

Nadużycia w sektorze finansowym

Raport z badania

EDYCJA 2019

| Z | P | F |

Związek
Przedsiębiorstw
Finansowych
w Polsce

EY

Spis treści

Wprowadzenie	4
Uczestnicy badania	6
Główne wnioski	8
Szczegółowe wyniki badania	20
Podsumowanie	33
Podsumowanie odpowiedzi w sektorach	34



Mariusz Witalis,
Partner, EY

Szanowni Państwo,

Ryzyko nadużyć, chociaż na stałe wpisane w specyfikę sektora finansowego, mocno ewoluuje. Za zmianami w produktach i sposobach ich obsługi podążają szybko zmieniające się schematy nadużyć. Zmusza to instytucje finansowe do ciągłego poszukiwania nowych, skuteczniejszych sposobów ograniczania ryzyka nadużyć.

W tym roku mija już 10 lat odkąd EY Polska wspólnie ze Związkiem Przedsiębiorstw Finansowych regularnie bada zjawisko nadużyć w sektorze finansowym. Tym bardziej chciałbym serdecznie podziękować wszystkim uczestnikom tegorocznej edycji badania. Mam nadzieję, że zawarte w niniejszym raporcie informacje o kierunkach zmian oraz trendach w zakresie przeciwdziałania nadużyciom wydatnie pomogą Państwu w walce z tym zjawiskiem. Równocześnie zachęcam do lektury wszystkich praktyków gospodarczych, którzy planują poszerzać wiedzę w tym zakresie.



dr Miroslaw Bieszki,
Doradca Ekonomiczny,
Związek Przedsiębiorstw
Finansowych w Polsce

Konsumenci wywierają silną i rosnącą presję na dostawców produktów finansowych, aby mieć coraz łatwiejszy dostęp do wszystkiego i to z jednego urządzenia, które mają zawsze w kieszeni – smartfona. Banki, instytucje pożyczkowe i leasingowe wsłuchują się w głos klienta i starają się spełnić jego oczekiwania. Z raportu wynika, że mając tego świadomość, postrzegają bezpieczeństwo jako element budujący trwałą przewagę konkurencyjną. Można postawić tezę, że na rynku wygra ten, kto zaoferuje rozwiązanie „do it yourself” (DIY) na najwyższym poziomie bezpieczeństwa. To oznacza, że edukacja posługującego się tym jednym DIY będzie decydująca dla trwałości tych rozwiązań. I może to być szczególnie ważne dla tego obszaru biznesowego, który wiąże strony na wiele lat wysokim saldem kredytu.

Mam nadzieję, że raport, który Państwu przedstawiamy, okaże się praktycznym źródłem wiedzy i wskazówek w zakresie wykrywania i walki z nadużyciami, jednocześnie dziękuję wszystkim ekspertom, którzy zechcieli podzielić się swoimi doświadczeniami w tegorocznym badaniu.



Andrzej Sugajski,
Dyrektor Generalny,
Związek Polskiego
Leasingu

Na wstępie bardzo dziękuję wszystkim reprezentantom sektora finansowego, którzy zdecydowali się wziąć udział w jubileuszowym badaniu nadużyć w sektorze finansowym. Szeroka reprezentacja przedstawicieli firm leasingowych pozwala na wyciągnięcie wniosków odnoszących się do całej naszej branży. Jednak tym, co czyni ten projekt szczególnie istotnym jest zaproszenie do współpracy także innych reprezentantów sektora finansowego. Tegoroczna edycja raportu pokazuje, że eksperci badanych instytucji finansowych czują się coraz pewniej w walce z mechanizmami, schematami i nowymi narzędziami wykorzystywanymi w obszarze nadużyć. Moim zdaniem za taki stan rzeczy, obok rosnących nakładów instytucji finansowych na ten cel, odpowiada szeroka współpraca międzysektorowa i wymiana wiedzy. Tym samym zachęcam Państwa do udziału w kolejnych dyskusjach, warsztatach i projektach badawczych, które w moim przekonaniu zwiększają poziom bezpieczeństwa rynku finansowego.

Wprowadzenie

Niniejszy raport stanowi podsumowanie tegorocznej edycji prowadzonego przez EY Polska oraz Związek Przedsiębiorstw Finansowych (ZPF) od 10 lat projektu badawczego „Badanie nadużyć w sektorze finansowym”.

Dokładamy wszelkich starań, aby badanie było jak najlepiej dostosowane do zmieniających się oczekiwań sektora finansowego, dlatego co roku udoskonalamy jego formułę. W jubileuszowej edycji badania nadużyć proponujemy Państwu nową formułę prezentacji wyników.

Wyniki ankiety zaprezentowaliśmy w sposób zagregowany dla wszystkich respondentów, ze wskazaniem na indywidualne trendy zaobserwowane w ankietach przesłanych przez banki, firmy leasingowe i firmy pożyczkowe. Dodatkowo udostępniamy Państwu szczegółowe wyniki ankiety w formie jednostronicowej grafiki dla każdej z grup respondentów.

Mamy nadzieję, że dzięki zastosowaniu powyższej zmiany, wyniki tegorocznej edycji badania dostarczą Państwu dodatkowych informacji, przydatnych w codziennej walce z nadużyciami.

Raport z badania podzielony jest na 3 części. W pierwszej omówione zostały główne wnioski z badania, w drugiej szczegółowe wyniki w poszczególnych obszarach, na końcu raportu znajdują Państwo natomiast załącznik w postaci graficznego opracowania odpowiedzi udzielonych na poszczególne pytania dla każdej z trzech grup respondentów: banków, leasingodawców oraz firm pożyczkowych.

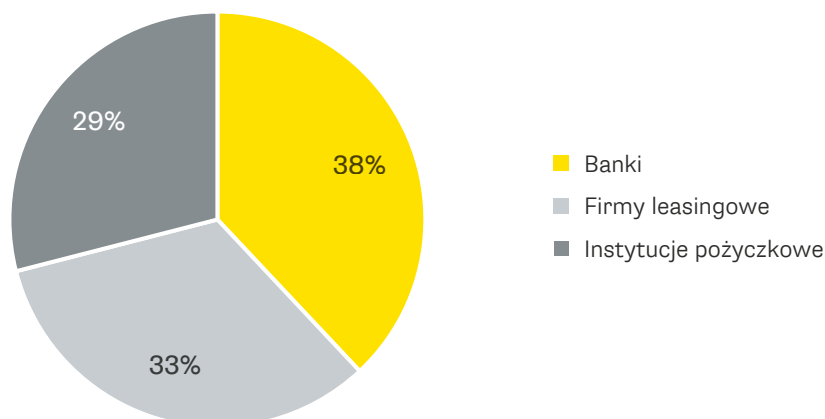
Badanie zostało przeprowadzone w formie anonimowej ankiety od czerwca do sierpnia 2019 roku.

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

**Uczestnicy
badania**

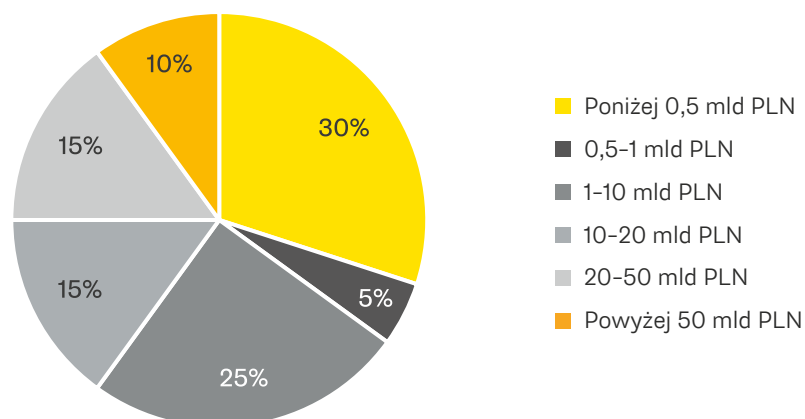
W tegorocznej edycji badania nadużyć w sektorze finansowym uczestniczyły trzy grupy respondentów: banki, firmy leasingowe oraz instytucje pożyczkowe. Podobnie jak w poprzednich latach, najliczniejszą grupę, stanowiącą blisko 40 proc. ankietowanych, tworzyli przedstawiciele banków (w tym banków uniwersalnych, spółdzielczych oraz specjalizujących się w udzielaniu kredytów detalicznych). Co trzeci ankietowany to firma leasingowa. Nieco mniej odpowiedzi (blisko 30 proc.) zostało przekazanych przez przedstawicieli instytucji pożyczkowych.

Wykres 1: Rodzaje instytucji biorących udział w badaniu



Wśród uczestników badania, którzy udzielili odpowiedzi na pytanie o wielkość swojej instytucji, największą grupę respondentów – 35 proc. stanowiły instytucje najmniejsze, których suma bilansowa na koniec 2018 roku nie przekraczała 1 mld PLN. Podobnie jak w ubiegłym roku, grupa ta reprezentowana była głównie przez instytucje pożyczkowe. Na drugim miejscu uplasowały się podmioty, których suma bilansowa mieściła się w zakresie między 1 a 10 mld PLN. To od nich pochodziła co czwarta z otrzymanych odpowiedzi. Na trzecim miejscu były instytucje średnie, których suma bilansowa wynosiła 10–20 mld PLN i 20–50 mld PLN. Obydwie grupy stanowiły po 15 proc. próby badawczej. Podmioty o największej sumie bilansowej, przekraczającej 50 mld PLN, stanowiły zaledwie 10 proc. wszystkich ankietowanych. W porównaniu do poprzedniego badania, było ich o 8 pkt. proc. mniej.

Wykres 2: Rozmiar instytucji biorących udział w badaniu mierzony wartością sumy bilansowej na koniec 2018 r.



Główne wnioski

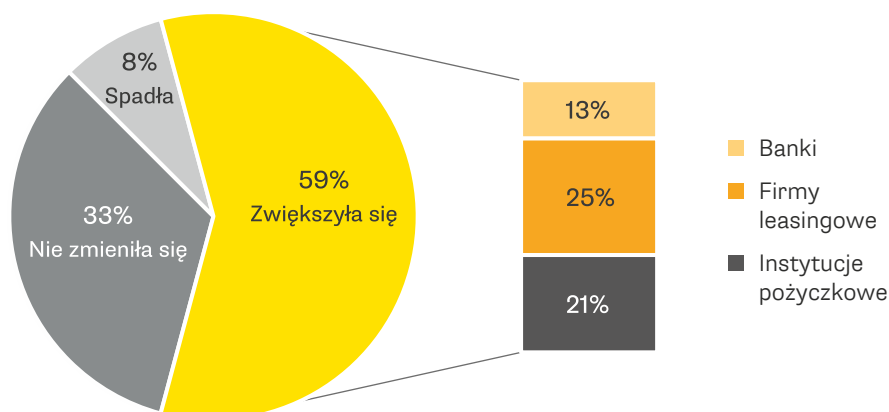
Na podstawie odpowiedzi udzielonych przez ankietowanych wskazać można zjawiska dotyczące nadużyć oraz walki z nimi, które w ostatnich 12 miesiącach były szczególnie ważne lub w istotny sposób oddziaływały na firmy z sektora finansowego. W tegorocznym badaniu wyróżnione kwestie dotyczą stanu przygotowania do walki z nadużyciami oraz jej efektywności. W związku z tym w pierwszej części raportu przedstawiamy nasze obserwacje i wnioski dotyczące tych kwestii.

Instytucje czują się pewnie, mimo że nadużyć jest coraz więcej

Podstawowym celem prowadzonego przez nas badania jest weryfikacja, jak instytucje sektora finansowego postrzegają problem nadużyć oraz jak na niego odpowiadają. Deklaracje ankietowych zebrane w poprzednich badaniach doprowadziły nas do wniosku, że ocena dotkliwości zjawiska nadużyć jest subiektywna i nie zawsze zależna od bezwzględnych wartości dotyczących liczby zidentyfikowanych przypadków nadużyć czy też poniesionych w ich wyniku strat. W związku z tym, w tegorocznej ankiecie postanowiliśmy bliżej przyjrzeć się nie tylko temu, jakie metody stosują instytucje finansowe do walki z nadużyciami oraz jak oceniają ich skuteczność (co również jest opisane w dalszej części raportu), ale również jak stosowanie tych metod przekłada się na ocenę przygotowania do walki z nadużyciami.

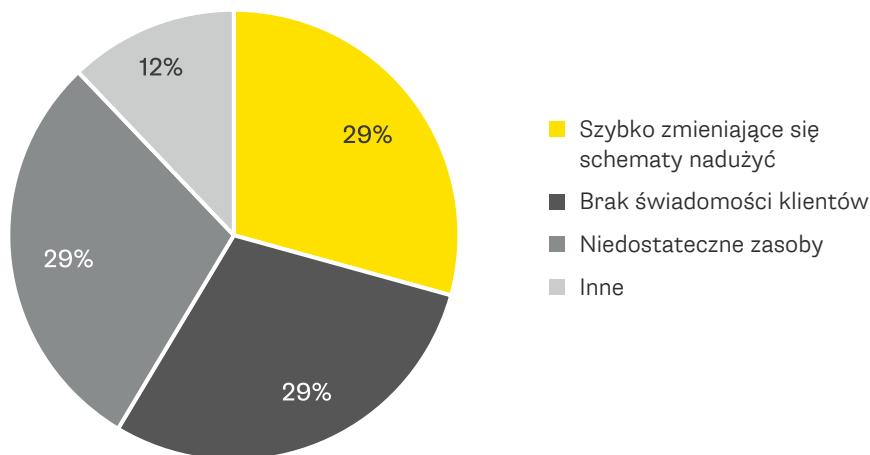
Analizę problemu nadużyć rozpoczęliśmy od określenia, jak zmieniła się intensywność zjawiska nadużyć w sektorze finansowym w porównaniu z poprzednim badaniem. Analiza udzielonych odpowiedzi wykazała, że blisko 60 proc. respondentów zauważyło, że problem z roku na rok przybiera na sile. Odpowiedzi takiej udzieliły blisko 3 na 4 firmy leasingowe i instytucje pożyczkowe oraz co trzeci bank. Odmiennego zdania był niemal co dziesiąty ankietowany, zaś co trzeci uważał, że zjawisko nadużyć w badanym okresie pozostało na niezmiennym poziomie.

Wykres 3: Zmiana intensywności zjawiska nadużyć w przeciągu ostatnich 12 miesięcy



Poza stale rosnącą intensywnością zjawiska nadużyć instytucje wskazały również na trudności, z którymi muszą się mierzyć. Co trzeci ankietowany zadeklarował, że najistotniejszym problemem jest zmienność schematów wykorzystywanych przez przestępców. Dobre przygotowanie do przeciwdziałania nadużyciom ogranicza równie często wskazywany niedostatek zasobów oraz brak świadomości klientów.

