

کسی می‌شنود  
یا آب‌الک می‌کنیم؟

امیرا حسینی

روزنامه‌نگار فناوری

در روزهای خلوت و خاک‌آلود تهران، هر چند صدای انفجار و پدافند نگران‌کننده بود، اما نه بیشتر از آینده‌ای که پیش خود متصور بودم. در همان روزها به این فکر می‌کردم که اگر جنگ طولانی شود و اینترنت قطع بماند، اولین اتفاق بیکار شدن من و امثال من است. بعد از آن باید چه کار می‌کردیم؟ سقف بالایی سرمان را -اگر روی سرمان خراب نمی‌شد- چطور نگه می‌داشتیم؟ برای سیر نگه‌داشتن شکم‌مان باید منتظر بسته‌های حمایتی دولتی یا سازمان‌های خیریه جهانی می‌ماندیم؟ ما خوش‌شانس بودیم که این جنگ ۱۲ روز بیشتر طول نکشید و آن قدر عقلانیت وجود داشت که وضعیت اینترنت تا حدودی بهبود یابد و از حالت دسترسی داخلی صرف خارج شود. هر چند هنوز اختلالات GPS سر جای خود است و همین باعث سردرگمی شهروندان، به‌خصوص رانندگان تاکسی‌های اینترنتی شده، اما باز هم قابل قیاس با وضعیت غیر قابل تحمل اینترنت در روزهای جنگ نیست. با این همه بسیاری از کسب‌وکارها ضررهای جبران‌ناپذیری کردند. اگر نگاهی به لیست تعدیلی‌های شرکت‌ها بیاندازید و بیلبوردهای خالی از تبلیغات را در سطح شهر نگاه کنید، حساب‌و‌کتاب دست‌ان می‌آید، حتی اگر جزء خوش‌شانس‌هایی باشید که توانسته‌اند شغل خود را حفظ کنند. در وضعیتی که اغلب شرکت‌های بزرگ و بالغ دست از برنامه‌های رشد و توسعه خود کشیده‌اند و کارمندان‌شان دوبه‌شک هستند که فردا هم می‌توانند سر کار خود حاضر شوند و این هفته‌های پرتالطم‌آستن چه اتفاقاتی برای آنهاست، قطعاً کسب‌وکارهای نوپا و کوچک بسیاری نابود شده‌اند. وضعیت به گونه‌ای است که روز سه‌شنبه ستار هاشمی، وزیر ارتباطات در صحن مجلس حاضر شده و اعلام کرده ۱۰ میلیون نفر معیشت خود را به صورت مستقیم یا غیرمستقیم از طریق اقتصاد دیجیتال تأمین می‌کنند و جنگ ۱۲ روزه و وضعیت اینترنت در این اثنا هم باعث کاهش ۳۰ درصدی اشتغال در این بخش شده و هم هر دو روز یک همت به اقتصاد دیجیتال آسیب رسانده که رقم ماهانه چنین ضرری با اعتبار سالانه برخی وزارتخانه‌ها برابری می‌کند.

نکته‌ای که وزیر ارتباطات به آن اشاره می‌کند، تنها تأثیر اقتصادی جنگ و قطع و وصل شدن همین اینترنت نیم‌بندی است که در بهترین حالت هم ایرادات بسیار به آن وارد است و حتی این هم کامل نیست. همان روزهای ابتدایی آغاز جنگ، هک نویبکس با ۱۱ میلیون کاربر، باعث شد ۱۰۰ میلیون دلار از این مجموعه به سرقت رود که هر چند جبران آن بر عهده شرکت بود و خسارتی متوجه کاربران نشد، ولی قطعاً ضربه سنگینی برای این کسب‌وکار به حساب می‌آید. مسئله اینجااست که بحران جنگ به‌تهایی می‌تواند کسب‌وکارها را به مرز نابودی بکشاند و این در مورد قطعی و اختلالات گسترده اینترنت هم صادق است. طبیعتاً هم‌زمانی این دو بحران، ابربحرانی را برای مردم و کسب‌وکارها ایجاد کرد که همه از آن زخم برداشتنند.

