

Jeżeli cenisz swoje bezpieczeństwo finansowe,
powinieneś słuchać tego człowieka.
— WILLIAM BRATTON, były komisarz policji w Nowym Jorku i Los Angeles

OSZUKAJ MNIE, JEŚLI POTRAFISZ

Proste sposoby przechytrzenia
współczesnych kanciarzy



FRANK W. ABAGNALE

autor **ZŁAP MNIE, JEŚLI POTRAFISZ**,
książki z pierwszej pozycji listy bestsellerów „New York Timesa”

onepress

Helion

Tytuł oryginału: Scam Me If You Can:
Simple Strategies to Outsmart Today's Rip-off Artists

Tłumaczenie: Aleksander Łapuć

ISBN: 978-83-283-6570-4

Copyright © 2019 by AARP. All rights reserved.
AARP is a registered trademark.

All rights reserved including the rights of reproduction in whole or in part in any form.

This edition published by arrangement with Portfolio, an imprint of Penguin Publishing Group, a division of Penguin Random House LLC.

Polish edition copyright © 2020 by Helion SA
All rights reserved.

Wszelkie prawa zastrzeżone. Nieautoryzowane rozpowszechnianie całości lub fragmentu niniejszej publikacji w jakiegokolwiek postaci jest zabronione. Wykonywanie kopii metodą kserograficzną, fotograficzną, a także kopiowanie książki na nośniku filmowym, magnetycznym lub innym powoduje naruszenie praw autorskich niniejszej publikacji.

Wszystkie znaki występujące w tekście są zastrzeżonymi znakami firmowymi bądź towarowymi ich właścicieli.

Autor oraz Helion SA dołożyli wszelkich starań, by zawarte w tej książce informacje były kompletne i rzetelne. Nie biorą jednak żadnej odpowiedzialności ani za ich wykorzystanie, ani za związane z tym ewentualne naruszenie praw patentowych lub autorskich. Autor oraz Helion SA nie ponoszą również żadnej odpowiedzialności za ewentualne szkody wynikłe z wykorzystania informacji zawartych w książce.

Helion SA

ul. Kościuszki 1c, 44-100 Gliwice

tel. 32 231 22 19, 32 230 98 63

e-mail: helion@helion.pl

WWW: <http://helion.pl> (księgarnia internetowa, katalog książek)

Drogi Czytelniku!

Jeżeli chcesz ocenić tę książkę, zajrzyj pod adres

<http://helion.pl/user/opinie/oszuka>

Możesz tam wpisać swoje uwagi, spostrzeżenia, recenzję.

Printed in Poland.

- Kup książkę
- Poleć książkę
- Oceń książkę

- Księgarnia internetowa
- Lubię to! » Nasza społeczność

Spis treści

Przedmowa	7
Wprowadzenie. Oszuści mogą dopaść każdego	11
Jaki jest Twój iloraz odporności na oszustwa?	23
1. Odkrywanie kart: przejrzyj grę oszusta	33
Reguła nr 1. Chroń swoją tożsamość	
2. Jak działają złodzieje tożsamości	55
3. Oszustwa związane z podatkami	75
4. To jest chore: kradzież tożsamości pacjenta	91
Reguła nr 2. Dbaj o swoje finanse	
5. Strzeż się złych inwestycji	107
6. Wyłudzenia od drobnych przedsiębiorców	131
7. Wyłudzenia przez podszywanie się pod urzędników	151
Reguła nr 3. Chroń swoją cyfrową tożsamość	
8. Odpieranie cyberataków	169
9. Hasła są do domków na drzewach: dlaczego trzeba pozbyć się haseł	193
Reguła nr 4. Broń swojego ogniska domowego	
10. A telefon wciąż dzwonił: uciążliwe połączenia	211
11. Oszustwa na nieruchomościach	227

Reguła nr 5. Strzeż swego serca

12. To sprawa osobista: gdy tracisz więcej niż pieniądze	249
13. Oszustwa charytatywne: pomoc potrzebującym czy złodziejom?	271
14. Więzy miłosne: szalony świat oszustw randkowych	289
 Epilog. Rzut oka na przyszłość oszustw	 305
 Podziękowania	 317
Wybór źródeł	319

Odkrywanie kart: przejrzyj grę oszusta

W tym rozdziale wyciągnę na światło dzienne nieczne strategie, zwykle używane przez oszustów. Ale pokażę też, jak można się przed nimi bronić. Wiele z tych metod obronnych powinno stać się Twoimi nawykami. Przez lata w swojej pracy, razem z innymi stróżami prawa, mogłem obserwować oszustów w działaniu. Sam też stosowałem te brudne sztuczki, gdy w młodości podszywałem się pod pilota samolotów pasażerskich lub lekarza albo gdy otwierałem fałszywe konta bankowe lub realizowałem fałszowane czek. Będę opisywać prawdziwe oszustwa i prawdziwych hochsztaplerów. A przy okazji każdej historii będę dawać porady, jak rozpoznać złoczyńców i nie popaść w tarapaty.

Na początek historia Kevina, oszusta, który pracował w dużej „kotłowni” (*boiler room*), czyli rodzaju biura telefonicznej sprzedaży bezpośredniej, specjalizującego się w nachalnym wciskaniu usług i towarów klientom, a w przypadku kotłowni zatrudniającej oszustów — w wyłudzeniu pieniędzy od ofiar. Kevin wywodzi się ze starej linii kanciarzy. Nie chodzi mi o jego rzeczywistą rodzinę, ale o oszukańczą tradycję, kultywowaną od lat, której ja także byłem przez jakiś czas częścią. Kevin wyszukiwał w internecie ogłoszenia od osób chcących sprzedać swoje udziały w umowach timeshare. Następnie, posługując się metodami typowymi dla wszystkich oszustów, wkładał się w łaski tych, którzy mieli już dość posiadania udziałów i chcieli się ich pozbyć jak najszybciej.

Oszuści tacy jak Kevin znakomicie opanowali techniki omamiania swoich celów. W stanie omamienia człowiek całkowicie wierzy w to, co widzi i słyszy, jest wręcz zauroczony. Doprowadzenie ofiary do takiego położenia jest kluczowe dla wszystkich kanciarzy, niezależnie od tego, gdzie i jak dopuszczają się swoich niecznych czynów. Zwiedzonej lub rozemocjonowanej ofierze trudno jest myśleć racjonalnie i podejmować rozsądne decyzje. A oszuści doskonale wiedzą, które struny trącić, by wywołać uczucia strachu, paniki lub pośpiechu.

