

## Eiropas Noziedzības novēršanas tīkls

### EUCPN rīkkopu sērija

#### Nr. 13

### Individuālās krāpniecības novēršana

#### Kopsavilkums

EUCPN sekretariāta izdotās sērijas 13. rīkkopa ir veltīta *individuālās krāpniecības* novēršanai. Bulgārijas prezidentūra (2018. gada pirmajā pusē) nolēma galveno uzmanību vērst uz:

*“[...] ar krāpniecību saistītiem jautājumiem, it sevišķi telefonkrāpniecību. Šāda veida noziegumi pēdējos gados ir kļuvuši par ienesīgu kriminālo rūpalu gan dalībvalstu, gan pārrobežu līmenī. Šajā jomā specializējušās noziedzīgās organizācijas dinamiski attīstās, apkrāpjot aizvien plašāku personu loku. Ņemot vērā cietušo aktīvo līdzdalību un iesaistīšanos nozieguma scenārija īstenošanā, kā arī traumatiskās psiholoģiskās sekas cietušajiem, ir nepieciešams īstenot nopietnus preventīvos pasākumus atbilstoši gadījumu specifikai vietējā, valsts un pārrobežu līmenī.”*

Individuālā krāpniecība ir krāpniecības veids, kurā noziedznieki par mērķiem izvēlas parastus indivīdus. Upuri tiek ievilināti sadarbībā un pēc tam apkrāpti. Mūsu šā brīža izpratne attiecībā uz šāda veida krāpniecību galvenokārt saistās ar tās modernajām formām, un visbiežāk tā ir personas datu izmānīšana (pikšķerēšana). Tomēr ir jāatzīmē, ka individuālā krāpniecība kā parādība ir eksistējusi jau sen. Pēdējās desmitgadēs pieredzētā tehnoloģiskā attīstība ir ļāvuši šīs krāpniecības shēmas izvērst lielākos apmēros kā jebkad spējām iedomāties. Kurš gan vismaz reizi nav saņēmis pikšķerēšanas e-pasta vēstuli?

Kā Bulgārijas prezidentūras *pamatojumā* norādīts, cietušie aktīvi piedalās sevis viktimizācijā. Noziedznieks ir noskatījies upura naudu, taču tai var piekļūt, tikai pierunājot upuri sniegt šo piekļuvi. Galvenā metode upura ievirzīšanai šajās pakļāvīgajās attiecībās tiek dēvēta par

**sociālo inženieriju.** Tādējādi noziedznieks iegūst upura uzticību, kam ir būtiska nozīme krāpnieciskās shēmas īstenošanā. Šo parādību labāk izprast mums palīdz sociālā psiholoģija. Izmantojot ikdienišķus sociālos principus un ekspluatējot “cilvēcisko vājumu”, noziedznieki spēj aktivizēt tā saucamo otro pārliecināšanas virzienu. Pirmais virziens ir saistīts ar plašām pārdomām un kognitīvo darbību. Savukārt otrajā virzienā nav nepieciešami īpaši skaidrojumi un reakcija ir teju neapzināta. Piemēram, izliekoties par pilnvarotu personu, kā policistu, noziedznieks var viegli sev pakļaut upuri. Šiem sociālajiem un kognitīvajiem pamatnoteikumiem ir pielietojums ikdienā, taču noziedznieki tos var izmantot savā labā.

Šīs maldinošās metodes tiek plaši pielietotas **dažādās shēmās**. *419 shēmas, vecmāmiņu shēmas, romantiskās shēmas, izpilddirektoru krāpšana, ...* iespējas ir tik plašas, cik krāpnieku izdoma. Šīs maldinošo shēmu diapazons ļauj krāpniekiem apkrāpt vienlaicīgi uzreiz plašas personu grupas vai veidot personalizētu pieeju. Aizvien biežāk tiek novērota personalizētās pieejas izmantošana. Krāpnieki ir sapratuši, ka rūpīgi izvēloties upurus, gūtā “peļņa no ieguldījuma” ir augstāka. Pikšķerēšanas e-pasta vēstules kļūst aizvien rafinētākas un tiek adresētas specifiskiem mērķiem (grupām). Pārsteidzošā kārtā pēdējais solis šajā evolūcijā ir saistīts ar jauno un veco tehnoloģiju apvienojumu — tālrūni. Balss pikšķerēšana (“vishing” — ang. val.) ļauj apvienot gan interneta, gan tālruņa piedāvātās priekšrocības. Tālruņa zvanu veikšana tiešsaistē ir praktiski bez maksas, to ir grūtāk izsekot un to var automatizēt. Tālruņa izmantošanai ir vēl papildu priekšrocības — cilvēki tālrunim uzticas vairāk, un intīmākās situācijas dēļ upuri ir vieglāk pārliecināt. Pieaugošo profesionalitātes līmeni ilustrē fakts, ka noziedznieki zvanu veikšanai pat mēdz algot personas, kam attiecīgā valoda ir dzimtā, lai saruna būtu pēc iespējas ticamāka.

