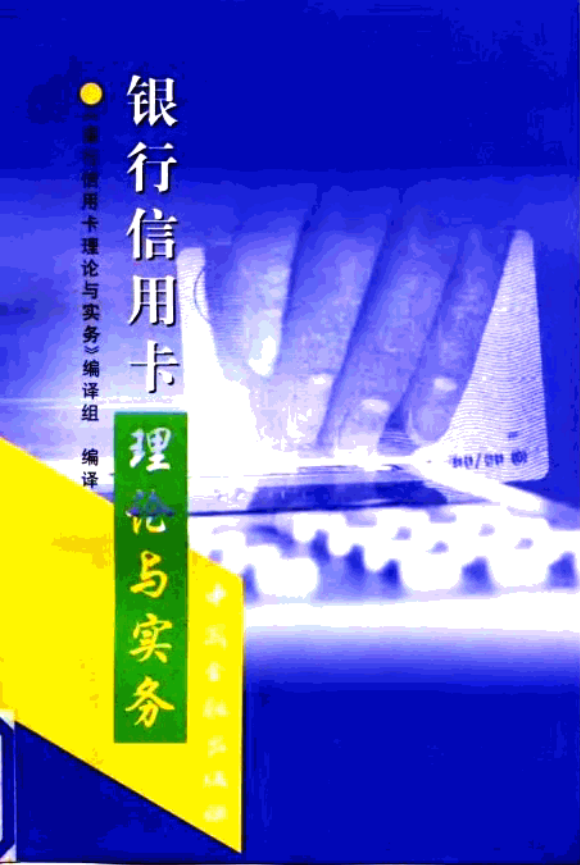


银行信用卡

理论与实务

● 银行信用卡理论与实务 编译组 编译

中国金融出版社

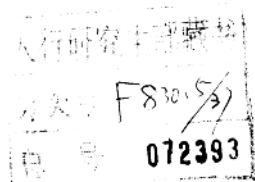


银行信用卡理论与实务

《银行信用卡理论与实务》编译组 编译



072393



中国金融出版社

责任编辑:朱丽娜

责任校对:吕莉

责任印制:裴刚

图书在版编目(CIP)数据

银行信用卡理论与实务/(银行信用卡理论与实务)编译组编译.

—北京:中国金融出版社,1998.3

ISBN 7-5049-1914-4

I. 银…

II. 银…

III. 信用卡—理论

IV. F830.5

中国版本图书馆 CIP 数据核字(98)第 03578 号

出版 **中国金融出版社**

发行

社址 北京广安门外小红庙南里3号

邮编 100055

印刷 新蕾印刷厂

开本 850毫米×1168毫米 1/32

印张 6.5

字数 169千

版次 1998年3月第1版

印次 1998年3月第1次印刷

定价 25.00元

(银行系统内部使用)

编译者的话

为了进一步促进我国商业银行信用卡事业的发展,学习和借鉴发达国家银行信用卡的先进技术和管理经验,我们编译了《银行信用卡理论与实务》一书,以贻读者。

《银行信用卡理论与实务》共分十二章。其中序及第1、2、11章由陈军编译;第3章由郭瑞民编译;第4、7章由牛莹编译;第5章由王菲编译;第6章由苏军敬编译;第8、10章由曾建实编译;第9章由鞠朝阳编译;第12章由刘晓勇编译。

《银行信用卡理论与实务》编译组

1997年10月

《银行信用卡理论与实务》编译工作指导小组

陈晓燕 刘嘉仪 张卫东

马春峰 邢本秀

前 言

日常生活中,用信用卡支付的情况随处可见,但实际上在1946年以前,美国还没有信用卡。在本书中,作者将全面介绍银行业历史上发展最快的一种工具——银行信用卡。这种便利的信用形式很受消费者的欢迎。银行信用卡最早是作为一种支付工具产生于纽约的Brooklyn,但自产生之日起,它已注定将成为银行向消费者提供的金融工具中极具收益性的一种(如果不是最具收益性的话)。除了支票以外,信用卡已成为使用最为普遍的支付工具。目前,美国信用卡的发卡量大约有40亿张。

本书将向读者介绍活跃的银行信用卡业务。在第一章中,读者将了解信用卡自1946年产生一直到现在的传奇发展历史,包括信用卡早期发展的痛苦历程、政府官方的放松管制以及后来非银行机构进入银行信用卡市场而形成的与银行在信用卡业务方面的竞争和合作。

