



国家示范性高职高专院校系列教材

全国高职高专国家重点建设项目金融专业系列教材

商业银行信贷实务

贾芳琳◎主编



NLIC 2970629824



中国财政经济出版社

国家示范性高职高专院校系列教材
全国高职高专国家重点建设项目金融专业系列教材

商业银行信贷实务

贾芳琳 主编



NLIC 2970629824

中国财政经济出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

商业银行信贷实务/贾芳琳主编. —北京: 中国财政经济出版社, 2009. 5

(国家示范性高职高专院校系列教材. 全国高职高专国家重点建设项目金融专业系列教材)

ISBN 978 - 7 - 5095 - 1613 - 3

I. 商… II. 贾… III. 商业银行 - 信贷管理 - 高等学校: 技术学校 - 教材 IV. F830. 5

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2009) 第 078916 号

责任编辑: 张 铮

责任校对: 胡永立

封面设计: 大盟文化

版式设计: 董生萍

中国财政经济出版社出版

URL: <http://www.cfeph.cn>

E-mail: cfeph@cfeph.cn

(版权所有 翻印必究)

社址: 北京市海淀区阜成路甲 28 号 邮政编码: 100142

发行处电话: 88190406 财经书店电话: 64033436

涿州市新华印刷有限公司印刷 各地新华书店经销

787 × 1092 毫米 16 开 17 印张 410 000 字

2009 年 6 月第 1 版 2010 年 4 月涿州第 2 次印刷

印数: 3 061 - 6 060 定价: 29.00 元

ISBN 978-7-5095-1613-3 / F · 1401

(图书出现印装问题, 本社负责调换)

本社质量投诉电话: 010-88190744

序 言

教育部、财政部《关于实施国家示范性高等职业院校建设计划，加快高等职业教育改革与发展的意见（教高〔2006〕14号）》指出：“为在全国高等职业院校中树立改革示范，经国务院同意，在‘十一五’期间实施国家示范性高等职业院校建设计划。该计划将按照地方为主、中央引导、突出重点、协调发展的原则，选择办学定位准确、产学结合紧密、改革成绩突出、制度环境良好、辐射能力较强的高等职业院校，进行重点支持，带动全国高等职业院校办出特色，提高水平。”根据国务院的部署，财政部和教育部于2006年启动了国家示范性高等职业院校建设项目，当年在全国1200多所高职院校中遴选了28所院校作为首批国家示范性建设院校。广州番禺职业技术学院被列为首批示范建设院校之一。该学院的金融管理与实务专业、会计专业和国际金融专业构成的专业群被列为重点建设项目，国家财政在这三年中投入近千万元用于这三个专业的改革和专业建设。金融和会计系列教材建设内容被列入财政部、教育部下达的项目建设任务书之中，本次由中国财政经济出版社出版的13本教材是该项目建设的重要成果。本系列教材的出版，既是国家示范性高等职业院校建设成果的集中反映，也是通过教材带动职业院校课程改革、发挥示范作用的重要途径。

本系列教材的指导思想是教育部《关于全面提高高等职业教育教学质量的若干意见（教高〔2006〕16号）》的文件精神：“要积极推行与生产劳动和社会实践相结合的学习模式，把工学结合作为高等职业教育人才培养模式改革的重要切入点，带动专业调整与建设，引导课程设置、教学内容和教学方法改革。”

广州番禺职业技术学院在课程开发过程中，通过广泛的行业调研和行业专家工作任务分析，确定了学生的主要就业岗位以及这些岗位对学生职业能力的要求，以此为起点制定了每门课程的课程标准，再依据课程标准进行学习情景或教学项目的设计并作为教材编写的直接依据。

本系列教材以行业岗位的工作内容作为教学内容，根据工作项目确定教学项目，根据岗位工作任务确定学习性的工作任务，以业务岗位处理业务的工作顺序来组织教学过程。因此，本系列教材注重了学生校内学习与实际工作的一致性，符合任务驱动、项目导向等有利于增强学生能力的教学模式的要求，是

