圆鼎贷记卡业务操作流程

**第一章 总则**

第一条 为进一步规范农村商业银行(以下简称“本行”)圆鼎贷记卡业务的管理，明确岗位责任，促进圆鼎贷记卡业务快速健康的发展，根据中国人民银行《银行卡业务管理办法》和《圆鼎贷记卡章程》、《圆鼎贷记卡业务管理办法》及有关规定，制定本流程。

第二条 圆鼎贷记卡业务操作流程是指本行根据所掌握的申请人资料及已发卡片状态，对不同阶段的圆鼎贷记卡相关操作的规定。

业务办理流程为：客户申请→受理申请→客户经理对客户进行资信调查→营业网点负责人与运营主管进行初审→电子银行部复核岗进行核查→授信评审部进行风险评估和授信→电子银行部权限内用信审批→分管电子银行行长在权限内审批→经办岗客户信息录入→上报省联社制卡→发卡→客户经理对持卡人的管理和关系维护。

第三条 圆鼎贷记卡各项业务操作时，要坚持客观、公正、科学、定量分析与定性分析相结合的基本原则。各项操作所依据的材料和事实必须真实、合法、规范。

**第二章 申请人的条件和资料**

第四条 申请人的条件：

一、申请圆鼎贷记卡单位卡应具备的条件

（一）申请单位卡普卡的申请人应具备的基本条件：

1、具有人民银行核发的基本账户开户许可证；

2、在本行营业网点所在地注册并在当地金融机构开立银行基本账户、办公地点或经营场所在本行营业网点所在地；

3、具备法人资格或经法人授权，在有关部门合法登记并注册。有合法经营执照，经营一年以上且经营管理效益良好；

4、没有法人资格的单位须提供机构设置批文，其他经济组织必须经相关部门登记注册；

5、须经本行授信评审部统一授信，如未统一授信的，须经本行电子银行部进行资信评估后报本行授信评审部审批；

6、具备良好的资信状况和相应的偿债能力；

7、单位卡的持卡人必须是申请单位指定，且具有完全民事行为能力的该申请单位的个人。

（二）申请单位卡金卡的申请人应具备的基本条件：

1、有固定的办公场所或生产场地，注册资本在300万元以上，连续3个月的银行人民币账户存款日平均余额在30万元以上，财务制度健全；

2、单位领用单位卡普卡1年以上，无不良信用记录，消费频繁，偿债能力正常，经本行重新评估并审核批准后，可换领单位金卡；

3、申请单位不符合1、2项条件，但愿意提供授信额度50％以上本行定期存款凭证进行质押的。

二、申请圆鼎贷记卡个人卡应具备的条件

（一）申请个人卡普卡的申请人应具备的基本条件：

1、本国人士年满18周岁至60周岁，境外人士年满25周岁至60周岁，具有完全民事行为能力；

2、户籍或工作单位在本行营业网点所在地，职业稳定且有较高的经济收入（月均收入在当地平均水平以上），具有按期偿还本息的能力；

3、具备以上条件，无重大负债且在本地有固定住所（公有租赁房或产权房），常住户口或有效居住证明的下列人员申请圆鼎贷记卡可简化担保手续：

（1）国家机关、事业单位的公务员和职员；

（2）金融机构工作人员（保险公司人寿推销员除外）；

（3）持有国家专业机构认定的各类专业技术资格证书的在职专业人士；

（4）跨国性全球知名企业、大中型公司、工商企业、科研机构的管理人员、专业技术人员和技术工人；

（5）能向本行提供家庭资产证明其足以具有相应的偿债能力；

（6）本行圆鼎借记卡的忠诚客户，圆鼎借记卡日均存款额达5000元以上，或10万元以上定期储蓄存款的客户；

（7）其他有优良职业和稳定收入的人员。

（二）申请个人卡金卡的申请人应具备的基本条件：

1、首次申请圆鼎贷记卡的，原则上给予办理普通卡，如申请人愿意提供本行所要求的资信材料，经审核和评估后证明其拥有良好的信誉和足够偿债能力的，经本行授信评审部审批同意后可以申请金卡。

2、直接申请个人卡金卡的，如申请人无法提供足够的资信材料或资信状况一般而又确需使用金卡的应当提供质押，具体业务操作流程如下：

（1）申请人提供个人担保的，同时提供金卡授信额度80％以上的本行签发的定期存单进行质押；

（2）申请人不提供个人担保的，提供金卡授信额度115％本行签发的定期存单进行质押。

（三）申请个人卡白金卡的申请人应具备的基本条件：

1、具有一定经济实力的个人；

2、我行现有贷记卡金卡客户；

3、我行客户或他行客户，持卡年消费金额达到5万元且消费笔数达到15笔；或持有他行信用卡的白金卡客户；

4、在我行三个月（含）以上日均存款达到30万元的个人客户；

5、党政机关处级（含）以上领导干部和财务部门负责人；

6、有财政拨款的各类事业单位（地市级或以上）高层领导和财务部门负责人；

7、地市级（含）以上重点中、小学校校级领导，重点高等院校的校、院级领导和财务部门负责人；

8、三级重点医院院级领导和财务部门负责人；

9、市级（含）以上金融、[邮政](http://www.so.com/s?q=邮政&ie=utf-8&src=wenda_link)、电信、电力、市政公用行业高层领导和财务部门负责人；

10、在我行信用等级为AA级（含）以上重点营销企业的高层领导和财务部门负责人；

11、金融行业处级（含）以上领导或发卡机构负责人推荐的社会知名人士及相关行业重要人士；

12、金融行业处级（含）以上管理人员；

13、卡片升级为金卡、白金卡的客户，须满足上述准入标准，其信用状况还需满足下列条件：信用卡账户及卡片必须处于“正常”状态；最近1年账户不存在连续收取2次[违约金](http://www.so.com/s?q=滞纳金&ie=utf-8&src=wenda_link)的情形且最近一个月未被收取违约金。

