

# Nadużycia w sektorze finansowym

## Raport z badania

# Nadużycia w sektorze finansowym

Raport z Badania

EDYCJA 2017



**Konferencja Przedsiębiorstw Finansowych** – powstała 27 października 1999 roku i obecnie skupia ponad osiemdziesiąt kluczowych przedsiębiorstw z wielu sektorów polskiego rynku finansowego, w tym bankowości, zarządzania wierzytelnościami, doradców i pośredników finansowych, instytucji pożyczkowych, zarządzających informacją gospodarczą i kredytową, odwróconej hipoteki w modelu sprzedażowym oraz ubezpieczeń. KPF to Członek Rady Rozwoju Rynku Finansowego, powołanej do życia przez Ministra Finansów Rzeczypospolitej Polskiej oraz Członek prestiżowej organizacji samorządowej europejskiego przemysłu kredytowego EUROFINAS (European Federation of Finance House Associations), zrzeszającej siedemnaście krajowych organizacji, reprezentujących ponad 1.200 instytucji finansowych. KPF ma w swoim dorobku badawczym już kilkaset raportów, koncentrując się merytorycznie na obszarze kredytu.



**Firma EY** jest światowym liderem rynku usług profesjonalnych obejmujących usługi audytorskie, doradztwo podatkowe, doradztwo biznesowe i doradztwo transakcyjne. Na całym świecie EY zatrudnia ponad 247 570 pracowników, których łączą wspólne wartości i przywiązanie do dostarczania klientom wysokiej jakości usług. Misją EY jest ciągle usprawnianie rzeczywistości wyrażające się w hasło „Building a Better Working World”. Firma pomaga swoim pracownikom, klientom i społecznościom, w których funkcjonuje, wykorzystać ich potencjał.

EY ma biura w ponad 150 krajach, dzięki czemu może wspierać klientów w niemal każdym zakątku świata. W Polsce ma około 3000 specjalistów pracujących w 7 biurach: w Warszawie, Gdańsku, Katowicach, Krakowie, Łodzi, Poznaniu i Wrocławiu oraz w Centrum Usług Wspólnych. Na lokalnym rynku EY wielokrotnie nagradzono tytułami najlepszej i najsukuteczniejszej firmy doradztwa podatkowego wg rankingu Dziennika Gazety Prawnej. Firma wygrywała również Ranking Audytorów Rzeczypospolitej.

EY angażuje się w działania na rzecz promocji przedsiębiorczości. Od 15 lat zaprasza kandydatów do startu w polskiej edycji konkursu Przedsiębiorca Roku, której zwycięzcy reprezentują nasz kraj w międzynarodowym finale World Entrepreneur of the Year organizowanym co roku w Monte Carlo.

EY od wielu lat na całym świecie wspiera inicjatywy związane ze sztuką. W Londynie jest partnerem Tate Britain i Tate Modern. Współpracuje także z British Museum czy National Gallery. Liczne projekty realizowane są także w Australii. W EY Polska działa inicjatywa EY Art Club promująca polskich artystów młodego pokolenia. Organizowane są spotkania z ludźmi sztuki, wykłady i wspólne zwiedzanie wystaw. Od 2017 roku EY Polska jest Mecenaszem Muzeum Sztuki Nowoczesnej w Warszawie.

EY to także jeden z najlepszych pracodawców w Polsce. Firma została wielokrotnie wyróżniona tytułem Idealnego Pracodawcy według Uniwersum, a także Najbardziej Pożądanego Pracodawcy w rankingu „Pracodawca Roku®” prowadzonym przez międzynarodową organizację studencką AIESEC. W 2017 roku Great Place to Work nagroził EY w kategorii organizacji zatrudniających ponad 500 pracowników.

## COPYRIGHT

- © Konferencja Przedsiębiorstw Finansowych w Polsce – Związek Pracodawców,  
ul. Długie Pobrzeże 30, 80 – 888 Gdańsk, info@kpf.pl
- © Ernst & Young spółka z ograniczoną odpowiedzialnością Business Advisory spółka komandytowa,  
Rondo ONZ 1, 00 – 124 Warszawa, www.ey.com/pl



Mariusz Witalis,  
Partner EY

Szanowni Państwo,

*Przeciwdziałanie nadużyciom w sektorze finansowym to ciągły wyścig z oszustami, którzy w błyskawicznym tempie opanowują nowe techniki i metody popełniania przestępstw.*

*Institucje starają się być zawsze o krok przed nimi. Szukając najlepszych metod przeciwdziałania nadużyciom, balansują pomiędzy skutecznością a ekonomią.*

*EY, wraz z Konferencją Przedsiębiorstw Finansowych, po raz kolejny podjętę się próby zbadania jak instytucje radzą sobie w tym wyścigu.*

*Serdecznie dziękujemy instytucjom, które wypełniając ankietę włączyły się w badanie, a wszystkie pozostałe serdecznie zapraszamy do lektury i życzymy dalszych sukcesów w walce z nadużyciami.*



Andrzej Roter,  
Prezes Zarządu  
Konferencji  
Przedsiębiorstw  
Finansowych  
w Polsce

*Dla praktyków gospodarczych rynku finansowego niezmiernie ważnym jest, by posiadać wciąż aktualną wiedzę na temat skali oraz dostępnych możliwości i narzędzi do walki z wyłudzeniami. Oddane do Państwa rąk opracowanie podkreśla, że skala nadużyć, takich jak fałszerstwa i kradzieże tożsamości, wyłudzenia kredytowe nieustannie rośnie. Na tak określone wyzwanie, musimy, także wspólnie, poszukiwać efektywnej odpowiedzi, korzystając z dynamicznego rozwoju nowych technologii w branży i stale doskonaląc swoje systemy do wykrywania oszustw pod kątem nowych metod i technik w obszarze wyłudzeń. Opracowanie, które powstaje w wyniku realizacji naszego wspólnego projektu badawczego, jest od wielu już lat źródłem praktycznych wskazówek, które pomagają w walce z tym zjawiskiem. Serdecznie dziękuję ekspertom, którzy podzielili się swoimi doświadczeniami w tej edycji badania, dzięki czemu będzie ono ponownie wartościowym opracowaniem dla praktyków rynku usług finansowych.*



Andrzej Sugajski,  
Dyrektor Generalny  
Związku Polskiego  
Leasingu

*W czasach następujących szybko zmian otoczenia gospodarczego, rośnie znaczenie informacji w przeciwdziałaniu nadużyciom. Już dzisiaj ok. 10% wszystkich kryzysów jest wywołanych błędami w zarządzaniu i brakiem szybkiego dostępu do informacji. Inicjatywa wzajemnego dzielenia się wiedzą i międzysektorowej współpracy jest niezwykle istotna w dobie mobilności i nowych technologii, które są niezwykle szybko przyswajane i skutecznie wykorzystywane przez zorganizowane grupy przestępcze. Jako branża prowadzimy działania mające na celu walkę z próbami wyłudzeń finansowania, jednak nie zapominamy o współdziałaniu z szerokim gronem partnerów w tym zakresie. Dobrym przykładem może być współpraca reprezentantów firm leasingowych oraz firm z sektora bankowego i pożyczkowego przy obecnej edycji badania. Serdecznie dziękuję ekspertom KPF, EY oraz wszystkim przedstawicielom sektora finansowego, uczestniczącym w badaniu, którego wyniki prezentuje niniejszy raport.*



# Spis treści

<b>Spis treści</b> .....	<b>5</b>
<b>Wprowadzenie</b> .....	<b>7</b>
<b>Uczestnicy badania</b> .....	<b>8</b>
<b>Główne wnioski</b> .....	<b>9</b>
Cyberprzestępczość niepokoi coraz bardziej .....	9
Firmy coraz lepiej przygotowane do walki z nadużyciami .....	12
Firmy chętniej inwestują w przeciwdziałanie nadużyciom .....	15
<b>Szczegółowe wyniki badania</b> .....	<b>16</b>
<b>Banki</b> .....	<b>16</b>
Skala zjawiska nadużyć .....	16
Przeciwdziałanie nadużyciom .....	18
Rozwiązania IT .....	19
<b>Firmy leasingowe</b> .....	<b>21</b>
Skala zjawiska nadużyć .....	21
Przeciwdziałanie nadużyciom .....	23
Rozwiązania IT .....	23
Skutki nadużyć.....	24
<b>Instytucje pożyczkowe</b> .....	<b>26</b>
Skala zjawiska nadużyć .....	26
Przeciwdziałanie nadużyciom .....	27
Rozwiązania IT .....	28
Skutki nadużyć.....	30
<b>Wyzwania związane z przeciwdziałaniem nadużyciom</b> .....	<b>31</b>
<b>Podsumowanie</b> .....	<b>32</b>



## Wprowadzenie

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

Badania nadużyć w sektorze finansowym prowadzone są przez EY i KPF od 2009 roku.

W każdym roku udoskonalamy formułę badania tak, aby jak najlepiej dostosować ją do zmieniających się oczekiwań sektora finansowego.

Z poprzednich edycji badania wiemy, że ryzyko na jakie narażone są różne typy instytucji finansowych nie jest jednakowe, stąd też podejście do przeciwdziałania nadużyciom może się różnić w zależności od profilu działalności danej instytucji. Dlatego, aby zapewnić możliwość jeszcze dokładniejszej analizy zjawiska nadużyć w branży finansowej oraz zrozumieć specyfikę poszczególnych jej przedstawicieli, w tym roku postanowiliśmy wprowadzić do ankiety pytania specyficzne, opracowane pod kątem danego typu instytucji finansowej.

Poza częścią ogólną ankiety, wspólną dla wszystkich respondentów, przygotowaliśmy oddzielne zestawy pytań dedykowane historycznie najliczniej reprezentowanym rodzajom instytucji finansowych, tj. bankom, firmom leasingowym oraz instytucjom pożyczkowym.

Mamy nadzieję, że dzięki zastosowaniu powyższej zmiany, wyniki tegorocznej edycji badania spotkają się z jeszcze większym zainteresowaniem i dostarczą Państwu dodatkowych informacji przydatnych w codziennej walce z nadużyciami.

Badanie zostało przeprowadzone w formie anonimowej ankiety w okresie od czerwca do sierpnia 2017 roku.

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

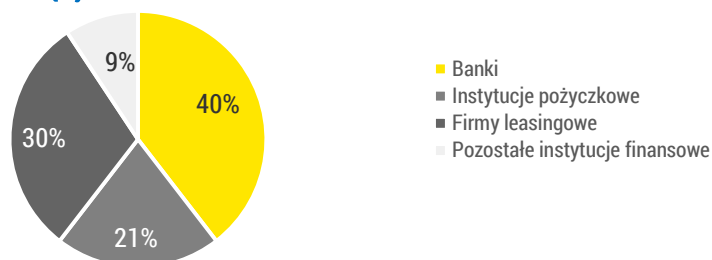
Raport z badania podzielony jest na 2 części. W pierwszej omówione zostały główne wnioski z badania, w drugiej szczegółowe wyniki dla trzech głównych grup respondentów: banków, leasingodawców oraz instytucji pożyczkowych.



## Uczestnicy badania

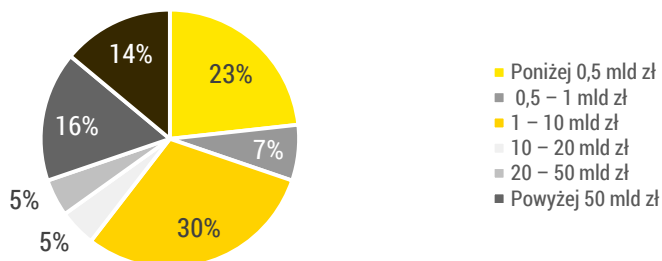
Liczba respondentów biorących udział w naszym badaniu po raz kolejny wzrosła. W tym roku uzyskaliśmy o 1/4 ankiet więcej niż przed rokiem. Tradycyjnie najliczniejszą grupę uczestników stanowiły banki. Przedstawiciele banków, w tym banków uniwersalnych, banków specjalizujących się w udzielaniu kredytów detalicznych, banków spółdzielczych oraz hipotecznych stanowili blisko 40% ankietowanych. Poza bankami liczną reprezentację miały firmy leasingowe – stanowiąc 30% respondentów oraz instytucje pożyczkowe, na które przypada 21% wypełnionych ankiet. Istotny udział firm leasingowych i instytucji pożyczkowych wśród respondentów badania pozwolił na uchwycenie specyficznych dla tych instytucji finansowych wyzwań związanych ze zjawiskiem nadużyć. Wśród respondentów znaleźli się także przedstawiciele innych instytucji finansowych, w tym zajmujących się pośrednictwem kredytowym, zakładów ubezpieczeń oraz dedykowanych branży finansowej centrów usług wspólnych.

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



Poza liczbą respondentów zmianie uległa w tym roku również struktura wielkości reprezentowanych instytucji, mierzona sumą bilansową na koniec poprzedniego roku.

