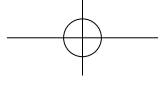


信贷业务

郭瑞云 于千程 主编

高职高专经济管理类创新教材

清华大学出版社
北 京



内 容 简 介

本书围绕金融机构信贷业务工作岗位的实践特点,介绍了信贷业务客户经理应具备的信贷业务基础知识、工作技能和职业素养。本书内容以信贷客户经理的岗位职责为主线,涵盖信贷业务营销、信贷业务的实际操作等理论和实践内容。本书共设置八个项目:信贷业务岗位认知、信贷业务基础、信贷产品营销、信贷业务的受理、信贷业务的调查与分析、信贷业务的审查与审批、签订合同与发放贷款、贷后管理。本书创新点在于将客户经理的工作情境融入到每个项目当中,通过情境导入、知识导航、学习目标、知识准备、实训活动、思政案例和知识点考核等环节,一步步引导学生通过模拟实践操作完成项目学习任务,达到项目所要求达到的知识目标、能力目标和素质目标。

本书既可以作为高职高专金融类、经济类及相关专业的教材,也可以作为应用类本科院校教学用书及金融机构培训教材。

本书封面贴有清华大学出版社防伪标签,无标签者不得销售。

版权所有,侵权必究。举报:010-62782989, beiqinquan@tup.tsinghua.edu.cn。

图书在版编目(CIP)数据

信贷业务 / 郭瑞云, 于千程主编. —北京: 清华大学出版社, 2022.11

高职高专经济管理类创新教材

ISBN 978-7-302-62194-2

I. ①信… II. ①郭… ②于… III. ①信贷业务—高等教育—教材 IV. ①F830.5

中国版本图书馆CIP数据核字(2022)第217067号

责任编辑: 施 猛

封面设计: 常雪影

版式设计: 方加青

责任校对: 马遥遥

责任印制: 刘海龙

出版发行: 清华大学出版社

网 址: <http://www.tup.com.cn>, <http://www.wqbook.com>

地 址: 北京清华大学学研大厦 A 座

邮 编: 100084

社 总 机: 010-83470000

邮 购: 010-62786544

投稿与读者服务: 010-62776969, c-service@tup.tsinghua.edu.cn

质 量 反 馈: 010-62772015, zhiliang@tup.tsinghua.edu.cn

印 装 者: 三河市君旺印务有限公司

经 销: 全国新华书店

开 本: 185mm×260mm

印 张: 17.75

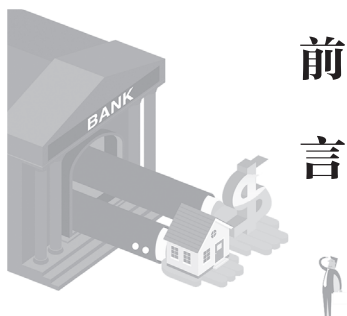
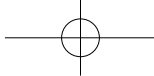
字 数: 379 千字

版 次: 2022 年 12 月第 1 版

印 次: 2022 年 12 月第 1 次印刷

定 价: 59.00 元

产品编号: 097780-01



前言

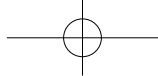
《信贷业务》是专门针对高职高专类金融专业学生项目化教学的需要而编写的。本教材内容涵盖银行等金融机构从事信贷业务的工作人员应知应会的基本知识和操作技能，同时加入了思政的元素，让学生不仅要具备信贷人员必备的专业知识和业务能力，还要具备金融从业人员的职业素养和道德品质。

本书将信贷业务的基础知识和信贷工作的技能训练融为一体。全书内容设计新颖，通过一个毕业生从助理客户经理到客户经理的工作过程中所感所想的虚拟场景贯穿整个信贷业务过程，创新地将学生带入信贷业务的实际场景，每个场景为一个项目，项目下面根据具体知识点不同划分为若干个任务。每一个任务都首先指明知识目标、技能目标和素质目标，使学生能更明确地进行相应任务的知识准备和实训活动，学生可以通过先学后练，也可以通过边学边练或者先练后学的方式，达到“做中学、学中做”的目的。每个项目的最后一部分会以案例的形式启示学生信贷工作人员应具备的职业规范和行为准则。最后，通过知识点考核来验证学生对整个项目的知识学习及实践应用成果。