Kevin skontaktował się z mieszkankami Florydy, siostrami Nancy i Edith Adams, które okazały się idealnymi celami oszustwa. Siostry dały się oczarować spółce oferującej udziały w umowach timeshare. Przekonał je głównie darmowy weekend, który spędzili w kwietniu 2012 roku w jednej z posiadłości spółki w Charleston w Południowej Karolinie. Nancy, w owym czasie siedemdziesięcioparolatka, dorastała, pracując w kurorcie swojego dziadka na Florydzie — więc marzyło jej się, by dla odmiany zostać rozpieszczanym gościem. Nim weekend dobiegł końca, siostry kupiły udział.

Ale po dwóch latach Nancy zaczęła żałować zakupu. Wprawdzie przez ten czas siostry skorzystały kilkakrotnie z przysługującego im prawa pobytu, a nawet zebrały tyle „punktów”, że mogłyby odwiedzić także inne kurorty tej firmy — ale, w wyniku kosztownych rozszerzeń ich członkostwa, łącznie zapłaciły za udział już ponad 20 000 dolarów. Wobec tego Nancy zdecydowała, że czas pozbyć się udziału. Zamieściła ogłoszenie sprzedaży na stronie internetowej *BuyATimeshare.com*, gdzie znalazł je Kevin.

Nancy odebrała telefon od Kevina, bo numer dzwoniący wyglądał jak lokalne połączenie z Florydy. Nie jak poprzednie połączenia wykonywane z infolinii, z numerami zaczynającymi się od „800”, których nie odbierała. Miejskowy numer kierunkowy dawał poczucie, że to będzie rozmowa z kimś faktycznie zainteresowanym kupnem. Przez telefon Kevin przedstawił się jako pośrednik kupca, pracujący w firmie International Marketing Solutions. Wyjaśnił Nancy, że reprezentuje parę z Montrealu, zainteresowaną kupnem udziału. Nawet podał namiary na kupców, aby Nancy mogła porozmawiać z nimi bezpośrednio — to sprawiło, że Nancy czuła się o wiele bezpieczniej. Zadzwono-

niła pod podany numer, a kobieta po drugiej stronie potwierdziła wszystko, co powiedział Kevin. Siostry były spokojne. Mogły pozbyć się uprzykrzonego udziału, i to natychmiast! Kevin i jego współpracownica, udająca potencjalnego nabywcę, wiedzieli dokładnie, co należy powiedzieć, aby wzbudzić ufność w Nancy i Edith.

Siostry odebrały faks od Kevina z umową kupna-sprzedaży, podpisaną przez lipnych nabywców. Zaraz potem Nancy wypisała czek na 2250 dolarów na ustanowienie depozytu i obsługę prawną — wedle zapewnień Kevina suma ta miała być zwrócona po dokonaniu transakcji. I od tej pory Kevin ani „nabywcy” nie dawali znaku życia, choć mijały tygodnie i miesiące. Kevin zajął się dalszymi oszustwami w związku z umowami timeshare — za co w końcu został aresztowany i osadzony w więzieniu. Gdy Nancy zorientowała się w sytuacji, zgłosiła przestępstwo. Finalnie odzyskała większość utraconej kwoty z kasy stanowej, a spółka zarządzająca kurortem zgodziła się odkupić od niej udział. Ale gdyby zawczasu wiedziała, jak chronić się przed oszustami, oszczędziłaby sobie masę kłopotów i nie straciłaby pieniędzy.

Ofiarę trzeba omamić

Najskuteczniejsi oszuści wiedzą, jak omamić ludzi za pomocą łagodnego i pewnego siebie głosu. Wykorzystują ludzkie słabości, skłaniają ofiary do ujawnienia informacji osobistych. W młodości, gdy sam dokonywałem oszustw, dopracowałem tę technikę do perfekcji. Potrafiłem tak zmieniać ton głosu, aby moje ofiary były uspokojone jego brzmieniem. Działo to niemal jak hipnoza — nim skończyłem wyjaśniać, dlaczego muszę zrealizować czek lub załapać się na darmowy lot, trzymałem te osoby w garści, kompletnie oczarowane. Rocky, który w latach osiemdziesiątych i dziewięćdziesiątych pracował w wielu oszukańczych kotłowniach, wyjaśnia, że skuteczny naciągacz powinien zawsze starać się „utrzymywać swoje ofiary na wysokim poziomie rozemocjonowania, bo gdy tylko zejdą do doliny logiki, są stracone [dla oszusta]”.

Oszust dąży do zbudowania głębokiego zaufania pomiędzy nim a ofiarą. Dzięki temu może zdobyć wrażliwe dane i za ich pomocą

zmanipulować ofiarę, by podjęła złą decyzję. Taką, której w zwykłych okolicznościach nigdy by nie podjęła. Oszust będzie tak prowadził rozmowę, by wywołać silne reakcje emocjonalne. Na przykład w stosunku do Nancy oszust był bezpośredni, poważny, spokojny i pełen profesjonalizmu — rozmawiał z ofiarą o uciążliwych kosztach posiadania udziału timeshare i o tym, jak trudno jest znaleźć wystarczająco dużo wolnego czasu, by w pełni wykorzystać przysługujący jej pobyt w kurorcie. Ale tematy rozmów i pytań będą różne, zależnie od natury oszustwa. Oszust celujący w ludzi samotnych, poszukujących miłości może wypytywać niby-ukochaną osobę o ulubiony sposób spędzania wolnego czasu. Przy oszustwach remontowych hochsztapler może wypytywać ofiarę o bieżące i niezbędne naprawy — będzie starał się odnaleźć najbardziej frustrujący temat.

Kiedy oszust raz wpadnie na ślad poruszających Cię tematów, to będzie ciągle do nich nawiązywał w rozmowie, aby Cię silnie rozmocjonować. A przy okazji będzie zbierał o Tobie informacje, które wykorzysta w kolejnych rozmowach. Będzie Cię trzymać na wysokim poziomie emocji, aż przypieczętujesz umowę.

