

عابر بانک همیشه امن نیست

درست شب قبل یارانه‌ها را به حساب سرپرستان خانوار واریز کرده بودند. مبلغ زیادی پول نمی‌خواهم...



جام جم آنلاین: درست شب قبل یارانه‌ها را به حساب سرپرستان خانوار واریز کرده بودند. مبلغ زیادی پول نمی‌خواهم، اما در هر صورت همان مبلغ اندک‌ش نیز این روزها بیش از هر زمانی وابسته به دستگاه‌های عابر بانک شده که در مناطق مختلف شهر پراکنده است. جلوی هر عابر بانک حداقل 5 نفر منتظر ایستاده‌اند. قطعی سیستم که به دلیل مراجعه بیش از حد به شبکه شتاب ایجاد می‌شود، مشکل را مضاعف می‌کند.

از رفتاری صف‌های طولانی عابر بانک که بگذریم، نحوه دریافت پول، خود موضوعی است که باید به آن پرداخت. زن سن زیادی ندارد. تقریباً 55 ساله به نظر می‌رسد. به پسر جوانی که کنارش ایستاده نگاه می‌کند و می‌گوید: «نمی‌توانم از دستگاه پول بردارم. این کار را برایم انجام می‌دهی؟

پسر ابتدا اندکی ابا می‌کند. به برگه هشدار که کنار دستگاه توسط بانک نصب شده است نگاهی می‌اندازد و به زن می‌گوید می‌تواند کمک کند، اما کار درستی نیست. به همان پوستر کنار دستگاه اشاره می‌کند که نوشته است: «از واگذار کردن کارت خود به دیگران جدا پرهیز کنید.

در نهایت هم زن می‌پذیرد خودش این کار را انجام بدهد. او می‌گوید: «این کارت شوهرم است. همیشه خودش پول از حساب برمی‌داشت، اما احوالش خوش نبود و من خودم کارت او را برداشته‌ام تا برای تهیه دارو پول بردارم.

صف طولانی‌تر از آن است که بتوانم منتظر شوم. به یک بانک دیگر می‌روم آن سوتر شهر. اینجا نیز همان داستان است، به شکل‌های دیگر. داستان کارت‌های عابر بانک که این روزها در دستان تک‌تک شهروندان مشاهده می‌شود، موضوعی فراگیر و همه‌گیر شده که نیاز است به آن توجه شود.

فرهنگی به نام عابر بانک

دستگاه عابر بانک (ATM) از نگاه فناوریانه دستگاهی است که برای ایجاد شبکه‌های سریع با استفاده از پروتکل‌های مخابراتی سریع برای نقل و انتقال سریع داده‌ها و اطلاعات مالی عمل می‌کند؛ اما آنچه در جامعه امروز ما رقم می‌خورد اتفاقی فراتر از این تحول تکنولوژیکی است.

این روزها کیف هر کدام‌مان را که باز می‌کنی چند نوع کارت هوشمند اعم از بانکی و حتی غیربانکی مشاهده می‌شود. کیت‌های الکترونیکی کوچکی که اطلاعات هویتی، شخصی و مالی ما را در خود نهفته دارند. کار به آنجا رسیده است که در جیب بسیاری افراد دیگر نمی‌توانی پول نقد پیدا کنی و این همان فرهنگی است که عابر بانک‌ها هم آن را ترویج می‌دهند. به محض این‌که می‌خواهی از دستگاه عابر بانک وجه نقد برداشت کنی، مشاهده می‌کنی پیغامی برای مشتری نوشته می‌شود: «مشتری محترم؛ آیا می‌دانید با این کارت قادر به خرید از صدها فروشگاه که مجهز به دستگاه کارتخوان هستند، می‌باشید.

