

**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: 520 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 банковской деятельности, внутренний контроль, противодействие легализации доходов, цифровые банковские технологии и качество обслуживания клиентов.
- 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 информации о платежных услугах, сопровождением расчетных операций и выполнением операционных действий в рамках установленных полномочий.
- 1.5. Объекты профессиональной деятельности. Банковские счета клиентов, распоряжения клиентов, расчетные и платежные документы, платежные сервисы, электронные средства платежа, банковские продукты, договоры банковского счета и банковского вклада, операционные документы, клиентские досье, автоматизированные банковские системы, отчетные материалы, обращения клиентов, сведения, составляющие банковскую тайну и персональные данные.
- 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. 520 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 65 учебных дней, что соответствует 13 учебным неделям. Календарный учебный график рассчитан на 13 учебных недель.
- 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.
- 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» и ориентирована преимущественно на обобщенную трудовую функцию «Выполнение расчетных операций». При освоении программы параллельно с получением среднего профессионального и (или) высшего образования диплом о профессиональной переподготовке выдается при условии предъявления соответствующего документа об образовании и о квалификации.
- 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, 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 клиентского обслуживания, платежных услуг и операционного сопровождения банковских операций. Программа формирует компетенции, необходимые для выполнения трудовых функций, связанных с осуществлением переводов денежных средств по банковским счетам на основании распоряжений клиентов, открытием, ведением и закрытием счетов, формированием отчетности и обеспечением

сохранности расчетных документов, предоставлением информации клиентам и сотрудникам банка о совершенных расчетных операциях. Освоение программы не является банковской лицензией, не предоставляет права самостоятельно осуществлять банковские операции от имени кредитной организации и не заменяет соблюдение специальных требований законодательства Российской Федерации, нормативных актов Банка России, локальных актов работодателя и должностных требований к конкретной работе в кредитной организации.

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, платежных услуг, расчетных операций и операционного сопровождения банковских продуктов, 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 и обработки персональных данных клиентов;
- освоение структуры банковской системы Российской Федерации, функций Банка России, правового статуса кредитной организации, основных банковских продуктов, тарифов и каналов банковского обслуживания;
- формирование знаний о платежных услугах, участниках платежной инфраструктуры, формах безналичных расчетов, электронных средствах платежа, расчетных документах и правилах перевода денежных средств;
- формирование умений по проверке расчетных документов, распоряжений клиентов, реквизитов, достаточности денежных средств, полномочий и ограничений по банковскому счету;
- освоение порядка открытия, ведения и закрытия банковских счетов, формирования юридического досье клиента, подготовки выписок, справок и предоставления клиенту информации по счетным операциям;
- изучение вкладных, депозитных, кредитных, кассовых, карточных и валютных операций банка на уровне, необходимом для первичного консультирования клиента и маршрутизации запроса;
- формирование знаний о банковском документообороте, операционном дне, основах бухгалтерского учета в кредитной организации, подготовке реестров, отчетов и операционных материалов;
- 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 и профилактики мошеннических действий;
- формирование навыков профессиональной коммуникации, работы с жалобами, возражениями, конфликтными запросами и комплексными ситуациями банковского клиентского обслуживания.

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ

№	Планируемый результат обучения	Знания	Умения	Навыки	Компетенции
1	Применять нормативные правовые акты, регулирующие банковскую деятельность, платежные услуги, клиентское обслуживание и ответственность работника банковской сферы.	законодательство о банках и банковской деятельности, национальной платежной системе, банковской тайне, персональных данных, защите прав потребителей финансовых услуг; требования профессионального стандарта к трудовым функциям специалиста по платежным услугам	находить и применять нормы законодательства, нормативные акты Банка России и локальные документы банка при оформлении операций и консультировании клиента	работы с нормативными правовыми актами, локальными регламентами и профессиональными требованиями при решении учебных ситуаций банковского обслуживания	ПК-1
2	Ориентироваться в структуре банковской системы, видах кредитных организаций, банковских продуктах и логике взаимодействия подразделений банка.	структуру банковской системы Российской Федерации, функции Банка России, виды кредитных организаций, основные банковские продукты, тарифы, каналы обслуживания и роль фронт-офиса и бэк-офиса	определять подразделение, ответственное за выполнение операции, объяснять назначение банковского продукта и корректно маршрутизировать клиентский запрос	первичного анализа клиентского обращения, подбора информации о банковском продукте и передачи запроса в профильное подразделение	ПК-2
3	Выполнять операционное сопровождение платежных услуг и форм безналичных расчетов с учетом участников платежной инфраструктуры и условий исполнения платежей.	участников национальной платежной системы, формы безналичных расчетов, платежные инструменты, правила исполнения переводов, понятия безотзывности и окончательности перевода	различать формы расчетов, определять общий порядок исполнения платежной операции, анализировать типовые клиентские вопросы по срокам, комиссиям и статусам перевода	операционного сопровождения платежной услуги, подготовки ответов на типовые обращения и анализа учебных платежных ситуаций	ПК-3
4	Проверять расчетные документы и распоряжения клиентов, выявлять типовые ошибки и выполнять действия по сопровождению перевода денежных средств в автоматизированной банковской системе.	обязательные реквизиты расчетных документов, порядок приема распоряжения клиента, основания для проверки полномочий, достаточности средств и ограничений по счету, статусы операций в автоматизированной банковской системе	проверять корректность заполнения платежных документов, определять типовые ошибки, выбирать правильный алгоритм действий при уточнении, возврате или ошибочном платеже	проверки расчетных документов, подготовки реестров, работы с учебными статусами операций и фиксации результатов проверки	ПК-4
5	Осуществлять действия, связанные с открытием, ведением, сопровождением и закрытием банковских счетов клиентов.	виды банковских счетов, условия договора банковского счета, состав документов для физических лиц, юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, требования к юридическому досье и актуализации сведений	проверять комплектность документов, готовить сведения для оформления счета, анализировать учебные ситуации по ведению, закрытию счета и предоставлению клиенту выписок и справок	формирования клиентского досье, подготовки информации по счету, ведения учебных карточек клиента и консультирования по счетным операциям	ПК-5
6	Применять базовые знания о вкладных, депозитных, кредитных, кассовых, карточных и валютных операциях при первичном консультировании клиента и маршрутизации запроса.	содержание вкладных, депозитных, кредитных, кассовых, карточных и валютных операций; требования к информированию клиента; назначение кредитной истории, обеспечения, кассовых документов и валютного контроля	объяснять клиенту общую логику банковского продукта, состав необходимых документов, основные ограничения и порядок передачи вопроса в профильное подразделение	первичного консультирования по банковским продуктам, анализа условий продукта и выбора корректного направления дальнейшего обслуживания клиента	ПК-6
7	Вести банковский документооборот, формировать операционные реестры и отчетные материалы, соблюдать порядок хранения документов.	виды банковских документов, операционный день банка, основы бухгалтерского учета в кредитной организации, порядок формирования реестров, сверки данных, архивирования и электронного документооборота	готовить операционные документы и реестры, проверять полноту сведений, выявлять расхождения и соблюдать требования к хранению бумажных и электронных документов	подготовки операционных материалов, реестров, отчетных таблиц и учебных документов по результатам банковских операций	ПК-7