（四）境外或外地人申请圆鼎贷记卡还应符合如下条件

1、已办妥本地居住证，或已购置价值50万元以上本地商品房的境外或外来（在本地工作的外地人，下同）申请人，比照本地居民办理；

2、上述范围以外的境外或外来的圆鼎贷记卡申请人，应提供个人担保，并提供不低于授信额度115％的本行签发的定期存单质押。

（五）自由职业者申请办法

具体条件视申请人信用记录、学历水平、从业经验、家庭资产状况、收支情况和偿债能力等条件进行评估和审核后决定。

第五条 申请人需提交的资料

（一）圆鼎贷记卡申领人或单位应提供以下基本资料：

1、单位卡的申请应向本行提供以下基本资料：

（1）符合规范填写要求的单位卡申请表；

（2）人民银行核发的基本账户开户许可证及复印件；

（3）单位营业执照副本及复印件；

（4）法人资格证明或法人授权委托证明书及复印件；

（5）近三个月银行账户对账单或经其他商业银行开户行加盖业务公章和经办人员私章的日均存款证明（非本行开户的申请单位还需提供近期资产负债表和现金流量表）；

（6）经办人身份证件等资料的原件及复印件；

（7）由单位提供担保的，需提供担保单位的相关资料（同申请单位）；

（8）以质押方式提供担保的，需提供规定金额的质物。

（二）个人卡的申请应向本行提供以下基本资料：

1、符合规定填写要求的圆鼎贷记卡个人卡申请表；

2、申请人身份证、户籍等资料原件及复印件，本行要求提供担保的，还需提供保证人身份证原件及复印件或质物；

3、与申请表所填内容相符的主卡申请人全部或部分个人资信材料；

4、申请人现居住地最近三个月的电话账单或水、电、煤气缴费单据任一；

5、工资或其他收入证明；

6、学历、职称证书等原件及复印件；

7、家庭资产证明的原件及复印件；

8、个人卡由个人提供担保的，保证人必须与本行签订保证合约并在有关签名栏内亲笔签字确认；

9、港、澳、台同胞和现役军官申请人，申请圆鼎贷记卡须出具居住地公安部门签发的居住证明或军官证明。境外人员须提供护照和在本行营业网点所在地就业证明或市公安局出入境管理处颁发的外国人居留证，并提供有关资信材料；

10、为便于联系和服务，除提供担保的申请人之外，申请圆鼎贷记卡应当提供一名联系人，联系人应具备下列条件：

（1）与申请人关系密切，了解申请人的基本状况，无不良行为记录；

（2）当本行与持卡人失去联系时能协助本行找到持卡人；

（3）联系人应如实向本行提供家庭地址、工作电话及其他通讯工具（如手机等）的号码；

（4）联系人的身份证复印件；

（5）非本行营业网点所在地户籍的人员不能作为联系人。

第六条 按本行要求担保的，应根据本行的要求提供担保，并提供相应的担保资料。

**第三章 圆鼎贷记卡的担保**

第七条 圆鼎贷记卡担保形式及规定

圆鼎贷记卡的担保采用保证、抵押、质押三种形式。

（一）保证

保证是指保证人和债权人约定，当债务人不履行债务时，保证人按照约定履行债务或者承担连带责任的行为。

具有代为清偿债务能力的公民可以作为个人卡的保证人；具有代为清偿债务能力的法人可以作为单位卡或个人卡的保证人。本行只接受连带保证，保证人承担连带保证责任。

（二）抵押

抵押是指申领人或第三人不转移财产的占有，将财产作为债权的担保。申领人或第三人应办理抵押品的登记手续，因办理抵押手续所发生的费用，由申领人承担。抵押合约是领卡合约的从合同，在领用合约履行期内，未经本行同意，申领人或第三人不得解除抵押合约。

（三）质押

质押是指申领人或第三人转移财产的占有，将财产作为债权的担保。采用质押担保方式的，持卡人的质物由本行营业网点负责管理。本行根据主从合约保管和处置持卡人的质物，在贷记卡信用存续期间不得应持卡人的要求为其办理支取或结清手续。在持卡人正式销户前，质物不得挂失、不得提前支取，在圆鼎贷记卡领卡合约履行期内，出质人不得向本行请求返还。

第八条 担保条件

（一）为圆鼎贷记卡提供担保的单位，须具备下列条件：

1、具备法人资格或经法人授权；

2、主要经营场所及银行基本存款账户在本行营业网点的所在地；

3、注册资本在50万元以上，近三个月银行存款日平均余额在10万元以上，银行信誉良好，财务制度健全。

4、为金卡（含白金卡）申请单位提供担保的单位，注册资本应在100万元以上，近三个月的银行存款日平均余额20万元以上，无逾期、欠息贷款情况，银行信誉良好，财务制度健全；

5、为多个申请单位提供担保的单位，注册资本应在500万元以上，近三个月银行存款余额不得低于其所担保的总授信额度的100％；

6、有限责任公司、股份有限公司提供担保须按照公司章程提供股东会或董事会决议。

（二）为圆鼎贷记卡提供担保的个人，须具备下列条件：

1、具有本地户籍，并在本地有自有住房；

2、年龄在22周岁至60周岁之间，具有完全民事行为能力；

3、工作单位在本行营业网点所在地，职业稳定，有合法收入且收入在当地平均水平以上；

4、不能相互担保办卡，同一人原则上只能给一人提供担保，若要为两个以上申请人提供担保，必须得到客户经理的认可；

5、本行规定的其他条件。

第九条 抵押条件

抵押物只限于担保法规定的易于处理的抵押人可自主支配的不动产。

第十条 质押条件

申请人或第三人以《中华人民共和国担保法》所规定的权利凭证（目前仅限本行签发的定期存单）作质押担保的，本行营业网点应止付权利凭证账户，出质后的凭证不得挂失和转让，权利凭证的有效期（到期日）应超过圆鼎贷记卡的有效期限（定期存单约定自动转存除外），除本行同意外，在圆鼎贷记卡结清之前，出质人不得向本行请求返还。

