

[붙임1] 직무 기술서

서민금융진흥원 직무 설명자료

청년인턴(일반행정)

■ NCS 분류체계

대분류	중분류	소분류	세분류
02. 경영·회계·사무	01. 기획사무	01. 경영기획	01. 경영기획
		02. 홍보·광고	01. 기업홍보
		03. 마케팅	03. 통계조사
	02. 총무·인사	01. 총무	01. 총무
		03. 일반사무	02. 자산관리
	03. 재무·회계	02. 회계	02. 사무행정
01. 회계감사			
		02. 세무	
03. 금융보험	01. 금융	01. 금융영업	03. PB영업
		02. 금융상품개발	01. 여·수신상품개발
		03. 신용분석	01. 개인신용분석
		05. 금융영업지원	02. 채권추심
			03. 리스크관리

■ 주요사업

- 서민금융 지원 금융상품 기획·관리 총괄
 - 서민금융 지원 상품기획, 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·개정 등에 관한 사항
- 미소금융 사업수행기관 관리·감독 및 평가
 - 미소금융 대출 사업수행기관 대출 및 회수에 관한 사항
 - 사업수행기관에 대한 운영지원에 관한 사항(회계, 결산, 평가)
- 신용보증계정 재원 출연 및 운용에 관한 사항(금융기관 햇살론 보증)
 - 서민에 대한 신용보증서 발급, 심사 등 운영에 관한 사항
- 서민의 자활·재기 지원업무 총괄 기획
 - 서민지원을 위한 국내외 법령 조사 연구, 정부 지자체와의 고용복지 연계
 - 서민금융이용자에 대한 컨설팅 및 서민지원제도와 연계한 맞춤형 자활지원 개발·관리
- 서민금융 교육 및 취업 지원
 - 서민금융에 관한 교육, 정보제공, 교육 프로그램 개발
 - 서민의 취업상담 및 구직신청 접수, 알선에 관한 사항
- 서민금융지원 네트워크 관리·운영·지원
 - 서민금융통합지원센터 및 콜센터 관리
 - 종합상담업무 기획 및 관리

■ 능력단위

- (경영회계) 03. 경영계획 수립, 04. 신규사업 기획, 06. 예산 관리, 07. 경영실적 분석
- (기업홍보) 01. 홍보전략 수립, 06. 사회공헌 활동, 11. 광고홍보환경조사
- (통계조사) 01. 통계조사계획, 05. 자료처리, 06. 보고서 작성
- (총무) 01. 사업계획수립, 02. 행사지원관리, 07. 업무지원, 08. 총무문서관리, 09. 복리후생지원
- (자산관리) 02. 자산관리 계획수립, 04. 업무용 부동산 관리, 05. 업무용 동산관리
- (사무행정) 01. 문서작성, 02. 문서관리, 04. 회의 운영·지원, 05. 사무행정 업무관리
- (회계감사) 01. 전표관리, 02. 자금관리, 04. 결산처리
- (세무) 01. 결산관리, 04. 원천징수, 05. 부가가치세신고, 08. 기타세무신고, 13. 법인세신고
- (PB업무) 02. 고객상담, 05. 비금융자산 상담·자문, 08. 고객관리
- (여수신상품개발) 02. 여수신상품개발 타당성 검토, 03. 여신상품 기획, 09. 여수신상품 마케팅
- (개인신용분석) 01. 정보수집, 02. 재무정보 분석, 03. 비재무정보 분석, 07. 개인정보 관리
- (채권추심) 01. 채권추심 사전관리, 07. 추심소송, 09. 채무자 상환능력 분석
- (리스크관리) 01. 리스크관리 기획

■ 직무수행내용

- 경영일반, 조사연구 지원, 회계, 총무, 계약관리, 홍보, 서민금융 상품 기획·관리, 미소금융, 전통시장 대출, 보증상품 기획·관리 업무, 서민금융 교육 및 교육 프로그램 개발, 서민금융통합지원센터 관리 업무, 종합상담 업무, 맞춤대출 서비스 체계 지원 업무

