

银行信用卡 实务全书

(中)

目 录

第一篇 信用卡概述及金卡工程

第一章 信用卡概述	(3)
第一节 信用卡的概念、内容、起源及形成	(3)
一、信用卡的定义	(3)
二、信用卡的内容	(3)
三、信用卡产生的背景条件	(4)
四、信用卡的产生	(4)
五、信用卡的雏形	(5)
六、信用卡的形成	(7)
第二节 信用卡的特点和分类	(8)
一、卡片结构的分类	(10)
二、结算方式分类	(11)
三、功能分类	(13)
四、发行主体分类	(14)
五、发行形态分类	(15)
六、各商业银行发行的信用卡的种类	(16)
七、信用卡的特点	(24)
第三节 信用卡的应用范围	(25)
一、旅游娱乐业应用	(25)
二、销售服务业的应用	(25)
第四节 信用卡的版面设计	(26)
一、万事达卡的版面设计	(26)

二、长城卡的版面设计	(27)
三、牡丹卡的版面构成	(30)
四、金穗卡的版面构成	(32)
五、中国建设银行信用卡的版面构成	(33)
第五节 发行信用卡的意义	(34)
一、促进中国经济与世界经济接轨	(34)
二、促进经济体制的改革	(34)
三、推动结算方式的改革	(35)
第二章 信用卡的功能和作用	(37)
第一节 发卡银行所赋予信用卡的功能	(37)
一、转账结算功能	(37)
二、储蓄功能	(40)
三、汇兑功能	(41)
四、消费贷款功能	(44)
第二节 卡片制造者与持卡人所赋予信用卡的功能	(47)
第三节 信用卡的作用	(49)
第三章 信用卡的业务管理模式	(53)
第一节 信用卡的管理模式类型	(53)
一、银行申办信用卡业务的条件	(53)
二、各分行信用卡业务的基本模式	(54)
第二节 信用卡经营机制和职责分工	(57)
一、信用卡的经营机制	(57)
二、信用卡业务部门的职责	(59)
第三节 信用卡机构的主要形式	(61)
一、直接发卡的信用卡组织机构	(61)
二、不直接发卡的信用卡组织机构	(64)
三、建立信用卡组织机构原则	(66)
四、我国信用卡组织机构	(67)
五、农业银行信用卡组织机构	(69)
第四章 信用卡运行系统	(74)
第一节 信用卡计算机运行系统	(74)
一、手工操作时代的银行	(74)

二、计算机操作时代的银行	(75)
三、信息时代电脑化的银行	(76)
第二节 信用卡业务运行系统	(77)
一、概述	(77)
二、止付运行系统	(78)
三、信用卡授权系统	(79)
第三节 信用卡清算运行系统	(80)
一、清算运行系统	(80)
二、自动清算系统	(82)
三、全球银行间金融电讯协会	(88)
第四节 信用卡电子转账系统	(89)
一、分支行联网系统	(90)
二、自动出纳机	(91)
三、银行居家服务系统	(91)
四、零售点系统	(92)
五、企业电子转账服务	(92)
六、自动清算所	(93)
七、金融服务网络	(93)
第五节 信用卡电话运行系统	(94)
第五章 国际信用卡状况	(95)
第一节 国际信用卡公司	(95)
一、美国运通公司	(95)
二、美国大莱信用卡公司	(97)
三、日本 JCB 信用卡公司	(100)
四、日本 Nippon Shinpan 公司	(102)
第二节 国际信用卡组织	(103)
一、维萨国际组织	(103)
二、万事达卡国际组织	(108)
第三节 国际信用卡市场	(113)
一、美国信用卡市场概况	(113)
二、日本信用卡市场概况	(115)
三、加拿大信用卡市场概况	(117)

