**XXX商业银行股份有限公司**

个人贷款业务操作规程

**第一章 总则**

第一条 为规范本行个人贷款业务经营行为，加强个人贷款审慎经营管理，促进个人贷款业务健康发展，依据《中华人民共和国商业银行法》、《贷款通则》、《个人贷款管理暂行办法》和本行《个人贷款管理实施细则》制定本办法。

第二条 本行所辖支行、营业部、公司业务部、小微业务部（以下简称“经办行”）以及个人贷款业务审查、审批和管理机构，必须遵守本规程。

第三条 本行开展个人贷款业务应当遵循“依法合规、审慎经营、平等自愿、公平诚信”的原则。

第四条 按照办理贷款的先后顺序，个人贷款业务流程分为：客户申请、受理与调查、授信审查与审批、用信审查与审批、签订合同、发放与支付、贷后管理、收回贷款、档案管理等环节。

**第二章 客户申请、受理与调查**

第五条 客户可以通过本行营业网点、服务热线电话、网上银行、手机银行等渠道向经办行提出授信申请，客户经理受理后，应及时联系并告知客户提供如下资料：

㈠申请人及其配偶身份证、户口簿、结婚证、实际居住地证明资料以及家庭主要财产、收入明细等，单身借款人应提供单身承诺，并由所在街道、居委会（村委会）或所在单位出具证明，并提供共同借款人。

㈡申请人所从事的生产经营项目概况和资产负债、收入支出等情况证明材料。

㈢申请贷款金额、用途、期限。

㈣还款资金来源、还款方式及还款计划。

㈤保证担保的，需按照《信贷业务操作规程》提供相应资料。

㈥权利质押的，须提供拟质押权利凭证金额、期限、出票行等信息，申请人同时须向经办行提交质押的权利凭证原件。

㈦抵押担保的，须提供抵押人、抵押物基本情况以及拟抵押物的相关权属证书原件。

第六条 对申请人资格审查。申请人应符合下列基本条件：

（一）借款人户口在本辖区，或户口虽不在本辖区，但固定经营场所在本辖区服务范围内；

（二）借款人信用状况良好，无重大不良信用记录；

（三）贷款用途明确、合法；

（四）贷款申请数额、期限合理；

（五）借款人具备还款意愿和还款能力；

（六）能提供本行认可的担保，信用贷款除外；

（七）家庭其他成员在本行无贷款（住房按揭贷款、质押贷款除外）；

（八）本行要求的其他条件。

第七条 客户面谈。客户经理应向申请人了解包括但不限于以下基本情况：

㈠ 家庭成员构成；

㈡家庭成员从事行业及收入、支出情况；

㈢生产经营项目、规模及盈利情况；

㈣资金来源及资产负债情况；

㈤拟提供担保人基本情况。

第八条 对以上面谈了解事项及时做好记录。对明显不符合受理条件的，要向申请人讲明不能受理的原因，退回授信申请；符合受理条件的，进行授信调查。

第九条 经办行应采取现场与非现场相结合的形式履行尽职调查，根据调查情况形成书面报告，并对其内容的真实性、完整性和有效性负责。

尽职调查包括但不限于以下内容：

㈠实地调查。对申请人居住地和经营场所进行调查， 并做好书面记录，主要内容：

1.申请人基本情况；

2.申请人信用记录；

3.申请人资产负债、收入、支出情况；

4.借款用途；

5.申请人还款来源、还款能力及还款方式；

6.保证人信用记录、担保意愿、担保能力或抵（质）押物价值及变现能力。

㈡外部调查。通过申请人、担保人的邻居、同事、居委会、村组干部、同行业客户进行外部调查，并做好书面记录，主要包括：

1.品行。申请人和保证人是否有不良嗜好、违法行为。

2.信誉。申请人和保证人是否有不良履约记录或未终结的诉讼纠纷。

3.实力。申请人和保证人资产负债和盈利状况是否真实。

第十条 客户经理应按照“双人四眼”原则进行实地调查和外围调查，就自有资金形成过程、还款来源、经营能力、生产技术、市场前景、经营效益及利润率与同行业比较，在此基础上对客户进行信用评级。

