

# 2023年银行投诉处理管理工作报告(精选7篇)

报告是一种常见的书面形式，用于传达信息、分析问题和提出建议。它在各个领域都有广泛的应用，包括学术研究、商业管理、政府机构等。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。下面我就给大家讲一讲优秀的报告文章怎么写，我们一起来了解一下吧。

## 银行投诉处理管理工作报告篇一

我叫xxx女，汉族，1990年出生，20xx年研究生毕业后参加工作，曾先后在xxx支行、xxx支行、xxx支行工作。现任xxx支行账户管理员兼授权。参加工作以来，始终以“道虽通不行不至，事虽小不为不成”为人生信条，从每一件小事做起，从点点滴滴做起，工作上，严格要求自己，始终坚持“想客户之所求，急客户之所需，排客户之所忧”的服务理念，无论任综合柜员还是任账户管理员兼授权，都踏踏实实、勤勤恳恳地工作，不断丰富自己的业务知识，提高自身的业务技能。用自己的辛勤和智慧为自己赢得了荣誉，受到行领导和同事们的一致好评。

### 一、勤于学习，提升自身素质

20xx年9月份，在结束产假后，第一时间投入到工作中，结合自己刚刚任账户管理员兼授权的实际，深刻地认识到，只有树立“工作学习化和学习工作化”的终身学习理念，努力加强自身学习，练就过硬的本领，提高自身素质，才能为客户提供高效率、高质量的服务。为了能够更快的胜任工作，只要是银行开展的业务，我都率先及时学习，掌握制度和业务要求，通晓每一个细节，坚持边干边学边练，努力做到技术全面，业务精通，不断拓宽视野，提升综合素质。担任账户管理员兼授权后，我以更加严谨、细致、负责的工作态度，

虚心向比自己业务能力强的同事学习请教，凭着扎实的银行业务功底和对银行业务较全面的了解，及时准确地处理各种类型的业务难题；以坚韧不拔、吃苦耐劳的精神和优秀的工作业绩，获得了全行员工的高度认可。为适应岗位要求，更好的能适应厅堂一体化中各个岗位，考取了行内理财资格证。

长期以来我不断加强政治学习，提高自身思想认识，并积极的向党组织靠拢，于今年5月向党组织递交了入党申请书，在各方面的磨练下，我从一名普通的银行职工逐步锻炼成为一名政治思想素质好，业务工作能力强，文化水平高的晋商银行女职工。

## 二、一流服务，浇灌业务丰硕果

随着晋商银行成功上市，规范化服务的实施，对账户管理员提出了更高的要求，不仅需要具备全面的业务素质，更需要能给客户提供优质的、个性化的、情感化的高层次的服务，同时还需具备敏锐的嗅觉以便及时捕捉来自各方面的信息。

工作中，我本着“热情、礼貌、快捷”的服务承诺，对每一个客户的询问都能耐心解释、有问必答、贴心服务，依靠周到的服务使跟客户建立了良好的关系，并不惜在班后时间亲自联系客户，功夫不负苦心人□20xx年任职账户管理员以来，成功开户100多户，变更80多户，检账户499户。去年为了能够顺利完成账户年检的工作，牺牲自己休息的时间，加班加点的顺利完成。今年以来，为迎接人行的检查，我主动加班加点，整理账户资料。此外，还积极营销相关的对公产品，活期宝业务，为晋商的发展贡献自己的力量。

在长期的一线服务工作中，我一直坚持做到视客户为亲人，为客户提供全方位、周到、便捷、高效的服务，以自己真诚的服务赢得了客户的尊重和信任。在为客户服务的过程中，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。平时总是提前到岗，

抢着做好内务工作，以饱满的热情，迎接着每一位前来办理业务的客户，对个别态度不好的客户，从不正面顶撞，而是好言相劝，耐心解释，用真情去感动他们，竭力使每一位客户高兴而来，满意而去。

