

信用卡经营管理

主编◇邓志广 卢少斌

副主编◇王志雄 姜崇修
湖北人民出版社

信用卡经营管理

主 编 邓志广 卢少斌
副主编 王志雄 娄崇修

湖北人民出版社

鄂新登字 01 号

信用卡经营管理

邓志广 卢少斌 主 编

出版：湖北人民出版社
发行：

地址：武汉市解放大道新育村 33 号
邮编：430022

印刷：湖北省公安厅印刷厂

经销：湖北省新华书店

开本：787×1092 毫米 1/32

印张：10

字数：224 千字

插页：1

版次：1997 年 2 月第 1 版

印次：1997 年 2 月第 1 次印刷

印数：1—3 100

定价：13.20 元

书号：ISBN 7-216-02037-5/F·334

前 言

信用卡是经济发展到一定程度的产物，它改变了人们“一手交钱，一手交货”的传统结算方式。信用卡作为电子货币的重要载体，发展迅速。目前，信用卡在世界上 200 多个国家和地区、4 万多家银行都已通行，并已成为一种极为重要的支付工具。

信用卡在我国的出现则是在 80 年代中后期。虽起步较晚，但发展较快。目前，全国发卡量达 1 000 多万张，特约商户 10 多万个。信用卡作为当今世界最为流行的支付工具，已走进我国的经济生活，并引起人们的广泛关注。党的十四届三中全会指出：“积极推行信用卡，减少现金流通量。”中央领导同志也明确指出：要加快金融电子化建设，尽快开展电子货币工程，在全民中推广使用信用卡，为建设社会主义市场经济服务。随后提出的“金卡工程”描绘了我国信用卡的发展前景：在 10 年内，在我国约 70 个城市中，实现覆盖 3 亿人口，发行 2 亿张信用卡。可以预见，中国的信用卡时代即将到来。

本书力图采用较新的资料介绍了信用卡的产生与发展、信用卡的发卡业务、信用卡特约商户及市场营销、信用卡客

户服务、信用卡风险管理、信用卡结算与会计核算、信用卡业务电子化、IC 卡的应用与标准、信用卡的技术标准,我国信用卡现状与发展、国际信用卡概况等。本书实用性、操作性强,是信用卡发卡机构、特约商户和广大消费者学习、研究和使用信用卡的重要参考资料。

本书由邓志广、卢少斌任主编,王志雄、娄崇修任副主编。在编写过程中参阅了国内外有关文献资料,在此一并致谢。

限于水平,书中难免有不足之处,请各位读者批评指正。

编 者

目 录

第一章 信用卡的产生与发展.....	(1)
第一节 信用卡的产生.....	(1)
第二节 信用卡的基本特征.....	(5)
第三节 信用卡的种类	(13)
第二章 推行信用卡计划	(16)
第一节 万事达卡事务	(16)
第二节 电子数据处理与设备安装	(18)
第三节 市场推销与公共关系计划	(20)
第四节 商户推销与顾客服务计划	(21)
第五节 新帐户、授权、信用管制计划	(24)
第六节 实验性推行及正式营业	(27)
第三章 信用卡特约商户及市场营销	(32)
第一节 特约商户的开发	(32)
第二节 特约商户的管理	(41)
第三节 信用卡市场营销管理	(44)
第四节 信用卡市场调查与预测	(54)
第四章 信用卡客户服务	(68)
第一节 客户服务的内容	(68)

第二节	客户服务的管理	(75)
第五章	信用卡风险管理	(80)
第一节	信用卡风险的基本特征	(80)
第二节	信用卡风险管理的内容	(84)
第三节	信用卡风险转移	(93)
第六章	信用卡结算与会计核算	(97)
第一节	信用卡结算	(97)
第二节	开户、存取款、消费核算	(106)
第三节	转帐、利息、费用核算	(113)
第四节	会计报表	(117)
第七章	信用卡业务电子化	(123)
第一节	信用卡业务电子化概况	(123)
第二节	销售终端机 (POS)	(128)
第三节	自动取款机与自动收付两用机	(131)
第四节	自动柜员机	(135)
第八章	IC 卡的应用与标准	(145)
第一节	IC 卡概述	(145)
第二节	IC 卡的应用	(148)
第三节	IC 卡的技术标准	(155)
第九章	信用卡的技术标准	(165)
第一节	信用卡的国际技术标准	(165)
第二节	信用卡磁条技术标准	(179)
第三节	我国信用卡技术标准	(204)
第十章	我国信用卡现状与发展	(211)
第一节	我国信用卡发展现状	(211)
第二节	我国各商业银行发行的信用卡	(214)

