

# فناوری و رسانه

تجربه کاربران اسنپ فود در حفاظت از حریم خصوصی

## هکرها در کمین

## کاربران ناآگاه

اسنپ فود که یکی از وبسایت‌های مورد استفاده ۲۰ میلیون کاربر ایرانی است به تازگی با هک شدن، بار دیگر حریم خصوصی در ارسال اطلاعات به سازمان‌ها را زیر ذره بین برد. اسنپ فود، خود را این طور معرفی می‌کند «فرهنگ جدید سفارش غذا که برای اولین بار در ایران معرفی و اجرا شده است. سفارش اینترنتی غذا در ایران تا قبل از راه اندازی اسنپ فود تنها یک رویا بود و کمتر کسی از مزایای آن خبر داشت. این رویا در سال ۱۳۸۸ به واقعیت تبدیل شد و در این مدت طرفداران زیادی نیز بین مردم ایران پیدا کرده است. اسنپ فود اولین وبسایت ایرانی و متعلق به شرکت آوانگار اطلس تجارت است که سفارش اینترنتی غذا را برای مردم ایران به ارمان آورده و امکانات متعددی به منظور راحتی هر چه بیشتر مردم و رستوران‌ها تدارک دیده است. در ابتدا این مجموعه از پیوستن «زودفود» به اسنپ در سال ۱۳۹۳ شکل گرفت و در ادامه در سال ۱۳۹۶ زودفود نام خود را به اسنپ فود تغییر داد. شعار اسنپ فود این است که امکانات متفاوت و مطلوبی را به منظور صرفه جویی در وقت و هزینه در اختیار کاربران خود قرار می‌دهد.

### اطلاعات تمامی کاربران هک شد

اما اخیراً اتفاقی برای این وبسایت افتاده است که موضوع حریم خصوصی کاربر و ضرورت آموزش کاربران در استفاده از خدمات آنلاین را ضروری می‌سازد.

پیرو هک اسنپ فود، در بیانیه این مجموعه که در فضای مجازی منتشر شده، آمده است: «پیرو هک و اقدام به فروش مستقیم بخشی از اطلاعات کاربران اسنپ فود به اطلاع می‌رسانیم که شرکت اسنپ فود در قدم اول در همکاری با پلیس فتاد در حال شناسایی و رفع منبع آلودگی ناشی از اقدام این گروه هکری است.

شرکت اسنپ فود مسئولیت این اتفاق را می‌پذیرد و حتماً بررسی دقیقی در مورد دلایل وقوع آن انجام خواهد داد.

تمامی اطلاعات پرداخت بانکی کاربران، اعم از اطلاعات مربوط به کد امنیتی کارت (CCV)، رمز عبور و تاریخ انقضا، در امنیت کامل قرار دارد و این اطلاعات مطابق مقررات بانک مرکزی در هیچ یک از پلتفرم‌ها ذخیره نمی‌شود.

در اطلاعیه آمده که گروه هکری پیش از مذاکره با اسنپ فود اقدام به فروش اطلاعات کرده است و شرکت اسنپ فود حداکثر تلاش خود را برای جلوگیری از انتشار داده‌های کاربران، از طریق مذاکره با این گروه هکری، خواهد کرد.

اما مطابق اعلام رسانه‌ها، هک‌هایی که پیش از این اطلاعات کاربران «تپسی» را هک کرده بودند، مدعی شدند که اطلاعات بیش از ۲۰ میلیون کاربر پلتفرم سفارش غذا آنلاین «اسنپ فود» را هک کرده‌اند. این اطلاعات شامل موارد زیر است:

- اطلاعات بیش از ۲۰ میلیون کاربر شامل: نام کاربری، پسوندها، ایمیل، نام و نام خانوادگی، شماره موبایل، تاریخ تولد و...

- اطلاعات بیش از ۵۱ میلیون آدرس کاربر شامل: موقعیت GPS، آدرس کامل، شماره تلفن و...

