

最新信用卡问题整改报告(实用5篇)

随着社会一步步向前发展，报告不再是罕见的东西，多数报告都是在事情做完或发生后撰写的。那么报告应该怎么制定才合适呢？下面是小编为大家整理的报告范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

信用卡问题整改报告篇一

近年来随着对外开放步伐加快、对外经济往来增多,咸阳市外币信用卡业务呈增长之势.最近外汇局咸阳中心支局对辖内外汇指定银行外币信用卡业务开展情况进行了调查,对外币信用卡业务中普遍存在的与外汇管理体制不衔接以及国际收支统计申报不严密等问题进行了研究.

作者：国家外汇管理局咸阳市中心支局作者单位：刊名：西安金融英文刊名[xianfinance年，卷(期)“(z1)分类号[f8关键词：

信用卡问题整改报告篇二

本文目录

1. 信用卡述职报告
2. 银行信用卡部经理述职报告

xx年因工作需要、受组织重托，我担任了支行信用卡部总经理，一年来在市行领导的正确指导下，以市行整体工作部署为指导思想，在信用卡部日常工作中坚持以客户为中心、以市场为导向的运作体系，树立全新的服务形象，打造独特的经营理念，各项工作取得长足发展。截止年末，信用卡部本部门超额3,006张完成市行下达全年发卡任务，实现收入955万元，中间业务收入达574万元。借此机会将一年来的工作做

如下述职。

一、 努力学习，全面提高自身素质

xx年对我来说是十分有意义的一年，经过多年孜孜不倦的追求，我终于在党组织的关怀和老党员的熏陶下，敲开了党组织的大门，有幸成为中国共产党的预备党员，开始了自己政治生命的新篇章。特别是年初伊始受分支行领导任命，我走上了支行信用卡部总经理的工作岗位，全面负责信用卡部的日常管理工作；可以说工作岗位的变动、工作担子的加重、新政治生命的开始让我深深感到进一步提高自身素质真是刻不容缓。

在工作中，我十分注重业务素质的培养。自己除了对每期必看、每天必读，以掌握大量有关信用卡的国内、国外，本行、它行的信息外，更注重学习上上级行下达的各种文件领会其思想内容；注重学习经常变化的新增的业务品种、业务内容，自己必须做到融会贯通。通过学习使得自己能够更好的胜任本职工作；通过学习我个人不论是敬业精神、思想境界、还是业务素质都有了很大提高。

二、 加强修养，时刻注意自我约束

一是向行领导学。学习上上级行领导的领导风范和工作艺术，做到谦虚谨慎，尊重服从。

二是向同志学。在信用卡部内部，我信奉“众人拾柴火焰高”的道理。对重大事宜，工作安排首先与卡部的业务经理、各组组长共同商议，共同探讨每一项工作的重点、难点及注意事项，防患未然，避免“一言堂”所带来的负面影响。

三是与卡部的每一位同志共勉。领导信任我让我来负责卡部的全面工作，但这不等于说我就没有缺点。所以在日常工作中我坚持做到严于律己、宽以待人，让员工们感到卡部大家

庭的温暖，感受到工作着是美丽的。

四是坚持公平原则，在用人方面能够出己公心，坚持公平、公正、公开的原则，工作能够充分调动员工的积极性。

从xx年初到现在信用卡部开展了一系列的如“吃就有礼”、“消费积分抵年费”等一系列优惠持卡人的宣传活动，再加上营销中心不定期的、大都在休息日搞的宣传活动。我不管怎么累，家里有多少事，我都坚持亲临现场，坚持到各宣传点寻视。用自己的行为从点滴做起，维护信用卡部的整体形象，维护行的社会威信。

三、 勤奋工作，回报大家对我的关爱

一年来，我思考最多的就是怎样才能让的人在短时间内认识并接受信用卡？怎样才能让卡走进千家万户？为了开展业务，我独辟蹊径，以客户的身份亲自到中行办理长城卡、到工行办理牡丹卡、到建行办龙卡，仔细研究其他行有关信用卡的开展情况、服务及管理情况，做到知己知彼。就是通过这些耐心细致的工作我不仅找到了做好信用卡的突破口，而且为信用卡的发行闯下一片天空。仅以沈阳邮政局为例，我在调查中发现邮政局不仅是大的国营，收益性单位，而且收入相对稳定。我就以此为切入点，多次登门拜见邮政局有关领导，宣传信用卡特点和优势。在与邮政局领导达到共识的情况下，通过该局下发红头文件和专人负责的形式，与邮政局合作共发卡达2751张。

一年来我借助总行与南航航空公司协作推出“南航明珠信用卡优惠活动”的平台，及时成立了专门项目组，派专人在沈阳桃仙机场安检处和候机大厅驻寨，不遗余力向南航员工、候机旅客宣讲“南航明珠信用卡”及我行其他品种信用卡的功能、特点、申请手续进行了全方位介绍和现场办卡业务，共受理南航员工和现场办理1,386张，取得了良好效果。