Jimmy Edwards przez osiem lat pracował w trzydziestu hochsztaplerskich kotłowniach, zanim został aresztowany i skazany za oszustwa. W taki sposób wyjaśnia działanie oszustów: „Kanciarz zachowuje się przyjaźnie, rozmawia na tematy osobiste i gromadzi arsenał informacji” — mówi Jimmy. „Robi notatki: dwójka dzieci, jedno z upośledzeniem umysłowym, brat zginął w Wietnamie. Każdy skrawek informacji wykorzystuje, by uzbroić się przeciw ofierze [...], dzięki temu doskonale wie, które struny trącić, aby wywołać pożądane emocje w rozmówcy. Kiedy zdołam wywołać bardzo intensywne emocje [...], to jego logika idzie precz. [...] I momentalnie zaskarbiam sobie sympatię ofiary. Już nie jestem nagabującym głosem ze słuchawki. Stałem się Jimem z Nowego Jorku”.

Na takim fundamencie oszust odważa się zadawać coraz bardziej osobiste pytania, wchodząc w obszary zarezerwowane wyłącznie dla najbliższych przyjaciół. Nie wzbudza żadnych podejrzeń, rozmawia z delikatną, przyjacielską ciekawością. Nie uderza z grubej rury, bo to by mogło spłoszyć ofiarę. Na przykład zamiast pytać: „Jaką masz

miesięczną ratę kredytu?”, oszust może delikatnie zagaić: „Czy mogę o coś zapytać? Z tego, co mówisz, masz przepiękny dom. Ciekaw jestem, ile trzeba miesięcznie płacić, by go spłacić”. Nie będzie dopytywać: „Kiedy zmarł twój współmałżonek?”, ale raczej zapyta: „Rozumiem, że bardzo kochałaś swojego męża i niesamowicie za nim tęsknisz. Czy możesz mi powiedzieć, kiedy odszedł?”. Wspomnienia i emocje, zalewające umysł ofiary, łączą się z uczuciami do rozmówcy telefonicznego. Oszust stał się „przyjacielem”, więc ofiara otwiera się, zaczyna opowiadać o sprawach osobistych i, co ważniejsze, zaczyna ufać oszustowi. Nawiązana została nić porozumienia i zaufania między oszustem a ofiarą.

Nie ufaj niewłaściwym osobom

- Nigdy nie rozmawiaj z obcą osobą o Twoim życiu osobistym.
- Nie wyjawiaj żadnych osobistych informacji. Nie chodzi wyłącznie o dane Twojego konta bankowego — nie wyjawiaj imion i nazwisk członków rodziny ani przyjaciół. Nawet imiona zwierzątek domowych mogą być użyte w niecnych celach.
- Zawsze, gdy ktoś obcy wypytuje Cię o sprawy osobiste, odpowiedz pytaniem: „Po co ci to jest potrzebne?”.
- Pamiętaj, że nie jesteś nic winien obcej osobie — nie musisz jej podawać żadnych informacji, nie musisz kupować od niej produktów lub usług ani w ogóle nie jesteś zobowiązany do czegokolwiek innego.

Pośpiech i wrażenie niedoboru, ukrywane pod warstewką pochlebstw

Gdy oszuści już rozpoznają Twoje czułe punkty, to podbiją stawkę. Kolejny zestaw sztuczek ma Cię przekonać do działania — i to natychmiastowego! Kanciarze i nieuczciwi sprzedawcy postarają się

wywołać wrażenie, że występuje niedobór oferowanej rzeczy, cokolwiek by to było. Będą przekonywali o konieczności pośpiechu. Będą Ci kadzić i schlebiać. Wszystko, aby skłonić Cię do zawarcia niekorzystnej umowy.

Profesor psychologii Robert Cialdini spopularyzował określenie „zasada niedoboru”. Za jego pomocą wyjaśnia, dlaczego ludzie dają się skusić okazjom, które wyglądają na chwilowe lub ograniczone ilościowo. Oszust zwykle stwarza wrażenie niedoboru i buduje poczucie pośpiechu („Musisz działać natychmiast!”), jednocześnie stosując pochlebstwa („Jesteś zbyt inteligentny, żeby przepuścić taką okazję!”). Legalne firmy handlowe też często korzystają z takiej samej strategii, aby przekonać klientów do zakupów. Przykładowe hasła reklamowe będą brzmieć: „Wielka wyprzedaż! Ostatni dzień!” lub „Tylko dwie sztuki w magazynie! Zamów już teraz!”. To wypróbowana technika sprzedażowa, wykorzystująca naszą naturalną skłonność do pożądania rzeczy rzadkich. To naprawdę działa: ludzie są bardziej skłonni do kupienia czegoś, jeżeli sądzą, że ta okazja będzie dostępna tylko przez krótki czas.

Naciągacze także wykorzystują ten mechanizm, wywierając na Ciebie presję za pomocą wrażenia niedoboru, poczucia pośpiechu oraz pochlebstwa. Zdarzają się uczciwe oferty na kupno rzadkich przedmiotów (na przykład unikatowe dzieło sztuki na aukcji), ale gdy czujesz się przyciskany do podjęcia błyskawicznej decyzji, powinien Ci się włączyć brzęczyk alarmowy w głowie. Oszuści z kotłowni stosują potężną mieszankę wrażeń niedoboru, pośpiechu oraz pochlebstw, aby skusić inwestorów do ulokowania pieniędzy w lipnych przedsięwzięciach. Pewien mężczyzna sprzedawał kolekcjonerom rzekomo unikatowe monety, twierdząc: „W 1860 roku mennica filadelfijska wybiła 22 625 takich monet. Z tych 22 625 sztuk do dzisiaj przetrwały tylko cztery”. W ten sposób budował wrażenie niedoboru. Następnie wywoływał poczucie pośpiechu, mówiąc: „Moja oferta jest ważna tylko przez dwadzieścia cztery godziny”. lub „Pozostały mi jedynie trzy sztuki, więc potrzebna jest szybka decyzja”. Potencjalny kupiec miał się bać, że przegapi okazję, jeżeli natychmiast nie podejmie działania. A na koniec oszust schlebiał ofierze, aby skłonić do dobitcia targu:

„Jesteś bardzo rozsądny. Nie potrzebujesz pytać o wszystko rodziny, prawda?” lub „Masz dosyć rozumu, aby przemyśleć tę ofertę od razu. Jest naprawdę jedyna w swoim rodzaju”. Oszust próbuje Cię przekonać, że taka okazja nigdy się nie powtórzy i przegapisz ją, jeżeli nic nie zrobisz. Przecież zostały już tylko cztery monety (czy mieszkania). Albo pozostało już tylko kilka godzin na zainwestowanie pieniędzy. Oszust próbuje wywołać u Ciebie panikę, abyś przestał myśleć racjonalnie.

