中新经纬8月13日电 (魏薇 马静
实习生胡静蓉)近日，有网友反映称中国银行
深圳地区的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现象，相关话题一度冲上微博热搜榜。

据了解，深圳地区最近冻结账户现象之所以明显增加，系当地下发《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。

实际上，自从2020年10月开始“断卡行动
”，各地各行对银行卡的监管都有不同程度地收紧。与此同时，银行莫名限额、线下解冻排长队、办卡难等问题常常见诸报端。

一边是对电信诈骗
零容忍，一边是由此引发的用户抱怨，如何在兼顾储户体验的情况下，有效甄别客户真正的使用需求与诈骗分子的行为也成为银行人面临的一大难题。银行是如何防范电信
诈骗？如何能兼顾客户体验？中新经纬和几位银行基层网点工作人员聊了聊。

“误伤情况是存在的，我们也只能和客户解释”

李凌予 某国有银行河北某支行员工

银行冻结客户的卡基本上都是后台数据、风险运营系统筛选出来的，觉得这个账户可能会有诈骗的交易嫌疑，就会给“冻”上。

广东等南方省份的流动人口比较多，买卖银行卡的现象也比较多，经常开出一张银行卡就会被别人买走，然后就进入到一个诈骗链条，所以那边实行“断卡行动”的力度比其他省份要大。

我们这边也会冻结，大数据觉得账户比较可疑就筛出来，比如有小额高频交易等，但是推出来数据之后我们也不是一定会限制，也会打电话询问客户情况，如果客户能自圆其说就不会冻结。但有一部
分是公安或者人民银行那边直接推过来的数据，这些卡就必须冻结。

冻结一般就是限制非柜面交易，可以理解为离开银行没办法办业务，归根到底就是属于风险控制措施。只要客户配合提供一下职业、流水、一些正当性的证明就可以解开。如果人在外地，也可以通过当地银行传输一些资料过来，只要说明情况是真实的、符合逻辑的，也可以解开。

有的银行管得不太严格就容易出问题。我们当地有一家城商行开卡审核不严格、限额不严格，一个月接连发现四五起涉案银行卡，这就说明银行的风控有问题，就被本市反诈骗中心挂牌督办了，一个月暂停个人和公司开户。

当然，误伤的情况也是存在的，大数据没办法特别精准。我们也只能和客户解释是配合公安部门和人民银行一起发起的“断卡”行动。如果解冻人太多，我们也会觉得工作量比较大，毕竟不是一个轻松的工作。

客户吐槽、不理解的情况太常见了。我的原则就是好好和客户说，但是客户不接受的话也没有办法。我基本上没有碰到过客户投诉，一般都会和客户解释清楚。

“不被理解，但还愿意为了降低电信诈骗犯罪率而效劳”

赵彬彬 某国有行深圳一支行员工

日常工作中，不被客户理解的情况很常见。特别是遇到年长一些的客户，我向他们解释为什么需要提供资料、解释办卡与防范电信诈骗的关系，他们很难理解，觉得你为什么要限制我银行卡的使用，你们银行怎么能这么干？

深圳这边涉及网络诈骗
的现象比较多，银行
这么做其实是为了保障客户的账户安全。
比如，有的客户开了卡之后，遇到远亲问能不能用你的卡帮我收一笔钱，然后他答应了。实际上转钱的人可能是搞电信诈骗的，那他的卡就成了涉案账户，之后的麻烦就大了。

除了客户自身，我们发卡的银行也会增加很多后续工作。我们要跟公安局交涉、协助查看录像，还要写情况说明。出现涉案账户的时候，相关情况要从总行、分行、一级支行、二级支行一直到网点，层层通报下来，也有相应的处罚，所以我们有一定的压力，不过我们的初衷还是为了保障客户的资金安全。

我们为客户开卡需要身份证、实名登记的手机号，为了评估风险，还要区分是本地户口还是非
本地户口，不是本地户
口的话，可以提供社保、居住证或者工作证明，必要时会致电给相关公司核实。

