



„Seniorzy w świecie cyfrowych finansów”

RAPORT Z BADANIA

EDYCJA VI | luty 2025 r.

ORGANIZATOR:



PATRON:



W RAMACH:



BADANIE „Seniorzy w świecie cyfrowych finansów”



Badanie w ramach programu sektorowego „Bankowcy dla Edukacji” oraz projektu „Aktywny Senior” na zlecenie Warszawskiego Instytutu Bankowości zrealizował Instytut Badań Pollster.

Termin realizacji badania: 10–12.01.2025 r.

Próba: n=1053 osób

Technika badawcza: badanie zrealizowane metodą wspomaganego komputerowo wywiadu przy pomocy strony www (CAWI).

W raporcie dane są porównywane z wcześniejszymi edycjami badania:

- od 2024 r. badanie jest publikowane przez WIB (pod patronatem ZBP) pod nazwą „Seniorzy w świecie cyfrowych finansów” (w 2024r. próba badawcza wyniosła 1018 osób).
- wcześniej badanie było realizowane pn. „InfoSenior” przez Związek Banków Polskich w latach 2018, 2019 i 2020 oraz pod tą samą nazwą przez WIB w 2023r. (na próbie 500 osób).

Wyniki badania są opracowywane na podstawie deklaracji respondentów.

Grupa badawcza

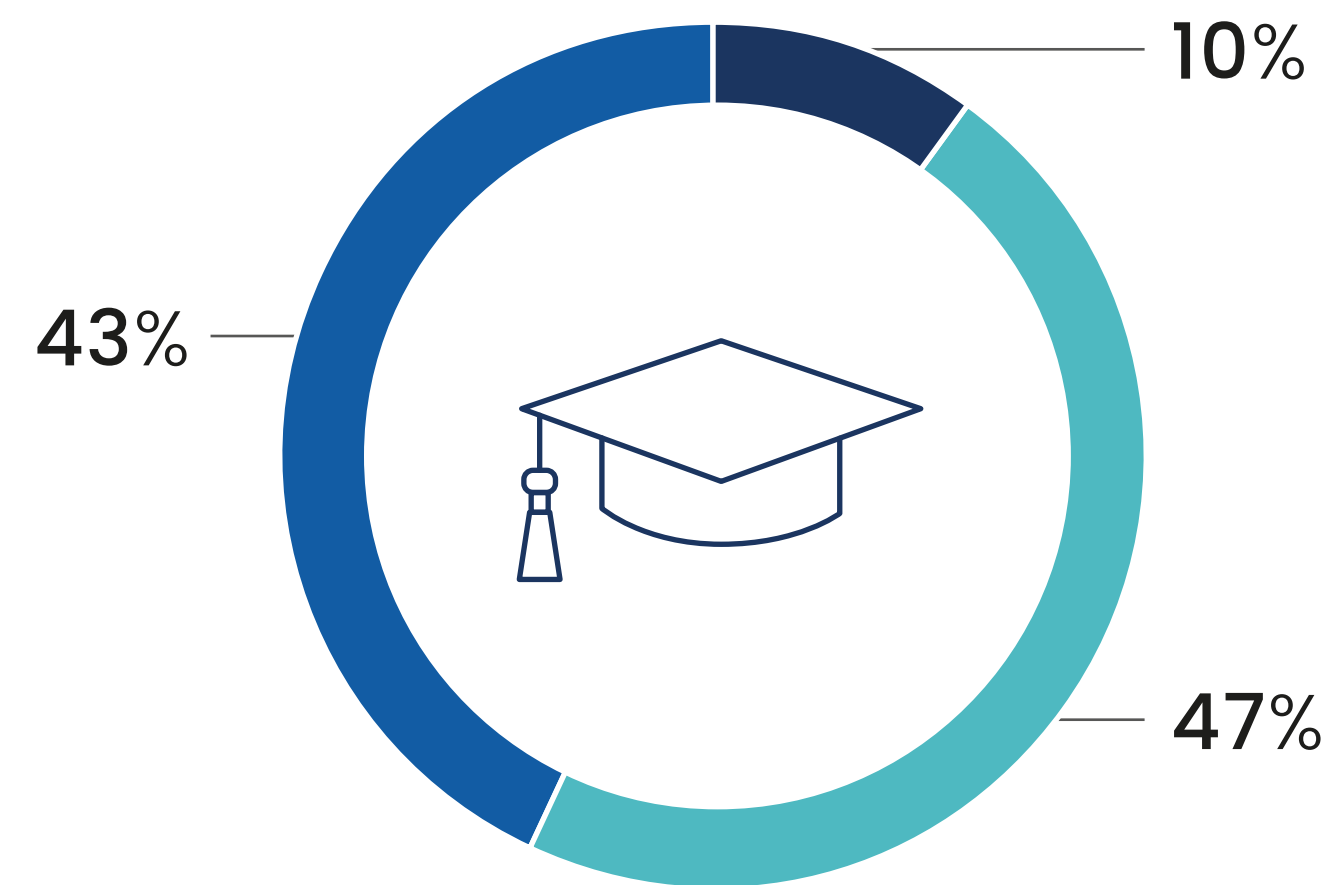
Wiek respondentów: średnia wieku 60 lat
Osoby z dostępem do internetu

PŁEĆ



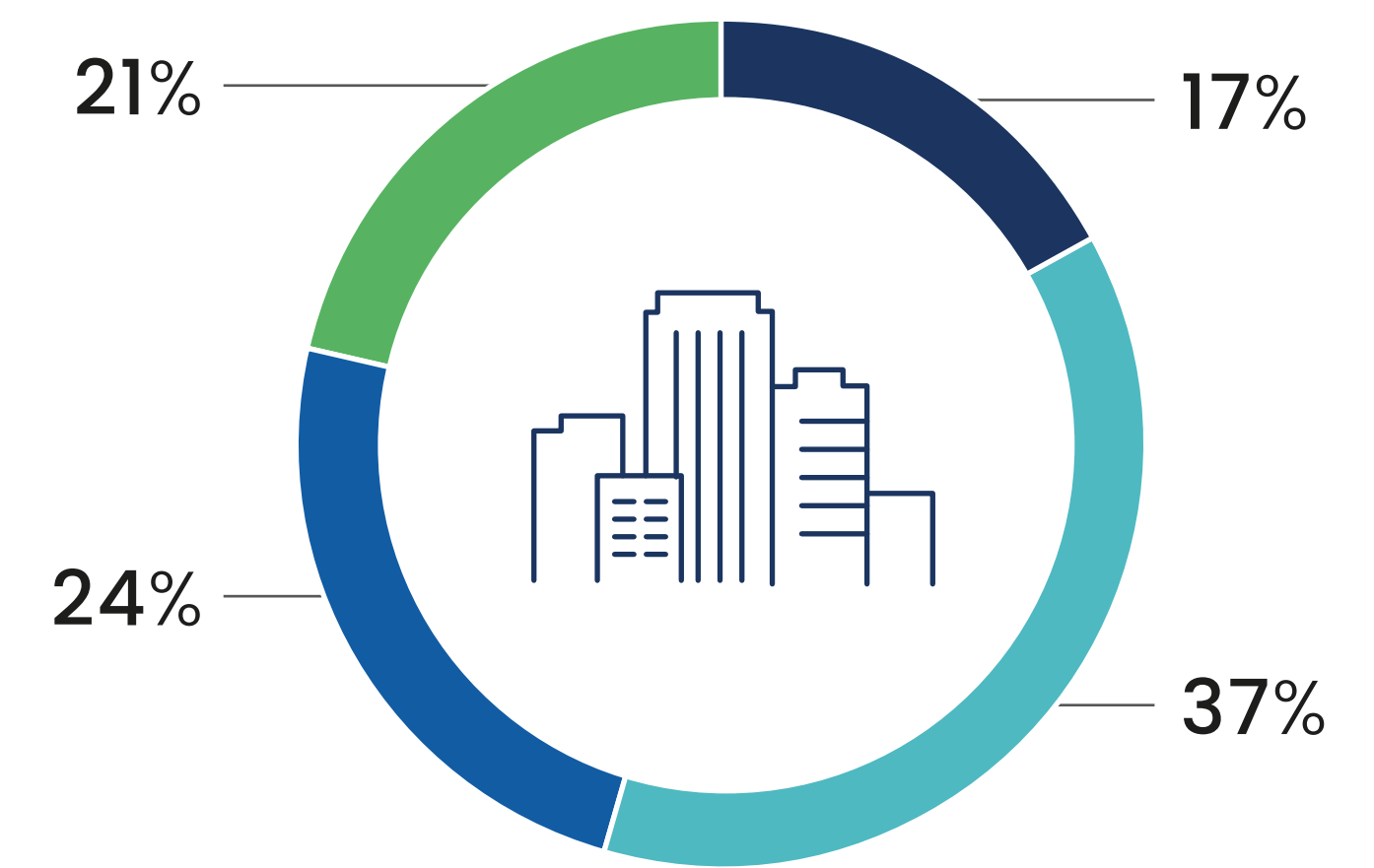
- kobiety
- mężczyźni

WYKSZTAŁCENIE



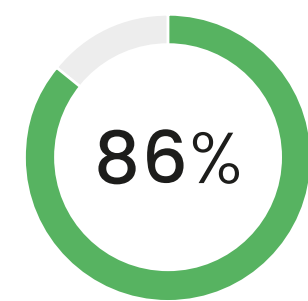
- podstawowe/zawodowe
- średnie
- wyższe

WIELKOŚĆ MIEJSCOWOŚCI

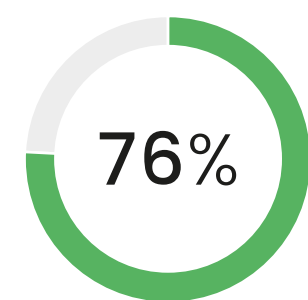


- wieś
- miasto do 100 tys. mieszkańców
- miasto od 100-500 tys. mieszkańców
- miasto powyżej 500 tys. mieszkańców

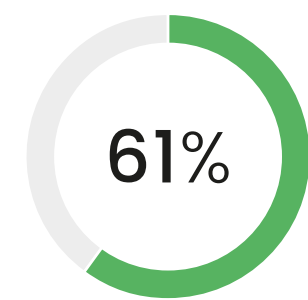
Najważniejsze liczby badania



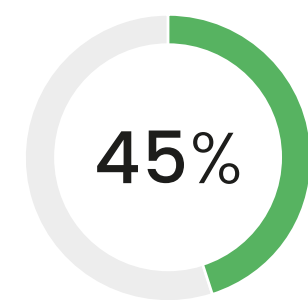
86% seniorów aktywnych cyfrowo płaci kartami płatniczymi, z tego aż $\frac{3}{4}$ badanych seniorów płaci kartą wszędzie tam, gdzie to możliwe lub w zdecydowanej większości miejsc, natomiast 76% swoje zakupy opłaca gotówką.



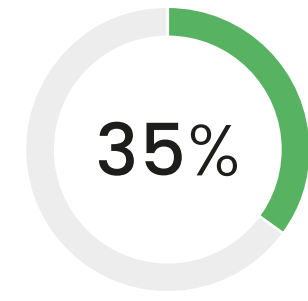
76% osób ze starszego pokolenia korzysta z bankowości internetowej (przez komputer).



