



МИНИСТЕРСТВО ЮСТИЦИИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ЗАРЕГИСТРИРОВАНО

Регистрационный № 44422

от "24" ноября 2016.

МИНИСТЕРСТВО ТРУДА И СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
(Минтруд России)

ПРИКАЗ

14 ноября 2016г

Москва

№ 646н

Об утверждении профессионального стандарта
«Специалист по потребительскому кредитованию»

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 потребительскому кредитованию».

Министр

М.А. Топилин

КОПИЯ ВЕРНА

Консультант общего отдела Департамента
управления делами

14.11. 20 16г.

ДЕПАРТАМЕНТ
УПРАВЛЕНИЯ
ДЕЛАМИ
№2

№2

УТВЕРЖДЕН
приказом Министерства
труда и социальной защиты
Российской Федерации
от «14» *марта* 2016 г. № *646н*

ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ

Специалист по потребительскому кредитованию

454

Регистрационный номер

Содержание

I. Общие сведения.....	1
II. Описание трудовых функций, входящих в профессиональный стандарт (функциональная карта вида профессиональной деятельности)	2
III. Характеристика обобщенных трудовых функций.....	3
3.1. Обобщенная трудовая функция «Проведение комплекса мероприятий для определения целесообразности предоставления потенциальному заемщику потребительского кредита»	3
3.2. Обобщенная трудовая функция «Контроль исполнения обязательств по договорам потребительского кредита и мониторинг качества потребительских кредитов »	7
3.3. Обобщенная трудовая функция «Организация эффективной деятельности подразделения, осуществляющего потребительское кредитование»	11
IV. Сведения об организациях – разработчиках профессионального стандарта	14

I. Общие сведения

Предоставление потребительских кредитов
(наименование вида профессиональной деятельности)

08.019
Код

Основная цель вида профессиональной деятельности:

Предоставление банковских услуг физическим лицам на основании договора потребительского кредита

Группа занятий:

1346	Руководители служб и подразделений в сфере финансовой деятельности и страхования	2631	Экономисты
3312	Кредитные агенты	-	-
(код ОКЗ ¹)	(наименование)	(код ОКЗ)	(наименование)

Отнесение к видам экономической деятельности:

64.92.1	Деятельность по предоставлению потребительского кредита
(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
А	Проведение комплекса мероприятий для определения целесообразности предоставления потенциальному заемщику потребительского кредита	5	Оказание информационно-консультационных услуг клиенту по вопросам предоставления потребительского кредита и выбора кредитной программы	A/01.5	5
			Анализ кредитоспособности клиента и подготовка решения о целесообразности выдачи потребительского кредита	A/02.5	5
			Заключение договора потребительского кредита	A/03.5	5
В	Контроль исполнения обязательств по договорам потребительского кредита и мониторинг качества потребительских кредитов	5	Взаимодействие с заемщиком по вопросам обслуживания потребительского кредита	B/01.5	5
			Проведение мероприятий по предупреждению и урегулированию просроченной задолженности заемщика по договору потребительского кредита	B/02.5	5
			Мониторинг качества потребительских кредитов и корректировка резерва на возможные потери	B/03.5	5
С	Организация эффективной деятельности подразделения, осуществляющего потребительское кредитование	6	Организация работы персонала, осуществляющего функции потребительского кредитования	C/01.6	6
			Организация мероприятий по повышению эффективности потребительского кредитования	C/02.6	6

III. Характеристика обобщенных трудовых функций

3.1. Обобщенная трудовая функция

Наименование	Проведение комплекса мероприятий для определения целесообразности предоставления потенциальному заемщику потребительского кредита	Код	A	Уровень квалификации	5
--------------	---	-----	---	----------------------	---

Происхождение обобщенной трудовой функции	Оригинал	X	Заемствовано из оригинала		
				Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта

Возможные наименования должностей, профессий	Специалист по потребительскому кредитованию Специалист по обслуживанию и продажам/менеджер по продажам Кредитный менеджер Кредитный консультант Кредитный работник Специалист по андеррайтингу Экономист по кредитной работе
--	--

