



随着银行卡的大量普及,银行针对卡片使用增设的功能越来越多。ATM机已经从单纯的自助存取款,发展成为“全能机器人”,各种新功能不断上线:无卡取现、卡被吞可自助取回、先退卡再吐钞、查询人民币冠字号……本次调查中,高达93.1%的市民最常用的银行自助终端就是ATM(图2),并且满意度较高。然而,自助终端数量少、每日每卡最高交易金额受限制以及存取款面额受限制等问题,成为市民不愿意使用这些机器的主要原因。郑州晚报记者 倪子

超九成市民最常使用银行自助终端ATM 希望增设较小面额取款功能

小额存取款只能用ATM机惹争议

日前,记者走访我市多家银行发现,很多银行网点都竖起了“2万元以下存、取款等业务建议到自助设备办理”的提示牌。银行人士表示,为缓解柜台压力,现在越来越多的网点建议将小额资金业务办理分流到自助设备。但在操作过程中,因为不是所有人都熟知取款机操作流程,引发诸多矛盾。

赵先生抱怨说,为给信用卡还款,他到一家银行柜台存3000元,工作人员非让他到自助存取款机办理。结果机器出了故障,钱被吞了却没打印存单。要检查赵先生是否存了3000元,必须当场打开ATM机,网点工作人员又不愿意。虽然第二天赵先生的信用卡显示钱已到账,可是担心了一个晚上。

“ATM机并不是想象中的那么方便。”市民齐先生说,有些银行自助存取款机每次仅能存2000元钱,2万元的存款得存上10次,而且ATM机存钱的成功率很低,平均存上2~3次才能存入,钱币有折角或是破损就会被退回。同时,ATM机取款还会遭遇吞钱,因ATM机和网点分属银行不同部门管辖,遇上吞钱、卡钱,处理起来得花不少时间。

说起自助存款机吞钱的原因,记者随机咨询了银行的工作人员。除了机器本身老化的原因,不排除客户违规操作。比如说当机器不能识别钞票,客户重复放钞造成操作超时就会发生这种情况。

“如果机器网络不通、银行流水账打印纸用完、机器内钞票发生错乱造成钞堵,这几种情况都会造成机器本身暂停服务。如果这个时候有客户正在进行操作,就可能被吞卡(钱)。”某银行工作人员说,由于是电脑控制,而且又有保险箱储存,被吞进去的现金不可能丢失,也不可能减少或者增加,这个时候就需要管理员修理清点。

市民呼吁增设小额纸币取款功能

“我有张借记卡里面剩下八九十块钱,因为余额不足百元,不能到ATM机提取,自己又嫌麻烦不想花时间到银行窗口排队办理清卡销户业务,但考虑到可能将来还有用处,于是这张卡就闲置了好长时间,后来再到银行办事使用该卡才发现,银行默默‘吃掉了’里面的部分余额。经查询,原来是从卡里扣掉了小额账户管理费和年费。”对此,市民张女士觉得实在有些亏。

用过ATM机的市民都知道,无论是取款还是存款,目前郑州绝大多数ATM只接受100元纸币。很多年前,曾有银行的ATM设有50元选项,不知为何后来取消了。本次调查中,近四成市民表示,ATM存取款面额受限制,不能识别较小面额是导致他们不愿意使用自助终端的原因之一(图1)。

