

硕士学位论文

湖南建行 Y 分行信用卡风险评价及其防控
对策研究

Research on credit card risk evaluation and
Prevention Countermeasures of H branch of China
Construction Bank

学 科 专 业 工 商 管 理 （ M B A ）

专 业 领 域

作 者 姓 名

指 导 教 师

中 南 大 学

2020 年 12 月

中图分类号_____

学校代码 10533

UDC _____

学位类别_____

硕士学位论文

湖南建行 Y 分行信用卡风险评价及其防控 对策研究

Research on credit card risk evaluation and Prevention Countermeasures of H branch of China Construction Bank

作 者 姓 名

学 科 专 业 工商管理（MBA）

专 业 领 域

研 究 方 向

二级培养单位

指 导 教 师

论文答辩日期_____

答辩委员会主席_____

中 南 大 学

2020 年 12 月

学位论文原创性声明

本人郑重声明，所呈交的学位论文是本人在导师指导下进行的研究工作及取得的研究成果。尽我所知，除了论文中特别加以标注和致谢的地方外，论文中不包含其他人已经发表或撰写过的研究成果，也不包含为获得中南大学或其他教育机构的学位或证书而使用过的材料。与我共同工作的同志对本研究所作的贡献均已在论文中作了明确的说明。

申请学位论文与资料若有不实之处，本人承担一切相关责任。

作者签名：_____ 日期：_____年____月____日

学位论文版权使用授权书

本学位论文作者和指导教师完全了解中南大学有关保留、使用学位论文的规定：即学校有权保留并向国家有关部门或机构送交学位论文的复印件和电子版；本人允许本学位论文被查阅和借阅；学校可以将本学位论文的全部或部分内容编入有关数据库进行检索，可以采用复印、缩印或其它手段保存和汇编本学位论文。

保密论文待解密后适应本声明。

作者签名：_____ 导师签名_____

日期：_____年____月____日 日期：_____年____月____日

湖南建行 Y 分行信用卡风险评价及其防控对策研究

摘要：信用卡业务在中国建设银行开展较早，历时四十多年已有相当规模。但伴随着信用卡业务不断扩大，其风险也随之上升。作为商业银行的核心竞争业务之一的信用卡业务，银行如何平衡收益与风险，从而实现收益大、低风险的目标是个永恒的难题。鉴于此，本文以湖南省建设银行 Y 分行为研究对象，立足 Y 分行信用卡业务发展的现实情况，采取定性和定量分析的方式对其风险进行识别、评价，然后据此提出了针对性的风险防控建议。

本文首先在查阅文献资料基础上对信用卡风险管理的相关理论进行了梳理和回顾，从理论层面了解了信用卡风险管理的内涵和基本过程，从而为后续研究提供理论支撑。然后以建行 Y 分行为实证案例，对其信用卡业务展开了识别和评价分析。（1）信用卡风险的识别。研究过程中，在对 Y 分行信用卡业务及其管理情况进行说明的基础上，对其风险展开了识别分析。通过分析了解到，目前 Y 分行信用卡业务风险存在主观风险（经营风险、操作风险、信用风险和欺诈风险）和客观风险（经济周期、市场风险、法律风险和政策风险）；（2）信用卡风险的评价。文章借用了层次分析法对 Y 分行的信用卡风险进行层次划分，并得出结论：一是信用风险为主要风险，二是风险主因素下的各子因素影响存在差异。信用风险中的客户个人情况，欺诈风险中的软件信息技术管理，操作风险中的操作规范程度和经营风险中的资产利润率对信用卡风险影响最大；在信用卡风险识别和评价结论的基础上，文章最后从规范操作流程、加强风险管理队伍建设、建立风险预警机制和完善信用卡信息管理系统四个方面提出了信用卡风险防控建议，以期为促进商业银行信用卡业务的全面健康发展提供借鉴。

关键词：湖南建设银行，信用卡业务，风险评价，Logistic 回归
分类号：

Research on credit card risk evaluation and Prevention Countermeasures of Y branch of Hunan Construction Bank

Abstract: The credit card business started earlier in China Construction Bank, which lasted more than 40 years and has a considerable scale. However, with the continuous expansion of credit card business, its risk also increases. As one of the core competitive businesses of commercial banks, credit card business, how banks balance income and risk, so as to achieve the goal of high income and low risk is an eternal problem. In view of this, this paper takes the behavior of Y branch of Hunan Construction Bank as the research object, based on the actual situation of the development of Y branch's credit card business, identifies and evaluates its risk by means of qualitative and quantitative analysis, and then puts forward targeted risk prevention and control suggestions.

Firstly, based on literature review, this paper combs and reviews the relevant theories of credit card risk management, and understands the connotation and basic process of credit card risk management from the theoretical level, so as to provide theoretical support for follow-up research. Then, taking the Y-point behavior of CCB as an empirical case, this paper carries out the identification and evaluation analysis of its credit card business. (1) Identification of credit card risk. In the research process, based on the explanation of Y branch's credit card business and its management, the risk is identified and analyzed. Through analysis, it is known that at present, the credit card business risk of Y branch has subjective risks (operational risk, operational risk, credit risk and fraud risk) and objective risks (economic cycle, market risk, legal risk and policy risk); (2) Evaluation of credit card risk. This paper uses the analytic hierarchy process to divide the credit card risk of Y branch, and draws a conclusion: first, the credit risk is the main risk, and second, there are differences in the influence of each sub factor under the main risk factor. The personal situation of customers in credit risk, software and information technology management in fraud risk, the degree of operation

standardization in operational risk and asset profit margin in operational risk have the greatest impact on credit card risk. Based on the conclusion of credit card risk identification and evaluation, the paper finally puts forward some suggestions on credit card risk prevention and control from four aspects: standardizing the operation process, strengthening the construction of risk management team, establishing risk early warning mechanism and improving credit card information management system, in order to provide reference for promoting the comprehensive and healthy development of credit card business of commercial banks.

Keywords: Hunan Construction Bank , Credit card business , risk evaluation, Logistic regression

Classification:

目 录

| | |
|------------------------------|----|
| 第 1 章 绪论..... | 1 |
| 1.1 研究的背景 | 1 |
| 1.1.1 研究背景..... | 1 |
| 1.1.2 研究意义..... | 2 |
| 1.2 国内外研究概述 | 3 |
| 1.2.1 国外研究概述..... | 3 |
| 1.2.2 国内研究概述..... | 4 |
| 1.2.3 研究评述..... | 5 |
| 1.3 研究方法与内容框架 | 6 |
| 1.3.1 研究方法..... | 6 |
| 1.3.2 研究内容框架..... | 6 |
| 第 2 章 信用卡风险管理的相关理论..... | 8 |
| 2.1 信用卡风险管理概述 | 8 |
| 2.1.1 信用卡业务概述..... | 8 |
| 2.1.2 信用卡风险的内涵和外延..... | 9 |
| 2.1.3 信用卡风险管理的内涵与外延..... | 10 |
| 2.2 信用卡风险管理相关理论 | 11 |
| 2.2.1 信息不对称理论..... | 11 |
| 2.2.2 全面风险管理理论..... | 11 |
| 2.2.3 层次分析法基本理论..... | 12 |
| 2.3 信用卡风险管理过程 | 12 |
| 2.3.1 风险识别..... | 12 |
| 2.3.2 风险测评..... | 13 |
| 2.3.3 风险处理..... | 13 |
| 第 3 章 湖南省建行 Y 分行信用卡风险分析..... | 14 |
| 3.1 建行 Y 分行信用卡业务状况..... | 14 |
| 3.1.1 总量规模不断扩大..... | 14 |
| 3.1.2 业务结构创新发展..... | 14 |
| 3.1.3 产品类型逐渐多元..... | 15 |
| 3.1.4 业务质量略有改善..... | 16 |
| 3.1.5 业务营收逐年增长..... | 17 |
| 3.2 建行 Y 分行信用卡业务风险管理状况..... | 17 |
| 3.2.1 中国建设银行风险管理架构..... | 17 |
| 3.2.2 建行 Y 分行信用卡风险管理职能..... | 18 |
| 3.3 建设 Y 分行信用卡业务风险识别..... | 19 |
| 3.3.1 主观风险..... | 20 |

| | |
|--------------------------------|-----------|
| 3.3.2 客观风险..... | 21 |
| 3.3.3 信用卡风险化解情况..... | 21 |
| 3.4 建行 Y 分行信用卡风险来源..... | 22 |
| 3.4.1 来自客户的风险因素..... | 22 |
| 3.4.2 来自银行的风险因素..... | 22 |
| 3.4.3 来自商户的风险因素..... | 23 |
| 第 4 章 湖南省建行 Y 分行信用卡风险的评价..... | 24 |
| 4.1 信用卡风险层次分析 | 24 |
| 4.1.1 方法选择..... | 24 |
| 4.1.2 指标选择..... | 25 |
| 4.1.3 权重评估..... | 26 |
| 4.2 信用卡信用风险分析 | 27 |
| 4.2.1 模型介绍与样本统计..... | 27 |
| 4.2.2 模型构建..... | 27 |
| 4.2.3 模型应用..... | 28 |
| 4.2.4 结果分析..... | 30 |
| 4.3 信用卡风险评估结果 | 30 |
| 4.3.1 信用风险为主要风险..... | 30 |
| 4.3.2 信用风险的细分结果..... | 30 |
| 4.3.3 风险评估小结..... | 32 |
| 第 5 章 湖南省建行 Y 分行信用卡风险防控对策..... | 34 |
| 5.1 规范信用卡业务操作流程 | 34 |
| 5.1.1 明确客户准入条件..... | 34 |
| 5.1.2 严格执行审批流程..... | 35 |
| 5.1.3 加强动态跟踪管理..... | 36 |
| 5.2 加强风险管理队伍建设 | 36 |
| 5.2.1 引进和培育风险管理人才..... | 37 |
| 5.2.2 提升工作人员风险管理意识..... | 37 |
| 5.3 建立健全风险预警机制 | 38 |
| 5.3.1 完善信用卡风险评估体系..... | 38 |
| 5.3.2 建立信用卡风险管理系统..... | 39 |
| 5.3.3 健全信用卡风险约束机制..... | 40 |
| 5.4 完善信用卡信息管理系统 | 40 |
| 5.4.1 建立信用风险信息化预警系统..... | 40 |
| 5.4.2 完善信用卡信息化风险管理系统..... | 41 |
| 第 6 章 结论及展望..... | 42 |
| 6.1 结论 | 42 |
| 6.2 展望 | 43 |
| 参考文献..... | 44 |
| 致 谢..... | 错误!未定义书签。 |

第1章 绪论

1.1 研究的背景

1.1.1 研究背景

据国家统计局数据显示，2013-2019 年消费对 GDP 增长的贡献率约为 60% 左右，即便 2020 年受疫情影响，消费对 GDP 的增长贡献略有下降，但也达到了 54.4%。由此可见，“消费经济”俨然成为了近年来中国经济增长的重要驱动力，因而国家相继出台了“拉内需、消费升级”的相关政策。在此背景下，信用卡作为常用消费支付和信贷工具，其业务空前发展，为消费规模的增长起到了巨大的作用。根据人民银行公布的相关金融数据来看，2019 年中国各银行信用卡发卡总量达到了 7.46 亿张，且人均持有信用卡的数量为 0.53 张，较 2018 年同期相比，分别增长了 8.04% 和 7.54%。（具体情况如图 1.1 所示）

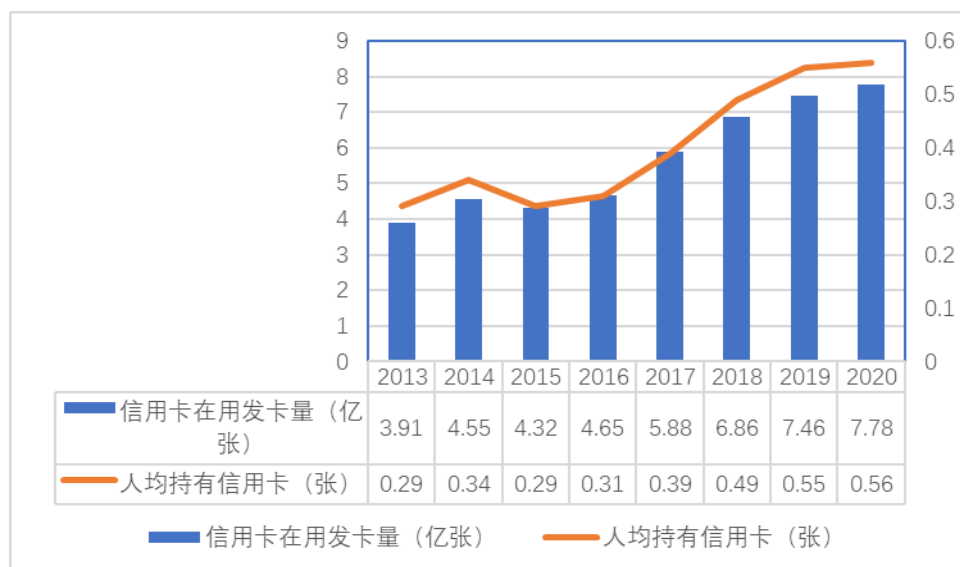
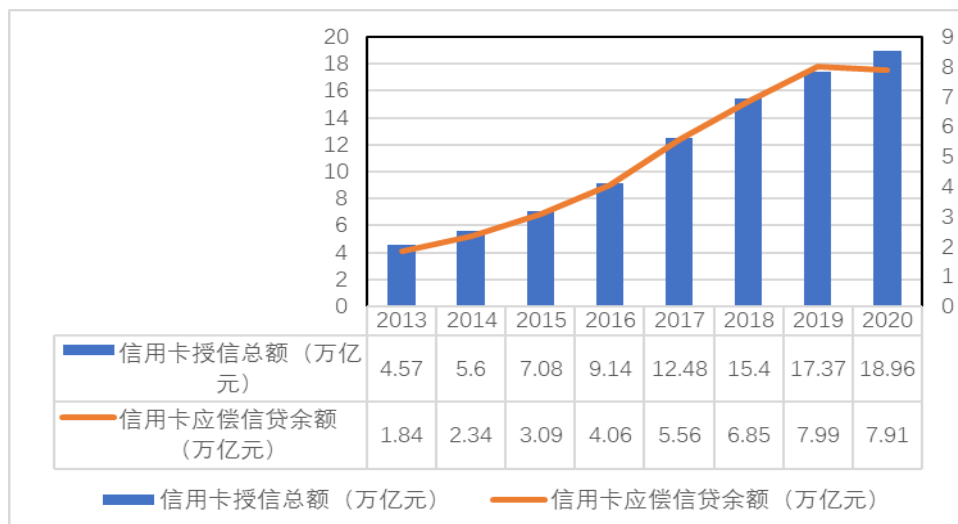


图 1.1 2013-2019 年全国信用卡在用发卡量及人均持有量¹

在信用卡发卡总量逐年提升的背景下，信用卡授信总额和应偿信贷余额也随之水涨船高，呈现整体上升的趋势。从国家银监局公布的数据来看，2018、2019 年的信用卡授信总额分别为 15.4 万亿元、17.37 万亿元；而信用卡应偿信贷余额分别为 6.85 万亿元、7.59 万亿元。具体情况如图 1.2 所示：

¹ 数据来源：依据 2013-2020 年《中国金融年鉴》整理。

图 1.2 2013-2019 年信用卡授信总额及应偿信贷余额²

基于发卡总量的持续性增加，随之而来的信用卡不良资产规模问题逐渐显现，且与人均持卡数量呈正相关关系。据《信用卡产业发展蓝皮书》公布的数据来看，2019 年信用卡应偿信贷余额达到了 7.99 万亿元，相较于 2013 年和 2018 年同期而言，分别增加了 334% 和 16.6%。而逾期信贷也增长了近 25 个百分点，总额达到了 663 亿元。从目前各大银行公布的数据来看，信用卡不良资产的压力日益显著，且损失类贷款的占比颇高。截至 2019 年 12 月，中国建设银行 Y 分行信用卡不良率约为 4.22%，较年初增加了 2.15%。

由上述分析不难发现，信用卡风险管理成为了商业银行是否能实现可持续发展的关键要素。因此，各大商业银行开始尝试通过有效控制信用卡不良率来确保利润率的平稳。鉴于此，本文以建设银行 Y 分行为实际案例展开研究，查找其风险类别和相关影响因素、权重，并据此提出可行性高的风控方案。

1.1.2 研究意义

1.理论意义

由于我国关于信用卡业务的发展与研究起步较晚，因而有关信用卡风险理论层面的研究并不完善，未形成完备的理论体系。尤其在风险来源、影响程度等定量分析方面，研究有待进一步加强。基于此，本文以建设银行 Y 分行信用卡业务为实证对象，尝试通过构建分析模型的方式探寻建设银行 Y 分行信用卡业务风险类型及产生的根源，从而为有效的风险防控方案提供依据。

