Nadużycia w sektorze finansowym

Raport z badania

EDYCJA 2022

ZPF Związek Przedsiębiorstw Finansowych w Polsce

EY Building a better working world

Spis treści

Słowo wstępne 3

Wprowadzenie 7

Uczestnicy badania 9

Sankcje, pandemia i sygnaliści – wyzwania w przeciwdziałaniu nadużyciom w sektorze finansowym 11

Część szczegółowa – wyniki badania 23

Podsumowanie 30

Podsumowanie odpowiedzi w sektorach 32

Słowo wstępne

Szanowni Państwo,

Rok 2022 zapisze się w naszej pamięci w sposób szczególny. W lutym byliśmy świadkami ataku Rosji na Ukrainę, na który świat odpowiedział szeregiem sankcji gospodarczych wymierzonych w agresora. Firmy musiały zweryfikować portfolio kontrahentów, wdrożyć nowe procesy zapewniające zgodność z sankcjami lub wzmocnić już istniejące.

Świat już trzeci rok zmaga się z pandemią COVID-19. W tegorocznym badaniu zapytaliśmy firmy z sektora finansowego, jak z perspektywy czasu oceniają podjęte przez siebie działania i bieżący wpływ pandemii na kwestię nadużyć.

Wciąż aktualnym pozostaje również temat sygnalistów. W grudniu 2021 r. weszła w życie Dyrektywa UE o ochronie sygnalistów. W Polsce nadal czekamy na ustawę, która wdroży jej założenia do naszego porządku prawnego. Już niedługo firmy będą zobowiązane do wdrożenia systemów zgłaszania nadużyć oraz standardów ochrony zgłaszających.

W tegorocznym badaniu ZPF oraz EY Polska na temat nadużyć w sektorze finansowym zwróciliśmy uwagę na różne typy wyzwań związanych z nadużyciami, z którymi muszą się mierzyć na co dzień instytucje sektora finansowego, oraz na efektywność działań podejmowanych w celu ograniczenia związanych z nimi rodzajów ryzyka.

Chciałbym serdecznie podziękować wszystkim uczestnikom tegorocznej edycji badania. Mam nadzieję, że zawarte w niniejszym raporcie informacje pomogą Państwu w przeciwdziałaniu nadużyciom oraz zachowaniu zgodności w oparciu o dobre praktyki rynkowe.

Mariusz Witalis
Partner, EY Polska

Przed Państwem efekt najnowszej, piętnastej edycji badania Związku Przedsiębiorstw Finansowych i EY Polska dotyczącego problemu nadużyć na rynku finansowym.

Nasz raport jest od lat cenionym źródłem wiedzy, które daje unikalną możliwość poznania skali zjawiska wyłudzeń. Publikacja wspiera ekspertów z branży finansowej w ramach zapobiegania i walki z nadużyciami.

Instytucje finansowe oswoiły się już z rzeczywistością wywołaną pandemią COVID-19, ale rok 2022 przynosi wciąż nowe wyzwania w zakresie bezpieczeństwa dla całej branży. Nie mniejszy wpływ mają również zmieniające się aktualnie otoczenie makroekonomiczne oraz zmiany prawne. Wyzwań związanych z przeciwdziałaniem wyłudzeniom na rynku jest jak zawsze bardzo wiele. Mam nadzieję, że niniejsze opracowanie będzie dla Państwa pomocne do oceny efektywności prowadzonych działań i ich przeglądu oraz pokonywania trudności oraz wyzwań, z którymi mierzymy się codziennie w walce z nadużyciami.

Chciałbym podziękować wszystkim ekspertom, którzy poświęcili swój czas i wzięli udział w tegorocznym badaniu, za podzielenie się swoją wiedzą i doświadczeniami. To Wasz merytoryczny wkład pozwala nam opisywać rzeczywistość i prezentować narzędzia do walki z nadużyciami na rynku finansowym.

Marcin Czugan
Prezes Zarządu,
Związek Przedsiębiorstw
Finansowych w Polsce

Czy jesteśmy przygotowani na zwalczanie nadużyć? Z przeprowadzonego przez EY Polska i Związek Przedsiębiorstw Finansowych w Polsce „Badania nadużyć w sektorze finansowym" wyłania się pozytywny obraz. Blisko 90% badanych oceniło przygotowanie własnej instytucji do walki z nieprawidłowościami zdecydowanie dobrze lub raczej dobrze. I – co warto podkreślić – w ciągu ostatniego roku przybyło sporo optymistów.

Ostudziłbym jednak ten euforyczny nastrój. Instytucje finansowe coraz lepiej zabezpieczają się przed zagrożeniami, ale nieuczciwi ludzie wciąż szukają nowych sposobów łamania prawa, szczególnie w przestrzeni cyfrowej. Cyberataki zostały zresztą wskazane przez badanych na drugiej pozycji wśród największych zagrożeń, po wyłudzeniach finansowania.

Branża leasingowa poważnie podchodzi do kwestii digitalizacji. Od czterech lat nasz Związek organizuje cykl konferencji E-leasing Day, poświęconych cyfryzacji i automatyzacji w leasingu oraz cyberbezpieczeństwu. To nasza odpowiedź na rosnącą aktywność cyberprzestępców.

Andrzej Sugajski
Dyrektor Generalny,
Związek Polskiego
Leasingu

Wprowadzenie

Z radością przedstawiamy Państwu raport, który stanowi podsumowanie tegorocznej edycji prowadzonego od 13 lat przez EY Polska oraz Związek Przedsiębiorstw Finansowych w Polsce (ZPF) projektu badawczego pt. „Nadużycia w sektorze finansowym".

Co roku dokładamy wszelkich starań, aby prowadzone przez nas badanie było jak najlepiej dostosowane do zmieniających się oczekiwań sektora finansowego oraz otoczenia biznesowego, dlatego regularnie modyfikujemy jego formułę. W tegorocznym badaniu wykorzystana została ankieta złożona z 16 pytań głównych oraz 9 pytań dodatkowych. W raporcie, analogicznie jak w ubiegłorocznej edycji, znalazł się szereg pytań dotyczących kwestii zgłaszania nieprawidłowości w ramach wewnętrznych kanałów zgłoszeniowych. 17 grudnia 2021 r. upłynął termin wdrożenia do polskiego porządku prawnego wymogów dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2019/1937 z 23 października 2019 r. w sprawie ochrony osób zgłaszających naruszenia prawa Unii (tzw. dyrektywy o ochronie sygnalistów)[1]. Dyrektywa zakłada konieczność wdrożenia przez firmy poufnych kanałów zgłaszania nieprawidłowości, dostępnych dla szerokiego grona interesariuszy. Ponadto, podobnie jak w latach poprzednich, ankieta zawierała pytania dotyczące wpływu pandemii COVID-19 na kwestię nadużyć, gdyż w dalszym ciągu wpływa ona na życie społeczno-gospodarcze. Oprócz tego w tegorocznej edycji ankiety znalazły się również pytania o to, w jaki sposób firmy z sektora finansowego radzą sobie z egzekwowaniem sankcji, których znaczenie wzrosło istotnie po napaści zbrojnej Federacji Rosyjskiej na Ukrainę.

[1] Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2019/1937 z dnia 23 października 2019 r. w sprawie ochrony osób zgłaszających naruszenia prawa Unii (Dz. Urz. UE L z 2019 r. nr 305, str. 17).

Raport jest podzielony na trzy części. W pierwszej omówione zostały tematy bieżące wpływające na występowanie i przeciwdziałanie nadużyciom, czyli pandemia COVID-19, nadchodzące zmiany w zakresie zgłaszania nieprawidłowości, a także obowiązki i ryzyko wynikające z wprowadzanych sankcji międzynarodowych. W tej części wyniki ankiety zaprezentowaliśmy w sposób zagregowany dla wszystkich respondentów, ze wskazaniem na zaobserwowane w przesłanych odpowiedziach trendy. W drugiej części raportu zawarte są szczegółowe wyniki badań z poszczególnych obszarów, wraz z graficznym opracowaniem odpowiedzi udzielonych przez respondentów. Trzecia część to przedstawienie w formie wykresów wybranych odpowiedzi udzielonych przez banki, instytucje pożyczkowe i firmy leasingowe.

Badanie zostało przeprowadzone w formie anonimowej ankiety od czerwca do sierpnia 2022 roku. Odpowiedzi udzielały zatrudnione w instytucjach osoby, będące ekspertami w danej dziedzinie i zajmujące stanowiska kierownicze, eksperckie oraz specjalistyczne.

W imieniu EY Polska oraz ZPF chcielibyśmy podziękować wszystkim uczestnikom badania za poświęcony czas i przekazane spostrzeżenia.

Uczestnicy badania

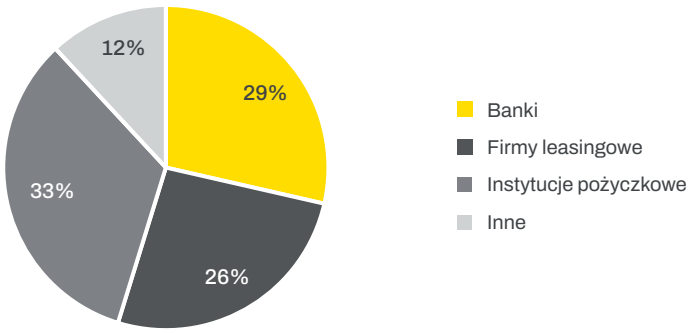
Podobnie jak w poprzednim roku, najliczniej reprezentowanymi grupami biorącymi udział w badaniu były: instytucje pożyczkowe stanowiące 33% ankietowanych, banki (29%) oraz firmy leasingowe (26%). Pozostałe 12% to inne podmioty, wśród których można wymienić m.in. towarzystwa ubezpieczeniowe oraz firmy z branży szeroko rozumianego pośrednictwa finansowego. Strukturę respondentów tegorocznego badania ilustruje wykres 1.

Z perspektywy wielkości badanych instytucji (wykres 2) najliczniejszą reprezentację stanowiły podmioty, których wartość aktywów w 2021 r. nie przekroczyła 0,5 mld PLN (taką wielkość wskazało 41% badanych). Instytucje o wartości aktywów przekraczających 10 mld PLN stanowiły łącznie 21% respondentów, a te z aktywami o wartości w przedziale od 0,5 do 10 mld PLN – 24% uczestników badania.

Biorąc pod uwagę stanowiska zajmowane przez respondentów (wykres 3), najliczniejszą grupę stanowiły osoby na stanowiskach kierowniczych (60% ankietowanych). Co czwarta osoba wskazywała, że jest zatrudniona na stanowisku eksperckim, najmniej z kolei odnotowano osób deklarujących zajmowanie stanowisk specjalistycznych (14%).

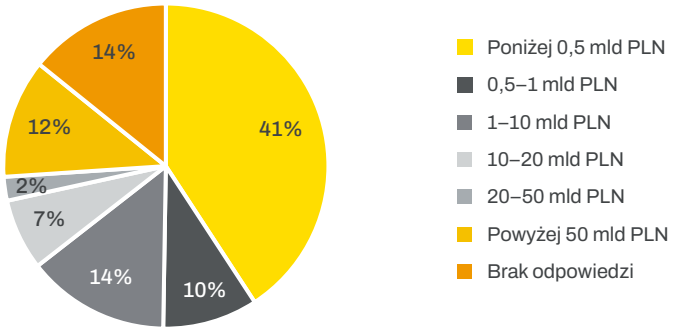
Wykres 1. Rodzaje instytucji biorących udział w badaniu

Źródło: ZPF/EY.



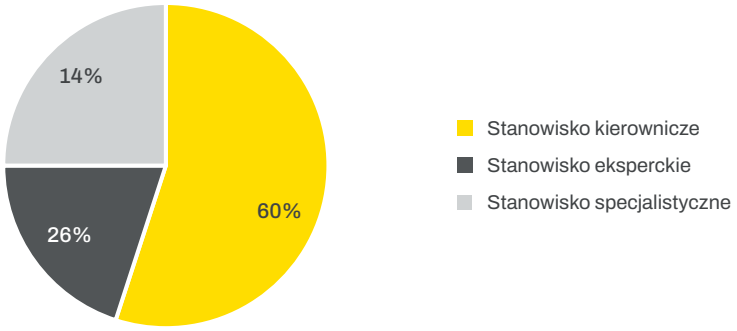
Wykres 2. Wielkość instytucji finansowych uczestniczących w badaniu, mierzony wartością sumy bilansowej na koniec 2021 r. (mld PLN)

Źródło: ZPF/EY.



Wykres 3. Zajmowane stanowisko w instytucji finansowej uczestniczącej w badaniu

Źródło: ZPF/EY.



