

The Degree Thesis in 2010

School Code: 10269

Student No.: 51080406116

East China Normal University

Research on China's Commercial Bank Credit Card Risk Management Strategy

Department: MBA Education Center

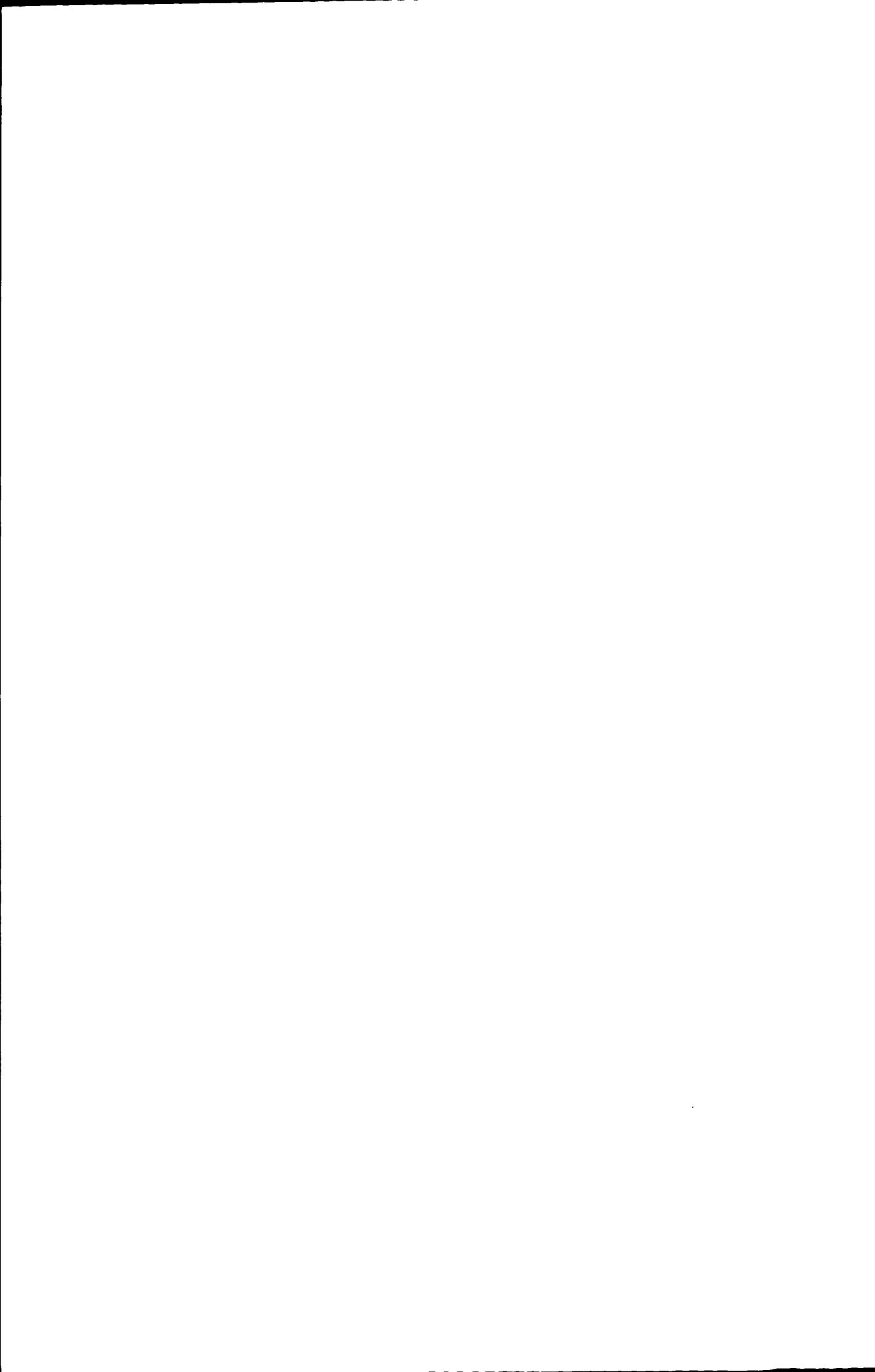
Majored in : Business Administration

Specific Orientation: Financial Management

Master Candidate: Xiao Fangcheng

Thesis Advisor: Associate Professor Ge Zhengliang

April, 2010





华东师范大学学位论文原创性声明

郑重声明：本人呈交的学位论文《我国商业银行信用卡风险管理策略研究》，是在华东师范大学攻读[√]硕士/博士（请勾选）学位期间，在导师的指导下进行的研究工作及取得的研究成果。除文中已经注明引用的内容外，本论文不包含其他个人已经发表或撰写过的研究成果。对本文的研究做出重要贡献的个人和集体，均已在文中作了明确说明并表示谢意。

作者签名：高平

日期：2010年 5 月 20日

华东师范大学学位论文著作权使用声明

《我国商业银行信用卡风险管理策略研究》系本人在华东师范大学攻读学位期间在导师指导下完成的[√]硕士/博士（请勾选）学位论文，本论文的研究成果归华东师范大学所有。本人同意华东师范大学根据相关规定保留和使用此学位论文，并向主管部门和相关机构如国家图书馆、中信所和“知网”送交学位论文的印刷版和电子版；允许学位论文进入华东师范大学图书馆及数据库被查阅、借阅；同意学校将学位论文加入全国博士、硕士学位论文共建单位数据库进行检索，将学位论文的标题和摘要汇编出版，采用影印、缩印或者其它方式合理复制学位论文。

本学位论文属于（请勾选）

1. 经华东师范大学相关部门审查核定的“内部”或“涉密”学位论文*，

于 年 月 日解密，解密后适用上述授权。

2. 不保密，适用上述授权。

导师签名

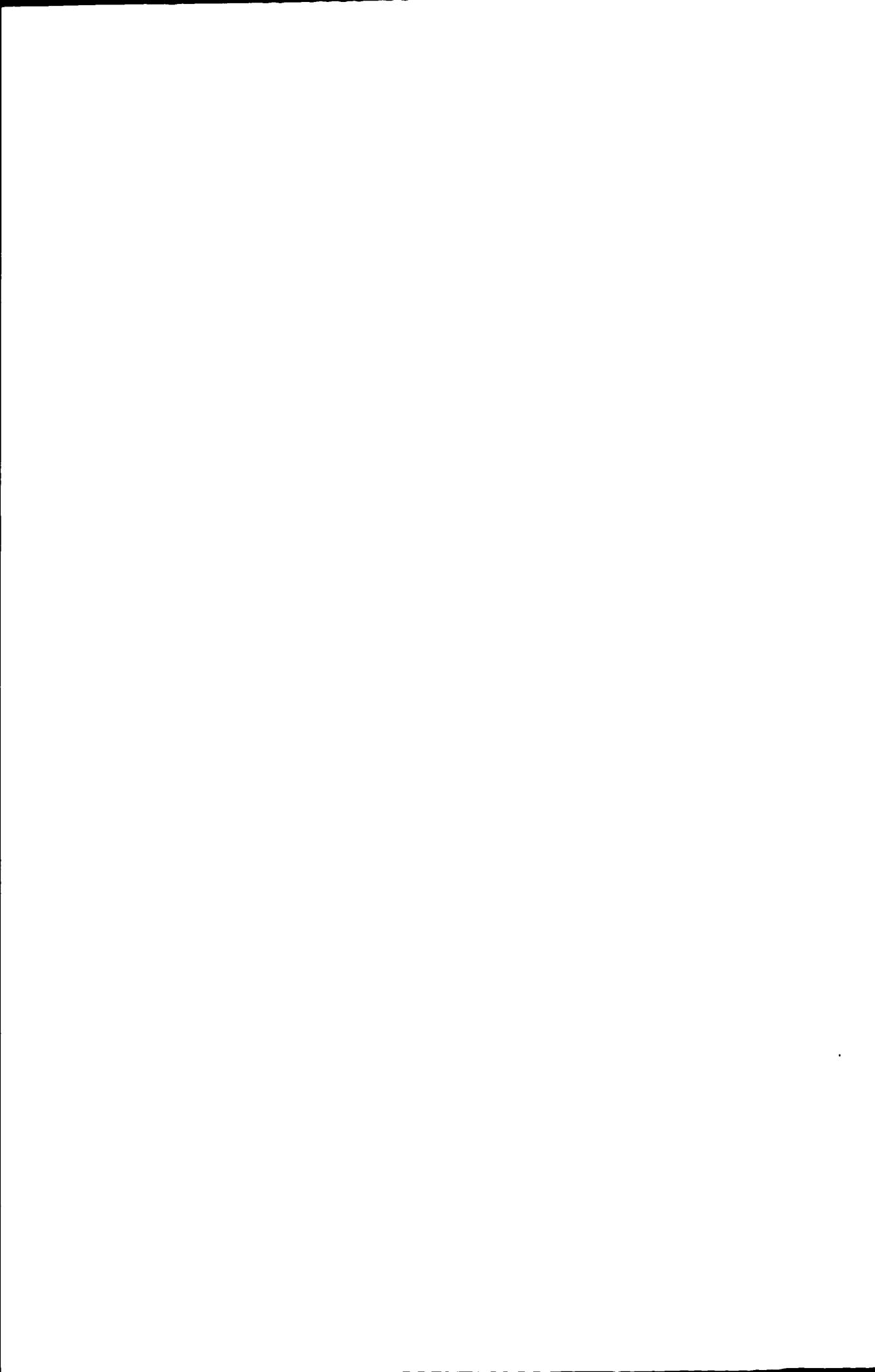
高平

本人签名

高平

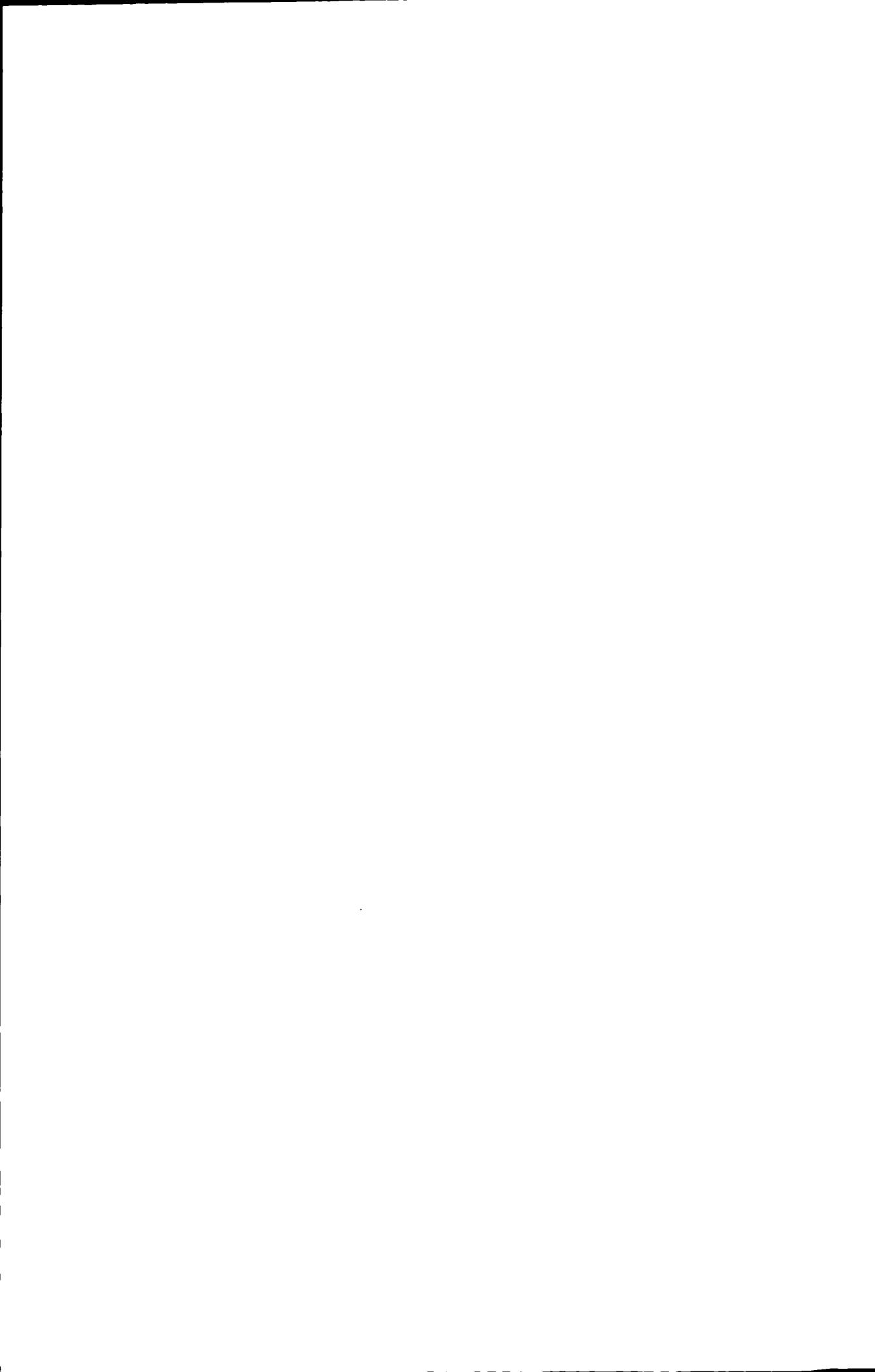
2010年 5 月 20日

* “涉密”学位论文应是已经华东师范大学学位评定委员会办公室或保密委员会审定过的学位论文（需附获批的《华东师范大学研究生申请学位论文“涉密”审批表》方为有效），未经上述部门审定的学位论文均为公开学位论文。此声明栏不填写的，默认为公开学位论文，均适用上述授权。



肖芳城硕士学位论文答辩委员会成员名单

姓名	职称	单位	备注
蓝发钦	教授	华东师范大学	主席
吴信如	教授	华东师范大学	委员
陆剑清	副教授	华东师范大学	委员
周斌	副教授	华东师范大学	委员
张俊	高级经济师	上海嘉盛置业有限公司	外请专家



摘 要

2007 年爆发的金融危机引发了全世界金融业的一次大地震, 其对经济的危害超过了任何人的预期。值得反思的是, 引发危机的区区 6000 亿次贷资金, 是如何撬动了世界庞大的金融根基? 人们看到, 单靠资本充足率无法保证单个银行乃至整个银行体系的稳定性, 金融业存在的问题不仅仅是信用风险或市场风险等单一风险的问题, 而是由信用风险、市场风险外加操作风险互相交织、共同作用造成的。2002 年 10 月 1 日, 巴塞尔委员会发布了修改资本协议建议的最新版, 新协议重头推出并具有开创性内容的三大支柱: 最低资本要求、监管部门的监督检查及市场约束, 银行进入全面风险管理时代。

随着经济体系的发展, 银行业改变了以存贷款利差为主要收入来源的传统业务盈利模式, 中间业务和表外业务发展迅速, 非利息收入在营业收入中的比重越来越高, 逐步从对公业务转向了个人金融业务, 今后竞争的焦点在日益庞大的个人银行业务。个人银行业务的综合载体即是一张信用卡。信用卡业务可以为商业银行带来高额的利息收入、交换费收入和手续费收入等。毋庸置疑, 商银行之间个人业务的竞争主要表现为对信用卡业务的争夺。但各发卡行在信用卡市场份额的激烈争夺下, 信用卡风险也层出不穷。

本文将我国信用卡风险管理策略问题的研究分解为以下部分: 首先阐述了研究背景和意义, 研究方法、内容和思路以及信用卡发展史; 接着对信用卡风险做了界定, 将信用卡风险分为持卡人信用风险、犯罪分子欺诈风险、特约商户的操作风险和发卡机构的内部运作风险等四大类常见风险, 并分析了风险产生的原因; 然后分析了我国信用卡风险现状, 并通过对建设银行 XX 市分行信用卡风险管理的案例研究, 探讨了信用卡风险管理策略的依据; 最后是构建我国商业银行风险管理策略, 提出了我国商业银行风险管理策略实施程序的建议。

