

信用卡培训

授课人

本课程内容

- 一、信用卡的概念
- 二、信用卡的起源
- 三、信用卡的组织
- 四、信用卡的分类
- 五、酒店目前受理信用卡种类
- 六、如何受理信用卡☆
- 七、如何防范风险☆
- 八、楼面受理信用卡程序☆
- 九、中华人民共和国刑法

一、信用卡的概念

信用卡是银行或其它财务机构签发给那些资信状况良好人士的一种特制卡片，是一种特殊的信用凭证。持卡人可凭卡在发卡机构指定的商户购物和消费，也可在指定的银行机构存取现金。

(一)、信用卡的定义

随着信用卡业务的发展，信用卡的种类不断增多，概括起来，一般有广义信用卡和狭义信用卡之分。

从广义上说，凡是能够为持卡人提供信用证明、持卡人可凭卡购物、消费或享受特定服务的特制卡片均可称为信用卡。广义上的信用卡包括贷记卡、准贷记卡、借记卡、储蓄卡、提款卡(ATM卡)、支票卡及赊帐卡(酒店的挂帐信用卡)等。

(二)、信用卡的特点

信用卡是当今发展最快的一项金融业务之一，它是一种可在一定范围内替代传统现金流通的电子货币；信用卡同时具有支付和信贷两种功能。持卡人可用其购买商品或享受服务，还可通过使用信用卡从发卡机构获得一定的贷款；信用卡是集金融业务与电脑技术于一体的高科技产物。

(三)、信用卡的作用

信用卡能减少现金货币的使用；

信用卡能提供结算服务，方便购物消费，增强安全感；

信用卡能简化收款手续，节约社会劳动力；

信用卡能促进商品销售，刺激社会需求；

二、信用卡的起源

信用卡于 1915 年起源于美国。最早发行信用卡的机构并不是银行，而是一些百货商店、饮食业、娱乐业和汽油公司。美国的一些商店、饮食店为招徕顾客，推销商品，扩大营业额，有选择地在一定范围内发给顾客一种类似金属徽章的信用筹码，后来演变成为用塑料制成的卡片，作为客户购货消费的凭证，开展了凭信用筹码在本商号或公司或汽油站购货的赊销服务业务，顾客可以在这些发行筹码的商店及其分号赊购商品，约期付款。这就是信用卡的雏形。

1950 年，美国商人弗兰克·麦克纳马拉在纽约招待客人用餐，就餐后发现他的钱包忘记带了，所幸的是饭店允许他记帐。由此麦克纳马拉产生设计一种能够证明身份及具有支付功能的卡片的想法。于是他与其商

业伙伴在纽约创立了“大来俱乐部”（Diners Club），即大来信用卡公司的前身，并发行了世上第一张以塑料制成的信用卡——大来卡。

1952 年，美国加利福尼亚州的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，由此揭开了银行发行信用卡的序幕。1959 年，美国的美州银行在加利福尼亚州发行了美州银行卡。此后，许多银行加入了发卡银行的行列。到了六十年代，信用卡很快受到社会各界的普遍欢迎，并得到迅速发展，不仅在美国，而且在英国、日本、加拿大以及欧洲各国也盛行起来。从七十年代开始，香港、台湾、新加坡、马来西亚等发展中国家和地区，也开始发行信用卡业务。

1979 年中国银行率先将信用卡业务引进国内，并于 1985 年率先在国内发行了首张人民币信用卡，1986 年发行了国内通用的信用卡--长城万事达卡，从而结束了中国没有信用卡的历史，打破了国内一直延用的"一手交钱、一手交货"的传统支付方式。作为一种新型的"电子货币"，长城卡的发行开创了我国支付结算方式的电子化时代。

三、信用卡的组织

在国际上主要有威士国际组织(VISA International)及万事达卡国际组织(MasterCard International)两大组织及美国运通国际股份有限公司(America Express)、大来信用证有限公司(DinersClub)、JCB 日本国际信用卡公司(JCB)三家专业信用卡公司。在各地地区还有一些地区性的信用卡组织，如欧洲的EUROPAY、我国的银联、台湾地区的联合信用卡中心等。

四、信用卡的分类

信用卡是一种特殊的信用凭证，其种类繁多，按不同的分类方式可分为以下种类：

(一)、按帐户及资金性质分类

按帐户及资金性质，可分为无透支(贷款)功能的借记卡、有小额透支功能的准贷记卡及具有贷款功能，可“先消费、后还款”的贷记卡。其中贷记卡又可分为具有循环信贷功能的循环信贷贷记卡及无循环信贷功能的签帐卡。