**Wykres nr 2. Wielkość instytucji uczestniczących w badaniu ze względu na sumę bilansową na koniec 2016 roku (w miliardach zł)**



W tegorocznym badaniu największą grupą respondentów były średnie instytucje, których suma bilansowa wyniosła pomiędzy 1 a 10 miliardów złotych, wśród których najwięcej było firm leasingowych. W tej grupie znajdował się blisko co trzeci respondent, co oznacza prawie 19 pkt. proc. więcej niż w ubiegłorocznym badaniu. O prawie 14 pkt. proc. zmniejszył się natomiast udział respondentów reprezentujących najmniejsze instytucje, tj. takie, których suma bilansowa nie przekroczyła 0,5 miliarda złotych. W ubiegłorocznym badaniu respondenci ci stanowili blisko 40% ogółu i byli jednocześnie najliczniejszą grupą.

## Główne wnioski

Analiza udzielonych odpowiedzi wykazała, że niektóre zjawiska w podobnym stopniu dotyczą wszystkich uczestników rynku. W związku z tym pierwsza część Raportu przedstawia nasze obserwacje i wnioski wspólne dla wszystkich typów instytucji finansowych, które wzięły udział w badaniu.

### Cyberprzestępczość niepokoi coraz bardziej

Podobnie jak przed rokiem, zapytaliśmy respondentów o to, jak w ostatnich dwóch latach zmieniło się ich postrzeganie różnych rodzajów ryzyka. Aż połowa respondentów dostrzega wzrost (w tym także istotny wzrost) ryzyka wyłudzeń produktów kredytowych. Dla instytucji, których podstawową działalnością jest sprzedaż kredytów, pożyczek, czy leasingu tego typu wyłudzenia powodować mogą najpoważniejsze konsekwencje finansowe. Nie jest więc zaskoczeniem, że instytucje licznie wskazały na rosnący poziom tego ryzyka.

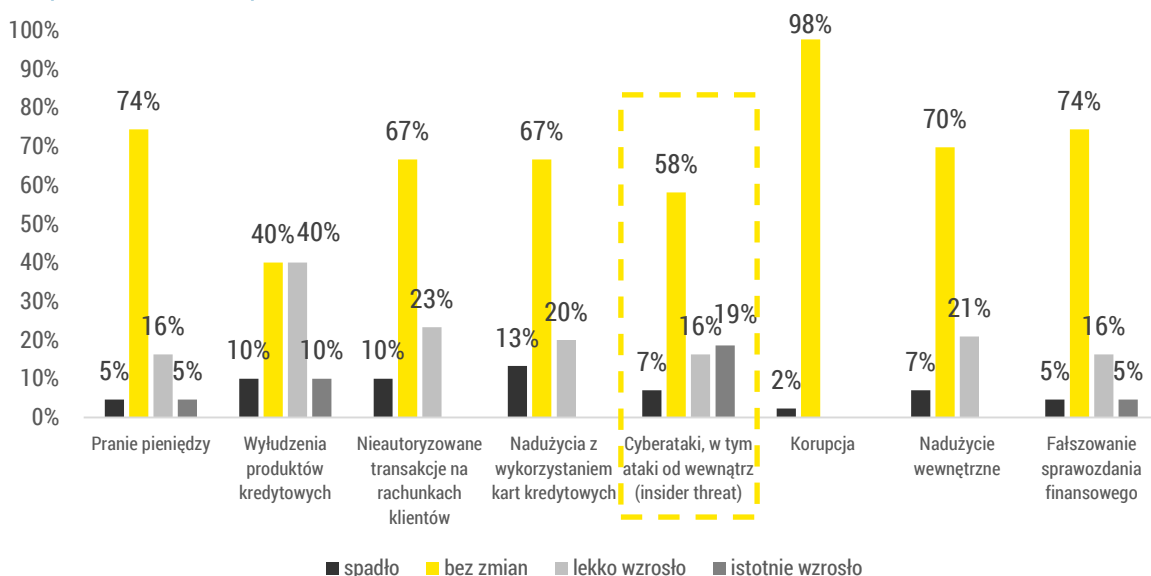
Ciekawie przedstawia się również postrzeganie ryzyka korupcji. Zdecydowana większość ankietowanych (98%) wskazała, że ryzyko wystąpienia korupcji pozostaje na tym samym poziomie, a żaden z respondentów nie wskazał, że wzrosło. Podobny wniosek płynie z tegorocznego badania EMEIA Fraud Survey<sup>1</sup>, przeprowadzonego przez EY, z którego wynika, że coraz rzadziej mamy do czynienia z problemem korupcji. W ww. badaniu wzięło udział 4.100 respondentów z Europy, Bliskiego Wschodu, Indii i Afryki. Odpowiedzi ankietowanych wskazują, że postrzeganie korupcji pozostaje względnie bez zmian. W Polsce, odsetek respondentów badania EMEIA Fraud Survey, który postrzega korupcję jako zjawisko szeroko rozpowszechnione spadł względem poprzedniego badania z 59% na 38%, co plasuje nas na poziomie zbliżonym do krajów Europy Zachodniej.

Porównując odpowiedzi respondentów rok do roku można jednak zauważyć, że w prawie każdym przypadku mniej respondentów wskazało na wzrost postrzegania ryzyka. Z jednym wyjątkiem. Na tle pozostałych rodzajów nadużyć wyraźnie wybija się ryzyko cyberataków. Jest to jedyne ryzyko, którego poziom wzrósł względem odpowiedzi z poprzedniego roku.

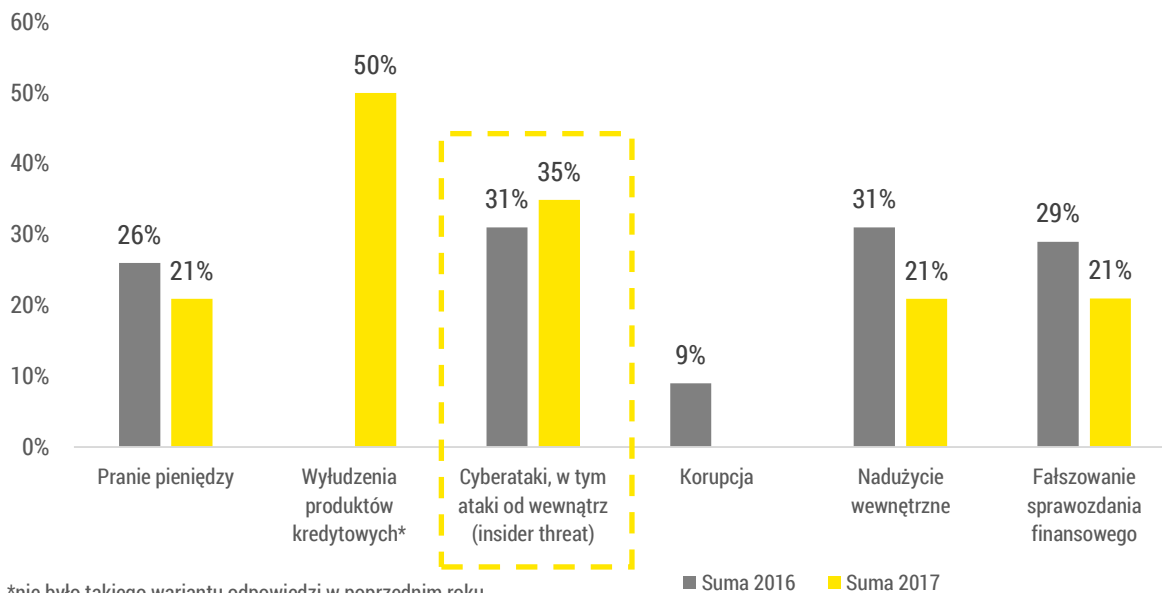
---

<sup>1</sup> Raport z badania EMEIA Fraud Survey 2017, [http://www.ey.com/Publication/vwLUAssets/EY\\_-\\_EMEIA\\_Fraud\\_Survey\\_2017/\\$FILE/ey-emeia-fraud-survey-2017.pdf](http://www.ey.com/Publication/vwLUAssets/EY_-_EMEIA_Fraud_Survey_2017/$FILE/ey-emeia-fraud-survey-2017.pdf), EY, s. 6.

**Wykres nr 3. Ocena jak, w przeciągu ostatnich dwóch lat, zmieniło się postrzeganie ryzyka wystąpienia nadużycia**

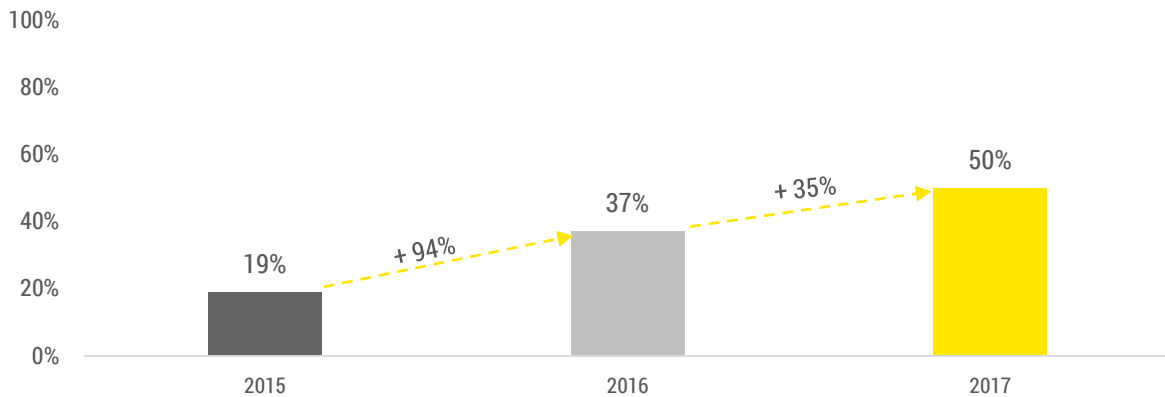


**Wykres nr 4. Rodzaje nadużyć, których ryzyko wystąpienia wskazywane było jako rosnące w dwóch ostatnich edycjach badania**



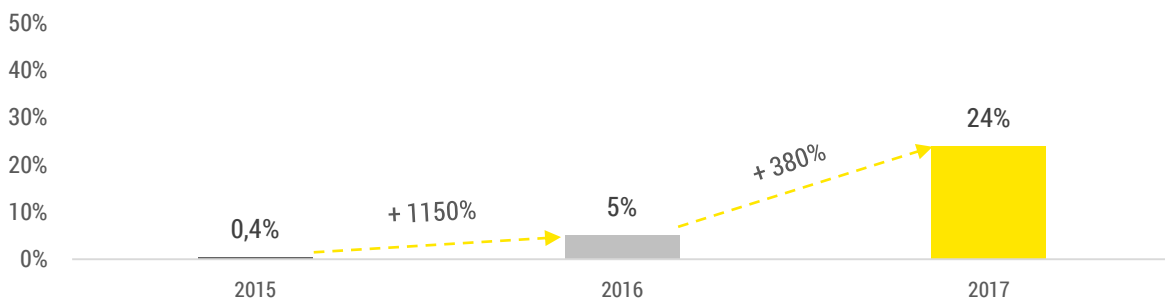
Postrzeżenie zwiększenia ryzyka cyberataków wynika wprost z problemów, z jakimi spotykają się instytucje finansowe. Już co drugi respondent zadeklarował, że spotkał się w swojej instytucji ze zjawiskiem nadużycia popełnionego przez cyberprzestępcę. To o blisko 35% więcej niż przed rokiem i aż o 160% więcej niż przed dwoma laty.

**Wykres nr 5. Udział respondentów, którzy spotkali się z nadużyciem popełnionym przez cyberprzestępców w kolejnych edycjach badania (2015 – 2017)**



Porównując do poprzednich lat, wyniki badania jednoznacznie wskazują, że zjawisko cyberprzestępczości w sektorze finansowym narasta. Poniższy wykres prezentuje jak zwiększała się liczba zidentyfikowanych przypadków cyberataków względem pozostałych zidentyfikowanych nadużyć na przestrzeni trzech ostatnich lat badania.

**Wykres nr 6. Zidentyfikowane nadużycia z udziałem cyberprzestępcy / cyberataki w latach 2015 – 2017 w ogóle zidentyfikowanych nadużyć (ujęcie ilościowe)**



W ubiegłym roku ze zjawiskiem cyberprzestępczości spotkało się 37% respondentów, ale samych przypadków cyberataków było niewiele, podobnie dwa lata temu, gdy tylko 19% ankietowanych spotkało się z cyberprzestępstwem, a nadużycia te stanowiły jedyne 0,4% ogółu zidentyfikowanych nadużyć. W tym roku już blisko co czwarte nadużycie było z udziałem cyberprzestępcy. Najwięcej przypadków nadużyć z udziałem cyberprzestępców zidentyfikowały banki, szczególnie w kontekście wyłudzeń z użyciem kart płatniczych. Tzw. oszustwa kartowe od lat biją rekordy w rankingach nadużyć w bankach, co zostało szerzej omówione w kolejnej części niniejszego raportu.

