# 电子银行工作总结5篇范文

来源：网络 作者：心旷神怡 更新时间：2024-09-20

*银行员工要培养和谐的人际关系，与同事之间和睦相处、互帮互助。经历了一段时间的银行工作，你有什么银行述职报告？和我们分享一下。你是否在找正准备撰写“电子银行工作总结”，下面小编收集了相关的素材，供大家写文参考！1电子银行工作总结转眼已经实习了...*

银行员工要培养和谐的人际关系，与同事之间和睦相处、互帮互助。经历了一段时间的银行工作，你有什么银行述职报告？和我们分享一下。你是否在找正准备撰写“电子银行工作总结”，下面小编收集了相关的素材，供大家写文参考！

**1电子银行工作总结**

转眼已经实习了两个多星期，曾怀念睡觉睡到自然醒的生活。但是现在建行紧张有序的实习生活让我一改从前自由散漫的作风，自觉融入到这个优良的工作环境中去。生活节奏变得规律，每天准时上下班，上学时候的散漫、轻松的日子一去不复返。

分配那天，有点紧张，也有点激动，因为不知道究竟花落谁家。幸运的是，我被分配到了离家不远的厦门建行松柏分行。报到的第一天我遇到了两个校友,他们也是来实习的,我们受到了康经理和林经理的热情接待，他们与我们进行了一番意味深长的谈话。从他们的话语和笑容中我们能感觉到这个和谐而又热情的团队。随后经理安排我们各自拜师学习，我先被安排到贷后服务的岗位。

因为我以前没接触过，对个贷后中心的很多业务都不懂。“师傅”是一个随和而又豪爽的人，从第一天起，他就仔细给我传授个人贷款业务的点点滴滴。

在师傅和领导的关心和支持下，我各方面进步都很快，对银行工作也有了一个全新的认识。在银行工作首先要抱着“认认真真工作，堂堂正正做人”的原则，在实习岗位上勤勤恳恳，尽职尽责。上班期间要认真准时地完成自己的工作任务，不能草率敷衍了事,对工作每一笔业务都要谨慎小心。在银行业谁赢得了客户谁就是最后的胜利者。

一颗浮躁的心归于平静，但不缺乏激情。刚从学校走入社会的我有一颗不安静的心，而从事工作后，我最大的体会就是个人的发展和能力的进步不仅需要高超的技能，更需要对工作的忠诚和以工作为中心的职业精神，即做事能沉得下心。这主要体现在日常工作的许多小事上，从细节处入手。在金融市场激烈竞争的今天，除了要加强自己的理论素质和专业水平外，更应该加强自己的业务技能水平，这样我们以后才能在工作中得心应手，更好的为广大客户提供方便、快捷、准确的服务。

同时，我也领悟到学生和社会工作者的区别。工作说不辛苦那是假的，参加工作后让我进一步领悟到生活中的本质东西，即你要成功，你想得到你所希望的状态，首先你必须付出12分的努力。实习以后，我们才真正体会父母挣钱的来之不易，而且开始有意识地培养自己的理财能力。“在大学里学的不仅是知识，更是一种叫做自学的能力”。参加实习后才能深刻体会这句话的含义。除了英语和计算机操作外，课本上学的理论知识用到的很少。在这个信息爆炸的时代，知识更新太快，靠原有的一点知识肯定是不行的。我们要在以后的工作中要勤于动手慢慢琢磨，不断学习不断积累。遇到不懂的地方，自己要虚心请教他人，并做好笔记认真的去理解分析。没有自学能力的人迟早要被社会所淘汰!

