



劉紅儒 陳維中 編譯

信用卡的 經營與操作

中國經濟出版社

劉紅儒 陳維中 編譯

信用卡的 經營與操作

中國經濟出版社

94
F630.4
24
2

YAL 16/02

信用卡经营与操作

刘红儒 陈维中 编译



3 0106 3498 2

中国经济出版社



B

97024

(京)新登字079号

责任编辑: 马晓玲

封面设计: 高书京

信用卡经营与操作

刘红儒 陈维中 编译

中国经济出版社出版发行

(北京市百万庄北街3号)

(邮政编码: 100037)

各地新华书店经销

北京朝阳区文兴印刷厂印刷

787×960毫米 1/32开本 6印张 102千字

1992年5月第1版 1992年5月第1次印刷

印数: 1—1,0000 定价: 3.20元

ISBN 7-5017-1887-3/F·1264



前 言

信用卡起源于本世纪初，在不到一个世纪的时间内，以其特有的优越性席卷整个世界。在我国，随着改革开放的大潮，信用卡作为国际流行的先进支付工具进入中国，并得到很快发展。广大信用卡业务人员和有关同志迫切需要了解 and 掌握信用卡业务基本方法和基本知识。为此，我们共同翻译编写了《信用卡经营与操作》一书，以飧读者。

全书分推行信用卡计划、信用卡市场推广与设计、信用卡部门组织、信用卡经营与管制、信用卡业务一般操作、信用卡处理系统一般要求等六个部分，其中第一、二、三、四、六部分的主要内容译自有关英文业务资料。本书以万事达卡为主要对象，初步介绍了信用卡业务基本运作方法、惯例以及操作实务，具有一定的借鉴和参考价值。

在编译过程中得到有关各方的大力支持和帮助，在此一并致谢。由于我们水平有限，书中难免有错误和疏漏，敬请读者批评指正。

编译者

1992年4月

目 录

一、推行信用卡计划	(1)
1. 万事达卡事务.....	(1)
2. 电子数据处理与设备安装.....	(4)
3. 市场推销与公共关系计划.....	(6)
4. 商户推销计划.....	(8)
5. 新帐户计划.....	(10)
6. 顾客服务计划.....	(11)
7. 授权计划.....	(13)
8. 信用管制计划.....	(15)
9. 人事和行政管理计划.....	(16)
10. 实验性推行计划.....	(17)
11. 正式营业.....	(17)
二、信用卡市场推广与设计	(22)
1. 信用卡市场推广.....	(22)
2. 信用卡设计.....	(26)
三、信用卡部门组织	(46)
1. 基本卡经营中心.....	(46)
2. 部门职能.....	(47)
3. 获取持卡人部门.....	(48)

4. 保留持卡人部门.....	(49)
5. 市场推销部门.....	(49)
6. 商户推展部门.....	(51)
7. 新卡户口部门.....	(51)
8. 持卡人服务部门.....	(53)
9. 商户服务部门.....	(55)
10. 授权部门.....	(57)
11. 信用管制部门.....	(59)
12. 欺诈管制部门.....	(61)
13. 收帐部门.....	(63)
14. 出纳部门.....	(64)
15. 财务管制部门.....	(66)
16. 质量保证部门.....	(67)
四、信用卡经营与管制.....	(73)
1. 销售与市场推广.....	(74)
2. 新户口.....	(82)
3. 授权.....	(88)
4. 贷款与收款.....	(93)
5. 欺诈管制.....	(99)
6. 顾客服务.....	(108)
7. 出纳结算.....	(114)
8. 电子数据处理.....	(120)
9. 财务管制.....	(126)

五、信用卡业务一般操作 (129)

- 1. 信用卡发行 (129)
- 2. 信用卡取现 (133)
- 3. 信用卡购货消费 (136)
- 4. 信用卡授权 (138)
- 5. 信用卡挂失与补卡 (141)
- 6. 销户和到期换卡 (143)