截至xx年底，信用卡部已实现收入955万元，完成中间业务收入574万元，超额完成计划的4%；全年新增发卡量8,368张，其中信用卡部共办卡4,556张，比任务计划的1,550张多完成3,006张；实际发展特约商户达255家，总交易额达7.26亿元，较上年同期增长了24%；总收单量达4.37亿元；发展打折商户82家，卡均收入以达227.68元；新增不良透支率为1.84%，低于总行要求的2.5%的控制指标，累计坏账率为7.41%，高于总行要求的5%的控制指标(这是我们在xx年着重解决的问题)。

多年来价值观念和思维方式的形成使我对人生、对事业都有了自己的感悟。我没有什么奢求，努力工作是我的追求，说句实话，工作不仅是我谋生的手段，更是我回报领导和同志们对我支持的最好方式。

四、健全制度，完善内控降低风险

我们支行信用卡部从xx年第二季度起，采取总经理、业务经理、普通员工共同商议的办法，建立健全卡部各项规章制度及风险防范措施。特别对容易出现的配送成品卡交接、会计专业账务处理做了详尽、可行的规定。在四月份的分行稽核检查和八月份总行稽核检查中，我们信用卡部的内部控制工作受到了好评。

风险防范是我们信用卡部多年工作的重中之重。xx年按照总行的考核定率，遵循“规范管理深化年”所赋予风险防范的新内容，我们克服追求发卡数量造成不良卡增多的困难，对风险催收工作采取了“新增不良透支率”和“核销坏账率”双考核办法，规定两项指标分别控制在2.5%和5%以内，利用委外催收办法加大催收力度。到xx年底我们支行新增不良透支率为1.84%，完全控制在总行2.5%指标范围内。

在取得成绩的同时，我也清楚的认识到自己工作中的不足，表现在：一是政治理论水平需进一步提高。二是认知水平需进一步加强，特别是对工作中可以出现的问题和困难要有一

定的预见性，时刻保持强烈的忧患意识。

xx年已经过去□xx年工作也开始走上正轨。对新一年的工作重点，有几个方面的展望

一是争取一季度内解决邮政还款通路问题。

二是做好营销中心的接收、善后处理工作。

“xx年述职报告（银行信用卡部经理）” 版权所有；请注明出处！

三是完成卡部内部人员重组。因为xx年有些业务总行已上收，这样相关小组的业务量、人员配置需做新的调整，充分调动各部门、各岗位人员的积极性、创造性，为达到卡部总体效益最大化目标做好铺垫。

四是开拓本地区联名卡市场，走联合发展之路，增加卡的市场占有率。

五是做好优质客户的维护工作及今年的市场营销计划。

以上是我一年来的工作情况，取得这样的成绩这和卡部全体员工共同努力是分不开的□xx年，任重而道远，有机遇更有挑战，我将带领卡部同仁，紧紧跟上市行的改革步伐，坚定信心、扎实工作，为实现支行各项工作健康有序发展贡献出自己的一份力量。

xx年元月

“xx年述职报告（银行信用卡部经理）” 版权所有；请注明出处！

信用卡述职报告（2） | [返回目录](#)

因工作需要、受组织重托，我担任了xx支行信用卡部总经理，一年来在市行领导的正确指导下，以市行整体工作部署为指导思想，在信用卡部日常工作中坚持以客户为中心、以市场为导向的运作体系，树立全新的服务形象，打造独特的经营理念，各项工作取得长足发展。截止年末，信用卡部本部门超额3,006张完成市行下达全年发卡任务，实现收入955万元，中间业务收入达574万元。借此机会将一年来的工作做如下述职。

一、 努力学习，全面提高自身素质

对我来说是十分有意义的一年，经过多年孜孜不倦的追求，我终于在党组织的关怀和老党员的熏陶下，敲开了党组织的大门，有幸成为中国共产党的预备党员，开始了自己政治生命的新篇章。特别是年初伊始受分支行领导任命，我走上了xx支行信用卡部总经理的工作岗位，全面负责信用卡部的日常管理工作；可以说工作岗位的变动、工作担子的加重、新政治生命的开始让我深深感到进一步提高自身素质真是刻不容缓。

在工作中，我十分注重业务素质的培养。自己除了对《中国信用卡》、《中国金融时报》每期必看、每天必读，以掌握大量有关信用卡的国内、国外，本行、它行的信息外，更注重学习上级行下达的各种文件领会其思想内容；注重学习经常变化的新增的业务品种、业务内容，自己必须做到融会贯通。通过学习使得自己能够更好的胜任本职工作；通过学习我个人不论是敬业精神、思想境界、还是业务素质都有了很大提高。

