



银行新员工培训手册

# 银行新员工 培训手册

2

立金银行培训中心教材编写组◎著

- 讲解银行员工需要技能
- 塑造优秀银行员工品牌
- 提升产品销售营销能力
- 分析最新各项银行产品



行长送员工最好的礼物

本书适合商业银行各条线的员工学习产品使用



中国经济出版社  
CHINA ECONOMIC PUBLISHING HOUSE



立金银行培训

银行新员工培训手册

# 银行新员工 ——培训手册——

2

立金银行培训中心教材编写组◎著

- 讲解银行员工需要技能
- 塑造优秀银行员工品牌
- 提升产品销售营销能力
- 分析最新各项银行产品



中国经济出版社  
CHINA ECONOMIC PUBLISHING HOUSE

北京

## 图书在版编目 (CIP) 数据

银行新员工培训手册②/立金银行培训中心教材编写组著.

北京: 中国经济出版社, 2013. 2

ISBN 978 - 7 - 5136 - 1782 - 6

I. ①银… II. ①立… III. ①银行业务—技术培训—手册 IV. ①F830. 4 - 62

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2012) 第 190351 号

责任编辑 乔卫兵 张梦初 方 雷

责任审读 霍宏涛

责任印制 石星岳

封面设计 华子图文设计公司

出版发行 中国经济出版社

印刷者 北京市昌平区新兴胶印厂

经销者 各地新华书店

开 本 710mm × 1000mm 1/16

印 张 24.25

字 数 300 千字

版 次 2013 年 2 月第 1 版

印 次 2013 年 2 月第 1 次

书 号 ISBN 978 - 7 - 5136 - 1782 - 6/G · 1813

定 价 42.00 元

中国经济出版社 网址 [www.economyph.com](http://www.economyph.com) 社址 北京市西城区百万庄北街 3 号 邮编 100037

本版图书如存在印装质量问题, 请与本社发行中心联系调换 (联系电话: 010 - 68319116)

版权所有 盗版必究 (举报电话: 010 - 68359418 010 - 68319282)

国家版权局反盗版举报中心 (举报电话: 12390)

服务热线: 010 - 68344225 88386794

## 代序

# 做一个熊熊燃烧的银行人

“做一个熊熊燃烧的银行人。”“知识改变命运、实力创造价值、激情成就未来。”

大学刚毕业的时候,人和人区别不大,大学毕业10年后,就会有天壤之别。人不用总是埋怨命运,其实,我们每个人的起点都是一样的,后天的努力造成了彼此的不同。

在商业银行更是如此,成功是结果、成长是过程,过程的完美才会有圆满的成功!怎样成为优秀的银行客户经理,必须成为“可燃”的人。

## 一、激情成就未来

做商业银行,成天与大客户打交道,要做一个让客户喜欢的人。我们每天接触的都是财务经理、总经理这样的人物,都是成功的人。这些客户都喜欢什么样的人?肯定是阳光、激情、充满活力的银行人。

要做一个“可燃”的人,要感染我们的客户,要充满激情、浑身都是干劲、工作满怀信心、为人精神矍铄、意气风发,这样才能成为“阳光”的人。

## 二、实力创造价值

在银行这个行业,必须懂行会做,否则只有激情也是空谈。为

此,每个年轻人必须趁年轻多学多做、勤奋务实、自我加压,利用银行平台得到锻炼,逐渐成长。

要努力学习业务,学习银行产品,提高自己的工作能力,提高自身的实力,在这个世界上,实力创造价值。

### 三、知识改变命运

喝大酒、拉关系做存款的时代已经过去。未来的优秀银行人一定是懂业务、懂产品的优秀技术型人才。知识改变命运,请牢牢记住。我本人就是最典型的案例,既没有任何的人脉资源,也不会喝酒,但是懂产品、懂业务,再加上个人的勤奋,结果就轻轻松松搞定了存款。

在这个世界上,客户都希望银行能够帮助他解决问题,帮助他做生意赚钱,而非总是人情维护。

进入银行,只是你进入了正确的行业,未来的发展全靠自己。在这个世界上,你要拥有一个梦想,并为之肩负起崇高的责任,为之付出不懈的努力,就一定能够实现梦想,这样你的“可燃”必然会照亮成功的殿堂!要想获得工作业绩的快速增长,你就必须拥有献身的热情,以此来发展自己的才华。

年轻的银行客户经理们:让自己的激情燃烧起来吧!让我们做“可燃”的人,点燃心中熊熊的烈火,走向银行职场的辉煌!

