

浅谈我国商业银行信用卡业务的风险管理

齐春燕

(中国农业银行股份有限公司长春朝阳支行,吉林 长春 130000)

摘要:随着我国科技水平的不断发展和民众生活方式的逐渐变化,刷卡此种消费行为不只是存在各个独立的小众群体当中。越来越多企业和个人也开始利用信用卡,而怎样在对信用卡进行应用的环节中更好的控制风险,怎样在全新的发展形势下为我国信用卡持有者创造一个较为稳定的金融环境,对于广大中国用户来说确实有着十分关键的意义。基于此,笔者将结合自己的经验,就我国商业银行信用卡业务的风险管理进行分析,希望可以为相关人士提供一定的参考和帮助。

关键词: 商业银行;信用卡业务;风险管理

[DOI]10.12231/j.issn.1000-8772.2021.19.041

信用卡业务是整个商业银行当中新兴起的一项高风险与高收益并存的业务。随着信用卡业务在我国的实际发展速度越来越快,这当中存在的各种问题也开始慢慢凸显出来,确实有着巨大的危害性,且涉及的范围十分广,只要出现风险的概率越来越高,那么最终产生的损失也会随之增多。所以,商业银行一定要对信用卡业务当中存在的风险给予高度注重,同时利用有效的措施对信用卡业务风险进行严格的控制与管理,只有如此才可以推动商业银行更好更快的发展下去。

1 我国商业银行信用卡业务的风险分析

1.1 银行内控制度并不健全

如今我国信用卡发行银行通常有着一个十分关键的问题就是商业银行内控制度并不健全。往往呈现在:银行主动制定了大量的规章制度,但此种制度只会被当作不重要的文件发放下去,各个部门都具备属于自己的制度,所以就并未对此种制度给予高度关注,再加上信用卡各个流程的风险管理存在缺陷与弊端,这就导致银行无法对信用卡开展统一的风险管理^[1]。有一些部门为了经济利益的提升通常会把业绩放在自己工作的首要位置,却完全无视了风险责任的一一落实,如此一来工作人员在对信用卡进行推广的环节中就会将开卡当作主要目的,而无视客户的质量,这是导致违约风险出现的根本原因。大部分商业银行都并未制定出健全完善的风险识别、风险评估甚至是风险控制制度,也缺少专门的负责部门,那么只要出现意外情况和安全事故,就无法对客户进行追踪,事故原因的分析难度尤为大,从而让银行出现了较大的经济损失。

1.2 银行技术落后,缺少专业人才

从我国商业银行的资金流动方向与资金应用范围上来看,其往往集中在各个业务系统的性能优化方面,却很少注重风险管理设备的研发或者是投入,也并未注重风险出现以前的有效控制及预防,确实没有在人力或者是财力上给予较大的支持^[2]。如今,我国各大商业银行在对用户进行审核的时候,依旧应该用着人工的方式,却并未制定出一套健全的信用评分制度,往往是依赖于工作人员的意识 and 思想来对用户的质量或者是信用度等等做出判断的,有部分商业银行为了开辟出一条全新的业务渠道还会聘用一些兼职人员不断的拓展业务,这些兼职人员往往并没有较高的学历和资历,专业水平也良莠不齐,个别人自身的风险意识尤为薄弱,专业知识更是十分匮乏,为了在有限的时间内完成任务,就会降低对客户质量的标准,确实提高了信用卡的实际操作风险或者是遭受诈骗的风险。

1.3 银行信用卡风险识别不到位

商业银行并未有效识别信用卡风险的原因往往呈现在以下几个方面上:其一,在对特约用户进行受理的时候,因为操作流程存在

错误就给当事人带来了较多的风险。比如,并未根据操作标准对各个支付名单、身份证以及用户名等等进行核对,接受了早已止付的信用卡或者是并未经过授权就让持卡人超限消费,除此之外,还有着特约客户通过制度上存在的问题和违法人士相互勾结,利用受理黑卡或者是虚假签购单开展一系列的诈骗行为,骗取商业银行内部资金的不良行为。其二,如今社会上出现了较多起的信用卡欺诈事件,例如某不法人员借助银行办卡当中存在的审核漏洞,就会携带他人身份证又或是虚假身份证进行办卡,而在获得信用卡以后又会出现疯狂透支的行为,但银行却并未建立有效及合理的催收方式,这就导致信用卡的应用有着较多的风险^[3]。