六、信用卡处理系统一般要求 (145)

- 1. 信用卡处理系统基本结构 (145)
- 2. 信用卡处理系统一般规格 (145)

附录一：信用卡历史发展 (163)**附录二：信用卡章程** (178)

一、推行信用卡计划

信用卡是一项综合性、技术性很强的业务，涉及到许多方面。推行信用卡必须精心策划，周密安排，认真准备，这就需要有切实而又详尽的工作计划。

1. 万事达卡事务

涉及“国际万事达”的主要工作，是按规定章程加入万事达国际组织，成为其会员之一。这是能够开始参与万事达互换项目和清帐委托所必须的。

(1) 开立清算帐户

建立清算帐户是其会员在向“国际万事达”呈送基本会员调查表和联网清帐调查表以得到联网清算许可和指定授权号码前，必须走的第一步。

开立清算帐户用于互相清帐，所选择的清帐银行一定为“国际万事达”所接受，并有能力与万事达联网的清帐银行履行资金划转清帐，如蒙特利尔银行等。另外，所选清帐银行也应该熟悉万事达卡清帐程序并能够向其他会员提供每日简短的报告，以利资金管理。

(2) 填写万事达卡调查表

每一个会员，都必须在卡的发行或商户项目开始前至少30天完成下列调查表并呈交“国际万事

达”。主要有基本会员调查表和清帐调查表。

基本会员调查表，用于向“国际万事达”提供会员及其主要负责人员情况以及编制《国际万事达卡会员信息手册》。信息手册用于告知现有会员有关参加获得或发行项目的新会员情况。建立清帐调查表，主要是提供有关会员的清帐银行详细情况，用于互相清帐，以便建立清帐联系网。

根据以上正确完整的调查表，万事达国际组织审核后将授予清帐许可权并指定授权号码，允许进入万事达卡清帐和授权系统。

(3) 万事达卡手册

清帐许可授权号码核定后，即可领取多种万事达实用手册。根据确保工作顺利的标准程序，确定其会员处理互换的清算科目。

一旦领到万事达卡手册，负责各种管理工作的相应人员应立即制定适应万事达卡工作需要和程序的目标。

(4) 签订万事达卡许可协定书

这主要涉及从“国际万事达卡理事会”获得正式的批准。

(5) 暂时授权密码

暂时授权是万事达卡授权系统用来答复发行者利益方面的授权请求的一种方法。暂时授权方法是依靠一系列实验来完成的，实验用于决定发行者事先建立的密码能否满足特殊授权请求。发行者

通过暂时授权报表向万事达建议其所具有的特性，报表可由《万事达国际授权手册》或直接从“国际万事达”获得。通过报表，发行者详述它的使用时间、允许答复的类型、允许的最大交易限额。同意、拒绝、获得或提交处理等决定都将由这些特性所决定。

在确定这些特性时，信用控制程度和发行者的合作政策必须加以考虑。

(6) 国际授权试验与证实

这一工作包括与万事达卡授权系统在检验授权与黑名单(止付名单)功能的通讯与联系。检验的程序与安排取决于由会员所支持的授权方法形式。有以下几种选择：第一种类型——计算机与计算机相联；第二种类型——终端与计算机相联；第三种类型——电传机与计算机相联；第四种类型——电传机与授权中心相联。

