

2023年银行投诉工作总结(优秀7篇)

总结的选材不能求全贪多、主次不分，要根据实际情况和总结的目的，把那些既能显示本单位、本地区特点，又有一定普遍性的材料作为重点选用，写得详细、具体。总结怎么写才能发挥它最大的作用呢？下面是小编整理的个人今后的总结范文，欢迎阅读分享，希望对大家有所帮助。

银行投诉工作总结篇一

尊敬的领导、亲爱的同事感谢你们在百忙之中抽空看我的检讨书！

我不想再为自己的错误找任何借口，那只能让我更加惭愧。这份检讨书，向你们表示我对这种错误行为的深痛恶绝，我下定决心，不再犯类似错误。同时，领导反复教导言犹在耳，严肃认真的表情犹在眼前，我深为震撼，也已经深刻认识到此事的重要性，于是我一再告诉自己要把此事当成头等大事来抓，不能辜负领导和同事对我的一片苦心。自己并没有好好的去考虑我现在的责任，造成了工作的失误。

通过这件事，我感到虽然是一件偶然发生的事情，但同时也是长期以来对自己放松了要求，工作做风涣散的必然结果。经过几天的反思，我对自己进行一年多来的工作成长经历进行了详细回忆和分析。记得刚上班的时候，我对自己的要求还是比较高的，时时处处也都能遵守相关规章制度，从而努力完成各项工作。但最近几个月来，由于工作逐渐走上了轨道，而自己对业务操作也比较熟悉了，尤其是领导对我的关怀和帮助使我感到温暖的同时，也慢慢开始放松了对自己的要求，反而认为自己已经做得很好了。因此，这次发生的事使我不仅感到是自己的耻辱，更为重要的是我感到对不起领导对我的信任，愧对领导的关心。

- 1、对自己思想上的错误根源进行深挖细找，并认清其可能造成的严重后果。
- 2、认真克服生活懒散、粗心大意的缺点，努力将工作做好，以优秀的表现来弥补我的过错。
- 3、经常和同事加强沟通，保证不再出现类似错误。
- 4、不论业务多么的繁忙，不论手头的工作多么的重要，都要坚持微笑服务。
- 5、客户是多种多样的，素质有高低。所以，我们在对话时要婉转，要讲究技巧。
- 6、要坚定不移的正确理解坚持“顾客永远是对的”要记住，顾客的不理解就是我们工作的不细致，客户的不满意就是我们工作的不积极。

此外，我也看到了这件事的恶劣影响，如果在工作中，大家都像我一样自由散漫，漫不经心，那怎么能及时把工作落实好、做好呢？那样我们工作的提高将无从谈起，服务也只是纸上谈兵。因此，这件事的后果是严重的，影响是恶劣的。

短短几百字，不能表述我对自己的谴责；更多的责骂，深藏在我的心里。盼望领导能给我改过自新的机会。如果公司能给我改过的机会，我会化悔恨为力量，我绝不在同一地方摔倒，以后我要努力工作，认真负责，争取为支行的发展做出更大的贡献。所以，我要感谢领导让我写了这份检查，是领导让我认识到自己的错误，给了我改过的机会。说真心话，在这里认识这么多的同事，真的很开心很愉悦！

一叶可知秋，一事可成镜。我将以此事作为一面明镜，以明镜为鉴，时时自照，日日面对，在以后的工作中，露出一次次灿烂的微笑，做到一丝丝耐心的解释。最终达到服务无止

境，更上一层楼。

发生这件事后，我知道无论怎样都不足以弥补自己的过错。因此，无论领导怎样从严从重处分我，我都不会有任何意见。同时，我请求领导再给我一次机会，使我可以通过自己的行动来表示自己的觉醒，以加倍努力的工作来为支行做出积极的贡献，请领导相信我。

签名：

时间□20xx年**月**日

银行投诉工作总结篇二

x月x日我在业务操作上的大意与失误，造成结算型差错，给营业室以及支行都造成了十分不良的影响。为此，我感到十分歉意和内疚。

事情经过是□x月x日我在给客户办理开立网银业务时，由于当天在大厅内等候的客户较多，客户已经排队等了好久了，心里想快点儿给客户办完，做事着急，在录入网银限额时没有仔细跟客户申请书上的限额核对，凭印象录入并且在班后看传票看的不够仔细，没有发现传票上面打印的限额跟客户申请书上的限额不一致。造成了结算性差错。

这次问题的发生，让我深刻认识到自己存在的问题。

要素完备精准无误。在平时办业务的过程中，我基本上大的风险点例如核对客户身份证，客户签名等地方还是比较小心，都有反复核对。但对于一些比较小的地方例如介质的勾画，有时也因为客户比较多比较忙而忽略了。基本上还没有能够养成一个合格柜员应具备的办理业务时核对的固定套路模式，特别忙起来的时候就比较难兼顾。

