کووید ۱۹ چگونه ۳ هزار مبتلا و ۴۵ قربانی از بانک‌ها گرفت؟

کرونای تو به حساب من

یوسف حیدری
گزارش نویس

روزهایی که مردم در قرنطینه خانگی بودند، کارمندان بانک با دو بحران مواجه شدند؛ بحران سیستم بانکی بر اثر حجم بالای تراکنش مالی و کرونا. زیرساخت‌ها با مشکل مواجه شده بود و مردمی که نگران حساب و کتاب‌شان بودند، مدام به بانک‌ها مراجعه می‌کردند. کارمندان بانک همواره در آخرین ماه سال، روزهای پرکاری را پشت سرمی‌گذارند اما امسال برای آنها تجربه‌ای عجیب و غریب بود؛ وضعیتی که باعث شد ۳ هزار نفر از آنها به کرونا مبتلا شوند و ۴۵ نفر نیز جان خود را از دست دهند. همین چند روز پیش بود که مدیرعامل بانک مسکن بر اثر ابتلا به کرونا درگذشت.

احمد رئیس یکی از شعب بانک مسکن معتقد است کرونا بسیاری از مشکلات زیرساختی را آشکار کرد. مشکلاتی که نیاز به شناسایی دقیق دارند تا در بحران بعدی غافلگیر نشویم:«۲۷ سال است که در شعب مختلف کار می‌کنم و تا جایی که تجربه من نشان می‌دهد، روزهای آخر هرسال مردم مبالغ زیادی پول نقد از بانک می‌گیرند و ۵ فروردین سال بعد همه آن پول‌ها را دوباره به بانک برمی‌گردانند. بنابراین لازم است در این زمینه فرهنگ‌سازی کنیم و پروتکل‌های شفاف و روشنی برای کارمندان بانک و مشتری‌ها درنظر بگیریم. اگر هر سال اعلام شود که از این تاریخ به بعد هیچ بانکی پول نقد نمی‌گیرد و اصناف هم پول نقد نگیرند ۹۰ درصد مشکلات حل می‌شود. برعکس، وقتی اعلام می‌شود شعبه‌ها با یک سوم نیرو کار کنند، من با دو کارمند چطور می‌توانم جوابگوی آن همه مشتری باشم؟ در همه بحران‌ها اولین جایی که مردم به آن مراجعه می‌کنند بانک است چون برای گذر از بحران پول لازم دارند. خب اگر قضیه تا این اندازه مهم است، چه آموزشی به مردم و کارمندان بانک در زمینه نحوه رفتار و فعالیت در بحران داده‌ایم؟»

او به پنج برابر شدن مراجعه مردم به بانک در اسفند ماه سال گذشته و فروردین ماه امسال اشاره می‌کند و همین طور برخی رفتارهای عجیب و غریب مشتریان: «متأسفانه مردم نسبت به مسائل مالی حساسیت بیشتری دارند تا مسائل خانوادگی و بهداشتی. به همین دلیل گاهی اوقات فقط برای اطمینان خاطر از وضعیت سپرده‌شان به بانک می‌آیند و توجهی هم به مسائل بهداشتی و به خطر افتادن جان کارمندان بانک نمی‌کنند. یادم هست پنجم فروردین یک بانوی سالخورده بدون رعایت موارد بهداشتی به شعبه آمد و از ۹ صبح تا یک بعد ازظهر با معاون شعبه بحث کرد که چرا مبلغ ۶ هزار و ۸۰۰ تومان از سود سپرده‌اش واریز نشده یا مرد سالخورده‌ای که حاضر نبود بیرون از بانک منتظر باشد و با لگد به در می‌زد و می‌گفت وقتی تعطیل نیستید، من چرا بیرون باشم، در را باز کنید بیایم داخل.»

