

مليار دولار خسائر الشركات من «الاحتيال الودي» سنوياً 100



أصبح الاعتراض على رسوم بطاقة الائتمان المشروعة، أو بطاقة الخصم، أو أي طريقة دفع أخرى أسهل بالنسبة للمستهلكين في السنوات الأخيرة، ويرجع ذلك إلى حد كبير إلى الجهود المبذولة من الشركات لتحسين الخدمات المصرفية والمدفوعات الرقمية عبر الإنترنت، استجابة لظروف متعددة طالت مفاصل الحياة اليومية، وفي مقدمتها تداعيات الوباء. إن ما سبق ذكره هو مجرد مثال على ما يسمى بـ «الاحتيال الودي» أو «احتيال الطرف الأول» والمعروف أيضاً بـ «احتيال استرداد الرسوم» الذي يلفت انتباه شركات الأمن وبطاقات الائتمان على حد سواء.

ووفقاً لمنصة التحقق من الهوية «سورس»، فإن الاحتيال الودي مسؤول عن خسارة 100 مليار دولار للشركات العالمية سنوياً. وفي مسح أجرته المنصة في أكتوبر/ تشرين الأول الماضي، شمل 1000 شخص بالغ، ارتكب 35% من الأمريكيين عمليات احتيال من هذا النوع.

وذكر تقرير لـ «وول ستريت جورنال» الشهر الفائت نقلاً عن بيانات شركة أبحاث صناعة التمويل «داتوس إنسايتس»، أن المستهلكين طعنوا في نحو 150 مليون عملية رسوم مع شركات إصدار البطاقات الأمريكية في 2023، بقيمة تقدر

بنحو 11 مليار دولار، وبأن هذا أعلى من 7.2 مليار دولار في عام 2019. وتتوقع «داتوس» ارتفاعاً بنسبة 40% في هذا الرقم بحلول عام 2026.

وعلى الرغم من اسمه، فإن الاحتيال الودي لديه القدرة على إلحاق تشوهات جسيمة بالشركات في شكل رسوم استرداد، وإيرادات مفقودة، وضرر بالسمعة. فمن منظور مالي، عند حدوث استرداد الرسوم، لا يفقد العمل الإيرادات من البيع الأصلي فحسب، بل سيدفع أيضاً رسوماً إضافية تفرضها معالجات الدفع والبنوك. ويمكن أن تؤثر هذه الرسوم في نهاية المطاف في أرباح الشركة.

علاوة على ذلك، إذا واجهت الشركات الناشئة عدداً كبيراً من عمليات الاسترداد، فقد يتم تصنيفها على أنها عالية الخطورة بواسطة معالجات الدفع، ما يؤدي إلى ارتفاع رسوم المعاملات المستقبلية أو حتى إيقاف الحساب.

أنواع الاحتيال الودي

على الرغم من أن الاحتيال الودي يمكن أن يحدث لأسباب متنوعة، إلا أن هناك فئتين رئيسيتين منه، (الاحتيال في (استرداد المبالغ المدفوعة) و(إساءة استخدام استرداد الأموال

• الاحتيال في استرداد المبالغ المدفوعة •

يحدث الاحتيال في استرداد المبالغ المدفوعة عندما يعترض العميل على رسوم البنك أو شركة بطاقة الائتمان، مدعياً أنها كانت غير مصرح بها أو احتيالية. ويمكن أن يحدث هذا حتى لو قام العميل بالشراء بنفسه، واستلم المنتج أو الخدمة كما هو متوقع. سيبدأ البنك أو شركة بطاقة الائتمان عندها بعملية استرداد المبالغ المدفوعة، ما قد يؤدي إلى خسارة الشركة مقابل المعاملة وربما تكبد رسوم إضافية

• إساءة استخدام استرداد الأموال •

تحدث هذه الحالة عندما يطلب العميل استرداد الأموال مقابل منتج أو خدمة حصل عليها بالفعل، ثم يحتفظ بهذا المنتج أو يستمر في استخدام الخدمة. وقد يكون من الصعب اكتشاف هذا النوع من الاحتيال، حيث إن الشركة لا تستطيع تحديد ما إذا كان العميل قد توقف بالفعل عن استخدام المنتج أو الخدمة. وقد تؤدي إساءة استخدام استرداد الأموال إلى خسائر مالية للشركة، فضلاً عن الإضرار بسمعتها إذا نشر العميل تجربته عبر الإنترنت

