



中国工商银行 岗位培训教材（银行卡专业）

ON THE JOB TRAINING MATERIAL INDUSTRIAL AND COMMERCIAL BANK OF CHINA

牡丹国际卡 业务手册

中国工商银行 教育部 组编
银行卡业务部

中国金融出版社

注意保密
严禁外传

中国工商银行岗位培训教材(银行卡专业)

牡丹国际卡业务手册

中国工商银行 教 育 部
银行卡业务部 组编

中国金融出版社

责任编辑:赵雪芳

责任校对:李俊英

责任印制:尹小平

图书在版编目(CIP)数据

牡丹国际卡业务手册/中国工商银行教育部、银行卡业务部组编.

—北京:中国金融出版社,2001.12

ISBN 7-5049-2668-X

I. 牡…

II. 中…

III. 信用卡-银行业务-技术培训-教材

IV. F830.46

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2001)第 095266 号

出版 **中国金融出版社**
发行

社址 北京广安门外小红庙南里 3 号

发行部:66081679 读者服务部:66070833 82672183

<http://www.chinafph.com>

邮编 100055

经销 新华书店

印刷 固安印刷厂

尺寸 185 毫米×260 毫米

印张 5

字数 144 千

版次 2002 年 2 月第 1 版

印次 2002 年 2 月第 1 次印刷

印数 1-6590

定价 14.00 元

如出现印装错误请与出版部调换

前言

牡丹国际卡自 1996 年在中国工商银行诞生以来,在全体牡丹卡人的努力培育下不断发展壮大。到现在,牡丹国际信用卡、牡丹国际借记卡已经成为广为人知的银行卡产品,成为中国人出国旅游、留学、商务活动首选的银行卡品牌。随着中国顺利加入 WTO,对外开放的进程将进一步加快,中国将更加深入地融入到国际经济活动中,将会有更多的国人走出中国、走向世界。到那时候,牡丹国际卡将会迎来大发展的又一个高潮。

牡丹国际卡业务自开办以来,我行经过不断的摸索逐渐积累了一整套较为完善的操作规程,使之成为一门具有中国工商银行特色的专业性较强的业务。为了普及国际卡业务知识,促进国际卡的发展,提高分行业务人员的专业水平,我们编写了这本牡丹国际卡业务手册,供全行国际卡业务培训使用。本书立足于总行和分行的业务操作实际,对国际卡基础知识、卡片的申领制作、国际卡的功能和服务、市场营销和市场拓展、账务处理、风险防范、系统运作等方面进行了具体的讲解,能够使从业人员对国际卡的运作有一个全面的认识,从而更好地开展国际卡业务。

由于水平所限,书中难免有失误和遗漏,敬请各位同仁批评指正。

编 者

2001 年 11 月

目 录

第一章 基本知识	(1)
第一节 国际信用卡组织	(1)
第二节 国际卡产品和特点	(4)
第三节 国际卡分类和识别方法	(5)
第四节 国际卡的管理方式	(8)
第五节 国际卡处的岗位职能	(9)
第二章 申领和制卡	(11)
第一节 国际信用卡的申领	(11)
第二节 国际借记卡的申领	(12)
第三节 资信审查程序	(13)
第四节 档案建立和总行制卡	(13)
第五节 分行制卡	(15)
第六节 更改档案信息和零星办卡	(17)
第三章 基本功能	(20)
第一节 在境外的使用	(20)
第二节 在境内的使用	(21)
第三节 如何存(还)款	(22)
第四节 挂失和销户	(23)
第四章 增值服务	(25)
第一节 电话银行	(25)
第二节 人工服务	(25)
第三节 网上银行	(26)
第四节 积分换里程	(27)
第五节 网通 IP 电话	(28)
第五章 账务处理	(30)
第一节 业务范围	(30)
第二节 发卡业务的核算	(31)