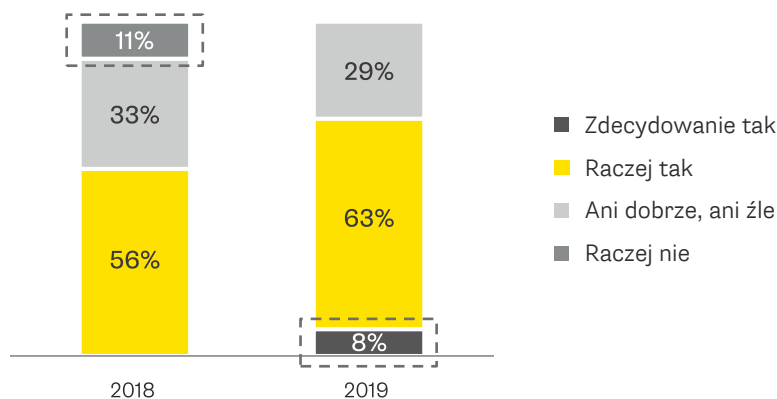
Wykres 4: Istotne problemy w obszarze nadużyć, z jakimi zmagają się instytucje



Mimo wskazanych powyżej problemów instytucje oceniły, że ich poziom przygotowania do walki z ciągle zmieniającymi się schematami, narzędziami oraz nowymi technologiami wykorzystywanymi w nadużyciach jest relatywnie dobry, zdecydowanie lepszy niż przed rokiem.

Ponad 70 proc. ankietowanych wskazało, że czują się dobrze przygotowani do walki z nadużyciami. Jest to o 25 proc. więcej niż przed rokiem. Co więcej, 8 proc. ankietowanych wskazało tę odpowiedź ze zdecydowaniem. Dla porównania, w zeszłorocznym badaniu żaden z ankietowanych nie miał takiej pewności. Po przeciwnej stronie znaleźli się respondenci, którzy uznają, że ich instytucja nie jest dobrze przygotowana. W tegorocznym badaniu co trzeci ankietowany przypuszczał, że może tak być. To istotnie mniej niż przed rokiem, kiedy na brak przygotowania wskazało prawie 40 proc. ankietowanych, w tym co dziesiąty był pewien, że poziom przygotowania nie był wystarczający.

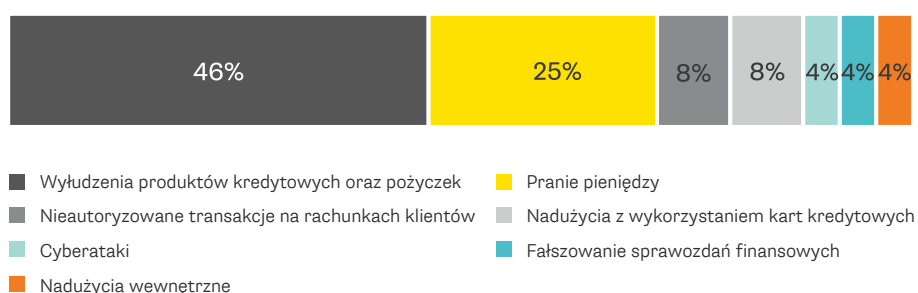
Wykres 5: Poziom przygotowania instytucji na walkę ze zmieniającymi się schematami, narzędziami oraz nowymi technologiami wykorzystywanymi w nadużyciach w 2018 i 2019 roku



Instytucje sektora finansowego stosują różne sposoby zabezpieczania przed nadużyciami. Środki te cechują się również różną skutecznością w zwalczaniu nadużyć, co jest szczegółowo opisane w dalszej części raportu. W tegorocznej edycji badania po raz pierwszy badaliśmy natomiast, jak stosowane metody walki z nadużyciami przekładają się na poziom przygotowania instytucji na wyzwania w poszczególnych obszarach nadużyć.

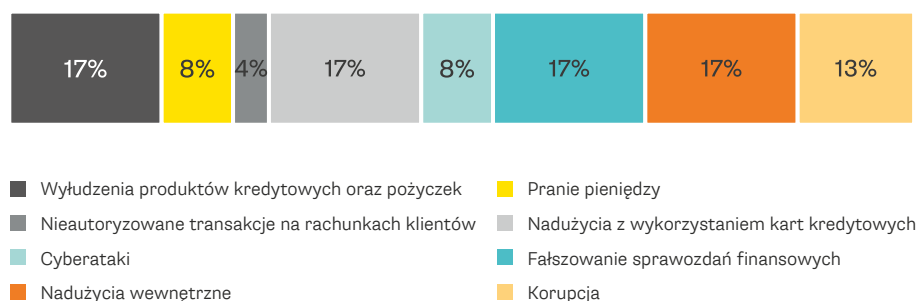
W osobnych pytaniach respondenci zostali poproszeni o wskazanie, na walkę z którymi typami nadużyć czują się najlepiej przygotowani, a z którymi najgorzej. Jak pokazuje analiza otrzymanych odpowiedzi, instytucje sektora finansowego były najlepiej przygotowane na nadużycia związane z wyłudzeniem produktów kredytowych oraz pożyczek. Takiej odpowiedzi udzielił prawie co drugi ankietowany, w tym blisko 90 proc. przedstawicieli instytucji pożyczkowych. Drugi obszar nadużyć, na walkę z którym instytucje są najlepiej przygotowane, to zagrożenie dotyczące prania pieniędzy. Takiego wyboru dokonał co czwarty respondent, z czego blisko 70 proc. z nich należało do przedstawicieli firm leasingowych. Odpowiedzi banków były rozproszone. Na ich podstawie nie można wskazać jednego obszaru, w którym banki czują się wyjątkowo dobrze przygotowane.

Wykres 6: Nadużycia, na walkę z którymi instytucje finansowe przygotowane są najlepiej



Ciekawie przedstawiają się również odpowiedzi na pytanie o nadużycia, na walkę z którymi respondenci czują się najmniej przygotowani. Tu odpowiedzi były bardziej podzielone, a najczęściej pojawiały się obszary związane z wewnętrznymi, nieautoryzowanymi transakcjami na rachunkach klientów, falszowaniem sprawozdań finansowych, a także z wyłudzeniami produktów kredytowych oraz pożyczek. Prawie co piąty badany dokonał takiego wyboru. Porównując odpowiedzi zauważyć można, że przedstawiciele banków byli tą grupą respondentów, których odpowiedzi ponownie były najbardziej rozproszone. To przedstawiciele banków oznaczyli najwięcej różnych obszarów nadużyć, na walkę z którymi nie są jeszcze wystarczająco przygotowani.

Wykres 7: Nadużycia, na walkę z którymi instytucje finansowe przygotowane są najgorzej

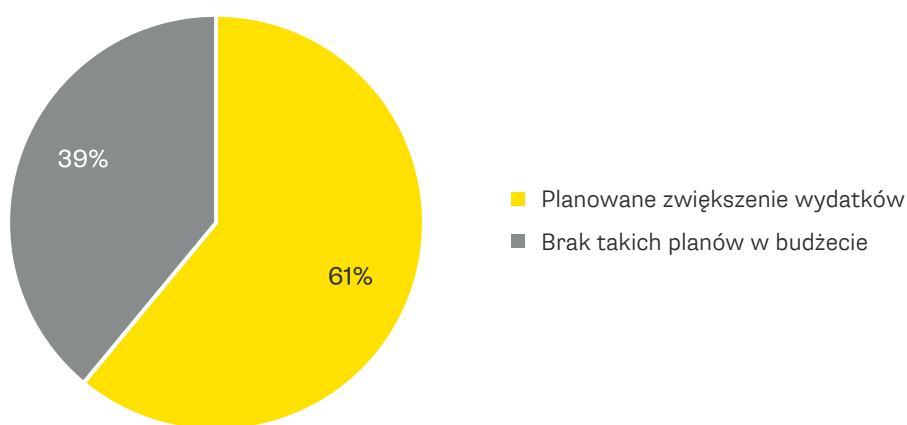


Wydatki coraz większe, a straty nie spadają

Widoczne w odpowiedziach rosnące poczucie dobrego przygotowania instytucji finansowych na potencjalne nadużycia może wynikać z innego zjawiska, jakim jest wzrost wydatków na przeciwdziałanie nadużyciom. W zeszłorocznym badaniu instytucje deklarowały chęć ich zwiększenia. W tym roku sprawdziliśmy, czy deklaracje te zostały zrealizowane, jaki był tego efekt oraz jakie są dalsze plany instytucji finansowych w tym zakresie. W tym celu zadaliśmy ankietowanym pytania o poziom kosztów ponoszonych na walkę z nadużyciami oraz strat ponoszonych w ich wyniku.

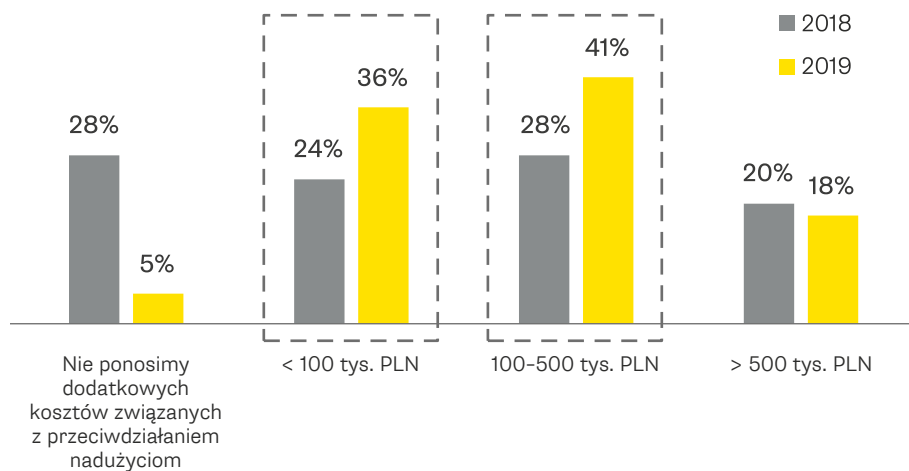
W ubiegłorocznym badaniu, ponad 60 proc. respondentów wyraziło chęć zwiększenia wydatków na walkę z nadużyciami.

Wykres 8: Instytucje planujące zwiększenie wydatków na zapobieganie nadużyciom w poprzednim badaniu (2018)



W celu weryfikacji, czy zadeklarowane w poprzednim roku zwiększenie wydatków na zapobieganie nadużyciom znalazło potwierdzenie w odpowiedziach udzielanych w tym roku, ankietowani zostali poproszeni o wskazanie przedziału poziomu kosztów właściwego dla instytucji finansowej, którą reprezentują. Odpowiedzi ankietowanych potwierdziły, że na przestrzeni ostatnich 12 miesięcy wzrosły nakłady finansowe przeznaczone na walkę z nadużyciami.

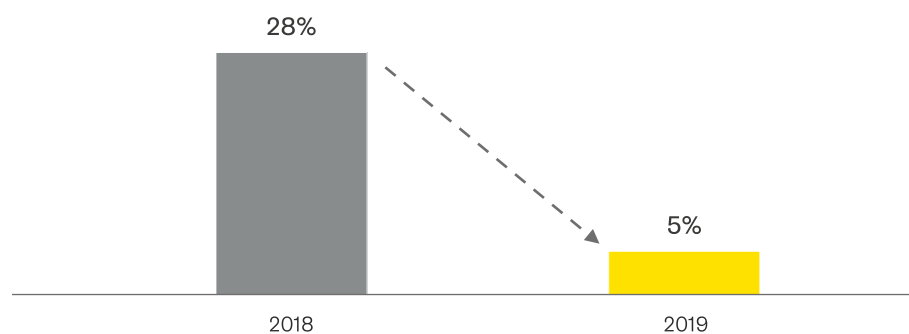
Wykres 9: Szacunkowe koszty przeciwdziałania nadużyciom w 2018 i 2019 roku



Patrząc na odpowiedzi ankietowanych w tegorocznej i poprzedniej edycji badania widać, że w dwóch przedziałach nastąpił istotny wzrost wskaźników. W przedziale do 100 tys. PLN znajduje się o 12 pkt. proc. więcej ankietowanych niż przed rokiem. W przedziale 100–500 tys. PLN jest ich 13 pkt. proc. więcej.

Ponadto na szczególną uwagę zasługuje zmiana odsetka respondentów, którzy nie ponoszą kosztów związanych z przeciwdziałaniem nadużyciom. W badanym okresie tylko jeden ankietowany przyznał, że nie ponosi takich kosztów. Dla porównania, w ubiegłym roku był to średnio co czwarty badany.

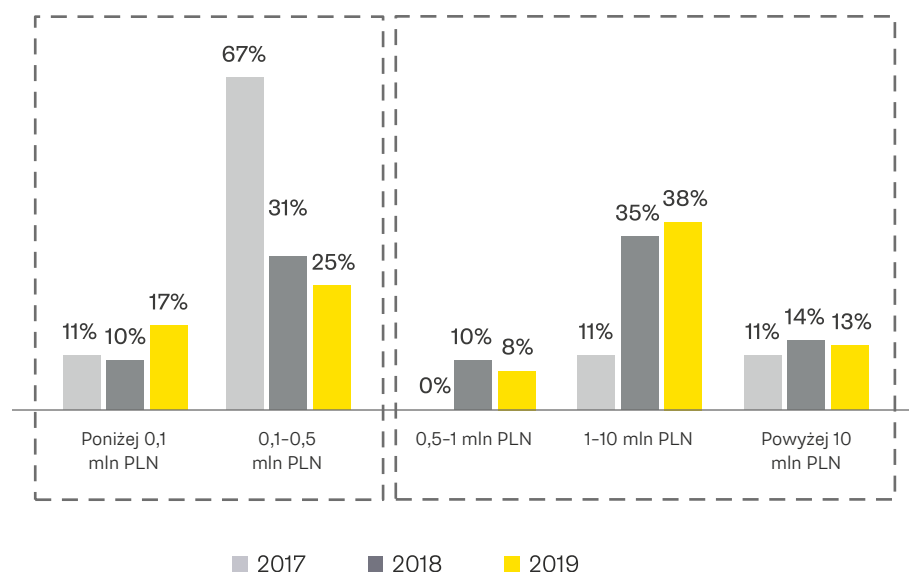
Wykres 10: Zmiana odsetka respondentów nieponoszących kosztów związanych z przeciwdziałaniem nadużyciom



Podsumowując, wyrażone przez ankietowanych w zeszłorocznym badaniu plany dotyczące zwiększania wydatków na zapobieganie nadużyciom mają swoje potwierdzenie w odpowiedziach ankietowanych w tegorocznym badaniu.