本书共分为八个项目，主要培养学生从事信贷工作的实际能力。首先是让学生熟悉信贷业务的部门及相关岗位（项目一），掌握信贷业务的基础知识，包括信贷业务的基本制度、贷款要素及信贷操作流程等（项目二）；然后培养学生从事信贷工作必备的营销能力（项目三）；最后让学生熟悉信贷操作流程（项目四到项目八），培养学生在办理信贷业务的操作过程中应具备的各项专业基础能力，包括信用分析能力、担保分析能力，信用调查能力等。

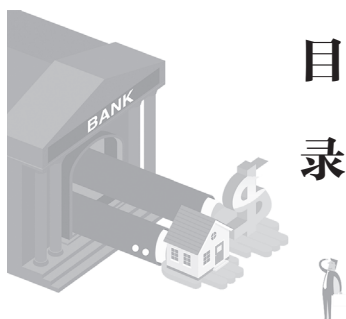
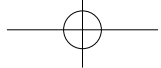
本书由郭瑞云和于千程担任主编，其中项目一、二为于千程编写，项目三到项目八由郭瑞云编写。郭瑞云负责本书的总纂工作。学习者可通过扫描下方二维码获取配套资源。





本教材在编写过程中，参阅了许多专家学者的著作和研究成果，在此表示感谢。由于编者水平有限，银行信贷业务不断发展，信贷岗位要求不断创新，书中难免有疏漏或不当之处，热忱盼望各方人士批评指正。反馈邮箱：wkservice@vip.163.com。

编者
2022年10月



目 录

项目一 信贷业务岗位认知 1

任务一 信贷业务部门与岗位 3	任务二 信贷客户经理 9
一、信贷及银行信贷的含义 3	一、客户经理制 9
二、信贷工作职能部门 4	二、信贷客户经理的工作职责 9
三、信贷业务岗位 5	三、客户经理应具备的条件 10

项目二 信贷业务基础 17

任务一 信贷业务基本制度 19	二、贷款额度 36
一、审贷分离、分级审批制度 19	三、贷款期限 37
二、民主决策制度 20	四、贷款利率或费率 37
三、责任追究制度 20	五、借款用途 38
四、客户统一授信管理制度 21	六、还款方式 38
五、其他授信制度 21	七、担保方式 38
任务二 信贷产品 24	任务四 信贷业务操作流程 41
一、贷款产品的分类 24	一、申请与受理 41
二、个人贷款产品 25	二、调查与评价 42
三、公司信贷产品 27	三、审查与审批 43
四、小微企业信贷产品 30	四、签订合同与发放贷款 44
任务三 信贷产品要素 34	五、贷后管理 44
一、贷款对象 34	

项目三 信贷产品营销 55

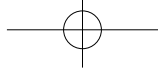
任务一 目标市场定位	57	四、定向营销	64
一、市场分析	57	任务三 企业信贷营销	67
二、市场细分	58	一、企业客户的特征	67
三、市场选择和定位	58	二、企业客户的分类	68
任务二 营销策略运用	61	三、企业客户的营销流程	69
一、产品营销	61	任务四 个人贷款营销	72
二、品牌营销	62	一、目标客户定位	72
三、策略营销	63	二、营销渠道选择	74

项目四 信贷业务的受理 81

任务一 受理个人贷款业务申请	83	五、面谈访问	93
一、贷前咨询	83	六、告知客户	95
二、客户申请	83	任务三 银行信贷管理信息系统	96
三、正式受理	85	一、银行信贷管理信息系统认知	96
任务二 受理企业贷款业务申请	88	二、利用信贷管理教学软件管理客户信息	97
一、客户信贷申请	88	三、受理个人住房贷款业务	100
二、贷款资格审查	89	四、受理企业流动资金贷款业务	105
三、提交贷款申请材料	89		
四、初步审查	92		

项目五 信贷业务的调查与分析 115

任务一 贷前调查	117	一、财务分析对象	131
一、贷前调查方式	117	二、财务指标分析	132
二、贷前调查内容	118	三、财务分析方法	135
任务二 客户非财务分析	123	任务四 担保分析	140
一、客户非财务分析的内容	123	一、保证担保	140
二、运用“6C”原则对客户进行信用分析	128	二、抵押担保	145
任务三 客户财务分析	131	三、质押担保	147
		任务五 客户信用评级	152