(二)、按发卡对象分类

按发卡对象的不同，可分为个人卡、公司卡(含单位卡、商务卡、采购卡)。

(三)、按信用等级分类

按持卡人信用等级的不同，可分为普通卡、金卡、白金卡，甚至出现了最高信用等级的黑卡。

(四)、按使用范围分类

按信用卡可使用范围可分为地区卡及国际卡。

(五)、按发卡机构分类

按发卡机构的性质可分为由银行(含邮政金融机构)发行的银行卡及其它财务机构发行的非银行卡(如美国运通卡等)。

(六)、按合作伙伴分类

按发卡机构与联合发卡的合作伙伴性质的不同，可分为与非盈利机构合作发行的认同卡及与盈利性机构合作发行的联名卡。

(七)、按同一帐户中持卡人主次分类

按同一帐户中持卡人的主次不同，可分为主卡和附卡。

另外，信用卡还有专用卡、储值卡等种类，在这里暂不一一描述。

五、酒店目前受理信用卡种类



VISA CARD-----威士卡	长城卡-----中国银行
AMERICAN EXPRESS CARD--美国运通卡	金穗卡-----农业银行
JCB CARD-----日本 JCB 卡	广发卡-----广东发展银行
国内卡(人民币卡)	

MASTER CARD-----万事达卡

牡丹卡-----工商银行

DINERS CLUB CARD-----大莱卡

龙 卡-----建设银行

银联卡-----银行集中发行



- 威士国际组织(VISA INTERNATIONAL)是目前世界上最大的信用卡和旅行支票组织。威士国

际组织的前身是 1900 年成立的美洲银行信用卡公司。1974 年，美洲银行信用卡公司与西方国家的一些商业银行合作，成立了国际信用卡服务公司，并于 1977 年正式改为威士(VISA) 国际组织，成为全球性的信用卡联合组织。

- 威士国际组织拥有 VISA、ELECTRON、INTERLINK、PLUS 及 VISA CASH 等品牌商标。
- 威士国际组织本身并不直接发卡，VISA 品牌的信用卡是由参加威士国际组织的会员(主要是银行)发行的。目前其会员约 2.2 万个，发卡逾 10 亿张，商户超过 2000 多万家，联网 ATM 机约 66 万



- 万事达卡国际组织(MasterCard INTERNATIONAL) 是全球第二大信用卡国际组织。1966 年美国加州的一些银行成立了银行卡协会(Interbank Card Association)，并于 1970 年启用 Master Charge 的名称及标志，统一了各会员银行发行的信用卡名称和设计，1978 年再次更名为现在的 MasterCard。

万事达卡国际组织拥有 MasterCard、Maestro、Mondex、Cirrus 等品牌商标。

万事达卡国际组织本身并不直接发卡，MasterCard 品牌的信用卡是由参加万事达卡国际组织的金融机构会员发行的。目前其会员约 2 万个，拥有超过 2100 多万家商户及 ATM 机。



- 美国运通国际股份有限公司(America Express)



- 大来信用证有限公司(Diners Club)



- 日本国际信用卡公司(JCB)

六、如何受理信用卡☆

(一)、信用卡的合法性检查

- 1、辨别是否为本酒店可以受理的信用卡。
- 2、检查激光防伪标志。
- 3、直观卡的表面，审查凸印资料是否按规定编排，凸字是否规则均匀，有无涂改、打磨痕迹。卡是否损坏(断裂、打孔、剪角等)。
- 4、检查卡片有效期，过期不受理。格式是：00/00，先月份，后年份，使用限期是该月的最后一天。例如：01/03 即表示该卡使用至 2003 年 1 月 31 日 24 点以前。
- 5、检查防伪字符：
 - (1)威士卡须有凸印“V”字符，卡号前四位与预印在卡号上方或下方四位数字应一致。

(2) 万事达卡须有凸”MC“字符，卡号前四位与预印在卡号下方四位数字应一致。

(3) JCB 卡卡号前四位与预印在卡号上方的四位数字应一致。

6、核对相片信用卡上的相片是否与持卡顾客相同。

7、检查卡背面签名栏上是否有签字且清晰，签名不得有涂改。如果签名栏内是空白的则先要求持卡人签名，若持卡人拒签，则应拒绝受理该卡。

8、审查信用卡的使用范围，分国际卡和国内卡。如国际卡 VISA 和 MASTER 卡面印有“VALID ONLY IN XXX”、大来卡正面没“INTERNATIONAL”样则不能受理。

(二)、如何办理授权

何种情况下需办授权

1、当一笔“签购”的金额超过“授权限额”时。切勿向持卡人透露任何有关销售限额资料。

2、当 POS/EDC 没法操作或回流信息为：查询银行、联络授权中心时。

3、当对持卡人的身份或所持的信用卡有怀疑时。

4、当对交易情况有任何怀疑时。

5、当总台客人入住时须办理预授权。

6、如因信用卡的磁带有问题而未能成功过数，请勿拒绝接纳有关信用卡，应立刻致电授权中心获取授权。
办理授权程序

1、使用 POS/EDC 机取得授权。

2、电话授权(人工授权)：

(1)致电授权中心(请使用 800 对方付款电话)。

(2)根据授权中心工作人员要求提供信息资料，一般包括：

I.酒店特约商户代码

II.信用卡号码

III.信用卡到期日

IV.持卡人姓名

V.交易金额

VI.其他信息资料

人工授权程序：

- 先报商户编号(长城卡 7679200095)，应以 5 个号码为一组，有节奏地报给授权人员。
- 报卡号及有效期 00/00 (MM/YY)。报卡号时应以 4 个号码一组报出，报年份时先报年份后报月份，又或顺读数字、斜杠。
- 报消费金额。
- 报持卡人姓名，可直接报中/英文名字或卡上压印的字母串。
- 当授权人员要求预留电话时，所报电话尽量保证不占线。

