

银行零售业务发展规划（精选5篇）

篇1：银行零售业务发展规划

一、零售业务发展具体措施：

紧抓储蓄存款不放松，克服一切困难，把零售存款规模的增长与优化结构、提升市场竞争力结合起来，加快储蓄存款的发展速度。为此我行要做到思想早动员、任务早明确、措施早落实，力争在一季度分行“开门红”活动中，储蓄存款有较大的增长。

1、深化客户关系管理，不断提高vip客户的贡献度，通过客户信息收集、档案建立、落实分级维护、绩效考核等基础性工作，初步形成规范化的客户关系管理格局。通过“熟记大客户”活动，使网点临柜人员均能熟悉本网点vip客户的基本情况，做到准确识别、优质服务，使其享受优先、优质、优惠的差异化服务，进一步增强客户对xx银行的信赖与忠诚度，使vip客户的贡献度大幅提高。

2、完善考核方案，充分调动员工的积极性，牢固树立员工是企业的主人，只有把员工放在“第一位”，才能最大限度地激发为客户优质服务的主观能动性，工作积极性和革新的创造性，真正做到“顾客至上，宾至如归”实现人才和效益双赢，使我行的存款及早有突破性的发展，也为员工的发展创造更多机会。**年元月初，我行根据员工的不同岗位，分别制定了基金及储蓄任务，并充分利用股市走好的时机，加大基金对外宣传和营销力度，在保证储蓄存款稳步增长的同时，基金销售也取得了较好的成绩。

3、加大业务宣传力度，全方位、高密度宣传我行的教育储蓄、通知存款、保险（交强险）、开放式基金、中银信用卡、人民币理财产品等特色业务，在储蓄存款实现一季度“开门红”的基础上，乘势而上，继续保持快速增长的势头，早日完成全年中间业务收入和储蓄存款任务指标。

4、高度重视总行推广“直客式”零售贷款服务模式的发展战略，积极投入网点业务战略转型，扎扎实实做好“直客式”网点销售工作，将其作为今后一个时期内个人金融业务的一项重要工作来抓，努力提高网点服务意识，珍惜现有客户资源，主动向客户宣传我行零售贷款产品，积极引导潜在客户成为现实客户，尽快提升网点对外的宣传和销售能力。

5、外币业务的开办将是我行**年新的利润增长点，通过“汇聚宝”、“外汇买卖”等外汇理财品种，丰富我行的业务种类，满足客户多方面的理财需求。积极推行“本外币一本通”业务，方便客户统一管理资金，以此带动人民币储蓄存款的增长。

二、对公业务发展具体措施：

1、积极适应我行所处的市场环境的变化，在积极维护已有客户的同时，要拓宽思路、主动出击、寻找新客户，要从行业大户以及新客户、新项目的源头切入，扩大存款客户

群。新年伊始，我行就积极走访对公客户，在人民币汇率走高，美元汇率下跌的情况下，动员在我行开户的出口结汇企业，及早结汇，减少因汇率下跌所造成的损失，仅结汇业务就给我行带来近3000万元的新增对公存款。

2、利用各方资源，全面营销企业网银业务。以授信客户、集团客户为主攻对象，提高客户网上银行普及率，提高网银交易量。

3、按照分行授信业务发展方向,努力挖掘具有较强成长性的企业,向公司业务部积极推介,带动我行公司存款业务的发展,同时取得更多利息收入,提高我行的盈利水平.

