Зарегистрировано в Минюсте России 11 мая 2017 г. N 46685

МИНИСТЕРСТВО ТРУДА И СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ПРИКАЗ

от 19 апреля 2017 г. N 366н

ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО СТАНДАРТА

"СПЕЦИАЛИСТ ПО ДИСТАНЦИОННОМУ БАНКОВСКОМУ ОБСЛУЖИВАНИЮ"

В соответствии с пунктом 16 Правил разработки и утверждения профессиональных стандартов, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 22 января 2013 г. N 23 (Собрание законодательства Российской Федерации, 2013, N 4, ст. 293; 2014, N 39, ст. 5266; 2016, N 21, ст. 3002), приказываю:

Утвердить прилагаемый профессиональный [стандарт](#P28) "Специалист по дистанционному банковскому обслуживанию".

Министр

М.А.ТОПИЛИН

Утвержден

приказом Министерства труда

и социальной защиты

Российской Федерации

от 19 апреля 2017 г. N 366н

ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ

СПЕЦИАЛИСТ ПО ДИСТАНЦИОННОМУ БАНКОВСКОМУ ОБСЛУЖИВАНИЮ

|  |  |
| --- | --- |
|  | 1034 |
|  | Регистрационный номер |

I. Общие сведения

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Дистанционное банковское обслуживание |  | 08.033 |
| (наименование вида профессиональной деятельности) |  | Код |

Основная цель вида профессиональной деятельности:

|  |
| --- |
| Предоставление сервиса дистанционного банковского обслуживания юридическим и физическим лицам |

Группа занятий:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1221 | Руководители служб по сбыту и маркетингу | 1222 | Руководители служб по рекламе и связям с общественностью |
| 2432 | Специалисты по связям с общественностью | 3322 | Агенты по коммерческим продажам |
| 4312 | Служащие по обработке статистической, финансовой и страховой информации и ведению расчетов | - | - |
| (код ОКЗ [<1>](#P570)) | (наименование) | (код ОКЗ) | (наименование) |

Отнесение к видам экономической деятельности:

|  |  |
| --- | --- |
| 62.02 | Деятельность консультативная и работы в области компьютерных технологий |
| 62.09 | Деятельность, связанная с использованием вычислительной техники и информационных технологий, прочая |
| 63.11 | Деятельность по обработке данных, предоставление услуг по размещению информации и связанная с этим деятельность |
| (код ОКВЭД [<2>](#P571)) | (наименование вида экономической деятельности) |

II. Описание трудовых функций, входящих

в профессиональный стандарт (функциональная карта вида

профессиональной деятельности)

|  |  |
| --- | --- |
| Обобщенные трудовые функции | Трудовые функции |
| код | наименование | уровень квалификации | наименование | код | уровень (подуровень) квалификации |
| A | Предоставление дистанционного банковского обслуживания клиентам и сотрудникам | 5 | Подключение к системе дистанционного банковского обслуживания | A/01.5 | 5 |
| Консультирование клиентов и сотрудников по работе в системе дистанционного банковского обслуживания | A/02.5 | 5 |
| B | Продвижение услуг дистанционного банковского обслуживания | 6 | Организация мероприятий по увеличению числа активных пользователей дистанционного банковского обслуживания | B/01.6 | 6 |
| Организация мероприятий по расширению присутствия банка в информационном пространстве в части дистанционного банковского обслуживания | B/02.6 | 6 |
| C | Разработка стратегии развития дистанционного банковского обслуживания | 7 | Определение перспективных направлений развития дистанционного банковского обслуживания | C/01.7 | 7 |
| Разработка плана стратегического развития дистанционного банковского обслуживания | C/02.7 | 7 |

III. Характеристика обобщенных трудовых функций

3.1. Обобщенная трудовая функция

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | Предоставление дистанционного банковского обслуживания клиентам и сотрудникам | Код | A | Уровень квалификации | 5 |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Происхождение обобщенной трудовой функции | Оригинал | X | Заимствовано из оригинала |  |  |
|  |  |  |  | Код оригинала | Регистрационный номер профессионального стандарта |

|  |  |
| --- | --- |
| Возможные наименования должностей, профессий | Специалист отдела систем дистанционного банковского обслуживанияСпециалист отдела сопровождения дистанционного банковского обслуживания |

|  |  |
| --- | --- |
| Требования к образованию и обучению | Среднее профессиональное образование - программы подготовки специалистов среднего звена |
| Требования к опыту практической работы | - |
| Особые условия допуска к работе | - |
| Другие характеристики | Дополнительное профессиональное образование - программы повышения квалификации, программы профессиональной переподготовки |

