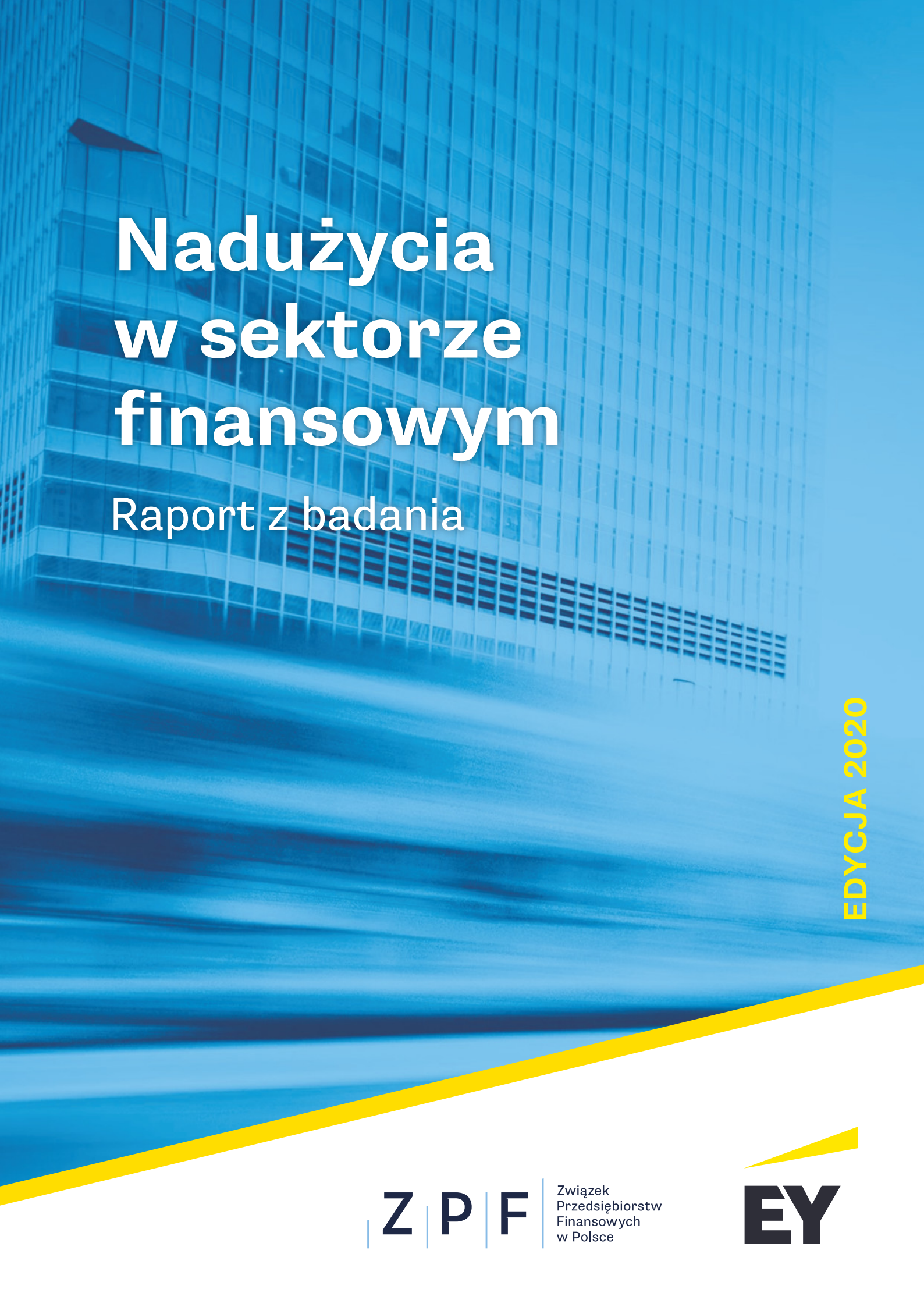


Nadużycia w sektorze finansowym

Raport z badania

EDYCJA 2020

ZPF Związek Przedsiębiorstw Finansowych w Polsce

EY

Spis treści

Wprowadzenie	4
Uczestnicy badania	6
Wpływ pandemii na badane instytucje finansowe	8
Szczegółowe wyniki badania	23
Podsumowanie	36
Podsumowanie odpowiedzi w sektorach	38



Mariusz Witalis,
Partner, EY

Szanowni Państwo,

Prowadzone przez EY Światowe Badanie Uczciwości w Biznesie ujawniło, że kryzys spowodowany COVID-19 negatywnie wpływa na uczciwość w firmach. W Polsce zdecydowanie więcej respondentów niż w innych krajach uważa, że w sytuacji wyzwań rynkowych uczciwe postępowanie jest utrudnione. Jak pokazały doświadczenia kryzysu z lat 2007–2008, w niepewnych czasach rośnie presja na działania nieetyczne. Więcej osób skłonnych jest działać niezgodnie z zasadami, a czasem i z przepisami prawa, aby ratować swoje firmy oraz miejsca pracy. Tegoroczne badanie nadużyć w sektorze finansowym, którego wnioski zostały podsumowane w niniejszym raporcie, jest próbą diagnozy, czy i jak pierwsze miesiące pandemii zmieniły optykę sektora na problem fraudów.
Okres pandemii jest szczególnie trudny dla biznesu. Tym bardziej chciałbym serdecznie podziękować wszystkim Uczestnikom tegorocznej edycji badania. Mam nadzieję, że zawarte w niniejszym raporcie informacje pomogą Państwu w przeciwdziałaniu nadużyciom.



Marcin Czugan,
Prezes Zarządu,
Związek Przedsiębiorstw
Finansowych w Polsce

Badanie prowadzone przez EY Polska i Związek Przedsiębiorstw Finansowych to bardzo istotna diagnoza aktualnej sytuacji nadużyć w sektorze finansowym. W dobie wyjątkowego i trudnego czasu, w którym się znajdujemy, badanie pełni rolę sygnalizującą niepożądane zjawiska na rynku finansowym. Z tych sygnałów powinniśmy korzystać i wyciągać właściwe wnioski.
Z drugiej strony czas epidemii COVID-19 to okres wykorzystywania pracy zdalnej i otwarcia wielu kanałów online dla codziennych transakcji. To z kolei sprzyja zmianie metod wykorzystywanych przez oszustów, którzy szybko adaptują się do zmieniającej rzeczywistości. To również musimy w sektorze finansowym antycypować.
Uprzejmie dziękuję wszystkim Firmom, które wzięły udział w tegorocznym badaniu. Mamy nadzieję, że Raport stanowić będzie dla Państwa wartość, a praktyczne korzystanie z jego ustaleń pomoże zapobiec nadużyciom w sektorze finansowym.



Andrzej Sugajski,
Dyrektor Generalny,
Związek Polskiego
Leasingu

Wprowadzenie w Polsce stanu epidemii spowodowało, że, podobnie jak większość przedsiębiorstw, branża leasingowa przeszła na tryb pracy zdalnej. W kwestiach organizacyjnych zmiana formy pracy przebiegła bez większych zakłóceń, głównie ze względu na systemowe rozwiązania gwarantujące ciągłość działania firm leasingowych w sytuacjach kryzysowych. Jednak praca zdalna to nie tylko kwestia organizacji pracy, ale także źródło potencjalnych fraudów. Branżę leasingową zawsze cechowała bardzo bliska współpraca zarówno z korzystającymi, jak i dostawcami z uwagi na fakt, że firmy leasingowe są właścicielami przedmiotów przez cały okres umowy leasingu. Wprowadzone ograniczenia wpłynęły na intensywność takich kontaktów. W rezultacie wzrosło ryzyko nadużyć i konieczne stało się bardziej wnikliwe podejście do identyfikacji tożsamości klienta, oceny jego wiarygodności, jak również weryfikacji samego przedmiotu leasingu i źródła jego pochodzenia.
Tym samym, podobnie jak w ubiegłych latach, najskuteczniejszymi metodami walki z nadużyciami okazały się zespoły specjalistów zatrudnionych do wykrywania nieprawidłowości, bazy danych oraz weryfikacja danych klientów.

Wprowadzenie

Niniejszy raport stanowi podsumowanie tegorocznej edycji prowadzonego przez EY Polska oraz Związek Przedsiębiorstw Finansowych (ZPF) od 11 lat projektu badawczego „Badanie nadużyć w sektorze finansowym".

Staramy się, by badanie było jak najlepiej dostosowane do zmieniających się oczekiwań sektora finansowego, dlatego co roku modyfikujemy jego formułę. W związku ze szczególną sytuacją spowodowaną COVID-19, ankieta została wzbogacona o szczegółowe pytania o wpływ pandemii, od marca do maja 2020, na problem nadużyć.

Raport z badania podzielony jest na 3 części. W pierwszej omówione zostały główne wnioski z badania, ze szczególnym uwzględnieniem oddziaływania COVID-19. Wyniki ankiety w tej części zaprezentowaliśmy w sposób zagregowany dla wszystkich respondentów, ze wskazaniem na trendy zaobserwowane w odpowiedziach przesłanych przez banki, firmy leasingowe, firmy pożyczkowe oraz zakłady ubezpieczeń.

W drugiej części raportu zawarte są wyniki w poszczególnych obszarach. Na końcu znajdą Państwo natomiast załącznik w postaci graficznego opracowania odpowiedzi udzielonych na poszczególne pytania dla każdej z czterech grup respondentów: banków, leasingodawców, firm pożyczkowych oraz ubezpieczycieli.

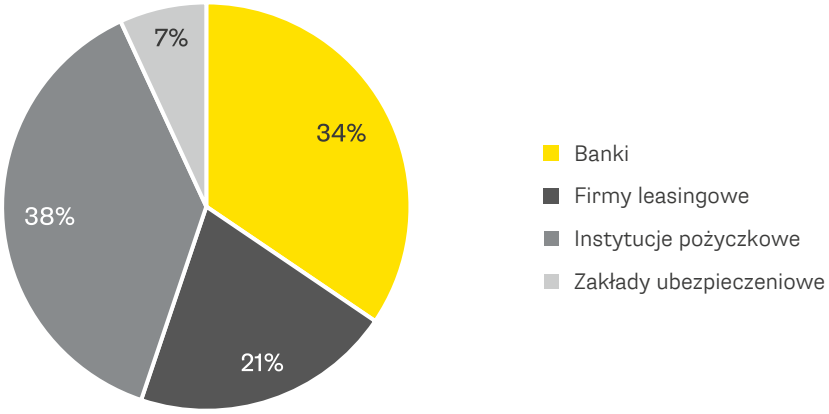
Badanie zostało przeprowadzone w formie anonimowej ankiety, od czerwca do sierpnia 2020 roku.

W imieniu EY oraz Związku Przedsiębiorstw Finansowych w Polsce chcielibyśmy podziękować wszystkim Respondentom za poświęcony czas i przekazane spostrzeżenia.

Uczestnicy badania

W tegorocznej edycji badania nadużyć w sektorze finansowym wzięły udział cztery grupy respondentów: banki, instytucje pożyczkowe, firmy leasingowe oraz zakłady ubezpieczeń. Nową grupę stanowią instytucje świadczące usługi w zakresie ubezpieczeń osobowych, majątkowych i reasekuracji. W przeciwieństwie do zeszłego roku, w którym najliczniejszą grupę stanowiły banki, w tegorocznej edycji największą grupą respondentów były instytucje pożyczkowe. Strukturę respondentów tegorocznego badania ilustruje wykres 1.

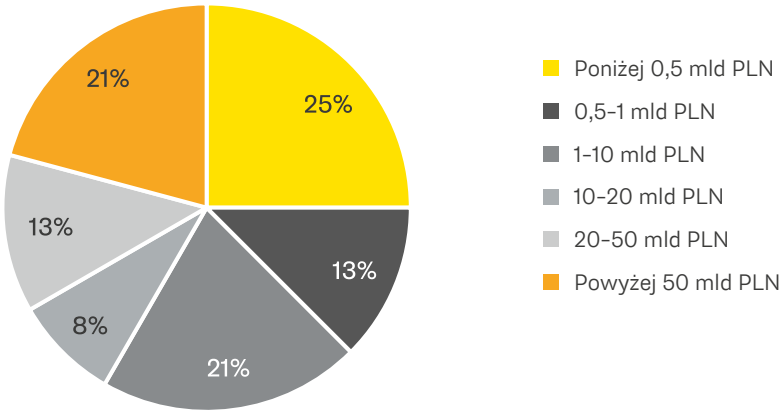
Wykres 1. Rodzaje instytucji biorących udział w badaniu



Najliczniej reprezentowane były instytucje najmniejsze, których łączna wartość aktywów w 2019 r. nie przekroczyła 0,5 mld zł. W grupie tej znalazła się połowa uczestniczących w badaniu zakładów ubezpieczeń, instytucji pożyczkowych i 13% banków. Co 5 instytucja uczestnicząca w badaniu zadeklarowała najwyższy (powyżej 50 mld PLN) przedział sumy aktywów na koniec 2019 r. Tę grupę reprezentowały: połowa z ankietowanych zakładów ubezpieczeń, ponad jedna trzecia banków oraz 17% firm leasingowych.

Osoby udzielające odpowiedzi w imieniu badanych instytucji zajmowały stanowiska kierownicze i eksperckie.

Wykres 2. Rozmiar instytucji uczestniczących w badaniu, mierzony wartością sumy bilansowej na koniec 2019 r.



Wpływ pandemii na badane instytucje finansowe

W 2020 roku światową gospodarką wstrząsnęła pandemia COVID-19. Podczas epidemii niemal wszystkie sektory gospodarki doświadczają negatywnych skutków rozprzestrzeniania się wirusa. W znacznym stopniu uderza to także w instytucje finansowe biorące udział w tegorocznym badaniu. Niepewność dotycząca dalszego przebiegu pandemii, a także jej wpływu na gospodarkę i społeczeństwo, wymusiła na większości podmiotów gospodarczych wprowadzenie gwałtownych zmian w działalności operacyjnej oraz planach strategicznych.

Ze względu na skalę negatywnych skutków pandemii oraz jej nieprzewidywalny wpływ na działalność instytucji finansowych, tegoroczne badanie zostało rozszerzone o dodatkowe pytania dotyczące okresu od marca do maja 2020 r.

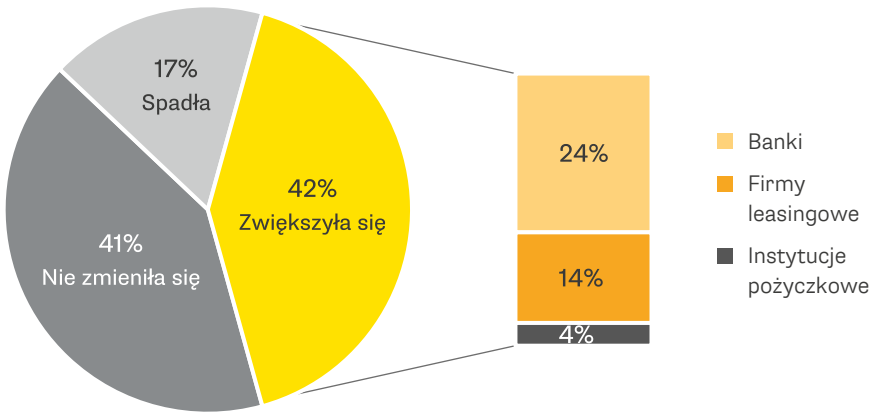
Na podstawie odpowiedzi udzielonych przez ankietowanych wskazać można skutki, jakie pandemia wywarła na ankietowane instytucje, sprawdzić, czy i jak zmieniły się metody walki z nadużyciami oraz ocenić, w jakim stopniu instytucje finansowe czują się przygotowane na potencjalnie niekorzystne zmiany społeczno-gospodarcze. W związku z tym w pierwszej części raportu przedstawiamy nasze obserwacje i wnioski dotyczące tych kwestii.

COVID-19 a ryzyko nadużyć

Podstawowym celem prowadzonego przez nas badania jest sprawdzenie, jak ryzyko nadużyć materializuje się w instytucjach sektora finansowego.

Tradycyjnie zapytaliśmy respondentów, czy w ich ocenie w ciągu ostatniego roku nastąpiła zmiana intensywności występowania zjawiska nadużyć (wykres 3).

Wykres 3. Zmiana intensywności występowania zjawiska nadużyć w ciągu ostatnich 12 miesięcy



Analiza udzielonych odpowiedzi wskazała, że mniej niż połowa badanych uważa, że zjawisko nadużyć zintensyfikowało się w badanym okresie. Co ciekawe, jest to obraz bardziej optymistyczny niż przed rokiem, kiedy takiej odpowiedzi udzieliło blisko 60% respondentów. Warto przy tym zauważyć, że żadna z biorących udział w badaniu instytucji rynku ubezpieczeń nie zaobserwowała intensyfikacji zjawiska nadużyć.

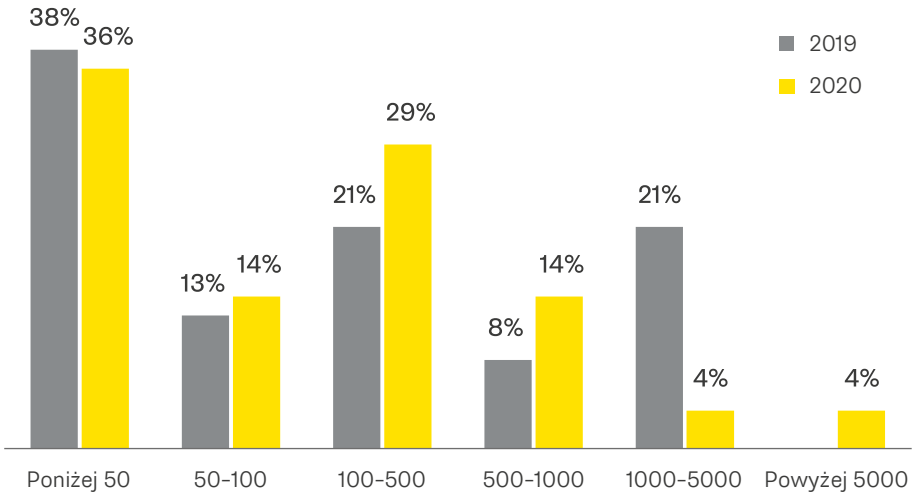
W tym roku na zwiększenie intensywności nadużyć wskazały głównie banki (24%), podczas gdy w 2019 roku to firmy leasingowe i pożyczkowe odpowiadały za prawie połowę takich wskazań. W dalszej części badania spróbujemy ocenić, z czego może wynikać ta zmiana.

