

2023年银行调研报告(精选9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。那么我们该如何写一篇较为完美的报告呢？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。

银行调研报告篇一

转眼我已是大四的学生了，大学的学习已经结束。在毕业踏出校门以前，我应该做好踏进社会的准备。因此，通过对自己的实践工作进行调研，我应该达到以下目的：

- 1、学习实习所在部门的工作规范和程序，明确自己的工作内容。
- 2、在此基础上寻找适合自己的工作方式，调整心态使自己适应所在的工作环境；结合所学知识总结、提高自己的工作能力。
- 3、在自己力所能及的`范围内，对所在部门提出一些有价值的建议。

摘要：根据学校有关毕业前社会实践课程的安排，大四上学期一结束我便回到家乡重庆，开始寻找意向工作单位。经过一段时间的辛苦寻找，最后留在了重庆农村商业银行，并签订了《毕业生就业协议书》。经过安排，我在农商行永川支行个人贷款中心实习，实习时间从20xx年2月7日至20xx年4月1日，总共八周。在实习期间我能够遵守工作纪律，不迟到、早退，认真有效地完成指导老师交办的工作，并提出了一些工作建议。工作时，努力将理论知识向实践转化，尽量做到理论与实践相结合，积极学习、提高自己，得到部门领导和指导老师的一致好评，同时也发现了自己的许多不足之处。

1)、单位及业务简介:

重庆农村商业银行成立于20xx年6月29日, 由原重庆市信用联社和39个区县信用社、农村合作银行基础上组建而成。注册资本金60亿元, 总资产规模超过20xx亿元, 下辖39家县级支行、1800家分理处。20xx年12月16日, 重庆市农村商业银行成功在香港联交所挂牌上市。农商行的资产规模、存款规模、网点数量居重庆市金融机构首位, 是继上海、北京之后我国第三家、西部首家省级农村商业银行。

重庆农商行秉承“根植地方、服务大众”的理念, 定位于服务“三农”、服务中小企业、服务区域经济, 力求实现“成为具有良好价值创造力的现代商业银行; 成为农民的、社区的、中小企业的零售银行”的战略目标。重庆农村商业银行永川支行拥有56个营业网点, 各项存款余额达到61亿元, 贷款余额达到24亿元, 存贷款余额、拨备充足率等主要指标在永川区金融同业中名列前茅。重庆农商行的主要业务包括存贷业务、银行卡业务、结算业务以及资金业务等。我所在的部门目前正在推出个人助业贷款、就业再就业贷款、个体经营户贷款、消费贷款、按揭贷款及行政企事业工作人员信用贷款等业务。

2)、实习工作内容及规范:

此次实习的岗位是农商行个人贷款中心的信贷人员, 直接与前来贷款的客户面对面。概括起来, 工作流程及注意事项如下:

- 1、信贷人员与客户面签: 对借款人的个人信息、资产状况等进行初步调查, 审查确保贷款相应的申请、担保资料真实齐全后制作成文件。

- 2、将备齐的资料连同信贷人员的调查报告等初步资料上报到支行风险管理部门, 由风险管理部门逐级上报进行审查审批。

3、抵押登记：获得批准的贷款申请即可通知申请人前来个贷中心领取抵押登记资料（抵押申请、贷款合同，政府贴息的贷款还应附上一份政府审批表）前往所在区行政服务中心办理抵押登记。

4、放款：借款人交回《抵押证书》和抵押财产所有权证书后即可签订《贷款合同》和借据，获得所贷资金。

5、补录及贷后管理：资料完善和保存，对借款人的贷后信用、担保情况进行跟踪检查和监控分析，确保贷款资产安全。

3)、 调研分析：

银行通过承担信用风险来获取利润，对于90%以上的收入来自于存贷利差的国内银行来说，信用风险是它们面临的最主要的风险之一。信用风险是指获得银行信用支持的债务人不能如期偿还贷款本息从而带来损失的可能性，巴塞尔银行监管委员会将其定义为“交易对手无法履约的风险”。造成信用风险的原因主要有两点：一是借款人主观上故意不偿还贷款，造成恶意拖欠；二是借款人主观愿望良好，但客观上无能力归还贷款。

对此，信贷人员在接收贷款申请时，一方面应严格审查贷款申请人的信用状况，如果发现不良信用记录，应进一步调查造成不良信用记录的原因，审批时应进行较为严格的限制。另一方面，对通过信用审核，或信用状况良好、主观还款愿望强烈的借款申请人，应重点审查其资产和收入状况的真实性，审慎评估抵押担保资产的价值，必要时应进行现场调查。

银行的贷款管理工作是银行缩小风险以提升业务质量、提高银行盈利能力的重中之重。银行通过制定一系列标准的工作规范流程、加强工作人员的职业道德和职业素养培训来缩小信贷业务风险敞口。个贷中心的信贷人员更应恪尽职守，秉承“认真、严谨”的工作态度，明、快、实、严地完成工作。

其次，在银行业竞争日益激烈的今天，银行工作人员的服务质量同样重要。尤其个贷中心的信贷人员工作在前线，直接与客户打交道，这要求信贷人员不仅专业、高效，更要耐心、贴心。

虽然只是短短八周的实习，但只要认真投入过了，这次的实习就能让人学到不少东西。在这期间，我利用此次难得的机会，努力工作，严格要求自己，虚心向领导老师求教，同时认真学习一些课本内容以外的相关知识，从而进一步巩固自己所学到的知识，为以后真正走上工作岗位打下基础。

1、强硬、专业的业务知识，做到“熟能生巧”。

银行有着标准的业务规程和严格的权责管理。刚开始由于不懂得工作流程无从下手，只能尽快地完成老师教给的简单任务。经过一段时间的学习和观察，明了了贷款业务的基本流程和要求，便能主动地帮上些忙了。此时还不熟悉，停留在“纸上得来终觉浅，绝知此事要躬行”的阶段，但动起手来又容易出错这时就需要多看多问了。前台很多时候业务繁忙，老师却能从容应对，哪个步骤需要注意什么、哪些工作可以展缓，熟练以后会发现繁杂背后其实有很多技巧。当然，熟练是在强硬、专业的业务知识上建立起来的。不断重复同样的工作，同时总结、提高，善于思考就会掌握这些技巧，工作便会的心应手。可惜的是我们多数时候在不断重复中厌倦了就放弃，没来得及发现更上一层楼的机会。

2、团队精神。

工作往往不是一个人的事情，是一个团队在完成一个任务，在工作过程中与别人沟通、交流的能力以及与人合作的能力是相当重要的。合理的分工可以使大家在工作中各尽所长、共同成长、共同进步。我们永远不能将个人利益凌驾于团队利益之上。

银行更是一个分工明确的单位。记得银行面试时面试官问我的问题：怎样用“权责发生制”的角度理解银行管理？自己当时没有回答好，实习一个月下来才更有体会。银行有复杂的权限控制，责任更是明确。但条条框框后面是灵活的人，这些分工是为了更好的合作。银行工作人员不可只看到自己的权责，将自己与团队孤立起来工作是不负责的表现。

在个贷中心，一份文件往往经过数人审核签字，你将文件整理好，别人找信息时会方便很多。忙的时候互相帮助也至关重要，同样的工作拿来一起做了可以省掉重新登陆柜员号的麻烦。

