

# Nadużycia w sektorze finansowym

Raport z badania

**EDYCJA 2021**

**Z | P | F**

Związek  
Przedsiębiorstw  
Finansowych  
w Polsce

**EY**

Building a better  
working world

# Spis treści

Wprowadzenie	<b>4</b>
Uczestnicy badania	<b>6</b>
Pandemia i sygnaliści – analiza czynników wpływu	<b>8</b>
Szczegółowe wyniki badania	<b>16</b>
Podsumowanie	<b>26</b>
Podsumowanie odpowiedzi w sektorach	<b>28</b>

Szanowni Państwo,



**Mariusz Witalis**  
Partner, EY

Rok 2021 jest czasem dużych przemian gospodarczych i społecznych. Mimo znamion „nowej normalności” wciąż zmagamy się z wpływem pandemii na otoczenie biznesowe i nas samych. Jesteśmy przy tym świadkami szybko zmieniających się wymogów legislacyjnych w tym regulacji obszarów, które dotąd nie były objęte ścisłymi przepisami prawa. Już w grudniu br. wejdą w życie założenia Dyrektywy UE o ochronie sygnalistów zobowiązujące firmy do wdrożenia systemów zgłaszania nadużyć oraz standardów ochrony osób informujących o nadużyciach.

W tegorocznym badaniu ZPF i EY Polska na temat nadużyć w sektorze finansowym, z którego wnioski zostały podsumowane w niniejszym raporcie, przyjrzeliliśmy się szczególnie skutkom pandemii i przygotowaniom firm z branży do wprowadzenia nowych regulacji dotyczących zgłaszania nieprawidłowości. Zwróciliśmy także uwagę na trudności występujące podczas codziennej pracy w walce z oszustwami oraz mechanizmy, które wspierają organizacje finansowe w tym zakresie.

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



**Marcin Czugań**  
Prezes Zarządu,  
Związek Przedsiębiorstw  
Finansowych w Polsce

Zakończyliśmy kolejną edycję badania Związku Przedsiębiorstw Finansowych i EY Polska w tematyce, która nigdy się nie dezaktualizuje. Problem nadużyć na rynku finansowym to nie tylko sprawa mniejszych podmiotów, to również zagadnienie istotne dla firm dużych rozmiarów, których struktury organizacyjne są świadome zagrożeń płynących ze strony przestępców. Kreatywność oszustów, wykorzystywanie wielu kanałów sprzedaży, zmienność zachowań, powodują konieczność przeglądu aktualnych, nowych rozwiązań zapobiegających dokonywaniu przestępstw.

Nasze opracowanie jest już od wielu lat źródłem wiedzy i praktycznych rozwiązań, które są wsparciem w walce z osobami działającymi nieetycznie. Zebrane w raporcie informacje dają unikalną możliwość poznania skali zjawiska wyłudzeń, mogą pomóc zinterpretować sygnały ostrzegawcze i projektować narzędzia do przeciwdziałania nadużyciom.

Tradycyjnie dziękuję wszystkim ekspertom, którzy zdecydowali się wziąć udział w tegorocznym badaniu, za podzielenie się swoją wiedzą i doświadczeniami. Mam nadzieję, że raport, który mamy przyjemność przekazać, stanie się dla Państwa wartościowym źródłem wiedzy i wsparcia w Państwa praktyce biznesowej w ramach zapobiegania i walki z nadużyciami.



**Andrzej Sugajski**  
Dyrektor Generalny,  
Związek Polskiego  
Leasingu

Okres pandemii przyspieszył otwarcie się firm leasingowych na zdalne kanały pozyskiwania i obsługi klienta. Razem z tym procesem wzrosło ryzyko prawidłowej identyfikacji i weryfikacji prezentowanych dokumentów. Dotyczy to zarówno dokumentów finansowych jak i dokumentów zakupu przedmiotu leasingu. W pierwszym przypadku problem ten wynika z braku dostępu leasingodawców do rejestrów skarbowych, w części dotyczących składanych deklaracji PIT/CIT. Z podobnym problemem mamy do czynienia w odniesieniu do zakupów udokumentowanych fakturą. Branża leasingowa liczy na zmiany w tym zakresie w związku z pracami Ministerstwa Finansów nad budową Krajowego Systemu e-Faktury (KSeF). Dzięki niemu od 2023 r. wszystkie faktury będą pochodziły z jednego rejestru. Między innymi te właśnie zjawiska znalazły odbicie w tegorocznym badaniu ZPF i EY. Firmy leasingowe wśród najskuteczniejszych metod walki z nadużyciami wskazały weryfikację danych klientów, która jest możliwa dzięki bazom danych. Leasingodawcy opierają się o dane z wymiany sektorowej i międzysektorowej, a także o dane pochodzące z wewnętrznych rejestrów.

Dziękujemy wszystkim ekspertom za wzięcie udziału w tegorocznym badaniu i podzielenie się swoimi doświadczeniami.



Niniejszy raport stanowi podsumowanie tegorocznej edycji prowadzonego przez EY Polska oraz Związek Przedsiębiorstw Finansowych w Polsce (ZPF) od 12 lat projektu badawczego pt. *Badanie nadużyć w sektorze finansowym*.

Staramy się, by badanie było jak najlepiej dostosowane do zmieniających się oczekiwań sektora finansowego, dlatego co roku modyfikujemy jego formułę. Raport został wzbogacony o pytania związane z problematyką zgłaszania nieprawidłowości wewnętrznych, jako że 17 grudnia 2021 r. upływa termin transpozycji Dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady UE w sprawie ochrony osób zgłaszających naruszenia prawa Unii Europejskiej (tzw. dyrektywy w sprawie ochrony sygnalistów)<sup>1</sup> do krajowych porządków prawnych. Ponadto, podobnie jak w ubiegłym roku, zawiera pytania dotyczące wpływu epidemii na kwestię nadużyć.

Raport z badania podzielony jest na trzy części. W pierwszej omówione zostały dwa analizowane przez nas w tym roku szczegółowo czynniki, czyli wpływ prawie dwóch lat funkcjonowania w rzeczywistości pandemii COVID-19 na kwestię nadużyć oraz problematyka zgłaszania nieprawidłowości. Wyniki ankiety w tej części zaprezentowaliśmy w sposób zregulowany dla wszystkich respondentów, ze wskazaniem na trendy zaobserwowane w odpowiedziach przesłanych przez instytucje finansowe. W drugiej części raportu zawarte są szczegółowe wyniki badań z poszczególnych obszarów wraz z graficznym opracowaniem odpowiedzi udzielonych przez respondentów. Trzecia część to przedstawienie w formie wykresów najważniejszych odpowiedzi udzielonych osobno przez banki, instytucje pożyczkowe i firmy leasingowe.

Badanie zostało przeprowadzone w formie anonimowej ankiety prowadzonej od czerwca do września 2021 roku.

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

<sup>1</sup> Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2019/1937 z dnia 23 października 2019 r. w sprawie ochrony osób zgłaszających naruszenia prawa Unii.



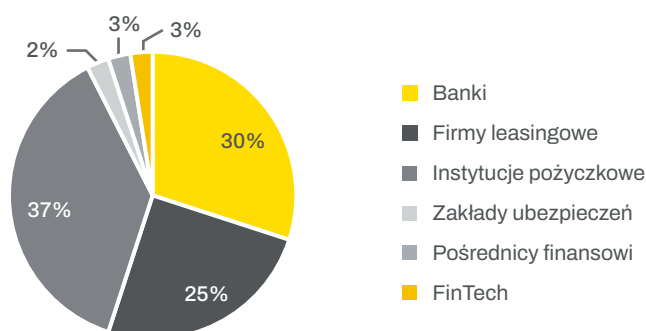
W tegorocznej edycji badania nadużyć w sektorze finansowym wzięły udział aż trzy główne grupy respondentów tj.: (i) banki, (ii) instytucje pożyczkowe, (iii) firmy leasingowe. Dodatkowo swoich przedstawicieli, ale w dużo mniejszej liczbie miały (iv) zakłady ubezpieczeń, (v) firmy z sektora pośrednictwa finansowego oraz (vi) firmy z branży FinTech. Podobnie jak w zeszłym roku najliczniejszą grupę stanowiły instytucje pożyczkowe. Strukturę respondentów tegorocznego badania ilustruje wykres 1.

Ponownie najliczniej reprezentowane były instytucje najmniejsze, których wartość aktywów w 2020 r. nie przekroczyła 0,5 mld PLN (wykres 2). W grupie tej znalazła się niemal połowa instytucji uczestniczących w badaniu, w tym 25% banków, 33% firm leasingowych i 60% instytucji pożyczkowych. Co dziesiąta instytucja uczestnicząca w badaniu zadeklarowała najwyższy (powyżej 50 mld PLN) przedział sumy aktywów na koniec 2020 r. Tę grupę reprezentowało 17% banków, 10% firm leasingowych i 7% instytucji pożyczkowych.

Największą liczbę respondentów, udzielających odpowiedzi w imieniu badanych instytucji, stanowiły osoby zajmujące stanowiska kierownicze (55%). Co czwarta z nich deklaruje, że jest zatrudniona na stanowisku specjalisty, natomiast najmniejszą grupę (20%) stanowili ludzie zatrudnieni na stanowisku eksperckim (wykres 3).

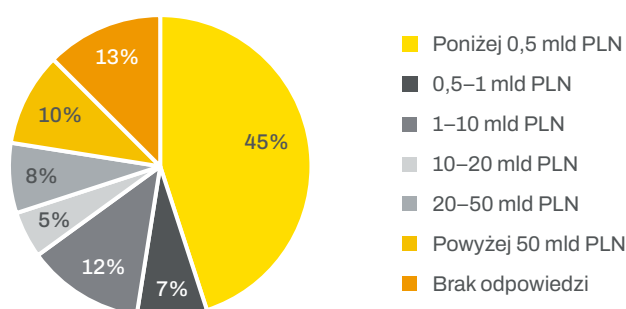
**Wykres 1.** Rodzaje instytucji biorących udział w badaniu

Źródło: ZPF/EY.



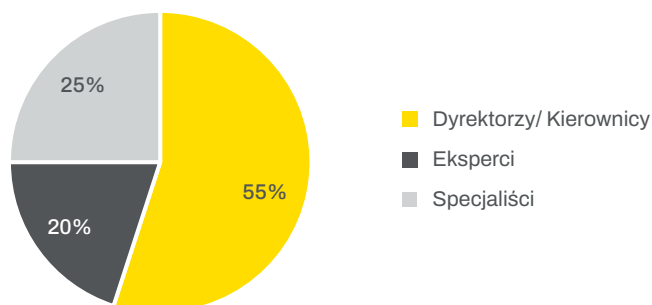
**Wykres 2.** Rozmiar instytucji finansowych uczestniczących w badaniu, mierzony wartością sumy bilansowej na koniec 2020 r. (mld PLN)

Źródło: ZPF/EY.



**Wykres 3.** Zajmowane stanowisko w instytucji finansowej uczestniczącej w badaniu

Źródło: ZPF/EY.







Od niemal dwóch lat światowa gospodarka zмага się z pandemią COVID-19. Po gwałtownym uderzeniu epidemii w niemal wszystkie sektory gospodarki, społeczeństwo przystosowało się do życia w cieniu wirusa, a firmy dostosowały swoje modele biznesowe i działalność operacyjną do pandemicznej rzeczywistości. Powyższe nie ominęło również instytucji finansowych. Dłuższa obecność pandemii w codziennym życiu spowodowała, że włączając one wpływ COVID-19 do planowania strategicznego, a zdecydowana większość procesów biznesowych została dostosowana lub jest projektowana z uwzględnieniem tego czynnika.