第二章着重介绍信用卡业务的基本原理,包括两个国际性组织——万事达卡和维萨卡——以及消费者、商户、收卡银行和发卡银行。读者将了解这两个组织是如何实现票据交换、结算以及交割的。第二章中还将介绍发卡机构和收单银行的一般责任和义务,并在第三章中详细分析两者的利益曲线。通过模型,可以对影响银行信用卡业务操作者盈利的主要收入和支出项目进行分析。

从第四章到第十章,读者将分以下部分详细了解信用卡发行和特约商户开发的操作关键:市场营销职能(第四章),信用评估、申请程序以及政策评价和执行职能(第五章),信用卡的制作职能(第六章),管理支持职能(第七章),客户服务职能(第八章),债务

催收职能(第九章)以及信用卡欺诈的预防与检查职能(第十章)。

第十一章介绍制约银行信用卡业的主要法律和规定,这些法规将影响包括信用卡申请的信息披露以及发行信用卡债务回收在内的所有方面。

本书的重点是介绍信用卡,目前流通中的还有其他类型的银行卡,其中很多也因发展迅速而变得十分流行。本书第十二章向读者概述其中一些信用卡——包括 ATM 卡、借记卡、私人标记卡以及智能卡。最后,本书还涉及到银行信用卡业面临的战略问题。银行信用卡业务日新月异,不断出现的新卡种,不断增加的新的申请者、使用者、发卡人和竞争对象,以及不断涌现的机会,都为信用卡业务的将来增添了无穷的魅力。

目 录

第一章	银行卡介绍	(1)
第二章	银行信用卡组织	(16)
第三章	银行信用卡效益概观	(27)
第四章	市场营销	(41)
第五章	信用管理	(49)
第六章	制作职能	(66)
第七章	管理支持功能	(96)
第八章	客户服务	(111)
第九章	债务催收	(133)
第十章	信用卡欺诈	(155)
第十一章	信用卡业务的法律与法规	(171)
第十二章	其他卡	(191)

第一章 银行卡介绍

Michael Auriemma 总裁
Auriemma Consulting Group, Inc.

本章向读者介绍银行信用卡以及其他多种银行卡,追溯银行信用卡的起源、60年代的兴起并介绍现状,以及回顾影响银行信用卡市场的一些因素。读者将了解银行信用卡深受欢迎的主要原因。

通过本章的学习,读者将能:

- 列举并且解释多种类型的银行卡;
- 区分银行信用卡与抵押贷款;
- 讲述银行信用卡的产生和发展——从以地方性购物券为基础的信用方案到当前由银行、特约商户和协会组成的信用网络;
- 指出银行信用卡给持卡人、特约商户和银行带来了哪些便利;
- 描述银行信用卡产生以来,管制和竞争对它的影响。

各种类型的卡

本书主要讲述银行信用卡,但一般来讲,银行卡是指由银行——即便是非传统意义上的银行——发行的成为客户财务来源的任何类型的卡。按照这种定义,银行卡包括通用卡(General-purpose Credit Cards)、专用卡(Limited-purpose Credit Cards)、自动取款机卡(ATM)、借记卡(Debit Cards)、智能卡(Smart Cards)和支

票保证卡(Check Guarantee Cards)。

本章中银行信用卡指由银行发行的万事达卡和维萨卡。非传统意义的银行(即那些虽然发行信用卡,但不提供传统银行服务如开立存款账户的金融机构)也发行信用卡。信用卡还可分为通用卡和专用卡。通用卡可以在任何一家受理万事达卡和维萨卡的特约商户使用。专用卡则局限于发行信用卡的商户使用,并只能对该商户使用。

银行信用卡是一种消费贷款形式,一个可以循环使用的信用账户,该账户确定一个信用额度^①,客户可在不超过该额度内任意借款。偿还借款后,额度自行恢复。最初发明银行卡是为一些当地客户购买小额商品提供融通资金,后来它渐渐发展成为客户取得商品和服务的主要手段。此外,信用卡还可以提供诸如取现、支票等多种其他类型的服务。除了一般信用卡,许多银行还发行“金卡”,金卡有更高的信用额度和附加功能的特点,如能自动附加旅行保险。