二、 加强修养，时刻注意自我约束

信用卡部在一直由我一个人主抓全面工作，没有配备副手。所以在工作协调布置上我特别注意加强修养，时刻约束自我并做到三个学习：

一是向行领导学。学习上级行领导的领导风范和工作艺术，做到谦虚谨慎，尊重服从。

二是向同志学。在信用卡部内部，我信奉“众人拾柴火焰高”的道理。对重大事宜，工作安排首先与卡部的业务经理、各组组长共同商议，共同探讨每一项工作的重点、难点及注意事项，防患未然，避免“一言堂”所带来的负面影响。

三是与卡部的每一位同志共勉。领导信任我让我来负责卡部的全面工作，但这不等于说我就没有缺点。所以在日常工作中我坚持做到严于律己、宽以待人，让员工们感到卡部大家庭的温暖，感受到工作着是美丽的。

四是坚持公平原则，在用人方面能够出己公心，坚持公平、公正、公开的原则，工作能够充分调动员工的积极性。

从年初到现在信用卡部开展了一系列的如“吃就有礼”、“消费积分抵年费”等一系列优惠持卡人的宣传活动，再加上营销中心不定期的、大都在休息日搞的宣传活动。我不管怎么累，家里有多少事，我都坚持亲临现场，坚持到各宣传点寻视。用自己的行为从点滴做起，维护信用卡部的整体形象，维护xx行的社会威信。

三、 勤奋工作，回报大家对我的关爱

一年来，我思考最多的就是怎样才能让更多的人在短时间内认识并接受xx信用卡？怎样才能让xx卡走进千家万户？为了开展业务，我独辟蹊径，以客户的身份亲自到中行办理长城卡、到工行办理牡丹卡、到建行办龙卡，仔细研究其他行有关信用卡的开展情况、服务及管理情况，做到知己知彼。就是通过这些耐心细致的工作我不仅找到了做好xx信用卡的突破口，而且为xx信用卡的发行闯下一片天空。仅以沈阳邮政局为例，我在调查中发现邮政局不仅是大的国营，收益性单位，而且收入相对稳定。我就以此为切入点，多次登门拜见

邮政局有关领导，宣传xx信用卡特点和优势。在与邮政局领导达到共识的情况下，通过该局下发红头文件和专人负责的形式，与邮政局合作共发卡达2751张。

一年来我借助总行与南航航空公司协作推出“南航明珠信用卡优惠活动”的平台，及时成立了专门项目组，派专人在沈阳桃仙机场安检处和候机大厅驻寨，不遗余力向南航员工、候机旅客宣讲“南航明珠信用卡”及我行其他品种信用卡的功能、特点、申请手续进行了全方位介绍和现场办卡业务，共受理南航员工和现场办理1,386张，取得了良好效果。

截至卡底，信用卡部已实现收入955万元，完成中间业务收入574万元，超额完成计划的4%；全年新增发卡量8,368张，其中信用卡部共办卡4,556张，比任务计划的1,550张多完成3,006张；实际发展特约商户达255家，总交易额达7.26亿元，较上年同期增长了24%；总收单量达4.37亿元；发展打折商户82家，卡均收入以达227.68元；新增不良透支率为1.84%，低于总行要求的2.5%的控制指标，累计坏账率为7.41%，高于总行要求的5%的控制指标(这是我们在着重解决的问题)。

多年来价值观念和思维方式的形成使我对人生、对事业都有了自己的感悟。我没有什么奢求，努力工作是我的追求，说句实话，工作不仅是我谋生的手段，更是我回报领导和同志们对我支持的最好方式。

四、健全制度，完善内控降低风险

我们xx支行信用卡部从第二季度起，采取总经理、业务经理、普通员工共同商议的办法，建立健全卡部各项规章制度及风险防范措施。特别对容易出现的配送成品卡交接、会计专业账务处理做了详明、可行的规定。在四月份的分行稽核检查和八月份总行稽核检查中，我们信用卡部的内部控制工作受到了好评。

风险防范是我们信用卡部多年工作的重中之重。按照总行的考核定率，遵循“规范管理深化年”所赋予风险防范的新内容，我们克服追求发卡数量造成不良卡增多的困难，对风险催收工作采取了“新增不良透支率”和“核销坏账率”双考核办法，规定两项指标分别控制在2.5%和5%以内，利用委外催收办法加大催收力度。到底我们支行新增不良透支率为1.84%，完全控制在总行2.5%指标范围内。

在取得成绩的同时，我也清楚的认识到自己工作中的不足，表现在：一是政治理论水平需进一步提高。二是认知水平需进一步加强，特别是对工作中可以出现的问题和困难要有一定的预见性，时刻保持强烈的忧患意识。

已经过去，工作也开始走上正轨。对新一年的工作重点，有几个方面的展望：

一是争取一季度内解决邮政还款通路问题。

二是做好营销中心的接收、善后处理工作。

三是完成卡部内部人员重组。因为有些业务总行已上收，这样相关小组的业务量、人员配置需做新的调整，充分调动各部门、各岗位人员的积极性、创造性，为达到卡部总体效益最大化目标做好铺垫。

