

Edycja 2016

Nadużycia w sektorze finansowym

Raport z badania

Nadużycia w sektorze finansowym

Raport z Badania

EDYCJA 2016



Konferencja Przedsiębiorstw Finansowych – powstała 27 października 1999 roku i obecnie skupia ponad osiemdziesiąt kluczowych przedsiębiorstw z wielu sektorów polskiego rynku finansowego, w tym bankowości, zarządzania wierzytelnościami, doradców i pośredników finansowych, instytucji pożyczkowych, zarządzających informacją gospodarczą i kredytową, odwróconej hipoteki w modelu sprzedażowym oraz ubezpieczeń. KPF 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. KPF ma w swoim dorobku badawczym już kilkaset raportów, koncentrując się merytorycznie na obszarze kredytu.



Firma EY jest światowym liderem rynku usług profesjonalnych obejmujących usługi audytorskie, doradztwo podatkowe, doradztwo biznesowe i doradztwo transakcyjne. Na całym świecie EY zatrudnia ponad 212 000 pracowników, których łączą wspólne wartości i przywiązanie do dostarczania klientom wysokiej jakości usług. Misją EY jest ciągle usprawnianie rzeczywistości wyrażające się w hasle „Building a Better Working World”. Firma pomaga swoim pracownikom, klientom i społecznościom, w których funkcjonuje wykorzystać ich potencjał.

EY ma biura w ponad 150 krajach, dzięki czemu może wspierać klientów w niemal każdym zakątku świata. W Polsce ma ponad 1800 specjalistów pracujących w 7 biurach: w Warszawie, Gdańsku, Katowicach, Krakowie, Łodzi, Poznaniu i Wrocławiu. Na lokalnym rynku EY wielokrotnie nagradzono tytułami najlepszej i najsukcesowniej firmy doradztwa podatkowego wg. rankingu Dziennika Gazety Prawnej. Firma wygrywała również Ranking Audytorów Rzeczypospolitej.

EY angażuje się w działania na rzecz promocji przedsiębiorczości. Od 14 lat zaprasza kandydatów do startu w polskiej edycji konkursu Przedsiębiorca Roku, której zwycięzcy reprezentują nasz kraj w międzynarodowym finale World Entrepreneur of the Year organizowanym co roku w Monte Carlo.

Jednym ze społecznych zobowiązań EY jest też innowacyjny projekt z zakresu Społecznej Odpowiedzialności Biznesu o nazwie Sprawne Państwo. Jest to program mający na celu podniesienie efektywności i polepszenie skuteczności działania administracji publicznej w Polsce.

EY to także jeden z najlepszych pracodawców w Polsce. Przez trzy lata z rzędu (2012, 2013, 2014) firma otrzymywała tytuł Idealnego Pracodawcy według Uniwersum. Również trzykrotnie zajmowała pierwsze miejsce w badaniu „Pracodawca Roku” prowadzonym przez międzynarodową organizację studencką AIESEC

COPYRIGHT

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

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



Mariusz Witalis,
Partner EY

Szanowni Państwo,

Problem nadużyć w instytucjach finansowych od lat nie traci na ważności. Każdego dnia banki, zakłady ubezpieczeń, firmy pożyczkowe i firmy leasingowe narażone są na próby wyłudzeń, zarówno zewnętrznych jak i wewnętrznych.

EY, razem z Konferencją Przedsiębiorstw Finansowych od lat bada zjawisko nadużyć w sektorze finansowym. Badanie pozwala nam poznać skalę problemu i kierunki zmian oraz trendy w zakresie przeciwdziałania wyłudzeniom.

Podsumowaniem wyników tegorocznego badania jest Raport, który składamy na Państwa ręce zachęcając do lektury i życząc Państwu dalszych sukcesów w walce z nadużyciami.



Andrzej Roter,
Prezes Zarządu
Konferencji
Przedsiębiorstw
Finansowych
w Polsce

Oszustwa są dla instytucji, nie tylko finansowych, poważnym, kosztownym i niestety nasilającym się zjawiskiem. To powoduje, że tak ważnym jest dla praktyków gospodarczych, by pozyskiwać wciąż aktualną wiedzę na ten temat. Opracowanie, które powstaje w wyniku realizacji naszego wspólnego projektu badawczego, jest od wielu już lat źródłem praktycznych i pożytecznych wskazówek, ułatwiających odbieranie "sygnałów ostrzegawczych" i projektowania narzędzi do radzenia sobie z tym narastającym, negatywnym zjawiskiem. Wiedza ekspertów - autorów raportu, jak również reprezentujących przedsiębiorstwa biorące udział w badaniu, daje unikalną możliwość poznania skali, nowych i zmieniających się technik dokonywania wyłudzeń, czy też skuteczności stosowanych do tej pory metod do walki z nadużyciami. Jednocześnie, analiza danych i zawartych w tym raporcie wniosków i rekomendacji może pomóc opracować i wdrożyć skuteczne systemy zapobiegawcze w instytucjach finansowych. Chciałbym serdecznie podziękować tym, którzy kierowani odpowiedzialnością za dobro wspólne całego rynku finansowego, zechcieli podzielić się swoimi doświadczeniami w tej edycji badania.



Andrzej Sugajski,
Dyrektor Generalny
Związku Polskiego
Leasingu

Jak pokazują dane Ministerstwa Spraw Wewnętrznych, od 2009 roku systematycznie spada liczba osób podejrzanych przez policję o przestępstwa gospodarcze, przy jednoczesnym wzroście stwierdzonych przestępstw. Może to świadczyć o popełnianiu coraz bardziej złożonych przestępstw gospodarczych, w tym również w ramach zorganizowanych grup przestępczych. Postępowania organów ścigania są wszczynane głównie w oparciu o informacje własne organów państwowych, dlatego też priorytetową sprawą powinno być wzmocnienie współpracy pomiędzy organami ścigania, a uczestnikami rynku finansowego. Równie istotna jest wymiana doświadczeń pomiędzy instytucjami działającymi na rynku finansowym, czego wyrazem jest niniejszy raport. Branża leasingowa systematycznie wzmacnia działania, mające na celu walkę z próbami wyłudzeń finansowania. Jej elementem jest współpraca przy kolejnej edycji badania i współtworzenie raportu poświęconego problemowi nadużyć w sektorze finansowym.

Spis treści

Spis treści 5

Wprowadzenie..... 6

Uczestnicy badania 7

Wyniki badania..... 8

 Skala zjawiska nadużyć..... 8

 Przeciwdziałanie wyłudzeniom 14

 Rozwiązania IT 17

 Wyzwania związane z przeciwdziałaniem nadużyciom..... 22

Podsumowanie..... 23

Wprowadzenie

Niniejszy raport stanowi podsumowanie przeprowadzonego przez EY wspólnie z Konferencją Przedsiębiorstw Finansowych (KPF) projektu badawczego „Badanie nadużyć w sektorze finansowym”.

Badania nadużyć w sektorze finansowym prowadzone są przez EY i KPF od 2009 roku. Wypracowana w ciągu 7 lat formuła pozwoliła na dotarcie do szerokiego grona przedstawicieli sektora finansowego. Stopniowemu rozszerzeniu ulegał również przedmiot badania. Początkowo były to jedynie wyłudzenia na polskim rynku kredytów w segmencie detalicznym, a obecnie ankieta nabrała bardziej uniwersalnego charakteru, obejmując całość problemu nadużyć. Nowa formuła pozwoliła na objęcie badaniem tak różnych instytucji świata finansów jak banki detaliczne, banki korporacyjne, firmy leasingowe oraz firmy pożyczkowe. Powyższe zmiany przyniosły także zwiększenie liczby respondentów względem poprzednich lat.

Nadrzędnym celem przeprowadzonego badania jest prezentacja problemu nadużyć, z którym walczą firmy z sektora finansowego, ze szczególnym naciskiem na:

- › skalę zjawiska nadużyć,
- › ocenę efektywności wykorzystywanych przez instytucje narzędzi zapobiegania nadużyciom,
- › trudności, z którymi mierzą się instytucje w walce z nadużyciami.

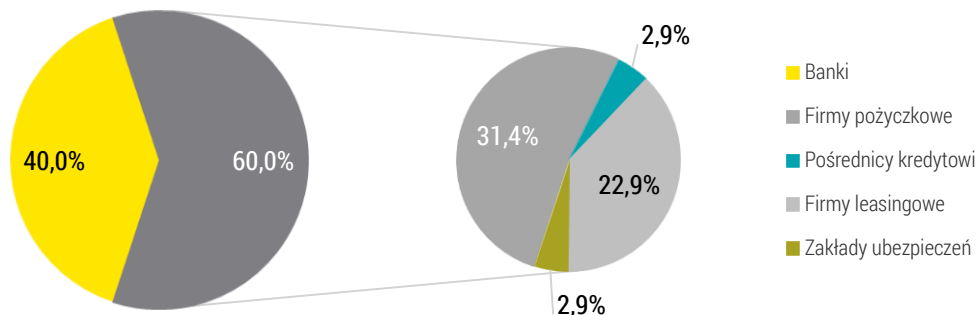
Badanie zostało przeprowadzone w formie anonimowej ankiety w 2016 roku.

