

Identyfikacja przyczyn i sprawców oszustw finansowo-księgowych – ujęcie statystyczne

Anna Nowak*

Streszczenie: Cel – celem artykułu jest próba zidentyfikowania przyczyn oszustw finansowo-księgowych, a także osób odpowiedzialnych za popełnione przestępstwa. Metodologia badania – analiza krytyczna na podstawie literatury oraz badań ankietowych Stowarzyszenia Biegłych ds. Przystępstw i Nadużyć Gospodarczych (ACFE). Wynik – identyfikacja dwóch grup społecznych najbardziej skłonnych do popełniania przestępstw gospodarczych. Wyodrębniono również motywy psychologiczne i ekonomiczne, które mogą być przesłanką występujących nadużyć. Oryginalność/Wartość – artykuł dotyczy ważnego i aktualnego problemu związanego z rachunkowością.

Słowa kluczowe: oszustwa finansowo-księgowe, przestępczość gospodarcza

Wprowadzenie

Analiza dotychczasowych badań naukowych, dotyczących oszustw księgowych wskazuje, że poświęcono im stosunkowo niewiele uwagi. Większość projektów była realizowana w nurcie kryminologii. Pionierem w tej dziedzinie był kryminolog z Indiana University E.H. Sutherland prowadzący badania nad nadużyciami popełnianymi na szkodę akcjonariuszy przez dyrektorów z wyższych sfer. On też po raz pierwszy użył określenia „przestępstwa białych kołnierzyków” (*white collar crimes*) w 1939 roku.

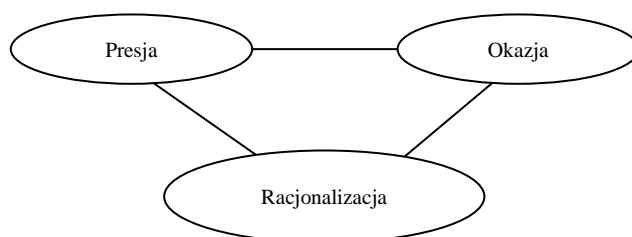
Badania nad tym tematem były kontynuowane w latach 50. XX wieku przez jego studenta D.R. Cresseya, który skupił się w szczególności na defraudacji. Opracował on teorię zwaną „trójkątem oszustw”, która pozwalała wyjaśnić istotę nadużyć finansowych. Zgodnie z nią, na popełnienie przestępstwa mają wpływ trzy czynniki: odczuwanie silnej potrzeby finansowej (presja), dostrzeżenie okazji oraz racjonalizacja.

Analizując te czynniki, należy stwierdzić, że:

- presja, motyw – dotyczy potrzeby, na przykład braku możliwości wywiązania się ze spłaty prywatnych długów, niemożności porozumienia się z przełożonym lub chęć podniesienia standardu życia,
- racjonalizacja – odnosi się do postawy sprawcy przestępstwa oraz oznacza łatwość w usprawiedliwianiu oszukańczych zachowań,
- okazja – oznacza faktyczną możliwość popełnienia nadużycia.

* mgr Anna Nowak, Katedra Pomiaru i Kontroli Wyników, Instytut Rachunkowości, Wydział Nauk Ekonomicznych i Zarządzania, Uniwersytet Szczeciński, e-mail: anna.nowak@wneiz.pl.

„Trójkąt oszustwa” (rys. 1) stał się jedną z najczęściej cytowanych w literaturze przedmiotu teorii z zakresu analizy przestępczości gospodarczej.



Rysunek 1. Trójkąt oszustw

Źródło: opracowanie własne.

Kolejne badania naukowe nad oszustwami finansowymi były prowadzone przez S. Albrechta, K. Howe’a i M. Romneya. Na początku lat 80. XX wieku zebrali oni informacje o ponad 200 oszustwach zidentyfikowanych przez audytorów wewnętrznych. Szerszą analizą objęto motywy działania sprawców przestępstw, do których zaliczono (Wells 2006: 15):

- nieodpartą chęć bogacenia się,
- życie ponad stan,
- wysokie zadłużenie osobiste,
- niewspółmierność wynagrodzenia do odpowiedzialności,
- bliskie powiązania z klientem,
- kombinatorstwo,
- nieumiarkowanie w grach hazardowych,
- pokonanie systemu jako wyzwanie,
- nadmierną presję ze strony otoczenia i rodziny.