持卡人的圆鼎贷记卡销户后，可凭本人有效身份证件及权利凭证代保管通知单取回权利凭证。

第十一条 下列人士不得申请圆鼎贷记卡，也不得为他人申请圆鼎贷记卡作保证人：

（一）无具体供职单位的自由职业者；

（二）人户分离且职业不稳定者；

（三）月收入低于当地平均水平的；

（四）征信记录显示申请人信誉欠佳或有不良行为记录的；

（五）所提供的电话账单或水、电、煤缴费单据金额过小，不足以证明其长期在其住所居住的；

（六）长期在异地工作的；

（七）经本行核实后仍难以确认信用状况的。

**第四章 初审尽职要求**

第十二条 受理客户申请的客户经理，要及时审查客户提交的申请材料：

（一）检查申请表的字迹是否清楚，填写的内容是否完整（特别是评分项目、通讯地址、邮编、电话等），并确认相关签名是否为申请人和担保人本人所签；

（二）检查申请人提供的资料是否齐全；

（三）通过联网核查系统核实申请人提供的身份证件真实性；

（四）通过人民银行的征信系统进行查询，申请人是否有过不良的贷款记录以及客户在其他银行的资信状况，并在申请资料中真实、详细的记录。

第十三条 对符合发卡条件的申请人，客户经理必须对其资金实力、信用状况、经济收入稳定性以及担保能力实行亲访亲核，全面调查，并对申请人提出明确的“建议授信额度”。客户经理对客户资信情况的真实性、相关合约签字的真实性、有效性和“建议授信额度”负责，因调查失职或弄虚作假等原因导致本行资产形成风险的，参照本行不良贷款认定有关规定进行处理。

第十四条 客户经理调查结束后，在申请表上明确签署调查意见后，交营业网点负责人和运营主管进行审查，营业网点负责人和运营主管对申请人申请资料的合规性和完整性负责，如因审查不力导致本行资产形成风险的，参照本行不良贷款认定的有关规定进行责任认定并进行处理。

第十五条 签订合约

客户经理受理并对申领人填写的申请表及提供的资料进行初步审查及资信情况调查后，指导符合条件的申领人、担保人在相应的申请表、领用合约、保证合约、抵押合约、质押合约上亲笔签名，在重要提示中，申请人确认栏应载明以下语句，并要求客户抄录后签名：“本人已阅读全部申请材料，充分了解并清楚知晓该信用卡产品的相关信息，愿意遵守领用合同（协议）的各项规则”，确保相关合约的真实性和有效性。

第十六条 营业网点在本行信息管理工作平台上登记申请人相关信息后，将审查通过的申请人资料原件于次日上报至本行电子银行部。

**第五章 复审尽职要求**

第十七条 复审是指本行电子银行部复核岗对申请贷记卡的单位、个人所提供资料的真实性、完整性及合规性进行调查、核实的过程。

第十八条 审核内容：

（一）检查填写的字迹是否清楚，内容是否完整，提供的资料是否齐全、有效：

1、卡种、卡类明确，卡别、额度无争议；

2、账单地址明确（如遇同一单位团办申请中，大多数人寄往单位，而个别申请人未勾选，默认为单位）；

3、单位电话、住宅电话必填；团办可确认申请人工作的前提下，若未填单位电话，按同公司其他同事信息补入；若客户注明无住宅电话，可以用其直系亲属、朋友、同事电话补入；

4、至少提供一位联系人资料，且联系人必须有一个电话与申请人联系电话不同；

5、至少提供三个不同的有效联系电话。

（二）检查申请人提供的资料是否齐全（如网点负责人审核意见、运营主管签名、客户经理号等），若缺少资料可根据客户情况做相应退回或补充处理。

（三）在发卡系统中查询申请人是否已持有圆鼎贷记卡或以前是否持有过圆鼎贷记卡，因何种原因注销卡片，在系统黑名单中查询是否有此申请人的记录。

（四）在人民银行“征信系统”和本行“借款人基本信息系统”上，对网点提交的客户信用情况进行核实，并查看客户是否为不良信用客户。

（五）对无法查询到的资料通过以下方式核实：

1、电话核实：根据申请人在申请表上填写的家庭电话、单位电话（拨打114查询，反查所填单位电话是否为客户所填单位，如核查不到再正查，用114正查结果电话查核客户是否在本单位工作）、联系人电话，核实申请人资料的真实性以及是否出于申请人本人的意志提交的申请。对一次无法核实的，以换人、换电话的方式分别核实。

2、上门核实：对直接申请单位卡金卡的申请人必须要进行上门核实，实地查看一下企业的规模，生产经营状况等；其他认为有必要进行上门核实的申请。

3、对采用保证担保方式的申请，对保证人的资料同样需要进行核实。

第十九条 复查过程中发现申请人有下列情况之一的，应拒绝其申请：

（一）申请表上填写内容或所提供的证明材料不真实的;

（二）因有不良信用记录，已被本行、同业或社会征信机构列入黑名单或不良客户名单的；

（三）不符合本行条件的；

（四）在本行有卡但有不良记录的；

（五）在本行或同业有贷款或贷记卡，不能按期偿还或有恶意拖欠记录的；

（六）有恶意骗取银行资金行为的；

（七）已经或即将被卷入重大的诉讼、仲裁或其他法律纠纷的；

（八）重复申请同一卡类别卡片的；

（九）已持有其他卡类别且有欺诈嫌疑的；

（十）有刑事记录或有多次违反社会治安行为记录的；

（十一）本行认为不能发卡的其他情况。

第二十条 在复查过程中发现有下列情况之一的，应将此申请人列为不良记录人：

（一）申请人所填资料的主要内容虚假；

（二）申请人或保证人所提供的有效证件证明系伪造的；

（三）单位申请人所提供的申请资料中加盖的公章系伪造的；

（四）单位申请人所提供的申请资料中营业执照等证明材料系伪造或部分伪造的；

（五）申请人所附车产、房产为伪造信息；

（六）申请单位为代办公司的；

（七）申请单位被当地中国人民银行列入“黑名单”的；

（八）银联不良客户；

（九）本行认为应列为不良记录人的其他情况。

第二十一条 复审结束后，将复审通过的申请材料由经办人员在申请材料上签署意见后，提交复核人审核；未通过复审的申请材料，由经办人员以电话或信函的形式通知申请人或营业网点客户经理。

