

# Nadużycia w sektorze finansowym

Raport z badania

**EDYCJA 2024**

**Z | P | F**

Związek  
Przedsiębiorstw  
Finansowych  
w Polsce



**Shape the future  
with confidence**

Raport został opracowany przez zespół w składzie:

Katarzyna Łukasik-Gogol – główny autor raportu oraz opiekun merytoryczny badania  
dr Agnieszka Butor-Keler, Anna Marti Ptak, Olaf Momot, dr Piotr Majewski – współautorzy

Wsparcia merytorycznego w formie wywiadów eksperckich udzieliłi:

Katarzyna Baumgart – nadużycia w firmach leasingowych  
Daria Kolenda i Piotr Czerkas – nadużycia w bankach  
Grzegorz Bielecki – nadużycia w instytucjach pożyczkowych

Gdańsk/Warszawa, październik 2024

COPYRIGHT

© Związek Przedsiębiorstw Finansowych w Polsce  
© Ernst & Young spółka z ograniczoną odpowiedzialnością Consulting spółka komandytowa

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)

# Spis treści

Słowo wstępne	4
Wprowadzenie	8
Uczestnicy badania	10
Obraz ryzyka nadużyć w sektorze finansowym	12
Przygotowanie branży finansowej do walki z nadużyciami	24
Nadużycia przyszłości, przyszłość nadużyć	41
Podsumowanie	46





Dynamiczny postęp technologiczny ma dwojaki wpływ na rynek finansowy. Z jednej strony obserwujemy znaczącą ewolucję schematów nadużyć. Cyberprzestępczość, w tym zaawansowane ataki hakerskie, staje się coraz bardziej wyrafinowana, co stanowi poważne wyzwanie dla instytucji finansowych. W miarę jak tradycyjne metody wyłudzeń tracą na znaczeniu, pojawiają się nowe, bardziej złożone zagrożenia, w tym szczególnie te związane ze schematami inwestycyjnymi, które często są trudne do wykrycia i zwalczania.

Z drugiej strony rozwój technologii otwiera przed sektorem finansowym nowe możliwości. Instytucje te mają szansę na znaczące zwiększenie efektywności swoich działań, poprawę wydajności i wdrożenie innowacyjnych metod obrony przed nadużyciami. Przejście od konwencjonalnych zabezpieczeń do zaawansowanych rozwiązań z zakresu cyberbezpieczeństwa jest nie tylko koniecznością, ale i ogromną szansą na wzmocnienie odporności na ataki.

W naszym najnowszym badaniu, przeprowadzonym wspólnie przez Związek Przedsiębiorstw Finansowych oraz EY Polska, skupiliśmy się na analizie różnorodnych wyzwań związanych z nadużyciami w sektorze finansowym, z naciskiem na schematy inwestycyjne jako jedno z podstawowych wyzwań. Przyglądaliśmy się również efektywności mechanizmów obronnych stosowanych przez instytucje do walki z oszustwami. Wyniki badania przedstawiliśmy, uwzględniając specyfikę poszczególnych sektorów, co pozwala na lepsze zrozumienie unikalnych ryzyk i strategii obronnych.

Chciałbym wyrazić szczerze podziękowania dla wszystkich uczestników badania za ich wkład i zaangażowanie. Mam nadzieję, że informacje zawarte w raporcie przyczynią się do skuteczniejszego przeciwdziałania nadużyciom i będą cennym źródłem wiedzy dla całej branży finansowej.

**Mariusz Witalis**  
Partner,  
EY Polska



Deep fake i AI to pojęcia, które kilkadziesiąt razy pojawiają się w tegorocznej edycji raportu ZPF i EY Polska o nadużyciach w sektorze finansowym. To znak czasów. Z jednej strony narzędzia oparte na sztucznej inteligencji będą pomagały w zwalczaniu oszustw, ale z drugiej – przestępcy również się profesjonalizują, stawiając na coraz bardziej wyrafinowane metody ataków socjotechnicznych.

Widać to zwłaszcza po rozwoju oszukańczych platform inwestycyjnych, które manipulują użytkownikami, by ci – łudzeni wizją łatwych i szybkich zysków – niekorzystnie rozporządzali swoimi oszczędnościami. Gdy już dobrowolnie przeleją środki na konto oszustów bądź udostępnią im dane do realizacji transakcji, często zwracają się z roszczeniami do instytucji finansowych.

Ankietowani przez nas eksperci podkreślają, że ochrona klientów, m.in. za pomocą rozwiązań biometrii behawioralnej, może zmniejszyć skalę nadużyć. Ale równie istotne jest ciągle edukowanie konsumentów w zakresie cyberbezpieczeństwa, by sami nie byli łatwym celem dla przestępców.

Cieszę się, że po raz kolejny ZPF bierze udział w projekcie, który uczestnikom rynku finansowego przynosi tak dużą wiedzę na temat zagrożeń stwarzanych przez świat przestępczy.

Dziękuję wszystkim uczestnikom badania za poświęcony czas i chęć dzielenia się bogatą wiedzą i doświadczeniem. Zachęcam do wnikliwej lektury naszego raportu.

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



Przeciwdziałanie fraudom od wielu lat jest kluczowym obszarem działalności Związku Polskiego Leasingu. Z samej idei leasingu, w której firma leasingowa bierze na siebie ryzyko nie tylko udzielonego finansowania, lecz także jego przedmiotu, wynika, że część ryzyk jest taka sama jak przy finansowaniu kredytem, a część specyficzna jedynie dla naszego segmentu rynku. Jak pokazują tegoroczne i wcześniejsze badania, należą do nich przede wszystkim przywłaszczenia i kradzież przedmiotu leasingu. Jednocześnie uczestnicy badania podkreślają, że największe problemy w skutecznym przeciwdziałaniu fraudom mają właśnie z tymi zdarzeniami. Dlatego tak istotna w tym obszarze jest szybkość i skuteczność działania organów ścigania.

Niezależnie od ryzyk związanych z przedmiotem leasingu firmy leasingowe dużą wagę przy podejmowaniu decyzji o przyznaniu finansowania przywiązują do weryfikacji danych klientów. Tutaj również mamy sporo wyzwań, szczególnie z uwagi na ograniczone możliwości weryfikacji przedstawianych dokumentów. Dotyczy to zarówno dokumentów finansowych klienta (brak dostępu do rejestrów skarbowych), jak i wiarygodności dokumentacji przedmiotu leasingu (dokumentów zakupu, udokumentowanej historii szkód itp.).

Każdy kwartał przynosi poprawę w zakresie walki z nadużyciami, dlatego w kolejnej edycji badania mamy nadzieję na lepsze wyniki w obszarze zabezpieczeń przed wyłudzeniami w firmach leasingowych.

Dziękując podmiotom uczestniczącym w badaniu, zapraszam wszystkich do zapoznania się z jego wynikami.

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





Z przyjemnością przedstawiamy Państwu raport *Nadużycia w sektorze finansowym*, przygotowany przez EY Polska oraz Związek Przedsiębiorstw Finansowych (ZPF), stanowiący już 17. odsłonę tego projektu badawczego.

W niniejszym raporcie prezentujemy kluczowe wyzwania, z jakimi mierzy się rynek finansowy w kontekście walki z nadużyciami, o charakterze zarówno zewnętrznym, jak i wewnętrznym. Wzorem lat ubiegłych zapytaliśmy instytucje z branży finansowej, w jaki sposób przeciwdziałają rosnącej liczbie oszustw. Zwróciliśmy również uwagę na nowe rodzaje zagrożeń rynkowych, w tym cyberzagrożenia, oraz na wykorzystujących nowe technologie.

Przeprowadzone przez nas badanie pozwala na sformułowanie ogólnych wniosków dotyczących bieżących problemów w obszarze nadużyć:

- a) jednym z głównych wyzwań dla instytucji finansowych, zarówno w Polsce, jak i na całym świecie, jest rozprzestrzenianie się oszukańczych platform, które wprowadzają użytkowników w błąd, prowadząc do niekorzystnego dysponowania ich majątkiem. Klienci, starając się odzyskać swoje środki, często zwracają się z roszczeniami do instytucji finansowych, domagając się zwrotu utraconych pieniędzy. Niestety w wielu przypadkach straty te wynikają z nieostrożnego zachowania klientów instytucji finansowych.
- b) klienci niechętnie podchodzą do dodatkowych, proponowanych przez instytucje finansowe działań, które mają na celu wzmocnienie bezpieczeństwa (np. zastosowanie biometrii behawioralnej).
- c) nowe technologie, mimo że są wykorzystywane do zwalczania nadużyć na rynku finansowym, mogą również stać się narzędziem do kreowania nowych rodzajów oszustw w tej dziedzinie. Dotyczy to szczególnie zagadnień związanych ze sztuczną inteligencją oraz generowaniem deep fake'ów.

Badanie zostało przeprowadzone w formie anonimowej ankiety od czerwca do września 2024 roku wśród przedstawicieli sektora finansowego. Odpowiedzi udzielały zatrudnione w instytucjach osoby będące ekspertami w danej dziedzinie i zajmujące stanowiska kierownicze, eksperckie oraz specjalistyczne.

W tym roku, celem uzupełnienia informacji przekazanych za pośrednictwem ankiet, przeprowadziliśmy szereg wywiadów eksperckich, w których zebraliśmy opinie przedstawicieli sektorów bankowego, leasingowego oraz pożyczkowego na temat walki z nadużyciami na rynku finansowym. Badanie wzbogacone zostało również o wyniki międzynarodowych raportów, zawierających informacje o nowych trendach w nadużyciach, w tym wykorzystania nowych technologii, zagrożeń cybernetycznych czy też najczęstszych kanałów, poprzez które dochodzi do popełniania oszustw finansowych. Wierzymy, że dodatkowe obserwacje przyczynią się do wzmocnienia walki z nadużyciami na rynku finansowym oraz przedstawiają ponadnarodowy charakter oszustw i sposoby im przeciwdziałania.

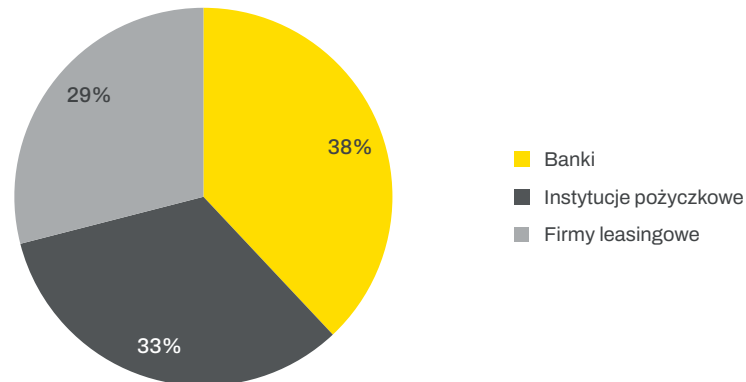
W imieniu EY Polska i ZPF pragniemy podziękować wszystkim, którzy przyczynili się do powstania tego raportu, za ich wkład i zaangażowanie. Mamy nadzieję, że raport stanie się cennym źródłem wiedzy dla wszystkich uczestników rynku finansowego, pomagając w dalszym kształtowaniu skutecznych strategii ochrony przed nadużyciami finansowymi. Wierzymy, że będzie on również wsparciem w podejmowaniu decyzji w celu walki z przestępcami finansowymi.



W badaniu ankietowym przeprowadzonym w ramach tegorocznej edycji pozyskaliśmy odpowiedzi od trzech typów instytucji: banków (stanowiących 38% ankietowanych), instytucji pożyczkowych (33%) oraz firm leasingowych (29%). Udział poszczególnych sektorów w tegorocznym badaniu ilustruje Wykres 1.

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

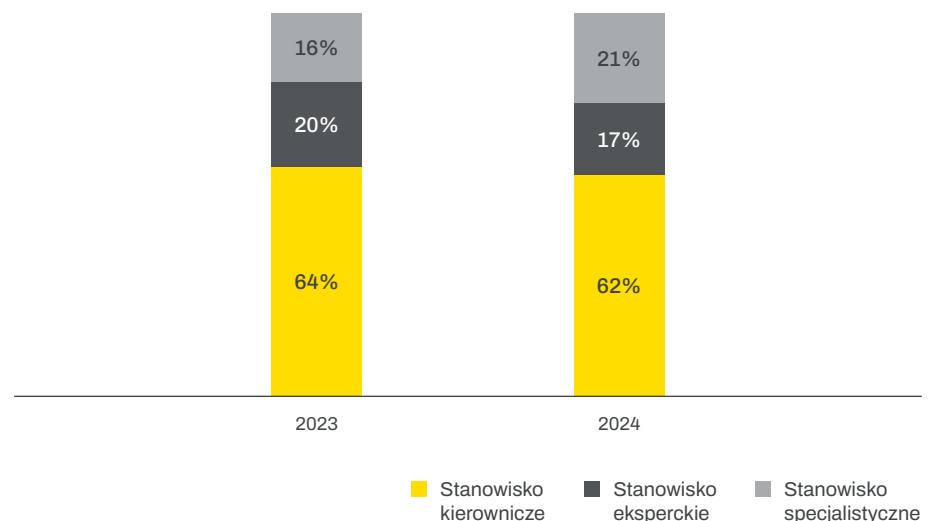
Źródło: ZPF/EY.



Biorąc pod uwagę stanowiska zajmowane przez osoby udzielające odpowiedzi w tegorocznym badaniu, podobnie jak przed rokiem najliczniejszą grupę stanowili pracownicy zajmujący stanowiska kierownicze – 62% respondentów. Następnie 21% ankietowanych wskazało stanowiska specjalistyczne. Na trzecim miejscu (17%) znaleźli się przedstawiciele instytucji zajmujący stanowiska eksperckie.

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

Źródło: ZPF/EY.





Problem nadużyć na rynkach finansowych jest przedmiotem wielowymiarowych analiz prowadzonych przez agencje rządowe, organizacje międzynarodowe, instytucje naukowe oraz związki branżowe. Był on również przedmiotem analiz wykonanych na potrzeby niniejszego raportu. Analizy te prowadzą do ogólnego wniosku, że skala oszustw finansowych dynamicznie wzrasta, a jednocześnie zmianie ulegają stosowane przez oszustów metody popełniania przestępstw.

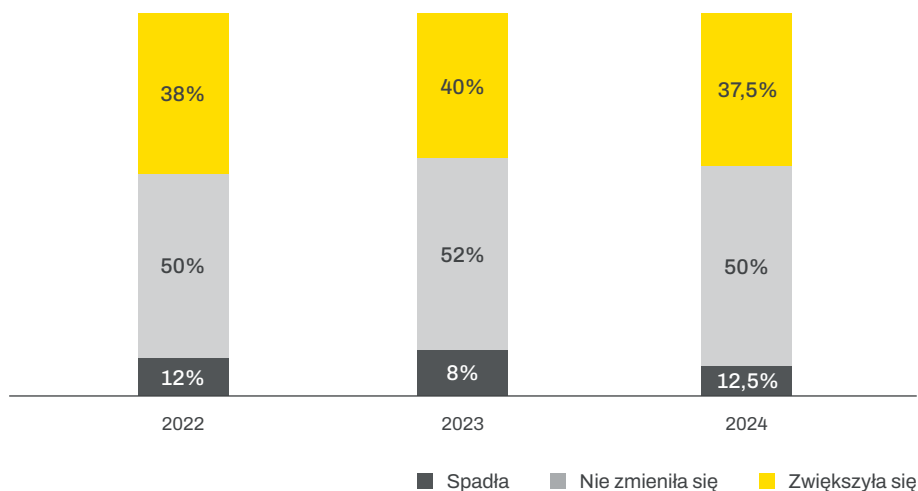
Na kolejnych stronach opisujemy, z jakimi zagrożeniami, zdaniem ankietowanych, mierzą się instytucje oraz jakie wyzwania mogą w przyszłości stanąć przed sektorem finansowym w tym obszarze. W związku z tym, że nadużycia są bez wątpienia problemem globalnym, w tym roku przytaczanym przez nas wybranym statystykom nadaliśmy kontekst międzynarodowy poprzez zestawienie z obserwacjami z zewnętrznych opracowań.