Sankcje, pandemia i sygnaliści – wyzwania w przeciwdziałaniu nadużyciom w sektorze finansowym

Rok 2022 to kolejny z rzędu rok niosący szereg istotnych wyzwań dla instytucji finansowych na całym świecie, wpływających także na ryzyko wystąpienia nadużyć. 24 lutego 2022 r. Federacja Rosyjska zaatakowała Ukrainę. W następstwie tego wydarzenia Unia Europejska (UE) oraz wiele innych państw na całym świecie nałożyło lub rozszerzyło sankcje przeciwko Rosji i Białorusi. W rezultacie wiele istniejących dotychczas łańcuchów dostaw w handlu z Rosją i Białorusią zostało przerwanych lub zakłóconych wobec niepewności, czy realizacja zawartych kontraktów nie narazi firmy na ryzyko naruszenia wprowadzonych sankcji. Zarówno dotychczasowi partnerzy handlowi, jak i potencjalni kontrahenci musieli zostać poddani szczegółowemu badaniu pod kątem występowania powiązań z podmiotami widniejącymi na listach sankcyjnych. Zmiany te nie ominęły sektora finansowego, który również musiał dostosować swoje istniejące systemy mające zapobiegać naruszeniom sankcji.

Z uwagi na trwającą już trzeci rok pandemię COVID-19, tegoroczna edycja badania zawierała pytania dotyczące jej wpływu na ryzyko nadużyć w sektorze finansowym. Dzięki temu, że pytania o wpływ pandemii na instytucje finansowe pojawiły się już trzeci rok z rzędu, otrzymane wyniki umożliwiły wyciągnięcie pierwszych wniosków i pokazanie trendów. Trzeba jednak zwrócić uwagę, że zdecydowana większość firm, również spoza sektora finansowego, przeprojektowała swoje procesy biznesowe, aby pandemia w jak najmniejszy sposób wpływała na prowadzenie codziennej działalności operacyjnej lub planowanie strategiczne. Dotyczy to także tych procesów, które związane są z minimalizowaniem ryzyka występowania nadużyć w instytucjach finansowych.

Po trzecie, badanie zawierało pytania dotyczące problematyki zgłaszania nieprawidłowości przez sygnalistów. Zgodnie z wymogami unijnej dyrektywy o ochronie sygnalistów, dokument ten powinien zostać zaimplementowany do krajowych porządków prawnych do 17 grudnia 2021 r. Polska – obok kilkunastu innych państw członkowskich – na moment przeprowadzenia badania nie wypełniła tego obowiązku. Temat sygnalistów pozostaje więc jednym z najważniejszych zagadnień w zakresie przeciwdziałania nieprawidłowościom.

Sankcje a ryzyko wystąpienia nadużyć

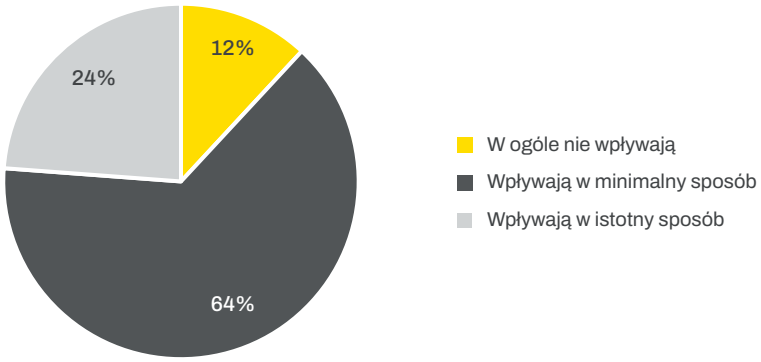
W związku z wprowadzeniem nowych sankcji gospodarczych na Federację Rosyjską i Białoruś, w badaniu uwzględniliśmy zagadnienie ich egzekwowania. W wielu organizacjach najnowsze sankcje ograniczyły lub uniemożliwiły bardzo zyskowne do tej pory relacje handlowe. W firmach, których model biznesowy bazował na takich relacjach, może to prowadzić do nadużyć polegających na próbach obejścia sankcji. Zwiększonym ryzykiem dotknięte są także instytucje finansowe, które narażone są na procesowanie płatności w zamierzeniu mających służyć ominięciu sankcji. Zapytaliśmy respondentów między innymi o wpływ aktualnych zmian prawnych w zakresie sankcji na funkcjonowanie badanych instytucji (wykres 4). Zdecydowana większość (64% organizacji) wskazała, że zmiany w zakresie sankcji w minimalny sposób wpływają na reprezentowaną przez nich instytucję.

Niemal co czwarty ankietowany wskazał, że wpływ tych zmian prawnych jest istotny, natomiast 12% twierdzi, że nowe regulacje sankcyjne w ogóle nie wpływają na codzienną działalność operacyjną. Warto jednak bliżej przyjrzeć się strukturze odpowiedzi. Niemal połowa podmiotów, które wskazały istotny wpływ regulacji sankcyjnych na ich codzienną działalność operacyjną, to banki. Natomiast wśród pod-

miotów, które wskazały minimalny wpływ, udział sektora bankowego jest mniejszy i wynosi niecałe 25%. Warto także odnotować, że żaden przedstawiciel banku nie wskazał, że sankcje w ogóle nie wpływają na działalność operacyjną. Biorąc pod uwagę, że badanie dotyczyło szeroko rozumianego sektora finansowego, takie wyniki nie powinny szczególnie dziwić. Ta gałąź gospodarki od lat realizuje obowiązki wynikające m.in. z przepisów dotyczących przeciwdziałania praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu, które wymagają wdrożenia odpowiednich rozwiązań technicznych i organizacyjnych, takich jak screening sankcyjny transakcji oraz klientów, włącznie z procedurą KYC (*Know Your Client* – znaj swojego klienta).

Wykres 4. Wpływ zmian prawnych w zakresie sankcji na funkcjonowanie badanych instytucji

Źródło: ZPF/EY.



Przedstawicieli firm z sektora finansowego zapytaliśmy również o to, jakie nowe rozwiązania wdrożyła instytucja, by lepiej egzekwować sankcje (wykres 5). Badane instytucje wskazały, że najczęstszym środkiem, po który sięgają, by egzekwować sankcje, jest przegląd podmiotów, z którymi współpracują (74% odpowiedzi) oraz wdrożenie nowych lub dodatkowych procesów w zakresie weryfikacji klientów (ponad 70% odpowiedzi).

Ponadto 40% badanych firm wskazało, że dodatkowo rozszerzyło zakres weryfikacji swoich kontrahentów w ramach badania łańcucha dostaw. Łatwo więc zauważyć, że najchętniej wybieranym sposobem przeciwdziałania ryzyku związanemu z nowymi sankcjami jest proces analizy kontrahentów. Wdrożenie w tym zakresie odpowiednich metod pozwala najczytelniej poznać, z kim firma będzie współpracować i tym samym zminimalizować niebezpieczeństwo, że dostawca lub klient będzie znajdował się na liście sankcyjnej lub będzie kontrolowany przez znajdujący się na niej podmiot. Warto wskazać, że wśród najmniej chętnie wybieranych metod znalazła się rekrutacja odpowiednich specjalistów (2%) lub korzystanie z usług zewnętrznych dostawców (21% ankietowanych). Świadczy to o tym, że zdecydowana większość organizacji uważa, że ma wystarczające kompetencje do stawienia czoła nowym wymogom regulacyjnym.

Zapytaliśmy również o percepcję głównych wyzwań w zakresie sankcji gospodarczych, z którymi muszą mierzyć się firmy z sektora finansowego (wykres 6). Odpowiedzi pozwalają wnioskować, jakie rozwiązania zapewniające zgodność z regulacjami sankcyjnymi byłyby dla sektora finansowego największą wartością. Największym wyzwaniem w zakresie sankcji jest brak dostatecznej wiedzy o kontrahencie (36% respondentów) oraz dostęp do aktualnych list sankcyjnych (43% ankietowanych).

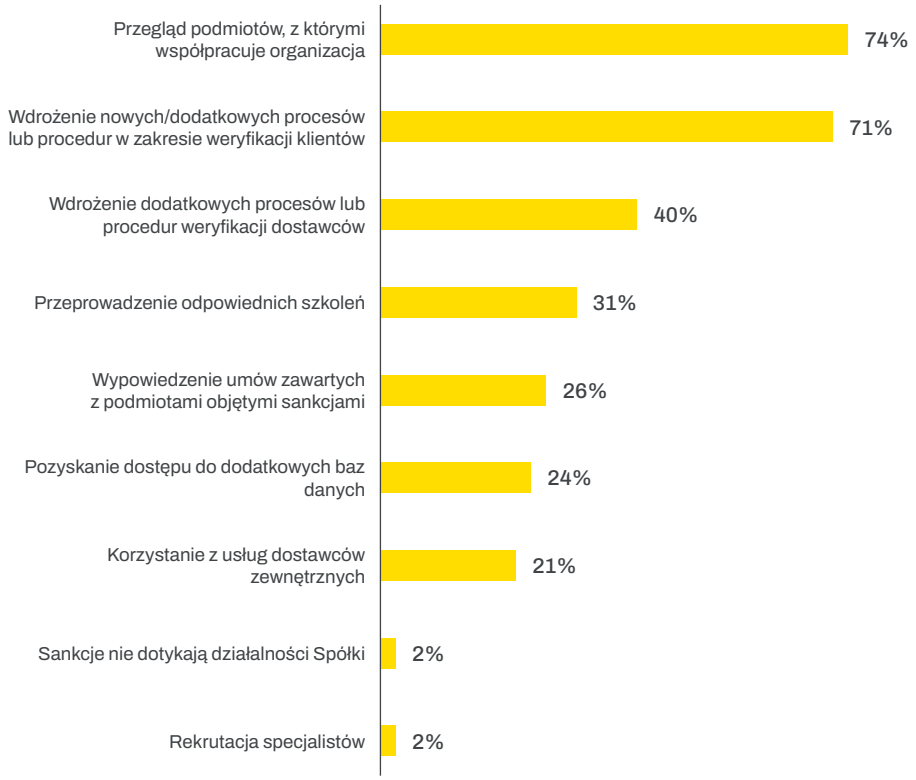
Problem dotyczy nie tylko dostępu do odpowiednich baz danych, ale także możliwości bieżącego monitoringu, zarówno pod kątem zmian po stronie kontrahentów,

jak i wpisów na listach sankcyjnych. Może się bowiem zdarzyć, że kontrahent zostanie wpisany na listę sankcyjną tuż po jego zweryfikowaniu przez instytucję finansową.

Dla 7% respondentów problemem jest także kwestia świadomości ryzyka sankcyjnego wśród pracowników. Znajduje to swoje odzwierciedlenie w środkach podjętych w celu egzekwowania sankcji – przypomnijmy, że 31% ankietowanych podmiotów deklarowało, że przeprowadziło szkolenia pracowników, których celem było przekazanie odpowiedniej wiedzy.

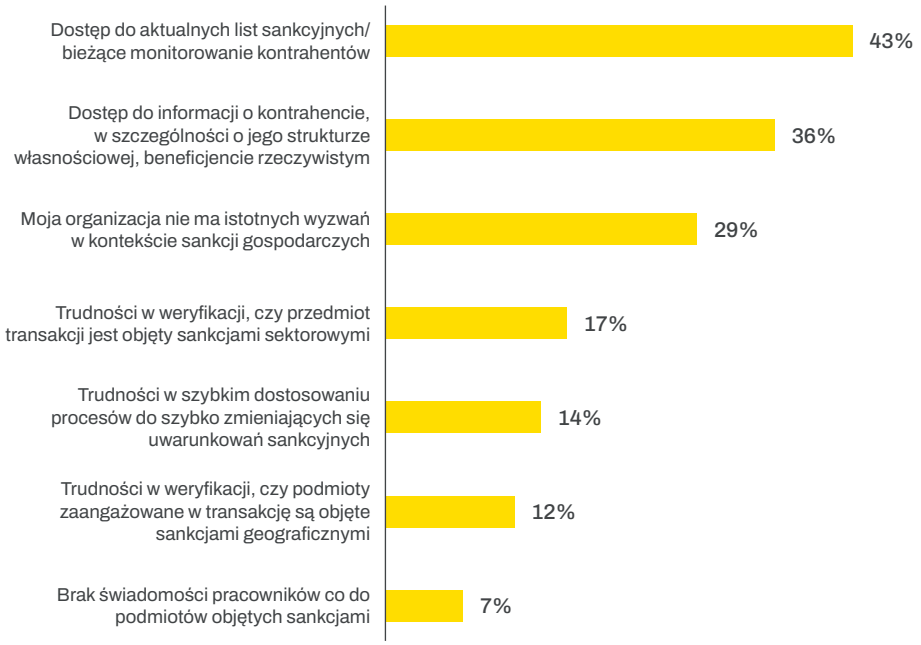
Wykres 5. Nowe rozwiązania wprowadzone przez reprezentowaną instytucję w związku z pojawieniem się dodatkowych sankcji gospodarczych

Źródło: ZPF/EY.



Wykres 6. Główne wyzwania dla organizacji w kontekście sankcji gospodarczych

Źródło: ZPF/EY.

