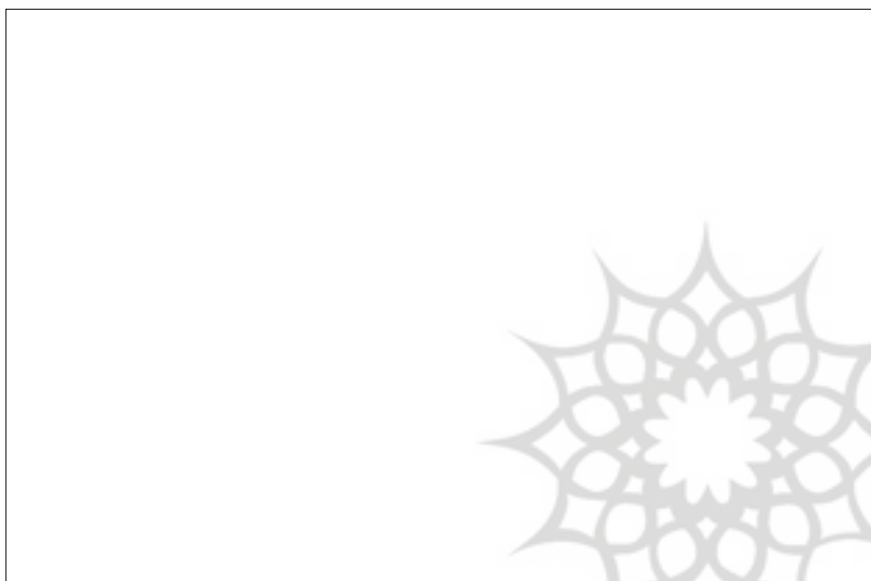


مشتریان بانکها،

مانده در برابر دستگاه خودپرداز



② مردم انتظار دارند که خدمات الکترونیکی خودپردازها بهبود یابد و نارضایتی مردم کمتر شود.

چند سالی است که دستگاههای خودپرداز در سیستم بانکی کشور مورد استفاده قرار گرفته‌اند. در واقع، خودپردازها به عنوان بخشی از تکنولوژیهای بانکی و به منظور آسان کردن کار مشتریان بانکها طراحی شده‌اند و همه بانکهای کشور هم این تکنولوژی را با ارایه خدمات الکترونیکی یکسان به مشتریان اختصاص داده‌اند، اما آیا مشتریان بانکها از خدمات ارایه شده توسط خودپردازها راضی هستند؟ آیا انتظارات مشتریان از خودپردازها برآورد شده است؟ دستگاههای خودپرداز دارای چه اشکالاتی هستند؟ آیا پس از گذشت چند سال از راه‌اندازی خودپردازها، خدمات ارایه شده، توسعه یافته‌اند؟ همچنین با راه‌اندازی شبکه شتاب، اغلب بانکها به این شبکه پیوسته‌اند و در نتیجه، خودپردازها به همه کارت‌بانکهای عضو شتاب سرویس می‌دهند، اما این پرسش هم مطرح است که شبکه شتاب تا چه اندازه در بهبود کیفیت فعالیت خودپردازها تاثیرگذار بوده است؟

آیا این سوالات و ده‌ها سوال دیگر درباره کیفیت کارکرد خودپردازها قابل پاسخگویی نیستند؟ بسیاری از شهروندان از سیستم ارایه خدمات بانکی خودپردازها گلایه دارند، زیرا بسیاری از این سیستمها برخلاف گفته مسوولان، با مشکلاتی روبرو هستند. این افراد در گفتگو با خبرنگار ما گفتند: انتظار این است که نظام بانکی خدمات الکترونیکی

باید شعبه‌های بانکها موظف شوند که بیشتر از اسکناس‌های دوهزار تومانی برای عابر بانکها استفاده کنند.

شهرهای بزرگ، مردم رفت‌وآمد کمتری در خیابانها خواهند داشت.

وی همچنین در گفتگو با خبرنگار ما افزود: تعداد دفعات دریافت پول از خودپردازها باید کم شود و مبلغ دریافتی برای هر بار بیشتر شود. وی در ادامه گفت: هم‌اکنون دستگاههای خودپرداز تا چهار بار و هر بار مبلغ ۴۰ هزار تومان به مراجعه‌کنندگان پول پرداخت می‌کنند. این مساله مشکلاتی را برای مشتریان به وجود می‌آورد: یکی این که، با هر بار دریافت پول، باید کارت را وارد نمود و پس از دریافت پول رسید دریافت داشت و چهار مرتبه این عمل تکرار خواهد شد که با توجه به کندی سرعت دستگاههای خودپرداز و صفهای طولانی ایجاد شده توسط مردم برای

خودپردازها را بهبود بخشد و نارضایتی مردم را کاهش دهد.

