



Globalno istraživanje gospodarskog
kriminala i prijevара

***Izvucimo prijevare na
svjetlo dana***

Izvješće za Hrvatsku za 2018.

Sadržaj

<i>Predgovor</i>	3
<i>Na prvi pogled</i>	4
<i>O Globalnom istraživanju gospodarskog kriminala i prijevvara iz 2018.</i>	6
Statistički podaci o hrvatskom sudjelovanju	7
<i>Stanje gospodarskog kriminala i prijevvara u Hrvatskoj</i>	9
Gospodarski sektori najizloženiji riziku	10
Mogući razlozi povećanog broja prijavljenih prijevvara i gospodarskog kriminala	10
Prevladavajuće vrste gospodarskog kriminala i prijevvara	11
Tko su počinitelji	14
Posljedice gospodarskog kriminala i prijevvara	15
<i>Borba protiv gospodarskog kriminala i prijevvara</i>	17
Uloga organizacija	17
Otkrivanje prijevvara i gospodarskog kriminala	21
Nastojanja na području zakonodavstva i provedbe	22
<i>Pogled u budućnost</i>	24
<i>Forenzički kontakti za Hrvatsku</i>	26



Predgovor

Dobrodošli u naše istraživanje gospodarskog kriminala i prijevара koje obuhvaća dvogodišnje razdoblje od posljednjeg istraživanja provedenog 2016. godine. Ovo je naše deveto globalno istraživanje i najveće istraživanje takve vrste do sada u kojem je sudjelovalo 7.228 ispitanika iz 123 zemlje.

Uzevši u obzir da je ovo ujedno i naše drugo po redu izvješće za Hrvatsku, osobito nam je drago što smo nakon dvije godine imali priliku ponovno prikupiti rezultate za Hrvatsku te ustanoviti postoje li neki trendovi koji su svojstveni isključivo Hrvatskoj. Također nas je zanimalo jesu li se naša predviđanja iz istraživanja provedenog 2016. godine potvrdila te jesu li se naše tadašnje preporuke pokazale korisnima. Posebno smo ponosni na činjenicu da je broj vodećih hrvatskih društava koja su dobrovoljno sudjelovala u istraživanju i s nama podijelila svoja iskustva porastao za trećinu, što je prema našem mišljenju dokaz njihova uvjerenja o tome kako je gospodarski kriminal preskup da bi ga se zanemarivalo te da mu treba pristupati oprezno, sustavno i promišljeno.

Jasno nam je da su rezultati našeg istraživanja za Hrvatsku u stvari odraz postojećih programa usklađenosti i sprečavanja prijevара kod većih, većinom multinacionalnih društava. Na području sprečavanja prijevара ova društva su obično znatno razvijenija od srednjih i malih društava. Srednja i mala društva su najčešće više usredotočena na

stvarne potrebe poslovanja, a programe usklađenosti i sprečavanja prijevара u svome poslovanju često smatraju sporednima ili nepotrebnima. Često su također uljuljkana u lažan osjećaj sigurnosti misleći kako se „prijevара njima ne može dogoditi“.

Budući da su mnoga srednja i mala društva okružena sličnim rizicima kao i veća društva, potaknuli bismo ih da pročitaju ovo izvješće i razmisle o uspostavljanju ili unapređenju programa usklađenosti i sprečavanja prijevара, prilagođenih njihovim specifičnim potrebama i kapacitetima.

Naposljetku, željeli bismo zahvaliti sudionicima istraživanja koji su odvojili vrijeme za sudjelovanje i s nama podijelili svoja opažanja i razmišljanja vezana uz prijevара. Bez njihove podrške ovo izvješće za Hrvatsku ne bi bilo moguće. Vjerujemo kako će njima i njihovim organizacijama ovo istraživanje biti koristan alat u borbi s rizicima prijevара.

Poslovna etika, integritet i transparentnost u poslovnom okruženju od iznimne su važnosti i apsolutno svatko u tome ima svoju ulogu. Uvjereni smo da će naša zajednička nastojanja u ovome smjeru unaprijediti cjelokupno hrvatsko poslovno tržište i dovesti do dobrih rezultata u nadolazećim godinama.



Per Sundbye
Partner PwC-a za
forenzičke usluge u
jugoistočnoj Europi



Ivana Rapić
Menadžer za
forenzičke usluge
PwC Hrvatska



Na prvi pogled

Prijevare su u porastu - ili samo osviještenost o njima?

- Više od polovice hrvatskih organizacija (53 %) navelo je kako su doživjele jedan ili više slučajeva gospodarskog kriminala ili prijevара u posljednje dvije godine. Ovo je značajan, više nego dvostruki, porast u odnosu na istraživanje iz 2016. godine, što jasno ukazuje na činjenicu da su gospodarski kriminal i prijevare trajna i rastuća prijetnja organizacijama u Hrvatskoj.
- Iako je zabilježena stopa gospodarskog kriminala u organizacijama u Hrvatskoj značajna, te ujedno i viša od svjetske (49 %) i istočnoeuropske razine (47 %), moguće je da je ovo zapravo rezultat veće osviještenosti o prijevarama i poboljšane detekcije. U stvarnosti sve su organizacije izgledne žrtve gospodarskog kriminala i prijevара, a naše zabilježene brojke vjerojatno su korisnije kao pokazatelji organizacijske osviještenosti nego stvarne prijevare.
- Zanimljivo je da su u Hrvatskoj kao najčešći tipovi prijevара zabilježene dvije „nove“ vrste. Daleko najučestalije su potrošačke prijevare (61 %), a slijedi ih obmanjujuće poslovno ponašanje koje dijeli drugo mjesto s kibernetičkim kriminalom (33 %). Protupravno prisvajanje imovine palo je s prvog na treće mjesto (30 %).
- Gotovo dvije trećine (65 %) svih hrvatskih ispitanika iz sektora financijskih usluga doživjelo je potrošačku prijevaramu. Potrošačke prijevare također su navedene kao najteže i najozbiljnije u smislu posljedica koje uzrokuju.
- Mito i korupcija su nominalno pali s 2. mjesta na kojem su se nalazili u 2016. godini (33 %) na 4. mjesto (12 %) najčešće zabilježenih slučajeva kriminala. Smatramo da je ovo „poboljšanje“ samo relativno i da se može pripisati općenito slabijoj detekciji karakterističnoj za ovu vrstu prijevара.
- Opće procjene rizika prijevара nije provelo 48 % ispitanika, što je gotovo jednako broju ispitanika koji su naveli da prijevaramu nisu doživjeli ili da je nisu svjesni (47 %). Budući da je opća procjena rizika prijevара ključni preduvjet za učinkovito sprečavanje i otkrivanje kriminala, ovo možda nije puka slučajnost, već mogući pokazatelj dodatnih neotkrivenih prijevара koje se skrivaju među ovim brojkama.
- Hrvatske organizacije sada u većoj mjeri koriste sofisticiranije alate za otkrivanje i praćenje prijevара poput upravljanja rizicima prijevара, analize podataka i praćenja sumnjivih aktivnosti (tako je otkriveno 50 % prijavljenih slučajeva prijevара), u usporedbi s tradicionalnijim metodama kao što su korporativna sigurnost i rutinske interne revizije, što su bile primarne metode detekcije prije dvije godine (kojima je tada otkriveno 42 % prijavljenih slučajeva kriminala). Ovi sofisticirani alati učinkovitiji su u otkrivanju šireg spektra mogućih prijevара u usporedbi s tradicionalnijim metodama.
- S druge strane, broj prijevара otkrivenih bez aktivnog uključivanja same organizacije i više se nego udvostručio od našeg posljednjeg istraživanja, popevši se s 8 % na aktualnih 19 %, pri čemu je 11 % prijevара otkriveno slučajno, a 8 % otkrila su tijela odgovorna za provedbu zakona. Ovo ukazuje na postojanje prostora za poduzimanje fokusiranijih mjera za otkrivanje prijevара.
- Kao i u prethodnom istraživanju, niti jedan slučaj prijevара nije prijavljen putem telefona za prijavljivanje nepravilnosti. Nadamo se da će se ovaj važan dio korporativne kulture i u pravilu važan alat za detekciju, češće koristiti u budućnosti, nakon najavljenog donošenja Zakona o zaštiti prijavitelja nepravilnosti.

53%

hrvatskih organizacija doživjelo je jedan ili više slučajeva gospodarskog kriminala ili prijevара u posljednje 2 godine

50%

glavnih počinitelja prijavljenih slučajeva gospodarskog kriminala u Hrvatskoj ponovno su bili vanjski subjekti

- U kontekstu nove regulative na području sprečavanja pranja novca, čini se da spremnost na potrebne promjene ne ide ukorak s razvojem u ovom području - samo 65 % hrvatskih ispitanika koji su obveznici primjene regulative o sprečavanju pranja novca provelo je procjene rizika vezanih uz pranje novca, a 18 % ne vjeruje kako je provođenje takvih procjena rizika uopće potrebno, što je dvostruko više od njihovih kolega u svijetu (9 %).
- Hrvatski ispitanici općenito podcjenjuju buduće rizike prijevare. Većina ih misli da promjene u geopolitičkom okruženju neće utjecati na prilike za počinjenje prijevare i gospodarskog kriminala u sljedeće dvije godine (40 %) ili nisu sigurni kakav će taj utjecaj biti (23 %).

Razvoj kibernetičkog kriminala zahtijeva djelovanje

- Kibernetički kriminal pogađa svaku treću organizaciju (33 %), što je porast u odnosu na situaciju prije dvije godine (25 %). Hrvatske organizacije izvjestile su da su bile žrtvom kibernetičkog kriminala čak u većoj mjeri od svjetskih organizacija (31 %).
- Prevladavajuće vrste kibernetičkih napada u Hrvatskoj (i svijetu) uključuju zlonamjerni softver (malware) (35 %) i krađu identiteta putem interneta (phishing) (27 %).
- Gotovo polovica hrvatskih ispitanika navela je kako su im kibernetički napadi ozbiljno poremetili i/ili prekinuli poslovne procese (47 %), jasno ukazujući na to koliko je opasna ova vrsta prijevare.
- Osviještenost hrvatskih organizacija o kibernetičkom kriminalu raste. Tako kibernetički kriminal znatno prevladava u očekivanjima pojave u budućnosti, pri čemu svaki treći ispitanik očekuje da će doživjeti kibernetički napad i ujedno vjeruje da će to biti vrsta kriminala koja će izazvati najveće poremećaje i negativne utjecaje (32 %).
- Unatoč tome, gotovo četvrtina hrvatskih organizacija nema ili nije upoznata s postojanjem programa kibernetičke sigurnosti za sprečavanje i otkrivanje ovog kriminala u svojim organizacijama (23 %), a otprilike samo jedan od tri hrvatska ispitanika proveo je procjenu ranjivosti na kibernetičke napade u posljednje dvije godine (35 %).
- Iako još uvijek ima prostora za poboljšanje, razina povjerenja u tijela odgovorna za provedbu zakona vezano za kibernetički kriminal poboljšala se od našeg posljednjeg istraživanja. Više od polovice hrvatskih ispitanika (53 %) bi podijelilo informacije o sumnji ili pretrpljenim kibernetičkim napadima sa relevantnim državnim tijelima.

Koje su posljedice?

- Broj prijavljenih izravnih financijskih gubitaka uzrokovanih prijevarama je porastao. Oko polovice hrvatskih ispitanika koji su bili žrtvama prijevare u 2018. i 2016. godini procijenili

su ukupne financijske gubitke na iznos između 320.000 i 6,4 milijuna kuna (50.000 i 1 milijun USD), no 9 % ih je sada pretrpjelo i financijske gubitke veće od 6,4 milijuna kuna (1 milijun USD), koje u 2016. godini nitko nije prijavio.

- Ne smiju se zanemariti niti sekundarni gubici povezani s prijevarama, kao što su iznosi koji se ulažu u istrage i/ili ostale intervencije vezane uz prijevare – 39 % hrvatskih organizacija uložilo je jednake ili čak i veće iznose u takve istrage i/ili intervencije od iznosa koji su izravno izgubljeni uslijed prijevare.
- Moral zaposlenika (39 %) i reputacijska šteta/šteta za brend te poslovni odnosi (oboje 30 %) navedeni su kao najčešći oblici nefinancijske štete prouzročene počinjenim kriminalom.

