

معلومات مهمة للزبائن حول عمليات الاحتيال.

حضرة الزبون المحترم،

تشكل الثقة والأمان أولوية بالنسبة لنا.

أين يمكنكم العثور على المزيد من المعلومات.
هناك عدد من الموارد عبر الإنترنت التي توفر المزيد من التثقيف
والمعلومات حول عمليات الاحتيال الحالية، بما في ذلك المواقع الإلكترونية
www.commbank.com.au/scams و
www.scamwatch.gov.au

من وقت لآخر، نرى حالات حيث يقوم الزبون بإجراء معاملة مالية بالإكراه أو
بالإجبار أو التلاعب من قبل طرف ثالث. وفي بعض الأحيان، يرافق المخادعون
الزبون إلى أحد الفروع أو يقدمون تعليمات عبر الهاتف لضمان إتمام معاملة
مالية بنجاح.

يمكنكم أيضاً البحث عن 'Savvy & Safe' على موقع CommBank الإلكتروني للحصول على نسخة من دليلنا المُصمَّم لمساعدة الزبائن الأكبر سناً على فهم وتجنب إساءة معاملة المُستَين وعمليات الاحتيال والغش يُرجى زيارة أي فرع من فروع مصرف CommBank إذا كنتم بحاجة إلى أي مساعدة في الوصول إلى أي من الموارد المذكورة أعلاه.

تأخذ عمليات الاحتيال هذه أشكال عدّة وقد تكون متطورة ومدروسة للغاية. يجب على الزبائن توخي الحذر والتيقظ والإبلاغ عن أي نشاط مشبوه.

العلامات التحذيرية وإشارات الخطر.

غالباً ما يحاول المخادعون خلق شعور بأن المسألة مُلحة للغاية. ويقومون بذلك عن طريق الضغط على الزبائن من خلال تحديد مواعيد نهائية قصيرة أو تلقين حالات طوارئ وهمية أو التهديد باتخاذ إجراء قانوني أو التظاهر بأنهم ممثلين عن قوات الشرطة أو أحد البنوك أو دائرة حكومية.

أنواع عمليات الاحتيال.

تتضمن عمليات الاحتيال الشائعة ما يلي:

- تكنولوجيا المعلومات والتحكّم عن بعد (في جهاز الكمبيوتر أو الهاتف المحمول أو أي جهاز إلكتروني آخر)
- الاستثمار
- المواعدة وإقامة علاقة عاطفية
- أموال أو أرباح غير مُتوقّعة
- جمعيات خيرية مُزيفة
- شراء أو بيع
- الوظائف والعمل
- التهديدات والابتزاز
- محاولات أخرى للحصول على معلوماتكم الشخصية

كما يمكنكم الاتصال بالفريق المُتخصّص بعمليات الاحتيال في المصرف على الرقم 1800 023 919. حدّدوا الخيار 2، ثم الخيار 1 (من الاثنين إلى الجمعة من الساعة 8 صباحاً حتى 7 مساءً، وأيام السبت والأحد من الساعة 8 صباحاً حتى 4 بعد الظهر بتوقيت سيدني).

إذا كنتم بحاجة إلى دعم عاطفي ونفسي، يُرجى الاتصال بخدمة دعم الزبائن على الرقم 1300 360 793 وتحديد موعد.
خدمة دعم الزبائن هي خدمة استشارية عبر الهاتف قصيرة الأجل وسريّة يتمّ تقديمها لزبائن مصرفي Commonwealth Bank و Bankwest في أستراليا.

شكراً لكم
مصرف
CommBank

نحن لن نسألكم أبداً عن رقم التعريف الشخصي أو كلمة المرور أو رمز الرسائل النصية القصيرة SMS لـ NetBank عبر الهاتف أو البريد الإلكتروني. إذا تلقّيتم أي اتصال من شخص يدّعي أنه من مصرف CommBank ويطلب منكم هذه المعلومات أو أي شخص لستم متأكدين من أنه صادق، لا تقوموا بأي شيء واتصلوا بنا للتحقق من مصداقيته قبل اتخاذ أي إجراء.