پیرمرد که حدود 60 سال دارد در همان صف عابر بانک ایستاده است. هنوز از او چیزی نپرسیده‌ام که به چشمانم نگاه می‌کند و می‌گوید: «دخترم، هر چیزی یک آسانی دارد و یک سختی. همه حقوق ما را به این حساب می‌ریزند. بانک هم پول نقد نمی‌دهد. می‌گویند بروید از عابر بانک بردارید.

شاید تا کمتر از پنج سال دیگر موضوع بانکداری الکترونیکی و... امری ساده و بدیهی شده باشد، اما امروز این‌گونه نیست. این جمله به این معناست که در این مدت بیش از هر چیز باید آموزش و فرهنگسازی را مدنظر قرار دهیم.

از او می‌پرسم آیا کار کردن با عابر بانک برای شما آسان است که پاسخ می‌دهد: «من مشکلی ندارم، به دلیل این‌که از تحصیل‌کرده‌های قدیم هستم و لیسانس قدیم را دارم. آرام آرام هم هر تغییری که ایجاد شده است با آن همراه شده‌ام. الان هم بیشتر مواقع مشکلی ندارم، ولی روزهای تعطیل یا حتی بعد از تعطیلات تا ظهر نمی‌توانی پول پیدا کنی. بارها پیش آمده است که معطل شده‌ام. دیگر می‌دانم قبل از تعطیلات باید پولم را به اندازه مورد نیاز از بانک بردارم.

در طول یک روز به چند دستگاه عابر بانک سر می‌زنم. در منطقه خیابان شریعتی و پل سیدخندان تقریباً تمام بانک‌ها دستگاه دارند و

حتي برخي از آنها به دليل اين كه يك دستگاه پاسخگويي نياز منطقه نيست، تعداد آنها را به دو عدد افزايش داده‌اند. تقريباً كنار تمام دستگاه‌هاي عابربانك يك دستورالعمل حداقل نصب شده است. مثلاً تذكر داده شده است كه كارت و رمز خود را در اختيار كسي قرار ندهيد. مثلاً تذكر داده شده است اگر از كسي راهنمايي خواستيد و به شما گفت به قسمت انتقال وجه برويد، مطمئن باشيد قصد كلاهبرداري دارد. به دليل اين كه قسمت انتقال وجه ربطي به برداشت پول ندارد و...؛ اما آيا به راستي همين هشدارهاي حداقل كفايت مي‌كند؟

ضعف فرهنگسازي و آموزش

برخي بانك‌هاي خصوصي براي آموزش بانكداري الكترونيكي دوره آموزشي گذاشته‌اند. هرچند بيشتر آموزش‌هايي كه در اين بخش ارائه مي‌شود، مربوط به بانكداري اينترنتي است، اما بديهي است حضور در اين كلاس‌ها و تعامل‌هايي كه گروه‌هاي سني و تخصص‌هاي مختلف با هم پيدا مي‌كنند، فرصتي است براي جامعه در حال گذار ما تا بتوانند با آسيب كمتر، اين دوران را پشت سر بگذارند.

شايد تا كمتر از پنج سال ديگر موضوع بانكداري الكترونيكي، دستگاه عابربانك، دستگاه كارتخوان، بانكداري اينترنتي، موبايل بانك و... امري ساده و بديهي شده باشد، اما امروز اين گونه نيست. اين جمله به اين معناست كه در اين مدت بيش از هر چيز بايد آموزش و فرهنگسازي را مدنظر قرار دهيم.

خودش را گوهر تاجيك معرفي مي‌كند. نزديك به 70 سال دارد. مي‌گويد معلم بازنشسته است و هر از گاهي مي‌آيد براي برداشت پول. در توضيح اين كه با چه مشكلاتي روبه‌روست مي‌گويد: «خود من تاكنون با مشكل زيادي روبه‌رو نشده‌ام، اما يكي از اقوام ما ساكن كرج است و در برداشت از عابربانك از حسابش دزدي كرده‌اند.

