

银行排除 诊断与对

汇报人：

汇

目录

添加目录标题

银行排除问题概述

工商银

工商银行W分行排除问题
诊断

工商银行W分行排除问题
对策

工商银
题对

单击添加章节标题



银行排除问题概述



银行排除问题的定义和类型

定义：银行排除问题是指银行在运营过程中出现的各种问题，包括但不限于业务操作、风险管理、客户服务等方面。

风险管理问题：包括但不限于信用风险、操作风险等。

类型：银行排除问题可以分为业务操作问题、风险管理问题、客户服务问题等。

客户服务问题：包括但不限于客户投诉、客户满意度低等。

业务操作问题：包括但不限于操作失误、流程不

银行排除问题的影响和危害



影响银行信誉：
可能导致客户
对银行的信任
度下降



影响银行业务：
可能导致业务
量减少，影响
银行盈利



影响银行风险
管理：可能导
致银行风险管
理能力下降，
增加风险

影
可
机
监
地

银行排除问题的诊断方法

问题识别：明确问题的具体表现和影响范围

原因分析：找出问题的根本原因和影响因素

影响评估：评估问题对银行业务的影响程度

工商银行W分行排除问题



工商银行W分行简介

工商银行W分行是工商银行在W地区的分支机构

主要业务包括存款、
财、保险等

客户群体广泛，包括个人、企业、政府等

近年来，工商银行
务发展、客户服务
已显著成效

工商银行W分行排除问题现状分析

问题类型：主要包括服务问题、产品问题、系统问题等

问题数量：在过去的一年中，共发生了1000起问题

问题分布：主要集中在服务问题，占比60%，产品问题占比30%，系统问题占比10%

工商银行W分行排除问题案例分析

问题描述：客户投诉服务态度差，
等待时间长

解决方案：加强员工培训，优化
服务流程

原因分析：员工培训不足，服务
流程不合理

效果评估
投诉率下降

工商银行W分行排除问题



工商银行W分行排除问题诊断方法



问题识别：通过客户反馈、内部审计等方式识别问题



问题分析：分析问题的原因、影响和严重性



问题解决：制定解决方案，包括改进流程、加强培训等

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/638045124115006053>