第十一条 客户经理根据面谈和调查情况撰写调查报告，报告

包括但不限于以下内容：

㈠申请人基本情况；

㈡申请人生产经营情况、资产负债、收入、支出情况；

㈢申请贷款原因及用途；

㈣申请人经营效益分析；

㈤借款人还款意愿、还款能力及还款方式；

㈥担保人担保意愿、担保能力、代偿能力、或抵（质）押物价值及变现能力；

㈦贷款风险点及防范措施；

㈧结论。客户经理应对是否同意授信作出明确表示，对建议授信的金额、期限、利率、还款方式、担保方式和限制性条款等提出明确的调查意见并签名。

**第三章 授信审查与审批**

第十二条 经办行审查岗和授信评审部审查人负责对借款人基本条件审查。贷款授信审查与风险评价要点包括但不限于：

㈠基本条件审查要点：

1.送审的材料是否齐全；

2.申请人、担保人是否符合本行有关规定的条件；

3.申请人经营项目、授信用途是否合法、合规；

4.申请人生产经营、财务状况、信誉状况是否良好；

5.授信金额、期限、利率、还款方式、担保方式和限制性条款等贷款要素是否合理、合规；

6.第一、第二还款来源是否充足、可靠、合法、有效；

7.申请人经营中存在的主要问题及对贷款安全的潜在影响；

8.授信尽职调查报告是否基本真实并完整；

9.其他需要审查的内容。

㈡风险审查要点：

1.申请人、担保人的资格、资信情况是否符合法律法规、符合监管制度的规定；

2.贷款尽职调查报告是否对风险点进行了充分揭露，是否制定了有效的风险防范措施；

3.账户监管、支付委托等相关手续的合规性、有效性；

4.其他需要审查的内容。

第十三条 审查。经办行会办通过的授信申请，应及时按要求完善资料，上报授信评审部审查，授信评审部必要时可进行现场复查，需报下列资料的原件或复印件：

㈠个人客户授信申请调查表；

㈡申请人和拟提供担保人的征信记录、本行信息平台查询记录；

㈢拟用于担保的抵、质押物权属、数量等证明文件；

㈣借款人及其配偶、保证人身份证复印件；

㈤调查报告；

㈥内部会办记录；

㈦个人贷款客户面谈记录；

㈧其他资料。

第十四条 审批。权限内的，由授信评审部有权审批人审批后下发授信批复。权限外的，由授信评审部提交贷款审查委员会审议，报总行行长备案后下发授信批复。重大关联交易经贷审会审议后，报董事会风险管理与关联交易控制委员会审查后，交董事会审议批准。

一般关联交易经贷审会审议后，向董事会风险管理与关联交易控制委员会实施事后备案。重大关联交易应当在批准之日起十个工作日内报告监事会，同时报告中国银行业监督管理委员会。

与本银行董事、总行高级管理人员有关联关系的关联交易应当在批准之日起十个工作日内报告监事会。

**第四章 用信审查与审批**

第十五条 经办行权限内的用信申请，由经办行有权人审查、审批；超出经办行审批权限的用信申请，经办行会办后报送信贷管理部审核，由信贷管理部下发用信批复。

第十六条 用信申请时应提供下列资料：

㈠授信审批文件及授信限制性条款落实情况的证明材料；

㈡用信需求的证明文件(包括购销合同、协议等)；

㈢50万元以上的大额自然人贷款或借新还旧、展期等贷款用信时，还须提供《用信审批表》；

㈣其他需要审核的材料。

第十七条 用信审查的主要内容包括：

㈠借款人、担保人的资信情况是否符合制度的规定；

㈡对客户提供的用信资料完整性、真实性、有效性进行审查核实，并分析其是否符合法律法规和本行的相关信贷政策；

㈢查验授信文件的有效性，客户用信条件是否满足授信条件；

㈣查验授信时是否提出限制性条款，有无落实到位；

㈤其他需要审核的内容。

**第五章 签订合同**

第十八条 贷款用信审批同意后，客户经理应及时通知借款人、担保人进行借款合同、相关协议（以下简称“合同”）商谈。商谈应在经办行视频监控录像状态下进行。如因特殊情况，无法在视频监控下操作时，经办行应指定两名以上（含）工作人员与客户商谈并拍照或摄像，影像资料应及时打印并签字确认，作为重要资料归档保管。

