

دخلوخروج

شنبه ۱۱ خرداد ۱۳۹۸ - شماره ۱۹

پرونده روز

۲

شرایط وام ۶۰ میلیونی ازدواج

در نیمه دوم سال گذشته؛ بعد از پیشنهادهای بسیاری که از سوی مسئولان و معاونان وزارت ورزش و جوانان و نمایندگان مجلس صورت گرفت، ۸ بهمن اعلام شد طبق مصوبه کمیسیون تلفیق در بودجه سال بعد مبلغ وام ازدواج از ۱۵ به ۳۰ میلیون تومان برای هر یک از زوجین (در مجموع ۶۰ میلیون تومان) افزایش یافته است.

بهنظور حمایت از ازدواج جوانان، بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران موظف است از محل پس‌انداز و جاری قرض‌الحسنه سیستم بانکی، تسهیلات قرض‌الحسنه ازدواج به زوج‌هایی که تاریخ عقد ازدواج آن‌ها بعد از ۱۳۹۶/۱/۱ است و تاکنون وام ازدواج دریافت نکرده‌اند، با اولویت نخست پرداخت کنند.

معضلات خودپردازهای شراکتی و امتناع بانک مرکزی از پاسخ‌گویی

خودپرداز مد نظر در دسترس نیست!

خودپردازهای شراکتی، یعنی خودپردازهایی که در نقاط مختلف کلان‌شهرها در محیطی خارج از بانک‌ها و اغلب در مجاورت فروشگاه های زنجیره ای یا مغازه ها و از طریق مشارکت اصناف با تعدادی از بانک‌ها خدمات به مردم ارائه می کنند؛ فی نفسه منشأ دسترسی آسان‌تر مردم به بخشی از خدمات بانکی و کارراه انداز است اما وقتی جای خالی نظارت بانک مرکزی بر عملکرد این خودپردازها وجود دارد، بیم تبدیل این موهبت به یک معضل می رود، این دستگاه ها در روزهای تعطیل و زمان‌هایی که به هردلیل خودپردازهای بانکی خدمات ارائه نمی کنند یا با ترافیک بالای کاری مواجه اند، گره از برخی مشکلات می گشایند و مفید هستند اما اگر نظارت درستی بر این دستگاه ها اعمال نشود می توانند موجب مشکلاتی برای مردم و اصناف و صاحبان امتیاز آن‌ها بشوند، موید این مطلب اخباری است که در گوشه و کنار گاهی درباره نبود نظارت کافی بر این دستگاه ها وجود دارد که در ادامه به آن می پردازیم؛



از این دستگاه‌ها برای بانک‌ها روزانه ۶ میلیون تومان درآمد دارند ولی این ربطی به من ندارد، من باید روزانه کاغذ آن را عوض کنم و اگر نیاز به تعمیراتی داشته باشد، بانک را مطلع کنم یا اگر می‌توانم خودم انجام دهم ولی این کارها برای من درآمدی ندارد و دوست دارم ثواب کار را برای پدرو مادرم نثار کنم.

- پشتیبانی بانک هرگونه خرابی را پاسخ می دهد** در ادامه به یکی از خودپردازهای نصب شده جلوی یکی از فروشگاه های زنجیره ای می رویم و از فروشنده درباره صاحب این خودپرداز می پرسیم که می گوید: روی مانیتور خودپرداز تلفنی را می بینید که در صورت هرگونه مشکل باید با آن تماس بگیرید. پس از تماس با شماره مذکور شرکت خدمات رسان از پشتیبانی بانک مذکور پاسخ می دهد و می گوید که درصورت هرگونه خرابی یا بروز مشکلی در این خودپرداز پاسخ گو هستند.

