

中國銀行

长城卡业务手册

GREAT WALL CARD MANUAL



中国银行总行信用卡部

GREAT WALL CARD MANUAL

长城卡业务手册

(机 密)

中国银行总行信用卡部
BANK OF CHINA
CREDIT CARD DEPARTMENT

前 言

为了加强我行信用卡业务的管理和经营，使之按照制度化、规范化、科学化的要求不断发展，总行信用卡部曾于1989年组织部份分行主管信用卡业务的同志集体讨论后出版了《信用卡业务手册》。该手册介绍了信用卡业务的操作流程，为各分行办理信用卡业务和培训专业人员提供了基本的依据。随着我行信用卡业务的迅速发展，通过一段时间的实践检验，也发现该手册中某些问题需待明确、修改和补充。为此，总行信用卡部在广泛征求各分行意见和建议的基础上，于1991年上半年对原手册进行了修改和补充，并将修改稿下发各分行征求意见。之后，总行又召集广州、上海、南京、珠江、南昌、北京、石家庄、长春、天津、沈阳等分行及总行营业部主管信用卡业务的同志再次对修改稿进行了讨论，对手册各章节的内容形成了比较一致的意见。在综合各分行意见的基础上，最后由总行信用卡部进一步研究、讨论并定稿。

新版手册的修订工作是本着“修改、补充、完善、提高”的原则进行的，对原手册中一些不适宜的内容作了修改，并增添了新的章节。同时在结构上也作了必要的调整。新版手册力求全面阐述中国银行长城卡业务的发卡与市场、授权与信控、帐务与清算、管理与规章，旨在突出业务流程的系统性和对业务人员培训的实用性。由于本手册主要是根据人民币长城卡的业务特点及有关规定组织编写的，因此定名为《长城卡业务手册》。本手册的基本内容大都是现行的规章制度和操作办法，各行应严格执行，并可依据本手册相应制定分行辖内的具体规定和办法，亦可作为对业务人员培训的基

本教材。

信用卡业务在中国正处于发展阶段，前景是广阔的。中国银行长城卡业务的发展也是蔚为可观。相信，在全行各级领导支持下，各个部门和全体信用卡业务人员同心协力、开拓进取中，必将促使我行信用卡业务得以更快更大的发展，积累出更多更新的经验，为《长城卡业务手册》续添新页。从这个意义上讲，本版手册还不是最终的定稿，尚需全行信用卡业务人员在实践中不断地修改、补充、丰富。

因业务发展急需新版手册，然而时间仓促，疏漏之处在所难免，有关章节中，所涉及新的业务尚处于初始阶段，未能详述，望予提出宝贵意见和建议使之不断完善。

编者

1992年1月

目 录

前 言	
第一章 概 述	(1)
第一节 信用卡	(1)
第二节 长城卡	(4)
第三节 长城卡基本业务流程	(8)
第四节 业务管理	(11)
第二章 发 卡	(13)
第一节 发行长城卡的审批制度	(13)
第二节 申领长城卡的条件	(14)
第三节 长城卡的担保与保证金	(15)
第四节 长城卡的审核制度	(17)
第五节 资信评估	(18)
第六节 打卡与发卡	(20)
第三章 市 场	(29)
第一节 信用卡市场的一般情况	(29)
第二节 卡户市场	(30)
第三节 商户市场	(32)
第四章 授权与信控	(42)
第一节 授权	(42)
第二节 信用控制	(47)
第五章 清 算	(64)
第一节 空白卡与开户	(64)
第二节 存款与取现	(67)
第三节 直购与转帐	(70)
第四节 利息与费用	(74)
第五节 退单	(79)
第六章 综合管理	(86)
第一节 长城卡章程	(86)
第二节 外汇长城卡	(86)
第三节 ATM 长城提款卡	(88)
第四节 空白信用卡及档案管理	(89)
第五节 统计报告及投保制度	(91)
第六节 长城卡业务单据	(92)