2.现实意义

作为企业，商业银行具有明显的逐利特性，但如何平衡其与风险之间的关系，是实现商业银行长线盈利的关键所在。此外，作为金融监管部门，如何将信用卡

² 数据来源：依据 2013-2020 年《中国金融年鉴》整理。

风险有效控制在一定范围内也是值得其深思的重要问题。作为四大国有商业银行之一的中国建设银行，推出信用卡业务优质品牌发展模式已多年。在构筑业务品牌的同时，信用卡不良问题也随之显现，并日益加剧。因此，本文以建设银行 Y 分行为研究对象，尝试通过构建分析模型的方式对信用卡业务风险进行评估，同时探查风险根源，以期为提高该行信用卡风险防控能力提供具有参考价值的建议。

1.2 国内外研究概述

国内外有关信用卡风险的研究较多，通过查阅国内外有关信用卡风险的文献资料来看，研究主要集中于三个方面：一是信用卡风险成因，二是信用卡风险的影响因素及实证分析，三是信用卡风险的防控措施。

1.2.1 国外研究概述

国外有关信用卡及其风险管理的研究起步较早，因而相关理论及风险管控应用实践方面的成果相对较多，且更具系统性。

（1）有关信用卡风险成因的研究

最早开始对信用卡风险展开研究的学者是戴维·H 布泽尔（1980）。他在《银行信用卡》一文中以信用卡业务办理及具体实施流程为切入点，首次梳理并分析了信用卡业务可能出现的风险及管理中存在的疏漏，而这也成为了学术界对于信用卡业务及其管理研究的开始。初始阶段，有关信用卡风险的研究多从信息学与经济学的交叉维度展开。学者们普遍认为：“‘道德风险’和‘逆向选择’是导致信用卡风险的重要诱因。”；经济学家韦斯和斯蒂格利茨则尝试从全新的优势型市场信息角度，研究银行的信贷活动，并提出：“借贷双方对利益需求的差异造成了一定程度的信息不对称，而正是由于信息的不对称最终导致了信贷风险的产生。”在进一步的研究中，他们对信贷活动中的不对称性及其伴随产生的风险进行了更深入的分析，从而进一步验证了学者是戴维·H 布泽尔的“道德风险”和“逆向选择”观点。

（2）有关信用卡风险影响因素及实证的研究

国外对于信用卡业务管理的研究多采取定性和定量研究两种方式。定性研究主要适用于理论层面的研究，或提出管理上的改进建议；定量研究则是通过构建数据分析模型对信用卡管理进行评估测算，实现对该业务的风险管控。其中定性研究方面颇具代表性的学者有 Hung-Jen Wang（2000）、斯蒂格利茨（2010）。前者以市场信息的不对称性为出发点展开研究，验证了激励机制与声誉信用因素之间的关系；而学者斯蒂格利茨在前者的研究基础上，进一步提出了：“掌握信息更多的一方，在交易中更具优势”的观点。而在定性研究方面，学者 Bill Fair 和

Earl (1958)、Wickramasinghe (2012)、Stojanovic (2013)的研究成果颇具代表性。Bill Fair 和 Earl 首次提出了 FICO 信用卡风险管理评级模型；Wickramasinghe 尝试从差异化的视角，构建不同数据来源的对比分析模型；Stojanovic 则尝试逆向研究路径，借助贝叶斯决策理论算法，从信用欺诈风险的尾端展开反向研究，倒推导致该风险发生的原因。

（3）有关信用卡风险防控对策的研究

在信用卡成因分析基础上，许多学者开始从风险防控对策方面着手展开研究。针对信贷双方信息不对称的问题，学者 Kreps(1982) 首次从理论层面提出了“不完全信息重复博弈理论”，为信用卡风险研究奠定了理论基石；Warner (1983) 从全流程视角将信用卡业务风险管理划分为事前、事中和事后管控三个阶段，然后针对每个阶段采取不同的应对措施；Donatoct (1999) 尝试将资料勘探技术应用用于对持卡者资金信用分析，预测其可能存在的破产时机，从而提前做出相应的避免措施。

1.2.2 国内研究概述

（1）有关信用卡风险成因的研究

风险的产生是由一些诱因引发的，因此许多学者尝试通过分析风险成因，从而探寻更高效的风险防控方式。李进芳(2016)在研究中发现，信用卡风险的产生与其内涵、业务执行等方面息息相关。具体风险成因则包括四个方面：一是法律体系不健全，二是主体风险防控意识不足，三是现行个人征信体系不完善，四是相关信息缺乏有效共享。王研(2015)通过分析“以卡养卡”的案例，发现“信用卡违约的出现并非持卡人的单一作用诱发，发卡机构也是主要原因之一”；范静和殷丹青(2015)从信用卡业务流程的开展总结了信用卡风险的来源，即客户准入门槛不高、授信审查严谨性存疑、市场竞争秩序性不足；孙一鸣和刘思聪(2017)从信用卡风险特征的层面分析其成因。他们通过对大量信用卡违约行为进行分析发现，信用卡风险具有多发性、滞后性、分散性和复杂性的特点。在此基础上，进一步分析了导致信用卡风险出现的原因涉及多个方面：粗放式发卡、不科学的管理、错误的用卡意识、不健全的法律体系等。而且随着信用卡业务总量的不断增长，不良率也逐渐增加。杨德忠 (2011) 从业务监管的层面分析了信用卡业务风险产生的原因，认为被动监管、激励机制效用不足、风险管理系统技术之后是导致信用卡风险出现的重要原因之一；李彬洋(2017)则从银行整体出发，认为信用卡风险来源于外部和内部。其中外部因素包括业务法治构建、经济整体情况、外部欺诈等，内部因素包括银行对信用卡业务管理、内控机制、主体操作等。

（2）有关信用卡风险影响因素及实证的研究

在初步了解了信用卡风险的成因种类后，许多学者开始对风险与影响因素之

间的关联程度展开实证研究。学者方匡南、朱建平、吴建彬（2017）尝试通过构建回顾模型进行了实证研究，对信用卡的月刷卡额、家庭月收入、职业、家庭人口数等因素展开分析，得出结论：婚姻状况和性别与信用卡风险关联度小，其他因素关联度较高，但具体影响程度各有差异；学者向辉、杨胜刚（2018）通过构建影响因素指标体系和模型，对个人信用评价因素进行分析，从而查找完善个人信用评价系统的重难点及未来发展方向；王凤娇、孔岩、巴曙松（2019）提出了借助矩阵法和网络分析法，对信贷扩张导致的风险进行系统性分析；张浩楠、张启文（2019）运用 logistic 回归分析法构建风险分析模型，对持卡者年龄、受教育程度、收入水平等因素进行具体分析，探查各要素对于风险形成的影响程度；刘治国、朱晓明（2020）对决策树分析模型、神经网络分析模型等常见信用卡风险分析模型的适用性和特点进行分析，探讨不同分析模型的不同适用情况；王齐齐（2019）将模糊三角数引入信用卡风险实证研究中，旨在提高研究结论的准确性。

（3）有关信用卡风险管理防控对策的研究

针对信用卡风险成因及管理问题，许多学者提出了针对性建议。李春平（2015）针对风险管理模式的问题提出，通过量化风险来构建多元风险管理体系，形成事前、事中、事后完善的管理系统；牛秀慧（2016）通过对信用卡风险成因分析提出，强化风险管理制度标准和完善银行管理模式的对策；裴文静（2016）基于信息不对称和信用体系不健全等问题，提出了加大信息管理透明度、完善社会信用体系构建、强化公民信用意识和隐含国内部风控管理、提高银行信用卡业务从业人员专业能力等策略。

1.2.3 研究评述

纵观国外有关信用卡风险及其防控的研究，笔者发现，银行整体平稳发展与信用卡风险防控的有效性息息相关。因此，国外对于信用卡风险及其管控的研究更更早，且形成了较为完善的系统性理论。尤其在实证研究方面，尝试借助 FICO 模型、Delta-EVT 模型和 VAR 模型等不同分析模型对信用卡风险进行定量测算，在理论和实践层面具有较强的创新性。

国内银行开展信用卡业务的时间较晚，所以在理论和实践层面的研究稍有不足，尤其缺乏典型的信用卡风险管理经验样本。此外，国内有关信用卡风险管理的研究观点差异性不大。如有关风险管理问题的研究，许多学者的观点集中于风险管控不到位、持卡人安全意识弱、社会信用体系不健全等方面，有关风险类别的划分也是大同小异。可见国内相关研究缺乏系统性和创新性，而这也造成了研究成果的应用于推广难度大的问题。

综上所述，无论起步早晚，国内外学者从多维度对信用卡风险管理展开了研

究,且产生了较丰富的研究成果,对银行信用卡风险防控管理起到了一定的作用。但由于现实环境、政策、地域文化等方面的不同,一些理论在应用中出现了“水土不服”、效果不理想的问题,而这正是未来相关研究的重点。鉴于此,本文以中国建设银行 Y 分行为案例,分析并整理目前该行信用卡风险成因、防控问题,然后利用现有国内外先进的风险管理理论和经验,对影响该行信用卡风险管控的因素进行量化分析,并据此提出有效的风险防控对策。

1.3 研究方法 with 内容框架

1.3.1 研究方法

论文以建行 Y 分行信用卡业务为研究对象,借助文献分析法、定量与定性分析方法对其信用卡风险管理的情况展开了多层次的研究,查找到了该行信用卡风险的各级影响因子及其对风险产生的影响程度,并据此提出可行的应对之策。

第一,文献分析法。论文以信用卡风险管理为议题展开研究,为更精准地从理论层面认识信用卡风险,笔者以“信用卡风险成因”、“影响因素”、“风险防控”为关键词,搜集了大量相关文献资料和专著。在对研读相关文献后,对信用卡风险管理及其相关理论有了更深的认识,也为本文的后续开展实证研究奠定了坚实的理论基础。

第二,定量与定性分析法。论文运用了定性分析法对建行 Y 分行信用卡风险进行了识别研究,然后在此基础上采用分层分析法对信用卡风险进行定量分析,从而探查 Y 分行信用卡业务存在的风险及其根源,以便为有效的防控对策提出提供可靠的现实依据。

1.3.2 研究内容框架

本文以湖南省建设银行 Y 分行为研究对象,立足 Y 分行信用卡业务发展的现实情况,采取定性和定量分析的方式对其风险进行识别、评价,然后据此提出了针对性的风险防控建议。全文共分为六个部分:

第一部分绪论。本章首先介绍了论文的研究背景意义,然后重点梳理了国内外有关信用卡风险成因、信用卡风险影响因素、信用卡风险防控等方面的研究成果。最后简要介绍了论文运用的方法及内容框架。

第二部分信用卡风险管理的相关理论。本章首先概要性的介绍了信用卡风险管理的内涵与外延,然后对本文的研究理论和分析方法进行了详细说明。最后,在从风险识别、风险测评和风险处理三个维度介绍了信用卡风险管理过程。而这也正是全文研究的重要理论基础。

第三部分湖南省建行 Y 分行信用卡风险分析。本章以建行 Y 分行为实证对

象，对其信用卡业务展开研究。首先简要介绍了目前 Y 分行信用卡业务及其风险管理的情况；然后对该行信用卡风险展开了识别，并从客户、银行和商户三个维度分析了风险的来源。

第四部分湖南省建行 Y 分行信用卡风险的评价。本章主要是采用定量分析法 Y 分行信用卡风险进行评价。首先通过层次分析法将 Y 分行信用卡风险进行分层分析并赋予相应的权重，从而确定不同风险发生的可能性。然后用回归分析法在对主要风险进行二次分析，探查导致该风险发生的根源。

第五部分湖南省建行 Y 分行信用卡风险防控对策。本章以前文的定性和定量研究为基础，从规范信用卡业务操作流程、加强风险管理队伍建设、建立健全风险预警机制和完善信用卡信息管理系统四个方面提出了针对性的风险防控对策。

第六部分结论及展望。本章首先对研究进行了结论性陈述，然后指出了论文在研究过程中的一些不足以及未来研究的方向。

具体研究框架如图 1.3 所示：

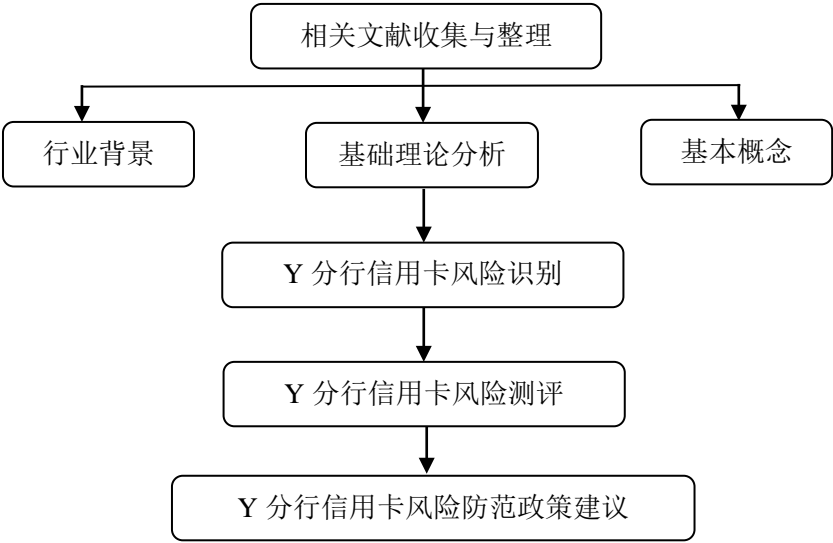


图 1.3 研究框架图

第 2 章 信用卡风险管理的相关理论

2.1 信用卡风险管理概述

2.1.1 信用卡业务概述

(1) 信用卡的分类

目前银行业内将信用卡定义为：“由商业银行或其他金融机构发行的具有一定功能性的电子支付卡。”该类卡的具体功能包括消费支出、信用贷款、转账结算、存取现金等。从银行现行推广的信用卡来看，由于支付方式的差异，可分为信用卡和准信用卡，本文研究的对象为信用卡。目前国内信用卡业务的具体分类如表 2.1 所示：

表 2.1 我国信用卡业务产品类型

| 划分维度 | 信用卡类型 | 产品业务 |
|-------------|-------|---|
| 发卡机构 差异 | 银行卡 | 1.持卡人在银行特约商户内消费（可享受既定折扣） 2.持卡人可在银行分支机构提现 |
| | 非银行卡 | 1.分类：零售卡和旅游娱乐卡 2.结算方式：定期结算 |
| 发行对象 差异 | 公司卡 | 针对特定团体发放的卡，如教科研所、企事业单位、社会团体等 |
| | 个人卡 | 客户群体定位：成年人、收入稳定 |
| 持卡人条 件差异 | 普通卡 | 客户群体定位：经济能力一般的群体 服务内容：普同金融服务 |
| | 金卡 | 客户群体定位：信用度高、偿还能力强 服务内容：普通金融服务+其他特殊金融服务 |
| 清偿方式 差异 | 贷记卡 | 持卡人可“先消费、后还款” |
| | 准贷记卡 | 信用卡申请额度以持卡人在银行的存款额度为限，通常不允许透支 |
| 流通范围 差异 | 国际卡 | 国际卡是由五大银行国外支行发行的，在全球范围内发行的信用卡 |
| | 地区卡 | 限定区域内使用的卡种。国内商业银行发行的新永大大部分为地区卡 |

(2) 信用卡业务发展特点

信用卡业务的本质属于无担保的小额信用接待产品，因而对该业务的风险控制直接关系到企业的实际盈利能力。但由于所属银行及信用卡业务种类的差异，使得信贷产品的发展具有明显特点。

第一，以规模效益盈利，控制单品金额。从盈利方式来看，银行信用卡业务属于纯信用信贷业务，随之可能产生的信用风险也相对较高。鉴于信用卡业务此特点，发卡行多采取“控制额度，重视规模”的发展模式。例如，银行对于信用的授信额度会设置最上限（普卡：1-2 万，金卡：3-5 万）。在单个业务总额度有限

的情况下，银行要实现盈利则需要发展业务规模。从客户定位来看，依据信用卡单个业务授信额度低、业务规模大的特点，客户群体定位差异较大，且主要为职工、学生等。

第二，产品灵活性强，附加值高。由于信用卡业务规模大，因而客户群体庞大，且分布于不同行业，使得其具有较高的附加值。具体体现在两个方面：一是信用卡业务违约率低于企业大额信贷；二是信用卡衍生产品发展空间大。信用卡业务与互联网银行、特约商户之间能形成较好的联动效应，带动相关商业领域的发展。

第三，产品更新加速，风险管控难度加大。由于信用卡业务的发展，其涉及的消费领域逐渐拓展。与此同时，随着衍生服务的增加，信用卡业务形态日益复杂，因而风险防控的难度也就更大了。