Czasami zdarzają się niepowtarzalne, życiowe okazje, ale nie dzieje się to zbyt często. Zawsze pojawi się kolejna moneta, kolejny dom, kolejna inwestycja. Warunki mogą się zmienić, ceny mogą skakać w górę i w dół, ale prawie zawsze będziesz mógł za niedługo coś kupić (albo coś zobaczyć, albo dokądś pojechać).

DZIESIĘĆ SPOSOBÓW UNIKNIĘCIA POTRÓJNEGO ZAGROŻENIA: NIEDOBORU, POŚPIECHU I POCHLEBSTWA

1. **Kontroluj swoje emocje.** Zwracaj baczną uwagę na *swoje* reakcje, kiedy ktoś zaczyna opowiadać o Twojej wielkiej wygranej na loterii lub o stojącej przed Tobą niesamowitej, ograniczonej czasowo możliwości inwestycyjnej, lub chce, abyś przesłał pieniądze komuś, kogo nigdy nie spotkałeś. Czy Twój puls przyspieszył? Czy jesteś podekscytowany? Czy zaczynasz wyobrażać sobie, co byś mógł zrobić z taką kupą forsy? Takie reakcje mogą być oznakami omamienia Cię przez oszusta. Nie podejmuj decyzji, gdy jesteś przesadnie rozemocjonowany.
2. **Daj sobie dwadzieścia cztery godziny.** Niech to będzie Twoja osobista, niezbywalna zasada, że zawsze dajesz sobie dzień do namysłu nad decyzjami finansowymi. Pozwoli to ostudzić emocje wywołane przez usłyszaną mowę sprzedażową i pozwoli przemyśleć sprawę, bez ciśnienia ze strony innych osób.

3. **Ćwicz się w introspekcji.** Niezależnie od nęcącego czaru, rozważanego przez ofertę, zmusz się do myślenia logicznego. Przede wszystkim musisz odpowiedzieć sobie na takie pytania:
 - a. Co z tej umowy będzie miała osoba ją oferująca?
Co na tym zyska?
 - b. Czy istnieje sensowne wytłumaczenie, dlaczego zaproponowano tę ofertę właśnie mnie?
 - c. Jeśli skorzystam z tej oferty, to co zyskam w perspektywie długoterminowej?
 - d. Czy istnieją alternatywne oferty? Takie, które będą lepsze, bardziej wiarygodne lub lepiej mi znane?
4. **Nie obnoś się ze sprawami osobistymi.** Nie odpowiadaj na pytania osobiste, w szczególności o Twoją sytuację rodzinną i finansową lub Twoje zmartwienia. Nie dziel się takimi informacjami z nikim obcym ani z kimś, kogo nigdy nie spotkałeś osobiście.
5. **Bądź wścibski.** Zawsze zadawaj więcej pytań, niż udzielasz odpowiedzi. Przyprzyj dzwoniącego do muru swoimi pytaniami. Przede wszystkim dopytuj o szczegóły oferty. Niech wyjaśni, dlaczego zadzwonił właśnie do Ciebie. Niech poda swoje referencje, adres i podobne dane.
6. **Nie daj się nabrać na ograniczenia czasowe.** Gdy dostaniesz ofertę dostępną jedynie przez krótki czas albo dotyczącą ograniczonej liczby towaru, przypomnij sobie, że takie oferty często nie są uczciwe. Nawet w supermarketach w każdym tygodniu są jakieś towary w przecenie! Jeżeli nie załapiesz się na wyprzedaż jajek tym razem, to spróbujesz następnym.
7. **Postępuj z należytą starannością.** Poświęć odpowiednio dużo czasu na zbadanie oferty, oferenta lub jego pracodawcy.
8. **Czytaj recenzje.** Zawsze szukaj opinii o sprzedawcy na forach i stronach internetowych. Możesz sprawdzić pozycję sprzedawcy w rankingach firm lub sprawdzić jego ocenę u stowarzyszeń konsumenckich. Czytaj uważnie wszystkie skargi lub negatywne komentarze. W przypadku inwestycji finansowych, na

przykład przy zakupie monet kolekcjonerskich, nie podejmuj ryzyka, jeżeli napotkasz choćby jedną negatywną opinię.

9. **Opowiedz komuś.** Jeżeli Ty lub ktoś z Twoich bliskich jest nękaną przez potencjalnego oszusta (lub przez *kogokolwiek*, tak właściwie), zgłoś się do organów ścigania i złóż zawiadomienie o przestępstwie.
10. **Nie odbieraj.** Nie musisz odbierać wszystkich połączeń telefonicznych. Odrzucaj te podejrzane. Nie oddzwaniaj na podejrzane numery.

Oprócz powyższych porad zawsze dodaję jeszcze jedną: dokształcaj się, czytając o aktualnie spotykanych sposobach oszustw. To bardzo łatwa sprawa, wystarczy skorzystać z zasobów jednej z organizacji, walczących z oszustami. Przykładową amerykańską organizacją jest AARP, prowadząca ciągłą obserwację istniejących oszustw (www.aarp.org/FraudWatchNetwork). W Polsce regularny monitoring spotykanych oszustw prowadzą m.in. Niebezpiecznik.pl (niebezpiecznik.pl) lub Zaufana Trzecia Strona (zaufanatrzeciastrona.pl) — na ich stronach można znaleźć aktualne opisy oszustw i wyłudzeń spotykanych w polskich realiach.

Twoje potrzeby są igraszką w rękach oszustów

Nancy i Edith były podatne na oszustwo — chciały szybko pozbyć się udziału w umowie timeshare, więc łatwo uwierzyły osobie oferującej pozornie proste i oczywiste rozwiązanie. Siostry zaufały Kevinowi, bo dzwonił z miejscowego numeru na Florydzie i od razu przedstawił kupców, z którymi można było bez problemu się skontaktować. Gdyby dzwonił spoza granic stanu lub z numeru infolinii, to nie wzbudziłby takiego zaufania. Podczas rozmowy Kevin wyczuł, że Nancy chce jak najszybciej zakończyć transakcję. Przedstawiając ofertę kanadyjskiej pary (och, jakże mieli oni dość tych srogich zim na północy!),

wprowadził ją w euforię i łatwo skłonił do pospiesznego przyjęcia propozycji oraz uiszczenia z góry opłaty za obsługę prawną. Udało mu się także przekonać Nancy do przekazania pieniędzy na fałszywe konto depozytowe u pośrednika.

