

**ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ ЦЕНТР
ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
ПРОФЕКС**

623955, Свердловская область, г. Тавда, ул. Фанерщиков, д. 7, кв. 16

ИНН 6677019134, КПП 667701001, ОГРН 1246600058242

тел.: +7 909 019-40-18, +7 953 006-38-70

e-mail: zakaz@cdpo-profex.ru, info@cdpo-profex.ru



УТВЕРЖДАЮ

ген. директор

Д.В. Асташенок

«17» сентября 2025 г.

М.П.

**ПРОГРАММА
ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПЕРЕПОДГОТОВКИ
Банковское дело
с присвоением квалификации
Специалист по платежным услугам**

Форма обучения: заочная с применением дистанционных образовательных технологий

Объем программы: 1100 академических часов

г. Тавда
2025 г.

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ

- 1.1. Наименование программы. Банковское дело с присвоением квалификации Специалист по платежным услугам.
- 1.2. Вид программы. Дополнительная профессиональная программа профессиональной переподготовки.
- 1.3. Направленность программы. Банковская деятельность, платежные услуги, расчетные операции, банковское клиентское обслуживание, операционное сопровождение банковских операций, внутренний контроль, цифровые банковские технологии и профессиональная коммуникация.
- 1.4. Область профессиональной деятельности. Профессиональная деятельность в сфере финансов и экономики, связанная с обслуживанием клиентов кредитных организаций, сопровождением платежных услуг, расчетных операций, банковских счетов, операционного документооборота и цифровых каналов банковского обслуживания.
- 1.5. Объекты профессиональной деятельности. Банковские счета клиентов, распоряжения клиентов, расчетные и платежные документы, платежные сервисы, электронные средства платежа, клиентские досье, банковские продукты, операционные реестры, выписки, обращения клиентов, локальные регламенты, контрольные процедуры, цифровые каналы обслуживания и учебные банковские ситуации.
- 1.6. Целевая группа программы. Лица, имеющие среднее профессиональное и (или) высшее образование, а также лица, получающие среднее профессиональное и (или) высшее образование.
- 1.7. Требования к уровню подготовки поступающих на обучение. К освоению программы допускаются лица, имеющие среднее профессиональное и (или) высшее образование, а также лица, получающие среднее профессиональное и (или) высшее образование. Вступительные испытания не предусмотрены.
- 1.8. Форма обучения. Заочная с применением дистанционных образовательных технологий.
- 1.9. Объем программы. 1100 академических часов, включая итоговую аттестацию в объеме 6 академических часов.
- 1.10. Продолжительность обучения. При учебной нагрузке 8 академических часов в день продолжительность освоения программы составляет 137,5 учебных дня, что соответствует 27,5 учебной недели. Календарный учебный график оформлен на 28 недель с размещением итоговой аттестации на завершающей неделе.
- 1.11. Характер реализации программы. Программа реализуется в заочной форме с применением дистанционных образовательных технологий в ООО ЦДПО ПРОФЕКС. Сетевая форма реализации и стажировка программой не предусмотрены. Практическая подготовка реализуется в форме практико-ориентированных заданий, учебных кейсов, анализа образцов документов, тестирования и самостоятельной работы в электронной информационно-образовательной среде.
- 1.12. Документ о квалификации. Лицам, успешно освоившим программу и прошедшим итоговую аттестацию, выдается диплом о профессиональной переподготовке с присвоением квалификации Специалист по платежным услугам. Квалификация соотнесена с профессиональным стандартом «Специалист по платежным услугам». Основной квалификационный ориентир программы — выполнение расчетных операций, операционное сопровождение платежных услуг и клиентское обслуживание в пределах трудовых функций специалиста по платежным услугам. Разделы, связанные с организацией и развитием платежных услуг, имеют расширяющий профессиональный характер и не заменяют требований работодателя к должностям с более высоким уровнем квалификации, если такие требования установлены для конкретной должности.
- 1.13. Нормативная база разработки программы. Программа разработана на основании действующей редакции статьи 76 Федерального закона от 29.12.2012 № 273-ФЗ, действующего порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам, законодательства о банках и банковской деятельности, законодательства о национальной платежной системе, законодательства о противодействии легализации доходов, полученных преступным путем, финансированию терроризма и финансированию распространения оружия массового уничтожения, законодательства о персональных данных, нормативных актов Банка России, профессионального стандарта «Специалист по платежным услугам» и иных действующих нормативных правовых актов, указанных в разделе 10 настоящей программы.
- 1.14. Планируемое назначение программы. Программа предназначена для подготовки слушателя к выполнению нового вида профессиональной деятельности в сфере банковского дела, платежных услуг, расчетных операций и клиентского обслуживания. Освоение программы не является

банковской лицензией, не предоставляет образовательной организации или слушателю права самостоятельно осуществлять банковские операции вне правового режима деятельности кредитной организации и не заменяет обязательные требования Банка России, работодателя и законодательства Российской Федерации к допуску к конкретной должности, режиму работы, полномочиям и ответственности работника.

2. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ПРОГРАММЫ

Целью программы является формирование у слушателей профессиональных компетенций, необходимых для выполнения нового вида профессиональной деятельности в сфере банковского дела, платежных услуг, расчетных операций, банковского клиентского обслуживания, операционного сопровождения банковских продуктов, внутреннего контроля и цифровых банковских технологий, а также приобретение новой квалификации Специалист по платежным услугам.

Задачи программы:

- изучение правовых основ банковской деятельности, национальной платежной системы, банковских операций, защиты прав потребителей финансовых услуг, банковской тайны, персональных данных и профессиональной ответственности работника банка;
- освоение структуры банковской системы Российской Федерации, функций Банка России, правового статуса кредитной организации, основных банковских продуктов, тарифной логики и маршрутизации клиентских запросов;
- формирование знаний о платежных услугах, участниках платежной инфраструктуры, формах безналичных расчетов, электронных средствах платежа, расчетных документах, статусах операций и сроках исполнения платежей;
- формирование умений по проверке расчетных документов, распоряжений клиентов, реквизитов, полномочий, достаточности денежных средств, ограничений по счету и операционных статусов;
- освоение порядка открытия, ведения и закрытия банковских счетов, идентификации клиентов, формирования юридического досье, подготовки выписок, справок, уведомлений и ответов на обращения;
- изучение вкладных, депозитных, кредитных, кассовых, карточных и валютных операций банка на уровне, необходимом для первичного консультирования клиента, анализа продуктовой ситуации и корректной маршрутизации запроса;
- формирование представления о банковском учете, операционном дне, документообороте, реестрах, сверке, внутренней отчетности и архивировании операционных документов;
- освоение требований внутреннего контроля, комплаенса, ПОД/ФТ/ФРОМУ, управления банковскими рисками, банковской тайны, персональных данных и информационной безопасности;
- изучение цифровых банковских технологий, дистанционного банковского обслуживания, электронных средств платежа, безопасного доступа клиента, профилактики мошенничества и действий при учебных инцидентах;
- формирование знаний об организации и развитии платежных услуг, процессной модели платежного сервиса, локальных регламентах, межфункциональном взаимодействии и показателях качества обслуживания;
- формирование навыков профессиональной коммуникации, работы с жалобами, возражениями, конфликтными запросами и комплексными ситуациями банковского клиентского обслуживания;
- подготовка слушателей к итоговой аттестации через междисциплинарный практикум, учебные кейсы, тестовые задания и повторение ключевых профессиональных алгоритмов;

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ

№	Планируемый результат обучения	Знания	Умения	Навыки	Компетенции
1	Применять нормативные правовые акты, регулирующие банковскую деятельность, платежные услуги, клиентское обслуживание и обращение с банковской информацией.	законодательство о банках и банковской деятельности, национальной платежной системе, банковской тайне, персональных данных, защите прав потребителей финансовых услуг; назначение локальных регламентов банка	находить и применять нормативные требования при анализе учебной банковской ситуации; определять пределы полномочий работника банка; выбирать правомерный алгоритм действий	работы с нормативными актами, локальными документами, учебными правовыми ситуациями и контрольными листами соблюдения требований	ПК-1
2	Ориентироваться в банковской системе, продуктовой линейке банка, тарифах и логике взаимодействия подразделений.	структуру банковской системы, функции Банка России, виды кредитных организаций, основные продукты для физических и юридических лиц, тарифные условия и клиентский путь	определять профильный продукт, объяснять его назначение, выявлять клиентскую потребность и направлять запрос в ответственное подразделение	первичного анализа клиентского обращения, подбора информации о продукте и маршрутизации вопроса	ПК-2
3	Выполнять операционное сопровождение платежных услуг и форм безналичных расчетов.	участников национальной платежной системы, формы безналичных расчетов, платежные инструменты, электронные средства платежа, сроки и статусы операций	различать формы расчетов, определять общий порядок исполнения платежа, анализировать статусы операции и готовить корректное сообщение клиенту	сопровождения учебного платежного сценария, определения статуса платежа и подготовки информации по клиентскому обращению	ПК-3
4	Проверять расчетные документы и распоряжения клиентов, выявлять типовые ошибки и сопровождать перевод денежных средств.	обязательные реквизиты расчетных документов, порядок приема распоряжений, требования к полномочиям, достаточности сведений и основанию исполнения операции	проверять платежные документы, выявлять ошибки, определять основания возврата, отказа или уточнения, фиксировать результат операционной проверки	проверки учебных расчетных документов, ведения реестра, работы со статусами операции и подготовки операционной отметки	ПК-4
5	Оформлять и сопровождать операции по открытию, ведению и закрытию банковских счетов с учетом идентификации клиента.	виды банковских счетов, условия договора банковского счета, состав клиентских документов, порядок идентификации клиента, представителя, выгодоприобретателя и бенефициарного владельца	проверять полноту клиентского досье, определять недостающие сведения, готовить выписки, справки и уведомления в учебном формате	анализа клиентского досье, заполнения контрольного листа, подготовки запросов на уточнение и сопровождения счета	ПК-5
6	Ориентироваться в депозитных, кредитных, кассовых, карточных и валютных операциях банка.	содержание вкладных, депозитных, кредитных, кассовых, карточных и валютных операций, основные документы, ограничения, риски и типовые клиентские вопросы	объяснять назначение операции, определять необходимые документы, выявлять ограничения и передавать вопрос в профильное подразделение	анализа продуктового кейса, подготовки корректной консультации и маршрутизации запроса клиента	ПК-6
7	Применять основы банковского учета, операционного документооборота, реестров и отчетности.	назначение банковского учета, операционного дня, первичных документов, реестров, выписок, отчетных материалов, сверки и архивирования	читать учебные выписки и реестры, сопоставлять документы, выявлять расхождения и готовить краткие отчетные материалы	формирования учебного реестра, сверки сведений и подготовки справки по результатам операционного контроля	ПК-7
8	Соблюдать требования внутреннего контроля, комплаенса, ПОД/ФТ/ФРОМУ и управления рисками.	виды банковских рисков, систему внутреннего контроля, основы комплаенса, требования ПОД/ФТ/ФРОМУ, признаки необычных и сомнительных операций	выявлять риск-индикаторы, применять учебный алгоритм эскалации, оформлять внутреннее сообщение и соблюдать ограничения раскрытия информации	анализа риск-ситуаций, подготовки внутреннего сообщения и взаимодействия с ответственными подразделениями	ПК-8