4、针对我行所处市场的特点，如家电市场、钢材市场等商贸企业多、资金流量大、电汇业务频繁的现象，积极向客户营销银行承兑汇票贴现业务和汇款业务，提高我行的中间业务收入水平。

5、**年我行将大力发展消费信贷业务，在继续做好金成房产住房按揭项目的同时，积极营销xxx汽车城的商户，争取在汽车消费信贷业务上有所突破，以此带动中间业务和公司存款业务的进一步发展。

三、内部管理措施

认真落实内控制度，积极堵塞内控漏洞，认真按照总、分行制定的内控制度和措施要求，积极开展内控体系建设和防案工作。

1、加强内控文化建设，积极培育符合银行实际的内部控制文化。要把内控意识贯穿到每位员工的思想中，使之形成理念、自觉行动和准则，使内部控制无处不在、无时不在。

2、加强员工思想道德教育，培养员工树立正确的人生观和价值观，防范道德风险，提高职业道德水准。

3、严格执行操作流程，不折不扣的执行各项规章制度，防范操作风险。有章不依、违规操作是形成风险隐患、发生案件的根源，严格执行各项规章制度、确保各项业务操作的合规性，是加强内控管理、防范风险隐患的根本途径。

4、加强监督检查，严肃处理违规违章行为，完善现有的检查制度，定期或不定期对各项业务实施检查，及时发现并解决问题，对检查中发现的问题进行分析和责任认定，对于违规操作和业务差错进行严厉处罚。

5、努力提高员工的文明优质服务水平，利用班后时间，加强员工的技能水平培训，并做到月月考核并与绩效考核挂钩，以此提高xx支行的整体服务水平。银行零售业务发展计划责任编辑：曾老师

篇2：银行零售业务发展计划

今年的个金工作我们认为要围绕着储蓄、个贷、三方存管等考核重点，在行长室的领导下，区分轻重缓急有重点的展开个金条线上的营销工作，做出我们除个贷业务以外的新的亮点来，我们总的工作思路主要有五点：

1、延续上年公司业务和个人业务联动的合作思路，发掘公司业务中潜藏的个人业务的商机。如代发工资业务、信用卡业务、个人消费信贷业务、代理保险、代售基金业务等等。依托对公客户资源，实现行内公司业务和个人业务的客户资源共享，带动个人业务的发展。

2、加强营业部、大堂、个金科的团队协作，发挥营业部在一线与客户现场接触的优势，强化主动营销的观念，提升柜面营销能力，上下形成合力，促进各项业务均衡发展。

3、借鉴去年做二手房按揭与房产中介合作的成功经验，与各类房产中介、售楼处、评估机构及产权登记中介机构甚至于要加强与证券、保险等单位的合作，建立起牢固的合作关系。

4、立足区域，利用多种渠道，加强对我行个人银行业务品种的宣传与推广。我们可以充分利用或尝试利用我行的电子显示屏、邮政广告、柜面资料、街头咨询等手段，全方位进行宣传、介绍特色业务品种，提升我行在区的社会知名度和影响力。

5、我认为这是最主要的一个方面，就是要更进一步的强化全员营销意识，并转化为每位员工的自觉行动，我们每一个人都象整个机械装置中的一个齿轮，哪个部件出了故障就可能影响到机器的高速运转。

下面我分六个方面对各项个金业务的具体计划和措施作一个汇报。对于储蓄存款业务我认为这是一个贯穿我们所有业务始终的一个最重要的一个方面，我在下面相应的各项具体工作中会有所说明，对这一项工作就不再单列出来向大家汇报了。

1、个贷业务：这项业务上年度在全行上下各条线的通力合作下，取得了一定的成绩，其主要的原因就在于公私业务的联动和优势互补再加上全行上下的兢兢业业工作。在今年，我们认为这项业务应该往纵深发展，尽管在上年设想以个贷业务带动的其他个金业务的发展的理念已经有所显现，但是由于实际工作中多种原因的制约，成效还不是太大，今年，我们准备个贷综合贡献度要围绕着各项个金业务的轻重缓急来做，对各类档次的按揭业务要有所侧重：高端——着重开拓以存抵贷，代发工资、储蓄业务。而对中低端的楼盘去谈以存抵贷和代发工资业务就有点对牛谈琴了，而应着重营销信用卡和三方存管业务。

今年的个贷业务的增长，由于宏观政策及楼市低迷等方面的影响，我认为还是应抱谨慎从事的态度。今年国务院定的基调虽然是要靠消费促进经济增长，事实上国务院也出台了促进消费的政策措施，整体上来讲，在消费领域会出现一些机遇，比如车贷、留学贷。上年一线、二线甚至于三线城市的房地产交易量很活跃。在今年，住房政策备受受关注，政府鼓励改

