

*Risk Management
in Bankcard Industry*

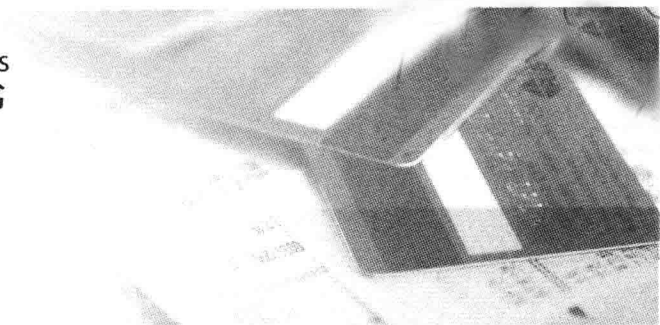
银行卡风险管理

银行卡产业系列丛书
Bankcard Industry Series

许罗德◎主编

 中国金融出版社

Bankcard Industry Series
银行卡产业系列丛书



RISK MANAGEMENT IN BANKCARD INDUSTRY

银行卡风险管理

许罗德◎主编

 中国金融出版社

责任编辑：赵天朗

责任校对：潘洁

责任印制：程颖

图书在版编目 (CIP) 数据

银行卡风险管理 (Yinhangka Fengxian Guanli) / 许罗德主编. — 北京: 中国金融出版社, 2013. 11

(银行卡产业系列丛书)

ISBN 978 - 7 - 5049 - 7166 - 1

I. ①银… II. ①许… III. ①信用卡—风险管理—研究—中国
IV. ①F832. 2

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2013) 第 246415 号

出版
发行

中国金融出版社

社址 北京市丰台区益泽路 2 号

市场开发部 (010)63266347, 63805472, 63439533 (传真)

网上书店 <http://www.chinafph.com>

(010)63286832, 63365686 (传真)

读者服务部 (010)66070833, 62568380

邮编 100071

经销 新华书店

印刷 北京市松源印刷有限公司

装订 平阳装订厂

尺寸 169 毫米×239 毫米

印张 12.5

字数 183 千

版次 2013 年 11 月第 1 版

印次 2013 年 11 月第 1 次印刷

定价 40.00 元

ISBN 978 - 7 - 5049 - 7166 - 1/F. 6726

如出现印装错误本社负责调换 联系电话 (010)63263947

丛书编委会

名誉主任：苏 宁

主 任：许罗德

委员（按姓氏笔画排序）：

丁 蔚	卫 国	王卫东	王 喆	方坚华
方振宇	艾 民	叶逢生	田 林	冯 菁
冯雪飞	边宏伟	邢晓青	吕诗枫	吕 虹
刘风军	刘以研	刘加隆	刘建军	闫 强
许 明	严学旺	杨 进	杨 科	杨 晓
李卫平	李庆萍	李 莉	李 凌	张立林
张旭阳	陈方华	陈 劲	林德明	郑海清
赵宇梓	赵志敏	赵富高	胡 季	胡 莹
胡浩中	钟向群	段超良	侯 平	祝树民
姚 伟	袁耀璋	柴洪峰	徐少敏	徐 瀚
栾建胜	郭荣丽	陶 文	戚跃民	康 义
彭小军	舒世忠	曾宽扬	蔡剑波	樊燕明
戴 兵				

本书编写人员

主 编：许罗德

副 主 编：舒世忠

编写人员：袁晓寒 彭桂林 杨 芳 闵 勇 王珏艳
刘宁波 李剑锋 邱 俊 周 鹏 孙大利
李 熙 朱德志 葛良骥 童小琴 肖 华

序

作为传统金融业务与现代信息技术结合的产物，银行卡的出现，是支付工具电子化的重要标志。从20世纪50年代诞生以来，银行卡在全球各地迅速发展，受到数亿持卡人的欢迎，在便利人们生活、推动金融创新、加快经济全球化过程中扮演了重要角色。从经济角度看，银行卡是链条较为明晰、完整的产业，涉及发卡、转接、收单、卡片制造、终端制造等多个环节。从消费者角度看，银行卡是重要的非现金支付工具。从商业银行角度看，银行卡是其零售业务的重要载体。可以说，银行卡卡片虽小，但产业天地很大，银行卡产业不仅成为金融行业的重要分支，也日益成为衡量一个国家和地区经济社会发展水平的重要标志。