محمد یکی از کارمندان باسابقه بانک سپه است. او هم مثل احمد می‌گوید آماده نبودن زیر ساخت‌های بانکی، شیوع کرونا و هجوم مردم و شرکت‌ها در روزهای پایانی سال باعث شد کارکنان بانک‌ها روزهای پرکار و پراسترسی را تجربه کنند: «عمده مشکلات ما در اسفند ماه سال گذشته، پول نقد بود. شرکت‌ها حجم زیادی وجه نقد می‌خواستند و از قبل با برنامه‌ریزی که کرده بودیم در ماه‌های دی و بهمن حجم زیادی از وجه نقد مورد نیاز آنها را تأمین کردیم اما اسفند ماه وقتی بانک مرکزی بخشنامه داد که به هیچ عنوان وجه نقد نگیرید و پرداخت نکنید مشکلات ما شروع شد. خیلی از مشتری‌هایی که از ما پول نقد گرفته بودند ولی نتوانسته بودند خرج کنند حالا می‌خواستند به حسابشان برگردانیم، از آن طرف هم عده‌ای همچنان پول نقد می‌خواستند. ما هرچقدر توضیح می‌دادیم که نمی‌توانیم اسکناس جابه‌جا کنیم، کسی قبول نمی‌کرد.

حالا این را بگذارید کنار اخبار نگران کننده‌ای که از ابتلای همکاران و فوت تعدادی از آنها دریافت می‌کردیم. واقعاً دلهره‌آور بود. روزهایی که همه برای در امان ماندن از بیماری از خانه بیرون نمی‌آمدند ما در بانک بودیم و برخی از مشتری‌ها هم نمی‌خواستند شرایط را درک کنند و مثل همیشه توقع داشتند که کار بانکی‌شان به سرعت انجام شود. سعی می‌کردیم تراکم جمعیت داخل سالن را کم کنیم اما تعدادی از مشتری‌ها مقاومت می‌کردند. از طرف دیگر دستورالعمل مسئولان بانکی هم چندان شفاف نبود و ما واقعاً نمی‌دانستیم باید به چه شکلی عمل کنیم. گذشته از این‌ها بحران کرونا نشان داد ما اصلاً زیرساخت مطمئنی نداریم و در مواقع بحرانی معلوم نیست بتوانیم از پس کارها بربیاییم یا نه.»

او به عنوان نمونه‌ای از آشفتگی در کارها و آماده نبودن زیرساخت‌ها می‌گوید: «در روزهای پیک کرونا بانک مرکزی به مردم توصیه می‌کرد کارهای بانکی‌شان را اینترنتی انجام دهند و کسانی که تاریخ کارت بانکی‌شان به پایان رسیده هم می‌توانند برای سه ماه دیگر از همان کارت استفاده کنند. همچنین اعلام کردند سقف برداشت از کارت‌های بانکی ۵۰۰ هزار تومان و کارت به کارت هم تا سقف ۱۰میلیون تومان افزایش پیدا کرده و نیازی به مراجعه به بانک نیست اما به دلیل آماده نبودن زیرساخت‌ها مردم همچنان به بانک‌ها مراجعه می‌کردند. بعد که مشکلات به شکلی برطرف شد باز مشتری‌ها به بانک می‌آمدند و ما باید همه آنها را راهنمایی می‌کردیم. مسأله مهم این است که پزشکان و پرستاران می‌دانند چه کسی به کرونا مبتلا است و در چه محیطی کار می‌کنند اما ما نمی‌دانیم چه کسی مبتلا و چه کسی ناقل است به همین دلیل بیشتر در معرض ابتلا به این بیماری هستیم.»

> ۲۷ سال است که در شعب مختلف کار می‌کنم و تا جایی که تجربه من نشان می‌دهد، روزهای آخر هرسال مردم مبالغ زیادی پول نقد از بانک می‌گیرند و ۵ فروردین سال بعد همه آن پول‌ها را دوباره به بانک برمی‌گردانند. بنابراین لازم است در این زمینه فرهنگ‌سازی کنیم و پروتکل‌های شفاف و روشنی برای کارمندان بانک و مشتری‌ها درنظر بگیریم

محمد به نمونه دیگری از ناهماهنگی‌ها اشاره می‌کند و می‌گوید: «در روزهای پایانی سال و با اعلام وضعیت قرمز در تهران، سیستم بانکی با پیامک به مشتری‌ها اعلام کرد اگر می‌خواهند پیامک حساب بانکی‌شان برای یک سال دیگر فعال باشد به شعبه مراجعه کنند. در همان روزها تعداد زیادی از مردم مراجعه می‌کردند تا پیامک بانکی‌شان را فعال کنیم درحالی که با یک برنامه‌ریزی ساده و به شکل غیر حضوری می‌شد این کار را انجام داد.»