Udział pozostałych odpowiedzi również istotnie różni się od poprzedniego roku. 41% badanych nie zaobserwowało intensyfikacji zjawiska nadużyć, a prawie co piąty respondent wskazał, że intensywność ta spada. To istotna zmiana w porównaniu do ubiegłorocznego badania, w którym wskazania te dotyczyły odpowiednio 22% oraz 8% ankietowanych.

Chcąc zweryfikować ten dość zaskakujący wynik, poprosiliśmy podmioty z sektora finansowego o wskazanie liczby zidentyfikowanych w ostatnich 12 miesiącach przypadków nadużyć. Udzielone odpowiedzi zostały porównane z danymi z poprzedniego badania (wykres 4).

Wyniki nie są jednoznaczne. Z jednej strony w połowie ankietowanych instytucji liczba zidentyfikowanych przypadków nadużyć nie przekroczyła 100 incydentów zarówno w tym, jak i ubiegłym roku, a także znacząco zmalała liczba instytucji, w których liczba nadużyć plasowała się w przedziale 1000–5000 incydentów. Z drugiej strony natomiast, w tegorocznym badaniu po raz pierwszy w historii część respondentów wskazała, że zidentyfikowała powyżej 5000 przypadków nadużyć. Jednocześnie średnia liczba identyfikowanych przez respondentów nadużyć spadła z 835 do 501 rocznie. Wynik ten może oznaczać, że w ogólnym ujęciu nadużyć było mniej lub też że stosowane przez część instytucji narzędzia prewencyjne były bardziej skutecznie. W tym samym czasie niektóre instytucje padły ofiarami intensywniejszych niż wcześniej ataków, stąd przekroczenie historycznych rekordów liczby przypadków.

Wykres 4. Liczba zidentyfikowanych przypadków nadużyć w ciągu ostatnich 12 miesięcy, w porównaniu do poprzedniego okresu



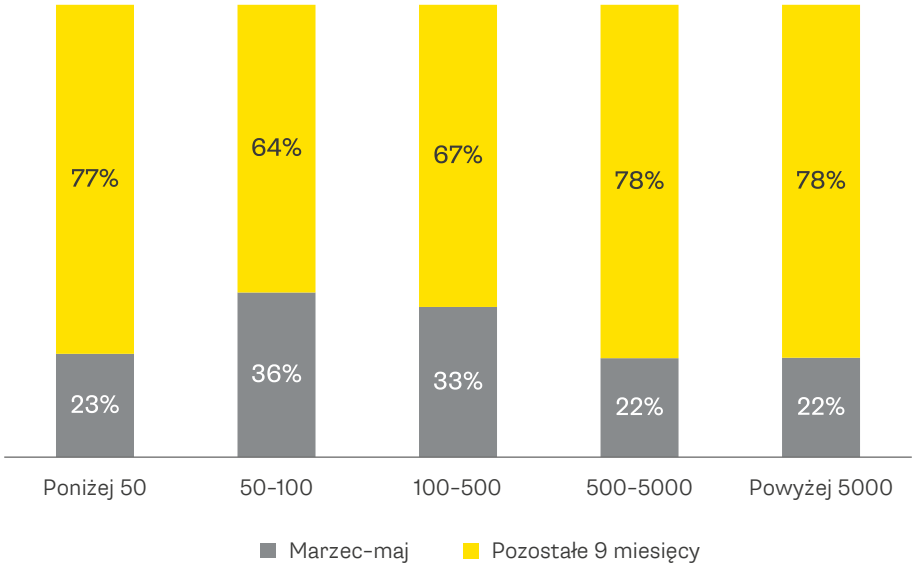
Przyglądając się średniej liczbie zidentyfikowanych w okresie ostatnich 12 miesięcy przypadków nadużyć w poszczególnych sektorach, można zauważyć, że wartość ta znacząco spadła w przypadku instytucji pożyczkowych. Realny spadek incydentów jest spójny z deklarowaną przez reprezentantów tych instytucji

zmniejszoną intensywnością zjawiska nadużyć. Na mniej zidentyfikowanych przypadków nadużyć wskazały również banki. Biorące udział w badaniu firmy leasingowe, chociaż zidentyfikowały więcej przypadków niż przed rokiem, nadal uważają, że intensywność zjawiska spadła.

Chcąc uzyskać obraz zmian intensywności zjawiska nadużyć potencjalnie wywołanych epidemią COVID-19, zestawiliśmy dane z miesięcy najsilniej dotychczas dotkniętych epidemią (marzec–maj 2020 r.) z pozostałymi 9 miesiącami badanego okresu, a także z poprzednimi edycjami badania (wykres 5).

W pierwszej kolejności sprawdziliśmy, czy i jak pandemia wpłynęła na liczbę zidentyfikowanych przypadków nadużyć. Analiza wyników pozwala stwierdzić, że okres pandemii nie wpłynął bezpośrednio na liczbę notowanych incydentów. W większości ankietowanych instytucji w okresie od marca do maja 2020 r. odsetek zidentyfikowanych przypadków nadużyć wynosił średnio około 20–30% ogólnej liczby nadużyć wykrytych w pozostałych miesiącach objętych badaniem. Można więc wnioskować, że w tych przedsiębiorstwach średnia liczba nadużyć wykryta w ciągu miesiąca nie uległa zmianie, pomimo pandemii COVID-19.

Wykres 5. Stosunek zidentyfikowanych przypadków nadużyć w okresie pierwszych miesięcy pandemii (marzec–maj 2020) do pozostałych miesięcy objętych badaniem, w przedziałach ogólnej liczby zidentyfikowanych nadużyć

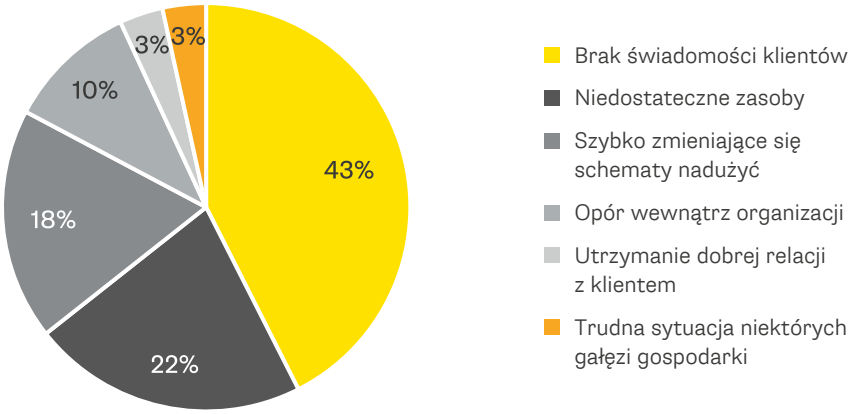


Zwiększenie intensywności zjawiska nadużyć w pierwszym kwartale pandemii zaraportowało jedynie 15% respondentów. Instytucje te wskazały, że w ich przypadku na „kwartał pandemiczny" przypada połowa zidentyfikowanych w całym roku przypadków nadużyć. Problem ten dotyczył przede wszystkim firm leasingowych, ale również banków uniwersalnych znajdujących się w grupie instytucji, które w ciągu ostatnich 12 miesięcy zidentyfikowały poniżej 500 przypadków.

Chociaż mniej respondentów niż przed rokiem zauważa wzrost skali zjawiska nadużyć, to istnieją jeszcze inne trudności, z którymi muszą się mierzyć instytucje finansowe. Tegoroczne odpowiedzi są istotnie inne od poprzedniego roku (wykres 6). Na pierwszy plan wysuwa się brak świadomości klientów – to już ponad 40% wskazań, względem 33% wskazań w poprzednim badaniu. Może to oznaczać, że

w dobie wymuszonej epidemią pracy zdalnej, ograniczonego funkcjonowania placówek stacjonarnych oraz przeniesienia większości codziennej aktywności do świata wirtualnego, klienci byli bardziej skłonni do podejmowana ryzykownych zachowań. Do tego wyniku prawdopodobnie przyczyniły się przypadki niewystarczającej ochrony danych, nieintencjonalnego udostępniania loginów lub haseł, a także wszelkich nieostrożnych decyzji konsumenckich pozwalających oszustom na dokonywanie nadużyć na prywatnych rachunkach i z wykorzystaniem danych osobowych konsumentów.

Wykres 6. Istotne problemy w obszarze nadużyć, z jakimi zmagają się instytucje



To, co nadal sprawia trudności instytucjom z sektora finansowego, to niedostateczne zasoby skierowane do obszaru walki z nadużyciami. W zeszłym roku ten aspekt znalazł się na pierwszym miejscu ex aequo z szybko zmieniającymi się schematami nadużyć – po 29% wskazań. W tym roku obie te kategorie są nadal w czołówce, ale odsetek wskazań wyraźnie spadł. Podczas pandemii informacje o nowych oszustwach i metodach wyłudzeń pojawiały się niemal codziennie, a w obliczu takiej dynamiki i kreatywności oszustów liczy się głównie szybkość reagowania i niezawodne narzędzia. Skoro obserwujemy spadek wskazań w obliczu tak wymagających warunków rynkowych, można zaryzykować stwierdzenie, że instytucje są coraz lepiej przygotowane do walki z nadużyciami, co jest spójne z przeciętnie mniejszą liczbą zidentyfikowanych przypadków.

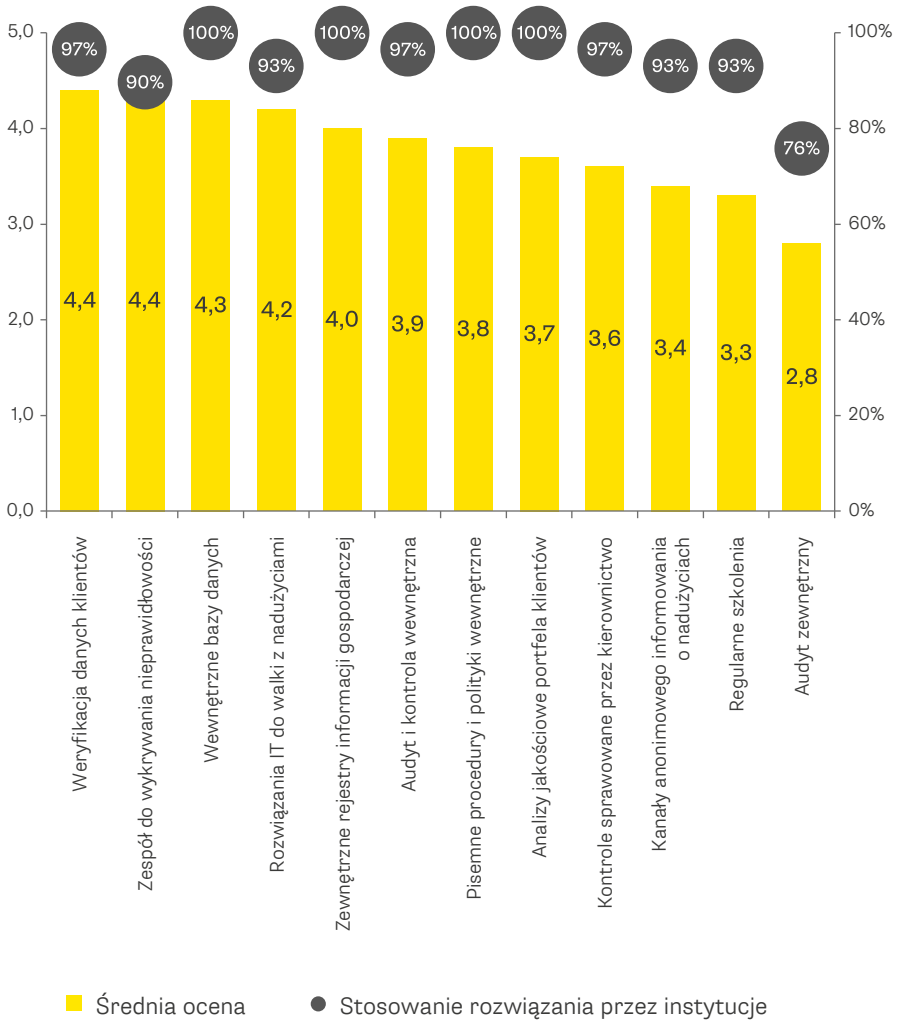
Brak zauważalnych skutków pandemii w postaci wzrostu liczby nadużyć w pierwszych trzech miesiącach jej trwania nie musi jednak oznaczać, że trend ten utrzyma się w dłuższym okresie. Początkowa niepewność dotycząca rozwoju sytuacji, obawy i zmiana priorytetów mogły chwilowo uśpić czujność rynku, zarówno po stronie popełniających nadużycia, jak również osób stawiających im czoła. Dopiero w kolejnym badaniu będziemy mogli w pełni ocenić, czy po osiągnięciu względnej stabilizacji oszuści nie uderzyli ze zdwojoną siłą.

Walka z nadużyciami w czasie pandemii

Chcąc zmniejszyć ryzyko wystąpienia potencjalnych nadużyć, instytucje finansowe wdrażają szereg rozwiązań, zarówno skutecznego reagowania na zidentyfikowane nadużycia, jak i aktywnego im zapobiegania.

To, że pandemia nie znalazła odzwierciedlenia w rosnącej liczbie zidentyfikowanych nadużyć w pierwszych trzech miesiącach jej trwania, może wynikać z dobrego przygotowania instytucji. Podobnie jak przed rokiem, zapytaliśmy respondentów o stosowane przez nich metody walki z nadużyciami oraz ocenę ich skuteczności. Każdy respondent mógł wskazać, czy stosuje dane rozwiązanie oraz czy przynosi ono pożądany efekt, używając skali od 1 – najmniej skuteczne do 5 – najbardziej skuteczne. Uzyskane w ten sposób informacje zostały uśrednione i zaprezentowane na wykresie 7.

Wykres 7. Metody walki z nadużyciami wraz z oceną ich skuteczności



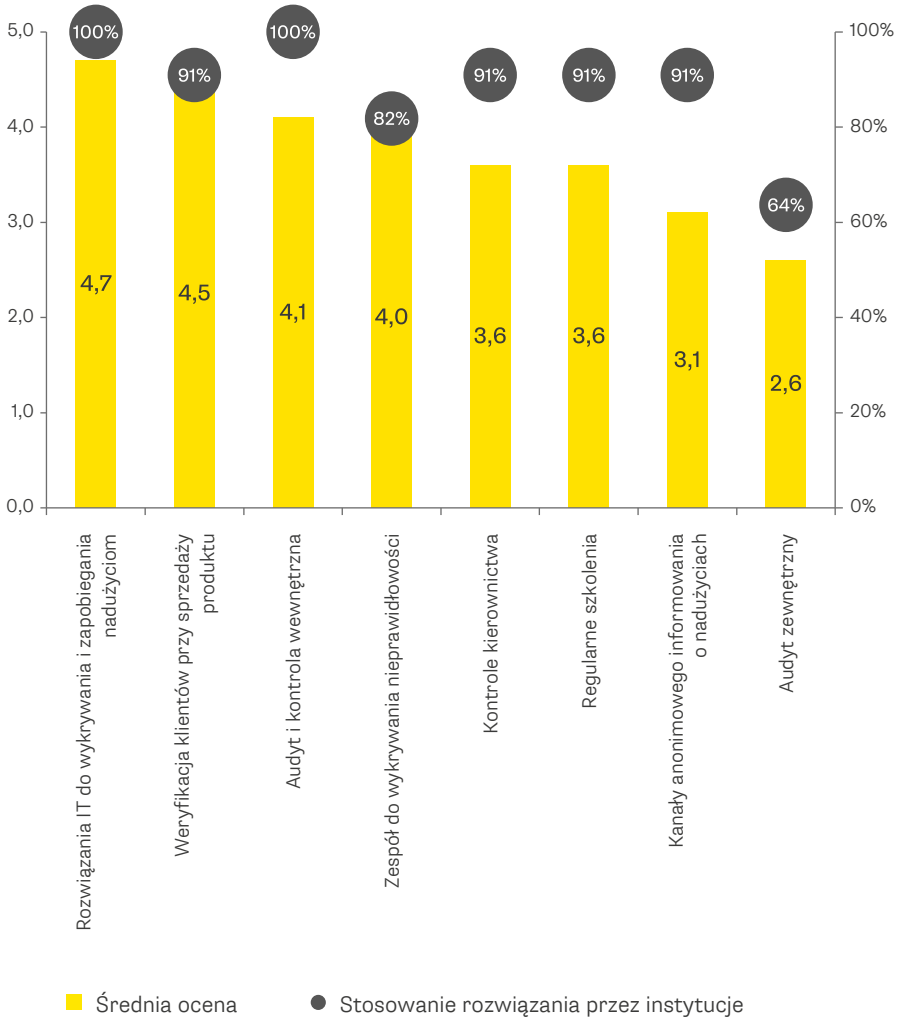
Analiza udzielonych odpowiedzi potwierdza, że wszystkie instytucje stosują jednocześnie wiele metod przeciwdziałania nadużyciom. Aż 65% respondentów stosuje wszystkie wskazane w pytaniu metody.

