



优秀

YOUXIU
XINDAI KEHU JINGLI

JICHU ZHISHI

信贷客户经理

基础知识

孙建林 著

 中国金融出版社

优秀

YOUXIU
XINDAI KEHU JINGLI

● JICHU ZHISHI

信贷客户经理

基础知识

孙建林 著

 中国金融出版社

责任编辑：戴 硕

责任校对：张志文

责任印制：尹小平

图书在版编目 (CIP) 数据

优秀信贷客户经理基础知识 (Youxiu Xindai Kehu Jingli Jichu Zhishi) / 孙建林著. —北京：中国金融出版社，2009. 9

ISBN 978 - 7 - 5049 - 5078 - 9

I. 优… II. 孙… III. 信贷管理—基本知识 IV. F830. 51

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2009) 第 089721 号

出版 **中国金融出版社**

发行

社址 北京市丰台区益泽路 2 号

市场开发部 (010)63272190, 66070804 (传真)

网上书店 <http://www.chinafph.com>

(010)63286832, 63365686 (传真)

读者服务部 (010)66070833, 82672183

邮编 100071

经销 新华书店

印刷 保利达印务有限公司

尺寸 169 毫米 × 239 毫米

印张 21

字数 338 千

版次 2009 年 9 月第 1 版

印次 2009 年 9 月第 1 次印刷

定价 40.00 元

ISBN 978 - 7 - 5049 - 5078 - 9/F. 4638

如出现印装错误本社负责调换 联系电话 (010) 63263947

前 言

中信银行行长陈小宪博士提出现代商业银行的经营理念是“效益、质量、规模”。

效益是指银行作为经营货币这种特殊商品的特殊企业，也和其他任何企业一样，必须在合法合规的前提下，把最大限度地获取利润作为经营的首要目标。质量是指银行经营货币的风险具有多样性、隐蔽性和滞后性，因此对于获取的利润，必须是建立在良好质量的基础之上，不可以让不良资产吞噬掉银行的利润，甚至出现亏损和倒闭。规模是指银行为了获取更多的利润，必须不断稳健地扩大业务范围和经营规模。对于“效益、质量、规模”这三者之间的关系，浓缩为两句话就是：“追求滤掉风险的发展，获取有质量的利润。”

银行良好的经营理念，是商业银行总行、分行、支行各级行长们努力的目标，也是需要靠客户经理来落实的。优秀的信贷客户经理对于银行来说，就如能征善战的士兵对于军队来说一样重要。但优秀信贷客户经理从哪里来呢？这本书又会有什么帮助呢？

每年都有许多的年轻人希望进入银行工作。银行也许每次只有几十个招聘名额，就会有成千上万人报名。这些年轻的学士、硕士、博士以及日益增多的海外归来学子们，有着共同的特点，就是都受过良好的高等教育，年轻有活力，充满着热情和朝气，怀着对银行的敬畏，对工作的渴望，通过了层层筛选过关最终进入银行。他（她）们有着良好的素质和学识基础，但缺乏的就是银行基本知识和实践工作经验。而如何能迅速进入工作状态呢，这本书，或许就是一本很好的入门指导。

已经工作一段时间的信贷客户经理，如何成长为优秀的业务骨干，是银行高管人员的希望，是人力资源部门的期盼，也是银行年轻员工们的追求。虽然银行里有入行教育，有在职培训，有规章制

度，有老员工的指教，这些都是有益的帮助。但是，对于客户经理来说，入行教育只是短期的，在职培训要轮上机会，规章制度枯燥无味，老员工指教要靠交情。因此，那些希望很快能挑起重担，得到同事们和领导认可的年轻客户经理们，只有使自己不断提高，靠自己不断自觉地“充电”、加油，才能成长为优秀客户经理。而如何做到这些呢，这本书，或许就是一本很好的进步阶梯。

不想当将军的士兵不是好士兵。获得职业生涯的成功，是每个客户经理的希望与梦想。但是光有梦想是不能成为优秀客户经理的，就像所有光有将军梦的士兵不能成为将军一样。职业成长的人生道路犹如上楼梯，是个不断向上的递进过程。如果没有到达顶楼，无论你站在哪层楼梯上，都不能说你已成功。