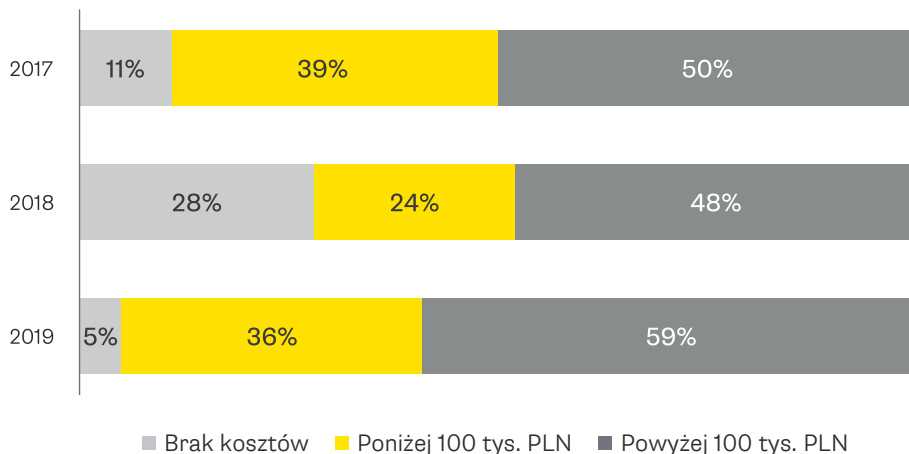
Czy wzrost kosztów ograniczył finansowe skutki nadużyć? W kolejnym pytaniu poprosiliśmy ankietowych o wskazanie poziomu strat, jakie w przeciągu ostatnich 12 miesięcy zanotowała reprezentowana przez nich instytucja finansowa na skutek nadużyć. Odpowiedzi z tegorocznego badania zostały zestawione z poprzednimi i zobrazowane na wykresie 11.

Wykres 11: Szacowane łączne straty w wyniku popełnianych nadużyć w latach 2017–2019



Należy stwierdzić, że na przestrzeni trzech lat, straty w wyniku popełnianych nadużyć przeciętnie wzrosły. W badaniu z 2017 roku większość respondentów deklarowała straty w przedziałach do 500 tys. PLN (łącznie 78 proc.). W zeszłorocznym oraz tegorocznym badaniu straty w tym przedziale poniosło ok. 40 proc. badanych. Niższym stratom w 2017 roku towarzyszyły wyższe niż w 2018 roku koszty walki z nadużyciami. W porównaniu z 2018 rokiem, w 2017 roku prawie trzykrotnie mniej ankietowanych wskazało, że nie ponosi dodatkowych kosztów związanych z przeciwdziałaniem nadużyciom, co zostało zobrazowane na wykresie 12.

Wykres 12: Szacunkowy koszt przeciwdziałania nadużyciom w latach 2017–2019

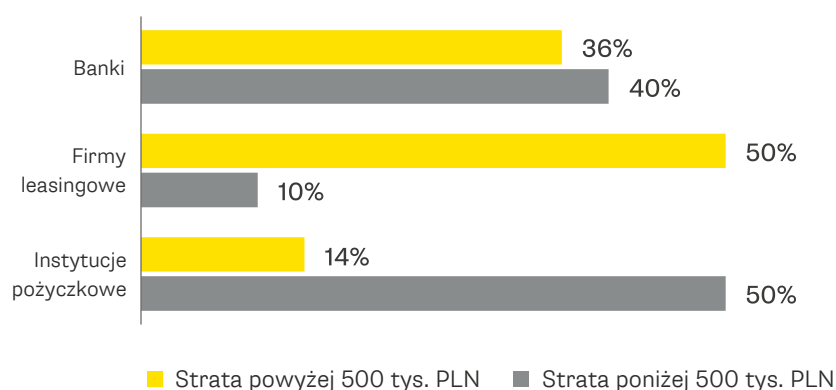


Prawidłowość ta nie zachodzi natomiast w relacji do lat 2018 i 2019. W ostatnich 12 miesiącach, pomimo znaczącego (łącznie o 11 pkt. proc.) wzrostu wskazań dotyczących nakładów w trzecim progu wydatków (100 tys. PLN–500 tys. PLN) oraz utrzymania się na podobnym poziomie wskazań w najwyższej kategorii (powyżej 500 tys. PLN), straty zasadniczo nie maleją.

W porównaniu z okresem ubiegłym, wskazania w przedziale strat powyżej 1 mln PLN wzrosły o 2 punkty proc. Pokreślić również należy, że co drugi respondent tegorocznego badania poniósł w badanym okresie stratę w wysokości co najmniej 1 mln PLN.

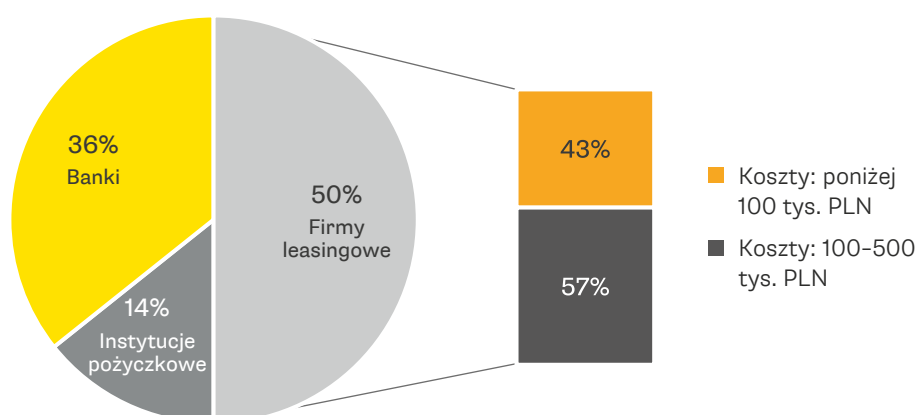
Poziom strat nie jest jednak taki sam wśród wszystkich grup respondentów. Najwyższe, bo na poziomie co najmniej 500 tys. PLN, dotyczą głównie firm leasingowych. Ich przedstawiciele stanowią 50 proc. respondentów, którzy wskazali na ten przedział. W instytucjach pożyczkowych, które pod względem sumy bilansowej są najmniejsze spośród ankietowanych, najwyższe straty zdarzają się najrzadziej – wskazuje na nie 14 proc. ankietowanych. Jednocześnie należy zaznaczyć, że instytucje pożyczkowe są tą grupą instytucji, która najczęściej ponosiła straty poniżej 500 tys. PLN. W tym przypadku, co drugi ankietowany reprezentował jedną z instytucji pożyczkowych.

Wykres 13: Szacowane łączne straty w wyniku popełnianych nadużyć w latach 2017–2019 w podziale na instytucje



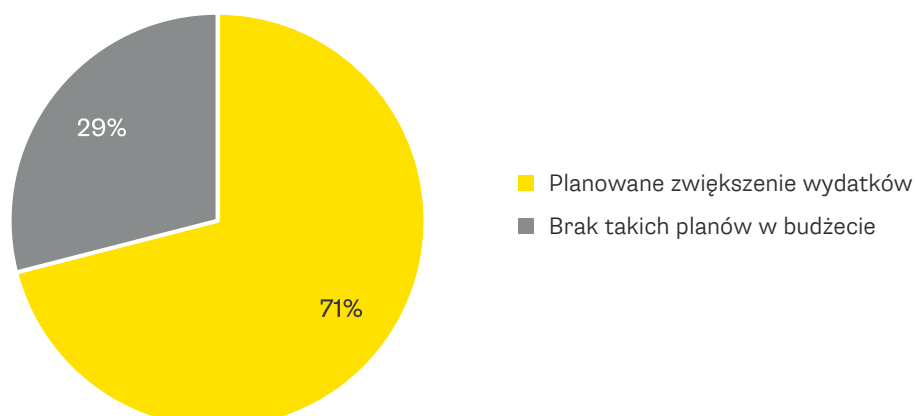
Przyglądając się bliżej odpowiedziom przedstawicieli firm leasingowych zauważamy, że wysokim stratom towarzyszy przeciętnie niższy poziom ponoszonych kosztów na rzecz przeciwdziałania/walki z nadużyciami. Ponad połowa firm leasingowych, które zadeklarowały straty z tytułu nadużyć powyżej 500 tys. PLN nie wydała na ten obszar więcej niż 100 tys. PLN.

Wykres 14: Szacunkowe koszty przeciwdziałania nadużyciom ponoszone przez firmy leasingowe, które w badanym okresie poniosły stratę na poziomie 500 tys. PLN i wyżej



Warto jednak zaznaczyć, że badane instytucje nie planują poprzestać na obecnym poziomie nakładów na zapobieganie nadużyciom. Na pytanie o plany zwiększania wydatków w kolejnych okresach ponad 70 proc. respondentów odpowiedziało, że ma takie zamiary. To o 10 pkt. proc. więcej niż przed rokiem.

Wykres 15: Plany zwiększenia wydatków na zapobieganie nadużyciom



Instytucje finansowe coraz więcej tracą na wyłudzeniach

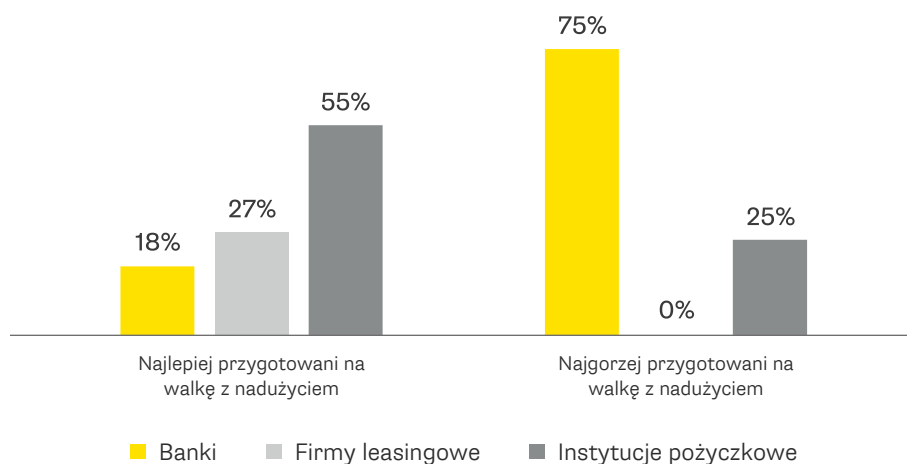
**W 2018 roku za-
blokowano blisko
5,5 tysięcy prób
wyłudzeń kredy-
tów na łączną
kwotę ponad 360
mln PLN.**

*36 Raport o dokumentach
InfoDOK. IV kwartał 2018
(36. edycja), Związek Ban-
ków Polskich*

Najczęściej wskazywanym obszarem nadużyć, w którym poziom przygotowania był oceniony najlepiej, są wyłudzenia produktów kredytowych oraz pożyczek (bli- sko połowa odpowiedzi). Skalę zjawiska potwierdzają również dane zgromadzone przez Związek Banków Polskich (*Raport o dokumentach infoDOK. IV kwartał 2018*, Związek Banków Polskich, 2018, s. 5). W dalszej części raportu na tym przykładzie pokażemy, jak wyglądają zależności pomiędzy postrzeganiem tego problemu przez instytucje finansowe a jego faktyczną siłą oddziaływania.

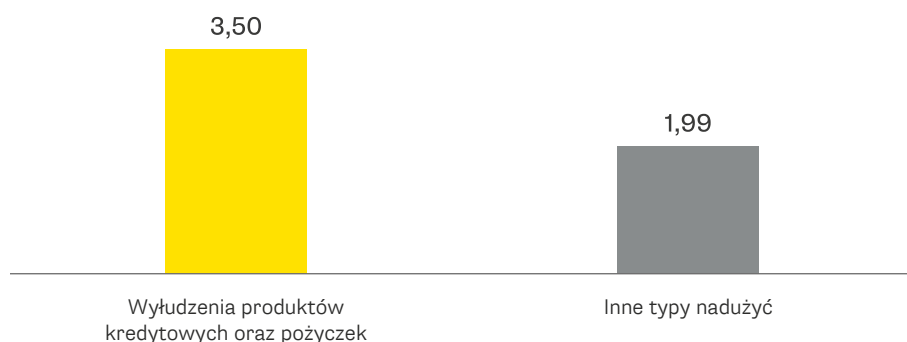
Spośród ankietowanych, którzy deklarują możliwie najlepsze przygotowanie do walki z wyłudzeniami produktów kredytowych i pożyczek, zdecydowaną większość stanowią reprezentanci instytucji pożyczkowych. Natomiast w grupie responden- tów, którzy uważają, że przygotowanie do walki z nadużyciami w tym obszarze jest ich najsłabszym punktem, 75 proc. stanowią banki.

Wykres 16: Rodzaje instytucji, które są najlepiej i najgorzej przygotowane na wyłudzenia produktów kredytowych



Podobnie jak w poprzednich latach, poprosiliśmy respondentów o ocenę ryzyka różnych obszarów nadużyć. Poszczególnym ich rodzajom ankietowani nadawali poziomy istotności zagrożenia na podstawie doświadczeń z ostatnich 12 miesięcy, w skali od 1 – nieistotne do 4 – bardzo istotne. Otrzymane odpowiedzi obrazuje wykres 17.

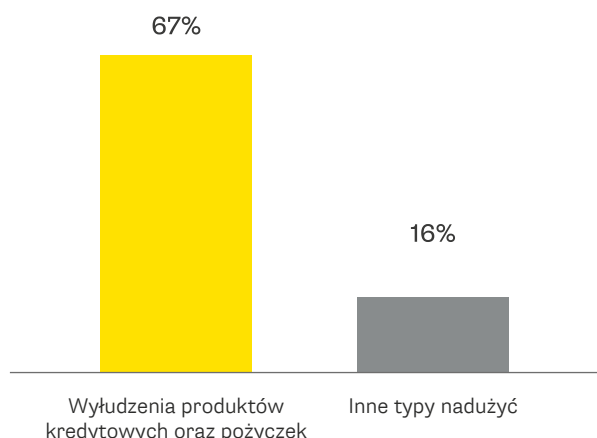
Wykres 17: Ocena istotności ryzyka wystąpienia wyłudzeń produktów kredytowych oraz pożyczek w porównaniu z innymi typami nadużyć



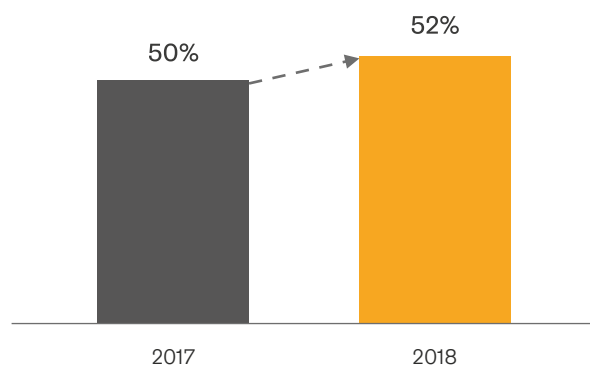
Powyższe dane wskazują, że zagrożenie wynikające z wystąpienia wyłudzeń produktów kredytowych oraz pożyczek wyróżnia się na tle pozostałych ryzyk – ocena 3,50 wobec średniej 1,99 dla pozostałych ryzyk. Zagrożenie to stanowi pierwszą co do istotności kategorię rodzajów nadużyć, których obawiają się badane instytucje.

