

银行客户部个人总结

篇1：银行客户部个人总结

XX年X月我被聘为客户部副经理，负责个人信贷业务和信用卡专项分期业务。在行领导的关心和大力支持下，在同事们的帮助配合下，我专心于本职工作，专注于业务拓展，专营于客我关系发展，不仅成功实现由客户经理到中层干部的转变，而且实现工作质效的显著提升。

一、强化业务学习，专业水平有了新提升。作为银行工作人员，自己的专业技能和知识水平直接关系到客户的满意度。因此，我自觉主动关注国家宏观经济形势和金融形势，对信贷法律法规，及系统内印发的新政策、新办法、新制度，重点学、认真学。在工作中，除了自觉参加单位组织的集中学习外，还虚心学习向领导、同事请教，不断在实践中摸索经验、总结得失，确保了自己整体业务素质的不断提升。此外，为进一步开拓自己的专业视野，我还利用业余时间加强了对股票、债券、期货、贵金属等投资品种专业知识的学习充电，对于日常工作中客户、同事的咨询也能及时全面有效的解答，在给客户进行资产配置或投资建议的时候，最大限度地帮助客规避投资风险、增加收益。

二、强化营销能力，业务绩效有了新突破。作为服务客户的部门负责同志，营销能力是赢利、致胜的看家本领。一年来，我始终以自己良好的形象、得体的语言、扎实的知识和认真的精神、负责的态度得了客户的信赖，以自己的专业精业、实干敬业得到了新老客户的认可。同时，通过分解任务、定期点评，强化培训、硬化考核，全面提高部门业绩。年内，所在部门共发放个人贷款XX笔X万元，其中新增客户X笔X万元，新增信用X笔X万元，还旧借新X笔X万元。积极营销楼盘按揭，积极对接XX、X广场、XX小区、X别墅、XXX等楼盘，共发放贷款X笔X万，住房按揭贷款X笔X万，商业用房贷款X笔X万元。注重新业务的推广，尤其是把分期业务作为中收的重中之重来抓，完成分期金额X万元，其中专项分期X万，X笔；商户分期X笔X万，现金分期X笔X万，账单分期X笔X万。此外，协助行长成功营销XX项目（楼盘），监管账户成功落户我行。

三、强化客户关系，服务能力有了新加强。作为银行一员，服务好才能赢得更多业务。在工作中，我坚持主动为客户服务，始终保持良好的沟通和交流。我经常利用业余时间与老客户和一些潜在的客户以电话、微信等方式进行沟通交流。在沟通交流中，在充分了解客户的情况下，时常利用自己的知识储备和信息渠道，积极提供他们所需要的各种市场情报和最新行业信息，并为他们的经营提出合理化建议。同时，在维护与经销商的关系上，我特别注重感情的交流，除日常登门和电话拜访外，还在他们有特定意义的日子里送上问候或带有我们银行特点的纪念品，以此让他们知到，他们是我们的主要客户，由此发散开来，使更多的群众成为我行的忠诚客户。有家企业是我多年精心维护的，年日均存款X余万元。

四、强化作风建设，风险防控有了新巩固。接手新岗位后，因我们部门人手少、任务重，因此，我一人身兼数职，负责对公账户的开销户、变更、个人贷款及专项分期受理

、调查、催收、信贷业务、分期业务风险排查等多项工作，为此，我不怨天尤人，而是经常利用八小时外及双休日、节假日时间加班加点，强迫自己保质保量完成各项任务，牺牲了许多与家人团聚、享受天伦之乐的时光。在发放贷款、催收余款、与客户交往过程中，不损公肥私，不吃拿卡要，廉洁自律，维护好我行的良好形象。在与兄弟部门配合时，我到位不越位、主动不被动、补台不拆台，精诚合作、团结努力，尽最大努力完成好各项工作任务。