Wynikiem tej analizy było wyodrębnienie około 80 sygnałów ostrzegawczych o możliwości popełnienia oszustwa.

W tym samym czasie zaczęto również prowadzić inne analizy z zakresu nadużyć gospodarczych. Oparte były na badaniach ankietowych. R.C. Hollinger i J.C. Clark przeprowadzili badanie sondażowe, obejmujące grupę 10 000 pracowników amerykańskich przedsiębiorstw. Zdefiniowali oni dwie podstawowe kategorie oszukańczych zachowań pracowników: wykroczenia przeciwko mieniu i naruszenie norm wydajnościowych. W wyniku analizy kwestii związanych z kradzieżą, stwierdzili, że istnieje zależność między zaniepokojeniem danej osoby stanem prywatnych finansów a nasileniem kradzieży w jednostce gospodarczej. Z kolei największą patologią z zakresu naruszenia wydajności było przedłużanie przerw w pracy.

Kolejne szerokie badania ankietowe były prowadzone przez Stowarzyszenie Biegłych ds. Przestępstw i Nadużyć Gospodarczych (ang. *Association of Certified Fraud Examiners – ACFE*), które począwszy od 1996 roku, systematycznie przeprowadza sondaże na temat konkretnych przykładów nadużyć gospodarczych, z jakimi biegli spotkali się w swojej praktyce (Kutera 2008: 17).

1. Psychologiczne i ekonomiczne motywy oszustw finansowo-księgowych

Bez względu na to, jak funkcjonują mechanizmy przestępczości gospodarczej należy sklasyfikować przyczyny i źródła tego zjawiska. Badania i obserwacje przeprowadzone w Stanach Zjednoczonych ukazują, że stosowanie oszustw w księgowości spowodowało, iż zaczęto zwracać uwagę na aspekt psychologiczny w kształtowaniu i sterowaniu danymi w księgowości.

Podstawowym czynnikiem psychologicznym wymuszającym manipulację i oszustwa księgowe przez menedżerów jest chęć utrzymania własnych posad. Mimo wzrastającej konkurencji na rynku muszą wykazać się osiągnięciem odpowiednich wyników finansowych. W przypadku wystąpienia trudności z osiągnięciem postawionych celów, zaczynają stosować zabiegi, polegające na manipulacjach księgowych.

„Wyścig szczurów”, stała presja konkurencji oraz wszechogarniająca chęć zysków powodują, że zarząd stara się wykazać dobre wyniki przedsiębiorstwa. Jeżeli w rocznym sprawozdaniu finansowym pokaże, że sytuacja przedsiębiorstwa pogorszyła się, może zniechęcić inwestorów oraz stracić kredyty i zlecenia. Ta ciągła presja zewnętrzna powoduje, że zarząd jest skłonny pokazywać lepszą sytuację kierowanej przez siebie jednostki gospodarczej niż w rzeczywistości, nawet wtedy, gdy wysokość wynagrodzenia zarządu nie zależy od wyników spółki.

Innym psychologicznym źródłem oszustw w księgowości, występujących po stronie audytorów, jest brak dostatecznej fachowości, a głównie brak odwagi, aby się do tego przyznać. Tak jak prawo, służby audytorskie i kontrolne nie nadążają za rozwojem gospodarki, tak coraz częściej audytor nie jest w stanie rzetelnie zweryfikować natury skomplikowanych zdarzeń gospodarczych, gdyż wymaga to znacznej wiedzy specjalistycznej oraz doświadczenia branżowego, których często nie posiada (Kamela-Sowińska 2006: 110).

