



ПРИМЕР ОЦЕНОЧНОГО СРЕДСТВА

для оценки квалификации

**«Специалист по предоставлению дистанционного банковского
обслуживания клиентам и сотрудникам (5 уровень квалификации)»**

Состав примера оценочных средств¹

Раздел	страница
1. Наименование квалификации и уровень квалификации	3
2. Номер квалификации	3
3. Профессиональный стандарт или квалификационные требования, установленные федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации	3
5. Спецификация заданий для теоретического этапа профессионального экзамена	3
6. Спецификация заданий для практического этапа профессионального экзамена	7
7. Материально-техническое обеспечение оценочных мероприятий	9
8. Кадровое обеспечение оценочных мероприятий	9
9. Требования безопасности к проведению оценочных мероприятий (при необходимости)	10
10. Задания для теоретического этапа профессионального экзамена	10
11. Критерии оценки (ключи к заданиям), правила обработки результатов теоретического этапа профессионального экзамена и принятия решения о допуске (отказе в допуске) к практическому этапу профессионального экзамена	21
12. Задания для практического этапа профессионального экзамена	22
13. Правила обработки результатов профессионального экзамена и принятия решения о соответствии квалификации соискателя требованиям к квалификации	27
14. Перечень нормативных правовых и иных документов, использованных при подготовке комплекта оценочных средств (при наличии)	27

¹ В соответствии с Приложением «Структура оценочных средств» к Положению о разработке оценочных средств для проведения независимой оценки квалификации, утвержденному приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 1 ноября 2016 г. N 601н

1. Наименование квалификации и уровень квалификации:
Специалист по предоставлению дистанционного банковского обслуживания клиентам и сотрудникам (5 уровень квалификации)

2. Номер квалификации:
08.03300.01

3. Профессиональный стандарт или квалификационные требования, установленные федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации (далее - требования к квалификации):
Специалист по дистанционному банковскому обслуживанию утв. приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 19 апреля 2017 г. N 366н "Об утверждении профессионального стандарта "Специалист по дистанционному банковскому обслуживанию" Код 08.033

4. Вид профессиональной деятельности:
Дистанционное банковское обслуживание

5. Спецификация заданий для теоретического этапа профессионального экзамена

Знания, умения в соответствии с требованиями к квалификации, на соответствие которым проводится оценка квалификации	Критерии оценки квалификации	Тип и № задания ²
1	2	3
<i>ТФ: Подключение к системе дистанционного банковского обслуживания</i>	<i>A/01.06</i>	
У: Пользоваться системами дистанционного банковского обслуживания	Выбор правильного варианта ответа/решение теста Правильный ответ – 1 балл, неправильный – 0 баллов	Выбор одного варианта ответа № 1, 28, 29
У: Оформлять пакет документов, связанных с подключением к системам дистанционного банковского обслуживания	Выбор правильного варианта ответа/решение теста Правильный ответ – 1 балл, неправильный – 0 баллов	Выбор одного варианта ответа № 11, 27, 38

² Для проведения теоретического этапа экзамена используются следующие типы тестовых заданий: с выбором ответа; с открытым ответом; на установление соответствия; на установление последовательности. Типы заданий теоретического этапа экзамена выбираются разработчиками оценочных средств в зависимости от особенностей оцениваемой квалификации

У: Осуществлять коммуникации, необходимые для подключения к системам дистанционного банковского обслуживания	Выбор правильного варианта ответа/решение теста Правильный ответ – 1 балл, неправильный – 0 баллов	Выбор одного варианта ответа № 8, 9, 10
3: Порядок работы в системах дистанционного банковского обслуживания	Выбор правильного варианта ответа/решение теста Правильный ответ – 1 балл, неправильный – 0 баллов	Выбор одного варианта ответа № 16, 21, 22
3: Нормативные акты и методические документы в области дистанционного банковского обслуживания	Выбор правильного варианта ответа установление верного соответствия Правильный ответ – 1 балл, правильное соответствие -2 балла, неправильный – 0 баллов	Выбор одного варианта ответа № 12, 20, 36
3: Бизнес-процессы дистанционного банковского обслуживания	Выбор правильного варианта ответа/решение теста Правильный ответ – 1 балл, неправильный – 0 баллов	Выбор одного варианта ответа № 7, 17, 30
3: Техническая документация по системам дистанционного банковского обслуживания	Выбор правильного варианта ответа/решение теста Правильный ответ – 1 балл, неправильный – 0 баллов	Выбор одного варианта ответа № 19, 23, 25
3: Специализированное программное обеспечение для дистанционного банковского обслуживания	Выбор правильного варианта ответа/решение теста Правильный ответ – 1 балл,	Выбор одного варианта ответа № 18, 24, 40

	неправильный – 0 баллов	
<i>ТФ: Консультирование клиентов и сотрудников по работе в системе дистанционного банковского обслуживания</i>	<i>A/02.5</i>	
У: Пользоваться системой дистанционного банковского обслуживания	Выбор правильного варианта ответа/решение теста Правильный ответ – 1 балл, неправильный – 0 баллов	Выбор одного варианта ответа № 32, 33, 34
У: Консультировать сотрудников и клиентов о системе дистанционного банковского обслуживания	Выбор правильного варианта ответа/решение теста Правильный ответ – 1 балл, неправильный – 0 баллов	Выбор одного варианта ответа № 6, 14, 26
У: Осуществлять коммуникативное взаимодействие по работе в системе дистанционного банковского обслуживания	Выбор правильного варианта ответа/решение теста Правильный ответ – 1 балл, неправильный – 0 баллов	Выбор одного варианта ответа № 2, 15, 31
З: Локальные и нормативные правовые акты и методические документы в области дистанционного банковского обслуживания	Выбор правильного варианта ответа/решение теста Правильный ответ – 1 балл, неправильный – 0 баллов	Выбор одного варианта ответа № 4, 5, 35
З: Деловой этикет	Выбор правильного варианта ответа/решение теста Правильный ответ – 1 балл, неправильный – 0 баллов	Выбор одного варианта ответа № 3, 13, 37, 39
ВСЕГО БАЛЛОВ	40	

Общая информация по структуре заданий для теоретического этапа профессионального экзамена:

всего заданий: 40

максимальное количество баллов: 40

количество заданий с выбором ответа: 40;

время выполнения заданий для теоретического этапа экзамена: 90 минут.

6. Спецификация заданий для практического этапа профессионального экзамена

Трудовые функции, трудовые действия, умения в соответствии с требованиями к квалификации, на соответствие которым проводится оценка квалификации	Критерии оценки квалификации	Тип и № задания ³
1	2	3
<i>ТФ: Предоставление дистанционного банковского обслуживания клиентам и сотрудникам</i>	А/01.5	
<p>ТД: Проверка правильности оформления заявления на подключение к системам дистанционного банковского обслуживания</p> <p>Проверка документов, подтверждающих полномочия лиц, указанных в заявлении на подключение к системам дистанционного банковского обслуживания</p> <p>Проверка соответствия подписи на заявлении на подключение к системам дистанционного банковского обслуживания карточке образцов подписей и оттиска печати</p> <p>Проверка наличия в банке оригинала акта признания ключа электронной подписи для подключения к системам дистанционного банковского обслуживания юридических лиц</p> <p>Ввод данных клиента в системы дистанционного банковского обслуживания.</p>	<p>Верный ответ – 6 баллов; неверный ответ – 0 баллов</p> <p>Положительное принимается при правильном ответе на 80% заданий</p>	<p>Практическое задание № 1</p> <p>Задание на выполнение трудовых функций, трудовых действий в реальных или модельных условиях, направленное на проверку умений соискателя пользоваться системами ДБО, оформлять пакет документов и осуществлять коммуникации, необходимые для подключения к системам ДБО</p>

³ Для проведения практического этапа профессионального экзамена используются два типа заданий: задание на выполнение трудовых функций, трудовых действий в реальных или модельных условиях; портфолио

ТФ: Консультирование клиентов и сотрудников по работе в системе дистанционного банковского обслуживания	А/02.6	
ТД: Консультирование клиентов по вопросам эксплуатации ДБО. Актуализация документации по системе ДБО клиентов	Верный ответ – 6 баллов; неверный ответ – 0 баллов Положительное принимается при правильном ответе на 80% заданий Практическая часть профессионального экзамена может быть проведена в виде демонстрационного экзамена Ворлдскиллс Россия	Практическое задание № 2 Задание на выполнение трудовых функций, трудовых действий в реальных или модельных условиях

Практическая часть профессионального экзамена может быть проведена в виде демонстрационного экзамена Ворлдскиллс Россия.

7. Материально-техническое обеспечение оценочных мероприятий:

7.1. Материально-техническое обеспечение оценочных мероприятий (в очном режиме):

а) материально-технические ресурсы и требования для обеспечения теоретического этапа профессионального экзамена:

- помещение из расчета не менее 2,5 кв. м на одного соискателя и одного эксперта в административном здании, отвечающем требованиям пожарной безопасности и санитарным правилам и нормам (СанПиН), предъявляемым к административным помещениям;

- персональное рабочее место соискателя: стол, стул, портативный или стационарный персональный компьютер, соответствующий техническим требованиям (по числу соискателей);

Технические требования к компьютеру и интернет-соединению Соискателя

Параметр	Минимальные	Рекомендуемые
Тип интернета	Выделенная линия (Ethernet или оптоволоконный канал)	Выделенная линия (Ethernet или оптоволоконный канал)
Скорость интернета на скачивание (из расчета на каждого соискателя)	2Mbps	5Mbps
Скорость интернета на загрузку (из расчета на каждого соискателя)	2Mbps	5Mbps
Оперативная память (RAM)	2 GB	4 GB
Процессорная частота	Одноядерный 1 ГГц или выше	Двухъядерный 2 ГГц или выше (i3 / i5 / i7 или AMD)

Характеристики монитора	1366x768 (16:9) (17"-19")	1920x1080 (16:9) (21,5")
Интернет-браузер	Google Chrome последней версии	

- персональное рабочее место эксперта: стол, стул (по числу экспертов), оборудованное персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, печатающим и сканирующим устройствам;

Технические требования к компьютеру и интернет-соединению Эксперта

Параметр	Минимальные	Рекомендуемые
Тип интернета	Выделенная линия (Ethernet или оптоволоконный канал)	Выделенная линия (Ethernet или оптоволоконный канал)
Скорость интернета на скачивание (из расчета на каждого эксперта)	2Mbps	5Mbps
Скорость интернета на загрузку (из расчета на каждого эксперта)	2Mbps	5Mbps
Оперативная память (RAM)	2 GB	4 GB
Процессорная частота	Одноядерный 1 ГГц или выше	Двухъядерный 2 ГГц или выше (i3 / i5 / i7 или AMD)
Характеристики монитора	1366x768 (16:9) (17"-19")	1920x1080 (16:9) (21,5")
Интернет-браузер	Google Chrome последней версии	

- средства видеонаблюдения (технические устройства, предназначенные для видеонаблюдения: фронтальная/горизонтальная камеры), устройство для фотографирования, средства для записи, хранения и передачи фото- и видеоматериалов в информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет»;
- питьевая вода не менее 5 (пяти) литров;
- комплект одноразовых стаканов не менее 10 (десяти) штук;
- калькуляторы (при необходимости, по числу соискателей);
- канцелярские принадлежности: бумага для черновиков, ручки;
- наличие у центров оценки квалификаций автоматизированной системы по независимой оценке квалификации (собственной или на основании лицензии) или наличие заключенного Лицензионного соглашения с ООО «Релевантные системы» (ИНН 9729067320) или наличие Сублицензионного соглашения с СПКФР на использование специализированного ПО «Автоматизированная Система Центра Оценки Квалификаций» и соответствующие заключение от уполномоченных органов о соответствии требованиям Федерального закона «О персональных данных» от 27.07.2006 № 152-ФЗ, а также Приказа ФСТЭК России от 18 февраля 2013 г. № 21, и настроенной интеграцией с программным интерфейсом Автоматизированной системы СПКФР.

б) материально-технические ресурсы для обеспечения практического этапа профессионального экзамена: аналогично материально-техническим ресурсам для обеспечения теоретического этапа профессионального экзамена.

7.2. Материально-техническое обеспечение оценочных мероприятий (в дистанционном режиме):

а) материально-технические ресурсы и требования для обеспечения теоретического этапа профессионального экзамена:

- персональное рабочее место соискателя: стол, стул, портативный или стационарный персональный компьютер, соответствующий техническим требованиям;
- персональное рабочее место эксперта: стол, стул, оборудованное персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных;
- наличие у центров оценки квалификаций автоматизированной системы по независимой оценке квалификации (собственной или на основании лицензии) или наличие заключенного Лицензионного соглашения с ООО «Релевантные системы» (ИНН 9729067320) или наличие Сублицензионного соглашения с СПКФР на использование специализированного ПО «Автоматизированная Система Центра Оценки Квалификаций» и соответствующие заключение от уполномоченных органов о соответствии требованиям Федерального закона «О персональных данных» от 27.07.2006 № 152-ФЗ, а также Приказа ФСТЭК России от 18 февраля 2013 г. № 21, включающей систему наблюдения и контроля за дистанционной сдачей экзаменов (система прокторинга) и настроенной интеграцией с программным интерфейсом Автоматизированной системы СПКФР, системами удаленной аутентификации для подтверждения подлинности документов, удостоверяющих личность Соискателя, а также функционалом удаленной идентификации и подтверждения личности Соискателя, в соответствии с соответствующими Федеральными и прочими законодательными актами, приказами и распоряжениями уполномоченных органов РФ.
- либо наличие заключенного Лицензионного соглашения с ООО «Релевантные системы» или СПКФР на использование специализированного ПО «Автоматизированная Система Центра Оценки Квалификаций».

Технические требования к компьютеру Соискателя

Параметр	Минимальные	Рекомендуемые
Разрешение и fps веб-камеры	720p 30fps	1080p 30fps
Тип интернета	Выделенная линия (Ethernet или оптоволоконный канал)	Выделенная линия (Ethernet или оптоволоконный канал)
Скорость интернета на скачивание	5Mbps	10Mbps
Скорость интернета на загрузку	5Mbps	10Mbps
Оперативная память (RAM)	2 GB	4 GB
Процессорная частота	Одноядерный 1 ГГц или выше	Двухъядерный 2 ГГц или выше (i3 / i5 / i7 или AMD)
Доступность портов	1935, 843, 80, 443, 61613, UDP/TCP	1935, 843, 80, 443, 61613, UDP/TCP

Интернет-браузер	Google Chrome последней версии
Микрофон	Внешний или встроенный в веб-камеру

Технические требования к компьютеру Эксперта

Параметр	Минимальные	Рекомендуемые
Тип интернета	Выделенная линия (Ethernet или оптоволоконный канал)	Выделенная линия (Ethernet или оптоволоконный канал)
Скорость интернета на скачивание	10Mbps	20Mbps
Скорость интернета на загрузку	5Mbps	10Mbps
Оперативная память (RAM)	4 GB	8 GB
Процессорная частота	Одноядерный 1 ГГц или выше	Двухъядерный 2 ГГц или выше (i3 / i5 / i7 или AMD)
Доступность портов	1935, 843, 80, 443, 61613, UDP/TCP	1935, 843, 80, 443, 61613, UDP/TCP
Интернет-браузер	Google Chrome последней версии	
Микрофон	Внешний или встроенный в веб-камеру	

б) материально-технические ресурсы для обеспечения практического этапа профессионального экзамена: аналогично материально-техническим ресурсам для обеспечения теоретического этапа профессионального экзамена.

