

گزارش

مدیریت بحران در بزرگ‌ترین بانک کشور

بانک ملی چگونه از اختلال سایبری به بازگشت تدریجی خدمات رسید؟

اختلال سایبری اخیر در بخشی از زیرساخت‌های بانکی کشور، بانک ملی ایران را نیز با چالشی جدی در ارائه خدمات مواجه کرد؛ رخدادی که می‌توانست اعتماد میلیون‌ها مشتری را تحت تأثیر قرار دهد. با این حال، روند اقدامات فنی، امنیتی و عملیاتی این بانک نشان می‌دهد مدیریت جدید بانک ملی تلاش کرده است هم‌زمان با حفظ امنیت اطلاعات مشتریان، بازگرداندن خدمات را به‌صورت مرحله‌ای و با اولویت نیازهای عمومی دنبال کند؛ رویکردی که از تداوم پرداخت‌های حیاتی تا افزایش سقف برخی خدمات بانکی را در بر گرفت.

اختلال سایبری اخیر که بخشی از زیرساخت ارتباطی مشترک چهار بانک کشور را هدف قرار داد، یکی از مهم‌ترین آزمون‌های نظام بانکی در سال‌های اخیر به شمار می‌رود. بانک ملی ایران به‌عنوان بزرگ‌ترین بانک کشور و بانکی با میلیون‌ها مشتری حقیقی و حقوقی، بیش از سایر بانک‌ها در معرض پیامدهای این اختلال قرار داشت و طبیعی بود که هرگونه وقفه در ارائه خدمات، دامنه وسیعی از مردم، کسب‌وکارها و دستگاه‌های اجرایی را تحت تأثیر قرار دهد.

در چنین شرایطی، مهم‌ترین اولویت، مدیریت بحران و جلوگیری از گسترش آسیب‌ها بود. بر همین اساس، اقدامات حفاظتی و امنیتی بلافاصله پس از شناسایی نشانه‌های غیرعادی در سامانه‌ها آغاز شد تا ضمن مهار اختلال، از هرگونه دسترسی غیرمجاز به اطلاعات مشتریان جلوگیری شود. بررسی‌های فنی نیز نشان داد که اگرچه زیرساخت ارتباطی مورد حمله قرار گرفته، اما اطلاعات مشتریان و داده‌های بانکی دچار حذف یا دستکاری نشده است؛ موضوعی که نقش مهمی در حفظ اعتماد عمومی ایفا کرد.

پس از عبور از مرحله اولیه بحران، راهبرد بانک ملی بر بازگرداندن تدریجی خدمات استوار شد.

به‌جای راه‌اندازی هم‌زمان همه سرویس‌ها که می‌توانست ریسک‌های فنی و امنیتی ایجاد کند، فعال‌سازی خدمات به‌صورت مرحله‌ای و براساس اولویت‌های عملیاتی در دستور کار قرار گرفت.

در نخستین گام، خدماتی که بیشترین نیاز روزمره مردم را پوشش می‌داد، دوباره در دسترس قرار گرفت. امکان انتقال وجه، خریدهای اینترنتی، خرید از پایانه‌های فروش، انجام بخشی از عملیات بانکی از طریق سامانه‌های غیرحضوری و خودپردازها و همچنین برخی خدمات شعب، به تدریج فعال شد تا فشار ناشی از اختلال بر مشتریان کاهش یابد.

یکی از تصمیمات شایان توجه در این دوره، افزایش سقف کارت‌به‌کارت درون بانکی بود. این اقدام با هدف پاسخ‌گویی به نیاز مشتریان و کاهش مراجعات حضوری انجام شد و امکان انجام تراکنش‌های با مبالغ بالاتر را برای کاربران فراهم کرد؛ اقدامی که در شرایط محدودیت برخی خدمات، توانست بخشی از نیازهای مالی مشتریان را پوشش دهد.

