

2023年银行个贷年终总结 建行运营主管工作总结(实用9篇)

总结是对过去一定时期的工作、学习或思想情况进行回顾、分析，并做出客观评价的书面材料，它有助于我们寻找工作和事物发展的规律，从而掌握并运用这些规律，是时候写一份总结了。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的总结吗？下面是小编为大家带来的总结书优秀范文，希望大家可以喜欢。

银行个贷年终总结 建行运营主管工作总结篇一

（一）建立健全各项规章制度，奠定会计主管工作的基础。今年我根据总行“三化三铁”要求，对分理处原有责任、制度修旧补新，明确新的责任、目标，并按照缺什么补什么的原则，补充制定了相应的手工登记簿，对分理处强化内控、防范风险起到了主动的作用。

（二）加强监督检查，做好会计主管工作的保证。在年内加强考核，制定详细台帐，实行柜员工资与绩效挂钩的机制，按月考核差错率，并督促整改问题，及时消除事故隐患，解决问题。并加大检查力度，及时发现工作中的难点、重点，再对症下药，有效地防范了经营风险。

（三）配合会计事后中心传票外包工作，坚持规范化管理。自我行开展传票外包业务以来，严格按照会计事后中心要求，指导柜员进行传票整理与编号工作，加强日间对柜员传票的复核工作，使我处柜员的传票识别率稳步上升，柜员识别率由最初的50%上升至80%到90%以上，得到了会计事后中心领导的表扬与肯定。

（一）为更好的完成支行交予的年度财务工作，我严格按照农总行财务制度规定，认真编制财务收支计划，及时准确的

进行各项财务资料的报送，并于每月、季末进行详细地财务分析。

（二）在员工中经常开展职业道德教育，引导员工树立热爱本职工作、诚实守信、热爱农行、服务农行、奉献农行的职业道德。并按总行要求，主动查找差距，制定严格的管理监督体系及奖罚制度，使员工能严格执行各项规章制度和业务操作规程，做到依法办事，合规经营。

（三）立足我分理处业务灵活这一优势，不断开拓客户市场，主动向客户宣传我行的业务特点和优势，取得了比较好的效果；其次，开阔思路，努力发展中间业务，组织柜员全面营销我行电子产品及理财产品等，均收到了优良效果。

我在抓好业务和管理的同时，切实注重加强自身建设与学习，增强驾驭工作的能力。一是加强学习，不断学习新业务，掌握新规则。二是坚持实事求是的作风，坚持抵制消极现象，在实际工作中，主动帮助主任、柜员及三方人员解决实际问题，推动分理处各项工作的开展。三是加强团结合作，不搞个人主义。

回顾过去的一年，我在繁细而又平凡的工作中，有收获，也付出了艰辛和努力，更重要的是带领我们分理处员工取得了骄人的成绩，并在工作中丰富了自己的业务知识。虽然我在2011年的工作中取得了一定的成绩，但还有需要在20xx年工作中加强和完善的方面。成绩只代表过去，20xx年的工作任重而道远，在新的一年里我将继续协助行领导，做好本职工作，使分理处在新的一年里有新的气象，来迎接其他商业银行的挑战！

银行个贷年终总结 建行运营主管工作总结篇二

20xx年二季度我在xxx支行行长和各条线同事的关心指导下，用较短的时间熟悉了新的工作环境。在工作中，我能够认真

学习各项金融法律法规，积极参加行里组织的各种学习活动，不断提高自己的理论素质和业务技能。20xx年3月至6月，我参加了北京金融培训中心举办的afp（金融理财师）资格认证培训，取得参加afp认证考试资格，并于20xx年7月顺利通过了afp认证考试。通过这次全方位的培训和学习，使我深刻意识到自身岗位的重要性和业务发展的紧迫感。在工作中，我把所学到的理论知识和客户所遇到的实际问题相结合，勇于探索新理论、新问题，创造性的开展工作。

到了新的岗位，自己的工作经验、营销技能和其他的客户经理相比有一定的差距。且到了新的.工作环境，对行内业务往来频繁的对私对公客户都比较陌生，加之支行的大部分存量客户已划分到其他客户经理名下。要开展工作，就必须先增加客户群体。到任新岗位后，我始终做到“勤动口、勤动手、勤动脑”以赢得客户对我行业务的支持，加大自身客户群体。在较短的时间内，我通过自身的优质服务和理财知识的专业性，成功营销了支行的优质客户，提高了客户对银行的贡献度和忠诚度。

担任客户经理以来，我深刻体会和感触到了该岗位的使命和职责。客户经理是我们xx银行对公众服务的一张名片，是客户和银行联系的枢纽，在与客户交往中表现出的交际风度及言谈举止，代表着我行的形象。我深知客户经理的一言一行都会在第一时间受到客户的关注，因此要求其综合素质必须相当的高。从我第一天到任新岗位，从开始时的不适应到现在的能很好地融入到这个工作中，心态上也发生了很大的转变。刚开始时，我觉得客户经理工作很累、很烦琐，责任相对比较重大。但是，慢慢的，我变得成熟起来，我开始明白这就是工作。每天对不同的客户进行日常维护，热情、耐心地为客户答疑解惑就是我的工作，为客户制订理财计划和让客户的资产得到增值就是我的工作范围，当我明确了目的，有了工作目标和重点以后，工作对于我来说，一切都变得清晰、明朗了起来。当客户坐在我的面前我不再心虚或紧张，

我已经可以用非常轻松的姿态和亲切的微笑来从容面对。如今客户提出的问题和疑惑我都能够快速、清晰的向客户传达他们所想了解的信息，都能与大部分客户进行良好的沟通并取得很好的效果，从而赢得了客户对我工作的普遍认同。同时，在和不同客户的接触中，也使我自身的沟通能力和营销技巧得到了很大的提高。