Требования к образованию и обучению	Среднее профессиональное образование - программы подготовки специалистов среднего звена
Требования к опыту практической работы	Опыт работы в области продаж, обслуживания и консультирования физических лиц не менее полугода
Особые условия допуска к работе	-
Другие характеристики	-

Дополнительные характеристики

Наименование документа	Код	Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности
ОКЗ	3312	Кредитные агенты
ЕКС ³	-	Экономист
ОКПДТР ⁴	26541	Специалист
ОКСО ⁵	080108	Банковское дело

3.1.1. Трудовая функция

Наименование	Оказание информационно-консультационных услуг клиенту по вопросам предоставления потребительского кредит и выбора кредитной программы	Код	A/01.5	Уровень (подуровень) квалификации	5
--------------	---	-----	--------	-----------------------------------	---

Происхождение трудовой функции

Оригинал	X	Заимствовано из оригинала		
		Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта	

Трудовые действия	Выявление потребностей клиента в кредитном продукте
	Оказание помощи клиенту в выборе кредитного продукта
	Информирование клиента о банке, его услугах, программах потребительского кредитования и сроках рассмотрения кредитной заявки
	Информирование клиента о полной стоимости потребительского кредита, о перечне платежей, входящих в ее расчет в соответствии с законодательством
	Консультирование клиента по вопросам предоставления кредита и обеспечения возвратности кредита
	Информирование клиента о финансовых рисках и последствиях нарушения условий договора потребительского кредита
Необходимые умения	Работать в специализированных аппаратно-программных комплексах
	Использовать справочно-правовые системы
	Предлагать клиентам кредитные программы в соответствии с их целями и финансовыми возможностями
	Оказывать помощь в подборе оптимального варианта потребительского кредита в соответствии с потребностями и финансовым положением клиента
	Рассчитывать предварительный график платежей по потребительскому кредиту в целях консультирования клиентов
	Доступно излагать условия кредитования с целью избежания двусмысленности или возможного недопонимая заемщиками, не обладающими специальными знаниями в банковской сфере
Необходимые знания	Законодательство Российской Федерации о потребительском кредите
	Законодательство Российской Федерации по вопросам банкротства физических лиц
	Законодательство Российской Федерации о защите прав потребителей, в том числе потребителей финансовых услуг
	Законодательство Российской Федерации о бюро кредитных историй
	Государственные программы льготного потребительского кредитования населения
	Локальные нормативные акты и методические документы по вопросам потребительского кредитования
	Кодекс ответственного потребительского кредитования
	Риски заемщика
Правила делового общения с клиентами	

	Общие вопросы обеспечения информационной безопасности банка
Другие характеристики	-

3.1.2. Трудовая функция

Наименование	Анализ кредитоспособности клиента и подготовка решения о целесообразности выдачи потребительского кредита	Код	A/02.5	Уровень (подуровень) квалификации	5
--------------	---	-----	--------	-----------------------------------	---

Происхождение трудовой функции	Оригинал	X	Займствовано из оригинала		
				Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действия	Сбор документов и информации о потенциальном заемщике из различных источников для проведения анализа его кредитоспособности
	Документальное оформление согласия клиента на обработку персональных данных
	Анализ документов, необходимых для идентификации заемщика, включая проверку их подлинности и действительности, фиксирование сведений в соответствии с требованиями идентификации
	Анализ кредитоспособности клиента – физического лица с учетом влияния реалистичных сценариев изменения процентных ставок и курсов иностранных валют на размер будущих платежей заемщика и в соответствии с утвержденными в банке процедурами оценки кредитоспособности заемщика
	Определение категории качества запрошенного потребительского кредита и размера резерва на возможные потери по нему
	Определение порядка погашения потребительского кредита, составление предварительного графика платежей с учетом финансовых возможностей потенциального заемщика
	Подготовка заключения о целесообразности выдачи потребительского кредита
	Сообщение клиенту о принятом решении по его кредитной заявке
	Подготовка и направление в бюро кредитных историй необходимой информации о принятом по кредитной заявке решении
Необходимые умения	Использовать специализированные аппаратно-программные комплексы в профессиональной деятельности
	Анализировать данные из множественных источников и оценивать качество и достоверность предоставленной информации по явным и неявным признакам
	Применять различные методы оценки кредитоспособности физических лиц с использованием лучших практик
	Оценивать кредитные риски по потребительскому кредиту
	Оценивать качество обеспечения по потребительскому кредиту
	Оформлять документацию о целесообразности выдачи потребительского кредита
	Делать выводы по результатам анализа данных
Необходимые знания	Законодательство Российской Федерации о противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и