Do najbardziej efektywnych metod przeciwdziałania nadużyciom w instytucjach finansowych należą weryfikacja danych klientów podczas podejmowania decyzji sprzedażowych oraz czynności podejmowane przez samodzielny zespół wewnętrzny zajmujący się wykrywaniem i zwalczaniem nieprawidłowości. Narzędzi tych nie stosuje część ankietowanych instytucji pożyczkowych oraz jeden ankietowany bank.

W historii naszego badania metody służące do detekcji nadużyć były oceniane jako mniej skuteczne narzędzie walki z nimi. Co ciekawe, zarówno regularne szkolenia, jak również kanały anonimowego informowania o nadużyciach nie przynoszą w ocenie większości instytucji najlepszych efektów. Niedocenianie skuteczności kanałów anonimowego składania zawiadomień o nieprawidłowościach może wynikać z ciągłego braku zaufania do tego narzędzia wśród potencjalnych informatorów lub negatywnego postrzegania osób sygnalizujących zaobserwowane nadużycia. Wydaje się także, że regularne szkolenia dla pracowników, prowadzone przez większość badanych instytucji, nie przekładają się w oczach ankietowanych na ograniczenie występowania nieprawidłowości.

Wśród najbardziej popularnych metod przeciwdziałania nadużyciom respondenci badania wskazali wewnętrzne bazy danych, zewnętrzne rejestry informacji gospodarczej, pisemne procedury i polityki wewnętrzne oraz analizy jakościowe portfela klientów. Rozwiązania te wdrożyły wszystkie spośród badanych instytucji. Większość banków, firm leasingowych i zakładów ubezpieczeniowych biorących udział w tegorocznym badaniu korzysta także z pozostałych metod zwalczania nieprawidłowości. Inaczej sytuacja przedstawia się w instytucjach pożyczkowych, które przeciętnie stosują mniej narzędzi i jednocześnie gorzej oceniają ich skuteczność.

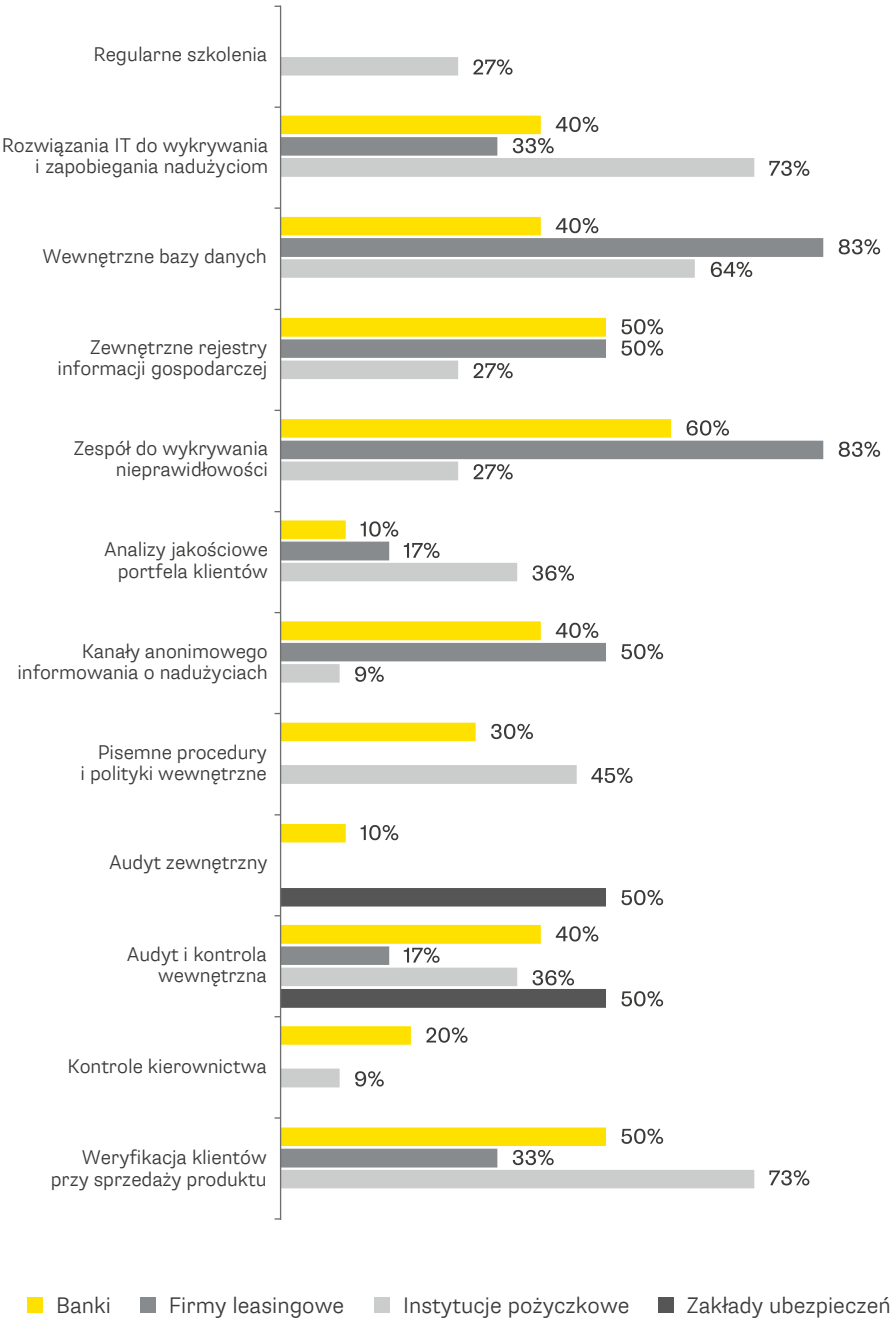
Wykres 8. Metody walki z nadużyciami wraz z oceną ich skuteczności w instytucjach pożyczkowych



Do najchętniej stosowanych, a przy tym uważanych za najbardziej skuteczne, metod przeciwdziałania nadużyciom w instytucjach pożyczkowych należą rozwiązania IT, audyt i kontrole wewnętrzne oraz weryfikacja klientów w procesie sprzedażowym. Kontrole kierownictwa, regularne szkolenia i kanały anonimowego informowania o nieprawidłowościach, choć uważane za niezbyt efektywne, nadal są chętnie stosowane w badanych instytucjach. Jedynie 64% badanych instytucji pożyczkowych korzysta z audytu zewnętrznego.

Analizując skuteczność wybranych metod przeciwdziałania nadużyciom, warto także przyjrzeć się różnicom widocznym między sektorami rynku finansowego (wykres 9).

Wykres 9. Udział najwyższych ocen (5) metod przeciwdziałania nadużyciom w podziale na sektory



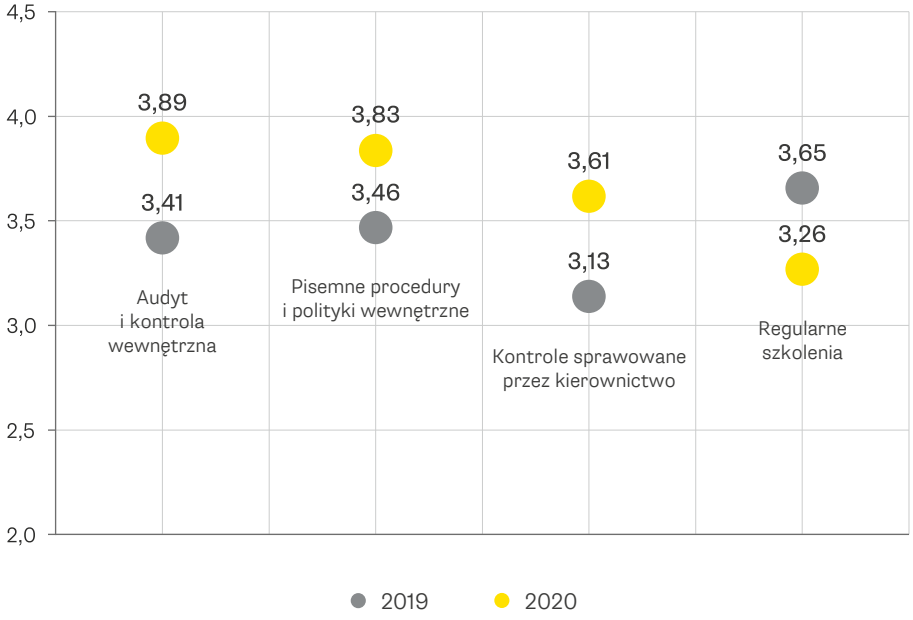
Mimo zbliżonego charakteru działalności poszczególne sektory rynku finansowego różnie oceniają efektywność rozpatrywanych w badaniu metod walki z nieprawidłowościami. Przywoływane wyżej instytucje pożyczkowe najwyższą ocenę skuteczności nadają rozwiązaniom IT oraz weryfikacji klientów w procesie sprzedażowym. W obu przypadkach 73% badanych firm z tego sektora wskazało te narzędzia jako najskuteczniejsze. W firmach leasingowych pod względem efektywności przodują wewnętrzne bazy danych oraz zespoły wewnętrzne, zajmujące się wykrywaniem i zwalczaniem nadużyć. Na najwyższą efektywność wewnętrznych zespołów wskazało także 60% banków.

Audyt zewnętrzny otrzymał najwyższą notę skuteczności od co dziesiątego reprezentanta banku. Regularne szkolenia są oceniane jako najbardziej skuteczne jedynie w instytucjach pożyczkowych – 5 punktów dla tej metody przyznało 27% reprezentantów i byli to wyłącznie reprezentanci instytucji pożyczkowych. Natomiast żadna z ankietowanych firm leasingowych nie postrzega kontroli sprawowanych przez kierownictwo oraz pisemnych procedur i polityk wewnętrznych jako najlepszych sposobów walki z nieprawidłowościami.

Powyższe wyniki potwierdzają dotychczasowe obserwacje, że instytucje co do zasady najlepiej oceniają te metody przeciwdziałania nadużyciom, którymi dysponują oraz że dostosowują je do swojego modelu biznesowego. Instytucje pożyczkowe skupiają się na identyfikowaniu ryzyka nadużyć przed wejściem w relację z klientem. Firmy leasingowe, podobnie jak banki, nie ograniczają się do identyfikacji ryzyka na wejściu, ale analizują sytuację podczas całego trwania stosunków gospodarczych lub życia produktu.

Warto również zwrócić uwagę na metody przeciwdziałania nieprawidłowościom, których ocena uległa największej zmianie na przestrzeni ostatnich 12 miesięcy (wykres 10). Audyt wewnętrzny, pisemne procedury i polityki oraz kontrole kierownictwa przeciętnie zyskały w tegorocznym badaniu na efektywności. Szkolenia jako narzędzie walki z nieprawidłowościami zostały zaś ocenione jako mniej skuteczne.

Wykres 10. Średnie oceny metod walki z nadużyciami w badanych instytucjach – największe różnice na przestrzeni dwóch okresów badawczych

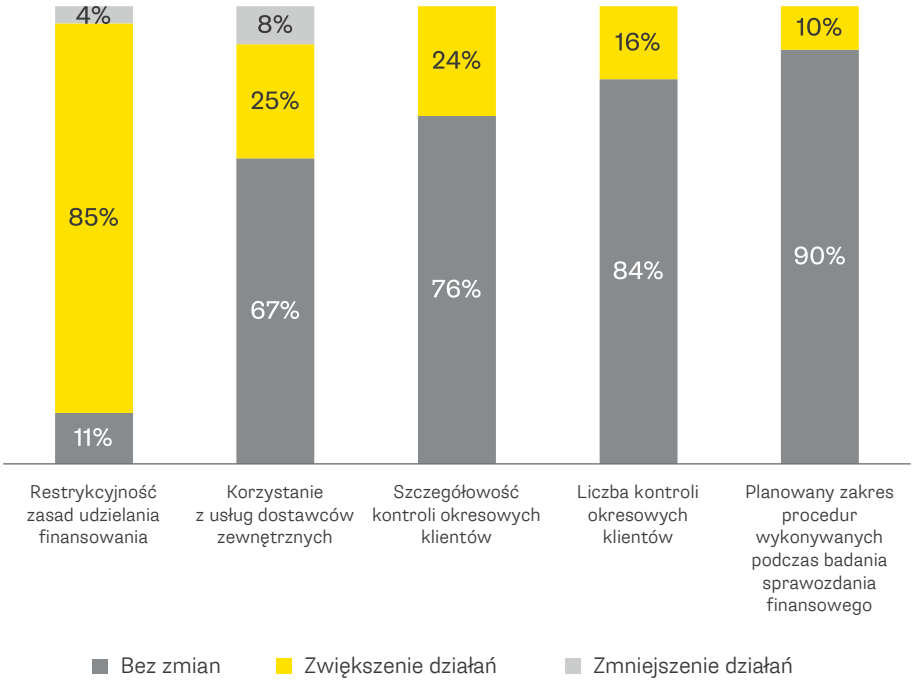


Największe wzrosty dotyczyły metod uważanych w poprzednim badaniu za dość skuteczne. W ocenie respondentów, pod względem skuteczności znacznie zyskał audyt i kontrola wewnętrzna – średnio o 0,48 pkt. w 5-punktowej skali. Wzrost efektywności na tym samym poziomie można zaobserwować w przypadku kontroli sprawowanych przez kierownictwo, które w poprzednim badaniu zanotowały istotny spadek. Regularne szkolenia, w ocenie reprezentantów badanych instytucji, w ciągu ostatnich 12 miesięcy były postrzegane jako nie aż tak skuteczne jak w poprzednim okresie. Ocena ich efektywności spadła średnio o 0,39 pkt. Mimo to metoda ta nadal jest stosowana przez znaczną większość badanych instytucji.

Wyniki tegorocznego badania potwierdziły tendencje obserwowane już od kilku lat. Instytucje finansowe budują strategie przeciwdziałania nieprawidłowościom w oparciu o specjalistyczne kompetencje swoich pracowników, wspieranych szeroko pojętymi rozwiązaniami technologicznymi. Czy pandemia miała jakikolwiek wpływ na to, w jaki sposób firmy w sektorze finansowym walczą z nadużyciami?

Analizy rozpoczęliśmy od sprawdzenia, czy oraz jakie dodatkowe narzędzia były wykorzystywane przez badane instytucje w celu zminimalizowania ryzyka wystąpienia strat w związku z wybuchem pandemii COVID-19. Zapytaliśmy, jakie działania zostały zintensyfikowane, od których odstąpiono oraz jakie pozostały bez zmian. Odpowiedzi ankietowanych zostały przedstawione na wykresie 11.

Wykres 11. Kroki podjęte w celu przeciwdziałania nadużyciom finansowym w związku z pandemią COVID-19



Zdaniem 85% respondentów zwiększeniu uległa restrykcyjność udzielania finansowania nowym i obecnym klientom. Takiej odpowiedzi udzieliło 90% ankietowanych banków oraz wszystkie firmy leasingowe biorące udział w badaniu. Co czwarta pytana instytucja w większym stopniu zaczęła korzystać z usług świadczonych przez zewnętrzne firmy, takie jak dostawcy infrastruktury IT, doradcy biznesowi oraz dostawcy usług związanych z bezpieczeństwem.

W deklaracjach zdecydowanej większości badanych liczba i poziom szczegółowości okresowych kontroli klientów nie uległy znaczącej zmianie. Wzmożone kontrole wewnętrzne zostały zastosowane przez połowę ankietowanych firm leasingowych. Brak zwiększenia intensywności kontroli w pozostałych sektorach może oznaczać, że stosowane dotychczas mechanizmy sprawdziły się także w warunkach zwiększonej niepewności rynkowej – przynajmniej w okresie od marca do maja 2020 r.

Wbrew ogólnym obawom dotyczącym przyszłej sytuacji na rynkach finansowych respondenci badania w dużej mierze wskazali, że nie dokonali zmian w planowanym zakresie procedur wykonywanych przez niezależnego audytora podczas okresowego badania sprawozdania finansowego. Takiej odpowiedzi udzieliło 90% badanych instytucji finansowych. Nie oznacza to jednak, że audytorzy, badając sprawozdania finansowe za rok 2020 i kolejne, nie będą sami dostosowywać zakresu wykonywanych testów.

Pozostałe dodatkowe działania, wdrożone przez ankietowanych, to m.in. zwiększenie liczby i zakresu kontroli klientów – czyli jednej z najczęściej stosowanych i najlepiej ocenianych prewencyjnych metod walki z nadużyciami na przestrzeni ostatnich lat badania.

Pandemia nie zmieniła trendów – w krótkim okresie

Skala nadużyć w ostatnim roku nie uległa istotnym zmianom. Aby potwierdzić ten wniosek, poprosiliśmy respondentów o udzielenie odpowiedzi na dwa zestawy pytań. W pierwszym zapytaliśmy o percepcję wystąpienia nadużycia (wykres 12), w drugim o to, czy to ryzyko faktycznie się zmaterializowało (wykres 13).

