



银行卡审判 与风险防范

YINHANGKA SHENPAN YU FENGXIAN FANGFAN

北京市西城区人民法院民三庭 编



中国法制出版社
CHINA LEGAL PUBLISHING HOUSE



银行卡审判 与风险防范

YINHANGKA SHENPAN YU FENGXIAN FANGFAN

北京市西城区人民法院民三庭 编



编委会主任：蔡慧永

编委会副主任：钱俊清

执行主编：王 珊

编委会成员：（按姓氏笔画排序）

凡咏齐 孙明娟 刘 洋 刘 婕 张 昂
张保亮 张 毅 陈 睿 赵 萌 段雨蒙
黄秋平 黄俊杰 董林明 覃琪瑶 满建伟

中国法制出版社
CHINA LEGAL PUBLISHING HOUSE

图书在版编目 (CIP) 数据

银行卡审判与风险防范 / 北京市西城区人民法院
民三庭编. —北京: 中国法制出版社, 2015. 1

ISBN 978 - 7 - 5093 - 5999 - 0

I. ①银… II. ①北… III. ①信用卡 - 民事纠纷 - 审判 - 中国 IV. ①D924. 33

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2014) 第 312120 号

责任编辑 李小草 (lixiaocao2008@sina.cn)

封面设计 周黎明

银行卡审判与风险防范

YINHANGKA SHENPAN YU FENGXIAN FANGFAN

编者/北京市西城区人民法院民三庭

经销/新华书店

印刷/三河市紫恒印装有限公司

开本/730 × 1030 毫米 16

版次/2015 年 1 月第 1 版

印张/9.75 字数/100 千

2015 年 1 月第 1 次印刷

中国法制出版社出版

书号 ISBN 978 - 7 - 5093 - 5999 - 0

定价: 38.00 元

北京西单横二条 2 号

邮政编码 100031

网址: <http://www.zgfzs.com>

市场营销部电话: 66033393

值班电话: 66026508

传真: 66031119

编辑部电话: 66072711

邮购部电话: 66033288

(如有印装质量问题, 请与本社编务印务管理部联系调换。电话: 010 - 66032926)

出版说明

北京市西城区人民法院曾于2012年6月发布《个人消费贷款审判白皮书》，总结和分析了2009年-2011年的个人汽车消费贷款、个人住房贷款及信用卡纠纷案件。2011年以来，信用卡案件数量持续保持高位。北京市西城区人民法院再次组织一线银行卡审判业务专家，着重针对银行卡纠纷审判问题，以翔实的数据、直观的图表对该院银行卡案件的第一手审判经验和数据进行梳理，总结了近年银行卡案件出现的新特点，分析了该类案件审理过程中发现的新问题和风险点。

2014年11月4日，北京市西城区人民法院召开了《银行卡审判白皮书》发布会。该书受到社会各界广泛关注和好评，各大报刊、杂志竞相报道、转载。为了营造更加诚信、和谐、有序的交易环境，并进一步落实司法公开要求，北京市西城区人民法院决定将该研究成果公开出版。本书包含《银行卡审判白皮书》的全部内容，并精选收录了银行卡审判最密切相关的法律文件，以期为业内人士及关注相关审判实务的人士提供参考，为银行、监管机构等防范法律风险提供指导，为个人处理各类银行卡纠纷提供法律指引。

目 录

Contents

第一部分 银行卡审判白皮书

前 言	3
一、近年来西城法院审理信用卡纠纷案件数据统计及分析	5
（一）信用卡纠纷案件收案量及占商事案件比例统计及分析	5
（二）涉案持卡人年龄、性别统计及分析	7
（三）各银行信用卡纠纷案件数量统计	9
（四）个人诉银行案件数量统计	10
（五）基于案件标的额的统计	12
（六）信用卡纠纷案件中公告方式送达案件数量统计	14
（七）基于结案方式的统计	15
（八）基于户籍、非户籍人口统计	16
（九）信用卡申领表信息虚假统计分析	17
（十）信用卡案件审理成本分析	18
二、信用卡纠纷案件审理中发现的问题及建议	21
（一）格式条款的提示说明义务问题	21
（二）信用卡身份审核标准问题	25
（三）信用卡分期业务中特约商户与持卡人产生纠纷， 银行可能面临的商誉风险和法律风险	26