第二十二条 经办人、复核人员对申请人资料的真实性、完整性及合规性必须通过多种方式进行调查、核实，保证相关资料内容真实、完整、合规、有效，如因核查不到位导致本行资产形成风险的，参照本行不良贷款认定有关规定，由复审人员承担相应责任。

**第六章 风险评估与授信额度确定**

第二十三条 风险评估及授信工作由本行授信评审部负责。

（一）风险评估的内容包括：

1、首先应侧重申请人的信用调查和评估，把握从源头控制风险的原则对申请人进行调查审核，通过综合评估向本行电子银行部提供授信额度和发卡建议。

2、对须提供担保的申请人，若采用抵质押担保，须确定抵（质）押物的合理价值；若采用保证担保的，须核实保证人情况，向保证人明确其所应承担的责任和义务。

3、授信评审部根据申请人的综合情况，为申请人进行信用评分审核（具体方法详见《圆鼎贷记卡评分方法及具体授信额度参照标准》），根据最后的评分结果为申请人评定一个授信额度并在申请表上签署评估意见。

4、信用评分分值达到160分（含）以上的申请人，可以简化担保手续，批准发卡。

5、信用评分分值低于160分（不含），但高于100分的申请人（本行职工除外），如能提供本行认可的有效担保或其他有效风险控制措施，也可批准发卡。采用保证人担保方式的，其初始授信额度为4000元；采用保证金、抵押、质押担保方式的，授信额度不得超过担保金额的90%，且不得超过5万元。抵押物仅限于抵押人自有、易于变现且未设定其他抵押的房产；质押物仅限于本行定期存单。

（二）授信额度确定

1、单位卡的申请单位已经本行授信评审部统一综合授信的，其账户授信额度最高不超过单位授信额度的3%，由授信评审部确定其卡类。

2、申请人如未经本行授信评审部综合授信，则应申请并按业务管理办法和有关规定给予授信。

（1）单位卡的授信额度按以下标准执行：

单位金卡人民币账户信用额度原则上最低为50000元，最高为100000元；单位普通卡人民币账户信用额度原则上最低为20000元，最高为50000元。

（2）个人卡的授信额度按以下标准执行：

个人白金卡人民币账户信用额度原则上最低为50000元，最高为100000元；个人金卡人民币账户信用额度原则上最低为20000元，最高为50000元；个人普通卡人民币账户信用额度原则上最低为1000元，最高为20000元。

3、持卡人通过ATM等自助机具办理现金提取业务，每卡每日累计不得超过人民币10000元，且累计取现额不得超过授信额度的50%。

第二十四条 授信评审部对申请人信用评分和授信额度要有充足的理由和依据，对信用评分和授信额度的准确性负责，授信额度不得超过营业网点“建议授信额度”，如因信用评分不合理或授信依据不充足导致本行资产形成风险的，参照本行不良贷款认定的有关规定，由授信评审部承担相应责任。

**第七章 用信审批**

第二十五条 电子银行部用信审批应认真对资信调查和审核情况进行严格审查，对资信评估结果进行审核，根据授信评审部提供的授信额度和发卡建议，在授信额度内为申请人确定卡种和卡额度，超电子银行部权限的，需报分管行长审批。

**第八章 系统操作和卡片领取**

第二十六条 被批准发卡的申请人，由电子银行部经办岗再次电话确认申请人自愿申请并有用卡需求的前提下，在操作系统进行客户信息录入、复核、审批后，将客户相关信息上报省联社。

第二十七条 省联社统一制卡，通过邮局挂号信寄送至客户，并发出短信提醒客户及客户经理。

第二十八条 卡片领取人在领用卡片时，保管人必须要求其在相应的登记簿上签名确认，以示负责，确保“领有登记、出有登记”。如因签名领用手续履行不到位形成卡片遗失或被他人盗用，由此引发的责任由卡片保管人全部承担。

第二十九条 卡片发出后，客户可致电客服热线4008296008进行卡片激活和使用。

发卡后，客户经理负责对持卡人进行跟踪和维护，如持卡人资信状况发生重大变化或呈现不良发展趋势，必须主动及时与本行电子银行部沟通，必要时采取有效的预防措施控制信用风险。

**第九章 授信额度的调整**

第三十条 核准发卡后，持卡人有需要调整卡片授信额度的，可向本行申请调整授信额度，由授信评审部授信审批后，电子银行部进行额度的调整。

（一）持卡人因职业、收入等基本情况与申请时相比发生良性变化而向本行申请提高授信额度或临时提高授信额度；

1、临时提高授信额度调整：持卡人因临时需要提高授信额度时，可致电24小时客服热线申请临时调额，调高额度不得超过原授信额度的10%（同时调整后的授信额度，不得超过原卡种的最高限额）。时间不得超过1个月（由本行委托省联社客服统一办理）。

2、长期提高授信额度调整：

（1）持卡人主动申请调整授信额度的，须到营业网点填写《圆鼎贷记卡信用额度调整申请表》并向客户经理提供相关的资料。采用担保方式办卡的，应要求其补充提供相应的担保。采用抵押、质押方式办卡的，应要求其先行补充提供相应金额的抵押物和质押物。客户经理按相关规定进行初审，将符合调整条件的申请人资料报本行电子银行部，电子银行部风险控制岗根据营业网点提供的资料，对申请人的申请理由以及现在的资信情况进行核查，核查通过的交由电子银行部经理审核，授信评审部按权限进行审批，方可进行授信额度的调整（但调整后的授信额度，不得超过原卡种的最高限额）。