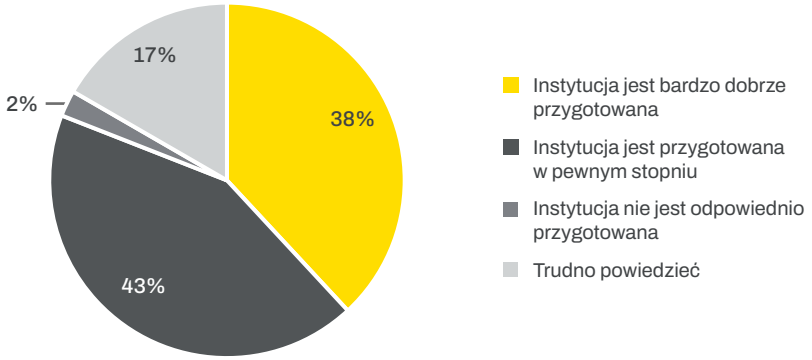


Podsumowując tę część ankiety, postanowiliśmy zapytać respondentów, jak oceniają generalną gotowość organizacji do ograniczenia ryzyka naruszenia sankcji (wykres 7). Zdecydowana większość instytucji ocenia, że zasadniczo jest dobrze przygotowana do ograniczenia ryzyka naruszenia sankcji.

Prawie połowa, 43% badanych, twierdzi, że jest przygotowana w pewnym stopniu, a 38% deklaruje przygotowanie na bardzo dobrym poziomie. Łącznie jest to więc niemal 81% odpowiedzi, co jest wynikiem, który cieszy. Ale jednocześnie – biorąc pod uwagę odpowiedzi z poprzednich pytań oraz sprofilowanie badania na sektor finansowy – nie dziwi. Warto nadmienić, że 17% ankietowanych wskazało, że nie jest w stanie ocenić swojego poziomu przygotowania. Jedynie 2% badanych instytucji stwierdziło, że nie są odpowiednio przygotowane.

Wykres 7. Ocena gotowości instytucji do ograniczania ryzyka naruszenia sankcji

Źródło: ZPF/EY.



Sygnaliści jako element walki z nieprawidłowościami

Do końca ubiegłego roku Polska (jak i inne państwa członkowskie UE) zobowiązana była wdrożyć wymogi dyrektywy o ochronie sygnalistów. Jak już wspomniano na początku tego rozdziału, w dniu sporządzania niniejszego raportu prace nad ustawą implementacyjną nie zostały ukończone. Jednocześnie badania pokazują, że systemy zgłaszania nadużyć nadal pozostają najskuteczniejszą formą wykrywania nieprawidłowości w organizacjach. Dlatego w tegorocznej edycji badania nawiązaliśmy do problematyki zgłaszania nadużyć. Chcieliśmy sprawdzić, jak instytucje finansowe podchodzą do kwestii sygnalistów oraz jak zmieniło się to podejście w ciągu ostatniego roku.

Na początku przypomnijmy najważniejsze informacje dotyczące wymogów w zakresie sygnalistów. Zgodnie z dyrektywą o ochronie sygnalistów państwa członkowskie są zobowiązane wdrożyć przepisy, które nałożą na firmy obowiązek udostępnienia poufnych kanałów zgłoszeniowych i stworzenia niezbędnych rozwiązań prawno-organizacyjnych, których celem będzie ochrona sygnalistów przed działaniami odwetowymi. Rozwiązania te, zgodnie z dyrektywą, będą musiały wdrożyć w pierwszej kolejności firmy zatrudniające co najmniej 250 osób. Następnie, od 17 grudnia 2023 r., obowiązkiem zostaną objęte firmy zatrudniające co najmniej 50 osób. W przypadku firm z sektora finansowego powyższe limity nie mają zastosowania – obowiązek obejmie wszystkie firmy z tej branży, niezależnie od liczby zatrudnionych osób.

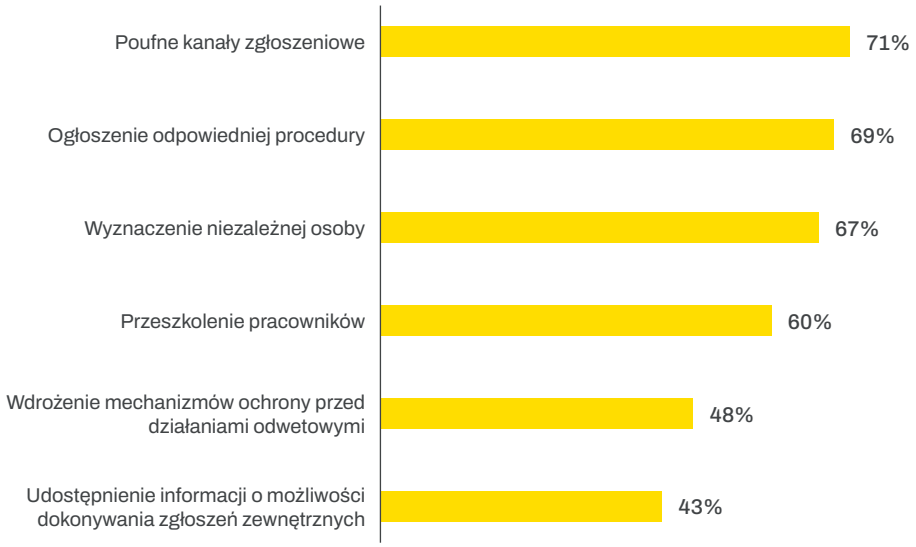
Postanowiliśmy zapytać respondentów o to, jakie rozwiązania w zakresie ochrony sygnalistów już zostały wdrożone, by sprawdzić jak instytucje finansowe są przygotowane na wejście w życie wymogów ustawy implementacyjnej (wykres 8). Znaczna

część organizacji zadeklarowała, że wdrożyła rozwiązania, których celem jest zapewnienie ochrony sygnalistom.

Niemal 70% ankietowanych wskazało, że ich organizacje ogłosiły procedurę zgłoszeniową, wyznaczyły odpowiednią osobę do przyjmowania zgłoszeń oraz udostępniły poufne kanały zgłoszeniowe. Ponadto 60% firm deklaruje, że przeprowadziło już odpowiednie szkolenia. Mniej niż połowa twierdzi, że udostępniła informację o możliwości dokonywania zewnętrznych zgłoszeń oraz wdrożyła odpowiednie mechanizmy ochrony przed działaniami odwetowymi. Warto tutaj nadmienić, że przekazanie informacji o możliwości dokonania zgłoszenia zewnętrznego oraz zapewnienie sygnaliście ochrony przed działaniami odwetowymi to jedne z wymogów dyrektywy o ochronie sygnalistów. Patrząc na wyniki badania, można stwierdzić, że są optymistyczne. Choć do wprowadzenia wymogów wynikających z dyrektywy niezbędne jest przyjęcie odpowiedniej ustawy, to duża część instytucji finansowych ma już odpowiednie procesy. W dużej mierze są to jednak podmioty, które już teraz muszą wdrażać tego typu rozwiązania, by spełniać przepisy dotyczące przeciwdziałania praniu pieniędzy oraz finansowania terroryzmu. Można więc założyć, że sektor finansowy jest już w pewnym zakresie przygotowany do nowych wymogów regulacyjnych.

Wykres 8. Rozwiązania chroniące sygnalistów wdrożone w badanych organizacjach

Źródło: ZPF/EY.



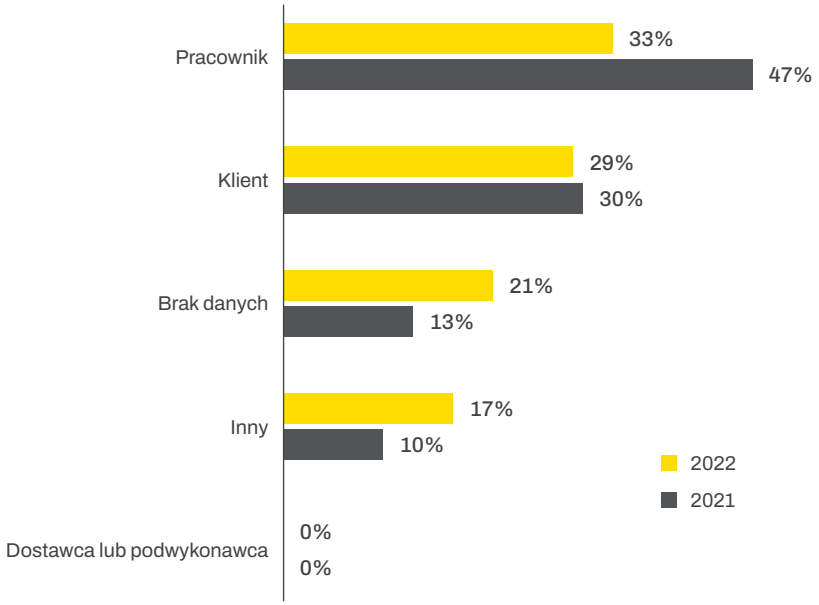
Respondentów zapytaliśmy również o to, kto najczęściej dokonuje zgłoszeń, jaki kanał zgłoszeniowy jest wybierany najczęściej oraz jaki jest najczęstszy przedmiot zgłoszenia. Otrzymane odpowiedzi porównaliśmy z wynikami zeszłorocznej ankiety.

Okazuje się, że najczęstszym źródłem informacji o nieprawidłowościach (wykres 9) są pracownicy organizacji – taką odpowiedź wskazało 33% respondentów. Natomiast 29% ankietowanych wskazało, że zgłoszenia najczęściej pochodzą od klientów. Jednocześnie 21% badanych instytucji odpowiedziało, że nie jest w stanie ustalić najczęstszego źródła pochodzenia zgłoszeń, a 17% z nich wskazało inne źródło. Żadna z ankietowanych organizacji nie wskazała na zgłoszenia od dostawcy lub podwykonawcy. Zeszłoroczny ranking najczęstszych źródeł zgłoszeń nieprawidłowości jest podobny, mimo nieco odmiennych wyników procentowych. Podobnie jak w tym roku, w poprzednim badaniu respondenci wskazywali pracownika jako

najczęstsze źródło informacji o nieprawidłowościach, przy czym odsetek wskazań spadł o ponad 14 p.p. Warto dodać, że badania w zakresie wykrywania nadużyć potwierdzają, że najczęstszym źródłem informacji o nieprawidłowościach są właśnie pracownicy. Wynika to z faktu, że to oni najlepiej znają firmę, jej procedury oraz utarte schematy postępowania, w związku z tym są w stanie najszybciej i najtrafniej wykryć nieprawidłowość. Stąd w interesie firm jest stworzenie takiej kultury organizacyjnej, by pracownicy chętnie informowali o wszelkiego rodzaju nadużyciach. Uzyskane wyniki potwierdzają też konieczność przyjęcia rozwiązań legislacyjnych mających na celu ochronę sygnalisty, bo jako pracownik może on być szczególnie narażony na działania odwetowe. Wzrost odpowiedzi wskazujących na brak danych o najczęstszym źródle informacji na temat nieprawidłowości (21% w tym roku w porównaniu z 13% w roku ubiegłym) może wskazywać na coraz częstsze wykorzystanie anonimowych kanałów zgłoszeniowych, które w znaczący sposób utrudniają ustalenie źródła pochodzenia informacji.

Wykres 9. Podmioty najczęściej dokonujące zgłoszeń nieprawidłowości (porównanie edycji 2021 i 2022).

Źródło: ZPF/EY.