（四）信用卡催收及委外催收的规范性问题·····	27
（五）催收过程中的个人信息保护问题·····	29
（六）信用卡纠纷涉嫌“恶意透支”犯罪时的处理问题·····	31

第二部分 银行卡审判常用法律指引

中华人民共和国合同法（节录）·····	37
（1999年3月15日）	
商业银行信用卡业务监督管理办法·····	57
（2011年1月13日）	
银行卡业务管理办法·····	83
（1999年1月5日）	
中国银行业监督管理委员会关于加强银行卡安全管理有关问题的通知·····	95
（2004年3月17日）	
中国人民银行关于加强银行卡业务管理的通知·····	98
（2014年1月8日）	
中国银监会办公厅关于加强银行卡发卡业务风险管理的通知·····	103
（2007年2月26日）	
中国人民银行、中国银行业监督管理委员会、公安部、国家工商总局关于加强银行卡安全管理预防和打击银行卡犯罪的通知·····	105
（2009年4月27日）	
银行卡跨行业务差错处理暂行办法·····	114
（2003年9月19日）	
最高人民法院、最高人民检察院关于办理妨害信用卡管理刑事案件具体应用法律若干问题的解释·····	145
（2009年12月3日）	



第一部分

银行卡审判白皮书



前 言

北京市西城区是首都功能核心区之一，辖区内的金融街作为全市六大高端产业功能区之一，聚集了中国人民银行、银监会、证监会、保监会等国家金融决策和监管机构以及众多的全国性商业银行、政策性银行总部、保险公司总部，还吸引了90多家世界顶级外资金融机构和国际企业入驻。

独特的区位区情造就了西城法院审理的商事案件中金融消费类案件一直占据极高比重的局面。其中，信用卡业务是近年来各商业银行发展较快的金融服务业务之一，随着用户数量的不断扩大，信用卡纠纷案件自2010年出现爆发式增长，西城法院在调研分析以往信用卡案件的基础上，于2012年发布了《个人消费贷款及信用卡审判白皮书》，通过司法指导，帮助商业银行提高风险防范能力，促进区域金融业健康发展，该白皮书一经面世即受到社会各界的广泛关注和好评。其中的信用卡部分针对银行信用卡业务中存在的风险点进行了总结，并提出了对策建议。

近两年，信用卡业务从前些年的爆发式增长进入稳定发展期，各商业银行在重视发卡数量的同时也更加注重风险的防控，部分商业银行的发卡数量甚至有所减少。我院受理的信用卡纠纷案件数量在2011年达到峰值后稍有回落，但无论收案数量还是在商事案件中的占比仍持续保持高位，近年的信用卡纠纷呈现出一些新的特点，在案件审理过程中也暴露出一些新的问题和风险点。因此，继续加强对信用卡纠纷案件的统计和调研，分析问题产生的原因并提出对策，有助于进一步规范和指导商业银行和持卡人的金融行为，提升商业银行风险防范能力和服务水平，

化解纠纷于诉前，促进区域经济的健康发展。我们衷心希望能以此次白皮书发布为契机，不断发挥人民法院在金融风险防范中的预警作用，促进金融业的健康发展，为建设“活力、魅力、和谐”新西城作出新的贡献。