### 三、兢兢业业，奉献凝结无私情

账户管理员工作紧张，业务量大，我每天早晨7点40就来到单位，晚上通常要在20点以后才能下班，一天的工作时间超过十二个小时。即使是平时的休息日，只要工作需要，总是随叫随到，没有任何一句怨言，我始终认为，要珍惜自己的工作岗位，作为一名职员，做好自己的工作是天职。作为一个女人、妻子、母亲、女儿，承受着工作和家庭的双重压力。但在家庭和事业的天平上，我把砝码总是放在事业上，用忘我的工作精神赢得领导信任和员工的敬重。

正是这种兢兢业业、踏踏实实的工作作风，任劳任怨、求真务实的工作态度，得到了客户、领导和同事们的好评，在工作的5年中，曾先后获得山西省优秀共青团员、优秀员工等表彰和奖励。

长风破浪会有时，直挂云帆济沧海。展望我行的前景，我倍受鼓舞，充满信心。努力学习，勤于思考，锐意创新，全面提升自身素质，为我行的发展献出自己的才智，是我不懈的追求。一个平凡、默默无闻的女职工，凭着无私奉献的精神和对晋商事业执着的追求，踏着时代的节拍，奏出了美丽的华彩乐章，我将义无反顾地在工行这片沃土上继续追求、耕耘，向着更高、更新、更远的目标前进。

## 银行投诉处理管理工作报告篇二

### 1、加强学习，努力提高政治与业务素质。

一年来，我能够自觉贯彻执行党和国家制定的路线、方针、

政策，具有全心全意为人民服务的意识。能遵纪守法，敢于同违法乱纪行为作斗争，忠于职守、实事求是、廉洁奉公、遵守职业道德和社会公德。在三个代表学习过程中，使我在思想觉悟方面有了一定的进步。同时，利用工余时间认真学习金融业务知识，不断充实自己的工作经验，对于联社下发的各种学习资料能够融会贯通，学以致用，业务工作能力、综合分析能力、协调办事能力、文字语言表达能力等方面，都有了很大的提高。

## 2、履行职责，踏踏实实的做好本职工作。

我热爱自己的本职工作，能够正确认真的去对待每一项工作任务，把党和国家的金融政策及精神灵活的体现在工作中，在工作中能够采取积极主动，认真遵守规章制度，能够及时完成领导交给各项的工作任务。

一是严格规章制度，把好信贷资产质量的第一道关口。作为一名信贷内勤，我深感自己肩上的担子的分量，稍有疏忽就有可能出现信贷风险。因此，我不断的提醒自己，不断的增强责任心。针对×××居民集中，贷款户身份证容易使用混乱的状况，我建议领导将贷户的证件按申请先后顺序登记名字、号码后，在×××信用社全部核查，确定无贷款后再办理手续。一年来无论是炎热的夏季，还是寒冷的冬天，我坚持到其他信用社核查，对于多户贷款者、垒大户者坚决不予办理。同时，为了更好的把关守口，我还通过关系，向有关单位的同志，学会了真假身份证的辨别能力，只要是假的证件，我一眼就能辨别出来，从而把好了信贷资产质量的第一道关口。

二是坚持信贷原则，做好贷款的审查。我深知：信贷资产的质量事关信用社经营发展大计，责任重于泰山，丝毫马虎不得。

一年来，我坚持贷款的三查制度和联社制定的信贷管理制度，

对每一笔贷款都一丝不苟地认真审查，从借款人的主体资格、信用情况、生产经营项目的现状与前景、还款能力，到保证人的资格、保证能力，抵、质押物的合法有效性；从库存的检查、往来账目的核对到房屋和设备的实地考察；从资产负债情况的计算、产销量和利润的分析到经营项目现金净流量的研究、贷款风险度的测定，直至提出贷与不贷的理由，每一个环节我都是仔细审查，没有一丝一毫的懈怠。在贷前审查时，我做到了三个必须，即贷款条件必须符合政策、贷款证件必须是合法原件、贷款人与保证人必须到场核实签字，并且做到生人熟人一样对待，保证了贷款发放的合规、合法。

