



广州市南沙区人民法院
(广东自由贸易区南沙片区人民法院)
信用卡及消费类贷款纠纷案件审判白皮书
(2020-2023年)

前 言

随着银行业金融机构信用卡及消费类贷款两类业务（以下简称“两类业务”）的蓬勃发展、金融服务质效的不断提升，相关业务规模不断壮大，在便利群众支付和日常消费、推动经济繁荣与发展方面都发挥了重要作用。与此同时，我国“两类业务”纠纷案件数量迅猛增长，已成为金融纠纷案件中最的一类。我院辖区目前也形成以银行、持牌消费金融公司为主体的消费金融产业格局。受整体经济形势、疫情等多因素影响，我院辖区涉消费金融逾期率呈上升趋势，案件量多发并出现一些新特点、新问题，防范化解金融借贷风险压力较大。为此，我院主动加强司法应对，稳妥开展“两类业务”纠纷案件审判工作，积极进行全方位专题调研，研判我院辖区“两类业务”发展现状及面临的问题，预测该类案件高位运行可能引发的风险并提出相应的对策建议，为辖区金融市场健康稳定发展提供强而有力的司法保障。



广州市南沙区人民法院
(广东自由贸易区南沙片区人民法院)
信用卡及消费类贷款纠纷案件审判白皮书
(2020-2023年)

目 录

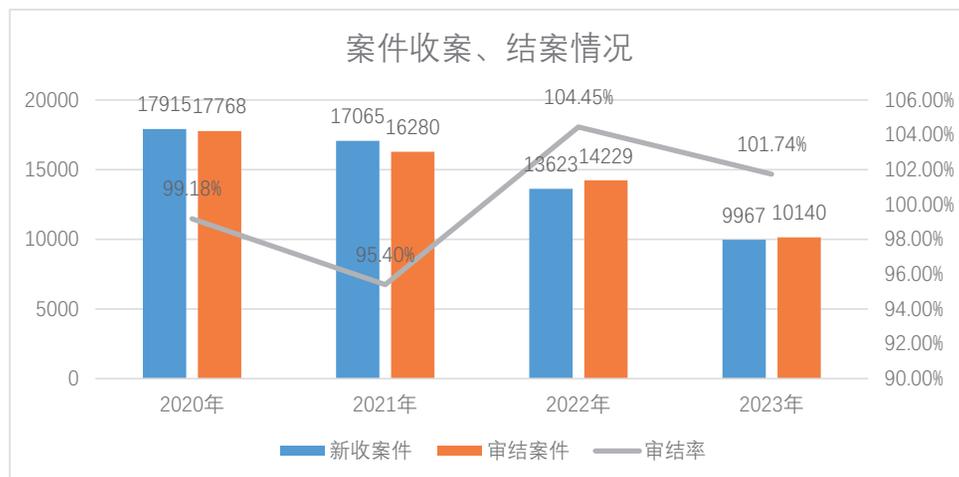
前言	1
第一部分：案件审理基本情况	3
一、案件收案、结案情况	3
二、案件类型分布情况	4
三、收案标的金额情况	5
四、结案方式情况	5
第二部分：审判工作举措及成效	7
一、创新诉调对接机制，构建多元解纷新格局	7
二、探索改革审判机制，稳步提升审判质效	8
三、有效促进金融服务实体经济，切实保护金融消费者合法权益	8
第三部分：审理中突出类型化问题及风险	9
一、新兴互联网消费金融亟需行业规范	9
二、纠纷数量保持高位，风险措施有待加强	10
三、金融机构存在诉讼依赖现象，催收措施有待完善	11
第四部分：防范化解“两类业务”风险的若干建议	12
一、对金融机构的建议	12
二、对金融监管机构的建议	15
三、对金融借款人及消费者的建议	16
结语	17
附件：广州市南沙区人民法院（广东自由贸易区南沙片区人民法院）“两类业务”纠纷典型案例及创新举措	18



第一部分：案件审理基本情况

一、案件收案、结案情况

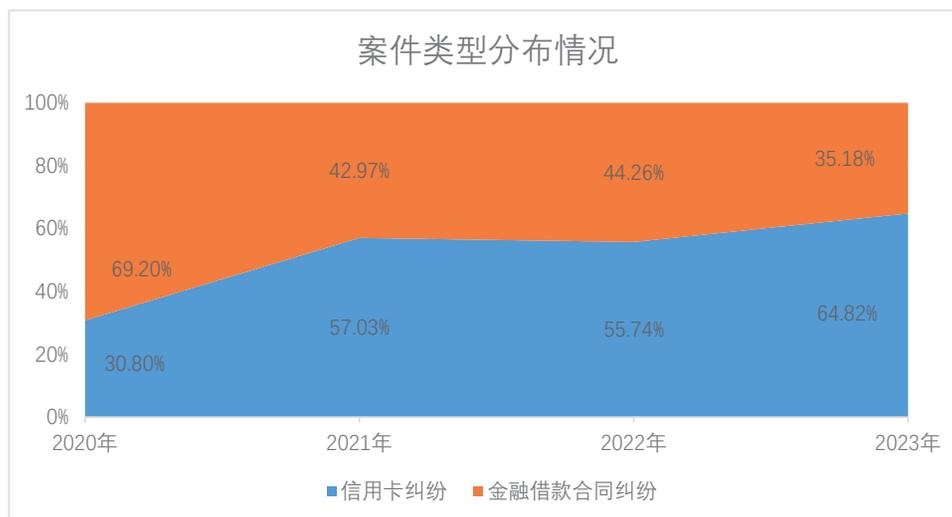
2020年至2023年，我院新收信用卡纠纷及金融借款合同纠纷等消费金融案件共计58570件。审结案件58417件，审结率为99.74%。其中，2020年新收“两类业务”纠纷案件17915件，审结17768件，审结率为99.18%；2021年新收17065件，审结16280件，审结率为95.40%；2022年新收13623件，审结14229件，审结率为104.45%；2023年新收9967件，审结10140件，审结率为101.74%。收案数量自2020年以来持续高位运行，凸显自贸试验区内银行、持牌消费金融公司等金融机构聚集和“两类业务”发展的规模效应，司法需求体量明显增加。近年传统消费金融行业与互联网深度融合，快速催生互联网消费金融新业态。金融机构突破地域限制，通过线上授信方式在全国范围内快速开展业务。该产品逾期坏账率相对较高，不可避免地提高风险管控压力，纠纷数量亦潜在增加。随着我院“和谐南沙”多元解纷机制的构建与完善，辖区内预防和化解纠纷综合能力不断增强，“两类业务”纠纷收案呈现总体稳定态势，但仍在高位徘徊，审判工作运行相对平稳。





