

# 最新银行内控案防分析 银行柜员述职工作报告(大全9篇)

随着社会不断地进步，报告使用的频率越来越高，报告具有语言陈述性的特点。报告帮助人们了解特定问题或情况，并提供解决方案或建议。下面是小编为大家带来的报告优秀范文，希望大家可以喜欢。

## 银行内控案防分析 银行柜员述职工作报告篇一

20\_\_年对我来说，是加强学习，克服困难，开拓业务，快速健康成长的一年，这一年对我的职业生涯的塑造意义重大。我从事综合柜员工资岗也已整整两年，从21团支行调至焉耆分理处，接触到了主出纳以及交换业务。在领导的带领与指导下，我学到了很多业务知识和做人的道理，从中体会到的酸甜苦辣也是最深刻的。领导在工作的各个方面都能够充分地信任我，大胆放手让我施展才能，从中我得到了很好地锻炼。柜台营销方面是我的弱点，可是领导仍然对我给予充分的鼓励，使我更加信心百倍地迎难而上，进而能够更有针对性的学习、改善，并不断提高。

现将工作情景总结如下：

首先，在思想与工作上，我能够更加进取主动地学习农行的各项操作规程和各种制度文件并及时掌握，各位同事的敬业与真诚都时刻感染着我。在工作期间，我能够虚心向同事们请教，学到了很多书本以外的专业知识与技能，也更加深刻地体会到团队精神、沟通与协调的重要性，同时为自我在今后的成长道路上积累了一笔不小的财富。在工作方面，我有强烈的事业心和职责感，我能够任劳任怨，不挑三拣四，认真落实领导分配的每一项工作与任务。日常我时时刻刻注意市场动态，在把握客观环境的前提下，研究客户，经过对客户的研究从而到达了解客户的业务需求，力争使每一位客户

满意，经过自身的努力来维护好每一位客户。

其次，在技能方面，我个人也能够进取投入，训练自我，这一年中，我始终坚持着良好的工作状态，以一名合格的农行员工的标准严格的要求自我，立足本职工作，潜心钻研训练业务技能，使自我能在平凡的岗位上为招行事业发出一份光，一份热。

对我个人而言，点钞技能已经基本达标，可是abis与熟练的同事相比还有必须的距离，所以，我利用一点一滴的时间加紧练习，因为我明白，作为储蓄岗位一线员工，我们更应当加强自我的业务技能水平，这样我们才能在工作中得心应手，更好的为广大客户供给方便、快捷、准确的服务。

第三，在日常的工作生活中，我能够及时地融入到农行这个大家庭中，进取应对工作，与大家团结协作，相互帮忙。在实际工作中，无论从事哪个行业，哪个岗位，都离不开同事之间的配合，因为一滴水仅有在大海中才能生存。仅有不一样部门之间、同事之间相互沟通、相互配合、团结一致，才能提高工作效率，创造出更多非凡的业绩。

第四，服务方面。银行做为服务行业，除了出售自我的有形产品外，更重要是出售其无形产品——服务，银行的各项经营目标需要经过供给优质的服务来实现，由此可见，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。

每一天我都被同事们的微笑所感染，被同事们的满腔热情所打动，农行的服务处处体现着“客户第一”的理念。在农行工作过程中，逐渐地，我也明白了“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。银行就像生活，偶然发生的小插曲，客户轻轻的一声

“多谢”，燃起了心中的活力；客户不解的抱怨，需要的是耐心的讲解。活力让我对工作充满热情，耐心让我细心地对待工作，力求做好每一个小细节，精益求精，活力与耐心互补促进，才能碰撞出最美丽的火花，工作才能做到最好。

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”，既要服务的理念牢固树立在自我的内心深处，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。此刻社会日益提高，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，切实为不一样的客户供给最有效、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。还要求我们及时、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。不一样的客户需求心理不一样，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，则更多的要研究如何为其缩短等待时间、节俭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。

在时时处处把客户放在心中的同时，还不能忘记风险，在服务过程中，要严格把握适度原则，服务流程、手段必须要依法合规，防止过头服务。

最终，谈谈我的不足之处：由于岗位限制与个人因素，柜台

营销是我的一个弱点。在领导的指导和同事们的帮忙下，我的个人营销技巧有所提高。俗话说得好：不要怕麻烦，就怕没人找麻烦。麻烦越多，朋友就越多；朋友越多，发展业务的机会才越多。所以，今后我会进取认真践行营销技巧，抓住每一个发展业务的机会，做好日常营销工作。

一、树立爱岗敬业、无私奉献的精神。比尔·盖茨说过这样一句话：“每一天早晨醒来，一想到所从事的工作和所开发的技术将会给人类生活带来的巨大影响和变化，我就会无比兴奋和激动。”那么是什么成就了他的事业又是什么创造了他的财富是职责与活力！我认为职责是一种人生态度，是珍视未来、爱岗敬业的表现，而活力则是职责心的完美体现，它是成就事业的强大力量，这份力量给予了我们充足的动力和勇气，让我们走在岗位的前列，为我们创造出一流的业绩，更为我们构筑了和谐的企业。职责促进发展，活力成就事业，我将从身边的小事做起，从此刻做起，将职责扛上双肩，将活力填满我的工作，奋力拼搏，收获更多的精彩和奇迹！

二、加强业务知识学习、提升合规操作意识。身为网点一线员工，切实提高业务素质和风险防范本事，全面加强柜面营销和柜台服务，是我们临柜人员最为实际的工作任务，起着沟通顾客与银行的桥梁作用。所以，在临柜工作中，坚持要做一个“有心人”。

“没有规矩何成方圆”，加强合规操作意识，并不是一句挂在嘴边的空话。有时，总是觉得有的规章制度在束缚着我们业务的办理，在制约着我们的业务发展，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，仅有按照各项规章制度办事，我们才有保护自我的权益和维护广大客户的权益本事。

三、增强规章制度的执行与监督防范案件意识。规章制度的执行与否，取决于员工对各项规章制度的清醒认识与熟练掌握

握程度，有规不遵，有章不遁是各行业之大忌，车行千里始有道，对于规章制度的执行，就一线柜员而言，从内部讲要做到从我做起，正确办理每一笔业务，认真审核每张票据，监督授权业务的合法合规，严格执行业务操作系统安全防范，抵制各种违规作业等等，做好相互制约，相互监督，不能碍于同事情面或片面追求经济效益而背离规章制度而不顾。坚持至始至终地按规章办事。如此以来，我们的制度才得于实施，我们的资金安全防范才有保障。再好的制度，如果不能得到好的执行，那也将走向它的反面。

我相信，机遇总是垂青有准备的人，终身学习才能不断创新。知识造就人才，岗位成就梦想。有一种事业，需要青春和梦想去追求，有一种追求需要付出艰辛的劳动和辛勤的汗水，我愿我所从事的农业银行永远年轻和壮丽，兴旺和发达！

## **银行内控案防分析 银行柜员述职工作报告篇二**

### **一、加强学习，努力提高政治与业务素养**

一年来，我始终坚持学习各种理论知识。通过不断学习，使自身的思想理论素养得到了进一步的完善，思想上牢固树立了正确价值观，人生观。思想上，我时刻了解时事动态，学习理论知识，用先进的理论武装自己的头脑。

一年以来，我在行动上自觉践行“诚于心，信于行”的服务的宗旨，用满腔热情积极、认真地完成好每一项任务。在平时工作同，我也比较注重团结同志，因为我深信工作不是一个人干出来的，只有好的团队才能为客服提供更好的服务，才能为我们银行创造更多的价值。同时，在工作之余，我也积极地利用业余时间学习金融业务知识，不断充实自己，提高自己。

一年前的我对自己或许还有些疑惑，半路出家，对金融知识一片空白的我倒底能不能干好金融工作。这一年间，通过对

银行、会计、保险、证券及理财等知识的全方位学习，让我在金融方面的知识积累已经有了很大提高，对于干好以后的工作也更多了一分自信。

## 二、当好助手，尽职尽责的做好本职工作

在工作上，通过思想认识上的提高使我更加认真的对待本职工作，勤于实践，业务技能不断增长，工作能力不断加强，兢兢业业完成领导交给的任务。在今年这一年的时间里，我们积极地开展工作，取得了一定的成绩。我深知：信贷资产的质量事关整个\_\_银行的发展大计，过去的几年，在“二次创业”、“五年规划”发展新思路的指引下，整个\_\_银行各项业务实现了年均30%以上的增长，现在上市工作也在积极的筹划当中，我们更不能因为我们的原因而拖了整个\_\_银行的后腿。

