

1

3

2

4

个人金融通识系列

Geren Jinrong Tongshi Xilie

银联卡使用

读本

孙 颖 编著

浙江工商大学出版社
ZHEJIANG GONGSHANG UNIVERSITY PRESS



浙江省社科联社科普及课题成果

银联卡使用

读本

孙 颖 编著

Gerén Jīnróng Tōngshì Xīlie

个人金融通识系列

1

3

2

4



浙江工商大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

银联卡使用读本 / 孙颖编著. — 杭州 :
浙江工商大学出版社, 2012. 6

(个人金融通识系列 ; 1)

ISBN 978-7-81140-531-6

I. ①银… II. ①孙… III. ①信用卡—
基本知识—中国 IV. ①F832.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2012)第 116369 号

银联卡使用读本

孙 颖 编 著

责任编辑 刘 韵 陈维君

责任校对 周敏燕

封面设计 流 云

责任印制 汪 俊

出版发行 浙江工商大学出版社

(杭州市教工路 198 号 邮政编码 310012)

(E-mail: zjgsupress@163.com)

(网址: <http://www.zjgsupress.com>)

电话: 0571-88823703, 88904923(传真)

排 版 杭州朝曦图文设计有限公司

印 刷 杭州恒力通印务有限公司

开 本 787mm×960mm 1/32

印 张 6

字 数 114 千

版 印 次 2012 年 6 月第 1 版 2012 年 6 月第 1 次印刷

书 号 ISBN 978-7-81140-531-6

定 价 64.00 元(全四册)

版权所有 翻印必究 印装差错 负责调换

浙江工商大学出版社营销部邮购电话 0571-88804228

前 言

本读本主要由银联公司篇、银联卡篇、精彩用卡篇、安全用卡篇与支付方式篇 5 个部分组成。

银联公司篇主要包括中国银联的发展历程、企业文化、服务范围、合作伙伴、银联品牌等内容。该部分内容可以使广大读者了解银联公司,宣传中国自有的银行卡品牌,从而为银联品牌走向世界奠定基础。

银联卡篇主要包括银联卡概述、银联卡发展、银联卡特色等内容。该部分内容可以使广大读者了解银联卡发展历程及现状,能正确识别银联标志卡和银联标准卡,并充分利用银联卡的特色产品和特色服务,实现消费效用最大化。

精彩用卡篇作为该读本的核心内容,主要是用来指导读者如何正确地申请、使用、撤销银联卡以及注意银联卡使用中所存在的一些细节问题。特别需要指出的是,随着国际交流的加深以及人民生活水平的提高,出国留学、出国公干以及出国旅游的机会越来越多,因此,银联卡的境外使用也被纳入本部分中。该部分内容可以帮助广大读者自己解决一些用卡方面的小问题,提高用卡效率,实现幸福“卡生活”!

安全用卡篇主要介绍读者在使用银联卡过程中不可回避的“风险”问题。对读者而言,所面临的风险主要是欺诈风险,具体可能表现为卡丢失、卡被盗、卡冒用、卡被伪造、身份信息泄漏以及 ATM 操作、网上交易操作风险等。本部分从银联卡使用过程中所涉及的主要风险入手,通过典型案例的分析,帮助读者树立银联卡风险意识,规范日常操作,强化风险管理。

支付方式篇解答了银联卡使用过程中,支付方式的多样化与便捷性,并介绍了银联卡的在线支付、手机支付、电话支付与数字电视机顶盒支付等创新支付方式,从而使读者在了解主要支付方式的基础上,能结合自己实际情况,选择最佳支付方式。

本读本主要读者对象为银联卡持卡人及其潜在客户群,内容力求深入浅出、通俗易懂,体现出科普读本的科学性、知识性、实用性和可读性的特点,希望能够为读者接受和喜爱。



目 录

第一篇 银联公司篇

第一节 银联概述	1
一、银联公司简介	1
二、银联企业文化	3
三、银联组织结构	4
四、银联服务范围	6
五、银联合作伙伴	9
六、银联大事记表	10
第二节 银联品牌	13
一、认识银联品牌	13
二、银联品牌理念	14
三、品牌标志规范	14
四、产品品牌标志	18

第二篇 银联卡篇

第一节 银联卡概述	24
一、银联卡简介	24

二、银联卡发展历程	25
三、银联卡分类	26
四、银联卡功能	33
第二节 银联卡卡面描述	35
一、银联卡正面要素描述	35
二、银联卡背面要素描述	51
三、银联卡要素的整体描述	56
第三节 银联标准卡的识别	58
一、银联标准卡的定义	58
二、银联标准卡的特征	59
三、区分银联标志卡与银联标准卡	59

第三篇 精彩用卡篇

第一节 银联卡服务指南	64
一、银联卡申请服务指南	64
二、银联卡使用服务指南	81
三、银联卡销卡服务指南	102
第二节 境外用卡指南	104
一、境外使用区域	104
二、境外用卡特色服务	109
三、境外购物指南	122
四、境外用卡须知	124