第三节	外卡收单业务的核算	(35)
第四节	特殊业务	(36)
第六章	市场营销	(38)
第一节	国际卡发卡机构的管理	(38)
第二节	国际信用卡公司项目的推广	(39)
第三节	国际信用卡个人卡推广	(43)
第四节	国际借记卡推广	(44)
第五节	国际卡业务市场维护	(45)
第七章	风险管理	(47)
第一节	欺诈风险	(47)
第二节	业务纠纷	(47)
第三节	透支风险	(50)
第四节	控制防范	(52)
第五节	坏账核销	(53)
第八章	外汇卡收单业务	(55)
第一节	基本规定	(55)
第二节	收单行管理	(55)
第三节	商户管理	(56)
第四节	安全管理和风险控制	(58)
第九章	系统介绍	(60)
第一节	发卡网络结构	(60)
第二节	收单网络结构	(61)
第三节	EDC 简介	(62)
第四节	分行终端程序	(63)
第五节	系统测试和投产	(65)

附件一： 中国工商银行境外账户(可参见国际卡 使用指南)	(67)
附件二： 国际组织紧急支援电话	(69)
附件三： 国际组织、信用卡公司国内联系方式	(70)
后 记	(71)

第一章

基本知识

第一节 国际信用卡组织

一、国际信用卡组织和信用卡公司

国际信用卡指国际通用的信用卡，它在世界各国统一认可的商标和发达的网络的支持下，由会员银行及其发展的特约商户和安装的 ATM 等提供全球化服务。

目前市场占有率较高的国际信用卡是威士卡、万事达卡、美国运通卡、大来卡和日本 JCB 卡，其中威士卡、万事达卡分别是由加入威士、万事达国际组织的各国会员银行发行的，美国运通卡、大来卡和日本 JCB 卡分别由相应的信用卡公司独立发行或与其伙伴银行合作发行。

国际信用卡组织本身并不直接向持卡人发卡，也不与特约商户直接发生业务联系，而是通过为会员银行提供系统网络和服务，由会员银行根据既定的章程和规则向持卡人和特约商户提供在全球范围内的服务。会员银行有两种角色可以选择，一是作为发卡行，二是作为收单行。发卡行和持卡人把双方签署的合约作为维持业务关系的契约文件，发卡行负责向持卡人发卡、发送对账单、收款、提供解决争议的服务及其他可供选择的服务，在与持卡人的协议中规定向持卡人收取各种费用，如会员费和年费、利息、滞纳金、交换回佣、国际交易中的货币兑换费等，从中获取收入。收单行与特约商户建立合同关系，使特约商户根据合同关系接受持卡人凭卡购物、消费及支付费用。收单行向特约商户提供的服务包括：拟定合同协议条款，在与商户的协议中规定接受信用卡需支付的费用和收费标准，提供授权服务和清算服务，向商户支付交易款项。收单行获取的收入来自商户回佣，通常按照商户受理信用卡交易的百分比计算。

运通、大来和 JCB 国际信用卡公司是独立的信用卡发行机构，自行负责持卡人服务和商户管理工作。由于客户来源和商户范围日益扩大，信用卡公司也开始通过与银行合

作,共同办理发卡和收单业务。在国内,运通卡、大来卡和 JCB 卡均有合作收单行;除大来卡外,都有合作发卡行。中国工商银行是这三种卡的合作收单行,境外一些行已同美国运通、日本 JCB 信用卡公司开展了代理发卡的业务。

二、威士国际组织 (Visa International)

威士国际组织是目前世界上最大的信用卡国际组织。其宗旨是建立一个由全世界会员参与的非股份、非营利的国际组织,以期建立一个独立的全球电子授权清算网络。经过 20 多年的努力,威士国际组织在 200 多个国家和地区共有 22000 多个会员机构,经营网络覆盖全球,是全球最大的信用卡支付系统。

威士国际组织的前身是美国“美洲银行信用卡公司”。曾经在 1958 年发行过“美洲银行卡 (Bank Americard)”的美洲银行在 1966 年成立了专营信用卡业务的“美洲银行卡公司”,吸收了美国多家中小银行加盟联营。20 世纪 70 年代,美洲银行卡公司与一些西方国家的商业银行开展业务合作,势力范围扩展到国际领域。1974 年,在美洲银行信用卡的基础上成立了“国际信用卡服务公司 (IBANCO)”,同年采用 VISA 作为该组织的标志,威士国际组织正式成立。