二、案件类型分布情况

2020年至2023年，我院新收信用卡纠纷占“两类业务”纠纷案件收案总数的50.1%，金融借款合同纠纷占49.9%。其中，2020年新收信用卡纠纷占“两类业务”纠纷案件收案总数的30.8%，金融借款合同纠纷占69.2%；2021年新收信用卡纠纷占“两类业务”纠纷案件收案总数的57.03%，金融借款合同纠纷占42.97%；2022年新收信用卡纠纷占“两类业务”纠纷案件收案总数的55.74%，金融借款合同纠纷占44.26%；2023年新收信用卡纠纷占“两类业务”纠纷案件收案总数的64.82%，金融借款合同纠纷占35.18%。信用卡纠纷自2021年起占比上升，与金融机构信用卡业务高速增长密切相关。每年新收“两类业务”纠纷案件相对集中在互联网消费金融领域，且借款人存在年轻化趋势。据统计，出生于九五年代乃至之后的借款人作为被告的案件已经屡见不鲜。该部分群体往往工作不稳定、对社会经济突发情况抵御力较低，此前受疫情等因素影响还款能力下降甚至丧失。案件进入强制执行程序、借款人受到信用惩戒后，其就业及收入情况可能进一步恶化，潜在影响社会稳定因素的问题不容忽视。



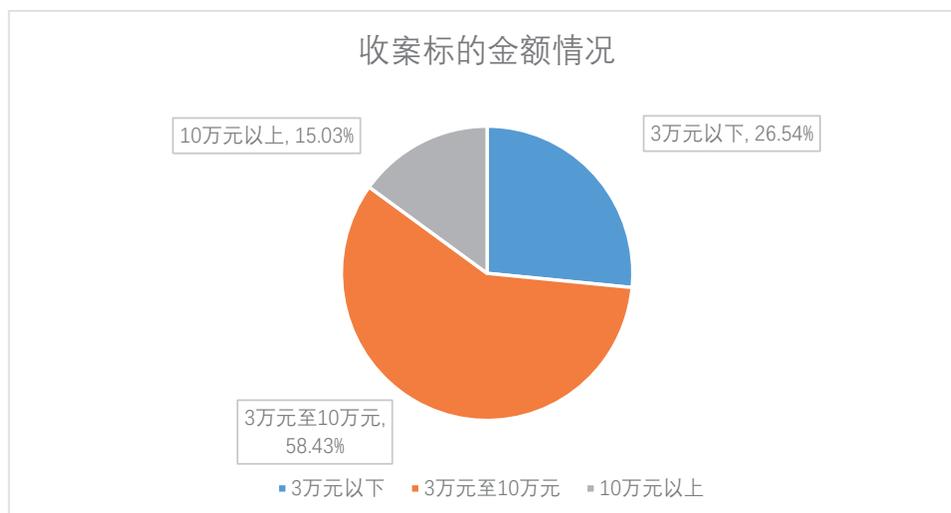
另“两类业务”的金融借款合同纠纷案件中，涉及担保人的案件数量逐年增加，每年增长率均超过30%。部分案件从传统的一人担保逐渐演变成由多人担保的形式，担保链陆续扩展。这导致借款人的资金链一旦断裂，担保人为债务



承担保证责任的风险亦随之增加。

三、收案标的金额情况

2020年至2023年，我院新收“两类业务”纠纷案件标的总金额约41.96亿元。其中信用卡纠纷约17.84亿元，占标的总额42.5%，金融借款合同纠纷约24.12亿元，占标的总额57.5%。其中，起诉标的金额在3万元以下的案件约占26.54%，3万元至10万元的案件约占58.43%，10万元以上的案件约占15.03%。标的金额多集中于3万元至10万元的区间段，超过10万元以上的涉诉纠纷占比最少。这充分体现“两类业务”模式的消费金融分散化、多点化、额度小的特点。



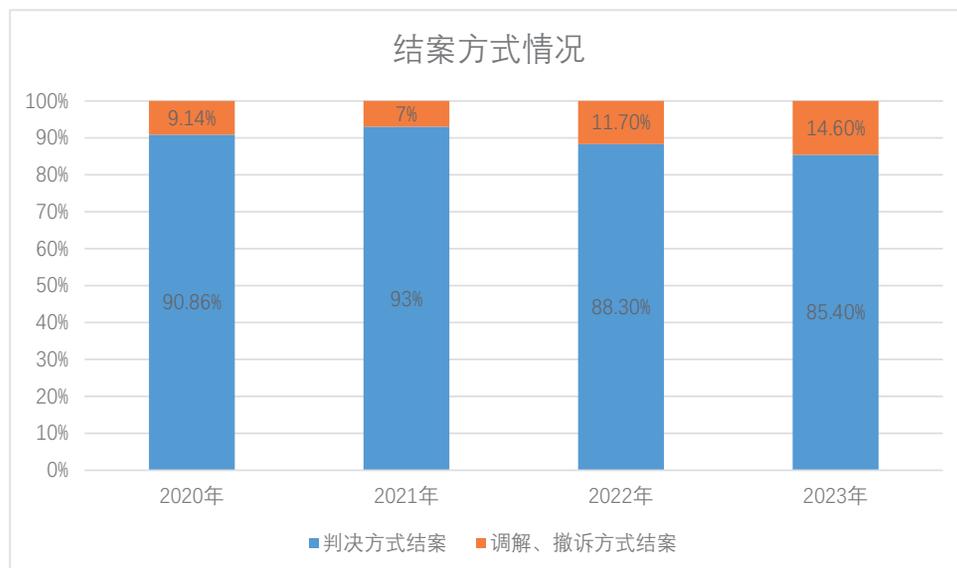
四、结案方式情况

2020年至2023年，我院审结的“两类业务”纠纷案件中，以判决方式结案占比89.9%，以调解、撤诉方式结案仅占比10.1%。其中，2020年以判决方式结案占比90.86%，以调解、撤诉方式结案占比9.14%；2021年以判决方式结案占比93%，以调解、撤诉方式结案占比7%；2022年以判决方式结案占比88.3%，以调解、撤诉方式结案占比11.7%；2023年以判决方式结案占比85.4%，以调解、撤诉方式结案占比14.6%。可见判决仍是该类纠纷主要的结案方式。调解、撤



