

建设银行 龙卡实务



中国商业出版社

岗位培训系列教材

97
F832.2
18
2

建设银行龙卡实务

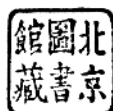
主 编：朱范予

副主编：林青山 陈文海

总 纂：卓中丁 苏宝和



3 0133 6175 7



中国商业出版社

C

369476

图书在版编目(CIP)数据

建设银行龙卡实务/朱范予主编. —北京:中国商业出版社, 1996. 6

ISBN 7-5044-2774-8

1. 建… II. 朱… III. 建设银行-信用卡-中国 IV. F83
2.2

中国版本图书馆 CIP 数据核 (96)第 09524 号

责任编辑:刘树林

特约编辑:郭 强

建设银行龙卡实务

中国商业出版社出版发行

(100053 北京广安门内报国寺1号)

新华书店总店北京发行所经销

国防工业出版社印刷厂印刷

1996年6月第1版 1996年6月第1次印刷

787×1092毫米 32开 10印张 210千字

印数:1—10000册 定价:10.00元

* * * *

(如有印装质量问题可更换)

ISBN 7-5044-2774-8/F·1735

华东地区岗位培训教材 编审委员会名单

主 任:黄政云

顾 问:张 衡

副主任:(按姓氏笔划为序)

王志勋 刘津南 孙建成 陈伟民

周金伦 张建华 张卓群 张援朝

袁德贤 姬德勤

委 员:(按姓氏笔划为序)

王毅萍 厉 飞 刘战平 李秉义

陈祖芳 卓中丁 贾时新 黄 琦

彭平寇 韩 鸥 黎文林

前 言

为适应建设银行向以中长期信用为主的国有商业银行转轨,促进建设银行各项业务的发展,满足建设银行岗位培训工作需要,1993年11月,经华东地区建设银行教育部门倡议,成立了“建设银行华东地区岗位培训教材编审委员会”。在总行教育部的牵头与协调下,共同组编了这套岗位培训系列教材。

《建设银行龙卡实务》岗位培训教材由建设银行福建省分行主编,得到总行教育部的指导与华东各省分行的通力协作,分工编写成书。本书的编写主要依据中国人民银行刚刚颁布的《信用卡业务管理办法》、建设银行总行颁发的“信用卡业务管理办法”、“信用卡业务操作规程”、“外币信用卡业务管理暂行办法”及信用卡业务会计核算手续等有关规章、制度,较系统地介绍了建设银行本币与代理外币信用卡业务。全书共11章,涉及建设银行信用卡种类、功能、特色、市场推广与服务、机构管理、受理操作程序、会计核算、信用控制、特约商户及管理、设备应用与管理等方面的内容,对信用卡主要工作流程作了详略得当的介绍。本书阐述简明、通俗,体现实用、可操作性强的特点。既可作为岗位培训实用教材,也可作为建行职工了解学习信用卡业务知识的简明读本。

被称为现代社会“电子货币”的信用卡,以其安全、方便、灵活、快捷之优势,显示出强大的生命力。建设银行“龙卡”从1990年4月28日发行以来,已被越来越多的消费者所青睐,

信用卡业务作为建设银行的重要窗口业务之一,经过几年实践和探索,有了比较完善的管理和服务系统,但由于信用卡业务具有技术性强、风险性大、管理水平要求高的特点,因而作为教材也有待日臻完善。

本书由朱范予任主编,林青山、陈文海任副主编。各章编写人员是:第一章陈仪;第二章郭华;第三章牟善胜;第四章陈瑞玉、黄羽;第五章徐群贤;第六章彭曙明;第七章陈述之;第八章李保文;第九章沈威;第十章姜俊;第十一章陈仪。全书由卓巾丁、苏宝和负责修改总纂。

