济南市中级人民法院

关于适用繁简分流改革规定审理

银行卡纠纷案件的指导意见(试行)

为推动案件繁简分流，统一裁判标准，提高银行卡纠纷案件审判质效，根据《中华人民共和国合同法》、《中华人民共和国商业银行法》、《中华人民共和国民事诉讼法》、《最高人民法院民事诉讼程序繁简分流改革试点实施办法》等有关法律、司法解释及《济南市中级人民法院关于民事诉讼程序繁简分流改革试点工作实施方案（试行）》的规定，结合全市法院审判工作实际，制定本指导意见。

一、程序方面

**第一条【适用范围】** 本意见所称银行卡纠纷，包括借记卡纠纷和信用卡纠纷。

持卡人与发卡行、非银行支付机构、特约商户等相关主体之间因申领、使用银行卡等行为产生的以下民事纠纷，适用本意见：

（一）以发卡行作为原告，以持卡人作为被告，以持卡人经催收仍不予偿还欠款为基础诉讼事实，以要求持卡人偿还信用卡透支欠款本金、利息、手续费、超限费及滞纳金等为诉讼请求的欠款类信用卡纠纷案件；

（二）因不法分子盗刷银行卡的行为而引发的持卡人要求发卡行承担给付借记卡内被盗刷资金本息，或者返还被发卡行扣划信用卡本息责任，或者抗辩其不应偿还被盗刷信用卡本息的盗刷类银行卡纠纷案件。

（三）持卡人因发卡行收取费用、开通业务、提供服务等产生争议而起诉发卡行，要求维护自身合法权益的维权类银行卡纠纷案件，主要包括持卡人对银行卡合同中的格式条款有争议、发卡行擅自为持卡人开通的增值业务、持卡人对存入银行的欠款数额有争议等类型的案件。

**第二条【诉前调解】** 对适宜调解的银行卡纠纷案件，经各方当事人同意，人民法院登记立案前可以先进行诉前调解。诉前调解可以由人民法院诉调对接中心进行调解，也可以委派特邀调解组织、调解员进行调解，调解期限为三十日，各方当事人同意延长调解期限的，可以适当延长十五日。

经诉前调解达成调解协议的，按照以下情形处理：（一）符合司法确认条件的，立案后依法审查确认；（二）申请出具调解书的，立案后依法审查并出具调解书；（三）具有给付内容的调解协议，债务人不适当履行的，债权人可以申请支付令；（四）即时履行完毕或有其他情形的，当事人可不予申请司法确认或出具调解书。

调解不成但是当事人书面承诺放弃或者减少送达、答辩和举证期限的，应当准许。

**第三条【审判程序】** 基层人民法院审理银行卡纠纷案件原则上应适用小额诉讼程序和简易程序。确需适用普通程序的，应首先适用独任制审理；不符合适用独任制审理条件的，方可适用合议制审理。

基层人民法院适用普通程序审理银行卡纠纷案件，应当经分管院长批准。

**第四条【审判方式】** 人民法院审理银行卡纠纷案件原则上应当适用要素式审判方式审理。

**第五条【起诉和受理】** 基层人民法院应将当事人诉辩的基本案件事实要素进行列表，并将《银行卡纠纷审判要素表》嵌入网上立案系统，原告申请网上立案时按照系统自动提示填写；现场立案的，由诉讼服务中心工作人员指导原告填写。

基层人民法院不得以当事人未填写《银行卡纠纷审判要素表》为由不予立案。

**第六条【庭前送达】** 银行卡纠纷案件可以通过中国审判流程信息公开网、全国统一送达平台、传真、电子邮件、电话、短信、微信等能够确认其收悉的电子方式送达当事人，并做好工作记录。

当事人在庭前预留了送达地址的，以预留的地址为送达地址。当事人在合同中对合同履行过程中或者诉讼过程中的送达地址有约定的，依据约定的地址向其送达。如果当事人拒绝接收法律文书或者因变更地址后未通知对方导致法律文书未能送达的，视为有效送达，可不再予以公告送达。

原告填写《银行卡纠纷审判要素表》的，基层人民法院应当在立案之日起三个工作日内向被告和第三人送达起诉状副本及原告填写的《银行卡纠纷审判要素表》副本，并告知被告和第三人针对要素表内容进行答辩，表明承认或否认的意见。对于否认的部分，写明所依据的事实和证据。