Przyczyny oszustw związane z cechami psychologicznymi zarządów, scharakteryzował P. Gut. W ich ramach wyróżnił on następujące czynniki (Gut 2006: 125–127):

- 1) kierownictwo ma motywy do zaangażowania się w oszukańczą sprawozdawczość finansową, na co mogą wskazywać następujące przesłanki:
 - nadmierne zainteresowanie utrzymaniem bądź podwyższeniem giełdowych kursów akcji oraz dążeniem do osiągania zysków, tendencyjnie stosując niekonwencjonalne rozwiązania w zakresie rachunkowości,
 - struktura wynagrodzenia kierownictwa, w której znaczącą część stanowią premie, prawo do otrzymania akcji lub inne formy dodatkowego wynagradzania, których wysokość zależy od osiągania nadmiernie wygórowanych celów, dotyczących wyników działalności operacyjnej, sytuacji finansowej lub przepływu środków pieniężnych,
 - zobowiązanie się wobec analityków, kredytodawców i innych stron trzecich do realizacji nadmiernie wygórowanych lub wyraźnie nierealistycznych planów,
 - stosowanie nielegalnych środków, służących zmniejszeniu zysków ze względów podatkowych;
- 2) kierownictwo nie zajmuje i nie uzewnętrznia odpowiedniego stanowiska wobec kontroli wewnętrznej i sprawozdawczości finansowej, na co mogą wskazywać w szczególności:
 - nieprowadzenie skutecznej polityki informacyjnej i niewspieranie wartości lub zasad etyki obowiązujących w jednostce lub też propagowanie nieodpowiednich wartości i zasad etycznych,

- zdominowane przez jedną osobę lub małą grupę osób przy jednoczesnym braku skutecznej kontroli ze strony osób sprawujących nadzór,
 - nienadzorowanie w odpowiedni sposób istotnych kontroli,
 - niezdolne skorygować wykryte słabości systemu kontroli wewnętrznej bez zbędnej zwłoki,
 - wyznaczanie pracownikom operacyjnym nadmiernie wygórowanych zadań finansowych,
 - wyraźne lekceważenie organów regulacyjnych,
 - konsekwentnie zatrudnianie nieskutecznie działający personel księgowy, informatyczny i zajmujący się rewizją wewnętrzną;
- 3) członkowie zarządu, niezwiązani organizacyjnie z zagadnieniami finansowymi, aktywnie uczestniczą lub angażują się w wybór zasad rachunkowości lub dokonywanie znaczących kwotowo szacunków;
- 4) występuje znaczna rotacja członków zarządu, rady nadzorczej lub kierownictwa różnych szczebli;
- 5) stosunki między kierownictwem a obecnym lub poprzednim biegłym rewidentem są napięte, w szczególności mogą o tym świadczyć:
- częste kontrowersje z obecnym lub poprzednim biegłym rewidentem dotyczące spraw związanych z rachunkowością, badaniem, sprawozdawczością,
 - nierealistyczne wymagania wobec biegłego rewidenta, np. wyznaczenie nierealistycznych terminów przeprowadzania badania lub przekazania sprawozdania,
 - formalne lub nieformalne ograniczenia nakładane na biegłego rewidenta, nadmierne ograniczenie dostępu osób i informacji lub możliwości skutecznej wymiany informacji biegłego rewidenta z osobami sprawującymi nadzór,
 - próby zdominowania biegłego rewidenta przez kierownictwo znajdujące wyraz w próbach wpływania na zakres wykonywanej przez niego pracy.
- A. Bela i E. Bolesławska również odwołują się w swojej pracy do przyczyn występowania oszustw finansowych, wśród których wyróżniają (Bela, Bolesławska 2005: 14):
- chęć polepszenia sytuacji materialnej,
 - niedocenywanie w pracy,
 - urażone ambicje,
 - brak perspektyw „wybicia się”,
 - brak perspektyw rozwoju zawodowego,
 - konkurencja – (przekupstwo pracownika),
 - brak identyfikacji pracownika z organizacją, w której pracuje,
 - zakres obowiązków – odpowiedzialność, do której zostały niejednoznacznie przypisane,
 - traktowanie przedsiębiorstwa jako „prywatnego folwarku”,
 - niskie płace oraz brak perspektyw zwiększenia płac,
 - przekonanie oszusta, że ukaranie jest mało prawdopodobne, ponieważ kontrola wewnętrzna źle funkcjonuje.