关键词: 信用卡; 信用卡业务风险; 风险管理策略

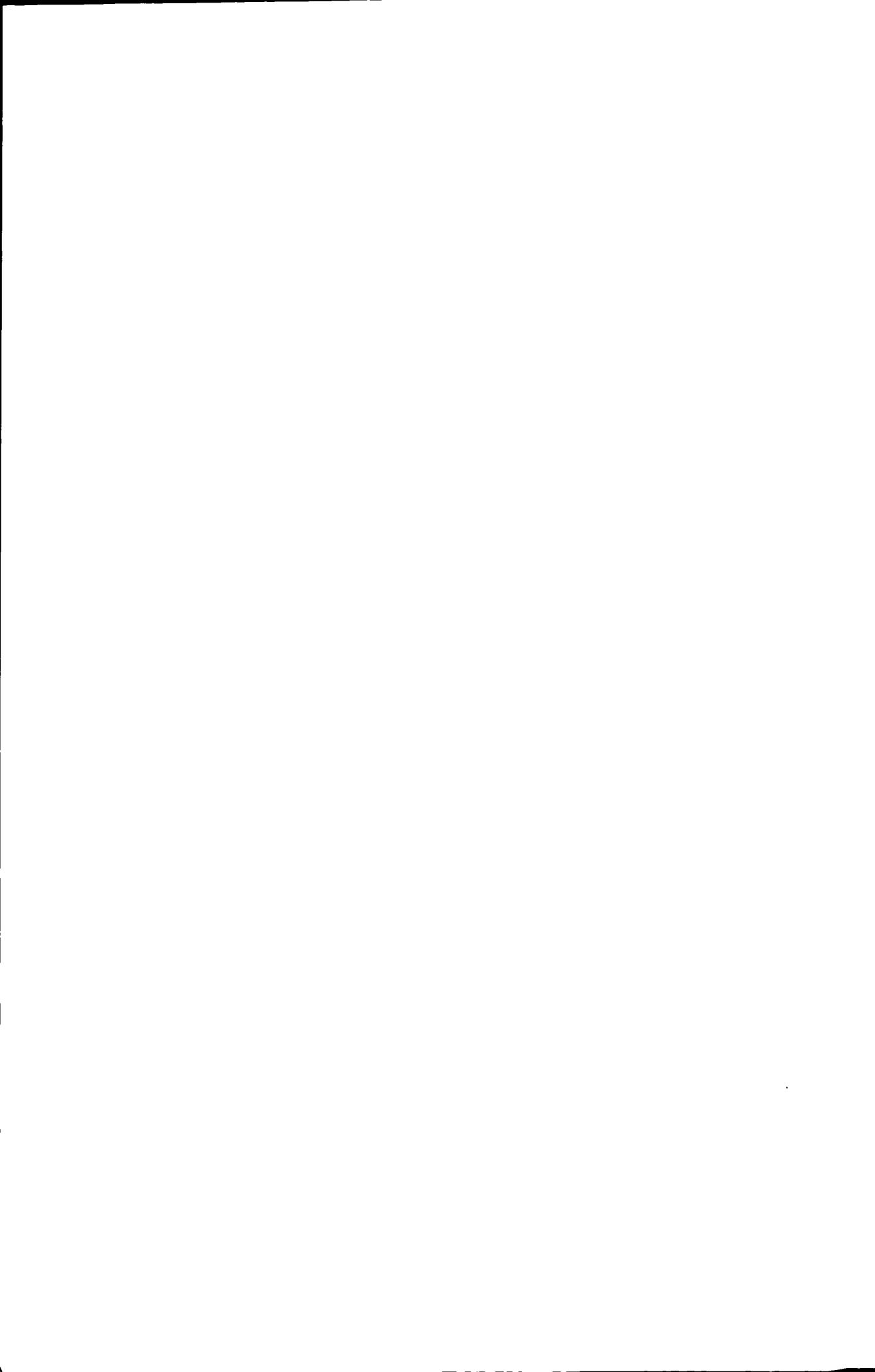


ABSTRACT

The global financial crisis erupted in 2007 started a series of great shakes of the world finance industry, with the damage to the world's economy exceeded everybody's expectation. What's worth our deep thinking is how did the 600 billion secondary funds shake the world's financial foundation? We can see that only capital adequacy rate can't guarantee the stability of single banks, not even that of the banking system. The problems of the financial industry are represented not by credit risk or market risk, but are resulted by the integrated effect of credit risk, market risk and operational risk. On October 1st, 2002, Basel Committee issued the amended New Basel Capital Accord, mainly indicating 3 points, including the lowest capital level, the supervision and examination of supervision department and market restriction. And the banking industry entered total risk administration era.

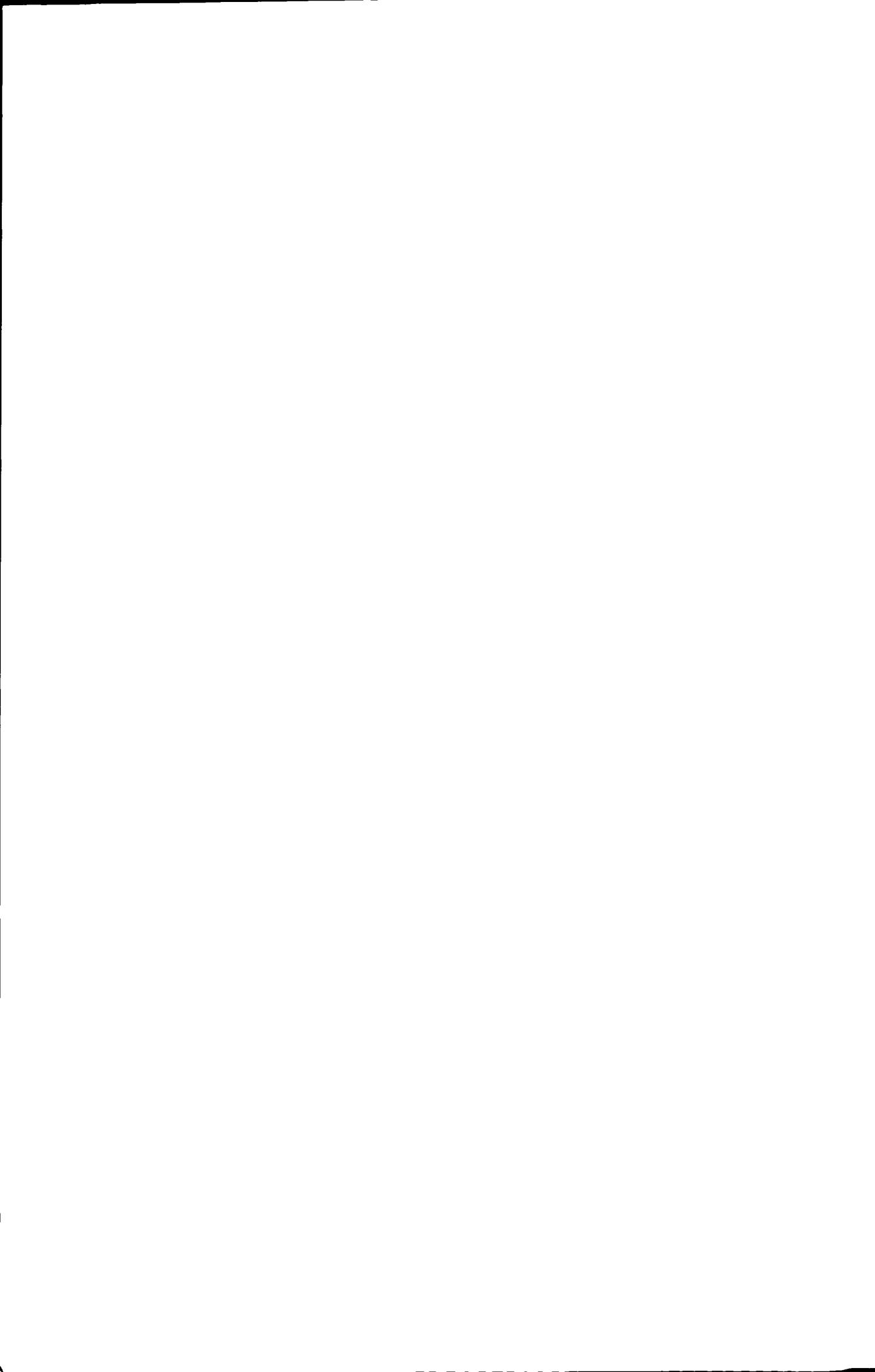
Along with the development of the economic system, the banking industry adjusted the traditional business and profit model with interest difference between deposit and loaning as main income resource. The immediate business and off-balance sheet business developed rapidly, and the non-interest income took more and more proportion in the operating revenue and turned the corporate business to personal business gradually, indicating that the future competition will focus on the ever-growing personal business mainly. And credit card is the comprehensive carrier of the personal banking business. The credit card business can bring more income for commercial banks from higher interest, interchange fee and commission fee. There is no doubt that commercial banks' competition will be represented by the contest for the credit card business. But the commercial banks should be aware of the credit card risks along with the fierce competition.

This paper classifies the problems on credit card risk management into the following parts: 1 introducing the research background and meaning, research method, content and thought and the development process of credit card; 2 defining the credit card risk and classifying the risks into four categories including card-holder credit risk,



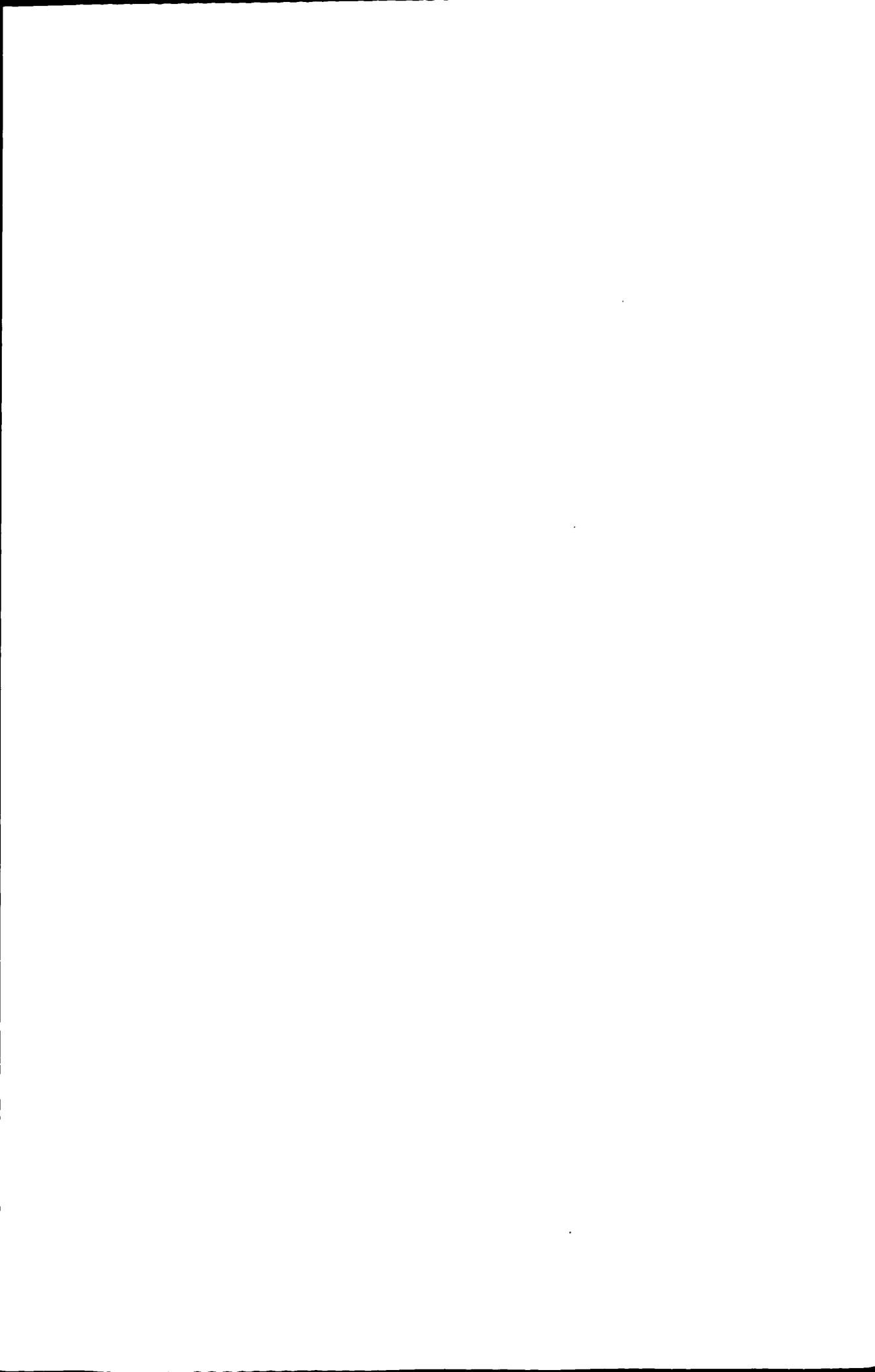
criminal cheat risk, special businessmen operational risk and card issuer inner-operational risk and analyzing the reasons for the risks; 3 analyzing the current credit card business situation in China, and finding the basis for credit card risk management strategy by researching the case of credit card management of China Construction Bank XX Branch; 4 building risk management strategy for China' s commercial bank and presenting suggestions on implementation process of the risk management strategy for the commercial banks.

Key words: credit card; credit card risk; risk management strategy



目 录

摘 要.....	I
ABSTRACT.....	II
第一章 导论.....	1
第一节 选题背景和意义.....	1
第二节 相关文献综述.....	2
第三节 研究框架.....	3
第二章 信用卡业务风险概述.....	6
第一节 信用卡发展历史.....	6
第二节 信用卡业务风险的界定.....	8
第三节 信用卡业务风险产生原因.....	9
第四节 信用卡业务风险管理经济学分析.....	12
第三章 我国信用卡市场现状及风险分析.....	14
第一节 我国信用卡市场现状.....	14
第二节 我国信用卡市场风险状况及分析.....	17
第四章 建设银行 XX 市分行信用卡业务风险管理案例实证研究.....	21
第一节 案例分析对象情况介绍.....	21
第二节 XX 市分行信用卡业务风险管理情况分析.....	27
第三节 存在的问题.....	30
第五章 构建我国商业银行信用卡风险管理策略.....	33
第一节 发达国家信用卡业务风险管理经验启示.....	33
第二节 信用卡业务风险管理目标.....	36
第三节 信用卡业务风险管理对策.....	37
第四节 我国商业银行信用卡业务风险管理策略实施程序.....	38
结 论.....	41
参考文献.....	42
致 谢.....	44



第一章 导论

第一节 选题背景和意义

一、选题背景

起始于 2007 年的金融危机，引发的重要原因之一是美国次贷危机。当信用扩张，借贷人无法履行其还贷义务，虚拟经济必然引起经济泡沫破裂，金融危机就此产生。据世界银行报告，次贷资金总共仅仅是 6000 亿美元，但其对美国金融业乃至全球金融业的危害超过任何人的预期。全球化发展到今天，金融作为全球经济的血液，往往是牵一发而动全身。从这次次贷危机至少可以得到以下两个教训：一是监管缺失放纵金融自由，金融链过长，风险长期积累导致危机发生；二是过度超前消费，寅吃卯粮，长期积累后酿成恶果。

从上世纪 80 年代我国发行第一张信用卡开始，信用卡在我国度过了十多年的低迷期后，于本世纪初开始获得了高速发展，截止至 2009 年 6 月 30 日，中国共发行信用卡 16216.51 万张。2003 年全国共有信用卡 300 万张，从那时起，各大银行为了抢占市场份额，大力推广信用卡业务，信用卡发行量年增长速度高达 100%。但是表面的风光背后，应当看到，这些年信用卡的高速发展并不是以科学稳妥的方式进行的，各大银行眼花缭乱的营销手段背后是定位模糊、同质严重和监管滞后等种种流弊。随之而来的信用卡恶意透支、欺诈等现象屡屡发生。据中国银联总裁许罗德说，目前中国信用卡的透支额度在 1300 多亿元，目前这个风险是可控的。但同时应当注意到，信用卡风险越来越高是不争的事实，据 2009 年中国上市银行中报提供的数据分析可知，披露了信用卡不良贷款数据的四家银行——招商银行、中信银行、兴业银行和深发展银行的信用卡不良贷款分别占到总不良贷款的 11.1%、6.7%、2.7%和 3.8%，并大致呈现出信用卡发卡量越大，信用卡不良贷款率越高的趋势。显然，若各发卡单位在较低风险控制水平和缺乏有效监管下，信用卡危机必然发生。

二、选题意义

当前，我国信用卡业务处在一个高速发展期，从 2003 年开始信用卡发卡数量以每年翻番的速度增长，同时，信用卡风险不断暴露。但各大银行在跑马圈地的时候，虽然发现信用卡给银行贡献的利润非常少，甚至亏损，但仍然更重视发卡数量而忽视发卡质量，各银行在信用卡的营销策略、风险管理策略上偏向于市场份额的提高，导

致信用卡风险不断积累；另外，信用卡风险主要是透支风险，事实上就是信用风险，从韩国信用卡危机及美国次贷危机带给我们的教训来看，在一定程度上都可归结为信用酿成的巨大危害。我国目前信用卡业在“表面繁荣”下已经埋下了危机的隐患。因此，对信用卡风险成因及防范对策研究，有助于我国银行在发展信用卡时更多地关注其带来的风险，做到防患于未然。

第二节 相关文献综述

宁婕、徐柳在《金融危机下对我国信用卡现状的一些思考》认为，银行间恶性竞争、盲目发卡，导致“睡眠卡”过多、卡使用率低下，是银行信用卡业务盈利少、成本居高不下的原因。

邓玺在《美国的信用卡收入 风险构成及相关性研究》认为，信用卡收入构成的80%来自于透支，而透支带来的风险（即坏账和欺诈）是信用卡成本的最大构成项目；收入、风险相关性研究表明两者呈开口向上的二次抛物线关系，即在一定的收入规模以内，收入的增长幅度大于风险的增长，信用卡产业存在明显的规模效益。

李慧妍(2007)在《我国商业银行信用卡业务盈利性分析》一文中主要对我国商业银行信用卡业务盈利性进行了分析，指出了我国商业银行信用卡业务盈利性差的一些主要原因，证明信用卡透支余额是影响我国商业银行信用卡业务盈利性的关键因素。

中国工商银行课题组(2006)通过研究分析发现我国商业银行信用卡业务的收益较少，盈利能力很低，该课题组研究分析了我国商业银行信用卡盈利不足的原因以及应对策略。

周林松在《贷记卡利润模型分析及市场营销策略》一文中分析发现利息收入和持卡人年费收入占据了信用卡收入总额的绝大部分，而利息收入主要取决于透支利率、滚债率和持卡人应付息未清偿的余额；为提高利息收入，在透支利率一定的情况下，信用卡的市场营销策略就是围绕着刺激滚债率以及增加持卡人应付息未清偿的余额而展开的。

周宏亮、穆文全(2003)详细阐述了信用卡业务风险管理的理念、技术和相关法规以及美国所采用的先进的信用卡业务风险管理方法。

Elizabeth Langwith(2005)的研究认为产生信用风险的部分原因是还贷利率过高所致，通过对大量信用卡使用者的调查研究发现，要降低信用卡业务风险，发卡银