四是开拓本地区联名卡市场，走联合发展之路，增加xx卡的市场占有率。

五是做好优质客户的维护工作及今年的市场营销计划。

以上是我一年来的工作情况，取得这样的成绩这和卡部全体员工共同努力是分不开的。任重而道远，有机遇更有挑战，我将带领卡部同仁，紧紧跟上市行的改革步伐，坚定信心、扎实工作，为实现xx支行各项工作健康有序发展贡献出自己

的一份力量。

元月

信用卡问题整改报告篇三

慢性病管理整改报告

20产×年5月28日卫生局的各位领导亲临我院进行慢性病等专项检查。对我院的基本情况做了详细的检查工作，给我院提出很多的宝贵意见许多不足之处，我院将针对卫生局提出的问题积极配合做如下整改：

1、部分老年人未做辅助检查

整改措施：老年人辅查目前正与院领导沟通落实，确定好后马上进行工作。

2、个别随访表未测血糖

整改措施：目前鼓励村医生购买血压仪或由我院统计发放血糖仪，做到人手一台为糖尿病患者做好随访管理。

3、精神病患者均未开展辅查，无监护人拒绝检查签字记录，少精神专科诊断记录

整改措施：马上联系乡村医生，由他们通知精神病患者家属，统计检查人数，对不同意检查的患者予以签字证明。积极收集精神病患者相关住院或门诊诊断记录。

整改报告人：唐波

20××年5月29日

将本文的word文档下载到电脑，方便收藏和打印

推荐度：

点击下载文档

搜索文档

信用卡问题整改报告篇四

一、基本概念：

10、7816系列的文件定义），由银行或信用卡公司依照用户的信用度与财力发给持卡人，持卡人持信用卡消费时无须支付现金，待结帐日时再行还款。除部份与金融卡结合的信用卡外，一般的信用卡与借记卡、提款卡不同，信用卡不会由用户的帐户直接扣除资金。信用额度是指银行在批准你的信用卡的时候给予你信用卡的一个最高透支的限额，你只能在这个额度内刷卡消费，超过了这个额度就无法正常刷卡消费。信用额度是依据您申请信用卡时所填写的资料和提供的相关证明文件综合评定核定的，主卡、附属卡共享同一额度。一般情况下，双币信用卡的额度中人民币额度和美元额度是可以互相换算的，例如：您的额度是30000人民币，当您在境外用卡时，您的信用额度就大约等值于3600美元。

信用额度将由银行定期进行调整，但您可以主动提供相关的财力证明要求调整信用额度。此外，当您在出国旅游、乔迁新居等情况在一定时间内需要较高额度时，可要求调高临时

信用额度。第二额度，也就是所谓的要分期才用的上的额度，他是一个不占用你原本额度的一个外用额度。据me爱卡了解到目前支持分期使用第二额度的银行还有光大银行、中国银行。

二、基本特征

- 2、购物时刷卡不仅安全、卫生、方便，还有积分礼品赠送。
- 3、持卡在银行的特约商户消费，可享受折扣优惠。
- 4、积累个人信用，在您的信用档案中增添诚信记录，让您终生受益。
- 5、通行全国无障碍，在有银联标识的atm和pos机上均可取款或刷卡消费。
- 6、全年多种优惠及抽奖活动，让您只要用卡就能时刻感到惊喜。
- 7、每月免费邮寄对帐单，让你透明掌握每笔消费支出。
- 8、特有的附属卡功能，适合夫妻共同理财，或掌握子女的财务支出。
- 9、自由选择的一卡双币形式，通行全世界，境外消费可以境内人民币还款。
- 10、免费800电话24小时服务，挂失即时生效，失卡零风险。

三、银行之间的比较：

帐单日：每月

5、10、15、20、25日为帐单日，持卡人可以在每半年更改一次
卡类别：普卡(额度0-1万元)、金卡(额度1万-5万元)、白金卡(额度5万元以上)
币种：人民币、人民币/美元 招商银行信用卡 优点：

- 1、申办门槛极低，积分永久有效；
- 2、网银功能强，操作方便，支持支付宝；
- 3、经常有超值的团购商品，活动和花样比较多；
- 4、一卡通功能不错，理财各方面也不错；
- 5、所有卡合一个账单(还款方便)；
- 6、卡片种类多，图案设计美观 缺点：

- 1、积分政策非常不人性(20元积一分，不计零)；
- 2、免息期所有发卡行中最短，最短是18天；
- 3、所有卡合一个账单(不灵活)；
- 4、网付限额太低(500元)中国工商银行

免年费政策：普卡金卡刷卡5次免次年年费

卡类别：普卡(额度0-2万元)、金卡(额度1万-5万元)、白金卡(额度5万元以上)
币种：人民币、人民币/美元、人民币/欧元、人民币/港币 特别提示：卡片有归属地，且目前无法更改，只能销卡重新申请 优点：