三是提高工作质量，及时准确的做好信贷基础资料的管理。搞好信贷基础资料的记载、收集、管理，是信贷内勤重要的工作之一，这项工作即繁琐又重要，需要经常加班加点来完成。我坚持做到了当天帐务当天处理完毕，从台帐、分户帐，到插卡、抽卡；从销帐、记息，到登记贷户经济档案，全部核对从不过夜。仅200x年，我社就累放贷款500xxxx万元，达上千笔业务没有出现过一笔差错。在人行和联社的多次检查中，都受到了好评。

### 3、精诚团结，为提高经营效益尽心尽力。

一年来，我与同事们能搞好团结，服从领导的安排，积极主动的做好其他工作，为全社经营目标的顺利完成而同心同德，尽心尽力。一是千方百计拉存款，我经常利用业余时间走亲串朋动员储蓄存款，为壮大信用社实力不遗余力，全年共吸储6xxxx万元，较好的完成了信用社下达的任务。二是积极主动的营销贷款，我不断强化贷款营销意识，破除惧贷的思想，寻求效益好的贷户，在保证信贷资产质量的前提下，主动做好贷户的市场调查，对于那些有市场、讲信用的个体工商户给予信贷支持，全年累放贷款20xxxx万元，年底余额15xxxx元，无一笔逾期。三是勤勤恳恳的完成领导交办的其他任务，除做好本职工作外，我还按照领导的安排做好其他工作，如每天的上门收款，旺季时深入到学校代收学费等，都能够与

大家一起协调好，共同完成任务。

回顾一年的工作，自己感到仍有不少不足之处，一是业务素质提高不快，对新的业务知识学的还不够、不透；二是本职工作与其他同行相比还有差距，创新意识不强；三是只是满足自身任务的完成，工作开拓不够大胆等，在新的一年里，我将努力克服自身的不足，在专业科和信用社的领导下，认真学习，努力提高自身素质，积极开拓，履行工作职责，服从领导。当好参谋助手，与全体职工一起，团结一致，为我社经营效益的提高，为完成200x年的各项目标任务作出自己应有的贡献。

## 银行投诉处理管理工作报告篇三

合规风险“指的是：银行因未能遵循法律法规、监管要求、规则、自律性组织制定的有关准则、已经适用于银行自身业务活动的行为准则，而可能遭受法律制裁或监管处罚、重大财务损失或声誉损失的风险。合规是银行业一项核心的风险管理活动，健全、有效的合规风险管理机制，是实施以风险为本监管的基础。

银行业三大风险是信用风险、市场风险和操作风险。

### 二、建立合规风险管理机制的必要性

(一)树立主动合规意识，克服被动合规心理。

合规是银行文化的重要组成部分，也是银行业稳健运行的基本内在需求，在银行员工中树立“合规人人有责”、“主动合规意识”、“合规创造价值”等理念，要将绩效考核机制作为培育合规文化的重要组成部分，以充分体现商业银行倡导合规经营和惩处违规的价值观念。

(二)制定合规政策，组建合规部门。

构建商业银行合规风险管理机制需要设立专职的合规部门，并确保合规部门不受干扰地发现、调查问题，让合规人员及时地参与到银行组织架构和业务流程的再造过程，使依法合规经营原则真正落实到业务流程的每一个环节乃至每一位员工。

合规作为一门独特的银行风险管理技术，已日益渗透到农村金融全面风险管理框架之中。合规风险逐渐成为除信用风险、市场风险和操作风险之外的农村金融面临的重要风险，因此，完善合规风险管理已成为农村金融当前的重要研究课题。完善银行业合规风险管理已是商业银行当前刻不容缓的重要任务。也是中国邮政储蓄银行改革与顺利发展的重要举措。

## 银行投诉处理管理工作报告篇四

规范问题写明处理步骤，对每一出错网点电话跟踪落实，对每一次数据维护能做到及时上报，到切换日全面完成了资产业务和综合业务的数据清理工作，为我行的数据大集中的顺利切换打下了良好的基础。