由于银行业的特殊性和一定程度上的专业性，想成为银行业的优秀员工，必须经过系统的培训与丰富的实践。我期望在20xx年能争取到更多的培训机会，使自身的综合素质得到全面的提高。夯实自己的业务基础，朝着更高、更远的方向努力。

总结过去，是为了吸取经验、完善不足。展望来年，我将会更有信心、更加努力、积极进取、精益求精地完成好今后的工作，以争为我行来年个金条线的发展做出自己更大的贡献。

银行个贷年终总结 建行运营主管工作总结篇三

作为一名新员工，我在过去的一年里在奉天支行领导的指导下，在全体同事的共同帮助下，在各个方面取得了比较大的进步，从一名刚刚大学毕业，几乎没有银行实际工作经验的学生成长为目前可以独立进行储蓄柜员业务业务操作的前台柜员，我感触颇深。

俗话说：兵熊熊一个，将熊熊一窝，我现在只是一个兵，一个刚刚踏上社会的小兵，来到广发奉天，我面对的是一个全新的世界，我看到的是一张张朝气蓬勃，积极向上的面孔。我看到了行领导的工作态度和工作热情，这深深的感染了我，也让我对银行工作有了崭新的认识。银行不是过去那种养大爷的地方，再也没有银行工作的铁饭碗，所以我第一时间改变自己，使自己适应现代银行工作的需要。

我积极投身银行各种产品的营销，今年2、3月份，我跟着何

斌和丛东宁等客户经理到银行附近的社区宣传薪加薪产品和基金定投理财，达到了很好的效果，同时加强理财业务知识的学习，掌握了我行各种产品的不同特点，也自觉学习理财的话术，以高标准严格要求自己，在基本掌握理财业务后，我跟随李强学习了个人贷款有关业务，从个贷客户资料的收集，个贷资料的整理，做卷，送个贷管理中心审批，以及送房地产大厦登记备案都有了明确的认识和理解。期间，我多次随李强到楼盘实地学习相关知识，看到了不同客户在我们初审的不同表现，从中基本可以判断该客户是否符合我行放款标准。

随后，在行领导的安排下，我结束了理财和个贷的学习，开始了营业室柜员业务的学习。我之前认为的柜台业务就是基本的存取款，但是到了工作的第一线，我才看到了工作的多样性和复杂性，我首先在康智文的指导下，跟随路海霞学习一些基本的业务知识，同时加强业务技能的练习，努力在各个方面提高自己，在参加了市行组织的新员工培训后，我通过了反假货币考试，取得了会计上岗资格，便跟着常丰开始了真正的操作，这对我来说是一个考验，前台业务是整天与钱打交道，需要非常细心的工作态度和精益求精的工作能力，在各位师傅的共同帮助下，我现在已经可以独立开始办理业务了。

虽然我这一年的工作取得了一定成绩，但是我的各项能力和技能和老员工比还有很大差距，这些我会在今后的工作中，努力向老员工学习，刻苦钻研业务，早日成为独当一面的员工。

下面，我从以下几个方面具体做一下总结：

1. 在道德品质方面，我自认为没有问题。
2. 在考勤制度方面，从刚入行的第一天开始，我便全身心的投入到工作中，到目前为止，没有迟到早退的现象，能够利

用休息时间为银行的各项指标的完成做出一定贡献。

3. 个人业绩方面，从7月1日起到目前，我的日均储蓄存款150余万元，时点存款200余万元，保险卖出了期缴3000元，趸缴30000元，信用卡超额完成任务。

4. 业务能力方面，我认为自己还是有差距的，这与我工作时间有关，但这不是理由，有些业务我很少接触还很陌生，有的甚至是从从来没有听说过的，这方面我还需要加强学习，争取达到更高的标准。

我认为在优服工作上我也有必要总结一下，从总体看，我能够用我的真心对待客户，能够微笑服务，办理业务也能热情主动，积极为客户解决问题，我欠缺的是在全天任何情况下这种优质服务的保持。有的时候业务紧张，看到大厅很多客户排队，不由自主就降低了服务质量，这种情况我本人一直在努力改进，相信在未来不久的日子里能够大有改观。银行柜员个人工作总结作为一名新人，我以加入奉天的团队而感到骄傲和自豪，我会在未来的工作中，时刻以客户为本，加强自身学习，成长为一名合格优秀的员工。

一、业务技能方面。

在这半年的时间里，我的绝大部分时间的都花在储蓄柜台工作上，深刻地理解了储蓄业务的重要性，可以说储蓄业务是银行最基本最重要的业务，它是其他一切业务的基础，为银行的其他业务提供强有力的支撑，在这半年里，我从最开始对个人储蓄业务的一无所知到现在已经能够独立完成操作，我努力熟悉业务流程，积极主动地与老柜员交流沟通，并虚心向他们学习，深刻领悟到每一笔业务须注意的地方以及可能存在的风险，基本做到了业务无差错，无客户投诉。在工作之余，我不断的学习农行专业英语知识，在听说读写方面努力提高自己的英语水平，做到了与外国顾客交流无障碍，从工作的第一天起，我就高标准严格的给自己定下了一个工

作目标：严格要求自己，不断提高自己的业务技能，不断扩充拓展自己的业务知识面，亲切高效的为每一个顾客服务，成为一名基本功扎实、业务知识全面、服务规范从容的多面手。虽然现在的水平离这个目标还相差甚远，但我会坚持不懈、毫不放弃地朝着这个目标奋斗。

