

## 深圳开展涉电诈“两卡”打击治理 冻结账户现象增加

### 普通用户如何规范用卡防“误伤”？

据媒体报道，不少深圳开户使用的银行借记卡用户无法通过微信、支付宝提现、转账，账户状态显示为冻结。因解冻账户的客户近期大增，一些银行网点甚至排起了长队。8月12日，北京青年报记者获悉，深圳地区最近冻结账户现象之所以明显增加，是因为当地下发《关于高效挤压高危个人卡七条措施的通知》，开展涉电诈“两卡”打击治理，要求各银行采取有力措施，坚决扭转当前被动局面。

### 部分账户非柜面渠道无法使用

北青报记者注意到，深圳地区反映冻结账户问题比较集中的是某国有大行的客户。昨日下午，北青报记者致电该行位于深圳福田区的一家支行。工作人员表示，近期确实有不少客户前来解冻银行卡，他们一般都是因为有频繁的小额交易“中招”。银行也是按照相关部门的要求，对他们的银行卡进行了冻结。客户可持身份证和银行卡到网点来办理手续，经核实没问题就可解冻。该工作人员还表示，长期不用的银行卡也可能被冻结，也需要到网点办理手续。

据了解，除了这家大行，深圳地区其他银行也出现客户借记卡大规模被冻结的情况。8月5日，江浙地区某城商行的深圳分行就在官微上发布公告称，根据深圳市联席办《关于高效挤压高危个人卡七条措施的通知》要求，结合该行账户实际情况，该行对符合管控条件的账户进行了限制非柜面渠道控制。如客户账户使用过程中发现暂无法通过非柜面渠道进行资金收付，可前往指定网点申诉或拨打电话咨询。

### 打击电诈开展“断卡”行动

多名业内人士告诉北青报记者，深圳最近的这次行动也是配合有关部门落实“断卡”行动采取的举措。最近两年电诈高发地区的银行开卡日趋严格，被冻结的账户也明显比其他地区多很多。

2020年10月10日，国务院召开打击治理电信网络新型违法犯罪工作部际联席会，决定在全国范围内开展以打击、治理、惩戒开办及贩卖电话卡、银行卡违法犯罪团伙为主要内容的“断卡”行动，依法清理整治涉诈电话卡、物联网卡以及关联互联网账号。在“断卡”行动中，银行、支付机构也需要清理长期不动户、“一人多卡”、频繁挂失补换卡等异常银行卡。

去年11月，央行

曾公布“断卡”行动开展一年来的成果。在此次“断卡”行动中，央行督促银行、支付机构清理长期不动户、“一人多卡”、频繁挂失补换卡等异常银行卡14.8亿张；指导商业银行建立涉诈风险监测拦截模型，对涉诈高风险交易“快速监测，及时拦截”，实时拦截涉诈资金10亿元。

## 个人用卡别踩四大“禁区”

在银行一线工作多年的李女士告诉北青报记者，根据她的经验，银行卡突然受限，大多存在4种异常情况。

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。她提醒大家，如果换了新的身份证，一定要及时向银行更新，大部分银行的手机银行都可办理。

第二种是频繁交易触发反洗钱、反欺诈等银行风控系统预警。有些商户为了偷逃税款，会利用个人账户收转对公账款；有些人不停刷pos机套现信用卡；还有人淘宝刷单或参与网络赌博、买卖虚拟货币

，这些非法活动一旦被系统识别出来肯定会受到限制。李女士建议，持卡人不要短时间频繁地进账和转出，不要经常收到账就马上转出，更不能接受不明境外资金或涉嫌非法活动的资金入账。

第三种情况是银行卡长期不用，状态异常。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。

第四种情况是本人银行账户没问题，但交易对手的账户有问题。如果跟涉案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。

“系统识别也会有误伤情况。”李女士表示，持卡人如果接到银行核实电话，一定要积极配合，在必要的时候主动提供身份证件、流水、发票等证明。同时要保管好自己的身份证和银行卡，千万不要出租、出借给他人，更不能参与其他非法活动。

## 建议

银行应改善服务 解决“误伤”带来的不便

“断卡”行动已开展近两年，为何还有不少持卡人被“误伤”？大规模“断卡”现象背后，银行是否有改进提升服务的空间？

## 招联金融

首席研究员董希淼表示，银行是为了配合公安机关等部门为打击电信诈骗开展的“断卡”行动，这是责任所在，但这个过程难免会“误伤”部分持卡人，因为银行是通过设计的筛选模型来识别用户卡片的风险，如果设置的条件过于窄小，可能会有漏网之鱼，所以现在有些银行采取了相对宽泛的排查措施，一小部分持卡人就会被“误伤”。

董希淼表示，希望银行能够借助更多的金融科技

手段来做到更加精准的排查，尽量降低“误伤”的比例。同时，在“误伤”之后采取更加人性化和更便利的补救措施。比如，可以考虑线上和线下结合的方式，一部分手续可以在线办理，一些材料可以线上先行填报；线下解冻也可以考虑在自助机具设备上进行。总之，银行应该为持卡人解冻银行卡提供多种便利，尽量简化流程。

## 浙江大学国际联合

商学院数字经济与金融创新研究中心

联席主任盘和林

指出，客户是银行业务的根本，银行自身肯定是倾向于给客户提供便利的。“断卡”行动可能会给部分用户带来不便。银行能做的，就是向客户解释清楚，同时做好服务。比如，有些卡冻结之后需要去网点重开，是否可以考虑在线实名认证来重开？比如，在“断卡”的时候是否及时告知了客户？如果银行能积极改进服务，即便不能彻底解决“断卡”带来的不便，至少能通过周到的服务挽留住自己的客户。（记者 程婕）

来源：北京青年报