

**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ, СТРОИТЕЛЬСТВА, ПРИКЛАДНЫХ
ФИНАНСОВ И ПРАВА»**

УТВЕРЖДАЮ
Директор АНО ДПО
«Институт ЭСПФ»



**К.Ю.Н., доцент
О.В.Цуканов
03 апреля 2026 г.**

ПРОГРАММА

повышения квалификации
**«ДИСТАНЦИОННОЕ БАНКОВСКОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ, КАК
ИНСТРУМЕНТ ПОВЫШЕНИЯ КАЧЕСТВА УСЛУГ В БАНКОВСКОЙ
СФЕРЕ»**

(16 часов)

Москва – 2026

ПРОГРАММА ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ «ДИСТАНЦИОННОЕ БАНКОВСКОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ, КАК ИНСТРУМЕНТ ПОВЫШЕНИЯ КАЧЕСТВА УСЛУГ В БАНКОВСКОЙ СФЕРЕ»

Общая характеристика программы

1. Цель реализации программы

Цель:

«Приобретение слушателями теоретических знаний и прикладных умений, необходимых для внедрения и развития систем дистанционного банковского обслуживания, обеспечивающих повышение доступности, прозрачности и качества предоставления банковских продуктов физическим и юридическим лицам.»

«По итогам реализации программы слушатель должен быть способен разрабатывать и реализовывать стратегию развития дистанционных каналов обслуживания, направленную на повышение ключевых показателей качества (скорость обработки запросов, время решения проблемы, доступность сервиса 24/7) и увеличение доли клиентов, использующих цифровые каналы как основные.»

2. Требования к результатам обучения

Планируемые/ Проектируемые результаты обучения

В результате освоения программы слушатель должен приобрести знания и умения, необходимые для качественного изменения компетенций:

Знать:

- основы банковского дела: Понимание структуры банковского продукта, видов счетов (расчетный, карточный, депозитный), основ кредитования и документооборота.
- нормативная база: Знание основных требований Центрального Банка РФ (или регулятора своей страны) в части идентификации клиентов (115-ФЗ), ПОД/ФТ (противодействие легализации доходов), и правил работы с персональными данными (152-ФЗ).
- классификация ДБО: Понимание различий между интернет-банком (для физлиц), системой «Клиент-Банк» (для юрлиц), мобильным банком и АТМ/терминалами самообслуживания.

- основы информационной безопасности: Знание основных угроз (фишинг, социальная инженерия, вирусы) и принципов защиты каналов связи (SSL/TLS, электронная подпись).

Уметь:

- работа в АБС (Автоматизированной Банковской Системе): Уметь находить клиента, просматривать историю операций, блокировать/разблокировать счета и подключать услуги в «головной» системе банка (front-office).
- администрирование пользователей: Уметь регистрировать клиента в системе ДБО, генерировать/выдавать ключи электронной подписи (КЭП), настраивать права доступа (профили) для сотрудников организаций-клиентов.
- консультирование: Доносить информацию до клиента простым языком, объяснять инструкции по установке программного обеспечения, настройке браузеров и мобильных приложений.
- обработка инцидентов: Выявлять причины сбоев (ошибка сертификата, технический отказ, блокировка службой безопасности) и маршрутизировать запросы в техническую поддержку или смежные подразделения.

Владеть:

- навыками продаж (Cross-selling): Опыт использования ДБО не только как канала обслуживания, но и как канала продаж. Слушатель должен владеть техниками предложения клиенту дополнительных продуктов (страхование, инвестиции, кредитные продукты) в момент подключения или консультации по ДБО.
- клиентоцентричностью: Опыт работы с возражениями клиентов, связанными со сложностью интерфейсов или страхом перед цифровыми технологиями (особенно у возрастных клиентов или бухгалтеров малого бизнеса).
- анализом качества: Понимать метрики (KPI) качества обслуживания в канале ДБО: скорость ответа на обращение, процент дистанционно закрытых инцидентов без визита в офис, NPS (индекс лояльности) по цифровым каналам.
- навыками работы с офисным пакетом: Уверенное использование ПК для составления аналитических справок, ведения реестров подключений и отправки регламентированных уведомлений клиентам.

3. Содержание программы

УЧЕБНЫЙ ПЛАН
программы повышения квалификации
**«ДИСТАНЦИОННОЕ БАНКОВСКОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ, КАК
ИНСТРУМЕНТ ПОВЫШЕНИЯ КАЧЕСТВА УСЛУГ В БАНКОВСКОЙ
СФЕРЕ»**

