



银行培训 畅销书



立金银行培训中心银行产品经理资格考试丛书

# 银行

# 零售金融授信 业务培训



立金银行培训中心 著

- 拓展零售授信最新思路
- 最新颖零售授信产品
- 最经典零售授信案例

本书将帮助你在最短时间内成为一名优秀的银行产品经理



中国金融出版社

# 银行零售金融授信业务培训

立金银行培训中心 著

 中国金融出版社

责任编辑：贾 真 张清民

责任校对：张志文

责任印制：丁淮宾

## 图书在版编目 (CIP) 数据

银行零售金融授信业务培训 (Yinhang Lingshou Jinrong Shouxin Yewu Peixun) / 立金银行培训中心著. —北京: 中国金融出版社, 2014. 4  
ISBN 978 - 7 - 5049 - 7450 - 1

I. ①银… II. ①立… III. ①商业银行—银行业务—业务培训  
IV. ①F830.33

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2014) 第 043280 号

出版

发行 **中国金融出版社**

社址 北京市丰台区益泽路 2 号

市场开发部 (010)63266347, 63805472, 63439533 (传真)

网上书店 <http://www.chinafph.com>

(010)63286832, 63365686 (传真)

读者服务部 (010)66070833, 62568380

邮编 100071

经销 新华书店

印刷 北京松源印刷有限公司

尺寸 169 毫米×239 毫米

印张 10.5

字数 177 千

版次 2014 年 4 月第 1 版

印次 2014 年 4 月第 1 次印刷

定价 28.00 元

ISBN 978 - 7 - 5049 - 7450 - 1/F. 7010

如出现印装错误本社负责调换 联系电话 (010) 63263947

# 前 言

## 未来十年零售银行的制胜之道

立金银行培训中心一直在从事商业银行实际业务培训，零售金融是中国商业银行未来发展的方向，中国零售银行业将在未来十年大幅增长，这对每家银行都意味着巨大的机会，只有先知先觉的银行才会把握这些黄金业务机会。

### 一、让客户将我们的银行确立为个人备付金银行，建立主办银行关系

零售业务应当立足于搞定更多的活期存款，我们一直强调找到更低成本的零售存款，因为商业银行需要的是更多的活期存款，需要的是低成本负债业务。每个自然人会将接近 70% 的资产存入其主办银行。若想让每个自然人将银行关系从“经常使用”转化为真正的主办银行关系，高效的交叉销售和卓越的客户体验是建立更多主办银行关系的关键途径。我们必须为客户创造极好的消费环境，从个人的日常消费入手，建立客户依赖的消费环境，让每个自然人将日常的生活备付金留存在银行卡中。对于主办银行选择高度取决于代发工资、代缴费、股票第三方存管和其他投资账户等产品，而与借贷类产品的相关性偏低。

### 二、重视客户体验，提高客户满意度

客户体验在建立主办银行关系中扮演关键角色。中国零售银行业的客户流失率通常高达 30% ~ 40%，也就是说，每年有 30% ~ 40% 的客户由于管理总资产缩水而被调到更低的资产级别。这其中，重要原因与客户体验相关。客户认为，使用你这家银行的零售银行业务并不方便，没有给生活带来便利。所以，我们说，提供一流的客户体验是建立主办银行关系的关键。

### 三、重视高端客户细分市场

中国的零售银行必须高度重视高端客户细分市场。中国的富裕人群大幅增长，我们的零售银行重心应当从简单获取客户向提高户均利润水平转变。



中国零售市场，将由高净值和富裕客户群引领，财富管理产品、消费金融产品和小微企业贷款三大引擎推动。交叉销售，特别是高黏度交易类产品和财富管理类产品的交叉销售，是加深客户与银行关系的非常有效的方式。

