

支付宝里有钱取不出来？这在银行都不常发生的事情，竟然发生在支付宝上。

最近一条关于支付宝的视频上了热搜，视频中，小于反映自己从5月10日起在支付宝发起提现，想把余额宝里的46万多元转到银行卡，结果显示无法操作。

小于因此和支付宝客服联系。客服回复说：由于账户存在可疑风险或交易，已经被系统冻结了。

小于发现自己账户被冻结了1083天，也就是说里面的钱3年后才能取。这对自己的影响可太大了，房贷、车贷都要还，还要继续做生意，有钱不能取怎么行呢？

再说，自己这些钱都是做生意赚的，属于合法收入，也没有进行其它风险操作。

小于说，自己平时习惯用支付宝，有钱就转到余额宝，图的就是方便，还能获得一定的收益，以前从来没出现过这种情况。

为了尽快把钱取出来，小于和支付宝客服一直沟通联系，但是客服人员解释这是系统设定的，人工无法取消。

无奈之下，小于借助网络把自己面临的情况发到网上。

小于还发现一个问题。支付宝客服说账户因为存在可疑交易被冻结了，可是小于试了一下，虽然资金不能转出来，但是仍然可以向账户里转入。

这让小于感到难以理解了，如果说账户被冻结的话，应该转入也不行啊。因此，小于甚至怀疑自己的钱是不是被支付宝挪用了。

对此支付宝进行了回应，说：“支付宝根据举报信息和平台风险系统识别，发现该用户的账户交易行为存在异常情形，需要核实是否涉及网络赌博、电信诈骗、非法投资理财、虚拟货币交易或虚假交易等行为。

为避免用户账户被不法分子利用造成损失，根据国家相关法律法规，支付宝暂时对其账户做了限制。”

这样的解释看起来很官方，但是却很没有人情味。名义上是为了保护消费者，实际上是缺乏对投资者的尊重。

我来问一句：“既然是为了避免账户被不法分子利用造成损失，那么发现风险时为什么不通知客户？为什么冻结前不和客户沟通？”

支付宝在没有和客户沟通说明的情况下，这样单方面限制客户的资金，显然超过了其应有的权力，不能拿举报和风险识别系统做借口。

支付宝的官方回复中还提到：该用户致电支付宝客服反馈问题之后，依照客服提示上传了相关证明材料，支付宝在与有关部门核实排除相关风险后，已于提交材料次日（5月24日）将其账户解除限制，目前该用户的账户使用一切正常。

话说到这里，我们就可以看出，小于的账户没有问题，而且已经恢复正常。

这说明支付宝所谓的“举报和风险识别”都是“莫须有”的东西，如果他们冻结账户前，让小于配合提供材料，就不会对小于的账户产生影响了。

所以，尽管小于反映的问题已经解决，但是解决的方式方法并不令人满意，更重要的是支付宝的解释太冰冷，它缺少一个诚恳的道歉。