

Программа профессиональной переподготовки

**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

23» 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: 256 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 продуктов, правовое регулирование банковских операций.
- 1.4. Область профессиональной деятельности.** Профессиональная деятельность в сфере финансов и экономики, связанная с обслуживанием клиентов кредитных организаций и иных участников национальной платежной системы, предоставлением платежных услуг, расчетным обслуживанием, сопровождением банковских продуктов и обеспечением сохранности расчетных документов.
- 1.5. Объекты профессиональной деятельности.** Банковские счета клиентов, распоряжения клиентов, расчетные и платежные документы, платежные сервисы, банковские продукты, договоры банковского счета и банковского обслуживания, юридические досье клиентов, автоматизированные банковские системы, операционные отчеты, документы внутреннего контроля, сведения, составляющие банковскую тайну, персональные данные клиентов, материалы клиентского консультирования.
- 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. При освоении программы параллельно с получением среднего профессионального и (или) высшего образования диплом о профессиональной переподготовке выдается одновременно с получением соответствующего документа об образовании и о квалификации; до предъявления такого документа слушателю может быть выдана справка об обучении или о периоде обучения.
- 1.8. Форма обучения.** Заочная с применением дистанционных образовательных технологий.
- 1.9. Объем программы.** 256 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 32 учебных дня, что соответствует 6,4 учебной недели. Календарный учебный график программы составлен на 7 учебных недель с учетом неполной завершающей недели.
- 1.11. Характер реализации программы.** Программа реализуется в заочной форме с применением дистанционных образовательных технологий в ООО ЦДПО ПРОФЕКС. Сетевая форма реализации, практика и стажировка программой не предусмотрены. Практическая подготовка реализуется через выполнение практико-ориентированных заданий, анализ расчетных документов, ситуационных задач и тестовых заданий 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. Указанная квалификация соотнесена с профессиональным стандартом Специалист по платежным услугам, обобщенной трудовой функцией Выполнение расчетных операций, уровень квалификации 4, и поддерживает выполнение трудовых функций по осуществлению переводов денежных средств по банковским счетам, открытию, ведению и закрытию счетов, формированию отчетности, обеспечению сохранности расчетных документов и предоставлению информации клиентам и сотрудникам банка о совершенных расчетных операциях.
- 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 Российской Федерации о банках и банковской деятельности, законодательства о национальной платежной системе, требований законодательства о противодействии легализации доходов, полученных преступным путем, и финансированию

терроризма, законодательства о персональных данных, профессионального стандарта Специалист по платежным услугам и иных 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 клиентского обслуживания и платежных услуг. Освоение программы не является банковской лицензией, не предоставляет образовательной организации или слушателю право самостоятельно осуществлять банковские операции от имени кредитной организации и не заменяет специальные требования Банка России к деловой репутации, квалификации и согласованию должностных лиц кредитных организаций. Назначение на конкретную должность, допуск к банковским операциям, доступ к банковским системам, сведениям, составляющим банковскую тайну, и материальным ценностям осуществляется работодателем в установленном законодательством Российской Федерации и локальными актами работодателя порядке.

2. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ПРОГРАММЫ

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

Задачи программы:

- изучение правовых основ банковской деятельности, национальной платежной системы, банковских операций, защиты прав потребителей финансовых услуг, банковской тайны и обработки персональных данных клиентов;
- освоение структуры банковской системы Российской Федерации, функций Банка России, правового статуса кредитной организации, основных видов банковских продуктов и каналов банковского обслуживания;
- формирование знаний о платежных услугах, формах безналичных расчетов, расчетных документах, распоряжениях клиентов и правилах осуществления переводов денежных средств;
- освоение порядка открытия, ведения и закрытия банковских счетов, формирования юридического досье клиента, подготовки выписок и предоставления информации клиентам по совершенным расчетным операциям;
- изучение основ кредитных, депозитных, вкладных и кассовых операций банка, а также общего порядка комплексного предложения банковских услуг физическим и юридическим лицам;
- формирование умений работать с банковским документооборотом, операционными отчетами, реестрами, автоматизированными банковскими системами и цифровыми сервисами банка;
- освоение основ банковских рисков, внутреннего контроля, комплаенса, противодействия легализации доходов, полученных преступным путем, финансированию терроризма и финансированию распространения оружия массового уничтожения;
- развитие навыков деловой коммуникации, консультирования клиентов, работы с возражениями и соблюдения стандартов качества банковского обслуживания;
- подготовка слушателей к итоговой аттестации в форме итогового тестирования по содержанию программы.

