



金融专业群核心课程教材

银行卡业务

YINHANGKA YEWU

孙颖 郭福春 编著



中国金融出版社



浙江省社科联2007年科普重点课题研究成果

银行卡业务

YINHANGKA YEWU

孙 颖 郭福春 编著

 中国金融出版社

责任编辑：彭元勋 童玮薇

责任校对：张志文

责任印制：尹小平

图书在版编目（CIP）数据

银行卡业务（Yinhangka Yewu）/孙颖，郭福春编著. —北京：中国金融出版社，2008. 8

国家示范性高职院校重点建设教材

ISBN 978 - 7 - 5049 - 4736 - 9

I. 银… II. ①孙… ②郭… III. 信用卡—银行业务—高等学校：技术学校—教材 IV. F830.46

中国版本图书馆 CIP 数据核字（2008）第 121304 号

出版
发行

中国金融出版社

社址 北京市广安门外小红庙南里 3 号

市场开发部 (010)63272190, 66070804 (传真)

网上书店 <http://www.chinafph.com>

(010)63286832, 63365686 (传真)

读者服务部 (010)66070833, 82672183

邮编 100055

经销 新华书店

印刷 北京华正印刷有限公司

尺寸 170 毫米×228 毫米

印张 23.25

字数 367 千

版次 2008 年 8 月第 1 版

印次 2008 年 8 月第 1 次印刷

印数 1—5000

定价 36.50 元

ISBN 978 - 7 - 5049 - 4736 - 9/F. 4296

如出现印装错误本社负责调换 联系电话 (010) 63263947

前 言

近年来,我国高等职业教育蓬勃发展,为现代化建设培养了大量高素质技能型专门人才,对高等教育大众化作出了重要贡献;丰富了高等教育体系结构,形成了高等职业教育体系框架;顺应了人民群众接受高等教育的强烈需求。高等职业教育作为高等教育发展中的一个类型,肩负着培养面向生产、建设、服务和管理第一线需要的高技能人才的使命,在我国加快推进社会主义现代化建设进程中具有不可替代的作用。

但值得深思的是,在我国高等职业教育规模迅速扩大及高等职业教育在整个教育体系中的地位越来越重要的同时,仍然存在着一些影响高等职业教育健康发展的深层次问题未能得到有效解决,其中最根本的问题之一是人才培养系统性的偏差,集中体现在人才培养的效果与市场需求之间的距离上,而导致这一偏差的最直接原因是课程。

2006年,《教育部关于全面提高高等职业教育教学质量的若干意见》(教高〔2006〕16号)进一步指出要“加大课程建设与改革的力度,增强学生的职业能力”。因此,在我国高等职业教育的发展方式从注重外延扩张向注重内涵提升转变的过程中,如何按照高等职业教育的特点和规律构建高职课程模式,已经成为高等职业教育界广大同人面临的共同课题。

高职课程改革要实现目标与结果的统一,首先必须在课程理念上有所突破,其次应当彻底摆脱学科性倾向,围绕高职人才培养目标,从岗位工作分析入手,加强人才培养的针对性,真正实现理论教学和实践教学的有机结合,实现教学体系从知识中心向任务中心的转变,从而落实“以服务为宗旨,以就业为导向”的办学方向。

基于上述思考,我们提出了“以职业能力为导向,以工作任务为核心,以项目为主体”的高职课程模式,主要的指导思想是:打破学科体系

的构建模式，建立以工作任务为核心辐射知识传授与能力培养的课程内容体系改革原则。它包括：以任务为核心构建培养目标，以此搭建相关知识体系模块；选择理论与实践教学方法；使用学做相间、教学互动的教学方法；采取考、评、鉴结合的测量手段，达到应用能力培养的目的。

具体而言，高等职业院校应积极与行业、企业合作开发课程，根据技术领域和职业岗位（群）的任职要求，参照相关的职业资格标准，改革课程体系和教学内容。建立突出职业能力培养的课程标准，规范课程教学的基本要求，提高课程教学质量。改革教学方法和手段，融教、学、做为一体，强化学生能力的培养。加强教材建设，与行业、企业共同开发紧密结合生产实际的实训教材，并确保优质教材进课堂。重视优质教学资源和网络信息资源的利用，把现代信息技术作为提高教学质量的重要手段，不断推进教学资源的共建共享，提高优质教学资源的使用效率，扩大其受益面。

