**XXX商业银行股份有限公司**

客户经理等级管理办法（试行）

**第一章 总则**

第一条 为加强本行客户经理队伍建设，提高客户经理综合素质，充分调动和激发客户经理的工作积极性、主动性、创造性，形成长效的激励机制，促进各项业务的持续、健康、稳定发展，特制定本办法。

第二条 本办法所称客户经理是指经本行批准，代表本行拓展和维护客户关系，为客户提供资产、负债、中间业务等金融服务的我行在职人员。

第三条 客户经理岗位基本职责：

1.开拓市场。主动寻找、发掘潜在客户，发现并把握业务发展机会，积极向客户营销我行产品、提供金融服务以及拓展中间业务。

2.客户维护。开展客户关系管理，跟进客户需求，检查营销效果，稳定并提高客户在我行的业务总量、综合效益和资产质量；保持与经管客户的密切联系，关注客户经营状况、信用变动状况，对可能发生的风险，及时采取措施加以控制和化解，主动发现服务中存在问题，积极整改和完善，促进服务水平提高。

3.质量管理。按规定开展贷后检查、风险分类及贷款日常管理和本息收回工作，采取诉讼和自我清收等方式压降不良贷款。

4.关注市场信息。客户经理对市场信息要具备高度的敏感性，主动收集和分析目标客户的各种信息，及时反馈，提前应对，争取把握市场先机。

5.日常管理。各级客户经理要规范日常行为，强化业务学习，提高自身素质。对信贷档案资料实行定期整理、及时更新，并做好日常管理工作。

第四条 本行成立员工等级考评领导小组，组长由分管人力资源管理工作的行长担任，组员为机关各部室负责人；客户经理等级考评按照“统一领导、分级负责、客观公正”的原则，由信贷管理部牵头、其他相关部门配合，对全行所有客户经理进行等级初评、分管行长审核后交人力资源部汇总，报员工等级考评领导小组审定；年初各经营单位须明确各岗位工作职责、目标任务。

**第二章 考评项目与评定条件**

第五条 客户经理等级考核评定工作每年组织一次，一般在每年员工业务技能测试后举行。

第六条 考评从职业素养、业务素质、业务技能、工作质量、工作业绩、服务效能等六个方面综合评价。

第七条 参加客户经理等级评定人员应具备的条件：

1.具有良好的职业道德，较好地履行岗位职责，文明服务，秉公守法，廉洁奉公。

2.熟悉和自觉遵守国家有关法律、法规和本行各项规章制度，行为规范，无不良嗜好和违法违纪记录。

3、熟练掌握商业银行基本业务知识和岗位专业知识，熟练掌握岗位业务技能及办公业务系统操作技能。

4.具有经济类（或会计类）初级以上级别证书，或银行业专业人员职业资格初级2门（其中：1门必须为《银行业法律法规与综合能力》）以上证书。

5.取得岗位需要的业务技能级别。

**第三章 等级评定标准和内容**

第八条 客户经理等级评定实行百分制考核，具体标准和内容：

㈠职业素养考核（10分）

1.拥护党的路线、方针、政策，具有较高的政治素质和思想觉悟，积极支持和参与本行中心工作及重点工作，从正当途径反映工作问题或工作建议，得2分；

2.熟悉相关法律法规和管理规定，通过总行组织的合规及法律法规知识测试，得1分；

3.具有较强的事业心和责任感，作风正派，身心健康，遵纪守法，有良好的职业素养和从业记录，得3分；受到警告、记过、记大过等纪律处分的分别扣1分、2分、5分（多次受到处分的以最高等级计算，受到党纪处分的按对应等级扣分）；

4.近三年年度考核均为称职以上，得1分；

5.自愿服从组织调配，得1分；不服从部门工作安排的每次扣1分，不服从总行工作调配的每次扣3分；

6.自觉遵守本行管理制度，得1分；发生不遵守本行管理制度行为未造成重大影响的每次扣2分，造成重大影响的每次扣5分；

7.遵守廉洁从业规定，得1分；发生违背廉洁从业规定行为，经查实，情节较轻，未造成影响的扣5分，情节较重，造成社会影响的，扣10分。

㈡业务素质考核（20分）

业务素质考核包括学历、相关职称、职业资格、学习能力四个方面，学历5分、职称7分、职业资格8分，学习能力为加、减分项。

1.学历考核，取得本科学历的得4分，取得研究生以上学历计5分，大专学历扣1分，中专及高中学历扣2分，高中以下学历扣3分。

2.职称考核，分为高级职称、中级职称和初级职称三个等级，分别计7分、3分和1分，无职称的扣2分。职称必须与本人工作岗位相近，取得多个的按最高级别计算，不重复计算得分。

3.职业资格考核，包括银行业专业人员职业资格和从业资格，银行专业人员职业资格占5分，从业资格占3分。其中银行业专业人员职业初级资格（《银行业法律法规与综合能力》加任一专业科目）得2分，另通过一个专业科目加0.5分；取得银行业专业人员