Kako spustiti prag tolerancije na prijevare

- Iako je to još uvijek ispod svjetskih razina, hrvatske organizacije pokazuju pozitivan trend ulaganja i planiranja izdvajanja većih iznosa za borbu protiv gospodarskih prijevare i kriminala. Tako je gotovo jedna od tri ispitanice organizacije povećala financijska sredstva za borbu protiv gospodarskog kriminala u posljednje dvije godine (30 %) te ujedno planira nastaviti sa sve većim izdvajanjima u sljedeće dvije godine (31 %).
- Glavni počinitelji prijavljenih slučajeva gospodarskog kriminala u Hrvatskoj ponovno su bili vanjski subjekti (50 %), većinom klijenti (77 %), što ukazuje na činjenicu da se premalo pažnje posvećuje postupku selekcije poslovnih partnera.
- Unutarnji počinitelji prijevare u Hrvatskoj (i globalno) prvenstveno dolaze iz redova marketinga i prodaje (40 %) te operativnih i proizvodnih funkcija (30 %). Po svemu sudeći, organizacije bi trebale postrožiti mehanizme za sprečavanje prijevare na tim područjima.
- Dok je 81 % hrvatskih ispitanika navelo kako imaju formalne programe poslovne etike i usklađenosti, samo 57 % ima specifične politike koje se bave općim prijevarama. Još manji broj ih ima kontrole prilagođene za postupanje s općim rizicima prijevare (24 %).
- Osim unutarnjih kontrola, druga do sada nedovoljno naglašena, no izuzetno važna protumjera protiv unutarnjih prijevare jest snažna korporativna kultura koja potiče usklađenost, naglašava važnost etičkog postupanja i ujedno promiče otvorenost. Edukacije o općoj osviještenosti o prijevarama od velike su pomoći pri uspostavi snažne korporativne kulture nesklone prijevarama.

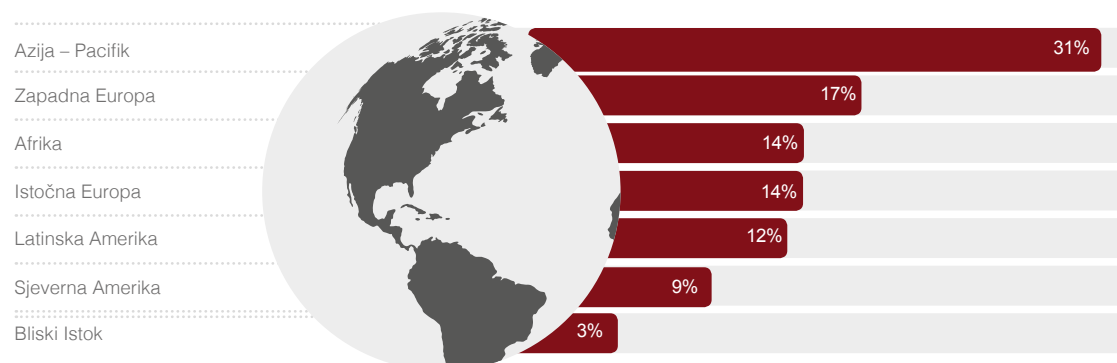
O Globalnom istraživanju gospodarskog kriminala i prijevvara iz 2018.

PwC je svoje deveto Globalno istraživanje gospodarskog kriminala za 2018. godinu proveo u razdoblju od 21. lipnja do 28. rujna 2017. godine. To je najveće istraživanje takve vrste, u kojem je sudjelovalo 7.228 sudionika iz 123 zemlje. Osim samog opisa trenutnog stanja gospodarskog kriminala, svrha istraživanja je i utvrđivanje trendova i percepcija budućih rizika. U sklopu istraživanja postavljeno je 48 pitanja podijeljenih u sedam poglavlja: Profil organizacije; Trendovi na području prijevvara i gospodarskog kriminala; Tehnologija / Nove inovativne tehnologije; Profil počinitelja; Poslovna etika i programi usklađenosti; Zakonodavstvo - sprečavanje pranja novca i Globalni kontekst.

U usporedbi s istraživanjem iz 2016. godine, u ovome su istraživanju dotjerane i ekstrapolirane definicije određenih vrsta kriminala i prijevvara, uključena su dodatna pitanja o tome koje su tehnologije organizacije koristile i koje su iznose uložile u borbu protiv prijevvara, kao i odjeljak o Globalnom kontekstu. Kao odraz ove dublje perspektive, naziv našeg istraživanja također je izmijenjen na način da sada uključuje riječ „prijevare“.

Kako bi se osigurala potpuna povjerljivost odgovora, svi podaci iz istraživanja odvojeni su od naziva organizacije te su odgovori povezani samo s industrijom, veličinom organizacije i demografskim podacima. Nazivi pojedinih organizacija ne spominju se niti u rezultatima niti u analizama podataka korištenih u istraživanju.

Slika 1. Statistički podaci o globalnom sudjelovanju



7.228
ispunjenih anketa

123
anketirane zemlje

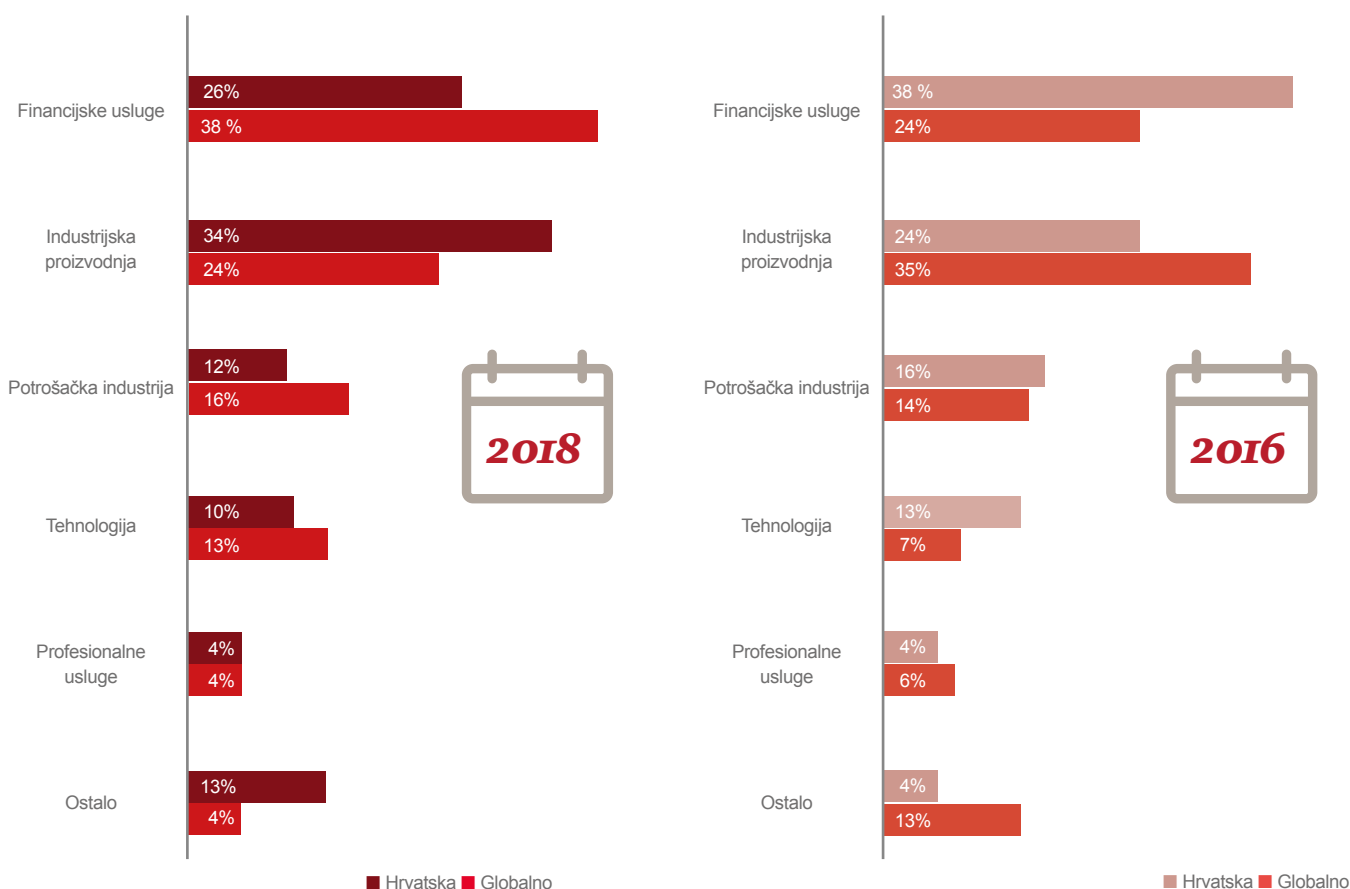
Anketirano na
18
različitih jezika

Statistički podaci o hrvatskom sudjelovanju

U Hrvatskoj su 62 vodeće organizacije podijelile svoje iskustvo i percepciju gospodarskog kriminala i prijevара vezanih uz poslovanje u Hrvatskoj i svijetu. Hrvatske organizacije zastupljene u istraživanju

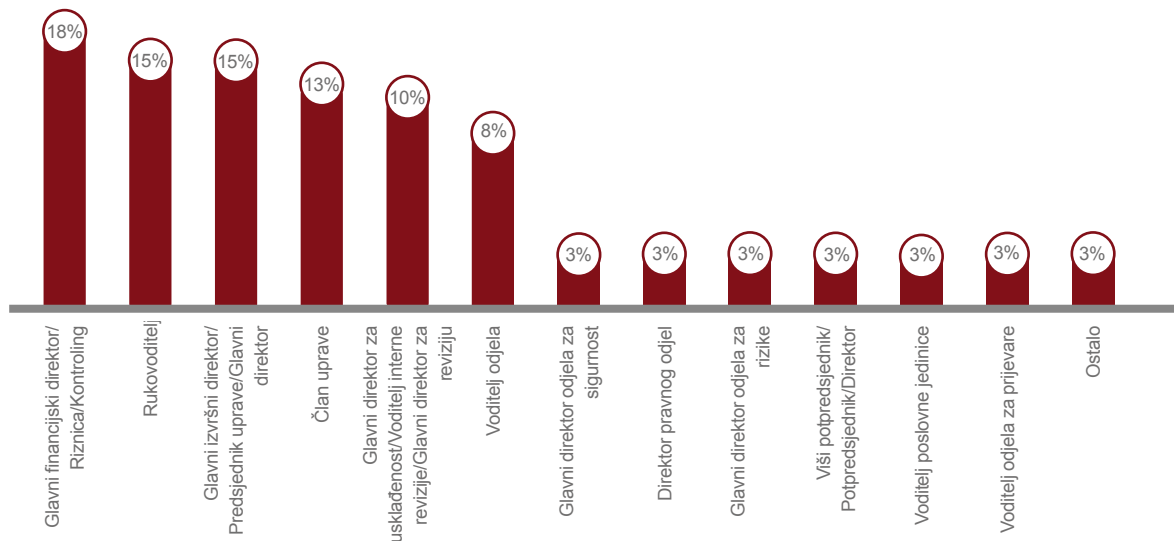
pripadaju različitim gospodarskim sektorima, ali najvećim dijelom sektoru financijskih usluga¹ (32 %), zatim sektoru industrijske proizvodnje (27 %) te sektoru robe široke potrošnje (18 %).

Slika 2. Ispitani gospodarski sektori u Hrvatskoj i svijetu



1: Sektor financijskih usluga obuhvaća sektor osiguranja te uobičajeni sektor financijskih usluga koji uključuje bankarstvo i tržišta kapitala, upravljanje imovinom i imutkom, privatne vlasničke fondove, državne investicijske fondove i podsektor ostalih financijskih usluga.

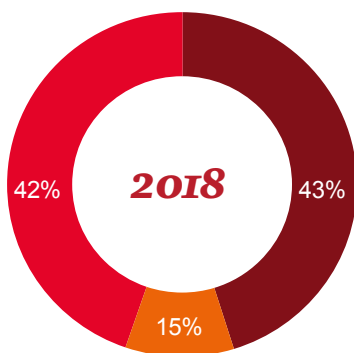
Slika 3. Sudionici u hrvatskom istraživanju



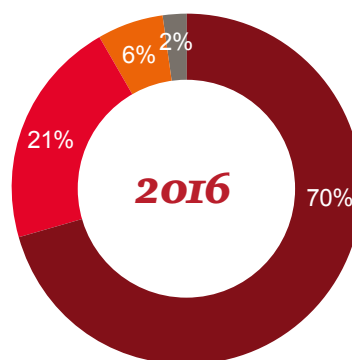
Više od polovice hrvatskih ispitanika su multinacionalne organizacije (63 %) sa sjedištem

izvan Hrvatske (56 %), većinom u Europi (86 %), s više od 1.000 zaposlenika diljem svijeta (52 %).

Slika 4. Vlasništvo ispitanih organizacija u Hrvatskoj



■ U privatnom vlasništvu
■ Poduzeća u državnom vlasništvu
■ Dionička društva



■ U privatnom vlasništvu
■ Poduzeća u državnom vlasništvu
■ Dionička društva

63 %
hrvatskih ispitanika
su multinacionalne
organizacije



Stanje gospodarskog kriminala i prijevара u Hrvatskoj

Naše istraživanje za 2018. godinu pokazuje kako različite vrste gospodarskih prijevара i kriminala i dalje uporno ugrožavaju gospodarsku i socijalnu pravdu diljem svijeta. Štoviše, naše istraživanje pokazuje kako je broj prijevара prijavljenih na globalnoj razini porastao za više od trećine, na 49 % u odnosu na prijašnjih 36 %.

Pobliže promatranje podataka na svjetskoj razini pokazuje da se zabilježeni porast u stvari može pripisati trima čimbenicima: (a) većoj globalnoj svijesti o prijevarama, a time i većoj transparentnosti u njezinom utvrđivanju od strane ispitanika; (b) većoj stopi odgovora, osobito među organizacijama

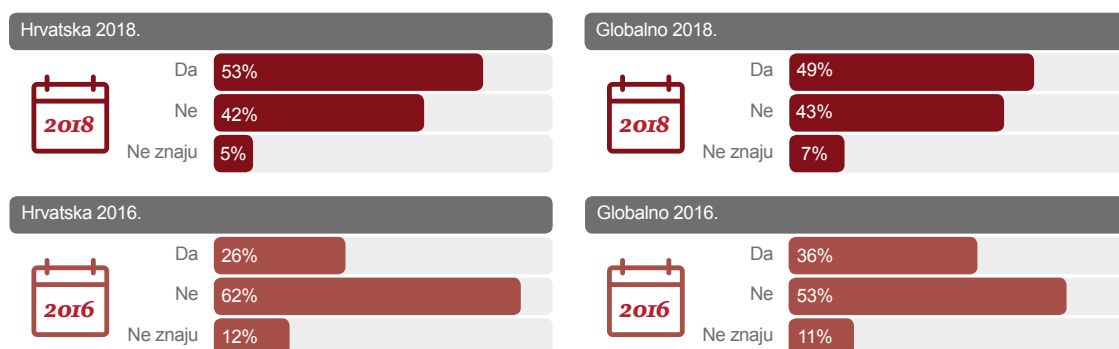
u Africi te Aziji i Pacifiku gdje prevladavaju oblici kriminala poput protupravnog prisvajanja imovine koje je relativno lakše otkriti; i (c) jasnijoj definiciji prijevара i gospodarskog kriminala ove godine.

S obzirom da su doživjele više prijevара i gospodarskog kriminala od svojih kolega na globalnoj i regionalnoj razini, čini se da je stanje u hrvatskim organizacijama još lošije – 53 % ispitanih organizacija u Hrvatskoj navelo je da su u posljednje dvije godine bile žrtvama gospodarskog kriminala i prijevара, što je više nego dvostruko u odnosu na istraživanje iz 2016. godine (26 %)!

53 %

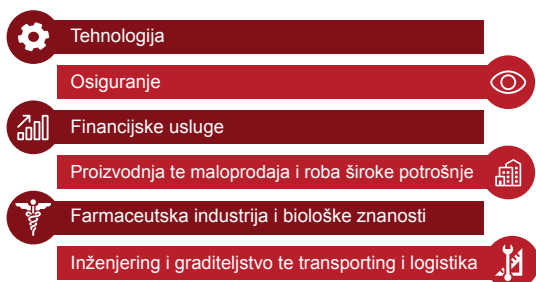
hrvatskih organizacija navelo je da su bile žrtve gospodarskog kriminala (39 % u jugoistočnoj Europi)

Slika 5. Organizacije koje su doživjele gospodarski kriminal



Gospodarski sektori najizloženiji riziku

Na temelju rezultata istraživanja za Hrvatsku proizlazi da su prema udjelu slučajeva prijevара, prijevarama najskloniji sljedeći sektori:



Na temelju vlasničke strukture, poduzeća u državnom vlasništvu u Hrvatskoj ponovno su zabilježila najviše prijevара (67 % u usporedbi s 33 % u 2016.), a odmah za njima slijede dionička društva (65 %, u usporedbi s 20 % u 2016.). Poduzeća u privatnom vlasništvu zabilježila su manje kriminala i prijevара (37 %) u usporedbi s 2016. godinom (27 %).

Na svjetskoj razini, sektor osiguranja i financijskih usluga tradicionalno se pokazao najugroženijim u kontekstu gospodarskog kriminala. Međutim, u istraživanju za 2018. godinu, komunikacije i poljoprivreda također su se popele na vrh ljestvice. Maloprodaja i sektor robe široke potrošnje, poslovanje nekretninama, poduzeća u državnom vlasništvu, automobilska industrija i obrazovanje također su pretrpjele gospodarski kriminal/prijevара iznad prosječne svjetske razine.

Mogući razlozi povećanog broja prijavljenih prijevара i gospodarskog kriminala

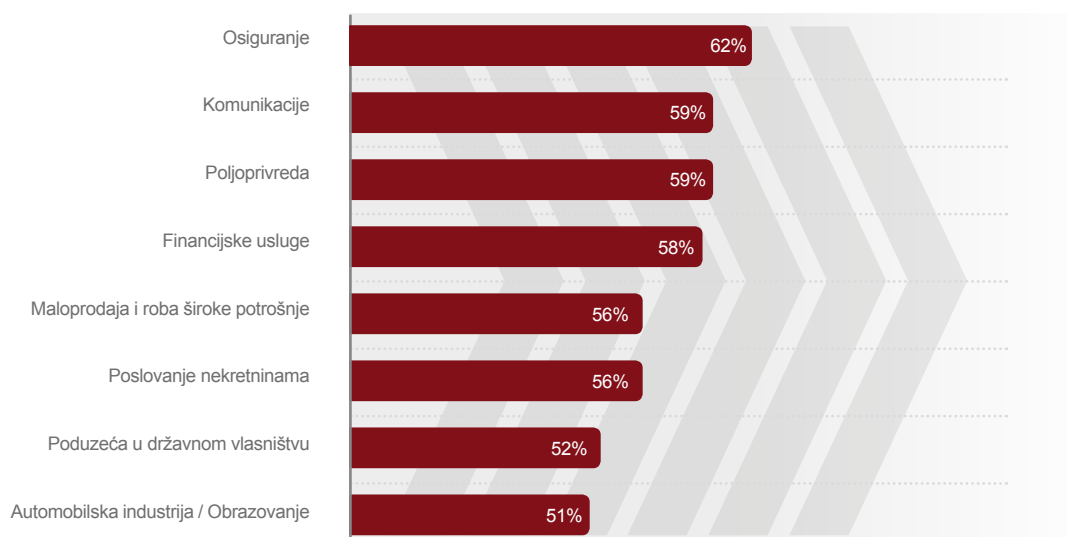
Zabilježeni porast kriminala i prijevара u hrvatskim organizacijama mogao bi se pripisati sljedećim čimbenicima:

1. Većoj svijesti o prijevarama te stoga pojačanim nastojanjima i općenitom poboljšanju hrvatskih ispitanika na području otkrivanja gospodarskog kriminala i prijevара. Upravo na ovo smo poticali u našem istraživanju 2016. godine.
2. U tom kontekstu ovo istraživanje pokazuje da hrvatske organizacije sada u većoj mjeri koriste sofisticiranije alate za otkrivanje i kontinuiranje praćenje šireg spektra mogućih prijevара, za razliku od korporativne sigurnosti i rutinskih internih revizija koje su bile primarne metode otkrivanja prijevара prije dvije godine.
3. Struktura ovogodišnjih ispitanika - naime, broj poduzeća u državnom vlasništvu, koja su tradicionalno izloženija rizicima napada prevaranata, porastao je više nego dvostruko u usporedbi s istraživanjem iz 2016. godine. Također, trećina hrvatskih ispitanika pripada sektoru financijskih usluga koji je najskloniji prijevarama.
4. Jasnija definicija prijevара i gospodarskog kriminala uvedena u ovom istraživanju također je vjerojatno doprinijela porastu zabilježenog gospodarskog kriminala i prijevара u Hrvatskoj.

67 %

ispitanika u državnom vlasništvu doživjelo je prijevара

Slika 6. Prijevarama najizloženiji sektori na svjetskoj razini



Napomena: prikazani su sektori koji su prema istraživanju za 2018. godinu pretrpjeli gospodarski kriminal/prijevара iznad prosječne svjetske razine.

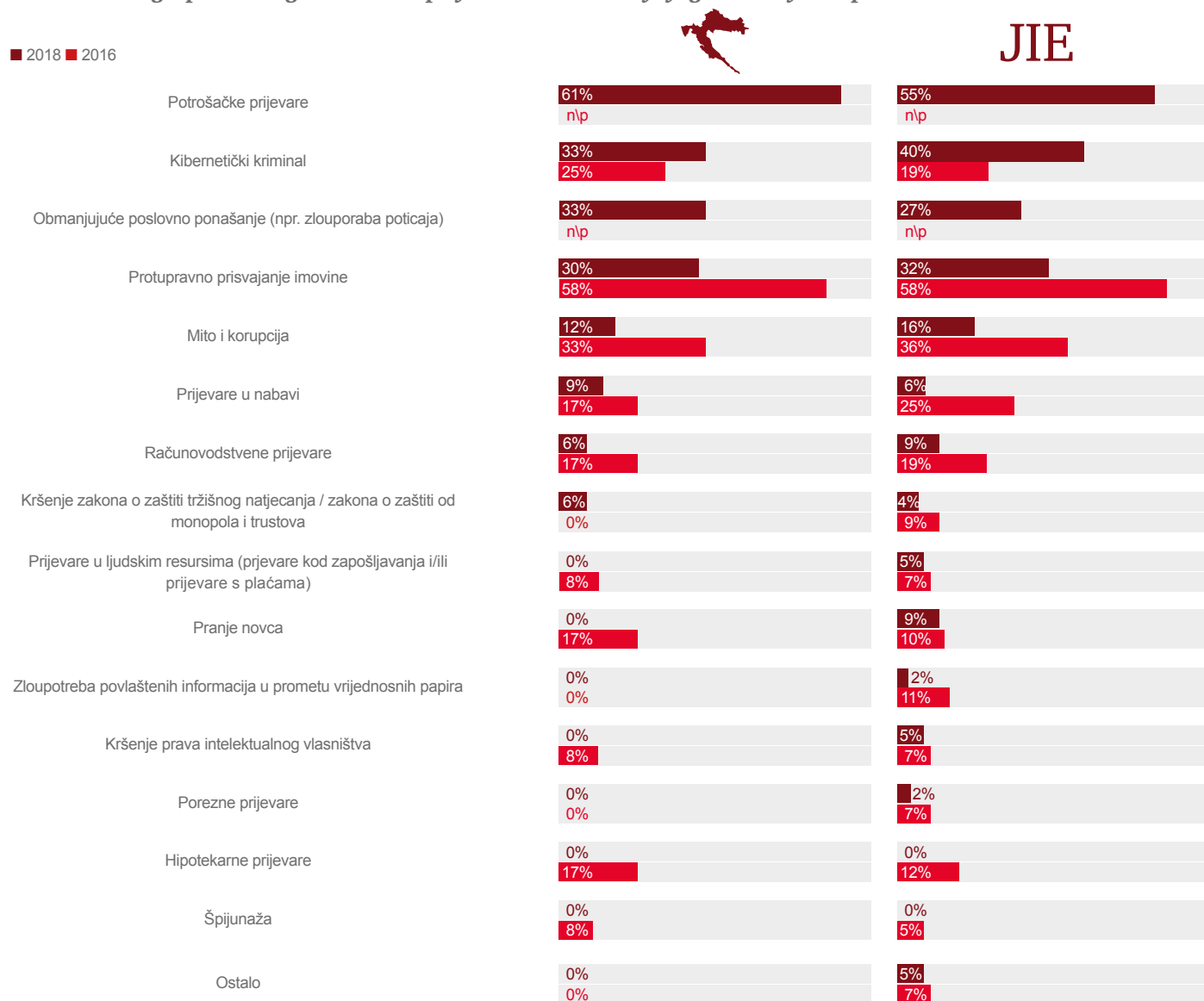
Prevladavajuće vrste gospodarskog kriminala i prijevара

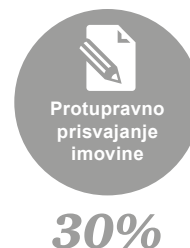
Nema razlike među prevladavajućim vrstama gospodarskog kriminala i prijevара u Hrvatskoj, regiji i globalno. Međutim, poredak njihove

učestalosti vrlo je različit. Učestalost prevladavajućih vrsta kriminala i prijevара u Hrvatskoj najbližnja je onoj u regiji jugoistočne Europe.

Slika u nastavku prikazuje stupanj izloženosti prema svim zabilježenim vrstama gospodarskog kriminala i prijevара u Hrvatskoj i jugoistočnoj Europi (JIE).

Slika 7: Vrste gospodarskog kriminala i prijevара u Hrvatskoj i jugoistočnoj Europi.