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ

№	Планируемый результат обучения	Знания	Умения	Навыки	Компетенции
1	Применять нормативные правовые акты, регулирующие банковскую деятельность, платежные услуги и банковское клиентское обслуживание.	законодательство о банках и банковской деятельности, национальной платежной системе, персональных данных, банковской тайне, защите прав потребителей финансовых услуг; общие требования к работнику банковской сферы	находить и применять нормы законодательства и локальных документов банка при обслуживании клиентов и оформлении операций	работы с нормативными правовыми актами, локальными документами и стандартами банковского обслуживания	ПК-1
2	Ориентироваться в структуре банковской системы и основных банковских продуктов для физических и юридических лиц.	структуру банковской системы, функции Банка России, виды кредитных организаций, основные банковские продукты, тарифы и каналы обслуживания	объяснять клиенту назначение банковских продуктов, выбирать корректный порядок обслуживания в зависимости от категории клиента и операции	первичного анализа клиентского запроса и подбора информации о банковском продукте	ПК-2
3	Выполнять операционное сопровождение платежных услуг и расчетных операций по банковским счетам.	формы безналичных расчетов, виды расчетных документов, порядок проверки распоряжений клиентов, правила перевода денежных средств и контроля достаточности средств	проверять полноту и корректность платежных документов, выявлять типичные ошибки, использовать автоматизированные банковские системы при сопровождении операции	операционной проверки расчетных документов и подготовки сведений по платежным операциям	ПК-3
4	Осуществлять действия, связанные с открытием, ведением и закрытием банковских счетов клиентов.	порядок заключения договора банковского счета, идентификации клиента и представителей, ведения юридического досье, подготовки выписок и закрытия счета	проверять комплект документов клиента, готовить сведения для оформления счета, формировать и актуализировать клиентское досье	подготовки документов для открытия, ведения и закрытия счета, предоставления клиенту информации о реквизитах и движении средств	ПК-4
5	Применять базовые знания о кредитных, депозитных, вкладных и кассовых операциях банка при консультировании клиента.	назначение вкладных, депозитных, кредитных и кассовых операций; общие требования к потребительскому кредитованию, кредитной истории, обеспечению и расчету платежей	объяснять клиенту общую логику банковского продукта, состав необходимых документов и ограничения операции в пределах должностной компетенции	первичного консультирования по банковским продуктам и маршрутизации запроса клиента к ответственному подразделению	ПК-5
6	Вести банковский документооборот, формировать операционные материалы и соблюдать требования к хранению документов.	основы банковского документооборота, операционного дня, бухгалтерского учета в кредитной организации, формирования отчетных материалов и архивного хранения документов	подготавливать операционные документы, реестры и отчеты, соблюдать требования к сохранности расчетных и платежных документов	формирования операционной отчетности и обеспечения сохранности банковских документов	ПК-6
7	Соблюдать требования внутреннего контроля, комплаенса, ПОД/ФТ/ФРОМУ, банковской тайны и информационной безопасности.	виды банковских рисков, основы внутреннего контроля, комплаенса, требований ПОД/ФТ/ФРОМУ, банковской тайны, обработки	выявлять признаки нестандартных операций, соблюдать процедуры идентификации, конфиденциальности и внутреннего информирования	применения контрольных процедур и соблюдения требований безопасности при работе с клиентской информацией	ПК-7

№	Планируемый результат обучения	Знания	Умения	Навыки	Компетенции
		персональных данных и защиты информации			
8	Использовать цифровые банковские сервисы и стандарты качества обслуживания при взаимодействии с клиентами.	принципы дистанционного банковского обслуживания, электронных средств платежа, цифровых каналов банка, деловой коммуникации и профилактики ошибочных клиентских операций	консультировать клиента по цифровым каналам обслуживания, корректно вести деловую коммуникацию, предупреждать типичные ошибки клиента	работы с клиентскими обращениями, возражениями и информационными запросами в дистанционной среде	ПК-8

4. УЧЕБНЫЙ ПЛАН

Номер	Наименование дисциплины	Всего часов	Теория	Практика	Форма контроля
1	Правовое регулирование банковской деятельности	30	24	6	Зачет
2	Банковская система и банковские продукты	34	26	8	Зачет
3	Платежные услуги и расчетные операции	44	34	10	Зачет
4	Банковские счета и клиентское обслуживание	36	28	8	Зачет
5	Кредитные, депозитные и кассовые операции банка	36	28	8	Зачет
6	Банковский учет, документооборот и отчетность по операциям	28	22	6	Зачет
7	Риски, внутренний контроль и противодействие легализации доходов	28	22	6	Зачет
8	Цифровые технологии и качество обслуживания в банке	14	12	2	Зачет
9	Итоговая аттестация. Итоговое тестирование	6	0	6	Итоговое тестирование
	Итого	256	196	60	

5. УЧЕБНО-ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

Номер	Раздел / Тема	Всего часов	Лекции	Практика
1	Правовое регулирование банковской деятельности	30	24	6
1.1	Банковское законодательство Российской Федерации	8	7	1
1.2	Лицензирование банковских операций и полномочия Банка России	8	7	1
1.3	Правовое регулирование платежных услуг, потребительского кредитования и защиты информации	8	6	2
1.4	Профессиональные стандарты и требования к работнику банковской сферы	6	4	2
2	Банковская система и банковские продукты	34	26	8
2.1	Банковская система Российской Федерации и роль Банка России	8	6	2
2.2	Кредитная организация: статус, функции, структура	8	6	2
2.3	Банковские продукты для физических лиц	10	8	2
2.4	Банковские продукты для юридических лиц и тарифы банка	8	6	2
3	Платежные услуги и расчетные операции	44	34	10
3.1	Платежные услуги и формы безналичных расчетов	10	8	2
3.2	Расчетные документы и распоряжения клиентов	10	8	2
3.3	Переводы денежных средств по банковским счетам и электронные средства платежа	10	8	2
3.4	Автоматизированные банковские системы и контроль расчетных операций	8	6	2

Номер	Раздел / Тема	Всего часов	Лекции	Практика
3.5	Отчетность и сохранность расчетных документов	6	4	2
4	Банковские счета и клиентское обслуживание	36	28	8
4.1	Открытие банковского счета и оформление договора	10	8	2
4.2	Идентификация клиента, представителя и выгодоприобретателя	10	8	2
4.3	Ведение счета, выписки и закрытие счета	8	6	2
4.4	Консультирование клиентов и работа с возражениями	8	6	2
5	Кредитные, депозитные и кассовые операции банка	36	28	8
5.1	Вкладные и депозитные операции	8	6	2
5.2	Основы банковского кредитования	10	8	2
5.3	Обеспечение, кредитная история и оценка платежеспособности	8	6	2
5.4	Кассовые операции и работа с наличными денежными средствами	6	4	2
5.5	Валютные операции и комплексное предложение банковских услуг	4	4	0
6	Банковский учет, документооборот и отчетность по операциям	28	22	6
6.1	Банковский документооборот и операционный день	8	6	2
6.2	Основы бухгалтерского учета в кредитной организации	8	6	2
6.3	Операционная отчетность и формирование реестров	6	5	1
6.4	Хранение, конфиденциальность и архивирование документов	6	5	1
7	Риски, внутренний контроль и противодействие легализации доходов	28	22	6
7.1	Банковские риски и операционный риск	8	6	2
7.2	Внутренний контроль и комплаенс в кредитной организации	8	6	2
7.3	Противодействие легализации доходов, финансированию терроризма и финансированию распространения оружия массового уничтожения	8	6	2
7.4	Банковская тайна, персональные данные и информационная безопасность	4	4	0
8	Цифровые технологии и качество обслуживания в банке	14	12	2
8.1	Дистанционное банковское обслуживание и цифровые банковские сервисы	6	5	1
8.2	Деловая коммуникация, банковский этикет и качество обслуживания	4	3	1
8.3	Финансовая грамотность клиента и профилактика ошибочных операций	4	4	0
9	Итоговая аттестация. Итоговое тестирование	6	0	6
	Итого	256	196	60

6. КАЛЕНДАРНЫЙ УЧЕБНЫЙ ГРАФИК

Наименование дисциплины	1 неделя	2 неделя	3 неделя	4 неделя	5 неделя	6 неделя	7 неделя
Правовое регулирование банковской деятельности	✓						
Банковская система и банковские продукты	✓	✓					
Платежные услуги и расчетные операции		✓	✓				
Банковские счета и клиентское обслуживание			✓	✓			
Кредитные, депозитные и кассовые операции банка				✓	✓		
Банковский учет, документооборот и отчетность по операциям					✓		
Риски, внутренний контроль и противодействие легализации доходов					✓	✓	
Цифровые технологии и качество обслуживания в банке						✓	
Итоговая аттестация							✓

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 системного представления о правовой базе банковской деятельности, платежных услуг, регулирования банковских операций и правовом статусе работника, выполняющего операционные функции в кредитной организации.
Задачи дисциплины	1) изучить систему нормативных правовых актов, регулирующих банковскую деятельность и национальную платежную систему; 2) освоить правовой смысл лицензирования банковских операций и полномочий Банка России; 3) изучить основные требования к банковской тайне, персональным данным, защите прав потребителей финансовых услуг и потребительскому кредитованию; 4) сформировать понимание связи программы с профессиональным стандартом Специалист по платежным услугам и границами профессиональной ответственности работника.
Подробное содержание	1.1. Банковское законодательство Российской Федерации: система источников правового регулирования банковской деятельности; место федеральных законов, нормативных актов Банка России и локальных актов кредитной организации; понятие кредитной организации, банка, небанковской кредитной организации; общие требования к банковским операциям и банковским сделкам. 1.2. Лицензирование банковских операций и полномочия Банка России: роль Банка России как мегарегулятора финансового рынка; общие положения о лицензировании банковских операций; банковский надзор; требования к кредитным организациям; правовое значение внутренних регламентов банка для работника, осуществляющего операционное обслуживание клиентов. 1.3. Правовое регулирование платежных услуг, потребительского кредитования и защиты информации: правовые основы национальной платежной системы; обязанности участников перевода денежных средств; общие требования к потребительскому кредиту, информированию клиента, раскрытию условий банковского продукта; банковская тайна, персональные данные и защита информации при обслуживании клиентов. 1.4. Профессиональные стандарты и требования к работнику банковской сферы: назначение профессиональных стандартов; профессиональный стандарт Специалист по платежным услугам; трудовые функции по выполнению расчетных операций; границы полномочий специалиста; ограничения, связанные с должностями, для которых установлены специальные требования Банка России к квалификации, деловой репутации и согласованию.
Формы и методы обучения	Изучение электронных лекционных материалов, самостоятельная работа с нормативными правовыми актами, анализ локальных регламентов банка, выполнение практико-ориентированных заданий по определению правового режима операции, консультации в электронной информационно-образовательной среде, текущее тестирование.
Формы контроля	Текущее тестирование, проверка практико-ориентированных заданий, зачет.
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

Элемент рабочей программы	Содержание
Цели дисциплины	Формирование у слушателей знаний о банковской системе Российской Федерации, роли кредитной организации на финансовом рынке и структуре банковских продуктов, предлагаемых физическим и юридическим лицам.
Задачи дисциплины	1) изучить состав банковской системы и роль Банка России; 2) рассмотреть правовой статус, функции и организационную структуру кредитной организации; 3) освоить основные банковские продукты для физических лиц; 4) освоить основные банковские продукты для юридических лиц и принципы тарифного обслуживания.
Подробное содержание	2.1. Банковская система Российской Федерации и роль Банка России: уровни банковской системы; функции Банка России; кредитные организации и филиальные сети; место банков в системе финансового посредничества; взаимодействие банка с клиентами, контрагентами, платежной инфраструктурой и регулятором. 2.2. Кредитная организация: статус, функции, структура: организационная структура банка; операционный офис, дополнительный офис, фронт-офис, бэк-офис, службы внутреннего контроля и управления рисками; разграничение полномочий подразделений; роль специалиста клиентского обслуживания и операциониста в процессе предоставления банковских услуг. 2.3. Банковские продукты для физических лиц: банковский счет, вклад, платежная карта, перевод денежных средств, потребительский кредит, ипотечный кредит, дистанционное банковское обслуживание, дополнительные сервисы; порядок первичного информирования клиента; необходимость соблюдения достоверности и полноты информации о продукте. 2.4. Банковские продукты для юридических лиц и тарифы банка: расчетно-кассовое обслуживание, расчетный счет, зарплатный проект, корпоративная карта, эквайринг, депозитные продукты, кредитование бизнеса, банковская гарантия, валютный контроль; назначение тарифов банка, комиссий, лимитов и условий обслуживания; роль специалиста в передаче клиента в профильное подразделение.
Формы и методы обучения	Электронные лекции, изучение схем банковского обслуживания, анализ типовых клиентских ситуаций, выполнение заданий по классификации банковских продуктов и подбору информации для клиента, дистанционные консультации, тестирование.
Формы контроля	Текущее тестирование, проверка практико-ориентированных заданий, зачет.
Список литературы	Нормативные правовые акты и рекомендуемая литература по дисциплине приведены в разделе 10 настоящей программы.

7.3. Платежные услуги и расчетные операции

Элемент рабочей программы	Содержание
Наименование дисциплины	Платежные услуги и расчетные операции
Цели дисциплины	Формирование компетенций по операционному сопровождению платежных услуг, проверке расчетных документов, выполнению действий по переводу денежных средств и контролю расчетных операций в пределах должностных полномочий.
Задачи дисциплины	1) изучить виды платежных услуг и формы безналичных расчетов; 2) освоить требования к расчетным документам и распоряжениям клиентов; 3) сформировать умения по проверке реквизитов, полноты и корректности документов; 4) изучить порядок использования автоматизированных банковских систем и обеспечения сохранности платежных документов.
Подробное содержание	3.1. Платежные услуги и формы безналичных расчетов: сущность платежной услуги; участники перевода денежных средств; формы безналичных расчетов; платежное поручение, аккредитив, инкассо, чек, перевод электронных денежных средств; общие принципы срочности, безотзывности и окончательности перевода; ответственность банка и клиента в платежной операции. 3.2. Расчетные документы и распоряжения клиентов: обязательные реквизиты

Элемент рабочей программы	Содержание
	расчетных документов; порядок приема распоряжения клиента; проверка полномочий подписанта; проверка корректности реквизитов получателя, назначения платежа, очередности платежа и иных сведений; типовые ошибки при заполнении расчетных документов; порядок отказа в приеме документа в случаях, предусмотренных правилами банка. 3.3. Переводы денежных средств по банковским счетам и электронные средства платежа: алгоритм перевода по банковскому счету; контроль достаточности денежных средств; операции списания и зачисления; электронные средства платежа и дистанционные каналы; общие меры предотвращения ошибочных и подозрительных операций; информирование клиента о статусе операции в пределах компетенции специалиста. 3.4. Автоматизированные банковские системы и контроль расчетных операций: назначение автоматизированной банковской системы; регистрация операции, проведение платежного документа, контрольные статусы, журналы операций; разграничение прав доступа; действия сотрудника при техническом сбое, ошибке документа или необходимости уточнения сведений. 3.5. Отчетность и сохранность расчетных документов: формирование ежедневных отчетов по платежным сервисам; подготовка реестров и материалов для базы данных расчетных документов; хранение платежных документов; требования к защите информации и предотвращению несанкционированного доступа к расчетным документам.
Формы и методы обучения	Изучение электронных лекций и нормативных материалов, анализ образцов расчетных документов, выполнение практико-ориентированных заданий по проверке платежного поручения, решение ситуационных задач по ошибочным реквизитам и недостаточности средств, консультации и тестирование в электронной среде.
Формы контроля	Текущее тестирование, проверка практико-ориентированных заданий, зачет.
Список литературы	Нормативные правовые акты и рекомендуемая литература по дисциплине приведены в разделе 10 настоящей программы.

7.4. Банковские счета и клиентское обслуживание

Элемент рабочей программы	Содержание
Наименование дисциплины	Банковские счета и клиентское обслуживание
Цели дисциплины	Формирование у слушателей знаний и умений по оформлению операций, связанных с открытием, ведением и закрытием банковских счетов, а также по консультированию клиентов в рамках банковского обслуживания.
Задачи дисциплины	1) изучить порядок открытия банковского счета и оформления договора; 2) освоить базовые процедуры идентификации клиента, представителя, выгодоприобретателя и бенефициарного владельца; 3) изучить порядок ведения счета, подготовки выписок и закрытия счета; 4) сформировать навыки корректного консультирования клиента и работы с возражениями по платежным и счетным операциям.
Подробное содержание	4.1. Открытие банковского счета и оформление договора: виды банковских счетов; договор банковского счета; состав документов для физических и юридических лиц; проверка полноты и корректности предоставленных сведений; подготовка к подписанию договора; регистрация клиента в автоматизированной банковской системе; информирование клиента о реквизитах счета и порядке использования счета. 4.2. Идентификация клиента, представителя и выгодоприобретателя: цели идентификации; установление личности клиента и представителя; проверка полномочий представителя; понятие выгодоприобретателя и бенефициарного владельца; проверка сведений по перечням и информационным источникам, используемым банком; значение идентификации для предотвращения незаконных операций. 4.3. Ведение счета, выписки и закрытие счета: обслуживание действующего счета;

Элемент рабочей программы	Содержание
	предоставление выписок и справок; обработка запросов клиента; изменение клиентских данных; контроль актуальности сведений; подготовка документов к закрытию счета; информирование клиента о последствиях закрытия счета и порядке завершения операций. 4.4. Консультирование клиентов и работа с возражениями: правила деловой коммуникации с клиентом; выяснение потребности и сути обращения; предоставление достоверной информации; ограничение консультаций компетенцией работника; работа с возражениями по платежным документам, срокам зачисления и условиям банковских продуктов; фиксация обращения и передача вопроса в ответственное подразделение.
Формы и методы обучения	Электронные лекции, анализ образцов договоров и клиентских документов, выполнение практико-ориентированных заданий по комплектности документов, разбор ситуаций клиентского обслуживания, дистанционные консультации, тестирование.
Формы контроля	Текущее тестирование, проверка практико-ориентированных заданий, зачет.
Список литературы	Нормативные правовые акты и рекомендуемая литература по дисциплине приведены в разделе 10 настоящей программы.

7.5. Кредитные, депозитные и кассовые операции банка

Элемент рабочей программы	Содержание
Наименование дисциплины	Кредитные, депозитные и кассовые операции банка
Цели дисциплины	Формирование у слушателей базовых знаний о кредитных, вкладных, депозитных, кассовых и отдельных валютных операциях банка, необходимых для первичного консультирования клиента и корректной маршрутизации клиентского запроса.
Задачи дисциплины	1) изучить содержание вкладных и депозитных операций; 2) освоить основы банковского кредитования и потребительского кредита; 3) изучить значение кредитной истории, обеспечения и оценки платежеспособности; 4) сформировать понимание кассовых операций и правил работы с наличными денежными средствами; 5) рассмотреть общие особенности валютных операций и комплексного предложения банковских услуг.
Подробное содержание	5.1. Вкладные и депозитные операции: понятие вклада и депозита; условия договора банковского вклада; процентная ставка, срок, порядок пополнения и снятия средств; страхование вкладов; первичное информирование клиента о существенных условиях продукта; отличия вкладных продуктов физических лиц и депозитных решений для юридических лиц. 5.2. Основы банковского кредитования: понятие кредита; принципы возвратности, платности, срочности; кредитный договор; потребительский кредит; график платежей; полная стоимость кредита; права и обязанности заемщика; порядок передачи клиента на рассмотрение кредитной заявки в профильное подразделение. 5.3. Обеспечение, кредитная история и оценка платежеспособности: виды обеспечения исполнения обязательств; залог, поручительство, страхование; значение кредитной истории; общая логика оценки платежеспособности заемщика; документы, необходимые для рассмотрения заявки; границы компетенции специалиста, не принимающего кредитное решение. 5.4. Кассовые операции и работа с наличными денежными средствами: назначение кассовых операций; прием и выдача наличных денежных средств; кассовые документы; контроль подлинности денежных знаков; лимиты, кассовая дисциплина, действия при выявлении сомнительных денежных знаков; взаимодействие операционного работника и кассового подразделения. 5.5. Валютные операции и комплексное предложение банковских услуг: общие виды операций с иностранной валютой; валютные переводы, обменные операции и валютный контроль в общих чертах; необходимость соблюдения специальных регламентов банка; комплексное предложение банковских услуг с учетом

Элемент рабочей программы	Содержание
	потребности клиента, недопустимость навязывания услуг и предоставления недостоверной информации.
Формы и методы обучения	Изучение электронных лекционных материалов, анализ типовых условий банковских продуктов, выполнение практико-ориентированных заданий по консультированию клиента, решение ситуационных задач по кредитным, вкладным и кассовым обращениям, консультации в электронной среде, тестирование.
Формы контроля	Текущее тестирование, проверка практико-ориентированных заданий, зачет.
Список литературы	Нормативные правовые акты и рекомендуемая литература по дисциплине приведены в разделе 10 настоящей программы.

7.6. Банковский учет, документооборот и отчетность по операциям

Элемент рабочей программы	Содержание
Наименование дисциплины	Банковский учет, документооборот и отчетность по операциям
Цели дисциплины	Формирование у слушателей представления о банковском документообороте, операционном дне, основах бухгалтерского учета в кредитной организации и порядке подготовки операционных отчетных материалов.
Задачи дисциплины	1) изучить порядок движения банковских документов в течение операционного дня; 2) освоить базовые понятия бухгалтерского учета в кредитной организации; 3) сформировать умения по подготовке операционных отчетов, реестров и сопроводительных материалов; 4) изучить требования к хранению, конфиденциальности и архивированию банковских документов.
Подробное содержание	6.1. Банковский документооборот и операционный день: понятие банковского документа; документальное оформление операций; операционный день банка; маршруты движения документов между подразделениями; контроль полноты документов; исправление ошибок в документах; регистрация операций и фиксация результатов обслуживания клиента. 6.2. Основы бухгалтерского учета в кредитной организации: назначение бухгалтерского учета банка; план счетов кредитной организации; активные и пассивные операции; отражение расчетных, кассовых, депозитных и кредитных операций в учете на общем уровне; связь операционного документа и бухгалтерской записи; ответственность за корректность первичных данных. 6.3. Операционная отчетность и формирование реестров: ежедневные и периодические отчеты по операциям; реестры расчетных документов; сверка информации; контрольные показатели; подготовка материалов для руководителя и профильного подразделения; устранение расхождений по результатам проверки. 6.4. Хранение, конфиденциальность и архивирование документов: сроки и порядок хранения документов; электронные и бумажные архивы; защита доступа; банковская тайна и персональные данные; передача документов ответственным лицам; действия работника при обнаружении утраты, повреждения или несанкционированного доступа к документам.
Формы и методы обучения	Электронные лекции, изучение образцов операционных документов и реестров, выполнение заданий по составлению реестров и отчетных материалов, анализ ситуаций с ошибками документооборота, дистанционные консультации, тестирование.
Формы контроля	Текущее тестирование, проверка практико-ориентированных заданий, зачет.
Список литературы	Нормативные правовые акты и рекомендуемая литература по дисциплине приведены в разделе 10 настоящей программы.