合同商谈的主要内容：

㈠各方当事人的权利、义务及违约责任，避免对重要事项未约定、约定不明或约定无效；

㈡具体的贷款金额、期限、利率、用途、还款保障以及风险处置等要素和有关细节；

㈢约定贷款支付的相关事项，包括但不限于以下内容：

1.贷款资金的支付方式和本行受托支付的金额标准；

2.支付方式变更及触发变更条件；

3.借款资金支付的限制、禁止行为；

4.借款人应及时提供贷款资金使用记录和资料。

㈣与借款人约定的提款条件以及贷款资金支付接受本行管理和控制等与贷款使用相关的条款；

㈤对借款人相关账户实施监控，必要时可约定专门的发放账户；

㈥要求借款人对与贷款相关的重要内容做出承诺，承诺内容应包括：

1.及时向本行提供完整、真实、有效的材料；

2.配合经办行进行贷款支付管理、贷后管理及相关检查；

3.发生影响其偿债能力的重大不利事项时及时通知本行；

4.经办行有权根据借款人经营情况提前收回贷款；

5.其他需要借款人做出承诺的事项。

㈦借款人出现以下情形之一时，借款人应承担的违约责任和本行可采取的措施：

1.未按约定用途使用贷款的；

2.未按约定方式进行贷款资金支付的；

3.未遵守承诺事项的；

4.发生重大交叉违约事件的；

5.违反借款合同约定其他情形的。

㈧其他需要商谈的事项。

第十九条 合同商谈完成后，根据相关法律法规、监管制度及本行相关信贷管理规定的要求，结合合同商谈的结果，由经办行和借款人及其他相关当事人签订相关合同及协议。

第二十条 合同签订的具体规定须按本行《信贷业务操作规程》执行。

第二十一条 一般借款人应购买借款人意外伤害保险。对授信总额300万元以上、以厂房、设备、船舶等运输工具抵押担保的，应同时购买企业财产保险，保险期不得短于贷款存续期限，保险金额不得小于贷款本息，保险合同及保险单中应当注明出险时本行为保险赔偿金的第一受益人，保单正本经本行信贷管理部核验后交档案中心集中保管。

**第六章 发放与支付**

第二十二条 经办客户经理根据审批意见，在信贷管理系统中录入相关信息；非手机银行自助放款客户，由客户本人携带本人身份证和易贷通卡，按用款流程办理。柜面受理后，经办行权限内的，由有权人审查发放；权限外的，由运营管理部审查发放。对采用手机银行自助放款的客户，按相关规定和协议执行。

第二十三条 经办行柜面人员应根据合同约定的受托支付或借款人自主支付方式支付贷款资金，监督贷款资金按约定用途使用。受托支付是指经办行根据借款人书面的提款申请和支付委托，将贷款通过借款人账户支付给符合合同约定用途的借款人交易对象。

借款人自主支付是指经办行根据借款人的提款申请将贷款资金发放至借款人账户后，由借款人自主支付给符合合同约定用途的借款人交易对象。

第二十四条 采用受托支付的，经办行应根据借款人申请约定的贷款用途，审核借款人提供的支付申请所列支付对象、支付金额等相关交易资料和凭证是否符合合同约定条件。审核同意后，经办行按借款人授权将贷款资金通过借款人账户支付给借款人交易对象。

第二十五条 采用借款人自主支付的，经办行应按借款合同约定要求借款人定期报告贷款资金支付情况，并通过账户分析、凭证查验或现场检查等方式核查贷款支付是否符合约定用途。

第二十六条 签订最高额借款合同实行循环放款的，可以确定支付方式的，在合同中约定具体的支付方式；不能确定具体支付方式的，应根据核定额度和期限内的每笔贷款的实际用途，在借款人《提款支付审查意见表》上予以明确。