Napominjemo da je organizacijama izuzetno teško otkriti sve slučajeve prijevare, osobito ako nemaju snažne unutarnje kontrole i snažnu korporativnu kulturu. Prema našem iskustvu, latencija (udio neotkrivenih događaja) je prilično visoka, osobito u slučaju podmićivanja, kibernetičkog kriminala i prijevara u nabavi. Stoga je stvaran broj prijevara najvjerojatnije mnogo veći od prijavljenog.

Gospodarska prijevare br. 1 u Hrvatskoj: Potrošačke prijevare

Kao najrašireniji tip gospodarskih prijevare u Hrvatskoj navedene su potrošačke prijevare, pri čemu je visokih 61 % ispitanika pogođenih bilo kakvom prijevarom doživjelo upravo ovu vrstu prijevare. Na svjetskoj razini, 29 % ispitanih organizacija izvijestilo je da je doživjelo ovu vrstu prijevare u protekle dvije godine.

Radi se o novo-uvedenoj kategoriji prijevare koju su počinili klijenti organizacije ili drugi subjekti nezakonitom uporabom ili obmanjujućim praksama vezanim uz proizvode ili usluge organizacije. Primjeri ovakve prijevare uključuju hipotekarne prijevare, zloupotrebe kreditnih kartica, prijevare u osiguranju, lažni identitet.

Ovu vrstu prijevare prijavili su hrvatski ispitanici iz različitih sektora. Međutim, značajna pojava ovog tipa prijevare u Hrvatskoj vjerojatno je prije svega povezana s većim brojem ispitanika iz sektora financijskih usluga koji je obično doživljavaju u većoj mjeri (65 % tih ispitanika doživjelo je ovu prijevaru). Promatrajući populaciju ispitanika iz sektora financijskih usluga na globalnoj razini, ovaj oblik prijevara pogodio je manji postotak populacije (56 %).

Potrošačke prijevare su se također pokazale kao najozbiljnije prema svojem utjecaju (novčanom, ili drugom) – 36 % hrvatskih organizacija koje su doživjele bilo kakvu prijevaru, navelo je kako je potrošačka prijevare imala najozbiljniji utjecaj (15 % na svjetskoj razini).

Gospodarske prijevare br. 2 u Hrvatskoj: Kibernetički kriminal / Obmanjujuće poslovno ponašanje

Kibernetički kriminal

Više nego ikada prije, digitalne tehnologije nastavljaju značajno mijenjati poslovni svijet, izlažući organizacije istovremeno i prilikama i prijetnjama. Iz tog razloga ne iznenađuje da kibernetički kriminal i dalje eskalira i postaje sve sofisticiraniji, temeljitiji i razorniji, dok njegovi počinitelji postaju stručniji i profesionalniji od poduzeća koja napadaju. Opravdano ga možemo smatrati potencijalno najopasnijim oblikom kriminala današnjice.

Ne iznenađuje stoga da je kibernetički kriminal zauzeo drugo mjesto među najčešćim vrstama kriminala koje su prijavljene u Hrvatskoj (33 %) i svijetu (31 %), skočivši s trećeg mjesta u Hrvatskoj prije dvije godine, kada je 25 % hrvatskih ispitanika bilo njegovom žrtvom. Više od polovice sektora koji su doživjeli neku vrstu gospodarskog kriminala lokalno bilo je na udaru kibernetičkog kriminala, pri čemu su ispitanici koji pripadaju financijskom sektoru opet prijavili najviše incidenata. Možemo slobodno reći da su u današnje vrijeme svi sektori izloženi riziku kibernetičkog kriminala, uključujući i neke koji su se u prošlosti smatrali neizglednim metama.

Ranije su svi oblici kibernetičkih napada svrstavani u istu kategoriju. Danas se nastoji razumjeti i razlikovati samu povredu (provala koju su počinili subjekti prijevare) i način na koji takva povreda pogađa organizaciju. Većina ispitanika u Hrvatskoj i u svijetu koji su pretrpjeli kibernetičke napade, bili su metama kroz *malware* (35 % Hrvatska, 36 % globalno) i *phishing* (27 % Hrvatska, 33 % globalno). Ove brojke mogle bi biti i više budući da 23 % hrvatskih ispitanika nije znalo koju su točno tehniku upotrijebili počinitelji kibernetičkog kriminala (10 % globalno). Potonje bi moglo ukazivati i na nižu razinu osviještenosti hrvatskih ispitanika o različitim mogućim tehnikama kibernetičkih napada.

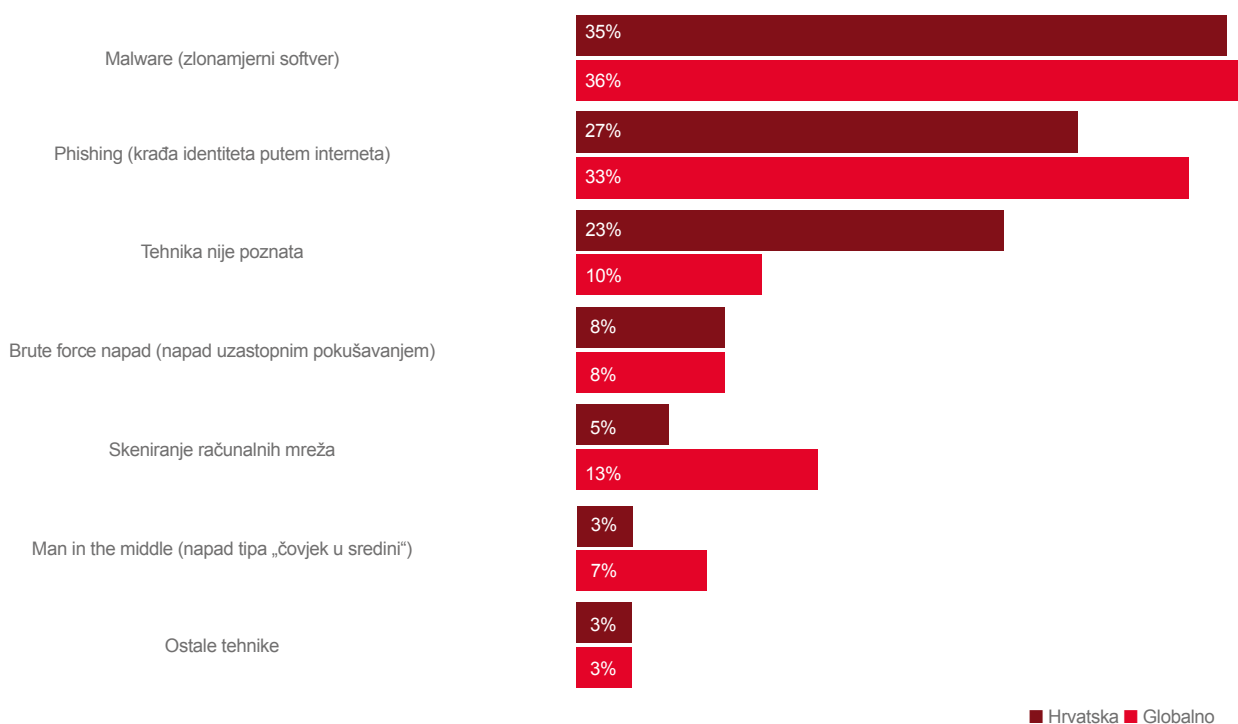
65 %

ispitanika iz financijskog sektora doživjelo je neku vrstu potrošačke prijevare

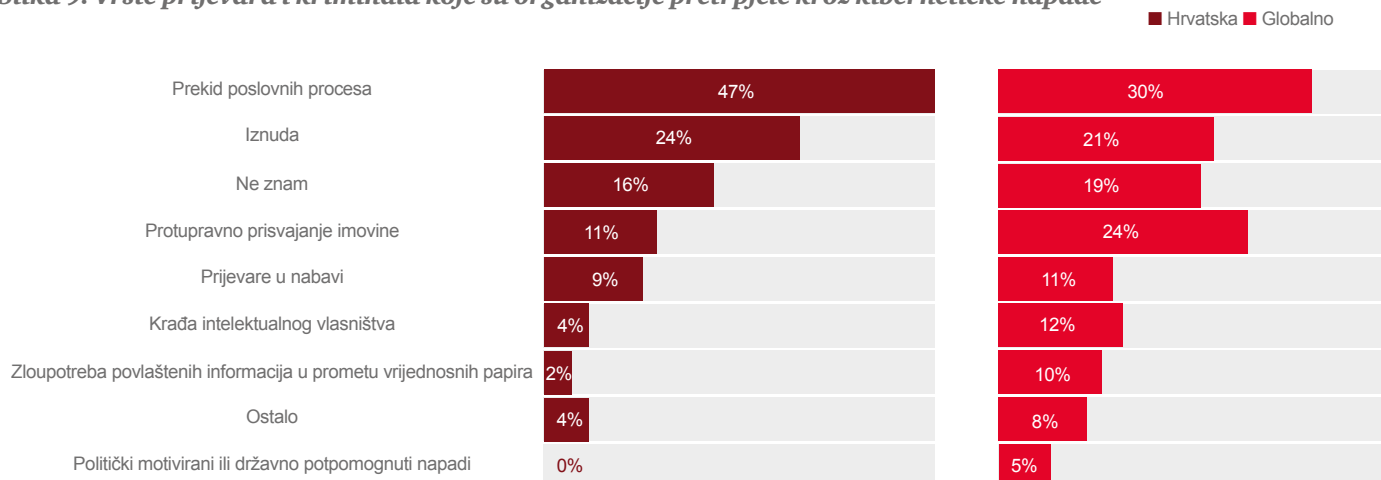
Za većinu ovih napada zabilježeno je da su ozbiljno poremetili poslovne procese (47 % Hrvatska, 30 % globalno) te da su doveli i do drugih gubitaka uzrokovanih prijevarama: 24 % hrvatskih ispitanika koji su pretrpjeli napade bilo je izloženo i digitalnim ucjenama, a 11 % protupravnom prisvajanju imovine. 12 %

hrvatskih organizacija koje su bile žrtve bilo kakve vrste prijevare, navele su kibernetički kriminal kao vrstu s najozbiljnijim i najtežim posljedicama po njihovu organizaciju (15 % globalno).

Slika 8. Tehnike korištene za kibernetičke napade na žrtve u posljednja 24 mjeseca



Slika 9. Vrste prijevара i kriminala koje su organizacije pretrpjele kroz kibernetičke napade



Obmanjujuće poslovno ponašanje

„Novi“ oblik prijevare, obmanjujuće poslovno ponašanje (npr. zlouporaba poticaja), drugi je najčešći prijavljeni oblik prijevare u Hrvatskoj. Svaki treći ispitanik u Hrvatskoj (33 %) doživio je ovu vrstu prijevare, što je nešto manji broj od rezultata na globalnom nivou (28 %).

Obmanjujuće poslovno ponašanje definirano je kao prijevare ili obmana koju čine organizacije na štetu tržišta ili javnosti, a koja proizlazi iz rizika da će postupci zaposlenika neke organizacije biti u suprotnosti s njihovom obukom. Neki od primjera obmanjujućeg poslovnog ponašanja uključuju zlouporabu poticaja i obmanjujuće prakse povezane s proizvodnjom, prodajom, marketingom ili isporukom usluga ili proizvoda neke tvrtke svojim klijentima, potrošačima ili javnosti.

Uzimajući u obzir sveobuhvatnost ovog tipa prijevare, ne iznenađuje da je ova vrsta prijevare pogodila većinu sektora u Hrvatskoj (prijavilo ju je 8 od ukupno 11 sektora koji su pretrpjeli neku vrstu prijevare).

24 % hrvatskih organizacija koje su doživjele bilo kakvu vrstu prijevare navelo je obmanjujuće poslovno ponašanje kao vrstu prijevare s najozbiljnijim i najtežim posljedicama po njihove organizacije (9 % globalno).

Gospodarska prijevare br. 3 u Hrvatskoj: Protupravno prisvajanje imovine

Uvođenje „novih“ kategorija prijevare dovelo je do toga da je protupravno prisvajanje imovine izgubilo vodeće mjesto među najuobičajenijim tipovima prijevare. Sada je 30 % hrvatskih organizacija doživjelo ovu vrstu prijevare (u 2016.: 58 %).

Zbog istog je razloga vjerojatno pao i broj zabilježenih slučajeva protupravnog prisvajanja imovine na svjetskoj razini. Međutim, na svjetskoj razini ova prijevare i dalje drži vodeće mjesto s 45 % ispitanika koji su pretrpjeli ovaj oblik prijevare (u 2016.: 64 %).

Uz „tradicionalnu“ krađu imovine (uključujući gotov novac ili zalihe i opremu), protupravno prisvajanje imovine obuhvaća i pronevjeru i obmanu koje su počinili zaposlenici ili krađu imovine društva koju su počinili vanjski počinitelji. Protupravno prisvajanje imovine tradicionalno se smatra prijevarom koju je najlakše otkriti.

