

2023年普惠业务工作总结 平安普惠客户经理工作总结(通用5篇)

写总结最重要的一点就是要把每一个要点写清楚，写明白，实事求是。优秀的总结都具备一些什么特点呢？又该怎么写呢？这里给大家分享一些最新的总结书范文，方便大家学习。

普惠业务工作总结 平安普惠客户经理工作总结篇一

一、客户经理必须具备应有的素质

客户经理既是银行与客户关系的代表，又是银行对外业务的代表，不仅需要全面了解客户需求并向其营销产品与业务，还要协调和组织全行各有关部门及机构为客户提供全方位的金融服务，这就要求必须要有良好的职业道德与综合能力。在工作中始终树立客户第一的思想，把客户的事情当成自己的事来办，想客户之所想，急客户之所急。

- 1、要有高度的责任感、良好的职业道德和较强的敬业精神。具有较强的责任心和事业心，在兼顾银行利益的同时，满足客户的服务或要求。严守银行与客户的秘密。
- 2、应具备较高的业务素质和政策水平。熟悉和了解金融政策、法律知识、金融产品，通过在职岗位培训、轮岗培训、内部培训等方式，不断增强业务素质，以适应业务发展的需要。
- 3、要机智灵敏，善于分析和发现问题。有一定的营销技能与分析、筹划能力。
- 4、热情、开朗，有较强的攻关和协调能力。善于表达自己的观点和看法，与银行管理层和业务层保持良好的工作关系，团队协作精神强。

5、承受力强，具有较强地克服困难的勇气。能够做到吃千辛万苦，走千家万户。

作为一名客户经理，要有清醒的头脑，灵敏的嗅觉，及时捕捉各种经济信息，并不断分析、研究、及时发现问题，反馈信息，促进银行业务的健康发展。要注重研究与开发市场，通过网络、媒体等手段，了解国家产业、行业、产品政策、地方政府的经济发展动态，分析客户的营销环境，在把握客观环境的前提下，调查客户，了解客户的资金运作规律，及时确定营销计划，巩固银行的资金实力。及时了解各家商业银行与客户业务往来情况及在我行所占的比重；同时坚持以客户为中心，明确客户的现状及发展规划，客户在我行的业务数量、质量、收益、潜力、需求等情况，锁定目标客户，建立起良好的合作关系。

客户经理作为全权代表银行与客户联系的“大使”，应积极主动并经常地与客户保持联系，发现客户的需求，引导客户的需求，并及时给予满足，为客户提供“一站式”服务。对现有的客户，客户经理要与之保持经常的联系，而对潜在的客户，则要积极地去开发。开发的目的是主要是营销产品，力争实现“双赢”。根据银行的经营原则、经营计划和对客户经理的工作要求，通过对市场的深入研究，提出自己的营销方向、工作目标和作业计划。首先要本着“银企双赢”的原则，计算好本行的投入产出账，也替客户算好账，为客户设计最合适的金融产品组合；其次是细分客户，确立目标市场和潜在客户，对客户进行各方面的分析与评价。时刻保持与客户的联系和调动客户的资源，利用有效的沟通手段和沟通策略保持与客户的关系，对客户进行富有成效的拜访与观察。

第三，在与客户的交往中，客户经理要积极推销银行产品。善于发现客户的业务需求，有针对性地向客户主动建议和推荐适用的产品。如有需求及时向有关部门报告，积极探索为其开发专用产品的可能性。第四，加强风险管理，有效监测和控制客户风险。密切注意客户生产、经营、管理各个环节

的变化情况和大额资金流动情况，无论出现什么问题都要与资产安全联系起来考虑，及时采取措施。按照规定建立健全客户档案和监测台账，及时、分析资料，实时监测客户信用情况；并认真做好贷后检查和日常检查，及时催收贷款利息和本金；必要时积极参与企业管理，协助企业搞好生产经营管理和财务管理，尽限度减少资金损失。

四、客户经理应不断地注重金融创新，加大优质服务，力争实现“双赢”

思维决定行动，行动决定结果。客户经理必须具有较强的开拓创新意识，主要体现在客户市场的开拓及金融产品营销的开拓。优质服务体现在全新的客户服务理念、全方位的客户服务内容以及现代化的服务手段上。为使简单枯燥的服务工作变得丰富而多采，真正体现客户第一的观念。客户经理在接触客户的过程中，要牢记“客户的需求就是客户经理的工作”这一发展思路，勇于创新，创造性的开展工作，用真诚的心，把兄弟情、朋友义注入工作中，要为客户所想、知客户所愁，排客户所忧、做客户所需、情系客户心。用情去包容客户，用心去体谅客户，用爱去感动客户，用优质服务去发展客户。