W kolejnym pytaniu zapytaliśmy przedstawicieli o typy nadużyć, które w ostatnich 12 miesiącach wystąpiły częściej niż w poprzednim okresie. Odpowiedzi potwierdziły, że ryzyko wyłudzeń produktów kredytowych oraz pożyczek jest nie tylko najbardziej istotne, ale też przybiera na sile.

Zestawiając dane z ostatnich trzech lat badania, można zaobserwować, że incydenty wyłudzenia produktów kredytowych oraz pożyczek były – z punktu widzenia nadużyć – najistotniejszym problemem w instytucjach finansowych. W poprzednich latach na pytanie, jak zmieniło się postrzeganie ryzyka wystąpienia wyłudzeń, najczęściej wskazywano, że ryzyko tego nadużycia będzie rosło. Odpowiedzi ankietowanych udzielone na zadane w tegorocznym badaniu pytanie o faktycznie zidentyfikowane nadużycia potwierdziły prawdziwość tych przewidywań, nawet na większą skalę (67 proc. wskazań w 2019 roku do przewidywanych 52 proc. w 2018), co widać na wykresach 18 i 19.



Wykres 18: Nadużycia, które w ciągu ostatnich 12 miesięcy wystąpiły w instytucjach częściej niż w poprzednim okresie

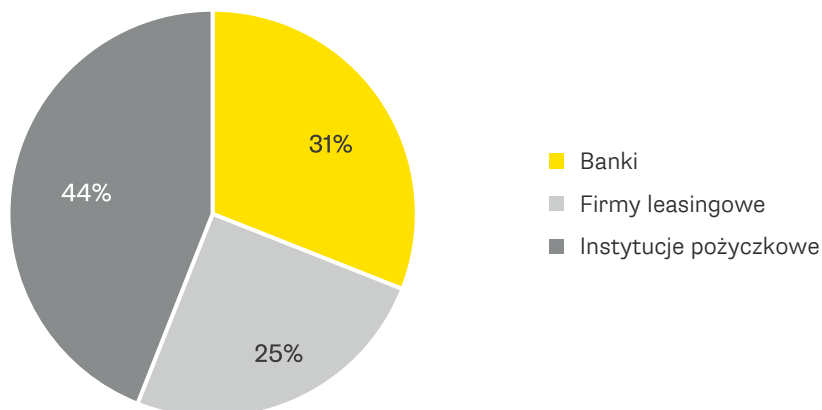


Wykres 19: Przewidywany wzrost ryzyka wystąpienia wyłudzeń w poprzednich edycjach badania: 2017 i 2018

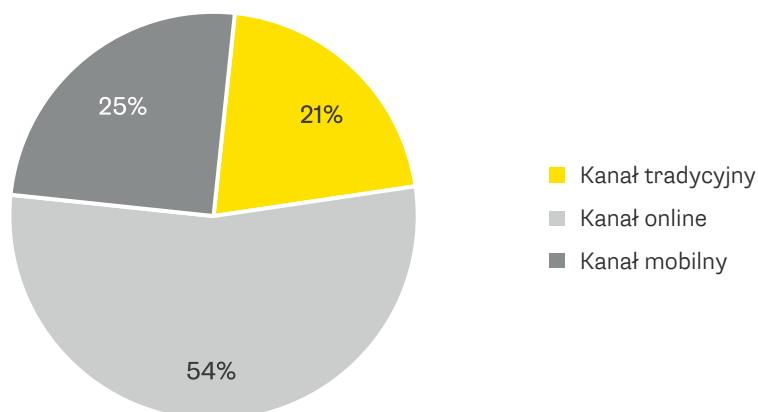
Problem wyłudzeń mocniej dotknął wszystkie rodzaje instytucji podlegające badaniu. Wzrost przypadków wyłudzeń zaobserwowano zarówno w bankach, firmach leasingowych, jak i – najsilniej – w instytucjach pożyczkowych (wykres 20).

Dostrzegając ten trend i zmieniające się zachowania konsumentów, w tegorocznej edycji badania po raz pierwszy zapytaliśmy respondentów o to, który kanał dystrybucji produktów i usług jest aktualnie najbardziej narażony na wyłudzenia: kanał online, mobilny czy tradycyjny. Odpowiedzi ankietowanych ilustruje wykres 21.

Wykres 20: Instytucje, w których incydenty wyłudzeń nasiliły się w ciągu ostatnich 12 miesięcy



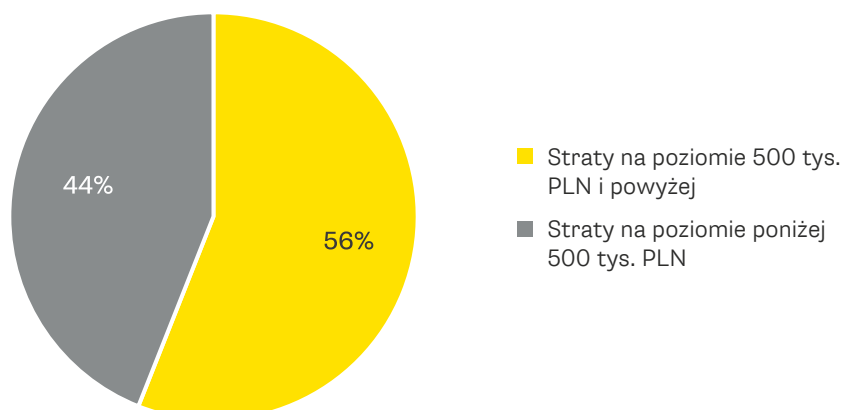
Wykres 21: Najbardziej narażone na nadużycia kanały dystrybucji produktów i usług



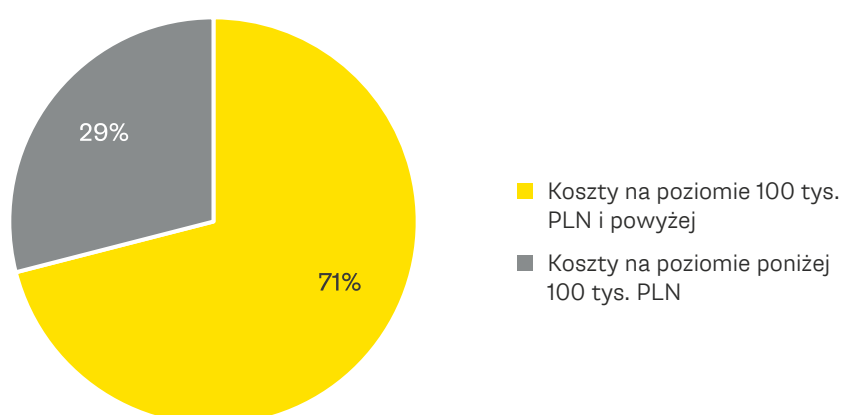
Zdaniem ankietowanych najbardziej narażonym na wyłudzenia kanałem dystrybucji produktów i usług jest kanał online. Uważa tak ponad połowa respondentów. Drugim najbardziej podatnym na nadużycia kanałem dystrybucji są urządzenia mobilne – takiej odpowiedzi udzielił co czwarty ankietowany. Należy zauważyć, że rosnącej popularności kanałów online i mobilnego towarzyszy rosnąca, w ocenie respondentów, intensywność zjawiska nadużyć w sektorze finansowym.

Wraz ze wzrostem częstotliwości występowania wyłudzeń produktów kredytowych i pożyczek respondenci wskazali też na rosnące straty w wyniku popełnionych nadużyć. Co istotne, skala zanotowanych nadużyć rośnie również wśród instytucji finansowych, które znajdują się w wyższych przedziałach wydatków na przeciwdziałanie nadużyciom. Relacje te obrazują wykresy 22 i 23.

Wykres 22: Szacowane łączne straty instytucji, w których incydenty wyłudzeń nasiliły się w ciągu ostatnich 12 miesięcy



Wykres 23: Szacowane koszty przeciwdziałania nadużyciom ponoszone w instytucjach, w których incydenty wyłudzeń nasiliły się w ciągu ostatnich 12 miesięcy



Ponad połowa instytucji, w których wzrosła częstotliwość występowania wyłudzeń, ponosi stratę z tego tytułu na poziomie 500 tys. PLN i więcej. Jednocześnie większość z nich (71 proc.) wskazało, że na walkę z nadużyciami w przeciągu ostatnich 12 miesięcy przeznaczyło ponad 100 tys. PLN.

Organizacje, dla których problem ten staje się coraz większy, przeciętnie ponoszą większe straty. Ta grupa przeznacza jednocześnie większe nakłady na walkę z wyłudzeniami.

W dalszej części raportu przyjrzymy się między innymi metodom walki z nadużyciami, które są najchętniej wybierane przez instytucje finansowe oraz wyzwaniom, z jakimi muszą się mierzyć.

**Szczegółowe
wyniki badania**

Od 10 lat badanie nadużyć w sektorze finansowym obrazuje skalę tego zjawiska, metody przeciwdziałania nadużyciom, a także wyzwania i nadzieje stojące przed instytucjami finansowymi. W tej części raportu prezentujemy szczegółowo odpowiedzi ankietowanych przedstawicieli instytucji finansowych odnoszące się do poszczególnych aspektów nadużyć.

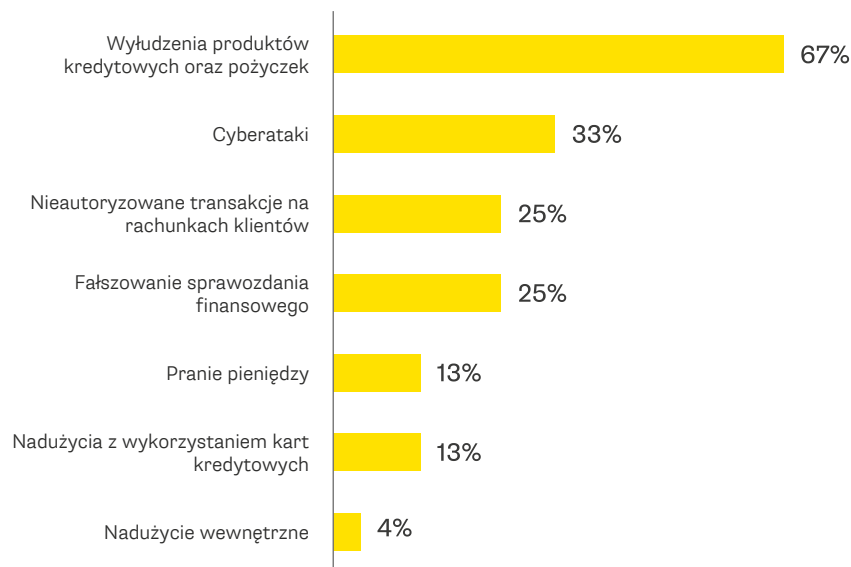
Skala zjawiska nadużyć

Jednym z celów badania jest oszacowanie i zweryfikowanie skali zjawiska nadużyć w sektorze finansowym.

Zgodnie z wcześniej wskazywanymi obserwacjami, blisko 60 proc. respondentów jest zdania, że skala występowania zjawiska nadużyć w reprezentowanych przez nich instytucjach wzrosła w ciągu ostatnich 12 miesięcy. Jedynie 8 proc. badanych uważa, że liczba przypadków odnotowanych nadużyć spadła, natomiast pozostali ankietowani oceniają, że zjawisko to w badanym okresie pozostało na niezmiennym poziomie.

W osobnym pytaniu respondenci zostali poproszeni o wskazanie, z jakimi rodzajami nadużyć w ciągu ostatnich 12 miesięcy spotkali się częściej niż w poprzednim okresie. Odpowiedzi ankietowanych zobrazowane zostały na wykresie 24.

Wykres 24: Rodzaje nadużyć, które w ciągu ostatnich 12 miesięcy wystąpiły częściej niż w poprzednim okresie



Głównymi typami nadużyć, które w badanym okresie wystąpiły częściej niż w poprzednim są wspomniane już wyłudzenia produktów kredytowych oraz pożyczek. Z nadużyciem tym spotkało się blisko 7 na 10 badanych instytucji. O tym, jak istotne jest to zagrożenie i jakie niesie ze sobą konsekwencje pisaliśmy w poprzedniej części raportu.