2.1.2 信用卡风险的内涵和外延

（1）信用卡风险概念及特点

目前学术界对于“信用卡风险”的定义有广义与狭义之分。就广义而言，信用卡风险是指“在信用卡业务经营过程中，由于相关因素诱发的发卡机构、持卡人、特约商户三方发生损失的可能性。”而狭义的信用卡风险指向性更具体，是指“因银行卡及其相关产品服务所导致的发卡银行出现损失的可能性。”

在信用卡业务的办理和使用过程中，可能风险的风险具有显著特点。首先，风险发生率增高，且涉及面广。随着信用卡业务的飞速发展，持卡人、特约商户数量激增，出现风险的可能性大大增加，而风险的涉及面也越来越广；其次，风险涉及金额不大，种类增加。由于信用卡业务的本质是无抵押的信用借贷，因而其授信额度有上限，所以一旦出现违约等风险，通常涉及单笔金额并不大；但由于涉及面较广，因而风险的乐行明显增多。

（3）信用卡风险的危害

信用卡业务的主体涉及三方：发卡行、持卡人和特约商户。在信用卡业务顺利进行过程中，三者属于良性的合作关系。即持卡人在发卡行授信金额氛围内消费，而特约商户向持卡人收取授信金额，最后再由银行与商户进行结算付款。然而一旦这个其中某个环节出现失信或违约的情况，那么将导致合作出现问题。以信用卡盗刷为例说明，具体如图 2.1 所示：

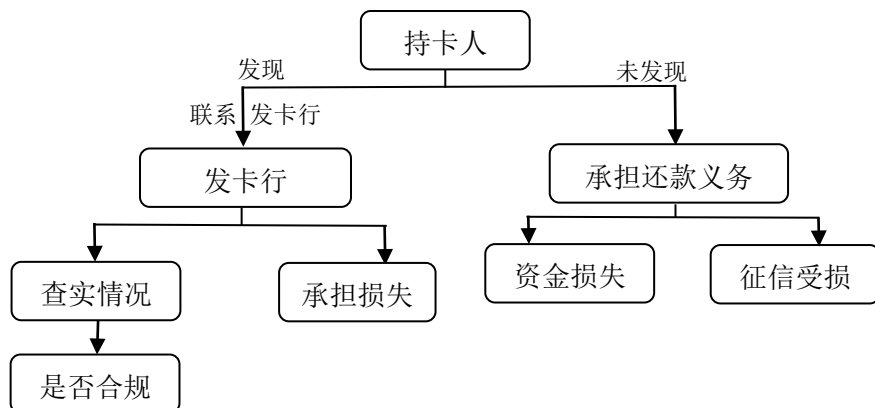


图 2.1 信用卡盗刷后的风险

2.1.3 信用卡风险管理的内涵与外延

信用卡风险管理是指发卡行对办理信用卡业务和使用信用卡过程中各环节的全方位风险管控，旨在降低发卡行出现经济损失的可能，实现利润最大化的目的。从信用卡风险高效管控来看，发卡环节的管理至关重要。目前，国内常见的信用卡风险管理方式大致三类：风险回避、风险预防和风险补偿。

风险回避。风险回避是信用卡风险防控的第一道“门禁”，通常在客户办理信用卡业务时实施。在客户办理信用卡业务时，如发现其存在风险损失的可能性，那么发卡行将采取直接拒绝办卡的方式。在此阶段，发卡行的评估内容包括办卡者的征信记录、是否存在经常使用或逾期使用的情况、收入与消费情况等。

风险预防。风险预防主要是指发卡行通过对信用卡三大主体采取措施从而降低风险发生的行为。风险回避与风险预防都具有事前性，但区别在于，风险回避属于被动防控，而风险预防在于主动出击。

风险补偿。相对于风险回避与预防，风险补偿属于“事后管理”，其主要措施是借助补偿的方式降低已经发生的已经发生的经计损失。目前银行常用的风险补偿方式为设立风险准备金和风险保险。其中风险准备金是在信用卡发卡后，定期从信用卡收益中提取一定比例的利润作为准备金，来应对可能出现的风险，即“未雨绸缪”；而风险保险则是在认定风险和损失的产生已不可逆的情况下，采取核销方式将逾期无法收回的账款记入坏账科目。

此外，在对依据对信用卡风险管理的目标差异，也可将其划分为事前管理、事中管理和事后止损三个阶段。其中事前管理重在“把关”，发卡行需要对信用卡业务办理者严格把关、核实相关信息；事中管理主要实指办卡后、违约前这段时间内的监控措施。在此阶段，建立积极的监管长效机制是关键；事后止损是在风险发生后实施的措施，旨在尽可能降低损失程度。

2.2 信用卡风险管理相关理论

通过对理论与实践层面的分析,本文认为,信用卡风险的产生主要归因于内外部环境的不确定性和异常因素。如发卡行的发行、持卡人的使用流通等环节都存在着风险发生的可能性。而且由于信用卡业务属于无抵押的信用消费特性,所以在各环节上无法完全做到彻底消除风险。因此,本文以中国建设银行 Y 分行为案例展开信用卡风险管理研究。全文研究以信息不对称理论、全面风险管理理论为基础对研究案例展开理论层面分析,然后利用层次分析法进行定量分析,从而更准确、客观的反应目前中国建设银行 Y 分行信用卡风险管理的真实情况。

2.2.1 信息不对称理论

上世纪七十年代,根据市场经济活动中各方信息掌握不完全、不均衡的情况的研究逐渐形成了信息不对称理论。该理论的要点是说明,在同一业务或同一经济活动中,涉及的双方或多方对信息的了解存在差异。一般而言,在经济活动中信息掌握更多的一方更具有优势,反之则相对劣势。在现实商业活动中,作为相关方的买方和卖方,对于信息的了解就存在着不对称性。从某些方面来看,卖方对于市场信息的掌握程度远高于买方。而针对商业银行信用卡业务而言,在持卡人与发卡行之间也存在着信息不对称的问题。如持卡人不了解信用卡产品信息,而发卡行对于客户的个人征信情况、收入、资产等真实情况缺乏足够的了解。这也是信用卡客户信息审核、筛选过程中奉献出现频率最高的环节。

2.2.2 全面风险管理理论

全面风险管理是指对企业风险的管理覆盖到各个流程环节,是传统风险管理的拓展。2004 年 9 月,COSO 发布了《企业风险管理—整合框架》(《Enterprise Risk Management—Integrated Framework》),2017 年 COSO 再次更新了内部控制框架,进一步拓展了企业内部控制体系,从而更关注企业全面风险管理。目前 COSO 的 ERM 框架是三维立体的框架,具体内容如下所述:

第一维度(上面维度),是 COSO 体系的靶向目标。具体分四类:(1)战略目标(Strategic),与企业发展息息相关,属于顶层靶向目标;(2)经营目标(Operations),旨在引导企业高效利用各资源,完成顶层靶向目标任务;(3)报告目标(Reporting),强调企业各报告的可信性;(4)合规目标(Compliance),企业现有所有运营和操作符合现行法律和法规。

第二维度(正面维度),是 COSO 体系管理指标体系。具备包括如下基本要素:内部环境、目标、风险识别与评估、风险应对与控制、信息与沟通。

第三维度(侧面维度),是 COSO 服务企业的主体架构。具体为企业及内设

部门、业务单元和相应的分支机构。

2.2.3 层次分析法基本理论

上世纪 70 年代，美国运筹学家 Saty 在结合了应用网络系统理论和目标综合评价方法的基础上，提出了一套新的分析方法，即“层次权重决策分析法”。该分析法的关键在于将目标视为一个系统性的整体，然后基于多目标实施多准则性的分解，再在多准则的基础上实现层次性分解，最后通过定性指标模糊量化计算出层次的权数和排位，并据此实现对决策优化的方法。随着层次分析法的不断优化，其被广泛应用各行业的决策分析中，尤其对于同时拥有多个变量的决策指向性作用显著。具体计算步骤如图 2-2 所示：

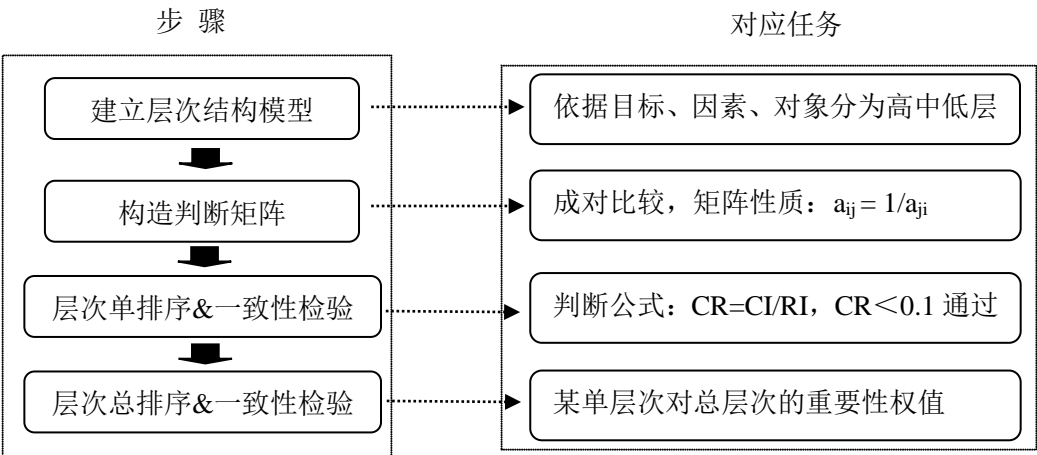


图 2-2 层次分析法基本步骤

2.3 信用卡风险管理过程

借助有效手段对风险进行管控，旨在减少和降低风险带来的损失，进而达成以最小代价确保最大安全保障的管理过程是高效的风险管理。在风险控制的实际操作过程中，经济单位通常首先采取风险识别、风险评价的方式对已经或可能存在的风险进行类型和可能造成的损失大小进行识别和评价。信用卡风险管理则是指具体的某项基本业务的风险控制。通常而言，是指信用卡发卡机构在业务开展的全过程中运用规范的方法，对其可能出现的风险进行识别、衡量、分析、跟踪和处置的过程，旨在实现发卡机构信用卡业务盈利最大化。因此，商业银行在具体操作过程中，对信用卡业务的风险实施有效防控管理，其目的一是为了维护自身经济收益，二是防范特约商户和持卡人因违规操作所带来的风险。据此可知，信用卡风险管理对于发卡行、持卡人和特约商户来说，都具有十分重要的价值。

2.3.1 风险识别

信用卡风险管理贯穿于信用卡业务活动全程，且已发卡行为主体，进而展开

对风险的识别、预测、控制以及相关应对措施。风险识别是信用卡风险管理的初始阶段，是实现风险管理的前提条件。其操作内容是讲业务或风险事件按照流程或风险点进行分割，然后实现量化分析。如此既能防范单一风险，也可对企业整体风险进行评估。

2.3.2 风险测评

风险测评是通过对定性数据进行测算，从而考量风险等级及其相关风险因子之间的内部关联，从而确定各类风险可能发生的频率和影响程度，然后发卡行据此来选择恰当的风险防控措施。

2.3.3 风险处理

风险处理是紧随风险测评完成后实施的步骤。在完成对风险的识别与强度测评后，作为发卡行还需要对信用卡业务可能出现的风险类别采取相应的防控措施，进一步降低风险事件发生的概率，或减少风险发生时可能造成的损失。而这也是为构建以风险预警、风险规避、风险应对为基础的风险管理全体系做好铺垫。

第3章 湖南省建行Y分行信用卡风险分析

3.1 建行Y分行信用卡业务状况

3.1.1 总量规模不断扩大

信用卡业务在中国建设银行开展较早，已有四十多年的历程且已有一定规模。从2019年中国建设银行发布的业绩统计年报数据来看，截至2019年底，建设银行信用卡发卡量为1.33亿张；透支余额总计达到7411.97亿元，同比增幅超过13%，行业占比接近10%。其中信用卡业务的零售信贷占比上升至11.43%，较2019年上半年就上升了近3个百分点；具体情况如图3-1所示。

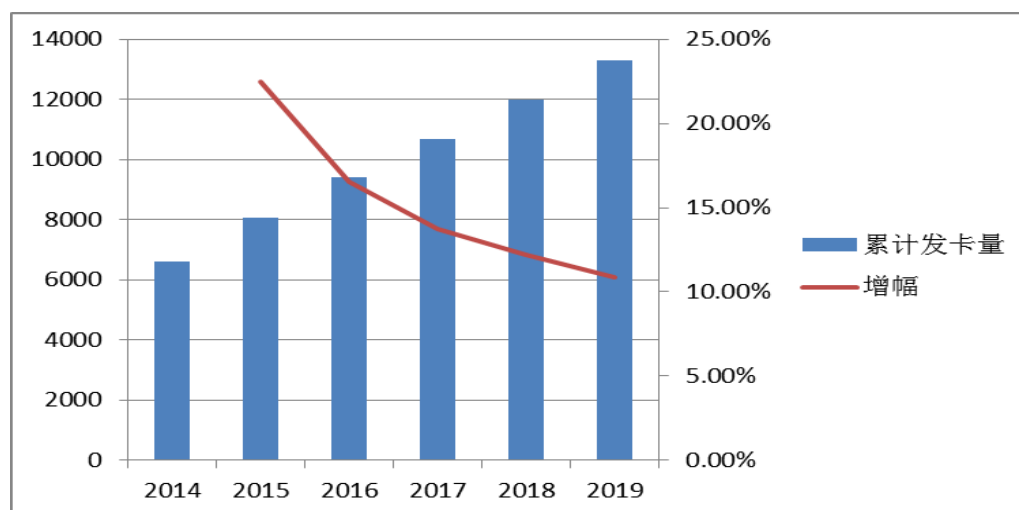


图 3-1 2014-2019 年中国建设银行累计发卡量情况³

建设银行Y分行属于湖南省分行的二级分行，现有各网点机构三十多家。从2020年建行Y分行的业绩年报来看，辖区内新增客户总量为7221个，新增审批考核客户为6830户，银行业务资产总计187286.91万元。从Y分行的发卡量和客户数量方面，不难发现，信用卡业务量显著提高。其中银行卡非利息收入中，来自信用卡及其分期的收入占比分别达到了39.45%和26.19%，占据了建行Y分行现有个人业务板块收入的五成以上。据此推之，目前建行Y分行的个金业务板块中，信用卡业务俨然成为了重要的利润增长点之一。

3.1.2 业务结构创新发展

目前建行Y分行的业务结构以湖南省总行的业务分类为基础，将金融业务板块划分为五大类：信用卡业务、投资理财业务、存贷及银行卡业务、悦享生活

³ 数据来源：依据2014-2019年《中国建设银行业务财报》整理。

和优智规划（具体如表 3-1 所示）。

表 3-1 建行业务结构

| 业务类型 | 业务内容 |
|----------|--------------------------|
| 信用卡业务 | 发卡业务、分期业务、收单业务 |
| 投资理财业务 | 债券业务、保险业务、基金业务、外汇业务、理财业务 |
| 存款及银行卡业务 | 外汇业务、银行卡业务、贷款业务、存款业务 |
| 悦生活 | 银医业务、善融商务、悦生活 |
| 优智规划 | 闲钱增值业务、莘莘学子馆 |

由于目前信用卡业务是建行 Y 分行的重要盈利增长点,因而业务被细分为三类: 发卡业务、分期业务和收单业务。在利率改革不断深入的情况下, 银行信用卡业务利益增长点也随之发生变化。信用卡收益增长点由以往的利息收入逐渐转移到了分期收入和商户回佣收入两个部分。目前 Y 分行信用卡分期业务手续费年化费率上限为本金的 20%, 其收益是活期存款利率的 60 倍。

