

金融个人年度工作总结

首先，在思想和工作方面，我可以更积极地学习招聘的各项操作规程和各种制度文件，及时把握，同事的敬业和诚实总是感染我。在工作期间，我可以虚心地向同事们咨询，学到很多书以外的专业知识和技能，在更深刻地体验团队精神、交流和协调的重要性的同时，在今后的成长道路上积累了很多财富。在工作方面，我有很强的事业心和责任感，我可以任劳任怨，不挑三拣四，认真执行领导分配的所有工作和任务。日常我总是关注市场动向，在把握客观环境的前提下，研究客户，通过对客户的研究了解客户的业务需求，使客户满意，努力通过自己的努力维持客户。

其次，在技能方面，我个人也可以积极投入，训练自己，这一年，我一直保持着良好的工作状态，以合格的招聘员工标准严格要求自己，立足于自己的工作，专心研究训练业务技能，在平凡的工作岗位上为招聘事业发光，发热。

对于我个人来说，积分技能已经超过了标准，但是增加发票和打字与熟练的同事相比还有一定的距离，所以我利用一点一点的时间加快练习。作为储蓄单位的第一线员工，我们知道应该加强自己的业务技能水平，在工作中能够自信，为很多客户提供方便、快捷、正确的服务。

第四，服务方面。银行作为服务行业，除了销售自己的有形产品外，销售看不见的产品服务很重要，银行的各个经营目标都需要提供优质的服务来实现，服务是银行最基本的问题。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，也是培养客户忠诚度、提高银行声誉、提高综合竞争力的需要。

每天，我都被同事们的笑容感染，被同事们的热情感动，招聘的服务处处体现着顾客第一的理念。在招聘工作过程中，我也逐渐理解以客户为中心，是所有服务工作的本质要求，也是银行服务的宗旨，是经过激烈竞争洗礼后的合理选择，追求与客户共赢境界的现实要求。

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。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，而从根本上扭转服务意识，切实为不同的客户提供最有效、最优质、最需要的服务才是让“上帝”动心的关键。

一方面，深入人心要求我们内心牢牢树立服务意识，不能被动、机械地应对顾客，要时刻把顾客放在心上，始终站在顾客的角度思考自己的表现。我们要求及时准确把握客户的真正需求，着急客户，考虑客户的想法。不同客户的需求心理不同，必须深入挖掘，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，比如大堂经理的进门招呼，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。为客户服务不仅能及时、准确、到达，还能激发客户的'需求……

金融个人年度工作总结（二）

随着互联网金融的急速发展，各路资本、各个行业、众多企业都想抓住机遇分一杯金融红利，于是跨界合作、抢滩圈地的现象成为了当下互联网金融行业的一大奇观。运营商、零售业、地产、电商、互联网公司、传统金融机构、国企等，各行各业都都想趁此良机，在经济改革的大潮中顺利完成转型升级。越来越多的行业和企业加入到互联网金融的领域中来，不仅极大地丰富了互联网金融的内涵，同时也促进了互联网金融发展的包容性和新奇性，有助于形成多元、多维、充分竞争的互联网金融业态。但是，众多行业的加入也使得互联网金融行业乱象丛生，____年中国互联网金融行业协会作为规模最大，最具权威的金融智库，为行业健康稳定发展做出众多突出贡献。

一、成功举行四批会员单位大会

二、《中国未来经济模式——互联网金融如何助推中国经济转型升级》新书发布会

中国互联网金融行业协会于____月____日在北京举行了《中国未来经济模式——互联网金融如何助推中国经济转型升级》新书发布会。此书的作者是中国互联网金融行业协会会长宏皓。本书从互联网金融的视角分析了国家、地方政府、企业、金融机构、各行各业如何运用金融工具规避风险创新发展，怎样运用互联网金融工具创造财富。这是运用互联网金融工具解决经济及金融难题的工具书，实践性很强，对于国家、企业、地方政府、金融机构、各行各业如何创新发展有很大的帮助。在协会为会员单位提供的 18 门互联网金融领袖人才培养计划的免费课程都使用这本书作为培训教材。