اوضاع بدی هم شده؛ تا درباره لزوم دسترسی کسب‌وکارها، خصوصاً شرکت‌های حوزه اقتصاد دیجیتال به اینترنت آزاد صحبت می‌کنیم، طرح بی‌معنی و کج و معوج اینترنت طبقاتی سر بلند می‌کند. بعد که شفاف‌سازی می‌کنیم و می‌گوییم دسترسی به اینترنت آزاد و بدون فیلتر، حق انکارنشده‌ی تمامی شهروندان است و حاکمیت باید از نقش قیم‌بانه خود کوتاه بیاید، متهم می‌شویم به اینکه چیزی از امنیت ملی نمی‌فهمیم و در شرایط بحرانی خواسته‌های عجیب داریم. اما دوستان حاکمیتی که بر بگیر و ببندهای اینترنتی اصرار دارند، هیچ‌وقت پاسخ نمی‌دهند که آیا آسیب به کسب‌وکارها، نارضایتی عمومی و افزایش آمار بیکاری و فقر که نتیجه اتخاذ چنین سیاست‌هایی است، امنیت ملی را به خطر نمی‌اندازد؟ مدافعان این بر خورده‌ها که با اصرار فیلترینگ را نگه داشته‌اند و روی بسط و گسترش آن تأکید دارند، یک بار سود و زیان این رفتار را در دو کفه ترازو گذاشته و به صورت شفاف اعلام کنند تا سیه‌رو شود هر که در او غش باشد.

راستش احساس می‌کنم هر بار که درباره حق دسترسی به اینترنت آزاد و سیاست اشتباه حاکمیت در این خصوص صحبت می‌کنم، در حال الک کردن آب هستم. مگر می‌شود سال‌ها چشم بر این همه دلیل و برهان و آمار و ارقام بست و بر یک روند سراسر غلط اصرار ورزید؟



عکس: Reuters

## محاصره تلایی

## نگاهی تحلیلی به اقدام بانک مرکزی در مسدودسازی ۳۹ روزه درگاه‌های پلتفرم‌های آنلاین طلا که سرشار از ابهام و پرسش‌های بی‌پاسخ است

نمی‌شود، دست کم راه‌شان را سد نکنند. آرامشی نسبی به حوزه فناوری اطلاعات و ارتباطات برگشته و بعد از بیش از یک ماه انتظار برای تعیین تکلیف درگاه‌های بانکی پلتفرم‌های آنلاین طلا، سرانجام دیروز حذف این کسب‌وکارها از چرخه مالی کشور و تعلیق و سکوت و انفعال بازگشایی شدند. اقدامی که گرچه باید محقق‌شدنش را به فال نیک گرفت، اما باید نگران تبعات آن هم بود. موضوع حالا این است که با بحران اعتماد و شکاف عمیقی که در حکمرانی اقتصاد دیجیتال کشور ایجاد شده، چه باید کرد.

## ➤ شرایط جنگی و ضد حمله بانک مرکزی

انسداد درگاه‌های پرداخت پلتفرم‌های خرید و فروش آنلاین طلای آب‌شده هم‌زمان با تجاوز رژیم صهیونیستی به خاک کشورمان در ۲۳ خرداد آغاز شد. بانک مرکزی



مسعود شاه‌حسینی

گزارشگر هم‌میهن

در چشم‌اندازی که فیلترینگ، اختلال‌های مداوم اینترنت و ناسازگاری‌های نهادهای حاکمیتی تیره‌اش ساخته، خوش‌بینی به آینده اقتصاد دیجیتال دشوار و امید رونق بستن به آن شبیه گشتن به دنبال کالایی نایاب در بازاری بسته است. کسب‌وکارهای نوآور پس از پشت سر گذاشتن دوران طاقت‌فرسای جنگ ۱۲ روزه و محدودیت‌های آن، چشم‌شان به وعده‌های حمایت و همراهی و تسهیل‌گری است و هم‌زمان سر به آسمان دارند که اگر دست یاری‌گری به سمت‌شان دراز

## اسنپ‌دکتر نسخه بیماران را می‌دزدد؟



حسن همایون

روزنامه‌نگار

این گزارش از دل یک تجربه‌ی شخصی از اسنپ‌دکتر رقم‌خورده و داده‌های این گزارش قابل ارائه و راستی‌آزمایی است. عصر روز دوشنبه نهم تیرماه، برای پیگیری کسالت همسر من اسنپ‌دکتر تماس گرفتم. پزشک طی تماس تلفنی شرح وضعیت گرفت و مبتنی بر آن نسخه‌ای را ثبت کرد و کد رهگیری پیامک شد. در بخش داروخانه‌ی اسنپ‌دکتر، کد رهگیری و کد ملی همسر را برای «ثبت اولیه سفارش» وارد کردم. در مرحله اعلام قیمت، هزینه دارو و هزینه‌ی یک بار برای ارسال آن اعلام شد. در مرحله «اعلام قیمت» از پرسوه‌ی تهیه دارو انصراف دادم و قید تهیه‌ی دارو از داروخانه اسنپ‌را زدم. کمتر از ساعتی بعد به داروخانه‌ی نزدیک خانه مراجعه کردم. اطلاعات کد ملی و کد رهگیری نسخه را به نسخه‌نویس دادم. در سامانه‌ی تأمین اجتماعی اطلاعات را وارد و بررسی کرد و گفت که نسخه‌ای نیست. ناگزیر به پشتیبانی اسنپ‌رنگ زدم و این تماس، چندین و چند بار تکرار شد. کلافه و درمانده از تکرار پیام گیر «شما نفر ششم»، «شما نفر پنجم»، «شما نفر چهارم».... مدیر داروخانه که کلافگی‌ام را شاهد بود با طعنه رویه من گفت:

- چرا به این آپ‌ها اطمینان می‌کنید؟ از کجا واقعاً مطمئن هستید آن فردی که به عنوان پزشک با شما تماس می‌گیرد، همان فردی است که اطلاعاتش به عنوان پزشک و شماره نظام پزشکی ثبت شده است و فردی نیست که دانشجوی سال پایین باشد که با یوزر و پسورد استاد یا همکارش به سامانه متصل شده است؟ چیزی نمی‌گوییم و حوصله‌ی سرگرفت‌ها و نگاه نوطه‌اندیش او را هم ندارم. عکس سایت تأمین اجتماعی که مدیر داروخانه گرفته است را برای دکتر در چت اسنپ ارسال می‌کنم. عکسی که نشان می‌دهد، نسخه‌ای با کد ملی همسر در دسترس نیست.

دکتر گرامی، دلیل مقاومت شما برای صدور کد رهگیری جدید را متوجه نمی‌شوم. + آقا تا ۲۴ ساعت هر چی بزنم همون کد را می‌ده، قضایوت می‌کنین چرا؟ - دکتر گرامی من چند داروخانه رفتم، می‌گویند نسخه قابل‌رویت نیست.

+ الان ببر سین یکبار دیگه کد رهگیری را رازم.

دوباره وارد داروخانه می‌شوم. مدیر داروخانه کد رهگیری و کد ملی همسر را مجدداً

شبان به پلتفرم‌ها اطلاع داد که قصد دارد به‌طور موقت درگاه‌های پرداخت‌شان را ببندد. گرچه علت تصمیم بانک مرکزی هیچ‌گاه به‌روشنی اعلام نشد، گمان می‌رود نهاد سیاست‌گذار پولی برای مدیریت بازار ارز و طلا و پیشگیری از ایجاد فضای هیجانی و نوسان‌های شدید در شرایط بحرانی و امنیتی کشور دست به چنین تصمیمی زده است. کانون مناقشه اما نحوه ابلاغ این دستور، ماهیت غیرقانونی‌اش و صلاحیت بانک مرکزی به‌عنوان نهاد ابلاغ‌کننده بود که به‌سرعت به زنجیره‌ای از موضع‌گیری‌ها و اقدامات دیگر انجامید. مطابق قانون، بانک مرکزی هیچ‌گونه ربط و نسبت مستقیمی با پلتفرم‌های آنلاین طلا ندارد و متولی اصلی رسیدگی به مسائل‌شان، وزارت صمت و به‌طور مشخص اتحادیه کشوری کسب‌وکارهای مجازی است.

بانک مرکزی در روزهای آغازین جنگ محدودیت‌ها را نه از طریق یک حکم قضایی یا ابلاغیه رسمی، بلکه صرفاً با یک تماس تلفنی به مدیران کسب‌وکارهای طلا اطلاع داد و بلافاصله نیز درگاه‌های پرداخت‌شان را مسدود کرد. اولین انتقاد پلتفرم‌ها به اقدام بانک مرکزی این است که این نهاد از نظر حقوقی و جاهتی ندارد و عمل مسدودسازی آن فراقانونی (غیرقانونی) بوده است. چراکه بدون طی کردن تشریفات و رویه‌ها و ضوابط قانونی و بدون اخطار قبلی، با نادیده گرفتن حقوق مسلم کسب‌وکارها و میلیون‌ها کاربرشان، به‌صورت یک‌جانبه و سلیقه‌ای به اجرا درآمده است.

نکته قابل تأمل این است که پلتفرم‌ها با درکی واقع‌بینانه از شرایط، تصمیم بانک مرکزی را به دیده یک اقدام اضطرابی برای کنترل هیجانات بازار پذیرفتند و با آن همراهی کردند. آنها در کوران جنگ و شرایط پراشتاب بازارهای مالی، قطعی و اختلال اینترنت و مواجهه با نگرانی‌های روزافزون کاربران‌شان، سعی کردند با اطلاع‌رسانی به‌موقع و بی‌وقفه حس اعتماد و آرامش را به آنها برگردانند و با آغاز آتش‌بس و فعالیت نیم‌بند بازارها، خدمات تسویه ریالی ارائه کردند.

برای مثال میلیی که بزرگ‌ترین پلتفرم معاملات آنلاین طلای آب‌شده کشور با حدود ۱۱ میلیون کاربر است، در شرایطی که دسترسی به شبکه بانکی و اینترنت قطع بود با تکیه بر منابع داخلی خود بیش از ۱۲۰۰ میلیارد تومان تسویه ریالی به کاربران خود انجام داد و در همین زمان نیز بیش از ۴۰ کیلوگرم طلا را به‌صورت فیزیکی از طریق ۱۵ شعبه و نمایندگی خود تحویل داده است.