针对不同客户，采取不同的工作方式，努力为客户提供质的金融服务。当客户过生日时收到我们送来的鲜花，一定会在惊喜中留下感动；如果客户烦恼时收到我们发来的短信趣言，也一定会把不快暂时抛到脑后，而抱以一丝谢意；而当客户不幸躺在病床，更因看到我们忙前忙后，楼上楼下奔跑的身影而感动……虽说事情都很平常、也很简单，但一定会赢得客户的支持与理解，促进彼此之间的感情。

我认为要做一名合格的客户经理，应以风险防范为中心，始终贯穿以客户为中心，创自身的品牌这一理念来培养我们的忠诚客户，树立信用社自己的形象，做出信用社自己品牌，从而最终实现我们的利润化。

普惠业务工作总结 平安普惠客户经理工作总结篇二

2014年09月01日11:05 赵忠滨 来源：金融时报 发表评论

【字号：大 中 小】

□xxx中央关于全面深化改革若干重大问题的决定》提出“发展普惠金融”，这为下一步农村金融服务工作指明了方向。普惠金融是指让社会成员普遍享受的并且对落后地区和弱势群体给予适当优惠的金融体系，包括金融法规体系、金融组织体系、金融服务体系和金融工具体系。普惠金融强调获得金融服务的权力，是指在需要时可以获得金融服务，并非指每一个符合条件的人都必须使用每一项金融服务。要实现普惠金融，需要运用政府力量作为推动力，弥补金融供给和需求之间的缺口。

建立普惠金融体系的过程，实质上是一个向更加贫困的人群和更加偏远的地区开放金融市场和推进金融服务的过程。普惠金融是小额信贷和微型金融的延伸和发展，旨在将一个个零散的微型金融机构和服务有机地整合成为一个系统，并将这个系统融入金融整体发展战略中去。其中，微观层面的金融服务提供者包括商业银行、政策性银行、储蓄机构、非正规货币借贷者以及它们之间的所有金融机构。这些机构当中的大多数都具有社会和经济双重目标，在实现自身持续运营并获取一定利益的同时，也在一定程度上肩负着减少贫困、实现公平等社会责任。

在中观层面，普惠金融体系强调，金融基础设施体系对于促进金融市场发展和竞争以及向贫困人口提供金融服务的重要意义。在宏观层面，良好的政策环境能够使一定范围内的金融服务提供者共存并竞争，从而为大量贫困客户提供高质量、低成本的服务。为实现金融普惠的目标，政府可以直接或间接地介入市场并提供金融服务，引导资金流动；制定宏观经济金融政策来调控金融体系；通过提供财政激励或者直接要

求金融机构为贫困或低收入人群服务来主动提高普惠程度。

金融功能观理论认为，任何金融体系的主要功能都是为了在一个不确定的环境中帮助在不同地区或国家之间以及在不同的时间配置和使用经济资源。具体包括清算和支付结算的功能，聚集和分配资源的功能，在不同时间和不同空间之间转移资源的功能，管理风险的功能，信息揭示功能，解决激励问题的功能等六种。金融体系的这六种功能并不是彼此独立的，各种金融机构之间可能存在功能上的交叉，各种功能间也存在机构上的融合，任何一家金融机构所从事的金融业务都可能是在行使这六种功能中的一种、两种或者更多种功能。

按照金融功能观理论，当前和今后一个时期农村金融服务的工作重点应主要放在以清算和支付结算功能为基础的农村金融基础设施服务的可持续发展上。目前，农村地区利用现代化支付手段，以银行卡助农取款服务点为依托，基本建成了较为完善的农村金融基础设施，实现了存、取、汇等清算和支付结算功能，为其他金融功能在农村贫困及偏远地区的实现奠定了基础。随着金融机构在建设农村金融基础设施、改善农村支付环境方面的投入，如何有效发挥现有资源的作用，避免农村金融基础设施的重复建设，打破金融机构各自为战的局面，实现农村金融服务市场的有序竞争和可持续发展，已成为当前农村金融服务工作的重要内容。