8. Кадровое обеспечение оценочных мероприятий:

8.1. Проведение независимой оценки квалификации соискателя осуществляет экспертная комиссия, формируемая центром оценки квалификации (далее - экспертная комиссия).

8.2. В состав экспертной комиссии включается не менее 3 (трех) экспертов из числа специалистов, информация о которых размещена в реестре экспертов по независимой оценке квалификации Совета по профессиональным квалификациям финансового рынка (СПКФР), не менее 2 (двух) из них являются штатными сотрудниками центра оценки квалификации (ЦОК).

8.3. В состав экспертной комиссии включаются эксперты по оценке квалификации и эксперты по виду профессиональной деятельности:

- эксперт по оценке квалификации (как правило 2 (два) и более) - лицо, обладающее знаниями и опытом для проведения работ в области оценки квалификации и организации проведения профессионального экзамена, штатный сотрудник ЦОК;

- эксперт по виду профессиональной деятельности (как правило 1 (один) и более) - лицо, обладающее специальными знаниями, опытом работы и квалификацией в определенной области профессиональной деятельности, необходимыми для проведения оценки соответствия требованиям профессионального стандарта соискателей квалификации.

8.4. Эксперты по оценке квалификации должны:

- соответствовать Требованиям и порядку отбора экспертов по независимой оценке квалификации и ведения реестра экспертов, утвержденным решением Совета по профессиональным квалификациям финансового рынка (Протокол № 9 от 22 мая 2018 г. (С

правками, заседание СПКФР от 26.12.2018, протокол № 20, заседание СПКФР от 13.09.2019, протокол № 8, заседание СПКФР от 18.05.2020, протокол № 6);

- иметь документ, подтверждающий наличие образования не ниже среднего профессионального образования по программе подготовки специалистов среднего звена;
- иметь документ о профессиональной переподготовке;
- иметь действующее свидетельство эксперта по проведению независимой оценки квалификации СПКФР.

8.5. Эксперты по виду профессиональной деятельности должны:

- соответствовать Требованиям и порядку отбора экспертов по независимой оценке квалификации и ведения реестра экспертов, утвержденным решением Совета по профессиональным квалификациям финансового рынка (Протокол № 9 от 22 мая 2018 г. (С правками, заседание СПКФР от 26.12.2018, протокол № 20, заседание СПКФР от 13.09.2019, протокол № 8, заседание СПКФР от 18.05.2020, протокол № 6));
- иметь документ, подтверждающий наличие образования не ниже среднего профессионального образования по программе подготовки специалистов среднего звена;
- иметь документ о профессиональной переподготовке;
- иметь действующее свидетельство эксперта по проведению независимой оценки квалификации СПКФР;
- иметь свидетельство о квалификации.

8.6. Эксперты должны:

Эксперт по оценке квалификации	Эксперт по виду профессиональной деятельности
<p>а) знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - нормативные правовые акты в области независимой оценки квалификации и особенности их применения при проведении профессионального экзамена; - требования и установленный СПК порядок проведения теоретической и практической части профессионального экзамена и документирование результатов оценки; - содержание и процедуру оценки квалификации, определенные утвержденным СПК оценочным средством (оценочными средствами); - порядок работы с персональными данными и информацией ограниченного использования (доступа); - правила деловой этики; 	<p>а) знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - нормативные правовые акты в области независимой оценки квалификации и особенности их применения при проведении профессионального экзамена; - нормативные правовые акты, регулирующие вид профессиональной деятельности и проверяемую квалификацию; - содержание и процедуру оценки квалификации, определенные утвержденным СПК оценочным средством (оценочными средствами); - порядок работы с персональными данными и информацией ограниченного использования (доступа); - правила деловой этики;
<p>б) уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - применять оценочные средства в соответствии с компетенцией; - контролировать соблюдение процедуры профессионального экзамена, в т.ч. фиксировать нарушения (при наличии); - анализировать полученную при проведении профессионального экзамена информацию, проводить экспертизу документов и материалов; - использовать информационно-коммуникационные технологии и программно-технические средства, 	<p>б) уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - применять оценочные средства в соответствии с компетенцией; - принимать экспертные решения по оценке квалификации в соответствии с компетенцией; - использовать информационно-коммуникационные технологии и программно-технические средства, необходимые для подготовки и оформления экспертной документации;