我最欣赏把撒哈拉沙漠变成人们心中绿洲的三毛，也最欣赏她一句话：即使不成功，也不至于成为空白。成功女神并不垂青所有的人，但所有参与、尝试过的人，即使没有成功，他们的世界也不是一份平淡，不是一片空白。实习的工作是忙碌的，也是充实的。生活的空间,须借清理挪减而留出，心灵的空间，则经思考领悟而扩展。当我转身面向阳光时，我发现自己不再陷身在阴影里。我开始学着从看似机械重复的实习工作中寻找快乐，我快乐实习工作着，游刃有余。

**2电子银行工作总结**

伴随电子银行成为银行发展主渠道的浪潮中，作为一个刚刚入行的新员工，在电子银行柜面服务和营销中，我总结出了以下几点心得体会。

第一，了解电子银行产品。所谓“生平多阅历，胸中有丘壑”。建行的电子银行渠道多、功能全、易使用、保安全。了解我行电子银行的优势，找到适合该产品的客户群。个人网银而言，我们主要向两类人推广。第一类，主要是年轻人。年轻人的思想比较开放，更加容易接受新的思想。现在电子商务盛行，年轻人对网购比较热衷，电子银行也就成为了年轻人的必需品了。第二类主要是商务人士，商务人士需要实时掌握资金动向，更有效率地转账汇款，因此电子银行可以为他们提供一个省时省力的平台。“电子银行是移动银行，足不出户在自己家就可以办理银行业务。”

第二，了解客户的心理。我在营销过程中发现，大部分客户并不在乎费用，而是在乎付出费用后，能得到什么样的服务。客户使用网上银行交易不仅可以节省交易时间，更能省去在柜台排队的时间，同时自助操作更能满足客户的需求。真诚地询问客户是否需要开通网上银行，就资费问题，可以强调免费;是否开通短信服务，当然资费问题清楚明白的告知。我每次为客户开通网银后，都会提示客户登入银行官方网站，激活网银，强调其使用便捷的功能。在这种情况下，客户一般都会接受，如果我营销的这个客户真的使用了我行的电子银行，并且确实觉得方便，那么他便会对我行产生信任感，更有利于我们做其他产品的营销，甚至会推荐给他周围的朋友，这便形成了潜在客户。

第三，发挥团队的精神。大堂经理，负责帮助客户填单、柜面引导。业务顾问、高柜，发掘目标客户，办理相关手续。每开通一户网银，电子银行激活人员就积极地帮客户在体验机上改好新用户名和新密码，并且还给客户演示一些重要的功能，防止出现客户开通后使用时问题重重的局面。通过员工的配合，我们的电子银行业务一定会蒸蒸日上。

**3电子银行工作总结**

现将本人20年全年工作作总结主要分两部分进行汇报，如下：

一、电子银行部工作期间

20年本人在电子银行部主要负责电子银行业务的培训、日常管理维护、数据统计、汇总、分析、自助银行业务、POS机业务管理工作以及部门经理临时交办的其他工作。

1、电子银行业务发展

截至20年11月底，全县发放金农卡较年初新增50616张，

IC卡20\_张，本期计划为95950张，完成计划的55%;发展POS商户共506户，529台，其中新增传统POS商户101户，本期计划188户、完成计划的54%;固话POS商户228户，上年底为241户、比上年底减少13户;开通短信提醒较年初新增23515户，本期计划为19248户，完成计划的122%;签约个人网银较年初新增7322户，本期计划为9609户，完成计划的76%;企业网银签约191户，本期计划为288户，完成计划的66%;累计发展手机银行12614户，其中大众版手机银行11470户，本期计划为15874户，完成计划的72%;尊贵版手机银行1144户，本期计划为1044户、完成计划的110%;

2、电子银行业务培训

20年共组织电子银行业务培训5次：小岗村培训1次，平时利用周五晚间培训4次。其中20年3月22日在小岗村组织为期三天的培训，参加人员主要有会计主管、综合柜员、总行财务部人员及稽核员等;培训的主要内容有网上银行、ATM、POS新增功能，代发流程，金融社保卡及IC卡操作规程，差错处理流程，个人网银、企业网银操作规程，电子银行操作实务等，培训结束后组织电子银行业务测试，共75人参加考试，期中6人不合格并参加补考。

3、数据统计、汇总、分析

每月按时填写《省农村合作金融机构网点与机具布放情况统计表》、《电子银行发展情况统计表》、《银行卡助农取款服务月报》、《支付服务组织年报》、《电子银行业务考核表》等报表，并进行电子银行业务分析的撰写。每季按时填写《机构网点和服务覆盖情况统计表》、《ATM情况登记表》、《特约商户情况登记表》、《银行卡业务情况季报表》等报表。每半年按时填写《全省行政村基础金融服务情况统计表》报表。