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

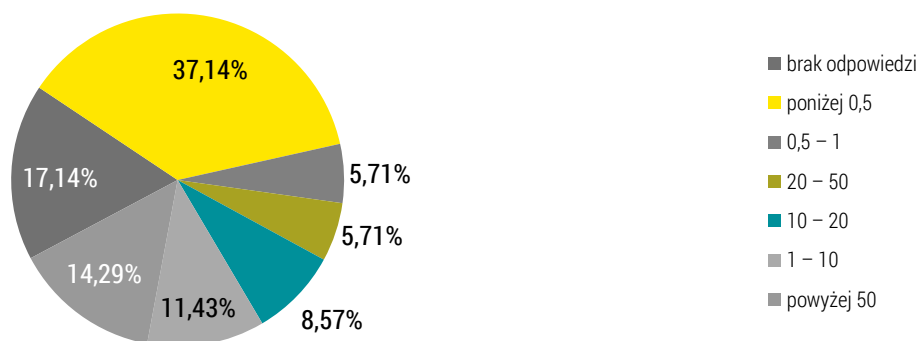
Uczestnicy badania

W tegorocznym badaniu wzięło udział o 30% więcej instytucji finansowych niż przed rokiem. Najliczniejszą grupę uczestników tegorocznej edycji badania stanowią, podobnie jak w poprzednich latach, banki. Przedstawiciele banków, w tym banków uniwersalnych, banków specjalizujących się w udzielaniu kredytów detalicznych, banków spółdzielczych, korporacyjnych oraz hipotecznych stanowią blisko 40% ankietowanych. Poza bankami najliczniej w badaniu wzięli udział przedstawiciele instytucji udzielających pożyczek detalicznych – stanowiąc 31% respondentów oraz firm leasingowych – 23%. Wysoki odsetek firm leasingowych wśród respondentów badania pozwolił na uchwycenie specyficznych dla tych instytucji finansowych problemów związanych ze zjawiskiem nadużyć. Wśród respondentów znajdują się także przedstawiciele firmy ubezpieczeniowej oraz instytucji zajmującej się pośrednictwem kredytowym.

Wykres nr 1. Rodzaje instytucji biorących udział w badaniu



Wykres nr 2. Wielkość instytucji uczestniczących w badaniu ze względu na sumę bilansową na koniec 2015 roku (w miliardach PLN)



O blisko 8 pkt proc., względem poprzedniego roku, wzrosła liczba respondentów reprezentujących organizacje, których suma bilansowa nie przekraczała 0,5 miliarda PLN. Tylko 14,29% badanych reprezentowało organizacje o sumie bilansowej powyżej 50 miliarda PLN (11,1% w zeszłorocznym badaniu).

Wyniki badania

Skala zjawiska nadużyć

Jednym z podstawowych celów prowadzonego przez nas badania jest oszacowanie skali zjawiska nadużyć. W tym celu poprosiliśmy respondentów o ilościowe i jakościowe opisanie występujących w instytucjach nieprawidłowości. W szczególności zapytaliśmy ankietowanych o:

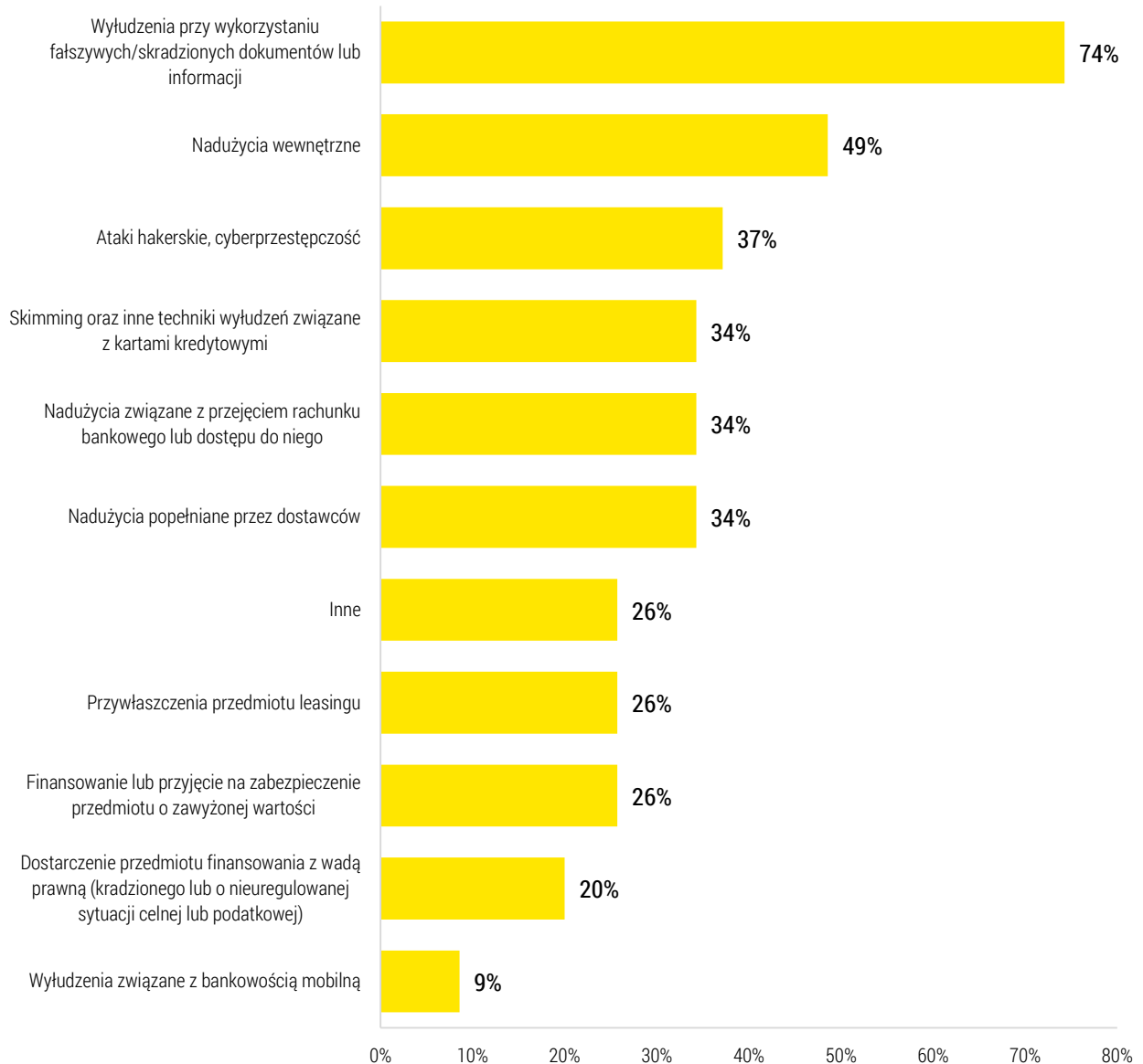
- 1) liczbę oraz rodzaj zidentyfikowanych przypadków nadużyć,
- 2) liczbę postępowań wyjaśniających związanych z podejrzeniem wystąpienia nadużycia,
- 3) liczbę złożonych przez instytucję zawiadomień o podejrzeniu przestępstwa,
- 4) szacunkową wartość straty powstałej w wyniku nadużyć,
- 5) postrzeganie poziomu ryzyka nadużyć.

Odpowiedzi respondentów przeanalizowaliśmy i zagregowaliśmy w postaci poniższych wykresów.

Wykres nr 3 wskazuje, że najwięcej ankietowanych spotkało się z wyłudzeniami dokonywanymi przy wykorzystaniu fałszywych/skradzionych dokumentów lub informacji (także działanie na tzw. słupa). Tego rodzaju nadużycia zidentyfikowało aż 74% badanych, czyli o 11 pkt proc. więcej niż w badaniu zeszłorocznym. Przygotowanie i selekcja kandydatów na słupów coraz częściej przyjmuje formę zorganizowaną i jest na dużą skalę prowadzona przez zorganizowane grupy przestępcze. W odpowiedzi na to zjawisko pojawiło się pojęcie tzw. słupów kwalifikowanych, czyli osób, które zanim zostały słupami miały już postawione zarzuty popełnienia innych przestępstw. Powodem, dla którego zorganizowane grupy przestępcze inwestują w tego rodzaju kandydatów jest to, że osoby te najczęściej odmawiają współpracy z organami ścigania.¹ Słupy z przestępczą przeszłością, jako doświadczeni w kontaktach ze śledczymi, mogą także łatwiej wprowadzać w błąd organy prowadzące postępowanie.

¹ Kamil Nowak, Wybrane zagadnienia dotyczące działalności tzw. słupów w ramach zorganizowanych grup przestępczych dopuszczających się oszustw podatkowych w związku z obrotem wyrobami stalowymi, Przegląd Bezpieczeństwa Wewnętrznego nr 10 (6) 2014, s. 174-175.