3、学会将工作变成生活。

每天做同样的工作，如果不思考，也许有些机械又枯燥。但其实平凡的工作隐藏着丰富的生活充实又略显忙碌。这样规律的生活固然是好的，它使我们有了合理的生活习惯，对日常生活有了合理的安排，时间可以被自己掌握，自己的生活也被自己掌控、规划起来了。

银行调研报告篇二

领导调研报告如何写呢？小编给大伙儿介绍几篇范文，希冀能对大伙儿有所帮助。

20xx领导调研报告范文一：

为进一步增强领导干部队伍作风建设工作针对性，探究新形势下提高领导干部思想政治素养的对策措施，按照市纪委《关于开展全面加强领导干部作风建设调研工作的通知》要求，我委经过座谈走访，对全局领导干部队伍的思想作风现状进行了专题调研，并就相关咨询题进行了深入考虑。现将调研事情报告如下。

近年来，我局始终把加强领导班子、领导干部队伍建设

作为推进工作、加快进展的重要保证，经过思想作风建设，别断提高干部思想政治素养。延续数年开展了时期性、集中性思想作风建设活动，依照别并且期的事情，确定别同的教育主题，利用开展学习三个代表重要思想、保持共产党员先进性教育等活动载体，经常持久地抓好思想作风建设，促进了全局各项事业的健康顺利进展，领导干部队伍思想作风建设取得了扎实成效。

局领导班子提出海洋渔业产业结构战略调整等渔业进展三大战略目标后，全局上下凝心聚力，干事创业，实现了渔业经济进展的新跨越。领导干部特别是党政一把手殚精竭虑、任劳任怨，始终保持着艰难奋斗的优良传统和奋发有为的工作状态。

局领导班子、领导干部对在市委、市政府的领导下，再创渔业生产新局面充满信心。并且，领导干部面对新形势，身处知识爆炸的新时代，都有一种压力感、紧迫感、危机感。求知欲望、更新知识的意识比过去明显增强，在干部队伍中形成了一股读书充电、更新知识的新风尚。

近几年来，各级党委坚持集体领导与个人分工负责相结合的制度，完善党委、政府议事规则，进一步健全保障民主集中制实行的监督制约机制，凡属本部门的重大决策、大额度资金使用、大的工程招投标、干部任免等都规定必须集体讨论决定。

局党委坚持别懈地抓党风廉政建设，加强教育，健全制度，实行民主监督，深化改革，党员干部特别是领导干部廉洁自律的自觉性明显增强，领导干部的工作作风进一步深入，特别是为渔农民和渔业企业服务、为解决实际咨询题的积极性明显高涨。

应该说，全局领导干部队伍的主流是值得确信的。但对比胡锦涛总书记提出的八个方面的良好风气，少数干部中还存有别相习惯的地点。

个别干部心浮气躁，精神别振，思想消极，计较个人进退，热衷于拉关系，走后门；少数干部别仔细学习理论，别深入考虑咨询题，别善于用科学的理论指导工作，适应于凭经验想咨询题，办情况。

现实具体表现为在制定部门工作打算时，别利因素思考得比较多，谋求超常规进展的大举措还比较少；少数领导班子及领导干部满脚于已有成绩，别求上进，别思进展。

表现为贯彻降实上级精神有时带有机械性，照本宣科，召开会议多，下发文件多，在结合本局本部门实际方面花的功夫还别够；个别时候还存在单纯靠行政命令去降实现象，有的则盲目实行了一刀切造成了一定的负面妨碍。

部分领导干部浮在上面多，深入基层比较少，存在电话调度、遥控指挥的现象；个别干部在感情上和人民群众仍存在距离，别情愿或者还别善于做群众的思想政治工作；个别单位、部门还存在特权思想，有时思考部门和局部利益过多，忽略了整体和全局。

个别领导别重视防微杜渐，把吃吃喝喝视为寻常小事；个别领导干部对自己要求别严，没有树立正确的世界观、人一辈子观、价值观和权力观、地位观、利益观，利用手中的权力谋取私利，个别领导干部也受到市纪委立案侦查和党纪政纪处分。

领导干部的思想存在上述咨询题，原因是多方面的，有主观的也有客观的，有机制上的也有体制上的。主观上，理想信念缺乏，对自身肩负的责任认识别深刻，淡化了为民服务意识，没有形成很好的群众观和权力观；有的领导干部认为做好

工作只要用好手中的权力就能够，别注重提高自身能力和水平。客观上，当今社会进展迅速，新生事物层出不穷，知识更新日益加快，一些干部信息闭塞，别能很快地同意新思想、新知识；社会转型期个别方面还存在着一些别合理、别规范的地点，有些干部看社会的阴暗面较多，从而产生错觉，丧失信心。体制上，干部人事制度改革别够深入、完全，还存在干好干孬一具样、干多干少一具样、干与别干一具样的现象，还有混生活过的空间，没有真正对领导干部产生多大的冲击和压力。机制上，对干部进行教育、治理、监督的制度体系还别够健全，有的现有制度执行的别够严格，等等。

要针对当前领导班子和领导干部作风方面存在的突出问题 and 深层次原因，建立机制，完善制度，规范行为，强化监督，把领导干部作风建设提高到新水平。

二是经常性地开展专题教育活动，整顿思想、工作、日子作风。要针对别同时期领导干部作风建设中存在的别同问题，在领导班子和领导干部中经常性地开展一些专题的党性党风学习教育活动，活动要深入扎实，突出针对性、实效性，使广阔领导干部进一步加强世界观、人一辈子观、价值观的改造，增强贯彻执行党的基本路线的自觉性和坚决性，努力克服形式主义、官僚主义，进一步解放思想，实事求是，抓住机遇，乘势而上，加快进展，始终保持顽强别拔，奋发有为的良好精神状态，为改革和社会经济进展献策出力。三是注重典型引路。总结宣传和大张旗鼓地表彰在改革开放和经济建设中涌现出来的优秀人民公仆及在工作中做出突出贡献的先进典型，以榜样领导干部的先进事迹教育、鼓励、鞭策、激励广阔干部，使其自觉以先进典型为模范，仔细查寻自身存在的别脚，积极采取措施加以改进，以形成良好的工作作风。并且注意发掘反面典型，经过案例分析，引导领导干部从中吸取教训，引以为戒，达到预防教育的效果。

在提高自身素养方面，要建立健全政管理论学习制度，招聘专家定期说课与知识更新制度；在作风方面，建立健全调研制

度、优质服务制度;在决策方面，建立健全决策程序制度，包括决策前的调研考察制度、决策中的论证征求意见制度，决策后的督办降实制度;在保持班子团结方面，建立工作沟通制度，完善民主日子会制度;在约束方面，建立完善和实行谈话提醒制度、组织部门与纪检部门联系通报制度、离任审计制度、群众反映领导干部个人重大咨询题回复制度、谈话诫勉制度、干部考核事情反馈制度等;在日子作风方面，仔细贯彻执行中央对于党风廉政建设的一系列规章制度。经过建立完善相关制度，使领导班子和领导干部的工作更加程序化、规范化，保证加强党的作风建设的具体要求降到实处。

教育领导干部自觉按制度的规定办事，严格执行制度，坚持制度面前人人平等，维护制度的权威性和严肃性。明确执行制度责任制，使执行主体能严肃仔细地履行职责。并且加大对制度执行的催促和检查，做到及时、仔细、负责，对违反制度的行为，坚定查处，别能姑息迁就，做到有章必循、执章必严、违章必究，确保制度降到实处，促进和保证领导班子和领导干部作风的进一步好转。