3、做事缺乏条理。在银行从事柜面工作应该理清条理，梳理清楚每天早上中午晚上分别应该做什么事情，严格执行。班后的传票勾对与检查时一个非常重要的环节，能够有效的避免一天工作中由于各种原因造成的失误。

这段时间我反复进行了自我检讨，深刻认识到了自己在工作中的不足之处并明确了自己今后努力改正的方向，从错误中自我反思，不断进步和蜕变，才能努力成为一名优秀的员工。

1. 要戒骄戒躁，在为顾客办理业务时要仔细核对，认真地按照步骤一步一步的办理，保证正确率的情况下提高效率。在班后严格按照规章制度，仔细勾对传票，翻看传票。

2. 不要急于求成，不要自认为自己很多业务已经逐渐熟悉，总是希望能够加快速度，看着前辈们比自己快那么多总是希望自己也可以一样，但别忘记了他们的熟练是在日积月累中形成的，而我们的基本业务技能本来就不熟练，也没有下功夫去练习却要求速度，更多错误的出现就不可避免了。

银行投诉工作总结篇三

20xx年已经过去了，我在支行领导的关心下，在同事们的帮忙中，透过自我的努力工作，取得了必须的工作业绩，银行业务知识也有了较大的进步，个人营销潜力也得到极大提高。

首先，工作业绩方面，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用心营销一批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。

其次，透过向领导学习、向产品经理学习、向书本学习，我较全面的掌握了我行信贷业务知识。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，透过一年的学习，我基本掌握了光大银行大部分授信产品的要素，能够透过跟客户交流，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，我用心学习光大银行信贷风险控制措施，作为唯一一名客户经理参加分行举办的第一次信贷审批人考试，顺利透过。在分行举办的合规征文中，我撰写《构建深入人心的商业银行合规文化势在必行》一文被评为总行二等奖。

最后，在业务营销过程中，认真学习、点滴积累，努力提高个人营销潜力。作为一名客户经理，其职责是服务好客户，一方面要熟悉自我的业务产品，明白自我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。个人营销潜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最大化。其次是，紧紧抓住海珠区域特色，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，与对私客户经理一齐，全方位服务客户。

20xx年已经来临，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。

银行投诉工作总结篇四

我深深的忏悔，我感谢你们给我新生，给了我机会，感谢你们的宽宏大量。想起我以前的一个失误(不，在你们眼中应是大错)是太不应该了，愧对上级多年培养。

单位发生这事后，我自认为没什么错，初期对我的处分还不服气，认为咱只是办事人员，主要责任不在我，居然认为不公平，偏重，还说什么深文周纳，所以才提出上诉。你们批评我为什么搞“串联”，这确也太冤，我是在向上级申诉八次无果下，向部分不明真相的同志(仅限本单位同事)传阅了向你们反映了八次的情况说明，而不是什么蛊惑人心，动摇军心，也只是证实一下自己清白，只是没有提前向你们请示，现在想起太不应该了。事后，通过你们批评教育，我才深深体会到了“只许州官放火，不许百姓点灯”这句古话，今后没经你们准许一定不点灯。

我以前也错误的认为“真理掌握在群众手中”，通过教育，今后一定走正常渠道，相信群众，相信党，不，应是相信你们——党。的确八次申诉不成，还有九次，十次嘛，这点都沉不住气，给领导添了麻烦，我悔过。这次全靠上级对我们的真诚关心，而不是我们上访的结果，把我们从走人改为缓期两年执行，以观后效，且这两年虽不发工资，却发当地最低基本生活费，比低保强多了。感谢领导，终于又喝上稀饭了。

千言万语说不完我之过，万语千言道不完关爱情，正是：巍

巍巍大巴山数不完上级爱，滔滔长江水诉不尽领导情。

最后仍真诚的感谢帮助过我的人，特别是尊敬的领导们！

衷心地！

检讨人：

x年xx月xx日

银行投诉工作总结篇五

针对此次我与客户起冲突的事情，我认真接受领导批评，深深地反省自己。回顾错误，我由于没有一个足够的耐心解答顾客的问题，对于顾客提问产生了厌烦情绪，导致顾客也闹起了情绪，最终导致顾客投诉给银行产生了极其不好的影响。

反省错误，我作为一名银行柜员，在上岗之前就经历了一系列的服务培训。期间，培训老师特别强调柜员是服务人员，最重要的是应该时刻保持微笑，时刻耐心倾听顾客询问，为顾客答疑解惑。然而，这次事情当中我就没有按照在岗工作的要求来进行。面对顾客的咨询，我没有倾听多少，就显得不耐烦了，这样怎么可以呢！

