圆鼎贷记卡业务风险管理办法（试行）

**第一章 总则**

第一条 为加强农村商业银行(以下简称“本行”)圆鼎贷记卡业务管理，提高贷记卡资产质量，防范和化解金融风险，根据《圆鼎贷记卡业务管理办法》、《圆鼎贷记卡业务操作流程》规定，制定本办法。

第二条 圆鼎贷记卡业务风险管理实行统一管理、分级负责、规范运作的原则，重点防范信用风险和欺诈风险。

**第二章 组织管理体系**

第三条 本行信息科技部负责配合省联社科技部门做好贷记卡系统的维护与管理、制定与实施应用级技术安全策略、交易欺诈的监测，负责本行贷记卡数据的提供等技术管理工作。

第四条 本行运营管理部负责贷记卡会计业务管理和培训，负责制定、修改、完善贷记卡会计业务操作规程等工作。

第五条 本行合规管理部负责贷记卡各项规章制度及业务的合规审查，监督圆鼎贷记卡业务各项规章制度、规定的执行情况。

第六条 本行风险管理部负责贷记卡业务的风险监测、识别、控制管理工作。

第七条 本行审计部负责对贷记卡运行、管理、内部控制、考核等情况进行稽核监督。

第八条 本行授信评审部负责贷记卡的风险评估和额度授信工作。

第九条 本行电子银行部负责圆鼎贷记卡的资料审查、资信审查、透支催收、不良资产处置等工作。

第十条 根据发卡审批和透支管理两个流程，总行设立复查岗、审批岗、风险控制岗、电话催收岗、信函催收岗、司法催收岗；支行设立受理岗、调查岗、审查岗、上门催收岗等岗位。

**第三章 业务流程**

第十一条 支行受理岗负责对申请人资料的完整性、真实性进行审核。

(一)对申请人的审核

1．负责核对资料的真实性，申请表填写内容应与所附证明文件一致。

2．审核申请表上内容是否填写完整、字迹是否清晰、签字及印章是否齐全。

3．负责审核申请人所提供的证明材料是否齐全。

4．审核是否符合申办年龄，户籍及工作是否在当地，职业是否稳定。

5．收入水平是否在当地城镇人均水平以上。

6．不具备免担保条件的，需提供担保。港澳台居民、外国公民需提供经公安机关认可的在本地合法居留的证明文件。

(二)对担保的审核

1．保证：保证人年龄在22周岁至60周岁之间，具有完全民事行为能力，无不良信用记录；具有发卡机构所在地户籍，并在当地有自有住房；工作单位在发卡机构所在地，从事非限制行业，合法收入在当地平均水平以上；保证人与申请人不为夫妻关系。

2．质押：人民币、外币质押物限于发卡机构辖内网点签发的自动转存的整存整取定期存单。

3.抵押：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。

(三)对信用额度申请的审核

审核持卡人填写的《圆鼎贷记卡申请表》是否正确，所需证明材料是否齐全。

第十二条 支行调查岗对受理岗提供的所有申请材料进行确认，对申请人资料是否符合标准以及真实性负责。

(一)对申请人及担保人的调查

1．电话核实申请人填写的工作单位内容是否真实，职业情况如何(应避免向申请人直接询问)。

2．电话核实申请人填写的住宅电话以及住宅地址的真实性。

3．电话核实保证人、联系人资料是否属实(保证人、联系人是否同意作为申请人的保证人、联系人，保证人是否本人签名)；联系人是否符合条件。

4．对申请人电话核实无法确认的，可采用信函方式核实，即要求申请人收到信函后回电联系，以便发卡机构进一步调查。

5．对申请人提供真实的收入证明和资产证明进行验证，可根据申请人行业和企业收入水平测算，估测的依据为每年发卡机构对当地主要行业和企业人员的收入评估汇总表。

6．对申请人的年收入、资产情况、职业稳定性进行综合评价，提出申请人信用等级建议。

7．对担保人资格的调查，下列人员不得作为担保人：与申请人是配偶关系；或有负债过高的人；士兵、军官、本地户口在外地工作者；离退休、下岗人员和已申请出国、出境者；其他法律规定的不可作为保证人的。