但是，令有些客户经理感到困惑的是，我已经很努力了，为什么结果让人不满意呢？一名普通员工，需要具备哪些素质，需要经过哪些磨难，才能成为优秀客户经理，才能获得成功？在这本书中，或许你能得到启迪和答案。

要成为优秀的信贷客户经理，评价的标准有许多，但最简单的标准就是，对贷款要做到“放得出去，收得回来”。如果怕担风险，不放贷款，银行就不能有收益。但是如果不顾风险，放出去的贷款收不回来，银行就会有损失。优秀信贷客户经理，就是要做到确保贷款本息的按时足额安全回收。

要成为优秀的信贷客户经理，最基本的要求，就是要掌握银行信贷业务的基本理论，了解各个信贷品种的特征，把握贷款六个阶段应注意的事项，具有感觉和化解风险的能力。当然，还必须具有良好的银行职业道德和较强的市场营销能力。

本书主要内容共分为三部分。第一部分信贷业务概论，是一名优秀信贷客户经理应该了解的信贷业务基本知识，不仅要知其然，还要知其所以然。只有你理解的东西，才能更好地执行。第二部分信贷客户经理素质，是一名优秀信贷客户经理想要成功应该努力的方向。第三部分信贷业务相关知识，是一名优秀信贷客户经理应该

掌握的银行有关知识，以便更好地为客户提供全方位的服务，也是今后成长为部门或分支行负责人时应掌握的管理知识。

看完本书后，建议再阅读本作者的另部著作《优秀信贷客户经理业务指引》。

由于这两本书都是用业余时间写成，时间和资料所限，如有不妥之处，请批评指正。

孙建林
2009 年 7 月

目 录

第一部分 信贷业务概论

1

□ 信贷业务意义

/3

银行是国民经济中的重要行业

/3

对信贷管理的再认识

/5

银行贷款业务的意义何在?

/3

加强信贷管理的重要意义

/5

银行主要业务分类

/4

全面管理、全程管理、全员管理

/6

贷款 信贷 授信

/5

□ 信贷业务政策

/7

信贷政策的意义

/7

信贷政策的执行

/9

信贷政策主要内容

/7

□ 信贷业务原则

/10

第一原则 信贷资金的安全性

/10

信贷资金损失的后果

/11

控制好信用风险

/13

信贷资金损失的范围

/11

不应过分强调安全而放弃发展业务

/13

信贷业务的主要风险

/12

第二原则 信贷资金的效益性

/14

信贷业务效益的重要性

/14

采用浮动利率好

/17

决定贷款利息收入的三个因素

/16

要降低信贷业务的经营成本

/17

确定贷款利率的因素

/16

第三原则 信贷资金的流动性

/18

保持信贷资金流动性的重要意义

/18

提前预测资金需求

/20

保持信贷资金流动性的方法

/18

动态安排好资金供给

/20

确定好存贷比

/19

信贷资金“三性”的合理关系

/20

注意一年中的还款高峰期

/19

对“三性”要按重要性排序

/21

□ 信贷业务分类

/22

按行业划分	/22	按表内、表外业务划分	/23
按借款对象划分	/22	其他划分方式	/24
按信贷品种划分	/23		
□ 信贷业务风险	/24		
银行贷款损失猛于自然灾害损失	/24	高风险的外部因素	/32
信贷业务是高风险业务 质量决定		控制风险应重点注意内部的几个方面	/33
银行命运	/25	积极进取和创造性地做好风险管理	
信贷业务风险特征	/26	工作	/34
信贷业务风险分类	/27	防范风险的要点	/35
□ 信贷部门的职责	/36		
公司信贷部门	/36	信用审查部门	/39
私人信贷部门	/38	信贷管理部门	/39
国际贸易融资部门	/39	资产保全部门	/40
□ 信贷客户经理管理	/40		
信贷客户经理的选拔	/40	奖励机制与风险文化	/45
靠制度发挥每人作用	/42	人尽其才的晋升机制	/47
以业绩论英雄	/44	终生学习的培训机制	/48
□ 信贷规章制度	/49		
制度的意义	/49	制度的制定	/50
制度的内容	/49	制度的执行	/50

