**一、填空题**

1. 信用卡征信审批工作设置征信调查岗、授信审批岗及业务稽核岗等三大岗位。其中，\_\_\_\_\_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_\_\_\_岗位之间应按不相容原则实施相互制约，确保各环节操作风险得到有效控制。*（建总发〔2016〕113号《关于印发<中国建设银行龙卡信用卡征信审批作业操作规程>的通知》 第九条 岗位设置）*

征信调查、授信审批、业务稽核

2.消费分期、账单分期、现金分期、益贷卡分期、分期通由总行统一定价；商户分期、专项分期、网购分期由\_\_\_\_\_\_\_\_确定基准价格和\_\_\_\_\_\_\_\_授权浮动范围，\_\_\_\_\_\_\_\_根据当地市场状况，基于全行基准价格，在授权范围内自主定价。*（建卡〔2016〕74号《关于进一步明确信用卡分期业务定价标准的通知》）*

总行 分行 分行

3.分行在业务受理过程中要严格落实“\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_”，规范执行相关操作规定，确保申请资料真实性及完整性。*（流转便函传阅信用卡中心〔2016〕321号《关于防范信用卡业务代客行为的通知》）*

三亲见

4.“消费专用卡-分期通卡”是面向成功申办分期通业务的个人客户发放的，分别用于\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_和\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_的借记卡产品。*（建卡〔2016〕51号《关于推进龙卡信用卡“分期通”分期付款业务的通知》 分期通专用借记卡管理规定）*

客户资金划转 消费使用

5.“消费专用卡-分期通卡”的房贷准入客户，房产联动解押是分期通产品防范风险隐患重要手段，分行要加强在\_\_\_\_\_\_\_\_\_、\_\_\_\_\_\_\_\_\_、\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_等环节的流程管控，把握关键点，降低业务操作风险。*（建卡〔2016〕51号《关于推进龙卡信用卡“分期通”分期付款业务的通知》 房贷准入客户房产联动解押要求）*

申请受理、征信审批、房产解押

6.“消费专用卡-分期通卡”资金使用范围覆盖大额耐用消费品、\_\_\_\_、\_\_\_\_、\_\_\_\_、缴税（车辆购置税等）、健康等符合信用卡透支消费的规定领域。*（建卡〔2016〕51号《关于推进龙卡信用卡“分期通”分期付款业务的通知》）*

婚庆、育儿、安家

7.做好客户经营首先要充分理解\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_、\_\_\_\_\_\_\_\_和\_\_\_\_\_\_\_这三个衡量客户经营水平的关键指标。*（建卡〔2016〕46号《关于印发<信用卡客户全生命周期经营管理指导意见>的通知》）*

客户满意度、忠诚度和贡献度

8.信用卡客户经营管理实施\_\_\_\_\_\_\_管理架构。*（建卡〔2016〕46号《关于印发<信用卡客户全生命周期经营管理指导意见>的通知》）*

矩阵式

9.对于信用风险处置的客户，可视客户信用风险情况，追加风险缓释措施，主要包括\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_、\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_。*（建总发〔2015〕201号《关于印发<中国建设银行龙卡信用卡信用风险预警及处置业务管理规定>的通知》）*

增加共同还款人、追加保证金

10.信用卡账单分期付款业务包括\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_及\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_。*（建总发〔2015〕110号《关于印发<中国建设银行龙卡信用卡账单分期付款业务操作规程>的通知》）*

已出账单分期 未出账单分期

11.目前，未出账单针对单笔消费交易的\_\_\_\_办理，申请金额最低\_\_\_\_\_\_元人民币。*（建总发〔2015〕110号《关于印发<中国建设银行龙卡信用卡账单分期付款业务操作规程>的通知》）*

全额 500

12.被诉案件处置权限遵循\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_原则，即由原告持卡人涉诉信用卡的开户分行进行处置。*（建卡〔2016〕57号关于明确信用卡业务被诉案件处置有关问题的通知）*