目前，有些领导班子和领导干部作风别正的一具很重要原因算是监督治理别够。所以，搞好作风建设，必须健全监督治理机制。

着重解决现行监督滞后咨询题，必须把事前监督、过程监督和事后监督较好地结合起来。把监督的关口前移，加强主动监督，加强事前防范和过程监督，做到领导干部的权力行使到哪，领导活动延伸到哪里，对他们的监督就延伸到哪里，包括八小时以外的要紧表现。并且，要按照领导干部权力，作风统一原则，突出监督重点，应放在对其权力行使实施制约上，防止权力的滥用和权钞票交易，特别是对咨询题易发部位和环节要加强监督。

首先要建立领导干部作风建设考核评价机制，制定考核的具体标准，细化考核内容，以便操作。其次，要定期分析、准

确全面掌握领导干部思想、工作、作风状况，把是否得到群众公认、是否求真务实、是否牢固树立群众观点、是否清正廉洁、是否取得实实在在的政绩等，作为选拔使用干部的重要依据。对那些群众确认作风别实、反映强烈的干部，要做出相应的处理，该调的调、该落的落，决别姑息迁就，进而促进党风和社会风气的进一步好转。

20xx领导调研报告范文二：

为深入贯彻降实党员创先争优活动有关文件要求，进一步牢固树立立党为公，执政为民，群众利益无小事的观念，我结合福建风电公司实际事情，深入基层，仔细开展了针对在新形势条件下，基层职员想什么、盼什么、愿什么、难什么的调研活动。

在调研活动中，我本着下基层、察民情、听民声、解民忧、励民劲、保稳定的工作目标，真实了解公司各部门、各单位的基本事情，实实在在帮助基层职员解决生产日子中的实际困难和咨询题，鼓励激励职员顺利完成公司各时期任务目标。为切实掌握第一手详实、鲜活的调研资料，我做了以下工作：

特别记录了党员干部作风建设和思想观念中仍需完善和改进的地点。这使我更广泛、更全面地听取到一线职员的意见和建议，有效提高了解决公司各类实际咨询题的及时性。

活动期间，我深入所属工程项目建设工地，为冒高温战酷暑，坚守战斗在生产一线的干部职员送去清凉饮料。在风电场，我环绕职员的工作环境，饮食卫生，高温劳动爱护等，对生产一线、项目建设工地、高温作业地方等作业场所进行走访慰问，极大的鼓励了职员的工作热情。

经过与公司基层职员面对面交流谈心以及深入部门、班组，以实际行动为职员解决困难，零距离为他们服务，真心实意为职员办实事、办好事，激励职员做好本职工作，鼓励职员

实现各时期目标，做个职员信赖的公仆。总之，经过下基层走访，既使我感觉到了大唐同心文化的精神，又使我了解到了基层的实际事情，为党员领导干部扎实地上了一堂特别好的党课，这将激励党员干部将来以更好地精神状态、更加高涨的工作热情和更加务实的责任意识，仔细做好本职工作，做一名合格的共产党员。

银行调研报告篇三

作为一名即将踏入社会的大学生，我很荣幸能在x银行进行两个月实习，我从客观上对自己在学校里所学的知识有了感性的认识，使自己更加充分地理解了理论与实际的关系。同时也深感自己知识面的匮乏，坚定了我积极学习的信念。经过两个月的实习，虽然还是觉得很茫然，但是细细盘点下来，却也是收获颇多。下面我把我在x银行实习的情况从实习的内容和过程以及实习心得感受展开论述。

一、实习的内容和过程

实习时间： 实习地点：

实习期间，我主要对会计业务、储蓄业务和信贷业务有较为深入的了解。

1、会计业务部门

对公业务的会计部门的核算主要分为三个步骤，记帐、复核与出纳。这里所讲的票据业务主要是指支票，包括转帐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。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。

2、储蓄业务部门

储蓄部门目前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，办理储蓄卡等，凭证不在想对公业务部门那样在会计之间传递，而是每个柜员单独进行帐务处理，记帐。但是每个柜员所制的单据都要交予相关行内负责人先审核，然后再传递到上级行“事后稽核”。

3、信贷业务部门

由于目前的实际情况，中小企业融资难，尽管央行一再出台有关鼓励银行向中小企业贷款的方案，但是，在各个银行内部都有严格的控制。哈行也是如此。所以，银行目前也投入了个人贷款领域。需要注意的是，银行的个人贷款业务并不是直接将款贷给个人，而是与商家签订一定的协议，其实是将款贷给商家，然后商家把商品卖给个人，个人再还款给银行。银行在与商家签订协议时，审查商家的证件是否齐全。而个人要向银行提供有关的收入证明，身份证明等。一般都是以购买的标的物作为抵押，最常见的就是动产抵押和不动产抵押。信贷部门实行的是审贷分离制，就是进行贷款客户开发与具体发放贷款，审核贷款可能性的工作人员是各司其职的。

二、实习心得与体会

我的主要工作在个人业务部的最基层，即营业大厅。在整个实习期间，我了解到了储蓄柜台以及对公柜台业务包括个人

及单位账户开户、账户规范、理财业务咨询等。同时还深入了解了个人金融部，贷款部，人力资源部的工作内容及相关业务流程，经过这两个多月的勤奋好问和实战训练，我已经可以熟练的进行对公以及储蓄账户开户全部流程业务的基本操作，掌握部分账户规范业务，回答顾客理财等各种方面的咨询。其次实习生活极大的扩展了我的经济学知识面。可以说在营业部接触最多的是经济学方面的知识，感触最多的是经济如何影响人们的生活方式和状态的。

最后，我想谈谈实习的心得感受。第一，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。在工作岗位上，我们必须要有很强的责任感，要对自己的岗位负责，要对自己办理的业务负责。第二，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。第三，现在银行已经类似于服务行业，所以职员的工作态度、服务意识尤为重要。比如：对待客户要用敬语；与客户传递资料时必须起立并且双手接送；对客户咨询要耐心的解答等。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。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与人际沟通更重要。

银行调研报告篇四

近年来，随着我国金融体制改革进程顺利推进，商业银行资产规模变得日趋庞大、客户数量日益增多、分支机构逐渐增设，商业银行授权业务压力也随之加大：授权工作变得异常繁重、柜员业务等待时间延长、业务处理效率降低。面对这些情况，银行急需增配相应的授权人员和设备，造成了运营成本增加；同时，授权人员的短缺和业务素质的差距也增大了业务风险。因此，原有的业务授权管理模式已滞后于业务的发展。远程授权处理模式就是将柜员需要授权的交易画面

以及业务凭证影像、视频、音频同步传输给远程授权人员，由授权人员在自己的终端上审核并完成授权的方式。事实证明，远程授权模式可以提高业务审批效率，能有效防范风险，很好地解决了商业银行目前面临的难题。

一、存在的有利之处

1、营业室内嘈杂声减少。往日在业务繁忙期，由于办理业务的种类多，要求授权的业务也多，而且该行的结构是现金区和非现金区之间有二十多米的距离，中间还隔着一扇门，这样给授权带来极大的不便，有时要等十分钟以上，前台客户有的等急了还谩骂柜员，柜员也只能一遍一遍的大声喊授权人员，声音此起彼落，就象菜市场赶集一样好不热闹，一天下来弄的人心情也不是很好。现在正式开通远程以后，这种现象明显减少，除了一些特殊业务以外，再也听不到那大喊声，保持了银行形象，也提高了服务水平。

