

2023年银行业调查报告(优质5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。通过报告，人们可以获取最新的信息，深入分析问题，并采取相应的行动。下面是小编给大家带来的报告的范文模板，希望能够帮到你哟！

银行业调查报告篇一

引导语：商业银行，是以经营存、放款，办理转帐结算为主要业务，下面是一篇商业银行服务调查报告，欢迎参考。

服务工作是现代商业银行的灵魂，是银行亲和力的决定因素。为了解全行员工在不同的岗位上服务工作规范的执行情况，找出服务工作还存在的不足，并促进全行保持良好的服务态度，优质高效的服务质量，全心全意为客户服务的理念，遵守职业道德规范，树立良好的社会形象，促进精神文明建设，近日，××支行组织了一次全行员工服务工作调研，通过抽样调查、座谈会等形式，对全行服务工作现状有了一个较深的了解，通过调查，85%以上的员工认为我行的优质服务水平有了较大幅度的提高，具体表现在：

通过经常性地组织员工学习总行《服务工作规则》、省分行《服务工作实施细则》等有关文件，进一步明确服务兴行的意义，增强服务兴行的意识，提高服务技能和水平，爱行敬业、服务兴行已逐步被全体员工所认同，激发了员工的主人翁责任感，全行的服务工作切实做到了有机构、有人员、有部署、有安排、有检查、有奖罚。

通过制定办法措施来约束员工行为的同时，还注重抓了员工的思想教育和规范化服务训练，如支行所为了进一步提高一线员工的整体素质，利用业余时间组织了为期一周的新业务、新知识、新技术培训，提高了大家的的服务技能，在××所组

织的重点客户调查中，回答“您对本所的各项服务评价如何”这一问题时，90%的客户对该所的“服务态度、服务设施”从“良好、好、一般、差”四项中选择了“好”，10%选择了良好。在回答“与其他银行相比，工商银行好在哪儿”时，客户的意见可归纳为一是服务态度好，网点环境好，二是员工素质较高，三是汇款方便快捷。其他网点的员工服务质量也都给客户留下深刻的影响，工行服务态度好已逐渐被社会各界认同。

××支行经过近几年的不懈努力，基础设施、服务环境得到了极大的改观，所有网点都给客户以宽敞、舒适、清新、优美的感觉。给客户创造了一个良好的经营环境，以“宾至如归”之感。

我行针对在优质文明服务中存在的问题和薄弱环节，建立健全了各项规章制度，做到了制度上墙、便民设施齐全，配备了意见簿、员工挂牌服务自觉接受客户监督，为推动××支行优质文明服务工作起到了积极的作用，也向社会展现了××工行优质服务的风采。

在调研过程中，客户对本行的服务工作也提出了很多中肯的意见，如客户在回答“本行服务工作目前存在哪些问题时，意见可分为五种：

一是网点过少，且功能不齐全，服务品种单一。即使是××最大的储蓄所——工行××所，也没有柜员机，与他行网点在门面上就已逊一筹。乡镇网点的撤销使单位和个人的结算业务感到不便，与之相配套的网上银行等远程金融工具的使用在××这样的较落后地区推广也不是一时之事。

二是等候时间过长，特别是处于繁华地带的网点，存取款的速度较慢。影响存取款的速度原因一是客观因素，即人员素质问题。但主观因素也不可忽视，系统在制度上实现事权分离的同时，一笔业务2人办3人办也是客户不能理解而抱怨

的原由之一。

三是所与所之间的服务水平不一致，有的柜员服务态度时好时坏。

四是有些业务上的规定与他行相比略显繁琐，客户在比较之下认为我行“过于死板“，如个人金融业务中的挂失到期支取天数按规定是7天以后，随着实名制的为广为人知，办理挂失客户认为，开户时已拿身份证，证明了身份，密码挂失后，七天才能支取的规定不甚合理，应该更改。据网上报道，建行吉林市分行已率先对实名制帐户密码挂失制度进行修改。只要储户本人持身份证办理密码挂失，可以当天支取。而我行只对灵通卡密码有此类似规定。

五是没有统一着装，没有大行大所的气派。整个××市金融系统，没有统一着装的只有工行，统一着装后带来的视觉效果上的不同自勿须多说。

调查问卷还向客户提出了“您希望工行今后为您提供哪方面的金融服务““您对工行的其他意见和建议“，这两个问题得到了客户的积极响应，80%的客户做了回答，其中80%的客户要求我行加强管理，进一步提高服务质量，工作更上一层楼；另外20%的客户提出我行应加大广告宣传力度，员工统一着装，设置自动取款机，提供个人消费性贷款服务，提供免填单服务等等。这些建议表明，工商银行的存款在逐年增长，客户的质量也在逐年提高，部分客户已不满足于储蓄所最基本的存取功能，而要求享受到与现代社会相适应的多方位多品种的金融服务。业务整合正在进行，多功能化的网点是大势所趋，如何充分发挥和利用业务整合带来的发展机遇应成为全行上下本时期的重点工作，我们应该从现在着手通过培训员工提高服务技能，加强服务力度来预防有些地方已经出现的办理业务时个人金融客户占满各窗口而使对公客户产生怨言，工资户.散户挤兑重点户.大户的现象，我们可以在××市金融业内首家尝试“一米线“，尽快推出“客户理