Jak dużym zagrożeniem dla branży finansowej są cyberprzestępcy można zauważyć porównując odpowiedzi naszych respondentów z wynikami badania Cyberbezpieczeństwo Firm 2017 przeprowadzonego na próbie 350 polskich firm z różnych branż<sup>2</sup>. Aż 83% badanych firm nie odnotowało więcej niż 5 incydentów

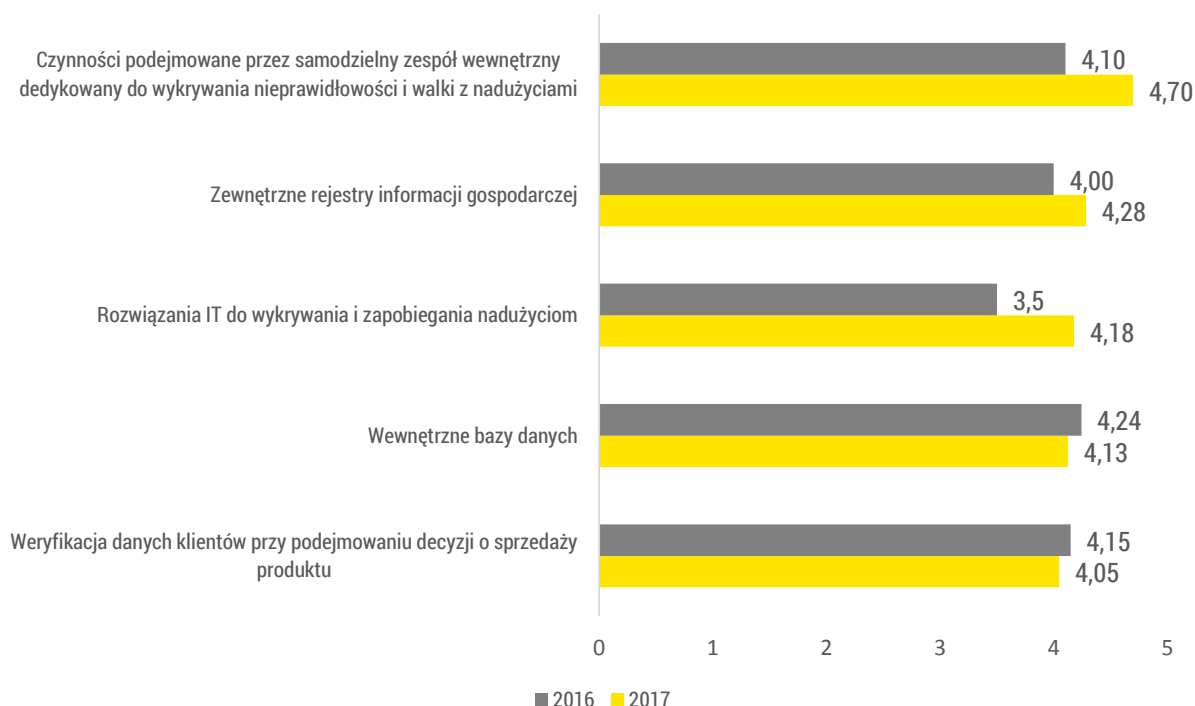
<sup>2</sup> Badanie Cyberbezpieczeństwo Firm 2017 przeprowadzone przez Cube Research we współpracy z EY oraz Chubb, <https://ey-media-pl.sitebees.com/pr/346797/firmy-bronia-sie-przed-cyberatakami-wykorzystujac-technologie-z-xx-wieku-cyberprzestepcy-sa-juz-w-innej-epoce>

bezpieczeństwa, a tylko co ósma firma dysponuje zespołem reakcji na incydenty. Biorąc pod uwagę uwidocznioną w naszym badaniu rosnącą liczbę nadużyć związanych z działaniami cyberprzestępców w instytucjach finansowych, można stwierdzić, że te instytucje są zdecydowanie bardziej w centrum zainteresowania cyberprzestępców niż przeciętna firma. Z drugiej strony „lepsze” statystyki cyberataków w branży finansowej z pewnością są też zasługą coraz lepszych metod detekcji i zapobiegania takim atakom stosowanych od lat i sukcesywnie rozwijanych w tym sektorze.

## Firmy coraz lepiej przygotowane do walki z nadużyciami

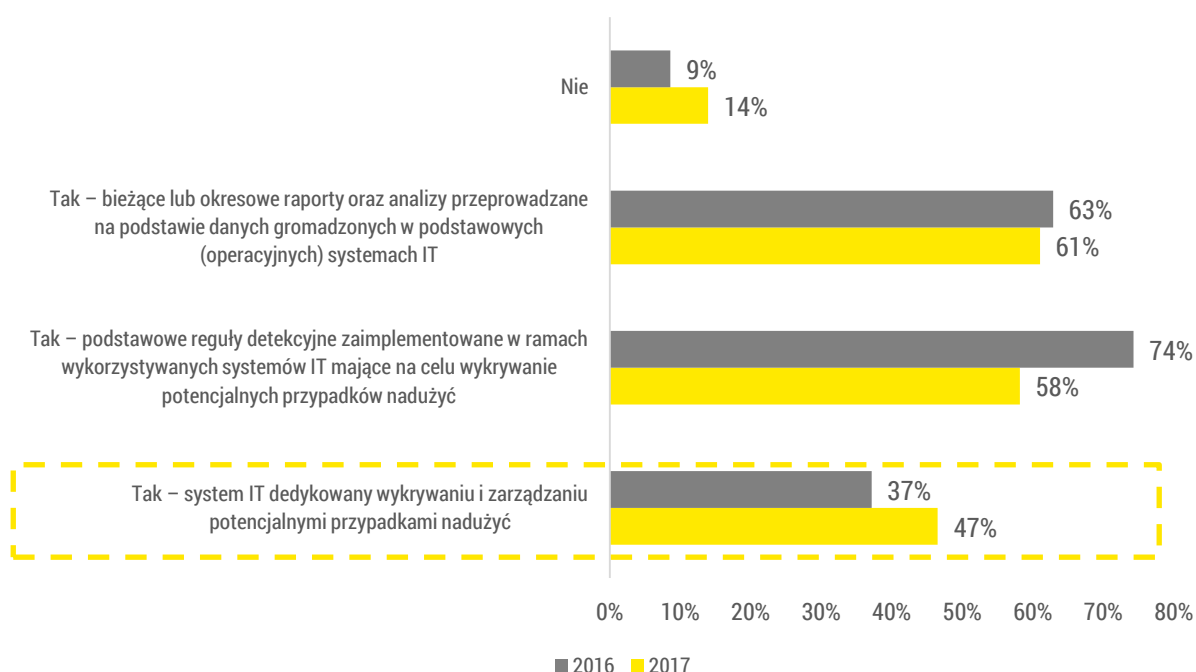
Respondenci badania dostrzegli korzyści z centralizacji funkcji anty-fraud w ramach dedykowanego zespołu oraz zapewnienia mu wsparcia w postaci zintegrowanego narzędzia IT. To te dwie metody, zgodnie z ocenami przyznanymi przez ankietowanych są najskuteczniejsze. Dedykowany zespół otrzymał najwyższą ocenę spośród wszystkich metod walki z nadużyciami. Ocena rozwiązania IT do wykrywania i zapobiegania nadużyciom cechuje się najwyższym wzrostem w porównaniu z poprzednim rokiem. Kolejne miejsca zajęły będące dotychczas na prowadzeniu metody prewencyjne, które mają na celu zapobieganie występowaniu nadużyć. Wśród nich znajdowała się weryfikacja wiarygodności i reputacji klienta, szczególnie z wykorzystaniem zewnętrznych baz danych, wśród których najczęściej używane są: baza Biura Informacji Kredytowej S.A. (BIK), System Wymiany Ostrzeżeń o Zagrożeniach (SWOZ), baza Biura Informacji Gospodarczej (BIG) oraz Krajowy Rejestr Sądowy.

Wykres nr 7. Najskuteczniejsze metody walki z nadużyciami w 2016 i 2017 roku



W ślad za wysoką oceną podąża rosnąca popularność systemów IT do wsparcia przeciwdziałania nadużyciom. W tegorocznym badaniu spadła liczba respondentów wykorzystujących podstawowe narzędzia takie jak reguły detekcyjne. Pytani o rodzaj stosowanych narzędzi IT, respondenci znacznie częściej niż przed rokiem wskazali, że stosują kompleksowy system IT dedykowany wykrywaniu i zarządzaniu potencjalnymi przypadkami nadużyć. System taki wykorzystuje już 2/3 banków, połowa firm leasingowych i co trzecia instytucja pożyczkowa. Sukcesywne wprowadzanie przez firmy bardziej zaawansowanych narzędzi i technik informatycznych w celu przeciwdziałania nadużyciom potwierdza trend jaki obserwujemy w naszym badaniu od kilku lat.

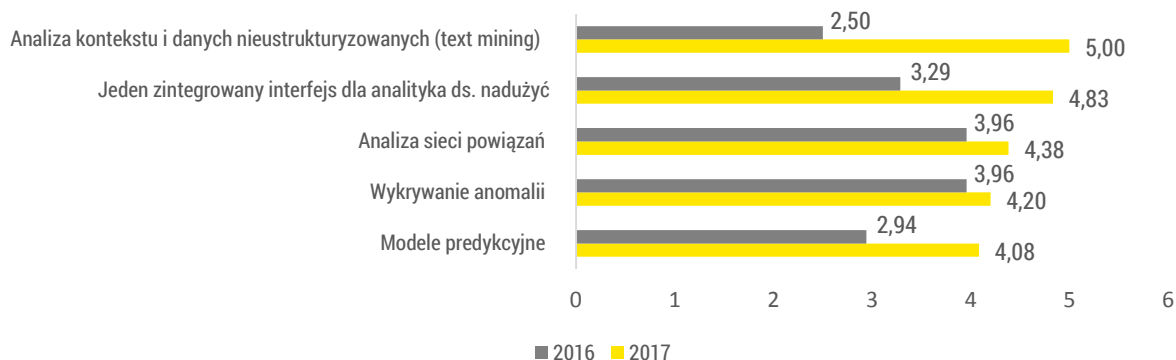
**Wykres nr 8. Stosowanie przez instytucje rozwiązań IT dedykowanych przeciwdziałaniu i wykrywaniu nadużyć (% instytucji)**



Systemy IT, w zależności od stopnia skomplikowania, oferują różne narzędzia analityczne. W osobnym pytaniu poprosiliśmy o ocenę skuteczności poszczególnych technik analitycznych stosowanych w celu przeciwdziałania nadużyciom. Wszystkie z technik otrzymały oceny istotnie lepsze niż w poprzednim roku. Najwyższą notę otrzymała rzadko stosowana technika – text mining. Mimo, że stosuje ją zaledwie 5% badanych, od zeszłego roku dwukrotnie poprawiła swoją ocenę, osiągając maksymalny wynik 5.

Drugą najwyższą ocenę otrzymał zintegrowany interfejs dla analityka ds. nadużyć. Wysoki wynik (4,83/5), zestawiony z istotnym wzrostem oceny (3,29 w poprzednim badaniu) potwierdza trend zmierzający w kierunku centralizacji i specjalizacji funkcji anti-fraud.

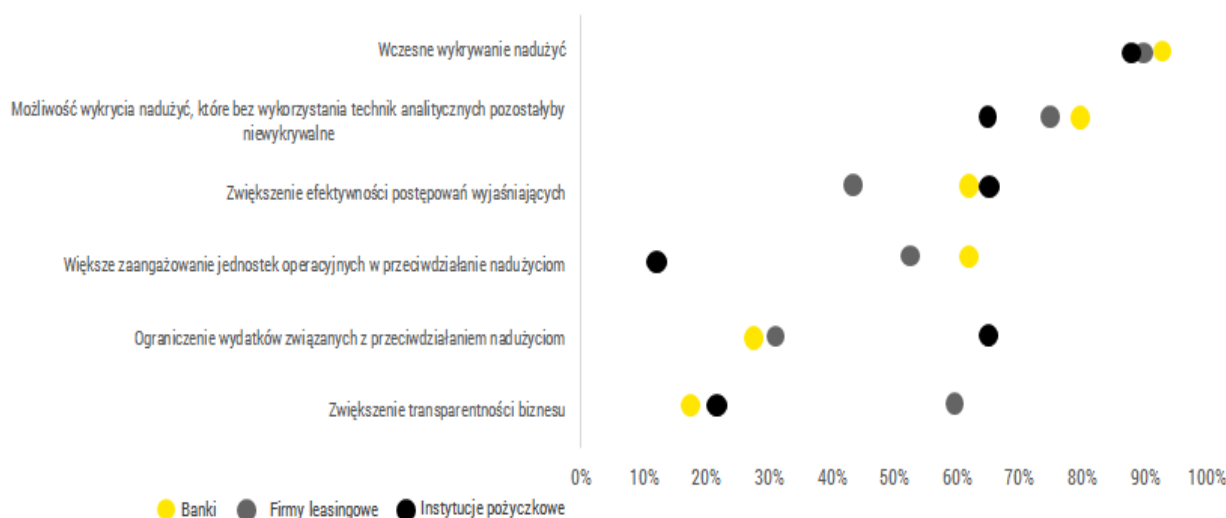
**Wykres nr 9. Najskuteczniejsze techniki analityczne stosowane do wykrywania nadużyć**



Podobnie, jak w ubiegłym roku, zapytaliśmy ankietowanych o wskazanie kluczowych korzyści wynikających z wykorzystania rozwiązań IT w celu wykrywania i przeciwdziałania nadużyciom. Prawie wszystkie badane instytucje jako główne zgodnie wskazały bezpośrednie korzyści w postaci wcześniejszego identyfikowania nadużyć oraz możliwości wykrywania nadużyć, które bez wykorzystania rozwiązań IT pozostałyby niewykryte.

