

از ۴۸ ساعت صبر کنید یک ماه گذشت!

ماجرای یک قطعی کوتاه عبور کرد

اختلال بانکی معمولاً با یک اطلاعیه کوتاه آغاز می‌شود. «به دلیل به‌روزرسانی یا مشکل فنی، برخی خدمات موقتاً در دسترس نیست.» مشتری هر چند ساعت صبر می‌کند و دوباره وارد همه‌ای‌ها می‌شود. ماجرای اخیر اما خیلی زود از محدوده یک قطعی موقت خارج شد. اختلال از بانک‌های ملی، صادرات، تجارت و توسعه صادرات آغاز شد و در ادامه به‌شبهای از خدمات انتقال وجه، تراکنش‌های کارت‌تی، خودپردازها، چک، اقساط و خدمات غیرحضور را تحت تأثیر قرار داد. در روزهای ابتدایی انتظار عمومی این بود که شبکه بانکی ظرف چند ساعت یا حداکثر چند روز به وضعیت عادی بازگردد. اطلاع‌رهای رسمی از نیز از بازگشت تدریجی خدمات خبر می‌دادند. هر بار بخشی از سامانه‌ها فعال می‌شد، اما کمی بعد گزارش‌هایی از کندی، قطعی یا اختلال در بخش دیگری منتشر می‌شد. همین روند باعث شد تعریف رفع اختلال برای مشتریان با تعریف رسمی آن تفاوت پیدا کند. برای بانک‌ها فعال شدن یک سامانه می‌تواند به معنای بازگشت خدمت باشد؛ برای مشتری، خدمت زمانی برگشته که تراکنش بدون تأخیر انجام شود، رسید معتبر صادر شود، پول در زمان مشخص به مقصد برسد و برای پیگیری آن نیازی به تماس‌های مکرر با شعبه و پشتیبانی نباشد.

قسطی که بانک نتوانست بردارد

بخش دیگری از گزارش‌های مشتریان به اقصای تسهیلات مربوط است. در برخی پرونده‌ها، پول در حساب وجود داشته، اما سامانه بانک نتوانسته قسط را در موعد مقرر برداشت کند. مشتری در چنین شرایطی با موقعیتی عجیب روبرو می‌شود: تعهد خود را انجام داده و موجودی لازم را تأمین کرده ولی احتمال دارد در سیستم به‌دکار یا بدحساب ثبت شود. بانک مرکزی اعلام کرده آثار اختلال بر سوابق مشتریان، چک‌های برگشتی، جریمه دیرکرد و رتبه اعتباری را رویکرد حمایتی بررسی خواهد شد. شورای هماهنگی بانک‌های دولتی نیز گفته اقساط پرداخت‌شده به علت اختلال، مشمول جریمه دیرکرد نمی‌شوند و چک‌هایی که با وجود موجودی کافی و صرفاً بر اثر مشکل شبکه برگشت خورده‌اند، نباید امتیاز منفی ایجاد کنند. این اعلام‌ها برای کاهش نگرانی ضروری است، اما اجرای آن به دستورالعمل روشن نیاز دارد. مشتری باید بداند اصولی سوابق خودکار انجام می‌شود یا به درخواست و مراجعه حضوری نیاز دارد. اگر جریمه‌ای از حساب کسر شده باشد، چه زمانی برمی‌گردد؟ اگر امتیاز اعتباری کاهش یافته باشد، اصلاح آن چقدر طول می‌کشد؟ اگر به دلیل همین امتیاز منفی، درخواست تسهیلات دیگری رد شده باشد، چه مرجعی مسئول رسیدگی است؟ تا زمانی که پاسخ این پرسش‌ها در قالب یک رویه شفاف و عمومی منتشر نشود، وعده حمایت برای بسیاری از مشتریان در حد یک اطمینان کلی باقی می‌ماند.

هزینه‌ای که در صورت حساب بانک دیده نمی‌شود

۴ بانک، چند روایت از یک اختلال

اطلاعیہ زیاد، اطلاعات قابل استفادہ کم

مسئول رسیدگی به خسارت چه کسی است؟

سخن پایانی

آزمون واقعی، روز بعد از اتصال سامانه‌هاست

مدیر عامل ایمپاسکو در پیامی به مناسبت روز فناوری و اطلاعات و حراست عنوان کرد:

ایمپاسکو الگویی از تلفیق فناوری و حراست

می‌شود، زیرا امنیت سازمانی در عصر جدید بدون تحلیل پیش‌احتمالی، سامانه‌های هوشمند و پیش‌بینی تهدیدات روز نیست. امامی تأکید کرد: در ایماکس، توسعه تهدیدهای دیجیتال، تقویت امنیت سایبری، یکپارچه‌سازی ارتقای سامانه‌های هوشمند پایش و تحلیل، و آموزش در حوزه سواد دیجیتال از برنامه‌های اصلی ما در حوزه اطلاعات است.

امامی داد: این اقدامات به ما کمک می‌کند تا تهدیدات را وقوع شناسایی کنیم و تصمیم‌گیری‌های مدیریتی را بر

مدیرعامل ایماسکو در پیامی به مناسبت روز فناوری اطلاعات و حرارت عنوان کرد: ترکیب هوشمندی دیجیتال و مراقبت انسانی، امروز یکی از پایه‌های اصلی پایداری ایماسکو است و ما باور داریم که امنیت واقعی محصول واکنش نیست؛ نتیجه پیش‌بینی، پیشگیری و تصمیم‌گیری مبتنی بر داده است. به گزارش روابط عمومی ایماسکو، مدیرعامل شرکت تهیه و تولید مواد معدنی در پیامی به مناسبت روز حرارت و فناوری اطلاعات عنوان کرد: روز فناوری اطلاعات و حرارت برای ما پداور دو حوزه عملیاتی است که نقش مستقیم در پایداری امنیت، کارآمدی تصمیم‌گیری و آرامش سازمانی دارند.

وی افزود: بر اساس نگاه رهبر شهید امام خاتمی‌ای، حرارت باید مامن مردم و محل اتکای سازمان باشد، جایگاهی که در آن تشخیص تخصصی، حرفه‌ای، اخلاق حرفه‌ای و بافت مستمر محور عمل است. امروز این رسالت با ابزارهای نوین فناوری اطلاعات