Tomēr pagaidām mūsu zināšanas par individuālo krāpniecību ir ierobežotas. Šāda veida noziegumi ir saistīti ar milzīgu **tumšo statistiku**, jo par lielu daļu gadījumu netiek ziņots. Upuri nezina, ka ir par tādiem kļuvuši, viņi notikušo neuztver pietiekami nopietni, viņiem nešķiet, ka ziņošana nesīs rezultātu, vai arī viņi gluži vienkārši nemaz nezina, kur būtu jāvērsas ar ziņojumu. Vienlaikus, tādēļ, ka upuri paši aktīvi piedalās sevis apkrāpšanā, pašu vainas sajūta un kauns bieži vien viņus attur no runāšanas par krāpšanas gadījumu. Dažās krāpnieciskajās shēmās pat ir iestrādāti pretziņošanas mehānismi, liekot upuriem shēmas ietvaros veikt prettiesiskas darbības, tādējādi inkriminējot sevi. Ziņojot par krāpniecisko shēmu, cilvēks justos tā, it kā pats atzītos noziegumā.

Šīs tumšās statistikas dēļ arī ir radies **mīts**, ka šo noziegumu upuri galvenokārt ir cilvēki gados, jo viņi ir vieglāki mērķi. Daži pētījumi liecina, ka šis mīts ir nepatiess, tomēr, ņemot vērā ierobežoto pētījumu apjomu par šo jautājumu, šie rezultāti ir interpretējami piesardzīgi. Taču jaunākās un vidējā vecuma iedzīvotāju grupas ir uzskatāmas par uzņēmīgākām pret krāpnieciskajām shēmām. Vēl viens mīts ir tas, ka upuri parasti tiek attēloti kā neizglītoti vai finanšu jautājumos nezinoši, taču patiesībā ir gluži pretēji. Viens iespējama skaidrojums tam ir tā saucamā “zināšanu-rīcības plaisa”, kad cilvēki spēj sekmīgi atpazīt krāpniecības pazīmes, taču nespēj šīs zināšanas attiecināt paši uz savu situāciju.

Diemžēl tā saucamie “**lētīcīgo saraksti**” nav mīts. Telefonkrāpnieki upurus var izvēlēties nejauši vai no publiski pieejamiem reģistriem, taču viņi arī savstarpēji apmainās ar informāciju par personām, kas jau ir sekmīgi apkrāptas iepriekš. Šādu sarakstu izmantošana norāda uz augsto atkārtotās viktimizācijas līmeni. Piemēram, daži krāpnieki mēģinās cilvēkam “palīdzēt” atgūt zaudētos līdzekļus...

Tā kā šo noziegumu izmeklēšana ir ļoti sarežģīta, prevencijas darbam ir milzīga nozīme. Tomēr par individuālo krāpniecību ir veikti maz akadēmisko un izvērtējošo pētījumu. Bet neraugoties uz to, mēs varam izvairīties dažus vispārīgus secinājumus. Visizplatītākā prevencijas metode ir sabiedrības izglītošana. To var īstenot ar vispārēju informatīvo kampaņu, taču īpaši pozitīvi rezultāti ir novēroti, informāciju pasniedzot apmācību formātā. Būtībā šo mācību mērķis ir aizvērt iepriekš pieminēto “zināšanu-rīcības plaisu”. Vēl viena būtiska metode ir darbs ar cietušajiem. Savas aktīvās lomas un riska kļūt par krāpnieku upuri atkārtoti dēļ cietušajiem ir jāsniedz atbalsts un jāpalīdz izprast viņu konkrētā situācija.

