

# 银行机构征信业务工作总结报告 银行金融机构年度工作总结(实用5篇)

报告是指向上级机关汇报本单位、本部门、本地区工作情况、做法、经验以及问题的报告，那么什么样的报告才是有效的呢？下面我给大家整理了一些优秀的报告范文，希望能够帮助到大家，我们一起来看看吧。

## 银行机构征信业务工作总结报告篇一

### 一实习概况

#### 1. 实习时间

年 月 日至 年 月 日

#### 2. 实习单位

保险 分公司

#### 3. 实习意义

了解社会，增强劳动观点和事业心、责任感，学习自己专业所面向的业务知识和管理知识，巩固所学理论，获取本专业的实际知识，培养初步的实际工作能力和专业技能。

### 二实习内容

2. 了解保险企业内部的组织体系，管理体系；

3. 了解财产保险公司在展业、承保、理赔等业务流程和熟悉主要险种和相关单证；

4. 了解并熟悉保险代理人的日常业务和工作流程，培养和提  
高在单位的工作能力。

通过实习参观和通过在网上搜集的资料，明确了保险公司理  
赔中心岗位设置及职责。

1岗位设置及职责： 查勘定损室主任职责：

1、负责查勘定损人员的日常管理工作，协助经理做好员工的  
岗位培训和职业道德教育，执行、落实公司查勘定损管理制  
度及实务流程。

2、做好现场查勘、复勘的指导、监督工作，确保现场查勘的  
时效、质量和规范，对于确实因客观原因无法到达现场的案  
件予以核实原因，及时向经理汇报并写出说明上传系统。

3、负责大额、双代、人伤及诉讼案件的指导、协调；协助经  
理做好拆检定损中心的日常管理工作。

4、负责3000元以上配件的更换审批处理，做好超权限的更换  
配件上报协调，参与疑难、疑问配件处理，同时联系有关部  
门协助鉴定工作。

5、对5000元以上案件进行审核，万元以上案件派工参与定损，  
三万元以上大案，直接参与现场查勘定损；对重大疑难、争议  
案件，参与进行案件调查处理，并将案件进展情况逐级向领  
导汇报。

