|  |  |
| --- | --- |
| ICS | 030.160 |
| CCS | |  | | --- | |  |   A 00 |

团体标准

T/SZS XXXX—XXXX

商事调解服务规范 信用卡纠纷类案件

Specification for commercial mediation service—Credit card dispute cases

XXXX - XX - XX发布

XXXX - XX - XX实施

深圳市深圳标准促进会  发布

目次

[前言 III](#_Toc198629845)

[引言 IV](#_Toc198629846)

[1 范围 1](#_Toc198629847)

[2 规范性引用文件 1](#_Toc198629848)

[3 术语和定义 1](#_Toc198629849)

[4 服务原则 1](#_Toc198629850)

[4.1 自愿原则 1](#_Toc198629851)

[4.2 合法合规原则 1](#_Toc198629852)

[4.3 公平公正原则 1](#_Toc198629853)

[4.4 保密原则 2](#_Toc198629854)

[4.5 效率优先原则 2](#_Toc198629855)

[4.6 债务纾困优先原则 2](#_Toc198629856)

[4.7 数据可追溯原则 2](#_Toc198629857)

[5 服务提供方的要求 2](#_Toc198629858)

[5.1 机构要求 2](#_Toc198629859)

[5.2 商事调解员要求 2](#_Toc198629860)

[6 服务内容 2](#_Toc198629861)

[6.1 案件信息初步审核 2](#_Toc198629862)

[6.2 调查评估 2](#_Toc198629863)

[6.3 调解实施 3](#_Toc198629864)

[6.4 协议执行 3](#_Toc198629865)

[6.5 履约追踪 3](#_Toc198629866)

[6.6 失联修复服务 3](#_Toc198629867)

[6.7 心理疏导服务 3](#_Toc198629868)

[7 服务流程及要求 3](#_Toc198629869)

[7.1 案件受理 3](#_Toc198629870)

[7.2 预调解评估 3](#_Toc198629871)

[7.3 纠纷调解 4](#_Toc198629872)

[7.4 司法确认或者公证程序 4](#_Toc198629873)

[7.5 卷宗归档 5](#_Toc198629874)

[7.6 协议履行追踪 5](#_Toc198629875)

[8 特殊要求 5](#_Toc198629876)

[8.1 数字化技术及数据安全管理 5](#_Toc198629877)

[8.2 电子证据管理 5](#_Toc198629878)

[8.3 反欺诈特殊要求 5](#_Toc198629879)

[8.4 应急管理 5](#_Toc198629880)

[附录A（资料性） 信用评估指标体系（示例） 6](#_Toc198629881)

[附录B（资料性） 商事调解风险提示书 7](#_Toc198629882)

[附录C（资料性） 信用卡纠纷案件调解申请书 9](#_Toc198629883)

[附录D（资料性） 信用卡纠纷案件调解协议书 10](#_Toc198629884)

[附录E（资料性） 电子证据固化报告（模板） 11](#_Toc198629885)

1. 前言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件由深圳市光明区司法局提出。

本文件由深圳市深圳标准促进会归口。

本文件起草单位：深圳市司法局、深圳市光明区司法局、深圳市标准技术研究院、深圳市商事调解协会、深圳市知识产权保护中心、深圳市版权协会。

本文件主要起草人：

1. 引言

为规范信用卡纠纷调解服务，提升金融纠纷化解效率，依据《中华人民共和国人民调解法》《深圳经济特区矛盾纠纷多元化解条例》《商业银行信用卡业务监督管理办法》《中国人民银行关于信用卡业务有关事项的通知》等法律法规，结合深圳市金融纠纷调解实践，制定本文件。

本文件通过细化流程节点、量化服务标准、强化技术支撑，构建信用卡纠纷调解的“深圳标准”，助力打造国际一流法治化营商环境。

商事调解服务规范 信用卡纠纷类案件

* 1. 范围

本文件规定了信用卡纠纷类案件商事调解服务的服务原则、服务要求、服务内容、服务流程及要求、服务提供者的资质要求以及特殊要求等内容。

本文件适用于由商业银行向其客户提供具有消费信用、转账结算、存取现金等功能的信用卡，因发行、使用、还款、盗刷、欺诈等原因导致的纠纷，由商事调解组织就个人用户与银行、第三方支付机构之间开展调解的活动。

* 1. 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 22239 信息安全技术 网络安全等级保护基本要求