一套按照工作过程系统化的课程开发原理重构教学内容的工学结合的教材。

本系列教材与传统教材相比有如下三个方面的特点：

第一，教材的体例扬弃了适应传统知识体系的章节结构形式，改按适应工作体系的项目、模块结构形式；教材中的项目来源于根据岗位工作任务分析确定的工作项目所设计的教学项目，教材中的模块来源于完成工作项目的工作过程。教材充分体现了以行业岗位工作任务作引领、以工作过程为导向的设计思想。按照本套教材组织教学，即可实现按照工作过程的逻辑来组织教学进程，实现教、学、做一体化。一个教学项目的完成，也就意味着一项工作任务的完成，一般都会得到一个与实际工作相同的标志性的成果。

第二，教材的内容不再依据相关学科的理论知识体系，而来源于相应岗位的工作内容。教学内容的选取依据完成岗位工作任务对知识和技能的要求，建立在行业专家对相应岗位工作任务分析结果和专业教师深入行业进行岗位调研结果的基础上。由于课程分工的不同，本系列教材不涉及基础理论，对于必不可少的应用理论采取了嵌入相关工作过程的方法，实现了理论和实践的一体化。通过将行业岗位涉及的新业务、新方法和新工具及时地纳入教材，贴近了行业发展实际，充分体现了职业教育的职业性、实践性和开放性的要求。

第三，教材不再停留在对课程内容的直接描述，而是十分注重对教学过程的设计，注重学生对教学过程的参与。在教材的各个项目之前，一般都提出了该项目应该完成的工作任务，该任务可能是学习性的工作任务，也可能是真实的工作任务。教材注重根据工作情景设计教学情境，教学活动设计内容具体，较好地模拟了岗位业务活动，具有较强的可操作性。

我们期望通过本系列教材的推广使用，可以使没有进行课程改革的广大职业院校实现专业教学的跨越式发展。由于本系列教材充分考虑了国家级精品课程评审指标对使用教材的要求，因此我们期待更多的院校能够通过采用本系列教材实现课程建设质量的跨越式提升。

本系列教材是对职业教育课程改革和教材建设的有益探索，相信这套教材的出版必将对我国职业教育人才培养模式改革和教材建设产生较大的促进作用。也希望读者从不同的角度提出批评和建议，共同为促进我国职业教育事业的健康发展贡献绵薄之力。

中国财政经济出版社教材编审委员会

2009年5月

前言

本书是根据教育部教高 2006 [16] 号文件精神,在广泛进行社会调研,充分征询行业专家意见的基础上,按照高等职业教育金融专业的教学计划和教学规律的要求,为满足应用型金融专业技能培训人才的培养目标而编写。

本教材对信贷业务涉及的繁杂内容进行了筛选和重新排序,突出实践能力的培养,直接对应岗位需求,以工作任务为载体构建教学项目,每个工作项目下又根据实际工作需要划分为若干教学模块,具有明显的职业导向性及较强的过程属性,能够融学习过程于工作过程。同时按照知识、能力协调发展的原则,设计相关理论知识部分,分解嵌入到各个项目中,作为实践教学的一种辅助。

本教材结构除正文部分外,还设置了“活动设计”、“知识链接”、“案例分析”、“提示”、“思考与练习”、“想一想”、“特别提示”等栏目。

在课程开发和教材建设的同时,我们为本课程教学配备了大量网络教学资源,可供教师备课参考和学生自主学习。网址: <http://www.zgcjyy.com> (或 www.中国财经教育网.com),打开网址后进入“商业银行信贷实务”教材界面。其中,教学资源主要集中在“网络课程”链接中。

本书各项目编写的具体分工为:第一、第四及第八个项目由贾芳琳编写;第二、第三及第六个项目由徐杰芳编写;第五、第七个项目由郭立国编写。贾芳琳提出课程标准、课程设计,并负责全书的修改和总纂。

