

بیانیه شورای هماهنگی بانک‌ها درباره حساب‌های مسدودشده اتباع غیرایرانی

فعال شدن کارت‌ها به محض دریافت کد شهاب

گروه جامعه	
	
به‌دنبال حاشیه‌های پدید آمده درباره حساب‌های مسدودشده و کد شهاب، شورای هماهنگی بانک‌ها در بیانیه‌ای اعلام کرد که قبلاً از اتباع غیرایرانی خواسته	

در روزهای گذشته برخی رسانه‌های معاند با ناپده گرفتن مقررات شفافیت عملیات بانکی که مستلزم صحت اطلاعات هویتی صاحبان حساب است و هشدارهای مکرر قبلی به صاحبان حساب‌های مشمول نقص اطلاعات یا اطلاعات ناصحیح، به سیاه‌نمایی روی آورده و این‌گونه القا کرده‌اند که برخی بانک‌های کشور، حساب و کارت بانکی اتباع بیگانه را مسدود کرده‌اند. این سیاه‌نمایی درحالی صورت می‌گیرد که رعایت مقررات مذکور نه‌فقط در ایران، بلکه در اغلب کشورهای جهان و نه‌تنها نسبت‌به اتباع بیگانه بلکه نسبت به همه صاحبان حساب‌های بانکی به دلایل مختلف از جمله پیشگیری از پول‌شویی، الزامی است. در این خصوص ذکر نکاتی چند برای روشن‌شدن زوایای موضوع ضرورت دارد:

۱) باتوجه‌به لزوم شفافیت عملیات مالی و تراکنش‌های بانکی و رعایت قوانین و مقررات مبارزه با پول‌شویی، بانک مرکزی از مدت‌ها پیش، اخذ اطلاعات هویتی کامل و صحیح برای مشتریان و صاحبان حساب‌ها و کارت‌های بانکی را الزامی کرده است.

۲) روش عملیاتی برای احراز اطمینان از کامل و صحیح‌بودن اطلاعات هویتی هر فرد، اخذ کد شهاب‌است که همان شناسه هویت الکترونیکی بانکی است. برای هر مشتری بانکی، یک شناسه هویتی

مدیرعامل بانک صادرات:

در پی راه‌حل جایگزین هستیم

به‌دنبال اعتراضات برخی مهاجران افغانستانی به قطع خدمات کارت‌های بانکی، مدیرعامل بانک صادرات ایران به ایسنا گفته «در پی یافتن راه‌حل جایگزین هستیم تا مشکل این عزیزان حل شود».

حجتا... صیدی، با اشاره به اینکه روش عملیاتی برای احراز اطمینان از کامل و صحیح‌بودن اطلاعات هویتی هر فرد، اخذ کد شهاب است، افزود: این موضوع در بیشتر کشورهای نیز به همین صورت است و خیلی جدی گرفته می‌شود. از ابتدای سال جاری، اقدام و پیگیری‌های مؤثر و متعددی توسط بانک مرکزی و شورای هماهنگی بانک‌ها به عمل آمد تا عزیزان غیرایرانی، کد شهاب را اخذ کنند که خوشبختانه بخش کشورهایی که درصداشان توجهی نیز به‌دلیل برادران و خواهران افغانستانی توانستند کد بگیرند و مشکل حل شده، البته تعدادی از عزیزان هم به‌دلیل دریافت‌نکردن کد فراگیر که ظاهراً به‌دلیل قانونی و رسمی نبودن مهاجر تشان است، نتوانستند کد شهاب بگیرند.

وی افزود: در این رابطه، نهادهای ناظر و ضابط ذی‌ربط، بارها به عدم تمکین بانک‌ها به مسدود کردن حساب‌ها و کارت‌های این گروه از افراد، اعتراض رسمی و حتی حقوقی کردند که با مذاکره طرف‌های قضیه، موفق

