

最新银行投行暑期实践报告 银行暑期实践报告(通用5篇)

在当下社会，接触并使用报告的人越来越多，不同的报告内容同样也是不同的。怎样写报告才更能起到其作用呢？报告应该怎么制定呢？这里我整理了一些优秀的报告范文，希望对大家有所帮助，下面我们就来了解一下吧。

银行投行暑期实践报告篇一

今年暑假我来到中国工商银行青山湖支行营业部进行实习，在这次实习过程中可以说真的是获益良多，大致上掌握了中国银行的各项业务，熟悉了银行日常业务的操作流程以及工作制度等等，从客观上对自己所学的有关银行方面的各项知识和理论有了更深一层的认识。在实习期间，我能够做到虚心学习，认真工作，认真地完成各项工作任务，并与同事建立了良好的关系，得到了行里员工的一致认可。

在支行营业部中，我主要担任大堂经理助理职务，在银行大堂和顾客接触，了解和满足他们的需求，跟着大堂经理学习，大堂经理是连接客户、高柜柜员、客户经理的纽带，因此首先就得学习柜面相关知识，才能更好的解答客户问题，引导客户办理相关业务，维持大堂秩序，减轻柜员的工作量，提高整体服务效率。营业中的礼仪主要有四大内容：解答客户问题、营业中分流客户、维护大堂秩序、适当理财产品的营销。在此段时间我学会了如何跟顾客进行沟通，如何使顾客对我们的服务感到满意，另外还有就是要尽心尽力地去帮助他们，例如是帮助他们填写单据或是教他们正确使用自动柜员机，还有就是解答他们有关理财产品的问题。由于实习的时候正值央行加息，所以有很多老年客户来银行办理转存业务，对这么年长的客户，需要提供取号、填写存单、核对、领去休息区等候以及领去柜台办理业务等一系列的服务。当然在服务的过程中最重要的是学会微笑服务。

1、开户。开户人需携带本人身份证并填写个人账户开户申请表，可根据客户的资金量选择“白金卡”“金卡”“钻石卡”“普通卡”，亦可按照客户的要求办理存折本。若开户人请代办人前来办理开户的，需要带齐开户人身份证、代办人身份证填写开户申请表。

2、办理网上银行。中国工商银行电子银行业务包括自助银行、电话银行、手机银行和网上银行。工商银行的网上银行分为个人网上银行和企业网上银行。个人网上银行是指通过互联网，为工行个人客户提供账户查询、转账汇款、投资理财、在线支付等金融服务的网上银行渠道，品牌为“支付宝”。个人网上银行为客户提供的全新网上银行服务，包含了账户查询、转账汇款、捐款、买卖基金、国债、黄金、外汇、理财产品、代理缴费等功能服务，能够满足不同层次客户的各种金融服务需求，并可为客户提供高度安全、高度个性化的服务。只要已经在工行开户的客户都可以在网上查询余额、查询当天及历史交易记录、进行密码管理等。而开通网上银行业务需要携带本人身份证，由申请人亲自到柜台申请办理，网上银行既能查询各种账户记录，也能进行网上自助缴费、投资理财、还贷业务。

加急两种方式向工行外收款账号转账汇款。需要客户填写收款人姓名、账号（卡号）、所在地银行详细名称及用途。

4、投资理财。理财服务是指工行为您进行定额/定期转账、自动购买人民币理财产品等特殊理财需求提供金融服务的业务。主要有人民币代理基金和保险、银证通等，客户可签订工行理财服务协议，并选择“协定金额转账”、“预约周期转账”、“银行卡还款预约”或“本利丰账户理财”等特殊理财服务协议，并实现对各项理财服务的设置、查询、终止、执行明细查询等操作。理财产品按照不同的期限发行各类理财产品。