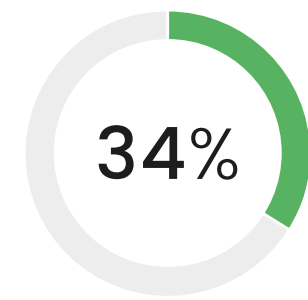
61% używa bankowości mobilnej (smartfon lub tablet).



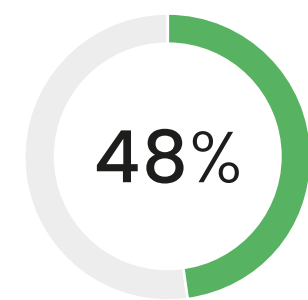
45% seniorów płaci w sklepach BLIK-iem, a 20% wybiera płatność zbliżeniową smartfonem.



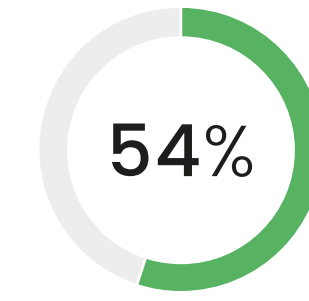
35% seniorom brakuje atrakcyjnych ofert oszczędzania lub inwestowania.



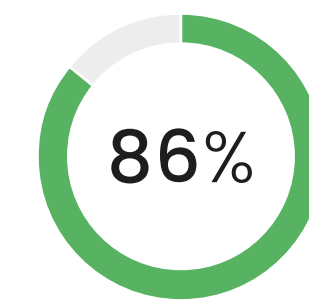
34% ma kłopot ze zrozumiałym językiem umów, 22% doskwiera zbyt skomplikowany opis produktów.



48% woli bezpośredni kontakt z pracownikiem banku w placówce, szukając w ten sposób porad nt. sposobu korzystania z cyfrowych usług finansowych, a tylko 24% wybiera edukację w tym zakresie poprzez film instruktażowy na stronie internetowej instytucji finansowej.



54% seniorów przeciętnie ocenia swój poziom wiedzy na temat bezpiecznego korzystania z internetu, w tym bankowości elektronicznej, ale aż 77% seniorów czuje się bezpiecznie w przestrzeni cyfrowej.



86% osób starszego pokolenia czuje się bezpiecznie korzystając z bankowości internetowej (w tym z e-konta), a 66% z bankowości mobilnej, np. przez smartfon.

Przy czym tylko 15% seniorów deklaruje, że miało do czynienia z próbą wyłudzenia pieniędzy metodą „na wnuczka” lub było jej ofiarą, ale już 32% twierdzi że próbowano od nich wyłudzić lub wyłudzone pieniądze czy dane w sieci.

Najważniejsze wnioski

- 1. Seniorzy funkcjonujący w świecie cyfrowym stawiają na bankowość internetową i smartfon do obsługi bankowości mobilnej** i w tej przestrzeni cyfrowych finansów czują się bezpiecznie.
- 2. Rośnie przewaga karta płatniczej nad gotówką:** Badani wolą płacić za swoje codzienne zakupy kartami płatniczymi (debetowymi lub kredytowymi) niż gotówką – aż **86%** wskazało na płatności za zakupy kartą, a gotówką **76%**.
- 3. Prawie połowa seniorów (45%) używa również BLIK-a, podczas zakupów w sklepie, a w internecie wybiera taką płatność 37% badanych.**
- 4. Seniorzy chcą oszczędzać i inwestować:** Seniorzy swoje oszczędności najczęściej lokują na kontach oszczędnościowych (**48%**) oraz na lokatach (**32%**). Prawie co 3-cia osoba stwierdziła, że brakuje atrakcyjnych propozycji oszczędzania lub inwestowania w instytucjach finansowych.

- 6. Maleje popyt na kredyty konsumpcyjne:** w 2023 roku **27%** seniorów było skłonnych ubiegać się o taki kredyt, w 2024 – **17%**, a dziś już tylko **11%**.

- 7. Pomimo, że poziom odczucia bezpieczeństwa seniorów w przestrzeni cyfrowej jest dość wysoki i wynosi 77%, to co trzeci badany przyznał, że próbowano od niego wyłudzić lub wyłudzone pieniądze/dane osobowe za pomocą oszustwa internetowego.**

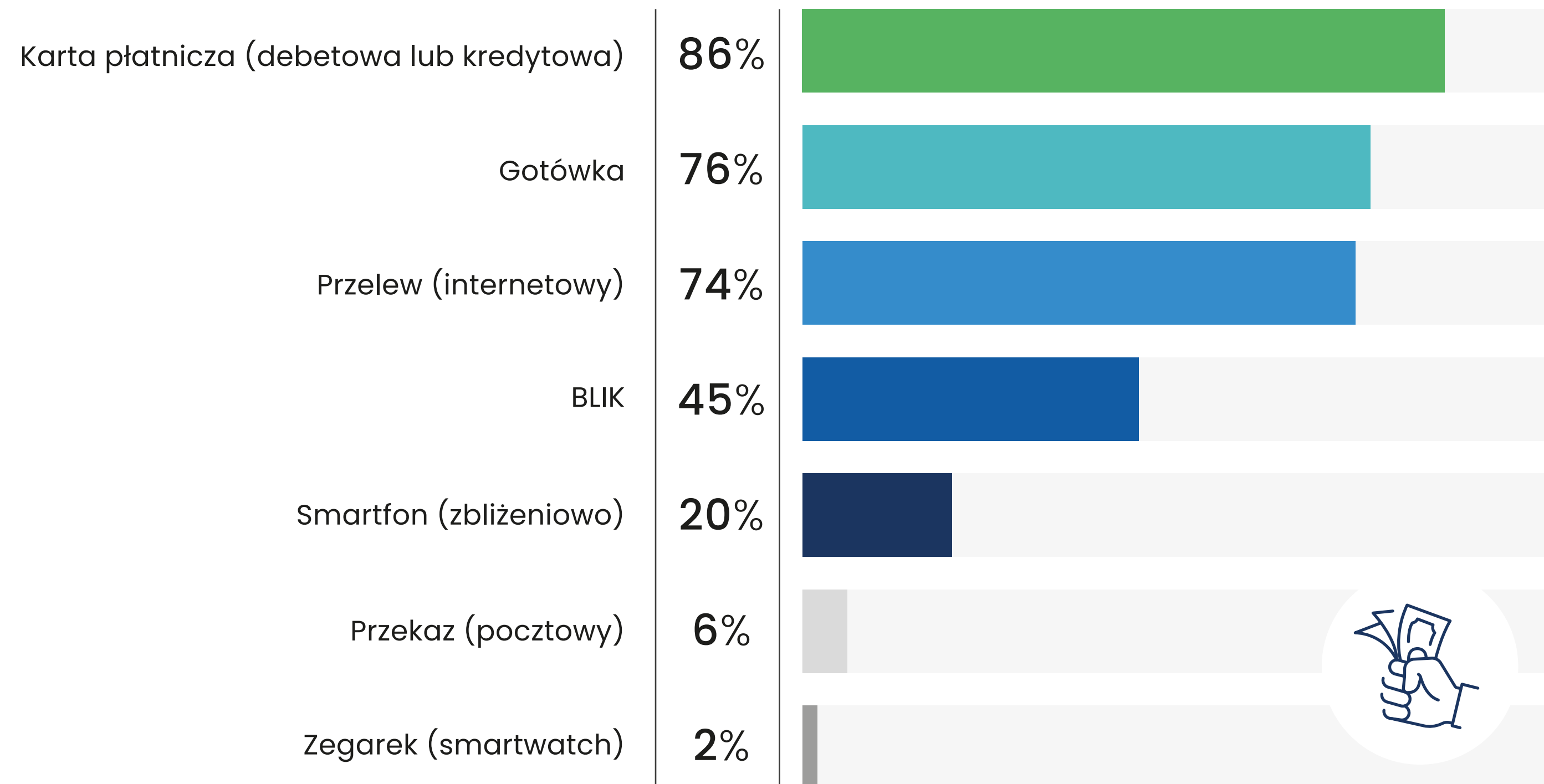
- 8. Z jednej strony większość aktywnie cyfrowych seniorów zna i stosuje kluczowe zasady cyberbezpieczeństwa, w tym bankowości elektronicznej, a z drugiej ponad połowa seniorów ocenia swój poziom wiedzy jako przeciętny w tym zakresie.** Przykładowo **79%** nie otwiera załączników i nie klika w linki od nieznanymi nadawców, ale tylko **29%** seniorów weryfikuje wiarygodność potencjalnych rozmówców z banku – takie zachowania narażają seniorów na oszustwa, w których przestępca może podawać się za pracownika banku, chcąc wyłudzić dane i oszczędności zgromadzone na e-koncie.

1. Z jakich form płatności za zakupy lub usługi Pan(i) korzysta?

Seniorzy coraz bardziej cyfrowi i coraz częściej stawiają na płatności bezgotówkowe.

Badani częściej płacą za swoje codzienne zakupy kartami płatniczymi (debetowymi lub kredytowymi) niż gotówką – aż 86% wskazało na płatność za zakupy kartą, zaś gotówką – 76%.