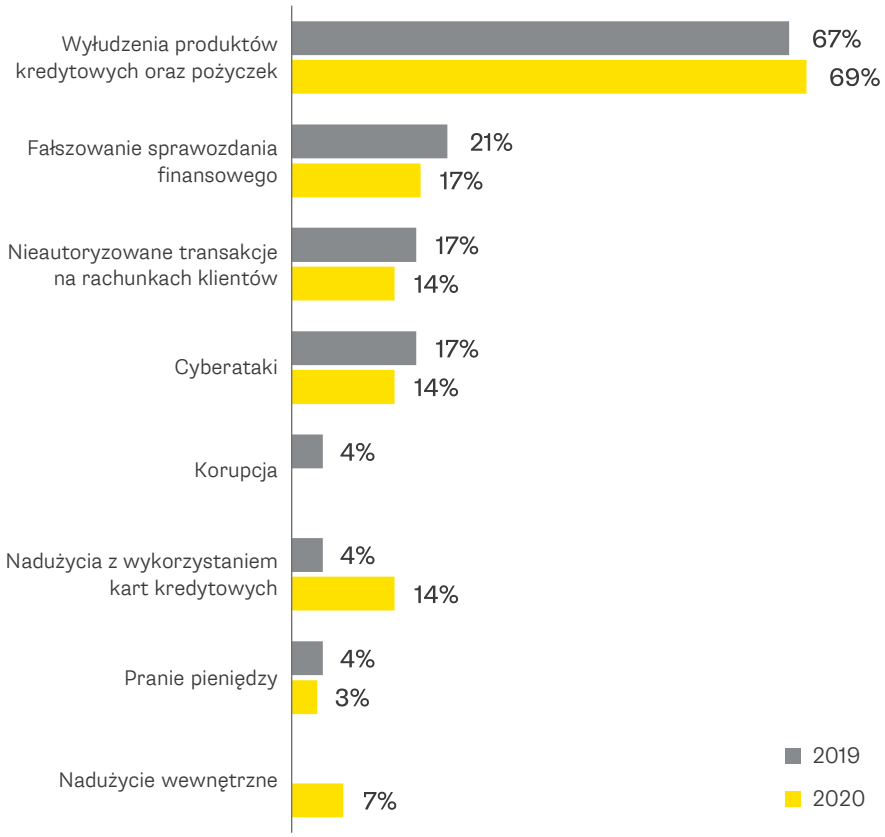
W ocenie przedstawicieli sektora finansowego niezmiennie największym zagrożeniem jest zjawisko wyłudzania produktów kredytowych oraz pożyczek. Prawie 70% pytanych wskazało na wysokie prawdopodobieństwo wystąpienia takiego nadużycia i jest to poziom podobny jak w ubiegłym roku.

Kolejne ryzyka otrzymały zdecydowanie mniej wskazań (14–17%) i są to m.in. nieautoryzowane transakcje na rachunkach klientów, cyberataki czy sfałszowanie sprawozdania finansowego. W porównaniu do roku 2019 nadużycia te budziły większe obawy.

Zdaniem respondentów na niskim poziomie utrzymywało się także zagrożenie związane z praniem pieniędzy. Ocena ta wynikać może raczej z wysokich i ciągle rosnących wymogów regulacyjnych w tym obszarze niż braku tego typu zjawisk w instytucjach rynku finansowego w Polsce.

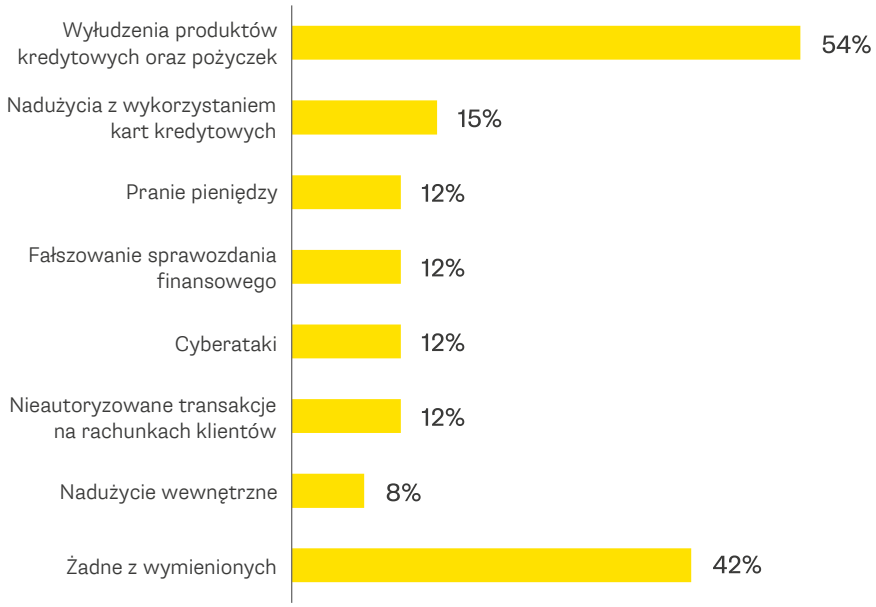
Co zaskakujące, w tegorocznym badaniu żaden z przedstawicieli ankietowanych instytucji nie wskazał, że zjawisko korupcji mogłoby zagrażać reprezentowanej organizacji. Dostrzeżone natomiast zostało ryzyko wystąpienia nadużyć wewnętrznych.

Wykres 12. Ocena zagrożenia wystąpienia poszczególnych rodzajów nadużyć w podziale na lata 2019 i 2020



Aby ocenić, czy zidentyfikowane ryzyko się zmaterializowało, poprosiliśmy respondentów o wskazanie typów nadużyć finansowych, które występowały częściej na przestrzeni ostatnich 12 miesięcy. Chcieliśmy sprawdzić, czy w porównaniu do analogicznego okresu rok wcześniej, pandemia COVID-19 przyczyniła się do wzrostu konkretnego typu nadużyć (wykres 13).

Wykres 13. Rodzaje nadużyć, które w ciągu ostatnich 12 miesięcy wystąpiły częściej niż w poprzednim okresie



W tegorocznym badaniu każdy z typów nadużyć otrzymał mniej wskazań. Dodatkowo, prawie połowa respondentów potwierdziła, że żaden ze wskazanych obszarów w ich odczuciu nie jest większym problemem niż był 12 miesięcy temu.

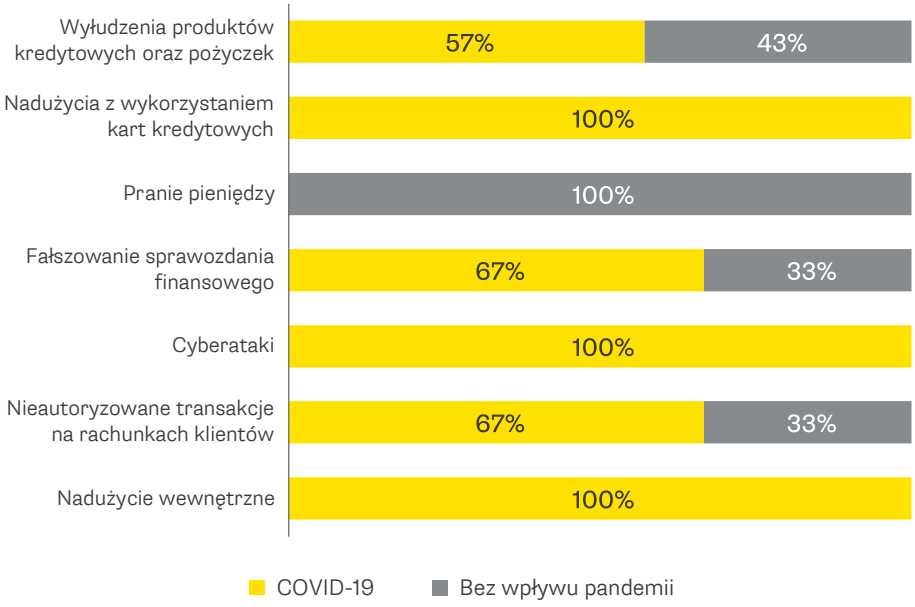
Ponad połowa wszystkich respondentów wskazała na wzrost przypadków wyłudzeń produktów kredytowych oraz pożyczek. Do grupy tej należało aż 80% wszystkich banków biorących udział w ankiecie. Ten typ nadużycia już w ubiegłorocznej edycji badania wskazywany był jako najczęściej dotykający instytucje finansowe (67%). Nasilenie zjawiska wyłudzeń wpisuje się w ogólny trend w sektorze i niekoniecznie spowodowany jest epidemią COVID-19.

Równie często jak w ubiegłym roku respondenci wskazywali na zwiększenie występowania nadużyć związanych z wykorzystaniem kart kredytowych i praniem pieniędzy. Co ciekawe, cyberataki, nieautoryzowane transakcje na rachunkach klientów oraz fałszowanie sprawozdań finansowych nie są już w czołówce nadużyć o rosnącym nasileniu. Na wzrost tego rodzaju incydentów wskazało po 12% respondentów z każdej grupy ankietowanych instytucji, podczas gdy w edycji 2019 wskazania te plasowały się na poziomie 25–33%. Tegoroczne dane mogą więc wskazywać, że instytucje rynku finansowego uczą się skuteczniej bronić przed tym rodzajem ryzyka.

Podobnie jak przed rokiem, żaden z respondentów nie wymienił korupcji jako zjawiska, którego częstotliwość wzrosła w badanym okresie. Ryzyko korupcji, zgodnie ze wskazaniami w ostatnich latach badania, nie jest istotnym problemem w sektorze finansowym.

Pandemia COVID-19 miała niezaprzeczalny wpływ nie tylko na działanie instytucji finansowych w Polsce, lecz również na metody stosowane przez oszustów. By zweryfikować, czy pandemia wpłynęła na częstotliwość występowania wybranych rodzajów nadużyć, poprosiliśmy badanych o określenie, w którym ze wskazanych obszarów widzą jej wpływ(wykres 14).

Wykres 14. Wpływ pandemii na zwiększoną intensywność występowania poszczególnych rodzajów nadużyć



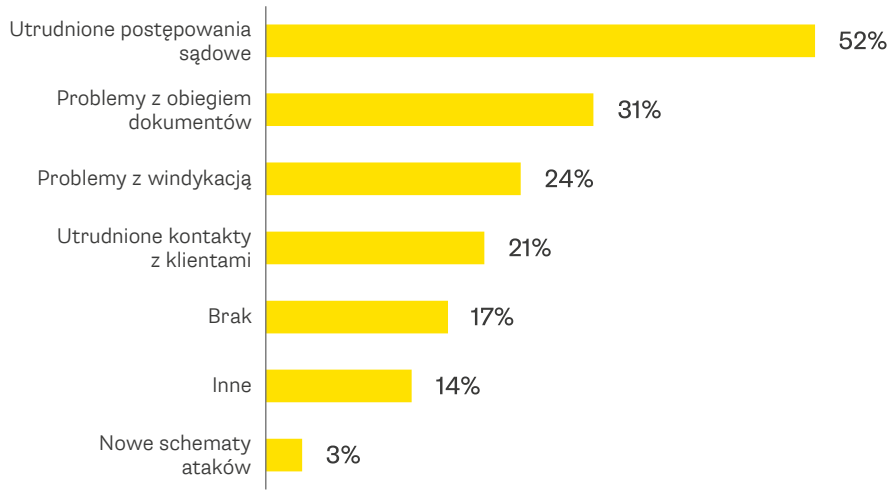
Respondenci uważają, że intensyfikacja zjawiska nadużyć w wielu przypadkach jest skorelowana z wybuchem pandemii. Uważa tak 57% badanych, którzy zaobserwowali wzrost liczby wyłudzeń produktów kredytowych i pożyczek. Wzrost nieautoryzowanych transakcji na rachunkach klientów mógł być wynikiem niedostatecznej ostrożności użytkowników lub niewystarczających zabezpieczeń. Na tę zależność wskazały dwie trzecie badanych instytucji. Także 2 na 3 respondentów dostrzega związek między fałszowaniem danych w sprawozdaniach finansowych a wybuchem epidemii COVID-19.

Z uwagi na okres sprawozdawczy, społeczno-gospodarcze skutki epidemii mogą być zauważalne dopiero w kolejnych okresach. Wiele firm, niezależnie od sektora działalności, znalazło się w trudnej sytuacji finansowej. Presja ze strony właścicieli lub rynku mogła wpłynąć na rzetelność danych przedstawionych w sprawozdawczości finansowej. Obawy te potwierdzają badania rynkowe. Jak wynika ze *Światowego Badania Uczciwości w Biznesie 2020 – raport EY*[1], 90% respondentów uważa, że pandemia Covid-19 zwiększa ryzyko nieetycznego prowadzenia biznesu, 53% młodszych stażem pracowników ma wątpliwości, czy kadra zarządzająca przestrzega prawa, kodeksu etyki i standardów branżowych, a 14% członków zarządu i kadry menedżerskiej byłoby skłonnych wprowadzić w błąd podmioty zewnętrzne, w tym organy nadzoru. Nasilenie się zjawiska prania pieniędzy, które obserwuje 12% ankietowanych, jest w ocenie instytucji uczestniczących w badaniu niezależne od globalnej epidemii.

Lockdown w czasie nadużyć

W celu przeanalizowania aktualnej sytuacji oraz problemów, z jakimi mierzą się instytucje finansowe uczestniczące w tegorocznym badaniu, zapytaliśmy ich reprezentantów o trudności, które pojawiły się w następstwie wybuchu epidemii (wykres 15).

Wykres 15. Nowe problemy instytucji finansowych w związku z pojawieniem się epidemii COVID-19



[1] *Światowe Badanie Uczciwości w Biznesie 2020 – raport EY. COVID-19 utrudnia prowadzenie przedsiębiorstwa w sposób etyczny*, Informacja prasowa, 25 czerwca 2020, https://www.ey.com/pl_pl/news/2020/06/covid-19-utrudnia-prowadzenie-przedsiebiorstwa-w-sposob-etyczny (dostęp: 12.10.2020).

Najczęściej wskazywanym problemem okazały się utrudnienia w postępowaniach sądowych, w tym zawieszenie działania sądów oraz prokuratur, co niejednokrotnie miało bezpośredni wpływ na wydłużony tok postępowania. Z takim problemem zmaga się 52% respondentów. Niemal co trzecia badana instytucja finansowa wskazała na trudności związane z obiegiem dokumentów, szczególnie w przypadku współpracy z organami ścigania. W wyniku ograniczenia możliwości przekazywania organom państwowym dokumentów drogą elektroniczną połączonego z nakazem zmniejszenia do minimum wizyt w urzędach, instytucje zostały postawione w trudnej sytuacji. Szczególnie problematyczne w tych okolicznościach stało się dotrzymanie niektórych z wcześniej wyznaczonych terminów. Sytuacje takie miały bezpośredni wpływ na przebieg prowadzonych postępowań i mogły przełożyć się na powstanie nieprzewidzianych strat finansowych.

Co czwarty respondent doświadczył trudności w windykacji należności, pojawiających się najczęściej w wyniku braku terminowych decyzji sądów. Problemy stwarza również funkcjonowanie elektronicznych postępowań upominawczych, tzw. e-sądów, które dotychczas znacznie skracały czas postępowań windykacyjnych.

Co piąty reprezentant instytucji finansowej wskazał na utrudniony kontakt osobisty z klientami oraz ich identyfikację. Ten wynik może potwierdzać, że działalność sektora finansowego w dużej mierze już jakiś czas temu przeniosła się do internetu, a osobista wizyta klienta w oddziale nie jest już zazwyczaj konieczna do nabycia produktów finansowych. Z tego względu wzrasta potrzeba rozwoju mechanizmów i narzędzi pozwalających na prawidłową identyfikację i weryfikację tożsamości klienta, co omówione zostało w dalszej części raportu.

W kategorii *Inne* wskazano na niejasne zasady rozpatrywania wniosków klientów o odroczenie spłaty zobowiązań i nowe uprawnienia pożyczkobiorców do uzyskania tzw. wakacji kredytowych. Pojawiły się również głosy wskazujące na utrudnione kontakty z działami finansowymi zewnętrznych firm, które prowadzą księgowość w imieniu klientów.

Żadnych nowych trudności wywołanych pojawieniem się globalnej pandemii nie doświadczyło 17% instytucji finansowych biorących udział w tegorocznym badaniu. Do tej grupy należały wszystkie ankietowane zakłady ubezpieczeń.

Szczegółowe wyniki badania

Od ponad dekady badanie nadużyć w sektorze finansowym obrazuje skalę zjawiska, typy nadużyć, a także wyzwania, z jakimi mierzą się instytucje z branży finansowej. W tej części raportu prezentujemy szczegółowo odpowiedzi ankietowanych przedstawicieli instytucji finansowych, odnoszące się do poszczególnych aspektów nadużyć.

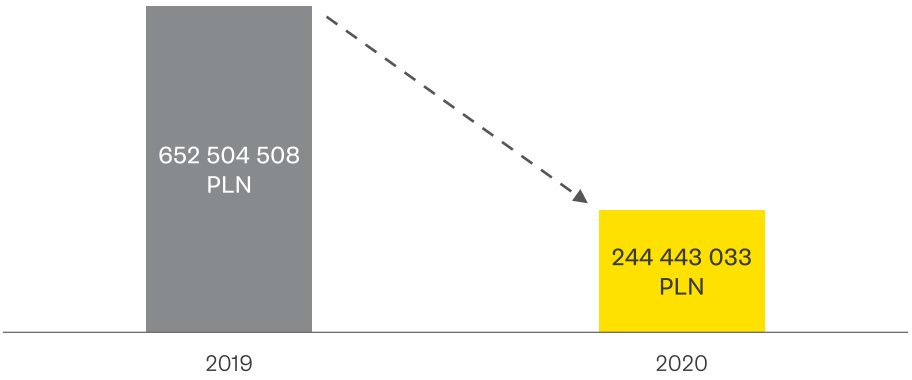
Skala zjawiska nadużyć

Poza opisanymi już trendami oraz liczbą przypadków nadużyć, dobrym miernikiem siły tego zjawiska w instytucjach finansowych jest zestawienie liczby i wartości zablokowanych transakcji.

Jak co roku, poprosiliśmy respondentów o podzielenie się tymi danymi. Zgodnie z uzyskanymi odpowiedziami, na przestrzeni ostatnich 12 miesięcy instytucje finansowe zablokowały w sumie 1 229 509 transakcji na łączną kwotę prawie 244,5 mln PLN (wykres 16). Średnia wartość zablokowanej transakcji wynosiła zatem 199 PLN.

