

# Nadużycia w sektorze finansowym

Raport z badania

**EDYCJA 2023**

**Z | P | F**

Związek  
Przedsiębiorstw  
Finansowych  
w Polsce

**EY**  
Building a better  
working world

# Spis treści

Słowo wstępne	<b>3</b>
Wprowadzenie	<b>8</b>
Uczestnicy badania	<b>10</b>
Obraz ryzyka nadużyć w branży finansowej	<b>12</b>
Wyniki badania w poszczególnych sektorach	<b>20</b>
Podsumowanie	<b>41</b>





Z jednej strony szybko postępujący rozwój technologiczny wpływa zasadniczo na zmianę schematów nadużyć, z którymi nieustannie mierzą się instytucje finansowe. Coraz większym wyzwaniem staje się cyberprzestępczość, zmniejsza się natomiast rola tradycyjnych wyłudzeń produktów finansowych.

Z drugiej strony jednak rozwój technologii jest ogromną szansą dla instytucji finansowych na zwiększenie efektywności ich działań i wydajności, a także na zastosowanie nowoczesnych metod obrony przed różnego typu nadużyciami. Pozwala także na przejście od bardziej tradycyjnych zabezpieczeń do zastosowania rozwiązań z obszaru cybersecurity.

W tegorocznym badaniu ZPF oraz EY Polska na temat nadużyć w sektorze finansowym, tak jak w poprzednich latach, zwróciliśmy uwagę na różne typy związanych z tym wyzwań oraz na ocenę efektywności mechanizmów stosowanych przez te instytucje w walce z oszustami. Wyniki zaprezentowaliśmy w podziale na poszczególne sektory, ze względu na odmienny charakter działalności poszczególnych reprezentantów tej branży.

Chciałbym serdecznie podziękować wszystkim uczestnikom tegorocznej edycji badania. Mam nadzieję, że zawarte w niniejszym raporcie informacje pomogą Państwu w przeciwdziałaniu nadużyciom.

**Mariusz Witalis**  
Partner,  
EY Polska



Aż dwie trzecie respondentów wskazało w tegorocznej edycji badania ZPF i EY o nadużyciach w sektorze finansowym, że jednym z największych problemów w tym zakresie pozostaje brak świadomości klientów na temat czyhających na nich zagrożeń.

To ważna informacja dla firm z branży finansowej, która pokazuje, że powinny one intensyfikować działania edukacyjne wśród swoich klientów. Obok wskazywanej przez ankietowanych m.in. konieczności poszerzenia dostępu do państwowych baz danych i usprawnienia systemu wymiany informacji, to właśnie budowanie ostrożności i uczenie właściwych zachowań, przede wszystkim w cyberprzestrzeni, może wpłynąć na zmniejszenie zjawiska nadużyć w sektorze finansowym.

O wielu innych wyzwaniach, którym muszą sprostać instytucje finansowe, by skutecznie walczyć z nadużyciami, przeczytaj Państwo w raporcie, który z przyjemnością prezentujemy.

Prowadzone już od kilkunastu lat badanie ZPF i EY „Nadużycia w sektorze finansowym” to projekt, który każdemu uczestnikowi rynku daje ogromną wiedzę na temat zjawisk, które mogą stwarzać ryzyka dla instytucji finansowych. Wierzę, że dzięki temu firmy są w stanie lepiej odpowiadać na nowe wyzwania.

Dziękuję wszystkim osobom, które wyraziły zgodę na udział w badaniu. Bez Was stworzenie tej ważnej dla sektora finansowego publikacji nie byłoby możliwe.

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



W tegorocznej edycji badania ZPF i EY rzuca się w oczy przede wszystkim wysoki odsetek firm leasingowych (62%), które – podobnie jak banki – zaobserwowały zwiększenie intensywności występowania zjawiska nadużyć w ciągu ostatniego roku. Dodatkowo ankietowane przedsiębiorstwa leasingowe wskazały, że 75% strat spowodowanych nadużyciami w ciągu ostatnich 12 miesięcy miało wartość powyżej 1 mln zł. Dla porównania, w ubiegłorocznym badaniu takiej odpowiedzi udzieliło jedynie 46% respondentów. Z kolei jeśli chodzi o kanały sprzedaży, to większość, bo aż 88%, nadużyć w branży leasingowej dokonywanych jest drogą tradycyjną, która dominuje w modelu sprzedaży ze względu na ograniczenia legislacyjne związane z koniecznością podpisywania umów leasingowych w formie papierowej.

Wzrost strat ponoszonych przez branżę w wyniku nadużyć spowodowany jest częściowo rosnącym popytem na finansowanie leasingiem – ostatnie dane ZPL z końca czerwca 2023 pokazują wzrost sprzedaży finansowania leasingiem prawie o 15% w porównaniu do analogicznego okresu w roku 2022. Firmy leasingowe intensywnie pracują nad digitalizacją procesów, w tym związanych z zabezpieczeniem przed fraudami oraz wzrostem poziomu cyberbezpieczeństwa. Każdy kwartał przynosi poprawę w zakresie walki z nadużyciami, dlatego w kolejnej edycji badania mamy nadzieję na lepsze wyniki w zakresie zabezpieczeń przed wyłudzeniami w firmach leasingowych.

**Monika Constant**  
Prezes Zarządu,  
Związek Polskiego  
Leasingu



Rynek faktoringu w Polsce w ostatnich kilkunastu latach święcił liczne triumfy. Był to dla działających na nim firm okres wzmożonego rozwoju. Faktorzy udzielali finansowania szybko rosnącej liczbie przedsiębiorstw. W efekcie rósł także na znaczeniu udział naszego rynku w polskim PKB. Staliśmy się istotnym graczem, mającym wpływ na tempo wzrostu naszej rodzimej gospodarki.

Czas sukcesów nie zwalnia naszego rynku z obowiązku baczniejszego pilnowania jego bezpieczeństwa. W ramach obsługi ryzyka skrupulatnie analizujemy przedstawiane nam dokumenty. Mamy bowiem świadomość, że nasz rynek nie jest wolny od nadużyć. Dotykają one bowiem niemal każdego uczestnika sektora finansowego. Dlatego tak ważna jest wymiana wiedzy i doświadczeń w zakresie przeciwdziałania negatywnym zjawiskom. A niezwykle pożytecznym wkładem w ten proces jest niniejszy raport. Cieszę się, że głos zabrały w nim firmy faktoringowe. Dzięki tego typu analizom mamy szansę wykrywać zagrożenia i przeciwdziałać ich skutkom, z korzyścią dla naszych klientów.

Serdecznie polecam lekturę ciekawych informacji zebranych w raporcie.

**Konrad Klimek**  
Przewodniczący  
Komitetu Wykonawczego,  
Polski Związek Faktorów





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

Co roku dokładamy wszelkich starań, aby prowadzone przez nas badanie było jak najlepiej dostosowane do zmieniających się oczekiwań sektora finansowego oraz otoczenia biznesowego. W tym roku rozszerzyliśmy grupę docelową badania o firmy faktoringowe.

Raport jest podzielony na dwie części. W pierwszej omówione zostały zagregowane wyniki dotyczące odpowiedzi udzielonych przez wszystkich respondentów. W drugiej części raportu zawarte są wyniki dla poszczególnych typów instytucji biorących udział w tegorocznym badaniu. Prezentujemy w niej osobno odpowiedzi udzielone przez banki i Spółdzielcze Kasy Oszczędnościowo Kredytowe (SKOKi), instytucje pożyczkowe, firmy leasingowe, firmy faktoringowe oraz zakłady ubezpieczeń, wraz z graficznym opracowaniem.

Badanie było prowadzone od czerwca do lipca 2023 roku w formie anonimowej ankiety. Odpowiedzi udzielali eksperci w danej dziedzinie, zajmujący stanowiska kierownicze, eksperckie lub specjalistyczne.

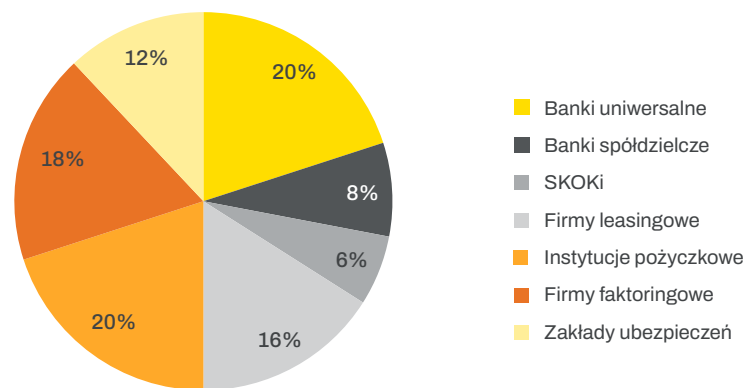
W imieniu EY oraz ZPF chcielibyśmy podziękować wszystkim uczestnikom badania za poświęcony czas i przekazane spostrzeżenia.



W tegorocznej edycji badania nadużyć w sektorze finansowym wzięły udział cztery główne typy instytucji: banki (stanowiące 28% ankietowanych, w tym 20% to banki uniwersalne<sup>1</sup> i 8% spółdzielcze), instytucje pożyczkowe (20%), firmy faktoringowe (18%) oraz firmy leasingowe (16%). Swoich przedstawicieli miały również zakłady ubezpieczeń oraz SKOKi, stanowiące odpowiednio 12% i 6% respondentów. Strukturę instytucji uczestniczących w tegorocznym badaniu ilustruje wykres 1.

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

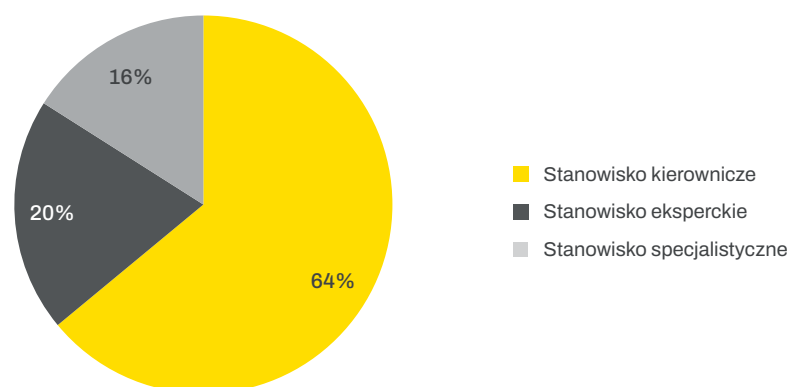
Źródło: ZPF/EY.



Biorąc pod uwagę stanowiska zajmowane przez osoby udzielające odpowiedzi (wykres 2), najliczniejszą grupę stanowili pracownicy zajmujący stanowiska kierownicze – 64% respondentów. Kolejne 20% wskazało, że jest zatrudnionych na stanowisku eksperckim. Najmniej liczną grupę stanowiły osoby deklarujące zatrudnienie na stanowisku specjalistycznym (16%).

**Wykres 2.** Stanowisko zajmowane przez osobę wypełniającą ankietę

Źródło: ZPF/EY.



<sup>1</sup> W tegorocznej edycji badania, obok banków uniwersalnych, wziął udział jeden bank specjalizujący się w udzielaniu kredytów detalicznych, który został włączony w niniejszym raporcie do kategorii „banki uniwersalne”.



Rok 2023 jest kolejnym rokiem pełnym licznych wyzwań niemal we wszystkich sektorach gospodarki, nie wyłączając instytucji finansowych. Ze względu na trwającą wojnę w Ukrainie instytucje finansowe nadal są narażone na ryzyko wykorzystania systemu finansowego do procesowania płatności mających na celu obejście sankcji gospodarczych nałożonych na Rosję oraz Białoruś.

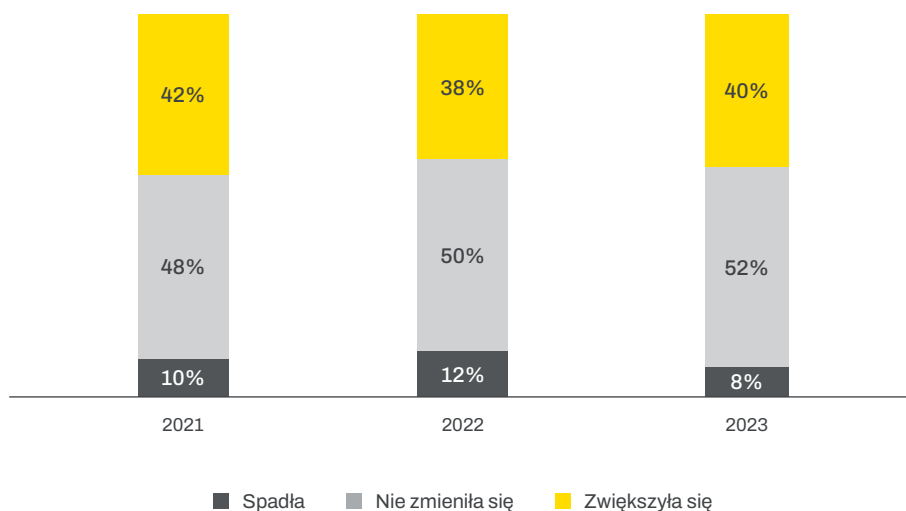
Ciągle postępująca digitalizacja usług finansowych oraz upowszechnianie się rozwiązań chmurowych i sztucznej inteligencji skutkują przeniesieniem się obszaru aktywności oszustów do cyberprzestrzeni, w związku z czym instytucje finansowe zmuszone są do szukania nowych metod zapobiegania tego typu nadużyciom.

### Stabilność w percepcji ryzyka nadużyć

Podobnie jak w ubiegłych latach również w bieżącym badaniu zapytaliśmy respondentów o intensywność występowania nadużyć w reprezentowanych przez nich instytucjach w ciągu ostatnich 12 miesięcy (wykres 3). Najczęściej wskazywaną odpowiedzią był brak zmian w tym obszarze – w tym roku takiej odpowiedzi udzieliło 52% respondentów. Na wzrost intensywności nadużyć wskazało 40% wypełniających ankietę, tj. o 2 p.p. więcej niż w roku 2022. Z kolei spadek intensywności nadużyć zaobserwowany został przez 8% respondentów.

**Wykres 3.** Zmiana intensywności występowania zjawiska nadużyć w ciągu ostatnich 12 miesięcy względem poprzedniego roku (porównanie edycji 2021, 2022 i 2023).

Źródło: ZPF/EY.



Pomimo niesprzyjających warunków rynkowych, trwającej wojny w Ukrainie, wysokiej inflacji oraz rosnącej liczby oszustw dokonywanych w cyberprzestrzeni większość instytucji nie zaobserwowała w ubiegłym roku zwiększonego ryzyka wystąpienia nadużyć. Przyglądając się jednak odpowiedziom udzielonym przez poszczególne typy badanych instytucji (wykres 4), widzimy, że percepcja dynamiki zjawiska nadużyć w branży nie jest jednorodna. Dostrzegamy wyraźną przewagę odpowiedzi wskazujących na wzrost intensywności zjawiska nadużyć w odpowiedziach udzielanych przez banki i firmy leasingowe. Pozostali uczestnicy badania w większości wskazywali na brak zmian.

