

珠海市信用卡纠纷案件 法律大数据分析 with 风险防控

白

皮

书

北京市京师（珠海）律师事务所发布

北京市京师（珠海）律师事务所版权所有

二〇二一年三月

前 言

当前社会环境下，人们的消费理念的不断变化。从之前的保守消费模式，逐渐演化为“花明天的钱，圆今天的梦”的超前消费模式，为了适应这种模式，各大银行也陆续推出各种类型的信用卡。但随之而来的就是因为部分持卡人的不守信逾期还款或不还款的行为导致发卡行的损失。

北京市京师（珠海）律师事务所通过对中国裁判文书网上公布的 2020 年广东省珠海市所有信用卡纠纷案件的裁判文书进行分类、整理、分析，对信用卡纠纷案件的基本情况、产生原因、争议焦点等进行总结，并形成本书，旨在为珠海市信用卡纠纷案件的现状进行全面地了解。并结合相关司法实务和理论观点，对更好的有效的解决信用卡纠纷提出法律风险防控建议，为双方提供借鉴和参考。

本书以 2020 年 12 月 31 日 24 时为时间节点在中国裁判文书网以及 alpha 案例库获得的上网裁判文书为统计数据来源，由于裁判文书的实时更新、上传滞后性等因素影响，致使各地法院实际审结案件数量与其上传公布案件数量不一致，故本书对于数据分析的结果可能与实际情况存在一定差异。

本书系北京市京师（珠海）律师事务所一体化团队整理、撰写，团队按照“公司模式”运作，由律所统一运营、统一管理、统一服务，形成业务能力互补和一体化的新型组合，围绕战略目标打造满足客户需求的法律服务产品。

您在阅读过程中如有疑问与建议，或其他法律服务需求，请联系北京市京师（珠海）律师事务所客户服务部：0756-8812662、0756-8812686，13318950629（手机与微信同号）。

目录

一、珠海市信用卡纠纷案件检索分析.....	1
（一）检索条件.....	1
（二）检索结果.....	1
二、珠海市信用卡纠纷案件可视化数据分析.....	1
（一）区域分析：主要发生于香洲区.....	1
（二）审级分析：当事人服判息诉率极高.....	2
（三）原被告分析：均为发卡机构与持卡人之诉.....	2
（四）律师聘用分析：律师综合聘用率高.....	3
（五）涉案发卡机构分析：以银行为主.....	3
（六）终审结果分析.....	4
1. 一审裁判结果分析：原告诉求的综合支持率极高.....	4
2. 二审裁判结果分析：改判率不高.....	5
（七）高频实体法分析：法律适用较为集中.....	5
三、基于发卡机构的法律风险防控建议.....	7
（一）发卡机构常见风险.....	7
1. 借款风险把控不足，致使贷款难以回收风险.....	7
2. 密码交易规则适用的例外风险.....	7
3. 格式条款以及合同解释规则适用的风险.....	7
4. 安全保障义务的归责风险.....	7
5. 持卡人恶意透支风险.....	8
6. 信用违规套现风险.....	8
7. 银行管理风险.....	9
8. 特约商户管理风险.....	9
9. 银行催收违规风险.....	9
（二）风险防范建议.....	9
1. 注重技术升级，提高安全保障.....	9
2. 加强内部管理，严防操作风险.....	10
3. 完善各类业务合同，防范法律风险.....	10
4. 提升银行自身风险管控水平.....	10
5. 加强对特约商户的管理.....	11
5. 进行合法催收.....	11



四、基于持卡人的法律风险防控建议.....	13
（一）持卡人常见法律风险.....	13
1. 信用卡盗刷风险.....	13
2. 个人信息泄露风险.....	13
3. 持卡人知情权受到侵害的风险.....	13
3. 信用卡外借风险.....	14
（二）风险防控建议.....	14
1. 保护交易信息.....	14
2. 提高个人信息保护意识.....	14
五、附录.....	16
（一）信用卡催收函.....	16
（二）信用卡纠纷案件适用法条新旧对照表.....	18
六、结语.....	25

珠海市信用卡纠纷案件

法律大数据分析 with 风险防控白皮书（2020）

一、珠海市信用卡纠纷案件检索分析

（一）检索条件

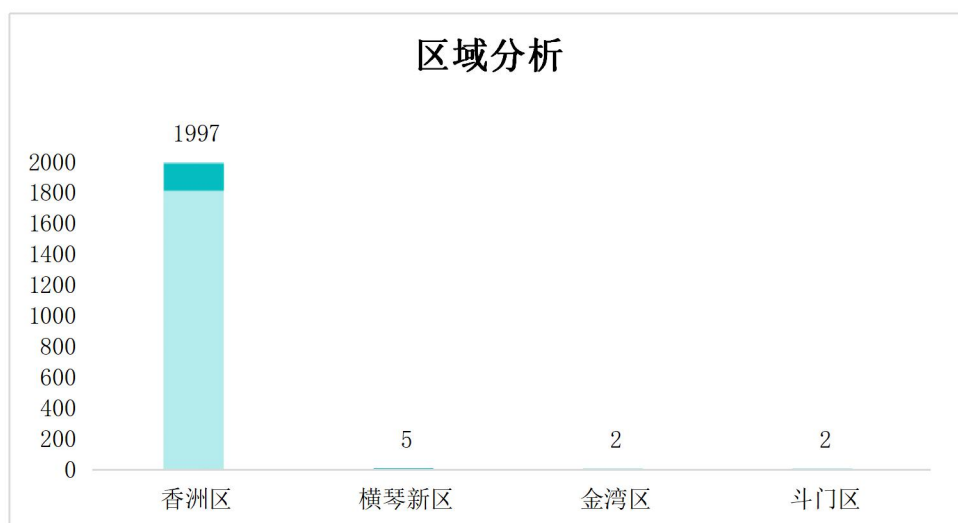
1. 数据来源：中国裁判文书网、alpha 案例库
2. 地域范围：珠海市
3. 案件类型：民事-信用卡纠纷案件
4. 文书类型：判决书
5. 时间区间：2020 年 1 月 1 日—2020 年 12 月 31 日 24 时
6. 关键词：珠海市、信用卡纠纷、判决书、全文公开

（二）检索结果

根据上述条件进行检索，从上述数据库中一共检索到民事判决书 2007 份，去除一个重复案例后得出 2006 份判决书，其中：一审判决书 2002 份，二审判决书 4 份。以上数据于 2021 年 2 月 7 日从上述数据库获取。