9	Применять правила безопасного сопровождения цифровых банковских каналов и электронных средств платежа.	дистанционное банковское обслуживание, электронную подпись, аутентификацию, пользовательские роли, угрозы информационной безопасности и мошеннические сценарии	распознавать признаки компрометации доступа, выбирать безопасный алгоритм клиентской коммуникации и фиксировать учебный инцидент	сопровождения обращения по цифровому каналу, подготовки рекомендаций по безопасности и эскалации инцидента	ПК-9
10	Участвовать в организации и развитии платежных услуг в пределах своей трудовой функции.	процессную модель платежной услуги, локальные регламенты, межфункциональное взаимодействие, показатели качества и экономическую логику платежных сервисов	описывать учебную карту процесса, определять контрольные точки, риски и предложения по улучшению сервиса	подготовки учебной карты процесса платежной услуги и предложений по повышению качества обслуживания	ПК-10
11	Осуществлять профессиональную коммуникацию с клиентами банка, работать с обращениями, возражениями и жалобами.	стандарты клиентского обслуживания, банковский этикет, структуру консультации, правила информирования, работу с жалобами и конфликтными ситуациями	выявлять потребность клиента, давать корректную информацию, готовить письменный ответ, снижать конфликтность и соблюдать конфиденциальность	подготовки скриптов консультации, ответов на обращения и сообщений по типовым банковским ситуациям	ПК-11
12	Решать комплексные учебные задачи по банковским операциям и платежным услугам.	связь правовых, операционных, продуктовых, комплаенс-, учетных, цифровых и коммуникационных аспектов банковской деятельности	анализировать комплексный кейс, определять документы, статус операции, риски, подразделение-исполнитель и корректную формулировку ответа	комплексного применения профессиональных алгоритмов при работе с учебными документами и клиентскими ситуациями	ПК-12

4. УЧЕБНЫЙ ПЛАН

Номер	Наименование дисциплины	Всего часов	Теория	Практика	Форма контроля
1	Правовое регулирование банковской деятельности	90	68	22	Зачет
2	Банковская система и банковские продукты	80	60	20	Зачет
3	Национальная платежная система, платежные услуги и формы расчетов	110	84	26	Зачет
4	Расчетные документы и операционное сопровождение переводов	110	82	28	Зачет
5	Банковские счета, идентификация клиента и клиентское досье	100	76	24	Зачет
6	Кредитные, депозитные, кассовые, карточные и валютные операции	120	92	28	Зачет
7	Банковский учет, операционный день, документооборот и отчетность	95	72	23	Зачет
8	Внутренний контроль, комплаенс, ПОД/ФТ/ПРОМУ и управление рисками	120	90	30	Зачет
9	Цифровые банковские технологии, дистанционное обслуживание и информационная безопасность	95	70	25	Зачет
10	Организация и развитие платежных услуг	70	52	18	Зачет
11	Качество обслуживания, продажи и профессиональная коммуникация	70	50	20	Зачет
12	Междисциплинарный практикум по банковским операциям и платежным услугам	34	20	14	Зачет
13	Итоговая аттестация. Итоговое тестирование	6	0	6	Итоговое тестирование
	Итого	1100	816	284	

5. УЧЕБНО-ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

Номер	Раздел / Тема	Всего часов	Лекции	Практика
1	Правовое регулирование банковской деятельности	90	68	22
1.1	Банковское законодательство Российской Федерации	10	8	2
1.2	Лицензирование банковских операций и правовой режим банковской деятельности	10	8	2
1.3	Полномочия Банка России в регулировании и надзоре	10	8	2
1.4	Правовой статус кредитной организации, филиалов и внутренних подразделений	10	7	3
1.5	Банковская тайна, персональные данные и клиентская информация	10	8	2
1.6	Договорные основы банковского обслуживания	12	9	3
1.7	Защита прав потребителей финансовых услуг	8	6	2
1.8	Профессиональный стандарт, трудовые функции и ответственность работника банка	10	8	2
1.9	Правовая оценка типовых ситуаций банковского обслуживания	10	6	4
2	Банковская система и банковские продукты	80	60	20
2.1	Банковская система Российской Федерации	8	6	2
2.2	Финансовый рынок и бизнес-модель кредитной организации	8	6	2

2.3	Организационная структура банка и взаимодействие подразделений	8	6	2
2.4	Банковские продукты для физических лиц	10	8	2
2.5	Банковские продукты для юридических лиц и индивидуальных предпринимателей	8	6	2
2.6	Тарифы, комиссии и пакеты банковского обслуживания	8	6	2
2.7	Клиентский путь и жизненный цикл банковского продукта	10	8	2
2.8	Карточные, кредитные и расчетные продуктовые экосистемы	10	8	2
2.9	Маршрутизация клиентских запросов и межфункциональное взаимодействие	10	6	4
3	Национальная платежная система, платежные услуги и формы расчетов	110	84	26
3.1	Правовые основы национальной платежной системы	10	8	2
3.2	Участники платежной инфраструктуры и их функции	10	8	2
3.3	Платежные услуги и платежные инструменты	10	8	2
3.4	Формы безналичных расчетов	12	10	2
3.5	Расчеты платежными поручениями	12	10	2
3.6	Переводы денежных средств без открытия банковского счета	10	8	2
3.7	Инкассовые поручения, требования и аккредитивные формы расчетов	12	9	3
3.8	Платежные карты, эквайринг и карточные расчеты	10	8	2
3.9	Электронные денежные средства и электронные средства платежа	10	7	3
3.10	Система быстрых платежей, QR-платежи и мгновенные переводы	8	6	2
3.11	Платежные статусы, сроки исполнения и клиентские сценарии	6	2	4
4	Расчетные документы и операционное сопровождение переводов	110	82	28
4.1	Прием и первичная проверка распоряжений клиентов	10	8	2
4.2	Обязательные реквизиты расчетных документов	12	9	3
4.3	Проверка полномочий, подписей и ограничений по счету	10	7	3
4.4	Проверка достаточности денежных средств и очередность списания	10	8	2
4.5	Отказ, возврат, уточнение и исправление платежных документов	12	9	3
4.6	Автоматизированные банковские системы и статусы операций	10	8	2
4.7	Межбанковские расчеты и корреспондентские отношения	12	9	3
4.8	Операционные реестры, журналы и документы операционного дня	10	8	2
4.9	Хранение расчетных документов и обеспечение сохранности	8	6	2
4.10	Претензионная работа, розыск и сопровождение спорных платежей	10	8	2
4.11	Комплексный практикум по сопровождению переводов	6	2	4
5	Банковские счета, идентификация клиента и клиентское досье	100	76	24
5.1	Договор банковского счета и виды банковских счетов	10	8	2
5.2	Открытие счетов физическим лицам	12	9	3
5.3	Открытие счетов юридическим лицам и индивидуальным предпринимателям	10	8	2
5.4	Идентификация клиента, представителя и выгодоприобретателя	10	8	2
5.5	Бенефициарные владельцы и клиентский профиль риска	10	8	2
5.6	Формирование и ведение юридического досье клиента	10	8	2
5.7	Ведение счета, выписки, справки и клиентские уведомления	10	8	2
5.8	Ограничения, аресты, приостановления и специальные режимы счета	12	9	3

5.9	Закрытие счета и архивирование клиентских документов	8	6	2
5.10	Практикум по проверке клиентского досье	8	4	4
6	Кредитные, депозитные, кассовые, карточные и валютные операции	120	92	28
6.1	Вкладные и депозитные продукты банка	10	8	2
6.2	Система страхования вкладов и информирование вкладчика	8	6	2
6.3	Основы кредитных операций банка	12	10	2
6.4	Кредитное досье, заемщик и кредитная история	10	8	2
6.5	Потребительский кредит и информирование заемщика	10	8	2
6.6	Корпоративное кредитование в общей системе банковских продуктов	10	8	2
6.7	Кассовые операции и работа с наличными денежными средствами	12	9	3
6.8	Банковские карты и операции с использованием платежных карт	12	9	3
6.9	Валютные операции и валютный контроль	12	9	3
6.10	Ограничения, специальные режимы и трансграничные операции	8	6	2
6.11	Профилактика мошенничества в продуктовых операциях	8	6	2
6.12	Комплексные клиентские ситуации по банковским продуктам	8	5	3
7	Банковский учет, операционный день, документооборот и отчетность	95	72	23
7.1	Основы бухгалтерского учета в кредитной организации	10	8	2
7.2	План счетов, аналитический и синтетический учет	10	8	2
7.3	Операционный день банка	10	8	2
7.4	Первичные банковские документы	10	8	2
7.5	Отражение операций в учетных системах на базовом уровне	10	8	2
7.6	Сверка, контроль и исправление операционных ошибок	10	8	2
7.7	Базы данных расчетных документов и операционные отчеты	10	8	2
7.8	Внутренняя отчетность и показатели платежных операций	10	8	2
7.9	Архивирование документов и хранение операционной информации	8	6	2
7.10	Практикум по формированию реестра и сверке данных	7	2	5
8	Внутренний контроль, комплаенс, ПОД/ФТ/ФРОМУ и управление рисками	120	90	30
8.1	Система внутреннего контроля в кредитной организации	10	8	2
8.2	Комплаенс-контроль и правовой риск	10	8	2
8.3	Банковские риски и риск-ориентированный подход	10	8	2
8.4	Операционный риск в платежных и клиентских процессах	10	8	2
8.5	Правовые основы ПОД/ФТ/ФРОМУ	12	9	3
8.6	Идентификация, обновление сведений и мониторинг клиента	12	9	3
8.7	Признаки сомнительных и необычных операций	12	9	3
8.8	Перечни, ограничения, замораживание и блокирование операций	10	8	2
8.9	Профиль риска клиента и усиленная проверка	10	7	3
8.10	Санкционный комплаенс и репутационный риск	10	7	3
8.11	Внутренние сообщения, отчетность и взаимодействие подразделений	10	7	3
8.12	Практикум по выявлению риск-индикаторов	4	2	2
9	Цифровые банковские технологии, дистанционное обслуживание и информационная безопасность	95	70	25

9.1	Дистанционное банковское обслуживание и цифровые каналы	10	8	2
9.2	Электронная подпись, аутентификация и подтверждение операций	10	8	2
9.3	Цифровые платежи, мобильные сервисы и платежные приложения	10	8	2
9.4	Автоматизированные банковские системы и пользовательские роли	10	8	2
9.5	Защита данных, контроль доступа и безопасная работа с информацией	10	8	2
9.6	Киберугрозы в банковском обслуживании	10	7	3
9.7	Социальная инженерия и мошеннические сценарии	10	7	3
9.8	Инциденты, блокировки, восстановление доступа и клиентские уведомления	10	7	3
9.9	Цифровой клиентский опыт и качество дистанционного обслуживания	8	5	3
9.10	Практикум по безопасному сопровождению цифрового канала	7	4	3
10	Организация и развитие платежных услуг	70	52	18
10.1	Процессная модель предоставления платежных услуг	8	6	2
10.2	Межфункциональное взаимодействие подразделений банка	8	6	2
10.3	Локальные нормативные акты и регламенты платежных процессов	8	6	2
10.4	Внедрение и изменение платежной услуги	8	6	2
10.5	Показатели качества, эффективности и надежности платежного сервиса	8	6	2
10.6	Партнерское взаимодействие, эквайринг и финтех-сервисы	8	6	2
10.7	Доходы, расходы, тарифы и экономическая логика платежной услуги	8	6	2
10.8	Информирование клиентов при изменении продукта или процесса	8	6	2
10.9	Практикум по описанию процесса платежной услуги	6	4	2
11	Качество обслуживания, продажи и профессиональная коммуникация	70	50	20
11.1	Стандарты клиентского обслуживания и банковский этикет	8	6	2
11.2	Выявление потребности клиента и структура консультации	8	6	2
11.3	Корректное информирование о банковских продуктах	8	6	2
11.4	Работа с возражениями и сложными вопросами	8	6	2
11.5	Работа с жалобами, претензиями и обращениями клиентов	8	6	2
11.6	Финансовая грамотность клиента и профилактическое информирование	8	6	2
11.7	Конфликтные ситуации и эмоционально напряженная коммуникация	8	6	2
11.8	Этика, конфиденциальность и ограничения консультации	8	6	2
11.9	Практикум по клиентским сценариям и письменным ответам	6	2	4
12	Междисциплинарный практикум по банковским операциям и платежным услугам	34	20	14
12.1	Комплексный нормативный и клиентский кейс	6	4	2
12.2	Кейс по платежному документу и открытию счета	8	4	4
12.3	Кейс по сопровождению платежной услуги и риск-индикаторам	8	5	3
12.4	Кейс по цифровому каналу и инциденту безопасности	6	4	2
12.5	Подготовка к итоговому тестированию	6	3	3
13	Итоговая аттестация. Итоговое тестирование	6	0	6
	Итого	1100	816	284