在编写过程中,承蒙华东师范大学职业教育与成人教育研究所徐国庆博士的指导,并得到了中国银行上海分行贾晓梅等很多金融工作者的支持和帮助,在此表示衷心的感谢。

由于银行信贷业务的变革日新月异,加之编写人员的水平有限,编写时间仓促,书中的不足和错误之处在所难免,恳请读者不吝赐教,以便不断在教学中修改完善。

贾芳琳

jiafl@pyp.edu.cn

2009年5月

目 录

项目一 信贷业务从业基础	(1)
模块一 信贷业务基础知识	(1)
模块二 信贷业务机构设置与客户经理制	(6)
模块三 贷款合同	(9)
项目二 信贷分析	(18)
模块一 信用分析	(18)
模块二 客户评级	(37)
模块三 项目评估	(40)
项目三 信贷担保业务	(51)
模块一 保证担保业务	(51)
模块二 抵押担保业务	(62)
模块三 质押担保业务	(73)
项目四 企业信贷业务	(84)
模块一 企业信贷业务操作流程	(84)
模块二 贷后管理	(97)
模块三 综合授信业务	(104)
模块四 流动资金贷款业务	(114)
模块五 固定资产贷款业务	(121)
模块六 房地产贷款业务	(128)
项目五 票据业务	(149)
模块一 银行承兑汇票业务	(149)
模块二 票据贴现业务	(155)

项目六 国际贸易融资	(167)
模块一 信用证业务	(167)
模块二 出口信贷业务	(185)
模块三 国际保理业务	(198)
项目七 个人信贷业务	(206)
模块一 个人信贷业务操作流程	(206)
模块二 个人住房贷款业务	(216)
模块三 个人权利质押贷款业务	(230)
模块四 国家助学贷款业务	(234)
项目八 不良贷款管理	(240)
模块一 不良贷款分类与认定	(240)
模块二 不良贷款处置	(252)
参考资料	(263)

项目一

信贷业务从业基础

教学目标

了解信贷业务基础知识、机构设置、客户经理制及贷款定价方法等内容，强化学生的法律意识，培养学生树立正确的职业道德，做好从业准备。

工作任务

- ☐ 根据银行信贷业务的分类方法对信贷业务进行分类
- ☐ 了解客户经理的工作职责及如何进行展业
- ☐ 利用信贷业务定价方法，判断贷款采用何种方法定价
- ☐ 根据贷款合同的有关条款，分析银行应如何防范风险

模块一 信贷业务基础知识

任务描述

本模块的学习任务是：了解银行信贷业务的基本概念、银行信贷资金的主要来源、银行信贷业务的分类方法、审贷分离制度等，为后续学习奠定基础。

相关知识

一、银行信贷业务的含义

信贷，即信用、借贷。银行信贷是指以银行等金融机构为中介、以社会公众为服务对象，向客户直接提供资金支持，或对客户在有关经济活动中的信用向第三方作出保证的行为。

信贷业务是商业银行的主要资产业务，亦是商业银行的主要盈利来源。

二、银行信贷资金的来源

1. 资本。商业银行是经营货币信用业务的金融企业，和其他工商企业一样，必须拥有一定数量的资本。商业银行的设立、业务经营活动的开展和扩张，都要以一定数量的资本为

前提。商业银行的资本与其经营规模相比,通常占较小的比重,作为信用中介的商业银行,其主要功能在于充当社会货币资金融通的媒介,是典型的负债经营。

2. **各项存款。**存款是商业银行的主要负债,也是商业银行经常性的资金来源。在负债业务中占有最主要的地位,约占负债总额的70%以上。目前我国部分商业银行存款负债的比重甚至高于70%。

3. **借款。**商业银行除了吸收存款外,在资金短缺时还可以向外借款。目前,商业银行借入资金的渠道主要有:

(1) **同业拆借。**是指商业银行之间及商业银行与其他金融机构之间的短期资金融通。拆入资金的银行主要是用来解决临时资金周转的需要,故一般期限较短,多则7日、少则1日,甚至还有半日拆借。

(2) **向中央银行借款。**中央银行是银行的银行,是最后贷款者。因此,理所当然有对商业银行融通资金的义务。商业银行向中央银行融通资金主要是通过再贴现和再贷款方式进行的。