- امتناع بانک مرکزی از پاسخ‌گویی**

برای رسیدگی بیشتر به برخی از معضلات این دستگاه ها نظیر مسئله تعمیر و نگهداری، شارژ پولی، موضوعات امنیتی و برخی از مشکلاتی که به آن‌ها اشاره شد طی تماس و نامه ای به روابط عمومی بانک مرکزی خواهان پاسخ‌گویی مقامات مسئول ذی‌ربط دراین بانک می شویم. از جمله می پرسیم که بانک مرکزی چه نظارتی بر نحوه خدمات رسانی و افراد خدمات رسان برای خودپردازها دارد وبرای افزایش امنیت و جلوگیری از تقلب دراین دستگاه ها چه تدابیری اندیشیده شده است؛ فرایند پیگیری مالی برای کسانی که در استفاده از این دستگاه ها دچار مشکل می شوند، چگونه است و آیا نظارتی برای جمع شدن دستگاه های خودپرداز شراکتی قدیمی که از فناوری به روزی هم برخوردار نیستند، وجود دارد یا خیر؟ پس از چند روز پیگیری مسئول ذی‌ربط در روابط عمومی بانک مرکزی پاسخ می دهد که مقام ذی‌ربط در بانک مرکزی به وی گفته است که بانک مرکزی در موضوع خودپردازهای شراکتی ورود نمی کند و این موضوع را باید از خود بانک‌ها پیگیری کنند. البته وی توصیه می کند که با توجه به این که اغلب بانک‌های طرف قرارداد دراین مورد، بانک‌های خصوصی هستند می‌توانید با رئیس کانون هماهنگی بانک‌های خصوصی نیز مصاحبه کنید. با این حال چندین بار تماس با کوروش پرویزیان، رئیس کانون هماهنگی بانک‌های خصوصی نیز نتیجه ای دربر نداشت و وی پاسخ‌گوی تماس ما به گوشی همراهش نبود.



افراد بازاریاب برای فروش این دستگاه ها وعده های پوچی مثل درآمد ماهیانه ۶ میلیون تومان به مردم می دهند ولی افراد می بینند که درآمد یک میلیون تومانی هم عایدشان نمی شود

نام و نشانی برای ارتباط با سرویس دهند، وقتی که مشتری دستگاه دچار مشکل شد، وجود ندارد. این موضوع در خصوص تراکنش های ناموفقی که پول نیز بر نمی گردد جدی است.

به گفته وی با فرض وجود نام و نشان، بعضاً دیده شده است که محل فرد سرویس دهنده دستگاه، دور از دستگاه خودپرداز (شراکتی) است و فرد سرویس دهنده، از مشتری که پول یا کارت‌ش دچار مشکل شده، تقاضای هزینه رفت و آمد به محل دستگاه را می کند!

وی کمبود پول خرد در این خودپردازها را نیز از دیگر تخلفات ذکر می کند و می گوید: طبق نظر بانک مرکزی، صاحبان این دستگاه ها موظف به گذاشتن پول خرد در آن‌ها هستند در حالی که این افراد بعضاً دچار کم کاری می شوند و تنها به گذاشتن ۱۰ و ۵هزارتومانی بسنده می کنند و در نتیجه اگر کسی پول خرد با مضرب ۵ مثل ۱۵ به ۲۵ هزار تومان بخواهد دچار مشکل خواهد شد.

- روی دیگر سکه**

برای بررسی بیشتر موضوع با یکی از صاحبان امتیاز این دستگاه ها که خودپرداز را جلوی مغازه اش نصب کرده است، گفت وگو می کنیم. وی که دریکی از محله های قدیمی مرکز پایتخت مستقر است با بیان این که این خودپرداز به بیش از ۱۵۰۰ خانوار ساکن در این محله خدمات ارائه می کند، به گزارشگر ما می گوید: از زمانی که این خودپرداز را در این منطقه دایر کرده ام دعای خیر برخی از هم محله ای ها را احساس می کنم و به همین دلیل ثواب این کار را به روح پدر مرحومم نثار کرده ام و هیچ هزینه ای از مردم دریافت نمی کنم و حتی برخی اوقات از جیبم نیز می پردازم.

وی در پاسخ به این که درصورت خرابی و نیاز به تعویض قطعه برای این خودپردازها چگونه اقدام می کنید، می‌افزاید: تماس می گیریم و از خود بانک می آیند و سرویس می کنند و می روند، یعنی از شعبه مرکزی بانک که در میدان ونک مستقر است، می آیند. روز در میان نیز چند نفر مسلح می آیند و پول گذاری می کنند و دوربین امنیتی آن نیز به آگاهی خیابان وحدت اسلامی متصل است به طوری که اگر کسی بخواهد بیش از نیم ساعت توقف بی جا جلوی این خودپرداز داشته باشد، تماس می گیرند.

به گفته وی یکی از مشتریان که قصد دستکاری این دستگاه را داشته است اخیراً توسط همین ماموران شناسایی و دستگیر شد و با وی برخورد لازم صورت گرفت.