Szczegółowa analiza wskazanych korzyści ukazuje różnice pomiędzy odpowiedziami udzielanymi przez różne rodzaje instytucji. Banki doceniają większe zaangażowanie jednostek operacyjnych w przeciwdziałanie nadużyciom. Firmy leasingowe wskazują, że wykorzystywanie technik analitycznych zwiększa transparentność biznesu. Instytucje pożyczkowe natomiast wskazały dwukrotnie częściej niż przeciętnie, że kluczową korzyścią jest ograniczenie wydatków na walkę z nadużyciami, a także istotnie częściej, że korzyścią jest zwiększenie efektywności postępowań wyjaśniających. W przypadku banków uwagę zwraca w porównaniu do pozostałych instytucji większe znaczenie przykładane do korzyści pośrednich. Jest to zgodne z trendem jaki obserwujemy na dojrzałych rynkach, gdzie instytucje stosujące rozwiązania antyfraudowe od dłuższego czasu także częściej podkreślają korzyści inne niż szybsze i skuteczniejsze wykrywanie nadużyć.

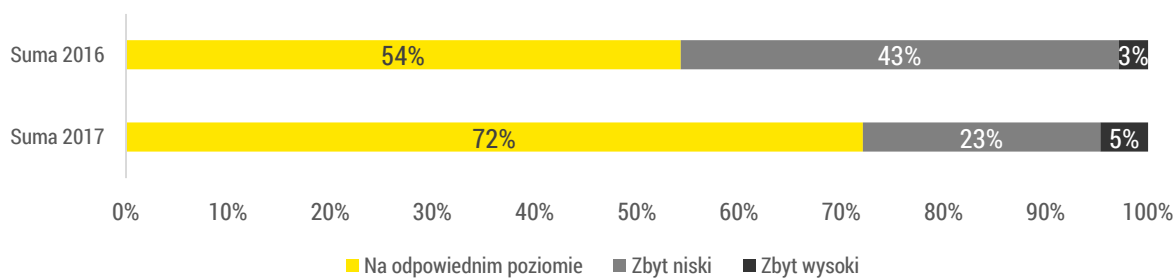
**Wykres nr 10. Wybrane korzyści z wykorzystania technik analitycznych w programach zapobiegania nadużyciom**



## Firmy chętniej inwestują w przeciwdziałanie nadużyciom

Analiza wyników tegorocznego badania wskazuje, że mimo dużego zróżnicowania instytucje finansowe w większości uważają, że ponoszone przez nie wydatki na walkę z nadużyciami znajdują się na odpowiednim poziomie. Oznacza to widoczną zmianę w postrzeganiu poziomu wydatków względem ubiegłego roku.

**Wykres nr 11. Ocena poziomu wydatków ponoszonych na walkę z nadużyciami w latach 2016 i 2017**



Ponadto, wyniki tegorocznego badania wskazują, że firmy coraz chętniej inwestują w kompleksowe systemy IT do przeciwdziałania nadużyciom. Ten słuszny trend potwierdza osiągnięcie przez instytucje finansowe w Polsce pewnego poziomu dojrzałości jeśli chodzi o przeciwdziałanie nadużyciom. W tegorocznym badaniu aż 72% respondentów uznało, że poziom wydatków ponoszonych na walkę z nadużyciami w reprezentowanej instytucji jest na odpowiednim poziomie, podczas gdy w ubiegłym roku takie zdanie miało 54% respondentów. O połowę zmalała grupa, która uważa, że wydatki są na zbyt niskim poziomie.

Niezależnie od powyższego, zapytaliśmy w ankiecie czy w instytucjach planowane jest zwiększenie wydatków na zapobieganie nadużyciom. Odpowiedzi respondentów były podzielone. Połowa ankietowanych planuje zwiększenie wydatków. Druga połowa ankietowanych, która nie planuje zwiększenia analizowanych wydatków to głównie instytucje, które stosują dedykowane wykrywanie nadużyć rozwiązania IT i stosują średnio ponad 10 różnych metod walki z nadużyciami. Wśród banków i firm leasingowych, które uważały poziom wydatków przeznaczanych na zapobieganie nadużyciom za odpowiedni, część nadal planuje jego zwiększenie, odpowiednio 41% i 31% tych instytucji. Planowanie zwiększenia wydatków na zapobieganie nadużyciom przy postrzeganym optymalnym poziomie tych wydatków jest kolejną oznaką postępującej dojrzałości naszego rynku. Z jednej strony działa tu doświadczenie i przekonanie o słuszności takich inwestycji, z drugiej świadomość, że przestępcy również rozwijają stosowane przez siebie metody i nie można ani na chwilę zaprzestać rozwoju swoich programów przeciwdziałania nadużyciom.



## Szczegółowe wyniki badania

### Banki

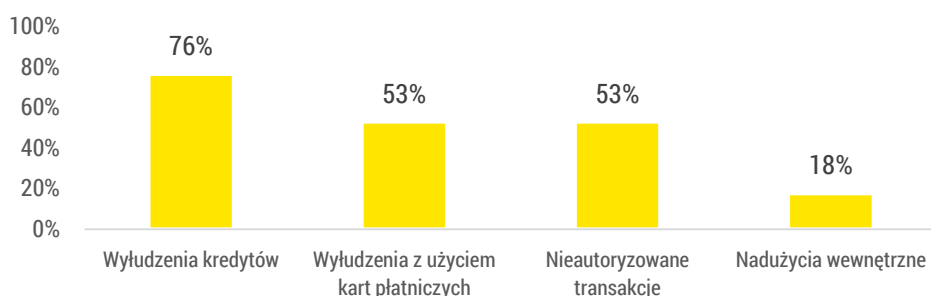
#### Skala zjawiska nadużyć

Jednym z podstawowych celów prowadzonego przez nas badania, jest oszacowanie skali zjawiska nadużyć. W tym celu poprosiliśmy banki o ilościowe i jakościowe opisanie występujących w reprezentowanych instytucjach nadużyć.

Nie jest zaskoczeniem, że zdecydowana większość ankietowanych w tym roku banków (ponad 76%) spotkała się z wyłudzeniami kredytów. O tym jak poważny jest to problem świadczy fakt, że połowa respondentów uważa, że ryzyko wyłudzeń produktów kredytowych w ostatnich dwóch latach wzrosło (patrz Wykres nr 3.). Wyłudzenie kredytu wiąże się dla oszusta z niskim ryzykiem w przypadku niepowodzenia (np. odmowa udzielenia kredytu) i bardzo dużymi jednostkowymi korzyściami w przypadku powodzenia. Blisko połowa ankietowanych, którzy spotkali się z wyłudzeniami kredytów, wskazała, że nadużycia te miały miejsce z udziałem cyberprzestępcy. Innymi nadużyciami, z którymi spotkało się najwięcej (ponad połowa) ankietowanych banków to wyłudzenia z użyciem karty płatniczej oraz nieautoryzowane transakcje. Warto zaznaczyć, że niemal wszyscy respondenci, którzy spotkali się ze zjawiskiem nieautoryzowanej transakcji, wskazali, że nadużycie to miało miejsce z udziałem cyberprzestępców, a aż połowa wskazała na udział pracowników. 18% banków wskazało występowanie nadużyć wewnętrznych w obszarach związanych z gospodarką własną.

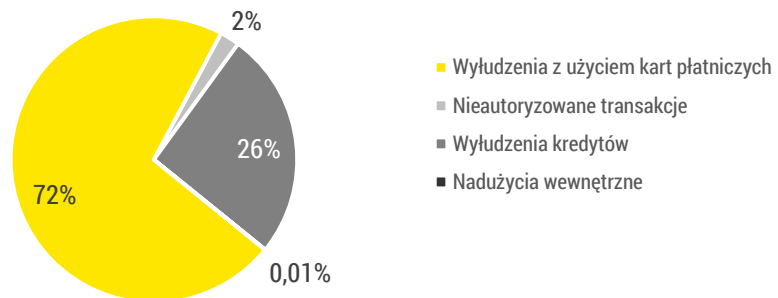
Przedstawiony poniżej wykres pokazuje odsetek reprezentantów banków, którzy spotkali się z danym rodzajem nadużycia w ciągu ostatnich 12 miesięcy.

**Wykres nr 12. Odsetek banków, które spotkały się z danym typem nadużycia w ciągu ostatnich 12 miesięcy**



W tym samym pytaniu poprosiliśmy banki o wskazanie, ile przypadków poszczególnych typów nadużyć zidentyfikowały w ostatnich 12 miesiącach. W takim ujęciu najczęściej pojawiającym się typem nadużycia były wyłudzenia z użyciem kart płatniczych, które wśród ankietowanych banków występowały trzykrotnie częściej niż wyłudzenia kredytów.

**Wykres nr 13. Zidentyfikowane typy nadużyć w bankach (ujęcie ilościowe)**



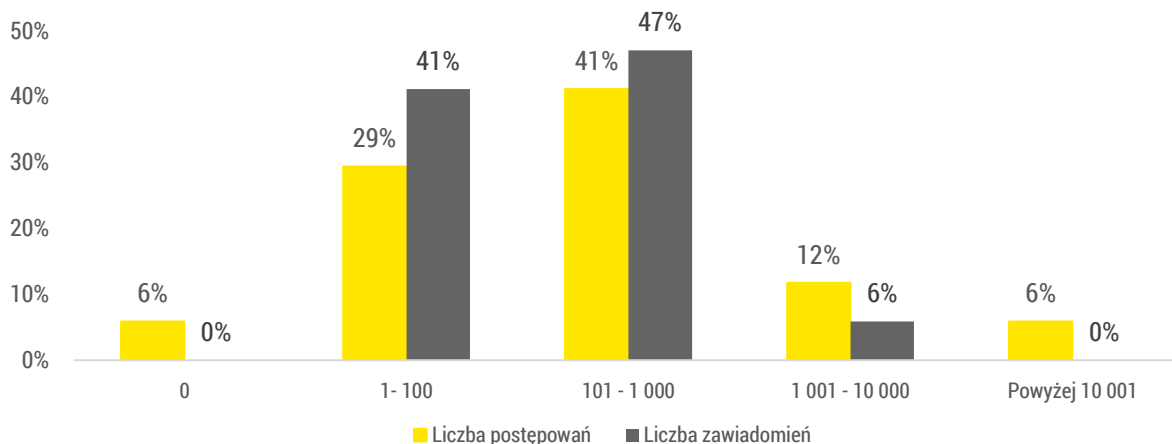
Wyłudzenia z wykorzystaniem kart płatniczych to blisko 3/4 wszystkich nadużyć w bankach.

Skala tego problemu zauważona została również w badaniach NBP, które potwierdzają, że w II półroczu 2016 roku liczba operacji oszukańczych dokonanych kartami płatniczymi, zidentyfikowana przez banki, wyniosła blisko 48 tys., ok. 4 tys. więcej niż w analogicznym okresie 2015 roku. Jest to rekordowy wynik w całej historii badania NBP<sup>3</sup>.

72% zidentyfikowanych nadużyć w bankach w ostatnich 12 miesiącach stanowią wyłudzenia z użyciem kart płatniczych, przy czym zaledwie jeden z banków wskazał na ponad 17 tys. przypadków takich wyłudzeń.

Reakcją na identyfikację potencjalnych przypadków nadużyć w bankach jest wszczęcie postępowania wyjaśniającego oraz, w przypadku potwierdzenia podejrzeń, złożenie zawiadomienia o podejrzeniu popełnienia przestępstwa. Poniższy wykres obrazuje liczbę wszczętych postępowań oraz złożonych zawiadomień w przeciągu ostatnich 12 miesięcy.

**Wykres nr 14. Liczba wszczętych w bankach postępowań wyjaśniających oraz zawiadomień o podejrzeniu popełnienia przestępstwa**



<sup>3</sup> Ocena funkcjonowania polskiego systemu płatniczego w II półroczu 2016 r., NBP, Maj 2017 r., s. 99.

Liczba przeprowadzonych postępowań zależy od rozmiaru instytucji. Najmniejsze banki o sumie bilansowej do 0,5 miliarda złotych przeprowadziły w minionym roku średnio 2 postępowania, a te o sumie bilansowej od 0,5 do 50 miliardów złotych średnio 240 postępowań, natomiast największe banki, o sumie bilansowej powyżej 50 miliardów złotych wszczęły średnio 8.815 postępowań.