财××“，大力营销企业和个人网上银行，这既是从自身业务发展的需要出发适应客户需求的一种举措，更可以领本地区风气之先，进一步扩大本行知名度，巩固已有阵地，发展新的客源。

银行业调查报告篇二

一、背景

随着我国经济的快速发展，人们生活水平的提高和收入的大幅度增长，个人对所增长的财富如何进行更好的管理与运用，越来越多成为人们所关注的热点问题。老百姓手中的闲钱多起来了，理财不仅成为人们生活的一部分，也成为了商业银行新的竞争点。

二、目的

为了了解目前银行理财产品的类型，以及居民的理财需求，对银行理财产品的认识和关注程度。我作为邮储银行工作者，针对理财业务的销售情况进行分析，总结存在的问题，并提出相应的建议。

三、银行个人理财产品主要类型

首先，让我们了解一下银行理财产品有哪些分类。目前，对于银行理财产品的分类，有不同的标准。

1. 根据风险和收益特征，可以分为保证收益产品，保本浮动收益产品和非保本浮动收益产品。

保证收益理财产品的收益是固定的，到期后就可以获得协议上规定的收益，反之为非保证型。非保证型又分为保本浮动收益理财产品和非保本浮动收益理财产品。保本浮动收益理

理财产品是指银行按照约定向客户保证本金支付，本金以外的投资风险由客户承担，并依据实际投资收益情况确定客户实际收益的理财产品，反之就是非保本型。

一般银行的非保本浮动收益型的风险仅次于储蓄风险，是追求稳定收益的稳健型客户的最佳选择。

2. 根据投资币种的不同，可以分为人民币理财产品，外币理财产品和双币理财产品。如外币理财产品只能用美元、港币等外币购买，人民币理财产品只能用人民币购买，而双币理财产品则同时涉及人民币和外币。

而人民币理财产品根据其投资方向和领域的不同，可以分为债券类理财产品，信托类理财产品，结构性理财产品，代理境外理财产品(qdii型)。

债券型——投资于货币市场中，投资的产品一般为央行票据与企业短期融资券。因为央行票据与企业短期融资券个人无法直接投资，这类人民币理财产品实际上为客户提供了分享货币市场投资收益的机会。

信托型——投资于有商业银行或其他信用等级较高的金融机构担保或回购的信托产品，也有投资于商业银行优良信贷资产受益权信托的产品。

结构型——是运用金融工程技术、将存款、零息债券等固定收益产品与金融衍生品（如远期、期权、掉期等）组合在一起而形成的一种新型金融产品，其承担的风险也相对较大。

代理境外理财产品——所谓qdii即合格的境内投资机构代客境外理财，是指取得代客境外理财业务资格的商业银行□qdii型人民币理财产品，简单说，即是客户将手中的人民币资金委托给合格商业银行，由合格商业银行将人民币资金兑换成美元，直接在境外投资，到期后将美元收益及本金结汇成人

民币后分配给客户的理财产品。

四、银行理财产品介绍

农行理财产品主要有“本利丰”、“安心得利”、“安心快线”、“进取增利”、“安心灵动”、“如意”六大系列，满足保守型、谨慎型、稳健型、进取型和激进型等类型投资者的不同需求，具有收益较高、期限灵活、安全稳健、适合广泛的特点。

建设银行理财产品主要分为“利得盈”、“汇得盈”、“qdi”、“乾元一日鑫月溢”、“代理理财产品”。“利得盈”理财产品包括产品收益较好、期限合理、投资方向明确的信托贷款型理财产品；低风险、流动性强的债券型理财产品。

光大银行的. 理财页面首先按币种分为两大类，然后在“人民币”分类中又分为“短期产品”、“中长期产品”、“资产管理类产品”和“结构性产品”，每种产品有很多投资系列，例如“短期产品”中有“盈系列”、“阳光e理财”、“活期宝”、“假日盈”、“月月盈”和“季季盈”等。“外币”则分为“外币a计划”和“外币t计划”两大类。

五、结果分析

从整体上看，购买理财产品的客户群体多在40岁以上的客户。从月收入角度来说，购买者月收入主要集中在2500元以上。大多数客户对理财产品不是很了解之间，大部分客户对理财产品方面的知识还有待提高。很重要的一点是，购买理财产品的客户对于风险意识很强或者说很惧怕风险的存在，要求理财产品为保本保息。