第一章 概 述

本章主要介绍信用卡的一般情况，长城卡的基本特征及其业务流程，信用控制、客户服务和业务管理。

第一节 信 用 卡

一、什么是信用卡

信用卡一般是指由金融机构或非金融机构向其客户提供消费信贷的信用凭证。信用卡是用特殊塑料专门制做的，上面凸印有持卡人的卡号、姓名、性别、有效期等。持卡人可依据发卡机构给予的消费信贷额度，凭卡在特约商户直接消费或在其指定的机构、地点存取款及转帐，然后定期向其发卡机构偿还消费信贷本息。我行发行的人民币长城信用卡目前属记帐性质，持卡人可依据其在发卡银行的备用金存款在特约商户直接消费或在指定机构、地点存取款及转帐。

二、信用卡的起源与现状

1915 年信用卡起源于美国，四十年以后在美国发展起来，本世纪六、七十年代又在整个西方世界普及开来。信用卡携带安全、使用方便，已受到发达国家消费者的普遍欢迎，并逐步得到发展中国家消费者的青睐。由于开办信用卡业务可以扩大特约商户的营业收入，并为发卡机构及其代理单位带来丰厚的收益，因而又受到各类商户的欢迎和各家金融机构及非金融机构的重视。信用卡使用的结果，持卡人、特约商户、发卡与收单机构三方受益。

1990 年全世界各发卡机构发行信用卡达 5 亿零 120 万张，总交易额达 6879 亿美元。其中，维萨组织发卡 2.57 亿

张，交易额 3453.2 亿美元，分别占全世界的 51.3% 和 50.2%；万事达组织发卡 1.63 亿张，交易额 2001.7 亿美元，分别占全世界的 32.5% 和 29.1%；美国运通集团发卡 3658.7 万张，交易额 1114.3 亿美元，分别占全世界的 7.3% 和 16.2%；西尔斯-罗伯克公司发卡 3759 万张，交易额 158.2 亿美元，分别占全世界的 7.5% 和 2.3%；大莱信用卡公司发卡 701.6 万张，交易额 158.2 亿美元，分别占全世界的 1.4% 和 2.3%。

美国不仅是信用卡的发源地，而且是信用卡最大的市场。1990 年美国发行的各种信用卡近 3 亿张，信用卡交易达 3470 亿美元，分别占世界总量的 60% 和 50%。

在欧洲：1990 年信用卡发行量达 8330 万张，交易达 1970 亿美元，分别占全世界的 16.6% 和 28.6%。

在亚太地区，1990 年信用卡发行量达 9200 万张，交易达 808 亿美元，分别占全世界的 18.4% 和 11.8%。

在加拿大，1990 年信用卡发行量达 2560 万张，交易达 430 亿美元，分别占全世界的 5.1% 和 6.3%。

在拉丁美洲，1990 年信用卡发行量达 2390 万张，交易达 202 美元，分别占全世界的 4.8% 和 2.9%。

在中东及非洲，1990 年信用卡发行量达 370 万张，交易达 80 亿美元，分别占全世界的 0.7% 和 1.2%。

改革开放以来，我行将信用卡业务引进国内，开始代理国外卡业务。1985 年又率先发行了人民币信用卡，1987 年分别加入了万事达卡国际组织和维萨国际组织，并相继发行了人民币长城万事达卡和长城维萨卡。继我行之后，工商银行、建设银行、农业银行也相继发行了信用卡。随着我国社会经济的发展 and 人民生活水平的提高，预计信用卡的发展前景蔚为可观。

三、信用卡类型

按照不同的标准，可以将信用卡分成不同的类型。

1、根据发卡机构的不同，可分为银行卡(BANK CARD)和非银行卡(NON-BANK CARD)。如，万事达卡、维萨卡属于银行卡，而运通卡、大莱卡属于非银行卡。