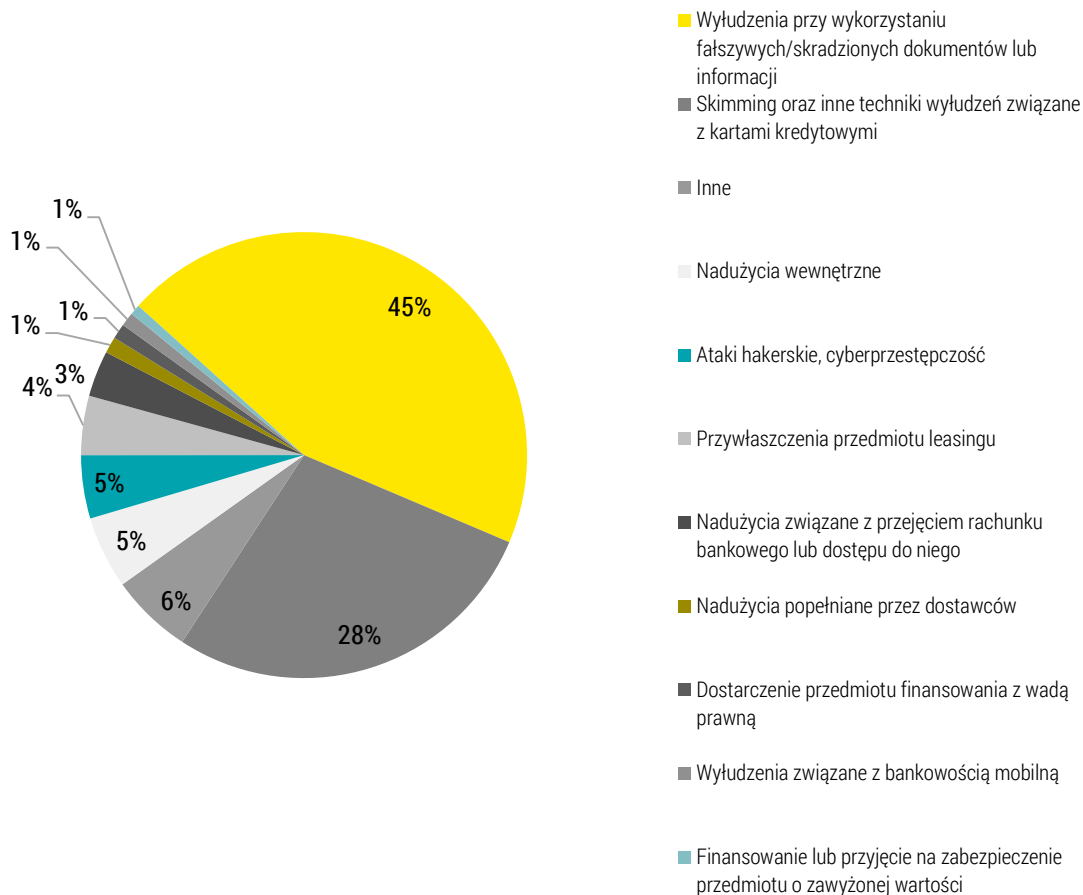
Wykres nr 3. Odsetek respondentów, którzy spotkali się z danym typem nadużycia



Powyższa lista zawiera trzy typy nadużyć specyficzne dla firm leasingowych: przywłaszczenie przedmiotu leasingu, finansowanie przedmiotu o zawyżonej wartości oraz dostarczenie przedmiotu leasingu z wadą prawną. Odpowiedzi te zostały wskazane każdorazowo przez prawie wszystkie badane firmy leasingowe.

Wyłudzenia przy wykorzystaniu fałszywych i skradzionych dokumentów lub informacji nie tylko dotyczą największej liczby instytucji finansowych, ale również stanowią blisko połowę wszystkich zidentyfikowanych nadużyć. Na poniższym wykresie przedstawiamy jak w minionym roku kształtował się udział poszczególnych typów nadużyć w ogóle zidentyfikowanych przypadków.

Wykres nr 4. Zidentyfikowane typy nadużyć (ujęcie ilościowe)



Na szczególną uwagę zasługuje również wysoki odsetek skimmingu oraz innych przypadków wyłudzeń związanych z kartami kredytowymi. Choć skimming stanowi co 3 nadużycie identyfikowane przez respondentów badania, to i tak jest to o 10 pkt proc. mniej w porównaniu do zeszłorocznych wyników. Ograniczania zjawiska skimmingu nie potwierdzają badania NBP², które pokazują, że liczba zidentyfikowanych przez banki i agentów rozliczeniowych oszustw kartowych, które miały miejsce w drugim półroczu 2015 r., pozostaje wciąż jedną z najwyższych względem wcześniej badanych przez NBP okresów. Należy jednak podkreślić, że Polska pozostaje czwartym w kolejności krajem o najniższym stosunku sumy wyłudzeń do całkowitej sumy transakcji dokonywanych przy użyciu kart wg Europejskiego Banku Centralnego.³ Niższym od Polski wynikiem mogą pochwalić się jedynie Rumunia, Litwa i Węgry.

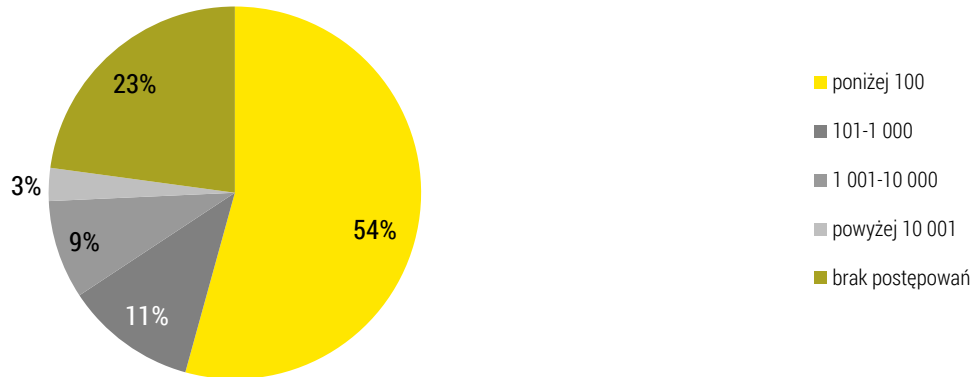
Skimming jest nadużyciem typowym dla banków. Firmy leasingowe i pożyczkowe nie notują przypadków tego typu nadużycia.

Poniższy wykres obrazuje, jaka była intensywność procesu reagowania na potencjalne przypadki nadużyć w badanych instytucjach, w przeciągu ostatnich 12 miesięcy.

² Ocena funkcjonowania polskiego systemu płatniczego w II półroczu 2015 r., Maj 2016 r., s. 89.

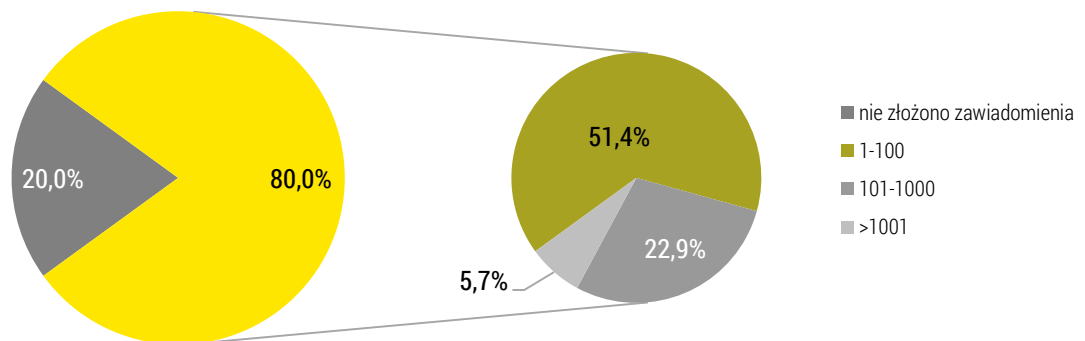
³ Fourth report on card fraud, July 2015, ECB, s. 20.

Wykres nr 5. Liczba postępowań wyjaśniających wszczętych w związku z przypadkami nadużyć



Najliczniejszą grupą były instytucje, które przeprowadziły w minionym roku poniżej 100 postępowań (to aż 77% udzielonych odpowiedzi). W tej grupie znajdują się również firmy leasingowe, które w minionym roku przeprowadziły średnio 30 postępowań wyjaśniających. Według wyników tegorocznego badania, co 4 badana instytucja nie przeprowadziła żadnego postępowania wyjaśniającego. Bardzo liczna w poprzednim badaniu grupa podmiotów z wynikiem 100 – 1000 postępowań, w tegorocznym badaniu zmniejszyła się o połowę (z 22% do 11%). Powyżej 1000 postępowań przeprowadziło 12% badanych instytucji. Jednocześnie badania wskazują, że liczba przeprowadzonych postępowań zależy od rozmiaru instytucji. Instytucje o sumie bilansowej do 0,5 miliarda PLN przeprowadziły w minionym roku średnio 4 postępowania, a te o sumie bilansowej od 0,5 do 50 miliardów PLN średnio 400 postępowań.