开户行负责制

13.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_是信用卡业务转型发展的关键目标*（建卡〔2015〕143号关于印发《加强全行信用卡财务管理的指导意见》的通知）*

提升经营效益

14.信用卡个人信用报告异议处理必须遵循\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_、\_\_\_\_\_\_\_\_\_、\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_的原则。*（建总发〔2016〕307号关于印发《中国建设银行信用卡个人信用报告异议处理实施细则（2016年版）》的通知）*

统一规范、符合事实、及时处理

15.按投诉影响程度，分为\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_、\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_、\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_。*（建卡〔2016〕184号关于印发《中国建设银行信用卡客户投诉处理工作指引》的通知）*

特急投诉、紧急投诉、一般投诉

**二、选择题**

1.在受理审核信用卡申请人资料时，下列选项中（）需关注

ABCD

A.申请人证件和证明材料的真实性

B.申请表是否由申请人本人亲笔签名

C.申请人是否具备申请资格及提供材料是否符合规定

D.申请人提交的材料是否完整规范

2.已与我行合作的外部催收机构，需同时符合以下（）标准，可考虑后续合作：*（建卡〔2016〕61号《关于进一步加强信用卡外部催收机构资质评估工作的通知》 一、外部催收机构资质标准）*

AB

A.在当前合作分行回收业绩良好

B.近一年来未发生重大投诉、声誉风险等事件

C.外部催收机构在当地具有催收优势资源

D. 总、分行认为其他需要具备的条件

3.购车分期业务在落实车辆逐笔抵押、确保交易真实的基础上，调整二级经销商准入标准，二级经销商须同时满足以下要求，其中错误的是（）*（建卡〔2016〕47号《关于调整购车分期业务相关管理规定的通知》*

C

A.营业执照中载明具有汽车销售资质

B.符合《中国建设银行龙卡信用卡分期商户管理规定》（建总发〔2012〕110号）分期商户准入基本要求

C.持续经营时间超过半年（含）或法人代表名下其他经销商持续经营时间超过半年（含）

D.注册资本超过50万元（含）

E.门店营业面积超过200平方米（含）。汽车销售电商对营业面积不作要求。

*二、优化二级经销商管理要求）*

4.购车分期业务客户在签署意向书之日起 内，分行应受理客户直客式业务申请，申请日期、发票日期均不得早于意向书签署日期。分行要加强贷后核查，在业务办理后 内，核查人行报告中是否存在相近金额他行贷款或信用卡分期交易，对发现风险隐患的情况及时介入，保障我行资金安全。（）*（建卡〔2016〕47号《关于调整购车分期业务相关管理规定的通知 四、稳步推进直客式业务》）*

A

A.1个月 6个月

B. 1个月 3个月

C.15天 6个月

D. 15天 3个月

5.以下说法错误的是（）*（流转便函传阅信用卡中心〔2016〕321号《关于防范信用卡业务代客行为的通知》）*

D

A.为保障客户的自主选择权，账单日的修改应由客户本人提出申请

B.为兼顾业务发展需要，确需统一客户账单日的，应事先向客户做好宣传告知，并由客户提出相应申请

C.除我行按与客户约定调整其信用额度外，各行不得未经客户申请擅自代客调整信用额度

D.各行可未经客户允许提高客户信用额度

6.客户套取信用卡资金投资P2P存在较大的合规风险和资金风险，P2P平台所涉及的存量信用卡账户，应视情况采取差别化管控手段。以下说法正确的是（）*（建卡〔2016〕55号《关于防范P2P理财平台引发信用卡业务风险的通知》）*

ABCD

A.加强P2P平台法人、重要股东等实际控制人的风险管控，对于相应P2P平台已跑路、被公安机关立案侦查、或经营困难无法偿还投资人资金的，应及时停用其信用卡，控制风险敞口

