

# 合规在线

法律合规部 朱璇

2013年9月4日,被告沙某向原告中行成都高新支行申请办理长城环球通白金信用卡,该卡领用合约第三条第一款规定:“除本合同另有规定,甲方(即信用卡持有人)非现金透支交易从交易记账日至乙方规定的到期还款日(含,遇节假日不顺延,下同)止为免息还款期。信用卡的免息还款期一般为20-50天,具体到期还款日和免息还款期等以甲方申请的信用卡产品为准。甲方在到期还款日前偿还信用卡账户内全部欠款的,无需因透支利息;在到期还款日前未全数偿还信用卡账户内全部欠款的,甲方应按本合同以及乙方相关规定支付透支利息及相关费用,利息由交易记账日起以实际欠款金额及实际欠付天数正常计息,甲方在到期还款日之前未能偿还当期对账单列明的最低还款额(最低还款额=信用卡额度内消费金额×10%+预借现金交易金额×100%+前期最低还款额未还部分×100%+超过信用额度消费金额×100%+所有费用和利息×100%),甲方除按照规定利率支付透支利息外,还应按最低还款额未还款部分的5%支付滞纳金(滞纳金=最低还款额-您已还款金额)×5%)。该条第二款规定:“甲方使用信用卡所发生的各种收付款项由乙方计入甲方信用卡账户。该账户存款不足发生透支时,乙方对透支额适用上一条关于支息和计收透支利息的规定。信用卡透支利息按月计收复利,日利率为万分之五,如有变动按中国

人民银行的有关规定执行;起息日以透支交易记账日为准。”

法院认为,首先原、被告关于截止2015年6月8日双方之间因涉案信用卡交易产生的权利义务并无争议,双方当事人一致确认,截止2015年6月8日透支本金为339 659.66元,被告因信用卡透支本金、利息及滞纳金共计375 079.3元。故对原告主张的相应诉讼请求,法院予以支持。关于本案中原告主张的以2015年6月9日起的利息。通过庭审可以得知,原告的具体计算方式是将前期本息作为本金,该本金每个月产生5%的滞纳金并且产生每日万分之五的利息;进入一个月后上个月的滞纳金、利息计入本金,该本金再产生每个月5%的滞纳金并且产生每日万分之五的利息;依此循环往复。在这个过程中且无滞纳金、利息计入本金,单滞纳金每年已经达到60%,利率也达到18%,两者相加已经达到年利率78%。当然,我们可以声称如果被告诚实信用,依照合同约定还款以避免后面利息的比例增长,事实上被告一旦超出免息期还款,哪怕在第一个月还款,其年利率也已经达到78%。这种利率约定是否符合法律规定,值得探讨。

《最高人民法院审理民间借贷

贷案件适用法律若干问题的解释》第二十六条第一款规定:“借贷双方约定的利率未超过年利率24%,出借人请求借款人按照约定的利率支付利息的,人民法院应予支持。”该司法解释

第二十八条规定:“借贷双方对前期借款本金未结清后将利息计入后期借款本金并重新出具债权凭证,如果前期利率没有超过年利率24%,重新出具的债权凭证载明的金额可认定为后期借款本金;超过部分的利息不能计入后期借款本金。约定的利率超过年利率24%,当事人主张超过部分的利息不能计入后期借款本金的,人民法院应予支持。按前款计算,借款人在借款期间届满后应当支付的本息之和,不能超过最初借款本金与以最初借款本金为基数,以年利率24%计算的整个借款期间的利息之和。出借人请求借款人支付超过部分的,人民法院不予支持。”该司法解释第二十九条第一款规定:“借贷双方对逾期利率有约定的,从其约定,但不超过年利率24%为限。”该司法解释第三十条规定:“出借人与借款人既约定了逾期利率,又约定了违约金或者其他费用,出借人可以选择主张逾期利息、违约金或者其他费用,也可以一并主张,但总计超过年利率24%的部分,人民法院不予支持。”而信用卡业务的特殊性也不足以支持其超过年利率24%的利率。故,法院对原告从2015年6月9日的诉讼请求,仅在本金339 659.66元、年利率24%的限度内予以支持。