银行还发行其他类型的卡,这些卡的详细情况将在第十二章中讨论。下面是这些卡的简要定义:

·自动取款机卡(ATM)。持卡人可通过自动取款机随时操作其账户,如查询账户余额、划转资金、取现及其他金融业务。

·借记卡(Debit Cards)。与ATM一样,它也可直接查验存款账户,但它不像ATM那样只能在自动取款机上操作,因而越来越广泛地被商户接受。对客户而言,借记卡类似支票。

·智能卡(Smart Cards)。智能卡是一种装有微型电脑芯片的塑料卡。通常归类于储值卡。芯片中存有一定的货币金额,持卡人使用智能卡时,购物金额即从芯片的内存中扣减。客户可以购

^① 信用卡上允许借款的最高限额,由发卡机构同决并在发卡时确定。在信用卡账户使用期间,该限额经常受到检查。

买已经含有一定金额的智能卡,或定期通过特殊的自动取款机向卡内存入资金。智能卡还可存贮其他信息,如持卡人的飞行英里数、贷款偿还记录等。

·支票保证卡(Check Guarantee Cards)。支票保证卡基本已被ATM卡和借记卡所取代,目前只有少数地方或非银行机构如Telecheck等发行此类卡。

消费信贷的种类

银行信用卡对消费信贷的作用有着十分深远的影响。银行信用卡出现之前,消费信贷主要采取有抵押的分期付款方式。消费者每次借款都要向银行提出申请,并通过银行严格的审批程序。没有担保的循环贷款很少,一般只对企业和大零售商采用。

有抵押的分期付款贷款方式指银行要求借款人在一定期限内分期偿还贷款,一般以在一定期限内每月支付相等金额的方式偿还。这种贷款一般都有抵押品,抵押品可以是贷款购买的物品,也可以是其他等值资产(如存款账户)。

无抵押的循环贷款是指确定一个信用额度,在信用额度内,消费者无需重复申请,任何时候都可获得贷款。该额度没有抵押,到期偿还。

银行信用卡与有抵押的分期付款贷款方式的不同之处在于(参见图1-1):

·由于信用卡债务没有抵押,如果客户违约,银行将没有抵押品可以追索。

·银行信用卡业务风险等于甚至超过信用额度(例如,银行批准额外的信用或者持卡人超过其信用额度进行透支消费等),而对于有抵押的分期付款形式的贷款来说,银行的风险逐月减少。

·持卡人一旦使用其信用额度,还款周期或者贷款期限都在延

长。

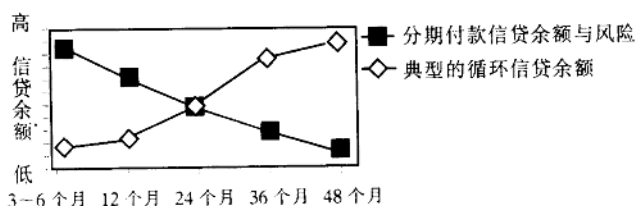


图 1-1 循环信贷风险

银行信用卡的历史简说

银行信用卡最早可追溯到位于纽约布鲁克林的富莱特布什国民银行的消费信贷专家约翰·贝更斯(John C. Biggins)于 1946 年设计发明的一种称为记账(charge-it)的信贷方案。该方案的特点是发行一种为当地商户接受的小额购物券^①。以购物券进行购物后,商户就把购物券存入其银行账户,银行则按购物券上的数额从消费者的账户上扣减相应的金额。

1951 年纽约的富兰克林国民银行(Franklin National Bank)发行了第一张现代信用卡,银行不用经过信用审查,主动向个人发行信用卡,商户在协议上签字表示同意接受这些信用卡。购物时持卡人向商户出示信用卡,商户即将信用卡上的内容抄录到销货凭条上,按一定的折扣率^② 减掉折扣后,购货金额将被贷记入商户在富兰克林银行的账户上。如果购货金额超过商户的限额,商户