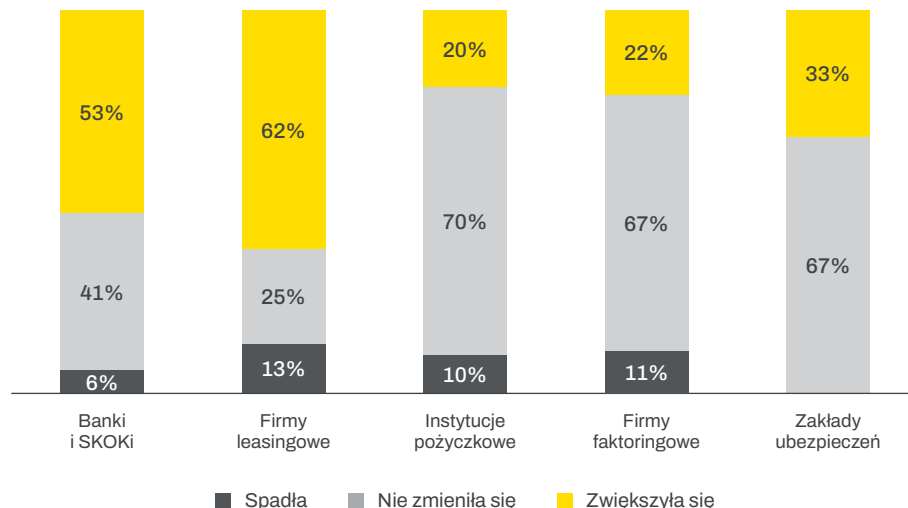
Wzrost intensywności nadużyć w bankach wydaje się być związany w głównej mierze z oszustwami w kanale online, który przedstawiciele tego typu instytucji wskazują jako kanał dystrybucji najbardziej podatny na oszustwa. Jednym z głównych

problemów wskazywanych przez banki jest też brak świadomości klientów co do ryzyka nadużyć, a także szybko zmieniające się schematy działania oszustów. Pokrywa się to z obrazem wyzwań stojących przed branżą finansową, która zmagą się ze wzrostem zagrożeń cyberprzestępczością.

Ze względu na fakt, że w firmach leasingowych dominuje tradycyjny model dystrybucji, głównym nadużyciem wskazywanym w tego typu instytucjach jest wyłudzenie leasingu. Wzrost intensywności nadużyć w branży leasingowej jest związany z tym właśnie rodzajem oszustwa.

**Wykres 4.** Zmiana intensywności występowania zjawiska nadużyć w ciągu ostatnich 12 miesięcy, w podziale na sektory

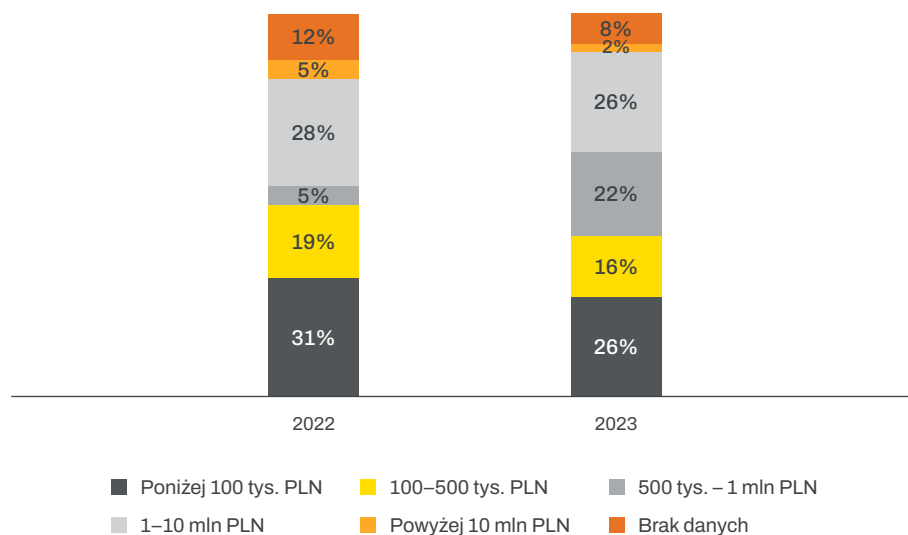
Źródło: ZPF/EY.



W tegorocznej edycji badania, podobnie jak w poprzednich latach, poprosiliśmy respondentów o oszacowanie łącznej straty poniesionej z tytułu nadużyć odnotowanych w ciągu ostatnich 12 miesięcy (wykres 5). Rozkład odpowiedzi kształtuje się bardzo podobnie do zeszłorocznych wyników. Największe grupy respondentów – po 26% – wskazały, że straty spowodowane nadużyciami w reprezentowanych przez nich instytucjach były niższe niż 100 tys. PLN lub w przedziale od 1 do 10 mln PLN. Jedynie 2% badanych instytucji wskazało na najwyższe kwoty, powyżej 10 mln PLN.

**Wykres 5.** Szacowana łączna strata poniesiona w przeciągu ostatnich 12 miesięcy z powodu nadużyć (porównanie edycji 2022 i 2023)

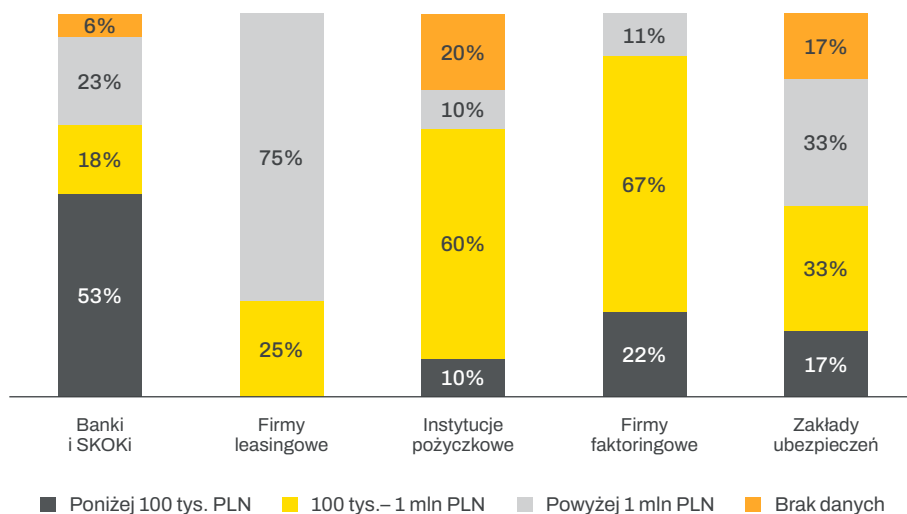
Źródło: ZPF/EY.



Spośród wszystkich grup respondentów, firmy z branży leasingowej najczęściej wskazywały najwyższy przedział łącznych strat spowodowanych nadużyciami, tj. powyżej 1 mln PLN (wykres 6). Sytuacja ta nie różni się istotnie od tej obserwowanej rok temu. Co ciekawe, tak jak wskazywaliśmy wcześniej, również przedstawiciele branży leasingowej najczęściej wskazywali na wzrost intensywności nadużyć w ciągu ostatnich 12 miesięcy (62% respondentów). W każdym z pozostałych sektorów odsetek odpowiedzi wskazujących na straty przekraczające 1 mln PLN był nie większy niż 35%. W przypadku banków większość respondentów wskazała, że ich straty z tytułu nadużyć wyniosły mniej niż 100 tys. zł (53% respondentów). W zeszłym roku udział przedstawicieli banków wskazujących taką odpowiedź wynosił 42%.

**Wykres 6.** Szacowana łączna strata poniesiona w przeciągu ostatnich 12 miesięcy z powodu nadużyć, w podziale na sektory

Źródło: ZPF/EY.

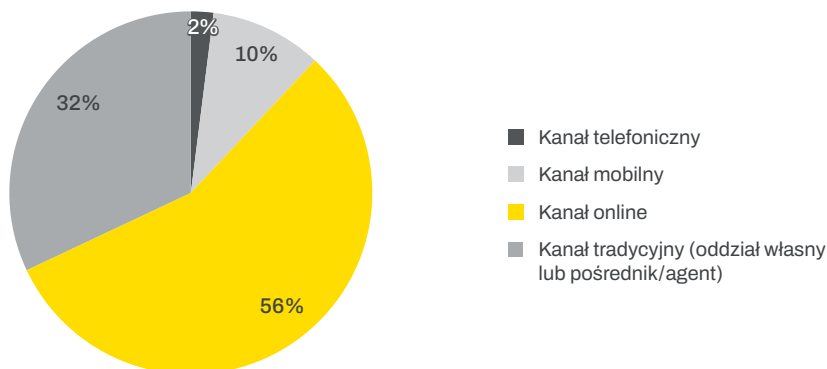


### Kanały dystrybucji a ryzyko nadużyć

Tradycyjnie już, poprosiliśmy respondentów o wskazanie kanałów dystrybucji produktów i usług, które były najbardziej narażone na nadużycia w okresie ostatnich 12 miesięcy. Najczęściej wskazywanym, przez 56% ankietowanych, był kanał online. Kanał tradycyjny, rozumiany jako sprzedaż w oddziale własnym lub za pomocą pośredników bądź agentów, wskazany został przez 32% uczestników badania. Kanał mobilny i telefoniczny postrzegane są jako najmniej narażone na nadużycia – wskazało je odpowiednio 10% i 2% respondentów.

**Wykres 7.** Kanały dystrybucji produktów i usług najbardziej narażone na nadużycia

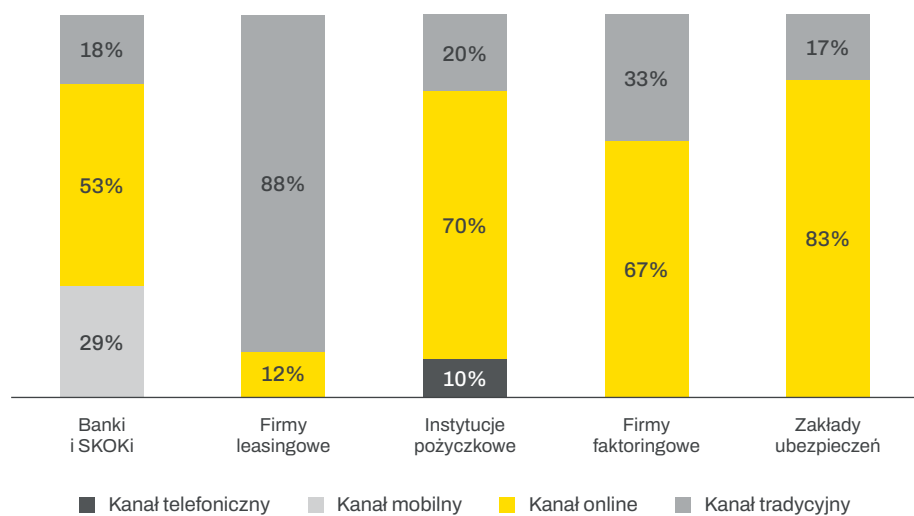
Źródło: ZPF/EY.



Podatność poszczególnych kanałów dystrybucji na ryzyko nadużyć różni się w ujęciu sektorowym (wykres 8). W sektorze bankowym jako najbardziej narażony na nadużycia respondenci wskazali kanał online (53% respondentów). Na drugim miejscu znalazł się kanał mobilny (29% respondentów), a tradycyjny zajął trzecie miejsce (18%). W przypadku firm leasingowych jako najbardziej podatny na ryzyko nadużyć wskazany został kanał tradycyjny (88%), na drugim miejscu uplasował się online (12%). W przypadku instytucji pożyczkowych, firm faktoringowych oraz zakładów ubezpieczeń jako najbardziej narażony na nadużycia jest kanał online. Wskazało tak odpowiednio 70%, 67% oraz 83% respondentów. Na drugim miejscu ankietowani z tych sektorów wskazali kanał tradycyjny (20% wśród instytucji pożyczkowych, 33% firm faktoringowych oraz 17% z sektora ubezpieczeń).

**Wykres 8.** Kanały dystrybucji produktów i usług najbardziej narażone na nadużycia, w podziale na sektory

Źródło: ZPF/EY.



Różnice w ujęciu sektorowym wynikają przede wszystkim z różnych modeli sprzedaży wykorzystywanych w poszczególnych typach instytucji. Firmy leasingowe opierają swój model dystrybucji głównie o kanał tradycyjny. Pozostałe instytucje oferujące produkty kredytowe w coraz większym stopniu sięgają po kanał online. Jest to spójne z trendem widocznym w zakresie dokonywanych nadużyć, gdzie coraz większy udział zyskują te dokonywane w sieci.

## Przygotowanie branży finansowej do walki z nadużyciami

W ramach przeprowadzonego badania zapytaliśmy przedstawicieli branży finansowej o to, jak oceniają stopień przygotowania reprezentowanych przez nich instytucji do walki z nadużyciami (wykres 9). Odpowiedzieli również na pytania dotyczące ponoszonych wydatków w związku z walką z nadużyciami.

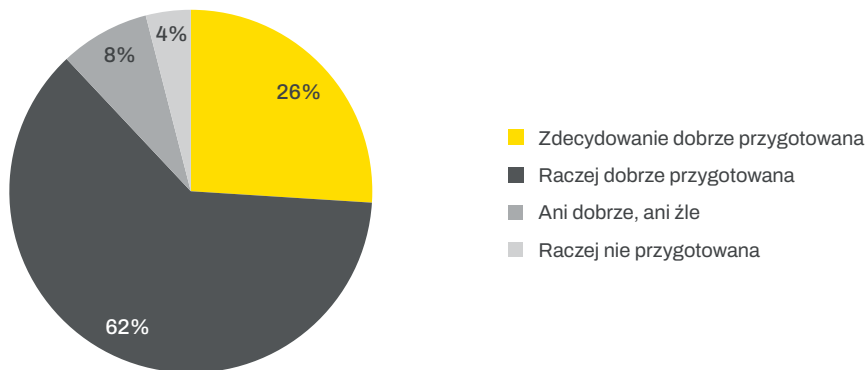
Wśród uczestników badania utrzymuje się wysokie zaufanie do poziomu przygotowania ich instytucji do walki z nadużyciami. Łącznie aż 88% respondentów wskazało, że reprezentowane przez nich firmy są raczej dobrze (62%) lub zdecydowanie dobrze (26%) przygotowane na ryzyko wystąpienia nieprawidłowości. W tym roku udział odpowiedzi wskazujących na niepewność co do stopnia przygotowania do zwalczania nieprawidłowości wyniósł 8%, z kolei odsetek negatywnie oceniających



przygotowanie organizacji na wystąpienie ryzyka nadużyć wzrósł do 4%. Percepcja stopnia przygotowania instytucji do walki z nadużyciami jest zatem podobna do zeszłorocznych wyników.