分理处、丽水城区的天宁分理处的abis业务。3月份完成柜员认证系统的上线，将我行原来的柜员磁条卡已全部升级到ic柜员卡。

去年以来通过努力，取得了一些进步，也取得了一定的成绩，这是与

## 银行投诉处理管理工作报告篇五

xx年，我在党组的领导下，在金管、计统、农金等监管专业同志们的大力支持下，协助行长较好地完成了所承担的工作任务，履行了自己在分管金融监管综合岗位的职责。

xx年我继续负责综合监管的全面工作。为充分调动该股职员

的整体工作积极性,实行规范化管理,年初我就安排对综合监管人员进行重新组合,做到岗位到人,责任分工明确的工作管理体系,经常参加综合监管每周定期召开科务会,安排布置的各岗位工作,及时沟通情况。通过上述举措,xx年综合金融监管工作又有新起色,内控管理机制进一步完善,较好地解决了人员不稳定的问题。另外,我与监管股负责人按《金融监管责任制》和行内制定的《量化细化实施细责》,把每一个被监管专业、每一项监管责任真正分解落实到人。按时完成了监管责任的分解落实工作,从而明确了监管人员的具体分工和职责。做到了:人员落实、制度落实、责责落实、任务落实、检查落实。认真按季进行考核,将每个人员岗位责任与目标化管理结合,充分发挥了金融监管各岗位人员的职能作用。

## 1、组织监管人员认真学习各项政策规定和监管实务技能,不断提高综合素质

今年以来,我们监管部门定期和不定期组织人员开展了业务学习和实际检查技能的培训,积极树立新的监管理念,将各项政策规定和实务操作的要点融入在具体的工作中,从xx年起,我行银行业监管人员的培训重点从行政监管转向对银行业机构的非现场分析和预警上,监管人员必须作到对政策规定熟、实际现场检查技能高、非现场分析到位,围绕上述三个方面,我行监管人员在参加中心支行培训的同时,督促监管人员自学有关监管业务知识,在一定的时期内迅速提高监管人员的综合素质,以适应形势发展的需要。

## 2、认真贯彻和落实银行业监管现场会精神,加快监管电子化的步伐

按照xx年10月银行业现场会的要求,认真组织了监管人员对银行业监管文档、非现场监测数据系统、金融行政监管子系统等应用程序进行了逐项落实,切实保证了监管实务操作与计算机应用的全面落实。我行监管部门从xx年起严格按照电

子化监管的要求，认真贯彻监管电子化和文本化管理相结合的原则，落实监管实务操作在计算机中的应用，保证了中心支行与我行之间的监管信息与实务操作的沟通，通过监管电子化的建设，切实提高了监管的各项基础工作水平。

### 3、继续严格加强对银行业行政监管、确保监管的合规性

□1□xx年，对银行业高级管理人员任职资格审查工作。

一是严格执行了任职前考试、谈话制度，分别对3名高级管理人员进行了任职前的考试、谈话，同时完成了对2名高级管理人员任职资格的审查。

二是在xx年9月组织完成了辖内银行业高级管理人员的任职期间的考试及年度考核工作，并将考试及考核结果装入银行业高级管理人员档案存档。

(2) 加强对机构准入和退出的监管，在积极支持银行机构改革的同时全年完成了银行机构退出4家、迁址1家、降格2家。

各家商业银行的机构撤并要在积极支持机构改革和调整的同时，按照机构撤并规定的要求作好审批工作，保证了银行业机构撤并所申报的资料完整、审批材料的合规，在一季度对xx年机构和人员上报的材料进行一次复审，凡不符合规定或要素不全的一律在一季度末之前进行了纠正，复审结果于xx年2月20日前上报到银行科。真做好金融机构年检工作。按照呼盟中心支行的要求，我们早在xx年4月就开展了对银行业机构的年检工作，依照上年年检各项要求履行了手续，年检中没有走过场，现场检查面达100%。年检报告于6月20日前上报了银行科。

### 4、进一步落实监管责任制，切实履行了监管职责

2月底前，按照人行呼伦贝尔市中心支行《中国人民银行呼伦

贝尔市中心支行合作金融监管责任制实施细则》等制度和办法，完成了支行与农村信用社联社签定监管责任状、支行主管行长与监管股长签定监管责任状和监管股长与监管员签定监管责任状，制定了监管a□b制，明确了监管职责、责任和目标，使各项监管责任制得到有效的贯彻和落实。