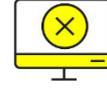
للحصول على ملخص عن أنواع عمليات الاحتيال الشائعة، يُرجى مراجعة الصفحة 2.



جبل الاستثمارات والوظائف

قد:

- يُعرض عليكم منتجات استثمارية مثل الأسهم أو العملات الرقمية المشفرة التي تضمن معدل عائد جيد جداً على استثماركم.
- يُعرض عليكم فرصة عمل مغرية جداً لدرجة لا تُصدّق. قد تنطوي على تلقّي أموال من شركة أو "ربانها" وتحويل هذه الأموال بعد ذلك.
- يُطلب منكم ضمّ أشخاص آخرين إلى الوظيفة أو الاستثمار.



جبل تكنولوجيا المعلومات والتحكّم عن بعد

قد:

- تتلقون مكالمة هاتفية مفاجئة وغير متوقّعة من شخص يدّعي أنه من مؤسسة مالية أو شركة اتصالات أو مكتب مساعدة لتكنولوجيا المعلومات. وقد يكون لديه بالفعل تفاصيلكم.
- يُطلب منكم تثبيت برنامج أو قراءة رمز مُعيّن. غالباً ما تُستخدم هذه التقنية لتوفير التحكّم عن بُعد حتى يتمكّن المخادع من رؤية جهازكم والتحكّم فيه.
- يتمّ الاتصال بكم للمساعدة في القبض على مجرمين.



جبل الأموال غير المتوقّعة

قد:

- تتلقون رسالة أو بريداً إلكترونياً أو مكالمة هاتفية أو نافذة منبثقة على جهاز الكمبيوتر تُعلمكم بفوزكم باليانصيب أو ميراث أو ما شابه ذلك.
- يتمّ إخباركم بأنه يحقّ لكم الحصول على الأموال ولكن يجب عليكم أولاً الدفع قبل الحصول على الأموال، على سبيل المثال الرسوم القانونية.



جبل إقامة العلاقات

قد:

- أقمتم علاقة مع شخص قابلتموه من خلال المواعدة عبر الإنترنت أو وسائل التواصل الاجتماعي ويطلب منكم الآن الأموال بشكل عاجل.
- يُطلب منكم التسجيل في التحويلات المالية الدولية (IMTs)، وإرشادكم حول كيفية إرسال الأموال إلى الخارج. قد لا تتطابق تفاصيل تحويلات IMT مع تفاصيل المُستلم المقصود.



جبل الفواتير/رسائل البريد الإلكتروني الزائفة

قد:

- تستلمون إشعاراً أو فاتورة للدفع لمزوّد خدمات مؤكّد من خلال حساب جديد.
- تستلمون إشعار من مزوّد الخدمات لكم بأنه لم يتلقَ أي دفعات.



جبل التهديدات والعقوبات

قد:

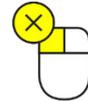
- يتّصل بكم شخص يدّعي أنه موظف مُتخصّص بعمليات الاحتيال من المصرف أو من الشرطة أو وزارة الهجرة أو مكتب الضرائب الأسترالي ATO.
- يتمّ إخباركم بأن لديكم فواتير/غرامات غير مدفوعة أو ضرائب متأخرة.
- يتمّ تهديدكم بعقوبة مثل السجن أو الترحيل إذا لم تدفعوا.



الجمعيات الخيرية المزيفة

قد:

- يتّصل بكم شخص يدّعي أنه من جمعية خيرية أو أنه بحاجة إلى المال لمساعدة طفل مريض.



الشراء/البيع

قد:

- تقومون بشراء بضائع عبر الإنترنت ولكنكم لن تستلمونها بعد الدفع.
- تقومون بشراء جرو/حيوان أليف عبر الإنترنت ولكنكم لن تستلموا الحيوان الأليف بعد الدفع.