№	Планируемый результат обучения	Знания	Умения	Навыки	Компетенции
8	Соблюдать требования внутреннего контроля, комплаенса, ПОД/ФТ/ФРОМУ, банковской тайны, персональных данных и управления банковскими рисками.	виды банковских рисков, назначение внутреннего контроля и комплаенса, порядок идентификации клиента, признаки операций, требующих повышенного внимания, правила защиты банковской тайны и персональных данных	выявлять признаки нестандартных и рискованных операций, соблюдать процедуры идентификации, внутреннего информирования, конфиденциальности и разграничения прав доступа	применения контрольных процедур, работы с учебными риск-ситуациями и выбора алгоритма действий при ошибочных, подозрительных и конфликтных операциях	ПК-8
9	Использовать цифровые банковские технологии и соблюдать требования информационной безопасности при дистанционном банковском обслуживании.	цифровые каналы банковского обслуживания, интернет-банк, мобильный банк, электронные средства платежа, электронную подпись, способы аутентификации, угрозы социальной инженерии и защиты клиентских данных	консультировать клиента по использованию дистанционных каналов, предупреждать типовые цифровые риски, выбирать безопасный порядок работы с обращением клиента	работы с учебными сценариями дистанционного обслуживания, профилактики ошибочных цифровых операций и безопасной обработки клиентской информации	ПК-9
10	Применять стандарты качества банковского обслуживания, профессиональной коммуникации и финансовой грамотности при взаимодействии с клиентами.	стандарты клиентской коммуникации, банковский этикет, правила работы с жалобами, конфликтными обращениями, возражениями и типовыми ошибками клиента при использовании банковских продуктов	структурировать ответ клиенту, корректно объяснять условия продукта, фиксировать обращение, предупреждать ошибочные действия клиента и передавать сложный запрос ответственному подразделению	деловой коммуникации, работы с возражениями, анализа клиентского кейса и подготовки корректного учебного ответа клиенту	ПК-10

4. УЧЕБНЫЙ ПЛАН

Номер	Наименование дисциплины	Всего часов	Теория	Практика	Форма контроля
1	Правовое регулирование банковской деятельности	54	42	12	Зачет
2	Банковская система и банковские продукты	52	40	12	Зачет
3	Платежные услуги и формы расчетов	62	48	14	Зачет
4	Расчетные документы и операционное сопровождение переводов	62	48	14	Зачет
5	Банковские счета и клиентское обслуживание	58	44	14	Зачет
6	Кредитные, депозитные, кассовые и валютные операции	70	54	16	Зачет
7	Банковский учет, документооборот и отчетность	52	40	12	Зачет
8	Внутренний контроль, ПОД/ФТ и управление рисками	58	44	14	Зачет
9	Цифровые банковские технологии и информационная безопасность	30	22	8	Зачет
10	Качество обслуживания и профессиональная коммуникация	16	8	8	Зачет
11	Итоговая аттестация. Итоговое тестирование	6	0	6	Итоговое тестирование
	Итого	520	390	130	

5. УЧЕБНО-ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

Номер	Раздел / Тема	Всего часов	Лекции	Практика
1	Правовое регулирование банковской деятельности	54	42	12
1.1	Банковское законодательство Российской Федерации	10	8	2
1.2	Лицензирование банковских операций и полномочия Банка России	10	8	2
1.3	Правовой статус кредитной организации, банковская тайна и клиентская информация	8	6	2
1.4	Правовое регулирование национальной платежной системы и переводов денежных средств	10	8	2
1.5	Защита прав потребителей финансовых услуг и раскрытие информации клиенту	8	6	2
1.6	Профессиональные стандарты, трудовые функции и ответственность работника банковской сферы	8	6	2
2	Банковская система и банковские продукты	52	40	12
2.1	Банковская система Российской Федерации и инфраструктура финансового рынка	10	8	2
2.2	Кредитная организация: организационная структура и взаимодействие подразделений	8	6	2
2.3	Банковские продукты для физических лиц	10	8	2