第二部分 信贷客户经理素质

53

□ 品德篇	/55		
信贷客户经理应该是品德好的聪明人	/55	关键时刻你站在哪边?	/57
客户经理,你是人家局中的一个棋子吗?	/56	要注意摆好自己的位置	/58
客户经理不能因贪而损害银行利益	/57	处理好与同事的关系 不做是非之人	/59
		要勇于承担责任	/60

▣ 志向篇	/61		
信贷客户经理成功之道	/61	客户经理要从基层做起	/66
优秀客户经理的素质	/62	一位大公司老总郑重告诫新进公司	
“野心”是职业成功的关键因素	/64	员工的话	/69
成就是扎扎实实地干出来的	/66	工作严谨 终成大器	/69
要经得起挫折	/66		
▣ 才能篇	/70		
客户经理应具备的能力	/70	要能从高层次看问题	/77
客户经理的基本功	/72	养成高效率的工作习惯	/78
做正确的事和正确地做事	/74	客户经理要有良好的工作习惯	/83
业绩论英雄	/74	合理分配和有效使用时间	/85
才能是锻炼出来的	/75	客户经理的过劳问题	/87
客户经理应具备的基本知识	/75	你该“充电”了吗?	/89
客户经理应具备的专业技能	/77	培训与学习的不同	/90
▣ 营销篇	/90		
抓住商机非常重要	/90	应要求客户给予银行与贷款等比	
贷款要早发放	/91	例的结算量	/97
把钱借给资信好的人	/91	受理贷款需要有冷静期	/98
精耕细作强于四处开荒	/91	要勇于放弃	/98
要注意贷款大中小客户的搭配	/93	关注信贷额度高空置问题	/98
好的贷款客户才是上帝	/93	客户经理要重视“三率”	/99
要注意对产业链贷款的联动开发	/94	客大欺店还是店大欺客	/101
客户经理要保持清醒头脑	/94	帮人就是帮自己	/101
透过细节看本质,一眼看出好公司		把复杂留给自己 把简单留给客户	/102
和差公司	/95	如何处理好与审批部门的关系?	/104
对于新客户的贷款条件应该是		涉及原则的问题不能让步	/105
先紧后松	/97	如何拒绝贷款申请?	/105
▣ 风险篇	/107		
行长语录	/107	落实好对单笔业务的风险控制措施	/112
开展信贷业务要有三个理性	/108	控制单笔开票风险的措施	/112
相信自己“不能做”的第六感觉	/108	控制单笔开证风险的措施	/113

谁放款谁负责的第一责任人制	/109	客户经理在业务压力大的时候	
客户经理应该能正确回答的问题	/110	容易发生违规	/113
客户经理不要被卖了还在帮人数钱	/110	发生不良贷款的原因分析	/116
客户经理不要卷入客户的纠纷之中	/111	政府干预贷款问题	/117
客户经理不要为客户担保	/111	眼中只有风险	/118

第三部分 信贷业务相关知识

123

□ 银行监管类 /125

1. 巴塞尔协议	/125	客户经理了解巴塞尔协议的意义何在?	/130
巴塞尔协议有哪些主要内容?	/125		
巴塞尔协议在我国银行业的实施进程如何?	/125	2. 风险监管核心指标	/130
实施《巴塞尔新资本协议》的目标是什么?	/126	《商业银行风险监管核心指标(试行)》的意义有哪些?	/130
实施《巴塞尔新资本协议》的原则是什么?	/126	《核心指标》的适用对象包括哪些机构?	/131
中国银监会如何对两类银行实施不同监管制度?	/127	《核心指标》有哪些特点?	/131
中国银监会规定商业银行实施《巴塞尔新资本协议》的方法有哪些?	/128	风险监管的核心指标有哪些?	/132
中国银监会实施《巴塞尔新资本协议》的时间表是什么?	/129	对于风险水平有哪些监管指标?	/132
		对于风险迁徙有哪些监管指标?	/133
		对于风险抵补有哪些监管指标?	/134