行即要管理好银行内部操作风险，还要适当降低还款利率。此外，坏账可以借助专业的催帐公司来管理。

Stightz 和 Weiss 在《不完全信息市场中的信贷配给》(1981)一文中，提出在信息不对称情况下，借款人会产生改变期初申请贷款时的用途转而从高收益、高风险的项目的动机，这就导致银行的预期收益降低而风险增高，从而使得银行面临“道德风险”。商业银行面对借款人的道德风险，可以采用的措施之一就是提高透支利率，用提高利率增加的利息收入来补偿可能出现的坏账损失，同时也带来不利后果。首先，面对高利率，那些能按时偿还的安全客户会主动选择退出这一高价信贷市场，但危险客户由于从事高收益高风险项目，无论成功与否都敢于贷款。其次，借款人为了支付高利率会选择把贷款用于高风险的投资项目上，以博取高收益，银行收不回贷款的风险就更大，这就是“逆向选择”现象。

胡勇，张永青(2006)分析了目前个人信用消费信贷风险的基础，提出建立全国统一的个人征信系统，并建议采取风险转移策略，建立风险呆帐核销制度，利用金融衍生产品来规避利率风险与宏观经济风险，通过信用卡资产证券化将信用卡业务由表内业务转成表外业务。

黄素梅在《基于生命周期的信用卡风险管理体系构建》(2009)一文中把信用卡生命周期中分为四个阶段——考察期、形成期、稳定期和衰退期，认为考察期要加强营销管理，筛选客户质量直接影响到后期信用卡风险管理的难易；形成期主要是进行审批管理和授信管理；稳定期药灵活调整策略以控制风险、挖掘收益、巩固客户忠诚度、增强产品和服务的市场竞争力，同时对特约商户行为进行监管，以期实现更好的账户管理效益；衰退期，银行应合理制定催收策略，极力挽救客户，减少坏账损失。

第三节 研究框架

一、研究内容

全文共分 5 章，主要围绕信用卡风险成因及管理策略等内容展开分析和研究，主要内容如下：

第一章导论部分，阐述了本文研究背景和意义、相关理论的研究情况、研究架构，并简要介绍了本文的研究方法和思路。

第二章共分 4 节，主要对信用卡风险做一概述。第一节简述了信用卡发展历史；第二节对信用卡风险做了界定，阐述了信用卡风险的定义和风险类别；第三节分析了

信用卡风险产生的内部原因、本质原因和外部原因等三大原因；第四节对信用卡风险做了经济学分析。

第三章共 2 节，第一节是描述中国信用卡市场发展现状，第二节分析了我国信用卡业务风险状况。

第四章共 3 节，主要通过对建设银行 XX 市分行信用卡风险管理的实证研究，为构建我国商业银行信用卡风险管理策略提供合理的依据。第一节对案例进行了介绍，包括建设银行 XX 市分行信用卡业务发展现状和特点及存在的问题；第二节对信用卡业务风险管理的几个关键环节做了分析；第三节指出了建设银行 XX 市分行信用卡业务发展及风险管理的一些问题。

第五章共 4 节，提出构建我国信用卡风险管理策略的设想，第一节从美国信用卡市场风险管理实践中获得的经验以及韩国信用卡市场风险管理实践获得的启示入手，为构建我国信用卡业务风险管理提供一些借鉴；第二节论述我国信用卡风险管理目标定位；第三节提出我国信用卡风险管理的对策；第四节提出我国商业银行信用卡风险管理策略的实施程序。

二、研究方法

本文在研究方法主要采用文献分析法、实证研究法及比较分析法，对信用卡风险管理策略进行研究，建立起我国信用卡风险管理策略整体框架。

三、研究思路

本文拟通过对信用卡风险生产的原因分析、信用卡风险的经济学分析，结合中国信用卡市场的风险现状，以建设银行上海分行的信用卡业务及其风险管理为分析对象，对我国商业银行信用卡业务风险管理体系的构建问题进行浅探。文章坚持理论与实践相结合，以定性分析为主、定量分析为辅，运用图表分析、数据对比、案例实证分析方法，试图找出信用卡风险及管理策略的内在逻辑，并基于分析结果提出合理构建我国商业银行信用卡风险管理策略及实施程序的构想。（见图 1.1）

一是信用卡风险的生成与识别。包括对信用卡产生的社会原因、信用卡风险的界定、分析信用卡风险产生的原因、对信用卡各种风险进行判断和鉴别。

二是分析我国信用卡的风险状况，从信用卡市场的竞争状况和风险状况角度分析，对我国信用卡风险的产生和管理进行剖析，借鉴美韩等发达国家的先进经验，总结我国信用卡风险管理实践中存在的问题，研究信用卡风险管理策略的内涵和实施程序。

三是通过对建设银行 XX 市分行的实证研究，结合国际国内信用卡风险管理的先进经验，提出我国信用卡风险管理的策略和建议。

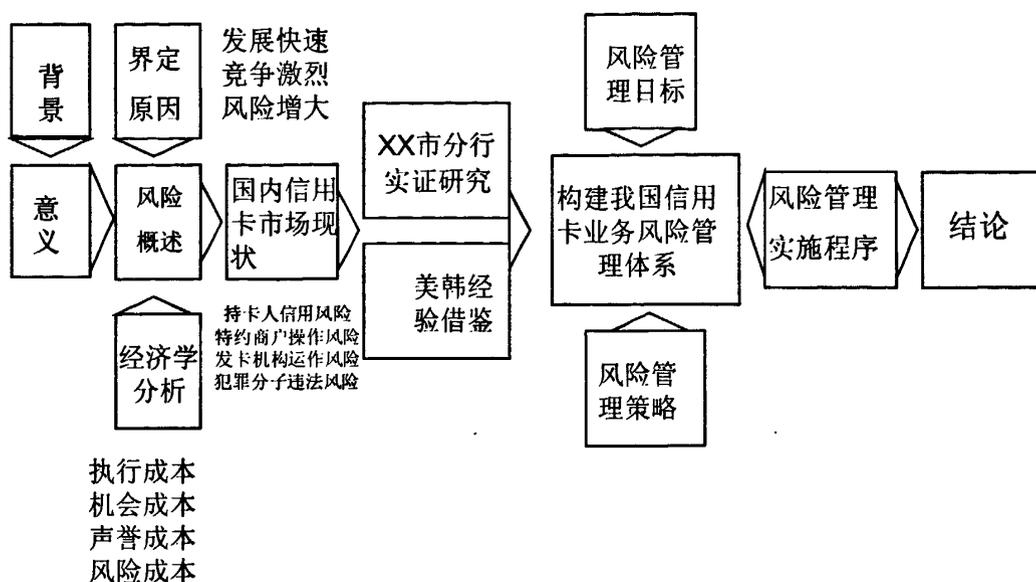


图 1.1 本文研究思路

第二章 信用卡业务风险概述

第一节 信用卡发展历史

一、什么是信用卡

信用卡是向有稳定职业收入来源及信用良好的个人或机构发行的、具有消费支付、循环信用和权益服务等多重功能的金融产品或工具。

信用卡产品，按卡片技术分为磁条卡、芯片卡、非接触式卡及复合卡等；按客户层次分为普卡、金卡、白金卡、钻石卡、黑金卡（无限卡）等；按联网清算品牌分为银联卡、VISA 卡、万事达卡、运通卡、JCB 卡等；按客户群体特色分为簇群卡、特色卡或主题卡等；按发行对象分为个人卡、单位卡；按发卡合作对象分为联名卡、认同卡等。通过不同的卡片区分客户群体，提供各具针对性的增值服务，已成为当代信用卡发展的特点和方向。信用卡不仅是一个金融产品，而且是一个的产业，这个产业包括持卡人、发卡机构、特约商户、联网清算组织、第三方服务机构等，这五个方面构成了信用卡的经营服务体系。对发卡机构来说，信用卡是一个高收益、高风险、高科技、高服务的综合性金融业务。

二、信用卡发展历史

（一）、信用卡起源

信用卡于 1915 年起源于美国，最早发行信用卡的机构不是银行而是一些零售商，他们利用对客户了解进行赊销、记账，事后按一定时间进行收款结算，后来演变为用塑料制成的卡片作为客户购货消费的凭证和筹码，客户凭此筹码赊购商品及分期付款。这是信用卡的雏形。

1950 年，美国商人弗兰克在纽约创立“大来俱乐部”，并发行了世界上第一信用卡——大来卡，这是一家非银行机构发行的信用卡。1952 年，美国加州富兰克林国民银行首先进入发行信用卡领域，揭开了银行发行信用卡的序幕。1959 年，美国银行发行了美国银行卡，并联合其他银行成立“银行卡联盟”。1976 年，“银行卡联盟”独立并更名为 VISA。1966 年，美国其他 16 家组成银行同业信用卡协会——万事达国际组织。在美国，从 60、70 年代开始，信用卡进入快速发展阶段。信用卡发卡与清算分离是国际信用卡发展的里程碑，其结果极大地加速了美国信用卡的发展，并很快在英国、加拿大、澳大利亚等国发展起来，随后在欧洲各国漫延开来。

信用卡与借记卡也是有共性也有个性的。其共性是都具有消费支付功能，其个性是信用卡的循环信用功能强，而借记卡是存款转帐功能强。在美国、英国、加拿大、澳大利亚等发达国家，信用卡发展在先，借记卡发展在后，而在德国、法国、日本及我国（包括台湾、香港）等借记卡发展在先、信用卡发展在后。不同的国家和地区，信用卡、借记卡的发展先后和程度是不同的。因此，不同的国家，其信用卡和借记卡的发展潜力各不相同，比如在美国等国家借记卡发展较迟，因此借记卡发展潜力较大，而在我国等则信用卡发展较迟，因此信用卡发展潜力较大。世界各国基本上呈现美国信用卡发达而借记卡相对落后，欧洲信用卡、借记卡并行发展，亚洲各国信用卡起步晚（80年代）但发展快的大体格局。这是目前国外信用卡发展的基本情况。

（二）、我国信用卡发展历史

信用卡在中国出现的时间较短，中国的第一张信用卡是1985年中国银行在珠海发行“中银卡”，此后十多年间发展速度缓慢，2003年，中国内地信用卡发卡量为300万张，截至2009年三季度末，信用卡已突破1.75亿张。但在上世纪70年代末改革开放之后，中国已经开始代理国外信用卡业务，发展至今，中国信用卡大体走过了这样一个历程：

1、代理阶段（1978-1985）

自改革开放后，随着经济发展的需要，中国银行开始代理国际信用卡组织发行的信用卡。1978年，中国银行广州分行开始代理外国银行的信用卡取现业务。1981年，中国银行在中国代理万事达和维萨卡的取现和直接购物业务，代理美国运通公司的私人支票兑现，1982年3月JCB国际信用卡公司与中国银行合作开始在中国发展特约商户，1983年中国代理运通卡购贷业务，并与美国花旗银行签订了代理大莱信用卡取现和直接购物协议书。这个阶段，中国信用卡业务的引入是随着自身经济发展，由于实际业务需求而展开的。¹

2、中国商业银行信用卡发行阶段（1985-1993）

这个阶段，中国各大银行纷纷发行自己的信用卡，1985年6月中国银行珠海分行发行了大陆第一张信用卡“中银卡”，1986年10月中国银行在全国各分行发行“长城卡”。此后，一些主要银行根据发展需要纷纷加入国际信用卡集团。（见表1.1）

¹ 安昭焘. 美韩信用卡发展历史对中国的启示, 对外经济贸易大学[D]. 2006, 本文整理

表 1.1 早期中国几大国有银行加入的国际信用卡组织

银行名称	加入时间	加入的国际信用卡组织
中国银行	1987. 7	MasterCard
	1987. 10	VISA
建设银行	1989. 11	MasterCard
	1990. 3	VISA
工商银行	1989. 12	MasterCard
	1990. 6	VISA
农业银行	1990. 4	MasterCard
	1990. 6	VISA
交通银行	1992. 11	MasterCard

(数据来源: 银率网)

3、中国信用卡推广与创新阶段(1994-至今)

1993 年后, 中国的“金卡工程”开始启动, 银行卡发展进入了新的阶段。随着金卡工程的推进, 银行卡的使用环境也不断改善。各大银行也纷纷推出了 IC 卡、彩照卡、联名卡等, 表明中国银行卡进入创新阶段。2002 年 3 月 26 日中国银联成立, 进一步加快了银行卡全国通用的步伐。

第二节 信用卡业务风险的界定

一、信用卡业务风险定义

广义上, 信用卡业务风险是指在信用卡业务经营管理过程中, 因各种不利因素而导致的发卡机构、持卡人、特约商户三方损失的可能性。狭义上, 信用卡业务风险是指因信用卡无担保循环信贷的产品特性和贷款实际发生的非计划性、无固定场所、授信个体多、单笔金额小等特点, 导致发卡机构产生损失的可能性。² 信用卡业务是金融机构各项经营业务中的一种, 因此也存在金融机构固有的各种金融风险。同时, 由于信用卡业务自身的特点, 信用卡风险较其他业务风险更为复杂和特殊, 融信用风险、欺诈风险、操作风险、经营风险等多种风险于一体。可以说, 信用卡的发展历程, 在一定程度上就是有关风险问题逐步暴露、风险控制能力逐步增强的过程。

² 袁笑冬. 信用卡风险的主要特性与成因分析, 中国信用卡[J]. 2006 (16) .

国际上对金融风险的控制是以巴塞尔银行监管委员颁布的《巴塞尔协议》为准则的。前联邦德国 Herstatt 银行和美国富兰克林国民银行的倒闭,是 1988 年 7 月旧巴塞尔协议的出台源由。两家著名国际性银行的倒闭使监管机构在惊愕之余开始全面审视拥有广泛国际业务的银行监管问题。《巴塞尔协议》成为名副其实的国际金融业竞争规则和国际惯例。1997 年 7 月全面爆发的东南亚金融风暴更是引发了巴塞尔委员会对金融风险的全面而深入的思考。从巴林银行、大和银行的倒闭到东南亚的金融危机,人们看到,单靠资本充足率无法保证单个银行乃至整个银行体系的稳定性,金融业存在的问题不仅仅是信用风险或市场风险等单一风险的问题,而是由信用风险、市场风险外加操作风险互相交织、共同作用造成的。2002 年 10 月 1 日,巴塞尔委员会发布了修改资本协议建议的最新版,新协议重头推出并具有开创性内容的三大支柱:最低资本要求、监管部门的监督检查及市场约束,银行进入全面风险管理时代。

二、信用卡业务风险类别

(一)、持卡人信用风险

持卡人的信用风险,是指持卡人违反银行卡章程,非善意透支或资质下降所造成的风险,表现为信用风险和欺诈风险。

(二)、发卡机构的内部运作风险

发卡机构的内部运作风险表现在发卡机构作为行为主体造成风险和损失的可能性,包括经营风险、内部技术风险、内部道德风险、内部操作风险等。

(三)、特约商户的操作风险

特约商户的操作风险是在交易中发生的风险,与发卡机构的内部操作风险类似,都是由于操作不当、未严格按照协议或制度流程操作而给犯罪分子可乘之机,形成风险。

(四)、犯罪分子欺诈风险

犯罪分子违法风险主要是指区别于持卡人、发卡机构、特约商户经手人外的其他人为非法牟取利益,盗窃信用卡、伪造信用卡、伪冒申请信用卡等。

第三节 信用卡业务风险产生原因

一、信用卡业务风险产生的内部原因

由于银行业务高速发展,对经营目标要求的持续提升,银行不断追求高收益的业务种类或投资项目,这些业务在给银行带来高收益的同时必然会产生更高的风险。信

用卡业务就是在此背景下产生并且快速发展起来的，追求高收益的盲目扩张必然伴随高风险——信用卡风险的产生正是业务快速发展的必然，是信用卡风险增加的内因。

（一）、在信用卡业务指标压力下盲目求快求量，导致内部操作风险发生

在一些发卡风险控制的重要环节没有完善的规章制度或者有章不循，同时随着信用卡业务犯罪的升级，我国商业银行目前所具备的审查、调查方式以及监控手段相对落后，导致操作风险的发生。

（二）、在信用卡业务指标压力下，经营政策倾斜于业务开拓

发卡银行为了完成任务，提高信用卡绝对量和市场占有率，忽视风险控制，降低审核要求，放松额度管理，并把市场开拓业务外包，更增加了经营风险的产生。

（三）、信用卡市场人员在业务指标压力下，是道德风险产生的主要原因

在高的业务指标压力下，业务人员伪造、修改申请资料现象屡屡发生，发卡银行迫切需要提高管理水平、提高业务人员的自身素质。

二、信用卡业务风险产生的外部原因

（一）、激烈的市场竞争

首先在激烈的市场竞争中，经营管理好、产品优良、规模大的信用卡机构在竞争中得到壮大，而其他的一些较弱小信用卡机构逐渐萎缩，有些被兼并甚至破产；其次一些信用卡机构为了增加竞争力，提高市场份额，不计成本的大量投入，资金被大量占用，但却没有得到相应的回报，造成负债经营，这些机构不但没有增加经济实力，反而陷入经营困境，连年亏损；再次，各商业银行为了抢占市场，常常采取减免年费、打折等竞争策略，这些方法不仅大大增加了银行的经营成本，长此以往还会造成不可避免的损失；最后是一些信用卡机构为了争夺市场不惜降低发卡资信水平，滥发信用卡，虽然发卡量大幅提高，但也产生大量信用卡透支无法收回，形成巨额呆账，导致信用卡机构面临经营风险。因此激烈的市场竞争是信用卡风险产生的重要因素。

（二）、国家宏观经济政策不当

在一定时期，国家为了抑制或扩大内需所采取的一系列经济政策，会给发卡机构信用卡业务经营带来风险波动。韩国信用卡危机就是典型的例证，韩国政府在 1997 年亚洲金融危机后，为了扩大内需，恢复国内经济发展，采取减免税收等政策刺激持卡人透支消费，造成持卡人信用消费过度，形成大量坏账，进而引发全国的信用卡危机。

（三）、社会文化导向不当

没有良好的道德导向、社会信用缺失势必引发信用危机。例如我国助学贷款所带来的尴尬不无此方面的原因。

(四)、法律及制度不健全

人们必须在法律法规和制度的约束下行事，如此不但能够保证自己的合法权益，而且也不会侵犯他人的利益。由于信用卡在我国发展时间短，针对信用卡的各项法律法规还比较欠缺，不过信用卡业务却发展迅猛，因此信用卡业务的快速发展与法律、制度滞后的矛盾，会在很长一段时间内成为信用卡业务风险的一个原因。

(五)、征信系统不完善

信用卡业务存在风险的本质原因是信息不对称，而解决此问题的关键是建立有效的信息交流系统，增加透明度。这样一来我们虽然不能避免此类风险，但是可以最大程度地控制它。由于我国地域广阔，人口众多难以建立完善的征信系统，这一事实必然成为我国信用卡发展的一大障碍。³

三、信用卡业务风险产生的本质原因

在现实经济生活中，信息不对称现象是普遍存在的。信息不对称性可以从两个方面划分：一是不对称发生的时间，二是不对称信息的内容。信息不对称将会导致金融活动发生“逆向选择”与“道德风险”等问题。金融活动的“逆向选择”是指信用质量越差的进行资产投资的借款者，越有可能取得信贷资金。金融活动的“道德风险”是指贷款人可能面临来自借款人不道德行为的侵害而蒙受利益损失的风险。在信贷交易发生以后，由于信息不对称，商业银行对企业的经营活动缺乏强有力的控制手段，难以督促企业按交易约定的内容行事，企业有可能从事商业银行所不愿看到而有损商业银行利益的活动，这就是商业银行在信贷市场上面临的“道德风险”。消费信贷作为信用卡的重要功能，信息不对称所导致的逆向选择和道德风险同样存在。在发卡之前，发卡机构不能全面掌握办卡人的资信情况，更难预测办卡人以后的资信发展状况。于是给出一个较高的办卡条件，如高的透支利率，将优秀的办卡者挤走，而留下资信低的办卡者，导致逆向选择。所以信息不对称、道德危机、逆向选择是信用卡风险形成的本质原因。⁴

³ 魏昆利. 商业银行信用卡风险管理研究, 天津大学[D]. 2007.