善型住房需求，舆论普遍认为中低档住房将是今年发展的重点。但是，政府出台了一系列措施要求房地产保持稳定，将难以出现去年房价与销量一哄而上的局面。我们今年的个贷还款压力将会很大，这个问题在节前及近期也已经充分暴露出来了。近期有许多个贷客户陆续打电话过来要预约还款，去年新发放的一些个贷，有的客户是由于有年终分红，有的私营业主的应收账款在近期已回收，还有一些是客户不愿负债和多贷的心理的多重影响，纷纷要求部分提前还款。所以，我们认为：今年的个贷业务的发展要在去年的基础上，继续加强与各开发公司和售楼处的合作，另外还要有针对性地开展1-2个新的楼盘，同时加大对世贸中心直客式业务的营销力度。

2、三方存管工作方面：对于三方存管工作，我个人认为，去年动员亲朋好友的开户的方式可以推广，但是更要强调的是有效户，我们真正需要的是在完成下达任务的基础上，取得储蓄与理财客户资源，更多的是应该考虑它的可持续发展，因为三方存管这项业务是一个需要经年累月去营造的工程，今年的任务完成了，明年还是要继续。我们要做的是要让证券投资客户在锡山这块土地上，要我们这里获得一种稳定的归宿感，借以聚集投资人气，带动以本地区为主的客户的开户量和资金留存。

证券公司在我行驻点二个礼拜下来，前来咨询自己手中持有的股票的人是有一些，但是靠这种传统的方式来带动我们三方存管工作的开展的成效并不会是很大，真正靠这种方式开户转户的人不多。节前，我和行长一起与证券市场部的老总作了深入的探讨，我们认为银行和证券的利益是共同的，就是大家全是为了扩大客户群，增加有效户的含金量，利用双方的资源取得双赢，但是没有一个有效的载体，要想达到这种目的是非常困难的，因为我们的地理位置首先就制约了我们与证券公司和股民的合作，开户转户不便。

现在我们与证券达成一致意见：一个是利用他们的专业水平利用我们以前曾经驻点现在经常有客户来我们银行来咨询这一便利逐步把客户挖过来。另外设想利用股市沙龙的形式来吸引一部分开户前来交流与开户，这个沙龙场所的设定既要兼顾到方便客户开户，又要有一定量的人气来聚集，我们准备利用我们的会议室定期举办一些诸如理财投资沙龙的方式来发掘新股民，扩大我行三方存管客户的开户量，具体方式在近期内定下来，力求能取得一定的效果。视情况，我们设想再在其他证券公司之间推广。

3、代发工资方面：对于代发工资，我们的打算是这样的，也是要立足区域，首先是与营业部和信贷上对在我们开户的一些企业作一个梳理，列出清单来。对于目标企业，腾出一些时间与精力分别与他们沟通，事实上这项工作，我们在节前已经着手去尝试着去做了，节前我与张总在办公室详细地谈过这个业务，他们拥有100多员工，又是在本地区，对于代发工资业务我们已达成初步意向。另外象一些企业虽然人员不多，但是与他们有合作基础，应该不是十分为难的事，就通过这种方式我们可以积少成多，这也是在公司业务方面值得去尝试着做的事情。我相信做成功了一家二家，以后这项业务的合作就会越来越顺利。

4、信用卡工作方面：这项工作，我觉得还是要群策群力，毕竟众人拾柴火焰高，贷记卡的发行,是需要一个单位共同努力才能完成的一项工作,一个人很难独立完成。在确保千斤重担众人挑,人人肩上有指标的前提下,注重信息搜集,工作有的放矢,主动营销。在信用卡的发

卡方面，我们要充分挖掘信贷资源，在贷记卡发行难度越来越大的情况下,大家可以多提供一些信息渠道，象去年一样通过与营销中心合作的方式去完成这项任务。但是要把把握好亲访亲签，注意办卡过程中的欺诈风险。

