Quyền truy cập tài khoản và trách nhiệm giải trình — Hồ sơ “Steam”

Nguồn: https://phishdestroy.io/steam_dossier/vi/investigation_part2
CC0 1.0 Universal · 2026-09-30

HỒ SƠ VỀ STEAM / II

Phần II — Quyền truy cập tài khoản, Hỗ trợ thuê ngoài và Thực thi

Tự động hóa trong khu vực công. Dịch vụ hỗ trợ thuê ngoài. Người dân phải gánh chịu hậu quả.

Bắt đầu phần con này ↓
PHỤ LỤC 01 / GIÁM SÁT THỊ TRƯỜNG NGẦM TRỰC TIẾP**550,000+**
Steam các tài khoản hiện đang được rao bán trên FSB Market (một tên gọi ẩn danh; tên gốc không được tiết lộ tại đây)
ngay lúc này

550,000+ DỮ LIỆU TRỰC TIẾP · 231,829 TRONG CƠ SỞ DỮ LIỆU LỊCH SỬ ĐÃ ĐƯỢC TRÍCH XUẤT (NHẬT KÝ STEALER CỦA 198,320)
Trung tâm giao dịch ngầm chính dành cho các tài khoản Steam bị chiếm quyền điều khiển, `FSB Market` (tên liên quan được giấu kín), xác thực cả người mua lẫn người bán bằng OpenID chính thức Steam của Valve (`openid.realm = https://FSB Market`). Vào bất kỳ thời điểm nào, hơn nửa triệu tài khoản bị đánh cắp và bị xâm phạm (nhật ký đánh cắp từ RedLine/Lumma, dữ liệu thu thập được từ các vụ lừa đảo qua email, tấn công bằng thông tin đăng nhập đã biết) đang được rao bán với giá chỉ vài xu ($0.50–$2.00). Cả hai đều không `FSB Market` cũng không `the associated forum` bị chặn bởi Bộ lọc liên kết của Valve. Đây là nguồn cung cấp cho các tài khoản bot trả phí trên 63.06% mà Valve đã cấm mà không hỗ trợ nạn nhân.

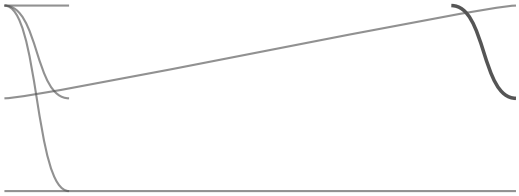
Thông tin trực tiếp: Giám sát thị trường ngầm (550k+ Live) ↗ · Mở bản ghi thu thập ↗ · Mở bản ghi theo dõi bộ lọc liên kết ↗550K+ TRỰC TIẾP

01 / MỘT HỆ SINH THÁI CÓ SỰ THAM GIA CỦA CÁC TÁC GIẢ

Tự động hóa đã*dấu vết trên giấy tờ.*

Các dự án được đặt tên. Các tính năng đã được công bố. Theo dõi một công cụ đến tài liệu hướng dẫn của nó, sau đó kiểm tra các mối quan hệ giữa các nhà phát triển đã thu thập được.

252CÁC KHO LƯU TRỮ ĐÃ THU THẬP
3,320HỒ SƠ TRÊN GITHUB
4,214HỒ SƠ – CÁC CẶP KHO DỮ LIỆU
Valve cơ sở hạ tầng Thư viện cộng đồng Các ứng dụng có thể tái sử dụng



Các đường kẻ thể hiện các tích hợp hoặc mối phụ thuộc đã được ghi nhận. Chọn một nút để xem thông tin chi tiết liên quan đến nó.

Tự động hóa quản lý nhiều tài khoản / JustArchiNET

ArchiSteamFarm

Dự án này công khai quảng cáo tính năng “farm” thẻ đồng thời trên các tài khoản Steam. Tệp dự án của nó khai báo phụ thuộc vào SteamKit2.

Đọc tài liệu hướng dẫn của chính dự án ↗
SteamKit → ArchiSteamFarm
phụ thuộc đã khai báo ↗

TỔNG HỢP CÁC MỐI QUAN HỆ

40 nhãn người đóng góp · **40** nhãn phân nhánh

Dưới đây là ví dụ về người đóng góp. Các nhãn này mô tả mối quan hệ với kho lưu trữ, chứ không phải mối quan hệ việc làm hay sự phê duyệt.