W zestawieniu z ubiegłym rokiem trend uległ odwróceniu. W badaniu z 2019 roku łączna wartość zablokowanych transakcji wyniosła ponad 650 mln PLN, przy liczbie zablokowanych transakcji na poziomie 15 tysięcy. Jednostkowo oszuści próbowali wyłudzić średnio 43 390 PLN.

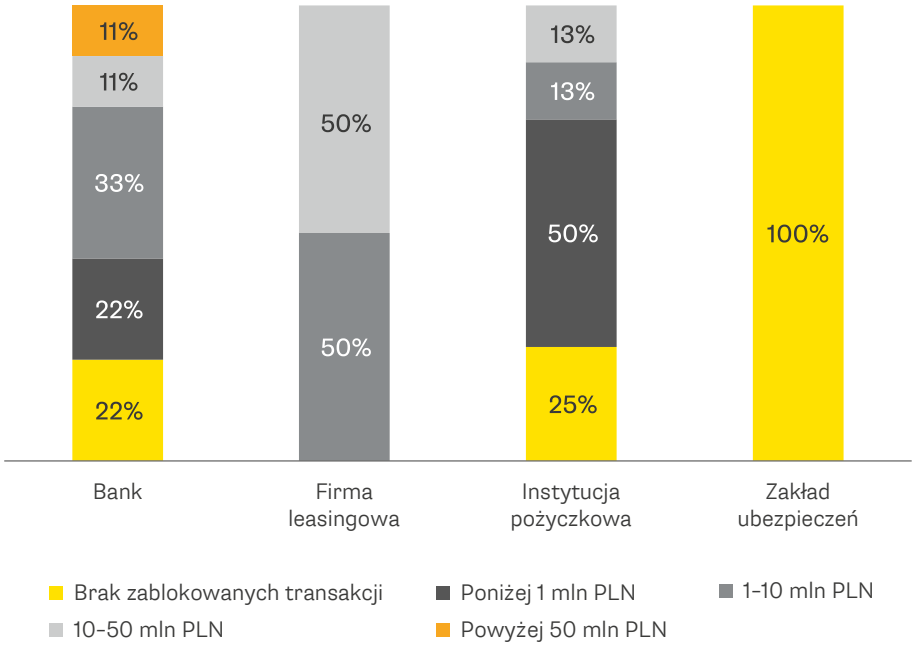
Wykres 16. Łączna wartość transakcji zablokowanych przez instytucje finansowe w latach 2019–2020



Ze względu na anonimowość badania nie możemy zapewnić porównywalności tak rozbieżnych wyników. Jeśli jednak ten trend znalazłby odzwierciedlenie w całym sektorze, oznaczałoby to, że instytucje finansowe doskonalą mechanizmy antyfraudowe, wychwytując i blokując coraz niższe wartościowo transakcje. Jednocześnie liczba zablokowanych transakcji na poziomie 1,2 mln wskazuje, że oszuści intensyfikują próby wyłudzeń, skłaniając się ku drobnym nadużyciom, niosącym za sobą mniejsze ryzyko identyfikacji.

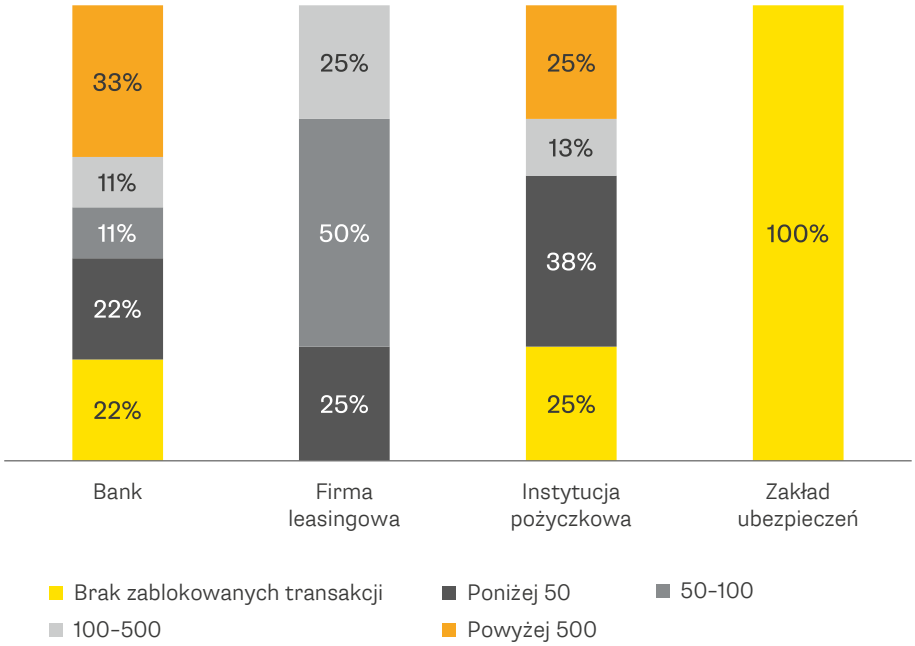
Skala udaremnionych prób wyłudzenia w rożnym stopniu dotyka poszczególnych sektorów rynku finansowego (wykres 17). Wartość blokowanych transakcji w firmach leasingowych zawiera się w dwóch środkowych kategoriach – w przedziale 1–10 mln PLN oraz 10–50 mln PLN, a odpowiedzi rozkładają się równo po połowie. Odpowiedzi banków są z kolei rozproszone między wszystkie przedziały.

Wykres 17. Odsetek transakcji zablokowanych w wyniku działalności prewencyjnej w ciągu ostatnich 12 miesięcy, w podziale na sektory i wartość zablokowanych transakcji



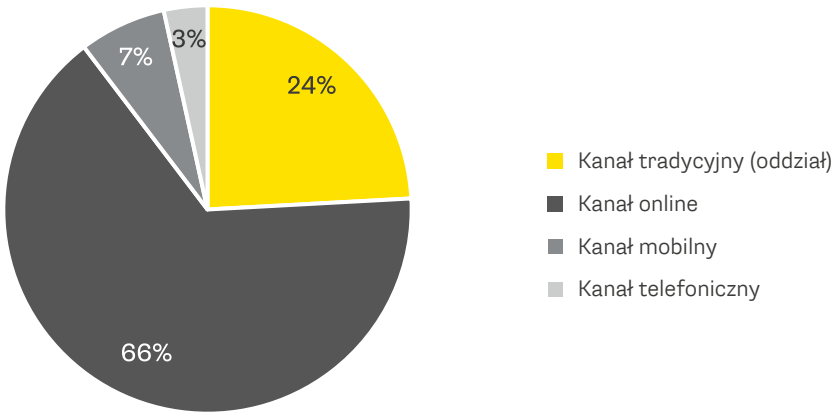
Przyjrzeliśmy się także, jak w podziale na sektory wyglądają liczby transakcji odbitych przez zapory antyfraudowe badanych instytucji (wykres 18). Banki przodują pod względem liczby blokowanych transakcji – co trzeci przedstawiciel wskazał, że reprezentowana instytucja udaremniła w badanym okresie ponad 500 operacji finansowych. Każda firma leasingowa w minionym roku wstrzymała przeciętnie nie więcej niż 500 transakcji o łącznej wartości 1–50 mln PLN. Analizowana zależność ciekawie przedstawia się także w instytucjach pożyczkowych. Średnio co czwarta firma z tego sektora udaremniła ponad 500 operacji lub nie zablokowała w ostatnich 12 miesiącach żadnej transakcji. Warto także zaznaczyć, że co drugi reprezentant instytucji pożyczkowej wskazał, że wartość wstrzymanych transakcji nie przekroczyła 1 mln PLN.

Wykres 18. Odsetek transakcji zablokowanych w wyniku działalności prewencyjnej w ciągu ostatnich 12 miesięcy, w podziale na sektory i liczbę zablokowanych transakcji



Prowadzone przez nas badanie dotyka różnych aspektów fraudów. Żeby ocenić, jak przedostają się do organizacji z zewnątrz, zapytaliśmy respondentów, który kanał dystrybucji produktów i usług jest najbardziej podatny na nadużycia (wykres 19).

Wykres 19. Najbardziej narażone na nadużycia kanały dystrybucji produktów i usług



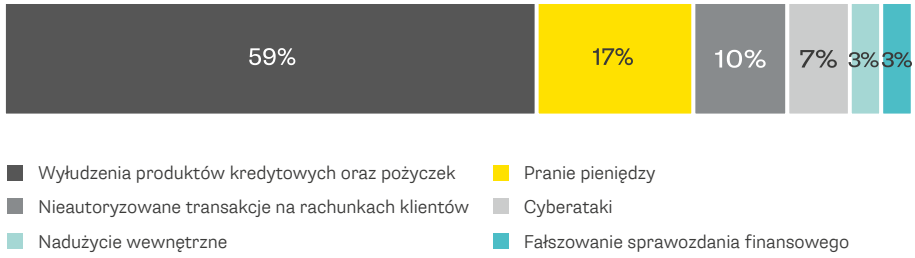
Zdaniem 2/3 ankietowanych najbardziej narażonym na wyłudzenia kanałem dystrybucji produktów i usług jest kanał online. Ten trend nie zmienił się względem ubiegłorocznego badania, choć zauważalny jest wzrost liczby takich wskazań o 12 punktów procentowych (kosztem wskazań pozostałych kanałów porozumiewania się na odległość, w tym szczególnie kanału mobilnego). Co czwarta badana instytucja wskazała na ryzyko wyłudzeń w kanałach tradycyjnych (placówkach).

Zwalczanie nadużyć

Podobnie jak w zeszłym roku, poprosiliśmy respondentów o wskazanie, do walki z którymi typami nadużyć czują się najlepiej i najgorzej przygotowani (wykres 20 i 21). Wśród tych, z którymi radzą sobie najlepiej, ponownie wskazali na nadużycia wynikające z wyłudzeń produktów kredytowych oraz pożyczek. Takiej odpowiedzi udzieliło niemal 60% ankietowanych, w tym 4 na 10 banków oraz ponad 70% instytucji pożyczkowych biorących udział w badaniu. To najbardziej powszechny typ nadużycia dla całej branży, którego skala nieustannie rośnie. W związku z tym nie dziwi fakt, że w tym obszarze koncertują się wysiłki mające na celu przeciwdziałanie tego typu zjawiskom.

Kolejnym obszarem nadużyć, na walkę z którym respondenci czują się najlepiej przygotowani, są ryzyka związane z próbami prania pieniędzy oraz pojawieniem się nieautoryzowanych transakcji na rachunkach klientów. Należy również zaznaczyć, że obie te kategorie zostały także wskazane wśród nadużyć, na walkę z którymi instytucje finansowe nie czują się dobrze przygotowane (przez odpowiednio 7% i 21% ankietowanych). Jeszcze kilka lat temu te nadużycia stanowiły dla instytucji finansowych realne i kosztowne problemy. Dopiero na przestrzeni ostatnich 12 miesięcy można obserwować wyraźny spadek liczby zidentyfikowanych przypadków nadużyć w tych obszarach. Można zatem przypuszczać, że organizacje systematycznie wdrażają mechanizmy mitygujące te ryzyka, choć jeszcze nie wszystkie instytucje z branży finansowej nauczyły się skutecznie zwalczać tego typu zagrożenia.

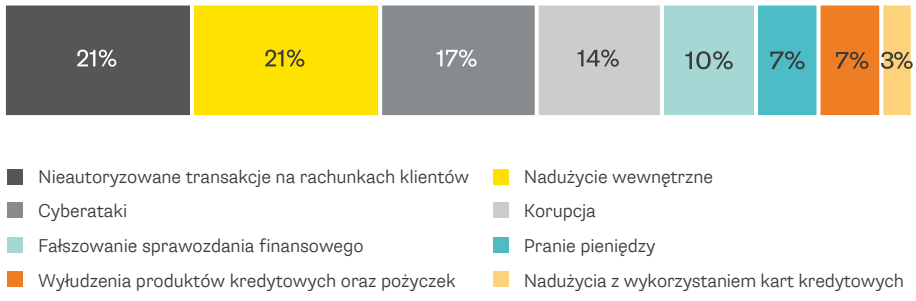
Wykres 20. Nadużycia, na walkę z którymi instytucje finansowe przygotowane są najlepiej



Analogicznie poprosiliśmy o wskazanie słabych stron. Udzielone odpowiedzi rozkładają się w miarę równomiernie pomiędzy różne typy nadużyć. Na pierwszym miejscu znalazły się nieautoryzowane transakcje na rachunkach klientów oraz nadużycia wewnętrzne. Mając na uwadze, że dopiero ostatnie 12 miesięcy ujawniło rosnące zagrożenie nadużyciami wewnętrznymi w instytucjach finansowych, nie dziwi fakt, że organizacje nie zdążyły dostatecznie przygotować się na walkę z takimi nieprawidłowościami.

Niemal co piąta instytucja biorąca udział w badaniu nie czuje się przygotowana do walki z cyberprzestępczością i jedynie 7% ankietowanych instytucji finansowych uważa, że potrafi skutecznie zwalczać tego typu działania. Jednocześnie w ciągu minionych 12 miesięcy reprezentanci badanych organizacji zaobserwowali zarówno spadek poczucia zagrożenia cyberatakami, jak i realny spadek liczby zidentyfikowanych incydentów w tym obszarze. Nie należy jednak zapominać, że kanał online odgrywa coraz istotniejszą rolę w życiu każdego z nas. Szczególnie teraz niemal wszystkie sprawy finansowe załatwiane są za pośrednictwem stron internetowych i aplikacji mobilnych. Popularyzacja tego typu rozwiązań wśród użytkowników niesie za sobą nowe możliwości dla oszustów. Niedostateczne przygotowanie instytucji finansowych może wynikać z dynamiki zmian w tym obszarze – kreatywności oszustów i nieustannej zmiany schematów cyberataków.

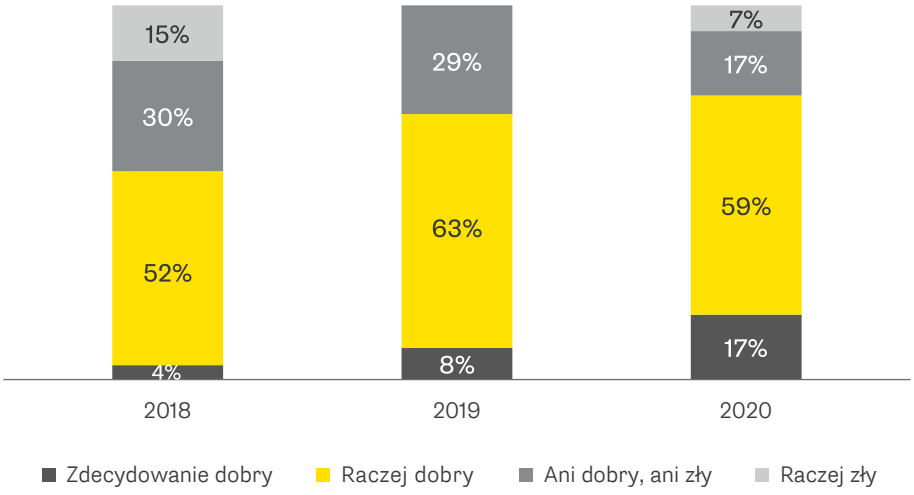
Wykres 21. Nadużycia, na walkę z którymi instytucje finansowe przygotowane są najgorzej



Rozwój usług online, dodatkowo przyspieszony przez pandemię COVID-19, oraz zauważane przez sektor finansowy wzmożone zagrożenia nadużyciami spowodowały, że osobno zapytaliśmy organizacje o poziom przygotowania do walki ze zmieniającymi się schematami, narzędziami oraz nowymi technologiami wykorzystywanymi przez oszustów (wykres 22). Respondenci wskazywali także, jakie środki zaradcze z obszaru IT i rozwiązań informatycznych byłyby w stanie uchronić instytucje przed wyłudzeniami.

W ocenie prawie trzech czwartych ankietowanych reprezentowane przez nich instytucje są raczej dobrze bądź zdecydowanie dobrze przygotowane na walkę ze zmieniającymi się schematami nadużyć, w tym z użyciem nowych technologii. Na przestrzeni ostatnich lat zaobserwować można systematyczny wzrost przekonania, że organizacje coraz skuteczniej stawiają czoła wyzwaniom zmieniającego się świata nadużyć.

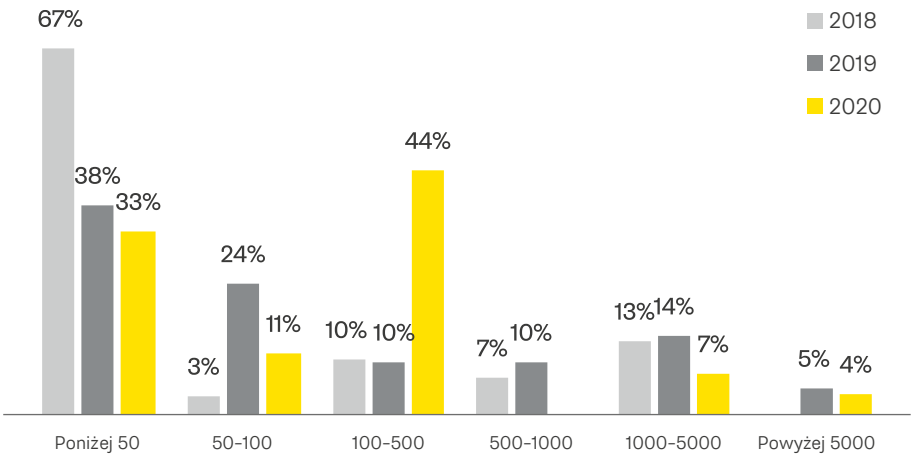
Wykres 22. Poziom przygotowania instytucji na walkę ze zmieniającymi się schematami, narzędziami oraz nowymi technologiami wykorzystywanymi w nadużyciach w latach 2018–2020



Zwalczanie nadużyć przez instytucje sektora finansowego przybiera często postać postępowania wyjaśniającego, prowadzonego wewnątrz organizacji (wykres 23). Na przestrzeni ostatnich miesięcy każda z badanych instytucji przeprowadziła przeciętnie 747 takich postępowań. W porównaniu do ubiegłorocznego badania liczba ta uległa nieznacznemu zmniejszeniu – w 2019 roku było to średnio 880 postępowań.