**Wykres 9.** Stopień przygotowania instytucji biorących udział w badaniu do walki z nadużyciami

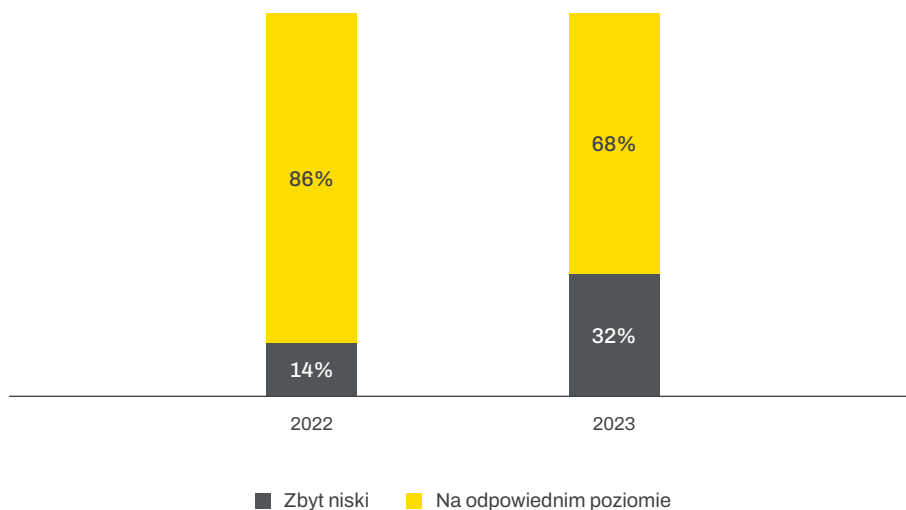
Źródło: ZPF/EY.



W przeciągu ostatnich 12 miesięcy zmieniła się ocena wydatków ponoszonych na walkę z nadużyciami (wykres 10). Choć większość respondentów jest nadal zadowolona z ich poziomu, to grupa ta skurczyła się istotnie w stosunku do zeszłego roku (68% w porównaniu z 86% poprzednio). Podobnie jak w 2022 roku, żaden z uczestników badania nie uznał tych nakładów za zbyt wysokie. Takie wyniki mogą wskazywać na dostrzeżenie potrzeby zwiększenia inwestycji w przeciwdziałanie wyłudzeniom i nadużyciom.

**Wykres 10.** Poziom wydatków ponoszonych na walkę z nadużyciami (porównanie edycji 2022 i 2023)

Źródło: ZPF/EY.



### Główne wyzwania branży finansowej w walce z nadużyciami

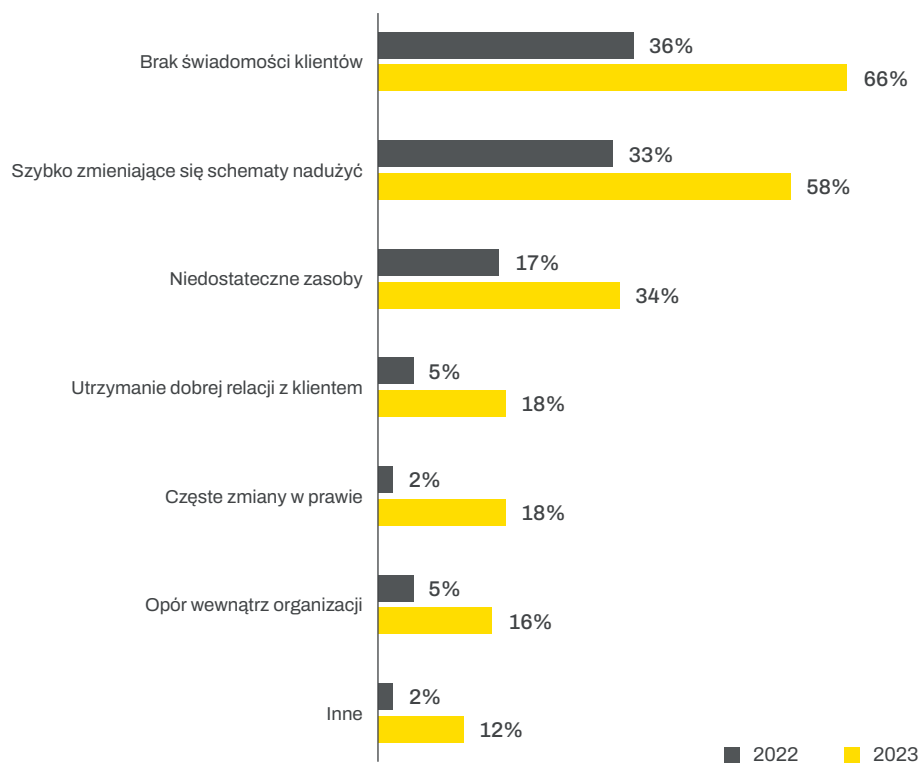
Podobnie jak w zeszłym roku, w tegorocznej edycji badania zadaliśmy kilka pytań dotyczących głównych wyzwań, z jakimi mierzą się instytucje finansowe podczas walki z nadużyciami. Opinie respondentów w tym zakresie mogą służyć jako wskazówki co do tego, gdzie potrzebne są zmiany systemowe oraz jakie rozwiązania mogą okazać się szczególnie przydatne w walce z nieprawidłowościami.

Do największych problemów związanych z obszarem nadużyć w instytucjach finansowych (z wyłączeniem firm faktoringowych, o których mowa dalej) należą brak świadomości klientów, wskazany przez 66% (w zeszłym roku 36%) respondentów, a także szybko zmieniające się schematy nadużyć, na które zwróciło uwagę 58% (poprzednio 33%) badanych (wykres 11). Wskazuje to, podobnie jak w zeszłym roku, na wciąż rosnącą rolę ataków phishingowych i kradzieży z kont, czyli nadużyć mających miejsce w cyberprzestrzeni, a jednocześnie wykorzystujących niską świadomość klientów w obszarze dotkniętym ryzykiem. Może również świadczyć o szybkim dostosowywaniu się oszustów do zmieniającego się otoczenia i poszukiwaniu nowych form ataków, na które instytucje finansowe nie będą do końca przygotowane. Na trzecim miejscu znalazły się niewystarczające zasoby finansowe do walki z nadużyciami (34%, w porównaniu do 17% w 2022 roku). W dalszej kolejności znalazły się częste zmiany w prawie, które wskazuje 18% respondentów (poprzednio 2%), podobny odsetek odpowiedzi uzyskała chęć utrzymania dobrej relacji z klientem (w zeszłym roku 5%). Nieco mniej respondentów (16%) zwróciło uwagę na opór wewnątrz organizacji (5% w 2022 roku), który może istotnie utrudniać popularyzację dobrych praktyk, pozyskiwanie finansowania na nowe rozwiązania prewencyjne oraz wdrażanie i doskonalenie już istniejących procedur.

Firmy z sektora faktoringu wskazywały dodatkowo na brak możliwości rzetelnego zweryfikowania sytuacji finansowej kontrahenta faktoranta (23%), brak możliwości weryfikacji autentyczności przedstawianych dokumentów (18%), a także brak możliwości rzetelnego zweryfikowania sytuacji finansowej faktoranta (9%).

**Wykres 11.** Problemy, z jakimi zmagają się badane instytucje w obszarze nadużyć (porównanie edycji 2022 i 2023)

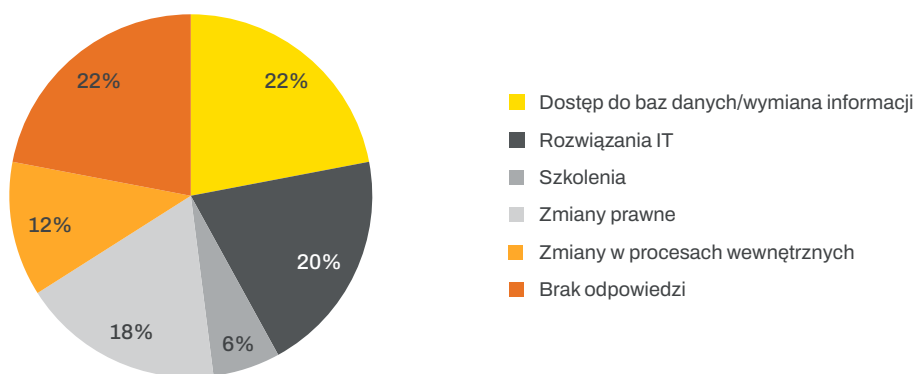
Źródło: ZPF/EY.



Kolejnym obszarem analizowanym w ramach badania są rozwiązania, które mogłyby pomóc instytucjom finansowym w walce z nadużyciami (wykres 12). Podobnie jak w poprzednich latach, respondenci najczęściej wskazywali na szerszy dostęp do państwowych baz danych oraz konieczność stworzenia mechanizmów wymiany informacji pomiędzy instytucjami finansowymi (22%). Wskazywali m.in. na dostęp do bazy numerów PESEL, baz organów podatkowych oraz Zakładu Ubezpieczeń Społecznych, a także dostęp do danych firm telekomunikacyjnych dotyczących m.in. danych aktywacji kart SIM. W ramach pomysłów na mechanizmy wymiany informacji wymieniane było stworzenie baz danych zawierających informacje o nadużyciach z innych sektorów finansowych oraz wspólnych dla rynku baz danych dla polis i zdarzeń ubezpieczeniowych. Drugą najczęstszą odpowiedzią były rozwiązania IT (20%), obejmujące m.in. programy wychwytyjące schematy nadużyć oraz umożliwiające zastosowanie rozwiązań opartych na danych biometrycznych. Wśród innych metod mogących podnieść skuteczność działań stosowanych w walce z nadużyciami znalazły się zmiany prawne (18% wskazań) czy zmiany w procesach wewnętrznych (12%).

**Wykres 12.** Rozwiązania, które zdaniem badanych instytucji pomogłyby w walce z nadużyciami

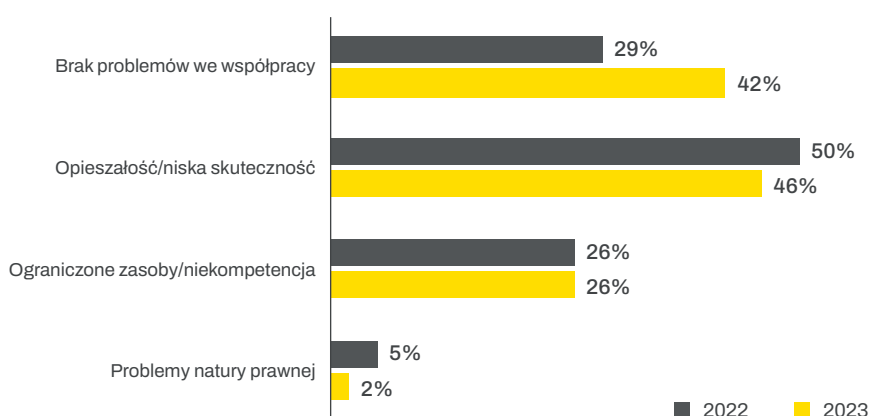
Źródło: ZPF/EY.



W dalszej kolejności zapytaliśmy respondentów o problemy we współpracy z organami ścigania. Najczęściej wskazywaną odpowiedzią (przez 46% instytucji) była opieszałość oraz niska skuteczność działania stróżów prawa (podobnie w zeszłym roku – 50%). Z ograniczonymi zasobami lub niekompetencją po stronie przedstawicieli tych organów ma do czynienia 26% respondentów. W zeszłym roku taką odpowiedź wskazał taki sam odsetek respondentów. Z kolei 42% ankietowanych wskazało na brak problemów we współpracy z organami ścigania (poprzednio 29%).

**Wykres 13.** Główne problemy we współpracy z organami ścigania (porównanie edycji 2022 i 2023)

Źródło: ZPF/EY.





Podobnie jak w zeszłym roku, w bieżącym badaniu próbowaliśmy uwzględnić różnorodne czynniki mające istotny wpływ na poziom nadużyć, wynikające zarówno ze zmiennego otoczenia biznesowego, jak i wiążące się ze specyfiką działalności wybranych instytucji w dłuższej perspektywie. W tej części raportu przedstawiamy analizę czynników mających wpływ na poziom ryzyka ponoszonego przez instytucje finansowe w ujęciu sektorowym oraz to, w jaki sposób zarządzają one tym ryzykiem.

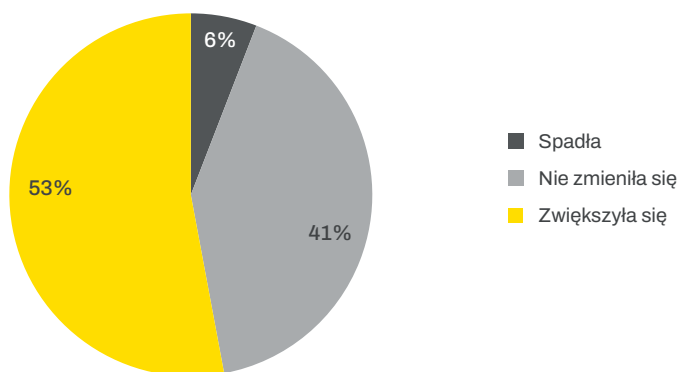
## Banki i SKOKi

W tegorocznym badaniu w sekcji dotyczącej sektora bankowego poza bankami uniwersalnymi i spółdzielczymi uwzględniliśmy także SKOKi, ze względu na bardzo zbliżony do banków charakter produktów, a tym samym profil ryzyka nadużyć. Wśród badanych instytucji bankowych w ujęciu rocznym nie zauważyliśmy istotnych zmian w podejściu do zarządzania ryzykiem nadużyć. Wyzwania, z którymi mierzą się banki i SKOKi są analogiczne do zeszłorocznych i wiążą się przede wszystkim z cyberprzestępczością.

Większość banków i SKOKów (53%) wskazało, że intensywność zjawiska nadużyć zwiększyła się w porównaniu do zeszłego roku, a 41% wskazało, iż niewiele zmieniło się pod tym względem (wykres 14). Intensywność zjawiska nadużyć spadła w opinii zaledwie 6% respondentów.

