## 呼入交易业务-信用卡-额度管理-永久额度调整

### 业务功能及流程描述

支持对永久额度调高或调低，自激活之日起用卡90天方可申请。永久额度调整需卡片状态正常即空状态下可办理。两次永久额度调整之间的时间间隔不能少于180天（以后台处理日期开始计算）。调低期间，欠款不能超过需要降低的额度（当前欠款额度≥申请降低后的额度）；系统可受理除钻石卡、VISA环球白金卡、公务卡、江渝捷分汽车分期、担保汽车分期卡、江渝捷分车位分期、担保车位分期卡、新车位分期卡、直客式大额分期卡（信用、抵押）、自动分期卡以外的卡片进行永久额度调整。

通过高级身份验证，弹出调额申请界面及历史调额信息，录入信息后，显示历史调额信息，通过客户进线的卡号或证件号自动展示该客户下所有调额记录。若符合基本条件点击提交，申请信息发送至贷后管理系统，通过接口接收调额结果，并将结果反馈给客户。若不符合基本条件直接作拒件处理，将结果反馈至客户。

接口返回规则：符合基本准入条件，点击“发起调额”按钮，申请信息发送至贷后管理系统，贷后管理系统根据决策结果给出调额与否及最终调整额度，并将结果反馈至智能呼叫平台，座席将接收到的信息结果反馈至客户。若客户同意调整结果，座席点击“额度调整”按钮，再次发送至贷后管理系统进行额度调整；若客户不同意调整结果，则结束流程。

申请永久额度调低的客户，调低期间，欠款不能超过需要降低的额度（当前欠款额度≥申请降低后的额度），符合该条件直接降低至客户申请额度。额度调高需对接调额决策平台，坐席可在决策平台给出的额度范围内联机调整。额度调低坐席直接联机调整，但降低至额度需大于或等于该账户当前透支余额（包括账户余额和分期余额）。若客户必须要降额坐席可选择降低卡片限额来操作。

特殊情况无法直接处理的可以转后台人工进行处理。

### 业务流程图



#### 输入画面设计

|  |
| --- |
| 永久额度调整 |
|  |

#### 输入字段说明

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 字段中文名称 | 控制类型 | 是否必输 | 控制长度 | 范围(精度） | 格式 | 控制说明 |
| 客户姓名 | 自动项 |  |  |  |  | 带入 |
| 证件号码 | 自动项 |  |  |  |  | 带入 |
| 信用卡卡号 | 自动项 |  |  |  |  | 带入 |
| 来电号码 | 自动项 |  |  |  |  | 带入 |
| 客户预留电话 | 自动项 |  |  |  |  | 带入 |
| 客户性别 | 输入项 |  |  |  |  | 输入 |
| 调整 | 单选项 |  |  |  |  | 下拉（调高/调低） |
| 调低后的额度 | 输入项 |  |  |  |  | 输入 |
| 备注 | 输入项 |  |  |  |  | 输入 |
| 提交 | 按钮 |  |  |  |  | 按钮 |
| 返回 | 按钮 |  |  |  |  | 按钮 |

#### 输出画面设计

|  |
| --- |
| 永久额度调整-历史申请记录 |
|  |

#### 输出字段说明

【永久额度调整输出字段-历史申请记录】

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 字段中文名称 | 输出类型 | 控制长度 | 格式 |
| 申请编号 | 自动 |  |  |
| 申请日期 | 自动 |  |  |
| 申请时间 | 自动 |  |  |
| 客户姓名 | 自动 |  |  |
| 卡号 | 自动 |  |  |
| 额度类型 | 自动 |  |  |
| 来电号码 | 自动 |  |  |
| 受理座席工号 | 自动 |  |  |
| 紧急程度 | 自动 |  |  |
| 备注 | 自动 |  |  |
| 处理日期 | 自动 |  |  |
| 处理人姓名 | 自动 |  |  |
| 处理结果 | 自动 |  |  |
| 是否需要回复 | 自动 |  |  |
| 座席回复内容 | 自动 |  |  |
| 回复座席工号 | 自动 |  |  |
| 状态 | 自动 |  |  |