@JustArchi @renovate[bot] @JustArchi-ArchiBot @dependabot-preview[bot] (unavailable) @renovate-bot @người_dùng_actions @dependabot-support @Abrynos

Biểu đồ của nhà phát triển cho thấy điều gì
Biểu đồ này thể hiện các mối quan hệ đã được công bố giữa những người đóng góp và những người phân nhánh (forker) liên quan đến các dự án được nêu tên và các hồ sơ trên GitHub. Đây là những dữ liệu công khai — các bản phân nhánh kho lưu trữ, danh sách đóng góp, mối liên hệ giữa các hồ sơ. Câu hỏi đặt ra là những bằng chứng giấy tờ về năng lực đã được công bố và các mối quan hệ giữa các nhà phát triển đòi hỏi Valve phải trả lời điều gì, chứ không phải những gì cuộc điều tra này đã bịa đặt ra. Các mã băm nguồn được lưu trữ trong nguồn gốc bản đồ.

Khám phá toàn bộ mạng lưới ↗ Dữ liệu nguồn của kho lưu trữ ↓

02 / NHỮNG THẨM QUYỀN KHÁC NHAU. NHỮNG SỨC MẠNH KHÁC NHAU.

Phím nào*Chúng ta đang nói về điều gì vậy?*

Việc chơi một trò chơi không yêu cầu người chơi phải cung cấp khóa Web API cá nhân. Đó chính là điểm khác biệt cốt lõi trong cuộc điều tra này.

01 / TÀI KHOẢN NGƯỜI DÙNG

Khóa cá nhân của WebAPI

`steamcommunity.com/dev/apikey`
Được cấp từ tài khoản người dùng để thực hiện các cuộc gọi API được phép. Việc tạo khóa, quyền truy cập, thu hồi và phát hiện lạm dụng là các vấn đề liên quan đến bảo mật tài khoản.

02 / HỆ THỐNG HẬU CẦN CỦA TRÒ CHƠI

Mã khóa API của Publisher Web

Các đối tác của Steamworks sử dụng thông tin đăng nhập của nhà phát hành để thực hiện các hoạt động nền tảng được hỗ trợ, bao gồm các dịch vụ liên quan đến trò chơi. Khóa cá nhân của người chơi là một loại thông tin đăng nhập khác.

03 / NHẬN DẠNG & PHẦN MỀM ĐĂNG NHẬP

OpenID / mã thông báo phiên

OpenID dùng để xác thực danh tính với một trang web. Mã phiên (Steam) hoặc mã làm mới (refresh token) lại có mục đích khác. Không nên coi các cơ chế này như một “khóaAPI” duy nhất có thể thay thế lẫn nhau.

Valve ghi lại cả khóa Web API của người dùng lẫn của nhà phát hành. Do đó, toàn bộ hệ thống Web API không tách biệt với Steamworks. API Tài liệu quan trọng ↗ đã lưu trữ 2026-09-15 ↗ · Xác thực phiên chơi game ↗ đã lưu trữ 2026-08-29 ↗

ĐƯỢC GHI CHÉP BỞI TÁC GIẢ CỦA CÔNG CỤ / THÁNG 3 NĂM 2024

Tự động hóa có thể sử dụng nhiều hơn một khóa “API”.

Trang wiki của Trade Offer Manager mô tả việc sử dụng mã thông báo truy cập phiên (session access token) cho một số phần của trang web API khi không có khóa xác thực phiên (API) riêng biệt. Tài liệu này cũng ghi lại quy trình xác nhận trên thiết bị di động để tạo khóa từ phiên bản 2023.. Người quản trị hệ thống cho biết việc sử dụng mã thông báo theo cách này không được hỗ trợ bởi Valve; đây là một tuyên bố đã lỗi thời trong tài liệu, chứ không phải là kết quả thử nghiệm vượt qua bảo mật thực tế.

Xem giải thích của người duy trì ↗ đã lưu trữ 2026-09-24 ↗

MẶT CON NGƯỜI / MỘT QUÁ TRÌNH PHISHING MINH HỌA

Vẫn đang chơi.*Đã bị phơi bày.*

Một tin nhắn từ một người bạn. Một lời kêu gọi bỏ phiếu. Một trang “cảm ơn”. Đối với người chơi, nhiệm vụ đã hoàn thành. Tuy nhiên, một phiên đăng nhập bị xâm nhập có thể vẫn tồn tại sau khoảnh khắc đó.