本书的编写得到总行教育部和华东地区各省(市)分行的大力支持,在此一并致谢!限于编者水平,书中疏漏、不足之处,恳请广大读者批评指正。

编 者

1996年4月

目 录

第一章	信用卡概论	(1)
第一节	信用卡的起源与发展.....	(1)
第二节	信用卡的种类、功能和基本格式	(5)
第二章	建设银行信用卡概述	(9)
第一节	建设银行信用卡的发展.....	(9)
第二节	建设银行“龙卡”的种类	(11)
第三节	建设银行“龙卡”信用卡的特征及功能	(14)
第四节	建设银行“龙卡”信用卡的基本规定 ...	(17)
第五节	建设银行信用卡的主要工作流程	(19)
第三章	建设银行信用卡的机构与管理	(25)
第一节	建设银行信用卡机构	(25)
第二节	建设银行信用卡机构工作职责	(28)
第三节	建设银行信用卡业务部的岗位分工及 职责.....	(31)
第四章	信用卡市场推广与服务的管理	(39)
第一节	信用卡市场推广与服务的意义和作用	(39)
第二节	信用卡客户的发展	(41)
第三节	信用卡的发行与服务	(44)
第四节	特约商户的发展和管理	(54)
第五章	信用卡的受理	(81)
第一节	代理网点受理信用卡的操作规程	(81)

第二节	特约商户受理信用卡的操作程序	(86)
第三节	信用卡部柜台受理信用卡的操作规程	(87)
第六章	信用控制	(95)
第一节	信用卡业务中的信用风险	(95)
第二节	信用卡业务中的资信评估	(102)
第三节	信用卡的授权	(105)
第四节	信用卡的挂失与止付	(112)
第五节	信用卡的犯罪、纠纷及其对策	(117)
第七章	信用卡会计核算	(135)
第一节	信用卡会计核算的特点和基本规定	(135)
第二节	信用卡开户、续存及取现的核算	(139)
第三节	持卡人购物消费及办理大额异地购货 转帐的核算	(148)
第四节	信用卡存款准备金的核算	(154)
第五节	信用卡代发工资的核算	(155)
第六节	信用卡结息和销户的核算	(156)
第七节	透支及挂失的核算	(158)
第八节	信用卡业务费用核算	(161)
第九节	信用卡年度结算	(162)
第十节	信用卡的会计档案	(165)
第十一节	信用卡空白卡片的管理与核算	(166)
第八章	信用卡设备操作与管理	(168)
第一节	信用卡设备及用途	(168)
第二节	信用卡业务设备的管理	(171)
第三节	信用卡业务管理系统	(172)

第九章 外币信用卡代理业务	(218)
第一节 外币信用卡概述.....	(218)
第二节 国际信用卡组织和境外银行.....	(221)
第三节 外币信用卡特约商户.....	(226)
第四节 外币信用卡取现业务.....	(229)
第五节 外币信用卡授权.....	(231)
第六节 外币信用卡收单业务.....	(234)
第七节 外币信用卡的清算和会计核算.....	(236)
第十章 信用卡业务计划与统计	(255)
第一节 信用卡业务计划及其编制.....	(255)
第二节 信用卡业务计划的执行与考核.....	(262)
第三节 信用卡业务统计.....	(264)
第四节 信用卡业务统计分析.....	(268)
第十一章 信用卡展望和金卡工程	(278)
第一节 我国发展信用卡业务展望.....	(278)
第二节 金卡工程.....	(280)
附录一 中国人民银行《信用卡业务管理办法》	(283)
附录二 中国人民建设银行外币信用卡业务管理暂行办法	(295)
附录三 建设银行龙卡业务文明服务用语与禁语(试行)	(300)

第一章 信用卡概论

第一节 信用卡的起源与发展

一、信用卡的概念

信用卡是银行、金融机构或专营公司对消费者提供的一种信用凭证。持卡人到发卡机构指定的商店或饭馆购买商品、享受劳务时,可以凭卡结算,不必支付现金。持卡人也可凭卡到指定的银行机构和自动柜员机(ATM)上存取现金。