هم‌زمان با بازگشت خدمات، بانک ملی تلاش کرد پرداخت‌های حساس و دارای اولویت اجتماعی را نیز بدون وقفه انجام دهد. واریز یارانه نقدی میلیون‌ها نفر از مشمولان ده‌ک‌های مختلف درآمدی در دو مرحله از جمله مهم‌ترین اقداماتی بود که در همین دوره انجام شد. این موضوع نشان داد حتی در شرایط اختلال نیز خدمات مرتبط با معیشت مردم در اولویت قرار گرفته است.

علاوه بر یارانه‌ها، پرداخت حقوق کارکنان سازمان‌ها و شرکت‌ها نیز به تدریج از سر گرفته شد تا چرخه پرداخت‌های گسترده کشور با کمترین اختلال ادامه پیدا کند. فعال‌شدن واریز گروهی حقوق برای مشتریان حقوقی، ازجمله خدماتی بود که پس از تثبیت نسبی سامانه‌ها دوباره در اختیار مشتریان قرار گرفت.

در کنار خدمات پرداخت، بازگرداندن سایر خدمات بانکی نیز به مرور ادامه یافت. امکان صدور کارت برای برخی حساب‌ها، انتقال وجه از حساب‌های فاقد کارت، دریافت گردش حساب، ارسال پیامک تراکنش، رفع سوءاثر چک‌های برگشتی و فعال‌سازی مجدد بخشی از خدمات غیرحضوری ازجمله اقداماتی بود که دامنه سرویس‌های قابل استفاده را به تدریج افزایش داد.

یکی دیگر از ابعاد مهم مدیریت این بحران، اطلاع‌رسانی مستمر به مشتریان بود. در شرایطی که فضای مجازی ملو از شایعات و اخبار تأییدنشده درباره حملات سایبری و پیامدهای آن شده بود، انتشار اطلاعاتی رسمی درباره روند بازگشت خدمات، وضعیت امنیت اطلاعات مشتریان و اقدامات انجام‌شده، نقش مهمی در کاهش نگرانی‌ها داشت. از سوی دیگر، در جریان عملیات بازیابی سامانه‌ها، بانک‌ها از ظرفیت شرکت‌های مختلف فعال در حوزه فناوری اطلاعات و بانکداری الکترونیک استفاده کردند تا روند بازگرداندن خدمات با سرعت بیشتری انجام شود. همچنین تأکید شد انتخاب شرکت‌های همکار در این حوزه بر عهده خود بانک‌ها بوده و تصمیم‌گیری درباره این موضوع ارتباطی با بانک مرکزی نداشته است؛ موضوعی که در واکنش به برخی گمانه‌زنی‌ها و اخبار منتشرشده در فضای مجازی مطرح شد.

کارشناسان حوزه بانکداری معتقدند در چنین بحران‌هایی، شاخص موفقیت تنها به سرعت رفع اختلال محدود نمی‌شود، بلکه نحوه مدیریت ریسک، حفظ امنیت داده‌ها، استمرار خدمات حیاتی و بازگرداندن اعتماد مشتریان نیز اهمیت بالایی دارد. بر همین اساس، اولویت‌بندی خدمات، جلوگیری از بروز آسیب به اطلاعات مشتریان و استمرار پرداخت‌های مهم ازجمله اقداماتی بود که در فرایند مدیریت این اختلال مورد توجه قرار گرفت. البته بازگشت کامل همه خدمات بانکی نیازمند زمان، آزمایش‌های امنیتی و اطمینان از پایداری سامانه‌هاست. به همین دلیل، مسئولان بانک ملی نیز از همان ابتدا اعلام کردند فعال‌سازی خدمات به‌صورت تدریجی انجام خواهد شد تا ضمن حفظ امنیت، احتمال بروز اختلال مجدد به حداقل برسد.