■ 직무 필요 지식 / 기술 / 태도

지식	경영분석 관련지식, 고객 서비스 규정, 고객 심리와 행동 유형의 이해, 관련 법률에 관한 지식, 법률 해석 능력, 금융거래 관련 문서 관리, 금융거래에 대한 기본 지식, 기업실무에 적용되는 회계 관련 지식, 소송전략에 대한 지식, 재무·관리회계 지식, 통계조사 및 분석, 홍보 커뮤니케이션 방식에 대한 지식, 회계처리에 대한 지식, 금융시장 동향, 수리통계적 지식, 여신관련 실무, 경제금융지표 관련 지식, 마케팅 관련 지식, 정보를 비교·조사할 수 있는 기술적 지식
기술	계약서 작성 기술, 고객요청사항 파악 능력, 문서기안능력, 법령 정보 활용 능력, 비즈니스 문서 작성 기술, 상황별 대응능력, 정확한 상황판단력, 조사 결과 요약 능력, 컴퓨터 활용 능력, 해외 사례 조사를 위한 외국어 능력, 여신 실무 활용 능력, 고객과의 의사소통 기술, 정보검색능력, 통계 분석능력, 통계 프로그램 운영기술, 기획서 작성 기술, 아이디어 장단점 분석 기술
태도	피드백에 대한 수용성, 치밀하고 꼼꼼한 자세, 종합적으로 사고하려는 자세, 적법한 절차를 준수하려는 자세, 적극적인 협업태도, 윤리 의식, 솔선수범하는 자세, 세심하고 주의깊은 태도, 법·규정을 객관적으로 파악하려는 태도, 문제를 적극적으로 해결하는 자세, 고객에게 친절하게 응대하는 태도, 분석 및 평가에 대한 신중한 접근

■ 직업기초능력

- 의사소통능력, 수리능력, 문제해결능력, 자원관리능력, 정보능력, 조직이해능력

■ 참고사이트

- www.ncs.go.kr 홈페이지 → NCS·학습모듈 검색
- ※ 제시된 직무기술서는 서민금융진흥원의 채용직무와 관련된 대표적인 NCS 일부를 선정하여 작성되었습니다. 따라서 향후 NCS 개발동향 등 내·외부 사정에 따라 변경될 수 있음을 알려드립니다.

서민금융진흥원 직무 설명자료

청년인턴
[센터 상담지원]

■ NCS 분류체계

대분류	02. 경영·회계·사무		03. 금융·보험
중분류	02.총무인사		01. 금융
소분류	01. 총무	03.일반사무	01. 금융영업
세분류	01. 총무	02. 사무행정	고객상담 (자체개발)

■ 주요사업

- 서민금융 지원 금융상품 기획·관리 총괄
 - 서민금융 지원 상품기획, 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·개정 등에 관한 사항
- 미소금융 사업수행기관 관리·감독 및 평가
 - 미소금융 대출 사업수행기관 대출 및 회수에 관한 사항
 - 사업수행기관에 대한 운영지원에 관한 사항(회계, 결산, 평가)
- 신용보증계정 재원 출원 및 운용에 관한 사항(금융기관 햇살론 보증)
 - 서민에 대한 신용보증서 발급, 심사 등 운영에 관한 사항
- 서민의 자활·재기 지원업무 총괄 기획
 - 서민지원을 위한 국내외 법령 조사 연구, 정부 지자체와의 고용복지 연계
 - 서민금융이용자에 대한 컨설팅 및 서민지원제도와 연계한 맞춤형 자활지원 개발·관리
- 서민금융 교육 및 취업 지원
 - 서민금융에 관한 교육, 정보제공, 교육 프로그램 개발
 - 서민의 취업상담 및 구직신청 접수, 알선에 관한 사항
- 서민금융지원 네트워크 관리·운영·지원
 - 서민금융통합지원센터 및 콜센터 관리
 - 종합상담업무 기획 및 관리