<p>необходимые для подготовки и оформления экспертной документации;</p> <ul style="list-style-type: none"> - предупреждать и разрешать возможные конфликтные ситуации при проведении профессионального экзамена; - проводить инструктажи соискателей, предусмотренные процедурой профессионального экзамена и оценочными средствами; - организовывать выполнение заданий соискателями, отвечать на вопросы организационно-технического характера; - при защите портфолио формулировать вопросы к соискателю, имеющие общепрофессиональный характер на основе типовых; - формулировать и обосновывать результаты профессионального экзамена на основе оценки технических экспертов, а также собственных оценок по критериям общепрофессионального характера и результатов контроля соблюдения процедуры экзамена; - документировать результаты профессионального экзамена. 	<ul style="list-style-type: none"> - предупреждать и разрешать возможные конфликтные ситуации при проведении профессионального экзамена; - оценивать выполнение практического задания по критериям с фиксацией результатов оценки; - при защите портфолио формулировать вопросы к соискателю на основе типовых; - оценивать портфолио по критериям с фиксацией результатов оценки в индивидуальной оценочной ведомости; - принимать экспертные решения по оценке квалификации на основе критериев оценки, содержащихся в оценочных средствах, и результатов контроля соблюдения процедуры экзамена; - проверять и дополнять при необходимости протокол профессионального экзамена.
---	--

9. Требования безопасности к проведению оценочных мероприятий (при необходимости):

При проведении профессионального экзамена должны соблюдаться общие требования охраны труда, техники безопасности, санитарных норм и правил. Специализированные требования к безопасности не установлены.

10. Задания для теоретического этапа профессионального экзамена:

1. Выберите один верный вариант ответа:

Дистанционное банковское обслуживание - это:

Варианты ответа:

- а) обобщенный термин для технологий предоставления банковских услуг на основании распоряжений, передаваемых клиентом без его визита в банк;
- б) обобщенный термин для технологий предоставления банковских услуг на основании распоряжений, передаваемых клиентом представителю банка во время его визита в банк;
- в) термин, обозначающий предоставление банковских услуг с помощью распоряжений, передаваемых клиентом сотруднику банка по телефону при последующим подтверждении клиентом данных при личном визите в банк.

2. Выберите один верный вариант ответа:

Коммуникации в банковской организации – это:

Варианты ответа:

- а) взаимосвязанная сеть каналов, присутствующих между подразделениями банка;

- б) развитая сеть каналов, предназначенных для сбора, систематизации и анализа информации о внешней среде, а также для передачи переработанных сообщений обратно во внешнюю среду;
- в) это взаимосвязь подразделений банка с внешней средой.

3. Выберите один верный вариант ответа:

Основные способы оповещения клиентов о новых продуктах банка:

Варианты ответа:

- а) рассылка клиентам банка информационных писем (на бумажных и электронных носителях), а также приглашение клиентов в банк с улицы;
- б) осуществление исходящих звонков клиентам банка с помощью телемаркетинга, а также использование рекламы по ТВ и радио;
- в) использование средств наружной рекламы, а также использование рекламно-полиграфических материалов;
- г) все вышеперечисленное.

4. Выберите один верный вариант ответа:

Укажите, из какого нормативно-правового акта взято это определение: «Счета (счет) - расчетные (текущие) и иные счета в банках, открытые на основании договора банковского счета, включая счета в банках, открытые на основании договора банковского счета в драгоценных металлах».

Варианты ответа:

- а) Статья 845 Гражданского Кодекса «Договор банковского счета»
- б) Статья 11 Налогового Кодекса РФ «Институты, понятия и термины, используемые в настоящем Кодексе»
- в) Статья 15 Федерального закона от 27 июня 2012 года № 161-ФЗ «О национальной платежной системе».

5. Выберите один верный вариант ответа:

Вставьте пропущенные слова: «По договору _____ счета ___ обязуется принимать и зачислять поступающие на счет, открытый клиенту (владельцу счета), денежные средства, выполнять распоряжения клиента о перечислении и выдаче соответствующих сумм со счета и проведении других операций по счету» (статья 845 ГК РФ).

Варианты ответа:

- а) Расчетного, банк
- б) Банковского, небанковская кредитная организация
- в) Банковского, банк

6. Выберите один верный вариант ответа:

Верно ли следующее утверждение: «Банк может использовать имеющиеся на счете денежные средства, гарантируя право клиента беспрепятственно распоряжаться этими средствами».

Варианты ответа:

- а) Не верно
- б) Верно
- в) Частично верно

7. Выберите один верный вариант ответа:

Эффективное внедрение новых банковских продуктов может быть осуществлено за счет взаимодействия всех перечисленных элементов:

Варианты ответа:

- а) корпоративная имиджевая стратегия, продуктовая стратегия, связи с общественностью, реклама, непосредственное обслуживание клиентов;
- б) имиджевая стратегия банка, связи с общественностью, реклама, непосредственное обслуживание клиентов, линейное управление внутри банка;
- в) корпоративная имиджевая стратегия, территориальная стратегия, обслуживание клиентов.