Wśród przyczyn ekonomicznych oszustw można dodatkowo wyróżnić globalizację i zmianę skali prowadzenia biznesu. Dawne przedsiębiorstwa rodzinne przekształciły się z czasem w przedsiębiorstwa krajowe, a później w międzynarodowe. Skomplikowane wielopoziomowe struktury holdingowe, składające się z wielu spółek zależnych i stowarzyszonych, rozrzuconych po całym świecie i działających w różnych branżach oraz w różnych

formach prawnych, stają się coraz mniej przejrzyste i zrozumiałe, a tym samym stają się dogodnym obszarem do manipulacji.

Kolejnym źródłem oszustw księgowych o charakterze ekonomicznym jest brak precyzyjnego podziału kompetencji poszczególnych organów jednostki gospodarczej. W kontekście tym ważne jest przejrzyste rozdzielanie funkcji rady nadzorczej, zarządu oraz dyrektora wykonawczego. Jednym z czynników, mających gwarantować uczciwość, jest niezależna rada nadzorcza, w której skład wchodzi osoby spoza korporacji, niezwiązane w komercyjny sposób z jednostką. Zarząd natomiast musi mieć jasną wizję tego, gdzie chce doprowadzić przedsiębiorstwo, musi wiedzieć, jak zarządzać ryzykiem lub wynagradzać kadrę menedżerską. Nieprzestrzeganie tych zasad to pole do oszustw.

Źródłem nadużyć w rachunkowości jest zawsze ekonomia. Biegły rewident powinien bardzo dobrze znać mechanizmy gospodarcze, gdyż to właśnie one wskazują na prężność oszustw w księgowości.

Ekonomiczne wskaźniki przestępstw można skatalogować. W. Wąsowski jako najistotniejsze wskazał poniższe sygnały (Wąsowski 2003: 65):

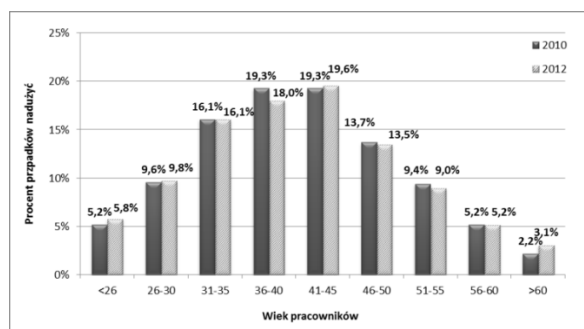
- niezwykle szybki wzrost zyskowności, zwłaszcza w porównaniu z innymi przedsiębiorstwami w danym sektorze,
- nienaturalne zmiany w zestawieniach finansowych lub zmiana trendu w kształtowaniu się ważnych wskaźników finansowych,
- umowy biznesowe trudne w uzasadnieniu, jeśli chodzi o sens ich zawierania oraz nieodpowiadające celom przedsiębiorstwa,
- wysokie salda na rachunkach bankowych w rajach podatkowych, dla których istnienia trudno wytłumaczyć,
- znaczące transakcje z podmiotami powiązаныmi, których przeprowadzenie trudno uzasadnić w racjonalny sposób
- nadmierna złożoność struktury organizacyjnej przedsiębiorstwa oraz istnienie wielu nietypowych podmiotów prawnych,
- zbyt dobre wyniki finansowe lub też znacząco lepsze od konkurencji, przy jednoczesnym braku występowania znaczących różnic w produktywności i efektywności prowadzonej działalności,
- silnie rozproszona lokalizacja działalności przedsiębiorstwa ze zdecentralizowanym kierownictwem oraz niska jakość sprawozdawczości wewnętrznej,
- znaczne, nienaturalne lub bardzo złożone transakcje pod koniec roku finansowego,
- praktyki księgowe nieodpowiadające normom branżowym,
- groźba bankructwa,
- brak pełnej otwartości kierownictwa na pytania z zakresu sprawozdań finansowych,
- przypadki braku egzekwowania kodeksu etycznego poprzez zawieszenie stosowania jego norm w celu przeprowadzenia transakcji, będących z nim w sprzeczności,
- niechęć do wprowadzenia komórki audytu wewnętrznego lub audytora zewnętrznego,
- przesadnie optymistyczne oświadczenia prasowe lub informacje dla inwestorów, oświadczenia zarządu zmierzające do przekonania inwestorów co do potencjalnego wzrostu,
- problemy w finansowaniu działalności, przy równoczesnym raportowaniu wzrostu dochodów,
- ustawiczne wykonywanie planów, skutkujące wypłatą menedżerom maksymalnych premii za osiągnięte wyniki.