二、在服务态度方面。

牢牢把握爱我农行，追求卓越的精神，深刻理解到银行金融服务业的竞争已经不再仅仅停留在硬件设备的竞争上，更重要的是在服务意识和服务态度上的竞争，这种软实力之间的竞争往往更能体现出一个银行的核心竞争力，在这半年的平凡工作中，我不仅对工作满腔热情，更有颗追求完美的心，坚持不懈、韧劲十足的不断提高自己的专业技能和服务水平，以求真务实、一丝不苟的态度处理每一笔业务，以自然豁达、和善宽容的心境接待每一位顾客，以团结互助、平和谦逊的态度与领导和同事一起为x银行发展贡献自己的一份力量，从中我深刻的领略到了服务的魅力，体会到了什么叫着以客服为中心的真正内涵以及做到顾客就是上帝的重要性，因此，在平日的工作中，我始终把服务质量贯穿到日常的工作中去，牢牢记住柜员七步曲的要求，规范服务礼仪，在具体服务过程中加强与客户的沟通，做到了顾客零投诉；我始终以发自内心的微笑为每一个顾客热情的服务，以真诚自然地微笑让他们倍感亲切。

三、在团队合作方面。

这半年虽然主要从事银行个人储蓄柜台的业务，但是遍及金卡、银卡和普通区，无论在那一个区，我都深刻感受到团队合作的重要性，只有团队有效合作才能把最有效率的把工作做好，例如在金卡区，金卡区的业务繁多，个人业务、对公业务以及代理地方财政等业务都在这一区办理，每天工作量大并且每次交易的金额都比较大，在日常的工作中，我们金卡的三个柜员都分好了相关的责任和工作，在独立完成自己

本职工作的情况，更强调工作的协同性，如对外与对内的明确分工，即保证了工作速度，也提高了我们的工作效率。

四、在工作生活方面。

在这半年的工作生活中，我深切地感受到了集体的温暖和力量。初来这个城市我，不免有点生疏感，刚离开美好校园的我，也难免有点失落感，是领导和同事给予了我莫大的鼓励，是他们的热情温暖了我，是他们的信任感动了我，是他们的支持激励了我，是他们给予的很多机会锻炼了我，在我们这个集体中，业余生活丰富多彩，极大地增进了我与同行人员的交流、沟通和学习，在此，我真诚的感谢他们。同时，我也感受到了人际交往的重要性，在生活上和同事互帮互助，和谐共处。

当然，我也存在工作上的不足之处，一是由于听不懂粤语，跟一些客户的沟通有些障碍，尽管在工作之余我努力地学习粤语，但由于学习时间过短再加上以前从未接触过，到现在只能听懂一些简单的日常用语，以后还须加紧学习；二是对产品营销的不到位，由于对产品本身没有深刻的认识以及缺乏相关的营销经验导致理财产品的营销不理想，这也将是我下一步努力工作的方向。

一是思考好自己未来的岗位方向，入行近半年，对银行的各个岗位也有了一定的认识，由于我们现在还在实习期未定岗，因此要结合自己的性格和知识结构等思考好未来的定岗的岗位方向，这样在日常工作之余就可以多学习相关岗位的知识，以便以后定岗后能在自己的岗位上尽快上手。

二是继续提高风险意识，银行本质上是一个经营风险的特殊机构，同时面临着市场风险、利率风险、操作风险和声誉风险等风险，因此在实际的工作中一定要继续提高风险意识，加强对风险的把控能力，在具体操作中，应按照相关操作守则规范操作，多检查多核对，确保操作规范正确。

三是不断加强自己的学习能力，银行业处在金融业的核心地位，而金融业的知识更新换代的速度是非常迅速的，期货期权以及其他金融衍生品的流行使得金融业丰富多彩的同时，也提出了对从业人员更高的要求，因此我们只有不断的学习和创新，才能跟得上时代脚步，做一个合格的银行从业人员。

总之，在这半年的工作中，我学到了很多知识，工作能力有所提高，具备了一定的独立操作业务的能力，但业务知识还不够全面扎实，在今后的工作当中，我会努力克服缺点，发挥自身的优势，为取得更好的工作成绩而努力。

(一)养成良好的品德素质和职业道德是重中之重

作为一名银行柜员，每天与金钱打交道，因此对员工品德修养以及职业道德上面的要求更高。我们需要有足够的自制力，能遵纪守法，忠于职守、廉洁奉公、遵守职业道德和社会公德。因此我对自己这方面的业务知识和工作能力方面。在目前的工作岗位上，能够不断的去学习，积累经验，要求很高，坚决不做违反员工守则要求的事。

(二)要认真学习专业技能知识，在工作上争创佳绩

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。我始终以客户满意、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，让每个顾客都高兴而来满意而归。

(三)要扬长避短，不断完善自己

作为一名新员工，我们的短处是业务技能上的经验不足，但

我会在工作态度和勤奋敬业方面发挥自己的长处。热爱自己的本职工作，正确，认真的去对待每一项工作任务，在工作中能够采取积极主动，能够积极参加单位组织的各项业务培训和营销任务。经过近一年的不懈努力，我的工作水平有了一定的进步，并且相信自己能为首体支行做出更多的贡献。

(四)工作中存在的不足及今后的打算

虽然近一段时间来感觉自己有了不小的进步，但不足之处仍然存在，在一些细节的处理和操作上存在一定的欠缺，如收章锁屏、钱箱摆放等柜员行为规范以及业务中的操作顺序和合规排查等。此外，对于一些日常工作中遇见次数很少的业务，我还掌握得不够，总是在新人的立场上不敢接手。我要在今后的工作学习中磨练自己，在领导主管和同事的指导帮助中提高自己，发扬长处，弥补不足。在今后制定出我新的奋斗目标，以饱满的精神状态迎接新的挑战，向先进学习，向同事学习，学习新业务，掌握新理论，适应新要求，取长补短，共同进步，不断提高自己的履岗能力，把自己培养成业务全面的人才。