二、珠海市信用卡纠纷案件可视化数据分析

（一）区域分析：主要发生于香洲区

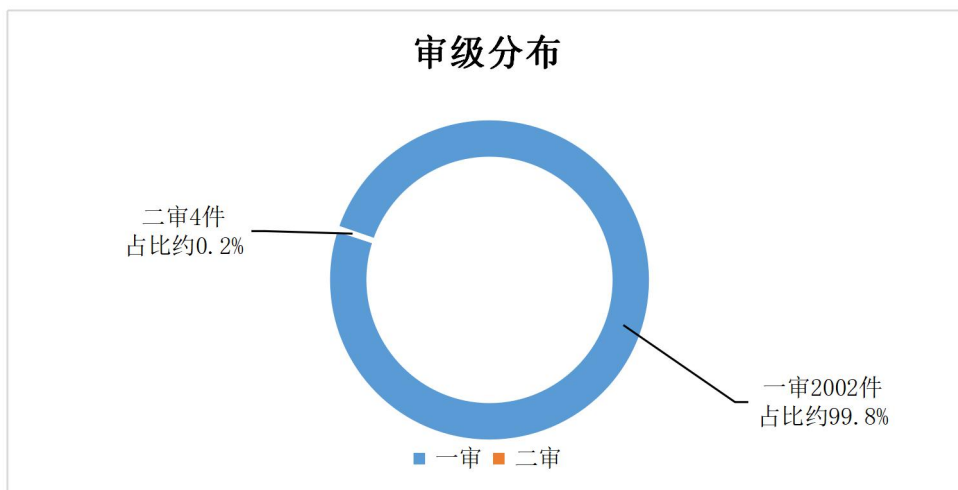


通过分析数据得知，本报告样本的区域分布情况为：香洲区 1997 件；横琴

新区 5 件；金湾区 2 件；斗门区 2 件。

总体上看，2020 年珠海市的信用卡纠纷大多数发生于香洲区，占比约 99.5%。珠海市信用卡纠纷案件的区域分布情况与珠海市各区银行支行位置分布情况和人口分布情况较符合，反映出信用卡纠纷案件数量与银行支行数量和人口数量呈正相关关系。

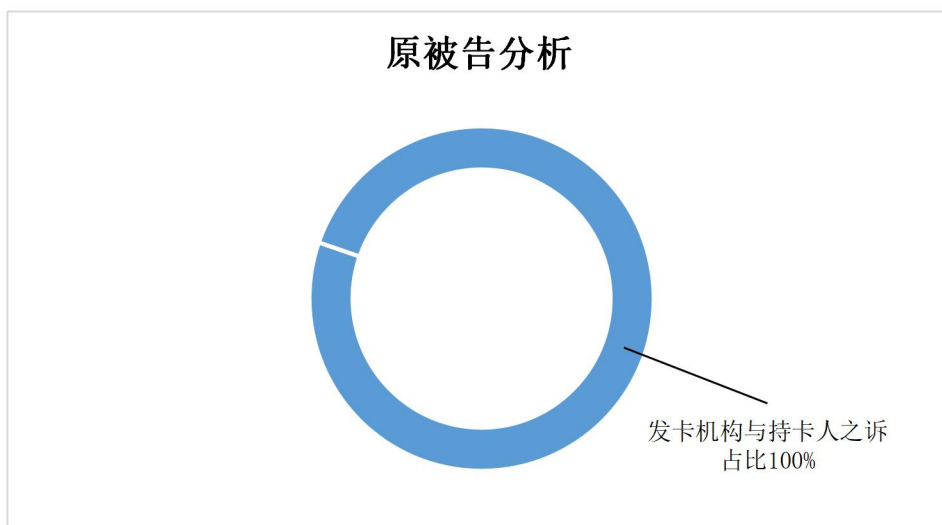
（二）审级分析：当事人服判息诉率极高



通过分析数据得知，本报告样本中：一审终审案件有 2002 件，占比约 99.8%；二审终审案件 4 件，占比约 0.2%。

总体上看，在案件数量上，一审终审案件比二审终审案件高出约 99 个百分点，大多数案件是一审终审。反映出珠海市信用卡纠纷案件的服判息诉率很高，在实务中，绝大部分的信用卡纠纷能在一审程序中得到解决。

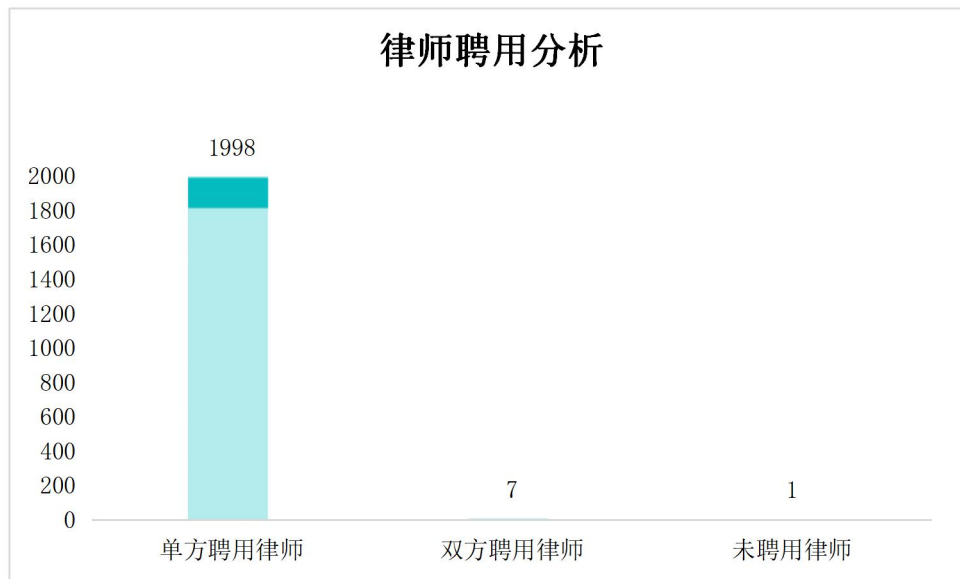
（三）原被告分析：均为发卡机构与持卡人之诉



通过分析数据得知，本报告样本中：发卡机构与持卡人之诉案件共有 2006 件，占比 100%。

信用卡是由商业银行或信用卡公司对信用合格的消费者发行的信用证明。其形式是一张正面印有发卡机构名称、有效期、号码、持卡人姓名等内容，背面有磁条、签名条的卡片。持有信用卡的消费者可以到特约商业服务部门购物或消费，再由银行同商户和持卡人进行结算，持卡人可以在规定额度内透支。与信用卡关联的当事人一般只有发卡机构和持卡人，所以信用卡纠纷一般只发生于发卡机构和持卡人之间。

