

案情简介

2013年8月15日,X市鸿基器械设备有限公司来到X银行市南支行,申请一批银行承兑汇票贴现业务,总金额3亿。该公司手中并无正式银行承兑汇票,但开具票据的关系人,例如承兑银行、及贸易背景的出票人、背书人等材料一应俱全。按照规定,贴现的银行承兑汇票须在申请贴现的银行设立账户。于是,X市鸿基器械设备有限公司提前一天由其会计人员刘某在X银行市南支行开立一般存款账户,刘某提出其法定代表人关某,因出差,由其全权代理。银行客户经理陈某及协办客户经理王某在未见相关原件的前提下,双签确认。由于客户经理王某与其与企业会计人员刘某系亲戚关系,故该行柜员赵某凭企业营业执照正本等开户资料的复印件为其开户。

X银行资金运营部立即表示可接手这笔业务,在未见票据原件及跟单资料的情况下,通知该行清算中心,在扣下手续费后,将2.98亿贴现资金划入X市鸿基器械设备有限公司的存款账户。

于是X市鸿基器械设备有限公司凭此拿出2.97亿元的银行本票背书转让给出票人公司。该公司又将2.97亿元贴现资金转入票据承兑行作为保证金,最终获得承兑行开具的正式银行承兑汇票,票面金额仍为3亿元。很快X银行市南

合规在线

法律与合规部 朱骏

支行拿到了真实的银行承兑汇票。

案例分析

一、开户环节存在的违规

1、企业法定代表人未本人办理开户手续,而柜台人员未要求企业提供法定代表人授权书及相关人员身份证件。

2、柜台人员未亲自核实企业开户资料原件。

二、X银行市南支行办理未确认银行承兑汇票真实性办理贴现业务 违反中国人民银行《商业汇票承兑、贴现与再贴现管理暂行办法》

1、X银行市南支行在未落实会计核实、未查询手续的情况下办理票据贴现。

2、X银行市南支行在未见银行承兑汇票原件,未落实票据入库手续的情况下办理票据贴现业务。

三、无真实贸易背景的银行承兑汇票贴现业务。

X银行市南支行未核实交易背景的购销合同、增值税发票等手续即办理了票据贴现业务。

启示

本案给我们的启示是,票据业务要合规发展,业务流程要进一步规范,相关管理制度要与发展节奏相匹配:一是必须严格按照要求规范企业开户手续,加强账户管理;二是提升银行工作人员业务能力,完善查验操作流程;三是不办理无真实贸易背景的融资性票据,加强贸易背景真实性审核。

去年至今,商业银行票据大案频发,风险持续暴露。早在今年1月22日,农业银行北京分行爆发39.15亿元票据案件,一周之后,中信银行兰州分行发生9.69亿元票据无法兑付风险事件。4月,天津银行上海分行票据买入返售业务发生一起风险事件,涉及风险金额7.86亿元,7月,宁波银行再曝32亿元票据风险事件。

在银行票据业务不断曝出风险事件之后,监管部门也加强了监管。如中国银监会办公厅下发了《关于票据业务风险提示的通知》(银监办发[2015]203号),对银行业金融机构在票据业务办理中存在的“票据同业业务专营治理落实不到位”、“通过票据转贴现业务转移规模,消减资本占用”、“利用承兑贴现业务虚增存贷款规模”、“与票据中介联手,违规交易,扰乱市场秩序”和“贷款与贴现相互腾挪,掩盖信用风险”等七类风险予以提示。在监管部门的指导下,在银行的自查整改中,票据业务势必回归本源。

论柜员综合业务技能的重要性

赣州分行 刘晓芳

柜员的综合业务技能包括业务知识以及操作技能。业务知识全面,你才能成为一个客户值得信赖的银行工作人员,操作技能过硬,你才能更好地为客户服务。参加工作五年了,我在柜员这个岗位上学到了很多,从一开始技能糟糕得一塌糊涂到后来能够成为一名老柜员跟新员工传授如何提高技能。技能的提升在于掌握正确的适合自己的方式方法,然后贵在坚持,勤于学习、练习,自然熟能生巧。有的新员工也许会有疑问,技能再好,实际柜台操作中也没发现技能的重要性。这种想法是错误的。