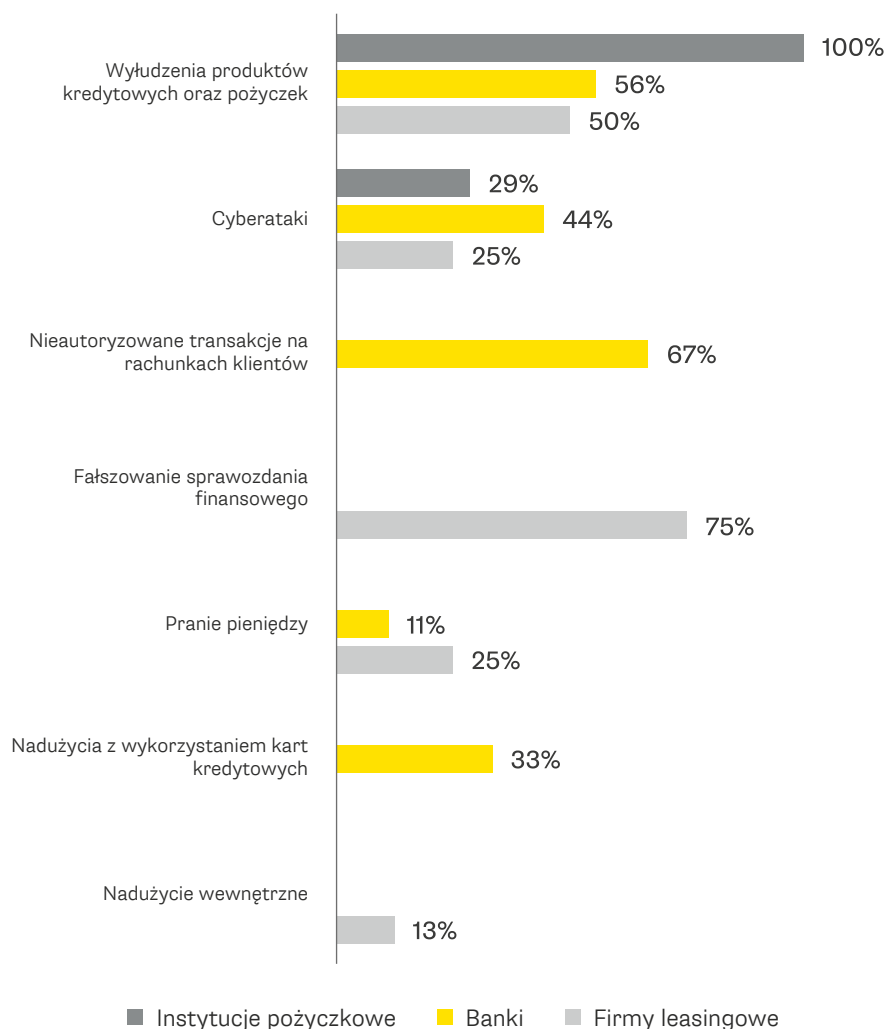
Drugim najczęściej wskazywanym obszarem nadużyć są cyberataki. Tegoroczne badanie kolejny rok z rzędu pokazuje, że nadużycia popełniane w cyberprzestrzeni

i z jej wykorzystaniem, choć coraz lepiej rozpoznane, wciąż stanowią poważne wyzwanie dla instytucji finansowych. Ponad 30 proc. przedstawicieli sektora finansowego przyznało, że w badanym okresie reprezentowana przez nich instytucja padła ofiarą cyberprzestępczości częściej niż w poprzednim.

Kolejnymi najczęściej wskazywanymi nadużyciami są nieautoryzowane transakcje na rachunkach klientów oraz fałszowanie sprawozdań finansowych, na które wskazało po 25 proc. ankietowanych. Zdecydowanie rzadziej respondenci wskazywali na ryzyko wystąpienia zjawiska prania pieniędzy – takiego zdania był co 8 badany. Poprawienie bezpieczeństwa w tym zakresie może wynikać z zaostrzenia kontroli po implementacji do polskiego prawa IV Dyrektywy AML.

Występowanie poszczególnych typów nadużyć jest zależne od rodzaju instytucji, co widać na wykresie 25.

Wykres 25: Typy nadużyć, które wystąpiły częściej w minionych 12 miesiącach w podziale na instytucje



Wyłudzenia i cyberataki są nadużyciami, które zdarzają się najczęściej i dotyczą wszystkich typów instytucji. W badanym okresie wzrost intensywności zjawiska wyłudzenia produktów kredytowych oraz pożyczek dotknął co drugą firmę leasingową, blisko 60 proc. banków, a także wszystkie instytucje pożyczkowe.

Zwiększona skala nadużyć w obszarze cyberprzestępczości dotyczyła przede wszystkim banków, a ofiarą cyberataków padł prawie co drugi z nich. Częstsze cyberprzestępstwa odnotowano również w co trzeciej instytucji pożyczkowej oraz w co czwartej firmie leasingowej.

Nieautoryzowane transakcje na rachunkach klientów oraz nadużycia z wykorzystaniem kart kredytowych to w naturalny sposób problemy dotyczące banków. Spośród badanych odpowiednio 2/3 i 1/3 wskazało, że te nadużycia w ostatnich 12 miesiącach wystąpiły częściej niż przed rokiem.

Biorące udział w badaniu firmy leasingowe jako jedyne zaobserwowały rosnące ryzyko fałszowania sprawozdań finansowych. Wskazało na nie 3 na 4 respondentów z tego sektora, z kolei 13 proc. badanych w tej grupie zaobserwowało zwiększone ryzyko nadużyć wewnętrznych.

Nadużycia wewnątrz przez kilka ostatnich lat wskazywane były jako zjawisko stosunkowo rzadkie. W ubiegłorocznym badaniu co piąta firma leasingowa zadeklarowała występowanie przypadków nadużyć wewnętrznych, w przeciwieństwie do instytucji pożyczkowych, które nie odnotowały ani jednego takiego zdarzenia. W bankach, mimo zwiększenia liczby zidentyfikowanych przypadków nadużyć wewnętrznych w dwóch ostatnich edycjach badania, w tym roku ryzyko ocenione zostało na niezmiennym poziomie.

Zdaniem przedstawicieli instytucji pożyczkowych, ryzyko prania pieniędzy nie rośnie. Odmiennego zdania są natomiast banki i firmy leasingowe (25 proc. firm leasingowych i 11 proc. banków wskazało, częściej spotykało się z praniem pieniędzy).

W odpowiedzi na podejrzenia wystąpienia nadużyć, instytucje finansowe prowadzą postępowania wyjaśniające mające ustalić, czy nadużycie faktycznie miało miejsce. W badanej grupie na przestrzeni ostatnich 12 miesięcy każda z instytucji przeprowadziła przeciętnie 880 postępowań wyjaśniających. To istotnie więcej niż przed rokiem, kiedy instytucje finansowe przeprowadziły średnio 505 postępowań.

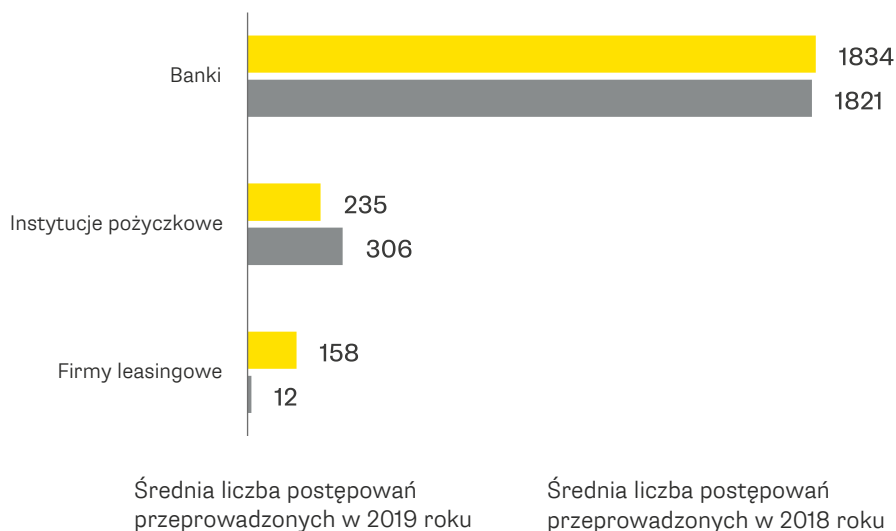
Podobnie jak przed rokiem, grupą, w której podjęto najwięcej takich działań, były banki. Na jeden bank uczestniczący w tegorocznym badaniu przypada przeciętnie 1834 postępowań wyjaśniających. Liczba ta jest bardzo zbliżona do wskazanej w poprzednim okresie, kiedy było to średnio 1821 postępowań na jedną instytucję. Najmniej postępowań wyjaśniających, choć jednocześnie istotnie więcej niż przed rokiem, przeprowadziły w ostatnich 12 miesiącach firmy leasingowe. W poprzednim roku na jedną instytucję przypadało średnio 12 takich przypadków. Obecnie jedna firma leasingowa przeprowadza statystycznie 158 postępowań wyjaśniających. Największa liczba postępowań przeprowadzonych przez jedną firmę leasingową w ostatnich 12 miesiącach to 363, czyli około 30 postępowań miesięcznie. Dla porównania, w poprzednim okresie największą liczbą przeprowadzonych postępowań w jednej ankietowanej firmie było 62.

W przypadku instytucji pożyczkowych przeciętna liczba postępowań zmniejszyła się z 306 do 235. Wśród ankietowanych znalazła się jedna instytucja pożyczkowa, która przyznała, że w minionych 12 miesiącach nie przeprowadziła żadnego postę-

powania. Jest to zarazem jedyny podmiot biorący udział w badaniu, który w przeciągu ostatnich 12 miesięcy nie zidentyfikował ani jednego przypadku nadużycia.

Zestawienie średniej liczby przeprowadzonych postępowań w poszczególnych grupach zostało przedstawione na wykresie 26.

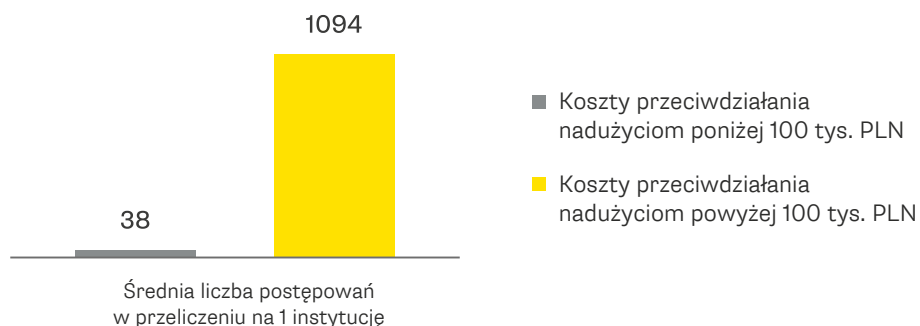
Wykres 26: Średnia liczba postępowań wyjaśniających przeprowadzonych w latach 2018–2019 w poszczególnych typach instytucji finansowych



Liczba przeprowadzanych postępowań zależy od wielkości instytucji. Podmioty mniejsze, o sumie bilansowej do 0,5 mld PLN, które stanowiły 30 proc. badanej próby, przeprowadziły w minionych 12 miesiącach łącznie 434 postępowania, co stanowi zaledwie 2 proc. wszystkich przeprowadzonych postępowań w badanym okresie.

Większe instytucje na przeciwdziałanie nadużyciom wydają więcej. Zbadaliśmy, w jakim stopniu przeciętna liczba przeprowadzonych postępowań wyjaśniających jest zależna od budżetu przeznaczanego na przeciwdziałanie nadużyciom. Za wartość graniczną przyjęliśmy koszt na poziomie 100 tys. PLN.

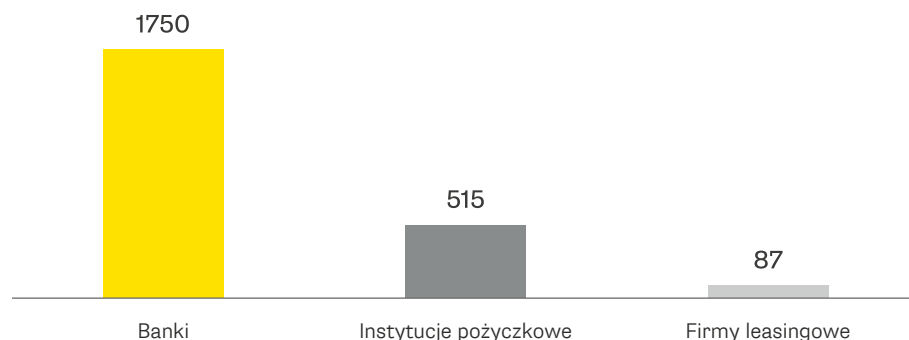
Wykres 27: Zależność pomiędzy wielkością kosztów przeciwdziałania nadużyciom a średnią liczbą postępowań wyjaśniających przeprowadzonych w 2019 roku w przeliczeniu na jedną instytucję



Każda instytucja z grupy, której szacunkowe koszty przeciwdziałania nadużyciom plasują się na poziomie 100 tys. PLN i powyżej (stanowiąca 59 proc. badanych), rocznie przeprowadza przeciętnie o 1056 więcej postępowań niż instytucja przeznaczająca na prewencję mniejsze nakłady finansowe.

Wyższa niż przed rokiem liczba postępowań wyjaśniających potwierdza, że skala zjawiska nadużyć wzrosła. O tym jak bardzo, świadczą odpowiedzi respondentów pytanych o to, ile przypadków nadużyć zidentyfikowano w reprezentowanych przez nich instytucjach w ciągu ostatnich 12 miesięcy. Podsumowanie uzyskanych wyników zostało zilustrowane na wykresie 28.

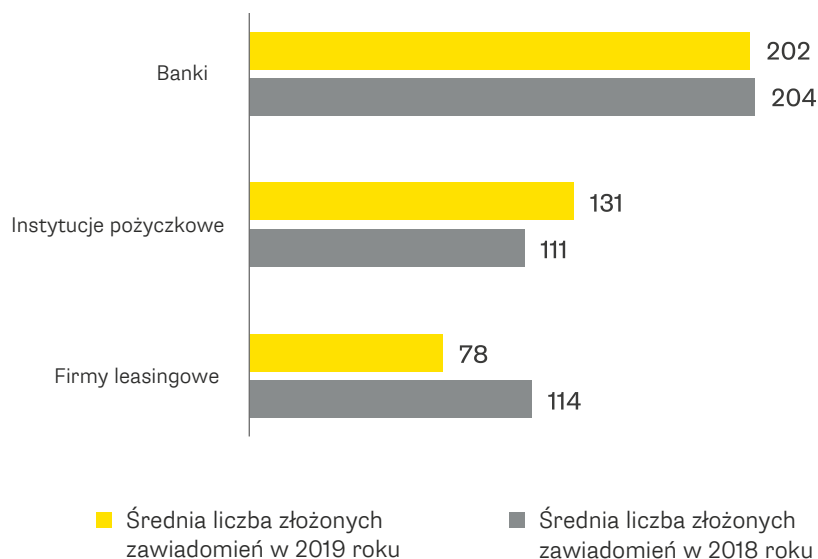
Wykres 28: Przeciętna liczba zidentyfikowanych przypadków nadużyć w poszczególnych typach instytucji finansowych



Banki są tą grupą instytucji, która w ostatnich 12 miesiącach odnotowała najwięcej przypadków nadużyć. Każdy podlegający badaniu bank zidentyfikował w analizowanym okresie średnio 1750 takich zdarzeń. W ujęciu miesięcznym jest to około 146 przypadków. Najmniej nadużyć rozpoznano w firmach leasingowych. W ciągu minionych 12 miesięcy wskazały one przeciętnie 87 nadużyć, co daje średnio około 7 przypadków na miesiąc.

W sytuacji zidentyfikowania nadużycia badane instytucje składały zawiadomienie o podejrzeniu popełnienia przestępstwa. Liczba zarejestrowanych przypadków nadużyć przekładała się na liczbę złożonych zawiadomień o podejrzeniu przestępstwa. W grupach respondentów, które zidentyfikowały większą liczbę nadużyć, składane było przeciętnie więcej zawiadomień, niemniej różnice pomiędzy nimi były relatywnie niewielkie. Odpowiedzi ankietowanych w tegorocznym i poprzednim badaniu zilustrowane zostały na wykresie 29.