Wykres nr 6. Liczba zawiadomień o podejrzeniu popełnienia przestępstwa



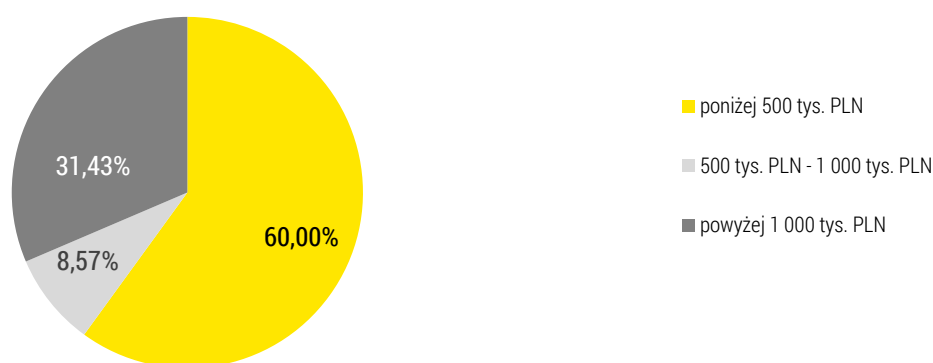
Przeciętnie, każda z ankietowanych instytucji zgłaszała organom ścigania ok. 425 nadużyć rocznie, przy czym 70% wszystkich zgłoszonych nadużyć, w ramach ankietowanej grupy, zgłosiły firmy pożyczkowe.

Wyniki tegorocznej ankiety wskazują, że instytucje zdecydowanie częściej niż przed rokiem kierowały się z problemem nadużyć do organów ścigania. Jedynie 20% badanych nie złożyło w minionym roku żadnego zawiadomienia o podejrzeniu popełnienia przestępstwa, co stanowi wynik nieporównywalnie niższy niż w 2015 r., kiedy odpowiedzi takiej udzieliło blisko 3 na 5 badanych.

Podmiotem najczęściej składającym zawiadomienie o podejrzeniu popełnienia przestępstwa została, zgodnie z wynikami badania, firma pożyczkowa, która złożyła ok. 10 tysięcy takich zawiadomień. Drugim z kolei był bank specjalizujący się w udzielaniu kredytów detalicznych, który złożył 1 324 zawiadomienia.

Ostatnim pytaniem podsumowującym skalę zjawiska nadużyć w badanych instytucjach była prośba o oszacowanie łącznej straty, poniesionej przez badane instytucje w minionym roku.

Wykres nr 7. Szacowana łączna strata poniesiona w ciągu ostatnich 12 miesięcy będąca wynikiem popełnionych nadużyć.



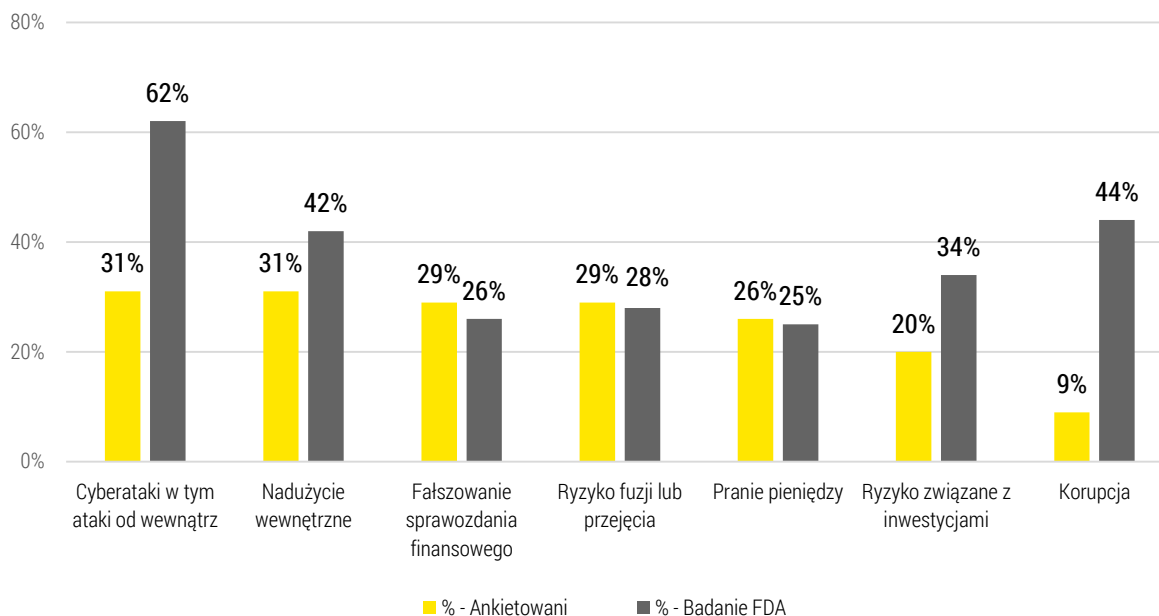
Większość badanych (60%), których dotknął problem nadużyć, zadeklarowała poniesienie łącznej straty w wysokości nieprzekraczającej 500 tys. PLN. W przypadku co trzeciej badanej instytucji deklarowana strata wyniosła powyżej miliona PLN. Dwa rodzaje instytucji, które najczęściej ponosiły straty powyżej 500 tys. PLN to banki uniwersalne i firmy leasingowe.

Dla firm leasingowych zauważyć można, że strata w przeliczeniu na jeden zidentyfikowany przypadek nadużycia jest stosunkowo wysoka i wynosi ok. 250 tys. PLN.

Poza określeniem skali zjawiska nadużyć poprosiliśmy ankietowanych o określenie dynamiki i kierunku zmian postrzegania problemu nadużyć związanych z poszczególnymi obszarami działalności instytucji.

Na poniższym wykresie prezentujemy, które obszary zdaniem respondentów stały się w ostatnich dwóch latach bardziej narażone na ryzyko wystąpienia nadużycia. Odpowiedzi ankietowanych zestawiliśmy z wynikami przeprowadzonego przez nas w tym roku w 17 krajach na świecie badania EY FIDS Global Forensic Data Analytics Survey 2016 (dalej: „Badanie FDA”).

Wykres nr 8. Obszary, w których w ostatnich dwóch latach ryzyko wystąpienia nadużycia wzrosło lub istotnie wzrosło.



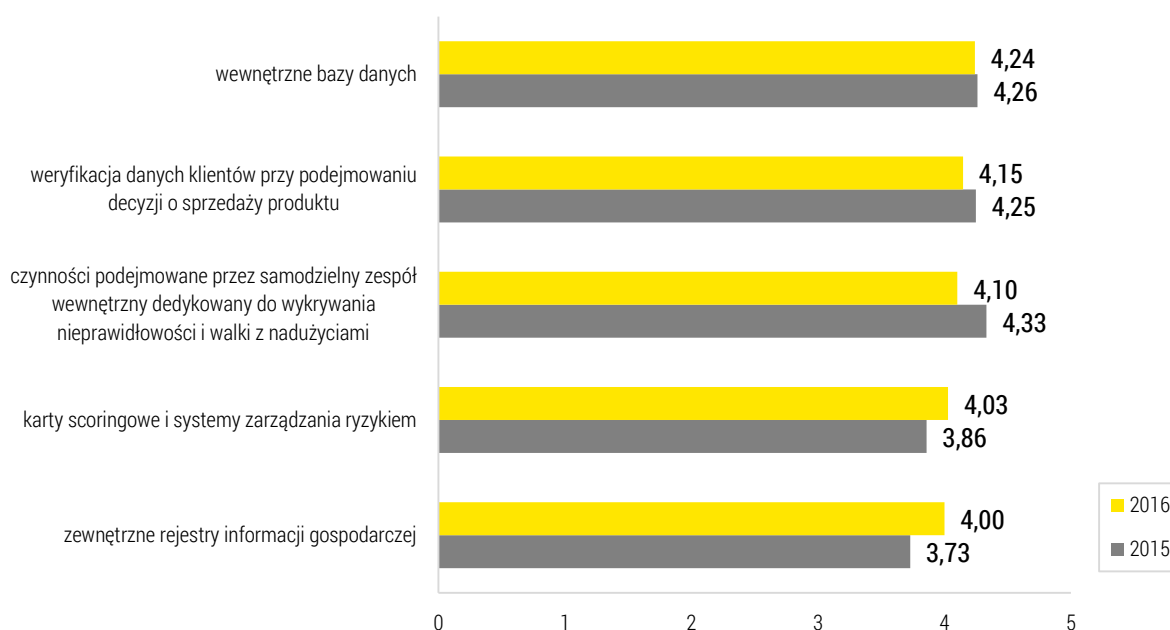
Badane instytucje oceniają zmiany poziomu ryzyka nadużyć bardziej optymistycznie niż ankietowani w Badaniu FDA. Przeciętnie tylko 25% badanych wskazało, że ryzyko w poszczególnych obszarach wzrosło lub istotnie wzrosło. Dla Badania FDA wskaźnik ten wynosi 37 %. Szczególna rozbieżność w percepcji ryzyka dotyczy obszaru korupcji (czterokrotnie mniej wskazań „wzrosło/istotnie wzrosło” niż w Badaniu FDA) oraz cyberataków, w tym ataków od wewnątrz (dwukrotnie mniej wskazań niż w Badaniu FDA). Jedynie co trzeci ankietowany wskazał, że ryzyko cyberataków w minionych dwóch latach wzrosło. Biorąc pod uwagę, że liczba zidentyfikowanych w badanych instytucjach ataków hakerskich wzrosła prawie dwukrotnie w porównaniu do roku 2015, wyniki te mogą świadczyć o ciągle niskiej świadomości cyberzagrożeń i ryzyka nadużyć wśród instytucji finansowych.