业务知识熟知于心,才能做到不触犯各项禁令。熟知储蓄管理条例,为业务办理打好基础;熟知联网核查的各项规定,以免不法分子钻空子;熟知反洗钱法的各项规定,才能识别可疑交易;熟知我行的各项规章制度,办理业务的速度才能提高,差错率才能降低。熟知业务知识,只是武装柜员的软件,硬件还要看操作技能。

目前我行的三项技能包括:点钞(手工、机具)、凭证录入、翻打传票。这样的考核看似不合情理,细分析起来还是对日常工作非常有帮助的。一、首先手工点钞,在实际柜台操作中,虽然收款大部分时候都是通过点钞机,但是在为客户配钞时,难免用到手工先点出钞,然后机具过钞再次确认。而且有时候办理较多零钱收付款时,手工点钞必不可少。考试时要求的是点钞速度要快,张数要准确,障碍币要排除,扎把合规。实际操作中,除了要点数准确,扎把合规,重点是会要辨别假币。曾经我上柜

一个月就碰到一张假币,真币和假币一起被火烧了一部分,机具无法识别残缺污损币,只能靠手工识别真伪。其次机具点钞,大部分时候,我们柜员用机具点钞较多。收付款项较多时,机具点钞大大减少了客户等待的时间,把握机具点钞为主,手工点钞为辅。手工点钞和机具点钞二者相辅相成,缺一不可。二、凭证录入。平时受理开户业务时,需要打字比较多,打字就不需多说了,肯定是要快要准确,要知道一个错别字会给客户带来多少麻烦,在客户心中会打错别字的柜员肯定不是一名合格的好柜员,罚款自然是难免了。存取款业务虽然需要打的文字不多,只是一些数字而已,一旦涉及到数字,那更是不能犯错,少则几分,多则上亿,这样的差错我们犯不起。你说练习凭证录入,将键盘所有的按键熟到骨子里重要不重要?三、翻打传票。很多人会说这一项技能实际操作中用得少吧,都靠电脑运算解决。那肯定不是,比如客户给你一堆业务单据,你需要汇总金额,如果使用计算器不够熟练,客户有那么多耐心等你慢慢一组一组数字加完吗?点一堆零钞,也需要一笔一笔数字累加准确,才能录入系统。计算器键盘相对来说比较小,更要熟练。

业务知识是头脑,三项技能则是左臂右膀。对于实际操作一笔业务时,二者缺一不可。只有综合业务技能扎实,才能说我们是合格的柜员。我们银行注重服务质量,注重给客户营造非常愉悦的服务环境,这就要求我们柜员作为直接与客户接触的工作人员,要不断提升自己,做到每笔业务又快又好,让每个客户办理业务离开的时候带着笑容。

也谈柜面服务与营销

滨兴支行 邹思贤

服务对于营销,即是基础也是推动力。作为柜面营销人员的我们,不要肤浅的看到表面资源和利益,还要深度挖掘潜在的机会和客户资源,这就需要我们在服务中为自己打下基础,为自己创造深入营销的切入点和机会。对于既得利益大部分人能够抓住并且把握住,但对于深层次的、潜在的、更具有发展潜力的客户资源往往难以抓住。如何能够做好服务?有人说服务就是把客户当成衣食父母,用感恩的心去面对;有人则认为服务就是用心的对待,换位思考并注重细节。每个人对服务都有自己的定义,我想对于服务态度,每人都应该做到的:服务于我,是一名银行员工的生存方式,它是工作必需品,不要把它抽离于工作独立存在,而要把服务意识像呼吸一样的存在于我们的脑海里。

如何做到呢?首先要先提升柜员必备自身素养 一、处事能力的培养。当我们的成就、荣耀、快乐被自己的朋友分享,就会更喜悦、更有意义与价值。而当我们有痛苦时,如果有家人或朋友在身边安慰、鼓励或者协助,就不容易感到孤单、无助,能够恢复信心,也较有勇气的从失败、痛苦中再站起来。