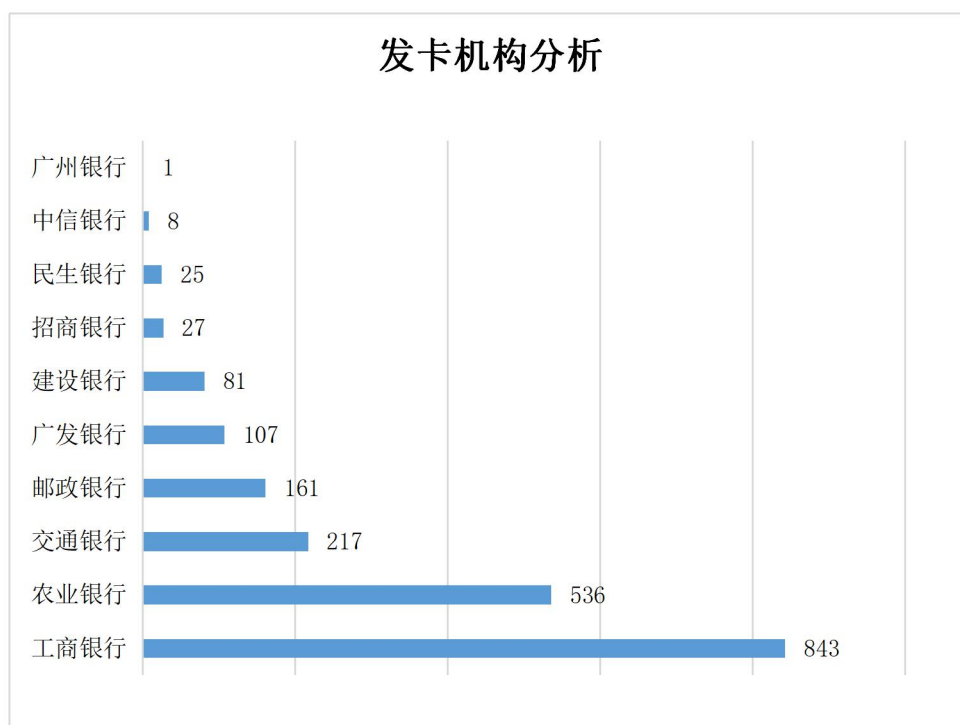
（四）律师聘用分析：律师综合聘用率高



通过分析数据得知，本报告样本中：单方聘用律师的案例有 1998 件，占比约 99.6%；双方均聘用律师的案例有 7 件，占比约 0.3%；未聘用律师的案例有 489 件，占比约 0.1%。

总体上看，律师综合聘用率（任意一方有聘用律师）约为 99.9%。这反映出，绝大多数珠海市信用卡纠纷的诉讼案件有律师介入，律师的介入可以有效的提高办案效率，更全面的为当事人争取合法权益。此外，大多是信用卡纠纷案件只有单方当事人聘用律师，且聘用律师的多为发卡机构一方，持卡人一方的律师聘用率较低。出现这种情况主要是在纠纷发生时持卡人一方的资金状况不理想，导致其聘用律师的积极性受影响。

（五）涉案发卡机构分析：以银行为主

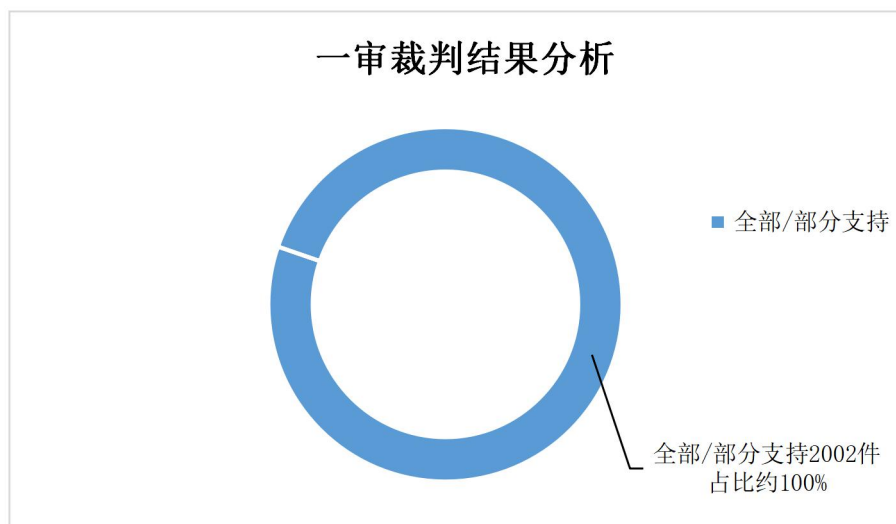


通过分析数据得知，本报告样本的涉案发卡机构中：广州银行涉诉 1 次；中信银行涉诉 8 次；民生银行涉诉 25 次；招商银行涉诉 27 次；建设银行涉诉 81 次；广发银行涉诉 107 次；中国邮政银行涉诉 161 次；交通银行涉诉 217 次；农业银行涉诉 536 次；工商银行涉诉 843 次。

总体上看，在珠海市信用卡纠纷案件的涉案发卡机构为银行。从各银行的涉案情况看，工商银行的信用卡纠纷最多，其次是农业银行和交通银行。这反映出，银行是珠海市信用卡纠纷案件的主要涉案发卡机构，因为各银行业务范围和经营规模不同，所以各银行的信用卡纠纷数量也会有差异。

