

银行内控合规管理建设年工作报告 银行 内控合规心得(大全6篇)

报告是指向上级机关汇报本单位、本部门、本地区工作情况、做法、经验以及问题的报告，那么，报告到底怎么写才合适呢？下面我就给大家讲一讲优秀的报告文章怎么写，我们一起来了解一下吧。

银行内控合规管理建设年工作报告 银行内控合规心得篇一

一、对合规经营的认识理解

、合规经营是防范商业银行操作风险的需要。合规经营是规范操作行为，遏制违规违纪问题和防范案件发生，全面防范风险，提升经营管理水平的需要，能为银行创造价值，而且有效的合规经营能将合规风险消除于无形。

、合规经营是完善商业银行制度体系的需要。银行赖以生存的质量效益源于依法合规经营，源于产生质量和效益的每一个环节，源于每一个岗位的每一位员工。银行的发展一定要以合法、合规经营为前提，才能从源头上预防风险。

、合规经营是银行实现发展目标的重要保证。合规经营就是为业务保驾护航的，是为了更好地促进业务发展服务的。在发展、开拓业务和同业竞争中，只有紧紧遵循合规经营的理念，提高管理的质量，才能保证银行业务的经久不衰。

二、对今后在工作中加强合规意识的要求

、加强合规操作意识并不是一句挂在嘴边的空话。有时，总觉得有些规章制度在束缚着业务的办理，在制约着业务发展。

细细想来，其实不然，各项规章制度的建立，不是凭空想象出来产物，而是在经历过许许多多实际工作经验教训总结出来的，只有按照各项规章制度办事，来自<http://>我们才有保护自己 and 广大客户的权益的能力。思想教育要到位就是让每个业务操作环节中真正营造“依法合规，开拓创新”的良好氛围，促使我们在开展经营管理工作时能够自觉遵循法律、规则和标准。每位员工首先要强化按规章制度办事的观念，不再是凭“经验”操作。其次，要树立制度面前人人平等的信念，不再是惟命是从。再者，要树立内部控制人人有责，从我做起的思想，不再是事不关己，高高挂起。

、合规操作到位。合规不是一日之功，违规却可能是一念之差。所以一是管好自己。坚持按照操作规程处理每一笔业务，把习惯性的合规操作工作嵌入各项业务活动之中，让合规的习惯动作成为习惯的合规操作。在工作中善于及时提出对异常业务处理的疑问，对自己经手的复核和授权业务警惕性负责并追问到底。坚持规范流程，流程制是解决合规经营、防范资金风险的最有效方法，实践证明，人制代替流程制往往隐藏着较大的道德风险隐患，流程制的监督保障更能够为稳健经营提供强有力的督查制约。

通过认真学习《员工从业禁止若干规定》和《柜面业务操作禁止性规定》，增强了本人遵纪守法的自觉性，激发了遵纪守法的热情，提高了工作中的自律意识。我们广大职工在日常的工作中要“抓整改、强内控、零违规”，自发地以“自重、自省、自警、自励”的标准严格要求自己，并做到遵纪守法，严以律己，尽职尽责，恪守职业道德，争做遵规守纪的建行人，为实现建行持续稳健经营、快速发展的既定目标贡献力量。

4月28日，我行召开了2012年内控暨防案工作会议。这次会议是我入行来参加的规模最大，形式最正式的一次会议。通过这次会议，我受益匪浅。领导的讲话使我对行里始终再提的依法合规经营有了更深刻的认识，也引发了我对自己所在的

岗位，所从事的工作的思考。

一、认清形势，树立正确的人生观、价值观。银行是一个特殊的行业，特别强调思想素质。要做一名合格的农行员工，首先我们要做一个正直诚实的人。从古至今，在银行业诚信文化是相当重要的。做一名思想素质过硬的员工，才能时刻坚守正直诚实的本分，抵制利益的诱惑及权势的威压。