本书的编写按照教高〔2006〕16号文件的要求，按照高等职业教育的特点和规律，适应金融市场、银行及金融企业对职业教育人才需求的变化，突出“以职业能力为导向，以工作任务为核心，以项目为主体”的教学模式，着眼于学生的直接就业，实现学生上岗与学生就业零过渡。

本书内容突出对学生职业能力的训练，理论知识的选取紧紧围绕工作任务完成的需要来进行，同时又充分考虑了高等职业教育对理论知识学习的需要。本书以银行卡业务类型和业务操作为主线，以理论结合实践为出发点，理论讲述以必需、实用为原则，突出对工作流程、业务操作要点、业务交易界面、业务相关规定、风险防范等方面的要求，力争做到简明、易懂、严谨、规范，同时强化演示操作，通过操作活动及示范引导，切实提高学生的实际动手能力及分析和解决问题的能力。

本书具有以下几个特点：

（1）本书采用项目、任务、活动的结构体系，每个项目的学习都围绕活动载体来进行，以工作任务为中心整合理论与实践，实现理论与实践的一体化，突出“以职业能力为导向，以工作任务为核心，以项目为主体”的项目教学模式。

（2）每一个项目开辟了情景创设、知识链接、想一想、案例链接及点评、任务实训等栏目，体现了项目的完整性、内容的丰富性和能力的综合性。

(3) 结合业务操作,配以大量操作流程图和业务交易界面,使得操作流程更加形象直观,操作步骤清晰明了,从而为学生今后的就业和继续学习打下良好的基础。

本书贯彻任务中心型的教学改革理念,共分为8个项目23个任务,每个任务根据不同的业务具体要求,以活动的方式展开,以业务处理流程为线索,强调在过程中学习,使学习者掌握业务操作规范和要领。为了配合业务内容与业务操作的学习,每个项目、任务及活动中均配有背景知识,以便学习者了解业务概况和掌握相关规定;为了扩大知识的覆盖面,在各个活动的相关内容下,均配有知识链接,以便学习者提高学习的积极性和丰富学习内容;为了强化业务操作的风险意识,在每个活动下,均配有案例链接,以便学习者增强风险防范意识,有效防范和化解风险;为了扩展、深化所学知识及熟悉业务操作,在每个任务下,均配有综合实训,以便学习者巩固所学知识,提高综合运用知识的能力和技能的能力,实现与岗位需要的接轨。本书具有较强的行业特色和职教特色,可以作为高等职业技术学校金融实务专业及相关专业的教材,也可作为商业银行工作人员尤其是临柜柜员的培训教材和自学参考用书。

本书课时分配建议如下表所示:

课时分配建议表

序号	项 目	课时数
1	项目一 认识银行卡	6
2	项目二 银行卡交易流程	6
3	项目三 银行卡申请与发卡业务	9
4	项目四 银行卡金融交易	6
5	项目五 银行卡非金融交易	9
6	项目六 银行卡营销	6
7	项目七 银行卡风险管理	6
8	项目八 银行卡客户服务	6
总 计		54

本书由浙江金融职业学院孙颖老师和郭福春教授共同确定编写思路，由孙颖老师拟定写作大纲，完成全部初稿的写作工作，最后由孙颖老师和郭福春教授一同修改、总纂完成。本书在编写过程中，得到了中信银行信用卡杭州营销服务中心姜正红总经理、中国银行浙江省分行银行卡部於扬总经理、中国银联浙江分公司项文主任等行业专家在理论和技术上的指导；本书编写过程中参阅和引用了一些银行卡业务方面的文献资料，同时得到了浙江金融职业学院金融系汪卫芳副教授、湖南大学伍伟老师及中南林业科技大学刘红老师等的帮助和支持，在此一并表示衷心的感谢。由于时间仓促、水平有限、任务中心型教学理念在职业教育开发过程中尚处在探索阶段、一些理论和实际操作方法尚在研究之中等原因，在叙述中难免存在不够成熟之处，我们衷心希望得到读者和同行的批评指正。