**Wykres 14.** Zmiana intensywności występowania nadużyć w ciągu ostatnich 12 miesięcy względem poprzedniego roku – banki i SKOKi

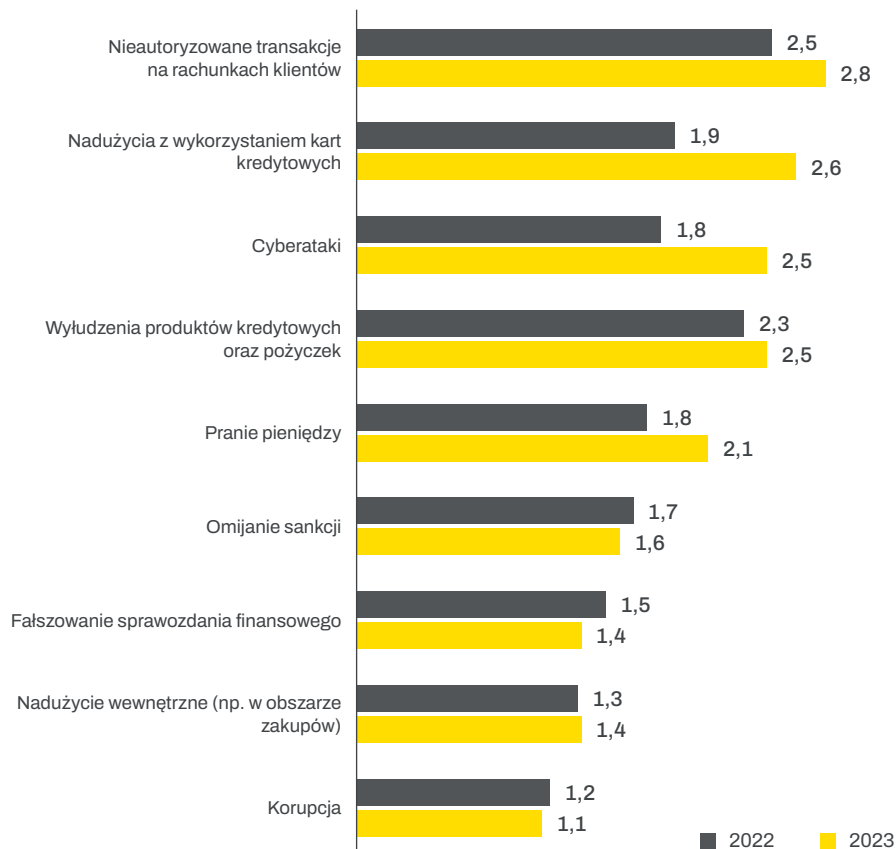
Źródło: ZPF/EY.



Przedstawiciele sektora bankowego poprosiliśmy ponadto o ocenę poziomu ryzyka wystąpienia dla poszczególnych rodzajów nadużyć (w skali od 1 do 4) na bazie doświadczeń z ostatnich 12 miesięcy (wykres 15). Ogólny wzrost intensywności zjawiska nadużyć, na który, jak wspomnieliśmy wyżej, zwróciło uwagę większość respondentów sektora bankowego, związany jest ze wzrostem poziomu zagrożenia ze strony konkretnych rodzajów oszustw. Najwyżej ocenionym zagrożeniem, podobnie jak w zeszłym roku, okazały się nieautoryzowane transakcje na rachunkach klientów, uzyskując wynik na poziomie 2,8 (w 2022 roku było to 2,5). Na dalszych miejscach znalazły się nadużycia z wykorzystaniem kart kredytowych (2,6), cyberataki i wyłudzenia produktów kredytowych oraz pożyczek (po 2,5) oraz pranie pieniędzy (2,1). Pozostałe cztery kategorie nadużyć, uznane za mniej istotne, uzyskały wynik na poziomie nieprzekraczającym 1,6.

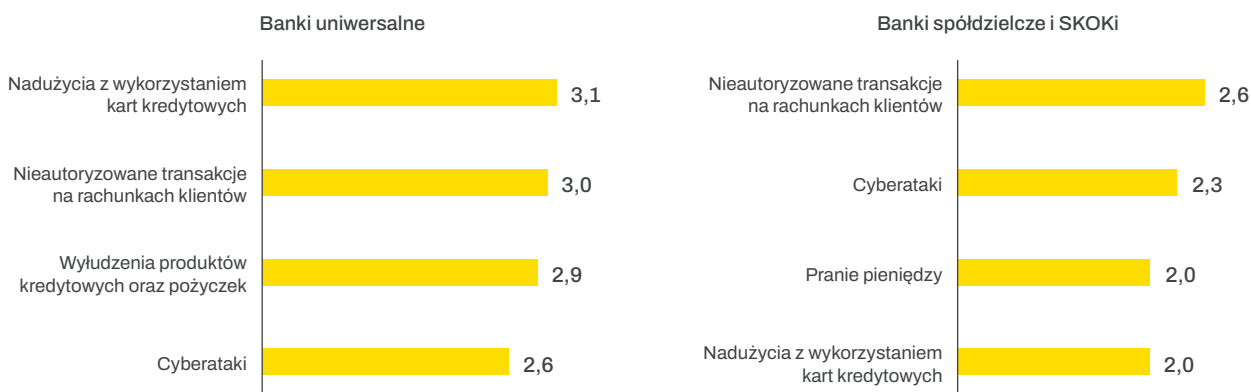
**Wykres 15.** Ocena postrzegania zagrożenia wystąpienia poszczególnych rodzajów nadużyć na bazie doświadczeń z ostatnich 12 miesięcy (średnia z ocen w skali od 1 do 4, gdzie 1 – nieistotne, 4 – bardzo istotne) – banki i SKOKi

Źródło: ZPF/EY.



Powyższe wyniki prezentujemy ponadto w rozbiciu na banki uniwersalne oraz na banki spółdzielcze i SKOKi (wykres 16). Istotnie wyższe oceny istotności poszczególnych zagrożeń uzyskano w przypadku tych pierwszych, tj. banków uniwersalnych, i w tej grupie najwyżej ocenione zostało nadużycie z wykorzystaniem kart kredytowych, które uzyskało wynik 3,1, czyli o ok. 0,6 pkt więcej niż najistotniejsze zagrożenie w bankach spółdzielczych i SKOKach. W tych drugich z kolei największe znaczenie przypisano nieautoryzowanym transakcjom na rachunkach klientów. Warto zwrócić uwagę, że trzy na cztery najistotniejsze zagrożenia pokrywają się w obu kategoriach instytucji, co świadczy o podobnych wyzwaniach niezależnie od skali działania.

**Wykres 16.** Ocena postrzegania zagrożenia wystąpienia poszczególnych rodzajów nadużyć na bazie doświadczeń z ostatnich 12 miesięcy (średnia z ocen w skali od 1 do 4) – banki uniwersalne oraz banki spółdzielcze i SKOKi



Źródło: ZPF/EY.

Zapytaliśmy również instytucje finansowe o to, które z poszczególnych typów nadużyć w ostatnich 12 miesiącach wystąpiły częściej niż w poprzednim okresie (wykres 17). Najczęściej wskazywanymi tu przez banki i SKOKi oszustwami były nieautoryzowane transakcje na rachunkach klientów (65% wskazań), cyberataki (41%), nadużycia z wykorzystaniem kart kredytowych (35%) oraz wyłudzenia produktów kredytowych i pożyczek (29%).

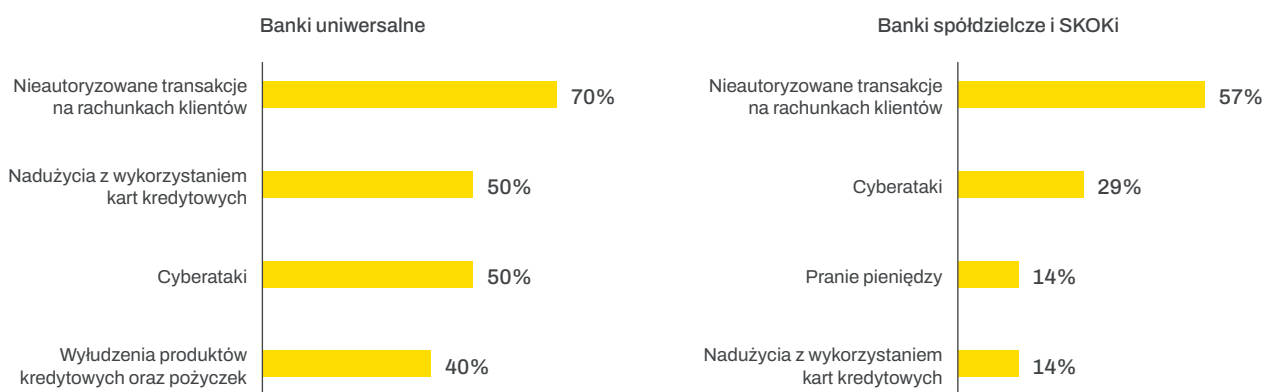
Interesujące różnice można zauważyć, przyglądając się odpowiedziom udzielonym przez różne typy podmiotów w tym sektorze (wykres 18). Banki uniwersalne najczęściej wskazywały na wzrost zagrożeń związanych z nieautoryzowanymi transakcjami na rachunkach klientów (70%), nadużycia z wykorzystaniem kart kredytowych i cyberataki (po 50%) oraz wyłudzenia produktów kredytowych oraz pożyczek (40%). Natomiast w grupie banków spółdzielczych i SKOKów najczęściej wskazywano na zwiększenie intensywności nieautoryzowanych transakcji na rachunkach klientów (57%) oraz cyberataków (29%).

**Wykres 17.** Nadużycia, które w okresie ostatnich 12 miesięcy wystąpiły częściej niż w poprzednim okresie – banki i SKOKi

Źródło: ZPF/EY.



**Wykres 18.** Nadużycia, które w okresie ostatnich 12 miesięcy wystąpiły częściej niż w poprzednim okresie – banki uniwersalne oraz banki spółdzielcze i SKOKi



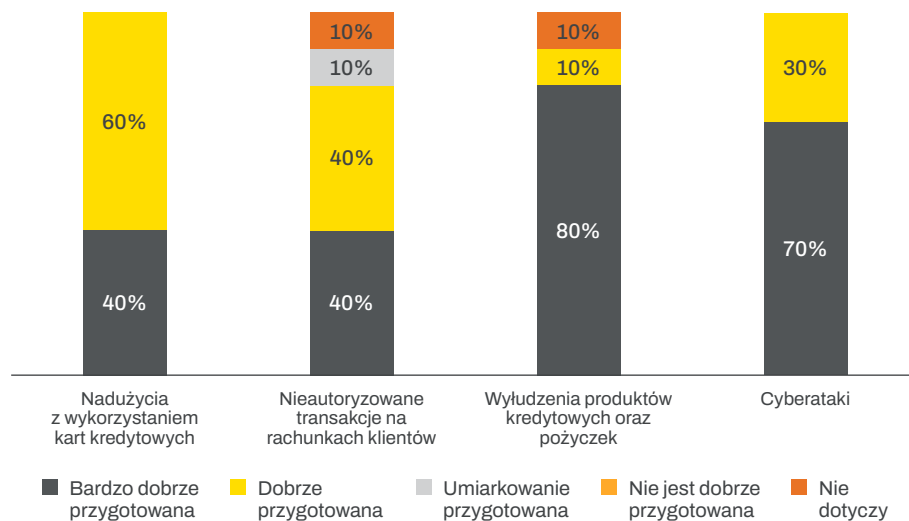
Źródło: ZPF/EY.

Rozkład odpowiedzi dotyczących wybranych nadużyć w bankach i SKOKach może wskazywać, że główne typy oszustw mogą być w pewien sposób komplementarne. Poprzez zastosowanie cyberataku oszuści są w stanie otworzyć drogę do dokonania pozostałych trzech dominujących nadużyć, czyli dokonywania nieautoryzowanych transakcji na rachunkach klientów, nadużyć z wykorzystaniem kart kredytowych oraz wyłudzeń produktów kredytowych i pożyczek.

Kolejnym analizowanym obszarem jest stopień przygotowania instytucji finansowych do walki z nadużyciami. Jak deklarują banki uniwersalne, na główne cztery ryzyka, które wskazały jako najistotniejsze, są bardzo dobrze lub dobrze przygotowane (wykres 19). W przypadku nieautoryzowanych transakcji na rachunkach klientów 80% banków zadeklarowało co najmniej dobre przygotowanie, kolejne 10% przyznało, iż mimo, że to ryzyko jest dla nich istotne, to przygotowane są na nie jedynie w umiarkowanym stopniu. Pozostałe 10% respondentów wskazało opcję „nie dotyczy”, co wskazywać może, że nie traktują tego ryzyka jako istotnego z ich punktu widzenia bądź przyporządkowały wybrane ryzyka do innych kategorii. Podobnie w przypadku wyłudzeń produktów kredytowych oraz pożyczek, gdzie również 10% respondentów wybrało opcję „nie dotyczy”. W ostatnim czasie popularność zyskują przestępstwa polegające na wyłudzeniu danych autoryzacyjnych oraz dostępowych do rachunków klienta poprzez podszywanie się pod pracownika banku lub phishing – poszczególne instytucje mogły tego typu zdarzenia przyporządkować zarówno do ryzyk oznaczonych jako „cyberataki”, jak i „nieautoryzowane transakcje na rachunkach klientów”, „nadużycia z wykorzystaniem kart kredytowych” bądź „wyłudzenia produktów kredytowych oraz pożyczek”.

**Wykres 19.** Stopień przygotowania instytucji do walki z nadużyciami wskazanymi jako kluczowe – banki uniwersalne

Źródło: ZPF/EY.

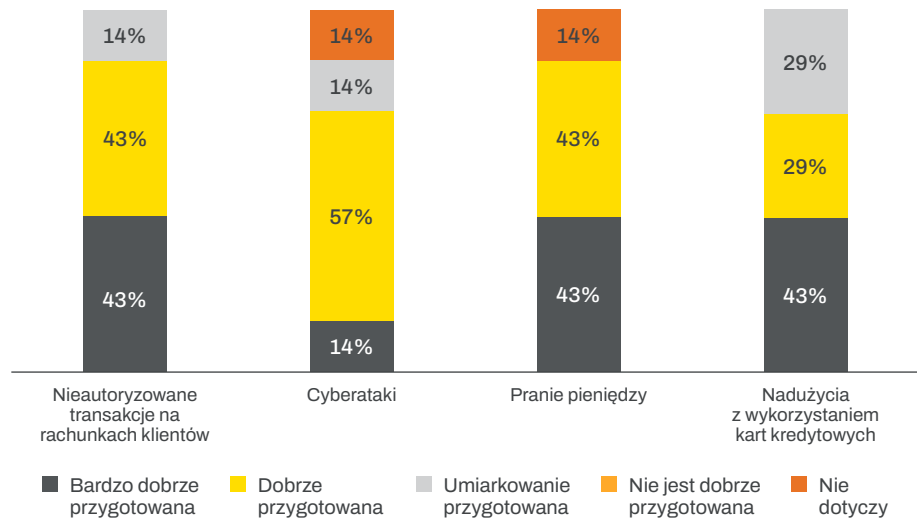


W przypadku odpowiedzi udzielonych przez banki spółdzielcze oraz SKOKi (wykres 20), na nieautoryzowane transakcje na rachunkach klientów co najmniej dobrze przygotowanych jest 86% instytucji, w tym 43% dobrze i 43% bardzo dobrze. Z kolei w odniesieniu do cyberataków 71% respondentów ocenia poziom swojego przygotowania na poziomie co najmniej dobrym, w tym 57% jest przygotowanych dobrze i 14% bardzo dobrze. W przypadku obu zagrożeń 14% respondentów ocenia swoje przygotowanie tylko w umiarkowanym stopniu. Dodatkowo w kwestii cyberataków 14% wybrało opcję „nie dotyczy”.