Z tego też względu pytania dotyczące wpływu pandemii na sytuację instytucji finansowych, które zostały zawarte w tegorocznym badaniu, mają na celu pokazanie szerszej perspektywy. Po niespełna dwóch latach instytucje finansowe posiadają już bowiem dużo większe doświadczenie w prowadzeniu biznesu z pandemią w tle, stąd odpowiedzi udzielone przez ankietowanych są podparte ich wiedzą i praktyką.

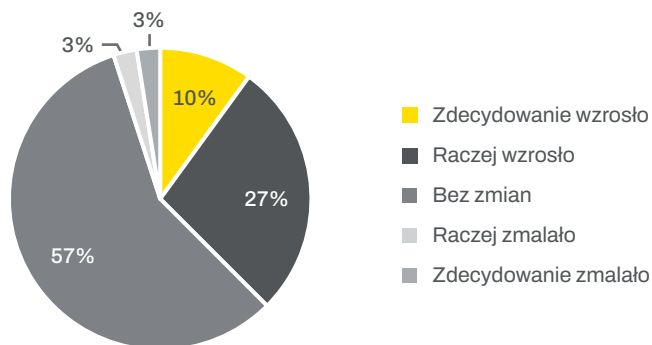
Pozwalają one wskazać na największe wyzwania stojące przed instytucjami finansowymi w kwestii walki z nadużyciami. Dzięki nim możemy dostrzec, jak pandemia wpłynęła na ryzyko ich wystąpienia oraz co instytucje robią, by je zminimalizować, a szczególnie jak podchodzą do kwestii organizacji i zapewnienia skuteczności działania wewnętrznych kanałów zgłaszania nieprawidłowości.

## COVID-19 a ryzyko nadużyć – krajobraz po bitwie

Mając na uwadze dotychczasowe doświadczenie w walce z nadużyciami w czasach pandemii zapytaliśmy respondentów, na ile w ich ocenie wzrosło zagrożenie nieprawidłowościami w tym czasie (wykres 4).

**Wykres 4.** Zmiana zagrożenia nieprawidłowościami w czasie pandemii względem okresu przed pandemią

Źródło: ZPF/EY.



Odpowiedzi wskazujące na wzrost ryzyka wystąpienia nadużyć w dużej mierze pokrywają się z tymi udzielonymi w roku poprzednim – wskazało tak łącznie 37% respondentów natomiast w zeszłym roku było to 42%. Dokładnie 57% respondentów w 2021 r. odpowiedziało, że pandemia nie wpłynęła na ryzyko wystąpienia nieprawidłowości i pozostało ono na niezmiennym poziomie, co jest wynikiem wyższym o 16 punktów procentowych względem roku poprzedniego. Jedynie 6% respondentów wskazało, że w wyniku pandemii ryzyko wystąpienia nadużyć zmalało (w porównaniu do 17% w roku 2020).

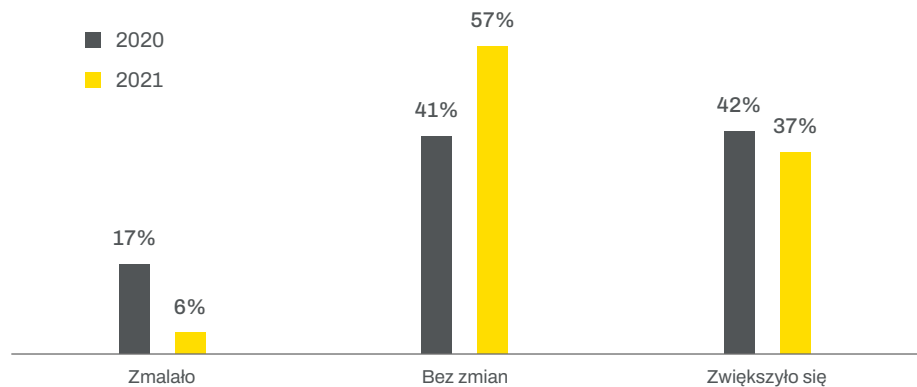
Powyższe wyniki pokazują, że instytucje finansowe są bardziej wyczerpane na nowe schematy nadużyć i bardziej świadome zagrożeń, czego dowodem jest prawie trzykrotny spadek odpowiedzi wskazujących na spadek ryzyka nadużyć. Jednocześnie

fakt, że niemal 60% respondentów nie widzi większych zmian w ryzyku powstania nadużyć pokazuje, iż instytucje finansowe dostosowały się do pandemicznych warunków prowadzenia biznesu i kwestia zagrożenia oszustwami na rynku finansowym stabilizuje się.

By łatwiej porównać tegoroczne nastroje z tymi, które obserwowaliśmy w zeszłym roku, na wykresie 5 przedstawiono zagregowane dane z wykresu 4 oraz wyniki z roku poprzedniego, obejmujące większość okresu dotychczasowego przebiegu pandemii.

**Wykres 5.** Zmiana zagrożenia nieprawidłowościami w okresie pandemii względem okresu przed pandemią – porównanie wyników lat 2020 i 2021

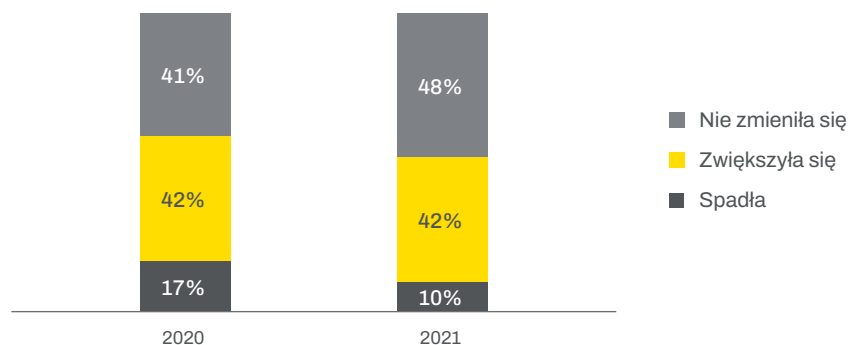
Źródło: ZPF/EY.



Znając nastroje ankietowanych dotyczące ogólnego wpływu pandemii na ryzyko wystąpienia nadużyć postanowiliśmy dopytać o to, jak faktycznie wyglądała intensywność tego zjawiska w ciągu 12 ostatnich miesięcy. Odpowiedzi na to pytanie przedstawione są na wykresie 6.

**Wykres 6.** Zmiana intensywności występowania zjawiska nadużyć w ciągu ostatnich 12 miesięcy – porównanie wyników lat 2020 i 2021

Źródło: ZPF/EY.



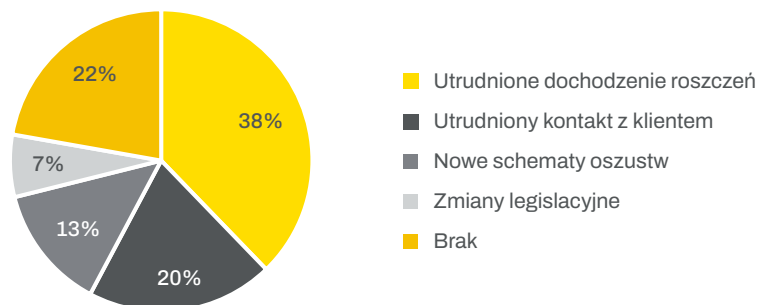
Wyniki tegorocznego badania w porównaniu do zeszłego roku wskazują na stabilizujący się poziom ryzyka wystąpienia nadużyć. W 2021 r. zdecydowanie mniej niż w 2020 r., tj. aż o 7 punktów procentowych, było odpowiedzi wskazujących na zmniejszenie się tego zjawiska w ciągu ostatnich 12 miesięcy, za to aż 48% respondentów (tj. 7 punktów procentowych więcej niż w zeszłym roku) wskazało na ustabilizowanie się ryzyka wystąpienia nadużyć.

W tym roku na zwiększenie intensywności występowania nieuczciwości wskazały głównie firmy leasingowe (80% firm leasingowych uczestniczących w badaniu wskazało na tą odpowiedź), inaczej niż w zeszłym roku, kiedy przodowały banki. W 2021 r. były one na drugim miejscu – 58% banków uczestniczących w badaniu identyfikowało zwiększone ryzyko w tym obszarze.

W ostatnim roku instytucje finansowe musiały się mierzyć z wieloma nowymi trudnościami w walce z nadużyciami, które były spowodowane COVID-19. Wymienione przez respondentów trudności, wynikające ze zmienionych warunków funkcjonowania biznesu w czasie pandemii, zostały pokazane na wykresie 7. Najważniejszym problemem wskazanym przez badanych jest utrudnione dochodzenie roszczeń – zadeklarowało tak 38% instytucji finansowych. Biorąc pod uwagę to, jak COVID-19 zmienił sposób funkcjonowania gospodarki oraz całej administracji państwowej, m.in. sądów, odpowiedź ta nie powinna dziwić. Nie zdumiewa także wskazanie, że to utrudniony kontakt z klientem był jednym z najważniejszych problemów, z którym musiały się zmagać instytucje finansowe. Na tę trudność wskazał co piąty z respondentów. Instytucje zauważają również, że muszą zmagać się z nowymi schematami oszustw (13% odpowiedzi). Ciągłe zmiany legislacyjne także wskazywane są jako istotna trudność w walce z nadużyciami. Co ciekawe, aż 22% respondentów, co stanowi drugą najczęściej podawaną odpowiedź, w ogóle nie widzi trudności w walce z nadużyciami.

**Wykres 7.** Trudności w walce z nadużyciami spowodowane COVID-19

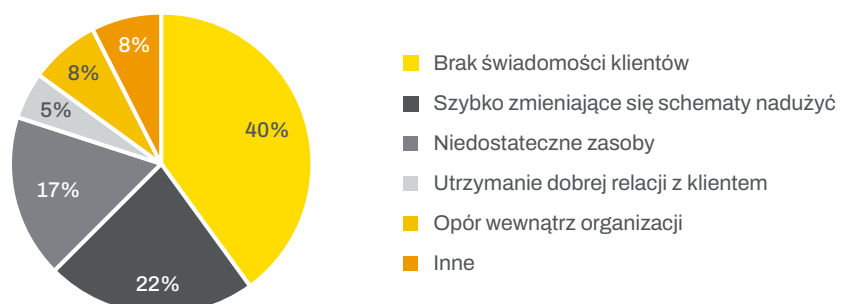
Źródło: ZPF/EY.



Tradycyjnie zapytaliśmy również badanych o codzienne, zwykłe trudności, z którymi muszą mierzyć się w walce z nadużyciami (wykres 8). Ankietowani wskazali, tak samo jak w zeszłym roku, że najważniejszym problemem, z jakim muszą się zmagać, jest brak świadomości klientów. Taką odpowiedź wskazało 40% respondentów. Szybko zmieniające się schematy nadużyć uplasowały się na drugim miejscu (22%), a na trzecim niedostateczne zasoby skierowane do obszaru walki z nimi (17%). W porównaniu z zeszłym rokiem o 5 punktów procentowych zmalała ilość odpowiedzi wskazujących na niedostateczne zasoby, za to wzrosła liczba tych, wskazujących na problem z nowymi schematami oszustw – również o 4 punkty procentowe. Rozumieemy, że może to wskazywać na coraz lepsze przygotowanie instytucji finansowych do walki z nadużyciami pod kątem zasobów ludzkich i technicznych, niestety ciągle najsłabszym punktem jest sam klient, padający ofiarą nowych schematów oszustów.