Номер	Раздел / Тема	Всего часов	Лекции	Практика
2.4	Банковские продукты для юридических лиц и индивидуальных предпринимателей	10	8	2
2.5	Тарифы, комиссии и экономическая логика банковских продуктов	6	4	2
2.6	Жизненный цикл клиента и маршрутизация клиентского запроса	8	6	2
3	Платежные услуги и формы расчетов	62	48	14
3.1	Участники национальной платежной системы и платежная инфраструктура	10	8	2
3.2	Формы безналичных расчетов и правила их применения	12	10	2
3.3	Платежные поручения, инкассо, аккредитивы, чеки и иные расчетные инструменты	12	10	2
3.4	Электронные денежные средства, быстрые платежи и карточные платежные сервисы	10	8	2
3.5	Безотзывность, окончательность, сроки и очередность исполнения платежей	8	6	2
3.6	Тарифы, лимиты и качество предоставления платежных услуг	4	2	2
3.7	Споры, обращения и информирование клиентов по платежным услугам	6	4	2
4	Расчетные документы и операционное сопровождение переводов	62	48	14
4.1	Прием и проверка распоряжений клиентов	10	8	2
4.2	Обязательные реквизиты и корректность оформления платежных документов	12	10	2
4.3	Проверка достаточности средств, полномочий и ограничений по счету	10	8	2
4.4	Автоматизированные банковские системы и статусы операций	10	8	2
4.5	Ошибочные платежи, возвраты, уточнения и отмена распоряжений	8	6	2
4.6	Операционные отчеты и реестры расчетных документов	6	4	2
4.7	Хранение и защита расчетных документов	6	4	2
5	Банковские счета и клиентское обслуживание	58	44	14
5.1	Договор банковского счета и виды банковских счетов	10	8	2
5.2	Документы для открытия счета физическому лицу	8	6	2
5.3	Документы для открытия счета юридическому лицу и индивидуальному предпринимателю	10	8	2
5.4	Формирование юридического досье клиента и актуализация данных	10	8	2
5.5	Ведение счета, выписки, справки и информационные запросы клиента	8	6	2
5.6	Заккрытие счета и ограничения распоряжения денежными средствами	6	4	2
5.7	Консультирование клиентов и работа с возражениями по счетным операциям	6	4	2
6	Кредитные, депозитные, кассовые и валютные операции	70	54	16
6.1	Вкладные и депозитные продукты банка	10	8	2
6.2	Страхование вкладов и информирование клиента о существенных условиях	8	6	2
6.3	Потребительское кредитование и ипотечные продукты	12	10	2
6.4	Кредитная история, обеспечение и документы заемщика	10	8	2

Номер	Раздел / Тема	Всего часов	Лекции	Практика
6.5	Кассовые операции и кассовая дисциплина	10	8	2
6.6	Банковские карты и основы эквайринга	8	6	2
6.7	Валютные операции и основы валютного контроля	8	6	2
6.8	Комплексное предложение банковских услуг и пределы компетенции работника	4	2	2
7	Банковский учет, документооборот и отчетность	52	40	12
7.1	Банковские документы и операционный документооборот	10	8	2
7.2	Операционный день банка и движение документов между подразделениями	8	6	2
7.3	Основы бухгалтерского учета в кредитной организации	10	8	2
7.4	Отражение расчетных, кассовых, депозитных и кредитных операций в учете	10	8	2
7.5	Операционная отчетность, сверка данных и формирование реестров	8	6	2
7.6	Архивирование, сроки хранения и электронный документооборот	6	4	2
8	Внутренний контроль, ПОД/ФТ и управление рисками	58	44	14
8.1	Банковские риски и операционный риск	8	6	2
8.2	Внутренний контроль и комплаенс в кредитной организации	10	8	2
8.3	Идентификация клиента, представителя и бенефициарного владельца	10	8	2
8.4	ПОД/ФТ/ФРОМУ и выявление операций, требующих повышенного внимания	12	10	2
8.5	Противодействие мошенничеству, коррупции и конфликту интересов	6	4	2
8.6	Банковская тайна, персональные данные и разграничение прав доступа	6	4	2
8.7	Алгоритмы действий работника при подозрительных, ошибочных и конфликтных операциях	6	4	2
9	Цифровые банковские технологии и информационная безопасность	30	22	8
9.1	Дистанционное банковское обслуживание и цифровые каналы	6	4	2
9.2	Интернет-банк, мобильный банк, банкоматы, терминалы и контакт-центр	6	4	2
9.3	Электронная подпись, аутентификация и безопасный доступ клиента	6	4	2
9.4	Информационная безопасность, социальная инженерия и защита клиентских данных	6	5	1
9.5	Цифровые платежи, финансовые технологии и развитие платежных сервисов	6	5	1
10	Качество обслуживания и профессиональная коммуникация	16	8	8
10.1	Стандарты клиентской коммуникации и банковский этикет	4	2	2
10.2	Финансовая грамотность клиента и профилактика ошибочных операций	4	2	2
10.3	Работа с жалобами, конфликтными обращениями и сложными запросами	4	2	2
10.4	Комплексные ситуационные задания по банковскому клиентскому обслуживанию	4	2	2
11	Итоговая аттестация. Итоговое тестирование	6	0	6
	Итого	520	390	130

