رئیس مرکز امداد و فوریت‌های پلیس فتا فراجا در گفت‌وگو با «ایران» از تعقیب و گریز دائمی با مجرمان سایبری گفت

ما زمان طلایی را از دست نمی‌دهیم

گفت‌وگو

کامران علمدهی
گروه حوادث

ورود به دنیای مجازی با تصور اینکه می‌توانیم بدون آموزش، شناخت و مهارت در آن کار کنیم یا وقت بگذرانیم، اشتباهی بزرگ است. هر کلیک روی یک صفحه و لینک ناشناخته و ارتباط با افراد مجازی، ما را وارد فضایی می‌کند که فقط وقتی به خودمان می‌آییم که پول‌هایمان از دست رفته یا آبرویمان. اینجاست که می‌بینیم شاید اگر به جای «خودم بلدم» و «خودم می‌دانم»، قدری به پیام‌های هشدارآمیز و توصیه‌های امنیتی و پلیسی توجه می‌کردیم، دیگر فریب لینک‌ها و بدافزارهای فیک و جعلی را نمی‌خوردیم؛ از «شکایت در سامانه ثنا» تا «دیدن تصاویر لو رفته فلان بازیگر»، از «کدهای مخفی تلفن‌های هوشمند» تا «خرید از درگاه‌های ناامن.» البته اینها همه ماجرا نیست و فقط بخشی از شگردهای کلاهبرداری مجرمان فضای سایبری است. اعتماد به آدم‌های مجازی که فقط یک عکس از آنها دیده‌ایم، تمایل به ارتباط و دوستی‌هایی که هیچ شناختی جز یک عکس از او نداریم که آن هم شاید ساخته هوش مصنوعی باشد، بی‌تردید جز پشیمانی به همراه نخواهد داشت. هر چند مجرمان سایبری در مرکز امداد و فوریت‌های پلیس فتا نیز بیکار ننشسته‌اند و هر لحظه از شبانه‌روز برای حفظ و صیانت از حریم خصوصی و اموال و آبروی کاربران آماده و به هوش هستند تا در زمان طلایی، مجرمان را غافلگیر و سرکوب کنند و ضرر و زیان را به حداقل برسانند. این مرکز اگرچه حدوداً ۷ سال از آغاز به کارش می‌گذرد، اما بسط و گسترش آن در یکی، دو سال اخیر رشد قابل ملاحظه‌ای داشته و به موفقیت‌های چشمگیری دست یافته و به صورت شبانه‌روزی توسط کارشناسان و متخصصان مجرب، خدمات ارائه می‌دهد. سرهنگ رامین پاشایی، فرمانده این مرکز چهره‌ای نام‌آشنا برای مردم است. او به طور معمول هر روزه در برنامه‌های مختلف رادیویی و تلویزیونی حاضر می‌شود تا کاربران فضای مجازی را با انواع و اقسام شگردهای مجرمان سایبری آشنا کند و با ارائه هشدارهای امنیتی و پلیسی آنها را از دام کلاهبرداران و مجرمان در امان نگه دارد. در همین رابطه با وی به گفت‌وگو نشستیم.

برای آشنایی اولیه با مرکز فوریت‌های پلیس فتا از ضرورت‌ها و چگونگی شکل‌گیری این مرکز تا کارکردها و وظایف آن یک تعریف کامل ارائه بفرمایید.

تحقیقات و بررسی جامع مجموعه پلیس بر اساس تسریع در پیگیری شکایات و مطالبات در فضای سایبری و همین‌طور مشاوره به شهروندان در حدود ۷ سال قبل به راه‌اندازی یک مرکز تخصصی با محوریت جرایم در فضای سایبری رسید. مجموعه‌ای که در کنار مرکز فوریت‌های پلیسی ۱۱۰ ، کارکردهای تخصصی‌تری نیز داشته باشد. البته فعالیت ما در زمان تأسیس این مجموعه در سال‌های ابتدایی به این شکل گسترده نبود و رفته رفته با برطرف کردن اشکالات و نقایص و با تبیین برنامه‌های جامع امروز شاهد فعالیت به روز شده‌ای از این پلیس تخصصی در دو بخش سامانه چت آنلاین و تلفن برخط و البته به صورت ۲۴ ساعته در کل کشور هستیم.