⁴ 张福荣. 论国有商业银行风险的防范与化解, 东北财经大学[D]. 2000.

第四节 信用卡业务风险管理之经济学分析

一、信用卡业务风险控制的必要性

有效防范信用卡业务的风险损失,对可能发生的风险实施控制,对信用卡业务的稳定发展十分重要。

第一,进行信用卡风险管理是保证发卡机构资金安全和客户资金安全,降低发卡机构资金损失率,提高经营效益的需要。只有采取切实有效的风险防范与控制措施,切实加强风险管理,堵塞各种漏洞,才能保证国家财产、企业财产与客户财产的安全,降低损失率,提高收益率。

第二,进行信用卡风险管理是维护信用卡及其发卡机构自身信誉的需要。只有对信用卡业务中的风险加强管理,才能保证业务的稳定发展,为业务开拓奠定基础。

第三,进行信用卡风险管理有助于强化正确的风险观念。信用卡风险既可能使发卡机构无法收回款项,又可能造成其他信用卡的特约单位或持卡人的资金损失,其危害的程度和严重性是不容置疑的,为此要强化正确的风险意识。

二、信用卡业务风险管理的经济学分析

信用卡业务风险管理指的是发卡机构在信用卡业务流程中,对信用卡业务风险进行识别、分析的基础上,有效地控制与管理信用卡业务风险,以最低成本,也就是以最经济合理的方式来达到最大安全保障的行为。之所以要加强信用卡业务风险管理,根本目的在于避免信用卡业务流程中可能发生的损失,以达到利润最大化。⁵但在实际的信用卡业务风险管理过程中,发卡行必需要付出一定的代价,这一代价就是金融风险管理的成本。信用卡业务风险管理的成本主要体现在其机会成本、执行成本、声誉成本及风险成本等方面。⁶

(一)、机会成本。信用卡业务风险管理的机会成本是发卡机构所应考虑的成本,指的是发卡机构投入到信用卡业务风险防范上的,从而丧失了将这笔资金投入用到其他业务上所产生的效益。实践中发现一些银行不愿或无力将大笔资金投放到改善软硬件设施上就是出于机会成本所考虑的。

(二)、执行成本。信用卡业务风险管理的执行成本是指发卡机构管理信用卡业务风险所必然要花费的不可避免的成本。只有进行必要的投入,才能防范信用卡业务风险的发生。

⁵ 刘丹彤. 信用卡业务的风险管理与利润最大化设计, 金融时报[J]. 2005.

⁶ 庞伟. 信用卡风险管理的经济分析, 大众商务[J]. 2009(5).

(三)、声誉成本。银行的品牌形象是当代商业银行竞争的重要内容之一，努力塑造良好的品牌形象，不仅是为了在竞争中求生存、求发展，也是为了避免声誉风险的重要举措之一。社会对银行品牌的总体评价高，对该银行的信任度就高，就有利于银行业务的开展。

(四)、风险成本。在信用卡业务风险管理中，发卡行有可能通过其他衍生性金融工具来管理他们面临的金融风险，然而这种金融工具本身又可能引发新的信用风险。此外，银行在信用卡业务风险管理中有时也得考虑短期成本、长期社会成本问题。

7

⁷ 王天闻. 我国银行信用卡风险管理之我见, 市场周刊[J]. 2005 (7).

第三章 我国信用卡市场现状及风险分析

第一节 我国信用卡市场现状

一、市场规模

我国信用卡市场虽然起步晚，但坐拥巨大的中国消费市场，信用卡产业取得了高速发展，从2003年的300万张到2009年第三季度的1.75亿张，数量猛增58倍，单从数量上来说，稳居全球前五。目前，中国信用卡市场的规模、竞争格局不停变化，各发卡机构的盈亏状况和风险等问题也渐渐暴露出来。

从中国银联公布的数据看，2006年以来，信用卡数量绝对值的增长达到了一个新的高度，各大行为了抢夺信用卡市场份额，纷纷加大营销力度，数量呈井喷式增长，中国信用卡市场规模见（图3.1）。

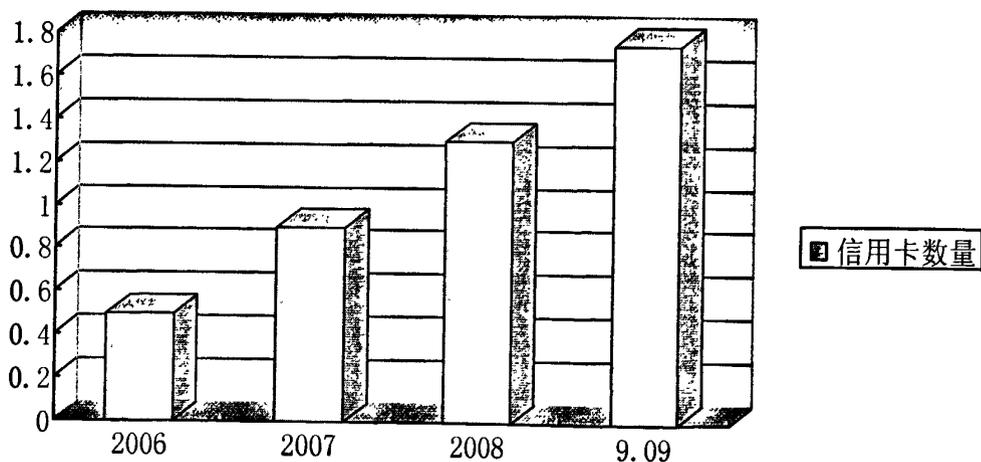


图 3.1 2006 年末至 2009 年三季度中国商业银行信用卡发行存量（亿张）

（数据来源：中国银联）

至2009年三季度，中国人均持卡量达到0.14张，但仍低于美国的人均8张和日本的人均4.5张。

二、竞争状况

（一）、发卡机构变动

我国信用卡市场一直有几大国有银行及一些上市的股份制银行把持，地方性银行

由于实力单薄，难以对信用卡市场产生影响。2008年12月23日，东亚银行（中国）正式推出其信用卡产品——东亚（中国）银联人民币标准信用卡，成为内地首家发行人民币信用卡的外资银行。信用卡市场的竞争将在服务、风险管理上进入一个新的阶段。

（二）、发卡量排名

国有银行凭借其庞大的网点优势，信用卡发展速度远远超过一般股份制银行，但招商银行由于现行一步信用卡业务布局及服务上的优势，其发卡量仅落后工商银行（见表3.1），建行排名第三，其它股份制银行差距明显。

表 3.1 位居前五位的商业银行信用卡发卡总量（万张）（截止 2009 年二季度）

银行名称	发卡量	市场规模比
工商银行	4570	28.18%
招商银行	2885	17.79%
建设银行	2194	13.53%
中信银行	823.46	5.08%
民生银行	678	4.18%

（数据来源：上市银行财报数据整理所得）

（三）、市场份额结构

从近4年情况看，信用卡总体保持增长的势头，随着我国信用卡市场的不断发展完善，信用卡市场份额占比银行卡在不断的上升，如下图所示，截至09年三季度末，信用卡市场份额占比达8.44%，然而，与发达国家相比，我国信用卡市场还有一定的差距，截至2008年年底，美国发行借记卡的金融机构排名前54名的发行总量达16552.87万张，发行信用卡的金融机构排名前100名的发行总量达80601.36万张。截至2009年3季度末，我国借记卡的发行量达190190.57万张，信用卡发行量达17525.13万张。虽然信用卡的发行量近几年一直处于上升态势，但是由于我国信用卡市场相比发达国家起步较晚，因而还是存在一定的差距。（见图3.2）

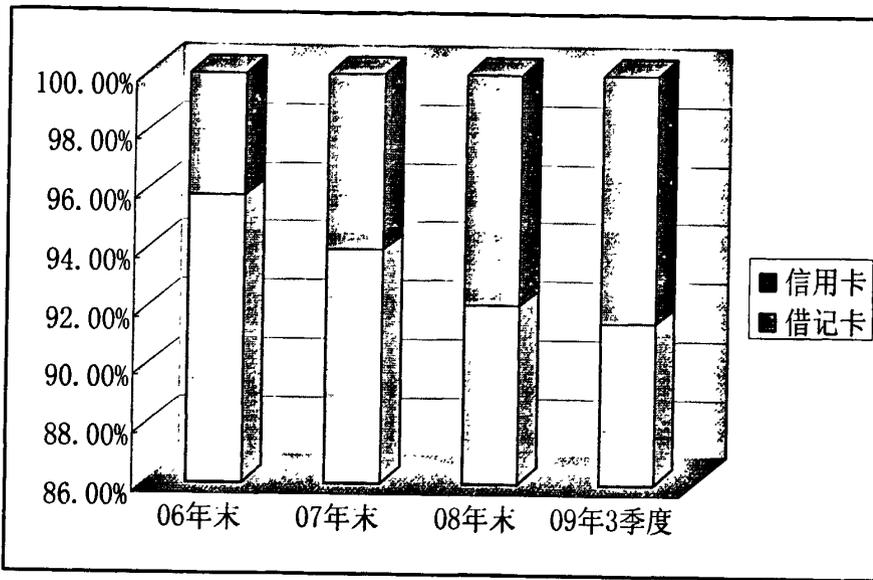


图 3.2 中国银行卡市场结构年度变化 (截止 2009 年三季度)

(数据来源: 上市银行财报数据整理所得)

目前, 我国已发行信用卡的发卡组织主要包括: 银联、维萨 (Visa)、万事达

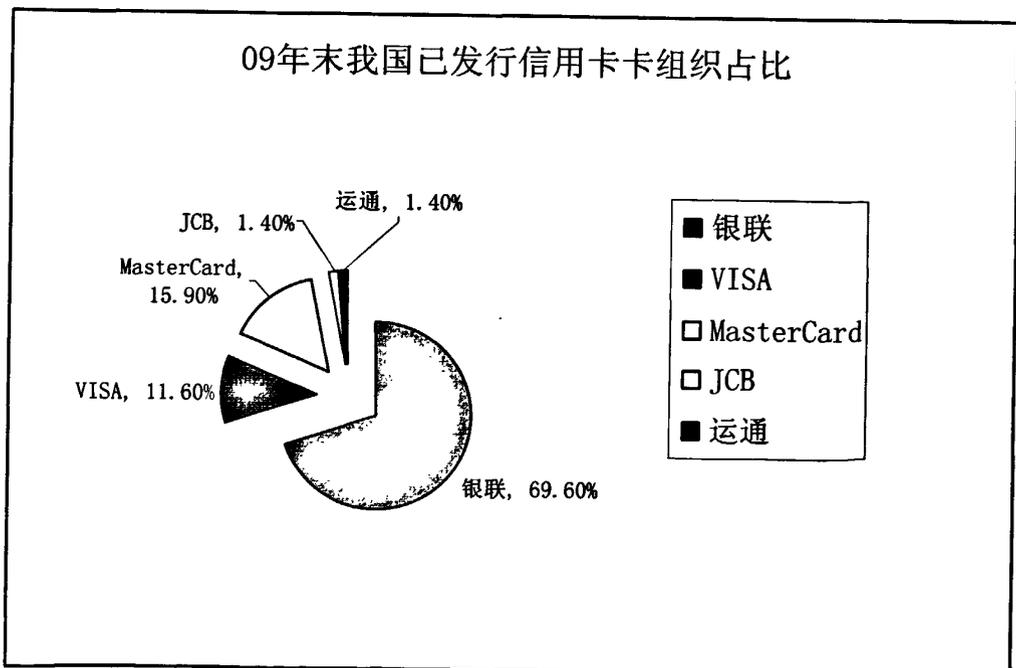


图 3.3 信用卡组织发卡占比

(数据来源: 中国银联)

(MasterCard)、运通和 JCB 等。2009 年三季度, 根据发卡组织分类, 新发的卡片产

品结构总体情况如下（图所示）：国际信用卡组织巨头虽然先进入中国市场，但银联发展规模仍旧占据中国主要市场份额，达 69.6%（见图 3.3）。

（四）、中国信用卡市场收入及盈亏状况

信用卡业务是一项规模效益明显的业务，其前期的固定投入相当高，但是当发卡量达到一定临界点后，利润就会迅速增加。2008 年招商银行、中信银行、广发银行陆续宣布信用卡业务实现盈利，但没有体现在财报上公布给投资人，仅起宣传作用。兴业银行在 2009 年中报上透露信用卡盈利 0.8 亿元，其它银行均未公布。从中报上公布了信用卡收入的 5 家银行中（见下表 3.2），招行信用卡收入最高，信用卡的非利息收入 11.24 亿占银行卡收入 13.85 亿的 81%，可见信用卡非利息收入对招行非利息收入的贡献程度。此外，招商银行整个信用卡收入占总营业（净）收入比达到 9.09%，远超出中信银行、民生银行、兴业银行、浦发银行，这得益于招商银行先行一步进入信用卡市场的优势和银行业务管理水平的高人一筹。

表 3.2 2009 年二季度信用卡收入数据

银行名称	信用卡利润	信用卡收入	利息收入	非利息收入	占营业收入比
招商银行	未透露	22.43	11.19	11.24	9.09%
民生银行	未透露	10.8	未透露	未透露	5.08%
中信银行	未透露	9.78	未透露	未透露	5.72%
兴业银行	0.8	3.88	未透露	未透露	2.79%
浦发银行	未透露	3.64	2.04	1.6	2.18%

（数据来源：上市银行财报数据整理所得）

第二节 我国信用卡市场风险状况及分析

我国信用卡产业已进入成长期，发卡银行在注重市场份额的提升时应该设法保障风险管理同步升级。信用卡业务流程涉及银行、特约商户、持卡人及其他人等四方当事人人手，总体上，目前我国信用卡业务发展中的风险如下：

一、持卡人信用风险分析

持卡人的信用风险，是指持卡人违反银行卡章程，非善意透支或资质下降所造成的风险，表现为信用风险和欺诈风险。信用风险一般是在信用卡已用了一段时间之后，由于某些原因持卡人不愿意或者不能偿还欠款而对发卡行造成的损失。其特点是持卡人身份及资料真实，所使用的信用卡也是合法取得。欺诈风险是持卡人的一种恶

意的、有目的的信用卡犯罪活动，犯罪分子在办卡之前就有目的、有计划地实施犯罪，比如，持卡人利用多家银行卡恶意透支，持卡人将资金投入风险较高的领域而形成的风险，但发卡行在发卡时无法判断和预测这些风险，从而造成欠款无法追回。⁸

从 2009 年银行中报来看，银行卡不良贷款率（见图 3.4）及信用卡的不良贷款率进一步降低，但信用卡不良贷款率远高于同期银行卡不良贷款率（见表 3.3）；近三年来银行不良贷款率持续下降，可见银行内部治理及风险控制得到了进一步加强；股份制银行不良贷款率明显低于国有商业银行，体现了股份制银行治理结构的优势。

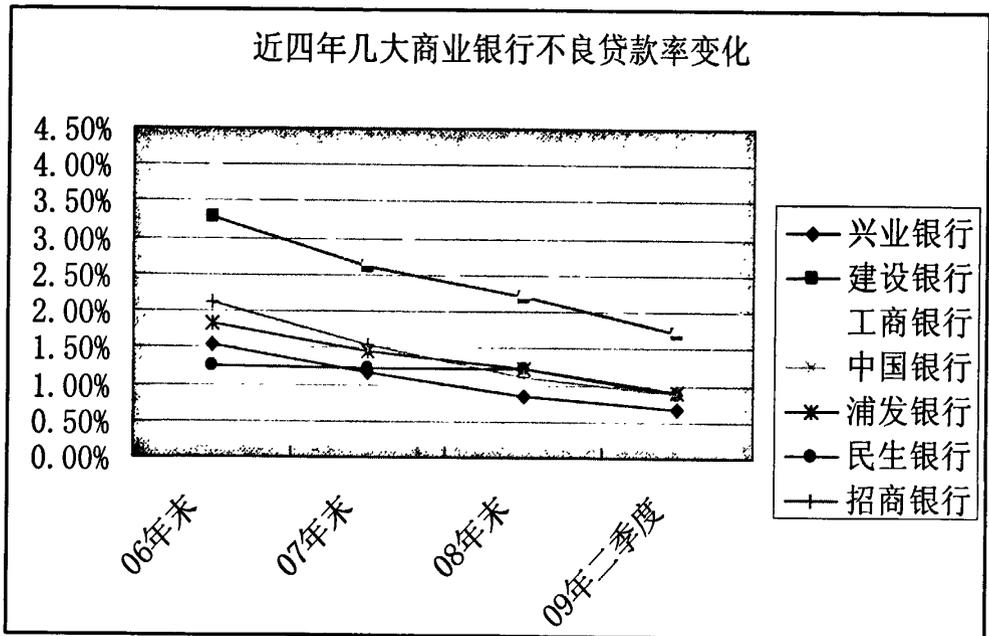


图 3.4 商业银行不良贷款率变化

(数据来源：上市银行财报整理所得)

由于几大国有商业银行没有公开透露其信用卡不良贷款额，无法计算其信用卡不良贷款率，也不便与股份制银行比较，但信用卡不良贷款率高于股份制银行，却是公开的秘密。

⁸ 袁笑冬. 信用卡风险的主要特性与成因分析, 中国信用卡[J]. 2006 (16).