6、加强与分公司相关部门、岗位的沟通，协助经理做好重大  
案件、盗抢、报废车辆及损余物资的处置和上报工作。

7、协助经理对理赔流程的整体监督和管控，处理好理赔各环  
节的客户投诉，做好客户的解释工作，杜绝有效投诉案件的  
发生。

8、完成领导交办的其它工作任务。

查勘定损岗位职责：

1、努力学习业务知识，不断提高专业技能，认真落实各项规章制度，严格执行公司理赔纪律。

2、负责所辖区域内出险案件(包括双代案件)的现场查勘、车物定损及调查走访工作。

3、负责对存有问题或疑难、复杂的案件进行现场复勘和调查，确保事故案件的真实性。

4、负责向客户发放《索赔须知》并指导客户填制相关单证，积极与客户沟通，引导客户选择管理规范的维修单位。

5、负责收集与理赔相关的客户资料和信息并将案件初始资料及事故照片等及时上传理赔流系统，在规定的时间内处理好估损立案、核损退回等类似的问题案件。

6、严格执行公司 首问负责制 和 一站式 服务规定，做好并宣传公司的各种特色服务。

7、完成领导交办的其他工作任务。

大案、双代岗职责：

1、努力学习业务知识，不断提高专业技能，认真落实各项规章制度，严格执行公司理赔纪律。

2、负责公司辖区内5000元以上案件的定损以及本公司承保车辆在外地出险的定损监督、调查工作，协助查勘定损室主任对超权限和疑难案件进行跟踪并参与处理。

3、对超万元以上的案件，做到及时介入，参与现场查勘(或

复勘)定损，及时了解案情，出具处理意见。

4、协助查勘定损室主任做好问题案件的汇总分析，对超权限更换配件和无现场等特殊案件及时进行上报。

5、协助查勘定损室主任做好大额案件的登记上报，并对未按规定时限完成定损的案件，说明原因并形成书面材料，逐级进行上报。

6、根据日常定损处理经验，综合整理、分析承保标的存在的风险状况，并及时向承保部门提出针对性的合理化建议，提高公司风险管控能力。

7、完成领导交办的其他工作任务。

人伤岗位职责：

1、努力学习业务知识，不断提高专业技能，认真落实各项规章制度，严格执行公司理赔纪律。

2、负责公司承保的所有人伤(包括车险、责任险、人身险)案件的调查、跟踪、处理。

3、根据公司人伤案件管理办法，结合伤者受伤程度，将《人伤案件调查表》中可能与此次事故人伤赔偿有关的内容进行逐项核实，并及时进行登记和上传。

4、明确告知被保险人，我公司人伤赔付的有关规定及索赔要求和所需单证，并将《人伤案件索赔须知》递交被保险人。

要使用护理人员，并告知我公司保险责任事故人伤医疗费用赔偿的有关规定。金融机构银行实习小结金融机构银行实习小结。

6、对于伤势严重、伤情复杂、非医学专业人员难以查清，并

且不能与主管医师进行有效沟通，预估医疗费用较大的案件，要进行二次或多次人伤调查并将信息录入人伤跟踪台账，根据人伤案件立案期限及时修改系统内估损金额。

7、在单证审核过程中，对有疑问的证据、证件应向医院、交通事故处理部门、派出所、伤者、伤者单位及有关鉴定机构及时开展调查，确保单证的真实有效、费用合理。

8、完成领导交办的其他工作任务。

未决管理岗职责：

1、努力学习业务知识，不断提高专业技能，认真落实各项规章制度，严格执行公司理赔纪律。

2、负责初始案卷的接收、保管、移出等工作。

3、负责对未决案卷定期进行清理，对长期未处理的案卷及时组织相关人员与客户联系，对符合注销、拒赔条件的案件认真进行审核，并根据公司有关规定进行处理。

4、负责接收客户索赔资料，对客户申请资料不齐全的，指导客户办理或提供其他资料；索赔资料齐全的，给客户填写《索赔材料回执单》，将客户申请资料与初始案卷进行合并缮制并导入理赔辅助系统。

5、负责将索赔资料齐全的赔案移交理算岗并办理移交手续，督促下一节点经办人员尽快处理赔案。

6、完成领导交办的其他工作任务。

核损核价岗职责：

1、努力学习业务知识，不断提高专业技能，认真落实各项规章制度，严格执行公司理赔纪律。

- 2、负责按照公司规定对各类车辆损失案件中涉及配件、维修费用的核定工作。
- 3、负责对各类出险案件中涉及财物损失的核定工作。对查勘定损人员上传的事故或定损照片进行接收、打印、审核，并结合询价单进行核价处理。
- 4、负责向查勘定损人员或维修单位发放核价单，确定维修费用(用qq向申请核价核损的人员发出通知)。并对定损人员进行指导纠正工作。
- 5、负责对车辆配件价格数据库的维护、询价及修正工作。
- 6、负责对各类涉及人伤案件中的医疗费用及补偿费用的核定工作。
- 7、完成领导交办的其他工作任务。

#### 理算岗职责：

- 1、努力学习业务知识，不断提高专业技能，认真落实各项规章制度，严格执行公司理赔纪律。
- 2、负责接收客户索赔资料，并对各类案件进行审核，对初步判断不属于保险责任的案件，及时反馈至核赔岗或经理安排有关人员进行复勘或调查；对属于保险责任的案卷及时进行理算缮制。
- 3、负责核心业务系统的理算录入及计算书打印处理，并将缮制完毕的案卷提交核赔，特殊及疑难案件及时向经理请示报告。
- 4、负责对超权限案卷的缮制、上报及登记工作，并对各类拒赔案卷填报《拒赔案件审批表》及《拒赔通知书》。

