

## 一、基本案情

1999年1月21日,某商行与徐某及其房地产开发公司签订《个人住房商业性借款合同》、《个人住房抵押合同》和《借款合同》,并在合同中约定:银行向徐某发放个人住房贷款70万元,用于购买房地产公司开发的商品房一套,借款期限自1999年1月26日至2014年1月25日共15年,徐某应从1999年2月开始按月归还贷款,如连续6个月或累计10个月未按时还款,银行有权宣布合同提前到期,并要求借款人立即偿还全部贷款本息,房地产公司作为保证人为该笔贷款提供连带责任保证,在徐某无力还款时,银行有权提前处分抵押物。上述合同经公证后,银行与徐某到房产交易中心办理了抵押登记手续,取得了《房地产他项权利证明》。此后,银行按约定发放了贷款,徐某最初也能按月还款,但从2001年11月起开始拖欠贷款本息,致2002年9月9日已累计欠本金694384.49元,利息30781.47元。银行多次催收无效之后,以借款人徐某和房地产公司为被告向法院提起诉讼,要求徐某偿还本金、利息及罚息,徐某不能清偿时,则以抵押房产和拍卖款项优先受偿,要求房地产公司对上述款项承担连带清偿责任。

法院经审理查明:徐某是房地产公司员工,该房地产公司因缺乏项目后期资金,故以公司内部职工名义申请住房按揭,便于公司套取银行贷款。在申请办理住房按揭贷款过程中,房地产公司首期付款凭证和个人收入证明,再由徐某将这些申请按揭贷款必需的材料提交银行,徐某在《按揭贷款申请表》、《按揭贷款担保授权书》、《借款合同》、《抵押合同》上签字,银行审核后放款。庭审中,房地产公司向法庭提交了其与徐某订立的《责任承担函》,内容是:徐某为房地产公司贷款,所有贷款均由房地

## 合规在线

法律与合规部 欧阳玉娟

公司负责偿还。徐某称,本人购房行为系在房地产公司以工作岗位为要挟的情况实施,因为怕失去工作,所以只能按照公司要求以购房人名义向银行申请住房贷款。

法院经两审认为:房地产公司违反诚实信用原则,假借他人名义,并胁迫他人以欺诈手段与银行订立借款合同,经上诉人请求应予撤销。因《抵押合同》中已约定该合同效力不受主合同效力影响,故抵押合同仍然有效。因此,判决银行有权依法处分抵押物。房地产公司作为连带责任保证人,对银行处分抵押物不能受偿部分承担连带责任。

## 二、虚假按揭的表现形式

虚假按揭,就是指房地产开发商以真实或者虚假的材料和主体的名义,假借购房向银行办理个人住房按揭贷款,从而套取银行资金的行为。其主要表现有如下几种形式:1.内部关系人贷款。通过公司内部员工或员工亲属参与购房,并以个人名义向银行申请按揭贷款,由开发商统一负责偿还。2.外部关系人贷款。通过关联企业(子公司、母公司、建筑单位或业务往来企业等)的员工或员工亲属以个人名义向银行申请按揭贷款,由开发商统一负责偿还。3.伪造贷款人资料。开发商借用或恶意使用他人身份资料申请按揭贷款,虚假借款人申请资料中大多显示其担任厂长、经理、董事长等职务,月薪水平从几千元到上万元不等,但实际上这些借款人大多学历较低,无稳定的职业,并且通常有着相同的

地域特征,如多为异地人员,断供时间也较接近等。

## 三、虚假按揭借款合同的效力

《合同法》第45条规定:一方以欺诈、胁迫手段或者乘人之危,使对方在违背真实意思的情况下订立的合同,受损害方有权请求人民法院或者仲裁机构变更或撤销。在本案中,房地产公司胁迫徐某以欺诈手段与银行订立借款合同,损害了银行的利益,银行作为损害方有权撤销借款合同。

《担保法》第五条规定:担保合同是主合同的从合同,主合同无效,担保合同无效,担保合同另有约定的,按照约定。本案中的《抵押合同》作为借款合同的从合同,约定该抵押合同的效力不受主合同效力影响,故该抵押合同有效,银行可以依据抵押合同依法要求房地产公司承担相应的责任。