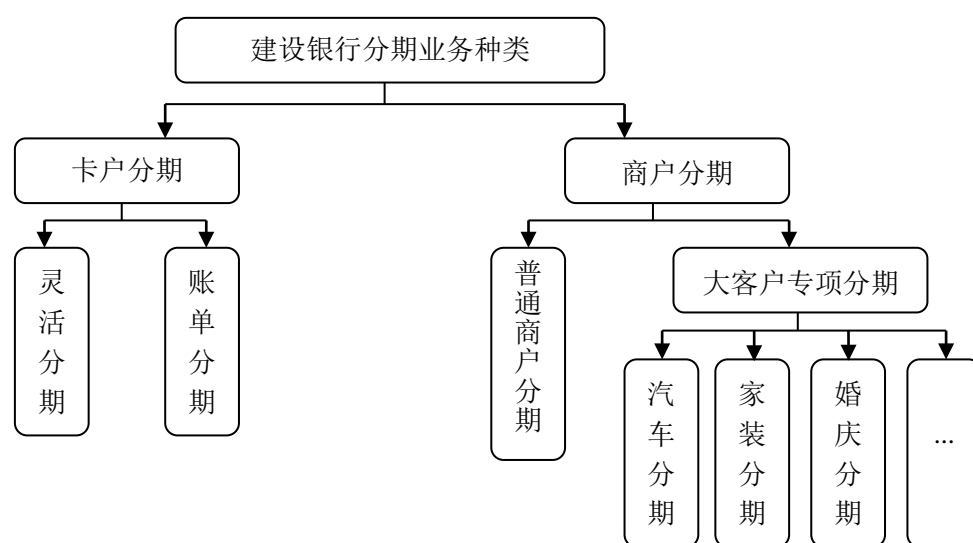


图 3-2 中国建设银行 Y 分行信用卡分期业务种类

3.1.3 产品类型逐渐多元

建行 Y 分行的信用卡业务产品基本与中国建设银行总行的信用卡产品一致, 产品类型因合作机构和合作目的的差异, 呈现出信用卡产品多元化的发展趋势。

从信用卡产品结构来看, 目前建行 Y 分行信用卡业务的热点产品为龙卡 bilibili 信用卡、龙卡湖南公安便民 IC 信用卡、全球支付 VISA/银联双标卡、龙卡 JOY 信用卡、全球支付万事达/银联双标卡、龙卡喜马拉雅 FM 信用卡、LINEFRIENDS 粉丝信用卡等。此外, 还针对性的推出了缤纷购物唯品会龙卡、龙卡优享卡、龙卡湖南热购信用卡（三湘版），以及创新支付的龙卡无界数字信

用卡等；从信用卡适用地区来看，中国建设银行国内通用的信用卡多为银联卡，国外通用的信用卡为银联双币信用卡；从发卡合作机构来看，中国建设银行除自行开发的信用卡产品外，还分别与bilibili、唯品会、市政公交、喜马拉雅等商家合作推出了联名信用卡；从受众对象来看，依据客户类型的差异又分为商务卡、旅行卡、学生卡等。不同受众对象的信用卡产品，其对应的授信额度、消费优惠方向等存在一定的差异性。

3.1.4 业务质量略有改善

建行Y分行业务质量略有改善可从两个方面来看：首先，建行Y分行整体信用卡业务情况。依据建行Y分行发展年报的数据来看，截至2020年8月底，建行Y分行个人金融业务授信总额达到了134亿元，较期初增幅为4.88%；其中由逾期等违约行为导致的不良余额为1.13亿元，较年初的1.35亿元减少了1353万元，具体如表3-2所示。年报中显示，Y分行信用卡应收账款约为1.11亿元，增幅为5.52%；不良余额为4560万元，较年初增幅达到了84.52%；不良率为4.11%，较年初上升了近2.5个百分点。

表3-2 2020年上半年建设银行Y分行个人金融业务资产质量情况

| 机构 | 业务 | 授信余额（万元） | | 不良余额（万元） | | 不良率（%） | | 关注类余额（万元） | |
|----|-----|----------|-------|----------|-------|--------|-------|-----------|-----|
| | | 实绩 | 较年初 | 实绩 | 较年初 | 实绩 | 较年初 | 实绩 | 较年初 |
| 全辖 | 信用卡 | 110949 | 613 | 4560 | 2520 | 4.11 | 2.26 | 3261 | 330 |
| | 个贷 | 1089016 | 55251 | 5869 | -3608 | 0.54 | -0.38 | 6236 | 771 |
| | 小微 | 895 | -265 | 889 | -265 | - | - | - | - |
| | 合计 | 1340846 | 55599 | 11318 | -1353 | - | - | - | - |

其次，Y分行支行信用卡业务资产情况。建行Y分行下辖11家支行，均同步开展了信用卡业务，但截至2020年12月底，仅师大分理处、新民路支行和桐梓坡支行实现了资产不良率的相对下降，且幅度较小。而其他9个支行的信用卡不良率对比年初而言，均有不同程度的上涨。而在2020年上半年，信用卡资产不良率达到或超过2%的支行就有6家，分别为黄兴路支行、望城坡支行、火星支行、含浦支行、商学院支行和格林支行。尤其黄兴路支行的信用卡不良率上升率超过了35个百分点。如此情况，显然与Y分行信用卡风险管理目标是相悖的。总而言之，目前Y分行信用卡业务的质量部分稍有改善，但整体质量仍有待提升。

3.1.5 业务营收逐年增长

通过数据分析，建行Y分行信用卡业务的应收绝对值呈逐年增长的趋势，但增幅逐渐放缓。

第一，Y分行信用卡业务整体营收情况。截至2020年6月底，建行Y分行信用卡业务的非利息收入为5231.6万元，占个人金融服务总收入的近四成；信用卡分期业务受4023万元，占个金业务总收入的四分之一。

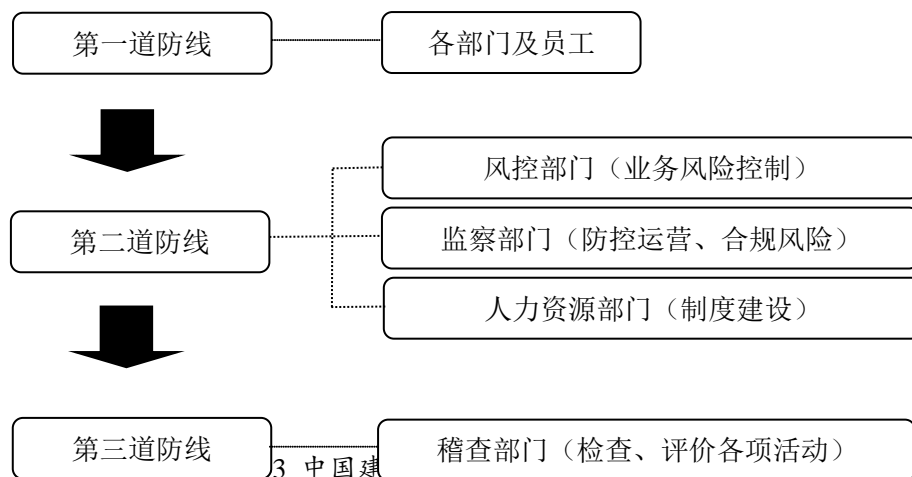
第二，Y分行各支行信用卡业务收入情况。首先，就支行收入结构而言，利息收入>个金收入（比例五成以上）：黄兴路支行、望城坡支行、桐梓坡支行、含浦支行、火星支行、湖大分理处。尤其黄兴路支行和望城坡支行的信用卡利息收入占到了个金收入的八成以上，俨然信用卡业务收入已成为了这两个支行的重要的主营业务；其次，就专项业务而言，Y支行现有的专项业务主要是信用卡分期业务、收单业务和ETC项目。从2020年上半年的业务收入情况来看：信用卡分期业务，其投放总额51040万元，其中完成率排名前三的分别为黄兴路支行（76.1%）、望城坡支行（63.5%）、桐梓坡支行（60.2%）。通过进一步研究分期业务的细分发现，汽车分期占到了分期业务总额的45%；收单业务，辖区共新收入商户579户，业务完成度前三名的支行分别为黄兴路支行（92.5%）、湖大分理处（72.5%）、师大分理处（68.5%）；ETC项目完成新客户签约总量为2219户，完成率前三的支行分别为望城坡支行（42%）、格林支行（35.9%）、含浦支行（34.1%）。

第三，Y分行信用卡业务收入增幅放缓，利润降低。首先，增幅放缓。通过对Y分行信用卡业务的相关数据情况进行分析了解到，虽然该分行的信用卡业务收入呈现逐年上涨的态势，但增幅明显放缓。该结论可通过几组数据来直接说明，2020年上半年信用卡利息收入增幅同比减少近一个百分点，分期业务的减幅甚至达到了12.87%。尤其桐梓坡支行、含浦支行和火星支行这两项细分业务的收入增幅下降超过了近五成；其次，利润降低。2020年上半年Y分行信用卡业务的经济增加值为-1458.82，在目前湖南省分行的下级二级分行中排名末尾。而在Y支行中，又以黄兴路支行的经济增加值最低。由此推之，目前建行Y分行信用卡经济附加值整体属于偏低水平，其风险发生概率也大大提升。

3.2 建行Y分行信用卡业务风险管理状况

3.2.1 中国建设银行风险管理架构

中国建设银行构建了一套稳健的风险管控系统，即中国建设银行内部控制的“三道防线”。具体如图3-3所示：



Y分行作为中国建设银行分支机构，其在信用卡管理方面既严格按照总行相关规定，也根据省级分行和区内具体情况做出了相应的安排。首先，建立专业审批人制度。该制度主要针对Y分行信用卡业务的发卡环节，在该岗位的工作人员必须接受专业培训；其次，采取集中审批授信额度方式。为强化规范性，对于信用卡授信额度的审批采取集中受理审批的方式；最后，建立信用卡专员制度。针对Y分行信用卡业务逾期的用户，分行将会调出名单并下发网点的信用卡专员，采取后续跟踪的方式防控风险。但现实中，信用卡专员制度的效果有待商榷。主要原因是信用卡专员素质层次不齐，很难满足信用卡清卡的要求，从而降低风险。

3.2.2 建行Y分行信用卡风险管理职能

建行Y分行作为中国建设银行湖南省二级分支机构，其信用卡业务的管理模式基本采取了建行的整体风控管理架构。此外，目前建行Y分行的信用卡业务管理权限涉及三大内容，分别为产品营销、授信审批和贷后管理。其业务管理流程：产品营销完成后进入营销受理阶段，然后由营销人员对客户提交的申请资料进行初次审查，而这也是信用卡审批环节的初审阶段。初审完成后，递交长沙市分行和湖南省行进

行征信调查，最终授信审批由省行专职人员操作完成。授信审批完成后，由Y分行贷后管理人员对卡片进行跟踪检测。具体流程如图3-4所示：

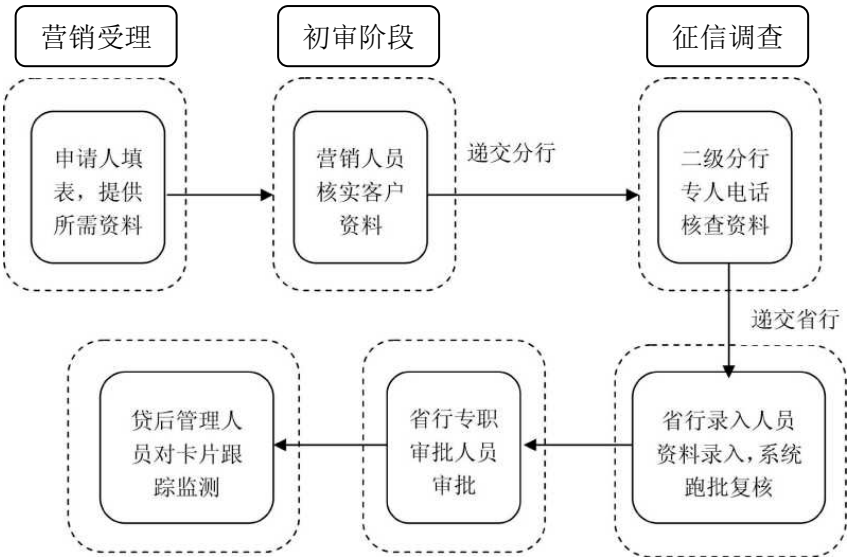


图 3-4 建行 Y 分行信用卡业务管理流程

随着 Y 分行信用卡业务的不断发展，规模逐渐扩大，在实操过程中一些问题逐渐显现：首先，产品营销环节。目标客户细分和定位缺乏科学性，以至于随着信用卡业务推广的扩大，风险出现的概率也大大提升；其次，授信审批档案建设严重滞后；最后，后期管理有成效，但与风控要求还相距甚远。

3.3 建设 Y 分行信用卡业务风险识别

从导致风险的因素来源来看，目前 Y 分行信用卡业务风险类型可分为主观风险（非系统风险）和客观风险（系统风险）。其中主观风险包括经营风险、操作风险、信用风险和欺诈风险；客观风险包括经济周期、市场风险、法律风险和政策风险。具体如图 3-5 所示：

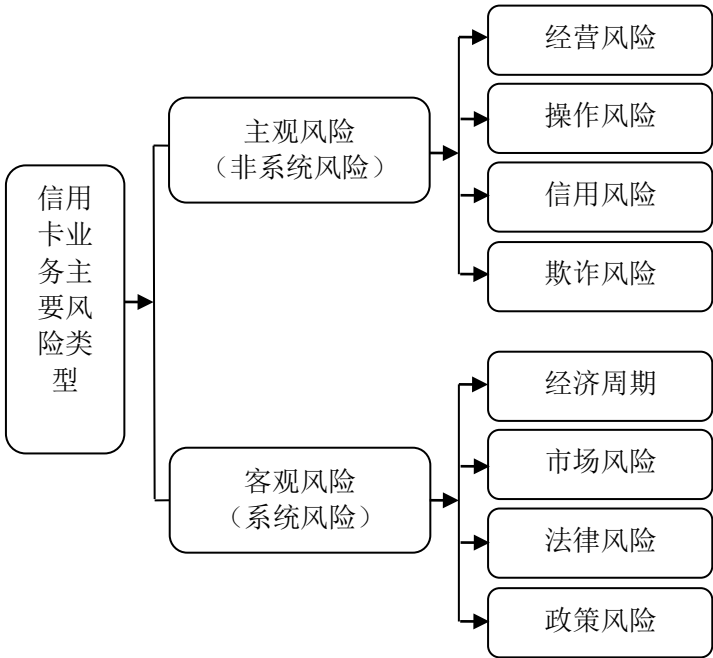


图 3-5 商业银行信用卡业务面临的主要风险类型

3.3.1 主观风险

经营风险。经营策略和运营系统不完善导致出现的属于银行经营风险。这类风险的出现与银行可能出现的损失存在间接或直接关系。从风险来源的差异，又可分为管理类风险和产品类风险。在建行Y分行信用卡风险管理实践中，管理类风险是指由于Y分行管理层的疏漏造成的信用卡风险。如风险防范不足、过于关注经济效益等问题在Y分行的下辖支行中时有发生；而产品类风险则是指由于信用产品设计不完善导致Y分行信用卡业务出现的潜在风险。如银联信用卡推出的小额免密支付，设计初衷是为了便于持卡人日常小额消费，但推广后发现，此产品的设计大大提升了盗刷和错刷的风险。

操作风险。操作风险主要来源于发卡行方面，如银行工作人员的错误操作，或者管理不到位等情况。从实践层面来看，建行Y分行信用卡操作风险现有四类：道德风险、事前审批、事后管理风险和内部协调风险。建行Y分行信用卡风险管理主要是沿用建行总行的基本框架和流程。在具体执行过程中，由于管理的适用性问题，使得Y分行信用卡业务在执行程序和监管机制方面均存在一定的疏漏，这也给信用卡客户经理给予了足够的灵活经营空间。这个灵活的尺度虽便于客户经理推广信用卡业务，但同时也带来了一定的业务风险。尤其当中间审查环节出现问题，那么Y分行的经营风险将大幅度提升。与此同时，由于Y分行信用卡客户多且分散，经营模式灵活的特点，也给信用卡业务后期的管理带来了较大的难度。比如，在还款期内，申请人的财产、工作、家庭以及以外开支的变动都可能造成持卡人的预期收益变化，进而最终对申请人的还款能力产生负面影响。

信用风险。信用卡信用风险是指持卡人因外界因素导致未能如期履约，进而造成银行出现不良资产的风险。建行Y分行的信用卡业务的信用风险出现的可能性，原则上并不大。但由于该业务对于客户的要求和市场准入标准不高，在缺乏有效的风控体系的前提下，使得Y分行信用卡业务的信用风险也可能发生。

欺诈风险。欺诈风险主要来源于持卡人和银行工作人员两个方面，其目的在于通过欺诈的方式获取信用卡授信额度。而该欺诈行为造成Y分行坏账的可能性较高，因而是信用卡风险管控的重要领域。建行Y分行目前的欺诈风险主要是由于申请人和银行工作人员欺诈引起的。来源于申请人的欺诈风险主要是由于申请人在申请信用卡时，伪造或盗用他人信息而导致的；银行工作人员引起的欺诈则是内部员工利用职务之便，帮助申请人伪造或捏造个人信息，旨在获取更高额度的授信。具体来看，目前Y分行存在的主要信用卡欺诈风险类别为恶意透支风险、伪造信用卡风险、利用虚假信息申卡分享、违规套现风险等。

3.3.2 客观风险

经济周期风险。是指由于金融市场发展周期的规律作用，以及居民预期收益的调整，造成放贷成本及收益之间的变化的可能性。具体如表 3-6 所示。Y 分行信用卡业务客户规模较大，涉及到的行业领域广泛，因而外部经济和行业发展情况对于客户还款能力的影响是存在的。