4、系统维护、网络运行情况

集中授权：完成集中授权操作手册、配置手册的编写，全县43家网点全部上线并稳定运行。

事后监督：完成事后监督ORC服务器、客户端的搭建，全县共上线19家。

银企对账：完成银企对账OCR服务器的搭建，计划下一步先对部分网点进行上线试运行。

网站建设：与万户网络进行对接，完成农商行网站建设、域名申请、工信部ICP备案等工作。

视频会议：参与全县视频会议系统的建设调试等工作。

网络运行：完成新大楼内、外网络的部署、接入工作，完成全县43家网点的MSTP改造工作。

5、电子银行业务宣传

20年分别在科技学院、李二庄工业园区组织参加电子银行业务宣传3次，其中20年9月27日、28日与明都支行在科技学院手机进行银行宣传，此次宣传活动共办理金农卡500张、手机银行200余户。

二、省联社学习期间

20年5月12日至11月30日于省联社参加为期半年的综合业务前置系统培训班，本次培训分为理论学习与项目实践2个阶段;理论学习主要内容有综合业务系统的构架与开发、中间特色业务的构架与开发和项目管理方面的内容。通过理论的学习掌握了综合业务系统前置VMenu平台的开发、数据下发流程及报表系统的开发，熟悉了整个系统的框架和开发流程，理论学习期间报名参加了美国项目管理协会PMI的项目管理专业人员资格认证PMP考试，并顺利拿到PMP证书。

项目建设方面参加了电子银行报表系统的开发，作为项目的技术经理，全程参与了报表系统的需求分析、开发、测试、上线部署工作， 银行报表分析系统整体采用B/S架构，有数据服务器、应用服务器、报表查询终端构成，科技中心数据服务器负责向行社下发数据，行社数据服务器负责接受科技中心下发数据，应用服务器负责提供webservice平台。

项目的整体流程：省联社数据下发采用T+1的模式，行社服务器当日接受科技中心下发的行社前一日核心数据，数据入库采用shell脚本定时跑批的方式，同时采用LOG日志的形式，确保数据的正确有效，行社服务器接受完当日数据，跑批生成需要的报表数据，前段Web报表取数展现到页面。

涉及的技术主要包括：Linux命令、shell脚本、DB2命令及存储过程编写、IBMwebsphere安装及部署使用、JSP网站开发技术、MyEclipse等软件使用。

三、工作中存在的不足及改进

在工作中，对部分规章制度掌握不到位，处理问题能力不全面，存在虎头蛇尾的现象，需要进一步的加强学习，坚持学习与实践相结合。随着新业务的开展，必然会遇到新的难题，以后的工作中进一步加强学习业务，以更加新的知识水平和业务能力，迎接新的挑战。在今后的工作中继续保持踏实是工作态度，尽全力将各项规章制度掌握到位，取长补短，不断提高自己的工作能力。

**4电子银行工作总结**

20年上半年，电子银行部的各项工作在行党委的正确领导下及各部室和网点的积极配合下，紧紧围绕年初制定的各项工作目标，以宣传营销为基础，以提升客户质量为中心，以强化培训和科学考核为手段，以助力业务发展为目标，不断加强工作措施和力度，保持了电子银行业务的持续、健康发展。现将20年上半年的工作汇报如下：

(一)电子银行业务替代率逐步提高

6月末，电子银行替代率达到了 %，较年初提高了 %，替代率逐月提高，电子银行替代作用逐渐显现。其中，网上银行、手机银行替代率为 %，较年初提高了%。现金类自助设备替代率为 %，较年初提高了 %;农金通替代率为 %，较年初提高了 %;

(二)新签约客户质量提高

6月末，全县新签约个人网银、企业网银、手机银行客户的动户率，分别达到了70.52%，92.45%和55.28%，分别完成办事处下达年度计划的117.53%、115.57和92.14%。新增客户动户率的提高，促进了整体质量的提升，6月末，个人网银、企业网银、手机银行总动户率分别较年初增长了2.33%、12.17%和3.17%。