现如今，我已经深深地知道错了。正所谓“浪子回头金不换，痛改前非任是贤”，我决心联系当事顾客做出诚挚道歉，恳求顾客原谅。并且我尤其应该吸取本次错误的经验教训，注意在今后的工作当中认真改善言行举止，以真诚、简练、效率的工作服务顾客。

最后，我针对自身错误给银行声誉造成的影响，向领导表达歉意与愧疚，恳请领导原谅我这一回。

检讨人：

年 月 日

银行投诉工作总结篇六

时代的发展已使银行业由一个最安稳的行业变成一个变化最为迅速，最富挑战性的行业，学习对银行业职员来讲，比以往任甚么时候侯更为重要，更为迫切。现在我们金融行业的竞争日益剧烈，金融产品不断创新，业务品种日益丰富，非凡是随着网上银行，电话银行，手机银行等电子化产品的推出，我们只有自己首先学习掌控这些产品的基本特点，会使用它，才能向其他客户营销，而这些实在不是只简单地学些操纵规程就会的，还要懂些相干的微机操纵知识等。这些都需要我们不断地加强学习，自觉地克服那种以为掌控一定的会计操纵技能就是合格职员的片面善习。只有学习，开阔视野，才能跟得上业务发展的需要。

而我们青年员工思惟活跃，接受新生事物快，理解能力强，更应加强学习，不但要加强自己的专业理论学习和相干业务技术的学习，进步自己的业务技能，还要有针对性地加强法律和金融规章制度的学习，使我行的业务在最大限度控制风险的前提下得到快速发展。独木不成林，在与同事合作中，我们不但做好自己份内事，还要帮助其他同事一同干好工作，特别在业务交换上，主动向同事们先容自己工作中的好方法，悉心帮助业务不太熟练的同道进步操纵技能，帮助他们共同进步业务水平，进步我们整体的服务质量。我们青年员工不但要自己学习，还要带动其他同道一起学，构成良好的学习氛围，不断进步本身素质，成为遵守制度精通业务的骨干，成为领导信任同道佩服的技术型人才。

敬业爱岗是我们每个人应具有的最基本的职业道德操守，但做为青年人，有时好高务远，总抱怨自己所从事的工作有多么琐碎，与自己的远大理想简直是天壤之别，实在天下大事无不是由小事堆积而成，不积小流，无以成江海也说明了这个道理，只要理清这个熟习，我们就应当在工作中从一点一

滴做起，不怕苦，不怕累，率先垂范，勇挑重任，爱岗敬业，不计较个人名利，个人得失，无私奉献。工作中碰到困难，不要气馁推委，要虚心向老同道请教，积极寻求解决题目的办法，题目解决后要及时总结经验，改进工作方法，避免重蹈复辙。做为青年人，我们有更旺盛的精力投进到工作，对新业务也有更强的接收能力，我们要发挥自己的上风，掌控新业务新技能后要向其他同道讲授，使大家都尽快掌控以增进业务的更快发展。

近几年，我们菏泽农行分配来的大学生少之又少，而分配到县行的更是寥若晨星，在这类情况下，我们现有的青年员工更是要在自己的本职岗位上发挥好主力作用，带动全行员工建立一种积极向上的良好氛围，建立农行一流的品牌形象，为xx农行的健康强大发展做出贡献！

银行投诉工作总结篇七

进入**银行伊始，我被安排在储蓄出纳岗位。常常听别人说：“储蓄出纳是一个烦琐枯燥的岗位，有着忙不完的事”。刚刚接触，我被吓到过，但是不服输的性格决定了我不会认输，而且在这个岗位上一干就是五年。

当时的我，可以说是从零开始，业务不熟、技能薄弱，在处理业务时时常遇到困难，强烈的挫折感让我在心里默默地跟自己“较劲”，要做就要做得最好。

平日积极认真地学习新业务、新知识，遇到不懂的地方虚心向领导及同事请教。我知道为客户提供优质的服务必须拥有一身过硬的金融专业知识与操作基本功。俗话说“业精于勤，荒于嬉”。为此，我为自己规定了“四个一点”，即：早起一点，晚睡一点，中午少休息一点，平时少玩一点。班前班后，工作之余我都与传票、键盘、点钞纸相伴。每天像海绵吸水那样分秒必争地学习业务和练习基本功。

相对其它技能,点钞是我的弱项,为了尽快提高点钞的速度和准确率,我虚心向行里点钞能手请教点钞的技巧和经验,改正自己的不规范动作。一遍遍地练习,虽然一天工作下来已经很累了,但凭着对**银行工作的热爱和永不服输的拼劲,常常练习到深夜。离乡背井的我在接到母亲电话的时候,总是说我过的很好让她自己保重,其实有多少心酸只有自己知道。为了尽快适应工作岗位的要求,一年中只是回家一次与家人团聚,其他时间用来不断的学习工作,功夫不负有心人,经过长期刻苦地练习,我的整体技能得到了较大的提高。