	финансированию терроризма
	Законодательство Российской Федерации о персональных данных
	Перечень информации и документов, необходимых для определения кредитоспособности физического лица
	Основные методы оценки кредитоспособности заемщика – физического лица, применяемые в российских и зарубежных банках
	Нормативные документы Банка России об идентификации клиентов и внутреннем контроле (аудите)
	Порядок определения платежеспособности физического лица и максимальной суммы предоставляемого потребительского кредита
	Порядок установления процентной ставки по потребительскому кредиту с учетом среднерыночного значения полной стоимости потребительского кредита
	Рекомендации Ассоциации региональных банков России по вопросам определения кредитоспособности заемщиков
	Локальные нормативные акты и методические документы, касающиеся оценки кредитоспособности физических лиц при предоставлении потребительских кредитов
	Нормативная правовая база и внутренние документы банка, регулирующие порядок формирования кредитными организациями резервов на возможные потери по ссудам, ссудной и приравненной к ней задолженности
	Порядок взаимодействия с бюро кредитных историй
Другие характеристики	-

3.1.3. Трудовая функция

Наименование	Заключение договора потребительского кредита	Код	A/03.5	Уровень (подуровень) квалификации	5
--------------	--	-----	--------	-----------------------------------	---

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

Трудовые действия	Проверка комплектности, сроков действия, соответствия форм, полноты и правильности заполнения документов, необходимых для подписания договора потребительского кредита
	Разъяснение заемщику структуры договора потребительского кредита, его общих и индивидуальных условий
	Консультирование заемщика о способах и порядке погашения кредита
	Составление (оформление) договора потребительского кредита и договоров, обеспечивающих выполнение по нему обязательств заемщика (договор залога, договор поручительства)
	Подготовка и передача в бухгалтерию распоряжения на предоставление денежных средств
	Оформление кредитного досье
	Согласованию с заемщиком графика платежей, являющегося приложением к кредитному договору
	Внесение в базу данных, ведущуюся в банке по заемщикам, первичной

	информации по заключаемым кредитным договорам
Необходимые умения	Использовать специализированные аппаратно-программные комплексы в профессиональной деятельности
	Оформлять кредитную документацию и кредитное досье
	Разъяснять положения договора потребительского кредита в доступной форме
Необходимые знания	Законодательство Российской Федерации о потребительском кредите
	Законодательство Российской Федерации о защите прав потребителей, в том числе потребителей финансовых услуг
	Законодательство Российской Федерации о залогах и поручительстве
	Правила делового общения с клиентами
	Порядок отражения в бухгалтерском учете операций по предоставлению потребительских кредитов
	Порядок оформления выдачи кредита, в том числе путем открытия кредитной линии с лимитом задолженности и с лимитом выдачи
Другие характеристики	-

3.2. Обобщенная трудовая функция

Наименование	Контроль исполнения обязательств по договорам потребительского кредита и мониторинг качества потребительских кредитов	Код	В	Уровень квалификации	5
--------------	---	-----	---	----------------------	---

Происхождение обобщенной трудовой функции	Оригинал	X	Займствовано из оригинала		
				Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта

Возможные наименования должностей, профессий	Специалист по потребительскому кредитованию Специалист по обслуживанию и продажам/менеджер по продажам Кредитный менеджер Кредитный консультант Кредитный работник Специалист по андеррайтингу Экономист по кредитной работе
--	--

Требования к образованию и обучению	Среднее профессиональное образование – программы подготовки специалистов среднего звена
Требования к опыту практической работы	Опыт работы в области продаж, обслуживания и консультирования физических лиц не менее полугода
Особые условия допуска к работе	-
Другие характеристики	-