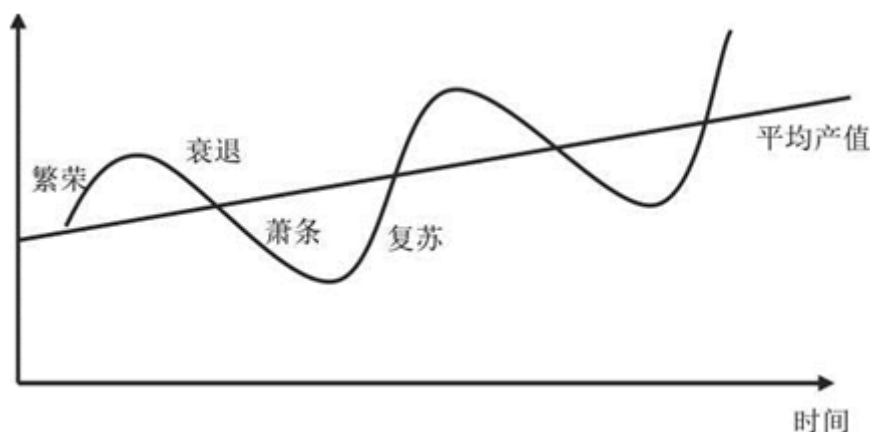


图 3-6 商业银行信用卡业务面临的主要风险类型

市场风险。对于银行业信用卡业务的市场风险而言，该风险种类包括行业竞争风险、利率波动风险和试唱监管风险。目前建行 Y 分行现有的信用卡产品与同区其他银行的信用卡产品存在许多相似和重合的部分，在同质化日益严重的情况下，产品价格成为了银行拓展信用卡业务规模的重要方式，但如此方式则大大加剧了 Y 分行经营的不确定性。

政策风险。在历经“井喷式”发展后，国家和相关监管部门相继出台了系列信用卡业务规范管理通知和办法，旨在进一步规范银行信用卡业务的开展。但随着信息技术的不断发展，经济形势日益复杂、金融服务越加多元，而一些政策滞后于行业发展，因而导致漏洞存在，这也就大大提升了信用卡风险。

法律风险。目前建行 Y 分行信用卡业务的法律风险主要来源于两个方面：一是法律环境变化致使信用卡出现违规操作概率的提升，进而造成损失。如典型的小额免密支付业务的推出加大了支付风险；二是法律体系本身的不健全导致出现“擦边球”、“钻空子”等违规行为，进而造成银行信用卡管理风险增加。

3.3.3 信用卡风险化解情况

依据相关规定，建行 Y 分行每年会对信用卡逾期和违约情况进行清收化解。从目前 Y 分行将由于信用卡逾期和违约形成的呆账分为不良现金和关注类现金两项。其中对于不良现金的清收化解方式主要为核销、资产证券化和保险核销三种。根据 2020 年公布的建设银行长沙市分行公布的年报数据显示，该财年度，

Y分行对不良现金的清收化解总额为1547万元，其中核销、资产证券化和保险核销的现金总额分别为401万元、713万元、461万元。实现清收率仅为12.63%，远低于预期。

3.4 建行Y分行信用卡风险来源

3.4.1 来自客户的风险因素

道德风险是信用卡风险的主要诱因之一。通常而言，道德风险来源于客户方，且是由于信息不对称的原因造成。当发卡行与客户之间出现信息不对称的情况下，在逐利心理的作用下，客户可能会选择主动违约或隐瞒相关信息的现象。而这类问题在实际操作中并不鲜见。2020年在对建行Y分行逾期、违约等信用卡用户资料进行整理分析过程中发现，存在逾期、违约等问题的客户，在向银行提交信用卡申请资料时，仅递交有利于自身的信息，部分不理资料则故意隐瞒或伪造，旨在获取更高额的信用额度。

银行信用体系建设不健全是目前银行业发展亟待解决的重要问题。建行Y分行在信用卡业务推进过程中，也颇受其扰。由于信用体系的不完备，建行Y分行在对信用卡业务进行审核时，无法对客户信息实现更高精度的识别，而这也为道德风险的出现留下了隐患。此外，通过对Y分行信用卡逾期和违约客户进行分析还发现，道德风险与持卡人的实际收入变化有较高的关联性。一般而言，个人实际收入的变化受其经济资产、工资、其他收入、消费支出、储蓄情况等要素的影响。这些要素通过影响个人可支配性收入来影响客户自身的还款能力。由于Y分行要完全掌握客户实际收入变化方面的信息几乎不可能，这也增加了道德风险的概率，进而容易引发Y分行本身的经营风险。

3.4.2 来自银行的风险因素

银行运营及管理过程中的问题也是导致信用卡风险的主要原因之一。从目前的建行Y分行的信用卡业务全流程管控情况来看，银行自身问题导致的风险主要源于两个方面：

首先，审批监管力度不足，无法与时俱进。在传统金融管理阶段，商业银行信用卡业务从申请到授信、发卡一系列操作过程中，需要做到如下几个关键点：一是“见亲见”，即见“本人”、“见本人证件”、“见本人签字”；二是采取分行采集信息、人工审核、总行授信的方式。在信用卡业务飞速发展的这些年，建行在总部专门成立了信用卡中心，旨在实现信用卡业务的独立核算要求，从而提高业务执行效率。目前建行Y分行的信用卡业务，依然采取此种审批授信模式。然而随着信息技术和互联网金融的飞速发展，新型互联网支付授信层出不穷，如果仍

沿用传统的总行统一管理的模式显然已无法满足现实发展的需要,且可能导致由于对风险客户的认知度和掌握情况不完全,而造成定位和营销方式的错位,进而致使风险发生的可能性上升。

其次,风险管理基础相对较弱,风控能力有限。建行Y支行目前仍以实现经济效益的提升和客户规模的扩展为主要发展战略,因而对于风险管理方面的投入就显得相对不足,进而造成风控能力不足。具体表现在两个方面:一是,建行Y支行信用卡风险防控数据过于依赖总行,缺乏独立性。建行Y支行对信用卡客户风险的识别、评估参数仍以总行数据库为基准。Y分行面对的客户群体只是总行客户数据的绝少部分,如果沿用总行参数为依规,可能导致对风险识别和评估出现误差;二是建行Y支行缺乏自己独立的风险管控团队和管控操作系统。

3.4.3 来自商户的风险因素

作为信用卡业务涉及的三方主体之一,商户也是导致信用卡风险的主要原因之一。而造成风险的主要原因来自两个方面:

首先,商户存在道德风险。商户逐利是天性,但部分商户在逐利过程中可能存在伪造信用卡交易信息或片区客户信用卡信贷资金的风险情况。如电信诈骗,建行Y支行就协同公安机关处理过相关案例。不法分析通过一些技术手段,获取信用卡用户的账号以及密码,从而盗取授信金额。此外,一些签约商户也存在伪造客户交易信息,盗取密码,并在信用卡持卡人不知情的情况下消费,然后指向银行否认交易,在此情况下,持卡人得到补偿,但Y支行的损失却无法挽回了。由此观之,商户在信用道德上的问题是导致信用卡潜在风险的重要根源之一。

其次,工作人员操作缺乏规范性。建行Y分行现有信用卡签约商户规模较大、涉及行业较广。正是由于签约商户多且杂的特点,势必存在一些工作人员操作缺乏合规性的问题。比如,商户收银员未按要求和对持卡人签名,或者刷卡后不要求客户签名等。一旦因这类问题导致持卡人经济损失出现,必然引发持卡人与Y分行之间的纠纷。

第4章 湖南省建行Y分行信用卡风险的评价

从前文分析可知,主观风险和客观风险是目前诱发商业银行信用卡业务风险的主要原因。建行Y分行属于省级建设银行的二级分行,在信用卡风险管理过程中同样面临着来自于主、客观两个方面的风险。由于客观风险具有难以预见性和不可避免性,因此本文重点针对主观风险(经营、操作、信用、欺诈四类)维度展开定量分析,从而确定目前建行Y分行信用卡风险的具体情况。

4.1 信用卡风险层次分析

4.1.1 方法选择

为更准确、客观的对建行Y分行信用卡业务面临的风险进行分析,本文将借助层次分析法和回归分析法对样本数据进行分析。具体思路如图4-1所示:

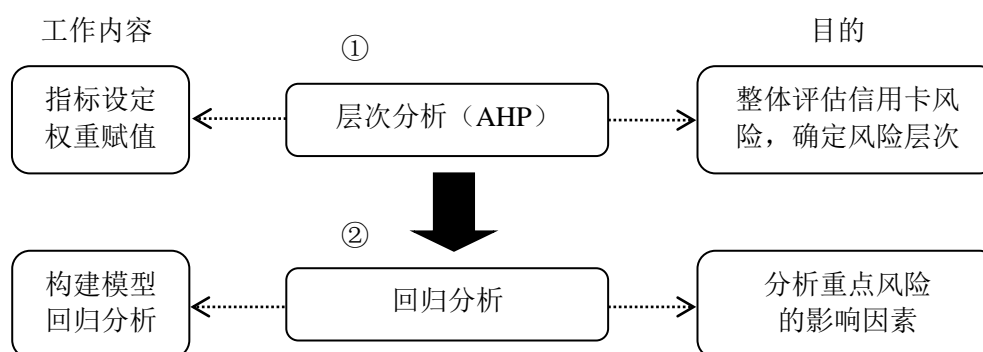


图 4-1 信用卡风险评估思路

层次分析法 (Analytic Hierarchy Process, AHP) 是由美国运筹学家 Saaty 首次提出的。该分析法的核心在于对核心目标进行层次权重的分解。其基本运行原理是将可能对最终决策产生影响的因子进行分解,并确定为子目标、准则和方案等不同层次,然后在分层基础上对各层次上的因子进行定量分析和定性分析。因而,从根本上来说层次分析法就是先整合再分解,然后计算分层权重,最后据此做出决策的过程。其中整合是将多个复杂的目标决策视作一个整合性的系统,分解则是将整合后的系统依据决策需要分解为多个准则及相应的若干层侧;测算则是对定性指标进行模糊量化计算各层次的权重及相应的排位,从而确定最优化的决策方法。本文首先运用层次分析法整体评估建行Y分行信用卡可能面临的风险,然后在通过虚拟变量回归模型对可能导致风险发生的因子进行再分析,旨在探明建行Y分行信用卡风险的根源,从而为有效风控措施的制定和实施奠定现实基础。

4.1.2 指标选择

本节在第三章建行Y分行信用卡风险识别研究的基础上,构建该行信用卡业务主观风险评估指标体系,并据此确定风险评价因素集合。依据AHP的分析原理,将建行Y分行信用卡主观风险因子分解为不同层次,即目标层、主因素层和子因素层。其中同层级的因子彼此独立,但从属于上一层因素,且对下一层因素产生影响。接下来,将对主要要分层及各层的具体因子进行说明。

第一层:目标层。目标层是信用卡风险因素的最高层,因而其因素集合通常具有单一性,也就是作为最终需要解决的问题目标。在对建行Y分行信用卡风险分析模型的构建中,将“信用卡业务的风险”设定为最高层,即分析的目标层。

第二层:主因素层。主因素层是本次构建模型的中间层,是目标层和子因素层之间的桥梁。这个层次的风险评价因子选择主观因素四项,即:信用风险(A_1)、欺诈风险(A_2)、操作风险(A_3)和经营风险(A_4)。在此原则下,主因素层的指标集合可定义为 $A=(A_1, A_2, A_3, A_4)$ 。

第三层:子因素层。子因素层是本次评估模型的最底层,它的构成是对主因素层进一步细分得到的若干三级子因素。这些子因素的选择和确定有明确要求,必须对主因素层的因素指标能产生影响。对于子因素层的每个子集,将其定义为: $A=(A_{i1}, A_{i2}, A_{i3}, A_{i4})$,其中n表示第i个主因素所包含的子因素数量。就本次的分析模型来看,主因素层集合及其对应的子因素层分别为:客户个人状况(A_{11})、客户家庭状况(A_{12})、客户财务状况(A_{13});欺诈风险(A_2):持卡人安全防范意识(A_{21})、发卡行管理规范程度(A_{22})、软件设计及信息技术管理(A_{23});操作风险(A_3):操作规范程度(A_{31})、操作人员素质(A_{32})、操作风险损失率(A_{33});经营风险(A_4):资产利润率(A_{41})、准备金比例(A_{42})、核心资本充足率(A_{43}),具体指标体系如下图4-2所示。

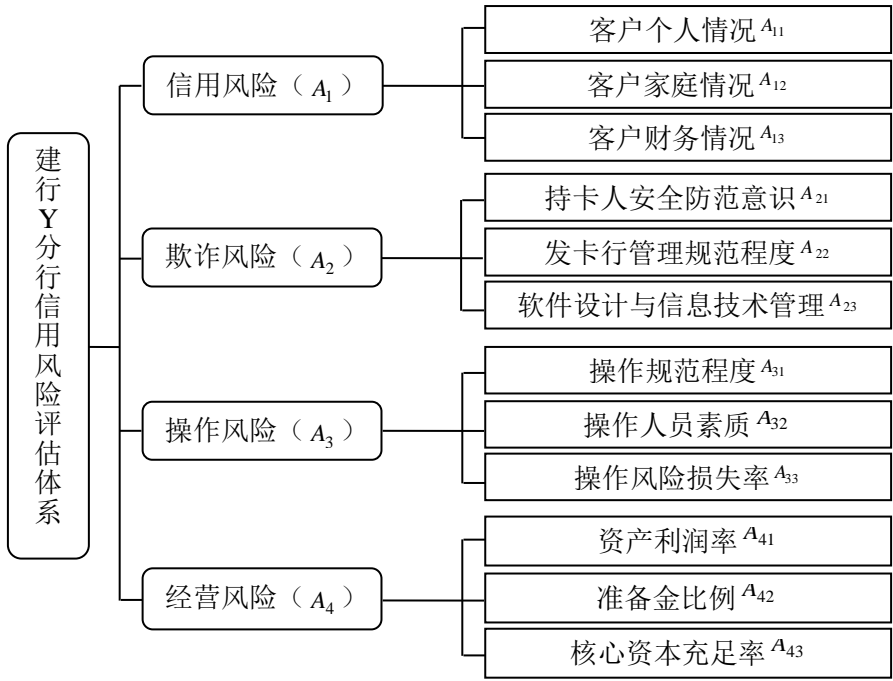


图 4-2 建行 Y 分行信用风险评估体系

4.1.3 权重评估

权重是指某一指标对问题的重要程度，通常而言重要程度越高影响越大。因而权重体现的不仅仅是具体因素指标所占的比例，更是该因素对问题的重要性。一般来说，各评价因素对问题的重要程度并不一致，所以其对应的权重也各有差异。换言之，就是通过量化的方式更直观的表现各因素对解决问题的重要程度。层次分析法就是确定风险模型主要因素层和子因素层的权重系数。

在指标体系构建中，我们将主因素层集合定义为： $A = (A_1, A_2, A_3, A_4)$ ，将与之对应的主因素层权重集合定义为： $w = (w_1, w_2, w_3, w_4)$ ；子因素层集合定义为： $A = (A_{i1}, A_{i2}, A_{i3}, A_{i4})$ ，然后将其下层的子因素层权重集合设定为 $W_i = (w_{i1}, w_{i2}, w_{i3}, \dots, w_{in})$ 。其中 n 代表 i 主因素层下层中子因素的数量。随后采取打分的方式构建分析对比矩阵，计算各层次因子的相应权重，具体如表 4-1 所示。

表 4-1 建行 Y 分行信用卡风险评估矩阵表

| A | A ₁ | A ₂ | A ₃ | A ₄ | w |
|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|-------|
| A ₁ | 1 | 3 | 7 | 5 | 0.571 |
| A ₂ | 1/3 | 1 | 2 | 1 | 0.170 |
| A ₃ | 1/5 | 1/2 | 1 | 1/4 | 0.073 |
| A ₄ | 1/7 | 1 | 4 | 1 | 0.186 |

经计算，最大特征根 $\lambda = 4.1592$ ，对应于 A 最大特征根 λ 的归一化特征向量 $W = (w_1, w_2, w_3, w_4)^T = (0.571, 0.170, 0.073, 0.186)^T$
一致性指标 $CI = \frac{(\lambda - n)}{n - 1} = 0.0531$

一致性比率 $CR = CI / RI = 0.0531 / 0.9 = 0.0589 < 0.1$

如果而这的比值属于合理范围，那么可化为特征向量：

$$W = (w_1, w_2, w_3, w_4)^T = (0.571, 0.170, 0.073, 0.186)$$

通过上述特征向量来对主因素层各因素的权重进行说明。对特征向量进行解读就是：信用风险权重 0.571、经营风险欺诈风险权重 0.170、操作风险权重 0.073、经营风险权重 0.186。据此可判断，主因素层的四项风险权重排序为：信用风险 > 经营风险 > 欺诈风险 > 操作风险。

