

2023年银行案件心得体会 银行心得体会 (大全8篇)

心得体会是我们在成长和进步的过程中所获得的宝贵财富。心得体会对于我们是非常有帮助的，可是应该怎么写心得体会呢？下面我给大家整理了一些心得体会范文，希望能够帮助到大家。

银行案件心得体会篇一

第一段：介绍银行的重要性，以及自己第一次去银行的经历。

银行是现代社会的金融机构，扮演着保管和管理财富的重要角色。我第一次去银行是在大学毕业后，当时我需要办理一张信用卡来帮助我管理财务和建立信用记录。进入银行大厅，我被整齐划一的柜台和高效的工作人员所吸引。由此，我对银行有了更多的好奇心，也开始意识到银行在我们生活中扮演着多么重要的角色。

第二段：银行为我们提供的各种服务。

银行为我们提供了多种服务，包括储蓄、贷款、投资等。首先，储蓄是人们最常用的银行服务之一。通过在银行存款，我们的资金可以更安全地保存，并且可以随时进行取款。其次，银行还提供贷款服务。无论是购买房屋、车辆还是开展业务，银行都可以通过贷款满足我们的经济需求。此外，银行还可以为我们提供投资和理财的选择，以帮助我们增加和管理财富。

第三段：银行的服务方式的多样性。

如今，随着科技的发展，银行的服务方式也变得更加多样化和便捷。电子银行是其中一种重要的发展。通过电子银行，

我们可以随时随地访问我们的账户，进行转账、支付账单等操作，而不需要亲自去银行柜台。手机银行应用是电子银行的一种形式，它使我们能够通过手机进行银行交易，方便快捷。这样的发展使得我们能够更加便捷地管理我们的财务并且节省时间。

第四段： 体验银行的与人沟通的重要性。

尽管电子银行带来了方便，但银行的与人沟通仍然是重要的。银行工作人员的专业知识和经验可以帮助我们更好地理解和管理我们的财务。在我的经历中，当我第一次申请信用卡时，在银行工作人员的指导下，我了解了不同信用卡的特点、利息和其他费用。通过他们的帮助，我能够根据我的需求和经济状况做出明智的选择。与银行工作人员面对面交流的经历让我更有信心地管理我的财务，并且在需要时能够寻求专业意见。

第五段： 总结体会，强调银行在我们生活中的重要性。

通过我的经历，我对银行有了更深入的了解，并且体会到银行在我们生活中的重要性。银行不仅提供了各种金融服务，还提供了便利的电子银行，使我们能够更灵活地管理我们的财务。然而，与银行工作人员的面对面沟通仍然是我们能够从他们的专业知识和经验中受益的渠道。总之，银行在我们日常生活中起着不可或缺的作用，对于个人和整个社会的经济发展都有着深远的影响。

银行案件心得体会篇二

不知不觉来到__银行客服中心这个大家庭已经有一年的时间了，在这一年的时间里我经历的是从一个刚走出校园的大学生到一个上班族的改变；从一个独立的个体到成为__银行客服中心的一员。以下是我今年的工作总结。

一、查漏补缺，强化话术

在这里，我们每天早上召开班前小组会议，每个组的小组长会从昨天的外呼和呼入情况中总结一些错误，在第二天强调今天外呼应该注意哪些问题；在这里，我们小组成员之间、组长和学员之间互相做案例，从一个个案例中发现我们的不足之处，强化我们的标准话术，让我们在面对各种刁难的客户时都能游刃有余。这紧张忙碌的气氛，使平日里有些懒散的我感到有些压力。但老坐席和新学员们的热情、欢迎、微笑感染了我，使我轻松起来。听着老员工们亲切熟练的话语，看着他们娴熟的操作，体味着他们在工作时的认真和笃定，青春的浮躁也与之褪去，多了一份成熟和稳重。

二、立足本职，爱岗敬业

作为客服人员，我始终坚持“把简单的事做好就是不简单”。工作中认真对待每一件事，每当遇到繁杂琐事，总是积极、努力的去做；当同事遇到困难需要替班时，能毫无怨言地放弃休息时间，做好工作计划，坚决服从公司的安排，全身心的投入工作。

三、勤奋学习，与时俱进

记得主任给我们新员工上过的一堂课的上有讲过这样一句话：“选择了__就是选择了不断学习”。作为银行客服人员，我深刻体会到业务的学习不仅是任务，而且是一种责任，更是一种境界。这一年以来我坚持勤奋学习，努力提高业务知识，强化思维能力，注重用理论联系实际，用实践来锻炼自己。

在工作中用理论来指导解决实践，学习目的在于应用，以理论的指导，不断提高了分析问题和解决问题的能力，增强了工作中的原则性、系统性、预见性和创造性；坚持按制度，按计划进行业务知识的学习。首先不将业务知识的学习视为额外负担，自觉学习更新的业务知识和__的企业文化；其次是按

自己的学习计划，坚持个人自学，发扬“钉子”精神，挤时间学，正确处理工作与学习的矛盾，不因工作忙而忽视学习，不因任务重而放松学习。

四、今后工作计划

学会总结各地方的特点，善于发现各地区客户的生活习惯和性格特征，高效的外呼。增强主动服务意识，保持良好心态；不断完善自我，培养一个客服代表应具备的执业心理素质。要学会把枯燥和单调的工作做得有声有色，学会把工作当成是一种享受。

银行案件心得体会篇三

银行是现代经济发展中不可或缺的基础组织，而狼则是大自然中最具生存智慧和狡诈手段的动物之一。在这两者看似毫不相干的事物背后，我深感到银行与狼之间有着惊人的相似性。在长期的实践中，我发现银行业务饱含着激烈的竞争与残酷的现实，只有像狼般机警灵活，聪明地应对各种挑战和风险，才能在这个竞争激烈的市场中获得胜利。

首先，银行的市场竞争可以与狼群在寻找食物时的竞争相媲美。银行业务的核心利润来自于吸收存款和发放贷款，而这正如同狼群在大自然中寻找猎物寻找食物一般。在银行业，客户资源就如同大自然中的猎物资源一样有限。许多银行都面临着去争夺相同的客户群体，因此只有像狼群一样机警灵活、勇往直前才能在市场中更好地生存下来。正是这种竞争带给银行业务发展很大的压力，反过来也促使银行不断创新变革，提高服务质量和效率。

其次，银行的业务运作与狼群的协同配合有着异曲同工之处。在狼群中，每一个狼都有其特定的职责和定位，通过密切的配合和无声的默契，才能捕捉到猎物并将其带回巢穴。银行业务的运作也需要紧密的协同配合。从柜员操作到风险控制，

从营销策略到金融创新，每一个环节都需精湛的技术和协同的配合才能达到更高的效益。正如狼群在猎食时所示，只有团队的协同作战，才能让银行业务在市场中更上一层楼。

再次，银行从狼身上也可以学到如何机智灵活地应对风险。狼是大自然中的猎手，它们靠敏锐的嗅觉、准确的判断和迅速的反应来捕猎食物。银行业务同样面临各种风险，如信用风险、流动性风险和市场风险等等。只有像狼一样机警灵活，时刻保持警觉意识，并在风险来临时果断采取措施，才能有效地防范风险并保护银行的资产。因此，对于银行从业人员来说，学会借鉴狼的机智和反应能力是至关重要的。