T/SZS 4088—2024 商事调解工作规范

* 1. 术语和定义

T/SZS 4088—2024界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

信用卡纠纷类案件

持卡人与发卡银行、第三方支付机构或其他相关主体之间，因信用卡申领、使用、还款、费用计算、安全保障等环节产生的权利义务争议，需要通过调解、诉讼或者仲裁的方式解决的民事纠纷。

1. 实务中主要存在透支还款争议、费用争议、盗刷与欺诈争议、合同条款争议、征信影响争议等信用卡纠纷，该类型的纠纷法律关系复杂、有多重主体参与，合同属性特殊，争议焦点集中，且当事人地位不平等，在处理过程当中持卡人可能因为催收压力产生抵触情绪，且案件数量庞大，纠纷处理不当可能引发群体性事件，银行不良率上升可能影响信贷市场健康运行，社会影响广泛。

预调解评估

通过筛选可调解案件、预判争议焦点，评估调解可行性的活动过程。

1. 筛选可调解案件，识别符合调解条件的纠纷，排除恶意逃废债、刑事犯罪（如信用卡诈骗）等非调解范畴案件。
2. 预判争议焦点，明确纠纷类型（利息争议、盗刷责任等），确定核心法律问题与证据需求。
3. 评估调解可行性，分析双方调解意愿、利益平衡空间及执行风险，制定针对性调解策略。
   1. 服务原则
      1. 自愿原则

商事调解当事人自主决定是否接受调解及调解方案。

* + 1. 合法合规原则

调解程序及结果不得违反法律法规强制性规定。

* + 1. 公平公正原则

平等保护借贷双方合法权益。

* + 1. 保密原则

未经商事调解当事人同意，不得泄露调解过程及结果信息。

* + 1. 效率优先原则

一般案件应在受理之日起30日内完成调解。

* + 1. 债务纾困优先原则

优先促成分期还款、利息减免等可行性方案，避免债务人失联。

* + 1. 数据可追溯原则

全程记录电子签约、还款提醒等关键节点数据。

* 1. 服务提供方的要求
     1. 机构要求

由司法行政部门作为业务主管单位，依法在民政部门登记成立，业务范围包含商事调解服务。

独立调解室面积≥50㎡，具备360度录音录像设备。

需配备至少5名专职调解员和2名专职商事调解秘书。

建立案件管理系统，实现全流程电子化记录。

设立风险防控机制，防范虚假调解或恶意逃废债行为。

建立“智能纠纷受理预审系统”，自动核验电子合同签署有效性。

1. 电子合同签署应符合《中华人民共和国电子签名法》第十三条的要求。

开发“债务重组计算工具”，自动生成个性化还款方案（含利息减免梯度表）。

线上调解系统应符合GB/T 22239第三级安全要求。

调解录音录像等调解记录保存不少于5年。

参照附录A对商事调解当事人进行信用评估，以调解成功率、商事调解当事人满意度、文书合格率等数据作为商事调解员的评价标准，定期公示考核结果。

宜根据商事调解员专业背景（如法律、金融、心理学等）及案件调解成功率，对商事调解员的特点及擅长领域（如高负债案件、反催收应对等）进行标注和分类，实现案件与商事调解员精准匹配，提高调解效率。

* + 1. 商事调解员要求

应具备法律、金融等相关行业的基础知识，对信用卡纠纷有一定的了解。

应提供无犯罪记录证明、个人征信报告及从业经历声明。

使用标准化调解话术模板，禁止诱导性表述。

掌握LPR利率政策及债务重组计算模型。

每年接受不少于40小时的继续教育培训。

与案件存在利益冲突时应当主动回避。

调解前应向当事人书面告知权利义务（如自愿原则、保密范围），并提供《调解风险提示书》（见附录B），确保当事人充分知悉调解后果及法律救济途径。

* 1. 服务内容
     1. 案件信息初步审核

信用卡纠纷类案件应审核信用卡领用合约等相关合同的有效性、债务真实性及管辖权依据。

* + 1. 调查评估

进行预调解评估，对合同条款的合规性审查、对交易行为的审查以及核实借款人还款能力及违约原因。

* + 1. 调解实施

组织现场或线上会议，提出分期还款、利息减免等解决方案。

* + 1. 协议执行

出具具有民事合同效力的调解协议书，协助商事调解当事人申请司法确认；或者对调解协议进行赋强公证，赋予调解书强制执行力。

* + 1. 履约追踪

对未履行协议的商事调解当事人进行提醒并报告相关机构。

* + 1. 失联修复服务

经商事调解当事人授权后，可通过运营商或政务数据平台验证联系地址。

* + 1. 心理疏导服务

对存在债务焦虑的商事调解当事人提供专业心理咨询（需签订保密协议）。

* 1. 服务流程及要求
     1. 案件受理

银行工作人员或相关代理人可参照附录C填写信用卡纠纷案件调解申请书，将案件材料 (包括息费附表等附件)提交至商事调解组织。商事调解组织在5个工作日内进行审核，确定受理的情况下，将收到的所有案件按照案件类型（简易案件和普通案件）分配给商事调解员，由商事调解员开展调解工作。