3. 资本充足率	/134	4. 风险资本利润率	/138
什么是资本充足率?	/134	银行经营主要面临哪三种风险?	/138
资本充足率管理的目标和内容是什么?	/135	风险对银行造成的损失可分为哪三类?	/139
资本充足率计算公式	/135	资本主要有哪三种形式?	/139
资本包括哪些内容?	/135	什么是风险资本?	/139
扣除项有哪些内容?	/137	如何计算风险资本利润率?	/140
什么是信用风险资产?	/137	风险资本利润率指标考评对于客户经理的意义	/140
什么是市场风险占用资本?	/138		
资本充足率对于客户经理的意义	/138		

5. 贷款五级分类	/141	五级分类对于客户经理的意义	/144
什么是贷款五级分类?	/141	6. 公司客户信用风险评级	/145
五级分类的基本目的是什么?	/142	什么是公司客户信用风险评级?	/145
五级分类的原则有哪些?	/142	客户评级结果有什么用?	/145
五级分类的基本定义	/143	如何进行评级?	/146
五级分类应考虑哪些因素?	/143	客户评级有哪些注意事项?	/146
哪些贷款应至少归为关注类?	/143	客户评级对于客户经理的意义	/146
哪些贷款应至少归为次级类?	/144		
▣ 资产管理类	/147		
7. 不良贷款重组	/147	8. 不良资产管理	/149
什么是不良贷款重组?	/147	什么是不良资产管理?	/149
贷款重组须遵循哪些原则?	/147	不良资产管理有哪些原则?	/150
贷款重组应符合哪些基本条件?	/147	对不良资产项目移交有哪些要求?	/150
贷款重组有哪些流程?	/148	对确定清收方案有哪些要求?	/150
重组贷款的贷后管理	/149	如何组织不良资产清收工作?	/151
贷款重组对于客户经理的意义	/149	对不良资产管理有哪些责任?	/151
		不良资产对于客户经理的意义	/152
9. 抵债资产管理	/152	10. 贷款损失准备	/156
什么是抵债资产管理?	/152	什么是贷款损失准备?	/156
接受抵债资产有哪些原则?	/153	提取贷款损失准备应遵循的原则	/156
哪些是不可接受的抵债资产?	/153	对于损失准备有哪些评估方法?	/157
对抵债资产评估的注意要点	/154	如何以单项方式计提贷款损失准备?	/157
接收以物抵债资产有哪些要点?	/154	如何以组合方式计提贷款损失准备?	/158
如何对抵债资产进行管理?	/154	计提损失准备有何要求?	/158
对抵债资产的处置要求有哪些?	/155	如何保证计提损失准备的准确性?	/158
抵债资产对于客户经理的意义	/156	计提贷款损失准备对于客户经理的 意义	/159
11. 资产损失核销	/159		
什么是资产损失核销?	/159	资产损失核销管理的注意事项有哪些?	/161
资产损失的认定条件有哪些?	/160	如何进行后续清收与管理?	/162
资产损失核销的规程有哪些?	/161	资产损失核销对于客户经理的意义	/162

□ 信贷管理类	/163		
12. 信贷经营计划	/163	如何做好计划的执行与考核?	/165
信贷经营计划有什么意义?	/163	13. 信贷管理考评	/166
信贷经营可制订哪些计划?	/163	考评的目的和原则	/166
信贷经营计划编制程序	/164	信贷管理考评对于客户经理的意义	/168
编制信贷经营计划有哪些依据?	/164		
14. 借款合同管理	/168	签署合同有哪些注意事项?	/171
订立借款合同应遵循哪些原则?	/168	借款合同对于客户经理的意义	/174
借款合同具有哪些特征?	/168	15. 借款合同条款	/174
借款合同中要有哪些内容?	/169	借款合同规定了哪些条款?	/175
制作合同文本应达到哪些要求?	/170	合同条款对于客户经理的意义	/185
制作合同文本有哪些注意事项?	/170		
16. 利率基本知识	/185	信贷会计管理的内容和意义	/192
银行最常用的贷款利率有哪些?	/185	信贷会计工作的主要任务是什么?	/192
怎样计算单利?	/186	什么是公认会计准则?	/193
为何要计算复利?	/186	会计核算应遵循哪些原则?	/194
为何要计算罚息?	/186	银行会计有哪些基本规定?	/195
什么是年率基数?	/187	什么是会计科目?	/195
什么是实际占用天数?	/187	什么是复式记账方法?	/196
“算头不算尾”中的学问	/187	如何做好账务处理?	/197
什么是利随本清?	/188	什么是会计凭证?	/198
注意展期利率	/188	如何管好重要空白凭证和有价单证?	/199
对结息日应注意哪些问题?	/188	如何管好信贷业务印章?	/200
利率调整时应注意哪些问题?	/189	如何管好信贷会计档案?	/200
还有哪些常用利率?	/189	如何管好信贷会计电算化?	/201
向借款人收息有哪些注意事项?	/189	信贷会计的年终决算应做好哪些工	
什么是 Shibor?	/190	作?	/202
什么是 Libor?	/191	信贷会计还应发挥哪些功能?	/203
17. 信贷会计管理	/192	会计管理对客户经理的意义	/204
18. 信贷统计分析	/205	哪些情况可以在异地开立银行结算	
信贷统计分析工作的重要性	/205	账户?	/218
信贷统计分析应遵循哪些原则?	/205	哪些账户不得支取现金?	/218