Требования к уровню образования слушателей	лица, имеющие среднее профессиональное и (или) высшее образование (бакалавр, специалист, магистр), банковская сфера, менеджеры по работе с корпоративными клиентами (МСБ), а также иные слушатели с высшим или средним профессиональным образованием в сферах, связанных с обслуживанием клиентов.
Категория слушателей	сотрудники фронт-офиса (менеджеры по обслуживанию, операционисты), которые переходят на модель «цифрового офиса». Специалисты отделов ДБО (служба клиентской поддержки). Менеджеры по работе с корпоративными клиентами (МСБ), чьи клиенты активно переходят на дистанционное обслуживание. Специалисты call-центра (контакт-центра), обрабатывающие запросы по интернет-банку и мобильному приложению.
Срок освоения программы	16 часов, 2 недели
Форма обучения	очно-заочная, с применением дистанционных образовательных технологий и электронного обучения
Режим занятий	4 часа в день

№ № п/п	Наименование дисциплины, модуля	Всего часов трудоемкости	В том числе				Форм а конт роля
			Все го, час ов	Контактная работа*		Самостоятельная работа*	
				из них			
				Лекции	Практические занятия		
1	Тема 1. Эволюция банковского обслуживания и место ДБО в современной экосистеме	4		2		2	
2	Тема 2. Инструментарий ДБО: функциональные возможности и скрытые резервы	4		2		2	
3	Тема 3. Качество обслуживания через призму клиентского опыта (СХ) в цифровой среде	4		2		2	
4	Тема 4. Безопасность как базовое условие качества. Управление рисками	2				2	
5	Тема 5. Маркетинг и продажи банковских продуктов через ДБО	2				2	
6	Всего:	16		6		10	
7	Общая трудоемкость программы:	16					

* С применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ, СТРОИТЕЛЬСТВА, ПРИКЛАДНЫХ ФИНАНСОВ И ПРАВА»

Календарный учебный график
программы повышения квалификации
«ДИСТАНЦИОННОЕ БАНКОВСКОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ, КАК ИНСТРУМЕНТ ПОВЫШЕНИЯ КАЧЕСТВА
УСЛУГ В БАНКОВСКОЙ СФЕРЕ»

Срок освоения программы – 16 часов.

Продолжительность обучения – 2 недели

Форма обучения – очно-заочная, с применением дистанционных образовательных технологий

№ п/п	Наименование дисциплин (модулей), тем	1 недел я	2 неделя	КР	СР	С	ПА	ИА	Всег о
1	Тема 1. Эволюция банковского обслуживания и место ДБО в современной экосистеме Трансформация банковской модели: от «физического офиса» к «банку в смартфоне». Тренды FinTech и Neobanking. Классификация систем ДБО: Интернет-банк (Web-версия, десктоп). Мобильный банк (iOS/Android).	2							2

	SMS-банкинг, Push-уведомления. Видеобанкинг и удаленная идентификация. Регуляторная база: Федеральный закон № 161-ФЗ «О национальной платежной системе», требования ЦБ РФ к обеспечению защиты информации (ФЗ-187, Положение 716-П, ГОСТ Р 57580). Экономическая эффективность ДБО: Снижение стоимости транзакции (Cost-to-Income Ratio), окупаемость IT-инфраструктуры.								
2	Тема 2. Инструментарий ДБО: функциональные возможности и скрытые резервы Операционные сервисы: Платежи и переводы (СБП — Система быстрых платежей: преимущества и лимиты). Открытие и ведение счетов, вкладов (100% удаленный формат). Кредитные продукты: онлайн-заявки, выдача, реструктуризация. Инвестиционные продукты в ДБО: Доверительное управление, брокерские счета, ПРО через приложение. Экосистема банка: Интеграция небанковских сервисов (маркетплейсы, страхование, телемедицина, услуги ЖКХ) как фактор «липкости» клиента.	2	2						4
3	Тема 3. Качество обслуживания через призму клиентского опыта (CX) в цифровой среде	2	2						4

4. Содержание тем

Тема 1. Эволюция банковского обслуживания и место ДБО в современной экосистеме

Трансформация банковской модели: от «физического офиса» к «банку в смартфоне». Тренды FinTech и Neobanking. Классификация систем ДБО: Интернет-банк (Web-версия, десктоп). Мобильный банк (iOS/Android). SMS-банкинг, Push-уведомления. Videобанкинг и удаленная идентификация. Регуляторная база: Федеральный закон № 161-ФЗ «О национальной платежной системе», требования ЦБ РФ к обеспечению защиты информации (ФЗ-187, Положение 716-П, ГОСТ Р 57580). Экономическая эффективность ДБО: Снижение стоимости транзакции (Cost-to-Income Ratio), окупаемость IT-инфраструктуры.

Тема 2. Инструментарий ДБО: функциональные возможности и скрытые резервы

Операционные сервисы: Платежи и переводы (СБП — Система быстрых платежей: преимущества и лимиты). Открытие и ведение счетов, вкладов (100% удаленный формат). Кредитные продукты: онлайн-заявки, выдача, реструктуризация. Инвестиционные продукты в ДБО: Доверительное управление, брокерские счета, IPO через приложение. Экосистема банка: Интеграция небанковских сервисов (маркетплейсы, страхование, телемедицина, услуги ЖКХ) как фактор «липкости» клиента.