在这里，我们集中教师资源撰写了这本书，就是希望提示国内商业银行同仁如何发展零售金融，如何迎接中国零售金融大发展的盛况。

云晓晨

# 目 录

第一篇 个人授信业务 .....	1
一、度假旅游消费贷款 .....	1
二、家居装修贷款 .....	3
三、个人存单质押贷款 .....	7
四、个人理财产品质押贷款 .....	10
五、凭证式国债质押贷款 .....	12
六、个人记账式国债质押贷款 .....	16
七、个人委托贷款业务 .....	18
八、委托贷款 + 风险投资 .....	22
九、委托贷款 + 资金撮合业务 .....	24
十、个体工商户保理业务 .....	27
十一、小微供应商政府采购融资业务 .....	29
十二、个体工商户保兑仓业务 .....	31
十三、个人联保贷 .....	35
十四、个人薪金质押贷款 .....	38
十五、个人资信证明 .....	40
十六、高资质客户信用贷款 + 理财对接业务 .....	44
十七、个人留学贷款 .....	45
十八、个人综合消费贷款 .....	50
十九、工程车辆及机械设备贷款 .....	55
二十、零售经营性物业抵押贷款 .....	62
二十一、小企业业主及小企业贷款 .....	70
二十二、个人汽车消费贷款 .....	73
二十三、个人一手房屋贷款 .....	76
二十四、个人有价单证质押贷款 .....	81



二十五、个人二手房贷款 .....	84
二十六、交易资金托管 .....	87
二十七、出境旅游资金托管 .....	88
二十八、存款证明 .....	90
二十九、个人实物黄金质押贷款 .....	92
三十、个人二手房交易付款保函 .....	106
<b>第二篇 个人批量业务 .....</b>	<b>114</b>
<b>【案例1】 抓住特定客户群体特点，细致营销</b> ——新星支行营销代发高校教师津贴款案例 .....	114
<b>【案例2】 大力营销批量代发业务的源头“人力资源公司”</b> ——××银行干将路支行汇思人力资源有限公司代发 营销案例 .....	118
<b>【案例3】 上下齐心，其利断金——××银行营销××区国土</b> 资源管理分局拆迁安置款案例 .....	120
<b>【附件】 相关合同文本 .....</b>	<b>123</b>
<b>【附件1】 个人借款最高额质押合同 .....</b>	<b>123</b>
<b>【附件2】 个人授信额度借款合同 .....</b>	<b>133</b>
<b>【附件3】 个人贵金属质押借款合同 .....</b>	<b>143</b>
<b>【附件4】 个人借款联保合同 .....</b>	<b>152</b>

# 第一篇 个人授信业务

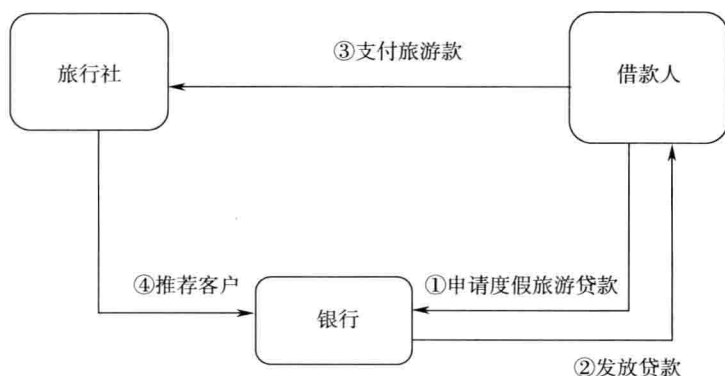
## 一、度假旅游消费贷款

### 【业务定义】

度假旅游消费贷款是指银行向消费者个人发放用于参加银行认可的各类旅行社（公司）组织的国内、国外旅游所需缴付费用的贷款。

中国每年出国旅游度假人群不断增长，形成了巨大的消费市场，这些高收入白领客户群体，是银行拓展个人消费贷款的优质目标客户群体。商业银行营销应当懂得借助渠道类客户，对高端零售客户进行批量开发。

### 【业务流程】



### 【贷款条件及对象】

必须选择银行认可的重信誉、资质等级高的旅游公司推荐为客户。国内知名旅游公司包括：中国国际旅行社总社、中青旅控股股份有限公司、中国康辉旅行社集团有限责任公司、上海锦江国际旅游股份有限公司、中国旅行社总社、重庆海外旅业（旅行社）集团有限公司、广东省中国旅行社股份有限公司、上海国旅国际旅行社有限公司、上海航空国际旅游有限公司。