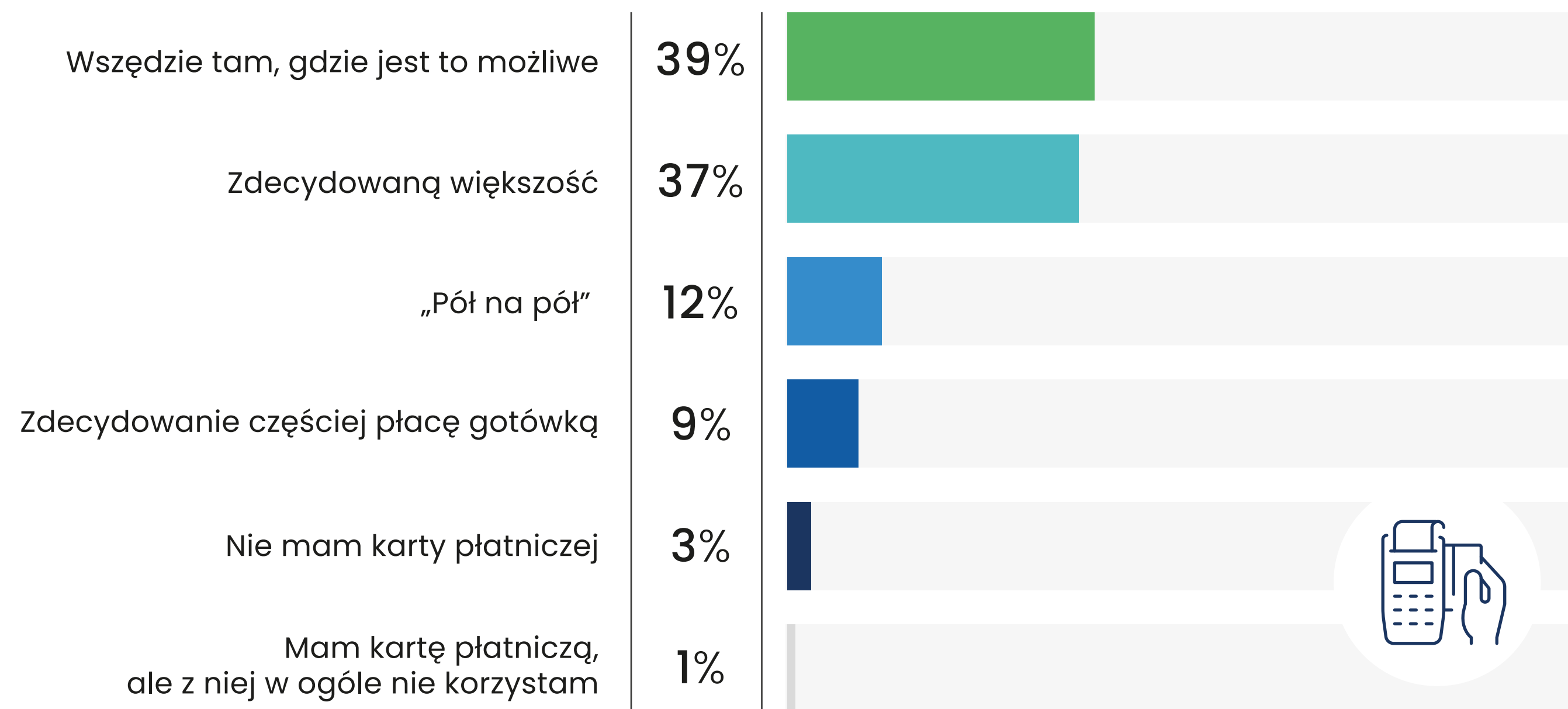
Warto zwrócić uwagę na płatności mobilne – coraz popularniejsze staje się płacenie w sklepach BLIK-iem (45%), a co piąty senior płaci zbliżeniowo smartfonem. Natomiast urządzenia typu smartwatch – jak na razie poza zainteresowaniem seniorów.



2. Jaką część swoich zakupów opłaca Pan(i) kartami płatniczymi?

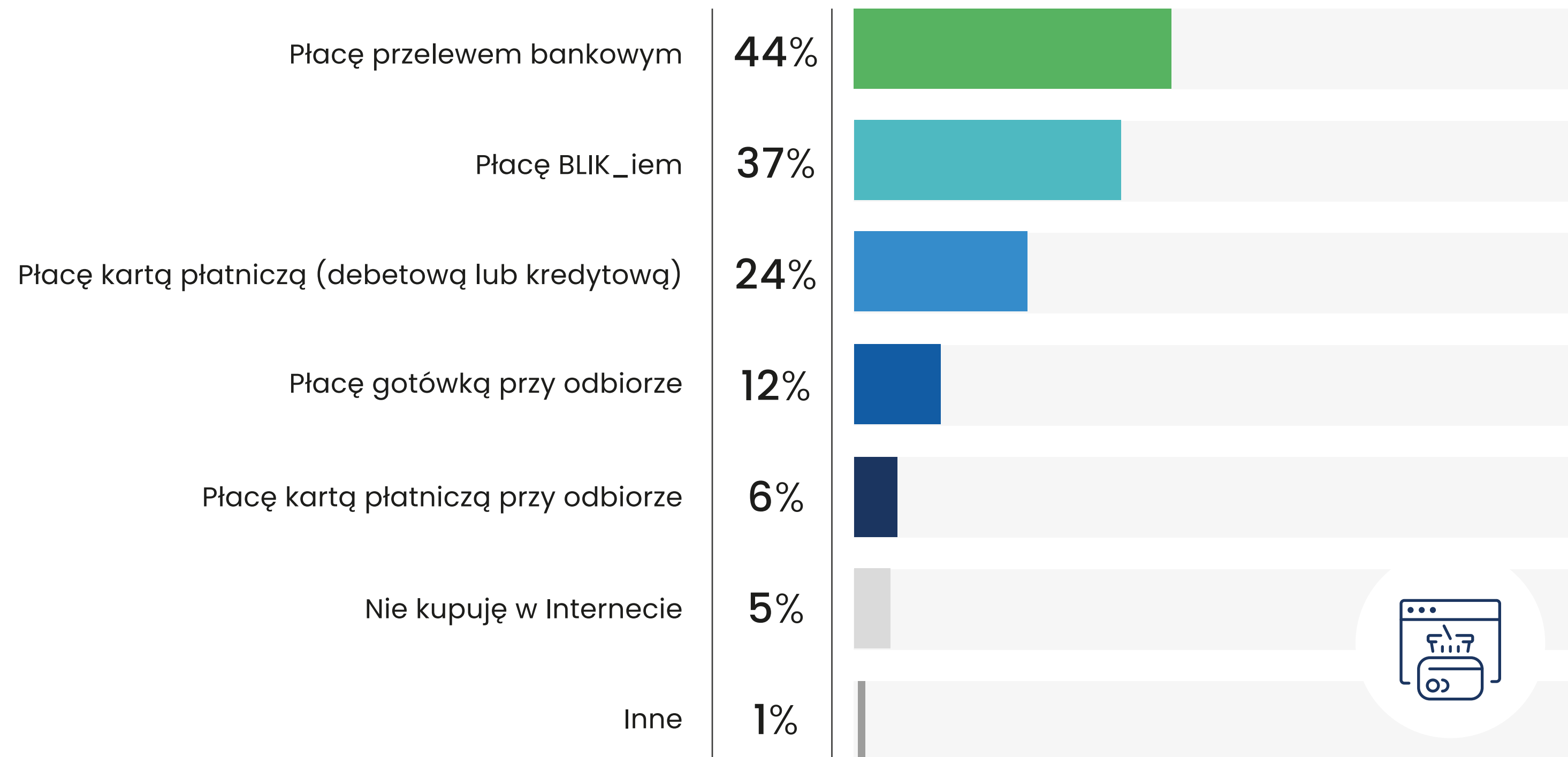
Wygoda i komfort płacenia kartą jest doceniana wśród seniorów.

$\frac{3}{4}$ badanych seniorów płaci kartą wszędzie tam, gdzie to możliwe lub w zdecydowanej większości.



3. Jak najczęściej płaci Pan(i) za zakupy w internecie?

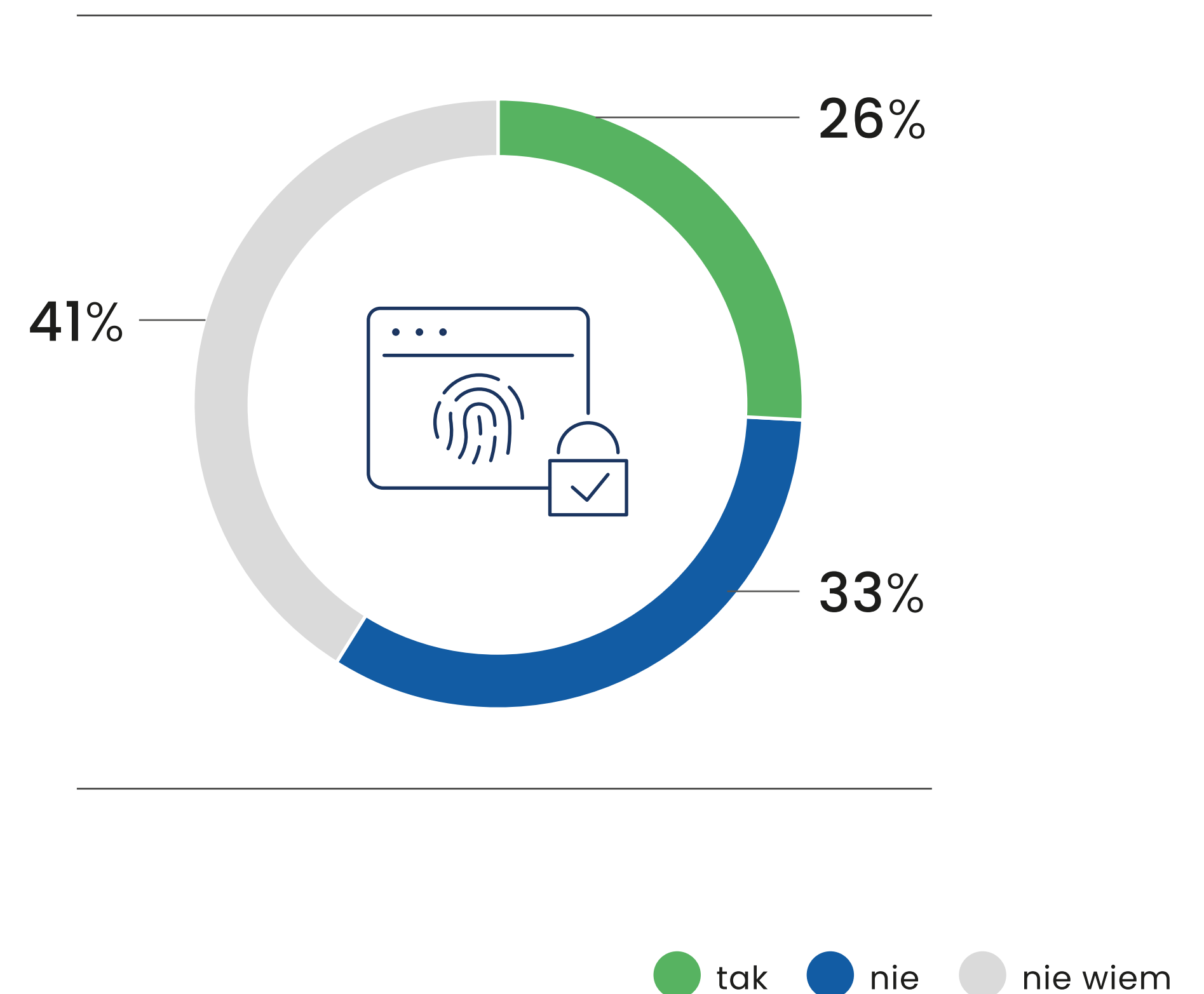
W przypadku zakupów online najczęściej wybierana jest płatność przelewem bankowym (44%) i BLIK-iem (37%), a 12% decyduje się na płatność gotówką przy odbiorze.



4. Czy chciał(a)by Pan(i) korzystać z biometrycznych metod autoryzacji płatności, takich jak realizacja transakcji po weryfikacji próbki głosu lub odcisku palca?

Stosowane przez seniorów metody płatności bezgotówkowych to obecnie powszechnie używane formy płatności elektronicznych. Natomiast osoby starszego pokolenia z dużym dystansem podchodzą do bardziej zaawansowanych rozwiązań technologicznych, tak jak wyżej wspomniana płatność smartwatchem czy zastosowanie technik biometrycznych.