21 % hrvatskih i globalnih organizacija koje su

doživjele prijevare navelo je kako je protupravno prisvajanje imovine imalo najozbiljnije i najteže posljedice po njihove organizacije.

Ostale vrste prijevare također zahtijevaju pozornost

Mito i korupcija pripadaju najozbiljnijim vrstama gospodarskog kriminala i tradicionalno ih se smatra najvećim rizikom u obavljanju poslovanja globalno, kako po pitanju gubitka ugleda, tako i u smislu novčanog gubitka. Rezultati istraživanja vezani uz mito i korupciju u Hrvatskoj na prvi pogled izgledaju ohrabrujuće - ova vrsta prijevare pala je s visokog drugog mjesta najčešćih prijavljenih vrsta prijevare u Hrvatskoj (u 2016.: 33 %) na četvrto mjesto (u 2018.: 12 %).

Smatramo međutim kako je ovo „poboljšanje“ samo relativno te se može pripisati slabijoj detekciji mita i korupcije uslijed inherentno skrivenije prirode ove prijevare, čemu u prilog ide i činjenica da je manje od trećine hrvatskih organizacija provelo procjenu rizika mita i korupcije u posljednje dvije godine, a još ih je manji broj uspostavio kontrole za postupanje s ovim rizicima. Čini se da usporedba rezultata za mito i korupciju za Hrvatsku s globalnim rezultatima i rezultatima za istočnu Europu potvrđuje ovu pretpostavku, budući da su razine zabilježenog mita i korupcije u Hrvatskoj znatno niže od globalnih i istočnoeuropskih (25 % globalno i 31 % Istočna Europa). Sudeći prema općem javnom diskursu u Hrvatskoj znamo da ovo vrlo vjerojatno nije točno.

Ostale vrste kriminala na lokalnoj razini uključuju prijevare u nabavi (9 %), a nakon njih računovodstvene prijevare i povrede Zakona o zaštiti tržišnog natjecanja (6 % oboje).

Tko su počinitelji

Jednu od najvećih prijetnji koje ljudi nisu svjesni u kontekstu prijevare predstavljaju ljudi s kojima se posluje, kako interno, tako i eksterno.

Glavni počinitelji u Hrvatskoj ni u ovome istraživanju ne slijede globalne trendove jer, za razliku od globalnih rezultata prema kojima unutarnji počinitelji prevladavaju nad vanjskima (52 % nasuprot 42 %), u Hrvatskoj su ponovno počinitelji većinom bili vanjski (50 % nasuprot 42 %). Na globalnoj razini istraživanje je zapravo pokazalo da kako zemlje postaju sve razvijenije, tako sve više kriminala doživljavaju od unutarnjih počinitelja, u pravilu na višim razinama unutar organizacije.

77 %

vanjskih počinitelja najčešćih vrsta kriminala u Hrvatskoj su kupci, znatno više od svjetskog prosjeka

Slika 10. Glavni počinitelji najtežih prijevара i gospodarskog kriminala



Čak i u slučaju vanjskih počinitelja prijevара, veliki udio te „vanjske“ skupine uključuje tzv. *lažne prijatelje*: treće strane - zastupnike, dobavljače, zajedničke pružatelje usluga i kupce. Drugim riječima, ljude i subjekte od kojih se očekuje određeni stupanj uzajamnog povjerenja, ali koji u stvari potkradaju organizaciju.

Većinu vanjskih počinitelja u Hrvatskoj čine *lažni prijatelji*. Uzimajući u obzir najčešću vrstu kriminala koja je u Hrvatskoj zabilježena, 77 % počinitelja su kupci (znatno više od svjetskog prosjeka od 39 %). Dobavljači i zastupnici/posrednici predstavljaju 16 % (29 % globalno). Samo 23 % odnosi se na „stvarne“ vanjske neprijatelje (15 % na hakere i 8 % na organizirani kriminal). Na globalnoj razini, vanjskim se prevarantima najčešće smatraju „stvarni“ vanjski neprijatelji (31 % hakeri, 22 % organizirani kriminal, 7 % konkurenti, 5 % strane države).

U našem istraživanju iz 2016. godine istaknuli smo kako bi hrvatske tvrtke trebale pojačati mjere koje poduzimaju na području prikupljanja poslovnih podataka (eng. *corporate intelligence*) i provjera vanjskih subjekata (eng. *background checks*). Aktualni rezultati po svemu sudeći dokazuju da i dalje postoji znatan prostor za poboljšanje u ovom području. Poznavanje poslovnih partnera prije ulaska u poslovni odnos vrlo je bitno i uvijek znatno povoljnije od naknadnog otklanjanja neugodnih posljedica.

Izreka „prilika čini lopova“ potvrđena je i u ovom istraživanju. Ispitanici u Hrvatskoj, kao i globalno, ponovno su ukazali na to da je postojanje prilike daleko najznačajniji čimbenik koji doprinosi počinjenju prijevара unutarnjih počinitelja.

Rezultati za Hrvatsku također pokazuju da će prijevара najvjerojatnije počiniti niži rukovoditelji i ostalo osoblje (oboje 36 %), a slijedi ih rukovodstvo srednje razine (18 %). Na globalnoj razini, rukovoditelji srednje razine glavni su počinitelji

prijevара (37 %), a slijede ih niži rukovoditelji (26 %) te viši rukovoditelji (24 %).

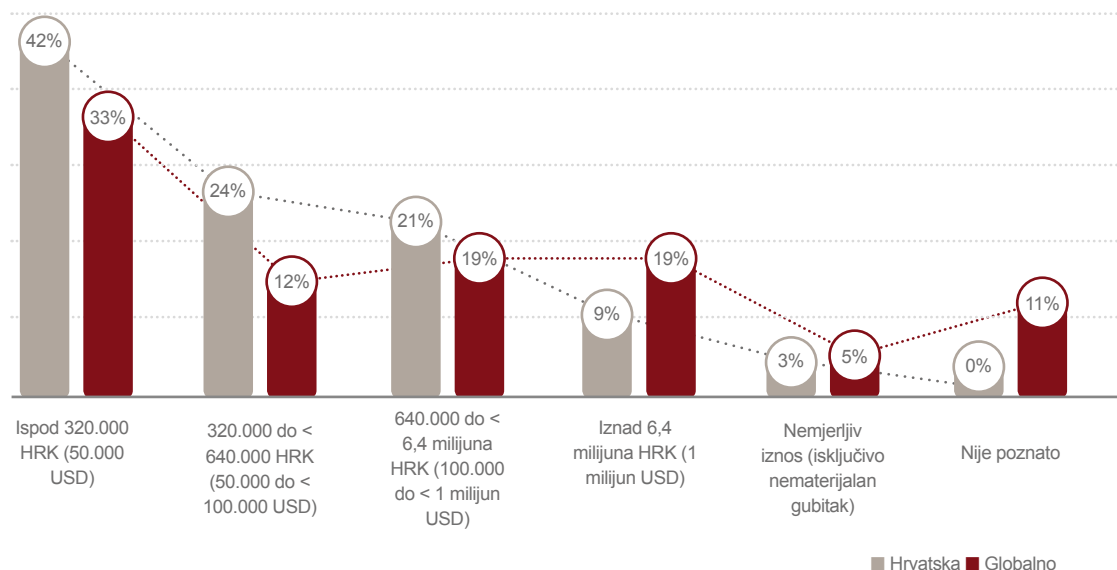
Kako na svjetskoj razini tako i u Hrvatskoj, unutarnji počinitelji prijevара najvećim dijelom skrivaju se u marketingu, prodaji te operativnim i proizvodnim funkcijama. U Hrvatskoj ih je 40 % u marketingu i prodaji (14 % globalno) te 30 % u operativnim i proizvodnim funkcijama (22 % globalno). Po svemu sudeći, organizacije bi trebale unaprijediti svoje mehanizme za sprečavanje prijevара u tim područjima.

Posljedice gospodarskog kriminala i prijevара

Naše istraživanje potvrđuje kako cijena prijevара i njezine posljedice mogu poprimiti velike razmjere. Pritom ne govorimo isključivo o izravnim financijskim gubicima, jer neizravni financijski gubici (koji u konačnici također utječu na neto dobit) mogu biti i ozbiljniji.

Uzevši u obzir da je u odnosu na prethodno istraživanje razina prijavljenih gospodarskih prijevара i kriminala porasla, ne iznenađuje da je porastao i ukupan broj prijavljenih financijskih gubitaka koji su njihova posljedica. Iako je sada nešto manji broj ispitanika zabilježio ukupne financijske gubitke svojih organizacija uzrokovanih gospodarskim kriminalom i prijevarama u iznosu od 320.000 - 6,4 milijuna kuna (50.000 i 1 milijun USD) (45 % u 2018. u usporedbi s 50 % u 2016.), za razliku od istraživanja iz 2016. godine, 9 % ispitanika našeg aktualnog istraživanja pretrpjelo je financijske gubitke i u iznosu većem od 6,4 milijuna kuna (1 milijun USD).

Diljem svijeta, 31 % organizacija pretrpjelo je gubitke u istom rasponu od 310.000 do 6,4 milijuna kuna (2016.: 39 %), ali 19 % organizacija globalno pretrpjelo je veće gubitke (2016.: 14 %), pri čemu je 7 % njih izgubilo više od 32 milijuna kuna (5 milijuna USD) (2016.: 5 %).

Slika 11. Izravan financijski gubitak uslijed najtežeg oblika kriminala u posljednja 24 mjeseca

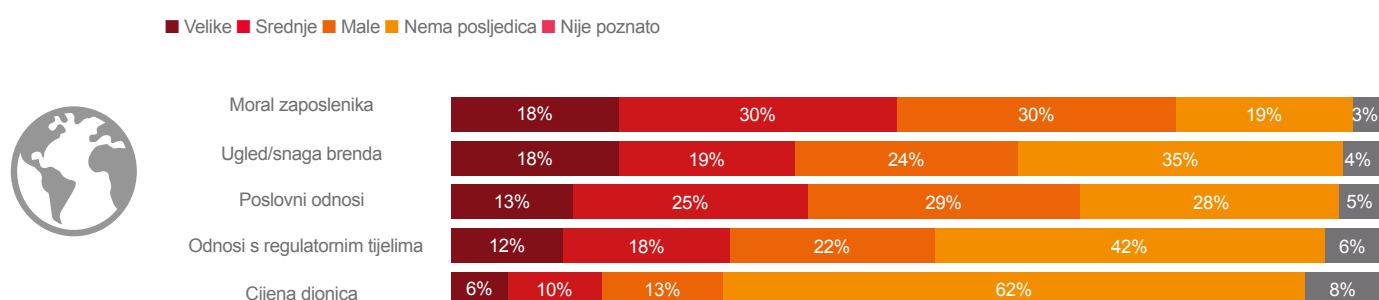
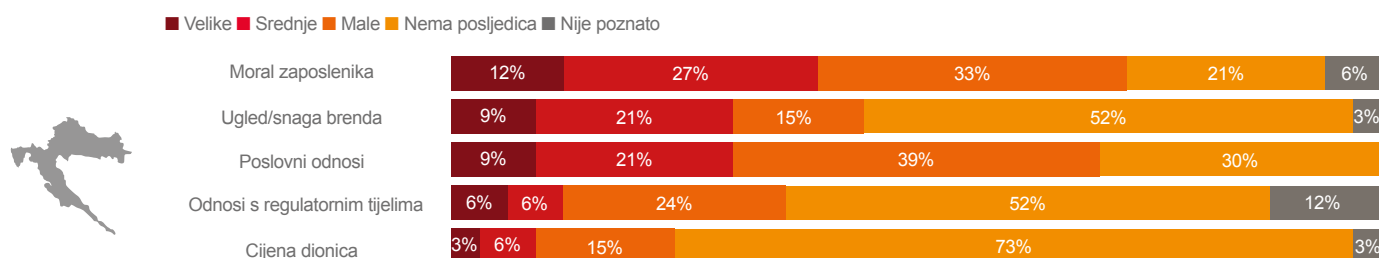
Povrh samog izravnog gubitka, dodatan financijski gubitak predstavljaju neizravni izdaci za istrage ili ostale vrste intervencija koje se odnose na prijevare. 39 % hrvatskih organizacija potrošilo je na istrage ili ostale vrste intervencija jednak ili čak i veći iznos od onoga koji je u tim incidentima izgubljen (46 % globalno). Kada izravnom financijskom gubitku pribrojimo te neizravne izdatke, sveukupan trošak prijevare može u konačnici biti znatno veći.