■ 능력단위

- (총무) 02. 행사지원관리, 03. 비품관리, 07. 업무지원, 08. 총무 문서관리
- (사무행정) 02. 문서관리, 03. 자료관리, 04. 회의 운영·지원, 05. 사무행정 업무관리
- (고객상담) 고객상담

■ 직무수행내용

- (업무지원 및 총무문서관리) 우편물 수발신, 인쇄물 관리
- (행사지원 및 비품관리) 행사 운영지원 및 비품구매, 유지
- (사무행정 업무관리) 회의 준비 및 운영보조, 사무기기운용 및 사무물품 관리
- (고객상담 및 안내) 센터 내방 고객의 필요사항 파악 및 상담서비스 제공

■ 직무 필요 지식 / 기술 / 태도

지식	<ul style="list-style-type: none"> ○ (총무) 행사 운영, 사후관리, 비품 구매 실무, 비품관리 규정, 회계규정, 출장관리규정, 협상 방법, 증명서 종류 및 발급절차, 문서 분류방법, 프로세스, 우편의 종류, 인쇄물 제작 ○ (사무행정) 부서(팀)의 업무분장 내용, 문서기안 절차 및 양식, 문서관리 규정, 문서 처리 규정, 문서대장 관리, 기본회계지식, 회계규정, 경비처리 지침, 회의 종류, 운영방법, 안내방법, 회의 진행에 필요한 자료 종류, 회의 운영규정 및 방법, 업무분장내용, 사무기기운용 매뉴얼, 비품 및 소모품 종류 및 용도, 자료의 특성 ○ (고객상담) 고객불만 발생유형 및 대응방안, 고객 보호관련 법률 및 규정, 상담시스템, 상담 유형별 대응 방법, 상담유형별 대응
기술	<ul style="list-style-type: none"> ○ (총무) 문제해결능력, 통계분석 기술, 물가정보검색, 시장조사 분석, 전산시스템 활용, 장부정리 능력, 문제해결능력, 개정사유 파악능력, 문서분류 기술, 문서작성 기술, 우편물 분류 기술, 정보 검색 능력, 분석력, 문제해결능력 ○ (사무행정) 의사표현 능력, 정보검색 능력, 컴퓨터 활용능력, 문서분류능력, 문서대장기록능력, 회계시스템 사용능력, 수리능력, 의사소통능력, 회의운영 계획능력, 회의 안내능력, 회의내용 이해능력, 회의 근거자료 확보능력 및 보고능력, 사무기기 사용기술, 업무파악능력, 업무전달 능력, 사무기기 활용능력, 사무물품 재물조사 및 구매기안 능력, 자료 수집 저장 능력 ○ (고객상담) 고객 불만사례유형 판단 능력, 주요상담 이슈 파악 능력, 고객 상담체계수립 기술
태도	<ul style="list-style-type: none"> ○ (총무) 치밀하고 꼼꼼한 자세, 종합적으로 사고하는 자세, 타부서와 협업자세, 분석적 태도, 관찰적 자세, 정확성, 예측력, 공평한 원칙준수, 신속한 업무처리, 내부고객에 대한 서비스태도, 업무의 효율성을 추구하려는 의지, 서비스 정신, 개선의지, 원칙을 준수하는 공정한 태도, 형평성 조율, 제도 실행의 공정성 ○ (사무행정) 경청하는 태도, 일정계획 준수, 성실성, 주의깊은 관찰력, 업무규정 준수, 업무협조 노력, 회계규정 준수, 정확한 업무처리 태도, 회의 목적을 파악하려는 자세, 회의 참석자의 요청에 적극적으로 수용하려는 자세, 업무협조 노력, 구성원 지원의지, 문제해결 의지, 꼼꼼한 관리태도, 자료의 중요성 인식 ○ (고객상담) 신속한 업무처리를 위한 직원 간 협력적인 자세, 고객의견을 경청하는 태도, 상담 품질 향상을 위한 분석적 사고, 상담유형을 파악하기 위한 적극적인 정보수집 자세