三、____年共对外发布 9 项研究报告

____年____月____日《____年—____年中国互联网金融发展趋势研究报告》

____年____月____日《互联网金融对银行的影响及应对策略研究报告》

____年____月____日《____—____年互联网金融发展指导纲要》
____年____月____日《互联网金融对房地产行业的影响及应对策略研究报告》

____年____月____日《互联网金融对产业园区发展的影响及应对策略研究报告》

____年____月____日《互联网金融对汽车行业的影响及应对策略研究报告》

____年____月____日《互联网金融对民间金融的影响以及应对策略研究报告》

____年____月____日《互联网金融对证券行业的影响以及应对策略研究报告》

四、在线学习的平台——《金融大讲堂》

五、____月____日协会将举行____年度金球奖颁奖仪式

中国互联网金融行业协会将于____年____月____日下午举行____年度中国互联网金融品牌榜金球奖颁奖仪式，此次共设置三个互联网金融行业相关奖项，包括“____年度中国最具投资潜力的互联网金融企业”、“____年度中国最诚信的互联网金融企业”、“____年度中国最专业的互联网金融企业”。此次申请奖项的企业都将经过中国互联网金融行业协会专业委员会的专家团的严格审核并评选出表现较为突出的企业。____年度是互联网金融重新洗牌的一年，国家政策的颁

布，社会的高度关注都为这个新兴的名词带来无限的发展契机与风险。

六、4 个专业委员会____年工作重点汇总

七、____月____日 70 位专业委员会专家将为会员单位把脉发展状况

____月____日下午，四个专业委员会的专家将亲临会议现场，实现一对一咨询顾问式服务，帮助会员单位进行投资和融资、资本运作、对外合作等提供金融专业指导，帮助国企、央企建立金融风险防范体系；中国互联网金融行业协会提供互联网金融相关的最新行业政策以及投融资、资本运作、财富管理等金融服务提供解决方案和咨询指导；运用金融创新协助国企在全国各地选择整合优质资源；通过金融创新形成甲方的核心竞争力，扩大市场占有率，提高盈利，打造成行业领军企业，成为行业的领跑者；根据各会员单位的发展战略，为其推荐优质匹配的合作单位助其建立相互支持、密切合作的关系；对会员单位商业模式的创新提供建议并给予指导，通过金融创新推动企业转型升级。

关于“组织第五批会员单位集中学习暨会员牌匾颁发仪式”的通知中国互联网金融行业协会将于____年____月 7—____日举办“第五批中国互联网金融行业协会会员集中学习互联网金融的创新应用及风险防范”暨“中国互联网金融与产业升级领袖人才培养计划（高级）”开班第三课。届时将举行第五批会员单位牌匾授予仪式、第四批会员单位中国互联网金融行业协会职务任命仪式、中国互联网金融行业协会专业委员会委员聘任仪式、中国互联网金融行业协会专业委员会 70 名专家举行第三次集中会议暨____年度工作总结、“____年度中国最

具投资潜力的互联网金融企业”、“____年度中国最诚信的互联网金融企业”、“____年度中国最专业的互联网金融企业”颁奖仪式及为部分第一、二、三、四批会员单位开设的“中国互联网金融与产业升级领袖人才培养计划（高级）”开班第三课《财富管理与风险防范》。

金融个人年度工作总结（三）

____年上半年，个金业务收入完成进度仅为 40.91%，在各业务条线里排名第三，缺口达到____万元，形势非常严峻。为了在下半年抢抓发展的黄金时间，为明年的发展奠定基础，现就____年上半年的个金业务发展工作进行总结，并对下半年的工作思路进行规划，具体如下：

一、____年上半年业务发展总结分析

1、储蓄余额发展分析

（1）储蓄存款增长严重乏力，“扭负”成为发展的主旋律。

上半年，我行储蓄存款日均余额新增____亿元，同比增长 116%（____年同期日均新增____万元），但多项指标在全省排名持续靠后，截至____月____日，全辖本年新增仅为 1.14 亿，点均增长 422 万，处于负增长的网点有七个，分布在城区、____、新会和____四个支行，其中，负增长最严重的是____月份高达____亿元，是近三年“开门红”下跌最多的月份。

