



明明储蓄卡余额充足，信用卡却无法自动扣款，更让人不解的是，即便持卡人主动点击还款，也无法成功。近日，市民程先生(化名)遭遇了一场信用卡还款困局，在他多次尝试还款时，均被提示“交易金额超限”，更让他无奈的是，涉及的两家银行相互“踢皮球”，始终无法给出明确的失败原因。记者深入调查发现，程先生的遭遇并非个例，不少持卡人在跨行还款时都曾遇到类似困境，而背后的原因却始终迷雾重重。在消费服务不断升级的今天，信用卡还款如果不够顺畅，不仅困扰着持卡人，更折射出银行服务精细化不足的问题。

## 信用卡还款屡遇跨行代扣失灵困局 金融助力消费如何跨前一步

### 加油时被“忽悠”办了信用卡

“本来办信用卡是为了方便消费，没想到现在因为还款的事焦头烂额，又要担心产生利息，又怕影响征信，真的闹心。”

谈起自己的信用卡还款经历，程先生满是无奈。去年10月，他在普陀区真南路一家加油站加油时，一位身穿马甲的工作人员来到他身边，宣传只要办理一张该银行的信用卡，不仅加油有优惠，每个月还能返现几十至一百元不等。

“我以为是加油站的员工，也没怀疑什么。”程先生回忆道，自己本身就有加油需求，想着既能享受优惠又能拿到返现，便动了办卡的心思。可直到办卡过程中，他才得知返现并非无门槛，每月至少要消费5000元才能返现100元，然而当时他已经拿出了身份证，签了字，只好继续办完手续。

此后，程先生便开始正常使用这张信用卡，每月27日是固定还款日期，同时绑定了他自己另一家银行的储蓄卡，后续几个月的账单金额并不大，从几百元到几千元不等，自动扣款也十分顺利，从未出现过异常。

直到今年2月，由于春节期间消费较多，程先生当月的信用卡账单达到了12940.92元。

“我当时很确定，另一家银行储蓄卡里的余额远远高于这个还款金额，足够扣款，所以也没太关注。”

可直到2月27日还款日期当天，自动扣款并未如期发生，取而代之的是信用卡发卡行发来的短信提醒，告知他已到还款日期，提醒其及时还款，避免产生逾期。

“看到短信后，我觉得不对劲，赶紧打开这家银行的APP，还有他们的微信小程序。”程先生说，因为此前习惯了自动扣款，从未手动操作过还款，如今自动扣款失败，他便想着立即手动全额还款，可多次操作后，APP均提示“交易金额超限”，无法完成全额还款，只有最低还款选项能正常操作，最低还款金额大概是600多元。

无奈之下，程先生只能先偿还了最低还款额，剩余12300多元未能按时还清。这让他陷入了两难：一方面，剩余未还金额会产生利息，而这并非是因为自己的原因造成；另一方面，他担心逾期会影响自己的个人征信。

### 两家银行各执一词责任不明

带着满心的疑惑，程先生拨通了信用卡发卡行的人工客服电话，希望能找到还款失败的原因，并解决逾期可能带来的利息和征信问题。可这场沟通，不仅没有解决问题，反而让他陷入了更大的困惑，信用卡发卡行将责任全部推给了储蓄卡银行，称是储蓄卡限额导致的扣款失败。

“我跟客服反映，2月份的账单自动扣款失败，手动还款也提示超限，担心影响征信和产生利息。”程先生回忆，信用卡发卡行的客服首先告知他，目前尚未产生征信问题，短信提醒只是为了告知客户按期还款。

对于自动扣款失败的原因，信用卡发卡行的客服解释称，系统显示扣款失败是因为“交易金额超限”，即程先生绑定的储蓄卡



银行账号存在限额，导致银行无法成功扣划12940.92元的账单金额。

这一解释让程先生无法接受，程先生说，他的储蓄卡余额充足，而且他平时转账，十万元都能正常转出，怎么可能一万多元就超限了？

信用卡发卡行的客服建议程先生联系另一家银行，查询储蓄卡的限额情况，并尝试调高限额，同时表示，银行的限额可能会根据客户用卡情况发生变动，并非一成不变。

为了验证信用卡发卡行的说法，程先生立即拨通了储蓄卡银行的客服电话，查询自己储蓄卡的限额情况。

“储蓄卡银行客服告诉我，我的储蓄卡非柜面交易单日单笔限额30万元，手机银行动态密码渠道的限额是每天10万元，12000多元的还款金额，完全在限额范围内。”

程先生说，客服还特意查询了他的卡片状态，确认卡片正常，没有任何异常限制，对方认为扣款失败的问题应该出在信用卡发卡行一方。

“可能是他们的还款系统设置有问题，或者是扣款渠道存在限制，建议你再联系信用卡发卡行核实。”

一边是信用卡发卡行坚称“储蓄卡限额导致失败”，一边是储蓄卡银行表示“卡片正常，限额充足”，两家银行各执一词，始终无法给出一个明确的解释。

“我余额足够，为什么还款这么难？两家银行都在推卸责任，为什么没有一个银行能真正帮我解决问题？”程先生质疑道。

### 多人遭遇信用卡跨行还款难题

新闻晨报·申度新闻记者调查发现，程先生的遭遇并非个例。

为了进一步了解信用卡跨行还款“超限”“扣款失败”的普遍情况，记者调查发现，不少网友都曾遇到过类似的问题，涉及多家银行，不仅原因各不相同，且始终无法得到明确的解释。