### Skala ryzyka nadużyć na polskim rynku finansowym

Wzorem lat ubiegłych zapytaliśmy instytucje finansowe, czy ich zdaniem nadużycia na rynku finansowym w ciągu ostatniego roku zintensyfikowały się, czy też trend jest niższy. Wyniki badań, które przedstawiliśmy na Wykresie 3, nie odbiegają w znaczący sposób od 2022 i 2023 roku. Jak w latach poprzednich blisko 40% ankietowanych uważało, że nadużyć jest więcej niż w poprzednim roku. Połowa ankietowanych nie zauważyła zwiększenia intensywności tego zjawiska, a jedynie 12,5% oceniło, że nadużyć było mniej.

**Wykres 3.** Zmiana intensywności występowania zjawiska nadużyć w ciągu ostatnich 12 miesięcy względem poprzedniego roku (porównanie edycji z lat 2022, 2023 i 2024)

Źródło: ZPF/EY.

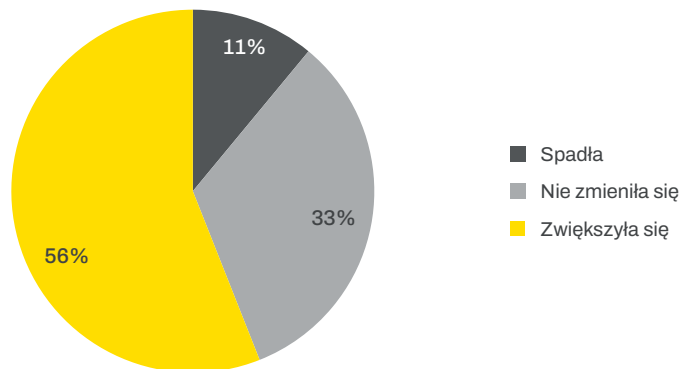


Obserwowana zmiana intensywności zjawiska w poszczególnych sektorach objętych badaniem nie była jednorodna. Dostrzegamy wyraźną przewagę odpowiedzi wskazujących na wzrost intensywności zjawiska nadużyć w bankach i firmach leasingowych. Pozostali uczestnicy badania w większości deklarowali brak zmian.

Spośród reprezentantów sektora bankowego aż 56% wskazało, że intensywność zjawiska nadużyć finansowych w ich odczuciu zwiększyła się, 33% stwierdziło, iż nie nastąpiły zmiany w jej natężeniu, 11% ankietowanych wskazało natomiast, że owa intensywność spadła (Wykres 4).

**Wykres 4.** Zmiana intensywności występowania nadużyć w ciągu ostatnich 12 miesięcy względem poprzedniego roku – sektor bankowy

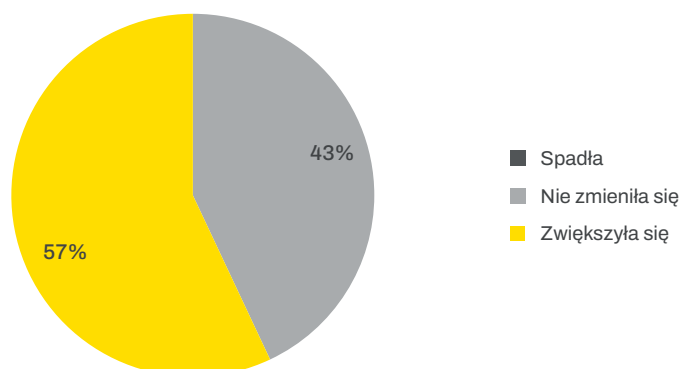
Źródło: ZPF/EY.



Również wśród firm leasingowych większość, czyli 57%, w minionym roku odnotowała wzrost intensywności nadużyć (Wykres 5). Jest to wynik porównywalny z poprzednim rokiem, kiedy to intensyfikację zauważyło 62% ankietowanych. Pozostali respondenci nie zauważyli zmian w tym obszarze, żaden zaś nie odnotował spadku intensywności występowania nadużyć. Stanowi to istotne pogorszenie w stosunku do poprzedniego roku, kiedy to 13% firm leasingowych zanotowało obniżenie poziomu nadużyć finansowych.

**Wykres 5.** Zmiana intensywności występowania nadużyć w ciągu ostatnich 12 miesięcy względem poprzedniego roku – sektor leasingowy

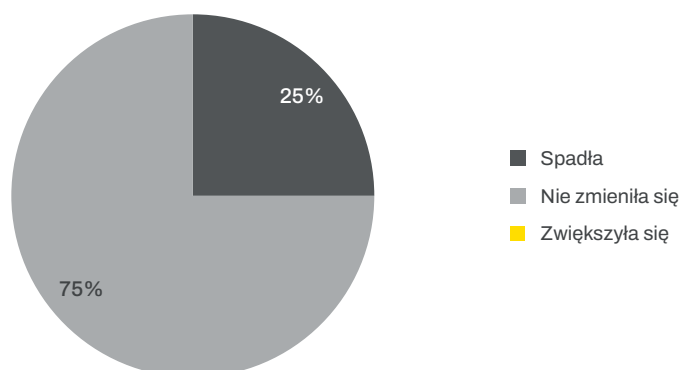
Źródło: ZPF/EY.



Najbardziej optymistyczny obraz wyłania się z odpowiedzi instytucji pożyczkowych (Wykres 6). Spośród nich aż 75% wskazało, że intensywność występowania nadużyć nie zmieniła się względem poprzedniego roku, a zmniejszenie intensywności odnotowało 25%.

**Wykres 6.** Zmiana intensywności występowania nadużyć w ciągu ostatnich 12 miesięcy względem poprzedniego roku – sektor pożyczkowy

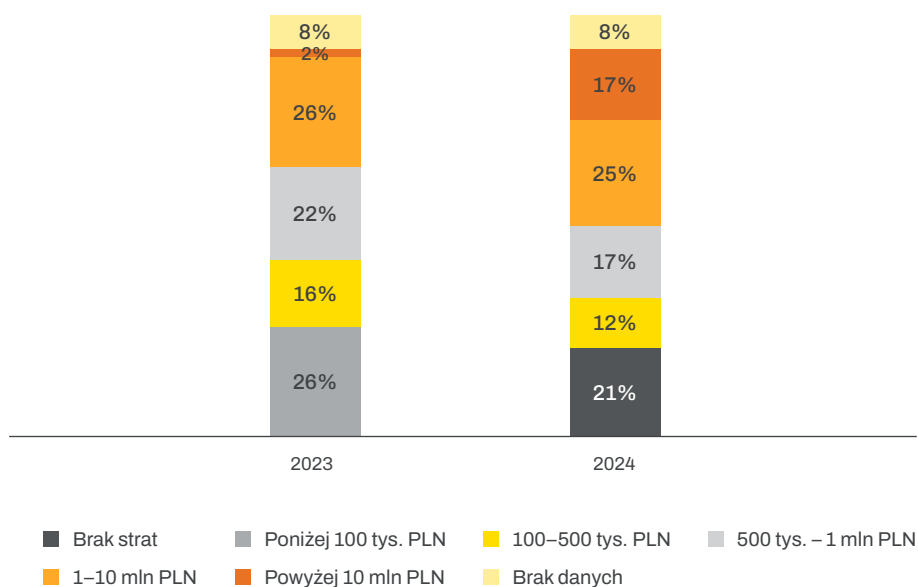
Źródło: ZPF/EY.



W bieżącej edycji badania, zgodnie z praktyką z lat ubiegłych, zwróciliśmy się do uczestników z prośbą o dokonanie oceny całkowitych strat wynikających z nadużyć, które zostały zarejestrowane w przeciągu minionych 12 miesięcy. W celu obserwacji zmian rok do roku odpowiedzi ankietowanych zagregowaliśmy do przedziałów jak w roku 2023 (Wykres 7). W takim porównaniu widzimy wyraźny wzrost w najwyższym przedziale kwotowym, tj. powyżej 10 mln PLN – w zeszłym roku wskazało go zaledwie 2% instytucji, podczas gdy w bieżącym roku aż 17% ankietowanych wskazało straty w tym zakresie. W tegorocznym badaniu 21% respondentów wskazało na brak strat spowodowanych nadużyciami, a 8% nie udzieliło żadnej odpowiedzi. Zakładamy, że odpowiedzi takie dotyczyły raczej sytuacji, w których wartość strat nie jest znana, niż że faktycznie ich nie było. Brak wiedzy o stratach należy ocenić jako zjawisko negatywne, szczególnie że obserwujemy je częściej niż w zeszłym roku, kiedy dotyczyło tylko 8% respondentów.

**Wykres 7.** Szacowana łączna strata poniesiona w przeciągu ostatnich 12 miesięcy z powodu nadużyć (porównanie edycji z lat 2023 i 2024)

Źródło: ZPF/EY.

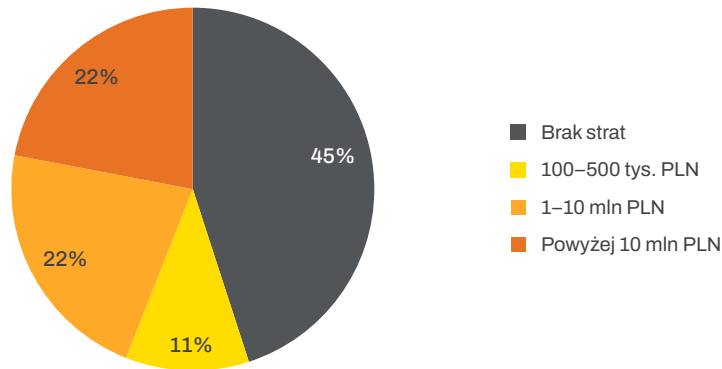


Wspomniany w poprzednim akapicie problem braku danych o stratach w głównej mierze dotyczył banków – „0” to najczęstsze wskazanie ankietowanych z tego sektora (45%). Były to banki, które w przeciągu roku odnotowały poniżej sześciu przypadków nadużyć. Mając na względzie powszechność i dotkliwość zjawiska, wskazuje to raczej na niedoskonałość systemu detekcji lub rejestrowania nadużyć niż na brak problemu w tych instytucjach. Następnie 11% ankietowanych wskazało, iż strata w ich instytucji wynosiła powyżej 100 tys. PLN, a po 22% wskazało, że straty mieściły się w przedziale 1–10 mln PLN oraz powyżej 10 mln PLN.

W tegorocznej edycji poprosiliśmy banki również o wskazanie konkretnych kwot poniesionych strat. Najniższa zadeklarowana strata to 158 tys. PLN i dotyczyła ona 15 przypadków nadużyć. Dwa najwyższe wskazania wynosiły z kolei po ok. 23 mln PLN (odpowiednio dla 250 i 6378 przypadków nadużyć). Średnia wysokość straty poniesionej w konsekwencji jednostkowego nadużycia w sektorze bankowym wynosiła niespełna 22 tys. PLN.

**Wykres 8.** Szacowana łączna strata poniesiona w przeciągu ostatnich 12 miesięcy z powodu nadużyć – sektor bankowy

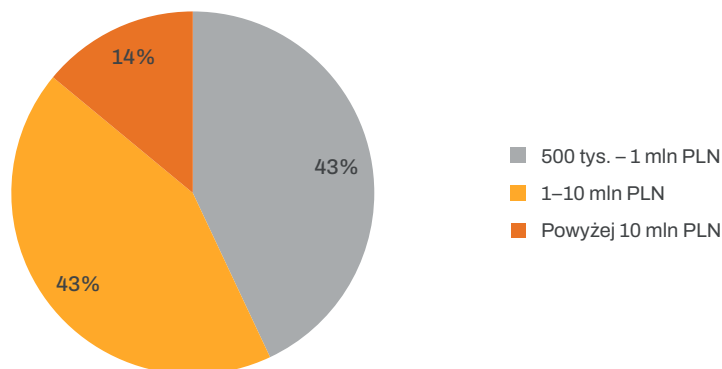
Źródło: ZPF/EY.



W przypadku firm leasingowych łączne straty wynikające z nadużyć (Wykres 9) były przeciętnie niższe niż w bankach: 43% ankietowanych wskazało, iż strata poniesiona w wyniku nadużyć w ich firmie była niższa niż 1 mln PLN. Warto zauważyć, że najniższa kwota wymieniona w ankiecie to 550 tys. PLN i wynikała ona z pięciu przypadków nadużyć. Następnie 43% ankietowanych wskazało, iż strata w ich instytucji mieściła się w przedziale 1–10 mln PLN (dla kwot tych wskazano 3–33 przypadków nadużyć), zaś 14% instytucji wskazało na stratę powyżej 10 mln PLN. Najwyższa zadeklarowana strata w sektorze leasingowym wyniosła niespełna 12 mln PLN i dotyczyła 174 przypadków nadużyć. Wszystkie ankietowane firmy leasingowe, w przeciwieństwie do banków, znały dokładną wartość strat poniesionych w wyniku nadużyć i były to kwoty jednostkowo relatywnie wysokie (średnio nie mniej niż 100 tys. PLN dla każdego przypadku).

**Wykres 9.** Szacowana łączna strata poniesiona w przeciągu ostatnich 12 miesięcy z powodu nadużyć – sektor leasingowy

Źródło: ZPF/EY.



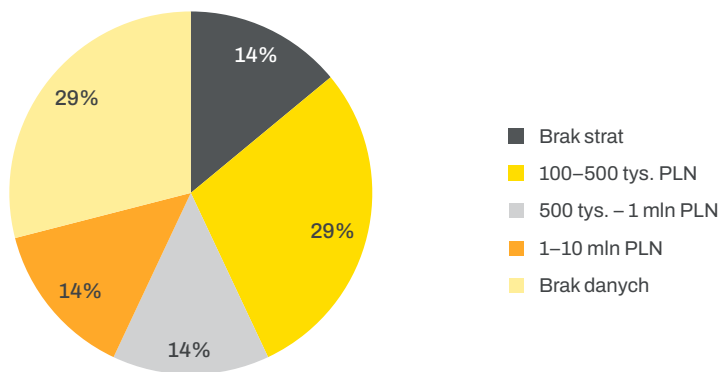
Spośród ankietowanych instytucji pożyczkowych (Wykres 10) największy odsetek, tj. 29%, wskazał, iż straty z tytułu nadużyć mieściły się w przedziale 100–500 tys. PLN. Kwoty te dotyczyły 3–140 przypadków nadużyć. Po 14% ankietowanych wskazało na kwoty w przedziale 500 tys. – 1 mln PLN oraz 1–10 mln PLN. Najwyższa wskazana przez respondentów strata wyniosła 2,5 mln PLN i dotyczyła również największej liczby – 541 przypadków nadużyć. Są to wartości niższe w porównaniu z 2023 rokiem, kiedy to największy odsetek firm pożyczkowych, tj. 50%, zadeklarował, że straty mieściły się w przedziale 500 tys. – 1 mln PLN. Jednocześnie w tym roku 14% ankietowanych instytucji nie odnotowało żadnego przypadku nadużycia. Średnia wysokość straty poniesionej przez firmy pożyczkowe w konsekwencji jednostkowego nadużycia jest stosunkowo niska w porównaniu z pozostałymi sektorami, gdyż wynosi



niecałe 15 tys. PLN. Niepokojący jest jednak fakt, że aż 29% ankietowanych instytucji wskazało na brak danych dotyczących wartości poniesionych strat. Jeśli dodamy do tego 14%, które strat nie identyfikuje, otrzymujemy 43% – liczba ta wzrosła w porównaniu z zeszłorocznymi wynikami, kiedy to na brak danych wskazało 20% ankietowanych instytucji pożyczkowych.

**Wykres 10.** Szacowana łączna strata poniesiona w przeciągu ostatnich 12 miesięcy z powodu nadużyć – sektor pożyczkowy

Źródło: ZPF/EY.



### Kanały dystrybucji a ryzyko nadużyć

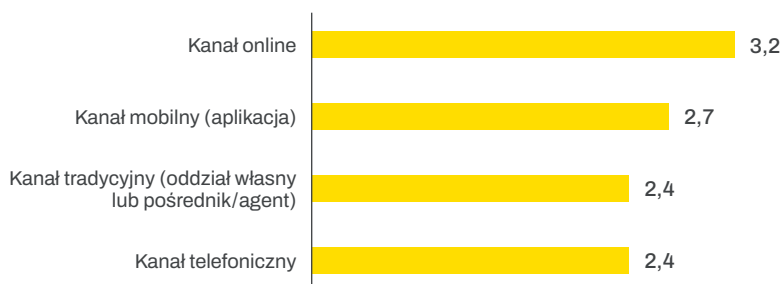
Aby skutecznie zapobiegać nadużyciom na rynku finansowym, kluczowe jest rozpoznanie metod, za pomocą których oszuści docierają do swoich ofiar. Posiadanie tej wiedzy może przyczynić się do opracowania skutecznych strategii przeciwdziałania nadużyciom. W związku z tym zwróciliśmy się do respondentów z pytaniem o to, które kanały dystrybucji są najbardziej podatne na ryzyko nadużyć. W odpowiedziach wykorzystana została czterostopniowa skala, gdzie „1” oznaczało niską (nieistotną) podatność danego kanału na nadużycia, a „4” – bardzo istotne ryzyko nadużyć z wykorzystaniem danego kanału dystrybucji usług i produktów.