افسانه محمدی، یک شهروند ۵۴ ساله که به دستگاه خودپرداز بانک ملی در خیابان سپهر در شهرک غرب تهران مراجعه کرده است، در پاسخ به این سوال که چه مبلغی از طریق خودپردازها قابل دریافت است؟ گفت: در طول ۲۴ ساعت مبلغ ۱۶۰ هزار تومان قابل دریافت است، در صورتی که این مبلغ برای بیشتر مراجعان به خودپردازها، مبلغ کمی است. وی می‌افزاید: به نظر من، باید مبلغ دریافتی از خودپردازها بیشتر شود. این مساله باعث می‌شود که میزان مراجعه مردم به بانکها کاهش یابد، چرا که به خاطر معضل ترافیک و آلودگی هوا در تهران و

دریافت پول، اعتراض مردم را در پی داشته و استرس آنها را افزایش داده و گاهی موجب می‌شود که مردم با هم درگیر شوند.

خانم دیگری که در انتهای صف هفت نفری خودپرداز ایستاده و تازه صحبت کردن با تلفن همراه خود را به پایان رسانده، با بی میلی حاضر می‌شود به سوالات من جواب دهد. وی که خود را نسرین، کارمند یک شرکت خصوصی معرفی می‌کند، می‌گوید: بیشتر دستگاه‌های خودپرداز، پول پرداختی‌شان هزار تومانی است، در حالی که با به‌جریان‌افتادن اسکناس‌های دوهزار تومانی، باید بانک‌ها از این اسکناس‌ها برای دستگاه‌های عابربانک استفاده کنند. وی در ادامه گفت: استفاده از اسکناس‌های دوهزار تومانی باعث می‌شود که مبلغ دو برابر در صندوق دستگاه‌های عابربانک پول ذخیره وجود داشته باشد و در نتیجه، پول عابربانک‌ها دیرتر تمام شود.

خانم نسرین که حدود ۳۰ سال سن دارد، به ساعت خود نگاهی می‌اندازد و درباره علت معطل شدن در صف خودپرداز سری تکان می‌دهد و در ادامه می‌گوید: بالا بردن موجودی خودپردازها از طریق اسکناس‌های دوهزار تومانی ممکن است و این مساله باعث می‌شود که پس از تعطیلی بانک‌ها، پول عابربانک‌ها تمام نشود و یا حداقل دیرتر تمام شود. در مورد تعداد دستگاه‌های خودپرداز هم مردم حرف‌هایی برای گفتن دارند. برای تهیه این گزارش به شعبه بانک سپه در میدان ونک مراجعه کرده‌ام و حضور افراد جلوی دستگاه خودپرداز این شعبه توجه رهگذران را به خود جلب می‌کند.

احمد زارعی، جوانی ۳۰ساله درباره تعداد دستگاه‌های خودپرداز گفت: هر شعبه بانکی باید یک دستگاه خودپرداز داشته باشد، در حالی که تعداد زیادی از شعبه‌های بانکی هنوز مجهز به دستگاه‌های خودپرداز نیستند. وی می‌افزاید: اغلب دستگاه‌های خودپرداز در مکان‌های شلوغ و پررفت‌وآمد نصب شده‌اند، در حالی که در مناطق مسکونی که وجود دستگاه‌های خودپرداز ضروری است، به این مساله توجه کافی نشده است. وی در ادامه گفت: این مساله باعث می‌شود که گاهی برای پیدا کردن دستگاه خودپرداز مسافت طولانی طی شود. این مساله باعث خستگی و اتلاف وقت مردم می‌شود.

با این که اغلب دستگاه‌های خودپرداز شبکه بانکی، عضو شبکه شتاب هستند و به نظر می‌رسد که

باید تسهیلات ارایه‌شده توسط شبکه الکترونیکی بانکی به حداکثر مطلوبیت رسیده باشد، اما در ارتباط با این مساله هم مشکلات زیادی برای مشتریان بانک‌ها وجود دارد. بسیاری از بانک‌ها سیستم خودپرداز بانک خود را در ساعاتی از شبانه‌روز از شبکه شتاب خارج می‌کنند. این در حالی است که بسیاری از مردم برای دسترسی آسانتر به حساب خود، استفاده از حساب‌های خودپرداز را در نظر گرفته‌اند. همچنین بسیاری از حقوق‌بگیران و بازنشستگان ملزم به داشتن حساب خودپرداز شده‌اند. آنها پیش‌بینی می‌کردند که با فعال شدن طرح شتاب، دریافت حقوق از دستگاه خودپرداز آسانتر می‌شود، اما...