威士国际组织是一个按地区进行组织和经营的跨国会员机构,总部设在美国洛杉矶的卫星城圣曼托 (St. Manto)。为了实施全球经营战略,VISA 分为 6 个相对独立的地区性跨国组织:亚太区 (AP),加拿大区 (CANADA),欧盟区 (EU),中欧和东欧、中东和非洲区 (CEMEA),美国区 (USA),拉丁美洲和加勒比海区。威士国际组织是一个非营利性的会员组织,其资金来源主要有两个渠道:会员根据信用卡消费额每季度支付的服务费;会员向威士国际组织支付的 VISA 通信网络 (Visanet) 的使用费。

三、万事达国际组织 (MasterCard International)

20 世纪 60 年代,以美洲银行为主体的“美洲银行卡公司”发行了“美洲银行卡”,并在美国各大城市授权惟一的一家银行作为其分支机构。一些没有被美洲银行卡公司授权的美国银行,发行一种“扣账卡 (Charge Card)”,仅限于在发卡机构当地用于购物和其他消费。“扣账卡”具有明显的地域特征,限制了持卡人的跨地区使用。为向持卡人提供异地支付的便利,一些银行于 1966 年在美国的水牛城召开会议,并于同年 8 月 9 日成立了“银行同业卡协会”,并于 1966 年 8 月正式成立了“银行间银行卡协会 (ICA)”。1969 年 ICA 为其所有的会员银行授权了 MasterCharge (万能支付卡) 名称和两个相交圆形设计图案的专有权。1979 年,ICA 协会正式更名为“万事达国际组织”,注册商标也从“MasterCharge”变为“MasterCard” (万事达卡)。

万事达国际组织也是由全世界 23000 多家金融机构组成的非营利性的信用卡会员组

织，其宗旨是为会员及持卡人提供最佳的支付服务和金融服务。万事达国际组织的全球总部设在美国纽约，全球网管中心设在美国中部的圣路易斯市。除全球总部外，万事达国际组织分别在全球设立了 5 个行政管理区，即美国区、加拿大区、拉美区、欧洲中东非洲区和亚太区。

四、美国运通卡（American Express Card）

美国运通公司创立于 1850 年，初期主要经营速递货运业务。此后，美国运通不断扩展业务领域，推出了一些与金融业务有关的新业务。美国运通公司发行运通卡已经有 40 多年的历史，持卡人已经超过 4200 万，它为信誉良好、消费能力强的持卡人不预设消费限额。受理美国运通卡的特约单位遍布全球，在中国已经超过 15000 家。美国运通卡分为：美国运通绿卡、金卡、白金卡及运通信用卡；美国运通“运显”卡、绿卡、金卡、白金卡、美国运通公司绿卡、公司金卡及各种联营卡。

五、大来卡（Diners Club Card）

1950 年世界上首张信用卡——大来卡诞生。1980 年后，大来卡进入中国市场，先后开展了大来卡取现及消费服务。大来卡遍及全球 175 个国家和地区，持卡人会员达 700 万，特约单位已经超过 350 万家。

六、日本 JCB 卡（JCB Card）

JCB 卡是由日本 JCB 信用卡公司独立或与其他机构联合发行的、带有 JCB 标志的信用卡，是世界五大国际信用卡之一，其特色在于约 2000 多种 JCB 联名卡可在全球流通。全球 167 个国家的 470 多万特约单位可受理 JCB 卡。JCB 卡分为：高级金卡、金卡、青年金卡、高级普通卡、公司金卡、普通卡及各种 JCB 联名卡。



第二节 国际卡产品和特点

一、国际卡产品

牡丹国际卡按是否可以透支分为国际信用卡和国际借记卡，按品牌不同分为威士卡和万事达卡。中国工商银行于1996年发行牡丹国际信用卡。2000年9月发行国际借记卡。

牡丹国际信用卡（以下简称国际信用卡）是由中国工商银行发行的、给予持卡人一定信用额度、持卡人可在信用额度内先消费后还款的贷记卡。

国际信用卡可在国内牡丹卡特约单位和中国工商银行指定储蓄所、国内和国外威士卡或万事达卡受理点使用，以人民币和某一指定外币结算，具有信用消费、转账结算、存取现金等功能。