信贷统计分析要做好哪四个阶段的工作?	/207	临时存款账户超过期限后如何处理?	/218
统计分析有哪些方法?	/212	存款人的哪些账户信息资料变化后,应及时到开户银行办理变更手续?	/219
统计分析对客户经理的意义	/216	基本存款账户“转户”手续如何办理?	/219
19. 人民币结算账户	/216	存款账户受什么保护?	/220
什么是人民币银行结算账户?	/216	《办法》采取哪些措施防范逃债、洗钱等违法违规活动?	/220
单位银行结算账户包括哪些种类?	/217	存款人违反《办法》规定将受到什么处罚?	/221
哪些存款人可以申请开立基本存款账户?	/217	了解结算账户对于客户经理的意义	/221
什么情况下可以开立一般存款账户?	/217		
哪些情况可以开立临时存款账户?	/218		
20. 资金结算知识	/222	什么是票据交换所?	/231
目前国内有哪些结算方式?	/222	什么是国际结算中的 SWIFT 系统?	/231
使用支票注意事项	/222	什么是电子汇划?	/232
汇票有哪些种类?	/223	使用票据结算有哪些注意事项?	/233
使用银行汇票注意事项	/224	银行有哪些支付结算纪律?	/234
什么是商业汇票?	/225	填写票据和结算凭证有哪些基本规定?	/234
使用银行承兑汇票注意事项	/225	客户经理帮助企业选择好结算方式的意义	/235
使用商业承兑汇票注意事项	/226	21. 银行承兑汇票查询方式	/236
银行本票注意事项	/226	我国银行承兑汇票查询、查复方式的发展	/236
使用信用卡注意事项	/228	目前查询、查复业务有哪些主要方式?	/236
办理汇兑注意事项	/228	了解查询、查复方式对于客户经理的意义	/238
办理托收承付注意事项	/229		
办理委托收款注意事项	/229		
国内信用证结算有哪些特点?	/230		
银行票据具有哪些性质	/230		
22. 信贷授权制度	/238	23. 信贷档案管理	/240
授权的必要性	/238	什么是信贷档案管理?	/240
授权如何分类?	/238	信贷档案如何分类管理?	/241
授权的依据是什么?	/239	信贷档案管理有哪些要点?	/241
授权的方式有哪些?	/240	档案管理对于客户经理的意义	/243
24. 电子银行	/243	什么是电子对账?	/248