记者在社交平台搜索“信用卡还款交易金额超限”“跨行还款扣款失败”等关键词，

发现相关吐槽和求助帖比比皆是，涉及多个银行和支付平台，且与程先生的遭遇非常相似，绑定的储蓄卡余额充足，自动扣款却失败，手动还款时被提示“交易金额超限”，联系银行客服后，要么被推诿，要么无法给出合理的解释。

有网友反映，自己用某大行储蓄卡通过一商业银行APP还款，只要金额超过5000元就会失败，但查询该大行APP后发现，储蓄卡明明显示“无限制”。他先后联系两家银行客服，大行银行称卡片无问题，让其联系商业银行，商业银行则将责任推回大行，双方相互踢皮球。无奈之下，他只能分多次转账，每次转5000元，折腾许久才完成还款。

还有网友遇到因银行卡类型导致的还款困境，有网友表示，自己在还款时被提示“当前交易金额已超过收款方或付款方的当日限额”，查询后才发现自己使用的是另一大行的II类借记卡，每日交易限额仅1万元，而他的信用卡账单为1.5万元，绑定II类卡还款自然会出现超限问题。他坦言，自己此前并不知道II类卡有这样的限额规定，银行也从未主动告知。

第三方平台还款时的推诿问题也同样普遍，有网友用某城商行借记卡通过云闪付APP还某大行信用卡，即便金额不大，仅两三千，也会提示还款失败。他联系云闪付客服，对方称是城商卡的问题；可联系城商行客服后，对方查询发现卡片正常，无任何限额，又让他联系云闪付，双方来回推诿，始终无法解决问题。最终，他只能选择支付宝还款，尽管产生了少量服务费，却一秒完成还款，无奈之下只能接受这种“曲线”还款方式。

除了限额和渠道问题，银行风控也可能成为还款阻碍。有网友突然发现无法用储蓄卡还信用卡，提示“非柜面交易限额”，联系交通银行客服后才得知，这是应监管要求对长期没有资金流动的卡片进行的风控锁定。他表示，自己的储蓄卡因长期未使用被风控，银行并未提前告知，不仅让他差点逾期，还需本人持身份证到银行网点解锁，多跑了不少冤枉路，十分麻烦。

记者梳理这些案例发现，持卡人在遇到问题后，很难快速找到问题根源，银行和相关平台相互推诿，导致问题长时间无法解决。

为了进一步核实情况，记者分别联系了多家银行的客服，询问跨行还款“超限”“扣款失败”的常见原因及解决办法。多位客服人员表示，跨行还款失败可能与储蓄卡限额、支付渠道、卡片状态、银行系统故障等多种因素有关，建议持卡人查询储蓄卡限额、检查卡片状态，或更换还款渠道、绑定本行储蓄卡还款。

但当记者追问，为何储蓄卡限额足够、卡片状态正常，仍会出现还款失败的情况时，多数客服无法给出明确的解释，只是表示需要根据持卡人具体碰到的情况进行分析。

### 金融助力消费如何提质升级？

信用卡还款出现“超限”“扣款失败”等问题，不仅会给持卡人带来不便，还可能导致逾期，产生高额利息，影响个人征信。那么，持卡人在遇到类似问题时，应该如何应对？对此，记者采访了天逢共和(上海)律师事务所富贵律师进行解读。

富贵律师表示，程先生及网友遇到的信用卡跨行还款困境，本质上是各银行跨行协作不到位导致的，虽然具体责任难以定性，但持卡人可以通过一些方式，有效规避风险，减少损失。

“目前来看，两家银行相互推诿，很难明确界定到底是哪一方的责任，这种情况下，持卡人不必过度纠结于‘追责’，重点是先解决还款问题，避免逾期，然后再逐步维权。”

针对还款困境的解决，富贵律师给出了三点具体建议：第一，更换还款渠道，优先选择同一银行的储蓄卡绑定还款；第二，采取多种还款方式，灵活应对限额问题，可以尝试分多次手动还款，每次还款金额控制在限额范围内，避免一次性还款导致超限；第三，及时与银行沟通，留存相关证据，持卡人要第一时间联系银行客服，询问问题原因，并留存好通话记录、聊天记录、还款截图等相关证据，如果因为银行的原因导致持卡人逾期，产生利息或影响征信，持卡人可以向银行提出异议，要求银行撤销逾期记录、减免相关利息。

“如果持卡人遇到银行服务不规范、推诿扯皮等情况，可以向银保监会投诉，维护自身的合法权益。”

富贵律师表示，银保监会作为金融监管机构，负责监督银行的服务行为，持卡人可以通过银保监会的投诉渠道，反映自己的问题，要求银行限期整改。

在富贵律师看来，营造便利的消费环境离不开优质的金融服务，信用卡跨行还款“超限”“扣款失败”的普遍性问题亟待相关部门厘清责任，找准症结，解决问题，这既是金融机构的职责所系，也是金融助力消费提质升级的应有之义，更是守护消费者金融消费权益、夯实消费市场信心的重要举措。