2、根据清偿方式的不同，可分为贷记卡(CREDIT CARD)和借记卡(DEBIT CARD)。如，万事达国际卡属于贷记卡，而人民币长城万事达卡属于借记卡。前者的清偿方式是“先消费、后还款”，后者的清偿方式是“先存款，后消费”。

3、根据发卡对象的不同，可分为公司卡和个人卡；个人卡又分为主卡和附属卡。

4、根据持卡人的信誉、地位等资信情况，可分为普通卡和金卡。

5、根据流通范围的不同，可分为国际卡(INTERNATIONAL CARD)和地区卡(LOCAL CARD)。如外汇长城万事达卡属于国际卡，而人民币长城万事达卡、人民币牡丹卡、人民币金穗卡都属于地区卡。

四、发行信用卡的条件

信用卡业务作为银行的一个新型的业务品种，有别于其它的银行业务，最大的特点是效益高而风险大。其次，信用卡为持卡人提供的服务有一部分是通过特约商户完成的。这些特点要求发卡机构具备完善的组织机构和严密的管理，并为顾客提供优质服务。

发行信用卡首先应具备发卡市场和用卡市场。发卡市场是指社会人士申请持有信用卡；用卡市场是指建立信用卡特约商户，二者密不可分、相辅相成。

发行信用卡还应具备相应的设施，主要包括压卡机、电脑、电传和打卡机等机具设备。

发行信用卡还必须配备相应的专门人材。信用卡业务所需的专门人材还要做到结构优化合理，因而需要综合配备熟悉金融和帐务的专门人材，熟悉市场状况、了解消费者心理、具有公关能力的市场专门人材，熟悉电脑、电讯的专门人材，善于运用司法手段解决透支等纠纷问题的法律人材，以及熟悉业务的管理人材。

第二节 长 城 卡

一、长城卡的产生及种类属性

1986年6月1日北京分行发行了第一张人民币长城卡。在此之前，珠海分行于1985年3月1日在国内率先发行了人民币中银卡。1986年10月28日总行以<86>中业字第367号文规定全行系统发行的信用卡统一命名为“长城卡”。1987年4月，我行加入万事达卡国际组织，并于1988年6月18日发行了第一张外汇长城万事达卡。1987年10月，我行加入维萨国际组织，并于1989年8月发行了第一张长城维萨卡。

目前，长城卡具有以下种类属性。

1、按币别可分为人民币长城卡 and 外汇长城卡。前者又分为人民币长城万事达卡和人民币长城维萨卡，并都属于地区性的借记卡，只能在中国境内使用及以人民币进行结算。后者系万事达国际卡，带有信贷卡的性质，可以在世界范围内使用及以外汇进行结算。

2、按发卡对象可分为公司卡和个人卡。公司卡的持卡人由单位指定。公司卡项下的收付款项，均记入其备用金存款帐

户，并由单位收入或承担。个人卡的主持卡人可为其配偶或直系亲属申领附属卡，附属卡的消费支出由主持卡人承担。

3、按信誉、地位等资信情况分为普遍卡和金卡。

4、长城卡除了具有上述种类以外，还有一种 ATM 长城提款卡或称自动柜员机卡。ATM 是英文 Automatic Teller Machine 的缩写。ATM 长城提款卡突破了传统信用卡业务在时间和空间上的限制，持卡人在某一地区可提款、存款、查询、转帐或更改密码。

二、长城卡的基本特点

1、长城卡对客户具有“通用、安全、方便、快捷”的特点。凡符合发卡条件的单位和个人均可在中国银行已发卡分支机构中申领长城卡，持卡人可在遍布全国的中行信用卡特约商户直接消费，也可在中行各分支机构办理存取款及转帐业务。长城卡设有防伪标志，受理单位和机构凭以检查卡的真伪，并核对持卡人身份证无误后，方可为其办理业务。长城卡被窃或不慎丢失，可立即在就近的中行机构挂失，而无需承担挂失日之后的损失。持卡人只要在发卡行存入一定数量的备用金，而无需携带现金就可外出旅行，凭卡及身份证购物及支付费用。长城卡作为一种新型的结算工具，与传统的票据及其结算方式相比手续简单、清算及时。