网上银行有什么特点？	/244	电子对账系统具有哪些功能？	/248
电话银行有什么特点？	/245	电子对账系统安全吗？	/249
手机银行有什么特点？	/247	使用电子对账有何重要意义？	/249
25. 电子对账	/248		
26. 信贷业务创新	/250		
业务创新有何意义？	/250	业务创新应注意哪些事项？	/251
业务创新分为几个阶段？	/250	客户经理开展创新业务的意义	/251
☐ 信息系统类	/252		
27. 企业征信系统	/252	大额支付系统还有哪些优点？	/256
什么是企业征信系统？	/252	大额支付系统不能处理哪些业务？	/256
企业征信系统的目的	/252	大额支付系统有何特点？	/257
企业征信系统的功能	/253	使用大额支付系统办理业务的基本要求	/257
企业征信系统运行基本情况	/253	目前支付系统的业务处理周期有多长？	/257
企业征信系统采集信息的主要内容		现代化支付系统和原电子联行系统	
和业务流程	/254	是什么关系？	/257
28. 现代化支付系统	/254	通过现代化支付系统办理汇出	
什么是现代化支付系统？	/254	汇款的条件	/258
现代化支付系统由哪些系统组成？	/255	通过现代化支付系统办理汇入	
大额支付系统的“大额”是什么意思？	/255	款项的条件	/258
大额支付系统的主要功能是什么？		什么是城市商业银行汇票业务？	
可以办理哪些支付业务？	/256	能否在国内流通？	/259
29. 支票影像交换系统	/259	哪些情形提出行可以拒绝受理？	/263
什么是支票影像交换系统？	/259	哪些情形提入行可以拒绝付款？	/264
支票影像交换系统对各方有什么好处？	/260	支票影像交换系统对于客户经理的	
支票影像交换系统有哪些基本规定？	/260	意义	/264
对提出行有哪些要求？	/261	30. 组织机构代码查询系统	/265
对提入行有哪些要求？	/262	什么是组织机构代码？	/265
对出票人有哪些要求？	/262	组织机构代码系统由谁建设？	/265
退票处理注意事项	/262	组织机构代码系统谁可查询？	/266
31. SWIFT 系统	/266		

什么是 SWIFT 系统?	/266	SWIFT 电文有哪些表示方式?	/267
SWIFT 系统有哪些功能?	/267	SWIFT 对于客户经理的意义	/268
SWIFT 有何特点?	/267		
□ 业务知识类	/269		
32. 企业财务报表	/269	股东权益含义何在?	/274
企业主要有哪三张财务报表?	/269	股东权益比率含义何在?	/275
资产负债表反映哪些内容?	/269	企业财务报表对于客户经理的意义	/275
利润表反映哪些内容?	/270	33. 信贷公证知识	/275
现金流量反映哪些内容?	/270	《公证法》施行的时间及意义	/275
流动比率含义何在?	/271	什么是公证?	/276
速动比率含义何在?	/271	《公证法》关于公证机构的定性	/277
每股经营活动现金流量含义何在?	/271	《公证法》规定了哪些主要公证业	
每股收益含义何在?	/272	务?	/277
每股未分配利润含义何在?	/272	公证有哪些法律效力?	/277
每股税后利润含义何在?	/272	什么是金融公证?	/278
市盈率含义何在?	/273	什么是信贷公证?	/278
每股公积金含义何在?	/273	信贷公证还可以化解信贷风险中的	
市净率含义何在?	/273	哪些风险?	/278
每股净资产值含义何在?	/273	办理信贷公证有哪些事项?	/279
净资产收益率含义何在?	/274	客户经理理解公证的意义	/279
34. 信贷业务函电	/279		
使用业务函电应注意哪些事项?	/279	如何用好电话?	/284
业务函件有何特点?	/280	如何用好传真?	/285
业务函件由哪些内容组成?	/281	如何用好电子邮件?	/285
业务函电写作原则	/282	如何用好短信通?	/286
公文有哪些类型?	/283	如何正确书写金额数字?	/286
附录一 银行业从业人员职业操守	/288		
附录二 人民币升值形势下银行授信风险管理的 14 种策略	/298		
附录三 加强风险资本和授信业务管理	/303		
附录四 当前商业银行办理按揭贷款业务中的主要风险与防范	/310		



第一部分

信贷业务概论

XINDAI YEWU GAILUN

信贷资产在银行资产总额中所占的比例，一般达到70%以上。管住了信贷资产的风险，就等于管住了银行的大部分风险。在目前我国银行业的利润总额中，80%以上都是靠存贷款的利差收入。管好信贷资产，就等于保证了银行的利润来源。

从各国银行业发展历史看，银行由于规模大小原因倒闭的案例不多，但银行由于风险管理不善而倒闭的案例不少。银行信贷管理工作的理念并不复杂，就是要确保信贷资产的有效发放和安全回收。追求滤掉风险的发展，获得真实质量的利润。