表 3.3 2009 年二季度各商业银行贷款质量状况比较 (单位: 亿元)

银行名称	贷款额	不良贷款额	不良贷款率	个人贷款额	信用卡贷款额	信用卡贷款额占比	信用卡不良贷款额	信用卡不良贷款率
招商银行	11521.67	99.24	0.86%	2897.5	334.33	11.54%	10.97	3.31%
中信银行	9887.48	97.92	0.99%	980.49	114.16	11.64%	6.55	5.74%
兴业银行	6410.33	43.13	0.67%	1321.04	50.23	3.8%	1.16	2.31%
深发银行	3423.46	24.72	0.72%	835.34	42.02	5.03%	0.9455	2.25%
建设银行	45253.57	772.08	1.71%	9484.48	281.82	2.97%	未透露	无法计算
工商银行	54364.69	986.65	1.81%	9679.06	243.38	2.51%	未透露	无法计算
交通银行	17292.18	260.26	1.51%	2462.12	245.27	9.96%	未透露	无法计算
中国银行	43134.74	774.87	1.8%	9473.11	208.05	2.2%	未透露	无法计算
民生银行	9039.34	78.01	0.86%	1246.53	127.55	10.23%	未透露	无法计算
浦发银行	9387.18	84.65	0.9%	1300.6	47.32	3.64%	未透露	无法计算

(数据来源: 2009 年上市银行中报整理所得)

二、发卡机构内部运作风险及分析

发卡机构的内部运作风险一方面表现在发卡机构作为行为主体造成风险和损失的可能性, 包括内部操作风险、内部道德风险、内部技术风险、经营风险。内部操作风险, 指的是以失职为特征的违规操作或操作不当造成损失的可能性, 如建行上海分行在 2008 年 8 月就发现客户经理违规操作案例 12 起, 涉及信用卡 118 张, 涉及资金 108 万元; 内部道德风险, 指的是以故意骗取银行资金为目的的内部人员单独或内外勾结作案造成损失的可能性; 内部技术风险, 即由于目前技术水平的局限性, 还不能通过控制系统来及时识别和防范欺诈行为给银行资产带来损失的可能性; 经营风险, 即发卡机构的管理模式、组织结构、决策者素质、国家政策、经营水平、市场环境等诸多因素对机构的经营和风险管理产生影响所形成的风险。⁹

另一方面表现在发卡机构内部经营管理成本过高而带来的风险, 主要包括银行间信用卡系统的重复建设、信用卡市场的不良竞争环境导致的费率低下、营运成本高、管理效率低等。

三、特约商户操作风险及分析

特约商户的操作风险是在交易中发生的风险, 是由于操作不当、未严格按照协议

⁹ 袁笑东. 信用卡风险的主要特性及成因分析, 中国信用卡[J]. 2006 (16).

或制度流程操作而给犯罪分子可乘之机所形成的风险。主要表现为出售或非法窃取持卡人信息风险、故意或过失受理止付卡、逃避限额交易风险、虚假交易欺诈风险、协助持卡人套取现金等。

四、犯罪分子违法风险分析

犯罪分子违法风险主要是指区别于持卡人、发卡机构、特约商户经手人外的其他人为非法牟取利益，盗窃信用卡、伪造信用卡、伪冒申请信用卡等，特点是犯罪分子以虚假身份申请信用卡，或通过非法手段获取信用卡，或采取非法手段利用信用卡获利。这些犯罪分子通过冒用、欺诈、盗用等行为在信用卡业务流程的各个环节作案以骗取银行资金，一般有下面几种形式：一、犯罪分子使用假身份，或假冒他人身份，持虚假资料申请信用卡；二、犯罪分子盗窃他人信用卡进行交易；三、犯罪分子伪造信用卡骗取银行资金；四、犯罪分子伪造虚假资料获得特约商户身份，套取银行资金；五、犯罪分子利用网络病毒盗用持卡人信息。

信用卡业务风险管理不仅仅内部某个职能部门的职责，也不仅仅是信用卡某个业务阶段的风险控制问题。从整体目标设定对风险控制目标的考量，到信用卡业务全流程的风险控制及反馈评价机制；从整体组织架构中决策层到经营管理层，再到每一个直接业务部门、业务岗位；从持卡人到特约商户，再到银行内部，风险管理应贯穿到整个信用卡业务生命发展周期的每一个业务层。¹⁰

¹⁰ 吴可. 信用卡的发展与风险管理, 现代经济信息[J]. 2009(6).

第四章 建设银行 XX 市分行信用卡业务风险管理案例实证研究

第一节 案例分析对象情况介绍

一、信用卡业务发展现状

(1)、发卡量情况

2009 年,建设银行 XX 市分行全行共发行信用卡 483251 张,累计发卡量达到 2147594 张,比上年增长 29.04%,在 XX 市同业发卡规模仅次于招商银行。从发卡量绝对增长量看(见表 4.1),较之 2008 年度略微增长,但是建行总行近两年信用卡新增发卡绝对量是负增长的(见表 4.2),这跟总行对加强信用卡发卡质量及风险控制有关,体现了总行对申请人的慎重选择。从近 5 年统计数据来看,XX 市分行自 2005 年开始重视信用卡业务的开发,并连续两年保持发卡量新增 20 万张以上,自 2007 年开始发力扩张信用卡业务,发卡新增量较之 2006 年迅速提高一倍,同比增长 61.84%,在接下来的三年中保持发卡量新增 45 万张以上,但增速逐年放缓,导致增速放缓有以下几个原因:一是同业竞争加强,各发卡行都在设法抢占市场份额,二是累计发卡量增加,基数变大,三是信用卡风险控制加强,审批收紧。

表 4.1 2005 年—2009 年信用卡发卡量统计表

年度	2005	2006	2007	2008	2009
累计发卡量(张)	501814	736937	1192680	1664285	2147506
当年新增发卡量(张)	200993	235123	455743	471575	483251
同比增长	66.81%	46.85%	61.84%	39.54%	29.04%

(数据来源:建设银行 XX 市分行统计数据资料整理)

表 4.2 建设银行总行 2007-2009 年信用卡发卡量及消费情况

年度	2007	2008	2009
累计发卡(万张)	1260.42	1871	2424
当年新增发卡(万张)	626.25	610	553

(数据来源:建设银行年报统计数据资料整理)

(二)、交易额情况

XX市分行全行信用卡实现消费交易额241亿元，完成全年计划的100.13%，比上年增长32.4%（见表4.3），在建行系统名列第一，交易额增势明显。信用卡活动卡卡均消费交易额2.49万元（见表4.4），比建行系统平均水平高62.7%。数据显示近5年活动卡卡均消费额呈上升趋势，反映建行在客户选择上更注重质量。

表 4.3 2005 年—2009 年信用卡消费交易额

年度	2005	2006	2007	2008	2009
交易额(亿元)	47.9	84.3	131	182	241
同比增长	—	76%	55.4%	38.9%	32.4%

（数据来源：建设银行XX市分行统计数据资料整理）

表 4.4 2005 年—2009 年信用卡活动卡卡均消费交易额表

年度	05年发卡	06年发卡	07年发卡	08年发卡	09年发卡
卡均消费交易额(万元)	1.87	2.10	2.36	2.48	2.49

（数据来源：建设银行XX市分行统计数据资料整理）

(三)、信用卡产品推广进展情况

2009年，XX市分行全面贯彻重点产品发展战略，重点产品规模不断扩大，占到32.61%（见表4.6），进展明显。但活动账户率不高，发卡质量急需提高，从发卡占比和活动账户率来看，名校卡的推广情况较好。（见表4.5）

表 4.5 2009 年 XX 市分行重点产品中各产品的发卡占比情况

产品	累计发卡占比	活动账户率
香港旅游卡	37.11%	17.74%
东航龙卡	18.68%	26.95%
大众卡	15.72%	40.86%
名校卡	7.39%	66.76%
名企卡	7.29%	21.20%
姚明卡	6.60%	8.58%
中智龙卡	4.73%	76.24%
汽车卡	1.86%	91.17%
商务卡	0.44%	72.22%
百货卡	0.17%	45.08%
公务卡	0.00%	10.53%

(数据来源:建设银行 XX 市分行统计数据资料整理)

表 4.6 2009 年 XX 市分行各类产品发卡占比情况

产品	累计发卡占比	活动账户率
重点产品	32.61%	42.00%
特色卡	8.15%	13.88%
标准卡	65.55%	57.63%
总计	100%	45.1%

(数据来源:建设银行 XX 市分行统计数据资料整理)

(四)、商户收单业务情况

2009 年,全行新增特约商户 916 家,新增数量在 XX 市同业中排名第一,在建行系统内排名第三,2009 年活动商户达到 6765 户,比 2008 年增长 13.6%,全市同业排名第一,全年交易金额 726.48 亿元,POS 机 12000 余台。行业分布主要是家居类及家电卖场类,如好美家、吉盛伟邦、国美电器等。人民币收单完成 218.32 亿元。

2009 年,全行扣率 2% 以上的商户占 36.5%,扣率 0.6% 以上 0.9% 以下的商户占 54.1%,扣率 0.5% 的低(零)扣率商户占比为 3.89% (见图 4.1)。

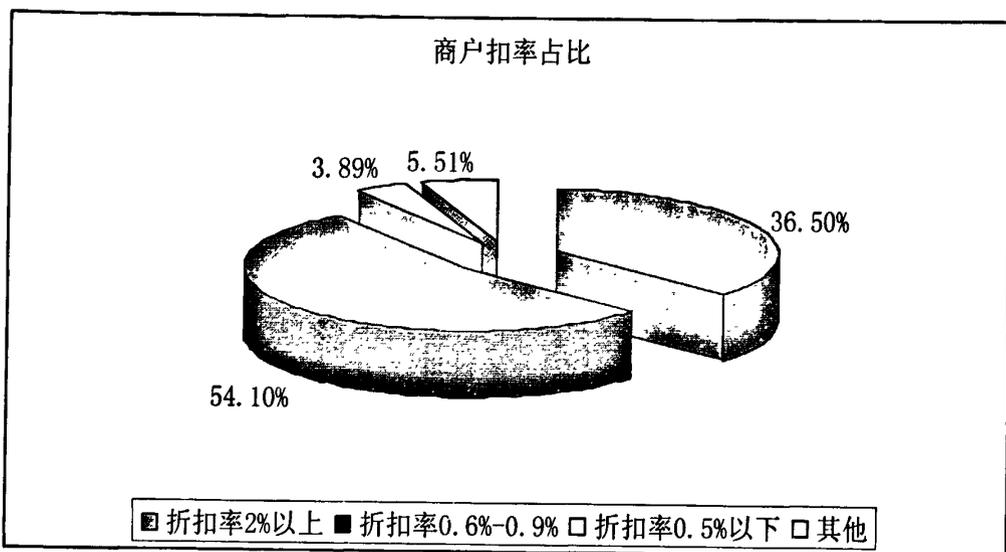


图 4.1 商户扣率占比

(数据来源: 建设银行 XX 市分行统计数据资料整理)

收单业务金额主要来源于房批类商户, 但收入主要来源于宾馆餐饮和超市, 一般类商户终端效率低下, 超出半数的终端投入, 仅产出四分之一的收单回佣(见表 4.7)。

表 4.7 2009 年建行 XX 市分行活动商户、终端及收单手续费结构分布

商户类型	活动商户占比	POS 终端占比	收单金额占比	收单回佣占比
宾馆类	3.84%	3.88%	1.16%	10.39%
餐饮娱乐	23.13%	13.49%	3.85%	33.16%
房批类	10.48%	7.67%	66.98%	3.69%
航空超市	6.15%	17.06%	7.27%	26.19%
公益其他	1.10%	1.00%	4.52%	0.70%
一般类	55.3%	56.91%	16.22%	25.85%

(数据来源: 建设银行 XX 市分行统计数据资料整理)

(五)、业务收入情况

1、中间业务收入分析

2009 年 XX 市分行中间业务收入达到 5.93 亿元, 同比增幅达到 19.8%(见表 4.8),

在 XX 省同业及建行系统均名列第二。中间业务收入稳步提高。

表 4.8 2005 年—2007 年中间业务收入

年度	2005	2006	2007	2008	2009
中间业务毛收入（亿元）	1.86	2.94	3.93	4.95	5.93

（数据来源：建设银行 XX 市分行统计数据资料整理）

（1）、按业务种类分

2009 年实现中间业务收入 5.93 亿元。其中，借记卡中间业务收入 2.25 亿元，年增幅 36.83%，卡均贡献度为 26.58 元；准贷记卡中间业务收入 0.3 亿元，比上年

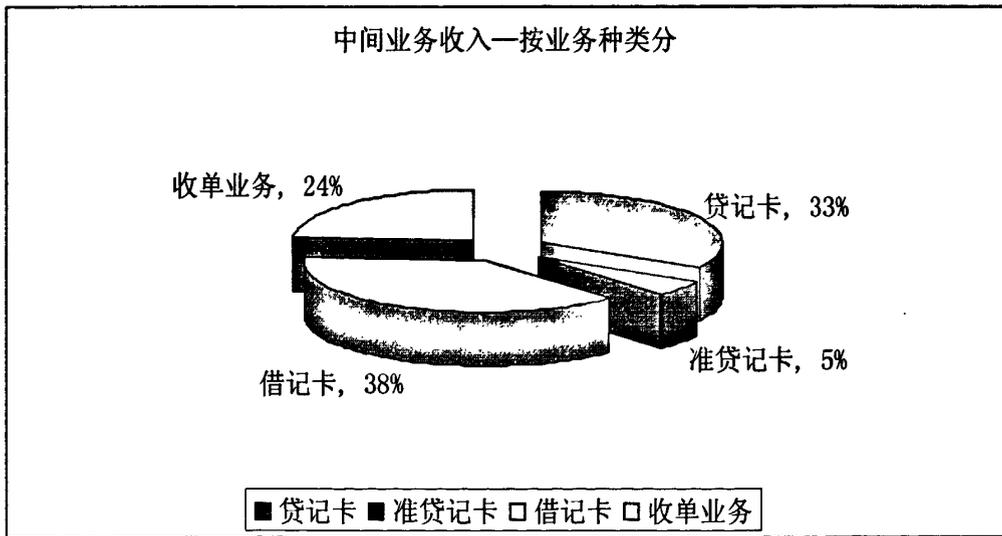


图 4.2 中间业务收入分类

（数据来源：建设银行 XX 市分行统计数据资料整理）

基本持平，卡均贡献度为 60.62 元；贷记卡中间业务收入 1.96 亿元，比上年增幅 41.53%，卡均贡献度为 120.59 元，体现出贷记卡良好的成长空间；收单业务中商户消费收单收入 0.81 亿元，比上年增幅 21.38%，而同期商户收单额增幅达 39%，收入同比增幅明显偏低，还需大力发展扣率高、交易量大的商户；收单业务中跨行和境外 ATM 以及柜面收单收入 0.61 亿元，比上年增幅 27.87%，2007 年 XX 市分行大力布放 ATM 机等自助设备的收益体现良好的势头。中间业务收入中各业务种类占比如图 4.2：

(2)、按收入来源分

2009年中间业务收入中年费收入0.53亿元，同口径比增幅52%；回扣收入2.73亿元，同口径比增幅28.1%；手续费收入2.08亿元，同口径比增幅35%；其他业务收入0.59亿元，同口径比增幅38%。（见图4.3）