8. Выберите один верный вариант ответа:

Кросс-продажа - это:

Варианты ответа:

- а) предложение клиентам любых продуктов банка только по телефону;
- б) предложение клиенту продуктов, не связанных с тем, что он имеет в данном банке;
- в) предложение клиентам сопутствующих продуктов.

9. Выберите один верный вариант ответа:

Чем отличается кросс-продажа от перекрестной продажи продуктов в банке:

Варианты ответа:

- а) в этих двух понятиях нет отличий, они тождественны друг другу;
- б) в рамках кросс-продажи клиенту предлагаются сопутствующие продукты, а перекрестная продажа позволяет предложить клиенту новые продукты взамен тех услуг, потребление которых закончено;
- в) в рамках перекрестной продажи клиенту предлагаются сопутствующие продукты, а кросс-продажа позволяет предложить клиенту новые продукты взамен тех услуг, потребление которых закончено.

10. Выберите один верный вариант ответа:

Права лиц, осуществляющих от имени клиента распоряжения о перечислении и выдаче средств со счета, удостоверяются клиентом путем представления банку документов:

Варианты ответа:

- а) предусмотренных законом, установленными в соответствии с законом банковскими правилами и договором банковского счета.
- б) документов, удостоверяющих личность

в) нотариально заверенной доверенности

11. Выберите один верный вариант ответа:

Для открытия текущего счета физическому лицу - гражданину Российской Федерации и заключения договора дистанционного банковского обслуживания в банк представляются:

Варианты ответа:

- а) документ, удостоверяющий личность физического лица;
- б) карточка с образцами подписи;
- в) документы, подтверждающие полномочия лиц, указанных в карточке, на распоряжение денежными средствами, находящимися на счете (если такие полномочия передаются третьим лицам);
- г) свидетельство о постановке на учет в налоговом органе;
- д) все вышеперечисленное

12. Выберите один верный вариант ответа:

Для открытия текущего счета физическому лицу - иностранному гражданину или лицу без гражданства и заключения договора дистанционного банковского обслуживания в банк представляется:

Варианты ответа:

- а) тот же комплект документов, что и для физического лица-резидента;
- б) документы, требуемые для физического лица-резидента, миграционная карта и (или) документ, подтверждающий право на пребывание в Российской Федерации;
- в) миграционная карта и (или) документ, подтверждающий право на пребывание в Российской Федерации

13. Выберите один верный вариант ответа:

С помощью каких механизмов реализуется метод кросс-продаж банковских продуктов:

Варианты ответа:

- а) определение содержания предложения по кросс-продаже с помощью статистических данных;
- б) определение потребностей клиентов с помощью опросов в отделении банка и по телефону;
- в) определение продуктового ряда с учетом потребностей и запросов клиента.

14. Выберите один верный вариант ответа:

В банковской сфере можно выделить следующие основные формы рекламы:

Варианты ответа:

- а) реклама банковского продукта;
- б) реклама кредитного института;
- в) реклама потребности;
- г) все вышеперечисленное.

15. Выберите один верный вариант ответа:

Чем отличается косвенная реклама банковского продукта от непосредственной?

Варианты ответа:

- а) непосредственная реклама осуществляется на коммерческой основе с прямым указанием на рекламодателя, рекламируя конкретную услугу банка или сам банк, при этом косвенная реклама не несет в себе прямой рекламной функции;
- б) косвенная реклама осуществляется на коммерческой основе с прямым указанием на рекламодателя, рекламируя конкретную услугу банка или сам банк, при этом непосредственная реклама не несет в себе прямой рекламной направленности;
- в) косвенная реклама осуществляется на некоммерческой основе с указанием рекламодателя, рекламируя банк, а непосредственная реклама предполагает функцию продвижения продукта не в прямой форме.

16. Выберите один верный вариант ответа:

Для открытия расчетного счета юридическому лицу, созданному в соответствии с законодательством Российской Федерации и заключения договора дистанционного банковского обслуживания в банк представляются:

Варианты ответа:

- а) учредительные документы и лицензии юридического лица, карточка, документы, подтверждающие полномочия лиц, указанных в карточке, на распоряжение денежными средствами, документы, подтверждающие полномочия единоличного исполнительного органа юридического лица.
- б) учредительные документы и карточка с образцами подписи и оттиском печати;
- в) документы, подтверждающие полномочия лиц, указанных в карточке, на распоряжение денежными средствами, документы, подтверждающие полномочия единоличного исполнительного органа юридического лица.