银行个贷年终总结 建行运营主管工作总结篇四

20xx年马上过去了，，在新的一年快要到来的时候，我把自己在20xx年的工作做一个小结，努力改进不足的地方，发扬优点，争取使自己在来年的工作中做得更好。

在业务工作方面：我主要从事公积金前台工作，在此期间我认真接待了每位新老客户，特别在世博期间，我更加严格要求自己，始终保持面带微笑接待每一位客户，把工作做细做好，让顾客非常满意。

在思想道德方面：在王老师的带领下深入学习了国家的法律法规，作为建设银行员工，更应该维护建设银行的利益，保持建设银行的荣誉，以献身建行事业为荣。

在优质服务方面：作为前台操作人员，我们是直接面对客户的，我们的形象就代表的建行的形象，只有我们热情周到的服务才能赢得更多的客户，取得更大的效益，因此在实际工作中我坚持使用普通话，规范化服务，耐心诚恳的解答客户的询问，及时。准确。快捷的为客户办理各项业务。并且积极参加行里的各项活动。

在安全和风险防范方面：我们的工作时时处理客户支票。因而不可避免的存在风险，所以为了保障银行资金的安全运营。我们要树立安全防范意识。这方面我们领导也十分重视，经常组织我们学习安全及风险防范的文件，时时刻刻给我们敲响警钟，提醒我们在给客户最大方便的同时，也一定不要忘了坚持规范操作制度，已防不安全事故的发生。

在过去一年的工作中我们取得了成绩，但是还存在很多不是之处。有时工作中还是有些差错发生，服务质量，业务技能还有待加强，提高。我打算在新的一年里更加积极努力学习各项新知识，严格要求自己，为行里达到新年的新目标做出更多的贡献。

银行个贷年终总结 建行运营主管工作总结篇五

一年来，本人认真贯彻xxx金融改革的方针、政策，学习xxx同志”七一”重要讲话精神和六中全会精神，以”三个代表”重要思想为指导，紧紧围绕农业和农村经济结构的调整，坚持为”三农”服务的宗旨，根据人行和上级联社下达的年度任务指标，带领员工开展各项工作。

一、本人能够认真学习有关金融法律、法规、学习有关信用社业务规章和业务知识，提高自身的业务素质，加强自身廉洁自律教育，忠于职守，依法办事。同时定期组织员工学习上级有关文件精神，加强员工业务习，加强员工廉洁自律教育，法律教育和安全意识教育，使本社各项工作遵章依法运行。

二、发奋健全和完善规章制度并狠抓落实、不仅仅按照上级规定的执行，同时又能根据本社的实际制定相应的工作准则和业务考核办法，做到工作有制约，又有相互促进，到达各项工作顺利开展又取得必须的效益。

三、工作方面：1、根据本社区域的经济特点，及时抓好存款组织工作，做到全员有任务，全员齐抓吸储存款。今年前三个季度，存款年增数稳居全区第一。2、及时抓好”清非”化险和收息工作。年初做好”清非”总布署、总动员，根据季节性收入状况及时落实清收工作，并于对虾收入旺季组织了”百日清非”大行动，不良贷款得到了有效控制，效益得到了明显提高。

四、效益业绩方面：年底存款余额7430万元，净增额324万元，完成计划的85.3%，各项贷款余额5696万元，增加129万元，存贷76.66%，控制在合理比例之内；不良贷款余额2735万元，下降16万元，占比48%，下降1.4个百分点；利润帐面数为25.2万元，（实际数为34.7万元）完成计划的347%。

五、不足方面：本人业务水平、管理潜质不高，业务发展缓慢，不良贷款居高不下，清收速度缓慢，”两呆”贷款上升，潜在风险加大，有超比例贷款企业四户，资本充足率严重不足，账面273万元的亏损额，办公条件，防范设施及员工生活条件、工作环境没有改善。

六、改善措施：加强自身的业务理论学习，进一步提高业务水平和管理潜质，加大”清非”力度，尤其是清收”两呆”贷款，发奋扎实支持”三农”贷款，压缩大额超比例贷款，增收节支，提高经营效益，提高资本充足率和贷款抵补率，尽快降低和化解风险。

银行个贷年终总结 建行运营主管工作总结篇六

gs分行在省行党委的正确领导下，认真贯彻落实省行年

初“创新发展”高峰论坛和2011年工作会议精神，加强内部管理，积极拓展市场，提升服务水准，各项业务取得了较快地发展，经营效益得到了较大的提升。目前，如按照时间进度，我部基本上完成了省行下达各项业务指标。但是个别业务市场份额较小，业务发展中也面临着一定的困难，工作中也存在一些不足之处。今年下半年，根据2011年年中工作会议精神和省行的各项工作部署，营业部将乘中国银行在国内大陆和香港成功上市的东风，继续转变经营观念和思路，以提升经营效益为中心，进一步加大市场营销力度，不断增强拼抢业务的竞争能力，提升业务发展速度，提高市场份额。进一步大胆探索创新银行业务的思路，不断拓宽发展业务的渠道，进一步加强员工的政治业务素质教育和技能培训，不断提高我部服务技能和业务水平，使我部早日成为全省中行营业网点名符其实的金融旗舰。

一、充分认识当前经营形势面临的挑战，树立加快业务发展信心。

回顾营业部今年业务发展，既喜又忧，喜的是经过全体员工的共同努力，各项业务取得了较快地发展，经营效益得到了较大的提升。忧的是面临的竞争形势十分严峻，在业务发展中还面临一些比较突出的困难。所以，必须要充分认识当前营业部经营的紧迫形势，树立加快业务发展的信心。

一是人民币储蓄存款年初虽然增长较快，但出现了反季节下降。今年年初营业部人民币储蓄存款快速增长，提前10个半月完成了全年储蓄存款任务，但从6月份开始出现反季节下降。究其原因是因为我部年初存款增长比较快，年中出现了一些回落。另基金认购，股市复苏也分流了很大一部分存款。