陈立金  
北 京

# 目 录

代序 做一个熊熊燃烧的银行人 .....	1
<b>第一篇 商业银行公司业务产品 .....</b>	<b>1</b>
一、流动资金贷款 .....	3
二、固定资产贷款 .....	7
三、人民币额度贷款 .....	12
四、备用信用证担保人民币贷款 .....	14
五、法人汽车消费贷款 .....	17
六、商业汇票贴现 .....	19
七、买方信贷 .....	21
八、出口信贷 .....	26
九、进出口贸易融资 .....	31
十、外汇汇款 .....	33
十一、境外筹资转贷款 .....	35
十二、项目融资 .....	38
十三、银团贷款 .....	48
十四、飞机融资 .....	54
十五、房地产开发类贷款 .....	57
十六、单位购房贷款 .....	65
十七、银行承兑汇票 .....	71



十八、商业承兑汇票	76
十九、备用信用证	81
二十、对外借款担保	85
二十一、保证	86
二十二、信贷证明	94
二十三、出口信用证	98
二十四、进口信用证	103
<b>第二篇 公司存款及现金管理类产品</b>	<b>107</b>
一、单位活期存款	109
二、单位定期存款	110
三、单位通知存款	113
四、单位协定存款	116
五、单位外汇存款	125
六、现金管理	127
七、银行汇票	136
八、现金支票	144
九、转账支票	146
十、银行本票	148
十一、汇兑	150
十二、存款证明	152
十三、单位准贷记卡	153
十四、专用卡	155
十五、智能卡	157
十六、代理彩票资金结算	162
十七、代理期货结算	164

十八、委托收款 .....	166
十九、托收承付 .....	172
二十、代收费 .....	175
二十一、代发工资 .....	177
二十二、代理分销 .....	179
二十三、出口托收 .....	180
二十四、进口代收 .....	183
二十五、财务顾问 .....	184
二十六、结售汇 .....	189
二十七、债券承销 .....	191
二十八、代客债券买卖 .....	192
二十九、代客外汇债券买卖 .....	194
三十、委托资产托管 .....	195
三十一、产业投资基金托管 .....	198
三十二、封闭式证券投资基金托管 .....	201
三十三、开放式证券投资基金托管 .....	203
三十四、代理工程造价概预算编制审核 .....	205
三十五、代理编制工程标底 .....	206
三十六、代理工程标底审核 .....	207
三十七、工程造价鉴定 .....	207
三十八、建设工程招标代理 .....	210
三十九、工程建设监理 .....	211
四十、贷款抵押物评估 .....	212
四十一、房地产价格评估 .....	217
四十二、社会委托资产评估 .....	218



<b>第三篇 零售业务产品</b> .....	221
一、个人住房贷款 .....	223
二、个人再交易住房贷款 .....	228
三、个人商业用房贷款 .....	230
四、个人住房组合贷款 .....	231
五、个人住房转让贷款 .....	232
六、住房基金个人贷款 .....	234
七、个人汽车消费贷款 .....	236
八、个人住房装修贷款 .....	238
九、个人耐用消费品贷款 .....	240
十、个人消费额度贷款 .....	242
十一、个人存单和凭证式国债质押贷款 .....	244
十二、一般商业性助学贷款 .....	246
十三、国家助学贷款 .....	248
十四、活期储蓄存款 .....	250
十五、定期储蓄存款 .....	251
十六、定活两便储蓄存款 .....	254
十七、外币储蓄存款 .....	255
十八、通知储蓄存款 .....	257
十九、个人存款证明 .....	258
二十、个人理财 .....	260
二十一、个人准贷记卡 .....	262
二十二、联名卡 .....	265
二十三、客户证券保证金服务 .....	268
二十四、证券业务系统服务 .....	270