Przeciętnie, każda z ankietowanych instytucji zgłaszała organom ścigania ok. 183 nadużyć rocznie, przy czym 71% wszystkich zgłoszonych nadużyć, w ramach ankietowanej grupy, zgłosiły banki.

W ciągu ostatnich 12 miesięcy banki złożyły średnio 324 zawiadomień o popełnieniu przestępstwa, co oznacza, że przeciętnie co 8 postępowanie wyjaśniające w banku skończyło się złożeniem zawiadomienia o podejrzeniu popełnienia przestępstwa.

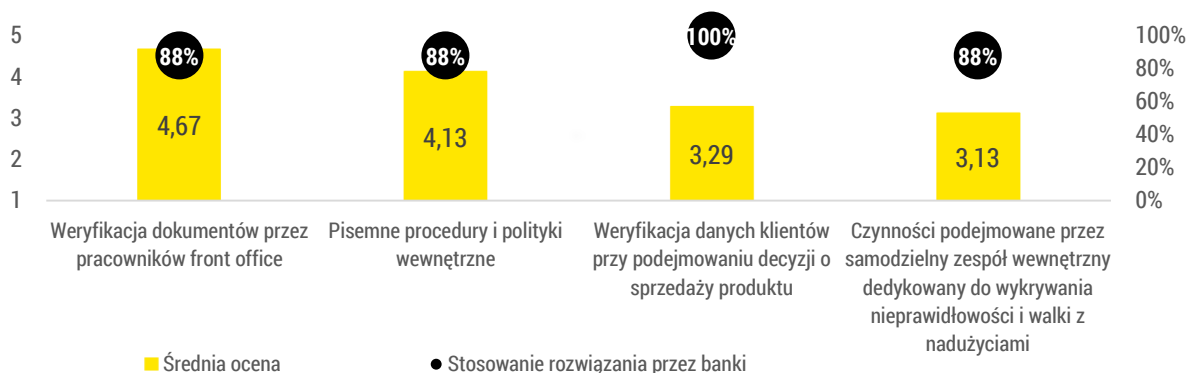
## Przeciwdziałanie nadużyciom

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

Odpowiedzi banków wskazują, że najczęściej stosowane rozwiązania nie są oceniane jako najlepsze. Wszyscy reprezentanci banków korzystają z pisemnych procedur i polityk wewnętrznych, jednak nie doceniają skuteczności tej metody walki z nadużyciami. Podobnie sytuacja wygląda przy ocenie weryfikacji dokumentów przez pracowników front office, która jest jedną z najczęściej stosowanych w banku metodą walki z nadużyciami.

Nie oznacza to jednak, że banki powinny zrezygnować z procedur i weryfikacji dokumentów. Przeciwnie, te dwie metody mają kluczowe znaczenie dla przeciwdziałania nadużyciom. Samo posiadanie procedur jednak w niewielkim stopniu ogranicza ryzyko. Aby to zrobić, poza procedurami niezbędne są efektywne działania i wsparcie dedykowanych narzędzi.

Wykres nr 15. Najpopularniejsze metody walki z nadużyciami w bankach wraz z ocenami skuteczności



Pozostałe, najczęściej stosowane metody to weryfikacja danych klientów przy podejmowaniu decyzji o sprzedaży produktu oraz czynności podejmowane przez samodzielny zespół wewnętrzny dedykowany do wykrywania nieprawidłowości i walki z nadużyciami. Metody te cechują się wysoką skutecznością, co potwierdziły nie tylko banki, ale zgodnie wszyscy uczestnicy badania. W praktyce dwie najlepiej oceniane metody sprowadzają się do wykonania procedur i weryfikacji dokumentów, o których pisaliśmy powyżej.

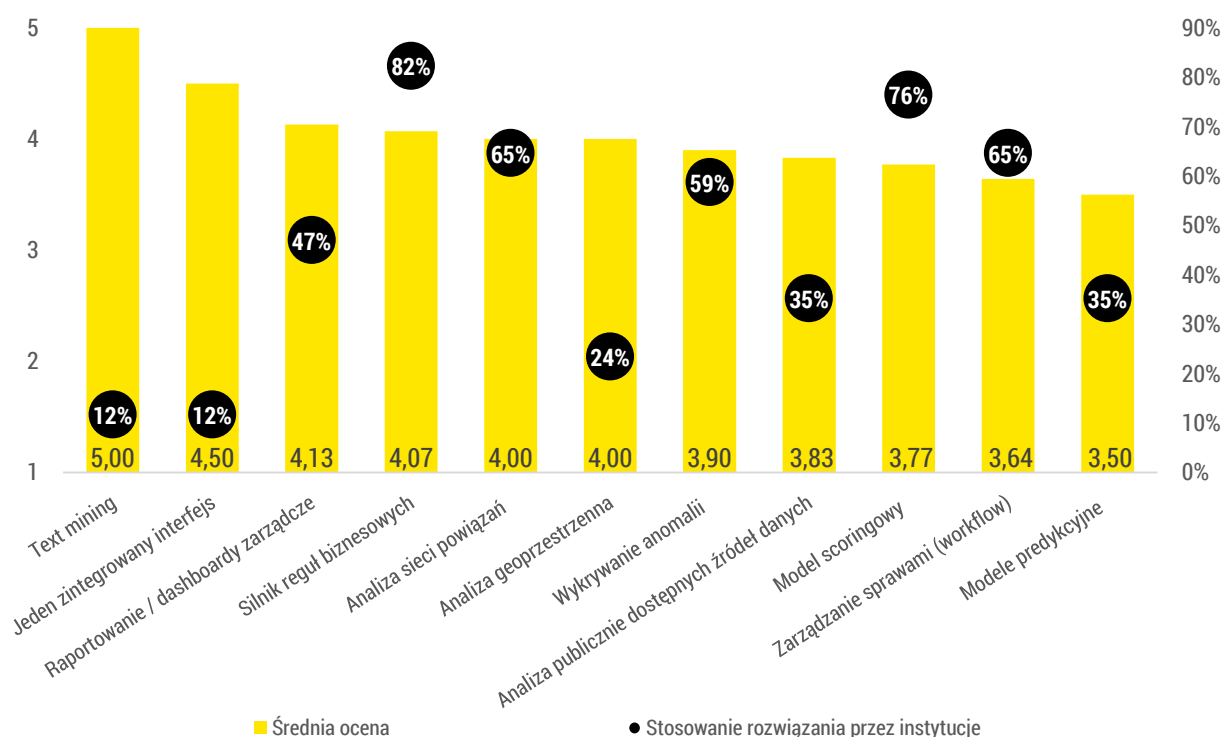
## Rozwiązania IT

Podobnie jak w poprzednich latach, zadaliśmy respondentom szereg pytań dotyczących rozwiązań IT wykorzystywanych przez instytucje do przeciwdziałania i wykrywania przypadków nadużyć. Poprosiliśmy ankietowanych o wskazanie stosowanych konkretnych technik analitycznych oraz ocenę ich skuteczności.

Do najczęściej stosowanych technik analitycznych w bankach należą silnik reguł biznesowych oraz model scoringowy (każda z tych metod stosowana jest przez ponad 3/4 ankietowanych banków). Silnik reguł jest przy tym jedną z najlepiej ocenianych technik analitycznych. Równie popularne, ponieważ stosowane w blisko 2/3 banków, są techniki polegające na analizie sieci powiązań i zarządzaniu sprawami (workflow).

Dwie najlepiej ocenione techniki, tj. text mining oraz jeden zintegrowany interfejs dla analityka ds. nadużyć, są najrzadziej stosowane w bankach.

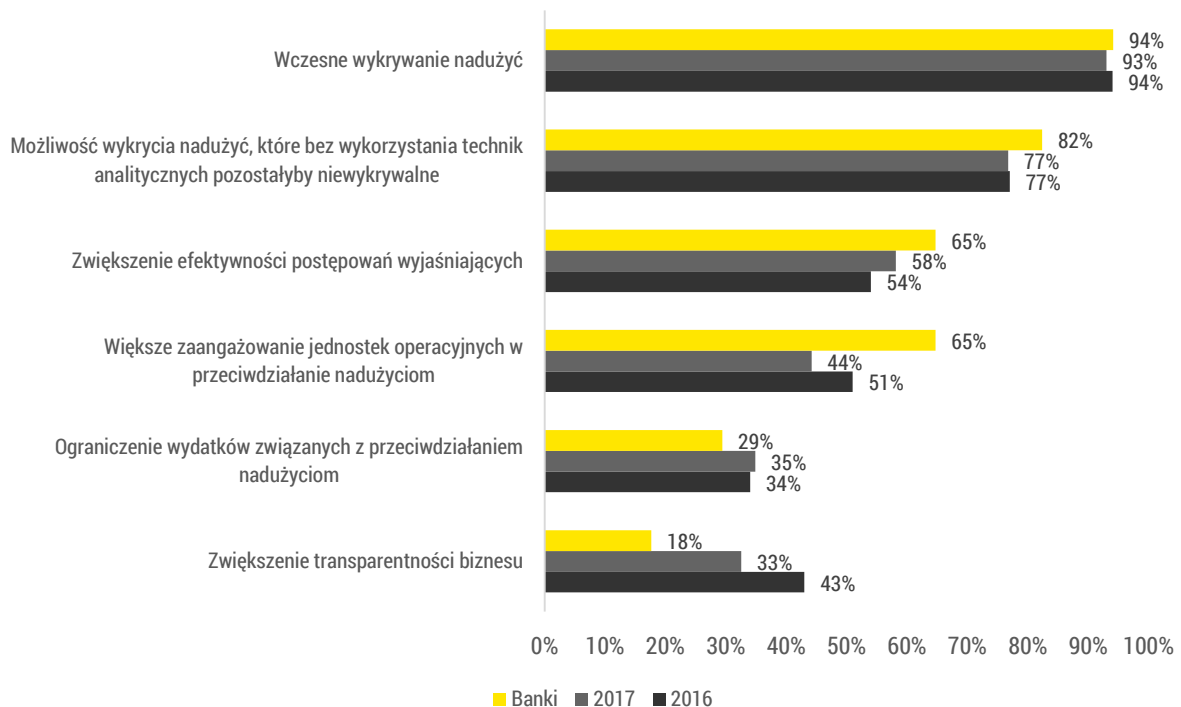
**Wykres nr 16. Stosowanie przez banki konkretnych technik przez systemy informatyczne w celu wykrywania nadużyć**



Oceny punktowe, nadane poszczególnym narzędziom, jednoznacznie wskazują, że rozwiązania IT wspierające walkę z nadużyciami cieszą się dużym zaufaniem wśród ankietowanych. Zgodnie z wynikami badania 6% ankietowanych stosuje je wszystkie równolegle, a stosowanie powyżej 7 technik zadeklarowało 24% ankietowanych banków.

W kolejnym pytaniu zapytaliśmy banki dlaczego stosują techniki analityczne w swoich programach zapobiegania nadużyciom.

**Wykres nr 17. Kluczowe korzyści z wykorzystania technik analitycznych w programach zapobiegania nadużyciom wskazane przez banki w porównaniu do wszystkich ankietowanych w tym oraz poprzednim roku**



Ankietowane banki pytane o korzyści płynące z wykorzystania technik analitycznych w walce z nadużyciami wskazały przede wszystkim bezpośrednie korzyści w postaci wcześniejszego identyfikowania nadużyć oraz wykrywania nadużyć, które bez wykorzystania tych technik pozostałyby niewykryte. Mniej banków wskazuje na korzyści związane z efektywnością, tj. zwiększenie efektywności postępowań wyjaśniających, zwiększenie zaangażowania jednostek operacyjnych czy ograniczenie wydatków związanych z przeciwdziałaniem nadużyciom, chociaż warto zauważyć, że te korzyści wskazywane są częściej wśród banków niż u pozostałych respondentów tegorocznego badania. Ponad co czwarty bank uważa, że korzyścią wynikającą z wykorzystywania technik analitycznych jest ograniczenie wydatków związanych z przeciwdziałaniem nadużyciom.

