

银行个人金融业务工作总结（精选3篇）

篇1：银行个人金融业务工作总结

与客户沟通心得作为一名银行员工随时都会与客户沟通，沟通是员工与客户架通的桥梁，如何更好地与客户沟通需要提高自身素质修养的同时，慢慢的在生活与工作中积累。我认为良好的沟通应该建立一下几点上。

1.建立一个平等、和谐和安静的环境。在办理业务的过程中，由于人数的增多与复杂的业务有时会导致大堂经理或者前台柜员不能一直保持完美的服务态度。这时，就需要我们创造一个相对安静和谐的环境来掌控局面。我们可以给客户与自己一个调节心情的契机，比如给客户倒杯水，或者对客户说请您稍等，我马上为您处理。往往安静的环境更能增加沟通的流畅性。

2.办理业务时刻微笑，主动与客户交流沟通。客户前来办理业务，大堂经理微笑接待，问清客户所需之事为客户解答，如需柜面办理的，将客户带领至相应窗口，并向柜员说明客户办理何等业务，避免客户多次说明来意，产生急躁心理。柜面人员接待客户向客户核实所需业务，快速准确的办理。若业务较复杂，所需时间过长可以通过与客户沟通、道歉等方式缓解客户情绪。办理业务全程保持微笑，保持氛围的轻松。

3.提升自我素质。银行员工时刻需要学习，社会在发展，制度在完善，银行的规章制度时刻在变，这就需要银行员工不断学习，以面对客户的提问与责难。业务技能不断提高，减少客户等待时间，知识技能不断加强，为客户讲解近期金融行业变化与发展，解除客户疑问。服务技能一成不变，不可让客户觉得厚此薄彼。

4.学会倾听。有些客户天性急躁，这是性格使然，有时并非是他们想要刁难，而是表达方式有所不同，这时需要做的不是与客户据理力争而是学会倾听，从客户的话语中了解客户真正的需求是什么并加以解决，解决不了的也可以让客户拥有发泄不满情绪的方式，对接下来问题的疏导起到铺垫的作用。

5.着装举止得体。作为银行对外的门面，营业室员工要着装干净、统一、得体。尊敬客户就是尊敬自己，客户面对一个得体的人，往往会审视自身，话语行为也会相应的受到影响，过激行为的发生概率就较小。举止得体，同样是尊敬客户的表现，了解什么动作可以做，什么行为千万不能有是一个成熟的银行员工应有的素质。6.耐心，往往面对客户的刁难或者老年人，普通的讲道理行不通，因为客户往往这时过分在乎自己的情绪而忽略你的话语，此时耐心疏导客户的思路，将客户所讲变成员工所想，先找到话语的切入点，再进行解释。

7.话不再多而在精。说了一堆话没有讲出重点往往让客户对自身的评价不高，准确的表达自己的观点，让客户通过听最少的话获得最大的帮助。做到这点则需要我们员工想客户所想，成为客户的知音。如何在短短的几分钟做到让客户满意离开，就需要用最简练的语言让客户明白问题的核心。

8.端正态度。态度决定一个人的行为、思想、高度，态度端正者做事事半功倍，反之，事倍功半。人们常说爱笑的人运气好，因为爱笑的人带给别人欢乐，别人就乐意帮助他，或者说刁难他的人就少。端正态度，严格按着承德银行员工规章制度中的要求来做，为客户带来快乐，为自己减少麻烦。

时刻学习时刻进步，面对日新月异的社会，更对我们银行员工有着严格的要求，标准并非一成不变，但作为老百姓的银行，为承德银行的客户尽心服务的理念不能动摇。

篇2：银行个人金融业务工作总结

今年以来，全行个人金融业务认真贯彻落实省、市行工作要求，注重储蓄业务的基础地位，积极拓展理财业务市场，不断创新销售方式，加快推进营销渠道和队伍建设，个人金融业务呈现了良好的发展势头。

一、20××年个金工作成绩显著。

回顾20××年，在外部经营形势复杂多变的情况下，全行上下坚定信心，扎实工作，全行各项业务经营保持快速健康发展，特别个人金融业务为全行的业务发展作出了较大的贡献，个人金融业务各项指标呈现快速发展态势。

一是个人金融资产增势迅猛。今年以来，全行始终将储蓄存款作为重中之重来抓，把存款增量同业争先进位作为考核存款工作成效的基本标准，在全行扎实开展旺季储蓄存款竞赛、批量营销竞赛、代发工资专项竞赛等系列营销活动，加强个金与公司部门的捆绑营销，抓住市场信息，制定项目攻关计划，实现批量业务拓展日常化。同时，深化储蓄存款和理财业务的互动发展，大力营销灵通快线、第三方存管、存贷通等优势产品，实现客户资金在我行的封闭运作。全年，销售全口径个人金融资产额XX万元，同比增加XX万元，同比增幅为XX%。其中：储蓄存款增加XX万元，在08年较快发展基础上保持一定幅度增长，同比多增XX万元；销售基金XX万元，同比增幅为XX%；销售人民币理财产品XX万元，同比增幅为XX%；销售保险XX万元，同比增幅为XX%。