（六）终审结果分析

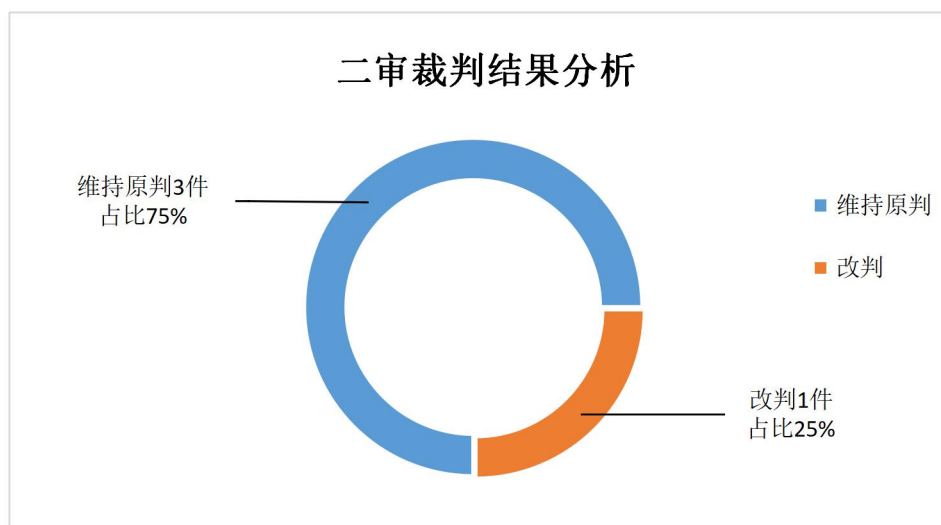
1. 一审裁判结果分析：原告诉求的综合支持率极高



通过分析数据得知，本报告样本的一审裁判结果中：原告诉求被全部或部分支持的案件有 2002 件，占比约 100%。

总体上看，2020 年珠海市信用卡纠纷的一审案件中，原告诉求的综合支持率极高，本报告选取的样本案件中，全部一审案件的原告诉求都能得到法院的全部支持或部分支持。

2. 二审裁判结果分析：改判率不高



通过分析数据得知，本报告样本的二审裁判结果中：法院维持原判的案件有 3 件，占比 75%；法院改判的案件有 1 件，占比 25%。

总体上看，2020 年珠海市信用卡纠纷的二审案件中，多数案件在二审程序中未能得到改判，改判率并不高。

（七）高频实体法分析：法律适用较为集中

序号	法律法规名称	条目数	引用频次
----	--------	-----	------

1	中华人民共和国合同法	第一百零七条	2004
2	中华人民共和国合同法	第二百零七条	1866
3	中华人民共和国合同法	第二百零六条	1842
4	中华人民共和国合同法	第六十条	1643
5	中华人民共和国合同法	第二百零五条	1462
6	中华人民共和国合同法	第六十条第一款	1252
7	中华人民共和国担保法	第三十三条	17
8	中华人民共和国担保法	第四十一条	12
9	中华人民共和国担保法	第四十二条	12
10	中华人民共和国涉外民事关系法律适用法	第四十一条	4
11	中华人民共和国合同法	第一百九十六条	4
12	最高人民法院关于审理涉及夫妻债务纠纷案件适用法律有关问题的解释	第一条	3
13	中华人民共和国合同法	第五条	3
14	最高人民法院关于审理涉及夫妻债务纠纷案件适用法律有关问题的解释	第二条	2
15	中华人民共和国合同法	第三十九条	2
16	中华人民共和国合同法	第八条	2
17	中华人民共和国合同法	第四十条	2
18	中华人民共和国民法总则	第一百四十三条	2
19	中华人民共和国涉外民事关系法律适用法	第八条	2
20	最高人民法院关于适用《中华人民共和国合同法》若干问题的解释（二）	第二十一条	2

通过分析数据得知，本报告样本中，《中华人民共和国合同法》第一百零七条“违约责任”、第二百零七条“逾期利息”和第二百零六条“借款的返还期限”、被引用的次数最多，分别是 2004 次、1866 次和 1842 次。

总体上看，珠海市信用卡纠纷案件中被高频引用实体法主要涉及六部法律法规，具体有：《中华人民共和国合同法》、《中华人民共和国担保法》、《最高人民法院关于审理涉及夫妻债务纠纷案件适用法律有关问题的解释》、《中华人民共和国涉外民事关系法律适用法》、《中华人民共和国民法总则》和《最高人民法院关于适用〈中华人民共和国合同法〉若干问题的解释（二）》，其中大多数被

引用的实体法源自《中华人民共和国合同法》。这反映出信用卡纠纷案件案情并不复杂，且实体法律适用较为集中，依靠现有的法律法规可以有效的解决纠纷。

三、基于发卡机构的法律风险防控建议

（一）发卡机构常见风险

1. 借款风险把控不足，致使贷款难以回收风险

在伪卡冒领类案件中，法院通常以信用卡由银行制作为由，认定银行有义务、有能力审核卡片真伪，如对伪卡支付，说明银行制作的信用卡缺乏基本的安全保障和没有履行对卡片真实性的审查义务，属于错误支付，银行构成违约并因此承担违约责任。此时，虽然银行可以提出抗辩，主张储户系信用卡和密码的唯一所有人，本应妥善保管信用卡和密码，而伪卡冒领案件的发生，证明了密码确已失密，责任应在于储户而不是银行，但是这种抗辩也只能免除银行的部分责任。故现阶段伪卡冒领产生的损失多数由银行承担。

2. 密码交易规则适用的例外风险

商业银行一般都会在相关法律文件中规定“使用密码进行的交易视为持卡人本人所为”。维护密码的安全性是储户的附随义务，一般情况下可以将使用密码的交易等同或推定是持卡人本人所为或持卡人授权所为。但目前的现实是，有的案例中，存在伪卡冒领或密码泄露是因银行未尽安全保障义务等情况，如果持卡人密码泄密的过错不明显或密码泄密是由于银行的过错，银行就不能简单适用上述规则来主张全部损失由储户承担。

3. 格式条款以及合同解释规则适用的风险

商业银行在信用卡业务中大量使用预先制定好的格式合同，且不允许客户就条款内容进行协商修改，另外还会在格式合同中增加客户责任或减免银行责任的条款。根据《合同法》中有关格式条款的相关规定，一旦发生争议，客户即会凭此主张格式条款无效。在实践司法中，法院支持客户主张的判例大量存在，因此，使用格式合同也会给商业银行带来一定的风险。

4. 安全保障义务的归责风险

信用卡业务中包含发卡行与持卡人的储蓄存款合同。根据《合同法》的相关规定，发卡行与持卡人对于保护存款的安全均负有告知、协助、保密、保护等附随义务。在发生储蓄存款合同纠纷时，法院主要通过考察双方是否适当和完全履

行合同附随义务来判定责任的有无及大小。而社会普遍认为银行作为金融服务提供者，对自己的服务设施、设备的安全情况显然比储户更为了解，更能预见可能发生的危险和损害，故银行负有的安全保障义务就会更加严格。因此，不法分子利用银行对其自助柜员机管理维护上的疏漏，通过在自助银行网点门口安装读卡器、柜员机上安置摄像头等方式窃取储户卡号、密码，从而盗刷储户卡片的行为，会被认定为商业银行没有为储户提供必要的安全保密环境，构成违约，故而承担赔偿责任。

5. 持卡人恶意透支风险

恶意透支是发卡行最常见的一种信用卡风险，一些持卡人利用贷记卡“先透支，后还款”的特征，恶意赖账，对发卡行的资金安全带来了极大危害。具体表现为：频繁透支，反复支取现金，短时间占有银行大量资金；多卡透支，向多家银行提出申请，新债抵旧债，最终债台高筑，无力偿还。

随着消费者用卡需求的上升，各家银行的信用卡授信敞口也不断扩增，因此对“恶意透支”行为的防范成了银行风险防控的重中之重，同时也关系到整个金融体系的安危。为加大对“恶意透支”行为的打击力度，2009年底，最高人民法院、最高人民检察院联合出台了《关于妨害信用卡管理刑事案件具体应用法律若干问题的解释》，对信用卡“恶意透支”构成犯罪的条件作了明确的规定，将其与善意透支的行为进行了严格区分。第一，增加了两个“恶意透支”的限制条件：①发卡银行的两次催收，②超过三个月没有归还。此条件既是对银行的贷后管理工作提出了新的要求，也为银行的维权行为提供了司法保护；第二，规定只有具备“以非法占有为目的”进行透支的才属于“恶意透支”，并构成犯罪。

6. 信用违规套现风险

“信用卡套现”是指持卡人不是通过正常合法手续提取现金，而通过其他手段将卡中信用额度内的资金以现金的方式套取，同时又不支付银行提现费用的行为。目前，信用卡套现的方式也在不断翻新，网络上甚至出现许多网友交流套现心得的论坛和热贴，有通过“替朋友刷卡”，通过某些中介公司或者直接勾结商户等方式来实施“套现”行为。

由于银行难以对套现现金进行有效的跟踪和监督，一旦持卡人无法偿还欠款，银行将面临极大的损失。但目前，法律上对套现行为的管理仍然存在薄弱环节

节，对“非法套现”行为的约束也相对薄弱。这无疑也将是信用卡行业发展中的一大症结。

7. 银行管理风险

国内尚未建立起一套完备的个人信用体系，同一持卡人的信用信息资料分散在各商业银行的各个业务部门，难以实现资源共享，发卡机构查询和调查持卡人资信的手段乏力，授信审批环节也缺少有效的风险控制，致使一些信用不良的申请人获得信用卡授信，形成潜在风险。