被告和第三人应填写基层人民法院送达的《银行卡纠纷审判要素表》，在基层人民法院规定的时间内提交人民法院。逾期不提交不影响案件审理。

**第七条【举证期和答辩期】** 银行卡纠纷案件原则上不再确定举证期限和答辩期间，征求当事人意见后可立即开庭审理或确定开庭日期，并记入笔录；当事人坚持举证期限、答辩期间的，举证期限、答辩期间由人民法院确定，举证期限原则上为七日，最长不超过十五日，答辩期间一般不超过七日。

**第八条【庭前会议】** 法官或受法官委托的法官助理主持召开庭前会议，完成核对当事人身份、交代诉讼权利和义务、组织交换证据等相关程序性事项，并审阅原、被告和第三人提交的《银行卡纠纷审判要素表》，总结无争议和有争议的事实，归纳争议焦点，主持庭前调解。

庭前调解达成协议的，制作调解书，由承办法官审核签发；调解未达成协议的，报请承办法官直接开庭审理。

**第九条【开庭审理】** 开庭时应当围绕相关事实要素并结合诉讼请求确定庭审顺序。对庭前会议确定的案件事实，不再进行调查。对双方无争议的要素予以确认并记入庭审笔录；对双方有争议的要素重点审查，引导当事人举证、质证和辩论。除适用普通程序审理的案件外，不受法庭调查、法庭辩论等庭审程序的限制。

开庭审理可采用在线视频方式进行。

**第十条【委托调解】** 案件审理过程中，经各方当事人同意，可以委托、邀请调解组织、调解员进行调解，调解期限为七日，各方当事人同意延长调解期限的，可以适当延长七日，延长的调解期限不计入审理期限。

经委托调解达成调解协议，当事人申请出具调解书或者撤回起诉的，人民法院应当依法审查并制作民事调解书或者裁定书。

**第十一条【宣判形式】** 银行卡纠纷案件一般应当当庭宣判。

**第十二条【文书制作】** 银行卡纠纷案件应首先选择制作要素式、表格式、令状式裁判文书。裁判文书一般不再分开当事人诉辩意见、证据认定、本院查明、本院认为部分，而是围绕争议的特定要素进行分析论证，依据相关法律作出裁判。对无争议的要素简单罗列，不再分析论证。

对不适宜制作要素式、表格式、令状式裁判文书的案件，可以简化裁判文书，主要记载当事人的基本信息，诉讼请求、答辩意见、主要事实、简要裁判理由、裁判依据、裁判主文等内容。

二、实体审理中的法律适用方面

**第十三条【案由】** 银行卡纠纷民事案件案由应当根据涉案卡种及当事人的诉讼请求不同分别确定为“借记卡纠纷”、“信用卡纠纷”。

**第十四条【刑民交叉】** 当事人一方基于银行卡合同向人民法院提起民事诉讼，不能仅因与银行卡纠纷案件有关联的事实涉嫌刑事犯罪嫌疑而裁定不予受理或者受理后裁定驳回起诉。

银行卡纠纷案件不需要以刑事案件的审理结果为依据的，案件应继续审理。

当事人一方以追赃程序未完成为由主张银行卡纠纷案件不应受理或者受理后中止审理的，人民法院不予支持。

**第十五条【格式条款的效力】** 银行卡合同系格式合同，对于合同中免除、限制发卡机构责任、排除持卡人主要权利、加重持卡人责任的格式条款的效力，人民法院应依据《中华人民共和国合同法》第三十九条、第四十条的规定进行认定。发卡机构虽尽到合理的提示和说明义务，但格式条款属于《中华人民共和国合同法》第四十条规定情形的，应认定该格式条款无效：

（一）信用卡领用合约约定：“信用卡持卡人选择最低还款额方式时，应当支付全部透支款项自银行记帐日起，按规定利率计算的透支利息。”持卡人以上述约定违反公平原则为由请求按照未偿还的透支款项给付透支利息的，人民法院应予支持。

（二）信用卡领用合约约定：“未偿还部分自银行记帐日起，按规定利率计算透支利息。贷记卡透支按月计收复利，透支利率为日利率万分之五，并根据中国人民银行的此项利率调整而调整。”发卡机构以该条款为依据请求持卡人支付复利的，人民法院应综合计算发卡行请求持卡人依约支付的透支利息、违约金或者分期付款手续费等，对于总计未超过年利率24%的数额，人民法院应予支持。对于超过年利率36%的数额，人民法院不予支持。对于超过年利率24%，未超过年利率36%的数额，持卡人自愿支付后请求返还的，人民法院不予支持。

（三）银行卡领用合约约定：“凡密码相符的交易均视为本人合法交易。”在有证据证明系冒名交易，且不能认定为本人授权行为的情形下，对于持卡人关于该密码相符的交易不是其本人合法交易的主张，人民法院应予支持。