目 录

一、企业客户信用评级	152	一、撰写贷前调查报告的要求	166
二、个人客户信用评级	155	二、企业贷款贷前调查报告内容 ..	166
任务六 撰写贷前调查分析报告	166	三、个人贷款贷前调查报告内容 ..	168

项目六 信贷业务的审查与审批183

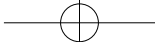
任务一 信贷业务的审查	185	二、贷款审批人的再次审批	192
一、合法合规性审查	185	三、贷款审查审批表的填写	194
二、信贷方案的合理性审查	186	任务三 审批条件的落实	197
三、客户的诚信状况审查	187	一、审批条件内容	197
四、担保情况审查	187	二、设定审批条件时的注意事项 ..	198
五、撰写信贷审查报告	188	三、审批条件的落实及执行	199
任务二 信贷业务的审批	191		
一、贷款审批人的初次审批	191		

项目七 签订合同与发放贷款205

任务一 签订借款合同	207	五、抵（质）押权的设立与抵（质） 押物的登记和保险	231
一、借款合同签订的原则	207	任务三 发放贷款.....	234
二、借款合同的填写、审核及 签订	208	一、贷款发放的条件	234
三、借款合同的主要条款及内容 ..	210	二、贷款发放的原则	235
任务二 签订担保合同	218	三、贷款发放的审查	235
一、抵押合同	218	任务四 贷款支付.....	238
二、质押合同	223	一、贷款人受托支付	238
三、保证合同	227	二、借款人自主支付	239
四、担保合同的签订	231		

项目八 贷后管理247

任务一 贷后日常管理	249	二、贷款回收	253
一、贷后检查	249	任务二 信贷风险分类	257



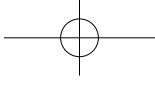
一、信贷风险产生的原因	257
二、信贷风险分类	258
三、信贷风险分类的重要参考 因素	261

任务三 不良贷款管理	263
一、贷款准备金制度	263
二、不良贷款识别与重组	264
三、不良贷款清收	266
四、不良贷款核销	267



参考文献	276
-------------------	------------





项目一

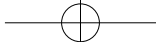
信贷业务岗位认知



【情境导入】

小王是辽金学院金融专业学生，即将毕业，他希望找到一份专业对口的工作。小王经过查询招聘广告及咨询招聘企业，了解到与专业相关的行业内企业主要包括银行等金融机构，还包括小额贷款公司、网络贷款公司等非银行金融机构；与专业相关的一些招聘岗位主要包括银行的柜面人员、大堂经理、理财客户经理、信贷客户经理、信审员等岗位和非银行金融机构的客户经理等岗位。

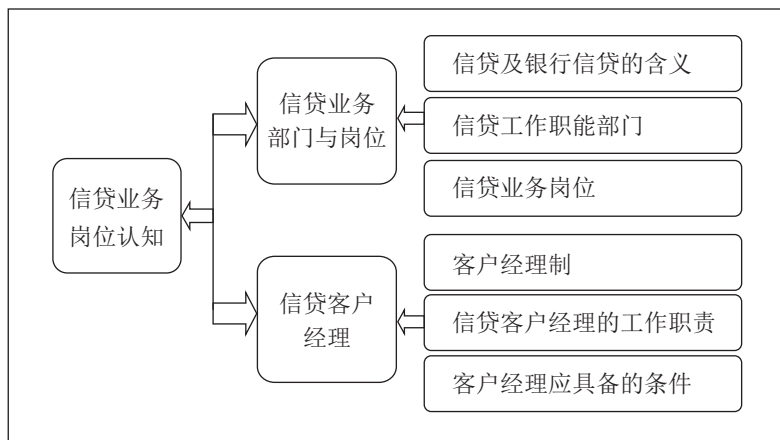
小王计划应聘某银行信贷业务部门的客户经理岗位。针对应聘岗位的要求，小王要从以下几个方面进行准备：