二是外币储蓄存款市场占有率提升，遏止下滑的效果不明显。今年前两个季度，营业部外币储蓄存款一直负增长，虽然我部出台了外币储蓄全员营销考核办法，努力营销外币理财产品，“汇聚宝”，“汇聚宝”的市场占有率也比去年同期提

高了xx百分点，但是受人民币升值、股市复苏和房价持续攀升，以及同业竞争等主客观因素的影响，外币存款下降的趋势没有得到扭转。到7月底，营业部外币储蓄存款下降xxx万美元。

三是消费信贷尚未找到新的增长点，余额一直负增长。2011年通过拓展市场，营业部累计发放零售贷款xxxx万元，而且二手房业务也取得了零的突破。但由于前期项目储备严重不足，新项目尚未启动，业务增长缺乏来源，加之还贷压力较大，业务发展呈持续下滑状态，而且下半年消费信贷要增加到营业部绩效考核指标中，形势压力比较大。面对以上诸多困难，营业部总经理室多次召开部务会，查找原因，研究措施。提出了要正视困难，多从主观上查找原因。要求做好员工工作，身处困境不能悲观失望，振作员工精神，奋起直追。要求每位员工要充分认清当前中行改革形势，明确营业部是省行利润考核的一级经营部门，个人收入与业务发展直接挂钩，增强员工工作的紧迫感和责任心，树立起克服困难的勇气和信心，进一步推动和加快营业部的各项业务发展。

二、继续加大营销推广方式，增强向市场要资源的经营观念。

由于受传统观念影响，营业部过去的定位是一个营业机构，基本上是等客上门。随着金融行业竞争形势的日益严峻，营业部应对自身的位置重新定位，扩大外延，增加内涵，逐步由营业机构向产品销售中心转变，应采取更多营销措施，向市场要资源，向市场要业绩，向市场要份额。

一是要求各团队必须抽出专门的人员走出行门，加大市场营销力度，推销营销业务的产品。各团队主管要灵活捕捉市场信息，从繁忙的日常业务中腾出精力，带头走向市场，寻找新的业务资源。

二是坚持全员营销与重点营销相结合的工作原则。省行营业部有xx多名员工，这其中蕴藏着丰富的有待挖掘的资源潜力，

我们要充分发挥营业部业务联动的优势，做好营业部自身的全员营销和重点营销工作。下半年要出台各项业务全员营销考核办法，将业务指标分解落实到每个员工，加大奖励力度，各团队在利用自身客户资源做好全员营销工作的同时，还要做好自身业务的重点营销工作，要鼓励员工与同城行员工比业绩，比贡献，拼抢市场。

三是要求充分利用和挖掘省行其他业务部门的资源优势。省行本部公司客户和国际结算客户众多，其中蕴藏着极为丰富的储源，下半年我部将组织各团队客户经理加强对这部分客户的营销，从中挖掘出储源、消贷业务和中间业务的潜力。我们还要在资金业务客户资源上多动脑筋，多想点子，尽可能向其推销代客境外理财产品。

四是要求充分宣传和发挥营业部的大额取现方便、汇路快捷、业务品种齐全、服务设施优良的优势，争取更多的客户慕名而来。要在发展新客户的同时高度重视对我部老客户的维护，减少老客户的流失率。尤其是外币客户，加强对到期本外币存款、股市和基金、国外汇入汇款、国库券、汇聚宝、外汇宝、过路资金客户的跟踪服务，从中挖掘储源。高度重视和发挥营业部大堂经理的营销作用，充分挖掘每一个进我部办理或咨询业务的客户资源。

三、加大业务营销创新力度，充分挖掘中间业务新的增长点。

今年2011年，营业部在中间业务收入上尽管作了很大的努力，也取得了一些业绩。但与全省中行的大势来比，差距仍然很大，全辖完成了，我部仅完成，相差个百分点，完成任务的比例并不靠前。

从目前情况来看，营业部下半年中间业务新的增长点不多。因此督促各团队加大业务的创新力度，充分挖掘中间业务的新增长点。要全方位营销我行目前开办的各项中间业务品种。要求各团队要对我行目前开办的中间业务收费项目进行梳理，

对营业部能办未办或已收仍有潜力的要认真排查和挖掘。

要求理财团队进一步提升理财的深度和广度，创新理财内涵，要认真学习 and 善于借鉴来自他行和发达地区创新的理财经验。充分发挥营业持证□cfp□afp□客户经理的作用，打响品牌优势。要充分利用省行各种业务资源，如公司客户、国际结算客户、银行卡客户为开拓理财业务所用。要引导好客户做大外汇宝、黄金宝、期权宝交易量。下半年将开展外汇“三宝”的竞赛活动，为进一步扩大我部个人外汇资金交易量“推波助澜”。要求理财经理走出去，尝试与一些拥有资金客户的金融机构建立联系，互相加强理财信息的交流，做到客户资源的共享，谋求“双赢”。

要求储蓄团队一要抓住

8、9月份外汇需求的黄金季节，加强与有外汇资源和外汇需求的政府机关、企事业、学校、旅行社等有关单位的联系，尝试与出国留学中介机构建立战略合作关系，主动上门营销和做好购汇和汇款的服务工作，建立和巩固营业部的中间业务客户群。

要求消贷团队下半年在办理汽车经销商的银行承兑汇票、消费信贷等业务中，积极创造中间业务收入。结算团队利用在为要求公司客户办理结算业务中积极主动寻找中间业务新的增长点。储蓄团队二在代理基金、代发国债，代收代付等业务中发掘新的中间业务收入，走出去营销客户。