2 信用卡业务主要风险成因

2.1 发卡行为争取客户审查机制不严

身为信用卡发卡营销人员,一定要亲眼看见本人、详细辨别其身份证原件、看到本人的签名才可以发放,但某些银行想要不断扩充以往的发卡规模,就会放松对以上工作和内容的管理,相关营销人员或者是直销人员并未在受理审查过程中对客户真实性作出严格的审查,就导致信用卡个人资料的填写都是流于表面,确实引发了诸多的风险隐患。而银行在后续阶段的审查环节中,也只是利用电话或者是语言通话等各种较为普通的方式开展了核对,并不能确保核对情况有着较高的可靠性或者是真实性。

2.2 发卡行与持卡人之间的信息不对等

其一,因为持卡人员对自己的经济条件和资信水平确实要比相关发卡银行要更加清楚,所以在开展信用卡工作的环节中,持卡人员占据着主导地位,而发卡银行则处在一个较为劣势的地位。若是宏观经济并不是很好的话,持卡人员所在企业出现了经济效益不断下滑、个人财产受到了严重的损失以及持卡人员自身健康情况不好等等都确实会对持卡人员后续阶段的收入造成不良的影响,而这部分因素都有着较高的不确定性,银行也不能对其进行精准的推测。其二,发卡银行内部的受理人员和调查人员若是并未对申请人的经济情况、社保条件、住房信息等内容进行掌握,也没有对其工作岗位、收入程度等开展细致的调查,只关注资料是否具备较高的完成性,就必定会让审批人员受到错误理念带来的影响,有很大概率会给申请人员授予较高的授信额度,这也必定会产生一定的信用风险。其三,发卡银行通常会受到技术水平、人员配置甚至是客户信任度等各种方面因素所造成的影响,而持卡人员原本的工作部门、家庭住址以及联系方式若是出现任何的变化,但发卡银行却并未在第一时间对持卡人员的信息进行更新,就必定会致使银行和持卡人员彻底失去原有的联系,进而产生严重的风险隐患。所以,银行内的有关人员就应该对此种情况有一个清楚的了解,然后给出有效的对策

予以解决,只有如此才可以将隐患扼杀在萌芽中。

3 商业银行加强信用卡风险管理的对策

3.1 完善征信体系

各大商业银行需要主动配合有关部门制定出一套健全的个人或者是企业的征信体系,积极提供信用卡持有者的申请记录与信用记录,建立更加完备的国家平台企业及个人征信系统。并且,商业银行还需要制定出完善的黑户信息共享制度,让违法人士与不良商家受到所有银行的严格监管,设立专门的案件协防协查平台,以此来真正避免和防治诈骗情况的出现。

3.2 优化授信与催收体系

我国各大商业银行在进行授信的环节中需要意识到客户群体的年龄特点、婚姻情况、个人资产、固定资产、基本收入、部门性质等等内容,同时将这部分材料当作依据建立一套较为详细的客户信用评估系统,将个人信用授信平台有效的融入客户资信评估系统当中,如此银行就能够按照个人资信情况完成相关数据的处理与分析,并根据量化标准为客户进行记分处理,只要达到某个标准就能够申请相应的授信额度,有效避免信用风险的产生。在对透支客户进行催收的时候,各大商业银行就需要对透支额度的管理资信审查进行有效的协调与管理,对早已存在透支情况的客户进行信用登记,若是在有限的时间内完成还款的人员,同时还能够维持着还款习惯的客户来说,就需要进行信用登记,对所有客户的级别做好合理的筛选,如此就能够建立起一套比较完善的透支客户体系。