四、欧洲信用卡市场概况	(119)
五、亚洲信用卡市场概况	(121)
六、国外滥发信用卡的负效应	(122)
七、2000 年美国信用卡市场展望	(124)
八、国际各大信用卡公司采取的战略	(124)
第四节 国际信用卡状况	(133)
一、美洲地区信用卡的发展	(133)
二、欧洲地区信用卡的发展	(136)
三、亚洲地区信用卡的发展	(138)
第五节 维萨、万事达、大莱、运通、JCB 五大国际信用卡	(143)
第六节 国际信用卡集团的市场营销战略	(144)
一、扩张战略	(144)
二、特色化战略	(145)
三、定位战略	(147)
四、“CI” 战略	(147)
五、高能战略	(148)
第六章 我国的信用卡状况	(150)
第一节 我国信用卡的出现	(150)
一、信用卡在中国的萌芽	(150)
二、国外卡在中国的出现	(150)
三、中国现代信用卡的产生	(152)
第二节 信用卡在我国的发展	(153)
一、国内办理国外信用卡的发展及现状	(153)
二、中国国内信用卡业务的发展	(155)
三、我国信用卡的发展状况	(156)
第三节 新的经营机制的设想	(163)
一、目前信用卡业务发展中存在的问题	(163)
二、信用卡经营管理发展思路	(164)
三、建立信用卡跨行经营体系	(164)
四、培养样板商户, 扩大信用卡影响	(167)
五、加强管理, 提高服务质量	(167)
六、贫困地区的信用卡发展意见	(168)

第四节 银行卡业务中的跨行联营趋势	(169)
一、提高认识, 加强领导	(169)
二、建立健全规章制度	(169)
三、做好宣传工作	(170)
四、信用卡发行的“零售”意识	(171)
第五节 台港澳信用卡状况	(172)
一、台湾信用卡状况	(172)
二、港澳地区信用卡状况	(179)
第六节 我国信用卡业务发展的制约因素	(181)
一、我国信用卡业务现状	(181)
二、制约我国信用卡业务	(182)
三、发展的因素发展信用卡业务亟待采取的措施	(183)
第七节 经济落后地区信用卡业务发展战略	(185)
一、开发不同种类, 适应各阶层需要	(186)
二、开办存款互转业务	(187)
三、创造良好的用卡环境	(187)
四、加强管理, 统一标准	(188)
五、建立信用卡网络, 加速授权与资金清算	(188)
第七章 我国的金卡工程	(189)
第一节 金卡工程概述	(189)
一、金卡概念	(189)
二、金卡工程的由来	(190)
三、金卡卡片的分类	(191)
第二节 金卡工程的运用	(193)
一、金卡工程在金融系统的应用	(193)
二、金卡技术在各行各业中的应用	(195)
第三节 金卡工程的实施与发展	(198)
一、金卡工程的实施	(198)
二、金卡工程在我国的发展状况	(199)
三、金卡工程的发展计划	(201)
四、金卡工程的总体目标任务	(202)
第四节 金卡工程的建设	(203)

一、金卡工程的基础建设	(203)
二、金卡工程建设的指导思想	(205)
三、金卡工程的范围	(205)
四、银行卡信息交换中心系统的选择	(206)
五、银行卡信息交换中的系统功能的设置	(207)
六、金卡工程的安全与保密措施	(210)
第五节 金卡工程中的风险防范	(212)
一、产生风险的原因及现状	(213)
二、风险防范的目的及措施	(218)
三、风险防范的法律适用	(222)
第六节 实施金卡工程的重要意义	(226)
一、实施金卡工程是我国社会主义市场经济发展的客观要求	(226)
二、实施金卡工程是我国经济参与国际经济大循环的客观要求	(227)
三、我国实施金卡工程的条件已经具备	(228)
四、我国实施金卡工程的重要意义	(228)

第二篇 信用卡市场分析及业务管理

第一章 信用卡市场中的心理分析	(235)
第一节 发卡人心理分析	(235)
一、扩大影响、树立形象	(236)
二、联合竞争、寻求发展	(236)
三、改进方法、提高效率	(237)
四、增强功能、安全发展	(238)
五、发展客户、扩展网点	(239)
六、完善服务、吸引用户	(239)
七、健全网络、面向世界	(240)
第二节 持卡人心理需求	(241)
一、对卡的需求	(241)
二、对使用的需求	(243)
三、对特约商户的需求	(245)