شهرآرا

روزنامه شهرامید ورزش‌دگی

شنبه ۱۱ بهمن ۱۳۹۶
دوستانه با هم ۳۳۲ شماره

SHAHRAANWS.IR

۴۰

جامعه

فرزانه شهامت	
✉ f.shahamat@shahraranews.ir	

در این روزهای کرونایی که استفاده از پول نقد، یک نباید حتمی به‌شمار می‌رود، این‌چند موقعیت ساده و روزمره را تصور کنید؛ اینک‌ه در صف نانوایی، نوبتان رسیده و باید کارت بکشید یا راننده تاکسی اینترنتی، منتظر ایستاده تا کرایه‌اش را از طریق اپلیکیشن پرداخت کنید. برای ناهار، ساندویچ سفارش داده‌اید و پیک، با کارت‌خوان منتظر پرداخت است. چند قلم مورندیزان را از سوپرمارکت خریده و جلو پیشخوان ایستاده‌اید تا میلیی را که مغازه‌دار می‌گوید، کارت بکشید. حالا تصورش را بکنید که با خطای سامانه مواجه شوید. دوباره امتحان کنیدد و دوباره همان پاسخ را دریافت کنید. بار سوم و… شما از دلیش بی‌خبر هستید. این وضعیتی است که هرازچندی برخی اتباع غیرایرانی با آن مواجه هستند، این یعنی سریال مشکلات بانکی اتباع هم‌چنان ادامه دارد.

راه دوری نمی‌رویم و این مسئله را از ابتدای امسال بررسی می‌کنیم. قسمت نخست این سریال در تیر امسال، قسمت دوم در اواخر آذر و قسمت جدید آن، آخر هفته‌ای که گذشت، رسانه‌ای شد. در این میان نیز، مشکلات جسته‌وگریخته‌ای به گوش می‌رسید. آخرین گزارش مکتوب شهرآرا در این مورد به ۲۳آذر است که به‌عنوان «کارت شما مسدود شده می‌گردد» منتشر شد. در این گزارش با تعدادی از مهاجران افغانستانی، صحبت کردیم و به شرح مشکلات و سرگردانی‌های ناشی از مسدودشدن کارت بانک‌شان پرداختیم. آن‌ها مدعی بودند که این اقدام بدون اطلاع قبلی و حتی ارسال یک پیامک خشک و خالی، صورت گرفته‌است. پاسخ مسئولان بانک مذکور در گزارش یادشده به چیزهایی از قبیل «پیگیری می‌کنیم» و «خبر می‌دهیم» خلاصه شد و بدیهی است اگر پیگیری‌ای صورت می‌گرفت، چنین مشکلی نباید تکرار می‌شد.

تکراریک اشتباه

پنجشنبه‌ای که گذشت، تصویری دراختیار شهرآرا قرار گرفت که حکایت از تکرار این موضوع داشت. یکی از این تصاویر مربوط‌به ازدحام جمعیت درمقابل شعبه‌ای در گلشهر مشهد بود، آن هم در روزهایی که بر استمرار رعایت پروتکل‌های بهداشتی و هرپیز از هر نوع تجمع تأکید می‌شود.

عباس یکی از مهاجران افغانستانی است که در این باره به شهرآرا می‌گوید: خبر داشتیم که قرار است کارت تم قطع شود. دیروز می‌خواستم شارژ بگیرم، دیدم مسدود شده. رفتم بانک؛ خیلی شلوغ بود. اول وقت هم بودا ماندش کارم را تمام‌بدم.

نکته‌ای که درمیان پیام‌های اتباع خارجی دیده می‌شود، پاسخ‌های متناقضی است که از کارکنان شعبه‌های مختلف دریافت کرده‌اند. آن‌ها می‌دانند که آیا فعال‌شدن مجدد کارت بانکی، رایگان است یا خیر. آیا باید به شعبه‌ای که افتتاح حساب در آنجا انجام شده است، مراجعه شود؟ شما، مندرج در کارت آمایش، همان‌کد فراگیری است که گفته می‌شود نبود آن، دلیل مسدودشدن کارت‌های بانکی است. آیا باید برای دریافت آن از سایتی دیگر اقدام کنند؟

یکی از مخاطبان از پاسخ‌های متناقضی که از شعب مختلف دریافت کرده است، این‌طور می‌گوید: من به شعبه ابوطالب رفتم، گفتند نمی‌شود و باید بروی شعبه افتتاح حساب.