Porównując odpowiedzi z trzech ostatnich lat, wyraźnie widać, że z roku na rok wzrasta odsetek prowadzonych przez organizacje postępowań w związku z podejrzeniem wystąpienia nadużyć. O ile w edycji 2018 najwięcej instytucji plasowało się w przedziale do 50 postępowań rocznie, o tyle w tegorocznym badaniu najwięcej organizacji wskazało na 100–500 postępowań.

Wykres 23. Liczba przeprowadzonych postępowań wyjaśniających w związku z podejrzeniem wystąpienia nadużyć – dane porównawcze z lat 2018–2020



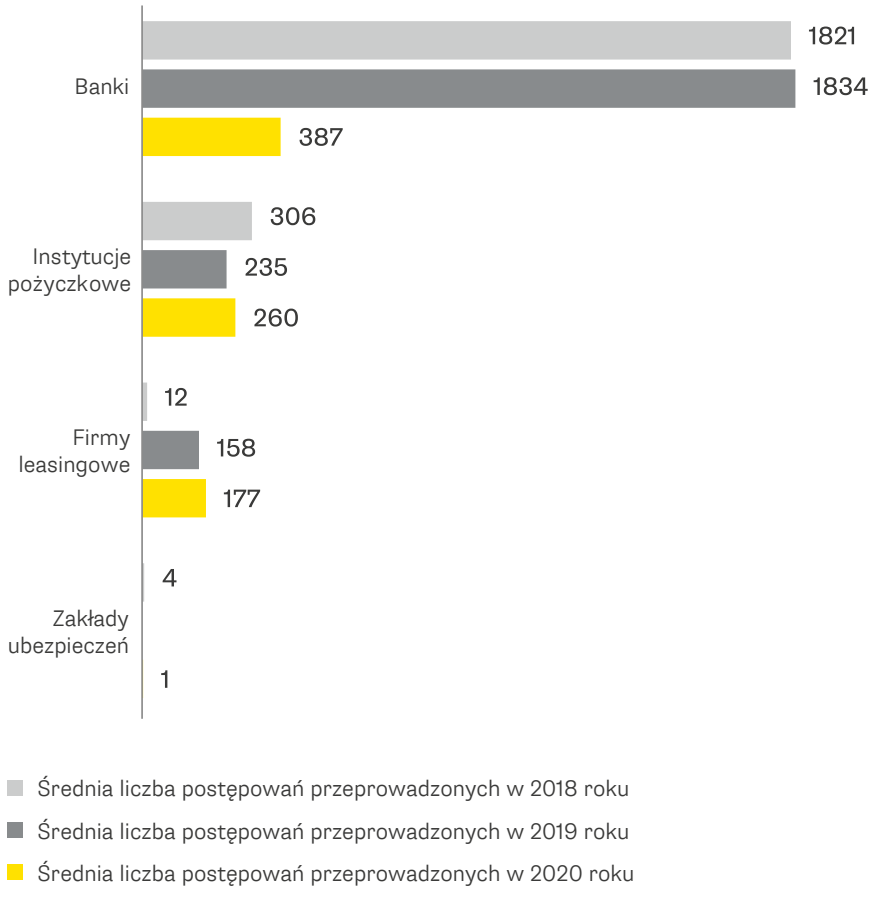
Przyporządkowanie liczby postępowań wyjaśniających do sektorów działalności instytucji finansowych pokazało znaczącą zmianę względem dwóch ostatnich lat (wykres 24).

Dotychczas to banki były instytucjami, które prowadziły najwięcej wewnętrznych postępowań wyjaśniających, deklarując ich średnio po 1800 w badaniach z 2018 i 2019 roku. W tegorocznej edycji każdy z banków przeprowadził średnio 387 postępowań, co oznacza ponad czterokrotny spadek tej liczby.

Na podobnym poziomie jak w ubiegłych latach plasuje się przeciętna liczba postępowań prowadzonych przez instytucje pożyczkowe. Poza niekwestionowanym liderem, jednym z pożyczkodawców, który zadeklarował ponad 13 tysięcy postępowań wyjaśniających w ciągu ostatnich 12 miesięcy, pozostali ankietowani przeprowadzili średnio 260 takich działań. Tak duża dysproporcja w liczbie prowadzonych postępowań może wynikać z odmiennej kwalifikacji tego, co dana instytucja rozumie poprzez postępowanie wyjaśniające i w jakim trybie jest ono de facto prowadzone.

Na jedną firmę z sektora leasingowego przypada średnio 148 postępowań, co oznacza utrzymanie ubiegłorocznego wyniku.

Wykres 24. Średnia liczba postępowań wyjaśniających przeprowadzonych w latach 2018–2020 w poszczególnych typach instytucji finansowych*



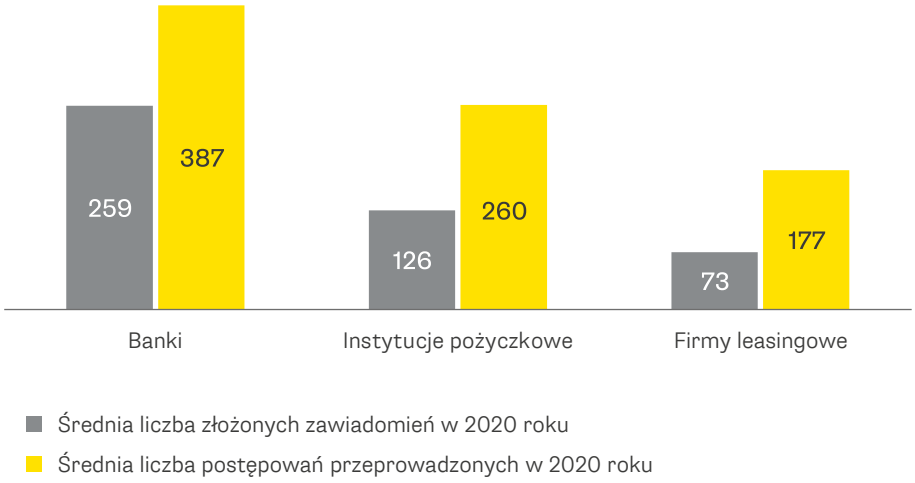
* Dla uchwycenia realnej skali zjawiska, w tym zestawieniu wykluczyliśmy jedną z instytucji pożyczkowych, która zadeklarowała liczbę postępowań wyjaśniających na poziomie znacznie odbiegającym od pozostałych respondentów z tego sektora, tj. 13 tysięcy, co oznaczałoby przeciętnie ponad 1000 postępowań miesięcznie.

Jednym z możliwych wyników przeprowadzenia wewnętrznego postępowania wyjaśniającego jest złożenie zawiadomienia o podejrzeniu popełnienia przestępstwa. Średnia liczba złożonych zawiadomień w całej ankietowanej grupie wyniosła 118. To nieznaczny spadek w porównaniu do liczby zawiadomień z lat ubiegłych (odpowiednio 140 w roku 2019 i 152 w roku 2018). Mniejsza liczba zawiadomień może wynikać z obowiązującego w Polsce lockdownu i czasowego zamrożenia działalności wielu instytucji państwowych.

Patrząc na zebrane dane w podziale na sektory (wykres 25), najwięcej zawiadomień w ostatnich 12 miesiącach składały banki – średnio 259, następnie instytucje pożyczkowe ze średnią liczbą zawiadomień na poziomie 126 i firmy leasingowe, z których średnio każda złożyła 73 zawiadomienia.

Zestawiając odpowiedzi ankietowanych o liczbie postępowań i zawiadomień, można wnioskować, że ok 30–40% wszystkich postępowań mogło skutkować złożeniem zawiadomienia do organów ścigania.

Wykres 25. Średnia liczba złożonych zawiadomień o podejrzeniu popełnienia przestępstwa na tle średniej liczby postępowań wyjaśniających, w podziale na sektory*



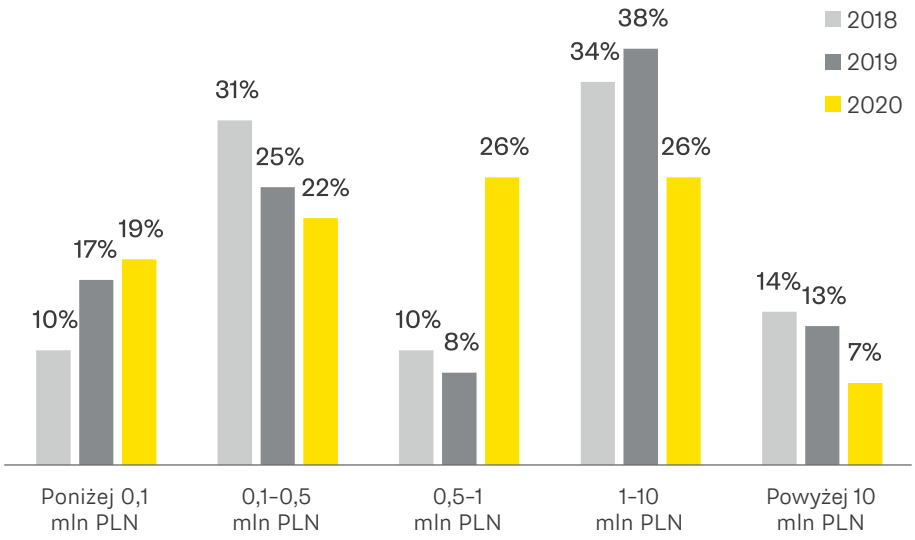
* Dla uchwycenia realnej skali zjawiska, w tym zestawieniu wykluczyliśmy jedną z instytucji pożyczkowych, która zadeklarowała liczbę postępowań wyjaśniających na poziomie znacznie odbiegającym od pozostałych respondentów z tego sektora, tj. 13 tysięcy, co oznaczałoby przeciętnie ponad 1000 postępowań miesięcznie.

Koszty i straty

Dobrym miernikiem poziomu zagrożenia nadużyciami jest wartość zidentyfikowanych strat z nich wynikających. Bazując na odpowiedziach reprezentantów instytucji finansowych na przestrzeni ostatnich lat, szacowane łączne straty wynikające z popełnianych nadużyć uległy nieznacznemu zmniejszeniu (wykres 26).

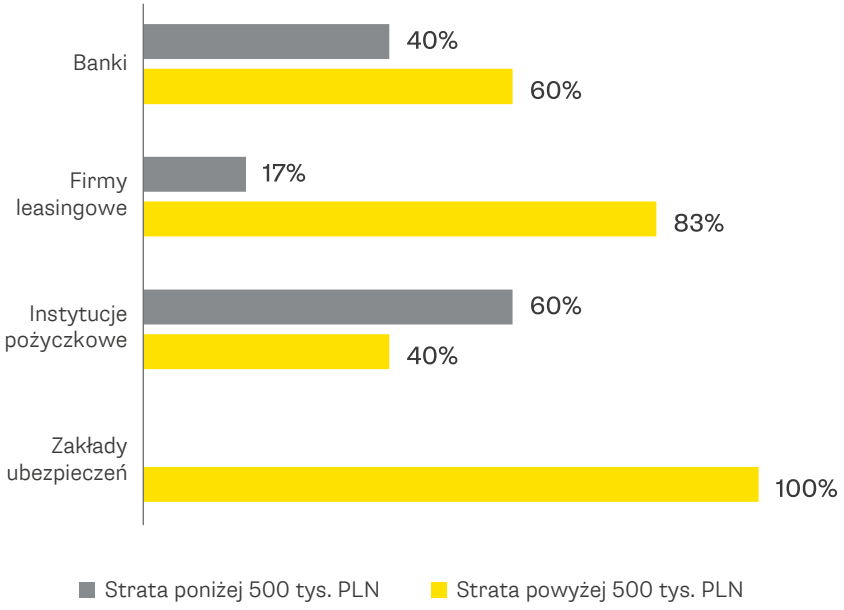
Prawie 30% instytucji biorących udział w badaniu poniosło stratę w przedziale 1–10 mln PLN, a co piąty respondent szacuje wysokość poniesionych strat na około 100–500 tys. PLN. Najmniej ankietowanych – około 7% – zaraportowało, że straty wynikające z popełnianych nadużyć przekraczają 10 mln PLN. Łącznie ponad 2/3 respondentów poniosło stratę w wysokości poniżej 1 mln PLN.

Wykres 26. Szacowane łączne straty w wyniku popełnianych nadużyć w latach 2018–2020

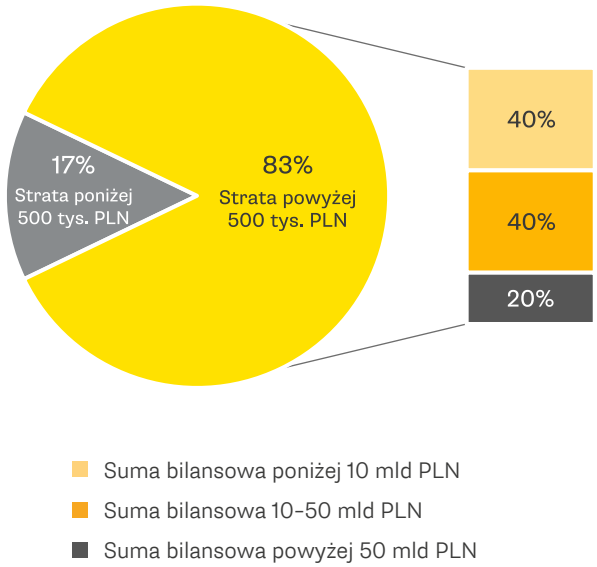


Jeśli przyjrzymy się szczegółowym wynikom, wielkość strat ponoszonych przez poszczególne instytucje jest zróżnicowana (wykres 27). Najwyższe, bo na poziomie co najmniej 500 tys. PLN, dotyczą głównie zakładów ubezpieczeń i firm leasingowych. Wszystkie biorące udział w badaniu zakłady ubezpieczeń oraz 83% przedstawicieli firm leasingowych zanotowało w badanym okresie straty na tym poziomie. Na drugim miejscu pod względem wysokości poniesionych na skutek nadużyć strat są banki. Jednak ich wysokość rozkłada się bardziej równomiernie – 60% respondentów z tego sektora zadeklarowało, że ponoszą w wyniku popełnianych nadużyć straty przekraczające 500 tys. PLN. Najmniejsze straty dotykają przeważnie instytucji pożyczkowych – 60% ankietowanych wskazało na straty poniżej 500 tys. PLN.

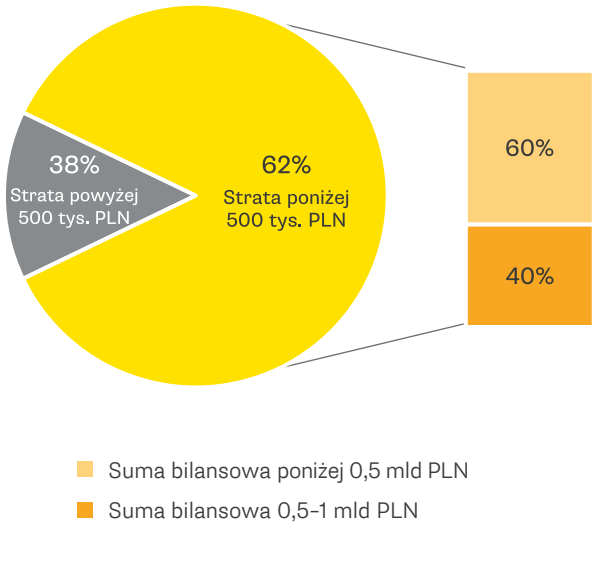
Wykres 27. Łączna szacowana strata w wyniku nadużyć popełnianych w badanym okresie, w podziale na sektory



Należy również zaznaczyć, że firmy leasingowe ponoszące w wyniku popełnianych nadużyć straty powyżej 500 tys. PLN reprezentują w większości instytucje o relatywnie dużej sumie bilansowej. Ponad połowa firm z tej grupy posiada aktywa o wartości przekraczającej 10 mld PLN. Dla porównania instytucje pożyczkowe uwzględnione w badaniu należą do grupy o najmniejszej sumie bilansowej. Wartość aktywów posiadanych przez firmy z tego sektora, które nie ponoszą straty wyższej niż 500 tys. PLN, nie przekracza 1 mld PLN.