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 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, национальную платежную систему и предоставление финансовых услуг клиентам; 2) освоить правовой смысл лицензирования банковских операций, полномочия Банка России и ограничения, связанные с выполнением банковских операций; 3) изучить требования к банковской тайне, персональным данным, защите прав потребителей финансовых услуг и раскрытию информации клиенту; 4) соотнести содержание программы с профессиональным стандартом «Специалист по платежным услугам», трудовыми функциями и уровнем квалификации; 5) сформировать умение применять правовые требования при анализе учебных ситуаций клиентского обслуживания и платежных операций;
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, банковской операции и банковской услуги; роль договора с клиентом и внутренних регламентов банка. 1.2. Лицензирование банковских операций и полномочия Банка России: правовое значение лицензии на осуществление банковских операций; функции Банка России как регулятора; надзор и контроль; границы полномочий работника банка; недопустимость представления обучения как основания для самостоятельного осуществления банковских операций. 1.3. Правовой статус кредитной организации, банковская тайна и клиентская информация: права и обязанности банка; сведения о счетах, операциях и клиентах; режим банковской тайны; правила обработки клиентской информации; ответственность работника за нарушение конфиденциальности и неправомерное раскрытие сведений. 1.4. Правовое регулирование национальной платежной системы и переводов денежных средств: участники платежной системы; общие правила перевода денежных средств; электронные средства платежа; распоряжение клиента; правовое значение сроков, статусов и подтверждения операции. 1.5. Защита прав потребителей финансовых услуг и раскрытие информации клиенту: обязанность достоверного информирования; существенные условия банковского продукта; недопустимость навязывания услуг; работа с обращениями и жалобами клиента; соблюдение корректности формулировок при консультировании. 1.6. Профессиональные стандарты, трудовые функции и ответственность работника банковской сферы: профессиональный стандарт «Специалист по платежным услугам»; обобщенная трудовая функция «Выполнение расчетных операций»; трудовые функции по переводам, счетам, отчетности и информированию; требования к образованию; дисциплинарная, материальная, административная и иная ответственность работника в пределах законодательства.
Формы и методы обучения	Изучение электронных лекционных материалов, самостоятельная работа с нормативными и учебными источниками, анализ образцов банковских документов, выполнение расчетных и практико-ориентированных заданий, решение ситуационных задач, консультации в электронной информационно-образовательной среде, текущие тесты.

Элемент рабочей программы	Содержание
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
Цели дисциплины	Формирование у слушателей целостного представления о банковской системе, организационной структуре кредитной организации, банковских продуктах и логике клиентского обслуживания физических и юридических лиц.
Задачи дисциплины	1) изучить структуру банковской системы Российской Федерации и роль кредитных организаций в финансовом посредничестве; 2) освоить функции фронт-офиса, бэк-офиса, операционных, риск-контрольных и клиентских подразделений банка; 3) рассмотреть основные банковские продукты для физических лиц, юридических лиц и индивидуальных предпринимателей; 4) сформировать понимание тарифов, комиссий, лимитов, каналов обслуживания и экономической логики банковского продукта; 5) развить умение определять потребность клиента и выбирать корректную маршрутизацию запроса;
Подробное содержание	2.1. Банковская система Российской Федерации и инфраструктура финансового рынка: уровни банковской системы; функции Банка России; кредитные организации и некредитные финансовые организации; платежная инфраструктура; взаимодействие банка с клиентами, контрагентами, платежными системами и регулятором. 2.2. Кредитная организация: организационная структура и взаимодействие подразделений: головной офис, филиал, операционный офис, дополнительный офис; фронт-офис и бэк-офис; подразделения сопровождения операций, бухгалтерского учета, внутреннего контроля, рисков, информационной безопасности и комплаенса; правила передачи клиентского запроса. 2.3. Банковские продукты для физических лиц: банковский счет, вклад, платежная карта, перевод денежных средств, потребительский кредит, ипотека, дистанционное банковское обслуживание, дополнительные сервисы; существенные условия продукта; порядок первичного информирования клиента. 2.4. Банковские продукты для юридических лиц и индивидуальных предпринимателей: расчетно-кассовое обслуживание, расчетный счет, зарплатный проект, корпоративная карта, эквайринг, депозитные продукты, кредитование бизнеса, банковская гарантия, валютный контроль; роль специалиста при первичном консультировании и передаче запроса в профильное подразделение. 2.5. Тарифы, комиссии и экономическая логика банковских продуктов: назначение тарифного сборника; комиссии за обслуживание, переводы, выпуск карт и дополнительные услуги; лимиты и ограничения; доходы и расходы банка; влияние тарифа на клиентское решение. 2.6. Жизненный цикл клиента и маршрутизация клиентского запроса: привлечение, идентификация, открытие продукта, сопровождение, изменение условий, закрытие продукта; фиксация обращения; передача сложного вопроса в ответственное подразделение; контроль качества клиентского пути.
Формы и методы обучения	Изучение электронных лекционных материалов, самостоятельная работа с нормативными и учебными источниками, анализ образцов банковских документов, выполнение расчетных и практико-ориентированных заданий, решение ситуационных задач, консультации в электронной информационно-образовательной среде, текущие тесты.

Элемент рабочей программы	Содержание
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 формы расчетов