最后，银行业务运营还需要像狼一样的智慧和策略。狼群在猎食之前，会通过密切观察、分析和预判来制定合理的战略和行动计划。同理，在银行业务中，只有像狼群一样具备智慧和策略，才能把握住市场机遇和风险，并制定出精准有效的业务发展规划。在面对市场竞争和金融波动的挑战时，银行需要应对有力的而不是盲目的决策，像狼一样具备智慧和策略的眼光。

总的来说，银行与狼之间可以建立起一种奇妙的联系。银行业务的竞争、协同、风险应对和智慧策略等特征，与狼群的生存智慧和狡诈手段有着惊人的相似性。因此，对于从业者来说，在银行这个“狼窝”中，要像狼群一样机警灵活、聪明地应对各种挑战和风险，才能在这个竞争激烈的市场中获得胜利。

银行案件心得体会篇四

合规运营是银行稳健运行的内在要求。也是防范金融案件的基本前提，是每一个员工必须履行的职责，同时也是保障自己的切身利益的有力武器。通过开展“内控与合规建设”活动，作为一名柜员，我对合规有了更加深刻的认识。

合规操作涉及农行各条线、各部门、覆盖农业银行的每一个环节，我们必须将合规意识渗透到每一名员工，使其明确合规经营的重大性及紧迫性。通过此次活动，结合我平时在工作中的实际情况。对职业道德诚信、合规操作意识和监督防范意识有了更深一层的认识。现就学习活动心得体会做如下几点总结：

严于律己做到警钟常敲，预防针常打，做好监督管理，健全要害岗位，重要环节轮岗，异地交流制度相互制衡机制。

合规的贯彻执行是以金融业务知识为基础。合规制度的每一个项目，我们都可以从金融业务知识中找到答案，应该说加强自身业务素质的培养，就是从源头上认识合规文化，所以要自觉学习业务，认真按操作规程办理业务，真正履行职责。

加强“三查”制度的落实，事前调查，结合本网点的具体情况，合理结构，优化手续，以促进办理前的规范化，严格适中审查环节、对不符规定的一律给予退回。保证在事中环节不存在隐患和出现漏洞，事后整改放在最后，关注业务的事后情况，如发现不良事态苗头，及时采取措施，化解风险。

总之，通过这次合规教育活动，使我找到了自我正确的价值取向与是非标准，找到了工作立足点，增强了合规办理和合规经营意识。

通过对相关制度的深入学习，对提高自己的业务素质和执行制度的自觉性有了更高的要求，增强了识别和控制业务上的各种风险的抵御能力，积极规范了操作行为和消费风险隐患。树立了对农行工作的信心，增强了维护农行利益的责任心和使命感。

银行案件心得体会篇五

银行心得体会在怎么写?不同的岗位有不同的写法，下面我们来看看银行心得体会范文吧！

日历一页页撕落得只剩下最后一页，一年就这样不知不觉，悄无声息地度过。

这一年里，我们用计算机键盘绘出了满天霞光，用算盘珠拔落了万颗星辰；我们守着一份愉悦，一份执着，一份收获。

每天记账，结账，做传票，写账簿。

虽然没有赫赫显目的业绩和惊天动地的事业，但我们尽心尽力，忠于职守。

我们用这平平淡淡的生活，平平淡淡的工作勾画出生活的轨迹，收获着丰收的喜悦。

这一年里，我始终保持着良好的工作状态，作为储蓄岗位一线员工，我们更应该加强自己的业务技能水平，这样我们才能在工作中得心应手，更好的为广大客户提供方便、快捷、准确的服务。

以“客户满意、业务发展”为目标，搞好服务，树立热忱服务的良好窗口形象，做到来有迎声，问有答声，走有送声，要让每个顾客都高兴而来满意而归。

众所周知，在 xx 支行辖内□xx 分理处是比较忙的一个点。

每天每人的业务量平均就要达到一百多笔。

接待的顾客一二百人，尤其是小钞和残币特别多，因此这样的工作环境就迫使我自己不断的提醒自己要在工作中认认真真再认真，严格按总行和支行制定的各项规章制度来进行

实际操作。

一年中始终如一的要求自己，我心里有一条给自己规定的要求：三人行必有我师，要千方百计的把自己不会的学会。

想在工作中帮助其他人，就要使自己的业务素质提高。

储蓄乃立社之本，20**年，在上级领导的关心、支持和同事们的协助下，我积极努力地开展工作，较好的完成了各项工作任务，全年个人累计吸储(根据个人实际填写)。

全年个人完成保险出单累计(根据个人实际填写)。

一年里，我积极参加政治理论学习和业务知识学习，能自觉遵守法律法规和单位的各项规章制度，同时刻苦钻研业务知识，不断提高自己的工作技能。

回顾这一年来的工作，我是问心无愧的，在工作中，我是忠于职守，尽力而为的，银行属于服务行业，工作使我每天要面对众多的客户，为此，我常常提醒自己“善待别人，便是善待自己”，在繁忙的工作中，我仍然坚持做好“微笑服务”，耐心细致的解答客户的问题，遇到蛮不讲理的客户，我也试着去包容和理解他，最终也得到了客户的理解和尊重。

回顾检查自身存在的问题，我认为：一是学习不够。

当前，以信息技术为基础的新经济蓬勃发展，新情况新问题层出不穷，新知识新科学不断问世。

面对严峻的挑战，缺乏学习的紧迫感和自觉性。

理论基础、专业知识、文化水平、工作方法等不能适应新的要求。

二是在工作较累的时候，有过松弛思想，这是自己政治素质

不高，也是世界观、人生观、价值观解决不好的表现。

针对以上问题，今后的努力方向是：一是加强理论学习，进一步提高自身素质。

转变工作作风，努力克服自己的消极情绪，提高工作质量和效率，积极配合领导和同事们把工作做得更好。

新的一年我应加紧学习，更好的充实自己，以饱满的精神状态来迎接新时期的挑战，总结过去，是为了吸取过去的经验和教训，更好地干好今后的工作。

工作中的不足和欠缺，请各位领导和同事批评、指正。

根据总行行党委工作部署，我行组织了由杜行长带队，部分支行及部室相关负责人共计21人的学习团队于20xx年4月6日至4月9日对莱商银行进行了为期四天的考察学习活动。

通过支行座谈及走访客户，亲身体会莱商银行支行的日常经营管理工作，切实感受到莱商银行企业文化的深厚底蕴，便捷的审批程序，严谨的工作作风，丰厚的利润回报等等，我行在部分工作上与莱商银行还存在着一定的差距，我们在今后的工作中将取长补短，将适合我行发展的工作经验加以灵活运用。