我在日常的一线服务中始终保持着饱满的工作热情和良好的工作态度。**银行是一家年轻的银行,每一位客户都是员工辛辛苦苦开拓来的。这不仅要求我们具有熟练的业务技能,更要求我们能针对每一位客户的不同心理和需求,为他们提供快捷优质的服务。在日常工作中,我都以“点点滴滴打造品牌”的服务理念来鞭策自己,从每件小事做起。记得有一次我正准备下班时,一位客户一脸焦急地冲进来,说自己的卡和身份证被偷了,要求挂失。

按照规定挂失要提供有效证件的,但是面对焦急的客户,我一面安抚这位客户,让他不要着急;一面重新开机,按照客户提供的身份证号码进行查询,查出他的卡号,协助客户通过我们95577客服电话进行口挂,避免可能发生的损失。这样的小事在我们身边时常发生,虽然是点点滴滴的小事,这些小事,却折射出员工的素质、企业的文化。

我的岗位是一个小小的窗口,它是银行和客户的纽带,我的一言一行都代表了**银行的形象,为此我常常提醒自己要坚持做好“三声服务”、“站立服务”和“微笑服务”,耐心细致的解答客户的问题,面对个别客户的无礼,巧妙应对,不伤和气;而对客户的称赞,则谦虚谨慎,戒骄戒躁。从不对客户轻易言“不”,在不违反原则的情况下尽量满足他们的业务需要。我始终坚持“客户第一”的思想,把客户的事情当成自己的事来办,换位思考问题,急客户之所急,想客户之所想。针对不

同客户采取不同的工作方式,努力为客户提供最优质满意的服务。

经过不断的努力学习,在实际工作中的持续磨练,现在已经熟练掌握相关业务以及规章制度,逐渐成长为一名业务熟手,这时我渐渐明白无论是做储蓄还是当会计都是具有挑战的工作,重要的是如何将它做的好,做的更好。

随着业务的发展,新区支行的业务量不断增大,业务笔数节节攀升,储蓄窗口的业务量急剧上升,为了工作加班加点我积极的参与,每当节日大家和亲人团聚的时候,这时的我还忙碌地工作着,总觉得愧对远方的父母,难以照顾他们。

但是看着客户满意而归的时候,心里又会觉得安慰;自己的辛苦换来的大家的幸福值得。业务增加了,效率就必须提高,这就迫使我自己不断的提醒自己要在工作中认真认真再认真,谨慎谨慎再谨慎,严格按照行里制定的各项规章制度操作流程来办理各项业务。将储蓄工作做细、做好、做精。

发展才是硬道理”。没有市场的发展一切将无从谈起。年初,主任室根据支行市场为导向,以服务为手段,以客户为中心的精神,结合营业部具体情况,确立了向市场要存款、向他行存款挖存款的工作思路。锁定目标,不达目的不罢休。

1、全面理顺营业部开户单位状况 建立大户台帐,定期走访。现代银行的竞争是产品与服务的竞争。营业部根据不同的客户推行个性化服务,对人民医院、盐业公司、中医院等大客户继续实行上门服务,向结算频繁单位推荐我行网上银行快捷的结算方式。目前,已开立网上银行户。

2、拼服务、情胜一筹 南天投资管理公司是我8月份争取过来的一家客户。作为一名银行人员要有一种职业的敏感性,当主任室得知xx商人xxx等14名老板筹集资金准备南天集团产权时,马上多打听并与刘正光等人取得联系,向他们介绍我行

的服务和结算优势，用真诚赢得南天人的信任。8月8日决定来我部开户，并打入注册资金xx万。

3、群策群力，挖掘存款源 安排有较强活动能力的周山华专攻市场营销，有效充实公存力量。同时鼓励员工献计献策。并制定出奖励办法，有力地激发了员工拉存款的积极性，员工沈建华利用爱人在部队的关系，积极揽存150万。

时间飞逝，转眼我已经与**银行共同走过了五个春秋。当我还是一个初入社会的新人的时候，我怀着满腔的热情和美好的憧憬走进**银行的情形油然在目。入行以来，我一直在一 线柜面工作，在**银行的以“激人奋进，逼人奋进”管理理念的氛围中，在领导和同事的帮助下，我始终严格要求自己努力学习专业知识，提高专业技能，完善业务素质，在不同的工作岗位上兢兢业业，经验日益丰富，越来越自信的为客户提供满意的服务，逐渐成长为新区支行的业务骨干。五年来，在**银行的大家庭里，我已经从懵懂走向成熟，走在自己选择的**之路上，勤奋自律，爱岗如家，步伐将更加坚定，更加充满信心。