编 者

2008 年 2 月于杭州

目 录

1	项目一 认识银行卡
2	任务一 学习银行卡基础知识
2	活动 1: 了解银行卡的演变历程
18	活动 2: 学习银行卡的概念
24	综合实训 1 银行卡基础知识实训
25	任务二 识别银行卡
26	活动 1: 描述银行卡正面要素
44	活动 2: 描述银行卡背面要素
49	活动 3: 银行卡要素的整体描述
52	综合实训 2 银行卡识别实训
53	任务三 识别银联标准卡
53	活动 1: 学习银联标准卡的定义
55	活动 2: 掌握银联标准卡的特征
57	活动 3: 区分银联标识卡与银联标准卡
61	综合实训 3 银联标准卡识别实训
63	项目二 银行卡交易流程
63	任务一 了解银行卡交易的参与者
64	活动 1: 学习银行卡的主要利益主体
66	活动 2: 了解银行卡交易的参与者
71	综合实训 1 银行卡交易参与者实训
72	任务二 学习银行卡授权管理
73	活动 1: 银行卡的自动授权管理

77	活动 2: 银行卡的人工授权管理
83	活动 3: 银行卡的授权撤销管理
85	活动 4: 银行卡的紧急服务授权管理
87	综合实训 2 银行卡授权实训
88	任务三 掌握银行卡交易流程
88	活动 1: 银行卡购物交易流程
96	活动 2: 银行卡预借现金交易流程
97	综合实训 3 银行卡交易流程实训
99	项目三 银行卡申请与发卡业务
99	任务一 信用卡申请与发卡业务的处理
101	活动 1: 信用卡申请业务的处理
126	活动 2: 信用卡发卡业务的处理
130	活动 3: 信用卡开卡业务的处理
139	综合实训 1 信用卡申请与发卡实训
140	任务二 借记卡申请与发卡业务的处理
142	活动 1: 借记卡申请业务的处理
149	活动 2: 借记卡发卡业务的处理
152	综合实训 2 借记卡申请与发卡实训
154	项目四 银行卡金融交易
156	任务一 银行卡取现业务的处理
156	活动: 银行卡取现业务的处理
166	综合实训 1 银行卡取现实训
167	任务二 银行卡存(还)款业务的处理
167	活动: 银行卡存(还)款业务的处理
174	综合实训 2 银行卡存(还)款实训
175	任务三 银行卡转账业务的处理
175	活动 1: 银行卡转账业务的处理
180	活动 2: 信用卡透支还款的其他转账方式
183	综合实训 3 银行卡转账实训

185	项目五 银行卡非金融交易
186	任务一 银行卡查询业务的处理
186	活动 1: 银行卡柜面查询业务的处理
188	活动 2: 银行卡其他查询方式
197	综合实训 1 银行卡查询实训
197	任务二 银行卡挂失与补卡业务的处理
199	活动 1: 银行卡口头挂失业务的处理
202	活动 2: 银行卡书面挂失业务的处理
207	活动 3: 银行卡补卡业务的处理
211	综合实训 2 银行卡挂失与补卡实训
212	任务三 银行卡密码挂失与重置业务的处理
212	活动 1: 银行卡密码挂失业务的处理
215	活动 2: 银行卡密码重置业务的处理
219	综合实训 3 银行卡密码挂失与重置实训
220	任务四 银行卡换卡业务的处理
220	活动 1: 信用卡到期换卡业务的处理
224	活动 2: 其他银行卡换卡业务的处理
228	综合实训 4 银行卡换卡实训
229	任务五 银行卡销户业务的处理
230	活动: 银行卡销户业务的处理
237	综合实训 5 银行卡销户实训
238	项目六 银行卡营销
238	任务一 银行卡营销方案的策划
239	活动 1: 细分市场
244	活动 2: 银行卡营销策略和营销方式
253	活动 3: 策划某品牌银行卡的营销方案
260	综合实训 1 银行卡营销方案策划实训
260	任务二 银行卡营销技巧
261	活动 1: 发现客户的技巧——众里寻他千百度
266	活动 2: 与客户第一次沟通的技巧——犹抱琵琶半遮面