(二)信用额度调整

1．长期调高信用额度

审核持卡人填写的《圆鼎贷记卡申请表》；审核账户是否启用一年以上且两次提升信用额度的时间间隔不少于180天，账户是否正常使用且无不良记录，持卡人职业、收入等基本情况是否发生良性变化。

2．临时调高信用额度

客户因紧急需要临时要求调整信用额度的，需拨打客户服务热线4008296008提出申请。审核客户提供的相关信息，账户是否正常使用且无不良记录，必须告知持卡人同意额度和使用期限，临时调高信用额度一般不超过持卡人原信用额度的10%且有效期最长为30天。

3．对本行掌握的用卡消费额较大、还款情况良好的优质客户，可以主动建议持卡人增加授信额度，操作程序同上，但提升的信用额度最高不超过原信用额度的50%。

4．持卡人委托他人代办的，要有持卡人本人签署的委托书和本人的身份证，以及受托人的身份证，经确认后方可受理。

第十三条 支行审查岗负责审查调查结论是否正确，过程是否规范，并作出审查结论。

(一)申请人及担保人审查

1．通过人行征信系统、身份联网核查系统或向其他相关部门核实申请人身份证，户籍是否属实及申请人是否有不良记录。

2．查询综合业务系统、企业信息管理平台数据资料，核实申请人是否有不良记录。

3．对已在本行办理个人住房贷款，汽车消费贷款的，须核实合同的真伪，以及是否有违约记录，并签署查证意见。

4．对重点营销的优质公司客户及其主要管理人员的申请人，须向系统内有关业务部门进行查询，并签署查询意见。

5．审查申请人年收入估算结果，审查申请人资产情况，审查申请人就业收入稳定性，审查调查岗核实结果是否正确，是否存在遗漏内容，是否签注意见和签字确认。

6．对调查岗提出的申请人信用等级和授信额度进行复审，提出建议。

(二)对授信额度调整的复审

1．复审持卡人是否符合授信额度调整条件，是否提供相关收入或资产证明，调查岗是否签注调整意见，对审查同意调整的应签字确认。

2．对临时调整授信额度的，在到期前检查透支额是否在原额度内，负责在规定时间内调回到原来的额度。

第十四条 总行复查岗负责对申请人资料的完整性和表面相符进行审核。

(一)对申请人申请内容进行电话核实。

(二)对担保人担保情况进行电话核实。

(三)信用额度调整申请的审核。

第十五条 总行审批岗对发卡的审批建议负责。

(一)贷记卡发卡审批

1．对是否批准办卡申请作出建议结论。

2．根据风险情况定期建议调整贷记卡准入条件及额度发放标准。

3．建议首次办理贷记卡的等级和信用额度。

第十六条 总行风险控制岗职责

（一）对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，通过综合评估提供发卡建议。

（二）根据持卡人申请、持卡人消费行为及相关规定对其账户信用额度的调整签署意见，交授信评审部最终审批。

**第四章 风险监控**

第十七条 总行风险控制岗要对持卡人账户进行动态监控，经常分析和掌握持卡人使用情况，及时发现欺诈交易信息，降低信用风险和欺诈风险。

第十八条 及时了解单位卡和集体办卡所属企业的情况，关注企业法人外部市场环境的变化、技术的发展、生产经营状况以及涉诉案件的进展情况，掌握影响偿还透支本息的因素，快速应对出现的风险。

第十九条 按照透支分类进行管理，根据风险状况及特点采取有针对性的管理措施。对正常透支，要注意加强风险预警，不能放过任何一个可疑因素；对关注类透支，要密切跟踪潜在风险因素的变化情况，采取有效手段；对次级类透支，要加强透支本息的催收，密切注意贷款保证及质押物情况的变化。