6. КАЛЕНДАРНЫЙ УЧЕБНЫЙ ГРАФИК

[illegible]

7. РАБОЧИЕ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИН

7.1. Правовое регулирование банковской деятельности

Элемент рабочей программы	Содержание
Наименование дисциплины	Правовое регулирование банковской деятельности
Цели дисциплины	Формирование у слушателей системных профессиональных знаний и умений в области правовых оснований банковской деятельности, лицензирования, банковской тайны, персональных данных и профессиональной ответственности, необходимых для выполнения трудовых действий специалиста по платежным услугам в пределах установленных полномочий и локальных регламентов кредитной организации.
Задачи дисциплины	1) изучить ключевые понятия, нормативные требования, документы и профессиональные алгоритмы в области правовых оснований банковской деятельности, лицензирования, банковской тайны, персональных данных и профессиональной ответственности; 2) освоить порядок анализа типовых банковских ситуаций, определения ответственного подразделения и выбора корректного способа документирования результата; 3) сформировать умение применять учебные образцы банковских документов, клиентских обращений, операционных реестров, контрольных листов и внутренних сообщений; 4) закрепить навыки выполнения практико-ориентированных заданий с соблюдением банковской тайны, требований защиты персональных данных, внутреннего контроля и профессиональной этики;
Подробное содержание	1.1. Банковское законодательство Российской Федерации: изучаются источники регулирования, правовой статус участников, пределы полномочий работника банка, требования к защите информации и ответственность за нарушение правовых требований. Практическая часть включает правовую квалификацию учебной ситуации и составление краткого алгоритма действий. 1.2. Лицензирование банковских операций и правовой режим банковской деятельности: изучаются источники регулирования, правовой статус участников, пределы полномочий работника банка, требования к защите информации и ответственность за нарушение правовых требований. Практическая часть включает правовую квалификацию учебной ситуации и составление краткого алгоритма действий. 1.3. Полномочия Банка России в регулировании и надзоре: изучаются источники регулирования, правовой статус участников, пределы полномочий работника банка, требования к защите информации и ответственность за нарушение правовых требований. Практическая часть включает правовую квалификацию учебной ситуации и составление краткого алгоритма действий. 1.4. Правовой статус кредитной организации, филиалов и внутренних подразделений: изучаются источники регулирования, правовой статус участников, пределы полномочий работника банка, требования к защите информации и ответственность за нарушение правовых требований. Практическая часть включает правовую квалификацию учебной ситуации и составление краткого алгоритма действий. 1.5. Банковская тайна, персональные данные и клиентская информация: изучаются источники регулирования, правовой статус участников, пределы полномочий работника банка, требования к защите информации и ответственность за нарушение правовых требований. Практическая часть включает правовую квалификацию учебной ситуации и составление краткого алгоритма действий. 1.6. Договорные основы банковского обслуживания: изучаются источники регулирования, правовой статус участников, пределы полномочий работника банка, требования к защите информации и ответственность за нарушение правовых требований. Практическая часть включает правовую квалификацию учебной ситуации и составление краткого алгоритма действий. 1.7. Защита прав потребителей финансовых услуг: изучаются источники регулирования, правовой статус участников, пределы полномочий работника банка, требования к защите информации и ответственность за нарушение правовых требований. Практическая часть включает правовую квалификацию учебной ситуации и составление краткого алгоритма действий. 1.8. Профессиональный стандарт, трудовые функции и ответственность работника банка: изучаются источники регулирования, правовой статус участников, пределы полномочий работника банка, требования к защите информации и ответственность за нарушение правовых требований. Практическая часть включает правовую квалификацию учебной ситуации и составление краткого алгоритма действий. 1.9. Правовая оценка типовых ситуаций банковского обслуживания: изучаются источники регулирования, правовой статус участников, пределы полномочий работника банка, требования к защите информации и ответственность за нарушение правовых требований. Практическая часть включает правовую квалификацию учебной ситуации и составление краткого алгоритма действий.
Формы и методы обучения	Изучение электронных лекционных материалов; самостоятельная работа с нормативными правовыми актами и учебными источниками; анализ образцов банковских документов, платежных поручений, договоров, выписок, клиентских обращений и операционных реестров; выполнение практико-ориентированных заданий; разбор ситуационных задач; консультации в электронной информационно-образовательной среде; текущие тесты и тренировочные задания.
Формы контроля	Текущий контроль в форме тестирования и проверки практико-ориентированных заданий. Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме зачета.

Список литературы	Нормативные правовые акты и рекомендуемая литература по дисциплине приведены в разделе 10 настоящей программы.
-------------------	--

7.2. Банковская система и банковские продукты

Элемент рабочей программы	Содержание
Наименование дисциплины	Банковская система и банковские продукты
Цели дисциплины	Формирование у слушателей системных профессиональных знаний и умений в области структуры банковской системы, продуктовой линейки банка, тарифов, клиентского пути и маршрутизации запросов, необходимых для выполнения трудовых действий специалиста по платежным услугам в пределах установленных полномочий и локальных регламентов кредитной организации.
Задачи дисциплины	1) изучить ключевые понятия, нормативные требования, документы и профессиональные алгоритмы в области структуры банковской системы, продуктовой линейки банка, тарифов, клиентского пути и маршрутизации запросов; 2) освоить порядок анализа типовых банковских ситуаций, определения ответственного подразделения и выбора корректного способа документирования результата; 3) сформировать умение применять учебные образцы банковских документов, клиентских обращений, операционных реестров, контрольных листов и внутренних сообщений; 4) закрепить навыки выполнения практико-ориентированных заданий с соблюдением банковской тайны, требований защиты персональных данных, внутреннего контроля и профессиональной этики;
Подробное содержание	2.1. Банковская система Российской Федерации: рассматриваются роль банка на финансовом рынке, продуктовая линейка, тарифная логика, взаимодействие подразделений и порядок первичной маршрутизации клиентского запроса. Практическая часть включает анализ потребности клиента, подбор информации о продукте и определение маршрута обращения. 2.2. Финансовый рынок и бизнес-модель кредитной организации: рассматриваются роль банка на финансовом рынке, продуктовая линейка, тарифная логика, взаимодействие подразделений и порядок первичной маршрутизации клиентского запроса. Практическая часть включает анализ потребности клиента, подбор информации о продукте и определение маршрута обращения. 2.3. Организационная структура банка и взаимодействие подразделений: рассматриваются роль банка на финансовом рынке, продуктовая линейка, тарифная логика, взаимодействие подразделений и порядок первичной маршрутизации клиентского запроса. Практическая часть включает анализ потребности клиента, подбор информации о продукте и определение маршрута обращения. 2.4. Банковские продукты для физических лиц: рассматриваются роль банка на финансовом рынке, продуктовая линейка, тарифная логика, взаимодействие подразделений и порядок первичной маршрутизации клиентского запроса. Практическая часть включает анализ потребности клиента, подбор информации о продукте и определение маршрута обращения. 2.5. Банковские продукты для юридических лиц и индивидуальных предпринимателей: рассматриваются роль банка на финансовом рынке, продуктовая линейка, тарифная логика, взаимодействие подразделений и порядок первичной маршрутизации клиентского запроса. Практическая часть включает анализ потребности клиента, подбор информации о продукте и определение маршрута обращения. 2.6. Тарифы, комиссии и пакеты банковского обслуживания: рассматриваются роль банка на финансовом рынке, продуктовая линейка, тарифная логика, взаимодействие подразделений и порядок первичной маршрутизации клиентского запроса. Практическая часть включает анализ потребности клиента, подбор информации о продукте и определение маршрута обращения. 2.7. Клиентский путь и жизненный цикл банковского продукта: рассматриваются роль банка на финансовом рынке, продуктовая линейка, тарифная логика, взаимодействие подразделений и порядок первичной маршрутизации клиентского запроса. Практическая часть включает анализ потребности клиента, подбор информации о продукте и определение маршрута обращения. 2.8. Карточные, кредитные и расчетные продуктовые экосистемы: рассматриваются роль банка на финансовом рынке, продуктовая линейка, тарифная логика, взаимодействие подразделений и порядок первичной маршрутизации клиентского запроса. Практическая часть включает анализ потребности клиента, подбор информации о продукте и определение маршрута обращения. 2.9. Маршрутизация клиентских запросов и межфункциональное взаимодействие: рассматриваются роль банка на финансовом рынке, продуктовая линейка, тарифная логика, взаимодействие подразделений и порядок первичной маршрутизации клиентского запроса. Практическая часть включает анализ потребности клиента, подбор информации о продукте и определение маршрута обращения.
Формы и методы обучения	Изучение электронных лекционных материалов; самостоятельная работа с нормативными правовыми актами и учебными источниками; анализ образцов банковских документов, платежных поручений, договоров, выписок, клиентских обращений и операционных реестров; выполнение практико-ориентированных заданий; разбор ситуационных задач; консультации в электронной информационно-образовательной среде; текущие тесты и тренировочные задания.
Формы контроля	Текущий контроль в форме тестирования и проверки практико-ориентированных заданий. Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме зачета.

Список литературы	Нормативные правовые акты и рекомендуемая литература по дисциплине приведены в разделе 10 настоящей программы.
-------------------	--

7.3. Национальная платежная система, платежные услуги и формы расчетов

Элемент рабочей программы	Содержание
Наименование дисциплины	Национальная платежная система, платежные услуги и формы расчетов
Цели дисциплины	Формирование у слушателей системных профессиональных знаний и умений в области национальной платежной системы, платежной инфраструктуры, форм безналичных расчетов, электронных средств платежа и статусов платежей, необходимых для выполнения трудовых действий специалиста по платежным услугам в пределах установленных полномочий и локальных регламентов кредитной организации.
Задачи дисциплины	1) изучить ключевые понятия, нормативные требования, документы и профессиональные алгоритмы в области национальной платежной системы, платежной инфраструктуры, форм безналичных расчетов, электронных средств платежа и статусов платежей; 2) освоить порядок анализа типовых банковских ситуаций, определения ответственного подразделения и выбора корректного способа документирования результата; 3) сформировать умение применять учебные образцы банковских документов, клиентских обращений, операционных реестров, контрольных листов и внутренних сообщений; 4) закрепить навыки выполнения практико-ориентированных заданий с соблюдением банковской тайны, требований защиты персональных данных, внутреннего контроля и профессиональной этики;
Подробное содержание	3.1. Правовые основы национальной платежной системы: изучаются участники платежной инфраструктуры, платежные инструменты, формы расчетов, сроки и статусы операций, а также клиентские сценарии использования платежной услуги. Практическая часть включает разбор платежного сценария, определение формы расчета, статуса и возможного клиентского сообщения. 3.2. Участники платежной инфраструктуры и их функции: изучаются участники платежной инфраструктуры, платежные инструменты, формы расчетов, сроки и статусы операций, а также клиентские сценарии использования платежной услуги. Практическая часть включает разбор платежного сценария, определение формы расчета, статуса и возможного клиентского сообщения. 3.3. Платежные услуги и платежные инструменты: изучаются участники платежной инфраструктуры, платежные инструменты, формы расчетов, сроки и статусы операций, а также клиентские сценарии использования платежной услуги. Практическая часть включает разбор платежного сценария, определение формы расчета, статуса и возможного клиентского сообщения. 3.4. Формы безналичных расчетов: изучаются участники платежной инфраструктуры, платежные инструменты, формы расчетов, сроки и статусы операций, а также клиентские сценарии использования платежной услуги. Практическая часть включает разбор платежного сценария, определение формы расчета, статуса и возможного клиентского сообщения. 3.5. Расчеты платежными поручениями: изучаются участники платежной инфраструктуры, платежные инструменты, формы расчетов, сроки и статусы операций, а также клиентские сценарии использования платежной услуги. Практическая часть включает разбор платежного сценария, определение формы расчета, статуса и возможного клиентского сообщения. 3.6. Переводы денежных средств без открытия банковского счета: изучаются участники платежной инфраструктуры, платежные инструменты, формы расчетов, сроки и статусы операций, а также клиентские сценарии использования платежной услуги. Практическая часть включает разбор платежного сценария, определение формы расчета, статуса и возможного клиентского сообщения. 3.7. Инкассовые поручения, требования и аккредитивные формы расчетов: изучаются участники платежной инфраструктуры, платежные инструменты, формы расчетов, сроки и статусы операций, а также клиентские сценарии использования платежной услуги. Практическая часть включает разбор платежного сценария, определение формы расчета, статуса и возможного клиентского сообщения. 3.8. Платежные карты, эквайринг и карточные расчеты: изучаются участники платежной инфраструктуры, платежные инструменты, формы расчетов, сроки и статусы операций, а также клиентские сценарии использования платежной услуги. Практическая часть включает разбор платежного сценария, определение формы расчета, статуса и возможного клиентского сообщения. 3.9. Электронные денежные средства и электронные средства платежа: изучаются участники платежной инфраструктуры, платежные инструменты, формы расчетов, сроки и статусы операций, а также клиентские сценарии использования платежной услуги. Практическая часть включает разбор платежного сценария, определение формы расчета, статуса и возможного клиентского сообщения. 3.10. Система быстрых платежей, QR-платежи и мгновенные переводы: изучаются участники платежной инфраструктуры, платежные инструменты, формы расчетов, сроки и статусы операций, а также клиентские сценарии использования платежной услуги. Практическая часть включает разбор платежного сценария, определение формы расчета, статуса и возможного клиентского сообщения. 3.11. Платежные статусы, сроки исполнения и клиентские сценарии: изучаются участники платежной инфраструктуры, платежные инструменты, формы расчетов, сроки и статусы операций, а также клиентские сценарии использования платежной услуги. Практическая часть включает