二、信用卡产生的前提条件

信用卡作为一种新型的支付手段和消费信贷方式,首先产生于经济发达的国家和地区。这是因为信用卡的产生与发展必须具备两个前提条件:首先,需要因商品经济的发展而形成的买方市场。在买方市场中,卖方具有扩大销售的愿望,而买方的消费欲受到当时有效购买力的限制。这种矛盾的运行,导致流通领域出现了诸如分期付款、赊购赊销、信用卡等支付方式;其次,需要有先进的通讯手段和电子计算机做为技术后盾。在处理信用卡业务过程中,发卡机构需要全面掌握持卡人的有关资料,从而有效地对持卡人进行信用控制和授权,准确及时地进行对帐和清算,不失时机地发出止付和追讨通知等。所以,买方市场的形成和计算机通讯技术的发达,是信用卡业务赖以生存和发展的基础。

三、信用卡的起源与发展

信用卡最早起源于美国(1915年)。当时,一些商店和饮

食店为招徕生意,扩大销售,方便顾客,曾使用了一种“信用筹码”,其形状类似一种金属徽章,作为客户购货消费的凭证。这种“信用筹码”后来演变成为用塑料制成的卡片,持卡人可以先赊购货物或消费,事后付款,这就是信用卡之萌芽。

到了 20 年代,美国各大电气、石油公司又相继推出了签帐卡。持卡客户可凭卡享受用电和加油服务,到了约定期限才需付款给公司进行结算。到了 1946 年,美国狄纳斯俱乐部和运通公司发行了用于旅游和娱乐的信用卡;1949 年,美国大来公司推出了在餐馆使用的签帐卡。1950,狄纳斯俱乐部又在全美范围内组织信用卡联合经营,凡是参加联营的饭店、餐馆,其发行的信用卡均可在此范围内通用,大大扩展了信用卡的使用范围。像这些早期出现的,由非银行发行的,主要用于赊购赊销的信用卡,属于商业信用范畴,它的出现起到了缓解市场销售困难,促使消费者提前支付购买力,促进经济复苏的作用。这类信用卡主要适用于零售业务,它使发卡人和持卡人双方的经济关系较好的联系了起来,故具有较强的生命力和竞争力。信用卡发展至今,这类信用卡的发卡量仍占全世界各类信用卡量的一半。

由银行发行的信用卡起源于 50 年代,当时,资本主义经济迅速发展,个人的消费水平有了较大提高,先进的通讯技术和电脑开始在银行中应用,这为银行发展信用卡业务提供了较好的环境和条件。1952 年,美国加州富兰克林国民银行率先发行了银行信用卡,到 1959 年,美国共有 60 多家银行发行了信用卡。银行发行信用卡是对持卡人的一种消费信贷,它涉及到了银行、特约商户和持卡人三方的关系,并使用卡从原先的商业信用范畴延伸到了银行信用范畴。银行信用卡的信用程度高、使用范围广、竞争能力强,具有购物、消费、汇兑、取现

等多种功能。自银行信用卡面世后,便大受客户欢迎,它已成了当今世界信用卡的主流。

随着信用卡业务的发展,其信用范围也不断扩大,它已成为一种普遍的支付形式,更有人称之为“塑料货币”。在这种情况下,由一家银行自成体系地独立发卡已不适应社会的需要,信用卡联营成为一种趋势。1966年,美国美洲银行成立了美洲银行卡公司,为各银行提供信息卡服务,并委托其它中小银行代为发行美洲银行卡。1977年,该公司正式改名为 VISA CARD(维萨卡)国际集团,成为全球性的信用卡联合公司。与此同时,1969年美国加州四大银行组成了 MASTER CARD(万事达卡)联合公司,为美国各银行提供发卡服务。1979年,该公司正式更名为万事达国际组织。此外,在其它各个领域流通的商业信用卡如运通卡,大来卡,其发行公司也都是联合经营公司。