- 5、负责对审批同意的案卷在核心业务系统作结案处理，并做好已决案卷的整理及登记，填制《已决赔案登记台账》。
- 6、负责与财务部门共同做好赔款支付信息的核对及支付手续的交接。
- 7、负责对已决案卷的缮制归档及保管工作，缮制《档案借阅登记表》。
- 8、完成领导交办的其他工作任务。

#### 核赔岗位职责：

- 1、努力学习业务知识，不断提高专业技能，认真落实各项规章制度，严格执行公司理赔纪律。
- 2、负责对已理算案件的材料及计算结果进行审核。
- 3、负责对理算人员出现的差错进行指导纠正，并将回退原因及次数进行统计登记。
- 4、负责将核赔通过的案卷呈报部门经理或分管领导审批并，对超权限的赔案按照流转程序及时进行上报。
- 5、负责在核心业务系统内进行核赔处理及录入，并将审批通过的案卷移交结案人员作结案处理。
- 6、完成领导交办的其他工作任务。

#### 2、业务流程

保险公司的主要业务流程分为以下三类：

##### 1) 保险展业

保险展业是保险公司引导具有同类风险的人购买保险的行为。保险公司通过其专业人员直接招揽业务称作 直接展业，保险公司通过保险代理人、保险经纪人展业称为 间接展业。

## 2) 业务承保

保险人通过对风险进行分析，确定是否承保，确定保险费率和承保条件，最终签发保险合同的决策过程。

## 3) 保险理赔

保险公司在承保的保险事故发生，保险单受益人提出索赔申请后，根据保险合同的规定，对事故的原因和损失情况进行调查，并且予以赔偿的行为。

## 3. 相关法律

据保险人的委托，向保险人收取代理手续费，并在保险人授

权的范围内代为办理保险业务的单位或者个人。保险人委托保险代理人代为办理保险业务的，应当与保险代理人签订委托代理协议，依法约定双方的权利和义务及其他代理事项。保险代理人根据保险人的授权代为办理保险业务的行为，由保险人承担责任。保险代理人为保险人代为办理保险业务，有超越代理权限行为，投保人有理由相信其有代理权，并已订立保险合同的，保险人应当承担保险责任；但是保险人可以依法追究越权的保险代理人的责任。个人保险代理人在代为办理人寿保险业务时，不得同时接受两个以上保险人的委托。

2) 保险经纪人是基于投保人的利益，为投保人与保险人订立保险合同提供中介

服务，并依法收取佣金的单位。因保险经纪人在办理保险业务中的过错，给投保人、被保险人造成损失的，由保险经纪



人承担赔偿责任。3) 保险代理人、保险经纪人在办理保险业务活动中不得有下列行为： 欺骗保险人、投保人、被保险人或者受益人；隐瞒与保险合同有关的重要情况；阻碍投保人履行本法规定的如实告知义务，或者诱导其不履行本法规定的如实告知义务；承诺向投保人、被保险人或者受益人给予保险合同规定以外的其他利益；利用行政权力、职务或者职业便利以及其他不正当手段强迫、引诱或者限制投保人订立保险合同。

4) 保险代理人、保险经纪人应当具备保险监督管理机构规定的资格条件，并取得保险监督管理机构颁发的经营保险代理业务许可证或者经纪业务许可证，向工商行政管理机关办理登记，领取营业执照，并缴存保证金或者投保职业责任保险。保险代理人、保险经纪人应当有自己的经营场所，设立专门账簿记载保险代理业务或者经纪业务的收支情况，并接受保险监督管理机构的监督。

5) 保险代理手续费和经纪人佣金，只限于向具有合法资格的保险代理人、保险经纪人支付，不得向其他人支付。保险公司应当设立本公司保险代理人登记簿。保险公司应当加强对保险代理人的培训和管理，提高保险代理人的职业道德和业务素质，不得唆使、误导保险代理人进行违背诚信义务的活动。