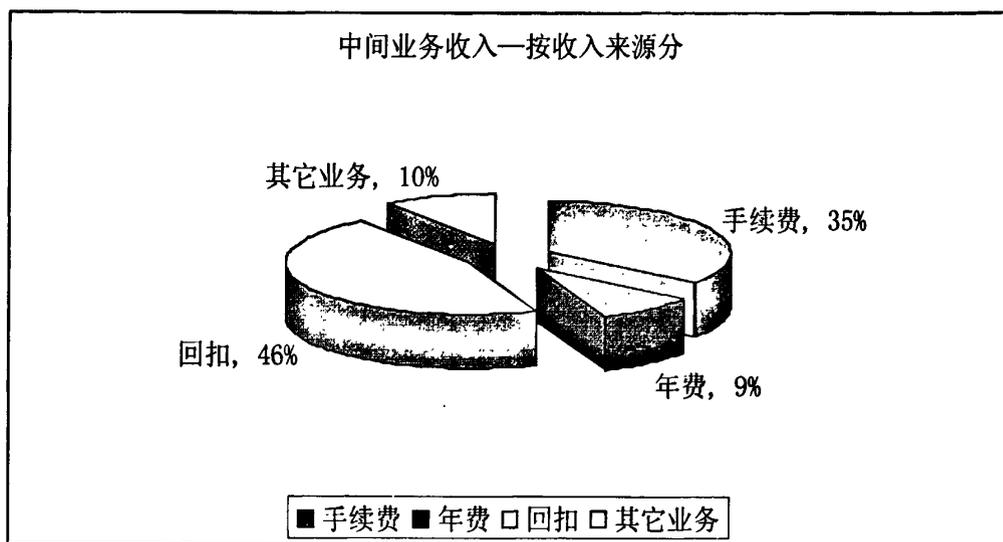


图 4.3 中间业务收入分类

（数据来源：建设银行 XX 市分行统计数据资料整理）

2、业务收入、支出对比分析

从表 4.9 中数据可看出，业务收入与业务支出同步上升，显示 XX 市分行在加大卡业务的投入同时也获得了较好的回报。

表 4.9 2005 年—2009 年银行业务收入/支出情况表

年度	2005	2006	2007	2008	2009
业务收入（亿元）	1.86	2.94	3.93	4.95	5.93
业务支出（亿元）	0.38	0.44	0.62	0.89	1.18

（数据来源：建设银行 XX 市分行统计数据资料整理）

二、信用卡业务发展特点

整体来看，案例中 XX 市分行信用卡业务呈现以下一些特点：

1、信用卡成为消费贷款的重要方式。信用卡刷卡消费越来越成为一种习惯性消费方式，建行全行 2009 年信用卡消费交易额 2927.81 亿元，同比增长 85.41%，XX 市分行 2009 年信用卡消费交易额 242.81 亿元，同比增长 34%（见表）。尤其是在年轻人中，人均有数张信用卡、商场刷卡购物、透支消费、信用卡分期付款购物等已经成为日常生活消费的重要方式。

2、发卡量持续高速增长，但较之前两年的爆发式增长略显放缓，这跟累计发卡量基数增大有关，从而降低了增长率。

3、信用卡产业发展环境不断改善，风险防范机制逐步加强。信用卡产业在高速发展中，随着法制法规的建立，发展环境不断得到改善，各发卡行纷纷通过借鉴国际先进的风险管理机制及引进战略合作伙伴，不断提高风险控制水平。

4、信用卡产业趋于市场化。发卡行基本已建立相对独立的信用卡中心，全力扩张信用卡业务，在营销上，也通过外包方式，加快发卡速度，提高市场占有率。

5、信用卡产业国际化程度越来越高。比如 2009 年 8 月 10 日，建行亚洲与美国国际集团签署了《股份收购协议书》，建行亚洲 100%收购 AIG 在港子公司美国国际信贷（香港）有限公司。11 月更名为中国建设银行（亚洲）财务有限公司。此项收购使本集团获得一个完整的信用卡业务平台，有利于完善港澳地区业务布局，改善业务结构和资产组合，为客户提供更多样化的金融服务。

第二节 XX 市分行信用卡业务风险管理情况分析

一、发卡质量分析

2009 年贷记卡账户活动率 45.1%，比 2008 年略升 1%（见表 4.10）。对比近 5 年统计数据，睡眠卡绝对量随发卡量增加而增加，睡眠卡率也呈现上升趋势，信用卡账户活动率下降，反映出睡眠卡增多，重复发卡现象严重，业务部门重视发卡数量的增加，忽视发卡质量的提升以及服务质量的提升。造成睡眠卡增加有以下几个原因：一是重复发卡，一人拥有 2 张以上的建行信用卡；二是各行发卡同质化，同时争夺同一客户，却没有体现出差异化特点，睡眠卡的产生就不可避免了；三是服务质量没有得到加强，造成建行客户转投它行。

表 4.10 2005 年—2009 年贷记卡账户活动率

年度	05 年发卡	06 年发卡	07 年发卡	08 年发卡	09 年发卡
账户活动率	51.73%	62%	47%	44.1%	45.1%

(数据来源: 建设银行 XX 市分行统计数据资料整理)

二、信用卡客户结构分析

1、图 4.4 数据表明, 在 XX 市分行办理贷记卡的客户群体中, 年龄在 20—40 之间的客户占有所有客户比例的 67%; 在活动客户中占比达到了 75%; 具体表现为 XX 市分行这一年龄段的贷记卡客户活动率高达 54%。

2、在活动客户中, 使用循环信用的客户占比为 10%, 而 20—30 岁的活动客户中使用循环信用的比例达到 50%, 明显高于其他年龄段客户。

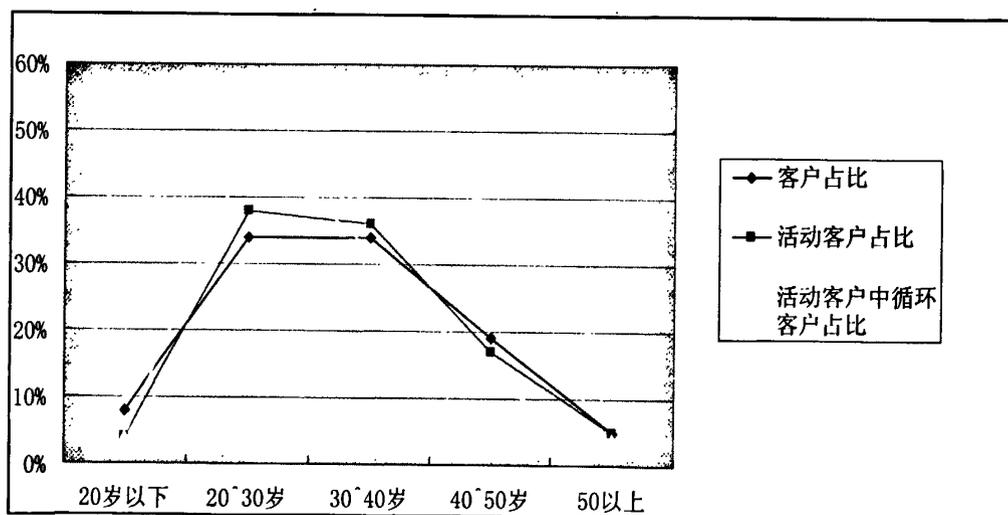


图 4.4 信用卡客户的年龄构成

(数据来源: 建设银行 XX 市分行统计数据资料整理)

数据显示, 持卡人年龄结构偏轻, 消费能力不高, 财务状况不佳, 容易成为风险的高发者, 但未来数十年, 这部分 20—30 岁的年轻人将成为消费主体。

三、信用卡征信审核业务分析

2009 年, XX 市分行审批中心共受理 XX 地区进件 745758 件, 通过 483251 件、拒绝和补件 262507 件, 核准率为 64.8%。拒绝进件有以下原因造成: 申请材料不合格、

表 4.11 XX 市分行进件拒绝情况

拒绝原因	占比 (%)	备注
客户主动取消	4.4	客户对产品不认知或不提供证明资料而取消办理
个人信用不良	19.7	信用记录不佳
欺诈申请	2.2	非申请人本人申请
申请人基本条件不符	10.7	申请人年龄、工作、收入、稳定性条件不符规定
申请材料不合格	41.3	缺少必要证明材料
无法完成正常征信	8.9	申请人联系方式不准确或无效
重复申请	7.9	申请人已办同类卡片
内部员工风险	0.1	营销人员违规操作
其它	4.8	进件不符合要求，为无效件
合计	100	

(数据来源: XX 市分行信用卡业务统计数据整理)

个人信用不良、申请人基本条件不符、无法完成正常征信、重复申请、客户主动取消及其它被拒情况。其中申请人申请材料不符合、个人信用不良、申请人基本条件不符是三个主要原因，分别占拒绝进件的 41.3%、19.7%、10.7% (见表 4.11)。

四、欺诈及违规操作风险情况分析

2009 年, XX 市分行审批中心在征审过程中共发现案例 298 起, 涉及金额 1480 万元, 其中: 直销团队客户经理违规操作 13 起, 涉及申请表 33 张, 伪冒申请 158 起, 涉及申请表 376 张; XX 市分行客户经理违规操作 74 起, 涉及申请表 816 张, 伪冒申请 53 起, 涉及申请表 68 张。可见, 申请人伪冒申请、内部员工违规操作是信用卡风险产生的主要原因。

五、信用不良卡贷款率及风险控制水平分析

2009 年 XX 市分行信用卡贷款余额 36.4 亿元, 比 2008 年增加 37.4% (见表 4.12), 贷款余额逐年提高。XX 地区在近两年贷记卡风险等级评定中被评为 A1 (最高), 主要风险指标 (贷款不良率、贷款损失率、延滞率、当前损失率、新发卡客户贷款不良率等) 均低于总行平均水平, 整体较好。逾期 90 天以上 6 个月累计回收率高于总行平均水平。但不可忽视的是不良贷款在增加, 不良贷款率快速提高, 反映出持卡人信

用风险加大,虽然 2009 年略有回落,但整体风险处于一较高水平。从数据可见,自 2007 年金融危机爆发以来,不良贷款率急速增加,2008 年达到最高,为 2006 年的 209%,持卡人信用风险的加大与金融危机直接相关。

表 4.12 XX 市分行信用卡贷款余额及不良贷款率

年度	2005	2006	2007	2008	2009
贷款余额(亿元)	5.7	9.2	20	26.5	36.4
不良贷款率	1.8%	3.3%	5.4%	6.9%	6.8%

(数据来源:建设银行 XX 市分行统计数据资料)

第三节 存在的问题

从以上分析情况来看,建行 XX 市分行始终如一地将风险管理作为重中之重。按照总行要求,在银行传统柜面业务、信贷审批和发放、信用卡等业务中,建立了事前授权控制、事中预警监控、事后审计分析的信息系统风险控制模式,初步搭建了数据仓库支持风险模型开发、流程系统实现在线评级和评分、数据集市支持风险计量的技术架构。根据宏观形势变化,动态调整信贷政策,加大信贷结构调整力度;加强贷后管理,严格信贷审批,加快不良资产处置;根据新资本协议搭建市场风险计量体系,完善市场风险限额管理;强化重点领域操作风险管理,深入推进自评估工作。在全国各分行与总行的共同努力下,2009 年,建行荣获《亚洲银行家》中国“风险管理成就奖”和《经济观察报》“最佳风险管理银行”等奖项。但在获得荣誉之外,仍暴露出许多问题:

(一)、信用卡营销创新不足,营销方式有巨大风险隐患

建设银行在信用卡激烈的市场竞争中,不断加强营销力度,营销方式方法也不断推陈出新,但总体上还是显出营销策略上的稚嫩,营销创新不足:在信用卡产品策略上,建行推出了商务卡、大学生卡、名人卡、名企卡、汽车卡等等共计十多种信用卡产品,但纵观这些不同的产品,事实上差异化却很小,大都重复发卡,同质化严重,产品细分不够,没有突出各自的内涵和个性化,如何加快产品创新,体现差异化以满足市场和客户需求,是亟需解决的一个重要问题;在价格策略上,普通卡一律是以每张每年消费 3—6 笔即可免年费,透支延迟还款、提现费用上也差别不大,钻石卡、

白金卡等高等级卡的年费基本在 50、100、200 三个层次，不能体现其权益的差异化作用；在促销策略上，手段单一，多以事件营销、明星广告代言为主；在渠道策略上，主要以公司联动交叉营销为主渠道，对员工人数较多的公司机构，组成公司机构客户经理和个人客户经理营销团队，公司机构客户经理主要负责团队发卡的争办和洽谈，信用卡直销人员则主要负责上门发卡办理，对于一对一营销，核心是以提高企业机构内的各项金融产品的份额为目标，进行持续营销和深度营销发卡。营销队伍有银行自有的营销经理队伍，实行买单制的营销方式，同时又有外包式的营销方式。买单制、外包式信用卡营销在客户选择上放松标准，风险控制不力，是信用卡风险的一个隐患。银行要解决的是既要加大对基层网点销售人员的业绩导向激励，促进网点和个人客户经理的主动销售意识，推动发卡量的增长，又要二是加强风险识别和管理培训，提高各个环节的风险管理和控制能力。

（二）、重视发卡数量忽视用卡质量

XX 市分行在信用卡营销方面通过一些优惠政策和促销活动来推进信用卡发行量，但与此同时却没有加强信用卡营销的深化。信用卡业务人员在开发新新客户时主要强调信用卡的透支消费功能，却并没有告诉客户如何才能更好地使用信用卡及如何更好地维护客户的经济利益。这就导致许多消费者心存疑虑，不敢持有或者持有信用卡却不敢消费，使之成为“睡眠卡”，在一些活动的信用卡里面，月均使用信用卡 8 次以上的用户数量也不超过一半。尽管近几年年发卡任务完成较好，但人均持卡数有所提高，出现“一人多卡”、“虚增发卡”现象，必须引起重视。2007 年上半年卡户比 1.33，年末达到 2.56，2008、2009 年卡户比维持在 2.5 左右，远远高于总行系统 1.83 的水平。“一人多卡”、“虚增发卡”和睡眠卡的大量存在一方面降低了发卡质量，增加了管理成本，一方面也造成了资源的严重浪费。进一步提高发卡质量势在必行。

（三）、法律法规及制度建设不完善

目前我国信用卡相关法律法规还不完善，针信用卡专业化服务公司、对银联公司、特约商户、持卡消费者等市场参与者的准入条件和权利义务责任等都未做明确的规定。这些市场的不稳定因素给监管带来不便，也给信用卡服务和营销带来了障碍。

由于信用卡真正受到重视的时间不长，在一些制度建设、关键环节管理上还不够完善。因而，加强制度建设、加强重点环节业务培训，举办龙卡商户经理培训、商户套现风险防范培训、外卡受理风险防范的培训等，是防范各类案件的发生，提高营销网点的风险识别和控制能力，提高风险管理能力，从源头降低持卡人风险的重要举措。

(四)、征信系统不健全

我国目前的征信系统尚处于政府主导阶段，且信息采集量极为有限，不似国外一些发达国家，有完备的征信系统服务商；各银行间为了自己利益及商业机密，人为设置信息共享壁垒。信用卡征审人员力量不足，导致出卡速度较慢，压件现象仍十分严重。信用卡审批通过率过低，严重浪费客户资源。对申请人的审核、选择上，极为不便，也加大了产生信用卡风险的可能。

(五)、对商户收单业务重要性认识不足

目前，行内存在着“重发卡，轻商户”的现象。商户收单业务虽然有所上升，但份额不升反跌，商户结构还需调整，商户经理队伍流失加剧。应抓住当前商户市场高速发展的有利时机，大力推进商户业务发展的要求，一是要积极推动特约商户优惠政策实施方案，利用价格杠杆，巩固一批优质重点商户，提高分行在 XX 市特约商户市场的竞争能力；二是为尽快完善外卡收单受理环境，提高外卡收单业务量，有效防范外卡收单风险，根据外卡国际组织关于 EMV 迁移标准，做好分行外卡收单系统 EMV 迁移项目的立项、终端 POS 升级工作；三是积极开展分期业务和特惠商户等商户新业务的试点工作；四是收单风险防范克服重外卡轻内卡的思想，积极防范商户套现欺诈等风险，把商户非正常交易的监控作为常态工作，变被动防范为主动防范，为商户业务健康发展提供保障。

第五章 构建我国商业银行信用卡风险管理策略

第一节 发达国家信用卡业务风险管理经验启示

一、美国信用卡市场风险管理实践的经验

美国是全球信用卡产业最发达的国家，自 1915 年世界第一张信用卡在美国诞生后，信用卡产业经历了普通卡阶段、信用卡垄断阶段、信用卡反垄断阶段。美国依靠强大的经济基础、完善的市场经济体制和法律体制，建立了全球规模最庞大信用卡产业，为美国发卡公司带来巨大效益同时，也为刺激持卡人消费，拉动美国经济发展做出巨大贡献。

美国目前有约 4000 家信用卡发卡公司，比较大的发卡机构如美洲银行、JP 摩根大通银行、花旗银行等。截至 2008 年年底，美国有 1.73 亿信用卡用户，共持有约 15 亿张信用卡，人均持卡量 8.7 张，信用卡贷款规模达到 1 万亿美元。从上世纪 80 年代中期开始，20 年间信用卡年均增长率达到 20%，整个市场飞速发展。与中国巨大的信用卡市场潜力不同，美国信用卡市场早已饱和，发卡机构竞争焦点在“皮夹子里的市场”，即客户选择自己皮夹子里多张信用卡中的哪一张消费。

美国信用卡发卡机构的发展壮大，主要是靠并购与合并，或者结成战略联盟，从而不断扩张市场份额，如 JP 摩根大通收购加拿大 Sears 信用卡资产，美洲银行收购 MBNA 等。