او به تجربه انتقال وجه به جاي برداشت پول اشاره مي‌كند و مي‌گويد: «يكي از اقوام ما بتازگي بازنشسته شده است. به درستي كار كردن با عابربانك را بلد نبوده است. هميشه بچه‌هايش از حساب پول برمي‌داشتند. يك بار كه حقوق‌شان را به حسابش ريخته بودند، در همان شهر كرج مي‌رود از عابربانك پول بردارد. جواني كه آنجا ايستاده بوده از او مي‌خواهد به او در برداشت پول كمك كند و او هم اول 500 هزار تومان از حساب پيرمرد به كارت خودش انتقال مي‌دهد و بعد هم 200 هزار تومان مي‌گيرد و به پيرمرد مي‌دهد. خانواده آنها بعد از يك هفته متوجه مي‌شوند اين مبلغ از حساب آنها برداشت شده است.

لزوم مشاركت رسانه ملي

آمار دقيقی از ميزان دزدي‌هايي كه از اين طريق انجام مي‌شود در اختيار نيست. دلايل مختلفي براي اين امر وجود دارد. از يك سو موضوع به نسبت جديد است و از سوي ديگر خيلي قابل پيگيري نيست و كساني كه مورد چنين سوءاستفاده‌هاي قرار مي‌گيرند امكان مراجعه به مراجع قضايي را ندارند. در اين شرايط، تنها راه حل، ارتقاي فرهنگ الكترونيكي و آموزش است. براساس اطلاعات موجود هم‌اكنون نرخ بيسوادي در كشور كمتر از 10 درصد است. اين امر خود زيربنايي براي توسعه زيرساخت‌هاي اجتماعي محسوب مي‌شود؛ اما مهم اين است كه همزمان بتوانيم همراه با توسعه سواد الفبايي، سواد ديجيتال افراد را نيز افزايش دهيم، در غير اين صورت در آينده بسيار نزديك بيسوادي ديجيتالي مشكلاتي پيچيده‌تر از مشكلات بيسوادي الفبايي براي جامعه به همراه خواهد آورد.

در اين شرايط رسانه ملي، فراگيرترين رسانه در سراسر كشور است. اين سهم در شهرستان‌ها افزايش چشمگيرتري نيز پيدا مي‌كند، به سبب اين كه ساختار تبادل اطلاعات در شهرستان‌ها محدودتر از پايتخت و شهرهاي بزرگ است و افراد، عمده اطلاعات موردنيازشان را از طريق رسانه ملي دريافت مي‌كنند. همين امر بر رسالت رسانه ملي مي‌افزايد.

تجربه نيز نشان داده است در مواردی كه رسانه ملي در آموزش شهروندان نقش ايفا مي‌كند، اين پروژه‌ها با موفقيت بيشتري روبه‌روست؛ تجربه‌هايي كه در دو دهه گذشته موارد متعددي از آن را شاهد بوده‌ايم، اما متأسفانه و به رغم آسيب‌هاي مختلفی كه تاكنون در اين زمينه مشاهده شده، كمتر مورد توجه قرار گرفته است؛ البته بانك‌هاي عامل و بانك مركزي نيز در اين مسير مي‌تواند اقدامات راهگشايي انجام دهد.

به عنوان مثال انتشار بروشورهاي آموزشي، همكاري با فرهنگسراها، برگزارتي دوره‌هاي آموزشي براي شهروندان و... از جمله اقداماتي است كه مي‌تواند توسط بانك‌ها دنبال شود كه متأسفانه تقريباً تمام بانك‌ها به نسبت مساوي به آن بي‌تفاوتي نشان داده‌اند. آن چيزي كه هم‌اكنون به عنوان هشدارهاي شهروندي مشاهده مي‌شود در بسياري موارد چند خط دستنويس است كه روساي بانك‌ها به صورت شخصي و به دليل مشكلات مختلفي كه با آن روبه‌رو بوده‌اند آن را نوشته و در اماكن مختلف نصب كرده‌اند؛ در حالي كه الزامي است با استفاده از روش‌هاي مختلف از جمله پوستره‌هاي آموزشي، اصول كار كردن با اين دستگاه‌ها به شهروندان آموزش داده شود.