相对于西方发达国家，我国银行卡产业起步较晚。在国家政策指引下，在全体从业人员的不懈努力下，我国银行卡产业在学习和借鉴国际经验的基础上，历经近30年探索，逐步走出了一条具有中国特色的产业自主发展之路，成功走过了萌芽发展、跨越发展、转型发展三个阶段，这其中有几个里程碑意义的事件。第一个是1985年中国银行珠海分行发行第一张银行卡，我国银行卡产业实现了“零”的突破，迈出了产业发展的第一步。第二个是1993年我国启动的“金卡工程”，确立了我国银行卡产业以联网通用为主线的发展方向。第三个是2002年中国银联的成立，标志着我国银行卡产业“规则联合制定、业务联合推广、市场联合拓展、秩序联合规范”的发展新体制正式形成，我国银行卡产业开始向集约化、规模化发展，进入了全面、快速发展的新阶段。第四个是2011年中国人民银行发布《关于推进金融IC卡应用工作的意见》，标志着我国磁条卡向金融IC卡应用迁移工作全面启动，我国

银行卡产业迎来新的发展机遇。截至2012年末,我国银行卡发卡量已超过35亿张,银行卡消费金额占社会消费品零售总额的比重达43.5%,接近中等发达国家水平。我国已成为全球银行卡发展最快、最具潜力的新兴银行卡大国之一,在全球银行卡产业中的影响力日益提升。

当前,经济全球化进一步推进,各类金融创新、技术创新蓬勃发展,银行卡产业既面临良好的机遇,又面临新的挑战。如何适应社会经济发展的需要,不断满足人们日益增长的多元化支付需求,成为银行卡产业共同面临的新课题。为此,中国银联联合相关商业银行,共同编辑出版了这套银行卡产业系列丛书,以供高等院校、产业各方和社会公众研究了解银行卡产业参考之用。同时,也希望借助这套丛书的出版,把多年积累的银行卡产业研究和实践成果奉献给社会,使之成为社会的共同财富。

本套丛书共5册,分别为:《银行卡概论》、《银行卡业务运作》、《银行卡风险管理》、《银行卡客户服务》和《境外银行卡市场》。其中,《银行卡概论》系统阐述了银行卡的起源和发展、业务运作、产业构成及演变、产业定价和主要监管模式,展望了新兴支付技术给银行卡产业带来的影响以及银行卡产业未来可能的演变趋势。《银行卡业务运作》围绕银行卡发卡、收单、资金清算、交易纠纷处理等重要环节,着重介绍了这些环节的运作原理、基本流程、规则与标准,并对银行卡组织的运作模式作了简要介绍。《银行卡风险管理》从银行卡风险基础知识入手,全面介绍欺诈及收单风险管理、账户信息安全管理、密钥安全管理等方面的管理要求、风险防范要点及措施。《银行卡客户服务》采用案例形式,展示了银行卡服务功能、服务渠道、客服中心运营管理和客户关系管理,并分析了新环境下客户服务运营模式和发展方向的变化。《境外银行卡市场》选取了全球银行卡市场较为成熟的国家和地区,从市场规模、竞争结构、参与主体、产品体系和风险水平等角度对其发卡

市场、收单市场和转接市场进行了对比分析。

我相信，此套丛书，对于我们全面了解银行卡的起源、发展历程、银行卡产业相关理论和操作实践等相关知识，把握银行卡产业发展的一般规律，探索银行卡产业的创新应用，推动我国银行卡产业的发展，具有很好的借鉴意义和参考价值。希望越来越多的人，通过此套丛书，认识银行卡、了解银行卡、使用银行卡并推动银行卡产业的发展。

中国银联董事长

A handwritten signature in black ink, consisting of stylized Chinese characters, likely '闫慧' (Yan Hui), the Chairman of the UnionPay Board.