TRÊN MÀN HÌNH CỦA NGƯỜI CHƠI

F
Lời kể của một người bạn
“Bạn có thể bỏ phiếu cho đội của chúng tôi không?”

Yêu cầu được gửi đến qua tính năng trò chuyện củSteamtừ một tài khoản quen thuộc. Trong trường hợp này, trang web được liên kết sẽ mở ra trong trình duyệt của khách hàng.

KHÔNG THẤY

Niềm tin được xây dựng từ trước khi trang web ra đời.

Tài khoản của một người bạn bị chiếm quyền điều khiển có thể làm tăng độ tin cậy cho một liên kết lừa đảo. Giao diện Steam xung quanh không xác thực trang web đích.

Người gửi quen thuộc / Địa chỉ nhận bên ngoài

An ninh tài khoản là vấn đề cần được quan tâm trước khi bán bất kỳ mặt hàng nào.
Người chơi không có ý định tạo thông tin đăng nhập tự động hóa hay ủy quyền quyền kiểm soát. Việc quay lại trò chơi không phải là bằng chứng cho thấy tài khoản đó an toàn. Valve lưu trữ nhật ký phiên, bản ghi tạo khóa API và dữ liệu tương quan thiết bị. Nạn nhân thì không. Sự

bất đối xứng đó chính là vấn đề về trách nhiệm giải trình.

Quyền truy cập phiên và các loại thông tin xác thực
Khóa “API” và phiên đăng nhập là hai thông tin xác thực riêng biệt với các quyền hạn khác nhau. Việc thu hồi khóa không làm chấm dứt phiên đang hoạt động. Tài liệu chính thức của “Valve” đã mô tả cả hai; liên kết Valve chứa các bản ghi cho thấy thông tin xác thực nào đang hoạt động tại thời điểm xảy ra bất kỳ hành động nào đang bị tranh cãi. Yêu cầu ở đây là công bố bản ghi đó — chứ không phải là một suy luận do cuộc điều tra bịa đặt ra. Tài liệu của người duy trì về việc xử lý token ↗ đã lưu trữ 2026-09-24 ↗ · Valve Tài liệu quan trọng ↗ đã lưu trữ 2026-09-15 ↗

03 / THỊ TRƯỜNG CHÍNH THỨC CÓ MỨC TRẦN

Món đồ này có thể là đồ hiếm.*Giới hạn vẫn được giữ nguyên.*

Một mức giá cao hơn mức trần niêm yết không thể được thực hiện thông qua một lần niêm yết duy nhất trên Thị trường Cộng đồng với mức giá đầy đủ đó.

GIÁ YÊU CẦU TÍNH CHẤT THAM KHẢO$5,000Thay đổi giá chào bán của mặt hàng
$100 $20,000
Đây là minh họa về mức giới hạn đã công bố, không phải là đánh giá hay khuyến nghị giao dịch.

GIỚI HẠN NIÊM YẾT ≈ **$1,800**
NẮP VÍ ≈ **$2,000**
Vượt quá mức trần niêm yết đã công bố.

Tiền trong ví không thể rút về tài khoản ngân hàng. Những hạn chế này tạo ra nhu cầu mà các thị trường giao dịch skin của bên thứ ba đáp ứng: một nhu cầu phát sinh từ các giới hạn niêm yết và giới hạn ví, trong khi các quy định của chính Valve lại cấm các nhà khai thác thương mại đáp ứng nhu cầu này.

Giới hạn thị trường của Steam ↗ đã lưu trữ 2026-09-21 ↗

04 / BÊN TRONG RANH GIỚI HỖ TRỢ

Được giao phó trách nhiệm quản lý dữ liệu.*Chịu trách nhiệm về quyền truy cập.*

Chính sách bảo mật của Valve quy định rõ ràng về việc chia sẻ dữ liệu cá nhân với các nhà cung cấp dịch vụ hỗ trợ bên thứ ba, khi cần thiết để thực hiện công tác hỗ trợ.

NGƯỜI CHƠI **Tài khoản và bằng chứng**
→
VAN **Quá trình phục hồi**
→
NHÀ CUNG CẤP DỊCH VỤ HỖ TRỢ **Quyền truy cập được ủy quyền**
Chính sách bảo mật §5.2 ↗ · Chính sách riêng của Valve cho phép bên thứ ba truy cập để hỗ trợ. Các câu hỏi còn bỏ ngỏ là: những quyền truy cập nào đã được cấp, có những bản ghi kiểm tra nào, và điều gì đã xảy ra khi quyền truy cập này bị cáo buộc là đã bị lạm dụng.