二、坚持合规经营，扎扎实实地把合规工作一抓到底。合规经营不能只挂在嘴上，夸夸其谈，喊大口号，一到真正处理业务时、在操作细节上，就把合规、制度丢在一边，草草了了，粗枝大叶，工作浮躁，业务合规审查敷衍了事。十案九违规，案件的发生就是因为在这些细节上没有坚持合规操作，只是内部或是外部的犯罪分子有机可乘。经过数十年的经营和实践，银行的规章制度可以说是相当完善了，如果每笔业务的每个环节上的每个员工都能够按照银行的规定工作，严格执行合规要求，那么犯罪分子根本就无机可乘。所以要防范案件，关键在于要把合规落实到位。千万不能感情代替制度，盲目信任，心存侥幸，把制度弱化，使制度形同虚设。

三、提高全员防案的警觉性。我们有些同志认为，只要自己管好自己不违规，不犯法就行了。岂不知我们周围存在坏人，他们是无孔不入的，之前发生的几起案子不就发生在我们周围吗？所以我要提高我的警觉，对照自己的职责进行反思。严格按照规章制度工作，不能因为这是我熟悉的同事、我们自己行的内部员工就放松了警觉，要一视同仁，严格执行制度。

四、认真学习“****”，“*****”的内容和要求。明白违规的严重性质；澄清违规就要问责的认识；业务发展要在健康、合规的前提下进行，不能打着业务发展的幌子进行堂而皇之的违规；抛弃侥幸心理确保每一笔业务都合规；学会保护自己，牢固树立“人情信赖不能代替制度”的从业观念，保护好自己，保护好自己同事。

案件发生的教训是深刻的，我们应当牢固地树立合规意识，严格遵守各项规章制度，更应当树立信心，不断地学习和掌握各项专业知识和技能，以饱满的热情投入到农行的事业中。

银行内控合规管理建设年工作报告 银行内控合规心得篇二

在日常工作中严格按照自己的岗位职责进行履职，每日对内部账户、风险科目及大额频繁交易等进行实时监控及账务核对；对事中履职情况进行监督，主要监督和督促事中复核按照业务传票进行实时审核和核销，同时对合规性进行监控。

2、对特殊业务、“屡查屡犯”业务进行重点监控；

3、对员工进行不定期培训，学习各项规章制度，对同业发生的经典案例进行深入剖析、讨论，吸取经验教训。

严格落实各项规章制度，保证各项业务顺利进行，让员工养成遵守规章制度的习惯，对上级下达的各项制度，都要求大家认真培训、不折不扣执行。

2、业务技能水平有所提高，通过上半年的不断练习，年内达标合格率100%，百分之九十以上达级。

2、管控能力有待进一步提高，在实际工作中不断积累经验，提高自己的管理监督能力。

银行内控合规管理建设年工作报告 银行内控合规心得篇三

为加强“内控和案防制度执行年”活动的组织领导，按照上级文件精神，联社成立了由理事长任组长，监事长任副组长活动领导小组，领导小组下设办公室，监事长兼任办公室主

任，具体负责“内控和案防制度执行年”活动日常工作的开展、指导、督促检查。由各部门各负其责，认真对本部门的内控和案防制度进行汇总，列出了对照检查的规章制度，在此基础上，于20xx年8月8日召集各社主任召开了“内控和案防制度执行年”活动动员大会，认真学习了《内控和案防制度执行年活动方案》，要求各社回去后组织本社员工再学习，使全体员工统一思想，高度重视，准确把握活动要求。

在学习阶段，为不影响正常业务的开展，联社明确了县城八社三部与机关人员进行集中学习，基层社由主任组织学习，“内控和案防制度执行年”活动小组办公室进行指导、督促，同时由联社组织了一期培训，主要学习了各项业务操作流程、各项信贷管理以及违规处罚制度，分别由联社各部门经理主讲各项制度，并结合实际工作中检查存在的问题进行了生动的讲解。通过一个月的学习，加深了全体员工对规章制度的理解和把握。

