

银行网点工作总结和工作计划 银行网点 述职报告

在现代社会中，人们面临着各种各样的任务和目标，如学习、工作、生活等。为了更好地实现这些目标，我们需要制定计划。相信许多人会觉得计划很难写？下面是小编为大家带来的计划书优秀范文，希望大家可以喜欢。

银行网点工作总结和工作计划 银行网点述职报告篇 一

大家好！

随着20xx年的钟声响起□20xx年已悄然逝去。今天，我就去年的工作情况，向大家作一个简单的汇报，请各位领导和同事们批评指正。

去年九月，营业室领导安排我做网点导储工作。对我来说，新系统、新业务简直像是外星事物一样，飘渺迷离。什么业务都不懂，客户咨询除了指给大堂经理，就是推向柜台。而我也认为，自己只是导储，没有必要多讲什么，只要做好引导和分流就可以了。至于那些业务，更是觉得学之无益，放之轻松。

十月初，单位组织了仪容仪表及营销方面的业务学习。也正是这次全方位的学习，让我对现在的工作岗位的价值，有了新的认识：这次学习多少懂了点理财方面的知识和营销技巧。第一时间的接触客户，加上人类特有的舍远求近的惰性，成为了我营销业务频率增多的客观条件。不如借这个条件，好好参学理财方面的.业务知识和技巧，使艰难强硬变灵活柔和，让辛苦的付出得到更多的回报。努力充值自己，达到工作要求应具备的素质条件！

我的导师xx先生曾说过：“爱你的工作，要和你的工作谈恋爱。因为只有工作才会使你活得理直气壮，也许你可以不工作也有饭吃，但那会使你活得窝囊、猥琐。”既然欲与工作“恋爱”，那么首先就得认识它，对它产生兴趣：我认为，只有产生兴趣，才能做好。然后了解它，努力充值自己，从而被对方接纳，以此达到驾驭对方的目的！从此，我每天开始认真学习业务，除虚心向同事请教外，找出业务学习时的笔记记录，仔细的琢磨思考。下班到家，继续登录网上银行进行“概念与技巧”的搜索，学习。

“我不骂天，不怨天，因为天从不负我”，这是我最喜欢说的一句话。在我不懈的努力下，这些看似冰冷陌生的文字，慢慢接受了我：当客户询问时，运用学来的技巧，我可以慢慢讲出一些业务的操作流程，使客户得到满意的答案；在与客户交流中，多次打消客户对农行的疑虑与不安，成功营销我行的各类产品。

俗话说：人分三六九等，来网点的客户也是一样，有时礼貌客气的问话，得到的却是生硬、敌视的回答。每每这时，为避免矛盾升级，我都会退避三舍，静静反省刚刚的交谈中，自己哪里有不妥之处。即使是礼貌问语，因素质不同，心态不同，得到的回馈自然也不同。为此，我采取了婉转且易于接受的语言同客户交流。因此也减少了很多令自己尴尬的局面。

总结过去一年的工作，自己尚有很多不足存在。以后自当努力学习业务，提高与客户语言交流的能力，积极营销各类产品。以“我是农行人，农行是我家，一言一行树农行形象，一心一意为客户服务”为自己工作服务的宗旨。

以感恩心看待一切：感恩领导，为我们营造了如此明亮、舒适、自在的工作环境；感恩同事们努力工作辛苦的付出，共同创造了高效益；感恩所有来网点办理业务的客户，为我们高收益提供了条件！

以上述职报告妥否，请予审议。

谢谢大家！

银行网点工作总结和工作计划 银行网点述职报告篇二

每次案件的发生，都存在着相似的状况，如柜员违规操作业务，需要复核的业务一手清，需要授权的业务流于形式，给客户做理财业务时，没有必要的风险提示等问题，这些问题暴露出了柜员防患意识不强，疏于管理，注重了业务开展，忽视了案件防范，一手硬一手软的现象得不到彻底改观，不重视内部管理、安全教育和责任意识。