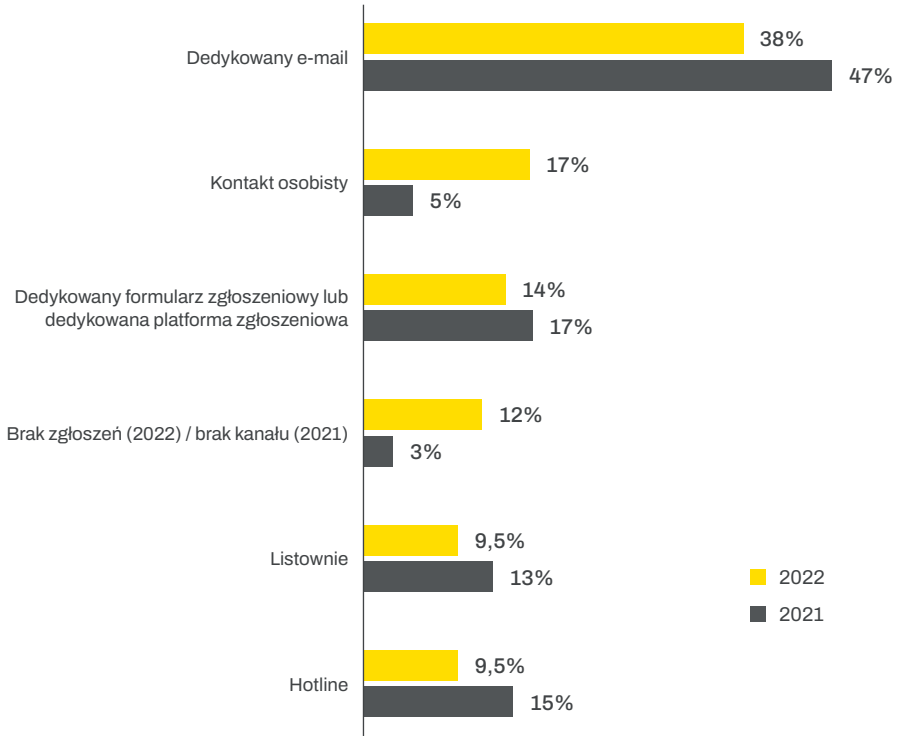
Wśród sygnalistów wciąż największym powodzeniem cieszą się cyfrowe kanały zgłoszeniowe (wykres 10). Najchętniej zgłaszają oni nieprawidłowości – podobnie jak w zeszłym roku – za pomocą przeznaczonego do tego adresu e-mail. Tak stwierdziło 38% respondentów, o 9 p.p. mniej niż rok wcześniej. Sygnaliści chętnie korzystają też z internetowych platform zgłoszeniowych, dostępnych zarówno wewnętrznie (dla pracowników organizacji), jak i zewnętrznie (dla klientów, kontrahentów). W tegorocznym badaniu wskazywało na to 14% odpowiedzi. Coraz więcej firm może decydować się na udostępnienie kanałów, które będą gwarantować nie tylko zachowanie poufności, ale także anonimowości, należy się więc spodziewać, że w najbliższych latach rola i udział platform zgłoszeniowych, jako narzędzi do pozyskiwania informacji od sygnalistów, będą się zwiększały. Istotnym katalizatorem zmian może być przyjęcie ustawy o sygnalistach. Warto również odnotować spadek popularności w porównaniu z rokiem 2021 kanałów tradycyjnych – listów oraz tzw. *hotline*, czyli specjalnych linii telefonicznych. W tegorocznym badaniu tylko 9,5% ankietowanych wskazało je jako najczęściej wybierane przez sygnalistów. Jedynym kanałem, który

według respondentów tegorocznej edycji zyskał na popularności, jest osobisty kontakt z odpowiednią osobą. Warto zaznaczyć, że ta forma kontaktu w zeszłym roku zajmowała ostatnią lokatę, podczas gdy w tegorocznej edycji jest to drugi najpopularniejszy z kanałów zgłoszeniowych. Trzeba też mieć na uwadze, że wraz z rozwojem popularności instytucji sygnalisty tradycyjne rozwiązania przyjmowania zgłoszeń mogą okazać się niewydolne, w szczególności w dużych organizacjach, gdzie może pojawić się potrzeba częściowej automatyzacji procesów.

Co ciekawe, aż 12% instytucji zadeklarowało, że w badanym okresie nie otrzymało żadnych zgłoszeń od sygnalistów, z czego 80% z nich to banki lub firmy leasingowe, a pozostałe 20% to instytucje pożyczkowe. Optymistyczne jest natomiast to, że w tegorocznej edycji badania żadna z instytucji nie wskazała braku kanału zgłoszeniowego dla sygnalistów. Jeszcze w zeszłym roku takiej odpowiedzi udzieliło 3% badanych.

Wykres 10. Najczęściej wybierany przez sygnalistów kanał zgłoszeniowy (porównanie edycji 2021 i 2022)

Źródło: ZPF/EY.

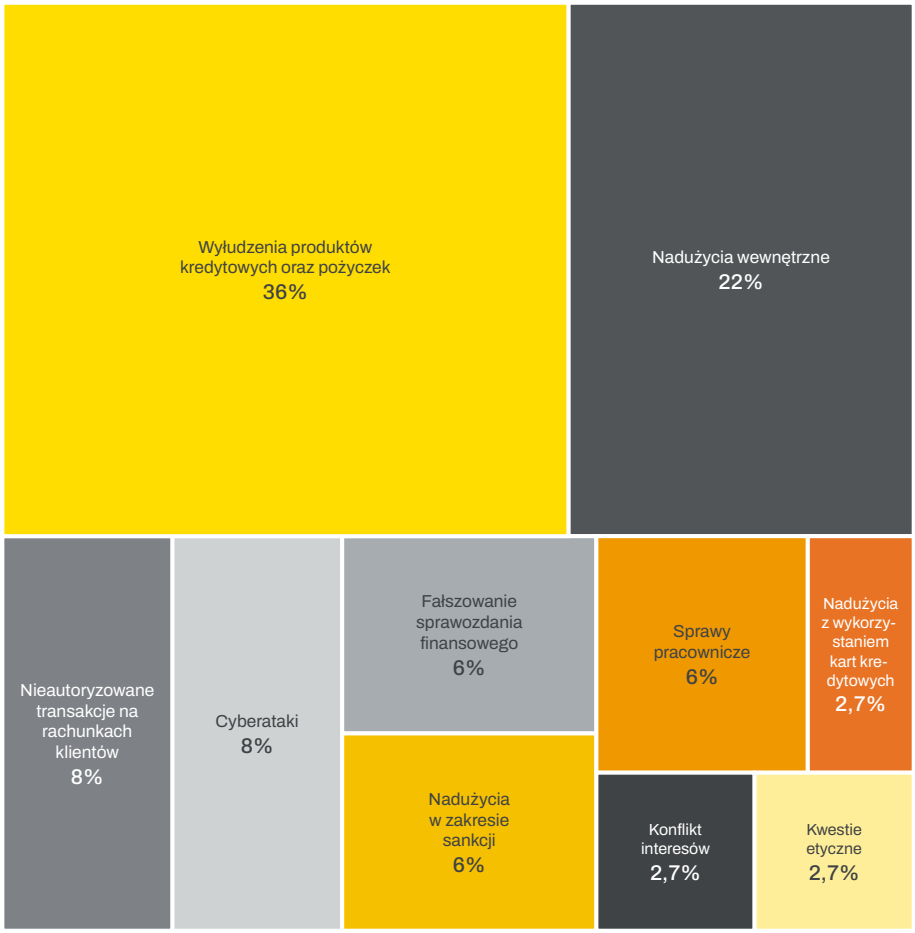


Wśród najczęściej zgłaszanych nadużyć (wykres 11), podobnie jak w zeszłym roku, na pierwszym miejscu znajdują się wyłudzenia produktów kredytowych oraz pożyczek, stanowiące 36% udzielonych odpowiedzi. Warto jednak odnotować spadek tego typu zgłoszeń o 7 p.p. (z 43%). Na drugim miejscu uplasowały się nadużycia wewnętrzne z wynikiem 22% (spadek o 5 p.p. w porównaniu z rokiem poprzednim). Widać, że świadomość pracowników dotycząca konieczności zgłaszania tego typu nieprawidłowości jest na wysokim poziomie, mimo spadku, w porównaniu z zeszłym rokiem, odsetka tych zgłoszeń.

W tegorocznej edycji badania żaden z ankietowanych nie wskazał zgłoszeń dotyczących korupcji lub prania pieniędzy. To optymistyczna wiadomość, bowiem w poprzednim roku 4% instytucji deklarowało, że są to najczęściej zgłaszane w ich organizacjach nadużycia.

Wykres 11. Przedmiot zgłoszenia (2022) – pytanie z maksymalnie dwiema możliwymi odpowiedziami

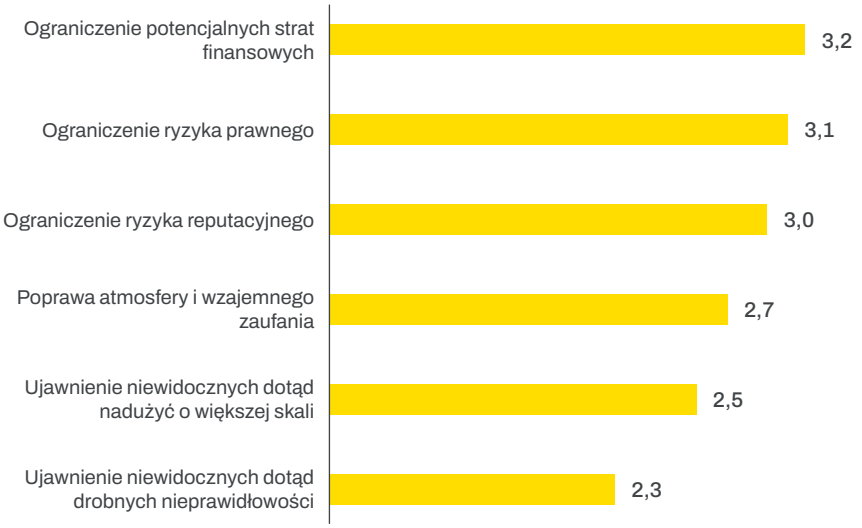
Źródło: ZPF/EY.



Ostatnie pytanie w tej części badania dotyczyło oceny korzyści płynących z wdrożenia i udostępnienia kanałów zgłoszeniowych (wykres 12). Zaproponowaliśmy w nim sześć odpowiedzi i poprosiliśmy o dokonanie oceny każdej z nich w skali 1–4, gdzie 1 oznaczało ocenę najniższą, a 4 ocenę najwyższą. Ankietowani uznali, że największą korzyścią płynącą z wdrożenia kanałów zgłoszeniowych jest ograniczenie potencjalnych strat finansowych (średnia na poziomie 3,2).

Wykres 12. Ocena korzyści płynących z wdrożenia rozwiązań z zakresu zgłaszania nadużyć i ochrony sygnalistów (średnia ocen w skali od 1 do 4)

Źródło: ZPF/EY.



Drugą najwyższą ocenę otrzymała odpowiedź „ograniczenie ryzyka prawnego", ze średnią 3,1. Podium zamknęła odpowiedź wskazująca na ograniczenie ryzyka reputacyjnego (średnia ocen 3,0). Te trzy najwyżej ocenione odpowiedzi wskazują, że instytucje finansowe widzą korzyści płynące z wdrażania kanałów dla sygnalistów i jest to przede wszystkim ograniczenie ryzyka i wynikających z niego potencjalnych strat finansowych. Kanały zgłoszeniowe oraz odpowiednia kultura organizacyjna mogą pomóc firmie lepiej zarządzać informacją o nadużyciach oraz z wyprzedzeniem przeciwdziałać ewentualnym reperkusjom (np. poprzez wdrożenie odpowiedniego planu naprawczego lub odpowiedniej komunikacji kryzysowej).

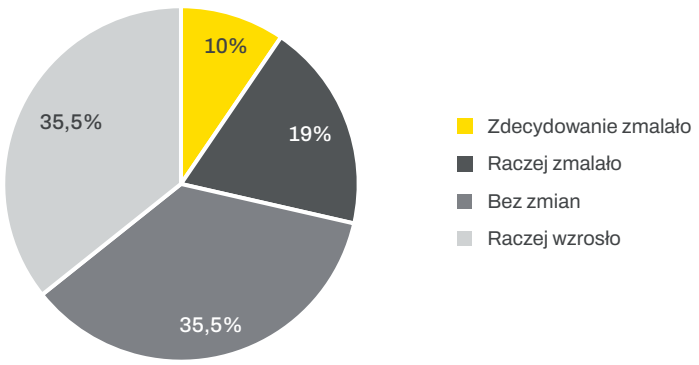
Trzeci rok walki z COVID-19. Czy branża finansowa poradziła sobie z ryzykiem nadużyć?

Biorąc pod uwagę fakt, że już trzeci rok z rzędu społeczeństwa na całym świecie zmagają się z pandemią COVID-19, w ramach tegorocznej ankiety zapytaliśmy firmy z sektora finansowego, jak z tej perspektywy oceniają wpływ pandemii na kwestię nadużyć. Pytaliśmy się, czy w ciągu ostatnich 12 miesięcy zmienił się poziom zagrożenia nieprawidłowościami oraz intensywność ich występowania (wykresy 13 i 14). Zapytaliśmy również, jakie kroki zostały podjęte, by zminimalizować ryzyko strat w związku z pandemią COVID-19 i poprosiliśmy o ocenę skuteczności tych działań (wykresy 15 i 16).

Spośród ankietowanych 35,5% uznało, że zagrożenie wystąpienia nieprawidłowości w ciągu ostatnich 12 miesięcy pandemii COVID-19 raczej wzrosło, ale żadna instytucja nie wskazała odpowiedzi „zdecydowanie wzrosło" (wykres 13). Taka sama liczba badanych stwierdziła, że stan zagrożenia nie zmienił się, 29% instytucji wskazało, że zagrożenie nieprawidłowościami zmalało, a dla 10% ankietowanych zmalało w sposób zdecydowany. Uzyskane wyniki, mogą wskazywać, że znaczna część instytucji z branży finansowej, po trzech latach pandemicznych doświadczeń, zbudowała już na tyle skuteczne procesy wykrywania nieprawidłowości oraz schematów nadużyć, że zagrożenia te stały się w dużym stopniu przewidywalne i zarządzalne.

Wykres 13. Zmiana zagrożenia nieprawidłowościami w pandemii COVID-19 w ciągu ostatnich 12 miesięcy

Źródło: ZPF/EY.