二是个人信贷业务跨越发展。坚持抓住住房开发贷款龙头，关注全县土地拍卖信息，加强与国土、规划、建设等部门联系，在对全县20多个项目筛选基础上，重点营销××、××项目，通过省行审批额度XX亿元，开发贷款较年初净增XX万元。在个人贷款的发展上，始终坚持以客户为中心，以市场为导向的经营宗旨，调整充实营销力量，优化劳动组合，提高工作效率，实施限时服务。对重点房地产开发项目和重点市场，行领导带队营销，实现营销储备一批、评估报批一批、发放见效一批的梯次发展。同时，抓住房地产市场回暖的机遇，组成营销小分队，深入到各地房地产开发公司、开发楼盘、专业市场，营销开发贷款、个人住房贷款、个人消费和个人经营等贷款业务，主动出击，营销优质客户。全行各项个人贷款比年初增加XX万元，比××年多增XX万元，其中个人住房贷款增加XX万元、个人消费（含经营贷款）增加XX万元，个人信贷业务增长额占全行年度增量XX%，余额占比较年初上升XX个百分点。年度增量四行占比第二、前三季度一直保持增量市场第一。

三是个个人中间业务收入快速增长。为确保个人中间业务收入的快速提升，全行一方面继续加大个人结算业务收入的营销，在全行开展“开卡送好礼，牛年新惊喜”牡丹卡营销活动，并以信用卡分期付款业务带动客户持卡需求，有效激励持卡人刷卡消费，促进银行卡消费额、发卡量双提升，全年发放牡丹灵通卡X张，年费收入达到XX万元、个人结算业务收入达到XX万元，同比分别增加XX和XX万元，信用卡分期付款业务在启动慢的情况下，全年实现收入X万元，其中四季度实现收入X万元。另一方面加强对优质客户的维护，积极运用灵通快线、货币基金、第三方存管、存贷通等优势产品竞争和维护客户，做大客户“资金池”。为激发网点柜员和客户经理营销保险、基金等产品的积极性，将“直通式考核”和“销售产品兑换奖品”全部兑现到员工，激发了员工的销售热情。全年实现个人中间业务收入XX万元，同比净增XX万元，特别是四季度实现收入X万元，为全行利润目标顺利达成贡献作出重要支撑。

四是客户维护能力明显提升。为做好优质客户维护工作，根据市分行贵宾理财中心考核办法，落实行长、分管行长、网点主任和客户经理的日常对中高端客户的维护责任，并将中高端客户的拓展、建档等指标纳入网点主任和客户经理积分考核。通过赠送礼品、举办理财沙龙、健康增值服务等活动开展高端客户的维护工作。11月末，全行个人中高端户数量达到X户，比年初增加X户，中高端客户资产达到X万元，占全行资产总额的X%。当年新增私人银行客户4户、新增存款XX万元。

成绩取得来之不易，存款问题也不容忽视。

1、市场竞争力不强问题依然未能得到根本改观，一是较多的指标在同业竞争中处于弱势。二是持续发展的后劲不足，如储蓄存款在一季度排名第二的情况下，二、三季度出现下滑现象。三是基础工作和基础性产品不够扎实，如客户维护工作不够系统和持续，维护的质量不高；灵通卡的发卡量，我行不仅排名第四，且占比很低，也影响了其它关联业务的发展。

2、网点的功能作用发挥不理想。表现在：一是较多指标的网均数在系统内排名靠后；二是大多数网点习惯于传统的被动营销方式，发展新业务、拓展新客户的意识和能力较弱，在一项新产品推出时，不少网点会出现零销售或较低的销售水平，三是产品交叉销售意识不强柜员或客户经理在向客户营销产品时，往往是就产品卖产品，交叉营销意识不强。

3、大型商贸市场拓展不力。虽然我行对大型商贸市场的部分客户提供了部分金融服务，但工作远远没有到位，表现在：对各类商贸缺乏针对性的产品包装和组合营销方案，对市场的营销缺乏整体的规划和措施，同时，对个体经营者的融资需求，一直缺少对应和有效的信贷政策支撑，因此，没有真正将我行的业务产品渗透到大市场、个体经营者之中。

4、中高端客户维护工作还不到位。少数网点对中高端客户维护工作仍然不重视，思想上仍存在偏差，极少数网点主任对支行决策布置落实不到位，执行力有待进一步提升。

二、20××年旺季目标任务

当季新增储蓄存款XX万元、日均XX万元，季末增量四行占比确保第二；信

用卡新增发卡X张、代理保险销售X万元；个人贷款净增XX万元，季末增量四行占比确保第一。市行专业考核确保前三。杜绝案件和重大经营事故的发生。

三、20××年工作安排

(一)抢抓机遇，促进个金业务再上新台阶

今年，我国经济已经企稳回升，预计今后一段时期我国经济仍将保持平稳较快发展，随着城乡居民收入水平的不断提高，居民投资理财需求也将进一步扩大，这为个金业务发展提供了巨大的市场空间和机遇，全行一定要从可持续发展的战略高度认识和定位个金业务。增强机遇意识和紧迫感，要主动出击、大力竞争，花大力气提高我行的市场份额。支行将加大个金指标问责力度，确保提升市场位次和份额。