回顾20XX年，虽然取得一定成绩，但存在不足之处，主要是业务素质提高不快，对贷款风险把控还不成熟；工作开拓不够大胆，在管理方面经验有所欠缺。20XX年，我将在学懂弄通十九大精神的基础上，以争取更多赢利点为目标，尽我所能，加大组织力度，争取更多更好业务，为我行进一步做大做强作出应有贡献。

篇2：银行客户部个人总结

今年以来，原支行个人业务部和公司业务部认真贯彻上级行会议精神，以全年计划为目标，狠抓各项营销措施落实，分管业务均取得了较快发展。7月份组建客户部以来，我部及时理顺工作关系，调整工作思路，整合客户资源，突出发挥前台职能作用，狠抓重点客户拓展营销，为全行整体业务经营奠定了坚实基础。

一、主要业务指标计划完成情况

(一)负债业务

截至12月30日，全行各项存款余额X万元，比年初增加X万元，完成年度计划的X%。其中，单位存款余额X万元，较年初增长X万元，完成年度计划的X%;个人存款余额X元，较年初增加X万元，完成年度计划的X%。

(二)资产业务

截至12月31日，全行法人客户人民币贷款余额X万元，净增流动资金贷款X万元，办理借新还旧X万元，累计发放信用证贷款X万美元，累计办理全额质押承兑X万元。

全行非住房个人贷款余额X万元，较年初增加X万元，其中：个人生产经营贷款余额X万元，累放X万元;个人综合消费贷款余额X万元，累放X万元;个人汽车消费贷款余额X万元，累放X万元;个人质押贷款余额X万元，累放X万元;农户小额贷款累放X笔X万元，余额X笔X万元。

全行个人住房贷款余额X万元，累计发放X万元，清收不良贷款X万元。

(三)中间业务

截至11月末，全行实现银行卡业务收入X万元，完成年度计划的X%;新增贷记卡发卡X张，完成年度计划的X%，其中惠农卡X张，完成年度计划的X%，激活率X%;办理转账电

话X部，完成年度计划的X%;个人网银和企业网银客户新增X户、X户，分别完成年度计划的X%和X%;新增电话银行客户X户，完成年度计划的X%;新增银联特约商户X户，完成年度计划的X%;代理开放式基金新开户X户，实现基金销售收入X万元，分别完成年度计划的X%和X%。

截至11月末，实现代理新单保额X万元，完成全年计划的125%，代理保险费收入X万元，完成全年计划的X%;实现国际结算量X万美元，国际结算业务收入X万元，结售汇业务量X万美元，结售汇收入X万元，分别完成年度计划的X%、X%、X%和X%;实现常年财务顾问收入X万元，完成年度计划的X%。三方存管新增开户X户，完成年度计划的X%。

二、主要工作措施

(二)细化营销措施，夯实负债基础

1、加强春天行动的组织领导。制定了《“伴你成长金钥匙春天行动”综合营销实施方案》，对活动计划进行了分解落实，匹配了X万元绩效工资和X万元费用，细化和明确了各项奖惩措施，力促活动深入扎实开展，取得了明显成效。3月末，各项存款较年初增长X万元。

2、努力扭转单位存款增长乏力局面。一是重点维护好一棉、华建、电力公司等重点法人客户和财政集中支付中心、劳动保险处、医疗保险处、土管局、国税局等机构大户，做好企业流动资金、国库资金、医保资金、住房公积金、税务代保管资金、安监局安全保证金等各类资金的归集工作，同时对县委县府机关单位及__、公安局、卫生局、交通局、计生局等在他行开立基本帐户的单位加大公关力度，限度地将资金归集到我行。二是积极开办全额质押承兑业务，增加派生单位存款。全年累计办理全额质押银行承兑汇票X万元，增加派生存款X万元。三是结合县委(府)招商引资进度，及时做好分析研究，积极与招商局、经贸委等单位联系，捕捉信息，跟踪公关，年内新拓展客户X家，增加对公存款X万元。12月30日全行对公存款余额达X万元，较年初增加X万元，完成年度计划的X%。