Wykres 28. Wysokość strat ponoszonych przez firmy leasingowe w wyniku popełnianych nadużyć w ciągu ostatnich 12 miesięcy w zestawieniu z sumą bilansową tych podmiotów

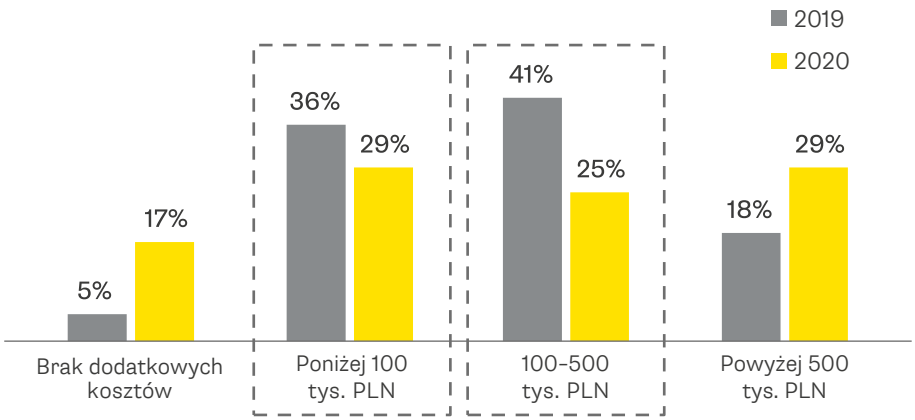


Wykres 29. Wysokość strat ponoszonych przez instytucje pożyczkowe w wyniku popełnianych nadużyć w ciągu ostatnich 12 miesięcy w zestawieniu z sumą bilansową tych podmiotów

W ubiegłorocznej edycji badania poprosiliśmy reprezentantów instytucji finansowych o dokonanie oceny wydatków przeznaczanych na przeciwdziałanie nadużyciom. Dwóch na trzech respondentów potwierdziło, że ponoszone wydatki są na poziomie adekwatnym do poziomu zwalczanego problemu. Pomimo tego 71% ankietowanych wskazało na plany zwiększenia wydatków w przyszłości. Co prawda ogólna skala zjawiska nadużyć utrzymuje się na podobnym poziomie od kilku lat, ale w ocenie reprezentantów instytucji finansowych ryzyko wystąpienia niektórych nadużyć stale wzrasta. Można więc zaryzykować stwierdzenie, że instytucje biorące udział w badaniu, chcąc lepiej przystosować się do panujących na rynku warunków, jak również nieustannie rozszerzającego się zakresu działań oszustów, chętnie inwestują w nowe narzędzia kontrolne i prewencyjne.

By zweryfikować przytoczone powyżej, a zadeklarowane podczas ubiegłorocznego badania plany, poprosiliśmy ankietowanych o wskazanie przedziału poziomu wydatków ponoszonych na walkę z nadużyciami, właściwego dla instytucji finansowej, którą reprezentują. Odpowiedzi ankietowanych wskazują, że wbrew deklaracjom, nakłady te uległy zmniejszeniu na przestrzeni ostatnich 12 miesięcy (wykres 30).

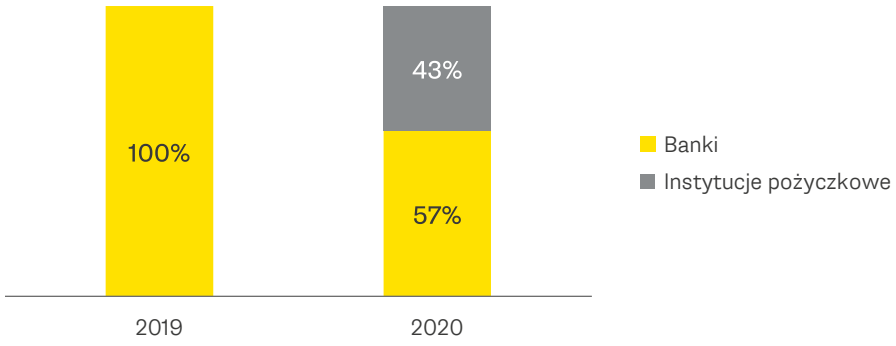
Wykres 30. Szacunkowe wydatki na przeciwdziałanie nadużyciom w latach 2019-2020



Porównując odpowiedzi ankietowanych uzyskane w tegorocznym i poprzednim badaniu, można zauważyć polaryzację wyników. 17% badanych wskazało, że nie ponoszą dodatkowych wydatków związanych z przeciwdziałaniem nadużyciom. To może oznaczać, że mechanizmy walki z nieprawidłowościami i zarządzania ryzykiem są rozproszone w organizacji pomiędzy różne funkcje kontrolne.

Jednocześnie na przestrzeni ostatnich dwóch lat wyraźnie zwiększył się odsetek instytucji przeznaczających na walkę z nadużyciami powyżej 500 tys. PLN. Tak wskazała prawie jedna trzecia badanych instytucji. To o 11 punktów procentowych wyższy wynik niż przed rokiem. W ubiegłym roku do tej grupy należały wyłącznie banki, w tegorocznym badaniu 43% wskazań pochodziło od instytucji pożyczkowych. Zależność prezentuje wykres 31.

Wykres 31. Instytucje finansowe ponoszące wydatki na zwalczanie nadużyć przekraczające 500 tys. PLN w latach 2019-2020

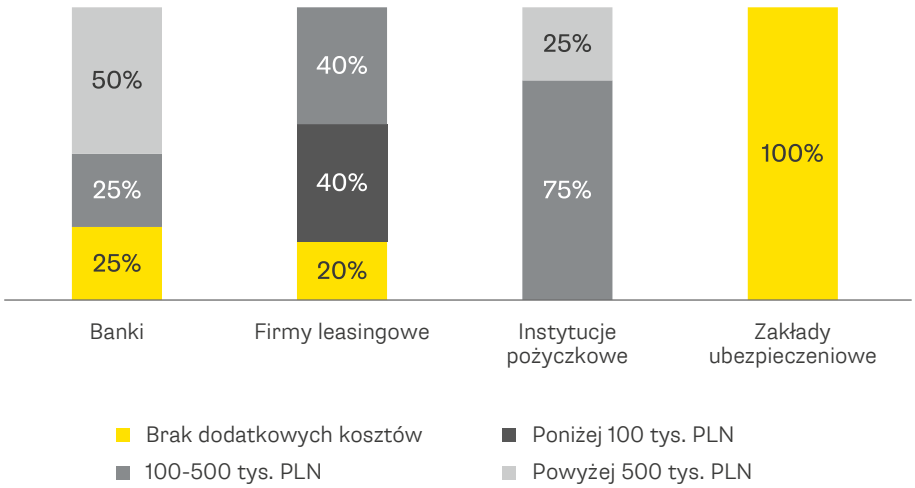


Aby ocenić, jak poziom nakładów przekłada się na wynik, szacunkowe wydatki ponoszone przez organizacje zestawiliśmy z poziomem straty, którą te instytucje poniosły w związku z nadużyciami (wykres 32).

Analizując odpowiedzi przedstawicieli firm leasingowych można zauważyć, że wysokiemu poziomowi strat ponoszonych ze względu na zidentyfikowane nadużycia towarzyszy relatywnie niski poziom wydatków w tym obszarze. Prawie dwie trzecie ankietowanych reprezentantów tego sektora zadeklarowało, że tego typu wydatki w ich instytucjach nie przekraczają 100 tys. PLN. Co ciekawe, banki mimo wysokich nakładów przeznaczonych na przeciwdziałanie nadużyciom nadal licznie występują w grupie firm ponoszących najbardziej dotkliwe straty z tego tytułu.

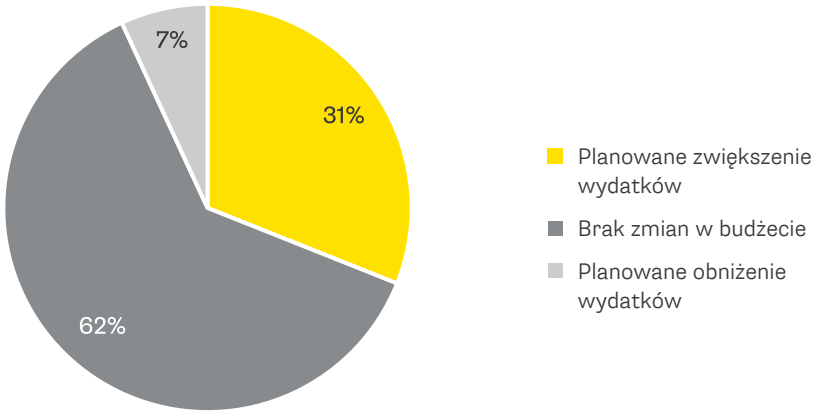
Połowa banków ze stratą powyżej 500 tys. PLN wydała ponad 500 tys. PLN na zwalczanie nieprawidłowości. Podobny problem dotyczy niektórych instytucji pożyczkowych, które mimo nakładów na poziomie ponad 100 tys. PLN rocznie nadal ponoszą wysokie straty. Nieprawidłowym byłoby stwierdzenie, że duże straty w instytucjach, które intensywnie inwestują w przeciwdziałanie nadużyciom, wynikają z nieskuteczności podejmowanych działań. Wskazuje to raczej na skalę problemu – mimo największych starań części strat nie da się uniknąć.

Wykres 32. Szacunkowe wydatki na przeciwdziałanie nadużyciom ponoszone przez instytucje, które w badanym okresie poniosły stratę na poziomie 500 tys. PLN i więcej



Warto zaznaczyć, że badane instytucje w większości nie zamierzają zwiększać nakładów przeznaczanych na walkę z nadużyciami. Jedynie 31% respondentów zadeklarowało chęć zwiększenia wydatków na zapobieganie nadużyciom, co stanowi niespełna połowę wyniku z zeszłego roku (wykres 33).

Wykres 33. Plany zwiększenia wydatków na zapobieganie nadużyciom



Zaskakujący jest fakt, że po raz pierwszy od 2018 roku wśród odpowiedzi pojawiło się wskazanie na planowane obniżenie kosztów w tym obszarze – takiej odpowiedzi udzielili reprezentanci banków specjalizujących się w udzielaniu kredytów detalicznych oraz przedstawiciele instytucji pożyczkowych. W zadeklarowanych planach można upatrywać skutków pandemii COVID-19, która bez wątpienia pogorszyła ogólną kondycję rynku, w tym finansowego.

Wyzwania i nadzieje

Spytaliśmy reprezentantów instytucji finansowych także o to, z jakimi trudnościami zmagają się we współpracy z organami ścigania oraz jakie mechanizmy i rozwiązania technologiczne pomogłyby organizacjom w walce z wyłudzeniami.

W odpowiedziach wyraźnie zauważalna jest potrzeba wdrożenia zautomatyzowanych rozwiązań, opartych na dużych wolumenach zagregowanych danych. W ocenie co czwartej organizacji korzystne byłoby wykorzystanie rozwiązań korelacyjnych z obszaru Big Data, a co piąta wskazała na biometryczne uwierzytelnianie klienta. Dla pytanych istotne byłoby także stworzenie centralnej bazy ostrzeżeń w sektorze finansowym, jak również szersza możliwość wymiany informacji w sektorze.

Jak wynika z udzielonych odpowiedzi, nie tylko cyfrowe rozwiązania są potrzebne w walce z wyłudzeniami. Prawie co czwarty badany przyznał, że ważna z perspektywy zwalczania nadużyć byłaby aktualizacja wewnętrznych i zewnętrznych regulacji prawnych. To sygnalizuje, że branża odczuwa niedostatek jasnych i klarownych przepisów oraz norm, regulujących zasady funkcjonowania, a także pozwalających na wdrażanie mechanizmów zwalczania nadużyć. Nie należy także ignorować wpływu czynnika ludzkiego na ograniczanie ryzyka nadużyć. Jedna piąta badanych wskazała, że konieczne jest usprawnienie działania wewnętrznych komórek zapobiegających wyłudzeniom.

W osobnym pytaniu tradycyjnie zapytaliśmy respondentów o współpracę z organami ścigania. Największą przeszkodą we współpracy z nimi jest, zdaniem ankietowanych, długi czas prowadzonych postępowań. Na czas reakcji organów zwracali uwagę także respondenci edycji ubiegłorocznego badania. Wydłużony czas podejmowanych przez organy czynności został spotęgowany w tym roku pandemią COVID-19. Jedna piąta respondentów wskazała na brak podejmowania przez organy czynności procesowych w celu wykrycia sprawcy, taki sam odsetek ankietowanych uważa, że miało do czynienia z utrudnianiem czynności procesowych.

Podobnie jak w ubiegłym roku, reprezentanci badanych instytucji zwrócili uwagę na brak wyspecjalizowanej kadry, która posiadałaby wiedzę na temat realiów rynku instrumentów finansowych, mechanizmów działania instytucji z tego sektora i specyfiki oferowanych produktów. Wiele wypowiedzi wskazuje także na trudności komunikacyjne z organami ścigania, procedury niedostosowane do cyfrowego obiegu dokumentów i brak narzędzi technologicznych umożliwiających efektywną wymianę danych.

Podsumowanie

Niniejszy raport stanowi podsumowanie wyników badania nadużyć w sektorze finansowym. W tegorocznym badaniu wykorzystana została ankieta złożona z 22 pytań głównych oraz 7 pytań dodatkowych dotyczących pierwszego kwartału pandemii COVID-19 w Polsce (marzec–maj 2020 r.). Odpowiedzi udzielały zatrudnione w instytucjach osoby, będące ekspertami w danej dziedzinie i zajmujące stanowiska kierownicze, eksperckie oraz specjalistyczne.

Tegoroczna ankieta, poza badaniem różnych aspektów związanych ze zjawiskiem nadużyć, miała na celu próbę oceny, jak instytucje finansowe poradziły sobie z problemem nadużyć w okresie lockdownu spowodowanego sytuacją epidemiczną w Polsce i na świecie.

Z przeprowadzonego w tym roku badania nie wynika jednak, że intensywność nadużyć zwiększyła się w związku z pandemią. Znacznie mniej instytucji niż przed rokiem wskazało, że nadużyć było więcej. Mimo tej ogólnej obserwacji nadal występują typy nadużyć, które są coraz bardziej dotkliwe, jak np. wyłudzenia produktów kredytowych i pożyczek. Chociaż z roku na rok coraz więcej instytucji finansowych wskazuje, że jest to ryzyko, na które czują się najlepiej przygotowane, nadal połowa z nich podkreśla, że spotyka się z nim coraz częściej.

Z badania wynika również, że utrzymujący się od dłuższego czasu trend zwiększania wydatków na przeciwdziałanie nadużyciom został w tym roku przełamany. Przyczyn tego zjawiska można upatrywać bezpośrednio w pogorszeniu ogólnej kondycji gospodarki z powodu pandemii.

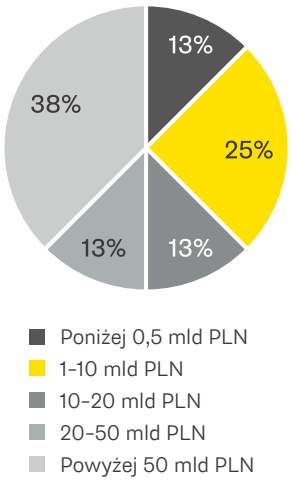
Biorąc pod uwagę metody przeciwdziałania nadużyciom, odpowiedzi ankietowanych nie odbiegają od tych, udzielonych rok temu. Instytucje finansowe w walce z fraudami równocześnie wykorzystują wiele technik opartych na technologii oraz specjalistycznych kompetencjach ludzi. Podobnie jak przed rokiem, preferowane są metody prewencyjne oraz działania podejmowane przez wewnętrzne zespoły ekspertów ds. walki z nadużyciami.

Tegoroczne badanie pokazuje, że problem nadużyć jest nadal bardzo istotny dla instytucji finansowych. Chociaż pandemia, zdaniem ankietowanych, nie odcisnęła jeszcze wyraźnego piętna w tym obszarze, nie można być pewnym, że to stwierdzenie pozostanie ważne w dłuższej perspektywie. Jednocześnie odpowiedzi naszych respondentów wskazują, że czują się dobrze przygotowani i potrafią skutecznie radzić sobie z zagrożeniem.