受金融危机和经济疲软的影响，美国信用卡业务在 2009 年遭受有史以来最严峻的寒冬。由于储蓄偏低，美国居民大多数依赖消费信贷或分期付款支付消费。在这种消费模式基础上，美国信用卡市场得以不断扩张。在正常的经济环境下，持卡人违约个案及银行撇账都极少发生，信用卡业务因而成为美国金融机构低风险、高回报的银行业务之一。但是次贷危机的爆发和扩散改变了这一状况，一是美国楼市反复向下调整，持续加息，居民债务上升。另外，次贷危机造成美国失业率节节攀升，不少美国居民的财务状况持续恶化，使得消费信贷步次贷后尘而陷入困局，信用卡资产风险亦显著增加。信用卡撇账率也从 2006 年第一季度的 3.1% 上升到 2008 年第三季度的 5.6%，即使按 5.6% 撇帐率算，1 万亿美元的贷款规模，2008 年发卡商也要承担 560 亿美元的坏账。

当然，在面临的风险面前，要理性面对美国对全球信用卡产业做出的巨大贡献。

从美国信用卡发卡机构的发展历史看，以下两点尤为重要：

1、美国首先完善了信用卡相关法律。这些法律包括《电子转账法》、《信用控制法》、《平等信用机会法》、《公平信用记账法》、《公平信用报告法》、《信用卡发行法》、《公平催收作业法》等等 16 部法律，保证了美国信用卡产业的健康发展。健全的信用法律法规体系，对信用卡产业的发展至少有以下三个方面的作用：首先是稳定信用卡经营中各项经济活动的秩序。其中《公平信用记账法》、《电子转账法》、《信用卡发行法》等法律起到了规范各方经济行为的作用，从而有效保障了信用卡各关联方的利益。其次是有效保护了消费者的隐私和其他的合法权益。此外还解决了信用卡业务中涉及的其他问题。比如《平等信用机会法》规定银行不得因信用卡申请人的种族、性别、年龄、婚姻等采取不同的授信标准。¹¹

2、在美国信用卡业务流程中有三个重要方面：一是建立以全面营销观念为基础的市场部门；二是实施严格的信贷风险管理；三是强有力的客户服务与催收运作机制。精细的目标客户定位——贷前筛选，即可有效提升持卡人质量，又可提高发卡机构营销效率，降低营销成本；信用卡信贷额度批准和利润风险监控的各个环节都实现自动化、标准化、批量化，即电子审贷过程，这既保证了审批标准的客观和一致性，又便于调整信贷政策，控制风险；良好的客户服务和催收机制保证了信用卡持卡人坚持循环信贷，因此，制定有关的收款法案条例，提供满意的客户服务，建立良好的收款渠道，配备有效的催收运作，对盈利至关重要。不难发现，美国信用卡发卡商在拓展市场之初就开始着手控制风险，把风险管理放在相当重要的位置，从全面营销管理角度，全程监控信用卡业务风险。

从美国信用卡行业繁荣发展中有以下几点值得我国商业银行借鉴的经验：一是建立全面营销观念，从源头控制风险；二是建立健全的信用卡相关法律体系并且严格实施；三是发卡机构建立独立的风险管理体系、独立经营、独立核算；四是培育一个健康的信用社会，形成成熟的信用文化。

二、韩国信用卡市场风险管理实践的启示

20 世纪 60 年代，韩国政府将银行国有化，并把全国的资源划分给少数几家大企业，包括三星、现代和 LG。这些由家族拥有、被称为财阀的企业集团主宰了全国经济，这三大集团的信用卡公司也在激烈竞争。

1998 年亚洲金融危机之后，世界经济增长放缓，以出口为导向的韩国经济来说

¹¹ 安焯焯. 美韩信用卡发展历史对中国的启示, 对外经济贸易大学[D]. 2006.

是一个沉重打击,韩国政府为通过拉动内需刺激经济增长,极度放松对信用卡的管制。韩国的信用卡公司为抢占市场,迅速扩大顾客基数,风险控制就被放在了脑后。韩国的银行和信用卡公司在消费信贷鼓励政策下往往没有充分调查个人资信状况就把信用卡发了出去。到2003年,韩国信用卡总数超过1亿张,成人平均每人拥有4.5张信用卡。在这种情况下,韩国国民消费踊跃,家庭储蓄率直线下降,负债率直线上升。1998年,韩国家庭储蓄率为25%,到2003年储蓄率降至1.5%。由于韩国经济停滞不前,消费者债务拖欠问题立即暴露出来。2003年9月底,债务拖欠比率达到创历史记录11.2%。据统计,韩国拖欠债务超过90天的信用卡持卡人已经占到韩国劳动人口的16%。债务拖欠比率急升使韩国的信用卡公司全部在2003年发生了流动性危机,其中LG信用卡公司最为严重。2003年11月21日,该公司由于缺乏流动资金,而被迫向持卡人停止了现金预付业务,震惊金融界的韩国信用卡危机就此发生。

韩国信用卡危机的发生不少一朝一夕促成,是多种因素导致的风险积累必然爆发的结果。首先是亚洲金融危机造成的世界经济的停滞不前,其次是韩国政府错误的经济刺激政策,加之信用卡监管机构的放任、发卡机构的推波助澜,最终诱导了国内一种普遍性的错误消费观念及信用缺失,造成韩国信用卡业的流动性危机。从中可得到以下经验教训:

- 1、政府经济政策选择应慎重,切不可用信用卡消费方式刺激内需。通过刺激内需拉动经济增长要建立在可持续状态下,信用卡本身具备循环信贷功能,持卡人一般持有多个不同发卡公司的信用卡,各发卡公司为了自身利益往往设置了信息壁垒,客观上给持卡人提供了在不同信用卡间以“拆东墙补西墙”的方式进行循环消费,但在经济持续低迷下,持卡人财务状况不断恶化,信用卡贷款有一定额度限制,持卡人债务积累到一定程度终将无法持续,流动性危机就此来临。

- 2、监管部门应当遵循经济规律,严格执行监管规则。在危机发生前,当时的监管部门事实上以察觉各项监管指标远超过安全线,但在全国经济一片“欣欣向荣”情况下,又碰巧碰上大选,谁也不敢对现状喊停。

- 3、建立完善的征信系统。信用卡产业对“信用”的重要不言而喻,面对芸芸众生,征信是一个复杂而又艰巨的工程。韩国没有一个共享的个人信用资料中心,各发卡机构仅仅依靠自己掌握的信用数据来判断个人的信用登记,导致各发卡机构盲目发卡

- 4、发卡机构在扩大市场份额,获取高额回报时,切不可把风险丢之脑后,应加

强自律管理。高回报必然伴之高风险，风险积累到一定程度就会释放，那时，发卡机构是搬起石头砸自己的脚。

5、发卡机构风险管理不仅要注意防范和减小非系统性风险，也要注意系统性风险管理或危机意识。信用卡公司应该注意对经济周期的研究并采取相应的措施，从而在信用卡行业中出现严重系统性风险前采取适当的措施。

第二节 信用卡业务风险管理目标

信用卡业务风险管理的目标是风险最小化和盈利最大化（见图 5.1）。通过识别和有效地管理信用卡业务中的各个环节的风险状况，针对损失前和损失后的不同管理策略，有效获得目标市场及其认可度，达到风险最小化和盈利最大化的最终目的。

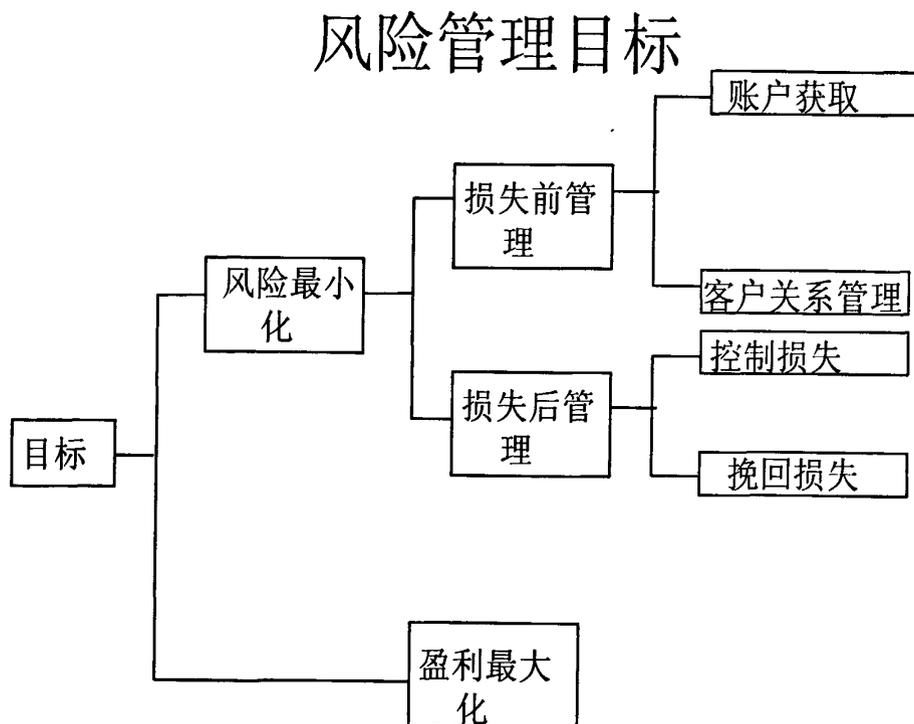


图 5.1 风险管理目标示意图

信用卡业务损失发生前的风险管理的目标主要包括：

1. 账户获取策略，从别的机构、预批准的恳请营销、交叉销售现存客户中获取良好的客户组合。

2. 有效评估现有客户账户关系，建立与客户一定程度的亲密关系，在可接受资产质量水平范围内从业务上积极满足客户的需求。

信用卡业务损失发生后的风险管理的目标主要包括：

1. 控制损失，即使信用卡风险损失最小。这又包括两个方面，首先是采取适当的风险管理措施，使损失较没有采取措施的情况下小，然后是以后类似的情况发生，产生的损失较本次产生的损失小。

2. 挽回损失，损失产生后可以采取一定的措施，挽回已经造成的损失。

第三节 信用卡业务风险管理对策

从对国内外信用卡市场比较分析及建行上海分行案例分析中发现，深化风险管理体制改革、完善信用风险政策体系、加快信贷结构调整、强化贷后管理、整合市场风险管理资源、完善市场风险管理架构、强化操作风险管理等一系列措施，是提高信用卡市场风险管理水平的主要手段。

一、深化风险管理体制改革，构建有效的风险管理架构。

完善风险管理体制，推动风险集中管理，建立符合经营管理特点的集约化、专业化风险管理模式，整合管理资源，提高管理效率；进一步完善平行作业机制，对风险经理和贷款审批人等授信业务关键岗位集中管理，保证风险偏好和风险标准的统一执行，同时完善相关岗位的职责、流程及操作；整合市场风险管理资源，风险管理部下设市场风险管理部，专职负责市场风险管理，逐步建立职责清晰、分工明确的市场风险管理体系。建立垂直、集中的风险管理组织架构，形成以首席风险官—风险总监—风险主管—风险经理为核心的垂直风险报告路径。实行相对独立、垂直管理的内部审计体制。

二、进一步加强信用风险管理。

调整信贷结构、加强贷后管理、健全信贷政策制度、推进系统建设，进一步提升信用风险管理水平。

加快推进结构调整，优化信贷结构。将结构调整目标纳入考核指标体系，引导各分支机构主动推进信贷结构调整。

加强贷后管理。明确和规范贷后管理的职责、流程、工作重点和系统建设，推进建立贷后管理长效机制；建立信贷业务贷后管理风险评估与流程优化项目，加速推进对公预警客户跟踪管理系统工作。

优化信用风险管理信息系统和计量系统，提升贷款损失准备金管理能力。

三、建立全面营销观念。

加快观念转变，提升客户服务，强化品牌建设，升华品质内涵。信用卡营销从开始即要对客户严格筛选，从源头控制风险。

四、建立健全的信用卡相关法律体系并且严格实施。

五、加强坏账准备金管理和风险转移建设。

一方面是要加强信用卡坏账准备金账户的专用专管，一方面是要建立信用卡风险转移机制，比如通过与保险公司合作，或与专门的催帐机构合作等。

六、加强征信系统建设，培育一个健康的信用社会，形成成熟的信用文化。

七、加强操作风险管理。

一是加强基层机构关键环节操作风险监控工作，开展关键风险点监控检查工作，强化基层机构内部控制和风险管理，控制“高频率、低损失”类操作风险发生；二是组建业务持续性管理团队，落实业务持续性管理的规划和建设工作，逐步建立业务持续性管理体系；三是深入开展操作风险与内部控制自我评估，查找涉及业务的关键风险点和管理中的薄弱环节，评估控制措施效果和执行力，推动流程优化、制度改进和防控操作风险。五是健全操作风险管理工具，建立完善操作风险管理框架体系，着手搭建操作风险的管控平台和信息报告平台。

八、完善法制建设。

近年来，随着我国信用卡产业的高速发展，信用卡犯罪活动日益增多，新的犯罪形式不断出现，特别是一些违法犯罪分子进行信用卡虚假申请、信用卡诈骗和信用卡套现等活动已发展到公开化、产业化的程度。

2009年12月15日，最高人民法院、最高人民检察院联合发布了《关于妨害信用卡管理刑事案件具体应用法律若干问题的解释》（下称《解释》），于2009年12月16日起施行。此举是人民法院、人民检察院依法惩治信用卡犯罪活动，维护信用卡管理秩序和持卡人的合法权益，保障金融市场秩序和人民群众财产安全的一个重要举措。

《解释》规定了相关信用卡犯罪的量刑标准，明确了办理妨害信用卡管理刑事案件法律适用中的一系列疑难问题。

第四节 我国商业银行信用卡业务风险管理策略实施程序

信用卡业务风险的自身特性，决定了信用卡业务风险防范与管理不是一个发卡机

构、一个政府部门或者持卡人一方可以解决的，也绝非信用卡某个业务阶段的风险控制问题，它在社会性范畴内发生发展，因而信用卡风险管理的实施必须是系统性的。从整体目标设定对风险控制目标的考量，到信用卡业务全流程的风险控制及反馈评价机制；从整体组织架构中决策层到经营管理层，再到每一个直接业务部门、业务岗位；从持卡人到特约商户，再到银行内部，风险管理应贯穿到整个信用卡业务生命发展周期的每一个业务层。

风险管理实施程序

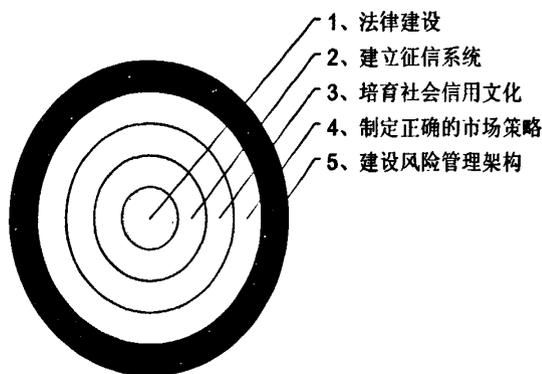


图 5.2 风险管理实施程序

构建系统性风险管理体制，首先要完善相关法律的（见图 5.2），健全的法律法规使信用卡业务各方即有法可依，又为违法提供了处罚依据，规定了相关信用卡犯罪的量刑标准，违法成本得以量化，从而起到震慑作用。完善的法制维护了信用卡管理秩序和持卡人的合法权益，保障了金融市场秩序和人民群众财产安全；其次要建立全民征信系统，以保证发卡机构有足够的信息判断和衡量申请人的信用状况，不盲目发卡，也促使人们爱护自己的信用，征信系统的建立，初期可借助政府和央行的力量，然后可在民间建立征信行业，实行市场化管理；第三要培育一个良好的社会信用文化，让人们自觉维护自身信用，增强信用荣誉感；第四发卡机构要为信用卡业务制定合乎自身情况的市场策略，细分市场，精细化营销；最后发卡机构内部应建立有效的风险管理架构。

总行层面，在管理层设风险管理与内控委员会（如图 5.3），负责审议风险政策和内控建设实施方案。首席风险官在行长的直接领导下，负责全面风险管理工作。成立授信管理部，主要负责授信审批、客户信用等级认定、授信风险监控和信贷资产风险分类等工作，以提高管控效率。首席风险官领导的风险管理部和授信管理部，在风险政策制度、计量分析、信贷审批和风险监控等方面实施本行整体层次上的风险管理。总行其他部门在各自职责范围内履行相应的风险管理职责。