再贴现,是指商业银行将办理贴现业务所取得的未到期票据,转让给中央银行以获得中央银行贴现款的一种行为。

再贷款,是商业银行开出票据或以政府债券做抵押向中央银行取得的贷款。各国中央银行对再贷款限制较严,一般只允许用于商业银行临时调剂资金,而不能用于扩大银行资产规模。

(3) **债券筹资。**金融债券,是指商业银行为筹集中长期资金而向社会公开发行的一种债务凭证。

(4) **回购协议。**是指通过出售金融资产取得资金,但在出售时,出售人同意在一定日期后按约定价格再购回此项金融资产。大多数回购协议以政府债券做担保,期限短的为一个营业日,长的为几个月。

4. **占用资金。**是指商业银行在办理中间业务及同业往来过程中,临时占用的资金。银行在办理汇兑、代收代付、代客买卖、代理投资等中间业务时,可以在收进款项和完成业务之间的这段时间内占用客户的资金。如在同业往来过程中,如果出现应付款大于应收款,就会占用他行的资金。虽然从每笔业务看占用时间很短、金额不大,但从周转总额来看则非常巨大,因而也构成商业银行的一项重要资金来源。

三、银行信贷业务类型

按照不同分类标准,银行信贷业务可以分为不同的类型。

1. 按会计核算归属划分,银行信贷业务可分为:表内信贷业务和表外信贷业务。**表内信贷业务**主要反映银行资产实际增减变化以及损益的发生情况并反映在银行各种会计主表上,如资产负债表和损益表。主要包括贷款、商业汇票贴现等。**表外信贷业务**主要反映或有事项,亦即债权债务或权利责任已经形成,但尚未涉及资金实际增减变化的会计事项,不在银行各种会计主表上反映。主要包括商业汇票的承兑、保证、信用证等。

2. 按期限划分,可分为:短期信贷业务和中长期信贷业务。短期信贷业务期限在1年以内(含1年),中期信贷业务期限在1年到5年之间(含5年),长期信贷业务期限在5年

以上。

3. 按担保方式划分,可分为:信用贷款、担保贷款和票据贴现。信用贷款,指以借款人的信誉发放的贷款;担保贷款,指保证贷款、抵押借款和质押贷款。(1) 保证贷款是指按《担保法》规定的保证方式以第三人承诺在借款人不能偿还贷款时,按约定承担责任而发放的贷款。(2) 抵押贷款是指按《担保法》规定的抵押方式以借款人或第三人的财产作为抵押物发放的贷款。(3) 质押贷款是指按《担保法》规定的质押方式以借款人或第三人的动产或权利作为质押物发放的贷款。票据贴现是指贷款人以购买借款人未到期商业票据的方式发放的贷款。

4. 按用途划分,可分为工商业贷款、农业贷款、消费者贷款、有价证券经纪人贷款等。

5. 按组织形式划分,可分为单个银行贷款和银团贷款。

6. 按授信对象划分,可分为公司类信贷业务和个人类信贷业务。

7. 按贷款的资金来源及贷款风险承担人不同划分,可分为自营贷款和委托贷款。自营贷款是指金融机构以自有资本金、吸收的存款等合法方式筹集的资金自主发放的贷款,其风险由金融机构承担,并由其收回本金和利息;委托贷款是指政府部门、企事业单位及个人等委托人根据国家的有关规定提供资金,由商业银行(即受托人)根据其确定的贷款对象、用途、金额、期限等代为发放,监督使用并协助收回的贷款。商业银行办理此项贷款,不承担贷款风险。

想一想:如果你有闲置的资金,会选择委托贷款吗?请评价一下委托贷款的利弊。

8. 按使用质量划分,可分为正常贷款和不良贷款。

9. 按贷款是否具有政策性划分,可分为政策性贷款和商业性贷款。

10. 按币种划分,可分为本币信贷业务和外币信贷业务。

四、贷款利率或费率

1. 贷款利率是授信资金的价格,是一定期限投入本金数额与同期所获得利息数额的比率。

利率计算的方式主要有单利和复利两种:

单利计算:利息 = 本金 × 利率 × 期限

复利计算:利息 = 本金 × (1 + 利率)ⁿ - 本金

2. 费率:费率是针对表外授信业务而言的,是一定期限收取费用数额与同期所提供的担保、承诺或服务金额的比率。

五、关于借款人的规定

《贷款通则》规定,借款人应当是经工商行政管理机关(或主管机关)核准登记的企(事)业法人、其他经济组织、个体工商户或具有中国国籍的具有完全民事行为能力的自然人。

提示:

从上述《贷款通则》的规定可以看出:国家行政机关法人、未办理工商登记的企(事)业法人和其他经济组织以及个体工商户、无民事行为能力和限制民事行为能力的自然人均不能作为贷款合同的借款人。

1. 借款人申请贷款,应当具备产品有市场、生产经营有效益、不挤占挪用信贷资金、恪守信用等基本条件,并且应当符合以下要求:

(1) 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;没有清偿的,已经做了贷款人认可的偿还计划。

(2) 除自然人和不需要经工商部门核准登记的事业法人外,应当经过工商部门办理年检手续。

(3) 已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未超过其净资产总额的50%。

(5) 借款人的资产负债率符合贷款人的要求。

(6) 申请中长期贷款的,新建项目的企业法人所有者权益与项目所需总投资的比例不低于国家规定的投资项目的资本金比例。

2. 对借款人的限制:

(1) 不得在一个贷款人同一辖区内的两个或两个以上同级分支机构取得贷款。

(2) 不得向贷款人提供虚假的或者隐瞒重要事实的资产负债表、损益表等。

(3) 不得用贷款从事股本权益性投资,国家另有规定的除外。

(4) 不得用贷款在有价证券、期货等方面从事投机经营。

(5) 除依法取得经营房地产资格的借款人以外,不得用贷款经营房地产业务;依法取得经营房地产资格的借款人,不得用贷款从事房地产投机。

(6) 不得套取贷款用于借贷牟取非法收入。

(7) 不得违反国家外汇管理规定使用外币贷款。

(8) 不得采取欺诈手段骗取贷款。

六、关于贷款人的规定

1. 贷款的发放必须严格执行《中华人民共和国商业银行法》第三十九条关于资产负债比例管理的有关规定,第四十条关于不得向关系人发放信用贷款、向关系人发放担保贷款的条件不得优于其他借款人同类贷款条件的规定。

2. 借款人有下列情形之一者,不得对其发放贷款:(1) 不具备本通则第四章第十七条所规定的资格和条件的;(2) 生产、经营或投资国家明文禁止的产品、项目的;(3) 违反国家外汇管理规定的;(4) 建设项目按国家规定应当报有关部门批准而未取得批准文件的;(5) 生产经营或投资项目未取得环境保护部门许可的;(6) 在实行承包、租赁、联营、合并(兼并)、合作、分立、产权有偿转让、股份制改造等体制变更过程中,未清偿原有贷款债务、落实原有贷款债务或提供相应担保的;(7) 有其他严重违法经营行为的。

3. 未经中国人民银行批准,不得对自然人发放外币币种的贷款。

4. 自营贷款和特定贷款,除按中国人民银行规定计收利息之外,不得收取其他任何费用;委托贷款,除按中国人民银行规定计收手续费之外,不得收取其他任何费用。

5. 不得给委托人垫付资金,国家另有规定的除外。

6. 严格控制信用贷款,积极推广担保贷款。

七、信贷的基本原则

信贷业务的基本原则是三性原则，即安全性、流动性和赢利性。

1. **安全性。**是指商业银行在经营管理过程中，要避免各种风险对它的影响，保证银行自身资产的安全，同时也要保证客户资产的安全。

商业银行由于自身经营的特殊性，必须要坚持安全性原则。因为商业银行是属于高负债经营。相对于一般工商企业而言，商业银行自有资本占资产的比重较低，一般都不到5%。而工商企业的自有资本占资产的比重通常在50%左右。由于商业银行的这一特点，使商业银行与一般工商企业比很难经受较大的损失。