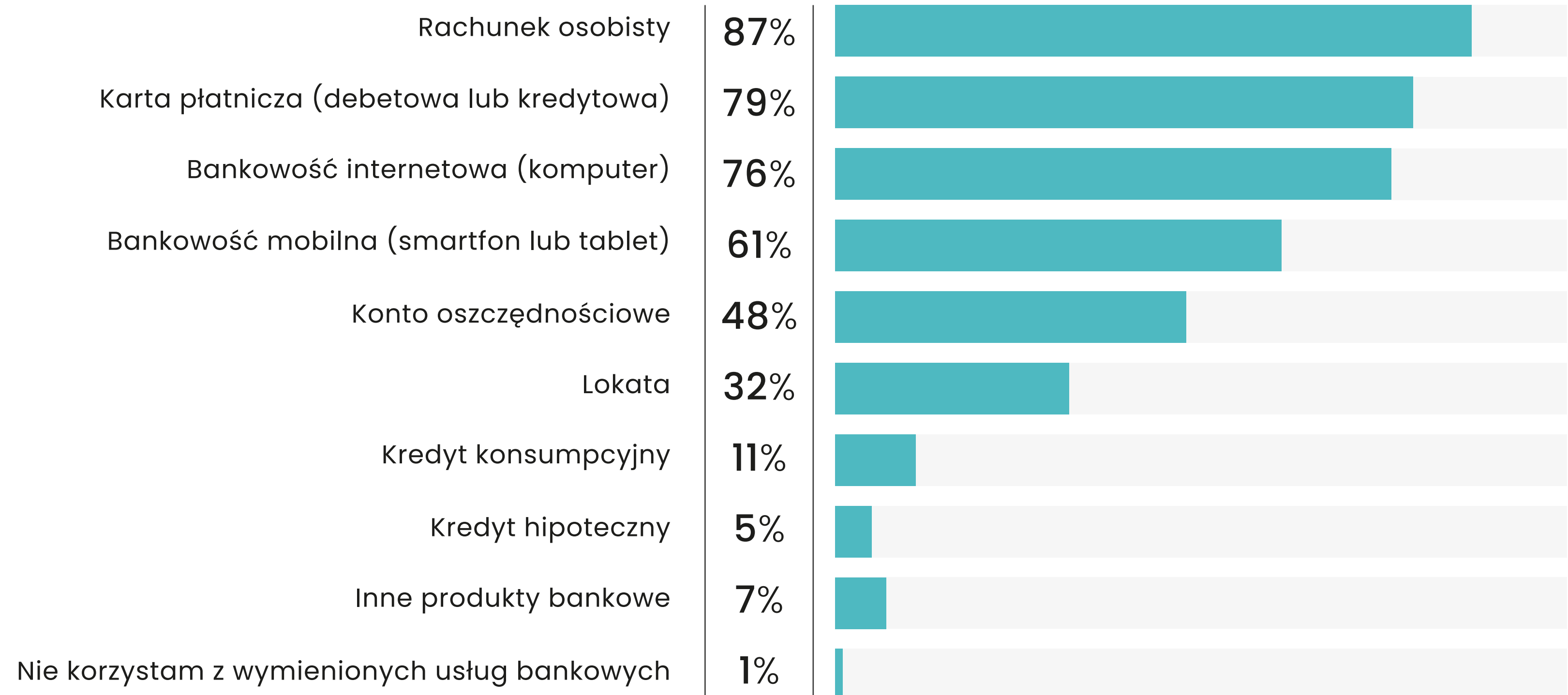
Biometryczne metody autoryzacji płatności poprzez weryfikację odcisku palca lub próbki głosu nie mają zbyt wielu zwolenników wśród badanych seniorów – tylko co czwarty badany senior chciałby z nich korzystać, a co trzeci jednoznacznie wskazał negatywną odpowiedź. Może to wynikać z braku wiedzy na temat sposobu działania takich metod (np. bezpieczeństwa czy metod przechowywanie danych), ponieważ niezdecydowanych respondentów w tej kwestii jest najwięcej (41%). Bardziej przychylnie na takie nowoczesne metody patrzą badani mężczyźni niż kobiety (32% vs. 20%).



5. Z jakich usług bankowych Pan(i) korzysta?

Oprócz kart płatniczych seniorzy korzystają przede wszystkim z bankowości elektronicznej

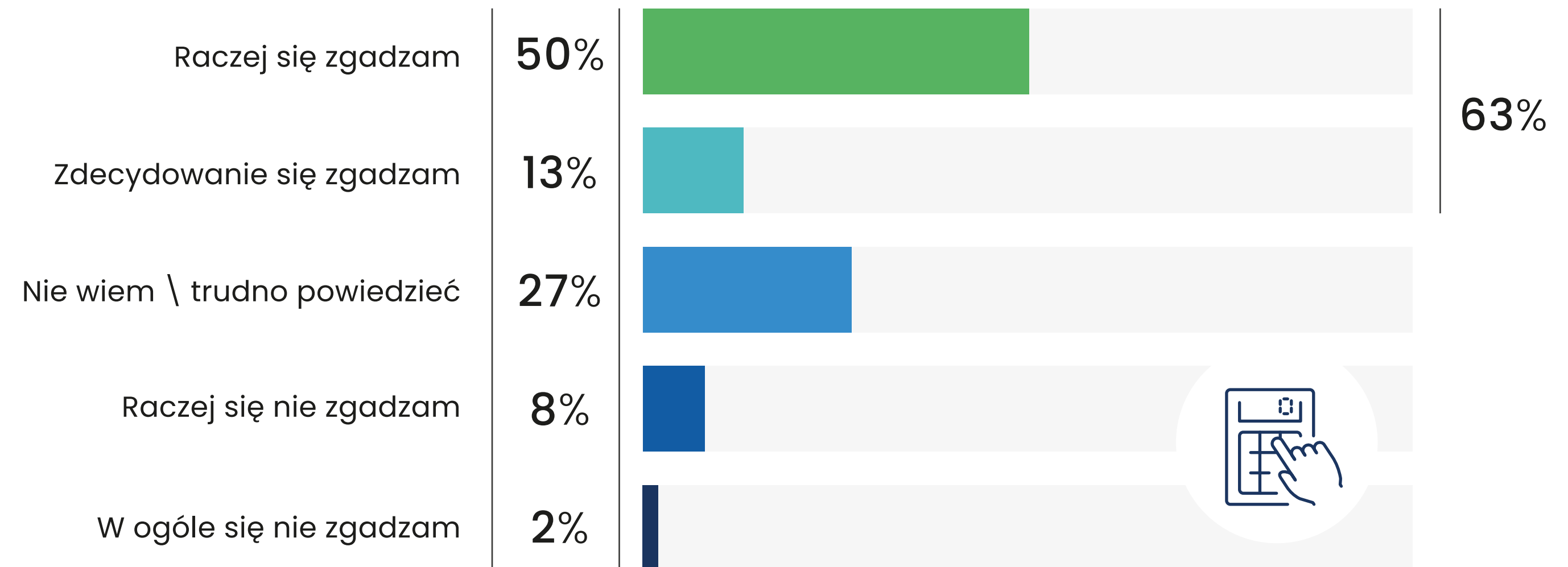
- 76% używa bankowości przez komputer, a 61% mobilnie przez smartfon lub tablet. Co ciekawe starsze pokolenie woli pomnażać swoje zasoby pieniężne niż korzystać z dodatkowych możliwości ich wydawania – 48% badanych posiada konto oszczędnościowe, a 32% trzyma swoje pieniądze na lokatach, z drugiej zaś strony posiadanie kredytu konsumpcyjnego deklaruje tylko 11% respondentów, a 5% kredytu hipotecznego. Natomiast aż 87% posiada rachunek osobisty w banku.



6.

Na ile zgadza się Pan(i), że oferta instytucji finansowych jest dobrze dopasowana do potrzeb osób w Pani \ Pana wieku?

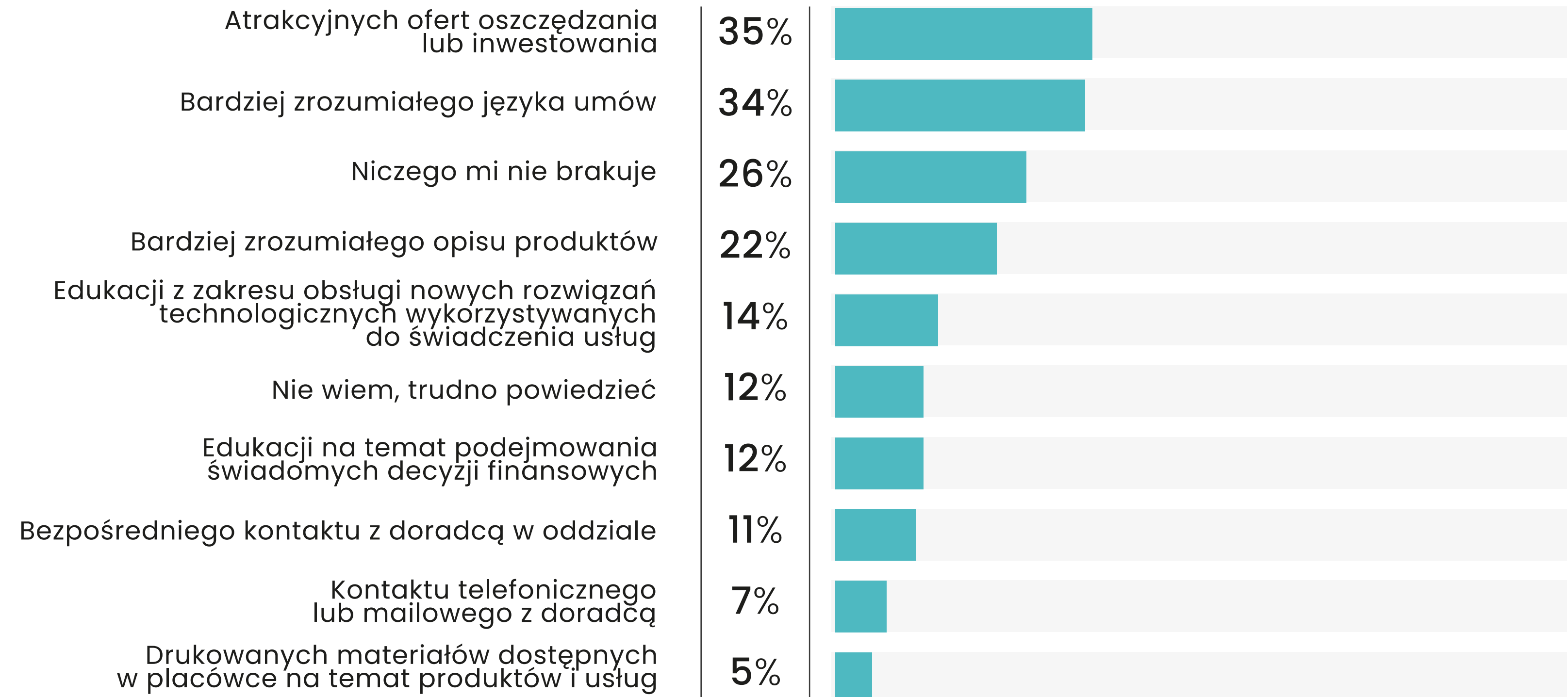
Ponad połowa badanych (63%) pozytywnie ocenia dopasowanie oferty instytucji finansowych do potrzeb osób starszych.