علاوه بر این راهکارها، خانواده‌ها باید توجه داشته باشند هنگام مراجعه به دستگاه‌های خودپرداز نباید به هر کسی اعتماد کنند. در این میان افرادی که به نسبت سن بیشتری دارند باید به این موضوع با دقت بیشتری نگاه کنند، چون حتی می‌تواند عوارضی فراتر از دزدی پول‌شان برایشان به همراه داشته باشد. در این ارتباط، جوانان خانواده باید این افراد را بیشتر یاری کنند؛ همچنین در مواردی که افراد به اعضای خانواده خود دسترسی ندارند، بهتر است از یکی از آشنایان خود یاری بگیرند یا این‌که بیشتر در محل خود که افراد همدیگر را می‌شناسند اقدام به برداشت وجه کنند و از افراد مورد اعتماد درخواست یاری بکنند. از آن سو، این افراد نیز خودشان باید به صورت جدی موضوع یادگیری‌شان را مدنظر قرار دهند. در همین ارتباط این افراد بهتر است از جوان‌ترهای خانواده و فرزندان‌شان بخواهند کار کردن با این دستگاه‌ها را به صورت عملی و در فرصت فراغت به آنها آموزش دهند و حتی این آموزش چند بار می‌تواند تکرار شود.

حرکت رو به آینده

در برنامه‌ریزی‌های اجتماعی بیش از آن‌که به گذشته توجه داشته باشیم، باید رو به آینده حرکت کنیم. در این صورت می‌توانیم عوارض احتمالی را نیز شناسایی کنیم و برای جلوگیری از عوارض و مشکلات آن برنامه داشته باشیم، در غیر این صورت به ناگاه موجی بی‌خبر می‌تواند پیرامون‌مان را دربر بگیرد.

قدر مسلم این است که دنیای آینده بیش از امروز، عصر دیجیتال‌ها خواهد بود. اگر امروز نمادهای آن به عابربانک و دستگاه کارتخوان و موبایل بانک و... محدود شده است، در آینده نزدیک باید منتظر نمادهای بیشتری باشیم که با تار و پود زندگی ما عجین خواهد شد. هر قدر بتوانیم به استقبال این تغییرات برویم می‌توانیم نفع خود را از آن افزایش و مشکلات احتمالی را کاهش دهیم.

بی‌تردید در سال‌های آینده فناوری‌هایی مانند دستگاه عابربانک بیش از گذشته فراگیر خواهند شد تا جایی که شاید نیاز باشد بانک‌ها وظایف جدیدی برای خود تعریف کنند که البته پرداختن به این مباحث از حوزه ما خارج است، آنچه هم‌اکنون جدی و ضروری به نظر می‌رسد لزوم انطباق و آموزش جامعه برای بهره‌برداری مناسب از این فناوری است. لازم است شهروندان هر چه بیشتر آموزش ببینند و از مزایای این قبیل فناوری‌ها آگاه شوند.

ارائه آموزش در این حوزه امری جامع است و نمی‌توان گفت تنها یک سازمان خاص متولی آن است و نیاز به همکاری متقابل و چندجانبه بین سازمان‌های دولتی، غیردولتی و سازمان‌های مردم‌نهاد دارد. اگر این الگوی آموزشی شکل بگیرد، بی‌تردید می‌توان منافع حاصل از این قبیل فناوری‌ها را بیش از گذشته در جامعه بسط داد. در غیر این صورت باید منتظر باشیم بارها و بارها و بارها علامت سوال‌های متعددی پیش‌رویمان باز شود و شاید هر از گاهی برخی از آنها را بتوانیم با مشقت زیاد پاسخ بگوییم.

مریم چهاربالش / جامع‌جم