روایت شهرآرا از درس‌های بانکی مهاجران افغانستانی که در مشهد نمود بیشتری داشت

ماجرای یک سرگردانی



عکس دریافتی

برای نشستن امثال مادر مُسن بنده هم نبود. شعبه، یک صدعقونی‌کننده نداشت و برخی مراجعان ماسک نداشتند. درست یک‌ساعت معطل بودیم. معاون شعبه، درقبال اعتراض ما و دیگر مراجعان، رفتار درستی نشان نداد. وقتی به‌عنوان اعتراض به بازرسی شعبه که در طبقه سوم همان ساختمان است، مراجعه کردیم، فیلم‌هایی را به بنده نشان دادند که مربوط به ازدحام جمعیت در دیگر شعبه‌ها و در گویادر یک شعبه، کار به شکستن شیشه‌ها و در یکی به کتک‌خوردن یکی از کارکنان بانک هم رسیده بود. عرض من این است که چرا باید رف مسدودی کارت اتباع منوط به مراجعه حضوری و ازدحام آن‌ها باشد؟

ادامه ماجرای که برا پیمان تعریف می‌کند هم عجیب و جالب توجه است؛ «فیلم دوربین‌های مدار بسته بانک را تقاضا کنید. دوفر به دلیل نبود جا غش کردند. چرا نباید مثل برخی شعب، مراجعان را دهنف دهنف داخل بفرستند. این را هم بگویم که بانک برای افتتاح حساب، برخلاف پروتکل‌های بهداشتی، در خواست ۲۰۰ هزار تومان پول نقد کرد و نویت ما هم که رسید، گفتند سامانه افتتاح حساب، قطع است!»

۱۰ دقیقه بعد...
● با آگاهی از جایگاه یکی از این بانک‌ها برای اتباع افغانستانی و فراوانی حساب‌های آن‌ها در این بانک، با مدیر روابط عمومی این بانک در خراسان رضوی، تماس می‌گیریم تا هم توضیحات احتمالی را بشنویم و هم برای سؤالات مهاجران، پاسخی مطمئن دریافت کنیم. تماس نخست که پاسخ داده می‌شود، خودمان را معرفی می‌کنیم. پاسخ به ۱۰ دقیقه بعد می‌شود. بوق آزاد، جوابی است که در تماس‌های بعدی مان دریافت می‌کنیم. درقبال ارسال پیامک نیز به سکوت صرف، پسند می‌شود.

پیش از این برخی مدیران بانکی استان اعلام کرده بودند که ماجرای مسدودشدن کارت بانکی، به ناقص‌بودن اطلاعات هویتی افراد در شبکه بانکی برمی‌گردد و مختص اتباع هم نیست. به بیان دیگر براساس مصوبات بانک مرکزی برای اتباع ایران، کد ملی و برای اتباع خارجی، کد فراگیر نیاز است. اما نکته‌ای که به آن اشاره نکرده بودند، این است که اگر بنا به هر دلیلی، از جمله مقابله با پول‌شویی و واقعی‌شدن تراکنش‌ها، قرار است خدمات الکترونیک بانکی برای گروهی از مشتریان مسدود شود، چرا این اقدام با اطلاع قبلی به آن‌ها انجام نشود؟

افغانستان در مشهد، این موضوع در این جغرافیا، نمود بیشتری دارد.

● گلابه هم‌وطنان

از دحام در برخی شب بانک‌هایی که کارت اتباع را مسدود کردند به‌ویژه در کلونی‌های جمعیتی اتباع در مناطق کمر بر خوردار شهر، اعتراض هم‌وطنانی را که مشتریان این شعبه‌های هستند، به‌همراه داشته است. سیدمصطفی فیروزآبادی، از مشتریان یکی از این بانک‌ها با انتقاد از ازدحام اتباعی که برای رفع مشکلات کارت خود به این بانک مراجعه کرده بودند، به شهرآرا می‌گوید: پدرم فوت کرده است و برای واریز حقوق او به حساب مادر، ناگزیر به افتتاح حساب در این بانک هستیم. صبح ساعت ۸:۴۰ رفتم شعبه، غلغله جمعیت بود. ۶۰-۵۰ نفر در فضای حدود ۱۱۰ متر جمع شده بودند. جایی

مهم نیست برای ما چه مشکلی پیش می‌آید!

همان‌طور که پیش‌تر اشاره شده، این مشکل هفته پیش نیز برای اتباع مشتری یک بانک دیگر اتفاق افتاد. یعنی درست چند روز بعد از اینکه مقامات وزارت خارجه تلاش برای حل این مشکل خبر دادند، یک بانک دیگر کارت‌های مهاجران افغانستانی را مسدود کرد.