(三)客户数量稳步增加

截至6月末，全县个人网上银行客户数为 户(专业版23000户)，较年初新增户 户;企业网上银行 户，较年初新增 户;手机银行 户，较年初新增户;POS机具共 台，其中系统内POS 台，银联POS机具 台，较年初新增 台;银行卡总兑现奖励44244元。

(四)加快业务推广运行，努力推进电子银行功能化建设

手机银行(客户端)的备案和顺利上线。为拓宽电子银行服务渠道，提高金融服务水平，提升市场竞争力，根据省联社办事处工作要求，电子银行部积极和监管部门进行沟通联系，报送备案资料，确保了手机银行(客户端)4月份正式推广。同时加强手机银行(客户端)后台支持系统的维护，将全线49个营业网点和ATM的经纬度录入系统，使客户在手机端就能查看我行的网点和ATM的详细信息，完善了手机银行(客户端)的服务功能。

流动金融服务的有效推进。为了不断创新金融服务方式和手段，大力改善拓宽服务渠道，全方位多角度地为客户提供金融服务，20年上半年电子银行部积极组织开展流动金融服务，在公司和开展了两次流动金融服务，共开立银行卡50余张，发生非账务性交易80余次，不仅解决了企业职工的金融服务需求，为客户提供了优质、高效、便捷的服务，也通过向客户讲解电子银行知识，指导客户使用电子银行产品，宣传了我行的电子银行业务和产品，提升了电子银行知名度。

开展ATM优化行动，加强自助银行建设。为加大ATM的布放力度、优化布局，加强自助渠道建设，建立满足客户需求和业务发展需要的ATM布放最优格局，电子银行部积极开展ATM的优化行动。一是制定了20年ATM选址规划计划，做到科学谋划，长远布局;二是明确了工作措施：通过网点迁址和网点转型工作加大自助银行的建设力度，同时精心选取离行式自助网点地址;三是加强ATM有效率考核，提高设备利用率，有效分流柜面业务。

(五)强化工作措施，提高服务水平

加强电子银行交易限额管理。为进一步满足不同客户的交易需求，为客户提供更加方便、快捷的电子银行服务，电子银行部在充分进行调研，综合考虑同业竞争和安全可控性的基础上，制定了农商行的电子银行交易限额，并印发了《农商银行电子银行交易限额管理办法》。管理办法通过细分交易限额管理模式，明确调整交易限额操作规程和严格调整标准等加强交易限额业务管理，确保既能满足客户需求，又符合内控制度要求。

提高电子银行问题处理能力。随着电子银行业务的发展和产品的广泛应用，客户在使用电子银行产品过程中出现的问题也越来越多，针对以上情况，电子银行部对出现的问题进行了归纳和分析，并将解决办法进行整理定期发下，指导各基层网点开展客户服务工作。上半年，共下发电子银行问题解决办法5次，30余条;对于基层网点解决不了的问题，采取上交机具到电子银行部进行处理，或由电子银行部人员实地到辖内机构或客户经营场所进行处理;对较为复杂的问题，电子银行部及时上报办事处电子银行组和省联社电子银行部，请示其解决方案，并及时告知相关网点。

(六)加强业务调度，实现各项业务数据稳步提高

以电子银行业务的长远健康发展为根本，努力实现各项电子银行业务数据的稳步提高。自年初以来加强了电子银行业务的调度，方便各网点及时了解到电子银行业务发展进度，按旬下发业务进度表，将新增客户数量、动户数、有效率等数据及时下传，并实行月度通报、分析，对业务完成滞后的网点每天电话调度，对电子银行业务进度较差的单位及时进度督导。通过频繁的业务调度让各网点对自身业务发展状况有全面实时的认识，督促其积极完成各项目标任务。

(七)深入开展业务培训，提升电子银行产品认知度

为做好手机银行(客户端)、网银集团客户功能优化、电子银行交易限额管理等业务的推广应用，增强员工的电子银行风险防范意识，上半年电子银行部共组织了5期业务培训，内勤主任、前台柜员、大堂经理等180余人参加了培训。电子银行培训采取理论与实践相结合和以考促学的方式开展，培训不仅限于制度办法的讲解，还要求参训人员进行操作，重点是掌握操作流程，培养学员的动手操作能力;培训结束后，通过考试的方式当场检验学员的学习成果，督促其认真听课，确保培训实效。