288	活动3：维系客户关系的技巧——冰冻三尺非一日之寒
297	综合实训2 银行卡营销技巧实训
298	项目七 银行卡风险管理
299	任务一 信用卡风险种类及表现
299	活动：了解信用卡风险种类及表现
305	综合实训1 信用卡风险种类及表现实训
306	任务二 信用卡透支管理
306	活动1：信用卡透支
309	活动2：信用卡催收管理
314	综合实训2 信用卡透支管理实训
314	任务三 银行卡欺诈风险管理
315	活动1：银行卡欺诈风险的主要类型
322	活动2：银行卡欺诈风险的防范
328	综合实训3 银行卡欺诈风险管理实训
329	项目八 银行卡客户服务
330	任务一 认识电话客户服务中心
330	活动1：了解电话客户服务中心的职责和业务设置
334	活动2：解读信用卡对账单
342	综合实训1 认识电话客户服务中心实训
343	任务二 电话客户服务中心的业务处理
345	活动1：电话客户服务中心受理咨询业务
348	活动2：电话客户服务中心受理投诉业务
354	活动3：电话客户服务中心受理账务调整业务
359	活动4：电话客户服务中心对外呼出业务
361	活动5：电话客户服务中心处理其他业务
362	综合实训2 电话客户服务中心业务处理实训



【起始导入】

大家好！我叫张华，是中国银行的一名柜员。大家知道，中国的银行卡产业始于 20 世纪 80 年代中期，经过短短不到 20 年的发展历程，银行卡已经很大程度上改变了我们的支付方式和支付习惯，并渗透到我们日常的经济生活当中。然而无论是对于我们柜员而言，还是对于广大的公众而言，仍然存在这样一些困惑：到底什么是银行卡？信用卡是如何演变的？怎样区分信用卡和借记卡？国际上信用卡组织有哪些？如何识别信用卡？现在请跟随我一起学习如何认识银行卡吧。

【学习目标】

1. 了解银行卡的演变、概念、分类等基础知识。
2. 能描述银行卡的构成要素。
3. 能识别银联标准银行卡。



任务一

学习银行卡基础知识

【能力目标】

了解银行卡演变与发展过程，能掌握银行卡概念，能很好区分银行卡种类，能较好地利用银行卡各种功能。

活动场景：中国银行杭州市某支行。

出场角色：大堂经理李华，客户王某。

任务介绍：

1. 2008年1月1日上午10:00，客户王某进入中国银行杭州市某支行，了解银行卡相关知识。
2. 大堂经理李华向其介绍银行卡定义、种类、交易流程等相关知识。

活动流程：客户王某进入中国银行杭州市某支行，大堂经理李华向其介绍银行卡定义、种类、交易流程等相关知识。

活动1

了解银行卡的演变历程

【活动目标】

了解银行卡的产生与演变，了解我国银行卡的发展历程，熟悉主要银行卡组织。

【基本知识】

1. 银行卡的出现

(1) 商业机构发行的银行卡出现

银行卡最初表现为一种类似金属徽章的信用凭证，这一凭证称为购物卡（Shoppers' plates），持有这一凭证的人可以到指定的商店赊购商品，约期付款。金属牌沿用了一段时间后，换成了轻巧、便于携带的塑料卡片。

虽然银行卡已是当今社会必不可少的金融支付工具之一，但它的由来却鲜为人知。早在19世纪80年代，英国的幸运衣着用品联合商店，即开始使用类似现代信用卡的一种商业凭单，由商店发给客户，客户用来在指定的商店购物，每周支付一次货款，由商店按时派人上门收取。这种凭单具有支付和循环信贷的功能，可以说是现代银行卡——信用卡的雏形。

美国信用卡雏形的产生虽晚于英国，但真正信用卡的兴起却发生在美国，并在那里逐步发展成熟，最终传播到世界各地，成为社会经济生活中最普遍、最便利的一种支付结算工具。

美国最早的银行卡出现于1915年。最早发行银行卡的机构并不是银行，而是一些百货商店、餐厅、娱乐场所和汽油公司。从19世纪末叶到20世纪三四十年代，美国的一些商店、饮食店为招徕顾客、推销商品、扩大营业额，开始办理信用购物，向信誉较好的客户提供分期或延期付款的优惠服务，并且逐步采用付款卡（类似金属徽章的信用筹码）的方式实现。顾客可以在这些发行筹码的商店或公司及其分店或分公司赊购商品，约期付款。在发卡之前，商店对客户的诚实可靠程度都进行或多或少的调查了解。卡片代表着一种循环信用，客户在收到付款通知后付清全部款项，商店不收取利息，在此期间形成的应收账款，均由商店承担风险。付款卡为顾客带来了方便，又帮助商店促进了销售，逐步成为流行的消费购物方式。这类信用筹码后来演变成为用塑料制成的卡片，这就是银行卡的雏形。



趣话链接：银行卡的产生.....