2. **流动性。**流动性是指商业银行要保持随时可以适当的价格取得可用资金的能力，以便随时应付客户提存及银行支付的需要。流动性包括资产的流动性和负债的流动性。

资产的流动性是指资产在不受价值损失的前提下具有迅速变现的能力，负债的流动性是指银行以较低的成本随时获取资金的能力。

商业银行是典型的负债经营，资金主要来源于客户的存款和借入款。这就决定了资产必须保持相应的流动性，以便随时满足客户的提款或兑付要求。

3. **赢利性。**是指商业银行尽可能地追求利润最大化，该原则是商业银行经营活动的最终目标。

想一想：银行的哪一类资产流动性最强？

八、审贷分离和分级审批

（一）审贷分离

《贷款通则》第四十条规定：“贷款调查评估人员负责贷款调查评估，承担调查失误和评估失准的责任；贷款审查人员负责贷款风险的审查，承担审查失误的责任；贷款发放人员负责贷款的检查 and 清收，承担检查失误，清收不力的责任。”审贷分离的基本要求是商业银行在贷款管理上应对贷款对象信用状况的调查和对贷款对象借款申请的批准权归属于不同的职能部门，是确保商业银行贷款安全的重要前提。

（二）分级审批

根据管理水平和贷款风险度，实行上级对下属人员的授权制度，各级职能部门和管理人员只能在授权的范围内审批贷款，超过一定的额度，需要下级向上传递。一般初级分支机构只能在调查基础上进行小额度和无风险贷款的审批；超过一定额度和对具有一定风险的贷款的审批，则需逐级向上一层次机构递交审批，从而会形成一个额度审批梯次和风险审批梯次。

活动设计

【活动要求】 根据对借款人的规定，判断乡政府是否应归还剩余的本金及利息。

【活动资料】 某乡政府联系到一个建筑施工的劳务输出项目。由于乡政府财力紧张，因此向某银行支行申请贷款，用于解决劳务输出的有关费用。该支行认为，乡政府有乡办企业作依托，有一定的还款能力，且该劳务输出项目风险不大，于是同意发放这笔贷款。双方签订了贷款合同，金额11万元，期限6个月。后来由于项目的失败，贷款到期时，乡政府

只归还了2万元。支行多次派人催收,乡政府由于资金紧张,无力归还。支行向法院提起诉讼,请求法院判定乡政府归还剩余的贷款本金及利息,同时按照贷款合同的约定,支付因逾期归还贷款的罚息。

模块二 信贷业务机构设置与客户经理制

任务描述

本模块的学习任务是:了解信贷业务机构设置及各机构的相关职责,明确信贷客户经理应掌握的基本知识与技能,熟悉客户经理的工作职责。

相关知识

一、信贷业务机构设置及其职责

银行内部信贷业务涉及的部门包括:信贷业务部门(公司业务部和个人业务部)、信贷管理部门、资产保全部门、会计部门、国际业务部门、稽核部等部门。各部门主要职责如下:

(一) 信贷业务部门(公司业务部及个人业务部) 主要职责

1. 受理客户贷款申请。
2. 对客户进行贷前调查。
3. 对有权审批行(人)审批后的信贷业务,同客户签订借款合同和担保合同。
4. 对客户进行贷后管理。
5. 负责贷款风险分类的基础工作、相关信贷业务报表的统计分析和上报。
6. 会同有关部门组织、落实公司客户代收、代付等中间业务的市场营销。
7. 负责搜集与本部门相关的信息资料,并加以汇总、分析,与有关部门共享,并及时向领导提出建议。

(二) 信贷管理部门主要职责

1. 依据法律和银行信贷政策制度与条件,对信贷业务部门提供的客户调查材料的完整性、合规合法性进行审查,提出贷与不贷以及信贷额度、利率、还款期限、还款方式及保全措施等审查意见。
2. 对客户部提供信贷政策制度的咨询以及法律援助。
3. 对信贷政策和管理制度执行情况进行检查。
4. 对发放后的贷款进行检查。
5. 负责辖内贷款风险分类及认定。
5. 负责信贷资产质量监测考核、金融债权的管理和风险资产的处置。
6. 负责相关信贷业务报表的统计分析和上报。