1. 凡年满 18 周岁，具有完全民事行为能力的中国公民；
2. 有当地常住户口或有效居留身份，有固定和详细住址；
3. 有银行认可的资产作为抵押、质押担保，或银行认可的有足够代偿能力的单位或个人作为偿还贷款本息并承担连带责任的保证人；
4. 银行规定的其他条件。

**【贷款币种】**

人民币贷款。

**【贷款期限】**

度假旅游消费贷款一般为 1 年，最长不得超过 3 年。

**【贷款限额】**

借款人首付款额最低为度假旅游消费金额的 30%，具体贷款额度可根据各地实际消费水平及担保情况确定，原则上不超过度假旅游消费总额的 70%，贷款最高限额原则上不超过 10 万元人民币。

**【贷款利率】**

度假旅游消费贷款利率按中国人民银行公布的同档次贷款利率执行。利率上浮的最高比例不得超过中国人民银行的规定。

**【借款人申请贷款时应向银行提供以下资料】**

1. 度假旅游消费贷款申请书；
2. 出示有效身份证件原件（指居民身份证、户口簿和其他有效居留身份证等）并提供其复印件；
3. 用于抵（质）押的财产清单或第三人同意做连带责任保证的承诺函；
4. 与旅游公司签订的有关协议。
5. 银行要求提供的其他证明文件或资料。

**【贷款发放】**

银行与借款人办妥有关借款手续后，银行应按照借款合同的约定，通过转账处理方式，将款项直接划入借款人开立的专用账户或旅游公司账户内，并监督其按贷款用途使用。

**【贷款偿还】**

度假旅游消费贷款期限在 1 年以内的，可采取到期一次性归还贷款本息的方式。贷款期限超过 1 年的，采用等额本息还款法或等额本金还款法。

**【贷款展期】**

度假旅游消费贷款实行到期一次性还款的，贷款到期后，因不可抗力或



意外事故而影响如期还贷的可给予展期一次。

### 【案例】 北京开程旅游有限公司推荐客户旅游贷款

#### 1. 客户基本概况。

北京开程旅游有限公司，建立于1993年的德国汉堡，是以高端旅游产品为核心，以时尚旅游为理念，以产品开发、质量管理为主要手段，构建专业高效的现代旅游企业。经过近二十年稳健发展，相继在伦敦、巴黎、汉堡、北京、广州和上海等全球口岸城市和核心商业城市设有分支机构，已在全球范围内拥有超过10个分支机构，是CATS（中国旅行社协会）会员、BTIA（北京市旅游行业协会）会员、PATA（亚太旅游组织）成员。

#### 2. 银行授信方案。

北京开程旅游有限公司向银行推荐客户多达130多名，银行对筛选出的50名客户发放旅游贷款，用于向北京开程旅游有限公司支付旅游团费，平均每户为3万元左右。

#### 【点评】

很多银行认为，度假旅游还需要贷款？其实，度假旅游也有贷款需求。旅行社通过提供优惠服务，可以刺激更多的客户安排度假旅游；通过银行的融资服务，支持客户提前消费，进一步增强了现代人的提前消费意识。



