

은행텔러 자격검정시험 과목별 주요 학습내용

은행텔러는 창구에서 일어나는 제반업무에 대해 신속하고 친절한 업무수행과 정확한 업무처리로 고객에게 도움을 주고 상담을 통해 문제해결을 하도록 도와주는 금융전문가로서 종합적인 실무처리능력이 요구됩니다.

텔러기본지식 (25문제, 25점)

□ 학습목표 : 금융경제, 창구업무에 필요한 법률지식 및 고객서비스와 상담기법 등 텔러로서 갖추어야 할 기본지식에 대해 이해함.

□ 주요학습내용

- 금융경제일반

- 금융시장의 기능 및 유형
- 금융의 형태
- 금융자산의 가격결정
- 신용위험과 금리, 금리의 기간구조
- 금리와 경제정책
- 금융기관의 구분 및 현황
- 은행의 기능 및 업무범위
- 은행업의 진입규제 및 건전성 규제 등

- 창구실무법률

- 예금계약의 법적성질 및 성립시기
- 예금거래약관 및 거래상대방
- 예금주의 확정(타인명의예금, 공동명의예금 등)
- 예금의 입금 및 지급업무
- 예금의 양도, 질권설정 및 상속
- 예금에 대한 압류 및 상계
- 사고예금의 처리 등

- 고객서비스 및 창구마케팅

- 고객서비스(CS)의 이해
- 고객상담 및 응대요령
- 고객의 욕구 및 상품구매 심리의 이해
- 관계형성의 기법
- 고객서비스의 전개(창구에서의 고객서비스, 상담화법, 응대기법 등)
- 직장인의 직업윤리 등

창구실무 I (40문제, 40점)

□ 학습목표 : 수신실무, 가계여신실무 및 출납·계산업무에 대한 창구업무에 필요한 실무지식 및 처리 방법 등을 제고함

□ 주요학습내용

- 수신실무

- 예금약관의 이해
- 거주자와 비거주의 구분
- 예금의 업무처리(신규, 수납, 압류, 해지 등)
- 예금의 관리
 - . 예금잔액증명서
 - . 예금의 질권설정
 - . 예금의 명의변경 및 제신고업무
 - . 예금의 압류, 추심 및 전부명령
 - . 고객주의의무
 - . 각종 제도의 이해(원천징수, 예금자보호 및 금융소득종합과세제도)
- 예금상품의 이해(상품의 이해, 상품별 차이점, 이자계산 등)
- 신탁의 종류, 업무 및 상품에 대한 이해 등

- 가계여신실무

- 여신의 분류기준 및 여신거래 확인서류
- 여신취급 절차
- 여신회수의 순서
- 부동산 담보취득의 실무적용
- 약정서 작성시 준수사항
- 여신운용의 기본원칙
- 연대보증의 개념
- 담보취득의 원칙 및 담보권의 실행
- 여신거래계약 및 여신행위능력 등

- 출납·계산

- 출납업무의 개념 및 중요성
- 수납, 지급 및 현금정사업무의 이해
 - . 수납시 현금과부족 및 수납업무처리, 손상화폐처리
 - . 자금업무절차 및 유의사항 등
- 계산업무(전표 및 장부, 가수금 및 가지급금 등)
- 무전표 제도 및 연동거래의 이해 등

창구실무 II (35문제, 35점)

□ 학습목표 : 외국환·내국환, 신용카드, 지로공과금, 전자금융, 방카슈랑스 등 창구업무에 필요한 실무 지식 및 처리방법 등을 제고함

□ 주요 학습내용

- 외국환실무

- 외국환업무의 의의, 범위, 특징
- 환율의 이해(외환시장, 환율, 포지션 관리 등)
- 외국환의 매매(매입, 매각)
- 거주자와 비거주자의 구분
- 외국환업무(당발송금, 타발송금, 외국통화매매, 외화수표 등)
- 외화예금의 이해 등

- 내국환실무

- 내국환업무의 이해
 - . 환업무, 대금추심업무, 전금 및 역환, 타행환 업무
- 어음교환업무
 - . 어음교환의 정의 및 용어, 어음교환 업무처리 방법 등

- 신용카드실무

- 신용카드의 개념 및 이용
- 신용카드 회원모집, 발급 및 유효기간
- 가맹점 특약 및 거래승인
- 회원정보 관리, 매입과 청구 등

- 지로 및 공과금실무

- 지로제도의 이해
- 지로업무 일반(출금, 대량지급, 지로번호 취소, 출금계좌, 납기일)
- 장표지로업무, 전자지로업무 등

- 전자금융

- 전자금융의 이해
- 텔레뱅킹, 인터넷뱅킹, 펌뱅킹, 모바일뱅킹
 - . 이용신청 및 업무처리절차, 이용대상자 및 서비스내용
 - . 공인인증서, 전자화폐
- 공인인증서의 이용효과 등

- 방카슈랑스 기본지식

- 보험의 기본원리, 보험계약의 성립
- 보험업무의 프로세스, 보험료의 납입방법
- 방카슈랑스 상품의 이해 등