5、保险业务、贵宾业务和基金定投方面：我把这三项工作合并在一起，主要是我认为，这几项工作是有二个共同点的：一是都要利用多种渠道多作宣传，强调客户的受益点。对客户要晓之以利，利益的利，毕竟个人银行客户是需要培养的,要最大程度地满足和开发客户的金融需求。二是要加强柜面等一线营销的力度，通过培训要让大家熟悉自己推销的产品的特点。优点、缺点、价格、品种、宣传促销等等。尤其在客户面前要注意显示对产品非常熟悉。我们甚至可以参照其他银行奖励到人的做法，作为我们个金条线上要以上线的客户管理系统为依托，加强对贵宾客户信息的搜集工作，不断完善贵宾客户资料，加强对存量个人中高端客户在基金定投方面的营销，广泛宣传我行代销基金、保险与相关理财产品的理念，提升我行代销基金、保险及其理财产品的影响力。我们不敢保证这么做会有多大的成效，但是我们认为，要做好这几项工作，首先是要让客户晓得我们有这些业务的存在，不要让客户误解成我们银行只是存存钱的地方。前台柜员在推介金融产品的同时，也是在销售银行形象和文化,一线员工为客户提供卓越的服务之后，银行品牌就会深入客户心中。情感营销、口碑营销，是最稳定也是最难以复制的。

6、理财业务方面：我还是觉得这是一项令我们觉得很是头痛的事情，有句话叫酒香不怕巷子深，我们行里现在的情况是酒是不香，这条巷子倒是蛮深的，这句话怎么讲呢，我认为产品要营销成功，营销的方式和手段固然重要，但是你没有一个好的产品，你有再好的手段也是没有用的。没有好的产品这是银行目前的致命伤，总行还是要加快产品创新步伐，为客户提供个性化的能真正为客户带来收益与实惠的产品，当然我们的营销手段与能力也是有待提高的，在10年的理财产品销售中，我们还是要配合上级行的理财产品的发售，促进贵宾客户的增长和储蓄存款的增加。

上面是我们对今年个人业务工作的一些想法，当然计划的预期效果还是要有待于全行上下的通力合作，还是需要实际工作中的检验及需要做相应的调整。

篇3：银行零售业务发展规划

一、零售业务发展具体措施：

为了加快储蓄存款的发展速度，我们要紧抓储蓄存款不放松，克服一切困难，把零售存款规模的增长与优化结构、提升市场竞争力结合起来。在一季度分行开门红活动中，我们力争储蓄存款有较大的增长。

1、深化客户关系管理，通过客户信息收集、档案建立、落实分级维护、绩效考核等基础性工作，初步形成规范化的客户关系管理格局。我们要使网点临柜人员熟悉本网点vip客户的基本情况，做到准确识别、优质服务，使其享受优先、优质、优惠的差异化服务，进一步增强客户对我们银行的信赖与忠诚度，使vip客户的贡献度大幅提高。

2、完善考核方案，充分调动员工的积极性，牢固树立员工是企业的主人的意识。我们要最大限度地激发为客户优质服务的主观能动性，工作积极性和革新的创造性，真正做到顾客至上，宾至如归实现人才和效益双赢，使我们银行的存款及早有突破性的发展，也为员工的发展创造更多机会。我们已经根据员工的不同岗位，制定了基金及储蓄任务，并充分利用股市走好的时机，加大基金对外宣传和营销力度，在保证储蓄存款稳步增长的同时，基金销售也取得了较好的成绩。

3、加大业务宣传力度，全方位、高密度宣传我们银行的教育储蓄、通知存款、保险(交强险)、开放式基金、中银信用卡、人民币理财产品等特色业务。在储蓄存款实现一季度开门红的基础上，我们要乘势而上，继续保持快速增长的势头，早日完成全年中间业务收入和储蓄存款任务指标。