职业中级资格（《银行业法律法规与综合能力》加任一专业科目）的得5分，另通过一个科目加1分；未取得初级资格的扣2分。取得与岗位相匹配的从业资格，得２分，另取得一个加0.5分；应取得未取得的扣2分（无要求的不扣）。

4.学习能力考核，总行组织的培训测试及其他考试实行积分制，低于60分（或不合格）每次扣1分，高于80分（或合格）每次加分，最高加分不超过5分。

㈢业务技能考核（20分）

业务技能考核包括综合业务知识、会出业务实务、信贷业务实务、电子银行实务、数字录入、汉字录入、手工点钞等7个项目；

通过（即全部达到D级）五项以上的每项得1分，每项每提高1个等级加0.5分；通过四项以下的不得分；五个以上项目为A级的本项目满分。

㈣工作质量考核（10分）

1.报表、材料报送。迟报、错报、漏报，每次扣2分，被通报批评的，每次扣5分，累计两次以上的该项不得分。

2.因工作完成质量差，被总行通报批评的，有一次扣5分。

3.在各项检查中发现重大问题的，每次至少扣3分，直至扣完为止。

4.岗位工作。不按时按质完成的，每次视情至少扣2分；突击性工作不能按时按质完成的，加倍扣分。

㈤工作业绩考核（30分）

工作业绩考核按公司客户经理、小微客户经理和个人客户经理三种类别分别进行考核。考核内容包含存款维护、存款日平拓展、贷款维护、贷款日平增长、收息额、收息率等指标。

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **考核项目** | **分值** | **评定标准** | | | **备注** |
| **公司客户经理** | **小微客户经理** | **三农客户经理** |
| 存款日平余额 | 3 | 以每1000万元得1分为标准计算得分，低于1000万元的本项不得分 | | | 高于3000万元的每递增1000万元加1分，加分最多不超过3分 |
| 存款日平余额增长 | 7 | 以日平每净增100万元得1分为标准计算得分，低于100万元的本项不得分 | | | 高于1000万元的每递增100万元加1分，加分最多不超过7分 |
| 贷款日平余额 | 4 | 以每1000万元得0.2分为标准计算得分 | 以每1000万元得0.5分为标准计算得分 | 以每1000万元得1分为标准计算得分 | 加分最多不超过4分 |
| 贷款日平余额增长 | 8 | 以日平每净增300万元得1分为标准计算得分 | 以日平每净增200万元得1分为标准计算得分 | 以日平每净增100万元得1分为标准计算得分 | 加分最多不超过8分 |
| 贷款收息额 | 5 | 以每收息300万元得1分为标准计算得分 | 以每收息150万元得1分为标准计算得分 | 以每收息100万元得1分为标准计算得分 | 加分最多不超过5分 |
| 贷款收息率 | 3 | 以基准利率上浮40%为标准，每高（低）1个百分点加减1分 | 以基准利率上浮80%为标准，每高（低）1个百分点加减1分 | 以基准利率上浮100%为标准，每高（低）1个百分点加减1分 | 贷款收息率=（贷款利息收入-当年新增表内应收利息）/贷款日平余额×100%，加分最多不超过3分 |

㈥服务效能考核（10分）

服务效能主要考核客户投诉、限时服务等，发生一起客户有效投诉扣2分，发生一次超过服务限时扣2分，扣完为止。

**第四章 等级确定**

第九条 客户经理等级由高到低设置为一级、二级、三级、四级、五级、六级和七级等7个等级。其中：一级为专家级客户经理，二级为资深级客户经理，三级为高级客户经理，四级、五级为中级客户经理，六级为初级客户经理,七级为见习客户经理。