7.7. Риски, внутренний контроль и противодействие легализации доходов

Элемент рабочей программы	Содержание
Наименование дисциплины	Риски, внутренний контроль и противодействие легализации доходов
Цели дисциплины	Формирование у слушателей компетенций по соблюдению требований внутреннего контроля, комплаенса, управления операционными рисками, противодействия легализации доходов, банковской тайны и защиты информации при выполнении банковских операций.
Задачи дисциплины	1) изучить виды банковских рисков и значение операционного риска для банковского обслуживания; 2) освоить назначение внутреннего контроля и комплаенса в кредитной организации; 3) изучить базовые требования ПОД/ФТ/ФРОМУ и признаки операций, требующих повышенного внимания; 4) сформировать навыки соблюдения банковской тайны, правил обработки персональных данных и требований информационной безопасности.
Подробное содержание	7.1. Банковские риски и операционный риск: кредитный, рыночный, процентный риск, риск ликвидности, правовой риск, комплаенс-риск, операционный риск; источники операционного риска в клиентском обслуживании; ошибки работника, технические сбои, мошеннические действия, несанкционированный доступ; меры предупреждения потерь и нарушений. 7.2. Внутренний контроль и комплаенс в кредитной организации: цели внутреннего контроля; разделение полномочий; контрольные процедуры в операционной работе; принципы соблюдения локальных регламентов; функции службы внутреннего контроля и комплаенса; действия работника при выявлении нарушения, ошибки или конфликтной ситуации. 7.3. Противодействие легализации доходов, финансированию терроризма и финансированию распространения оружия массового уничтожения: цели ПОД/ФТ/ФРОМУ; идентификация клиента; обновление сведений; признаки операций, требующих дополнительного контроля; фиксация необычных операций; порядок внутреннего информирования ответственных лиц; недопустимость разглашения клиенту сведений о контрольных мероприятиях. 7.4. Банковская тайна, персональные данные и информационная безопасность: сведения, относящиеся к банковской тайне; персональные данные клиентов; правила доступа к клиентским данным; защита логинов, паролей и средств аутентификации; безопасная работа с электронной почтой и документами; предотвращение социальной инженерии и неправомерного раскрытия информации.
Формы и методы обучения	Изучение электронных лекционных материалов, анализ ситуаций операционного и комплаенс-риска, выполнение практико-ориентированных заданий по выявлению нарушений и выбору корректного алгоритма действий, консультации в электронной среде, тестирование.
Формы контроля	Текущее тестирование, проверка практико-ориентированных заданий, зачет.
Список литературы	Нормативные правовые акты и рекомендуемая литература по дисциплине приведены в разделе 10 настоящей программы.

7.8. Цифровые технологии и качество обслуживания в банке

Элемент рабочей программы	Содержание
Наименование дисциплины	Цифровые технологии и качество обслуживания в банке
Цели дисциплины	Формирование у слушателей знаний о цифровых банковских сервисах, дистанционном банковском обслуживании, стандартах клиентской коммуникации и профилактике ошибочных операций клиентов.
Задачи дисциплины	1) изучить основные цифровые каналы банковского обслуживания и электронные средства платежа; 2) освоить принципы деловой коммуникации, банковского этикета и качества обслуживания; 3) сформировать понимание роли финансовой грамотности клиента при