4、高度重视总行推广直客式零售贷款服务模式的发展战略，积极投入网点业务战略转型，扎扎实实做好直客式网点销售工作，将其作为今后一个时期内个人金融业务的一项重要工作来抓。我们要努力提高网点服务意识，珍惜现有客户资源，主动向客户宣传我们银行零售贷款产品，积极引导潜在客户成为现实客户，尽快提升网点对外的宣传和销售能力。

5、外币业务的开办将是我们银行新的利润增长点，通过汇聚宝、外汇买卖等外汇理财品种，丰富我们银行的业务种类，满足客户多方面的理财需求。我们要积极推行本外币一本通业务，方便客户统一管理资金，以此带动人民币储蓄存款的增长。

二、对公业务发展具体措施：

1、为了适应市场环境的变化，我们需要积极主动地维护现有客户，同时也要拓宽思路、主动出击、寻找新客户。要从行业大户及新客户、新项目的源头切入，扩大存款客户群。新年伊始，我们积极走访对公客户，动员在我行开户的出口结汇企业，及早结汇，减少因汇率下跌所造成的损失。仅结汇业务就给我们带来了近3000万元的新增对公存款。

2、我们要充分利用各方资源，全面营销企业网银业务。以授信客户、集团客户为主攻对象，提高客户网上银行普及率，提高网银交易量。

3、按照分行授信业务发展方向，我们要努力挖掘具有较强成长性的企业，并向公司业务部积极推介。这样可以带动我行公司存款业务的发展，同时取得更多利息收入，提高我行的盈利水平。

篇4：银行零售业务发展计划

今年以来，全行个人金融（零售银行）业务认真贯彻落实省、市行工作要求，注重储蓄业务的基础地位，积极拓展理财业务市场，不断创新销售方式，加快推进营销渠道和队伍建设，个人金融（零售银行）业务呈现了良好的发展势头。

一、20××年个金工作成绩显著。

回顾20××年，在外部经营形势复杂多变的情况下，全行上下坚定信心，扎实工作，全行各项业务经营保持快速健康发展，特别个人金融（零售银行）业务为全行的业务发展作出了较大的贡献，个人金融（零售银行）业务各项指标呈现快速发展态势。

一是个人金融（零售银行）资产增势迅猛。今年以来，全行始终将储蓄存款作为重中之重工作来抓，把存款增量同业争先进位作为考核存款工作成效的基本标准，在全行扎实开展旺季储蓄存款竞赛、批量营销竞赛、代发工资专项竞赛等系列营销活动，加强个金与公司部门的捆绑营销，抓住市场信息，制定项目攻关计划，实现批量业务拓展日常化。同时，深化储蓄存款和理财业务的互动发展，大力营销灵通快线、第三方存管、存贷通等优势产品，实现客户资金在我行的封闭运作。全年，销售全口径个人金融（零售银行）资产额XX万元,同比增加XX万元，同比增幅为XX%。其中：储蓄存款增加XX万元，在08年较快发展基础上保持一定幅度增长，同比多增XX万元；销售基金XXX万元，同比增幅为XX%；销售人民币理财产品XXX万元，同比增幅为XX%；销售保险XX万元，同比增幅为XX%。

二是个人信贷业务跨越发展。坚持抓住住房开发贷款龙头，关注全县土地拍卖信息，加强与国土、规划、建设等部门联系，在对全县20多个项目筛选基础上，重点营销××、××项目，通过省行审批额度XX亿元，开发贷款较年初净增XX万元。在个人贷款的发展上，始终坚持以客户为中心，以市场为导向的经营宗旨，调整充实营销力量，优化劳动组合，提高工作效率，实施限时服务。对重点房地产开发项目和重点市场，行领导带队营销，实现营销储备一批、评估报批一批、发放见效一批的梯次发展。同时，抓住房地产市场回暖的机遇，组成营销小分队，深入到各地房地产开发公司、开发楼盘、专业市场，营销开发贷款、个人住房贷款、个人消费和个人经营等贷款业务，主动出击，营销优质客户。全行各项个人贷款比年初增加XX万元，比××年多增XX万元，其中个人住房贷款增加XX万元、个人消费（含经营贷款）增加XX万元，个人信贷业务增长额占全行年度增量XX%，余额占比较年初上升XX个百分点。年度增量四行占比第二、前三季度一直保持增量市场第一。

