

上海金融事务专业培训课程系列

主 编 贺 瑛 李文亮

副主编 邓丽萍

银行卡业务处理

Yinhangka Yewu
Chuli

主编 杨 岭

- ▶ 模块一 走近信用卡世界
- 模块二 解密信用卡的孪生兄弟——借记卡
- 模块三 受理和审批信用卡
- 模块四 安全使用信用卡
- 模块五 掌握信用卡的后续服务
- 模块六 熟悉信用卡的风险管理
- 模块七 掌握信用卡的规范销售
- 模块八 了解信用卡受理环境
- 模块九 展望信用卡的新型业务

上海教育出版社

上海金融事务专业培训课程系列

主 编 贺 瑛 李文亮

副主编 邓丽萍

银行卡业务处理

Yinhangka Yewu
Chuli

主 编 杨 岭

副主编 杨宗保

参 编 宋 磊 时许豪

上海教育出版社

图书在版编目(CIP)数据

银行卡业务处理 / 贺瑛, 李文亮主编. —上海:

上海教育出版社, 2013.5

ISBN 978-7-5444-4423-1

I. ①银… II. ①贺…②李… III. ①信用卡业务—中等专业学校—教材 IV. ①F830.46

中国版本图书馆CIP数据核字(2013)第079765号

银行卡业务处理

贺 瑛 李文亮 主编

出版发行 上海世纪出版股份有限公司

上 海 教 育 出 版 社

易文网 www.ewen.cc

地 址 上海永福路 123 号

邮 编 200031

经 销 各地新华书店

印 刷 苏州望电印刷有限公司

开 本 700×1000 1/16 印张 9.5 插页 2

版 次 2013 年 5 月第 1 版

印 次 2013 年 5 月第 1 次印刷

书 号 ISBN 978-7-5444-4423-1/G·3478

定 价 40.00 元

(如发现质量问题, 读者可向工厂调换)

上海金融事务专业培训课程系列

编委会

主 编 贺 瑛 李文亮

副主编 邓丽萍

委 员

贺 瑛 李文亮 邓丽萍 徐剑虹 方国华 关 键

冯晓雁 虞惠庆 杨 纓 杨宗保 时许豪 严卫平

邵 晶 陈爱飞 杨 岭 吴 洁 曹国佩 张晨琰

徐 洁 姜海莲 宋 磊 张顺芬 倪晓雯 潘 慧

编写说明

银行卡业务在整个银行业务中非常重要,其功能已超出存取现金、转账、消费、代收代付等传统业务范围,涉及电子商务、网上银行、电话银行、自助终端等信息化的金融服务和个人消费信贷、分期付款、银证通等新兴金融服务,使银行卡集各种金融服务于一身。因此,根据中等职业教育金融事务专业学生的培养目标,我们在编写本教材的过程中也不断吸收银行的各种创新理念,与时俱进,开发职业特色鲜明,具有科学性、实践性强的金融事务专业教材。

本书在编写过程中采用“浸入式”教学理念,以任务引领为导向,强化模块式教学,共分为9个模块18个任务44个活动,充分体现“学中做,做中学”的教学理念,为学生熟练掌握银行各项实训技能打下坚实基础。作者通过对银行卡业务的梳理,帮助学生知道银行卡的基本知识,熟悉借记卡的使用,掌握信用卡申请、审批、安全使用、后续服务等业务流程,运用相关知识开展信用卡营销,了解信用卡的新型业务发展。学生通过学习本书能够熟悉银行卡相关业务并能熟练操作。

本书在编写中具有明确的编写框架和体例结构,主要体现出以下几个特点:

第一,采用“模块——任务——活动”三级目录的形式进行编写,每个任务的学习都从工作中遇到的实际问题导入,在知识锦囊中整合了理论与实践,形成一体化进行教学,突出“以职业能力为导向,以工作任务为核心,以活动为主体”的任务教学模式。

第二,每一个模块中都设立多个小项目,如新手上路、知识锦囊、高手经验、小贴士、综合训练等小栏目,体现了模块的完整性、内容的丰富性和能力的综合性。

第三,结合中职学生的认知特点,在业务操作上,配以大量操作流程图和业务交易界面,使得操作流程更加形象直观,操作步骤清晰明了,增加学生的感性认识,便学利教。

本书由杨岭老师主编,宋磊老师参编。在编写过程中,参阅和引用了一些



银行卡业务方面的文献资料及银行资料,并得到了中国银行上海分行信用卡部杨忠保总经理和时许豪主管在理论和技术上的指导,在此一并表示衷心的感谢。

由于银行卡技术不断更新,银行卡业务种类不断增加等现实因素无法一一穷尽,且我们对任务引领型教材开发尚处于探索阶段,编写过程中难免存在不够成熟之处,恳请专家和读者予以批评指正。