- اطلاعات بیش از ۱۸۰ میلیون دستگاه همراه شامل: نوع و مدل دستگاه، پلتفرم، توکن، فروشگاه نصب برنامه و...

- اطلاعات بیش از ۳۶۰ میلیون سفارش شامل: آی پی سفارش دهنده، آدرس دریافتی، تلفن دریافتی، شهر، مدت زمان دریافت، نام و نام خانوادگی، مشخصات فروشگاه یا رستوران، قیمت، محصول و...

- اطلاعات بیش از ۲۵ هزار بیک شامل: نام، نام خانوادگی، شماره تماس، کد ملی، شهر و...

- اطلاعات بیش از ۶۰۰ هزار پرداخت سفارش شامل: نام کامل صاحب کارت، نام کامل مشتری، شماره تماس، شماره کارت، نام بانک و...

- اطلاعات بیش از ۱۶۰ میلیون سفر انجام شده توسط پیک شامل: نام کامل مبدأ و مقصد، آدرس مبدأ و مقصد، تلفن مبدأ و مقصد، موقعیت جغرافیایی مبدأ و مقصد، تاریخ و...

- اطلاعات بیش از ۲۴۰ هزار Vendor شامل: نام کامل، آدرس، تلفن، ایمیل، موقعیت مکانی GPS، نام مدیریت مجموعه و...

- اطلاعات بیش از ۸۸۰ میلیون سفارش محصول هکرها قیمت ۳۰ هزار دلاری را برای فروش این اطلاعات پیشنهاد داده‌اند و مشخص نیست که آیا مذاکرات اسنپ فود برای حفظ این اطلاعات به نتیجه خواهد رسید یا نه.

### پیشنهادات حفاظت اطلاعات اسنپ فود

این اتفاق در شرایطی تجربه شد که اسنپ فود قوانینی برای حریم خصوصی کاربر و ممانعت از درز اطلاعات شخصی وی وضع کرده است که طبیعتاً اغلب کاربران آن را مطالعه نمی‌کنند. بر این اساس در این وبسایت آمده است: «اسنپ فود با تأکید بر احترامی که برای حریم شخصی کاربران قائل است، برای سفارش، ثبت نظر یا استفاده از برخی امکانات وبسایت، اطلاعاتی را از کاربران درخواست می‌کند تا بتواند خدماتی امن و مطمئن ارائه دهد. برای نمونه می‌توان به نام، نشانی، نشانی الکترونیک (ایمیل)، شماره تلفن و سایر اطلاعاتی که به صورت عادی در دسترس عموم مردم نیست، اشاره کرد. لازم به ذکر است آدرس ایمیل و تلفن‌هایی که مشتری در پروفایل خود ثبت می‌کند، تنها آدرس ایمیل و تلفن‌های رسمی و مورد تأیید مشتری است و تمام مکاتبات و پاسخ‌های شرکت از طریق آنها صورت می‌گیرد.

شما با ثبت نام در اسنپ فود مشخصات خود از قبیل نام و نام خانوادگی، تلفن تماس و... را در اختیار اسنپ فود قرار می‌دهید که در ادامه برای انجام تراکنش و ثبت سفارش نیاز به اضافه کردن مشخصات آدرس خود خواهید داشت. شما پس از ثبت نام در سایت، به عنوان کاربر اسنپ فود شناخته خواهید شد و تمامی اطلاعات مذکور و اطلاعاتی مانند تراکنش‌ها، پرداخت‌ها و... نیز در اختیار اسنپ فود خواهد بود. همچنین بدین وسیله به اطلاع کاربران رسانده می‌شود که اسنپ فود همانند سایر وبسایت‌ها از جمع‌آوری IP و کوکی‌ها استفاده می‌کند، اما پروتکل، سرور و لایه‌های امنیتی اسنپ فود و روش‌های مناسب مدیریت داده‌ها حداکثر تلاش را به عمل می‌آورد که اطلاعات کاربران را محافظت و از دسترسی‌های غیرقانونی جلوگیری کند. طبیعتاً مسئولیت هرگونه سوءاستفاده به شخص یا اشخاص متخلف مربوط بوده و اسنپ فود حق اعتراض و پیگیری را از طریق قانونی بنا بر صلاح دید خود محفوظ می‌دارد.