17. Выберите один верный вариант ответа:

Для открытия расчетного счета индивидуальному предпринимателю и заключения договора дистанционного банковского обслуживания в банк представляются:

Варианты ответа:

- а) документы, подтверждающие полномочия лиц, указанных в карточке, на распоряжение денежными средствами, находящимися на счете (если такие полномочия передаются третьим лицам), а в случае, когда договором предусмотрено удостоверение прав распоряжения денежными средствами, находящимися на счете, третьими лицами с использованием аналога собственноручной подписи, документы, подтверждающие полномочия лиц, наделенных правом использовать аналог собственноручной подписи; лицензии;
- б) документ, удостоверяющий личность физического лица; карточка; лицензии, если деятельность подлежит лицензированию;
- в) документ, удостоверяющий личность физического лица; карточка; документы, подтверждающие полномочия лиц, указанных в карточке, на распоряжение денежными средствами, находящимися на счете (если такие полномочия передаются третьим лицам), а в случае, когда договором предусмотрено удостоверение прав распоряжения денежными средствами, находящимися на счете, третьими лицами с использованием

аналога собственноручной подписи, документы, подтверждающие полномочия лиц, наделенных правом использовать аналог собственноручной подписи; лицензии

18. Выберите один верный вариант ответа:

В карточке, представляемой клиентом - юридическим лицом, указывается:

Варианты ответа:

- а) не менее двух собственноручных подписей, необходимых для подписания документов, содержащих распоряжение клиента;
- б) собственноручная подпись Генерального директора, необходимая и достаточная для подписания документов, содержащих распоряжение клиента;
- в) не менее двух собственноручных подписей, необходимых для подписания документов, содержащих распоряжение клиента, если иное количество подписей не определено соглашением между банком и клиентом - юридическим лицом.

19. Выберите один верный вариант ответа:

Проверка документов, подтверждающих полномочия лиц, указанных в заявлении юридического лица на подключение к системам дистанционного банковского обслуживания, проводится на основе:

Варианты ответа:

- а) изучения учредительных документов клиента, а также документов о наделении лица соответствующими полномочиями.
- б) изучения доверенности, предоставленной клиентом;
- в) проверки паспортных данных заявителя

20. Выберите один верный вариант ответа:

Термины «Ключ проверки электронной подписи», «Ключ электронной подписи», «Сертификат ключа проверки электронной подписи», «Электронная подпись» определены:

Варианты ответа:

- а) Федеральным законом от 06.04.2011 №63-ФЗ «Об электронной подписи»
- б) Федеральным законом от 27 июня 2012 года № 161-ФЗ «О национальной платежной системе»
- в) Гражданским Кодексом Российской Федерации

11. Критерии оценки (ключи к заданиям), правила обработки результатов теоретического этапа профессионального экзамена и принятия решения о допуске (отказе в допуске) к практическому этапу профессионального экзамена:

Вариант соискателя содержит 40 заданий. Баллы, полученные за выполненное задание, суммируются. Максимальное количество баллов – 40. Решение о допуске к практическому этапу экзамена принимается при условии достижения набранной суммы баллов от 75 %, что составляет 30 баллов.

В качестве факта сдачи теоретической части профессионального экзамена центр

оценки квалификации может засчитать Сертификат признания, выданный Советом по профессиональным квалификациям финансового рынка в результате успешного прохождения государственной итоговой аттестации по программам, прошедшим профессионально-общественную аккредитацию.

В качестве факта сдачи теоретической части профессионального экзамена центр оценки квалификации может засчитать Сертификат признания, выданный Советом по профессиональным квалификациям финансового рынка по результатам участия соискателей в конкурсе Finskills.

12. Задания для практического этапа профессионального экзамена:

Практическое задание № 1

Задание на выполнение трудовых функций, трудовых действий в реальных или модельных условиях:

Трудовая функция (А/01.5): *ТФ: Подключение к системе дистанционного банковского обслуживания*

Трудовое действие (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

Типовое задание: *Задача 1. Процесс оформления пакета документов, связанного с подключением к системе дистанционного банковского обслуживания*

Ниже представлены этапы подключения клиента к системе дистанционного банковского обслуживания. Возможны два варианта:

- подписание двухстороннего договора о предоставлении услуги «Дистанционное банковское обслуживание» на бумажном носителе,
- присоединение клиента к Условия предоставления банком услуги «Дистанционное банковское обслуживание» путем предоставления заявления на подключение.

Задание: Опишите процесс оформления пакета документов, связанных с подключением к системе дистанционного банковского обслуживания, используя нижеприведенные подсказки:

- ✓ Договор о предоставлении услуги «Дистанционное банковское обслуживание» считается заключенным с даты, указанной банком в договоре о предоставлении услуги «Дистанционное банковское обслуживание», заключенном в виде двухстороннего документа на бумажном носителе.
- ✓ Договор о предоставлении услуги «Дистанционное банковское обслуживание» вступает в силу с момента его заключения и действует в течение одного года.
- ✓ Второй способ - присоединение клиента к условиям путем предоставления в банк Заявления на подключение или заявления по иной форме, установленной банком и предусматривающей возможность присоединения клиента к условиям. Условия и

указанное заявление, надлежащим образом заполненное и подписанное клиентом, в совокупности являются заключенным между банком и клиентом Договором о предоставлении услуги «Дистанционное банковское обслуживание». В данном случае договор о предоставлении услуги «Дистанционное банковское обслуживание» является в соответствии со ст. 428 Гражданского кодекса Российской Федерации договором присоединения.