目前客户对黄金，白银等实物投资，对股票基金投资较少，这由于近期股票市场状况不好所致，也表明客户风险承受能

力较低，属于偏保守型。但是值得一提的是，多数客户表明看好银行理财产品，因此，银行理财产品还是有很大的发展空间。

另一方面，大多数客户对于银行提出的预期收益半信半疑，这是一种正常且成熟的心理，说明群众对于预期收益有一定程度的了解。可是在银行实际销售中，对于预期收益这一概念一般都以淡化处理，导致一部分消费者认为预期收益就是收益率。在众多的理财产品中，6月以内理财产品是客户的理想选择，说明客户喜欢投资短期产品。

六、发现的问题

1. 产品设计管理机制不健全。各家银行为了争夺市场份额，往往忽视了对质量和风险的管控，银行未能按照符合客户利益和风险承受能力的适应性原则设计理财产品，导致创新能力不足，同质化竞争日益激烈。

2. 过分强调收益淡化了风险，误导了投资者。大部分投资者在投资银行理财产品时不能充分认识到产品的风险程度。

3. 投资者盲目认购现象严重。相当一部分投资者是冲着理财产品的高收益去认购理财产品，盲目地只看到了收益而不顾其各类不可预知的风险。销售人员应该针对不同的客户群，根据他们自身风险偏好等情况，合理有效地提出不同的理财意见。

七、建议

1. 进一步加强对银行理财业务的监督管理，完善理财产品的风险评级，并且根据客户的收入状况，对保本以及投资方面的要求因素，分别对不同需求的投资者设计合适的产品。

2. 重点关注“潜在客户”，高学历年轻人。银行个人理财金

融产品的潜在客户呈现年轻化、高学历趋势，单身的居多，月平均收入~5000元之间的占多数，呈现平民化。同时，这群高学历的年轻人正处于职业的上升期，未来预期较好，理财需求很高。一般而言，年轻人具有良好的接纳能力，对新鲜的事物乐于尝试，同时，这样的家庭负担较轻，具有较强的购买力。

3. 银行在理财产品的发行过程中，不能只追求盈利，还要对客户进行风险承受能力评估，按照风险匹配原则，讲适合的产品卖给适合的客户。

银行业调查报告篇三

1、你理解的外资银行与中资银行的区别

先进的经营理念（以客户为中心）和管理方式

金融产品创新灵活与品牌优势

雄厚的资金实力和盈利情况好

服务环境和服务质量好

安全性与保密性

高端客户

2、你应聘柜员岗的优势

耐心细心稳重善于和人沟通真诚值得信任

缺点自己经验不足~还需要进一步学习

3、你的职业规划

汇丰提供很多internaltransfer的机会，只要先进来，1年后内部转岗甚至跨部门转岗都是很有机会的，所以发展空间还是很广阔的。

这两个职位都属于个人金融服务部门，不过teller偏向操作部门，csa偏向销售部门，teller之上

是sectionhead，counterofficer, counterexecutive, sub-branchmanager，不过要在个人金融服务部门发展，必须要为支行业绩作出足够多贡献才能升到支行行长，或者可以转入operation方向继续深层发展。

4、汇丰柜员要求

bachelordegreeorabove;

goodcommandofalenglish;

knowledgeofpcandtypingskill.

面试官关心的是你的softskill，看你怎么处理问题，看你怎么组织语言等，问题有：

1你组织过的活动？

2你如何激发组员的动力？曾经看到过这样一个故事：在日本，有很多渔民每天都出海捕鳗鱼，但是因为船舱小，等回到岸边的时候，鳗鱼也基本死的差不多了。当然，死鱼也卖不上好价钱。可是，却有一位老渔民每次回来时捕的鳗鱼都活蹦乱跳的，因此，也卖出了好价格，很快就成了当地的一个富翁。其他的渔民都不理解，船舱和捕鱼的工具都一样，凭什么他的鳗鱼就不会死呢？这个渔民临死前才把秘密透露给他的儿子，原来他在装鳗鱼的船舱里放了一些鲶鱼。鳗鱼和鲶鱼天生好斗，鳗鱼为了对抗鲶鱼而拼命反抗，它们的生存本

能被充分地调动起来，所以大多能活下来。而其他人的鳗鱼呢？知道等待它们的只有死路一条，所以，也就坐以待毙了。

类似的故事还有一个：曾经有一个牧羊人，他放牧的羊群经常会死掉一些羊，无论他采取怎么样的措施，每年还是总要死去一些，为此，他请教一个朋友，朋友告诉他，不妨引进几只狼试试，他听从了朋友的建议，没有想到的是，羊的死亡率大大降低了，为什么在羊群里放进几只狼，就可以有效阻止羊的死亡呢？原来，羊和狼是天敌，当狼进入羊群后，羊为了活命，就会拼命地奔跑，在跑的过程中，激发了自身的生命力、免疫力，从而增大了自身的活性，减少了自然死亡率。