Дополнительные характеристики

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Наименование документа | Код | Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности |
| ОКЗ | 3322 | Агенты по коммерческим продажам |
| 4312 | Служащие по обработке статистической, финансовой и страховой информации и ведению расчетов |
| ЕКС [<3>](#P572) | - | Менеджер |
| ОКПДТР [<4>](#P573) | 20002 | Агент банка |
| ОКСО [<5>](#P574) | 080108 | Банковское дело |
| 080802 | Прикладная информатика (по отраслям) |

3.1.1. Трудовая функция

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | Подключение к системе дистанционного банковского обслуживания | Код | A/01.5 | Уровень (подуровень) квалификации | 5 |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Происхождение трудовой функции | Оригинал | X | Заимствовано из оригинала |  |  |
|  |  |  |  | Код оригинала | Регистрационный номер профессионального стандарта |

|  |  |
| --- | --- |
| Трудовые действия | Проверка правильности оформления заявления на подключение к системам дистанционного банковского обслуживания |
| Проверка документов, подтверждающих полномочия лиц, указанных в заявлении на подключение к системам дистанционного банковского обслуживания |
| Проверка соответствия подписи на заявлении на подключение к системам дистанционного банковского обслуживания карточке образцов подписей и оттиска печати |
| Проверка наличия в банке оригинала акта признания ключа электронной подписи для подключения к системам дистанционного банковского обслуживания юридических лиц |
| Ввод данных клиента в системы дистанционного банковского обслуживания |
| Необходимые умения | Пользоваться системами дистанционного банковского обслуживания |
| Оформлять пакет документов, связанных с подключением к системам дистанционного банковского обслуживания |
| Осуществлять коммуникации, необходимые для подключения к системам дистанционного банковского обслуживания |
| Необходимые знания | Порядок работы в системах дистанционного банковского обслуживания |
| Нормативные акты и методические документы в области дистанционного банковского обслуживания |
| Бизнес-процессы дистанционного банковского обслуживания |
| Техническая документация по системам дистанционного банковского обслуживания |
| Специализированное программное обеспечение для дистанционного банковского обслуживания |
| Другие характеристики | - |

3.1.2. Трудовая функция

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | Консультирование клиентов и сотрудников по работе в системе дистанционного банковского обслуживания | Код | A/02.5 | Уровень (подуровень) квалификации | 5 |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Происхождение трудовой функции | Оригинал | X | Заимствовано из оригинала |  |  |
|  |  |  |  | Код оригинала | Регистрационный номер профессионального стандарта |

|  |  |
| --- | --- |
| Трудовые действия | Консультирование клиентов по вопросам эксплуатации системы дистанционного банковского обслуживания |
| Актуализация документации по системе дистанционного банковского обслуживания клиентов |
| Необходимые умения | Пользоваться системой дистанционного банковского обслуживания |
| Консультировать сотрудников и клиентов о системе дистанционного банковского обслуживания |
| Осуществлять коммуникативное взаимодействие по работе в системе дистанционного банковского обслуживания |
| Необходимые знания | Локальные и нормативные правовые акты и методические документы в области дистанционного банковского обслуживания |
| Деловой этикет |
| Другие характеристики | - |

3.2. Обобщенная трудовая функция

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | Продвижение услуг дистанционного банковского обслуживания | Код | B | Уровень квалификации | 6 |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Происхождение обобщенной трудовой функции | Оригинал | X | Заимствовано из оригинала |  |  |
|  |  |  |  | Код оригинала | Регистрационный номер профессионального стандарта |

|  |  |
| --- | --- |
| Возможные наименования должностей, профессий | Специалист отдела систем дистанционного банковского обслуживанияМенеджер по продуктуМенеджер по маркетингу |

|  |  |
| --- | --- |
| Требования к образованию и обучению | Высшее образование - бакалавриат |
| Требования к опыту практической работы | - |
| Особые условия допуска к работе | - |
| Другие характеристики | Дополнительное профессиональное образование - программы повышения квалификации, программы профессиональной переподготовки |

Дополнительные характеристики

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Наименование документа | Код | Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности |
| ОКЗ | 1221 | Руководители служб по сбыту и маркетингу |
| 1222 | Руководители служб по рекламе и связям с общественностью |
| 2432 | Специалисты по связям с общественностью |
| ЕКС | - | Менеджер |
| ОКПДТР | 22047 | Заведующий отделом (по маркетингу и сбыту продукции) |
| 24072 | Менеджер в подразделениях (службах) компьютерного обеспечения |
| ОКСО | 080108 | Банковское дело |
| 080500 | Менеджмент |
| 080700 | Бизнес-информатика |