第二十条 建立透支分析制度，定期撰写圆鼎贷记卡风险评估分析报告向行长室报告。分析报告内容必须覆盖以下内容：圆鼎贷记卡业务运行特点、风险状况分析、风险防范措施有效性、清收不良资产采取的措施及遇到的主要问题、加强信用风险防范的建议或对策等。

第二十一条 严格进行不良持卡人账户和信息管理，落实账户冻结及卡片止付规定。

第二十二条 与省联社电子银行部建立风险信息的共享机制。对重大案件建立一案一报的专题报告制度。

**第五章 风险种类及风险资产分类**

第二十三条 贷记卡业务风险分为：操作风险、信用风险、欺诈风险。

操作风险是指工作人员在贷记卡业务处理过程中，违规或违法操作给银行造成损失的可能性。

信用风险是指贷记卡持卡人不愿偿还或无力偿还，不能按时足额归还透支本息而给银行资产带来损失的可能性。

欺诈风险是指不法分子恶意透支、骗领、冒用、使用伪造、变造或作废的银行卡以及特约单位诈骗给银行造成经济损失的可能性。

第二十四条 采用“M0-M6+”的分类标准对贷记卡透支资产的风险程度进行认定，根据逾期期限确定逾期资产的风险等级。

认定逾期资产的起点(即M1的起点)是“第一次延滞日”，最迟不得超过“第二个账单日”。延滞是指在到期还款日，未偿还或未足额偿还最低还款额的行为；而“第一次延滞日”是指第一次延滞所属的到期还款日。M0- M6+的具体规定如下：

M0是指未到到期还款日或足额归还最低还款额；

M1是指未足额归还最低还款额，且逾期期限为1至30天(含)；

M2是指未足额归还最低还款额，且逾期期限为31至60天(含)；

M3是指未足额归还最低还款额，且逾期期限为61至90天(含)；

M4是指未足额归还最低还款额，且逾期期限为91至120天(含)；

M5是指未足额归还最低还款额，且逾期期限为121至150天(含)；

M6是指未足额归还最低还款额，且逾期期限为151至180天(含)；

M6+是指未足额归还最低还款额，且逾期期限为181天(含)以上；

对于已归还对账单通知的最低还款额的逾期资产，重新转期为M0。

与五级分类标准的对应关系“M0-M6+”的分类标准与五级分类标准之间的对应关系为：M0为正常，M1-M3为关注，M4为次级，M5-M6为可疑，M6+为损失。

**第六章 风险责任管理**

第二十五条 对损失类透支资产，由总行对损失资产责任进行认定，根据风险责任确定损失赔偿比例，按照损失赔偿比例落实赔偿到相关责任人。

第二十六条 风险责任认定原则参照《不良信贷资产责任追究管理办法》相关规定执行。

**第七章 催收流程**

第二十七条 圆鼎贷记卡透支催收实行以电话催收为主、法律催收为辅的高效催收机制，主要形式有四种，即电话催收、信函催收、上门催收、司法催收。

第二十八条 催收流程是指根据圆鼎贷记卡透支的风险程度采取不同的催收形式催收的动态过程。催收流程一般按照电话催收、信函催收、上门催收、司法催收的顺序进行，对突发性的严重的透支风险可以直接采取严厉的催收方式。