اسنپ فود دسترسی کارمندان خود به اطلاعات کاربران را محدود کرده و هر فرد بنا به مسئولیت خود به میزان مورد نیاز به اطلاعات دسترسی خواهد داشت.

باید تأکید شود که حفظ و نگهداری رمز عبور و نام کاربری برعهده کاربران است و لذا برای جلوگیری از هرگونه سوءاستفاده احتمالی، کاربران نباید آن اطلاعات را برای شخص دیگری فاش کنند. در صورتی که کاربر شماره همراه

خود را به فردی دیگر واگذار کرد، جهت جلوگیری از سوءاستفاده یا مشکلات احتمالی، کاربران باید شماره موبایل خود را در پروفایل تغییر داده و شماره جدیدی ثبت نمایند.

مسئولیت هرگونه خسارت احتمالی که ناشی از عدم رعایت موارد فوق الذکر توسط کاربر باشد، با خود کاربر بوده و کاربر حق هرگونه ادعا علیه اسنپ فود را از خود سلب می‌کند. اسنپ فود هویت شخصی کاربران را محرمانه می‌داند و اطلاعات شخصی آنان را به هیچ شخص یا سازمان دیگری منتقل نمی‌کند، مگر اینکه با حکم مقام قضایی یا طبق قوانین و مقررات رایج کشور موظف باشد اطلاعاتش را در اختیار مراجع ذیصلاح قرار دهد. در این موارد هیچ گونه مسئولیت قانونی مبنی بر جبران خسارت برای اسنپ فود وجود ندارد و ضمناً کاربران با اعلام رضایت خود در استفاده از خدمات وبسایت، حق هرگونه اعتراض را از خود سلب نموده‌اند.

### برای حفاظت از اطلاعات چه باید کرد؟

به موازات خلأها در حفاظت از اطلاعات کاربران که ممکن است بخشی متوجه وبسایت باشد تا جایی که منجر به هک اطلاعات شد، برخی کاربران با بی احتیاطی در ارسال اطلاعات و حتی ارسال اطلاعات شخصی که ضرورتی ندارد، امروز این نگرانی را دارند که خصوصی ترین اطلاعاتشان از جمله اطلاعات بانکی، هویتی یا آدرس منزل شان در اختیار فرد دیگری قرار گیرد و این در حالی است که ارسال اطلاعات با کمترین دقت و مراقبت انجام می‌شود.

راهکارهای پیشنهادی زیر می‌تواند در حفاظت از اطلاعات شخصی در استفاده از وبسایت‌ها و پلتفرم‌ها مؤثر باشد.

تمامی اطلاعات خود را در اختیار سرور قرار ندهید و آنچه که ضروری است را وارد کنید.

مراقب کوکی‌ها باشید.

هرکجا امکان ارائه اطلاعات با حفاظت ویژه را دارید (مانند کیبورد در صفحه برای وارد کردن رمز) از آن استفاده کنید.

ایمیل جداگانه‌ای برای دریافت خدمات تعریف کنید.

از رمز عبورهای قوی استفاده کنید و در صورت اعلام هک شدن یک وبسایت در بخش ویرایش اطلاعات، رمز و اطلاعات مهم دیگر خود را ویرایش کنید.

در صورت دریافت پیامک در گوشی همراه و ایمیل‌های نامعتبر در باکس ایمیل از باز کردن و خواندن آن خودداری کنید.

داده‌های محرمانه خود را آفلاین نگه دارید.

از داده‌های ضروری خود همیشه فایل پشتیبان داشته باشید.

مطابق اعلام مدیران اسنپ فود این وبسایت مجدداً در حال ارائه خدمات است اما ضروری است کاربران با مراجعه به صفحه شخصی خود نسبت به بازبینی اطلاعات و در صورت نیاز ویرایش آن اقدام کنند.

ونوس بهنود  
دبیر تحریریه