با توجه به اینکه در بسیاری از موارد رسیدگی به امور مربوط به فضای مجازی مثل کلاهبرداری‌های اینترنتی، برداشت‌های غیرمجاز و... نیاز به سرعت عمل همکاران شما در این پلیس تخصصی دارد، مجموعه مرکز فوریت‌های پلیس فتا چه راهکارهایی را در دستور کارش قرار داده است؟

در خیلی از جرائم سایبری که اصلی‌ترین آن برداشت غیرمجاز یا هک حساب‌های بانکی است، سرعت عمل حرف اول را می‌زند. یعنی ما باید بتوانیم با کاهش زمان رسیدگی و پیگیری لازم، مانع برداشت از حساب مالباخته شویم یا در کوتاه‌ترین زمان ممکن شماره حساب کلاهبردار یا پیج و صفحه او را مورد پیگرد قرار بدهیم. ما در مرکز فوریت‌های پلیسی فتا به خوبی با اصطلاح گلدن‌تایم یا همان ساعت طلایی و به اصطلاح زمان حیاتی آشنا هستیم و قدر ثانیه‌ها را می‌دانیم. برای همین هم تأکید کرده‌ایم به محض اینکه مورد کلاهبرداری یا هک قرار می‌گیرید، بلافاصله پلیس فتا را مطلع کنید. چرا که ما با استفاده از تخصص کارشناسان‌مان و همین‌طور سامانه‌هایی که در اختیارمان است، می‌توانیم مانع کلاهبرداری‌های سایبری شویم و با مسدود کردن شماره تلفن‌ها و حساب‌ها، وجوهات سرقتی را به حساب مالباختگان برگردانیم.

یکی از راه‌های پیشرفت در مراکز فوریتی همانند مرکز فوریت‌های پلیس فتا دسترسی آسان و ارتباط سریع با اپراتورهاست. برخی از شهروندان عنوان کرده‌اند که گاهی ارتباط با اپراتورها آسان نیست. یعنی یا خطوط اشغال است یا کسی پاسخگو نیست. آیا در حال حاضر شما به لحاظ نیروی انسانی یا لجستیک با مشکلات و دغدغه‌هایی روبه‌رو هستید؟

در این باره باید بگویم که ما همیشه در دسترس هستیم ولی استفاده از امکانات این مرکز هم تابع شرایط اینترنت کشور است، گاهی قطعی در مسیر اینترنت حتی خیلی محدود هم می‌تواند در رسیدگی به درخواست‌های شهروندان تأثیر بگذارد و روند تحقق پروسه را دچار اختلال کند که البته ما در حال برنامه‌ریزی برای توسعه این مرکز هستیم تا بزودی مشکلات به حداقل برسد.

در اغلب مواقع وقتی شهروندان با مقوله کلاهبرداری‌های فضای مجازی و برداشت‌های غیرمجاز و همچنین تهدیدهای منتج به باجگیری از طریق شبکه‌های اجتماعی روبه‌رو می‌شوند، کنترل روانی‌شان را از دست می‌دهند. اپراتورهای مرکز فوریت‌های پلیسی و همکاران شما در پلیس فتا تا چه حدی در زمینه بازگرداندن آرامش به افراد آسیب‌دیده آموزش دیده‌اند؟ آیا لزومی به آموزش همکاران شما در این مورد وجود دارد؟

بله. هرچند اولین کار سرعت عمل در رسیدگی به شکایت است ولی قبل از آن باید با روش‌های خاص و روانشناسانه فرد تماس گیرنده و مراجعه کننده را کمک کرد تا آرامش خود را حفظ کند و سپس به شکایت وی رسیدگی کرد که قطعاً مأموران ما در این زمینه هم آموزش دیده‌اند و هم تجربه دارند.