最后，运用上述方法对主因素层进行层次分析的到如下结果：

$$W_1 = (w_{11}, w_{12}, w_{13}, w_{14})^T = (0.672, 0.241, 0.087)$$

$$W_2 = (w_{21}, w_{22}, w_{23}, w_{24})^T = (0.276, 0.158, 0.566)$$

$$W_3 = (w_{31}, w_{32}, w_{33}, w_{34})^T = (0.615, 0.243, 0.147)$$

$$W_4 = (w_{41}, w_{42}, w_{43}, w_{44})^T = (0.585, 0.281, 0.134)$$

4.2 信用卡信用风险分析

通过对建行Y分行信用卡的风险进行分层分析发现，对该行信用卡业务风险产生最大关联和影响的因素来源于信用风险。其中客户的个人情况对信用风险的影响达到了 0.672，这意味着建行Y分行在对信用卡业务实施风控管理时，需要重点考核客户家庭、收入、资产、还款记录等个人信息，力图从源头将风险降至最低。从研究数据来看，信用风险既然是对信用卡业务造成损失最大的风险类别，那么接下来，本文将进一步对其进行分析，旨在探寻更深层次引发的因素，从而为风险防控策略的提出提供可靠依据。

4.2.1 模型介绍与样本统计

Logistic 回归模型(logistic regression)是一种广义的线性回归分析模型，在实践分析中常用于因变量连续性的研究，对于不同情况下自变量的发生可变概率有显著效果。

关于模型的应用说明：（1）虚拟变量的使用。模型在应用过程中，需要设置虚拟变量。而虚拟变量的选择需要遵循两个原则：一是当变量之间存在属性互斥性，需引入虚拟变量 $(m-1)$ ；二是虚拟变量依据类型差别取值不同。其中基础型和肯定型虚拟变量取值 1，而比较类和否定类变量取值 0；（2）关于检验结果。回归模型是为了检验其解释变量和被解释变量之间是否存在显著的线性关系。当结果小于给定值时，则二者属于显著性水平，意味着该方程的检验有效。

4.2.2 模型构建

研究中所涉及的数据均来源于建行Y分行2020年金融年报。其中客户数据的选择采取了随机抽取的方式,样本总数为200名,采录的客户信息资料内容为姓名、年龄、性别、婚否、受教育程度、收入水平等。此外,对于“逾期”的界定,主要依据中国建设银行相关规定,将“逾期”期限设定为 $D \geq 180$ 天。抽查对象中违约率约为16%。具体信息见表4-2。

表4-2 指标变量统计表

| 指标变量 | 指标项 | 样本量(个) | 违约量(个) | 违约率(%) |
|---------------|--------------------------|--------|--------|--------|
| 性别(Se) | 女 | 104 | 12 | 11.5 |
| | 男 | 96 | 20 | 20.8 |
| 年龄情况(Ag) | $Ag < 30$ 岁 | 50 | 14 | 28 |
| | $30 \leq Ag < 45$ 岁 | 112 | 16 | 14.29 |
| | $Ag \geq 45$ 岁 | 38 | 2 | 5.2 |
| 婚姻状况(Ma) | 已婚 | 112 | 14 | 12.5 |
| | 未婚 | 88 | 18 | 20.45 |
| 受教育情况(Ed) | 高中及以下 | 62 | 18 | 29 |
| | 大学专科、本科 | 113 | 13 | 11.5 |
| | 研究生 | 25 | 1 | 4 |
| 年收入情况(In) | $In < 60000$ | 34 | 13 | 38.2 |
| | $60000 \leq In < 150000$ | 114 | 14 | 12.28 |
| | $In \geq 150000$ | 52 | 5 | 9.6 |

通过表4-2的数据可推知:(1)对信用卡违约风险能产生较大影响的因素包括客户性别、年龄、年收入情况等,其中男性违约率明显高于女性;(2)年龄:随着年龄差异,其可能出现的信用卡违约风险概率也略有差异。综合来看,年龄与违约风险呈反向发展关系;(3)婚姻状况:未婚客户的违约风险略高于已婚客户;(4)受教育程度:受教育程度与违约风险呈反向关系;(5)年收入情况:年收入情况与违约风险呈负相关关系。

4.2.3 模型应用

对信用卡风险的分析其实就是测算持卡人出现违约的概率,即违约率。因此,本节所构建的Logistic回归模型适用于对信用卡信用分析进行测算,而模型建立的基础是信用卡客户信用风险的评估体系。模型中包含解释变量和虚拟变量,其中虚拟变量的引入是由于解释变量之间具有非连续性的特征。解释变量构成:性别(Se)、年龄(Ag)、婚姻(Ma)、受教育情况(Ed)、年收入(In)。

在模型中,虚拟变量值的确定取决于解释变量属性。如果解释变量结果是“真”那么其取值“1”;否则,其取值为“0”。具体取值情况如表4-3所示:

表 4-3 虚拟变量指标赋值

| 指标变量 | 指标项 | 虚拟变量 |
|----------------|------------------------------|----------|
| 性别 (Se) | 女 | (Se) |
| | 男 | — |
| 年龄情况 (Ag) | $Ag < 30$ 岁 | Ag_1 |
| | $30 \text{岁} \leq Ag < 45$ 岁 | Ag_2 |
| | $Ag \geq 45$ 岁 | — |
| 婚姻状况 (Ma) | 已婚 | Ma |
| | 未婚 | — |
| 受教育情况 (Ed) | 高中及以下 | Ed_1 |
| | 大学专科、本科 | Ed_2 |
| | 研究生 | — |
| 年收入情况 (In) | $In < 60000$ | In_1 |
| | $60000 \leq In < 150000$ | In_2 |
| | $In \geq 150000$ | — |

首先对利用 SPSS 软件对各指标进行共线性检验, 检验结果具体见表 4-4, 由表中可以看出, 各指标方差因子小, 说明样本指标不存在多重共线性问题, 符合构建 Logistic 回归模型的条件。

表 4-4 样本指标多重共线性检测结果

| 指标 | Tolerance | VIF |
|---------------|-----------|-------|
| 客户违约率 (Y) | 0.558 | 1.793 |
| 性别 (Se) | 0.739 | 1.353 |
| 年龄 (Ag) | 0.511 | 1.956 |
| 婚姻 (Ma) | 0.899 | 1.112 |
| 受教育 (Ed) | 0.774 | 1.292 |
| 年收入 (In) | 0.948 | 1.055 |

接下来, 对于信用风险的子因素层各子集要素变量与履约率关系的测算需要借助格兰杰因果检验。通过测算, 将滞后阶数确定为 2 阶。检验结果解读: (1) 显著水平处于 5%, 大于 0.05 的指标有两项, 即 Ed_2 、 In_2 , 因此假设不成立; (2) 显著水平处于 10%, 变量 P 值均低于 0.10, 而这些变量就是格兰杰原因查找的违约率。换言之, 就是违约率的出现与上述变量之间存在因果关系。基于此, 本文构建了信用可客户信用风险分析模型:

$$LnY = X_0 + X_1 * Se + X_2 * Ag_1 + X_3 * Ag_2 + X_4 * Ed_1 + X_5 * Ed_2 + X_6 * Ma + X_7 * In_1 + X_8 * In_2$$

上式中 $Y = \rho / (1 - \rho)$, 其中 ρ 是客户不能履约的概率, $1 - \rho$ 是客户能按期履约的概率, Y 代表客户违约概率发生率。

4.2.4 结果分析

基于上述模型，利用 Eviews6.0 软件进行回归分析，回归结果详见表 4-5。

表 4-5 回归分析结果

| 指标 | | <i>B</i> | <i>S.E</i> | <i>Wald</i> | <i>Df</i> | <i>Sig</i> | <i>Exp(B)</i> |
|-------|------------------------|----------|------------|-------------|-----------|------------|---------------|
| 性别 | <i>Se</i> | -0.5037 | 0.995 | 18737 | 1 | 000 | 74299 |
| 受教育程度 | <i>Ed</i> ₁ | -3.7245 | 0.567 | 25703 | 1 | 000 | 17129 |
| | <i>Ed</i> ₂ | -0.4326 | 0.503 | 10007 | 1 | 002 | 4915 |
| 年收入情况 | <i>In</i> ₁ | -6.4211 | 0.967 | 3591 | 1 | 048 | 6245 |
| | <i>In</i> ₂ | -7.9874 | 0.957 | 19489 | 1 | 000 | 68380 |
| 年龄 | <i>Ag</i> ₁ | -2.0910 | 0.1124 | 20517 | 1 | 000 | 162757 |
| | <i>Ag</i> ₂ | -4.2611 | 0.567 | 4228 | 1 | 040 | 3210 |
| 婚姻 | <i>Ma</i> | -1.4217 | 0.1356 | 4833 | 1 | 028 | 19790 |
| 常数项 | <i>Cons tant</i> | 2.3462 | 0.1630 | 34959 | 1 | 000 | 000 |

由上表测算结果可以看出，显著性检验 $Sig < 0.05$ ，表明解释变量性别(*Se*)、年龄 (*Ag*)、婚姻(*Ma*)、受教育(*Ed*)、年收入(*In*)与客户违约率存在显著相关性，据此建立 Logistic 回归模型如下：

$$\ln Y = 2.3462 - 0.5037 * Se - 2.0910 * Ag_1 - 4.2611 * Ag_2 + 3.7245 * Ed_1 - 0.4326 * Ed_2 - 1.4217 * Ma - 6.4211 \ln_1 - 7.9874 * \ln_2$$

通过对于指标与研究靶向的拟合度分析结果（90.8%）分析可知，回归方程拟合度较好；且在 5% 的显著水平下， $P \leq 0.05$ ，这意味着信用风险下的各子因素之间的关系具有较高的可信性。

4.3 信用卡风险评估结果

4.3.1 信用风险为主要风险

利用层次分析法对建行 Y 分行信用卡风险进行测算，我们了解到各主因素层的权重情况：信用风险权重 0.571、经营风险欺诈风险权重 0.170、操作风险权重 0.073、经营风险权重 0.186。如果为主因素层的四项风险权重排序，那么则可表示为：信用风险 > 经营风险 > 欺诈风险 > 操作风险。由此可得出结论：信用风险是目前建行 Y 分行信用卡业务的主要风险。从对信用风险的进一步细分分析来看，客户个人情况权重最高，这意味着银行在对信用卡业务实施风险防控时，需要加强对客户个人信息的考评。

4.3.2 信用风险的细分结果

通过对建行 Y 分行信用卡用户的各样本数据进行分析得知：（1）对信用卡违约风险能产生较大影响的因素包括客户性别、年龄、年收入情况等，其中男性

违约率明显高于女性；(2) 年龄：随着年龄差异，其可能出现的信用卡违约风险概率也略有差异。综合来看，年龄与违约风险呈反向发展关系；(3) 婚姻状况：未婚客户的违约风险略高于已婚客户；(4) 受教育程度：受教育程度与违约风险呈反向关系；(5) 年收入情况：年收入情况与违约风险呈负相关关系。依据分析结果，建行Y分行在对客户进行评估时，需要对上述指标依据权重值的差异予以不同程度的考量。具体情况如下所述：

第一，性别：男性违约 $>$ 女性违约。通过计算，发现性别变量负数。这意味着性别在信用卡使用的违约中的特点为：“男性违约 $>$ 女性违约”。结合现实情况来看，笔者认为导致该情况的原因在于两个方面：一是普遍男性心理成熟晚于女性，导致在一定时期内，男性对于社会责任感和道德意识方面的意识构建晚于女性；二是男性对于琐事的记忆点要弱于女性。因此结合实际情况，Y分行在对于男性信用卡申请人进行评分时，可以考虑适当予以降低。

第二，年龄：低年龄层违约 $>$ 高年龄层违约。通过计算，发现年龄变量负数。这意味着年龄在信用卡使用的违约中的特点为：低年龄层违约 $>$ 高年龄层违约。从数据来看， A_{g2} 系数的绝对值稍大于 A_{g1} 系数。那么我们可以将其解读为年龄与违约风险呈反向发展关系；从实践层面来看，当年龄 <30 ，客户自身整体仍处于不稳定的状态。在此前提下，持卡人普遍的还款意识和还款能力明显低于消费能力，而这恰是导致违约风险的重要原因；当年龄 ≥ 45 岁，这部分客户自身基本达到了稳定期，其无论从生活还是经济能力都基本趋于稳定，因而出现违约的概率相对较小。

第三，婚姻状况：未婚客户违约 $>$ 已婚客户违约。通过计算，发现婚姻状况变量负数。这意味着婚姻状况在信用卡使用的违约中的特点为：未婚客户违约 $>$ 已婚客户违约。结合现实情况来看，通常已婚客户由于家庭关系具有更强的责任感和信用意识。而且婚姻中夫妻双方共同生活、同时积累财富也会让他们比未婚客户的收入来源和财富积累更广、更快些，因而信用卡还款能力更高，出现违约的概率相对更低些。

第四，受教育程度：受教育程度高违约 $<$ 受教育程度低违约。通过计算，发现受教育程度变量负数。这意味着受教育程度在信用卡使用的违约中的特点为：受教育程度高违约 $<$ 受教育程度低违约。

第五，收入水平：高收入客户违约 $<$ 低收入客户违约。通过计算，发现收入水平变量负数。这意味着受收入水平在信用卡使用的违约中的特点为：高收入客户违约 $<$ 低收入客户违约。结合现实来看，通常来说，低收入水平者的资金水平不高，其应对突发情况的能力相对较弱，从而导致违约情况的发生，随之也提高了违约的可能性。值得注意的是：虽然高收入客户的违约低于低收入客户，但二者的变量系数绝对值相差并不显著。对此笔者认为，是因为高收入对应更高额度

的信用卡授信，当授信额度较高时，即便是高收入客户，一旦资金断裂也容易发生违约风险。

4.3.3 风险评估小结

通过上述分析得出以下结论：

（1）主因素风险评估结果

信用风险为主要风险。通过层次分析法对建行Y分行信用卡风险进行层次分析得到数据： $W = (w_1, w_2, w_3, w_4)^T = (0.571, 0.170, 0.073, 0.186)^T$ 。其中信用风险权重为0.571，赋值最高，意味着信用风险最高。具体各主因素风险等级排序为：信用风险>经营风险>欺诈风险>操作风险。

（2）子因素风险评估结果

第一，信用风险。“ $W_1 = (w_{11}, w_{12}, w_{13}, w_{14})^T = (0.672, 0.241, 0.087)$ ”说明在信用风险中，客户个人情况、家庭情况和财务情况的权重分别为0.672、0.241、0.087。这意味着在信用风险中，对信用卡风险产生更大影响的是客户个人情况，其次是家庭情况。与之对应，银行在信用卡申请环节需要加大对申请者个人信息的审核和考评。

第二，欺诈风险。“ $W_2 = (w_{21}, w_{22}, w_{23}, w_{24})^T = (0.276, 0.158, 0.566)$ ”说明在欺诈风险中，持卡人防范意识、发卡行规范管理程度和软件信息技术管理的权重分别为0.276、0.158、0.566。这意味着欺诈风险中软件信息技术管理对信用卡风险的影响更大，作为银行应加大内部软件技术的提升，以及信用卡产品的设计。

第三，操作风险。“ $W_3 = (w_{31}, w_{32}, w_{33}, w_{34})^T = (0.615, 0.243, 0.147)$ ”说明在操作风险中，操作规范程度、操作人员素质、操作风险损失率对应的权重分别为0.615、0.243、0.147。这意味着在操作风险中操作规范程度对信用卡风险的产生有着最大影响，其次是操作人员素质。因此，作为银行需要加强信用卡业务的流程管理，注重对员工素质的提升从而规避相关风险的发生。

第四，经营风险。“ $W_4 = (w_{41}, w_{42}, w_{43}, w_{44})^T = (0.585, 0.281, 0.134)$ ”说明在经营风险中，资产利润率、准备金比例、核心资本充足率对于信用卡风险的重要程度分别为0.585、0.281、0.134。这意味着在经营风险中，资产利润率对信用卡风险产生的作用最大。因此，建行Y分行在对经营风险进行评估时，应重点考虑资产利润率的影响。

（3）信用风险回归分析结果

在Logistic回归分析中，通过对建行Y分行信用卡用户的各样本数据进行分析得知：（1）对信用卡违约风险能产生较大影响的因素包括客户性别、年龄、年收入情况等，其中男性违约率明显高于女性；（2）年龄：随着年龄差异，其可能出现的信用卡违约风险概率也略有差异。综合来看，年龄与违约风险呈反向发展

关系；（3）婚姻状况：未婚客户的违约风险略高于已婚客户；（4）受教育程度：受教育程度与违约风险呈反向关系；（5）年收入情况：年收入情况与违约风险呈负相关关系。依据分析结果，建行Y分行在对客户进行评估时，需要对上述指标依据权重值的差异予以不同程度的考量。