(八)做好电子银行业务排查工作，防范业务风险

一是开展电话POS排查活动。2月份，组织全县开展了系统内电话POS排查活动，利用一个月的时间对全县存量电话POS进行了排查，排查覆盖面达到了99%，通过排查使620户未动户重新开始办理了业务，并查找了不能发生业务客户的原因，为下一步逐步提高有效率打下基础。二是为加强电子银行业务风险管理，防范和化解电子银行业务风险，5月份，在全县范围内开展了电子银行业务风险排查活动。排查活动通过基层网点自查和行总部抽查相结合的方式开展，通过排查共发现问题12处，已督促各网点进行了整改。

(九)加强特约商户业务管理，严控银行卡收单风险

为了促进银行卡收单业务健康发展，优化商户质量，防范银行卡收单风险。6月份，电子银行部根据省联社工作部署，对全县存量商户进行了全面自查，重点对个人卡结算、低扣率和餐饮娱乐类商户进行了风险排查。通过自查，共排查出26户扣率不符商户，已全部进行了整改。同时，电子银行部转发了省联社《关于切实加强全省农村信用社银行卡收单业务管理的通知》，并结合实际提出了严格商户准入、明确上报审查资料、加强特约商户巡检和培训的工作要求，加强特约商户的准入和管理。

**5电子银行工作总结**

20年，在银行的正确领导下，我立足自身岗位实际，发挥银行个人业务顾问的作用，积极服务客户，扩大银行营销业务，较好地完成自己的工作任务，取得了一定的成绩，获得客户的满意。现将20年工作情况具体总结如下：

一、认真学习，提高业务水平和工作技能

作为一名银行个人业务顾问，我意识到金融业不断发展和业务创新对银行个人业务顾问提出了更高的要求，必须认真学习，提高自己的业务水平和工作技能，才能适应工作的需要。为此，我积极参加上级组织的相关业务培训，认真学习银行业务操作流程、相关制度、资本市场知识、银行理财产品知识以及如何与客户沟通交流的技巧等等，做到在与客户的沟通中，当客户问起营销产品和其他有关问题时，能够快速、正确地答复客户的提问，给客户提供建议和处理方法，用自己的专业知识构架起与客户沟通的桥梁，促进银行个人业务的发展。

二、细致入微，努力做好服务工作

作为一名银行个人业务顾问，要通过对客户的优质服务，扩大银行理财产品的销售。我做到在全面掌握银行业务和银行产品知识的基础上，充分了解客户的基本情况，针对不同客户的特点，细致入微，努力做好服务工作。由于掌握了客户的基本情况，了解客户的性格特点与爱好，在银行新产品推出的时候，我会按照产品的特点第一时间给可能对该产品感兴趣的客户打电话，在营销工作上做到有的放矢，给客户提供差别化，个性化的服务。我细致入微，努力做好服务工作，不仅效率高，为银行争取了一大批忠诚客户，创造了可观的经济效益，而且也赢得了客户由衷的赞许。20年，我全年销售银行理财产品万元，其中：基金万元，保险万元，银行卡万元。

三、真诚服务，做好大堂管理工作

我真诚服务，努力做好大堂管理工作，一是经常提前上班，打扫和整理大堂的卫生，整理大堂的沙发、座椅，始终保持大堂的整洁，给客户一个文明高雅的感觉。二是对客户做到用心服务，微笑服务，用自己的音容，用自己的情感，用自己的行为，让客户感到亲切、愉悦和满意。我在日常工作中服务好每一位客户，包括单项填写，各项咨询事宜，主动和客户建立良好的感情关系。存取款过程中，有些用户不会写凭单，我主动帮助，一项一项的教，一次不会就教几次，直到教会为止。

20年过去了，我虽然完成了任务，取得良好成绩，但不能以此为满足。在新的一年里，我要更加努力学习，创新银行个人业务顾问的工作方法与服务形式，争取创造优良业绩，为银行的发展作出努力与贡献。

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找