第三节	信用卡在我国的发展前景·····	(229)
第十一章	国际信用卡概况·····	(237)
第一节	美国信用卡市场·····	(237)
第二节	日本信用卡市场·····	(248)
第三节	欧洲信用卡市场·····	(255)
第四节	国际主要信用卡的比较·····	(257)
第五节	国际系统网络的运行·····	(273)
附录：	国际信用卡常用词汇·····	(277)

第一章 信用卡的产生与发展

第一节 信用卡的产生

一、信用卡的概念

信用卡是银行或公司签发的证明持有人信誉良好，可以在指定的商店或场所进行记帐消费的一种信用凭证和支付工具。所谓“信用”，在这里有两个含义：一是指持卡人本身能守诺言，讲信用，本身有一定的经济实力，在经济活动和消费活动中有支付能力；二是指信用卡本身具有金融机构的部分信用功能。

这里所说的“卡”实质上是一种便于随身携带和使用的卡片。它的内容一般包括以下几个方面：

1. 正面有发行人所编的卡号，卡号的每一组数字都代表了一定的内涵，其中有一组是按发卡先后编排的顺序号。

2. 卡的名称及发卡机构名称、发卡机构标志。如中国银行发行的长城卡，除有“长城卡”和“中国银行”专用字做标志外，还有中国银行行徽，万里长城图案及红、黄交错的

圆形万事达卡标志。有的信用卡还注明适用范围及类别。如中国银行的“长城卡”，注明是“外汇卡”或“非外汇卡”，非外汇卡的适用范围则明确注明“此卡只可在中国通用及以人民币结算”。

3. 使用的有效期限。
4. 持卡人姓名。
5. 防伪标志。
6. 背面有持卡人签名，供受理机构核对。
7. 磁条和印鉴带，供持卡人预留印鉴和密码，同时可供自动柜员机鉴别真伪阅读使用。
8. 发卡机构简单声明，起备注的作用。

目前，信用卡已成为国际上流行的一种先进的结算手段和支付工具。在经济发达国家，它还是一种新的消费信贷方式。我国开展信用卡业务较晚，但随着我国改革开放的不断深化，我国银行结算朝着国际化方向的发展，信用卡在我国的发展前景十分广阔，市场潜力巨大。

二、信用卡的发展历程

美国是信用卡的发源地，也是当代信用卡大国。在美国使用信用卡购物、消费，比付现金更受欢迎，信用卡已成为一种社会身份的化身。信用卡的发展大体可分为五个阶段。

第一阶段，信用卡的产生及雏形。在这个阶段，信用卡实质上是以信用度标志和优待券的形式存在，时间大约为1915年至1945年。1915年，美国的一些商店和服务行业为扩大业务、招徕顾客，对一些感到信用可靠的客户发放一部分信誉证（或叫优待券），凭此证可以赊销商品，约期付款，

这便是最初形式的信用卡。

第二阶段，信用卡的发展阶段，时间约为1946年至1952年。在这个时期，信用卡具有了信用凭证和支付手段的基本功能。这个阶段开始的标志，通常人们认为是1946年，美国的获纳斯俱乐部和运通公司先后发放了用于旅游、娱乐的消费性信用卡。1950年获纳斯俱乐部又组织联营，持卡人凭卡可在参与联营的旅店、饭店凭卡直接消费，然后通过银行划款，办理结算。但这时的信用卡仍具有很大的局限性，它主要是记帐性质的支付卡，其特点是先存款、后消费，使用的范围及用途也很有限。

第三阶段，信用卡的成熟与完善阶段，时间约为50年代初至60年代中期。这个时期的信用卡与以前的信用卡相比，具有两个明显的特征，一是信用卡由买卖之间发展到银行，使信用卡由商业信用工具发展为银行信用工具。由于银行发行信用卡具有明显的优越性，从此，银行发行的信用卡取得了信用卡领域的支配地位，成为银行的新型信用工具。二是由银行发行的信用卡不仅具有先存款后消费的支付功能，而且具有消费信贷的功能。由于金融机构本身的特点，所发行的信用卡允许透支，在帐面余款不足的情况下，可以先消费，后向发卡的银行补款。这就使得持卡人更加方便。这个阶段开始的主要标志，是1952年美国的富兰克林国民银行首先作为金融机构发行了信用卡，到50年代末，美国的发卡银行已发展到20多家。