第 5 章 湖南省建行 Y 分行信用卡风险防控对策

5.1 规范信用卡业务操作流程

通过前文分析,我们了解到信用风险中客户个人情况因素和操作风险中操作规范程度是建行 Y 分行信用卡业务风险的重要隐患。针对此情况,Y 分行有必要加强信用卡业务的操作流程管理,从而降低相关风险。优化后的流程如图 5-1 所示:

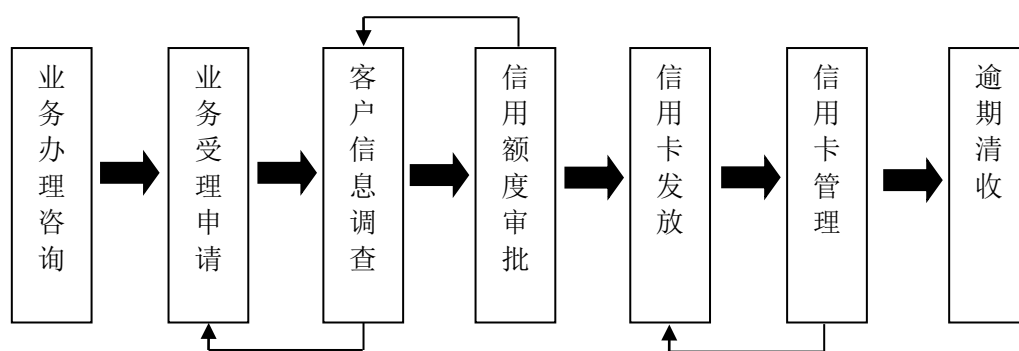


图 5-1 信用卡业务操作全流程设计图

5.1.1 明确客户准入条件

明确客户准入条件是优化信用卡业务操作全流程的首个环节。具体该如何执行,笔者认为可从四个方面着手:首先,以行文的方式明确客户准入细则。在建行总行和省行关于信用卡业务审批流程和要求的基础上,Y 分行需要结合域内现实情况,以行文形式制定《湖南省建设银行 Y 分行信用卡客户准入条件实施细则》,并下发至辖区内的所有支行。而且该实施细则需要依据实际情况,实现定期的更新和调整;其次,明确具体流程。制定的实施细则不仅要定期更新,其内容必须对信用卡业务的申请环节有明确细致的规定。如申请人申请流程、材料录入、身份审核、限制条件等;再次,逐步建立事前信息库。客户准入属于信用卡申请的事前环节,随着业务量的不断扩大,银行掌握的相关数据量迅速增长。借此可逐步建立事前信息库,用于信用卡发卡前的资料整理、文件归档、身份和信息核实,甚至可构建自动还款账户关联机制与之配套;最后,逐步完善客户信用评价体系。目前建行 Y 分行对于信用卡风险的评价更多是以来省行,为提高自身抵御风险的能力,Y 分行有必要构建自身的客户信用评价体系。具体操作可借鉴信用计分法、Z 评分模型法、收入水平微观模拟法和专家打分法等方式,结合 Y 分行自身的职能和域内相关外部环境特点来进行细化测评。然后将测算结果设定为申请人信用卡授信额度的上下限,从而最源头将信用卡风险降低。

5.1.2 严格执行审批流程

信用卡业务的本质是无抵押无担保的小额信贷，因此在审查环节可省去对担保人和担保物的审核。但与此同时，作为银行方应该意识到，正因为缺少了相应的担保人和担保物的保障，其风险也随之提高，因此在审核过程中严格把关就显得尤为重要。纵观建行 Y 分行信用卡业务的运作全流程发现，营销发卡环节是整个业务的起点，也是业务顺利开展的基础，因而重视和把控好这个环节对于降低业务风险而言至关重要。鉴于此，本研究依据建行 Y 分行的现实情况，进一步优化了该行信用卡发卡流程，具体如图 5-2 所示：

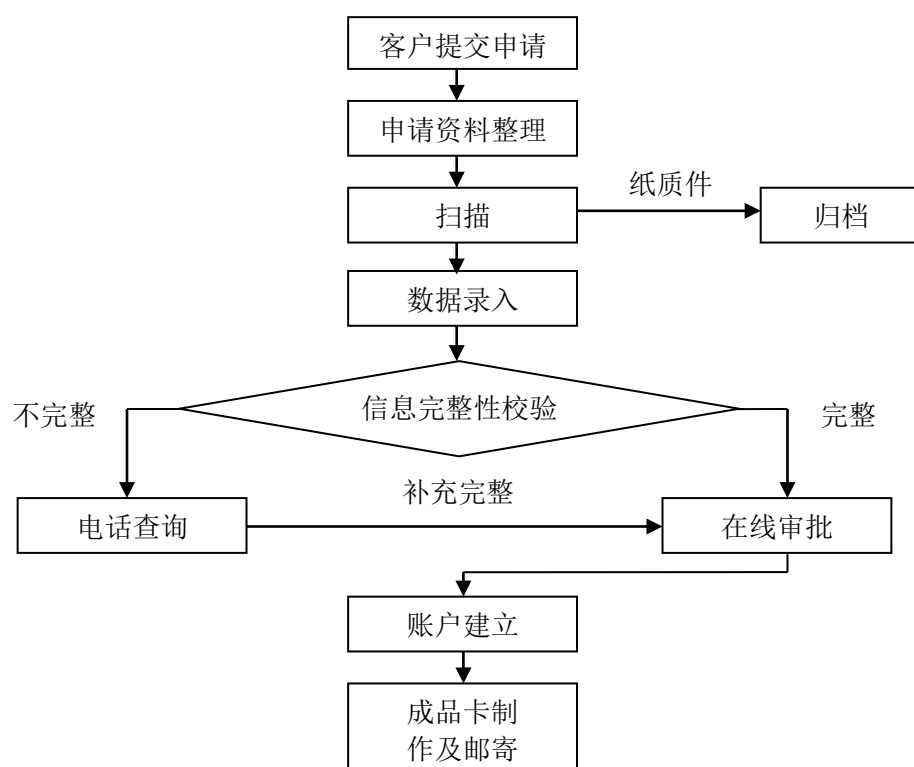


图 5-2 信用卡发卡流程图设计

当客户申请资料递交后，审批审查对于防控风险就显得尤为重要了。在此环节要做到严格审批则需要注意三个方面：

首先，加入台账管理环节。信用卡客户信息台账管理对于及时掌握和了解持卡人信息十分必要。但在建立台账的过程中，工作人员一定要注意，对于持卡人的相关信息搜集必须做到尽可能的完整、真实。具体相关信息包括：身份证明、收入水平、财力证明、婚姻状况等。信息搜集后必须坚持做到查实，一旦无法查实或存疑的，要做到坚决不予审核通过。

其次，资信审核环节严格遵照“亲见”、“核实”、“评估”的要求。一是坚持“三亲见”所谓“三亲见”就是“见本人、见原证件、见客户亲签名”；二是坚持核实。在亲见客户完成相关信息的填报后，作为风险防控的第一道防线，必须对客户提

供的相关信息进行核查，确保所有信息能查实；三是坚持综合评估。信用卡专员在完成上两个步骤后，要对客户进行纵横评估，并依据确定的风险等级给予可授信的信用额度范围。

最后，评估环节需考虑地区差异化。同区内的不同支行的情况各有不同，在审核过程中，需要充分考虑各地区内外部环境的差异来具体执行。如对于信用卡资产不良率较高的火星支行和新民路支行的审核需从严，甚至必要时需要提供相应的辅证材料。

5.1.3 加强动态跟踪管理

信用卡完成发卡后，持卡人将持卡进行相关消费交易，为确保持卡人能按期履约，降低逾期风险，实施有效贷后管理就显得尤为必要。贷后管理中，客户跟踪管理环节十分重要，其主要内容为持卡人的消费行为和偿债能力。

第一，制定细致有效的监控计划。监控是发现和判断信用卡风险的重要前提，因而细致完善的监控计划是实现有效监控的关键。首先，贷后管理人员需要明确应该对持卡人的那些信息数据进行跟踪监控。通常而言，对持卡人还款能力有直接或间接影响的因素是重点监控方向。如持卡人信用情况、收入及历史还款情况等。在监控过程中，一旦发现持卡人异常刷卡行为应及时采取相应措施。如与持卡人联系，如无法联系持卡人，则立即采取暂停卡业务的紧急措施，以确保将可能出现的风险降到最低。此外，如果出现持卡人逾期的情况，贷后管理工作人员应在逾期的1个月内，联系客户确认逾期情况。如无法联系客户或通过其他正规途径了解客户资金出现较大问题的，应尽早采取法司法途径进行催收。

第二，加强申请人信息保管。申请人资料是构建相关档案数据库的重要数据，是信用卡业务开展各环节的重要审核依据。因此，在对申请人资料信息的管理方面不仅要做到及时性，还要做到安全性。随着信息技术的不断发展，对于相关信息的保存，不仅有纸质档案、影印存档，还应建立完善的数据库系统。此外，应注意影印存档的数据一定要与文本一同保管。同时还应加强文件管理的交接等相关制度。

5.2 加强风险管理队伍建设

在前文分析中，我们了解到操作风险中操作人员素质对于Y分行信用卡风险的重要为0.243，在操作风险中排序第二，仅次于操作规范程度对信用卡风险的影响。可见，要降低建行Y分行信用卡风险则需要加强风险管理队伍建设。鉴于此，笔者从如下两个方面考虑。

5.2.1 引进和培育风险管理人才

目前建行Y分行信用卡中心的风险管理专业岗位共有两名工作人员，其工作职能是将系统提示的信用卡逾期名单下发至下辖各网点，与下设网点的信用卡专员进行对接。负责对接的支行网点信用卡专员负责对逾期信用卡进行清收，这部分信用卡专员大多是兼职，也就是对接信用卡业务只是其工作职能的少部分而已。这就可能导致他们无法及时处理和了解Y分行下发的相关逾期信用卡用户的情况，而且对相关问题的处理也可能存在能力不足的问题。在此情况下，对于信用卡风险管理的有效性必然大打折扣。尤其在信用卡业务规模日益扩大、信用卡产品种类不断多样化的当下，风险成因也日益复杂，这都对风险管理专员提出了更高的要求。在此情况下，引进和培养专业的风险管理人才势在必行。

首先，加大专业人才储备。建行Y分行在人才组建方面要加大风险管理专业人才的储备。在此思想指引下，建行Y分行在人才招聘过程中要加大引进和培养信用卡风险管理专业化人才的力度。一方面招聘专业风控人才，另一方面完善培养制度。构建三级联动的人才培养机制，定期组织风险管控专业培训，让风控岗位的工作人员不仅具备专业知识，还能及时掌握最新的风控资讯。

其次，建立审批业务轮岗制。银行的风控管理执行者绝非单独的几位风险管控人员。可以说每一位银行员工都是风控管理的重要参与者，作为信用卡业务流程中的重要环节，审批岗位的工作人员对于风控管理也起到至关重要的作用。因此，针对该岗位的工作人员可采取轮岗制。如此能有效规避操作风险，也能快速提高现有人员的专业能力。

最后，建立专们的信用卡管理团队。鉴于建行Y分行信用卡产品种类的庞杂，以及业务规模的不断扩大，Y分行可以考虑在现有风控部门基础上，整合信用卡部现有人力资源成立专门的业务团队。如发卡营销团队、资料审核录入团队、征信核查团队、审核授信团队、商户及分期业务团队、贷后动态跟踪管理团队、不良催收团队等。即从发卡前到贷后实现完整的风控管理链，从而尽可能在信用卡风险出现的初期就能及时发现，从而降低风险损失。

5.2.2 提升工作人员风险管理意识

提升工作人员风险管理意识是风控人员严格执行风控管理的前提，只有时刻紧绷着风险防控这根弦，才能在关键时刻发现风险、阻止风险的发生。对于提升工作人员风险防控意识的具体做法，笔者认为可以从执行环节入手：首先，把好营销关口。营销环节是的起始点，在这个环节营销人员需要明确目标客户群的标准，即信用良好、收入稳定且有持卡意愿；其次，严控审批环节。审批环节的信用卡风险防控的中间桥梁，也是至关重要的一环。在此处，工作人员要严格遵照

相关规定和制度执行审批操作，而且要提高自身的客户鉴别能力。与此同时，相关部门还要建立、完善客户管理档案，以备查实客户信息。对于确认为提供虚假材料的申请人，要即可在系统中标注为“黑名单”，确保从源头将风险降至最低；最后，后期管理。在此环节，工作人员要积极跟踪客户的信用卡使用情况，加强对睡眠信用卡的动态管理。

与此同时，商户作为信用卡业务的相关方之一，其虽不是银行职员，但也是风控重要参与者。鉴于此，Y 分行需要联合下辖各网点加强信用规范使用的宣传，通过柜台人员口头、宣传折页、网络媒体等方式实现常态化的风控知识普及，加强风险知识的宣导，强化客户的自我防护意识。作为商户，也需要对其进行专业培训，增强信用卡案件风险的学习培训，让其对信用卡套现、诈骗等行为的危害性有充分了解，提高风险防范意识。

5.3 建立健全风险预警机制

操作风险中操作风险损失率是导致操作风险出现的原因之一，要降低信用卡风险，则需要降低操作风险损失率。前文中规范业务流程、加强风控管理团队建设属于风控的前端操作，而要解决风险本身的问题，则需要先对风险有足够的认识，如何认识风险，则离不开健全的风险预警机制。

5.3.1 完善信用卡风险评估体系

建行 Y 分行要完善信用卡评估体需考虑两个方面的条件：一是省行的风险评估标准，二是本区信用卡客户特点。在以省行风险评估为基准的前提下，结合本区内信用卡客户特点以及授信额度，构建和完善信用卡风险评估体系。本文在此思想下，初步设计了客户信用等级评分表（如表 5-1 所示）。随着业务的不断扩大和客户数据的日益完善，未来还将对不同信用卡产品的发卡流程实现参数化的管理。

表 5-1 客户信用等级评分设计

| 信用等级 | AAA | AA | A | B+ | B | B- | C |
|------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-----|
| 综合得分 | ≥90 | 80-99 | 70-79 | 60-69 | 50-59 | 40-49 | <40 |
| 建议额度 | 3W-5W | 2W-3W | 1W-2W | 8K-1W | 5K-8K | <5K | 退件 |

从第四章的风险分析结果来看，建行 Y 分行信用卡业务中导致风险提升最关键因素是信用风险，而信用风险中的相关要素又有客户性别、年龄、受教育程度、收入情况、既往履约情况等。根据这些因素的相互关系，本文将其划分为“自身情况”、“执业情况”和“与银行关系”三类，并依据权重赋予相应的比重，如表

5-2 所示。以此作为 Y 分行信用卡客户信用评级的参考。

表 5-2 客户信息综合评分表设计

| 项目 | | 权重 |
|---------------|----------|-----|
| 自身情况 (51%) | 性别 | 5% |
| | 年龄 | 7% |
| | 婚姻状况 | 8% |
| | 受教育程度 | 13% |
| | 资产情况 | 18% |
| 职业情况 (41%) | 年收入情况 | 17% |
| | 职业 | 8% |
| | 单位性质 | 5% |
| | 工作年限 | 8% |
| 与银行关系 (8%) | 所属地区经济情况 | 3% |
| | 本行账户 | 2% |
| | 贷款历史 | 2% |
| | 持卡情况 | 4% |

5.3.2 建立信用卡风险管理系统

第一，强化业绩考核制度。业绩考核制度的建立意味着需要将信用卡的风险管理结果纳入绩效考核测评体系。目前 Y 分行虽然已经实施了该方法，但下级各分行落实情况并不理想。因此作为分行需要加大对下辖支行在业绩考核制度方面的管理。具体操作，可以从如下方面考虑：一是将信用卡不良指标纳入年初考核指标内，在既有存量基础上，将不良风险控制情况也纳入同等重要的考评位置；二是对年度不良管控中做出贡献的机构和个人予以物质和精神上的奖励，总之落实和强化信用卡风险管控业绩的考核力度。

第二，完善催收管理制度。催收管理制度是贷后管理的重要内容。目前 Y 分行采取专人督导与下辖支行信用卡专业对接，处理逾期清单的方式。该方式是可行的，但关键是需要做到处理及时。首先，对于刚出现逾期的信用卡用户，涉及到的相关人员必须抓住催收关键期，采取电话联系、上门和面对面的方式进行催缴，确保能实现三日内完成；其次，对于逾期在超过三个月，不满半年的客户，专员首先需要准确记录催收结果，如果出现无法联系持卡人的情况，需要与其工作单位、紧急联系人等取得联系，了解情况。如仍无法联系客户则需要立即冻结账户，并启动司法起诉程序；对于能取得联系，但属于无力偿还的，则需要对家人进行劝导，争取协助还款。