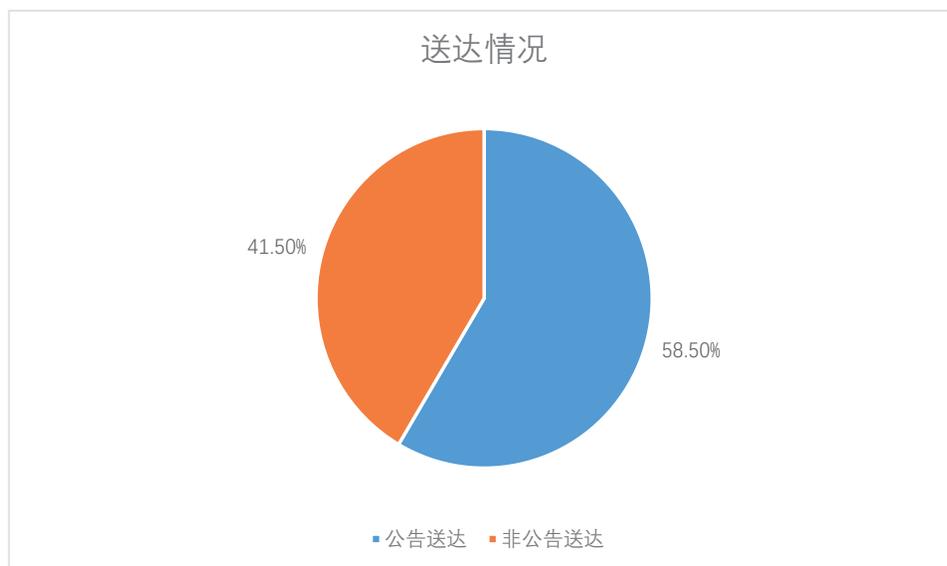
广州市南沙区人民法院
(广东自由贸易区南沙片区人民法院)
信用卡及消费类贷款纠纷案件审判白皮书
(2020-2023年)

诉的案件数量呈现稳中上升的趋势，反映我院在“两类业务”纠纷案件审判活动中强调案结事了、化解矛盾的宗旨，同时我院构建完善“和谐南沙”多元解纷机制取得初步成效。另值得关注的是，在以判决方式结案的案件中，采取公告送达方式占比较重，公告送达率为58.5%。其中，2020年占比45.5%，2021年占比51.7%，2022年占比70.88%，2023年占比63.2%。同理，缺席审判率占比较重。如前述，基于“两类业务”借贷金额小而分散的特点，尤其是互联网消费金融具有虚拟性、便捷性、普惠性等特征，借款人分布全国各地，其住所地与金融机构所在地大多无直接关联。借款人自身欠付债务较多导致违约逾期产生，为躲避债务而失联的现象较为常见。当纠纷进入诉讼程序，公告送达、缺席判决的比例偏高，和解调解空间相较于其他民商事案件小。“查人找物难”系长期影响“两类业务”纠纷案件审判和执行质效的难题。即便金融机构提起诉讼，其债权依旧难以实现，多数仅能从账面上解决呆账、坏账问题，并未真正解决国有资产流失的问题。





广州市南沙区人民法院
(广东自由贸易区南沙片区人民法院)
信用卡及消费类贷款纠纷案件审判白皮书
(2020-2023年)



第二部分：审判工作举措及成效

一、创新诉调对接机制，构建多元解纷新格局

为认真贯彻落实上级要求，我院提前谋划、积极推进，构建及完善“和谐南沙”多元解纷机制，采取多举措、全流程预防化解“两类业务”纠纷，创立共建共治共享的诉源治理新路径。自2021年起，我院陆续引进广州金融权益纠纷人民调解委员会、广州金融纠纷人民调解委员会等第三方对口金融调解机构，加强对调解组织的业务指导与沟通协调。结合审执工作实际，我院出台《和谐南沙多元解纷中心工作规程（试行）》，对诉前调解、诉讼调解、执行和解的工作流程、模式以及对特邀调解员的管理、调解数据统计等方面都进行了规范，促使调解工作规范化、流程标准化的建设。针对借款人遍布全国各地、公告送达方式占比重、缺席审判率高的现状，我院探索推进诉前失联协同修复机制。通过与通讯、人口数据信息管理部门的数据授权、信息管道共享的方式采集借款人资料，及时获取更新借款人手机号码及住所地等信息。通过电话、短信通知等方式告知借款人相关纠纷情况，确认司法文书送达方式，并督促其自



广州市南沙区人民法院
(广东自由贸易区南沙片区人民法院)
信用卡及消费类贷款纠纷案件审判白皮书
(2020-2023年)

动履行或与金融机构协商和解调解。我院还全面推广运用广州法院ODR线上调解平台，建立法官“线上指导+线下巡回”双线解纷机制。当事人初步调解成功即线上发送调解协议提供预审，法官对此快速复核并出具司法确认裁定。对借款人到庭的案件，经双方同意直接转由值班调解员进行现场诉中调解及释法答疑，进一步提升案件调解成功率。对庭后仍有调解意愿的当事人，安排调解资源继续对接。以判促调、以调息诉，调判融合，为当事人提供更多可选择的纠纷解决渠道。

二、探索改革审判机制，稳步提升审判质效

我院近年来一直深入推进“两类业务”纠纷案件审判机制改革，让消费金融司法运转“更精准”及“再提速”。我院已形成集约化、流程化、可复制的银行卡纠纷及金融借款合同纠纷要素式批量精准审判机制并完善落地。编制特定案件要素表指导金融机构提前填充实现快立快审，同时为借款人提供庭前事实整理问卷，对当事人到庭的案件迅速固定诉辩意见及争议焦点。庭审以基本事实要素为核心开展集约化审查，裁判文书以争议要素为标尺叙议结合，篇幅显著精简。同时我院着力打造“全业务线上办理、全流程电子卷宗、全方位数据融通”的“三全”一体化办案平台，推进电子卷宗随案生成、当事人远程批量立案、OCR纸质材料自动信息回填、无纸化庭审、文书自动生成、一键归档上诉等应用工作场景。积极推动电子送达机制，向金融机构发送司法建议，指导约定电子送达条款。抽调审判经验丰富的员额法官，组建消费金融速裁审判团队，做到专人专岗、分工明确、无缝衔接。定期召开专业法官会议，统一裁判尺度，总结工作经验，推广审判成果，实现审判资源最大程度的优化配置。