第二十七条 经办行可以通过借款合同的约定，要求借款人指定专门的贷款发放账户，贷款发放和支付应通过该账户办理。

第二十八条 在贷款发放和支付过程中，借款人出现下列情形的，经办行应与借款人协商补充贷款发放和支付的条件，或根据合同约定变更贷款支付方式，停止贷款资金的发放和支付：

㈠信用状况下降；

㈡不按合同约定支付贷款资金，或以化整为零方式规避经办行

受托支付；

㈢借款人收入出现异常变化；

㈣贷款资金使用出现异常。

第二十九条 信贷管理业务系统流程审批。客户经理要在客户信息健全的基础上，在信贷管理系统中按照客户信用评级、授信申请、授信项下业务申请、合同登记、放贷申请、打印放贷通知书等实际业务流程进行操作。

**第七章 贷后管理**

第三十条 贷款业务发生后，贷款发放责任人应在15日内进行首次跟踪检查（贷款存续期不足15天的除外），主要检查客户是否按合同约定用途使用贷款，对未按借款合同规定用途使用贷款的，应查明原因并提出处置的意见和建议。

第三十一条 经办行对所有个人贷款的贷后检查的方式、检查的时间与频率按规定执行。贷后检查的重点：

㈠检查借款人、担保人的资产和生产经营、财务状况、资金回笼是否正常，按月或按季结息是否正常付息。

㈡了解掌握借款人、担保人的家庭和经营出现的诉讼等重大事项，分析这些变动是否影响或将要影响借款人的生产经营和贷款安全。

㈢检查抵（质）押物的完整性和安全性，抵押物的价值是否受到损失，抵押权是否受到侵害，质押物的保管是否符合规定。

㈣其他需要检查的内容。

第三十二条 检查完毕后，客户经理应及时填制《贷后检查报告表》，经有权人复核后归档备查；对检查过程中发现影响贷款安全的重大事项，应及时揭示，提出防范和化解信贷风险的措施，报送经办行负责人和本行相关职能部门。所有贷后检查资料应及时上传、录入信贷V6系统。

**第八章 收回贷款**

第三十三条 贷款催收。短期贷款到期一周之前、中长期贷款到期一个月之前，客户经理应向借款人通过书面、短信、QQ、微信等途径发送到期履行债务通知，并取得有效回执。当月新增不良贷款至月末未有效处置的，应于次月3号前以书面形式向信贷管理部报告，说明形成原因和采取的清收措施。

第三十四条 个人贷款需要展期的，借款人应在贷款到期前5日内向经办行提出书面申请，经办行应对贷款展期原因进行审查，决定是否展期受理，并合理确定贷款展期期限，按规定程序报批，并加强对展期的后续管理。

一年（含）以内的个人贷款，展期期限累计不得超过原贷款期限；一年以上的个人贷款，展期期限累计与原贷款期限相加，不得超过该贷款品种规定的最长贷款期限。

第三十五条 借款人出现违反合同约定情形的，经办行应及时采取有效清收或盘活措施，包括但不限于以下方式：

㈠对借款人确因暂时经营困难不能按期归还贷款本息的，经办行可与借款人协商进行贷款重组、降本还息等。

㈡对借款人拒不履行的，依法诉讼清收。

㈢对确实无法收回的，符合呆账核销标准的，按规定及时申报核销。核销后，应继续向借款人、担保人追索，直至债务本息清偿完毕。

第三十六条 责任追究。对确实无法收回的不良贷款，根据最终清收结果，对照本行管理制度进行责任认定和追究。若触犯刑律的，依法移交司法机关，追究刑事责任。

**第九章 档案管理**

第三十七条 按本行信贷档案管理的要求收集、整理和保管个人贷款客户的档案。

**第十章 附则**

第三十八条 本规程未尽事宜参照本行信贷管理制度及信贷业务操作规程执行，如与国家法律、法规及相关规定不一致的地方，以国家法律、法规及相关规定为准。

第三十九条 本规程由信贷管理部负责制订、修改和解释。

第四十条 本规程自公布之日起执行。