同时，通过交流座谈，我们也把我行的先进的工作经验及做法传达给了对方，使得我们双方作为战略合作伙伴能在以后的发展中互相成为强而有力的支撑。

现将此次考察学习的心得体会汇报如下，希望能为今后的工作提供有益的借鉴。

团队一行21人于4月6日中午出发，于下午4点到达莱商银行，稍作休整便与莱商银行进行了人员的考察对接。

我被分到了莱商银行丰华支行，行长李燕，女同志，外表看上去透着精明与干练。

对接完毕，我们立即投入到了支行的日常工作中。

该支行位于莱芜市的新城区，成立于20xx年，现有人员15人，存款规模为4亿元，贷款规模为3.5亿元。

支行的工作会议为每周两次例会，周一的例会为总结计划会，周四的例会为学习讨论会。

晚上7点我参加了支行的周例会，会上由业务主办总结了支行目前发展的客户情况，支行的本周信贷工作，“三个办法一个指引”的学习落实工作；会计主办总结支行3月末整体的运营实现的具体数字及今后需要加强的薄弱环节；副行长解读总行关于选拔业务技术能手参加技能比赛的文件及支行落实情况，同时强调客户经理及前台柜员在客户营销当中需要注意的问题。

最后，由李行长进行会议总结，强调了支行利润如何实现，卫生管理责任，大额现金的管理等等需要注意的事项。

会后，我与李行长在交谈中，几句话给我很深的印象，“要把员工当主办用、要把主办当行长用”，充分体现了支行在用人管理中时时刻刻在熏陶、提拔员工的素质。

“例会不用多开，关键在于要开务实的会，要把会议中安排的工作落实到位，要有目标、有措施、有结果”，莱商银行的会议很多，但每次会议的侧重点都会放在结果上，这也体现了莱商人务实不务虚，强而有力的执行力。

此次考察学习总行为我们准备了学习提纲，我就提纲中提及的我认为莱商银行做得较为突出的工作说说我的体会。

首先，从莱商银行给我的第一感觉就是整洁，太整洁了！全行除营业部有一名保洁员外，所有的办公环境均由员工打扫，一天两遍整理，给人的感觉就是干净、整齐，所有的办公桌上没有堆放一件多余的与工作无关的东西。

营业厅中配备两名保安，给客户的感觉就是踏实、安全。

没有安放排队机，没有设置大堂经理，柜员与客户交谈声音很轻，加强了私密性与亲近感。

其次，支行在人员分工中与我行也有着很大的不同。

前台柜员的岗位可以交叉，大大节省了人员的数量(此项设置在我行是违反银监机构的监管条例的)；会计主办管理营业室，同时监督管理着支行的信贷业务；业务主办负责客户营销及管理；副行长管理会计主办及业务主办；行长负责支行全面工作，重点放在业务拓展及客户营销中。

支行在员工考核中，没有把存款作为员工的主要考核指标，只是象征性的下达xx——20万元的目标任务，支行的全部星级考核任务由支行行长及副行长来完成。

副行长在员工教育培训中起到至关重要的作用，时时刻刻、事事处处教育员工要维护支行的利益，提升员工的整体上进心及荣誉感，对于不适合支行工作的员工，经教育培训仍达不到要求的，行长有权将员工上交总行处理，总行经教育培训后合格由其自己选择支行，同意接收就上岗，不同意接收根据情况辞退或内退。

客户营销方面，主要是以客户带客户，或经熟人介绍。

经过支行慎重考察，认为符合条件的，支行为其办理授信业务。

审批速度相当的快捷，一般在支行授权范围内的授信业务，经考察认为该业务可以操作的，会在两天之内予以办理完毕。

莱商银行的贷审会给我的印象很深，因为这种会议是我们没有参加过且带有其独特性的。

4月7日早8点30分，我们部分支行行长参加了贷审会。

凡是支行有审批业务的，支行行长及业务主办参加，由贷审委主任(总行分管副行长)主持。

每家支行分别汇报上报的贷款企业及担保企业的情况，资料数据真实、详实，汇报完毕由分管副行长点评各支行上报的企业情况。

会议结束，贷审委最终投票审定。

会议中最令人意想不到的是，贷款企业要想在莱商银行办理授信业务，其开户手续也必须要在贷审会中议定。

事后总结认为，通过这种大范围的审贷会议，可以让所有的支行知道莱芜市的企业在莱商银行的开户、结算、授信等情况，以便于广开言路，倾听不同的声音，防控风险，锻炼支行营销技巧，同时也在提醒其他的支行不要再营销其他支行已经营销的客户，避免人力物力的重复浪费。

莱商银行的支行间，不存在抢夺客户资源，争抢支行间客户存款的现象，他们认为只要是客户的资金存入莱商，就是工作的进步，但是客户的资金如存入他行，那么莱商人就必须要去争取。

支行在营销贷款工作中考察非常仔细，他们甚至把企业的电表都要拿下来核实清楚数据，一般要求客户必须在莱商银行开立基本账户，侧重担保贷款，对于担保企业的考察要比贷

款企业还要仔细。

因为靠近莱钢集团，支行的授信业务中国际业务、贴现比较多，这也成为支行中间业务及利润的增长点。

对于在支行多笔贷款的企业，如支行认为该企业应属于退出类，那支行会在转贷过程中把多笔贷款到期日集中到同一天，收回不再办理。

对于新营销的客户，一般期限定为半年，如企业在此期限中对商行的结算量、中间业务贡献较大，商行在到期后会予以继续支持，如在此期间企业出现风险，商行会及时收回贷款，避免资金损失。

莱商银行之所以盈利丰厚，最主要的是利率定价，其利率较我行上浮很大，加之风险防控到位，使得利润逐年增加。

莱商银行很注重对企业从小的扶持，从服务到结算提供独到的支持，培养当地的企业对莱商的忠诚度，通过举办莱商论坛，使得参加论坛的企业身份地位得到提升，获得荣誉感、满意感，从而加深银企的关系。

经过短短的四天时间，我觉得已经充分感受到了莱商银行的整体文化氛围及员工自豪感的展现，但是还没有更深层次的了解莱商银行的业务精髓，可能我行与莱商银行在地域和人文、文化上存在着较大的不同，但是我们都有着同样的决心和目标，把商业银行的事业做强做大。

如果今后能够再有机会，我想我们两行之间能够人员交流互补，将对双方的各项工作起到更大的促进作用。

作为服务行业，商业银行除了出售自己的有形产品外，还要出售无形产品——服务，银行的各项经营目标需要通过提供优质的服务来实现。

做好银行服务工作、保护金融消费者利益，不仅是银行业金融机构的法定义务，也是培育客户忠诚度、提升银行声誉、增强综合竞争实力的需要，更是银行履行社会责任、促进和谐社会建设的本质要求。

“以客户为中心”，是一切服务工作的本质要求，更是银行服务的宗旨；是经过激烈竞争洗礼后的理性选择，更是追求与客户共生共赢境界的现实要求。

做好银行服务工作、取得客户的信任，很多人认为良好的职业操守和过硬的专业素质是基础；细心、耐心、热心是关键。

我认为，真正做到“以客户为中心”，仅有上述条件还不够，银行服务贵在“深入人心”，既要将服务的理念牢固树立在自己的内心深处，又要深入到客户内心世界中，真正把握客户的需求，而不是仅做表面文章。