1. 案件类型是指根据适用审理程序划分的类型。
   * 1. 预调解评估
        1. 评估内容

商事调解员开展的预调解评估内容包括但不限于：

1. 银行是否已启动诉讼程序（如有则降低调解优先性）；根据《关于严格依法规范民事案件立案与调解工作的意见》，描述是否有问题；
2. 银行内部风控政策（如是否开放分期减免权限）；
3. 商事调解当事人经济偿付能力（需提供收入证明、负债清单）；
4. 商事调解当事人是否存在恶意拖延还款（如多次承诺还款未履行）的情形；
5. 执行风险预判，调解协议履行保障：对还款能力较弱者，建议引入担保人或签订《分期还款承诺书》并进行公证；对银行端，要求其书面承诺在履行期间暂停催收及征信上报。
   * + 1. 评估维度
          1. 基础信息验证

核查商事调解当事人身份真实性（误差率≤0.1%）。

* + - * 1. 财务状况分析

评估商事调解当事人近12个月工资流水连续性（中断≥3个月标记为高风险）。

评估商事调解当事人资产负债比，信用卡使用率＞70%或网贷平台数≥3家视为负债过高。

* + - * 1. 违约归因分类

商事调解员可根据表1对商事调解当事人的违约情况进行归因分类。

1. 违约归因分类表

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **类型** | **判定标准** | **处置优先级** |
| 暂时性困难 | 医疗支出＞月收入50% | 优先调解 |
| 恶意拖欠 | 失联超30天或有赌博记录 | 移送司法程序 |
| 系统性风险 | 其他社会性、政策性影响行业从业者 | 制定专项纾困方案 |

* + - * 1. 评估工具及方法

使用AI模型分析还款能力（数据维度≥10项）。

风险评级：A类（优先调解）/B类（建议诉讼）/C类（涉嫌欺诈）。

生成《债务重组可行性报告》（包含至少3种还款方案测算）。

* + - 1. 线上调解特别规定

可采用“异步调解”模式（48小时内响应）。

1. “异步调解”指商事调解当事人与商事调解员通过数字化平台进行非实时沟通的调解方式，允许双方在约定时间内通过留言、文档传递、音视频片段提交等方式完成调解流程。“异步调解”依托智能系统自动提醒和流转案件，商事调解当事人无需实时在线，可随时提交诉求或补充材料，所有交互记录均被加密存证。“异步调解”通常适用于处理小额、分散、高频的线上信贷纠纷。“异步调解”不适用于60岁以上老年人或残障人士。

宜研发或使用“智能还款方案生成器”，通过输入当事人收入、负债数据后自动输出三种还款可行性方案（含利息减免梯度），缩短协商周期。

关键环节应进行人脸识别验证。

* + 1. 纠纷调解

普通案件，商事调解员应在30天内进行跟进调解。对于屡次质疑调解效力、恶意不配合调解、存在反催收嫌疑、明显违约失信或经多次调解不成但确有履行能力的纠纷，重点标记后反馈给银行。（根据《关于严格依法规范民事案件立案与调解工作的意见》对简易程序、普通程序调解时间的要求，描述是否有问题）。

商事调解员应全面梳理案件情况，精准把握当事人诉求及还款能力，并结合案件实际进行合理引导，平衡双方利益，在必要时约双方商事调解当事人展开线下调解。商事调解员需综合分析商事调解当事人的收入来源、负债情况及还款能力，必要时向银行核实息费减免政策，争取优化还款方案，缩短还款周期。在确保双方平等自愿的前提下，促成商事调解当事人达成一致，并签署调解协议，信用卡纠纷案件调解协议书见附录D。

商事调解员在双方达成调解协议后，应全面审查协议内容，确保协议的内容符合法律法规的强制性规定，并且保障双方商事调解当事人在平等自愿的情形下签署协议。商事调解员对协议权利义务的对等性进行专业判断，并就协议条款可能产生的法律后果作出风险提示。