**Wykres 20.** Stopień przygotowania instytucji do walki z nadużyciami wskazanymi jako kluczowe – banki spółdzielcze i SKOKi

Źródło: ZPF/EY.



W ramach prowadzonego badania respondenci zostali również poproszeni o ocenę metod, po które sięgają w walce z nadużyciami, w skali od 1 do 5 (wykres 21). W grupie banków i SKOKów najwyższą ocenę otrzymał audyt i kontrola wewnętrzna, ze średnią 4,5. Wysokie oceny (po 4,2) otrzymały również cztery inne metody: weryfikacja danych klientów przy podejmowaniu decyzji o sprzedaży produktu, rozwiązania IT do wykrywania i zapobiegania nadużyciom, wewnętrzne bazy danych oraz zespół do wykrywania nieprawidłowości. Pozostałe rozwiązania uzyskały zbliżone, również bardzo wysokie, wyniki w przedziale 4,1–3,9. Taki rozkład wyników sugeruje wysoki poziom zaufania do powszechnie znanych metod walki z zagrożeniami.

**Wykres 21.** Ocena skuteczności metod walki z nadużyciami (średnia z ocen w skali od 1 do 5, gdzie 1 – nieskuteczna, 5 – bardzo skuteczna) – banki i SKOKi

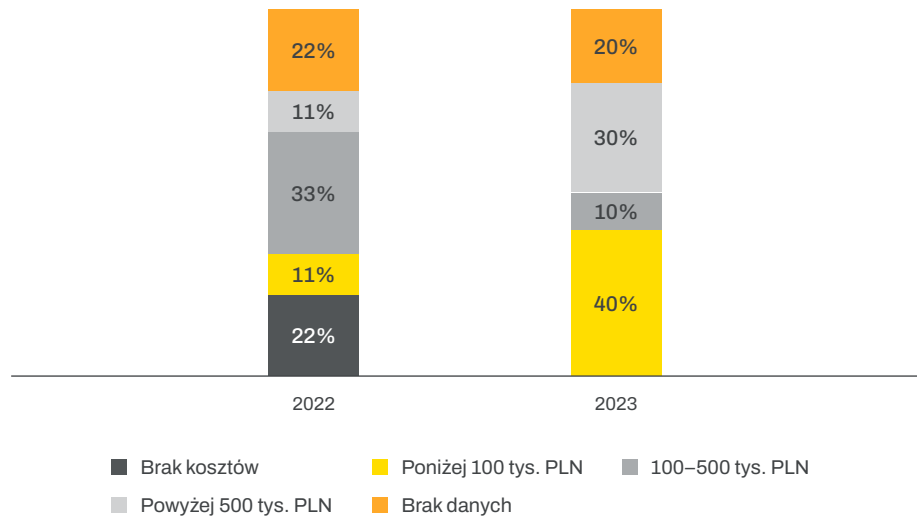
Źródło: ZPF/EY.



Analizując szacunkowe koszty działań zapobiegających nadużyciom w grupie banków uniwersalnych (wykres 22), zauważyć można nadanie większego priorytetu wydatkom powiązanim z bezpieczeństwem. Podczas gdy rok temu aż 22% banków deklarowało, że nie ponosi dodatkowych kosztów związanych w tym obszarze, to w tegorocznym badaniu żaden respondent nie wybrał tej opcji. Wartym odnotowania jest również fakt zwiększenia z 11% do 30% odsetka wskazań najwyższego przedziału wydatków, tj. powyżej 500 tys. PLN.

**Wykres 22.** Poziom wydatków poniesionych na walkę z nadużyciami w przeciągu ostatnich 12 miesięcy – banki uniwersalne

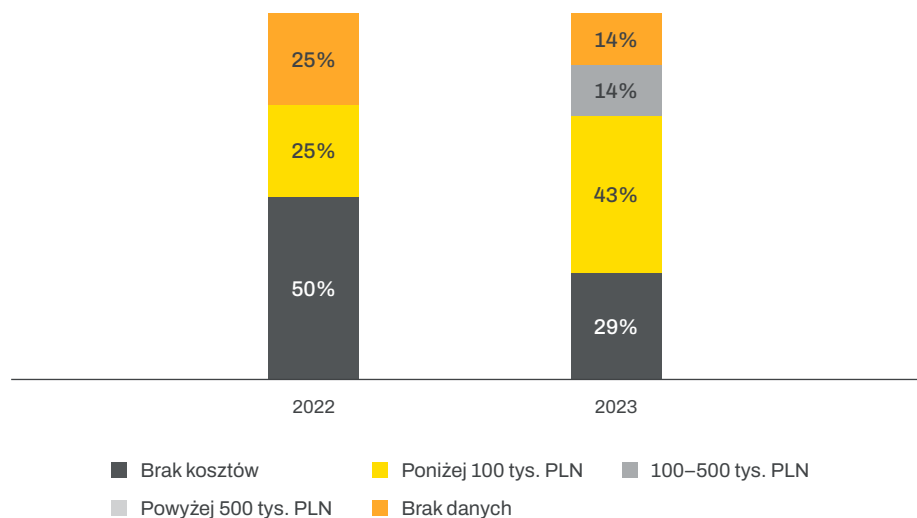
Źródło: ZPF/EY.



W odróżnieniu od banków uniwersalnych, 29% respondentów wśród banków spółdzielczych i SKOKów w 2023 roku nadal wskazywało, że nie ponosi dodatkowych kosztów na walkę z nadużyciami (wykres 23), choć jest to i tak znacząco mniej niż w roku poprzednim (50%). Kolejne 43% ponosi koszty na poziomie poniżej 100 tys. PLN, a 14% zadeklarowało wydatki na bezpieczeństwo w przedziale między 100 tys. a 500 tys. PLN.

**Wykres 23.** Poziom wydatków poniesionych na walkę z nadużyciami w przeciągu ostatnich 12 miesięcy – banki spółdzielcze i SKOKi

Źródło: ZPF/EY.

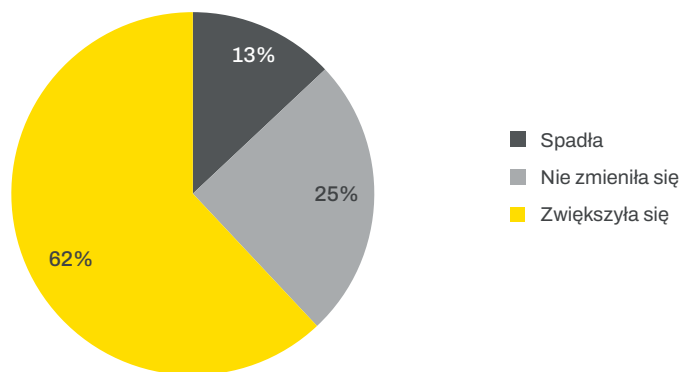


## Firmy leasingowe

Spośród firm leasingowych, stanowiących 16% uczestników tegorocznego badania, aż 62% wyraziło opinię, że intensywność występowania nadużyć wzrosła względem poprzedniego roku (wykres 24). Co czwarta instytucja z tego sektora zadeklarowała, że zjawisko to nie uległo zmianie, a 13% wskazało że skala nadużyć zmniejszyła się.

**Wykres 24.** Zmiana intensywności występowania nadużyć w ciągu ostatnich 12 miesięcy względem poprzedniego roku – firmy leasingowe

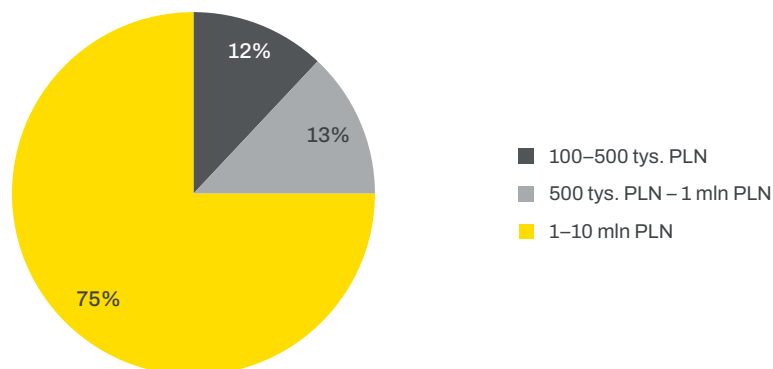
Źródło: ZPF/EY.



W przypadku szacowanych strat z tytułu nadużyć w grupie firm leasingowych (wykres 25) najczęściej, bo 75% z nich, zadeklarowało, że straty te były w przedziale między 1 mln a 10 mln PLN (dla porównania w zeszłym roku było to 48% respondentów z tego sektora). W przypadku 12% badanych straty były na poziomie 100–500 tys. PLN, a dla 13% były to kwoty rzędu od 500 tys. do 1 mln PLN.

**Wykres 25.** Szacowana łączna strata poniesiona w przeciągu ostatnich 12 miesięcy z powodu nadużyć – firmy leasingowe

Źródło: ZPF/EY.



Najbardziej istotnymi zagrożeniami w opinii firm leasingowych (wykres 26) okazały się wyłudzenia produktów kredytowych i pożyczek, w ich przypadku rozumiane jako wyłudzenie leasingu, oraz fałszowanie sprawozdań finansowych, które uzyskały średnie oceny na poziomie odpowiednio 3,9 i 3,8 w skali od 1 do 4. Na trzecim miejscu znalazło się pranie pieniędzy, ze średnią oceną 3,1. W środkowej części rankingu wg poziomu zagrożenia znalazły się: omijanie sankcji, cyberataki, nadużycia wewnętrzne i korupcja, ocenione średnio na poziomie między 1,8 a 2,5. Najmniejsze zagrożenie w opinii firm leasingowych w tegorocznym badaniu stanowiły nadużycia z wykorzystaniem kart kredytowych i nieautoryzowane transakcje na rachunkach klientów, oba z wynikiem 1,1.

**Wykres 26.** Ocena postrzegania zagrożenia wystąpienia poszczególnych rodzajów nadużyć na bazie doświadczeń z ostatnich 12 miesięcy (średnia z ocen w skali od 1 do 4, gdzie 1 – nieistotne, 4 – bardzo istotne) – firmy leasingowe

Źródło: ZPF/EY.



Zjawiskami, które były wskazywane najczęściej przez firmy leasingowe jako te, które nasiliły się w minionych 12 miesiącach względem poprzedniego roku (wykres 27), były wyłudzenia produktów kredytowych, tj. wyłudzenie leasingu oraz fałszowanie sprawozdania finansowego, oba wskazane przez 50% respondentów. Zdaniem 38% badanych nasiliło się zjawisko omijania sankcji, a 25% wskazało na intensyfikację prania pieniędzy. W opinii 13% badanych żadne z wylistowanych nadużyć nie nasiliło się względem poprzedniego roku.

**Wykres 27.** Nadużycia, które w okresie ostatnich 12 miesięcy wystąpiły częściej niż w poprzednim okresie – firmy leasingowe

Źródło: ZPF/EY.

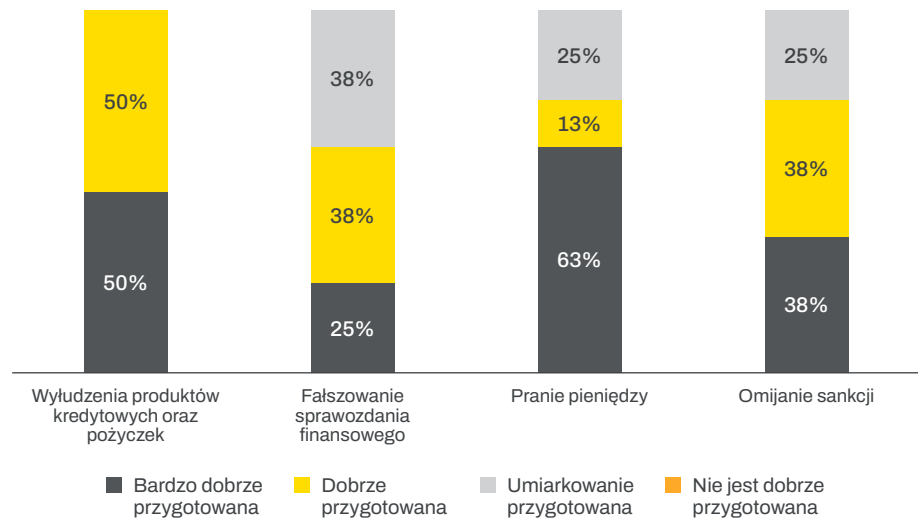


Biorąc pod uwagę zobrazowany wyżej ranking zagrożeń, na walkę z czterema najistotniejszymi nadużyciami instytucje leasingowe są przygotowane w co najmniej umiarkowanym stopniu (wykres 28), a dodatkowo w przypadku wyłudzeń produktów kredytowych, ocenionych jako największe zagrożenie, instytucje są przygotowane co najmniej dobrze. To ostatnie wydaje się być najbardziej oczywistym ryzykiem

w obszarze nadużyć dla branży leasingowej, stąd działające w niej podmioty tworzą mechanizmy bezpieczeństwa przede wszystkim ukierunkowane na ten typ nadużyć.

**Wykres 28.** Stopień przygotowania instytucji do walki z nadużyciami wskazanymi jako kluczowe – firmy leasingowe

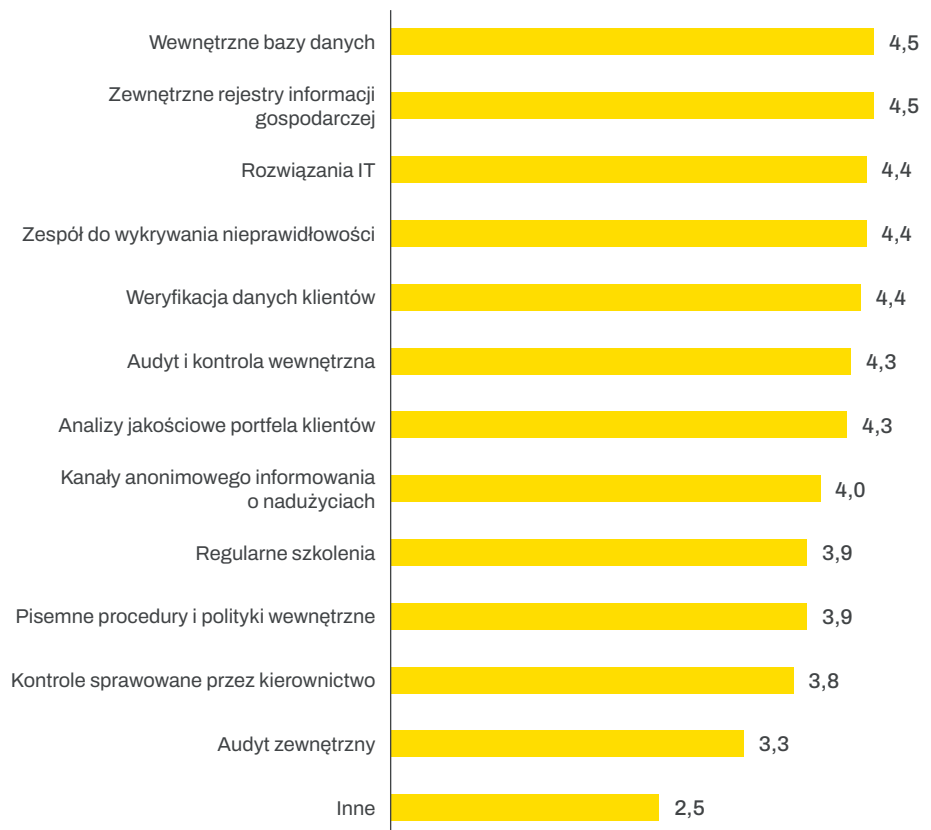
Źródło: ZPF/EY.