وی با بیان این که برخی از اشخاص به امید ماهیانه ۵ میلیون تومان درآمد این دستگاه ها را نصب می کنند، می‌گوید: برخی

- تخلفات و مشکلات از تعمیر و نگهداری تا یافتن فرد سرویس دهنده**

اسماعیل منصوری، کارشناس بانکداری الکترونیک و صاحب یکی از شرکت‌های ارائه کننده خدمات در زمینه دستگاه های خودپرداز با اشاره به واردات دستگاه های خودپرداز دسته دوم از ترکیه و واگذاری این خودپردازها به چند برابر قیمت وارداتی به افراد شخصی به خراسان می گوید: در این واگذاری ها استانداردهای لازم رعایت نمی شود و گاهی افراد بازاریاب برای فروش این دستگاه ها وعده های پوچی مثل درآمد ماهیانه ۶ میلیون تومان به مردم می دهند ولی وقتی که افراد می بینند که درآمد یک میلیون تومانی هم عایدشان نمی شود، می‌گویند که باید جای دستگاه خودپرداز را عوض کنید و در جاگذاری آن انتخاب درست نکرده اید.

به گفته وی برخی از این دستگاه های وارداتی دست دوم بسیار قدیمی است و فاقد استانداردها و تجهیزات مورد نیاز هستند مثلاً دوربین با آنتی اسکیمِر، بارکدخوان یا گارانتی ندارند. یا در مواردی سایه بان برای یک بانک است ولی خودپرداز برای بانک دیگری است، یا رسید که می‌گیری می بینی برای فلان بانک است ولی پشت کاغذ آن تبلیغات بانک دیگری است در حالی که بانک‌ها موظفانده رول کاغذ خودشان را بدهند.

منصوری با اشاره به نامه نگاری به بانک مرکزی برای پیگیری این گونه مشکلات و تخلفات می گوید: بعضاً کد این خودپردازها معلوم نیست یا فاقد که هستند، یعنی اگر فردی دچار مغایرت یا مشکل مالی شود یا سرقتی روی دهد معلوم نیست که این خودپرداز چه شناسه هویتی دارد در این جا مال باخته دچار مشکل می شود، بانک می گوید که ما این دستگاه را فروخته ایم و فرد خریدار هم می گوید که دوربین دستگاه ما خراب است. گاهی هم به دلیل کمبود کاغذ رول نمی‌گذارند و خودپرداز رسید نمی دهد.

به گفته وی این مسئله موجب شده است که سر برخی از خریداران این دستگاه ها کلاه می‌گذارند و به همین دلیل بعضاً شاهد دستگاه های خودپرداز خاموش در کشور هستیم یا بعضاً خودپردازی در جایی نصب می شود و بعد دوباره برداشته می شود.

وی می گوید:متأسفانه برخی از بانک ها فقط به متقاضیان دستگاه خودپرداز را می فروشند و به پشتیبانی تعمیر و نگهداری آن کاری ندارند. در خودپردازهایی که مخصوص بانک ها ست، برخی شرکت ها این اقدام را انجام داده و در ازای مبلغی، خودپرداز را تا مدت معینی گارانتی می کنند. اما این خدمات در مورد خودپردازهای شراکتی معمولی وجود ندارد. در خصوص خودپردازهای شراکتی زیاد دیده می شود که هیچ