关于银行卡的产生，还有一段趣事。有一天，美国商人弗兰克·麦克纳马拉（Frank McNamara）在纽约一家饭店招待客人用餐，就餐后发现他的钱包忘记带在身边，他深感难堪，不得不打电话叫妻子带现金来饭店结账。这件事发生后，麦克纳马拉产生了创建银行卡公司的想法。1950年春，麦克纳马拉与他的好友施奈德合作，投资1万美元在纽约创立了大莱俱乐部（Diners Club），它就是现在的大莱银行卡公司的前身。大莱俱乐部为会员们提供一种能够证明其身份和支付能力的卡片，会员凭卡片可以记账消费。这种无须银行办理的银行卡的性质属于商业机构发行的银行卡。



思考：商业机构发行的银行卡存在哪些局限性？.....

这一时期的银行卡实质上是以信用度为标志和优待券的形式存在的，而且仅能在发行的商号内使用，因而使用范围较为狭窄。它的另一个局限性还表现在，它主要是记账性质的支付卡，其特点是先存款后消费，这也限制了它的使用范围及用途。

由零售商给予顾客信用支持以促进销售的做法有严重的局限性，即零售商没有充足的资金来源，且信用风险控制能力薄弱，因而这种新型消费方式缺乏规模化和通用性。通过对零售商—消费者信贷消费模式的不断改进，这种只能在某个商店接受的付款卡，逐步演变成当今全球广泛使用的银行卡。

改进的途径主要有两种，第一种是一些大型零售商及其派生组织，跨过以信贷促销售的商业模式，开始以销售促信贷，涉足金融信贷的业务领域，例如1950年首先在纽约发行的大莱俱乐部卡（Diners Club Card）。该卡片的持卡对象是从当地5 000多名销售经理中挑选出来的，他们对于招待费用不用每次立即结账而是记录下来后集中结账的方式感到满意。俱乐部向餐馆承诺付款（持卡人先向俱乐部付款，俱乐部再向餐馆付款，整个流程约一个月时间），餐馆要向俱乐部提供5%~10%的手续费，同时每个持卡人每年要交纳5美元的会费。由于担心客户资源的流失，所以尽管俱乐部处理单据的速度慢、付款期限长，多家餐馆还是积极参加了俱乐部计划。大莱俱乐部从1954年开始盈利。

大莱俱乐部卡联系了广大的食客群和饮食餐馆，很快发展到洛杉矶等地，这对当时以旅行支票为主要业务经营范围的美国运通公司提出了严峻挑战，在经过较长时间斟酌和酝酿（斟酌是吞并大莱俱乐部卡还是发行自己品牌的银行卡）之后，运通公司决定发行属于它自己的旅行娱乐（Travel & Entertainment, T&E）卡，年费6美元，比大莱俱乐部卡的年费多1美元，以显示自身的档次更高。运通卡最终做到了家喻户晓，它挽救了运通公司，并使之成为全球著名的银行卡发行商。大莱俱乐部卡被击败，市场份额不断收缩，最后由花旗银行收购。

这种新型信用消费方式对商业银行同样具有很大吸引力，商业银行的介入是改进零售商—消费者信贷消费模式的第二种途径，它使信用贷款的经营和管理更加专业化，也最终解决了通用性的问题，使银行卡得到了大规模的推广应用。

(2) 银行发行的银行卡出现

银行发行的银行卡最早可以追溯到约翰·C. 比金斯时代。比金斯是位于纽约的福莱特布什国民银行（Flatbush National Bank）的消费信贷专家。1946年，比金斯首创了“记账吧”的信贷方案：由银行发行能被当地商户接受的小额购物券，消费者用购物券购买商品，商户将购物券直接存入银行账户，再由银行根据购物券金额向客户收取款项。