三、有效促进金融服务实体经济，切实保护金融消费者合法权益

为促进“两类业务”的健康发展，我院在依法审理“两类业务”纠纷案件过程中，坚持以降低实体经济融资成本、保护金融消费者合法权益为导向。严格把握金融借款本息司法保护上限，依法否定金融机构变相提高融资利息的相关合同条款法律效力，对金融机构主张的利率、逾期利率、违约金、与贷款相



关的各类费用等之和超过国家金融监管政策规定标准的，依法不予支持。如前所述，相当一部分的借款人在纠纷进入审理及执行程序后，其就业收入情况可能进一步恶化。从维护社会稳定角度出发，相关审判团队及我院信访部门做好充分准备，提供诉前、诉中、判后及执行等全阶段释法答疑，在审执过程中亦注意避免司法人员的行为措施导致社会不稳定情况的发生。

第三部分：审理中突出类型化问题及风险

一、新兴互联网消费金融亟需行业规范

金融机构通过互联网开展消费金融业务系金融领域的一个新兴业态，目前相关法律规制及监管规范仍停留在传统监管层面，尚未完善。首先，格式条款设置复杂、放贷综合利率标准混乱的问题一直是争议解决的高频焦点。年化利率应以对借款人收取的所有贷款成本与其实际占用的贷款本金的比例统一折算。贷款成本应当包括利息及与贷款直接相关的各类费用。《中国人民银行金融消费者权益保护实施办法》明确指出，“利率”、“费用”系与金融消费者切身利益相关的重要信息。明确披露实际利率系确保借款合同平等缔约、保护借款人权益的必然要求。部分金融机构在开展“两类业务”过程中，在合同格式文本设置复杂的利率、违约金及费用等条款，但未充分向借款人提示或解释说明，致使借款人没有理解及注意到应负担的实际贷款成本。部分利率、违约金、相关费用条款实际约定的贷款年化利率已超过《最高人民法院关于进一步加强金融审判工作的若干意见》规定的司法保护最高年利率标准。金融机构起诉时往往主张利率、违约金及各种费用等由其系统自动计算生成，难以解释说明具体运算过程。而此时借款人已产生较大金额的违约责任，其往往会产生抵触情绪，容易激化矛盾。

此外，互联网消费金融最显著的特点为借款合同等证据的电子化。出于对证据原件认定存疑、实际操作人身份难以界定、电子证据难以收集等原因，审理过程中亦出现不少争议。部分借款人抗辩非本人操作或对其中约定的违约责



广州市南沙区人民法院
(广东自由贸易区南沙片区人民法院)
信用卡及消费类贷款纠纷案件审判白皮书
(2020-2023年)

任条款不予认可等情形时有发生。在大多数被告不到庭亦不提交答辩意见的情况下，对金融机构单方面提供的电子证据的审查属于事实认定的重要方面。包括消费金融在内的互联网金融电子数据存证规范一直处于空白缺失的状态。所幸的是，广州市致力推动互联网金融借贷领域标准建设，在2023年底，广州市数字金融协会申报的《互联网小额借款合同要素规范》、《互联网金融电子数据存证规范》、《互联网金融借款合同要素规范》以及《数字化金融产品互联网仲裁电子数据要素规范》获得广州市地方标准立项，有望早日填补相关空白。

二、纠纷数量保持高位，风险措施有待加强

虽然“两类业务”纠纷案件已呈现出模式相对固定、类型化程度高、批量形式明显的特点，但审理过程中仍需要对各借款人分别送达，针对每位借款人的不同情况进行单独质证及调解等。在人案矛盾本已十分突出的情形下，人民法院现有审判资源确实难以持续承载如此体量的案件。该类案件增长快、数量大的原因主要如下：一是“两类业务”竞争近年日趋激烈，部分金融机构为盲目完成业绩考核在开展业务过程中存在合规经营意识不足、降低发卡放贷门槛、突破贷款用途限制违规展业等情况，不顾客户自身还款能力诱导其盲目借贷、超前消费。审理过程中发现部分违约并非日常消费逾期，而是通过分期信用贷款用于投资等非消费用途而导致无法收回。二是金融机构贷前合规审查不严、贷中风险把控水平不高、贷后处置能力建设不足。其中，金融机构对借款人提供的工作、资产、收入等证明材料以及地址、电话、电子邮箱等联系方式缺乏实质审查的情况最为普遍。在“两类业务”产品的设计及宣传上，部分金融机构追求极简录入、秒速放款，不主动增加信息填录数量及第三方验证等对业务竞争不利、对销售有影响的手段来控制风险。金融机构加强与借款人贷中沟通、增加信息录入更新等诉源治理辅助措施一直较难推进。少数金融机构还存在合同信息要素不齐全、不规范等问题。三是金融机构未履行适当性义务合理推介，借款人又不够理性，往往超越自身能力过度消费，甚至办理多张信用卡多笔消费贷款“以卡养卡”、“以贷还贷”。部分借款人选择消费金融借款



广州市南沙区人民法院
(广东自由贸易区南沙片区人民法院)
信用卡及消费类贷款纠纷案件审判白皮书
(2020-2023年)

特别是互联网借款系因急需资金或不符合银行其他贷款审批条件。该类贷款出借风险自始较高，逃废债容易发生。更有甚者恶意透支或利用信用卡套现。同时，金融机构各自处于市场竞争状态，对己方借款人的信息数据视作竞争资源不予共享。市场化的民间个人征信机构面临重重困难，官方权威的人民银行征信系统存在运行时间差的问题。借款人同时向多家金融机构多头借款或恶意借贷的情形确实难以有效避免。

三、金融机构存在诉讼依赖现象，催收措施有待完善

金融机构作为出借人及债权人，系清收债务、化解纠纷的第一责任人。目前金融机构主要通过短信、电话及信函等传统方式对逾期借款人进行催收，很少采用“面对面”方式与借款人协商还款，自行催收流于形式。因金融机构缺乏持续有效的监控及制裁措施，不少借款人抱着侥幸心理继续逾期还款。部分金融机构被反映委托第三方违规催收，未与借款人保持良性互动，催收效果不佳。审理过程中发现超过50%以上逾期借款人通过变更预留联系方式、工作单位或住址导致失联。现有监管体系未允许金融机构自行获取逾期借款人的其他联系方式，促使金融机构不将联系借款人自行催收作为工作重点，轻易转向诉讼清收，以更高成本的司法资源替代成本较低且更为有效的自力催收措施。另财政部现行规定商业银行对10万元以上信用卡投资款项呆账核销的前提是取得人民法院终结执行或终结本次执行裁定，大多数金融机构亦通过设置起诉案件数、核销率等指标进行考核，金融机构为完成考核只能过度依赖诉讼手段，未将工作重点聚焦在穷尽催收措施、防范逾期客户形成等方面。出于合规或规避风险的考虑，部分金融机构下级分支机构不享有实质调解权，其涉诉事项的权限均由上级机构统一管理。即便诉讼中双方初步达成调解协议，亦需层层报批，耗时较长、手续繁琐，就借款人提出的下调违约金、利息标准或延期、分期配合还款等和解内容，双方很多时候未能达成一致意见。