二、学会与不同性格的人打交道。我们要学会承认不同人之间的差别,当我们认识到了这一点,看到不同性格的人,就不会强行要求别人处处和自己一样,就能容忍相互间性格上许多的差别。性格不同的人,处理问题的方式往往不一样,我们要在不同人的身上发现相同之处。注意多发现别人的优点,取长补短。每个人在思想上,性格上都爱有缺点,我们对人不能求全责备。同时我们更要注意发现别人的长处和优点。这样,大家不仅能够和

睦相处,相互还会有所补益。

三、加强自身沟通素质的培养。如果世界上缺少了沟通,世界将成为一片荒凉的沙漠。人生的幸福就是人情的幸福,人生的幸福就是人缘的幸福,人生的成功就是人与人沟通的成功。如何加强自身沟通能力,特别是在柜面与客户沟通中如何把握机会,加强营销能力呢?

首先要建立与客户的信赖关系。菲利普·科特勒曾经说过:三流的营销卖产品,二流的营销卖服务,一流的营销卖自己。当我们羡慕人家卖出一大单的时候,我们首先想想自己是否已经形成了专属自己的服务风格和服务品牌。与客户建立信赖关系是非常困难的一件事,但是一旦这种信赖关系建立起来,客户营销就会变得容易。信赖的建立不是一蹴而就的,信赖感的取得往往需要二十次的接触,花费几个月甚至更长的时间,但信赖被毁掉只需要五分钟。因此,银行柜员都应该像珍惜自己的眼睛一样珍惜客户对自己的信赖。

其次,注重是客户从进入银行到离开时的初始感受。服务的前三十分钟的感觉,有时是非理性认识,这种感觉说不出原因来。第一印象,能驱走客户,也能吸引客户。第一印象一旦形成,就象一道深深的烙印,不可改变的印象。给客户留下良好的第一印象,也需要掌握一些技巧。最重要的,是初次见面时,要有意识地客户留下深刻的印象。要牢记常客的姓名记住对方的名字,而且很轻易就叫出来,等于给予对方一个很巧妙的赞美。若是把他的名字忘了,或写错了,你就会处于非常不利的地位。

服务要以诚取信为顾客解决一件实事,就是一种信任,就是一种欣慰,就是一种愉悦,就是一种信誉积累。

如何拓展小微企业信贷业务

南昌分行 何志勇

在利率市场化不断推进、金融加速脱媒的市场压力下,小微企业业务的定价优势、客户结构稳定性以及带来的交叉销售机会是商业银行发展小微企业贷款业务的主要动力来源,因此开展小微企业贷款业务已经成为商业银行自身发展的内在需要和战略转型的重要内容。

如何拓展小微企业信贷业务?商业银行必须考虑三个重要因素,首先是小微企业特点,第二是银行自身,第三是市场竞争。

第一、小微企业特点。小微企业本身具有经营规模小,财务不健全,借款用途不规范,缺少抵押品和老板个人人品是重要因素但不可量化等固有缺陷,最大问题是小微企业数量多单笔贷款金额小从而导致商业银行对其发放贷款管理成本高,管理不过来就会风险高。

第二、银行自身因素,因为考虑资产资金安全、风险管理和监管要求等因素,银行就必须在内部建立一整套企业融资业务的管理体制、经营机制、管理流程和方式,由于以前主要是针对大企业大项目而设计的这一套东西,现在已经不太适合小微企业业务发展要求。

第三是市场因素,经过多年的探索,很多银行已经逐渐形成一套针对小微企业业务发展的管理方式和服务产品,要开拓小微企业,不可能不考虑市场竞争的因素。

综上三个方面,商业银行开拓小微企业应做好以下几方面:

第一、对组织架构和业务流程进行整合,应从顶层设计开始对组织架构和业务流程进行整合,着力资源整合与流程优化,突出市场定位转小、业务流程转简、服务效率转快的改造规则。要单独设立一支专门的小微企业融资营销队伍,实施扁平化的组织架构;要建立一套有效率的激励机制,从事小微企业信贷的业务人员,主要应从业务总量、业务收入、操作过程质量等方面来评价和激励,在收入分配上应当有所体现;要建立一套有别于大企业、大项目的风险管理制度,其主要内容至少应包括:决策层可以适当向下授权,缩短业务操作流程和减少对客户的不太重要的要求。