Z otrzymanych odpowiedzi, które przedstawiliśmy na Wykresie 11, wynika, że najczęściej wykorzystywanym i najbardziej narażonym na ryzyko kanałem jest kanał online, natomiast za najbezpieczniejsze uznano kanał telefoniczny i tradycyjny. Podobne wyniki otrzymaliśmy rok temu, kiedy to 56% respondentów wskazało, że najbardziej narażonym na nadużycie jest kanał online, natomiast tylko 2% – że jest to kanał telefoniczny, przy czym w zeszłorocznym badaniu nie dokonywaliśmy gradacji (oceny skalą), a prosiliśmy jedynie o wskazanie kanału najbardziej narażonego na ryzyko nadużyć.

**Wykres 11.** Kanały dystrybucji produktów i usług najbardziej narażone na nadużycia

Średnia z ocen w skali 1–4, gdzie 1” oznacza „nieistotne”, a „4” – „bardzo istotne”

Źródło: ZPF/EY.



Podobne wnioski płyną z analizy corocznego raportu *Annual Fraud Report 2024*<sup>1</sup>, opublikowanego przez UK Finance. Zgodnie z nim w 2023 roku odnotowano 33-procentowy wzrost przypadków oszustw w aplikacjach bankowych na urządzenia mobilne w porównaniu z rokiem 2022. Dotyczy to sytuacji, w których oszuści wykorzystują skradzione dane logowania do wykonywania nieautoryzowanych transakcji bezpośrednio w aplikacji bankowej zainstalowanej na smartfonie, z pominięciem przypadków związanych z korzystaniem z bankowości internetowej przez przeglądarkę w telefonie. Jednocześnie, co nie jest jeszcze widoczne w wynikach naszego badania, w 2023 roku zauważono 22-procentowy spadek wykorzystania bankowości internetowej przez oszustów do przeprowadzania nieautoryzowanych oszustw w porównaniu z poprzednim rokiem. Z raportu wynika również, że średnia strata dla osoby poszkodowanej przez kanał bankowości mobilnej wynosi 2270 GBP, co jest najniższą średnią stratą wśród wszystkich kanałów bankowości zdalnej.

Spoofing, phishing i vishing (podszywanie się oszustów pod banki, instytucje państwowe oraz zaufane osoby) zyskują na popularności. Dane Federalnej Komisji Handlu (FTC) wskazują, że w 2024 roku kanałem kontaktu najczęściej wykorzystywanym przez oszustów było podszywanie się za pośrednictwem telefonu, który zdaniem ankietowanych w naszym badaniu był najmniej podatny na nadużycia.

Podobne spostrzeżenia mają nasi eksperci, którzy podczas wywiadów stwierdzili, że w instytucjach finansowych występują liczne przypadki spoofingu. Zjawisko to dotyka przede wszystkim banków. W reakcji na tego rodzaju zagrożenia banki stosują dodatkowe mechanizmy i zabezpieczenia ograniczające możliwość wyłudzenia środków pieniężnych od klientów. Schemat takich nadużyć wygląda następująco: oszuści kontaktują się z ofiarami, podszywając się pod instytucję (np. bank) i próbując przekonać ofiarę do realizacji transferu środków pieniężnych. Niejednokrotnie sprawcy przy pomocy socjotechniki wywołują w ofiarach poczucie strachu, żądając natychmiastowego transferu środków pieniężnych. Część klientów ulega tej presji i realizuje takie operacje. Metody działania sprawców są zróżnicowane – przykładowo sprawcy kontaktują się z ofiarą, podszywając się pod numer banku. Zdarzają się również sytuacje, w których kontakt następuje z zupełnie nieznanego numeru, niezwiązanego z bankiem.

W trakcie przeprowadzonych przez nas rozmów eksperci podkreślali coraz większy wpływ nowych technologii na możliwość manipulowania opinią społeczną. Z jednej strony możemy tu mówić o wykorzystaniu wizerunku znanych osób, z drugiej zaś – o wykorzystaniu czyjegoś głosu do podszywania się pod inną osobę. Eksperci obawiają się również sytuacji, w których dochodzić będzie do kreowania w ten sposób fikcyjnych postaci.

Wrażliwość poszczególnych kanałów dystrybucji na ryzyko wystąpienia nadużyć różni się w zależności od sektora (Wykres 12). W przypadku sektora bankowego, podobnie jak pożyczkowego, najwięcej wskazań odnotowaliśmy dla kanału online. Z kolei na drugim miejscu banki wskazały kanał mobilny, a instytucje pożyczkowe – kanał tradycyjny, rozumiany jako oddział własny instytucji lub kontakt z pośrednikiem/agentem. Odpowiedzi te nie powinny zaskakiwać, zwłaszcza biorąc pod uwagę modele biznesowe. Postęp technologiczny powoduje, że do oddziału bankowego udajemy się często w przypadku, kiedy nie jesteśmy w stanie załatwić naszej sprawy przy użyciu kanałów zdalnych. Z tej też przyczyny kanał naszego codziennego kontaktu z bankiem bywa najbardziej narażony na zainteresowanie oszustów. Z kolei zaciąganie

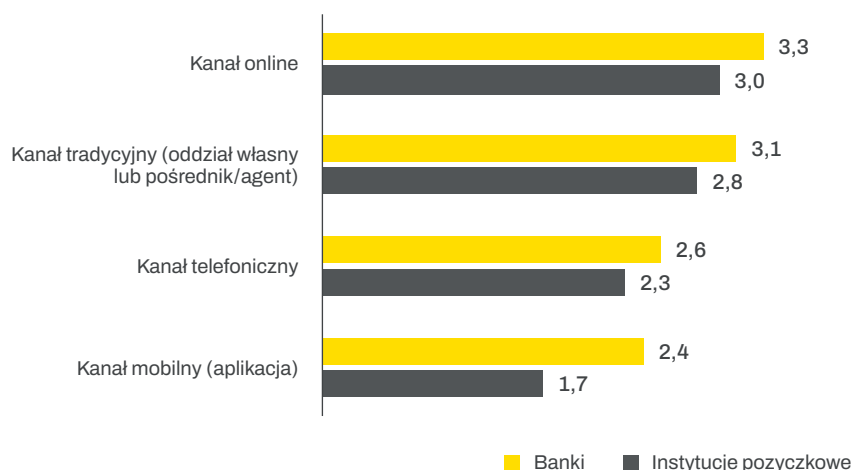
<sup>1</sup> *Annual Fraud Report 2024*, UK Finance 2024.

zobowiązań nie jest zwykle czynnością rutynową (jak np. wykonywanie opłat za energię w formie polecenia przelewu). Na trzecim i czwartym miejscu w przypadku banków znalazły się odpowiednio kanał tradycyjny i telefoniczny, a w przypadku instytucji pożyczkowych – kanał telefoniczny i mobilny.

**Wykres 12.** Kanały sprzedaży produktów i usług najbardziej narażone na nadużycia – sektor bankowy i pożyczkowy

Średnia z ocen w skali 1–4, gdzie „1” oznacza „nieistotne”, a „4” – „bardzo istotne”

Źródło: ZPF/EY.

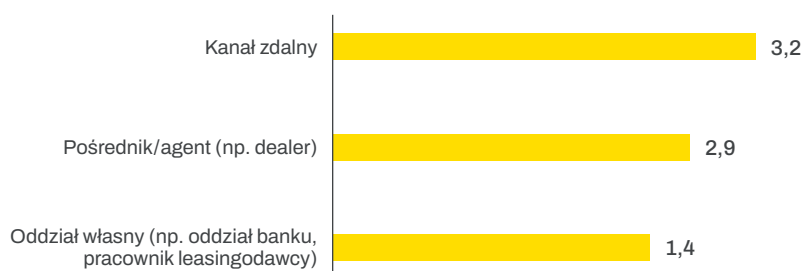


Nieco inaczej przedstawia się sytuacja firm leasingowych (Wykres 13). Co prawda nadal stosują one tradycyjny model dystrybucji i dopiero przygotowują się do rozpoczęcia sprzedaży w kanałach zdalnych, ale już antycypują, że sprzedaż taka będzie cechować się zdecydowanie wyższym ryzykiem niż dotychczas stosowane kanały tradycyjne.

**Wykres 13.** Kanały dystrybucji produktów i usług najbardziej narażone na nadużycia – sektor leasingowy

Średnia z ocen w skali 1–4, gdzie „1” oznacza „nieistotne”, a „4” – „bardzo istotne”

Źródło: ZPF/EY.



W trakcie przeprowadzonego przez nas wywiadu eksperckiego zwrócono uwagę, że jednym z kluczowych wyzwań dla branży leasingowej jest otwarcie nowego zdalnego kanału dystrybucji. Zdaniem ekspertów z tego sektora bezpośredni kontakt doradcy z klientem, a zwłaszcza wizyta u klienta, stanowią nieocenione źródło wiedzy o ryzyku nadużyć. W związku z planowanym umożliwieniem sprzedaży leasingu w kanale zdalnym informacje te mogą nie zostać ujawnione ani uwzględnione w procesie oceny ryzyka. W kontekście tego wyzwania szczególną uwagę należy zwrócić również na weryfikację przedmiotu leasingu i jego historii, a także na monitoring dostawców. Co więcej, zdalny proces obsługi może prowadzić do pojawienia się nowych schematów oszustw, co z kolei prowadzi potencjalnie do nieskuteczności dotychczas stosowanych rozwiązań.

W związku z wprowadzeniem zdalnego procesu obsługi firmy leasingowe mogą spotkać się z nowymi rodzajami oszustw. Dlatego w przyszłości, gdy sprzedaż leasingowa za pośrednictwem kanałów zdalnych stanie się możliwa, analiza odrzuconych wniosków leasingowych zyska na znaczeniu jako narzędzie do wykrywania nowych typów nadużyć pochodzących z tego cyfrowego środowiska. W miarę jak firmy leasingowe będą rozwijać swoje zdalne kanały sprzedaży, konieczne będzie wprowadzenie skutecznych metod weryfikacji i monitorowania, aby zapobiegać oszustwom, które mogą wykorzystywać anonimowość i skalę Internetu.

Rozwój zdalnego kanału dystrybucji wymaga od firm leasingowych dostosowania narzędzi analitycznych do efektywnej obsługi klientów online. Inwestycje w systemy zdalnego onboardingu klientów są niezbędne i wiążą się z dodatkowymi wydatkami. Obecne narzędzia mogą potrzebować aktualizacji lub zastąpienia, aby zapewnić kompatybilność z nowymi procedurami obsługi klienta. Różnice sektorowe wynikają głównie z odmiennych modeli sprzedaży stosowanych w różnych typach organizacji. Firmy leasingowe zazwyczaj bazują na tradycyjnym kanale dystrybucji, ale już inne instytucje oferujące produkty finansowe coraz częściej korzystają z kanału internetowego. Jest to zgodne z obserwowanym trendem w zakresie nadużyć, gdzie udział tych dokonywanych online systematycznie rośnie.

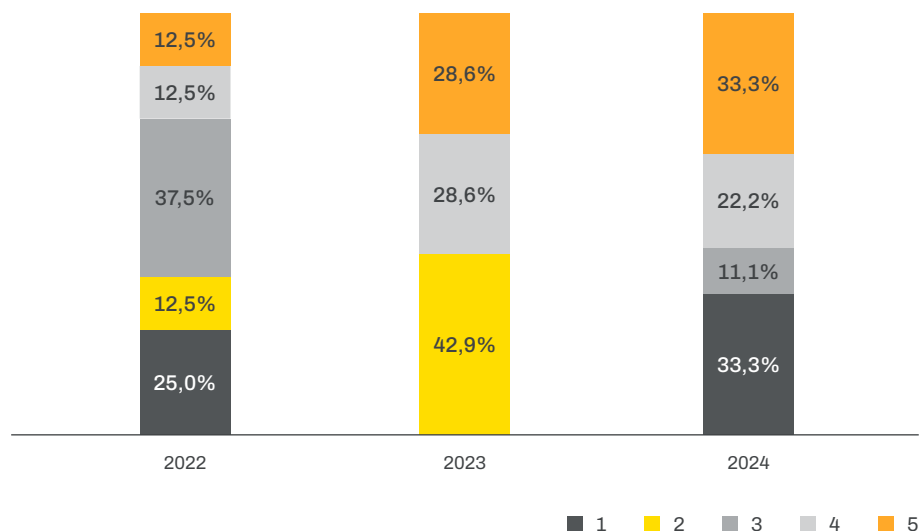
## Współpraca z organami ścigania

W dalszej kolejności zapytaliśmy respondentów o to, jak oceniają współpracę z organami ścigania, przy użyciu skali ocen 1–5, gdzie „1” oznaczało „bardzo słabo”, a „5” – „bardzo dobrze”. Odpowiedzi w poszczególnych sektorach prezentuje Wykres 14.

**Wykres 14.** Ocena współpracy z organami ścigania w sektorze bankowym, leasingowym i pożyczkowym

Skala ocen 1–5, gdzie „1” oznacza „bardzo słabo”, a „5” – „bardzo dobrze”

Źródło: ZPF/EY.



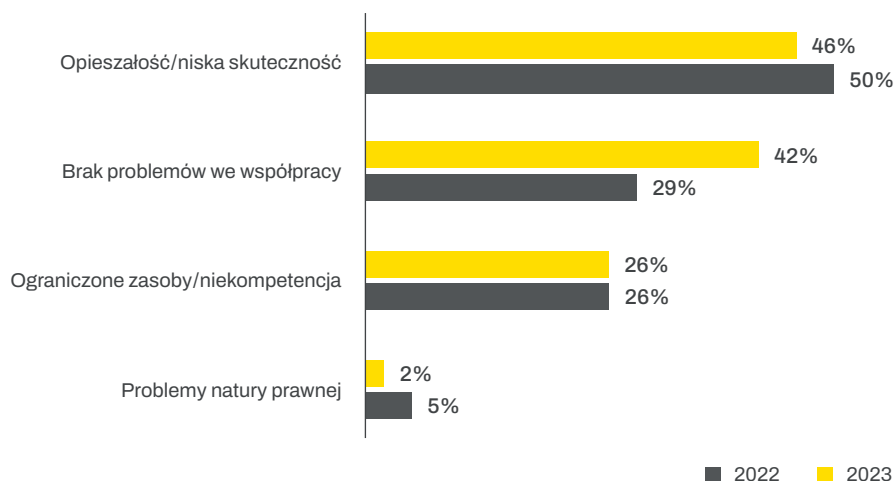
Większość respondentów ocenia współpracę z organami ścigania jako dobrą lub bardzo dobrą, z czym szczególnie zgadzają się banki i firmy leasingowe, które często mają ugruntowane procedury współpracy i utrzymują regularny kontakt z funkcjonariuszami. Natomiast instytucje pożyczkowe, z których aż 75% udzieliło ocen w przedziale 1–3, wyraźnie mniej pozytywnie oceniają tę współpracę. Może to wynikać z kilku przyczyn. Po pierwsze, instytucje pożyczkowe mogą być bardziej narażone na szybko zmieniające się schematy nadużyć finansowych, które wymagają

szybkiej i specjalistycznej reakcji ze strony organów ścigania. Po drugie, mogą one posiadać mniej zasobów na wewnętrzne mechanizmy zapobiegania nadużyciom, co zwiększa zależność od efektywności działań organów zewnętrznych. Po trzecie, mniejsze instytucje mogą nie mieć tak rozwiniętych relacji z organami ścigania, co utrudnia komunikację i współpracę.