第四篇 安全用卡篇

第一节 银联卡风险类型及案例	128
一、卡被伪造	128
二、卡丢失或被盗	129
三、身份信息被盗	132
四、特约商户欺诈	133
五、ATM 欺诈	135
六、网上交易欺诈	137
第二节 持卡人的欺诈风险防范	142
一、对持卡人的总体建议	142
二、对持卡人进行网上购物的建议	143
三、对持卡人进行电话交易的建议	144
四、对持卡人密码安全的建议	145
五、对持卡人使用 ATM 的建议	146
六、对持卡人保护个人信息的建议	147
七、对持卡人使用 POS 机的建议	150
八、对持卡人使用网上银行的建议	151

第五篇 支付方式篇

第一节 在线支付	153
一、开通账户	153
二、账户信息管理	163
三、支付进行	166

四、消费记录管理	169
第二节 手机支付	169
一、业务概况	169
二、合作伙伴	171
三、手机支付产品	172
四、手机支付特色	173
第三节 电话支付	174
一、小业主收款业务	175
二、便民支付业务	175
三、电话支付进家庭业务	176
第四节 数字电视机顶盒支付	176
一、数字电视机顶盒支付业务特点	177
二、数字电视机顶盒支付业务范围	177

参考文献

后 记



第一篇 银联公司篇

第一节 银联概述

一、银联公司简介

中国银联股份有限公司(以下简称“中国银联”)是经国务院同意、中国人民银行批准设立的中国银行卡联合组织,成立于2002年3月,总部设于上海。目前已拥有近400家境内外成员机构。



作为中国的银行卡联合组织,中国银联处于我国银行卡产业的核心和枢纽地位,对我国银行卡产业发展发挥着基础性作用,各银行通过银联跨行交易清算系统,实现了系统间的互联互通,进而使银行

卡得以跨银行、跨地区和跨境使用。在建设和运营银联跨行交易清算系统、实现银行卡联网通用的基础上,中国银联积极联合商业银行等产业各方推广统一的银联卡标准规范,创建银行卡自主品牌;推动银行卡的发展和应用;维护银行卡受理市场秩序,防范银行卡风险。

小贴士

中国银联职责

中国银联的主要职责是负责建设和运营银联跨行交易清算系统这一基础设施;推广统一的银行卡标准规范,为商业银行、特约商户、持卡人提供跨行信息交换、清算数据处理、风险防范等银行卡基础服务;推动银行卡产业集约化、规模化发展;同时联合商业银行,创建银行卡自主品牌。

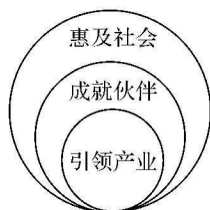




二、银联企业文化

1. 使命

中国银联是公司制运作的银行卡组织,处于银行卡产业的核心与枢纽地位,引领产业、成就伙伴、惠及社会是中国银联的崇高使命。



2. 愿望

中国银联的愿望是不断扩大业务领域,提高服务水平,加快国际化进程,努力把中国银联打造成为国际主要银行卡品牌。



3. 核心价值观

中国银联的核心价值观是:服务、创新、责任和共享。

服务:坚持“服务第一”,为客户创造最大价值。

创新:创新是中国银联赢取未来的必由之路。

责任:勇于承担责任是中国银联做好一切工作的根基。

共赢:合作共赢是中国银联工作的根本准则。



三、银联组织结构

1. 现任领导团队

表 1.1 银联领导团队一览表

姓 名	职 务
苏 宁	董事长
许罗德	副董事长/总裁
蔡剑波	常务副总裁
柴洪峰	执行副总裁
郭荣丽	首席财务官
田 林	纪委书记
戚跃民	助理总裁
舒世衷	助理总裁
吕 虹	助理总裁
刘风军	助理总裁

