

היחידה לחקירות הונאה

יואל הכט, מיה מחשבים: "ארגונים מטמיעים יותר מערכות IT מתוחכמות כדי לאתר הונאות" ♦ "ארגונים מטמיעים מערכות שמאתרות הונאות, מסייעות בניהול החקירה וחומר הראיות, ומערכות שכוללות איתותים ובקורות למניעת הונאות", אמר הכט, מנהל תחום הבנקאות והסיכונים ♦ לדבריו, "גם אם ארגונים עוד לא נפגעו ישירות מהונאות, הם משלמים בגינן"

יוסי הטוני

ביטוחי יכולה לנבוע מאי דיוקים בתנאי הפוליסה עצמה, שיכולים להניע אדם תמים לבקש פיצוי רב יותר מהמגיע לו. האם בן אדם שעושה כך בדרך מבצע הונאה?

"במקרים רבים, אירוע יוגדר כהונאה רק אם המבצע נמצא אשם במשפט, אבל מה קורה אם הוא זכאי מחמת הספק? האם בית העסק שנפגע יגדיר את אותו אדם כתמים? במקרה שהנאשם הוא עובד של הארגון, האם להתייחס אליו כאל נאמן עד ההכרעה המשפטית, שיכולה להגיע רק אחרי שנים?"

"בנוסף, יש להגדיר כיצד לשייך כל אדם לקבוצה המתאימה - האם להתייחס לכל אדם כאילו הוא שייך לקבוצת התמימים או לקבוצת הרמאים, עד שיוכח אחרת? היכולת לסווג אדם בקבוצה המתאימה חשובה לניהול סיכונים מיטבי. מחד, יש עלויות שנובעות מהנזק שעלול להיגרם במקרה של הונאה מוצלחת. מנגד, יש עלויות לבדיקת כל אדם תמים. בנוסף, חקירת האירועים הנחשדים כהונאה היא תהליך מורכב תפעולית ומשפטית. גם העמדה לדין היא לא ערובה להרשעה. לאחר שמסיימים לבצע את השלבים הללו, יש לבחון את התוצאות, לתחקר את



יואל הכט

התהליך ולתקף את המודלים הסטטיסטיים". לדברי הכט, "בעזרת המצבים התקינים (קטלוג האדם התמים כתמים והרמאי כרמאי) מתקפים את ההליכים הקיימים ומחזקים את המודלים הסטטיסטיים. בעזרת המצבים הלא תקינים (קטלוג האדם התמים כרמאי והרמאי כתמים) בוחנים מחדש את נקודות הכשל בתהליך ומשפרים את המודלים הסטטיסטיים".

מה הם האתגרים לכלים החדשים לטיפול בהונאות?

"אתגר אחד הוא התראה במועד: הכלים החדשים צריכים לאפשר גילוי מוקדם, למשל על ידי הצלבת מידע וחיזוי. השני, דיוק בזיהוי התראות לא מדויקות ויצרות עומס מיותר על הארגון ולאי מתן התראה על אירוע הונאה יש השלכות ארגוניות רחבות. השלישי הוא יעול הטיפול - יש לתת מענה הולם להונאות בלוחות זמנים קצרים, על ידי קביעת סדרי עדיפויות, תיאום בין חקירות שיש ביניהן זיקה, נגישות למידע ועוד. הרביעי, הגדלת הסיכוי לניצחון משפטי, על ידי ניהול נכון של חומרי החקירה, אגירתם ושיתופם בין החוקרים והמשפטים. זה יגדיל את הסיכויים להצלחה משפטית".

הכט סיכם באמרו, כי "השימוש בכלים מתקדמים לניהול המאבק בהונאות צפוי לקצר לוחות זמנים בטיפול, להקטין עלויות ולצמצם את הסיכון להונאה הבאה. אפשר לשנות את מנגנון הפיצוי המסורתי על ידי שילוב אנליטיקה המבוססת על מערכות טכנולוגיות ומתודולוגיות מתקדמות, שמטרתן לצמצם את ההונאות".

הטיפול בהונאות צובר תאוצה ומערכות IT מתוחכמות מוטמעות בארגונים על מנת לאתר אירועים החשודים כהונאה. כמו כן, מוטמעות מערכות לניהול חקירה ולניהול חומר הראיות, ומערכות איתותים ובקורות למניעת הונאות, כך אמר **יואל הכט**, מנהל תחום הבנקאות והסיכונים במיה מחשבים, נציגת סאס בישראל.

לדברי הכט, "גם אם ארגונים עוד לא נפגעו ישירות מהונאות, הם כנראה

משלמים בגינן. בנוסף לעלויות הנוספות שייגרמו להם, הם יסבלו גם מיחס חשדני, כאילו הם היו הרמאים. תופעה עגומה זו היא בעיה גם עבור אנשים תמימים שמבקשים לממש זכויות ברשויות דוגמת ביטוח לאומי ורשות המיסים, או שמבקשים לרכוש שירותים ומוצרים בחברות ביטוח ובבנקים. המקור לתופעה הוא מנגנון הפיצוי המסורתי שאותו מפעילים רוב הארגונים: כשחלה עלייה בהפסדים כתוצאה מהונאות מעלים מחירים וחוזרים ככולם".

הוא ציין כי "מספר ההונאות והמעילות בעשור האחרון מהווה כ-27% מהסיכונים התפעוליים של חברות פיננסיות בעולם. היקף ההונאות המדווחות בתקופה זו הוא כ-60 מיליארד דולרים. מדובר רק

בהונאות מעל 100 אלף דולרים שנתגלו ודווחו. ההיקפים כנראה גדולים יותר. ההונאות כוללות התחזות לאחר, זיוף, קבלת דבר במרמה, פגיעה בפרטיות ועוד. יש להבחין בין הונאות פנימיות, שנעשות על ידי עובדי הארגון, לחיצוניות, שנעשות על ידי אדם שלא קשור לארגון. בעולם השירותים הפיננסיים, מספר המעילות בעשור האחרון ברחבי העולם היה כמעט שווה למספר ההונאות החיצוניות (47%). בהיבט הכספי, סך נזקי המעילות היה אף גבוה יותר מסך נזקי ההונאות (61%)".

מה הם האתגרים לגילוי הונאות?

"האתגר הראשון הוא להבחין האם מדובר בלקוח תמים או ברמאי, בעובד נאמן או במועל, השני הוא להוכיח שאכן בוצעה הונאה, השלישי הוא לזכות בפיצוי כדין על הנזק והאחרון - לנסות לצמצם את מספר ההונאות בארגון ואת היקף הנזקים שהן גורמות".

מהי הונאה ואיך לטפל בה?

"הגדרת הונאה אמנם נשמעת דיכוטומית אבל מסתבר שבפועל, הדיכוטומיה היא עמומה. בארצות הברית, אדם שרכש מוצר ורוצה להחזיר אותו זכאי להחזר כספי. כך יכול אדם לרכוש מוצר לא מתכלה, להשתמש בו, להחזיר אותו ולקבל את הכסף בחזרה. לאחר כמה חזרות מדובר בהונאה? ואם אותו אדם מבצע החזר מכל בית עסק רק פעם אחת, אולם עושה זאת בהרבה בתי עסק - האם זו הונאה? זכויות לפיצוי