#### 4、实习小结

我觉得实习可以让我们更实际的机了解和熟悉工作实际的机会，只有在实际工作中，我们才可以知道工作到底是怎么一回事、自己更适合做什么、哪些知识是有用的、对自己的知识结构做哪些补充和调整、如何处理工作中的人际关系等等，这将有助于我们更全面地认识自己和了解职业，并据此科学地设计自己的职业生涯。我首先要充分认识自己，进而不断地去改造自己；善于发挥自己的长处，敢于接受批评，弥补不足这就是我对自己实习的态度。

## 心得体会

- 1、保险行业，作为一个为社会各行各业提供保障的服务行业，它的兴起是源自于社会物质文明与精神文明的进步，诚信是保险行业的基石，以信用来获得声誉，用声誉来创造财富。因此作为一名从事保险行业工作人员，必须将守信与公正作为信条。
- 2、作为服务业者，必须具备良好的沟通能力以及沉着冷静的应变意识，不仅要善于表达对于客户的心理也要做到尽可能地理解，以便在谈话交涉过程中引导话题，使表述清晰流畅。
- 3、知识的积累也是非常重要的。知识犹如人的血液。人缺少了血液，身体就会衰弱，人缺少了知识，头脑就要枯竭。这次接触的实践活动，对我来说很陌生，要想把工作做好，就必须了解各方面的知识，有深入的了解，才能更好地应用于工作中。这次亲身体会让我有了深刻感触，这不仅是一次实践，还是一次人生经历，是一生宝贵的财富。在今后我要参加的社会实践，磨练自己的同时让自己认识的，使自己未踏入社会就已体会社会方面。

## 银行机构征信业务工作总结报告篇二

你正在浏览的实习报告是金融机构银行试用期的实习工作总结

白驹过隙，两个多月的试用期即将结束!从6月18号工作至今，每天都过得很充实，我从刚进来的陌生到现在的熟悉，这个过程，\*\*信社的领导以及各位同事给了我很大的支持与鼓舞，他们的信任与教导使我不断进步。

为了熟悉农信的各种业务和基本知识，我看了不少如柜台、信贷、稽核、会计准则、财务等方面的业务书籍，在接触到一些不太熟悉的术语以及科目时，我就会在网上查找相关的

解释，如果实在不明白，我就向同事们请教，大家也都不厌其烦地给我讲解，并且想方设法让我去接触更多我尚不熟悉的知识。

有了业务知识还不够，还得过硬的业务素质和道德素质，通过学习职业道德规范读本以及信社定期开展的案件防控专项整治工作以及会议精神，我深知作为农信员工，一定得经得起考验，经得起诱惑，做到莲花般的纯洁，微笑服务，举止文明，切实做到“手握手的承诺，心贴心的服务”。

在同事们需要的情况下，我也会尽自己所能去给大家提供便利，每天我都准时上下班，回到营业厅时做好各种开展业务前的准备工作，如泡茶、开电脑或者是下班前的清洁……尽管这都算不上什么大事，只是我的举手之劳，不过我觉得正是这样一个良好和谐的办公室气氛，使我在一个祥和的环境中可以把工作做得最好。

总结这两个多月来的日子，我自认为取得了很大进步，学到了很多，虽然也犯了不少错。在此真诚感谢信社领导的关怀与同事的教导，试用期的结束，并不是真的结束，而是新的开始，是对我更严峻的考验，我将加倍努力，用青春的汗水去灌溉农信社这颗茁壮成长的大树！

## 银行机构征信业务工作总结报告篇三

征信宣传工作是加强征信体系建设的重要内容之一，也是让社会公众了解征信的重要途径。根据人民银行xxx支行的统一部署，我支行于9月份在全县乡镇开展了征信专题宣传月主题活动，现将活动工作总结如下：

随着中小企业和农村信用体系建设的推开，其体系建设所容纳的工作量日益增多。特别是个人信息信息库的建立和使用，使征信更接近社会公众及老百姓。对此，我支行领导高度重

视，要求我支行信贷部门既要按照上级行的要求开展征信知识的宣传，也要结合我行贷款客户多为农户，诚信度较一般的特点认真做好本辖区的宣传，并将征信宣传作为一项常规性的工作贯穿于下半年的工作内容中。