2. 组织结构

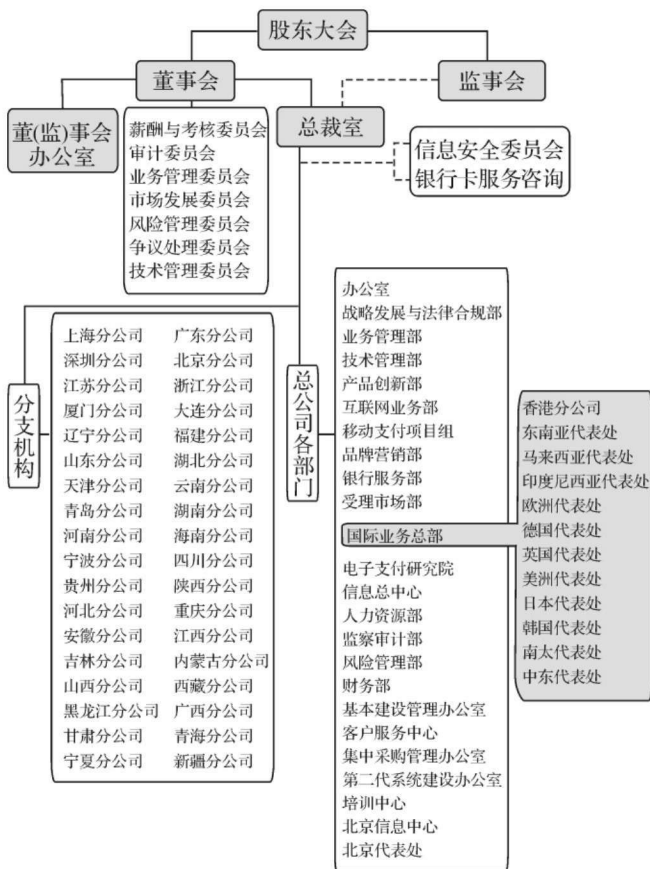


图 1.1 银联组织结构图

四、银联服务范围

1. 基础服务

中国银联的基础性作用在于,建设和运营银行卡跨行交易清算系统这一基础设施,推广统一的银行卡标准规范,提供高效的跨行信息交换、清算数据处理、风险防范等基础服务。同时,联合商业银行,建设银行卡自主品牌,推动银行卡产业自主科学发展,维护国家经济、金融安全。

2. 银行服务

中国银联坚持“服务第一”的理念,为国内主要商业银行提供集清算数据处理、技术支持、风险控制、数据分析、产品创新于一体的综合服务方案。中国银联通过银行卡跨行交易清算系统,为国内商业银行提供了跨行、跨地区、跨境的银行卡转接服务,同时本着“同创品牌、和谐共赢”的原则,整合资源、搭建平台,与商业银行一起做大做强中国银行卡产业。

3. 商户服务

中国银联以银商合作共赢为出发点,努力为商户提供配套的综合服务和各种多样的支付解决方案,帮助商户解决支付应用方面的实际问题。目前,中国银联已经为国内 40 多家知名企业集团提供了综合支付解决方案,实现了商业运营的高效和便捷。

4. 持卡人服务

中国银联不断建立健全持卡人服务体系,建立了形式多样的持卡人服务平台,满足持卡人多样化



的增值服务需求。如在银行卡产品研发方面,与商业银行推出了多种类别的银联标准卡,深受市场欢迎;在信息更新方面,借助华彩俱乐部的《爱卡惠》杂志,定期更新信息,为银联标准卡持卡人提供专属的特惠折扣、积分、机场贵宾礼遇、商旅预订等一体化服务;在服务咨询方面,通过银联客服热线 95516 平台,每天 24 小时提供与银行卡相关的咨询服务;在营销体验方面,境内、境外全年不间断地组织各类营销活动,让每位持卡人感受银联卡的方便与快捷。

5. 产业服务

中国银联带头并推动相关各方为各类市场主体提供专业化服务支持,推动形成银行卡专业化服务体系,对银行卡产业快速、健康发展起到了积极的促进作用。

目前,中国银联已经在受理终端维护、发卡数据处理、银行卡和终端检测、互联网安全认证、银行卡积分等领域实现了对相关业务集中、统一的专业化处理,共为 35 万受理商户、60 万台 POS 机提供了专业化维护服务,占到全国联网商户和 POS 机的 50% 左右;为 16 家发卡机构信用卡发卡提供专业化的数据处理,共同推动中国银行卡产业向集约化、专业化的方向发展。

知识链接

中国银联服务平台

银联商务有限公司:从事银行卡受理市场专业化服务的全国性集团公司。依托广泛的服务网络、高素质的服务队伍、先进的管理、领先的技术,为发卡机构、特约商户和广大持卡人提供优质、高效、规范、专业的银行卡收单专业化服务。网址: www.chinaums.com/。

银联数据服务有限公司:为金融机构提供银行卡数据处理服务的专业化公司,集成和提供各类银行卡业务所需的解决方案、服务平台和网络基础设施。网址: www.cupdata.com/。

银联电子支付有限公司:提供银行卡增值业务应用的专业支付公司,拥有面向全国的统一支付网站——网付通(ChinaPay)。主要从事以互联网等新兴渠道为基础的网上支付、网上跨行转账、网上基金交易、自助终端支付等银行卡网上支付及增值业务。网址: www.chinapay.com/。

银行卡检测中心:是银行卡产品和机具检测机构,拥有国家级检测中心资质以及符合国际标准的 EMV 检测实验室,对各种银行卡和受理机具等进行科学、公正的技术质量检测,确保银行卡交易通畅、安全。网址: www.bctest.com/。

中金金融认证中心:英文简称 CFCA,是由中国人民银行和国家信息安全管理部门批准成立的互联网第三方安全认证机构,通过发放数字证书