2、办理业务速度提高。在以往的授权过程中，由于前台柜员多，该行前台柜员13名，要求授权的同时几乎是两人以上，这样给营业经理带来不便，而且营业经理也要时常记录一些特殊业务的登记工作，处理一些特殊业务时间更长，如扣划业务，法院冻解业务，前台柜员提出授权难免分心，不能及时处理，远程授权的出现大大的缓解了这一现象，营业经理可以分出大量的时间来处理加急和特殊业务，且前台柜员也在业务处理速度上有了明显的提高，这为该行的生存和发展提供了很好的基础。

二、存在的不利问题

1、业务不够熟练，标准把握不统一

授权人员业务不熟练，制度掌握不准确，授权人员查看相关凭证时间过长，授权速度慢，一般的授权业务通常都要经过二次等待，业务不熟的授权人员还需请示商量，比现场授权

所用时间一般要多出两倍以上。或者拒绝授权，严重影响前台业务办理，造成客户不满。个别柜员因工作大意等一些原因，业务出现差错，如个人汇款交易，金额应为15000元，误录入150000元，柜员办理完毕后发现错帐，因此进行反交易处理，但远程授权中心不给予及时授权，存在风险隐患。部分授权业务人员对凭证填写的要求过于苛刻，如atm加钞以及部分内部户存款，填写内容甚至严格到小写字头，实在没有任何意义。这些都很容易造成客户不满。

2、细节操作上处理速度缓慢

一是大客户办理存款业务时，可能在递交身份证和现金后，即会退后和跟进的客户经理进行现场沟通，而远程人员务必要核对客户的真实面目才能授权，否则就会提示无场景，只好让客户再做回前台，如此反复，着实让客户反感；二是大额转帐业务还需出具存款人身份证件，为了客户业务的处理，只好为客户将该转帐业务变通为汇款业务，不同的业务处理方式，同样可以逃避存款人身份证件的要求，但一笔业务变成两笔、三笔，速度也就更慢，复杂的处理程序让客户望而止步。三是部分涉及客户的交易和一些不会带来任何风险的内部业务处理没有远程授权的必要：如补登对账信息、补打交易凭证、领缴钱箱、重要空白凭证的申请发放、现金出缴业务等，网点现场授权更能规避风险且提高业务处理速度。

3、某些特殊业务流程不够合理

特殊业务处理如挂失换折、换卡等所需拍照的凭证很多，客户还未看到处理结果就需要提前签字，客户很是不满；该类业务所用时间最长，如果一次授权不成功，需要二次重新扫描，时间用的就会更多。该类业务每天在每个网点都频繁发生，毫无效率的操作挤占了大量宝贵时间。

4、网点负责人工作职能被强行改变

网点负责人，应该是全面管理人员，但是现在却被强行变成了现场授权人员，许多时间耗在毫无意义的业务初审和把关上，可以说故此失彼，严重影响了业务拓展。授权签字实际也只是形式，因为只要有负责人的盖章或签字中心就会授权，如果柜员本人蓄意作案，那么成功率比现场授权就高多了，所以这种业务处理方式实际上隐患更大。时间无论对于我行工作人员还是客户，都是非常宝贵的。一些客户看到了、听说了这种业务处理模式，如此的耗费时间，已经自动选择其他行或转行了，柜台业务量统计明显萎缩。

三、应采取的对策和建议

1、强化员工认识。远程授权改革是银行深化改革的重要内容，为此要教育员工，特别是一线员工正确理解改革，自觉参与改革，提高服务技能，提升服务品质。系统建设意义优化人力资源，有力控制成本。要充分认识到，远程授权改革一是可以增强业务风险防范能力；二是可以加强事中实时监督，有效提高监督质量；三是可以收集流程化存储交易信息，改造传统信息存储方式；四是可以提升工作效率，提高客户满意度；五是可以不影响现有业务系统，满足业务发展需求。授权中心和网点深化对远程授权改革的认识，消除思想上的误区和认识上的模糊概念，各网点深刻理解改革内涵，正确处理好执行制度与加强营销的关系，处理好控制风险和减少客户等待时间的关系。

2、强化宣传解释。针对系统投产初期出现一些系统问题，要加强柜员与客户沟通，做好客户解释工作，改善客户服务体验，提升客户认同感，提高网点服务能力。就是要耐心细致不厌其烦地向客户宣传为什么会出这些问题，银行方已经采取什么补救措施，宣传开展远程授权改革必要性和重要性，使客户理解和配合银行的改革工作避免产生不必要的误会和意见。同时，加强硬件设施建设，如网络改造、设备更新等，提高远程授权系统运行效率和效果，使客户感觉到这项工作在不断改进。

3、强化人员业务培训。结合业务授权实际情况，总结经验，建立统一的业务授权标准和操作规程，并进行有针对性的业务培训，提升员工业务知识，解决一线柜员和授权柜员在业务操作上的差异认识，全面提高业务授权效率和质量。

4、强化服务沟通。本着控制“业务操作风险”的宗旨，业务授权中心要发挥对业务的指导作用，对有疑问或疑义的授权业务，主动与网点沟通，与网点现场主管共同做好业务合规性、真实性和完整性的确认工作，减少授权拒绝率，提高授权准确率，提高授权质量。

要处理好前后台的相互衔接，通过加强理解和沟通把这项工作做扎实，促进银行业务的发展。

5、优化业务流程。要持续推进业务授权流程优化，合理改造交易，如电子银行注册和信息维护交易、牡丹卡大额存入交易、个人客户信息维护和挂失业务等交易，提高工作效率，提高客户服务质量。改进远程授权流程，避免重复劳动，减少现场管理员签字审批登记等环节，解脱出一部分人员充实到网点或负责管理维护网点自助设备。

6、强化分工责任。集中远程授权后各网点与授权中心的关注点不同，但目地都是在控制风险的基础上为客户提供更好的服务。授权中心应在控制风险的基础上，在处理速度上下功夫，进一步提高工作效率，提高授权技巧和水平，提升应对各类业务的综合处理能力，保证对业务风险控制的可靠性，减少授权差错；网点的经办人员继续加强管理和培训，规范柜员业务处理程序，特别影像的传输、特殊业务的处理等，确保授权申请业务资料一次提交正确、完整、清晰，降低授权申请被拒绝的比率，提高业务办理速度。现场管理人员重点是对业务的真实性负责。

7、强化调查研究。深入开展工作调研，注意摸清情况，从更深层面发现、解决问题。尤其是对网点人员布局、工作职责

进行深入调研，研究网点负责人负责现场管理时，如何兼顾客户分流、引导、业务指导、推介产品等工作，柜员在办理业务等待授权间隙如何更好推介产品、开展营销等工作，限度发挥远程授权改革对人力资源的优化作用。

将本文的word文档下载到电脑，方便收藏和打印

推荐度：

点击下载文档

搜索文档

银行调研报告篇五

一、功能完善、服务高效、遍布城乡的农业银行网点网络，全力建设国内一流零售银行的战略目标，我把_农行网点建设情况专题调研报告如下。

一、_分行网点建设现状及存在问题

近年来，_市分行在加强网点建设与管理方面都做了大量基础性工作，总体上看，全行网点建设与管理已经取得了阶段性成果，有力地助推了全行业务快速发展。截至2009年10月，个人贷款净增6.21亿元，同比多增1.52亿元，个人贷款总额达17.95亿元；储蓄存款净增8.5亿元，同比多增1.87亿元；中间业务收入3325万元，同比多增695万元，增长40.28%。总之，网点建设为全面推进零售业务转型、提升网点综合竞

争能力奠定了良好的基础。但是，我们同时应该看到，_市分行网点建设与管理工 作，尤其是网点形象建设与当地同业比、与形势发展要求比仍然存在以下亟待解决的突出问题：

1、网点人员问题突出。 一是基层网点人员紧缺。

银行业务调研报告4

银行调研报告篇六

尊敬的洪军书记：

年初以来，黑河农商行积极贯彻落实省联社实施的以优质规范服务为主题的“亮化工程”，全力塑造黑河农商行在新时期的新形象，取得较好效果。现将具体工作开展情况汇报如下：

一、对于“亮化工程”的基本认识

黑河农商行党委充分认识到，“亮化工程”是一项系统工程、全民工程和形象工程，务必要提高到全局的高度和发展的高度。因此，黑河农商行分别于3月16、19、20日召开县级联社理事长会议、党委会议和董事长办公会议，分层面传达、贯彻、落实省联社会议精神，全面推进“亮化工程”的组织和实施。

同时，黑河农商行总部成立由董事长担任组长的“亮化工程”领导小组，直接负责具体工作，并将领导小组办公室设立在总部综合办公室；总部各部门、各县联社、各支行也建立相应的领导组织，由一把手直接对“亮化工程”工作实行全面负责。并将此项工作作为全年工作重点之一，将每一项工作任务和工作环节分解到相关部门和个人，明确主办部门、

承办部门和具体责任人。形成层层有人抓、事事有人管的组织工作机制。

1

二、“亮化工程”采取的具体措施

黑河农商行党委对于省联社党委提出的“亮化工程”这项工作予以高度重视，提到重要的议事日程。

和服务类型。先后推出了房产按揭贷款、煤产品仓单质押贷款、预售房登记抵押贷款、大型农机具保证抵押接力贷、“丰收时贷”福农卡等特色品种10多项，填补多项信贷领域空白。其中“大型农机具保证抵押接力贷”获得中国农村金融时报最佳金融产品奖。

（二）让阳光信贷“亮起来”。今年以来，我行全面实施“阳光信贷”工程，进一步规范信贷操作行为，加大信贷管理力度，提高支农服务质量，确保为黑河经济社会又好又快发展提供优质金融服务。全市各行（社）分别设立了信贷服务专柜，宣传信贷政策，受理信贷业务，为符合贷款条件的客户提供“一条龙”信贷服务，做到所有贷款业务一律在柜面办理。同时，在符合条件的50余个村屯设立“阳光信贷”服务宣传栏，向农民群众全面实行信贷“五公开”，即定期对前期办理的农户贷款情况包括“借款人、金额、用途、期限、经办人”等内容在村屯范围内公示，接受广大农户的监督。

级联社共投入安防资金624万元对37个网点的安防设施进行新、改建工作，不断完善技防设施，进一步提升了网点整体安全防范能力。三是积极推行综合柜员制。目前，全市125个营业网点全部实施了综合柜员制，有效解决了银行“排长队”的问题。四是加快结算系统的电子化建设。以“鹤卡”业务的快速发展为契机，通过“鹤卡”发放贷款、代发工资、代发

农补粮补等方式，扩大“鹤卡”发卡范围。上半年，全辖新发行鹤卡102,515张，发展特约商户24户，布设atm自助设备8台，布设农民自助服务终端28台，农民足不出村即可办理存取款、转账、查询及代缴费业务。

《银行调研汇报材料》全文内容当前网页未完全显示，剩余内容请访问下一页查看。

银行调研报告篇七

流动性风险是商业银行经营过程中最主要的风险之一，在商业银行经营过程中，流动性风险是一直存在的。流动性风险是指银行无力为负债的减少或资产的增加提供融资，即当银行流动性不足时，它无法以合理的成本迅速增加负债或变现资产获得足够的资金，从而影响其盈利水平。任何一家银行如果出现流动性风险，就可能失去许多潜在的盈利机会，并且流动性风险具有联动效应，一旦流动性风险进一步加剧，极易导致存款人恐慌性地提兑存款，诱发挤兑**，最终导致银行破产。流动性风险问题解决不好，不仅可能导致商业银行的破产清算，而且可能导致金融危机甚至整个国民经济的瘫痪。因此，如何有效管理流动性风险已成为商业银行风险管理的核心内容之一。

一、商业银行流动性风险的成因及管理的基本内容

引起商业银行流动性风险的因素众多，包括银行资产与负债在量与期限结构上的不匹配、资本金不足、盈利水平低下、资金备付率不足、客户周期性资金需求变动、经济周期的影响、利率变动、中央银行货币政策变动、以及其他突发性因素等等。商业银行的任何一项经营活动不善都有可能最终导致流动性风险。但是，从商业银行经营管理的特点和各因素的可控性来分析，资产负债结构不匹配是导致流动性风险的最主要最直接因素。因此，商业银行流动性风险管理的实质

就是通过对其资产和负债流动性的有效管理，促进其资产负债结构的合理配置，最终将流动性风险控制是可以承受的范围之内。因而，有效地度量和分析银行的流动性并保持资产、负债和表外业务的潜在流动性以及设法及时获得流动性是商业银行管理流动性风险的基本内容。

二、商业银行流动性风险管理中存在的问题

（一）流动性风险管理意识淡薄。长期以来，国有商业银行承担着促进经济增长的宏观功能，有强大的国家信用支撑，因此人们总是将银行的命运与政府的支持联系在一起，认为政府会承担银行的一切风险，银行不会倒闭，也不会发生流动性危机。另外，源源不断的居民家庭储蓄存款是商业银行无流动性危机之忧的第二大原因。由于商业银行对流动性风险认识不足，风险管理还主要集中在信贷风险上，缺乏流动性风险自我控制的主动性和自觉性。

对下级银行资金需求的主动性管理不足。在决策程序的具体操作上，总行主要负责分行之间的资金调剂、参与债券市场交易、进行同业资金拆借，以便满足下级行当日或未来较短时间内用于保证支付的资金需求，分行一般局限于上下级行之间的资金调拨。决策程序体现为下级银行“倒逼”上级银行，上级银行基本上只是被动地接受下级银行资金余缺的现实，并被动地做出反应，而没有对下级银行净融资需求进行事前度量和预测，并采取事前的防范与控制措施以及部署相应的流动性计划和安排，缺乏对下级银行资金需求的主动性管理。

（三）流动性管理指标体系有局限性。目前商业银行资产负债比例管理中，流动性评价指标主要是备付金比例、资产流动性比例和中长期贷款比例。这些指标内容比较单薄，并不能全面反映银行资产的流动性状况，更没有反映银行的融资能力。而各银行又不顾自身实际去套用、追求这几项流动性指标，扭曲了流动性管理的本质。

（四）商业银行流动性管理缺位，流动性管理发展存在诸多制约因素。银行是高负债运作的特殊企业，其负债的不确定性和硬性约束都要求银行资产具有较强的流动性，流动性管理也就成为银行经营管理的首要任务和核心目标。流动性管理具有内生性，流动性管理的主体是商业银行，而非中央银行，它产生于商业银行业务活动的内在要求。我国的流动性管理表现出以中央银行监管为主的外生性特点。中央银行的流动性监管与商业银行自身的流动性管理在目的、方式、效果上是完全不同的。目前我国以中央银行为主体的流动性管理体制，以固定不变的流动性比例作为常规的监管方式，过分强调中央银行的监管，忽视了流动性管理的内生性，严格意义上的流动性管理在我国仍然处于缺位状态。

（五）以四大国有银行为代表的我国银行体系存在许多流动性隐患。一是资产负债结构不合理，我国商业银行资产负债比率一直居高不下，超负荷经营；二是存贷款比例较高，对于全面衡量商业银行的流动性风险，该指标存在着一定的缺陷，不能反映出存贷款在期限、质量和收付方式等方面存在差异而产生的流动性风险程度；三是中长期贷款比重过高，并且继续增加趋势明显，资金使用日益长期化；四是活期存款占各项存款的比重较高，资金来源日益短期化；五是储蓄存款占各项存款的比重呈下降趋势；六是贷款质量较差，管理水平有待提高。

三、商业银行防范和化解流动性风险的建议

（一）全面实施资产负债管理。流动性风险不是单纯的资金管理问题，而是多种问题的综合反映，因此，应当从资产负债综合管理的角度来探讨流动性风险的防范。一是加强各级商业银行法人体制，强化经营系统调控功能；可以将银行系统内资金逐级、逐步集中，充分发挥资金管理行对于全系统内资金的调控功能，建立健全一级法人体制下的内部控制体系，规范各级银行的经营行为；建立应对流动性风险的内部决策控制、实施控制、事后监控和预警机制。二是建立高效、

科学的系统内资金调控反馈机制，管理行及时根据各分支机构资金头寸情况，进行有效的资金调剂，建立起系统内资金预测、统计和分析的管理体制。三是实现各商业银行资金的优化配置。通过强化资金在各行全系统调拨，充分利用好有限的资金资源，实现资金在全系统的优化配置，以增强系统内资金的效益性和流动性。

（二）通过创新降低流动性风险。一是负债业务的创新，重点是通过主动型负债，增强负债的流动性。二是资产业务的创新，包括在逐步增加优质信贷资产比重的同时减少信贷资产总量占比，开展低风险的中、短期投资业务等。三是中间业务的创新，通过提高商业银行的化水平，完善其服务功能，大力开办各种委托代理和中间服务业务，提高资产负债的总体流动性水平。

（三）建立资金合作救助机制。一是总行（分行）资金救助机制。二是当地央行资金救助机制。三是同业资金救助机制，总行应允许二级分行与当地国有商业银行建立资金救助合作关系，在特定的条件下允许二级分行向当地国有商业银行拆入资金解决头寸资金不足问题。

银行调研报告篇八

一）当前开展消费信贷的难点

1. 各层次居民收入的不确定性。深圳市的人均收入水平虽然在全国各城市处于前列，但收入的分配差距极大。高收入阶层的消费具有工作性消费的性质，如买得起私车的人有公车坐，有钱作观光旅游的人往往有机会作商务旅游等；中等收入阶层是最具消费信贷潜力的消费者，但受公务员制度改革、国企改革等因素影响，未来收入具有不确定性，购买福利房、微利房挖走了一部分收入，一般耐用品购置则无需贷款也能消费，高档消费品如汽车虽然极具吸引

力，但养车费使贷款购车者望而却步；而低收入者为了生存和预防动机，极少考虑进行贷款消费。

2. 未来预期因素的影响。近几年尽管银行利率一降再降，居民储蓄存款增幅却一增再增，而相反，消费增幅却低谷徘徊。住房改革、教育收费制度即将实行，都增加了人们的支出预期，再加上物价不断回落，人们买涨不买跌，持币待购，更不会热衷消费贷款。

3. 消费者资信度难把握。我国目前尚未建立个人信用制度，即没有对自然人进行身份证明；个人账户、收入来源、个人可支配收入、用于抵押的资产以及信用状况记录等，没有相应的评信制度。我国还没有实行存款实名制。家庭财产登记制、个人财产破产制，更没有个人资信状况适用等级的专业信用认定机构，银行花费大量的时间也很难掌握消费者的信用状况。在此情况下，消费信贷必然受到一定的限制。

4. 贷款保证难落实。现阶段尚缺乏个人消费信贷担保制度。各商业银行为了保证资金安全，减少贷款风险，通常要求对申请人实行担保制度。银行一般不向也不敢向无担保的消费者提供消费信贷，消费者在申请消费信贷时很难找到满意和有效的担保形式。

5. 资金流动错位。住房、汽车高额消费信贷业务数额大、期限长、客户分散、利率固定，而商业银行的资金来源主要是短期资金。发达国家一般采用资产证券化来解决流动性问题，对住房金融普遍采取的是抵押资产的证券化。在我国目前信贷资产尚不能实行证券化的条件下，商业银行从自身利益出发开展消费信贷的积极性显然是会受影响的。

6. 相关法规不健全。我国关于信贷方面的法律、法规有《担保法》、《票据法》和《贷款通则》等，这些法律法规是针对生产性贷款而立的，针对消费性贷款的法律法规尚属空白。

所以，在消费信贷回收过程中，一旦出现贷款本息回收困难、涉及到担保保证的履行、抵押物的处理、质押品的拍卖等问题，缺乏强制性的法律保障，实际操作中极为困难。

7. 人们陈旧的传统观念。开展个人消费信贷最大的障碍来自于人们的消费观念。勤俭持家，量入为出，不可“寅吃卯粮”一向被视为中华民族的优良传统。只有当大多数人逐步摆脱植根于国人心中传统消费观念时，消费信贷才能迎来一个灿烂的春天。

开办住房按揭业务中的一些问题

商品 房价格居高不下，楼市交易清淡。近几年深圳市商品房市场一直处于疲软状态，但新楼盘仍不断推出，房屋空置呈逐年递增态势，价格却始终在高位运行。从统计数据上看，深圳居民的储蓄存款持续增长，显然形成强有力的住房消费有效需求，价格与供求关系发生严重的背驰，说明广大市民住房商品化的外部环境并未形成气候。在这种条件下，加大力度开办大量的楼宇按揭业务，银行承担的风险较大。

(2) 国家对房地产开发市场的宏观调控薄弱。从近几年深圳房地产开发市场来看，豪华住宅、别墅、高层复式楼盘占了相当大一部分比例，普通住宅楼盘相对较少，房地产信贷资金的配置并不合理，造成了社会资源的巨大浪费。

(3) 住房按揭业务抵押物处理困难。根据我国目前的法律和社会环境，按揭申请一旦违约，处理抵押物将成为银行非常棘手的事情。如果违约人与银行合作，可以通过在房地产中介机构挂牌销售和转接形式解决，但目前违约人往往不愿采取以上方式，只有通过法院裁定后进行拍卖，以此种方式处理，时间长、拍卖费昂贵、透明度低，银行费时费力，还可能达不到保全资产的目的。

(4) 房屋产权交易缺乏渠道。在办理按揭业务中，个别银行遇到开发商在没有缴清地价款的情况下，国土局颁发了预售许可证，销售的住房不能办理房地产证，致使银行不能有效行使抵押权。一般银行在办理二手楼按揭中，也寻找不到一个正常的渠道来进行交易房屋的产权查询，给工作带来很多困难。

(5) 业主个人收入的调查操作难度

较大。第一还款来源是保障信贷资金安全的根本。但在楼宇按揭业务的实际操作中，因目前还没有推出个人资信评估体系，信贷人员很难准确地了解按揭申请人的实际收入，单位出具的收入证明常常大大背离行业的平均水平，使银行无法认定其真实性。（6）不法开发商试图利用虚假按揭套取银行资金，造成银行信贷资产潜在风险。（7）房屋按揭利率偏低，影响了银行开办业务的积极性。人行进一步降息后，楼宇按揭利率低于（至多等同于）同期限档次贷款利率，由于楼宇按揭业务繁琐，牵制了信贷人员的时间和精力，又不允许银行收取合理费用，基层行出于自身考虑，开办业务的积极性不高。