## 三、从严律己，积极发挥表率作用

在工作中，我处处以高标准严格要求自己，摆正自己的位置，真正做到了堂堂正正做人、勤勤恳恳做事，率先垂范。在工作中遇到不懂之处，能主动向领导和同事请教，不足之处能虚心接受意见。团结同事，互相帮助，相互勉励，共同促进。回顾一年的工作，我也还存在着一些不足：一是工作中还有时还不太放得开手脚，主观能动性发挥得还不够；二是在处理一些事情时有时考虑得尚不够全面。

总的来说，在过去的一年里，经过上级的支持和指导，再加上自己的努力，我在思想、工作等各方面都取得了很大进步，并充分认识到金融工作的重要性和艰巨性，在以后的工作中，一定积极的总结自己的经验，吸取教训，发现不足，弥补缺陷，不断增强政治思想素质和业务水平，戒骄戒躁，努力进取，取得更大的成绩，为我们支行经营效益的提高作出自己的一份贡献。

# 银行内控案防分析 银行柜员述职工作报告篇三

## 一、强化理论学习，提升自身综合素质

20\_\_年来，我坚持做到按照党和国家的金融方针政策和有关规章制度的要求，不断规范经营行为；认真学习和贯彻上级文件精神，在管理中求生存，在竞争中求发展。同时，为不断提高自身的理论水平和管理水平，制定了详细的学习计划，坚持学习金融理论和农村信用社改革的有关政策文件，使理论水平领导能力明显提高。做到了知识更新业务更新，做到了学有所用，正确应用科学发展观知道业务工作开展。一是积极进取，把出色地完成本职工作作为检验自己思想作风的具体要求，把工作成果的好与差作为检验自己对理论理解和认知程度的标准；二是努力提高业务水平和操作能力。我不断的总结经验，并积极与身边的同事交流沟通，努力使自己在尽短的时间内熟悉新的工作环境和内容。

## 二、坚持求实创新，做好各项业务工作

在日常的工作中，我能从自身工作实际出发，以良好的大局意识创新意识和责任意识，投入到工作当中去；以优质的服务，面对客户；以努力的工作来汇报领导对我的信任。坚持科学的态度和脚踏实地的精神，兢兢业业地做好各项工作。

1. 建立客户档案信息。我经常深入了解自己负责的\_\_公司的客户，掌握客户第一手资料，搜集整理客户信息，建立和维护完整的客户档案信息。
2. 建立重点企业和个人信用服务体系。我经常与企业重点客户人员保持良好的个人关系。
3. 做好存款营销工作。
4. 积极开展贷款营销。

### 三、切实严于律己，树立自身良好形象

在金融行业从事客户经理岗位，接触的都是各行各业的成功人士，难免遇到形形色色的经济诱惑。面对这些，我都巧妙地化解开来，洁身自好，保持了一名优秀客户经理的本色，树立了行业典范。通过专业诚信的优质服务，越来越多的个人客户使自己的资产得到了更合理的配置，达到更有效的增值保值。许多客户曾经多次表示送给我礼品或现金以表达感激之情，有的甚至直接把礼品或购物卡送到了我手里。面对这种情况，我没有直接回绝客户的好意，但我与客户另外单独约了见面时间，将礼品不露声色地，原封不动地归还给客户，然后耐心地向客户解释了我行的政策制度，并对客户对自己的赞赏表示衷心的感谢。经过我妥善的处理，这些客户不但都主动收回了自己的礼品，而且对我比以前更加信任，更加尊敬了。这些小小的“插曲”没有影响到我与客户之间的感情，反而使我与客户的关系更加和谐了。许多客户都会真诚地说，我是他们可信赖的人！

### 四、下步工作思路

客户经理是对外服务的窗口，是支行对外的形象。个人素质的高低直接就反映我行的服务水平，我清楚自身还有很多不足，比如遇到困难容易产生急躁情绪，综合协调能力有待提高，工作经验有待丰富，工作系统性不够强等等。今后我将努力做到以下几点，希望领导和同事们对我进行监督指导。

1. 强化团队意识，树立集体观念。团队精神是一个集体凝聚力战斗力的集中体现。任何一件事情的完成都需要集体智慧的结合，拥有一支强有力的团队，就没有克服不了的艰难险阻。一只筷子是非常容易被折断的，但十只筷子就很难被折断，毕竟一个人的力量是有限的。所以，作为一名客户经理一定要团结一心，以百倍的努力，高昂的激情，积极投身\_行改革发展中去，重塑\_\_队伍的崭新形象，打造一流的员工队伍。



2. 努力精益求精，全面服务客户。一位学者说：真正的优质服务是发自内心的自觉行为，而不是对规章条例的机械遵循。为此，我们要进一步提高服务质量，争创服务品牌，用优质服务吸引广大客户，有效提高了顾客满意度。

3. 加大营销力度，做好贷款工作。在维护好老客户的同时，要挖掘新资源，如黄金客户\_\_公司等 在贷款方面找到新的突破口。

## 银行内控案防分析 银行柜员述职工作报告篇四

每一个柜员要始终要求自己培养和谐的人际关系，与同事和睦相处。你知道柜员述职报告的写法？不妨来学习一下如何写柜员述职报告。你是否在找正准备撰写“银行柜员内控案防述职报告”，下面小编收集了相关的素材，供大家写文参考！

学校要求我们在毕业之前都要进行一次实习，我随后在\_\_银行\_\_支行找到了实习职位，开始正式进行毕业实习。

在此实习期间，在单位指导老师的帮助、指导和教育下，我逐渐熟悉了\_\_银行的主要经济业务活动，系统地学习并较为深刻地掌握了\_\_银行各方面的实务工作，对关于银行经营和管理的理论知识和各方面实际工作能力都得到了不错地锻炼和提高。也明白了理论与实践相结合的重要性。现在就将这次毕业实习的具体情况作出以下报告。

### 一、实习单位简介

\_\_银行是四大国有银行之一，是中国金融体系的重要组成部分，总行设在北京。在国内，\_\_银行网点遍布城乡，资金实力雄厚，服务功能齐全，不仅为广大客户所信赖，已成为中国的银行之一。在海外，\_\_银行同样通过自己的努力赢得了良好的信誉，被《财富》评为世界500强企业之一。\_\_银行\_\_

县支行城关分理处是\_\_县支行直属的一个营业网点，一直鼎立支持宁海经济的发展，在地方经济建设中发挥着极其重要的作用，以优美的环境、丰富的金融产品，竭诚为各类企事业单位和城镇个人客户提供安全、快捷的全方位优质金融服务。

## 二、实习过程

(一)了解实习单位基本情况和机构设置、人员配备等。

(二)学习银行的基本业务流程与交易代码，主要包括以下方面：银行业务基本技能训练，如点钞、珠算、五笔字型输入、捆扎等；银行的储蓄业务，如活期存款、整存整取、定活两便等；银行的对公业务，如受理现金支票、签发银行汇票等；银行的信用卡业务，如贷记卡的开户、销户、现金存取等。

(三)了解银行会计核算方法，科目设置与账户设置，记账方法的确定等。区别与比较银行会计科目账户与企业的异同。

(四)总结实习经过，并完成实习手册、实习报告。

## 三、实习内容

正式学习银行业务前，我在实习指导老师的指导下预先学习了银行工作必需的基本技能，包括点钞、捆钞、珠算、五笔字型输入法、数字小键盘使用等。这似乎给了我一个下马威，本来自以为银行业务相当的简单，却未发现我原来有这么多基本的技能不会操作。看着同事熟练的点钞，真是又佩服又羡慕，而我只能笨拙的从一张一张数起。对于珠算，刚开始我一直无法理解为什么不用计算器，这不是更方便吗？后来慢慢才了解，原来银行柜员经常需要查点现金，看是否能账实相符，而人民币有多种卷别，在点钞时需要累加，这时使用算盘就要比计算器方便，因为计算器显示的结果超过一定时间便会消失。

经过一个星期的艰苦训练，我虽然还不能熟练操作银行的基本技能，但大致也掌握了其中的技巧，所谓熟能生巧，主要是靠以后勤加练习了。于是接下来，实习指导老师便让我学习储蓄业务。该分理处的储蓄业务实行的是柜员负责制，就是每个柜员都可以办理所有的储蓄业务，即开户、存取现金、挂失、解挂、大小钞兑换、受理中间业务等。对于每一笔业务，我都学习了其abis系统的交易代码和操作流程，业务主要可分为单折子系统和信用卡字系统两类。此外我还学习了营业终了时需要进行的abis轧账和中间业务轧账，学习如何打印流水、平账报告表、重要空白凭证销号表、重要空白凭证证明细核对表，审查传票号是否连续，金额是否准确，凭证要素是否齐全等。