虽然这只是半个月的实习，虽然短暂但却又非常的充实，对

我来说，是大学生涯中甚至是人生中很重要的一部分积累和经验，这在我以后的学习和生活中都会发挥着很重要的作用。而且这次的毕业实习无疑成为了我踏入社会的一个平台，为我今后踏入社会奠定了良好的基础。而尽快实现角色的转变，是作为一个大学毕业生刚步入社会时要面临的首要任务。对此，我们必须端正好自己的心理和态度。在学校期间我就已经学习过一些关于银行方面的课程，例如《国际金融》、《货币银行学》、《投资银行学》等等，这些都为我在银行的实习打下了一定的基础。这次实习过程中，让我得益最深的就是能够到青山湖支行营业部学习，在这里我学习到了平时书本没有详细介绍的知识。这使我对自己的专业有了更为详尽而深刻的了解，也是对这三年大学里所学知识的一个巩固与运用。特别要感谢的是我的同事们和上司给我的榜样作用。他们勤奋、努力而且乐于助人，给予我很多鼓励与帮助。在这次实习过程中，我还体会到了实际的工作与书本上的知识是存在一定距离的，并且我需要进一步的学习。这样才能使我在银行的基础业务方面的知识，不紧紧局限于书本，而是有了一个比较全面和深刻地了解。这些最基本的业务往往是不能在书本上彻彻底底理解和学习的，所以基础实务尤其显得重要。另外我还体会到我们对待每一样工作都要有必不可少的责任心，做事情要谨慎小心，因为业务是复杂多样的，小小的错误就会给顾客和银行带来损失。还有就是虚心，有什么不懂的要虚心请教。在这个实习过程中我也无时无刻地感受到了员工之间的团队精神、敬业精神、创新精神和奉献精神。这半个月的实习，我收获的不只只是各方面的专业知识的提高，还有就是做人做事的道理，对我以后工作生活有着深远的影响。

银行投行暑期实践报告篇二

实习单位简介：华夏银行，全称华夏银行股份有限公司，总部设在北京，是一家全国性股份制商业银行。1995年经中国人民银行批准开始进行股份制改造，改制变更为华夏银行股份有限公司（简称华夏银行）。20xx年9月，华夏银行公开发行股票，并在上

海证券交易所挂牌上市交易(股票代码600015),成为全国第五家上市银行.

自20xx年以来,华夏银行就提出了高质量发展的办行思想,坚持质量,效益,速度,结构协调发展,不断扩大经营规模,不断提高盈利能力,保持了持续稳定,健康发展的良好态势.20xx年华夏银行被评为中国上市公司金融地产行业10家最具竞争力企业之一;20xx年荣获“中国最具有影响力财富企业”称号;在20xx年7月出版的英国《银行家》杂志世界1000家大银行评选中排名第313位;20xx中国企业500强第320名,中国服务业企业500强第100名,中国企业纳税200佳第102名,中国企业效益200佳第115名,银行业第8名;华夏银行的“中小企业成长产品服务方案”被中国中小企业协会,中国银行业协会,金融时报社授予“最佳中小企业融资方案”.

一, 初始培训阶段

(一)通过培训了解单位基本情况和机构设置,人员配备,和营业网点安全保卫等.

(二)学习银行个人业务部的基本业务流程,主要包括以下方面:熟悉个人信贷管理系统,了解贷款业务流程;在理财经理的指导下,学习华夏银行的各种理财产品;学习为有需要人士办理华夏钛金信用卡.协助接待来访客户,整理客户资料等.

二, 实习具体内容

(一)跟支行经理学习相应的理论基础知识及银行相关各种文件

在实习的前几天里,我主要跟个人业务部经理学习相应的理论基础知识及银行相关各种文件.一方面要学习相关的实务操作,另一方面,还要学习人民银行下达的相关文件,个人业务的变化是与时俱进的.结合中行金融报,金融研究等杂志刊物,了解

银行改革的方向.同时通过实习还让我了解银行的业务,华夏银行的业务有公司业务,个人业务,资金业务,网上银行业务以及国际业务,平安支行主要划分有4个板块,有公司业务部,个人业务部,大堂业务,其他业务等.我实习在个人业务部,主要包括个人信用贷款,信用卡卡业务,个人理财类产品等.