在全面部署和组织推动的基础上，联社确定了本社内控相对薄弱、案件风险比较突出的重点机构和业务环节，按照“边学边查边改”的原则，加强自查自纠工作。重点对安全保卫、重要空白凭证管理、对账制度、业务流程操作、贷款发放和管理等方面进行了认真的检查，将检查存在的问题对照相关内控和案防制度的规定和要求，认真查找在制度执行力方面存在的突出问题和薄弱环节。

通过自查，对于各社（部）财务方面存在的问题：

- （一）凭证管理不合规。
- （二）列支办公用品无清单。

信贷方面存在的问题：

- （一）未按照“三个办法一个指引”委托支付和自主自付贷

款。

（二）贷款手续不齐全。

（三）贷款三责制度落实不到位等问题。

以上问题均属于有章不循，主要是员工思想认识上的存在侥幸心理，缺乏责任心，执行力不强；个别规章制度条款线条粗，未能针对实际工作中的情况明确规定，在实际执行中存在困难，挫伤了员工的工作积极性，实际工作中，各类违规处罚规章制度未能覆盖整个业务环节，稽审人员查出问题后无可参照执行的处罚标准，使执行力打了折扣。

针对上述存在的问题，联社主要从以下几个方面加强工作。

三是针对业务发展中出现的新问题、新情况，及时组织人员研究，科学合理制订相关的规章制度，适应发展的需要。

银行内控合规管理建设年工作报告 银行内控合规心得篇四

国有企业开展“三项制度”及有关劳动用工、干部人事、工资分配的改革由来已久，虽然“用工能进能出，岗位能升能降，薪酬能增能减”的说法也已经让广大企业员工耳熟能详，但由于三项制度改革涉及多数人的切身利益，真正落实并对企业生产产生成效的并不多见，泓泉公司由于引入外资企业的管理方法，推广并落实三项制度改革，我作为三项制度改革的亲历者和受益者，见证了“三项制度改革”如何落地生根，并产生了实际效果的过程。

为何“橘生于南为橘，生于北为枳”我认为可概括为以下几点：

一、 得益于泓泉公司切实的改革动力。

泓泉公司一开始就明确了企业改革的根本动力，特别是在遇到改革困难问题时，没有退缩到老路上去，而是大胆创新，勇于实践，尤其是中层领导干部都为改革作了充分的思想准备和负责到底的责任心，我认为这才是改革成功的根本。为了完善企业治理结构和管理体系，泓泉公司开展了“职位，薪酬和绩效管理”人力资源提升改革，建立了“以岗定级，以级定薪，以绩定奖”的制度体系，坚持效益优先和兼顾公平的原则，以按劳分配为基础，淡化工资、奖金概念，不论是管理岗位还是生产岗位，均打破工资、奖金界限，实行绩效考核，建立了集浮动性、激励性、自主性于一体的分配新机制。考核方式与安全生产、质量效益等多项指标挂钩。而这场组织变革在经历了从“质疑”到“了解”，从“抗拒”到“接受”，从“被动接受”到“主动推进”的历程，最终让“三项制度”深入员工的心底，明显作用于企业的制度体系、生产保障和深层次的企业文化中。

二、 得益于企业管理者和广大员工思想、观念的转变。

变化一：从“你们的事”，到“我自己的事” xx年4月份，泓泉公司实行全员竞聘上岗，从而打破了企业的“铁饭碗” 通过竞争重新走上岗位的员工，重新认识到了岗位的来之不易，倍加珍惜而努力工作，大多数员工从此改掉了漫不经心的工作作风，把原来的“都是单位的事不是我自己家的事”的思想中转变过来，从而形成一种“我靠企业生存，企业靠我发展”的主人翁意识。从节约一度电，一滴水，到严格控制机组设备的电耗、氯耗等等，从而形成且员工每做一件事、每完成一项工作都时刻从企业利益出发，由此在工作中也涌现出了许许多多的节支先锋、转制模范□xx年上半年，东郊水厂仅四、五月份的非生产用电就比往年同期节约20%，企业员工团结互助，心往一处想，劲往一处使。积极献计献策，通过一系列的改造，东郊水厂供水机组单耗下降了14%。。。。。。从而在供水企业中真正形成了一种“大家的事情大家来