四、着力打好消费信贷的基础，找准信贷重点和明确业务方向。

消费信贷是当前业务发展的弱项，省行领导和有关管理部门也十分关注，这项业务开展如何，对营业部经营效益提升至至关重要。下半年，要求消费信贷团队进一步理清思路，找准业务定位，要建立长期和近期业务拓展重点目标，加大营销

力度，做好“二手抓”，即一手抓今年下半年消贷业务发展的增量，一手抓明年业务发展的基础。

从长远来看，营业部在零售贷款保持稳定的增量，仍然要在一、二手房业务中找到核心客户群。特别是找准一手房楼盘，为明年业务发展奠定基础，还要建立稳定的二手房中介商的客户群，积极推行直客式贷款。

从近期来看，个人投资经营贷款和个人信用循环贷款是营业部应抓的重点。当前，要动员全体员工，大力宣传个人信用循环贷款、积极推荐中高端客户。要求消贷团队走出去，到一些经济收入稳定的省政府行政单位和企事业管理层人员营销个人信用循环贷款，积极稳妥拓展个人投资经营贷款。同时还要进一步巩固营业部汽车消费贷款业务。下半年，我部将增加理财团队客户经理业务范畴，作为消贷业务营销的前沿。向金卡客户营销消贷业务。

五、加强员工教育和业务培训，进一步提高规范化服务水平。

今年下半年，各团队每周原则上要安排两次学习，认真安排好省行要求的一线网点员工培训项目，迎接总行，省行的上岗证和业务技能的考试和考核。同时，我们还将结合营业部实际出台优质服务规范管理办法，统一规范柜面员工的仪容、语言和举止。虽然与同业相比，我部无论是营业环境，还是服务水平均位于前茅，但离总行的要求，公众对股份制银行的期望还有一定的差距。下半年，继续抓好员工守则和员工违规处理办法的学习，按照在全省中行营业网点的服务水平上起到领头羊作用的目标，继续在优质文明服务上再有新动作、新变化，上新台阶。重点要在提升营业部美誉度上下功夫，继续保持原有的服务要求（着装、柜面、大堂），注重做好服务细节，通过统一规范、点评纠正、树立典型、考核到人等措施来提升我部柜员的服务语言、动作。要通过苦练基本功和加大业务量的考核力度，提高柜员办业务的速度。

六、严格内控管理和规范操作，严防和消除风险事故的发生。

加强员工的思想教育，银行是经营货币的企业，与其他企业岗位相比有一些特殊性，教育员工正确对待金钱、正确对待公与私。利用景德镇农行等典型案例，结合“员工守则”和“员工违规处理办法”的学习，对员工进行遵纪守法的教育。要求各团队要掌握好员工的思想动态，关注员工八小时以外的生活，加强尾箱和重要空白凭证的管理，认真加强各个业务岗位和业务环节的监督和检查，支持保障与内控管理团队加强监督和管理，及时发现和堵塞漏洞，杜绝操作风险事故的发生，依法合规，拓展市场，发展业务。

银行个贷年终总结 建行运营主管工作总结篇七

一、工作总结

1、团队客户经理共计13名。

2、本周总进件量为14，其中有效进件量为4，放款额为231877.85元。

3、主要的展业方式为贴不干胶。

二、工作中存在的问题

1、老员工业务不熟悉，新员工没有方向。

2、团队内有个别客户经理工作态度不够端正，稍有成绩就骄傲自满，针对此情况，加强与客户经理的沟通，并强调业绩导向，让所有人都有危机感。

3、对于进件量低的原因未进行深层次的挖掘，只是片面强调一定要有进件。

三、工作目标

- 1、寻求新的展业途径，加大广告投入力度。
- 2、进一步优化团队人员配置，扶持骨干员工，并调动新员工的主观能动性，及时发现团队中存在的问题，及时与团队内部人员沟通。对于态度不端正没有业绩的客户经理劝退。
- 3、对于态度不端正，业绩不理想的客户经理进行教育，无无明显改观者则进行劝退。
- 4、带领团队人员一起外出展业，及时发现展业过程中存在的问题，及时纠正，并培养团队人员荣誉感与集体观念，逐步形成战斗力。

四、下周工作计划

- 1、要求团队内每位客户经理进件2个，放款额度30万。每日跟进工作情况，如完不成任务则了解原因对其进行引导。
- 2、加强团队建设工作。选拔目前工作态度端正，成绩相对好一些的人做为骨干，建立销售小组，业绩pk通过设立队名队呼，加强每个人的团队荣誉感，从而增强团队的凝聚力和战斗力。
- 3、加强团队文化建设，培养爱岗敬业的精神，把工作当事业干。
- 4、重视并加强与客户经理的沟通，时刻保持我们的思想在同一频率。牢记“慈不带兵”并把握好分寸。
- 5、上周客户经理共计13人，目前在编13人，实际在岗13人。根据目前团队实际情况，本周预计会有2人的调整，备选人员已储备好了。有信心团队工作不会受影响。

6、国庆节前确定的展业地点，本周起开始实施展业。切实拓宽展业渠道。

销售五部本周的工作情况及业绩较上周有很大的改观，我会全力带领团队争第一扛红旗，也希望领导给予更多的指导。

刘强 2011年10月1日

银行个贷年终总结 建行运营主管工作总结篇八

树立合规理念争做优秀员工，作为个贷中心员工，要把风险防范意识落实到具体工作中，下面由为你整理的银行个贷员工年度总结，希望大家希望!银行个贷员工年度总结(一)时光飞逝，不知不觉间，我们在忙忙碌碌中走完了xx[]迎来了xx[]在此，我把自己在xx年的工作做一个小结，努力改进不足的地方，发扬优点，争取使自己在来年的工作中做得更好。

