أرشيف حالات رفض الدعم والردود الجاهزة — ملف «Steam» Steam

المصدر: https://phishdestroy.io/steam_dossier/ar/support_canned_refusals
CC0 1.0 Universal · 2026-09-30

ما يثبته هذا القسم
يوثق هذا المستودع 137 لقطات الشاشة الأولية المحفوظة و1,505 طلبات الاستئناف المدققة المقدمة من الضحايا والتي توضح بالتفصيل Valve طريقة المعالجة الآلية لتذاكر الدعم. ويثبت ذلك أنه عندما تتعرض الحسابات للاختراق عبر إعادة التوجيه عبر OpenID أو إنشاء مفاتيح API غير مصرح بها، فإن Steam Support تستخدم بشكل منهجي ردود رفض جاهزة وموحدة دون إجراء أي تحقيق فني. ومن خلال الرفض القاطع لاستعادة العناصر أو الكشف عن سجلات التدقيق، تحوّل المنصة المسؤولية الكاملة عن عيوب المصادقة الهيكلية إلى أصحاب الحسابات المخترقة.

جميع لقطات الشاشة هي لقطات تم التقاطها بواسطة أطراف ثالثة. تبقى حقوق النشر والمحتوى ملكًا لمؤلفيها ومنصاتها المعنية (مستخدمو Reddit، ومؤلفو مجتمع Steam، ومراجعو Trustpilot، ومنشئو المحتوى على X، ومنشئو المحتوى على YouTube). وقد تم إعادة نشرها لأغراض التعريف والتغطية الصحفية التي تخدم المصلحة العامة فقط؛ ولا يُدعى إلى ملكيتها. ويحتوي كل دليل على رابط إلى مصدره الأصلي.

Figures reported on the source page

Measure	Reported value	Scope
السجلات الموثقة	1505	الطعون المؤكدة للضحايا ومواضيع المخالفات
لقطات شاشة محفوظة	137	يتم تخزين صور التذاكر عالية الدقة محليًّا
معدل الاسترداد	0.0%	إصدار أوامر إعادة النظر في قضايا اختطاف الطائرات التي وقعت في عامAPI
تكرار القوالب	100%	إعادة استخدام النصوص الحرفية بين الموظفين (إيليا، روجر، مافريك)

الأدلة الجنائية: الركائز الثلاث الأساسية لرفض تقديم الدعم

الركيزة 01 · القبول المستند R-014

اعتراف روجر: تأكيد هجوم «API» من نوع MitM

في الرد على التذكرة رقمSteam ،1cp582i، يعترف موظف الدعم «روجر» كتابةً بأن المهاجمين يلغون الصفقات الشرعية عبر API ويستبدلونها بروبوتات مقلدة في غضون أجزاء من الألف من الثانية، لكنه يرفض استعادة العناصر ويطلب من الضحية اللجوء إلى «فني كمبيوتر محلي».

الاطلاع على خطاب القبول المكتوب ↗
الركيزة 02 · التصعيد المستند R-012

7-التداول اليومي: الاحتفاظ بالمركز دون اتخاذ أي إجراء

قدمت إحدى الضحايا رقم SteamID64 الخاص بحسابات المخترق خلال فترة تعليق التداول اليومي في لعبة «7-». ورفض موظفو الدعم «أرتيم» و«إيليا» تجميد العناصر المسروقة، متذرعين بندرة العناصر الافتراضية، وأغلقوا التذكرة باستخدام نموذج آلي.

الاطلاع على كشف الدرجات لعدة موظفين ↗
الركيزة 03 · السياسة المستند R-002

ندرة السوق مقابل حقوق الملكية

تنص «سياسة استعادة العناصر» الرسمية الخاصة بـ Valve صراحةً على أنه لا يتم إعادة العناصر لأن استعادتها من شأنها «تقليل الندرة وتضخيم الاقتصاد، مما يؤدي إلى انخفاض قيمة العناصر في سوق المجتمع».

لقطة شاشة لسياسة الفحص ↗

النشأة التاريخية · 22 مارس 2018 إلى 2026

المرفق 8 · H-003-: سطح الهجوم الذي لم يتم إصلاحه منذ عام

أقدم حالة مسجلة لاستبدال السلع التجارية (22 مارس 2018)

قبل أسبوع واحد بالضبط من قيام موقع «Valve» بفرض فترة التجميد المثيرة للجدل في التداول اليومي «7-» على عناصر لعبة «Counter-Strike»، اكتشف مجتمع المتداولين أول حالات حقيقية لـ **Steam استغلال ثغرة إعادة التوجيه في موقع API**. قام المهاجمون باختطاف جلسات الويب لإنشاء مفتاح غير مصرح به لـ API على `steamcommunity.com/dev/apikey` دون الحاجة إلى هاتف محمول 2تأكيد من الاتحاد الإنجليزي لكرة القدم (FA)، مما يتيح للروبوتات إلغاء الصفقات وتبادلها في الوقت الفعلي.

تحذير من الحملة العامة "2018" لشهر مارس: *"يمكن للمحتالين اكتشاف عرض التبادل هذا تلقائيًا ورفضه من حسابك، لأنهم يمتلكون مفتاحك الخاص بـ Steam API. وسيقوم روبوت الاحتيال الآن بإرسال عرض تبادل إليك لنفس الأسطح... ولن تلاحظ أي فرق!"*

مسار الأدلة التاريخية

22 مارس 2018: أول عملية تبديل موثقة لـAPI

2019: الدعم يعمل على توحيد إجراءات التصدي لـ«البرامج الضارة»

2020: تعزيز أمان البرنامج النصي «إغلاق طلب المساعدة»

2022–2026: أتمتة عمليات التصيد الاحتيالي باستخدام BitB وQR

افتح موضوع Reddit الأصلي الخاص بـ «2018» ↗

Primary sources

137 gallery cards refer to 78 distinct primary URLs. Images and repeated exhibit captions are omitted from this reading edition.

Full visual archive and original captures