8. 特约商户管理风险

（1）收银员审查不严格带来的过失风险

当拾到或窃取到他人卡片而去特约商户盗刷消费时，特约商户由于未能严格审查，如未核对卡片背后签名与签购单签名笔迹，而造成持卡人损失的，特约商户将会承担一定的损失。

（2）特约商户参与非法套现活动的风险

该类风险主要是指主动与犯罪团伙勾结进行非法交易，如故意接收冒用卡和假卡，以及与持卡人串谋进行非法套现。从作为收单商户的责任来看，向持卡人提供套现工具，违反了与收单行签订的服务协定，若银行认定为非真实交易，损失将由商户自行承担；其次，根据法律规定，商户提供套现应与持卡人套现一并归为违法行为，严重的将触及刑法。

9. 银行催收违规风险

通常情况下，发卡银行内部催收存在着诸多障碍，缺乏催收的专业能力、格式化的工作流程等，导致银行内部催收并不能达到理想的效果。所以银行主要回收资金来源为委外催收，而委外催收存在以下风险：第一，催收对持卡人的亲人家属进行上门催收是不合法的。根据《商业银行信用卡监督管理办法》，催收仅能对债务人本人及其担保人进行催收，不得对与债务无关的第三人进行催收；第二，催收未经允许进入持卡人家中，惊吓家中老年人、未成年人等，引发骚动；第三催收上门对欠债人殴打、故意伤害等行为，或者讨债的时候使用非法拘禁、绑架、泼油漆、敲诈勒索等方式。催收措施采取不当可能会面临刑事风险。

（二）风险防范建议

1. 注重技术升级，提高安全保障

与磁条卡相比较，芯片卡在防伪、保密等方面有更大的优势，因此各大商业银行要在制卡环节注重升级换代，加快从磁条卡向芯片卡等智能卡的更新速度。同时，开发多重技术保护途径，增强持卡人和银行对信用卡安全的保护水平，提高冒用信用卡的技术难度，以增加持卡人对商业银行的信心。

2. 加强内部管理，严防操作风险

商业银行在发卡营销管理过程中应考虑均衡合理的信用卡营销激励机制，改革以往对营销人员实行以发卡数量为唯一考核目标的激励机制。同时建立发卡行为规范机制，落实亲访、亲签、亲领，减少冒名办卡领卡风险。最后应建立有效的资信评估制度，根据申请人的资信情况从严授信，同时合理调整授信额度，降低恶意透支风险。

3. 完善各类业务合同，防范法律风险

确定商业银行与客户之间权利义务关系的信用卡业务协议、合同等法律文件应不断进行完善，要本着有利于信用卡业务健康发展的原则，依照相关法律，公平合理地确定合同双方的权利义务。尽量使用简洁、通用、易懂且无歧义的文字表述。对有关客户责任和义务的条款，以特殊字体或其他方式明确提示给客户，确保客户全面理解并接受上述法律文件的内容。

4. 提升银行自身风险管控水平

（1）合规性监管

要实现由合规性监管向风险性监管的转变，由事后监督向事中、事前监督的转变，由突击性监督向经常性监督的转变。通过不断完善和健全内部控制制度，弥补业务环节的漏洞，防患于未然。

（2）进一步加强识别、计量和预警信用卡风险的手段

随着巴塞尔协议的推进，通过个人内部评级法在国内一些主要发卡银行中得到了应用，但由于历史数据不足、经验尚浅，模型理论与实际业务之间还需要一段时间的磨合。

（3）探索将信用卡业务与保险业务相结合，转移信用卡业务风险

信用卡风险符合“大数定律”，大多数收益来源于较高风险的客户，而低风险的客户往往带来的收益也甚微。因此，银行不应简单的逃避风险，而应有意识的“经营风险”，并可向保险公司投保，来实现信用卡风险的有效、合理转移。

（4）提高持卡人用卡安全意识，加大对持卡人信息安全的保护

银行应该积极开展对持卡人安全用卡意识的培训。在开卡时对持卡人进行必要的用卡安全培训；定期向持卡人发放安全用卡温馨提示；引导持卡人正确使用信用卡，培养正确的消费观念。

5. 加强对特约商户的管理

定期对特约商户收银员开展收单业务培训，提示风险防范点；定期做好特约商户的回访工作，及时了解商户近期经营状况和受理本行信用卡的情况；定期对收单商户的交易情况进行监督，对特约商户交易量突增、频繁出现大额或整额交易、交易额与经营状况明显不符等情况的，当及时调查处理，并及时采取有效措施，降低出现收单业务损失的风险。

5. 进行合法催收

合法催收流程如下：

（1）确定上门催收的对象

上门催收的主要对象是借款人本人，如果催收员上门未找到借款人，可以寻找关系人。关系人是指和借款人有某种联系的第三人，主要是借款人办理业务时的共同借款人或者担保人；其他包括家人、亲戚、朋友或同事。

（2）确定上门催收的地址

上门催收的地址主要有五类：住宅地址、邮寄地址、单位地址、户籍地址和其他地址。住宅地址通常是上门的首选地址，一般情况下和账单地址相同。

邮寄地址一般是住宅地址或单位地址，如果两者都不是，催收人员会根据案件的具体情况选择一个有利时机进行外访调查。

户籍地址的外访要看实际情况而定，外地户籍的账户如果金额特别巨大，发卡机构要提请风控部门安排专人上门协催。建议通常情况选择对外地户籍地址发送催收信函。其他地址可能是在电话催收时从第三方获得的与借款人有关的其他地址。

（3）上门催收物品

外访员进行外访随身携带七件物品，分别是工作证、手机、身份证、介绍信、相机、录音笔和个案材料。

（4）外访流程



1. 出发

外访人员出发前到风控经理处领取个案材料、介绍信、录音笔和相机, 然后进行登记。每次外访行动会至少有两名外访员参与。

2. 通报

外访人员达到第一个目标地址后立即致电客户负责人报告到达的时间, 客户负责人对到达的时间进行记录并且随时清楚外访人员的确切地点和行动时间。

3. 拍照

外访人员到达目的地后对周围环境进行拍照取证。拍照时将目的地的门牌号码与另一位外访人员同时入镜。在遇到无法确切地址的情况时, 将最近地址的门牌号码拍摄下来。除此之外, 如果看到外访地址有查封文件或其他证明文件, 进行拍照存档。如果借款人门口有多家公司的催款通知或外包催收公司的催收函, 一并拍照记录。

4. 录音

持录音笔的外访员在操作时将所有上门人员的声音全部录下, 在正式和借款人接触前使用录音开始的标准话术, “现在是某年某月某日某时某分, 外访员甲, (另一人应答) 外访员乙, 开始对借款人某某的住宅(单位)地址某某路某某号进行外访, 现在开始录音…”