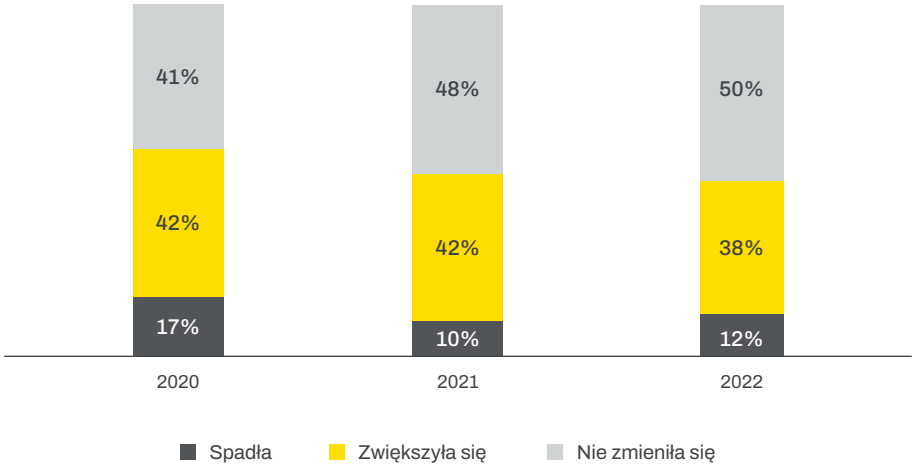
Chcąc lepiej zrozumieć wpływ COVID-19 na nadużycia i ich percepcję przez instytucje z branży finansowej, postanowiliśmy zapytać o intensywność występowania nadużyć w ciągu ostatnich 12 miesięcy (wykres 14). Wyniki tegorocznego badania są zbliżone do wyników z lat poprzednich, zwłaszcza z 2021 roku.

Warto zwrócić uwagę, że nieznacznie (o 2 p.p.) zwiększył się odsetek ankietowanych, którzy stwierdzili, że intensywność występowania nadużyć spadła w ciągu ostatnich 12 miesięcy (wykres 10). Różnica w odpowiedziach wskazujących na brak zmian również wynosi 2 p.p. (50% wobec 48% w roku poprzednim). O 4 p.p. spadł z kolei odsetek ankietowanych wskazujących na zwiększenie się intensywności nadużyć (38% w tegorocznej edycji).

W ubiegłorocznej ankiecie na zwiększenie intensywności występowania nieprawidłowości wskazywały głównie firmy leasingowe (stanowiły 80% odpowiedzi). W tym roku głównymi podmiotami, które tak odpowiadały, były banki i instytucje pożyczkowe (łącznie 56% odpowiedzi), natomiast firmy leasingowe stanowiły 37%.

Wykres 14. Zmiana intensywności występowania zjawiska nadużyć w ciągu ostatnich 12 miesięcy – porównanie wyników z lat 2020–2022

Źródło: ZPF/EY.



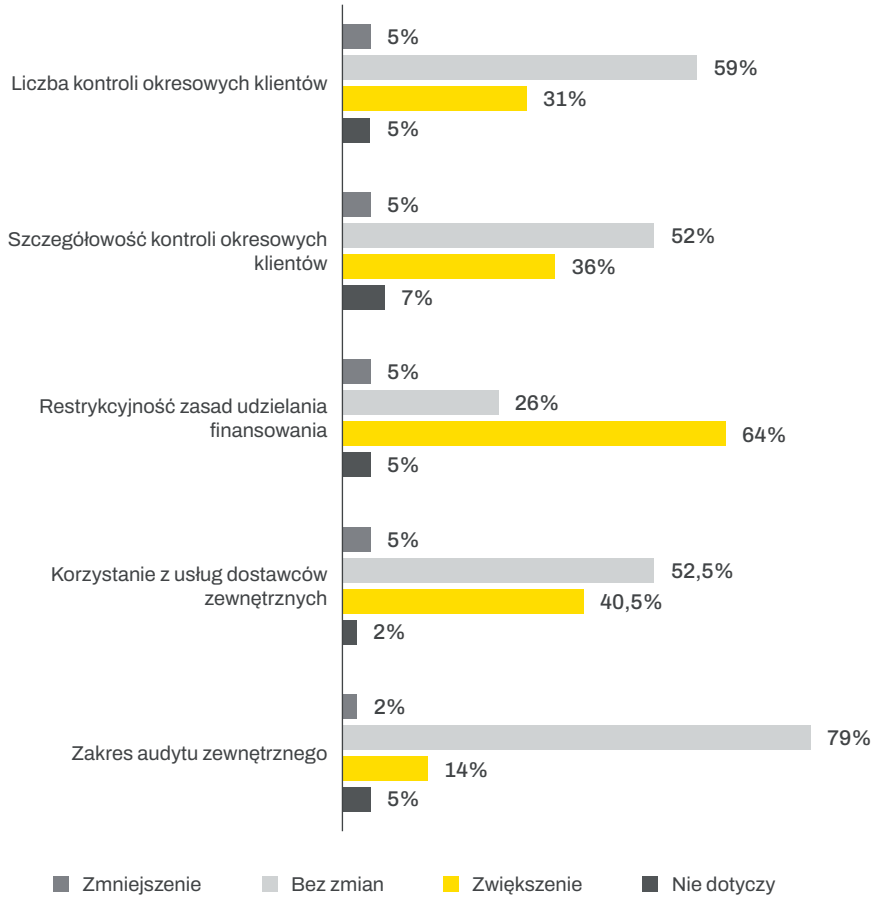
W zeszłym roku w naszym badaniu zapytaliśmy, jakie największe trudności w walce z nadużyciami spowodował COVID-19. Ankietowani wskazywali na utrudnienie dochodzenia roszczeń, utrudniony kontakt z klientami czy nowe schematy oszustw. W tegorocznej edycji zapytaliśmy, jakie kroki związane z przeciwdziałaniem nadużyciom podjęto, by zminimalizować ryzyko strat w związku z pandemią (wykres 15). Zaproponowaliśmy respondentom pięć różnych metod minimalizujących ryzyko nadużyć i poprosiliśmy o wskazanie, czy ich zastosowanie uległo zwiększeniu, zmniejszeniu, czy też pozostało bez zmian.

Bardzo mała grupa respondentów wskazała na zmniejszenie poziomu wykorzystania wskazanych metod ograniczających ryzyko występowania nieprawidłowości. Dla żadnej z metod odsetek nie przekroczył 5%. Niemal w każdym przypadku (za wyjątkiem jednego) odsetek odpowiedzi wskazujących stosowanie danej metody w dotychczasowym stopniu był wyższy niż 50%. Oznacza to, że branża finansowa widząc wpływ COVID-19 na ryzyko występowania nadużyć cały czas utrzymuje wysoki reżim stosowanych standardów. Aż 64% ankietowanych wskazało, że zwiększyła się restrykcyjność zasad udzielania finansowania, co stanowi istotnie wyższy odsetek na tle pozostałych metod.

Zdecydowana większość firm (blisko 80%) zdecydowała się na pozostawienie zakresu audytu zewnętrznego na obecnym poziomie. Trudno rozstrzygnąć, czy wynikało to z wysokiego poziomu zaufania do już istniejących procesów i procedur, czy wręcz odwrotnie – firmy nie widziały istotnej wartości, jaką mógłby dawać audyt zewnętrzny w kontekście oceny stosowanych metod walki z nadużyciami.

Wykres 15. Kroki podjęte, w ramach procesów związanych z przeciwdziałaniem nadużyciom, w celu zminimalizowania ryzyka strat w związku z pandemią COVID-19

Źródło: ZPF/EY.

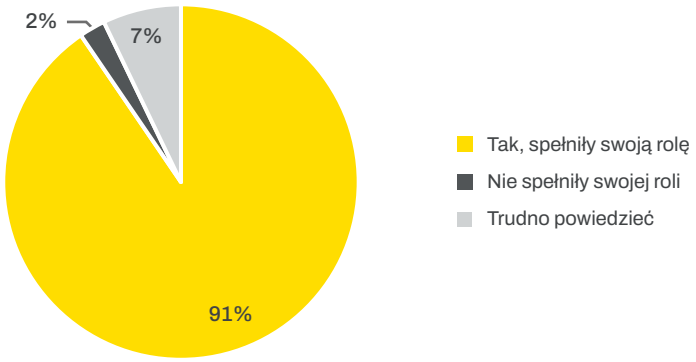


Ostatnie pytanie dotyczące wpływu pandemii COVID-19 na ryzyko występowania nadużyć miało charakter podsumowujący, a jego celem było określenie, w jaki sposób instytucje finansowe oceniają podjęte przez siebie działania, które zmierzały do zminimalizowania ryzyka związanego z COVID-19 (wykres 16).

Firmy z branży finansowej niemal jednogłośnie (w 91%) uznały, że działania i wdrożone metody zabezpieczeń przed ryzykiem nadużyć spełniły zakładaną rolę. Jednocześnie 7% respondentów nie było w stanie udzielić jednoznacznej odpowiedzi, natomiast 2% organizacji oceniło, że przyjęte rozwiązania nie spełniły swojej roli – w tej grupie znalazły się jedynie instytucje pożyczkowe. Wyniki te są bardzo optymistyczne, wskazują bowiem, że sektor finansowy szybko dojrzał do nowych wyzwań i sprawnie oraz umiejętnie potrafił zarządzić nowym ryzykiem.

Wykres 16. Ocena podjętych działań zmierzających do zminimalizowania ryzyka wystąpienia nadużyć w trakcie pandemii COVID-19

Źródło: ZPF/EY.



Część szczegółowa – wyniki badania

Wyłudzenia produktów finansowych pozostają największym zagrożeniem

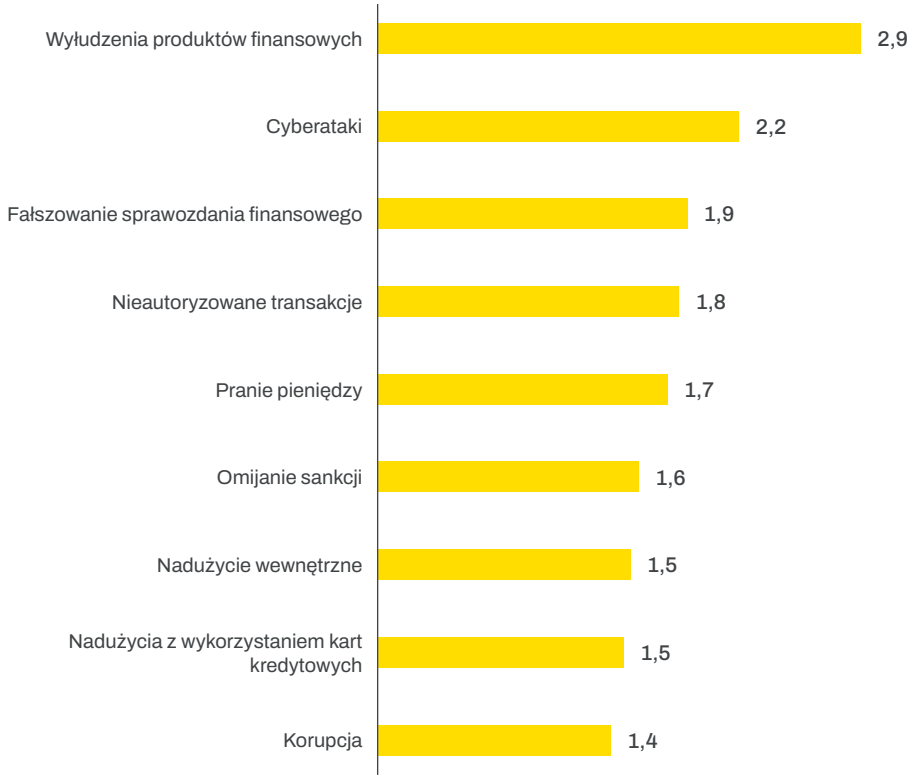
Od ponad dekady prowadzone przez EY Polska oraz ZPF badanie dotyczące nadużyć w firmach z sektora finansowego stara się ocenić, z jakimi problemami w zakresie nadużyć muszą mierzyć się instytucje finansowe. Tegoroczne badanie próbowało uwzględnić różnorodne czynniki mające wpływ na poziom nadużyć, zarówno zagrożenia wynikające ze zmiennego otoczenia biznesowego, w tym pandemii COVID-19 czy kwestii geopolitycznych, jak również te czynniki, których wpływ na kwestie nieprawidłowości będzie zauważalny w dłuższej perspektywie.

W części szczegółowej raportu przedstawiamy pogłębiony obraz czynników mających wpływ na poziom ponoszonego przez instytucje finansowe ryzyka w zakresie nadużyć oraz to, jak radzą sobie z zarządzaniem tym ryzykiem.

Poprosiliśmy instytucje finansowe, aby wskazały jak postrzegały ryzyko związane z poszczególnymi rodzajami nadużyć w ciągu ostatnich 12 miesięcy. Oceny dokonywano w skali od 1 do 4, gdzie 1 oznaczało najniższy poziom ryzyka, a 4 najwyższy. Na wykresie 17 prezentujemy wyniki w formie średniej arytmetycznej odpowiedzi udzielonych przez respondentów.