第二十九条 总行电话催收岗负责对正常和关注类的透支账户进行催收。省联社客户服务中心每月20日根据本行提供的月逾期清单，进行电话协助催收。

第三十条 总行信函催收岗负责次级类的透支催收，以及电话联系不上或连续三次电话催收无效的透支催收。

第三十一条 支行上门催收岗及总行司法催收岗负责可疑和损失类的透支催收。

第三十二条 总行电子银行部负责监控整体透支风险状况，最大限度地增加良性透支规模，对发卡机构资产业务的安全性、流动性、效益性负责。

**第八章 核销管理**

第三十三条 圆鼎贷记卡核销管理包括透支呆账的认定、呆账准备的计提及核销处理。

第三十四条 经采取所有可能的措施和必要程序之后，仍无法收回的贷记卡透支款项可认定为呆账。具体认定情形参照《信贷资产风险分类实施细则》。

第三十五条 贷记卡透支呆账准备包括一般准备和透支损失准备。其中，透支损失准备是指发卡机构对各项透支预计可能产生的损失计提的损失准备。

第三十六条 对贷记卡透支应计提一般准备和透支损失准备。其中，一般准备按照银行根据所有承担风险和损失的资产风险状况确定的比例提取，原则上一般准备余额不低于风险资产期末余额的1%。透支损失准备的提取标准为：关注类(M1-M3)计提比例为2%，次级类(M4)计提比例为25%，可疑类(M5-M6)计提比例为50%，损失类(M6+)计提比例为100%。

第三十七条 每个季末，根据当季透支资产的透支期限进行五级分类，并对透支损失准备总额进行差额调整。次级类和可疑类透支资产的透支损失准备，计提比例可以上下浮动20%。

第三十八条 透支呆账准备以原币种计提，即人民币透支以人民币计提透支呆账准备，外币透支以外币计提透支呆账准备，人民币和外币准备分别核算和反映。

第三十九条 发生呆账冲减已计提的呆账准备。已冲销的呆账，以后又收回的，其核销的呆账准备予以转回。超过本金的部分，先还利息再还费用，利息计入利息收入科目，费用计入其他银行卡业务收入科目。对于已经确认的欺诈损失、或者由于持卡人失踪死亡或破产造成的损失，即使逾期未达6个月，也应该在损失确认当季末划分为损失类，全额税前提取准备金。

第四十条 透支呆账准备采用每季末集中提取方式。

第四十一条 贷记卡透支呆账准备的提取和使用应纳入银行呆账准备统一管理。

第四十二条 年度损失率=(年末损失类透支资产余额+当年累计核销总额-上年末损失类透支资产余额)/当年透支资产月末平均余额，将年度损失率8%作为衡量贷记卡业务风险状况的行业参考标准。对于年度损失率不超过8%(含)的发卡机构，可比照本办法进行核销。对于年度损失率超过8%的发卡机构，单户透支10000元(含10000元，含等值外币)以下的账户，可比照本办法进行核销。

第四十三条 贷记卡透支呆账核销的原则：严格核销条件，提供确凿证据，逐户办理审批，账销案存。

第四十四条 对符合核销条件的贷记卡透支呆账必须提供确凿的证据，并组织申报以下材料。

(一)持卡人资料，包括申请表及审批材料、透支发生明细材料、持卡人和担保方式的基本情况和现状、财产清偿情况等。

(二)调查报告，包括透支呆账和其他损失形成的原因，具体追收经过，采取的补救措施及结果，核销的理由，发卡的有关经办人、部门负责人和单位负责人情况等。

(三)其他相关材料

1．逾期期限为181天(含)以上(即M6+)的，须提交6次以上的催收记录，包括电话催收记录和上门催收记录等。

2．持卡人和保证人经依法宣告破产，财产经法定清偿后，未能还清的透支款项，须提交法院破产证明和财产清偿证明。

3．持卡人和保证人死亡或经依法宣告失踪、死亡，以其财产或遗产清偿后，未能还清的透支款项，须提交失踪或死亡证明和财产或遗产清偿证明。

4．诉讼或仲裁并经强制执行程序后，仍无法收回的透支本息，须提交判决书或仲裁书和强制执行书证明。

5．贷记卡因被伪造、冒用、骗领、商户诈骗等欺诈原因发生的应由银行承担的净损失，须提交公检法部门出具的法律证明材料或其他具有法律效力的文件；对于无法提供法律证明材料的，无论金额大小，一律须报省联社备案。对于境外发生的上述欺诈，由跨国信用卡公司提供的交易记录、交易单据和有关操作规定可作为参考证明材料。

6．本行工作人员在业务操作中因失误或其他原因造成损失的，除向责任人员追偿外，须提交对有关责任人员的处理情况报告。

**第九章 附则**

第四十五条 本办法由电子银行部负责解释和修订。

第四十六条 本办法自印发之日起实施。