员工重视实际，视思想教育为形式、为空谈，认为在网点内的人低头不见抬头见，思想教育无意义，久而久之，员工思想道德水准、法律法规观念得不到净化和提高，遵纪守法的自觉性和防腐拒变能力差，大多凭个人的良知做工作，谈不上高尚的人生观和价值观。

需要授权的业务，授权人员不经检验，直接办理授权业务，需要复核的业务，只是流于形式，做了表面工作，在日常工作中，我们都需要加快办理业务的流程，但是对于关键、重要的业务，授权机制的出现保证了业务办理的真实性和准确性，这在特殊业务处理的过程中是不可缺少的。

针对以上存在问题，经过学习与思考，本人觉得可以从以下几方面入手，以提高案件防控的实效性。

一）、树立“以人为本”，提高思想教育水平。

金融机构内部的各项规章制度林林总总，不可谓不全，处罚不可谓不严厉，但是好多制度在许多职工看来只是墙上的制度，并没有很好的予以落实，规范自己的行为。究其原因，

是大家的思想意识在作怪。案件防控工作教育活动，首要解决的就是一个人的意识问题，应该使大家认识到，制度并不是用来看的，而是用来指导实际工作的。特别是案件专项治理的典型案例，对每一位员工应该是有很强的震撼，模范地遵守内控制度，不仅仅是对自身的爱护，也是对他人的负责。在这个方面，我们银行应该将本项工作深入持久的开展下去，做好人的思想工作，真正使每一位员工从思想上重视，从行动上自觉。

二）、严肃工作纪律，提高违章违纪的代价。

有章不循现象严重，不能将制定各项内控制度的良好初衷落到实处，是导致各项案件发生的主要原因。有了良好的制度，更要有一批模范执行制度的人予以落实，才能够收到良好的效果。因此，要加强各项内控制度落实情况的后续跟踪和监督工作，对于严重违反内控制度的要严厉予以处理，要让每一位违章违纪的员工付出沉重的代价，让其有切身之痛，严重的更应清理出银行队伍。

三）、完善工作机制，防范道德风险。

道德风险是各项案件发生的一个重要因素。每一件有内部员工参与的案件背后，无不有作案人长期处心积虑的身影，他们正是利用了工作机制上存在的一些问题，精心准备，伺机作案。我们要通过工作机制的转变，来防范道德风险转化为实际风险。比如，在工作机制方面，可以以制度化的形式进行岗位轮换，以制度化的形式做好稽核监察工作，以制度化的形式作好员工的培训工作等等。

四）、建立健全好各种规章制度。

加强制度建设，重视员工道德风险防范，严格操作流程，把对员工思想排查工作纳入议事日程，杜绝不良思想的念头。

五)、切实加强自身的素质学习

加强规章制度的学习，熟悉和掌握规章制度的要求，提高自身的综合素质和分析能力。认真履行工作职责，将各项制度落实到业务活动中去。强化责任意识，要求自己爱岗敬业，认真严肃对待自己的职业，忠于自己的事业，勤奋工作，深思慎行，将责任心融化于血液，体现于行动，伴随于身边。

同时，在日常工作中要不断加强自我学习，提高自身素质，把风险防范贯穿于具体工作的始终，牢固树立“违规无小事”、“安全就是效益”、“风险控制优先”的意识，自觉的把行业管理和自身的自律有机结合起来，明确岗位职责，增强自我执行制度的自觉性，增强自我思想道德和业务理论水平，构建牢固的思想防线，使遵纪守法意识在思想深处牢牢扎根，变成一种自觉，一种习惯。从小事做起、从自我做起，8小时以内要管好自己，8小时以外也要管好，坚决抵制种种违规违法不良行为的发生，做一名优秀的实实在在的建行人。