未来农村金融基础设施建设需把握以下四个原则：

一是零收费或低收费原则。需要特别针对农村地区建立差别化的支付结算收费制度，制定统一的、价格低廉的支付结算收费标准，切实减轻农民负担；对农村地区的现代化支付系统汇划费用进行减免，引导金融机构更多地使用费用低廉的小额支付系统为农民办理汇划业务；制定适合农村地区的银行卡收益分配办法，制定既能保障银联和各发卡机构、收单机构利益又易于被农民接受的银行卡收费标准，降低银行卡交易成本。

普惠业务工作总结 平安普惠客户经理工作总结篇三

一元复始，万象更新。在这年末岁初的时候，我怀着十分愉悦的心情，认真地总结个人一年来的学习和工作，通过回顾，归纳为以下几个方面。

一、努力学习，如饥似渴钻研业务知识

知识使人进步，了解烟草市场整体动态。其次是努力学习与经营有关的业务知识，尤其是市场营销方面的知识，如了解市场，掌握动态，尊重客户，热情服务，现代物流模式等。一是从书本上学，读原著，全面领会精神实质。二是向业务内行学习，带着工作中存在的问题向其他领导和同志们请教，通过探讨、交流的方式，达到解决问题、提高业务知识的目的。三是主动参加单位组织的集中学习，认真学习，共同讨论，探索真谛。四是通过网络系统学习，随时掌握我们行业的各种信息。

二、遵守纪律，满腔热忱地干好本职工作

纪律是干好一切工作的保证。作为烟草公司的一名职工，深知遵守纪律的重要性，因此，我坚持每天准时上下班，家离单位较远，天天乘车，多有不便，必须提前出发，才能保证按时到岗。家庭琐事，尽量利用休息日安排妥当，非重大事项，绝不请假，一年来做到了出满勤、干满点。工作中，团结同志，尊重领导，服从工作安排，听从领导调配，不拈轻怕重，不挑拣攀比，干啥都是工作需要，干啥都尽自己的的能力干好。作为客户经理，我的主要工作就是天天服务客户，了解市场，满腔热忱地干好每一天。

三、积极主动，热情周到地为客户服务

客户是上帝，是我们的衣食父母。作为一名客户经理，每天面对的就是管片里的客户。我清楚地认识到，当客户经理，

并不是去领导他们，而是要积极主动，为客户提供热情周到地服务。在很多行外人看来，烟草实行专卖，做的是独家生意，烟有车拉，送到一下，轻轻松松，无忧无虑。其实并非如此，在一个管片内，有数百客户，人上百口，形形色色，有说烟送少了，有说烟送晚了，有说外地烟卖不动，有说本地烟都给了熟人。每见一个客户，我们都必须给他们做耐心细致地解说，宣传政策，说明情况，上至国家方针，下至行业动态，远至烟草生产规划，近至几个月内的供货情况。

通过融情入理地宣传动员，让客户了解行情，掌握大势，理解我们，搞好销售。为了进一步加强合作，密切联系，互相信任，成为朋友，我经常主动与客户拉家常，嘘寒问暖，帮助他们整理货架，抹洗烟柜，象家人一样待他们，拉近我们与客户之间的距离，变购销关系为朋友关系，共同想方设法加大销售，完成任务。经过回顾总结，深知自己在一年来的工作中还存在一些不足，一是学无止境，自己的知识还非常浅薄，还要继续努力，坚持学习，提高自己；二是工作苦累时，偶尔也发一两句牢骚，磨炼不够。在新的一年里，自己要下决心克服缺点，努力工作，争取更大的成绩。

普惠业务工作总结 平安普惠客户经理工作总结篇四

传深入到千家万户，使广大人民充分享受到现代金融改革发展的成果。

20xx年诺贝尔和*奖得主、孟加拉乡村银行总裁尤纳斯教授说：信贷权是人权。我们只有每个人拥有金融服务的机会，才能让每个人有机会参与经济的发展，才能实现社会的共同富裕，建立和谐社会与和谐世界。让每个人获得金融服务机会，就要在我们金融体系内部进行创新，包括制度创新、机构创新和产品创新。由于大企业和富人已经拥有了金融服务的机会，建立普惠金融体系的主要任务就是为传统金融机构服务不到的小微企业和“三农”客户提供服务。因此，我们为了更好地做好普惠金融工作，在金融顾问职能转变、贷款业务品种

及贷款业务流程上进行了创新。

首先是客户经理转变为金融顾问。客户经理转变为金融顾问并不仅仅是一个名称的改变，我们要求金融顾问要懂得更多的金融知识，了解更全面的金融业务，为客户量身打造各类金融服务。现代金融产品与金融需求层出不穷，不同的客户需要不同的金融服务，金融顾问要以自身素质的不断提高来适应客户的需要、市场的需要和现代金融发展的需要。