（2）除持卡人主动申请的，电子银行部风险控制岗人员可根据持卡人的用卡情况，拟定出适度调高持卡人的授信额度报告，由电子银行部经理审核、交由授信评审部按权限进行审批，方可进行授信额度的调整（但调整后的信用额度，不得超过原卡种的最高限额），但经办岗人员必须提前通知持卡人，如持卡人不同意调高授信额度，则不予调整。

（3）电子银行部风险控制岗人员对持卡人财务情况恶化、连续两个月未偿还最低还款额的、本行无法联系到持卡人的、本行认为应调低其信用额度的其他情况，拟定调低持卡人授信额度的报告，报本行电子银行部经理审核后，可调低其信用额度。

**第十章 日常业务处理**

第三十一条 存款/还款

持卡人需要向圆鼎贷记卡缴存现金或还款，可到本行所有网点办理，各营业网点柜员应通过圆鼎贷记卡存款/还款交易进行处理。存款/还款交易视同圆鼎卡网络异地存款交易处理，可凭卡号办理，但不收取存款手续费。持卡人或其代理人可直接以现金还款，也可从还款人在本行开立的个人银行结算账户（还款网点与开户网点不同时，该账户须为通存通兑户）转账还款，其中用于还款的个人银行结算账户的款项转出交易是否收费及收费标准统一视同取现交易处理。交存支票的，支票“用途”栏中注明事项应能证明该笔款项的来源符合《人民币银行结算账户管理办法》的规定。

第三十二条 取款/预借现金

持卡人需取款或预借现金，可通过营业网点柜面或自助设备（ATM）办理。个人贷记卡溢缴款可在营业网点柜面全额支取，预借现金每卡每日累计支取不得超过5000元，且不得超过透支信用额度，但持卡人可取出溢缴款全额，即持卡人柜面取现最高额=溢缴金额+可使用授信额度的50%（最高5000元）。ATM取现每卡每日累计不得超过20000元（参照目前借记卡ATM取款标准），预借现金每卡每日累计支取不得超过10000元（具体标准参照人民银行规定）。取现透支累计金额不允许超出信用额度的50%（发卡系统可以对每卡进行设定），有效期到期的卡允许取现，但不允许透支取现。持卡人取现透支不享受免息期待遇。取现透支从记账日起计算透支利息，并按月计收复利。在柜面提取现金超过5万元（不含）以上的，应核对持卡人有效身份证件，在柜面取现不论金额大小均应经柜面负责人授权后方可办理。

第三十三条 资金清算

本行发行的圆鼎贷记卡资金一律通过省联社进行清算。

第三十四条 到期换卡

本行对符合条件的持卡人提供到期自动换卡服务。有以下情况之一的卡片，不得进行到期换卡：

（一）有效期内从未使用过的；

（二）持卡人当前迟缴时间超过一个月的；

（三）挂失后未申请补发的；

（四）已被持卡人主动申请停用的；

（五）已被本行停用的；

（六）已申请卡片到期不换发的；

（七）其他同业认为不应换卡的情况。

第三十五条 提前换卡

持卡人因有特殊原因时，可向本行提出提前换卡申请，本行电子银行部经办岗审查无误后，办理换卡手续。

（一）申请提前换卡的卡片距到期的时间原则上应不超过三个月。

（二）申请提前换卡的持卡人须提供其还款代理人资料。

（三）其他规定与到期换卡相同。

第三十六条 挂失

持卡人所持圆鼎贷记卡遗失或被盗，既可向本行营业网点柜面申请挂失，也可向省联社圆鼎贷记卡客户服务部门申请电话挂失。电话挂失即为正式挂失。挂失手续办妥后发生的不是由持卡人本人意思表示而产生的债务和损失不再由持卡人承担。

挂失补发的新卡的有效期一般应与原卡相同，若旧卡距到期的时间在三个月以内，经审核具备到期换卡条件，补发的新卡的有效期可适当调整，但最长不超过5年。以下情况不予补发新卡：

（一）持卡人迟缴时间超过一个月的，须待正常还款后方可补发；

（二）卡片已被本行停用的；

（二）其他本行认为不应补发的情况。

第三十七条 毁损补发

持卡人因卡片毁损（含签名有误）、磁条消磁等原因申请补发新卡的，须要求其先行退回旧卡。毁损补发的新卡的有效期一般应与原卡相同，若旧卡距到期的时间在三个月以内，经审核具备到期换卡条件，补发的新卡的有效期可适当调整，但最长不超过5年。

有以下情况之一的，不得进行毁损补发：

（一）持卡人迟缴时间超过一个月的，须待正常还款后方可补发；

（二）卡片已被本行停用的；

（三）其他同业认为不应补发的情况。

第三十八条 卡片升级

电子银行部可对符合规定条件的优质持卡人，应其申请或主动将其所持普通卡升级为金卡。

（一）对于符合以下条件之一的，经审核可予以办理卡片升级：

1．持卡人职业、职务、收入等基本情况发生显著变化，已达到金卡申请标准，且用卡及还款记录正常；

2．持卡人持有圆鼎贷记卡普通卡的时间在两年以上，用卡及还款记录正常，年均交易额（消费和取现）达到现持有卡种最高授信额度70%以上的。

（二）同意办理卡片升级的，应要求持卡人在得到金卡卡片后同时退回其原持有的普通卡。

（三）升级后的卡片的有效期为自同意升级发卡月份起5年，并改按金卡标准记收年费。

第三十九条 账务查询或更正处理

持卡人对账务变动情况有疑义的，可在规定时间内向本行提出查询或更正要求。对超过规定时间提出查询或更正要求的，本行根据实际情况进行处理。

本行在收到持卡人否认交易或对交易金额有异议的投诉后，应根据持卡人提出疑义交易的清算信息来源确定差错处理机构（中国银联或本行相关部门），按照该交易的种类和相应机构规定的条件、程序，通过该机构向收单行提出调单要求，必要时还可依照该机构的有关规定提请争议处理。处理结果应及时通知持卡人。