Kwestię współpracy z organami ścigania rozwinęliśmy w otwartym pytaniu o problemy z tym związane. Respondenci odpowiedzieli, że doświadczali braku zrozumienia procedur kredytowych i modeli nadużyć ze strony tych organów, co świadczyło o ich ograniczonej wiedzy finansowej. Zgłaszali również, że organy ścigania często nie posiadały podstawowej wiedzy technologicznej, a to utrudniało rozwiązywanie spraw związanych z nadużyciami. W odpowiedziach pojawiały się także uwagi o braku reakcji na zgłaszane incydenty i nadużycia oraz o ogólnym niedostatku wsparcia. Respondenci zaznaczali, że działania organów ścigania były opieszale, a prowadzone postępowania często powierzchowne i pomijające kluczowe dowody. Zwracali uwagę na przeciążenie pracą funkcjonariuszy, co skutkowało długimi okresami oczekiwania na decyzje i wolnym tempem procesowania spraw. Krytykowano również zbyt szybkie umarzanie śledztw, bez dokładnego wyjaśnienia faktów, oraz brak chęci do rozwijania współpracy. Problemy te były pogłębiane przez biurokrację i skomplikowane procedury, a także przez negatywne zmiany w strukturach organów ścigania, które wpływały na efektywność pracy. Ponadto wskazywano na niedostateczną współpracę międzynarodową oraz na podejście prokuratorów, którzy nie wykazywali zainteresowania wykrywaniem bardziej złożonych przestępstw, wymagających większego zaangażowania. Odpowiedzi te nie odbiegają od tych udzielonych w zeszłym roku.

**Wykres 15.** Główne problemy we współpracy z organami ścigania (porównanie edycji z lat 2022 i 2023)

Źródło: ZPF/EY.



## Przygotowanie pokolenia Z do wyzwań związanych z nadużyciami na rynku finansowym

W kontekście nadużyć finansowych szczególną uwagę zwracamy na pokolenie Z, czyli osoby urodzone po 1996 roku, które wchodzi na rynek jako nowi klienci instytucji finansowych. Generacja ta dorastała w świecie cyfrowym, co wpływa na ich nawyki, oczekiwania i sposób interakcji z usługami finansowymi. Zetki są „cyfrowymi tubylcami”, dla których technologie takie jak smartfony, media społecznościowe i aplikacje mobilne są codziennością.

Pytając przedstawicieli pokolenia Z o to, w jakim stopniu są przygotowani do radzenia sobie z nadużyciami finansowymi, dążymy do zrozumienia, jak ich unikalne doświadczenia i kompetencje cyfrowe przekładają się na świadomość ryzyka i umiejętność ochrony przed oszustwami. Ponieważ grupa ta jest szczególnie aktywna online i często korzysta z nowych form płatności, takich jak kryptowaluty czy płatności mobilne, może być bardziej narażona na określone typy nadużyć. Jednocześnie posiadane przez nią zaawansowane umiejętności cyfrowe mogą stanowić atut w szybkim rozpoznawaniu potencjalnych zagrożeń i w reagowaniu na nie.

Zrozumienie gotowości pokolenia Z do radzenia sobie z nadużyciami jest kluczowe dla instytucji finansowych, które muszą dostosować swoje strategie ochrony i edukacji do potrzeb tej rosnącej grupy klientów. Dzięki temu możliwe będzie nie tylko zwiększenie ich bezpieczeństwa, lecz także budowanie długotrwałych relacji opartych na zaufaniu i wspólnym zrozumieniu zagrożeń w świecie finansów.

Respondenci reprezentujący poszczególne sektory rynku finansowego przedstawili dość spójne odpowiedzi w badaniu ankietowym. Co może martwić, to fakt, że poziom przygotowania pokolenia Z został przez nich dość jednoznacznie określony jako nieodpowiedni.

Według sektora bankowego największym wyzwaniem dla Zetek jest wiedza o możliwości zgłoszenia nadużyć finansowych do poszczególnych organów, np. CERT-u. Aż 45% ankietowanych stwierdziło, że klienci nie są odpowiednio przygotowani w kontekście wiedzy o możliwości zgłaszania incydentów, 44% z nich stwierdziło, iż klienci są przygotowani tylko w stopniu umiarkowanym, i zaledwie 11% określiło przygotowanie klientów jako dobre (Wykres 16).

Jak wynika z przeprowadzonych wywiadów eksperckich, grupy wiekowe, które padają ofiarą oszustw, to przede wszystkim 40-latkowie. Wskazano też, że podatną grupą wiekową jest ta w przedziale 30–40 lat, gdyż są to osoby, które dużo korzystają z Internetu, w szybki sposób realizują transakcje. Z kolei seniorzy, dzięki doświadczeniu życiowemu, są według ekspertów bardziej świadomi zagrożeń.

W sektorze leasingowym możemy zaobserwować podobne trendy w kwestii przygotowania pokolenia Z do radzenia sobie z ryzykiem nadużyć (Wykres 17). Największym problemem, który wskazało 57% respondentów, jest brak przygotowania, jeśli chodzi o wiedzę o możliwości zgłaszania przypadków nadużyć do odpowiednich organów, takich jak CERT. Analogicznie oceniono brak świadomości młodego pokolenia na temat skali zagrożenia i szkodliwości społecznej nadużyć w sferze finansowej. Następnie 29% ankietowanych określiło przygotowanie tej generacji jako umiarkowane, a 14% nie podało informacji finansowych w tym zakresie.

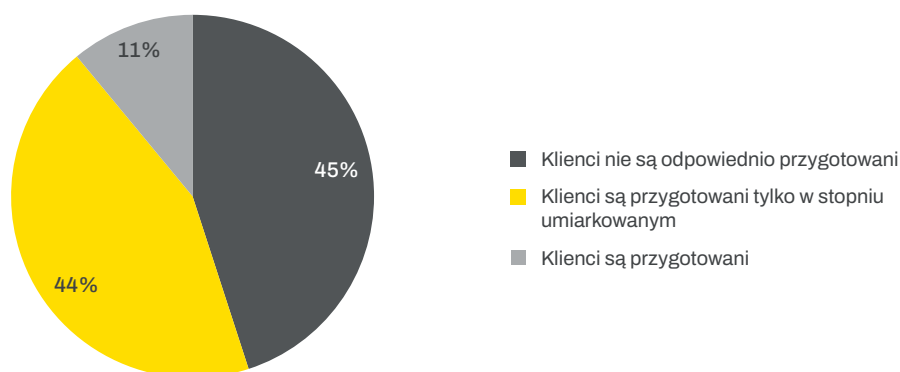
W przypadku branży pożyczkowej (Wykres 18) największymi problemami również były brak świadomości pokolenia Z o możliwości zgłoszenia incydentu do właściwych organów (62% odpowiedzi) oraz brak przygotowania w kwestii świadomości skali zagrożenia i szkodliwości społecznej nadużyć w sferze finansów (również 62%).

W odróżnieniu jednak od pozostałych sektorów przedstawiciele branży pożyczkowej zwrócili także uwagę na wpływ socjotechniki i brak odporności młodego pokolenia na jej stosowanie (50% respondentów).

Ciekawe wnioski przyniósł też wywiad z ekspertami z branży pożyczkowej. Ich zdaniem jedno z kluczowych wyzwań dotyczy zaciągania przez młodych ludzi pożyczek na najbliższą rodzinę lub na samych siebie, jednak bez intencji spłaty zobowiązań w przyszłości.

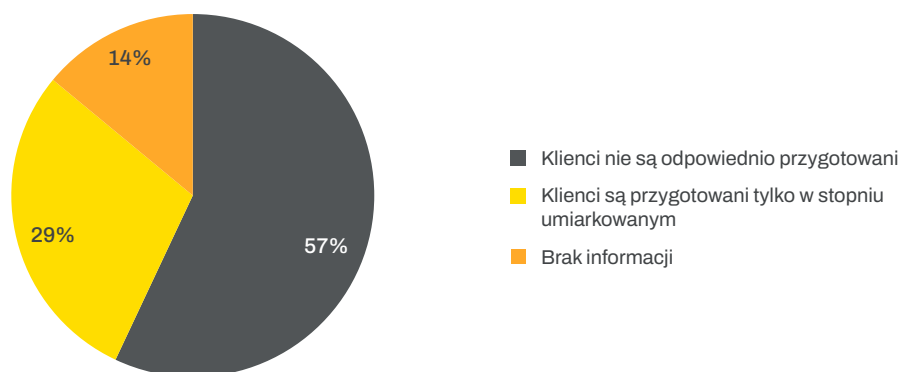
**Wykres 16.** Wiedza pokolenia Z w zakresie możliwości zgłoszenia incydentu do właściwych organów np. CERT-u – sektor bankowy

Źródło: ZPF/EY.



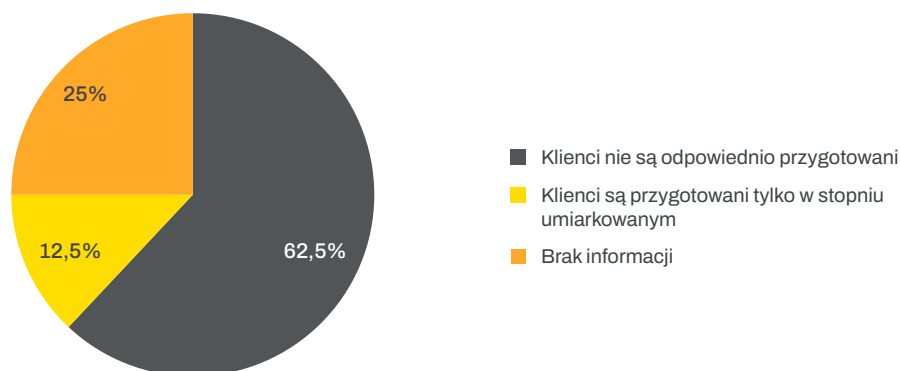
**Wykres 17.** Wiedza pokolenia Z w zakresie możliwości zgłoszenia incydentu do właściwych organów np. CERT-u – sektor leasingowy

Źródło: ZPF/EY.



**Wykres 18.** Wiedza pokolenia Z w zakresie możliwości zgłoszenia incydentu do właściwych organów np. CERT-u – sektor pożyczkowy

Źródło: ZPF/EY.







Blisko 90% uczestników tegorocznego badania stwierdziło, że problem nadużyć nie maleje. Aby zgłębić przyczyny tej sytuacji, zwróciliśmy się do przedstawicieli sektora finansowego z pytaniem o to, co uznają za największe zagrożenie oraz jak oceniają gotowość instytucji, które reprezentują, do przeciwdziałania tym zagrożeniom. Biorąc pod uwagę fakt, że pytanie dotyczyło nadużyć charakterystycznych dla poszczególnych typów instytucji, wyniki dla różnych sektorów przedstawiliśmy oddzielnie.

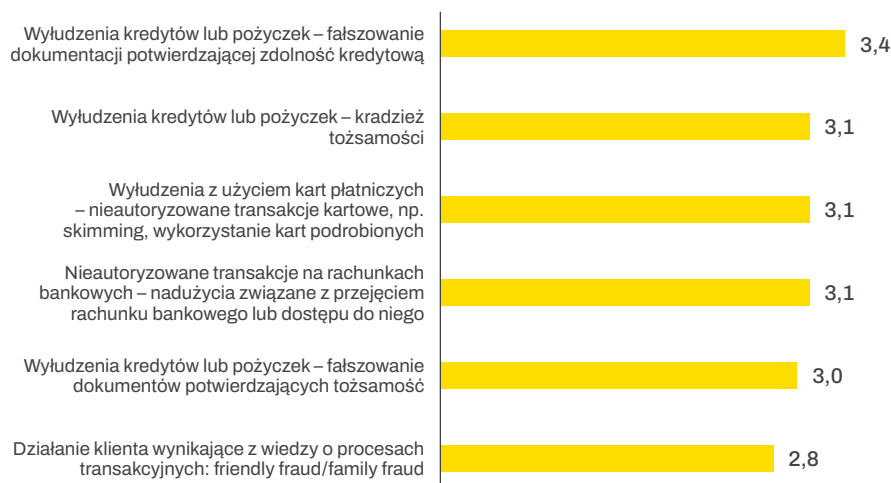
## Banki

Większość banków oceniło, że nadużyć jest coraz więcej. Aby skwantyfikować to stwierdzenie, poprosiliśmy respondentów z sektora bankowego o wskazanie poziomu występowania poszczególnych rodzajów zagrożeń nadużyć z ostatnich 12 miesięcy (Wykres 19). Z odpowiedzi wynika, że zagrożenie, którego ryzyko wystąpienia jest największe, to wyłudzenie kredytów lub pożyczek z wykorzystaniem fałszywej dokumentacji potwierdzającej zdolność kredytową (3,4 pkt w skali 1–4). Bardzo podobnie kształtują się ryzyko przejęcia rachunku bankowego i ryzyko wyłudzenia kredytu poprzez kradzież tożsamości (po 3,1 pkt). Najmniejszym poziomem zagrożenia charakteryzuje się zaś działanie klienta wynikające z wiedzy o procesach transakcyjnych, friendly fraud i family fraud (2,8 pkt). Jest to taka forma oszustwa, gdzie ofiarami są zazwyczaj osoby szczególnie podatne na manipulację, a sprawcami okazują się być osoby bliskie i zaufane, takie jak krewni, przyjaciele lub opiekunowie.

**Wykres 19.** Ocena postrzegania zagrożenia wystąpienia poszczególnych rodzajów nadużyć na bazie doświadczeń z ostatnich 12 miesięcy – sektor bankowy

Średnia z ocen w skali 1–4, gdzie „1” oznacza niski poziom, a „4” – poziom bardzo wysoki

Źródło: ZPF/EY.



W tym samym pytaniu poprosiliśmy respondentów o wskazanie poziomu przygotowania do walki z danym typem nadużyć, a wyniki zestawiliśmy na wykresie 20. Co ciekawe, zdecydowana większość banków oceniła swoje przygotowanie jako dobre lub bardzo dobre. Żaden bank nie wskazał, że czuje się nieprzygotowany na zagrożenia wynikające z nadużyć finansowych. Największą zbieżność między poziomem zagrożenia a przygotowaniem banków zaobserwowaliśmy w przypadku wyłudzeń kredytów lub pożyczek na skutek fałszowania dokumentów potwierdzających tożsamość. Z kolei największa dysproporcja w tym zakresie nastąpiła w przypadku wyłudzenia kredytu lub pożyczki na skutek fałszowania dokumentacji potwierdzającej zdolność kredytową. Najlepsze przygotowanie sektora bankowego obserwujemy w zakresie wyłudzeń z użyciem kart płatniczych, co może wynikać z faktu, że jest to jedna

z tradycyjnych metod wyłudzeń, a banki posiadają zaawansowane systemy monitorowania transakcji i weryfikacji tożsamości, pozwalające zapobiegać tego typu nadużyciom. Najgorzej oceniono przygotowanie na wyłudzenia wynikające z family fraud i friendly fraud, co może wynikać z kolei ze złożoności relacji rodzinnych i z założenia, że najbliżsi działają w dobrej wierze.

**Wykres 20.** Ocena postrzegania poziomu przygotowania instytucji na zagrożenia wystąpienia poszczególnych rodzajów nadużyć na bazie doświadczeń z ostatnich 12 miesięcy – sektor bankowy

Źródło: ZPF/EY.



Statystyki Narodowego Banku Polskiego (NBP), podobnie jak odpowiedzi ankietowanych, wskazują, że istotnym problemem jest wzrost liczby i wartości transakcji oszukańczych realizowanych poprzez polecenia przelewu<sup>2</sup>. Z przywołanych danych wynika, że w okresie styczeń–marzec 2024 roku odnotowano ponad 15 tys. przypadków, na łączną wartość przekraczającą 141 mln PLN. Oznaczałoby to wzrost o 61%, jeśli chodzi o liczbę, i o 79%, jeśli chodzi o wartość transakcji w stosunku do poprzedniego kwartału. Dynamika wzrostu tłumaczona jest jednak zmianą w sposobie zbierania danych, gdzie po raz pierwszy wzięto na tapet oszustwa polegające na zmanipulowaniu ofiary w celu realizacji polecenia przelewu. Narodowy Bank Polski wskazuje również, że gdyby wyłączyć ten nowy rodzaj raportowanych transakcji, to dla samych oszustw przy użyciu polecenia przelewu można odnotować spadki. Jak ponadto wynika z raportu NBP, ogólna średnia wartość oszukańczego polecenia przelewu zrealizowanego w I kwartale 2024 roku wyniosła ok. 9,3 tys. PLN, co stanowi wzrost o 11% w stosunku do poprzedniego kwartału. Biorąc pod uwagę liczbę transakcji, zdecydowana większość tego typu oszustw, bo aż 69%, jest przeprowadzana przez przeglądarki internetowe. Na drugim miejscu, z wynikiem 28%, uplasowały się dedykowane aplikacje. Podobne wnioski płyną dla wartości transakcji w PLN – również w tym przypadku najwyższy odsetek wskazań (88%) odnotowano dla przeglądarki internetowej, a dla dedykowanych aplikacji – 7%.

