

中国现代银行核心竞争力培育 与创新运营成功模式全集

模式一·中国现代银行

产品创新、服务创新与营销创新
成功模式

CHANPIN CHUANGXIN FUWU CHUANGXIN YU YINGXIAO CHUANGXIN
CHENGGONG MOSHI

总主编 詹向阳 宋先平 方建文

哈尔滨地图出版社

·哈尔滨·

中国现代银行核心竞争力培育 与创新运营成功模式全集

ZHONGGUO XIANDAI YINHANG HEXIN JINGZHONGLI PEIYU
YU CHUANGXIN YUNYING CHENGGONG MOSHI QUANJI

模式一 中国现代银行产品创新、服务创新
与营销创新成功模式

詹向阳 宋先平 方建文 主 编

第 三 册

哈尔滨地图出版社
·哈尔滨·

中国现代银行核心竞争力培育 与创新运营成功模式全集

模式一 中国现代银行产品创新、服务 创新与营销创新成功模式

总 目 录

第一部分 入世后中国金融改革 与商业银行金融创新

- 第一编 加入 WTO 对中国金融业的全方位挑战与全新机遇
- 第二编 金融全球化下的中国金融改革及其商业银行的金融创新战略
- 第三编 加入 WTO 后中国商业银行分业经营与混业经营利弊探讨

第二部分 现代商业银行产品创新 管理成功模式

- 第四编 现代商业银行业务产品经营理念的转变与创新
- 第五编 现代商业银行资产负债业务产品创新管理模式
- 第六编 商业银行国际业务产品创新管理模式
- 第七编 个人金融产品创新管理模式
- 第八编 商业银行证券业务和保险业务产品创新
- 第九编 中间业务产品创新管理模式
- 第十编 表外业务品种的创新管理模式

第三部分 现代商业银行服务创新 与营销创新成功模式

- 第十一编 入世后现代商业银行服务理念的转变与建立
- 第十二编 商业银行市场营销服务策略与服务体系构建
- 第十三编 现代商业银行从大众化到个性化服务成功模式
- 第十四编 现代商业银行客户经理制度服务成功模式
- 第十五编 以网络银行为核心体系的现代商业银行电子化服务模式

第四部分 现代商业银行跨国经营 目标与模式

- 第十六编 应对 WTO,中国商业银行走向国际化的战略目标与发展模式
- 附录编 现代商业银行产品与服务业务相关法律法规

模式一 中国现代银行产品创新、服务 创新与营销创新成功模式

第三册目录

第九编 中间业务产品创新管理模式(续)

第二章 商业银行结算业务产品创新管理模式	(1221)
第一节 商业银行结算业务概述	(1221)
一、结算的含义	(1221)
二、办理结算业务的意义	(1221)
(一)集聚闲散资金,扩大银行信贷资金	(1221)
(二)提高商业银行资产质量,促进宏观调控的实施	(1221)
(三)加速整个社会资金周转,提高资金使用效益	(1222)
(四)节省现金使用,减少货币发行,降低社会流通费用	(1222)
(五)反映结算信息,监督国民经济活动,巩固经济合同制和经济核算制	(1222)
三、结算的原则	(1222)
(一)恪守信用,履约付款	(1222)
(二)谁的钱进谁的账,由谁支配	(1222)
(三)银行不垫款	(1223)
四、结算业务的分类	(1223)
(一)按结算业务的性质划分	(1223)
(二)按结算地域不同划分	(1223)
五、银行结算的主要规定	(1223)
(一)开立结算帐户的规定	(1223)
(二)维护客户存款自主权的规定	(1224)
(三)执行结算纪律的规定	(1224)
(四)银行办理结算的期限规定	(1225)
第二节 结算工具创新管理模式	(1225)
一、本票	(1225)