第四十条 持卡人主动申请停卡

主卡持卡人申请注销副卡的，应要求主卡持卡人退回申请停用的卡片。不能退回卡片的，主卡持卡人对该卡发生的有效交易款项及相应的利息、费用等继续负有偿还责任。

持卡人在贷记卡卡片有效期内或到期后不再使用卡片的，并在清偿贷记卡账户所有欠款后向本行申请销户的，本行在受理销户的同时对芯片贷记卡电子现金账户进行余额转移登记（30天后电子现金账户余额自动转入贷记卡主账户），在受理销户申请45天后为持卡人办理正式销户，对已收的年费不予退还。办理正式销户后，本行继续保留对持卡人之前或之后发生的贷记卡账户的追索权，并受理持卡人还款。

第四十一条 日常业务的经办人员对因经办圆鼎贷记卡业务而产生的操作风险和管理风险承担相应的责任。

**第十一章 催收**

第四十二条 电子银行部风险控制岗对持卡人迟缴款项截止到期还款日后的第一个对账单打印日时，持卡人仍未还款或还款金额不足最低还款额的，自次日起进入催收程序，开始计算迟缴时间。对进入催收程序的账户每期均应在对账单上列印欠款信息，提醒持卡人还款，直至持卡人无迟缴款项为止。

第四十三条 催收是指当圆鼎贷记卡持卡人未在规定的还款期内偿还最低还款额时，本行根据其欠款时间的不同，通过电话、信函、上门或司法等方式向其催讨欠款的过程。

第四十四条 迟缴情况分析及处理

1、迟缴在30天以内，透支金额较小或未超过保证金的，且上期有缴款的，由客户经理采用短信和电话进行催收。

2、迟缴超过30天未满60天，透支金额较大，但前期有缴款记录的，将其信用额度降为原来的50%，欠款缴清后额度恢复至原信用额度。由客户经理通过电话和信件催收，并留意持卡人近期的交易记录：如发现持卡人有较大金额的消费或提现，或有超额使用意图的，应立即加紧催收并列入下一等级。

3、迟缴超过60天未满90天，透支金额超过授信额度的，将其信用额度降为零，由系统进行锁卡处理（VIP客户除外）。客户经理具体负责上门催收，电子银行部风险控制岗负责每星期进行电话催收，建立持卡人迟缴档案。

4、迟缴超过90天未满180天的，客户经理具体负责上门催收并冻结该客户名下的所有账户，电子银行部风险控制岗负责将持卡人列为不良客户管理。并将持卡人相关资料移交信贷管理部，由信贷管理部发出法律通知书，按不良贷款管理要求实施依法催收。

5、迟缴超过180天的，将其账户的欠款转为呆账贷款。电子银行部风险控制岗将持卡人资料列入黑名单，视具体催收情况采用上门催收或与公安机关进行联合催收。

第四十五条 电子银行部风险控制岗负责客户催收信息的整理和通报，并采用电话、信函等方式积极主动地向持卡人催讨欠款，客户经理具体负责上门催收，达到期限必须进行司法催收。因催收不力或消极应付导致本行资产形成风险的，参照本行不良贷款认定的有关规定，由相关催收人员承担相应责任。

**第十二章 风险监控及档案管理**

第四十六条 电子银行部风险控制岗应不定期分析持卡人用卡情况，及时掌握和了解持卡人的资信变化，检测持卡人还款情况，分析持卡人拖欠原因，定期制定持卡人资信分析报告，主动及时地与客户经理进行信息沟通和交流，有效掌控持卡人可能产生的信用风险。

第四十七条 电子银行部风险控制岗根据卡系统定期生成的各项报表，对使用状况不良的持卡人建立追踪档案，并定期生成圆鼎贷记卡的五级分类报表。

第四十八条 电子银行部风险控制岗要有效利用实时监控系统对持卡人的用卡情况进行监控，对大额、可疑的交易要即时进行登记并追踪，并对客户用卡习惯进行分析，可疑交易要和客户进行确认。同一持卡人单笔透支发生额个人卡不得超过2万元、单位卡不得超过5万元，同一账户月透支余额个人卡不得超过5万元，单位卡月透支余额不得超过10万元；透支期限最长为56天。

第四十九条 业务发展中产生的各种风险损失，按照省联社下发的《江苏省农村信用社联合社关于做好呆账核销管理工作的指导意见》及本行规定的核销业务操作流程进行核销处理。

**第十三章 罚则**

第五十条 在贷记卡的申请、调查、办理过程中，存在下列行为的，对相关责任人按记分管理办法记分，并视情节轻重，追究相关人员的行政和法律责任：

1、贷记卡申请资料不全、填写不完整和不清晰的，客户、担保人、网点负责人、经办人、审核人员未审核签字的，无各网点业务公章的；或贷记卡申请资料没有在企业信息管理平台里录入相应贷记卡数据和资料的，或录入不全的；

2、因填写的客户联系电话有误，造成回访失败、无法催收的，或对于错误的客户联系电话，客户经理不及时联系客户更新联系电话的；

3、因客户账单地址不真实，影响账单投递的，或发生账单地址错误，客户经理不及时上报新的地址，造成账单长期投递失败的；

4、相关部门不按规定核准贷记卡额度，造成额度明显偏低，引起客户不满的，或贷记卡信用额度调整申请未符合标准的；

5、新办和挂失补寄的贷记卡代领回网点后，不及时通知客户领取或不及时分发给客户，未造成不良影响的；

6、客户经理对客户调查不真实，授信额度偏高，造成风险的，或与持卡人勾结，帮助持卡人利用信用卡恶意套取现金的；串通商户套取银行资金，造成严重经济损失的；

7、贷记卡申报资料不真实、客户经理审核不认真导致相关管理部门责罚，造成较大影响的；

8、对于产生逾期的客户，客户经理不及时催收，未造成资金损失的，或因客户经理催收不力，导致贷记卡逾期三次以上，造成10000元以下资金损失的；

9、贷记卡开卡后未激活使用的，或未经客户同意，私自激活客户贷记卡引起客户投诉的，或将客户贷记卡据为己有，挪用客户资金、贷记卡形成死卡或造成10000元以上资金损失的；