Wykres 17. Ocena postrzegania zagrożenia wystąpienia poniższych rodzajów nadużyć na przestrzeni ostatnich 12 miesięcy (średnia z ocen w skali od 1 do 4)

Źródło: ZPF/EY.



Instytucje finansowe oceniły, że w ciągu ostatnich 12 miesięcy największe ryzyko nadużyć w ich działalności wiązało się z wyłudzeniami produktów finansowych – otrzymały najwyższą średnią ocenę wynoszącą 2,9. Na drugim miejscu – z oceną 2,2 – znalazły się cyberataki, natomiast trzeci wynik otrzymały zagrożenia związane z fałszowaniem sprawozdania finansowego (1,9). Tegoroczny wynik nie odbiega

znacząco od poprzednich edycji, w których respondenci również wskazywali na wyłudzenia produktów finansowych jako najważniejsze zagrożenie w kontekście nadużyć. Tegoroczna edycja naszego badania po raz kolejny potwierdziła, jak istotnym zagrożeniem w kontekście nadużyć są cyberataki. Można uznać to za znak czasu i zapewne tego, jak zmieniają się schematy działania sprawców nadużyć. Dzisiejsi przestępcy coraz częściej wolą działać w cyberprzestrzeni i zdalnie ukraść pieniądze z konta klienta instytucji finansowej, niż np. wyłudzić pożyczkę za pomocą podrobionych dokumentów, pojawiając się osobiście w placówce.

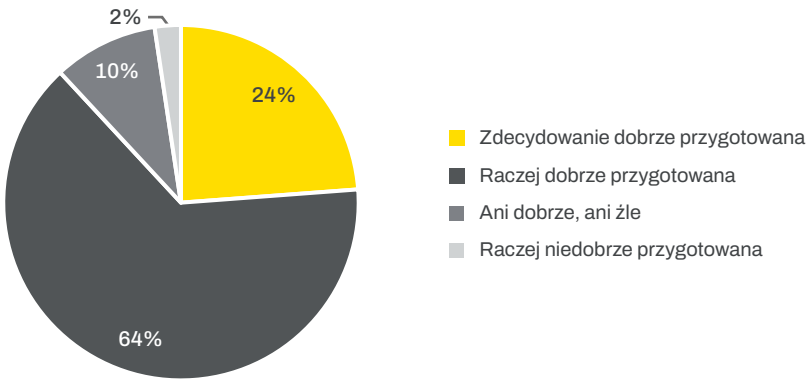
Czy sektor finansowy jest gotowy do walki z nadużyciami?

Przedstawicieli sektora finansowego zapytaliśmy o to, jak oceniają stopień swojego przygotowania do walki z nadużyciami. Odpowiedzieli także na pytania dotyczące ponoszonych wydatków, oceniali metody walki i straty ponoszone w związku z nadużyciami.

Oceniając stopień przygotowania instytucji do walki z nadużyciami (wykres 18), aż 88% wskazało, że jest raczej dobrze (64%) lub zdecydowanie dobrze przygotowane (24%). W 2021 r. odpowiedzi te sumarycznie wskazało 77% respondentów. O 5 p.p. zmalała liczba badanych, którzy byli niepewni co do stopnia przygotowania ich firmy do radzenia sobie z nieprawidłowościami (w 2022 roku 10%). Warto także podkreślić, że liczba osób oceniających, że ich organizacja nie jest dobrze przygotowana spadła do 2%, czyli 6 p.p. mniej wobec ubiegłego roku.

Wykres 18. Stopień przygotowania reprezentowanej instytucji do walki z nadużyciami

Źródło: ZPF/EY.

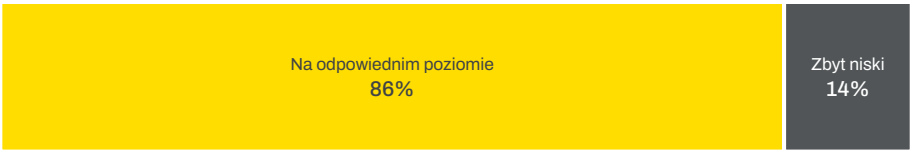


Powyższe odpowiedzi wskazują na optymistyczne podejście instytucji finansowych, które czują się dość dobrze przygotowane do tego, by odpowiedzieć na zagrożenia powodowane przez nadużycia. Optymizm ten jest powiązany z wynikami kolejnego pytania, które dotyczyło oceny poziomu wydatków ponoszonych na walkę z nadużyciami (wykres 19). Zdecydowana większość respondentów (aż 86%) wskazała, że wydatki te są na odpowiednim poziomie. Pozostała część badanych (14%) uważa, że poziom wydatków jest zbyt niski. Nikt nie uznał tych wydatków za zbyt wysokie.

Jeżeli zaś chodzi o ocenę metod, po które instytucje sięgają w walce z nadużyciami (wykres 20), najlepszy wynik otrzymał specjalny zespół do wykrywania nadużyć, ze średnią 4,7. Dużym zaufaniem cieszą się również: weryfikacja danych klientów (4,6), wykorzystanie wewnętrznych baz danych (4,5), wykorzystanie zewnętrznych rejestrów informacji gospodarczej (4,4) czy wykorzystanie analiz jakościowych portfela klientów (4,2). Najsłabiej oceniane są anonimowe kanały zgłoszeniowe (z wynikiem 3,5). Warto zwrócić uwagę, że w porównaniu z poprzednim rokiem ocena wykorzystywanych metod nie uległa zasadniczej zmianie. W ubiegłorocznej edycji najlepiej ocenioną metodą była weryfikacja klientów, a na drugim miejscu mieliśmy zespół do wykrywania nadużyć. Kanały zgłaszania nadużyć w ubiegłym roku znalazły się na przedostatnim miejscu.

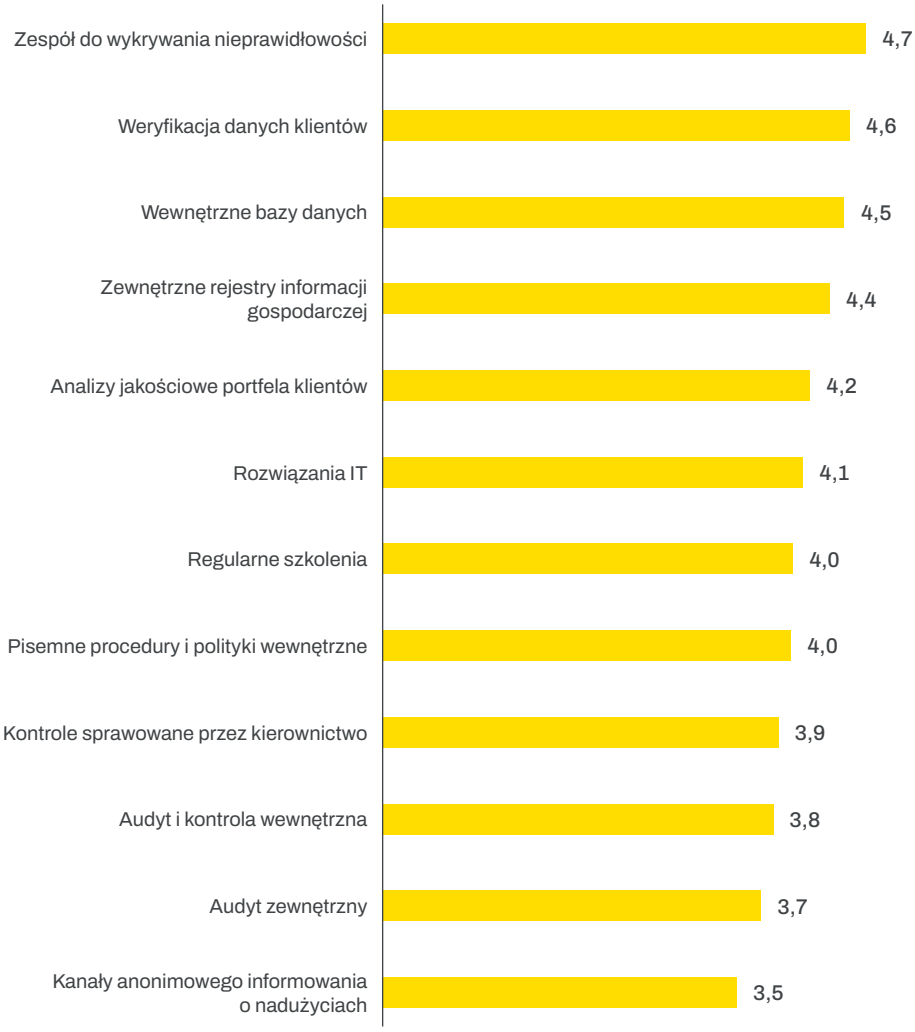
Wykres 19. Poziom wydatków ponoszonych na walkę z nadużyciami

Źródło: ZPF/EY.



Wykres 20. Oceny metod walki z nadużyciami wykorzystywanych w danej instytucji (średnia z ocen w skali od 1 do 5)

Źródło: ZPF/EY.



Ankietowanych poprosiliśmy również o próbę oszacowania kosztów działań podejmowanych w celu przeciwdziałania nadużyciom oraz łącznych strat związanych z nadużyciami. Otrzymane odpowiedzi zestawiliśmy z wynikami z roku ubiegłego.

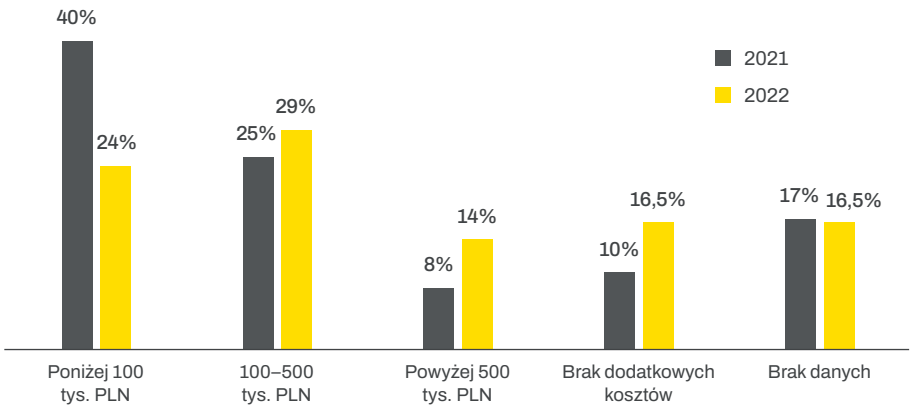
Porównując odpowiedzi z obu lat w zakresie kosztów działań (wykres 21), zaobserwowaliśmy dwa trendy. Z jednej strony dostrzegliśmy wzrost wydatków na działania podejmowane w celu przeciwdziałaniu nadużyciom, o czym świadczą wyższe niż w zeszłym roku wyniki w dwóch najwyższych przedziałach, tj. powyżej 500 tys. zł (wzrost o 6 p.p.) oraz w przedziale od 100 tys. zł do 500 tys. zł (wzrost o 4 p.p.). Zmianie tej towarzyszył spadek o 16 p.p. w przedziale poniżej 100 tys. zł (w tym roku 24% odpowiedzi). Jednocześnie odsetek firm, które wskazały, że nie poniosły dodatkowych kosztów związanych z walką z nadużyciami wzrósł wobec 2021 roku z 10% do 16,5%.

Pomimo zwiększania nakładów na działania mające zapobiegać nadużyciom odsetek firm deklarujących straty poniesione wskutek nadużyć w tym roku wzrósł w dwóch najwyższych przedziałach wartości (wykres 22). W 2021 roku żadna firma nie zanotowała strat na poziomie wyższym niż 10 mln PLN, a w tym roku było to 5% badanych. Z kolei odsetek firm, które zadeklarowały stratę w przedziale od 1 mln PLN do 10 mln PLN, wzrósł z 25% do 28%.

W przypadku strat na poziomie średnim, tj. do 1 mln PLN, w porównaniu z 2021 rokiem zanotowaliśmy spadek o 6 p.p. (z 25% do 19%) w przedziale od 100 tys. PLN do 500 tys. PLN oraz o 8 p.p. (z 13% do 5%) w przedziale od 500 tys. PLN do 1 mln PLN. Odsetek respondentów, którzy zadeklarowali poziom strat do 100 tys. zł był na podobnym poziomie co w zeszłym roku (wzrost o 1 p.p. z 30% do 31%).

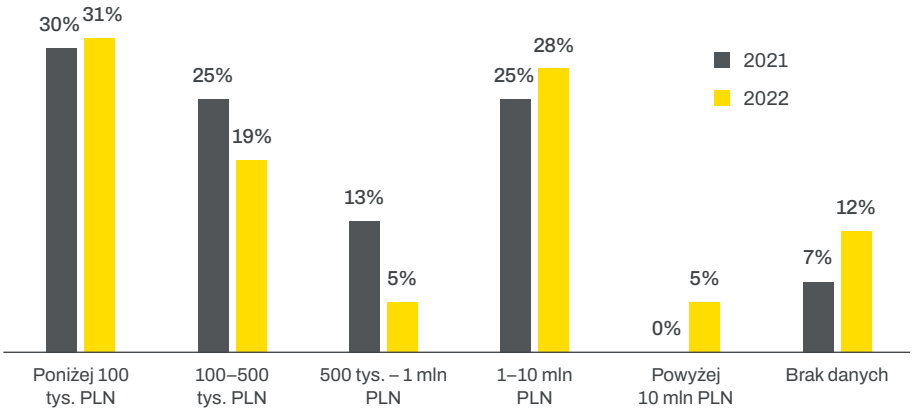
Wykres 21. Szacowany koszt działań podejmowanych w celu przeciwdziałaniu nadużyciom (2021–2022)

Źródło: ZPF/EY.