Wykres 29: Średnia liczba złożonych zawiadomień w latach 2018-2019 w podziale na instytucje



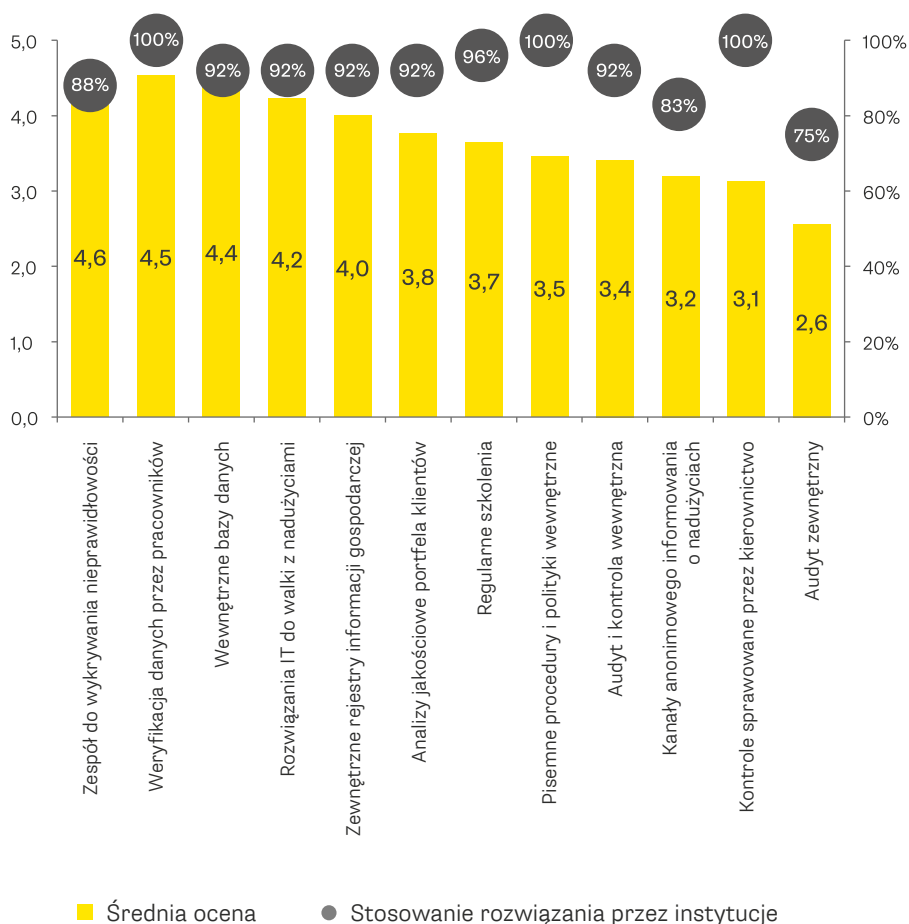
Instytucje pożyczkowe są jedyną grupą, która w ostatnich 12 miesiącach złożyła więcej zawiadomień niż w poprzednim okresie. Średnio każda badana instytucja pożyczkowa złożyła 131 zawiadomień, co daje około 11 przypadków w ujęciu miesięcznym. W dwóch pozostałych grupach zawiadomień było mniej, przy czym w przypadku banków różnica ta jest minimalna. Każda badana firma leasingowa złożyła z kolei średnio 78 zawiadomień – o 36 mniej niż wskazano w poprzednim badaniu.

Czterech respondentów biorących udział w tegorocznym badaniu zadeklarowało, że nie złożyło żadnego zawiadomienia. Dwóch z nich reprezentowało instytucje pożyczkowe, jedną firmę leasingową, kolejny – bank spółdzielczy. Dla porównania, w ubiegłym okresie taka sytuacja dotyczyła dwóch instytucji pożyczkowych.

Przeciwdziałanie nadużyciom

Badane instytucje stosują szereg narzędzi, by zapobiegać nieprawidłowościom i wykrywać powstałe nadużycia. Stosowane metody charakteryzują się jednak różną skutecznością. W ramach badania poprosiliśmy uczestników ankiety o wskazanie narzędzi ograniczania ryzyka nadużyć. Poszczególnym narzędziom respondentów nadali ocenę skuteczności na podstawie doświadczeń z ostatnich 12 miesięcy, w skali od 1 – najmniej skuteczne do 5 – najbardziej skuteczne. Odpowiedzi ankietowanych ilustruje wykres 30.

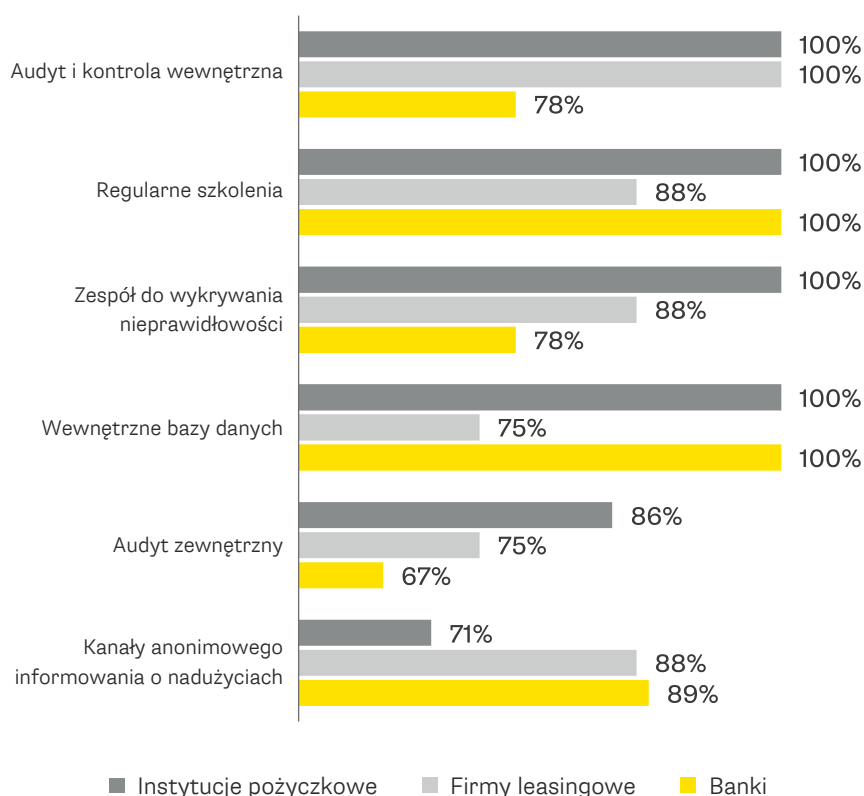
Wykres 30: Metody walki z nadużyciami wraz z ocenami skuteczności



Analiza udzielonych odpowiedzi wskazuje, że do najczęściej stosowanych metod przeciwdziałania nadużyciom na przestrzeni ostatnich 12 miesięcy należały: weryfikacja danych klientów przy podejmowaniu decyzji o sprzedaży produktu przez pracowników instytucji, postępowanie zgodnie z pisemnymi procedurami i politykami wewnętrznymi, a także przeprowadzanie kontroli przez kierownictwo i menedżerów wysokiego szczebla. Metody te były stosowane przez każdą z badanych instytucji. W porównaniu z wynikami ubiegłorocznej edycji, katalog metod stosowanych przez wszystkich badanych uległ zmniejszeniu. W poprzednim badaniu, poza weryfikacją danych klientów oraz procedurami, stosowano także wewnętrzne bazy danych oraz zewnętrzne rejestry informacji gospodarczej.

Jak wskazują wyniki badania, narzędzia najczęściej wykorzystywane do walki z nadużyciami nie zawsze są oceniane jako najlepsze. Podobnie jak w zeszłorocznym badaniu, najwyżej ocenianą metodą przeciwdziałania nadużyciom były czynności podejmowane przez samodzielny zespół wewnętrzny mający wykrywać nieprawidłowości i walczyć z nadużyciami. Pozostałe najskuteczniejsze rozwiązania to weryfikacja danych klientów przy podejmowaniu decyzji o sprzedaży produktu, korzystanie z wewnętrznych baz danych czy też stosowanie odpowiednich rozwiązań IT. Szczegółowe zestawienie odpowiedzi znajduje się na wykresie 31.

Wykres 31: Odsetek respondentów wykorzystujących wybrane metody walki z nadużyciami w podziale na instytucje



Jak wskazują odpowiedzi ankietowanych, instytucje pożyczkowe były tą grupą, która korzystała z większości możliwych sposobów przeciwdziałania nadużyciom na przestrzeni ostatnich 12 miesięcy. Wśród badanych instytucji, w tej grupie jedynie audyt zewnętrzny i kanały anonimowego zgłaszania nadużyć nie zostały wskazane przez wszystkich przedstawicieli. Wśród firm leasingowych i banków

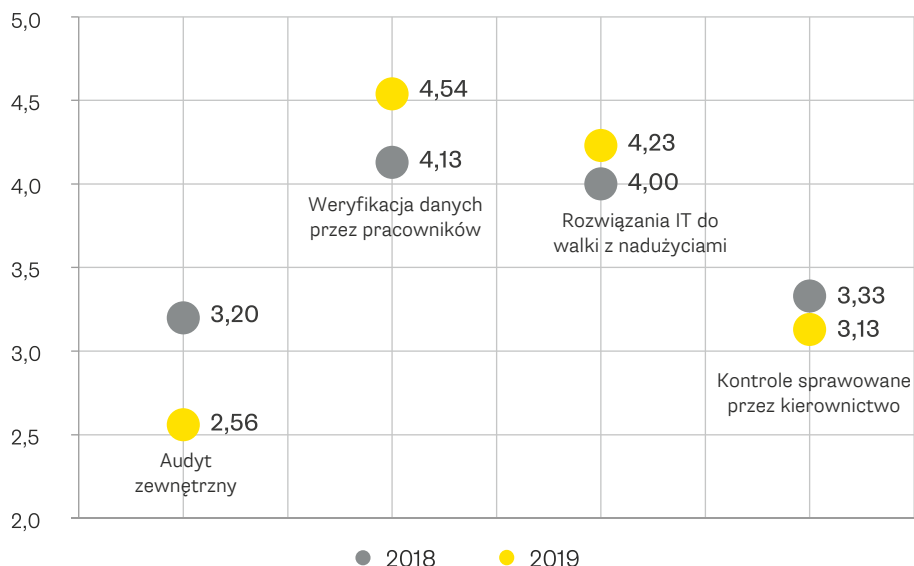
największą popularnością cieszyły się analizy jakościowe portfela klientów, zewnętrzne rejestry informacji gospodarczej, rozwiązania IT do wykrywania i zapobiegania nadużyciom oraz – mniej popularne w instytucjach pożyczkowych – kanały anonimowego zgłaszania nieprawidłowości. Blisko 90 proc. banków i firm leasingowych korzystało z tych metod.

Biorąc pod uwagę banki, zgodnie ze wskazaniami ankietowanych, obok audytu zewnętrznego, którego popularność rok do roku spadała o ponad 30 proc., mniej popularnymi rozwiązaniami były: przeprowadzanie audytu i kontroli wewnętrznej oraz powołanie wewnątrz organizacji samodzielnego zespołu do wykrywania nadużyć. Mniejsza popularność tych metod nie oznacza, że były one stosowane rzadko, bo w przeciągu ostatnich 12 miesięcy z każdej z nich korzystało 3/4 badanych.

W grupie firm leasingowych najniższy odsetek odpowiedzi również dotyczył audytu zewnętrznego, a także korzystania z wewnętrznych baz danych. W porównaniu do ubiegłorocznego badania w obu tych przypadkach odnotowano spadek zainteresowania odpowiednio o 12 pkt. proc. i 25 pkt. proc.

Warto również zwrócić uwagę na sposoby przeciwdziałania nadużyciom, których ocena w przeciągu ostatnich 12 miesięcy uległa największej zmianie. Wykres 32 przedstawia szczegółowe wyniki dla czterech wybranych metod – w dwóch przypadkach zaobserwowano poprawę, a pozostałych dwóch – pogorszenie.

Wykres 32: Największe różnice w średnich ocenach metod walki z nadużyciami w badanych instytucjach na przestrzeni dwóch okresów badawczych



Największe wzrosty dotyczyły metod ocenianych bardzo dobrze również w poprzednim badaniu. W ocenie respondentów pod względem skuteczności najbardziej zyskała weryfikacja danych klientów przy podejmowaniu decyzji o sprzedaży produktu przez pracowników – średnio o 0,41 pkt w 5-punktowej skali. Największy spadek wystąpił natomiast w ocenie audytu zewnętrznego, średnio o 0,64 pkt. Ta metoda oceniona została najgorzej zarówno w bieżącym, jak i poprzednim badaniu. Niska ocena audytu zewnętrznego może być przyczyną tego, że spośród wszystkich metod z tej korzystano najrzadziej (choć wciąż stosowana jest przez 2/3 badanych instytucji).

Odpowiedzi ankietowanych udzielone w tym oraz poprzednim badaniu wskazują, że instytucje finansowe budują strategie przeciwdziałania nadużyciom w oparciu o specjalistyczne kompetencje swoich pracowników wspieranych narzędziami IT. Skuteczność narzędzi IT w przeciwdziałaniu nadużyciom została w tegorocznym badaniu oceniona zdecydowanie lepiej niż poprzednio (średnia ocena wzrosła do 4,23 pkt. z 4,00 pkt. w poprzednim badaniu), chociaż nadal plasuje się na czwartym miejscu.

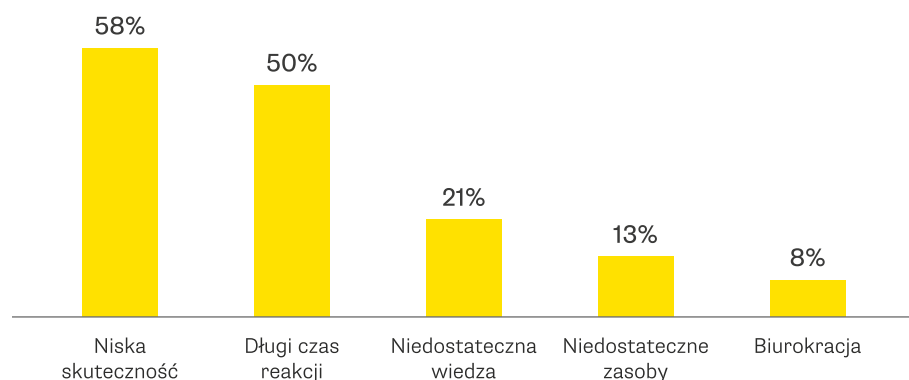
Wyzwania i nadzieje

W tej części raportu charakteryzujemy wyzwania związane z przeciwdziałaniem nadużyciom, z którymi – w ocenie respondentów – będą musiały się zmierzyć instytucje finansowe. Jednocześnie prezentujemy obszary, w których badane instytucje finansowe upatrują swoich szans na ograniczenie strat związanych z nadużyciami, a także możliwości lepszego przygotowania do walki z nimi.

