

التسوّق عبر الإنترنت



- يختار ملايين الأستراليين التسوّق عبر الإنترنت، وإليك بعض الأسباب:
- من السهل أن تكونوا قادرين على التسوّق من أي مكان تقريباً وفي أي وقت طالما كان هناك اتصال بالإنترنت.
- من السهل مقارنة الأسعار والموديلات والعلامات التجارية.
- يمكنكم الوصول إلى مجموعة أكبر من المنتجات التي قد لا تكون متاحة في المتجر.
- تساعد المراجعات في اتخاذ قرار مستنير.
- حتى أكثر المتسوّقين خبرةً على الإنترنت يحتاجون إلى إدراك المخاطر الأمنية المحتملة، لذا إليكم بعض النصائح لمساعدتكم في أن تكونوا في طريقكم لتكونوا متسوّقين آمنين وأذكياء على الإنترنت.

إذا كنتم تتسوّقون عبر الإنترنت كثيراً، فإن إعداد بطاقة ائتمان فقط للمعاملات عبر الإنترنت قد يساعدكم في تتبعها. PayPal هو خيار آمن آخر.

بغض النظر عن طريقة الدفع، تأكدوا من مراجعة كشوفات حسابكم المصرفي دائماً.

4. اقرأوا الشروط والأحكام

قبل الشراء، تعرّفوا على سياسة الإلغاء والإرجاع الخاصة ببائع التجزئة: من يدفع ثمن إعادة الشحن؟ هل تحصلون على استرداد كامل أو رصيد متجر؟ كم هي فترة الإرجاع؟ توجد هذه المعلومات عادةً في أسفل صفحة الويب.

5. علامات التحذير

فكّروا مرتين قبل الشراء من تجار التجزئة عبر الإنترنت الذين:

- يقبلون الدفع فقط على شكل حوالة بريدية أو تحويل إلكتروني بدلاً من الطرق الآمنة مثل بطاقة الائتمان أو PayPal.
- لا يوفرّون أي تفاصيل اتصال.
- يبيعون السلع بأسعار جيدة جداً بحيث يصعب تصديقها.
- مراجعات سيئة.

1. تسوّقوا فقط في مواقع آمنة

ابحثوا عن:

- "https" في شريط العنوان (تشير "s" إلى أنها صفحة آمنة)
- قفل مغلق في شريط العنوان
- ثقوا بالعلامات أو الأختام التي تُظهر أن الموقع قد استوفى متطلبات الأمان والخصوصية (على سبيل المثال 'McAfee secure' و 'Norton').

2. اعرّفوا من الذي تشترون منه

من المهم معرفة مكان مقر المتجر عبر الإنترنت - هل هو بائع تجزئة أسترالي أو أجنبي؟ بينما يحتاج تجار التجزئة الأجانب إلى الامتثال لقانون المستهلك الأسترالي (ACL)، فإن البعض يجعل من الصعب إعادة ما اشتريتموه. أيضاً، ابحثوا عن تفاصيل الاتصال - هل لديهم هاتف أو عنوان بريد إلكتروني يمكنكم استخدامه للتواصل إذا كان لديكم أي أسئلة؟

3. استخدموا بطاقتكم الائتمانية بدلاً من بطاقتكم المصرفية

بطاقات الائتمان هي الطريقة الأكثر أماناً لدفع ثمن السلع عبر الإنترنت لأنها توفر حماية إضافية وتسهل استعادة أموالكم إذا حدث أي خطأ.

الخدمات المصرفية عبر الإنترنت

لا يزال بعض الأستراليين يذهبون إلى البنك لأداء أعمالهم المصرفية، ولكن الخدمات المصرفية عبر الإنترنت أصبحت أكثر شائعة. من السهل معرفة السبب:

- توفر لكم الوقت لأنه لا توجد حاجة للسفر أو الاصطفاف في طوابير طويلة.
 - من السهل أن تكونوا قادرين على دفع الفواتير والوصول إلى حسابكم في أي وقت من اليوم أو الأسبوع.
 - يمكنكم توفير المال مع الموردين الذين يقدمون خصماً على دفعات الخصم المباشر.
 - يحتفظ حسابكم بسجل لجميع الفواتير التي دفعتموها عبر الإنترنت بسهولة الرجوع إليها.
- تعمل البنوك بجد للحفاظ على أموالكم (وأموالهم) آمنة، ولكن هناك أشياء يجب عليكم القيام بها من طرفكم أيضاً.

1. إنشاء كلمات مرور قوية وفريدة

استخدموا كلمات مرور قوية لجعل من الصعب على الآخرين تخمينها والوصول إلى معلوماتكم الشخصية. يجب أن تتضمن مزيجاً من الأحرف الكبيرة والصغيرة والأرقام والرموز الخاصة. تجنبوا استخدام كلمة مرور واحدة عبر مواقع متعددة وتذكروا تغيير كلمات المرور الخاصة بكم بانتظام.

نصيحة: خذوا جملة أو ذكرى معروفة واستخدموا البدائل. على سبيل المثال: "Married on the 24th of July" تصبح Mot24! عند استخدام الحرف الأول من كل كلمة وعلامة تعجب كرمز خاص. ولكن احرصوا على عدم استخدام تاريخ ميلادكم أو أي شيء آخر يسهل تخمينه.