2013年9月于上海

目 录

第一章 银行卡风险管理概述	1
第一节 银行卡风险	2
第二节 银行卡风险管理的基本理念、策略、流程和作用	7
第三节 银行卡风险管理的演进与挑战	13
第二章 巴塞尔资本协议与银行卡风险管理	17
第一节 巴塞尔资本协议框架下的商业银行全面风险管理	17
第二节 巴塞尔资本协议对银行卡风险管理的影响和作用	26
第三节 内部评级法在信用卡风险管理中的应用	32
第四节 巴塞尔资本协议下的银行卡风险问题探讨	35
第三章 信用卡信用风险管理	37
第一节 概述	37
第二节 发卡审批的风险防控	40
第三节 贷后额度管理和交易授权	49
第四节 个人信用评分	52
第五节 催收与坏账管理	59
第六节 当前信用风险状况	64

第四章 发卡欺诈风险管理	71
第一节 银行卡欺诈的定义	71
第二节 银行卡欺诈风险的类型	72
第三节 信用卡欺诈风险防范	77
第四节 借记卡主要欺诈类型及风险防范	93
第五节 当前银行卡欺诈风险状况	98
第五章 收单业务风险管理	102
第一节 银行卡收单业务风险概述	102
第二节 POS 收单业务风险类型	104
第三节 POS 收单业务风险防范	108
第四节 ATM 收单业务风险管理	121
第五节 当前收单业务风险状况	125
第六章 银行卡清算机构的风险管理	133
第一节 银行卡清算机构的风险管理概述	133
第二节 风险管理	137
第三节 风险服务	140
第七章 银行卡风险管理技术与应用	144
第一节 银行卡风险管理技术简介	144
第二节 银行卡风险分析与识别技术	150
第三节 银行卡风险管理系统介绍	154
第八章 账户信息与密钥安全管理	159
第一节 账户信息安全管理	159
第二节 密钥安全管理	166

第九章 银行卡反洗钱.....	177
第一节 银行卡的洗钱风险	177
第二节 监管部门对银行卡业反洗钱的监管要求	179
第三节 商业银行反洗钱义务与工作现状	181
第四节 银行卡清算机构反洗钱工作	182

第一章 银行卡风险管理概述

一家卓越的银行往往拥有优秀的风险管理能力和技术，在复杂的市场竞争环境下和经济周期的各个阶段，均能够保持收入和盈利的持续增长，并成为其他竞争对手难以复制的核心竞争优势。这些商业银行经营管理的普遍原理，也同样适用于作为商业银行一项越来越重要的零售金融业务及产品——银行卡。

自 1952 年第一张现代意义上的银行卡（美国纽约富兰克林国民银行发行的信用卡）面世以来，风险管理就贯穿了银行卡业务整个管理流程和发展历史。有别于一般的银行金融业务和产品，银行卡业务还具有一些独有的特性，即作为银行业务产品所具有的金融属性，作为纸质货币向电子货币发展进程中一种重要电子支付工具所具有的信息技术属性，作为被人们在众多领域广泛应用所具有的社会属性。围绕着金融属性、技术属性和社会属性，与银行卡业务密切相关的风险形态也差异多变，管理的复杂性和难度往往大于一般的银行金融业务和产品。

随着金融创新和信息技术的快速发展，无论是作为有着金融属性的银行卡，其功能从“信用凭证”到“消费支付工具”以及“个人综合金融服务平台”的演变，还是作为有着技术属性的银行卡，其形态从“塑料卡”到“磁条卡”再到“芯片（IC）卡”及未来“虚拟卡”的变革，以及具备一定社会属性的银行卡使用范围从小众群体、有限领域到 4A（Anyone、Anytime、Anywhere、Anyhow）应用的大力拓展，背后都与风险管理手段、安全技术等息息相关，都必须以风险管理能力及技术作为支撑。因此，风险管理能力和技术的优劣高低，不仅直接关系到商业银行银行卡业务的盈利与否，关系到持卡人的切身权益和用卡信心，关系到银行卡的普及应用、和谐安全支付环境的营造，更关系到银行卡产业的持续健康发展。

那么，银行卡有哪些风险？风险来自哪里？如何管理这些风险？本章将围绕这些问题，通过介绍银行卡风险的基础知识，分析当前银行卡风险特点，对银行卡风险管理的基本理念、策略、流程以及面临的挑战等内容进行简要的概述。

第一节 银行卡风险

一、银行卡风险的定义与种类

（一）银行卡风险的定义

人们常言道，“天有不测风云”。这句话反映了人们对未来不确定性或风险的认知。在金融领域，人们更多的是把风险定义为可能发生经济损失的危险，是未来潜在损失的可能性。风险的基本要素包括风险因素、风险事件、风险损失。

银行卡风险是指经营或参与银行卡业务的机构在银行卡业务运营的过程中，以及单位和个人在申领、持有和使用银行卡的过程中发生损失的不确定性。上述定义包含着以下三方面含义：