(二)跟个人业务员学习个人信用贷款系统

我在华夏银行平安支行接触到最多的贷款业务是住房按揭贷款,住房按揭贷款分为一手房和二手房按揭贷款业务,定义分别为:个人一手房按揭贷款是指银行利用信贷资金,向自然人发放的用于购买一手房并以所购房产作抵押的贷款业务.个人二手房按揭贷款是指银行利用信贷资金,向符合华夏银行贷款条件的借款人发放的,用于借款人购买二手房并以所购二手房作抵押的贷款业务.此业务1,贷款期限长:最长期限可达30年.2,担保便利:由开发商承担阶段性担保和以所购房产抵押相结合.3,还款方式灵活:可选择等额本息,等额本金等方式归还贷款本息,并可根据需要办理多次提前还款.

让我记得最深的就是申请贷款需要准备的材料,厚厚的材料塞满了牛皮档案袋,贷款需要提供的证件有:有效身份证件原件及复印件;经办行认可的有权部门出具的借款人稳定经济收入证明或其他偿债能力证明资料;合法的购买房屋合同,协议及相关批准文件;保证人出具的同意提供担保的书面承诺及保证人的资信证明;借款人用于购买房屋的自筹资金的有关证明或付款凭证;房屋销(预)售许可证等五证或楼盘的房地产权证(现房);如果借款人为已婚,还须提供配偶相关信息,若配偶与其共同申请借款,借款申请书上还要填写清楚配偶的有关情况,并出示结婚证和户口簿等;本行规定的其他文件和资料.

(三)跟理财经理学习并销售理财产品

其在实习期间,我第一次接触理财产品.华夏银行的理财产品多种多样,有长期的,有短期的,有稳赢系列,增盈系列,创盈系

列,全赢系列等等.而平安支行的理财经理主要经营增盈系列理财产品,增盈系列产品是向投资者发售的资金投资和管理计划,客户理财资金投资于金融市场信用级别较高,流动性较好的金融工具,主要包括:国债,金融债,企业债,央行票据,债券回购等.理财经理在出售理财产品时,不断地与投资人强调,增盈系列理财产品可能因市场剧烈变化等原因产生投资风险,投资者应充分认识投资风险,谨慎投资.理财经理和我聊天时也总会提到,任何投资都是有风险的,投资前要充分了解理财产品,不能盲目.

(四) 协助业务人员为人口普查员办理华夏银行信用卡

实习期间,正好是全国第六次人口普查进行时,因华夏银行与北京市统计局合作,所以,华夏银行为此次人口普查员办理华夏钛金信用卡,此次办理的信用卡额度最低一万,最高十万,相当于一张小额贷款卡了.在实习期间,我与银行工作人员一起,上街道办事处协助普查人员填写信用卡申请表,在现场进行初次审核,回到银行之后再仔细登记台账,记录信息,核对资料,并打电话再次审核信息,确保信用卡信息的真实性等等.办信用卡时,有些普查员很乐意办理,有些普查员不乐意办理,我就得耐心地和他们说,华夏银行信用卡相对于其他银行信用卡的种种优势.当自己说话说的口干舌燥,换回来填的整整齐齐的申请表时,感觉好极了.

三, 实习收获与体会

通过这次暑期实习,除了让我对华夏银行的基本业务有了一定了解,并且能进行基本操作外,我觉得自己在其他方面的收获也是挺大的.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.

我觉得在学校和单位的很大一个不同就是进入社会以后必须要有很强的责任心和扎实认真的工作态度以及做好合理的.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,不能像上学时那样自己想做什么就做什么.比如:客户和你约定的签约贷款的时间,一定要安排好每一个客户签约的时间,要有条理,不能发生让两个客户同时到银行找你签约的错误.客户的资料也要认真保管,贷款业务的资料很多,难免会弄乱,所以各种证明要按顺序排放,这样就能一目了然缺了哪些,好让客户及时添加.接待客户时的态度也要彬彬有礼,不自傲也不低下,让客户放心与你合作.

通过这次的实习,我学到了很多大学里学不到的知识,待人待物,与人相处的知识.还有一些在大学的课堂上学不到,但在社会必须有的技能,比如,口才,当你像客户销售理财产品时,只有口才好,客户才能相信你,如果你结结巴巴,说不出理财产品的好处,客户必然不相信你.

最后,想要成功进入职场,我觉得合适的职业规划是必须的.想进入银行,银行从业资格证是必须的,还有各种知识也是需要储备的,所以,在大学省下的两年期间,我要努力为自己充电,为自己毕业找到一个满意的工作而努力.