**第十六条【免责限责条款的提示和说明义务】** 发卡机构应对其已尽《中华人民共和国合同法》第三十九条规定的合理的提示和说明义务承担举证责任。持卡人抄写银行卡申领表中关于“已阅读并了解免责限责条款，并同意接受上述条款内容”等声明并签字的，可以认定发卡机构尽到合理的提示和说明义务，但持卡人有相反证据推翻的情形除外。

银行卡有效期届满后续发新卡的，发卡机构无需对继续使用的银行卡格式合同中的免责、限责条款再履行提示和说明义务。

**第十七条【伪卡交易的概念】** 伪卡交易是指他人伪造银行卡刷卡进行取现、消费、转账等，导致持卡人银行卡账户资金减少或者透支数额增加的行为。

**第十八条【伪卡交易的举证责任及事实认定】** 持卡人主张存在伪卡交易事实的，可以提供刑事判决、案涉银行卡交易时其持有的真卡、案涉银行卡交易时及其前后银行卡账户交易明细、报警记录、挂失记录等证据进行证明。

发卡行主张争议交易为持卡人本人交易或者持卡人授权交易的，应承担举证证明责任。

人民法院应当全面审查当事人双方提交的证据，结合交易行为地与真卡所在地距离、交易时间和报案时间、持卡人身份、持卡人用卡习惯、持卡人在银行卡被盗刷后的表现等事实，根据高度盖然性证明标准和优势证据规则，综合判断是否存在伪卡交易事实。

**第十九条【伪卡交易的责任认定】**  发卡行未能识别伪卡导致伪卡交易的，持卡人以伪卡交易非本人合法交易为由，请求发卡机构承担给付借记卡内本息、赔偿相应损失的责任，或者请求发卡机构返还扣划的信用卡透支本息以及赔偿相应损失的违约责任的，人民法院应予支持。持卡人对伪卡交易具有过错的，发卡机构在持卡人过错范围内免除责任。

无法查清银行卡被盗刷原因的，人民法院应综合当事人各方的义务、防范和承担风险的能力、当事人与信息或密码被盗取存在的关联性、道德风险、举证能力等因素，确定责任主体和责任范围。

**第二十条【网络盗刷的概念】** 网络盗刷，是指他人冒用持卡人名义、使用持卡人网络交易身份认证信息进行网络交易，导致持卡人银行卡账户资金减少或者透支金额增加的行为。

**第二十一条【网络盗刷的举证责任及事实认定】** 持卡人主张存在网络盗刷事实的，可以提供刑事判决、案涉时间及其前后其持有银行卡以及其未进行网络交易、其与收款人没有基础法律关系、其持有银行卡所在地地址与网上交易IP地址不同、网络异常交易记录、报警记录、挂失记录等证据进行证明。

发卡行、非银行支付机构主张争议交易为持卡人本人交易或者持卡人授权交易的，应承担举证证明责任。发卡行、非银行支付机构应提交由其持有的案涉交易行为发生时的电子交易记录等证据，无合理理由拒不提供的，应承担举证不能的法律后果。

**第二十二条【网络盗刷的责任认定】** 发卡行与持卡人签订银行卡合同时，未告知持卡人银行卡具有网络支付功能，或者未告知发卡行与非银行支付机构合作开展通过非银行支付机构支付平台关联银行卡交易等信息，持卡人以其未与发卡行就上述网络支付条款达成合意为由，主张不承担银行卡网络盗刷责任的，人民法院应予支持，但持卡人知道或者应当知道该网络支付功能存在并同意使用的情形除外。

发卡行虽告知银行卡具有某一种网络支付功能，但未全面告知和明确说明该网络支付业务的持卡人身份认证方式、相关交易规则，未提示该业务的法律风险，未告知风险防范措施等影响持卡人决定是否使用该网络支付功能的信息，因该网络支付功能的使用导致银行卡被盗刷，持卡人请求发卡行承担相应赔偿损失责任的，人民法院应予支持。

前述两种情形，发卡行有证据证明持卡人对网络盗刷具有过错的，发卡行在持卡人过错范围内减轻责任。

有证据证明持卡人银行卡中的资金损失系特约商户、非银行支付机构的行为导致的，人民法院应当向当事人释明是否申请追加或依职权追加特约商户、非银行支付机构为案件当事人。

非银行支付机构与持卡人签订网络支付服务合同时，未向持卡人履行前两款信息披露义务的，参照本条前三款规定处理。

非银行支付机构设定的网络支付身份认证方式、使用的网络支付系统、设备等具有安全缺陷导致银行卡被盗刷，持卡人据此请求非银行支付机构承担赔偿损失责任的，人民法院应予支持。