3、进一步细化个人存款营销措施

一是依托“迎奥运文明规范服务系列活动”和我行“文明服务优胜单位”评选活动，坚持每月组织优质文明服务检查，按月通报，严格兑现奖惩，促进了柜台服务质量不断提高，增强了门市吸储能力。

二是督导营业网点建立个人优质客户台帐，建档率达到了90%以上。通过上门走访，征求客户意见，及时改进服务，积极做好维护工作。同时对他行客户上门重点营销，积极宣传推介我行网络优势和产品优势，有针对性地为客户制定服务方案。

三是建立了分层次责任营销机制。网点主任和客户经理实行责任营销，行长和中层领导实行包户营销，有效提高了负债业务营销实效。在此基础上建立了负债业务营销进度每周统计、按旬通报制度，对进度缓慢的网点采取电话督促、实地蹲点帮促相结合的办法，促进了业务全面开展。12月30日个人存款余额达X万元，较年初增加X万元，完成年度计划的X%。

(三)稳步加快有效信贷投放步伐。今年以来，本着规范操作、加大有效信贷投入的原则，我部立足维护优质存量客户、放眼拓展增量客户，将信贷投放的重点放在aa级以上法人客户、小企业贷款、住房贷款、银行承兑汇票及个人类贷款等方面。

1、加大对优质法人客户信贷投入，支持其合理流动资金需求。在对aa级以上法人客户全年流动资金需求调查摸底的基础上，建立了《企业资金需求档案》，加强了对企业生产经营的关注，作为营销重点，全年累计为2家企业发放流动资金贷款X万元，办理借新还旧X万元，办理全额质押承兑X万元。

2、加大对小企业客户群体支持力度。对全县符合小企业标准的50多个客户进行了调查，摸清了企业的经营状况和资金需求，年内累计为17家企业办理小企业贷款X万元。

3、以住房按揭贷款作为新的利润增长点，先后与临朐县兴隆置业有限公司和青岛天一集团樱珠山房地产开发有限公司签定了《住房按揭协议》，按揭贷款金额X万元。同时，对去年签定《住房按揭协议》3处楼盘，继续组织对剩余待售房产的营销工作。全年累计发放个人住房贷款X万元，清收不良贷款X万元。

4、以公务员、私营企业主等客户为个人资产业务营销主体，积极营销个人综合消费贷款、个人汽车消费贷款、个人生产经营贷款等产品，进一步简化手续，提高效率，以资产业务的有效发展为依托，充分发挥资产业务的辐射、拉动和衍生效益，全年累计发放非住房个人贷款(含小额农户)X万元。

5、以收入稳定、信用度高的农户为营销主体，加快小额农户贷款投放，全年累计发放小额农户贷款X组X万元。同时按照“整体推进，稳步营销，加快投放，防范风险”的原则，制订了《临朐县支行三农综合服务方案》，确定了至xx年全行服务“三农”总体目标。

6、加强贷款管理，做好不良资产剥离工作

在积极营销信贷业务的同时，严格按信贷新规则运行程序操作，严把调查关。坚持例会制度，认真学习上级行新精神，对执行中存在的问题及时纠改，进一步规范贷款操作，切实防范贷款风险。

为加快不良资产处置进度，确保股份制改革顺利进行，我部集中人员加班加点，配合有关部室在上级行规定时限内完成了剥离任务，共计剥离不良资产X笔金额X万元。

(四)强化中间业务产品营销

1、银行卡业务方面。一是在发挥柜面主销渠道效能的基础上，先后开展了“批发市场银行卡业务综合营销活动”、“金穗卡刷卡消费有奖活动”和“庆祝金穗卡发卡量超X亿张”主题营销宣传活动，组织了代收代付业务“以卡换折”集中营销活动，有效促进了营销进度。二是积极发挥典型推动效应，对5月末营销业绩突出的冶源办事处，支行专门召开了银行卡业务工作现场会，对其先进经验和做法进行了总结推广，助推了全行银行卡业务的发展。截至11月