10、其他违反贷记卡管理办法，造成恶劣影响的。

**第十四章 附则**

第五十一条 本办法由负责解释和修订。

第五十二条 本办法自印发之日起实施。

**附件：**

1．圆鼎贷记卡（个人卡）保证合同

2．圆鼎贷记卡信用额度调整申请表

3．收入证明

4．客户授权书

5．圆鼎贷记卡逾期催收通知书

附件1：

**圆鼎贷记卡（个人卡）保证合同**

编号：

重要提示:

请在签署本协议前，仔细阅读本协议各条款（特别是黑体字条款）。如对本协议各条款存在疑问，请咨询发卡机构。

债权人（全称）：

保证人（全称）：(1)

(2)

(3)

为了确保债务人 (有效证件为 ，号码为 )与债权人签订的编号为 的《圆鼎贷记卡领卡合约》(下称主合同)的切实履行，保证人自愿为债务人依主合同使用圆鼎贷记卡（下称贷记卡）与债权人所形成的债务提供保证担保。根据国家有关法律法规，双方当事人经协商一致，订立本合同。

第一条 保证范围

保证人自愿为债务人自依主合同申领贷记卡之日起三年（及可能发生的延展期）内因使用贷记卡所实际形成债务的最高余额折合人民币（大写） 提供担保。外币业务，按业务发生当日卖出价折算。因汇率变化而实际债务超出最高余额的部分，保证人自愿承担连带责任。保证担保的范围包括主合同项下债务本金、利息、复利、滞纳金、超限费、年费等其他使用贷记卡产生的相关费用、违约金、损害赔偿金以及诉讼费、律师费等债权人实现债权的一切费用。

债务人贷记卡到期换卡的，如保证人不愿继续承担保证责任，须提前两个月向债权人发出书面通知，债权人应尽快与债务人协商落实新的担保。保证人未通知的，视为其同意按本合同约定继续承担保证责任，无须另行签订保证合同，合同期限自动顺延三年。此后合同依上述方式顺延。

第二条 保证方式

本合同保证方式为连带责任保证担保。本合同项下有多个保证人的，各保证人共同对债权人承担连带责任。

第三条 保证期间

1、保证人的保证期间为自债务人贷记卡项下债务履行期届满之日起两年，即主合同中约定的到期还款日的次日起两年。

2、若发生法律、法规规定或主合同约定的事项，导致主合同项下债务被债权人宣布提前到期的，保证期间自债权人确定的主合同债务提前到期之日起二年。

3、债务人、保证人违反主合同或本合同项下义务，债权人有权宣布本合同所担保债务全部提前到期，保证人须按本合同约定履行连带保证责任。

第四条 保证人的权利

保证人有权向债权人了解其所担保的债务情况，有权向债权人咨询关于贷记卡申请使用的规章制度。

第五条 保证人承诺

1、保证人确认已阅知并理解《圆鼎贷记卡章程》、主合同和本合同文本的情况下，自愿为债务人提供担保。

2、保证人确认具有相应的担保能力，并保证向债权人提供的有关材料真实、合法、有效。保证人同意债权人在法律许可范围内，向中国人民银行个人信用信息基础数据库及其他依法建立的个人信用信息基础数据库、有关单位或个人查询、打印、保存其基本信息和信用报告，无论贷记卡申请是否成功，均同意债权人留存相关资料。

3、债务人不按主合同约定履行债务的，保证人自愿履行保证责任。

4、保证人未按本合同约定履行保证责任的，债权人有权从保证人在江苏农村商业银行各机构开立的账户中直接划收相关款项。

5、发生下列事项之一，保证人应立即书面通知债权人；由于保证人发生变更事项未及时通知债权人而造成的损失，由保证人承担：

（1）保证人变更名称（姓名）、身份证件号码、所在单位、住所地、法定代表人、联系方式等事项；

（2）保证人发生隶属关系变更、高层人事变动、公司章程修改，以及组织结构调整；

（3）保证人财务状况恶化、生产经营发生严重困难或者发生重大诉讼、仲裁事件；

（4）保证人停产、歇业、停业整顿或者申请破产、重整等；

（5）保证人被撤销、吊销营业执照、责令关闭或者出现其他解散事由；

（6）保证人发生其他不利于债权人实现债权的情形。

保证人为自然人时只适用上述（1）、（3）、（6）项。

6、实施以下行为之一的，保证人应提前十五日书面通知债权人并征得债权人书面同意：

（1）保证人改变资本结构或者经营体制，包括但不限于承包、租赁、股份制改造、联营、合并、分立、合资、减资、资产转让、申请重整、申请和解、申请破产；

（2）保证人为第三人债务提供保证担保或者以其资产为自身或者第三人债务设定抵押、质押担保，可能影响其履行本合同项下保证责任的。

第六条 保证责任的承担

1、发生下列情形之一的，债权人有权要求保证人履行保证责任。保证人支付的款项不足以清偿本合同所担保的债权的，债权人可以选择将该款项用于归还本金、利息或者费用等：

（1）主合同项下债务履行期限届满，债权人未受清偿。“期限届满”包括主合同约定的债务履行期限届满，以及债权人依照国家法律法规规定或者主合同的约定宣布主合同项下债权提前到期的情形；

（2）债务人、保证人死亡、被宣告失踪或者被宣告死亡；

（3）保证人违反本合同项下义务；

（4）其他严重影响债权实现的情形。

2、本合同所担保的债权同时存在物的担保（含债务人或第三人提供）和保证担保的，债权人可以就物的担保实现债权，也可以要求保证人承担保证责任。债权人已经选择某一担保来实现债权的，也可同时主张通过其他担保来实现全部或部分债权。

3、债务人提供了物的担保的，债权人放弃该担保物权、担保物权顺位或者变更担保物权的，保证人同意继续按本合同约定为主合同项下债权提供连带责任保证。“该担保物权”是指债务人为主合同项下债权提供物的担保所形成的担保物权。