在银行，每天柜员交接工作时都要对账，这些都是必须要学习的。对账时除了要核对现金账实是否相符外，还要查看重要空白凭证是否缺失，传票是否连续等等。而柜员间对账也是很有程序的，一般先清点现金，然后再是清点重要空白凭证如存折、银行卡、存单等。

在学完和背诵完储蓄业务交易代码和操作流程之后，我开始学习银行的会计业务，即针对企业的业务。对公业务的会计部门的核算(主要指票据业务)主要分为三个步骤，记账、复核与出纳。城关分理处的票据业务主要是指支票，包括转账支票与现金支票两种。

对于办理现金支票业务，首先是要审核，看出票人的印鉴是否与银行预留印鉴相符，方式就是通过电脑验印，或者是手工核对；再看大小写金额是否一致，出票金额、出票日期、收款人要素等有无涂改，支票是否已经超过提示付款期限，支票是否透支，如果有背书，则背书人签章是否相符，值得注意的是大写金额到元为整，到分则不能在记整。

对于现金支票，会计记账员审核无误后记账，然后传递给会计复核员，会计复核员确认为无误后，就传递给出纳，由出

纳人员加盖现金付讫章，收款人就可出纳处领取现金(出纳与收款人口头对账后)。转账支票的审核内容同现金支票相同，在处理上是由会计记账员审核记账，会计复核员复核。

#### 四、实习收获与体会

这次实习，让我对\_\_银行的基本业务有了一定了解，并且学会了基本操作，并且在其他方面也获得了长足的进步。作为一名一直生活在单纯的大学校园的我，这次的毕业实习无疑成为了我踏入社会前的一个平台，为我今后踏入社会奠定了基础。

学校和单位有很大的不同，而其中最为明显的就是进入社会以后必须要有很强的责任心。在工作岗位上，我们必须要有强烈的责任感，要对自己的岗位负责，要对自己办理的业务负责。如果没有完成当天应该完成的工作，那职员必须得加班;如果是不小心弄错了钱款，而又无法追回的话，那也必须由经办人负责赔偿。

再有就是我觉得工作后每个人都必须要坚守自己的职业道德和努力提高自己的职业素养，正所谓做一行就要懂一行的行规。在这一点上我从实习单位同事那里深有体会。比如，有的业务办理需要身份证件，虽然客户可能是自己认识的人，他们也会要求对方出示证件，而当对方有所微词时，他们也总是耐心的解释为什么必须得这么做。现在银行已经类似于服务行业，所以职员的工作态度问题尤为重要，这点我有亲身感受。

在我实习快要结束时，基本业务流程我也算是掌握的差不多了，所以偶尔在空闲时指导老师让我上岗操作。没想到，看似简单的业务处理，当真正上岗时却有这么多的细节需要注意，比如：对待客户的态度，首先是要用敬语，如您好、请签字、请慢走;其次与客户传递资料时必须起立并且双手接送，最后对于客户的一些问题和咨询必须要耐心的解答。这使我

认识到在真正的工作当中要求的是我们严谨和细致的工作态度，这样才能在自己的岗位上有所发展。

最后，我觉得到了实际工作中以后，学历并不显得最重要，主要看的是个人的业务能力和交际能力。任何工作，做得时间久了是谁都会做的，在实际工作中动手能力更重要。因此，我体会到，如果将我们在大学里所学的知识与更多的实践结合在一起，用实践来检验真理，使一个本科生具备较强的处理基本实务的能力与比较系统的专业知识，这才是我们实习的真正目的。

## 一、实习说明

(1) 实习时间：20\_\_年\_\_月。

(2) 实习地点：\_\_银行\_\_市分行。

(3) 实习性质：顶岗实习。

## 二、实习单位简介

\_\_银行\_\_市分行，地处\_\_市中心商务区，毗邻\_\_银行等金融机构，是\_\_市的金融于商务中心地区。

机构设置上，\_\_市分行设有行长室、公司业务部、计划财务部、国际结算部、信息科技部、事后监督中心、风险管理部、银行卡中心、公司vip服务中心、个人金融部和综合管理部(秘书/人事/工会/总务/科技)等部门分别处理不同种类的业务。

## 三、实习环境

实习期间我所在的信息科技部主要从事对\_\_银行\_\_各营业网点信息部门的技术支持和技术保障。信息科技部共有6名成员，

分别是科长1名、软/硬件人员各1名、机房管理人员1名、其他事务处理人员2名。

## 四、实习过程

### (1) 了解过程

在以前来说，银行对我来说只是一个储蓄所，外加如贷款、汇款等几个一知半解的业务名词。然而来到银行一看，才明白银行的业务覆盖面十分庞大，业务分类细致入微，远远超出我的想象。作为中国四大国有银行之一，\_\_银行的业务范围涵盖商业银行、投资银行和保险领域，旗下还有中银\_\_等控股金融机构。在其主营的商业银行业务中，以服务对象，即客户身份归类，有个人金融服务、企业金融服务、资金及国际业务三类。而再往下细分，每一类客户服务，又按服务的内容进行分类。就拿企业金融服务来说，就分为存款业务，融资业务，国内支付结算，国际结算等10多项业务。每项业务又再细分成多项子业务。如企业金融服务中的国际结算业务，其实就包含了进口汇利达，出口全益达，信用证业务，托收业务，汇款业务，保函业务，保理业务，国际结算融资业务，特殊贸易结算，加工贸易保证金台账，船情调查业务，资信调查业务，分行咨询电话，国际结算业务资费标准这十四项业务。这些业务没有一个离得开计算机，都需要用到计算机方面的知识，所以我想在这里实习会是一个很好的锻炼自己的机会。我认为在这方面我有优势，利用好自己所学的知识，在实习单位好好锻炼自己。

### (2) 摸索过程

在实习的这段时间里，我觉得自己太渺小了，掌握的知识也比较少。我所在的信息科技部，是处理整个市\_\_银行各网点的软硬件上的问题，对于软件，我的接触的比较，但是主要是了解它的应用和一些简单的编程，在学校里做那个课程设计的时候，有充裕的时间和比较完整的参考资料，但是在

现实生活中就没有这么好。我进去没有多久的时候，部里说要我跟着做点事情，一开始他们就知道我在软件方面还比较了解，他们要我再电脑上，用编程的方式制作表格，我就在电脑里摆弄，但是最后还是没有做好这个事情，最后我看着师傅是怎么完成的，他先是进行远程登录到的一台linux\_系统的电脑上，之后再编程，没有过多久，表格就按照要求打印出来了。在银行里，其他部门要做的统计表或者工资表什么的传到网上去，都是信息科技部来负责这个事情，都不是用microsoft excel做，而是进行编程做出来，时间的原因也不可能完全的让我去参考资料，这让我感觉到我身上有一股无形的压力!在之后的时间里，我一般是跟着熊师傅学习软件上面的知识，在银行里，遇到什么问题，我都会跟着师傅一起去，看看这些问题的出现原因和解决方法。我现在终于明白人家都说：要学计算机很容易，但是你要想学精，就不是那么简单的事情了。对于我们在大学刚毕业的人，马上要进入工作状态是不太可能的，首先，业务知识不了解;其次，专业知识一般来说不是很扎实而且缺乏实际工作能力;最后，公司的一些工作要慢慢了解。

### (3) 实际操作

在后面的实习阶段，经过我的申请，部里同意让我进行一些实质性的工作，就是让我以后也处理业务，在业务上有不懂的可以核对内网上以前的资料或者询问。我处理了一个这样的问题：就是一个这样的问题，有一些对账单不知道是因为什么原因，打印不出来，因为我最近经常看以前的业务和论坛上的东西，让我很快的就知道了问题的原因，经过调试，对账单比较顺利的打印出来。在这之后，我经常处理行里的一些关于软件上的业务，在空余时间，我经常摆弄电脑里的一些软件(银行里需要的)，自己慢慢摸索，而且每天也做一些熊师傅他们要做的业务，然后跟他们的对比，有不好的地方，再进行修改!在银行里，大家都是靠自己的实力来做事情的，单有知识没有能力是完全不行的，在实习的后面一个多月，我主要是跟着师傅处理银行出现的一些软件方面问题，

和办理的一些业务。在之后的工作中，我利用空余时间也跟着张工程师学习硬件上的一些知识，主要是处理硬件问题，因为我的工作俩也不打，我想利用实习的这一点时间，让自己多学习点东西！

## 五、实习收获及总结

实际工作与在校的学习有着巨大的不同，实习可以让人深深体会到长辈们所说的从工作中再拾起书本的困难性。每天早晨大早就要出门赶车，傍晚回家后深感疲惫，难有精力能再静下心来读书治学。这样想来，那些能够一边工作一边学习考学的人想必有非常过人的决心和毅力。这样让我更加珍惜在学校的时光，好在我也并未虚度四年的光阴。