末，全行共发行借记卡X张，贷记卡X张，分别完成年度计划的X%和X%。三是省行惠农卡发行视频动员大会召开后，我部对惠农卡的发行做了具体安排部署。分层做好汇报，加强产品宣传，做好思想动员，搞好业务培训，明确业务分工，强化沟通协调，精心选择网点，稳妥搞好试点，为惠农卡的全面推广积累了经验。截至11月末共发行惠农卡X张，完成年度计划的X%，激活率X%。四是严控贷记卡业务风险。针对当前贷记卡发卡量迅速膨胀的实际，明确了“谁营销、谁受益、谁负责”的原则，责权利相结合，发卡受益，协助催收责无旁贷。同时，在全年考核办法中明确规定了拖欠5期以上受理人负责协助清收，从而较好的控制了贷记卡业务风险。

2、电子银行业务方面。坚持瞄准系统性、集团性、信贷、结算大户以及中小优质企业、个人高端客户，大力宣传推介电话银行、网上银行、转账电话等业务，督导客户经理深入专业市场和零售商业集中区强化对客户的现场营销和维护辅导，推动了电子银行业务的快速发展，至11月末全行企业网银注册客户总量X户，个人注册客户总量X户；转账电话总量X部，实现电子银行业务收入X万元。

3、代理保险业务方面。在对客户群体进行综合分析的基础上，一是加强与各家保险公司联系，制定了代理保险业务营销方案和保险代理业务营销专管人员行为规范，促进了业务发展。二是充分运用现有信贷客户资源，按照制度要求对新增法人类和个人类贷款全部办理了财产保险。三是强化代理保险业务的考核调度，把代理保险业务作为提高中间业务收入的重要品种来抓。截至11月末，代理保险额达X万元。

篇3：银行客户部个人总结

今年以来，在支行领导班子的正确带领和上级行专业部门的认真指导下，我部坚持以市场为导向，以经济效益为中心，以组织资金，拓展市场，调整资产结构，培植黄金客户，寻求赢利最大化为目标，踏踏实实，攻克难关，较圆满地完成了本年度的各项工作，现将具体情况形成总结如下：

1、单位存款方面：XX年，支行的单位存款增势迅猛，截止12月31日，单位存款余额达万元较年初净增万元，较上年同期增加了万元，完成年度计划的%，单位存款旬均增长万元，完成年度计划的%。其中，新增单位存款主要是xx市财政局社保资金户的亿元增量和xx理工大学的亿元存款。在这项工作中，支行坚持稳定老客户，努力拓展新客户的营销原则。

第一，加强领导，落实责任。年初，支行多次召开单位存款工作会议，认真总结经验，制定了今年的单位存款工作实施方案。明确了工作步骤，将各项指标分解落实到基层，并按季指定了相应的考评方案和奖惩措施，增强了基层单位的责任感和紧迫感，提高了员工的积极性和创造性。

第二，更新观念，强化管理。一是从转变观念入手，多次组织对员工的学习培训，使大家树立了“围绕效益，瞄准市场，主动出击，全员创利”的经营理念，变“要我揽储”为“我要揽储”。二是坚持以“管理出效益”为原则，强化对内管理，狠抓服务质量。我行成立了“营销存款工作领导小组”，由一把手亲自挂帅，并坚持执行《大额存款转移报告制度》，

同时，采取各种措施改善工作环境，提高员工服务质量。

第三，抓住契机，努力增存。4月份，总行批准了我行向理工大学发放X亿元贷款项目。此笔贷款，按理工大学的原意应按工程进度，分期、逐笔发放。但我行本着早放款早受益、创造最大效益的想法，经与理工大学多次协商，在迅速做好贷前调查及一系列相关工作的情况下，于4月30日向理工大学全额发放了3亿元贷款，至年末，滞留资金过亿元，该校收取学费的资金帐户也转到我行，对我行完成全年单位存款任务起到了关键作用。