必须避免团队成员成为“温水里的青蛙”。就必须在团队“疲软”之前，适时引入一些“狼”进来，从而让一些“休眠”的员工“醒来”。比如，可以通过引入具有“狼性”的新员工进来，这些“空降兵”或者“外来人”就有可能成为他们潜在的威胁，从而让一部分人不至“沉迷”、“陶醉”太深。通过引入新人，为团队注入“新鲜血液”，从而保持团队持久的活力。

3碰到组员不愿意合作怎么办？

打造团队凝聚力，要做好两个方面的事情。一是打造团队的吸引力，二是让团队成员相互吸引。

打造团队的吸引力，实际上就是提升员工满意度。满意牛才能产好奶，现在很多企业都意识到了这一点，并且都注重满足员工精神和物质两方面的需求，比如欧莱雅、诺和诺德、诺基亚等公司。

团队合作精神具体表现为：团队成员间相互依存、同舟共济，互敬互重、礼貌谦逊；他们彼此宽容、尊重个性的差异；彼此间是一种信任的关系、待人真诚、遵守承诺；相互帮助、

互相关怀，大家彼此共同提高；利益和成就共享、责任共担。

培养团队成员的合作精神，是经理人的一大任务，也是创造高绩效团队的基础。培养员工的合作精神，经理人可以从下面三个方面着手。

培训和组织活动

培训或者组织一些团体活动，是很多企业培养团队成员间合作精神的重要方法。比如，诺基亚每年为员工提供一次集体外出活动和两次以部门为单位的团队培训机会。参加活动时，部门之间可以自由组合。通过共同参与活动和培训项目，员工互相了解，产生信任感，不仅拉近了他们的距离，更增强了他们的凝聚力。

真诚、平等的内部沟通是创造团队合作氛围的基础。经理人要鼓励员工充分表达创意和建议，主动地和其他人进行沟通，提出自己的想法。但要确立沟通的原则是就事论事，绝不可以牵址到其他方面。

诺基亚非常看重团队成员的沟通，鼓励团队的领导带动团队成员参与决策，在主要环节上取得一致。这个决策的过程为团队成员积极沟通、共同探讨最佳可行性方案留出了足够的空间。在参与决策的过程中，团队成员相互支持，共同进步。

团队的规模也会影响到沟通。规模越大越容易造成团队的沟通受阻，意见分歧的可能性也会增大；大规模的团队人员之间的接触相应较少，关系也不顺畅，容易人浮于事、互相扯皮、不负责任、办事拖拉；团队的规模越大产生小团队的可能性就越大，小山头、小派系这时可能就会出现。为了保证沟通顺畅，经理人还要控制团队的规模。通常团队的人数在10到15个人之间比较好。

提升领导能力

经理人的领导风格直接影响到团队的合作精神。在民主的领导方式之下，团队成员更愿意表达自己的意见和参与决策。但是在专制的领导方式下，下属的参与机会少，满意度相应较低；在放任型的领导方式下，员工就像一盘散沙，人心涣散，也谈不上团队合作。如果员工喜爱和敬佩自己的领导，他们就会表现出更高的满意度。而满意度越高，团队的合作精神和凝聚力越强。

团队成员都有独特的性格和习惯，这是不可避免的。经理人要让他们相互合作，就得先了解每个员工的性格和习惯，再根据他们的性格特点来安排工作。

4讨论时意见不一怎么办？

可以从他问题的角度出发，同他寻找到共同点，不要否定他的意见，后再谈两个意见的利与不足，可能会好办些。

5对于不同背景的人你怎么与之交谈？

1. “就地取材” “随机应变”

如果场合适宜，说几句“今天天气真好”之类的话当然不错，但若不论时间、地点一味是天气如何则未免有些滑稽。最好还是结合所处的环境顺手牵羊，就地取材来引出话题，主要是使气氛融洽。采用赞美的语气，是最得体的办法。

2. 谈话要看对象

交谈不是一味地发泄自己的感想和情绪，而是一种合作的程序。各种年龄、各种职业、各种地位的人都有各自不同的趣味，都有不同的语言和习惯。因此，在交谈中选择什么样的话题，采用什么样的语言和口吻应当有所不同，这样大家才能感到都是“自己人”，否则便会产生无形的隔阂。可试着从对方的话语中找出他的兴趣所在，让他对自己有兴趣的题