Zgodnie z danymi NBP w I kwartale 2024 roku w Polsce zanotowano wzrost liczby oszustw kartami płatniczymi o 4,7%, przy jednoczesnym spadku wartości tych

<sup>2</sup> Informacja o transakcjach oszukańczych dokonywanych przy użyciu bezgotówkowych instrumentów płatniczych w I kwartale 2024 r., Narodowy Bank Polski, Warszawa 2024.

oszustw o 3,0% w stosunku do poprzedniego kwartału. Dane te po raz pierwszy uwzględniają przypadki manipulacji posiadaczami kart. Mimo to udział oszustw w ogólnej liczbie transakcji kartami jest niewielki, co – jak podkreśla NBP – świadczy o wysokim poziomie bezpieczeństwa w Polsce.

Dużym problemem na polskim rynku finansowym są również oszustwa kredytowe, co w szczególności poruszane jest w *Raporcie InfoDOK*<sup>3</sup>. Zgodnie z nim w III kwartale 2023 roku zanotowano jedną z najwyższych w historii liczbę wyłudzeń kredytów, przekraczającą 2,5 tys. przypadków. Przekłada się to na łączną sumę wyłudzeń wynoszącą 104,1 mln PLN. Średnio każdego dnia odnotowywano próby wykorzystania cudzej tożsamości do zaciągnięcia zobowiązań na kwotę ok. 1,1 mln PLN.

Ponadto, jak wskazuje *Raport InfoDOK*, w I kwartale 2024 roku odnotowano łączną kwotę prób wyłudzeń kredytów na poziomie 82,9 mln PLN, co stanowi wzrost o 55% w stosunku do poprzedniego roku. Mimo tego wzrostu jest to nadal mniej niż 16-letnia średnia, wynosząca 90,4 mln PLN. Liczba wyłudzeń przekraczających 1 mln PLN nie była znacząca i dotyczyła dziewięciu przypadków. Odnotowano z kolei rekordową liczbę 3068 prób wyłudzeń, co daje średnio 34 próby dziennie, czyli mniej więcej jedną próbę co 40 minut. Każdego dnia próbowano wyłudzić środki na łączną kwotę 911 tys. PLN, wykorzystując do tego cudze dane osobowe<sup>4</sup>.

Reprezentujący sektor bankowy eksperci podczas przeprowadzonego przez nas wywiadu stwierdzili, że częstym punktem inicjującym nadużycia jest Internet. Z jednej strony mamy bowiem do czynienia z szybko rozprzestrzeniającymi się, często nieprawdziwymi lub częściowo prawdziwymi, informacjami, na podstawie których klienci podejmują decyzje. Z drugiej strony możemy obserwować zagrożenia związane z umieszczaniem linków do oszukańczych inwestycji w mediach społecznościowych. Niebezpieczeństwo zarówno dezinformacji, jak i nakłaniania klientów do podejmowania ryzykownych decyzji inwestycyjnych (często po prostu oszustw) staje się powszechne, a narażony może być każdy z nas. Świat przestępstw przechodzi do sfery cybernetycznej, gdzie ukrycie tożsamości zwykle jest znacznie łatwiejsze niż w przypadku fizycznego napadu na placówkę bankową.

W oddzielnym pytaniu uczestnicy ankiety ocenili metody przeciwdziałania nadużyciom stosowane w ich instytucjach, korzystając ze skali 1–5, gdzie „1” oznacza metodę nieskuteczną, a „5” – bardzo skuteczną (Wykres 21). Zgodnie z uzyskanymi odpowiedziami najwyższą skuteczność przypisano weryfikacji danych klientów podczas podejmowania decyzji o sprzedaży produktu, a także rozwiązaniom IT. Najniższe oceny otrzymały wymiana danych i doświadczeń z partnerami zagranicznymi oraz działania organów nadzoru polegające na systemowym blokowaniu popularnych metod nadużyć. Warto również zauważyć, że stosunkowo nisko oceniono wykorzystanie sztucznej inteligencji (AI) do weryfikacji, czy działania klienta nie stanowią próby nadużycia. Może to zaskakiwać, jeśli weźmiemy pod uwagę fakt, iż większość instytucji deklaruje ograniczone wykorzystanie AI, mimo że automatyzacja procesów z wykorzystaniem nowych technologii może przyczynić się do ograniczenia nadużyć na rynku finansowym oraz wspierać skuteczną prewencję oszustw. Z przeprowadzonych wywiadów eksperckich wynika, że banki ponoszą znaczne wydatki na przeciwdziałanie nadużyciom, szczególnie inwestując w narzędzia oparte na technologii AI. Jednakże instytucje podchodzą do nowych narzędzi z ostrożnością, mając na uwadze to, że często znajdują się one dopiero w fazie wstępnych projektów.

<sup>3</sup> *Raport InfoDOK. III kwartał 2023*, Związek Banków Polskich, Warszawa 2023.

<sup>4</sup> *Raport InfoDOK. I kwartał 2024*, Związek Banków Polskich, Warszawa 2024.

**Wykres 21.** Ocena skuteczności metod walki z nadużyciami – sektor bankowy

Średnia z ocen w skali 1–5, gdzie „1” oznacza „nieskuteczna”, a „5” – „bardzo skuteczna”

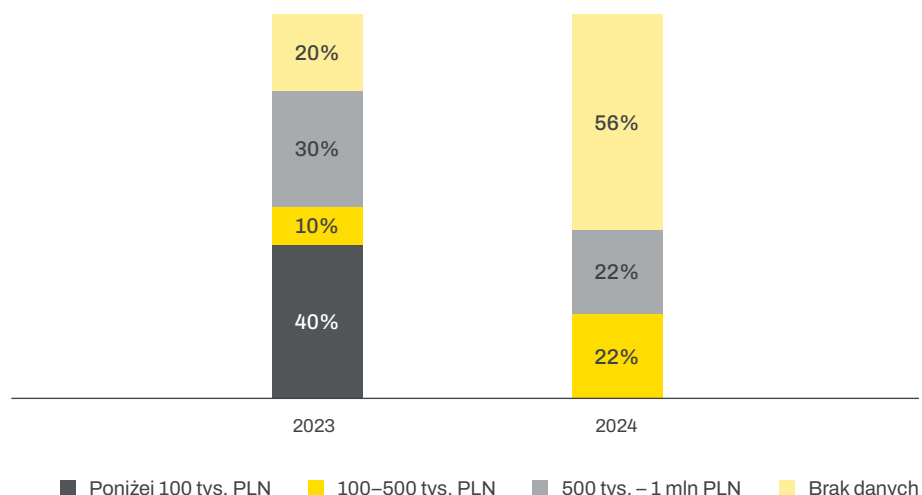
Źródło: ZPF/EY.



Wdrażanie skutecznych metod przeciwdziałania nadużyciom wymaga nakładów finansowych. Tegoroczne badanie nie pominęło tej kwestii. Przedstawiciele banków zapytaliśmy o planowane wydatki na zwalczanie nadużyć oraz konkretne rozwiązania, w które chcą inwestować. Z udzielonych odpowiedzi wynika, że 22% ankietowanych banków planuje na ten cel przeznaczyć 100–500 tys. PLN, kolejne 22% zamierza wydać na przeciwdziałania nadużyciom kwotą powyżej 500 tys. PLN. Zauważyć przy tym można wyraźny wzrost kwot w stosunku do wydatków poniesionych przez banki w 2023 roku, kiedy to aż 40% instytucji szacowało swoje wydatki na walkę z nadużyciami na poziomie poniżej 100 tys. PLN. W tegorocznym badaniu najniższa wskazana przez ankietowanych szacunkowa kwota wydatków wyniosła 100 tys. PLN, z kolei najwyższa, bo aż 25 mln PLN, ma zostać przeznaczona na rozwój i utrzymanie systemów. Ankietowane instytucje planują przeznaczyć środki na rozwiązania IT, systemy antyfraudowe oraz kontrolę stacji roboczych. Aż 56% instytucji nie posiada na ten moment dokładnych danych w zakresie planowanych wydatków związanych z przeciwdziałaniem nadużyciom.

**Wykres 22.** Poziom szacunkowych poniesionych (2023) i planowanych (2024) wydatków na walkę z nadużyciami w ciągu najbliższego roku – sektor bankowy

Źródło: ZPF/EY.

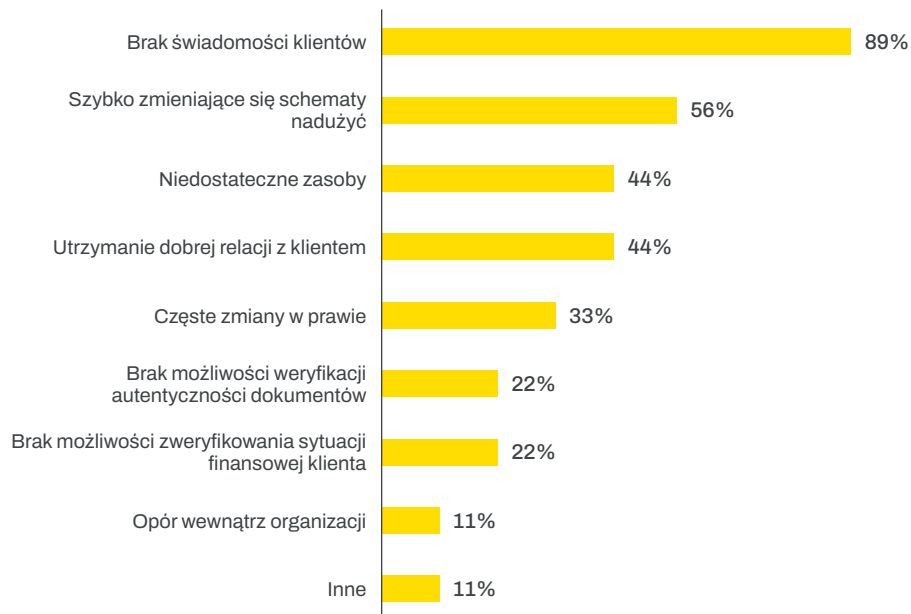


W dalszej kolejności zapytaliśmy respondentów o problemy, z jakimi zmagają się reprezentowane przez nich instytucje (Wykres 23). Wśród najczęściej wymienianych był brak świadomości klientów w zakresie schematów nadużyć – aż 89% respondentów wskazało ten problem jako znaczący. Drugim najczęściej wskazywanym problemem były szybko zmieniające się schematy nadużyć – 56% respondentów określiło go jako istotny. Często wymieniano również niedostateczne zasoby, a także utrzymanie dobrej relacji z klientem – te odpowiedzi wskazało 44% ankietowanych.

W ramach przeprowadzonych wywiadów eksperci z sektora bankowego potwierdzili, że kluczowymi problemami są: brak świadomości klientów, oszustwa inwestycyjne oraz kwestia „nieautoryzowanych transakcji”. Jak wynika z wypowiedzi ekspertów, banki wykorzystują różne metody i narzędzia do przeciwdziałania oszustwom na rynku finansowym, w szczególności stosując w tym zakresie narzędzia analizy biometrii behawioralnej. Weryfikacja behawioralna polega na analizie zachowania użytkownika bankowości elektronicznej, a w sytuacji wykrycia anomalii blokuje dostęp do konta lub żąda dodatkowej autoryzacji. Taką anomalią może być wykorzystanie bankowości klienta przez osobę nieuprawnioną.

**Wykres 23.** Problemy, z jakimi zmagają się badane instytucje w obszarze nadużyć – sektor bankowy

Źródło: ZPF/EY.

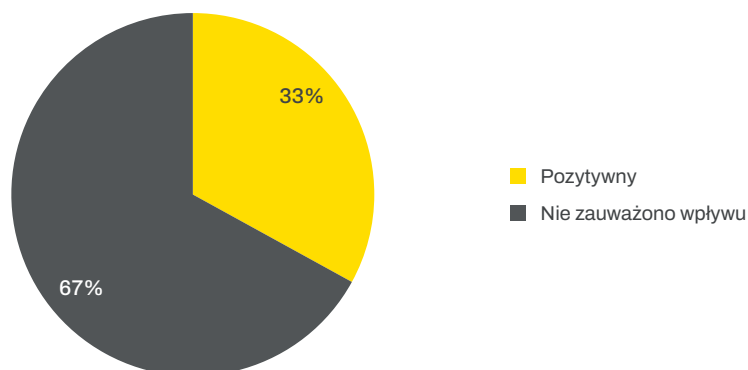


Ekspertcy zwracają uwagę na problem niechęci klientów do udzielenia przez nich zgody na stosowanie nowych narzędzi do przeciwdziałania nadużyciom finansowym. Niechęć ta stanowi przeszkodę dla banków w skutecznym zapobieganiu oszustwom, np. inwestycyjnym, w których oszuści wykorzystują socjotechnikę do manipulowania ofiarami w celu przekazania środków pieniężnych lub danych do logowania. W przypadku gdy oszuści uzyskują dostęp do konta, dokonują nieautoryzowanych transferów środków lub zaciągają zobowiązania na nieświadomych klientów. Ci ostatni często zgłaszają się do banku z roszczeniami dotyczącymi nieautoryzowanych transakcji. W odpowiedzi na te wyzwania banki stopniowo wzmacniają proces autoryzacji, np. poprzez wprowadzenie dodatkowych telefonicznych weryfikacji z osobami zaciągającymi zobowiązania, aby potwierdzić ich operacje.

Skutecznym sposobem walki z najistotniejszymi, zdaniem ankietowanych banków, nadużyciami, czyli kradzieżą tożsamości i wyłudzeniem kredytów, może być wdrożona inicjatywa bazy zastrzeżonych numerów PESEL. Zaskakujące, że jedynie 33% instytucji bankowych uznało to rozwiązanie za narzędzie pozytywnie wpływające na zapobieganie wyłudzeniom. Z kolei 67% określiło jej wpływ jako niezauważalny.

**Wykres 24.** Wpływ wdrożenia bazy zastrzeżonych numerów PESEL na walkę z nadużyciami – sektor bankowy

Źródło: ZPF/EY.



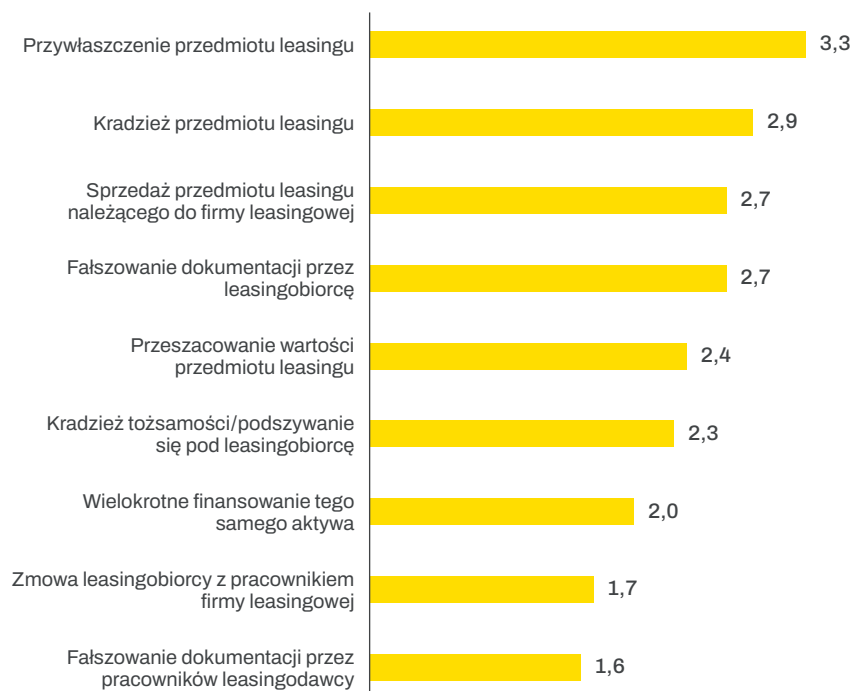
## Firmy leasingowe

Również wśród firm leasingowych większość, tj. 57%, odnotowała w minionym roku wzrost intensywności występowania nadużyć. Pozostałe odpowiedzi wskazywały na brak zmian w tym obszarze.