B.加强P2P平台工作人员的风险预警，密切监控所属P2P平台运营情况及员工个人资信变化，对于失业、收入大幅降低、信贷发生逾期的应及时采取停卡、降额等管控措施

C.是加强P2P投资人的排查与处置，对于使用自有资金投资P2P问题平台无法收回本金的，应根据客户资信情况重估还款能力并采取风险管控措施

D.对于预警发现的风险客户应及时跟进有效催收措施，加快回收，保全我行资产。

7.为有效防范传染性、输入性集中风险，各分行要实现风险经营管理对全流程、全要素的全覆盖。设定业务核查重点对以下（）业务应逐笔核查：*（建卡〔2016〕39号《关于信用卡防范企业经营风险渗透的通知》二、执行要求）*

ABCDE

A.团体申请

B.企业联名卡

C.卓越信用卡

D.企业法人或股东办理10万元及以上大额信用卡

E.企业法人或股东办理30万元及以上专项分期

8.对于风险企业所涉及的存量信用卡账户，视情况采取差别化管控手段（）*（建卡〔2016〕39号《关于信用卡防范企业经营风险渗透的通知》二、执行要求）*

ABE

A.对于不用信、低频用信、低零扣率用信的客户，应有序退出，压缩风险敞口

B.对于交易、还款异常的客户实施降额或停卡，及时管控风险敞口

C.严把准入关，不新增准入名单库所涉合作对象

D.动态管理存量合作对象，一经入库立即启动风险预警排查，确有风险的及时清退

E.对于尚无明显风险特征的客户，结合持卡人资质及信用状况重新授信

9.“消费专用卡-分期通卡”期限最短（）期、最长（）期*（建卡〔2016〕51号《关于推进龙卡信用卡“分期通”分期付款业务的通知》 分期通产品定价标准）*

B F

A.3

B.6

C.12

D.18

E.24

F.36

10.信用卡信用风险预警及处置应当遵循下列基本原则（）：*（建总发〔2015〕201号《关于印发<中国建设银行龙卡信用卡信用风险预警及处置业务管理规定>的通知》）*

ACDE

A.依法合规性原则

B.谨慎性原则

C.及时性原则

D.合作性原则

E.保密性原则

F.效益性原则

11.人工受理账单分期申请的，按以下步骤（）受理：

ABD

A.身份验证

B.业务介绍

C.业务审核

D.递交申请

12.信用卡财务管理工作的总体原则是（）*（建卡〔2015〕143号关于印发《加强全行信用卡财务管理的指导意见》的通知）*

ABCDE

A.效益导向

B.目标管理

C.数据驱动

D.分层负责

E.结果评价

F.价值最大化

13.外部催收机构资质评估流程（）*（建卡〔2016〕61号关于进一步加强信用卡外部催收机构资质评估工作的通知）*

ABCDE

A.考察推荐

B.资质评估

C.资质核定

D.试催收考核

E.评估结果反馈

F.总行核定

14.已与我行合作的外部催收机构，需同时符合以下标准（），可考虑后续合作：*（建卡〔2016〕61号关于进一步加强信用卡外部催收机构资质评估工作的通知）*

BC

A.外部催收机构满足《管理规定》中的“基本准入条件”

B.在当前合作分行回收业绩良好

C.近一年来未发生重大投诉、声誉风险等事件

D.外部催收机构在当地具有催收优势资源

15.信用卡个人信用报告异议的类型主要包括以下（）：*（建总发〔2016〕307号关于印发《中国建设银行信用卡个人信用报告异议处理实施细则（2016年版）》的通知）*

ABCD

A.逾期记录异议

B.账户状态异议

C.基本信息异议

D.其他异议

16.各分行应于委外催收协议到期前（）个月启动外部催收机构资质评估工作，及早做好委外催收协议存续工作，确保业务正常开展。*（建卡〔2016〕61号关于进一步加强信用卡外部催收机构资质评估工作的通知）*

B

A.1

B.3

C.6

D.12

17.投诉处理应当遵循以下原则（）*（建卡〔2016〕184号关于印发《中国建设银行信用卡客户投诉处理工作指引》的通知）*

ABCDEF

A.依法合规原则

B.快速处理原则

C.首诉责任原则

D.分级处理原则

E.密切协作原则

E.积极预防原则