	разбор платежного сценария, определение формы расчета, статуса и возможного клиентского сообщения.
Формы и методы обучения	Изучение электронных лекционных материалов; самостоятельная работа с нормативными правовыми актами и учебными источниками; анализ образцов банковских документов, платежных поручений, договоров, выписок, клиентских обращений и операционных реестров; выполнение практико-ориентированных заданий; разбор ситуационных задач; консультации в электронной информационно-образовательной среде; текущие тесты и тренировочные задания.
Формы контроля	Текущий контроль в форме тестирования и проверки практико-ориентированных заданий. Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме зачета.
Список литературы	Нормативные правовые акты и рекомендуемая литература по дисциплине приведены в разделе 10 настоящей программы.

7.4. Расчетные документы и операционное сопровождение переводов

Элемент рабочей программы	Содержание
Наименование дисциплины	Расчетные документы и операционное сопровождение переводов
Цели дисциплины	Формирование у слушателей системных профессиональных знаний и умений в области расчетных документов, распоряжений клиентов, проверки реквизитов, операционных статусов, реестров и сопровождения спорных переводов, необходимых для выполнения трудовых действий специалиста по платежным услугам в пределах установленных полномочий и локальных регламентов кредитной организации.
Задачи дисциплины	1) изучить ключевые понятия, нормативные требования, документы и профессиональные алгоритмы в области расчетных документов, распоряжений клиентов, проверки реквизитов, операционных статусов, реестров и сопровождения спорных переводов; 2) освоить порядок анализа типовых банковских ситуаций, определения ответственного подразделения и выбора корректного способа документирования результата; 3) сформировать умение применять учебные образцы банковских документов, клиентских обращений, операционных реестров, контрольных листов и внутренних сообщений; 4) закрепить навыки выполнения практико-ориентированных заданий с соблюдением банковской тайны, требований защиты персональных данных, внутреннего контроля и профессиональной этики;
Подробное содержание	4.1. Прием и первичная проверка распоряжений клиентов: рассматриваются реквизиты, комплектность, полномочия, достаточность сведений, статусы обработки, основания возврата или отказа и порядок фиксации результата операции. Практическая часть включает проверку учебного расчетного документа, поиск ошибок и подготовку операционной отметки. 4.2. Обязательные реквизиты расчетных документов: рассматриваются реквизиты, комплектность, полномочия, достаточность сведений, статусы обработки, основания возврата или отказа и порядок фиксации результата операции. Практическая часть включает проверку учебного расчетного документа, поиск ошибок и подготовку операционной отметки. 4.3. Проверка полномочий, подписей и ограничений по счету: рассматриваются реквизиты, комплектность, полномочия, достаточность сведений, статусы обработки, основания возврата или отказа и порядок фиксации результата операции. Практическая часть включает проверку учебного расчетного документа, поиск ошибок и подготовку операционной отметки. 4.4. Проверка достаточности денежных средств и очередность списания: рассматриваются реквизиты, комплектность, полномочия, достаточность сведений, статусы обработки, основания возврата или отказа и порядок фиксации результата операции. Практическая часть включает проверку учебного расчетного документа, поиск ошибок и подготовку операционной отметки. 4.5. Отказ, возврат, уточнение и исправление платежных документов: рассматриваются реквизиты, комплектность, полномочия, достаточность сведений, статусы обработки, основания возврата или отказа и порядок фиксации результата операции. Практическая часть включает проверку учебного расчетного документа, поиск ошибок и подготовку операционной отметки. 4.6. Автоматизированные банковские системы и статусы операций: рассматриваются реквизиты, комплектность, полномочия, достаточность сведений, статусы обработки, основания возврата или отказа и порядок фиксации результата операции. Практическая часть включает проверку учебного расчетного документа, поиск ошибок и подготовку операционной отметки. 4.7. Межбанковские расчеты и корреспондентские отношения: рассматриваются реквизиты, комплектность, полномочия, достаточность сведений, статусы обработки, основания возврата или отказа и порядок фиксации результата операции. Практическая часть включает проверку учебного расчетного документа, поиск ошибок и подготовку операционной отметки. 4.8. Операционные реестры, журналы и документы операционного дня: рассматриваются реквизиты, комплектность, полномочия, достаточность сведений, статусы обработки, основания возврата или отказа и порядок фиксации результата операции. Практическая часть включает проверку учебного расчетного документа, поиск ошибок и подготовку операционной отметки. 4.9. Хранение расчетных документов и обеспечение сохранности: рассматриваются реквизиты, комплектность, полномочия, достаточность сведений, статусы обработки, основания возврата или отказа и порядок фиксации результата операции. Практическая часть включает проверку учебного расчетного документа, поиск ошибок и подготовку операционной отметки.

	4.10. Претензионная работа, розыск и сопровождение спорных платежей: рассматриваются реквизиты, комплектность, полномочия, достаточность сведений, статусы обработки, основания возврата или отказа и порядок фиксации результата операции. Практическая часть включает проверку учебного расчетного документа, поиск ошибок и подготовку операционной отметки. 4.11. Комплексный практикум по сопровождению переводов: рассматриваются реквизиты, комплектность, полномочия, достаточность сведений, статусы обработки, основания возврата или отказа и порядок фиксации результата операции. Практическая часть включает проверку учебного расчетного документа, поиск ошибок и подготовку операционной отметки.
Формы и методы обучения	Изучение электронных лекционных материалов; самостоятельная работа с нормативными правовыми актами и учебными источниками; анализ образцов банковских документов, платежных поручений, договоров, выписок, клиентских обращений и операционных реестров; выполнение практико-ориентированных заданий; разбор ситуационных задач; консультации в электронной информационно-образовательной среде; текущие тесты и тренировочные задания.
Формы контроля	Текущий контроль в форме тестирования и проверки практико-ориентированных заданий. Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме зачета.
Список литературы	Нормативные правовые акты и рекомендуемая литература по дисциплине приведены в разделе 10 настоящей программы.

7.5. Банковские счета, идентификация клиента и клиентское досье

Элемент рабочей программы	Содержание
Наименование дисциплины	Банковские счета, идентификация клиента и клиентское досье
Цели дисциплины	Формирование у слушателей системных профессиональных знаний и умений в области банковских счетов, идентификации клиента, клиентского досье, ограничений по счету, выписок и закрытия счета, необходимых для выполнения трудовых действий специалиста по платежным услугам в пределах установленных полномочий и локальных регламентов кредитной организации.
Задачи дисциплины	1) изучить ключевые понятия, нормативные требования, документы и профессиональные алгоритмы в области банковских счетов, идентификации клиента, клиентского досье, ограничений по счету, выписок и закрытия счета; 2) освоить порядок анализа типовых банковских ситуаций, определения ответственного подразделения и выбора корректного способа документирования результата; 3) сформировать умение применять учебные образцы банковских документов, клиентских обращений, операционных реестров, контрольных листов и внутренних сообщений; 4) закрепить навыки выполнения практико-ориентированных заданий с соблюдением банковской тайны, требований защиты персональных данных, внутреннего контроля и профессиональной этики;
Подробное содержание	5.1. Договор банковского счета и виды банковских счетов: изучаются условия договора банковского счета, документы клиента, идентификационные сведения, досье, ограничения по счету, выписки, справки и завершение обслуживания. Практическая часть включает проверку комплекта документов, заполнение контрольного листа и подготовку запроса на уточнение сведений. 5.2. Открытие счетов физическим лицам: изучаются условия договора банковского счета, документы клиента, идентификационные сведения, досье, ограничения по счету, выписки, справки и завершение обслуживания. Практическая часть включает проверку комплекта документов, заполнение контрольного листа и подготовку запроса на уточнение сведений. 5.3. Открытие счетов юридическим лицам и индивидуальным предпринимателям: изучаются условия договора банковского счета, документы клиента, идентификационные сведения, досье, ограничения по счету, выписки, справки и завершение обслуживания. Практическая часть включает проверку комплекта документов, заполнение контрольного листа и подготовку запроса на уточнение сведений. 5.4. Идентификация клиента, представителя и выгодоприобретателя: изучаются условия договора банковского счета, документы клиента, идентификационные сведения, досье, ограничения по счету, выписки, справки и завершение обслуживания. Практическая часть включает проверку комплекта документов, заполнение контрольного листа и подготовку запроса на уточнение сведений. 5.5. Бенефициарные владельцы и клиентский профиль риска: изучаются условия договора банковского счета, документы клиента, идентификационные сведения, досье, ограничения по счету, выписки, справки и завершение обслуживания. Практическая часть включает проверку комплекта документов, заполнение контрольного листа и подготовку запроса на уточнение сведений. 5.6. Формирование и ведение юридического досье клиента: изучаются условия договора банковского счета, документы клиента, идентификационные сведения, досье, ограничения по счету, выписки, справки и завершение обслуживания. Практическая часть включает проверку комплекта документов, заполнение контрольного листа и подготовку запроса на уточнение сведений. 5.7. Ведение счета, выписки, справки и клиентские уведомления: изучаются условия договора банковского счета, документы клиента, идентификационные сведения, досье, ограничения по счету, выписки, справки и завершение обслуживания. Практическая часть включает проверку комплекта документов, заполнение контрольного листа и подготовку запроса на уточнение сведений. 5.8. Ограничения, аресты, приостановления и специальные режимы счета: изучаются условия договора банковского счета, документы клиента, идентификационные сведения, досье, ограничения

	по счету, выписки, справки и завершение обслуживания. Практическая часть включает проверку комплекта документов, заполнение контрольного листа и подготовку запроса на уточнение сведений. 5.9. Закрытие счета и архивирование клиентских документов: изучаются условия договора банковского счета, документы клиента, идентификационные сведения, досье, ограничения по счету, выписки, справки и завершение обслуживания. Практическая часть включает проверку комплекта документов, заполнение контрольного листа и подготовку запроса на уточнение сведений. 5.10. Практикум по проверке клиентского досье: изучаются условия договора банковского счета, документы клиента, идентификационные сведения, досье, ограничения по счету, выписки, справки и завершение обслуживания. Практическая часть включает проверку комплекта документов, заполнение контрольного листа и подготовку запроса на уточнение сведений.
Формы и методы обучения	Изучение электронных лекционных материалов; самостоятельная работа с нормативными правовыми актами и учебными источниками; анализ образцов банковских документов, платежных поручений, договоров, выписок, клиентских обращений и операционных реестров; выполнение практико-ориентированных заданий; разбор ситуационных задач; консультации в электронной информационно-образовательной среде; текущие тесты и тренировочные задания.
Формы контроля	Текущий контроль в форме тестирования и проверки практико-ориентированных заданий. Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме зачета.
Список литературы	Нормативные правовые акты и рекомендуемая литература по дисциплине приведены в разделе 10 настоящей программы.