2. Charakterystyka sprawców oszustw finansowo-księgowych

W celu zidentyfikowania sprawców nadużyć posłużono się cyklicznym „Raportem do Narodów” sporządzanym przez ACFE. Jest to organizacja non-profit, występująca w Polsce pod nazwą Stowarzyszenie Biegłych ds. Przepięstw i Nadużyć Gospodarczych ACFE Polska. Stowarzyszenie to zrzesza osoby zawodowo zajmujące się zapobieganiem i wykrywaniem oszustw oraz nadużyć gospodarczych.

W tegorocznym raporcie można znaleźć informacje o wpływie wieku, płci, wykształcenia oraz zajmowanego stanowiska na częstotliwość i rozmiary nadużyć. Dane dotyczą 1388 przypadków dotyczących nadużyć zawodowych.

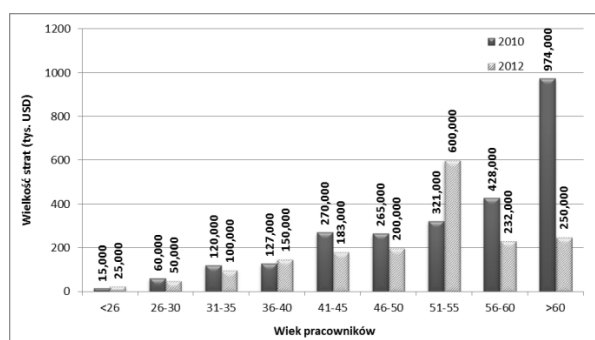
Jeżeli chodzi o wiek sprawców to analizując rysunek 2, można zauważyć, że największej liczby nadużyć w latach 2010 i 2012 dokonali pracownicy między 36 a 45 rokiem życia. Są to osoby o ugruntowanej pozycji w przedsiębiorstwie, z doświadczeniem, jednak na tyle młodzi, że ich skłonność do ryzyka jest ciągle wysoka.



Rysunek 2. Wpływ wieku pracowników na częstotliwość nadużyć w latach 2010 i 2012

Źródło: opracowanie własne na podstawie (*Report to the Nations...* 2012: 174).

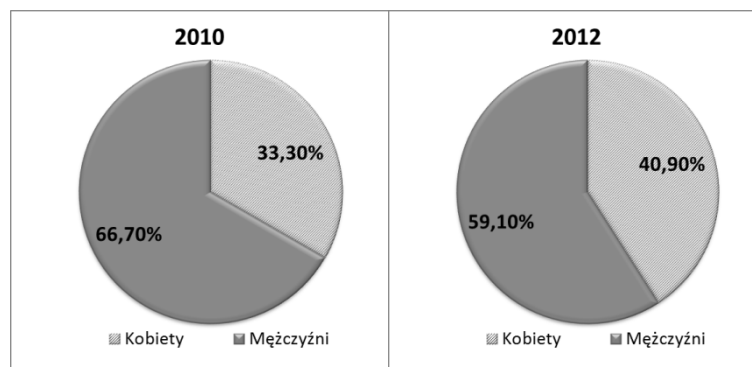
Kolejny rysunek (rys. 3) pokazuje zależność wprost proporcjonalną między wiekiem a wielkością strat w 2010. Można przypuszczać, że osoby starsze zajmowały kierownicze stanowiska, dlatego decydowały o operacjach w firmach. Jednak w 2012 nastąpiła zmiana i grupą generującą największe straty są osoby w wieku 51–55 lat.