3. قوموا بالمعاملات المصرفية فقط على موقع آمن

كما هو الحال مع التسوق عبر الإنترنت، ابحثوا عن "https" في بداية شريط العنوان الذي يشير إلى أنكم تزورون صفحة آمنة، وقوموا دائماً بتسجيل الخروج من حسابكم عند الانتهاء. وتجنبوا أيضاً استخدام جهاز كمبيوتر عام أو شبكة Wi-Fi عامة لإجراء المعاملات المصرفية عبر الإنترنت.

4. حافظوا على إبقاء الكمبيوتر الخاص بكم آمناً ومحدثاً

استخدموا برنامج مكافحة الفيروسات مثل McAfee أو Norton وتأكدوا من تحديث جهاز الكمبيوتر الخاص بكم دائماً، بما في ذلك متصفح الويب الخاص بكم (على سبيل المثال، Internet Explorer و Google Chrome).

5. احذروا من المحتالين

تُستخدم حيل الخداع لسرقة أموالكم عن طريق خداعكم للكشف عن معلوماتكم الشخصية مثل تفاصيل حسابكم المصرفي أو بطاقة الائتمان وأسماء المستخدمين وكلمات المرور. لن يطلب منكم بنكم مطلقاً "تأكيد" أو "التحقق" من تفاصيلكم عن طريق الرسائل النصية أو البريد الإلكتروني. إذا تلقيتم رسالة تبدو رسمية من بنك أو وكالة حكومية أو شركة تجارية، فلا تستخدموا أبداً تفاصيل الاتصال في الرسالة - بدلاً من ذلك اتصلوا بهم مباشرةً بالبحث عبر الإنترنت عن رقم هاتفهم أو عنوان بريدهم الإلكتروني.

2. تمكين المصادقة الثنائية

تُعرف المصادقة الثنائية (2FA) أيضاً بالمصادقة متعددة العوامل وتزودكم بمستوى إضافي من الأمان.

إنها تستخدم اسم المستخدم وكلمة المرور، بالإضافة إلى فحص أمان إضافي يمكنكم أنتم فقط الوصول إليه مثل رمز الأمان الذي يتم إرساله إلى هاتفكم المحمول، أو رمز يتم إنشاؤه بواسطة تذكرة أمان.

نصائح لاستخدام شبكة Wi-Fi العامة بأمان

عندما تكونون بالخارج وتريدون الاتصال بالإنترنت، يمكنكم استخدام شبكات Wi-Fi العامة المجانية التي توجد غالباً في مراكز التسوق والمكتبات والمقاهي. هذا يوفر عليكم من استخدام بيانات هاتفكم المحمول والتي يمكن أن تكون مكلفة. تذكروا أن تتخذوا بعض احتياطات السلامة عند استخدام شبكة Wi-Fi العامة.

لا تقوموا بـ:

- دفع ثمن الأشياء عبر الإنترنت باستخدام البطاقة المصرفية أو بطاقة الائتمان الخاصة بكم
- تسجيل الدخول إلى البنك الخاص بكم
- تعبئة نموذج يطلب معلوماتكم الشخصية.

التزموا باستخدام شبكة Wi-Fi العامة للوصول إلى الإنترنت ومتابعة الأخبار، أو القيام بأشياء لا تتطلب منكم إدخال تفاصيلكم الشخصية.



هناك مساعدة عندما تحتاجون إليها

عندما لا تسير الأمور كما هو مخطط لها عبر الإنترنت، هناك دائماً شخص يمكنكم التحدث إليه.

التسوق عبر الإنترنت:

1. أولاً، اتصلوا بالبائع أو الموقع على الإنترنت.
2. إذا لم تتمكنوا من حل مشكلتكم مباشرةً مع بائع التجزئة عبر الإنترنت، فيمكن لوكالة حماية المستهلك المحلية بالولاية أو الإقليم (تسمى أحياناً "شؤون المستهلكين" أو "التجارة العادلة") تزويدكم بمعلومات حول حقوقكم وخياراتكم. وقد يمكنهم أيضاً المساعدة في التفاوض على حل بينكم وبين البائع.
3. اتصلوا بالبنك الخاص بكم في أقرب وقت ممكن.

نصيحة: تمتلك مفوضية المنافسة والمستهلكين الأسترالية أيضاً أداة رسائل الشكاوى يمكنكم استخدامها لمساعدتكم في صياغة رسالة أو بريد إلكتروني إلى البائع. (ابحثوا: أداة ACCC لرسائل الشكاوى (ACCC complaint letter tool))

الخدمات المصرفية عبر الإنترنت:

اتصلوا بالبنك الذي تتعاملون معه على الفور إذا لاحظتم أي رسوم غريبة، أو عمليات سحب أو نشاط آخر على حسابك.

السلامة أولاً على Be Connected

يمكنكم معرفة المزيد حول مواضيع الأمان الأخرى على موقع Be Connected. ستعلمكم دورة "السلامة أولاً" المهارات الأساسية للبقاء آمنين عبر الإنترنت، بالإضافة إلى "لماذا" و "كيف" بالنسبة لكلمات المرور الآمنة، ودفع ثمن السلع بأمان عبر الإنترنت، وكيفية تنزيل الملفات من الإنترنت وحفظها بأمان.

beconnected.esafety.gov.au