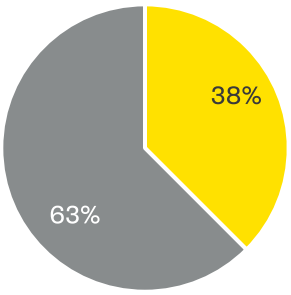
Podsumowanie odpowiedzi w sektorach

Banki

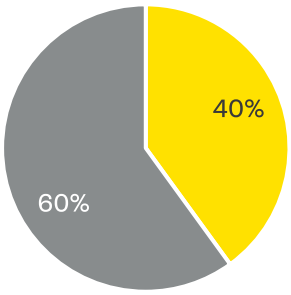
Wielkość instytucji mierzona wartością sumy bilansowej na koniec 2019 roku



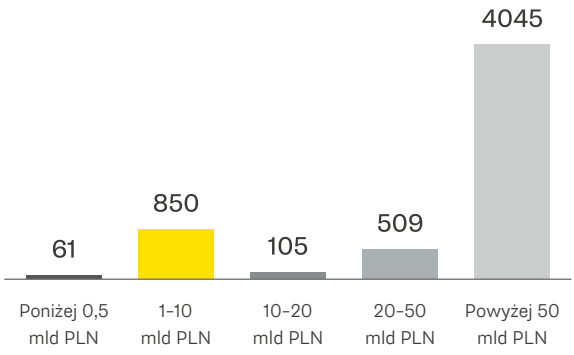
Szacowane łączne koszty przeciwdziałania nadużyciom



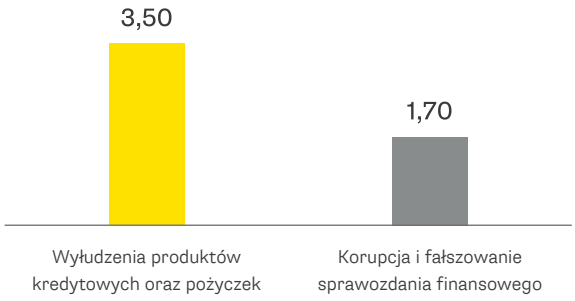
Szacowana łączna strata w wyniku popełnionych nadużyć na przestrzeni ostatnich 12 miesięcy



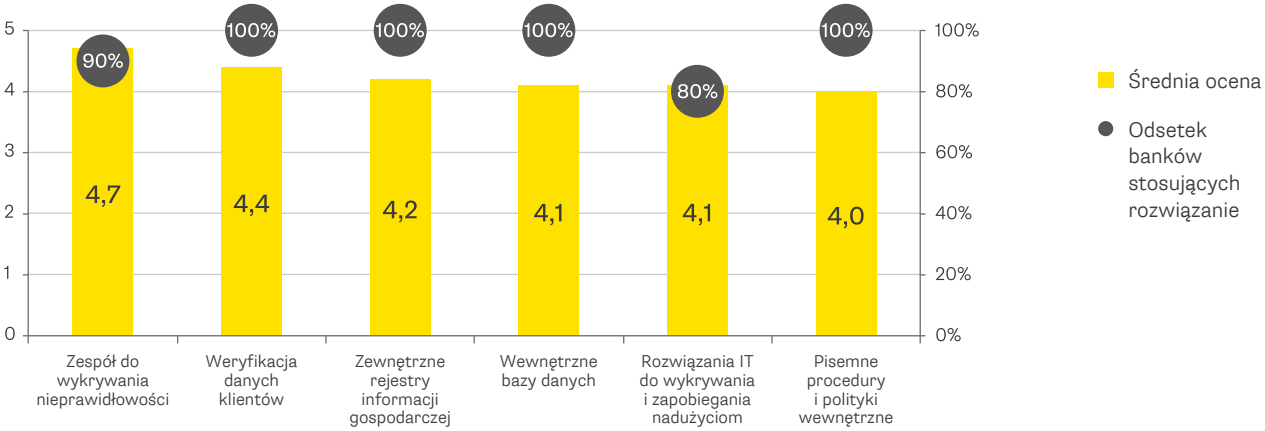
Przeciętna liczba zidentyfikowanych przypadków nadużyć z uwzględnieniem wielkości banku na przestrzeni ostatnich 12 miesięcy



Najbardziej i najmniej istotne ryzyko wystąpienia nadużycia (średnia przyznanych ocen w skali 1–5)

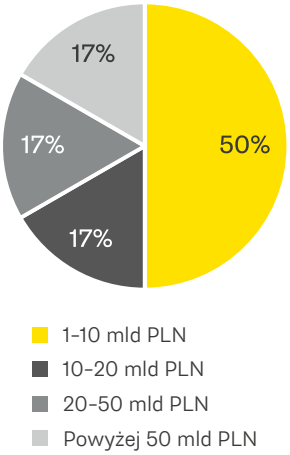


Najskuteczniejsze metody walki z nadużyciami wraz z ocenami skuteczności

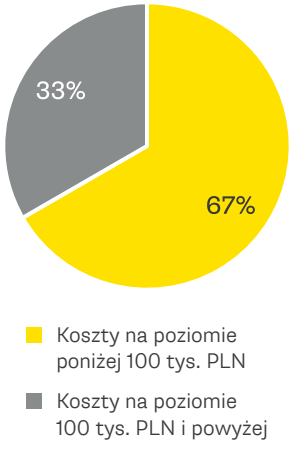


Firmy leasingowe

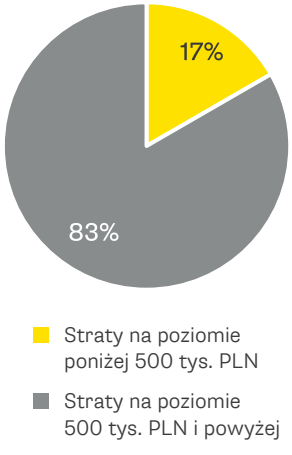
Wielkość instytucji mierzona wartością sumy bilansowej na koniec 2019 roku



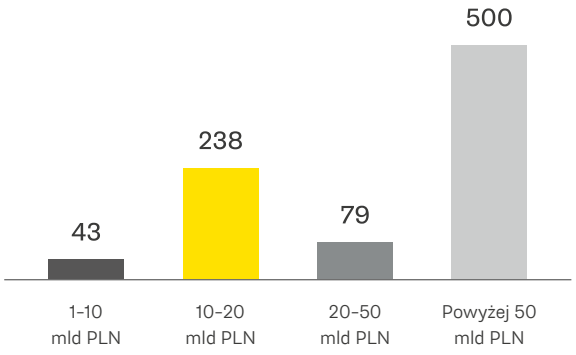
Szacowane łączne koszty przeciwdziałania nadużyciom



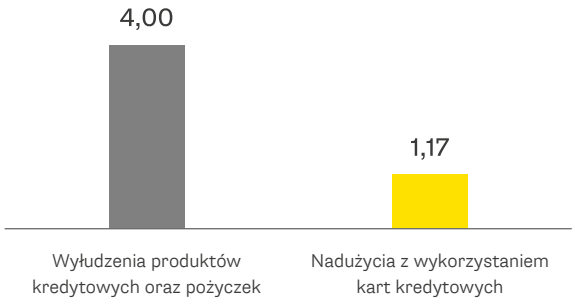
Szacowana łączna strata w wyniku popełnionych nadużyć na przestrzeni ostatnich 12 miesięcy



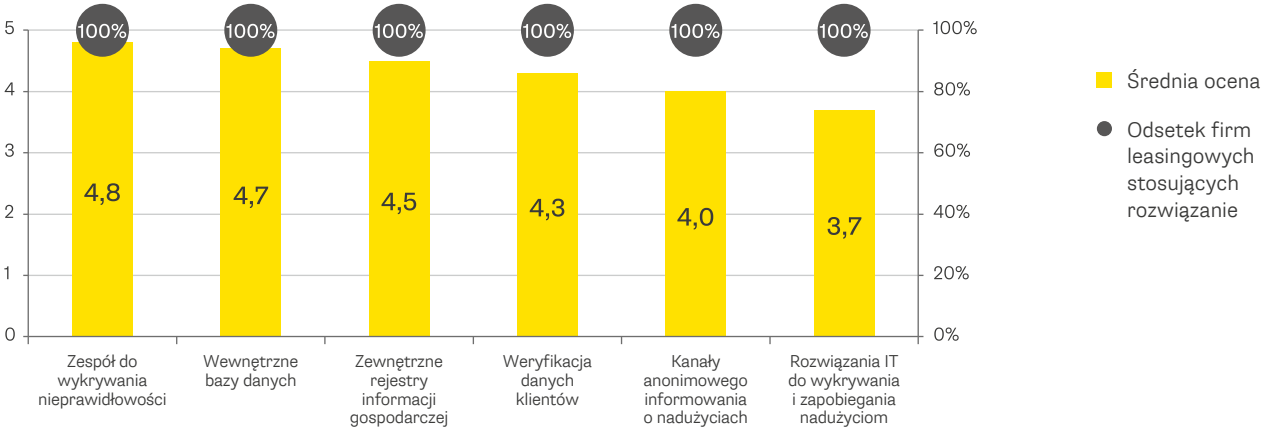
Przeciętna liczba zidentyfikowanych przypadków nadużyć z uwzględnieniem wielkości firmy leasingowej na przestrzeni ostatnich 12 miesięcy



Najbardziej i najmniej istotne ryzyko wystąpienia nadużycia (średnia przyznanych ocen w skali 1–5)

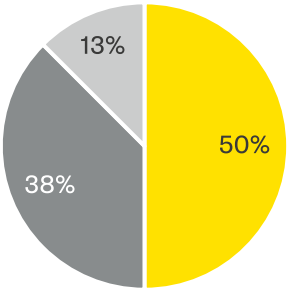


Najskuteczniejsze metody walki z nadużyciami wraz z ocenami skuteczności

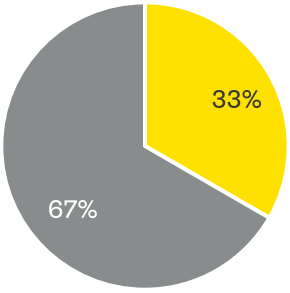


Instytucje pożyczkowe

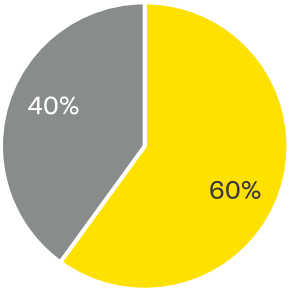
Wielkość instytucji mierzona wartością sumy bilansowej na koniec 2019 roku



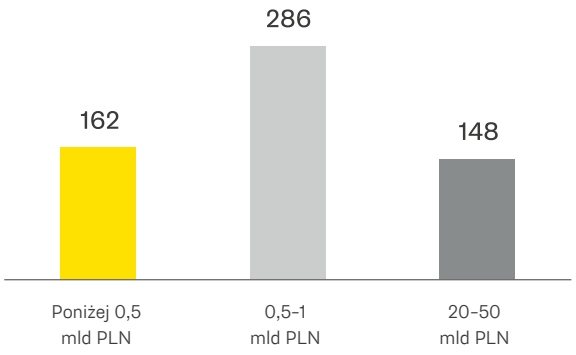
Szacowane łączne koszty przeciwdziałania nadużyciom



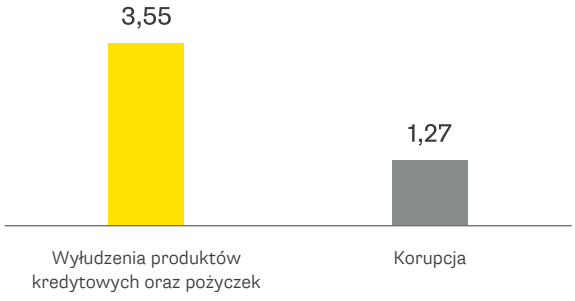
Szacowana łączna strata w wyniku popełnionych nadużyć na przestrzeni ostatnich 12 miesięcy



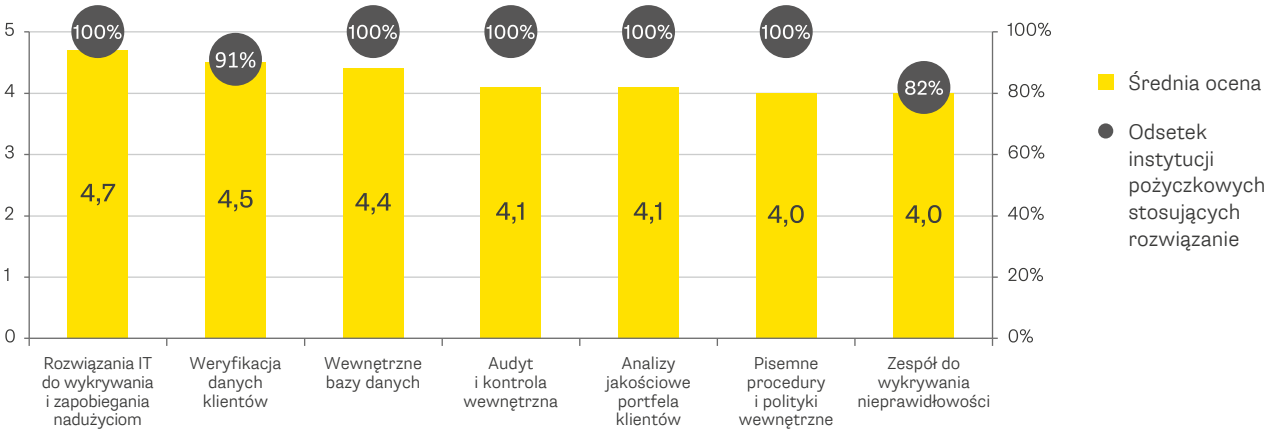
Przeciętna liczba zidentyfikowanych przypadków nadużyć z uwzględnieniem wielkości instytucji pożyczkowej na przestrzeni ostatnich 12 miesięcy



Najbardziej i najmniej istotne ryzyko wystąpienia nadużycia (średnia przyznanych ocen w skali 1–5)

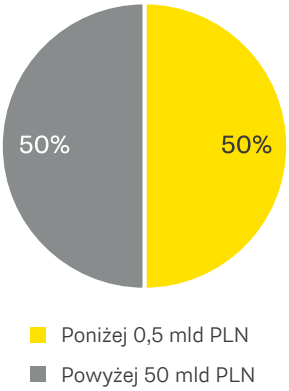


Najskuteczniejsze metody walki z nadużyciami wraz z ocenami skuteczności



Zakłady ubezpieczeń

Wielkość instytucji mierzona wartością sumy bilansowej na koniec 2019 roku



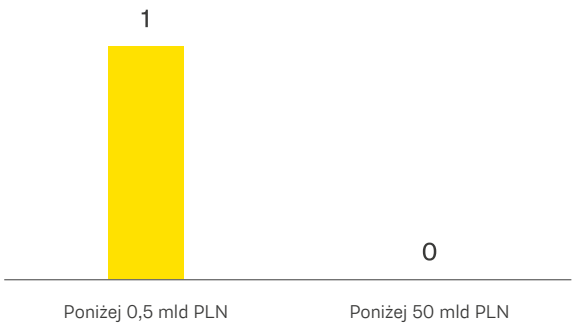
Szacowane łączne koszty przeciwdziałania nadużyciom



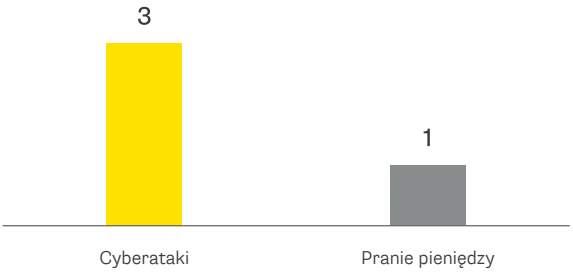
Szacowana łączna strata w wyniku popełnionych nadużyć na przestrzeni ostatnich 12 miesięcy



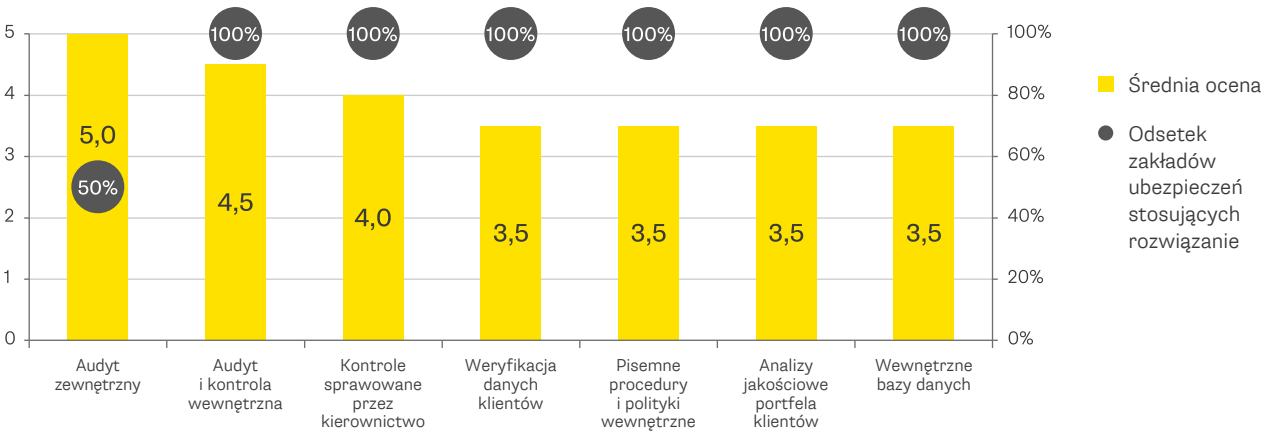
Przeciętna liczba zidentyfikowanych przypadków nadużyć z uwzględnieniem wielkości zakładu ubezpieczeń na przestrzeni ostatnich 12 miesięcy



Najbardziej i najmniej istotne ryzyko wystąpienia nadużycia (średnia przyznanych ocen w skali 1–5)



Najskuteczniejsze metody walki z nadużyciami wraz z ocenami skuteczności



Związek Przedsiębiorstw Finansowych w Polsce (wcześniej Konferencja Przedsiębiorstw Finansowych w Polsce – Związek Pracodawców) powstał 27 października 1999 roku i obecnie skupia ponad sto 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 siedemnaście krajowych organizacji, reprezentujących ponad 1.200 instytucji finansowych. ZPF ma w swoim dorobku badawczym już kilkaset raportów, koncentrując się merytorycznie na obszarze kredytu.

EY jest światowym liderem rynku usług profesjonalnych obejmujących usługi audytorskie, doradztwo podatkowe, doradztwo biznesowe i strategia i transakcje. Na całym świecie EY ma ponad 700 biur w 150 krajach, w których pracuje ponad 270 tys. specjalistów. Łączą ich wspólne wartości i przywiązanie do dostarczania klientom najwyższej jakości usług. Misją EY jest - „Building a Better Working World", bo lepiej funkcjonujący świat to lepiej funkcjonujące gospodarki, społeczeństwa i my sami.

EY w Polsce to prawie 4000 specjalistów pracujących w 7 biurach: w Warszawie, Gdańsku, Katowicach, Krakowie, Łodzi, Poznaniu i Wrocławiu oraz w Centrum Usług Wspólnych EY. EY Polska był wielokrotnie nagradzany przez media biznesowe tytułami najlepszej i najskuteczniejszej firmy doradztwa podatkowego, firma wygrywała również rankingi na najlepszą firmę audytorską.

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.

EY to jeden z najlepszych pracodawców w Polsce. Firma była wielokrotnie wyróżniana tytułem Najbardziej Pożądany Pracodawca w rankingu „Pracodawca Roku®" prowadzonym przez międzynarodową organizację studencką AIESEC. EY jest również laureatem w rankingu Great Place to Work w kategorii organizacji zatrudniających ponad 500 pracowników. EY to także Idealny Pracodawca według Uniwersum.

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

Budujemy kapitał społeczny
na rynku finansowym

www.zpf.pl