#### 输出打印凭证及内容

无

#### 会计分录

无

#### 其他说明

无

## 呼入交易业务-信用卡-额度管理-临时额度调高申请

### 业务功能及流程描述

通过高级身份验证，用卡3个月才能临时调整（根据激活时间）,临时额度调整申请的30天内不能再进行固定额度调整申请。系统可受理除钻石卡、VISA环球白金卡、公务卡、江渝捷分汽车分期、担保汽车分期卡、江渝捷分车位分期、担保车位分期卡、新车位分期卡、直客式大额分期卡（信用、抵押）、自动分期卡以外的卡片进行临时额度调整。

### 业务流程图

无

#### 输入画面设计

|  |
| --- |
| 临时额度调高申请 |
|  |

#### 输入字段说明

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 字段中文名称 | 控制类型 | 是否必输 | 控制长度 | 范围(精度） | 格式 | 控制说明 |
| 客户姓名 | 自动项 |  |  |  |  | 带入 |
| 证件号码 | 自动项 |  |  |  |  | 带入 |
| 信用卡卡号 | 自动项 |  |  |  |  | 带入 |
| 来电号码 | 自动项 |  |  |  |  | 带入 |
| 客户预留电话 | 自动项 |  |  |  |  | 带入 |
| 客户性别 | 输入项 |  |  |  |  | 输入 |
| 调整 | 单选项 |  |  |  |  | 下拉（调高/调低） |
| 调低后的额度 | 输入项 |  |  |  |  | 输入 |
| 备注 | 输入项 |  |  |  |  | 输入 |
| 提交 | 按钮 |  |  |  |  | 按钮 |
| 返回 | 按钮 |  |  |  |  | 按钮 |

#### 输出画面设计

|  |
| --- |
| 临时额度调高申请 |
|  |

#### 输出字段说明

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 字段中文名称 | 输出类型 | 控制长度 | 格式 |
| 申请编号 | 自动 |  |  |
| 申请日期 | 自动 |  |  |
| 申请时间 | 自动 |  |  |
| 客户姓名 | 自动 |  |  |
| 客户性别 | 自动 |  |  |
| 证件号 | 自动 |  |  |
| 卡号 | 自动 |  |  |
| 来电号码 | 自动 |  |  |
| 预留电话 | 自动 |  |  |
| 其他电话 | 自动 |  |  |
| 受理座席工号 | 自动 |  |  |
| 紧急程度 | 自动 |  |  |
| 备注 | 自动 |  |  |
| 处理日期 | 自动 |  |  |
| 处理人姓名 | 自动 |  |  |
| 处理结果 | 自动 |  |  |
| 是否需要回复 | 自动 |  |  |
| 座席回复内容 | 自动 |  |  |
| 回复座席工号 | 自动 |  |  |
| 状态 | 自动 |  |  |

## 呼入交易业务-信用卡-卡片状态调整申请

### 业务功能及流程描述

通过低级身份验证，在智能呼叫平台系统中支持客户通过电话银行申请卡片状态调整，即U状态（睡眠卡关闭）调整为A状态（卡片未激活），对接信用卡贷后管理系统反馈修改结果。需判断卡片是否过有效期，若已过有效期系统提示“该卡已超有效期，若需使用请持卡人重新申请”。

### 业务流程图

#### 输入画面设计

|  |
| --- |
| 卡片状态调整 |
|  |

#### 输入字段说明

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 字段中文名称 | 控制类型 | 是否必输 | 控制长度 | 范围(精度） | 格式 | 控制说明 |
| 客户姓名 | 自动项 |  |  |  |  | 带入 |
| 证件号码 | 自动项 |  |  |  |  | 带入 |
| 信用卡卡号 | 自动项 |  |  |  |  | 带入 |
| 来电号码 | 自动项 |  |  |  |  | 带入 |
| 客户预留电话 | 自动项 |  |  |  |  | 带入 |
| 客户性别 | 输入项 |  |  |  |  | 输入 |
| 卡片状态 | 单选项 |  |  |  |  | A、U |
| 调低后的额度 | 输入项 |  |  |  |  | 输入 |
| 发起调整 | 按钮 |  |  |  |  | 按钮 |

#### 输出画面设计

|  |
| --- |
| 卡片状态调整 |
|  |

|  |
| --- |
| 卡片状态调整 |
|  |

#### 输出字段说明

根据贷后系统返回结果展示

#### 会计分录

无

#### 其他说明

无