2015

Bảng xếp hạng được công bố rộng rãi

Valve đã thừa nhận tình trạng đánh cắp tài khoản diễn ra trên diện rộng và nêu rõ các biện pháp phòng ngừa.

Valve ấn phẩm ↗ đã lưu trữ 2026-08-09 ↗

2015

Valve đã thuê ngoài bộ phận này — và đã nói rõ điều đó

Valve duy trì một đội ngũ lãnh đạo hỗ trợ nhỏ thuộc bộ phận Hỗ trợ Khách hàng (Steam) tại công ty và đã tuyên bố rằng *"đã thuê một vài công ty khác nhau"* để xử lý các vấn đề hỗ trợ (Erik Johnson, Valve, gửi cho Kotaku); chính sách bảo mật của họ tại § 5.2 cho phép các bên thứ ba này truy cập vào dữ liệu người dùng. **Valve chưa bao giờ tiết lộ nhà thầu nào được cấp quyền truy cập để khôi phục tài khoản** — Các cuộc thảo luận trong cộng đồng đã nêu tên một số nhà cung cấp như Concentrix, nhưng không có nhà cung cấp nào được Valvexác nhận. Bộ phận được thuê ngoài này đã được thành lập từ nhiều năm trước cả hai thông tin được đề cập dưới đây.

Kotaku: Bài viết “Valve” về sự ủng hộ của trang này ↗ đã lưu trữ 2025-07-11 ↗

2023

Lần nhập viện đầu tiên

Đội CS:GO của Valve đã chính thức thừa nhận trách nhiệm bằng văn bản về việc một tài khoản bị xâm nhập thông qua quy trình yêu cầu hỗ trợ của chính họ, và đã hủy bỏ các giao dịch liên quan.

Mở hồ sơ gia công ↓

2025

Lần nhập viện thứ hai

33 Vài tháng sau, bộ phận hỗ trợ của Steam cho biết một kỹ thuật viên “đã không tuân thủ quy trình của chúng tôi, dẫn đến việc tài khoản của bạn bị khôi phục cho một người khác”. Cùng một kênh liên lạc. Cùng một kết quả.

Dexerto, 14 Nov 2025 ↗

HỒ SƠ VỤ ÁN / HFB VÀ CÁC CÁO BUỘC VỀ VIỆC THUÊ NGOÀI

Cách tiếp cận chính là chính chương trình hỗ trợ “Steam”. *Valve đã nêu rõ điều đó bằng văn bản.*

Trong phản hồi từ bộ phận hỗ trợ được Dexerto đăng tải lại, đội CS:GO củaValve đã thừa nhận trách nhiệm về việc một tài khoản bị xâm nhập **qua quy trình yêu cầu hỗ trợ** — kênh riêng của nó, không phải trang lừa đảo và cũng không phải do người dùng. Các mặt hàng đã được thu hồi và các giao dịch đã được hủy bỏ — đây chính là biện pháp khắc phục mà trang Valve khẳng định là không tồn tại đối với các nạn nhân khác. Số lượng hàng tồn kho của HFB được báo cáo là **$2,000,000+** vào ngày đó và **$3,000,000+** trong phần tiếp theo; **Qkss đã thua $1,000,000+ theo cách tương tự và chẳng thu được gì cả**.

TRẢ LỜI HỖ TRỢ / ĐƯỢC TÁI BẢN BỞI DEXERTO · 21 THÁNG 2 NĂM 2023

> “compromised through a support help request, for which the CS:GO team takes responsibility”

Đọc bài báo và nội dung tin nhắn được trích dẫn ↗ đã lưu trữ 2025-08-18 ↗
01 / VAN NÀO ĐÃ CHO PHÉP

Kênh hỗ trợ riêng của họ chính là lối vào

Phản hồi này đề cập đến tài khoản bị xâm phạm và việc hủy các giao dịch của tài khoản đó. Valve đã hủy các giao dịch này — do đó, các giao dịch này có thể được hủy bỏ. Phiếu giao dịch gốc đã được xác thực không có trong bộ sưu tập này.