在实际工作中，比起在校园里更能学到如何与人相处有效沟通的正确方法和技巧。这里所说的方法和技巧并非溜须拍马、阿谀奉承的害人之道。而是作为一个刚踏入社会的人，如何在复杂的社会人际关系中处理现实和原则关系的问题。如何与同一办公室里的男女同事相处，并听取他们的心声和工作体会？如何与部门领导顺利交谈和沟通处事？这都是可以在实际工作中学习的经验之道。从这次的实习中我真的体会到，现在的社会竞争是残酷的，但是对于有真才实学和有能力的人疼爱有加，对于没有知识和能力的人是不会可怜的。在现在的社会不象以前，竞争方式跟自然环境一样，适者生存、不适者淘汰，每一个工作岗位都不是铁饭碗，所以在这个社会中，你单单有知识或者是能力都是不行，要在学校学好知识的同时，利用其他空余时间去锻炼自己，使自己掌握更多的技能和提高自己的能力，在以后的过程中能使自己创造更大的价值！

这次在实习的过程中碰到好多问题，凭自己的知识量很难解决，以后在工作的时候，也不能放弃任何学习的机会，只有让知识来武装自己！这次的实习对于我来说是个很难得的机会，因为让我接触到了平时根本不能接触计算机方面的一些问题。



我会把我这次实习中碰到的问题和解决问题的方法，牢记在心里，并且我做了记录，方便以后解决类似的问题。在处理人际关系的问题上，我也懂得了好多。

## 六、致谢

我十分感谢\_\_银行\_\_市分行能给予我这样一个宝贵的实习机会，能让我到平时接触甚少的金融企业内部增长见识开拓眼界。在此，我还要感谢我的实习指导老师\_\_老师，在实习期间经常指导我在实习过程中要注意实习的要求，在工作中要我结合所学的知识，要我多动手，多进行实际操作，在我实习中碰到困难时，给了我及时的帮助。

这次实习，作为\_\_银行的柜员，不但让我对银行日常基本业务有了一定了解，并且能进行基本操纵外，还让自己在处事方面的收获也是挺大的。作为一名一直在单纯的大学的卧冬这次的实习无疑成为了我踏进社会前的一个平台，为我今后踏进社会奠定了基础。

首先，我觉得在学校和单位的很大一个不同就是进进社会以后必须要有很强的责任心。在银行工作自己所担任的就是一名工作职员，要对自己做的事情负责，对公司负责，对储户负责。假如没有完成当天应该完成的工作，那职员必须得加班，假如不小心出现了错误，也必须负责纠正，而这些是作为一名工作职员的分内之事，尽对不会有人往同情你，或者往帮助你做你没有完成的工作。或许你要抱怨社会的无情，但是你要是跟不上别人的步伐，你并将被淘汰在社会之外。

其次，我觉得工作后每个人都必须要坚守自己的职业道德和努力进步自己的职业素养。正所谓做一行就要懂一行的行规，没有规矩不成方圆。在这一点上我从实习单位同事那里深有体会。比如，有的业务办理需要身份证件或者最少的复印件，固然来行的客户可能是自己熟悉的人，我们也会要求对方出示证件，而当对方有所微词时，我们也总是耐心的解释

为什么必须得这么做。现在银行已经类似于服务行业，所以职员的工作态度题目尤为重要，这点我有亲身感受。正所谓，我们在工作的时候，是在出售我们的服务态度。

此外，在银行实习，我可以站在银行的角度往看社会的消费。我觉得的客户当然是私营老板和企业会计。除开经济上面的原因不说，整体来讲，大客户也是素质相对比较高的，说话相对文明，耐心也相对比较好，可以交流，能够理解我们工作，熟悉流程，单据填写完整，错误率比较低。出现题目，也愿意配合解决。假如人手紧张的时候，排在后面的人群就会催我们工作职员，说我们的效率不高之类的，天地良心啊，那是由于前面排队的储户一个人要办多笔业务，而且相对比较复杂。

其次是民工。民工固然大多看起来比较邋遢，但是守规矩，听指挥，假如是文化程度相对高点的，单据填写的水准也还可以，错了也愿意改，没有太多空话，但是看他们签字的时候，就有点冷心了。再次就是老年人，一般文化程度都还可以，也比较文明，大多是存定期或者存取工资，业务简单。不过有些老人脾气比较差，记忆力也差，经常要办理挂失，比较麻烦。

而在我印象里，最差的就是大学生，经常有学生举着卡进来取钱，张口就是50，40，96之类的数字，往往要把卡里最后一点钱都取走才罢休。可以说，就卡这一块收益来说，学生只有民工的1/10还不到，有些地区的学生卡甚至是负效益，有时候进门就直奔柜台取钱，完全无视排队的人当中，学生最多，但是和中年人有意识的插队不同，这些学生完全是无意识的这么做。再就是填写单据为所欲为，也不知道问问别人或者看样本，要么就是站着发呆，不知道要干吗。

但是事实上，由于安全的考量，每个营业试冬分理处或者储蓄所都有自己的限额，不会存放大量的现金(发达地区除外)，假如有大量的现金结余，那么就会运到一个集中的金库里存

放，实在不足的话，再运来。这个运输过程是需要时间的。所以在某些取钱的高峰期，比如十一，春节或者天天早上，没有现金是真的。相应的，大额现金的支取，电话预约是能够确保银行有计划的预留手段。所以有时候会出现有大量现金却不与支付的现象，由于那是有人预约的。同样，银行一般不会大量保存零钞，由于零钞体积，重量和面额不成正比，一万元的1元比一万元的100元要重太多。

我们这里不能办理挂失/换卡(折)，需要回原开户行办理没有卡了，明天再来办。而对于这些话基本上的假的。事实上，只要是在同一个地区(城市)内(跨省市确实不能办理)，任何一个网点都可以办理。只不过这些业务手续比较麻烦，所以一般都不太愿意办理，除非是本所开户，无法拒尽。同样，开卡比较麻烦，所以放工前，都不太愿意办理这种业务，只有少数情况是真的没有卡了，但这种情况实在比较罕见，大多只是敷衍。

最后，我觉得到了实际工作中以后，学历并不显得最重要的，但是也是很重要的。在工作中，单位主要看的是个人的业务能力和交际能力。任何工作，做得时间久了是谁都会做的，在实际工作中动手能力更重要。

三个月的银行实习一晃而过，却让我从中学到了很多社会道理，而这些东西也将让受益匪浅，银行的实习加深了我与社会各阶层人的情感，拉近了我与社会的间隔，也让自己在社会实践中开拓了视野，增长了才干，进步了适应社会的能力。因此，我体会到，在大学生就业如此严重的情况下，假如将我们在大学里所学的知识与更多的实践结合在一起，用实践来检验真理，使一个专科生具备较强的处理基本实务的能力与比较系统的专业知识，这才是我们实习的真正目的。

作为一名即将正式踏入社会岗位的一名应届生，我非常荣幸此次能够作为一名实习生进入\_\_银行，这是我万分的荣耀和幸运。感谢银行这个平台给予我的包容和成长，我会带着这

几个月的实习经历在今后的工作当中奋勇向前，追逐未来的！

我是今年\_月份进入银行实习的，那时候我刚刚出社会，在银行也是第一次实践，作为我们金融专业的学生，我们很多人的目标都是放在银行企业上，我的目标也是一样的，我想在毕业之后进入银行工作，积累好经验，然后稳定的发展下去。

这的确是我对未来一个阶段的构想和计划，所以这一次实习，我也是做了很大的争取，而最终我也在这个岗位上度过了一个季节，收获了许多新的希望，有了很多新的计划。这对于我接下来正式踏入社会工作是有着不可磨灭的帮助的，因此我真的十分感谢这一次的实习，让我逐渐向着一个完美的方向发展。

刚刚进入银行工作的时候，我对各个方面都不是很熟悉，所以做起事情来也不是很得心应手，这让我非常的困惑，我一直想的是自己能够快速的融入环境当中，然后在专业上迅速积累经验，但是我发现我进入实际工作之后，自己对这些方面都是处于一片空白。

社会的交际关系和我们在学校里的交际是完全不同的，如果我还拿着学校的那一套放在社会中，那是不成体系的。所以在这个方面，我也尽量去调整了自己。有时候别人帮助我，我也会回馈给别人帮助，因为没有任何一个人是有责任去帮助你的，别人帮你那是对你的情分，不要拿别人对你的帮助当成理所应当，不然你会失去很多的朋友和伙伴。