Zgodnie ze wskazaniami respondentów, do największych trudności z jakimi muszą się mierzyć, należy zaliczyć szybko zmieniające się schematy nadużyć wykorzystywane przez przestępców, niską świadomość klientów, a także ograniczenia wynikające z niedostatecznych zasobów. Ponadto część respondentów jako wyzwanie wskazała współpracę jednostek odpowiedzialnych za przeciwdziałanie nadużyciom z pozostałą częścią organizacji.

Co więcej, badane instytucje finansowe wśród istotnych trudności już kolejny rok z rzędu wskazują na niedoskonałości współpracy z organami ścigania. Aby lepiej zrozumieć problemy, z jakimi mierzą się w tym obszarze, w otwartym pytaniu poprosiliśmy respondentów aby wskazali, jakie w ich ocenie są główne problemy we współpracy z organami ścigania. Odpowiedzi zagregowaliśmy do pięciu głównych rodzajów problemów, które przedstawia wykres 33.

Wykres 33: Rodzaje trudności, z jakimi zmagają się instytucje we współpracy z organami ścigania



Jak wynika z powyższych danych, dla blisko 60 proc. ankietowanych największą trudnością we współpracy z organami ścigania jest niska skuteczność rozwiązywania spraw. Na tę kwestię zwraca uwagę większość respondentów. Zdaniem przedstawicieli badanych instytucji finansowych problem leży przede wszystkim w podejściu, jakie stosują organy, a które często sprzyja umarzaniu lub wstrzymywaniu prowadzonych postępowań. Respondenci zwracają uwagę na schematycz-

**Duże obciążenie
sprawami po
stronie policji;
schematyczne
traktowanie
zgłoszonych
zawiadomień;
wzrastająca
liczba umorzeń
i wstrzymanych
postępowań**

Trudności, jakie dostrzegają respondenci we współpracy z organami ścigania.

ne traktowanie zawiadomień czy brak współpracy przy wymianie informacji. Zdaniem uczestników badania organy ścigania korzystają z pozyskanych od instytucji danych, lecz nie udzielają informacji zwrotnej, która mogłaby posłużyć do udoskonalenia metod prewencyjnych w dotkniętej nadużyciem organizacji. Aż połowa respondentów wskazała, że sprawy rozpatrywane są zbyt długo. Dodatkowo co piąty ankietowany zwraca uwagę na problem niedostatecznej wiedzy merytorycznej po stronie przedstawicieli organów ścigania. Wśród innych wymienionych problemów, z jakimi zmagają się badane instytucje, znajdują się również brak wystarczających zasobów ludzkich i organizacyjnych, a także biurokracja.

Problemy wskazane w tegorocznym badaniu są zbliżone do tych, z którymi mierzyli się ankietowani w poprzednim okresie badawczym. Prowadzić to może do wniosku, że ostatnie 12 miesięcy nie przyniosło istotnych zmian, albo że podjęte działania nie są na tyle skuteczne, by instytucje finansowe mogły odczuć poprawę.

W świetle wskazanych przez respondentów trudności, z jakimi w obszarze nadużyć zmagają się reprezentowane przez nich organizacje, dostrzegamy, że instytucje finansowe potrzebują dodatkowego wsparcia w zwalczaniu nadużyć. Poprosiliśmy respondentów o wskazanie, jaki rodzaj wsparcia oceniają jako najbardziej pomocny. Wskazane przez ankietowanych rozwiązania podzieliśmy na dwie grupy: dostęp do informacji i systemy IT.

W grupie pierwszej 60 proc. respondentów uznało za najbardziej pożądane narzędzie, które pomogłoby im w ewidencjonowaniu wiarygodności klientów i przedstawianych przez nich dokumentów. W porównaniu z ubiegłorocznym badaniem odsetek ten jest dwukrotnie wyższy. Wzrost ten pokazuje, jak pilna zdaniem respondentów jest potrzeba utworzenia nowych rejestrów i baz danych.

Rozwiązania z branży IT to druga najczęściej wskazywana przez uczestników badania metoda przeciwdziałania nadużyciom. Podobnie jak w zeszłorocznej edycji badania, blisko 40 proc. ankietowanych wskazało na potrzebę rozbudowania istniejących metod zwalczania nadużyć o narzędzia oparte na nowoczesnych technologiach. Pomysłem, za którym opowiada się co trzeci ankietowany, również wielokrotnie wskazywanym w poprzednich edycjach badania, jest wprowadzenie platformy wymiany informacji sektorowej i międzysektorowej. Takie rozwiązanie mogłoby stanowić cenne źródło informacji m. in. o nadużyciach popełnianych przez klientów. Swobodna wymiana danych powinna obejmować nie tylko instytucje finansowe, ale również i organy ścigania.

Co istotne, żaden z pytanых przedstawicieli nie wskazał na potrzebę rozwoju metod opartych na potencjale czynnika ludzkiego. Niewykluczone, że możliwości płynące z rozwiązań technologicznych w przyszłych okresach będą zastępować dotychczas stosowane przez instytucje metody, w głównej mierze oparte o zasoby ludzkie.

Szczegółowe odpowiedzi ankietowanych zestawiliśmy w tabeli obok.

DOSTĘP DO INFORMACJI

- Powszechne i ogólnodostępne rozwiązanie umożliwiające zdalne potwierdzenie tożsamości klienta w przypadku umów zawieranych na odległość
- Umożliwienie zbadania wiarygodności dokumentów otrzymanych od klienta w organach administracji publicznej
- Dostęp do publicznych rejestrów i baz zawierających informacje m.in. o osobach skazanych za przestępstwa gospodarcze, egzekucjach komorniczych, nierzetelnych kontrahentach
- Modyfikacja treści zaświadczeń wydawanych przez urzędy administracji skarbowej oraz urzędy ubezpieczeń społecznych z uwzględnieniem naruszeń karno-skarbowych (np. podanie informacji, czy podatnik w danym okresie regulował terminowo swoje zobowiązania)
- Usprawnienie i uproszczenie wymiany informacji w zakresie przeciwdziałania nadużyciom pomiędzy instytucjami finansowymi a organami ścigania i telekomami

SYSTEMY IT

- Utworzenie platformy wymiany informacji sektorowej i międzysektorowej w celu przeciwdziałania nadużyciom na rynku finansowym
- Rozwiązania IT pozwalające na identyfikację danych o kliencie za pośrednictwem urządzenia, z którego przesyłany jest wniosek
- Ogólnodostępne rozwiązanie IT monitorujące rynek, klientów, transakcje
- Zaprojektowanie scentralizowanego systemu antyfraudowego zawierającego m.in. przykładowe modele scoringowe, metody analizy behawioralnej, sposoby przetwarzania i analizy dużych zbiorów danych

Podsumowując, wyzwani, przed którymi stoją instytucje finansowe, z roku na rok przybywa. Na część z nich receptą mają być nowe regulacje prawne, w tym np.:

- Dyrektywa PSD2, której celem jest m.in. zwiększenie bezpieczeństwa na rynku płatności cyfrowych.
- Centralny Rejestr Beneficjentów Rzeczywistych, w którym każda spółka wpisana do KRS, z wyjątkiem publicznych spółek akcyjnych, będzie zobowiązana zgłosić do CRBR dane swojego beneficjenta rzeczywistego. Dane te mają być udostępnione instytucjom sektora finansowego, przez co zmniejszą obciążenie instytucji wynikające z samodzielnego ustalania tych informacji.
- Biała lista VAT, czyli elektroniczny wykaz czynnych podatników VAT. Zawiera on najważniejsze informacje na temat podatnika, w tym informację o tym, czy był wyrejestrowany przez urząd skarbowy, czy przywrócono mu rejestrację oraz czy jest czynnym podatnikiem VAT. Nowe narzędzie ma służyć przede wszystkim do weryfikacji rzetelności kontrahentów.
- Jawny Rejestr Akcjonariuszy Spółek, czyli ogólnodostępny wykaz akcji spółek akcyjnych oraz komandytowo-akcyjnych w formie zapisy cyfrowego, a nie jak obecnie papierowego dokumentu. Jego celem jest m.in. zwiększenie przejrzystości i efektywności wymiany informacji w sprawach podatkowych.

Chociaż powyższe rozwiązania nie adresują wszystkich problemów wskazanych przez badane instytucje, to korzyści z nich płynące mogą przyczynić się w przyszłości do ograniczenia istniejących ryzyk, o czym przekonamy się przy okazji następnego badania.

Podsumowanie

Niniejszy raport stanowi podsumowanie wyników badania nadużyć w sektorze finansowym. Na tegoroczne badanie składała się ankieta złożona z 22 pytań. Odpowiedzi udzielane były przez zatrudnione w instytucjach osoby, będące ekspertami w danej dziedzinie i zajmujące stanowiska kierownicze, eksperckie oraz specjalistyczne. Badanie porusza różne aspekty związane ze zjawiskiem nadużyć, poczynając od skali tego zjawiska, przez narzędzia przeciwdziałania i walki z tym problemem, aż po stojące przed instytucjami wyzwania i nadzieje w tym obszarze.

Pomimo rosnącej intensywności zjawiska nadużyć, obserwujemy pozytywne nastroje wśród respondentów. Zdecydowana większość ankietowanych ocenia poziom przygotowania na walkę z nadużyciami reprezentowanych przez nich instytucji jako zadowalający.

Podobnie jak w poprzednich latach, najczęściej obserwowanymi nadużyciami w sektorze finansowym są wyłudzenia produktów kredytowych oraz pożyczek. Choć jest to obszar, któremu instytucje poświęcają najwięcej uwagi oraz czują się w nim najlepiej przygotowane, blisko 70 proc. badanych wskazało, że zjawisko to nasiliło się w ostatnim roku.

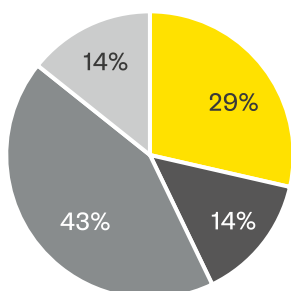
Innym aspektem, na który warto zwrócić uwagę, są rosnące koszty przeciwdziałania nadużyciom. Pomimo rosnącej liczby popełnianych nadużyć, jak również popularyzacji zdalnych kanałów dostępu wykorzystywanych w wielu schematach nadużyć, instytucjom udało się utrzymać ponoszone straty na podobnym poziomie do poprzedniego roku. Z pewnością istotną rolę odegrał tu zaobserwowany w naszym badaniu wzrost nakładów na walkę z nadużyciami.

Tegoroczne badanie pokazuje, że wyzwań i zagrożeń związanych z nadużyciami w instytucjach finansowych nie ubywa. Jednocześnie odpowiedzi naszych respondentów wskazują, że można skutecznie powstrzymać zagrożenie, jednak wymaga to odpowiedniego przygotowania. Patrząc w przyszłość można być pewnym, że instytucje, które zainwestują w nowoczesne metody przeciwdziałania nadużyciom, będą lepiej radziły sobie w obliczu nowych zagrożeń.

Podsumowanie odpowiedzi w sektorach

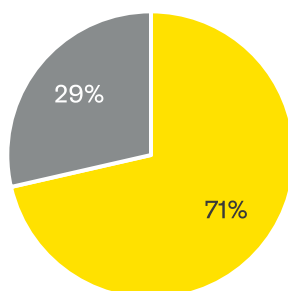
Banki

Wielkość instytucji mierzona wartością sumy bilansowej na koniec 2018 roku



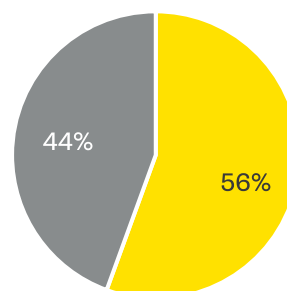
- Poniżej 0,5 mld PLN
- 1-10 mld PLN
- 20-50 mld PLN
- Powyżej 50 mld PLN

Szacowane łączne koszty przeciwdziałania nadużyciom



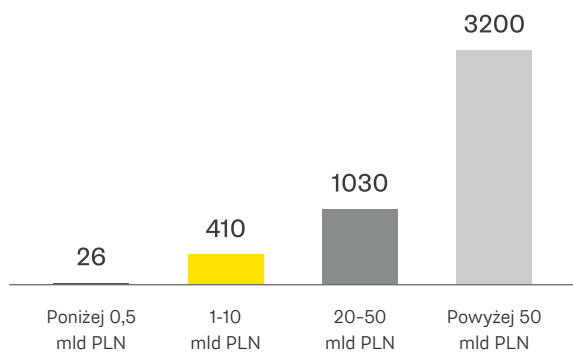
- Koszty na poziomie 100 tys. PLN i powyżej
- Koszty na poziomie poniżej 100 tys. PLN

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

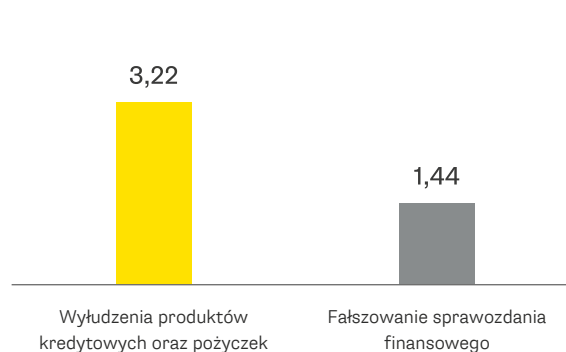


- Straty na poziomie 500 tys. PLN i powyżej
- Straty na poziomie poniżej 500 tys. PLN