**Wykres 8.** Problemy, z jakimi zmagają się instytucje finansowe w obszarze nadużyć

Źródło: ZPF/EY.



Tegoroczne dane pokazują, że w okresie pandemicznym ryzyko wystąpienia nadużyć powoli stabilizuje się – niestety na podwyższonym poziomie, a głosów, że obniżyło się jest bardzo niewiele. Okazało się także, że ryzyko to jest napędzane nowymi schematami oszustw oraz brakiem świadomości samych klientów, którzy nie nadążają za pomysłowością przestępców. Należy za to odnotować, jako pozytywny wniosek z tegorocznego badania, wzrost przygotowania instytucji finansowych pod kątem zasobów osobowych i materialnych, do nowych, pojawiających się w pandemii wyzwań związanych z walką z nadużyciami.

## Pracownik – najcenniejsze źródło informacji o nieprawidłowościach

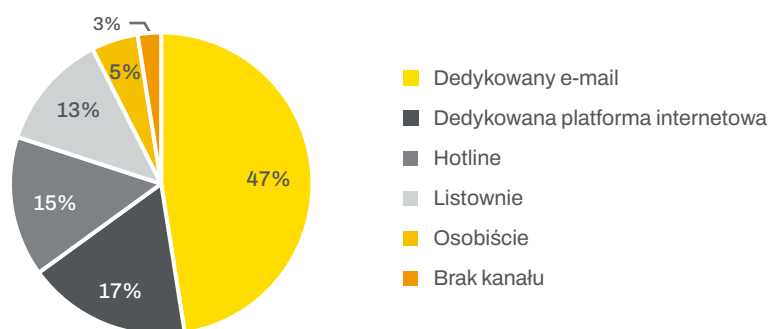
W związku z tym, że pod koniec bieżącego roku upływa czas na transpozycję Dyrektywy do spraw ochrony sygnalistów do polskiego porządku prawnego, instytucje finansowe niedługo mogą być zobowiązane do wdrożenia spełniających jej wymagania systemów zgłaszania nadużyć oraz standardów ochrony sygnalistów. Z tego powodu w tegorocznym raporcie postanowiliśmy zbadać kwestie sygnalizowania i ochrony sygnalistów w instytucjach finansowych.

Badania bowiem jednoznacznie wskazują, że systemy zgłaszania nadużyć są najskuteczniejszym sposobem wykrywania nieprawidłowości. Z uwagi na to, że instytucje finansowe posiadają wiele rozbudowanych procesów biznesowych, organizacje te są w sposób szczególny narażone na ryzyko ich powstawania. Zauważył to także ustawodawca europejski, który zobowiązał niektóre instytucje finansowe (m.in. banki, towarzystwa ubezpieczeniowe) do wdrożenia mechanizmów zgłaszania nadużyć niezależnie od liczby zatrudnianych pracowników.

W związku z powyższym jedno z pierwszych pytań jakie zadaliśmy respondentom dotyczyło tego, jakie kanały zgłoszeń są najczęściej wykorzystywane przez sygnalistów do zgłaszania nieprawidłowości (wykres 9).

**Wykres 9.** Najczęściej wykorzystywany kanał zgłoszeń nieprawidłowości przez sygnalistów

Źródło: ZPF/EY.



Z odpowiedzi udzielonych przez ankietowanych wynika, że najczęściej wykorzystywanym kanałem informowania o nadużyciach był przeznaczony do tego adres e-mail. Takiej odpowiedzi udzieliła niemal połowa respondentów. Na drugim miejscu znalazły się specjalne platformy internetowe, które są prawie tak popularnym kanałem zgłaszania co wyznaczona linia telefoniczna (hotline). Co ciekawe, dosyć sporą popularnością cieszy się forma listowna, co jest wynikiem dość zaskakującym biorąc pod uwagę, iż pracownicy instytucji finansowych zazwyczaj działają w środowisku dosyć silnie z informatyzowanym. Z tego też powodu zaskakującym jest, że jedynie

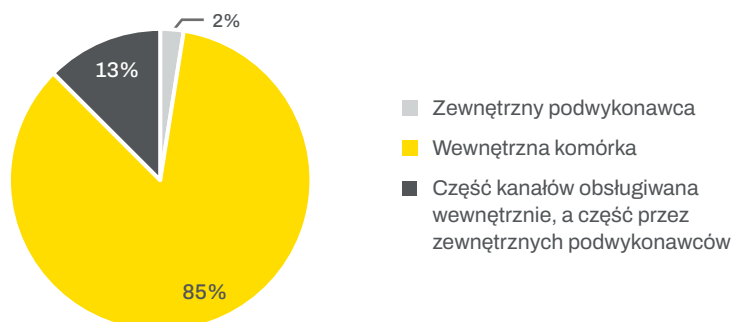
17% respondentów wskazało na platformę internetową jako najczęściej wykorzystywany kanał zgłoszeń. Taki rezultat wynika prawdopodobnie z faktu, że dotychczas wiele firm, nie było zobowiązanych do udzielania informacji zwrotnej sygnalistom, ani do bardzo daleko posuniętej ochrony ich tożsamości. Przede wszystkim, należy się spodziewać, że zwiększeniu ulegnie świadomość społeczna, co z czasem doprowadzi do zwiększonej ilości zgłoszeń. Dotychczasowe narzędzia mogą okazać się niewydajne, stąd wiele firm prawdopodobnie poczuje potrzebę zainwestowania w rozwiązania typu webowego, by sprawniej zarządzać procesem zgłaszania nadużyć.

Optymizmem napawa fakt, że jedynie 3% respondentów wskazało, iż w ich organizacjach nie ma żadnych systemów zgłaszania nadużyć. Biorąc pod uwagę, że w badaniu brały udział nie tylko duże instytucje finansowe, ale także spora grupa mniejszych organizacji, w tym także takich, które nie są silnie regulowane przez ustawodawcę, na taki wynik należy patrzeć z ogromną nadzieją. W grupie organizacji posiadających odpowiednie systemy zgłaszania nadużyć najrzadziej wskazywanym sposobem ich zgłaszania były te dokonywane osobiście. Taka odpowiedź nie powinna dziwić, gdyż w żadnym wypadku nie gwarantuje to zachowania anonimowości, dlatego wymaga od sygnalisty dużej odwagi.

Wiedząc jakie kanały zgłoszeń wykorzystywane są przez sygnalistów do sygnalizowania nieprawidłowości, postanowiliśmy zapytać respondentów o to, jakie podmioty odpowiadają za obsługę zgłoszeń.

**Wykres 10.** Podmioty obsługujące kanały zgłoszeń nieprawidłowości

Źródło: ZPF/EY.



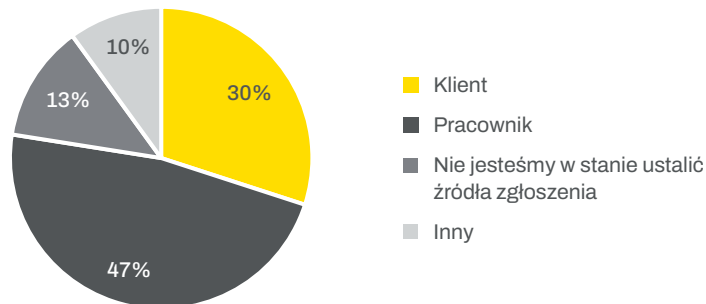
Analizując odpowiedzi wskazane przez respondentów można zauważyć powiązanie pomiędzy wykorzystywanym kanałem zgłoszeń a podmiotami, które je obsługują. Zdecydowana większość ankietowanych wskazała, że za przyjmowanie zgłoszeń odpowiada wewnętrzna komórka organizacyjna – taką odpowiedź wybrało 85% instytucji finansowych. W 2% organizacji obsługa przyjmowania zgłoszeń zlecona jest zewnętrznym podmiotom tj. w szczególności kancelarii prawnej (ombudsman). Co ciekawe, 13% badanych instytucji finansowych korzysta z własnych zasobów pracowniczych oraz wspomaga się zewnętrznymi podmiotami w obsłudze zgłoszeń. Z uwagi na to, że najczęstszym kanałem zgłoszeń są przeznaczone adresy e-mail odpowiedzi dotyczące podmiotów obsługujących pasma komunikacji nie powinny szczególnie dziwić. Praktyka bowiem pokazuje, że firmy, które decydują się korzystać z usług podmiotów zewnętrznych w procesie obsługi zgłoszeń przeważnie posiadają odpowiednie platformy zgłoszeniowe.

Ze względu na Dyrektywę do spraw ochrony sygnalistów i jej wymagania związane z koniecznością udzielenia informacji zwrotnej zgłaszającemu oraz ochrony jego tożsamości istnieje duże prawdopodobieństwo, że firmy w kolejnych latach częściej będą wspomagać swoje procesy przeznaczonymi do tego celu platformami internetowymi.

Jedno z najważniejszych pytań jakie zadaliśmy ankietowanym podczas badania dotyczyło tego, kto najczęściej dokonuje zgłoszeń nieprawidłowości (wykres 11).

**Wykres 11.** Osoba najczęściej dokonująca zgłoszeń nieprawidłowości

Źródło: ZPF/EY.



Niemal połowa respondentów wskazała, że najczęstszym źródłem informacji o nieprawidłowościach są pracownicy instytucji finansowej. Taka odpowiedź została udzielona przez 47% badanych. Druga najczęściej zaznaczana opcja dotyczyła klientów. Powyższa statystyka w ogóle nie zaskakuje. Jak wskazują bowiem inne badania dotyczące zgłaszania nieprawidłowości to właśnie pracownicy są najczęściej źródłem informacji o nadużyciach występujących w organizacjach. Wynika to z faktu, że najlepiej znają oni organizację oraz procesy w niej występujące, stąd właśnie mają najwięcej wiedzy na temat tego, gdzie dochodzi do nadużyć lub gdzie jest ryzyko ich powstawania. Fakt, że pracownicy stanowią najlepsze źródło wiedzy o nieprawidłowościach oraz to, że do niedawna nie mogli oni liczyć na żadną ochronę prawną przed ewentualnym odwetem ze strony pracodawcy lub innych zatrudnionych, skłonił organy europejskie do rozpoczęcia prac nad Dyrektywą o ochronie sygnalistów. Zaznaczyć jednak należy, że instytucje finansowe należą do nielicznych firm, które już dzisiaj zobowiązane są do wdrożenia odpowiednich kanałów zgłaszania nadużyć i do ochrony sygnalistów przed negatywnymi konsekwencjami, stąd można założyć, że powyższe wyniki będzie można w niedalekiej przyszłości ekstrapolować na inne branże, które wdrażać będą odpowiednie systemy zgłoszeniowe.

