

现在的银行工作人员无论是态度还是服务意识都今非昔比了，相对来说，目前银行工作人员的整体态度都比较不错，但是不排除个别银行员工因为个人情绪而服务态度恶劣的情况，当遇到这种情况要如何进行投诉呢？

第一，直接向网点的当班领导进行投诉，网点都会有当班领导，可能是行长，副行长，或者主管，他们的职责之一就是化解矛盾，因为他们最了解员工的基本情况，如果是普通员工态度问题，向他们直属领导进行投诉能快速得到解决。

第二，如果是在网点不能化解的矛盾，可以向网点上级直管部门进行投诉，最直接有效的办法就是拨打投诉电话，可以通过网络查询相关投诉电话，并且银行网点一般会标识上级相关部门的电话，可以在网点留意查看并记录下来，拨打这个电话是直接通往总行，总行客户中心接到投诉必定会在系统中记录，然后发问下来进行问责，向银行网点和被投诉员工了解情况，同时调取监控进行核实。了解清楚之后一定会给客户进行答复。

第三，向当地银保监会和人民银行监管部门进行投诉，如果确实太恶劣的问题又因为种种原因无法在银行层面得到解决的，闹到监管部门就非常麻烦了，监管部门会向辖区的所有金融机构发行通报批评，银行内部相关部门都会受到不同程度处罚。

投诉是一件比较严重的事情，如果事情不是到特别恶劣的程度，尽量多一份理解。