Jako największe zagrożenie spośród różnych rodzajów potencjalnych nadużyć respondenci z tego sektora wskazali przywłaszczenie oraz kradzież przedmiotu leasingu (Wykres 25). Zagrożenie to podkreślali również nasi eksperci podczas przeprowadzonych wywiadów. Jest to zgodne z obserwowanym od lat trendem i jednocześnie nie zaskakuje, ponieważ ryzyko to, materializując się, może spowodować istotne straty finansowe. Jako najmniej istotne ryzyka firmy leasingowe wskazały z kolei fałszowanie dokumentacji przez pracowników leasingodawcy oraz zmwę leasingobiorcy z pracownikiem firmy leasingowej. Mimo tej niskiej oceny eksperci zauważyli, że w branży leasingowej nadużycia wewnętrzne się zdarzają. W takich przypadkach pracownicy firm leasingowych mogą być zamieszani w nieuczciwe działania, partycypując w zyskach uzyskanych z zawyżonych cen przedmiotów leasingu. Wskazuje to na potrzebę wzmocnienia wewnętrznych procedur kontroli i audytu, aby zapobiegać takim praktykom i chronić reputację branży.

**Wykres 25.** Ocena postrzegania zagrożenia wystąpienia poszczególnych rodzajów nadużyć na bazie doświadczeń z ostatnich 12 miesięcy – sektor leasingowy  
Średnia z ocen w skali 1–4, gdzie „1” oznacza niski poziom, a „4” – poziom bardzo wysoki

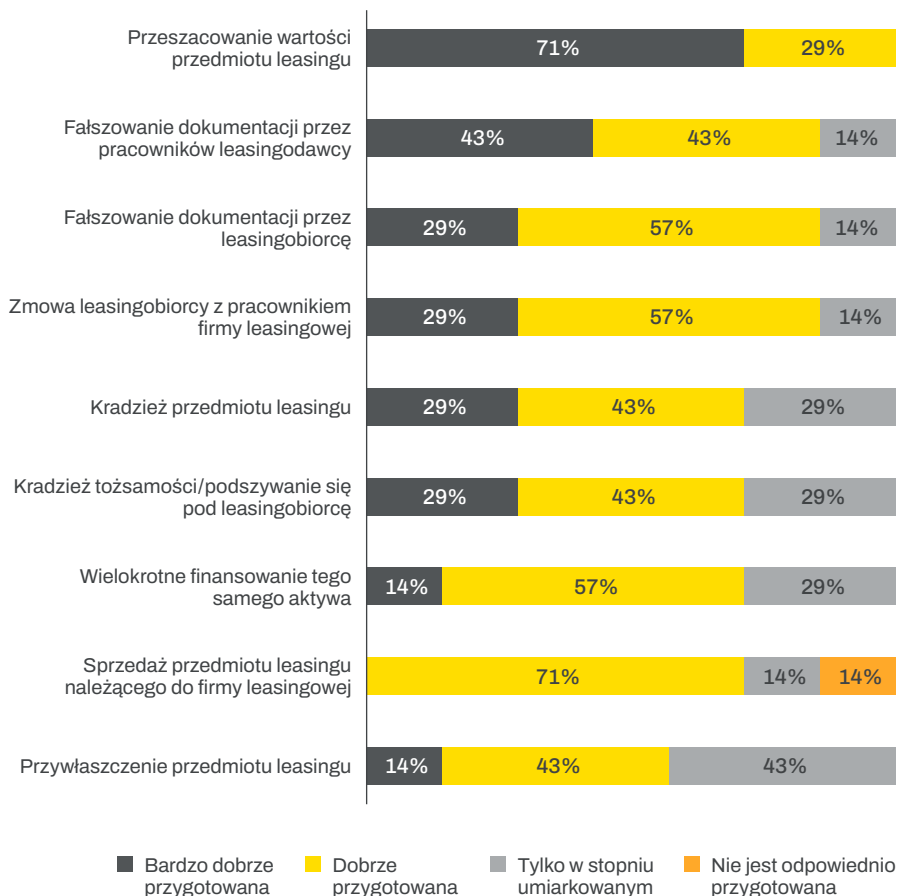
Źródło: ZPF/EY.



W osobnym pytaniu ankietowane firmy leasingowe oceniły swój poziom przygotowania na poszczególne rodzaje nadużyć (Wykres 26). Najgorsze przygotowanie dotyczy przywłaszczenia przedmiotu leasingu, czyli ryzyka wskazanego wcześniej jako najistotniejsze. Poziom przygotowania do walki z pozostałymi rodzajami nadużyć respondenci ocenili jako relatywnie dobry.

**Wykres 26.** Ocena postrzegania poziomu przygotowania instytucji na zagrożenia wystąpienia poszczególnych rodzajów nadużyć na bazie doświadczeń z ostatnich 12 miesięcy – sektor leasingowy

Źródło: ZPF/EY.



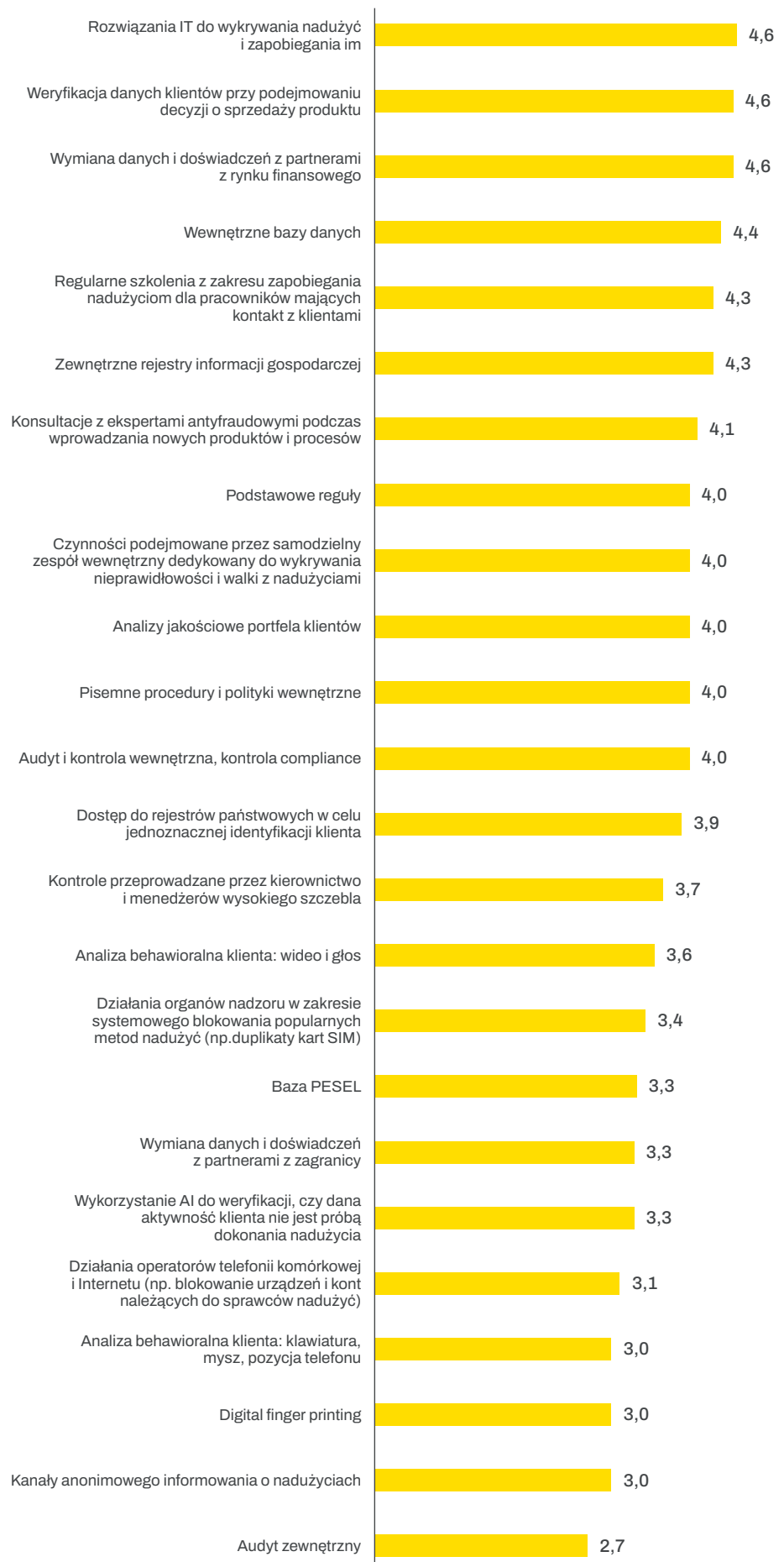
Jeśli chodzi o metody wykorzystywane przez firmy leasingowe w walce z nadużyciami finansowymi (Wykres 27), najlepiej ocenione zostały: rozwiązania IT do wykrywania nadużyć i zapobiegania im, weryfikacja danych klientów przy podejmowaniu decyzji o nadaniu leasingu oraz wymiana danych i doświadczeń z partnerami z rynku. Najgorzej oceniono audyt zewnętrzny, kanały anonimowego informowania o nadużyciach i digital finger printing.



**Wykres 27.** Ocena skuteczności metod walki z nadużyciami – sektor leasingowy

Średnia z ocen w skali 1–5, gdzie „1” oznacza „nieskuteczna”, a „5” – „bardzo skuteczna”

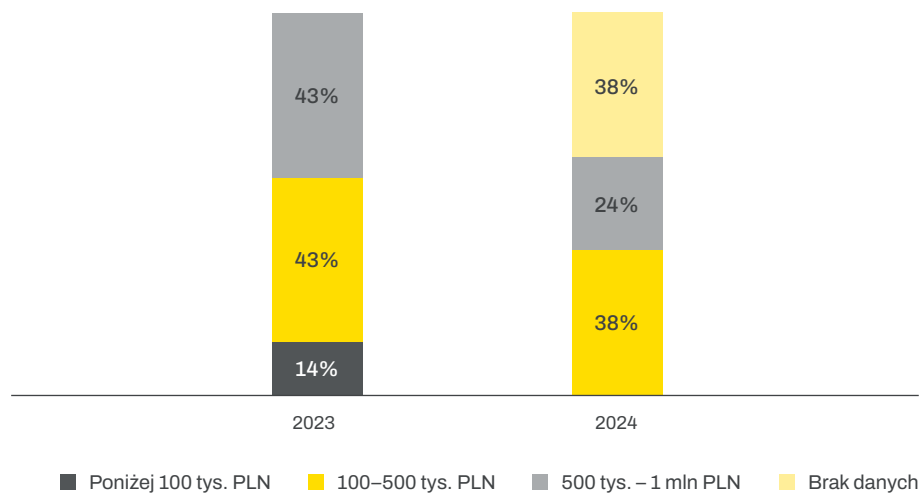
Źródło: ZPF/EY.



Podobnie jak w przypadku pozostałych grup respondentów również przedstawicieli sektora leasingowego zapytaliśmy o szacowane wydatki planowane na walkę z nadużyciami w ciągu najbliższego roku. Odnotowane w tym roku wartości kształtowały się porównywalnie do poziomu wydatków poniesionych przez leasingodawców w celu przeciwdziałania nadużyciom w 2023 roku, co oznacza, że stosują oni konsekwentną strategię w tym obszarze. Tegoroczne badanie wykazało, że 24% firm leasingowych zakłada wydatki na walkę z nadużyciami w wysokości powyżej 500 tys. PLN, a 38% planuje przeznaczyć na ten cel 100–500 tys. PLN. Ponadto aż 38% ankietowanych nie posiadało danych dotyczących szacunkowych planowanych wydatków na walkę z nadużyciami. Najwyższe wskazane wydatki, w wysokości 1 mln PLN, planowane są na rozwój i utrzymanie systemów IT. Firmy leasingowe planują przeznaczyć środki również na zakup dostępu do dodatkowych baz weryfikacyjnych oraz na platformę compliance.

**Wykres 28.** Poziom szacunkowych poniesionych (2023) i planowanych (2024) wydatków na walkę z nadużyciami w ciągu najbliższego roku – sektor leasingowy

Źródło: ZPF/EY.

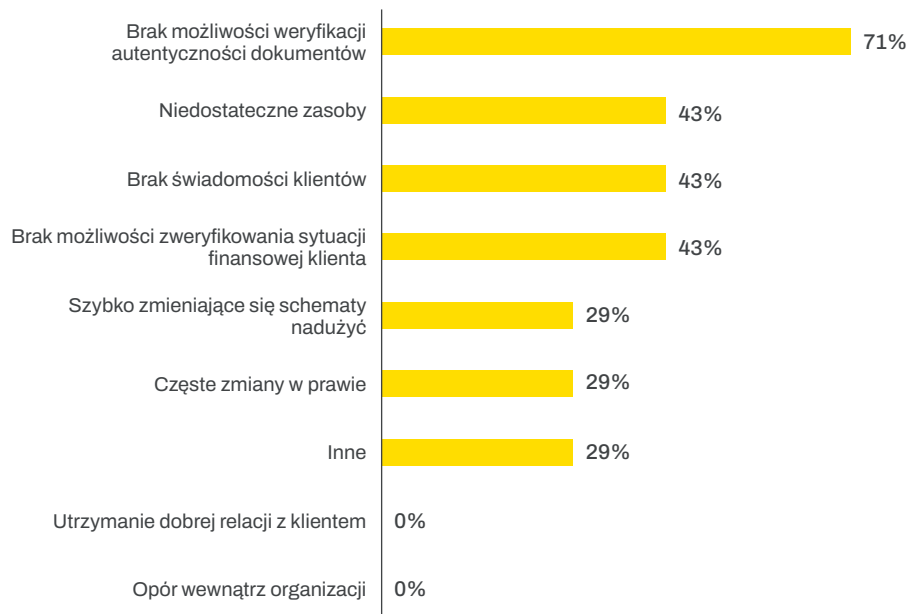


Wśród istotnych problemów, z jakimi zmagają się obecnie instytucje leasingowe w walce z nadużyciami (Wykres 29), najczęściej wymieniane są: brak możliwości weryfikacji przedstawianych dokumentów (71% respondentów), brak świadomości klientów (43%), brak możliwości rzetelnego zweryfikowania sytuacji finansowej klienta (43%) oraz niedostateczne zasoby (43%). Innymi wyzwaniem wskazywanymi przez ankietowanych są niedostateczna szybkość i skuteczność organów państwa, a także brak wsparcia organów ścigania. Żaden respondent nie wskazał natomiast w tym obszarze oporu wewnątrz organizacji ani utrzymania dobrej relacji z klientem. Potencjalnymi przyczynami tych problemów mogą być: szybki rozwój technologii finansowych i związane z tym pojawianie się nowych metod nadużyć, które wyprzedzają aktualne systemy kontroli i procedury bezpieczeństwa, a także ograniczona współpraca z organami ścigania i niewystarczające wsparcie z ich strony w obliczu rosnącej skali i złożoności przestępstw finansowych.

Eksperti branży leasingowej zwracają uwagę na istotny problem, który wiąże się z brakiem wymogu prezentowania historii uszkodowości pojazdów w niektórych krajach. Oszuści wykorzystują tę lukę prawno-regulacyjną, importując z zagranicy pojazdy z ukrytą historią uszkodzeń, a następnie zawyżają ich wartość w umowach leasingowych. Taka praktyka nie tylko wprowadza w błąd instytucje leasingowe, ale również szkodzi uczciwym klientom, którzy mogą otrzymać pojazd o niższej wartości rynkowej.

**Wykres 29.** Problemy, z jakimi zmagają się badane instytucje w obszarze nadużyć – sektor leasingowy

Źródło: ZPF/EY.