蔡慧永

一、近年来西城法院审理信用卡 纠纷案件数据统计及分析

（一）信用卡纠纷案件收案量及占商事案件比例统计及分析

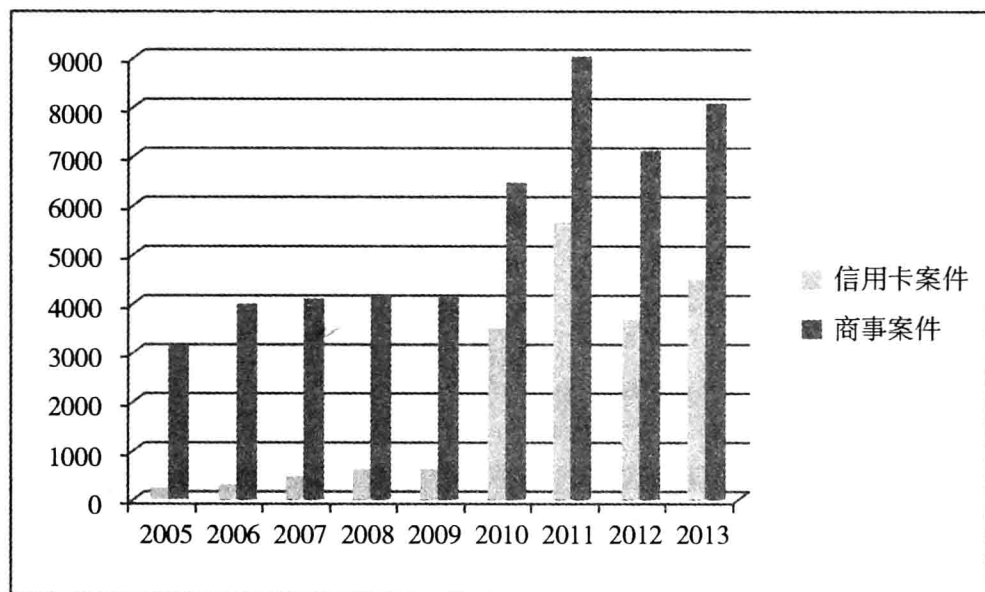
近年来，我院受理的信用卡纠纷案件数量及其占商事案件的比重整体上逐年增加（见表一）。

信用卡纠纷案件数量统计表（表一）

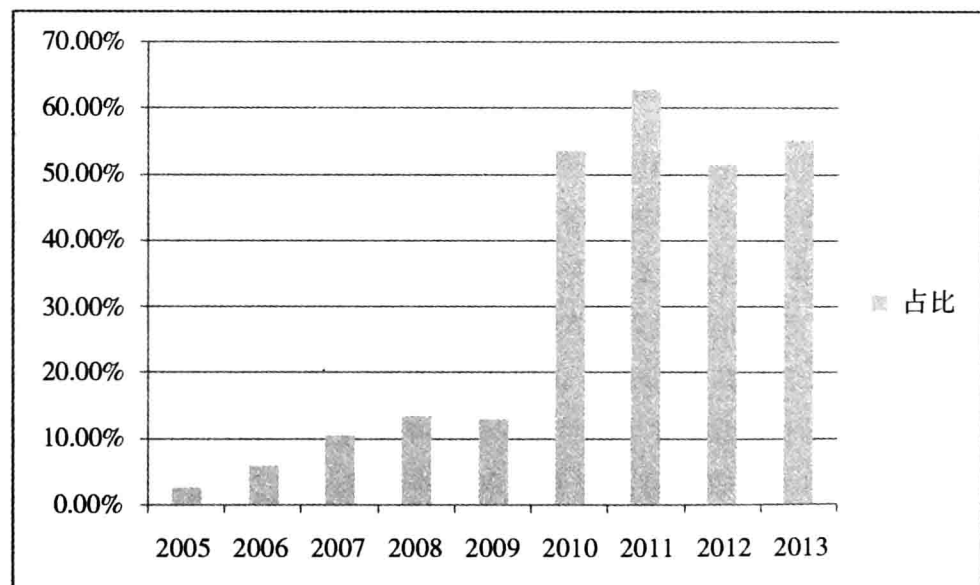
司法年度	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
信用卡案件	78	235	424	548	523	3422	5558	3595	4397
商事案件	3056	3901	3992	4094	4093	6377	8922	7023	7993
占比	2.6%	5.9%	10.6%	13.4%	12.8%	53.7%	62.3%	51.2%	55%