Wśród najskuteczniejszych metod walki z nadużyciami firmy leasingowe wskazały wewnętrzne bazy danych oraz zewnętrzne rejestry informacji gospodarczej, oceniając je średnio na poziomie 4,5 w skali 1–5 (wykres 29). Stosunkowo wysoko zostały także ocenione rozwiązania IT, pomoc zespołu do wykrywania nieprawidłowości oraz weryfikacja danych klientów, ze średnią oceną po 4,4.

**Wykres 29.** Ocena skuteczności metod walki z nadużyciami (średnia z ocen w skali od 1 do 5, gdzie 1 – nieskuteczna, 5 – bardzo skuteczna) – firmy leasingowe

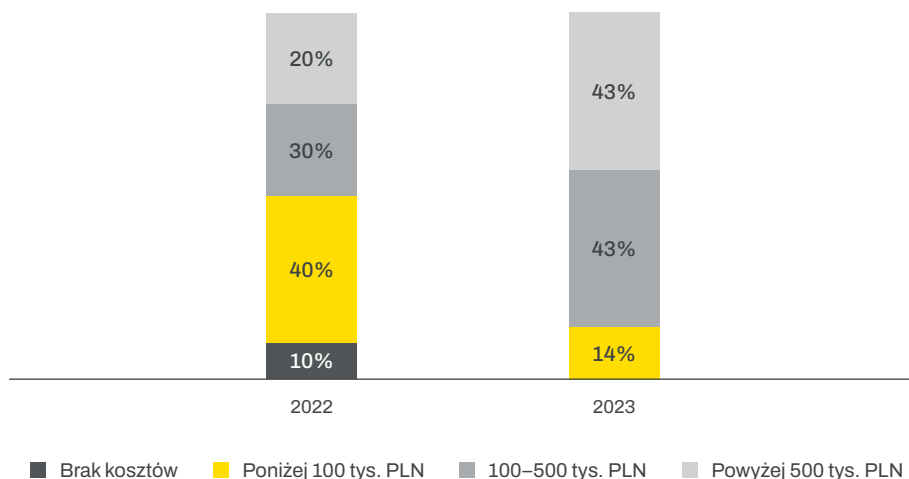
Źródło: ZPF/EY.



Szacunkowe wydatki ponoszone przez firmy leasingowe na przeciwdziałanie nadużyciom w ciągu ostatnich 12 miesięcy zauważalnie wzrosły w porównaniu do deklarowanych w poprzednim badaniu (wykres 30). W tym roku ani jeden ankietowany nie zadeklarował braku dodatkowych wydatków, z kolei prawie połowa ankietowanych (43%) zaznaczyła, że ponosi związane z tym koszty na poziomie wyższym niż 500 tys. PLN. Taki poziom szacowanych wydatków jest spójny z dostrzeganiem wzrostu intensywności nadużyć przez 62% ankietowanych firm leasingowych. Wzrost nakładów ponoszonych na walkę z nadużyciami może być także powiązany z mocnym ożywieniem oraz wzrostem wyników sprzedaży w branży leasingowej w 2023 r., wyższa sprzedaż może bowiem pociągnąć za sobą wzrost przypadków wyłudzeń leasingu. Jak podaje Związek Polskiego Leasingu, w ciągu pierwszych 6 miesięcy 2023 r. branża leasingu odnotowała wzrost wyników sprzedaży o 14,9% w ujęciu rok do roku (prognozowany wzrost wynosił ok. 8–9%)<sup>2</sup>.

**Wykres 30.** Poziom wydatków poniesionych na walkę z nadużyciami w przeciągu ostatnich 12 miesięcy – firmy leasingowe

Źródło: ZPF/EY.



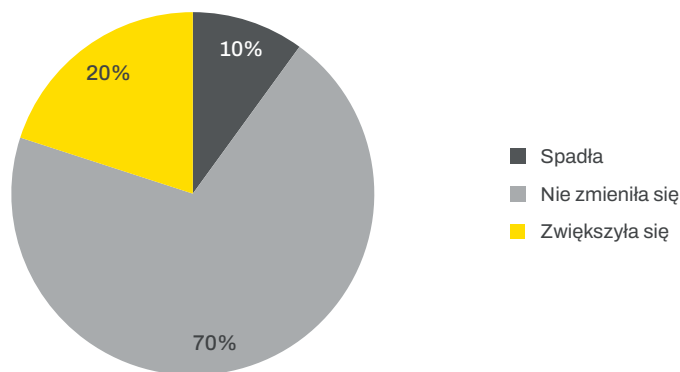
<sup>2</sup> <http://www.leasing.org.pl/aktualnosci/2023/mocne-odbicie-w-branzy-leasingu-to-dobra-koniunktura-dla-polskiej-gospodarki-i-przedsiębiorców>.

## Firmy pożyczkowe

Firmy pożyczkowe stanowią 20% tegorocznych ankietowanych. Spośród nich aż 70% wskazało, że intensywność występowania nadużyć z perspektywy ich branży nie zmieniła się względem poprzedniego roku, zwiększenie intensywności odnotowało 20%, a pozostałe 10% zauważyło spadek w tym obszarze (wykres 31).

**Wykres 31.** Zmiana intensywności występowania nadużyć w ciągu ostatnich 12 miesięcy względem poprzedniego roku – firmy pożyczkowe

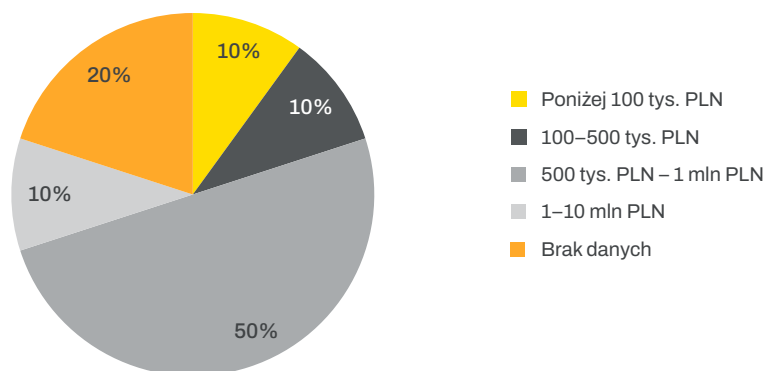
Źródło: ZPF/EY.



W kwestii szacowanych łącznych strat z tytułu nadużyć (wykres 32) największy odsetek, tj. 50% respondentów, zadeklarował że były one w przedziale między 500 tys. PLN a 1 mln PLN. Po 10% firm wskazało, że straty mieściły się w przedziale 100–500 tys. PLN, 500 tys. PLN – 1 mln PLN i 1–10 mln PLN.

**Wykres 32.** Szacowana łączna strata poniesiona w przeciągu ostatnich 12 miesięcy z powodu nadużyć – firmy pożyczkowe

Źródło: ZPF/EY.



Najbardziej istotne zagrożenie w opinii przedstawicieli firm pożyczkowych (wykres 33) stanowią wyłudzenia produktów kredytowych i pożyczek, ze średnią oceną 3,8 w skali od 1 do 4. Na drugim miejscu znalazły się cyberataki, ocenione średnio na 2,4. Pozostałe kategorie nadużyć, ze względu na specyfikę branży pożyczkowej, zostały ocenione zauważalnie niżej niż dwie pierwsze, uzyskując noty w przedziale 1,3–1,6, wśród nich znalazły się m.in. pranie pieniędzy, nieautoryzowane transakcje na rachunkach klientów, fałszowanie sprawozdania finansowego czy korupcja.

**Wykres 33.** Ocena postrzegania zagrożenia wystąpienia poszczególnych rodzajów nadużyć na bazie doświadczeń z ostatnich 12 miesięcy (średnia z ocen w skali od 1 do 4, gdzie 1 – nieistotne, 4 – bardzo istotne) – firmy pożyczkowe

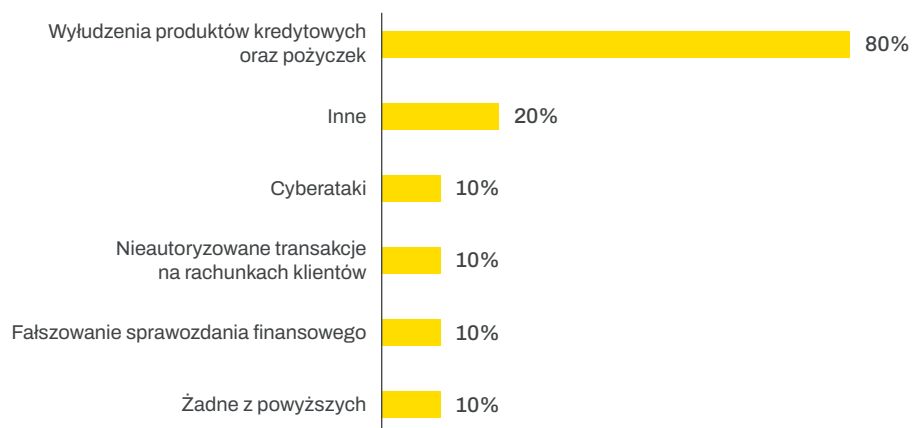
Źródło: ZPF/EY.



Zapytaliśmy również firmy pożyczkowe o to, które z nadużyć w minionym roku wystąpiły częściej niż w analogicznym okresie rok wcześniej (wykres 34). Największa i zdecydowanie dominująca grupa respondentów (80%) zauważyła większą częstotliwość występowania w przypadku prób wyludzeń produktów kredytowych oraz pożyczek, po 10% z kolei wskazało na cyberataki, nieautoryzowane transakcje na rachunkach klientów i falszowanie sprawozdań finansowych.

**Wykres 34.** Nadużycia, które w okresie ostatnich 12 miesięcy wystąpiły częściej niż w poprzednim okresie (odsetek wskazań) – firmy pożyczkowe

Źródło: ZPF/EY.

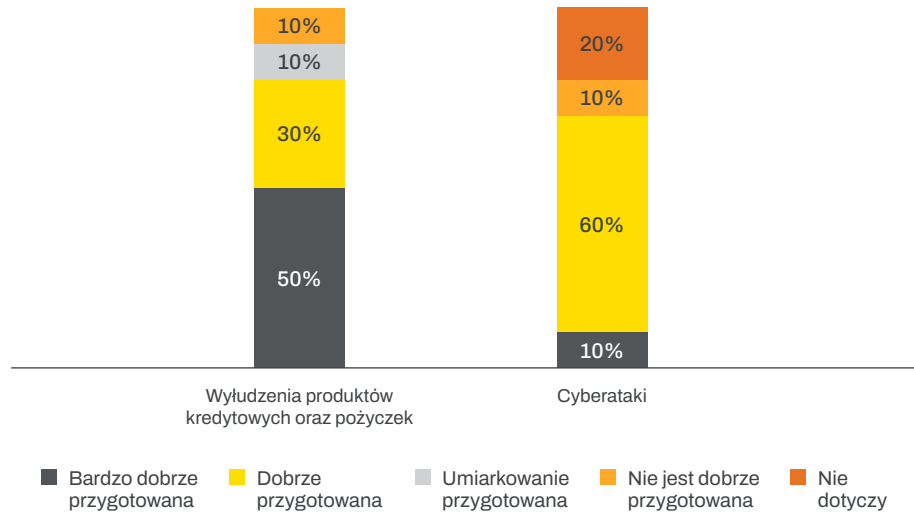


W kontekście nadużyć, których zagrożenie wystąpienia zostało ocenione najwyżej, większość respondentów ocenia swój poziom przygotowania do zapobiegania im jako dobry lub bardzo dobry (wykres 35). W przypadku wyludzeń produktów kredytowych oraz pożyczek 80% respondentów deklaruje co najmniej dobre przygotowanie, w tym 50% jest przygotowanych bardzo dobrze. W przypadku cyberataków co najmniej dobrze przygotowanych jest 70% respondentów, w tym 10% bardzo dobrze. W obu przypadkach jedynie 10% instytucji stwierdziło, że nie są wystarczająco przygotowane.



**Wykres 35.** Stopień przygotowania instytucji do walki z nadużyciami wskazanymi jako kluczowe – firmy pożyczkowe

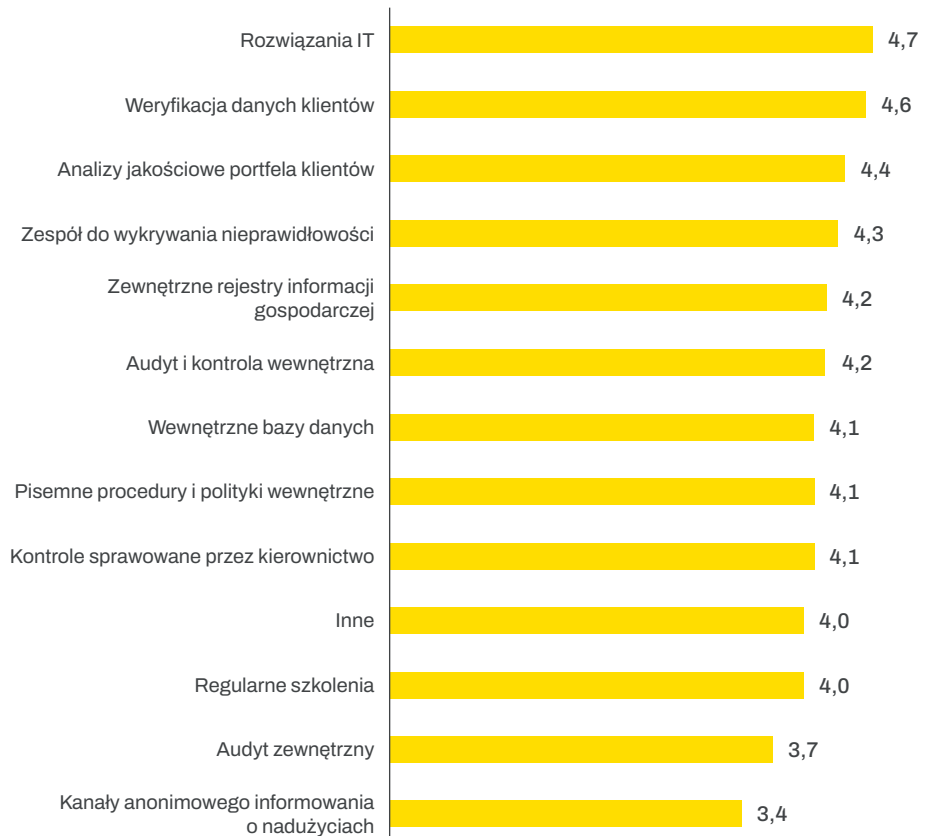
Źródło: ZPF/EY.