2. 储蓄存款工作：至XX年末，支行储蓄存款余额达万元，较年初净增万元，较上年同期增加了万元，完成年度计划的%;储蓄存款旬均增长万元，完成年度计划的%;其中外币储蓄余额折合人民币万元，较年初净增加万元，完成年度计划的%;教育储蓄余额万，较年初净增万元，完成年度计划的%。在第一季度的“迎新春”活动中，支行立足于抢先抓早，积极部署，群策群力，在本次活动中取得了较好的成绩。支行外币储蓄余额折人民币高达万元，获得外币储蓄先进单位称号，支行营业部人民币储蓄较年初净增万元，获得储蓄先进集体称号，景阳分理处的张祝平同志荣获先进个人称号。

截止12月末，支行中间业务收入成绩喜人，实现万元，较上年同期增加万元，完成年度计划的%。其中，代理寿险工作成绩突出，全年共计实现保险代理业务保费收入万元，较上年同期增加余万元，为支行创效万余元，此外，银行卡中间业务收入也达到了较高水平(此项工作将在银行卡工作中详细说明)。从以上数字可以看出，我行的中间业务收入增势迅猛，代理寿险业务功不可没。我们的主要做法是：

1、安排专人负责与各保险公司的业务联络和关系协调，加强与保险公司合作；同时，派多人次到市内其他商业银行“取经”，以客户身份，进行实地了解，学习其好的做法和经验。

2、提高全员对代理保险业务的认识，增强其工作的积极性，主动性。年初，我行将代理保险业务的计划进行层层分解，落实给各分理处和每名员工，做到“千斤重担大家挑，人人肩上有指标”。我行注意加大对内宣传力度，使员工意识到代理保险业务是一项惠己利行的新兴业务，激发起工作的积极性、主动性。对外宣传方面，通过各服务网点张贴宣传海报，发宣传单，面对面讲解等方式，大力宣传保险业务益处，增加其知名度，让更多的人认识和了解保险。

3、采取行之有效的措施，加大岗位培训力度，提高其从事该业务的服务技能。为了做好代理保险业务工作，我行克服人手少，任务重的困难，与各家保险公司大力合作，积极组织人员利用统一休息时间和串休时间，分期分批组织员工进行保险业务培训，讲解保险知识，传授营销技巧。

4、建立代理保险业务的日报告制。我们指定了操作性很强的检查考核方案，实行“日报告”、“周检查”、“月通报”制度，建立了保险业务销售台帐，时时掌握销售信息。

截止12月31日，支行银行卡业务收入表现不俗，共计实现了万元，完成年度计划%;存款余额万元;银行卡发卡量余额张，较年初净增张;银行卡消费额累计消费万元，完成年度计划的%。自XX年2月16日起，农行开始实行新的金融服务收费标准，许多客户并没有因为收取手续费而不在我行办理业务，这主要是因为虽然相应的收取了手续费，但我行的员工服务热情，以真诚赢得了广大客户。以青年路分理处为例，该分理处银行卡中间业务收入激增就是因为该行员工不怕困难，积极争取周边的个体工商户到我行办理银行卡异地汇款业务(这些个体工商户存款的券别多为10元以下面值)，从而使得该分理处银行卡中间业务收入大幅度提高。虽然支行银行卡收入完成的较好，但是，其他指标年度计划的完成不容乐观。针对支行银行卡各项指标发展较不均衡的经营状况，今年5月份，支行制定并实施了《xx支行XX年银行卡和电子银行经营考核评比办法》和《xx支行XX年度金穗卡“1+n”活动实施方案》，目前看，这两个考核办法均已取得成效，充分调动了全体员工的银行卡工作积极性，“爱我金穗，用我金穗”已成为我行每位员工的工作宗旨，仅仅6月份一个月的时间，员工持卡消费高达50余万元，同时，经支行多方公关营销，与xx理工大学等大专院校达成协议，为新生办理借记卡余张，为支行的银行卡工作带来质的飞跃，全面带动银行卡发卡量、银行卡存款和银行卡业务收入的均衡、快速发展。