总体而言，信用卡纠纷案件的收案量整体处于上升态势。根据统计数据，从2005年的78件迅速增加到2011年的5558件，年均增长率高达124%。2010年信用卡收案量达到了3422件，是2009年的6.5倍，2011年更是达到了近几年的最高值5558件，比2005年多70倍。从我院的全部商事案件来看，其中2009年以前的年均增长率为7.9%。2010年商事收案量受信用卡纠纷案件大幅度上升的影响，增长率达到55.8%。信用卡纠纷案件占商事收案量的比率由2005年的2.6%，暴增至2010年的53.7%，2011年更是达到62.3%，之后也占有过半比例。

信用卡纠纷案件数量统计图（图一）



信用卡纠纷案件占商事案件比例变化图（图二）



信用卡纠纷案件数量快速上升有如下原因：1. 一段时间内信用卡发卡机构增加，各个发卡行之间激烈争夺市场，导致信用卡发放的门槛有所降低，且部分银行工作人员为了工作业绩，对信用卡办理把关不严；2. 信用卡的提前消费改变了持卡人的消费观念，部分消费者没有考虑到自己的还款能力，导致无力偿还欠款；3. 部分持卡人利用信用卡的消费特性，办理多张信用卡以实现融资或套现，这也增加了无力偿还信用卡欠款的风险；4. 信用卡纠纷案件的数量突然暴增与部分银行对信用卡纠纷案件采取批量集中诉讼的方式有关。

2012 年我院信用卡案件数量出现了近年来的较大幅度的下降，由 2011 年的 5558 件降为 3595 件，降幅达到 35.3%。2013 年信用卡案件数量再次出现小幅度的增长，涨幅为 22.3%。信用卡收案出现以上变化有如下原因：1. 部分银行近年来积攒下的大量信用卡纠纷，经过过去几年的诉讼程序的处理，库存量有所减少；2. 信用卡业务经过多年的发展，逐渐进入良性发展模式，越来越多的银行加强了对信用卡发行的审查，提高了信用卡办理的公民“信用”门槛；3. 持卡人信用观念逐渐强化，及时还款意识日益增强；4. 法院对信用卡案件处理的示范作用也在一定程度上引导公众逐步树立正确的信用意识；5. 银行催收方式逐渐加强，合作催收力度逐渐加大。

（二）涉案持卡人年龄、性别统计及分析

信用卡纠纷案件持卡人性别、年龄统计表（表二）

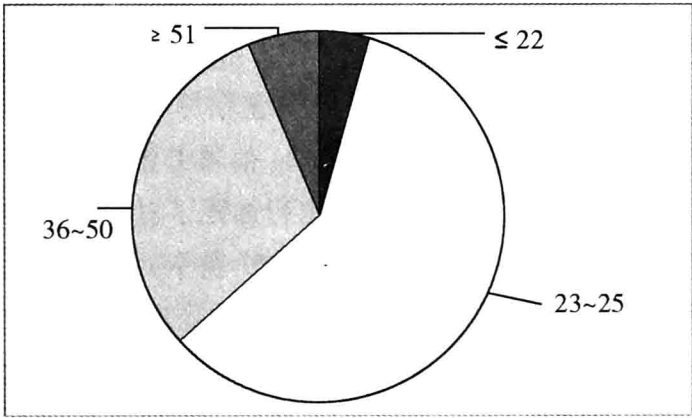
年龄段	≤ 22			23 ~ 35			36 ~ 50			≥ 51		
性别	总	男	女	总	男	女	总	男	女	总	男	女
2008	18	13	5	246	188	58	231	180	51	53	39	14
2009	63	47	16	299	208	91	134	106	28	27	20	7
2010	105	73	32	2188	1710	478	945	739	206	184	133	51
2011	234	168	66	3396	2605	791	1564	1236	328	364	270	94
2012	242	205	37	2219	1825	394	994	801	193	149	104	45