## 5、采取签定监管责任状和按月对新增贷款合规性进检查等措施

督促辖内农村信用社进一步端正服务方向，加大支农力度，全面推动农户小额联保贷款和农户小额信用贷款，进一步控制和压缩大额贷款的发放。全年我支行克服了全国普遍流行的“非典型性肺炎”疫情带来的影响，利用现场和非现场检查等手段对辖内4家农村信用社当年新增贷款的合规性进行按月检查，检查中发现的问题及处理意见及时反馈给联社和各社，并督促其及时改正。通过检查，辖内4家农村信用社当年新增贷款的50%以上投放于农牧业，投向总体上达到合规，但部分农村信用社存在当年新增贷款的大部分发放给国有企事业单位、发放垒大户大额单户贷款和贷款抵押担保手续不合规等情况。

## 6、高度重视清收不良贷款工作，进一步化解农村信用社贷款风险

今伊始，我支行把督促辖内农村信用社加强对沉欠贷款的清收力度，特别是要加大对风险贷款和呆滞、呆帐贷款的清收力度，进一步落实去年年底支行监管部门和联社共同制定的责任清收和岗位清收不良贷款工作当做首要工作来抓，截止11月末，我支行辖内4家农村信用社共收回风险贷款1472万元，占全部风险贷款66.4%，取得较好的成效。

一年来,我组织带领综合监管全体职工，对辖区国有商业银行和信用社货币政策执行情况实行严格的监管,按月对信贷资产质量、缴存准备金进行监控,为及时掌握辖内金融机构贷款投

向,为货币监管提供依据,我们按月对商业银行和城乡信用社资金状况进行简析,按季进行综合分析。全年共上报经济金融形势分析12份,信贷资产质量分析三期;动态反应12期,调查报告12期,按月及时上报工业企业景气调查报告及表12期。全年按时完成了利率管理现场检查、金融统计执法检查 and 信贷咨询系统登录情况检查工作,使我辖区违规问题明显减少。为支持信用社和地方经济,共为信用社申请再贷款2800万元(50为头寸贷款),至12月15日已收回1860万。此外,我还积极组织调查研究和信息调研工作,一年来由我审稿把关共向上级行上报“地区金融发展状况调查、下岗职工再就业贷款情况调查、地区助学贷款情况调查、生态环境趋势调查、商业银行不良资产损失率情况调查、中间业务调查、房地产业务发展情况调查金融支持地方经济情况调查、中小企业融资情况调查等12项指令性调查任务。

xx年在全体综合监管人员的共同努力下,在行党组的正确引导下,使我负责综合监管工作明显提高,主要表现为:

一是各项管理制度已初具雏形,有了一定的基础;

二是全员综合素质有较大提高,并有了一些工作经验;

四是监管手段有所改进,力度进一步加强;

五是我本人经常跟随检查,学到了很多知识,工作能力有所提高。

回顾一年的工作,我在金融监管和化解金融风险方面做了一些工作取得了一些成绩,但具体工作当中存在监管力度不够和工作积极性不高等缺点。在今后的工作当中克服缺点,发挥优势,取得更好地工作成绩而努力。

## 银行投诉处理管理工作报告篇六

转眼间20xx年即然结束，下面我将x年工作总结：

为了实现用户满意第一，我除保证每天提前做好班前准备工作，做到准点开门、满点服务之外，还时常牺牲个人休息时间到单位上办理各类业务，主动向客户营销我行产品，如基金，国债，保险等；并做到解释简明扼要，浅显易懂，让客户在最短的时间内了解我行产品，接受我行产品。对优质客户，我基本使用的是站立式服务，且做到来有迎声，走有送声。此外，我还耐心细致地向客户讲解个人储蓄业务、个人消费贷款、个人住房贷款、个人电子银行等个金业务，受到客户好评。就曾受到客户口头表扬20余次，未接到过一次客户投诉，多次受到单位领导褒奖。

我始终坚持工作第一的原则，认真执行所里的各项规章制度，工作上兢兢业业、任劳任怨，时刻以创新服务，持久服务的服务理念鞭策、完善自己，以用户满意为宗旨，努力为储户提供规范化和优质的服务。在铜元局分理处注重对员工素质培养的今天，我刻苦钻研业务技能，在熟练掌握了原业务流程的基础上，认真主动地学习新业务，尤其钻研个金业务。在工作中他总能想客户之所想，急客户之所急，给客户最满意的服务。全年来，我办理业务快速、准确，业务量一直处于全所前列，月平均业务量4500笔，如：在二季度，开理财金一户，金额一百万元，组织他行存款八十余万元。从年至今一直担任业务主管，在储蓄所人手严重不足的情况下，我主动为所领导分忧，不计个人得失，长期放弃休息到所里加班，在工作中正确地起到了主管的模范作用。

本着为用户负责的服务理念，经过一年来的刻苦工作、学习和实践，我在今年二季度两次在南岸支行获得主管荣誉称号、两次在分行评为核算质量奖、二季度差错在全市排名第三。这些荣誉与成绩的取得，与分理处、储蓄所领导的培养和广大同事的关心是分不开的。

工作中不断学习，在学习业务技能的同时，我还注意努力提高自身素质，以适应金融现代化的需要。我在工作之余进行自我充电，努力自学计算机技能。

通过这几年的工作，使我个人的综合素质得以提升，也锻炼得更加成熟。在以后的工作中，我还要继续本着主人翁的态度，兢兢业业、努力工作，爱岗敬业，吸取他人之所长、克己之短，一如既往地为本所的发展敬献自己的一份微薄之力。

我工作口号是：向客户提供更优质的服务、把优质服务工作落到实处！

## 银行投诉处理管理工作报告篇七

合规经营是为保证经营管理活动正常有序、合法的运行，而企业内控要求保证的是企业资产、财务信息的准确性、真实性、有效性、及时性，同时也是保证其对企业职工、工作流程等有效的管控。所以建立对银行经营活动的有效的监督机制，对银行每个职员而言，是必须履行的职责，也是维护自身利益的有力武器。在过去一年的工作经验中，我对金融行业的相关法律和管理有了更深刻的理解，对自己所在岗位及所站立场有了更深刻的感受和感悟。以下便是我结合本行金融业务的特点，关于内部管理的一些建议：

第一、银行应加强内部控制管理，提高风险防范能力，在每日实施风险平台管理的基础上，开展了综合管理、效率监测等特殊工作。

第二、认识市场形势，树立正确的价值观。因为银行作为金融行业的领头羊，特别强调思想品质是否优良，而要做一个合格的职员，首先就要做一个诚实可信的人。因为素质优良的职员可以始终坚持按照规章制度工作，并能抵挡住所有其他客观因素的诱惑和施压。

第三、应坚持合规经营管理，牢记业务流程和规章制度。业务流程和规章制度不应只是停留在字面上或挂在嘴上的言语，应该落实到实际的业务操作上。因为一旦进行实际业务操作时候，很多职员在操作细节、流程、制度上经常敷衍了事。而工作失误的发生业主要是大家没有坚持合规操作，最终不仅给客户造成不便及经济损失，同时也给银行造成了经济和声誉上的损失，还让自己的工作和发展带来阻碍。但如果每个银行职员都能按照严格的业务规定工作，严格执行业务流程，那么工作上的失误率就会大大降低了。因此，为了防止失误发生，关键是落实规定，遵守规定，不要试图用情感取代制度，盲目自信，盲目信任，因为没有规矩就没有方圆是千古不变的真理。

第四、内部控制管理工作总的来说是要提高每一个工作人员的整体警惕性。通过今年的年终总结做的案件失误防范分析，更是让我明白“各人自扫门前雪，休管他人瓦上霜”是不对的，因为我们中任何一个人犯下的任何错误都将对我们身边的同事，甚至我们周围的同事的正常工作产生重大影响。所以说，提高全体工作人员“违规就要问责”的工作认知，业务才能在健康、合规的前提下进行，也只有抛弃侥幸心理，才能确保每一项业务都合规，才能不断思考自己的责任，学会保护自己与他人。最后，希望每一个银行工作人员都能牢固树立制度是不能被替代的从业观念，保护好自己，保护好自己的同事。