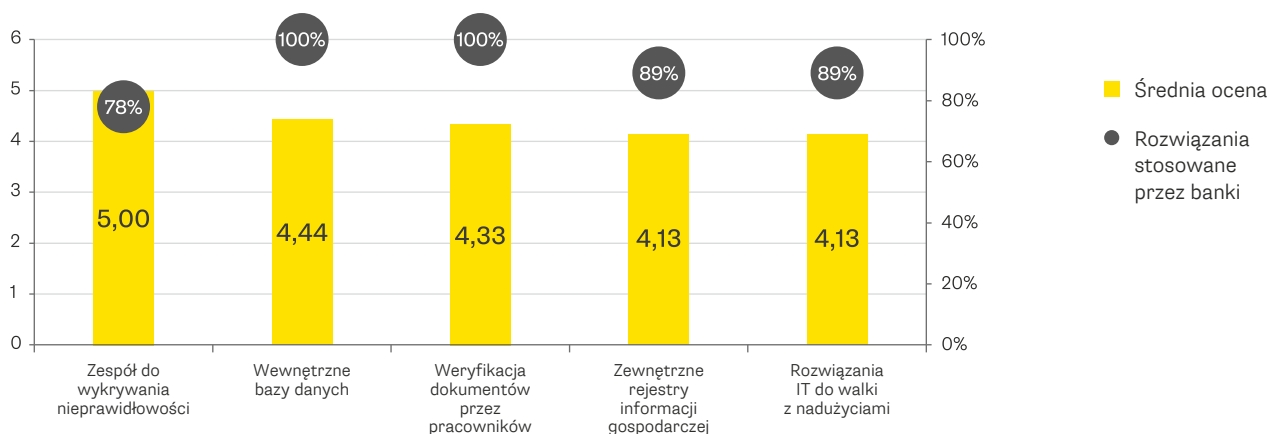
Przeciętna liczba zidentyfikowanych przypadków nadużyć z uwzględnieniem wielkości banku na przestrzeni ostatnich 12 miesięcy



Najbardziej i najmniej istotne ryzyko wystąpienia nadużycia

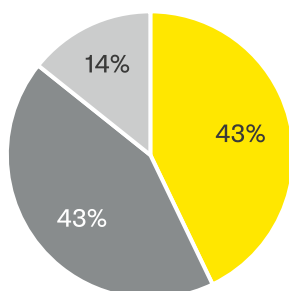


Najskuteczniejsze metody walki z nadużyciami wraz z ocenami skuteczności



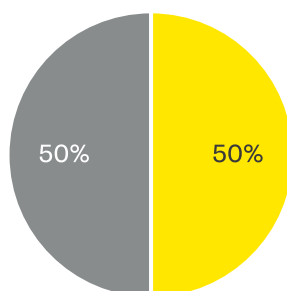
Firmy leasingowe

Wielkość instytucji mierzona wartością sumy bilansowej na koniec 2018 roku



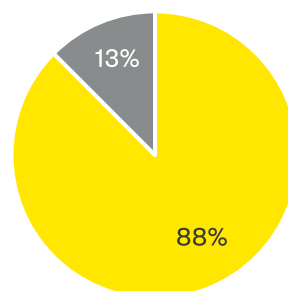
■ 1-10 mld PLN
■ 10-20 mld PLN
■ Powyżej 50 mld PLN

Szacowane łączne koszty przeciwdziałania nadużyciom



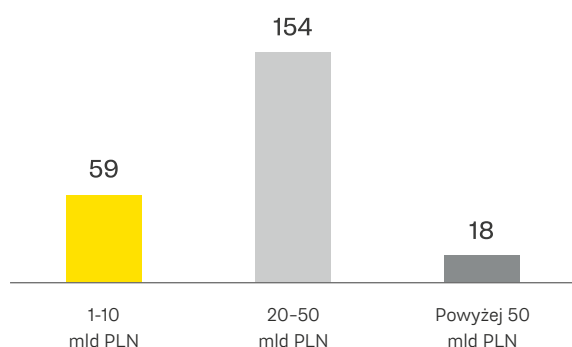
■ Koszty na poziomie 100 tys. PLN i powyżej
■ Koszty na poziomie poniżej 100 tys. PLN

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

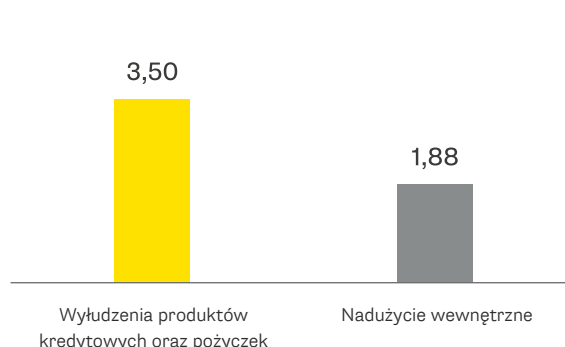


■ Straty na poziomie 500 tys. PLN i powyżej
■ Straty na poziomie poniżej 500 tys. PLN

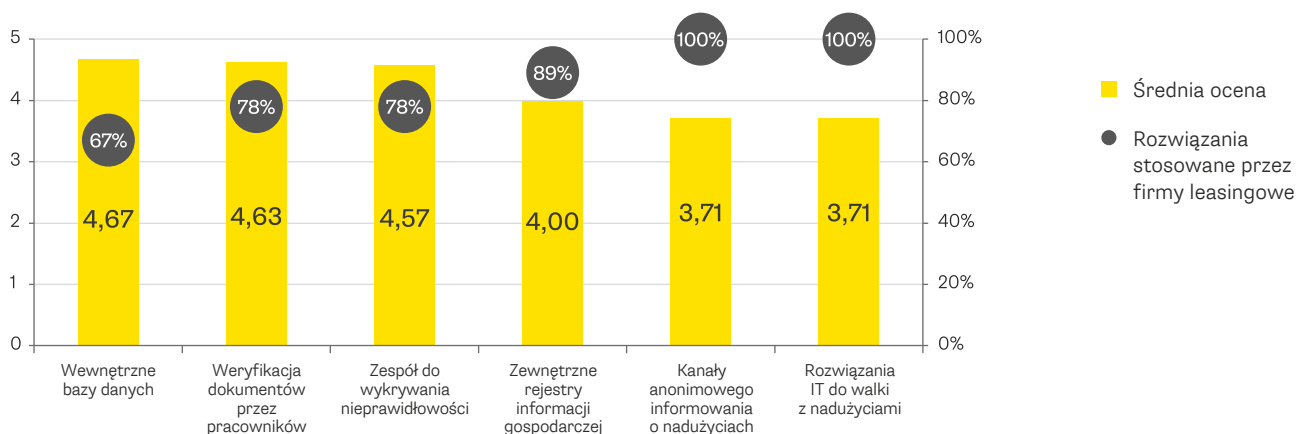
Przeciętna liczba zidentyfikowanych przypadków nadużyć z uwzględnieniem wielkości firmy leasingowej na przestrzeni ostatnich 12 miesięcy



Najbardziej i najmniej istotne ryzyko wystąpienia nadużycia

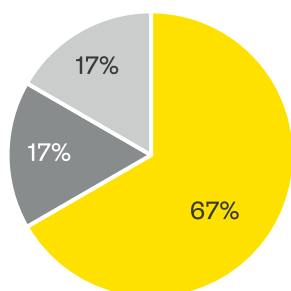


Najskuteczniejsze metody walki z nadużyciami wraz z ocenami skuteczności



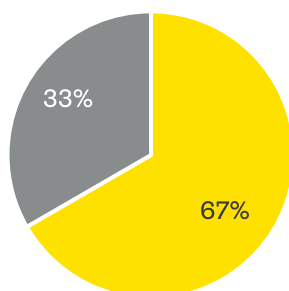
Instytucje pożyczkowe

Wielkość instytucji mierzona wartością sumy bilansowej na koniec 2018 roku



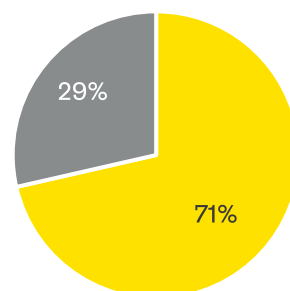
■ Poniżej 0,5 mld PLN
■ 0,5-1 mld PLN
■ 1-10 mld PLN

Szacowane łączne koszty przeciwdziałania nadużyciom



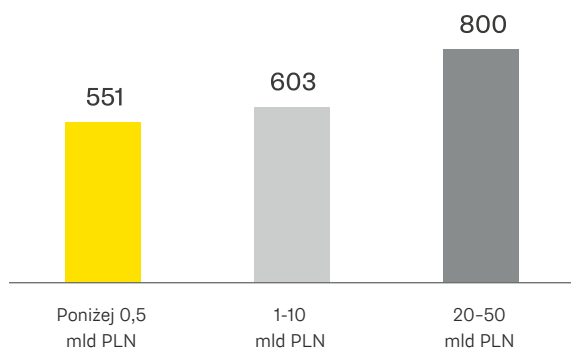
■ Koszty na poziomie 100 tys. PLN i powyżej
■ Koszty na poziomie poniżej 100 tys. PLN

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

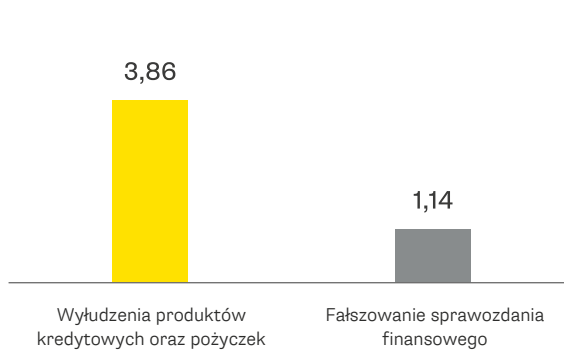


■ Straty na poziomie 500 tys. PLN i powyżej
■ Straty na poziomie poniżej 500 tys. PLN

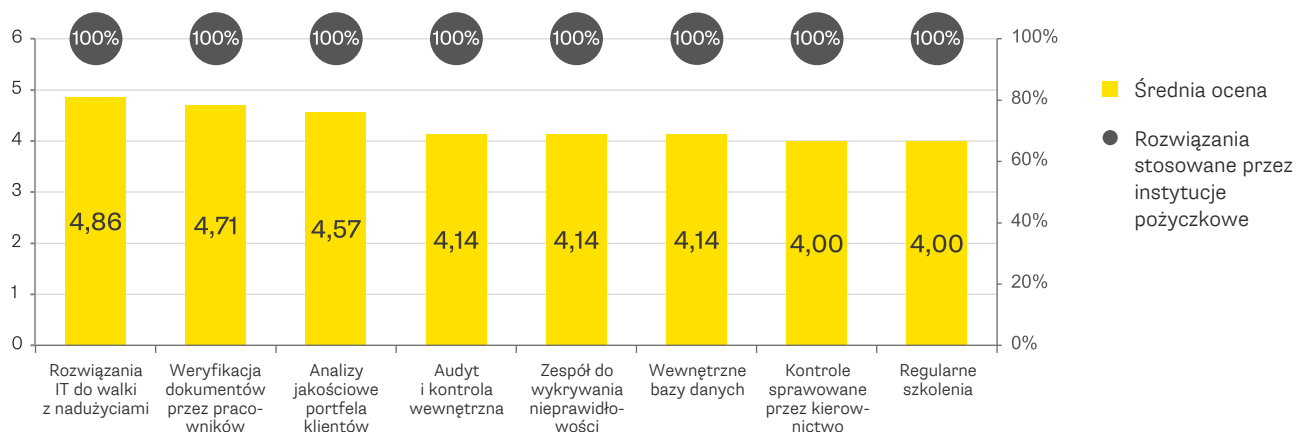
Przeciętna liczba zidentyfikowanych przypadków nadużyć z uwzględnieniem wielkości instytucji pożyczkowej na przestrzeni ostatnich 12 miesięcy



Najbardziej i najmniej istotne ryzyko wystąpienia nadużycia



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 doradztwo transakcyjne. Nasza wiedza oraz świadczone przez nas najwyższej jakości usługi przyczyniają się do budowy zaufania na rynkach kapitałowych i w gospodarkach całego świata. W szeregach EY rozwijają się utalentowani liderzy zarządzający zgranymi zespołami, których celem jest spełnianie obietnic składanych przez markę EY. W ten sposób przyczyniamy się do budowy sprawniej funkcjonującego świata. Robimy to dla naszych klientów, społeczności, w których żyjemy i dla nas samych.

EY w Polsce to ok. 4000 osób pracujących w 7 biurach: w Warszawie, Gdańsku, Katowicach, Krakowie, Łodzi, Poznaniu i Wrocławiu oraz w Centrum Usług Wspólnych.

Polska jest kolejnym kluczowym rynkiem na mapie świata, na którym EY zdecydował się uruchomić swoje flagowe centrum EY wavespace. To globalna sieć centrów innowacji i rozwoju EY, która pomaga klientom stawić czoła wyzwaniom ery transformacji, dzięki wykorzystaniu metod planowania, testowania i wdrażania innowacji. Na światowej mapie centrów, wavespace Warszawa wyróżnia się kompetencjami w dziedzinie internetu rzeczy, cyberbezpieczeństwa, otwartej innowacji i inteligentnej automatyzacji.

EY Polska regularnie zdobywa liczne nagrody i wyróżnienia. Tylko w tym roku otrzymał tytuł Najlepszej firmy audytorskiej 2018, Najbardziej aktywnej firmy audytorskiej na giełdzie 2018 i Najlepszej firmy audytorskiej badającej spółki giełdowe 2018 w Rankingu Audytorów "Rzeczpospolitej" oraz Rankingu Audytorów Spółek Giełdowych "Parkiet". Z kolei w najnowszym Rankingu Firm Doradztwa Podatkowego „Rzeczpospolitej” po raz kolejny EY Polska zyskał miano największej firmy doradztwa podatkowego według przychodów. Firma jest też wieloletnim liderem Rankingu Firm i Doradców Podatkowych „Dziennika Gazety Prawnej” w kategorii spory podatkowe.

EY Polska angażuje się w działania na rzecz promocji przedsiębiorczości. Od 17 lat zaprasza przedsiębiorców do startu w polskiej edycji konkursu EY Przedsiębiorca Roku, którego zwycięzca reprezentuje Polskę na międzynarodowym finale EY World Entrepreneur of the Year, konkurując z przedsiębiorcami z całego świata.

Nazwa EY odnosi się do firm członkowskich Ernst & Young Global Limited, z których każda stanowi osobny podmiot prawny. Ernst & Young Global Limited, brytyjska spółka z odpowiedzialnością ograniczoną do wysokości gwarancji (company limited by guarantee) nie świadczy usług na rzecz klientów. Aby uzyskać więcej informacji, wejdź na www.ey.com/pl.

COPYRIGHT

© Związek Przedsiębiorstw Finansowych w Polsce
ul. Długie Pobrzeże 30, 80 – 888 Gdańsk, info@zpf.pl

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

Budujemy kapitał społeczny
na rynku finansowym

www.zpf.pl