牡丹国际借记卡（以下简称国际借记卡）是由中国工商银行发行的、可在中国工商银行指定储蓄所和国外威士卡或万事达卡受理点使用，以某一指定外币结算，具有消费、转账结算、存取现金等功能的借记卡。

国际借记卡可在中国工商银行指定储蓄所存取外币，在国外威士卡或万事达卡受理点使用，以某一指定外币进行结算，具有消费、转账结算、存取现金等功能。

二、国际卡特点

牡丹国际信用卡具备两个特点：第一，它是贷记卡，可先消费后还款，消费可享受免息期还款优惠。第二，它可在境内外消费和取现，分别使用人民币和指定外币结算。

牡丹国际借记卡具备两个特点：第一，它是借记卡，不具备透支功能。第二，它只有外币账户，在境内只可在指定储蓄所存取外币，不能用于消费结算；在境外的使用范围与牡丹国际信用卡相同。

牡丹国际信用卡和国际借记卡的主要区别表现在两个方面：一是是否可以透支，即贷记卡和借记卡的区别，信用卡可以透支，借记卡不允许透支；二是是否可以在国内以人民币交易。国际信用卡是复合双账户卡种，可以在国内和国外消费。国际借记卡只有外币账户，在国内不能消费，只在储蓄所存取外币。