在业务工作方面：今年由于新系统上线，业务的集中与综合，我遵照上级行的指示，岗位从滞后复核变成了综合柜员。无论从事什么岗位的工作，我始终保持着良好的工作态度，以一名银行人的标准严格要求自己，遵守各项规章制度，不断的提醒自己要在工作中认真认真再认真，严格按总行和支行制定的各项规章制度来进行操作，把合规放在第一位。从事滞后复核的工作本身就是对一个人综合素质的考量与信赖，我也不辜负上级领导对自己的期望，不滥用自己的职权，兢兢业业，克己奉公，每天不厌其烦、仔仔细细地翻阅着每张传票，看柜员办理的业务是不是合规，章子盖地是否盖到位，签名是不是写在了该写的地方，汇款、存款填票的要素是否齐全，坚决不让一个章子漏盖，不让一个签名漏签，不让传票的要素不全，不给不合规的业务授权。虽然不在前台，但是我却是前台的有力支撑，为前台提供着各种后勤保障服务，想前台之所想，急前台之所急，有力地扫除了前台柜员的后顾之忧，省却了结账之后翻阅传票的麻烦，减轻了柜员的工作量，让他们有时间和精力办理更多的业务，创造更大

的经济效益。在此期间，我认认真真地履行着我的职责，完成了行里交给我的每一项任务。

在临近年末从事综合柜员的日子里，虽然接近十几年没有从事前台服务，但我还是顺顺利利地完成了我的工作任务。作为前台操作人员，我深知其岗位的重要性，毕竟我直接面对的就是客户，我的形象就代表着农行的形象，只有我热情周到的服务才能赢得更多的客户，取得更大的效益。因此，在实际工作当中，我声音洪亮地与客户交流，规范自己的服务，耐心诚恳的解答客户的询问，及时、准确、快捷地为客户办理各项业务，并且根据不同的客户群体积极营销行里的各种理财产品和金融服务，从短信通、支付通、手机银行、网上银行、电话银行、到“安心得利”，“农银汇理基金”、“存金通”等等。同时，我还秉持“活到老学到老”的信念，利用业余时间积极参加行里的各项业务培训和活动，学习新业务、新知识，不断更新自己的知识结构，使自己始终站在农行金融服务的第一线。

在安全和风险防范方面：我们是经营货币的特殊行业。我们的工作直接和现金打交道，因而不可避免的存在着各种风险，尤其是接送库的时候，所以为了银行资金的安全运营，我时刻提醒自己要加强自身安全防范的意识，认真学习和履行上级行的关于安全及风险防范的文件，警钟长鸣，为客户提供便捷金融服务的同时，也一定不忘坚持规范操作，以防不安全事故的发生。生活当中，我一直坚持着良好的作息习惯，按时上下班，积极带头打扫营业室的卫生。当然，我还一直保持着良好的人际关系，团结同事，关心同事，与同事和睦相处。同时，在大家忙碌工作的同时，也不忘为大带去欢笑，调剂的营业室的气氛，使大家以愉快轻松的心情处理着各种复杂的业务。

虽然在过去的一年中，我取得了一定的成绩，但是还存在很多不足之处，服务的质量、业务技能还有待加强、提高。我打算在新的一年里更加积极地学习各项新知识，严格要求自

己，为行里达到今年的新目标做出更大的贡献。同志们，“春天行动”的号角已经吹响，还等什么呢？让我们放手大干一场吧！银行个贷员工年度总结(二)时光飞逝，不知不觉间，我们在忙忙碌碌中走完了xx[]迎来了xx[]在此，我把自己在xx年的工作做一个小结，努力改进不足的地方，发扬优点，争取使自己在来年的工作中做得更好。

在业务工作方面：今年由于新系统上线，业务的集中与综合，我遵照上级行的指示，岗位从滞后复核变成了综合柜员。无论从事什么岗位的工作，我始终保持着良好的工作态度，以一名银行人的标准严格要求自己，遵守各项规章制度，不断的提醒自己要在工作中认真认真再认真，严格按总行和支行制定的各项规章制度来进行操作，把合规放在第一位。从事滞后复核的工作本身就是对一个人综合素质的考量与信赖，我也不辜负上级领导对自己的期望，不滥用自己的职权，兢兢业业，克己奉公，每天不厌其烦、仔仔细细地翻阅着每张传票，看柜员办理的业务是不是合规，章子盖地是否盖到位，签名是不是写在了该写的地方，汇款、存款填票的要素是否齐全，坚决不让一个章子漏盖，不让一个签名漏签，不让传票的要素不全，不给不合规的业务授权。虽然不在前台，但是我却是前台的有力支撑，为前台提供着各种后勤保障服务，想前台之所想，急前台之所急，有力地扫除了前台柜员的后顾之忧，省却了结账之后翻阅传票的麻烦，减轻了柜员的工作量，让他们有时间和精力办理更多的业务，创造更大的经济效益。在此期间，我认认真真地履行着我的职责，完成了行里交给我的每一项任务。

在临近年末从事综合柜员的日子里，虽然接近十几年没有从事前台服务，但我还是顺顺利利地完成了我的工作任务。作为前台操作人员，我深知其岗位的重要性，毕竟我直接面对的就是客户，我的形象就代表着农行的形象，只有我热情周到的服务才能赢得更多的客户，取得更大的效益。因此，在实际工作当中，我声音洪亮地与客户交流，规范自己的服务，耐心诚恳的解答客户的询问，及时、准确、快捷地为客户办