（2）余额发展抓手不足，未能实现常态化发展。

上半年，通过提高商贸结算优惠套装使用率和推广率，商贸客户结算走帐效果明显，商贸结算沉淀余额达到____万元，但与此同时交

易手续费流失严重。代收代付业务项目新增少，仅为 43 户，未能成为有效的增长来源。信贷联动有进步，但还没形成在结算走帐的习惯，贡献率为 2.35%（全省 2.71%），其中最高的个商贷款是 3.37%，最低的消费贷款是 1.19%。

（3）客户维护工作有待深化，产品渗透率有待提升。

上半年，我行 10 万以上高端客户共新增 633 个，全省排名第一，____万元区间段客户账户比重 0.3%，但上年年新增余额达到____亿元，已经成为我行存款增长的主要力量，但对该类客户维护工作手段单一，配套金融打包营销能力薄弱，没有完全落实分类管理和跟进发展。同时，没有充分利用我行大理财的优势发展新增优质客户，产品渗透率有待提升。

2、信用卡业务发展分析

（1）多措并举，多项指标得到有效提升。

信用卡业务通过锁定六大客群、侧重“抵押类消费信贷、侨汇、网格化营销等重点项目”、试点建立直销团队等创新发展模式，推动了发展，上半年，新增发卡 5248 张，同比增长 150%，完成省分行下达的上半年进度的 122%，在全省排名第一；累计净收入 190 万，同比增长 55%；不良率为 2.73%，比去年底下降 0.35 个百分点。其中，开平市支行有效进件 1746 份，同比增长 176%；我行消费贷客群交叉营销的有效进件 613 份，开发率达 65%；____支行侨汇卡发卡量近 600 张。

（2）发展心态不端正，导致发展不平衡。

我行信用卡的发展分化明显，城区、开平支行持续上量，每月完成指标，但其他四个支行没有完成转变发展思路，存在怕困难、不尽力的情况，未能形成常态化发展机制，发展不平衡，发卡量、激活

率、用卡率、不良金额等指标没有如期完成，导致业务收入完成仅为计划调整后的 23.75%。

3、综合理财业务发展分析

（1）发展整体向好，但短板明显。

基金业务销售量同比新增____亿元，同比增长 205%，其中在重点基金南方通利全国的销售竞赛中，我行销售金额达____万元，在全省排名第二，____环北支行，在全国 4 万个网点中排名第八，成为全省唯一一个跻身全国十强的网点，为全省、全辖加快业务发展树立了榜样。

但贵金属业务不受重视，没有找准客户群，导致发展严重滞后，同比大幅下降，拖了____年个金业务收入进度的后腿。

我行应配置理财经理人数为 33 人，实际配置专职理财经理人数为 23 人，完成率仅为 69%，其中城区、新会、____和开平支行在每个网点配备一位专职理财经理，但____和____支行配备不足。专职理财经理中基金从业资格证的持证率仅为 39%，其中城区支行 8 人、新会 1 人，其他支行为 0。

4、个人国际业务发展分析

（1）发展平平，乏善可陈，业务收入缺口大。

我行通过个人国际业务“争先进位”竞赛活动等方式，推动业务发展，上半年，个人国际业务收入为____万元，完成调整后计划的 40.11%，缺口仍然较大。个人国际汇款业务量同比减少 5.49%，其中，____支行同比下降 14.96%，成为本年度唯一一个国际汇款业务量同比减少的一级支行；个人结售汇同比减少 6.60%，其中，____、____支行分别同比减少 17.80%、15.90%；西联汇款电子渠道收汇替代率为