我们经常提出要“用心服务”，讲的就是我们要贴近客户的思想，正确地理解客户的需求，客户没想到的我们要提前想到，用真心实意换取客户长期的理解和信任。

之所以坚持银行服务要“深入人心”，一方面是因为当前很多的银行服务表面文章做得太过明显，另一方面是因为银行服务的趋同性日趋显著。

现在社会日益进步，人们对银行服务形式上的提高不再满足，多摆几把椅子、增加一些糖果、微笑加站立服务，这些形式上的举措已被社会视为理所当然的事情，而从根本上扭转银行员工的意识，切实为不同客户提供最有效、最优质、最需要的服务才是让“上帝”动心的关键。

“深入人心”一方面要求我们内心牢固树立服务意识，而不能被动、机械地应付客户，要时刻把客户放在内心，要经常站在客户的角度来思考自身的表现。

localhost另外，服务要做到“深入人心”，我们的领导者要能率先垂范，重新定位角色，也就是从权力型，向责任型和服务型转变，这是培养和激励员工服务意识最好的例证；另一方面，“深入人心”要求我们及时、准确把握客户的内心真实需要，要能急客户之所急，想客户之所想。

不同客户的需求心理不同，要深度挖掘、动态跟踪。

我们要区分客户、细分市场：对于普通客户形式上的服务提升就可能获得他们极大的认可，比如引导员的进门招呼，柜台人员的微笑和礼貌用语；对于vip客人，则更多的要考虑如何为其缩短等待时间、节约交易成本和个性化服务及增值服务问题。

为客户服务除了及时、准确、到位之外，还要能激发客户需求。

要求服务要“深入人心”，并不是说我们要四面出击，全面开花，恨不得把客户的事情全包了，而是要求我们给客户提供服务时必须考虑成本效益原则，要计算成本，要有成本概念，我们绝不能做赔本的买卖，必须有取舍，有所为有所不为，成本高的服务必须要有高的回报，这是市场规律的必然要求。

另外，时时处处把客户放在心中，要求我们不能忘记风险，在服务过程中，要严格把握适度原则，服务流程、手段一定要依法合规，防止过头服务，否则会砸了我们工商银行服务的牌子。

银行面对千变万化的市场，面对客户千差万别的需求，大量的服务不是仅仅按照总行制定的操作流程去做就能做出来的，而是要靠每一位员工去创造，只有全行每一位员工把服务“深入人心”，把服务与各项业务流程的优化和产品创新结合起来、把服务与完成全年综合经营计划结合起来，新的

服务措施、服务工具、服务手段和办法才会不断被创造出来。

我们也就一定能够在同业竞争中脱颖而出。

银行案件心得体会篇六

作为银行的一名副行长，既是又是被，既是配角又是主角。其一言一行，代表单位的整体形象；其品行作风，事关班子的团结合力；其能力水平，会对银行的建设与发展产生重要影响。所以，我个人的体会是：作为副行长，必须对单位高度负责，对班子团结奉献，对事业无限忠诚，全身心投入工作，多角度参与管理，创造性地开拓分管工作的新局面。具体来讲就是要努力做到以下三点：

一、摆正位置、认准角色。

作为一名副行长，首先对自己要有正确认识，要摆正位置。对正职来说，副职就是参谋，就是助手，就是配角。所以，就要维护正职的核心地位，服从正职地领导，接受正职管理。对班子其他成员来说，每一名副职都是同事，都是合作伙伴。因此就要互相尊重，互相理解，互相支持，互相补台。对干部职工来说，副职就是领导，就是服务，就是表率。所以，就要关心他们的生活，就要帮助他们开展工作，就要支持他们不断进步。

而要做到这些，就必须自觉坚持讲学习、讲政治、讲正气，自觉，还要树立角色意识，尽心尽力抓好分管工作，不讲索取，无私奉献。主动为正职出谋划策，主动当好参谋助手。对分管工作千方百计干出成绩，对复杂疑难问题想方设法自己解决，对不宜自己做主的事项要向正职勤请示多汇报，要与班子其他成员多商量多沟通。对涉及全行性工作更要经常征求群众意见，注意从群众中汲取智慧和灵感，善于从密切干群关系的过程中找到解决问题的金钥匙。

二、严格要求、以身作则。

作为副行长，无疑是单位领导之一，是班子核心成员之一，所以，对自己必须时时处处从严要求，方方面面率先垂范。

一是要做维护班子团结的模范。只要单位班子团结，坚持心往一处想，劲往一处使，就能克服任何困难，就能带领大家从胜利走向胜利。反之，就会一损俱损，一败涂地。所以，身为副职，就要象爱护自己的眼睛一样爱护班子的团结，坚持不利团结的话不说，不利团结的事不做，主动承担团结的责任，积极争做团结的模范。

二是要做廉洁从政的模范。既然是领导，就难以避免权力、金钱乃至美色的诱惑。面对各种诱惑，要时刻保持清醒头脑，永远铭记入党誓词，一身正气，两袖清风，大公无私，拒腐防变。要自觉抵制不正之风的侵袭，当好廉洁从政的模范。

三是要做业务创新的模范。作为副职，作为落实具体工作的组织者，不仅要确保业务工作的顺利开展，更重要的是要做业务创新的倡导者和推动者。要帮助大家树立创新意识，熟悉创新方法，培养创新能力，坚持人无我有，人有我先，人先我精，永远走在他人的前面，永远掌握工作的主动，永远成为创新的模范。

三、当好助手、任劳任怨。

“一把手”就是单位的决策者，理应处于单位的核心位置，主要精力主要放在驾驭全局掌握方向上，要相对超脱。而副行长的工作重点则应体现在准确领会正职意图，创造性地开展工作上，要相对具体。所以，对正职要鼎力相助，以诚相待，当好助手和参谋，甘当配角和绿叶。

一是要正确领会领导意图，用权不争权，尽责不越位，竭心尽力，卓有成效地完成分管工作。

二是要本着对党、对工作高度负责的精神，不争名、不争利、少说多做，大事讲原则，小事讲风格。对工作不足或失误多揽责任，对工作成绩或荣誉应主动谦让。彼此之间要互相理解、互相支持，主动为正职拾遗补缺。

三要注意围绕全行中心工作，搞好调查研究，切实掌握第一手资料，认真听取干部职工的反映，及时提出合理化建议。制定各种实施方案，主动抓好组织实施，努力把正职的决策变成全体员工的实际行动，保证各项业务指标得到贯彻落实。

只有通过正职的正确决策，促进本单位任务的圆满完成，副职的作用才能充分发挥，自己的抱负才能充分展现。

银行案件心得体会篇七

银行是现代经济发展的核心，不仅为广大的人民提供储蓄、支付、贷款等服务，也是各种企业运营不可或缺的一环。而在银行的运营过程中，禁是一项关键性的制度，对于商业银行的正常运转和风险防范起着至关重要的作用。在我的工作实践中，我深刻体会到了银行禁的作用。下面，我将从监管意义、合规意义、风险控制意义、社会责任意义、文化意义五个方面来谈谈我的体会。

首先，银行禁是银行监管的重要手段。银行禁不仅是保证银行正常业务运营的必要手段，更是银行监管的重要基础。它可以对银行贷款、支付等业务的合法性进行监管，确保银行财务资源的安全性和合理性。在我的实践中，我遇到了一些企业贷款信用不良，如果没有银行的禁约束，很有可能造成银行的巨额亏损，而禁约束的存在使银行可以预防这样的风险，确保银行的资金安全。