为使征信宣传活动工作落到实处，我支行制定了较为具体的宣传方案，确定征信宣传的主要内容，一是百姓征信知识，主要包括当前征信涉及百姓生活的内容、如何使用征信产品、个人信用报告的查询、使用；社会公众如何关心自己的信用记录等；二是中小企业征信知识，主要包括当前社会信用建设的情况，社会信用对经济发展的作用，中小企业应该从哪些方面关心自己的'信用、提高自己的信用。三是对个人征信系统知识及我行信用贷款产品运用进行学习。

为此，我们从以下几方面入手：

一是在我支行信贷部开辟“诚信贷款”栏目，重点宣传我行贷款政策、征信基础知识、企业和个人信用报告解读。另外，8月中旬在xxx副行长的带领下，我支行部分员工参加了广西农村信用体系建设示范县创建启动仪式，并对广大群众进行了“维护信用，珍爱信用”征信教育宣传。

二是通过对我支行零售贷款户、小企业贷款户进行贷后回访的同时，发放200多份征信宣传单册，对其个人及所在村镇如xxx镇、xxx村普及个人信用知识，对xxx工业园的5家中小企业普及了企业信用基本知识，提高企业和公众特别是农户征信意识。

三是举办征信系统知识讲座，对我支行信贷部门员工将个人征信系统，与我支行贷款审批效率、扩展授信范围和产品创新、防范个人信贷风险等各方面相互交叉运用进行学习。

通过我们对征信知识的宣传，我支行贷款客户特别是农户对征信知识认识明显提高，他们从对征信知识的不了解到知道

了什么是征信，从不关心到主动关心征信，作为公民应该时刻关注自己的信用记录，有效防止不良信用记录的产生。良好的信用记录对自己的生活会带来方便，而不良信用记录则会影响自己的经济生活。

## 银行机构征信业务工作总结报告篇四

20xx年上半年，全市人民银行征信管理工作要在认真贯彻落实xx中支业务工作会议精神，以人民银行xx中心支行征信管理处《20xx年全省人民银行征信管理工作安排意见》为基础，突出征信管理工作重点，主攻非银行信息采集工作难点，努力推动信贷市场信用评级，进一步加强中小企业和农村信用体系建设，在全面提高征信系统运行质量的基础上，大力开展征信宣传教育，促进改善信用环境、为服务全市经济社会发展再上新台阶做出贡献。

目前，全市人民银行对征信数据分析利用不够充分，影响着“两个系统”作用的进一步发挥。为此，全市人民银行要继续按照总行提出的征信体系建设要“逐步把工作重心从注重系统建设转移到系统建设和服务并重的轨道上来”的要求，下功夫提高征信系统运行质量和服务水平。

□

要监督、管理金融机构认真执行个人信用信息基础数据库管理各项规定，完善内控制度，全面加强数据报送、信息查询、异议处理、安全管理等各项工作。

非银行信息采集工作既是全市人民银行的重点工作，也是征信工作的难点所在。思想汇报专题为此，人民银行各县支行要高度重视，强化与相关部门的沟通与协调，力求使非银行信息采集工作有所突破。按照各县人行确定的采集项目以及中支提供的非银行信息采集模板和数据接口规范采用手工录入的方式，加强非银行信息采集工作和信息的及时上报。一

是继续强化与当地政府、相关部门的沟通协调，大力开展法院诉讼信息（企业和个人）、养路费征缴信息、企业和个人欠税信息、房屋及车辆抵押登记信息、行政执法等信息采集工作，力争下半年有大的突破。二是协调已提供信息的部门和单位，提高数据报送质量，做到准确、完整、连续报送。同时，在采集非银行信息过程中，要重视做好移送数据安全管理工作，严防发生泄密事故。