U skladu s globalnim rezultatima, hrvatska društva ponovno su navela utjecaj na moral zaposlenika

kao najveću nefinancijsku posljedicu prijevare (39 % Hrvatska, 48 % globalno). Ostale najznačajnije nefinancijske posljedice gospodarskog kriminala koje su pretrpjele hrvatske i svjetske organizacije uključuju reputacijsku štetu i pogoršane ili izgubljene odnose s drugim poduzećima. Ovo ne iznenađuje budući da živimo u doba povećane transparentnosti i dostupnosti informacija u kojem vijesti o poslovnim prijevarama ili nesavjesnom poslovanju brzinom munje završe na naslovnica medija.

39 %

hrvatskih organizacija potrošilo je jednak ili čak veći iznos na istrage i ostale intervencije vezane uz gospodarski kriminal od iznosa koji je prijevarama izgubljen

Slika 12. Nefinancijske posljedice gospodarskog kriminala

Borba protiv gospodarskog kriminala i prijevара

Društva se danas suočavaju s cijelim spektrom rizika prijevара - unutarnjim, vanjskim, regulatornim i reputacijskim. I sve se to događa u vremenu do sada neviđene pažnje javnosti koja ima sve manje tolerancije za korporativno i/ili osobno nesavjesno postupanje. K tome, osjetljivost javnosti na nesavjesno korporativno postupanje na rekordno je visokoj razini. Naše 21. istraživanje mišljenja predsjednika uprava iz 2018. godine posebno naglašava ovu temu, pri čemu predsjednici uprava navode povjerenje i odgovornost vodstva kao dvije najveće poslovne prijetnje rastu.

Naše istraživanje, i za Hrvatsku i globalno, pokazuje znatan skok u broju prijavljenih prijevара u usporedbi s istraživanjem iz 2016. Međutim, na temelju našeg iskustva procjenjujemo da bi brojke trebale biti čak i više. Stoga ključno pitanje nije: „Jeste li vi žrtva prijevара?“; nego: „Jeste li svjesni svih načina na koji prijevara utječe na vašu organizaciju?“, iz čega proizlazi: „Borite li se protiv prijevара na odgovarajući način?“. Budući

da su prijevара skrivene u sjeni, adekvatna razina osviještenosti u ovom području je iznimno bitna.

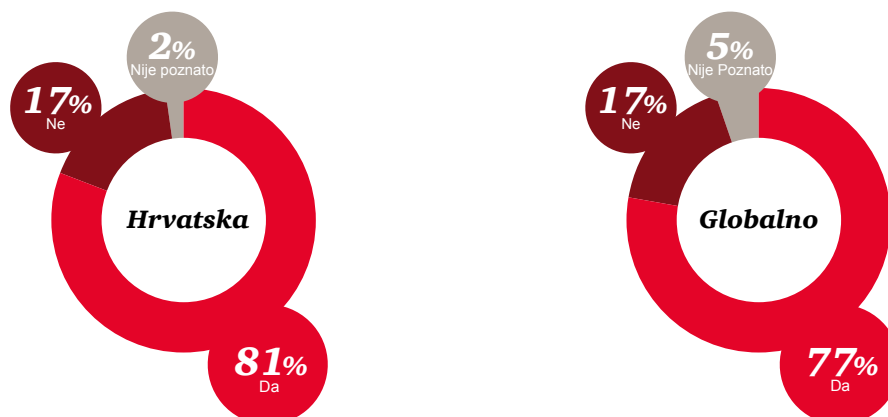
Uloga organizacija

Sprečavanje prijevара

Naše je istraživanje pokazalo kako društva izdvajaju više sredstava za borbu protiv prijevара, pri čemu je 30 % hrvatskih ispitanika u posljednje dvije godine povećalo financijska izdvajanja s ciljem suzbijanja gospodarskog kriminala (42 % globalno). Na tragu sličnog porasta od 34 % u 2016. godini i navedenog plana 31 % ispitanika da nastave povećavati izdatke u sljedeća 24 mjeseca, ovo predstavlja značajan, pozitivan trend (39 % i 44 % globalno).

Također, visokih 81 % hrvatskih ispitanika navelo je da imaju formalne programe poslovne etike i usklađenosti, što je bolje od rezultata organizacija na svjetskoj razini (77 %).

Slika 13. Uspostavljeni formalni program poslovne etike i usklađenosti



Dublji pogled u podatke o programima poslovne etike i usklađenosti ukazuje na to da slika i nije tako ružičasta.

Hrvatske organizacije koje imaju formalne programe poslovne etike i usklađenosti, trebale bi imati specifične politike koje se odnose na različite povezane rizike. Organizacija koje imaju ove politike je, međutim, premalo - samo 57 % društava ima politike usmjerene na opće rizike prijevara, 60 % ih ima politike za sprečavanje mita i korupcije, a samo 38 % za kibernetički kriminal.

Kada je riječ o općenitim prijevarama i sprečavanju mita i korupcije, znatno manji broj hrvatskih organizacija ima ovome prilagođene kontrole, timove koji se ovime bave ili definirane odgovornosti u slučajevima kada ovakvi timovi ne postoje. Primjerice, samo 24 % ispitanika zabilježilo je da ima prilagođene kontrole za postupanje s općenitim prijevarama, a samo 12 % je zabilježilo da ima kontrole za sprečavanje mita i korupcije (pri čemu je posljednja brojka upola niža od globalnih rezultata).

Slika 14. Načini na koje formalni program poslovne etike i usklađenosti pristupa općenitim prijevarama, sprečavanju mita i korupcije te kibernetičkom kriminalu



Napominjemo da je unatoč visokom udjelu hrvatskih ispitanika koji imaju formalne programe poslovne etike i usklađenosti i koji su u posljednje dvije godine povećali sredstva za „rat protiv prijevare“, više od polovice hrvatskih organizacija ipak navelo da su doživjele gospodarski kriminal i prijevare u ovom razdoblju, čak dvostruko više u usporedbi s našim posljednjim istraživanjem.

Ovo je zabrinjavajuće jer bi moglo ukazivati na pristup usklađenosti temeljen na pukom zadovoljavanju forme, odnosno pristupu „samo na papiru“ koji je usmjeren prvenstveno na uspostavljanje politika, ali ne i na postojanje prikladno prilagođenih kontrola i dostatnih resursa (osoblja i tehnologije) koje bi ove programe usklađenosti ustvari učinili učinkovitijima.

Čini se da ovu pretpostavku potvrđuje i činjenica da je podcijenjena uloga opće procjene rizika prijevare. Upravo je ova procjena ključan preduvjet za učinkovito sprečavanje i otkrivanje kriminala i važna sastavnica programa usklađenosti koja pomaže organizacijama u utvrđivanju jedinstvenih i specifičnih rizika prijevare na koje bi trebale pripaziti. Iako su se rezultati popravili u usporedbi s istraživanjem iz 2016. godine, još uvijek je tek polovica hrvatskih organizacija navela kako su provele opću procjenu rizika prijevare u posljednje dvije godine (52 %, 54 % globalno). Još je manje, njih samo 35 %, provelo procjene izloženosti kibernetičkim napadima. Čini se da i na ovom području hrvatski rezultati zaostaju za globalnim rezultatima, s obzirom da je 46 % ispitanika na svjetskoj razini provelo takve procjene u posljednja 24 mjeseca. Dodatno, manje od trećine (28 %)

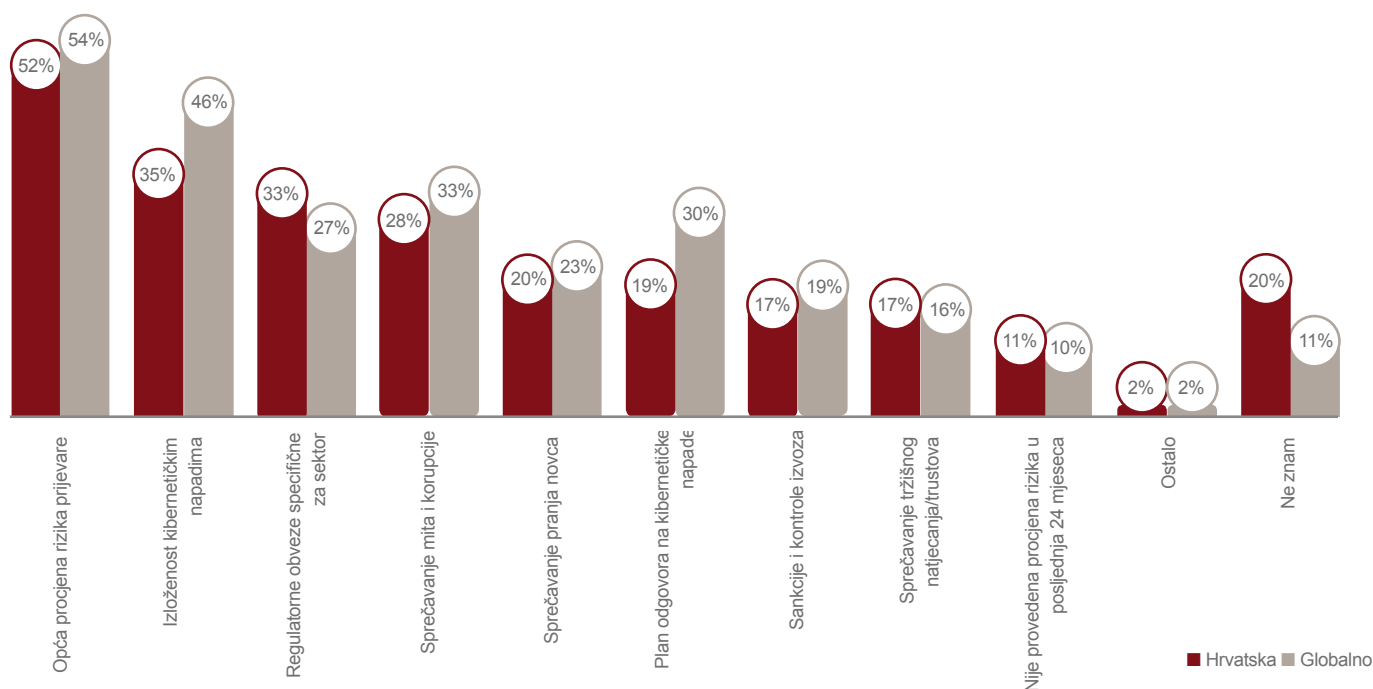
ispitanika provelo je procjenu rizika vezanu uz sprečavanje mita i korupcije. Ovo je osobito zabrinjavajuća statistika uzevši u obzir koliko je utjecajna i skupa ova vrsta kriminala, i s regulatorne i financijske strane, u Hrvatskoj i diljem svijeta (u istraživanju iz 2016. ovaj oblik kriminala bio je na drugom mjestu prevladavajućih vrsta kriminala u Hrvatskoj).

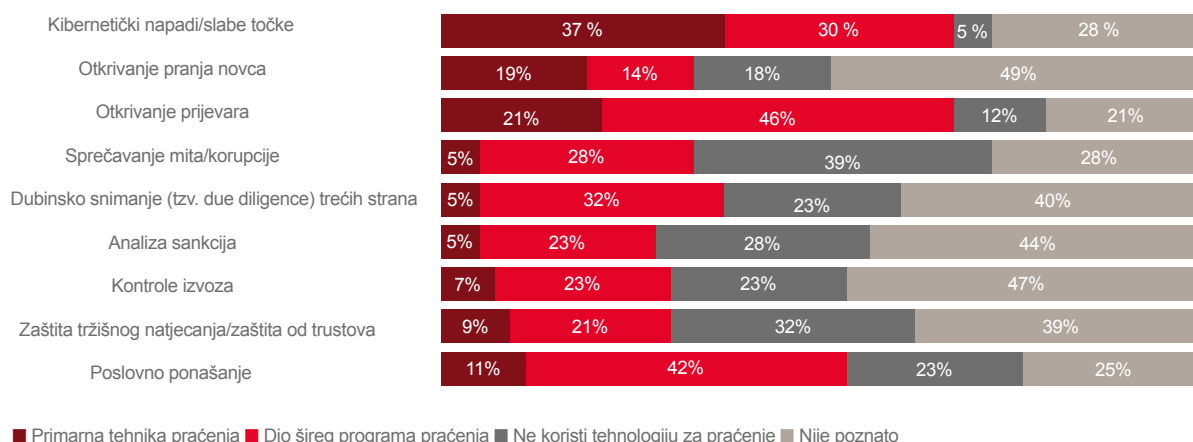
20 % svih hrvatskih ispitanika navelo je kako provode procjene rizika vezane uz sprečavanje pranja novca. Ovo u stvari predstavlja samo 65 % hrvatskih ispitanika koji su naveli da su obveznici primjene regulative o sprečavanju pranja novca. Od navedenog broja, 18 % ne vjeruje da je provođenje takve procjene rizika uopće potrebno, što je više nego dvostruko više od njihovih kolega na svjetskoj razini (9 %). Uzimajući u obzir promjenu u regulatornom okruženju u Hrvatskoj vezanu uz sprečavanje pranja novca koju je izazvao novi Zakon o sprečavanju pranja novca i financiranja terorizma koji je stupio na snagu 1. siječnja 2018., ovo ukazuje na zabrinjavajući manjak svijesti, kako o rizicima specifičnim za sprečavanje pranja novca, tako i o povezanim regulatornim zahtjevima.