5. 访问

在访问过程中如果找到借款人本人, 外访员表明身份并表明来意, 核对客户的手机、住宅电话及联系地址等信息, 请客户签收《催款通知书》。如果客户本人不在, 关系人应门, 外访员详细询问关系人和借款人的关系, 侧面了解借款人的经济情况及有效联系方式, 请关系人转达还款信息并视情况请关系人代偿, 最后请关系人代签《催款通知书》。

如果无人应门, 外访员先拨打借款人住宅电话, 注意听门内是否有电话铃声, 再拨打借款人的手机核对住宅地址。同时, 外访员在借款人居住的周边进行走访调查, 找借款人的邻居、物业居委会、片警、保安等收集借款人的相关信息。如果借款人有固定的私人信箱, 外访员将《法律告知书》装入信封, 注明“非本人请勿拆阅”后投入借款人信箱。

6. 离开

外访结束时将《催收通知书》的签收回执带回，关闭录音笔，并使用录音结束标准话术，“现在是某年某月某日某时某分，外访员甲，（另一人应答）外访员乙，完成对借款人某某的住宅（单位）地址某某路某某号的外访，现在关闭录音。

7. 结束

一般情况下外访员当天返回公司向客户负责人报告，客户负责人记录外访员返回公司的时间。外访员将录音笔、数码相机、介绍信交还给风控部门，并签字确认。交还完所有上门设备后，外访员填写上门催收情况报告，然后连同《催款通知书》签收回执一同交由客户负责人审核和保管。

四、基于持卡人的法律风险防控建议

（一）持卡人常见法律风险

1. 信用卡盗刷风险

信用卡盗用往往涉及银行、持卡人、商户三方，原因主要有：①卡片挂失后银行未立即止付；②持卡人未设密码或密码泄露导致卡片被盗刷；③收单商户收银员未对客户签名核实。在此类纠纷中，由于银行将密码交易即视为本人交易，持卡人往往在相关纠纷中处于弱势群体地位，承担主要风险损失。

同时需要注意的是近年来信用卡被盗刷比较多的情况，主要是出现在电商平台支付。持卡人在正常消费的“大平台”都不会出现信息被盗的情况，但是通过不法分子得到的网站进行下载登录，可能就会“中圈套”。一些持卡人为了买到更便宜的同款商品，通过商家或者无名短信上的信息进行购买，在绑定信用卡支付后，很容易出现过一段时间被盗刷的情况，有时会在深夜持卡人熟睡后进行作案。

2. 个人信息泄露风险

近年来个人信息泄露给持卡人带来各类损失的事件不绝于耳，而国内对个人信息保护的规定却尚不完善。造成客户信息泄露的原因也是五花八门，有银行自身管理缺失造成的，如银行员工出售客户信息、未妥善保管客户信息，也有持卡人对自身信息管理不善造成，还有是不法分子通过非法进入银行系统、钓鱼式欺诈或直接盗取客户信息存储介质造成。

3. 持卡人知情权受到侵害的风险

根据《消费者权益保护法》第八条规定，消费者享有知悉其购买、使用的商



品或者接受的服务的真实情况的权利。知情权体现的是一种非平等的关系，强调给弱势地位的消费者以保护，银行任何单方面改变交易规则而未提前告知客户的行为，均是侵犯消费者知情权的体现。如，银行在没有告知消费者的情况下冻结了其卡号或调低信用额度，未提前通知即随意修改《信用卡使用章程》等，都是侵犯了消费者的合法权益。面对侵权，一些用户选择了忍气吞声销户了事，一些消费者则试图向银行投诉以维护自身权益，最终也无任何处理结果。

3. 信用卡外借风险

银行信用卡关乎个人银行信用，一旦出借给他人使用，很容易因他人借款不还而影响持卡人的银行信用。持卡人应牢记信用卡不外借的原则，也不要将卡号、有效期、密码等个人信息轻易透漏给他人，信用卡仅限于合法持卡人本人使用，持卡人不得出租或转借信用卡及账户。

把信用卡借给他人使用将面临着很大的风险，无论是信用卡借给他人后造成的恶意透支行为，还是借给他人期间所发生的丢失、盗刷等损失，原则上都应该由持卡人本人承担所有责任。更需要注意的是，在他人持卡期间如发生信用卡套现、诈骗等违法行为，卡主也难逃其责，所以，当有人向你借信用卡时，最好还是“三思而后行”。

（二）风险防控建议

1. 保护交易信息

目前的信用卡主要是磁条卡和芯片卡相结合，这一方面是为了持卡人消费时方便，另一方面也是为了进行持卡人的个人信息保护。持卡人在消费后会拿到一张POS单据，这时不管是否有个人签字的痕迹都不要随手丢掉，其中蕴含着持卡人的消费信息，并且签过字的信用卡凭条被不法分子看到后，还会在盗取信用卡后模仿持卡人的笔记签单，所以信用卡消费后的POS单据要保存好或者较好的处理掉。

信用卡遗失后，要及时通过商业银行信用卡中心及时锁定信用卡，避免出现信用卡被盗刷的情况，这时还要注意将自己的“小额支付”功能关掉，即使是被普通人捡到了信用卡后想使用，也可以避免一些不必要的麻烦。

2. 提高个人信息保护意识

持卡人在每次刷卡消费后，会收到商业银行发来的消费短信，这时也要重点



注意。有的不法分子会进行信息拦截，然后发送相同的刷卡消费信息，在其中会多加一条信息，可能是打折优惠，也可能是确认信息等等，随后附带一个网站地址。持卡人点击了网站后，很容易出现手机后台下载病毒的情况，之后手机的一举一动都被不法分子看在眼里，所以收到这些信息时，一定不要轻易去点击那些网址，特别是一些乱码样式的网址，绝大多数都是有问题的。

持卡人在购物时，不管是实体店还是网店，一定要选择有知名度的商店进行刷卡，要是觉得商品比较划算，使用现金支付是最好的，实在不行就用手机支付的方式，切莫使用信用卡刷卡消费，很容易在之后出现信用卡信息被盗取。不法分子会利用这些个人信息，以及刷卡消费时获取的密码，进行网络盗刷消费的行为，只需要几分钟就会将信用卡刷爆，等持卡人事后知道了往往是后悔不已。



五、附录

（一）信用卡催收函

律师函

编号：

致：_____先生/女士

抄送：_____

发自：_____律师事务所/_____律师

关于：信用卡欠款事宜

日期：_____年_____月_____日

页数：_____页

_____先生/女士：

_____律师事务所系根据中国法律登记注册的中国律师事务所，本律师函署名律师具有完全的合法执业资格。本律师依法取得_____银行信用卡中心（以下称“委托人”或“我方”）的授权，就_____事宜，郑重致函如下：

有关事实情况：

截至_____年_____月_____日，您所持有的_____银行信用卡（以下简称_____卡（卡号：_____））已累计欠款达人民币_____元，经卡中心多次催告通知，至今仍未清偿。根据您的申领_____卡时签署的《_____银行信用卡领用合约》及相关法律法规规定，您的透支款已超过期限。