第一，银行卡风险所影响的主体包括经营银行卡业务的发卡机构、收单机构、银行卡清算机构，依附于银行卡产业链并提供专业化服务的第三方机构，受理银行卡的特约商户以及持卡人^①。以上主体均可能因为银行卡风险导致未来的损失。

第二，银行卡风险可能产生于银行卡业务运营过程的每一个环节，以及持卡人申领、持有和使用银行卡过程的每一个环节。

第三，银行卡风险与未来发生的损失相关。在银行卡业务中，只有当未来可能发生损失时，才可以称为风险。

（二）银行卡风险种类

在银行卡风险管理实务中，按照银行卡风险表现形式可划分为信用风

^① 由于银行卡包括个人卡与单位卡，因此，持卡人也包括个人和单位。

险、欺诈风险、操作风险和合规风险四类。

1. 信用风险

信用风险往往是由于信用卡客户主观意愿或客观上支付能力不足等原因违约，从而给发卡机构造成损失的风险。在信用风险控制不当的情况下，还可能导致发卡机构的巨大损失甚至引起破产。

另外，从社会和个人角度看，信用风险蔓延也意味着将有大量持卡人背负沉重的、难以偿还的信用卡债务，不仅会给负债的持卡人个人及其家庭造成严重的负面影响，若处置不当甚至可能引发较严重的社会问题。

2. 欺诈风险

盗用或冒用他人银行卡账户资金或信用额度，导致银行卡账户资金发生损失的欺诈风险，也是银行卡业务中常见的一种风险。银行卡欺诈按照其手法划分，可分为包括伪卡、失窃卡、未达卡、虚假申请、账户盗用等多种欺诈类型。

3. 操作风险

按照《巴塞尔资本协议Ⅱ》的定义，由于不完善或错误的内部程序、人员、系统，以及外部事件导致的风险称之为操作风险^①。操作风险往往涵盖了银行卡业务机构的各个环节和流程，前面所述的欺诈风险从严格定义上也属于操作风险的一种表现形式。

4. 合规风险

合规风险是因未能遵循法律法规、监管要求、规则、自律性组织制定的有关准则、已经适用于银行自身业务活动的行为准则，而可能遭受法律制裁或监管处罚、重大财务损失或声誉损失的风险。在银行卡业务中，较典型的合规风险就是银行卡业务参与机构对反洗钱义务的履行。相对欺诈风险、信用风险和操作风险，合规风险的性质更严重、造成的负面影响也更大。

^① 操作风险：除了《巴塞尔资本协议Ⅱ》中对商业银行的操作风险进行定义外，国际上也有其他机构〔如全球风险专业人员协会（GARP）〕认为操作风险不仅仅存在于金融机构，同样存在于工业等其他行业企业。

二、银行卡产业链各参与主体面临的风险

在银行卡业务中，持卡人、发卡机构、特约商户、收单机构、银行卡清算机构及第三方专业化服务机构等业务参与主体，共同构成了银行卡的生态产业链。同时，因为角色和职能的不同，各参与主体在银行卡业务开展过程中面临和承担的风险及责任也不同。

（一）持卡人

持卡人在使用、保管银行卡过程中，在享受银行卡带来的信贷便利、支付方便及增值服务的同时，会面临来自外部犯罪分子或不法商户等欺诈的风险。例如，持卡人因银行卡保管不善，银行卡账户信息被犯罪分子窃取，进而制作成伪卡盗刷，将可能导致持卡人资金损失。

（二）发卡机构

发卡机构是银行卡业务的重要参与主体，在经营和管理银行卡业务过程中一般会面临欺诈风险、操作风险和合规风险的挑战。

其中，信用卡发卡机构还面临着持卡人信用风险。特别是在《巴塞尔资本协议Ⅱ》框架下，如果信用风险损失大大超过预期水平，在风险计提被坏账冲减的同时，监管机构会要求发卡机构提高资本准备金，从而增加发卡机构经营信用卡业务的成本，因此，信用风险是开展信用卡发卡机构最需要关注和管理的风险。

（三）特约商户

受理银行卡、为持卡人提供支付便利和促销优惠的特约商户，在开展银行卡过程中主要面临的是欺诈风险、操作风险。例如，不法分子利用伪造卡片进行盗刷，如果特约商户因未按照银行卡受理协议及有关操作规定正确识别、受理银行卡，可能导致损失。