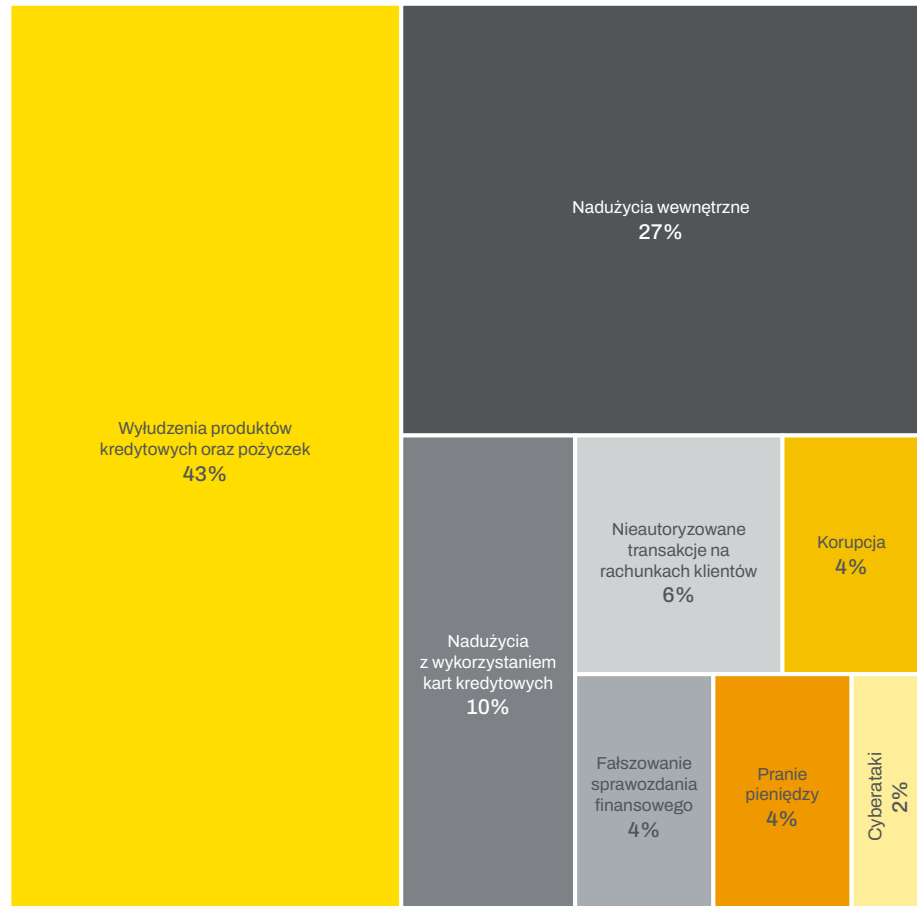
Mając wiedzę o tym jaka grupa stanowi najbogatsze źródło wiedzy o nadużyciach postanowiliśmy dowiedzieć się co jest najczęściej przedmiotem zgłoszenia. Odpowiedzi na to pytanie zostały wskazane na wykresie 12.

Dwoma najczęściej wskazywanymi odpowiedziami przez respondentów były (i) wyludzenia produktów kredytowych i pożyczek oraz (ii) nadużycia wewnętrzne. Biorąc pod uwagę charakter branży w jakiej działają instytucje finansowe odpowiedzi te wydają się być zrozumiałe. Warto dodać, że w ubiegłorocznym badaniu pytaliśmy o to, gdzie instytucje finansowe widzą największe ryzyko wystąpienia nadużyć. Najczęściej wskazywaną wówczas odpowiedzią były wyludzenia produktów kredytowych oraz pożyczek. Wskazania z 2020 r. korespondują z tegorocznymi odpowiedziami w zakresie najczęściej zgłaszanego przedmiotu nadużyć. Nie dziwi wysokie, drugie miejsce związane z nadużyciami wewnętrznymi. Międzynarodowe badania<sup>2</sup> bowiem pokazują, że są one jednymi z najczęściej zgłaszanych przez sygnalistów. Ciekawe jest to, że w badaniu z 2020 r. tylko 4% respondentów wskazało na nie jako na przedmiot zgłoszenia – w tym roku zaś, aż 27%. Ten drastyczny wzrost niekoniecznie musi wskazywać jedynie na rzeczywisty wzrost tego typu nadużyć w organizacjach, raczej na zwiększenie się poziomu świadomości pracowników i ich zaufania do pracodawcy.

<sup>2</sup> Report to the nations. Global study of occupational fraud, ACFE 2020.

**Wykres 12.** Przedmiot zgłoszenia

Źródło: ZPF/EY.







## Wyłudzenia są największym zagrożeniem

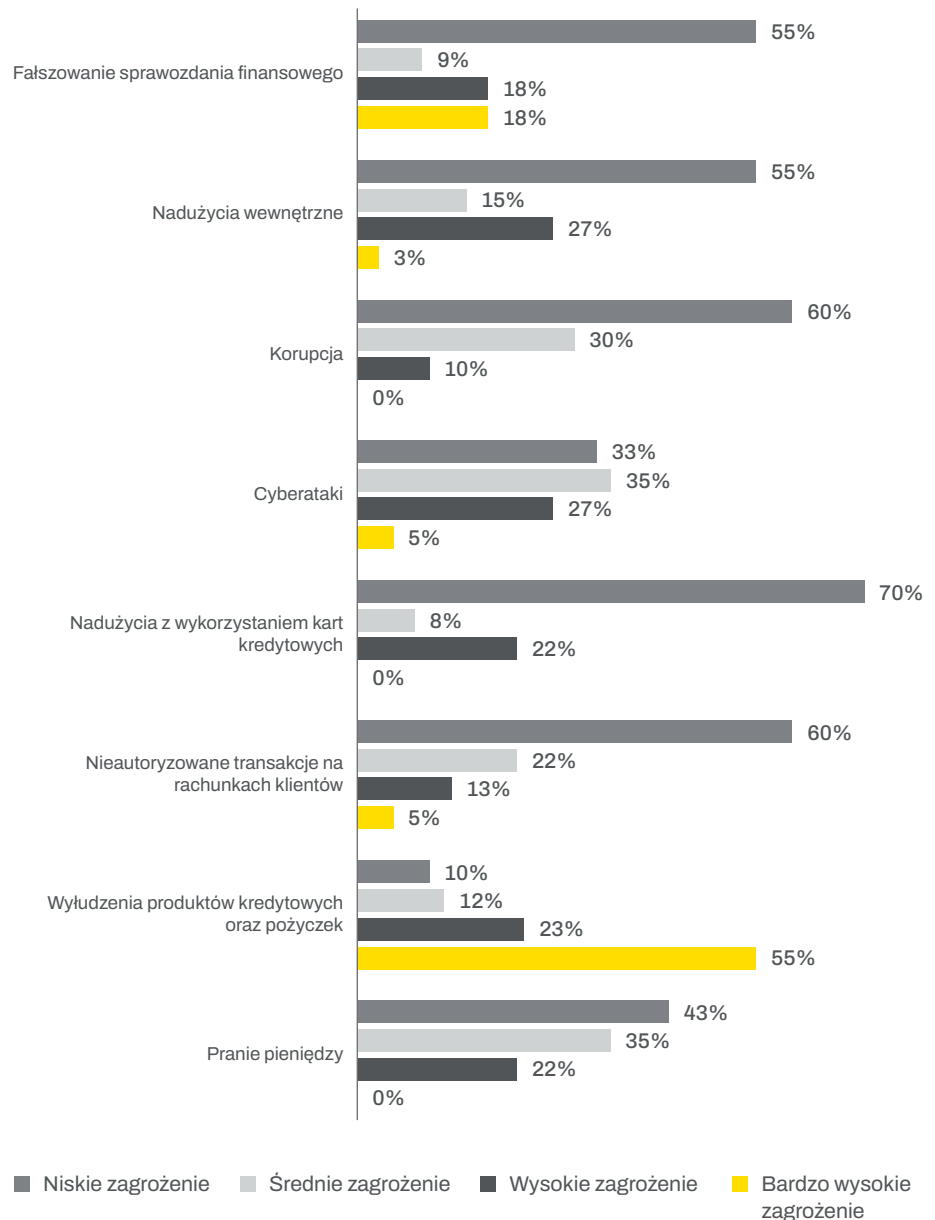
Od ponad dekady badanie nadużyć w sektorze finansowym obrazuje skalę zjawiska, typy nadużyć, a także wyzwania, z jakimi mierzą się instytucje z branży finansowej.

W tej części raportu prezentujemy szczegółowo odpowiedzi przedstawicieli instytucji finansowych, odnoszące się do poszczególnych aspektów nadużyć.

Jeżeli chodzi o najczęściej wskazywane typy nadużyć, z którymi radzić sobie muszą instytucje finansowe (wykres 13) w ciągu ostatnich 12 miesięcy, to w tego-rocznym badaniu zauważyć można pewną zbieżność z typami nadużyć deklarowanymi jako zgłaszane przez sygnalistów (wykres 12). Organizacje działające w branży finansowej wskazują, że największym zagrożeniem dla ich działalności są nadużycia związane z wyłudzeniem produktów kredytowych oraz pożyczek. Niemal 55% respondentów przypisało takiej odpowiedzi najwyższą wagę. Po przeciwnej stronie macierzy ryzyka znajdują się nadużycia związane z wykorzystaniem kart kredytowych. Tutaj 70% ankietowanych przypisało najniższą wagę ryzyka.

**Wykres 13.** Ocena zagrożenia wystąpieniem poszczególnych typów nadużyć w ciągu ostatnich 12 miesięcy

Źródło: ZPF/EY.



W kontekście nadużyć zaprezentowanych na wykresie 13 na pewno zaskoczeniem jest fakt, że nadużycia wewnętrzne nie stanowią w percepcji respondentów wysokiego zagrożenia, tylko 3% z nich oceniło, że zagrożenie nimi jest wysokie, mimo tego, że stanowią przecież przedmiot, aż 27% zgłoszeń dokonywanych przez sygnalistów. Być może jest to właśnie powód, dlaczego w praktyce tego rodzaju nieprawidłowości są jednymi z najczęściej występujących – organizacje najwięcej uwagi poświęcają zagrożeniom zewnętrznym, nie doszacowując potencjalnych ryzyk wynikających z nadużyć wewnętrznych.

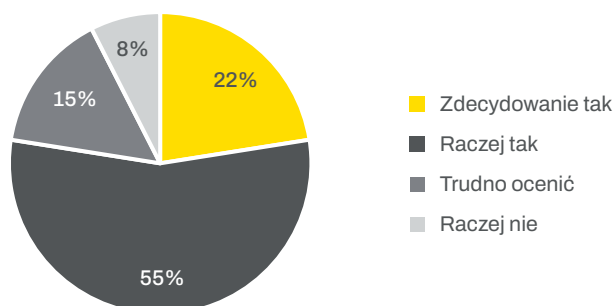
Warto zwrócić też uwagę na skrajne odpowiedzi dotyczące zagrożeń wynikających z tytułu fałszowania sprawozdania finansowego. Odpowiedzi dotyczące tego ryzyka podzieliły się na dwie grupy – jedną wskazującą na małe ryzyko (55%) i drugą identyfikującą to samo ryzyko jako wysokie lub bardzo wysokie (łącznie 36%). Taki podział respondentów wynika prawdopodobnie z faktu, że sprawozdania finansowe mogą mieć inne znaczenia dla poszczególnych sektorów branży finansowej. Możliwe, że część ankietowanych instytucji nie zdaje sobie sprawy ze specyfiki i ewentualnych następstw fałszowania sprawozdań finansowych i nie traktuje tego obszaru jako wymagającego szczególnego nadzoru.