Rysunek 3. Wpływ wieku pracowników na średnią wielkość strat w latach 2010 i 2012

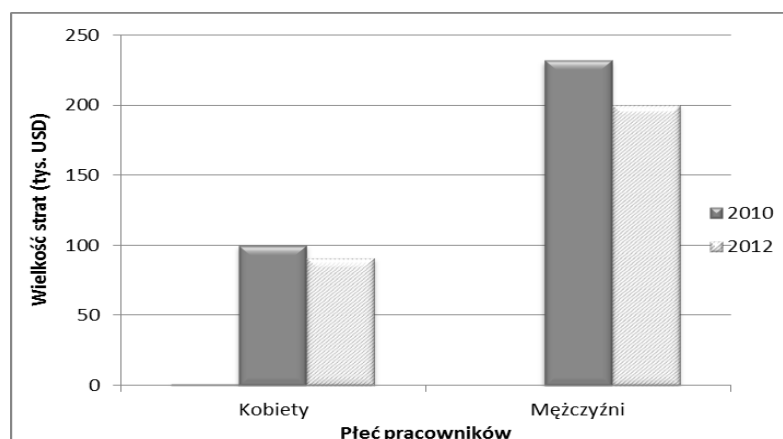
Źródło: opracowanie własne na podstawie (*Report to the Nations...* 2012: 175).

Mimo iż odsetek nadużyć popełnianych przez mężczyzn i kobiety (rys. 4) jest zbliżony, to straty spowodowane nadużyciami, których dopuszczali się mężczyźni, były ponad dwa razy większe od strat powodowanych przez kobiety (rys. 5).



Rysunek 4. Wpływ płci pracowników na częstotliwość nadużyć w roku 2010 i 2012

Źródło: opracowanie własne na podstawie (*Report to the Nations...* 2012: 165).

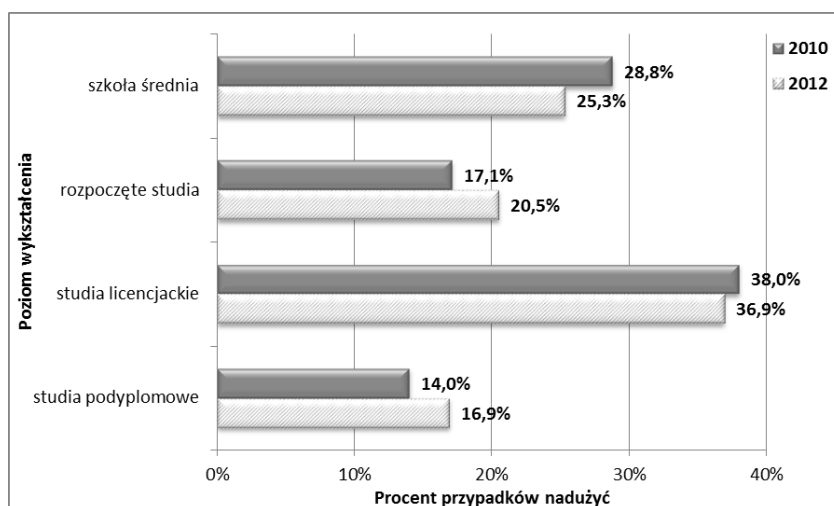


Rysunek 5. Wpływ płci pracowników na średnią wysokość strat w latach 2010 i 2012

Źródło: opracowanie własne na podstawie (*Report to the Nations...* 2012: 169).

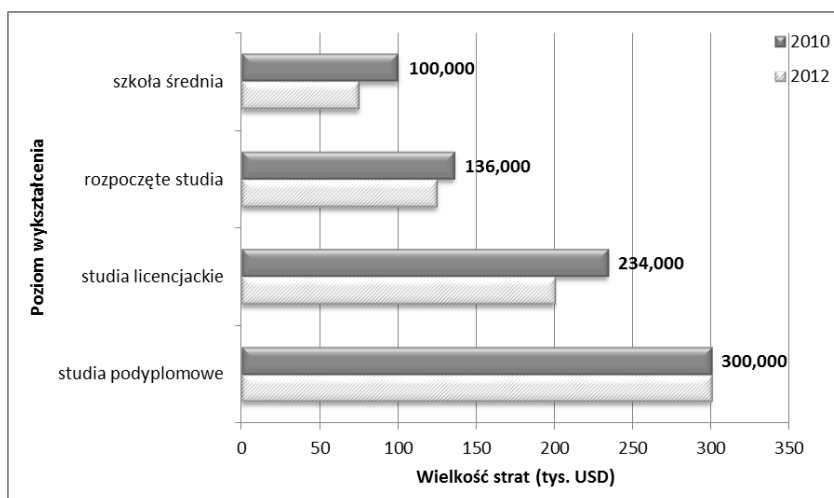
Rysunek 6 przedstawia strukturę poziomu wykształcenia oszustów. 54% sprawców nadużyć miało wykształcenie wyższe. Podobnie było w roku 2010, gdy osoby z wyższym wykształceniem oraz ukończonymi studiami podyplomowymi stanowili 52% sprawców nadużyć.