معضلات خودپرداز های شراکتی

اسماعیل منصوری
 <div>کارشناس بانکداری الکترونیک</div>

در چند سال اخیر با توجه به شتاب در توسعه خدمات بانکداری الکترونیک، برخی از بانک ها به تعریف طرح هایی انحصاری و مختص به سازمان خود جهت درآمدزایی در مورد خودپرداز اقدام وان را اجرا نیست یا این وجود طرح شخصی سازی خودپرداز ها مورد استقبال قرار گرفته است و شرایط واگذاری فقط تکمیل چند فرم و توان خرید خودپرداز می باشد از نکات کلیدی و مهم طرح شخصی سازی خودپرداز ها رفع مسئولیت و کسب درآمد بدون هیچ‌گونه سرمایه گذاری برای بانک ها می باشد. لازم به ذکر است که حتی بانک ها برای خودپرداز های فرسوده و از رده خارج خود که بالای ۱۰ سال عمر دارند نیز هیچ نگرانی ندارند و بدون هیچ ضوابط و کارشناسی بالاتر از خرید خودشان در ۱۰ سال پیش به متقاضیان پر اشتها و ناآگاه خود واگذار می‌کنند که متأسفانه این خودپرداز ها حتی در کشورهای صادرکننده هم تولید نمی شوند و از رده خارج می باشند که فاقد آنتی اسکیمِر ، بارکدخوان و دوربین و سخنگو و کاملاً فرسوده می‌باشند که در کشور ما مجدداً به فروش می رسد. در این میان شرکت های فروشنده خودپرداز نیز با تبلیغات اغوا کننده مردم را ترغیب به خرید خودپرداز می کنند و سود سرشاری به شرکت ها سرازیر می شود. به طوری که شرکت های کاغذی نوظهور پا در عرصه گذاشته و از کشورهای همجوار اقدام به وارد نمودن خودپرداز های از رده خارج آن کشور که از نظر فنی فرسودگی و از نظر تکنولوژی فاقد بارکدخوان و سخنگو و از نظر امنیتی فاقد دوربین و آنتی اسکیمِر می‌باشند به بازار ایران وارد نموده و پس از یک سرویس ظاهری و اغوا نمودن مردم به درآمد عالی خیلی راحت با چند برابر قیمت به متقاضیان می فروشند که به علت نداشتن خدمات پس از فروش خریدار و مشتری که همان مردم عادی هستند با مشکلات ناشناخته ای روبه رو می شوند لذا سرویس دهی به شدت در این خودپرداز ها با اختلال می باشد که باعث به وجودآمدن تراکنش های ناموفق می‌گردد که می توان به مغایرت های مالی «کسر مبلغ درخواستی از حساب مشتری»که مهم‌ترین بخش آن است اشاره نمود که گاهاً مردم از پیگیری مشکلات مربوط به تراکنش ناموفق خودپرداز به علت هزینه بر بودن ، زمان بر بودن و عدم اطمینان از نتیجه بخش بودن آن از ادامه پیگیری صرف‌نظر می‌کنند و حق مشتری اعم از پول یا شارژ کسر شده بلا تکلیف و به حساب صاحب خودپرداز یا بانک می رود. معضل دیگر نحوه پول گذاری در خودپردازهاست که کاملاً عادی و بدون رعایت مسائل امنیتی میباشد و فقط با یک کیف و مراجعه به بانک یا پمپ بنزین ها و سایر مارکت ها با جمع آوری نقدینگی و انتقال آن به خودپرداز ها صورت می گیرد. مشکل دیگر اسکناس های مخدوش است. اگر مشتری اسکناس مخدوش از خودپرداز دریافت کند چگونه می تواند آن را به اثبات برساند چون خودپرداز های فرسوده و از رده خارج فاقد دوربین می باشد و مشتری باید برای اثبات مشکلش چند مرحله را طی کند حال هزینه های پیگیری جای خود دارد. بارها ثابت شده است که سارقان عمداً جهت استفاده از کارت های سرقتی از خودپردازهای فرسوده که فاقد دوربین هستند استفاده می کنند و سارقان حرفه ای برای هک نمودن کارت و حساب مشتری به سراغ خودپرداز های فرسوده فاقد آنتی اسکیمِر می روند حال مالباخته یا صاحب کارت سرقت شده از خودپرداز های شخصی که حتی مجهز به دوربین است چه مرحله ای را باید طی کند آیا پلیس برای بانک یا مالک خودپرداز نامه درخواست تصاویر صادر می کند و مسئولیت صحت تصاویر با چه کسی می باشد و در ادامه در مبحث مهم مغایرت ها که خودپرداز به دلایل فنی یا قطعی شبکه اسکناس مشتری را ضبط و از حساب وی کسر می کند مشتری حتی نمی داند به کجا مراجعه کند و اگر خودپرداز فاقد رسید باشد چگونه باید به بانک مربوطه ، خودپرداز را معرفی کند. نکته دیگر این که متأسفانه اکثر خودپرداز ها از نظر نفاذات به خصوص نقاط تماس مشتری آلوده و در وضعیت نامطلوبی هستند آیا بانک ها برای شناسایی این اشخاص و برخورد با آن‌ها نکات تنبیهی تعریف نموده اند متأسفانه سبقت و رقابت در ایجاد درآمد از طرح شخصی سازی سوئیچ خودپرداز چنان بانک ها را وارد گود بازار نموده است که هیچ دستورالعملی برای رعایت حقوق مشتری تعریف نشده است و هر بانکی اعمال سلیقه شخصی را برای خود تعریف کرده است.

آیا بانک مرکزی نباید دستورالعمل و زیرساخت های لازم در واگذاری سوئیچ به اشخاص حقیقی و حقوقی را برای بانک ها تعریف و الزام آور نماید.