کیچ کردم. عطر و رنگ نان داغ سنگک، مجامیم کرد که در صف چند نفری بایستم. ایستادم تا نوبت‌شد، کارت عابر بانکم را یک‌بار، دو بار، سه بار... به نفر بعدی گفتم آقا شما بفرمایید، انگار زندگی من غیر فعال شده است. احساس کسی را داشتم که سنگ روی یخ شده باشد. دست از پا دراز تر بدون نان به خانه برگشتم. خدا را شکر کردم که در موقعیت اضطرابی نبودم. الان هم با تردید این دو سه جمله را می‌نویسم؛ نه برای کسی یا فالان مسئولی، برای دلم می‌نویسم. برای خودم که در این دو روز این بیت معروف:

از دست عزیزان چه بگویم گله‌ای نیست

گر هم گله‌ای هست، دگر حوصله‌ای نیست

مثل سنگ نان سنگک، چسبیده است بیخ زبلم و راهیم نمی‌کند.

پن: به برای دومین بار است که امسال کارت عابرم ناگهانی مسدود می‌شود.»

ساعاتی بعد هم روابط عمومی آن بانک اعلام کرد که کارت مهاجرین افغانستانی از روز جمعه ۳ بهمن توسط بانک مرکزی جهت به‌روزرسانی اطلاعات مشتریان (شهاب) مسدود شده است.» او از مهاجرین افغانستانی خواسته بود جهت رفع مسدودیت بروزرسانی اطلاعات هویتی‌شان به شعبه افتتاح‌کننده حساب خودمراجعه کنند.

مهلت یک‌ماهه بانک‌ها به مهاجران افغانستانی

همراه او که حاوی صوتی از مقام معظم رهبری است، همان حلقه مفقوده‌ای باشد که اگر مدیران بانکی کشور به آن توجه می‌کردند، شاهد سوءتفاهم‌ها و دلخوری‌های محسوس در پیام‌های مهاجران نبودیم: «چون وامی کنی گرهی خود گره میشا، ابرو گشاده باش چو دست گشاده نیست؛ گاهی یک مسئولی نمی‌تواند توقعی را که از هاست، انجام دهد... اگر چنانچه به قدر توان اما راوی خوش، با ابروی گشاده، با آغوش باز و صمیمانه با مردم برخورد شود، مردم خشنود می‌شوند، راضی می‌شوند».

محمد کاظم کاظمی از چهره‌های شاخص جامعه مهاجران و عضو گروه علمی برون‌مرزی فرهنگستان زبان و ادب فارسی در اینستاگرام خود تویییتی از مجتبی توانگر، نماینده مردم تهران در مجلس را منتشر کرد با این مضمون «امروز متوجه شدم کارت بانک برخی مهاجرین افغانستانی بدون اطلاع قبلی مسدود شده. با برادر عزیزم محمد کاظم کاظمی صحبت کردم و به او قول دادم دوشنبه بعد از مأمریت هم این ماجرا را پیگیری کنم. نمی‌آورید، حداقل کرامت انسانی را رعایت کنید.» توانگر هم دیروز در تویییتی نوشت: پیگیری نتیجه داد. آقای همتی پاسخ دادند «همکاران انفورماتیک از بانک‌هایی یادشده خواستند یک ماه تمدید مهلت بدهند.» فعلاً حل شده است. مشکل برادران افغانستانی حل شده. پیگیری می‌کنیم تا با همکاری بانک مرکزی و مهاجرین بدون ایجاد مشکل برای مهاجرین حسابهای بی‌هویت گم‌و‌مشکل ریشه‌ای حل شود.

مجتبی توانگر @mjavangar	
پیگیری نتیجه داد: آقای همتی پاسخ دادند: همکاران انفورماتیک از بانک‌های یاد شده خواستند یک‌ماه تمدید مهلت بدهند فعلاً حل شده است	
مشکل برادران افغانستانی حل شده	
پیگیری میکنم تا همکاری بانک مرکزی و مهاجرین بدون ایجاد مشکل برای مهاجرین حساب‌های بی‌هویت جمع و مشکل ریشه‌ای حل شود	

که به ابلاغ کردند را انتقال دادیم و دنبال کردیم و گفتند پیگیری می‌کنیم.»

این درحالی است که کارت‌های آمایش اتباع افغانستانی صادر شده و یک‌سال نیز اعتبار دارد و بنا به گفته مدیر کل امور اتباع و مهاجران خارجی خراسان رضوی برای اتباع به لحاظ هویتی مشکلی وجود ندارد و مورد تأیید این اداره کل در استان و وزارت کشور هستند.

هر چند تماس ما با سیدمحمد رضا هاشمی، معاون استاندار و فرماندار مشهد، به پاسخ منجر نشد، شاید اهنگ پیشواز تلفن