## 四、合规风险防范

随着虚假按揭现象的出现,银行的风险也在加大。虚假按揭以欺诈的方式骗取银行资金,增加了银行的经营风险,一旦开发商资金链断裂,银行将面临巨大的资金风险,并导致形成新的大量的不良资产。此外,虚假按揭中造假活动不仔细辨认也可蒙混过关。在此过程中,信贷人员的个人努力程度、尽职程度无法准确衡量;虚假按揭到底是由于业务水平不高、还是由于审核不严、或者是故意勾结都不易区分。因而,银行应当建立严格准入制度,与具有较强资金实力、良好市场信誉,并且具备一定资质的房地产开发商建立信贷合同关系。另外,银行应当加强贷款前的调查和审核,辨别真伪后,再决定是否应该发放贷款;对于现有项目中存在问题的按揭贷款,应认真排查,有效控制和化解贷款风险,及时采取有效措施,清收违规贷款。除此之外,银行应当规范业务操作,加强内部控制,对造成“虚假按揭”有关责任人员进行追查。

## 浅谈外汇资金业务操作风险

贸易金融部 阙琪

资金业务是除贷款之外最重要的资金运用渠道,也是银行重要的资金来源渠道。资金业务的特点之一是量大且时效性要求颇高,如出现逾期等情况,不仅会产生较大金额的罚息,而且会对银行的声誉产生较大的影响。因此保证相关业务资金的清算及时入账则是该类业务的重点。

对于外汇资金业务,由于其币种的不同导致使用的清算渠道有别于我国央行的人民币大额清算系统。以美元为例,该币种的账户行多开在美国境内,清算渠道以CHIPS系统为主,我国境内银行需要通过SWIFT系统发送指令给账户行,在账户行收到指令后,排查反洗钱等过程后执行指令。比起人民币大额清算系统,外币使用的时间和过程,更多、更繁杂。这对外汇资金业务从业者对于不同种类货币清算渠道的清算时间、清算速度的了解程度提出了更高的要求。

以下以我行贸易金融部的一个案例进行详解:

2017年春节前夕某工作日,我部南昌工作组负责处理一笔到期美元资金业务,金额为8000万美元。具体流程为:首先需将上手叙做的数笔同业到期资金收回,再用以偿还A行到期业务。考虑到时差等客观因素,我部在先于前一个工作日将相关资金收集完毕,并于资金偿还起息日当日一早开始进行行内相关业务的流程处理,并向我行美元清算账户行发送相关头寸调拨指令的SWIFT报文。按照正常流程,如无意外,交易对手行将会在我行发出相关报文的两小时内收到相关款项。但是,之后在与A行的沟通过程当中,对方行却一再表示未收到该笔资金。眼看起息日当天的营业时间越来越少,我部经过多种方式,才与我行清算行取得联系。由于清算行开在纽约,当地时间处于半夜,只有少数夜间值班人员在岗,夜间客服人员告知我部:该笔业务被系统无

规律性大额划为资金性质不明确,已进入账户行的清算合规队列,目前夜班人员由于权限等问题,需待该行白班人员到岗后予以手工干预方可入账。据悉,白班人员的上班时间约为当地时间(美国时间)早上九点,也就是北京时间当天晚上十点左右。我部只能等待,并与A行做好沟通事宜。之后,在我部人员的持续跟进中,我行清算行将该笔资金于北京时间当天晚上十点多成功入账,避免了一场逾期的资金风险。

根据上述案例,我们不难看出,该笔业务的操作风险主要由以下两点造成:第一,是全球金融市场的营业时间的时差性。由于时差的存在,当我行办理相关业务时处于大陆地区正常营业时间,美元清算户所在地处于半夜,导致了双方沟通上的不便,以及夜班的业务授权级别设置不够充分等问题;第二,由于美国境内监管政策的约束,其本地美元清算银行的合规性成本逐年增加,各家清算银行对于大额可疑性交易的合规性审核也愈发频繁。基于以上两点客观因素,导致外汇资金业务在交割期间容易产生未能及时到账的隐患。

我部经过此次有惊无险的出账风波,虽然未造成不良影响,我们从中吸取了并总结了外汇资金操作的经验教训。首先,应当加强外汇从业人员基础素质培养,严防由于从业人员的疏忽导致的相关报文字符输入有误产生非法字符等操作风险,导致资金不能按时入账,甚至被退回;其次,在相关外汇资金业务办理流程当中,应当尽可能预留充足时间予以缓冲,防止相关业务发生逾期;最后,如上述方法仍不能有效防范相关风险的发生,我部在反思上述案例后定出一个紧急资金方案:通过及时在同业市场拆入一笔金额匹配的短期资金用以弥补相关可能出现的流动性风险。

## 我行电票业务的发展现状与展望

运营管理部 刘宏宏

随着银行业金融电子化水平的不断提高和金融设施的日益完善,加之传统的纸质商业汇票的高成本、高风险、低时效性等弊端在票据业务的发展中愈发凸显,票据系统建设和发展需求之间的矛盾日益突出。为进一步推动国内商业汇票业务创新,在充分调研论证的基础上,中国人民银行2009年10月推出了新一代电子商业汇票系统(简称:ECDS系统),我部于2011年启动电票系统建设,于2012年年初完成系统开发与测试并顺利上线。经过全行的努力推动,五年时间我行电票业务从无到有,现如今已占据我行票据业务发展的主流。