要做到与客户的沟通,更应该协调客户与柜员之间的摩擦,做到面观四方、耳听八方,及时与客户沟通,密切与客户的关系。

当遇到需要帮助的顾客时,大堂经理要勤示范、勤帮忙,当遇到老弱病残的客户,要热情地提供举手之劳的帮助。

尤其是重要的当客户对银行服务等方面有意见时,大堂经理要倾听客户的不满情绪,不要急于去辩解什么,谁对谁错并不重要,就算你驳倒了客户也许带来的是更糟的结果。要真诚的向客户道歉,因为你代表的不是你自已,首先要取得客户对你的好感,这样才能很好的进行以下的沟通,其次,要弄清楚客户他的需求是什么,要尽快帮客户解决他的问题,如果这个问题的确与制度冲突,要耐心的聆听客户为什么如此的为难,要给他发泄的渠道,不要插嘴,因为有些客户他可能并不是真的要逆着我们的制度办事,他需要的是一种宣泄,也可能他是在其他方面生气来到你这发泄,而我们要想解决问题能做的就是一种理解,你可能觉得做到这一点太委屈也太难,的确,这就需要一个好的心态,然后感谢客户的督促。

大堂经理还需要具备足够的应急事件的处理能力,我们经常会不可避免地遇到各式各样的诸多突发事件,如客户排长队问题,大堂经理要及时分流客户,要引导客户到其他窗口办理相关业务,带有卡客户到自助设备办理,从而减轻柜面压力。确保营业大厅秩序稳定。

我们要随时随地,急客户所急,想客户所想,以完美无缺的服务去赢得每一位客户。要让每一位客户感受到我们的微笑,感受到我们的热情,感受到我们的专业,感受到宾至如归的感觉。

我进入九江银行工作已经有三年多的时间,其中有一半以上的的时间我都是从事大堂经理岗,在从事大堂经理的工作中,我慢慢意识到这个岗位的重要性,也从中学到了很多与客户沟通的技巧。

银行大堂经理的言行举止和服务质量是银行形象的一个缩影,肩负着协调银行和客户间关系的重任。大堂经理是一个银行的形象“代言人”,当客户踏进银行大门时,直接进入客户视线的第一人就是大堂经理。因此,大堂经理的服务态度和服务质量至关重要,做好大堂经理工作对银行来说也非常重要。

要想成为一名优秀的大堂经理,不仅要练好“外功”,还需要勤练“内功”做到“内外兼修”。大堂经理概括为身兼六职:是业务引导员、服务示范员、情绪安抚员、矛盾协调员、环境保洁员和安全监督员。

大堂经理要提升个人素质和仪表形象,首先要做到端庄、优雅、大方。当客户一进入银行大厅时,大堂经理要对他们展开会心的微笑,热情、文明去迎接客户,用微笑去了解并懂得客户的需求,用微笑去解答客户的疑问,尽量去满足他们,使客户觉得来银行办理业务是倍受尊重的、倍受欢迎的。

大堂经理对银行业务知识的掌握要充分并全面,这样才有足够的基础为客户提供服务,否则“一问三不知”,大堂经理就形同虚设。很多客户不太了解各种业务办理所需的证件或者不了解如何填单,这时,大堂经理都要详细讲解并协助填单。

大堂经理要有较强的与客户沟通的能力。大堂经理直接面对客户,要有较强的与客户沟通的能力。不仅

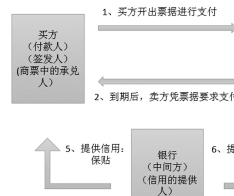
## 大堂经理工作心得

柴桑支行  
卢娇娇

# 商业承兑汇票保贴业务小议

南昌分行 熊清

证予以贴现,这就是商票保贴,如下图所示:



银行可以认可买方的信用(上图5),对买方签发的银行承兑汇票保证给予贴现,也可以对卖方的信用给予认可(上图6),对卖方持有的商业汇票进行贴现。据此,商票保贴业务根据保贴申请人(授信对象在交易背景中的位置)的不同分为两类:

- 1、买方额度商票保贴:买方(承兑人)向本行申请保贴额度,本行根据买方的经营情况、财务状况、现金流量及商业汇票量等核定保贴额度,与买方签订商票保贴协议后,本行承诺对持票人持有的买方承兑的商票在额度内保证予以贴现;
- 2、卖方额度商票保贴:卖方(持票人/贴现申请人)向本行申请保贴额度,本行根据卖方的经营情况、财务状况、现金流量及商业汇票量等核定保贴额度,与卖方签订商票保贴合作协议后,对卖方持有的商票,本行承诺在授信额度内保证予以贴现。

比较常见的商票保贴业务是买方额度商票保贴。而大体来说,商票保贴办理流程可以划分为三个阶段:

- 1、承兑人申请保贴业务,在我行获得保贴额度;
  - 2、承兑人在额度范围内要求我行开出保贴函,承兑人自己签发相应的银行承兑汇票;
  - 3、持票人凭保贴函和相应的商业承兑汇票在我行办理贴现。
- 二、商票保贴业务与常见业务对比**
- (一)与流动资金贷款业务对比
- 就买方额度商票保贴来说,参考前面的流程图,如果收票人收票后立即进行贴现,这就很类似银行直接给予卖方(收票人)一笔短期流动资金贷款。区别在于:

- 1、该笔授信关注的是买方的信用,而不是卖方的信用;
  - 2、该笔授信具有贸易背景,可以自动适应客户需要授信的额度和期限;
  - 3、该笔授信不仅有利于卖方获得融资,也有利于买方进行采购。
- 当然,卖方也可以不进行贴现,由于保贴的票据信用较强,卖方也可以将票据背书出去,节省自

继2009年我国成为世界第一大出口国,2013年我国外贸又跃上了新的发展高度——成为世界第一货物贸易大国。目前,我国已连续三年蝉联世界第一大贸易国家。根据国家海关总署统计,2015年我国进出口总值达3.96万亿美元,出口总额达2.28万亿美元,进口1.68万亿美元。

外贸企业已成为我国经济结构中十分重要的组成部分了。由于历史及地区等原因,我省仍是以出口导向型为主的地区,因此怎样服务好当地的小微企业出口,支持小微企业发展便是我行国际业务的一个主要发展方向。小微企业的发展离不开银行的资金支持,可是近年来小微企业的融资难、融资贵问题日益凸显,严重制约着企业的发展。因小微企业往往存在抗风险能力差,违约风险高,担保措施较弱等“先天不足”,为降低风险,银行通常针对有出口贸易的小微企业办理出口项下的贸易融资产品而不是流动资金贷款。与流动资金贷款相比,出口贸易融资有着期限短、针对性强、专款专用等特点,风险低于普通的流动资金贷款。但需要注意的是,针对小微企业的出口贸易融资并没有完全消除所有的风险点,银行工作人员仍需要仔细审查,严格把关。

### 几类主要风险点

#### 第一、出口企业的诚信风险

贸易融资最大的特点就是自偿性,其融资的还款来源是境外买方到期支付的货款。一些不法分子通过成立一家皮包公司,通过虚构出口交易从而骗取银行信用,由于其贸易虚假,到期不会有境外货款回款,银行授信必将受损;另一些企业虽是真实的出口,但该企业擅自改变货款路径,将原本用于归还授信银行的货款,汇入到其他银行,资金被企业结汇后挪作它用,此类情况也将造成出口贸易融资自偿性的不复存在。