认真履行管理信贷征信业职责，密切关注和及时掌握辖内征信市场、征信机构以及社会信用体系建设的最新动态，及时发现问题和解决问题，重大情况要及时向中支报告。

要按照“科学组织、实事求是、稳步推进、扎实见效”的原则，继续把推动中小企业信

用体系建设作为全年征信管理工作的一项重要任务，及早安排部署，抓好组织落实。上半年完成了对20xx年12月31日时点已建档中小企业全部数据项的信息更新，同时，要动员和引导商业银行利用建立的中小企业信用档案挖掘优质客户，支持中小企业发展，营造良好的中小企业发展环境。

积极推动农村信用体系建设。结合开办生源地助学贷款和发展小额信用贷款业务，组织农村金融机构继续加大对农村地区和农户信用知识的宣传工作力度，倡导“守信为荣、失信为耻”的社会风气，教育广大农民诚实守信，珍惜信用记录。依托深化农村信用村（镇）创建工作，继续组织农村信用社做好农户信用档案建设工作，扩大建档覆盖范围，丰富档案信息内容，为金融支持“三农”发展提供信息服务，进一步完善农户信用档案信息内容，建立农户信用评价体系。

## **银行机构征信业务工作总结报告篇五**

一季度机构管理部紧密围绕年度工作计划和市行年初工作会议精神开展各项工作，并在工作中结合本年工作实际进行调

整充实，重点围绕职能抓好基础服务建设，圆满的完成了各项工作任务。

## 一、稳步推进网点标准化管理及前台优质文明服务管理、考评工作

（一）通过系统考察，提出我行网点标准化管理方案并组织落实。

1、年初走访了盛京银行、中国银行、东亚银行，借鉴了建设银行、工商银行等新装网点的vi设计，我行提出了以红、白、灰为主色调的网点vi制定了《\*\*\*银行文明优质服务标准化管理实施细则（暂行）》，实现了网点装饰的统一。

2、我们通过在各网点大厅统一布放填单台和led电子显示屏，定制5套商行业务宣传单，并且还规范营业网点内外环境、班前准备及晨会流程、员工服务礼仪、大堂经理和大堂保安的服务来具体落实标准化管理。

行《服务理念文化与服务质量管理》的心理培训，让员工得到了一次从内到外的洗礼，通过培训每名员工都写了心得体会，我们将各支行上交的推荐稿统一汇总并评出了奖项，其中一等奖一名、二等奖三名、三等奖四名、优秀奖二十名，并将好的文章以晨训指引的方式下发给各支行学习借鉴。

（二）进一步加强优服检查工作，通过定组定量对现场非现场及晨训检查评分，使每名员工都在参评考核范围之内，以保证优服检查的公平性。

1、我们每一到两周下发一次晨训指引，总结近期网点标准化管理及各行优服情况，对优服差的员工进行培训，培训后如无明显效果进行下岗处理。

2、对待客户投诉，我们一直都秉着“理解、包容、解决”的

态度来处理客户提出的每一起投诉，无论是有效投诉还是无效投诉我们都耐心聆听、认真解决。一季度共接待投诉5余起，其中有效投诉1起，对客户提出的疑难问题我们会协调相关业务科室为客户解答。一季度解答客户电话业务咨询350余次。

支行、\*\*支行获得“优质文明规范服务百佳金牌单位”，\*\*支行、\*\*支行获得“优质文明规范服务先进单位”，同时我行员工也获得了“文明优质服务标兵”、“优质文明规范服务创建活动优秀督察员”及“银行卡服务先进个人”等光荣称号。

4、为了更好的检查优服工作，将全行\*\*家网点的现场检查、非现场检查 and 晨训检查划分为三个小组，并设立负责人，指定每组每月对所负责的网点进行现场检查1次、晨训检查1-2次、非现场检查每家支行保证至少3人，对人数多的支行按一个季度的比例划分进行抽调，以保证每名员工的优服都能在考核范围内，每季度末各小组负责人将现场检查、非现场检查和晨训检查汇总并评出分值，以晨训指引的方式发给各支行。