二十五、个人电子汇款 .....	287
二十六、凭证式国债 .....	290
二十七、个人债券买卖 .....	292
<b>第四篇 政府服务和政策性业务产品 .....</b>	<b>295</b>
一、住房基金个人贷款 .....	297
二、公积金个人住房委托贷款 .....	299
三、住房基金单位贷款 .....	301
四、委托贷款 .....	304
五、单位住房基金委托贷款 .....	306
六、住房基金个人账户 .....	307
七、住房基金专门账户 .....	309
八、代收税款 .....	312
九、代理政府客户资金拨付及管理 .....	315
十、代理归集政府客户资金 .....	316
<b>第五篇 金融同业产品 .....</b>	<b>319</b>
一、债券回购 .....	321
二、同业拆放 .....	323
三、股票质押贷款 .....	326
四、外资金融机构人民币借款 .....	333
五、外资金融机构票据转贴现 .....	334
六、同业存款 .....	335
七、外资金融机构存款 .....	337
八、代理外资银行签发银行汇票 .....	338
九、代理政策性银行贷款资金结算 .....	340
十、黄金交易资金清算 .....	341



十一、代理外资金融机构外汇清算 .....	342
十二、代理黄金进出口业务 .....	344
十三、代理非会员金融机构黄金交易业务 .....	345
十四、代销商业保险 .....	346
十五、代收保费 .....	348
十六、代理信托计划 .....	349
十七、代理签发银行承兑汇票 .....	353
<b>立金银行培训中心名言 .....</b>	<b>376</b>

# 第

# 一

# 篇

## 商业银行公司业务产品

商业银行公司业务产品是每个客户经理都必须学会的产品,公司业务是各家银行生存的根基,零售业务在整体银行的规模中所占比例很小,未构成主流的业务品种。

对商业银行的经营产生影响的公司业务品种分为资产业务、负债业务,没有负债业务,就没有资产业务,没有资产业务,就没有利润。负债业务是生存的根基,而资产业务是发展的推动力。



## 一、流动资金贷款

### 【产品介绍】

银行向借款人发放的用于经营周转的流动资金贷款业务。

经国家工商行政管理机关核准登记企事业法人、个体工商户、其他经济组织,在正常生产经营的过程中因耗用或销售而储存各类存货、季节性物资储备等维持生产经营周转需要而发生资金紧缺的情况时,可向银行申请流动资金贷款。

借款人向银行申请流动资金贷款除必须符合《贷款通则》和银行贷款客户的资格条件外,还须具备以下条件:生产经营活动符合国家产业政策;外汇管理政策和银行的信贷政策;生产经营正常,财务制度健全,资金使用合理;拥有法定资本金,有不少于正常流动资金周转需要量 30% 的营运资金。

### 【客户定位】

经营效益较好的企事业法人、个体工商户和其他经济组织。

### 【用途】

流动资金贷款主要用于满足借款人正常生产经营过程中为耗用或销售而储存的各类存货,季节性物资储备等生产经营周转性或临时性的资金需要。借款人不得挤占挪用流动资金贷款用于固定资产投资或其他不符合流动资金贷款用途的活动。

### 【特点】

流动资金贷款期限灵活,能够满足借款人临时性、短期和中期流动资金的需求。

### 【细分种类】

流动资金贷款按贷款期限分:临时贷款、短期贷款和中期贷款等。

**临时贷款:**是指期限在3个月(含3个月)以内的流动资金贷款,主要用于企业一次性进货的临时需要和弥补其他季节性的支付资金不足;

**短期贷款:**是指期限为3个月至1年(不含3个月含1年)的流动资金贷款,主要用于企业正常生产经营周转的资金需求;

**中期贷款:**是指期限为1年至3年(不含1年含3年)的流动资金贷款,主要用于企业正常生产经营中经常性的周转占用和铺底流动资金贷款。

流动资金贷款根据其不同用途,还包括证券公司其他类贷款,主要包括不动产抵押贷款、存单质押贷款、担保贷款和信用贷款等,用于解决证券公司固定资产购置、营业部装修等公司发展需要。

