

الاسترداد الاحتيالي يكلف «أمازون» مليارات الدولارات



قبل منتصف ليل الرابع من مايو 2023 بقليل، تم استدعاء الشرطة إلى أحد مستودعات شركة «أمازون» في تشاتانوغا بولاية تينيسي للتحقيق في حادثة سرقة.

وقد استقبلهم أحد الموظفين، الذي وجههم إلى عامل مستودع يُدعى نوح بيج، الجاني المشتبه فيه، وفقاً لتقرير الشرطة «عن الحادث والذي حصلت عليه شبكة «سي إن بي سي»

وعندما واجهته الشرطة، وفقاً للتقرير، اعترف بيج بأنه قام بوضع علامة على طلب العميل في نظام أمازون الداخلي على أنه تم إرجاعه على الرغم من أن المنتجات لم يتم إرسالها فعلياً إلى الشركة. وقال التقرير إن بيج حصل على 3500 دولار مقابل دوره في المخطط.

وقال التقرير إن بيج لم يكن يعرف العميل لكنه اختار أن يطلق عليه اسم «رالف». واتضح أن رالف كان جزءاً من وهي منظمة متخصصة في عمليات الاحتيال عبر استرداد الأموال، والتي استهدفت Rekk «مجموعة تدعى «ريك

كبار تجار التجزئة وجندت موظفي «أمازون» من خلال وعدهم بجزء من الأرباح، حسبما قالت «أمازون» في دعوى قضائية.

خداع تجار التجزئة

وأصبح الاحتيال في استرداد الأموال، والذي يتضمن خداع تجار التجزئة برد الأموال للعميل مقابل عملية شراء دون إرجاع المنتج فعلياً، منتشراً للغاية لدرجة أن المجموعات الآن تقوم بتسويق خدماتها على «ريديت» و«تيك توك» و«تيليجرام».

لتفادي مشرقي المحتوى على «تيك توك»، ستظهر مقاطع «r3fund» ومن خلال كتابة «طريقة استرداد الأموال» أو «فيديو للمستخدمين وهم يعرضون أكواماً من النقود والأحذية الرياضية وأجهزة «آيفون».

وقال الخبراء لشبكة «سي إن بي سي» إن مجموعات الاحتيال تستغل سياسات الإرجاع المتساهلة التي يتبعها تجار التجزئة، والتي غالباً ما تتضمن عمليات إرجاع مجانية غير محدودة وأحياناً تفضيل العملاء للاحتفاظ بالعناصر. وتضخمت المشكلة لتصبح مشكلة كبيرة لتجار التجزئة، حيث كلفتهم أكثر من 101 مليار دولار العام الماضي، وفقاً لمسح أجراه الاتحاد الوطني للبيع بالتجزئة. وقال الاستطلاع إن الرقم يشمل أشكالاً متعددة من الاحتيال، مثل إعادة الملابس بعد ارتدائها، والمعروفة باسم «سرقة الملابس»، وإعادة البضائع المسروقة من المتاجر.

«منظمة الاحتيال «ريك»

وفي ديسمبر الماضي، رفعت أمازون دعوى قضائية ضد بيع و47 شخصاً آخر في جميع أنحاء العالم لهم علاقات مع منظمة الاحتيال «ريك»، متهمة إياهم بالتآمر لسرقة منتجات بقيمة ملايين الدولارات في عملية احتيال لاسترداد الأموال. ووصفت أمازون هذه الخدمات بأنها «أعمال تجارية» غير شرعية تتطلع إلى «استغلال عملية استرداد الأموال لتحقيق مكاسب مالية خاصة بها على حساب المستهلكين وتجار التجزئة الشرفاء الذين يجب أن يتحملوا العبء الأكبر من «التكاليف المتزايدة، وانخفاض المخزون، وتعطل الخدمة الذي يؤثر على حقيقية عملاء».

كما تكبدت أمازون أيضاً خسائر تزيد على 700 ألف دولار على يد عصابة احتيال أخرى تم توجيه الاتهام فيها إلى 10 أشخاص العام الماضي، وفقاً لوثائق الدعوى المرفوعة في عام 2023.

وقال المتحدث باسم «أمازون» إن الشركة تعالج المشكلة «مباشرة» من خلال فرق متخصصة وأدوات التعلم الآلي التي تكتشف وتمنع الاحتيال في استرداد الأموال. وتقول «أمازون» إن عملها مع سلطات إنفاذ القانون أدى إلى اعتقالات، وتفكيك مجموعات الجريمة المنظمة للبيع بالتجزئة، ورفع دعاوى قضائية مدنية.

وقال المتحدث في بيان: «نواصل إحراز تقدم في تحديد الاحتيال وإيقافه قبل حدوثه، بالإضافة إلى تفكيك المجموعات». «التي تحاول الإضرار بسلامة متجرنا ومتاجر تجار التجزئة في جميع أنحاء صناعة البيع بالتجزئة».

كيف تتم عملية الاحتيال؟

وتقوم عملية الاحتيال كالتالي: يشتري المتسوق منتجاً عبر الإنترنت ويرسل معلومات الطلب إلى مجموعة مثل «ريك»، والتي تتظاهر بعد ذلك بأنها العميل في طلب استرداد الأموال. وتقوم «أمازون» بإعادة الأموال إلى العميل، الذي يدفع

بعد ذلك لمجموعة الاحتيال عادةً ما بين 15% و30% من المبلغ المسترد، ويتم ذلك غالباً عبر «باي بال» أو بالبيتكوين. وهذا يعني أن العميل يحصل على المنتج الذي اشتراه مقابل خصم كبير. وبعد ذلك تدفع مجموعة الاحتيال للموظف المتآمر، مقابل مجموعة من الطرود التي يقوم الموظف بمسحها ضوئياً عند إعادتها

وفي أعقاب مخطط «ريك»، تم القبض على بيج في مايو، ووجهت إليه تهمة سرقة ممتلكات تزيد قيمتها على 60 ألف دولار. واعترف بيج بجرمه وحُكم عليه في نوفمبر بالسجن لمدة ثلاث سنوات، بالإضافة إلى دفع مبلغ 5000 دولار لشركة أمازون.

"حقوق النشر محفوظة" لصحيفة الخليج. © 2024