Konačno, jedan od 10 ispitanika (11 %) uopće nije proveo nikakvu procjenu rizika u posljednje dvije godine!

U borbi protiv prijevare, današnje organizacije na raspolaganju imaju sve moćnije tehnologije usmjerene na praćenje, analizu, učenje i predviđanje ljudskog ponašanja. Hrvatske organizacije razumiju važnost tehnologije i koriste je, premda u nešto nižem obujmu od svojih kolega globalno.

Slika 15. Područja na kojima je provedena procjena rizika u posljednje dvije godine



Slika 16. Uporaba tehnologije kao instrumenta za praćenje prijevара i/ili gospodarskog kriminala u Hrvatskoj

70 %

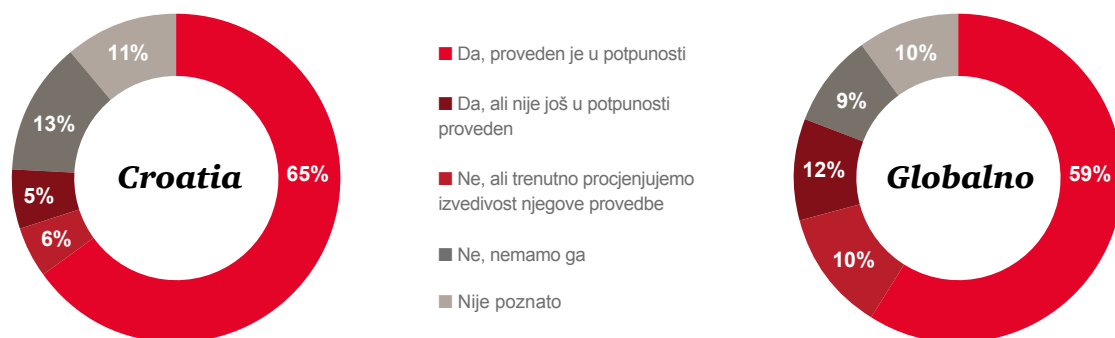
ispitanika ima cjelokupni program kibernetičke sigurnosti, od čega ga je u potpunosti implementiralo 65 %

Tehnologija je očito važan alat u borbi protiv prijevара, ali ne i jedini. Možda čak i nije alat od najveće strateške važnosti, osobito kada je riječ o unutarnjim prijevarama. Prijevare su rezultat složene kombinacije uvjeta i motivacija, a najkritičniji čimbenik, „posljednji korak“ u donošenju pogrešnih odluka, jest ljudski odabir. U konačnici je upravo utjecanje na ljudsko ponašanje najučinkovitije u kontekstu smanjivanja ili sprečavanja loših odluka. Budući da sva tri poznata pokretača prijevара - pritisak, prilika i racionalizacija - moraju biti prisutni da bi do prijevара došlo, svakome se od njih mora pristupiti individualno, na prikladne i učinkovite načine, kako bi se prijevара spriječila. U tom kontekstu izuzetno je bitna uspostava učinkovitog sustava unutarnjih kontrola, ulaganje u razvoj kulture etičnosti i otvorenosti te kontinuirana edukacija zaposlenika kako bi u potpunosti bili svjesni svojih pravnih i etičkih obveza.

Društva također moraju biti svjesna vanjskih prijetnji. Naše je istraživanje ponovno pokazalo kako su vanjski subjekti ili pojedinci počinili najozbiljnije oblike gospodarskog kriminala protiv organizacija u Hrvatskoj. Ovo znači da za organizacije u Hrvatskoj imperativom mora postati razvoj mehanizama kojima bi se vanjske prijetnje minimizirale.

Uz prikupljanje poslovnih podataka i provjeru vanjskih poslovnih partnera, jedan od ovih mehanizama je i postojanje programa kibernetičke sigurnosti koji uključuje mjere za sprečavanje i otkrivanje kibernetičkih napada. Jedno od područja za poboljšanje koje smo istaknuli u našem istraživanju iz 2016. godine bila je potreba za implementacijom plana reakcije na kibernetičke incidente, budući da ga je tada manje od polovice ispitanika u Hrvatskoj provelo u cijelosti (45 %). Sada možemo primijetiti značajna poboljšanja, budući da čak 70 % ispitanika ima cjelokupni program kibernetičke sigurnosti, od čega ga je u potpunosti implementiralo 65 %. Glavni elementi programa kibernetičke sigurnosti koji hrvatske i svjetske organizacije imaju su: politika kibernetičke sigurnosti, određivanje osobe zadužene za pitanja informacijske sigurnosti (koja obično odgovara izvršnim direktorima u upravi), osoblje zaduženo za kibernetičku sigurnost, te postojanje programa edukacije i praćenja na području kibernetičke sigurnosti za zaposlenike. No unatoč tome, 23 % hrvatskih ispitanika nema ili nije upoznato s Programom kibernetičke sigurnosti. Uzimajući u obzir svijet u kojem živimo, ozbiljno potičemo ove organizacije na poduzimanje odgovarajućih mjera.

Slika 17. Postojanje programa kibernetičke sigurnosti koji se bavi kibernetičkim napadima (sprečavanjem/otkrivanjem)



Otkrivanje prijevара i gospodarskog kriminala

U pogledu mjera za otkrivanje prijevара koje hrvatski ispitanici primjenjuju, vrlo nam je drago što od našeg posljednjeg istraživanja možemo vidjeti napredak u njihovoj kvaliteti.

Korporativne kontrole i dalje očekivano najviše doprinose otkrivanju, pa tako 62 % hrvatskih ispitanika navodi kako su najteže prijevare prvotno bile otkrivene putem korporativnih kontrola (52 % na svjetskoj razini).

Izuzetno smo zadovoljni što ovo istraživanje pokazuje da su češće korišteni sofisticiraniji alati za otkrivanje i praćenje, poput upravljanja rizicima prijevара, analize podataka te praćenja sumnjivih aktivnosti (redom 23 %, 15 % i 12 %, u usporedbi s 8 % za sve njih u istraživanju iz 2016. godine). Jedna od ključnih poruka u našem istraživanju iz 2016. godine bilo je pozivanje na korištenje ovih alata, a sada proizlazi da hrvatski ispitanici u tom smislu ostvaruju čak bolje rezultate od svojih kolega na svjetskoj razini.

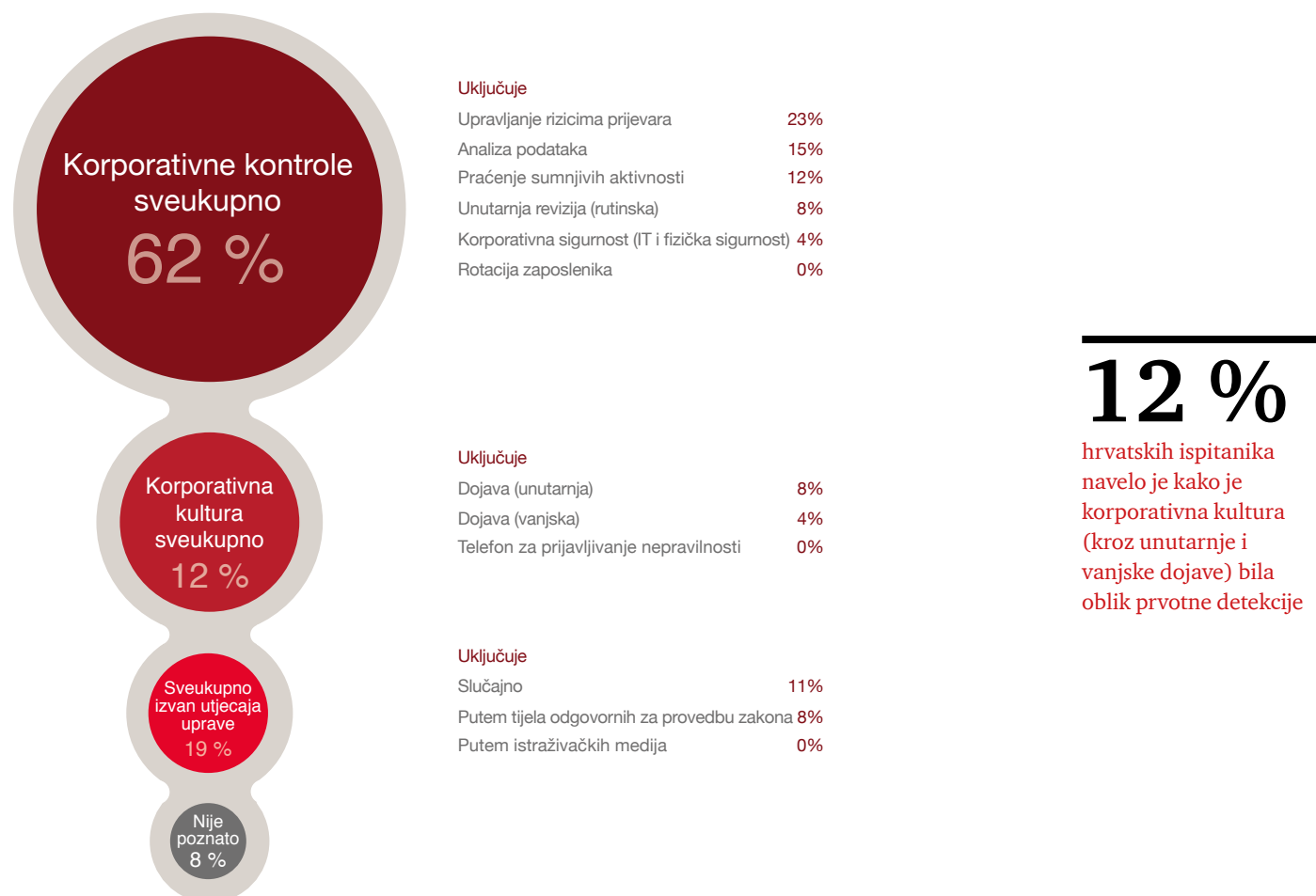
62 %

hrvatskih ispitanika navodi kako su najteže prijevare bile otkrivene putem korporativnih kontrola

Međutim, 12 % hrvatskih ispitanika navelo je kako je korporativna kultura (kroz unutarnje i vanjske dojave) bila oblik prvotne detekcije. Dok je telefon za prijave nepravilnosti važan element korporativne kulture i uobičajeno važno sredstvo za otkrivanje prijevара u drugim dijelovima svijeta, hrvatska društva ponovno su izvijestila da nijedan slučaj nije bio otkriven tim putem. Iako se u okviru cijelog istraživanja pokazalo kako hrvatska društva u određenoj mjeri koriste telefon za prijavljivanje nepravilnosti, činjenica da nijedan slučaj nije prijavljen tim putem vrlo je vjerojatno rezultat: (a) netočnih informacija sadržanih u izvještajima prijavitelja nepravilnosti (što nije sasvim neuobičajeno), (b) informacija u izvještajima prijavitelja nepravilnosti koje društva sama nisu mogla potvrditi (budući da nisu nužno dovoljno osposobljena za provođenje istraga vezanih uz navode prijavitelja nepravilnosti i potrebna im je pomoć specijaliziranih forenzičkih istražitelja) i (c) nevoljkosti hrvatskih zaposlenika da koriste ovu mogućnost u većoj mjeri zbog činjenice da još uvijek nije definirano specifično zakonodavstvo koje bi prijaviteljima nepravilnosti u Hrvatskoj osiguralo adekvatnu zaštitu. Budući da se u trećem tromjesečju 2018. godine očekuje donošenje posebnog zakona koji će osigurati zaštitu prijaviteljima korupcije, nadamo se da ćemo u budućnosti vidjeti napredak na ovome polju.

S druge strane, u Hrvatskoj se od našeg posljednjeg istraživanja broj prijevара koje su otkrivene bez aktivnog uključivanja samog društva više nego udvostručio, popevši se s 8 % na današnjih 19 % - 11 % prijevара otkriveno je slučajno (2016: 8 %), a 8 % putem tijela odgovornih za provedbu zakona (2016: 0 %). Iako bi ovaj rezultat mogli gledati s pozitivne strane i reći da je moguće kako su tijela odgovorna za provedbu zakona postala učinkovitija, ipak mislimo kako ovo ukazuje i na činjenicu da još uvijek postoji prostor da hrvatske organizacije poduzmu više fokusirane mjere za otkrivanje prijevара.

Slika 18. Metode otkrivanja najtežih prijevара i/ili gospodarskog kriminala u Hrvatskoj



Nastojanja na području zakonodavstva i provedbe

Propisi i zahtjevi glede izvještavanja, koji se odnose i na zakonito i etično ponašanje, imaju važnu ulogu u suzbijanju gospodarskog kriminala i postaju sve opsežnijima. Nadzor i nastojanja vezana za provedbu su također u porastu, a prekogranična regulatorna suradnja postaje sve uobičajenija.