截止12月31日，我行客户部各项贷款余额合计为万元;不良贷款按四级分类年初余额为万元，不良贷款按五级分类年初余额为万元;截止12月末，不良贷款按四级分类余额为万元。不良贷款按五级分类余额为万元。培植优良客户4户，共新投放信贷资金X万元，有力地支持了区域经济的发展;在不良贷款清收上，我们发扬有条件上，没有条件创造条件上的精神，调整思路，转换观念，因地制宜，因企施策，共清收不良贷款万元，盘活万元。总结全年，主要做了以下几方面的工作：

1、合理调整信贷资产结构，积极培植黄金客户，切实提高信贷资产盈利水平。
科学合理的信贷资产结构对于改善资产质量，控制信贷风险，实现良好的综合效益具有重要的作用。工作中，我们认真执行省行提出的以利润为目标，以市场为导向，大力调整信贷资产的方针，在对客户信用测评的基础上，对于限制类和淘汰类客户坚决不予贷款支持，制定严密的压缩计划，积极倡导“一保、二争、三扩、四退”的经营策略，完善劣质客户退出机制。在确定新增贷款投向上，我们坚持风险控制和综合效益相结合的原则，力求将有限的资金用在“刀刃”上，彻底杜绝点贷、指贷、人情贷、关系贷款，千方百计控制信贷投放切入点，深入挖掘潜在客户资源，积极主动地加大优质客户的开发力度，重点培植规模较大的黄金客户和经营前景较好的优势企业，切实优化贷款结构。xx理工大学欲进行南校区项目建设，急需银行的信贷扶植，这无疑是我行合理调整信贷资产结构，积极培植黄金客户，切实提高__信贷资产盈利水平的绝好项目。经过周密准备，统筹规划，客户部门在行领导的带领下，把营销的触角伸向了xx理工大学。xx理工大学项目的巨大效益引来了共行、建行、交行等多家实力雄厚的竞争者，均欲将其收入自家囊中。面对这种局面，我行领导在上级行的大力支持下，积极开展市场营销。一次不行，就去两次，在对学校营销的同时，又巧妙地对该校的主管部门开展更高层次的营销。百折不挠的精神终于感动了校领导，他说：“我真服了你们这股韧劲了，领导我见得多了，可像你们这么敬业的领导我还是头一次见，行了，我们就与你们建立信贷关系了”。为了使该校项目的信贷资金早投放，早见效，为了使该校项目的信贷资金早投放，早见效，在上级行的帮助下，我行又向总行申请了“

特事特办”，行领导多次前往总行，汇报项目情况，寻求政策支持。经过不懈努力，终于成功地将xx理工大学发展成为我行的优良客户，银企双赢，互惠互利的格局已经形成。此外，我行又向x市路灯处、xx洗浴有限责任公司等企业发放贷款X万元。

2、根据上级行部署，实施不良资产分帐经营。年初伊始，按照上级行的部署，我行客户部门积极实行不良贷款的分帐经营。加班加点，保质保量地完成了这一具有战略意义的工作。共计对X万元不良贷款实现了分帐经营，此举对于我行减轻经营压力，优化资产质量，改善资产结构，起到了至关重要的推动作用。

3、改进工作方法，细化工作措施积极做好收息工作。我行客户部门的领导和工作人员在行领导的正确带领下，改进工作方法，细化工作措施，积极深入企业，将利息及早落实。此外，前台会计人员协助看好贷款企业帐户，做到贷款利息一分不流失。由于领导有方，措施得力，收息工作取得了较好的成绩。全年共实现利息收入万元。

4、上半年，在优化增量的基础上，我们加大了对存量不良贷款的清收整治力度。结合各项指标和工作实际，经过精密测算，将指标横向分解落实到人，纵向分解落实到企业，做到“千斤重担大家挑，人人肩上有指标”。在不良贷款清收工作中，我们精心部署，周密安排，取得了清贷收息攻坚战的阶段性胜利。