- ✓ Договор о предоставлении услуги «Дистанционное банковское обслуживание» заключается с учётом требований действующего законодательства одним из следующих способов:
- ✓ В Заявлении на подключение / заявлении по иной форме, установленной банком и предусматривающей возможность присоединения клиента к условиям. Копия заявления на подключение / заявления по иной форме, установленной банком и предусматривающей возможность присоединения клиента к условиям, с отметками банка о дате и номере договора о предоставлении услуги «Дистанционное банковское обслуживание» является документом, подтверждающим факт заключения договора.
- ✓ за исключением:
 - карточки с образцами подписей и оттиска печати и копий документов, подтверждающих полномочия лиц, указанных в карточке с образцами подписей и оттиска печати, на распоряжение денежными средствами, находящимися на банковском счете,
 - Соглашения о лицах, собственноручные подписи которых необходимы для подписания документов, содержащих распоряжение,
 - заявления о порядке хранения/ направления по указанному клиентом адресу расчетных документов, выставленных к счету клиента, корреспонденции, выписок по счету,
- ✓ Договор о предоставлении услуги «Дистанционное банковское обслуживание» автоматически продлевается (продлонгируется) на каждый последующий год, если ни одна из сторон не заявит о своем желании его расторгнуть.
- ✓ Первый способ - подписание клиентом и банком двустороннего документа на бумажном носителе, имеющего наименование «Договор о предоставлении услуги «Дистанционное банковское обслуживание».
- ✓ Заключая договор о предоставлении услуги «Дистанционное банковское обслуживание», клиент подтверждает, что он ознакомился с условиями, согласен с их требованиями и обязуется их исполнять, а также подтверждает, что его абоненты согласны получать от банка на номера мобильных телефонов, предоставленные клиентом в банк, SMS-сообщения, связанные с предоставлением клиенту услуги «Дистанционное банковское обслуживание».
- ✓ Для заключения договора о предоставлении услуги «Дистанционное банковское обслуживание» с клиентом, не имеющим в банке счетов, клиент должен предоставить в банк все документы согласно перечню, определяемому банком для открытия расчетного счета в валюте Российской Федерации и иностранной валюте, если указанные документы не были предоставлены в банк ранее),

Условия выполнения задания:

1. Место выполнения задания: Центр оценки квалификации;

2. Максимальное время выполнения задания (как правило, не более 6 часов): 60 мин;
3. Не допускается использование телефонной связи, Интернета и иных источников информационно-коммуникационных технологий, помощи других лиц.

Критерии оценки: за правильный ответ за одно задание начисляется 6 баллов. Положительное решение принимается при правильном ответе на 80% заданий.

13. Правила обработки результатов профессионального экзамена и принятия решения о соответствии квалификации соискателя требованиям к квалификации:

Положительное решение о соответствии квалификации соискателя требованиям к квалификации по квалификации «Специалист по предоставлению дистанционного банковского обслуживания клиентам и сотрудникам (5 уровень квалификации)» принимается при удовлетворении всем установленным критериям оценки.

При наличии Скиллс-паспорта, выданного по стандартам демонстрационного экзамена Ворлдскиллс Россия, практическая часть профессионального экзамена не сдается и положительное решение по сдаче экзамена принимается при указанном в 11 пункте пороговом значении правильно выполненных заданий только теоретической части профессионального экзамена.

14. Перечень нормативных правовых и иных документов, использованных при подготовке комплекта оценочных средств (при наличии):

1. Федеральный закон от 03.07.2016 N 238-ФЗ "О независимой оценке квалификации"
2. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая)" от 30.11.1994 N 51-ФЗ (ред. от 28.03.2017, с изм. от 22.06.2017)
3. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть вторая)" от 26.01.1996 N 14-ФЗ (ред. от 28.03.2017)
4. Налоговый Кодекс Российской Федерации (часть первая) от 31.07.1998 №146-ФЗ
5. Федеральный закон от 02.12.1990 N 395-1 (ред. от 26.07.2017) "О банках и банковской деятельности"
6. Федеральный закон от 27.06.2011 N 161-ФЗ (ред. от 18.07.2017) "О национальной платежной системе"
7. Федеральный закон от 06.04.2011 N 63-ФЗ (ред. от 23.06.2016) "Об электронной подписи"
8. Федеральный закон от 10.07.2002 N 86-ФЗ (ред. от 18.07.2017) "О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)" (с изм. и доп., вступ. в силу с 30.09.2017)
9. Постановление Правительства РФ от 16.11.2016 N 1204 "Об утверждении Правил проведения центром оценки квалификаций независимой оценки квалификации в форме профессионального экзамена"
10. Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 19 апреля 2017 г. N 366н "Об утверждении профессионального стандарта "Специалист по дистанционному банковскому обслуживанию";
11. План счетов бухгалтерского учета для кредитных организаций и порядке его применения" (утв. Банком России 27.02.2017 N 579-П)
12. "Положение о правилах осуществления перевода денежных средств" (утв. Банком России 19.06.2012 N 383-П) (ред. от 05.07.2017)
13. Инструкция Банка России от 28.06.2017 N 180-И "Об обязательных нормативах банков"
14. Инструкция Банка России от 30.05.2014 N 153-И "Об открытии и закрытии банковских счетов, счетов по вкладам, депозитам, депозитных счетов"