3.95%，在全省排名靠后（电子渠道收汇替代率偏低，也成为个人外币储蓄日均余额不高、以及前台收汇压力大的重要原因之一）。

（2）邮银联动，严抓国际收支申报、结售汇统计质量。

上半年，我行先后组织5场国际收支申报、结售汇统计培训（含邮政代理专场培训），并印发《____市分行个人国际收支业务申报、结售汇统计管理办法（试行）》，对邮银双方发生差错的个人、二级支行、一级支行、主管部门均设置考核。经过努力，监管部门对我行的质量评价有所提升。

5、电子银行业务发展分析

（1）多层面、多方式，促进电子银行业务新发展。

我行通过南航促销、手拉手活动、网商大赛等专题营销活动和加强考核、加强培训等方式，促进了电子银行业务的新发展。____月末，我行手机银行新增1.49万户，激活率48.29%，全省排名第五；个人网银新增1.33万户，新增激活率51.36%，全省排名第七；电子银行替代率为74.92%，全省排名第七。

（2）以活动和项目为切入点，试点探索电子化发展之路。

联合市分行工会组织开展手机银行“扫一扫，____元话费____元充”扫描二维码支付体验活动，培养员工使用手机银行的兴趣和习惯，全行手机使用量大幅提升，效果明显。我行成功开发中医药学校“一卡通”项目，开启了我行银校合作的新渠道，进一步拉动了存款，提升了我行的知名度。

6、网点服务方面

上半年，我行协同大堂经理服务外包项目公司重点开展大堂经理轮训工作，结合每月的大堂经理巡查、市分行服务暗访和现场检查发

____市各地区分别召集大堂经理开展培训，通过开展每月的培训工作的，使大堂经理的网点现场服务管理能力得到较大的提升。

二、____年下半年工作思路

个金业务是一项先投入、产出周期长的业务。个金增收的主要来自储蓄利差、综合理财、信用卡和个人国际业务；提升个金可持续发展和转型发展能力的重要抓手是电子银行、大客户维护和队伍建设。为确保上述目标的圆满完成，将认真做好以下工作：

1、以储蓄存款为基础，确保存款余额稳步增长。

（1）抓支行的业绩提升：一是抓新网点业绩提升，新网点将成为储蓄余额增长的主要抓手之一，新网点余额提升侧重柜台外市场开发；二是抓现有网点的业绩提升，要对“到访客户挖掘、存量大客户维护提升、柜台外市场开发和交叉销售”同步推进，让网点真正成为增长的发动机。

（2）抓好商贸客户开发：套餐营销式推进，结算促商贸客户拓展的同时兼顾效益，对未能达到我行优惠标准的客户及时引入推出机制。以商贸客户转账资费优惠，升级优化流程，精选潜力大客户，严守准入关为商贸拓展重点工作，加大宣传力度，与商家联合开发，提升商贸客户结算量与在我行的资金留存量，提高我行商易通机具使用率。

（3）以项目为切入点，抓好，做大，做强代收付业务的拓展和大客户维护开发：配合其他业务的开发推进工作，以公司、信贷客户资源作为开发点、关系人和关键人来拓展代收付业务，重点客户跟踪开发，突出代收付项目行业特点，制定专门的营销推进方案。同时要求

；寻

找关系人发掘需求批量发展；加强对现有代收付客户中的关键人、中高端管理层的年末走访维护，促进年终代发。落实大客户跟踪维护工作，完善大客户、VIP客户信息管理，做好中小客户开发和大客户的深化营销工作。

2、切实做好大客户维护工作，提升维护水平确保做出成效。

（1）切实把握四个“着力点”，做到三个“达成”：四个“着力点”：一是着力建立____万元以上VIP客户与网点支行长和理财经理间的定向维护关系；二是着力加强对网点大客户发展指标的考核激励，建立并完善网点大客户发展考核激励机制；三是着力以大客户升级礼包为业务抓手，突出邮储银行的服务和产品优势；四是着力铺开省行组织的大客户营销活动，通过活动带动营销。三个“达成”：一是达成大客户维护关系不断优化；二是达成大客户结构优化；三是通过形成业务发展来带动大客户余额增长的模式，最终达成提高大客户数量和余额占比。