Bulgārijas prezidentūras laikā sekretariāts par šo tēmu apkopoja vairākus **labās prakses** piemērus. Tie ir iedalāmi kategorijās pēc mērķa grupas. Pirmā kategorija ir sabiedrība kopumā. Šeit pieskaitāmas informatīvās kampaņas, piemēram, tādas, kādas īstenojušas Bulgārija, Zviedrija, Beļģija un Eiropols. To ietvaros ir veidoti radio sižeti, plakāti, skrejlapas, ierīces u.c. materiāli, kas sabiedrībai sniedz noderīgu informāciju un demonstrē, kā sevi pasargāt. Otrs aktivitāšu kopums ir vērsts uz vecāka gadagājuma iedzīvotājiem. Šeit tiek pielietotas interaktīvākas metodes, kā piemēram Čehijā. Vecāka gadagājuma cilvēki piedalās interaktīvā uzvedumā, kura ietvaros viņi uzzina par visizplatītākajām krāpnieciskajām shēmām un iemācās uz tām reaģēt. Šādai “izdzīvotai pieredzei” būtu jāpalīdz cilvēkiem pareizi reaģēt uz šādām situācijām reālajā dzīvē. Šis pieņēmums tika apstiprināts projekta izvērtēšanas ietvaros, jo apmācītā grupa atteicās no viltus darījumiem divarpus reizes biežāk

nekā kontrolgrupa, kas nebija redzējusi uzvedumu. Pēdējā preventīvo aktivitāšu kategorija ir vērsta uz cietušajām personām. Šāda veida preventīvā darba nepieciešamību apstiprināja piemēri no Austrālijas, Apvienotās Karalistes un Kanādas. Tomēr pat globālā mērogā individuālās krāpniecības shēmās cietušajiem ir pieejami ļoti maz atbalsta pakalpojumu.

Visbeidzot, EUCPN sekretariāts rīkoja darbsemināru ar dažādu ekspertu piedalīšanos, lai izstrādātu dažus **ieteikumus** telefonkrāpniecības novēršanai. Tie ir strukturēti atbilstoši piecām situatīvās noziedzības novēršanas stratēģijām. Pirmā iespējamā stratēģija ir palielināt pūles, kas noziedzniekam jāpieliek, lai krāpšana izdotos. Tālruņa numuru publicēšanas un pieejamības ierobežošana jau būtu pirmais solis. Vēl viena metode varētu būt ierobežot tālruņa numuru skaitu, ko viena persona drīkst reģistrēt, vai vismaz sasaistīt tos ar personas bankas kontu vai ID numuru.

Otrā stratēģija ir riska palielināšana. Šeit būtiska nozīme ir informācijas apmaiņai. Šai informācijas apmaiņai nevajadzētu apstāties pie publiskā vai privātā sektora robežas vai notikt tikai valsts līmenī. Ikvienam partnerim ir savs būtiskais pienesums informācijas puzzle. Izprotot, ar ko ir darīšana, ir lielākas iespējas novērst šādu gadījumu rašanos. Ir pilnīgi skaidrs, ka ziņošanas procedūras ir jāatvieglo un jāpadara pieejamākas. Pirms ir iespējama informācijas apmaiņa, tā sākumā ir jāapkopo. Tika sniegti arī ieteikumi mazināt zvanītāja anonimitāti, tādējādi padarot savas atrašanās vietas slēpšanu teju neiespējamu. Šajā kontekstā lietderīga arī varētu būt balss atpazīšanas programmatūra.

Trešā stratēģija telefonkrāpniecības novēršanai ir samazināt potenciālo ieguvumu no šāda veida noziegumiem. Šeit galvenais ieteikums ir nelegāli iegūto līdzekļu konfiskācija. Šajā nolūkā ir jāuzrauga naudas plūsmas, lai varētu konstatēt aizdomīgus darījumus. Mūsu eksperti ieteica īstenot ES mēroga iniciatīvu ar banku sektora atbalstu.

Vēl viena stratēģija ir provokāciju mazināšana. Šajā sakarā ir svarīgi neizpaust pārāk daudz informācijas par shēmas faktisko norisi, lai novērstu atdarinātāju uzdarbošanos. Tādējādi arī būtu iespējams novērst dažas atkārtotās viktimizācijas formas. Pēdējā stratēģija ir aizbildinājumu novēršana. Šeit centrālais elements ir informētības uzlabošana par telefonkrāpniecību un to, kā sevi no tās pasargāt. Kā būtiskākie piemēri šeit tiek minēti iepriekš aprakstītie labās prakses piemēri. Informatīvajām kampaņām ir jāizplata tāda pati ziņa. Līdz ar to ir jāveido publiskās-privātās partnerības un starptautiskā sadarbība, lai nodrošinātu pēc iespējas plašāku konsekvenci: *vienkārši saki "nē"*.