7. Czego brakuje Panu(i) w obecnej ofercie i obsłudze klienta instytucji finansowych?

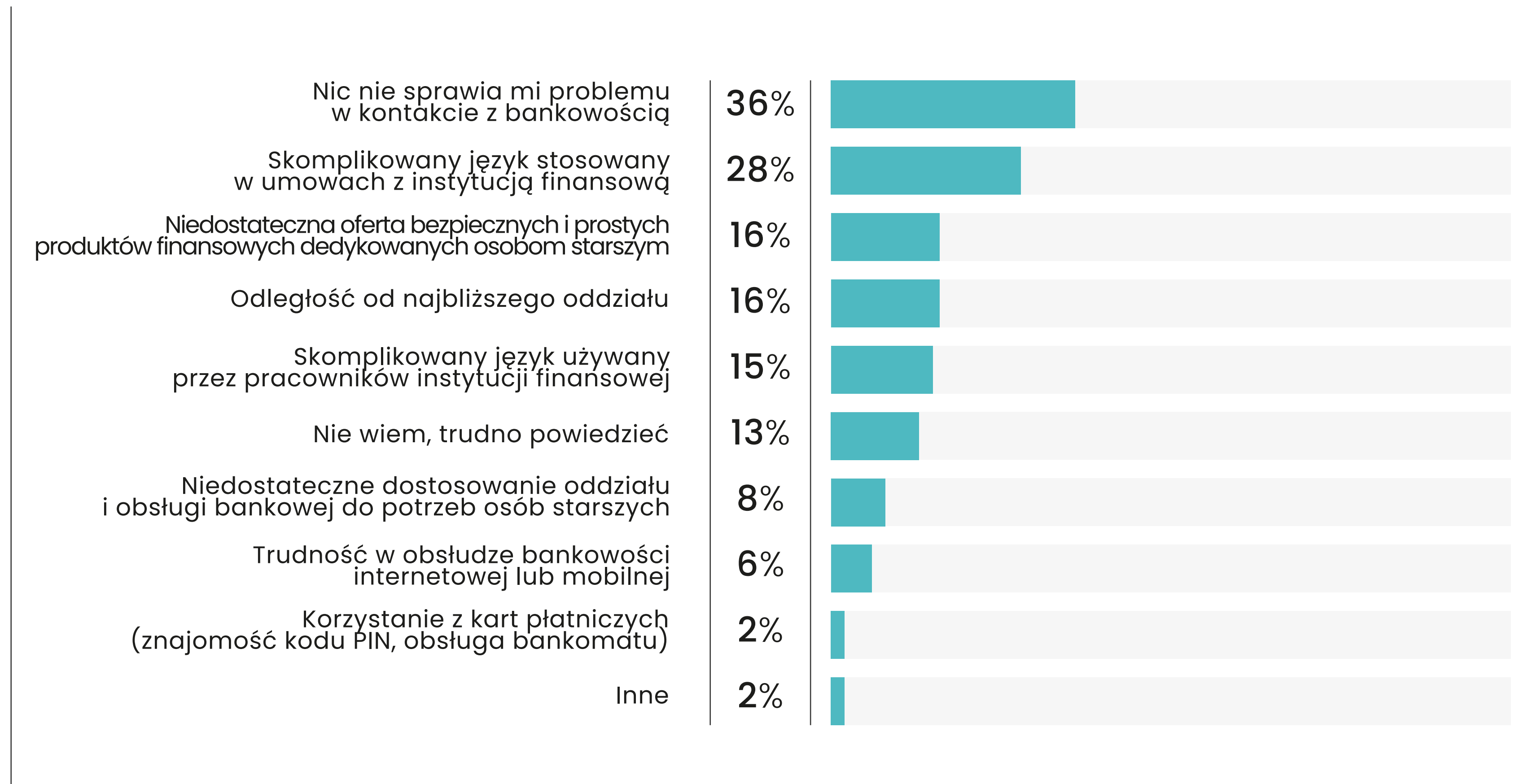
Natomiast w ofercie instytucji finansowych seniorom brakuje atrakcyjnych propozycji gromadzenia i pomnażania środków finansowych, a także prostego języka.

Co trzeci badany wskazał na potrzebę ofert oszczędzania lub inwestowania oraz bardziej zrozumiałego języka stosowanego w umowach, a co piąty zwrócił uwagę na potrzebę stosowania bardziej zrozumiałego opisu produktów finansowych.



8. Co w kontakcie z bankowością sprawia Panu(i) największy problem?

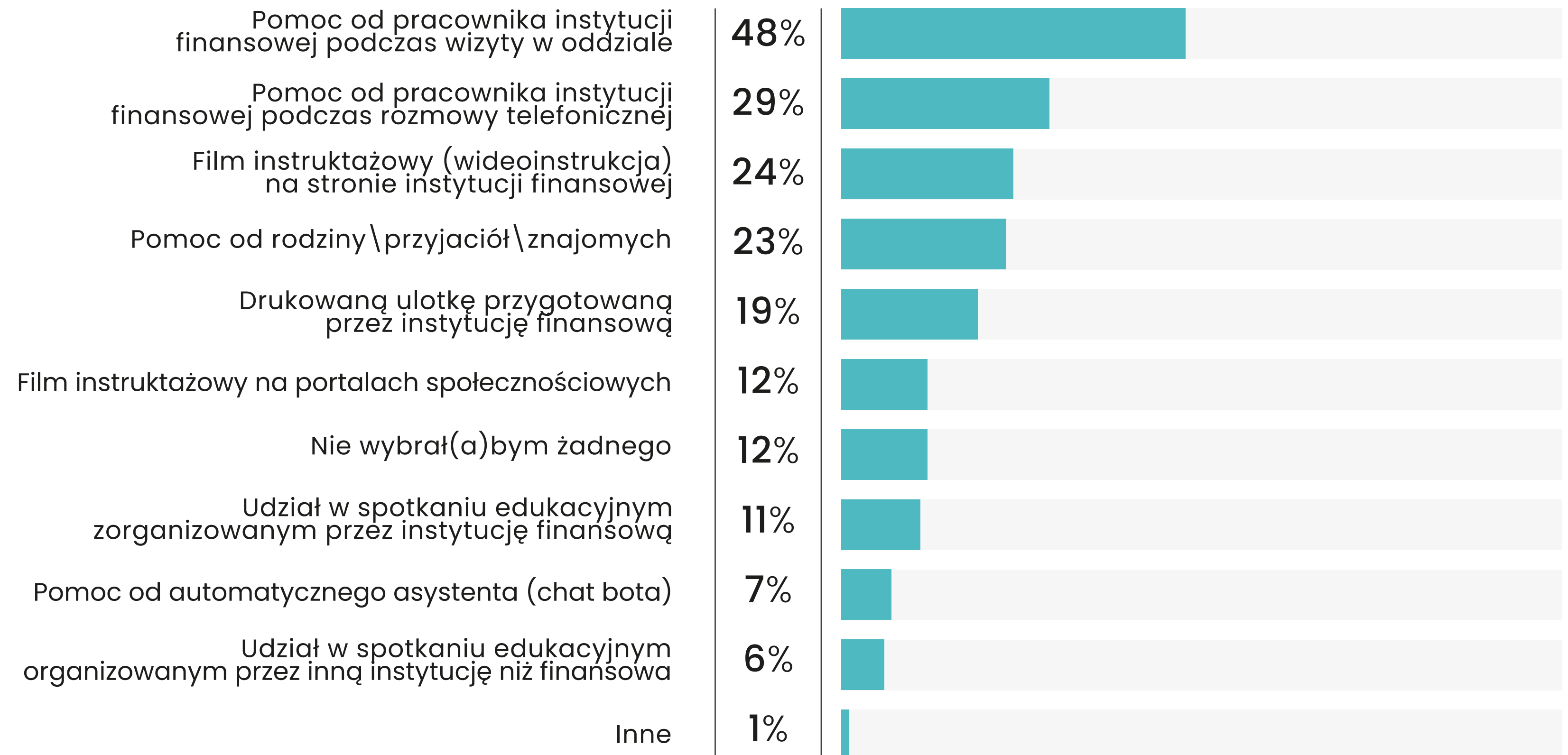
Brak zrozumiałego językowo przekazu również jest odczuwalny w kontaktach z bankowością – 28% badanych przyznało, że problemem jest dla nich zbyt skomplikowany język stosowany w umowach.



9. Jakie źródło informacji wybrał(a)by Pan(i) szukając porady lub/i informacji na temat sposobu korzystania z cyfrowych usług finansowych?

Seniorzy cenią możliwość bezpośredniego kontaktu z pracownikami instytucji finansowych w kwestii poradniczej.

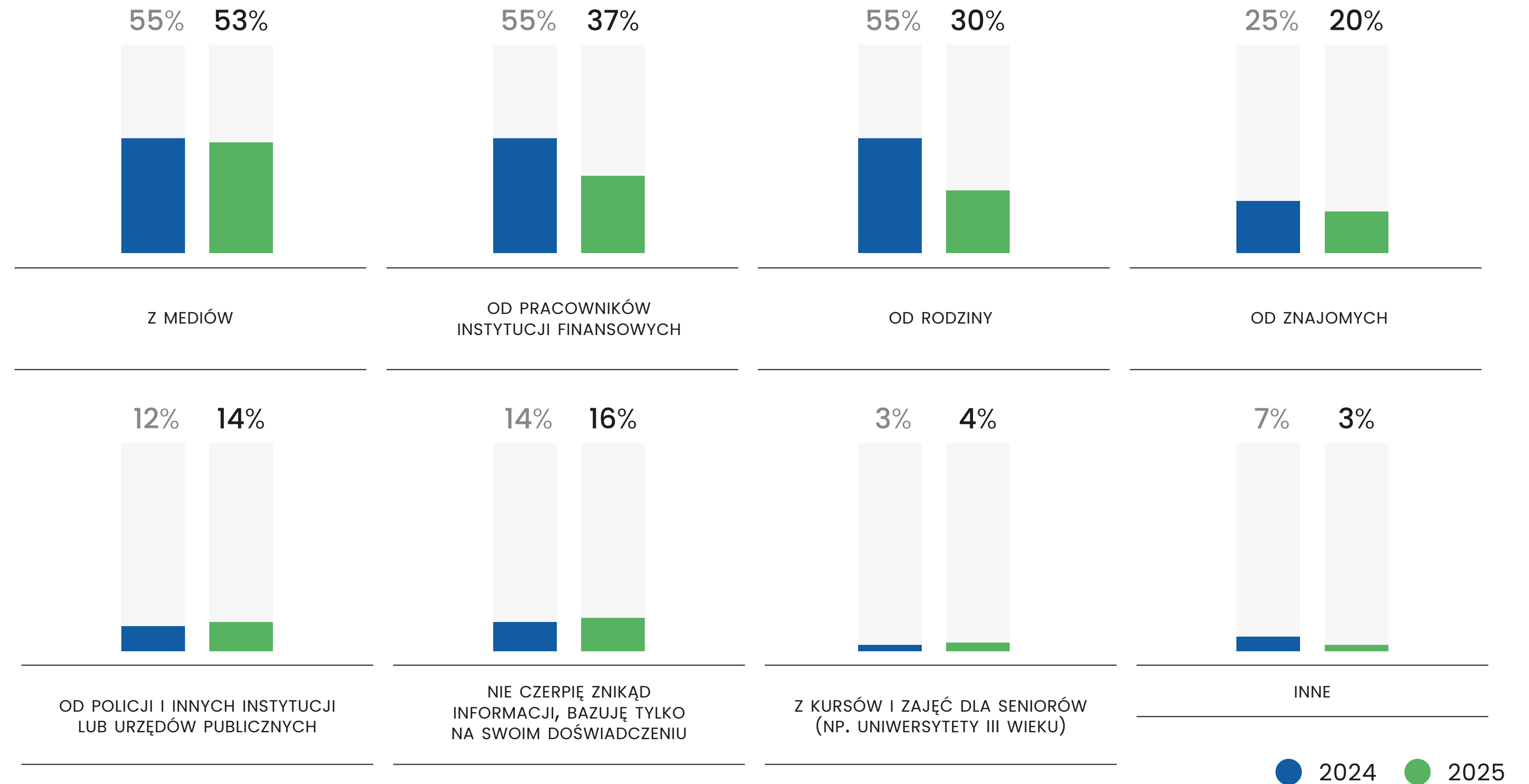
Kiedy potrzebne jest wsparcie lub porada na temat sposobu korzystania z cyfrowych usług finansowych, prawie połowa badanych (48%) woli udać się bezpośrednio do placówki i skorzystać z pomocy pracownika banku niż np. obejrzeć filmik instruktażowy w sieci.