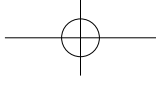


信贷业务 |

- 银行的信贷业务具体内容是什么？
- 信贷客户经理属于银行的哪个部门？
- 信贷客户经理的工作内容主要有哪些？
- 信贷客户经理需要具备哪些能力和素质？

【知识导航】





任务一 信贷业务部门与岗位

【学习目标】

知识目标

- 理解信贷及其相关概念的具体含义；
- 熟悉信贷工作的职能部门划分；
- 了解信贷业务部门的主要岗位设置；
- 掌握信贷业务岗位人员的主要职责。

能力目标

- 能够了解银行不同信贷职能部门的具体职能划分；
- 能够区分银行不同信贷工作岗位的角色差异。

职业素养目标

- 认知信贷业务岗位重要性；
- 树立爱岗敬业的责任意识。

【知识准备】

在日常生活中，无论是企业还是个人，在需要资金融通的时候，首先想到的就是办理贷款，即从银行借入所需的资金。而银行作为信用中介，通过提供给客户资金或是以自身的信用为客户作担保，而获取利息和手续费等收入，这就是信贷业务。信贷业务是商业银行最重要的业务，是商业银行收入的主要来源。

一、信贷及银行信贷的含义

信贷是从属于商品关系的一种借贷活动。在这种借贷活动中，债权人贷出货币或赊销商品，债务人按约定日期归还，并付给贷出者一定利息。信贷活动包括授信和受信两个方面，通常“贷”为“授”，即授予、给予；“借”为“受”，即接受给予，其实质是建立在相互信任基础上的债权债务关系，或借贷关系。

银行信贷是指银行利用自身实力和信誉为客户提供资金融通和承担债务的行为，并以客户支付融通资金的利息、费用及最终承担债务为条件。银行信贷包括两部分，即资金融通和承担债务。前者是银行实际出借资金，属于狭义的信贷，也称为“贷款”；后者是银行不通过出借资金，而仅仅凭借自己的信用，发挥资金融通或担保的作用，主要包括担保、承兑、信用证、信贷承诺等。

授信是指银行向客户授予信用和贷款的经营行为。授信业务可分为资金授信和非资

金授信。资金授信主要指贷款；非资金授信指银行为客户提供除了贷款以外的其他信用形式。

二、信贷工作职能部门

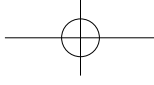
按照信贷业务管理权限划分，从事信贷业务和管理工作的银行可分为受理经办行和审查审批行。受理经办行是指直接给客户办理信贷业务的银行，主要是一些基层的支行或网点。审查审批行是指对借款人的贷款申请进行审查和审批的机构，主要指总行、分行或具有分行权限的区域支行。

银行内部从事信贷工作的部门主要包括信贷营销部门、信贷业务部门、信贷管理部门、信贷决策部门、信贷执行部门、信贷账务部门、信贷产品部门、信贷业务和管理信息系统维护部门等。根据信贷工作与客户的关系可以将上述信贷职能部门分为前台部门、中台部门和后台部门。前台部门是信贷业务工作的第一线，直接面对客户。中台部门负责前台部门的后续业务环节，对信贷业务进行评审、风险与控制。而后台部门为信贷业务的前中台部门提供后勤支持与保障，或对其工作进行监督。各个信贷部门的主要职能及具体工作内容如表1.1所示。

表1.1 各个信贷部门的主要职能及具体工作内容

部门	职能	具体工作内容	具体部门
前台部门	信贷营销部门	营销信贷产品 负责产品或服务宣传、推介、咨询；开发及维护客户	开展信贷营销业务的基层银行网点或营业部
	信贷业务部门	经办信贷业务 接洽客户、业务受理、贷前调查、报批、贷款发放、签订合同、贷后管理等具体的贷款操作	个人业务部、公司业务部、机构业务部、三农业务部、中小企业部、小额贷款部、国际部、银行卡部等
中台部门	信贷管理部门	信贷业务评审 对业务部门移交的客户资料、调查报告等材料进行完整性、准确性和合规合法性审查；提出贷与不贷，以及贷款额度、期限、利率、还款方式等建议；填制信贷业务审查表，报授信决策部门审议审批	信贷管理部、风险管理部
	信贷决策部门	审议 审议需经贷审会审议的信贷事项	贷款审查委员会、风险管理委员会、授信评审委员会
	信贷执行部门	监督 信贷发放审核、贷后监督、抵（质）押品评估检查、信贷档案管理、信贷信息维护、不良资产清收处置等	资产保全部、风险管理部门、合规部门、信贷业务部门的贷后管理工作
后台部门	信贷账务部门	出账 依据信贷业务部门和信贷执行部门共同签章的通知办理出账手续	—
	信贷产品部门	研发 研究、开发、设计信贷产品	—
	信贷业务和管理信息系统维护部门	维护 维护信息，确保信贷系统基础信息的安全性、规范性、齐全性和先进性	—

资料来源：陆明祥，杨则文. 银行授信业务[M]. 北京：高等教育出版社，2014.