第三,构建动态监控制度。动态监控制度是一种全范围的信用卡链条监控制度。人和信用卡是动态监控的对象,其中人并不单一指持卡人,而是指以信用卡业务营销为起点所涉及到的每一个人,如持卡人、营销人员、审核人员等。对卡的动态监控,主要是为了了解持卡人在持卡期间的消费额度、频率等情况,从而确认其消费是否属于正常情况。为准确了解持卡人的用卡情况,部分时候,还需要对持卡人的用卡情况和个人情况进行定期的回顾梳理和核查。当然,这部分工作落实职责在于下级支行,作为分行其职责在于做好动态监控的牵头工作,建立精准的客户风险管理机制,及时反应风险状况,并据此采取有效的措施防控风险。

5.3.3 健全信用卡风险约束机制

信用卡业务从营销的起点到后期的使用,涉及到的相关方无非是发卡行、持卡人和特约商户。要建立风险预警机制,那么就绕不开这三方。因此,在三者之间建立有效的风险约束机制是降低信用卡风险的可行之策。

第一,发卡行与持卡人之间。发卡行与之间是长期稳定的关系,发卡行对持卡人和信用卡会采取动态化的监控。如果发卡行监控到信用卡账户出现异常消费,那么可以采取发短信、邮件和大电话的方式及时通知持卡人,让其了解信用卡存在的实时异常行为,从而避免损失的出现。此外,发卡行还需要定期了解和更显示持卡人的经济来源、财产变化等相关关系信息。

第二,发卡行与特约商户之间。特约商户是与银行签订刷卡业务协议的商户。随着信息技术的不断发展,现在许多小额消费多采取线上支付的方式。对于线下的特约商户,Y 分行需要加强信用卡相关知识的培训,培训内容可包括:信用卡的规范使用、POS 机的使用、故障处理与保修、伪卡的识别与处理等。此外,还需要针对特约商户同样需要建立专门档案,对于违规或违约的商户,解决不再予以通过申请,从而规避可能出现的风险隐患。

5.4 完善信用卡信息管理系统

在第四章分析中,我们得知建行 Y 分行信用卡欺诈风险中最大的隐患来源于软件信息技术的管理。鉴于此,完善建行 Y 分行信用卡信息管理系统势在必行。

5.4.1 建立信用风险信息化预警系统

建立信用风险信息化预警系统是完善 Y 分行信用卡信息管理系统的重要内容之一。信用风险预警系统,是建行内部的信用卡持卡人风险评价和风险记录系统,其从持卡人获得卡进行首次消费行为后开始进行记录。记录的具体内容包括:卡的消费额度、消费频率、每月还款情况等。记录的目的在于对持卡人的还款能

力和履约情况进行跟踪了解，以便在异常情况出现的初期就能被及时发现并阻止，从而降低风险发生的可能。此外，该系统的另一作用在于可利用信用卡信息库中的数据资源，对现有客户进行风险识别和评价，查找可能存在的信用卡逾期风险潜在因子，做到防范于未然。与此同时，信用卡中心的风控管理团队应持续跟踪持卡人的每月、每季度、每半年度、每年度的消费和还款情况，以便及时发现持卡人潜在的违约风险。

5.4.2 完善信用卡信息化风险管理系统

目前建行 Y 分行依托建行总行和省行的信用卡风险管理，构建信用卡信息管理系统平台，但域内客户的差异化管理需要对 Y 分行的信息管理提出了更高的要求。为更好的强化特色化管理，Y 分行需要进一步完善四个子系统，即风险管理系统、成本核算管理系统、定价系统和客户管理系统。将信用卡纸质化申请全面升级为线上申请，提高申请效率。此外，针对客户违约情况和行业差异与坏账损失情况关系的记录，也需要录入系统数据库，从而为信用卡营销和风险控制提供依据和凭证。

第 6 章 结论及展望

6.1 结论

信用卡业务在中国建设银行开展较早，已有四十多年的历程且已有一定规模。伴随着业务的逐步扩大，其风险也随之增大。作为商业银行的核心竞争业务之一的信用卡业务，如何平衡收益与风险，尽可能实现收益大、低风险的目标是商业银行信用卡风险管理的永恒难题。本文以湖南省建设银行 Y 分行为研究对象，立足 Y 分行信用卡业务发展的现实情况，采取定性和定量分析的方式对其风险进行识别、评价，然后据此提出了针对性的风险防控建议。通过深入研究，文章得出如下结论：

第一，风险识别方面。从导致风险的因素来源来看，目前 Y 分行信用卡业务风险类型可分为主观风险（非系统风险）和客观风险（系统风险）。其中主观风险包括经营风险、操作风险、信用风险和欺诈风险；客观风险包括经济周期、市场风险、法律风险和政策风险。由于客观风险具有不可控性，因而在对风险进行分层分析时，主要分析的是信用卡业务的主观风险，即：经营风险、操作风险、信用风险和欺诈风险。

第二，风险分析方面。首先，信用风险为主要风险。通过层次分析法对建行 Y 分行信用卡风险进行层次分析得到数据： $W = (w_1, w_2, w_3, w_4)^T = (0.571, 0.170, 0.073, 0.186)^T$ 。其中信用风险权重为 0.571，赋值最高，意味着信用风险最高。具体各主因素风险等级排序为：信用风险 > 经营风险 > 欺诈风险 > 操作风险。由此得出结论信用风险为 Y 分行信用卡风险的主要风险；其次，子因素风险影响权重各有差异。信用风险中各子因素风险排序为：客户个人情况 > 家庭情况 > 财务情况；欺诈风险子因素风险排序：软件信息技术管理 > 持卡人防范意识 > 发卡行规范管理程度；操作风险各子因素风险排序：操作规范程度 > 操作人员素质 > 操作风险损失率；经营风险子因素风险排序：资产利润率 > 准备金比例 > 核心资本充足率；最后，信用风险子因素对风险形成的影响程度与关系。在 Logistic 回归分析中，通过对建行 Y 分行信用卡用户的各样本数据进行分析得知：（1）对信用卡违约风险能产生较大影响的因素包括客户性别、年龄、年收入情况等，其中男性违约率明显高于女性；（2）年龄：随着年龄差异，其可能出现的信用卡违约风险概率也略有差异。综合来看，年龄与违约风险呈反向发展关系；（3）婚姻状况：未婚客户的违约风险略高于已婚客户；（4）受教育程度：受教育程度与违约风险呈反向关系；（5）年收入情况：年收入情况与违约风险呈负相关关系。依据分析结果，建行 Y 分行在对客户进行评估时，需要对上述指标依据权重值的差异予以不同程度的考量。第三，风险防控方面。

在定性定量分析基础上,针对解决不同的风险提出了相应的建议。首先,规范操作流程。为应对信用风险客户个人情况和操作风险中操作规范程度对信用卡风险带来的影响,文章提出了明确客户准入条件、严格执行审批流程和加强动态跟踪管理的对策;其次,加强风险管理队伍建设。为解决操作风险中操作人员素质引发的风险可能,文章提出了引进和培训风险管理人才、提升工作人员风险管理意识的策略;再次,建立风险预警机制。针对操作风险中操作风险损失率可能造成的信用卡风险,文章提出了完善信用卡风险评估体系、建立信用卡风险管理系统、健全信用卡风险约束机制的对策;最后,完善信用卡信息管理系统。由于软件信息技术管理在欺诈风险管理中的影响最大,文章对此提出了建立信用风险信息化预警系统和完善信用卡信息化风险管理系统的策略。

6.2 展望

笔者一直在银行一线工作,对于信用业务及其风险管理有着一定的了解,因此选择了本议题展开研究。但由于理论水平有限,在研究 Y 分行信用风险评价时,尚有一些不足指出,有待未来进一步的研究予以修正。例如,在信用卡风险评价的评分方法上,是否可选择其他方式,不同方式之间的准确性和差异性如何,这都值得未来去研究和探索。此外,由于受到信息数据使用限制,本文对于客户信用风险的评价仅限于客户年龄、性别、收入、受教育程度等方面,无法将客户资产情况、信用卡履约情况、客户所在地经济发展情况等因素纳入评价范围。所以本文研究结论仍有待后期进一步完善。而且随着互联网金融的飞速发展,信用卡风险也不断出现新类别和影响因子,这都值得我们不断去研究和发现。

参考文献

- [1] Zeyneb Hafsa Orhan Astrom. Credit risk management pertaining to profit and loss sharing instruments
- [2] in bank[J]. Journal of Financial Reporting and Accounting, 2013, 11(1): 12-14.
- [3] Mark Wilson. What constitute credit card risk [J]. Journal of banking & Finance, 2000, 8(4): 134-139.
- [4] (3) Stiglitz, Weiss. Credit Card Accountability [J]. University of Chicago Law Review, 1981(09): 157.
- [5] Darrell Duffie, Kenneth J. Singleton. Credit Risk: pricing, measurement, and management[M]. New
- [6] Jersey: Princeton University Press, 2009.
- [7] Imola Driga, Dorina Nita. Credit Risk Analysis at the Level of an Operative Branch of the BankfJ],
- [8] Sena Management, 2010, 13(2): 378-392.
- [9] Bonfim D. Credit risk drivers: Evaluating the contribution of firm level information and of macroeconomic dynamics [J]. Journal of Banking & Finance, 2009, 33(2): 281-299.
- [10] Navneet Arora, Priyank Gandhi, FA Longstaff. Counterparty credit risk and the credit default swap
- [11] marketfJ]. Journal of Financial Economics, 2012(2): 280-293.
- [12] Hung-Jen Wang. Symmetrical Information and Credit Rationing: Graphical DemonstrationfJ]. Financial
- [13] Analysts Journal, 2000:85-95.
- [14] Stiglitz, Weiss. Credit Card Accountability [J]. University of Chicago Law Review, 1981(09): 157.
- [15] Nadia Massoud, Anthony Saunders. The cost of being late? The case of credit card penalty fell[J]. Journal of Financial Stability, 2011(06): 49-59.
- [16] Wickramasinghe 叉 Gurugamage A. Effects of social demographic attributes, knowledge about credit cards and perceived lifestyle outcomes on credit card usage [J]. Nrnaonal Jornal of Onmr D, 2012(1): 80-89.

- [17] Alejandro Correa Bahnsen, Stqjanovic Aleksandar, Aouada Djamila, Ottersten Bjorn. Cost Sensitive Credit Card Fraud Detection Using Bayes Minimum RiskfC]. International Conference on Machine Learning and Applications, USA, December 2013: 4-7.
- [18] Warmer, John T. and Saul Pleeter. The personal Discount Rate:Evidence from Military Downsizing Programs [J]. American Economic Review, 2001(1): 33-53.
- [19] Mark Lawrence. The LDA-based Advanced Measurement for Operational Risk-Current and In Progress Practice[C]. RMG Conference, 2003: 115-129.
- [20] Elizabeth Langwith. Credit Cards Held by College Students [J]. Financial Counseling and Planning, 2005(16): 1-10.
- [21] Kreps T. Self Interested Bank Regulation [J]. Journal of American Economic, 1982(3): 77-89.
- [22] 李进芳.信用卡风险管理的根基性问题探讨[J].统计与咨询,2016(03):31-34.
- [23] 范静,殷丹青.信用卡违约风险防范建议[J].合作经济与科技,2015(20): 85.
- [24] 孙一鸣, 刘思聪.我国商业银行信用卡业务风险现状及管理对策的研究[J].全国流通经济, 2017(09): 77-79.
- [25] 杨德忠.浅析信用卡风险的现状、成因及防控对策[J].现代经济信息,2011(06): 199-200.
- [26] 李彬洋.我国商业银行信用卡风险管理分析[J].现代商业,2017(10): 92-93.
- [27] 徐祯.信用卡风险管理存在的问题及成因[J].现代经济信息,2014(1): 282.
- [28] 李瑞锋.关于信用卡信用风险管理的认识及实践做法分析[J].时代金融,2018(05): 105-106.
- [29] 高芙蓉.基于 ANT 理论的信用卡风险管理研究[J].金融理论与实践,2016(01):61-66.
- [30] 刘新丽.银行防范信用卡风险的对策研究[J].辽宁经济管理干部学院.辽宁经济职业技术学院学报,2016(04): 15
- [31] 张嘉莉.中国商业银行信用卡业务风险及防范研究 [J] .金融经济,2017(06): 54-56.
- [32] 沈秀梅.中国商业银行信用卡风险管理问题研究及对策 [J] .中外企业家,2018(25): 64-65.
- [33] 史强.商业银行信用卡风险管理探讨 [J] .财经界,2017(05): 120-121.
- [34] 刘江茹, 周春荣.经济新常态下我国信用卡风险管控 [J] .教育教学论坛,2016(52): 5-6.

- [35] 王德润, 杜美霖, 王庆露.新消费时代下的信用卡风险管理 [J]. 中国信用, 2017(10): 37-40. 栾建胜.信用卡风险防控迈向“互联网+”新时代 [J]. 中国信用卡, 2016(06): 12-16.
- [36] 薛喜梅.基于大数据云计算的信用卡风险管理平台研究 [J]. 中国经贸导刊, 2016(26): 40-42. 李春平.试析信用卡风险管理的系统化对策 [J]. 财经界(学术版), 2015(06): 125.
- [37] 牛秀慧.商业银行信用卡风险管理问题及策略 [J]. 北方经贸, 2016(7): 123-124.
- [38] 裴文静.我国信用卡风险管理问题探析 [J]. 时代金融, 2016(17): 196-197.
- [39] 王文浩.关于商业银行信用卡风险及防范措施的研究 [J]. 商场现代化, 2016(04): 144-145.
- [40] 魏春旗.信用卡风险管理现状及趋势展望 [J]. 中国银行业, 2015(10): 82-84.
- [41] 韩建东, 董雪征.当前信用卡风险管理的对策 [J]. 金融经济, 2010(12): 131-133.
- [42] 桑志杰.我国商业银行信用卡风险管理对策分析 [J]. 时代金融, 2016(14): 97-98.
- [43] 杜玲.我国商业银行信用卡业务风险的法律成因及防范措施 [J]. 产业创新研究, 2018(6): 28-32. 朱双.商业银行信用卡业务风险防范研究 [J]. 商场现代化, 2017(04): 124-125.
- [44] 王永超, 杨朔.信用卡消费资金流向监控的难点与可行路径 [J]. 中国信用卡, 2018(08): 37-40. 杨金英, 贾茹.基于主成分分析法的 Logistic 回归信用卡管控模型 [J]. 呼伦贝尔学院学报, 2017, 25(04): 99-110.
- [45] 冯振涛, 冯梦媛.基于 AHP 的信用卡评分模型研究 [J]. 金融理论与实践, 2016(01): 74-77.
- [46] 阮佳媚.商业银行信用卡风险与防范 [J]. 经济师, 2014(12): 173-174.
- [47] 刘从正.我国商业银行信用卡风险管理对策 [J]. 中外企业家, 2016(17): 52.
- [48] 马春峰.商业信用卡业务运作 [M]. 北京:中国财政经济出版社, 2010.3: 10-15.
- [49] 陈小宪.中国商业银行风险管理的认识与实践 [J]. 中国金融, 2004(03): 45-47.
- [50] 付玉丹.基于套现行为对商业银行信用卡风险管理的探究 [J]. 商业经济, 2012(19): 114-115. 严夏, 张泽明.我国商业银行信用卡风险管理研究 [J]. 金融经济, 2014(16): 95-97.
- [51] 赵其宏.商业银行风险管理 [M]. 上海:经济管理出版社, 2011.5: 25-35.

- [52] 王正中.信用卡业务经营管理通论 [M] .北京:人民出版社,2010.2:20-25.
- [53] 何驰.国内商业银行信用卡风险管理研究 [J] .现代经济信息,2014(15):323.
- [54] 杨子健.美国商业银行信用风险管理 [M] .北京:中国金融出版社,2004: 65-78.
- [55] 季禄燕.浅谈我国商业银行信用卡风险及防范措施 [J] .现代经济信息,2019(04):299-301.
- [56] 闫鹏飞.新巴塞尔协议与全面风险管理 [M] .北京:中国财政经济出版社,2007.3: 18-25.
- [57] 徐瀚.新形势下的信用卡风险管控 [J] .中国信用卡,2015(01): 32-34.
- [58] 何开宇.信用卡行业对大数据的应用及对商业银行的启示 [J] .国际金融,2016(10): 23-2&
- [59] 蒋子涵.大数据时代下恶意套现的应对之策 [J] .中国市场,2017(11): 97-98.
- [60] 王业逢.我国商业银行信用卡业务风险现状及管理对策的探讨 [J] .纳税,2019,13(08): 202.
- [61] 夏尊文.我国刑法中信用卡犯罪的基础问题研究 [J] .西部学刊,2019(02): 57-63