银行网点工作总结和工作计划 银行网点述职报告篇三

首先，在思想与工作上，更加积极主动地学习农信的各项操作规则和各种制度文件并及时掌握。在工作期间，虚心向同事们请教，学习书本以外的专业知识和技巧，重视团队精神、沟通和协调能力的重要性，为同时自己在今后的成长道路上积累财富。在工作方面，树立强烈的事业心和责任感，任劳任怨，不挑三拣四，认真落实领导分配的任务。日常时刻注意市场的动态，在把握客观环境的前提下，研究客户，通过对客户研究从而达到了解客户的需求，力争使每一位客户满意，通过自身的努力来维护好每一位客户。

其次，在技能方面，对我个人而言是一个挑战，在工作中为了更好地工作更该加强自己的业务技能水平，这样我们才能在

工作中得心应手，更加好的为广大客户提供方便快捷准确的服务。使自己在平凡的岗位上为农信事业发出一份光一份热。

第三在日常生活中积极地融入农信的大家庭中积极面对工作与大家团结协作相互帮助。在实际工作中，无论那个行业都离不开同事之间的配合，大家间相互协作相互配合，团结一致，才能提高工作效率创造出跟更多非凡的业绩。

第四，服务反面。银行作为一个服务金融行业，除了出售自己的有形产品，更重要的是出售自己的无形产品—服务，银行各项经营目标需要通过提供优质的服务来实现，由此可见，服务是银行最基本的问题。做好银行服务工作，保护金融消费者的合法权益，不仅仅是银行金融机构的法定义务，也是培育客户忠诚度和提升银行声誉，增强综合竞争力的需要。

在今后的工作中做到爱岗敬业，无私奉献的精神，加强业务知识学习，提升合规操作意识，增强规章制度的执行和监督防范案件意识，将我自己的个人发展和农信的发展和进步紧密联系起来。

银行网点工作总结和工作计划 银行网点述职报告篇四

大家好！

20xx年已经过去了，我在支行领导的关心下，在同事们的帮助中，通过自己的努力工作，取得了一定的工作业绩，银行业务知识也有了较大的进步，个人营销能力也得到极大提高。

我在支行领导指导下，努力营销对公客户，成功主办了海珠支行转型以来第一笔授信业务，截至20xx年末，实现总授信额度5.5亿元，带动对公存款8000多万元，实现利息收入160多万元，实现中间业务收入29.55万元。个人管户企业xx成功申报为总行级重点客户，并且正协助支行领导积极营销一

批xx下游企业。在小企业营销方面，也成功营销了一家xx企业，利用交叉营销，实现年末新增对私存款160万元。在对公客户经理小指标考核方面，我的成绩排在全分行前5位。

一年前我刚转岗公司客户经理的时候，对公司业务和授信产品一知半解，通过一年的学习，我基本掌握了xx银行大部分授信产品的要素，能够通过跟客户交流，根据客户财务状况、担保状况和业务特点，为客户设计合理的授信方案和具体业务产品。此外，在熟悉业务产品的同时，我积极学习信贷风险控制措施，作为一名客户经理参加分行举办的第一次信贷审批人考试，顺利通过。在分行举办的合规征文中，我撰写□xx□一文被评为总行二等奖。

作为一名客户经理，其职责是服务好客户，一方面要熟悉自己的业务产品，明白自己能够给客户带来什么，另一方面，要明白客户要什么，尤其是后一方面重要，明白了客户的需求，才能去创造条件满足。个人营销能力的提升很大程度在于了解客户、满足客户。因此，在与客户交流的过程中，我不断发掘客户的爱好，兴趣，特长，力争讲客户感兴趣的话题，解决客户急需解决的问题。

过去的一年对于我来说是充实的一年，是进步的一年，同时，这些个人成绩的取得与支行领导的关心、指导、鞭策是分不开的。当然，在过去一年里，我也犯过错误，有些不足，尤其是在维护存量客户，挖掘客户资源方面，我做的还不足，这也正是我将来需要努力的。