编者

2012年8月

 模块一

走近信用卡世界

- 3/ 任务一 揭开信用卡的神秘面纱
- 3/ 活动一 信用卡身世大起底
- 6/ 活动二 我的信用卡我做主
- 8/ 任务二 弄清信用卡的“真相”
- 8/ 活动一 认清信用卡的真面目
- 11/ 活动二 辨识银行卡家族的“兄弟姐妹”

 模块二

解密信用卡的孪生兄弟——借记卡

- 17/ 任务一 熟悉信用卡的孪生兄弟——借记卡
- 17/ 活动一 我也是家族成员哦！
——了解借记卡的角色定位
- 19/ 活动二 你会认错孪生兄弟吗？
——辨识借记卡与信用卡的差别
- 21/ 任务二 掌握借记卡的日常使用
- 21/ 活动一 申领发放借记卡
- 23/ 活动二 规范使用借记卡
- 26/ 活动三 体验借记卡的后续服务

 模块三

受理和审批信用卡

- 33/ 任务一 掌握信用卡申请的游戏规则
- 33/ 活动一 跨过银行的申请门槛
- 35/ 活动二 准备申请材料
——我有我可以



- 36/ 活动三 申请信用卡
——我有我的方式
- 39/ 任务二 借我一双慧眼
——信用卡的预审和审核
- 39/ 活动一 细致入微整理申请资料
- 42/ 活动二 火眼金睛审核申请信息

模块四

安全使用信用卡

- 47/ 任务一 掌握使用信用卡的诸多要素
- 47/ 活动一 激活你的信用卡
- 50/ 活动二 信用卡消费零烦恼
- 56/ 活动三 信用卡丢失了怎么办?
- 58/ 任务二 理解安全使用信用卡的必要性
- 59/ 活 动 确保信用卡的安全使用

模块五

掌握信用卡的后续服务

- 63/ 任务一 知晓信用卡的服务渠道
- 63/ 活动一 传统渠道
——网点柜面
- 65/ 活动二 常规渠道
——电话银行
- 67/ 活动三 新兴渠道
——网上银行、手机银行
- 70/ 任务二 体验各种服务渠道的关联
- 70/ 活动一 熟悉各渠道间的内在联系
- 71/ 活动二 感悟整体服务的内在价值

模块六

熟悉信用卡的风险管理

- 77/ 任务一 介绍风险管理的背景
- 77/ 活动一 信用卡风险无处不在
——信用卡风险的现状
- 78/ 活动二 防患于未然,势在必行
——信用卡风险防范
- 84/ 任务二 熟悉风险管理的具体流程
- 84/ 活动一 善意通知
——给到期还款客户提个醒
- 87/ 活动二 合理催收
——向逾期还款客户催收
- 89/ 活动三 无情诉讼
——同坏账客户打官司

模块七

掌握信用卡的规范营销

- 95/ 任务一 掌握规范营销的技巧
- 95/ 活动一 识别目标客户
- 99/ 活动二 推行信用卡差异化营销
- 101/ 活动三 设定营销话术
- 105/ 任务二 熟知信用卡的营销渠道
- 105/ 活动一 启动营销永远的主渠道
——大堂柜面营销
- 107/ 活动二 调动营销生力军
——银行专业营销人员营销
- 110/ 活动三 撒开无形的营销网络
——数据库营销



113/ 活动四 展望新型营销武器 ——网上银行营销

模块八

了解信用卡受理环境

119/ 任务一 介绍受理环境的现状

119/ 活动一 了解银行卡受理涉及的各方利益
主体

122/ 活动二 拓优质商户,显多种优惠

124/ 活动三 知晓受理商户的基本条件

125/ 任务二 学会受理特约商户

125/ 活动一 挖掘优质商户

127/ 活动二 防范受理信用卡风险
——特约商户须知

模块九

展望信用卡的新型业务

133/ 任务一 介绍信用卡业务的发展趋势

133/ 活动 洞察信用卡新型业务的发展趋势

135/ 任务二 介绍信用卡业务的新动态

135/ 活动一 体验安全、便捷、时尚
——金融 IC 卡产品

138/ 活动二 感受无卡无负担
——无卡支付

143/ 活动三 尝试二者合一
——手机+信用卡=手机支付



模块一

走近信用卡世界

地点:信用卡中心产品部(某国有商业银行产品部门)