第四阶段（60年代中期——70年代末），是信用卡的普及阶段。其特点和标志是由金融机构联合组成的信用卡联营集团的出现。由于单个金融机构发卡受到地域、机构的诸多

限制，给客户带来不便，也影响到信用卡发展，所以，迫使许多家银行联合起来，参与竞争。首先，美国的美洲银行于60年代中期吸收了部分中、小银行参加联营，逐步发展成为现在的维萨集团。随后，美国加州的各发卡银行联合起来，共同组成了银行卡协会即现在的万事达集团的前身，他们制定了统一的规章制度，并于1969年4月30日买下了Master Charge的专利权，统一了各会员的信用卡名称与款式，共同开拓市场，扩大业务，使信用卡业务获得迅速发展。为了推进业务发展，他们又于购买Master Charge专利权10年后，将卡名改为Master Card。信用卡的联营，为各成员银行带来了许多好处，不仅方便了持卡人，而且通过参加联合的会员行汇划款项，方便了结算，给各会员银行和特约商户带来了更多的收益。

第五阶段(80年代后)，信用卡组织和信用卡使用范围的国际化，这是信用卡发展的高潮时期。在这个时期，以美国的维萨和万事达集团为代表的信用卡组织同世界许多国家的银行或金融公司组成了广泛的联营或联合体，形成了庞大的国际性信用卡组织或信用卡组织同盟。以万事达集团为例，到1989年，会员银行达到3万多家，特约商户800多万家，其中仅在中国接受和办理万事达卡的机构就达1000多个，特约商户6000多家。在参加联合组织的各成员银行之间，各自所发行的信用卡可以在成员银行所属的分支机构直接办理结算，支取现金和在特约商户凭卡购物、消费。

信用卡组织和信用卡使用范围的国际化，是资本国际化的产物。到80年代，资本在国际的流动性越来越强，跨国公司越来越多，全世界已成为一个统一的大市场。国际间频繁

的经济交往，迫切需要有更多的新的银行信用工具与之相适应。这就是信用卡国际化的基础。

信用卡组织及信用卡使用范围的国际化，又是新技术革命及通讯和服务手段现代化的结果。为了有效防范信用卡业务的风险，各发卡行都制定了相应的防范措施，如对超过一定限额的支取现金或消费要取得发卡行的授权，对客户进行资信调查，帐面金额查询等。这些在短距离内比较容易，长距离特别是跨国间的业务处理如果没有先进的通讯条件，就难以做到。到 80 年代，随着新技术革命，首先在电子工业及自动化控制方面取得了突破性进展，通讯及服务手段的现代化程度大大提高，微波通讯、卫星通讯、长途直拨电话、电传的广泛应用，为国际间进行广泛的业务联系提供了十分迅速便利的条件，在经济发达国家的银行业中，率先使用了电脑和自动柜员机，并在大范围内实现了联网，这种先进的服务手段迅速被发展中国家的银行吸收并加以推广使用，为国际间的业务征询和更好地为客户服务提供了便捷的条件。在这种情况下，信用卡业务的国际化不仅升为需要，而且成为可能。由诸多国家金融机构组成的跨国信用卡集团出现了，信用卡业务随之获得了迅速发展。

第二节 信用卡的基本特征

一、信用卡的作用

信用卡的各项用途是由信用卡发行银行根据社会需要和内部经营能力所赋予的。其基本作用有：

1. 转帐。信用卡持有者在指定的商场、饭店购物消费之后，无需以现金支付款项，而只需要递交信用卡进行转帐结算。转帐结算是信用卡最主要的功能。信用卡的转帐结算功能，能为社会提供最广泛的结算服务，方便信用卡持有者与商场、饭店等消费行业的购物消费活动，减少社会的现金货币使用量，节约社会劳动。

2. 储蓄。信用卡可以在相当广泛的范围内，在发行信用卡的银行所指定的储蓄网点办理存款手续。使用信用卡办理存款与取款手续比使用储蓄存折更方便，它不受存款地点和存款储蓄所的限制，可以在发卡银行所在的势力范围内通存通兑，这大大方便了信用卡持有者的储蓄活动，提高了居民储蓄积极性。同时，凭信用卡支取现金，银行需要审查持卡人身份证，核对持卡人签字，这将有助于发行信用卡的银行维护持卡人的资金安全。此外，许多发信用卡的银行对于持有者领用信用卡所开设的存款帐户按照活期存款计付利息，这又使得客户在享受信用卡提供的方便时，还可以增加相应的收入。

3. 汇兑。当信用卡持有者外出旅游、购物或出差，需要在外地支取现金时，可以持卡在当地的发卡银行的储蓄所办理存款手续，然后持卡在汇入地发卡银行储蓄所办理取款手续。

4. 消费信贷。对于使用信用卡的顾客，在其购物消费过程，所支付的货物与服务费用超过其信用卡存款帐户余额时，在规定的限额范围之内发卡银行允许持卡人进行短期的透支行为，从实质上讲，这是发信用卡的银行向客户提供的消费贷款。因而，我们说信用卡具有消费贷款之功能。信用卡持