20xx年在工作上的计划，首先是在目前信贷紧张的状况下，努力维护现有授信客户，用好资源，做好客户营销，实现授信额度的创利化。其次是，紧紧抓住xx区域特色，开拓专业市场，做好中小企业授信营销，力争取得成绩。第三是发掘存量结算账户的潜力，营销对公存款，方式是利用我行理财产品优势和加强上门服务力度。第四是大力拓展海珠支行周

边的小企业结算户。第五是加强交叉营销，与对私客户经理一起，全方位服务客户。

20xx快要来临，我决心更踏实工作，努力学习，争取在各个方面取得进步，成为一名优秀客户经理。

此致

敬礼！

述职人□xxx

20xx年xx月xx日

银行网点工作总结和工作计划 银行网点述职报告篇五

x年，我满怀着对金融事业的向往与追求走进了支行，在这里我将释放青春的能量，点燃事业的梦想。时光飞逝，来支行已经一个年头了，在这短短的一年中，我的人生经历了巨大的变化，无论是工作上，学习上，还是思想上都逐渐成熟起来。

在支行，我从事着一份最平凡的工作——柜员。也许有人会说，普通的柜员何谈事业，不，柜台上一样可以干出一番辉煌的事业。卓越始于平凡，完美源于认真。我热爱这份工作，把它作为我事业的一个起点。作为一名农行员工，特别是一线员工，我深切感受到自己肩负的重任。柜台服务是展示农行系统良好服务的“文明窗口”，所以我每天都以饱满的热情，用心服务，真诚服务，以自己积极的工作态度赢得顾客的信任。

是的，在农行员工中，柜员是直接面对客户的群体，柜台是展示农行形象的窗口，柜员的日常工作也许是繁忙而单调的，

然而面对各类客户，柜员要熟练操作、热忱服务，日复一日，用点点滴滴的周到服务让客户真正体会到农行人的真诚，感受到在农行办业务的温馨，这样的工作就是不平凡的，我为自己的岗位而自豪!为此，我要求自己做到:一是掌握过硬的业务本领、时刻不放松业务学习;二是保持良好的职业操守，遵守国家的法律、法规;三是培养和谐的人际关系，与同事之间和睦相处;四是清醒的认识自我、胜不骄、败不馁。

参加工作以来，我立足本职岗位，踏实工作，努力学习业务知识，向有经验的同事请教，只有这样，才能确确实实干出能经得起时间考验的业绩。点点滴滴的小事让我深刻体会到，作为一名一线的员工，注定要平凡，因为他不能像冲锋陷阵的战士一样用满腔的热血堵枪口，炸碉堡，留下英雄美名供世人传扬，甚至不能像农民那样冬播夏收，夏种秋收，总有固定的收获。有的只是日复一日年复一年的重复那些诸如存款、取款，账务录入，收收放放，营销维护，迎来送往之类的枯燥运作和繁杂事务。在这平凡的岗位上，让我深刻体会到，伟大正寓于平凡之中，平凡的我们一样能够奉献，奉献我们的热情，奉献我们的真诚，奉献我们的青春。平凡的我们一样能够创造出一片精彩的天空，没有根基哪来高楼，没有平凡哪来伟大!人生的价值只有在平凡的奉献中才能得到升华和完善。

在为客户服务的过程中，我始终坚持“想客户之所求，急客户之所需，排客户之所忧”，为客户提供全方位、周到、便捷、高效的服务，做到操作标准、服务规范、用语礼貌、举止得体，给客户留下了良好的印象，也赢得了客户的信任。实际办理业务时，在保证遵守我行各项规章制度的前提下，灵活掌握营销方式，为客户提供一定的方便，灵活、适度地为客户提供个性化、快捷的服务。

完美源于认真。在做好柜面优质服务的基础上，我们想方设法为客户提供更加周到的服务。因为，没有挑剔的客户，只有不完美的服务。在日常工作中，我积极刻苦钻研新知识，

新业务，理论结合实践，熟练掌握各项服务技能。我从点滴小事做起，在办理业务时，尽量做到快捷、准确、高效，让客户少等、少跑、少问，为客户提供及时、准时、定时、随时的服务。

青年时期是人生最宝贵的'时光，因为踌躇满志，精力充沛，因为敢闯敢干，活力四射，因为有太多的梦想和希望!但在我看来，青年的宝贵还在包括不懈的追求与团队的融合，崇高的道德修养，以及坚强的意志，更要耐得住平凡，立足于平凡，淡泊名利，勇于奉献!