续 表

2013	121	86	35	2324	1760	564	1620	1236	384	343	243	100
合计	783	592	191	10672	8296	2376	5488	4298	1190	1120	809	311

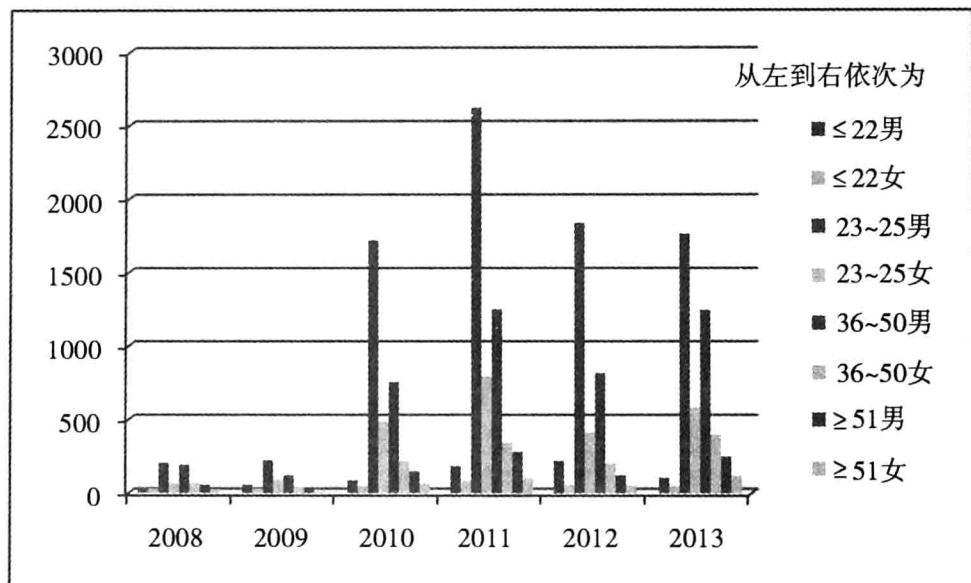
表二系根据持卡人的年龄、性别差异进行的统计。通过统计发现，信用卡纠纷案件的持卡人年龄主要集中在 23 岁至 35 岁年龄段，该年龄段占总数的六成以上。其次为 36 岁至 50 岁年龄段。上述两个年龄段合计超过九成。

信用卡纠纷案件持卡人年龄统计图（图三）



2013 年，22 岁以下的信用卡持卡人纠纷案件出现了首次大幅度减少，减少幅度高达 50%，低龄化趋势的逆转究其原因有二，一是银行加强了对学生发放信用卡的审核，二是低龄化趋势在银监会出台相关管理办法后有所缓解。

信用卡纠纷案件持卡人性别、年龄统计图（图四）



另外，根据统计显示，基本上在各个年龄阶段，男性信用卡持卡人纠纷案件均显著高于女性，说明男性在消费观念、参与社会经济活动方面不同于女性。

（三）各银行信用卡纠纷案件数量统计

统计表格三显示，西城法院的信用卡纠纷案件涉及的银行主体主要有8家，其中又以北京银行股份有限公司、交通银行股份有限公司北京市分行、中国工商银行股份有限公司牡丹卡中心、中信银行股份有限公司总行营业部、中国建设银行股份有限公司北京市分行信用卡纠纷案件数量较大。表格将各个银行信用卡纠纷案件数量分成上下半年进行对比，显示信用卡纠纷案件上下半年收案量极不均衡。比如，2013年上半年北京银行为诉讼主体一方的信用卡纠纷案件零件，而下半年为472件。其他银行亦存在上下半年收案极度不均衡的情况。主要原因有：一、信用卡纠纷案件基数大，银行为了方便，多将信用卡案件积累到一定数量后，统一诉讼；二、银行起诉的信用卡案件的诉讼工作包含诉讼材料收集整

