 2119/54a, 323 00 PLZEŇ - Bolevec

Svým podpisem stvrzuji, že jsem byl/a již v rámci potvrzení objednávky zkoušky seznámen/a s plným zněním Zkušebního rádu zkoušek, Zásadami zpracování a ochrany osobních údajů a Obchodními podmínkami společnosti Comfort Vzdělávání s.r.o., které jsou také k dispozici na [www.comfort-vzdelavani.cz](http://www.comfort-vzdelavani.cz).

Titul před jménem	Titul za jménem	Příjmení	Jméno	Adresa trvalého bydliště pokud je odlišná od fakturační adresy	Číslo OP	Datum narození	Varianta zkoušky	Pořadové číslo	Podpis





## 4.2 Vzor Archu pro odpovědi



Štítek s pořadovým číslem nalepte zde:

Datum a čas začátku zkoušky: \_\_\_\_\_

### Záznamový arch

#### Test:

- |           |    |                          |    |                          |    |                          |    |                          |
|-----------|----|--------------------------|----|--------------------------|----|--------------------------|----|--------------------------|
| Otázka 1  | A: | <input type="checkbox"/> | B: | <input type="checkbox"/> | C: | <input type="checkbox"/> | D: | <input type="checkbox"/> |
| Otázka 2  | A: | <input type="checkbox"/> | B: | <input type="checkbox"/> | C: | <input type="checkbox"/> | D: | <input type="checkbox"/> |
| Otázka 3  | A: | <input type="checkbox"/> | B: | <input type="checkbox"/> | C: | <input type="checkbox"/> | D: | <input type="checkbox"/> |
| Otázka 4  | A: | <input type="checkbox"/> | B: | <input type="checkbox"/> | C: | <input type="checkbox"/> | D: | <input type="checkbox"/> |
| Otázka 5  | A: | <input type="checkbox"/> | B: | <input type="checkbox"/> | C: | <input type="checkbox"/> | D: | <input type="checkbox"/> |
| Otázka 6  | A: | <input type="checkbox"/> | B: | <input type="checkbox"/> | C: | <input type="checkbox"/> | D: | <input type="checkbox"/> |
| Otázka 7  | A: | <input type="checkbox"/> | B: | <input type="checkbox"/> | C: | <input type="checkbox"/> | D: | <input type="checkbox"/> |
| Otázka 8  | A: | <input type="checkbox"/> | B: | <input type="checkbox"/> | C: | <input type="checkbox"/> | D: | <input type="checkbox"/> |
| Otázka 9  | A: | <input type="checkbox"/> | B: | <input type="checkbox"/> | C: | <input type="checkbox"/> | D: | <input type="checkbox"/> |
| Otázka 10 | A: | <input type="checkbox"/> | B: | <input type="checkbox"/> | C: | <input type="checkbox"/> | D: | <input type="checkbox"/> |
| Otázka 11 | A: | <input type="checkbox"/> | B: | <input type="checkbox"/> | C: | <input type="checkbox"/> | D: | <input type="checkbox"/> |
| Otázka 12 | A: | <input type="checkbox"/> | B: | <input type="checkbox"/> | C: | <input type="checkbox"/> | D: | <input type="checkbox"/> |
| Otázka 13 | A: | <input type="checkbox"/> | B: | <input type="checkbox"/> | C: | <input type="checkbox"/> | D: | <input type="checkbox"/> |
| Otázka 14 | A: | <input type="checkbox"/> | B: | <input type="checkbox"/> | C: | <input type="checkbox"/> | D: | <input type="checkbox"/> |
| Otázka 15 | A: | <input type="checkbox"/> | B: | <input type="checkbox"/> | C: | <input type="checkbox"/> | D: | <input type="checkbox"/> |
| Otázka 16 | A: | <input type="checkbox"/> | B: | <input type="checkbox"/> | C: | <input type="checkbox"/> | D: | <input type="checkbox"/> |
| Otázka 17 | A: | <input type="checkbox"/> | B: | <input type="checkbox"/> | C: | <input type="checkbox"/> | D: | <input type="checkbox"/> |
| Otázka 18 | A: | <input type="checkbox"/> | B: | <input type="checkbox"/> | C: | <input type="checkbox"/> | D: | <input type="checkbox"/> |
| Otázka 19 | A: | <input type="checkbox"/> | B: | <input type="checkbox"/> | C: | <input type="checkbox"/> | D: | <input type="checkbox"/> |
| Otázka 20 | A: | <input type="checkbox"/> | B: | <input type="checkbox"/> | C: | <input type="checkbox"/> | D: | <input type="checkbox"/> |
| Otázka 21 | A: | <input type="checkbox"/> | B: | <input type="checkbox"/> | C: | <input type="checkbox"/> | D: | <input type="checkbox"/> |
| Otázka 22 | A: | <input type="checkbox"/> | B: | <input type="checkbox"/> | C: | <input type="checkbox"/> | D: | <input type="checkbox"/> |
| Otázka 23 | A: | <input type="checkbox"/> | B: | <input type="checkbox"/> | C: | <input type="checkbox"/> | D: | <input type="checkbox"/> |
| Otázka 24 | A: | <input type="checkbox"/> | B: | <input type="checkbox"/> | C: | <input type="checkbox"/> | D: | <input type="checkbox"/> |
| Otázka 25 | A: | <input type="checkbox"/> | B: | <input type="checkbox"/> | C: | <input type="checkbox"/> | D: | <input type="checkbox"/> |
| Otázka 26 | A: | <input type="checkbox"/> | B: | <input type="checkbox"/> | C: | <input type="checkbox"/> | D: | <input type="checkbox"/> |
| Otázka 27 | A: | <input type="checkbox"/> | B: | <input type="checkbox"/> | C: | <input type="checkbox"/> | D: | <input type="checkbox"/> |
| Otázka 28 | A: | <input type="checkbox"/> | B: | <input type="checkbox"/> | C: | <input type="checkbox"/> | D: | <input type="checkbox"/> |
| Otázka 29 | A: | <input type="checkbox"/> | B: | <input type="checkbox"/> | C: | <input type="checkbox"/> | D: | <input type="checkbox"/> |
| Otázka 30 | A: | <input type="checkbox"/> | B: | <input type="checkbox"/> | C: | <input type="checkbox"/> | D: | <input type="checkbox"/> |
| Otázka 31 | A: | <input type="checkbox"/> | B: | <input type="checkbox"/> | C: | <input type="checkbox"/> | D: | <input type="checkbox"/> |
| Otázka 32 | A: | <input type="checkbox"/> | B: | <input type="checkbox"/> | C: | <input type="checkbox"/> | D: | <input type="checkbox"/> |
| Otázka 33 | A: | <input type="checkbox"/> | B: | <input type="checkbox"/> | C: | <input type="checkbox"/> | D: | <input type="checkbox"/> |
| Otázka 34 | A: | <input type="checkbox"/> | B: | <input type="checkbox"/> | C: | <input type="checkbox"/> | D: | <input type="checkbox"/> |
| Otázka 35 | A: | <input type="checkbox"/> | B: | <input type="checkbox"/> | C: | <input type="checkbox"/> | D: | <input type="checkbox"/> |