（四）收单机构

收单机构在开展银行卡收单业务中，通常会面临欺诈风险、信用风险、操作风险和合规风险的挑战。收单机构的风险主要来源于与其签约的特约商户。例如因收单机构审核管理不严，导致不法分子以虚假身份申请成为特约商户，利用 POS 终端进行信用卡套现、赌博等违法活动，并将给

发卡机构、持卡人带来损失的，收单机构则需要承担相应的风险。

（五）银行卡清算机构

银行卡清算机构面临的主要风险是入网机构（包括入网的发卡机构、收单机构等）的信用风险。为保障银行卡跨行交易网络的安全，提升各方对跨行银行卡业务品牌的信心，银行卡清算机构除管理好自身风险外，还协同支持加入其网络的发卡机构、收单机构防范、控制和处理各类主要业务风险，做好风险管理服务。

（六）第三方专业化服务机构

第三方专业化服务机构参与开展了发卡或收单业务的部分内容，也会面临相应的欺诈、操作和合规风险。由于第三方专业化服务机构往往以协议方式与发卡机构或收单机构开展外包及合作，其对风险的具体承担一般由双方协议进行约定。

三、商业银行的银行卡风险来源

除了上面从产业链各参与主体角度分析风险来源之外，具体到商业银行的角度来观察，风险来源则可分为内、外部两个层面：

（一）外部风险

（1）来源于持卡人的风险。一是不法分子虚假申请或冒用他人身份申请银行卡等造成的欺诈风险；二是信用卡持卡人恶意透支形成的信用风险；三是持卡人虚假挂失、否认真实交易等导致的道德风险。

（2）来源于商户的风险。一是不法店员使用客户信用卡消费、不法商户从事信用卡非法套现等形成的欺诈风险；二是因商户经营不善倒闭而导致的信用风险。

（3）来源于不法分子或银行卡犯罪集团的风险，主要为欺诈风险。如伪卡欺诈、电讯诈骗、制作钓鱼网站等。

（4）来源于第三方专业化服务机构的风险。如负责银行卡数据处理的外部服务商因账户信息管理不善，导致大量账户信息泄露的操作风险等。

（二）内部风险

该类风险主要是商业银行的内部操作风险，包括：

(1) 来源于内部员工的风险：内部工作人员利用职务便利进行内部作案，如擅自印制信用卡或盗窃已印制好的信用卡，冒充客户提取现金或持卡消费；或擅自超越权限，套取大额现金；或通过更改电脑客户资料和存款余额，盗取现金等。

(2) 来源于技术系统的风险：如商业银行的银行卡业务系统出现故障而导致无法进行银行卡交易授权，或由于黑客入侵存在安全漏洞的银行卡业务系统导致银行卡敏感账户信息泄露等。

四、银行卡风险的主要特点

(1) 涉及面广，影响人群多。银行卡业务链条长，涉及业务环节多，包括发卡机构、收单机构和持卡人等诸多方面，任何一个业务环节、参与主体出现问题，都可能造成风险。同时，银行卡涉及的消费者群体广，截至2012年末，我国银行卡发行量已达到35亿张，持卡人数以亿计，银行卡安全和风险管理的问题，越来越关系到普通民众的资金安全、用卡体验等切身利益。

(2) 具有跨地域性、跨国际性特点。银行卡具有跨国、跨省、跨区使用的特点，还可以通过互联网、手机、电话等渠道进行支付。与此相对应的是，犯罪分子利用银行卡使用的便利，犯罪行为和犯罪结果也会分别发生在不同国家和地区，从而逃避发卡机构和警方的监控。国际上已经形成了不少的国际信用卡犯罪集团，利用强大的资金实力和组织能力，在全球范围内进行信用卡诈骗活动。

(3) 银行卡风险形式多样、变化快。银行卡作为一种金融信贷产品和电子支付工具，随着信息技术应用和金融创新的快速变化，其在各类受理渠道、交易和应用领域的不断拓展，产生的风险形式也多种多样，伪卡、套现、虚假申请、ATM诈骗、短信和电话诈骗等诈骗手法不断翻新、变化较快。

(4) 犯罪手法高科技性，风险隐蔽性强。随着银行卡风险及安全技术的不断提升，银行卡犯罪分子的手法也逐步智能化、技术化，犯罪活动更加具有隐蔽性，加大了银行卡风险防范和管理的难度。