主要人物:张晓晓:女,实习生(在读职校生),

王芳:女,信用卡中心产品部经理,张晓晓的带教老师,

彭越:男,信用卡中心产品部主管。

今天是张晓晓在银行实习的第一天,她对自己的实习岗位很好奇:到底在这里实习需要知道哪些知识?自己轮岗实习的岗位职责范围和基本要求又是怎样的?我可以胜任吗?带着这些疑问,张晓晓忐忑而激动地来到了信用卡中心产品部。

任务一 揭开信用卡的神秘面纱

新手上路

来到了产品部,接待我的彭越主管告诉我,学习信用卡业务从产品部开始是最合理的,同时他对信用卡业务概况作了简短介绍。彭主管要求我整理一份能反映信用卡产生与发展脉络的资料。我虽然用过信用卡,但是对信用卡的发展演变真的是没有了解过。

信用卡到底是如何产生的?它在中国又是如何发展壮大的?

活动一 信用卡身世大起底

活动目标:了解信用卡的产生,了解我国信用卡的发展历程。



知识锦囊

一、信用卡的出现

1865年南北战争后,美国国内经济迅速发展,大步迈入工业化时代,信贷和融资成为资本主义生产的强力推手。伴随着商品的日益丰富和个人收入的逐渐增加,市场经济的行为特征由生产者主导转向消费者主导,出现了民间自发的分期付款和消费借贷行为,信贷方式逐步渗透至家庭消费领域,已经发展成为信用卡产生前普遍接受的交易形式。

1. 商业机构发行信用卡

1946年,美国狄纳斯俱乐部(dinners club)和运通公司(American express)开始发行用于旅游娱乐的信用卡,这仍是一种商业促销的信用凭证,必须按期付款,不能拖欠。

1949年,美国一家信贷公司的总裁弗兰克·麦克纳马拉在纽约一家饭店



招待客人用餐,就餐后发现钱包忘记带了,没法结账的窘迫情形让他陷入了思考:商家如果能够给信用良好的常客提供赊账服务,就会避免这种尴尬情况。此后,他创建了世界上第一家信用卡公司,为会员提供可记账消费的签账卡。这种无须银行办理的银行卡其性质属于商业机构发行的银行卡。

2. 银行发行信用卡

上世纪 50 年代,美国加州富兰克林国民银行作为金融机构首先进入发行信用卡的领域,确立了现代信用卡的模型。60 年代以后,银行信用卡在美国和欧洲得到了迅速发展,美洲银行组织了专门经营信用卡业务的服务公司,加州的一些银行也组建了信用卡协会。由于银行信用的特点,随着商品经济的发展,银行信用卡越来越受到普遍的欢迎,很快得到广泛的使用。



高手经验

信用卡快速发展的奥秘

20 世纪 50 年代,银行开始涉足信用卡发卡领域,从而使信用卡的规模和经营方式得到进一步扩大。特别是两大信用卡国际组织 VISA 和万事达成立后,信用卡的影响和使用范围迅速拓展。20 世纪 70 年代末,信用卡因其方便、安全、快捷,在欧美等发达国家和地区受到普遍欢迎,改变着人们的生活习惯和支付方式,成为了社会经济发展的强大推动力。

二、信用卡在中国的发展历程

我国信用卡的起步是从代理国外信用卡开始的。1979 年 10 月,中国银行广东分行与香港东亚银行签订代理东美信用卡业务的协议书,并开始办理此项业务。这是信用卡在中国首次出现。

代理境外信用卡业务的经验,为我国银行涉足信用卡发卡业务奠定了基础。1985 年 1 月 11 日国内第一家信用卡公司——珠海市信用卡有限公司宣告成立。1985 年 6 月,中国银行在广东珠海发行“中银卡”——这是中国历史上第一张信用卡,由此拉开了中国信用卡发展的序幕。1987 年 10 月,两大国际银行卡组织首次将中国银行作为其会员。1988 年 6 月,中国银行发行了“外汇长城 MasterCard 卡”,这是国内首张可以在境外使用的银行卡。

上世纪 90 年代中期“金卡工程”正式启动,先后建立了 18 个城市(区域)银行卡交换中心,开通了当地银行卡跨行业务,为我国信用卡实行电子化、信息化清算奠定了基础。

