

Europska mreža za sprečavanje kriminala

Serijski EUCPN-ovi skupovi alata

br. 13

Sprečavanje individualnih prijevara

Izvršni sažetak

Ovaj 13. skup alata u seriji koju objavljuje EUCPN-ovo tajništvo fokusira se na prevenciju *individualnih prijevara*. Bugarsko predsjedanje (prva polovica 2018.) odlučilo je fokusirati se na:

"[...] probleme vezane uz prijevaru, posebno na prijevaru putem telefona. Ova vrsta kriminala postala je profitabilna kriminalna aktivnost posljednjih godina, a razvija se i na nacionalnoj, i prekograničnoj razini. Kriminalne skupine specijalizirane za ovu aktivnost dinamično se razvijaju i ugrožavaju sve širi spektar žrtava. S obzirom na aktivno sudjelovanje žrtava i njihovu uključenost u zločinačke scenarije te traumatizirajući učinak na um žrtava, potrebno je poduzeti ozbiljne preventivne napore, uzimajući u obzir posebnosti na lokalnoj, nacionalnoj i prekograničnoj razini."

Individualna prijevara je vrsta prijevaru u kojoj kriminalci ciljaju na obične, individualne građane. Žrtve se pridobivaju za kooperativni način razmišljanja i nakon toga obmanjuju. Naše trenutno razumijevanje ove vrste prijevara uglavnom je povezano s njezinim suvremenim oblicima, čiji je najčešći primjer krađa identiteta. Međutim, važno je prepoznati da su individualne prijevaru oko nas od pamtivijeka. Tehnološka evolucija posljednjih desetljeća samo je omogućila da se ove prijevaru industrijaliziraju u većim razmjerima nego što se to ikada smatralo mogućim. Tko u svome životu nije primio poruku e-pošte s namjerom krađe identiteta?

Kao što je to *razjašnjeno* bugarskog predsjedništva, žrtve aktivno sudjeluju u svojoj viktimizaciji. Počinitelj je bacio oko na žrtvin novac, ali može mu pristupiti samo

uvjeravanjem žrtve da to učini. Bitna taktika nagovaranja žrtava za taj suradljiv odnos naziva se **društveni inženjering**. To omogućuje počinitelju da stekne žrtvino povjerenje, koje je presudno za uspjeh prijevare. Društvena psihologija daje nam bolje razumijevanje ovog fenomena. Pobuđujući svakodnevne društvene principe i iskorištavajući tu 'ljudsku slabost', počinitelji su sposobni aktivirati ono što se naziva drugim putem uvjeravanja. Prvo put zahtijeva mnogo misaonog i kognitivnog napora. Drugi, međutim, ne zahtijeva stvarnu elaboraciju i reagira gotovo nesvjesno. Na primjer, pretvarajući se da su osoba iz vlasti, kao što je policajac, počinitelji mogu lako postići tu razinu poslušnosti kod svojih žrtava. Ove društvene i kognitivne smjernice imaju svakodnevnu upotrebu, ali dopuštaju prijestupnicima da ih iskoriste u svoju korist.

Ove taktike obmane u širokoj su upotrebi kod **raznih prijevara**. *419 prijevare, prijevare starica, romantične prijevare, prijevare CEO-om, ...* mogućnosti su beskrajne kao i kreativnost prevaranata. Ovaj raspon obmanjujućih shema prevarantima omogućuje ciljane vrlo brojne publike odjednom ili da usvoje prilagođeniji pristup. Čini se da je ovo posljednje sve češći slučaj. Prevaranti su shvatili da je pametnim ciljanjem na žrtve njihov povrat ulaganja veći. Poruke e-pošte s namjerom krađe identiteta postaju sve sofisticiranije i upućuju se izdvojenom cilju (grupi). Izenađujući posljednji korak u ovoj evoluciji uključuje kombinaciju nove i stare tehnologije: telefon. Vishing ili krađa identiteta putem glasovnog servisa daje mogućnost kombiniranja prednosti interneta i telefona. Telefonski pozivi putem interneta nemaju gotovo nikakvih troškova, teže ih je pratiti i moguće ih je automatizirati. Uporaba telefona ima dodatne prednosti: ljudi mu više vjeruju, a zbog intimnijeg okruženja, žrtve se učinkovitije mogu uvjeriti. Ilustracija rastuće razine sofisticiranosti: počinitelji čak unajmljuju izvorne govornike kako bi telefonski pozivi bili što uvjerljiviji.

Naše trenutačno razumijevanje individualne prijevare je ograničeno. Oko ovih zločina spominje se veliki **mračan broj**, jer mnogi od njih ostaju neprijavljeni. Žrtve ne znaju da su bile žrtve, ne doživljavaju to dovoljno ozbiljno, ne vjeruju da će prijavljivanje dovesti do rezultata ili jednostavno ne znaju gdje najprije prijaviti. Pored toga, budući da žrtva u vlastitoj viktimizaciji igra aktivnu ulogu, osjećaj vlastite krivice i sramote usporava žrtve da ispričaju svoju priču. Neke prijevare čak imaju i „ugrađene“ mehanizme protiv prijavljivanja, jer žrtve moraju poduzeti nezakonite radnje u toj shemi, inkriminirajući same sebe u tom procesu. Prijavljivanjem prijevare umiješali bi sami sebe.

