



李利明：配合“断卡”行动 银行应提升服务



文/意见领袖专栏作家 李利明

近期，有市场传言称，“部分地区银行对 I 类账户设置了交易限额，每天上线为 5000 元”。有媒体对多家银行采访调研发现，上述现象不仅确实存在，甚至还有银行表示，不排除部分客户的银行账户转账交易限额还会低于 5000 元，具体要根据客户的情况来判断。这是继去年 8 月初开始多家银行出现借记卡微信提现失败、支付宝无法转账、账户状态显示冻结等“断卡”行动的后续，也是银行业对电信网络诈骗问题整治的又一次升级。

有银行工作人员表示，不论是新开的还是存量的，都会根据相关规定对账户分级管理，设置限额。如果客户觉得限额 5000 元太低，可以来网点，银行会根据客户提供的资料（如社保等）相应地修改提高。”



关涉所有银行客户

如果说一些媒体的报道还相对客观，来自头条、抖音等自媒体的大量声音则截然不同。如有网友评论“什么鬼，限额 5000。公开理由是什么防止诈骗，这不是典型的因噎废食么？照此逻辑，应该关闭所有金融系统~不让菜炒糊，你切断煤气，这都什么人呢？问一句，限制资金拥有者自由通过金融系统使用资金，是否严重违法？”

正如去年针对冲上热搜的#银行回应深圳多名储户账户被莫名冻结#，网上评论就很多，如：“当误伤远远大于应伤，就是滥伤无辜”、“因噎废食”、“借反诈之理，行了多少违法违规之事”、“你这不是针对犯罪针对普通群众吧？净给普通用户增添麻烦，轻飘飘一句就过了？果然银行

是弱势群体。”

由于存取款问题涉及到所有银行客户，任何一则规定或者一项要求都会影响到千家万户，都会快速成为网上热点话题。转账受限和取款受限都是如此。

三个方面负面影响

无论是去年的锁卡导致客户取现受限还是最近的客户转账受限，都给银行带来了三个方面负面影响：

首先，导致客户对银行“存款自愿、取款自由”的传统认知受到动摇，正如网上很多评论中都在说，“这样的规定或行为严重违反契约精神，银行不能单纯从自己的利益出发设定某些不合理条款，这样是明显的店大欺客”，这样的认知对于整个银行业的形象都产生了负面影响。

其次，客户由于取款或转账受限而到银行网点办理解卡或者其他手续，情绪自然会受到影响，也可能因为所带证照不全而无法办理，在网点很容易与银行工作人员发生冲突，导致客户投诉或其他消保问题，该客户或者

预览已结束，完整报告链接和二维码如下：

https://www.yunbaogao.cn/report/index/report?reportId=1_52724