(一)本票的基本内容	(1225)
(二)本票的分类	(1226)
(三)本票的主要用途	(1227)
(四)本票结算的运作程序	(1227)
(五)在我国办理银行本票的规定	(1227)
二、支票	(1228)
(一)支票的记载事项	(1228)
(二)支票的种类	(1228)
(三)支票的主要用途	(1229)
(四)支票结算的运作程序	(1230)
三、汇票	(1231)
(一)汇票的记载事项	(1231)
(二)汇票的种类	(1231)
(三)汇票的主要用途	(1232)
(四)银行汇票	(1232)
(五)商业汇票	(1233)
四、信用证	(1235)
(一)信用证结算方式的特点	(1235)
(二)信用证的基本内容	(1235)
(三)信用证结算方式的主要当事人	(1235)
(四)信用证结算方式的其他当事人	(1235)
(五)信用证的基本种类	(1236)
五、银行保函	(1237)
(一)银行保函的种类	(1237)
(二)银行保函的基本内容	(1238)
六、信用卡	(1238)
第三节 结算方式创新管理模式	(1238)
一、同城结算方式	(1238)
(一)支票结算	(1239)
(二)帐单支票与划拨制度	(1239)
(三)直接贷记转账和直接借记转账	(1239)
(四)票据交换所自动转帐系统	(1240)
(五)公存通存通兑系统	(1240)
二、异地结算方式	(1240)
(一)汇款结算	(1240)
(二)托收结算	(1241)
(三)信用证结算	(1242)
(四)电子资金划拨系统	(1243)

(五)更新渠道不畅	(22)
(六)劳动组合欠佳	(22)
三、人力资源开发利用现实对策	(23)
(一)优化人力组合	(23)
(二)“四轮”齐动留人	(23)
(三)增强育才机能	(24)
(四)疏通纳才渠道	(24)
(五)推行满负荷工作	(24)
四、人力资源是现代商业银行的首要战略资源	(24)
(一)知识要素是现代商业银行竞争取胜的第一要素	(24)
(二)建立适合中国商业银行自身的人力资源系统	(25)
第二节 现代商业银行管理的核心——人力资源管理借鉴	(25)
一、人力资源管理的职能	(25)
(一)六个基本职能	(25)
(二)人力资源管理系统的实质	(26)
二、人力资源管理的内容	(26)
(一)培训和发展	(26)
(二)制订人力资源计划	(26)
(三)保管员工档案	(27)
(四)人力资源会计工作	(27)
(五)帮助员工制订个人发展计划	(27)
(六)工作绩效评价	(27)
(七)劳动保护	(27)
(八)劳资关系	(27)
(九)工作设计和岗位分析	(27)
(十)人才挑选过程	(27)
(十一)人力资源招聘	(27)
(十二)入行教育	(28)
(十三)员工福利	(28)
(十四)员工工资报酬	(28)
(十五)国家法律和政府政策	(28)
(十六)技术发展环境	(28)
三、上海浦东发展银行的 SAP	(28)
四、当前国内商业银行培养人才的方式	(29)
(一)师徒式培训	(29)
(二)不定期培训	(29)
(三)新进行员工的普及化培训	(29)

(二)任务特殊	(1262)
(三)融资原则特殊	(1262)
二、国家开发银行简介	(1262)
(一)基本职能	(1262)
(二)机构设置	(1262)
(三)基本业务性质	(1263)
三、商业银行代理开发银行业务的内容和职责	(1263)
(一)内容	(1263)
(二)职责	(1263)
四、商业银行代理开发银行业务的原则	(1264)
(一)与主体业务相互促进的原则	(1264)
(二)监督管理与热情服务相结合的原则	(1264)
(三)以借款合同为依据的原则	(1264)
(四)把贷款收回作为最终目标的原则	(1264)
五、代理开发银行业务的管理	(1264)
(一)项目贷款评估,建立基础档案	(1264)
(二)核对借款合同	(1265)
(三)贷款发放	(1265)
(四)贷款项目管理	(1265)
(五)贷款回收	(1265)
第四节 代理收付款业务	(1266)
一、代理收付款业务概述	(1266)
(一)我国商业银行代理收付款业务的发展	(1266)
(二)代理收付款业务的种类	(1266)
二、开办代理收付款业务的意义	(1267)
(一)为商业银行筹资、融资工作提供新思路	(1267)
(二)有利于商业银行吸收大量低成本资金、优化负债结构	(1267)
(三)为单位和个人理财,提高了资金使用效益	(1267)
(四)可以开拓新的效益增长点,提高经营效益的需要	(1267)
(五)为社会提供广泛的、多样化的服务	(1268)
三、代理收付款业务的原则	(1268)
四、典型案例	(1268)
第五节 代理项目评估业务	(1271)
一、代理项目评估的基本概念	(1271)
(一)项目的概念	(1271)
(二)项目评估的涵义	(1272)
二、项目评估的基本原则	(1272)
三、项目评估的程序	(1272)
四、项目评估的内容	(1273)