目发表看法等等。一般说来，一个人感兴趣的东西多是他知识储备中的精华部分。

3. 倾听

善于倾听，是谈话成功的一个要诀。

1) 与说话人交流目光，适当地点头或作一些手势动作，表示自己在注意倾听。

2) 听者应轻松自如，除非对方在讲一件骇人听闻的消息，你应不时表示“哦”、“嗯”等，以引起对方继续谈话的兴趣。

3) 通过一些简短的插语和提问，暗示对方你确实对他的话感兴趣。或启发对方，以引出你感兴趣的话题。

4) 善于从别人的话里找出他没有能明白表达出来的意思，避免产生误解。也可用一两个字暗示对方；你不但完全理解他的话，甚至和他趣味相投。

5) 不要急于下结论，过早表态会使谈话夭折。

4. 提问

提问是引导话题、展开谈话或话题的一个好方法。提问有三种功能：一是通过发问来了解自己不熟悉的情况；二是对方的思路引导到某个要点上；三是打破冷场，避免僵局。发问首先应注意内容。其次是注意发问的方式。

如果你提的问题对方一时回答不上来，或不愿回答，不宜生硬地追问或跳跃式地乱问，要善于调换话题。如果对方仅仅是因为羞怯而不爱谈话，你就应先问点无关的事，比如问问他工作的情况或学习的情况，等紧张的气氛缓和了，再把话题纳入正轨。

5. 先思而后言

每当说话之前，应对自己所要说的话稍作思考。这里有两层意思，一是知己知彼，即一方面对自己的性格、脾气、心境有个正确的估计，设置自我“警戒线”。同时对对方的个性、爱好兴趣等有个概略的了解。二是对谈话本身有所准备，即谈话的内容、提问的方式，语言、声调等等。

6. 陌生人

1) 我们必须有一个同陌生人交谈的愿望。使自己乐于同陌生者交谈这是解决好同陌生人交谈这一难题的关键。

2) 首先要解决好的问题便是尽快熟悉对方，消除陌生。你可以先行自我介绍，再去请教他的姓名职业，然后试探性的引出彼此都感兴趣的话题。你可以设法在短时间里，通过敏锐地观察初步地了解他，他的发型，他的服饰，他的领带，他的烟盒、打火机，他随身带的提包，他说话时的声调及他的眼神等等。都可以给你提供了了解他的线索。如果你事先就知道将要同一个陌生者见面，则在见面之前通过别人打听一下这位陌生者和情况，这对于就要开始的彼此的交谈是十分有利的。

4) 要努力造成一种轻松愉快的气氛。首先从你自己做起，你同他谈话要直率而坦然。最要紧的是使对方不感到拘谨。尤其是对那些比较害羞，很不习惯于同陌生人谈话的人，你一定设法使他放松，可以先同他谈些零碎的无关紧要的事，越随便越好，就像同老朋友谈话一样轻松、自在。要尽可能让对方多谈话，在谈话过程中，要随时留心对方态度的变化。不要以为你感兴趣的对方也一定感兴趣。对对方的兴趣，你倒是要充分尊重的。当对方谈兴正浓时，你千万不可打断他；而当对方兴趣转移时，你则不要纠缠原来的话题，而应随机应变地巧妙地引出新话题。要认真倾听对方的讲话，但不能一眼不眨地紧紧盯住对方（任何人都受不了这种眼光）。你

的眼神要随时表现出你对他的理解、信任和鼓励，而不是怀疑、挑剔和苛求。一道严厉的目光，会使对方把只说了一半的话吞回去。

5) 刚开始可以先聊一下, 大众话题, 你和他都知道的, 天气等, 在聊的过程中, 找他的需求点, 每个人都会有其需求点. 但是最重要的一点还是增加自己各方面的知识, 博学多才, 这样就会很容易找到共同语言了, 多看书, 多学习. 多交流!

6如果对方并不是一个善于cooperative的人你怎么办?

多多用心去与对方沟通交流，让他明白团队的重要性，鼓励他与他人协作配合。

7你认为组织活动中最大的困难是什么?

8有没有同时处理过多项任务?

9如果处理的无法在deadline前完成怎么办?

尽可能的加班完成。如果不行，要及时和领导汇报情况，并且抓紧时间，尽量在最短的时间内完成。

10你觉得你碰到过的最难相处的人是谁?你怎么办?

1) 做好自己, 保持乐观坦然的心态去工作

2) 和对方坦诚的沟通交流，说出心里话，更好的打开心结。如有不妥的地方，加以改正。

11碰到你没有兴趣的工作你怎么办?