做”的良好氛围。

变化二：从“没时间干”到“加班加点”最为明显和以往不同的是，改制后的企业员工从此没有了时间的观念，经过改革，企业员工逐渐意识到要主动地调配自己的时间，“今天的事情今天来完成”这是在企业改制之前很少有过的。东郊水厂检修职工由原来的十几人精简到现在的六人，人员少，工作量增大，过去由三个完成的工作现在只要求一个人来完成，最为关键的是薪酬待遇也有了很大的变化，年轻的职工正逐渐走上了领导岗位，薪酬翻了近一翻，而那些年长的职工即便竞争上原岗位薪酬却没有变化，但即使是这样，职工们丝毫没有怨言，而且经常加班加点至很晚，周六周日也顾不得休息。这一切都取决于我们公司严格管理制度的建立，“今天不努力，明天可能就会面临待岗”人人都有危机感，企业员工把每一天都作为自己的一个起点，而不停地忙碌、拼搏、奋进。

化三：从“分配任务”到“主动完成”。三项制度改革落实的好与劣，关键看实效，关键要看企业员工思想的转变和工作地积极性。

以前管理人员习惯往下分配任务，而员工也对“完成领导交待任务”习以为常。在经过三项制度改革后，管理人员和员工逐渐认识到，作为管理者只有不断提高员工素质和业务水平，才能更好地完成好各项任务，而员工只有不断要求上进，不断学习，不断在工作实践中总结经验才不会被企业所淘汰。所以员工都会主动的完成工作，并主动的要求更多的工作。

三、建立并完善落实“三项制度”长效机制

通过以上事例我认为，将“三项制度”具体化、制度化，并实行三项制度情况作为管理者年度考核的依据。这对于加强企业建设，提高管理人员素质，提高管理人员的执行力和效能，更好地践行“xx-xx”重要思想，为全面建设和谐型现代企

业，具有重要的作用。

一、对合规经营的认识理解

、合规经营是防范商业银行操作风险的需要。合规经营是规范操作行为，遏制违规违纪问题和防范案件发生，全面防范风险，提升经营管理水平的需要，能为银行创造价值，而且有效的合规经营能将合规风险消除于无形。

、合规经营是完善商业银行制度体系的需要。银行赖以生存的质量效益源于依法合规经营，源于产生质量和效益的每一个环节，源于每一个岗位的每一位员工。银行的发展一定要以合法、合规经营为前提，才能从源头上预防风险。

、合规经营是银行实现发展目标的重要保证。合规经营就是为业务保驾护航的，是为了更好地促进业务发展服务的。在发展、开拓业务和同业竞争中，只有紧紧遵循合规经营的理念，提高管理的质量，才能保证银行业务的经久不衰。

二、对今后在工作中加强合规意识的要求

、加强合规操作意识并不是一句挂在嘴边的空话。有时，总觉得有些规章制度在束缚着业务的办理，在制约着业务发展。细细想来，其实不然，各项规章制度的建立，不是凭空想象出来产物，而是在经历过许许多多实际工作经验教训总结出来的，只有按照各项规章制度办事，来自<http://>我们才有保护自己 and 广大客户的权益的能力。思想教育要到位就是让每个业务操作环节中真正营造“依法合规，开拓创新”的良好氛围，促使我们在开展经营管理工作时能够自觉遵循法律、规则和标准。每位员工首先要强化按规章制度办事的观念，不再是凭“经验”操作。其次，要树立制度面前人人平等的信念，不再是惟命是从。再者，要树立内部控制人人有责，从我做起的思想，不再是事不关己，高高挂起。