(一)贷款企业概况和项目背景的分析	(1273)
(二)企业资信与项目负责人品格评价	(1273)
(三)工艺技术及设备评估	(1273)
(四)市场营销评估	(1273)
(五)项目效益的不确定性分析	(1273)
(六)项目总评估	(1273)
五、项目评估的作用	(1273)
六、项目评估在西方国家的兴起	(1274)
第六节 代理企业资信评价业务	(1274)
一、企业资信评价业务的定义	(1274)
二、企业资信评价业务的原则	(1275)
(一)贯彻执行国家产业和经济政策	(1275)
(二)做到全面分析	(1275)
(三)做到客观、公正、合理	(1275)
(四)注意充分调动企业的积极性	(1275)
三、企业资信评价业务的程序	(1275)
(一)收集企业的有关资料	(1275)
(二)深层次考察	(1275)
(三)科学论证	(1275)
四、企业资信评价业务的对象	(1276)
五、企业资信评价的基本内容	(1276)
(一)企业经济技术实力评估的内容	(1276)
(二)企业经营管理状况评估的内容	(1276)
(三)企业信用程度评估的内容	(1276)
(四)企业经营效益评估的内容	(1276)
(五)企业资产负债状况评估的内容	(1277)
第七节 个人境外遗产托收	(1277)
一、定义	(1277)
二、功能和特点	(1277)
三、办理程序	(1277)
四、个人境外遗产托收对申请人的要求	(1278)
【专家论坛】	(1278)
商业银行开展代理业务的有效方法	(1278)
银行代理业务向转账发展	(1280)
【银行家说】	(1281)
代收代付业务实行有偿服务势在必行	(1281)
保理业务:内涵、创新和适用	(1283)
大力开拓国际保理促进外向型企业发展	(1286)

【本土探索】	(1288)
银行批量代理业务应注意的问题	(1288)
【国际典范】	(1292)
日本政策性银行的实证分析及其启示	(1292)
第四章 商业银行银行卡业务产品创新管理模式	(1295)
第一节 国外银行卡发展现状	(1295)
一、欧洲地区	(1295)
(一)法国	(1295)
(二)英国	(1296)
二、美洲地区	(1296)
(一)美国	(1296)
(二)加拿大	(1297)
三、亚洲地区	(1297)
(一)日本	(1297)
(二)韩国	(1297)
第二节 我国商业银行银行卡业务	(1298)
一、银行卡的功能	(1298)
(一)存取功能	(1298)
(二)支付功能	(1298)
(三)消费信贷功能	(1298)
(四)自动存取款功能	(1298)
二、我国银行卡的特点	(1299)
三、银行卡业务的性质	(1299)
(一)从银行卡的基本特点来看	(1299)
(二)从贷记卡的特点来看	(1300)
(三)从银行卡本身的性质来看	(1300)
(四)银行卡业务是银行的零售业务	(1300)
四、银行卡业务的特点	(1300)
(一)技术要求高	(1300)
(二)一次性投资大	(1300)
(三)经营与发展并重,管理复杂、涉及内容多	(1300)
(四)风险性较大	(1301)
(五)业务开展须一定规模	(1301)
五、我国银行卡的种类	(1301)
(一)银行信用卡	(1301)
(二)借记卡	(1301)
六、我国银行卡的发展	(1302)
(一)长城卡	(1302)