## Apetyt na ryzyko? Nie w czasach pandemii. Zmalały wydatki na przeciwdziałanie nadużyciom, za to zaostrzyły się zasady udzielania finansowania

Pierwsze pytanie z serii badającej przygotowanie organizacji do walki z nadużyciami dotyczyło tego jak respondenci oceniają poziom przygotowania instytucji do tego wyzwania (wykres 14). Zdecydowana większość ankietowanych ocenia, że ich organizacje są dobrze przygotowane do walki z nadużyciami. Zliczając odpowiedzi „zdecydowanie tak” oraz „raczej tak” okazuje się, że pozytywne zdanie posiada 77% wszystkich respondentów. Jedynie 8% organizacji nie jest, zdaniem ich przedstawicieli, dobrze przygotowana do walki z nadużyciami, a 15% respondentów nie potrafi ocenić poziomu gotowości ich organizacji do przeciwdziałania nieprawidłowościom.

**Wykres 14.** Czy organizacja jest dobrze przygotowana do walki z nadużyciami?

Źródło: ZPF/EY.

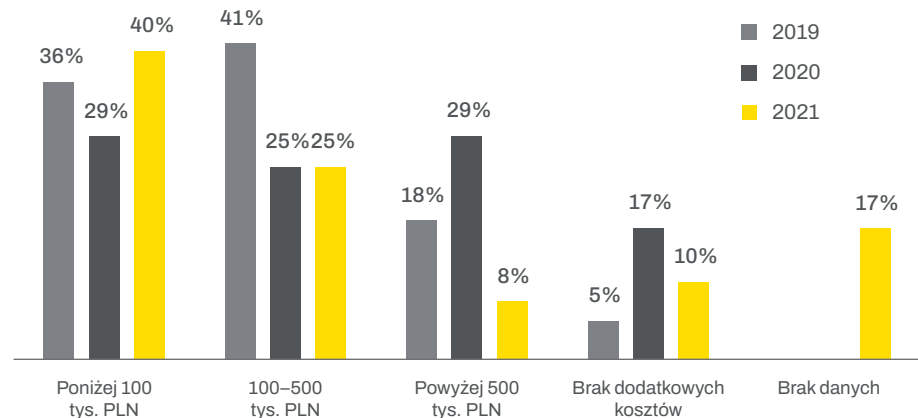


Powyższe odpowiedzi warto porównać z tymi, które dotyczą tego jakie koszty reprezentowana instytucja finansowa poniosła w ciągu ostatnich 12 miesięcy w celu przeciwdziałania nadużyciom (wykres 15). Z tegorocznego badania wynika, że 33% organizacji wydaje na walkę z nadużyciami ponad 100 tys. PLN, przy czym 8% ankietowanych instytucji wydaje więcej niż 500 tys. PLN. Jeżeli zsumujemy wszystkie

odpowiedzi wskazujące na ponoszenie jakichkolwiek wydatków to okazuje się, że ich liczba pokrywa się niemal dokładnie z liczbą odpowiedzi pozytywnie oceniających poziom przygotowania organizacji do walki z nadużyciami. Natomiast odpowiedzi wskazujące, że organizacja nie ponosi żadnych kosztów przeciwdziałania nadużyciom oraz te wskazujące na brak tych danych w 2021 roku, odpowiadają procentowi odpowiedzi negatywnie lub neutralnie oceniających poziom przygotowania do walki z nieprawidłowościami.

**Wykres 15.** Szacunkowe wydatki na przeciwdziałanie nadużyciom w latach 2019–2021

Źródło: ZPF/EY.

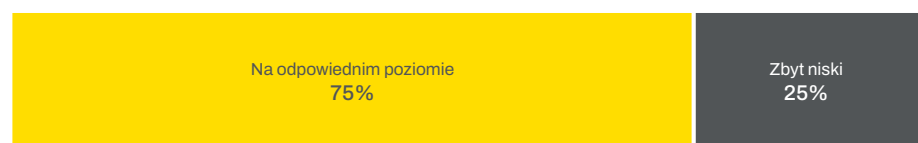


Ciekawe jest porównanie wydatków ponoszonych przez instytucje finansowe w kolejnych latach. Widać wyraźnie, że rok 2020 był wyjątkowy i instytucje finansowe ponosiły niestandardowo wysokie koszty przeciwdziałania nadużyciom.

Dla uzyskania pełnego obrazu w kwestii finansowania walki z nadużyciami postanowiliśmy dopytać czy poziom aktualnie ponoszonych wydatków na ten cel jest wystarczający czy też nie (wykres 16).

**Wykres 16.** Ocena poziomu wydatków ponoszonych na walkę z nadużyciami

Źródło: ZPF/EY.



Równo 75% ankietowanych odpowiedziało, że aktualny poziom wydatków ponoszonych przez ich organizacje jest na odpowiednim poziomie. Pozostałe 25% badanych zaznaczyło odpowiedź, że poziom ten jest zbyt niski. Co ciekawe nikt nie udzielił odpowiedzi, że poziom ten jest za wysoki. Powyższe wskazania można także wprost zestawzić z poprzednimi dwoma wykresami. Liczba ankietowanych, którzy wskazali, że wydatki w tym zakresie są na odpowiednim poziomie pokrywa się z tymi organizacjami, które przeznaczają jakiekolwiek środki na realizację tego celu, natomiast liczba respondentów wskazujących, że poziom ten jest zbyt niski jest niemal taka sama jak liczba organizacji, które w ogóle nie ponoszą kosztów walki z nadużyciami lub które nie prowadzą przedmiotowych statystyk.

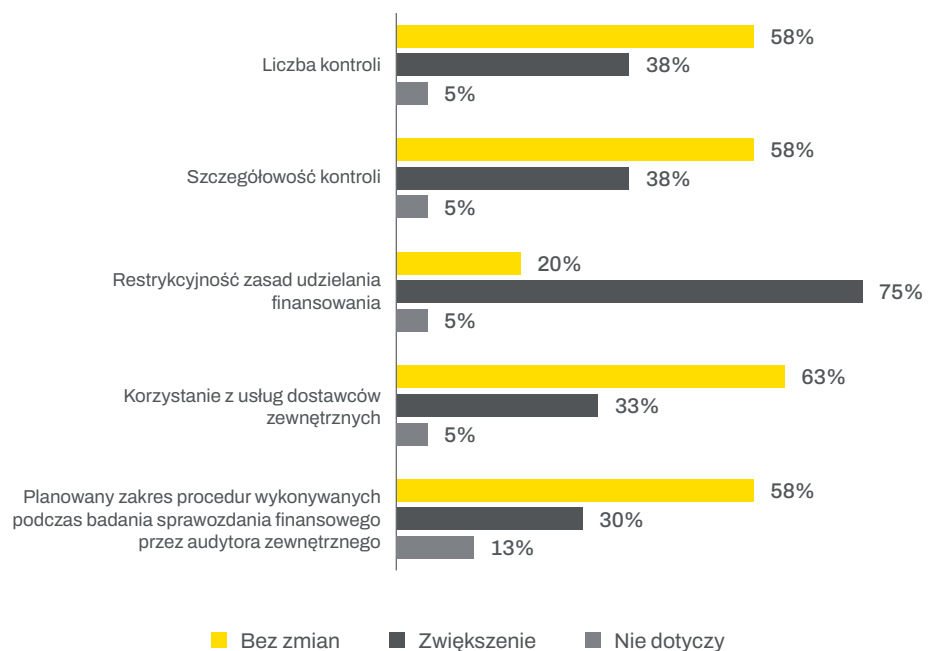
Syntetyzując wnioski z odpowiedzi udzielonych na wszystkie trzy powyższe pytania można z optymizmem skonstatować, że większość organizacji jest głęboko świadoma istnienia problemu nadużyć i, niezależnie od tego, czy alokują wystar-

czające środki finansowe na ten cel, czy nie, wszystkie widzą potrzebę walki z występowaniem nieprawidłowości w instytucjach finansowych. Trzeba zauważyć, że współczesny sektor finansowy w dużej mierze opiera się na zaufaniu publicznym i wszelkiego rodzaju sytuacje, które mogą wpływać negatywnie na to zaufanie szkodzą nie tylko pojedynczym organizacjom, ale także całej branży.

Przyjrzyjmy się w takim razie w jaki sposób przeznaczone środki finansowe przekładają się na konkretne działania. Analizę rozpoczęliśmy od sprawdzenia, czy oraz jakie dodatkowe narzędzia były wykorzystywane przez badane instytucje w celu zminimalizowania ryzyka wystąpienia nadużyć w ostatnim roku, obciążonym pandemią i dużą zmiennością sytuacji rynkowej. Zapytaliśmy, jakie działania zostały zintensyfikowane, od których odstąpiono oraz jakie pozostały bez zmian. Odpowiedzi respondentów zostały przedstawione na wykresie 17.

**Wykres 17.** Szczególne kroki podjęte w związku z przeciwdziałaniem nadużyciom w ostatnich 12 miesiącach

Źródło: ZPF/EY.



Zdaniem 75% respondentów zwiększeniu uległa restrykcyjność udzielania finansowania nowym i obecnym klientom. Na taką odpowiedź wskazało 80% instytucji pożyczkowych, 66% ankietowanych banków oraz 90% firm leasingowych biorących udział w badaniu.

Co trzecia pytana instytucja w większym stopniu zaczęła korzystać z usług świadczonych przez zewnętrzne firmy, takie jak dostawcy infrastruktury IT, doradcy biznesowi oraz dostawcy usług związanych z bezpieczeństwem.

W tegorocznym badaniu 30% respondentów wskazało, że w 2021 roku zwiększył się zakres procedur wykonywanych przez niezależnego audytora podczas okresowego badania sprawozdania finansowego. Z jednej strony audytorzy z pewnością sami zaktualizowali stosowaną metodykę, by dopasować się do pandemicznej rzeczywistości, ale z drugiej prawdopodobnie instytucje finansowe same chciały mieć pewność, że nie przegapiły żadnych istotnych wskaźników potencjalnie mogących świadczyć o wystąpieniu nadużyć, szczególnie w roku, który był tak niestandardowy jak 2020 r.

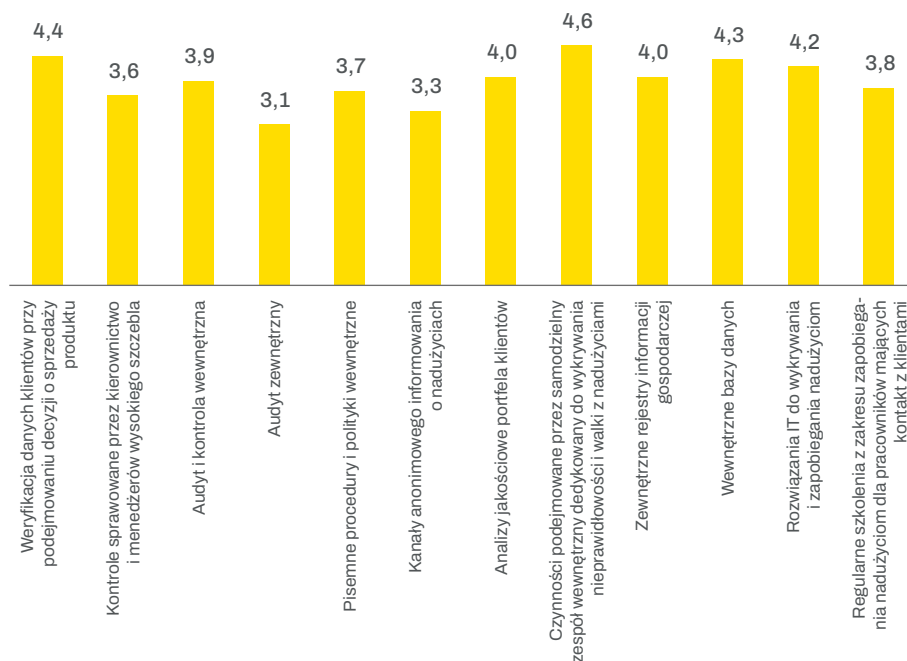
Pozostałe dodatkowe działania, wdrożone przez ankietowanych, to zwiększenie liczby i zakresu kontroli klientów. Jak widać na wykresie 18a, gdzie prezentujemy

ocenę skuteczności poszczególnych standardowych metod walki z nadużyciami, są to działania bardzo dobrze oceniane pod względem skuteczności.