Wykres 22. Szacowana łączna strata w przeciągu ostatnich 12 miesięcy spowodowana nadużyciami (porównanie wyników z rokiem ubiegłym)

Źródło: ZPF/EY.



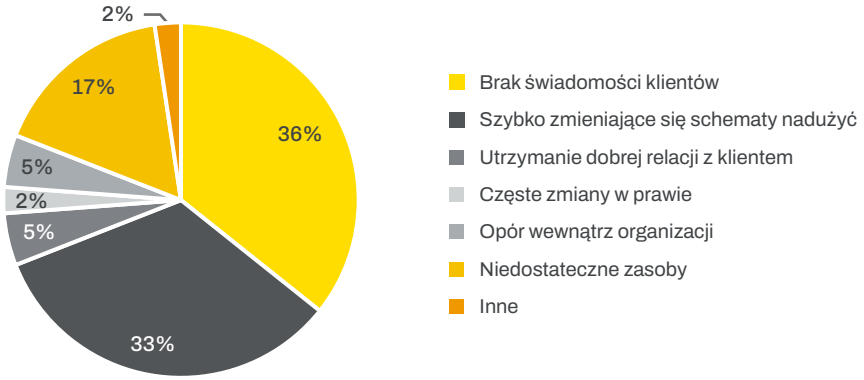
Główne wyzwania w walce z nadużyciami

W tegorocznym badaniu zadaliśmy także kilka pytań dotyczących wyzwań, z jakimi muszą mierzyć się instytucje finansowe, walcząc z nadużyciami. Opinia instytucji finansowych w tym zakresie może być swoistym barometrem wskazującym, gdzie potrzebne są zmiany systemowe oraz jakie rozwiązania mogą okazać się cennym instrumentem w walce z nieprawidłowościami.

Zdaniem instytucji finansowych największym problemem związanym z nadużyciami jest brak świadomości klientów, wskazany przez 36% respondentów (wykres 23). Mając na względzie, jak poważnym zagrożeniem zdaniem respondentów są cyberataki, może wskazywać to na rosnącą rolę ataków phishingowych i kradzieży z kont – czyli nadużyć dotyczących cyberprzestrzeni, a jednocześnie bazujących na niskiej świadomości klientów. Na drugim miejscu, z wynikiem 33%, znalazła się odpowiedź wskazująca na szybko zmieniające się schematy nadużyć. Podobnie było w zeszłym roku, ale wtedy wybrało ją dużo mniej respondentów, bo zaledwie 17%. Trzecim najistotniejszym problemem, na jaki wskazali ankietowani, były niewystarczające zasoby. Pozostałe odpowiedzi uzyskały wynik na poziomie nieprzekraczającym 5%.

Wykres 23. Problemy, z jakimi zmagają się badane instytucje w obszarze nadużyć

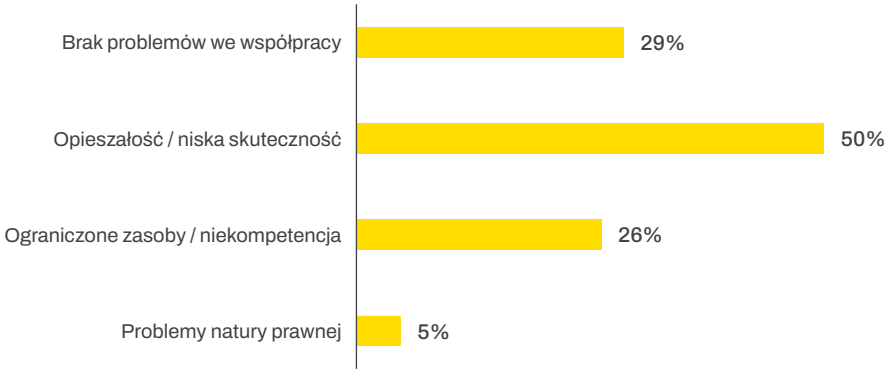
Źródło: ZPF/EY.



W tym roku ponownie zadaliśmy pytanie o problemy we współpracy z organami ścigania (wykres 24). Połowa ankietowanych twierdzi, że największym wyzwaniem jest opieszałość lub niska skuteczność stróży prawa. W ubiegłym roku ta odpowiedź również była wskazywana najczęściej (45%).

Wykres 24. Główne problemy we współpracy z organami ścigania

Źródło: ZPF/EY.

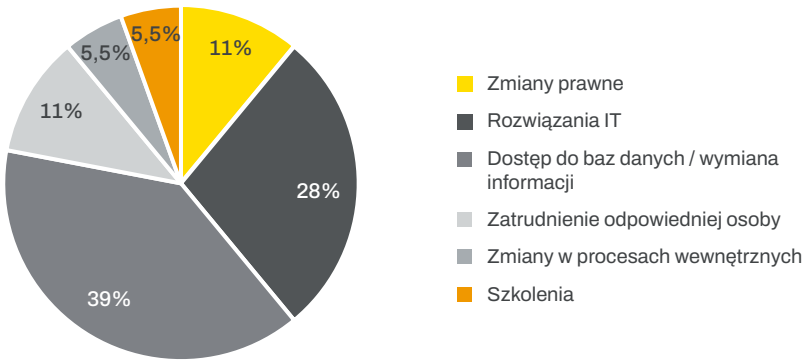


Co czwarty z respondentów (26%) wymienił ograniczone zasoby lub niekompetencję po stronie organów. Dla porównania, w zeszłym roku podobną odpowiedź wskazało łącznie 36% instytucji. Co ciekawe, w tym roku aż 29% instytucji finansowych wskazało, że nie widzi żadnych problemów we współpracy z organami ścigania, przy czym część tak deklarujących organizacji jednocześnie dodała, że nie współpracuje z nimi na co dzień.

Na koniec postanowiliśmy dowiedzieć się, jakie rozwiązania – zdaniem badanych instytucji finansowych – pomogłyby w walce z nadużyciami, z którymi muszą się mierzyć (wykres 25). W tym roku, tak jak w poprzednich latach, respondenci postulowali szerszy dostęp do państwowych baz danych oraz konieczność stworzenia mechanizmów wymiany informacji pomiędzy instytucjami finansowymi (39%). Wskazywali m.in. na dostęp do bazy numerów PESEL lub baz organów podatkowych, aby móc zweryfikować klienta oraz jego deklarowane przychody. Kolejną często wskazywaną odpowiedzią (28%) były rozwiązania IT, np. programy wychwytujące schematy nadużyć. Ponadto część ankietowanych wskazała na zmiany prawne oraz na zatrudnienie odpowiedniej osoby (po 11%) jako metody, które mógłby podnieść skuteczność podmiotów z branży finansowej w walce z nadużyciami.

Wykres 25. Rozwiązania, które pomogłyby w walce z nadużyciami

Źródło: ZPF/EY.



Podsumowanie

Z przeprowadzonego w tym roku badania wynika, że instytucje sektora finansowego czują się odpowiednio przygotowane do egzekwowania nowych sankcji ekonomicznych. Wielu respondentów deklarowało, że mają one raczej umiarkowany wpływ na prowadzoną działalność, niemniej na ogół podjęli szereg konkretnych działań, głównie w zakresie szeroko pojętej weryfikacji stron trzecich. Jednocześnie wskazywali, że dostęp do informacji o stronach trzecich jest jednym z największych wyzwań związanych z przestrzeganiem sankcji.

Prace nad ostatecznym kształtem krajowych przepisów wdrażających unijną dyrektywę o ochronie sygnalistów jeszcze trwają, jednak już teraz należy spodziewać się, że będzie to istotny kamień milowy w zgłaszaniu nadużyć i ochronie sygnalistów. Sektor finansowy wydaje się być dobrze przygotowany na tę zmianę. Znaczna część naszych respondentów deklarowała, że już teraz ma szereg funkcjonujących rozwiązań dla osób zgłaszających nadużycia.

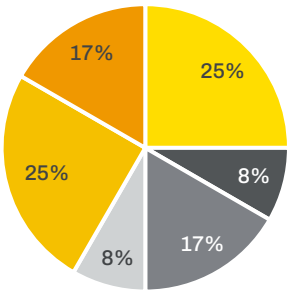
Wyniki tegorocznego badania wskazują, że nadużycia nadal pozostają istotnym zagrożeniem dla instytucji sektora finansowego. W związku z tym znaczna część podmiotów zintensyfikowała działania prewencyjne i kontrolne mające na celu przeciwdziałanie nadużyciom. Pomimo obaw wyrażanych na początku pandemii COVID-19 optymizmem napawa fakt, że z perspektywy czasu przeważająca większość firm uznała, że rozwiązania w zakresie ograniczania ryzyka wystąpienia nadużyć, przyjęte w okresie pandemii, faktycznie spełniły swoją rolę. Instytucje sektora finansowego nadal jednak muszą mieć się na baczności. Zwłaszcza gdy światowa gospodarka zdaje się stać u progu kryzysu gospodarczego, który może sprzyjać intensyfikacji nadużyć.

W tegorocznej edycji badania respondenci ponownie potwierdzili, że najistotniejszym dla sektora finansowego zagrożeniem w kontekście nadużyć pozostają wyłudzenia produktów kredytowych i pożyczek. Na drugim miejscu znalazły się cyberataki, których rosnące znaczenie obserwowaliśmy już w poprzednich edycjach naszego badania. Ten długoterminowy trend może wskazywać na pewną zmianę w sposobie działania oszustów, którzy historycznie koncentrowali się na wyłudzeniach kredytów i pożyczek od instytucji finansowych, a teraz coraz częściej skupiają swoje działania na kradzieżach z kont klientów poprzez nieautoryzowane zlecenia transakcji w kanałach cyfrowych.

Podsumowanie odpowiedzi w sektorach

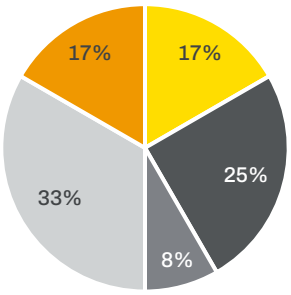
Banki

Wykres 26. Wielkość instytucji mierzona wartością sumy bilansowej na koniec 2021 roku



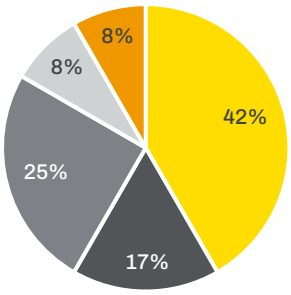
- Poniżej 0,5 mld PLN
- 0,5–1 mld PLN
- 1–10 mld PLN
- 10–20 mld PLN
- Powyżej 50 mld PLN
- Brak odpowiedzi

Wykres 27. Szacowane łączne koszty przeciwdziałania nadużyciom



- Poniżej 100 tys. PLN
- 100–500 tys. PLN
- Powyżej 500 tys. PLN
- Brak dodatkowych kosztów
- Brak danych

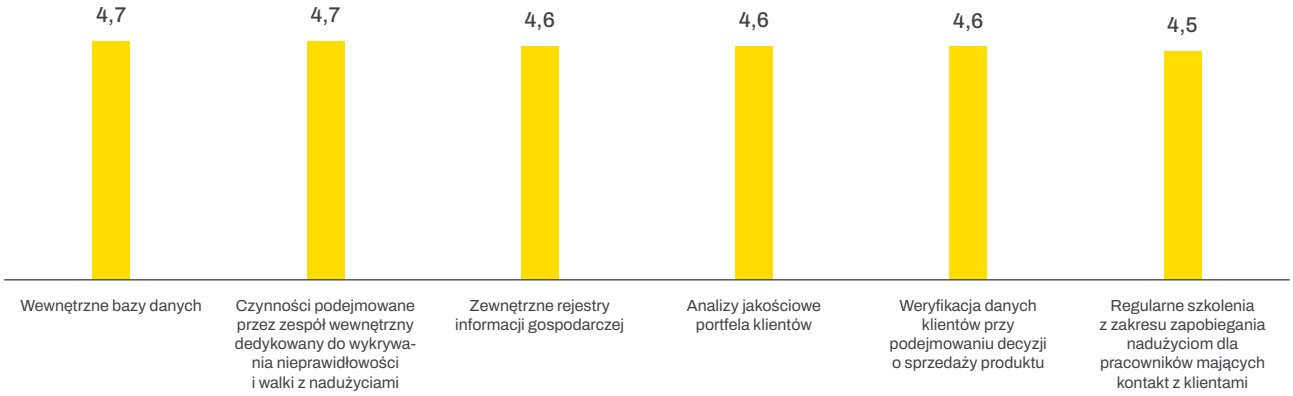
Wykres 28. Szacowana łączna strata w wyniku popełnionych nadużyć na przestrzeni ostatnich 12 miesięcy