10. Skąd najczęściej czerpie Pan(i) informację na temat bezpiecznego korzystania z Internetu, w tym bankowości internetowej?

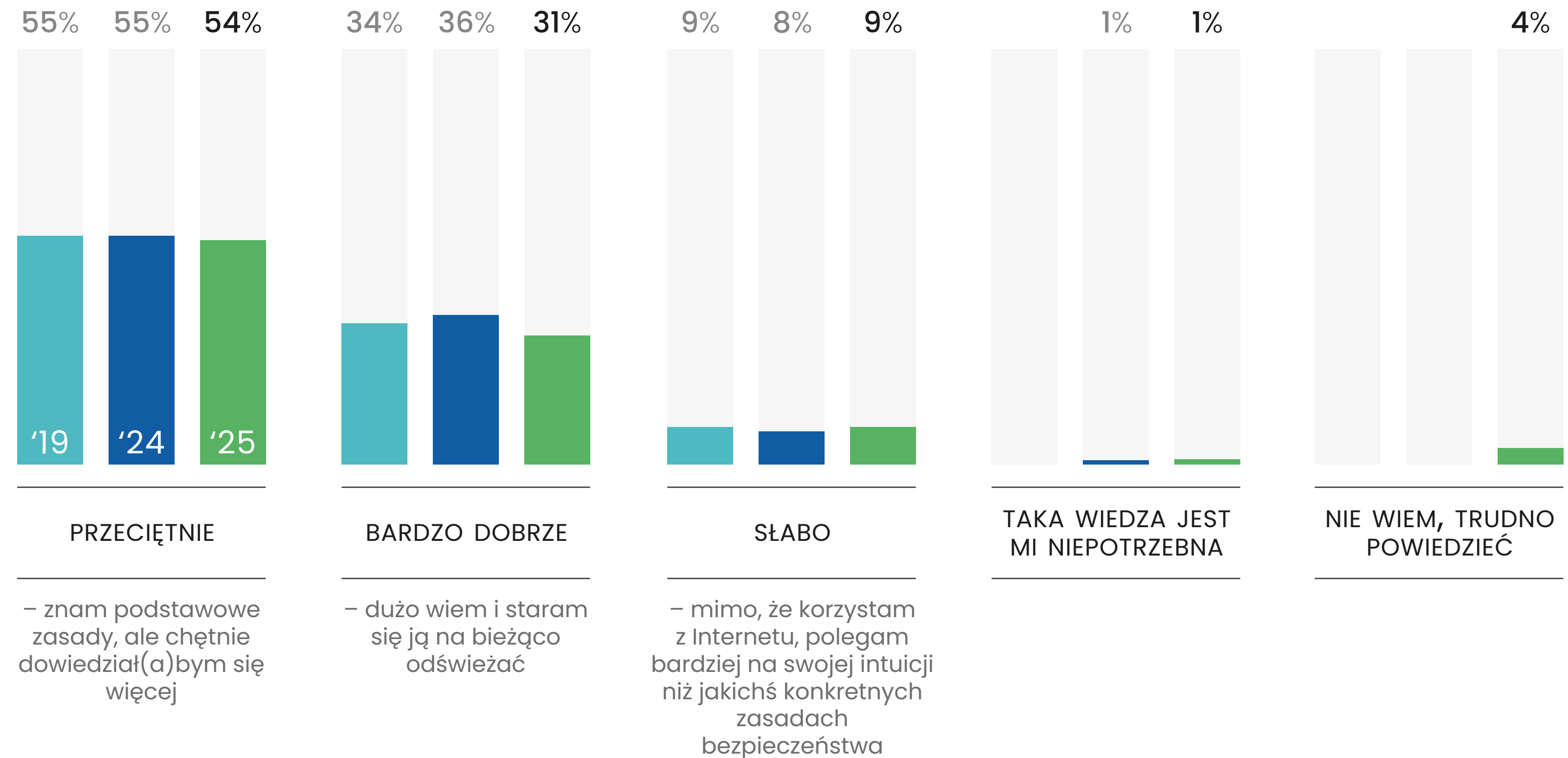
Natomiast w przypadku zagadnienia bezpiecznego użytkownika internetu, w tym bankowości internetowej – ponad połowa badanych seniorów (53 proc.) wskazała media jako główne źródło informacji w tym zakresie.

W porównaniu z rokiem ubiegłym to spadek odsetek respondentów, którzy czerpią wiedzę na temat bezpieczeństwa w sieci od pracowników instytucji finansowych (z 55% w 2024 r. do 37% w tegorocznej edycji badania) oraz od członków rodziny (z 55% do 30%).



11. Jak ocenia Pan(i) swój poziom wiedzy na temat bezpiecznego korzystania z internetu?

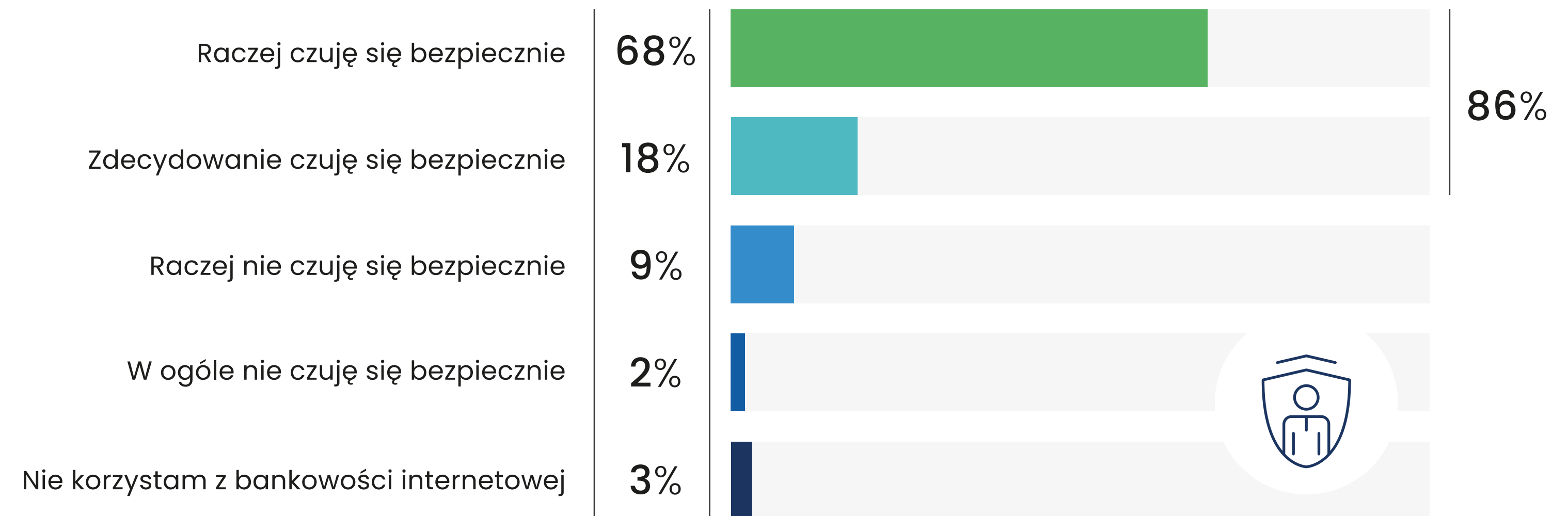
Niestety stopień identyfikacji zagrożeń w przestrzeni cyfrowej wśród seniorów jest ciągle zbyt niski – ponad połowa badanych (54%) ocenia swój poziom wiedzy na temat bezpiecznego korzystania z internetu jako przeciętny, 9% słabo, a tylko 31% bardzo dobrze. Im starsza grupa wiekowa, tym znajomość zasad bezpieczeństwa spada: tylko 33% 60-latków i 27% 70-latków wie dużo i stara się odświeżać swoją wiedzę w tym zakresie na bieżąco.



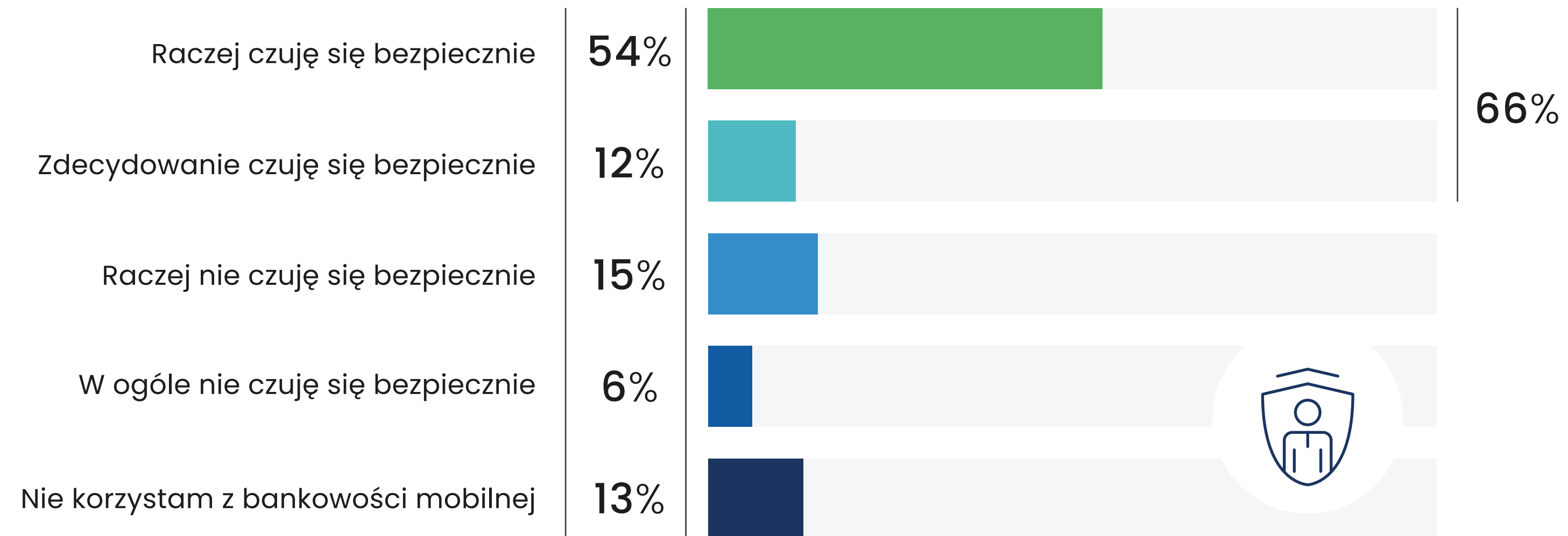
● 2019 ● 2024 ● 2025

12. Czy czuje się Pan(i) bezpiecznie korzystając z bankowości internetowej?

Przeciętny poziom wiedzy nt. cyberzagrożeń nie przekłada się na poczucie bezpieczeństwa seniorów, które jest dość wysokie w zakresie stosowania cyfrowych narzędzi finansowych – 86% respondentów czuje się bezpiecznie korzystając z bankowości internetowej, a 66% z bankowości mobilnej.