(7) 交换结算试验与证实

此过程包括会员通过会员之间共同交换结算处理系统进行的检验，确保它们遵守万事达卡的规定。这一点是任何成员加入万事达卡交换结算系统前最至关重要的条件。

(8) 索取“国际万事达”文件材料

一份呈交国际万事达组织的索取该组织所有工作规定的请求。

(9) 塑胶卡设计

万事达卡设计图样的规格和安全特性必须予以考虑。另一个考虑是市场的吸引力。

最终设计必须呈交“国际万事达”审批通过。

(10) 制造商的选择

所选择的信用卡制造商，必须是经万事达卡认可的厂家。《认可厂家名录》可通过“国际万事达”获得。

厂商的选择取决于：定价、交货期、产品质量、地方的交通便利和提供安全的水平。

选择制造商应与塑胶卡设计相一致。这样，经过“国际万事达”许可的设计才能迅速地交付厂商生产。

2. 电子数据处理与设备安装

这里介绍的是为了鉴定包括计算机系统（硬件建立与软件开发）和用于操作的必要设备的安装。

(1) 硬件的构形

鉴定并选择合适的、用于信用卡处理系统的硬件类型。硬件的技术竞争力将在最终的选择中考虑。

(2) 计算机硬件及软件装备

在安装前，计算机系统安装场地必须经过鉴定。安装后进行硬件调试。

(3) 控制参数

根据会员的信用管制方针，在联网计算机系统

中建立信用与安全控制参数。

(4) 调试与实施

根据说明书和成员的要求确定信用卡处理系统的功能。调试以事先建立的参数为基础，参数模拟应尽可能接近正式工作环境。

(5) 操作者训练

电子数据处理操作者将被训练去执行信用卡处理程序。一般操作者培训去执行并网查询与输入。

(6) 电传机与第二类型终端的安装

电传机与第二类型终端安装在授权部门内。必须适于由授权系统对授权与黑名单作用的检验。电传机也要求在运行中与万事达卡总部和其他万事达卡成员保持通讯联系。

(7) 授权/黑名单的试验

包括对授权和黑名单作用的试验，试验采用授权系统试验数据。证明完成了正式授权和黑名单的工作后，万事达卡根据成功的试验予以批准。

(8) 相互结算试验

这里涉及交换结算和万事达卡相互结算事务、支出与收入试验、使用试验数据试验。试验数据将通过会员之间共同交换结算处理系统传送。参与万事达卡互换结算项目并得到证明，万事达卡根据成功完成试验的情况予以确认。

(9) 计算机化表格

预先准备的标准计算机化表格，为满足各种需

要而设计、印刷。这些表格包括商户支付建议、信用卡使用者的意见以及月帐单、商户付款通知等。

设计表格时，必须考虑信息报表的类型和计算机输出的格式。对标准的数据形式与信息，最终要进行模拟，并送去进行电子数据处理试验，以确保表上的数据打印较为合适。

(10) 选择与安装压印机

由于信用卡及商户签约单需要压印，在业务量比较大的情况下，应考虑采用自动压印机。样机的选择，将取决于信用卡中心扩展计划的竞争性、可靠性、灵活性以及所提供服务的水平。

(11) 缩微胶卷机

缩微胶卷占用空间少，并能够储存重要文件和提供图片记录，供将来参考。需要有两种缩微胶卷机用于审批信用卡申请、持卡人支票、商户存单和售销单。平面缩微机更适于信用卡申请表，而旋转式的则适于持卡人支票、存单和售销单。后者可以高速运转，且有一个自动进给装置。

此外，还有缩微胶卷阅读器和打印机。

3. 市场推销与公共关系计划

这是对信用卡计划成功具有重要意义的活动，包括市场推销、广告宣传和公共关系。

(1) 市场调查

必须进行市场调查，以收集有关信用卡行业的关键信息，如某地区信用卡的总使用量、顾客的偏爱、竞争活动和市场渗透。这些信息需要更好地了解市场，搞好奖品设计以及市场战略与计划的准备，并着重考虑定价、利润及竞争对手提供的服务等。

(2) 设计、计划信用利益和特权

通常以市场调查结果为基础，以推销信用卡的说明书为形式，介绍信用卡的利益和特权。说明书应包括记帐方法、信用卡的形式、持卡人利益、提供的服务和定价等。

说明书应成为软件管制参数的建立、申请表的设计、信用卡协议（或合同）的条件和条款以及市场推广与广告活动等方面的参考文件。

(3) 信用卡申请表的设计与印制

信用卡申请表的设计与印刷必须花费相当的时间，以确保发行时的有效性。申请表的设计包括有吸引力的正面、为满足申请人需要收集数据的一些特殊设计、信用卡在市场推广方面的利益和特点等。