■ 직업기초능력

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

■ 참고사이트

- www.ncs.go.kr 홈페이지 → NCS·학습모듈 검색

※ 제시된 NCS 분류체계인 “고객상담 업무” 명칭은 기관에 맞게 신규개발 하였으나 대부분의 지식, 기술, 태도는 [대]03. 금융보험 → [중]01. 금융 → [소]01. 금융영업 → [세]03. 카드영업 분류체계에서 차용함

[붙임2] 서민금융통합지원센터 현황

구분		주소
1	대전센터	대전 중구 중앙로 101, (구) 충남도청사 3층(선화동)
2	천안센터	충남 천안시 동남구 충절로 17, 삼성생명빌딩 9층(신부동)
3	대구센터	대구 중구 경상감영길 155, SC제일은행 4층(동성로1가)
4	부산센터	부산 연제구 중앙대로 1000, 국민연금공단 16층(연산동)
5	사상센터	부산 사상구 광장로 76, 송원센터빌딩 10층(괘법동)

[붙임3] 인정 자격증

분야	자격종목
공통	변호사, 공인회계사, 공인노무사, 법무사, 세무사, 사회복지사 1·2급, 직업상담사 1·2급, 사회조사분석사 1·2급, 전산회계운용사 1·2급, CFA LV3, 국제FRM, 국내FRM, 정보처리기사, AICPA, 경영지도사(재무관리, 인적자원관리), 컴퓨터활용능력 1·2급, 한국사능력검정 1·2급, KBS 한국어능력 1·2급, 세무회계 1급, 전산세무 1급, 전산회계 1급, 재경관리사, 신용상담사, 신용분석사, 여신심사역, 신용관리사, 자산관리사, 신용위험분석사, 워드프로세서(구 1급), 워드프로세서 2급

※ 인정 자격증에 대하여 배점을 차등하여 부여, 동일한 자격증에 대해서는 상위 자격증만 인정

[붙임4] 우대사항 증빙서류

- 본인이 서민금융진흥원 정책금융상품, 신용회복지원제도 등 이용경험 있을 경우
 - － 상품명, 이용자가 기재된 부채잔액증명서, 대출금상환증명서, 대출확인서, 완제증명서, 채무변제계획 이행현황/완료 확인서 등 정책금융상품 또는 신용회복지원제도를 이용했음을 증빙할 수 있는 서류 사본 각 1부
- 배우자 또는 직계가족이 서민금융진흥원 정책금융상품, 신용회복지원제도 등 이용경험 있을 경우
 - － 상품명, 이용자가 기재된 부채잔액증명서, 대출금상환증명서, 대출확인서, 완제증명서, 채무변제계획 이행현황/완료 확인서 등 정책금융상품 또는 신용회복지원제도를 이용했음을 증빙할 수 있는 서류 사본 각 1부
 - － 가족관계증명서 등 배우자 또는 직계가족과의 관계를 증빙할 수 있는 서류 사본 1부
 - － 이용자가 직접 서명한 개인정보 수집 동의서* 1부
 - * 추후 직무적합성 평가 합격자 발표시 배부
- 기타 우대사항 증빙서류
 - － 장애인등록증, 취업지원 대상자 증명서, 기초생활 대상자 증명서 사본 1부

※ 대출금액, 주민등록번호 뒷자리 등 민감한 개인정보는 반드시 음영처리 등 삭제 후 제출하여 주시기 바랍니다.

[참고1] 채용 이의신청서

채용 이의신청서

접수번호		접수일자
이의신청자	성명	수험번호
	출생월일	E-mail
	연락처	
이의신청 내용		

본인은 위 기재내용과 같이 이의를 신청하고자 합니다.

2020년 월 일

청구인

(서명 또는 인)

서민금융진흥원 원장 귀하

공지사항

1. 채용결과와 관련하여 객관적인 이의신청 사유가 있는 경우에만 신청하여 주시기 바랍니다.
2. 이의신청이 접수된 경우, 서류가 접수된 날로부터 15일 이내에 이의신청서 상의 e-mail 앞으로 회신을 드릴 예정입니다.
3. 채용전형과 무관한 단순문의 및 질의사항에 관한 내용은 별도로 회신하지 않습니다.