#### 第二、国外买方的信用风险和买方所在国的政治风险

小微企业出口企业常因出口产品附加值低,国际卖方市场竞争激烈而在交易谈判中处于弱势地位。为了达成交易,扩大销售就无法精选客户,部分货款结算采用T/T方式收汇。在这种情况下,买方的商业信用是否可靠直接关系到出口企业的货款能否安全、及时的收回。一旦出现商业纠纷,也会因为小微出口企业没有大量的时间和精力去打国际官司,从而放弃追索,最终往往形成货款的直接损失。此外,由于国际收支的不平衡、各国保护主义的影响,买方所在国家的进出口相关政策也会给企业的出口带来风险。例如,2015年6月起,安哥拉政府开始支持无单放货,从而造成企业无法掌控出口到该国的货物货权,风险大大增加。

#### 第三、汇率风险

不同于国际贸易使用人民币计价结算,国际贸易一般会选择美元等主要国际流通货币,若企业在银行办理的出口贸易融资出现错币种(如用美元结算的信用证项下的人民币打包贷款),汇率的波动就会成为风险因素。对于这一风险,大中型企业一般都有专门的风险防范制度与措施,可以选择远期锁汇加以规避,但对于小微出口企业而言,由于锁汇需要占用企业授信或存入保证金,很可能导致企业资金紧张,再者因小微企业对汇率风险的认识不足,企业一般会抱着侥幸心理而不愿锁汇。在汇率大幅波动时,这会造企业的授信超额,导致企业在银行出现额外的信用敞口。如在2015年8月11日,央行决定进一步完善人民币汇率中间价报价方式改革时,出现了人民币对美元的汇率在两天内超过2000点的贬值情况,如果企业没有提前锁汇将对企业美元债务形成较大冲击。

#### 第四、企业的经营风险

相较于大中型企业,小微出口企业抗风险能力弱,更容易被市场环境所影响。企业可能遇到的经营风险主要有:主营产品销售额的大幅下降、利润的下滑、原材料价格的大幅上涨;货物质量不合格;自身经营管理不善,未能正常安排生产计划导致客户流失等,一旦企业陷入上述困境,无法正常经营,势必影响企业的融资还款。

#### 五、抵/质押物价值波动的风险

银行在考虑到上述情况下,为缓释风险一般都会要求企业提供抵/质押物作为第二还款来源。但如果抵/质押物出现大幅贬值,如理财产品质押,由于理财未达到预期收益或更有甚者损失了本金,则会造成其总价值无法覆盖企业融资敞口。此时,若企业无法正常还款,银行即使处置相应抵/质押物也会出现不良授信损失。

#### 六、合规操作风险

合规操作风险主要是指银行或企业的违规操作而形成风险。如企业出口食品进口国要求有相关检验检测机构的质检合规证明才

能顺利进口报关,出口商未按要求提供证明,致使进口商不能顺利清关最终货物发霉、变质形成损失;银行未按要求审核单据,造成银行无法了解完整的交易背景和交易细节,从而忽视了潜在的风险(如信用证存在软条款要求买方提供合格报告),从而导致企业未能顺利收汇用于还款,造成不良损失。

### 风险把控几点建议

在实际业务中,上述风险因素多数都会存在而且难以全部避免,为防范贸易融资风险银行可以从展业三原则“了解你的客户、了解你的业务、尽职审核”出发通过以下风控手段来降低风险:

#### 一、认真调查企业经营状况、实际控制人情况

在办理小微企业出口贸易融资前,银行工作人员一定要对企业的整体经营情况进行详细的调查了解,包括:企业的生产经营、财务状况、产品销售和市场等情况,重点关注企业是否正常生产,出口货物及收汇情况是否真实;一般小微企业内部的财务制度不够严谨,实际控制人对财务拥有较大的处置权。这就要求银行除了关注企业本身的经营情况外,还要关注实际控制人的“人品”。银行应了解企业实际控制人的成长、从业经历,个人是否有赌博等不良嗜好,守信意识、个人信用是否良好。