تجربه اخیر همچنین بار دیگر اهمیت سرمایه‌گذاری مستمر در زیرساخت‌های امنیت سایبری، توسعه سامانه‌های پشتیبان، افزایش تاب‌آوری شبکه بانکی و آمادگی برای مقابله با تهدیدهای نوین را یادآوری کرد. با گسترش بانکداری دیجیتال، هرگونه اختلال در سامانه‌های بانکی می‌تواند آثار گسترده‌ای بر فعالیت‌های اقتصادی و زندگی روزمره مردم داشته باشد و به همین دلیل، ارتقای امنیت و تاب‌آوری زیرساخت‌ها به یکی از مهم‌ترین اولویت‌های نظام بانکی تبدیل شده است.

در مجموع، روند مدیریت اختلال اخیر در بانک ملی نشان می‌دهد که تمرکز اصلی بر سه محور حفظ امنیت اطلاعات مشتریان، تداوم خدمات حیاتی و بازگرداندن تدریجی سرویس‌های بانکی بوده است. اگرچه این رخداد چالشی جدی برای بزرگ‌ترین بانک کشور محسوب می‌شده، اما اقدامات انجام‌شده برای بازیابی خدمات و مدیریت بحران، زمینه بازگشت تدریجی فعالیت‌های بانکی و کاهش آثار این اختلال بر مشتریان را فراهم کرد. اکنون نیز با ادامه فرایند پایدارسازی سامانه‌ها، انتظار می‌رود دامنه خدمات فعال بانک ملی به تدریج تکمیل شده و شرایط ارائه خدمات به وضعیت عادی بازگردد.

چشم‌انتظاری سرمایه‌گذاران نیروگاه‌های خورشیدی از صف تخصیص ارز تا توقف تجهیزات در گمرک

پاسخ رئیس ساتبا به مطالبات بخش خصوصی



این انتقادها گفت: هر تولیدکننده‌ای که شرایط لازم را داشته باشد، ساتبا برای ترخیص تجهیزات او معرفی‌نامه صادر کرده است. او افزود: بخشی از پرونده‌ها به دلیل مسائل اداری با ارائه تضامین از سوی متقاضیان هنوز در جریان است و در برخی موارد نیز خود سرمایه‌گذاران مراحل لازم را تکمیل نکرده‌اند. به گفته رئیس سازمان انرژی‌های تجدیدپذیر و بهره‌وری انرژی برق، درباره واردات تجهیزات، ساتبا برای ترخیص کالا از گمرک، نامه‌ای لازم را در اختیار شرکت‌ها قرار می‌دهد. با این حال، باید در نظر داشت که هرچند صدور این نامه‌ها انجام می‌شود، اما در عمل به دلیل اینکه مستندات قانونی لازم در سامانه ثبت سفارش وجود ندارد، گمرک برای ترخیص کالا از واردکنندگان ضمانت‌نامه بانکی معادل صددرصد ارزش کالا مطالبه می‌کند. این در حالی است که بسیاری از واردکنندگان و تولیدکنندگان توان تأمین چنین ضمانت‌نامه‌ای را ندارند. در نتیجه، تجهیزات آنها برای مدت طولانی در گمرک متوقف می‌ماند و علاوه بر تحمیل هزینه‌های سنگین انبارداری و خواب سرمایه، روند اجرای پروژه‌های نیروگاه‌های خورشیدی را نیز تا تأخیر جدی روبه‌رو می‌کند.

تخصیص ارز همچنان خارج از اختیار ساتبا

رئیس ساتبا درباره مهم‌ترین مطالبه سرمایه‌گذاران یعنی تأمین ارز پروژه‌ها نیز گفت: تصمیم‌گیری درباره منابع ارزی در اختیار وزارت صمت و بانک مرکزی است. با این حال، او تأکید کرد: «با توجه به ناترازی انرژی کشور، انتظار داریم تأمین ارز پروژه‌های نیروگاه‌های تجدیدپذیر در اولویت قرار گیرد».