其次，银行禁为金融机构合规经营提供了重要的帮助。在现代金融市场，合规经营已成为金融机构不可缺少的组成部分。如何做到合规经营是银行工作人员必须掌握的技能之一。银

行禁扮演着重要角色，它在卫生线和红线之间进行了严格的控制和规范，防止了银行业务的违规操作和非法营利。银行禁约束了银行工作人员的行为，使其在进行业务操作时充分考虑法律、法规和规章的合规性，切实维护了市场和社会的公平、公正和公开。

再次，银行禁在风险控制方面有巨大的意义。在银行业务中，风险是不可避免的，有些甚至可能会对银行的资金安全和稳健经营造成威胁。银行禁设立的初衷就是对银行进行风险防范和控制，防止银行蒙受巨大业务风险，为银行的可持续发展提供有力的保障。在工作实践中，我们常常对某些我们不熟悉的企业业务进行禁约评估，以评估其合规性和风险性，从而判断其是否具有风险，尽可能降低银行的资产负债表风险。

此外，银行禁也具有社会责任意义。银行作为金融机构，其业务运营所涉及的是广大人民群众的利益。银行的职责不仅仅是为个人和企业提供金融服务，更是要对社会贡献自己的力量，以提高社会福利和民生水平。银行禁的存在，使银行的经营行为始终与社会负责任、法律合规、商业道德相一致，为社会注入了正能量。

最后，银行禁还具有文化意义。银行禁是涵养银行文化的一种良好方式。银行禁的制定，是对银行文化的最好诠释和体现。银行禁传递出一种文化精神，蕴含着一种全社会都应当重视的行为准则，影响力不容小觑。银行禁的存在，强调银行要记得自己的本质是提供金融服务而不是牟取暴利，让银行行为更加客观公正、善于规避风险、更有责任感。银行禁使银行内部员工的价值观和行为准则得到极大程度地凝聚和提升。

总而言之，银行禁是商业银行的重要制度，有着不可替代的作用。银行禁通过监管、合规、风险控制、社会责任和文化的多重意义，构筑起一个完整的、科学的制度架构，保证银

行的正常运转和可持续发展，使其真正成为服务社会、造福人民的金融机构。在未来的工作中，我也应该积极应用禁的规定，更好地为客户服务，为银行的可持续发展做出积极的贡献。

银行案件心得体会篇八

银行实习心得体会范文 转眼已经实习了两个多星期，曾怀念睡觉睡到自然醒的生活。但是现在建行紧张有序的实习生活让我一改从前自由散漫的作风，自觉融入到这个优良的工作环境中去。生活节奏变得规律，每天准时上下班，上学时候的散漫、轻松的日子一去不复返。分配那天，有点紧张，也有点激动，因为不知道究竟花落谁家。幸运的是，我被分配到了离家不远的厦门建行松柏分行。报到的第一天我遇到了两个校友，他们也是来实习的，我们受到了康经理和林经理的热情接待，他们与我们进行了一番意味深长的谈话。从他们的话语和笑容中我们能感觉到这个和谐而又热情的团队。随后经理安排我们各自拜师学习，我先被安排到贷后服务的岗位。

因为我以前没接触过，对个贷后中心的很多业务都不懂。“师傅”是一个随和而又豪爽的人，从第一天起，他就仔细给我传授个人贷款业务的点点滴滴。

银行工作总结范文三篇

银行工作总结范文三篇

忙碌的2015年走向了尾声，我们的银行工作也要进行年度总结了，一年来的工作有过烦恼有过喜悦，而这一切都将是我们的宝贵的经验财富。

【一】 我支行认真贯彻xxxx支行**年工作会议精神，牢固树立科学发展观，进一步深化改革，加强员工队伍建设，强化

内控和风险管理，齐心协力抓好工作落实，确保了我支行**年各项指标的稳健运行，为完成年度目标任务奠定了坚实的基础。

一、各项指标完成情况

1、存款业务指标增势明显。8月末，各项人民币存款余额为**万元，较年初新增**万元，完成xxxx支行人民币存款计划的**。

2、信贷业务总量上升，不良贷款比重大幅下降。8月26日，人民币贷款余额为**万元，较年初增加**万元。完成xxxx支行人民币存款计划的**。

二、主要工作回顾

（一）坚持以人为本，狠抓员工队伍建设，充分调动员工工作积极性，增强员工组织归属感，努力打造团结、和谐、高效的战斗集体。

1、按xxxx支行要求改革工资分配办法，调整月度绩效工资和年度绩效工资的分配权重，有效地鼓舞了士气，带动了人气，促进了业务的指标的攀升。

2、因人因地制宜，把合适的人安排在合适的岗位，用人所长，使每位员工都在一个和谐的氛围中充分地发挥各自的作用，是支行今年工作的一个着力点。

（二）坚持以市场为导向，以产品营销和个性化服务为手段，进一步扩大客户群体，确保支行各项业务的快速发展。

1、加强业务发展科和营销模式，加大了对大客户和对网点员工服务管理的工作力度。

2、改革营销模式，变一线网点人员单打独斗、散兵游勇式的营销为全员整体联动、铺天盖地、轰炸式的全员营销。

3、抓客户群体的建设，通过各种途径，巩固老客户，争揽新客户，侵吞、蚕食他行重

点客户，我们的客户群体正在逐步扩大。

4、加大信贷业务的营销力度，广辟信贷渠道，初步形成了一定规模的客户群，信贷业务步入了良性发展的轨道。

（三）坚持合规经营，进一步强化内部管理，确保安全无事故。始终不渝地坚持从严治行，不断强化内部管理，加大对风险点的检查督导，确保了各项业务的健康平稳发展。

三、今后的工作意见

今后，我行各项业务工作都取得了较快的发展，经营效益也得到了大幅提高，的确令人欣喜，但我们在享受胜利的喜悦的同时也必须清醒地认识到我们下半年面临的巨大的困难和挑战：今年下半年，我们要消化代发后客户大量取现带来的存款流失，要妥善处理好贷款的逾期问题，工作的难度非常大，任务非常艰巨，稍有懈怠，上半年取得的成绩就会化为乌有。

下半年我们的工作重点：

1、抓好队伍建设，进一步增强全体员工的组织归属感和职业使命感。

2、新网点搬迁后，硬件设施完备，要求员工提高服务质量，进一步加大营销客户、服务客户的工作力度，进一步巩固和发展已经取得的成果，尽最大努力全面完成全年的目标任务。

3、积极主动地解决好费用资源和费用需求之间的突出矛盾，在业务和效益发展的同时，实现员工收入的同步稳定增长。

4、进一步强化内部管理，落实安全制度，抓好安全工作，保障各项工作的健康运行。

【二】

二〇一五年，在管理行、支行各位领导的关心和培养下，同事的支持和帮助下。我在思想和工作方法上都有了很大的进步，对待和处理问题也逐步趋向全面化。回首一年的工作，有艰辛，更有收获，有工作经验的锤炼，更有意志品格的磨砺。如果要用一句话来概括的话，那就是：累并快乐着，苦并收获着。现将我本年度的思想、工作总结如下：