02 / NHỮNG VẤN ĐỀ MÀ VIỆC SA THẢI KHÔNG GIẢI QUYẾT ĐƯỢC

Cánh cửa đó lại mở ra vào tháng 11 năm 2025

Nhà thầu đã sa thải toàn bộ đội ngũ nhân viên hỗ trợ của Steam— theo thông tin do Mzkshow đăng tải trên Dexerto, không phải thông báo chính thức từ Valve. Ba mươi ba tháng sau, bộ phận hỗ trợ của Steam đã gửi thư cho một khách hàng khác, trong đó nêu rõ: “Một kỹ thuật viên hỗ trợ xử lý yêu cầu trợ giúp đã không tuân thủ quy trình của chúng tôi, dẫn đến việc tài khoản của quý vị bị khôi phục cho một người khác.” Đây là chính câu văn của Valve, liên quan đến cùng kênh hỗ trợ đó.

Bài đăng thứ hai, “14” ngày 2025 ↗
03 / OPEN LÀ GÌ

Valve chưa bao giờ nêu tên nhà thầu

Các nguồn tin này không xác định được cả nhà thầu lẫn địa điểm. Điều đó không phải là lỗ hổng trong báo cáo — mà là thông tin mà Valve chưa công bố về việc ai có quyền truy cập vào các tài khoản người dùng.

Bản tường thuật đương thời về vụ việc ↗
Ba câu hỏi mà “Valve” vẫn chưa trả lời: ai có thể vô hiệu hóa tính năng khôi phục tài khoản, kết quả kiểm tra quyền truy cập cho thấy điều gì, và những thay đổi nào đã diễn ra sau đó.

Các cáo buộc sau này trong kho lưu trữ tài liệu hỗ trợ
Hai bài đăng trên Reddit tại 2024 đã nêu thêm các cuộc điều tra của Mzkshow — một vụ việc gỡ bỏ lệnh cấm VAC vào tháng 7 tại 2024 và một vụ việc liên quan đến kho hàng tại 2024 $13,000 vào tháng 12. Đây là những sự cố được báo cáo riêng biệt. Câu hỏi về trách nhiệm trong mỗi vụ việc đều giống nhau: ai có quyền truy cập đặc quyền, kết quả kiểm toán cho thấy điều gì, và những thay đổi cụ thể là gì.

14 2024 tháng 7 · trường hợp được báo cáo là đã hồi phục / bị cấm tham gia VAC ↗ 2 Tháng 12 năm 2024 · đã báo cáo vụ việc liên quan đến kho hàng của $13,000 ↗ đã lưu trữ 2025-08-05 ↗ Hai bài đăng đã được lưu giữ, các hàng nguồn và các hàm băm ↓

05 / THEO DÕI SỰ MẤT MÁT

Mọi số tiền*cần một chiếc ốp lưng.*

Mười trường hợp, từ tháng 6 năm 2022 đến tháng 3 năm 2026. Mỗi con số đều là số liệu do nguồn được nêu tên công bố — **$6,300,000**, **$2,000,000+**, **$1,000,000+**, **≈$320,000**, **≈$300,000**, và giảm xuống còn288. Valve lưu trữ nhật ký giao dịch, bản ghi phiên làm việc và bản ghi kiểm toán hỗ trợ cho từng trường hợp, nhưng chưa tạo ra bất kỳ bản ghi nào trong số đó.

KÊNH HỖ TRỢ 21 2022 tháng 6
$2,000,000+

HFB — kho hàng lớn nhất trong trò chơi

ĐÁNH GIÁ GIÁ TRỊ HÀNG TỒN KHO ĐƯỢC BÁO CÁO · TĂNG LÊN HƠN $3M TRONG BÁO CÁO THEO DÕI NGÀY 2023 THÁNG 2

Bảy món đồ lưu niệm “Dragon Lores” và con dao Karambit “Blue Gem” mang số hiệu #1; riêng con dao này đã có giá khoảng $1.26m. Tài khoản không hoạt động trong ba năm với tính năng xác thực vẫn còn kích hoạt; email và mật khẩu đã được thay đổi thông qua quy trình khôi phục của bộ phận hỗ trợ. Valve đã hủy các giao dịch — và cam kết trách nhiệm bằng văn bản. Trước khi hủy giao dịch, số tiền thu được được báo cáo là $200,000+ đã được rút qua market.csgo.com, nền tảng này thanh toán bằng tiền mặt và tiền điện tử. Việc hủy giao dịch chỉ trả lại skin, không phải số tiền mà người dùng đã rút về tài khoản. Việc đảo ngược giao dịch cũng gây ra sự cố: một người mua đã giấu vật phẩm Souvenir Dragon Lore của mình trong một Kho chứa trong trò chơi, kịch bản không thể xem bên trong chính container đó, và Valve đã tạo ra bản sao của một vật phẩm trị giá $130,000 trong quá trình hủy bỏ một vụ trộm — sự việc được phát hiện nhờ ID vật phẩm và báo cáo từ cộng đồng, vật phẩm đã bị xóa vào tháng 7 2022, và người mua được hoàn tiền bởi BUFF thay vì Valve.