人际交往是我在这次实习当中收获很大的一个部分，以前自己并不是一个很善于交际的人，现在的我慢慢的改变了很多，开始学会如何运用语言让关系变得更加的柔和，为自己的工作环境也增添一个好的氛围。这是我们大学生初步进入社会首先该去改变和学习的一部分，在这里真的很感谢银行的兄弟姐妹们平时给予我的支持和关心，是他们用友爱让我逐渐变得更加自信、更加完整。

## 一、实习目的

了解国际经济活动的各项实务与治理工作，熟悉银行内部各个部分的运作流程，了解银行基本业务板块，对银行工作及知识有个具体的认知，了解金融机构的主要经济业务活动，系统地学习并较好把握了银行会计实务工作，巩固国际金融知识，进步实际操纵技能，丰富实际工作和社会经验，把握操纵技能，将所学知识用于实际工作，在现代就业形式严重的情况下，达到“行知同步”的目的，促使返校后能对罅漏的理论知识及时补足。

## 二、实习背景

1、实习时间：2021年\_月\_日~2021年\_月\_日。

2、实习地点：\_\_银行\_\_分行。

3、实习岗位：银行柜员，日常的工作主要是从事各类现金业务的复核、零钞盘点、大额现金盘点等工作。

4、实习单位扼要先容：

\_\_银行成立于19\_\_年\_月\_日，已成为一家初具规模、资产质量良好、盈利能力较强、综合实力跻身全国城市贸易银行前列的区域性银行，先后在\_\_等地设立了分支机构。20\_\_年，在中国《\_\_家》杂志“\_\_排行榜”中，获“\_\_贸易银行”殊荣。\_\_分行于20\_\_年5月26日正式对外营业，各项业务稳健发展，截止\_月末，分行本外币各项存款余额达到\_亿元，各项贷款余额达到\_亿元，不良贷款率为零。

\_\_分行第一家支行，\_\_支行坐落在\_\_市\_\_路的\_\_门前，该行成立于20\_\_年\_月\_日。\_\_是一座布满活力的城市，也是一片蕴躲无穷商机的热土，目前已形成家电、轻纺、轴承、化纤等诸多产业集群，20\_\_年度分别在中国最具投资潜力中小城

市百强中排名第6位，第九届全国县域经济基本竞争力百强县(市)排名第3位。在\_\_设立支行是我行进一步提升服务能力，更好地参与\_\_市跨越发展的一项重要举措。

\_\_支行正式开业后，将以服务地方经济为己任，坚持“立足中小、贴近市民”的市场定位，为\_\_中小企业、广大市民提供专业、便捷、高效、亲和的金融服务，真正打造成为服务高效、营业、业绩优良、特色明显的“\_\_银行”，成为促进\_\_经济金融发展一支新的新气力。作为我行\_\_分行首家辖内支行，\_\_支行的开业正式吹响了\_\_行在\_\_区域机构延伸的号角。

### 三、实习内容(实习过程)

实习的第一天，我被安排到了现金柜员的部分，我初步了解到银行柜员的概念，该类一般指在银行分行柜台里直接跟顾客接触的银行员工。银行柜员在最前线工作。这是由于顾客进进银行第一类人就是柜员，他们负责侦察与及停止错误的交易以避免银行有所损，该职位一般要求受雇者对顾客态度亲切诚吭冬为顾客提供银行服务及有关他们户口的资讯。

工作总是催人长大的，要做一名合格临柜职员，全面的业务知识必须要了解透彻，对于我们柜员来说，做好柜员一职，首先就是要做事冷静，精神集中，工作中不要光顾聊天的。要知道我们的一时疏忽可能导致储户有很大的损失，终极会导致银行的信誉受损。

收钱时，记到先收钱才记账，收钱时确认客户是多少钱，实收多少之后，收好的钱放到抽屉里，然后记账，这样减少了记完账顺手把钱递回客户的差错。付款时，记好账才拿钱出来，也是为了减少没记账就付钱的差错(有时候，你钱拿出来了，但客户有时由于密码或其它的题目取款不成功)。

付款的时候，刚捆的钱先不要放出往，除非你点过库存是对的，由于有时候，捆的钱中也会有多或少，你没点过库存，

那刚捆的钱有没错还不知道。而这种疏忽没不是没有发生在我们身边，比如在我实习过程中，我就碰到了一件事，当我收到储户的钱时候，对方说存2300块进往，我接过钱放进点钞机的时候发现只有22张，我当时没有向对方确认是23张还是22张，预备记录开存根的时候忽然发现在窗口槽里面还有一张遗落的100块钱，那时候我真的是哭笑不得，尴尬的要命。

于是我故作冷静得将100块钱再次放进点钞机，才让整整23张钱放进我的柜台。倘若我没有及时发现这个题目，储户也在签字之后随即离开，最后损失的是储户的钱财，我们的信誉。刹那间，我明白我是作为一名工作职员，我现在有民事责任和刑事责任。

坐在柜台上的锻炼，我改正的是沉默的毛病。过往在学校，接触的主要是，之间关系比较单纯，没有夹杂任何的利益纠纷，相对来说交往起来也比较简单，大家上同一个学校，住同一幢寝室冬抬头不见低头见，使得同学们之间亲密了很多，偶然一句玩笑或者一件无心之失的事，完全可以将之抛到脑后，而对于社会上的各色人等，我以前都是避免接触的，怕和他们有什么纠葛或者冲突而给自己带来不必要的麻烦。

然而现在实习中就不一样了，要接触各种各样的人，除了同事之外，还有陌生的顾客，我们前台服务职员天天面对的储户有成千上百，而我们作为银行的门面，必须随时保持微笑，即使是陌生人，也没什么可怕的，微笑，会让我们变得更有默契。现在我做好自己的天职，与他们是业务关系，他们有求，我们来供给，其中的利益关系很清楚，也不会给我们带来什么不必要的麻烦，反而储户有时候说“谢谢”的时候会让我感到无穷的安慰。

银行的工作对于初进社会的我来说，是开始了与形形色色的人打交道的开始，这才让我真真切切的感到要想很快融进进往真的不是件轻易的事。由于存在着竞争与利益关系，又工作繁忙，很多时候同事不会象同学一样对你嘘冷问热。而有

些同事表面笑脸相迎，背地里却勾心斗角不择手段，踩着别人的肩膀不断地往上爬，因此刚出校门真的无法适应。我想我能做的就是“学会察言观色，多工作，少闲话”。工作环境环境往往会影响一个人的工作态度。一个齐乐融融的工作环境中，自然心情就好，大家工作开心，便有利于公司的发展。

## 银行内控案防分析 银行柜员述职工作报告篇五

新年伊始，万象更新。忙忙碌碌的一年又过去了，回顾一年来的所有工作令人欣慰。在支行各级领导的带领下和同事们的帮助下，我圆满顺利地完成了本年度的各项工作任务。现就一年来的工作情况向各位领导和同事们汇报如下，不到之处，请领导和同事们批评指正。

### 一、加强政治理论学习和业务知识学习。

一年来本人通过集中学习和自学相结合的方式学习金融法律法规知识及支行文件精神，使自己的思想和道德水平得到了进一步的提高；在工作之余狠抓业务知识学习，特别是学习《员工守则》和《员工违规积分管理办法》等，增强了自身业务素质，不断提高工作效率和质量。

### 二、做到优质文明服务，提高窗口服务质量。

我知道我所在的岗位是一线服务窗口，我的一言一行都代表着本行的形象。这就要求我在工作中不能有丝毫的马虎和松懈，因此我时刻提醒自己在工作中一定要认真细心，严格按照规章制度进行实际操作，同时尽努力去帮助客户，耐心解答客户在办理业务过程中存在的各种疑问，急客户之所急，想客户之所想，使客户能够高兴而来，满意而归。

### 三、大力宣传新业务品种，积极营销中间业务，做好存款揽收工作，全面完成支行下达的各项业务指标。



我是一名新同志，在新的环境，新的单位工作，我的一切从零开始，我更注重自己综合能力的提高，在新的环境下，通过我自身的努力，至年末组织存款\_户，金额达\_万元，为本行创造了中间业务收入。

四、增强安全意识，及时杜绝安全隐患，做到全年安全无事故。

业务要发展，安全是基础，一手抓业务，一手抓安全。在抓业务的同时，时刻不忘安全第一。工作中能够坚持及时上下班，进出偏后门做到即开即锁，随手关门。班前班后及时检查安全。在办理业务操作过程中，能够按规章制度办理业务，及时做到库款，帐，证，表，卡的安全，坚持做到一日三碰库，坚决不办理自身业务，及时避免了业务操作风险，我作为atm机的b岗管理员，能够做到班前，班中，检查atm机安全，班后营业终了加钞，保证了工作质量，使业务操作安全有效。