Bardzo łatwo dać się omamić, gdy przyjaźnie nastawiona osoba oferuje łatwe rozwiązanie Twoich problemów. Poniżej zamieszczam kilka porad, jak nie dać się oszukać osobom zbyttnio wobec nas usługnym.

- Nie wpadaj w desperację ani nie chwytaj się szybkich, nieprzemyślanych rozwiązań. Zawsze szukaj alternatyw. Przed podjęciem decyzji rozważ inne opcje. Nawet jeżeli proponowane rozwiązanie spełnia Twoje potrzeby, to może istnieje lepszy sposób?
- Nie zgadzaj się na opłaty z góry. Uzasadnione opłaty, zwłaszcza przy transakcjach na rynku nieruchomości, zwykle są uiszczane po zakończeniu sprzedaży, często są potrącane z ceny zakupu.
- Nie przesyłaj pieniędzy w sposób utrudniający ich wysłanie lub odzyskanie. Nie płac gotówką ani przekazem pieniężnym, ani czekiem poświadczonym, ani czekiem gotówkowym, ani za pomocą kart podarunkowych. Unikaj także przelewów bankowych. Jeśli pojawią się problemy z transakcją, to bardzo trudno jest odzyskać środki przekazane tymi metodami. Najbezpieczniejszą metodą płatności jest karta kredytowa.
- Zapoznaj się z zasadami zgłaszania reklamacji u operatora Twojej karty kredytowej. W wielu przypadkach zgłaszanie reklamacji jest możliwe tylko przez ściśle określony czas od transakcji. Jeżeli podejrzewasz, że z transakcją jest coś nie tak, musisz to zgłosić przed upływem dozwolonego okresu.
- Sprawdzaj informacje przed podjęciem działania. Nie ma żadnego znaczenia, że strona internetowa firmy wygląda bardzo ładnie. Podobnie nieistotny jest numer, z którego wykonano połączenie. Potrzebujesz zebrać więcej informacji.

Sprawdź u organizacji chroniących konsumentów, czy zostały zarejestrowane jakiegokolwiek skargi i zażalenia na tę firmę. Wyszukaj recenzje od wcześniejszych klientów, szczególnie przypatrując się negatywnym opiniom.

- Domagaj się wszystkiego na piśmie. Na nic się nie zgadzaj bez odpowiednich dokumentów. Nie dokonuj transakcji, dopóki ktoś z odpowiednim doświadczeniem ich nie przeczyta. Na przykład w przypadku udziałów w umowach timeshare zadzwoń do placówki, w której masz udziały, i porozmawiaj o planowanej transakcji. Przy weryfikowaniu dokumentów bardzo przydatne mogą być usługi prawnika lub agenta nieruchomości.

Pokusa wielkiej wygranej

Kolejnym narzędziem w przyborniku oszusta jest składanie obietnic wielkich wygranych. Każdy byłby zachwycony, słysząc, że wybrana inwestycja za chwilę podwoi swoją wartość albo że wygrał w zakładach pieniężnych lub na loterii. To leży w ludzkiej naturze, by cieszyć się z nieoczekiwanych profitów — kto nie potrzebuje dodatkowego zastrzyku gotówki? Oszuści doskonale rozumieją ten mechanizm i pogrywają ze swoimi ofiarami, obiecując wielkie nagrody. W rezultacie emocje uderzają do głów, a myśli ofiar trafiają na tory, po których pieniądze prawowitych właścicieli odjeżdżają wprost w łapy oszustów.

Ale zmyślonych bogactw nigdy nie da się zdobyć. Oszust będzie pchał Ci przed oczy wizje fortun, aby rozhuścić Twoje emocje i skłonić do podjęcia impulsywnej decyzji. Badacze tematu twierdzą, na podstawie analizy nagrań pochodzących z podsłuchów, że jest to główna taktyka stosowana przez oszustów.

Jeremy Shipman przez ponad pięć lat pracował w wielu kotłowniach, specjalizujących się w oszukańczej sprzedaży złotych monet. Opisuje, jak on i jego współpracownicy oszukiwali swoje ofiary, obiecując im złote góry: „Wmawialiśmy ludziom, że wartość złota na pewno wzrośnie dwukrotnie w ciągu najbliższego roku lub dwóch i że to jest

pewna informacja. Więc będą mogli zarobić znacznie więcej niż przy dowolnym innym mechanizmie inwestycyjnym”. Oczywiście nikt nie może zagwarantować przyszłej ceny złota ani czegokolwiek innego. W przypadku przekrętów opartych na mechanizmie wielkiej wygranej oszuści zwykle opowiadają niestworzone historie, ale przedstawiane w sposób z pozoru prawdziwy — wszystko po to, by omamić ofiarę.

Na podobnym schemacie oparte są oszustwa dotyczące lipnych „loterii”. Niezależnie od tego, pod jakiego organizatora loterii oszuści się podszywają, stosują takie same techniki. Kanciarz zadzwoni, wyśle list lub e-mail z gratulacjami wygranej i obietnicą wypłaty wielkiej gotówki. Dołączone będą instrukcje kontaktu z „pełnomocnikiem”, który ułatwi odbiór nagrody. Listy i e-maile od oszustów wyglądają bardzo przekonująco, często są opatrzone pieczęcią urzędową i logo organizatora loterii (które zostały po prostu pobrane z prawdziwych witryn internetowych). W wielu fałszywych listach, które miałem w rękach, zawarty był poprawny adres komisji nadzorującej loterię, a całość była opatrzona tłoczoną pieczęcią i wyglądającymi na autentyczne, wykonanymi piórem podpisami.

Telefon kontaktowy do „pośrednika” jest zwykle darmową infolinią, łączącą z biurem mieszczącym się poza granicami państwa. Operator po drugiej stronie zwykle zada Ci kilka pytań — niby po to, żeby zweryfikować Twoją tożsamość, a w rzeczywistości, żeby wydobyć dane wrażliwe, takie numer PESEL, seria i numer dowodu osobistego, numery kont bankowych lub dane dostępowe do logowania do banku. W Stanach Zjednoczonych oszuści „polują” na numer ubezpieczenia społecznego, umożliwiając podszywanie się pod cudzą tożsamość. Potem zwykle zostaniesz poproszony o uiszczenie z góry opłat manipulacyjnych lub podatków, bez których nie będziesz mógł odebrać nagrody. Ton głosu „pośrednika” będzie profesjonalny i przekonujący, a jednocześnie zostaniesz zalany serdecznymi gratulacjami i przynagleniem, aby nie tracić czasu, bo możesz przegapić wygraną. Operator może Cię nawet przekonać do zaczekania na linii na potwierdzenie, że pieniądze na lipne wypłaty dotarły poprawnie.