这些程序都是为了评估相应的风险等级，如果你长期在本地居住，那么你拿这个卡去做违法犯罪的事情的可能性会比较小；但如果你只是一个匆匆过客，那么我们可能会更加谨慎。

遇到客户不理解的情况，我们也不会采取“一刀切”的做法，还是希望能保证客户的体验。
我们柜员没法解决的事情，会一层层向上级反馈，进一步地跟客户协商或者做调整。但是必要的工作我们还是不会让步，因为这是一条“红线”，不能在材料不齐全的情况下给你开卡。

我上班的时候面对挺多客户不理解、不满意的这类情况，但是我告诉自己将生活与工作分开，下班之后这些东西就与我无关了。

我们也有相关的业绩指标，在办信用卡、证券开户、理财产品方面都有，客户办卡存钱也算我们的业绩。但是如果办卡环节不把好关，不仅客户的使用会受影响，银行之后会有很多麻烦。
其实这么多程序我们自己也很烦，但是为了降低电信诈骗的犯罪率，作为银行的员工我愿意效劳。

“有人办卡为了做比特币挖矿，还有网络诈骗”

赵钰 某国有行甘肃某支行员工

我们虽然是一个西北小县城，人口也不是很多，但从前年开展“断卡行动”到现在，我们支行已经发现了很多问题案件，有的人办卡只为了去做比特币挖矿，有的则是网络团体诈骗。

经手得多了，会发现很多都是有组织有预谋的。比如，我们之前接待一些不识字，又从来没有办过银行卡的老人，他们身边会有一个很熟悉开卡流程的人，我们跟老人亲自交流后会发现，他本身根本不知道开卡要干什么，只是身边的人让他们开的，像这种我们是不会给开的。

上述情况在去年特别多，但今年就变得少了。自从“断卡行动”开始后，人民银行、银保监局以及我们市里的分行都非常重视，有类似案件都会在彼此相邻的几个县市发简报或者讯息提醒，避免一些别有用心的人在这里办不了就跑到其他地方。

以前用户开卡带身份证就可以，“断卡行动”之后，老用户如果是卡丢了或者损坏，我们一般是给补卡。但对于新用户，首先得提交身份证，还需要填写调查表，写清办卡用途。随后客户经理或柜面经理和网点主任还会通过面对面谈话的形式来了解用户办卡具体是去做什么，只有两个或以上的工作人员在调查表上签字同意，我们才会给用户办卡。听起来程序变得很繁琐，但实际上很有用，也很有必要。

当然，在我们开展“断卡行动”的过程中，也会遇到一些不配合的人，比如办卡时

谈话调查时间长了，有些人会骂骂咧咧，我们就安抚他的情绪，尽量解释明白，其实只要是真正需要办卡的人，不管流程多么复杂，最后还是要配合我们办卡。

但也有些人会直接投诉，银行业也是服务业的一种，我们并不希望被投诉，因为一旦被投诉，银
行内部会进行相应的监督和
惩罚，在这方面非常严格。
但我并不会因为投诉去和用户生气，纠结于投诉没什么用，最终目的还是要帮助用户把业务办成。

除了开卡之外，也会有一些用户因为卡片突然被冻结产生疑问。这方面的业务我接触的不多，但据我了解，冻卡是由系统控制的，我们网点能做的就是按照操作标准给用户解冻。

“断卡行动”开展至今，并不只是银行的工作，我们也是为了响应公安机关的号召，所以工作人员对这些要求都很理解。另外，这也是我们运营的重点监控指标，只要办了一张涉案的问题卡，我们就会被扣分，甚至给处分。但如果我们做得好，成功制止了电信诈骗，也会有奖励，上级会专门发一个表彰文件，并发1000元的绩效奖励。

现在，我们业余时间会组织学习“断卡行动”相关的规章制度和上级文件之类的，对我来说这也不是什么工作压力。其实只要在银行工作，制度合规就是底线，这么一想，就更没有压力了，因为这已经变成了一项制度，而我们需要守好制度红线。(更多报道线索，请联系本文作者魏薇：vivi1257@163.com)(中新经纬APP)

(应受访者要求，文中赵彬彬、赵钰、李凌予均为化名)

中新经纬版权所有，未经书面授权，任何单位及个人不得转载、摘编以其它方式使用。

责任编辑：李中元