7.6. Кредитные, депозитные, кассовые, карточные и валютные операции

Элемент рабочей программы	Содержание
Наименование дисциплины	Кредитные, депозитные, кассовые, карточные и валютные операции
Цели дисциплины	Формирование у слушателей системных профессиональных знаний и умений в области депозитных, кредитных, кассовых, карточных и валютных операций, связанных с ними документов, клиентских вопросов и продуктовых рисков, необходимых для выполнения трудовых действий специалиста по платежным услугам в пределах установленных полномочий и локальных регламентов кредитной организации.
Задачи дисциплины	1) изучить ключевые понятия, нормативные требования, документы и профессиональные алгоритмы в области депозитных, кредитных, кассовых, карточных и валютных операций, связанных с ними документов, клиентских вопросов и продуктовых рисков; 2) освоить порядок анализа типовых банковских ситуаций, определения ответственного подразделения и выбора корректного способа документирования результата; 3) сформировать умение применять учебные образцы банковских документов, клиентских обращений, операционных реестров, контрольных листов и внутренних сообщений; 4) закрепить навыки выполнения практико-ориентированных заданий с соблюдением банковской тайны, требований защиты персональных данных, внутреннего контроля и профессиональной этики;
Подробное содержание	6.1. Вкладные и депозитные продукты банка: рассматриваются назначение продукта, основные условия, документы, ограничения, типовые клиентские вопросы, риски информирования и порядок передачи запроса в профильное подразделение. Практическая часть включает анализ продуктового кейса, выявление условий, ограничений и корректную формулировку ответа клиенту. 6.2. Система страхования вкладов и информирование вкладчика: рассматриваются назначение продукта, основные условия, документы, ограничения, типовые клиентские вопросы, риски информирования и порядок передачи запроса в профильное подразделение. Практическая часть включает анализ продуктового кейса, выявление условий, ограничений и корректную формулировку ответа клиенту. 6.3. Основы кредитных операций банка: рассматриваются назначение продукта, основные условия, документы, ограничения, типовые клиентские вопросы, риски информирования и порядок передачи запроса в профильное подразделение. Практическая часть включает анализ продуктового кейса, выявление условий, ограничений и корректную формулировку ответа клиенту. 6.4. Кредитное досье, заемщик и кредитная история: рассматриваются назначение продукта, основные условия, документы, ограничения, типовые клиентские вопросы, риски информирования и порядок передачи запроса в профильное подразделение. Практическая часть включает анализ продуктового кейса, выявление условий, ограничений и корректную формулировку ответа клиенту. 6.5. Потребительский кредит и информирование заемщика: рассматриваются назначение продукта, основные условия, документы, ограничения, типовые клиентские вопросы, риски информирования и порядок передачи запроса в профильное подразделение. Практическая часть включает анализ продуктового кейса, выявление условий, ограничений и корректную формулировку ответа клиенту. 6.6. Корпоративное кредитование в общей системе банковских продуктов: рассматриваются назначение продукта, основные условия, документы, ограничения, типовые клиентские вопросы, риски информирования и порядок передачи запроса в профильное подразделение. Практическая часть включает анализ продуктового кейса, выявление условий, ограничений и корректную формулировку ответа клиенту.

	6.7. Кассовые операции и работа с наличными денежными средствами: рассматриваются назначение продукта, основные условия, документы, ограничения, типовые клиентские вопросы, риски информирования и порядок передачи запроса в профильное подразделение. Практическая часть включает анализ продуктового кейса, выявление условий, ограничений и корректную формулировку ответа клиенту. 6.8. Банковские карты и операции с использованием платежных карт: рассматриваются назначение продукта, основные условия, документы, ограничения, типовые клиентские вопросы, риски информирования и порядок передачи запроса в профильное подразделение. Практическая часть включает анализ продуктового кейса, выявление условий, ограничений и корректную формулировку ответа клиенту. 6.9. Валютные операции и валютный контроль: рассматриваются назначение продукта, основные условия, документы, ограничения, типовые клиентские вопросы, риски информирования и порядок передачи запроса в профильное подразделение. Практическая часть включает анализ продуктового кейса, выявление условий, ограничений и корректную формулировку ответа клиенту. 6.10. Ограничения, специальные режимы и трансграничные операции: рассматриваются назначение продукта, основные условия, документы, ограничения, типовые клиентские вопросы, риски информирования и порядок передачи запроса в профильное подразделение. Практическая часть включает анализ продуктового кейса, выявление условий, ограничений и корректную формулировку ответа клиенту. 6.11. Профилактика мошенничества в продуктовых операциях: рассматриваются назначение продукта, основные условия, документы, ограничения, типовые клиентские вопросы, риски информирования и порядок передачи запроса в профильное подразделение. Практическая часть включает анализ продуктового кейса, выявление условий, ограничений и корректную формулировку ответа клиенту. 6.12. Комплексные клиентские ситуации по банковским продуктам: рассматриваются назначение продукта, основные условия, документы, ограничения, типовые клиентские вопросы, риски информирования и порядок передачи запроса в профильное подразделение. Практическая часть включает анализ продуктового кейса, выявление условий, ограничений и корректную формулировку ответа клиенту.
Формы и методы обучения	Изучение электронных лекционных материалов; самостоятельная работа с нормативными правовыми актами и учебными источниками; анализ образцов банковских документов, платежных поручений, договоров, выписок, клиентских обращений и операционных реестров; выполнение практико-ориентированных заданий; разбор ситуационных задач; консультации в электронной информационно-образовательной среде; текущие тесты и тренировочные задания.
Формы контроля	Текущий контроль в форме тестирования и проверки практико-ориентированных заданий. Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме зачета.
Список литературы	Нормативные правовые акты и рекомендуемая литература по дисциплине приведены в разделе 10 настоящей программы.

7.7. Банковский учет, операционный день, документооборот и отчетность

Элемент рабочей программы	Содержание
Наименование дисциплины	Банковский учет, операционный день, документооборот и отчетность
Цели дисциплины	Формирование у слушателей системных профессиональных знаний и умений в области банковского учета, операционного дня, документооборота, реестров, сверки и отчетности по платежным операциям, необходимых для выполнения трудовых действий специалиста по платежным услугам в пределах установленных полномочий и локальных регламентов кредитной организации.
Задачи дисциплины	1) изучить ключевые понятия, нормативные требования, документы и профессиональные алгоритмы в области банковского учета, операционного дня, документооборота, реестров, сверки и отчетности по платежным операциям; 2) освоить порядок анализа типовых банковских ситуаций, определения ответственного подразделения и выбора корректного способа документирования результата; 3) сформировать умение применять учебные образцы банковских документов, клиентских обращений, операционных реестров, контрольных листов и внутренних сообщений; 4) закрепить навыки выполнения практико-ориентированных заданий с соблюдением банковской тайны, требований защиты персональных данных, внутреннего контроля и профессиональной этики;
Подробное содержание	7.1. Основы бухгалтерского учета в кредитной организации: изучаются документы операционного дня, базовая учетная логика, реестры, отчеты, сверка, архивирование и контрольные процедуры в платежных и клиентских процессах. Практическая часть включает формирование учебного реестра, сверку сведений и подготовку краткой справки по результатам контроля. 7.2. План счетов, аналитический и синтетический учет: изучаются документы операционного дня, базовая учетная логика, реестры, отчеты, сверка, архивирование и контрольные процедуры в платежных и клиентских процессах. Практическая часть включает формирование учебного реестра, сверку сведений и подготовку краткой справки по результатам контроля. 7.3. Операционный день банка: изучаются документы операционного дня, базовая учетная логика, реестры, отчеты, сверка, архивирование и контрольные процедуры в платежных и клиентских

	процессах. Практическая часть включает формирование учебного реестра, сверку сведений и подготовку краткой справки по результатам контроля. 7.4. Первичные банковские документы: изучаются документы операционного дня, базовая учетная логика, реестры, отчеты, сверка, архивирование и контрольные процедуры в платежных и клиентских процессах. Практическая часть включает формирование учебного реестра, сверку сведений и подготовку краткой справки по результатам контроля. 7.5. Отражение операций в учетных системах на базовом уровне: изучаются документы операционного дня, базовая учетная логика, реестры, отчеты, сверка, архивирование и контрольные процедуры в платежных и клиентских процессах. Практическая часть включает формирование учебного реестра, сверку сведений и подготовку краткой справки по результатам контроля. 7.6. Сверка, контроль и исправление операционных ошибок: изучаются документы операционного дня, базовая учетная логика, реестры, отчеты, сверка, архивирование и контрольные процедуры в платежных и клиентских процессах. Практическая часть включает формирование учебного реестра, сверку сведений и подготовку краткой справки по результатам контроля. 7.7. Базы данных расчетных документов и операционные отчеты: изучаются документы операционного дня, базовая учетная логика, реестры, отчеты, сверка, архивирование и контрольные процедуры в платежных и клиентских процессах. Практическая часть включает формирование учебного реестра, сверку сведений и подготовку краткой справки по результатам контроля. 7.8. Внутренняя отчетность и показатели платежных операций: изучаются документы операционного дня, базовая учетная логика, реестры, отчеты, сверка, архивирование и контрольные процедуры в платежных и клиентских процессах. Практическая часть включает формирование учебного реестра, сверку сведений и подготовку краткой справки по результатам контроля. 7.9. Архивирование документов и хранение операционной информации: изучаются документы операционного дня, базовая учетная логика, реестры, отчеты, сверка, архивирование и контрольные процедуры в платежных и клиентских процессах. Практическая часть включает формирование учебного реестра, сверку сведений и подготовку краткой справки по результатам контроля. 7.10. Практикум по формированию реестра и сверке данных: изучаются документы операционного дня, базовая учетная логика, реестры, отчеты, сверка, архивирование и контрольные процедуры в платежных и клиентских процессах. Практическая часть включает формирование учебного реестра, сверку сведений и подготовку краткой справки по результатам контроля.
Формы и методы обучения	Изучение электронных лекционных материалов; самостоятельная работа с нормативными правовыми актами и учебными источниками; анализ образцов банковских документов, платежных поручений, договоров, выписок, клиентских обращений и операционных реестров; выполнение практико-ориентированных заданий; разбор ситуационных задач; консультации в электронной информационно-образовательной среде; текущие тесты и тренировочные задания.
Формы контроля	Текущий контроль в форме тестирования и проверки практико-ориентированных заданий. Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме зачета.
Список литературы	Нормативные правовые акты и рекомендуемая литература по дисциплине приведены в разделе 10 настоящей программы.