再次是对贷款流程进行了革新。广大“三农”、小微企业、个体工商户等弱势群体客户与银行信贷部门交往少，对银行的一些要求很陌生，总是对银行的相关要求感到很麻烦。为此我们对信贷流程进行了改革，减少了一些不必要的中间程序，细化贷款流程图，对贷前调查、贷中审查、审批、贷后等各环节设定限时服务。要求每名客户经理在收到客户申请后，要在1个工作日内完成初审，对能贷或不能贷要及时给予客户回复；对能贷的贷款要给予客户1张贷款材料清单，让客户一次性准备齐全材料，减少客户来回周折；不能贷的贷款要给予客户明确回绝，不让客户产生其他想法，减少与客户之间的误会；客户贷款材料送齐后，要求客户经理5个工作日内完成调查并报送贷审会，不给客户经理拖、懒、散的机会；贷款审查、审批完成后，要求客户经理加快投放贷款速度，早投放、早收益。以上各种革新完成后，我行贷款速度大大加快，目前在广大贷户中，我行贷款办理速度最快已经成为共识，我行最快的单笔贷款速度在3日内完成，其中还包含了周日的的一个休息日。贷款流程的革新，贷款速度的加快，极大提高了我行开展普惠金融工作的效率，为促进地方经济发展做出了积极的努力。

普惠业务工作总结 平安普惠客户经理工作总结篇五

在推进金融扶贫工作中，各级金融办始终把金融扶贫作为精准扶贫的重要举措。一是成立领导小组。由市委、市政府主要领导牵头，分管市领导具体负责，扶贫办、金融办、人行、

银行、保险等金融机构主要负责同志为成员，按照职责分工，压实工作责任，统筹指导全市金融扶贫工作。二是强化推进机制。建立了政府引导、银行主推、担保跟进、保险护航、投资带动五位一体的协同推进机制。政府引导：即以政府为主导，对金融扶贫工作进行统一领导，提出安排部署，明确推进方向，把握政策界限；市政府金融办负责统筹协调和组织协调，确保工作有序推进。银行主推：即由市人行、市银监局牵头，各银行机构具体负责，实行“一把手”责任制，明确具体分管领导负责此项工作，抽调得力工作人员到分包县（市、区）指导开展金融扶贫小额信贷相关工作。担保跟进：即完善贫困县卢氏县政策性融资担保机构，担保额度达到1亿元以上，增强服务能力和抗风险能力，其他有脱贫任务的县（市、区）以现有政策性担保公司为依托，增加扶贫担保资本金20xx万元，将扶贫信贷担保业务增加到现有政策性担保公司内，确保扶贫信贷担保额度在5000万元以上。同时，引进担保增信，担保机构对建档立卡贫困户免收担保费，对带贫龙头企业按每年1%收取担保费。支持贫困村扶贫互助社与金融机构合作建立扶贫互助担保基金，按一定比例放大信贷额度，由金融机构根据入社农户申请提供担保贷款。保险护航：将农业保险作为支持金融股扶贫重要手段，积极发展扶贫贷款保证保险。协调各保险机构开发适合贷款户和新型农业经营主体需求的保险品种和特色农业互助保险管理模式，支持人保财险、中原农险等保险机构开展地方政策性保险和高保障农业保险，支持保险企业构建针对贫困人口特点的扶贫保险产品体系。投资带动：即放宽贷款条件、实施优惠政策，支持大型企业、农业龙头企业、新型经营主体依托金融扶贫政策资金，扩大规模，发展生产，带动贫困户稳定脱贫；鼓励、帮助贫困村和贫困群众积极利用金融扶贫小额贷款，发展特色产业和增收项目，提高自主发展能力。三是加强督促考评。督促各银行业融机构每月定期上报有关材料，为领导决策提供依据。制定《xx银行业扶贫小额信贷工作考评办法》，加强对金融机构考核，多措并举，多层压责，多方发力，有力推动金融扶贫工作开展。

（一）按比例分担风险。根据实际情况，对非贫困县（市、区）和贫困县采取不同风险分担机制。非贫困县（市、区）采取“政府+银行+保险”三位一体的风险分担模式。对贫困户扶贫贷款实际发生的风险，渑池县、陕州区、湖滨区、灵宝市均按照35%、15%、50%的比例分担风险；对经营主体扶贫贷款实际发生风险，渑池县、陕州区、灵宝市按照30%、20%、50%的比例分担风险，湖滨区按照10%、40%、50%比例分担风险。对贫困县卢氏县采取“政府+银行+保险+再担保”“四位一体”风险分担模式，由政府设立风险补偿金与银行、省农信担保、省再担保集团，按照20%、10%、50%、20%的比例分担；对带贫农业经营主体贷后风险，由政府设立的风险补偿金与银行、省农信担保、省再担保集团，按照20%、20%、40%、20%比例分担。