## 二、家居装修贷款

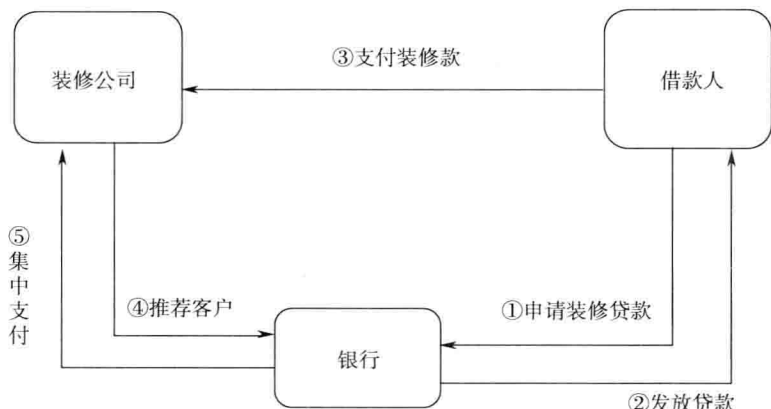
#### 【业务定义】

家居装修贷款是指经装修公司推荐，银行向借款人发放的用于借款人自用家居装修的人民币消费贷款。

银行将装修公司作为重要的渠道类客户，借助装修公司开发高端客户。试想，客户连房子都购买了，基本不会在装修贷款发生违约。



**【业务流程】**



**【贷款条件及对象】**

1. 凡年满 18 周岁，具有完全民事行为能力的中国公民；
2. 有当地常住户口或有效居留身份，有固定和详细的住址；
3. 有正当职业和稳定可靠的收入来源，信用良好，具备按期偿还贷款本息的能力；
4. 原则上须持有与经银行认可的装修企业签订的家居装修协议或合同及装修工程预算表；
5. 提供银行认可的财产抵（质）押或第三方保证，保证人为银行认可的具有代偿能力的个人或单位，承担连带责任；
6. 在银行指定的银行存有不低于家居装修总额 20% 的存款证明或已自筹并支付 30% 以上的装修款的证明；
7. 落实银行规定的其他贷款条件。

**【贷款币种】**

人民币。

**【贷款期限】**

家居装修贷款期限一般为 1~3 年，最长不超过 5 年（含 5 年）。

**【贷款限额】**

家居装修贷款最高金额不得超过家居装修工程总额的 80%。其余 20% 需由借款人缴存银行账户，由银行集中将款项支付给装修公司。



### 【贷款利率】

家居装修贷款利率执行中国人民银行规定的同档次自营性个人住房贷款利率。贷款期限在1年以内（含1年），按合同约定利率计息，遇法定利率调整时，利率不变；贷款期限在1年以上的，遇法定利率调整，则按中国人民银行关于利率调整的规定进行利率调整。

### 【借款人申请贷款时应向银行提供以下资料】

1. 个人及配偶的身份证、户口簿及其他有效居留证件原件；
2. 银行认可的具有固定职业和稳定经济收入的证明；
3. 大额高档装修原则上需提供与经银行认可的装修企业签订的装修协议或合同，以及装修工程预算表；
4. 以资产作抵押或质押的，应提供抵押物、质押物清单和有处分权人（包括财产共有人）签署的同意抵押、质押的承诺或声明。对抵押物需提交由有权部门出具的价值评估报告和保险部门的保险文件，对质押物需提供所有权证明文件。以第三方担保的，应出具保证人同意担保的书面文件，有关资信证明材料；
5. 不低于装修工程总额20%的银行存款凭证或已自筹资金支付工程总额20%以上的付款证明；
6. 大额高档装修原则上需提供装修企业的营业执照（复印件）、资质证书（复印件）；
7. 银行要求提供的其他证明文件和材料。

### 【贷款担保】

借款人应在签订借款合同之前提供银行认可的资产抵押、质押或第三方不可撤销的连带责任保证或履约保证保险。

### 【贷款发放】

抵（质）押合同或保证合同生效之日起5个工作日内，银行应把借款合同所签订的贷款金额按合同条款规定，按用款计划将贷款划至借款人在贷款银行开立的账户，或借款人委托银行将贷款一次或分次划至借款人指定的装修企业账户或装修材料销售部账户上，由银行监督使用。

