

«سارق الأموال و«الإجازة



كتب: محمد ياسين

قررت إحدى الأسر المقيمة في الدولة، قضاء إجازتها السنوية على شواطئ دبي الساحرة، والتسوق من مراكزها التي تتميز بفخامتها بدلاً من السفر والترحال، في ظل ما كان يشهده العالم من إغلاق للحدود وصعوبة زيارة بعض الدول التي تنتشر فيها جائحة كورونا، وبدأ أفراد الأسرة يختارون من بين فنادق ومنتجعات المدينة الساحرة من أماكن للإقامة فيها، ومع بداية أول أسبوع يتلقى الزوج رسالة نصية تفيد بسحب ما يدره من أموال في حسابه بواسطة معاملة لا يعلم عن تفاصيلها أي شيء.

على الفور تواصل الزوج مع خدمة العملاء لإيقاف عملية سحب أمواله من قبل موقع إلكتروني لم يلج إليه أو يسمع عن ماهيته من قبل رسالة المصرف وتلك العملية المشبوهة التي تظهر اسم الموقع الإلكتروني، وبعد دقائق من الاتصال أغلق الزوج بطاقته المصرفية وعادت الأسرة إلى منزلها ولم تقض الإجازة التي خطط لها وأصبح الزوج مطالباً بسداد التزامات مالية لم يخطط لها.

وفي اليوم التالي حاول الزوج التواصل مع المصرف لإيقاف صرف المبلغ لتلك العصابة، والذي تم حجزه لصالحها دون جدوى مع مسؤول خدمة العملاء الهاتفي ومديري أكثر من فرع للمصرف، وكان ردهم الدائم على مدار ثلاثة أيام أن هناك اتفاقيات دولية تلزم المصرف بتحويل المبلغ

بعد زيارات متكررة قام بها صاحب الحساب، وتأكيد عدم إفصاحه عن معلومات بطاقته أو حسابه المصرفي لأي جهة وطلبه الموثق للاعتراض على عملية السحب في نفس يوم السطو الإلكتروني على حسابه المصرفي، لم يجد إلا الانتظار لنتائج التحقيق الداخلي الذي ينفذه المصرف، والذي يمتد من شهرين إلى ثلاثة أشهر أو أكثر، حسب إفادة مسؤول عمليات البنك، وما كان من صاحب الحساب غير الانتظار ومواجهة المشكلات المالية بسبب أمواله الضائعة بسطو إلكتروني

يوم بعد آخر يتواصل صاحب الحساب مع المصرف على أمل أن يجد من ينصفه، مرة بالذهاب إليه ومقابلة مدير الفرع الذي يخبره بضرورة الانتظار حتى تنتهي التحقيقات، ويسرد قصصاً حول تعرض عملاء كثر لعمليات احتيال إلكتروني وتورطهم في عمليات احتيال عبر الاتصال

بعد حوالي شهرين وصلت لصاحب الحساب المصرفي رسالة من البنك، فتحها في عجلة واطلع على فحواها التي جاءت وفق تحقيق المصرف، أنه وافق على العملية عبر هاتفه على غير الحقيقة، حيث حاول مراجعة الفرع الرئيسي للمصرف والحديث إليهم مطالباً بإعادة التحقيق بناء على ما لديه من إثباتات بخصوص عدم قيامه بعملية السحب، إلا أن الجميع رفض السماع إليه أو إعادة التحقيق في تلك العملية المشبوهة، وبات صاحب الحساب مطالباً بدفع التزاماته المالية والاقتراض حتى لا يتعرض لمشكلات الشيكات المرتجعة للسكن ومصروفات مدارس وغيرها، فضلاً عن ضياع إجازته بسبب عصابة احتيال إلكتروني

وقف صاحب الحساب يتساءل عن مسؤولية البنك في حماية عملائه وتأخر بعض الموظفين في إيقاف تحويل أموال لعملاء أبلغوا عنها، فقام بإبلاغ إدارة الجرائم الإلكترونية عن جريمة الاحتيال الإلكترونية ليتعرف إلى المسؤول عن إتمام عملية الاحتيال الإلكتروني، التي أدت إلى ضياع وقته وجهده في البحث عن سارق إجازته وأمواله