Dexerto, ngày xảy ra vụ trộm ↗

VÍ VÀ GIAO DỊCH MUA HÀNG 07 07/2022
>$500

44 Các giao dịch mua trên thị trường đang có tranh chấp

CHI TIÊU TỪ VÍ ĐÃ ĐĂNG KÝ · USD

Một người dùng đã phản ánh về việc bị mua trái phép các vật phẩm giá trị thấp trong Dota 2 và nhận được phản hồi không thỏa đáng từ bộ phận hỗ trợ.

Đọc đơn khiếu nại và các ảnh chụp màn hình kèm theo ↗

VI PHẠM AN NINH NỀN TẢNG 14 2022 tháng 8
$6,300,000

CS.Money — 19,000+ các skin từ bot

ĐÁNH GIÁ GIÁ TRỊ · ƯỚC TÍNH BAN ĐẦU $1.6.000.000

Những kẻ tấn công đã chiếm quyền kiểm soát các tệp xác thực trên thiết bị di động của các bot giao dịch trên sàn giao dịch và làm trống chúng, đồng thời chuyển một phần số tiền đánh cắp được cho các nhà giao dịch nổi tiếng nhằm che giấu dấu vết. Các nhà nghiên cứu trong cộng đồng đã lập bản đồ các tài khoản của kẻ tấn công 55 chỉ trong vài giờ. Valve không thực hiện bất kỳ thao tác đảo ngược nào — một trang web của bên thứ ba nằm bên ngoài Steam, theo thông tin từ chính Steam, nơi hệ thống kho hàng, giao dịch API và hệ thống tài khoản của họ đã bị đánh cắp từ đầu đến cuối.

Đọc bài tường thuật đương thời ↗

KÊNH HỖ TRỢ BÀI BÁO 21 NGÀY 2023
$1,000,000+

Qkss — cùng một cánh cửa, cùng một diễn viên, câu trả lời ngược lại

GIÁ TRỊ HÀNG TỒN KHO ĐƯỢC BÁO CÁO

Xét theo cách mà vụ HFB đã được xử lý, bởi cùng một bên liên quan, thông qua cùng một yêu cầu hỗ trợ. Vụ HFB đã được giải quyết triệt để tám tháng trước đó. Còn vụ Qkss thì không. Không có chi tiết nào trong hồ sơ công khai phân biệt hai vụ việc này, ngoại trừ quy mô của đối tượng liên quan.

Dexerto về cuộc điều tra Mzkshow ↗

KÊNH HỖ TRỢ BÀI BÁO NGÀY 2023 THÁNG 2
≈ $320,000

Chính hành vi giao dịch nội gián — kéo dài trong một năm

KẾT QUẢ HOẠT ĐỘNG TRONG KHOẢNG MỘT NĂM · KHÔNG PHẢI LÀ ĐÁNH GIÁ GIÁ TRỊ HÀNG TỒN KHO

Quyền truy cập từ phía bộ phận hỗ trợ đã tiếp cận được lịch sử tài khoản từ 15 năm trước: mã CD đầu tiên, email đầu tiên, thẻ thanh toán đầu tiên — chính xác là những bằng chứng mà quy trình khôi phục yêu cầu. Ai nắm giữ cơ sở dữ liệu thì luôn thắng trong cuộc tranh cãi với người nắm giữ tài khoản. Một khẩu M4A4 Howl bị đánh cắp kèm theo các hình ảnh 3D iBUYPOWER và Titan Katowice 2014 đã được bán với giá $35,000 và cuối cùng thuộc về b1t của NAVI, người không có cách nào biết được điều đó. Phản ứng của nhà thầu là sa thải mọi nhân viên làm việc tại bộ phận hỗ trợ Steam.