三、信贷业务岗位

信贷工作不仅需要不同部门分别承担，还需要从事信贷工作的每个机构或部门设置不同的岗位。与信贷业务直接相关的岗位主要包括信贷营销部门或信贷业务部门的岗位、信贷管理部门的岗位。

（一）信贷营销部门或信贷业务部门的岗位

一般设立营销经理岗位、主办客户经理岗位、助理客户经理岗位、内勤岗位。

1. 营销经理岗位

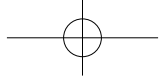
营销经理是信贷业务部门的负责人，其主要职责包括以下几个方面。

- （1）负责组织、管理、协调和监督本部门；
- （2）负责制订本部门全年的营销计划，组织和带领本部门客户经理进行市场营销，完成各项营销任务，实现本部门经营指标；
- （3）负责对信贷业务进行初审，对信贷初步方案做出是否申报的决定；
- （4）负责把握和控制本部门的经营风险，包括直接参与新客户或高风险客户的贷前调查和贷后管理，规范本部门客户经营的信贷业务操作；
- （5）负责本部门信贷资产风险分类管理工作；将信贷资产分类结果送风险管理部门审查，并配合风险管理部门进行检查监督；
- （6）负责本部门信贷业务的后续管理工作；定期听取客户经理的后续管理汇报；落实客户经理岗位变动的业务交接工作；
- （7）负责客户经理业绩考核与绩效工作的分配；
- （8）负责组织客户关系的日常开发、维护和管理。

2. 主办客户经理岗位

主办客户经理是信贷业务的经办责任人，主要职责包括以下几个方面。

- （1）受理客户的信贷申请，收集有关信贷的信息，对申请人进行贷前调查；
- （2）开发新客户，维护老客户；
- （3）负责在权限范围内办理客户信贷业务，如按规定与客户签订有关协议和其他法律文本，或是审查信贷附加条件，保证合同、借据等一切法律文本的真实性、准确性、完整性和有效性；负责放款并确保放款手续的合法性与合规性，负责信贷管理系统数据、信息的录入和维护工作；
- （4）客户监督及贷后检查；
- （5）风险预警和应急处理，对出现风险预警信号的信贷客户，应及时向营销经理、风险管理部门汇报，并采取相应的应急处理措施；
- （6）对信贷资产进行风险分类；
- （7）具体实施不良信贷资产的收回、处置、呆账认定和核销的基础工作；
- （8）负责信贷业务发放之前档案的整理、保管，信贷业务发放之后档案的移交，



并及时补充后续管理的最新资料；

(9) 负责信贷管理信息系统数据、信息的维护和更新；

(10) 作为信贷风险的第一责任人，严格执行各项规章制度，切实防范风险，确保信贷资产安全。

3. 助理客户经理岗位

助理客户经理的职责包括以下几个方面。

(1) 协助主办客户经理受理客户信贷申请，完成贷前调查工作；

(2) 协助主办客户经理调查、收集、核实信贷基础资料和信息；

(3) 按规定核实主办客户经理提交的借款客户或担保人的营业执照、财务报表、有关决议、法人签章等有关资料；

(4) 协助主办客户经理办理并复核本行放款手续的合法合规性；

(5) 协助主办客户经理对分管客户到期信贷业务和利息进行催收，按规定及时通知客户落实还款资金，按时归还贷款本息；

(6) 自觉执行“双人调查”和“双人面签”制度；

(7) 负责协助主办客户经理具体实施不良信贷资产的收回、处置等措施。

4. 内勤岗位

内勤岗位的主要职责包括以下几个方面。

(1) 每天完成各项业务的部门台账登记工作；

(2) 负责及时将本部门相关业务信息录入中国人民银行信贷咨询系统和信贷登记系统；

(3) 协助客户经理做好部门各项业务放款前的准备工作；

(4) 负责核对本部门客户经理办理业务前的额度；

(5) 协助客户经理检查每笔业务的放款资料是否齐全；

(6) 领取包括开户申请书、信贷业务合同文本等常用的空白文本资料，保证部门供给；

(7) 负责编制、校对本部门每笔业务的合同编号，确保无重复；

(8) 负责本部门信贷决策意见单的登记、编号、归档及管理；

(9) 负责本部门各客户经理信贷业务的汇总表的登记；

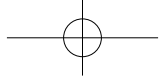
(10) 协助客户经理整理贷后管理资料等。

(二) 信贷管理部门的岗位

信贷管理部门主要设立信贷经理岗位、信贷审查岗位、信贷管理岗位等。各个银行的岗位设立根据银行具体部门的不同有所差别。管理规范成熟的银行对于信贷管理的岗位职能分工更细。