银行投行暑期实践报告篇三

社会实践是大学同学接触社会,增加社会阅历和社会经验的良好契机,学校高度重视学生社会实践工作。暑假期间,为了提高自我素质,响应学校号召,本人以个人为单位,进行了预就业社会实践,在中国银行开展了为期14天的岗位见习活动,在单位老师的帮助下,我熟悉了金融机构的主要经济业务活动,如综合业务处理,个人外汇业务等,以拓展视野,提高专业素质,增强社会适应能力,为下一步学习就业树立正确的观念和目标。

二. 接收单位及简介

全称中国银行股份有限公司,是中国内地五大国有商业银行

之一。中国银行的业务范围涵盖商业银行、投资银行和保险领域，旗下有中银香港、中银国际、中银保险等控股金融机构，在全球范围内为个人和公司客户提供全面和优质的金融服务。

中国银行于20xx年被国务院确定为国有独资商业银行股份制改造试点银行之一。围绕“资本充足、内控严密、运营安全、服务和效益良好、具有国际竞争力的现代化股份制商业银行”的目标，中国银行进一步完善公司治理机制，加强风险管理和内控体系建设，整合管理流程和业务流程，推进人力资源管理改革，加快产品创新和服务创新，稳步推进股份制改造工作。

中国银行主营商业银行业务，包括公司、个人金融、资金业务和金融机构业务等业务。公司业务以信贷产品为基础，致力于为客户提供个性化、创新的金融服务和融资、财务解决方案。个人金融业务主要针对个人客户的金融需求，提供包括储蓄存款、消费信贷和银行卡在内的服务。资金业务包括本外币保值、资金管理、债务保值、境内外融资等资金运营和管理服务。而金融机构业务则是为全球其他银行、证券公司和保险公司提供诸如资金清算、同业拆借和托管等全面服务。作为中国金融行业的百年品牌，中国银行在注重稳健经营的同时积极进取，不断创新，创造了国内银行业的许多第一，在国际结算、外汇资金和贸易融资等领域得到业界和客户的广泛认可和赞誉。

本次接受单位——中国银行烟台莱阳支行，业务种类齐全，涵盖公司金融业务，个人金融业务，银行卡业务，资金业务，电子银行，电话银行，网上银行等多种服务项目，具有和谐的工作环境，以及一直延续下来的紧凑的工作节奏，和良好的学习氛围，为当地的主要金融机构之一，对地区经济发展有重要推动作用。

三. 实践目的

（一）拓展专业知识

中国银行莱阳市支行业务种类齐全，通过为期14天的岗位见习，大致了解银行的工作体系，接触形式多样的业务品种及其运作过程，思考各种业务的作用，积累知识，为大二即将学习的课程内容打下基础，同时提高自己的专业素养，培养经济思维。

（二）提高职业素养

位负责，坚守自己的职业道德，努力提高自己的职业素养，树立正确的职业观念。

（三）增强社会适应能力

首先，在与银行工作人员的融洽相处中，学习与人文明交往等一些做人处世的基本原则，锻炼自己交流沟通能力。

第二，增强学习意识，转变学习方式，学会从实践中汲取经验知识，学会自主学习，为日后的大学学习，工作生活创造财富。

四. 实践安排概况。

活动时间□20xx年7月25日——8月7日

活动地点：中国银行

活动安排：

1. 适应单位环境，并学习基本业务等
2. 学习国际业务——个人外汇业务。
3. 了解会计业务

五. 具体内容:

(一) 基本业务

1. 开户

开户人需携带本人身份证并填写个人账户开户申请表，若开户人请代办人前来办理开户的，需要带齐开户人身份证、代办人身份证填写开户申请表。

2. 办理网上银行

开通网上银行专业需要携带本人身份证亲自到柜台办理。

3. 现金转汇

现金转帐、汇款按银行来分，可划分为对本行和对他的行的转汇。

4. 卡内结汇、转帐

有外币现汇或现钞账户的客户要办理结汇业务，可在自助查询终端机上进行，并且即时到帐。卡内转帐是指同一账户内的活期、定期相互转帐，同样是在自助查询终端机上进行，也是即时到帐的。

(二) 国际业务——个人外汇业务

1. 个人外币储蓄业务。

主要涉及了存取款业务管理以及携带外币出境管理。

2. 个人结售汇业务。

包括结汇业务，购汇业务，个人财产对外转移售付汇管理。

主要了解结售汇业务。

3. 个人旅行支票业务。

由境内商业银行代售，由境外银行或专门金融机构印制，以发行机构作为最终付款人，可以自由兑换货币的票据。

4. 个人境外汇款，境内划转业务。

个人境外汇款依据账户性质，如境内个人和境外个人，储蓄户和现钞户的不同政策规定各异。汇款方式多样，如电汇，速汇金（仅受理美元汇款），外汇票汇，预结汇汇款等，同时收取手续费和电讯费。境内划转依据是否跨行跨地区也有多种业务分类。

（三）会计业务

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，会计记帐员审核无误后记帐，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帐后）。转帐支票的审核内容同现金支票相同，在处理上是由会计记帐员审核记帐，会计复核员复核。这里需要说明的是一个入帐时间的问题。现金支票以及付款行为本行的转帐支票（如与储蓄所的内部往来，收付双方都是本行开户单位的）都是要直接入帐的。而对于收款人、出票人不在同一家行开户的情况下，如一些委托收款等的转帐支票，经过票据交换后才能入帐，由于县级支行未在当地人民银行开户，在会计账上就反映在“存放系统内款项”科目，而与央行直接接触的省级分行才使用“存放中央银行款项”科目。而我们在学校里学习中比较了解的是后者。还有一些科目如“内部往来”，指会计部与储蓄部的资金划拨，如代企业发工资；“存放系统内款项”，指有隶属关系的下级行

存放于上级行的清算备付金、调拨资金、存款准备金等。而我们熟知的是“存放中央银行款项”，则是与中央银行直接往来的省级分行所使用的会计科目。一些数额比较大的款项的支取（一般是大于或等于万元）要登记大额款项登记表，并且该笔款项的支票也要由会计主管签字后，方可支取。

六. 实践成绩成果

（一）圆满完成预期活动目标

首先，通过14天的见习活动，对银行业务有了比较全面的了解，完成对综合业务，个人外汇业务，会计业务的初步学习，拓宽了视野。

第三，积极配合银行员工工作的开展，通过倾听柜员与客户之间的交谈以及自己与银行员工的交流，增强了沟通能力和人际交往能力。

（二）实践中的问题及建议

该银行为当地的主要金融机构之一，业务量大，但柜员相对不足，客户滞留等待时间长，进而引起顾客不满，严重时甚至引发顾客与柜员的摩擦，直接制约着银行服务水平的提高。

建议：1增加自助设备，减轻柜面压力。

2. 提高银行员工自身业务素质，提高业务办理速度。

3. 增加营业网点，分散客户量

4. 增开业务办理窗口，或增加柜员人数，扩大工作团队。

七. 心得体会

在这14天的见习活动中，学习是最主要的任务，但是这里不

是大学的课堂，而是社会的讲堂，没有老师耐心的向你灌输知识，这里的人们步履如飞，惜时如金，银行员工每天忙于各自负责的业务，因此，在这里，学知识不仅要靠自己，还要转变方法：从被动受学转为主动求学，从死记硬背的模式中脱离出来，转变为在实践中的学习。

身边每个人的身上都有值得自己学习的地方，见习，不仅要用眼睛见，更要用心习，学习业务的操作流程，学习待人接物的方式方法，学习金融单位的工作精神，用最新鲜的视角去观察、最激动的心情去感受、最虚心的姿态去学习，用一双渴求知识的眼睛审视周围的人和事，发现有不懂的问题，及时记录下来，找准空闲时机虚心求教，主动求知，这样学来的知识才真正是自己的。掌握自主学习的方法，培养自主学习的精神，像海绵一样主动汲取知识，这才是大学生应当具备的求学精神！

银行里业务繁多，但一切按部就班，有条不紊，员工处理实务的能力很强，从这里学习到的东西就有很强的实用性，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。只有将知识应用于实践，才能将自己锻炼成为有用的大学生，才能更加适应未来的社会竞争，才能为社会做出更大的贡献。