第三节 国际卡分类和识别方法

一、国际卡分类

1. 牡丹国际信用卡

按发行对象不同分为商务卡和个人卡，其中个人卡又分为主卡和副卡；

按信用等级不同分为金卡和普通卡；

按外币账户的币种可分为美元卡和港币卡；

按是否联名（认同）分为联名（认同）卡和非联名（认同）卡；

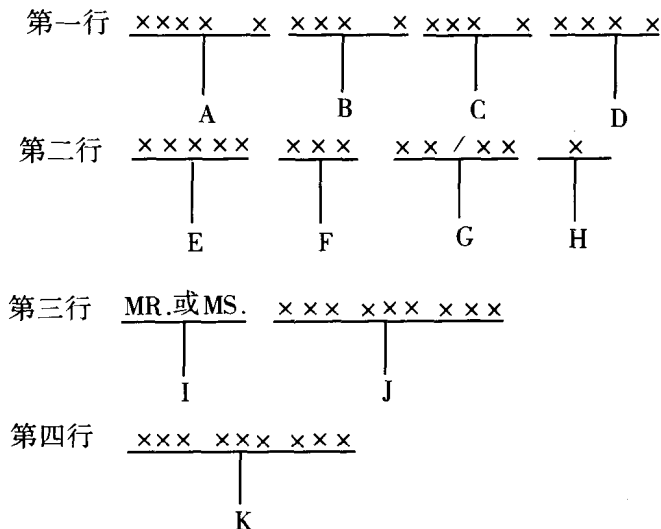
按是否带有持卡人彩色照片分为彩照卡与非彩照卡。

2. 国际借记卡

国际借记卡只有个人普通卡，没有彩照卡和联名（认同）卡，可以有主副卡；按账户的币种可分为美元卡或港币卡。

二、国际卡卡号识别

1. 带有威士（VISA）标识的国际卡卡号编排方法和凸印格式



以上英文字母对应的内容为：

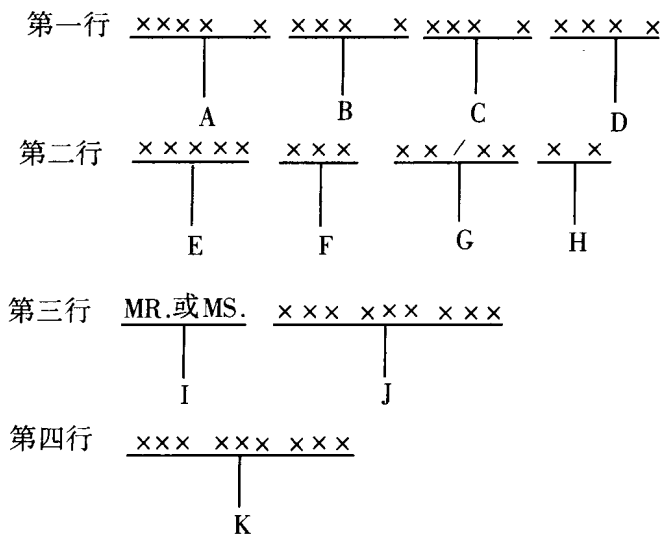
A：卡号的 1 至 5 位，威士国际组织给我行国际卡的代码；

- B: 卡号的 6 至 9 位, 发卡机构联行行号 (总行代发卡的, 此处为 0059 或 9059);
- C: 卡号的 10 至 15 位, 发卡顺序号;
- D: 卡号第 16 位, 校验位, 校验方法为 “2121”;
- E: 持卡人发卡所在地联行行号;
- F: 发卡机构 (或清算代理行) 的同城票据交换号或分辖行号 (总行代发卡的, 无此号码, 卡片有效期前移);
- G: 卡片有效期, 前两位数字为月份, 后两位数字为年份;
- H: 特制的防伪 “V” 字符;
- I: 先生或女士的英文缩写;
- J: 持卡人姓名 (汉语拼音或英文姓名);
- K: 单位名称 (仅限商务卡使用, 汉语拼音或英文全称或缩写, 不得超过 20 个字符)。

中国工商银行现有的 VISA 品牌的国际卡:

商务普通卡	(美元账户):	4270	10 **	****	****
	(港币账户):	4270	19 **	****	****
商务金卡	(美元账户):	4270	10 **	****	****
	(港币账户):	4270	19 **	****	****
个人普通卡	(美元账户):	4270	20 **	****	****
	(港币账户):	4270	29 **	****	****
个人金卡	(美元账户):	4270	30 **	****	****
	(港币账户):	4270	39 **	****	****
个人普通借记卡	(美元账户):	4270	28 **	****	****
	(港币账户):	4270	38 **	****	****

2. 带有万事达卡 (MasterCard) 标识的国际卡卡号编排方法和凸印格式



以上英文字母对应的内容为：

- A：卡号的 1 至 5 位，万事达组织给我行国际卡的代码；
- B：卡号的 6 至 9 位，发卡机构联行行号（总行代发卡的，此处为 0059 或 9059）；
- C：卡号的 10 至 15 位，发卡顺序号；
- D：卡号第 16 位，校验位，校验方法为“2121”；
- E：持卡人发卡所在地联行行号；
- F：发卡机构（或清算代理行）的同城票据交换号或分辖行号（总行代发卡的，无此号码，卡片有效期前移）；
- G：卡片有效期，前两位数字为月份，后两位数字为年份；
- H：特制的防伪“MC”字符；
- I：先生或女士的英文缩写；
- J：持卡人姓名（汉语拼音或英文姓名）；
- K：单位名称（仅限商务卡使用，汉语拼音或英文全称或缩写，不得超过 20 个字符）。

中国工商银行现有的 MASTERCARD 品牌的国际卡：

商务普通卡：	5583	6 ***	****	****
商务彩照金卡：	5583	6 ***	****	****
个人普通卡：	5309	90 **	****	****
个人金卡：	5309	70 **	****	****
个人借记卡：	5482	59 **	****	****

三、国际卡其他识别特点

1. 不同于国内卡，正面没有印制“只限在中国通用以人民币结算（非外汇卡）”字样，在凸印的有效期后有防伪字符“V”（威士卡）或“MC”（万事达卡）。
2. 国际信用卡金卡为金黄色，商务普通卡为银灰色，个人普通卡为深绿色，借记卡为深蓝色。
3. 在背面签名条上印有 16 位卡号和 3 位防伪号码。

第四节 国际卡的管理方式

一、国际卡业务分工

牡丹国际卡系统由总行银行卡业务部负责统一运作。因此,牡丹国际卡的管理方式与国内信用卡的运作方式有很大不同,总行负责系统运作、档案管理、账务核算、客户服务和与国际组织的业务往来,分行负责市场推广、客户发展和透支追收工作。

二、总行管理职能

1. 新产品设计。根据市场发展状况和国际组织的推荐,选择合适的国际卡产品,按国际组织要求进行前期的各项准备工作,包括银行代码 BIN 的申请、卡面设计、系统测试。制定相关章程和操作方法,上报中国人民银行批准。