#### 4.3 Vzor Osvědčení o vykonání odborné zkoušky

# OSVĚDČENÍ

o úspěšném vykonání odborné zkoušky



skupina odbornosti

## SPOTŘEBITELSKÝ ÚVĚR JINÝ NEŽ NA BYDLENÍ

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

Odborná způsobilost: § 60 odst. 4 písm. a) poskytování nebo zprostředkování spotřebitelského úvěru jiného než bydlení

Adresa:

Datum zkoušky:

Datum narození:

Zkušební komise:

  
Mgr. Jana Linda Kašová, MBA,  
jednatel

Akreditace ČNB č.j. .... ze dne ..... udělená podle § 63 a násl. zákona č. 257/2016 Sb., o spotřebitelském úvěru, ve znění pozdějších předpisů. Comfort Vzdělávání s.r.o. se sídlem Pláská 2119/54a, 323 00, Plzeň, IČO: 17128561



## Příloha č. 5 Rozsah a obsah zkoušky dle zákona č. 257/2016 Sb.

### Rozsah odborných znalostí

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

- 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,
    - a. pravidla uchování dokumentů a záznamů podle § 78 zákona,
    - b. pravidla zákazu pobídek podle § 79 zákona,
    - c. informace poskytované spotřebitelem a pravidla poskytování rady podle § 84 a 85 zákona,
    - d. informační povinnosti vůči spotřebiteli podle § 90 až 111 zákona a smlouva o zprostředkování spotřebitelského úvěru podle § 125 až 127 zákona,
    - e. 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:

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 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. specifikum různých druhů vázaného spotřebitelského úvěru (např. leasing, splátkový prodej),
- 6.

c) regulace 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,
  - a. pravidla uchovávání dokumentů a záznamů podle § 78 zákona,
  - b. pravidla zákazu pobídek podle § 79 zákona,
  - c. informace poskytované spotřebitelem a pravidla poskytování rady podle § 84 a 85 zákona,
  - d. informační povinnosti vůči spotřebiteli podle § 90 až 111 zákona a smlouva o zprostředkování spotřebitelského úvěru podle § 125 až 127 zákona,
  - e. 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:

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 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) regulace 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,
  - a. pravidla uchovávání dokumentů a záznamů podle § 78 zákona,
  - b. pravidla zákazu pobídek podle § 79 zákona,
  - c. informace poskytované spotřebitelem a pravidla poskytování rady podle § 84 a 85 zákona,
  - d. informační povinnosti vůči spotřebiteli podle § 90 až 111 zákona a smlouva o zprostředkování spotřebitelského úvěru podle § 125 až 127 zákona,
  - e. 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**

- 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.