因同一网络盗刷行为，持卡人向发卡行、非银行支付机构等任一主体请求赔偿，已经获得赔偿的部分，再向其他主体请求赔偿的，人民法院不予支持。

**第二十三条【冒领卡、盗抢卡、遗失卡情形下的责任认定】** 发行银行卡时，发卡机构应对申请人的身份进行审核。未尽前述审核义务，导致他人冒名申领银行卡致被冒名人财产损失的，发卡机构应当承担赔偿责任。

银行卡被盗抢、遗失，发卡机构未依规定及时完成挂失手续致银行卡被冒用的，持卡人有权要求发卡机构承担赔偿责任。持卡人未及时挂失致银行卡被冒用的，发卡机构不承担赔偿责任，但发卡机构承诺全部或者部分赔偿损失的情形除外。

盗抢卡、遗失卡被冒用，发卡机构、特约商户有过错的，在其过错范围内承担相应责任。

**第二十四条【诉讼时效】** 银行卡纠纷案件中具有下列情形之一的，应认定诉讼时效中断：（一）发卡机构在持卡人账户直接扣划欠款本息；（二）持卡人账户中无余额可扣，发卡机构采取按约定在账户中增加透支额计息的方式主张权利，将记载该内容的对账单发送持卡人的；（三）发卡机构按照持卡人在银行卡领用合约上留下的电话、通信地址催收债权，持卡人未通知发卡机构电话、通信地址变更导致上述催收通知没有实际到达持卡人的；（四）发卡机构将银行卡债权打包后委托专门公司、律师事务所等单位催收，受托人以发卡机构的名义或者持卡人知道或者应当知道其是为发卡机构催收的。

三、附则

**第二十五条** 本意见所指银行卡是由商业银行等金融机构及邮政储汇机构向社会发行的具有消费信用、转账结算、存取现金等全部或部分功能的信用支付工具。

特约商户是指与商户签订协议或直接为持卡人提供服务，直接或间接凭交易单据（包括电子单据或纸质单据）参加交换的清算会员单位。

非银行支付机构是指以其支付平台为持卡人及收款人之间的交易行为提供独立中介服务，但其支付需要通过银行进行结算的组织。

**第二十六条** 本意见由济南市中级人民法院审判委员会负责解释。

**第二十七条** 本意见自公布之日起试行。各基层人民法院在执行本意见过程中，如发现本意见与国家法律、行政法规规定不一致的，以法律、行政法规规定为准，同时在执行中要注意总结，将审理该类案件遇到的新情况、新问题及时向济南市中级人民法院反馈。

附件：1.《人民法院银行卡纠纷审判要素表（欠款类）》

2.《人民法院银行卡纠纷审判要素表（盗刷类）》

3.《人民法院银行卡纠纷审判要素表（维权类）》

附件1 人民法院

银行卡纠纷案件审判要素表（欠款类）

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **提示：**  1.为了帮助您更好地参加诉讼，保护您的合法权利，请填写本表。  2.本表所列各项内容都是法官查明案件事实所需，务必如实填写。  3.您在本表中所填内容属于依法向法院陈述的重要事实，不如实填写应承担由此产生的法律后果。  4.本表的设计系针对一般欠款类信用卡纠纷案件，有些内容可能与您的案件无关，您认为与案件无关的项目可以填“无”或不填；对于本表中勾选项可以在对应项打“√”；您认为另有重要内容未予列明的，可以在本表尾部填写。 | | |
| **案件事实要素** | **原告填写** | **被告/第三人确认** |
| 1.信用卡申请办理时间 |  |  |
| 2.发卡行（代码） |  |  |
| 3.信用卡类型、卡号 |  |  |
| 4.持卡人信息 |  |  |
| 5.首笔欠款消费时间 |  |  |
| 6.欠款本金数额 | 元，截止时间： |  |
| 7.透支利息标准 | （合同）第 条 |  |
| 8.透支利息金额 | 元，截止时间： |  |
| 9.费用标准 | （合同）第 条 |  |
| 10.费用金额 | 元，起止时间： |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 11.年费标准 | （合同）第 条 |  |
| 12.欠年费金额 | 元 |  |
| 13.是否主张配偶承担责任 | 是□ 配偶姓名：  配偶身份证号码：  否□ |  |
| 14.配偶一方是否在合同上签字 | 是□ 否□ |  |
| 15.原告起诉前是否有催讨 | 有□ 电话催讨□ 书面催讨□ 其他□  无□ |  |
| 16.是否主张实现债权的费用 | 是□ 费用明细： 否□ |  |
| 17.有无仲裁、管辖约定条款 | 有□ （合同）第 条  无□ |  |
| 18.本表遗漏的其他需要说明的项目 |  |  |
| **填表人（签字、盖章）** | **原告：** | **被告/第三人：** |

