

# 零售信贷风险管理

## 课程背景：

银行零售信贷已成为银行重要的一项资产业务，尤其是随着老百姓对生活品质提高、个人经营需求增强等因素影响，银行向个人发放的贷款种类也越来越多，如，个人住房按揭贷款、个人消费贷款、个人经营贷款等。但是由于零售贷款具有个人客户复杂多变、担保资产散、贷款时间长等特征，以及当前客户经理经验不足、后期如何做好零售信贷日常管理，有效防范风险，已成为众多银行当务之急。

为满足银行这一要求，本课程从剖析零售风险入手，将分别从贷前调查、贷时审查和贷后三个环节入手，区分不同的贷款种类，并着重在贷前和贷后，帮助银行零售信贷从业人员业务办理过程中和客户维护过程中识别风险和化解风险。

## 课程收益：

- 让一线零售客户经理（营销人员）认识贷款风险重要性，掌握贷前调查中发现风险的技巧；
- 让贷中审查人员提高识别和审查贷款的能力，及时识别贷款隐患，将风险扼杀在摇篮之中；
- 加强全员对贷后检查的操作意识，通过定期与客户交流，及时觉察可能会影响到贷款质量的线索，学会如何及早采取措施，化解风险。

## 课程特点：

- **课前充分准备**：充分准备案例，包括提前收集所服务银行现有案例，进行总结归纳，融入课程；
- **课中深度剖析**：采用重现案例场景方式，与学员一起层层深入剖析案例中的风险点，让学员掌握发现和识别的能力；
- **课后规范要求**：通过对风险点的梳理，结合所服务银行具体要求，为学员总结出一套适合日常工作使用的方法，。

**课程时间**：2天，6小时/天

**课程对象**：支行业务负责人、零售客户经理、贷款审查员

**课程方式**：专题讲授+实战案例剖析+互动解疑+场景演练

## 课程大纲

### 第一讲：最新零售信贷政策解读

#### 一、最新监管政策

##### 1. 2018年全国银行业监督管理工作会议

- 1) 努力抑制居民杠杆率，重点是控制居民杠杆率的过快增长
- 2) 打击挪用消费贷款
- 3) 严控个人贷款违规流入股市和房市

##### 2. 中央经济工作会议

- 1) “房子是用来住的，不是用来炒的”，指明房地产本身应以民生和保障为主

#### 二、最新个人征信报告学习

1. 征信报告的主要涵盖内容
2. 征信报告中数据的采集来源
3. 征信报告中信息的有效使用

## 第二讲：零售信贷贷款品种综述

### 一、个人住房按揭贷款（一手房、二手房）

1. 贷款特点
2. 准入条件

### 二、个人商用房按揭贷款

1. 贷款特点
2. 准入条件

### 三、个人信用贷款

1. 贷款特点
2. 准入条件

### 四、个人消费贷款（装修贷款、大额消费品贷款、车位贷款等）

1. 贷款特点
2. 准入条件

### 五、个人经营贷款

1. 贷款特点
2. 准入条件

小组讨论：过去客户经理为客户办理业务前主要沟通哪些内容

## 第三讲：零售信贷主要风险点揭示

### 一、贷前调查阶段的风险点

分组研讨：按不同贷款品种，研讨在业务受理时有哪些容易出现的风险。

故事讲述：每组人员选择一个风险点，讲述实际发生过的风险故事。

### 二、剖析贷前调查环节的风险特征及控制措施

#### 1. 借款人

常见风险：提供虚假资料（身份证件、收入证明等）、员工参与造假

案例分享：这借款人就是我们要的！

控制措施：双人面谈、核验资料、实地调查等

#### 2. 借款用途

常见风险：移花接木、假借虚构、有意回避、用途不合规

案例分享：虚假交易说来就来

控制措施：查看历史交易、核实对手等

#### 3. 还款来源

常见风险：实力不足、交易不实等

案例分享：频繁多次更换工作单位、奇怪的流水

控制措施：多渠道核实（社保 APP、电话企业）、数据交叉核实等

#### 4. 担保（担保人、抵押物）

常见风险：抵押物不足、借款人与担保人实际为一人控制、抵押物状态等

案例分享：按揭贷款的房屋抵押就安全吗？

控制措施：实地调查、系统查询等

#### 5. 文本填写

常见风险：错写、漏写、代签等

控制措施：三亲原则、双人核对等

综合案例演练：王先生申请 30 万信用贷款

### 三、贷时审查阶段的风险点

分组研讨：运用“世界咖啡模式”，研讨贷款在审查时常被退件或补充的内容是什么？

案例分享：真假购买人

## 四、剖析贷时审查环节的风险特征及防范措施

### 1. 征信环节

**常见风险：**征信内容与提供资料不符、逾期现象、时效过期、授权书非本人签字等

**案例分享：**小额逾期可以视而不见吗？

**控制措施：**第三方核实（征信人单位、家属、关联企业）、国内其他查询平台等

### 2. 估价

**常见风险：**选择评估公司、房龄、拆迁、

**案例分享：**别墅不可靠

**控制措施：**实地勘查、与周边同类房型对比、三方渠道询价

### 3. 合同签订

**常见风险：**配偶代签、时间不一致、非格式合同文本未经审查等

**案例分享：**他人代签是否具有法律效力？

**控制措施：**面签、核实身份、双人复核、授权书等

### 4. 放款

**常见风险：**放款条件是否已落实、收款人信息、资金实际用途与申请一致性

**案例分享：**质押贷款也必须用途合规吗？

**控制措施：**核实放款条件落实、审核收款人信息、支款账户不开通投资功能等

**综合案例演练：**

## 五、贷后检查阶段的风险点

1. 提问记录：我们过去时如何开展贷后检查的

2. 现状分析：贷后检查中常见的不当行为

## 六、剖析贷后检查环节的风险特征及防范措施

### 1. 正常类贷款

**常见风险：**未跟踪用途去向（含自主支付）、未定期上门检查、按揭信房交付、他项权证办理

**案例分享：**按揭贷款阶段性担保真的具有法律效力吗？

**控制措施：**账户流水、实地上门拍照、财务报表、跟踪楼盘建设进度、办理权证等

### 2. 逾期类贷款

**常见风险：**借款人经营不善、财务状况恶化、抵押物多次抵押

**案例分享：**客户多次逾期怎么办？

**控制措施：**及时更新借款人信息、第三方渠道了解等

### 3. 不良贷款诉讼与处置

**常见风险：**抵押物受损或悬空、还款能力下降、处置不及时

**案例分享：**查找线索加快清收

**控制措施：**追加担保、落实手续、财产保险、法律催收（律师函等）拍卖

## 第四讲、零售信贷人员日常管理

### 一、客户经理之工作日志

1. 工作日志的基本格式

2. 回访记录内容

3. 定期贷款检查记录要求

### 二、客户经理之工作会议

1. 日常交流内容

2. 重点事项汇报内容

3. 解决方案如何研讨

### 三、客户经理之考核标准

1. 如何设置与零售信贷考核相关指标
2. 如何将风险指标与发展指标挂钩考核

#### **四、客户经理之交叉营销**

##### **1. 贷前调查时主要交叉营销业务**

- 1) 电子银行
- 2) 信用卡
- 3) 交易类

##### **2. 贷后检查时主要交叉营销业务**

- 1) 理财类产品
- 2) 结算类产品
- 3) 其他贷款类产品