、合规操作到位。合规不是一日之功，违规却可能是一念之差。所以一是管好自己。坚持按照操作规程处理每一笔业务，把习惯性的合规操作工作嵌入各项业务活动之中，让合规的习惯动作成为习惯的合规操作。在工作中善于及时提出对异常业务处理的疑问，对自己经手的复核和授权业务警惕性负责并追问到底。坚持规范流程，流程制是解决合规经营、防范资金风险的最有效方法，实践证明，人制代替流程制往往隐藏着较大的道德风险隐患，流程制的监督保障更能够为稳健经营提供强有力的督查制约。

通过认真学习《员工从业禁止若干规定》和《柜面业务操作禁止性规定》，增强了本人遵纪守法的自觉性，激发了遵纪守法的热情，提高了工作中的自律意识。我们广大职工在日常的工作中要“抓整改、强内控、零违规”，自发地以“自重、自省、自警、自励”的标准严格要求自己，并做到遵纪守法，严以律己，尽职尽责，恪守职业道德，争做遵规守纪的建行人，为实现建行持续稳健经营、快速发展的既定目标贡献力量。

银行内控合规管理建设年工作报告 银行内控合规心得篇五

根据省行开展“人人遵章、全行整改”的主题教育的精神，在分行相关部门的宣传、组织和动员下，我认真、深入地参加了这次全行开展的“遵章、整改”学习活动。通过这次主题教育，进一步提高了我的风险防范意识，强化了合规操作的理念，并且明晰了岗位的责任以及这次主题教育的意义和重要性。

本人认真学习《关于在全行开展依法合规专题教育活动和落实省行案件防范工作整改方案的通知》文件，通过学习进一步认识到依法合规经营对我行经营管理的重要性和紧迫性，深刻认识到违规经营，案件高发的危害性。南海“光华”案

件，顺德支行账外经营案件和省行去年通报的案件再一次向我们敲响警钟，今年分行对案情的通报，使我更加认识到当前内控管理工作面临的严峻形势。作为一名管理人员，我深知依法合规经营是现代商业银行经营管理的基本原则，也是坚持正确的经营方向的保证，更是金融企自我发展自我保护及防范金融风险的根本所在。因此，在经营管理工作中，必须做好以下几项工作，才能确保我处各项工作健康快速发展。

加强员工的法律法规、规章制度学习，加强思想教育，这是从源头上杜绝违规违章行为的重要手段。加强对银行员工的风险防范教育，使大家都认识到社会的复杂性和银行经营风险的普遍性，认识到银行本身就是高风险行业，必须把风险防范放在第一位。每天从自己的岗位做起，自觉遵守各项规章制度，自觉抵制各种违纪、违规、违章行为，要根除以信任代替管理，以习惯代替制度，以情面代替纪律，珍惜自己的职业生涯，视制度如生命，纠违章如排雷，增强风险防范意识和自我保护意识，提高规范操作，从源头上预防案件的发生。

从近几年金融系统发生的经济案件来看，“十个案件九违章”有章不循，违规操作，检查不细，监督不力，实属重要根源，无数案件、事故、教训，都反应出内控管理还存在一定的漏洞。正是制度的不完善，才导致一些人有机会钻空子，从而给国家资金造成损失。我们应该吸取教训，不断健全完善各项规章制度，并将内控管理当作风险防范的前提条件，要认真扎实地贯彻执行案件防范责任制的规定，促进内部防范机制的强化与完善，努力做到在规范的前提下发展业务，在发展业务的同时，加强规范管理，以保证各项业务的流程和规章制度的约束之内进行。

20xx年我继续负责综合监管的全面工作。为充分调动该股职员的整体工作积极性,实行规范化管理,年初我就安排对综合监管人员进行重新组合,做到岗位到人,责任分工明确的工作管理体系,经常参加综合监管每周定期召开科务会,安排布