银行业调查报告篇四

据学校毕业实习要求，本人于20**年x月x日到x月x日在汇丰银行xx支行进行了为期**天的毕业实习。实习期间，在单位领导和同事的热心帮助下，我熟悉了金融机构的主要经济业务活动，系统地学习并较好掌握了银行信贷风险管理工作，理论水平和实际工作能力均得到了锻炼和提高。现将毕业实习的具体情况 & 体会作一系统的总结。

第1章 实习概述

1.1 实习单位简介

《资产》中国最佳资金管理银行 □□globalfinance□最佳私人银行、《银行家》亚洲与西欧最佳银行已连续4年被国际权威财经杂志《欧洲货币》评为“中国最佳外资银行”。

1.2 实习目的

此次实习的目的有以下几点：

(1) 通过在汇丰银行实习进一步了解和巩固在学校期间所学的各项金融学课程的基本理论和基础知识，学会理论联系实际，增强自我解决实际问题的能力。

(2) 通过在汇丰银行的实习，达到学校的社会实践要求，并在单位领导和同事的指导、帮助和教育下，熟悉汇丰银行的主要经济业务活动，较为系统地学习银行个人金融管理工作和日常业务的操作流程。

(3) 通过在汇丰银行的实习，学会如何更好的适应新的工作环境以及端正自我的学习及工作态度，为更好的走入社会打下坚定地基础。

1.3 实习过程回顾

在这次实习过程中可以说真的是获益良多，大致上掌握了汇丰银行crm部门的各项业务，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。

实习的工作具体可以分为以下几个部分：

(1) 行业调查

作为商业银行，经营指导思想要实现由追求“数量”转移到注重质量的过程中去。因此，首先要树立安全、效益经营理念，要把金融贷款的安全性和效益性视为商业银行信贷工作的生命线，在兼顾社会效益的同时，确立效益最大化和资产质量最优化的经营目标。其次，要树立主市场经济主导下的商业金融竞争观念，正视商业银行的现实，充分利用商银行各自优势，开拓竞争，改变原来的粗放式管理，实行集约化经营战略，创造最大的经济效益。因此，工业研究的意义是十分明显的，只有把握好一个行业的整体发展趋势才能更好的避免风险。实习期间，我有幸参与了棉花期货价格等工业研究。

在这些工业研究的过程中，我熟悉和掌握了工业研究的流程，理解了工业研究的内涵即通过深入研究某一行业发展动态、规模结构、竞争格局以及综合经济信息等，为汇丰银行提供市场开拓或业务发展及的重要参考依据。同时我也学会了从行业环境、产品状况、企业状况和发展趋势等方面去分析各个行业。

(2) 报表和报告撰写

在实习过程中需要做大量的报表和报告撰写工作，尤其是调研报告的撰写，与此同时对office和报表软件的使用也变得更加熟练。此外，在调研报告撰写之后，我还负责文件的归档、保管以及查阅工作。通过这些工作的实践，我已能够熟练书写出符合行业报告标准格式的报表和报告。

(3) 企业管理

实习期间，我还间接地参与到了企业管理的工作中来，虽然职务不高，但是对我的管理能力培养有着良好的启蒙作用。实习之前，我认为企业管理很简单，就是安排别人做什么就可以。其实不然，企业管理是一个庞大的系统，包括五大职能：计划、组织、控制、激励和领导。其中任何一个职能都要涉及到很多领域，以激励职能为例，它需要去研究人的需要、动机和行为；要对人进行指导、训练和激励，以调动他们的工作积极性；要解决下级之间的各种矛盾；要保证各单位、各部门之间信息渠道畅通无阻等等。

(4) 客户沟通

在实习期间，与客户沟通的机会不是太多，因此，我对客户沟通的理解比较浅，这里略谈一二。个人觉得与客户交流提高自身的服务意识是最重要的。只有致力于挖掘客户潜在金融需求和潜在市场，为客户提供咨询服务，密切与客户的关系，才更好地把产品营销和为客户服务两方面职责紧密结合起来分析研究市场。此外，加强对客户的研究，建立客户资料档案，掌握辖区客户特点和结构，进行市场细分；比较分析各类客户市场的特点，提出改进本行产品和服务的详细意见也是必要的。最后，我认为在以后的工作中要树立以客户为中心，加强内部沟通与业务协调的理念。

第二章对工作的认识

2.1 信贷风险管理的作用

本人根据自己学的理论和实习经验，总结出了信贷风险管理的三大作用：

(1) 预防

不良的金融债权问题，不仅给银行带来巨大的经济损失，而且严重影响到银行的经营效益。建立一套严格的信贷风险管理措施可以判断分析出某种贷款的潜在损失，及时采取有效措施进行防范。

(2) 监控

(3) 清收

银行的信贷管理部门定期对贷款进行五级分类，及时发现借款人的财务状况发生的变化，予以特别关注，以提高这些贷款回收的可能性，进而达到降低银行贷款风险的目的。

2.2crm的内容

信贷风险管理可以分为两个阶段，贷款之前和贷款之后。由于实习本人的工作方向多半与贷前审查有关，这里重点谈谈贷前审查，对贷后监督只是简单提下。

1. 贷前审查

贷前调查是发放贷款的前提和关键，是为贷时审查和贷后检查提供必要的条件。汇丰银行贷前审查的方式多种多样，主要有直接调查、侧面调查等。贷前调查的目的是为了掌握申请贷款人的资产状况、经营状况、偿还能力的有无和大小，从而确定贷与不贷。贷前审查结束后，由银行经办人员写出贷款审查报告进行审批，并明确能否给予贷款。