上述经过，事实清楚，证据确凿。

有关法律意见：

现本所受卡中心委托，特邀您于本函送达之日起三天内到_____银行任意营业网点，查询并偿还所欠全部款项（具体金额以在还款当日_____银行所提供的数据为准，客服电话：_____）。否则，本所将建议银行依次采取如下措施：



1. 委派专人至您的住所或户籍地、工作单位等地点拜访催告，并向以上地点发送相关法律函件；

2. 依次向人民法院提起民事诉讼，请求法院判令您清偿全部欠款及由此产生的律师费、诉讼费、财产保全费、执行费等款项；同时，向人民法院申请财产保全，请求法院依法查封、扣押、冻结您相应金额的个人财产（包括但不限于房产、车辆、存款、股票、债券等。）；

3. 如您的行为涉嫌信用卡恶意透支，卡中心将向公安机关报案，依法追究您恶意透支行为的刑事责任。

为了避免诉讼给您造成的严重影响，请立即清偿_____银行信用卡欠款。

您的违约信息会记录在中国人民银行个人征信系统中，因此而产生的负面影响由您本人承担。

特此函告，请慎重考虑。

律师联系方式：_____律师事务所_____律师

执业证号：_____

电话：_____

电子邮箱：_____

地址：_____

邮编：_____

_____律师事务所

_____律师

年 月 日

（二）信用卡纠纷案件适用法条新旧对照表

信用卡纠纷案件适用法条新旧对照表		
	原法条	修订后法条
1	中华人民共和国合同法 第一百零七条：当事人一方不履行合同义务或者履行合同义务不符合约定的，应当承担继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等违约责任。	中华人民共和国民法典 第五百七十七条 ：当事人一方不履行合同义务或者履行合同义务不符合约定的，应当承担继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等违约责任。
2	中华人民共和国合同法 第二百零七条：借款人未按照约定的期限返还借款的，应当按照约定或者国家有关规定支付逾期利息。	中华人民共和国民法典 第六百七十六条：借款人未按照约定的期限返还借款的，应当按照约定或者国家有关规定支付逾期利息。
3	中华人民共和国合同法 第二百零六条：借款人应当按照约定的期限返还借款。对借款期限没有约定或者约定不明确， 依照 本法 第六十一条 的规定仍不能确定的，借款人可以随时返还；贷款人可以催告借款人在合理期限内返还。	中华人民共和国民法典 第六百七十五条：借款人应当按照约定的期限返还借款。对借款期限没有约定或者约定不明确， 依据 本法 第五百一十条 的规定仍不能确定的，借款人可以随时返还；贷款人可以催告借款人在合理期限内返还。
4	中华人民共和国合同法 第六十条：当事人应当按照约定全面履行自己的义务。 当事人应当遵循诚实信用原则，根据合同的性质、目的和交易习惯履行通知、协助、保密等义务。	中华人民共和国民法典 第五百零九条：当事人应当按照约定全面履行自己的义务。 当事人应当遵循 诚信原则 ，根据合同的性质、目的和交易习惯履行通知、协助、保密等义务。 当事人在履行合同过程中，应当避免浪费资源、污染环境和破坏生态。

5	中华人民共和国合同法 第二百零五条：借款人应当按照约定的期限支付利息。对支付利息的期限没有约定或者约定不明确，依照本法第六十一条的规定仍不能确定，借款期间不满一年的，应当在返还借款时一并支付；借款期间一年以上的，应当在每届满一年时支付，剩余期间不满一年的，应当在返还借款时一并支付。	中华人民共和国民法典 第六百七十四条：借款人应当按照约定的期限支付利息。对支付利息的期限没有约定或者约定不明确，依据本法第五百一十条的规定仍不能确定，借款期间不满一年的，应当在返还借款时一并支付；借款期间一年以上的，应当在每届满一年时支付，剩余期间不满一年的，应当在返还借款时一并支付。
6	中华人民共和国合同法 第六十条第一款：当事人应当按照约定全面履行自己的义务。	中华人民共和国民法典 第五百零九条第一款：当事人应当按照约定全面履行自己的义务。
7	中华人民共和国担保法 第三十三条：本法所称抵押，是指债务人或者第三人不转移对本法第三十四条所列财产的占有，将该财产作为债权的担保。债务人不履行债务时，债权人有权依照本法规定以该财产折价或者以拍卖、变卖该财产的价款优先受偿。 前款规定的债务人或者第三人为抵押人，债权人为抵押权人，提供担保的财产为抵押物。	中华人民共和国民法典 第三百九十四条：为担保债务的履行，债务人或者第三人不转移财产的占有，将该财产抵押给债权人的，债务人不履行到期债务或者发生当事人约定的实现抵押权的情形，债权人有权就该财产优先受偿。 前款规定的债务人或者第三人为抵押人，债权人为抵押权人，提供担保的财产为抵押财产。
8	中华人民共和国担保法 第四十一条：当事人以本法第四十二条规定的财产抵押的，应当办理抵押物登记，抵押合同自登记之日起生效。	中华人民共和国民法典 第四百零二条：以本法第三百九十五条第一款第一项至第三项规定的财产或者第五项规定的正在建造的建筑物抵押的，应当办理抵押登记。抵押权自登记时设立。

9	中华人民共和国担保法 第四十二条：办理抵押物登记的部门如下： （一）以无地上定着物的土地使用权抵押的，为核发土地使用权证书的土地管理部门； （二）以城市房地产或者乡（镇）、村企业的厂房等建筑物抵押的，为县级以上地方人民政府规定的部门； （三）以林木抵押的，为县级以上林木主管部门； （四）以航空器、船舶、车辆抵押的，为运输工具的登记部门； （五）以企业的设备和其他动产抵押的，为财产所在地的工商行政管理部门。	已删除
10	中华人民共和国涉外民事关系法律适用法 第四十一条：当事人可以协议选择合同适用的法律。当事人没有选择的，适用履行义务最能体现该合同特征的一方当事人经常居所地法律或者其他与该合同有最密切联系的法律。	中华人民共和国涉外民事关系法律适用法 第四十一条：当事人可以协议选择合同适用的法律。当事人没有选择的，适用履行义务最能体现该合同特征的一方当事人经常居所地法律或者其他与该合同有最密切联系的法律。
11	中华人民共和国合同法 第一百九十六条：借款合同是借款人向贷款人借款，到期返还借款并支付利息的合同。	中华人民共和国民法典 第六百六十七条：借款合同是借款人向贷款人借款，到期返还借款并支付利息的合同。