سعید هفت سالی است که در یکی از بانک‌های خصوصی شعبه نازی‌آباد کار می‌کند. او می‌گوید در تمام این سال‌ها این همه مشتری برای جابه‌جایی پول و دریافت کد بورس ندیده است. او می‌گوید شانس بزرگی داشته که تا حالا کرونا نگرفته است:«متأسفانه بعد از عید مردم به یکباره کرونا را فراموش کردند همان طور که مثل هفته‌های آخر اسفند چندان این بیماری را جدی نمی‌گرفتند. این روزها مشتری‌های بانک ما نسبت به ماه‌های قبل چند برابر شده و همه با بچه‌های خردسال به بانک می‌آیند تا برای‌شان حساب باز کنند و کد بورس بگیرند. وضعیت بانک‌های دولتی بهتر است اما در بانک‌های خصوصی فاصله‌ای بین مشتری و کارمند نیست و همین باعث شد روزهای اول شیوع کرونا تعدادی از کارمندان این بانک‌ها به کرونا مبتلا شوند. البته در حال حاضر با تجهیزاتی که در اختیارمان قرار داده‌اند سعی می‌کنیم به نحوی بیشتر از خودمان مراقبت کنیم.»

داوود هم کارمند یکی از بانک‌های خصوصی در بازار تهران است. او می‌گوید بیش از ۷۰ درصد مشتری‌های بانک اهمیتی به کرونا و رعایت نکات بهداشتی نمی‌دهند و با این کار جان همه ما را به خطر می‌اندازند:«هفته قبل یکی از مشتری‌ها ۴۰ میلیون پول نقد آورده بود به حسابش واریز کنیم. پول یکی از راه‌های انتقال کرونا است. هرچقدر هم از کسبه بازار می‌خواهیم پول نقد نیاورند اهمیتی نمی‌دهند. من هر روز با ترس و لرز به خانه برمی‌گردم و دم درخانه همه لباس‌هایم را عوض می‌کنم. بارها اتفاق افتاده که موقع شمارش پول، دستکشم پاره شده. این چیزها واقعاً وحشتناک است. از دوهفته قبل که اعلام کردند بانک‌ها می‌توانند به شکلی محدود پول نقد بگیرند خیلی از کسبه با پول نقد به بانک می‌آیند و برای نوشتن فیش بانکی هم خودکار ما را می‌گیرند. متأسفانه حالا این واقعیت تلخ را که می‌گویند برای برخی مال بیشتر از جان ارزش دارد به چشم می‌بینیم.» ضرب‌المثل دیگری هم می‌گوید فلانی فکر می‌کند مرگ فقط برای همسایه است؛ اما یادمان نرود، مرگ فقط برای همسایه نیست. اگر رعایت نکنیم، ممکن است جناب کرونا در خانه ما را هم بزند.

جدول سودوکو

ارقام ۱ تا ۹ را طوری در خانه‌های سفید قرار دهید که هر رقم در سطرها، ستون‌ها و مربع‌های کوچک ۳ در ۳ یکبار دیده شود

۳۳۷۳

آسان

۱		۷	۵	۳				
	۵	۸			۶	۳	۷	۱
	۳			۸			۴	
		۲	۸	۴				۷
۷								۲
۳				۱	۷	۶		
	۲			۷			۱	
۴	۱	۳	۹			۷	۵	
				۵	۴	۲		۳

متوسط

۸				۶			۴	۷
		۴	۳	۲				
	۹	۶	۷					
۱	۸					۹		
		۹				۲		
		۵					۷	۳
					۷	۳	۵	
				۳	۱	۴		
۴	۳			۵				۶