- 2、取现手续费免费；
- 3、溢缴款领回免手续费；

4、挂失仅需20元；

5、网点多 缺点：

1、短信服务费2元/月；

2、兑换礼品所需积分高，礼品种类少

由以上我们可以看出国有银行和非国有银行在信用卡业务上也存在很大的区别，都各自有着各自的优缺点。所以，在我们以后业务的选择上应该多方面的考虑其问题，选择最适合自己的。

四、监管体制：

8月11日，中国银监会《商业银行信用卡业务监督管理办法（征求意见稿）》（下称“《办法》”）公开征求意见，信用卡行业有望迎来统一监管标准；而上述困扰信用卡领域的诸多问题也有望得到厘清和解决。据银监会相关人士介绍，银监会经过反复研究协调，从2009年开始，就启动《商业银行信用卡业务监督管理办法》的制定。

上述人士介绍，“《办法》几乎涉及到从受理信用卡申请直至信用卡贷款收回的信贷活动全过程，涵盖商业银行与持卡人、特约商户、各类信用卡业务服务机构开展业务的经营行为。

1、严禁盲目发卡

据银监会相关负责人介绍，《办法》最重要的一个原则，便是信用卡发展必须符合商业银行经营发展策略和战略，不能盲目发展信用卡；其根本目的在于保护持卡人利益。

“从境外经验看，信用卡发行到实现盈利需要一定时间和规

模，如果银行不顾及自身发展，盲目发卡，必然损害持卡人利益。”上述信用卡资深人士分析。

《办法》从营销材料、人员管理、面谈面签、信息披露、保密义务、资料保存备查6个方面明确了监管要求。

最引人注目的便是明令商业银行不得对营销人员采用单一以发卡数量计件提成的考核方式。

“不得进行误导性和欺骗性的宣传解释。遇到客户对宣传材料的真实性和可靠性有任何疑问时，应当提供相关信息查询渠道。”

“营销人员不得向客户承诺发卡，不得以快速发卡、以卡办卡、以名片办卡等名义营销信用卡。”

另外，常见的信用卡客户信息泄露事件，也从制度上做了“严防死堵”——《办法》第36条明文规定营销人员应严格遵守对客户资料保密的原则，不得泄露客户信息，不得将信用卡营销工作转包或分包，不得在未征得信用卡申请人书面同意的情况下，将申请人资料用于其他产品和服务的交叉销售。

另外，在业务准入方面，银监会明确金融机构开办发卡/收单业务、设立营运中心、市场退出等事项实施审批制；而对新增信用卡产品种类、增加信用卡功能、增设受理渠道、授权分支机构开办业务等实施报告制。

2、三类人不得发卡

近年来，学生信用卡被过度透支、恶意消费的案件频频发生；此次，《办法》在信用卡发行方面，明令三类人不得发放信用卡：即没有民事行为能力的人、未成年人及没有稳定还款来源的人发卡，不过在有担保人的情况下，可以发附属卡。

《办法》第42条规定，向符合条件的同一申请人核发学生信用卡的发卡银行不得超过两家（附属卡除外）。在发放学生信用卡之前，发卡银行必须落实第二还款来源，需取得第二还款来源方（父母、监护人、或其他管理人等）愿意代为还款的书面担保材料，并确认第二还款来源方身份的真实性。

办法还规定，发卡银行提供超限额用卡服务、收取超限费等行为必须事先获得持卡人授权，在得到授权之前必须提供关于超限费收费形式和计算方式的通知，并明确告知持卡人具有撤销授权的权利，一个账单周期内不得重复收取超限费。

“过去，商业银行往往将信用卡业务做成独立于其他业务的业务，造成扭曲的激励机制，因此，不允许激励机制与发卡数量挂钩，不能将信用卡做成完全独立于内控之外的业务。”上述信用卡资深人士坦言。

3、权利义务对等

此次，在催收管理方面，《办法》除明确催收管理规则以外，对不当催收行为做出了禁止性规定。同时，《办法》对商业银行处理持卡人因特殊原因导致偿还能力下降的情况作出创新性安排，允许商业银行针对特定情况与持卡人平等协商，共同设计个性化还款协议，并对个性化还款协议的催收行为和后续处理予以规范，以保护具备还款意愿持卡人的权益。

上述规定，背后体现《办法》制定者的又一大主导原则，一改过去持卡人与发卡行权利义务不对等现象。

据银监会相关人士介绍，该《办法》着重解决发卡银行、收单银行及相关利益群体和持卡人之间权利义务对等问题，“不能把任何一方的利益，凌驾到其他一方之上。”

权利与义务对等体现之下，之前普遍诟病的银行乱收费现象或许能得到遏制。在激活用卡方面，《办法》规定信用卡未

经持卡人激活，不得扣收任何费用（持卡人以书面、客服电话录音、电子签名方式单独授权扣收的费用、以及换卡时已形成的债权债务关系除外）。

再比如公务信用卡，持卡人作为被动的接受者，之前普遍存在的收取年费现象也被认为是不合理的。

另外，此前信用卡领域普遍存在一条陷阱——凡使用密码交易视同持卡人交易，因此信用卡被盗后，责任更多由持卡人承担。新规之下，责任则更多由银行来承担。

同时，对于信用卡业务的其他参与方，诸如收单银行权利职责均有明确规定。比如第79条规定，对确认已出现虚假申请、信用卡套现、测录客户数据资料、泄露账户和交易信息、恶意倒闭等欺诈行为的特约商户，收单银行应及时采取撤除受理终端，妥善留存交易记录等相关证据并提交公安机关处理，列入黑名单，与相关银行卡组织共享风险信息等有效的风险控制措施。