① 在商户零售网点购物时,为商户所接受的可按面值兑换的一种纸币的替代物。

② 商户获准接受信用卡所需支付的费用占购货金额的百分比。如折扣率为 2% 意为商户每通过信用卡售出 100 元的货物,即需支付银行 2 元的费用。

则需要征得银行的同意。50年代末、60年代初,富兰克林国民银行的信用卡被上百家银行仿效。

维萨卡和万事达卡的演变

银行信用卡的迅速增长很快就暴露出支付系统的一个重大缺陷——持卡人只能在本地区其银行能够结算的商户购物。为了克服这一缺点,美洲银行开始与加利福尼亚以外的一些银行签订协议,准许这些银行发行美洲银行卡。1976年美洲银行卡更名为维萨卡。对于那些获得美洲银行许可证的银行来说这种方式很好,但是很多银行被排除在外。于是1966年16家银行在纽约的巴富娄(Buffalo)聚会,建立了自己的信用卡网络。当时成立的银行信用卡协会(Interbank Card Association),即是日后万事达国际信用卡组织的前身。

随着维萨卡和万事达卡组织日益壮大,大多数银行不再试图建立自己的信用卡体系,而是加入已有的二者之一。这些银行同意在其发行的信用卡上标明自己的银行名称和所属的信用卡组织的徽记,这使信用卡有更多的持卡人而使其对商户更具吸引力。

在短短的几十年时间里,维萨卡和万事达卡已成为美国金融体系的一个组成部分,大多数消费者拥有一张或多张信用卡,每年使用几十次甚至几百次。如表1-1所示,1970年,消费者拥有近6000万张维萨卡和万事达卡,1980年底消费者持卡数上升到超过1.3亿张,整个80年代,信用卡的数量都在不断增加,到1990年,超过2亿张,1995年第二季度,消费者拥有的信用卡达到3.87亿张。

80年代早期,维萨卡和万事达卡已扩展到世界各地。今天,它们已成为很多国家银行信用卡业的主导力量。这些组织执行信用卡的授权、清算和交割等工作,从而使银行信用卡可以在任何一个会员商户使用。它们还为其会员提供营销和广告上的支持,并

表 1-1

美国信用卡的增长情况*

时间	信用卡的数量
1992	248391000
1993	287520000
1994	355731000
1995 年第二季度	386906000

* 维萨卡和万事达卡中信用卡和记账卡合计数。

资料来源: ABA1995 年银行信用卡调查报告。

且在安全和欺诈控制方面提供帮助。它们还负责对信用卡的发行制定统一标准,以保证世界范围内会员的一致性,同时,信用卡的形象和广告也由这些组织统一负责。

银行信用卡如何使持卡人、商户和银行获益

由于银行信用卡确实给持卡人、商户和银行带来了许多好处,因此,在很短的时间里,银行信用卡得到了显著的增长。本节将从持卡人、商户和银行三者的角度考查银行信用卡显著增长的原因。

持卡人

在发行信用卡初期,信用卡发行人面临着到底是鸡生蛋,还是蛋生鸡的难题,银行家不知道是应该先争取商户(从而顾客有更多的地方可以使用信用卡),还是先争取持卡人(从而商户愿意接受信用卡)。虽然大多数银行都两面出击,但还是更强调争取商户接受信用卡。在争取消费者持有信用卡时,使这些消费者发现他们在很多地方都可以使用这种信用卡,这是早期信用卡成功的一个重要因素——使用方便。

随着越来越多的商户的加入,持卡人的数量也在增加,银行竭力宣传信用卡的方便实用:没有使用支票时碰到的问题,不必携带大量现金,没有任何困难即可购买到商品和享受服务以及被商户广泛接受。

使用方便和能够从银行获得信贷是信用卡数量在国内迅速增加的主要原因。信用卡可使消费者自由地使用信贷,不必到银行去申请需要按月偿还的贷款。使用信用卡,可以在到期日全部付清借款,或者可以在一定时期内偿还规定的最低限额,也可偿付大部分甚至全部借款而不会受到提前还款情况下的罚款。

信用卡可使持卡人随时获得贷款。对于那些支付不起或者不愿用自己的钱付款的消费者来说,使用信用卡可以方便地从发卡行获得贷款,即使消费者远离家乡。

信用卡另外一个吸引消费者的特点是购物后,可以在大约一个月后再付款,即使消费者有足够的现金全额偿付结欠,银行的月结单也是在购物之后一段时间才寄到。目前,大约有70%的持卡人不全额偿付已发生的结欠,其余消费者将信用卡作为便利的交易工具。使用信用卡可以相对比较方便安全地进行交易。如果现金丢失或被盗,其可能的损失要远远大于信用卡。另外,盗用信用卡也比较困难,即使被盗用,因为有信用额度限制,其损失是有限的。信用卡可使消费者免于因携带大量现金而造成现金被盗的风险。