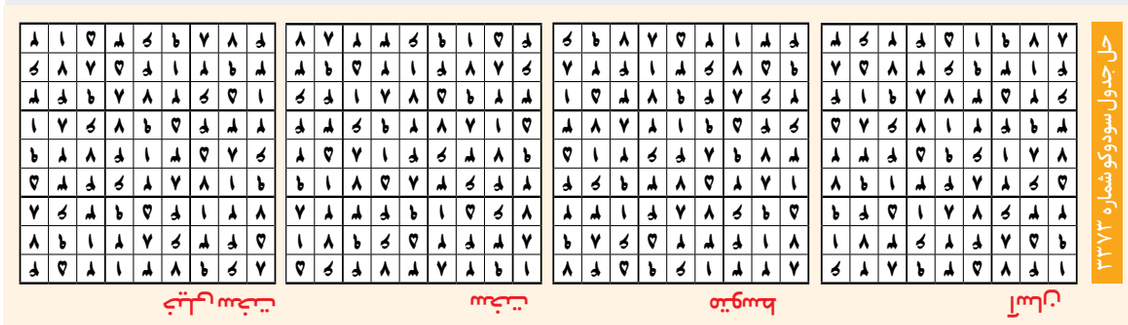
سخت

	۹			۳		۴		
۸					۶			
۷			۱	۹				
۲	۴					۷		
	۷	۳		۴		۸	۵	
		۸					۳	۴
				۷	۸			۶
			۴					۳
		۱		۶			۸	

خیلی سخت

۸			۷					
	۴	۳			۲			
				۵	۹			۸
					۶		۳	۵
		۵		۱		۷		
۲	۳		۵					
۱			۲	۷				
			۱		۸	۷		
					۳			۲

حل جدول سودوکو شماره ۳۳۷۳



یک جدول با دو شرح

جدول روزنامه ایران دارای دو «شرح عادی و ویژه» است. در صورت تمایل به حل دو شرح ابتدا یکی از شرح‌ها را با مداد حل کرده و سپس با پاک کردن جواب شرح اول، به حل شرح دوم بپردازید.

۷۳۳۸

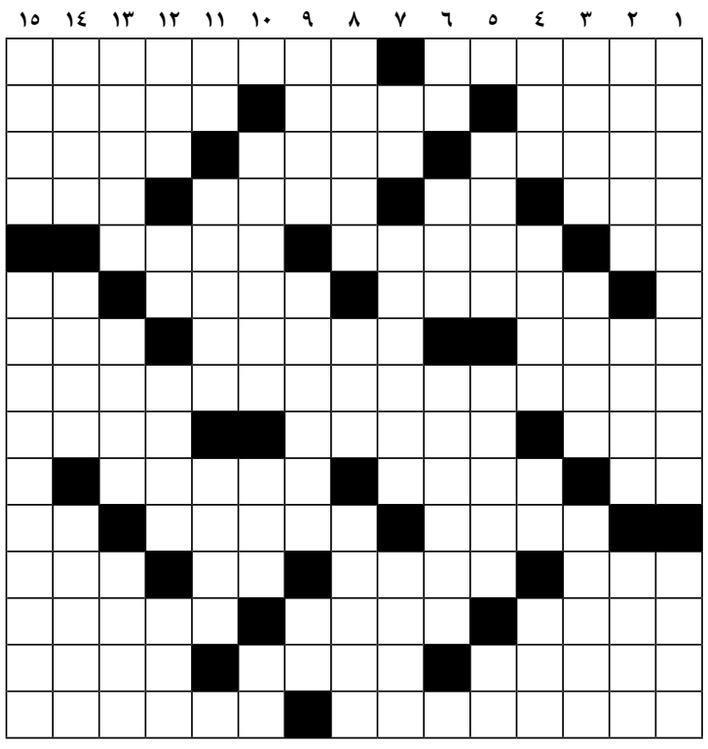
جدول عادی

افقی:

۱- شهرجناب‌خان!- دسرسردمحبوب
۲- قصد مشتری!- ادای وظیفه و نقش- افزاروسیله
۳- مرمت- لولای دست!- فطری، ذاتی
۴- ریسمان- ابریشم- واحدنظامی- شیرفلکی
۵- بلی درمکالمه- میانه- دربهارعمربه‌سرمی‌برد
۶- پوشه رایانه‌ای- رؤیای تشنه لب- خرس فلکی
۷- ترمزکشتی- پیامبرخوش‌صدا- فلزگرانبها
۸- اثری تاریخی درشهرستان«پاکدشت»استان‌تهران
۹- خزنده گزنده- این شرکت آلمانی خودروهای لوکس تولیدمی‌کند- واحدپول«بنگلادش»
۱۰- پرز- ازنوشت‌افزار- خویشاوندان
۱۱- عارضه‌پوستی- زیرساخت‌نقاشی- طمع
۱۲- شبانگاه- پوپک- کلام‌معتبر- فیلم«مسعودکیمیایی»
۱۳- دریای سرخ- روستایی دیدنی در قلب کوه در استان «کرمانشاه»- سریالی به‌کارگردانی«آرش قادری»
۱۴- راننده کشتی- اول هرچیز- مخفی‌شدن به‌قصدشکار
۱۵- امید... هافبک تیم ملی فوتبال کشورمان- کاری مهم درزراعت