理各项业务，并且根据不同的客户群体积极营销行里的各种理财产品和金融服务，从短信通、支付通、手机银行、网上银行、电话银行、到“安心得利”，“农银汇理基金”、“存金通”等等。同时，我还秉持“活到老学到老”的信念，利用业余时间积极参加行里的各项业务培训和活动，学习新业务、新知识，不断更新自己的知识结构，使自己始终站在农行金融服务的第一线。在安全和风险防范方面：我们是经营货币的特殊行业。我们的工作直接和现金打交道，因而不可避免的存在着各种风险，尤其是接送库的时候，所以为了银行资金的安全运营，我时刻提醒自己要加强自身安全防范的意识，认真学习和履行上级行的关于安全及风险防范的文件，警钟长鸣，为客户提供便捷金融服务的同时，也一定不忘坚持规范操作，以防不安全事故的发生。

生活当中，我一直坚持着良好的作息习惯，按时上下班，积极带头打扫营业室的卫生。当然，我还一直保持着良好的人际关系，团结同事，关心同事，与同事和睦相处。同时，在大家忙碌工作的同时，也不忘为大带去欢笑，调剂的营业室的气氛，使大家以愉快轻松的心情处理着各种复杂的业务。

一、加强学习，提升自身素质

一年来，我能够认真学习银行方面的业务知识，不断提高自己的理论素质和业务能力。在学习的过程中，我逐渐总结出了符合自身特点的学习方法，即比较学习。跟其他同事比，我个人欠缺的就是我需要学习的；跟其他支行比，我们薄弱的就是我需要加强的；跟其他银行比，与我们不同的就是我需要探索的。

二、开拓创新，寻找新的市场增长点

只有不断开发优质客户，扩展业务，增加存款，才能提高效益。我利用个人的社会关系网，与拆迁公司建立联系，通过拆迁公司，我得到了大批具有储蓄潜能的客户名单。然后逐

个登门拜访，拒绝、冷眼甚至辱骂不可避免，但是值得庆幸的是，通过这种方式，我在原有的营销和维护个人客户，帮助客户理财的基础上，还挖掘了不少新客户，吸引了大笔新的存款。

三、忠诚执着，为支行事业发展尽职尽责

银行是我学生时代就蒙昧以求的工作场所。毕业之后，我非常幸运的得到了这份理想的工作。但是要成为一名合格的银行工作人员也并不是一件非常容易的事情，必然需要不断地学习、持续的磨练。工作一年多后仍然不是银行正式员工的事实让家人有些担忧，他们甚至为我找了他们认为更好的出路。是坚持自己的理想，还是体谅家人的感受，说实话我徘徊过、矛盾过。但是理性的思考之后，我毅然决定留在支行，继续努力，用我的成绩实践自己当初的畅想，也打消家人的顾虑。

新的一年，我为自己制定了新的目标，为了让自己尽快成长为一名合格的银行员工，我将着重从以下几个方面锻炼自己、提升自己。

一、业务方面。不断更新自己的银行业知识库，既要熟悉传统业务，又要及时掌握新兴业务；既要有较高的理论水平，也要有熟练操作具体业务的能力；既要学习自己职责范围内的专业知识，也要主动了解银行的贷款、存款、结算等其他领域的相关知识。二、素质方面。养成强烈的责任意识和服务意识，认真对待每一位顾客。严格要求自己，作风正派，洁身自爱，自觉维护银行工作人员的良好形象。

三、心理方面。不断经受磨练，理智面对挫折和失败，把行程成熟、稳健的心理状态作为自己的成长目标。

明年，我的业绩目标是个人存款到达1个亿。我会不断探索、开拓创新、尽职尽责、尽心尽力，自己成长的同时，为支行

事业的发展做出属于我的一份贡献。

银行个贷年终总结 建行运营主管工作总结篇九

第一，从最基础做起，多方位认识到贷业务的操作要求。

作为一个新人，我最先接触到的就是经营性贷款，而每一笔经营性贷款表面上都有不同的情况，面对的都是不同的客户。但是经过跟随客户经理的学习，我学会站在不同岗位的角度去审视每一笔业务。我知道在做贷前调查时要做足功课，对每一个客户的资料都要反复考究，在源头上把控住风险；在贷中一定要一步一步按着程序走，把所有可以计算考虑的因素都放在其中；而对于贷后管理，更是要仔细，每一个重要权证和档案都要做到一丝不苟，最好收尾工作。不仅仅是品种不一样的经营性贷款，住房、家居、汽车分期、一手房按揭，助业贷款，提前还款，催收贷款都是一个道理，每一步都要踏踏实实，把风险降到最低，把效率提到最高。

第二，善于思考，丰富营销的诸多理念。

如果把个贷业务的操作过程比方为足球比赛中的临门一脚，那么营销个贷业务便可比作创造单刀机会的绝妙直塞。简言之，操作过程是把握机会的过程，而营销此项业务则是创造机会的过程。把握住机会好比是一种技术活，创造机会则是一种艺术活。尤其对于新晋员工，产品的营销过程是比较困难的，所以我们更要重视这种营销理念的培养和学习。不管是个贷客户经理对咨询的客户的面谈，还是与评估公司的人员一起双人上门核实，我都学到了很多宝贵的经验。而在这周的某楼盘开盘活动中，我看到了分行个贷部的员工开展了xxx存贷通xxx的一系列宣传活动，以贷拉存，小到活动的宣传单、展板，大到对每一个客户的讲解，一手住房贷的每一个环节都被放大在楼盘的客户当中，作为一个旁观者，也意识到了针对性营销的魅力所在。

第三，加强政策业务学习，不断提高自身业务素质。

个贷业务与国家政策息息相关，不论是利率、房地产、抵押，还是对新品种贷款种类的学习，都十分重要。而幸运的是，不仅仅是贷款本身能够学习到很多东西，与借款人的沟通，也可以了解到其它行业的很多知识，这些对于我以后的人生都是非常有用的。

所以在今后的工作中，在合规高效地进行业务操作的同时，我还需要积极、敏感地去丰富自己的营销理念，提高自己的综合业务能力，争取早日熟悉个贷业务中的每一个环节，从而尽职尽责地完成各项工作。