（二）建立风险补偿机制。市级财政设立3000万元风险担保补偿基金池，根据各县（市、区）放贷规模大小给予奖补。各县（市、区）按照贫困人口规模，分别建立政府风险补偿基金池，其中：卢氏县5000万元，渑池县、陕州区2000万元，湖滨区1300万元，灵宝市1000万元。目前，各县（市、区）风险补偿基金已全部到位。

（三）建立风险熔断机制。对行政村贷款不良率超过5%的村，实施熔断机制，所有金融机构停止对该村发放贷款，对30%的村被熔断的乡（镇），所有金融机构则停止对全乡（镇）发放贷款，并对党政主要负责人进行约谈。同时，督促银、保、担等部门结合自身职责，加强风险防控。银行部门要提高贷款管理水平，做好风险评估、动态监测；担保部门要不断创新担保业务模式和产品，加强贷款项目监管；保险部门要发挥好风险阻隔、经济补偿功能，有效防范和化解金融扶贫风险。

为推进金融扶贫工作有效开展，积极督促有关县（市）区建立县、乡、村三级金融扶贫服务机构，形成有机构、有人员、有流程、有保障的服务体系。县级金融扶贫服务中心主要负

责本地区信用体系建设，对农户和中小微企业信用评级进行指导，建立完善共享的信用信息数据库。乡级金融扶贫服务站主要负责政策宣传、信息整合、信贷受理、监督管理和组织落实。村级金融扶贫服务部主要负责配合县级金融扶贫服务中心、乡级金融扶贫服务站做好信用体系建设、土地承包经营权流转、不良资产清收等工作。目前，我市应成立县级金融扶贫服务中心5个，已建成5个，完成率100%；应建乡级金融扶贫服务站66个，已建66个，完成率100%；应建村级金融扶贫服务部1300个，已建1300个，完成率100%，实现了县、乡、村信用体系全覆盖，放款模式多样化，贷款方法灵活化。

积极协调各银行业金融机构大力推广普惠金融，创新小额贷款信贷工作方式方法，按照“宽授信、严管理、守信激励、失信严惩”原则，积极推进银行业金融机构普惠金融事业部组建，努力实现扶贫小额信贷的“应贷尽贷”，专项支持贫困户生产经营。同时，督促各银行业金融机构健全有效信用评价机制，充分依托大数据、云计算等新技术新手段，对贫困户实有资产、征信情况等进行分析评价，形成贫困户信用评分及信用等级。各县（市）区按照遵纪守法好、家庭和睦好、邻里团结好，责任意识强、信用观念强、履约保障强，有劳动能力、有致富愿望、有致富项目，无赌博、吸毒□xxx等不良习气，无拖欠贷款本息、被列入贷款黑名单的记录，无游手好闲、好吃懒做的“三好三强”“三有三无”行为标准，确定13大类144项具体指标，采取“四个一”办法进行信息采集评定，即采用“一基础、一加分、一减分、一否决”的“四个一”计算原则，进行全面信用评定。截至5/6，目前，贫困户信用评定工作完成率达100%，非贫困户信用评定工作完成率达99%。信用体系建设实现全覆盖、无死角。

会同金融机构深入开展金融扶贫宣传活动，通过加强对金融产品和服务的信息披露与风险提示，让贫困户群众真正了解金融扶贫政策优势，提高金融意识，消除贫困户群众的“畏贷”、“拒贷”心理。各县（市、区）金融办分别组织乡镇、村领导干部以及基层扶贫工作人员进行金融扶贫工作培训，

举办和开展“抓金融扶贫，促产业提升”培训班等宣传活动，打通金融扶贫工作“最后一公里”，收到了良好效果。

下一步，市政府金融办将深入学习贯彻党的十九大精神，认真落实脱贫攻坚新精神新部署特别是金融扶贫方面的具体要求，积极履行职责，努力在健全完善金融扶贫机制，扩大带贫企业面，加大发放扶贫贷款速度，提高户贷率等方面下功夫，切实发挥好金融扶贫助推脱贫攻坚作用，为全面建成小康社会贡献力量。