## ➤ آتش‌بس و فراموشی قول و قرارها

با فرونشستن غبار جنگ و برقراری آتش‌بس اولین انتظار از بانک مرکزی این بود که به قول و قراری که پیش‌تر داده بود پایبند بماند و درگاه‌ها را بازگشایی کند که چنین نشد. از یک سو پلتفرم‌ها از بانک مرکزی بازگشایی درگاه‌ها را مطالبه می‌کردند و مقامات این نهاد

اسنپ‌دکتر» من گزینه‌ی نسخه‌ی آنلاین را انتخاب و کد ملی و کد رهگیری را انتخاب کردم و پس از اعلام قیمت، از پرسوه‌ی خرید منصرف شدم. در سیاهه‌ی سفارش‌هایم لغو سفارش ثبت شد. با این خیال باطل که می‌روم نسخه را حضوری تهیه می‌کنم؛ اما زهی تصور باطل! نسخه را داروخانه‌ای که نمی‌دانم کجاست، تأیید کرده است و دستم از تهیه‌ی نسخه با بیمه کوتاه شده است. در فاصله چند دقیقه‌ای که به خانه رسیدم، کارپرداز پشتیبانی تماس می‌گیرد و می‌گوید برای شفاف‌سازی آن چه رقم خورده، توضیح‌هایی را می‌خواهد ارائه دهد. حرفش این است که «داروخانه‌هایی که برای تهیه نسخه به آن‌ها مراجعه کردم تمدا به من نگفته‌اند، این دارو از سوی داروخانه‌ای دیگر تهیه شده است تا نسخه‌ام را به قیمت آزاد تهیه کنم.»

کارپرداز پشتیبانی اسنپ (صراحتاً) می‌گوید: «من خودم قبلاً در داروخانه کار کرده‌ام و داروخانه‌ها دسترسی دارند و توانند ببینند که نسخه در کدام داروخانه تأیید شده است.» شال و کلاه می‌کنم تا داروخانه‌ها نبینند این ادعا را به محک آزمون بگذارم. - خانم دکتر می‌شه خواهش کنم، ببینید این دارو که می‌گویید برای شما در دسترس نیست، در کدام داروخانه تأیید شده است؟

+ ببخشید من واقعاً چنین دسترسی‌ای ندارم و فقط می‌توانم پل کاربری داروخانه‌ی خودم را ببینم.

می‌گویم کمک کنید راست و دروغ این موضوع را بررسی کنم. توصیه می‌کند به شماره ۱۴۲۰ (ارتباط با مشتریان سازمان تأمین اجتماعی) تماس بگیرم. همین کار را می‌کنم. ده دقیقه با آن کارشناس صحبت می‌کنم و شرح مایه‌ای می‌دهم و کارشناس می‌گوید: «واقعاً من دسترسی به چک کردن این که نسخه‌ی شما در کدام داروخانه تأیید شده است، ندارم.» تشکر می‌کنم. مرا راهنمایی می‌کنند تا با معاونت درمان استان تهران تماس بگیرم و شماره‌ی آن را در اختیار می‌گذارم.

سرانجام پس از بررسی آپ «تأمین من» «واسته به سازمان تأمین اجتماعی متوجه می‌شوم که، صرفاً با ثبت کد ملی و کد رهگیری در داروخانه‌ی اسنپ‌دکتر، کافی بوده است تا داروخانه‌ای در محدوده‌ی غرب تهران و بزرگراه ستاری، نسخه‌ای را که من لغو کرده و تأیید نکرده‌ام از آن خود کند و عملاً دیگر داروخانه‌ها دسترسی به آن نداشته باشند. مجدداً با پشتیبانی اسنپ تماس می‌گیرم و آن چه رقم خورده را گزارش می‌دهم و می‌گویم:

- من روزنامه‌نگارم و موضوع گزارشم رایید اکرم. تیرش هم این است: «اسنپ‌دکتر نسخه‌ی بیمار را می‌دزدد؟» این باگ و چالش سیستم اسنپ‌دکتر است؛ در حالی که من کاربر، پرسوه‌ی پرداخت و ثبت سفارش دارو را تأیید نکردم، دارو در داروخانه‌ای که نمی‌دانم کجاست از دسترس‌م خارج شده است! بعد از ساعت‌ها پیگیری و تماس تازه اطلاع یافتم به دلیل اعمال کاری حاکم بر سیستم ثبت اولیه‌ی سفارش دارو در اسنپ دکتر، نسخه از دسترس‌م به کلی خارج شده است.

کارپرداز پشتیبانی اسنپ می‌گوید: