

서민금융진흥원 직무 설명자료

상담직_6급

■ 채용분야

상담직 6급 ※ 서민금융상품 상담	대분류	02. 경영·회계·사무	03. 금융·보험
	중분류	02. 총무·인사	01. 금융
	소분류	03.일반사무	01. 금융영업
	세분류	02.사무행정	03. PB영업
		금융상품 알선 서비스 제공 (자체개발)	

■ 주요사업

- 서민 금융·자활·재기지원 총괄 기획·관리 총괄 기획·관리
 - 서민금융 지원 상품 기획, 서민금융 대출 및 신용보증 관련 조사 연구
 - 서민금융 관련 신용정보 이용, 시장동향 수집 및 분석에 관한 사항
 - 대출 및 보증업무 관련 규정 및 기준의 제·개정에 관한 사항
 - 서민지원을 위한 국내외 법령 조사 연구, 정부·지자체와의 고용복지 연계
 - 서민지원제도와 연계한 맞춤형 자활지원 개발·관리
- 미소금융 사업수행기관 관리·감독 및 평가
 - 미소금융 대출 사업 수행기관 대출 및 회수에 관한 사항
 - 사업수행기관에 대한 운영지원에 관한 사항(회계, 결산, 평가)
 - 사업수행기관 점검에 관한 사항
- 서민금융보완계정 및 자활지원계정 재원 출연 및 운용
 - 서민에 대한 신용보증서 발급, 심사 등 운영에 관한 사항(근로자햇살론, 햇살론유스 등 보증상품)
 - 서민의 자산관리 및 자산형성 지원에 관한 사항(청년도약계좌 등)
- 금융교육 등 자활지원 서비스 관리·운영·지원
 - 서민금융에 관한 교육, 금융생활정보 제공, 맞춤형 교육콘텐츠 개발
 - 서민·취약계층 자영업자 경영진단, 솔루션 제공 등 자영업컨설팅 지원
 - 서민의 취업상담, 취업알선 등 취업지원서비스 지원
- 서민 맞춤형 상담 네트워크 관리·운영·지원
 - 서민금융통합지원센터 및 1397서민금융콜센터 관리
 - 서민에게 필요한 금융상품 알선, 재무상담, 고용·복지연계 등의 맞춤형 복합상담 제공
- 휴면예금 원권리자 보호
 - 휴면예금 조회 및 지급청구 서비스에 관한 사항

■ 능력단위

- (사무행정) 01. 문서작성, 03. 자료관리, 07. 사무행정 업무관리
- (PB영업) 02.고객상담, 05.비금융자산 상담·자문, 08.고객관리
- (금융상품 알선 서비스 제공) 고객상담, 고객정보수집·분석, 고객관리, 고객제안·실행, 고객관리, PB컴플라이언스, 여신전문금융 채널관리(자체개발)

■ 직무수행내용

- 부서(팀) 구성원들이 본연의 업무를 원활하게 수행할 수 있도록 문서관리, 문서작성, 데이터 관리, 사무자동화 관리운용 등 조직 내·외부에서 요청하거나 필요한 업무를 지원하고 관리, 대출이 필요한 서민에게 금융사에 직접 방문하지 않아도 인터넷·모바일·전화상담을 통해 은행을 비롯한 전국 금융사의 상품을 비교·분석하여 개인 맞춤형 대출을 받을 수 있도록 알선, 상담·알선