## Instytucje pożyczkowe

Spośród instytucji pożyczkowych uczestniczących w badaniu ankietowym aż 75% wskazało, że intensywność występowania poszczególnych rodzajów nadużyć nie zmieniła się względem poprzedniego roku, a 25% stwierdziło, że spadła. Najistotniejszym zagrożeniem, z którym zdaniem respondentów mierzył się sektor pożyczkowy w analizowanym okresie, okazały się wyłudzenia pożyczek w związku z kradzieżą tożsamości (Wykres 30). Duży problem stanowiły również wyłudzenia pożyczek na sfalszowane dokumenty tożsamości (2,6 pkt). Nieco mniej istotne okazały się wyłudzenia pożyczek na sfalszowaną dokumentację potwierdzającą zdolność kredytową (2,2 pkt). Wśród innych schematów wymienionych przez respondentów znalazły się socjotechnika i oszustwa inwestycyjne, a także zadłużanie „na słupa” i postawienie go w stan postępowania upadłościowego. Co ciekawe, jedna z ankietowanych instytucji pożyczkowych zetknęła się ze schematem nadużycia pożyczkowego, w który zaangażowany był komornik sądowy, który nie przekazywał pełnej należnej kwoty od dłużników instytucji pożyczkowych.

**Wykres 30.** Ocena postrzegania zagrożenia wystąpienia poszczególnych rodzajów nadużyć na bazie doświadczeń z ostatnich 12 miesięcy – sektor pożyczkowy

Średnia z ocen w skali 1–4, gdzie „1” oznacza niski poziom, a „4” – poziom bardzo wysoki

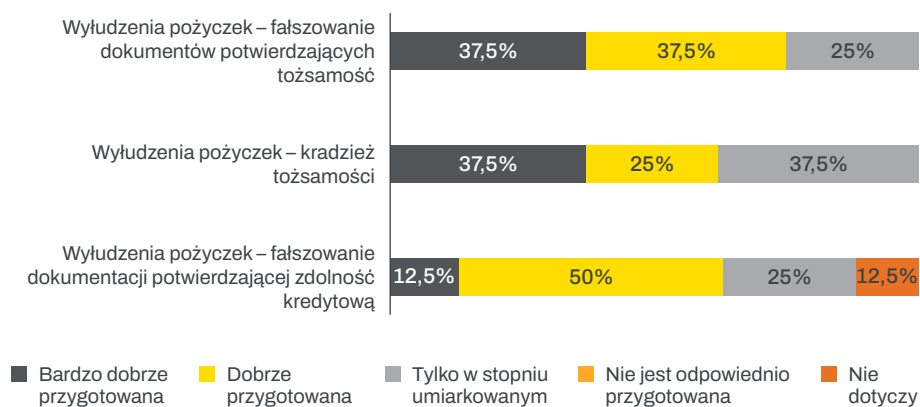
Źródło: ZPF/EY.



Respondentów z sektora pożyczkowego poprosiliśmy również o wskazanie poziomu przygotowania do walki z poszczególnymi typami nadużyć (Wykres 31). Zdecydowana większość oceniła przygotowanie reprezentowanej przez siebie instytucji jako dobre lub bardzo dobre. Ponad 37% ankietowanych bardzo dobrze oceniło przygotowanie na wyłudzenia pożyczek związane z kradzieżą tożsamości oraz fałszowaniem dokumentów potwierdzających tożsamość. W przypadku wyłudzeń dotyczących fałszowania dokumentacji potwierdzającej zdolność kredytową jedynie 12,5% respondentów bardzo dobrze oceniło przygotowanie do walki z nimi, przy czym poziom występowania tego zagrożenia został jednocześnie oceniony jako najniższy w porównaniu z innymi ryzykami. Żadna z ankietowanych instytucji nie wskazała, że czuje się nieprzygotowana na zagrożenia wynikające z nadużyć finansowych.

**Wykres 31.** Ocena postrzegania poziomu przygotowania instytucji na zagrożenia wystąpienia poszczególnych rodzajów nadużyć na bazie doświadczeń z ostatnich 12 miesięcy – sektor bankowy

Źródło: ZPF/EY.

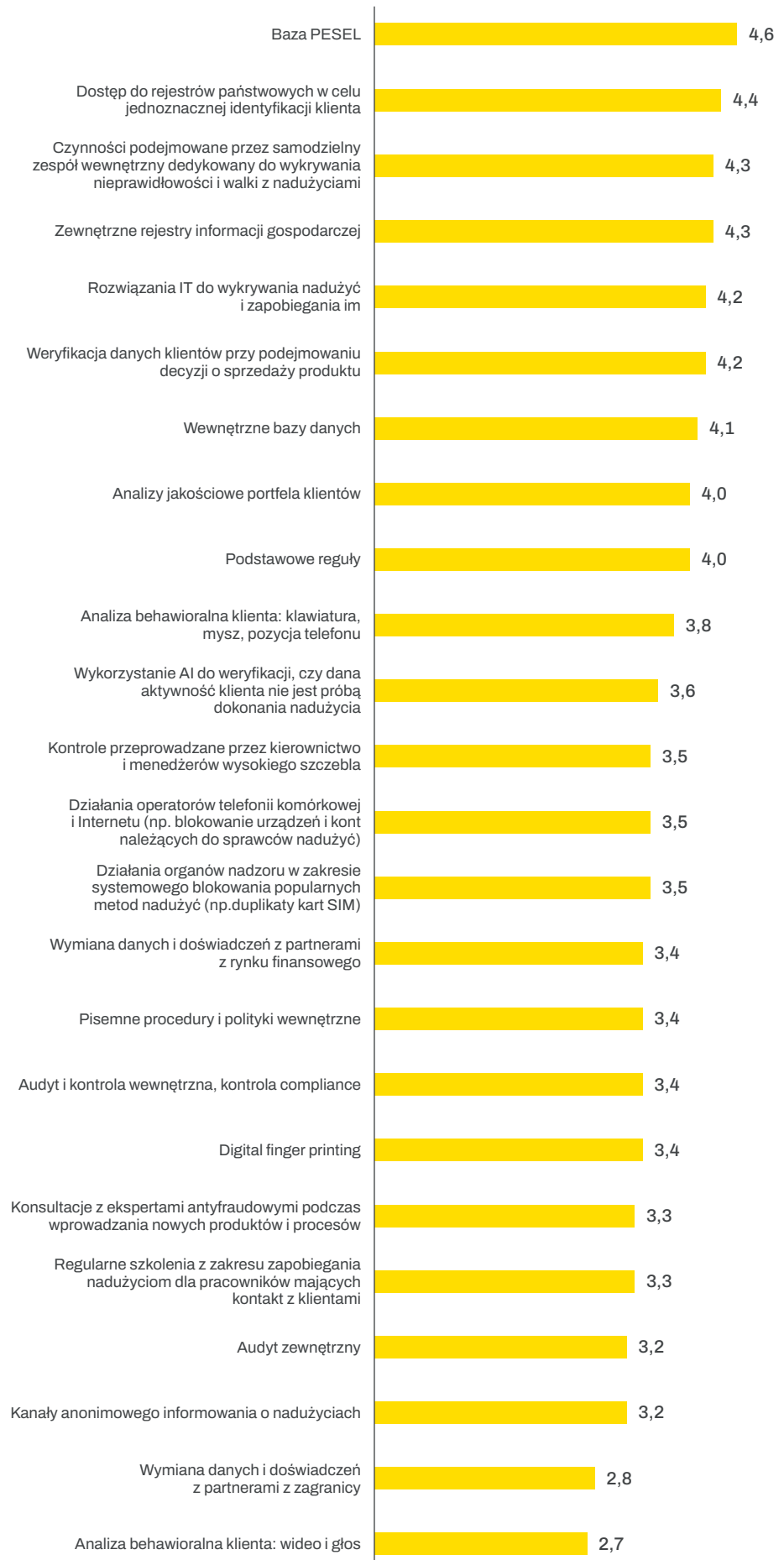


W odpowiedzi na obecne zagrożenia konieczne jest ciągłe poprawianie skuteczności metod zwalczania nadużyć. Wśród metod wykorzystywanych przez instytucje pożyczkowe do walki z nadużyciami (Wykres 32) najlepiej ocenione zostały wprowadzenie bazy PESEL oraz dostęp do rejestrów państwowych w celu jednoznacznej identyfikacji klienta. W dalszej kolejności jako najskuteczniejsze oceniono czynności podejmowane przez samodzielny zespół wewnętrzny dedykowany do wykrywania nieprawidłowości i walki z nadużyciami, zewnętrzne rejestry informacji gospodarczej, a także rozwiązania IT do wykrywania nadużyć i zapobiegania nim. Wyniki uzyskane od respondentów z sektora pożyczkowego są ściśle powiązane z charakterem działalności tych instytucji. Widać to szczególnie w porównaniu z sektorem bankowym i leasingowym, w których jako najskuteczniejsza metoda walki z nadużyciami, jako kluczowy element procesu sprzedaży produktu, wskazana została weryfikacja danych klienta.

**Wykres 32.** Ocena skuteczności metod walki z nadużyciami – sektor pożyczkowy

Średnia z ocen w skali 1–5, gdzie „1” oznacza „nieskuteczna”, a „5” – „bardzo skuteczna”

Źródło: ZPF/EY.

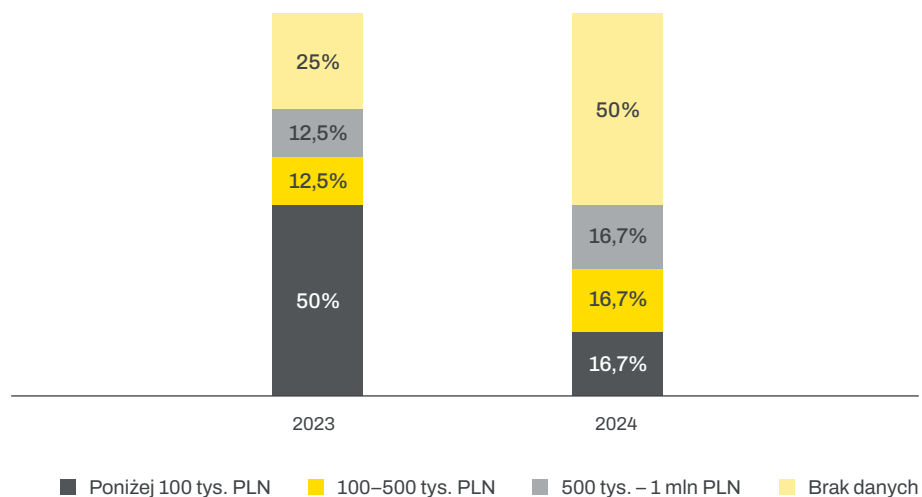


Ciekawych wniosków dostarczają również wywiady przeprowadzone z przedstawicielami sektora pożyczkowego. Eksperti zwrócili uwagę na pierwsze próby oszustw związanych z zastrzeganiem numeru PESEL. Zaobserwowano sytuacje, w których klient przysyłał zrzuty z telefonu, w których próbował wykazać, że jego numer PESEL nie jest zastrzeżony, podczas gdy instytucja pożyczkowa, sprawdzając wymagane bazy, otrzymywała odmienną informację. Zdaniem ekspertów w ten sposób mogło dojść do próby weryfikacji, czy instytucja udzieli pożyczki, która z uwagi na zastrzeżenie numeru PESEL mogłaby później nie zostać spłacona. Mimo że są to pojedyncze przypadki, instytucje pożyczkowe bacznie obserwują nowe trendy w celu przeciwdziałania nadużyciom.

W ramach przeprowadzonego badania przeanalizowano szacunkowe wydatki planowane przez instytucje pożyczkowe na przeciwdziałanie nadużyciom w ciągu najbliższych 12 miesięcy (Wykres 33). W zeszłym roku połowa ankietowanych wskazała szacunkowe poniesione wydatki na poziomie poniżej 100 tys. PLN, a po 12,5% planowało na przeciwdziałania nadużyciom przeznaczyć kwoty w przedziale 100–500 tys. PLN i powyżej 500 tys. PLN. W tegorocznym badaniu po ok. 17% firm pożyczkowych wskazało, że szacunkowe wydatki na przeciwdziałanie nadużyciom mają być niższe niż 100 tys. PLN, znajdować się w przedziale 100–500 tys. PLN, a także wynosić powyżej 500 tys. PLN. Najwyższa szacunkowa kwota planowanych wydatków w tym obszarze wynosi 900 tys. PLN. Instytucje pożyczkowe planują przeznaczyć środki na bazy danych, rozwój systemów IT oraz wdrażanie AI. Aż połowa respondentów nie posiada danych na temat planowanych kosztów przeciwdziałania nadużyciom lub wydatków takich nie planuje, co może wskazywać na brak tej pozycji w budżetach na kolejny rok.

**Wykres 33.** Poziom szacunkowych poniesionych (2023) i planowanych (2024) wydatków na walkę z nadużyciami w ciągu najbliższego roku – sektor pożyczkowy

Źródło: ZPF/EY.



W osobnym pytaniu poprosiliśmy instytucje pożyczkowe o wskazanie problemów, z jakimi zmagają się w obszarze nadużyć. Najistotniejszymi z nich są brak świadomości klientów (75% wskazań) oraz częste zmiany w prawie (62,5%). Zdecydowanie rzadziej respondenci wskazywali niedostateczne zasoby czy szybko zmieniające się schematy nadużyć (po 37,5%). Brak możliwości rzetelnego zweryfikowania sytuacji finansowej, utrzymanie dobrej relacji z klientem i opór wewnątrz organizacji wskazało zaledwie 12,5% ankietowanych. Żaden respondent sektora pożyczkowego nie wskazał braku możliwości weryfikacji autentyczności przedstawianych dokumentów.

**Wykres 34.** Problemy, z jakimi zmagają się badane instytucje w obszarze nadużyć – sektor pożyczkowy

Źródło: ZPF/EY.



Powyższe wyniki mogą rodzić ciekawe wnioski. Różnice w odpowiedziach pomiędzy poszczególnymi sektorami będą wynikać z odmiennej specyfiki działania. O ile nasi respondenci są w miarę zgodni, że jednym z najważniejszych problemów jest brak świadomości klientów, o tyle stosunkowo niewielkim problemem dla branży pożyczkowej (jak można domniemywać na podstawie udzielonych odpowiedzi) jest możliwość weryfikacji autentyczności przedstawionych dokumentów. Weryfikacja ta, w dużym stopniu zautomatyzowana, przy kontakcie z klientem odbywającym się często przy użyciu kanałów zdalnych, wskazywana była najczęściej jako istotny problem przez firmy leasingowe (71%).

## Firmy ubezpieczeniowe

W tegorocznym badaniu sektor ubezpieczeń nie był reprezentowany na tyle, aby wyciągnąć wnioski przy pomocy metod statystycznych. Informacje z dostarczonych ankiet, jak również obserwacja zjawisk zachodzących na rynku ubezpieczeń oraz charakteru identyfikowanych zagrożeń pozwalają jednak na odniesienie się do kluczowych kwestii omawianych w niniejszym raporcie.

Specyfika działalności ubezpieczeniowej, opierająca się na finansowej kompensacji skutków zdarzeń losowych, sprawia, że walka z wyłudzeniami jest trudniejsza niż w przypadku innych obszarów sektora finansów. Ubezpieczyciele od lat zwalczają wyłudzenia i posiadają na tym polu wiele doświadczeń i skutecznych narzędzi, choćby takich jak bazy Ubezpieczeniowego Funduszu Gwarancyjnego. Między innymi dzięki tym narzędziom oraz nieustannie prowadzonym badaniom zwalczanie wyłudzeń w ubezpieczeniach komunikacyjnych stało się bardzo skuteczne. Dzieje się tak również dzięki dobrej współpracy z organami ścigania oraz szkoleniom i seminariom organizowanym przez branżę w celu wymiany doświadczeń i szerzenia wiedzy o najnowszych metodach wyłudzeń.

Sprawcy wyłudzeń udoskonalają swoje metody i starają się atakować ubezpieczycieli w innych obszarach. Nowe metody wyłudzeń dotyczą coraz częściej produktów niezwiązanych z ubezpieczaniem pojazdów. Sprawcy generują fałszywe roszczenia

związane z ubezpieczeniem mieszkań, działalności gospodarczej, drogiej elektroniki, rowerów czy podróży.

Wymiana danych o polisach i szkodach dotyczących życia, zdrowia, nieruchomości, maszyn i urządzeń nie odbywa się z przyczyn prawnych ani organizacyjnych na takim poziomie organizacyjnym jak w ubezpieczeniach komunikacyjnych. Usprawnienie tego procesu to jedno z największych wyzwań dla branży ubezpieczeniowej.