四、对附加服务的需求	(246)
五、解决纠纷的需求	(247)
第三节 特约商户心理分析	(248)
一、扩大企业影响	(248)
二、提高经营效益	(249)
三、加快结算速度	(249)
四、提高服务质量	(250)
五、刺激消费欲望	(250)
六、减少经济损失	(250)
第二章 信用卡投资	(251)
第一节 信用卡投资的性质	(251)
第二节 信用卡投资的程序	(252)
一、信用卡的宣传及推广	(252)
二、设立机构、调配人员	(252)
三、购置专用设备、卡片、凭证等	(253)
第三节 信用卡投资的目标和原则	(258)
一、信用卡投资目标	(258)
二、信用卡投资的原则	(259)
第四节 信用卡投资技巧	(260)
一、信用卡投资市场的开拓方法和技巧	(261)
二、信用卡投资信用评估的技巧	(261)
三、信用卡银行资金管理的技巧	(263)
四、信用卡投资风险概念及种类	(268)
五、银行信用卡投资风险的管理与规避	(272)
第三章 信用卡发行	(279)
第一节 信用卡发行前期工作	(279)
一、信用卡业务流程	(279)
二、信用卡业务主要工作环节	(279)
三、发卡行	(282)
第二节 信用卡持卡人市场	(285)
一、信用卡持卡人市场概述	(285)
二、信用卡持卡人市场细分	(286)

三、现实信用卡持卡人市场	(288)
四、潜在信用卡持卡人市场	(289)
第三节 信用卡发卡对象	(290)
一、单位卡	(290)
二、单位金卡	(291)
三、个人普通卡	(291)
四、个人金卡	(292)
五、银行员工信用卡	(292)
第四节 信用卡发行中的资信调查及评估	(293)
一、资信调查	(293)
二、资信评估	(294)
三、企业信用评估办法	(296)
第五节 信用卡担保形式	(305)
一、信用卡的保证担保	(305)
二、信用卡的抵押担保	(306)
三、信用卡的质押担保	(307)
第六节 信用卡发行技巧	(309)
一、申请表的调查核实	(309)
二、办卡对象选择	(311)
三、对非本地居民要慎重发卡	(313)
四、担保的方式的选择	(315)
五、信用卡发行宣传尺度的把握	(318)
六、担保资格的审查	(320)
第四章 信用卡市场拓展	(324)
第一节 信用卡与市场的关系	(324)
一、市场与市场经济	(324)
二、信用卡与市场	(325)
第二节 信用卡市场的构成	(326)
一、信用卡市场的概念	(326)
二、信用卡市场的构成	(326)
三、信用卡市场推广	(328)
四、信用卡市场的作用	(328)

第三节 信用卡市场开发	(329)
一、信用卡市场开发的意义	(329)
二、信用卡业务拓展应采取的战略	(331)
三、信用卡业务拓展应采取的战略措施	(333)
四、信用卡市场调查和预测	(336)
五、持卡人市场的推广	(342)
第四节 信用卡媒体宣传	(349)
一、信用卡广告宣传	(349)
二、公共关系与信用卡市场推广	(354)
第五章 信用卡特约商户	(359)
第一节 特约商户市场开发	(359)
一、特约商户的概念	(359)
二、为什么要成为特约商户	(359)
三、怎样成为信用卡的特约商户	(361)
四、发展特约商户的意义	(361)
五、特约商户的选择	(362)
六、特约商户发展的方法	(363)
七、信用卡商户市场推广	(365)
第二节 特约商户的培训	(368)
一、对商户接受信用卡的培训	(369)
二、商户清算	(372)
三、商户办理信用卡的程序	(373)
第三节 特约商户的管理	(374)
一、日常管理	(375)
二、资信管理	(375)
第四节 特约商户协议书	(377)
一、受理中国银行长城卡业务协议书	(377)
二、办理中国人民建设银行信用卡业务协议	(378)
三、金穗信用卡特约消费协议书	(381)
第六章 信用卡客户及商户服务	(384)
第一节 客户电话服务	(384)
一、客户给银行打电话的理由	(385)

二、操作和质量保证标准	(389)
三、工作人员的安排	(391)
第二节 客户信件服务	(392)
一、处理客户的信件	(393)
二、操作和质量保证标准	(393)
三、交叉培训	(395)
四、优质服务与劣质服务	(395)
第三节 商户服务	(396)
一、操作和质量保证标准	(397)
二、商户问询台	(398)
三、解决争议	(398)
第七章 信用卡部门组织结构	(400)
第一节 经营中心的职能	(400)
一、经营中心	(400)
二、部门职能	(400)
第二节 经营中心各部门组织	(401)
一、获取持卡人部门	(401)
二、保留持卡人部门	(402)
三、市场推销部门	(402)
四、商户推展部门	(403)
五、新卡户口部门	(403)
六、持卡人服务部门	(404)
七、商户服务部门	(405)
八、授权部门	(406)
九、信用管制部门	(408)
十、欺诈管制部门	(409)
十一、收账部门	(410)
十二、出纳部门	(411)
十三、财务管制部门	(412)
十四、质量保证部门	(412)
第三节 国外信用卡部门结构	(414)
一、整体模式——信用卡公司或发卡中心	(414)