五、工作中存在的不足及今后的打算。

主要是业务学习不够，时代在变，环境在变，银行的工作时刻在变每天都有新的东西出现，新的情况发生，面对严峻的挑战，还缺乏学习的紧迫感和自觉性。再加上x行即将股改上市，更是给我们一线员提出了新的更高的要求，因此学习新业务，掌握新理论，适应新要求，不断提高自己的履岗能力，把自己培养成业务全面的新型人才是我所努力的目标。

总之，一年来的工作取得了一定的成绩，但还存在诸多不足之处，在一些细节的处理和操作上存在一定的欠缺，我要在今后的工作学习中磨练自己，在领导和同事的指导帮助中提高自己，发扬长处，弥补不足。在新的一年里讲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，取长补短，共同进步，为朝阳路支行的明天而尽心尽责。

此致

敬礼！

## 银行内控案防分析 银行柜员述职工作报告篇六

业务拓展与内控案防二者相辅相成，业务发展是核心，内控稳定是保障，没有一个和谐稳定的内部管理环境，各项业务就不可能持续有效发展。特别是在社会经济环境日益复杂、金融竞争压力日益加大的情况下，积极探索案件防范工作面临的新情况，切实做好案件防范工作显的尤为迫切。

### 一、存在问题

1、案防意识不到位。部分干部员工对案件防范的认识不到位，片面的认为案件主要是指大案要案，操作上的一些小问题无关紧要，没有考虑到往往是这些小问题才导致了大案件；部分网点负责人更多关注眼前任务完成情况，较少考虑风险和长远业务发展，心存侥幸，认为业绩必须交差，内控案防一般不出事，当营销与管理发生冲突时，往往为了营销牺牲合规要求；部分员工在办理业务中案件防范意识和风险意识十分淡漠，如章、证、印随处摆放，离开柜台不签退，对领导和同事交办的业务审查不严甚至不审查，擅自离岗私自让同事代办业务等现象还时有发生。剖析近年来已发生的各类案件，一个主要的共性问题就是员工的风险意识淡漠，以人情代替制度、以情面代替纪律，违规违章操作，从而为犯罪分子开了方便之门。从案后情况反馈，这些受到处理的人员，并不是不懂相关业务管理办法和规章制度，他们大都是作案人的同事或朋友，每天都在一起工作，于是放松了警惕，或者碍于情面，违规审批或办理业务，从而引发案件。

2、制度执行不到位。英国哲学家培根曾说过：“有制度不执行，比没有制度危害还要大。”有章不循，操作不规范的情况在实际中普遍存在，没有严格按照操作规程进行操作，导

致出现了“大错不犯，小错不断”的现象，久而久之，形成风险漏洞越来越多、越积越大，为案件的发生埋下了隐患。有些单位的负责人蓄意变通、规避执行制度，对上级颁布的一些界限明确、措施强硬的制度规定，明知不能不执行，却为本单位或个人利益，借口特殊情况要特殊处理，想方设法“灵活变通”进行规避；部分制度办法内容过于陈旧，规定不合时宜，实用性和可操作性不强，在实际工作中难以执行落实。部分制度没有明确的执行衡量标准或监督检查措施，执行的效果全依赖执行者对制度的主观认同及个人自觉程度上，跟着主观感觉走，以致执行力度大小、效果好坏基本一个样等，造成执行乏力。

3、监督检查不到位。由于人员业务素质不能完全适应业务快速发展的要求，制约了监督检查水平的提高。特别是当前新业务品种不断涌现，检查监督人员业务生疏，监督检查常常流于形式，仅停留于发现一些表象小问题而没能排查出隐藏的违规问题，导致发现问题不及时、不彻底。同时在实际工作中往往重检查而轻辅导整改，导致各类问题没有真正得到落实整改，屡查屡犯，在重要工作环节上不能严格履行制度，没能有效防范风险隐患。在责任认定处罚上，一方面，由于处罚不力，对一般性违规违章的处理上，认为没有引发案件事故，或怕引发内部矛盾，就尽量大事化小、小事化了，对违规违纪人员只进行通报批评，简单地以象征性罚款了事，使检查监督作用没有得到很好的发挥，导致违规现象屡禁不止。另一方面，处理方式简单，对违规人员只重处罚不重教育和整改，人员的处理一结束，查处工作也就随之结束，没有以违规事件为反面典型而在全行进行举一反三的教育，吸取教训，引以为鉴。

4、案防措施不到位。一是部门联动机制不完善，有的管理规定对业务经营的交叉范畴责任分解不明确，实际工作中容易造成事不关己的局面，一旦发生违规违纪事件往往视而不见或者相互推诿，监督制约形成真空，从而导致案件的发生、资金的损失。二是制度相对滞后，对一些新业务、新产品，

监管办法相对滞后，不能有效防范新的风险点，如代发工资业务数据没有加密措施、国际业务a□b系统数据不能自动衔接等。三是案防硬件设施不达标，特别是在一些偏远网点，限于自然条件，消防安全、技防水平难以达到省、市案防要求，安全防范相对较为薄弱。四是对员工行为分析方面相对不够。当前社会形势日益复杂，诱发员工违规参与对外投资、高利借贷、大额对外担保、超负荷炒股炒房等因素增多，部分单位不注重员工行为动态管理，忽视了员工对案件防范的关心程度、理解程度、执行程度，忽视了员工的思想变化、情绪变化、家庭变化、环境变化，缺乏对案件防范措施的创新性、有效性，没能从根源上防控案件风险。

## 二、对策措施

### 1、推行风险教育，强化案件防范意识。

风险教育在案件防范工作中起到关键作用，必须要将其常态化，主要从以下几个方面着手：一要进一步树立全面风险管理理念。以提高员工的合规操作和防风险能力为目标，突出抓好规章制度教育，深化《员工违反规章制度处理办法》、《银行业金融机构从业人员职业操守指引》等规章制度内容的学习，坚持警钟长鸣，对案件防范工作始终保持高压态势，将案防工作抓深、抓细、抓实；二要认真落实领导干部“一岗双责”职责，注重培养网点负责人正确的管理理念，树立管理工作“没有最好，只有更好，没有终点，只有起点”的思想。简单地敷衍了事，形式化进行内控履职只能是掩盖问题、推卸责任，对改进工作、加强管理是非常致命的，要使网点负责人充分认识到只有精细的管理、切实有效的措施才能保证内控案防工作的有效落实，才能真正做到平安经营与发展；三要开展案例警示教育。通过剖析典型案例，讨论身边发生的案件，让违法犯罪人员现身说法等多种形式，使员工从中吸取深刻的教训，认清违规操作给国家和自己带来的严重危害性，切实增强风险防范意识和自我保护意识，自觉做到在业务处理中，无论同事、朋友还是顾客，都一视同仁，

严格按照操作规程办理。加强合规文化建设，在网点内部形成互相监督互相促进的牵制机制，让每个员工自觉执行内控制度。四要强化培训学习。当前银行业务发展变化快、产品升级速度快，要及时组织学习，深入开展专业知识和专业技能培训，提高员工整体业务水平，使其熟悉政策法规、掌握规章制度，并在工作中自觉遵守和执行，忠实履行职责，提高制度执行力。

## 2、完善制度建设，强化制度落实。

制度完善是案件防范的前提，制度落实是案件防范的关键，二者要有机结合。一要根据业务发展和内控管理需要，在制度跟进、流程完善、系统优化等方面建立和完善持续整改机制。要深入分析各类违规违纪案件发生的特点和规律，查找业务流程和内控监管方面的制度漏洞，特别是内控检查发现差错较多的业务环节和容易诱发重大违规违纪问题的关键环节。要监控制度执行情况，谋求持续改进，针对制度改进后执行过程中出现的新问题，进一步实施再分析、再完善、再总结、再提高，形成持续改进、不断创新的制度运行机制，努力建设操作上便于执行、程序上相互制约、责任清晰明确的制度管理体系。二要营造制度执行的良好环境。执行制度的核心就是要营造尊重制度、以制度作为行动最高准则的良好氛围。所有制度执行人都要认真学习制度、严格遵守制度、模范执行制度，要求别人做到的自己必须首先做到，不把自己凌驾于制度之上，不把权力行使置于制度之外，努力做执行制度的表率。要树立制度面前人人平等、执行没有特权、制度约束没有例外的意识，坚持按制度规定办事，确保各项制度行得通、管得住、用得好。三要严格执行各项制度，要把执行力作为制度建设的重心，切实增强上级行重要决议和重大部署的执行效果，确保政令畅通。要明确各部门、各岗位职责，做到责任到人、到岗。要强化网点负责人内控履职，加强对网点负责人内控履职情况的监管督导和评价考核，提高网点负责人抓内控案防工作责任感和主动性。四要处理好制度执行的原则性和灵活性。制度执行的原则性即维护制度