Escorenews về cuộc điều tra này ↗

VÍ VÀ GIAO DỊCH MUA HÀNG 09 2023 tháng 12
€288

Mất ví dù đã áp dụng cơ chế bảo mật hai bước

TRUSTPILOT · CHỈ SỐ NGUỒN 16

Người đánh giá báo cáo rằng tài khoản của họ đã bị hack và không nhận được sự hỗ trợ liên quan đến chi tiêu trên Market. Bản xuất này không có URL đánh giá riêng.

Kiểm tra nguồn gốc của mã nguồn ↗

PHỤC HỒI TÀI KHOẢN 02 2024 tháng 12
$13,000

“Matvey” — hai năm sau vụ sa thải

ƯỚC TÍNH HÀNG TỒN KHO CỦA TÁC GIẢ

Việc khôi phục tài khoản đã được chấp thuận cho người đã cung cấp thông tin tài khoản mà chính chủ tài khoản cũng không thể xác minh được. Cùng một quy trình, cùng một kết quả, sau khi nhà thầu đã giải thể bộ phận hỗ trợ khách hàng tại Steam.

Đọc nội dung cáo buộc đã được lưu giữ ↗

PHỤC HỒI TÀI KHOẢN 09 THÁNG 5 NĂM 2025
≈ $10,000

Phục hồi thông qua vé của người khác

TỔN THẤT TÀI SẢN ĐƯỢC BỒI THƯỜNG · USD

Một người dùng ở Quebec cáo buộc bộ phận hỗ trợ đã đặt lại mật khẩu và gỡ bỏ các biện pháp bảo vệ tài khoản theo yêu cầu của một người khác.

Đọc đơn khiếu nại được viết dưới góc nhìn của người trong cuộc ↗

KÊNH HỖ TRỢ 13 2025 tháng 11
≈ $300,000

Hawkeye337 — và lời thừa nhận bằng văn bản lần thứ hai củValve

BỘ SƯU TẬP HOLO ĐẦY ĐỦ “2014” TẠI KATOWICE

Kẻ tấn công đã đòi 1 bitcoin và bắt đầu chuyển số bitcoin đó sang các ví Negevs để tiêu hủy. Steam Phản hồi từ bộ phận hỗ trợ: “Một kỹ thuật viên hỗ trợ xử lý yêu cầu trợ giúp đã không tuân thủ quy trình của chúng tôi, dẫn đến việc tài khoản của bạn bị khôi phục cho một người

khác.” Ba mươi ba tháng sau lần thừa nhận đầu tiên, lại là tình huống tương tự. Tài khoản được khôi phục chỉ vài giờ sau khi chủ đề này trở thành xu hướng trên X. Qkss không có lượng người theo dõi lớn như vậy.

Dexerto, 14 Nov 2025 ↗

VÍ VÀ GIAO DỊCH MUA HÀNG 29 2026 tháng 3
$50

Nạp tiền và tặng game trái phép

TRUSTPILOT · CHỈ SỐ NGUỒN 290

Người đánh giá cáo buộc có các khoản chi tiêu trái phép và các yêu cầu hoàn tiền không thành công. URL của bài đánh giá cụ thể này không có trong tệp xuất.

Kiểm tra nguồn gốc của mã nguồn ↗

Nguồn trích dẫn và số liệu vẫn được giữ nguyên theo báo cáo của từng nguồn. Valve lưu giữ nhật ký giao dịch, bản ghi phiên làm việc và dấu vết kiểm toán hỗ trợ cho từng trường hợp trong số này. Hãy cung cấp các tài liệu đó. Một bài đăng trên Reddit được lưu giữ không thể giải quyết vấn đề — chính các bản ghi của Valve mới là bằng chứng quyết định.

BỘ SƯU TẬP / SAU KHI KIỂM TRA

231,829 các tài khoản đang được bán. *Valve lưu trữ nhật ký cho từng trường hợp.*

354 → 201

Các đánh giá trên Trustpilot

153 Các hàng trùng lặp đã bị xóa. Các URL đánh giá riêng lẻ không được giữ lại trong tệp xuất.

231,829

Steam danh sách tài khoản

33,509 được phân loại là “đăng ký tự động”; 198,320 dưới nhãn hiệu “stealer” của nhà sưu tập. Các thông tin đăng bán không đồng nghĩa với việc đã hoàn tất giao dịch.

Kiểm toán danh mục ↓ Tìm kiếm trong kho lưu trữ nguồn ↗