#### 二、多渠道了解国外买方情况、关注国外政治风险

国际贸易一个最大特点在于买卖双方身处不同的国家、地区,致使企业和银行通常很难及时、准确地了解到他国的买(卖)家真实经营情况,及各国的外贸政策变化情况。如果由于买家商业信用风险或进口国的政策风险致使货款无法收回,将会直接影响到企业的融资还款来源。因此银行应密切关注上述风险,银行可以选择与出口企业有着长期合作历史,能按时回款,设立在信用状况良好、外贸交易发达的国家、地区的特定买家叙做融资。对一些新合作的、公司设立在国际贸易不发达国家、地区的买家,因银行和企业都无法掌控

买家信用及国家政策风险,可以建议企业办理出口信用保险来规避相应风险。中国出口信用保险公司是国家出资设立的政策性保险公司,其海外机构众多、信息渠道广,掌握着很多国外买家信息。一旦境外进口企业与境内出口企业的交易出现风险,发生信用违约,它能及时把信息反馈给所有与该境外买家有交易的出口企业,让企业及时提前做好风险防范。

#### 三、认真审查出口贸易背景

出口贸易融资是针对企业与国外买家的出口交易而发放的融资贷款,因此贸易融资所涉及的具体交易背景就需要认真审查,银行审查人员需遵循“了解你的愿望”的原则,切实履行融资真实性、合规性审核职责,严格审查每笔融资背景的真实性,并明确贸易项下的回笼货款是融资的第一还款来源。银行应要求客户提交全套出口单据、贸易合同,确认单据的真伪,并结合外汇管理局的企业分级系统,海关报关系统,交叉验证,确保出口交易真实。

#### 四、关注汇率波动风险

小微企业一般在商业谈判中处于弱势地位,大部分出口交易都是以外币来结算。如此一来,汇率风险就成为企业及融资银行需要特别关注的问题。原则上银行应提供同币种融资,如若特殊情况发生融币种与收汇币种错配,银行可要求企业办理远期锁汇,对未办理远期锁汇的企业银行在融资时应考虑汇率波动风险,适当降低融资金额(如降低融资金额的5%-10%),并在融资合同中注明当汇率变动导致企业出现融资风险敞口时,客户应追加担保或提前还款。

#### 五、落实风险缓释措施

银行在为小微企业提供授信时通常会通过抵/质押、保证等相关担保措施来缓释风险。如果采用抵/质押方式担保,银行应与客户办理好抵/质押手续,签订相关合同,同时要密切关注抵/质的价值变动,当出现抵/质物大幅贬值,融资出现额外风险敞口时应及时要求客户追加担保或降低客户授信额度。如采用保证担保方式,则需要定期关注保证人情况及担保圈的潜在风险。

#### 六、做好贷后管理

一笔融资贷款发放出去,并不意味着工作的结束,随着时间的推移推移各种风险因素随时都有可能显现出来成为真实的风险,这就要求银行工作人员认真做好贷后管理工作。在发放融资后,仍要关注企业的收汇情况,建立管控台账。特别注意企业是否存在境外关联公司调控资金回款、还款情况,一旦发现,应立即向企业了解原因,调查企业经营是否出现风险,是否擅自更改了货款路径,如发现上述风险应及时收回融资贷款。

# 浅谈移动支付工具对银行的影响与对策

合肥分行 李永存

最近,微信支付收取收费、Apple Pay入华以及Samsung Pay公测的消息刷爆众人朋友圈。中国正在成为亚洲首个、全球第五个开通Apple Pay服务的国家。据统计,Apple Pay上线半天时间就绑定了超过3800万张银联卡,目前国内能够支持Apple Pay的设备数量总共不过8400万台,3000万的绑卡量已经达到了Apple Pay可用设备的1/3。

移动支付(Mobile Payment),也称为手机支付,是指交易双方为了某种货物或者服务,使用移动终端设备为载体,通过移动通信网络实现的商业交易。移动支付所使用的移动终端可以是手机、智能穿戴设备等。

从技术支持的角度来说,目前中国市场常见的移动支付工具主要包括NFC支付和扫码支付。NFC近距离无线通讯是近场支付的主流技术,它是一种短距离的高频无线通讯技术,允许电子设备之间进行非接触式点对点数据传输交换数据,它的代表性产品包括银联的“闪付”和Apple Pay;扫码支付则比较简单,主要通过扫描二维码或条形码来进行支付,代表性产品包括支付宝和微信支付。