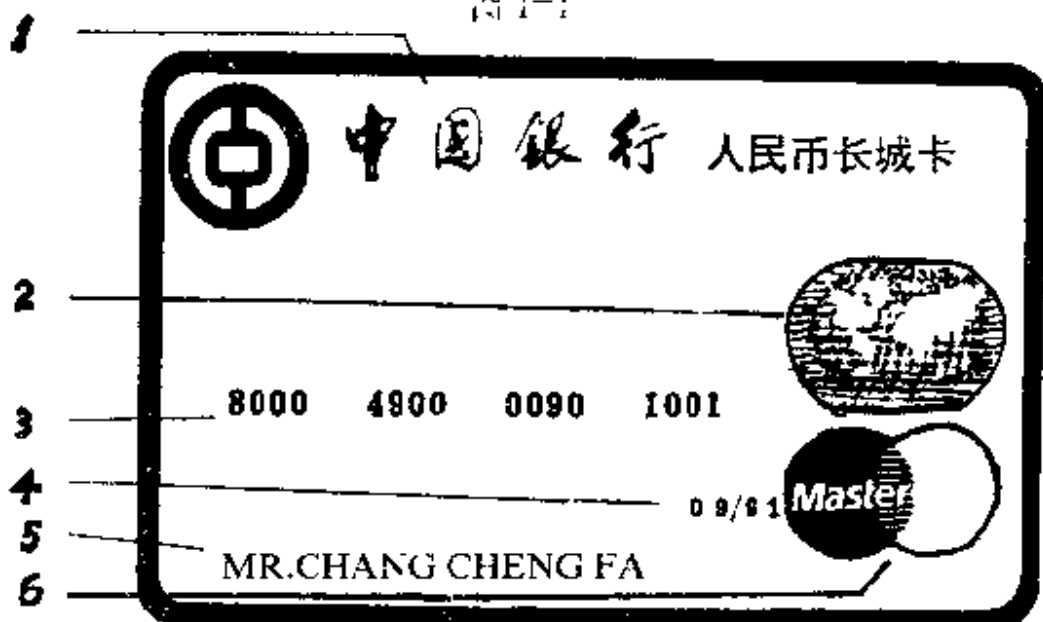
2、长城卡对发卡机构系统，与传统金融业务相比，具有一定的风险和较高的收益。

三、长城卡版面及卡号结构

<一>长城卡版面。

长城卡是按国际通用标准规定的特殊材料制成的，卡片长 85.725MM，宽 53.975MM，厚 0.762MM。正面图案中以雄巍的长城作背景，基本内容见附图 1-1（以人民币长城万事达卡为例）。

图 1-1

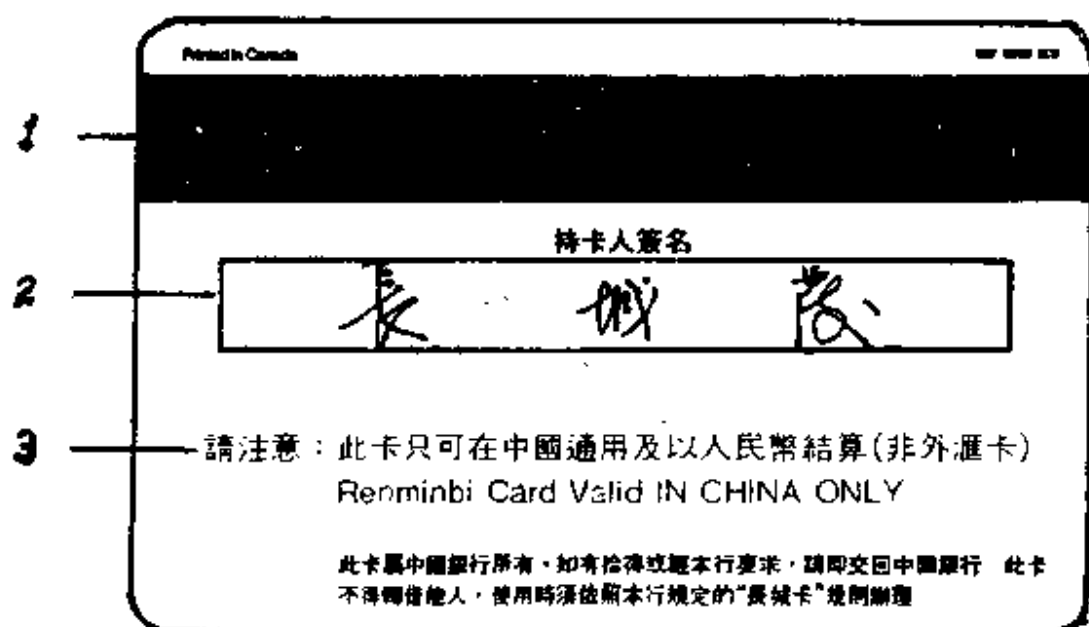


注附图 1-1 中:

- ①——发卡机构名称及图案;
- ②——万事达卡防伪标志;
- ③——长城卡卡号;
- ④——长城卡有效期;
- ⑤——长城卡持卡人姓名;
- ⑥——万事达卡标志;

长城卡背面的基本内容见附图 1-2。

图 1-2



注附图 1-2 中:

①——长城卡磁条;

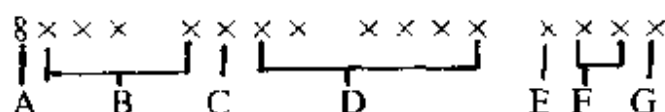
②——长城卡持卡人签字;

③——发卡银行简单声明。

<二> 长城卡卡号结构

长城卡卡号是按照国际标准的 LUHNFORMULA MOD-10 的计算方法编排的。

1. 人民币长城卡卡号结构如下:



A——中行人民币长城万事达卡标号;

B——发卡行行号 (同联行行号);

C——卡类标号:

“1”——公司卡, “9”——个人卡, “4”——员工卡,

“5”——公司金卡, “6”——个人金卡,

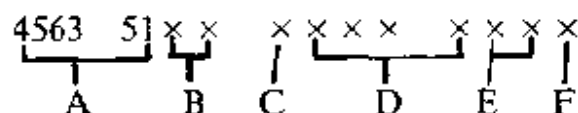
D——持卡人备用金存款帐号;

E——替换号;

F——附属卡标号;

G——检验号。

2. 人民币长城维萨卡卡号结构如下:



A——中行人民币长城维萨卡标号;

B——发卡行行号 (两位, 同长城万事达国际卡);

C——卡类标号;

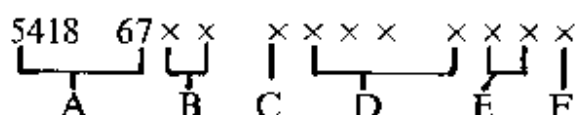
“1”——公司卡, “9”——个人卡, “4”——员工卡;

D——持卡人备用金存款帐号；

E——附属卡标号；

F——检验号。

3、长城万事达国际卡卡号结构如下：



A——中行长城万事达国际卡标号；

B——发卡行行号；

C——卡类标号，其中：

“1”——公司卡，“2”——出国团组卡，

“3”——个人卡，“4”——员工卡；

D——帐号；

E——附属卡号；

F——检验号。

长城卡检验号采用国际标准的 LUHNFORMULA MOD-10
(2121) 计算方法。

第三节 长城卡基本业务流程

长城卡的基本业务流程是指从发卡、建立特约商户、交易与授权、清算、信用控制、客户服务和业务管理的全过程。这一过程主要是围绕发卡行、持卡人和特约商户三个基本当事人之间的债权债务的发生与清偿关系进行的。另外，代办行处在发卡行与特约商户的中间环节，在长城卡业务运行过程中起到非常重要的枢纽作用。

一、长城卡的申领与发行

1、客户申领长城卡。客户在了解了长城卡的有关情况后，向发卡行递交申请表格。

2、资信审查与发卡。发卡行对申请人的财产、收入、职业等资信情况进行调查了解。如果调查结果与客户提供资料相符，而客户又具备了银行批准发卡的条件，发卡行就可以同意向客户发卡。发卡行向客户发行长城卡，据此确立了彼此的信用关系。这样，申领长城卡的客户就成为发卡行的“持卡人”或“长城卡会员”。

二、建立特约商户

发卡行在发展持卡人的同时，还需要发展接受长城卡这种新型的支付手段的饭店、酒家、旅馆和商店等商业单位。这些接受长城卡的商业单位统称为长城卡特约商户。发卡行在与商业单位签署了受理中国银行长城卡业务协议书以后，就确立了彼此的特约关系。于是，发卡行成为商业单位的签约银行，而商业单位则成为发卡行的特约商户。

三、交易与授权

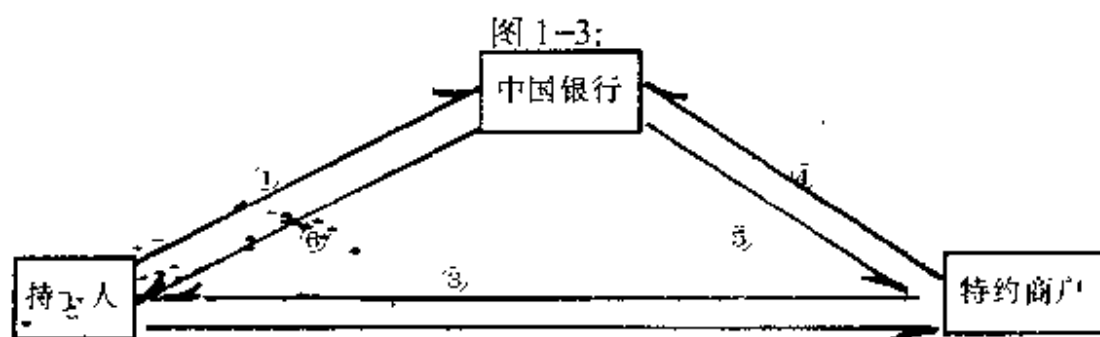
持卡人以长城卡作支付手段，在商户那里进行消费或在发卡行指定的机构取现、转帐，标志着长城卡交易的开始。紧接着开始了授权活动。授权的实质是发卡行对特约商户、代办行和本行直接参与的每一笔交易的批准过程。授权是长城卡在使用过程中，发卡行对持卡人的交易活动进行控制的重要环节，也是我行沟通特约商户、持卡人之间的纽带。

四、清算过程

长城卡清算业务是以银行为中心处理持卡人、特约商户及银行之间相互支付的过程。长城卡的清算方式基本上分为两种形式。

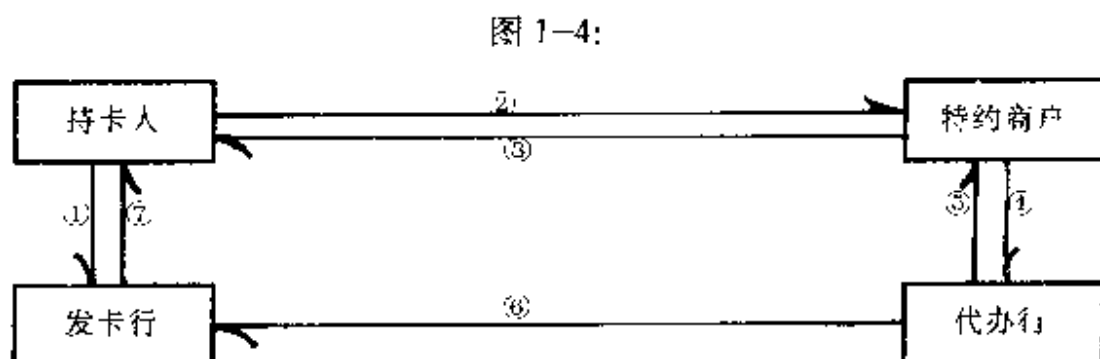
1、直接清算。中国银行既是发卡行，又是代办行（又

称收单行，下同)，清算过程如图 1-3 所示。



- 其中：
- ①——持卡人向发卡行存款；
 - ②——持卡人持卡消费；
 - ③——特约商户为持卡人提供消费；
 - ④——特约商户向发卡行交单；
 - ⑤——发卡行付款给特约商户；
 - ⑥——发卡行向持卡人发对帐单。

2、间接清算。基本过程如图 1-4 所示。



- 其中：
- ①——持卡人存款；
 - ②——持卡人持卡消费；
 - ③——特约商户向持卡人提供消费；
 - ④——特约商户向代办行提交签购单；
 - ⑤——代办行向特约商户付款；
 - ⑥——代办行向发卡行提示，划付收单金额（减回扣或手续费）；

⑦——发卡行向持卡人发对帐单。

五、信用控制

信用控制的基本内容是指发卡行对持卡人的交易与帐面状况及特约商户的活动进行监督检查，以防范各种风险的发生，确保发卡行的资金安全。信用控制是长城卡业务发展的重要保障。要树立全面信用控制的概念，将信用控制落实到发卡、交易、授权、清算和服务的整个长城卡业务过程中去。

六、客户服务

客户服务包括卡户服务和特约商户服务。客户服务是整个长城卡业务过程中不可分割的一个重要组成部分。客户服务直接关系到长城卡业务的成功与发展。我行长城卡业务的服务宗旨是：客户至上，信誉第一。

第四节 业务管理

业务管理要贯穿在长城卡业务的决策、计划、组织、协调、监督、检查和控制整个过程中。业务管理是经营长城卡业务的基本保障，各行要把加强业务管理摆到重要的地位。长城卡业务由总行、管辖分行和发卡行进行三级管理。

一、全行业务管理

总行负责全行业务管理，主要包括长城卡业务的方针、政策、发展规划、年度计划和各项规章制度的制定与实施。总行制定的有关计划和规章制度具有全局性和统一性，各行在开展长城卡业务过程中必须严格遵守执行。

总行对其制定的方针政策和规章制度，在实施过程中要经常听取各分行的反映，做好深入细致的调查研究。若发现

问题，应在广泛收集各分行情况、意见和建议的基础上，再集中修改或制定有关新的方针政策和规章制度。

总行负责推广各分行发展长城卡业务的先进做法和成功经验，抓好信用卡业务人员的培训工作，协调与解决各分行之间的业务纠纷和问题。

二、辖内业务管理

管辖行必须设置辖内信用卡业务管理机构，严格贯彻执行总行统一制定的有关信用卡业务的方针政策、规划计划和规章制度，并负责制定本行管辖范围内信用卡业务的策略、计划、有关规定和实施办法。管辖行处于信用卡业务管理的中间环节，要发挥好上传下达、横向沟通与协作的职能。同时，管辖行要做好辖内发卡行的业务监督、检查、协调、指导、培训和代授权等管理工作。

三、发卡行业务管理

发卡行的业务管理是我行长城卡业务管理的基础。各发卡行要根据总行和管辖行的方针政策、规章制度和管理办法，做好长城卡业务的发卡、特约商户市场、授权、信控、清算、机具、业务用品和档案等基层管理工作。