Дополнительные характеристики

Наименование документа	Код	Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности
ОКЗ	3312	Кредитные агенты
ЕКС	-	Экономист
ОКПДТР	26541	Специалист
ОКСО	080108	Банковское дело

3.2.1. Трудовая функция

Наименование	Взаимодействие с заемщиком по вопросам обслуживания потребительского кредита	Код	В/01.5	Уровень (подуровень) квалификации	5
--------------	--	-----	--------	-----------------------------------	---

Происхождение трудовой функции	Оригинал	X	Заемствовано из оригинала		
				Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действия	Консультирование клиентов по вопросам, возникающим в ходе обслуживания долга по потребительскому кредиту
	Ведение электронной базы данных по портфелю потребительских кредитов в специализированных аппаратно-программных комплексах банка
	Уведомление клиентов о сроках погашения кредита
	Подготовка и предоставление заемщикам выписок об остатках задолженности по потребительскому кредиту
	Составление нового графика погашения потребительского кредита при досрочном погашении части задолженности по потребительскому кредиту
	Мониторинг использования заемщиками лимитов кредитования по кредитным картам, осуществление корректировки сумм установленных лимитов
	Рассмотрение заявлений заемщиков в нестандартных ситуациях
Необходимые умения	Работать в специализированных аппаратно-программных комплексах
	Разъяснять изменения в законодательстве Российской Федерации по потребительскому кредиту, в общих условиях договора потребительского кредита
	Оформлять выписки по лицевым счетам заемщиков и разъяснять им содержащиеся в выписках данные
	Урегулировать спорные вопросы с заемщиком
Необходимые знания	Законодательство Российской Федерации о потребительском кредите
	Локальные нормативные акты и методические документы по вопросам обслуживания потребительского кредитования
	Условия предоставления потребительских кредитов в рамках имеющихся в банке программ кредитования, в том числе кредитов, предоставляемых открытием кредитной линии и кредитованием банковского счета («овердрафт»)
	Порядок отражения в бухгалтерском учете операций по потребительскому кредитованию

	Бизнес-культура потребительского кредитования
Другие характеристики	-

3.2.2. Трудовая функция

Наименование	Проведение мероприятий по предупреждению и урегулированию просроченной задолженности заемщика по договору потребительского кредита	Код	В/02.6	Уровень (подуровень) квалификации	5
--------------	--	-----	--------	-----------------------------------	---

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

Трудовые действия	Прогнозирование появления проблемных кредитов на ранней стадии для оперативного реагирования на ситуацию
	Анализ причин возникновения просроченной задолженности по потребительским кредитам для разработки совместно с заемщиками мер по ее уменьшению и погашению
	Информирование заемщика о наличии просроченной задолженности, начислении повышенных процентов, штрафах, пени
	Разъяснение заемщику очередности погашения просроченной задолженности
	Проведение реструктуризации просроченной задолженности по потребительскому кредиту и разъяснение заемщику условий ее проведения
	Подготовка информации о наличии проблемной задолженности по договорам потребительского кредита и доведение ее до руководства
	Формирование плана мероприятий по работе с заемщиками, допустившими просроченную задолженность по потребительскому кредиту
	Передача кредитных досье по договорам потребительского кредита в подразделение банка, занимающиеся принудительным взысканием проблемной задолженности
Необходимые умения	Производить статистический анализ потребительских кредитов в специализированных аппаратно-программных комплексах
	Оформлять выписки по лицевым счетам заемщиков и разъяснять им содержащиеся в выписках данные
	Анализировать причины просроченной задолженности
	Разрабатывать, внедрять, контролировать и оценивать мероприятия по предупреждению и урегулированию просроченной задолженности заемщика по договору потребительского кредита
	Расчислять основные параметры реструктуризации и рефинансирования потребительского кредита
	Планировать мероприятия по реструктуризации задолженности
Необходимые знания	Критерии определения проблемного кредита
	Методология и процедуры истребования просроченной задолженности по потребительским кредитам на ранней стадии
	Методология мониторинга и анализа показателей качества и