置的各岗位工作，及时沟通情况。通过上述举措,20xx年综合金融监管工作又有新起色,内控管理机制进一步完善,较好地解决了人员不稳定的问题。另外，我与监管股负责人按《金融监管责任制》和行内制定的《量化细化实施细责》，把每一个被监管专业、每一项监管责任真正分解落实到人。按时完成了监管责任的分解落实工作，从而明确了监管人员的具体分工和职责。做到了：人员落实、制度落实、责责落实、任务落实、检查落实。认真按季进行考核，将每个人员岗位责任与目标化管理结合，充分发挥了金融监管各岗位人员的职能作用。

今年以来，我们监管部门定期和不定期组织人员开展了业务学习和实际检查技能的培训，积极树立新的监管理念，将各项政策规定和实务操作的要点融入在具体的工作中，从20xx年起，我行银行业监管人员的培训重点从行政监管转向对银行业机构的非现场分析和预警上，监管人员必须作到对政策规定熟、实际现场检查技能高、非现场分析到位，围绕上述三个方面，我行监管人员在参加中心支行培训的同时，督促监管人员自学有关监管业务知识，在一定的时期内迅速提高监管人员的综合素质，以适应形势发展的需要。

2、认真贯彻和落实银行业监管现场会精神，加快监管电子化的步伐

按照20xx年10月银行业现场会的要求，认真组织了监管人员对银行业监管文档、非现场监测数据系统、金融行政监管子系统应用程序进行了逐项落实，切实保证了监管实务操作与计算机应用的全面落实。我行监管部门从20xx年起严格按照电子化监管的要求，认真贯彻监管电子化和文本化管理相结合的原则，落实监管实务操作在计算机中的应用，保证了中心支行与我行之间的监管信息与实务操作的沟通，通过监管电子化的建设，切实提高了监管的各项基础工作水平。

3、继续严格加强对银行业行政监管、确保监管的合规性

(1)20xx年，对银行业高级管理人员任职资格审查工作，一是严格执行了任职前考试、谈话制度，分别对3名高级管理人员进行了任职前的考试、谈话，同时完成了对2名高级管理人员任职资格的审查。二是在20xx年9月组织完成了辖内银行业高级管理人员的任职期间的考试及年度考核工作，并将考试及考核结果装入银行业高级管理人员档案存档。

(2)加强对机构准入和退出的监管，在积极支持银行机构改革的同时全年完成了银行机构退出4家、迁址1家、降格2家。

各家商业银行的机构撤并要在积极支持机构改革和调整的同时，按照机构撤并规定的要求作好审批工作，保证了银行业机构撤并所申报的资料完整、审批材料的合规，在一季度对20xx年机构和人员上报的材料进行一次复审，凡不符合规定或要素不全的一律在一季度末之前进行了纠正，复审结果于20xx年2月20日前上报到银行科。

真做好金融机构年检工作。按照呼盟中心支行的要求，我们早在20xx年4月就开展了对银行业机构的年检工作，依照上年年检各项要求履行了手续，年检中没有走过场，现场检查面达100%。年检报告于6月20日前上报了银行科。

银行内控合规管理建设年工作报告 银行内控合规心得篇六

一年来，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。特别是后来到了个人理财中心做客户经理后，多问、多学、多练，通过学习“优质客户识别引导流程”能成功的识别优质客户。如：10月21日，王先生来我行取款，在排队等候和他的闲聊中了解到，他是我行的老客户，每天都要来银行办理业务，并诚恳的请他为我行提意见，同时还建议他开理财金帐户，可以享受工行优质客户的服务，他很高兴的接受了

我的建议，并留下了联系电话。我查询了他的存款在80万元左右。过了几天我打电话约他来我行开了理财金帐户。

作为一名客户经理，我认为不但要善于学习，还要勤于思考。11月我做为客户对交通银行、建设银行、招商银行、中兴实业银行等4家商业银行进行了走访，看看他们的金融产品和服务质量，回来后深有感慨。从交通银行醒目的基金牌价表和各种金融产品的宣传资料、大堂经理和客户经理的优质服务、中兴实业银行的人民币理财产品、招商银行为优质客户设置的绿色通道，我看到了我们行的差距，还看到了我个人知识的欠缺，回来后制订了系统的学习业务知识和理论知识的计划，同时提出了建议把基金牌价和放宣传资料的架子尽快到位，既服务客户又起到好的营销效果。