3.3 针对客户的分类管理

商业银行在发行信用卡以后要在第一时间对客户的资金动向、消费情况、还款程度、应用频率等方面的信息进行分析与整理,同时为所有客户提供不一样的管理方式。主要方法包含有:按照客户的消费情况、还款程度等等,对客户的授信额度进行合理的调整,而对于某部分信用程度优秀,消费频率较高的用户来说,就能够为他们开辟固定限度的超额透支消费标准。随着人们消费能力与消费习惯的逐渐养成,客户本身的信用情况往往是随着时间的不断变化而出现较大改变的,以往根据客户专门制定的利率也无法再适用于其中,这就需要商业银行在第一时间对利率进行调整,以此来避免银行出现损失的情况,也能够让一些优质客户产生较高的忠诚度^[4]。在信用卡处在续发时期的时候,银行就一定要按照客户的用卡频率或者是每个阶段的还款程度等等,对客户是否要续发新卡进行严格的审核,而对于某部分还款不及时或者是信用程度不高的客户来说,银行则能够单方面终止对这部分人员的服务。

3.4 制定风险预警制度,加强风险控制

坚持开展风险监控工作或者是风险分析工作,在固定的时间对信用卡持有者群体作出密切的监控与分析,在发现风险隐患的时候,一定要在第一时间完成预警处理。并且,建立起完善的特约商户或者是信用卡消费交易的监控机制,提高对违法人员和不法分子的实际打击力度。对出现可疑交易的企业来说,就应该马上去往实地进行调查,在经过核实且明确此企业存在着套现问题的时候,就应该立即应用有效的措施予以解决。对于出现可疑交易的客户而言,就需要马上对其进行警告,采取降低额度、停止信用卡使用等等方式做好有效的处理。

3.5 提高客户防骗意识,防患于未然

其一,商业银行需要进行宣传教育工作,让广大人民群众清楚“天上不会掉馅饼”,不会出现贪小便宜而吃大亏的情况。其二,有关部门可以组织技术水平较高、专业能力较强的人员研发出一种安全保护软件,并引导客户将此种软件安装在手机上,以此来对客户的隐私

进行严密的保护^[5]。其三,在手机上安装带有提示恶意网站功能的浏览器,只要客户在浏览恶意网站且收到提示消息的时候,就能够马上点击关闭处理,真正保障客户的信息安全。其四,在对银行卡和信用卡进行应用的时候,尽可能设置较小额度的免密支付或者是快捷支付,如此就能够有效防止财产损失情况的发生。其五,对客户和受众进行有效的宣传和教育,让他们在发现微信、QQ、抖音等平台上发送的网站链接时,不会随意的点击,大部分链接都携带有盗号木马,若是并不具备良好的防骗意识,必定会导致受众出现经济上的损失。其六,信用卡持有者在生活中必须要维持着谨慎的心理,在接收到任何需要提供验证码的信息时,都不能随意地交付信任,而是要认真观察此种验证码或者是短信,并向有关部门进行咨询,如此一来必定可以提高客户的防骗意识,真正做到防患于未然。

结束语

总而言之,随着广大人民群众生活水平和消费水平的不断提升,信用卡持有者的数量也开始呈现出日益增长的趋势,但我国信用卡业务的技术水平却并不是很高,这就需要商业银行对相关的法律体系和管理制度进行优化,在增强客户风险意识的同时,能够让银行所应用的管理制度得以健全,加大对相关技术设备的资金投入力度,并对各种安全软件和安全技术进行研发,只有如此才能够更有效的控制信用卡风险,满足各行各业和客户群体的实际需求。

参考文献

- [1]梁挺勤.我国商业银行信用卡业务风险及防范对策[J].中国商论,2019(15):33-34.
- [2]杨银花,韦鸿.商业银行信用卡业务风险管理研究[J].现代商贸工业,2018,39(28):151-152.
- [3]李霞.商业银行信用卡业务风险管理问题研究[J].西部皮革,2018,40(07):100.
- [4]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.
- [5]张燕.基于客户分层的我国商业银行信用卡风险管理研究[D].东南大学,2015.