为推动国内银行卡支付业务的快速发展,1997 年国家将银行卡业务作为金卡工程的重要组成部分,明确由人民银行承担推动“金卡工程”的具体组织工作,牵头组织国内银行开展银行卡跨行通用工作。2002 年 3 月 26 日,由国内 80 多家金融机构出资折合 16 亿元,以合并当时 18 个城市银行卡中心和总中心为基础,在上海正式成立中国银联股份有限公司。2002 年 5 月 17 日,国内首家银行卡专业化经营机构——中国工商银行牡丹卡中心在北京正式挂牌,掀开了国内各商业银行改革银行卡市场化运作机制的序幕。2002 年 12 月,招商银行首家开始进行信用卡的大规模、专业化、系统化营销运作。自此,也翻开了国内商业银行信用卡业务规模化发展的新篇章。因而,随后的 2003 年,被业界称为信用卡元年。这标志着国内银行卡业务发展步入了一个新的阶段。



什么是金卡工程?

1993 年 6 月国务院启动了以发展我国电子货币为目的、以电子货币应用为重点的各类卡基应用系统工程,即我们常说的金卡工程。金卡工程广义是指金融电子化工程,狭义上是指电子货币工程。它是我国一项跨系统、跨地区、跨世纪的社会系统工程。它以计算机、通信等现代科技为基础,以银行卡等为介质,通过计算机网络系统,依靠电子信息转账形式实现货币流通。

通过整理信用卡的发展资料,我对信用卡业务在全世界的蓬勃发展产生了更大的好奇心:信用卡到底依靠什么发展得如此迅速?信用卡到底有些什么功能?



活动二 我的信用卡我做主

活动目标:收集各家银行多种类型的信用卡,描述各种信用卡的功能和特点。



知识锦囊

一、存取转功能

信用卡的最基本的功能——存款、取款、转账。存款指直接在银行的柜面或 ATM 机上办理存款,支取时凭卡办理,摆脱保存存款存单的不便。取款指可在各地任何一家发卡行营业网点及有“银联”标识的自动柜员机支取现金,需要提醒的是异地(跨行)取现需支付异地(跨行)取现手续费。转账是指可凭卡和密码通过银行网点、自动柜员机、网上银行和电话银行等渠道,向同城或异地在我行开立的账户转账,所转款项均实时到账。通过网上银行还能向他行客户账户内转账。

二、记账功能

信用卡另一个突出特点就是,不仅可以记下消费的金额,而且能够告诉你是何时、何地,在什么方面消费了。这样你每个月只要拿着银行的账目表,就可以对一个月的消费情况有比较清楚的了解,目前多数商业银行查询渠道有纸质账单、电子邮件账单、短信账单、网上银行和电话语音账单,客户随时随地都可以查询。

三、免息期功能

使用信用卡的消费都可以享受免息还款期,也就是说,现在刷卡,最晚可以往后推延按发卡银行规定的天数还款,在这免息还款期里客户的资金可以自由投资于各个理财领域,用银行的钱消费又不用付利息,等于获得了双重利息收入。

四、积分功能

客户刷卡之余,银行还会给予积分奖励。千万不要小看这些积分,这是一

笔看得见的财富。不能小看积分功能,虽说一次消费的积分不能兑换什么礼品,但是这本身就是刷卡之余的额外收益。更何况多次消费累积起来的积分也非常可观,有些客户家里的电话机、电饭煲等生活用品都是用积分兑换的,何乐而不为。

五、代收代付功能

目前部分商业银行积极创新,通过网上银行平台利用银行卡进行电力、煤气、自来水、清洁服务等公用事业费用的代缴,方便持卡客户省心、放心、安心地处理日常生活事务。

原来信用卡有那么多功能啊,我顿时觉得小小信用卡充满了魔力,日常生活还真是离不开它呢。我打算帮自己和家人都申办和使用信用卡,对此,大家有什么好建议呢?

综合训练

1. 调查一家银行的信用卡产品,并完成相关任务。

(1) 自己亲身“逛”一次银行网点,向大堂经理要一张信用卡申请表,询问其产品的特色功能,参考申请表内容和大堂经理介绍列举该银行信用卡的特点。(要求不少于五点)

(2) 通过因特网或者实地调查银行的信用卡产品,列举该银行所有的信用卡产品。根据你家庭的情况,为你的父母各选择一张上述银行的信用卡,并说明选择该卡的理由。(理由不少于三点)

(3) 评价使用该信用卡给你父母的生活带来的影响。(字数不少于 500 字)

2. 小李计划要买一台 5000 元的电脑,朋友跟他说可以用信用卡刷卡消费,在免息期的最后一天还款。小李很疑惑,这样做对自己到底有什么好处呢?(提示:结合本节介绍的银行卡功能回答)