第二、针对小微企业特点,合理进行产品设计。针对产品细分:小微企业最大特点

是笔数多且每笔金额小,产品设计应最大限度设计成可批发做的产品,这样节约人力物力;风控要素要少但管用,比如第一还款来源可靠,且有抵押物,其他只要符合监管要求能少则少。其次,产品品种不要追求多而要精,有自身的拳头产品且保持相对稳定。再次,尽量减少中间环节,越简单越好。比如能做信用的不要抵押,能做抵押不要担保。

第三、对客户情况进行合理市场细分,并进行相应的产品设计和分级管理:①首先可从资金需求量上进行细分,比如10万以下的,10万到30万的,30到50万的,50万到100万的,100万到200万的,200万到300万的分档,对应的产品设计从风控角度可从宽松到严格,从信用到抵押质押,管理层级可从低到高。②客户细分还可按产业集群进行细分,产业集群是指在某一特定领域中(通常以一个主导产业为中心),大量产业联系密切的企业以及相关支撑机构在空间上集聚,形成强劲且持续竞争优势的现象。集群包括一连串上、中、下游产业以及其他企业或机构。这较容易从政府的产业园找到,如吉安的电子产业园,南昌的医药产业园和安义的铝产业等,产业集群的中小企业由于地理接近性和产业专业化的特性,有助于降低商业银行的开发成本。产业集群所形成的独特产业环境增大了企业的守信用,集群内的产业环境和自己的声誉使企业更愿意专注于既定的贷款计划,减少了道德风险。通过和地方政府、行业协会的合作获得了外部范围经济信息,产业集群所结成的网络减少了信息不对称程度、降低了银行交易成本,同时也使企业逃避债务的可能性减少,降低了银行的融资风险。破解小微企业融资难的困境,可以从发展产业集群着手,通过小微企业的集群化发展,利用集群优势为小微企业提供更强、更稳定的金融服务,可以针对不同产业集群制定一个量身定制的产品来开拓小微企业。

③客户细分还可按商圈进行细分,比如按零售商圈、县区批发市场、地市批发市场、省市批发市和全国批发市场等细分。④客户细分还可按供应链和行业进行细分,有效的供应链金融必须依托一个核心企业,而核心企业的实力强弱直接决定了与之相关的上下游经销商的融资规模、周期和风险,围

绕核心企业的供应链小微企业融资的产品设计和营销,必须关注核心企业的情况。一切细分的目的除了精准找到目标客户之外,是为了设计相应的产品和分级管理,能做批发的尽量做批发授信,从而提高竞争力和提高管理效率。

第四、顺应时代发展,利用高科技为银行小微业务发展提供强大助力。银行要大量发展小微企业,乃至今后要实现普惠金融,必须借助高科技。首先要利用互联网技术,很多银行已经学习了P2P经验,推出了类似的金融服务,针对一些小量需求的信贷客户,客户直接在网上进行申请,银行在后台批量审批,客户在网上进行随借随还,简单方便。虽然近年很多P2P企业出现了问题,但主要问题还是缺少足够信用,一旦有风吹草动,就出问题。商业银行依托现有品牌、系统、网络优势以及管理经验拥有巨大的信用,商业银行参与的P2P投融资平台可以让金融服务更加透明,最大限度地减少信息不对称和市场交易成本,利用银行风险识别和风险管控能力,通过互联网创新实现社会公众间信息、资金的开放、安全和有效的交互与流动,让社会公众平等享有金融服务的机会,促进社会普惠金融体系的建立,随着技术更加成熟和监管要求变化,这将必然为小微企业带来最大福音。其次要利用云计算和大数据技术。由于小微企业的财务制度不健全,很多没有财务报表,或即使有也极不规范,可信度很低,所以不能单纯看财务报表等硬信息,而更应关注经营者个人品行、体现真实交易或业务某种数据、纳税、用水、用电、通信等软信息。但银行缺乏核实这些信用的有效手段,随着网上交易和活动的增多及网络的开放,云计算和大数据技术将越来越发挥其作用,帮助银行找到批量的目标客户群体,银行可在网上批量对这些客户进行开放,获得大量的小微客户。