有者不同于采用其他结算方式的客户，顾客申办信用卡都要经过银行资信调查，有一定的偿还债务的能力。又由于信用卡透支金额占信用卡交易金额的比例较小，同时，银行还具有一整套措施防范和追索透支风险损失，因此，尽管信用卡透支可以在某种程度上有消费信贷之功能，扩大社会消费水平，但并不一定会引起社会消费信用的膨胀。发行信用卡的银行对信用卡透支款项收取的利息一般比同期银行贷款利率高。

二、信用卡的特点

1. 信用卡是当今银行发展最快、普及面最广的一项业务，其所以如此是因为它具有如下优点：

(1) 银行可以以此作为争取和扩大商店及持信用卡客户存款的手段，获得按垫付款总额收取一定百分比的佣金。如果信用卡持有者不能按期还款，还能增加一定的利息收入，有些发卡银行还向持卡人收取会费以增加银行收入。

(2) 持卡人不必支付现金就可以获得商品与劳务，免去了顾客携带大量现金的不便和风险，方便了外出购物和旅游。利用信用卡经常以透支的方式获得银行贷款，不仅可以避免一般消费者信贷每次申请审批的手续，而且还有按期还款免收利息的优惠。

(3) 信用卡把发卡行、持卡人和特约商户、代办行紧密地连接在一起，构成了循环往复的连锁债权债务关系，而这种关系的建立和发展又都取决于彼此间提供的信用。商业公司或服务业公司能毫无顾虑地向持卡人提供商品或服务形式的商业信用，是由于它们能够在银行信用的保证下，及时从

银行收回货款。

2. 信用卡同时具有支付和信贷两种功能。因为持卡人可以凭信用卡购买商品和享受服务，这似乎与使用现金和支票进行支付没有什么区别，然而，其支付款项则是由发行信用卡的银行垫付的，银行与信用卡持有者也发生了贷款关系。

3. 信用卡不同于透支放款和其他消费者信贷。透支放款必须是在银行开户，经常往来，资信较好的客户才能取得；而信用卡的持卡人并不一定被要求在银行开户。一般消费者信贷只涉及银行与客户两个关系人，而信用卡除银行与客户外，还涉及接受信用卡的商户，有三个关系人。

三、信用卡的功能

信用卡的基本功能如表 1—1 所示。

表 1—1 信用卡的功能

卡片制造者所赋予信用卡本身的功能			
信用的原始功能 数据处理功能			
(1)输入功能	(2)逻辑功能	(3)输出功能	显示功能
通信功能	信息发送功能	耐用功能	
信用卡发行者赋予的服务功能			
信用卡的基本功能			
(1)ID 功能 (2)决算功能 (3)信息记录功能			
信用卡附加的服务功能			
(1)销售信用功能 (2)分期付款功能 (3)周转性功能			
(4)信贷功能 (5)提供信息功能 付款功能 (6)信息收集功能			
(7)国际化功能 (8)优惠功能 (9)资产运用功能			
(10)保险功能 (11)社会地位功能			
安全保护功能			
(1)确认持卡人为本人的功能 (2)验证信用卡真实性的功能			
(3)认证存取的功能			
持卡人所赋予信用卡的促进应用功能			
网络化功能	收集功能	流行功能	

（一）卡片制造者所赋予信用卡本身的功能

就是信用卡的物理特征功能

首先是它的耐用性。一般的信用卡都是要随身携带，且在需要时拿出来使用的。假如很快就将其损破，使其走形，或上面印刷的文字模糊不清了，那么就不适用了。所以，耐用性是其重要的功能之一。

其二是它的记录及辨别功能。在信用卡或现金卡上，都印有姓名、帐户号码等。这些就是信用卡存储或记录着的信息。并且，必然要有识别发行者的信息。同时也必须要有能识别是否是持卡本人的功能。

第三是要求卡片本身必须具备防止伪造的功能。随着制造卡片技术的提高，伪造的可能性在逐渐减少，并且在不断充实验证信用卡的真实性。主要有以下几项：

1. 信用的原始功能。要能在卡内设定暗号、证明、使用金额、次数，有关持卡人的数据等。

2. 数据处理功能。

- （1）输入功能。可将制成的数据写入或进行追加记事的功能。

- （2）逻辑功能。能进行高度的判断、运算及数据处理的功能。如确认持卡人身份及验证信用卡的真实性，处理结算，消费税，记录交易信息等功能。

- （3）输出功能。能将卡片内的数据读出的功能。

3. 显示功能。能将卡片内存储的信息显示出来的功能。

4. 通信功能。可以按照规定将卡片内暗号、证明、记事等向计算机的终端机或主机发送的功能。

5. 信息发送功能。可通过电磁诱导方式、电波方式或紫