■ 직무 필요 지식 / 기술

지식	○ (고객상담) 질문의 종류와 활용법, 금융상품, 회사 내부 규정, 고객상담 프로세스 ○ (고객정보수집·분석) 고객신용정보 이용 및 제공에 관한 법률, 정보수집방법론 ○ (고객제안·실행) 상품의 특징 분석·평가, 금융시장 이해·분석, 금융상품에 대한 지식 ○ (고객관리) 투자성향진단 및 재무비재무 정보 설문, 고객관리 시스템, 금융분야 개인정보유출방지에 대한 법률, 고객응대 표준매뉴얼, 위기대응 커뮤니케이션 매뉴얼 ○ (PB컴플라이언스) 고객정보의 수집·이용·제공의 내용 및 절차, 고객정보 유출시의 조치방법 및 신고절차, 개인정보보호법, 신용정보의 이용 및 보호에 관한 법률, 정보통신망 이용 촉진 및 정보보호 등에 관한 법률 ○ (여신전문금융 채널관리) 금융기관의 업무위탁 등에 관한 규정, 관련 시장 및 경쟁사 실적, 비대면 금융거래 주의사항, 취급 상품 관련 지식, 상품 수익구조 ○ (문서작성) 문서작성 절차, 회사 내부 업무 처리 절차, 문서 양식과 유형 ○ (데이터관리) 자료의 특성 ○ (사무행정 업무관리) 온·오프라인 업무 접수 요령, 업무전달 프로세스
기술	○ (고객상담) 경청과 질문능력, 금융상품에 대한 설명 능력, 상품 제안 능력, 경청과 피드백 요령, 워드프로세스 활용능력 ○ (고객정보수집·분석) 투자성향별 고객 세분화 능력, 상품별 투자위험 등급 구분 능력, 정보 분석 기술, 정보 활용 능력, 문서 분류 및 작성 기술 ○ (고객제안·실행) 정보 및 자료 수집 능력, 핵심항목 분석 능력, 효과적인 질문의 기술 ○ (고객관리) 컴퓨터(고객관리시스템, 데이터베이스 등록) 활용 기술, 고객의 정보등록을 위한 문서화 능력, 고객정보 항목별 분류 및 정리 기술, 상황별 대응능력 ○ (PB 컴플라이언스) 수집된 고객정보의 저장·관리능력, 고객 정보의 분석과 활용 능력, 고객정보 유출 및 누설을 예방하는 관리 시스템 유지 능력 ○ (여신전문금융 채널관리) 원활한 커뮤니케이션 창출 능력 ○ (문서작성) 일정 계획 수립 능력, 일정관리 능력 ○ (데이터관리) 자료 수집저장 능력, 데이터베이스 관리 능력 ○ (사무행정 업무관리) 사무기기 사용기술, 업무 파악 능력, 인트라넷 사용 기술, 사무기기 활용 능력

■ 직무 필요 태도

태도	○ (고객상담) 고객 입장을 중시하는 마인드, 상담에 대한 적극성, 비즈니스 매너, 고객비밀 준수 및 개인 정보 보호 ○ (고객정보수집·분석) 정확한 자료 수집을 위한 객관적인 상담태도, 고객의 가치관에 대해 인정하는 태도, 고객정보에 대한 윤리의식, 고객 요청에 대한 적극적 수용 태도 ○ (고객제안·실행) 객관적인 자료 사용 준수, 고객의 여건과 목적을 고려하는 태도, 전문가적 공정성 유지, 고객의 의견을 끝까지 주의 깊게 경청하는 자세 유지, 고객 의견 존중 원칙 준수 ○ (고객관리) 고객정보를 보호하고 보안관리를 철저히 준수하려는 의지, 고객과의 적극적인 소통의지, 다양한 의견에 대한 경청, 문제해결을 위한 적극적인 행동 ○ (PB컴플라이언스) 고객을 우선하며 고객의 자기정보 결정권을 존중하는 자세, 고객정보의 수집·이용·제공에 있어 적법한 절차를 준수하는 자세, 업무상 취득한 고객정보를 통해 이익을 취득하지 않으려는 자세, 고객정보를 자신 또는 제 3자의 이익을 위하여 이용하지 않으려는 자세 ○ (여신전문금융 채널관리) 제휴채널과 고객 요청에 적극 대응하는 자세, 신속하고 정확한 업무 태도, 신속하고 정확한 업무 태도 ○ (문서작성) 성실성, 일정계획 준수, 요청내용의 적극적 경청하는 태도 ○ (데이터관리) 업무특성 파악 노력, 자료의 중요성 인식 노력 ○ (사무행정 업무관리) 업무 협조 태도, 정확한 업무 처리 태도, 고객지향 의지, 정확하게 정리하려는 노력
----	--

■ 직업기초능력

- 의사소통능력, 수리능력, 문제해결능력, 자기개발능력, 자원관리능력, 대인관계능력, 정보능력, 조직이해능력, 직업윤리

■ 참고사이트

- www.ncs.go.kr 홈페이지 → NCS.학습모듈 검색
- ※ 제시된 NCS분류체계인 “맞춤대출 서비스 제공” 명칭 및 능력단위·직무수행내용은 기관에 맞게 신규개발 하였음
- ※ 제시된 직무기술서는 서민금융진흥원의 채용직무와 관련된 대표적인 NCS를 일부 선정하여 작성되었으며 향후 NCS 개발동향 등 내·외부 사정에 따라 변경될 수 있음