中国银监会宣布，11日起对《商业银行信用卡业务监督管理办法（征求意见稿）》公开征求意见，对单一采用发卡量计件提成的考核方式将被禁止。

征求意见稿从管控风险的角度对商业银行信用卡业务进行规范，包括从受理信用卡申请直至信用卡贷款收回的信贷活动全过程，涵盖商业银行与持卡人、特约商户、各类信用卡业务服务机构开展业务的经营行为。

根据征求意见稿，中资银行、合作金融机构、外资金融机构等相关机构开办发卡/收单业务、设立营运中心、市场退出等事项将实施审批制；新增信用卡产品种类、增加信用卡功能、增设受理渠道、授权分支机构开办业务等将实施报告制。

在信用卡业务退出机制方面，银行应采取提请审批、提前3

个月公告、有效处置问题、避免突然中止服务等措施，以充分保护持卡人合法权益。在规范营销行为方面，征求意见稿对单一采用发卡量计件提成的考核方式、片面介绍业务信息、隐瞒重要信息等行为做出了禁止性规定。

在激活信用卡方面，信用卡未经持卡人激活，不得扣收任何费用（持卡人以书面、客服电话录音、电子签名方式单独授权扣收的费用以及换卡时已形成的债权债务关系除外）。在加强对年轻消费者和学生消费者的保护方面，禁止对18周岁以下未成年人发卡（附属卡除外）。

在催收管理方面，除明确催收管理规则以外，征求意见稿还对不当催收行为作出了禁止性规定。同时，对商业银行处理持卡人因特殊原因导致偿还能力下降的情况作出了创新性安排，允许商业银行针对特定情况与持卡人平等协商，共同设计个性化还款协议，并对个性化还款协议的催收行为和后续处理予以规范，以保护具备还款意愿持卡人的权益。

银监会还要求银行必须对特约商户进行现场调查和资质审核，并不定期回访和巡查，及时采取风险控制措施，纠正特约商户违规行为。同时，明确要求银行在不同业务中使用客户信息必须事先获得客户授权；交易凭条必须对卡号进行部分屏蔽；银行及其合作机构不得超过业务需求存储信用卡相关信息，充分保护客户的隐私权。

五、我国信用卡业务的发展前景和挑战

根据以上几个方面的讨论，我认为中国的信用卡业务发展应该有以下几种法则策略。

（一）以借记卡为大众化产品，进一步扩大国内市场近几年，借记卡网络日趋成熟，功能不断完善，营销手段丰富多彩，已经成为我国银行卡中的优势产品。国内银行应该进一步稳固并扩大借记卡的市场份额，使外资银行进入中后，在借记

卡市场上的竞争无立足之地，不战已败。

1. 运用crm系统细分市场，突出差异营销，实现深度效益。

crm系统即客户关系系统，通过信息的采集、信息的分析及决策，对现有的客户进行准确分类，识别对于银行来讲最有利可图的客户群，占领目标市场，并针对不同的客户群体提供个性化的服务，达到提高客户忠诚度的目的。运用crm系统所带来的亲情营销和贴心服务将会为银行拓展更大的市场和创造更多的收益。

2. 创造中华民族品牌——银联卡，提高国际竞争力。

2002年3月，中国银联股份有限公司正式挂牌成立，使中国银行卡“联网通用，联合发展”的进程进一步加快。从目前“银联卡”的发行看，社会各界对“银联卡”有很高的认同感和申办热情，将会促使中国的银行卡产业高速发展。创立中华民族品牌银行卡是与外资银行竞争的必然选择，也是中国银行卡提高国际竞争力、占领市场的明智之举。

（二）以贷记卡为核心产品，培育优质客户群

1. 借鉴国外经验，实现贷记卡业务的快速发展。

西方国家贷记卡的发行已有50多年的历史了，国内会员银行应该借助visa和 mastercard两大信用卡国际组织的优势，尽快学习借鉴国外银行发行贷记卡方面的成功经验，迅速缩短与国外发卡机构服务水平的差距，实现我国贷记卡业务的快速发展。

2. 建立一流的科技平台，与国外发卡机构站在同一起跑线上。

目前，贷记卡核心处理系统已经成为一种通用的解决方案，国内银行可以借助it公司合作开发、自行购买或采用战略外

包等方式建立一流科技平台，使国内银行短期内在系统硬件、软件和应用系统等方面与国外发卡机构站在同一起跑线上。由于我国个人信用制度还很不健全，使得我国贷记卡业务的发展面临诸多困难。为降低贷记卡业务的经营风险，在中国目前的状况下，银行可首先引进国外的“信用卡征信管理系统”[credit information system]和“信用卡的欺诈辨别系统”[credit card fraud detection system]。根据中国贷记卡市场的特点，对系统业务参数进行适合中国国情的改造和设置，以达到建立一流科技支撑平台的目的。

