

6月20日，一段储户到中国农业银行取款被限制1000元额度的视频在网络流传。视频中，储户问银行柜员为什么取钱要被限额，柜员询问储户：“是否在九江工作？有没有居住证？”储户称，其在深圳工作，但在九江有房产。银行柜员称，这是系统自动设置。

有网友指出，此事发生在广东省佛山市南海区九江镇。红星新闻记者就此联系到中国银保监会佛山监管分局，工作人员称，可以向银行联系了解具体情况，并提供了中国农业银行南海分行投诉部的电话，但该号码始终无人接听。

视频截图

红星新闻记者联系到位于佛山市南海区九江镇的中国农业银行南海江滨支行。该行工作人员表示，储蓄管理条例规定了存款自愿取款自由，在柜台取款是没有限额的。柜台对存取款项的限额是指无卡支付的限额。该工作人员表示，已经关注到网上流传的视频，但是不能告诉记者视频拍摄的具体地点。

该工作人员还表示，不单是农业银行，此前所有银行都根据监管部门要求，配合公安机关打击电信诈骗的行动，设计数据模型来防范电信诈骗。视频中的客户，应该是数据模型根据客户名下的账户历史交易习惯，为其匹配了额度，同样的事情也曾发生在其他客户身上。客户长期不使用的银行卡，可能就会发现无卡支付有了额度要求。对于这种情况，如果客户急需用钱，可以持卡在柜台办理。

该工作人员解释，视频中的客户发现银行卡被限额，并不是当天才限额，这说明他的银行卡平时不常用。但是工作人员与客户沟通时产生了误会。

该工作人员还称，类似的情况也引发其他客户的投诉，但现在的政策要求银行卡的支付要与结算支付需求相匹配。同时打击电信诈骗，公安机关要求银行对长期不使用的银行卡作出限制。被限额的客户如果有房产证、汽车证，可以去办理提高额度。任何客户如果有银行卡被限制额度，可以到柜台提供相关证明材料办理提额。

红星新闻记者拨打中国农业银行客户电话95599，语音提示“农业银行为保障客户用卡及资金安全，正全力开展电信网络诈骗防范治理工作，如果近期银行卡突然出现使用异常或交易受限等情况，请客户携带银行卡及有效身份证件，到就近网点核实具体受限原因与解决方案。”

2022年4月，包括中国农业银行、浦发银行、光大银行等银行曾发布公告，下调部分或所有客户的线上业务相关的交易限额，包括个人网银及掌银转账限额、网上支付交易限额、非柜面业务限额（含线上转账和网上支付等）。当时，多家银行客服向红星新闻记者表示这是“断卡”行动要求。据悉，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。

红星新闻记者 吴阳

编辑 官莉

(下载红星新闻，报料有奖！)