第四部分：防范化解“两类业务” 风险的若干建议

一、对金融机构的建议

一是贯彻落实《中国银保监会、中国人民银行关于进一步促进信用卡业务规范健康发展的通知》、《个人贷款管理办法》等文件，改变盲目追求发卡放款规模、市场份额的经营理念，履行审慎放贷的法定义务及培养客户理性消费习惯的社会责任。建立金融消费者适当性管理制度，重视对其资信、贷款用途等方面的贷前审查。针对“两类业务”的特点制定分类监管办法，从监管角度对授信额度、期限等进行合理限制，按需授信。通过金融信用信息基础数据库等合法渠道了解分析客户信用状况，实施必要的多维度交叉验证，严防不符合发卡条件或者授信与自身情况明显不符的客户获得信用卡或高额授信。对于大额分期消费贷款，不能仅依据借款人填写的贷款用途替代实质穿透审查，应通过实地调查、面谈、电话等多种方式对借款人用款需求予以明确，确保其用款需求与年度收入、资金流水等实际情况相匹配，且应顾及其偿还主要的消费金融债务后是否尚有满足基本生活开支。对于借款人及款项接收人之间的交易合同、凭证等亦需进行适度审核。合理推介金融产品业务，不能超越客户的风险承受能力及认知水平，引领、支持客户科学理性消费，促进“两类业务”回归“小额、消费”的本源，杜绝“以贷还贷”及“以卡养卡”等问题。

二是强化金融机构内部风险管控责任。建立完善以互联网大数据为基础的风险管理模式，严格“两类业务”贷前、贷中、贷后全流程节点管理，将主动防范化解风险放在更加重要的位置。在以数据为支撑的贷前审查机制下，金融机构应定期对数据质量进行评估，细化至风险发现、识别、计量、缓释和处置各流程环节，确保所获数据准确可靠。金融机构应积极争取金融监管机构的支持，在符合网络信息安全、个人信息保护等相关规定的前提下，依法开展信息合作和共享，提升风险防范能力，减少交易成本，降低信用风险。加强贷后资金流向监测和预警，跟踪贷款检查和监控分析，及时发现、化解、防控风险隐



广州市南沙区人民法院
(广东自由贸易区南沙片区人民法院)
信用卡及消费类贷款纠纷案件审判白皮书
(2020-2023年)

患，确保贷款资金安全。保障金融科技安全，对客户端、系统维护、网络安全等明确具体的监管要求。利用新的科技手段与借款人保持长期良性互动，并对用款过程进行动态监控。对少数出现逾期、不按用途使用借款、违反信息披露义务的借款人，及时停止或取消其信用卡使用或款项额度使用资格。逐渐构建不同等级的信用体系，做到科学预防，早识别、早预警、早发现、早处置。严格限制“两类业务”外包，禁止与不符合资质的第三方机构联合开展业务的情况。此前经济下行及疫情对“两类业务”质量和风险的影响不容忽视，需保持高度警惕，进一步加强风险研判和精准应对。

三是增强合同意识，依法规范“两类业务”营销行为。完善合同条款，对于利息、罚息、复利、违约金、费用等计收方式影响双方权利义务内容的予以明确约定，确保贷款利率及违约责任固定可查，避免产生争议。考虑设定“两类业务”的“犹豫期”机制以及“提前还款”条款，给予借款人充分自主选择权。严格区分“两类业务”产品特征，对普通信用卡消费借款与大额金融借款实施分别管理，禁止通过模糊产品定义方式，将以信用卡为载体的预借现金、现金分期等产品与普通消费透支混合管理计算，避免各种形式变相提高借贷利率的核算方式。增加约定送达条款，须包含送达地址的适用范围、送达地址变更的告知义务、未准确提供送达地址的法律风险等内容，明确电子送达方式优先，同时要求借款人提供有效的邮寄送达地址，通过加黑加粗字体等醒目方式提示送达条款的效力。切实加强营销宣传管理，就“两类业务”的产品信息向借款人进行充分、透明、合规披露，尤其对收取利息、复利、费用、违约金等条款以及风险揭示内容应严格履行提示或者说明义务，确保借款人的知悉权及公平交易权。另外，金融机构在“两类业务”办理过程中，务必确保借款行为系借款人的真实意思表示。在借款人身份核验和借款意愿核验等关键环节，应采取录音录像或其他有效措施完整客观记录，保存风险揭示、信息披露等重要信息，采取联网排查、生物识别、交叉验证等方式，有效识别借款人身份，确保记录信息在形成、传输、提取、展示等过程中不存在被篡改的可能性，数据的收集、存储、提取方法不违反法律、行政法规的规定或公序良俗原则，满足金融管理机构监督检查和司法机关调查取证的要求。



广州市南沙区人民法院
(广东自由贸易区南沙片区人民法院)
信用卡及消费类贷款纠纷案件审判白皮书
(2020-2023年)

四是压实自主催收职责，着力规范催收行为。针对“两类业务”纠纷小额、面广且具有征信惩戒的特点，债权清收应坚持“自行催收为主、恶意逃废债司法诉讼断后”的政策。通过自营渠道采集客户信息，加强与运营商的合作力度，探索建立常态化失联客户信息修复机制，尽量避免因未适当修复造成客户失联而导致债权落空。严格制定并实施催收业务审计检查、投诉处理等管理制度，提高自行催收能力，降低对外包第三方催收的依赖度。同时金融机构应加强合作催收机构资质的管理，制定明确的催收行为规范要求，确保自身及第三方催收机构的催收行为遵守法律法规，尊重借款人的合法权益，严禁使用暴力、恐吓和侮辱等不当手段。催收时应及时提供清晰、准确的沟通渠道，明确催收人员的调解权限问题，促进与借款人有效沟通，一并协商制定合理还款方案。