理，诉讼文书、应诉手续制作、审批、签章，案件受理费申请等环节，不少工作还需要多个部门协调解决，也从一定程度上延长了立案周期。详细数据见下表。

各银行信用卡纠纷案件数量统计表（表三）

银行（简称）	北京	交通	招商	工商	中信	农业	深发	建设	其他
2008 上半年	0	49(3)	27	38(1)	139	7(1)	0	2(1)	2(2)
2008 下半年	0	25(1)	23	20(1)	34(1)	11	0	1	2(2)
2009 上半年	0	13(2)	32	34(3)	49(1)	13	1	1	3(2)
2009 下半年	1	2(2)	25	131	125	84	0	0	1(1)
2010 上半年	377(1)	251	40	93	398(2)	0	0	0	4(4)
2010 下半年	307(2)	1063	18	218	539	70	40	1	3
2011 上半年	306(3)	108	25	235(2)	325	24	0	1023	2(2)
2011 下半年	404	408(2)	16	522(1)	1027	31	0	1102	0
2012 年上半年	349	715	57(1)	224(2)	149	274	0	270	1(1)
2012 年下半年	302	560	15	73(2)	228(1)	58	0	320	0
2013 年上半年	0	1133(2)	211	582(3)	640	0	0	440	0
2013 年下半年	472	378	82(1)	141(3)	271	0	0	42	5

（括号内数字为银行被诉案件数，包含在总数中）

（四）个人诉银行案件数量统计

统计数据显示，个人诉银行的案件在 2008 年以前极少。2008 年该类案件增幅较大，达到了 13 件。此后，基本维持在 10 件以上，20 件以内。该类案件共计 92 件，其中包括储蓄存款合同纠纷案件（含借记卡纠纷）21 件，信用卡纠纷案件 71 件。总体来说，持卡人诉银行信用卡纠纷案件数量显现由低到高，后基本保持平稳的特点。分析原因如下：1. 早期，信用卡实际使用数量不大，银行的审核相对较严格，银行涉及诉讼的信用卡纠纷案件总体数量较小；2. 随着网络消费等新兴消费方式的兴起，信用卡业务量大大增加，消费者的权利意识也逐渐增强，在信用卡使用过程中开始质疑领用合约的一些规定，持卡人向银行主张权利的案件数

量逐渐增加；3. 银行以及媒体对信用卡业务的大力宣传也使持卡人更多了解了信用卡领用合同的内容、使用规范，减少了持卡人因不了解服务合约内容，赌气提起诉讼的情况；4. 法院对信用卡纠纷案件的公正裁判改变了持卡人的诉讼心理预期，引导了持卡人理性消费，客观上也减少了持卡人就类似理由起诉银行的案件数量；5. 银行出于考核及商誉的考虑，自身加强与持卡人的诉前调解，使得进入诉讼程序的被诉案件数量保持较低水平。

就收案数量而言，储蓄存款合同纠纷绝对数量较小，但近年上升趋势明显。从结案方式上看，我院自 2005 年至 2013 年所收的 21 件储蓄存款合同纠纷中以判决方式结案 7 件，以撤诉方式结案 10 件，以裁驳方式结案 2 件，以调解方式结案 2 件。根据分析，储蓄存款合同纠纷总体收案量少且撤诉方式结案多的原因如下：1. 银行的储蓄存款业务有发展历史较长，体系相对完善，可能产生诉讼风险点较少；2. 储蓄存款合同关系中不会出现信用卡纠纷中的持卡人透支消费逾期不还的情况，部分系存款人因对银行服务不满或对某些条款理解不一致而诉至法院，对于该类纠纷，存款人在银行做出合理解释后，多数会选择撤诉；3. 部分涉及要求银行赔偿的储蓄存款合同纠纷进入诉讼程序后，由于权利义务较为明确，法律关系不复杂，涉及金额不大，双方当事人多数情况下也能达成调解。

个人诉银行案件数量统计表（表四）

年度	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
案件数	2 (1)	0	4 (1)	13	19 (1)	10 (1)	12 (2)	13 (6)	18 (9)

（括号内数字为储蓄存款合同纠纷案件，包含在总数中）