عمودی:

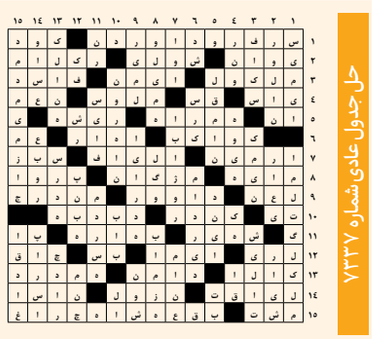
۱- فیلم«مهران مدیری»- صاف‌وروشن
۲- خارج- خوگرفتن- میوه‌نورسیده
۳- تولد- زبان‌دارومتکلم- هواپیمای کارتونی
۴- زنگ گردن‌چهارپا- قیصر- حرف‌روسی- لوس
۵- مداد باریک نویس- رویدادی که موجب ازدست رفتن چیزی باارزش‌شود- زمین‌سخت
۶- مخفف‌آتش- میزان‌کارایی‌درکاراته- ازعلائم‌نگارشی
۷- ازخواهران بروته- گفت‌وگوی همراه با دعوا و نزاع- سامانه‌ای درجعبه‌دنده
۸- بی‌رحم- خروس‌مازنی- سیارات‌بسیارکوچک
۹- چهره‌پرداز- مرغ‌سحر- نشانه‌وجودمفعول
۱۰- ازمهم‌ترین‌اعصاب‌دست- مخفف‌ازاو- رودآرام
۱۱- حرف‌فاصله‌انداز- شعرخیام- چاشنی‌صبحانه
۱۲- کسب و کار- کم مانده آدم شود- نداشتن همسر- اردوگاه
۱۳- افرادبسیارباهوش- ماهی‌آب‌های‌آزاد- حقه
۱۴- اشاره به‌کسی که نخواهند اسمش را ببرند- هوس باردار- موردپسند
۱۵- لاغر- بازیگرنقش«فهیمه»(خواهرنقی) درسریال «پایتخت۶» که‌ماه‌قبل‌پخش‌شد



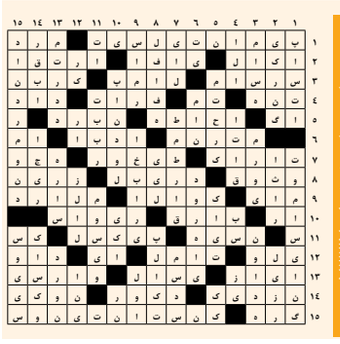
جدول ویژه

افقی:

۱- استپ- نوعی انتقال‌دهنده عصبی ازنوع‌مونوآمینه‌اسیدبیوژنیک
۲- ماه‌رومی- اقبال- بادها
۳- برهنه- محبوب زیبا- گریه باسوزوگداز
۴- زاد- محبت- هلاک ونیستی- جغد
۵- قلم‌فرنگی- به‌حدکمال‌رسیدن- پوست‌پیرا
۶- تحقیق، استعلام، آزمایش و مصاحبه با متقاضیان استخدام- فریبکارونیرنگ‌باز- درخت‌زبان‌گنجشک
۷- یک زبان برنامه نویسی شیءگرا- پیروان- نام اصلی مجنون
۸- بازیگرمردفیلم‌جدید«اولین‌امضابرای‌رعنا»
۹- یکرنگی- بی‌میلی و بیزاری- نسبت همسران دو برادر باهم



حل جدول عادی شماره ۷۳۳۷



حل جدول ویژه شماره ۷۳۳۷