（二）进一步发展消费信贷的机遇与启示

通过对深圳市各阶层的现有消费信贷状况及他们现在与未来对消费信贷的需求、银行选择、信贷项目、利率以及风险控制等进行分析，在关于消费信贷主体的选定及对消费信贷的认识、关于消费信贷项目的选择、关于贷款额度、利率及信贷工具与手段的选择、关于风险控制手段的选择四个方面进行调查，调查所得的分析结论是：

1. 银行开展消费信贷的空间相当大。消费信贷同储蓄一样，本应是现代商业银行的重要业务，提前消费和推迟消费都是消费者从事消费活动的一种正常选择。但长期以来，我国商业银行则仅仅为消费者提供一种选择，即推迟消费，而没有提前消费，这也是我国发展消费信贷所面临的真正困难之一，即得不到消费者的认同和热烈响应。在调查中94%的消费者没有从银行申请消费信贷的经验。

2. 正确认识银行发展消费信贷的风险。从理论上讲，自然人或家庭作为社会的基本细胞，既是社会财富创造的基本因素，也是社会财富消费和拥有的基本主体。这种社会的基本细胞和基本主体，向银行申请消费信贷显然比企业要安全得多，由此银行消费信贷投资风险也小得多，原因是法人企业所负

的仅仅是有限责任，而自然人和家庭则是无限责任，自然人或家庭是最具有能力承担法律民事责任的主体。从现实上讲，我国消费者与国外消费者大相径庭，在消费的扩张方面显然要谨慎得多。我国消费者在从事现在消费时一般会仔细盘算，很少有消费者会实行赤字消费；在从事未来消费时，则大都会充分考虑到自己的偿还能力，并留有较大的余地。

3. 银行应该强化对发展消费信贷的宣传力度。在这次问卷调查中，令人吃惊的是，即使在文化层次和个人素养趋高的深圳，对消费信贷有所了解也只占被采访者的20%。我国许多消费者由于从来没有申请消费信贷，对消费信贷的知识少得可怜。消费者在从事消费活动时往往只从自己的收入范围来从事消费计划，造成我国商业银行开展消费信贷业务经验不足，商业银行发展消费信贷的空间大大受到限制。

4. 深圳消费者有从事消费信贷的冲动和需求。调查中发现，有90%的人表示在现在或将来需要消费信贷，消费者有消费信贷需求，是商业银行发展消费信贷的基础条件，要做的便是如何将这些对消费信贷需求的愿望转化为现实。

5. 简化消费信贷运作程序。消费者普遍感到申请消费信贷的手续十分繁琐。这就要求我国商业银行应该大力借鉴国外经验，真正简化开展消费信贷的申请手续和申请程序，让大多数有偿还能力的消费者感到在条件许可情况下很方便取得消费信贷。

6. 积极拓展消费信贷领域，银行目前开展消费信贷的领域太窄，方法不灵活。消费者的消费领域十分宽广，既有精神消费，例如教育、旅游观光等，也有物质消费，例如住房、汽车、家庭影院、耐用消费品等，消费信贷拓宽领域的空间很大。同时，应改变银行只将消费信贷总额贷给开发商或经济商，再分贷给消费者的作法。

7. 银行应该选择有效的消费贷款工具手段。调查中发现，

有18% 的被访者选择“一揽子消费授信贷款”，只有21% 的消费者选择信贷与消费项目挂钩方式。另有 87% 的被访者首寻信用卡”作为信贷工具，消费者之所以希望选择这些项目，主要原因是我国目前申请消费信贷手续极为复杂，申报时间也很长，所以采取这些可以节省时间和精力和精力的信贷方式，实际上也是降低消费使用信贷的成本。值得一提的是，消费者选择信贷的这种意愿对银行从事消费贷款也是有利的，既可以节约 项目评审的时间和花费，也可以节约技术人力成本和时间，银行所需控制的仅仅是尽量减少风险。

8. 消费信贷的风险控制应多样灵活。调查显示，99% 的被访者认为银行控制消费信贷风险是必要的，60% 的人表示愿意在银行建立自己的资产信用档案。我们认为，消费信贷在以财产抵押为主的同时，也可有选择性地实施 信用等级贷款，以使个人消费信贷风险的控制多样化、灵活化。

9. 努力开发消费信贷的品种。在现有消费信贷项目楼宇按揭、汽车按揭、小额存单抵押贷款、教育贷款、家居装修 贷款等的基础上，结合特区居民消费特点，借鉴国际上发达国家消费信贷的发展情况，积极完善和开发二手住房市场抵押贷款、信用卡消费贷款、循环周转贷款、特种消费贷款等，并不断对消费信贷的品种进行创新。

银行调研报告篇九

不久之后，自己就将成为一名正式的银行工作者。为了更好地做好银行工作，我们必须对银行的产品和服务有一个更加全面的认识。为此，我特地走访了几家银行，对其产品和服务进行了对比，据此也对我们某某银行的产品和服务做了一些小小的建议。

一、 调查对象：

二、 调查目的：

对比各银行之间服务和产品的不同之处，提出合理化建议。

三、 调查方式：

走访各家银行，通过观察和询问得到调查资料，通过分析得出结论。

四、 产品和服务对比

总体来说，银行业务方面差异不大，只是在一些业务处理方式上略有差别。服务方面差别主要体现在国有银行和股份制银行之间，总体来说股份制银行服务优于国有银行服务。

（一）业务方面：

存取款业务：这是银行的基本业务，差别不大，不过像农行、工行之类的国有银行atm等自助存取款设备利用相对更加充分，而且存进atm的钱可以再取出来，循环利用，增加效率。

储蓄卡业务：值得一提的是某某银行某某卡业务。某某卡在自助设备上跨行跨省每天第一笔取款免手续费，这一点使得某某卡的用户体验优于我所调查的其他银行。

信用卡业务：中信银行信用卡业务由其信用卡中心指派专人到各支行，负责信用卡推广和办理。这有利于优化工作效率，并且能够减小其他部门人员负担。

理财业务：某某银行理财经理和大堂经理不是完全分割开来的，有时候大堂经理和理财经理的职责是相互重叠的。这对大堂经理和理财经理的能力锻炼是好事，但是有时候会造成大堂经理职责疏忽。如大堂经理有时候忙于卖理财产品，忽略了大堂经理职责。其他银行大堂经理和理财经理划分比较

明显，分工明晰。除此之外，中信银行等的理财业务销售方式相对灵活，如在客户办理房贷等业务时，理财经理会插空宣传理财业务。但中信银行有时会在客户办理其他业务时进行捆绑销售理财业务，给客户带来不好的感受，某某银行这点做得比较好。 贷款业务：中信银行在个贷部门比较充分利用临时实习生，增加效率，并且减少成本和个贷客户经理压力。

（二）服务方面：

迎接客户：某某和中信等股份制银行在迎接客户方面都做得比较好，不管是客户刚进门，还是客户在办理业务坐下之前，都做到了礼貌迎接。相比之下，农行和工行等国有银行在这方面做得相对欠缺，在客户进门时基本无人迎接，大堂经理也经常不在职责范围之内。但在特定情况下，股份制银行太过热情反而引起客户反感，尤其是老客户，礼貌的迎接反而显得太过模式化。国有银行没人迎接反而让客户感觉更加自由。