一年来，我先后从事储蓄员，客户经理等不同的岗位，无论在哪一个岗位工作，我都能够立足本职、敬业爱岗、无私奉献，为我行事业发展鞠躬尽瘁。在做客户经理时能主动收集优质客户资料，补登优质客户信息记录表90多份。做为客户经理，我的一言一行，都代表我行的形象。所以，我对自己高标准、严要求，积极为客户着想，向客户宣传我行的新产品，新业务，新政策，扩大我行的知名度。在储蓄所工作时，能积极协同所主任搞好所内工作，利用自己所学掌握的知识，做好所内机具的保养和维修，保障业务的正常进行，营业前全面打扫所内卫生。营业终了，逐项检查好各项安全措施，关好水电等再离所。从没受到过一次外面顾客的投诉。在平时有顾客对我们的工作有不同看法的时候，我也能把客户不明白的事情解释清楚，最终使顾客满意而归。所里经常会有外地来的工人和学生办理个人汇款，有的人连所需要的凭条都不会填写，每次我都会十会细致的为他们讲解填写的方法，一字一句的教他们，直到他们学会为此。临走时还要叮嘱他们收好所写的回单，以便下次再汇款时填写。当他们每办理完汇款业务的时候，他们都会不断的向我表示感谢。

在我做好自己工作的同时，还用我多年来在储蓄工作中的经

验来帮助其他的同志，同志们有了什么样的问题，只要问我，我都会细心的予以解答。当我也有问题的时候，我会十分虚心的向老同志请教。对待业务技能，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。

只有不断开发优质客户，扩展业务，增加存款，才能提高效益。从朋友那里得知，王先生是大客户，但公司帐户却开在建行，知道我们揽储任务重，叫我去宣传一下，看能否转到我行来，我主动和王先生联系，介绍我行的各项金融业务，还宣传了理财金帐户专享的服务，在我和朋友的催促下，第二天就来我行会计处开了一个一般帐户，说等资金一到位就办理理财金帐户，以后慢慢把资金转到我行来。为搞好营销，扩大宣传力度，我通过电话发短消息联络客户，介绍我行的新产品，并上门送宣传资料宣传我行新产品的功能和特点。收到了好的效果。12月2号利用去儿子学校的机会，给他们老师介绍了汇财通和保险业务，老师们争先询问汇财通利率情况，有个客户来我行购买了几千元美圆的汇财通。

新的一年我为自己制定了新的目标，做为客户经理我计划从以下几个方面来锻炼自己，提高自己的整体素质。

一、道德方面。做为客户经理在品德、责任感等方面必须要有较高的道德修养，强烈的事业心，作风正派，自律严格，洁身自爱。

二、心理方面。客户经理心理要成熟、健康。经受过磨炼，能理智地对待挫折和失败。还要有积极主动性和开拓进取精神。同时，还要有较强的交际沟通能力，语言、举止、形体、气质富有魅力。在性格上要热情开朗，在语言上要风趣幽默，在处理棘手问题上要灵活变通，在业务操作上要谨慎负责。

三、业务方面。客户经理要有系统、扎实的业务知识。首先要熟悉银行的贷款、存款、结算、中间业务知识。既要掌握

主要业务知识，又要熟悉较为冷门的业务知识；既要有较高的政策理论水平，又要能具体介绍各种业务的操作流程；既要熟悉传统业务，又要及时掌握新兴业务。

另外，客户经理还要具备法律知识、经济知识，特别是要具备综合运用多种知识为客户提供多种可供选择的投资理财方案的能力。