

部分城市同城跨行ATM取款手续费悄然调高一倍，引来众多持卡人指责。对于银行和客户而言，站在各自的角度其对此均有不同的态度。但有一点毋庸置疑，目前国内银行在服务方面仍然存在很大的漏洞。

京城银行 暂时未动

作为最为公众的金融企业，银行的一举一动总是引来热议。

继四大国有行在广州地区全部实施同城跨行手续费4元标准后，交通银行、广发银行等部分股份制银行也从本月开始正式上调这一手续费。相关媒体的这样一则报道，将银行收费问题再次暴露在公众的目光之下。

从原来的2元上调到4元，虽然数额不大，但由于上涨幅度达到100%，并且关系到每个人的日常生活，因此此番报道可谓一石激起千层浪。查阅近日各地的媒体，不难发现，在其相关版面上已经把当地银行的相关措施做了详尽地报道。由于目前银行基本是根据区域不同情况，实施不同措施，因此各个地方的政策依旧存在差异。

昨日，《证券日报》记者走访了包括四大国有上市行在内的多家银行，其相关工作人员均表示，目前北京地区依旧按照原先的标准实行收费，没有收到相关的政策消息。查阅几家银行的官方网站，记者发现，工商银行非常清楚地列出，在跨行ATM取现业务上除广东、厦门、浙江、江西等地执行4元/笔，其他地区执行2元/笔。

所谓跨行手续费，是根据ATM机所属的受理行的政策来定的。例如，某行目前跨行ATM取现收取的是4元每笔，那么该地区其他行的客户持卡在该ATM机上取款，则将扣去4元。北京某家银行大堂经理告诉记者。

某些银行目前发行的一些所谓跨行取款免费的借记卡，其实也是扣费的，只是发卡行对用户补贴了相关费用。这是竞争客户所采用的一种策略。一家城商行相关人士对记者表示。

客户责备 银行叫苦

跨行ATM取款在日常生活中可谓是经常用到的一项服务，持卡人从此要为此支付更多的费用，自然引起了众方责备。

总结记者一日内在银行大厅内询问人员的观点，其大多认为这对持卡人而言是一种被涨价。并且，很多人都认为，目前银行的网点已经铺设的比较完善，只是一个维

护过程。同时，开设自助取款，原本就是为了节省人力成本，是为了给银行节约开支。因此，其均对将相关负担转嫁在客户头上表示极度不满。

还有观点认为，银行业务和关于百姓生活，应该和水电费一样必须经过价格听证才能最终定论，而不是在消费者不知情的情况下，自己做出决定。

对于上述观点，银行的表示则是叫苦连连。

我们是商业银行，是上市公司，对于相关费用的定价依据的是市场竞争原则，和水电费这样的市政项目不能一概而论。我们如果出现了亏损，是要自己承担后果的。一家上市银行相关工作人员对记者表示。

和那些大行网点众多不同，我们银行的ATM机依旧处于入不敷出的情况，设立一台机器的投入以及维修花费是非常巨大的。一家城商行内部人士对记者表示。

从相关人士处了解到，简单的来说，目前银行若要提高相关收费，先需要将相关方案报批银监会，等待批复便可以实行。

服务盲区 亟待弥补

虽然持卡人对于银行的涨价有诸多不满，但记者在调查中同时发现，其实真正在使用借记卡的过程中，没有多少人在关注到底收取了多少手续费。只是当被告知相关数目时，才觉得收的不少。

需要用钱时候，一般都是找到就近的取款机取，也不大知道到底收了多少钱手续费。但如果是一笔收4块，那对于只取一、两百的人而言是多。一位李姓先生对记者表示。

确实，其实对于客户而言，收费并不是不能接受的，问题存在于，收费的同时没有享受到相应服务的提高。

在采访中，几乎每家银行的大堂经理都表示，如果手续费提高一定会有通知或在网站上公布。但是很少有人会去经常关注银行网站，在银行办业务时，也不会特意去关注各种名目繁多的通告。隶属金融服务行业的银行，应该思考如何让客户被告知这些变动，而不是需要客户主动去寻觅相关信息。

类似跨行手续费提高，完全可以让银行将相关信息直接做入ATM机的系统中，只要插入其他行的卡便给出相关提示。一位客户表示。

对于银行目前名目繁多的收费服务而言，ATM跨行取款只是其冰山中的一角。如何让本行的客户更加明确，更加简洁的了解到自己为各项服务所支付的费用，是各家银行在今后需要着重弥补的服务盲区。