### 【贷款偿还】

贷款期限在1年以内（含1年）的，贷款本息在贷款到期时一次性清偿；贷款期限在1年以上（不含1年）的，贷款本息实行月均还款法或递增还



款法。

借款人在抵（质）押贷款合同生效1年后，若有足够的资金来源，可以提前部分或全部还款，但必须在还款前15天向银行提交书面申请。

### 【贷款展期】

借款人不能按照合同规定的期限偿还贷款本金，应提前30个工作日向银行申请展期。展期金额不能超过原贷款金额，展期期限不能超过原贷款期限。

### 【案例】 北京光亚装饰工程有限公司推荐装修客户贷款

#### 1. 客户基本情况。

北京光亚装饰工程有限公司，是中国最早成立的装饰企业之一。经过17年的奋斗历程，光亚现已发展成为以家装业务为主，涉足工装、家具、建材等相关产业的全国知名品牌企业，曾先后荣获“全国优秀家装标兵企业”、“全国住宅行业质量服务诚信企业”、“百家质量信得过企业”和“北京市家居装修优秀企业”等多项殊荣。公司总部现下辖总经办、企划部、市场部、工程部、质检部、主材部、财务部、人事部、业务拓展部、物流中心、集成家居生产基地和特许加盟管理中心12个部门，下设9个设计分部。此外，公司积极推行规模化发展战略。

#### 2. 银行授信方案。

由北京光亚装饰工程有限公司向银行推荐需要装修贷款的客户，银行对客户发放装修贷款。发放贷款共计超过100户，贷款金额超过1000万元。



### 【点评】

经过装修公司介绍，银行会批量获得一批优质的自然人客户，而且信贷用途真实，银行可以牢牢锁定信贷资金用途。装修公司也会通过支持装修客户，获得更多的生意机会。银行和装修公司获得双赢。



### 三、个人存单质押贷款

#### 【业务定义】

个人存单质押贷款，是以借款人未到期的定期本、外币储蓄存单做质押，从银行取得一定金额人民币贷款，并按期偿还贷款的一种授信业务。

银行可以积极营销一些企业实际控制人的个人存单质押贷款，用于企业经营。最经常出现的授信品种就是个人存单质押，银行为企业办理银行承兑汇票业务。民营企业的实际控制人，一般个人存单的资金量较大。

#### 【贷款对象和借款人应具备的条件】

1. 具有完全民事行为能力的自然人，银行应当积极营销企业高管等；
2. 持本人有效身份证件；
3. 持有银行开具的未到期的个人定期储蓄存单；
4. 银行规定的其他条件。

#### 【贷款币种】

人民币。

#### 【贷款期限】

个人存单质押贷款期限不得超过质押存单的到期日，且最长不超过1年。若为多张个人存单质押，以距离到期日最近的时间确定贷款期限。办理自动转存的存单视自动转存期限长短确定。

#### 【贷款金额】

个人存单质押贷款额度起点为1000元人民币；贷款质押率不超过质押存单面额的90%（外币存款按当日公布的外汇（钞）买入价折成人民币计算）。

#### 【贷款利率】

个人存单质押贷款利率按中国人民银行公布的同档次贷款利率及其有关规定执行。借款期限不足6个月的按6个月贷款利率确定，提前还贷按原定利率和实际借款天数计算。如遇中国人民银行调整利率计息，计息办法执行新的有关规定。

#### 【借款人申请贷款时应向银行提供以下资料】

1. 个人存单质押贷款申请表；
2. 出示借款人、出质人有效身份证件原件（指居民身份证、户口簿或其



他有效居留身份证件), 并提供其复印件;

3. 银行有效个人定期储蓄存单原件;
4. 银行要求提供的其他证明文件或资料。

#### 【贷款担保】

借款人向银行申请个人存单质押贷款, 必须以银行开具的个人定期储蓄存单作质押担保。

#### 【贷款发放】

银行与借款人办妥有关借款手续后, 银行应按照借款合同的约定, 通过转账处理方式, 一次性将款项直接划入借款人开立的专用账户。

#### 【贷款偿还】

贷款到期后, 借款人可用现金或其在银行存款偿还贷款本息。经银行同意, 借款人可提前归还贷款本息, 提前还款按原借贷双方签订的质押贷款合同约定利率和实际借款天数计息。

#### 【贷款展期】

个人存单质押贷款一般不得展期。因不可抗力或意外事故而影响如期还贷的可给予展期。每笔贷款只限展期一次, 且不得超过存单到期日。累计贷款期限不足6个月的按6个月贷款利率计息, 超过6个月的自展期日起按当日挂牌的1年期贷款利率计息。展期前的贷款利息仍按原借贷双方签订的质押贷款合同约定的利率计收。