银行投行暑期实践报告篇四

1、开户。开户人需携带本人身份证并填写个人账户开户申请表，可根据客户的资金量选择“一卡通”普通卡或“一卡通”金卡或“金葵花”卡，亦可按照客户的要求办理存折本，但同一个账户不可以一齐使用储蓄卡和存折。若开户人请代办人前来办理开户的，需要带齐开户人身份证、代办人身份证填写开户申请表。

2、办理网上银行。招商银行的网上个人银行分为大众版、专业版。只要已经在招行开户的都可以在网上大众版查询余额、查询当天及历史交易记录、进行密码管理等。而开通网上银行专业需要携带本人身份证、“一卡通”亲自到柜台办理，专业版功能强大，既能查询各种账户记录，也能进行网上转帐汇款、投资买卖等的管理。在银行开通专业版可以申请文件数字证书，也可以申请移动数字证书（优key）客户只需在柜台开通网上个人银行专业版并对使用中的银行卡进行关联即可。

3、现金转汇。现金转帐、汇款按银行来分，可划分为对本行和对他的转汇，对招行应填写、跨行应填写、按收款方来分，可划分为对私和对公的转汇，对私应填写、对公则应填写现金单。

4存取现金。没有带银行卡或存折前来存款的客户，可以带着本人身份证，填写、交到储蓄窗口办理。提取现金则必须携带银行卡或存折到柜台办理，使用银行卡的客户也可到自助银行的柜员机上提款。

5、卡内结汇、转帐。有外币现汇或现钞账户的客户要办理结汇业务，可在自助

查询终端机上进行，并且即时到帐。卡内转帐是指同一账户内的活期、定期相互转帐，同样是在自助查询终端机上进行，也是即时到帐的。

6、银结通的通存通兑业务。持有民生、浦发、兴业、光大、华夏、深发银行的存折或银行卡都可以在招行的柜台办理通存通兑业务，自由存款、取款和转帐。

1、低柜服务范围：办理对公业务、国际业务、个人开户等非现金业务。

2、高柜服务范围：办理现金的存、取、转、汇业务。又细分为对公优先窗口、金葵花客户优先窗口、银结通服务窗口。

3、贵宾室服务范围：对开通了招商银行“金葵花”卡的用户提供贵宾服务，为他们提供专业、优良的理财服务。

4、外派驻点服务范围：为有意购买证券的客户办理第三方存管业务，由商业银行作为独立第三方，为证券公司客户建立客户交易结算资金明细账，通过银证转账实行客户交易结算资金的定向划转，对客户交易结算资金进行监管并对客户交易结算资金总额与明细账进行账务核对，以监控客户交易结算资金安全。

1、“金葵花”卡尊享的理财产品。招商银行的贵宾客户除了可以享受免排队以及减免手续费的’优越服务，也可以购买特色理财计划。

2、信用卡。招商银行推出的信用卡分为普通卡、金卡、白金卡三个级别。可以按照客户的信用度及消费能力开通不同级别的信用卡。

3、基金定投。招商银行为具有不同资金量的客户制定出多项的基金定投方案，

让每位客户都能根据自己的实际情况来投资，从而获取最大收益。

4、分红型保险。既能保障人生安全，也能作为定期存放的储蓄资金。

1、维持大堂秩序。注意保持整洁的环境，负责对银行的标识、利率牌、宣传牌、告示牌、机具、意见簿、宣传资料
□material□便民设施等整齐摆放和维护；维持正常的营业秩序，提醒客户遵守“一米线”，根据柜面客户排队情况，及

时进行疏导，减少客户等候时间；密切关注营业场所动态，发现异常情况及时报告，维护银行和客户的资金及人身安全。

2、与客户沟通交流，实施无缝式服务。热情、主动地询问客户的需求，并因应不同客户的不同需求，给出正确的引导。当客户提出问题时，耐心而又准确地解答客户的业务咨询。3、收集信息。在为客户提供服务的过程中，广泛收集市场信息和客户信息，充分挖掘重点客户资源，记录重点客户服务信息，用适当的方式与重点客户建立长期稳定的关系。