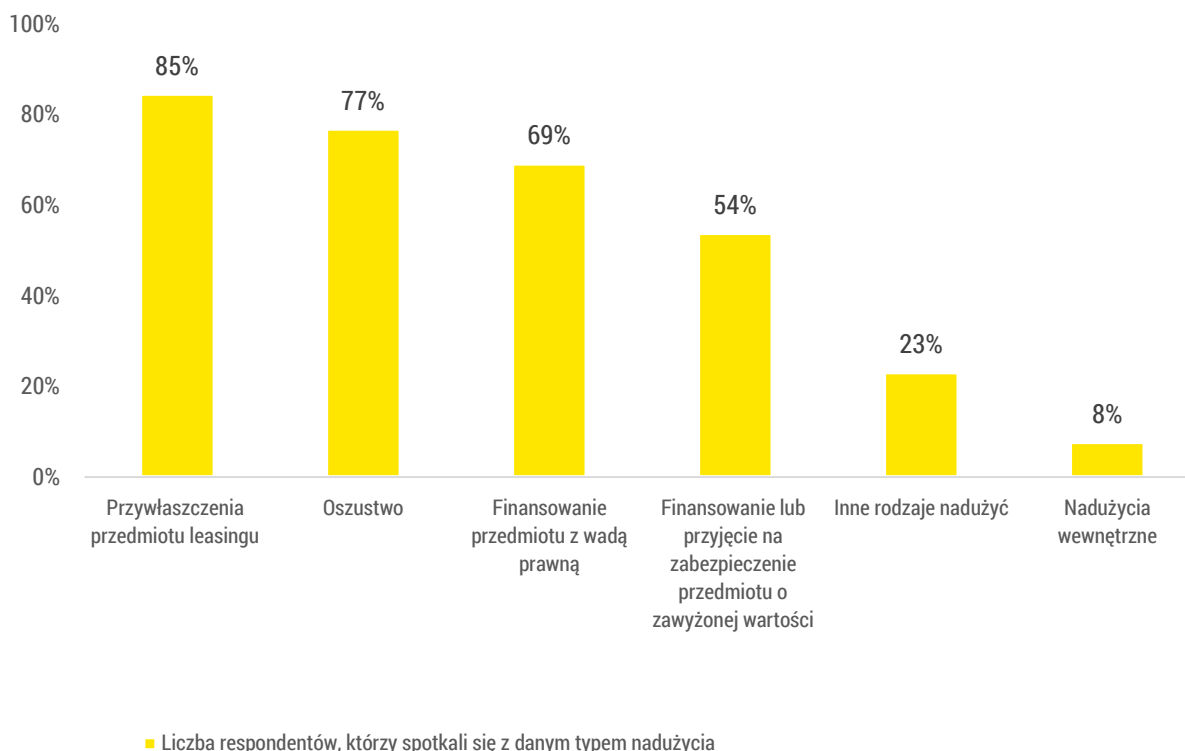
Jedynie 18% banków wskazało, że korzyścią wynikającą z wykorzystywania technik analitycznych jest zwiększenie transparentności biznesu, rozumiane jako promowanie i wdrażanie standardów etyki i odpowiedzialności społecznej. To zdecydowanie mniej niż wskazuje średni wskaźnik dla tegorocznego badania i aż o 25 pkt. proc. mniej niż wskaźnik ubiegłoroczny.

## Firmy leasingowe

### Skala zjawiska nadużyć

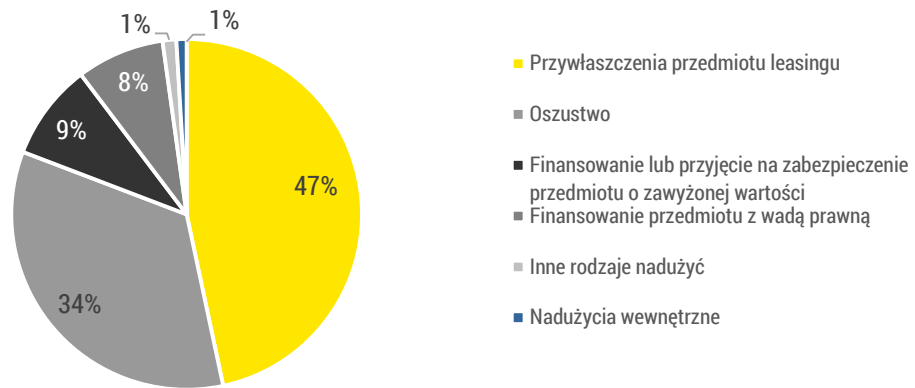
Nadużycia w firmach leasingowych są związane przede wszystkim z przedmiotem leasingu. Najczęściej spotykany typ nadużycia to przywłaszczenie przedmiotu leasingu. Większość firm leasingowych biorących udział w badaniu spotkała się także z oszustwem, finansowaniem przedmiotu z wadą prawną lub zawyżaniem wartości przedmiotu leasingu. Inne nadużycia występują zdecydowanie rzadziej. Przedstawiony poniżej wykres pokazuje odsetek reprezentantów firm leasingowych, którzy spotkali się z danym rodzajem nadużycia w ciągu ostatnich 12 miesięcy.

**Wykres nr 18. Odsetek firm leasingowych, które spotkały się z danym typem nadużycia w ciągu ostatnich 12 miesięcy**



W tym samym pytaniu poprosiliśmy firmy leasingowe o wskazanie, ile przypadków poszczególnych typów nadużyć zidentyfikowały w ostatnich 12 miesiącach.

Wykres nr 19. Zidentyfikowane typy nadużyć w firmach leasingowych (ujęcie ilościowe)



Przypadki przywłaszczenia przedmiotu leasingu to blisko połowa wszystkich nadużyć w firmach leasingowych. Jedynie 2% to nadużycia niezwiązane z przedmiotem leasingu, w tym nadużycia wewnętrzne.

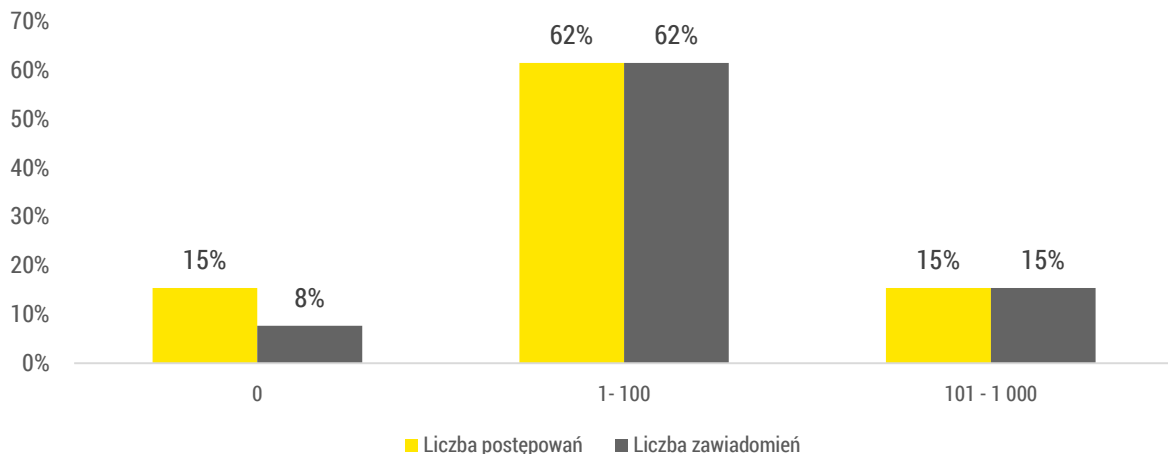
Dwie firmy leasingowe jako współczynnik utraty przedmiotu leasingu w wyniku nadużyć w ostatnich 12 miesiącach wskazały 0%.

Najgorszym współczynnikiem utraty przedmiotu leasingu było 2% wskazane przez jedną z firm leasingowych.

Aby lepiej poznać skalę nadużyć w firmach leasingowych, zapytaliśmy, jaki odsetek ogólnej liczby wyleasingowanych w ostatnich 12 miesiącach przedmiotów, zostało utraconych. Zgodnie z odpowiedziami respondentów, sytuacja ta dotyczy przeciętnie co 150 wyleasingowanego przedmiotu, z czego 38% utraconych przedmiotów leasingu jest odzyskiwane lub spłacane. W praktyce oznacza to, że średnio wśród naszych respondentów 1 na 250 przedmiotów leasingu jest bezpowrotnie utracony w wyniku nadużyć.

Podobnie jak banki, firmy leasingowe walczyły z nadużyciami prowadząc postępowania wyjaśniające. Zapytaliśmy firmy leasingowe, ile postępowań wyjaśniających wszczęły w ciągu ostatnich 12 miesięcy.

Wykres nr 20. Liczba wszczętych w firmach leasingowych postępowań wyjaśniających oraz zawiadomień o podejrzeniu popełnienia przestępstwa

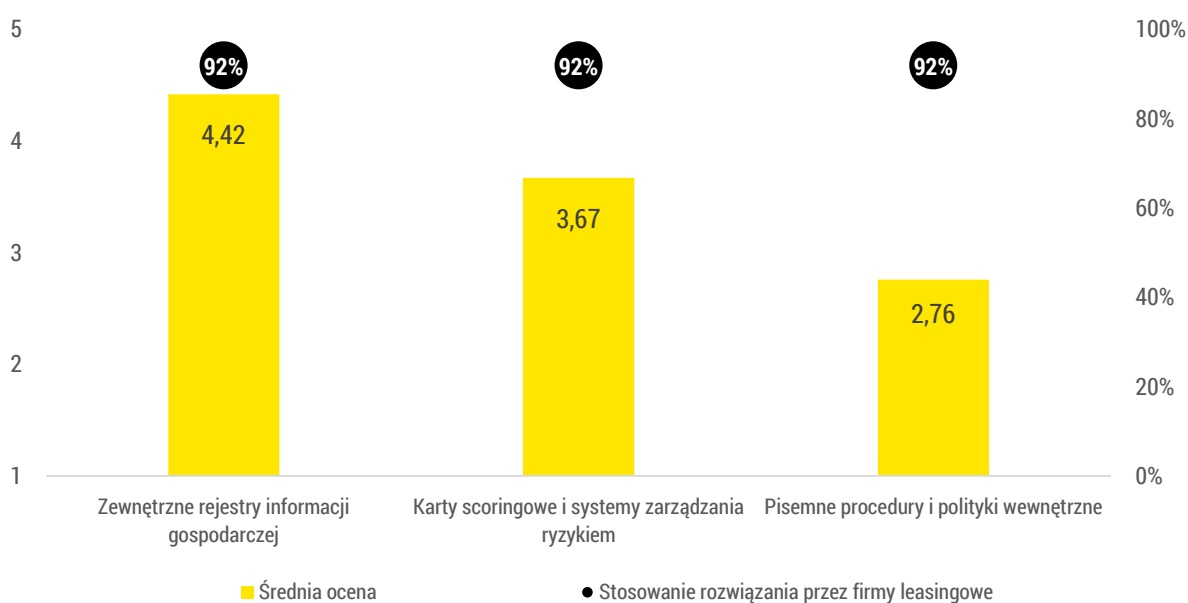


## Przeciwdziałanie nadużyciom

Pomimo mniejszej skali nadużyć, firmy leasingowe wykorzystują takie same metody przeciwdziałania nadużyciom jak banki.

Jedną z trzech najczęściej wykorzystywanych metod walki z nadużyciami, która jednocześnie jest najlepiej oceniana przez firmy leasingowe, są zewnętrzne rejestry informacji gospodarczej. Wynika to z faktu, że z leasingu korzystają przede wszystkim klienci instytucjonalni, dla których istnieje szeroka oferta baz i rejestrów, które mogą być wykorzystywane w celu weryfikacji wiarygodności leasingobiorcy.

**Wykres nr 21. Najpopularniejsze metody walki z nadużyciami w firmach leasingowych wraz z ocenami skuteczności**



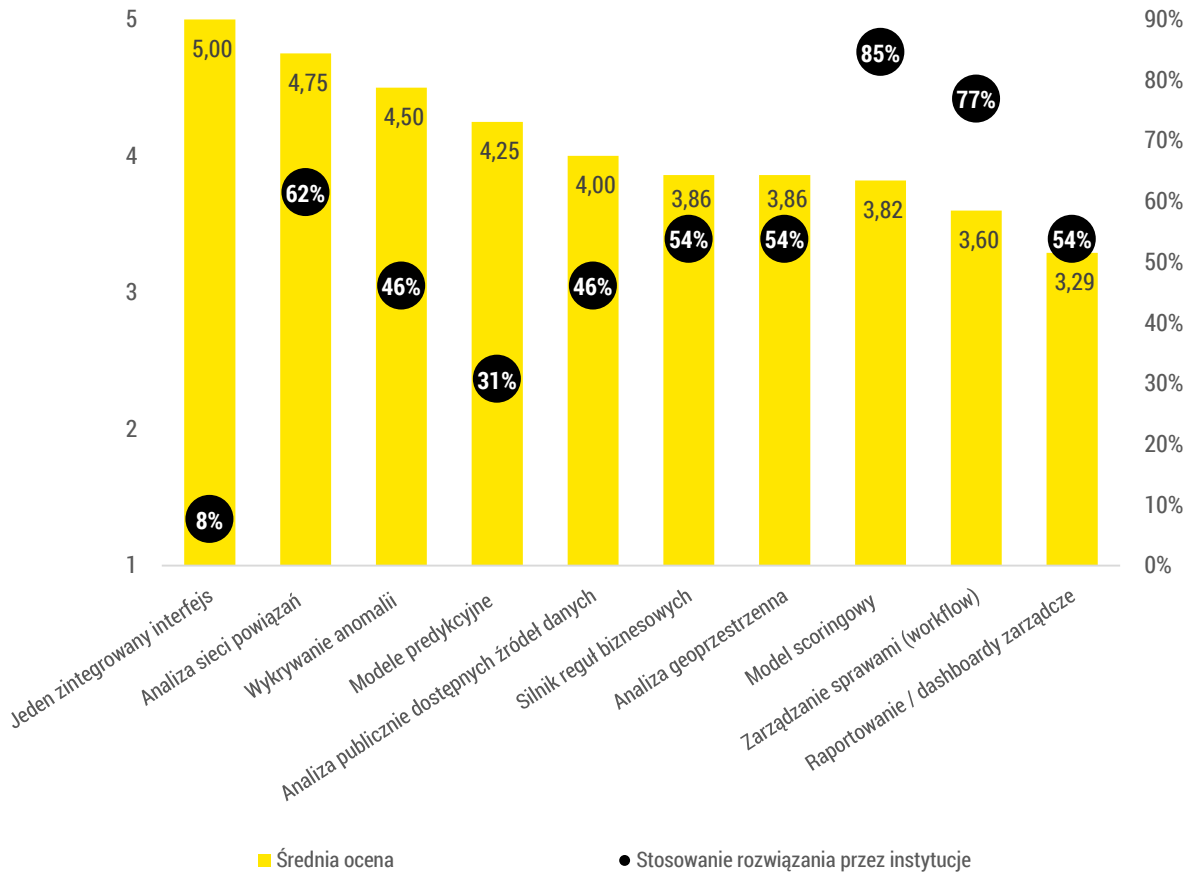
## Rozwiązania IT

Najczęściej stosowaną w firmach leasingowych techniką analityczną jest model scoringowy, wykorzystywany wraz z jedną najpopularniejszych metod walki z nadużyciami, wskazaną w poprzednim pytaniu, tj. z kartą scoringową. Nieco rzadziej stosowaną techniką, ale przy tym bardzo dobrze ocenianą (4,75/5) jest analiza sieci powiązań.