风险管理架构图

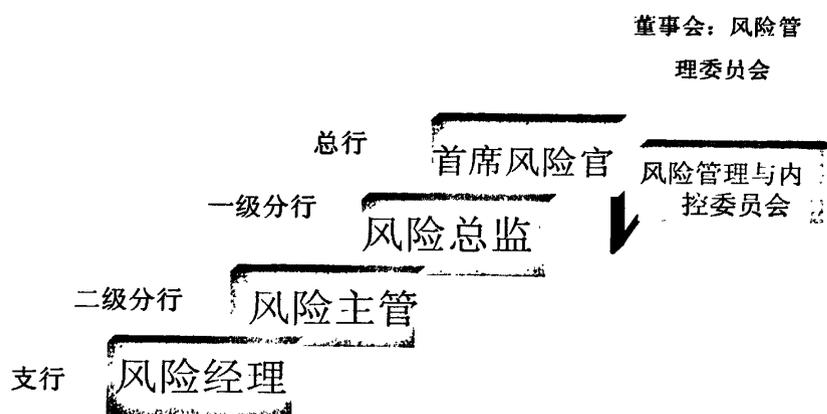


图 5.3 风险管理架构图

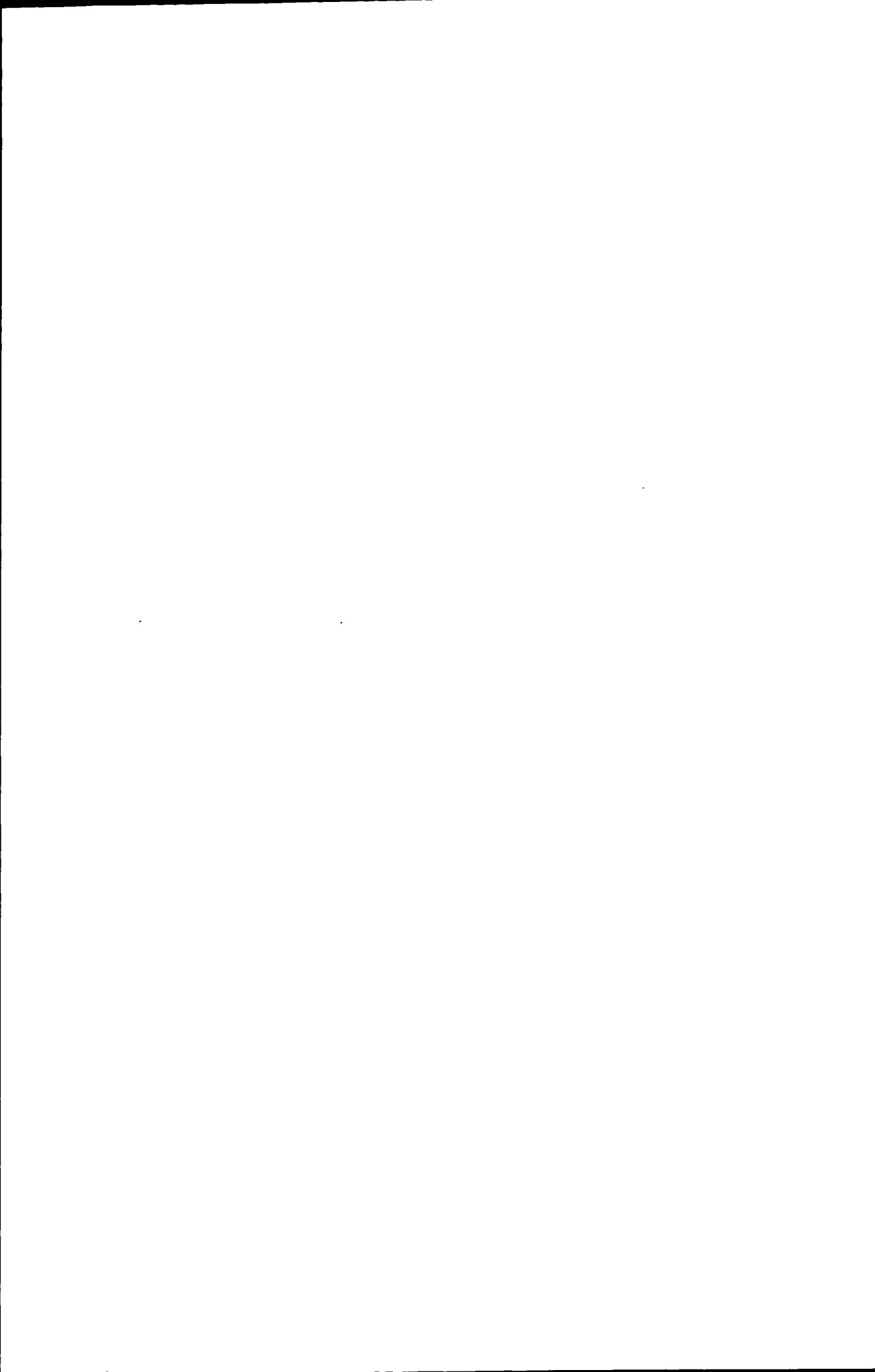
分行层面，一级分行设风险总监，负责组织推动分行所辖机构的全面风险管理和信贷审批，对首席风险官负责；二级分行和支行分别设风险主管和风险经理，负责所辖行的风险管理工作。风险条线实行双线报告路径，第一汇报路线为向上级风险管理人员汇报，第二汇报路线为向所在机构或业务单元负责人汇报，增强风险管理的独立性和专业性。

结 论

本文从信用卡风险的现状及形成原因分析入手,深入分析了中国信用卡风险现状及亟待解决的风险管理问题;采用对比分析方法结合美国先进的信用卡风险管理的成功经验和做法、反思韩国信用卡风险管理的失败教训;接着通过对建设银行XX市分行信用卡业务的发展现状及风险管理现状的全面分析,得出以下研究结论:我国信用卡发展行进在高速轨道中,信用卡交易额、贷款余额也急剧上升,业务收入稳步提高,风险控制能力进一步加强,但各发卡行为抢占信用卡市场份额,营销策略上侧重于发卡量的增长而忽视质量的提高,盲目发卡现象严重,造成睡眠卡多,卡使用率低,卡均消费低,同时不良贷款率不断攀升,信用卡风险层出不穷。这些风险可归结为持卡人信用风险、犯罪分子欺诈风险、特约商户的操作风险和发卡机构的内部运作风险等四大类常见风险。

信用卡风险管理的目标是风险指标最小化和赢利指标最大化,风险会造成损失,可分为损失前管理和损失后管理。信用卡风险管理策略包括深化风险管理体制改革、完善信用风险政策体系、加快信贷结构调整、强化贷后管理、整合市场风险管理资源、完善市场风险管理架构、强化操作风险管理等一系列措施。信用卡风险管理策略的实施程序第一要完善相关法律的,第二要建立全民征信系统,第三要培育一个良好的社会信用文化,第四发卡机构要为信用卡业务制定合乎自身情况的市场策略,细分市场,精细化营销;第五是发卡机构内部应建立有效的风险管理架构。

诚然,我国商业银行信用卡业务风险管理体系的构建是一个复杂的系统工程,限于本人能力及研究水平,本文尚有很多不足,只是根据建设银行上海分行信用卡业务的运作及其风险管理问题为分析对象,对其中的某些问题有所涉及,难免顾此失彼,在深度和广度上均有待于在实际工作中反复斟酌,以便进一步深入对信用卡业务风险管理问题的认识。

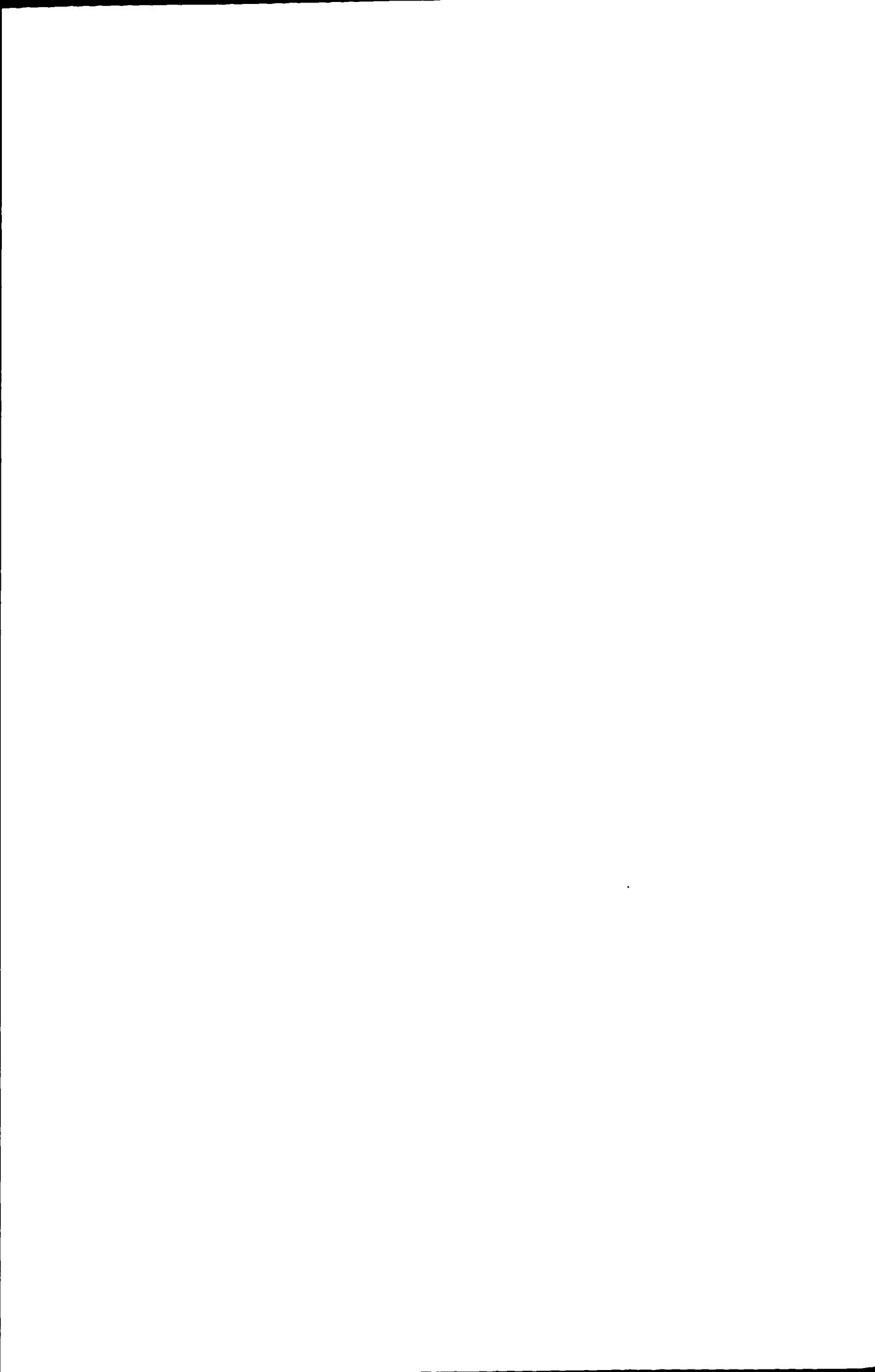


参考文献

- [1]李慧妍.我国商业银行信用卡业务盈利性分析[D].苏州大学,2007,(06)
- [2]林采宜.银行卡市场发展现状分析[J].金融电子化,2008,(11)
- [3]崔建红.信用卡业务的风险防范与控制[J].华北金融,2005,(09) .
- [4]韩彦峰,申琦.信用卡风险分析及防范[J].商场现代化,2007,(03) .
- [5]姜风旭.当前银行卡产业发展中问题及解决思路[J].中国金融,2009,(07)
- [6]张百计,程巍.银行卡业务发展的多向思考[J].中国信用卡,2009,(12)
- [7]胡勇,张永青.信用卡风险管理[J].特区经济,2006,(01) .
- [8]刘文章,李兴继.信用卡业务的风险及其防范[J].中国信用卡,2005,(10) .
- [9]席华洁.我国银行卡产业的发展状况及对策研究[J].金卡工程(经济与法),2009,(01)
- [10]孙明明.加强信用卡风险管理的综合思考[J].中国信用卡,2005,(12) .
- [11]陶寒微.浅论我国信用卡的风险管理[J].科学咨询(决策管理),2009,(04) .
- [12]陈曦.关于银行卡收费方式比较及改进的探讨[J],社科纵横,2009,(08)
- [13]张岩.银行卡业务风险的防范[J].中国信用卡,2009,(06)
- [14]黎晓波,王征宇.中国信用卡风险管理的若干问题[J].中国信用卡,2008,(02) .
- [15]庞伟.信用卡风险管理的经济分析[J].大众商务,2009,(05) .
- [16]陈文君,施继元.信用卡转换成本及其对我国银行卡年费策略的影响[J].金融与经济,2005,(04).
- [17]迟国泰,许文,孙秀峰.个人信用卡信用风险评价体系与模型研究[J].同济大学学报(自然科学版),2006,(04).
- [18]刘维红.降低信用卡风险的几点建议[J].黑龙江金融,2009,(02) .
- [19]吴镛,蒋鹏.论我国商业银行的信用卡风险管理[J].现代商贸工业,2008,(07) .
- [20]程贵孙,孙武军.银行卡产业运作机制及其产业规制问题研究[J].国际金融研究,2006(1) .
- [21]中国工商银行江苏省分行课题组,加速信用卡收益结构的转型[J].中国信用卡,2006,(10).
- [22]王继磊.信用卡的风险与防范[J].内蒙古电大学刊,2009,(01) .
- [23]王红,李松.信用卡风险管理中的问题与措施[J].中国信用卡,2007,(10) .
- [24]赵志宏.信用卡风险管理与利润增进[J].银行家,2005,(08)
- [25]何昊翔.G分行信用卡业务收入的影响因素分析[D].暨南大学,2008 .
- [26]刘菁.基于成本收益模型的信用卡盈利模式研究[D].中国海洋大学,2009 .



- [27]王欣. 浅谈我国信用卡风险管理[J]. 学理论, 2009, (11) .
- [28]吴平凡. 加强流程控制 防范信用卡风险[J]. 网络财富, 2009, (01) .
- [29]江明华, 任晓炜. 金钱和信用态度影响信用卡透支的实证研究[J]. 金融研究, 2003, (11)
- [30]董萍. 大学生信用卡使用行为研究[D]. 暨南大学, 2007.
- [31]张枚, 罗猛. 从信用卡诈骗案件看信用卡风险防范[J]. 中国信用卡, 2009, (02) .
- [32]菲利普·科特勒, 凯文·凯勒, 卢泰宏著, 卢泰宏, 高辉译. 营销管理(第13版·中国版) [M]. 中国人民大学出版社, 2009年.
- [33]凯文·凯勒. 战略品牌管理(第2版) [M]. 中国人民大学出版社, 2006年.
- [34]魏昆利. 商业银行信用卡风险管理研究[D]. 天津大学, 2007 .
- [35]易枫. 我国商业银行信用卡风险管理策略研究[D]. 暨南大学, 2007 .
- [36]张劲波. 信用卡业务信用风险管理研究[D]. 西安科技大学, 2008 .
- [37]王天闻. 我国银行信用卡风险管理之我见[J]. 市场周刊, 2005 (7) .
- [38]张福荣. 论国有商业银行风险的防范与化解[D]. 东北财经大学, 2000 .
- [39]李志强. 我国大学生银行卡业务经营制度设计与安全管理信息系统研究[D]. 太原理工大学, 2006 .
- [40]袁笑冬. 信用卡风险的主要特性与成因分析[J]. 中国信用卡, 2006 (16) .
- [41]刘丹彤. 信用卡业务的风险管理与利润最大化设计[J]. 金融时报, 2005 .
- [42]庞伟. 信用卡风险管理的经济分析[J]. 大众商务, 2009 (5) .
- [43]安炤泫. 美韩信用卡发展历史对中国的启示[D]. 对外经济贸易大学, 2006 .
- [44]吴可. 信用卡的发展与风险管理[J]. 现代经济信息, 2009 (6) .
- [45]欧云格. 蒙古国商业银行银行卡业务发展研究[D]. 吉林大学, 2008 .
- [46]Stiglitz, and Weiss. Credit Rationing in Markets with Imperfect Information. American Economic Review, 1981, Vol.73 :393-409 .
- [47]Brito, D.L.and Peter R.Hartley(1995): "Consumer Rationality and Credit Cards"[J] .Journal of Political Economy, 103(21) :400-433 .
- [48]Calem, P.S.and Loretta J.Mester(1995): "Consumer Behavior and the Stickiness of Credit Card Interest Rates"[J], American Economic Review, 85(5):27 — 36.
- [49]Cargill, T.F.and Jeanne Wendell(1996): "Bank Credit Cards:Consumer Irrationality versus Market Forces" [R], Journal of Consumer Affairs,30(2):73 — 89.
- [50]Ausubel, Lawrence. The Failure of Competition in the Credit Card Market .American Economic Review, 1991, (3) :50-81 .
- [51]Carlton Dennis W and Alan S.Frankel(1995):"The Antitrust Economics of Credit Cardworks"[J], Antitrust Law Journal, (2).



致 谢

工作数年后，又重新走进校园，我深深珍惜这难得的机会。两年的MBA学习生活，忙碌而又充实，一路走来，汗水和收获交织，成长与友谊并茂！回首这段难忘历程，激动喜悦之余，唯有感恩！

我要感谢我亲爱的家人，为我的成长，你们付出太多太多！没有家人的支持与鼓励，我不可能轻松的走进校园，心无旁骛的沉浸于学习中。

我特别要感谢我可亲可敬的导师葛正良副教授，在华师大两年的生活与学习中，导师对我关怀备至、诲人不倦，给予了我极大的帮助。导师严谨的治学态度和丰富的实践经验以及渊博的知识，是我学习和工作的好榜样。正是在导师的悉心指导与严格要求下，我的学业与论文才得以顺利完成。同时要感谢蓝发钦教授、吴信如教授、周斌副教授，这几位博学多才的老师为我的论文提出了许多宝贵的修改意见！

我要感谢研究生学习阶段中所有在学业与生活上指导过我的老师们和MBA教育中心的老师们，这些老师传授给了我知识，使我从各方面不断地完善自己、提高自己，我才得以取得今天的进步。

我还要感谢我的同学和室友，特别是张缘缘同学，为我论文的撰写提供了极大的帮助，还有黎志华博士、郑捷、秦静、李茂、姜林海、谷树伟、程昌森、张维花、戴娟等等同学，我这些生活和学习上的好伙伴，和你们在一起的两年短暂时光，你们不仅无私的帮助我提高，更让我收获了一份终身不忘的美好情谊！

同时也感谢我在论文中引用文献资料的所有作者，从你们的研究成果中我得到了启发，感谢你们的智慧。

感谢你们！我的家人，我的老师，我的同学，以及那些所有曾经支持与帮助过我的良师益友！

肖芳城

2010年4月于华东师范大学