(三) 资产保全部门主要职责

1. 负责对正常贷款情况的检查,提出预警措施,帮助信贷业务部门做好风险防范工作。
2. 对风险贷款进行逐笔检查,分析原因,与信贷业务部门共同研究,提出转化风险的具体措施,报主管行长审定。
3. 负责不良贷款的核销申报工作及核销后的贷款追索工作。

(四) 会计部门主要职责

1. 配合信贷、财会等部门,做好信贷资金的管理、运作和收息、收贷、财务、费用开支及现金管理工作。
2. 负责搜集与本部门相关的信息资料,并加以汇总、分析,与有关部门共享,并及时向领导提出建议。

(五) 国际业务部门主要职责

受理国际信贷业务申请,负责国际结算项下技术条款的审查、外汇管理政策的审查及国外代理行风险的认定等。

例如,在信用证业务中,国际业务部门主要工作是根据信贷业务部门客户经理提出的调查意见,审核客户是否具备开证资格、开证条件及信用证条款等。

(六) 稽核部门主要职责

1. 对会计、出纳、信贷等业务的执行情况和业务办理情况进行稽核。
2. 对有价证券、印章、密押、重要空白凭证的保管、领用、使用销号、交接情况进行稽核。

二、客户经理制

客户经理制是以客户经理为主体所进行的组织结构设计和营销制度安排,是近年来我国银行界新兴的以向客户提供高品质、全方位金融服务为内涵的业务拓展模式。其内容包括客户经理的基本条件和任职方法;客户经理的经营目标和工作内容等一系列规范要求。

(一) 客户经理

客户经理制下的客户经理是指岗位职务,区别于行政职务和技术职称,专用于在商业银行客户部门和客户岗位工作的人员。其中,信贷业务部门客户经理的工作目标是:以优质、高效的金融服务为手段,利用各种有效资源,促进贷款业务健康、协调发展,实现综合收益的最大化。

(二) 客户经理应具备的基本条件

客户经理是面向市场、为客户提供金融服务的专门人才,一般来说,客户经理应当具备以下基本条件:

1. 足够的知识储备。银行产品和服务较之其他一般产品,知识含量、政策要求和复杂程度要高。这就要求客户经理必须有丰富的知识积累,熟悉并掌握金融法律法规及金融管理规定,了解国内外市场基本动向,掌握相关专业知知识,做到客户咨询什么就能准确回答什么,需要什么帮助就能提供什么服务。
2. 全面的业务技能。一个称职的客户经理应该能满足客户多方面的需求,既能提供传统的结算、存款、贷款业务,又能提供现代银行理财等多样化的金融服务。客户经理只有具备了扎实的业务基本功,才能够为客户提供高品质的金融服务,履行好自己的职责。

3. 高超的公关艺术。一个优秀的客户经理应该能够在为原有客户提供优质服务的同时,不断挖掘新客户,为银行的可持续发展提供源源不断的客户群体。因此,客户经理需要具备丰富的社交经验和公关能力,有灵活机变的谈话技巧,这样才能拉近与客户心理距离,在银行与客户之间架起合作的桥梁。这样的技能与素质需要在不断的实践中去磨炼积累。

4. 良好的职业形象。客户经理是银行形象的代言人。客户经理的言谈举止,都会影响银行在客户心目中的形象。因此,客户经理在与客户交往时要做到彬彬有礼、温文尔雅,这样才能产生亲切感、亲和力,取得客户的信任和信赖。

5. 全天候的展业思维。是指不论在什么时间(包括在工作时间以外),客户经理都要有良好的客户发掘意识。

(三) 客户经理工作内容

1. 开发客户,营销产品。客户经理应积极主动并经常地与客户保持联系,发现客户的需求,引导客户的需求。这里包括两层含义,一是客户现在还不是该行的客户,亟待开发;二是客户虽然现在是该行的客户,但客户自己未发现某些金融需求,亟待引导。