Podobnie jak przed rokiem, zapytaliśmy respondentów o stosowane przez nich metody walki z nadużyciami oraz ocenę ich skuteczności. Każdy respondent mógł wskazać, czy stosuje dane rozwiązanie oraz czy przynosi ono pożądany efekt, używając do oceny skali od 1 – najmniej skuteczne do 5 – najbardziej skuteczne. Uzyskane w ten sposób informacje zostały w sposób szczegółowy, rozbite na poszczególne oceny zaprezentowane na wykresie 18b, a w formie uśrednionej na wykresie 18a.

**Wykres 18a.** Ocena metod walki z nadużyciami wykorzystywanymi w instytucji – oceny uśrednione

Źródło: ZPF/EY.



Analiza udzielonych odpowiedzi potwierdza, że wszystkie instytucje stosują jednocześnie wiele metod przeciwdziałania nadużyciom. Aż 60% respondentów stosuje wszystkie wskazane w pytaniu metody.

Do najbardziej efektywnych metod przeciwdziałania nadużyciom w instytucjach finansowych należą (1) czynności podejmowane przez samodzielny zespół wewnętrzny zajmujący się wykrywaniem i zwalczaniem nieprawidłowości [średnia ocena 4,6], (2) weryfikacja danych klientów podczas podejmowania decyzji sprzedażowych [średnia ocena 4,4], (3) wewnętrzne bazy danych [średnia ocena 4,3] oraz (4) rozwiązania IT do wykrywania i zapobiegania nadużyciom [średnia ocena 4,2]. Pierwszej z wymienionych metod nie stosuje 25% ankietowanych banków. Drugą stosuje 100% badanych instytucji, trzecią i czwartą metodę wykorzystuje odpowiednio 90% i 88% pytanych organizacji.

Najrzadziej stosowanymi metodami są ex aequo: czynności podejmowane przez samodzielny zespół wewnętrzny zajmujący się wykrywaniem i zwalczaniem nieprawidłowości, rozwiązania IT do wykrywania i zapobiegania nadużyciom oraz wewnętrzne kanały zgłoszeniowe – każdego z nich nie stosuje 12% ogółu badanych organizacji – mimo bardzo wysokich ocen ich skuteczności, jakie przyznają dwóm pierwszym z nich instytucje wykorzystujące te narzędzia.

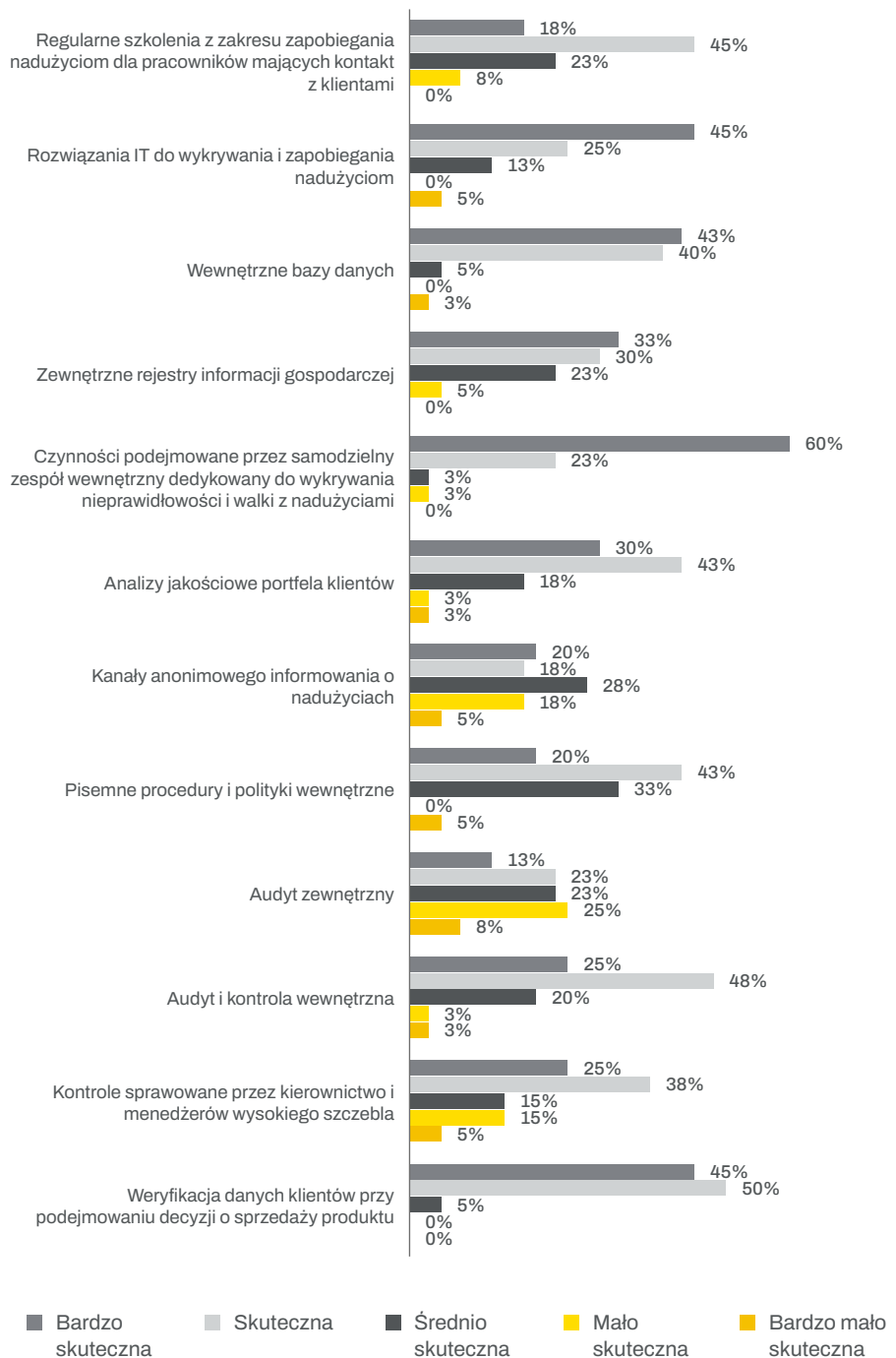
W tegorocznym badaniu powtarza się zjawisko, że metody służące do detekcji nadużyć były oceniane jako mniej skuteczne narzędzie walki z nimi. Co ciekawe,

zarówno regularne szkolenia, jak również kanały anonimowego informowania o nadużyciach nie przynoszą w ocenie większości instytucji najlepszych efektów. Niedocenianie skuteczności kanałów anonimowego składania zawiadomień o nieprawidłowościach może wynikać z ciągłego braku zaufania do tego narzędzia wśród potencjalnych informatorów lub negatywnego postrzegania osób sygnalizujących zaobserwowane nadużycia. Tak jak w ubiegłym roku, widać, że regularne szkolenia dla pracowników, prowadzone przez większość badanych instytucji, nie przekładają się w oczach ankietowanych na ograniczenie występowania nieprawidłowości.

Najbardziej popularną metodą przeciwdziałania nadużyciom okazała się weryfikacja danych klientów podczas podejmowania decyzji sprzedażowych. Rozwiązanie te, jako jedyne, wdrożyły wszystkie spośród badanych instytucji.

**Wykres 18b.** Ocena dla metod walki z nadużyciami wykorzystywanymi w instytucji – wyniki szczegółowe

Źródło: ZPF/EY.

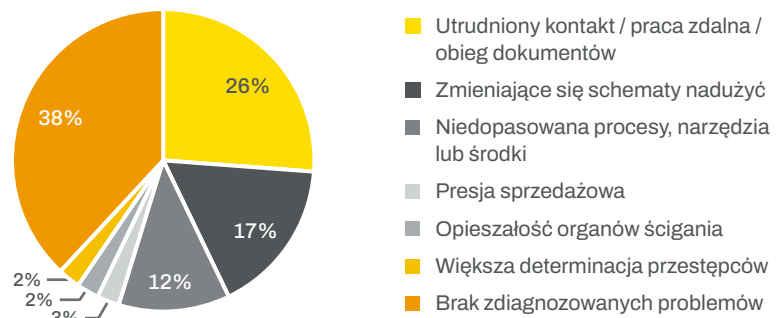


## Wyzwania w walce z nadużyciami – pandemia pogłębia znane problemy

Poprosiliśmy respondentów o odpowiedź na otwarte pytanie o problemy, z którymi muszą się mierzyć w codziennej walce z nadużyciami. Zagregowane w najczęściej powtarzające się grupy odpowiedzi przedstawiliśmy na wykresie 19.

**Wykres 19.** Problemy powstające w procesie walki z nadużyciami – pytanie otwarte

Źródło: ZPF/EY.



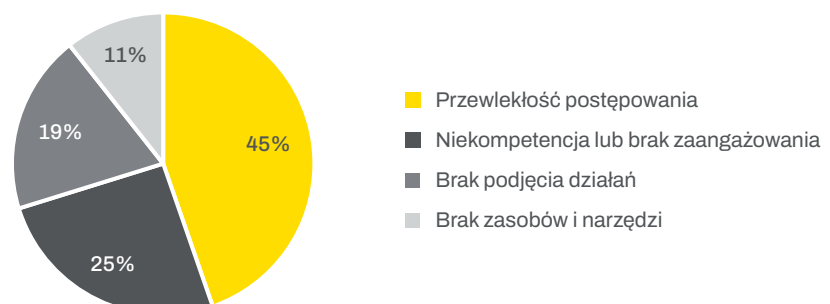
Na pierwszym miejscu (26%) zdecydowanie plasują się przeszkody wynikające z pracy zdalnej – utrudniony kontakt i obieg dokumentów. Zmieniające się, nowe schematy nadużyć wskazane zostały przez 17% respondentów, a niedopasowanie narzędzi lub niewystarczające zasoby jako problem ocenia 12% badanych. Ciekawe jest, że aż 38% instytucji nie diagnozuje u siebie występowania problemów w procesie walki z nadużyciami.

W osobnym pytaniu tradycyjnie zapytaliśmy respondentów o współpracę z organami ścigania (wykres 20). Największą przeszkodą we współpracy z nimi jest, zdaniem ankietowanych, długi czas prowadzonych postępowań. Na czas reakcji organów zwracali uwagę także respondenci edycji ubiegłorocznego badania. Wydłużony czas podejmowanych przez organy czynności został spotęgowany w ostatnich dwóch latach pandemią COVID-19. Jedną piątą respondentów wskazała na brak podejmowania przez organy czynności procesowych w celu wykrycia sprawcy.

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

**Wykres 20.** Główne problemy we współpracy z organami ścigania

Źródło: ZPF/EY.