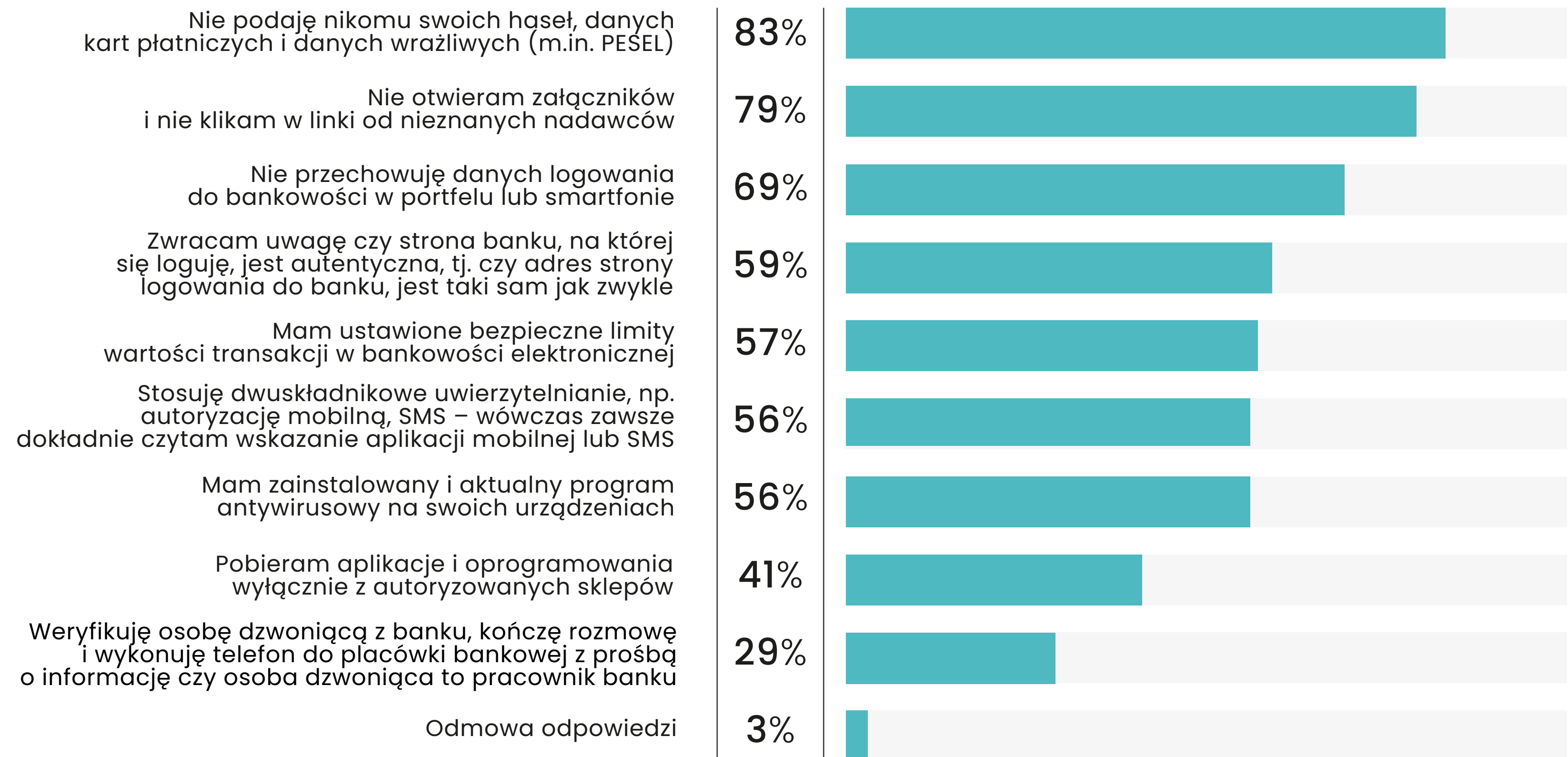
13. Czy czuje się Pan(i) bezpiecznie korzystając z bankowości mobilnej (np. przez smartfon)?



14. Do których zaleceń bankowych na temat bezpieczeństwa się Pan(i) stosuje?

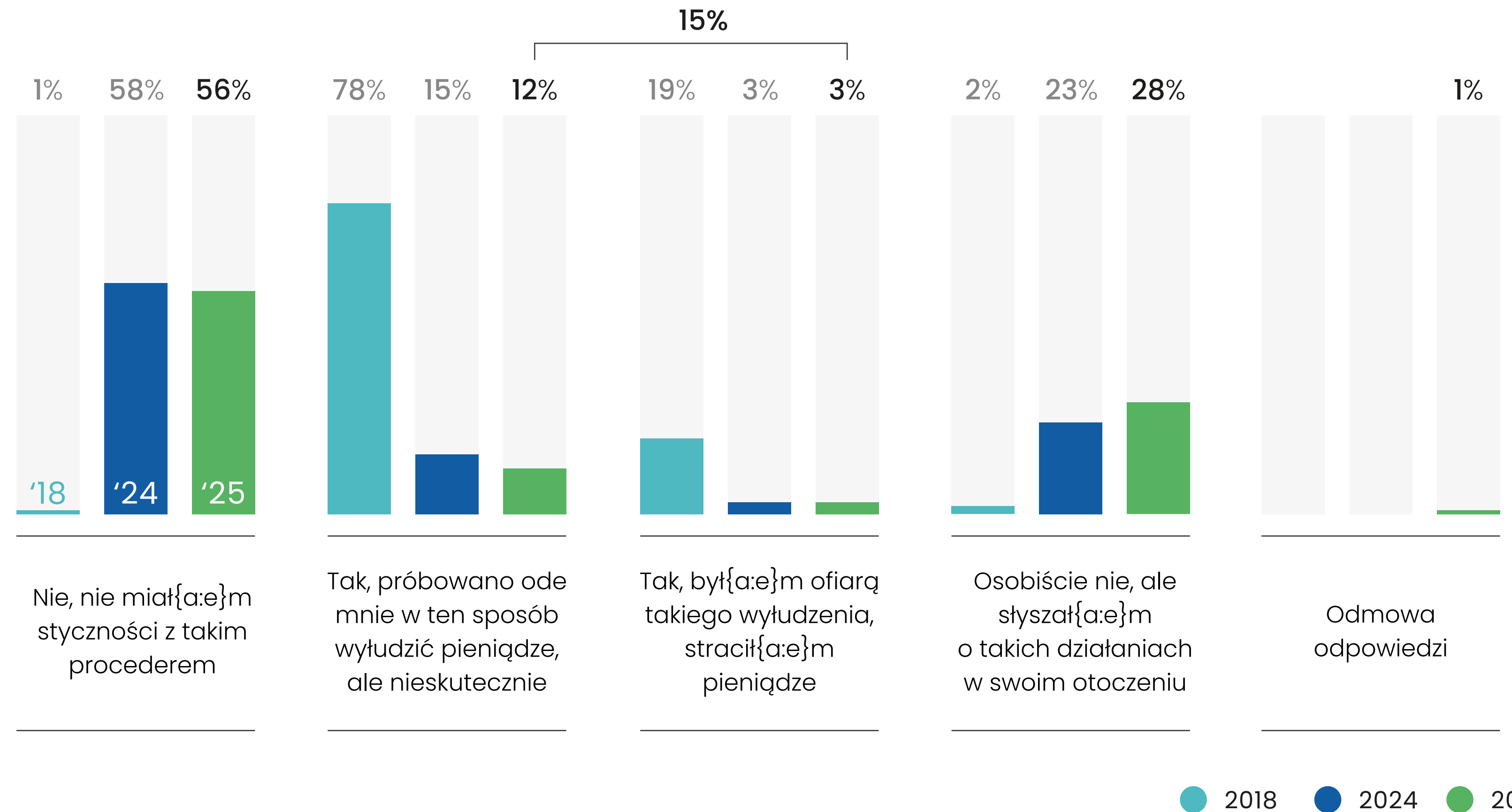
Wysokie odczucie cyberbezpieczeństwa finansowego przez osoby starsze z pewnością wiąże się z ich dobrą znajomością kluczowych zasad bezpieczeństwa w bankowości elektronicznej.

Seniorzy znają i stosują kluczowe zasady zabezpieczania swoich e-finansów, jednakże niepokojące są dane, iż tylko 29% seniorów weryfikuje potencjalnych rozmówców z banku, tj. kończy rozmowę i dzwoni do instytucji w celu sprawdzenia danych pracownika – takie zachowanie może spowodować narażenie się na oszustwa dokonywane przez telefon.