二、部门细分化	(415)
三、主要部门职能分解	(416)
第八章 信用卡业务操作与管理	(427)
第一节 信用卡业务的性质与特征	(427)
第二节 信用卡业务操作	(428)
一、信用卡授权程序	(428)
二、信用卡结算特点	(429)
三、信用卡结算规定	(430)
四、信用卡结算环节	(433)
五、信用卡存款	(436)
六、信用卡的保险手续	(437)
第三节 信用卡业务管理内容	(437)
一、信用卡业务管理的概念	(437)
二、信用卡业务管理的必要性和作用	(438)
三、信用卡业务管理权限划分	(438)
四、信用卡管理的内容	(439)
第四节 信用卡业务计划与统计	(443)
一、信用卡业务计划的内容	(443)
二、信用卡业务计划的作用	(443)
三、业务计划管理的形式	(444)
四、信用卡业务计划编制依据	(444)
五、信用卡计划的组织、编制、执行	(445)
六、信用卡业务统计	(447)
第五节 信用卡内部管理	(448)
一、信用卡授权管理	(448)
二、信用卡的挂失与止付	(454)
三、信用卡透支管理	(466)
第九章 信用卡机构财务管理	(470)
第一节 资金来源管理	(470)
一、资金来源的构成	(470)
二、资金来源的管理	(471)
第二节 资金运用管理	(474)

一、资金运用的构成	(474)
二、资金运用的管理	(475)
三、资金分析	(479)
第三节 信用卡公司财务管理	(481)
一、财务管理的任务和意义	(482)
二、财务管理的内容	(484)
三、财务管理的方法	(485)
四、财务创收的途径	(487)
第十章 信用卡保险与效益分析	(489)
第一节 信用卡投保	(489)
一、信用卡保险的特征	(489)
二、信用卡投保人	(489)
第二节 发卡机构的信用卡保险	(490)
一、风险损失责任的划分	(490)
二、保险责任	(490)
三、保险期限	(490)
四、保险金额	(490)
五、损失处理	(490)
六、保险手续	(491)
七、被保险人与保险公司的协作	(492)
第三节 持卡人的信用卡保险	(497)
一、建立持卡人信用卡保险的必要性	(497)
二、风险责任划分	(498)
三、保险金额的确定	(498)
四、保险人的免责条件	(499)
第四节 发卡行效益分析	(499)
一、收入分析	(499)
二、支出分析	(502)
三、发卡行盈亏例证	(503)
第五节 收单行效益分析	(507)
一、收入分析	(507)
二、支出分析	(508)

三、收单行盈亏例证	(508)
第十一章 外币信用卡	(512)
第一节 外币卡的发行	(512)
一、外币卡的概念	(512)
二、外币卡的种类	(512)
三、发卡银行应具备的条件	(513)
四、代收单业务的有关规定	(513)
五、在我国申领外币卡的程序	(515)
第二节 外币卡的授权与管理	(516)
一、授权过程	(516)
二、授权管理	(517)
第三节 外币卡的清算	(518)
第四节 代理外汇信用卡	(520)
一、代理外汇信用卡概念	(520)
二、代理外汇卡业务的方式	(520)
三、代理外汇卡业务处理	(521)
第五节 外汇卡卡号编排和凸印格式	(524)

第三篇 信用卡实务操作及技术支持

第一章 信用卡的使用	(529)
第一节 使用信用卡的目的和优点	(529)
一、信用卡使用的目的	(529)
二、信用卡结算的优点	(530)
第二节 信用卡的入会及选用技巧	(532)
一、入会与退会	(532)
二、入会前应具备的知识	(534)
三、选择信用卡的方法	(538)
第三节 信用卡的申领方法及程序	(543)
一、信用卡的申领对象及条件	(543)
二、申领信用卡的步骤	(544)