Nie obwiniaj się, jeżeli korci Cię, by spróbować szczęścia z oszustami, nagabującymi do odbioru wielkich wygranych. Ale kiedy takie uczucie się pojawi, po prostu zastosuj poniższe proste porady.

- Obserwuj swoje odczucia i reakcje, gdy otrzymasz informację o znaczącej wygranej. Czy przyspieszyło Ci tętno? Czy zaczynasz sobie wyobrażać wszystkie wspaniałe rzeczy, które możesz zdobyć dzięki tym pieniądзом? To są oznaki omamienia. Nigdy nie przyjmuj ofert w stanie tak wysokiego podekscytowania.
- Zwracaj uwagę na gwarancje, że jakaś inwestycja przyniesie Ci pewną konkretną ilość pieniędzy w jakimś okresie. Jeżeli ktoś próbuje przekonać Cię do strategii inwestycyjnej, posługując się techniką wielkiej wygranej, to jest oszustem. Podobnie prawdziwe loterie nigdy nie gwarantują wygranej — jedynie określają, jakie są na nią szanse.
- Jeżeli nie kupiłeś losu na loterię, to nie wygrałeś. Nawet jeżeli otrzymałeś takie powiadomienie, ale nie zakupiłeś losu u autoryzowanego dystrybutora, to nie ma takiej możliwości, żebyś wygrał.
- To Ty musisz się zgłosić. Prawdziwe loterie nie będą się z Tobą kontaktować, aby powiadomić Cię o wygranej. To posiadacz zwycięskiego losu jest zobowiązany do zgłoszenia się do komisji loteryjnej.
- Nic nie płać. Przy odbiorze prawdziwych wygranych na loteriach nie stosuje się opłat z góry. Możesz być zobowiązany do opłacenia podatków, ale to dopiero po odebraniu nagrody. Wszystkie propozycje odbioru nagród w loteriach, konkursach i zakładach pieniężnych, które wymagają opłat z góry, to oszustwa.
- Sprawdzaj i potwierdzaj. Zawsze sprawdzaj wygrywające numery na stronie internetowej loterii. Jeżeli jesteś sceptyczny co do prawdziwości powiadomienia o wygranej (a powinien być), zawsze możesz poszukać opisów lipnych loterii na stronach internetowych organizacji pozarządowych, zajmujących się monitorowaniem oszustw.

Wszelkie podejrzane powiadomienia o wygranych zgłaszaj do biura prawdziwej loterii oraz do organów ścigania.

Na agresję i groźby też jest miejsce

Jeżeli oszust wypróbuje swoje wszystkie sztuczki, ale na żadną przyętą się nie złapiesz, to może sięgnąć po bardziej agresywne środki: zastraszenie i szantaż. Nierzadko zdarza się, że oszust próbuje się dodzwonić do potencjalnej ofiary pięćdziesiąt lub sześćdziesiąt razy na dobę, byle tylko przekonać ją do zainwestowania pieniędzy, kupienia czegoś lub uiszczenia opłat za odbiór wygranej na loterii. Pewna ofiara po nawałnicy napastliwych telefonów przestała odbierać połączenia od oszusta — w rezultacie na jej pocztę głosową zaczęły być nagrywane paskudne wiadomości. „Czemu nie odbierasz tego [przekleństwo] telefonu?” — mówił oszust w jednej z nich. „Masz podnieść tę [przekleństwo] słuchawkę, jak do ciebie dzwonię, i nie igrać ze mną. Chcesz, żebym do ciebie przyjechał i spalił tę twoją chałupę?”

Oszustom dają się omotać bardziej i mniej bystrzy, lepiej i gorzej wykształceni. Prawdę mówiąc, ludzie z wyższym wykształceniem są dwa razy bardziej podatni na oszustwa niż osoby, które wcześniej zakończyły edukację. Gdy byłem młody, udawało mi się przekonać wiele bardzo bystrych osób, że byłem pilotem samolotów pasażerskich, a także doświadczonych bankierów, że posiadam znaczne zasoby na kontach w ich bankach — chociaż to wszystko były kłamstwa. Nadrzędną zasadą, stosowaną przez kanciarzy, nie jest poleganie na braku w inteligencji u potencjalnego celu, ale na łatwości wprowadzenia celu w taki stan emocjonalny, w którym całkowicie ufa on oszustowi. Ale jeżeli próba wzbudzenia zaufania będzie zbyt trudna i uciążliwa, to złoczyńca może uciec się do gróźb. Oszuści świetnie sobie radzą z pobudzaniem silnych emocji i wyszukiwaniem czułych miejsc w psychice — każdy człowiek ma takie miejsca, nawet ja. Ważne jest, aby dobrze rozpoznać swoje wrażliwe punkty i być przygotowanym na próbę oszustwa. Moje dzieci i moja żona są dla mnie najważniejsi — gdyby ktokolwiek z mojej rodziny był w niebezpieczeństwie, to wiem, że musiałbym włożyć wiele wysiłku w zachowanie spokoju oraz podejmowanie racjonalnych decyzji i działań. Ale możesz obronić się przed omamieniem przez oszusta, jeżeli będziesz stosował się do podanych wcześniej porad i nie pozwolisz sobą manipulować.

Galeria wstydu: Michael Romano

Michael Romano od roku 1997 do 2008 prowadził trzy dochodowe spółki numizmatyczne: Wall Street Rare Coins, Atlantic Coin Company i Northeast Gold and Silver. Wszystkie trzy działały z kółtówni, znajdujących się w miejscowościach Massapequa i Lindenhurst w stanie Nowy Jork. Romano i jego zgraja kanciarzy skupiali się na starszych osobach, wyłudżając od obywateli amerykańskich miliony dolarów. Gigantyczną sumę, ponad 40 milionów dolarów, wydali na rozrzutny tryb życia — między innymi zakup i utrzymanie wielu nieruchomości oraz rzadkich, zabytkowych aut. Oszuści okłamywali swoje ofiary, przekonując, że sprzedają bardzo pożądane przez kolekcjonerów monety, których wartość będzie rosła z czasem.