Najlepiej oceniona technika, tj. jeden zintegrowany interfejs dla analityka ds. nadużyć, podobnie jak w przypadku banków, jest najrzadziej stosowana.



Wykres nr 22. Stosowanie przez firmy leasingowe konkretnych technik przez systemy informatyczne w celu wykrywania nadużyć



Firmy leasingowe, podobnie jak banki, doceniają stosowanie rozwiązań IT wspierających walkę z nadużyciami, stosują je jednak częściej. Zgodnie z wynikami badania, co czwarta ankietowana firma leasingowa zadeklarowała stosowanie powyżej 8 technik. W przypadku banków jest to 18%.

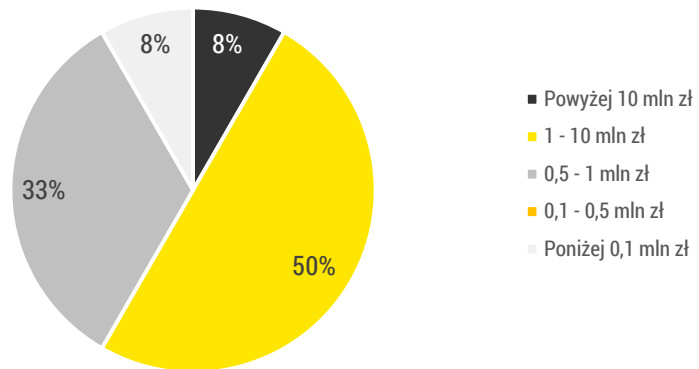
## Skutki nadużyć

Z odpowiedzi firm leasingowych dotyczących oszacowania łącznej straty będącej wynikiem nadużyć poniesionej w ciągu ostatnich 12 miesięcy wynika, że jej wielkość, inaczej niż w przypadków banków, nie jest zależna od wielkości instytucji.

W połowie firm leasingowych szacowane straty wskazywane były na poziomie pomiędzy 1 a 10 milionów złotych, natomiast co dziesiąta firma leasingowa wskazała, że straty będące wynikiem nadużyć w ostatnich 12 miesiącach przekroczyły 10 milionów złotych.

Szczegółowe wyniki przedstawia poniższy wykres.

Wykres nr 23. Szacowana łączna strata poniesiona przez firmy leasingowe w ciągu ostatnich 12 miesięcy będąca wynikiem popełnionych nadużyć



## Instytucje pożyczkowe

### Skala zjawiska nadużyć

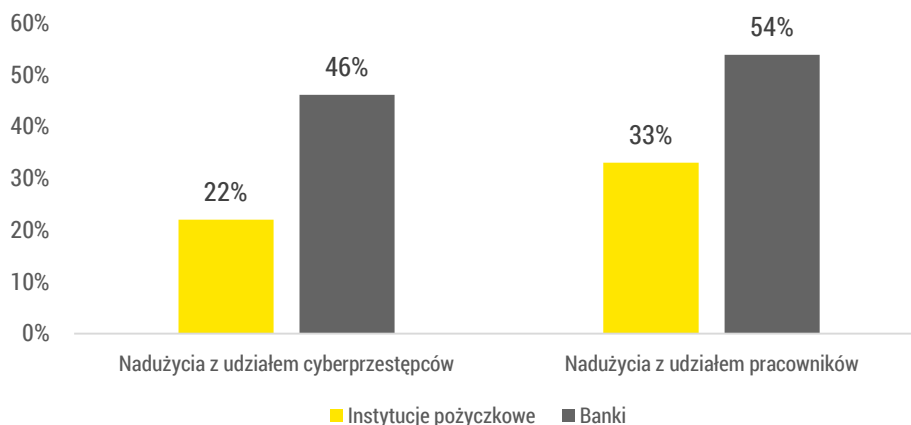
Specjalistyczny profil działalności sprawia, że nadużycia w instytucjach pożyczkowych związane są niemal wyłącznie z wyłudzeniami pożyczek. Nie jest zaskoczeniem, że każda reprezentowana w tegorocznym badaniu instytucja pożyczkowa padła ofiarą wyłudzenia pożyczki w ciągu ostatnich 12 miesięcy. W sumie badani zidentyfikowali 2.607 przypadków wyłudzeń pożyczki, co stanowi średnio 290 przypadków na jedną instytucję pożyczkową. Odpowiedzi ankietowanych instytucji pożyczkowych wskazały, że przeciętnie 0,5% udzielonych pożyczek stanowiło przypadki wyłudzeń.

Wśród rodzajów nadużyć, z którymi spotkały się instytucje, 22% instytucji pożyczkowych wskazało na udział w wyłudzeniach pożyczek cyberprzestępców. Instytucje pożyczkowe dużo rzadziej spotykają się z cyberprzestępczością w przypadku wyłudzeń produktów kredytowych niż banki, u których tej wskaźnik wynosi 46%.

Analogiczna sytuacja dotyczy wyłudzeń produktów kredytowych z udziałem pracowników. Ponad połowa ankietowanych banków i co trzecia instytucja pożyczkowa zidentyfikowała w swojej instytucji przypadki takich nadużyć.

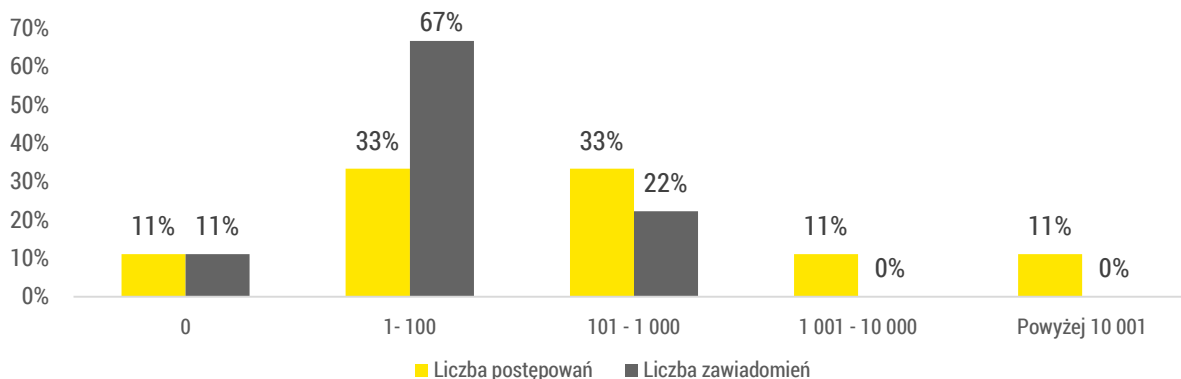
Szczegółowe odpowiedzi ankietowanych przedstawia poniższy wykres.

**Wykres nr 24. Odsetek respondentów instytucji pożyczkowych i banków, którzy spotkali się z wyłudzeniem produktów kredytowych w ciągu ostatnich 12 miesięcy – udział cyberprzestępców i pracowników**



Instytucje pożyczkowe w reakcji na zidentyfikowane nadużycia prowadziły przeciętnie więcej postępowań wyjaśniających oraz częściej zgłaszały zawiadomienia o popełnieniu przestępstwa niż ogół badanych.

**Wykres nr 25. Liczba wszczętych w instytucjach pożyczkowych postępowań wyjaśniających oraz zawiadomień o podejrzeniu popełnienia przestępstwa**

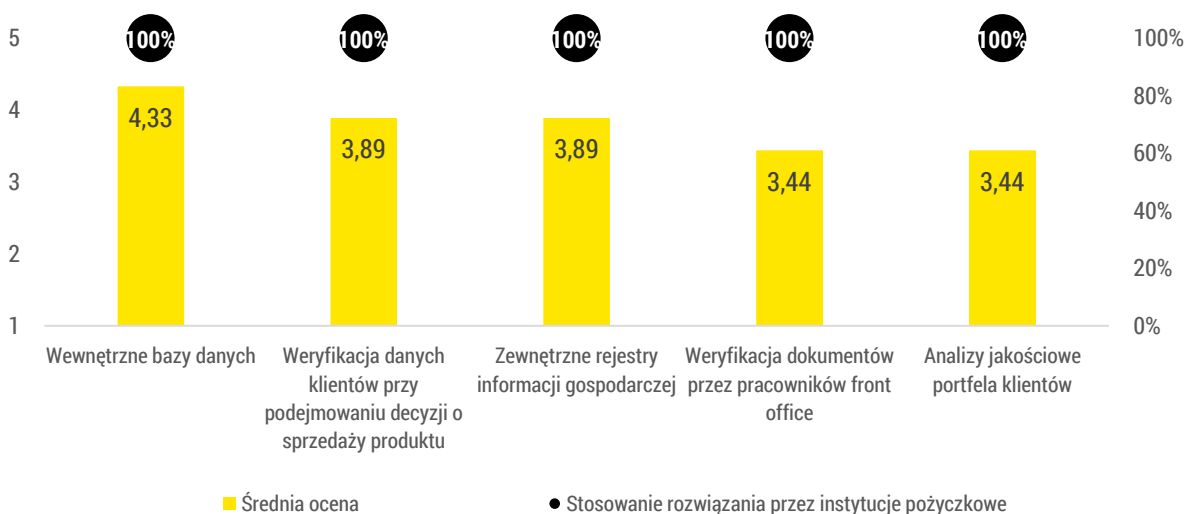


W ciągu ostatnich 12 miesięcy instytucje pożyczkowe prowadziły średnio 2.413 postępowań wyjaśniających i składały średnio 166 zawiadomień o popełnieniu przestępstwa, co oznacza, że przeciętnie co 14 postępowanie wyjaśniające w instytucji pożyczkowej kończyło się złożeniem zawiadomienia o podejrzeniu popełnienia przestępstwa. To rzadziej niż w bankach, gdzie co 8 postępowanie kończyło się zawiadomieniem.

## Przeciwdziałanie nadużyciom

W ramach badania respondenci zostali poproszeni o wskazanie wykorzystywanych narzędzi ograniczania ryzyka nadużyć, a także o punktową ocenę ich skuteczności.