Тема 3. Качество обслуживания через призму клиентского опыта (CX) в цифровой среде

Принципы клиентоцентричности в UX/UI: Простота интерфейса (Customer Journey Mapping). Персонализация предложений на основе Big Data. Скорость выполнения операций (реальные SLAs). Метрики качества ДБО: NPS (Net Promoter Score) и CSI (Customer Satisfaction Index) для цифровых каналов. Конверсия в продажи через дистанционные каналы. Доступность сервиса (Uptime, время реагирования техподдержки). Клиентская поддержка нового поколения: Чат-боты и голосовые роботы: баланс между автоматизацией и живым общением. Омниканальность: бесшовный переход между каналами (чат, звонок, отделение).

Тема 4. Безопасность как базовое условие качества. Управление рисками

Актуальные угрозы: Фишинг, вишинг, скимминг, социальная инженерия. Кейсы взломов. Средства защиты: Биометрия (единая биометрическая система — ЕБС). Смарт-карты, токены, push-уведомления как факторы подтверждения. Антифрод-системы (FMC): поведенческий анализ сессий, анализ транзакций в реальном времени. Правовые аспекты безопасности: Ответственность банка и клиента при несанкционированных операциях (возмещение средств по 161-ФЗ).

Тема 5. Маркетинг и продажи банковских продуктов через ДБО

In-app маркетинг: Таргетированные предложения внутри мобильного приложения (Push-рассылки, баннеры). Аналитика поведения: Сегментация клиентской базы для предложения целевых продуктов (кредиты «под заказ», инвестиционные стратегии). Юнит-экономика ДБО: Расчет стоимости привлечения клиента (CAC) и жизненной ценности клиента (LTV) в цифровых каналах.

5. Материально-технические условия, необходимые для осуществления образовательного процесса

Наименование специализированных учебных помещений	Вид занятий	Наименование оборудования, программного обеспечения
Учебный интерактивный класс	Все виды контактной работы	Мультимедийное оборудование, компьютеры. Компьютер, подключенный к сети Интернет, интернет-браузер. Прикладные программы для просмотра текстовых и видеоматериалов.

Материально-технические условия соответствуют действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам.

Примечание. В случае проведения учебных занятий с применением электронного обучения (ЭО) и дистанционных образовательных технологий (ДОТ) у слушателя должен быть персональный компьютер, оснащенный аудиокolonками, с доступом в сеть интернет и установленным видеоплеером, способным воспроизводить видеофайлы.

2. Перечень информационных технологий и учебно-методических условий, используемых при осуществлении образовательного процесса

При проведении занятий с применением ЭО и ДОТ проведение вебинаров для слушателей осуществляется в удаленном доступе. Преподавателями используются компьютерные презентации, работа в чате, индивидуальное консультирование слушателей.

Условия для функционирования электронной информационно-образовательной среды

Электронные информационные ресурсы	Вид занятий	Наименование оборудования, программного обеспечения
Система дистанционного обучения, система видеоконференцсвязи	Все виды контактной работы Промежуточная аттестация Итоговая аттестация	Компьютер, подключенный к сети Интернет; интернет-браузер; Прикладные программы для просмотра текстовых и видеоматериалов

6. Организация образовательного процесса

В образовательном процессе используются разнообразные формы работы со слушателями.

- лекция (видеолекция) с мультимедийным сопровождением по наиболее сложным вопросам программы;
- лекция-вебинар с использованием современных технических средств обучения;
- практические занятия и самостоятельная работа с использованием современных технических средств обучения;
- кейс-стади (в том числе видео-кейсы)– изучение конкретных ситуаций из практики (casestudy), для выполнения данного вида заданий обучающимся должна быть представлена в письменной форме информация относительно реальной ситуации (профессиональной или жизненной) и поставлены конкретные задачи её изучения проблемы, обучающиеся анализируют различные аспекты проблемы и предлагают выработанные решения;
- тестирование метод оценки знаний, умений, навыков обучающихся и др.

Обучение проводится, в том числе с использованием ЭО и ДОТ, реализуемых посредством информационно-телекоммуникационных сетей при опосредованном взаимодействии слушателей и педагогических работников.

В процессе обучения слушатели обеспечиваются необходимыми для эффективного прохождения обучения учебно-методическими материалами и информационными ресурсами в объеме изучаемого курса, которые могут быть объединены в учебно-методический комплекс. Материалы учебно-методического комплекса доводятся до всех слушателей курса.

Итоговая аттестация проводится на образовательном портале Финансового университета посредством информационно-телекоммуникационных сетей.

7. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Учебный процесс со слушателями обеспечивают квалифицированные сотрудники института, а также приглашенные специалисты и действующие практики других организаций.

8. Оценка качества освоения программы

Оценка качества освоения программы осуществляется в виде прохождения итогового тестирования на основе системы зачет/незачет по всей программе.