Ovaj mračni broj također je dao povoda nastanku **mita** da su starije osobe glavne žrtve ovog zločina jer su lak plijen. Neke studije opovrgavaju ovaj mit, iako moramo ostati oprezni zbog ograničenih istraživanja koja su dostupna. Unatoč tome, navodi se da je mlađa populacija, kao i skupina srednjih godina osjetljivija na prijevare. Drugi mit koji postoji jest da se žrtve obično prikazuju kao neobrazovane ili financijski nepismene, ali izgleda da je upravo suprotno. Jedno od mogućih objašnjenja naziva se „jaz između znanja i činjenja“, u kojem ljudi uspješno prepoznaju signale prevare, ali ne primjenjuju to znanje na svoju vlastitu situaciju.

Nažalost, postojanje takozvanog ‘**popisa naivčina**’ nije mit. Telefonski prevaranti mogu svoje žrtve kontaktirati nasumično ili gledajući javne registre, ali također među sobom dijele popise s ciljevima koji su već bili prevareni. Upotreba takvih popisa ukazuje na visoku razinu ponovljene viktimizacije. Na primjer, neki će vam prevaranti "pomoći" da vratite svoju izgublenu imovinu...

Kako je utvrđivanje ovog zločina izuzetno teško, potreba za prevencijom je velika. Međutim, malo je akademskog i evaluacijskog istraživanja provedeno na individualnim prijevarama. Ipak, možemo iznijeti neke opće zaključke. Najčešća taktika prevencije je educiranje javnosti. To se može postići u općoj kampanji za podizanje svijesti, ali pogotovo ako se provodi u nekom obliku obuke, mogu se primijetiti neki pozitivni učinci. U osnovi, ove obuke pokušavaju smanjiti jaz između „znanja i činjenja“ o kojem smo prije govorili. Druga ključna taktika je rad sa žrtvama. Zbog njihove aktivne uloge i postojećeg rizika da više puta postanu žrtve, žrtvama treba pružiti podršku i osvijestiti ih o njihovom specifičnom položaju.

Tijekom bugarskog predsjedanja tajništvo je prikupilo brojne **dobre prakse** na ovu temu. One se mogu kategorizirati prema njihovim ciljnim skupinama. Prva se kategorija fokusira na cjelokupnu populaciju. To su kampanje za podizanje svijesti, poput primjera iz Bugarske, Švedske, Belgije ili Europol. Tu spadaju radio spotovi, plakati, letci, uređaji,... koji pružaju korisne informacije javnosti i pokazuju kako se zaštititi od povreda. Drugi skup aktivnosti usmjeren je na starije osobe. Ovdje se primjenjuje više interaktivnih metoda, kao što je to slučaj u Češkoj Republici. Starije osobe sudjeluju u interaktivnoj edukativnoj predstavi gdje uče o najčešćim obmanjujućim shemama i kako na njih reagirati. Ovo „živo iskustvo“ trebalo bi im omogućiti da adekvatno reagiraju u stvarnim scenarijima. Procjena ovog projekta pokazala je da je ta pretpostavka istinita, jer je skupina odbijala lažne ponude dva i pol puta više od kontrolne skupine koja nije gledala predstavu. Posljednja kategorija preventivnih

aktivnosti usmjerena je na žrtve. Primjeri iz Australije, Ujedinjenog Kraljevstva i Kanade pokazali su potrebu za ovom vrstom prevencije. Međutim, postoji - čak i globalno - nekoliko službi za pomoć žrtvama pojedinačnih prijevара.

U konačnici, tajništvo EUCPN-a organiziralo je radionicu s različitim stručnjacima kako bi sastavili neke **preporuke** o tome kako spriječiti telefonske prevare. One su strukturirane prema pet strategija prevencije situacijskog kriminala. Prva moguća strategija je povećati napor koji počinitelj mora poduzeti kako bi prijevara uspjela. To se već može postići ograničenjem objavljivanja i pristupa telefonskim brojevima. Druga bi tehnika mogla biti ograničenje količine telefonskih brojeva koje jedna osoba smije imati ili ih barem povezati s bankovnim računom ili brojem osobne iskaznice.

Druga strategija je povećati rizike. Ovdje je od ključne važnosti dijeliti informacije. Ovo dijeljenje ne smije se zaustaviti na granicama javnog ili privatnog sektora, kao niti na nacionalnoj razini. Svaki od partnera ima važan komad kojim ispunjava informacijsku slagalicu. Znajući s čime se bavite u prvom redu povećava šanse da se to spriječi. Nije potrebno reći da bi izvješćivanje trebalo biti jednostavnije i pristupačnije. Informacije prvo treba prikupiti da bi se mogle dijeliti. Upućene su i druge preporuke za smanjenje anonimnosti pozivatelja, čineći gotovo nemogućim zavaravanje oko lokacije. Ovdje je zanimljiv i softver za prepoznavanje glasa.

Smanjenje naknada koje se mogu postići počinjenjem ovog zločina treća je strategija za sprječavanje telefonskih prijevara. Ovdje je glavna preporuka oduzimanje nezakonito stečene imovine. Kako bi se to učinilo, nadzor tijeka novca ključan je za otkrivanje sumnjivih transakcija. Naši stručnjaci preporučili su inicijativu s bankarskim sektorom u cijelome EU-u.

Još jedna od strategija je smanjiti provokacije. S tim u vezi, važno je ne dijeliti previše informacija o tome kako je prijevara zapravo izvršena, jer će se na taj način spriječiti oponašanje. Pored toga, mogli bi se spriječiti neki oblici ponovljene viktimizacije. Završna strategija je ukloniti izgovore. To je uglavnom usredotočeno na podizanje svijesti o telefonskim prijevarama i o tome kako se zaštititi. Ovdje se dobre prakse otprije pokazuju kao ključni primjeri. Kampanje za podizanje svijesti trebale bi širiti istu poruku. Stoga je potrebno uspostaviti javno-privatna partnerstva i međunarodnu suradnju kako bismo bili što dosljedniji: *jednostavno recite ne*.