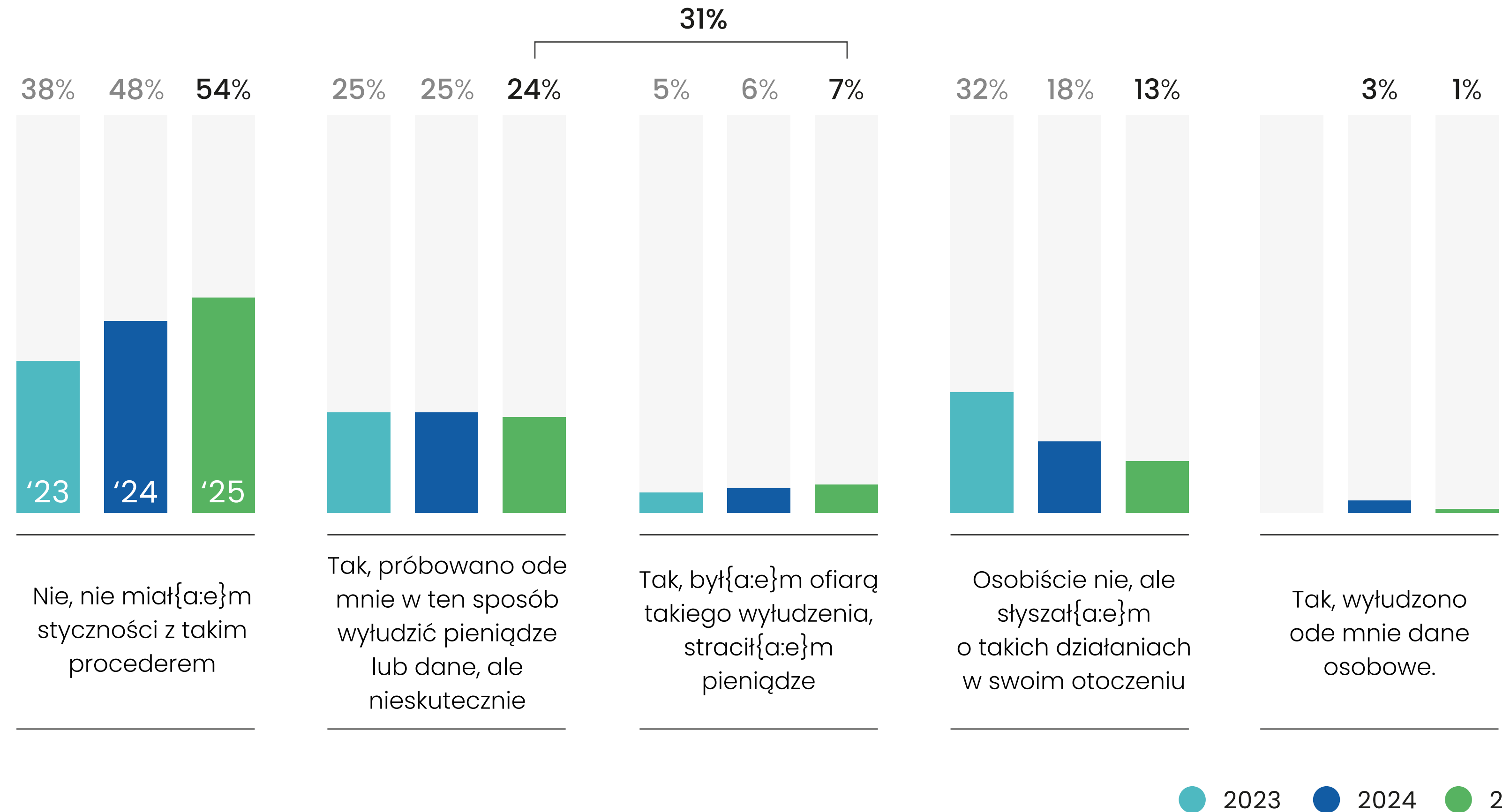
15. Czy kiedykolwiek podjęto względem Pana(i) próbę wyłudzenia pieniędzy metodą „na wnuczka” lub podobną np. „na policjanta”?

Mimo to ponad połowa badanych (56%) twierdzi, że nie spotkała się z metodą wyłudzenia pieniędzy na tzw. „wnuczka” lub „policjanta”, natomiast 28% seniorów zadeklarowało, że słyszało o takich działaniach w swoim otoczeniu (+5 pkt proc. w porównaniu z 2024), a tylko 15% przyznało, że doświadczyło takich oszustw. Warto też podkreślić, że z biegiem lat wyłudzenia „na wnuczka” przestają być atrakcyjne dla przestępców, którzy doskonałą swoje metody i podążając za rozwojem technologicznym przenoszą się do cyfrowego świata.



16. Czy kiedykolwiek podjęto względem Pana(i) próbę wyłudzenia pieniędzy lub danych osobowych w przestrzeni cyfrowej albo był(a) Pan(i) ofiarą innego oszustwa internetowego?

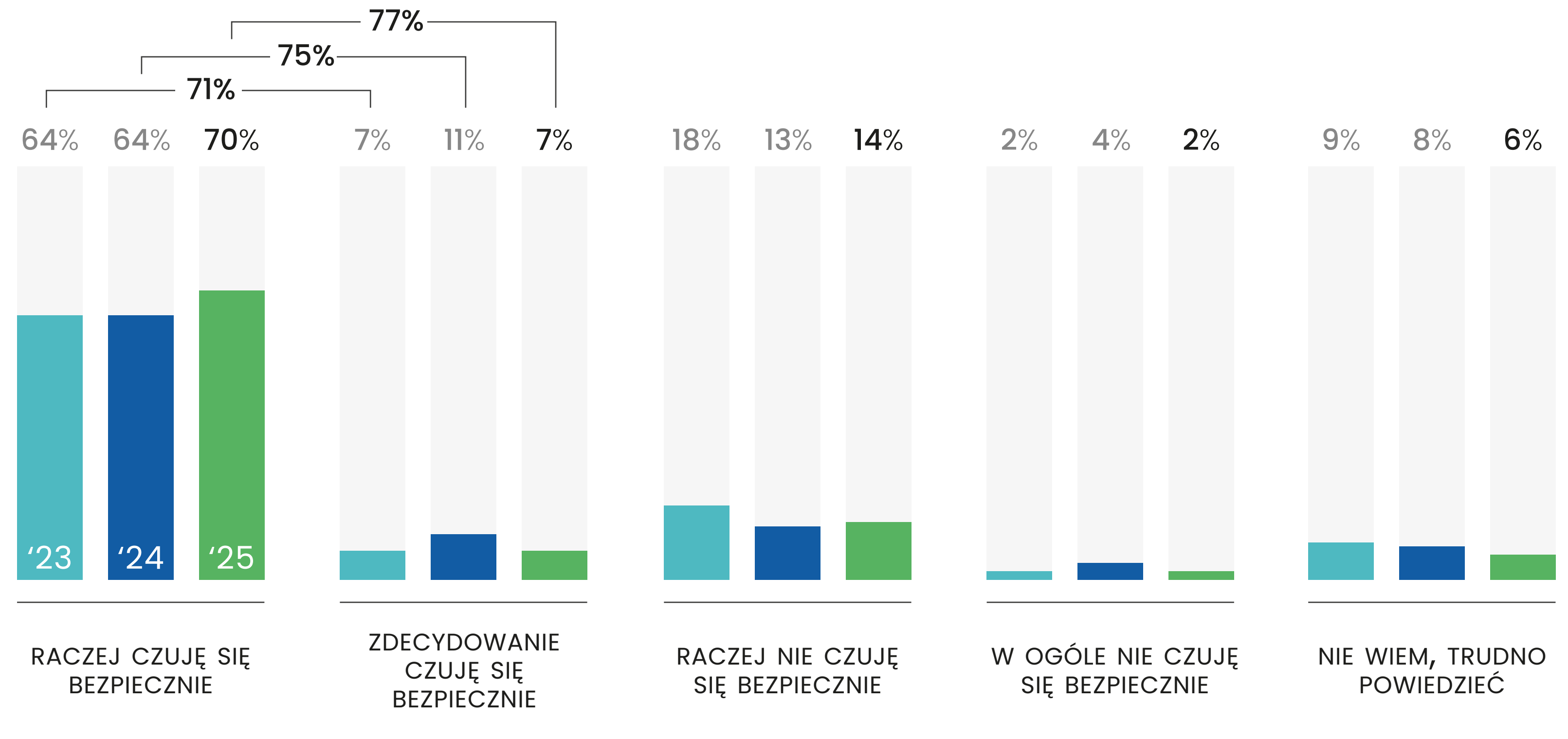
Aktywni cyfrowo seniorzy narażeni są na oszustwa w internecie: 31% badanych doświadczyło tam próby wyłudzenia pieniędzy lub danych osobowych, w tym 24% nieskutecznie – to dwa razy więcej deklarowanych prób wyłudzeń pieniężnych niż przy oszustwach przez telefon.



17. Na ile bezpiecznie czuje się Pan(i) w przestrzeni cyfrowej, tj. w Internecie, mediach społecznościowych, komunikatorach?

Podsumowując, grupa seniorów posiadająca dostęp do Internetu coraz śmielej zagłębia się w cyfrową przestrzeń i coraz częściej świat digital staje się dla nich naturalnym środowiskiem w życiu i w finansach, w którym ze względu na większą świadomość zagrożeń, czują się coraz bardziej bezpieczni.

Porównując: w 2023 roku – 71% badanych seniorów czuło się bezpiecznie w cyfrowym świecie, w 2024 – 75%, a obecnie to 77%.



● 2023 ● 2024 ● 2025

Podsumowanie: Bezpieczny senior to wyedukowany senior 1/2

Ponad połowa badanych, cyfrowo aktywnych seniorów twierdzi, że nie spotkała się z oszustwami w sieci, co nie oznacza, że nie doświadczy przestępstw „phishingowych”. Jak wynika z badania „Postawy Polaków wobec cyberbezpieczeństwa 2024” – wyłudzenie danych i kradzież pieniędzy (phishing) to największe zagrożenia w sieci, którego obawiają się Polacy. A zatem z jednej strony otwartość starszego pokolenia na cyfrowy świat i finansowe nowinki technologiczne cieszy, z drugiej zaś warto przypominać starszym osobom, że to również doskonała przestrzeń działalności przestępców. Stąd tak ważne jest dostarczanie rzetelnej wiedzy o zagrożeniach i metodach bezpieczeństwa w cyfrowym świecie.

W ramach działań edukacyjnych dotyczących bezpieczeństwa seniorów Warszawski Instytut Bankowości wspólnie z Centralnym Biurem Zwalczania Cyberprzestępczości włączył się do kampanii edukacyjnej **#Halo! Tu Cyberbezpieczny Senior!** realizowanej przez Państwowy Instytut Badawczy – NASK.

W pierwszym etapie kampanii stworzono ulotkę, plakat oraz cykl artykułów na temat różnych oszustw internetowych i telefonicznych, a także socjotechnik i manipulacji stosowanych przez przestępców.

- **można pobrać ulotkę i plakat na stronie:**
bde.wib.org.pl/materialy/do-pobrania
- **zapoznać się z artykułami edukacyjnymi na stronie:**
bezpiecznymiesiac.pl/bm/aktualnosci

Podsumowanie: Bezpieczny senior to wyedukowany senior 2/2



W RAMACH KAMPANII Z OKAZJI ŚWIATOWEGO DNIA SENIORA OPUBLIKOWANO RÓWNIEŻ PORADNIK

Dzięki zawartym w poradniku praktycznym wskazówkom i przykładom seniorzy zyskają wiedzę, która pomoże im bezpiecznie korzystać z przestrzeni cyfrowej i unikać oszustów internetowych.

→ **Poradnik jest dostępny tylko w formie elektronicznej i można go pobrać na stronie:**
bezpiecznymiesiac.pl/bm/baza-wiedzy/1430,Poradnik-Halo-Tu-cyberbezpieczny-senior.html





WIĘCEJ INFORMACJI EDUKACYJNYCH:

www.wib.org.pl

Strona internetowa Warszawskiego
Instytutu Bankowości

www.bde.wib.org.pl

Strona programu
„Bankowcy dla Edukacji”

KONTAKT WS. RAPORTU:

Aleksandra Czyrkowska
email: aczyrkowska@wib.org.pl

 WARSZAWSKI
INSTYTUT
BANKOWOŚCI