银行网点工作总结和工作计划 银行网点述职报告篇六

一、加强日常管理工作各支行明确各岗位职责，使网点人员既能合理分工又能团结协作，推进“联动营销”。

xx年任各重，压力大，各支行应把工作目标按职责分工落实到每个人，确保xx年各项任务的顺利完成。

二、加强监督检查工作xx年将完善各项制度，对发现的问题及时纠正，查漏补缺，进一步加大检查力度，对各种违规行为绝不姑息。

三、不断提商后勤服务水平落实车辆、会务和接待三项服务工作，切实保障区支行的日常运作。区支行现有小车4部，主要是保障支行领导的日常用车，同时协调好各部门的工作用车。

xx年，车辆运转正常，没有发生任何大的事故[]xx年继续做好车辆管理工作，一是部门领导定期加强对司机进行安全教育，增强司机的安全意识，克服安全管理中思想麻痹、得过且过的现象。二是司机认真遵守有关行车规章制度，做到疲劳不

驾车，酒后不驾车，对车辆勤检查，勤保养，勤维护。发现问题及时解决，做到车辆不带病上路，司机不带情绪开车，确保安全行车。对客户接待和会议组织，进一步创新运转机制，改进服务方式，优化工作流程，做好各个环节的有机衔接，保证有序运行。

四、做好“为民服务创先争优”活动xx年我行将继续优质服务中严格遵守上级有关规定，将“为了服务创先争优活动”全面开展，落到实处。并针对实际情况，我行将抽出专门人员利用利息时间及周六周日时间通过对网点进行暗访等形式，对辖内所有网点的文明服务情况进行监督，及时提醒存在的问题并督促全行员工增强服务意识、转变服务观念、强化服务措施。

五、认真做好人事劳资工作一是加强考勤管理，规范考勤制度，实行考勤月报按时上报，在严格落实考勤责任制度的同时，进一步完善请假制度的管理，二是加强劳动用工管理，构建和谐稳定的劳动关系，严格岗位管理，进一步提高劳动关系管理的规范化水平。

六、做好安防工作因金融行业的特殊性，各支行应征对断电、电脑设备紧急瘫痪状况组织员工进行定期演习，从面有效的保证营业的正常开展；会计主管每天定期对已经安装的安防设备进行检查，加强对保安人员的培训，增强他们的业务知识和敬业精神。

银行网点工作总结和工作计划 银行网点述职报告篇七

，使网点人员既能合理分工又能团结协作，推进“联动营销”。

20xx年任各重，压力大，各支行应把工作目标按职责分工落实到每个人，确保20xx年各项任务的顺利完成。

对发现的问题及时纠正，查漏补缺，进一步加大检查力度，对各种违规行为绝不姑息。

，切实保障区支行的日常运作。区支行现有小车4部，主要是保障支行领导的日常用车，同时协调好各部门的工作用车。

20xx年,车辆运转正常,没有发生任何大的事故,20xx年继续做好车辆管理工作,一是部门领导定期加强对司机进行安全教育,增强司机的安全意识,克服安全管理中麻痹、得过且过的现象。二是司机认真遵守有关行车规章制度,做到疲劳不驾车,酒后不驾车,对车辆勤检查,勤保养,勤维护。发现问题及时解决,做到车辆不带病上路,司机不带情绪开车,确保安全行车。对客户接待和会议,进一步创新运转机制,改进服务方式,优化工作流程,做好各个环节的有机衔接,保证有序运行。