Przeciwdziałanie wyłudzeniom

W odpowiedzi na ryzyko wystąpienia nadużyć badane instytucje stosują szereg metod przeciwdziałania nieprawidłowościom oraz identyfikacji nadużyć, które potencjalnie miały miejsce. Narzędzia te, w ocenie ankietowanych charakteryzują się różną efektywnością. W ramach badania respondenci zostali poproszeni o wskazanie narzędzi ograniczania ryzyka nadużyć wykorzystywanych przez instytucje, a także o punktową ocenę ich skuteczności.

Tegoroczne wyniki zestawiliśmy z wynikami z poprzedniego badania i zaprezentowaliśmy na poniższych wykresach.

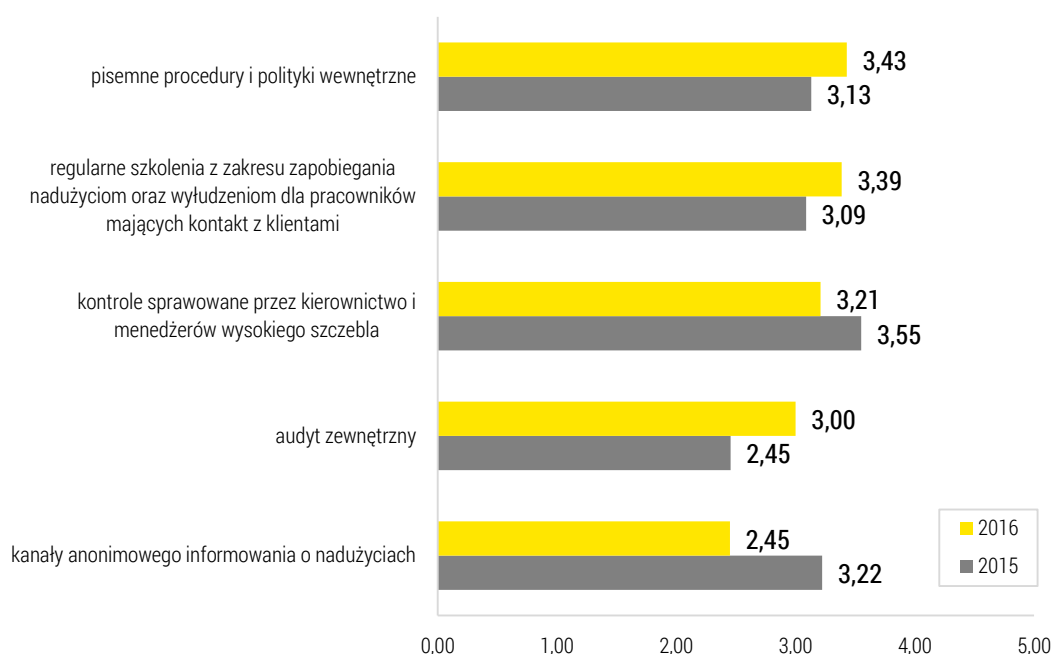
Wykres nr 9. Najskuteczniejsze metody walki z nadużyciami (średnia ocena powyżej 4 na 5)



Tegoroczna lista najskuteczniejszych metod walki z nadużyciami nie różni się istotnie od zeszłorocznej. Zmiany w grupie badanych oraz zmiana struktury ankiety nie wpływają na ocenę najskuteczniejszych metod walki z nadużyciami. Podobnie jak poprzednio dużym uznaniem respondentów cieszą się wszystkie metody prewencyjne, tj. czynności wykonywane przez pracowników przed nawiązaniem relacji gospodarczych z klientem. Najwyżej ocenianym przez respondentów sposobem walki z nadużyciami są wewnętrzne bazy danych oraz weryfikacja danych klientów przy podejmowaniu decyzji o sprzedaży produktu. Wysokie noty otrzymały również wstępna ocena ryzyka klienta z wykorzystaniem kart scoringowych, i zewnętrzne bazy danych. Metody te mają na celu zapobiegnięcie wystąpieniu nadużycia, tj. niedopuszczenie do nawiązania przez instytucje relacji z klientem fraudowym. Prewencyjne metody walki z nadużyciami otrzymały w tegorocznym badaniu średnią ocenę 3,80.

Jedną z najskuteczniejszych, według ankietowanych, metodą walki z nadużyciami post factum pozostaje posiadanie samodzielnego, wewnętrznego zespołu dedykowanego do wykrywania nieprawidłowości oraz walki z nadużyciami.

Wykres nr 10. Najmniej skuteczne metody walki z nadużyciami (średnia ocena poniżej 3,5 na 5)

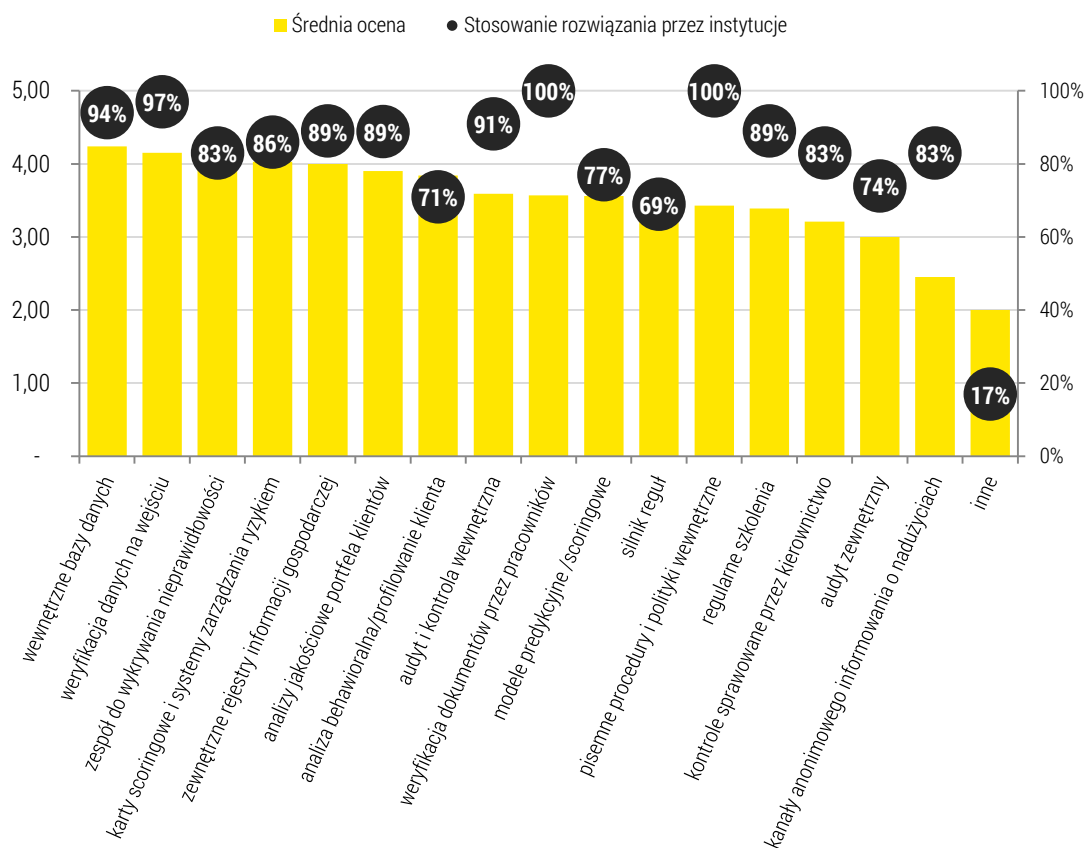


Przeciętnie gorzej od prewencyjnych ocenione zostały metody detekcyjne (średnia ocena 3,39), np. audyt zewnętrzny, pisemne procedury czy szkolenia dla pracowników. Niskie oceny skuteczności nadane zostały również kanałom informowania o nieprawidłowościach. Co więcej, ocena skuteczności whistleblowingu, względem poprzedniego badania istotnie spadła (z 3,22 do 2,45). Nie oznacza to jednak, że ta metoda wykrywania nadużyć, co do zasady, jest nieefektywna. Przeciwnie. Jak wskazuje najnowsze światowe badanie ACFE (Association of Certified Fraud Examiners) wiedza, o co drugim nadużyciu pochodzi właśnie z anonimowych zgłoszeń⁴. Niska ocena whistleblowingu wynikać może z faktu, że to rozwiązanie, chociaż wdrożone dość powszechnie w polskich instytucjach finansowych, nie jest zbyt często wykorzystywane. Nadchodzące zmiany regulacyjne mogą jednak odwrócić tę sytuację. Mające wejść w życie w styczniu 2017r. przepisy nakładające na banki obowiązek wprowadzenia anonimowego kanału zgłaszania nieprawidłowości z pewnością przyczynią się do rozpowszechnienia tego narzędzia.

Szczegółowe odpowiedzi na pytanie o stosowanie i skuteczność poszczególnych metod przedstawiamy na poniższym wykresie. Na lewej osi odłożona została średnia ocena danego rozwiązania. Na prawej natomiast odsetek respondentów, który zadeklarował stosowanie tej metody przez instytucję, którą reprezentował.

⁴ Źródło: 2016 Report to the Nations on Occupational Fraud and Abuse, Association of Certified Fraud Examiners

Wykres nr 11. Narzędzia stosowane przez instytucje w celu zwalczania problemu nadużyć.



