

近日，网传有北京地区银行机构，对I类账户设置了交易限额，非柜面所有渠道的交易额度，每天上限为5000元，引发热议。事实果真如此吗？北京青年报记者从多家银行了解到，根据监管要求，为防范电信网络诈骗，会对部分银行账户的非柜面交易加强限制，但并非不分青红皂白对所有账户都一刀切。被下调额度或冻结交易的银行账户通常都会存在异常情况，比如长期闲置、身份信息不完善，更多时候是因为账户交易行为触发了银行风控系统的预警机制。风控系统难免出现“误伤”情况，如果确有需要提高限额，客户可以携带个人证件、证明材料等去银行网点申请。

银行人士提醒大家，一定要妥善保管个人账户，注意账户资金安全，勿将账户出售、出租、出借给他人使用，以免带来信息泄露及违法违规风险。

最近两年银行对非柜面渠道交易加强限制



具体来说，什么样的银行账户会被调降限额呢？北京青年报记者根据各家银行的公告、银行内部人士介绍的情况以及客户反映的经历，梳理出四种情况。

第一种是银行预留的客户信息不完善。比如，客户证件超期，客户信息不全等。不少银行的系统会定期筛选出此类客户，批量限制非柜面业务。因此，如果换了新身份证，一定要及时更新银行预留信息。此外，如果客户的手机号码发生了变化，也可能影响部分银行的手机银行的使用。

第二种是银行账户长期闲置不用。比如有些银行会规定，开卡后六个月都没有交易，会限制非柜面交易；银行卡长期不用，但账上有钱，余额较小，也会被限制。如果客户想继续使用或激活，可以咨询银行办理；如果实在不需要使用，最好尽快销户。

第三种是异常交易触发反洗钱、反欺诈等银行风控系统预警。在某国有大行一线工作多年的王女士告诉北青报记者，在她接触的被调降限额的客户中，这种情况最多。比如，经常半夜发生转账或消费；长期不用的银行卡突然开始活跃，发生大额交易或频繁交易；资金快出快进，特别是在极短时间通过多个账户划转；集中转入，分散转出；发生几次试探性小额交易后突然出现频繁或大额交易等。

王女士表示，这些异常表现背后往往都与非法活动有关联，一旦被系统识别出来就会预警，银行会根据实际情况调降账户的限额，情况严重的甚至会直接冻结账户。服务较好的银行会主动向客户发送短信通知，还有些银行的工作人员会给客户打电话核实。

第四种情况是本人银行账户没问题，但交易对手的账户涉及诈骗、洗钱等违法行为。如果跟此类账户有转账等交易往来，也会被牵连受限制。这种情况往往需要其他部门配合才能解除限制，单靠银行无法解决。

山西某银行的员工简女士分享了自己的亲身经历。有个贷款客户快逾期了，可是银行卡被冻结无法还款，系统显示的原因是涉诈。简女士了解后才知道，该客户与诈骗分子有过转账交易，是在警方对受害人的排查中发现的。银行风控系统要求必须有公安部门的凭证才能解除账户管控。简女士主动跟警方联系后，对方出具了情况说明，这个客户的账户才得以解封。

限额多少与多种因素有关

账户功能要与账户风险等级相匹配



面对银行卡被限额，大批客户表示不理解，认为银行是故意为难自己；另一边，银行一线员工也“苦不堪言”，认为相关工作压力山大，一片好心还不被客户理解。

“要不是为了防止客户被骗，减少诈骗洗钱犯罪，银行何必给自己找这么多麻烦？谁想每天被人骂啊。”“我们也不想这么麻烦，但是真出了事工作人员要负连带责任。”“现在是问责制，谁开卡谁负责。只要开卡人员涉案或出问题，要追责到开卡经办人。”多名银行员工表示，现在问责制的压力非常大，因此开卡和调整限额的工作要格外谨慎。

某银行一线员工小李在社交平台讲述了自己的亲身经历。有一次，一个客户火急火燎到网点来要求解除账户管控，说是家里有人生病等着手术，急需交住院押金。此人还提交了全套证明，包括医院病历、住院证等，小李好心帮他办了。结果，没过多久，这个账户就被警方认定为涉诈，小李也因此受到了银行处分。

“你银行有什么权利冻结我的钱？”成都某银行的柜员马林表示，很多客户上来第一句话就是指责柜员。马林说，其实99%的情况并非钱被冻结，而只是被限制在柜台使用。为什么会限制这些客户网上交易呢？刷单、快进快出、频繁倒账、给多个人转账资金过渡性明显、信用卡套现……。总之，系统察觉到异常都会进行限制。

“我之前也觉得很不合理，但是遇到的多了，发现大数据虽然有错杀率，但并不高

。”马林说，她遇到过在十几个网贷平台疯狂借款的人；多家银行信用卡拆东墙补西墙的人；支付宝微信频繁倒账网络赌博的人；更有杀猪盘、虚拟货币玩儿得飞起的人。当然，也有误伤的情况，只要资料齐全、实话实说，一般都可以解除。

马林觉得自己的工作很难：“一面是搞不清逻辑的机器，一面是火冒三丈的客户，我们要夹在中间协调。一边不能让客户更加爆炸，一边又要把握风控，实属不易。”

当然，也有不少消费者对银行的账户风控表示支持。曾经遭遇电信诈骗的网友依依说：“我倒希望银行当初给我限额，越低越好，这样也不至于被骗了几十万。这个学费太贵。”

被限额2000元的网友大象说：“我无条件支持银行限额防骗。有些易骗体质的人真容易上当，大部分人能有多少钱？就算限额，你多去银行几趟也不费事，总比被骗好了。”

“断卡行动”如何减少误伤？

专家建议银行要精准排查、优化服务