一、xxxx3年工作情况 (一)脚踏实地，努力工作。一是积极配合办公室主任逐步完善办公室各项管理制度，规范了工作程序；二是认真做好行内文案工作和会议组织工作，确保管理行、支行决策的贯彻落实，协调管理行及支行各部门工作，加强信息反馈；三是做好督促落实、支行人事档案管理、用印管理、对外联络和接待，文明创建资料的收集、整理和归档工作；四是注意形象，无论是接个电话还是迎来送往，我时刻注意自己的言谈举止，不因为自己的过失而影响整个机关的形象。(二)积极主动，撰写材料。完成了全年工作计划、各种请示、报告、通知等文件材料的起草工作；配合管理行办公室领导完成“中国银行业文明规范服务千佳示范单位”、“市级巾帼文明岗”、“四星级标准化支行”的创建工作。(三)认真学习，努力提高。时代在不断变化，我们所做的工作也随时代的变化而变化，要适应工作需要，唯一的方式就是加强学习。在xxxx2年董事长倡导地“四个一”读书活动基础上，努力学习与工作相关的各种知识，使自己在工作中不掉队、不落伍，能够更好地胜任本职工作。特别是通过学习《做最好的银行职员》一书，自己的思想素质、道德品质和工作能力都得到了一定的提高。

二、自身存在的不足之处

- 1、对学习的重要性和紧迫性认识不够，对金融知识、社科知识缺乏系统的学习，钻研不够，学习形式化。
- 2、工作中不够大胆，创新意识不强。总是在不断学习的过程中改变工作方法，而不能在创新中去实践，去推广。
- 3、经验不足，处理问题表面化，对一些关系全局的工作理解不透，有时会犯想当然的错误，在工作压力大时也会有急躁情绪。

三、改进措施及2016年工作计划

- 1、加强对金融业务知识、经济知识及我行各级领导推荐书目的学习，积极主动学习结算及信贷等各类业务知识，并进行实际操作。不断提高学习的主动性，不断提升个人思想内涵及修养，力争xxxx6年通过剩余两门从业资格考试，并在职称和银行相关专业认证考试上取得成绩。
- 2、提高创新能力，加强主观能动性。时刻锻炼自己的听知能力。在日常工作、会议、领导讲话等场合，做到注意集中、反应灵敏、理解深刻、记忆牢固。善于表达自己的智慧和意见，不断地在工作中发现问题、研究问题、解决问题，在心理素质、思维方法和组织协调能力各个方面提高自己。
- 3、积极主动，当好“五员”。一是努力当一名通信员。较好地完成上传下达工作，确保各项决策得以贯彻落实，在第一时间把领导的精神和要求传达到部室；二是努力当一名办事员。主动工作，克服办公室人员较少的困难，较好地完成了领导交办的各项工作；三是努力当一名信息员。积极了解、掌握各方面动态、信息，加强信息工作；四是努力当一名协调员。为各科室服务，尽力有效协调各部门及科室工作，使各项工作达到整体推进的目的；五是努力当一名勤务员。无

论左右科室，全力协助，热心服务，按时、按质、按量完成领导各项工作。

二〇一五年对于我来说是意义非凡的一年，这一年，我拥有了自己的小家，既然已经成家就应当立业，新的一年，我会更加成熟，更加努力，迎接一切新的挑战。

【三】

时光荏苒，一年的时间转瞬即逝。回顾即将过去的，我在邮政储蓄银行领导的关心和同事的帮助下，经过自己不断努力，迎难而上，较好地完成了各项工作任务。现将我一年来的工作情况及下步打算汇报如下：

一、工作总结

一年来，我始终坚持“工作第一”的原则，认真执行所里的各项规章制度，工作上兢兢业业、任劳任怨，以用户满意为宗旨，想客户之所想，急客户之所急，努力为储户提供规范化和优质的服务，取得好的成绩。

（一）我在不耻下问中收获了成长。我作为邮政储蓄银行刚入道的新兵，有着初生牛犊不畏虎的精神，和对未来职业的茫然与憧憬。为尽快适应新的工作环境，胜任本职工作，我不耻下问，不断向单位同事虚心请教学习，努力让自己迅速融入角色，尽早成为二桥邮政储蓄银行的称职员工。一年来，在单位领导的关怀指导和单位同事的关心帮助下，经过自己的不懈努力和刻苦钻研，已经熟练掌握各项业务技能、办理程序。功夫不负有心人，通过自己不断向书本学习、向实践学习、向同事学习，使我终于从一名新入行的新手正式成长为一名轻车熟路、应对自如的熟手，真正成长为一名能胜任本职工作的邮政储蓄银行新职员。

（二）我在辛劳付出中得到了回报。尽管我是刚进入二桥邮

政储蓄银行的新职员，但在短时间内却获得了领导、同事们的认可和信任，这是我莫大的荣誉。我常常以此为动力，不断鞭策自己。要在工作中肯于吃苦，甘当老黄牛，我是这样想的，也是这样做的。当前，面对银行市场竞争日趋激烈的新形势，如何在激烈的市场竞争中赢得一席之地，是摆在我们银行业面前一道难题，尤其邮政储蓄银行与其它银行相比没有太大优势的前提下，更是困难重重。为完成工作目标任务，我毅然弃“小”家而顾“大”家，将小孩交由自己父母带养，全身投入到工作当中，利用自己是本地人的人际社会优势，牺牲个人休息时间，夜间深入拆迁对象家中，主动向客户营销我行产品，耐心解释分析邮政储蓄银行为他们服务中带来的利弊以及他们所关心的利益问题，赢得了拆迁对象的理解与支持，圆满完成了在拆迁对象中接纳储蓄3000万的工作任务。虽然无暇顾家，也搭进了休息时间，但通过自己的艰辛付出却得到了回报。

（三）我在竭诚服务中赢得了笑容。优质的银行源于优质的服务。文明规范服务是社会发 展对服务行业提出的要求，也是邮政储蓄银行自身生存和发展的需要。我心中始终奉行“心想客户，心系客户，想客户所想”的服务理念，认真遵守《员工行为守则》，做到行为规范、语言规范、操作规范，努力为客户提供实实在在的方便。服务无止境，只有不断超越自己、挑战自己才能给客户提供更加满意的服务。通过自己的努力，不断提升服务水平，促进了业务发展。我始终把邮储银行当成自己的家，把客户当成自己亲人，凭着自己满腔的工作热情和脚踏实地的工作作风，把一颗真诚的心传递给客户，赢得客户的信赖与笑容。在我看来，客户满意就是我最大的幸福和快乐。

（四）我从敬业守道中感受到了快乐。我坚信只有与自己的职业紧密结合，立足本职，脚

踏实地，才能实现自己的人生价值与目标。我坚持从自身做起，从点滴做起，从本职工作做起，就像雷锋同志说的那

样“做一颗永不生锈的镙丝钉，拧在那里就在那里发光”。我热爱这份工作，总是以务实求真、一丝不苟的态度处理每一笔业务；总是以自然豁达、亲切真诚的心境接待每一位客户；总是以全身投入，尽心而为的工作作风完成交办的每一项任务。在工作中，我常常不断提醒自己要善待别人，在遇到不讲理的客户时，总是试着去包容和理解他人，在得到客户的理解和尊重时，我总是满脸的幸福和快乐。虽说银行柜员的工作是一份枯燥无味的反复工作，但在这简单的反复中却能收获到工作的快乐。