五是加强诉源治理，提升调解效果及诉讼专业化能力。金融机构应主动加强与非诉纠纷解决组织之间的联系对接，增加调解参与度，争取把更多的“两类业务”纠纷通过金融监管机构或行业协会调解等方式解决。加强内部管理，规范统一涉诉工作，在批量起诉前掌握借款人的还款情况及偿还能力，对已恢复正常分期还款、逾期时间较短、逾期时间较长等标准进行分类，分别采取不同的解决方案。建议金融机构特别是省级银行考虑将调解权限合理下放至下级分行，下级分行及其代理人能真正参与法院调解，在让与权益等方面作出更加人性化、灵活的处理，对于诚实守信但因外在原因出现临时性财务困境、愿意协商、可分期还款的借款人，不宜采取全部金额一次性到期的解决方式，可在明确分期时间的同时，酌情减免其违约责任，达成债权保障和债务延缓的安排。

六是适当核销，必要开展司法催收时履行协助诉讼义务。积极配合国家金融监督管理总局、中国人民银行等出台的相关政策，推动完善从发卡放款授信到坏账核销的有效管控机制，对自主催收后确无法明确借款人准确身份信息、地址、联系方式及财产线索的逾期透支账单，遵从自主有效监管下的商业判断，允许从严审核下的自行核销，避免无效诉讼扩大自身损失。若纠纷不得已必须进入诉讼环节，则应充分做好诉前准备工作，确保被告信息、诉讼请求、利息计算及相关证据准确无误，协助提升诉讼效率。同时应强化自身举证责任意识及加强举证经验总结，对电子验证技术的可靠性能进行充分技术说明。



二、对金融监管机构的建议

一是进一步优化完善顶层设计。服务实体经济，系金融工作的根本宗旨。建议有关方面认真贯彻落实包括“二号司法建议”、《个人贷款管理办法》、国家金融监督管理总局2024年工作会议等文件、会议精神，关注“两类业务”的风险敞口及业务可持续性，加快推动出台相关政策文件，积极引导支持辖区内金融机构根据自身定位依法合规审慎稳健展业和优化相关经营模式，为高质量发展提供有力金融支持。考虑设立专门的机关或部门，明确金融监管机构在“两类业务”纠纷防范化解中的职责分工，加强“两类业务”的专门管理及强化对金融消费者的权益保护，同时加大对金融消费者释法宣传及警示教育力度、倡导诚信文化及契约精神，更好满足人民群众和实体经济多样化金融需求。

二是全面强化“两类业务”的监管。建议有关方面持续对辖区内金融机构“两类业务”的经营活动实施有效贯通监管。建立统一监管标尺，加强对“两类业务”的微观审慎监管，强化金融消费者适当性管理，督促金融机构审慎放贷、按需授信、严控大额。将金融机构合规建设列为监管重点内容，对金融机构超业务范围等行为及时查处。进一步健全信用监管体制，实现互通互动，督促金融机构对纳入失信名单的人员谨慎发卡放款。促进“两类业务”回归“小额、消费”本源，提升真实场景消费占比，引领支持科学理性消费。确保风险可测、可控、可承受，严控金融主体、产品、市场、人员等风险叠加、交叉感染，坚决杜绝类似P2P系统性风险再度发生。

三是完善机制建设，优化考核指标。建议有关方面探索研究“两类业务”款项呆账、坏账核销条件，改变以往将司法文书作为核销依据。考虑修改形式化催收不成即简单成讼的不合理形式化考核指标。增加前端发卡放款审核环节及自主催收质效的考核指标，推动完善从发卡放款到呆账、坏账核销的长效管控机制。加大对金融机构“两类业务”管理不合规等违法违规行为的处罚力度，通过提高金融机构及其高管的违规成本，达到使其不敢违规的管控效果。密切关注“两类业务”纠纷案件数量及审判指标等变化情况，针对案件审理发现的新问题，及时进行分析研判并根据实际情况定期通过信息通报、联席会



广州市南沙区人民法院
(广东自由贸易区南沙片区人民法院)
信用卡及消费类贷款纠纷案件审判白皮书
(2020-2023年)

议、出具指引意见等方式加强指导。

四是探索金融机构信息与数据共享试点改革。建议有关方面积极争取国家金融监督管理总局支持，用好自贸区试点政策，推动支持成立由金融监管机构、银行、消费金融公司、人民法院等单位组成的涉互联网消费金融纠纷联盟链，凝聚各方合力，在依法合规、风险可控的前提下探索实现多层级信息数据共享的合作模式。推动支持金融机构与三大电信运营商建立常态化失联修复机制，有效减少信息不对称，助力“两类业务”客户的筛选及识别。推动建设互联网消费金融电子数据存证标准，对电子数据证据生成、存储、传输、提取和验证等流程进行记录并使其可信，从源头解决电子数据证据的取证、审核等难题。

五是助力提升金融机构自行催收及解纷能力。建议有关方面持续做好做实诉源治理，创新和发展新时代“枫桥经验”，推进“两类业务”纠纷源头预防化解。加强金融机构委外催收管理，对违法违规催收损害借款人合法权益的行为严厉打击处罚。将合规操作、催收效果、投诉情况等纳入综合考核。进一步完善“两类业务”纠纷多元化解机制，推动金融监管机构、行业协会、行业调解组织积极参与调解工作，督促金融机构积极配合人民法院诉前调解阶段工作。倡导金融机构适度提高展期分期、停息等支持力度，力图形成当事人可实际履行到位的调解方案。探索更为灵活的征信惩戒措施，实现客户、金融机构及社会的“多赢”。

三、对借款人及金融消费者的建议

一是树立正确消费观，合理使用“两类业务”产品。建议广大借款人及金融消费者群体树立科学理性的金融消费理念，摒弃虚荣、攀比、盲从心理，合理安排支出，做到消费与经济承受能力相适应。充分认清消费信贷产品系用作解决合理消费需求，制定合理的消费及还款计划，负债必须与个人财力、风险承受能力相匹配，不得过度透支信用，避免因还款压力过大而对基本生活产生影响。切勿“以贷养贷”、“多头借贷”或出租出借出售信用卡等。

二是明确自身合法权益，关注“两类业务”监管动态。借款人及金融消费



广州市南沙区人民法院
(广东自由贸易区南沙片区人民法院)
信用卡及消费类贷款纠纷案件审判白皮书
(2020-2023年)

者应充分了解“两类业务”进行过程中的知情权、选择权、公平交易权等核心合法权益。在办理相关业务时可要求金融机构释明格式条款内容、告知信用卡或款项使用过程中的风险及法律责任等。同时，借款人及金融消费者应增强自我保护意识，定期了解国家及地方关于“两类业务”的金融监管政策及相关司法诉讼案例，掌握最新法律法规，切实保护自己的合法权益。