12	最高人民法院关于审理涉及夫妻债务纠纷案件适用法律有关问题的解释 第一条：夫妻双方共同签字或者夫妻一方事后追认等共同意思表示所负的债务，应当认定为夫妻共同债务。	中华人民共和国民法典 第一千零六十四条第一款：夫妻双方共同签名或者夫妻一方事后追认等共同意思表示所负的债务，以及夫妻一方在婚姻关系存续期间以个人名义为家庭日常生活需要所负的债务，属于夫妻共同债务。
13	中华人民共和国合同法 第五条：当事人应当遵循公平原则确定各方的权利和义务。	中华人民共和国民法典 第六条：民事主体从事民事活动，应当遵循公平原则，合理确定各方的权利和义务。
14	最高人民法院关于审理涉及夫妻债务纠纷案件适用法律有关问题的解释 第二条：夫妻一方在婚姻关系存续期间以个人名义为家庭日常生活需要所负的债务，债权人以属于夫妻共同债务为由主张权利的，人民法院应予支持。	中华人民共和国民法典 第一千零六十四条第二款：夫妻一方在婚姻关系存续期间以个人名义超出家庭日常生活需要所负的债务，不属于夫妻共同债务；但是，债权人能够证明该债务用于夫妻共同生活、共同生产经营或者基于夫妻双方共同意思表示的除外。

15	中华人民共和国合同法 第三十九条：采用格式条款订立合同的，提供格式条款的一方应当遵循公平原则确定当事人之间的权利和义务，并采取合理的方式提请对方注意免除或者限制其责任的条款，按照对方的要求，对该条款予以说明。 格式条款是当事人为了重复使用而预先拟定，并在订立合同时未与对方协商的条款。	中华人民共和国民法典 第四百九十六条：格式条款是当事人为了重复使用而预先拟定，并在订立合同时未与对方协商的条款。 采用格式条款订立合同的，提供格式条款的一方应当遵循公平原则确定当事人之间的权利和义务，并采取合理的方式提示对方注意免除或者减轻其责任等与对方有重大利害关系的条款，按照对方的要求，对该条款予以说明。提供格式条款的一方未履行提示或者说明义务，致使对方没有注意或者理解与其有重大利害关系的条款的，对方可以主张该条款不成为合同的内容。
16	中华人民共和国合同法 第八条：依法成立的合同，对当事人具有法律约束力。当事人应当按照约定履行自己的义务，不得擅自变更或者解除合同。依法成立的合同，受法律保护。	中华人民共和国民法典 第四百六十五条：依法成立的合同，受法律保护。依法成立的合同，仅对当事人具有法律约束力，但是法律另有规定的除外。

17	中华人民共和国合同法 第四十条：格式条款具有本法第五十二条和第五十三条规定情形的，或者提供格式条款一方免除其责任、加重对方责任、排除对方主要权利的，该条款无效。	中华人民共和国民法典 第四百九十七条：有下列情形之一的，该格式条款无效： （一）具有本法第一编第六章第三节和本法第五百零六条规定的无效情形； （二）提供格式条款一方不合理地免除或者减轻其责任、加重对方责任、限制对方主要权利； （三）提供格式条款一方排除对方主要权利。
18	中华人民共和国民法总则 第一百四十三条：具备下列条件的民事法律行为有效： （一）行为人具有相应的民事行为能力； （二）意思表示真实； （三）不违反法律、行政法规的强制性规定，不违背公序良俗。	中华人民共和国民法典 第一百四十三条：具备下列条件的民事法律行为有效： （一）行为人具有相应的民事行为能力； （二）意思表示真实； （三）不违反法律、行政法规的强制性规定，不违背公序良俗。
19	中华人民共和国涉外民事关系法律适用法 第八条：涉外民事关系的定性，适用法院地法律。	中华人民共和国涉外民事关系法律适用法 第八条：涉外民事关系的定性，适用法院地法律。

20	最高人民法院关于适用《中华人民共和国合同法》若干问题的解释（二） 第二十一条：债务人除主债务之外还应当支付利息和费用，当其给付不足以清偿全部债务时，并且当事人没有约定的，人民法院应当按照下列顺序抵充： （一）实现债权的有关费用； （二）利息； （三）主债务。	中华人民共和国民法典 第五百六十一条：债务人在履行主债务外还应当支付利息和实现债权的有关费用，其给付不足以清偿全部债务的，除当事人另有约定外，应当按照下列顺序履行： （一）实现债权的有关费用； （二）利息； （三）主债务。
----	---	---

六、结语

北京市京师（珠海）律师事务所对珠海市信用卡纠纷案件整体状况、诉讼双方基本状况、案件标的额、案件各类型基本状况与代理律师、胜败诉、争议焦点等案件信息进行了分析及总结后发现，当前珠海市信用卡纠纷案件起诉方多为银行；原告不及时起诉、贷款续贷转贷的现象多，贷款被拖欠的时间长；被告无力还贷的案件多，案件的执行难度较大。

近年来，宏观经济形势和国内产业政策，对信用卡纠纷案件受理数量上的传导作用较为明显。与以往主要是恶意透支和欺诈纠纷所不同的是，近年来的信用卡纠纷案件呈现出纠纷种类多、处理难度大以及涉及主体广等新特征。发卡机构、持卡人、特约商户三方能否清楚认识到自身所面临的信用卡风险并针对性的采取防控措施，对减少信用卡纠纷案件数量和信用卡产业的健康发展将有着至关重要的作用。

由于案例数据样本本身存在一定的局限性，如有些案例主体信息、诉讼请求等信息缺失；数据样本本身不够多；再加上本书撰写时间紧张，可能会导致分析结果与客观情况存在一定的误差。因此，本书仅供参考之用，不作为处理法律事务的标准。我们将进一步致力于数据研究，研发更加智能的分析方法，用数据来诠释法律。



北京市京师（珠海）律师事务所
BEIJING JINGSHI LAW FIRM ZHUHAI OFFICE

北京市京师（珠海）律师事务所：2019 年 10 月 28 日，北京市京师（珠海）律师事务所（以下简称“京师珠海”）正式获批成立，落户“浪漫之城”珠海。京师珠海是京师国内第 42 家办公室，也是京师在粤港澳大湾区第 3 家办公室。

京师珠海办公室位于珠海地标性建筑、第一高楼珠海中心大厦 15 层，地处珠海十字门中心商务区，与澳门隔海相望，紧邻珠机城轨十字门站、珠海国际会展中心、华发中演大剧院、华发商都等商务基础设施，交通便利、配套齐全。

京师珠海始终秉承“以律师为本，以客户为中心”的建所理念，坚持高起点、高层次、高规格的服务标准，深度把握“一带一路”与“粤港澳大湾区”的双重战略机遇，广泛结合珠澳融合发展的新机制、新模式、新业态，推动京师品牌共建、共用、共享、共生。

新时代、新阶段、新机遇，京师珠海将朝着规模化、专业化、品牌化、国际化、电商化方向不断改革，与京师总部及各分所密切合作，再创辉煌，充分发挥珠海优势，用法律的力量与智慧支持湾区建设，和湾区一同成长。

京师律师事务所依托自身强大的全球网络体系，先进的管理体制以及专业化的团队作业模式，广泛采用基于大数据和移动互联网等新兴技术，不断整合各种资源，为境内外企业、机构和个人提供专业化、全方位的法律服务。

北京市京师（珠海）律师事务所

【官方网址】

www.jingshzh.com

【联系邮箱】

jingshizhuhai@163.com

【联系电话】

0756-8812662、0756-8812686

【联系地址】

珠海市香洲区银湾路 1663 号珠海中心大厦 15 层



以律师为本，以客户为中心