文化程度的人群可以尝试其自助取号、填单，这有助于提高效率，并且让客户感受轻松。 办卡：农行备有自助发卡机，免去填单等麻烦，并且减轻柜面人员压力，提高效率，值得借鉴。

产品营销：总体来说股份制银行营销意识较强，但也有个别过分营销引来客户反感的情况发生。

服务态度：总体来说股份制银行服务态度优于国有银行，但是另一方面体现股份制银行服务方面抓得比较严，有时候会引起内部工作人员反感，服务流于表面化。

五、对某某银行的一些建议

- 1、 优化atm等自助银行设备，使其能循环利用，加大效率，

并可尝试自助发卡机等自动化设备。

2、 信用卡业务专业化，由信用卡中心等机构派专人负责，提高效率，减轻其他部门压力。

3、 大堂经理和理财经理职能分工清晰化。不过也要视情况而定。

4、 理财业务营销方式多样化，可对房贷客户、等待存取款客户等进行营销，也可尝试一些捆绑式销售。

5、 可充分利用临时实习生，比如个贷部门，处理一些琐碎事务，减少人力成本。

6、 良好的服务意识继续保持，不过服务不能太过模式化，不然显得服务表象化，并有可能引发内部工作人员的反感。（不过不规定标准服务流程，服务有不能够很好地做到位，思考中……）

7、 加强客户自助取号、填单意识。

8、 加强工作人员营销意识，不过要杜绝过度营销。

注：由于个人经历和知识的有限，一些观点不慎恰当，望批评指正。

XXX

2015年6月

目前是建设银行拓展业务的关键时期，建设银行将构建现代商业银行框架，努力把建设银行建设成为具有一定规模和影响力的区域性银行。建设银行将籍此契机，积极推动金融创新，提升业务水平，适时开办金融创新业务，适应利率市场

化进程加快等外部经营环境的变化，探索中国有银的新型服务模式。建立持续的资本补充机制的基础上，发挥建设银行现有的优势，稳步向目标推进，实现全面、协调、可持续发展。

一、业务目标

建设银行将严格依照国家相关法律法规的规定，动态考虑资本金与资产规模扩张之间的平衡制约关系，在满足资本充足率要求的前提下，灵活运用新设机构、并购、参股等方式，坚持地缘性发展原则，走稳健扩张之路，致力于将建设银行做强、做优再做大。建设银行将坚持以市场为导向、以客户为中心、以效益为目标，积极发展公司、个人及资金业务，大力推进业务、产品创新，努力开拓中间业务。建设银行个人业务的发展策略是保持并巩固现有的品牌形象，大力发展个人业务，逐步形成“向党”系列个人业务品牌的区域竞争优势。

要求，针对个人理财业务向综合理财、个人资产管理、个人财务顾问方向发展的趋势，不断提高产品研发能力，拓展个人理财业务。

2. 贷款市场：当前状况下，商业银行开拓贷款市场的任务艰巨，大力发展个人信贷业务建设银行将大力拓展有潜力的住房、汽车、教育、旅游、耐用消费品等消费信贷市场，重点发展以个人住房贷款为龙头的个人信贷业务，逐步完善楼宇按揭贷款、个人住房装修贷款、个人房产抵押贷款、汽车消费贷款、个人质押贷款、营运证质押贷款、综合消费贷款、助学贷款等积极开拓个人中间业务建设银行将在巩固现有代理国债、代收代付、代理保险、代理票务等业务的基础上，进一步扩大代收代付业务范围，积极研究和实践以代客理财业务为核心的中间代理业务。然而，中国目前的现状使得商业银行开拓、贷款市场仍然面临许多急需解决的问题。有效解决这些问题，一方面需要国家宏观政策层面的支持和改进，

另一方面更需要商业银行自身转变观念，从内部信贷机制和外部信贷业务方面进行改革尝试与不断调整改进。

行、基金管理公司、证券公司、保险公司、信托投资公司等多种业务合作方式，积极推进投资咨询、财务顾问等中间业务和表外业务的发展。加快金融电子化建设，发挥技术引领作用建设银行将加大金融科技投入，加快金融电子化建设，发挥金融科技引导全行业务发展、提升经营管理水平、提高金融创新能力的的作用。建设并完善核心银行系统，对目前的各类业务系统进行功能整合，强化数据集中和业务处理集中。

二、推进措施。

有影响力地位，积极开展业务创新建设银行将扩大国债、政策性金融债、银行次级债等债券承销规模，进一步提升市场份额。

三、纵观银行同业我们值得借鉴是激发全行干部员工聚神凝气，劲往一处使；打造品牌，积极营销，得找准市场定位，形成自身的核心竞争力。市场行情深入人心，坚持走改革与创新的发展之路；准确市场定位，选择业务发展突破口，走商业银行的发展之路，构建商业银行可持续发展的基础平台；积极营造良好的社会环境。

总之、银行应根据业务发展需要，成立专门的内部组织机构，对中间业务进行统一的规划治理与协调，加快对中间业务新品种的研究、开发、设计、宣传和推广。对中间业务要切实加大考核奖惩力度，将压力层层传递到每个单位、部门和每一位员工，力争使中间业务实现超常规、跨越式发展。同时建立起科学合理的`中间业务综合考核指标体系，对中间业务进行重点考核，并把中间业务带来的直接和间接收益作为考核重点，引入奖惩机制，努力营造一种全员重视和参与中间业务的良好氛围。只有落实政策。拓宽融资，加大扶持。更新观念，促进发展，加快推进产学研人才队伍建设。

（红山路支行 邹小丹）

2015年7月24日星期四，我们分配到中国银行双拥支行见习一行三人，来到了琅东区金融机构最为集中的民族大道上，对该地段的银行网点进行了同业调研。经过了一番深入细致的体验和调查，我们初步了解并掌握了琅东地区商业银行总体服务水平和业务状况，在调研过程中，我们仔细的对比了我行与其他商业银行之间在客户服务和业务产品方面的差异和优劣，收获良多。主要方面有：

一、网点岗位设置情况，每一类岗位员工的分配情况：对比我行网点与周围的其他同业银行网点，我们的优点在于网点装修风格简洁明亮，各类功能区设施齐全，大厅的业务宣传led屏和产品宣传单分布放置完善，公私业务岗位员工分配均匀。但劣势也十分明显，与其他同业网点对比起来，我们网点在客户等候区的设置上还不够合理，给业务办理区的客户办理业务所留空间不足，客户单证填写区的设置也不够大，单证的取放并不方便，为老年人和残障人士设置的设施也不齐全。

二、网点工作人员的服务态度，着装要求，业务水平，服务技巧，服务形象：在这一方面，我行的基层网点员工表现出了很高的职业素养，展现了良好的精神风貌，着装整齐，业务熟练，形象可佳，不过也有些许瑕疵，可能因为我行网点新员工较多的原因，我行的员工在业务水平上仍有进步空间，服务技巧方面仍需学习和沉淀。

以上就是我们在一个上午进行同业调研过后的体会，因为时间、篇幅、水平有限，我们所看到、听到的仅能展现冰山一角，需要学习的还有很多。当然我们在从这次的调研活动中，也吸取到了其他很多同行的有益经验，取长补短，相信对提高我们新员工自身业务水平和服务意识，以及增强我行在同业间的核心竞争力有极大益处。