- Poniżej 100 tys. PLN
- 100–500 tys. PLN
- 1–10 mln PLN
- Powyżej 10 mln PLN
- Brak danych

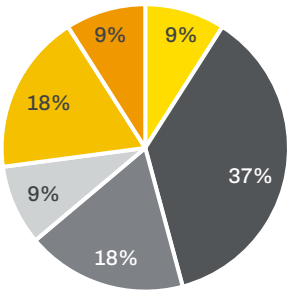
Wykres 29. Najbardziej i najmniej istotne ryzyko wystąpienia nadużycia (średnia przyznanych ocen w skali od 1 do 4)

Wykres 30. Najskuteczniejsze metody walki z nadużyciami wraz z ocenami skuteczności (średnia z ocen w skali od 1 do 5)



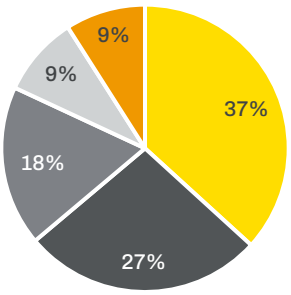
Firmy leasingowe

Wykres 31. Wielkość instytucji mierzona wartością sumy bilansowej na koniec 2021 roku



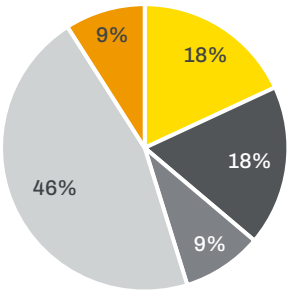
- Poniżej 0,5 mld PLN
- 1–10 mld PLN
- 10–20 mld PLN
- 20–50 mld PLN
- Powyżej 50 mld PLN
- Brak odpowiedzi

Wykres 32. Szacowane łączne koszty przeciwdziałania nadużyciom



- Poniżej 100 tys. PLN
- 100–500 tys. PLN
- Powyżej 500 tys. PLN
- Brak dodatkowych kosztów
- Brak danych

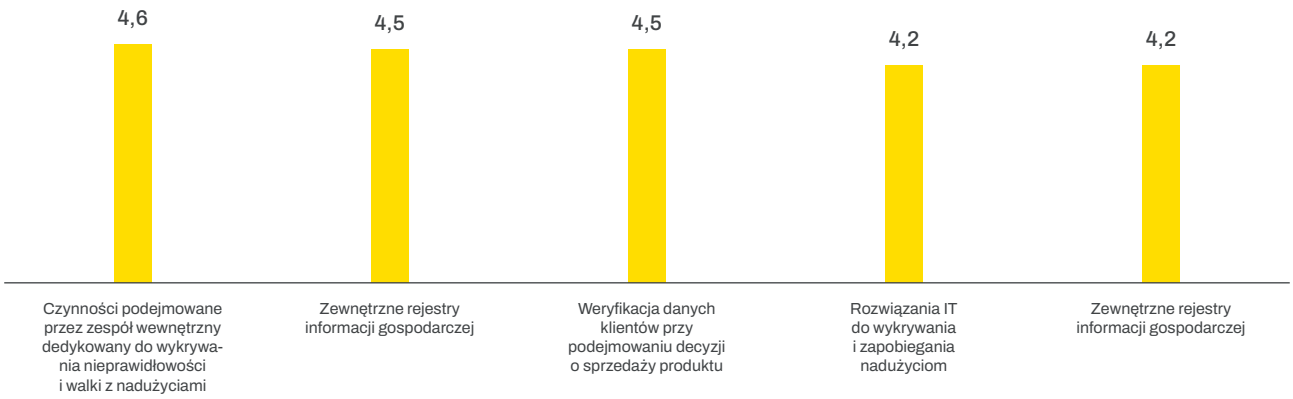
Wykres 33. Szacowana łączna strata w wyniku popełnionych nadużyć na przestrzeni ostatnich 12 miesięcy



- Poniżej 100 tys. PLN
- 100–500 tys. PLN
- 500 tys. – 1 mln PLN
- 1–10 mln PLN
- Brak danych

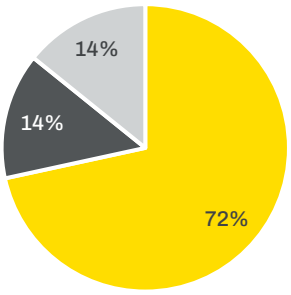
Wykres 34. Najbardziej i najmniej istotne ryzyko wystąpienia nadużycia (średnia przyznanych ocen w skali od 1 do 4)

Wykres 35. Najskuteczniejsze metody walki z nadużyciami wraz z ocenami skuteczności (średnia z ocen w skali od 1 do 5)



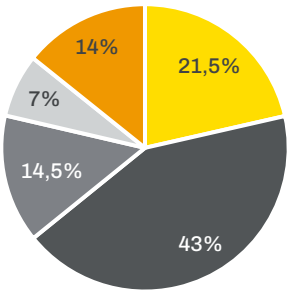
Instytucje pożyczkowe

Wykres 36. Wielkość instytucji mierzona wartością sumy bilansowej na koniec 2021 roku



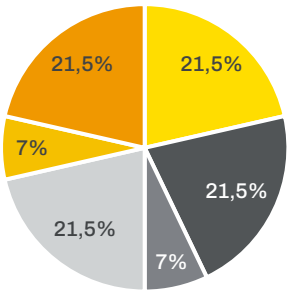
- poniżej 0,5 mld PLN
- 0,5–1 mld PLN
- Brak odpowiedzi

Wykres 37. Szacowane łączne koszty przeciwdziałania nadużyciom



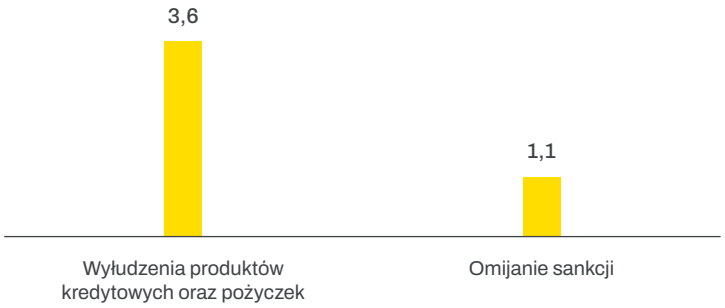
- Poniżej 100 tys. PLN
- 100–500 tys. PLN
- Powyżej 500 tys. PLN
- Brak dodatkowych kosztów
- Brak danych

Wykres 38. Szacowana łączna strata w wyniku popełnionych nadużyć na przestrzeni ostatnich 12 miesięcy

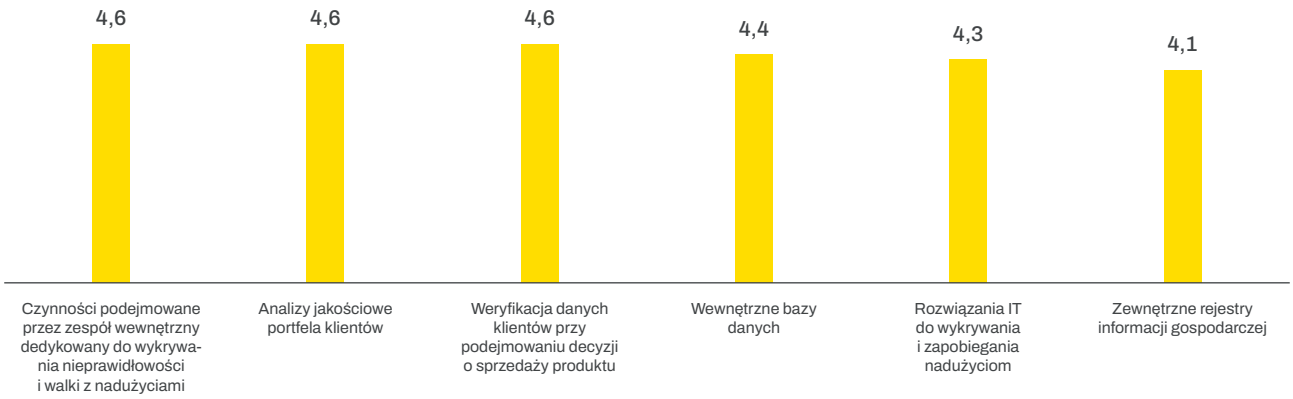


- Poniżej 100 tys. PLN
- 100–500 tys. PLN
- 500 tys. – 1 mln PLN
- 1–10 mln PLN
- Powyżej 10 mln PLN
- Brak danych

Wykres 39. Najbardziej i najmniej istotne ryzyko wystąpienia nadużycia (średnia przyznanych ocen w skali od 1 do 4)



Wykres 40. Najskuteczniejsze metody walki z nadużyciami wraz z ocenami skuteczności (średnia z ocen w skali od 1 do 5)



Związek Przedsiębiorstw Finansowych w Polsce (wcześniej Konferencja Przedsiębiorstw Finansowych w Polsce – Związek Pracodawców) powstał 27 października 1999 roku i obecnie skupia około stu kluczowych przedsiębiorstw z wielu sektorów polskiego rynku finansowego, w tym bankowości, zarządzania wierzytelnościami, pośredników finansowych, instytucji pożyczkowych, zarządzających informacją gospodarczą i kredytową, odwróconej hipoteki w modelu sprzedażowym, platform crowdfundingowych oraz ubezpieczeń.

ZPF to Członek Rady Rozwoju Rynku Finansowego, powołanej do życia przez Ministra Finansów Rzeczypospolitej Polskiej oraz Członek prestiżowej organizacji samorządowej europejskiego przemysłu kredytowego EUROFINAS (European Federation of Finance House Associations), zrzeszającej szesnaście krajowych organizacji, reprezentujących instytucje finansowe.

ZPF ma w swoim dorobku badawczym już kilkaset raportów, koncentrując się merytorycznie na obszarze kredytu.

Celem działalności EY jest budowanie lepiej funkcjonującego świata – poprzez wspieranie klientów, pracowników i społeczeństwa w tworzeniu trwałych wartości – oraz budowanie zaufania na rynkach kapitałowych.

Wspomagane przez dane i technologię, zróżnicowane zespoły EY działające w ponad 150 krajach, zapewniają zaufanie dzięki usługom audytorskim oraz wspierają klientów w rozwoju, transformacji biznesowej i działalności operacyjnej.

Zespoły **audytorskie**, **consultingowe**, **prawne**, **strategiczne**, **podatkowe** i **transakcyjne** zadają nieoczywiste pytania, by móc znaleźć nowe odpowiedzi na złożone wyzwania, przed którymi stoi dziś świat.

EY w Polsce to ponad 5000 specjalistów pracujących w 7 miastach: w Warszawie, Gdańsku, Katowicach, Krakowie, Łodzi, Poznaniu i Wrocławiu oraz w Centrum Usług Wspólnych EY.

Działając na polskim rynku co roku EY doradza tysiącom firm, zarówno małym i średnim przedsiębiorstwom, jak i największym firmom. Tworzy unikatowe analizy, dzieli się wiedzą, integruje środowisko przedsiębiorców oraz angażuje się społecznie. Działająca od ponad 20 lat **Fundacja EY** wspiera rozwój i edukację dzieci oraz młodzieży z rodzin zastępczych, zwiększając ich szanse na dobrą przyszłość, a także pomaga opiekunom zastępczym w ich codziennej pracy. Każdego roku Fundacja EY realizuje około 20 projektów pomocowych, wspierając w ten sposób ponad 1300 rodzin zastępczych.

EY Polska od 2003 roku prowadzi polską edycję międzynarodowego konkursu **EY Przedsiębiorca Roku**, której zwycięzcy reprezentują Polskę w międzynarodowym finale World Entrepreneur of the Year organizowanym co roku w Monte Carlo. To jedyna tej rangi, międzynarodowa inicjatywa promująca najlepszych przedsiębiorców.

EY Polska jest sygnatariuszem Karty Różnorodności i pracodawcą równych szans. Realizuje wewnętrzny program „Poziom wyżej bez barier", aktywnie wspierający osoby z niepełnosprawnościami na rynku pracy. EY był w Polsce wielokrotnie wyróżniany tytułem „Pracodawca Roku®" w rankingu prowadzonym przez międzynarodową organizację studencką AIESEC. EY jest również laureatem w rankingach Great Place to Work oraz Idealny Pracodawca według Universum

.

COPYRIGHT

© Związek Przedsiębiorstw Finansowych w Polsce
ul. Długie Pobrzeże 30, 80-888 Gdańsk, www.zpf.pl

© Ernst & Young spółka z ograniczoną odpowiedzialnością Consulting spółka komandytowa
Rondo ONZ 1, 00-124 Warszawa, www.ey.com/pl

ZPF

Związek
Przedsiębiorstw
Finansowych
w Polsce

Budujemy kapitał społeczny
na rynku finansowym

www.zpf.pl