کندی کار دستگاه‌های خودپرداز واقعاً کلافه‌کننده است.

برای آگاهی از کیفیت طرح شتاب با آقای ۴۵ساله که خود را اردشیر سعیدی معرفی می‌کند، سوالاتی را مطرح کردم. وی گفت: بارها برای دریافت پول به دستگاه‌های خودپرداز بانکی که به سیستم شتاب متصل می‌باشند، مراجعه کرده‌ام، اما به علت خارج بودن از شبکه شتاب و در نتیجه نقص فنی، از دریافت پول بازمانده‌ام. وی که دارای کارت سپهر بانک صادرات می‌باشد، می‌گوید: به نظر من، مشکل فنی دستگاه‌ها این است که بیشتر از ظرفیت طراحی شده برای این دستگاه‌ها، کارت‌بانک صادر شده است. بنابراین، باید ظرفیت این دستگاه‌ها و شبکه شتاب متناسب با تعداد مشتریان بانکی و دارندگان حساب‌های عابربانک باشد.

وی سپس در ادامه می‌گوید: قطع شدن شبکه شتاب، فعالیت‌های مالی مشتریان را مختل می‌کند و حتی با مراجعه به بانک‌های مربوطه، امکان دریافت پول وجود ندارد.

یک مشتری دیگر که خانمی ۵۰ساله است و ملی‌کارت بانک ملی را در دست دارد، گفت: بارها شده که برای برداشت پول به عابربانک تجارت مراجعه کرده‌ام، اما بلافاصله دستگاه خودپرداز با پس‌دادن ملی‌کارت من پیغام می‌دهد: Your Card may not be used on this ATM، در حالی که هم بانک ملی و هم بانک تجارت عضو شبکه شتاب هستند.

وی که در جلوی دستگاه خودپرداز بانک

کشاورزی واقع در ابتدای خیابان حقانی ایستاده است، در ادامه می‌گوید: استفاده از شبکه شتاب با کندی همراه است. گاهی کندی کار دستگاه‌های خودپرداز واقعاً کلافه‌کننده است. وی افزود: حتماً باید دو یا سه بار کارت را در دستگاه‌های خودپرداز قرار داد تا امکان برداشت پول از طریق شبکه شتاب فراهم شود.

وی همچنین گفت: گاهی دستگاه خودپرداز از شبکه خودپرداز خارج شده، اما وقتی که به شعبه مراجعه می‌کنیم و از بوجه سیبا یا سپهر و سایر بجه‌های الکترونیکی تقاضای دریافت از حساب کارت‌بانک می‌کنیم، سیستم در داخل بانک فعال است. من نمی‌دانم که سیستم شبکه در داخل بانک با دستگاه خودپرداز چه تفاوتی دارد؟

در مورد دستگاه‌های خودپرداز و شبکه شتاب بانکی مسایل دیگری نیز مطرح می‌شود که مردم در گفتگو با خبرنگار ما اظهار نمودند، از جمله این که در بعضی از شعبه‌های بانکی نسبت به خرابی دستگاه‌های خودپرداز واکنش فوری نشان داده نمی‌شود، مگر این که افراد به داخل شعبه بروند و تقاضای برطرف شدن مشکل را داشته باشند.

همچنین اگر در ساعات خارج از وقت اداری باشد، خرابی دستگاه خودپرداز تا روز کاری دیگر ادامه دارد. البته اخیراً در برخی از شعبه‌های بانکی که کارمندانی به صورت اضافه کار می‌کنند، اشکالات دستگاه خودپرداز از قبیل قراردادن پول در صندوق برطرف می‌شود، اما این مساله به صورت موردی است. بنابراین، لازم است که برای برطرف کردن مشکل دستگاه‌های خودپرداز، کشیک در نظر گرفته شود.

اما نباید فراموش کرد که خدمات ارایه‌شده توسط دستگاه‌های خودپرداز همچنان محدود است. به عنوان مثال، مشتریان یک بانک می‌توانند از حساب عابربانک خود برای یکدیگر پول حواله کنند، اما با این که بانک‌ها عضو شبکه شتاب هستند، هنوز نقل‌وانتقال پول از حساب خودپرداز یک بانک به حساب خودپرداز بانک دیگر امکان‌پذیر نمی‌باشد.

همچنین مشکلی که مشتریان دستگاه‌های خودپرداز با آن روبرو هستند، این است که اگر مشتریان صورتحساب بانکی خود را نیاز داشته باشند و به شعبه‌ای غیر از شعبه‌ای که در آن حساب باز کرده‌اند، مراجعه کنند، چند روزی باید منتظر بمانند تا صورتحساب موردی یا ماهانه خود را دریافت نمایند. ■ گزارش از: عشرت عبدللهی