Элемент рабочей программы	Содержание
	использовании банковских продуктов; 4) подготовить слушателя к комплексному применению знаний, полученных по программе, при решении клиентских ситуаций.
Подробное содержание	8.1. Дистанционное банковское обслуживание и цифровые банковские сервисы: интернет-банк, мобильный банк, банкоматы, платежные терминалы, чат-боты и контакт-центр; электронные средства платежа; аутентификация клиента; безопасность цифровых операций; типовые вопросы клиентов по дистанционным сервисам; порядок передачи технических вопросов в службу поддержки. 8.2. Деловая коммуникация, банковский этикет и качество обслуживания: стандарты общения с клиентом; выявление потребности; структурирование ответа; корректное информирование об условиях банковского продукта; работа с возражениями и конфликтными обращениями; этика взаимодействия с физическими и юридическими лицами; фиксация результата консультации. 8.3. Финансовая грамотность клиента и профилактика ошибочных операций: основные финансовые риски клиента; предупреждение ошибочных переводов, передачи кодов и реквизитов третьим лицам; правила безопасного использования карт и дистанционных каналов; информирование клиента о необходимости проверки реквизитов и условий продукта; роль специалиста в снижении операционных ошибок клиента.
Формы и методы обучения	Электронные лекции, анализ клиентских обращений, выполнение ситуационных заданий по консультированию, моделирование ответов на типовые вопросы клиентов, консультации в электронной информационно-образовательной среде, тестирование.
Формы контроля	Текущее тестирование, проверка практико-ориентированных заданий, зачет.
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 бухгалтерского учета, внутреннего контроля, комплаенса, клиентского обслуживания, расчетных операций или платежных сервисов. Преподаватели должны владеть методикой обучения взрослых, современными образовательными технологиями и навыками работы в электронной информационно-образовательной среде.

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 практико-ориентированных заданий, участие в консультациях и прохождение тестирования 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, решение ситуационных задач, выполнение практико-ориентированных заданий, текущие тесты, консультации в электронной информационно-образовательной среде. Практический компонент программы не является производственной

практикой и направлен на закрепление теоретических знаний через учебные кейсы, расчетные и документарные задания.

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 и техническую возможность прохождения итоговой аттестации.

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 и профессиональных требований к банковскому обслуживанию.

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 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.

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, платежным услугам и расчетным операциям, открытию и ведению банковских счетов, кредитным, депозитным и кассовым операциям, банковскому документообороту и отчетности, внутреннему контролю, ПОД/ФТ/ФРОМУ, банковской тайне, персональным данным, цифровым банковским сервисам и качеству обслуживания клиентов.

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	нормативное регулирование, лицензирование, правовой статус банковских операций
2	Банковская система и банковские продукты	структура банковской системы, виды кредитных организаций, продукты для физических и юридических лиц
3	Платежные услуги и расчетные операции	расчетные документы, распоряжения клиентов, переводы денежных средств, платежные сервисы
4	Банковские счета и клиентское обслуживание	открытие, ведение, закрытие счетов, идентификация клиента, консультирование
5	Кредитные, депозитные и кассовые операции банка	вклады, депозиты, кредиты, кредитная история, кассовые операции
6	Банковский учет, документооборот и отчетность	операционный день, реестры, отчетность, хранение документов
7	Риски, внутренний контроль и ПОД/ФТ/ФРОМУ	операционные риски, внутренний контроль, комплаенс, банковская тайна, персональные данные

№	Раздел программы	Проверяемое содержание
8	Цифровые технологии и качество обслуживания	дистанционное банковское обслуживание, цифровые сервисы, деловая коммуникация, профилактика ошибок клиентов

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 21.12.2013 № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)».
10. Федеральный закон от 30.12.2004 № 218-ФЗ «О кредитных историях».
11. Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 14.11.2016 № 645н «Об утверждении профессионального стандарта “Специалист по платежным услугам”».
12. Положение Банка России от 29.06.2021 № 762-П «О правилах осуществления перевода денежных средств».
13. Положение Банка России от 24.11.2022 № 809-П «О Плانه счетов бухгалтерского учета для кредитных организаций и порядке его применения».
14. Нормативные акты Банка России по вопросам банковского регулирования, платежных услуг, кассовых операций, внутреннего контроля, управления рисками, противодействия легализации доходов, защиты информации и раскрытия информации потребителям финансовых услуг 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. Официальные информационные и методические материалы Банка России по национальной платежной системе, банковскому регулированию, финансовой грамотности и защите прав потребителей финансовых услуг.
6. Официальные методические материалы Росфинмониторинга по вопросам противодействия легализации доходов, полученных преступным путем, финансированию терроризма и финансированию распространения оружия массового уничтожения.
7. Учебно-методические материалы ООО ЦДПО ПРОФЕКС по дисциплинам настоящей программы.