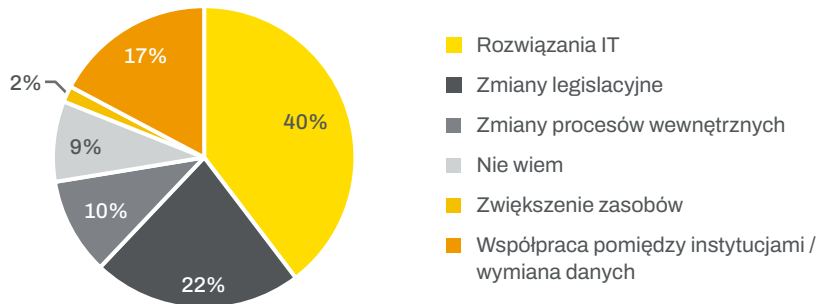
## Cała nadzieja w rozwiązaniach IT, ale konieczne jest też uaktualnienie legislacji

Spytaliśmy reprezentantów instytucji finansowych także o to, jakie mechanizmy i rozwiązania technologiczne pomogłyby organizacjom w walce z nadużyciami (wykres 21).

W odpowiedziach wyraźnie zauważalna jest potrzeba wdrożenia zautomatyzowanych rozwiązań IT. Jednak, jak wskazują respondenci, nie tylko cyfrowe rozwiązania są potrzebne w walce z nadużyciami. Prawie co czwarty badany przyznał, że ważna z perspektywy zwalczania nieprawidłowości byłaby aktualizacja obowiązującej legislacji. To sygnalizuje, że branża odczuwa niedostatek jasnych i klarownych przepisów oraz brak norm, regulujących zasady funkcjonowania, a także pozwalających na wdrażanie mechanizmów zwalczania nadużyć. Nie należy także ignorować wpływu współpracy branżowej na ograniczanie ryzyka nadużyć – aż 17% badanych wskazało, że konieczne jest usprawnienie współdziałania między instytucjami.

**Wykres 21.** Rozwiązania, które pomogłyby w walce z nadużyciami

Źródło: ZPF/EY.

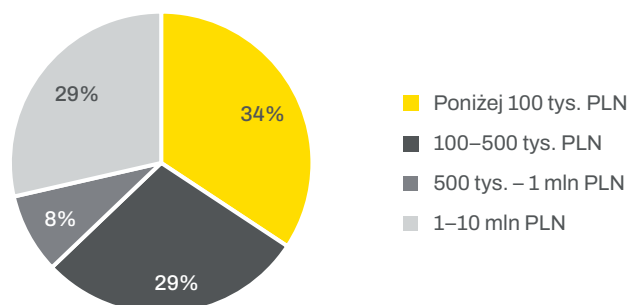


## Im mniejsze ryzyko tym mniejsze straty

W kolejnym pytaniu postanowiliśmy zapytać ankietowanych jaka jest szacowana łączna wysokość strat jakie instytucje poniosły w wyniku nadużyć w ciągu ostatnich 12 miesięcy. Odpowiedzi na to pytanie zaprezentowane są na wykresie 22.

**Wykres 22.** Szacowana wysokość strat w wyniku wystąpienia zjawiska nadużyć w 2021 r. na poziomie organizacji

Źródło: ZPF/EY.



Udzielone odpowiedzi pokazują, że 37% instytucji finansowych odnotowało straty wynikające z nadużyć wyższe niż 500 tys. PLN. Łącznie za to 63% z nich nie odnotowało strat większych niż 500 tys. PLN. Warto zwrócić uwagę na fakt, że żaden z badanych podmiotów nie odnotował strat przekraczających 10 mln PLN, co jest

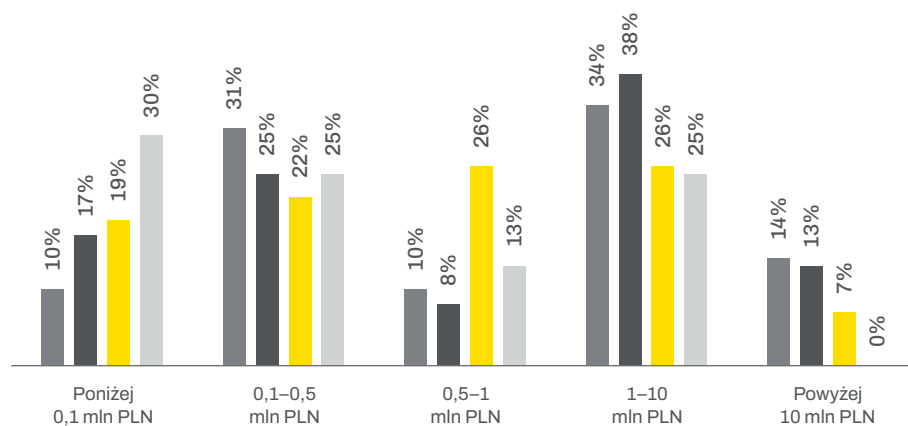


wynikiem niebagatelnym, ponieważ w badaniach prowadzonych w latach 2017–2020 odpowiedź taką wskazywało średnio 10% ankietowanych firm. Niepokojące jest, że aż 13% instytucji finansowych nie ma wiedzy na temat skali problemu, jednakże biorąc pod uwagę fakt, że w badaniu brały udział także przedsiębiorstwa mniejsze odpowiedź taką da się w pewien sposób uzasadnić. Jeśli przyjrzymy się szczegółowym wynikom w branżach, wielkość strat ponoszonych przez poszczególne instytucje jest zróżnicowana. Najwyższe, bo na poziomie co najmniej 500 tys. PLN i wyższe, zadeklarowało 20% instytucji pożyczkowych, 16% banków i aż 80% firm leasingowych. Najmniejsze straty dotyczą przeważnie instytucji pożyczkowych – 60% ankietowanych wskazało na straty poniżej 100 tys. PLN.

Na wykresie 23 przedstawiono odpowiedzi tegorocznego badania z wynikami z lat poprzednich i dokonano ich krótkiego podsumowania.

**Wykres 23.** Szacowane łączne straty w wyniku popełnianych nadużyć w latach 2018–2021

Źródło: ZPF/EY.



Gdy dokona się syntezy danych wskazanych na wykresie okazuje się, że odpowiedzi udzielone w tegorocznej ankiecie są bardzo optymistyczne na tle badań z poprzednich lat. Przede wszystkim, zanotowano znaczący spadek strat o dużych rozmiarach, tj. przekraczających 1 mln PLN, co jest zresztą kontynuacją dłuższego trendu. Pozytywnie nastraja fakt, że w przedziale strat najwyższych, tj. przekraczających 10 mln PLN, nie odnotowano żadnych odpowiedzi. Wzrosła natomiast liczba strat w przedziale najniższym tj. do 100 tys. PLN, co biorąc pod uwagę ogólną sytuację wyłaniającą się z badania jest bardzo optymistyczne. Konkludując te wyniki można powiedzieć, że instytucje finansowe zanotowały w tym roku spadek strat, które spowodowane są nadużyciami, przesuwając medianę z przedziału średniego i wysokiego do przedziału małego i średniego. Koresponduje to z odpowiedziami respondentów, z których 75% wskazało, że zdecydowanie wzrosła restrykcyjność zasad przyznawania finansowania klientom, co obniża ryzyko ponoszone przez instytucje finansowe. Niestety może to oznaczać zmniejszenie zysków z powodu rezygnacji z podjęcia się relacji biznesowych obciążonych wyższym poziomem niepewności.



Niniejszy raport stanowi podsumowanie wyników badania nadużyć w sektorze finansowym. W tegorocznym badaniu wykorzystana została ankieta złożona z 17 pytań. Odpowiedzi udzielały zatrudnione w instytucjach osoby, będące ekspertami w danej dziedzinie i zajmujące stanowiska kierownicze, eksperckie oraz specjalistyczne.

Tegoroczna ankieta, poza badaniem różnych aspektów związanych ze zjawiskiem nadużyć, miała na celu również ocenę, już w kontekście trwającej pandemii, jak instytucje finansowe radzą sobie z tym problemem, jakim dodatkowym wyzwaniem muszą stawić czoła i jakich metod używają, by ograniczyć ryzyko wystąpienia nieprawidłowości. Dodatkowo postanowiliśmy zbadać kwestię organizacji wewnętrznych kanałów zgłaszania nadużyć ze względu na Dyrektywę do spraw ochrony sygnalistów, której transpozycja do polskiego porządku prawnego powinna nastąpić do 17 grudnia 2021 r. Zakłada ona konieczność wdrożenia przez wszystkie instytucje finansowe, poufnych i dostępnych dla szerokiego grona interesariuszy, kanałów zgłaszania nieprawidłowości.

Z przeprowadzonego w tym roku badania wynika, że po prawie dwóch latach w nowej, pandemicznej rzeczywistości, intensywność nadużyć niewiele, ale zwiększyła się. Mniej instytucji niż przed rokiem wskazało, że ryzyko nadużyć spadło, przeważały odpowiedzi o utrzymaniu się go na stabilnym poziomie. Nadal występują typy nadużyć, które są coraz bardziej dotkliwe, jak np. wyłudzenia produktów kredytowych i pożyczek. Ponad połowa instytucji finansowych podkreśla, że coraz częściej pada jego ofiarą.

Z badania wynika również, że koszty ponoszone w tym roku na zwalczanie nadużyć zdecydowanie spadły. Przyczyn tego zjawiska można upatrywać bezpośrednio w pogorszeniu ogólnej kondycji gospodarki z powodu pandemii, ale też w już kończącym się procesie dostosowywania systemów i zasobów do rzeczywistych potrzeb – zdecydowana większość instytucji ocenia wydatki ponoszone w tym obszarze jako wystarczające.

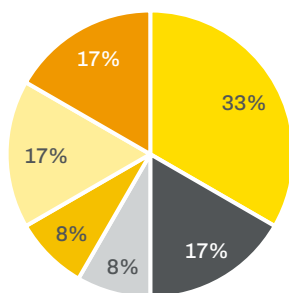
Biorąc pod uwagę metody przeciwdziałania nadużyciom, odpowiedzi ankietowanych nie odbiegają od tych, udzielonych rok temu. Instytucje finansowe w walce z nadużyciami równocześnie wykorzystują wiele technik opartych na technologii oraz specjalistycznych kompetencjach ludzi. Podobnie jak przed rokiem,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

Tegoroczne badanie pokazuje, że problem nadużyć jest nadal bardzo istotny dla instytucji finansowych. Mimo trwającej pandemii, odpowiedzi naszych respondentów wskazują, że czują się oni dobrze przygotowani i potrafią skutecznie radzić sobie w zmiennych i wymagających okolicznościach tzw. „nowej normalności”.