Postępująca po okresie pandemii rewolucyjnie szybko cyfryzacja rynku ubezpieczeń przeniosła kontakt z klientem i procesy sprzedaży i likwidacji szkód do Internetu i aplikacji. Rodzi to wyzwania podobne do tych, które w niniejszym raporcie zostały wskazane przez przedstawicieli branży bankowej. Zdalny proces obsługi roszczeń i pokusa przejęcia środków klienta rodzą możliwość wykorzystania znanych od dawna w bankowości wektorów ataku, polegających na manipulacji tożsamością klienta w czasie onboardingu czy późniejszych kontaktów na linii klient – instytucja.

Poza weryfikacją tożsamości klienta pojawiają się problemy związane z koniecznością oceny autentyczności dokumentów i zdjęć mających uwiarygodnić roszczenia szkodowe. Tu, podobnie jak w innych obszarach finansów, technologie oparte na AI pozwalają na zautomatyzowanie i usprawnienie procesów. Modele Gen AI rodzą niestety coraz więcej obaw związanych z celowym wykorzystywaniem przez oszustów powszechnie dostępnych narzędzi do tworzenia cyfrowych artefaktów – deep fake'ów – dokumentów, zdjęć i filmów mających uwiarygodnić fikcyjną szkodę. Dotyczy to także faktur i rachunków za przedmioty czy usługi.

Pokolenie Z, mimo nieograniczonego dostępu do Internetu i nowych technologii, nie wykazuje się większą świadomością ubezpieczeniową niż poprzednie pokolenia. System edukacyjny nie przekazuje wiedzy o ubezpieczeniach, co wiąże się z nieznanością zasad działania ubezpieczeń i funkcjonujących na rynku instytucji. W takiej sytuacji szum informacyjny z mediów społecznościowych sprzyja podszywaniu się pod instytucje rynku i utrwała przyzwolenie społeczne na przestępstwa ubezpieczeniowe. Zjawisko to jest niestety powszechne i zdecydowanie odróżnia sektor ubezpieczeń od np. bankowości, gdzie przejawy przestępstw są piętnowane społecznie.

Dynamika działań przestępczych oraz nieustanny rozwój metod powodują, że branża ubezpieczeniowa, mimo swojej odrębności wynikającej ze specyfiki procesów ubezpieczeniowych, staje się coraz bardziej otwarta na wymianę doświadczeń i gotowa na zwalczanie metod wyłudzeń znanych dotąd w innych obszarach rynku.





Tegoroczne badanie wzbogaciliśmy o dodatkowe pytanie o kluczowe nowe zagrożenia, które mogą wpłynąć na rynek finansowy w ciągu najbliższych dwóch lat. Respondenci zostali poproszeni o nadanie oceny w skali 1–5 (gdzie „1” oznacza „bardzo małe”, a „5” – „bardzo duże”).

Dla banków najbardziej znaczącym zidentyfikowanym zagrożeniem jest wykorzystywanie kryptowalut do ukrywania korzyści z przestępstw (wykres 35). Tendencja ta może wynikać z wysokiej anonimowości i transgranicznego charakteru kryptowalut, co utrudnia śledzenie nielegalnych przepływów finansowych. Banki wskazują również na rozwój komputerów kwantowych i potencjalne łamanie zabezpieczeń, a także na wykorzystanie AI do generowania nadużyć jako istotne zagrożenia, które mogą się zmaterializować w ciągu najbliższych dwóch lat.

**Wykres 35.** Kluczowe zagrożenia, które mogą wpłynąć na rynek finansowy w ciągu najbliższych 2 lat – sektor bankowy

Średnia z ocen w skali 1–5, gdzie „1” oznacza „bardzo małe”, a „5” – „bardzo duże”

Źródło: ZPF/EY.



Kontekst kryptowalut był również poruszany podczas wywiadu z ekspertami sektora bankowego. Reprezentanci banków podkreślali zwłaszcza przypadki manipulacji klientów z wykorzystaniem kryptowalut. Wabione przez oszustów ofiary inwestują w kryptowaluty, co później okazuje się oszustwem inwestycyjnym. Sprawy wykorzystują socjotechnikę, namawiając ofiarę do zainwestowania środków, które w wyniku zrealizowanej, często oszukańczej inwestycji może ona w całości utracić. Zdaniem naszych ekspertów istotnym problemem jest także sfera autoryzacji transakcji. Najwięcej kontrowersji budzi realizacja transakcji przy asyście oszusta, który może wykorzystywać w tym celu oprogramowanie do łączności zdalnej. Mimo że przedstawiciele rynku finansowego starają się analizować przypadki wykorzystania takiego oprogramowania, nie mogą podejmować decyzji co do środków klienta i ich

przeznaczenia. Z przeprowadzonych przez nas wywiadów wynika, że reprezentanci branży zarówno pożyczkowej, jak i bankowej dostrzegają jednolite schematy wykorzystania mediów społecznościowych do wabienia społeczeństwa do inwestowania środków na platformach inwestycyjnych. Następnie, po realizacji transakcji z rachunku bankowego ofiary, może nastąpić kolejny krok, jakim jest zaciąganie zobowiązania.

Ekspertci dostrzegają jednak szansę walki z nadużyciami z wykorzystaniem sztucznej inteligencji, która – jak wskazali podczas wywiadów – ma możliwość skutecznego wykrycia anomalii niż człowiek. Mamy tu do czynienia z pewnym paradoksem. Z jednej strony rynek finansowy obawia się generowania tekstu, obrazów i głosów z wykorzystaniem AI, z drugiej zaś – AI może skutecznie przeciwdziałać przestępstwom na rynku finansowym. Ekspertci stwierdzają też zgodnie, że wykorzystanie biometrii behawioralnej w istotny sposób może przyczynić się do redukcji nadużyć na rynku. Największym jednak wyzwaniem jest opór w wyrażaniu zgód przez klientów na taką formę weryfikacji.

Banki zwracają ponadto uwagę na ryzyko związane ze skutkami wojny hybrydowej, zwłaszcza ze strony Rosji i Chin, które poprzez ataki cybernetyczne i dezinformację mogą wpływać na stabilność finansową. Deep fake'i w zdalnych kanałach kontaktu oraz wycieki danych również zostały uznane za znaczące zagrożenia, które mogą wpłynąć na bezpieczeństwo i zaufanie klientów w niedalekiej przyszłości.

W opinii reprezentantów branży leasingowej (wykres 36) najbardziej poważnym zagrożeniem na przestrzeni najbliższych dwóch lat będzie wykorzystanie AI do generowania nadużyć. Drugim, także związanym z AI, są deep fake'i w zdalnych kanałach kontaktu. Warto wymienić również wycieki danych oraz omijanie sankcji, w szczególności przez podmioty polskie, trafiające tym samym na listy sankcyjne.

**Wykres 36.** Kluczowe zagrożenia, które mogą wpłynąć na rynek finansowy w ciągu najbliższych 2 lat – sektor leasingowy  
Średnia z ocen w skali 1–5, gdzie „1” oznacza „bardzo małe”, a „5” – „bardzo duże”

Źródło: ZPF/EY.



Temat przewidywań dotyczących przyszłości nadużyć w branży leasingowej pogłębił w toku przeprowadzonego przez nas wywiadu eksperckiego. Choć wykorzystanie sztucznej inteligencji do generowania nadużyć i technologia deep fake zostały ocenione w ankiecie jako kluczowe zagrożenia przyszłości dla firm leasingowych, to kwestie te, zgodnie z informacjami pozyskanymi w trakcie wywiadu, nie znajdują się jeszcze wysoko na ich agendzie. Obecnie firmy te skupiają się na bardziej palących problemach, które już teraz odciskają piętno na ich działalności. Na szczególną uwagę zasługuje omijanie sankcji, które zajęło trzecie miejsce wśród obecnych priorytetów. Zagadnienie to obejmuje przede wszystkim ryzyko sprzedaży przedmiotu leasingu do Rosji i handel równoległy przez znanych, niebudzących dotychczas wątpliwości klientów. Schemat ten jest wyjątkowo trudny do identyfikacji, ponieważ firmy leasingowe rzadko mają dostęp do danych z rachunków bankowych klientów. Zagadnienie to, jak usłyszeliśmy podczas wywiadu, wymaga uwagi i natychmiastowych działań, ponieważ ma bezpośredni wpływ na operacje firm leasingowych i ich zgodność z obowiązującymi przepisami. W związku z tym, choć innowacje technologiczne takie jak AI i deep fake są ważne na horyzoncie strategicznym, to bieżące wyzwania związane z przestrzeganiem sankcji dominują w codziennym zarządzaniu ryzykiem.

Dla sektora pożyczkowego najistotniejszymi zagrożeniami w perspektywie najbliższych dwóch lat są z kolei rozwój mocy komputerów kwantowych i łamanie zabezpieczeń (Wykres 37). Tuż za nimi znajdują się deep fake'i w zdalnych kanałach kontaktu oraz wykorzystanie AI do generowania nadużyć, w tym omijania zabezpieczeń i tworzenia scenariuszy nadużyć. Instytucje pożyczkowe dostrzegają także ryzyko związane z wykorzystaniem kryptowalut do ukrywania korzyści finansowych, z wyciekami danych oraz postępującą integracją usług finansowych z innymi sektorami, np. poprzez płatności odroczone i zewnętrzną dystrybucję produktów finansowych.

**Wykres 37.** Kluczowe zagrożenia, które mogą wpłynąć na rynek finansowy w ciągu najbliższych 2 lat – sektor pożyczkowy

Średnia z ocen w skali 1–5, gdzie „1” oznacza „bardzo małe”, a „5” – „bardzo duże”

Źródło: ZPF/EY.



Możliwym wyjaśnieniem, dlaczego zagrożenia te są postrzegane jako coraz ważniejsze, jest fakt, że technologia rozwija się w tempie wyprzedzającym zdolność instytucji do adaptacji i wdrażania odpowiednich środków obronnych. Komputery kwantowe, choć wciąż w fazie rozwoju, mogą w przyszłości stanowić poważne zagrożenie dla obecnych systemów kryptograficznych, co zwiększa ryzyko naruszeń bezpieczeństwa. Deep fake'i i zaawansowane techniki AI mogą być wykorzystywane do tworzenia coraz bardziej przekonujących oszustw, co utrudnia wykrywanie nadużyć. Integracja usług finansowych z innymi sektorami otwiera nowe kanały dla potencjalnych nadużyć, a rosnąca popularność kryptowalut stwarza nowe możliwości dla ukrywania nielegalnych transakcji.

Odpowiedzi respondentów wskazują, że choć obecnie nowe zagrożenia nie występują na szeroką skalę lub ich obecność jest marginalna, istnieje świadomość, iż w przypadku ich nasilenia współczesne metody walki z nadużyciami mogą okazać się niewystarczające. Ankietowani dostrzegają potrzebę przygotowania się na ewentualny wzrost tych ryzyk, które mogą stanowić realne wyzwanie dla obecnych systemów ochrony.



W przeprowadzonym w tym roku badaniu nadużyć w sektorze finansowym, które objęło banki, firmy leasingowe oraz inne instytucje finansowe, zidentyfikowaliśmy kluczowe obszary zagrożeń, przed którymi obecnie stoją te branże. Największe obawy budzą złożone schematy inwestycyjne oraz cyberataki, które stanowią poważne wyzwanie dla bezpieczeństwa i stabilności finansowej badanych podmiotów.

Schematy inwestycyjne, zwłaszcza te o wysokim stopniu skomplikowania, są coraz częściej wykorzystywane przez oszustów do wyłudzenia środków od inwestorów. Wymagają one od instytucji finansowych szczególnej uwagi i zaawansowanych systemów monitorowania w celu ich wykrywania i zapobiegania im.

Cyberataki to kolejne znaczące zagrożenie, które nieustannie ewoluuje i przybiera na sile. Hakerzy stosują coraz to nowsze metody ataków, w tym zaawansowane oprogramowania szpiegujące, co wymusza na sektorze finansowym ciągłe inwestycje w cyberbezpieczeństwo i aktualizację protokołów ochrony danych.

Kwestia biometrii również wzbudza obawy wśród klientów. Choć technologie biometryczne, takie jak skanowanie odcisków palców czy rozpoznawanie twarzy, są promowane jako metody zwiększające bezpieczeństwo transakcji, to część klientów obawia się o prywatność i potencjalne nadużycia w wykorzystaniu tych danych. To z kolei skłania instytucje finansowe do poszukiwania równowagi między bezpieczeństwem a ochroną prywatności.

Dodatkowo odpowiedzi ankietowanych ujawniły zaskakujący fakt – pokolenie Z nie jest wystarczająco przygotowane do radzenia sobie z nadużyciami. Jest to zaskakujące, ponieważ zazwyczaj oczekuje się, że to starsze pokolenia są bardziej podatne na różnego rodzaju oszustwa finansowe, ze względu na mniejszą świadomość technologiczną czy nowoczesnych metod oszustw. Tymczasem obserwuje się, że młodsze generacje, które są uważane za bardziej biegłe w obszarze nowych technologii, również napotykają problemy z identyfikacją nadużyć i przeciwdziałaniem im.

Może to wynikać z kilku przyczyn. Po pierwsze, młodsze generacje są często bardziej ufne wobec nowych form inwestowania i płatności cyfrowych, co może narażać je na nowe typy oszustw, na które nie są jeszcze przygotowane. Po drugie, ich styl życia, który obejmuje ciągłe korzystanie z mediów społecznościowych i aplikacji mobilnych, może zwiększać ryzyko wystawienia na ataki phishingowe oraz inne metody socjotechniki. Po trzecie, młodszy ludzie mogą być mniej ostrożni w kwestii dzielenia się danymi osobowymi online, co również zwiększa ryzyko nadużyć.

W świetle tych faktów instytucje finansowe stają przed wyzwaniem dostosowania swoich strategii ochrony przed nadużyciami, tak aby skutecznie chronić wszystkie grupy wiekowe. Obejmuje to nie tylko wdrażanie nowych technologii, ale również prowadzenie kampanii edukacyjnych i informacyjnych, które pomogą zwiększyć świadomość na temat ryzyka nadużyć i sposobów zapobiegania im. Wymaga to także zrozumienia specyficznych potrzeb i zachowań różnych grup wiekowych, aby móc skutecznie przeciwdziałać zagrożeniom i minimalizować ryzyko nadużyć w przyszłości.

Podsumowując, sektor finansowy jest świadomy, że ryzyka nadużyć są dynamiczne i wymagają ciągłej uwagi oraz adaptacji. Instytucje muszą nieustannie śledzić trendy i być czujne na zmieniające się zagrożenia, aby skutecznie chronić swoje aktywa oraz zapewnić bezpieczeństwo klientom. Wymaga to zarówno zaawansowanych technologii, jak i stałego rozwoju wiedzy i umiejętności pracowników odpowiedzialnych za zapobieganie nadużyciom.

Związek Przedsiębiorstw Finansowych w Polsce (wcześniej Konferencja Przedsiębiorstw Finansowych w Polsce) powstał 27 października 1999 roku i obecnie skupia ponad 100 przedsiębiorstw z wielu sektorów polskiego rynku finansowego, w tym bankowości, zarządzania wierzytelnościami, pośredników finansowych, instytucji pożyczkowych, zarządzających informacją gospodarczą, odwróconej hipoteki w modelu sprzedażowym, fintech. Jest największą multisektorową organizacją podmiotów rynku finansowego w Polsce.

Od ponad 25 lat ZPF działa na rzecz rozwoju rynku finansowego w Polsce i podnoszenia standardów etycznych w branży, występuje aktywnie jako partner społeczny w procesach legislacyjnych, a także reprezentuje polskie instytucje finansowe w UE. ZPF to członek dwóch organizacji samorządowych na szczeblu europejskim: EUROFINAS (European Federation of Finance House Associations), zrzeszającej instytucje związane z rynkiem kredytu konsumenckiego w Europie oraz FENCA (Federation of European National Collection Associations), która reprezentuje interesy sektora zarządzania wierzytelnościami w Europie.

ZPF ma w swoim dorobku badawczym kilkadziesiąt raportów branżowych. Jest też organizatorem szeregu kongresów, webinarów i innych inicjatyw dla branży finansowej.



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.





| Z | P | F | Związek  
Przedsiębiorstw  
Finansowych  
w Polsce

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