20xx年我行将继续优质文明服务中严格遵守上级有关规定,将“为了服务创先争优活动”全面开展,落到实处。并针对实际情况,我行将抽出专门人员利用利息时间及周六周日时间通过对网点进行暗访等形式,对辖内所有网点的文明服务情况进行监督,及时提醒存在的问题并督促全行员工增强服务意识、转变服务观念、强化服务措施。

一是加强考勤管理,规范考勤制度,实行考勤月报按时上报,在严格落实考勤责任制度的同时,进一步完善请假制度的管理,二是加强劳动用工管理,构建和谐稳定的劳动关系,严格岗位管理,进一步提高劳动关系管理的规范化水平。

因金融行业的特殊性,各支行应征对断电、电脑设备紧急瘫痪状况员工进行定期演习,从面有效的保证营业的正常开展;会计主管每天定期对已经安装的安防设备进行检查,加强对保安人员的培训,增强他们的业务知识和敬业精神。

银行网点工作总结和工作计划 银行网点述职报告篇八

- 1、只是满足自身任务的完成，工作开拓不够大胆等；
- 2、业务素质提高不快，对新的业务知识学的还不够、不透；
- 3、本职工作与其他同行相比还有差距，创新意识不强。

以上是我的个人工作总结，向全行领导及员工作以汇报。这一年中的所有成绩都只代表过去，所有教训和不足我们每个人都牢记在心，努力改进。工作是日复一日的，看似反复枯燥，但我们相信“点点滴滴，造就不凡”。有今天的积累，就有明天的辉煌。

银行网点工作总结和工作计划 银行网点述职报告篇九

在监管部门的正确指引与高效督导下，广德农商银行(以下简称“我行”)始终将消费者权益保护(以下简称“消保”)作为重点工作，从机制运行、服务优化、信息公开、金融宣讲、投诉受理等多个角度发力，全方位、深层次的保障消费者权益。现将我行20xx年金融消保工作总结如下。

一是制度建设□20xx年，我行利用全行修订、编撰制度汇编的契机，在金融消保领导小组的统筹调度下，对《广德农村商业银行金融消费者权益保护工作实施细则》《广德农村商业银行客户投诉管理办法》《广德农村商业银行声誉风险管理办法》《广德农村商业银行重大突发事件应急预案》《广德农村商业银行声誉风险事件应急预案》《广德农村商业银行舆情管理办法》《广德农村商业银行新闻发言人制度》等消保工作制度进行了部分修订与优化，进一步适应了工作需要，保障了监管部门消保工作要求的深入落实。此外，根据前期

银保监对我行消保工作检查的扣分项目清单，我行逐条整改，从制度层面明确了消保工作地位。

二是部门分工。综合管理部、合规与风险管理部各司其职、协调推进，从人员配置上保证了信息公开、投诉处理等工作的时效性与充分性。

三是软件配置。通过安徽省信用联社主导下客户信息管理系统，实现了“核实类”与“投诉类”工单的高效、完整处置。

一是网点环境与服务水平□20xx年，我行以广德市创建全国文明城市为契机，以行内标杆网点建设为抓手，全面推动网点营业环境与柜员服务水平提升。通过现场检查、监控中心抽查、网点会计交叉监控检查，中层干部周末值班抽查等方式，确保了网点的环境整洁、设置完善以及柜员的技能专业、举止得体、形象规范□20xx年，我行新杭、清溪支行网点相继搬迁新址，窗明几净，配置完善；多网点推出茶水零食等便民服务；总行营业部儿童活动区功能更加完善，并且添加了定期消毒公示项目，以贴心服务获得了客户广泛认可。