7.8. Внутренний контроль, комплаенс, ПОД/ФТ/ФРОМУ и управление рисками

Элемент рабочей программы	Содержание
Наименование дисциплины	Внутренний контроль, комплаенс, ПОД/ФТ/ФРОМУ и управление рисками
Цели дисциплины	Формирование у слушателей системных профессиональных знаний и умений в области внутреннего контроля, комплаенса, ПОД/ФТ/ФРОМУ, банковских рисков, риск-индикаторов и внутренних сообщений, необходимых для выполнения трудовых действий специалиста по платежным услугам в пределах установленных полномочий и локальных регламентов кредитной организации.
Задачи дисциплины	1) изучить ключевые понятия, нормативные требования, документы и профессиональные алгоритмы в области внутреннего контроля, комплаенса, ПОД/ФТ/ФРОМУ, банковских рисков, риск-индикаторов и внутренних сообщений; 2) освоить порядок анализа типовых банковских ситуаций, определения ответственного подразделения и выбора корректного способа документирования результата; 3) сформировать умение применять учебные образцы банковских документов, клиентских обращений, операционных реестров, контрольных листов и внутренних сообщений; 4) закрепить навыки выполнения практико-ориентированных заданий с соблюдением банковской тайны, требований защиты персональных данных, внутреннего контроля и профессиональной этики;
Подробное содержание	8.1. Система внутреннего контроля в кредитной организации: рассматриваются контрольные процедуры, риск-ориентированный подход, признаки повышенного риска, порядок внутренней эскалации, документирование и взаимодействие с ответственными подразделениями. Практическая часть включает выявление риск-индикаторов и оформление учебного внутреннего сообщения ответственному подразделению. 8.2. Комплаенс-контроль и правовой риск: рассматриваются контрольные процедуры, риск-ориентированный подход, признаки повышенного риска, порядок внутренней эскалации, документирование и взаимодействие с ответственными подразделениями. Практическая часть

	включает выявление риск-индикаторов и оформление учебного внутреннего сообщения ответственному подразделению. 8.3. Банковские риски и риск-ориентированный подход: рассматриваются контрольные процедуры, риск-ориентированный подход, признаки повышенного риска, порядок внутренней эскалации, документирование и взаимодействие с ответственными подразделениями. Практическая часть включает выявление риск-индикаторов и оформление учебного внутреннего сообщения ответственному подразделению. 8.4. Операционный риск в платежных и клиентских процессах: рассматриваются контрольные процедуры, риск-ориентированный подход, признаки повышенного риска, порядок внутренней эскалации, документирование и взаимодействие с ответственными подразделениями. Практическая часть включает выявление риск-индикаторов и оформление учебного внутреннего сообщения ответственному подразделению. 8.5. Правовые основы ПОД/ФТ/ФРОМУ: рассматриваются контрольные процедуры, риск-ориентированный подход, признаки повышенного риска, порядок внутренней эскалации, документирование и взаимодействие с ответственными подразделениями. Практическая часть включает выявление риск-индикаторов и оформление учебного внутреннего сообщения ответственному подразделению. 8.6. Идентификация, обновление сведений и мониторинг клиента: рассматриваются контрольные процедуры, риск-ориентированный подход, признаки повышенного риска, порядок внутренней эскалации, документирование и взаимодействие с ответственными подразделениями. Практическая часть включает выявление риск-индикаторов и оформление учебного внутреннего сообщения ответственному подразделению. 8.7. Признаки сомнительных и необычных операций: рассматриваются контрольные процедуры, риск-ориентированный подход, признаки повышенного риска, порядок внутренней эскалации, документирование и взаимодействие с ответственными подразделениями. Практическая часть включает выявление риск-индикаторов и оформление учебного внутреннего сообщения ответственному подразделению. 8.8. Перечни, ограничения, замораживание и блокирование операций: рассматриваются контрольные процедуры, риск-ориентированный подход, признаки повышенного риска, порядок внутренней эскалации, документирование и взаимодействие с ответственными подразделениями. Практическая часть включает выявление риск-индикаторов и оформление учебного внутреннего сообщения ответственному подразделению. 8.9. Профиль риска клиента и усиленная проверка: рассматриваются контрольные процедуры, риск-ориентированный подход, признаки повышенного риска, порядок внутренней эскалации, документирование и взаимодействие с ответственными подразделениями. Практическая часть включает выявление риск-индикаторов и оформление учебного внутреннего сообщения ответственному подразделению. 8.10. Санкционный комплаенс и репутационный риск: рассматриваются контрольные процедуры, риск-ориентированный подход, признаки повышенного риска, порядок внутренней эскалации, документирование и взаимодействие с ответственными подразделениями. Практическая часть включает выявление риск-индикаторов и оформление учебного внутреннего сообщения ответственному подразделению. 8.11. Внутренние сообщения, отчетность и взаимодействие подразделений: рассматриваются контрольные процедуры, риск-ориентированный подход, признаки повышенного риска, порядок внутренней эскалации, документирование и взаимодействие с ответственными подразделениями. Практическая часть включает выявление риск-индикаторов и оформление учебного внутреннего сообщения ответственному подразделению. 8.12. Практикум по выявлению риск-индикаторов: рассматриваются контрольные процедуры, риск-ориентированный подход, признаки повышенного риска, порядок внутренней эскалации, документирование и взаимодействие с ответственными подразделениями. Практическая часть включает выявление риск-индикаторов и оформление учебного внутреннего сообщения ответственному подразделению.
Формы и методы обучения	Изучение электронных лекционных материалов; самостоятельная работа с нормативными правовыми актами и учебными источниками; анализ образцов банковских документов, платежных поручений, договоров, выписок, клиентских обращений и операционных реестров; выполнение практико-ориентированных заданий; разбор ситуационных задач; консультации в электронной информационно-образовательной среде; текущие тесты и тренировочные задания.
Формы контроля	Текущий контроль в форме тестирования и проверки практико-ориентированных заданий. Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме зачета.
Список литературы	Нормативные правовые акты и рекомендуемая литература по дисциплине приведены в разделе 10 настоящей программы.

7.9. Цифровые банковские технологии, дистанционное обслуживание и информационная безопасность

Элемент рабочей программы	Содержание
Наименование дисциплины	Цифровые банковские технологии, дистанционное обслуживание и информационная безопасность

Цели дисциплины	Формирование у слушателей системных профессиональных знаний и умений в области цифровых банковских технологий, дистанционного обслуживания, электронных подписей, защиты информации и профилактики мошенничества, необходимых для выполнения трудовых действий специалиста по платежным услугам в пределах установленных полномочий и локальных регламентов кредитной организации.
Задачи дисциплины	1) изучить ключевые понятия, нормативные требования, документы и профессиональные алгоритмы в области цифровых банковских технологий, дистанционного обслуживания, электронных подписей, защиты информации и профилактики мошенничества; 2) освоить порядок анализа типовых банковских ситуаций, определения ответственного подразделения и выбора корректного способа документирования результата; 3) сформировать умение применять учебные образцы банковских документов, клиентских обращений, операционных реестров, контрольных листов и внутренних сообщений; 4) закрепить навыки выполнения практико-ориентированных заданий с соблюдением банковской тайны, требований защиты персональных данных, внутреннего контроля и профессиональной этики;
Подробное содержание	9.1. Дистанционное банковское обслуживание и цифровые каналы: изучаются цифровые каналы, пользовательские роли, электронные подтверждения, угрозы безопасности, признаки социальной инженерии и порядок безопасного информирования клиента. Практическая часть включает анализ инцидента дистанционного обслуживания и подготовку безопасных рекомендаций клиенту. 9.2. Электронная подпись, аутентификация и подтверждение операций: изучаются цифровые каналы, пользовательские роли, электронные подтверждения, угрозы безопасности, признаки социальной инженерии и порядок безопасного информирования клиента. Практическая часть включает анализ инцидента дистанционного обслуживания и подготовку безопасных рекомендаций клиенту. 9.3. Цифровые платежи, мобильные сервисы и платежные приложения: изучаются цифровые каналы, пользовательские роли, электронные подтверждения, угрозы безопасности, признаки социальной инженерии и порядок безопасного информирования клиента. Практическая часть включает анализ инцидента дистанционного обслуживания и подготовку безопасных рекомендаций клиенту. 9.4. Автоматизированные банковские системы и пользовательские роли: изучаются цифровые каналы, пользовательские роли, электронные подтверждения, угрозы безопасности, признаки социальной инженерии и порядок безопасного информирования клиента. Практическая часть включает анализ инцидента дистанционного обслуживания и подготовку безопасных рекомендаций клиенту. 9.5. Защита данных, контроль доступа и безопасная работа с информацией: изучаются цифровые каналы, пользовательские роли, электронные подтверждения, угрозы безопасности, признаки социальной инженерии и порядок безопасного информирования клиента. Практическая часть включает анализ инцидента дистанционного обслуживания и подготовку безопасных рекомендаций клиенту. 9.6. Киберугрозы в банковском обслуживании: изучаются цифровые каналы, пользовательские роли, электронные подтверждения, угрозы безопасности, признаки социальной инженерии и порядок безопасного информирования клиента. Практическая часть включает анализ инцидента дистанционного обслуживания и подготовку безопасных рекомендаций клиенту. 9.7. Социальная инженерия и мошеннические сценарии: изучаются цифровые каналы, пользовательские роли, электронные подтверждения, угрозы безопасности, признаки социальной инженерии и порядок безопасного информирования клиента. Практическая часть включает анализ инцидента дистанционного обслуживания и подготовку безопасных рекомендаций клиенту. 9.8. Инциденты, блокировки, восстановление доступа и клиентские уведомления: изучаются цифровые каналы, пользовательские роли, электронные подтверждения, угрозы безопасности, признаки социальной инженерии и порядок безопасного информирования клиента. Практическая часть включает анализ инцидента дистанционного обслуживания и подготовку безопасных рекомендаций клиенту. 9.9. Цифровой клиентский опыт и качество дистанционного обслуживания: изучаются цифровые каналы, пользовательские роли, электронные подтверждения, угрозы безопасности, признаки социальной инженерии и порядок безопасного информирования клиента. Практическая часть включает анализ инцидента дистанционного обслуживания и подготовку безопасных рекомендаций клиенту. 9.10. Практикум по безопасному сопровождению цифрового канала: изучаются цифровые каналы, пользовательские роли, электронные подтверждения, угрозы безопасности, признаки социальной инженерии и порядок безопасного информирования клиента. Практическая часть включает анализ инцидента дистанционного обслуживания и подготовку безопасных рекомендаций клиенту.
Формы и методы обучения	Изучение электронных лекционных материалов; самостоятельная работа с нормативными правовыми актами и учебными источниками; анализ образцов банковских документов, платежных поручений, договоров, выписок, клиентских обращений и операционных реестров; выполнение практико-ориентированных заданий; разбор ситуационных задач; консультации в электронной информационно-образовательной среде; текущие тесты и тренировочные задания.
Формы контроля	Текущий контроль в форме тестирования и проверки практико-ориентированных заданий. Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме зачета.