第十条 客户经理等级认定结合百分制考核得分及等级要求进行综合评定。

1.符合下列条件的，评定为一级客户经理：

⑴在本行连续从事信贷工作10年以上；

⑵具有本科以上学历、经济类（或会计类）中级职称和银行业专业人员职业资格中级资格证书；

⑶技能考核项目全部通过（即D级以上）且等级达5个A以上；

⑷考核期内，百分制考核得分90分以上，到期贷款收回率达100%，且无新增五级不良贷款。

2.符合下列条件的，评定为二级客户经理：

⑴在本行连续从事信贷工作8年以上；

⑵具有本科以上学历、经济类（或会计类）中级职称和银行业专业人员职业资格中级资格证书；

⑶技能考核项目全部通过（即D级以上）且等级达5个A以上；

⑷考核期内，百分制考核得分85分以上，到期贷款收回率达100%，无新增五级不良贷款。

3.符合下列条件的，评定为三级客户经理：

⑴在本行连续从事信贷工作5年以上；

⑵具有本科以上学历、经济类（或会计类）中级职称和银行业专业人员职业资格中级资格证书；

⑶技能考核项目全部通过（即D级以上）且等级达5个A以上；

⑷考核期内，百分制考核得分80分以上，到期贷款收回率不低于99.8%。

4.符合下列条件的，评定为四级客户经理：

⑴在本行连续从事信贷工作3年以上；

⑵具有专科以上学历；

⑶经济类（或会计类）初级职称或银行业专业人员职业资格《银

行业法律法规与综合能力》、《公司信贷》、《个人贷款》等三门以上证书；

⑷技能考核等级达5个D以上；

⑸考核期内，百分制考核得分70分以上。

5.符合下列条件的，评定为五级客户经理：

⑴在本行连续从事信贷工作1年以上；

⑵具有高中以上学历；

⑶经济类（或会计类）初级职称或取得银行业专业人员职业资

格《银行业法律法规与综合能力》、《个人贷款》等两门以上证书；

⑷考核期内，百分制考核得分60分以上。

6.有下列情形之一的，暂定为见习客户经理：

⑴从事客户经理岗位不足1年；

⑵百分制考核得分低于60分；

7.其他百分制考核得分60分以上人员评定为六级客户经理。

第十一条 对从支行行长或信贷主管岗位转岗为客户经理的，暂定为四级客户经理，待下一年度评定时按标准重新确定。

第十二条 45周岁以上的女职工和50周岁以上的男职工参加

业务技能测试测试合格后，按实际评定等级上调一级（一级除外）。

第十三条 有下列情形的，在考评时给予加分。

1.本人受到本级或市属部门表彰的，加计2分；受到市级或市属部门表彰的加计5分，受到市级或省属部门表彰的加计8分，受到省部级表彰的加计20分。

2.代表本行参加级别（包括行管组）业务技能比赛或知识竞赛获得团体或单项前1－3名（或一、二、三等奖）的，分别加计3分、2分、1分和5分、3分、2分；盐城级别业务技能比赛获得团体或单项前1－3名（或一、二、三等奖），分别加计5分、3分、2分和10分、8分、5分；省级农商行系统业务技能比赛获得团体或单项前1－3名，分别加计15分、12分、10分，个人获得前10名的，分别加计20分、18分、17分、15分、14分、13分、12分、11分、10分、9分。

3.发生本行认为可以加分的情形，经评级小组集体认定后予以加分。

第十四条 有下列情形的，取消评级、降级或缓评级。

1.受到记大过以上处分的，在处分期内取消原等级，降为见习级。

2.受到服务对象投诉或其他因素引发重大舆情风险，对本行造成声誉影响的，已评级的降为见习级一年，未评级的缓评级一年。

3.合规员工考核不达标或违规记分一年内累计记分100分以上的，按原评级下降一个等级评定，累计记分150分以上的，已评级的取消等级一年，未评级的缓评级一年。

第十五条 在业务部门的领导下开展工作，并由总行信贷管理部进行考核与管理，凡有以下情形之一者，可提出诫勉：

1.存、贷款日均余额或贷款客户数连续二个季度下降；

2.不良贷款持续上升的；

3.连续两个季度未完成主要业务指标的；

4.客户投诉两次以上、经查实为主观原因的，被总行或上级管理部门通报的；

5.其它因工作失误造成不良影响，需要诫勉的。

第十六条 客户经理在日常工作中，凡有以下情形之一者，可

提出黄牌警告，并在下一年度评定中降级任用：

1.年度考核不称职的；

2.诫勉后六个月业务实绩未有起色的；

3.合规不达标且情节轻微的。

**第五章 等级管理**

第十七条 客户经理等级认定实行按年任用，按年调整。公司业务部、小微业务部由部门经理具体负责本部门客户经理等级申报及审核工作；三农业务部负责三农业务客户经理等级申报及审核工作。本行客户经理等级管理领导小组按程序审核后，确定年度客户经理等级。

第十八条 客户经理按认定等级可分别从事下列岗位：

四级及四级以上客户经理可从事公司贷款的调查、发放和客户经理五级以下的岗位。

五级客户经理可从事100万元（不含）以上个体经营类贷款的调查、发放和六级以下的岗位。

六级客户经理按实际岗位，可从事个人消费类贷款和100万元（含）以下个体经营类贷款的调查与发放，或专职从事不良贷款清收、存款组织、贷款推介、电子银行产品营销等工作。

见习客户经理可作为1-6级客户经理的调查B角参与贷前调查，但不得独立承担贷前调查业务；也可从事存款组织、贷款推介、电子银行产品营销等工作。

第十九条 客户经理上岗资格需达到本行岗位等级要求。对本办法出台前，实际从事岗位与等级要求不符的，给予一年达标宽限期。期满后仍未达标的，按程序进行竞岗。

第二十条 实行客户经理等级评定公示、复议制度。客户经理对公示的等级评定结果有异议的，可向本行员工等级评定领导小组提出书面复议申请。

第二十一条 等级评定结果与薪酬待遇挂钩，挂钩比例按照相关办法执行。

**第六章 附则**

第二十二条 本办法由信贷管理部负责制定、修改和解释。

第二十三条 本办法经职工代表大会审议通过后，自2016年1月1日起施行。