信用卡还便于消费者采用另一种方便的购物方式:邮递购物。消费者在家中或公司可收到大量邮购商品目录,并可从中选择自己需要的商品。不必亲自去商店,也不必邮寄支票和订单,只要使用信用卡,拨打免费电话和传真号码,消费者即可从邮寄商品目录的公司订货。这种方便的邮购方式非常流行,近年来业务发展迅猛。

信用卡方便了记录工作,每次购物时,持卡人都会得到一张

收据。在初期，银行寄送月结单时，也把商户的原始凭证一起寄出，持卡人可以把自己的收据与商户原始凭证对照，以免有误，并有助于了解其银行存款余额。这种方式被形象地称为“乡村俱乐部记账”^①。后来，这种记账方式逐渐改为“描述记账”^②。现在，交易情况都反映在月结单上，商户的原始凭证不再提供给持卡人。

总之，消费者发现信用卡方便、安全、使用灵活。信用卡可以为每天的交易提供资金，持卡人也可以不占用自己的资金。每月的交易情况登录起来十分简单，因而，信用卡为全世界的商户所接受。

商户

对商户来讲，银行信用卡具有一些吸引人的特点。首先，信用卡使持卡人购物方便，从而促进销售增长，而且消费者使用信用卡比使用现金更可能大量购物或者更容易产生购物欲。商户还因为信用卡能够提供增加销售额的机会而十分欢迎信用卡。银行和信用卡组织(万事达和维萨)花费巨额资金通过广告树立形象，并且把信用卡的标志物放置在接受信用卡的商户的橱窗里。形象宣传覆盖了所有的会员商户，从而有助于消费者寻找并光顾那些橱窗里放置着万事达和维萨卡标志物，以表示是信用卡组织会员的商户。规模较小的商户因为能够向大量的持卡人销售货物，获益更为明显。近年来，邮购公司通过免费电话和传真，接受信用卡付款方式的销售已日益流行。

第二，商户可以相当容易地验证持卡人购物的合法性。有时使用信用卡购物不需通过电子验证程序。对那些需要通过电子验

① 在向持卡人寄送月结单的同时寄送交易凭证的记账体系。

② 在账单上确认和描述发生在某一账户上的交易情况的记账方法。

证的信用卡购物业务,程序非常简单,商户只需向银行的授权中心打电话询问或通过 POS 机。当信用卡通过 POS 机时,信用卡上的信息即被传输到网络上,在那里交易被自动确认,并且记入商户的账户。

第三,商户在信贷和接受信用卡方面没有任何风险,商户不必直接与购物者接触就可收到货款。只要通过适当的程序验证购物的合法性,商户即可从银行得到售货款。

银行

银行向其客户提供信用卡有很多好处。通过信用卡发放贷款对银行来说比较简单,对客户来说则比较方便。由于信用卡是可以循环使用的信用额度,客户不必每次都到银行去申请贷款就可借款、还款、再借款、再还款。只要借款总额不超过信用额度,客户即可重复借款,也可以按月分期偿还银行欠款。

信用卡使银行能够吸引到不住在银行附近的客户。传统上客户均选择家庭和工作单位附近的银行,有了信用卡,银行的地理位置就不重要了。利用这一特点,银行可以扩大其市场范围,向那些远在上百英里以外的客户提供信用卡。与每次客户需要贷款时都要到银行办理的传统信贷业务有所不同,用信用卡放贷只要通过邮寄或电话即可。由于开展信用卡业务,银行的贷款规模增长非常迅速。

新的信用卡用户给银行其他金融产品提供了极好的前景。因为新客户是从以前银行顾及不到的地方吸引来的,这就提供了建立更多联系的机会。事实上,大多数银行都在极力向持卡人兜售银行的其他金融商品和服务。消费者因为使用信用卡给银行提供了新的收入来源,商户也是如此:商户因为银行处理信用卡购物业务而向其支付一定的折扣。另外,除了折扣收入,商户还给银行带来了存款,商户的售货凭证即被看作存单,因而,消费信用卡支