نیز با تأخیر جدی روبه‌رو می‌کند.

زمین‌های نامناسب؛ برنامه ساتبا جهت آماده‌سازی سایت‌های نیروگاهی

واگذاری زمین‌های فاقد شرایط فنی نیز از دیگر انتقادهای سرمایه‌گذاران بوده؛ موضوعی که به گفته آنها موجب افزایش هزینه‌ها و طولانی شدن زمان اجرای پروژه‌ها شده است. رئیس ساتبا با تأیید وجود چنین مشکلاتی، گفت: در برخی موارد زمین‌ها معرفی شده برای احداث نیروگاه از نظر فنی مناسب نبوده‌اند. او از تدوین برنامه‌ای که براساس آن، زمین‌های مناسب پس از انجام مطالعات فنی و فراهم‌شدن بخشی از زیرساخت‌ها به سرمایه‌گذاران واگذار خواهد شد. به گفته طر‌طلب، این برنامه با هدف کاهش ریسک سرمایه‌گذاری و تسریع در اجرای پروژه‌های نیروگاه خورشیدی در دست اجراست.

مطالبات بخش خصوصی، چشم‌انتظار تحقق وعده‌های ساتبا

با وجود توضیحات رئیس ساتبا و همچنین اقدامات مثبت صورت‌گرفته از سوی مسئولان این سازمان، فعالان صنعت انرژی‌های تجدیدپذیر معتقدند مشکلات اصلی این بخش تاخودمی همچنان پابرجاست؛ از صف طولانی تخصیص ارز گرفته تا تجهیزات متوقف در گمرک و دشواری دسترسی به زمین‌های مناسب. هرچند ساتبا از بررسی روند تخصیص ارز، پیگیری پرونده‌های گمرکی و اصلاح فرایند واگذاری زمین خبر می‌دهد، اما ان‌ربخشی این اقدامات زمانی قابل ارزیابی خواهد بود که سرعت اجرای پروژه‌ها افزایش یابد و سرمایه‌گذاران آثار عملی این وعده‌ها را در روند توسعه نیروگاه‌های تجدیدپذیر مشاهده کنند. در پایان، همچنان پرسش‌های مهمی بی‌پاسخ مانده است؛ ازجمله اینکه چه تعداد از شرکت‌های واردکننده و تولیدکننده در ماه‌های گذشته در صف ثبت سفارش کالا و دریافت مجوزها قرار داشته‌اند؟ پرسش مهم‌تر این است که اگر این فرایندهای طولانی و موانع اداری وجود نداشت و مجوز‌ها در زمان مناسب صادر می‌شد، تا امروز چه میزان ظرفیت جدید نیروگاه خورشیدی در کشور به بهره‌برداری رسیده بود؟ چندمکاوات برق خورشیدی می‌توانست وارد مدار شود؟ با وجود چالش‌های مطرح‌شده از سوی فعالان صنعت، گفت‌وگوی صریح رئیس ساتبا درباره برخی از این مسائل و اعلام برنامه‌هایی برای پیگیری موضوعاتی مانند تخصیص ارز، تعیین تکلیف تجهیزات گمرکی و اصلاح فرایند واگذاری زمین، می‌تواند نشانه‌ای از پذیرش دغدغه‌های بخش خصوصی باشد. از سوی دیگر، باید در نظر داشت که بسیاری از مشکلات مطرح‌شده، صرفاً در حوزه اختیارات ساتبا قرار ندارد و حل آن نیازمند هماهنگی میان دستگاه‌هایی مانند وزارت صمت، بانک مرکزی، گمرک و سایر نهادهای مرتبط است. با این وجود، انتظار فعالان صنعت از ساتبا همچنان ایفای نقشی فعال‌تر در پیگیری مطالبات بخش خصوصی و تسریع فرایند‌هاست. بی‌تردید اگر وعده‌های مطرح‌شده در این گفت‌وگو به نتایج عملی منجر شود، می‌توان انتظار داشت بخشی از نگرانی سرمایه‌گذاران کاهش یافته و مسیر توسعه نیروگاه‌های تجدیدپذیر با سرعت بیشتری دنبال شود.