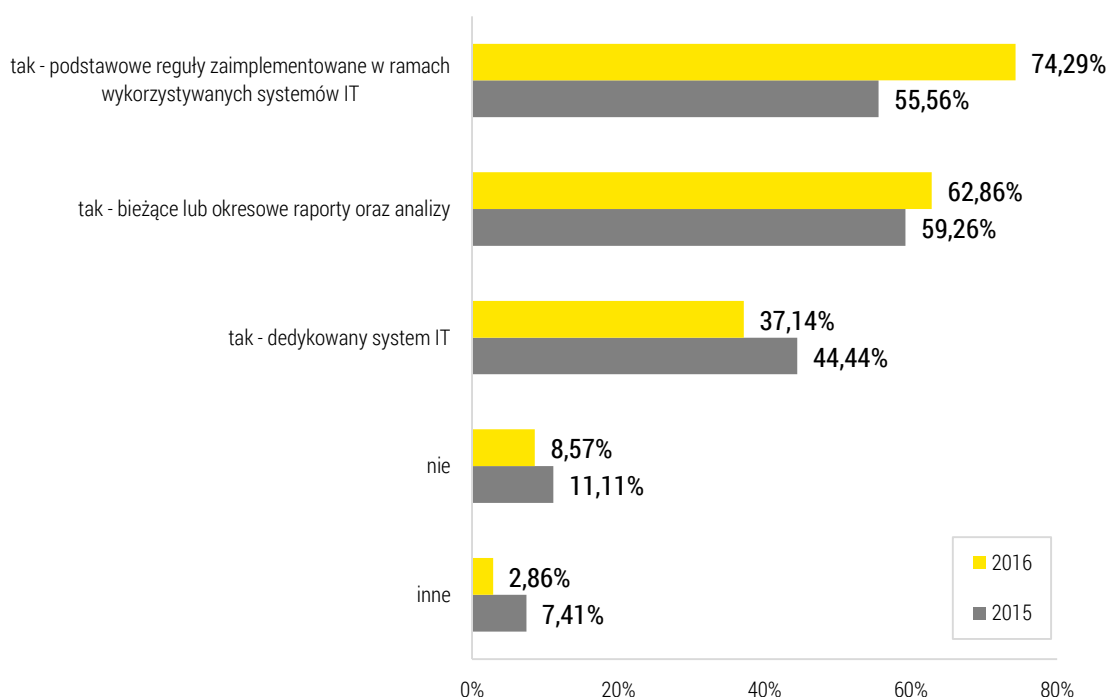
Analizując popularność poszczególnych metod zauważyć można, że instytucje przeciętnie stosują równolegle więcej metod walki z nadużyciami niż przed rokiem. Różnica ta jednak, podobnie jak w przypadku oceny skuteczności, nie jest istotna. Każda z badanych instytucji w minionym roku stosowała średnio 14 z wyżej wymienionych 17 metod przeciwdziałania nadużyciom. W poprzednim badaniu było to 12 z 16.

Podobnie jak w poprzednich badaniach nie można zauważyć korelacji pomiędzy oceną metody, a częstotliwością jej stosowania. Część metod, oceniana jako relatywnie mniej skuteczna, np. weryfikacja dokumentów przez pracowników oraz pisemne procedury, jest nieodzownym elementem systemu przeciwdziałania nadużyciom, stąd jest stosowana przez 100% badanych.

Rozwiązania IT

Podobnie jak w poprzednim badaniu zadaliśmy respondentom szereg pytań dotyczących rozwiązań IT wykorzystywanych przez instytucje do przeciwdziałania i wykrywania przypadków wyłudzeń. W pierwszym pytaniu poprosiliśmy ankietowanych o wskazanie rodzajów rozwiązań IT, jakie są stosowane w reprezentowanych przez nich instytucjach.

Wykres nr 12 Wykorzystywanie przez instytucje rozwiązań IT dedykowanych przeciwdziałaniu i wykrywaniu nadużyć (% instytucji)



Przeszło 90% respondentów wskazało na wykorzystanie przez instytucję narzędzi IT dedykowanych do walki z nadużyciami.

Aż 3 na 4 spośród badanych instytucji zadeklarowało posiadanie w swoich systemach IT zaimplementowanych reguł mających na celu wykrywanie potencjalnych nadużyć. Jest to istotnie więcej niż w poprzednim badaniu, gdzie posiadanie tego rodzaju rozwiązań wskazała tylko nieco ponad połowa badanych.

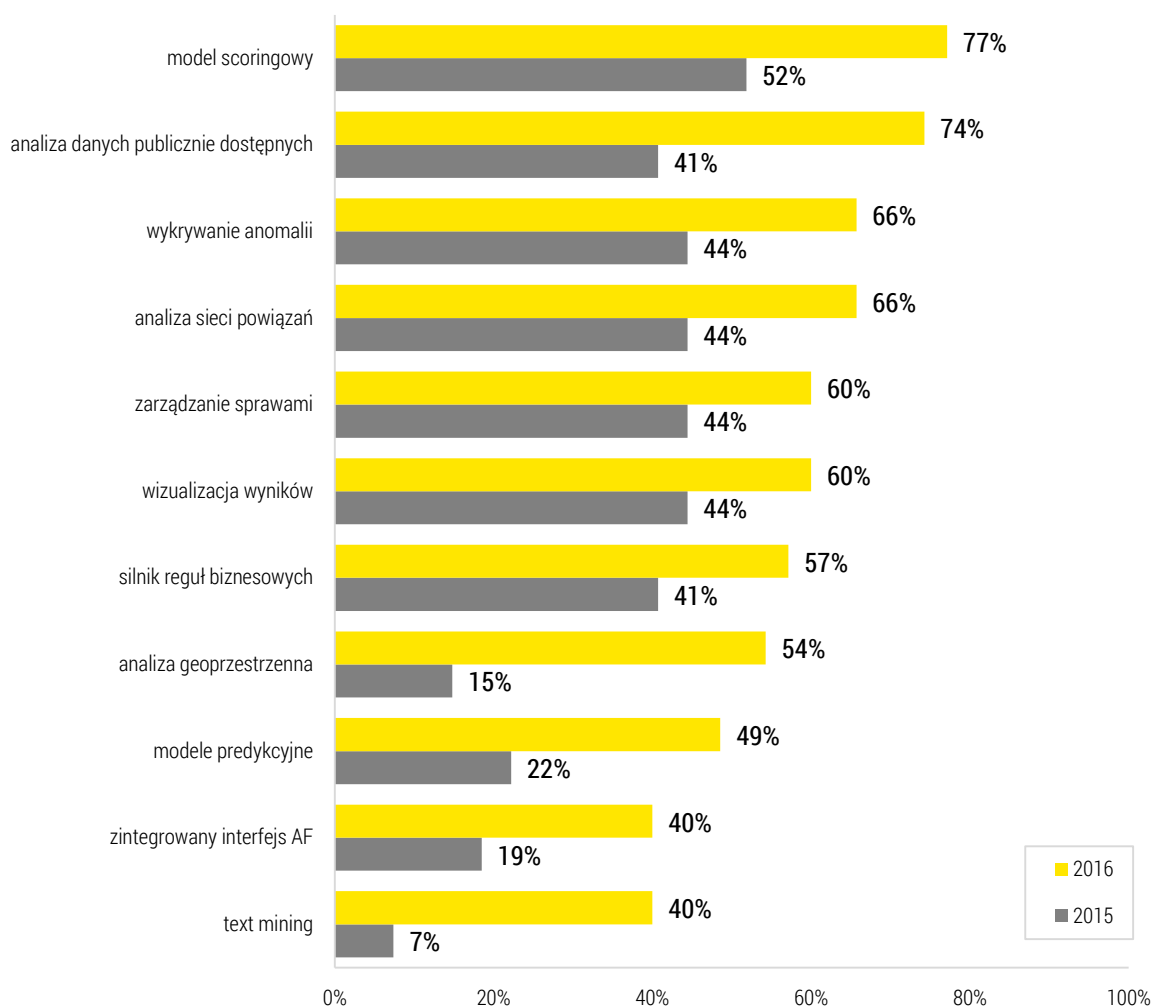
Ponad 60% badanych tworzy bieżące lub okresowe raporty oraz przeprowadza analizy na podstawie danych gromadzonych w podstawowych (operacyjnych) systemach IT.

Wśród tegorocznych respondentów mniej było natomiast instytucji posiadających dedykowany system przeciwdziałania nadużyciom. Fakt ten wynika z liczego udziału w grupie respondentów przedstawicieli firm pożyczkowych, wśród których taki system, zgodnie z wynikami ankiety posiada jedynie 18%.

Wyłączając firmy pożyczkowe specjalny, odrębny system przeciwdziałania nadużyciom posiada 46% ankietowanych, czyli nieznacznie więcej niż w poprzednim badaniu, w którym udział firm pożyczkowych był nieliczny.

W kolejnym pytaniu poprosiliśmy respondentów o wskazanie konkretnych technik IT stosowanych w celu walki z nadużyciami oraz ocenę ich skuteczności.

Wykres nr 13 Stosowanie konkretnych technik przez systemy informatyczne w celu wykrywania nadużyć w latach 2015 i 2016.