Primjerice, od našeg posljednjeg istraživanja, Europski Parlament usvojio je 4. direktivu o sprečavanju pranja novca. Države članice Europske unije, uključujući Hrvatsku, morale su prenijeti ovu Direktivu u nacionalno zakonodavstvo koje je stupilo na snagu 1. siječnja 2018. godine. Nedavni skandali vezani uz pranje novca ukazali su na činjenicu da će širenje definicije politički izložene osobe („PEP“) i njezina primjenjivost na domaće politički izložene osobe biti od velike važnosti, jednako kao i rast kulture transparentnosti kroz uspostavu registra stvarnih vlasnika poduzeća.

Jedna trećina (33 %) naših hrvatskih ispitanika navela je kako je njihovo poslovanje povezano s kretanjem novca te kako su obveznici primjene regulative o sprečavanju pranja novca (lokalne i međunarodne). Regulatorna tijela očekuju od ovih društava da razviju programe usklađenosti s propisima o sprečavanju pranja novca. Ovi programi bi između ostalog trebali uključivati provođenje godišnjih procjena rizika i revizija na području sprečavanja pranja novca u nekim društvima, kao i postojanje informacijskih sustava koji podržavaju usklađenost s propisima o sprečavanju pranja novca.

K tome, 41 % ovih društava koja su obveznici primjene propisa o sprečavanju pranja novca rekla su nam kako su u posljednje dvije godine bila ili jesu predmetom inspekcije ili nadzora regulatornih tijela po pitanju provedbe propisa (porast od 4 % od 2016.), što ukazuje na to da će se učestalost provjera regulatornih tijela s vremenom samo povećavati. Svjetski trendovi bilježe još veću brojku. Više od polovice (55 %) organizacija koje su obveznici primjene propisa o sprečavanju pranja novca izjavile su kako su

bile predmetom inspekcije ili nadzora regulatornih tijela vezano uz provedbu propisa o sprečavanju pranja novca. Kada je riječ o nastojanjima vezanim uz sprečavanje korupcije, osobito je važno da hrvatske organizacije koje su obveznici primjene međunarodnih zakona o sprečavanju korupcije, kao što su američki Zakon o sprečavanju korupcije u inozemstvu (FCPA), Zakon o mitu Ujedinjenog Kraljevstva ili relativno novi francuski SAPIN II, implementiraju detaljne strategije za sprečavanje korupcije.

Od listopada 2016. godine organizacije također mogu usvojiti pravila o sprečavanju korupcije definirana standardom ISO 37001. Ovaj standard bi organizacijama trebao pomoći u uspostavi, provedbi, održavanju, pregledu i poboljšanju aktivnosti poduzetih u okviru sustava za sprečavanje mita i korupcije. Zahtjevi standarda ISO 37001 su općeniti i mogu se primijeniti na sve organizacije, neovisno o vrsti, veličini, prirodi posla ili sektoru.

Kada je riječ o tijelima odgovornim za provedbu zakonodavstva, drago nam što možemo vidjeti da se od našeg posljednjeg istraživanja podigla razina povjerenja u njihove resurse za rješavanje pitanja kibernetičkog kriminala. Naime, u 2016. godini samo je 18 % hrvatskih ispitanika izrazilo povjerenje po ovom pitanju, dok je sada nešto više od polovice hrvatskih ispitanika (53 %) izjavilo kako bi s državnim tijelima/agencijama odgovornima za provedbu zakona podijelili informacije o sumnji na kibernetičke napade ili o činjenici da su ih pretrpjeli (59 % na svjetskoj razini). One organizacije koje to vjerojatno ne bi učinile (13 %, 12 % globalno) i one koje su po tom pitanju neodlučne, kao glavni razlog navele su nisku razinu povjerenja u ova tijela (84 % tih ispitanika izjavilo je kako ne vjeruju da ova tijela imaju traženu razinu stručnosti, načelno im ne vjeruju ili su prethodno imali loša iskustva s njima). Globano je isti razlog navelo znatno manje ispitanika (60 %).





Pogled u budućnost

Pravila za poduzeća se mijenjaju, snažno i nepovratno. Istovremeno se prijevare i gospodarski kriminal razvijaju i organizacije moraju već danas biti spremne za ono što im se može dogoditi sutra, što znači da moraju predvidjeti i preduhitriti nove rizike te raditi na izgradnji programa upravljanja prijevarama, etike i usklađenosti koje im mogu pomoći suočiti se s tim rizicima. Vremena za gubljenje nema, a zaostajanje u ovom području može dovesti do ozbiljnih posljedica.

Međutim, čini se da su hrvatski ispitanici više-manje opušteni kada je riječ o predviđanjima budućih rizika prijevare. Većina ih misli kako nedavne promjene u geopolitičkom okruženju neće imati utjecaja na priliku za počinjenje prijevара i gospodarskog kriminala u sljedeće dvije godine (40 %, 33 % globalno) ili pak nisu sigurni kakav će biti utjecaj (23 %, 21 % globalno). S druge strane, više ili manje jednak broj hrvatskih ispitanika očekuje potpuno suprotne ishode, odnosno porast (19 %) i pad (17 %) prilika za prijevaru ili gospodarski kriminal. Čini se da su ispitanici na globalnoj razini oprezniji (i prema našem mišljenju realističniji) budući da ih 29 % očekuje porast prilika za počinjenje prijevара.

Na pitanje o najtežim vrstama gospodarskog kriminala ili rizika s kojima bi mogle biti suočene u sljedeća 24 mjeseca, hrvatske organizacije odgovorile su kako vjeruju da će njihove organizacije vrlo vjerojatno najviše doživjeti glavne vrste

gospodarskog kriminala - kibernetički kriminal, protupravno prisvajanje imovine, potrošačke prijevare te obmanjujuće poslovno ponašanje.

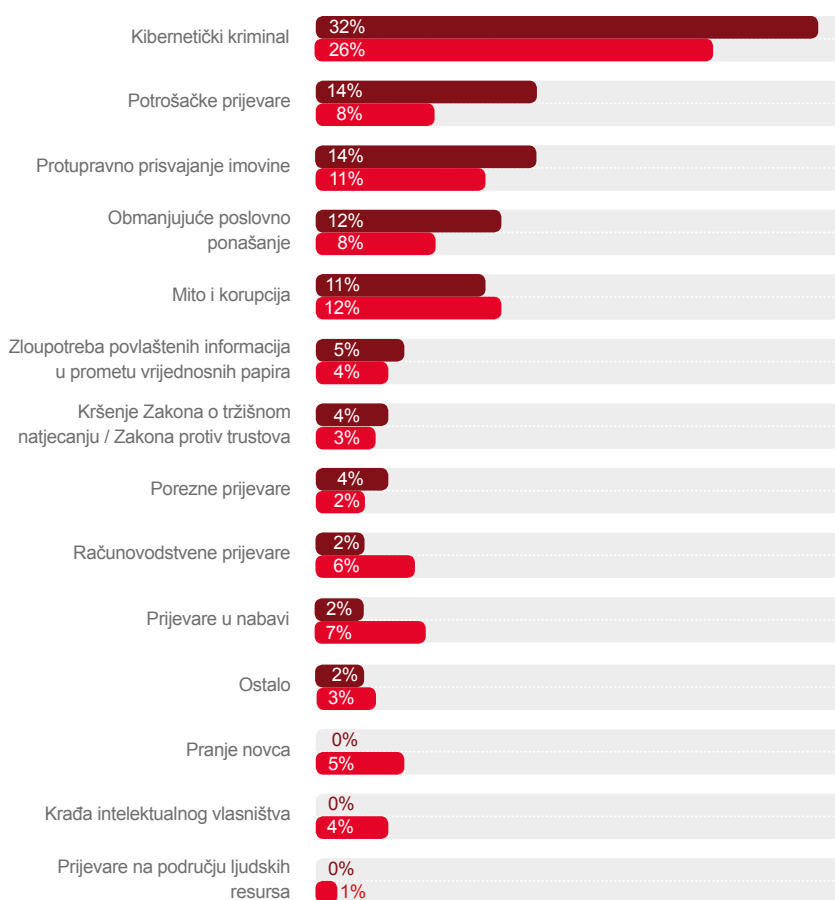
Kibernetički kriminal na samom je vrhu ljestvice očekivanja kako u Hrvatskoj, tako i globalno, pri čemu svaki treći ispitanik u Hrvatskoj očekuje kako će doživjeti kibernetički napad i kako će to biti oblik kriminala s najtežim posljedicama od svih s kojima će biti suočeni (32 %, 26 % globalno).

S obzirom na zabilježenu učestalost rizika prijevare, osim ako su hrvatski ispitanici uračunali značajna planska poboljšanja njihovih mehanizama za otkrivanje i sprečavanje prevара, rekli bismo da načelno podcjenjuju buduće rizike prijevара. Samo za kibernetički kriminal te mito i korupciju su buduća očekivanja manje-više u skladu s njihovom stvarnom učestalošću pojavljivanja. Najveći raskorak između budućih očekivanja i prethodno zabilježenog pojavljivanja prijevара zabilježen je za preostale (najčešće) oblike prijevара u istraživanju iz 2018. godine: protupravno prisvajanje imovine, potrošačke prijevare i obmanjujuće poslovno ponašanje (npr. stvarna pojava prijevара koje su počinili potrošači 4 je puta veća od očekivanja te prijevare u budućnosti). Također je zanimljivo kako nitko ne očekuje doživjeti pranje novca, dok se očekuju zloupotreba povlaštenih informacija u prometu vrijednosnih papira i porezne prijevare, premda njihova pojava nije bila zabilježena u posljednje dvije godine.

Iako će prijevara uvijek biti, ipak postoje i brojne prilike za snižavanje „praga tolerancije“ na prijevare. Uz dobro uspostavljeno kontrolno okruženje, ulaganje u razumijevanje i razvijanje korporativne kulture može dovesti do iznenađujuće dobrih rezultata u sprečavanju prijevara.

Pritom trebaju imati na umu važno pravilo: ključan korak u smjeru poticanja poštenja i odgovornosti u čitavoj organizaciji, a time i sprečavanju prijevara gdje god se one pojavile, je uspostava (i demonstracija) kulture poštenja i otvorenosti, od vrha prema dolje.

Slika 19. Percepcija najtežih oblika prijevara i/ili gospodarskih rizika u sljedeće dvije godine u Hrvatskoj i globalno



■ Hrvatska ■ Globalno

40 %

hrvatskih ispitanika uglavnom su opušteni kada je riječ o predviđanjima budućih rizika prijevara, smatrajući da nedavne promjene u geopolitičkom okruženju neće utjecati na prilike za počinjenje prijevara

Forenzički kontakti za Hrvatsku



John Gašparac
Predsjednik uprave
PwC Hrvatska
john.m.gasparac@pwc.com
+385 1 6328 888



Per Sundbye
Partner, Voditelj forenzičkih
usluga u jugoistočnoj Europi
per.sundbye@pwc.com
+386 51 687 079



Ivana Rapić
Menadžer, Voditelj za forenzičke
usluge PwC Hrvatska
ivana.rapic@pwc.com
+ 385 91 1312 803



Filip Bojović
Direktor, Forenzičke usluge u
jugoistočnoj Europi
filip.bojovic@pwc.com
+381 11 3302 197

Forenzičke usluge

Mreža forenzičkih usluga društva PwC sastoji se od forenzičkih računovođa, ekonomista, statističara, osoba koje su radile u regulatornim tijelima i tijelima za provođenje zakona, istražitelja prijevара i forenzičkih tehnologa. Pomažemo organizacijama u rješavanju velikih financijskih i reputacijskih rizika povezanih s gospodarskim kriminalom. Utvrđujemo financijske nepravilnosti, analiziramo složene poslovne probleme i smanjujemo buduće rizike prijevара.

PwC Hrvatska

PricewaterhouseCoopers Savjetovanje d.o.o.

Heinzelova 70, Zagreb

10000 Zagreb

Hrvatska

Tel: +385 1 6328 888





Cilj PwC-a u Hrvatskoj je izgraditi povjerenje u društvu i riješiti važne probleme. Činimo mrežu tvrtki u 158 zemalja s više od 236.000 ljudi koji se zalažu za pružanje kvalitetnih usluga na područjima revizije i računovodstvenog savjetovanja, poslovnog savjetovanja i poreznih usluga. Posjetite www.pwc.hr da biste doznali više i rekli nam što vam je važno.

© 2018 PricewaterhouseCoopers Savjetovanje d.o.o. Sva prava pridržana. PwC se odnosi na hrvatsko društvo člana mreže, a može se ponekad odnositi na mrežu PwC-a. Svako društvo član mreže zasebna je pravna osoba.