二是产品完善与创新上。上半年我行正式发行“大额存单”两期，为我市客户存款业务提供了更加优质、便捷的选择；5月底，“金农信e贷”顺利上线，弥补了全流程线上贷款业务的空白，极大方便了客户申请、审批、放款与还款；下半年，我行携手万桂山农贸市场打造“智慧菜场”，极大方便了周边居民；携手广德市中医院、广德市医院打造“银医通”项目，落成后将极大程度优化患者就医流程□20xx全年，我行本着实事求是的精神，不夸大、不作假，确保了产品信息完整、客观的传达给客户群体。在此基础上，我行大力创新工作方式与业务形式，始终致力于扩大服务半径，为广大客户提供更佳体验。

三是普惠金融。全行41个“背包银行”实现了全市行政村服

务全覆盖;72个助农取款点(其中“金农信e家”40家)大大提升了偏远地区的常规金融服务可得度与便利性;64台自助设备运行平稳,为偏远山区现金存取业务创造便利;年度新增“信用村”10个,进一步扩大了利率优惠覆盖面。普惠金融的深度践行,使得客户与我行,特别是基层网点的关系愈发和谐。

四是内部培训。除常规业务培训外,上半年我行特邀外部讲师开展了为期两天的文明服务与标杆网点培训,我行200余名员工的柜面服务水平、服务礼仪有力较大提升。

上半年,我行信息披露报告及时通过各网点填单台对客户展示,全行服务收费标准通过官网公示与网点折页展示双渠道公布,全面保障消费者的知情权。

下半年,我行顺应当下媒体发展趋势,大力加强微信公众号建设,尤其是强力打造特色推送——“大头说”。抵债资产拍卖、员工招聘、暑假见习、新产品说明、季度结息等广大客户关心的重要信息,以及房贷、新版人民币、账户管理、反电信诈骗等金融知识悉数通过公众号重点宣传,在提高客户对我行各项业务、重大事项的知晓度的同时,也提高了他们的配合度,形成了良好的业务合作关系。

我行在严格落实“3.15”“金融知识万里行”等活动要求的同时,以我行宣讲员队伍为平台,常态化开展进社区(村部)、进企业、进学校等宣讲活动,通过大力宣传征信、反假币、防范非法集资等与广大客户息息相关的金融知识,着力促进了全县居民金融知识水平提高。

宣讲过程中,我行通常配套开展“背包银行”活动,借助机具为现场客户办理社保卡激活、银行卡改密、短信与手机银行签约等常规业务,真正将金融服务送上门。

我行投诉方式于全体网点公示,客户可选择拨打6022176或者96669进行投诉,或者通过网点意见簿留言,投诉方式公开

透明□20xx年，我行投诉总量较上年同期显著下降，共7起。经调解及后续处理，本行全年无尚未处置完毕或者恶性投诉事件。

投诉业务办理渠道上□20xx年7起投诉全部为营业现场投诉；投诉类别上，3起为储蓄类业务，1起为贷款业务类，1起为个人金融信息的收集与使用类，2起为功能业务类；投诉原因上，1起为服务态度，2起为业务操作与效率，4起为业务规则与流程类。

上半年，全行消保工作稳步推进，但仍有以下不足。一是未能有效对接移动、联通等电信运营商。客户新申请的手机号码极有可能收到该号码上一用户的银行卡收支短信且需至网点柜面才能实现节约，一定程度上增加了客户负担，且此类情况引起的客户问询较多。下半年，经过一系列努力，此类情况未能得到有效改善。二是科技力量尚显薄弱。我行网银系统、信e付系统等电子银行产品时有故障问题，虽尚未引发客户投诉，但给部分客户造成了一定困扰。

下一步，我行将加大消保工作投入力度，确保客户各项权益得到有效保护。一是进一步做好线上金融知识宣传。线上宣传较以往线下宣讲具备更高的覆盖面和详实性，我行将以微信公众号为平台，分批次、有重点的宣传各类金融知识。二是进一步加大柜面服务督导力度。柜面服务质量的下滑是引发投诉的首要因素，对此，我行将以严要求、高标准考核全行员工，明确奖惩措施，确保客户权益不受侵犯。三是提高年度消保培训工作质量，丰富消保突发情况的演练场景，助力柜面人员提高服务技能。