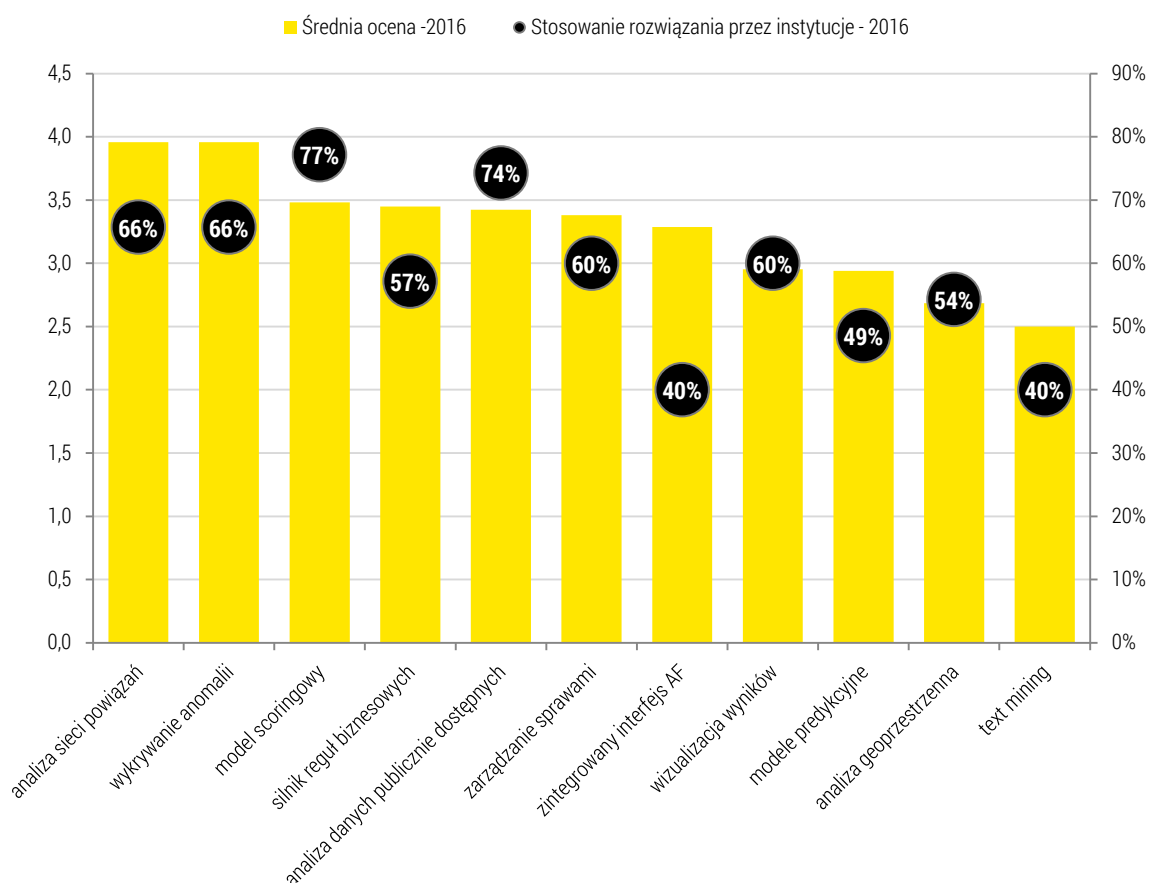


Zebrane na powyższym wykresie wyniki potwierdzają tezę, że instytucje coraz częściej sięgają do technologii IT w celu ograniczania zjawiska nadużyć. Każda ze wskazanych na wykresie technik IT była w 2016 roku stosowana częściej niż w 2015. Największym wzrostem cieszyły się analiza geoprzestrzenna i analiza danych publicznie dostępnych, odpowiednio 39 pkt proc. i 33 pkt proc. więcej niż w 2015 roku.

34% ankietowanych wskazało na stosowanie co najmniej 10 z 11 powyższych technik. Oznacza to, że mamy już na polskim rynku instytucje wykorzystujące nowoczesne, kompleksowe systemy antyfraudowe, aplikujące różnorodne techniki analityczne w celu wykrywania i zapobiegania nadużyciom.

Poniższy wykres przedstawia oceny nadane poszczególnym technikom IT w porównaniu z popularnością ich stosowania.

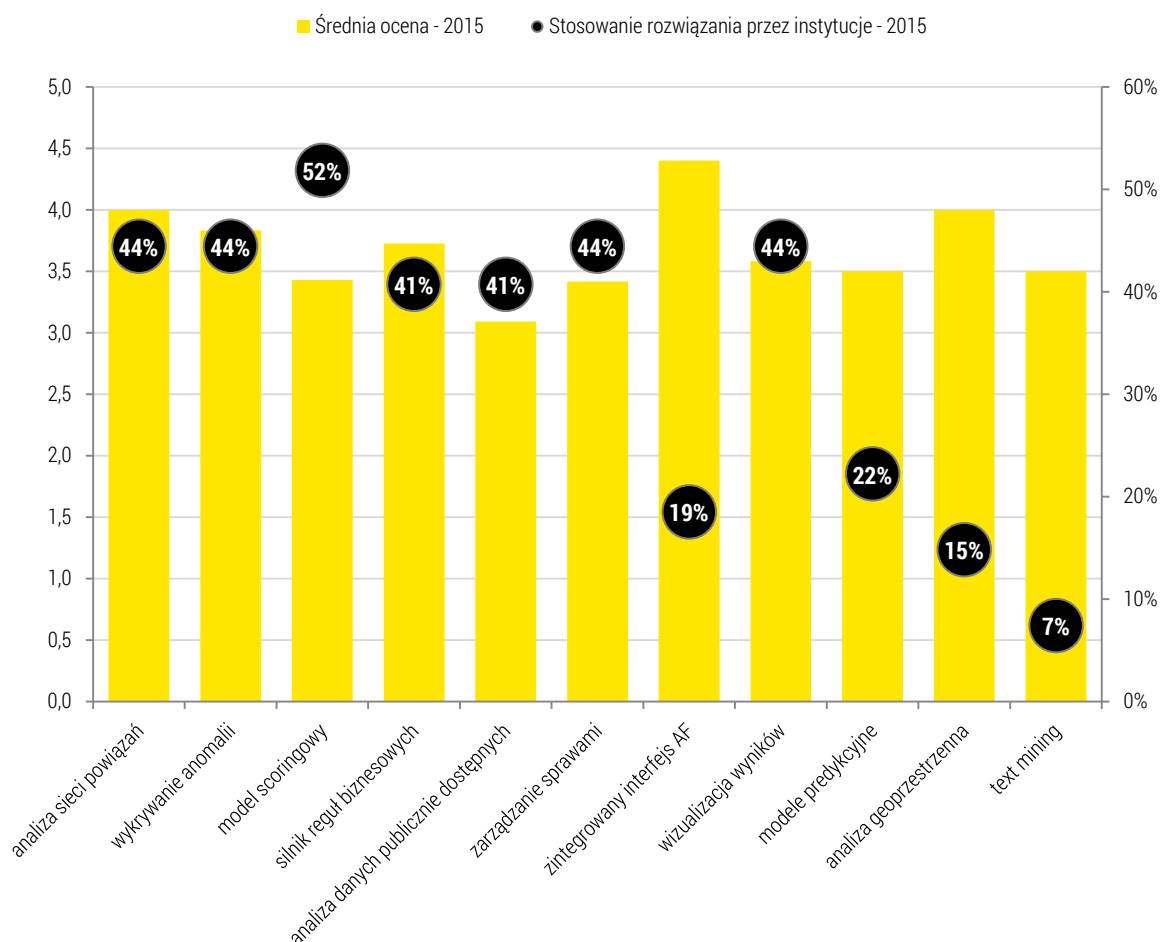
Wykres nr 14. Średnia ocena poszczególnych technik stosowanych przez systemy informatyczne w celu wykrywania nadużyć w 2016.



Oceny punktowe, nadane poszczególnym narzędziom, jednoznacznie wskazują, że rozwiązania IT wspierające walkę z nadużyciami cieszą się dużym zaufaniem wśród ankietowanych. Według respondentów najskuteczniejszym narzędziem IT do walki z nadużyciami jest analiza sieci powiązań oraz narzędzia służące wykrywaniu anomalii. Rozwiązania te stosowane są przez 66% ankietowanych.

Wyniki badania pozwalają jednoznacznie stwierdzić, że wzrasta zainteresowanie technikami analitycznymi wzbogacającymi systemy przeciwdziałania nadużyciom. Każda wymieniona technika była stosowana częściej niż w 2015 roku (wykres poniżej).

