

9月17日下午，市民任先生在一家银行的ATM机取款300元，谁知柜员机扣款成功却没吐出钱。任先生拨打该行客服电话求助，但至今未得到明确答复。

由于恰逢双节，该行客服告诉任先生，只有到10月9日才可能有答复，任先生十分不满，认为银行服务不到位。该行客服经理昨日向记者表示，拖延答复可能是客服未及时将情况上报。

任先生：

柜员机扣款却不吐钱

据任先生介绍，9月17日他在中国建设银行福田保税区支行旁编号为8515的ATM机取钱时，发现银行卡竟然自动退出，却没有吐出现金，随后查询发现，卡上300块钱已经被扣。情急之下，任先生想找柜员机旁的银行工作人员寻求帮助，环顾四周，却感觉ATM机的身后有比较大的响动和人员交流的声音。

确认周围无异常时，我敲开了位于ATM机组右侧旁的一处防盗门，看到里面出来一身穿押运制服的工作人员。任先生回忆说，向工作人员介绍情况后，我便到ATM机前做了初步确认，工作人员说机器没有异常，要我拨打该行客服电话，并且在此期间不要离开柜员机。

令任先生奇怪的是，查询网上交易单据时发现，9月17日确实被扣300元，但是记录的取款地点并不是福田保税区支行，而是自己经常取钱的科苑支行。

银行回应：

客服人员未能及时上报

昨日，记者拨打了中国建设银行的客服电话。该行客服值班经理陈小姐告诉记者，任先生曾在9月17日和9月30日先后多次拨打过该行的客服电话，客服人员也都当即作了答复。因为是离行柜员机，银行不能马上给予回复，等待的时间自然比较长。她说，至于监控录像，银行规定，只有通过司法程序才能对外公开。

陈小姐告诉记者，遇到类似情况，银行一般会在23个工作日内给予回复，如果是离行柜员机，就需要2-9天的时间。记者问，任先生9月17日就拨打了客服电话，为什么要等到10月9日才能回复？那不是除去工作日，至少也要等上12天时间？对此，陈小姐表示，可能是客服工作人员没能将情况及时上报，且刚好碰上双节，客服人

员之间的工作交接耽搁了时间。

我们最迟在10月9日给任先生答复，也将努力提高我们的客服效率，更好地为市民服务。陈小姐说。

答复时间一推再推

事发后拨打银行客服电话

客服小姐称，像这种情况系统一般会在510分钟内把钱打回帐上，请耐心等待，但要保证不要离开柜员机。

10分钟内，多次查询发现没有到帐，便又拨打了客服电话

称已将我的情况作了登记，告之我2至9个工作日之内给我回复。

自己不放心，又致电客服

对方再次称涉事柜员机为离行ATM机，清机不是由银行负责，而是委托给了其他的公司，所以时间可能要晚几天，等清机结果出来后会电话通知。

9月29日再次拨打该行的热线电话

工号为564的客服在查看了记录后表示会进一步核实。当天下午工号564的客服首次回复了任先生，称询问了相关清机人员和调取了当时的视频监控上看到该行的系统记录是没有问题的，且视频资料显示任先生当时有数钱的动作。当任先生要求提供当时的影像资料时，客服小姐以不是什么人都能看的为由拒绝提供。

再拨打客服电话

工号564的客服小姐不在，其他客服都以需要进一步调查、上报相关业务部门等理由作为答复，并且告诉我要等候3个工作日，意味着国庆节后才可能得到回复。