* + 1. 司法确认或者公证程序

调解协议达成后，可通过两种途径赋予协议强制执行力，一种是司法确认程序，另一种是公证赋强程序。两种程序均是使调解协议获得法律强制保障。均通过法律赋予调解书强制效力，商事调解当事人不按照协议履行付款义务，银行可向法院申请强制执行。

司法确认程序包括以下内容：

1. 材料准备：调解协议原件、司法确认申请书、身份证明、授权材料、相关证据材料；
2. 提交法院：向有管辖的基层人民法院申请；
3. 法院审理与审查；
4. 裁定结果：确认裁定或者驳回申请。

公证程序包括以下内容：

1. 准备材料：身份证明、和解协议原件、相关文件、委托书（如委托他人代办）；
2. 向公证处申请；
3. 公证员审核；
4. 签署公证笔录；
5. 出具公证书。
   * 1. 卷宗归档

商事调解员应按照T/SZS 4088—2024要求及时将卷宗归档。

* + 1. 协议履行追踪

自动触发还款提醒（短信/APP推送）。

逾期超15日自动移送司法确认程序。

* 1. 特殊要求
     1. 数字化技术及数据安全管理
        1. 数字化支持

推广使用区块链存证、AI辅助调解等技术。

* + - 1. 数据安全

依照国家个人信息保护相关法律法规对借款人敏感信息进行加密处理，定期进行网络安全渗透测试。

* + 1. 电子证据管理

电子合同哈希值、电子证据（如语音记录、调解视频）应同步存证至司法区块链平台，并生成唯一存证编码。电子证据固化报告模板见附录E。

1. 存证编码包含合同签署时间（精确至毫秒）、地理位置信息（GPS坐标）、设备指纹等。
2. 对电子签名、语音记录、视频调解等电子数据进行审查，审查标准包括PKI证书的有效性验证、声纹比对相似度≥90%、参与人面部识别通过率100%。

语音记录需提供文字转录稿及声纹比对报告。

1. 推荐使用OCR识别技术对纸质证据材料进行数字化转换，转换准确率应≥95%。
   * 1. 反欺诈特殊要求

商事调解组织应建立黑名单共享机制。

发现虚假诉讼线索应立即向公安机关移送。

* + 1. 应急管理

商事调解组织应针对突发舆情或群体性事件制定应急预案。

重大舆情事件2小时内启动熔断机制。

数据泄露事件应在24小时内完成司法报备。

2. （资料性）  
   信用评估指标体系（示例）

信用评估指标体系示例见表A.1。

* 1. 信用评估指标体系

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **指标类别** | **具体指标** | **权重** |
| 收入能力 | 近6个月平均工资 | 25% |
| 负债情况 | 征信报告查询次数 | 20% |
| 特殊情形 | 医疗支出占比 | 15% |
| 履约历史 | 既往贷款逾期次数 | 30% |
| 其他 | 家庭负担系数 | 10% |

1. （资料性）  
   商事调解风险提示书

**调解风险提示书**

编号：\*\*\*\*\*\*\*\* [调解机构代码]-[年份]-[序号]