三是个人中间业务收入快速增长。为确保个人中间业务收入的快速提升，全行一方面继续加大个人结算业务收入的营销，在全行开展“开卡送好礼，牛年新惊喜”牡丹卡营销活动，并以信用卡分期付款业务带动客户持卡需求，有效激励持卡人刷卡消费，促进银行卡消费额、发卡量双提升，全年发放牡丹灵通卡XX张，年费收入达到XX万元、个人结算业务收入达到XX万元,同比分别增加XX和XX万元，信用卡分期付款业务在启动慢的情况下，全年实现收入XX万元，其中四季度实现收入XX万元。另一方面加强对优质客户的维护，积极运用灵通快线、货币基金、第三方存管、存贷通等优势产品竞争和维护客户，做大客户“资金池”。为激发网点柜员和客户经理营销保险、基金等产品的积极性，将“直通式考核”和“销售产品兑换奖品”全部兑现到员工，激发了员工的销售热情。全年实现个人中间业务收入645万元，同比净增XX万元，特别是四季度实现收入XX万元，为全行利润目标顺利达成贡献作出重要支撑。

四是客户维护能力明显提升。为做好优质客户维护工作，根据市分行贵宾理财中心考核办法，落实行长、分管行长、网点主任和客户经理的日常对中高端客户的维护责任，并将中高端客户的拓展、建档等指标纳入网点主任和客户经理积分考核。通过赠送礼品、举办理

财沙龙、健康增值服务等活动开展高端客户的维护工作。11月末，全行个人中高端户数量达到XX户，比年初增加XX户，中高端客户资产达到XX万元，占全行资产总额的XX%。当年新增私人银行客户X户、新增存款XX万元。

成绩取得来之不易，存款问题也不容忽视。

1、市场竞争力不强问题依然未能得到根本改观，一是较多的指标在同业竞争中处于弱势。二是持续发展的后劲不足，如储蓄存款在一季度排名第二的情况下，二、三季度出现下滑现象。三是基础工作和基础性产品不够扎实，如客户维护工作不够系统和持续，维护的质量不高；灵通卡的发卡量，我行不仅排名第四，且占比很低，也影响了其它关联业务的发展。

2、网点的功能作用发挥不理想。表现在：一是较多指标的网均数在系统内排名靠后；二是大多数网点习惯于传统的被动营销方式，发展新业务、拓展新客户意识和能力较弱，在一项新产品推出时，不少网点会出现零销售或较低的销售水平，三是产品交叉销售意识不强柜员或客户经理在向客户营销产品时，往往是就产品卖产品，交叉营销意识不强。

3、大型商贸市场拓展不力。虽然我行对大型商贸市场的部分客户提供了部分金融服务，但工作远远没有到位，表现在：对各类商贸缺乏针对性的产品包装和组合营销方案，对市场的营销缺乏整体的规划和措施，同时，对个体经营者的融资需求，一直缺少对应和有效的信贷政策支撑，因此，没有真正将我行的业务产品渗透到大市场、个体经营者之中。

4、中高端客户维护工作还不到位。少数网点对中高端客户维护工作仍然不重视，思想上仍存在偏差，极少数网点主任对支行决策布置落实不到位，执行力有待进一步提升。

二、20××年旺季目标任务

当季新增储蓄存款XXX万元、日均XXX万元，季末增量四行占比确保第二；信用卡新增发卡XXX张、代理保险销售XX万元；个人贷款净增XX万元，季末增量四行占比确保第一。市行专业考核确保前三。杜绝案件和重大经营事故的发生。