随着4g网络的普及和稳定,现今使用支付宝和微信支付的操作体验越来越好。通过发红包、费率优惠、支付减免等优势手段,支付宝和微信支付开始同时从商户和消费者两个用户端培育、发展客户。消费者只要有一个能安装手机客户端的智能机即可完成支付,支持的商户也开始普及,上到大商场下到路边摊点,都有支付宝、微信支付的踪影。

扫码支付这类新兴的支付工具给商户带来了费率较低的服务,给消费者提供了快捷、优惠的支付工具,无疑受到了市场的欢迎,但是这时也给银行带来了一些的影响,主要有以下几个方面:

#### 1. 网络套现

网络套现指的是通过虚假交易,利用移动支付工具,将信用卡的信用额度以第三方支付平台为跳板转至借记卡,最终取得无息贷款。这给发卡的信用卡提现业务带来较大影响,因为这个过程无需缴纳费用,也没有实物交易,而用户按照正常的信用卡提现手续则要承担不低的手续费和利息。因此,移动支付工具的不合法使用给银行信用卡业务带来了损害。

#### 2. 沉淀资金流失

沉淀资金是指客户存放在第三方支付平台中没有参与流动的资金。存款是银行的生命。而移动支付工具以其便利和优惠为优势,悄然改变消费者的使用习惯,通过打通资金从银行到第

三方平台的通道,大量资金以红包、消费类支出、“宝宝”类存款的形式流入移动支付工具背后的第三方支付平台,并形成沉淀资金。因此,移动支付工具使用导致了银行沉淀资金的流失。

#### 3. 金融闭环

金融闭环是指消费者可以在互联网公司构筑的商业生态内得到一系列定制化的服务,最终形成一个封闭的资金环境。金融闭环对银行盈利影响潜移默化而又深刻,通过构筑一个平台,将消费者→支付→商户这个链条完全置于平台控制下,而银行在这个生态环境中,仅仅作为资金提供方,至于资金用于何种消费以及资金最终支付给了谁,都与银行无关。这对银行来说是非常危险的,互联网公司构筑的金融闭环既带走了银行的资金又带走了银行的客户信息,逐渐将银行边缘化。

针对这种情况,我想提出几点还不完善的见解:

#### 1、打破金融闭环的关键,是入口的争夺

阿里金融之所以风生水起,是因为阿里巴巴构建的淘宝、天猫的交易平台整合了买家、卖家及投资者的需求,在满足需求中收集了珍贵的用户信息,当阿里金融想要与这些客户做授信业务时就能轻松获取最真实的交易数据。银行想要打破闭环,就需要争夺客户支付平台的入口,这方面应当积极和Apple Pay或者银联“钱包”合作,这两者用户群已有一定的基础,而且他们是一个支付手段,可以把钱直接和银行系统联系起来,银行依然有客户信息的“所有权”。

#### 2、争夺入口的关键,是手机客户端app的争夺

手机客户端app的竞争是残酷的,往往一种类型的软件只能有一个在用户的终端上生存,因此每个银行开发一个手机终端很难吸引客户,最终会导致客户流向支付宝、微信支付这种“大一统”的支付工具,对此的破解方法还是要和Apple Pay或银联“钱包”合作。

#### 3. app生存的关键,是让利给客户

阿里用便捷实惠的购物平台,增加了客户粘性,微信支付则用红包打开了局面,而银行想要与他们竞争,就要提供更多的优惠信息和便民措施。试想你经常光顾的饭店如果在打折优惠活动或兑换积分活动时忘了通知你,你会高兴吗?因此,银行想要破解难题,还要在满足客户,让利客户上下功夫。

支付是连接买卖双方的桥梁,银行想要不被创新型移动支付工具压缩生存空间,就要到移动支付领域的去与其角力,争夺入口,打破闭环,才能不被边缘化。