### 【案例1】 张××个人存单质押贷款

#### 1. 客户基本概况。

##### (1) 张××

北京西湖企业管理有限公司的高级管理人, 在银行的存款高达1 000万元。

##### (2) 北京嵘源科技股份有限公司。

北京嵘源科技股份有限公司, 成立于2001年初, 公司主要从事逆变焊机、大型焊接成套设备、专用焊机及数控切割机的开发、生产与销售。北京嵘源科技股份有限公司在深交所代办股份转让系统上挂牌上市, 成为中国焊机制造业的第一家上市公司。定向募集成功为公司的迅速发展提供了更好的机会和条件。



嵘源公司经过多年发展已经形成一套严密的技术开发、产品制造、质量控制、资金运作、市场策划、客户服务的管理体系。目前，嵘源逆变焊机国内销量第一，嵘源公司连续多年成为国内最大的逆变焊机研发、制造、销售企业。销售及售后服务网络遍及全国。

## 2. 银行授信方案。

张××为北京嵘源科技股份有限公司自然人股东，占公司20%的股份，鉴于借款人有强大的企业背景，在银行整体信用良好，故同意贷款申请。

银行经过审核，向借款人张××贷款500万元人民币，用于其经营公司下属企业的周转资金。



### 【点评】

本次案例借款人可用现金或其在信用社的存款偿还本息。经贷款人同意，借款人可提前归还贷款本息。从个人存单质押贷款业务的订立上就可分析到其业务风险小，银行获利可观。

## 【案例2】 抓住机遇、深挖客户、赢取综合收益案例

### 1. 客户基本概况。

2013年初，银行在一次客户走访的过程中，了解到银行VIP客户崔××的一笔3000万元储蓄存款计划支取，用于借给其朋友韩×企业经营。银行在了解情况后，果断组织客户经理分析客户需求，寻求解决途径，以避免银行存款的流失。当了解到客户由于存款尚未到期顾虑会损失存款利息后，支行提出“存单质押贷款”的解决方案，并对客户崔××进行了收益的测算，也征得了借款人韩×的同意。最终，以第三方存单质押的方式解决了客户的资金需求，成功为银行保住了3000万元的储蓄存款。

### 2. 银行授信方案。

在留住储蓄存款后，银行领导班子敏锐地意识到借款客户韩×的潜在营销价值。通过多次的交流与走访，支行了解到该客户有一处商业房产租赁给





一家市知名连锁餐饮企业，非常符合银行的经营性物业贷款模式。经过支行的精心策划、努力营销，为客户韩×成功办理了一笔3 000万元的个人经营性物业贷款，用于归还上一笔存单质押贷款。由于个人经营性物业贷款期限长，大大减轻了借款人的还款压力，因此客户对银行的营销方案极为满意，由此与银行建立起了更为密切的业务合作关系。

通过存单质押贷款的业务营销，支行2013年发放了7 500万元的有价单证质押贷款，直接带动储蓄存款增长1亿元，并积极整合了零售产品资源，最大限度地发挥了综合营销的能力。全年仅通过上述营销案例支行营销信用卡30余张（客户所在企业员工办理）；理财销售1 500万元；代发工资户2户（每月发放金额为60万元左右）；企业对公结算账户3户，当前余额2 000万元左右。



#### 【点评】

银行通过存单质押贷款为营销切入点，成功拉动其他零售产品，全面提升综合收益。银行在2013年全行个贷规模紧缩的情况下，积极寻找营销途径，通过无风险占用的有价单证质押类贷款，寻找到零售业务发展的新思路。这些不仅为支行创造了最大的贷款收益，而且成功派生了储蓄存款3 000万元。

该银行通过类似的业务方案营销实战经验可以看出，收益成绩的取得源于银行的领导班子及员工积极开拓工作思路，用丰富的业务知识和积极的工作态度化被动为主动，取得了优异的经营业绩，获得了稳固的客户源和利息收益。

## 四、个人理财产品质押贷款

### 【产品定义】

个人理财产品质押贷款，是指借款人以本人名下、银行销售的本外币理财产品受益权设置质押，从银行取得人民币贷款，到期归还贷款本息的一种