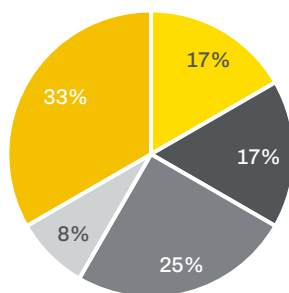
# Banki

Wielkość instytucji mierzona wartością sumy bilansowej na koniec 2020 roku



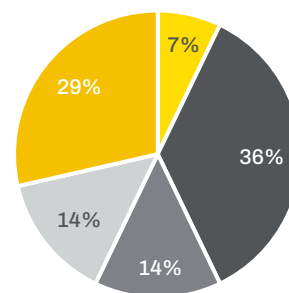
- poniżej 0,5 mld PLN
- 0,5–1 mld PLN
- 10–20 mld PLN
- 20–50 mld PLN
- powyżej 50 mld PLN
- Brak odpowiedzi

Szacowane łączne koszty przeciwdziałania nadużyciom



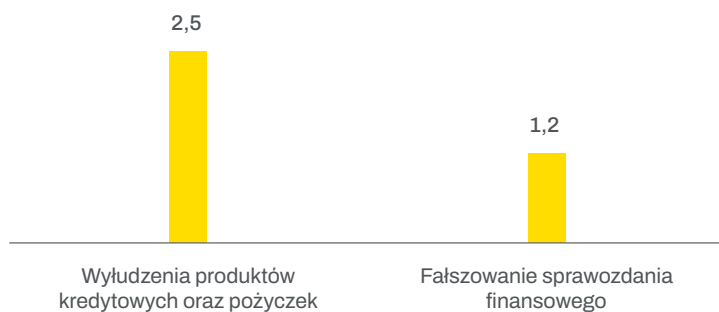
- Poniżej 100 tys. PLN
- 100–500 tys. PLN
- Powyżej 500 tys. PLN
- Brak dodatkowych kosztów
- Brak danych

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

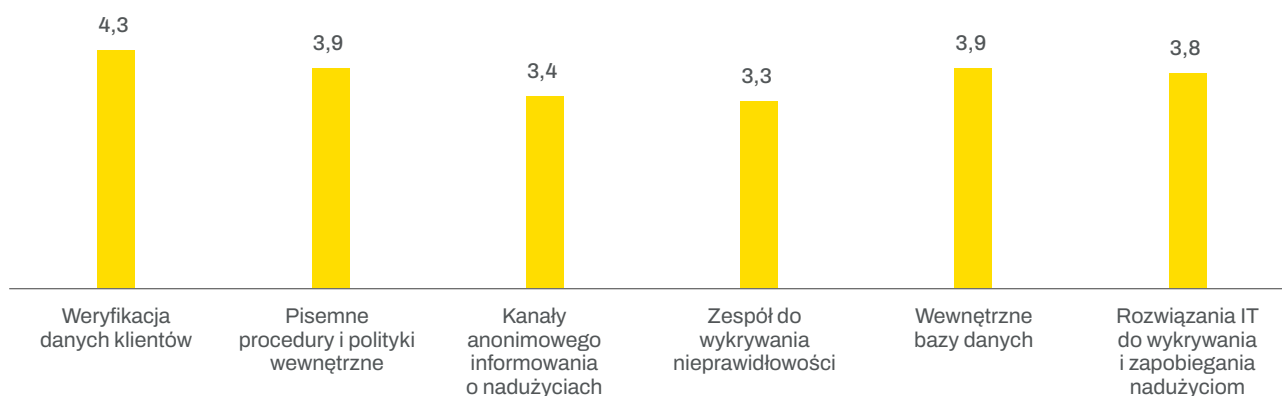


- Poniżej 100 tys. PLN
- 100–500 tys. PLN
- 500 tys. PLN – 1 mln PLN
- 1–10 mln PLN
- Brak danych

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

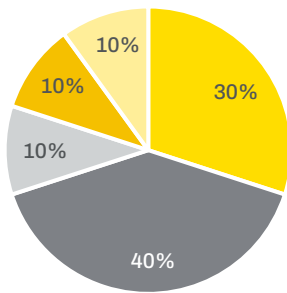


Najskuteczniejsze metody walki z nadużyciami wraz z ocenami skuteczności



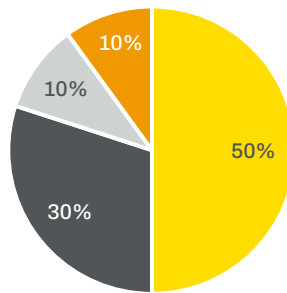
# Firmy leasingowe

Wielkość instytucji mierzona wartością sumy bilansowej na koniec 2020 roku



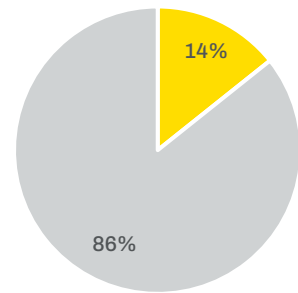
- poniżej 0,5 mld PLN
- 1–10 mld PLN
- 10–20 mld PLN
- 20–50 mld PLN
- powyżej 50 mld PLN

Szacowane łączne koszty przeciwdziałania nadużyciom



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

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

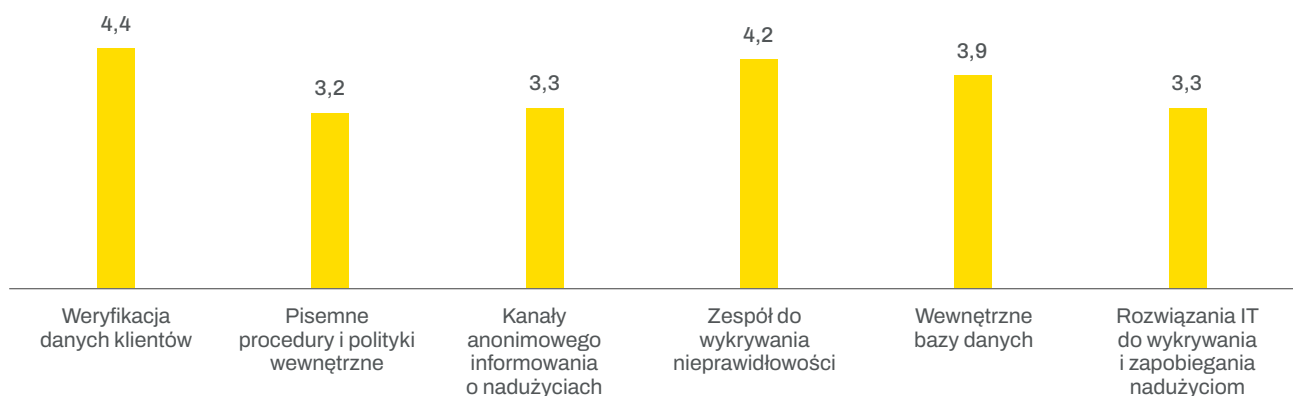


- 100–500 tys. PLN
- 1–10 mln PLN

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

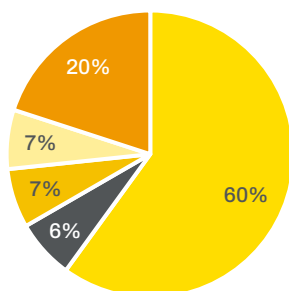


Najsukuteczniejsze metody walki z nadużyciami wraz z ocenami skuteczności



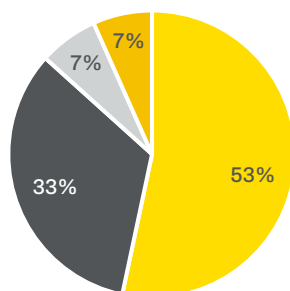
# Instytucje pożyczkowe

Wielkość instytucji mierzona wartością sumy bilansowej na koniec 2020 roku



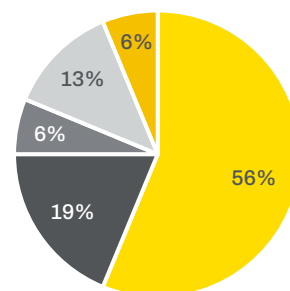
- poniżej 0,5 mld PLN
- 0,5–1 mld PLN
- 20–50 mld PLN
- powyżej 50 mld PLN
- Brak odpowiedzi

Szacowane łączne koszty przeciwdziałania nadużyciom



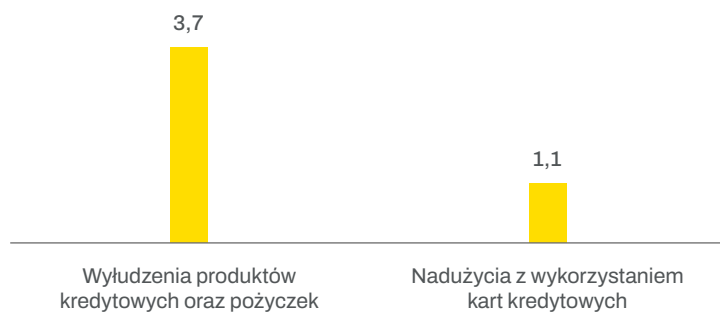
- Poniżej 100 tys. PLN
- 100–500 tys. PLN
- Brak dodatkowych kosztów
- Brak danych

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

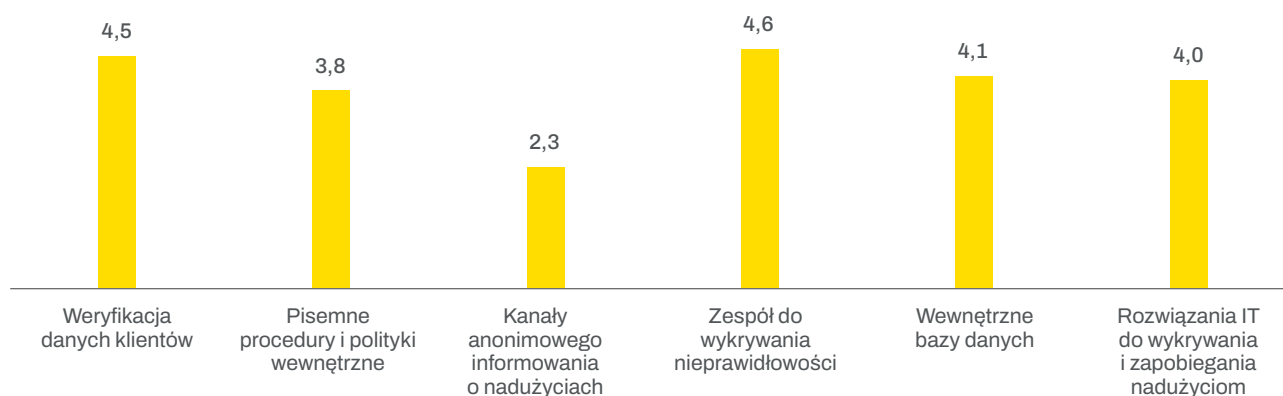


- Poniżej 100 tys. PLN
- 100–500 tys. PLN
- 500 tys. PLN – 1 mln PLN
- 1–10 mln PLN
- Brak danych

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



Najskuteczniejsze metody walki z nadużyciami wraz z ocenami skuteczności







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

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

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



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

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

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

EY w Polsce to ponad 5000 specjalistów pracujących w 7 miastach: w Warszawie, Gdańsku, Katowicach, Krakowie, Łodzi, Poznaniu i Wrocławiu oraz w Centrum Usług Wspólnych EY. Działając na polskim rynku co roku EY doradza tysiącom firm, zarówno małym i średnim przedsiębiorstwom, jak i największym firmom. Tworzy unikatowe analizy, dzieli się wiedzą, integruje środowisko przedsiębiorców oraz angażuje się społecznie. Działająca od ponad 20 lat Fundacja EY wspiera rozwój i edukację dzieci oraz młodzieży z rodzin zastępczych, zwiększając ich szanse na dobrą przyszłość, a także pomaga opiekunom zastępczym w ich codziennej pracy. Każdego roku Fundacja EY realizuje około 20 projektów pomocowych, wspierając w ten sposób ponad 1300 rodzin zastępczych.

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

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

#### COPYRIGHT

© Związek Przedsiębiorstw Finansowych w Polsce  
ul. Długie Pobrzeże 30, 80-888 Gdańsk, [www.zpf.pl](http://www.zpf.pl)

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



Budujemy kapitał społeczny  
na rynku finansowym