3.2.1. Трудовая функция

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | Организация мероприятий по увеличению числа активных пользователей дистанционного банковского обслуживания | Код | B/01.6 | Уровень (подуровень) квалификации | 6 |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Происхождение трудовой функции | Оригинал | X | Заимствовано из оригинала |  |  |
|  |  |  |  | Код оригинала | Регистрационный номер профессионального стандарта |

|  |  |
| --- | --- |
| Трудовые действия | Определение целевых групп пользователей дистанционного банковского обслуживания |
| Разработка программ информирования целевых групп пользователей о сервисах дистанционного банковского обслуживания |
| Реализация программных мероприятий по сервису дистанционного банковского обслуживания |
| Разработка на основании оценки рекомендаций и корректирующих мер для увеличения активных пользователей дистанционного банковского обслуживания |
| Организация образовательных и просветительских мероприятий |
| Необходимые умения | Реализовывать коммуникативные возможности по увеличению активных пользователей дистанционного банковского обслуживания |
| Оценивать потребности потенциальных пользователей в дистанционном банковском обслуживании |
| Планировать и реализовывать программные мероприятия для клиентов, в том числе потенциальных пользователей дистанционного банковского обслуживания |
| Оценивать эффективность программных мероприятий по увеличению активных пользователей дистанционного банковского обслуживания |
| Осуществлять маркетинговые исследования, направленные на увеличение активных пользователей дистанционного банковского обслуживания |
| Организовывать и проводить деловые встречи и переговоры с целью увеличения числа активных пользователей дистанционного банковского обслуживания |
| Необходимые знания | Виды мероприятий по информированию целевых групп |
| Особенности целевых групп пользователей дистанционного банковского обслуживания |
| Нормативные акты и методические документы в области дистанционного банковского обслуживания |
| Бизнес-процессы дистанционного банковского обслуживания |
| Основные подходы к осуществлению организационных изменений, включая локальные |
| Другие характеристики | - |

3.2.2. Трудовая функция

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | Организация мероприятий по расширению присутствия банка в информационном пространстве в части дистанционного банковского обслуживания | Код | B/02.6 | Уровень (подуровень) квалификации | 6 |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Происхождение трудовой функции | Оригинал | X | Заимствовано из оригинала |  |  |
|  |  |  |  | Код оригинала | Регистрационный номер профессионального стандарта |

|  |  |
| --- | --- |
| Трудовые действия | Разработка стратегии развития присутствия банка в информационном пространстве в части дистанционного банковского обслуживания |
| Организация мероприятий, направленных на увеличение количества активных подписчиков в информационном пространстве в части дистанционного банковского обслуживания |
| Разработка проектов и контроль качества выполнения этапов проекта в рамках продвижения дистанционного банковского обслуживания в информационном пространстве |
| Подготовка аналитических отчетов о рейтингах дистанционного банковского обслуживания банка и его системы дистанционного банковского обслуживания в информационном пространстве |
| Разрешение спорных и конфликтных ситуаций с клиентами в информационном пространстве в части дистанционного банковского обслуживания |
| Осуществление мониторинга информационного пространства в части дистанционного банковского обслуживания |
| Организация присутствия банка на целевых площадках информационного пространства в части дистанционного банковского обслуживания |
| Инициирование и поддерживание дискуссии с аудиторией целевых площадок информационного пространства в части дистанционного банковского обслуживания с целью формирования положительного имиджа банка |
| Необходимые умения | Реализовывать коммуникативные возможности для расширения присутствия банка в информационном пространстве, в том числе в части дистанционного банковского обслуживания |
| Планировать и реализовывать комплексные маркетинговые программы по расширению присутствия банка в информационном пространстве, в том числе в части дистанционного банковского обслуживания |
| Организовывать и проводить деловые встречи и переговоры с целью расширения присутствия банка в информационном пространстве, в том числе в части дистанционного банковского обслуживания |
| Собирать и анализировать информацию, направленную на расширение присутствия банка в информационном пространстве, в том числе в части дистанционного банковского обслуживания |
| Необходимые знания | Виды маркетинговых мероприятий в информационном пространстве |
| Особенности целевых групп пользователей дистанционного банковского обслуживания |
| Локальные и нормативные правовые акты, методические документы в области дистанционного банковского обслуживания |
| Профессиональная этика |
| Основные подходы к осуществлению организационных изменений, включая локальные |
| Другие характеристики | - |

3.3. Обобщенная трудовая функция

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | Разработка стратегии развития дистанционного банковского обслуживания | Код | C | Уровень квалификации | 7 |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Происхождение обобщенной трудовой функции | Оригинал | X | Заимствовано из оригинала |  |  |
|  |  |  |  | Код оригинала | Регистрационный номер профессионального стандарта |

|  |  |
| --- | --- |
| Возможные наименования должностей, профессий | Начальник отдела маркетинга |

|  |  |
| --- | --- |
| Требования к образованию и обучению | Высшее образование - магистратура |
| Требования к опыту практической работы | - |
| Особые условия допуска к работе | - |
| Другие характеристики | Дополнительное профессиональное образование - программы повышения квалификации (не реже чем раз в три года) |