متأسفانه بیشتر قربانیان جرائم سایبری در واقع تاوان یک اعتماد نابجا به دیگران را می‌دهند، در این زمینه چه توصیه‌ای دارید؟

هموطنان ما به محض اینکه مورد کلاهبرداری سایبری قرار می‌گیرند یا اینکه خدای نکرده عکس و فیلم‌های خصوصی‌شان لو می‌رود یا گوشی تلفن همراه و حساب کاربری‌شان هک می‌شود و در اختیار افراد کلاهبردار قرار می‌گیرد، وارد پروسه اخاذی می‌شوند. حالا بعضی وقت‌ها این افراد کلاهبردار یا همان باجگیران سایبری را عرض می‌کنم، در قالب یک دوست ماه‌ها با شما ارتباط برقرار می‌کنند یا خودشان را خارج‌نشین یا ساکن خارج از کشور معرفی می‌کنند و پس از اینکه اعتماد شما را جلب کردند وعکس، فیلم، تصاویر خصوصی و شخصی شما را به دست آوردند، شروع به تهدید می‌کنند. وقتی که شما تهدید می‌شوید ناخودآگاه سراسیمه عمل کرده و در کاری که باید انجام دهید تعجیل کرده و بعضی وقت‌ها تن به خواسته آنها می‌دهید یا پولی را که خواستند پرداخت می‌کنید که باعث می‌شود عکس و فیلم‌های خصوصی‌تری را که در اختیارشان است مجدداً طعمه قرار دهند. اما اگر با مرکز ما تماس گرفته شود و کارشناسان ما در جریان قرار بگیرند، یک نکته خیلی مهم وجود دارد و آن اینکه با حفظ محرمانگی، پرونده شما رسیدگی می‌شود و گزارش پرونده هم خدمت شما اطلاع‌رسانی خواهد شد.

کار شما در مرکز فوریت‌های پلیسی تا حد زیادی با کار سایر همکاران‌تان در پلیس‌های تخصصی دیگر متفاوت است از این بابت که مجرمان فضای سایبری معمولاً افرادی با ضریب هوشی بالا هستند. آیا در هنگام گزینش افراد در این پلیس تخصصی، داشتن هوش و ذکاوت برتر جزو موارد انتخاب نیروها محسوب می‌شود؟

بله. فرق اصلی مجرمان سایبری با مجرمان فضای فیزیکال آن است که اینها نبوغ دارند و معمولاً افرادی با ضریب هوشی بالایی هستند چرا که وقتی یک مجرم فضای سایبری با طراحی یک سامانه، یک پلتفرم یا یک بدافزار می‌تواند شهروندان را فریب داده و از آنها کلاهبرداری کند، قطعاً فرد باهوشی است. برخی از مجرمان فضای مجازی حتی با الگوریتم ریاضی و علم مهندسی اجتماعی آشنایی بالایی دارند، از این رو ما در مقابل آنها باید از افراد و کارشناسان خبره‌ای استفاده کنیم تا بتوانیم در مقابل سوءاستفاده از توانمندی‌های آنها بایستیم. در حال حاضر افراد مشغول به خدمت در مجموعه تخصصی پلیس فتا فراجا اغلب در علوم مختلف آی تی و هوش مصنوعی کارشناسانی چیره‌دست هستند. با توجه به همین هریک از نیروهای ما موظف و ملزم به گذراندن دوره‌های با خدمت تخصصی هستند.

یک مجرم فضای سایبری که با طراحی یک سامانه، یک پلتفرم یا یک بدافزار می‌تواند شهروندان را فریب داده و از آنها کلاهبرداری کند، قطعاً فرد باهوشی است. برخی از مجرمان فضای مجازی حتی با الگوریتم ریاضی و علم مهندسی اجتماعی آشنایی بالایی دارند، از این رو ما در مقابل آنها باید از افراد و کارشناسان خبره‌ای استفاده کنیم تا بتوانیم در مقابل سوءاستفاده از توانمندی‌های آنها بایستیم