到 60 年代,信用卡已在各发达国家盛行。从 70 年代开始,一些发展中国家和地区也开始发展信用卡业务,发展至今,信用卡业务已成为现代银行为客户服务的重要手段。在美国,用信用卡一类的电子支付方式为用户发放薪水、利息、红利、退休金等,已不再受邮寄延迟的限制,也不必为存钱而往返银行。“美国经济正在使其资金支付适应于电子转帐或借、贷卡的支付方式,向着摆脱支票、硬币和纸币的支付方式转变”。在法国,用于电子资金划拨的销售点终端机(POS)的安装数量,已经从 1983 年的 1 万台猛增到 1988 年 12 万台以上,而支票交易占结算总交易的比重,则从 1983 年的 82% 下降到 1988 年的 62%。在新加坡,各种支付方式的卡也正在迅速普及。在台湾,信用卡的发行量已经超过 400 万张,台湾联合信用卡中心的信用卡交易中 80% 是通过与其联网

的各商户的 POS 系统完成的。在日本,在香港,信用卡更是已被广泛使用。在印度也已经发行了 100 多万张。目前,全世界信用卡市场发卡量已经超过 5 亿张,使用信用卡的年交易金额已经超过 7 千亿美元。信用卡以及以电子传输为手段的卡的支付方式正风行世界,成为一种大众支付工具。

四、信用卡在我国的发展

1978 年,中国银行广州分行首先和香港东亚银行签订协议,开始代理外币信用卡收单业务,信用卡从此进入中国。1985 年,中国银行珠海分行发行了我国第一张区域性信用卡——珠江卡。1986 年中国银行北京市分行发行“长城卡”之后,1987 年,中国银行加入万事达和 VISA 国际组织,1989 年在全国发行“长城卡”。中国银行长城卡是全国范围内发行最早的人民币信用卡,同时中国银行还发行了外汇信用卡,此卡可以在国外使用。经过几年的努力,中国银行长城卡业务已进入良性发展阶段,持卡人、特约商户和交易额稳步发展,呈现出良好的发展势头。截止 1994 年底,已发行长城卡 190 万张,当年交易额 3030 亿元。

中国工商银行广州分行于 1987 年 11 月发行“红棉卡”。两年后,“红棉卡”改为“牡丹卡”,并在全中国推广。1989 年,中国工商银行加入万事达国际组织,1990 年加入 VISA 国际组织。到 1994 年底,发卡 360 万张,当年交易额 1180 亿元。

中国人民建设银行于 1989 年 10 月加入万事达国际组织,1990 年 3 月加入 VISA 国际组织。1990 年 4 月 28 日,建设银行在广州率先发行万事达卡,1994 年 4 月 25 日在全国建设银行首次信用卡工作会议上将建设银行发行的信用卡正式定名为“龙卡”。到 1994 年底,发行龙卡 148 万张,当年交易金额 522 亿元。到 1995 年底,5 年共发卡近 200 万张,累计交易

金额 1000 多亿元。

中国农业银行于 1990 年加入万事达国际组织,1991 年 2 月在广州、中山、佛山市发行“金穗卡”,至 1994 年底,发卡量为 120 万张,当年交易额 450 亿元。

交通银行分别于 1989 年和 1992 年 11 月加入 VISA 国际组织和万事达国际组织。1993 年 6 月在上海、北京、广州首发太平洋信用卡,至 1994 年底发卡量 10 万张,当年交易额 17 亿元。

自 1985 年中国银行发行我国第一张信用卡以来,信用卡这一当今世界流行的先进支付工具,以其能为人们提供方便、快捷、安全的服务为特点,受到我国社会各界的普遍欢迎。

第二节 信用卡的种类、功能和基本格式

一、信用卡的种类

信用卡有广义和狭义之分。从广义上说,凡是能够为持卡人提供信用证明,使持卡人得以享受特殊服务的特制卡片,均可成为信用卡。所以,广义的信用卡应包含以下几个种类。

(一)按信用卡使用特点分

1. 信用卡(贷记卡)

狭义的信用卡即是指该卡,其特点是:领卡人不需事先在发卡机构存款,凭卡消费有一定的信用限额;付款到期日,可只还清信用限额以内的款项(如全部款项 15%),其余计付利息。

2. 赊帐卡(赊销卡)

这种卡的特点是:领卡人不需事先在发卡机构存款,购物消费没有预定的限额;持卡人接到发卡机构帐单时,需还清全

部帐款,如没完全还清,则需罚交拖欠款。

3. 借记卡(记帐卡、支付卡、存款卡)