	эффективности истребования просроченной и проблемной задолженности по потребительским кредитам
	Локальные нормативные акты и методические документы, касающиеся реструктуризации и рефинансирования задолженности физических лиц
Другие характеристики	-

3.2.3. Трудовая функция

Наименование	Мониторинг качества потребительских кредитов и корректировка резерва на возможные потери	Код	В/03.5	Уровень (подуровень) квалификации	5
--------------	--	-----	--------	-----------------------------------	---

Происхождение трудовой функции	Оригинал	X	Заемствовано из оригинала		
				Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действия	Анализ информации о заемщиках, по которым имеется просроченная/проблемная задолженность
	Оценка кредитного риска по портфелю потребительских кредитов в целом и в разрезе отдельных типовых программ
	Проведение комплексного анализа качества потребительских кредитов с позиции кредитного риска, доходности и ликвидности
	Формирование портфелей однородных ссуд и регулярное уточнение их состава
	Корректировка резерва на возможные потери по потребительским кредитам
	Формирование и корректировка резервов под условные обязательства кредитного характера, связанные с предоставлением потребительских кредитов (неиспользованные кредитные линии, неиспользованные лимиты по предоставлению средств кредитованием банковского счета («овердрафт»))
	Формирование и корректировка резервов по начисленным и неуплаченным процентам по предоставленным потребительским кредитам
	Проведение контроля сохранности и качества обеспечения по потребительским кредитам
Необходимые умения	Работать в специализированных аппаратно-программных комплексах
	Использовать в оценке кредитного портфеля винтажный анализ
	Использовать специализированные программы для анализа потребительских кредитов в зависимости от целей исследования
	Оценивать кредитные, процентные и валютные риски по потребительским кредитам
	Определять категории качества потребительских кредитов с учетом финансового положения заемщика и качества обслуживания долга
	Определять и корректировать размеры формируемых резервов по потребительским кредитам
Необходимые знания	Нормативные документы Банка России и внутренние документы банка о порядке формирования кредитными организациями резервов на возможные потери

	Порядок формирования банком резервов на возможные потери по предоставленным потребительским кредитам, резервов по неиспользованным кредитным линиям и неиспользованным лимитам по предоставлению средств путем кредитования банковских счетов физических лиц, а также резервов на возможные потери по начисленным и неуплаченным процентам по потребительским кредитам
	Порядок бухгалтерского учета операций по потребительскому кредитованию в кредитных организациях
	Внутренние документы банка, регламентирующие порядок бухгалтерского учета
	Признаки однородности ссуд
	Методология проведения мониторинга качества потребительских кредитов
	Локальные нормативные акты и методические документы, касающиеся реструктуризации и рефинансирования задолженности физических лиц
Другие характеристики	-

3.3. Обобщенная трудовая функция

Наименование	Организация эффективной деятельности подразделения, осуществляющего потребительское кредитование	Код	С	Уровень квалификации	6
--------------	--	-----	---	----------------------	---

Происхождение обобщенной трудовой функции	Оригинал	Х	Заимствовано из оригинала		
				Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта

Возможные наименования должностей, профессий	Главный специалист / руководитель кредитного отдела Начальник дополнительного офиса Главный специалист / начальник группы сопровождения потребительских кредитов
--	--

Требования к образованию и обучению	Высшее образование – бакалавриат
Требования к опыту практической работы	Опыт работы по профилю деятельности не менее двух лет или стаж работы в финансово-кредитной работе не менее трех лет
Особые условия допуска к работе	-
Другие характеристики	-

Дополнительные характеристики

Наименование документа	Код	Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности
ОКЗ	1346	Руководители служб и подразделений в сфере финансовой деятельности и страхования

	2631	Экономисты
ЕКС	-	Аналитик
	-	Экономист
ОКПДТР	26541	Специалист
ОКСО	080100	Экономика
	080105	Финансы и кредит
	080109	Бухгалтерский учет, анализ и аудит

3.3.1. Трудовая функция

Наименование	Организация работы персонала, осуществляющего функции потребительского кредитования	Код	C/01.6	Уровень (подуровень) квалификации	6
--------------	---	-----	--------	-----------------------------------	---