二、执行并落实《存款管理办法》，下放支行相应权力，以激励支行与员工营销客户。

1、为了解决员工因调离岗位流失的揽存款和行与行之间为了完成存款任务而互相挖翘存款的现象，我行在2月16日颁布了《存款管理实施办法（暂行）》文件，并开通了存款管理报表系统，实现了总部统一管理存款，有效监督支行存款管理的目的。事实证明存款的统一管理有效的监制了支行存款管理模式，使我行存款稳定高效的生长，截止一季度我行存款已达到\*\*\*亿元，存款增长了\*\*亿元。

2、在稳定原有客户的基础上，总部积极采用营销策略，新增加财政、社保等大客户。为了方便一些客户办理业务，我们将这些客户的账户交由指定的承办行来管理，在确立总部与



承办行责、权、利关系的前提下，按比例分发承办行业务经办费，以提高支行员工办理业务的积极性。同时我们还与一些有潜力的客户，如：劳动局、医保中心、房产物业维修专项资金、住房公积金专业账户、财政局行政收费中心等达成了初步合作协议，预计资金\*\*亿元。

三、与代收费相关单位沟通最终达成我行代收费中间业务收受手续费的协议，并派专人负责保证在代收费期间缴费畅通。

一直以来我行都免费为网通、联通、铁通公司代收缴费用，但是今年初我们与“网通公司”、“联通公司”、“铁通公司”的相关负责人做了大量的工作，最终与三家通信公司达成一致，顺利的签订了《收取代办中间业务手续费协议书》，使我行的中间业务的办理步入正轨。

贴，保证支行缴费的高峰期能平稳的过渡。

四、实现了我行新增网点的设立，并加大了网点改造的力度。

为了我行经营发展的需要，确立了9家支行迁址；3家支行原址装修；2家支行原址扩建装修；新设1家支行；筹建1家支行发展规划。目前，已有3家支行迁址，新设1家支行开业。新增网点在格局上完善了功能少、空间单一的不足，增加大户室、客户静候区、行长办公室等专区。

五、与广告公司、报社、电台、电视台等多家广告媒体合作，宣传我行企业ci形象。

1、与\*\*\*\*影视广告公司合作，拍摄制作完成十分钟企业形象宣传片，在各营业网点大厅液晶电视循环播放宣传。

2、与思想公社合作，设计制作了电话银行、结算业务、代发放、代缴费业务、银行卡业务等5类业务的dm宣传单，同时也完成\*\*支行户外广告设计和\*\*路桥体三翻转广告画面的更

换。

3、与报社、电视台、电台等媒体合作，以宣传我行企业形象，并在电视台举办“\*\*\*行风\*\*\*”栏目，开始前插播由\*\*\*智博影视公司为我行制作的15秒企业形象广告。

因清算差错而引起的客户投诉。

1、新增atm机具13台，更换atm机具2台，截止目前我行共有atm设备56台，基本保证我行银行卡客户的正常需要，大大缓解我行柜台压力，有效的提高了我行银行卡的服务质量。

2、针对我行银行卡交易时常出现的单边扣账、银行卡吞卡等现象经常会接到客户投诉，对于该类投诉我部门实行首问负责制，并按类别转交相关岗位，坚持做到热情、耐心、真诚。对于本代本业务能立即给予解决的立即解决，对于他代本、本代他业务给予积极协助查询处理，使客户放心满意，无一例纠纷争议发生。

3、对发生的退款、退货等出现的差错交易，我们积极同科技部和银联等相关部门沟通，弄清原因，尽可能快速退还客户款项和追回我行差款。迄今为止共处理跨行差错16笔，金额9600元。对pos商户的设立，能按照银联商务的要求认真审核，共同把好开户审查关，清理4户违规套现pos商户，对有不良信息记录的客户坚决予以撤销账户，杜绝银行卡风险案件的发生。