(3)如授权中心核准接受申请，请在交易单据上“授权号码”一栏填上授权号码。一般，VISA、JCB 卡的授权号码为 6 位数字，MASTER 卡授权号码为 6 位数字或字母，AMEX 卡授权号为 2 位数字，大来卡授权号为 4 位数字。

3、取消授权：如索得授权号码后，持卡人转用其他付款方式而没有成立该交易，经手人应联系信用卡授权中心取消授权(目前统一交财务部联系取消)。

(三)、办理信用卡签购的程序



1、使用“EDC”终端机方式受理

(1)仔细检验信用卡(即“一”规定检查程序相同)

(2)平稳的将卡划过终端机读卡槽，一次刷卡不成功可再尝试。

- (3) 根据提示，输入正确交易金额，如交易成功，EDC 机会自动打印出相应的签购单。如交易不成功，按 EDC 机显示内容做相应处理。
- (4) 核对签购单：单上列示的卡号和有效期是否与卡上凸印的相符(若不符，应立即致电授权中心或收银主管)，金额是否与帐单相符等。
- (5) 请持卡人在签购单上签名，并核对签购单上的签名是否与卡背面签名相符，客人签署金额是否与帐

单金额相符，如客人签署金额大于帐单金额，可把多出部分在 EDC 机上调整为小费。

(6) 若签名、金额相符，将信用卡和签购单的持卡人存根交给持卡人。

2、使用手工压印方式受理

(1) 仔细检验信用卡(即“一”规定检查程序相同)

(2) 向授权中心申请授权，注意无论金额大小，笔笔授权。

(3) 授权成功，使用刷卡机压印签购单(不同卡有其相应的签购单，如一时用完，也可暂时用它行的签购单代替)，并检查卡号、有效期等是否清楚，若压印的字样模糊不清，应将该签购单撕毁(尽量当客人面前)，重新压印清楚的签购单。

(4) 在签购单上填列交易金额、授权号、酒店名称、商户代码、日期等。

(5) 请持卡人在签购单上签名，并核对签购单上的签名是否与卡背面签名相符，客人签署金额是否与帐单金额相符，如客人签署金额大于帐单金额，可把多出部分作为小费处理。

(6) 若签名、金额相符，将信用卡和签购单的持卡人存根交给持卡人。若签名不符，可先要求持卡人出示身份证或护照以确认其身份及要求持卡人重新签名。

3、酒店前台受理信用卡规定

(1) 客人入住时，检查客人护照及要求客人在入住登记表上签署信用卡背面的签名样式，以证明客人是持卡人本人。

(注：若客人答应用他的信用卡为其他入住的客人付款，入住时必须签署书面承诺并压印卡号在承诺书上，如写明承担人数及承担几天的住宿费用等；以防止日后发生争执而拒付。)

(2) 检查信用卡的特征及问清客人入住天数以估计其消费额，并以此额申请授权；如客人延长入住天数，可将差额再取授权(授权号码有效期为 2 星期，长住客尽量在此期限内结帐一次，也可取消原授权重新授权)。授权方式：

A) EDC 机操作---直接用 EDC 机预取授权

B) 电话授权—压印签购单，按电话授权方式取得授权并把授权号码填在“授权号码”栏。(注：不可以要求客人在空白签购单上签名)

注意事项：必须留意信用卡的有效期在预授权后，是否有足够追加授权的时间。例如：卡的有效期限是 12/02，若此卡在 2002 年 12 月 31 日预取授权，则此卡在 2003 年 1 月 1 日起不能继续追加授权。

(3) 客人入住后消费时，请他在消费单据上签署以证明是其本人消费。

(4) 客人结帐时，如其帐单总金额比已申请的预先授权总金额超出 15%，需要把差额作另一次预授权；如其总金额不超过 15%，请输入授权号码作离线交易(off-line)。如申请两个以上的授权号码，请输入最大金额的授权号码作离线交易并把其他授权号码抄写在签购单上。

(5) 请持卡人在签购单上签名，并核对签购单上的签名是否与卡背面签名相符，客人签署金额是否与帐单金额相符，如客人签署金额大于帐单金额，可把多出部分作为小费处理。

(6) 将信用卡和持卡人存根交回持卡人。

4、如何办理信用卡的退款(取消)

有时因操作失误或持卡人退货需要退款，请不要直接用现金支付，需按以下程序办理：

(1) 发生在当天且未结算的交易

A) 直接在 EDC 机取消该笔交易，重做一笔正确的交易。收齐原交易的签购单当客人面前(需先征得客人同意)撕毁。

B) 手工操作的交易直接收齐原交易的签购单当客人面前撕毁，再重做一笔正确的交易即可。

(2) 发生在前一天或当天已结算的交易

A) 确认退款金额(分全部退款或部分退款)。

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/885314024023011140>