Список литературы	Нормативные правовые акты и рекомендуемая литература по дисциплине приведены в разделе 10 настоящей программы.
-------------------	--

7.10. Организация и развитие платежных услуг

Элемент рабочей программы	Содержание
Наименование дисциплины	Организация и развитие платежных услуг
Цели дисциплины	Формирование у слушателей системных профессиональных знаний и умений в области организации процессов предоставления платежных услуг, локальных регламентов, межфункционального взаимодействия и показателей качества сервиса, необходимых для выполнения трудовых действий специалиста по платежным услугам в пределах установленных полномочий и локальных регламентов кредитной организации.
Задачи дисциплины	1) изучить ключевые понятия, нормативные требования, документы и профессиональные алгоритмы в области организации процессов предоставления платежных услуг, локальных регламентов, межфункционального взаимодействия и показателей качества сервиса; 2) освоить порядок анализа типовых банковских ситуаций, определения ответственного подразделения и выбора корректного способа документирования результата; 3) сформировать умение применять учебные образцы банковских документов, клиентских обращений, операционных реестров, контрольных листов и внутренних сообщений; 4) закрепить навыки выполнения практико-ориентированных заданий с соблюдением банковской тайны, требований защиты персональных данных, внутреннего контроля и профессиональной этики;
Подробное содержание	10.1. Процессная модель предоставления платежных услуг: рассматриваются процессная карта платежной услуги, внутренние регламенты, контрольные точки, межфункциональное взаимодействие, показатели качества и управление изменениями. Практическая часть включает описание карты процесса, контрольных точек, рисков и предложений по улучшению сервиса. 10.2. Межфункциональное взаимодействие подразделений банка: рассматриваются процессная карта платежной услуги, внутренние регламенты, контрольные точки, межфункциональное взаимодействие, показатели качества и управление изменениями. Практическая часть включает описание карты процесса, контрольных точек, рисков и предложений по улучшению сервиса. 10.3. Локальные нормативные акты и регламенты платежных процессов: рассматриваются процессная карта платежной услуги, внутренние регламенты, контрольные точки, межфункциональное взаимодействие, показатели качества и управление изменениями. Практическая часть включает описание карты процесса, контрольных точек, рисков и предложений по улучшению сервиса. 10.4. Внедрение и изменение платежной услуги: рассматриваются процессная карта платежной услуги, внутренние регламенты, контрольные точки, межфункциональное взаимодействие, показатели качества и управление изменениями. Практическая часть включает описание карты процесса, контрольных точек, рисков и предложений по улучшению сервиса. 10.5. Показатели качества, эффективности и надежности платежного сервиса: рассматриваются процессная карта платежной услуги, внутренние регламенты, контрольные точки, межфункциональное взаимодействие, показатели качества и управление изменениями. Практическая часть включает описание карты процесса, контрольных точек, рисков и предложений по улучшению сервиса. 10.6. Партнерское взаимодействие, эквайринг и финтех-сервисы: рассматриваются процессная карта платежной услуги, внутренние регламенты, контрольные точки, межфункциональное взаимодействие, показатели качества и управление изменениями. Практическая часть включает описание карты процесса, контрольных точек, рисков и предложений по улучшению сервиса. 10.7. Доходы, расходы, тарифы и экономическая логика платежной услуги: рассматриваются процессная карта платежной услуги, внутренние регламенты, контрольные точки, межфункциональное взаимодействие, показатели качества и управление изменениями. Практическая часть включает описание карты процесса, контрольных точек, рисков и предложений по улучшению сервиса. 10.8. Информирование клиентов при изменении продукта или процесса: рассматриваются процессная карта платежной услуги, внутренние регламенты, контрольные точки, межфункциональное взаимодействие, показатели качества и управление изменениями. Практическая часть включает описание карты процесса, контрольных точек, рисков и предложений по улучшению сервиса. 10.9. Практикум по описанию процесса платежной услуги: рассматриваются процессная карта платежной услуги, внутренние регламенты, контрольные точки, межфункциональное взаимодействие, показатели качества и управление изменениями. Практическая часть включает описание карты процесса, контрольных точек, рисков и предложений по улучшению сервиса.
Формы и методы обучения	Изучение электронных лекционных материалов; самостоятельная работа с нормативными правовыми актами и учебными источниками; анализ образцов банковских документов, платежных поручений, договоров, выписок, клиентских обращений и операционных реестров; выполнение практико-ориентированных заданий; разбор ситуационных задач; консультации в электронной информационно-образовательной среде; текущие тесты и тренировочные задания.

Формы контроля	Текущий контроль в форме тестирования и проверки практико-ориентированных заданий. Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме зачета.
Список литературы	Нормативные правовые акты и рекомендуемая литература по дисциплине приведены в разделе 10 настоящей программы.

7.11. Качество обслуживания, продажи и профессиональная коммуникация

Элемент рабочей программы	Содержание
Наименование дисциплины	Качество обслуживания, продажи и профессиональная коммуникация
Цели дисциплины	Формирование у слушателей системных профессиональных знаний и умений в области клиентского обслуживания, продаж, профессиональной коммуникации, работы с обращениями, жалобами и конфликтными ситуациями, необходимых для выполнения трудовых действий специалиста по платежным услугам в пределах установленных полномочий и локальных регламентов кредитной организации.
Задачи дисциплины	1) изучить ключевые понятия, нормативные требования, документы и профессиональные алгоритмы в области клиентского обслуживания, продаж, профессиональной коммуникации, работы с обращениями, жалобами и конфликтными ситуациями; 2) освоить порядок анализа типовых банковских ситуаций, определения ответственного подразделения и выбора корректного способа документирования результата; 3) сформировать умение применять учебные образцы банковских документов, клиентских обращений, операционных реестров, контрольных листов и внутренних сообщений; 4) закрепить навыки выполнения практико-ориентированных заданий с соблюдением банковской тайны, требований защиты персональных данных, внутреннего контроля и профессиональной этики;
Подробное содержание	11.1. Стандарты клиентского обслуживания и банковский этикет: изучаются стандарты коммуникации, выявление потребности, корректное информирование, работа с возражениями, обращениями и конфликтами, а также этические ограничения консультации. Практическая часть включает подготовку устного или письменного ответа клиенту по типовой либо конфликтной ситуации. 11.2. Выявление потребности клиента и структура консультации: изучаются стандарты коммуникации, выявление потребности, корректное информирование, работа с возражениями, обращениями и конфликтами, а также этические ограничения консультации. Практическая часть включает подготовку устного или письменного ответа клиенту по типовой либо конфликтной ситуации. 11.3. Корректное информирование о банковских продуктах: изучаются стандарты коммуникации, выявление потребности, корректное информирование, работа с возражениями, обращениями и конфликтами, а также этические ограничения консультации. Практическая часть включает подготовку устного или письменного ответа клиенту по типовой либо конфликтной ситуации. 11.4. Работа с возражениями и сложными вопросами: изучаются стандарты коммуникации, выявление потребности, корректное информирование, работа с возражениями, обращениями и конфликтами, а также этические ограничения консультации. Практическая часть включает подготовку устного или письменного ответа клиенту по типовой либо конфликтной ситуации. 11.5. Работа с жалобами, претензиями и обращениями клиентов: изучаются стандарты коммуникации, выявление потребности, корректное информирование, работа с возражениями, обращениями и конфликтами, а также этические ограничения консультации. Практическая часть включает подготовку устного или письменного ответа клиенту по типовой либо конфликтной ситуации. 11.6. Финансовая грамотность клиента и профилактическое информирование: изучаются стандарты коммуникации, выявление потребности, корректное информирование, работа с возражениями, обращениями и конфликтами, а также этические ограничения консультации. Практическая часть включает подготовку устного или письменного ответа клиенту по типовой либо конфликтной ситуации. 11.7. Конфликтные ситуации и эмоционально напряженная коммуникация: изучаются стандарты коммуникации, выявление потребности, корректное информирование, работа с возражениями, обращениями и конфликтами, а также этические ограничения консультации. Практическая часть включает подготовку устного или письменного ответа клиенту по типовой либо конфликтной ситуации. 11.8. Этика, конфиденциальность и ограничения консультации: изучаются стандарты коммуникации, выявление потребности, корректное информирование, работа с возражениями, обращениями и конфликтами, а также этические ограничения консультации. Практическая часть включает подготовку устного или письменного ответа клиенту по типовой либо конфликтной ситуации. 11.9. Практикум по клиентским сценариям и письменным ответам: изучаются стандарты коммуникации, выявление потребности, корректное информирование, работа с возражениями, обращениями и конфликтами, а также этические ограничения консультации. Практическая часть включает подготовку устного или письменного ответа клиенту по типовой либо конфликтной ситуации.

Формы и методы обучения	Изучение электронных лекционных материалов; самостоятельная работа с нормативными правовыми актами и учебными источниками; анализ образцов банковских документов, платежных поручений, договоров, выписок, клиентских обращений и операционных реестров; выполнение практико-ориентированных заданий; разбор ситуационных задач; консультации в электронной информационно-образовательной среде; текущие тесты и тренировочные задания.
Формы контроля	Текущий контроль в форме тестирования и проверки практико-ориентированных заданий. Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме зачета.
Список литературы	Нормативные правовые акты и рекомендуемая литература по дисциплине приведены в разделе 10 настоящей программы.

7.12. Междисциплинарный практикум по банковским операциям и платежным услугам

Элемент рабочей программы	Содержание
Наименование дисциплины	Междисциплинарный практикум по банковским операциям и платежным услугам
Цели дисциплины	Формирование у слушателей системных профессиональных знаний и умений в области комплексного применения знаний по банковским операциям, платежным услугам, клиентскому обслуживанию, комплаенсу и цифровым каналам, необходимых для выполнения трудовых действий специалиста по платежным услугам в пределах установленных полномочий и локальных регламентов кредитной организации.
Задачи дисциплины	1) изучить ключевые понятия, нормативные требования, документы и профессиональные алгоритмы в области комплексного применения знаний по банковским операциям, платежным услугам, клиентскому обслуживанию, комплаенсу и цифровым каналам; 2) освоить порядок анализа типовых банковских ситуаций, определения ответственного подразделения и выбора корректного способа документирования результата; 3) сформировать умение применять учебные образцы банковских документов, клиентских обращений, операционных реестров, контрольных листов и внутренних сообщений; 4) закрепить навыки выполнения практико-ориентированных заданий с соблюдением банковской тайны, требований защиты персональных данных, внутреннего контроля и профессиональной этики;
Подробное содержание	12.1. Комплексный нормативный и клиентский кейс: выполняется комплексное повторение и применение материала программы в учебных кейсах с документами, платежными статусами, клиентскими обращениями и риск-индикаторами. Практическая часть включает выполнение комплексного учебного задания и разбор ошибок перед итоговой аттестацией. 12.2. Кейс по платежному документу и открытию счета: выполняется комплексное повторение и применение материала программы в учебных кейсах с документами, платежными статусами, клиентскими обращениями и риск-индикаторами. Практическая часть включает выполнение комплексного учебного задания и разбор ошибок перед итоговой аттестацией. 12.3. Кейс по сопровождению платежной услуги и риск-индикаторам: выполняется комплексное повторение и применение материала программы в учебных кейсах с документами, платежными статусами, клиентскими обращениями и риск-индикаторами. Практическая часть включает выполнение комплексного учебного задания и разбор ошибок перед итоговой аттестацией. 12.4. Кейс по цифровому каналу и инциденту безопасности: выполняется комплексное повторение и применение материала программы в учебных кейсах с документами, платежными статусами, клиентскими обращениями и риск-индикаторами. Практическая часть включает выполнение комплексного учебного задания и разбор ошибок перед итоговой аттестацией. 12.5. Подготовка к итоговому тестированию: выполняется комплексное повторение и применение материала программы в учебных кейсах с документами, платежными статусами, клиентскими обращениями и риск-индикаторами. Практическая часть включает выполнение комплексного учебного задания и разбор ошибок перед итоговой аттестацией.
Формы и методы обучения	Изучение электронных лекционных материалов; самостоятельная работа с нормативными правовыми актами и учебными источниками; анализ образцов банковских документов, платежных поручений, договоров, выписок, клиентских обращений и операционных реестров; выполнение практико-ориентированных заданий; разбор ситуационных задач; консультации в электронной информационно-образовательной среде; текущие тесты и тренировочные задания.
Формы контроля	Текущий контроль в форме тестирования и проверки практико-ориентированных заданий. Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме зачета.
Список литературы	Нормативные правовые акты и рекомендуемая литература по дисциплине приведены в разделе 10 настоящей программы.

8. ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ

8.1. Требования к преподавателям. Реализацию программы обеспечивают педагогические работники и иные специалисты, привлекаемые на законных основаниях, имеющие высшее образование по направлениям подготовки и специальностям в области экономики, финансов и кредита, банковского дела, бухгалтерского учета, юриспруденции, управления, информационных систем либо иное

профильное образование, соответствующее содержанию преподаваемой дисциплины. Для преподавания профильных дисциплин рекомендуется наличие практического опыта работы в кредитных организациях, финансовых организациях, подразделениях внутреннего контроля, комплаенса, бухгалтерского учета, платежных сервисов, клиентского обслуживания или информационной безопасности.

8.2. Реализация программы с применением дистанционных образовательных технологий. Образовательный процесс осуществляется в электронной информационно-образовательной среде ООО ЦДПО ПРОФЕКС. Слушателям предоставляется доступ к электронным лекционным материалам, учебно-методическим материалам, нормативным источникам, заданиям, тестам, средствам коммуникации, средствам фиксации результатов текущего контроля и итоговой аттестации. Освоение программы включает самостоятельное изучение материалов, выполнение заданий, прохождение тестов и получение консультаций в дистанционном формате.