Элемент рабочей программы	Содержание
Наименование дисциплины	Платежные услуги и формы расчетов
Цели дисциплины	Формирование профессиональных знаний о платежных услугах, формах безналичных расчетов, участниках платежной инфраструктуры и порядке информирования клиентов по вопросам исполнения платежей.
Задачи дисциплины	1) изучить участников национальной платежной системы и основные виды платежных услуг; 2) освоить формы безналичных расчетов и особенности применения расчетных инструментов; 3) рассмотреть электронные денежные средства, быстрые платежи, карточные платежные сервисы и дистанционные платежные каналы; 4) сформировать понимание сроков, очередности, безотзывности и окончательности перевода денежных средств; 5) развить умение анализировать типовые обращения клиента по платежным услугам;
Подробное содержание	3.1. Участники национальной платежной системы и платежная инфраструктура: оператор платежной системы, оператор по переводу денежных средств, оператор услуг платежной инфраструктуры, банк плательщика и банк получателя; взаимодействие участников при выполнении перевода; роль платежных сервисов в банковском обслуживании. 3.2. Формы безналичных расчетов и правила их применения: расчеты платежными поручениями, по аккредитиву, инкассо, чеками, переводом денежных средств без открытия счета, электронными денежными средствами; выбор формы расчетов в зависимости от цели клиента и условий договора. 3.3. Платежные поручения, инкассо, аккредитивы, чеки и иные расчетные инструменты: назначение расчетного документа; реквизиты; общая логика проверки; типовые ошибки; порядок информирования клиента об особенностях конкретного расчетного инструмента. 3.4. Электронные денежные средства, быстрые платежи и карточные платежные сервисы: электронные средства платежа, платежные карты, дистанционные каналы, быстрые переводы, переводы по идентификатору, операции в интернет-банке и мобильном банке; риски ошибочных и мошеннических операций. 3.5. Безотзывность, окончательность, сроки и очередность исполнения платежей: момент приема распоряжения; статус платежа; сроки исполнения; очередность списания денежных средств; невозможность произвольной отмены исполненного перевода; действия при уточнении платежа. 3.6. Тарифы, лимиты и качество предоставления платежных услуг: комиссии за платежные операции; лимиты переводов; ограничения по каналам; информирование клиента о стоимости и сроках операции; соблюдение стандартов качества платежного сервиса. 3.7. Споры, обращения и информирование клиентов по платежным услугам: типовые запросы о статусе перевода, сроках зачисления, ошибочных реквизитах, комиссиях и ограничениях; фиксация обращения; порядок передачи вопроса в профильное подразделение; работа с возражениями клиента.
Формы и методы обучения	Изучение электронных лекционных материалов, самостоятельная работа с нормативными и учебными источниками, анализ образцов банковских документов, выполнение расчетных и практико-ориентированных заданий,

Элемент рабочей программы	Содержание
	решение ситуационных задач, консультации в электронной информационно-образовательной среде, текущие тесты.
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. Расчетные документы и операционное сопровождение переводов

Элемент рабочей программы	Содержание
Наименование дисциплины	Расчетные документы и операционное сопровождение переводов
Цели дисциплины	Формирование у слушателей компетенций по проверке расчетных документов, сопровождению переводов денежных средств и подготовке операционных материалов по расчетным операциям.
Задачи дисциплины	1) освоить порядок приема и проверки распоряжений клиентов по банковским счетам; 2) изучить требования к обязательным реквизитам платежных документов и типовые ошибки оформления; 3) сформировать умения по проверке достаточности средств, полномочий подписанта и ограничений по счету; 4) изучить работу с автоматизированными банковскими системами на уровне учебных операций и статусов; 5) освоить действия при ошибочных платежах, возвратах, уточнениях и подготовке операционных реестров;
Подробное содержание	4.1. Прием и проверка распоряжений клиентов: способы представления распоряжения; проверка комплектности; установление полномочий лица, подписавшего документ; проверка соответствия операции условиям счета и локальным регламентам банка; фиксация приема распоряжения. 4.2. Обязательные реквизиты и корректность оформления платежных документов: реквизиты плательщика и получателя; номер счета, банковские реквизиты, сумма, назначение платежа, очередность, дата, подписи и иные сведения; типовые ошибки в платежном поручении; учебные задания по выявлению ошибок. 4.3. Проверка достаточности средств, полномочий и ограничений по счету: контроль остатка денежных средств; ограничения по счету; приостановления и блокировки; особенности проверки операций клиента; алгоритм действий работника при невозможности исполнения распоряжения. 4.4. Автоматизированные банковские системы и статусы операций: регистрация операции; ввод и проверка данных; статусы обработки документа; электронный журнал; разграничение прав доступа; действия при техническом сбое или необходимости дополнительной проверки. 4.5. Ошибочные платежи, возвраты, уточнения и отмена распоряжений: выявление ошибочного реквизита; обращение клиента; запрос уточнения; возврат средств; условия отмены неисполненного распоряжения; ограничения при исполненном переводе; коммуникация с клиентом. 4.6. Операционные отчеты и реестры расчетных документов: ежедневные отчеты; реестры платежных документов; сверка данных; контрольные показатели; подготовка материалов для руководителя и подразделений банка. 4.7. Хранение и защита расчетных документов: бумажные и электронные документы; правила хранения; защита от несанкционированного доступа; передача документов ответственным лицам; действия при утере, повреждении или выявлении признаков неправомерного доступа.
Формы и методы обучения	Изучение электронных лекционных материалов, самостоятельная работа с нормативными и учебными источниками, анализ образцов банковских

Элемент рабочей программы	Содержание
	документов, выполнение расчетных и практико-ориентированных заданий, решение ситуационных задач, консультации в электронной информационно-образовательной среде, текущие тесты.
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. 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 сопровождению клиента на этапах обслуживания счета.
Задачи дисциплины	1) изучить виды банковских счетов и условия договора банковского счета; 2) освоить состав документов для открытия счетов физическим лицам, юридическим лицам и индивидуальным предпринимателям; 3) сформировать умения по проверке комплектности документов и формированию юридического досье клиента; 4) изучить порядок ведения счета, подготовки выписок, справок и ответов на информационные запросы клиента; 5) освоить порядок закрытия счета, работы с ограничениями по счету и консультирования клиента по счетным операциям;
Подробное содержание	5.1. Договор банковского счета и виды банковских счетов: расчетные, текущие, карточные, депозитные и иные счета; существенные условия договора; права и обязанности банка и клиента; банковские реквизиты; порядок информирования клиента о правилах использования счета. 5.2. Документы для открытия счета физическому лицу: документы, удостоверяющие личность; анкета клиента; согласия и заявления; проверка полноты и корректности сведений; регистрация клиента в автоматизированной системе. 5.3. Документы для открытия счета юридическому лицу и индивидуальному предпринимателю: учредительные и регистрационные документы; документы, подтверждающие полномочия руководителя и представителей; карточки образцов подписей; сведения о бенефициарных владельцах; проверка актуальности сведений. 5.4. Формирование юридического досье клиента и актуализация данных: состав юридического досье; хранение документов; обновление сведений; изменение данных клиента; взаимодействие подразделений при проверке сведений; контроль полноты досье. 5.5. Ведение счета, выписки, справки и информационные запросы клиента: операции по счету; выписка по счету; справки об остатках и оборотах; обработка запросов; ограничения на предоставление информации третьим лицам; соблюдение банковской тайны. 5.6. Закрытие счета и ограничения распоряжения денежными средствами: основания и порядок закрытия счета; остаток денежных средств; незавершенные операции; наличие ограничений и арестов; информирование клиента о последствиях закрытия счета. 5.7. Консультирование клиентов и работа с возражениями по счетным операциям: выяснение сути обращения; структурирование ответа; корректное разъяснение порядка открытия, ведения и закрытия счета; работа с возражениями по срокам, документам и ограничениям; передача сложного вопроса профильному специалисту.