三、20××年工作安排

(一)抢抓机遇，促进个金业务再上新台阶

今年，我国经济已经企稳回升，预计今后一段时期我国经济仍将保持平稳较快发展，随着城乡居民收入水平的不断提高，居民投资理财需求也将进一步扩大，这为个金业务发展提供了巨大的市场空间和机遇，全行一定要从可持续发展的战略高度认识和定位个金业务。增强机遇意识和紧迫感，要主动出击、大力竞争，花大力气提高我行的市场份额。支行将加大个金指标问责力度，确保提升市场位次和份额。

(二)开拓市场，夯实个金业务发展基础

结合本地区实际，要重点抓住以下几个方面：一是优质代发工资市场的营销。确保20××年把代发工资渗透率提高至10%。二是批量储蓄的营销。主要包括拆迁补偿款、企业改制安置费、社保资金、企业年金、公务用卡等。三是大型专业市场的营销。明年要成功竞争专业市场X个，投放个人经营贷款X亿元。四是个人住房市场营销。明年要营销两个以上的开发项目，确保每个项目实现按揭贷款目标。五是个人理财市场营销。20××年，个人理财产品销售额要达到1亿元。在重点做好以上五类市场拓展的同时，还要加强第三方存管市场、个人外汇业务市场、私人银行业务市场的拓展，不断提高客户满意度。

三、转变服务方式，丰富优质客户服务内涵

20××年是总行确定的“服务××年”，我们要充分发挥贵宾理财中心在人员、环境、流程等方面的优势，以专业的客户经理团队、温馨私密的服务环境、高效流畅的服务流程来提高客户的满意度，打造服务品牌。继续实施“客户服务精细化项目”，建立营业网点、客户经理服务检查工作机制，促进服务管理的常态化。

四、加强队伍建设，提升营业网点的竞争能力

要配足配强网点的营销人员，充实客户经理队伍。成立由对公、对私、个贷客户经理组成的专业团队，负责集群类市场的调研分析、上门营销、维护管理，保证我行集群式营销模式的有效实施。对网点管理人员强化经营管理、市场营销、队伍建设、风控管理等方面理论与实务培训；对客户经理强化金融理财师资格、市场环境、营销技能、资产配置、客户关系管理与产品功能培训。通过系统化、专业化的培训来提高营销队伍的业务素质和实战能力。

五、强化风险防范，提高个金业务内控管理水平

在风险防范上，我们要警钟长鸣，全行要注重对客户经理行为动态管理，要定期召开个人客户经理行为动态分析会，全面、及时了解和掌握个人客户经理的日常行为动态，切实加强个人客户经理的教育、管理，常敲警钟，防微杜渐，筑牢思想道德防线，防范案件的发生。要加强对个人理财业务和各项产品销售的合规性管理，做好客户风险评估、产品风险揭示、业务凭证管理、人员业务培训等工作。积极探索建立客户回访制度，对重点业务、重点客户进行回访，对个人客户经理的工作进行评价和监督，防止客户的道德风险和操作风险。要将期房按揭后续抵押、违约贷款、不良贷款和档案管理作为个人贷款风险管理重点。加强合作机构准入管理，坚持落实双人见客、面谈面签、实地看房、换手操作等制度，按项目建立期房抵押登记台账，联合开发企业加大两证及他项权证催办力度，不断提升期房抵押办证率。完善贷后管理，明确职责，加强日常监测督导力度及频度，加快违约及不良贷款的清收处置进度，提升贷后管理工作质量，为个人金融（零售银行）业务的持续健康发展提供良好的经营环境。

个人金融（零售银行）业务部

20××年XX月XX日

篇5：银行零售业务发展规划

一、主要工作开展情况

(一) 学习实践科学发展观活动圆满完成，政治理论学习及作风建设常抓不懈，银行零售工作计划。

1、继续将学习实践科学发展观活动推向深入。年初，学习实践活动转入第三阶段即整改落实阶段。我局及时召开转段大会，对第二阶段分析检查阶段工作进行总结，对第三阶段整改落实阶段工作进行安排。召开以转变机关作风为主题的民主生活会。按照《越秀区经贸局党委深入学习实践科学发展观活动整改落实方案》，对整改内容进行仔细梳理，提出具体可行的整改落实措施，并明确领导分工督办，具体落实到人。整个活动结束后，认真进行总结归纳。3月份，根据区的部署，与梅花村街结对，开展指导帮扶工作。制定《互促共进聚党心、惠民利民建首善主题活动方案》，开展具体的指导帮扶工作。通过学习实践活动，全局干部职工加深了对科学发展观理论的理解，并将理论学习转化为行动的指导，取得良好的学习和实践效果。