的权威性和强制性，而制度执行的灵活性是指在不违反制度基本原则的情况下，“变通”某些具体实施措施。制度执行中原则性是首要、主要的，受事物发展主观和客观条件的限制，制度必然有一个完善过程，执行过程中也需应对一些新情况、新问题，因此制度执行也要有一定的灵活性，制度执行的灵活性表面上是对制度的不作为或弱作为，但实质上是动态地对制度的维护，异曲同工，与原则性达成的目标是一致的。

### 3、加大监督检查力度，强化问责机制。

抓好自查和互查，在加强各业务部门自身监督检查和岗位之间的相互监督检查的同时，专门监督检查部门进行专项检查，既包括人的监督，也包括物的监督，实现人机共防。一要强化检查监督。要按照“标本兼治、综合治理、惩防并举、注重预防”的内控管理要求，加大合规管理检查力度与频率。特别是加强对代发工资业务、理财业务、票据业务等高风险环节等的重点检查，认真抓好事前防范、事中控制、事后监督的每一个环节。二要强化问题整改。要对在日常检查中发现的薄弱环节和违纪违规行为严格落实整改措施，把整改同加强管理、整章建制、堵塞漏洞有机结合起来，对发现问题及时分析原因进行查漏补缺，细小问题不放过，防患于未然。对发现的问题要做到分类分项逐条整改和落实，保证监督检查的落实整改真正到位，发现的问题逐条整改后决不允许再出现。要把出现的问题加以归类整理传达到每一员工以一警十，从而保证每位员工自觉遵守规章制度，规范操作降低差错率，坚决杜绝屡查屡犯问题发生。三要强化责任追究。按照尽责免责、失职问责的理念，加大处罚力度。对案防责任不落实、履职不到位的实行严格问责，对各类案件或苗头性问题，只有做到发现一件，严肃查处一件，不断加大打击和惩处的力度，才能产生以儆效尤的作用，震慑一些试图作案的人不敢作案；四要加强内控监察部门对业务主管部门履行职责的监督，切实解决内部检查不深不透，质量不高的现象。对在检查中该发现的问题而不能发现，或对已发现的问题视

而不见、查而不报、查而不究的，要坚决追究检查者的责任。

#### 4、创新防范手段，强化行为管理。

为切实提高案件防范工作的水平，要把案件防范工作的重点放在案件易发、高发的关键环节，重点部位。在依靠传统防范方式的同时，要不断创新手段，大力加强重要岗位人员的管理，及时掌握其思想和工作动态。重要岗位是银行内部案件的易发和高发部位，因此做好重要岗位人员的管理，对有效防范案件事故的发生十分关键。一要把好用人关，真正将那些思想素质好、业务技能高的人员选拔到重要岗位。二要切实加强了对下级管理人员的全面管理，不能只重视其业务素质而忽视其思想素质，更不能以信任代替管理。对重要岗位人员要实行动态管理，定期进行分析和排查，特别是对个人或伙同他人做生意的员工、社会交往复杂的员工、消费支出与收入明显不符的员工、情绪反常的员工更要加倍注意，要通过实施离岗审计、离任审计、强制休假、定期交流等制度，及时掌握管理人员的情况，发现工作中的漏洞和问题，及时消除案件隐患。三要加强与重要岗位人员的沟通，及时掌握员工的思想动态。各级管理人员要走出办公室，经常深入基层部门和网点，与员工们一起交流讨论，听取他们的意见和建议。充分发挥网上举报、网上排查的作用，为员工举报违规违纪行为提供必要的渠道和途径。完善风险预警机制，多层面收集案件隐患信息或普遍存在的典型问题，及时进行风险提示，跟踪评价防范结果。建立员工家属沟通联络制度，通过家访、召开家属座谈会等形式向员工家属通报情况，共筑稳定员工队伍思想和防范经济案件发生的后方防线。四要坚持实施轮岗换岗、强制休假等制度。一些思想意识不健康的员工，在一个岗位工作时间长了，就有可能摸清工作规律，利用熟悉业务的优势，钻制度的漏洞和空子，长期隐藏作案而不易被发现。通过轮岗换岗或强制休假，安排新的人员接替工作，就有可能及时发现案件线索和制度漏洞，及时遏制案件事故的发生。五要切实加强技术防范的研究，强化技防手段，进一步提升案件防控的科技含量，努力构建防范案件

的技术屏障。进一步完善信贷在线、会计监控、计算机辅助审计和反洗钱“四大监控体系”功能，加大非现场监控力度，增强监督的有效性。

## 银行内控案防分析 银行柜员述职工作报告篇七

这次实习，作为\_\_银行的柜员，不但让我对银行日常基本业务有了一定了解，并且能进行基本操纵外，还让自己在处事方面的收获也是挺大的。作为一名一直在单纯的大学的卧冬这次的实习无疑成为了我踏进社会前的一个平台，为我今后踏进社会奠定了基础。

首先，我觉得在学校和单位的很大一个不同就是进进社会以后必须要有很强的责任心。在银行工作自己所担任的就是一名工作职员，要对自己做的事情负责，对公司负责，对储户负责。假如没有完成当天应该完成的工作，那职员必须得加班，假如不小心出现了错误，也必须负责纠正，而这些是作为一名工作职员的分内之事，尽对不会有人往同情你，或者往帮助你做你没有完成的工作。或许你要抱怨社会的无情，但是你要是跟不上别人的步伐，你并将被淘汰在社会之外。

其次，我觉得工作后每个人都必须要坚守自己的职业道德和努力进步自己的职业素养。正所谓做一行就要懂一行的行规，没有规矩不成方圆。在这一点上我从实习单位同事那里深有体会。比如，有的业务办理需要身份证件或者最少的复印件，固然来行的客户可能是自己熟悉的人，我们也会要求对方出示证件，而当对方有所微词时，我们也总是耐心的解释为什么必须得这么做。现在银行已经类似于服务行业，所以职员的工作态度题目尤为重要，这点我有亲身感受。正所谓，我们在工作的时候，是在出售我们的服务态度。

此外，在银行实习，我可以站在银行的角度往看社会的消费。我觉得的客户当然是私营老板和企业会计。除开经济上面的原因不说，整体来讲，大客户也是素质相对比较高的，说话



相对文明，耐心也相对比较好，可以交流，能够理解我们工作，熟悉流程，单据填写完整，错误率比较低。出现题目，也愿意配合解决。假如人手紧张的时候，排在后面的人群就会催我们工作职员，说我们的效率不高之类的，天地良心啊，那是由于前面排队的储户一个人要办多笔业务，而且相对比较复杂。

其次是民工。民工固然大多看起来比较邋遢，但是守规矩，听指挥，假如是文化程度相对高点的，单据填写的水准也还可以，错了也愿意改，没有太多空话，但是看他们签字的时候，就有点冷心了。再次就是老年人，一般文化程度都还可以，也比较文明，大多是存定期或者存取工资，业务简单。不过有些老人脾气比较差，记忆力也差，经常要办理挂失，比较麻烦。

而在我印象里，最差的就是大学生，经常有学生举着卡进来取钱，张口就是50，40，96之类的数字，往往要把卡里最后一点钱都取走才罢休。可以说，就卡这一块的收益来说，学生只有民工的1/10还不到，有些地区的学生卡甚至是负效益，有时候进门就直奔柜台取钱，完全无视排队的人当中，学生最多，但是和中年人有意识的插队不同，这些学生完全是无意识的这么做。再就是填写单据为所欲为，也不知道问问别人或者看样本，要么就是站着发呆，不知道要干吗。

但是事实上，由于安全的考量，每个营业试冬分理处或者储蓄所都有自己的限额，不会存放大量的现金(发达地区除外)，假如有大量的现金结余，那么就会运到一个集中的金库里存放，实在不足的话，再运来。这个运输过程是需要时间的。所以在某些取钱的高峰期，比如十一，春节或者天天的早上，没有现金是真的。相应的，大额现金的支取，电话预约是能够确保银行有计划的预留手段。所以有时候会出现有大量现金却不与支付的现象，由于那是有人预约的。同样，银行一般不会大量保存零钞，由于零钞体积，重量和面额不成正比，一万元的1元比一万元的100元要重太多。