Дополнительные характеристики

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Наименование документа | Код | Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности |
| ОКЗ | 1221 | Руководители служб по сбыту и маркетингу |
| 1222 | Руководители служб по рекламе и связям с общественностью |
| 2432 | Специалисты по связям с общественностью |
| ЕКС | - | Менеджер |
| ОКПДТР | 25082 | Начальник участка (в прочих отраслях) |
| 25108 | Начальник центра (в прочих отраслях) |
| 26151 | Руководитель группы (специализированной в прочих отраслях) |
| ОКСО | 080108 | Банковское дело |
| 080500 | Менеджмент |
| 080700 | Бизнес-информатика |

3.3.1. Трудовая функция

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | Определение перспективных направлений развития дистанционного банковского обслуживания | Код | C/01.7 | Уровень (подуровень) квалификации | 7 |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Происхождение трудовой функции | Оригинал | X | Заимствовано из оригинала |  |  |
|  |  |  |  | Код оригинала | Регистрационный номер профессионального стандарта |

|  |  |
| --- | --- |
| Трудовые действия | Определение условий для развития перспективных направлений дистанционного банковского обслуживания |
| Сбор информации о лучшем мировом опыте и уровне технологического обеспечения сервиса дистанционного банковского обслуживания |
| Анализ данных о лучшем мировом опыте и уровне технологического обеспечения сервиса дистанционного банковского обслуживания |
| Оценка эффективности и ресурсных затрат на внедрение и функционирование технологического обеспечения сервиса дистанционного банковского обслуживания |
| Необходимые умения | Использовать базы данных по дистанционному банковскому обслуживанию |
| Оценивать риски внедрения системы дистанционного банковского обслуживания |
| Разрабатывать технические задания и управлять проектами развития дистанционного банковского обслуживания |
| Необходимые знания | Методы сбора, обработки и анализа информации с применением современных средств связи, аппаратно-технических средств и компьютерных технологий |
| Отечественный и зарубежный опыт в области дистанционного банковского обслуживания |
| Тренды развития автоматизированных банковских систем и технологий |
| Методология проектного финансирования |
| Методики осуществления организационных изменений в системе дистанционного банковского обслуживания |
| Другие характеристики | - |

3.3.2. Трудовая функция

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | Разработка плана стратегического развития дистанционного банковского обслуживания | Код | C/02.7 | Уровень (подуровень) квалификации | 7 |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Происхождение трудовой функции | Оригинал | X | Заимствовано из оригинала |  |  |
|  |  |  |  | Код оригинала | Регистрационный номер профессионального стандарта |

|  |  |
| --- | --- |
| Трудовые действия | Определение целей, задач и субъектов при разработке плана стратегического развития на основе перспективных направлений дистанционного банковского обслуживания |
| Планирование взаимодействия участников для развития дистанционного банковского обслуживания |
| Оценка эффективности взаимодействия участников для развития дистанционного банковского обслуживания |
| Контроль реализации плана стратегического развития дистанционного банковского обслуживания |
| Необходимые умения | Координировать деятельность кредитной организации по вопросам развития дистанционного банковского обслуживания |
| Вести переговоры с внешними контрагентами по вопросам развития дистанционного банковского обслуживания |
| Управлять проектами развития дистанционного банковского обслуживания |
| Организовывать и проводить деловые встречи и переговоры по вопросам стратегического развития дистанционного банковского обслуживания |
| Классифицировать и систематизировать информацию, необходимую для разработки плана стратегии дистанционного банковского обслуживания |
| Необходимые знания | Технология и методология внедрения банковских услуг, включая дистанционное банковское обслуживание |
| Основы эффективных межличностных коммуникаций |
| Методология проектного финансирования |
| Основные подходы к осуществлению организационных изменений, в том числе в системе дистанционного банковского обслуживания |
| Другие характеристики | - |

IV. Сведения об организациях - разработчиках

профессионального стандарта

4.1. Ответственная организация-разработчик

|  |
| --- |
| Общероссийское объединение работодателей "Российский союз промышленников и предпринимателей", город Москва |
| Исполнительный вице-президент | Кузьмин Дмитрий Владимирович |

4.2. Наименования организаций-разработчиков

|  |  |
| --- | --- |
| 1 | Ассоциация содействия профессиональной деятельности операционных директоров "Объединение операционных директоров", город Москва |
| 2 | ФГБОУ ВПО "Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации (Финансовый университет)", город Москва |

--------------------------------

<1> Общероссийский классификатор занятий.

<2> Общероссийский классификатор видов экономической деятельности.

<3> Единый квалификационный справочник должностей руководителей, специалистов и служащих.

<4> Общероссийский классификатор профессий рабочих, должностей служащих и тарифных разрядов.

<5> Общероссийский классификатор специальностей по образованию.