سرعت تغییر روش‌های مجرمان سایبری بسیار بیشتر از مجرمان در فضای حقیقی است. بی‌شک به روز نشدن متخصصان شما کار را برای مجرمان هموارتر می‌کند. از این رو بفرمایید آیا بازه مشخصی برای آپدیت اطلاعاتی همکاران شما مشخص شده یا در صورت فراوانی یک یا چند مورد جدید از جرائم به ناچار همکاران شما ملزم به آموزش تکمیلی و به‌روزرسانی می‌شوند؟

ما بر این باور هستیم که نیروهای ما به لحاظ تخصصی و فنی باید همواره آماده و توانمند باشند و به محض اینکه احساس کنیم در این مقوله دارای نقص و عقب‌ماندگی شده‌ایم، بلافاصله در جهت به روز کردن دانش، تخصص و توانایی‌مان دست به کار می‌شویم. به هرحال تکنولوژی موضوعی نیست که بخواهیم به سادگی از کنار آن بگذریم و باید هر روز همپای به روز شدن آن، ما هم پیشرفت داشته باشیم، وگرنه مجرمان از ما سبقت می‌گیرند.

مرکز فوریت‌های پلیسی ۱۱۰ وقتی آغاز به کار کرد منتقدانی داشت و برخی بر این باور بودند که این مرکز برای همه شهروندان اصطلاحاً جا نمی‌افتد اما افتاد و حالا به عنوان یک بازوی عظیم در اغلب مواقع یاور شهروندان شده است. فکر می‌کنید مرکز فوریت‌های پلیس فتا نیز بتواند روزی به عنوان یک بازوی دیگر خودش را جا بیندازد؟

بله کاملاً درست است. مرکز فوریت‌های ۱۱۰ که راه‌اندازی شد برخی آن را طرح ناموفقی می‌پنداشتند اما رفته رفته با تبلیغات و فرهنگ‌سازی‌های لازم برای مردم جا افتاد و حالا به عنوان یک مرکز مهم خدماتی یار شهروندان شده است. در این راستا ما نیز از سال ۱۴۰۴ تصمیم داریم تا شکل ارائه خدمات‌مان را در مرکز امداد فوریت‌های پلیس فتا تغییر دهیم و با شکل جدید و گسترده‌تری نیازهای شهروندان را برطرف کنیم. با یک بررسی ساده می‌بینیم که امروزه بیشتر کلاهبرداری‌ها به سمت کلاهبرداری‌های سایبری سوق پیدا کرده است، بنابراین ما نیاز داریم که هموطنان را آگاه کنیم تا بتوانیم در لحظه به آنها خدمات انتظامی یا مشاوره‌ای بدهیم.

با توجه به اینکه هم شهروندان و هم مجرمان به خوبی می‌دانند که سرورهای برخی از شبکه‌های مجازی در ایران نیست و به نوعی آن شبکه‌ها هم فیلترشده‌اند، آیا در صورت بروز جرم در آن فضا امکان رهگیری و پیگیری مجرمان وجود دارد؟

استفاده از بعضی از شبکه‌های اجتماعی و پیام‌رسان‌هایی که سرور آن خارج از کشور است، پیگیری جرائم را تا حدی با مشکل مواجه می‌کند. ما بارها به هموطنان توصیه کرده‌ایم که حتماً از پلتفرم‌های داخلی استفاده کنند، با این حال اختیار کار دست خود هموطنان است که بخواهند از چه شبکه و پلتفرمی و به چه شکلی استفاده کنند. اگر وارد شبکه‌های اجتماعی و پیام‌رسان‌های غیربومی مثل اینستاگرام، واتس‌اپ و تلگرام که در کشور ما عمومیت پیدا کرده می‌شوید، باید تبعات آن را هم بپذیرید و بدانید که در صورت وقوع جرم پیگرد آن با دشواری‌های زیادی همراه خواهد بود و می‌تواند برای کاربران آن حتی خطرآفرین باشد.