(二)开拓市场，夯实个金业务发展基础

结合本地区实际，要重点抓住以下几个方面：一是优质代发工资市场的营销。确保20××年把代发工资渗透率提高至10%。二是批量储蓄的营销。主要包括拆迁补偿款、企业改制安置费、社保资金、企业年金、公务用卡等。三是大型专业市场的营销。明年要成功竞争专业市场3个，投放个人经营贷款1亿元。四是个人住房市场营销。明年要营销两个以上的开发项目，确保每个项目实现按揭贷款目标。五是个人理财市场营销。20××年，个人理财产品销售额要达到X亿元。在重点做好以上五类市场拓展的同时，还要加强第三方存管市场、个人外汇业务市场、私人银行业务市场的拓展，不断提高客户满意度。

三、转变服务方式，丰富优质客户服务内涵

20××年是总行确定的“服务××年”，我们要充分发挥贵宾理财中心在人员、环境、流程等方面的优势，以专业的客户经理团队、温馨私密的服务环境、高效流畅的服务流程来提高客户的满意度，打造服务品牌。继续实施“客户服务精细化项目”，建立营业网点、客户经理服务检查工作机制，促进服务管理的常态化。

四、加强队伍建设，提升营业网点的竞争能力

要配足配强网点的营销人员，充实客户经理队伍。成立由对公、对私、个贷客户经理组成的专业团队，负责集群类市场的调研分析、上门营销、维护管理，保证我行集群式营销模式的有效实施。对网点管理人员强化经营管理、市场营销、队伍建设、风控管理等方面理论与实务培训；对客户经理强化金融理财师资格、市场环境、营销技能、资产配置、客户关系管理与产品功能培训。通过系统化、专业化的培训来提高营销队伍的业务素质和实战能力。

五、强化风险防范，提高个金业务内控管理水平

在风险防范上，我们要警钟长鸣，全行要注重对客户经理行为动态管理，要定期召开个人客户经理行为动态分析会，全面、及时了解和掌握个人客户经理的日常行为动态，

切实加强对个人客户经理的教育、管理，常敲警钟，防微杜渐，筑牢思想道德防线，防范案件的发生。要加强对个人理财业务和各项产品销售的合规性管理，做好客户风险评估、产品风险揭示、业务凭证管理、人员业务培训等项工作。积极探索建立客户回访制度，对重点业务、重点客户进行回访，对个人客户经理的工作进行评价和监督，防止客户的理的道德风险和操作风险。要将期房按揭后续抵押、违约贷款、不良贷款和档案管理作为个人贷款风险管理重点。加强合作机构准入管理，坚持落实双人见客、面谈面签、实地看房、换手操作等制度，按项目建立期房抵押登记台账，联合开发企业加大两证及他项权证催办力度，不断提升期房抵押办证率。完善贷后管理，明确职责，加强日常监测督导力度及频度，加快违约及不良贷款的清收处置进度，提升贷后管理工作质量，为个人金融业务的持续健康发展提供良好的经营环境。

个人金融业务部

20××年12月31日

篇3：银行个人金融业务工作总结

1.概述

本文档旨在总结银行金融业务的主要内容和关键要点，以帮助更好地理解和应用这些业务。

2.银行基本业务

银行的基本业务包括存款、贷款和支付结算。通过吸收存款，银行获得资金，并通过贷款向客户提供融资支持。支付结算则是处理客户之间的资金往来和支付需求。

3.投资业务

银行还积极参与投资业务，在合规的范围内进行资产管理和投资组合管理。这包括投资于股票、债券、外汇和其他金融产品，以实现收益最大化。

4.风险管理

银行业务面临着各种风险，如信用风险、市场风险、操作风险和法律风险等。为了有效管理这些风险，银行需要建立和执行严格的风险管理体系，包括风险评估、风险控制和风险监测等。

5.金融衍生品

银行提供各种金融衍生品交易，如期权、期货和互换等。这些衍生品可以用于对冲风险、增加收益和实现投资组合的多样化。

6.电子银行业务

随着科技的进步，银行业务日益数字化，电子银行业务也得到了迅速发展。电子银行业务包括网银、手机银行、电子支付和电子商务等，带来了更便捷、高效的金融服务体验。

7. 法律和监管

银行业务受到广泛的法律和监管规定的约束。银行需要遵守相关法律法规，确保业务的合规和稳健运行。

8. 未来趋势

未来，随着技术和市场的不断发展，银行金融业务将面临新的挑战和机遇。其中包括数字化转型、金融科技的应用和可持续金融等领域的发展。

9. 结论

银行金融业务是金融行业的核心，为经济发展和社会运行提供了重要的支持。银行需要不断创新和适应市场变化，以更好地满足客户需求，实现可持续发展。

以上是对银行金融业务的总结和概述，希望对您有所帮助。如有任何疑问或需要进一步了解的信息，请咨询相关专业人士。