4、调解争议。快速妥善地处理客户提出的批评性意见，避免客户与柜员发生直接争执，化解矛盾，减少客户投诉。5、传播招行文化。“招商银行，因您而变”是招行的口号。实际行动上是要为客户提供最殷勤的服务与最优质的产品。用微笑来迎接每一位客户，让所有人都有宾至如归的感受。

银行投行暑期实践报告篇五

1、开户。开户人需携带本人身份证并填写个人账户开户申请表，可根据客户的资金量选择“一卡通”普通卡或“一卡通”金卡，亦可按照客户的要求办理存折本，但同一个账户不可以一齐使用储蓄卡和存折。若开户人请代办人前来办理开户的，需要带齐开户人身份证、代办人身份证填写开户申请表。

2、办理网上银行。农商银行的网上个人银行分为大众版、专业版。只要已经在商行开户的都可以在网上大众版查询余额、查询当天及历史交易记录、进行密码管理等。而开通网上银行专业需要携带本人身份证、“一卡通”亲自到柜台办理，专业版功能强大，既能查询各种账户记录，也能进行网上转账汇款、投资买卖等的管理。在银行开通专业版可以申请文件数字证书，也可以申请移动数字证书（优key客户只需在柜台开通网上个人银行专业版并对使用中的银行卡进行关联即可。

的转汇，对私应填写、对公则应填写现金单。

4存取现金。没有带银行卡或存折前来存款的客户，可以带着本人身份证，填写、交到储蓄窗口办理。提取现金则必须携带银行卡或存折到柜台办理，使用银行卡的客户也可到自助银行的柜员机上提款。

5、卡内结汇、转帐。有外币现汇或现钞账户的客户要办理结汇业务，可在自助查询终端机上进行，并且即时到帐。卡内转帐是指同一账户内的活期、定期相互转帐，同样是在自助查询终端机上进行，也是即时到帐的。

6、银结通的通存通兑业务。持有民生、浦发、兴业、光大、华夏、深发银行的存折或银行卡都可以在农行的柜台办理通存通兑业务，自由存款、取款和转帐。

1、低柜服务范围：办理对公业务、国际业务、个人开户等非现金业务本

2、高柜服务范围：办理现金的存、取、转、汇业务。又细分为对公优先窗口、金卡客户优先窗口、银结通服务窗口。

3、贵宾室服务范围：对开通了农商银行“金”卡的用户提供贵宾服务，为他们提供专业、优良的理财服务。

4、外派驻点服务范围：为有意购买证券的客户办理第三方存管业务，由商业银行作为独立第三方，为证券公司客户建立客户交易结算资金明细账，通过银证转账实行客户交易结算资金的定向划转，对客户交易结算资金进行监管并对客户交易结算资金总额与明细账进行账务核对，以监控客户交易结算资金安全。

1、金卡尊享的理财产品。农商银行的贵宾客户除了可以享受免排队以及减免手续费的'优越服务，也可以购买特色理财计

划。

2、信用卡。农商银行推出的信用卡分为普通卡、金卡、白金卡三个级别。可以按照客户的信用度及消费能力开通不同级别的信用卡。

3、基金定投。农商银行为具有不同资金量的客户制定出多项的基金定投方案，让每位客户都能根据自己的实际情况来投资，从而获取最大收益。

4、分红型保险。既能保障人生安全，也能作为定期存放的储蓄资金。

1、维持大堂秩序。注意保持整洁的环境，负责对银行的标识、利率牌、宣传牌、告示牌、机具、意见簿、宣传资料、便民设施等整齐摆放和维护；维持正常的营业秩序，提醒客户遵守“一米线”，根据柜面客户排队情况，及时进行疏导，减少客户等候时间；密切关注营业场所动态，发现异常情况及时报告，维护银行和客户的资金及人身安全。

2、与客户沟通交流，实施无缝式服务。热情、主动地询问客户的需求，并因应不同客户的不同需求，给出正确的引导。当客户提出问题时，耐心而又准确地解答客户的业务咨询。

3、收集信息。在为客户提供服务的过程中，广泛收集市场信息和客户信息，充分挖掘重点客户资源，记录重点客户服务信息，用适当的方式与重点客户建立长期稳定的关系。

4、调解争议。快速妥善地处理客户提出的批评性意见，避免客户与柜员发生直接争执，化解矛盾，减少客户投诉。