1951年，位于纽约长岛富兰克林广场上的富兰克林国民银行（Franklin National Bank）的创始人 Anthur Roth 发行了第一张现代意义上的银行卡。银行将银行卡赠送给那些有实力、有信用的客户，并同多家商户签订协议接受其银行卡。持卡人购买商品以后，向商户出示银行卡，商户将银行卡上的信息复印在销货账单上，然后集中向富兰克林国民银行收款。富兰克林国民银行的银行卡受到广泛欢迎，零售商店纷纷加入该网络，将其作为一个新的促销商品的工具。

20世纪50年代末60年代初，美国的各家商业银行开始纷纷效仿富兰克林国民银行，积极进入银行卡行业。1959年，美国银行在加利福尼亚通过邮寄方式发行银行卡，获得了很大成功，到1959年10月，共发行了200万张银行卡，且与2万多家商户签订了使用协议。大通曼哈顿、花旗等银行也都发行了自己的银行卡。

2. 银行卡的演变

银行卡从产生至今，经历了一个不断发展的历史进程，这个进程大致有以下几个阶段。

(1) 以商业信用形式存在的阶段

这个阶段从1915年银行卡产生直到1952年金融领域开始发行银行卡，大约经历了近四十年时间。

起初的银行卡与现代银行卡有很大的不同，在其产生之初，它只是在商业领域使用。商人们为了达到促销的目的，给信誉较好的人发一些类似于优待券的信用筹码，得到信用筹码的人凭借它可以在发信用筹码的商号先行购买商品，然后约期付款。至于到底哪个商号最早使用银行卡，没有确切证据，有些资料认为是美国西方联盟（Western Union）。当时的银行卡，其实是一种赊购卡或赊销卡，类似于现在美国福特汽车公司的赊销卡，其发行目的主要是增加销售量，所反映的经济关系实际上是商业信用关系。由于使用这种手段可以争取更多的顾客，商人们纷纷

效仿。1920年，美国石油行业纷纷推出了签账卡，供各加油站使用；1924年，美孚石油公司发行了用于加油站服务的贷记卡，凭卡可以先加油后付款，其实质仍是赊销卡。此后，发行银行卡的行业不断增多。1946年，美国获纳斯俱乐部与运通公司发行了用于旅游和娱乐的专门银行卡，大莱卡也于1950年出现，并在美国的餐饮、旅游、娱乐行业普遍使用。到20世纪50年代初期，这种以商业信用形式存在的银行卡进入鼎盛时期。

（2）以银行信用形式存在的普通卡阶段

关于这个阶段的开始，一般认为是1951年。这一年，美国的富兰克林国民银行发行了金融零售业的银行卡，从此，银行卡进入银行领域。

1959年，美国的美国银行在加利福尼亚州发行美国银行卡（Bank Americard），此后，许多银行加入了发卡银行的行列。到1959年底，参与发卡的银行达到150多家。发卡机构的增多，带来了机构不统一的问题，影响了银行卡业务的发展，于是出现了银行卡联营组织。1974年，美国银行信用卡公司组织部分西方银行参加联营，成立了国际信用卡服务公司（IBANCO）。1977年该公司开始使用威士（VISA）标志，组成了威士国际组织（VISA International Service Association），1982年正式发行威士卡，成为世界上最大的银行卡组织。1966年，美国一些银行为推动银行卡发展，订立统一的标准，由富国银行牵头联合了77家银行，组成了美国同业银行卡协会（Interbank Card Association），1969年4月，同业银行卡协会更名为万事达国际组织（MasterCard International），并统一银行卡标志为万能支付卡（MasterCharge），1978年该卡被正式定名为万事达卡（MasterCard），其标志为红黄两个相交的圆形地球。这两大组织的出现，大大推动了银行卡的发展，特别是现代化通信手段的应用使银行卡迅速在全球普及。



思考：银行发行的银行卡优势何在？

银行发行的银行卡之所以能够如此迅速发展，是因为它有诸多优越之处。其一，它不再是商业赊销工具，而成为一种支付工具，凭借它不仅可以直接消费，而且可以在银行存取现金，办理结算。其二，它不再以商业信用形式存在，而是以银行信用形式存在。在品种上不仅有借记卡，而且有贷记卡，持卡人无须先存款就可以在银行确定的额度内贷款，而后还