2. 市场促销的组织 and 推动。按信用卡的产品分类,根据市场细分的原则,制定全行的促销计划,并重点发展全国性的公司和集团客户。

3. 日常业务运作。负责客户档案的建立和制卡、持卡人账户核算、客户服务和人工授权、透支统计管理、拒付业务以及系统维护。详见第五章国际卡运行中心岗位职责。

4. 改善受理环境。组织推动全行 ATM、POS 和网点的相关系统上点工作,配合进行国际卡 and 外汇卡的消费、取现等业务的测试,保持与分行和信息科技部的密切联系,发现问题,及时解决。

5. 业务考核。制订年度国际卡发行和外汇卡收单业务考核计划,实时跟踪分行完成情况,年终统一考核。

6. 风险监控。针对国际卡发行和外汇卡收单业务中的风险成因,加强系统管理和人员培训;保持与国际信用卡组织的联系,了解国外信用卡业务风险状况和化解风险的经验。对已出现的风险,采取措施化解,符合条件的按行内统一规定进行核销。

7. 与国际组织的联系。经常性地与威士卡、万事达卡国际组织和运通卡、大来卡、JCB 信用卡公司进行业务沟通,了解其业务、系统及风险等相关业务知识,学习国际同行的先进经验,更好地为客户服务。

三、分行管理职能

1. 辖内的市场促销。按照总行统一部署，对本地客户群进行市场细分，结合国际卡产品，制定促销计划，大力发展优质客户。
2. 资信审查。负责国际卡申领人的资信调查，以确定是否需要担保、担保方式，审批办卡的类型和信用额度。
3. 建档和发卡。建立客户档案并向总行传输，接收总行制成卡，登记后向持卡人发送。
4. 客户服务。提供授权、换卡、止付及配合总行共同进行客户咨询、投诉和单据调阅等。
5. 风险管理。对国际卡透支户进行追收，对外卡收单业务风险进行监控管理。
6. 外卡收单。发展特约商户，组织 POS 上机测试，提供业务培训和服务。
7. 受理环境。配合信息科技部组织系统投产，确保国际卡（外汇卡）在 ATM、POS 和网点的联机受理。

第五节 国际卡处的岗位职能

银行卡部国际卡处承担着国际卡在总行的具体运作。按照职能范围国际卡处分为系统管理组、档案管理组、会计结算组、客户服务组、拒付业务组、风险管理组几个部门。

一、系统管理组

负责国际卡业务系统日常运作及安全管理；负责国际卡应用系统和硬件设备的维护；负责国际卡电话银行、网上银行的日常维护；负责向科技部门和有关公司提出牡丹国际卡和外汇卡收单业务需求并参与测试；配合做好各分行国际卡相关系统升级的测试和投产工作。

二、档案管理组

负责国际卡客户及外卡特约商户档案的管理；负责空白卡片的管理和牡丹国际卡

(含彩照卡)的制作;负责向分行寄送已打未发卡并处理相关问题。

三、会计结算组

负责持卡人日常账务处理,负责与分行、威士和万事达国际组织及运通、大来、JCB等信用卡公司清算中的各项账务管理;负责与清算中心、营业部、大通银行、香港分行往来账务的核对;负责各种综合账务及表外账务记载和装订并向相关部门报送各项业务报表。

四、客户服务组

负责受理持卡人投诉并及时妥善处理,处理分行来电、来函;根据客户和市场需要,为分行、持卡人、商户提供其他服务;办理分行和境外行人工授权。客户服务组实行一年365天24小时不间断工作。

五、拒付业务组

负责牡丹国际卡和外汇卡收单业务中的业务纠纷的处理,如调单、拒付和仲裁等;负责与分行联系,跟进国际卡及外汇卡收单业务中的调单工作,防范和化解假卡与欺诈风险。

六、风险管理组

监督管理分行国际卡的透支追收工作,定期向发卡分行寄送透支情况表,配合分行进行追收处理。对符合条件的风险按要求办理核销工作。管理国际卡止付名单,负责国际卡及外汇卡收单账务的事后监督。