日期： 年 月 日

尊敬的当事人：

为保障您充分知悉参与商事调解的法律意义及潜在风险，依据商事调解相关法律法规及司法解释，现就商事调解程序相关事项特别提示如下，请仔细阅读并签署确认。

一、调解性质与效力风险

1. 非强制性

调解以当事人自愿为原则，任何一方拒绝继续调解或拒绝签署协议，调解程序立即终止。

⚠️ 风险提示：调解失败将转入诉讼/仲裁程序，可能延长争议解决周期。

2. 协议可执行性限制\*\*

调解协议经司法确认后具有强制执行力，但未经司法确认的协议仅具合同效力。

⚠️ 风险提示：对方拒不履行协议时，需另行通过诉讼主张权利。

二、实体权利处分风险

1. 利益减让不可逆性

调解方案一经签署即对权利义务做出最终处分，不得以“显失公平”或“重大误解”为由直接申请撤销。

⚠️ 风险提示：建议提前咨询财务/法律顾问评估方案可行性。

2. 证据灭失风险

调解阶段陈述的事实不作为诉讼中的不利证据（《最高人民法院关于民事诉讼证据的若干规定》第六十七条），但主动承认的于己不利事实可能被采信。

⚠️ 风险提示：谨慎披露商业秘密或未掌握的核心证据。

三、程序性风险

1. 保密义务约束

调解参与人应对调解过程及内容承担永久保密义务，泄密方需承担侵权责任。

⚠️ 风险提示：特别禁止向媒体或第三方披露调解细节。

2. 时效中断后果

调解期间诉讼时效中断，重新计算期限为调解终结后3个月。

⚠️ 风险提示：长期调解可能导致权利行使超时效。

四、特殊情形告知

1. 多方调解风险

涉及多方利益主体时，部分当事人达成协议不影响其他方权利主张。

⚠️ 风险提示：建议要求全体利害关系人参与调解。

2. 涉外因素风险

涉外调解协议需经公证认证方可在境外执行，司法确认程序不适用外国法院判决。

⚠️ 风险提示：涉及跨境执行的应提前办理合规审查。

五、法律救济途径

若不同意调解方案或发现权利受损，您可通过以下途径救济：

1. 在调解终止后30日内就原争议提起诉讼。

2. 对已签署调解协议申请司法确认（需在签署后30日内）。

3. 调解员存在违规行为时可向调解机构监管部门投诉。

六、当事人声明

本人已充分知悉上述风险，并自愿参与商事调解程序。签署本提示书即视为对调解规则及法律后果的完全理解与接受。

|  |  |
| --- | --- |
| 当事人信息 | 签署确认 |
| 姓名/名称： | 签名/签证： |
| 身份证号/统一社会信用代码： | 联系方式： |
| 签署日期（当事人）： |  |
| 商事调解组织名称： | 联系方式： |
| 商事调解员： | 联系方式： |
| 签署日期（商事调解员）： |  |

附注

1. 本提示书应与《调解须知》《权利义务告知书》同步送达。

2. 涉及上市公司、金融机构等特殊主体的，需特别提示信息披露合规义务。

3. 对格式条款有异议的，可要求商事调解员逐条解释。

1. （资料性）  
   信用卡纠纷案件调解申请书

**信用卡纠纷案件调解申请书**

**一、商事调解当事人**

姓 名：\_\_\_\_\_\_\_\_\_

身份证号：\_\_\_\_\_\_\_\_\_

联系方式：\_\_\_\_\_\_\_\_\_

涉事金融机构：\_\_\_\_\_\_\_\_\_

合同编号：\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**二、纠纷事实（需包含）**

□ 逾期起始日期：\_\_\_\_年\_\_月\_\_日

□ 当前逾期金额：\_\_\_\_元

□ 争议焦点：□利率过高 □费用不透明 □还款能力突变 □其他\_\_\_\_\_\_\_

**三、诉求事项**

□ 本金分期 □利息减免 □罚息豁免 □期限延长 □其他\_\_\_\_\_\_\_

**四、附件材料**

□ 身份证明 □收入证明 □医疗诊断书（如有） □其他\_\_\_\_\_\_\_

1. （资料性）  
   信用卡纠纷案件调解协议书

**信用卡纠纷案件调解协议书**

深 商事（ ）调 号

编号：\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 调解日期：\_\_\_\_年\_\_月\_\_日

商事调解当事人：

甲方（出借方）：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

乙方（借款方）：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

协议条款：

1. 债务确认：截至\_\_\_\_年\_\_月\_\_日，乙方尚欠本金\_\_\_\_元、利息\_\_\_\_元。

2. 履行方案：

- 分\_\_\_\_期偿还，每期金额\_\_\_\_元（自\_\_\_\_年\_\_月起至\_\_\_\_年\_\_月止）

- 利息减免幅度：原利率\_\_%调整为\_\_%

3. 特别约定：

□ 逾期超过15日则恢复原合同条款执行

□ 司法确认后可申请强制执行

4. 争议解决：向\_\_\_\_\_\_\_\_\_法院申请司法确认

甲方（盖章）：\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 乙方（签字）：\_\_\_\_\_\_\_\_\_

商事调解员（签字）：\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 商事调解组织（盖章）：\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. 协议书应载明“本协议不影响商事调解当事人追究金融诈骗刑事责任的权利”。
2. （资料性）  
   电子证据固化报告（模板）

**区块链存证报告**

存证主体：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

存证时间：\_\_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日 \_\_\_\_时\_\_\_\_分

哈希算法：SHA-256

区块链平台：\_\_\_\_\_\_\_\_\_（司法链接口验证码：\_\_\_\_\_\_\_\_\_）

数据摘要：

- 合同签署IP地址：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

- 设备类型：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

- 网络环境：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_