第四节 怎样使用信用卡	(546)
一、信用卡的存、取款	(546)
二、在信用卡特约商户购物消费	(556)
三、在异地使用信用卡	(563)
第五节 使用信用卡注意事项	(564)
一、卡的有效期	(564)
二、ATM 的“吃卡”	(564)
三、对账单不符的解决	(565)
四、透支的解决	(565)
五、卡的丢失	(567)
六、终止用卡	(567)
七、信用卡的保管和保密	(568)
八、信用卡的授权与止付	(568)
第六节 特约商户受理信用卡的规程	(569)
一、商户受理信用卡的基本情况	(570)
二、商户受卡流程图	(570)
三、受卡流程的内容和要求	(570)
四、提高授权效率的途径和方法	(573)
第七节 信用卡纠纷及对策	(573)
一、信用卡犯罪	(573)
二、信用卡保险、挂失及赔偿	(574)
三、用户与特约商户之间的纠纷问题	(576)
四、信用调查机构中存在的问题	(577)
第八节 信用卡与乡镇企业	(582)
一、农村经济现代化与结算方式现代化	(582)
二、乡镇企业与银行结算工具改革	(587)
第二章 信用卡的结算及会计核算	(592)
第一节 银行结算电子化	(592)
一、发达国家和地区的银行结算电子化	(593)
二、电子化结算在我国的应用	(595)
三、建立现代化的支付系统	(607)
第二节 银行结算国际化的概念和特点	(608)

一、国际结算概念	(608)
二、国际结算的特点	(611)
第三节 银行结算报表与分析	(616)
一、银行结算报表概述	(617)
二、银行结算报表的内容	(618)
三、银行结算分析	(622)
第四节 银行结算检查、预测与调整	(623)
一、银行结算检查	(623)
二、银行结算预测	(627)
三、银行结算调查	(629)
第五节 国际信用卡清算过程、查询业务及拒付处理	(631)
一、国际银行信用卡清算过程	(631)
二、国际信用卡清算的查询	(634)
三、国际银行信用卡清算中的拒付处理	(638)
第六节 国内信用卡清算方式和流程	(645)
一、建立同城银行卡授权与信息交换中心	(645)
二、试点城市信用卡业务清算流程	(646)
三、全国银行卡总中心清算流程	(648)
第七节 信用卡结算的特点、方式及有关规定	(656)
一、信用卡结算的特点	(656)
二、信用卡结算的有关规定	(657)
三、信用卡的结算方式	(660)
四、信用卡结算的会计核算的方法和规定	(662)
第八节 信用卡的会计核算	(664)
一、信用卡会计核算的任务	(664)
二、信用卡会计岗位的设置及职责分工	(665)
三、信用卡会计核算的基本规定	(666)
四、信用卡会计核算的方法	(667)
五、信用卡会计核算组织机构及形式	(670)
六、信用卡业务会计记账方法	(671)
七、信用卡会计凭证及空白信用卡管理	(672)
第九节 信用卡账务组织和账务处理程序	(675)

二、信用卡风险转移的意义	(750)
三、信用卡风险转移的方法	(751)
第六节 信用卡风险评估的方法和意义	(758)
一、信用卡风险评估的意义	(758)
二、构建信用卡风险评估指标体系	(759)
三、怎样测定信用卡风险度	(766)
四、怎样撰写信用卡风险评估报告	(773)
五、怎样利用风险评估寻求风险管理途径	(775)
第七节 信用卡风险档案管理的内容及作用	(777)
一、信用卡风险档案管理的内容	(777)
二、如何有效利用信用卡风险档案	(782)
第八节 信用卡透支的追讨技巧	(784)
一、正确利用函电追讨信用卡透支债务	(784)
二、避免透支债务“悬空”	(787)
三、面对透支债务人转移、挥霍财产的应急	(790)
四、发卡部门要作到“兵贵神速”	(793)
五、敲山震虎	(795)
六、利用转租方式催讨透支债务	(797)
第九节 信用卡风险监控网络	(798)
一、构建信用卡风险监控网络的意义	(799)
二、信用卡风险监控网络的构建	(801)
三、有效利用信用卡风险网络信息	(802)
四、发卡银行重要岗位风险监控网络的构建	(804)
第十节 信用卡防伪措施	(807)
一、概述	(807)
二、信用卡设计中的防伪措施	(808)
三、发卡银行业务操作中的防伪	(810)
四、使用时的信用卡防伪	(814)
第四章 信用卡的硬、软件系统及技术支持	(820)
第一节 商业银行信息系统	(820)
一、手工、计算机与信息时代的银行	(821)
二、信息系统	(827)