(二)牡丹卡	(1302)
(三)龙卡	(1302)
(四)金穗卡	(1303)
(五)太平洋卡	(1303)
七、银行卡业务的运作环节	(1303)
(一)新卡推销	(1303)
(二)商户推广	(1303)
(三)指定和委托代办行	(1304)
(四)办理发卡	(1304)
(五)客户服务与商户服务	(1304)
(六)授权	(1304)
(七)资金清算	(1304)
(八)信用控制	(1305)
八、银行卡服务质量管理与客户服务机构	(1305)
(一)银行卡服务质量的内涵	(1305)
(二)银行卡服务质量管理流程	(1305)
(三)银行卡客户服务中心	(1308)
第三节 金卡工程与银联卡	(1309)
一、金卡工程的概述	(1309)
(一)金卡工程的起源和发展	(1309)
(二)金卡工程的总体目标	(1310)
(三)“金卡工程”建设规划	(1311)
(四)实施金卡工程的重要意义	(1311)
(五)金卡工程存在的问题	(1313)
二、银联卡	(1313)
(一)银联卡产生的意义	(1313)
(二)银联卡产生的过程	(1314)
(三)银联卡面临的竞争	(1314)
第四节 银行卡业务的市场拓展	(1315)
一、银行卡市场的构成	(1315)
(一)持卡人市场	(1316)
(二)特约单位市场	(1316)
二、银行卡市场开拓的意义	(1316)
三、银行卡市场拓展目标	(1316)
(一)持卡人目标	(1316)
(二)特约商户目标	(1316)
(三)存款量目标	(1316)
(四)交易额目标	(1317)
(五)市场占有率目标	(1317)

(六)新的服务领域目标	(1317)
(七)自存营销机构及 ATM 覆盖目标	(1317)
四、银行持卡人市场开拓	(1317)
(一)持卡人市场开拓的意义	(1317)
(二)持卡人市场开拓的策略	(1317)
(三)特约商户市场的拓展	(1318)
第五节 加入 WTO 对我国银行卡业务带来的挑战及对策	(1319)
一、加入 WTO 对我国银行卡业务带来的挑战	(1319)
二、国内银行卡业务面临的主要问题	(1320)
(一)银行卡技术手段落后	(1320)
(二)银行卡业务管理体制不落实	(1320)
(三)无序竞争限制银行卡业务整体发展水平的提高	(1320)
(四)社会环境因素制约银行卡业务的快速发展	(1320)
三、对银行卡业务发展战略的构想	(1321)
(一)有序竞争,加强行业联合	(1321)
(二)从我国国情出发,大力发展和创新全国的银行卡业	(1321)
(三)改革银行卡运行机制,实行公司化治理运作	(1322)
(四)建立和完善个人信用制度	(1323)
(五)完善相关法律法规,加强政府对银行卡业务的指导和调控	(1323)
【专家论坛】	(1324)
我国信用卡业务的现状及发展方向	(1324)
银行卡怎样跨越 WTO	(1326)
【银行家说】	(1329)
加入 WTO 我国银行卡业务面临的竞争形势及发展对策	(1329)
【本土探索】	(1332)
牡丹卡的“STP”营销策略初探	(1332)
广发行信用卡又出新品	(1334)
宁波成立银行卡服务中心 对特约商户实行集中管理统一服务	(1334)
【国际典范】	(1335)
法国银行卡业务的发展模式	(1335)
第五章 其他中间业务产品管理模式	(1341)
第一节 租赁业务产品创新管理模式	(1341)
一、租赁的定义	(1341)
二、租赁的特点	(1341)
(一)所有权与使用权分离	(1341)
(二)融资与融物相结合	(1342)
(三)租金的分期归流	(1342)
(四)独特的资金运动形式	(1342)