这种卡的特点是:领卡人需事先在发卡机构存款,持卡人购物消费以存款余额为限度,余额减少需及时补充。一般不允许透支,持卡人急需时,可允许短期、小额透支,但必须在规定的限期内还款付息。目前我国国内各银行发行的人民币信用卡即为这种卡。

4. 自动柜员机取款卡(ATM卡)

这种卡的最大特点是可以在发卡机构指定的自动柜员机上自动存取现金,目前国内外大部分银行信用卡均已具备ATM卡的这一特点。利用ATM卡还可以办理储蓄业务。但领卡人须事先在发卡机构开有储蓄帐户并有足够的余额。

(二)按信用卡性质、使用范围、发卡对象等形式分

1. 按发卡机构分,可分为金融卡和非金融卡,或是叫做银行卡和非银行卡。顾名思义,银行卡就是银行类金融机构发行的卡;非银行卡就是非银行金融机构发行的卡,如汽油公司发行的加油卡等。

2. 按信用卡的使用范围分,可分国际通用卡和地区卡,以及国内通用卡和地方卡。

3. 按信用卡限定信用的币种划分,可分为人民币卡和外币卡。

4. 按持卡人所持卡代表的信用等级和消费限额大小划分,可分为普通卡和金卡。

5. 按发卡对象分,可分为个人卡和单位卡(商务卡)以及主卡和附属卡。

6. 按发卡机构数量和用途分,还可产生联名卡和多用卡的概念。联名卡即由二个以上机构联合发卡,如银行和某公司

联合发卡。多用卡即既可消费、购物、取现，又可在 ATM 上交易。

其实，各种分类的卡并不都是完全独立的，有些是相容和互补的，或是作了另外一种叫法而已。例如甲银行发给 A 先生的一张信用卡便可同时称做：银行卡、国际通用卡、外币卡、普通卡和个人卡。

二、信用卡的基本功能

信用卡的各项用途和功能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，尽管各家发卡银行所发行的信用卡其功能各有不同，然而作为信用卡的基本功能有以下几点。

（一）存、取款功能（储蓄功能）

持卡人凭卡可在本地或异地甚至国外银行指定的受理网点存取现金，通存通兑。

（二）转帐结算功能

信用卡持卡人在指定的商场、饭店、娱乐场所购物消费之后，无需以现金货币支付各种款项，可以用信用卡签字结算。

（三）汇兑功能

持卡人外出旅游、购物或者出差时可凭卡在异地银行指定的受理网点存取现金，也可在异地银行指定的特约商户购物或消费，不需办理汇出、汇入款项手续。

（四）消费贷款功能

持卡人在购物消费过程中，所支付的费用超过其信用卡存款余额时，在规定的限额范围之内发卡行允许持卡人进行短期的透支行为，透支金额转化为消费贷款。

（五）ATM 自动柜员机存、取款功能

持卡人可凭卡在发卡行设置的 ATM 自动柜员机上存取

现金,也可自动转帐、查询余额和修改私人密码,享受 24 小时方便周到的自动服务。

三、信用卡的基本格式

信用卡通常用特殊的塑料制成。国际统一标准为:长 85.72mm,宽 53.975mm,厚 0.762mm。

信用卡卡片正面印有不同颜色的图案、发卡银行名称、国际信用卡组织统一标志和防伪暗记,用打卡机压成凸起的信用卡卡号、发卡银行行名英文缩写、有效期、持卡人姓名及性别等字码;卡背面有一道磁条及持卡人的预留姓名,卡的正面和背面印有发卡银行的简要说明。

复习思考题:

1. 什么是信用卡?
2. 信用卡产生的前提条件是什么?
3. 简述信用卡的起源和发展情况。
4. 广义的信用卡分哪几类?
5. 除了按使用特点给信用卡分类外,还可以从哪几方面来划分和认识信用卡?
6. 信用卡有哪些基本功能?
7. 简述信用卡的基本格式。