针对增设小额纸币取款功能,银行业内人士表示,从技术层面上,在ATM

图1 不愿使用自助终端的原因

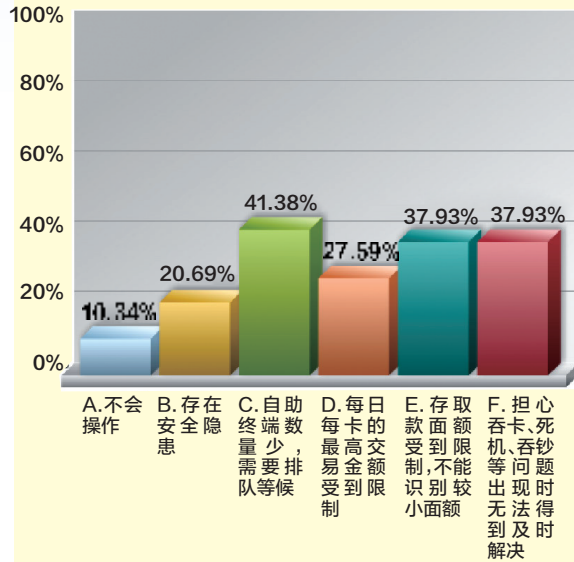
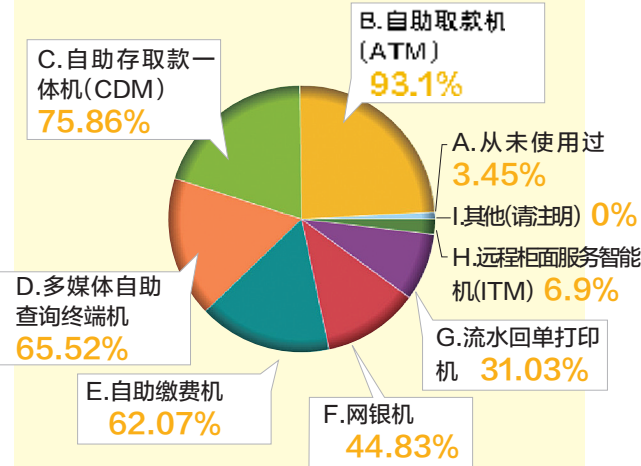


图2 最常用的自助终端



取到假币 不再怕银行不认账

就算自己没经历过,也相信你至少听别人说过从ATM机中取到假钞的事情。虽然概率很小,但是一旦遇上拿着假钞去找银行时,一般不会有啥好结果,不了了之。

银行此前的标准教程是:一旦发现假币,请立刻将假币举起,对准摄像头,尽量靠近,将假币的编码对准摄像头。有保安在旁边,立刻请保安作证,一起到柜台。

但问题是ATM自带验钞机都认不出的钞票,一般百姓能当场认出是假钞?还好,银行现在也觉得老扯皮太麻烦,推出了一项方便大家澄清责任的新功能——“打印冠字号”。

据悉,人民币冠字号实际上就是钞票左下角的10位编号。由于人民币实行“一票一号”制管理,所以每一张纸币的冠字号码都是唯一的,相当于纸币的身份证。存取款机加载钞票冠字号码保存、打印功能后,万一用户在ATM上取到假币,取款凭条就能作为凭证。

那么,如何打印人民币的冠字号呢?近日,记者来到桐柏路一家兴业银行ATM机上亲身体验,发现无论是存款或是取款,交易完成以后都会有“打印冠字号”的选项,点击该选项以后,即可获得打印着取款冠字号码的凭条。这跟常规的取款流程相比,只不过多了一道选择“打印冠字号”的程序,非常便捷。

不过,回单采用的是热敏打印技术,冠字号码字迹仅能保持3个月到半年左右。而在实际操作中,银行也往往只接受一个月内(甚至只有7天内)的查询。所以,取了钱,最好还是赶紧用,早用早发现。

相关提醒

ATM发生故障,最好这么做

如果在使用自助存取款机时遭遇机器故障该怎么办?银行业内人士表示,首先,要保持冷静,不要一着急就忘了拿刚刚被机器吐出来的银行卡。因为不同机器的工作节奏可能略有差别,有的机器吐钞时间相对较长,可以稍等几分钟看机器的反应。

其次,保存好机器打印出来的存款或取款凭证。第三,如果是在正常工作中,可以就近去银行网点向工作人员反映情况。如果拨打求助电话,一定要拨打银行的客服电话,而不要随意拨打ATM机旁边贴的电话,以免误入骗子的圈套。第四,银行每天例行轧账后,发现长款查出出处之后,会自动平账。持卡人一般在三四天内自己查询一下账户,就会发现银行已经把这部分钱打进了你的账户中。第五,如果是在银行的非工作时间发现银行卡被吞,往往需要到第二天才能到网点取回自己的卡,持卡人可以先进行一下挂失,以免卡被别人取走后恶意刷卡。