(1) 审查信用

工作中，提供虚假的申请贷款材料，通过违法私刻各类假公章、伪造虚假的申请银行贷款及提供贷款担保的董事会决议、虚假借款人及担保人的财务审计报告、虚假销售合同等骗取银行贷款的事情也时有发生。所以，各家银行在发放贷款之前不仅要依靠中介机构对客户进行项目评估，还要亲自对借款人的信用状况予以调查，对客户进行准确客观的信用评估。各家银行主要包括对借款企业本身的财务实力(包括对借款人的资本实力、经营状况、盈利能力、以前的还贷记录以及流动比率、现金流量等情况的分析)，偿债能力(企业的现金流量是否充足)以及其所处行业的经营环境进行分析研究，并通过研究分析借款企业的现金流量表来了解借款人偿还贷款本息的资金能力、来源，偿还贷款的概率以及偿还时间。对个人贷款者的审查重点应放在借款人的资金来源、收入与贷款后月偿还比率、借款人社会信用等严格审查。银行在信贷审查中把握的一条重要原则是，针对借款人存在的风险因素提出控险措施，若风险在可承受范围内则可予以贷款支持，否则不予支持。

(2) 审查项目可行性

在对客户进行风险调查的基础上，各家银行还应考虑具体贷款项目的目的和结构的合理性，科学评估每一个项目，防止盲目设立的项目，对生产经营(所生产经营的产品必须是市场需要的、适销对路的短线产品，不能是长线产品，以加快资金的周转)、效益(使用银行贷款投资的项目必须能给社会和企业带来效益，从而提高信贷资金的使用效率)产品市场销路、资产负债、企业发展前景等主要因素进行预测判断，避免潜在风险的出现，如果认为项目可行，各家银行按照其贷款授信额度发放贷款，否则，拒绝贷款，避免给银行带来损失。近年来，房地产业、制造业、通讯业及基础设施投资快速增长，银行的贷款资金也随产业的火爆集中到这些行业上来。近几年，地产价格回调，少数商业银行房贷客户还贷能力下降，违约事件有所上升，可能由于房地产的滞销，使巨额房地产开发贷款面临危机。并且有些资质较差的房地产企业弄

虚作假，实际上将风险转嫁给了银行。这样，地产贷款很有可能成为次级贷款，进而演变为银行的不良资产。类似这样的情况银行信贷审查时就要慎之又慎。

2. 贷后监督

贷后检查是指银行在借款人提取贷款后，对其贷款提取情况和有关生产、经营情况、财务活动进行监督和跟踪调查。贷后检查是贷前调查、贷时审查的延续和必要补充，其目的是运用现场检查与报表分析，检查贷款物资保证、贷款使用效果、贷款回收程度，促进贷款对象加强经营管理，确保贷款本息的按时回收。同时通过审贷分离分级审批的制度和其他责任制，确保贷款的安全性和效益性。

第3章不足和下一步努力方向

在这一个月的学习和体验中，我收获颇多。一开始对风险管理的认识是做模型、审批贷款，通过实习我知道了风险管理是银行各种风险的全面监控与预防，涵盖了信用风险、操作风险、市场风险、法律风险等等存在于银行运行过程中的风险点。风险管理部门作为相对后线的部门，实际上更多的是在从事管理工作，风险管理不可能是深入到银行运行的各个环节来识别和控制风险，而是要从制度上进行合理的设计，从业务进行的各个环节制定相互制约的机制，保证风险尽可能少的对银行的经营产生影响。

风险管理部内的工作细分也很明晰，主要包括了授信评审管理团队、授信评级团队、政策制度团队、授信与资产质量管理团队、尽责团队以及专业评审人员。

授信评审管理团队是介于公司业务部与尽责团队之间的团队，主要工作是审阅公司业务上报的评审材料，安排上会，贷款发放的核批等。对于客户经理上报的评审材料，评审管理团队审阅的主要是该评审材料本身，看材料内容是否齐全、划

分需要评审的项目属于总行权限还是省行权限等；“上会”是指的项目报送风险管理委员会，由专业审批人对项目的可行性等进行评估，从而决定是否发放该笔贷款。这里的风险管理委员会由7人的专业评审委员、尽责员、上会秘书组成，专业评审委员是各个行业的专家，对项目所属行业、企业等非常了解，他们的意见将对项目的进行起到决定性作用。在组织上会的过程中还要划分总行权限和省行权限，对于总行权限的项目需要直上，直接到总行的风险管理委员会进行评审；对于评审通过的项目由省行报送总行核批，此处的核批是总行对于各一级分行的复核，也起到了对风险进一步的控制作用。