三是选择正规金融机构，审慎决策。借款人及金融消费者应当选择有资质、信誉良好的金融机构，远离非法金融活动。在“两类业务”申请办理及使用过程中，在签订相关合同文本时应当仔细阅读所有条款，尤其需特别注意利息、费用、违约责任、风险等关键信息。不要轻信营销宣传，警惕混淆利息费用、风险提示不足等销售误导行为，确保自身在金融服务中不受侵害。

四是履行如实告知义务，及时向金融机构更新联系方式。在申领信用卡或办理消费类贷款时，应当如实告知自身工作、收入、负债及联系方式等具体情况。当工作单位、住址、电话等联系方式发生变更，务必及时向金融机构反映更新信息。遇到还款困难时，应及时主动与金融机构沟通联系，协商相应解决方案。

五是积极维权。若借款人及金融消费者发生权益受损情形，应当及时采取措施进行维权，包括向金融机构投诉、向金融监管机构反映等。

结 语

习近平总书记多次强调，金融是国家重要的核心竞争力，金融安全是国家安全的重要组成部分。“两类业务”为金融领域的重要组成部分，相关纠纷案件具有体量大、个案标的金额小、分布地域广、查人找物难等特点，传统纠纷的处置模式和解决思路难以满足其对司法提出的新需求。本白皮书通过总结提炼我院过去四年来“两类业务”纠纷案件的典型问题，并对金融机构、监管机构及金融消费者等提出意见建议，以期进一步加强相关纠纷诉源治理，推动法治力量向引导和疏导端用力，以高质量的金融监管和司法保障服务“两类业务”高质量发展，切实维护金融安全和社会稳定。



广州市南沙区人民法院
(广东自由贸易区南沙片区人民法院)
信用卡及消费类贷款纠纷案件审判白皮书
(2020-2023年)

附件：广州市南沙区人民法院（广东自由贸易区南沙片区人民法院）
“两类业务”纠纷典型案例及创新举措

案例一：某分行诉陈某信用卡纠纷案

【案例详情】

2017年3月，陈某向某分行申领信用卡并同意遵守某分行提供的申请表、《信用卡领用合约》约定的各项规则：其中透支利息按照日息万分之五的标准收取并按月计收复利；未在到期还款日偿还最低还款额度的，还应按照最低还款额未还款部分的百分之五计收违约金；分期手续费按照申请账单分期的每期本金的千分之六计收。陈某使用信用卡透支消费过程中多次出现逾期，其亦多次向某分行申请对透支款项分期偿还。在分期还款期间，陈某继续使用信用卡透支消费。自2023年3月起，因陈某持续逾期，某分行按照约定停止透支款金额分期，要求陈某一次性偿还所有透支款本金，支付利息、逾期还款违约金及分期手续费等。根据双方约定，案涉信用卡透支利息、逾期还款违约金及分期手续费等总和已超过年利率24%的标准。陈某对此提出异议，主张某分行当时宣传“免息分期”，但其收取的逾期还款违约金及分期手续费的性质实为透支利息，某分行上述诉请已超过其实际损失，遂请求降低及减免。

【裁判结果】

我院经审理认为，陈某未按照约定按期足额履行还款义务，已构成违约，其应当及时清偿透支款本金及承担相应违约责任。《信用卡领用合约》约定的利息、逾期还款违约金及分期手续费的计算标准过高，根据陈某的答辩意见及结合公平、诚信原则，应当予以调整。故判决按照综合年利率24%的标准计算相应利息、逾期还款违约金及分期手续费等。

【典型意义】

金融机构开展“两类业务”引发的纠纷不属于《最高人民法院关于审理民



广州市南沙区人民法院
(广东自由贸易区南沙片区人民法院)
信用卡及消费类贷款纠纷案件审判白皮书
(2020-2023年)

间借贷案件适用法律若干问题的规定》调整的范畴，其综合年利率上限不应参照适用民间借贷司法解释所确定的LPR四倍的标准，但这并不意味着金融机构发放贷款利率不受约束。若借款人提出综合年利率过高予以下调的请求，依照《最高人民法院关于进一步加强金融审判工作的若干意见》第二条的规定，应对利息、罚息、复利、违约金及费用等综合利率总计超过年利率24%的部分予以规范。这对于引导金融机构按照公平原则拟定息费违约金条款、保护借款人合法权益具有重要意义。另需要说明的是，金融机构应注意避免只强调信用卡存在免息期及最低还款额的优惠而不告知逾期将收取透支利息、违约金等以及分期付款将按期收取费用等问题，导致借款人在不知道、不理解息费违约金的收取方式、透支交易收取的年利率远高于普通金融贷款的情况下申领使用信用卡，从而引发纠纷及社会问题。



案例二：某消费金融公司与刘某等人金融借款合同纠纷调解案

【案例详情】

2019年9月，刘某因资金紧张向某消费金融公司申请借款20万元用作家庭装修。双方于贷款申请书、核准确认书约定：借款月利率为2%，借款期限为36个月；若借款人逾期还款，则应按照月利率上浮50%的标准计付罚息，并根据逾期次数按照应付未付款项1%的标准计付违约金。刘某的妻子及近亲属同意就该债务承担共同清偿责任。自2022年起，刘某等人未能按约履行还款义务。某消费金融公司向我院提起诉讼，要求刘某等人偿还借款本金5.9万余元，支付利息、罚息、违约金共计2.6万余元及律师费等。

【调解过程】

我院收到某消费金融公司的起诉材料后先行联系刘某等人，刘某表示受疫情影响家庭收入不高，希望某消费金融公司宽限时间。结合刘某等人的实际情况，我院将案件转移至和谐南沙多元解纷中心委托特邀调解员进行调解。起初双方分歧明显，刘某有延长还款期、缓解债务压力的诉求，但存在情绪不稳定、过激行为的倾向，某消费金融公司则希望案件尽快进入诉讼程序，清收压降不良。在法院指导下，特邀调解员认真分析当事人具体情况，一方面安抚借款人情绪并宣传普及与纠纷相关的法律知识，另一方面建议某消费金融公司考虑借款人情况给予相应宽限，同时为双方提供类案参考判例。经过特邀调解员多轮沟通，某消费金融公司同意给予债务展期及息费减免优惠，且同意撤回部分共同还款人的起诉。双方最终达成调解协议并一致同意通过广州法院ODR线上调解平台向我院申请司法确认。

