МИНИСТЕРСТВО ЮСТИЦИИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ЗАРЕГИСТРИРОВАНО
Регистрационный № 46685
от "11" мая 2017г.

МИНИСТЕРСТВО ТРУДА И СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
(Минтруд России)

ПРИКАЗ

19 апреля 2017г. № 366н

Москва

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. № 23 (Собрание законодательства Российской Федерации, 2013, № 4, ст. 293; 2014, № 39, ст. 5266; 2016, № 21, ст. 3002), п р и к а з ы в а ю:

Утвердить прилагаемый профессиональный стандарт «Специалист по дистанционному банковскому обслуживанию».

Министр М.А. Топилин

КОПИЯ ВЕРНА
Консультант общего отдела Департамента управления делами О.Л. Нефедова
19.04 2017 г.

gost.e-ecolog.ru

УТВЕРЖДЕН
приказом Министерства
труда и социальной защиты
Российской Федерации
от «19» апреля 2017 г. №366н

ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ

Специалист по дистанционному банковскому обслуживанию

1034
Регистрационный номер

Содержание

I. Общие сведения 1
II. Описание трудовых функций, входящих в профессиональный стандарт (функциональная карта вида профессиональной деятельности) 3
III. Характеристика обобщенных трудовых функций 4
3.1. Обобщенная трудовая функция «Предоставление дистанционного банковского обслуживания клиентам и сотрудникам» 4
3.2. Обобщенная трудовая функция «Продвижение услуг дистанционного банковского обслуживания» 6
3.3. Обобщенная трудовая функция «Разработка стратегии развития дистанционного банковского обслуживания» 9
IV. Сведения об организациях – разработчиках профессионального стандарта 12

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])	(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]) (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 обслуживания Специалист 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]	-	Менеджер
ОКПДТР[4]	20002	Агент банка
ОКСО[5]	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 обслуживания Менеджер по продукту Менеджер 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.

gost.e-ecolog.ru