（2）将以大客户数量和资产量的增长为评价标的，推动维护工作出实效：一要加大营销礼包的升级推广；二要推进VIP客户优惠产品的交叉销售，加强大客户情感维护和业绩提升。

3、信用卡要突出重点客群、重点项目，强化内部组织推动，优化外拓措施，促进快速发展。

下半年，我行信用卡业务将围绕“增发卡、促消费（分期）”两大重点来推动发展。增发卡整体思路为：强化三大主营措施，营造一种理念和战法，创新一种模式。

1) 强化三大主营措施：首先是持续强化网点阵地营销以提升基础产能，具体措施一方面持续开展网点破零竞赛，力争实现每个网点每天进两件，另一方面，组织网点深入开展名单制营销，将筛选清洗、符合条件的潜在目标客户开展针对性邀约营销；其次是深入开展抵押类消费信贷客户的交叉营销，力争将新增放款的消费贷客户整体开发率提高到80%以上（上半年65%）；第三是与综合消费贷等业务联合对优质目标企事业单位、政府部门进行综合性、深度的、有组织的团办营销开发，通过网格化竞标等方式明确开发单位，通过多产品线联合上门营销实现开发效果最大化。

(2) 强化树立以客户为中心理念，持续开展整合营销，发展“高价值目标客户”：借鉴同业正在实施的战略转型，强力推动交叉销售、整合营销，大力发展高价值关系客户（在本行办理了多项业务，稳定性高，对本行的综合贡献高），力争成为客户的主办行。

(4) 优化全流程质量管理措施，强化风险管控，改善资产质量：切实把好准入关和预审关，防范源头风险：经济下行周期，指导支行锁定行内重点客群和优质单位发卡，降低商贸客户占比；大力宣讲总行已颁布实施的员工违规行为处罚办法，提升一线推广人员的合规意识，强化三亲一访核心制度的落实；动态下发省内外兄弟行行之有效的细节性措施、风险要点的防控指引，提高反欺诈、反团办加塞的能力；加强预审、初审队伍建设，指导支行开展一级支行参与的不定期交叉审件会，以实践带动分支行专兼职预审员的预审能力提升。加强属地催收，提高早期催收效果：深入组织落实对M1-M3早期逾期客户催收，下大力气改善早期催收效果，有效降低滚动率，并以此为契机，锻炼队伍、理顺流程，建立常态化催收机制

5) 强化提升条线的垂直管控能力:

第一，在二级支行设立兼职的信用卡专员，让各层级都有人关注、推动信用卡，提升条线整体的经营管理能力；二是加强动态管理和发展督导，加大条线考核力度，推动一级支行切实发挥好属地指挥职能，强化过程管控；三是建好微信订阅号、信用卡 QQ群等交流平台，加强全辖条线的互动交流和经验、信息的及时传导，提高条线整体的合力和战斗力。

4、继续加大电子银行对外宣传渠道，同步加强“量质”共同抓，重点进行二次客户开发。

(1) 是持续在上半年的基础上做好对外宣传推广。加大短信引导客户注册和使用。印制客户使用指南，重点放在如何指引客户的使用上。配合总行、省行优惠政策，推出项目营销及时推广专项活动，结合银信通、信用卡、个人外汇业务助力营销。加大存量和新客户开发力度，吸引新客户开通电子银行是流程也是规定动作。

(2) 整合做好工资代发类和校园项目客户电子银行开发。加大我行电子银行宣传力度，促进代发工资类客户尽量到网点开办，并与厂商沟通安排指定时间段加办，网点做好应对措施，开设方便通道、专窗和增加人手。针对远离网点的代发工资客户，实行上门营销，利用电子银行自助注册形式让客户体验，从而发展客户。分行已成功开发校园项目，可以利用各种方式加大电子银行的开发力度。

(3) 优化布局，提升设备的运行效率，支撑业务发展。按照上级要求，科学合理布局网点；与相关部门积极沟通，做好自助设备投放的计划，对存量运行不足的机具通过多种方式进行调整，提升非柜台的替代率。

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/366040020020010055>