附件2 人民法院

银行卡纠纷案件审判要素表（盗刷类）

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **提示：**  1.为了帮助您更好地参加诉讼，保护您的合法权利，请填写本表。  2.本表所列各项内容都是法官查明案件事实所需，务必如实填写。  3.您在本表中所填内容属于依法向法院陈述的重要事实，不如实填写应承担由此产生的法律后果。  4.本表的设计系针对一般盗刷类银行卡纠纷案件，有些内容可能与您的案件无关，您认为与案件无关的项目可以填“无”或不填；对于本表中勾选项可以在对应项打“√”；您认为另有重要内容未予列明的，可以在本表尾部填写。 | | |
| **案件事实要素** | **原告填写** | **被告/第三人确认** |
| 1.银行卡申请办理时间 |  |  |
| 2.发卡行（代码） |  |  |
| 3.银行卡类型（信用卡/借记卡）、卡号 |  |  |
| 4.持卡人信息 |  |  |
| 5.借记卡账户减少资金数额 | 元，截止时间： |  |
| 6.信用卡账户增加的透支数额 | 元，截止时间： |  |
| 7.盗刷原因（伪卡/网络/遗失/冒领/盗抢） |  |  |
| 8.交易凭证上显示盗刷时间 |  |  |
| 9.网络盗刷的第三方支付平台/收单机构 |  |  |
| 10.涉案银行卡网上支付是通过U盾、U宝、Ukey等物理介质进行的交易 | 是□  否□ |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 11.持卡人是否报警 | 是□  否□ |  |
| 12.公安机关是否立案 | 是□  否□ |  |
| 13.有无经过刑事追赃（如有，通过追赃追回数额） | 是□  否□ 追回数额： |  |
| 14.有无从第三方获得赔偿（如有，赔付方及获赔金额） | 第三方： ；  赔付数额： |  |
| 15.银行卡是否设有密码 | 是□  否□ |  |
| 16.持卡人证据 | 1.真银行卡、U盾、U宝、Ukey、等物理介质□  2.用卡记录□  3.报警记录□  4.挂失记录□  5.本人在盗刷时所在地证据材料□  6. 刑事生效判决□  7.其他证据（**手填**）： | **被告或第三人反驳证据：**  1.监控录像□  2.对账单、签购单封存资料□  3.办理挂失资料□  4.短信提醒等系统资料□□  5.免责条款提示、说明资料  6.其他证据（**手填**）： |
| 17.有无仲裁、管辖约定条款 | 有□ （合同）第 条  无□ |  |
| 18.本表遗漏的其他需要说明的项目 |  |  |
| **填表人（签字、盖章）** | **原告：** | **被告/第三人：** |

附件3 人民法院

银行卡纠纷案件审判要素表（维权类）

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **提示：**  1.为了帮助您更好地参加诉讼，保护您的合法权利，请填写本表。  2.本表所列各项内容都是法官查明案件事实所需，务必如实填写。  3.您在本表中所填内容属于依法向法院陈述的重要事实，不如实填写应承担由此产生的法律后果。  4.本表的设计系针对一般维权类银行卡纠纷案件，有些内容可能与您的案件无关，您认为与案件无关的项目可以填“无”或不填；对于本表中勾选项可以在对应项打“√”；您认为另有重要内容未予列明的，可以在本表尾部填写。 | | |
| **案件事实要素** | **原告填写** | **被告/第三人确认** |
| 1.银行卡申请办理时间 |  |  |
| 2.发卡行（代码） |  |  |
| 3.银行卡类型（信用卡/借记卡）、卡号 |  |  |
| 4.持卡人信息 |  |  |
| 5.维权原因 | 1.对银行卡合同中的格式条款  有异议；□  2.发卡行擅自开通增值、收费  业务；□  3.对存入银行卡的款项数额有  异议；□  4.继承人要求提取被继承人银  行卡内存款；□  5.其他**（手填）**： |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 6.有无争议的格式条款 | 有□ （合同）第 条  无□ |  |
| 7.持卡人证据 | 1.真银行卡、U盾、U宝、Ukey、等物理介质；□  2.用卡记录；□  3.其他证据（**手填**）： |  |
| 8.有无仲裁、管辖约定条款 | 有□ （合同）第 条  无□ |  |
| 9.本表遗漏的其他需要说明的项目 |  |  |
| **填表人（签字、盖章）** | **原告：** | **被告/第三人：** |