二、工作计划

在即将到来的一年里，我将坚持不懈，努力做得更好。紧紧围绕“以客户为中心、以账户为基础，抓大放小”的目标，采取“确保稳住大客户，努力争取小客户，积极拓展新客户”策略，为邮政储蓄银行做出新的贡献，我着力做好以下“四个服务”。

（一）做好诚信服务吸引客户。在激烈市场竞争中，树立邮政储蓄银行诚信品牌形象。首先，从我做起，做到诚信服务，诚信待客，诚信纳储。通过诚信服务来提高我行的信誉和声誉，以吸纳更多的储蓄户，尤其要争取个体经营户、机关事业单位成为我行的重要客户。

（二）做好精细服务留住客户。用心服务，客户至上，注重细节，追求完美，一直是我追求的目标。我要通过细致化、个性化、专业化服务，帮助储户理财，想储户所想，急储户所急，让储户真正感受到我们服务的无微不至，让客户自觉留在我行，并且争取新的储户转入我行。

（三）做好真诚服务打动客户。我要紧紧抓住贵阳市大开发、大发展的历史机遇和我行所处的地缘优势，针对特殊群体、特定人群制定点对点的服务策略，用真心、用真情、用真意去服务客户、感化客户。让客户真切地感到我们的服务是实

实在在的、是设身处地为他着想的，让客户真正被我们的服务所打动而留在我行。

银行服务心得体会范文

其实，微笑是世间最美的花朵，微笑是人际间永远的春天，它的力量是如此之大，以至于当你面对它的时候，你无法愤怒，无法吼叫，无法责备，更无法拒绝。

银行服务心得体会范文

其实，微笑是世间最美的花朵，微笑是人际间永远的春天，它的力量是如此之大，以至于当你面对它的时候，你无法愤怒，无法吼叫，无法责备，更无法拒绝。

银行工作总结范文

银行工作总结范文

（一□xxxx年，我满怀着对金融事业的向往与追求走进了xxxx支行，在这里我将释放青春的能量，点燃事业的梦想。时光飞逝，来xx支行已经一个年头了，在这短短的一年中，我的人生经历了巨大的变化，无论是工作上，学习上，还是思想上都逐渐成熟起来。

在xx支行，我从事着一份最平凡的工作——柜员。也许有人会说，普通的柜员何谈事业，不，柜台上一样可以干出一番辉煌的事业。卓越始于平凡，完美源于认真。我热爱这份工作，把它作为我事业的一个起点。作为一名农行员工，特别是一线员工，我深切感受到自己肩负的重任。柜台服务是展示农行系统良好服务的“文明窗口”，所以我每天都以饱满的热情，用心服务，真诚服务，以自己积极的工作态度赢得顾客信任。

是的，在农行员工中，柜员是直接面对客户的群体，柜台是展示农行形象的窗口，柜员的日常工作也许是繁忙而单调的，然而面对各类客户，柜员要熟练操作、热忱服务，日复一日，用点点滴滴的周到服务让客户真正体会到农行人的真诚，感受到在农行办业务的温馨，这样的工作就是不平凡的，我为自己的岗位而自豪!为此，我要求自己做到：一是掌握过硬的业务本领、时刻不放松业务学习；二是保持良好的职业操守，遵守国家的法律、法规；三是培养和谐的人际关系，与同事之间和睦相处；四是清醒的认识自我、胜不骄、败不馁。

参加工作以来，我立足本职岗位，踏实工作，努力学习业务知识，向有经验的同事请教，只有这样，才能确实实干出能经得起时间考验的业绩。点点滴滴的小事让我深刻体会到，作为一名一线的员工，注定要平凡，因为他不能像冲锋陷阵的战士一样用满腔的热血堵枪口，炸碉堡，留下英雄美名供世人传扬，甚至不能像农民那样冬播夏收，夏种秋收，总有固定的收获。有的只是日复一日年复一年的重复那些诸如存款、取款，账务录入，收收放放，营销维护，迎来送往之类的枯燥运作和繁杂事务。在这平凡的岗位上，让我深刻体会到，伟大正寓于平凡之中，平凡的我们一样能够奉献，奉献我们的热情，奉献我们的真诚，奉献我们的青春。平凡的我们一样能够创造出一片精彩的天空，没有根基哪来高楼，没有平凡哪来伟大!人生的价值只有在平凡的奉献中才能得到升华和完善。

在为客户服务的过程中，我始终坚持“想客户之所求，急客户之所需，排客户之所忧”，为客户提供全方位、周到、便捷、高效的服务，做到操作标准、服务规范、用语礼貌、举止得体，给客户留下了良好的印象，也赢得了客户的信任。实际办理业务时，在保证遵守我行各项规章制度的前提下，灵活掌握营销方式，为客户提供一定的方便，灵活、适度地为客户提供个性化、快捷的服务。

完美源于认真。在做好柜面优质服务的基础上，我们想方设

法为客户提供更加周到的服务。因为，没有挑剔的客户，只有不完美的服务。在日常工作中，我积极刻苦钻研新知识，新业务，理论结合实践，熟练掌握各项服务技能。我从点滴小事做起，在办理业务时，尽量做到快捷、准确、高效，让客户少等、少跑、少问，为客户提供及时、准时、定时、随时的服务。

青年时期是人生最宝贵的时光，因为踌躇满志，精力充沛，因为敢闯敢干，活力四射，因为有太多的梦想和希望！但在我看来，青年的宝贵还在包括不懈的追求与团队的融合，崇高的道德修养，以及坚强的意志，更要耐得住平凡，立足于平凡，淡泊名利，勇于奉献！今天，我们正把如火的青春献给平凡的农行岗位，中国农业银行正是在这青春的交替中，一步一步向前发展。在她清晰的年轮上，也将深深的烙下我们青春的印记。富兰克林有句名言：“推动你的事业，不要让你的事业来推动你”。今天我正是为推动我的事业而来，这源于我对人生价值的追求，对金融事业的一份热情。因为我知道作为一名成长中的青年，只有把个人理想与农金事业的发展有机结合起来，才能充分发挥自己的工作积极性、主动性和创造性，在开创农业银行美好明天的过程中实现自身的人生价值。

银行工作总结范文

（二）20**年，对于身处改革浪潮中心的银行员工来说有许多值得回味的东西，尤其是工作在客户经理岗位上的同志，感触就更大了。年初的竞聘上岗，用自己的话说“这是工作多年来，第一次这样正式的走上讲台，来争取一份工作”，而且，出乎预料差点落选。竞争让我一开始就感到了压力，也就是从那时候起，我在心里和自己较上了劲，一定要勤奋努力，不辱使命，他是这样想的，也是这样做的。一年来，我在工作中紧跟支行领导班子的步伐，围绕支行工作重点，出色的完成了各项工作任务，用智慧和汗水，用行动和效果体现出了爱岗敬业，无私奉献的精神。