Jedna z ofiar w wywiadzie dla telewizji CNBC powiedziała: „Odebrałem telefon od kogoś, kto wiedział, że jestem zainteresowany zakupem pewnej monety, konkretnie półdolarówki z Franklinem, i że może mi załatwić je w dobre cenie”. Rozmówca kupił przez telefon rolkę takich monet, a następnie zaczął być bombardowany bardzo nachalnymi telefonami od współpracowników Romano, którzy nalegali na dalsze zakupy monet, kusząc „tymi niesamowitymi opowieściami” o monetach.

Ekipa Romano naciskała nabywców coraz mocniej, starając się przekonać ich do zakupu całych zestawów monet. Złodzieje twierdzili także, że są w kontakcie z inwestorami, którym można będzie odsprzedać monety z dużym zyskiem, ale, co oczywiste, nikt inny tych inwestorów nie spotkał.

„Romano wykorzystywał ufną naturę setek starszych obywateli Stanów Zjednoczonych, obiecując im sprzedaż rzadkich monet kolekcjonerskich, choć w rzeczywistości wciskał im niemal bezwartościowy bilon” — mówiła ówczesna prokurator Loretta Lynch. „Wiele ofiar kupowało monety z myślą o przekazaniu ich w spadku dzieciom i wnukom”.

W lutym 2014 roku Romano został skazany na dwadzieścia lat więzienia, po którym miało go czekać pięć lat dozoru sądowego. Dodatkowo w wyroku sądu nakazano Romano zwrócić ofiarom ponad 9 milionów dolarów oraz orzeczono przepadek pochodzącego z przestępstwa mienia o wartości ponad 32 milionów dolarów.

DZIESIĘĆ OZNAK, ŻE MOŻESZ ZA CHWILĘ ZOSTAĆ OFIARĄ OSZUSTWA

Oto moje porady, jak w mgnieniu oka zorientować się, że ktoś próbuje Cię oszukać.

1. **Żądanie działania.** Jeżeli sprzedawca prosi Cię o „zapisanie tego, co zaraz powie, bo to bardzo ważna sprawa” lub o podobną rzecz, to jest to oznaka oszustwa. Gdy oszust zdoła sprawić, że wykonasz jego polecenie, to przejmuje inicjatywę w rozmowie i ustawia Cię na słabszej pozycji.
2. **Żądanie opłat.** Jeżeli organizator loterii, konkursu lub zakładów pieniężnych żąda od Ciebie opłat z góry za odebranie nagrody, odpuść sobie. W zasadzie wszystkie propozycje odebrania nagrody, za które trzeba najpierw zapłacić, to oszustwa.
3. **Gwarancje.** Oszuści uwielbiają dawać niezawodne i często niesamowite gwarancje, na przykład stuprocentowo pewne podwojenie wkładu pieniężnego w ciągu pół roku. Zapewnienia tego rodzaju zwykle oznaczają przekręt.
4. **Alternatywa: działaj natychmiast albo strać okazję.** Odnoś się sceptycznie do wszystkiego, co wymaga pośpiechu. Zdania „Musisz się zdecydować dzisiaj” lub „Potrzebuję odpowiedzi w ciągu ośmiu godzin” zwykle poprzedzają oszustwo.
5. **Wypytywanie o informacje osobiste.** Jeżeli rozmówca zadaje mnóstwo osobistych pytań albo wymaga ujawnienia wrażliwych informacji — takich jak numer konta bankowego, numer ubezpieczenia społecznego, hasła, stan zdrowia, szczegóły kredytu hipotecznego lub innych pożyczek — to najpewniej masz do czynienia z oszustem.
6. **Błędy gramatyczne.** Oszukańcze e-maile są zazwyczaj tworzone przez ludzi mieszkających za granicą, którzy mogą nie znać dokładnie wszystkich zasad języka angielskiego lub polskiego. Często korzystają oni z usług automatycznych translatorów online. Zwracaj uwagę na literówki oraz błędy językowe, popełniane w korespondencji — bardzo często są one oznaką, że pisze do Ciebie kanciarz.

7. **Brak adresu.** Jeżeli otrzymujesz ofertę od firmy, która nie posiada fizycznego i weryfikowalnego adresu, to nadawca może być oszust, siedzący w kafejce setki lub tysiące kilometrów od rzekomej lokalizacji. Szczególnie należy na to zwracać uwagę w przypadku ofert w handlu elektronicznym — brak szczegółowych informacji kontaktowych w witrynie internetowej, takich jak numer telefonu, adres e-mail lub fizyczny adres siedziby, może oznaczać przekręt.
8. **Żądanie wykonania płatności metodą trudną do wyśledzenia.** Strzeż się, jeżeli w ofercie wymagane jest przesłanie pieniędzy za pomocą przekazu pieniężnego (na przykład za pośrednictwem Western Union), karty podarunkowej lub innej metody utrudniającej śledzenie przepływu pieniędzy. Uczciwi przedsiębiorstwa korzystają z prawdziwych i weryfikowalnych rachunków bankowych.
9. **Wymagany dostęp do komputera.** Nie zezwalaj ludziom na zdalny dostęp do swojego komputera, chyba że sam o to prosiłeś i zweryfikowałeś tożsamość rozmówcy. Technik, który obiecuje naprawić „za friko” problemy w Twoim komputerze, wyłącznie przez uzyskanie dostępu do niego, najpewniej chce wykraść Twoje informacje osobiste. Może też zainstalować złośliwe oprogramowanie, umożliwiające wykradanie tych danych w przyszłości lub dokonywanie przestępstw komputerowych, których ślady doprowadzą organy ścigania do Twojego komputera i Ciebie.
10. **Niezabezpieczone adresy stron internetowych.** Bezpieczna strona internetowa jest oznaczana ciągiem znaków „https” na początku adresu URL, podczas gdy pozostałe strony mają w tym miejscu tekst „http”. To jest ważna sprawa. Bezpieczne strony szyfrują dane wrażliwe, takie jak informacje o płatności. Nigdy nie wprowadzaj informacji osobistych lub finansowych na niezabezpieczonej stronie. Przeglądarki internetowe również pomagają w rozpoznaniu stron uczciwych usługodawców: szukaj małego symbolu zamkniętej kłódki po lewej

stronie paska adresowego. Otwarta kłódka oznacza, że strona jest niezabezpieczona¹.