به عنوان مدیر این مجموعه آیا در حال حاضر به ایده‌آل‌های‌تان در تحقق اهداف تعریف شده رسیده‌اید یا چشم‌انداز شما بسیار فراتر از عملکرد حال حاضر این مجموعه است؟

واقعاً بدون هیچ اغراقی عرض می‌کنم مردم ما لیاقت آن را دارند که بهترین خدمات را دریافت کنند و وظیفه ما هم این است که به بهترین شکل در خدمت آنها باشیم. اما نکته‌ای که باید به آن توجه کرد آن است که به ظرفیت و توانمندی ما هم توجه شود. ما در حال حاضر در این مرکز سال‌های اول خدمت را می‌گذرانیم و به طور قطع هر روز در مسیر پیشرفت قدم برمی‌داریم تا به ایده‌آل‌ترین حالت ممکن دست پیدا کنیم.

در حال حاضر اشراف کارشناسان پلیس فتا بر رهگیری مجرمان سایبری به حدی رسیده که با قاطعیت و بدون شعار بگویید هیچ مجرمی در امان نیست یا برای رسیدن به این مهم نیازمند مؤلفه‌های دیگری هستید؟

اطمینان داشته باشید که ما در پلیس فتا بالای ۸۵ درصد از جرائم سایبری را کشف می‌کنیم. اما در نظر داشته باشید که فرآیند جرم روز به روز پیچیده‌تر می‌شود و ما برای رسیدن به افزایش آمار کشفیات باید پا به پای مجرمان سایبری تلاش کنیم و دانش‌مان را بالا ببریم. چیزی که در فضای مجازی خیلی واضح و مشهود است، مشخص نبودن مکان مجرمان است، بر خلاف مجرمان جرایم فیزیکال. در حیطه کاری ما مجرم می‌تواند در یک نقطه خاص و در هر کجای دنیا با یک وسیله اسمارت و هوشمند و با اتصال به اینترنت مرتکب جرم سایبری یا یک فرآیند مجرمانه شود. اما همکاران ما هیچ‌گاه پا پس نکشیده‌اند و برای هر شرایطی در آمادگی کامل هستند.

نقش پلیس فتا در جنگ ۱۲ روزه را چگونه ارزیابی می‌کنید. با توجه به اینکه اینترنت در این مدت دچار اختلالات زیادی شده بود و گفته می‌شد برخی تجاوزهای دشمن براساس فضای سایبری رخ داده است.

متأسفانه در حملات ۱۲ روزه رژیم متجاوز اسرائیل به کشورمان اختلال چند ساعته‌ای در مأموریت‌های پلیس فتا ایجاد شد اما خوشبختانه ما توانستیم خودمان را زود پیدا کنیم و ارائه خدمات‌مان را دوباره شروع کردیم و پیگیری جرائم سایبری را از سر گرفتیم.

در این دوران جرائم سایبری کاهش یا افزایش داشت؟

جرائم سایبری تغییری پیدا نکرد چرا که باز هم مجرمان سایبری فضای رسانه کشور را بر اساس اتفاقاتی که در کشور می‌افتد، مانیتور می‌کنند و پلتفرم مجرمانه خودشان را طراحی می‌کنند. اتفاق خاصی در این دوران رخ نداد اما عده‌ای از شرایط موجود سوءاستفاده می‌کردند و ما با حجم زیادی از شایعات و تماس‌های دروغین و شایعه‌سازی و ایجاد جو روانی روبه‌رو بودیم که البته منشأ خیلی از اینها خارج از کشور بود. بعضی‌ها هم از داخل کشور اقداماتی انجام می‌دادند که ما برخورد لازم را انجام دادیم. بدین ترتیب اطلاع‌رسانی‌های لازم را از طریق رسانه ملی انجام دادیم ولی شیوه کلاهبرداری بازهم همان ارسال لینک‌های آلوده و تماس‌های تلفنی و روش‌های مشابه قدیمی بود.

یک خاطره از دوران خدمت که همیشه در ذهن‌تان مانده بیان کنید.