Элемент рабочей программы	Содержание
Формы и методы обучения	Изучение электронных лекционных материалов, самостоятельная работа с нормативными и учебными источниками, анализ образцов банковских документов, выполнение расчетных и практико-ориентированных заданий, решение ситуационных задач, консультации в электронной информационно-образовательной среде, текущие тесты.
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. Кредитные, депозитные, кассовые и валютные операции

Элемент рабочей программы	Содержание
Наименование дисциплины	Кредитные, депозитные, кассовые и валютные операции
Цели дисциплины	Формирование у слушателей базовых знаний о вкладных, депозитных, кредитных, кассовых, карточных и валютных операциях банка, необходимых для первичного консультирования клиента и корректной маршрутизации его запроса.
Задачи дисциплины	1) изучить содержание вкладных и депозитных продуктов, правила информирования клиента и систему страхования вкладов; 2) освоить основы потребительского кредитования, ипотечных продуктов, кредитной истории и обеспечения обязательств; 3) изучить назначение кассовых операций, кассовых документов и требований к работе с наличными денежными средствами; 4) рассмотреть банковские карты, эквайринг, валютные операции и основы валютного контроля; 5) сформировать понимание пределов компетенции работника при первичном консультировании клиента по различным банковским продуктам;
Подробное содержание	6.1. Вкладные и депозитные продукты банка: понятие вклада и депозита; срок, процентная ставка, капитализация, пополнение и снятие средств; различия продуктов для физических и юридических лиц; порядок первичного информирования клиента. 6.2. Страхование вкладов и информирование клиента о существенных условиях: система страхования вкладов; лимиты возмещения; существенные условия договора; раскрытие информации о процентах, сроках, досрочном расторжении и ограничениях; недопустимость предоставления недостоверной информации. 6.3. Потребительское кредитование и ипотечные продукты: понятие кредита; принципы возвратности, платности и срочности; кредитный договор; график платежей; полная стоимость кредита; ипотека; порядок передачи клиента на рассмотрение заявки. 6.4. Кредитная история, обеспечение и документы заемщика: значение кредитной истории; сведения, влияющие на рассмотрение заявки; залог, поручительство, страхование; документы заемщика; границы компетенции работника, не принимающего кредитное решение. 6.5. Кассовые операции и кассовая дисциплина: прием и выдача наличных денежных средств; кассовые документы; контроль подлинности денежных знаков; лимиты; взаимодействие операционного работника и кассового подразделения; действия при выявлении сомнительных денежных знаков. 6.6. Банковские карты и основы эквайринга: виды банковских карт; выпуск, обслуживание и закрытие карты; операции по карте; эквайринг; спорные карточные операции; базовые меры безопасности при использовании карты. 6.7. Валютные операции и основы валютного контроля: операции с иностранной валютой; обменные операции; валютные переводы; документы валютного контроля на общем уровне; ограничения и необходимость передачи вопроса в профильное подразделение. 6.8. Комплексное предложение банковских услуг и пределы компетенции

Элемент рабочей программы	Содержание
	работника: выявление потребности клиента; подбор информации о продукте; недопустимость навязывания услуг; соблюдение правил продаж и консультаций; передача сложного запроса специалисту соответствующего направления.
Формы и методы обучения	Изучение электронных лекционных материалов, самостоятельная работа с нормативными и учебными источниками, анализ образцов банковских документов, выполнение расчетных и практико-ориентированных заданий, решение ситуационных задач, консультации в электронной информационно-образовательной среде, текущие тесты.
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. Банковский учет, документооборот и отчетность

Элемент рабочей программы	Содержание
Наименование дисциплины	Банковский учет, документооборот и отчетность
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 виды банковских документов и порядок их движения в течение операционного дня; 2) освоить базовые понятия бухгалтерского учета в кредитной организации и связь операционного документа с учетной записью; 3) рассмотреть отражение основных банковских операций на учебном уровне без выполнения функций бухгалтера; 4) сформировать умения по подготовке реестров, сверке данных и оформлению отчетных материалов; 5) изучить требования к архивированию, срокам хранения и электронному документообороту;
Подробное содержание	7.1. Банковские документы и операционный документооборот: виды документов; первичные документы; расчетные, кассовые, клиентские и внутренние документы; маршруты движения документов; контроль полноты и корректности; исправление ошибок в установленном порядке. 7.2. Операционный день банка и движение документов между подразделениями: понятие операционного дня; время приема документов; завершение операций; передача документов в бухгалтерию, архив, контрольное подразделение и иные службы; фиксация результата обслуживания клиента. 7.3. Основы бухгалтерского учета в кредитной организации: назначение учета в банке; план счетов кредитной организации на общем уровне; активные и пассивные операции; связь документа, операции и бухгалтерской записи; ответственность за достоверность первичных данных. 7.4. Отражение расчетных, кассовых, депозитных и кредитных операций в учете: общая логика отражения операций по счетам; движение денежных средств; учетная роль реквизитов документа; контроль правильности исходных сведений; взаимодействие операционного работника с бухгалтерским подразделением. 7.5. Операционная отчетность, сверка данных и формирование реестров: ежедневные и периодические отчеты; реестры расчетных документов; сверка операций; контрольные показатели; выявление расхождений; подготовка пояснительных материалов. 7.6. Архивирование, сроки хранения и электронный документооборот: бумажный и электронный архив; хранение клиентских и расчетных документов; разграничение доступа; электронная подпись и электронный документ; порядок