客户经理应积极向客户推荐银行产品和金融服务,提供完善的咨询服务和高层次的理财服务,利用现有金融产品,为客户设计最合适的金融产品组合。

2. 内部协调。客户经理手中的每笔业务都是银行的财富,客户经理有责任发挥协调中心的作用,引导客户的每一笔业务在银行中顺畅、准确地完成。

3. 制订业务合作方案。客户经理按照商业化经营原则,与客户洽谈合作内容,起草银企合作协议,报有权审批人批准,签订合作协议。

4. 监测客户。了解国家产业政策、产品市场信息,密切跟踪客户的经营情况,及时发现客户风险,分析风险产生原因,适当调整客户营销方案,制定相应的风险防范措施。

(四) 客户经理的权利

1. 对辖内贷款客户行使独立的业务调查权和信贷监督权。

2. 当本行和上级行作出的贷款决策与本人贷款调查评估意见不一致时,有保留个人意见和向上级行直至总行反映本人意见的权利。

3. 对信贷政策、制度办法、贷款决策及客户营销策略拥有建议权。

(五) 客户经理工作制度

1. 报告制度。客户经理应定期或不定期地访问客户,了解客户的经营状况及对银行各项业务和服务的需求,听取他们的意见和建议。访问情况应每月向主管领导汇报一次。对客户急需的业务需求和重大意见和建议,应随时向领导汇报。

2. 例会制度。各级行客户部门应每月组织一次客户经理会议,总结交流工作经验,研究、解决客户提出的意见和建议,协调处理客户经理工作中遇到的问题,制订加强客户营销,改进客户服务的措施。

3. 信息反馈制度。对客户提出的各种需求、意见和建议,客户经理要通过口头或书面的形式及时反馈受理情况,通报处理结果。

4. 工作日志制度。客户经理要将每天的工作情况、遇到的问题及处理结果、客户提出的意见和建议记入工作日志。客户部门负责人应定期或不定期对客户经理的工作日志进行检查。

活动设计

【活动要求】 根据信贷业务岗位客户经理的基本条件及工作任务，说明你如何能够胜任该项工作。

【活动资料】 某银行招聘个人贷款业务客户经理。相关要求如下：

1. 岗位职责：

(1) 开展个人贷款业务相关的市场调研工作，为个人贷款产品开发、风险防范提供决策依据；

(2) 组织实施全行个人贷款业务的市场营销策划、项目预算、效果测评；

(3) 为分、支机构提供个人贷款业务营销策划咨询、培训和支持；

(4) 监测全行个人贷款业务的发展动态、指标完成情况、贷款质量变化情况。

2. 招聘要求：

(1) 金融、市场营销等财经类全日制专科及以上学历；

(2) 具有良好的市场敏感度，能把握金融市场变化热点进行营销策划；

(3) 具有良好的逻辑分析、沟通、文字表达能力；

(4) 具有全国性、区域性市场营销策划工作经验者优先考虑。

模块三 贷款合同

任务描述

本模块的学习任务是：了解贷款合同的主要条款及填写要求。

相关知识

贷款合同是指贷款人将一定数额的货币交付借款人使用，借款人在约定的期限内将相同数额、相同币种的货币归还贷款人，并按规定支付利息的一种协议。贷款合同是明确借贷双方权利、义务的依据，只有订立完善的贷款合同，将在贷款的发放、管理、收回的全过程中，借贷双方分别享有的权利和承担的义务及有可能发生的事项以合同的形式固定下来，才能使借贷活动顺利地进行和完成，也可以在解决争议时做到有据可依。

一、贷款合同的主要特征

银行借款合同是格式合同，这主要表现在：银行借款合同的内容完全由银行一方事先拟定，在各商业银行总行制定的统一格式下，合同的主要条款呈现统一性、标准性和规范件。借款人只能表示接受或者拒绝，而不能作出修改或者变更。

想一想：如果格式合同的当事人就格式条款发生争议，根据我国目前的法律规定，应作利于贷款人还是借款人的合同解释？