## 一、电票业务的推广策略

(1)整合全系统流程,切实保障电票业务的高效率

我行电票系统托管在城市商业银行资金清算中心,行内对接核心系统、网银系统与信贷系统,一笔承兑业务涉及四个不同的系统,每个系统的任何一步出现问题都有可能使得整个业务停滞,严重影响业务效率。为保障整个业务流程的顺畅高效,行内召集运营管理部、科技部、授信审批部和风险管理部整合信贷业务审批、风险审查、系统操作、会计核算以及票据管理等全部业务流程,重点强化系统的风险控制功能、精简不必要的审批流程,提高审批速度,提升电票的办理效率。

## (2)电票业务的推广与培训

行内发动各分支机构特别是一线员工切实做好电票系统的宣传与推广,重点加强对公客户的宣传。再加上营业网点的宣传视频播放以及制作纸质的宣传材料,从电票业务的高安全性、高效率 and 低成本等方面提高客户对电票业务的认可度。同时行内对开展电票业务的企业在承兑、贴现等业务上给予手续费等方面的优惠,信贷部门对申请签发电票的企业给予审批额度和审批流程上的优先处理。

针对一线员工票据电子化知识的缺乏,以及对我行网银系统和电票系统业务流程的不熟悉,行内在每年一线员工“人人过关”的脱产培训中都加入了电票业务的培训内容,并选派业务骨干,采用理论加实际操作的培训方式切实保证培训效果。同时行内会根据实际业务中碰到的集中性问题和新的业务发展趋势集中组织全行进行专项培训。

## (3)严格履行人行关于电票系统的文件要求

2016年年底人行和人行南昌中支分别下发了《中国人民银行关于规范和促进电子商业汇票业务发展的通知》(银发[2016]224号)和《中国人民银行南昌中心支行转发中国人民银行关于规范和促进电子商业汇票业务发展的通知》(南银发[2016]168号)文件,对促进电子商业汇票业务发展提出很多要求。行内严格落实人行文件精神,并制定了执行人行文件要求的具体方案。规定自2017年1月1日起,单张出票金额在300万元以上的商业汇票全部通过电票办理;自2018年1月1日起,单张出票金额在100万元以上的商业汇票应全部通过电票办理。并确保电票的承兑、贴现、转贴现业务在本分行办理的全部商业汇票各项业务中的金额占比逐季提高,2017年底前应分别达到70%以上,2018年底前应分别达到80%以上。

## 二、电票业务的发展成果

(1)系统的高度覆盖;开展电票业务的前提是各网点必须要加入电票

金融机构在对借款人的信用进行评估时,实际上就是在评估借款人未来违约的可能性。若出现违约,则对借款人而言,其需要付出一定的代价和成本。有形的成本,诸如被金融机构起诉,抵押物被法院裁定依法拍卖、变卖,折现以后清偿金融机构贷款;无形的成本,诸如被金融机构起诉,案件进入执行程序,由于迟迟不履行生效判决书,被法院列入失信执行人名单。下面就简单谈谈,押品价值评估对提升违约成本的重要性。

## 一、端正态度,影响客户

在对押品进行评估的过程中,金融机构的经办人员一定要端正态度。在客户准入中,押品的准入亦是一个十分重要的环节。授信业务经办人员对押品准入工作需要持有一个端正的态度,这样就能向客户传达一个信息:即金融机构在审慎的评估客户未来违约将要付出的成本有多高。释放这么一个信号,能够很好的告诉客户“请你认真对待这笔贷款”。客户在收到这个信号之后,便亦能充分的去考量,我是否真的需要这笔贷款,我将怎么运用这笔贷款,未来我将怎么偿还这笔贷款。总而言之,端正态度,不仅是对于授信业务经办人员,更在于通过授信业务经办人员,进而传达向客户传达:“评估押品不单单是评估押品而已,而是在研究违约的成本到底会是多少”。

## 二、认真核实,服务客户

在对押品进行评估的过程中,金融机构的经办人员一定要认真核实。在具体操作的过程中,要综合二手房中介、评估公司、互联网查询及实地询问得出的价格,并结合最近周边的交易先例,同时对拟抵押的物业做全面通盘的考虑,务必认真对待,切实做到力求尽量接近抵押物最真实的可变现价值,同时充分评估押品的变现能力。抵押物高估,则客户违约成本在不经意间被金融机构抬高,则对金融机构不利,算不上是服务客户;抵押物低估,则降低了金融机构的服务水平,客户不能充分的利用到抵押物,亦算不上是服务客户。