截至现在，我完成新增存款任务2415万元，完成计划的241.5%，办理承兑汇票贴现3笔，金额460万元，完成中间业务收入1万元，完成个人揽储61万元，同时也较好的完成了基金销售、信用卡、贷记卡营销等工作，完成供电公司建行网上银行系统推行上线工作，协助分行完成电费实时代收代扣系统的研发和推广。

客户在第一，存款是中心。

我在工作中始终树立客户第一思想，把客户的事情当成自己的事来办，急客户之所急，想客户之所想，在工作方法上，始终做到“三勤”，勤动腿、勤动手、勤动脑，以赢得客户对我行业务的支持。我在工作中能够做一个有心人，他从某公司本资料权属文秘资源网查看更多文秘资源网资料财务人员一句不太起眼的话语当中捕捉到了信息，及时反馈并跟踪，最终使近2700万元资金年初到帐，实现了“开门红”，为全行的增存工作打下了良好的基础。

在服务客户的过程中，我用心细致，把兄弟情、朋友意注入工作中，使简单枯燥的服务工作变得丰富而多采，真正体现了客户第一的观念。当客户在过生日时收到他送来的鲜花，一定会在惊喜中留下感动；如果客户在烦恼时收到他发来的短信趣言，也一定会暂时把不快抛到脑后，而抱以一丝谢意；而当客户不幸躺在病床，更会看到他忙前忙后，楼上楼下奔跑的身影??虽说事情都很平常、也很简单，但向陈刚那样细致的人却不多。“客户的需求就是我的工作”

我在银行从事信贷、存款工作十几个春秋，具备了较全面的独立工作能力，随着银行改革的需要，我的工作能力和综合素质得到了较大程度的提高，业务水平和专业技能也随着建行各阶段的改革得到了更新和进步。为了不辱使命，完成上级下达的各项工作任务，我作为分管多个重点客户的客户经理，面对同业竞争不断加剧的困难局面，在支行领导和部门同事的帮助下，大胆开拓思想，树立客户第一的思想，征对

不同客户，采取不同的工作方式，努力为客户提供最优质的金融服务，用他自己对工作的理解就是“客户的需求就是我的工作”。

开拓思路，勇于创新，创造性的开展工作。

随着我国经济体制改革和金融体制的改革，客户选择银行的趋势已经形成，同业竞争日激烈，在业务开展上，我中有你，你中有我，在竞争中求生存，求发展，如何服务好重点客户对我行的业务发展起着举足轻重的作用。

我认为作为一个好的客户经理，时时刻刻地注重研究市场，注意市场动态，研究市场就是分析营销环境，在把握客观环境的前提下，研究客户，通过对客户的研究从而达到了解客户资金运作规律，力争将客户的下游资金跟踪到我行，实现资金从源头开始的“垄断控制”，实现资金的体内循环，巩固我行资金实力。今年在他分管的某客户中，资金流量较大，为使其资金做到体内循环，他从点滴做起，以优质的服务赢得该单位的任信任，逐步摸清该单位的下游单位，通过多次上门联系，使得该单位下拨的基建款都在我行开立帐户。另外今年七月份在市政府要求国库集中收付预算单位账户和资金划转商业银行情况下，他积极的上门联系，成功留住某客户在我行的开户。

又如以开展有益健康的健身活动为线索，与客户开展乒乓球、羽毛球活动，既把与客户的交往推向深入，又打破了传统公关模式，在工作中收到了非常好的效果。今年9月份，在与一家房地产公司相关人员进行友好切磋球技的同时，获悉客户欲对其部分房产进行拍卖，他积极的工作，使其拍卖款500万元，成功转入我行。

我对待工作有强烈的事业心和责任感，任劳任怨、积极工作，从不挑三拣四，避重就轻，对待每一项工作都能尽心尽力，按时保质的完成。在日常工作中，他始终坚持对自己高标准、

严要求、顾全大局、不计得失，为了完成各项工作任务，不惜牺牲业余时间，放弃双休和假期，利用一切时间和机会为客户服务，与客户交朋友，做客户愿意交往的朋友，我通过不懈的努力，在20**年的工作中，为自己交了一份满意的答卷。

银行工作总结范文

（三）20**年上半年转瞬即逝，回顾这半年来，我在招行领导及各位同事的支持与帮助下，严格要求自己，按照总行的要求，认真做好自己的本职工作。现将半年来的工作情况总结如下：

一、作为一名对公客户经理，不仅要加强学习好**年的信贷政策，重点掌握招行“总体信贷策落，客户与业务信贷政策，行业聚焦”等信贷政策部分，更要在此基础上，做好我行政策传达与企业选择分类营销等工作，充分发挥客户经理应尽的职责。

1、努力提升业务技能水平，强化自身风险管理意识。从支行成立至今，遇见如国内保理、开发贷款等以前没有实际操作过的业务，为了能够更好的拓展客户，在分行收信部门领导的支持帮助下，自己很快了解并熟识了该业务的操作模式，风险的把握也进一步得到了提升；另外，为了加强学习业务技能，半年内先后4次参加了分行举办的技能培训。2、加强客户营销，做好客户考察、授信上报、维护等工作。由于**年总体从紧的银行政策，在实现市场营销与风险管理和谐的基础支行，深入研究行业发展趋势，有针对性的做好目标客户营销。半年期间，曾参与昆明苏化生物科技有限公司、云南崎峰机电设备有限公司、滇能电力燃料有限公司、云南城投等公司业务工作的开展工作。

二、加强客户营销，增加客户群体。自己的担子很重，而自己的技能、营销能力和阅历与其客户经理业绩都有一定的距

离，所以总不敢掉以轻心，总在学习总结，怎样才可以更好的做好银行工作，不断学习、不断积累，能够比较从容地处理日常工作中出现的各类问题，在组织管理能力、综合分析能力、协调办事能力等方面，经过半年的锻炼有了一定的提高，保证了本岗位各项工作的正常运行，能够以正确的态度对待各项工作任务，热爱本职工作，认真努力贯彻到实际工作中去。积极提高自身各项业务素质，争取工作的主动性，具备较强的专业心，责任心，努力提高工作效率和工作质量。

三、存在的问题和今后努力方向。我虽然能敬业爱岗、积极地开展工作，取得了一些成绩，但也存在一些问题和不足，主要表现在：第一，业绩技能水平还不够熟练，有些很好的客户资源，原本能够很好的合作，但自己却不能很好的有针对性的为客户制定业务方案。第二，现有的客户资源，没有能够很好的深挖细刨，针对客户贸易链各环节展开营销工作；对于自己有目标的客户群体也一直没有找到合适的介入机会。第三，有些工作做的不够过细，一些工作协调不是十分到位。下半年已经步入，针对以上突出的问题，我将争取最大努力做到以下几点：第一，加强学习，提升技能，只有具备完善的业务技能水平，开展业务才可以得心应手，游刃有余。第二，在做好本职工作的同时，积极营销，更新观念，争取以良好的心态和责任心，做出较好的业绩回报招行。第三，细节决定成败，今后我将努力完善工作细节，增强部门、同事、银企之间等合作意识，加强团结，不断改进，力争做好银行工作。