Элемент рабочей программы	Содержание
	передачи документов на хранение; действия при повреждении или утрате документа.
Формы и методы обучения	Изучение электронных лекционных материалов, самостоятельная работа с нормативными и учебными источниками, анализ образцов банковских документов, выполнение расчетных и практико-ориентированных заданий, решение ситуационных задач, консультации в электронной информационно-образовательной среде, текущие тесты.
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. Внутренний контроль, ПОД/ФТ и управление рисками

Элемент рабочей программы	Содержание
Наименование дисциплины	Внутренний контроль, ПОД/ФТ и управление рисками
Цели дисциплины	Формирование у слушателей компетенций по соблюдению требований внутреннего контроля, комплаенса, управления рисками, ПОД/ФТ/ФРОМУ, банковской тайны и защиты клиентской информации.
Задачи дисциплины	1) изучить виды банковских рисков, источники операционного риска и меры предотвращения потерь; 2) освоить назначение внутреннего контроля, комплаенса и контрольных процедур в клиентском обслуживании; 3) изучить базовые требования идентификации клиента, представителя, выгодоприобретателя и бенефициарного владельца; 4) рассмотреть требования ПОД/ФТ/ФРОМУ и признаки операций, требующих повышенного внимания; 5) сформировать навыки выбора безопасного алгоритма действий при ошибочных, подозрительных и конфликтных операциях;
Подробное содержание	8.1. Банковские риски и операционный риск: кредитный, рыночный, процентный риск, риск ликвидности, правовой риск, комплаенс-риск, операционный риск; ошибки работника, технические сбои, мошенничество и несанкционированный доступ; меры снижения риска в операционной работе. 8.2. Внутренний контроль и комплаенс в кредитной организации: цели внутреннего контроля; разделение полномочий; контрольные процедуры; соблюдение локальных регламентов; роль службы внутреннего контроля и комплаенса; действия работника при выявлении нарушения. 8.3. Идентификация клиента, представителя и бенефициарного владельца: установление личности; проверка полномочий; сведения о выгодоприобретателе и бенефициарном владельце; актуализация данных; значение идентификации для предотвращения незаконных операций. 8.4. ПОД/ФТ/ФРОМУ и выявление операций, требующих повышенного внимания: цели противодействия легализации доходов, финансированию терроризма и финансированию распространения оружия массового уничтожения; признаки необычных операций; фиксация информации; внутреннее информирование ответственных лиц; запрет разглашения клиенту контрольных мероприятий. 8.5. Противодействие мошенничеству, коррупции и конфликту интересов: мошеннические сценарии в банковском обслуживании; социальная инженерия; признаки давления на клиента; конфликт интересов; недопустимость использования служебного положения; алгоритм обращения к ответственным лицам. 8.6. Банковская тайна, персональные данные и разграничение прав доступа: сведения, относящиеся к банковской тайне; персональные данные клиента;

Элемент рабочей программы	Содержание
	правила доступа к клиентским данным; защита логинов, паролей и средств аутентификации; безопасная работа с документами и электронной почтой. 8.7. Алгоритмы действий работника при подозрительных, ошибочных и конфликтных операциях: последовательность фиксации фактов; обращение к руководителю; передача информации ответственному подразделению; корректная коммуникация с клиентом; недопустимость самостоятельного принятия решений за пределами полномочий.
Формы и методы обучения	Изучение электронных лекционных материалов, самостоятельная работа с нормативными и учебными источниками, анализ образцов банковских документов, выполнение расчетных и практико-ориентированных заданий, решение ситуационных задач, консультации в электронной информационно-образовательной среде, текущие тесты.
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.

7.9. Цифровые банковские технологии и информационная безопасность

Элемент рабочей программы	Содержание
Наименование дисциплины	Цифровые банковские технологии и информационная безопасность
Цели дисциплины	Формирование у слушателей знаний о цифровых банковских технологиях, дистанционном банковском обслуживании, безопасном доступе клиента к банковским сервисам и защите информации.
Задачи дисциплины	1) изучить основные цифровые каналы банковского обслуживания и электронные средства платежа; 2) освоить общую логику работы интернет-банка, мобильного банка, банкоматов, терминалов и контакт-центра; 3) рассмотреть электронную подпись, аутентификацию и правила безопасного доступа клиента; 4) сформировать навыки профилактики социальной инженерии, ошибочных цифровых операций и неправомерного раскрытия данных; 5) рассмотреть развитие цифровых платежей, финансовых технологий и новых платежных сервисов на обзорном уровне;
Подробное содержание	9.1. Дистанционное банковское обслуживание и цифровые каналы: интернет-банк, мобильный банк, личный кабинет, чат-бот, контакт-центр, банкомат, платежный терминал; преимущества и ограничения дистанционных каналов; типовые вопросы клиента. 9.2. Интернет-банк, мобильный банк, банкоматы, терминалы и контакт-центр: операции, доступные клиенту в цифровых каналах; регистрация обращения; передача технического вопроса в службу поддержки; информирование клиента о статусе операции и безопасном использовании сервиса. 9.3. Электронная подпись, аутентификация и безопасный доступ клиента: способы подтверждения операций; коды, пароли, биометрические и иные факторы аутентификации; правила безопасного доступа; недопустимость передачи учетных данных третьим лицам. 9.4. Информационная безопасность, социальная инженерия и защита клиентских данных: фишинг, звонки мошенников, подмена реквизитов, вредоносные ссылки; защита клиентской информации; осторожность при работе с вложениями и электронной почтой; профилактическое информирование клиента. 9.5. Цифровые платежи, финансовые технологии и развитие платежных сервисов: развитие быстрых платежей, карточных сервисов, бесконтактной оплаты, маркетплейсов финансовых услуг и иных финансовых технологий; влияние цифровизации на качество платежных услуг и требования к работнику банка.