Zmienność w czasie wpływu wykształcenia na poziom strat ukazano na rysunku 7. Wskazuje on, że sprawcy z wyższym wykształcenia powodują większe straty. Może to być spowodowane tym, że osoby lepiej wykształcone zajmują w przedsiębiorstwach wyższe stanowiska. Przyczyną takiego kształtowania się zjawiska może również być znacznie większa wiedza tych osób o sposobach i możliwościach dokonywania nadużyć finansowych.



Rysunek 6. Wpływ wykształcenia pracowników na częstotliwość nadużyć w latach 2010 i 2012

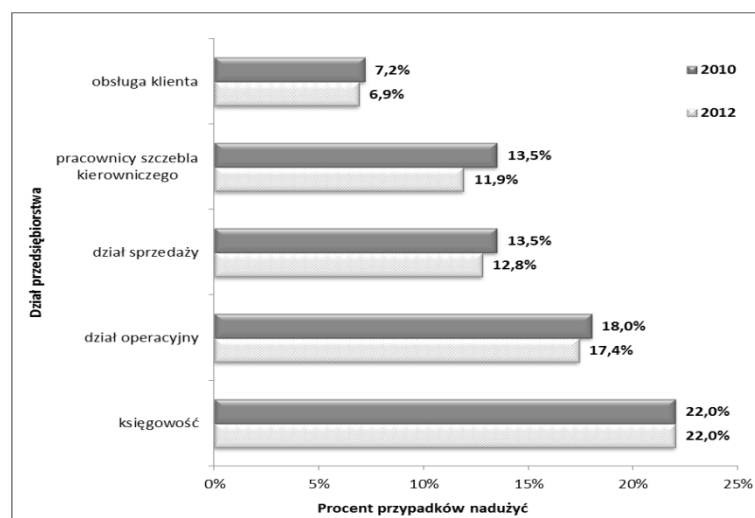
Źródło: opracowanie własne na podstawie (*Report to the Nations...* 2012: 183).



Rysunek 7. Wpływ wykształcenia pracowników na średnią wielkość nadużyć w latach 2010 i 2012

Źródło: opracowanie własne na podstawie (*Report to the Nations...* 2012: 186).

Wśród wszystkich działów przedsiębiorstw, pięć z nich dominuje pod względem liczby popełnianych w nich nadużyć. Aż 22% wszystkich przypadków oszustw występuje w dziale księgowości, kolejne to dział operacyjny, dział sprzedaży, menedżerowie oraz dział obsługi klienta (rys. 8).



Rysunek 8. Relacja między działem przedsiębiorstwa a częstotliwością nadużyć w latach 2010 i 2012

Źródło: opracowanie własne na podstawie (*Report to the Nations...* 2012: 188).

Z powyższych danych wyłania się obraz czterdziestoletniego mężczyzny z wyższym wykształceniem, który jest zatrudniony w dziale księgowości, a do jego głównych zadań należy dokonywanie drobnych nadużyć finansowych. Kolejną grupą podejrzanych są sześćdziesięcioletni mężczyźni również wykształceni, którzy piastują wysokie stanowiska. Trzymając władzę, dopuszczają się nadużyć na wielką skalę.

Uwagi końcowe

Zakres przestępstw gospodarczych można ograniczyć poprzez wdrożenie odpowiednich rozwiązań. Wiele z nich jest postulowanych przez środowiska przedsiębiorców i przez samych księgowych. Można wśród nich wymienić:

- ujednoczenie zasad prowadzenia rachunkowości w obszarach szczególnie skomplikowanych oraz pozostających poza jednoznacznymi regulacjami Ustawy o rachunkowości (Piłat 2006),
- podniesienie pozycji prawnej i zawodowej księgowego odpowiedzialnego za sporządzanie sprawozdania finansowego (Rochowicz 2005),
- zwiększenie nadzoru publicznego nad biegłymi rewidentami w celu zapewnienia wysokiej jakości usług audytorskich, potrzeba wprowadzenia takiego nadzoru, organizowanego przez niezależną instytucję publiczną, wynika z projektowanej nowelizacji przepisów Unii Europejskiej dotyczących firm audytorskich (Piłat 2006a),
- podniesienie rangi kontroli wewnętrznej w podmiotach szczególnie ważnych dla bezpieczeństwa obrotu gospodarczego (spółki giełdowe, największe przedsiębiorstwa państwowe) poprzez wprowadzenie instytucji audytora wewnętrznego z prawnie zagwarantowaną niezależnością od podmiotu, w którym wykonuje swoje zadania (Mazurek 2007: 594).

Można się spotkać również z odmienną opinią. A. Kamela-Sowińska uważa, że wyższe sankcje karne za oszustwa księgowo oraz nowo powstałe instytucje nadzoru nie rozwiążą problemu.

W związku z powyższym, aby ograniczyć występowanie przestępczości gospodarczej, bardziej zasadne wydaje się rozwijanie cech i umiejętności miękkich. Ponieważ przestępstwa mają znaczący wymiar psychologiczny, uzasadnione wydaje się być zwrócenie szczególnej uwagi na całościową edukację i wpajanie zasad etycznego postępowania osobom zajmujących się rachunkowością.

Literatura

- Bela A., Bolesławska E. (2005), *Oszustwa finansowe. Podręcznik audytora*, Warszawa.
- Gut P. (2006), *Kreatywna księgowość a fałszowanie sprawozdań finansowych*, Wydawnictwo C.H. Beck, Warszawa.
- Kamela-Sowińska A. (2006), *Psychologiczne i ekonomiczne źródła oszustw księgowych*, „Zeszyty Teoretyczne Rachunkowości” t. 32, Warszawa.
- Kutera M. (2008), *Rola audytu finansowego w wykrywaniu przestępstw gospodarczych*, Wydawnictwo Difin, Warszawa.
- Mazurek S. (2007), *Falszerstwa i błędy w sprawozdaniach finansowych oraz ich wpływ na ocenę wypłacalności przedsiębiorców*, „Zeszyty Naukowe Uniwersytetu Szczecińskiego” nr 455, Szczecin.
- Piłat K. (2006), *Księgowość będzie jednolita*, „Rzeczpospolita” 2.10.2006.
- Piłat K. (2006a), *Nadzór nad audytorami będzie rozszerzony*, „Rzeczpospolita” 4.05.2006.
- Report to the Nations on occupational fraud and abuse 2012* (2012), Global Fraud Study, ACFE.
- Rochowicz P. (2005), *Buchalter wyższej kategorii to mniejsze ryzyko*, „Rzeczpospolita” 8.12.2005.
- Wąsowski W. (2003), *Falszowanie sprawozdań finansowych*, Biblioteka Menedżera i Bankowca, Warszawa.
- Wells J.T. (2006), *Nadużycia w firmach. Vademecum, Zapobieganie i wykrywanie*, Wydawnictwo LexisNexis, Warszawa.

IDENTIFYING CAUSES AND PERPETRATORS OF THE FINANCIAL ACCOUNTING FRAUDS – STATISTICAL APPROACH

Abstract: Purpose – the main purpose of the article is determine reasons of financial accounting frauds. As well as, people responsible for them. Design/Methodology/Approach – based on the data from literature and the questionnaire survey made by the Association of Certified Fraud Examiners, critical analysis was performed. Findings – two social group with the highest risk of economic crime have been identified. Psychological and economical reasons, which can indicate occurring frauds, were defined.

Keywords: financial accounting fraud, economic crime

Cytowanie

- Nowak A. (2013), *Identyfikacja przyczyn i sprawców oszustw finansowo-księgowych – ujęcie statystyczne*, Zeszyty Naukowe Uniwersytetu Szczecińskiego nr 765, „Finanse, Rynki Finansowe, Ubezpieczenia” nr 61, t. 2, Wydawnictwo Naukowe Uniwersytetu Szczecińskiego, Szczecin, s. 139–148; www.wneiz.pl/firfu.