(五)灵活方便的交易方式	(1342)
三、租赁与其他信用形式的比较	(1343)
(一)租赁信用和银行信用的区别	(1343)
(二)租赁信用与信托信用的区别	(1343)
四、租赁业务的种类	(1344)
(一)融资性租赁	(1344)
(二)经营性租赁	(1345)
(三)综合性租赁	(1345)
五、融资性租赁的程序	(1345)
(一)选择租赁设备	(1345)
(二)申请租赁	(1346)
(三)租赁谈判	(1346)
(四)签订合同	(1346)
(五)购进设备	(1346)
(六)交付租金	(1346)
(七)设备处理	(1346)
六、租赁业务的创新	(1347)
(一)现代租赁业务的新发展	(1347)
(二)我国银行开展融资租赁的对策思考	(1347)
第二节 信托业务产品创新管理模式	(1349)
一、信托业务概述	(1349)
(一)信托的概念	(1349)
(二)信托的特点	(1349)
二、信托的职能	(1350)
(一)服务功能	(1350)
(二)金融职能	(1350)
(三)财务管理职能	(1351)
三、信托业务的种类	(1351)
(一)西方商业银行信托业务的种类	(1351)
(二)我国商业银行信托业务的种类	(1352)
四、信托业务的创新	(1353)
(一)信托业务创新的原因及表现形式	(1353)
(二)创新的信托业务的主要类型	(1354)
(三)我国商业银行信托业务与发展展望	(1356)
第三节 信息咨询业务产品管理模式	(1358)
一、信息咨询的含义	(1358)
二、商业银行信息咨询的特点	(1359)
(一)系统性	(1359)
(二)广泛性	(1359)

(三)有用性	(1359)
(四)预测性	(1359)
三、商业银行信息咨询的作用	(1359)
(一)可以促进市场经济、市场机制逐步完善	(1359)
(二)促进企业搞好经营、提高经济效益	(1360)
(三)在对外开放中为企业引进技术起参谋作用	(1360)
(四)帮助企业避免汇价风险,防止金融诈骗	(1360)
(五)有利于拓展银行的业务领域	(1360)
四、信息咨询业务种类	(1360)
(一)评审类信息咨询	(1360)
(二)委托中介类信息咨询	(1366)
(三)综合类信息咨询	(1368)
五、银行咨询业的兴起和发展	(1370)
六、商业银行开展信息咨询的优势	(1370)
(一)银行信息资料齐全	(1371)
(二)可以与其他业务结合进行	(1371)
(三)商业银行与其他企业无利益冲突	(1371)
(四)银行机构设置有利于咨询工作开展	(1371)
(五)有先进的技术及各种加工、传送系统	(1371)
【专家论坛】	(1371)
我国融资租赁业现状及发展前景	(1371)
信托产品创新大有可为	(1378)
【银行家说】	(1380)
中国信托业将步入创新与发展的新世纪	(1380)
【本土探索】	(1383)
信托业务在我国有着广阔的市场前景	(1383)
外资进入租赁业有章可循	(1384)
【国际典范】	(1385)
欧盟信托业的发展及其对中国的启示	(1385)
美国租赁业的发展经验	(1388)

第十编 表外业务品种的创新管理模式

第一章 商业银行表外业务的兴起与发展	(1393)
第一节 商业银行表外业务概述	(1393)
一、表外业务的概念	(1393)
二、表外业务分类及品种	(1394)
(一)表外业务分类	(1394)

三、表外业务的特点	(1397)
(一)资金与服务分离,充分利用非资金资源	(1397)
(二)高金融杠杆,高集中交易度	(1398)
(三)形式多样,灵活性强	(1398)
(四)透明度低,监管难度大	(1399)
第二节 西方商业银行表外业务现状与借鉴意义	(1399)
一、表外业务的兴起	(1399)
二、表外业务的发展现状	(1400)
三、表外业务发展的原因	(1400)
(一)国际金融环境变化,银行经营风险充分暴露	(1400)
(二)规避管制,增加盈利来源	(1402)
(三)转移和分散风险	(1402)
(四)满足客户多样化需求,提高竞争力	(1403)
(五)银行自身具备发展表外业务的有利条件	(1403)
(六)科技进步推行表外业务	(1404)
(七)商业银行实施现代经营管理策略的要求	(1404)
四、表外业务的发展趋势	(1405)
(一)发展势头有扩大的趋势	(1405)
(二)成为银行盈利的新重点	(1405)
五、借鉴意义	(1406)
(一)银行业技术手段的提高	(1406)
(二)商业银行经营思想的更新	(1406)
(三)新型金融人才的培养	(1406)
(四)积极拓展新业务	(1406)
第三节 我国商业银行表外业务品种的开拓与发展	(1407)
一、我国商业银行表外业务的现状及存在的问题	(1407)
(一)表外业务的收益较差	(1409)
(二)表外业务的品种单一,开办面窄,档次不高	(1409)
(三)我国商业银行表外业务的开展有待于进一步规范	(1409)
(四)缺乏统一健全的法律法规体系	(1410)
二、我国商业银行表外业务品种的开拓与发展	(1411)
(一)我国商业银行开展表外业务的优势	(1411)
(二)我国商业银行开展表外业务的战略思想	(1412)
(三)我国商业银行开展表外业务的拓展规划	(1414)
【专家论坛】	(1417)
商业银行表外业务的调查与思考	(1417)
商业银行发展表外业务的思考	(1419)
在 WTO 背景下发展我国商业银行表外业务的思考	(1422)