4、保证人为债务人与债权人之间存有的包括但不限于本合同项下的数笔债务提供担保，且保证人的给付不足以清偿全部到期债务的，所清偿的债务及抵充顺序，由债权人确定。

5、债权人依照法律规定或者本合同约定，对保证人行使抵销权的，所抵销的债务及抵充顺序，由债权人确定；债权人依法行使代位权的，次债务人向债权人的给付所清偿的债务及抵充顺序，由债权人确定。

第七条 争议的解决

合同双方在履行本合约中发生的争议，可由双方协商解决，也可向债权人所在地人民法院起诉。

第八条 其他事项

1、保证人的担保责任不因主合同所依据的法律法规和规章的修改、章程的修改、收费项目或标准的变化、利率的调整、信用额度的调整、债务人是否违反章程和主合同、债务人是否恶意用卡、用卡资格是否被取消、是否换发新卡等情形而减轻或免除。

2、保证人未履行担保责任，债权人可以就保证人的违约行为对外进行公开披露。

第九条 合同的生效

本合同自双方签字或盖章之日起生效。

第九条 本合同一式 份，双方各持 份，效力相同。

保证人声明：债权人已依法向我方提示了相关条款（特别是黑体字条款），应我方要求对相关条款的概念、内容及法律效果做了说明，我方已经知悉并完全理解上述条款。

债权人(签章) 保证人(签章)

身份证件类型：

身份证件号码：

负责人 法定代表人

或授权代理人 或授权代理人

保证人(签章) 保证人(签章)

身份证件类型： 身份证件类型：

身份证件号码： 身份证件号码：

法定代表人 法定代表人

或授权代理人 或授权代理人

签约日期： 年 月 日 签约日期： 年 月 日

附件2：

**圆鼎贷记卡信用额度调整申请表**

申请日期: 年 月 日

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 姓 名 |  | 卡 号 |  |
| 证件名称 |  | 证件号码 |  |
| 住宅电话 |  | 手机号码 |  |
| 办卡日期 |  | 消费刷卡次数 |  |
| 累计积分 |  | 有无逾期记录 |  |
| 当前额度 |  | 调整额度 |  |
| 客 户  申 请  调 整  原 因 | 客户签章：  年 月 日 | | |
| 支  行  部  意  见 | 调查意见：  综上所述，建议该户贷记卡信用额度调整为 元，如形成损失，本人愿意承担调查失职之责。  客户经理签字： 年 月 日 | | |
| 调查意见：  综上所述，同意该户贷记卡信用额度调整为 元 ，上报审批。  支行、部业务公章：  支行行长、部负责人签字: 年 月 日 | | |
| 总  行  意  见 |  | | |

附：申请条件：（1）用卡一年以上；（2）刷卡消费5次以上；（3）累计积分金额不低于10000元；（4）按期还款,无逾期还款等不良记录。以上四个条件全部达到即可到所办支行、部申请信用额度调整。 特别情况另行规定。

附件3：

**收 入 证 明**

（申请圆鼎贷记卡专用）

兹有 同志，系我单位（正式、聘用、临时）员工，在我单位工作年限为 年，现任 职务，其本人年收入为人民币 元（大写）。

特此证明。

（注：仅用于目前的真实性证明）

填写人： 联系电话：

年 月 日

单位人事部门章或公章

附件4：

**客 户 授 权 书**

农村商业银行：

本人授权农村商业银行在本次业务过程中（从业务申请到业务终止），可以通过中国人民银行个人信用信息基础数据库查询本人信用报告，并将本人的身份识别、职业和居住地址等个人基本信息，本人在个人贷款、各类信用卡和对外担保等信用活动中形成的交易记录等个人信贷交易信息，以及其他相关信用信息报送中国人民银行征信服务中心。

本授权书于 年 月 日签字生效，特此声明。

授权人签字：

附件5：

**贷记卡逾期催收通知书**

农商贷催通字[ ]第 号

持卡人： 身份证： 住址：

到 年 月 日止，你名下（担保）贷记卡透支账单已逾期 次，逾期金额 元。

上述债务均已逾期，现已构成违约。根据《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》，持卡人以非法占有为目的，超过规定限额或者规定期限透支，并经发卡银行两次催收后超过3个月仍不归还的，其行为已构成犯罪。希你接到此通知，积极还清上述贷记卡本金及利息、滞纳金等；或与我支行（或部）协调具体的还款途径和办法。若你在收到通知 *天*内既不还款，也不与我行（或部）协调具体的还款的途径和办法，我支行（或部）将依法清收，并回收损害赔偿金和实现债权的费用等。

特此通知

农村商业银行 支行、部（业务章）

签发时间： 年 月 日

**送达说明：**

贷记卡逾期催收通知书一式叁份，持卡人签收后，持卡人、客户经理和电子银行部各执壹份。送达方式：

□ 1、直接送达，由持卡人当面签收。

送达人（签字）： 送达时间： 年 月 日

□ 2、留置送达，采取张贴、将由同住成年直系亲属等方式送达（附照片）。

送达人（签字）： 第三方见证人（签字）：

送达时间： 年 月 日

□ 3、挂号送达，采取特快专寄送达（附挂号信回单）。

经办人（签字）： 寄出时间： 年 月 日

**持卡人声明：**

上述通知已知悉，我将在 年 月 日前，到你支行（或部）按通知要求主动归还拖欠的贷记卡本息，滞纳金或商定具体的还款方案，如未能履行，我无条件服从你支行（或部）依法清收。

持卡人（签字）： 联系电话：

签收时间： 年 月 日

**保证人声明：**

上述通知已知悉，我愿意对持卡人的此张贷记卡继续承担连带保证责任，并同意在 年 月 日前，到你支行（或部）按通知要求履行连带保证责任，如未能履行，我无条件服从你支行（或）部依法清收。

保证人（签字）： 联系电话：

签字时间： 年 月 日