چرا رویاهای توسعه ایران به واقعیت تبدیل نشدند؟

قاسم‌انزائلو

کارشناس اقتصادی

سطح رفاه، جلوگیری از مهاجرت‌های ناخواسته و تحقق توسعه متوازن سرزمینی کمک کند. در کنار همه این آثار، توسعه لجستیک و کریدورهای بین‌المللی، یک دستاورد راهبردی دیگر نیز به همراه دارد؛ استقرار بهینه پادفند غیرمغال، افزایش تاب‌آوری اقتصادی و شکلگیری چتر امنیت اقتصادی از سراسر پهنه سرزمینی ایران. هرچه جلای ایران در شبکه تجارت جهانی عمیق‌تر و غیرقابل جایگزین‌تر شود، منافع اقتصادی کشورهای بیشتری با امنیت، ثبات و توسعه ایران گره خواهد خورد و این، یکی از پایدارترین و کم‌هزینه‌ترین شیوه‌های تقویت امنیت ملی است. اما تحقق این فرصت، بیش از هر چیز به تغییر در شیوه تصمیم‌گیری نیاز دارد. این باید به یک مطالبه عمومی، به‌ویژه از سوی کنشگران اقتصادی، فعالان بخش خصوصی، کارآفرینان، صاحبان صنایع و سرمایه‌گذاران تبدیل شود؛ اینکه همان‌گونه که هیچ نگاه اقتصادی بدون بررسی سناریوهای مختلف، تحلیل هزینه-فایده و انتخاب بهینه درباره آینده خود تصمیم نمی‌گیرد، نهاده‌ها و عاملان سیاسی هم‌اکنون نیز باید به همین مبنا طراحی و انتخاب کنند. جامعه حق دارد بداند چرا یک سیاست بر سیاست دیگر ترجیح داده شده است؛ چه گزینه‌های رقیبی بررسی شده‌اند؛ هزینه‌ها و منافع هر مسیر چه بوده است و چرا در نهایت، آن سیاست به‌عنوان بهترین گزینه انتخاب شده است. شفافیت، پاسخ‌گویی، تحلیل هزینه-فایده، مقایسه سناریوهای رقیب و مصون نگه‌داشتن فرایند سیاست‌گذاری از نفوذ منافع خاص، از مهم‌ترین پیش‌شرط‌های حکمرانی توسعه‌گرا هستند. شاید مهم‌ترین روایت توسعه ایران در دهه‌های آینده، نه کشف یک مزیت جدید بلکه شناخت، باور و بالفعل‌کردن بزرگ‌ترین مزیتی باشد که همواره در اختیار داشته‌ایم؛ موقعیت بی‌بدیل ایران در قلب شبکه‌های ارتباطی جهان. توسعه ایران، شاید بیش از آنکه در اعماق منابع زیرزمینی نهفته باشد، روی نقشه جغرافیای آن قرار دارد؛ جایی که ایران می‌تواند به قلب پهنه لجستیک و کریدورهای بین‌المللی در بازار جهانی لجستیک تبدیل شود.

گزارش

گزارشی از میزگرد مجمع کارآفرینان درباره نقد ماده ۳ قانون حمایت از جهش تولید دانش‌بنیان

تولید در تنگنای قانونی به نام حمایت

قانون جهش تولید دانش‌بنیان با هدفی روشن تصویب شد؛ کاهش وابستگی اقتصاد کشور به فناوری و ماشین‌آلات خارجی. اما آیا ابزار انتخاب‌شده برای تحقق این هدف -اخذ عوارض گمرکی از واردات ماشین‌آلات صنعتی و کشاورزی، موضوع ماده ۳ این قانون- واقعا در مسیر همین هدف عمل کرده است؟ این پرسش محور میزگرد تخصصی «گلوگاه» مجمع ملی کارآفرینان ایران بود که با حضور هادی قوامی، نایب‌رئیس کمیسیون ویژه حمایت از تولید مجلس دوازدهم، مسعود ایرانی، مدیرکل دفتر صنایع ماشین‌آلات و تجهیزات تولید وزارت صمت و محمدرضا رجالی، کارآفرین صنعتی برگزار شد.