3. 培养和造就一批高素质的信用卡从业人员

面对新的业务领域、新的零售市场，没有一批懂管理、会经营、具有强烈的市场营销意识、超强创新能力和敬业精神的高素质信用卡从业人员，国内银行业仍无法与外资银行在零售业务领域抗衡。为尽快掌握国外银行在贷记卡领域的管理模式和经营之道，国内商业银行应采取多种方式吸收和培养人才。

4. 解决好贷记卡发行初期的两大矛盾。

(1) . 是解决好借记卡功能丰富和贷记卡功能单一的矛盾。目前，借记卡的功能越来越丰富，客户使用借记卡的范围相当广泛。而贷记卡的功能除了循环消费信贷以外，只有小额的atm取现（作为透支）功能。因此，增加贷记卡的功能成为贷记卡市场拓展初期的首要问题。增加贷记卡的功能，首先应从改善特约商户结构做起，只有拓宽特约商户领域，贷记卡的循环消费信贷功能才能得到充分发挥。其次，国外贷记卡的发行经验表明，大力开拓贷记卡的联名卡业务，可以为贷记卡创新出丰富多彩的新功能。贷记卡的功能还应与目前的消费信贷业务结合起来，充分利用贷记卡手续便捷的特点，发展具有明确贷款用途的项目。贷记卡的功能创新，一定要与服务功能的创新相结合，如提供网上购物通道、自助刷卡交费、手机银行、电话银行预约购物等，使贷记卡形成对客

户包围式的电子化服务格局。

(2) .是解决好国内银行价格机制僵化与外资银行价格机制灵活的矛盾。贷记卡的价格竞争主要表现在年费收入和贷款利率两个方面。由于外资银行实行的是市场化的利率政策,贷款利率可以随行就市,市场拓展初期肯定会调低贷款利率以吸引持卡人,同时保持较高的年费收入。一旦占有市场,为了提高客户的忠诚度,外资银行将会在减免年费上做文章,而保持较高的贷款利率。国内银行由于贷款利率没有放开,只能采取调低年费的价格策略。在贷记卡市场拓展的初期,由于贷记卡消费具有临时性、应急性、小额性的特征,尽管使用频繁,但透支比例并不高,透支利息收入低。在防范风险的前提下,扩大贷记卡客户群体,增加年费收入将是各商业银行提高收益的主要渠道。因此,我国贷记卡业务的发展如果要与外资银行展开公平竞争,就必须拥有宽松的政策环境,在人民币存、贷款利率一再下调的情况下,贷记卡的透支利率也该由惩罚性利率,纳入正常的贷款利率项下进行管理,因为贷记卡的循环消费信贷业务本应属于资产业务范畴。只有价格机制由僵化变得灵活,国内的银行业才有可能与外资银行展开公平竞争,我国贷记卡业务的生存和发展空间才会越来越宽,银行卡产业化的步伐才会越迈越大。但在目前的状况下,国内银行可以先采取一些隐性的价格策略与外资银行展开竞争。如提高计点积分的奖励额度等,此外国内银行业可以将免息还款期的政策用足用好,制定合理的最低还款额。还可以通过产品创新与商户联合发卡等降低利率。如中国银行北京分行与庄胜崇光百货公司联合发行的中银消费信用卡,采取商家贴息的方式发放贷款,客户不用支付贷款利息,尽享消费的便利,该项业务深受广大客户的欢迎。

(三) 坚持借记卡与贷记卡互动发展的经营策略

国内银行业应尽快建立以借记卡和贷记卡为主的银行卡产品体系,改变过去以账户为中心的管理模式,实现以客户为中心的管理模式,通过对客户的信息分析,了解不同客户的特

点，努力为客户提供多样化的金融服务，将借记卡的支付结算功能和贷记卡的消费信贷功能有机地结合起来，通过互动发展实现银行卡产品量的扩张与质的提高。

1. 坚持借记卡与贷记卡理财功能的互动。

坚持借记卡与贷记卡的互动理财，可以为持卡人提供更为全面的、更加完善的组合理财服务。首先，借记卡的理财功能可以依存于贷记卡得到扩展和延伸。其次，贷记卡的还款方式可以通过借记卡来完成。贷记卡内的消费信贷，可以通过现金偿还，也可以利用借记卡通过银行代扣完成，还可以由客户利用自助设备、电话银行、网上银行等现代化的金融手段通过借记卡的转账支付功能实现。国内银行应充分研究借记卡与贷记卡的理财功能，使其不断丰富，不断完善，并尽可能为客户设计出贷记卡与借记卡的最佳理财组合方案，使借记卡与贷记卡优势互补，理财功能更加强大，最终实现良性循环和互动发展。

2. 坚持借记卡与贷记卡客户群体的互动。

现在国内已有几十家发卡银行，4亿多张银行卡中，仅有100多万张真正意义的贷记卡，卡均直接消费仅334元。实现借记卡与贷记卡客户群体的互动发展，可以使国内银行充分利用现有的借记卡客户资源，促进贷记卡业务的飞速发展。我国银行现有的优质借记卡客户对银行的经营理念、服务方式、信用卡功能有了较深入的了解，用卡意识较强，加上自身在业务经营、商务往来中的整体和多元化服务需求，只要银行营销宣传和服务到位，借记卡客户便会很快接受贷记卡。

六、总结：

随着零八年金融危机的发生，华尔街丑闻的不断出现，似乎真个世界的金融体系都处在恐怖之中。股票市场的动荡更是加深了这一恐惧。然而，我国也不例外，虽然也有很多人

说此危机对我国来说是挑战更是机遇，但是，我们也应该看到其中带来的消极的影响，就拿信用卡来说吧！以上我们也可以了解到关于信用卡业务的相关情况，和我国以后关于此业务应该注意的地方，而此阶段针对一些乐观的消费者来说他们使用信用卡消费有所增加，悲观的消费者却有放弃使用信用卡的想法。我觉得我们应该“知己知彼，百战百胜”，从各个方面去了解信用卡的相关知识，找出各个银行针对信用卡业务的优缺点，再找出最适合自己的业务。就像以上所说的先了解其基本知识，监管体制和不同银行之间的不同之处。就银行来说，也应该更多的了解其同业之间针对此业务的不同之处，每隔一段时间针对其业务对客户进行回馈，听取他们的意见，来不断的完善其自身的业务。同时我国的相关机构也应该更加注意对其的监督和管理，使我国银行的信用卡业务越来越完善。参考文献：

1戴国强《商业银行经营学》第三版

信用卡问题整改报告篇五

光阴似箭，日月如梭。转眼已经在××××银行信用卡中心学习培训了两个月，毕业后复习、考试、找工作等已随着建设银行信用卡中心的学习培训翻过了新的一页，紧张有序的实习生活让我一改从前自由散漫的习惯，使自己自觉融入到这个良好的工作环境中去，生活节奏变得规律，每天准时上下班，生活变的既紧张又有节奏。

××××年××月××日，我怀着一份激动而紧张的心情来到了××××银行信用卡中心，开始了我大学毕业后的第一次工作实习培训，这份工作是我经过层层考核争取到的，第一次的面试那天，我真的很紧张，但也有点激动，因为不知道究竟能不能胜任这份工作，而幸运的是，我通过了面试，开始为期两个月的培训生活。在刚开始的培训中，我只是简单的认为电话催收就是电话拨打业务，工作简单也无足轻重。

但在学习的那些日子里，我才发现自己的想法有失偏颇，这里需要掌握和应用的知识既广泛又专业，并不是我当初想的那么简单。一个合格的电话催收员不仅要熟悉银行业务、信用卡知识和相关法律条文，还要有良好的语言表达、交流沟通、说服引导、心里洞察、风险甄别、统筹管理和心态调整的能力。电话催收工作真的是既需要丰富的'知识又需要多种的话术技巧的岗位。

通过两个月的岗前实习培训，我有几点很深的心得体会：第一点就是学无止境。在学校学习的很多知识，可以说都是些理论知识和理论基础，对于真正的工作来说只是最基础的，来到这个新环境，面对这个新工作，我们不能放松自己，更要抓紧一切可以利用的时间拓宽基础知识，多学习专业知识技能，努力的适应这个新环境，对工作做到精益求精。第二点就是要多学多练。在日常的工作中，自觉把学到的理论知识运用到实际工作当中，并通过实际工作不断充实自己。第三点就是感谢各位培训老师和师傅，他们精心准备的知识，虽然有时候我们对一些疑难问题无法在短时间内理解，但是我知道很多知识和方法都是各位培训老师在几年甚至几十年积累的工作经验，这是一笔无价的财富，它可以让我们在工作中少走很多弯路，一个新入行的员工可以得到这样一笔财富，让我对以后的工作充满了信心，更督促我认真学习、刻苦钻研、积极创新。

有人说：社会是人生的另一所大学。作为刚进入社会的大学生，我们在吮吸着理论知识的雨水的同时，我们还必须接受实践的洗礼。这次的培训，是我人生中的一个重要的历程，它让我的感性与理性认识在实践中得到了成长。以后的路还很长，但我将沿着实践与理论相结合的轨迹，继续追掠实践的阳光，实现人生的价值！

这次在**建设银行信用卡中心的培训，我收获颇丰，积极的心态、不怕苦，别怕累，虚心请教、认真听讲，然后用心工作，尽心尽责，这就是工作！这也将成为我人生的一笔珍贵的

财富，让我受用终生。