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

Трудовые действия	Разработка должностных инструкций специалистов, осуществляющих потребительское кредитование, разработка текущих и перспективных планов работы подразделения
	Контроль соблюдения персоналом правил кредитования с учетом современной правовой базы и требований внутренних нормативных документов банка
	Организация комплектования рабочих мест сотрудников кредитного подразделения необходимыми документами, техническими средствами и программными продуктами с учетом требований безопасности и охраны труда
	Разработка текущих и перспективных планов работы подразделения и контроль их выполнения
	Выявление потребности в обучении персонала, подача соответствующих заявок руководству и оценка эффективности обучения
	Осуществление контроля полноты и своевременности формирования резервов на возможные потери по предоставленным потребительским кредитам
	Организация работы по решению спорных вопросов и конфликтных ситуаций, связанных с потребительским кредитованием
	Подготовка информации по потребительскому кредитованию для включения в банковскую отчетность
	Взаимодействие с другими подразделениями и службами банка по вопросам заключения и сопровождения договоров потребительского кредита
Необходимые умения	Работать в специализированных аппаратно-программных комплексах
	Организовывать и контролировать деятельность подчиненного персонала
	Планировать работу подразделения
	Определять эффективный порядок работы по рассмотрению претензий и жалоб заемщиков
	Осуществлять взаимодействие с подразделениями банка в целях

	своевременного и качественного обслуживания заемщика – физического лица
Необходимые знания	Законодательство Российской Федерации о потребительском кредите
	Локальные нормативные акты и методические документы, касающиеся вопросов организации потребительского кредитования
	Политика кредитной организации по потребительскому кредитованию
Другие характеристики	-

3.3.2. Трудовая функция

Наименование	Организация мероприятий по повышению эффективности потребительского кредитования	Код	C/02.6	Уровень (подуровень) квалификации	6
--------------	--	-----	--------	-----------------------------------	---

Происхождение трудовой функции	Оригинал	X	Займствовано из оригинала		
				Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действия	Систематическое изучение конкурентной позиции кредитной организации на рынке потребительского кредитования для внесения предложений по совершенствованию условий потребительского кредитования
	Разработка предложений по совершенствованию бизнес-процессов в сфере потребительского кредитования
	Мониторинг и контроль соблюдения персоналом в офисах банка стандартов поведения и взаимодействия с заемщиками
	Выявление устойчивых высокорискованных и низкорискованных сегментов заемщиков для внесения соответствующих предложений в кредитную политику банка
	Обучение персонала лучшим практикам в области потребительского кредитования
	Организация мероприятий по досудебному взысканию просроченной задолженности по потребительским кредитам
Необходимые умения	Работать в специализированных аппаратно-программных комплексах
	Рассчитывать эффективность деятельности подразделения потребительского кредитования
	Организовывать мониторинг ценовых и неценовых условий потребительского кредитования в банках-конкурентах и делать выводы
Необходимые знания	Законодательство Российской Федерации о потребительском кредите
	Нормативные документы Банка России о порядке формирования кредитными организациями резервов на возможные потери по ссудам, по ссудной и приравненной к ней задолженности
	Методология мониторинга и анализа показателей качества задолженности по потребительским кредитам и эффективности истребования просроченной и проблемной задолженности
	Способы повышения эффективности деятельности персонала банка на различных этапах процесса потребительского кредитования
	Методы расчета эффективности финансовой деятельности подразделения, осуществляющего потребительское кредитование

	Методы анализа конкуренции на рынке потребительского кредитования
	Принципы клиентоориентированного подхода
	Локальные нормативные акты и методические документы, касающиеся вопросов реструктуризации задолженности физических лиц
Другие характеристики	-

IV. Сведения об организациях – разработчиках профессионального стандарта

4.1. Ответственная организация-разработчик

Российский союз промышленников и предпринимателей (РСПП (ООР)), город Москва	
Исполнительный вице-президент	Кузьмин Дмитрий Владимирович

4.2. Наименования организаций-разработчиков

1	ФГОБУ ВО «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 других служащих.

⁴ Единый классификатор профессий рабочих, должностей служащих и тарифных разрядов.

⁵ Общероссийский классификатор специальностей по образованию.