خاطره‌ای که بخواهم از دوران خدمتم بیان کنم این است که یک پرونده مجرمانه را رسیدگی کردیم که اعضای یک خانواده همگی شکایت کرده بودند مبنی بر اینکه حساب همه آنها هک شده و پول زیادی از حساب‌هایشان برداشت شده بود. برای من معما شده بود که چطور اعضای یک فامیل همه با هم حساب‌هایشان هک شده است. با شروع تحقیقات مشخص شد که برای تمام اینها یک لینکی ارسال شده و آنها بی‌توجه بر روی آن کلیک کرده‌اند و حسابشان خالی شده، وقتی که ما پیگیری را آغاز کردیم متوجه شدیم دو نوجوان که با هم پسرعمو بودند اقدام به این کار کرده‌اند. آنها چون نبوغ کامپیوتر داشته و علوم نرم‌افزاری را بلد بودند، از این طریق توانسته بودند سر افراد فامیل و حتی پدران خودشان را هم کلاه بگذارند. در واقع لینک آلوده را وارد گوشی آنها کرده بودند. یک نکته‌ای که خیلی جالب بود اینکه فکر می‌کنم سن اینها ۱۳ یا ۱۴ سال بود. من از یکی از پسرها سؤال کردم که فکر می‌کردید پلیس فتا شما را پیدا کند؟ پسر نوجوان یک جواب خیلی قشنگی به من داد که همیشه در ذهنم مانده است. به من گفت بله من به این موضوع فکر می‌کردم و مطمئن بودم که ما را پیدا می‌کنید چون راه رفتن در فضای مجازی عین قدم برداشتن در دشتی است که رویش برف باریده و جای پاها در برف باقی می‌ماند و ما می‌دانستیم که جای پایمان باقی مانده و شما به ما می‌رسید.

برش

تحقیقات و بررسی‌های ما طی سال‌ها در مجموعه پلیس فتا فراجا نشان داد که حجم زیادی از جرائم سایبری ناشی از ناآگاهی هموطنان است. معمولاً ما باید پیش از ورود تکنولوژی با دانش و نوع استفاده از آن آشنا شویم و در طول بهره‌مندی از آن مقوله، هم دانش‌مان را زیاد کنیم و هم مدام به روز باشیم؛ اما متأسفانه چون در کشور ما تعدد کاربران فضای مجازی بالاست و روز به روز هم به کاربرانش افزوده می‌شود، چنین آگاهی و آشنایی را نمی‌بینیم و اغلب کاربران با دانش سایبری بسیار پایین تمایل دارند در این فضا کار کنند. شما در نظر داشته باشید وقتی کاربر معمولی‌ترین نکات کار در این فضا مثل تعیین یک گذر واژه یا رمز دوم یا فعال کردن رمز ورود به تلفن همراهش را بلد نیست، چطور باید انتظار داشته باشیم که آمار جرائم سایبری کاهش پیدا کند. بنابراین این مرکز برای کمک به شهروندانی که در این فضا دچار مشکل می‌شوند، راه‌اندازی شده است.

ما همیشه در دسترس هستیم ولی خب استفاده از امکانات این مرکز هم تابع شرایط اینترنت کشور است، گاهی قطعی در مسیر اینترنت حتی خیلی محدود هم می‌تواند در رسیدگی به درخواست‌های شهروندان تأثیر بگذارد و روند تحقق پروسه را دچار اختلال کند که البته ما در حال برنامه‌ریزی برای توسعه این مرکز هستیم تا بزودی مشکلات به حداقل برسد

در حملات ۱۲ روزه رژیم متجاوز اسرائیل به کشورمان و البته پلیس فتا اختلال چند ساعته‌ای در مأموریت‌های پلیس فتا ایجاد شد اما خوشبختانه ما توانستیم خودمان را زود پیدا کنیم و ارائه خدمات‌مان را دوباره شروع کردیم

ما در مرکز فوریت‌های پلیسی فتا به خوبی با اصطلاح گلدن‌تایم یا همان ساعت طلایی و به اصطلاح زمان حیاتی آشنا هستیم و قدر ثانیه‌ها را می‌دانیم