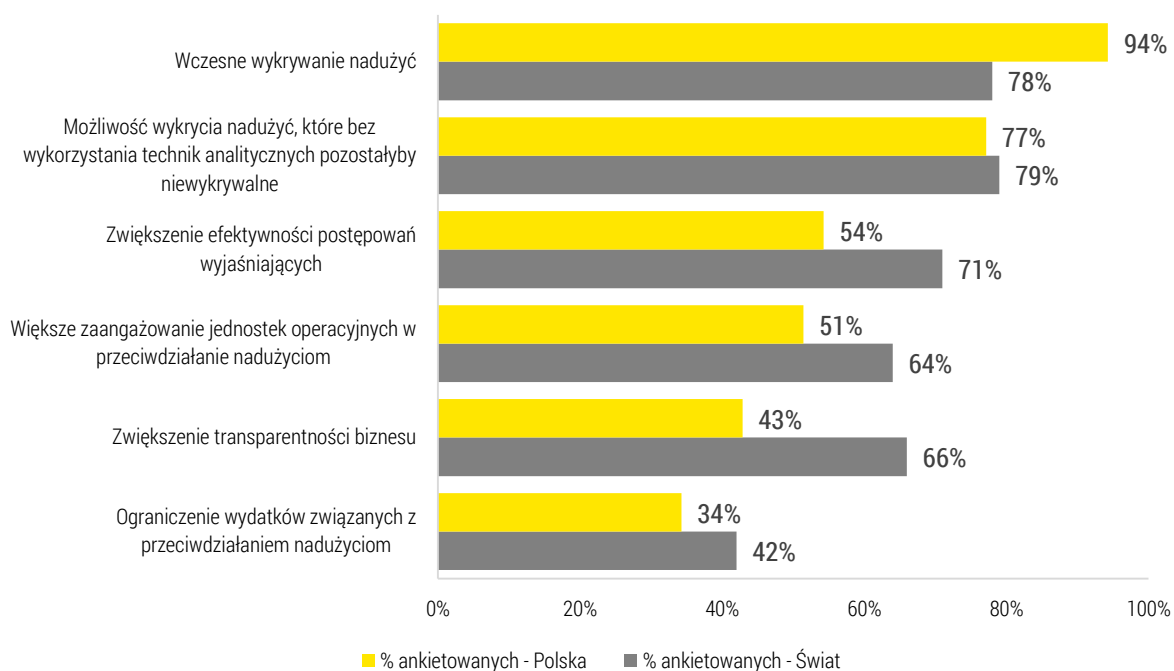
Wykres nr 15. Średnia ocena poszczególnych technik stosowanych przez systemy informatyczne w celu wykrywania nadużyć w 2015



Porównując popularność oraz oceny skuteczności poszczególnych narzędzi w latach 2015 i 2016 zauważyć można istotnie większą korelację pomiędzy tymi dwoma parametrami w 2016 roku. Rozwiązania o wyższych ocenach są stosowane znacznie częściej niż rozwiązania o niższych ocenach. Wskazuje to na wyższy udział w tegorocznym badaniu instytucji z wdrożonymi dojrzałymi, kompleksowymi systemami antyfraudowymi, bazującymi na różnorodnych technikach analitycznych.

Stosowanie technik analitycznych w programach zapobiegania nadużyciom niesie za sobą korzyści, o które pytaliśmy ankietowanych w kolejnym pytaniu.

Wykres nr 16. Kluczowe korzyści z wykorzystania technik analitycznych w programach zapobiegania nadużyciom. Porównanie badania KPF 2016 oraz badania EY FIDS Global Forensic Data Analytics Survey 2016.



Ankietowani w Polsce pytani o korzyści płynące z wykorzystania technik analitycznych w walce z nadużyciami wskazują przede wszystkim bezpośrednie korzyści w postaci wcześniejszego identyfikowania nadużyć oraz wykrywania nadużyć, które bez wykorzystania tych technik pozostałyby niewykryte. Zdecydowanie mniej ankietowanych wskazuje na korzyści związane z efektywnością, tj. zwiększenie efektywności postępowań wyjaśniających, zwiększenie zaangażowania jednostek operacyjnych czy ograniczenie wydatków związanych z przeciwdziałaniem nadużyciom. Trzecim, wyróżnionym w badaniu, typem korzyści wynikających z wykorzystywania technik analitycznych jest zwiększenie transparentności biznesu, rozumiane jako promowanie i wdrażanie standardów etyki i odpowiedzialności społecznej. 43% ankietowanych wskazało, że techniki analityczne przyczyniają się do zwiększenia transparentności biznesu.

W Badaniu FDA korzyści bezpośrednio, poprawa efektywności i transparentność biznesu wskazywane były przez zbliżony odsetek badanych.

Istotnie mniejszy odsetek ankietowanych w kraju, wskazał na niebezpośrednie korzyści ze stosowania technik analitycznych, szczególnie zwiększenie transparentności biznesu. Wynikać to może ze stosunkowo krótkiej Polskiej praktyki wykorzystywania technik analitycznych do zwalczania problemu nadużyć. Część instytucji nie dostrzegła jeszcze, lub nie umie wykorzystać pełnego potencjału tego typu rozwiązań.

Wyzwania związane z przeciwdziałaniem nadużyciom

Podobnie jak w poprzednich latach w ostatniej części ankiety poprosiliśmy respondentów o wskazanie, jakie są największe, ich zdaniem, wyzwania związane z przeciwdziałaniem nadużyciom oraz ze współpracą z organami ścigania, a także o wskazanie rozwiązań, jakie pomogłyby instytucjom w walce z nadużyciami. Udzielane przez ankietowanych odpowiedzi nie różnią się istotnie od tych z poprzednich badań, co oznacza, że instytucje cały czas stawiają czoła tym samym trudnościom, a rozwiązania, chociaż znane, nie zostały wdrożone.

Podsumowanie udzielonych odpowiedzi przedstawiliśmy na poniższych schematach.

Największe wyzwania związane z przeciwdziałaniem nadużyciom

1. Umożliwienie swobodnej wymiany informacji o skompromitowanych podmiotach i osobach pomiędzy instytucjami oraz organami ścigania
2. Zapewnienie na potrzeby walki z nadużyciami odpowiednich zasobów technicznych i osobowych, w tym budowa kompleksowych, wewnętrznych systemów anti-fraud
3. Zwiększenie bezpieczeństwa IT

Największe wyzwania związane ze współpracą z organami ścigania

1. Niezrozumienie specyfiki nadużyć występujących w badanych instytucjach
2. Przewlekłość postępowań i łagodność wyroków
3. Umarzanie postępowań z przyczyny niewykrycia sprawcy
4. Niska karalność w zakresie usiłowania popełnienia nadużycia, w sytuacji, gdy instytucji udało się zapobiec przestępstwu



Podsumowanie

Niniejszy raport stanowi podsumowanie wyników badania dotyczącego zjawiska nadużyć w sektorze finansowym. Postawione przez nas pytania objęły różne aspekty związane ze zjawiskiem nadużyć, począwszy od skali, schematów działania po narzędzia przeciwdziałania i walki z tym problemem.

Ankieta kierowana była do zatrudnionych w instytucjach osób, będących ekspertami w danej dziedzinie i zajmujących stanowiska kierownicze, eksperckie oraz specjalistyczne.

Najistotniejsze wnioski z przeprowadzonego badania to:

- Wyniki badania wskazują na brak istotnych zmian w podejściu sektora do przeciwdziałania nadużyciom w porównaniu do lat ubiegłych.
- Najszybciej rosnącym zagrożeniem są cyberataki. Instytucje sektora finansowego dwukrotnie częściej niż przed rokiem padały ofiarą ataków hakerskich.
- Jednocześnie odsetek instytucji, które spotkały się z cyberprzestępczością nadal nie jest wysoki. Cyberataki dotyczą dwa razy mniej instytucji niż wyłudzenia z wykorzystaniem skradzionego lub fałszywego dokumentu lub informacji – niezmiennie najpowszechniejszego od kilku lat rodzaju nadużyć w sektorze finansowym.
- Ankietowani pytani o zmiany poziomu cyber ryzyka dwukrotnie rzadziej wskazywali na jego wzrost niż uczestnicy podobnego badania na skalę światową.
- Dużym uznaniem respondentów cieszą się wszystkie metody prewencyjne, tj. czynności wykonywane przez pracowników przed nawiązaniem relacji gospodarczych z klientem. Metody te mają na celu zapobiegnięcie wystąpieniu nadużycia, tj. niedopuszczenie do nawiązania przez instytucje relacji z klientem fraudowym.
- W walce z nadużyciami badane instytucje coraz częściej sięgają po technologię IT. Już przeszło 90% wykorzystuje przynajmniej jedno narzędzie informatyczne w celu ograniczenia zjawiska nadużyć, przy czym instytucje znacznie częściej niż w poprzednim roku wybierają rozwiązania IT o wyższej skuteczności.
- Najskuteczniejszymi technikami IT są, według ankietowanych *ex aequo* analiza sieci powiązań i wykrywanie anomalii.
- Mniejszy odsetek ankietowanych w kraju wskazuje na niebezpośrednie korzyści ze stosowania technik analitycznych, szczególnie zwiększenie transparentności biznesu. Wynikać to może ze stosunkowo krótkiej Polskiej praktyki wykorzystywania technik analitycznych do zwalczania problemu nadużyć.
- Głównymi wyzwaniami w walce z nadużyciami jest zwiększenie bezpieczeństwa systemów IT, budowa dedykowanych zespołów i systemów anti-fraud, a także potrzeba swobodnej wymiany informacji o skompromitowanych podmiotach między instytucjami finansowymi, a organami ścigania.
- Największymi wyzwaniami związanymi ze współpracą z organami ścigania jest niezrozumienie specyfiki nadużyć finansowych, przewlekłość postępowań, niska karalność, szczególnie w zakresie usiłowania popełnienia nadużycia, w sytuacji, gdy instytucji udało się zapobiec przestępstwu.