我们这里不能办理挂失/换卡(折)，需要回原开户行办理没有卡了，明天再来办。而对于这些话基本上的假的。事实上，只要是在同一个地区(城市)内(跨省市确实不能办理)，任何一个网点都可以办理。只不过这些业务手续比较麻烦，所以一般都不太愿意办理，除非是本所开户，无法拒尽。同样，开卡比较麻烦，所以放工前，都不太愿意办理这种业务，只有少数情况是真的没有卡了，但这种情况实在比较罕见，大多只是敷衍。

最后，我觉得到了实际工作中以后，学历并不显得最重要的，但是也是很重要的。在工作中，单位主要看的是个人的业务能力和交际能力。任何工作，做得时间久了是谁都会做的，在实际工作中动手能力更重要。

三个月的银行实习一晃而过，却让我从中学到了很多社会道理，而这些东西也将让受益匪浅，银行的实习加深了我与社会各阶层人的情感，拉近了我与社会的间隔，也让自己在社会实践中开拓了视野，增长了才干，进步了适应社会的能力。因此，我体会到，在大学生就业如此严重的情况下，假如将我们在大学里所学的知识与更多的实践结合在一起，用实践来检验真理，使一个专科生具备较强的处理基本实务的能力与比较系统的专业知识，这才是我们实习的真正目的。

银行柜员内控述职报告篇3

## **银行内控案防分析 银行柜员述职工作报告篇八**

20\_\_年，我在州分行党委的正确领导下，紧紧围绕五个抓好，五个突出的工作思路，结合 讲党性、重品行、守廉洁、作表率主题教育活动，时时省视自己在工作作风、思想作风、等方面存在的问题，与班子成员团结一致，坚决贯彻落实党的十八大精神 创新服务促进科学发展的精神，较好地完成了各

项工作。我认真回顾了自己一年来学习、工作方面的情况和存在的不足，在这里向大家汇报，请各位领导和同志们对我多提宝贵意见。

## 一、加强自身学习

今年以来，我积极适应角色转变，认真总结自己在思想和实践等方面的不足，自觉加强政治理论学习，认真学习领会十八大精神的现实意义和深远的历史意义，使我在思想认识上有了明显提高、理论修养上得到了增强、政治信念上更加坚定。认真学习金融管理等业务方面的新知识，努力提高自身业务素质和工作能力，做学习型、进取型的管理人员。以身作则、发挥率先垂范和模范带头作用，在工作中廉洁从业、勤于律己、宽以待人，获得领导和同事们的信任。

## 二、工作方面情况

1、在工作中，我始终注意找准自己的位置，适应自己的角色，全力配合行长开展工作，充分发挥助手的作用。积极维护集体意志和决策，在思想上行动上与支行支部保持高度一致。

2、认真履职，加强管理。与员工一道加强对规章制度的学习和执行，增强员工的风险意识，加强与员工的业务沟通，规范操作合规，在防范风险的同时强化了学习培训，提升整个团队的综合素质。认真贯彻落实省州分行纪检监察工作会议精神，切实抓好我行20\_\_年党风廉政建设和案件防控工作，从思想上重视案防工作，抓好内控案防，突出日常管理。

3、把教育实践活动融入到日常业务发展的具体行动之中，结合实际将十八大精神转化为指导我们经营管理的动力。在今年的旺季营销活动中，我积极配合各部门开展营销，与班子一道参与重要客户的营销维护，努力拓展存款来源，频繁走访客户、营销客户，了解客户需求，密切客户关系，加快客户结构调整。在年末工作中，力争确保计划完成，确保占比

提升的全面落实。

4、做好各项日常管理服务工作，加强前台业务提供后勤保障和业务技术支持，为前台员工减轻负担，全力搞好客户服务。

### 三、自身存在的不足

1、角色转变后，工作重心仍在柜面管理工作上，营销上投入精力不多，客户营销能力和管理水平有待提高。

2、工作存在坐等思想，主观努力有待提高。

1、是继续加强学习，加强政策执行能力，提高业务能力和管理水平，不断提高政策理论水平和驾驭日常业务工作的能力，加强管理，加强服务。

2、是要承担更多的责任，为支行的整体发展多出主意，多想办法，多做工作，加强客户营销。

3、加强业务培训、学习，不断提高领导及全行员工的综合素质。为三综合建设和推行作出自己的努力。

4、多倾听员工的呼声，经常与员工谈心、交心，了解员工的思想动态，解决员工的实际问题，进一步增强凝聚人心、向心力和决胜市场的竞争力。

以上是我的述职报告，恳请各位领导和同志们评议。

## **银行内控案防分析 银行柜员述职工作报告篇九**

大家好！

一、政治思想学习情况：

本人注重提高政治思想素养，努力提高理论水平和思想素质。学习党和国家的方针、政策、法规，关心国家大事，积极参加各种政治学习。在任职期间，认真参加行里组织的各种政治学习，积极向党组织靠拢，并多次向党组织递交。在行里组织的每周二学习时间里，认真学习各类文件，掌握我行业务发展的新知识、新制度。在认真学习的同时，严格遵守行里的各项规章制度，能够按时出勤，遵纪守法，注重团结。

## 二、履行职务情况：

### 1、大力拓展存款业务，以此带动各项业务的快速发展。

“麻雀虽小，但五脏俱全”从任分理处主任第一天开始，我就知道，要真正管理好一个分理处并不是件容易事，我深知自己责任重大。在\_\_\_\_\_分理处任主任期间，我克服了接手时储蓄存款负增长\_\_\_\_\_万元，余额仅为\_\_\_\_\_万元，公司企业存款余额为零的困难，带领全处员工勇于开拓市场、积极营销，短短\_\_个月时间就实现了储蓄存款净增\_\_\_\_\_万元，公司企业存款净增\_\_\_\_\_万元，全面完成了市分行下达的全年任务数。由于我行网点整合，分理处于200\_\_年\_\_月与\_\_\_\_\_支行并账，并于200\_\_年\_\_月在南湖路重新开张营业，\_\_\_\_\_分理处一切从零开始，没有老客户，没有资本，每一位客户，每一笔款子，都要靠大家从外揽进来，那时分理处周边已经有好几家经营已久的其它商业银行，市场占额十分有限。要想克服分理处成立时间短、地域较偏、客源有限的缺陷，在这样的处境下求生存、求发展，就必须采取紧逼战略，超常规的干。去年底，在分理处成立半年多一点的时间里，分理处各项存款余额达\_\_\_\_\_万元，全面完成上级下达给我们的各项业务指标，得到了支行及分行领导的好评。今年上半年，在紧紧围绕市分行提出的“跑赢大市、逐年增盈”的经营目标和“强力出击，两翼齐飞”的发展战略前提下，我决定把存款工作作为一切工作的切入点，创造性地开展工作，带领全所员工全身心的投入到“\_\_\_\_\_”百日吸存竞赛活动中去。在工作中，克服种种预想不到的困难，抢抓有利

时机，积极协调多方关系，牢固树立“存款兴\_\_\_\_\_”的思想和阵地意识，坚持发扬“三勤四上门”的优良传统，广大员工呈现出积极的吸储热情，通过全所员工的共同努力，分理处很快取得了令人振奋的成果。截止今年上半年底，在分理处成立短短一年的时间里，人民币储蓄存款净增\_\_\_\_\_万元，完成全年任务的\_\_\_\_\_%;外币存款净增\_\_万美元，完成全年任务的\_\_\_\_\_%;公司存款净增\_\_\_\_\_万元，完成全年任务的\_\_\_\_\_%，各项余额达\_\_\_\_\_余万元。

## 2、从严管理，切实规范和强化我所内部管理机制。

管理是金融业的生命，严格有效的内部管理，是金融业安全高效稳健运行的前提和基础，是防范和化解金融风险、防止和杜绝案件发生的重要手段和有效途径。在大力发展业务的同时，我更加没有放松内部管理工作，按照市分行的要求，分别制定了主任、事中监督、会计、出纳等岗位职责，使员工执行制度起来不折不扣。坚持每周一次制度学习，每季一次员工行为分析，使员工牢固树立了安全就是效益的思想，增强了员工的法制意识、风险意识及责任意识，形成了以机制强化内控，以制度严格管理的内部管理模式。

## 3、服务手段大胆创新，全面提升我所窗口形象

在优势文明服务工作上，要求我所员工始终坚持“想客户之所求，急客户之所需，排客户之所忧”的服务理念，为客户提供全方位、周到、便捷、高效的服务。我们相继推出了延时营业，上门服务，业务创新等一系列服务举措，在为客户服务的过程中，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。今年，我发动员工利用我行全省通存通兑免手续费的优势，为在本地做生意的外区县客户开立储蓄存折户\_\_\_\_\_多个，吸储存款\_\_\_\_\_余万元。

此致

敬礼!

谢谢大家!

\_\_\_\_\_

20\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日