Wśród metod wykorzystywanych przez firmy pożyczkowe do walki z nadużyciami (wykres 36) najlepiej ocenione zostały rozwiązania IT, ze średnią oceną skuteczności na poziomie 4,7 (w skali od 1 do 5) oraz weryfikacja danych klientów z oceną 4,6. Na trzecim miejscu znalazły się analizy jakościowe portfela klientów, ocenione na 4,4. Większość pozostałych metod wykorzystywanych przez firmy pożyczkowe do walki z nadużyciami oceniona została również stosunkowo wysoko, w przedziale 3,4–4,3. Najmniej skutecznymi metodami w ocenie ankietowanych firm pożyczkowych jest audyt zewnętrzny (z oceną 3,7) oraz kanały anonimowego informowania o nadużyciach (3,4).

**Wykres 36.** Ocena skuteczności metod walki z nadużyciami (średnia z ocen w skali od 1 do 5, gdzie 1 – nieskuteczna, 5 – bardzo skuteczna) – firmy pożyczkowe

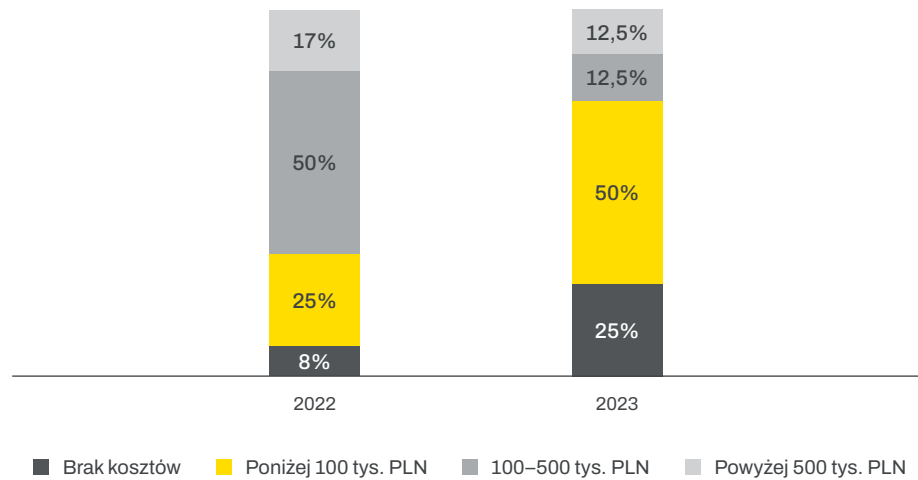
Źródło: ZPF/EY.



W ramach przeprowadzonego badania przeanalizowano szacunkowe koszty działań podejmowanych przez firmy pożyczkowe w celu przeciwdziałania nadużyciom w ciągu ostatnich 12 miesięcy (wykres 37). Deklarowane wydatki przeznaczone na ten cel w sektorze pożyczkowym zauważalnie spadły w porównaniu do poprzedniego badania. Podczas gdy w 2022 roku 50% ankietowanych twierdziło, że ponoszone przez nich koszty są w przedziale między 100 tys. a 500 tys. PLN, to obecnie wskazuje tak jedynie 13%. Największy odsetek firm (50%) biorących udział w tegorocznym badaniu poniósł koszty w wysokości nieprzekraczającej 100 tys. PLN. Ponadto co czwarty respondent twierdzi, że na cele prewencyjne w jego instytucji nie poniesiono w analizowanym okresie żadnych wydatków.

**Wykres 37.** Poziom wydatków poniesionych na walkę z nadużyciami w przeciągu ostatnich 12 miesięcy – firmy pożyczkowe

Źródło: ZPF/EY.

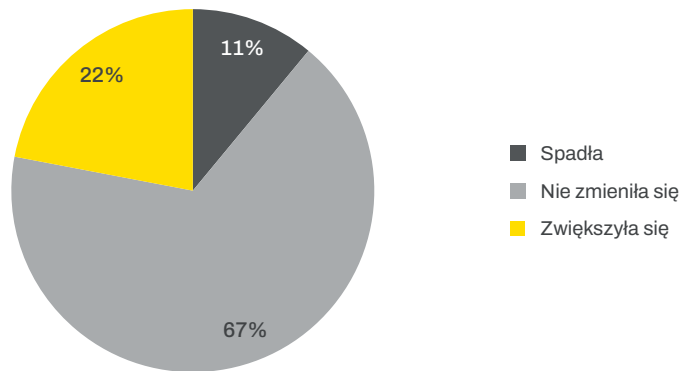


## Firmy faktoringowe

Firmy faktoringowe stanowią 18% respondentów tegorocznego badania. Spośród nich 67% twierdzi, że intensywność zjawiska nadużyć obserwowana w przeciągu ostatnich 12 miesięcy nie zmieniła się, 11% wskazuje że spadła, a 22% że uległa zwiększeniu (wykres 38).

**Wykres 38.** Zmiana intensywności występowania nadużyć w ciągu ostatnich 12 miesięcy względem poprzedniego roku – firmy faktoringowe

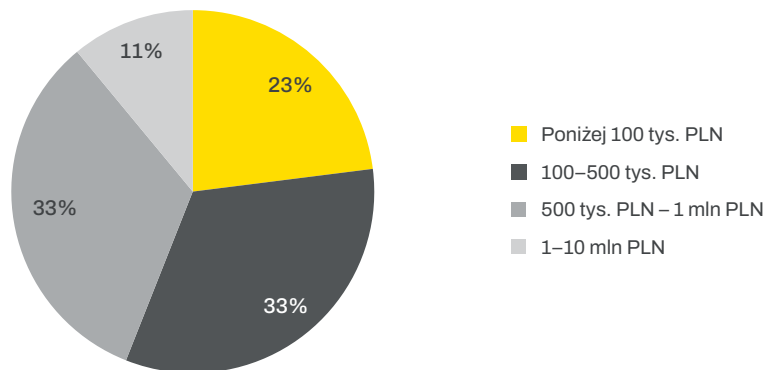
Źródło: ZPF/EY.



W kwestii wysokości szacunkowych strat z tytułu nadużyć w ciągu minionych 12 miesięcy (wykres 39) największe odsetki respondentów, tj. po 33%, wskazały, że były one na poziomie 100–500 tys. PLN i 500 tys. – 1 mln PLN. Zgodnie z deklaracją 23% firm szacowane straty nie przekroczyły poziomu 100 tys. PLN, z kolei najmniejsza grupa (11%) wskazuje przedział między 1 mln a 10 mln PLN.

**Wykres 39.** Szacowana łączna strata poniesiona w przeciągu ostatnich 12 miesięcy z powodu nadużyć – firmy faktoringowe

Źródło: ZPF/EY.



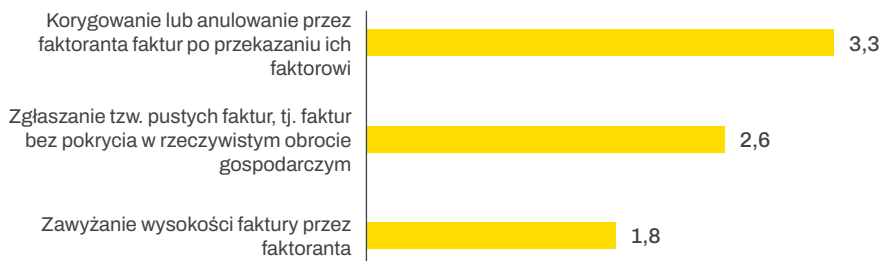
Największe zagrożenie przedstawiciele firm faktoringowych (wykres 40) zauważają w związku z dwoma nadużyciami: fałszowaniem faktur przez faktoranta, ocenionym średnio na poziomie 3,0 w skali od 1 do 4 oraz zumą faktoranta z kontrahentem (płatnikiem), z niewiele niższym wynikiem na poziomie 2,9. Najniżej z kolei oceniono kradzież tożsamości/podszywanie się pod faktoranta (1,6) oraz ryzyko zmywy faktoranta z pracownikiem firmy faktoringowej (1,2). W przypadku nadużyć związanych z fałszowaniem faktur przez faktoranta najwyższej ocenione zostało zagrożenie korygowania lub anulowania przez faktoranta faktur po przekazaniu ich faktorowi, ze średnią oceną na poziomie 3,3. Na drugim miejscu znalazło się zgłaszanie tzw. pustych faktur, nie mających pokrycia w rzeczywistym obrocie gospodarczym (2,6).

**Wykres 40.** Ocena postrzegania zagrożenia wystąpienia poszczególnych rodzajów nadużyć, w tym nadużyć związanych z fałszowaniem faktur przez faktoranta, na bazie doświadczeń z ostatnich 12 miesięcy (średnia z ocen w skali od 1 do 4, gdzie 1 – nieistotne, 4 – bardzo istotne) – firmy faktoringowe

Źródło: ZPF/EY.



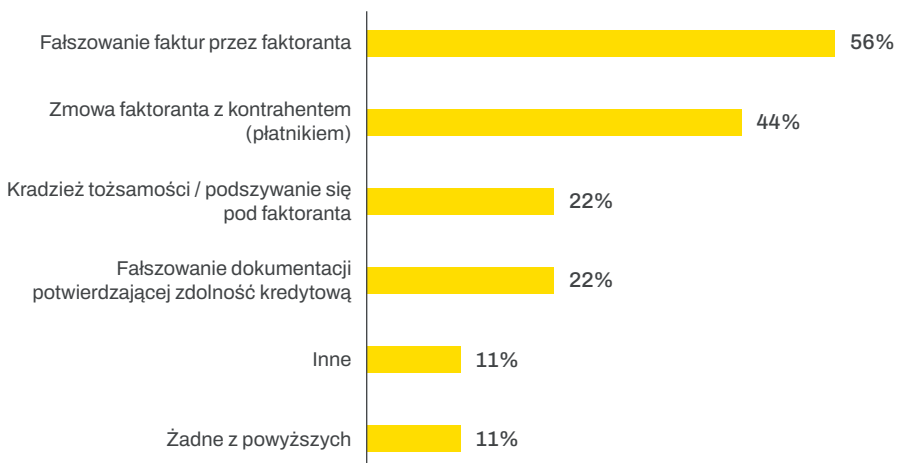
#### Nadużycia związane z fałszowaniem faktur przez faktoranta:



Zapytaliśmy ponadto przedstawicieli branży faktoringowej, które typy nadużyć w reprezentowanych przez nich instytucjach w ciągu ostatnich 12 miesięcy występowały częściej niż w poprzednim okresie (wykres 41). Ponad połowa firm (56%) wskazała na intensyfikację fałszowania faktur przez faktorantów, z kolei 44% zauważyło wzrost intensywności nadużyć związanych ze zmovą faktoranta z kontrahentem. Po 22% wskazało na kradzież tożsamości/podszywanie się pod faktoranta oraz na fałszowanie dokumentacji potwierdzającej zdolność kredytową.

**Wykres 41.** Nadużycia, które w okresie ostatnich 12 miesięcy wystąpiły częściej niż w poprzednim okresie – firmy faktoringowe

Źródło: ZPF/EY.



W rankingu metod walki z ryzykiem nadużyć stworzonym w oparciu o odpowiedzi firm faktoringowych (wykres 42) czołowe miejsca zajęły weryfikacja danych klientów, ze średnią oceną 4,2 (w skali 1–5), analizy jakościowe portfela klientów (4,1), wewnętrzne bazy danych (4,0) oraz czynności podejmowane przez wewnętrzny zespół do wykrywania nieprawidłowości (4,0). Stosunkowo skutecznymi metodami są także regularne szkolenia i kontrole sprawowane przez kierownictwo, obie ocenione średnio na poziomie 3,8. Najmniej skutecznymi metodami w opinii firm faktoringowych okazał się audyt wewnętrzny (2,5) oraz kanały anonimowego informowania o nadużyciach (2,3).

**Wykres 42.** Ocena skuteczności metod walki z nadużyciami (średnia z ocen w skali od 1 do 5, gdzie 1 – nieskuteczna, 5 – bardzo skuteczna) – firmy faktoringowe

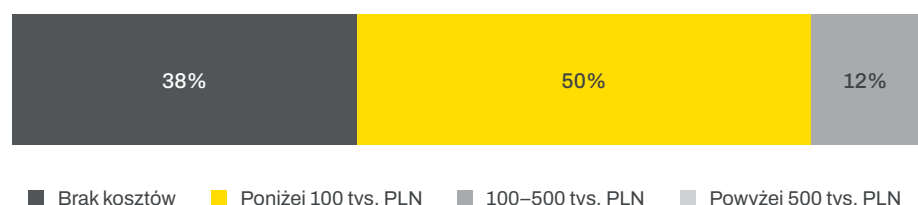
Źródło: ZPF/EY.



W zakresie pytania o szacowane wydatki poniesione przez instytucje faktoringowe na walkę z nadużyciami w minionych 12 miesiącach (wykres 43) połowa respondentów oceniła, że wyniosły one poniżej 100 tys. PLN, a w przypadku 12% były to kwoty w przedziale od 100 tys. PLN do 500 tys. PLN. Ponadto aż 38% wskazało, że nie poniosło dodatkowych wydatków z tego tytułu.

**Wykres 43.** Poziom wydatków poniesionych na walkę z nadużyciami w przeciągu ostatnich 12 miesięcy – firmy faktoringowe

Źródło: ZPF/EY.