أسباب حدوث الاحتيال الودي

هناك عدة أسباب لحدوث هذا النوع من الاحتيال، من بينها

1. **النسيان:** يعتبر النسيان أحد الأسباب الأكثر شيوعاً للاحتيال الودي. فقد ينسى العميل عملية شراء قام بها، أو يفشل في التعرف إلى الرسوم في كشف حساب بطاقة الائتمان الخاصة به. في هذه الحالات، قد يعترض العميل على الرسوم، على الرغم من أنه أجرى عملية الشراء بنفسه
2. **سوء الفهم:** يعد سوء الفهم سبباً شائعاً آخر لهذا النوع من الاحتيال. فقد يسيء العميل فهم شروط وأحكام البيع، أو لا يعي تماماً سياسة الإلغاء أو الإرجاع. وهذا ما قد يُفضي إلى نزاعات لاسترداد المبالغ المدفوعة

3. **الشراء الاندفاعي:** يؤدي الشراء الاندفاعي أحياناً إلى الاحتيال الودي. فقد يجري بعض العملاء عملية شراء بناءً على نزوة، ثم يندمون لاحقاً عليها، أو يغيرون رأيهم بشأن المنتج أو الخدمة.

كيفية منع الاحتيال الودي

لحسن الحظ، هناك عدد من التكتيكات الفعّالة للغاية، وأفضل الممارسات التي يمكن للشركات استخدامها للحد من هذا النوع من الاحتيال من بينها:

• التواصل القوي مع العملاء

يعد التواصل الواضح والشفاف أمراً أساسياً لمنع الاحتيال الودي. ويجب على الشركات التأكد من أن عملاءها على دراية بسياساتها في ما يتعلق بالإلغاءات والإرجاعات واسترداد المبالغ المدفوعة. كما يجب عليها تقديم أوصاف وصور واضحة عبر الإنترنت لمنتجاتها أو خدماتها لتجنب الإرباك، والحد من النزاعات حول الرسوم غير المصرح بها.

• استخدام تدابير المصادقة

يمكن للشركات استخدام تدابير المصادقة للتحقق من هوية العميل والتأكد من أنه مخول بإجراء عملية شراء. ويمكن أن يشمل ذلك مطالبة العملاء بإدخال رمز التحقق المرسل إلى بريدهم الإلكتروني أو رقم هاتفهم، وغيرها من الوسائل.

• تأكيد الطلب

بعد أن يجري العميل عملية شراء ما، يجب على الشركة أن ترسل له بريداً إلكترونياً لتأكيد الطلب، يتضمن معلومات ذات صلة بالمعاملة، بما في ذلك التاريخ والوقت ومبلغ الشراء.

«كيفية الرد على» الاحتيال الودي

• التحقيق في النزاع وتقديم الأدلة

عندما يقدم العميل طلب استرداد للأموال، على الشركات التحقيق في النزاع لتحديد ما إذا كان السبب صحيحاً، وتقديم جميع الوثائق والأدلة ذات الصلة لدعم المعاملة. ويمكن أن تتضمن الأدلة تفاصيل حول المنتج أو الخدمة المقدمة، وسجلات الشحن، واتصالات العملاء.

مثلما يمكن لخدمة العملاء عالية الجودة والتواصل الواضح أن يمنع حدوث كثير من عمليات استرداد المبالغ المدفوعة، فإنهما يساعدان أيضاً في حل عمليات استرداد المبالغ المدفوعة بمجرد حدوثها.

و في حال تعرض شركة ما لعملية احتيال ودية، من المهم الاستجابة بسرعة وفاعلية لتقليل الخسائر المالية وتجنب العقوبات وحماية سمعتها. ومن خلال الاستجابة السريعة، يمكن للشركات تحديد أسباب النزاعات، واسترداد المبالغ المدفوعة، وتنفيذ التدابير اللازمة لمنع حدوث نزاعات مماثلة في المستقبل.

• الاتصال بالعميل

مثلاً يمكن لخدمة العملاء عالية الجودة والتواصل الواضح أن يمنع حدوث كثير من عمليات استرداد المبالغ المدفوعة، فإنهما يساعدان أيضاً في حل عمليات استرداد المبالغ المدفوعة بمجرد حدوثها.

وفي حالة الاحتياال الودي، يجب على الشركات التواصل مع العميل لمحاولة حل النزاع. وقد يتضمن هذا تقديم معلومات أو أدلة إضافية لدعم صحة المعاملة أو عرض استرداد أو استبدال لحل المشكلة.

• استخدام تمثيل استرداد الرسوم

إذا كان لدى الشركة أدلة كافية لدعم مطالبها، فيمكنها استخدام تمثيل استرداد الرسوم للطعن في استرداد الرسوم مع البنك المصدر أو شركة بطاقة الائتمان. وتتطلب هذه العملية أن تقدم الشركات أدلة ووثائق إلى البنك أو شركة بطاقة الائتمان لدعم صحة المعاملة.