总之,发展小微金融的模式必然不能等同于大、中型企业,为平衡投入与产出,必须找到一条“批量化、标准化、流程化”的模式。该模式的实现需要银行对目标客户群进行深入研究,通过细分市场找到自身的目标市场,借助高科技手段,在管理目标客户风险的同时,制定自身合理的成本收益水平,有的放矢的发展小微企业。

关于进一步提高对账回收率的业务探讨

吉安分行 陈春华

银企对账工作既是银行日常工作的一项基本工作,也是关系银行优质服务和企业资金安全的一项重要工作。做好银企对账工作既是提升银行优质服务水平的重要途径,也是加强银企感情沟通,促进银企合作,提升客户满意度的良好平台。分析我行近年来的快速稳定发展,与我行的优质服务以及客户的满意密不可分。

总结我行的银企对账工作,通过我行对工作实践的不断总结,以及管理制度的健全与完善,应该说此项工作机制是比较成熟,也是比较完善的。尤其是2014年我行根据实际情况,依据总行九银发[2014]145号《九江银行对账管理办法(修订)》制定的《九江银行吉安分行对账管理办法(修订)》,对我行银企对账工作提供了基本工作遵循,也是银企对账工作正常开展的基本保障。此办法既明确了组织形式与工作职责,也对对账范围、方式、频率作出了规定,同时对对账流程与目标管理作出了要求。特别是第五章的目标管理,我行提出了对账回收率指标,具体如下:(一)以电子方式对账的,对账单回收率应达到100%;(二)以非电子方式对账的,各项回收率指标如下:1.重点账户的对账回收率应达到100%;2.一般账户的对账回收率应达到95%(含)以上;3.上门对账的对账回收率应达到95%;4.贷款账户的对账回收率应达到100%;5.同业往来账户的对账回收率应达到100%;6.系统内资金往来账户的对账回收率应达到100%;7.二次对账的全年覆盖率应达到100%。

良好的目标管理明确了工作成效的具体目标,也保证了银企工作的高效开展。但总结自己几年来的银企对账服务工作实践,我认为此项工作效率还有进一步提升空间,尤其是由于客户印鉴扫描效果不佳导致银企对账的不畅,以及进一步明确银企对账时间,做好银企对账工作通报和加强银企对账工作考核上还可以进一步完善,其最终目的在于不断提升银企对账工作效率,提升客户的满意度。对此,我提出以下两条改进建议:

1.做好重点客户预留印鉴的扫描与数据库管理工作,为做好重点客户对账工作提供保障。分析影响当前银企对账工作效率的因素,其中占较大比例的就是由于扫描印鉴与对账单印鉴匹配不合格造成的。这就要求我们在做客户预留印鉴扫描工作时更加细心,更加仔细,尤其是对扫描不清晰、不完整的印鉴要做好重新扫描工作。对由于客户原因提供的印鉴章不符合要求的造成客户不便的,要充分做好解释工作,让客户理解,赢得客户支持与配合,确保印鉴章扫描完全符合要求,从而在源头上为银企对账工作高效开展提供保障。同时,要进一步加强印鉴数据库的管理与维护工作,确保扫描印鉴库信息及时更新,为对账工作提供良好数据库支撑。

2.做好银企对账工作反馈时限的规定与定期通报。在反馈时限上,我个人认为,为便于对账单工作规范开展,运营管理部门应于每月5日前(节假日顺延)将上月对账单发放给各支行(部)。各支行(部)在收到对账单后请及时交给业务往来单位,并在收到对账单的当月25日前反馈给我部。遇对账单遗失等特殊情况下,造成无法按时正常反馈的,各支行(部)要在收到对账单的当月底通过OA系统将信息反馈给我部工作人员,以便我部在次月的5日前一并打印。对于补打的账单,各支行(部)应在补打对账单当月的10日前反馈给我部。在定期通报上,为进一步提升工作水平,规范做好对账单反馈情况的定期通报工作,运营管理部应于每月10日对两个月前的月份对账单回收率进行通报,以督促各支行(部)做银企对账各项工作的落实。