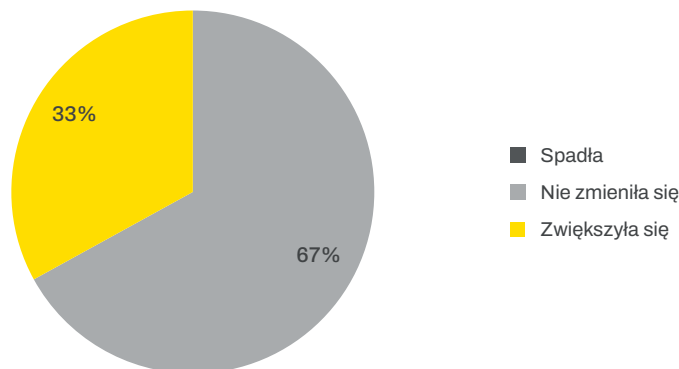


## Zakłady ubezpieczeń

W tegorocznej wersji raportu w części szczegółowej wyróżniliśmy również firmy ubezpieczeniowe, ze względu na ich większy udział w gronie respondentów w porównaniu do lat poprzednich – stanowią one 12% respondentów. Spośród instytucji sektora ubezpieczeniowego 67% wskazało, że intensywność występujących w nich nadużyć nie zmieniła się względem poprzedniego roku (wykres 44). Pozostałe 33% wskazały na zwiększenie się tego zjawiska.

**Wykres 44.** Zmiana intensywności występowania nadużyć w ciągu ostatnich 12 miesięcy względem poprzedniego roku – firmy ubezpieczeniowe

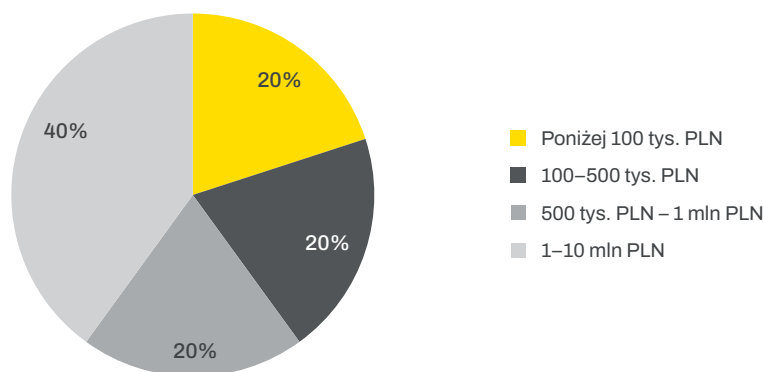
Źródło: ZPF/EY.



W odniesieniu do wysokości szacowanej łącznej straty poniesionej przez instytucje ubezpieczeniowe z tytułu nadużyć (wykres 45) największa grupa, tj. 40% z nich, zadeklarowała straty w najwyższym przedziale od 1 mln do 10 mln PLN. Spośród pozostałych firm uczestniczących w badaniu po 20% poniosło koszty na poziomie niższym niż 100 tys. PLN oraz w przedziałach 100–500 tys. PLN i 500 tys. – 1 mln PLN.

**Wykres 45.** Szacowana łączna strata poniesiona w przeciągu ostatnich 12 miesięcy z powodu nadużyć – firmy ubezpieczeniowe

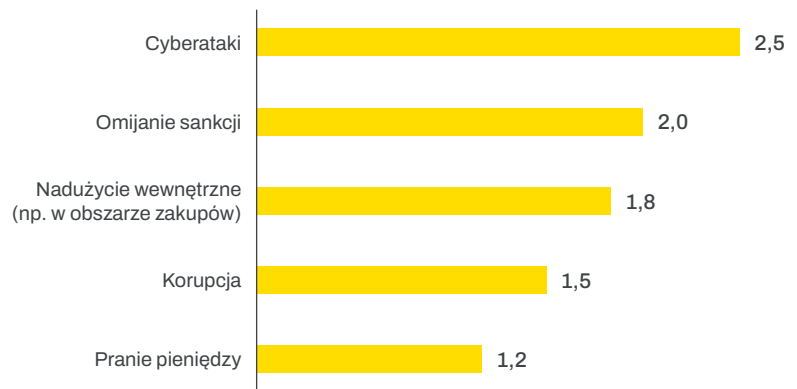
Źródło: ZPF/EY.



Podobnie jak w opisanych wyżej innych branżach, firmy ubezpieczeniowe największe zagrożenie dostrzegają w związku z cyberatakami, które w skali od 1 do 4 oceniły średnio na 2,5 (wykres 46). Wśród istotniejszych ryzyk znalazło się również omijanie sankcji (ze średnią oceną na poziomie 2,0) oraz nadużycia wewnętrzne (1,8). Najmniejsze zagrożenie w opinii firm ubezpieczeniowych stanowi korupcja, oceniona średnio na 1,5 oraz pranie pieniędzy (1,2).

**Wykres 46.** Ocena postrzegania zagrożenia wystąpienia poszczególnych rodzajów nadużyć na bazie doświadczeń z ostatnich 12 miesięcy (średnia z ocen w skali od 1 do 4, gdzie 1 – nieistotne, 4 – bardzo istotne) – firmy ubezpieczeniowe

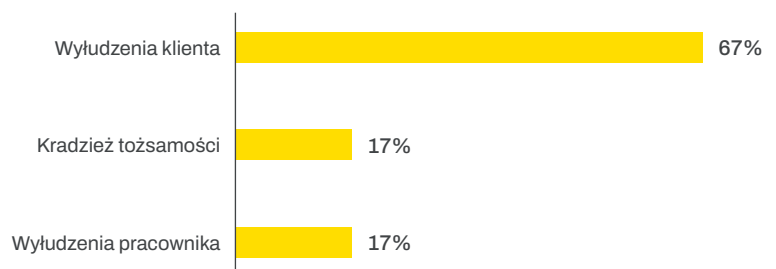
Źródło: ZPF/EY.



Poprosiliśmy ponadto przedstawicieli zakładów ubezpieczeniowych o wskazanie innych schematów nadużyć lub zagrożeń w kontekście nadużyć istotnych dla ich branży (wykres 47). Wśród odpowiedzi wyłoniono trzy główne schematy nadużyć związane ze specyfiką działalności sektora – najistotniejszym okazało się ryzyko dotyczące wyłudzeń ubezpieczeń dokonywanych przez klientów, wskazane przez 67% firm. Wspomniane zostały również nadużycia związane z kradzieżą tożsamości oraz wyłudzeniami dokonywanymi przez pracowników (po 17%).

**Wykres 47.** Inne schematy nadużyć lub zagrożenia w kontekście nadużyć, istotne dla zakładów ubezpieczeń

Źródło: ZPF/EY.

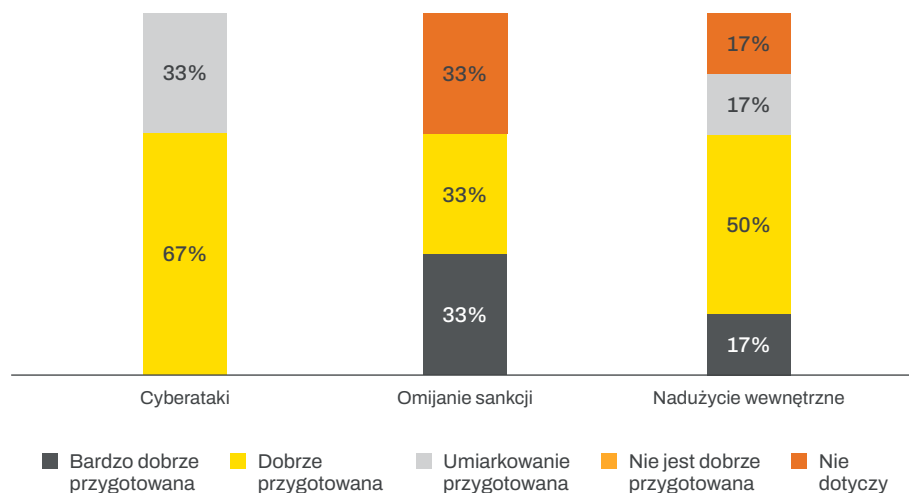


W przypadku poziomu przygotowania do walki z nadużyciami wskazanymi jako kluczowe dla branży ubezpieczeń większość respondentów oceniła swoje przygotowanie na poziomie dobrym lub bardzo dobrym (wykres 48). W przypadku cyberataków 67% instytucji zadeklarowało dobre przygotowanie, a 33% umiarkowane. W zakresie nadużycia polegającego na omijaniu sankcji 66% ubezpieczycieli zadeklarowało przygotowanie do walki z nim jako bardzo dobre (33%) lub dobre (33%). W przypadku nadużyć wewnętrznych 17% firm jest przygotowanych bardzo dobrze, 50% dobrze i 17% umiarkowanie.

Jako najskuteczniejsze metody walki z nadużyciami (wykres 49) firmy ubezpieczeniowe wskazały mechanizmy kontrolne i nadzorcze, takie jak audyt i kontrola wewnętrzna (ze średnią oceną 4,0 w skali od 1 do 5), kontrole sprawowane przez kierownictwo (3,8) oraz pisemne procedury i polityki wewnętrzne (3,7). Warto zauważyć, że pomimo wskazania przez ankietowanych istnienia zagrożeń związanych z nadużyciami pracowników kanały anonimowego informowania o nadużyciach postrzegane są jako jedna z najmniej efektywnych metod walki z nadużyciami (średnia 2,7).

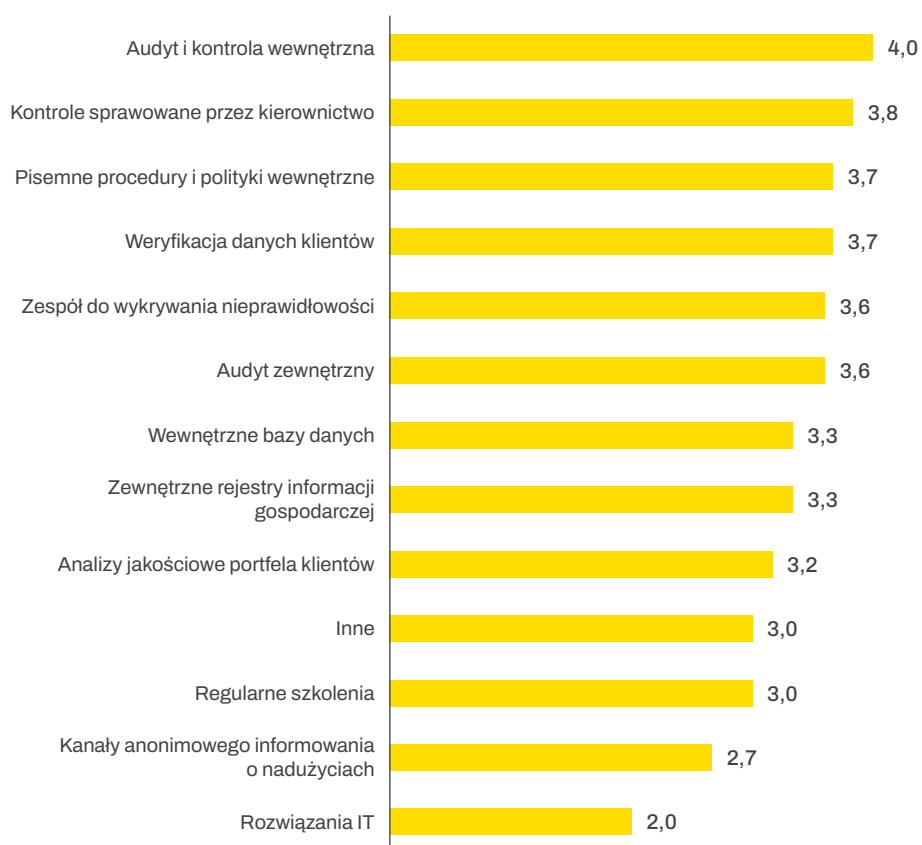
**Wykres 48.** Stopień przygotowania reprezentowanej instytucji do walki z nadużyciami – firmy ubezpieczeniowe

Źródło: ZPF/EY.



**Wykres 49.** Ocena skuteczności metod walki z nadużyciami (średnia z ocen w skali od 1 do 5, gdzie 1 – nieskuteczna, 5 – bardzo skuteczna) – firmy ubezpieczeniowe

Źródło: ZPF/EY.







Tegoroczne badanie pokazuje, że problem nadużyć wciąż jest istotnym problemem dla większości przedstawicieli branży finansowej. Obecna sytuacja makroekonomiczna, obejmująca m.in. pogorszenie koniunktury gospodarczej oraz wojnę na Ukrainie nie spowodowała jednak znacznego nasilenia się zjawiska nadużyć w sektorze finansowym.

Na przestrzeni lat obserwowany jest coraz większy wzrost świadomości społeczeństwa w zakresie ochrony danych osobowych i konieczności zastrzegania utraconych dokumentów. Umożliwia to coraz skuteczniejsze zapobieganie wyłudzeniom kredytów i pożyczek z wykorzystaniem cudzych danych<sup>3</sup>. Nie idzie to jednak w parze ze świadomością dotyczącą zagrożeń online. Według badania „Poziom wiedzy finansowej Polaków 2023” aż 44% badanych odczuwa niedobór wiedzy w obszarze cyberbezpieczeństwa<sup>4</sup>. Sytuacja ta jest wykorzystywana przez oszustów i skutkuje coraz częstszym przenoszeniem się ryzyka nadużyć do cyberprzestrzeni, a cyberataki po raz kolejny znalazły się w czołówce zagrożeń, z którymi zmagają się badane instytucje. Nowe i skuteczniejsze metody oszustw w cyberprzestrzeni zwiększają ryzyko wyłudzeń za pomocą bankowości elektronicznej.

W związku z powyższym branża finansowa coraz częściej zauważa potrzebę zwiększenia nakładów na zabezpieczenia oraz narzędzia antifraud. Jednak nadal zdecydowana większość respondentów wskazuje, że wydatki na ten cel w reprezentowanych przez nich instytucjach są na odpowiednim poziomie i ocenia swój poziom przygotowania do walki z nadużyciami jako dobry.

W kwestii rozwiązań, które mogłyby okazać się pomocne w walce z nadużyciami, podobnie jak w poprzednich edycjach badania, respondenci zwracają uwagę na potrzebę zarówno szerszego dostępu do państwowych baz danych, jak i potrzebę stworzenia odpowiednich mechanizmów wymiany informacji pomiędzy instytucjami finansowymi. Postulują również wprowadzenie rozwiązań IT obejmujących m.in. programy wychytujące schematy nadużyć oraz umożliwiające zastosowanie rozwiązań opartych na danych biometrycznych. Podkreślana jest także konieczność zmian prawnych oraz modyfikacja wewnętrznych procesów funkcjonujących w organizacjach.

Wyniki badania wskazują, że pomimo różnic w rodzajach zagrożeń, z którymi borykają się firmy działające w branży finansowej, wypracowanie nowych skutecznych metod ochrony przed nadużyciami wciąż jest aktualnym i ważnym tematem dla wszystkich respondentów.

<sup>3</sup> Raport InfoDOK – II kwartał 2023., Związek Banków Polskich, Warszawa 2023.

<sup>4</sup> Poziom wiedzy finansowej Polaków 2023. Edycja VI | Badanie, Warszawski Instytut Bankowości / Fundacja GPW, Warszawa 2023.

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

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

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



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

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

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

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

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

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

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

COPYRIGHT

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

[www.zpf.pl](http://www.zpf.pl)