Элемент рабочей программы	Содержание
Формы и методы обучения	Изучение электронных лекционных материалов, самостоятельная работа с нормативными и учебными источниками, анализ образцов банковских документов, выполнение расчетных и практико-ориентированных заданий, решение ситуационных задач, консультации в электронной информационно-образовательной среде, текущие тесты.
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.

7.10. Качество обслуживания и профессиональная коммуникация

Элемент рабочей программы	Содержание
Наименование дисциплины	Качество обслуживания и профессиональная коммуникация
Цели дисциплины	Формирование у слушателей навыков профессиональной коммуникации, соблюдения стандартов клиентского обслуживания, предупреждения ошибочных операций клиента и решения комплексных учебных ситуаций банковского обслуживания.
Задачи дисциплины	1) изучить стандарты деловой коммуникации и банковского этикета при взаимодействии с клиентом; 2) сформировать умение объяснять клиенту условия банковского продукта понятным и корректным языком; 3) освоить правила работы с жалобами, возражениями, конфликтными обращениями и сложными запросами; 4) закрепить знания по программе через комплексные ситуационные задания по банковскому клиентскому обслуживанию;
Подробное содержание	10.1. Стандарты клиентской коммуникации и банковский этикет: приветствие, выяснение потребности, структурирование ответа, корректное завершение консультации; деловой стиль; уважительное взаимодействие с физическими и юридическими лицами; фиксация результата обращения. 10.2. Финансовая грамотность клиента и профилактика ошибочных операций: предупреждение передачи кодов, паролей и реквизитов третьим лицам; проверка реквизитов платежа; понимание стоимости продукта; информирование клиента о рисках неправильного использования банковского сервиса. 10.3. Работа с жалобами, конфликтными обращениями и сложными запросами: прием обращения; отделение фактов от эмоций; корректные формулировки; передача вопроса в ответственное подразделение; соблюдение банковской тайны и персональных данных при работе с жалобой. 10.4. Комплексные ситуационные задания по банковскому клиентскому обслуживанию: разбор кейсов по открытию счета, проверке платежного документа, ошибочному переводу, спорной карточной операции, кредитному обращению, подозрительной операции и конфликтной коммуникации; применение знаний по всем дисциплинам программы.
Формы и методы обучения	Изучение электронных лекционных материалов, самостоятельная работа с нормативными и учебными источниками, анализ образцов банковских документов, выполнение расчетных и практико-ориентированных заданий, решение ситуационных задач, консультации в электронной информационно-образовательной среде, текущие тесты.
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 банковской сфере, сфере платежных услуг, финансового контроля, бухгалтерского учета, внутреннего контроля, комплаенса, информационной безопасности или клиентского обслуживания.

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, прохождение текущего контроля и участие в дистанционных консультациях.

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 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 и направлен на закрепление теоретических знаний через учебные кейсы, расчеты, анализ документов и моделирование профессиональных ситуаций.

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, заданиям и средствам контроля.

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 и требований банковской практики.

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.

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 формам расчетов, расчетным документам и операционному сопровождению переводов, открытию и ведению банковских счетов, кредитным, депозитным, кассовым, карточным и валютным операциям, банковскому документообороту и отчетности, внутреннему контролю, ПОД/ФТ/ФРОМУ, управлению рисками, банковской тайне, персональным данным, цифровым банковским технологиям, информационной безопасности, 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	нормативное регулирование, лицензирование, правовой статус банковских операций, профессиональные требования и ответственность работника
2	Банковская система и банковские продукты	структура банковской системы, кредитная организация, банковские продукты, тарифы, клиентский путь и маршрутизация запроса
3	Платежные услуги и формы расчетов	участники платежной системы, формы безналичных расчетов, электронные средства платежа, сроки и статусы платежей
4	Расчетные документы и операционное сопровождение переводов	расчетные документы, распоряжения клиентов, проверка реквизитов, автоматизированные банковские системы, реестры и хранение документов
5	Банковские счета и клиентское обслуживание	открытие, ведение и закрытие счетов, договор банковского счета, юридическое досье клиента, выписки и справки
6	Кредитные, депозитные, кассовые и валютные операции	вклады, депозиты, кредиты, кредитная история, кассовые документы, банковские карты, валютные операции и валютный контроль
7	Банковский учет, документооборот и отчетность	операционный день, банковские документы, основы учета, реестры, сверка, отчетность и архивирование
8	Внутренний контроль, ПОД/ФТ и управление рисками	банковские риски, внутренний контроль, комплаенс, идентификация клиента, ПОД/ФТ/ФРОМУ, банковская тайна и персональные данные
9	Цифровые банковские технологии и информационная безопасность	дистанционное банковское обслуживание, интернет-банк, мобильный банк, электронная подпись, аутентификация и социальная инженерия
10	Качество обслуживания и профессиональная коммуникация	банковский этикет, деловая коммуникация, работа с жалобами, финансовая грамотность клиента и комплексные клиентские ситуации

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 Плане 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. 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.