【银行家说】	(1425)
跟外资银行如何竞争	(1425)
第二章 担保和或有业务创新管理模式	(1429)
第一节 担保和或有业务概述	(1429)
一、担保和或有业务的涵义及范围	(1429)
二、担保和或有业务的产生及发展	(1429)
(一)贸易活动的发展	(1430)
(二)商业银行的发展	(1430)
(三)现代计算机及通讯技术的发展	(1430)
三、传统的担保和或有业务的品种	(1430)
(一)商业信用证	(1430)
(二)银行保函	(1435)
(三)信用签证	(1454)
(四)票据承兑	(1455)
第二节 担保和或有业务的开拓与发展	(1458)
一、备用信用证	(1458)
(一)备用信用证的定义	(1458)
(二)备用信用证的特点	(1459)
(三)备用信用证的关系人	(1460)
(四)备用信用证的类型	(1461)
(五)备用信用证的优点	(1462)
(六)备用信用证迅速发展的原因	(1462)
(七)备用信用证的结构	(1463)
(八)备用信用证的价值和价格	(1463)
(九)备用信用证的风险	(1464)
(十)备用信用证开证程序	(1465)
(十一)备用信用证项下的单据	(1466)
(十二)备用信用证与商业信用证的相同与不同	(1467)
(十三)备用信用证与保函的区别	(1467)
二、保理	(1468)
(一)保理的定義	(1468)
(二)保理的優點	(1469)
(三)保理服務的主要內容	(1469)
(四)保理業務的費用	(1469)
三、福費廷	(1470)
(一)定義	(1470)
(二)特點	(1470)
(三)操作程序	(1470)

(四)费用	(1471)
四、银行承诺	(1471)
(一)回购协议	(1471)
(二)信贷便利	(1472)
(三)票据发行便利	(1473)
五、贷款出售	(1473)
第三节 我国商业银行担保和或有业务的创新管理模式	(1473)
一、担保和或有业务的创新趋势	(1473)
(一)业务内涵的信息化	(1473)
(二)业务领域的综合化	(1474)
二、担保和或有业务的发展现状及问题	(1474)
(一)操作不规范,银行风险高	(1474)
(二)缺乏来源于自身实践的创新	(1474)
(三)传统类业务为主、创新类业务匮乏	(1475)
三、担保和或有业务创新模式	(1475)
(一)担保和或有业务创新的分类	(1475)
(二)担保和或有业务创新的准备	(1475)
(三)担保和或有业务的发展战略	(1476)
【专家论坛】	(1477)
进口信用证项下的福费廷业务	(1477)
【银行家说】	(1481)
对提货单担保业务风险的认识及防范	(1481)
【本土探索】	(1483)
中国农业银行衡水支行备用信用证案	(1483)
借款保函项下的索赔案	(1484)
付款保函项下的纠纷案	(1484)
补偿贸易保函案例	(1486)
第三章 票据发行便利	(1489)
第一节 票据发行便利及其产生原因	(1489)
一、票据发行便利的概念	(1489)
二、票据发行便利的起源和发展	(1490)
(一)票据发行便利的起源	(1490)
(二)票据发行便利的发展	(1491)
三、票据发行便利迅速发展的原因	(1494)
(一)从经济环境来看	(1494)
(二)从借款人来看	(1494)
(三)从银行的角度看	(1495)
(四)从投资者来看	(1496)