【典型意义】

“两类业务”在便利群众支付和日常消费、推动经济繁荣与发展方面都发挥了重要作用。本案借款人刘某等申请消费类贷款用于装修，属于家庭日常生活所需。刘某等人受疫情、经济环境变故等因素影响出现临时性财务困境，无



广州市南沙区人民法院
(广东自由贸易区南沙片区人民法院)
信用卡及消费类贷款纠纷案件审判白皮书
(2020-2023年)

力按约偿还借款。某消费金融公司按照规定起诉清收化解不良。双方较大的分歧无助纠纷的实质化解。诉前调解较其他纠纷化解方式更为高效便捷，省时、省钱及省心。我院“和谐南沙”多元解纷机制为“两类业务”纠纷提供诉源治理的新路径，促进双方达成切实可行的还款方案，取得满足金融机构债权保障和借款人债务延缓安排的“双赢”效果。



广州市南沙区人民法院
(广东自由贸易区南沙片区人民法院)
信用卡及消费类贷款纠纷案件审判白皮书
(2020-2023年)

案例三：“三全一体化”全流程线上办案平台推动“两类业务”司法审判“更精准”及“再提速”

【案例详情】

我院立足“两类业务”审判执行的现实需求，解决司法办案事务性工作的难题，以上下贯通、横向协同、移动接入的法院业务系统为基础，以电子卷宗深度运用为突破口，运用人工智能技术和产品，提高案件审理智能化、协同化水平，辅助办案人员高效处理事务性工作，着力打造“全业务线上办理、全流程电子卷宗、全方位数据融通”的“三全一体”化办案平台。金融机构可远程批量立案导入审判要素信息、先扫后立、电子卷宗随案生成，OCR纸质材料自动识别、准确回填信息。审理执行阶段的过程性文书均随节点自动生成，通过庭审电子质证系统跨域异步质证，开庭笔录语音撰写，实现全庭审过程无纸化。金融智审系统自动抓取当事人信息、贷款金额、贷款利率及违约责任等案件基本要素，裁判文书自动批量生成签章。归档文件自动转换，归档目录智能挂接、自由选择，归档文件标注核对，实现一键归档。执行环节则通过“总对总”系统对接银行、车管所、房管局等大数据平台，集约化查控执行，提升执行质效。同时，为保证数据安全，所有系统数据均接入司法链，让数据在系统里跑。该办案平台最先于“两类业务”纠纷案件领域试用调整，目前已正式投入全院实际使用。

【典型意义】

“三全一体化”全流程线上办案平台向科技要高效，推进审判体系和审判能力实现跨越式发展。打通诉调对接和立审执各个环节，完善办案流程，实现调解、立案、审判、执行的各项信息、数据、材料等一体对接，一键抓取。满足立案、缴费、调解、开庭、质证、线上授权见证等41项诉讼服务“掌上通办”。38项功能促进审判团队快审快判，实现“两类业务”类型化案件批量高效办理，便利当事人的同时赋能高效审判。2023年，我院该项改革创新经验入选广东自贸试验区第六批制度创新案例。



广州市南沙区人民法院
(广东自由贸易区南沙片区人民法院)
信用卡及消费类贷款纠纷案件审判白皮书
(2020-2023年)

案例四：“失联修复机制”助力“两类业务”纠纷诉源治理

【案例详情】

针对“两类业务”借款人遍布全国各地、公告送达方式占比重、缺席审判率高的现状，我院探索推进诉前借款人失联协同修复机制。在我院，所有“两类业务”纠纷案件将首先进行诉前筛查，首轮通过金融机构提供的借款人联系方式进行联系。若首轮联系无果，则通过与通讯、人口数据信息管理部门的数据授权、信息管道共享的方式采集借款人资料，及时获取更新借款人手机号码及住所地等信息。通过电话联系、短信通知等方式告知借款人相关纠纷情况。对于联系成功的借款人，将进一步与其确认司法文书的送达方式及是否对债务存有争议，对明确无争议事实的案件督促借款人自动履行或与金融机构和解调解。目前，诉前失联协同修复机制已扩大至全院适用。

【典型意义】

我院通过积极探索开展失联修复工作，查找更新借款人联系方式，“两类业务”纠纷案件数量的公告送达情况有所下降，诉前调解的可能性及成功率有所提升，调解渠道进一步畅通，矛盾纠纷的及时化解降低信访隐患，为该类纠纷的解决减负提效。



广州市南沙区人民法院
(广东自由贸易区南沙片区人民法院)
信用卡及消费类贷款纠纷案件审判白皮书
(2020-2023年)

案例五：特邀调解员驻庭“坐诊”调解，集中合力解纠纷

【案例详情】

为进一步推进“两类业务”纠纷的实质性化解，我院依托“和谐南沙”多元解纷机制，创新诉中调解工作路径，邀请对该类纠纷有丰富调解经验的调解员轮流“值守庭审”，采取全天候“接诊-会诊-辅诊”的调解运行模式。在该工作模式开展之前，相关速裁审判团队已多次与调解员就“两类业务”纠纷的调解思路进行指引沟通。辅助人员提前告知调解员批量案件的开庭时间及地点。调解员按时值守法院调解工作室。对于到庭的当事人，辅助人员根据其意愿安排至调解室同步进行调解。双方当场达成调解的即时制作调解笔录及送达民事调解书。调解员同时针对借款人普遍关心的违约责任条款效力、债务展期、息费减免、类案裁判标准、执行后续事项等问题进行耐心细致解答。对于无法达成调解需要转回继续庭审的当事人，调解员协助固定双方争议焦点，助力提升庭审效率。若当事人庭后仍有调解意愿，则由辅助人员安排调解员继续跟踪对接。

【典型意义】

特邀调解员驻庭“坐诊”调解，是我院构建完善“和谐南沙”多元解纷机制中探索实践的新模式。我院辖区“两类业务”纠纷案件数量已多年持续高位运行。虽然该类案件已呈现出模式相对固定、类型化程度高、批量形式明显的特点，但具体对到庭借款人案件的审理过程中，仍需要针对每位借款人的不同情况进行单独质证及调解等，审判工作量大。调解员“过筛子”、驻庭“坐诊”的创新工作模式，推动部分纠纷矛盾在诉中阶段有效化解，既节省司法资源、提高办案效率，又能切实减轻当事人诉累，在完成案件审判任务的同时，取得维稳、解纷、普法、促发展的良好效果。