8.3. Формы и методы обучения. В программе применяются электронные лекционные материалы, самостоятельная работа с нормативными правовыми актами и учебными источниками, анализ образцов банковских документов, платежных поручений, договоров, выписок, клиентских обращений, клиентских досье и операционных реестров, решение ситуационных задач, выполнение практико-ориентированных заданий, текущие тесты, консультации в электронной информационно-образовательной среде. Практический компонент программы не является производственной практикой или стажировкой и реализуется как учебная работа с обезличенными материалами и моделируемыми ситуациями.

8.4. Текущий контроль и промежуточная оценка. Текущий контроль осуществляется по каждой дисциплине в форме тестирования, проверки практико-ориентированных заданий и оценки выполнения ситуационных задач. Промежуточная оценка освоения дисциплин осуществляется в форме зачета. Результаты фиксируются в электронной информационно-образовательной среде, ведомостях и иных документах, предусмотренных локальными нормативными актами образовательной организации.

8.5. Материально-технические и программно-информационные условия. Для освоения программы слушателю необходимы персональный компьютер или иное устройство с доступом к информационно-телекоммуникационной сети Интернет, актуальный веб-браузер, возможность просмотра электронных документов, выполнения тестовых заданий, загрузки выполненных работ и участия в дистанционных консультациях. Образовательная организация обеспечивает функционирование электронной информационно-образовательной среды, доступ к учебным материалам, тестовым заданиям и средствам коммуникации.

8.6. Учебно-методическое обеспечение. Учебно-методическое обеспечение программы включает рабочие программы дисциплин, электронные лекционные материалы, перечень нормативных правовых актов, рекомендуемую литературу, задания для текущего контроля, практико-ориентированные задания, тестовые материалы и методические рекомендации по самостоятельной работе. Учебные материалы актуализируются с учетом изменений законодательства Российской Федерации, нормативных актов Банка России, профессиональных стандартов, требований к платежным услугам и практики банковского обслуживания.

8.7. Организационное и консультационное сопровождение. Слушателям обеспечивается организационное, методическое и консультационное сопровождение в течение всего периода обучения. Обратная связь осуществляется через электронную информационно-образовательную среду, электронную почту, онлайн-консультации и иные дистанционные средства коммуникации. По результатам выполнения заданий слушатель получает оценку и при необходимости рекомендации по устранению выявленных недостатков.

8.8. Учет результатов обучения и хранение документов. Результаты текущего контроля, промежуточной оценки и итоговой аттестации фиксируются в электронной информационно-образовательной среде, ведомостях, протоколах и иных учетных документах, предусмотренных локальными нормативными актами ООО ЦДПО ПРОФЕКС. Материалы текущего контроля, результаты итоговой аттестации и сведения о выданных документах о квалификации хранятся в порядке и сроки, установленные законодательством Российской Федерации и локальными нормативными актами образовательной организации.

8.9. Условия обучения лиц с инвалидностью и ограниченными возможностями здоровья. При наличии заявления слушателя и технической возможности образовательная организация обеспечивает доступ

к электронным учебным материалам и коммуникации в формах, учитывающих индивидуальные особенности слушателя. Конкретные условия определяются с учетом характера ограничений, используемых технических средств и возможностей электронной информационно-образовательной среды.

8.10. Требования к соблюдению конфиденциальности и академической добросовестности. Слушатель обязан самостоятельно выполнять задания и итоговое тестирование, не передавать свои учетные данные третьим лицам, соблюдать требования к использованию учебных материалов и корректно работать с примерами банковских документов. В учебном процессе не используются реальные клиентские данные, составляющие банковскую тайну или персональные данные, за исключением обезличенных учебных материалов. Использование реальных персональных данных клиентов, документов клиентов или сведений, составляющих банковскую тайну, в учебных работах не допускается.

9. ИТОГОВАЯ АТТЕСТАЦИЯ

9.1. Форма итоговой аттестации. Итоговая аттестация проводится в форме итогового тестирования.

9.2. Объем итоговой аттестации. 6 академических часов.

9.3. Допуск к итоговой аттестации. К итоговой аттестации допускаются слушатели, освоившие учебный план программы, выполнившие задания текущего контроля и не имеющие академической задолженности по дисциплинам программы.

9.4. Структура итогового тестирования. Итоговое тестирование включает 50 тестовых вопросов. Каждый вопрос содержит 4 варианта ответа, из которых один является правильным. Вопросы охватывают содержание всех дисциплин программы и проверяют достижение планируемых результатов обучения.

9.5. Содержание итогового тестирования. Итоговое тестирование включает задания по правовому регулированию банковской деятельности, банковской системе и банковским продуктам, национальной платежной системе, платежным услугам и формам расчетов, расчетным документам и операционному сопровождению переводов, открытию и ведению банковских счетов, идентификации клиента, кредитным, депозитным, кассовым, карточным и валютным операциям, банковскому учету, операционному документообороту, отчетности, внутреннему контролю, ПОД/ФТ/ФРОМУ, управлению рисками, цифровым банковским технологиям, информационной безопасности, организации платежных услуг, качеству обслуживания и профессиональной коммуникации.

9.6. Порядок проведения итоговой аттестации. Итоговое тестирование проводится с применением дистанционных образовательных технологий в электронной информационно-образовательной среде. Слушателю предоставляется доступ к тестовым заданиям в установленный период. Результаты тестирования фиксируются автоматически и оформляются в порядке, предусмотренном локальными нормативными актами образовательной организации.

9.7. Критерии оценивания. Итоговая аттестация оценивается по системе «зачтено» / «не зачтено». Оценка «зачтено» выставляется при правильном выполнении не менее 70 процентов тестовых заданий, то есть при наличии не менее 35 правильных ответов из 50. Оценка «не зачтено» выставляется при правильном выполнении менее 35 тестовых заданий.

9.8. Повторное прохождение итоговой аттестации. Слушателю, получившему неудовлетворительный результат итоговой аттестации, может быть предоставлена возможность повторного прохождения итогового тестирования в порядке, установленном локальными нормативными актами образовательной организации.

9.9. Оформление результатов. Результаты итоговой аттестации оформляются ведомостью и протоколом заседания аттестационной комиссии. На основании успешного прохождения итоговой аттестации и решения аттестационной комиссии издается распорядительный акт об окончании обучения и выдаче диплома о профессиональной переподготовке.

9.10. Документ по итогам освоения программы. Лицам, успешно освоившим программу и прошедшим итоговую аттестацию, выдается диплом о профессиональной переподготовке с присвоением квалификации Специалист по платежным услугам. Лицам, не прошедшим итоговую аттестацию, получившим неудовлетворительный результат или освоившим часть программы, выдается справка об обучении или о периоде обучения.

9.11. Проверяемые разделы итогового тестирования

№	Раздел программы	Проверяемое содержание
---	------------------	------------------------

1	Правовое регулирование банковской деятельности	правовых оснований банковской деятельности, лицензирования, банковской тайны, персональных данных и профессиональной ответственности
2	Банковская система и банковские продукты	структуры банковской системы, продуктовой линейки банка, тарифов, клиентского пути и маршрутизации запросов
3	Национальная платежная система, платежные услуги и формы расчетов	национальной платежной системы, платежной инфраструктуры, форм безналичных расчетов, электронных средств платежа и статусов платежей
4	Расчетные документы и операционное сопровождение переводов	расчетных документов, распоряжений клиентов, проверки реквизитов, операционных статусов, реестров и сопровождения спорных переводов
5	Банковские счета, идентификация клиента и клиентское досье	банковских счетов, идентификации клиента, клиентского досье, ограничений по счету, выписок и закрытия счета
6	Кредитные, депозитные, кассовые, карточные и валютные операции	депозитных, кредитных, кассовых, карточных и валютных операций, связанных с ними документов, клиентских вопросов и продуктовых рисков
7	Банковский учет, операционный день, документооборот и отчетность	банковского учета, операционного дня, документооборота, реестров, сверки и отчетности по платежным операциям
8	Внутренний контроль, комплаенс, ПОД/ФТ/ФРОМУ и управление рисками	внутреннего контроля, комплаенса, ПОД/ФТ/ФРОМУ, банковских рисков, риск-индикаторов и внутренних сообщений
9	Цифровые банковские технологии, дистанционное обслуживание и информационная безопасность	цифровых банковских технологий, дистанционного обслуживания, электронных подписей, защиты информации и профилактики мошенничества
10	Организация и развитие платежных услуг	организации процессов предоставления платежных услуг, локальных регламентов, межфункционального взаимодействия и показателей качества сервиса
11	Качество обслуживания, продажи и профессиональная коммуникация	клиентского обслуживания, продаж, профессиональной коммуникации, работы с обращениями, жалобами и конфликтными ситуациями
12	Междисциплинарный практикум по банковским операциям и платежным услугам	комплексного применения знаний по банковским операциям, платежным услугам, клиентскому обслуживанию, комплаенсу и цифровым каналам

10. СПИСОК НОРМАТИВНЫХ ПРАВОВЫХ АКТОВ И РЕКОМЕНДУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

10.1. Нормативные правовые акты

1. Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации».
2. Приказ Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 24.03.2025 № 266 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам».
3. Гражданский кодекс Российской Федерации.
4. Федеральный закон от 02.12.1990 № 395-1 «О банках и банковской деятельности».
5. Федеральный закон от 10.07.2002 № 86-ФЗ «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)».
6. Федеральный закон от 27.06.2011 № 161-ФЗ «О национальной платежной системе».
7. Федеральный закон от 07.08.2001 № 115-ФЗ «О противодействии легализации доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма».
8. Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».
9. Федеральный закон от 23.12.2003 № 177-ФЗ «О страховании вкладов в банках Российской Федерации».
10. Федеральный закон от 21.12.2013 № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)».
11. Федеральный закон от 30.12.2004 № 218-ФЗ «О кредитных историях».
12. Федеральный закон от 10.12.2003 № 173-ФЗ «О валютном регулировании и валютном контроле».
13. Федеральный закон от 06.04.2011 № 63-ФЗ «Об электронной подписи».
14. Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации».
15. Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 14.11.2016 № 645н «Об утверждении профессионального стандарта “Специалист по платежным услугам”».
16. Положение Банка России от 29.06.2021 № 762-П «О правилах осуществления перевода денежных средств».
17. Положение Банка России от 24.11.2022 № 809-П «О Платежном балансе бухгалтерского учета для кредитных организаций и порядке его применения».

18. Нормативные акты Банка России по вопросам банковского регулирования, платежных услуг, кассовых операций, внутреннего контроля, управления рисками, противодействия легализации доходов, защиты информации, раскрытия информации потребителям финансовых услуг и рассмотрения обращений клиентов в применимой редакции.

10.2. Рекомендуемая литература и информационные материалы

1. Банковское дело : учебник / под редакцией О. И. Лаврушина. Москва : КноРус.
2. Деньги, кредит, банки : учебник / под редакцией О. И. Лаврушина. Москва : КноРус.
3. Банковское дело. Организация деятельности коммерческого банка : учебник / под редакцией Г. Н. Белоглазовой, Л. П. Кроливецкой. Москва : Юрайт.
4. Финансы, денежное обращение и кредит : учебник / под редакцией М. В. Романовского, О. В. Врублевской. Москва : Юрайт.
5. Банковское право : учебник и практикум для среднего профессионального и высшего образования. Москва : Юрайт.
6. Платежные системы и организация расчетов : учебное пособие. Москва : КноРус.
7. Внутренний контроль и управление рисками в банке : учебно-практические материалы для специалистов финансовой сферы.
8. Официальные информационные и методические материалы Банка России по национальной платежной системе, банковскому регулированию, финансовой грамотности и защите прав потребителей финансовых услуг.
9. Официальные методические материалы Росфинмониторинга по вопросам противодействия легализации доходов, полученных преступным путем, финансированию терроризма и финансированию распространения оружия массового уничтожения.
10. Учебно-методические материалы ООО ЦДПО ПРОФЕКС по дисциплинам настоящей программы.