**Wykres nr 26. Najpopularniejsze metody walki z nadużyciami w instytucjach pożyczkowych wraz z ocenami skuteczności**

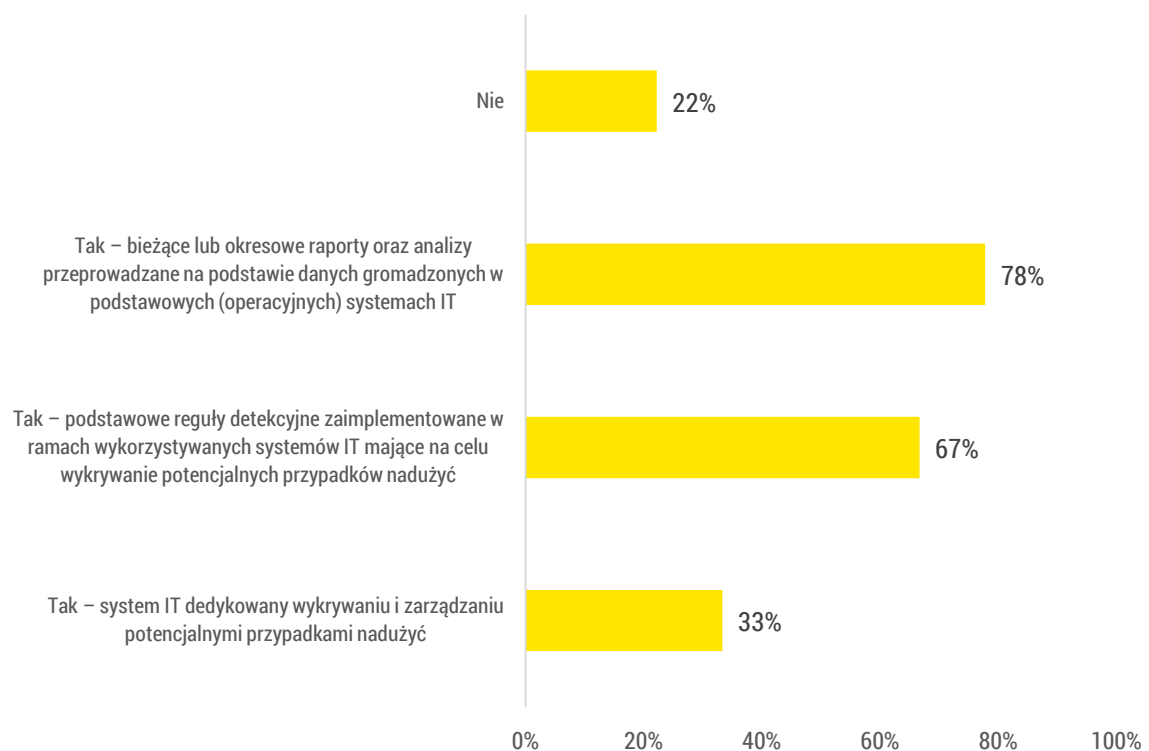


Z odpowiedzi ankietowanych wynika, że instytucje pożyczkowe najczęściej stosują takie same metody walki z nadużyciami. Wszyscy reprezentanci instytucji pożyczkowych wskazali łącznie pięć metod. Metody, które również najczęściej są wskazywane przez innych respondentów, zostały przez instytucje pożyczkowe ocenione znacznie gorzej niż ocenili je pozostali respondenci, tj. zewnętrzne rejestry informacji gospodarczej przez instytucje pożyczkowe oceniane są na poziomie 3,89, mimo iż ogół respondentów badania ocenia tą metodę istotnie wyżej - 4,28. Podobna sytuacja dotyczy weryfikacji danych klientów przy podejmowaniu decyzji o sprzedaży produktu, ocenianej przez instytucje pożyczkowe gorzej niż ogół respondentów badania (3,89 względem 4,05). Natomiast w przypadku wewnętrznych baz danych, instytucje pożyczkowe oceniły je znacznie lepiej niż ogół respondentów (4,33 względem 4,13). Podobnie sytuacja wygląda w przypadku weryfikacji dokumentów przez pracowników front office, instytucje pożyczkowe oceniły tę metodę lepiej niż ogół respondentów (3,44 względem 3,39).

## Rozwiązania IT

Podobnie jak w poprzednich latach, w badaniu zadaliśmy respondentom szereg pytań dotyczących rozwiązań IT wykorzystywanych przez instytucje do przeciwdziałania i wykrywania przypadków wyłudzeń.

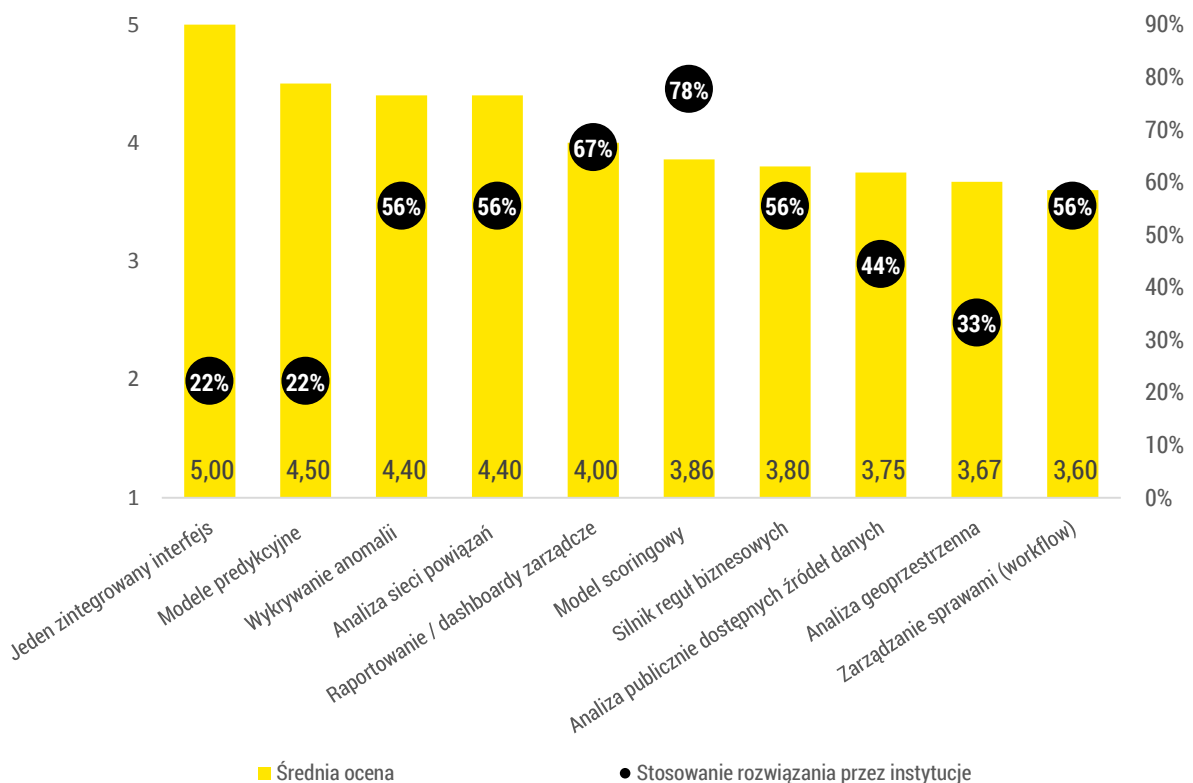
**Wykres nr 27. Stosowanie przez instytucje pożyczkowe rozwiązań IT dedykowanych przeciwdziałaniu i wykrywaniu nadużyć (% instytucji)**



Institucje pożyczkowe rzadziej korzystają z rozwiązań IT dedykowanych przeciwdziałaniu i wykrywaniu nadużyć względem ogółu badanych, a jeśli korzystają, to z rozwiązań mniej zaawansowanych, tj. wykorzystują bieżące lub okresowe raporty oraz analizy przeprowadzane na podstawie danych gromadzonych w podstawowych (operacyjnych) systemach IT oraz korzystają z podstawowych reguł detekcyjnych zaimplementowanych w ramach wykorzystywanych systemów IT. 22% ankietowanych instytucji pożyczkowych nie korzysta z żadnych rozwiązań IT mających na celu wykrywanie potencjalnych przypadków nadużyć.

Najczęściej stosowaną techniką analityczną jest model scoringowy. Zgodnie z odpowiedziami, ponad 3/4 ankietowanych instytucji pożyczkowych stosuje tę technikę w celu wykrycia nadużyć, o 8 pkt. proc. więcej niż ogół respondentów.

**Wykres nr 28. Stosowanie przez instytucje pożyczkowe konkretnych technik przez systemy informatyczne w celu wykrywania nadużyć**

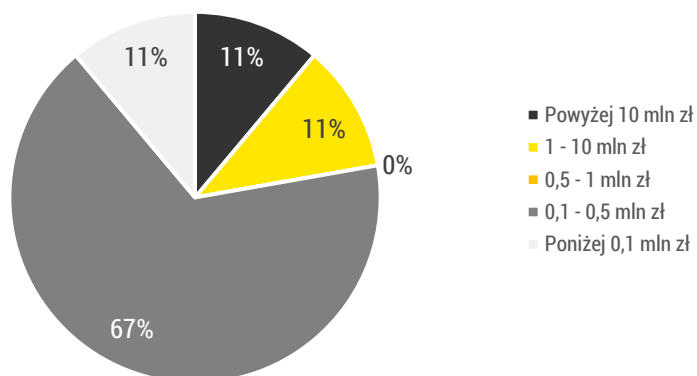


Inna techniką również często stosowaną przez instytucje pożyczkowe, a przy tym bardzo dobrze ocenianą jest raportowanie zarządcze i wykrywanie anomalii. Obydwe stosowane są częściej i oceniane lepiej niż przez ogół badanych. Stosowanie 7 lub więcej technik zadeklarowała co trzecia instytucja pożyczkowa. To wynik lepszy niż banki, ale gorszy niż firmy leasingowe.

## Skutki nadużyć

Z odpowiedzi dotyczących szacowanej łącznej straty będącej wynikiem nadużyć wynika, że instytucje pożyczkowe poniosły w ciągu ostatnich 12 miesięcy najniższe straty ze wszystkich typów ankietowanych instytucji. Najwięcej, bo blisko 80% instytucji pożyczkowych, zadeklarowało stratę będącą wynikiem nadużyć na poziomie nieprzekraczającym 500 tys. złotych.

**Wykres nr 29. Szacowana łączna strata poniesiona przez instytucje pożyczkowe w ciągu ostatnich 12 miesięcy będąca wynikiem popełnionych nadużyć**



## Wyzwania związane z przeciwdziałaniem nadużyciom

Podobnie jak w latach ubiegłych, w ostatniej części ankiety poprosiliśmy respondentów o wskazanie, jakie są największe, ich zdaniem, wyzwania związane z przeciwdziałaniem nadużyciom. Udzielane przez respondentów odpowiedzi potwierdzają, że instytucje od lat stawiają czoła tym samym trudnościom.

Podsumowanie udzielonych odpowiedzi przedstawiliśmy na poniższym schemacie.

### Największe wyzwania związane z przeciwdziałaniem nadużyciom

1. Ograniczenia wymiany informacji o skompromitowanych podmiotach i osobach pomiędzy instytucjami oraz organami ścigania
2. Braki regulacyjne m.in. w zakresie walut wirtualnych
3. Niewystarczające zasoby
4. Presja na upraszczanie procedur
5. Przewlekłość postępowań
6. Niezrozumienie przez organy ścigania specyfiki nadużyć występujących w badanych instytucjach



## Podsumowanie

Niniejszy raport stanowi podsumowanie wyników corocznego badania nadużyć w sektorze finansowym. Na tegoroczne badanie składały się cztery rodzaje ankiet zróżnicowanych pod kątem pytań zależnie od rodzaju respondenta. Każda ankietka kierowana była do zatrudnionych w instytucjach osób będących ekspertami w danej dziedzinie i zajmujących stanowiska kierownicze, eksperckie oraz specjalistyczne. Postawione przez nas pytania objęły różne aspekty związane ze zjawiskiem nadużyć, począwszy od skali, schematów działania po narzędzia przeciwdziałania i walki z tym problemem.

Zróżnicowanie pytań w tegorocznych ankietach pozwoliło na zidentyfikowanie istotnych różnic występujących pomiędzy instytucjami. Różnice dotyczą występujących rodzajów nadużyć, stosowanych narzędzi przeciwdziałania, ponoszonych kosztów i strat, postrzegania ryzyka i korzyści płynących ze stosowania narzędzi IT.

Nadużycia najczęściej dotyczą podstawowej działalności. Nie dziwi fakt, że banki najczęściej spotykają się z nadużyciami związanymi z wyludzeniami kredytów, firmy leasingowe z przywłaszczeniem przedmiotu leasingu, a firmy pożyczkowe z wyludzeniami pożyczek. Spośród badanych instytucji największy problem z cyberprzestępczością mają banki.

Inną widoczną różnicą, którą wskazuje tegoroczne badanie, jest zauważanie innych korzyści płynących z wykorzystania technik analitycznych w programach zapobiegania nadużyciom przez różne rodzaje instytucji. Banki doceniają większe zaangażowanie jednostek operacyjnych. Firmy leasingowe wskazują, że wykorzystywanie technik analitycznych zwiększa transparentność biznesu. Firmy pożyczkowe natomiast wskazują dwukrotnie częściej niż ogół respondentów, że kluczową korzyścią jest ograniczenie wydatków.

Z tegorocznego badania wynika, że banki, częściej niż pozostałe ankietowane instytucje, planują zwiększyć wydatki ponoszone na zapobieganie nadużyciom, również w sytuacji deklarowania odpowiedniego poziomu wydatków ponoszonych na walkę z nadużyciami. Banki również częściej niż pozostałe rodzaje instytucji, używają kompleksowego systemu IT dedykowanemu wykrywaniu i zarządzaniu potencjalnymi przypadkami nadużyć.

Pomimo różnic występujących pomiędzy badanymi instytucjami, wyzwania z jakimi się mierzą oraz główne trendy takie jak: zauważalne nasilenie zjawiska cyberprzestępczości, dalsza specjalizacja funkcji anty-fraud oraz stabilizacja w obszarze nakładów na walkę z nadużyciami, są aktualne dla wszystkich respondentów.