عوارض با مقصد نامعلوم

نرخ این عوارض که در ابتدای تصویب قانون ۱۰ درصد بود، طی بازنگری‌های بعدی به چهار درصد و سپس یک درصد رسید اما به گفته رجالی، مسئله اصلی نرخ نیست، مسئله این است که این منابع، پس از واریز به خزانه، هیچ مسیر شفاف و قابل رصدی به سمت پروژه‌های دانش‌بنیان ندارد.

او تصریح کرد نه وزارت صمت و نه مجلس، نظارت دقیقی بر نحوه هزینه‌کرد این وجوه ندارند و این منابع در عمل صرف اولویت‌های دیگر بوجه عمومی می‌شود. رجالی تأکید کرد کار غلط را نباید انجام داد؛ نباید از کالای سرمایه‌ای -که رکن حیاتی هر واحد تولیدی است- عوارض گرفت تا صرف اموری دیگر شود که هیچ ارتباطی با تقویت همان تولید ندارد.

این کارآفرین در ادامه تأکید کرد: این قانون به جدی‌برداری، به بیماری بدل شده است.

به گفته او، تولیدکننده‌ای که با هزینه اضافه مواجه شده، در سوی دیگر نه وام ارزان دریافت می‌کند و نه دسترسی کافی به ارز برای تأمین مواد اولیه دارد؛ چراکه منابع محدود ارزی، ابتدا صرف کالای اساسی و دارو می‌شود.

تکنه‌ای که در این میزگرد با صراحت مطرح شد، هشدار درباره فرصت‌های سوءاستفاده در نظام تخصیص ارز ترجیحی بود. قوامی به پرونده‌ای اشاره کرد که در آن، سرمایه‌گذارنمایی با فاکتورسازی صوری در خارج از کشور، بخش قابل توجهی از ارز دریافتی برای واردات ماشین‌آلات را در مسیرهای غیرشفاف هدایت کرده بود؛ نمونه‌ای که نشان می‌دهد بدون نظارت دقیق، حتی سیاست‌های حمایتی نیز می‌توانند بستر رانت شوند.

رجالی این تکنه را تأیید کرد و افزود: تا زمانی که ارز یارانه‌ای در میان است، این زمینه همچنان باقی می‌ماند، به‌ویژه در سازوکارهای دولتی و خصولتی که پاسخ‌گویی در آنها کمتر است.

رجالی در ادامه توضیح داد: کاهش نرخ عوارض به سطحی نامدین (۰.۱ درصد) برای هموارسازی بازنگردی کامل در مجلس، بازآگرداندن رویکرد معافیت مشروط برای ماشین‌آلاتی که تکنولوژی مؤثر و قابل بومی‌سازی وارد می‌کنند.

به گفته او، این مسیر می‌تواند هدف اصلی قانون -تقویت تولید داخل و کاهش وابستگی- را بدون تحمیل هزینه بی‌بازده به تولیدکننده محقق کند.

این میزگرد نشان داد چالش اصلی نه در ثبت قانون‌گذار، بلکه در فاصله میان هدف و اجرا نهفته است. بخش خصوصی که پیش‌تر نیز با ارسال نامه‌ای به سران قوا خواستار بازنگری در این ماده شده بود، بار دیگر بر این نکته تأکید کرد که تقویت تولید ملی و کاهش وابستگی، نیازمند ابزاری کارآمدتر از عوارض بدون مقصد مشخص است.