# 金融处理投诉的工作总结(必备3篇)

来源：网络 作者：独坐青楼 更新时间：2024-06-29

*金融处理投诉的工作总结1某某农村商业银行股份有限公司 客户投诉（信访）处理办法（草案） 第一章 总 则第一条 依据银监会《关于完善银行业金融机构客户投诉处理机制切实做好金融消费者保护工作的通知》（银监发[20\_]13号文件）精神，为了提高某...*

**金融处理投诉的工作总结1**

某某农村商业银行股份有限公司 客户投诉（信访）处理办法

（草案） 第一章 总 则

第一条 依据银监会《关于完善银行业金融机构客户投诉处理机制切实做好金融消费者保护工作的通知》（银监发[20\_]13号文件）精神，为了提高某某农村商业银行股份有限公司（以下简称：某某农商银行）服务质量，规范客户投诉（信访）处理工作，提高服务效率，保护客户利益，提升客户满意度，维护某某农商银行信誉，特制定本办法。

第二条 本办法旨在明确职责，建立统

>一、高效的投诉处理程序和严密有效的投诉管理机制，构建客户与某某农商银行之间和谐共赢的良好关系，实现“服务一流”的目标，促进某某农商银行各项业务又好又快的发展。

第二章 客户投诉处理原则

第三条 执行首问责任制的原则。第一时间接受客户投诉者，应先受理、后处理，尽可能地减少中间环节，注重时效。

第四条 遵循谁的客户谁负责的原则。与客户投诉内容相关的部门应主动承担和处理投诉，不推诿、不扯皮，依据有关政策和规章制度，坚持实事求是，公平合理，最大限度满足客户的正当需求。

第五条 遵循公开透明、及时规范的原则。公开客户投诉处

理办法，使客户清楚了解投诉程序、渠道、方法及预计处理时间，某某农商银行内部相关工作人员应熟悉处理投诉的流程及相关规定。

第六条 遵循信息保密、资料保存完整的原则。在整个投诉处理过程中，加强对投诉客户身份和投诉资料的保密和保管，避免损害投诉客户和某某农商银行的利益。受理投诉的所有记录及有关资料必须保存完整，建档、归档、以备查阅。

第七条 实行总结与改进原则。认真研究分析客户投诉内容，积极改进金融产品、流程以及经营管理等方面存在问题。

第三章 客户投诉处理流程

第八条 客户投诉（信访）接待程序。

>（一）上门投诉（信访），第一接待人（部门）必须询问具体投诉（信访）内容，并亲自陪同投诉（信访）人到某某农商银行监察室按相应程序进行登记。监察室能够给予答复的，进行现场答复；不能给予答复的、应立即报告分管领导或通知相关部门进行接待和处理，任何环节不得有推诿现象。

>（二）对所有投诉（信访）事项，无论是否现场答复，均由监察室在第一时间报告某某农商银行分管信访工作的领导，分管领导不在时，应立即报告主要领导和分管业务条线领导，受理报告领导应立即对投诉（信访）事件在《某某农商银行客户投诉（信访）登记簿》意见栏批注明确落实意见。

>（三）投诉（信访）事件的第一受理人不得借故搪塞、推诿，

不得作不明确的答复，不得因此致使事态扩大化。

>（四）监察室必须落实专人负责每天浏览一次政府信息网站，涉及有损某某农商银行形象的信息及投诉（信访）举报事项，并及时向领导报告。

第九条 客户投诉（信访）处理渠道。

>（一）电话投诉：监察室接到客户投诉后，及时填写《投诉（信访）转办单》，必要时可进行录音，对涉及社会知名人士、热点敏感话题、涉及金额超过5万元和可能对我行声誉产生负面影响的重大投诉。由投诉处理受理部门及时反映到被投诉单位，并对处理结果进行跟踪。被投诉单位负责处理和回复客户，同时将处理结果填入《客户投诉（信访）处理结果报告单》报送监察室。

>（二）意见薄（箱）留言投诉：各营业机构负责人应每日查看意见薄（箱），对投诉内容进行核实、处理，选择合适方式回复客户并归档。

>（三）网络投诉：由监察室指定专人每日查看网络投诉情况，在两个工作日内通过《投诉（信访）转办单》发送被投诉单位，被投诉单位及时处理、回复客户，并报告处理结果。

>（四）上门投诉：按首问责任制由监察室填写《客户投诉（信访）转办单》，及时发送被投诉单位，被投诉单位处理、回复客户，并报告处理结果。

>（五）信件投诉：由监察室受理并填写《客户投诉（信访）

转办单》，以最快捷方式下发至被投诉单位，被投诉单位处理、回复客户，并报告处理结果。

>（六）媒体投诉：由监察室负责受理、核实，及时向媒体做出回应，并进行记录和归档。

>（七）上级主管部门转来的投诉：上级主管部门以各种形式下转的投诉，均由监察室受理，由监察室填写《客户投诉（信访）转办单》，及时转发被投诉单位，被投诉单位迅速处理、回复客户，并将处理情况逐级报告。

>（八）政府部门转来的投诉：按首问责任制由监察室受理，填写《客户投诉（信访）转办单》，按相关投诉处理流程处理。

第十条 处理客户投诉（信访）的时限规定。

从接到客户投诉到回复客户（含回复转来部门）：一般投诉（工作失误、服务态度、内部管理）三个工作日内完成；复杂投诉（服务产品、服务渠道、违规操作）七至十个工作日完成。

被投诉单位接到《客户投诉（信访）转办单》或《客户投诉（信访）督办单》后，立即由相关负责人（非当事人）进行沟通处理，在规定时限内处理不完的，要向投诉受理部门报告原因，同时应向客户作出说明。

第十一条 客户投诉（信访）处理结果要求。

被投诉单位在处理完客户投诉后，填写《客户投诉（信访）处理结果报告单》，在规定时限内向某某农商银行报告。报告内容包括投诉事由及调查核实情况、相关责任人处理意见、应吸取

**金融处理投诉的工作总结2**

>一、 工作部署

接到通知后，我行首先立即召开相关部门会议，对金融消费者权益保护工作进行部署，成立了以支行行长为组长，市场部、营业部人员为组员的金融消费者权益保护工作小组，负责营业网点的金融消费者权益保护工作的\*\*推动和\*\*检查。并积极与县委县\*、县消费者协会对接，利用金寨县开展“3·15国际消费者权益日大型活动”的契机，到现场设立宣传咨询站台，以扩大宣传范围达到更好的宣传效果。活动当日结合日常金融服务与营销工作，积极宣传金融知识，特别做好中老年客户、文化程度较低的等人群的银行服务安全与风险宣传。同时，在活动中重点宣传、推广我行提供的便捷、多样化的金融服务、创新产品，在此基础上，对金融服务达到一定认知程度的消费群体，向其介绍我行当前的收费\*\*，引导客户理性选择银行服务，强化风险意识，让客户最大限度地学习金融消费者权益方面的知识，了解自身可以享受到的权益。

>二、 活动宣传

>1、 网点宣传

我行在营业网点醒目位置公布本行受理金融消费者投诉的专门机构、投诉方式、投诉处理流程等事项。并在支行建立金融消费者投诉处理工作台帐，时刻跟踪处理结果并接受金融消费者的\*\*。对于金融消费者提出的意见建议进行汇总整理，对于提出建议比较多的问题进行整改优化。其次我行借助各种业务宣传渠道，包括横幅、大屏幕、宣传折页手册、等多种形式，开展金融知识的宣传。在营业网点张贴宣传海报，发放宣传折页，提高客户的安全用卡意识。

>2、 现场宣传

3月15日上午8:00-11:30，我行员工来到县3·15国际消费者权益日活动现场，设立了户外“金融知识普及宣传台”，拉起“保护金融消费者权益 提供优质金融服务”横幅，同时摆放了涉及电讯诈骗风险防范、银行卡使用手册、理财产品、按揭贷款、存款利率等多方面的宣传资料，向过往群众进行现场知识辅导，解答客户疑问，接受客户投诉和建议。

活动现场除了“防范金融风险”、“银行卡”、“个人理财”金融知识折页，还准备了防范电信诈骗知识折页、卡片、宣传海报，货币反假知识宣传手册，防范非法集资宣传折页等。鉴于许多中老年客户对各种诈骗分子的作案手法不太警觉，同时又对各种产品的概念模糊，所以在具体介绍宣传内容时，我行员工着重介绍了宣传折页里的内容外，还提醒客户仔细阅读、\*时多注意了解相关知识。生动鲜活的案例讲解、精美有益的宣传单页发放都让客户在活动现场深深感受到了我行工作人员的服务热情，拉近与消费者之间的关系，巩固我行在金寨的品牌形象。

经过一天的活动宣传，我行共向客户发放“个人理财”、“金融风险防范”、“银行卡”以及我行反假币、防诈骗等宣传资料共计2024余份、接待客户人次超700人次，并且将生活必备的金融知识、金融技能以浅显易懂的方式传授给消费者，全面展现了徽商银行竭诚为客户服务的形象，受到广大客户的一致好评。

>三、 存在的问题及建议

此次活动虽然取得了很好的效果，但是任然存在一些问题，例如由于一些银行工作人员缺乏这方面的服务意识，所以与预期的效果有一定的差距;缺少有效的激励机制。针对这些问题，我行一方面需加强员工的服务意识培训，从思想上强调维护金融消费者利益的重要性，使员工认识到这项工作的意义;另一方面，制定一定的激励\*\*，鼓励在这方面有突出贡献的员工。此外，随着业务的不断发展，金融产品类型的不断增多，我行需积极创新经营模式。这既能刺激了个人金融消费，同时也带来了金融消费者权益保护问题的更多思考，所以需要积极地拓宽金融消费者保护领域，不断加大消费者权益保护工作力度。根据客户购买的产品与服务，我行应定期与其联系，充分提示其产品的风险，询问其对我行业务的满意程度。

**金融处理投诉的工作总结3**

为呼应“3·15”国际消费者权益日的到来以及秉承真诚服务的理念，我们特别推出了“3月15日当天投资者权益专线接听”活动。先期的预热短信以及官微通知的发布已让广大客户纷纷提前和预约，故3月15日当天共接到50多通的客户来电。从早上9点08分开始，客服中心的6条热线坐席就响铃不断，铃声清脆而悦耳、\*\*而洋溢。客户热情的来电、坐席真切的解答，不断交流着彼此的想法、诉说着彼此的感受。其中，有询问产品净值、产品投向;有咨询公司战略、披露方式，等等，我们纷纷做出了相应的解答，也告知了相关信息的查询渠道。同时，面对部分客户提出的优质建议，我们也将虚心采纳并即刻制定针对性的改善方案，希望在不久，可以让广大客户看到多个明显改变，而这个改变就是出自于您的宝贵建议。除此之外，最令我们欣慰的是部分客户来电表示对于前期官微推送的两篇文章受益匪浅，不仅增加了理财方面的权益知识，也了解到了我们全面而高效的服务模式。在此，也特别恭喜10位被抽取成为幸运来电的客户，小小馈赠正在朝您奔去！(名单已分别公布至您的专属理财师，如有疑问，欢迎拨打全国客服热线)

此次海银财富“3·15”客户权益日活动已圆满结束，在此特别感谢广大客户一直以来对我们海银的信任和肯定以及给予我们的\*\*和理解！也非常欢迎新老客户积极来电及时了解我们海银的最新进展以及不断更新的服务方式！我们也会同步地通过各种渠道将信息或内容及时地发布出去。同时，我们也将携手行业精尖团队建立持续合作关系，并对自身进行不断升级，以更加专业、更加严谨的姿态为投资者保驾护航！

继“3·15”客户权益日活动之后，接下来我们还将推出一系列的类似活动，以增强客户的主人翁意识、提升客户体验、为客户营造舒心、贴心、放心的投资氛围。同时，我们也希望能有更多的客户参与进来，因为海银的成长离不开你们的\*\*，离不开你们的鼓励，更离不开你们真心真意的“声音”！我们将继续发挥自身优势、整合优质资源、建立健全服务机制，努力为广大的海银客户提供最优质的理财服务！

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