最后的样品只能是从制造商那里得到后才算完成。

(4) 持卡人合约的设计与印刷

制订持卡人合约条款、条件，这些条款和条件涉及到操作部门的许多工作，如：开立新帐户、信

用管制方面，需要就有关条款和条件进行法律方面的磋商以及由管理和法律部门证实、审查和确认等，都需要认真办理，仔细考虑，通常是一个较长的过程。

4. 商户推销计划

这里介绍有关商户收购项目所开展的各种活动。

(1) 市场调查

市场调查涉及收集有关商户事务的关键市场信息，包括：销售额、贴现率、承兑利率、支付时间、服务中心和商户数量、销售饱和点等。这些信息可以激发成员的竞争意识，这种意识在制定完善的市场发展和利润增长战略方面，起着十分重要的作用。

(2) 定价策略

从市场调查中得到有价值的信息后，能够制定出具有竞争力的商户定价策略。

(3) 商户签约策略

主要包括：明确商户签约承担的义务、覆盖的领域、商户产业的类型。为了扩大有效覆盖面并迅速获得市场份额，在开始发行阶段，应将注意力集中在签约方面。

同时，也应考虑制定未来签约策略的发展方面。

(4) 搜集签购策略

有效的搜集签购策略，能促使商户更多地接受万事达卡并向其成员呈送其销售额。这将涉及覆盖面、搜集签购与支付时间、支付手段等。

(5) 表格设计与印制

各种类型的商户销售所需要的表格，应在商户签约前设计和印制。这样的表格有：商户的合约、签购单等。商户合约一般有固定的项目和条款，主要明确信用卡发行者和商户的职责、权力、义务。

(6) 宣传材料设计与印制

主旨是用于扩大万事达卡的知名度，由此增加销售额。例如，在具有战略意义的地方竖有万事达卡标志广告牌；在一些常见的地方印上或招贴信用卡招贴物，如收款台、购物袋、日用品如火柴盒上，以及印制一定数量的宣传手册、宣传画和陈列品等。必须特别注意，确保所有宣传品的主旨与“国际万事达”制定的方针与说明相一致。

(7) 订购过印机

根据已经制定的发展策略的要求，估算一下过印机的数量。过印机盘必须考虑商户在盘上特殊压印的需要。所有一切，都必须在商户签约与商户申请业务开始前准备完毕。

(8) 推销员的培训

在征求商户和签约手续方面，推销员的素质特别重要。必须在推销技巧、征求策略等方面培训商

户推销员。

(9) 建立新商户

采取有效的形式和途径建立新商户，争取更多的商户签约，这是推销信用卡的一个重要步骤。

(10) 取得签购单据

这里涉及到商户签购单据的接交与收集。在取得签购单前，必须制定业务上的支持和付款安排。

5. 新帐户计划

新帐户部门在准备推行信用卡时的活动，包括负责处理与审批信用卡的申请、开立新帐户等。

(1) 订立审批准则与指南

这对于审批工作和决策的稳定性是非常重要的和有益的。

(2) 申请表格的资料与设计

新帐户部门与市场推广部门商讨信用卡申请表格的资料与信件，这是新帐户部门的一个重要职能。向市场推广部门提供信用卡申请者情况和申请表格设计的关键资料，必须从帐户资料获取，并相一致。所需的资料要充足，以满足业务处理和信用管制的需要。同时，要保持对申请者的吸引力。

申请表格的设计与印刷工作由市场推广部门负责，必须在开业前准备完毕。

(3) 表格设计

新帐户部门内部、外部所需的所有表格、信函