### 【币种和期限】

流动资金贷款分为人民币和外币两种。其贷款期限主要根据借款人的生产经营周期、还款能力和贷款人的资金实力,由借贷双方协商确定,一般不超过1年,特殊情况最长期限不超过3年(含3年)。

### 【价格】

人民币流动资金贷款价格按照人民银行有关贷款利率管理规定执行。外币流动资金贷款有两种利率可供选择:一种是固定年利率,逢利率调整不予变动;二是浮动利率(可按1个月、3个月、6个月或9个月浮动)。

短期流动资金贷款按借款合同签订日相应档次的法定贷款利率计息,借款合同期内遇利率调整不分段计息。

中期流动资金贷款利率实行一年一定。根据借款合同确定的期限,按借款合同生效日相应档次的法定贷款利率计息,每满一年后,再按当时相应档次的法定贷款利率确定下一年度的利率。

### 【客户流程】

(1)申请。客户向银行提出流动资金贷款申请,应提供的相关资料主要有:营业执照;法人代表证书;法定代表人身份证明;贷款证卡;经财

政部门或会计(审计)师事务所核准的前三个年度及上个月财务报表和审计报告(成立不足3年的企业,提交自成立以来的年度和近期报表);税务部门年检合格的税务登记证明;公司合同或章程;企业董事会(股东会)成员和主要负责人、财务负责人名单和签字样本等;信贷业务由授权委托人办理的,需提供企业法定代表人授权委托书(原件);若客户为有限责任公司、股份有限公司、合资合作公司或承包经营企业,要求提供董事会(股东会)或发包人同意申请信贷业务决议、文件或具有同等法律效力的文件或证明;担保人相关材料;银行要求提供的其他资料。

(2)签订合同。如银行进行调查和审批后认为可行,则客户将与银行签订借款合同和担保合同等法律性文件。如银行认为不可行,则将客户申请材料退还。

(3)落实担保。客户签订借款合同后,需进一步落实第三方保证、抵押、质押等担保。并办理有关担保登记、公证或抵押物保险、质物交存银行等手续。

(4)贷款获取。客户办妥发放贷款前的有关手续,借款合同即生效,银行即可向借款人发放贷款,借款客户可按照合同规定用途支用贷款。

(5)还款。按用款实际期限,贷款即将到期时,借款客户应该筹集资金以按时归还银行借款。

### **【借款人应具备的基本条件】**

(1)恪守信用,有按期还本付息的能力,原应付贷款利息和到期贷款已清偿。

(2)除自然人外,应当经工商行政管理机关(主管机关)办理年检手续。

(3)已经开立基本账户或一般存款账户。

(4)除国务院规定外,有限责任公司和股份有限公司对外股本权益



性投资累计额不超过净资产的 50%。

(5) 资产负债率符合贷款人的要求。

### 【申请材料】

书面的贷款申请及董事会同意申请贷款的决议;《公司章程》《营业执照》和法人代表证明;企业财务报表;贷款用途证明资料(如购销合同);有关担保和抵、质押物资料;《贷款卡》以及银行认为需要提供的其他资料。

### 【业务流程】

(1) 提出借款申请。企业向银行提出流动资金贷款申请,并提供企业和办理流程担保主体(若有必要)的相关材料。

(2) 签署借款合同和相关担保合同。企业的贷款申请经银行审批通过后,银行与企业需要签订所有相关法律性文件。

(3) 按照约定条件落实担保、完善担保手续。根据银行的审批条件和签署的担保合同,如果需要企业提供担保的,则需进一步落实第三方保证、抵押、质押等具体的担保措施,并办妥抵押登记、质押交付(或登记)等有关担保手续,若需办理公证的还需履行公证手续等。

(4) 发放贷款。在全部手续办妥后,银行将及时向企业办理贷款发放,企业可以按照事先约定的贷款用途合理支配贷款资金。

### 【点评】

流动资金贷款是客户经理最应当学习的银行产品,非常适合营销拓展。流动资金贷款受到银行存贷比控制。商业银行赚取利润最主要的来源就是流动资金贷款业务。做流动资金贷款业务最重要的就是找到合格的借款人,并不是有了担保和抵押,银行就一定要发放贷款,而是找到合格的借款人才可以发放贷款。