2、加强局各项规章制度建设，强化政治理论学习。不断完善局的各项制度，加强政治学习和内部管理。严格落实局党委中心组学习和开展专题民主生活会制度。从严执行局各项纪律和规章，在制度上保障队伍纪律作风的建设，从作风建设上保障队伍的战斗力。认真开展政治理论学习。组织领导、干部按时保质参加区委组织的各项学习培训活动，不断提升政治理论水平和知识结构。

3、根据区的要求，4月至10月期间，按步骤开展机关行风评议工作。以加强机关作风建设为核心，以解决损害群众切身利益的热点难点为题为目的，以群众满意为标准，坚持标本兼治、评改结合、综合治理、民主监督的方针，着力解决本单位及工作人员在政风行风建设中存在的突出问题，不断促进政府职能转变，不断改进机关作风，不断提高政府部门及其工作人员的勤政意识、行政效能、服务质量，努力打造为民、务实、清廉、高效的服务型政府形象，工作计划《银行零售工作计划》(..)。从而进一步提高我局干部职工队伍的政治、业务素质和职业道德水平，进一步促进依法行政、改善工作作风、提供优质服务。

(二) 编制相关政策措施确保企业健康发展，规划与调研工作取得新成果。

1、牵头完成《关于越秀区贯彻落实三促进一保持的工作意见》(以下简称《三促进一保持工作意见》)和《关于越秀区促进中小企业平稳发展的若干意见》(以下简称《中小企业意见》)等两个意见的起草工作。经过反复征询意见与修改完善，区委区政府已于近日对《三促进一保持工作意见》进行印发，并将于近期印发《中小企业意见》。该两份意见明确了越秀区贯彻落实省、市关于三促进一保持以及扶持中小企业平稳健康发展的各项政策措施，同时安排XX万元三促进一保持专项扶持资金来推动我区现代产业体系的建设。

2、积极投入推进现代产业体系建设和现代服务业集聚区建设，参与区委、区政府组织的现代服务业功能分区、教育现代服务业、北部区域产业发展等多个相关课题研究，对

我区相关区域和产业的发展现状和未来规划进行了分析研讨。其中，教育现代服务业调研课题由我局牵头，目前调研报告（初稿）主体内容已经完成，下一步将补充数据及修改完善。协助区发改局进行了《越秀区加快建设现代产业体系规划纲要（2008-2012）》（以下简称《纲要》）的编制工作。目前正结合日前出台的《广州市现代服务业功能区发展规划纲要》的相关精神，协助区发改局做好的进一步完善工作。

3、《越秀区商业网点布局规划》已完成向市规划局上报审查和审批工作，并根据市规划局的意见，递交市经贸委进行专业审查，并获得通过。

（三）提升服务水平和档次，现代服务业及总部经济带动作用进一步增强。

1、积极落实相关政策。协助区政府组织召开区相关部门会议，明确本年度总部企业评选和相关政策性奖励工作的分工与进度安排。目前已形成了本年度总部企业的初选名单，发放优质学位共19个，其中小学学位X个、中学学位X个。

2、大力发展总部基地。今年来，更加注重依托现代服务业的发展优势，大力发展总部经济，创建东风路现代服务业集聚区，以此作为应对经济危机、贯彻落实省、市关于三促进一保持政策的一项重要战略部署。今年5月，区政府授予健力宝大厦总部经济发展基地称号，成为我区第五个总部经济发展基地，标志着我区总部带动、整合提升的产业发展战略的再见成效，也标志着东风路向着建成现代服务业产业集聚示范区的发展目标再次踏出坚实一步。