1. 信贷经理岗位

信贷经理岗位是指信贷管理部门的主管岗位，其主要职责包括以下几个方面。



项目一 信贷业务岗位认知

- (1) 组织实施国家、总行和分行的各项信贷政策和制度；
- (2) 制定并组织落实本行有关信贷风险审查的规章制度；
- (3) 组织信贷管理部门人员完成正常类信贷业务的尽职审查，并对授信分析报告的质量情况、各分支机构的授信结论、审查员的审查意见进行审查，提出明确的审查意见及建议；
- (4) 制定、修改授信额度使用的管理规定和实施办法；
- (5) 负责辖区内各分支机构各类信贷业务总额度的控制与管理；
- (6) 组织实施本行信贷业务人员的培训和考核等。

2. 信贷审查岗位

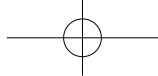
信贷审查岗位是信贷管理部门负责信贷评审或信贷审查审批的岗位，其主要职责包括以下几个方面。

- (1) 对辖区内各分支机构上报的正常类信贷客户的授信申请进行尽职调查，提出明确的独立审查意见并向上报批，全面揭示所审查信贷业务的风险，对出具的审查意见负责；
- (2) 参与制定信贷业务的审查管理制度和操作流程；
- (3) 从事相关行业研究、发布行业风险报告，为信贷决策提供行业分析意见；
- (4) 参与制定本行信贷投向政策；
- (5) 参与银行目标客户市场、银行大额授信客户及地域经济发展等的调研工作；
- (6) 登记受理信贷业务报审材料并对项目进行基本情况统计；
- (7) 审查信贷业务报审材料的完整性，复测信用登记和最高可授信额度，出具完整性、合规性的审查意见；
- (8) 对授信补充材料进行审查；
- (9) 协助客户经理办理放款手续，落实放款前提条件；
- (10) 审核客户经理对授信客户的信用等级评定；
- (11) 对授信资产进行五级分类的初评；
- (12) 负责对贷后风险的分析与监控，针对可能出现的资产风险，提出化解和处置措施，并监督客户经理落实。

3. 信贷管理岗位

信贷管理岗位的职责包括以下几个方面。

- (1) 贯彻执行国家和本行信贷政策、制度工作；
- (2) 研究拟订授信工作规划，研究分析当地经济形势和行业发展趋势，调查分析信贷业务投向；
- (3) 拟订并组织实施有关信贷管理的实施细则；
- (4) 检查和督导本行正常类信贷客户定期和不定期监控工作；
- (5) 收集汇总分支行信贷审查情况上报资料与统计报表，并撰写分析报告；
- (6) 具体实施对本行信贷人员的业务培训与考核；
- (7) 检查和考核各分支机构信贷规章制度的执行情况，提出相应的管理建议及整



信贷业务 |

改要求；

(8) 协助各分支机构发现或识别授信客户的特殊预警信号，并提出预警措施建议；

(9) 收集、整理和上报在信贷审查、检查过程中或通过其他途径采集的风险信息。

实训活动

活动：认知银行的信贷业务部门及岗位情况

1. 模拟情境

小王计划应聘××银行（如广发银行、建设银行、招商银行）等几家银行的信贷客户经理助理岗位。小王通过对银行信贷业务部门及岗位设置情况的学习，结合实际，在应聘前，对这几家银行的如下情况进行了调研：

- (1) 银行的基本情况；
- (2) 银行的信贷部门设置情况；
- (3) 银行的信贷客户经理岗位情况。

2. 活动设计

(1) 将学生分成小组，每组5人，每组选择一家银行针对上述三方面情况进行调查；

(2) 整理相关资料，小组讨论，并撰写不少于1000字的调查报告。

3. 活动评价

学生提交调查报告，进行小组汇报。针对汇报情况及调查报告展示情况进行打分，其中小组互评成绩占总分的40%、教师点评成绩占总分的60%。