评级团队主要工作包括信用评级、债项评级以及资产减值准备的计提。我行的信用评级是基于pd模型的一个评级系统，根据企业的基本信息、财务信息、营业状况等将公司的信用分为不同的等级，对于处于不同的等级的客户有相应的客户政策；债项评级是对客户的偿债能力进行的评价，评价的结果就是五级分类的结果，依据客户的还款能力将客户分为正常、关注、次级、可疑、损失五类；减值准备管理是在债项评级的基础上对每个客户的贷款计提减值准备，属于不同债项级别的客户会有不同比例的减值准备。由于减值准备是从本期的利润当中计提，多以减值准备的计提是一项影响很大的工作，其计提的结果将直接影响到本年度全行的利润完成情况。

尽责团队是一个比较核心的团队，他们需要对客户经理提交的项目进行尽职审查，然后出具一份尽责报告，尽责团队的工作就是对项目进行初次的审批，如果项目不可行，就可以直接退卷。尽责团队对于项目的审批时基于客户经理提供的评审材料，虽然很多时间要进行现场调查，但是大部分的材料并非一手材料，所以这里就需要客户经理对尽责人员负责。授信与资产质量管理团队主要是对不良资产进行监控。对不良资产在某一时间内、某一)时点进行监控，并分析其行业集中度，然后对未来的授信趋势作出一个预测。

虽然这只是短短的一个实习，但对我来说，是大学生涯中很重要的一部分积累，这在我以后的学习生活中都会发挥很重要的作用，特别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，细心的教导我怎么去将看似一件很简单的像复印信用卡这样一件事情做到更好，告诉我追求卓越的重要性。同时，这份工作也告诉我细心、细致的重要性，以后当我碰到相类似的事情时，我就都会更加的努力而细心地做到更好，有这样一种积累是财富。

虽然大多时候我都认为自己是一个开朗的很容易融入新环境的人，但是在实习初期我发现这方面自己有很多需要提高的地方，我应该更加注意提高自己如何更快的适应新环境、融入新环境的能力。

“纸上得来终觉浅，绝知此事要躬行。”在短暂的实习过程中，我深深的感觉到自己所学知识的肤浅和在实际运用中的专业知识的匮乏，刚开始的一段时间里，对一些工作感到无从下手，茫然不知所措，这让我感到非常的难过。在学校总以为自己学的不错，一旦接触到实际，才发现自己知道的是多么少，这时才真正领悟到“学无止境”的含义。

“千里之行，始于足下”，这近一个多月短暂而又充实的实习，我认为对我走向社会起到了一个桥梁的作用，过渡的作用，是人生的一段重要的经历，也是一个重要步骤，对将来走上工作岗位也有着很大帮助。向他人虚心求教，遵守组织纪律和单位规章制度，与人文明交往等一些做人处世的基本原则都要在实际生活中认真的贯彻，好的习惯也要在实际生活中不断培养。

银行业调查报告篇五

一、实习时间和地点

2013/5-2013/9 xx银行 xx部门 实习生

二、实习目标：

- 1、了解商业银行的相关部门的设置和职责
- 2、了解和掌握开展各类业务的相关法律和监管部门的规章要求。
- 3、根据学校的安排，完成相关的实习工作
- 5、了解商业银行的组织结构和日常业务流程，深化对银行工作流程的认识。
- 6、将课本上学到的相关知识和具体实践结合起来，并能够分析和处理一些基本问题。

三、实习内容：

工作的主要内容：

1. 与分行人员进行沟通、对分行的银行日常存贷款基础数据进行维护
2. 制作分行员工的kpi季度考核计划
3. 制作分行的产能报告等。
4. 对产品的运营效率和风险进行分析，并进行针对性的优化

四、实习认识及有关思考

实习之前，对商业银行特别是外资行的了解仅限于书本上的介绍。具体到实务方面是完全不清楚的。经过这次实习，对商业银行及其日常业务有了比较深刻的了解和认识，同时也思考了一些问题，在xx银行实习的这段时间里，感受到xx银

行在细节上、在管理上做的非常严格，并且深刻感受公司的企业文化，在这样一种氛围内确实受益匪浅。

五、实习总结

在这份工作中，我学习并掌握了许多的数据处理的思路和技巧，提高了独立解决问题的能力，对流程性的工作有了初步的认识和理解，也初步适应了职业对个人素质的全方面的新要求，在理论知识的应用方面、在沟通能力和团队协作能力上都有了明显提高。

总之，这次实习为我从各方面融会知识，为我将来的工作和生活有了很好的铺垫，实现了这次实习的目标。