Oszuści, wszędzie oszuści

W ciągu ostatnich pięćdziesięciu lat liczba oszustów znacznie wzrosła. Dzięki technologii coraz więcej osób może ze swojego domowego zacisza coraz łatwiej oszukiwać mnóstwo innych ludzi. Jak pisze Robert Cialdini w swojej książce *Wywieranie wpływu na ludzi. Teoria i praktyka*, żyjemy w zaawansowanym technologicznie świecie, gdzie podlegamy ciągłemu bombardowaniu informacjami, więc często powracamy do sposobu podejmowania decyzji opartego na uogólnieniach, co pozwala nam działać bez poświęcania nadmiernej ilości czasu na rozmyślanie. W codziennym życiu takie podejście zazwyczaj się sprawdza, ale te mechanizmy psychologiczne mogą być wykorzystane przez oszustów.

Dzisiejsi oszuści mogą poznać znaczną ilość informacji na temat swoich celów — i to nawet bez uciekania się do strategii zarysowanych w tym rozdziale. Podręcznik kanciarza obejmuje też przeszukiwanie mediów społecznościowych i kradzież danych. Oszuści mogą zbudować profil niemal każdej osoby, nawet takiej, która nie posiada kont w mediach społecznościowych, ogranicza swoją aktywność na stronach internetowych i stara się dbać o swoją prywatność. To dlatego, że złoczyńcy wykradają, kupują lub wymieniają informacje o potencjalnych celach. Mogą pozyskiwać te dane od innych oszustów, od pośredników handlujących kradzionymi danymi, a nawet od podmiotów

¹ Sama kłódka lub adres „https” nie gwarantuje pełnego bezpieczeństwa danych, gdyż oznacza jedynie szyfrowanie przesyłanych informacji pomiędzy Twoim komputerem a stroną internetową. Jeżeli strona będzie prowadzona przez oszustów, na przykład będzie to fałszywa strona logowania do banku, to odczytają oni bez problemu wszystkie wprowadzone dane. Nie pozwól, by zielona kłódka w przeglądarce uśpiła Twoją czujność, i zawsze weryfikuj tożsamość kontrahenta oraz prawdziwość strony internetowej — *przyp. tłum.*

uprawnionych do przetwarzania takich danych — gdy pracownicy wykradają informacje o swoich klientach dla użycia we własnych celach. Po tym, jak Nancy została oszukana po raz pierwszy, pojawił się kolejny oszust, udając zainteresowanego wynajęciem jej udziału w umowie timeshare. I jemu też dała się oszukać, tracąc pieniądze. Na podstawie moich obserwacji obstawiam, że jej nazwisko pojawiło się na jednej z list potencjalnych celów, którymi obracają oszuści.

Gdy oszuści raz stworzą Twój profil, mogą używać tej informacji przeciw Tobie lub przeciw innym. Jest to proceder tak podstępny, że chcę Ci dokładnie opowiedzieć, jak do niego dochodzi. Zajmiemy się tym, omawiając dwie pierwsze reguły: chroń swoją tożsamość oraz dbaj o swoje finanse.

PROGRAM PARTNERSKI

— GRUPY HELION —



1. ZAREJESTRUJ SIĘ
2. PREZENTUJ KSIĄŻKI
3. ZBIERAJ PROWIZJĘ

Zmień swoją stronę WWW w działający bankomat!

Dowiedz się więcej i dołącz już dzisiaj!

<http://program-partnerski.helion.pl>

GRUPA
Helion 

Stawka? Twoja tożsamość, Twoje pieniądze, Twoje życie!

Znasz film *Złap mnie, jeśli potrafisz*? To nie jest historia wyssana z palca, ale opowieść, której bohaterem jest autor tej książki! Nowoczesne technologie dostarczyły wielu ekscytujących możliwości. Nie tylko Tobie, ale także całej rzeszy kanciarzy i oszustów, którzy ze wszystkich sił starają się ukraść to, co masz najcenniejszego: pieniądze, tożsamość, życie. Nigdy wcześniej w historii nie było łatwiej zostać ofiarą. Przepęstwa łączą się obecnie w sieć powiązań, która pozwala działac złoczyńcom szybciej niż kiedyś, na większą skalę i anonimowo. Media bezustannie informują o kolejnych niepokojących przypadkach wykorzystania technologii do nikczemnych celów. Czasem jest to rozpowszechnianie fałszywych informacji, innym razem — oszukiwanie bezbronnych osób. Czy można się obronić przed tą plagą naszych czasów?

Owszem, można — i właśnie o tym jest ta książka. To świetnie napisany, ciekawy poradnik samoobrony przed kanciarzami, naszpikowany przykładami z życia wziętymi, poradami i wskazówkami, dzięki którym szybko zaczniesz stosować najlepsze i najskuteczniejsze strategie ochrony. Ich moc polega na prostocie i... nieoczywistości. Przekonasz się, że nawet drobne zmiany w codziennych nawykach mogą zdecydować o Twojej odporności na zagrożenia. Zabezpieczysz swój telefon przed hakerami, dowiesz się, jak bezpiecznie korzystać z karty debetowej, przekonasz się, że samo stosowanie haseł nie jest wystarczającym środkiem ochrony. Krótko mówiąc — zyskasz unikalną wiedzę o sposobach skutecznej obrony przed oszustami!

FRANK W. ABAGNALE

był jednym z najbardziej bezczelnych, pomysłowych i... utalentowanych oszustów w historii. Udawał pilota pasażerskiego odrzutowca, lekarza w szpitalu, wykonywał zawód adwokata, wykładał na uniwersytecie jako profesor socjologii i bez mrugnienia okiem fałszował czeki, by zgarnąć miliony dolarów. Był jednym z najbardziej poszukiwanych przestępców. Gdy dosięgła go ręka sprawiedliwości, wykorzystał swoją szansę i przeszedł na jasną stronę mocy. Jego historia została pokazana w filmie *Złap mnie, jeśli potrafisz*. Obecnie jest wybitnym ekspertem w dziedzinie zabezpieczeń przed przestępstwami finansowymi.

onpress



Księgarnia internetowa:
<http://onpress.pl>



HELION SA
ul. Kościuszki 1c, 44-100 Gliwice
tel.: 32 230 98 63
onpress@onpress.pl

książkiklasybusiness

Helion

Sprawdź nasze szkolenia!

SZKOLENIA



AKADEMIA IT & BUSINESS

HELIONSZKOLENIA.PL

ebook dostępny na:



ISBN 978-83-283-6570-4



9 788328 365704

Cena: 44,90 zł