综上,在进行具体的评估操作过程中,一定要力求最真实的还原押品的可变现价值,充分评估押品的变现能力。只有这样才能真实的还原客户的违约成本,进而才能为金融机构制定合理的授信额度、授信定价及最终的授信方案提供决策依据。

## 三、做好评估,防范主观违约

若将客户因不可抗拒的因素,而不得不违约的情况归类为客观违约;则客户在综合权衡后,得出违约成本小于违约所得到的收益这一结论时,作出的违约行为,则可以归类为主观违约。

客观违约,这是任何人都难以避免的,但是若事前做好了评估工作,押品足值且能够快速变现,则客观违约完全不存在任何的问题。若事前没有做好押品评估工作,押品存在严重的高估情况,则对于人品好的客户,可能会在遇到重大不利事件时,衡量一下违约是否会给他造成进一步的损失,若不会,即采取违约行为;对于人品不好的客户,只要押品高估,则违约与否的主动权完全由其掌握,其可以随时违约,任由你金融机构去处置押品。所以说,做好评估,能够很好的防范授信客户出现主观违约情况的出现。

总之,要想提升客户的违约成本,就要切实做好押品价值的评估工作。押品价值评估工作做得好,则能将一些想要进行主观违约的客户拒之门外,同时亦能提高优质客户的体验度,真正做到服务好客户。

## 面对客户大额资金变动怎么办?

南昌分行 陈欣意

银行业作为传统的服务业,我们深知客户的重要性,尤其是一些大客户资源,往往能给我们带来意外的惊喜。同样,一些资金较大的客户的管理也比较难做,很多身边的同事总是会跟我抱怨某某大客户真是难搞,特别是当这些客户大额资金转出的时候,更是对我们银行的损失,作为九江银行的一名老员工,面对客户的大额资金变动,我们究竟应该怎么办,如何通过营销话术技巧实现客户资金回流,从而最大限度的降低客户大额资金变动对我们的影响,总结了几点经验跟大家分享。

作为一名称职的银行工作人员,首先要做到的是,了解哪些客户有大额资金,哪些客户是喜欢存活期,哪些喜欢存定期,哪些喜欢买理财,哪些是潜在可以挖掘的客户。这就要我们先对现有的客户资源进行分类,要把客户按照金额档次以及流动趋势分类。分好类以后就可以了解他们的资金什么时候到期,要提前几天做好打电话的维护工作。

而打电话营销这方面是很有学问的,首先要有一个礼貌的开场白,比如说“请问您是××阿姨/叔叔/爷爷/奶奶吗?”,可以叫的亲切一点“我这边是九江银行某某支行,我是您的理财经理某某。”这样首先体现了我们的专业性,也让客户打消了我们是诈骗电话的顾虑,让后面的通话能够顺利进行。

接着在确定了客户的身份后,巧妙地切入主题:大额资金变动。比如这位客户是要从活期转账走,你可以这样说:“我们这边系统提示您在

某月某日有一笔××万元的资金变动,出于对您资金账户安全性的考虑,我想跟您确认一下,这是您本人操作的吗?”这样客户会觉得我们是在为客户的资金安全着想,而不是盯着客户的钱。再比如当客户过几天有一笔大额定期要到期了,你可以提前打电话说“我们的系统显示您过几天有一笔××万元的定期存单要到期了,您还记得吗?打这个电话就是想提醒您一下,如果没有急用的话,还可以到我们银行存钱,以免耽误定期利息?”这样问了以后,第一,客户会觉得我们的服务很到位,还有到期提醒,第二,你可以提前知道客户的心理想法。

如果客户确实是有急用,你也可以贴心的问一句“请问您是从网银操作还是来柜面办理呀?”走网银你可以提示客户转账金额相对应的费用,如果是走柜面你也可以帮客户提前预约头寸。如果客户不是急用,而是到其他地方理财,你也可以顺势介绍我们行的各种理财,定期,基金,贵金属等业务的优惠政策,也可以进一步邀约大客户有时间可以来贵宾室坐坐,我们还有配套的专属一对一的咨询服务。

最后,以热情的话术结束通话。与此同时,为了更好的进行后期跟进与维护,还可尝试获取客户微信等私人联系方式。比如说“好的,感谢您的接听,祝您生意兴隆/事业有成,请问您的微信是您的手机号码吗?需要来的时候给您留个停车位吗?好的,谢谢,祝您生活愉快,再见!”

从这几个方面出发,相信可以做到防患于未然,提前做好两手准备,也能更好地了解客户,进一步挖掘潜在资源。

## 提升违约成本之押品价值评估

抚州分行 吴国威