本报透视银行自助服务引来市民和专家的热议。一家银行人士直言，现在竞争激烈，各家银行都盯着每月在同业中的排位，银行内部考核更注重存款、贷款、中间业务等利润指标，而不是服务满意度。

对此，诸多专家和市民呼吁，银行服务不能全以利润为导向。

银行诉苦卡钞缺钞有难处

本地一家银行ATM渠道人士透露，江城银行自助设备管理模式分3种零售部负责、电子银行部负责和外包。但不管哪种模式，一旦出现卡钞，出于安全考虑，银行只能趁下班或中午人少时打开自助设备。

此外，在网点布置的自助设备虽有专人管理，但此人白天有柜面任务，正好有事也不可能丢开手头的工作。

记者了解到，江城绝大部分银行的钞票，仍由银行员工清理、打捆。因缺少专业队伍办理，钞票新旧程度不一。尤其是夏天存款时，钞票较湿，一旦出现粘连非常容易卡机。自助存钞又要经过两道验钞程序(取款为1道)，导致存钞费时相对更长。押运车从一辆增至五辆。一家股份制银行人士大倒苦水，离行式自助设备由分行管辖，现金不够时只能派押运车送钱。武汉现在太堵，运到目的地的耗时比过去翻一番，导致有些ATM缺钱时不能够及时补上。

专家声音不应以利润为唯一导向

武汉科技大学金融证券研究所所长董登新说，在利润至上的风向标下，必然导致基层网点轻视软服务，所有业务流程配置的出发点也很难完全占到市民角度考虑，因此要先改变考核导向。

汉口市民王先生认为，银行分流柜面压力时，可通过区分不同人群实现差异化服务。如老年人取款都在2万元以下，这部分人群恰恰最不会使用自助设备。银行应加强对员工培训，灵活处理，而不是一刀切。

青山余先生表示，银行对自助后续服务应制定更详细的规范。如一旦卡钞，先由客服人员做好解释工作，让客户吃下定心丸，再对后续问题跟踪服务。

江城一家银行员工李进涛专门发来邮件，银行鼓励客户使用自助设备，但当客户非要到柜台办理时银行不得拒绝。办理方式上应是选择性而不是强制性的。

采访中，多位人士均称，不管怎样，大力推广ATM机、网上银行等电子工具是必然趋势，需要各方的共同努力和理解，才能把好事办好。