



# „Seniorzy w świecie cyfrowych finansów”

RAPORT Z BADANIA

EDYCJA V

styczeń 2024 r.

ORGANIZATOR:



PATRON:



W RAMACH:



**AKTYWNY**  
SENIOR

# 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:** 19–22.01.2024 r.

**Próba:** n=1018 osób

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

W raporcie dane są porównywane z wcześniejszymi edycjami badania pt. „InfoSenior” z lat 2023 i 2019.

# Grupa badawcza

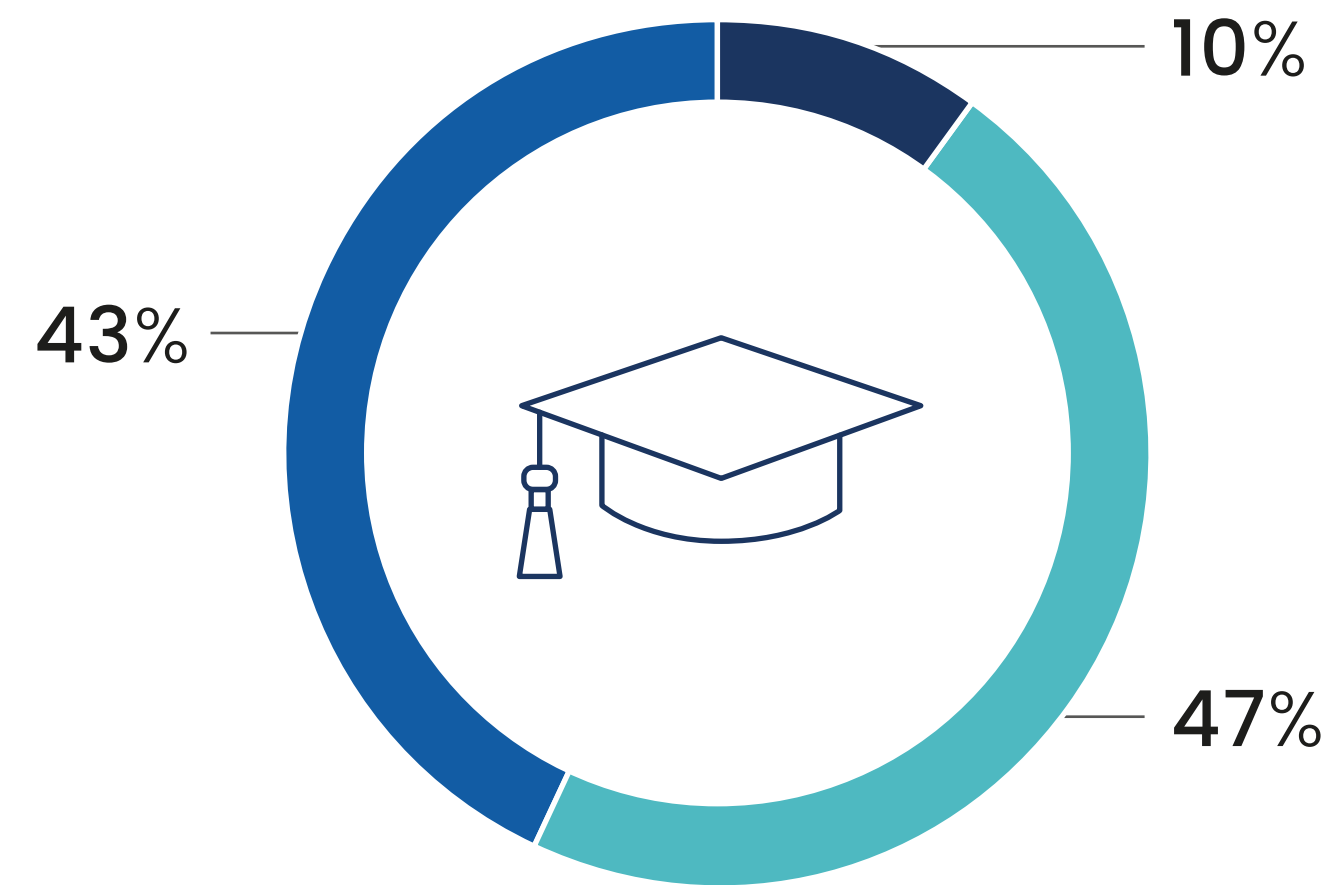
Wiek respondentów: średnia wieku 60 lat

PŁEĆ



- kobiety
- mężczyźni

WYKSZTAŁCENIE



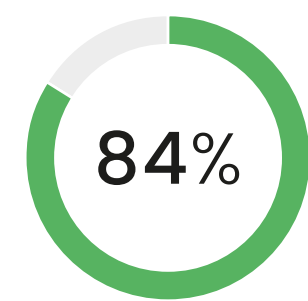
- podstawowe/zawodowe
- średnie
- wyższe

WIELKOŚĆ MIEJSCOWOŚCI

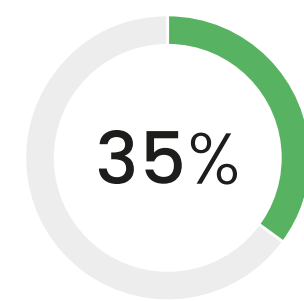


- wieś
- miasto do 100 tys. mieszkańców
- miasto od 100-500 tys. mieszkańców
- miasto powyżej 500 tys. mieszkańców

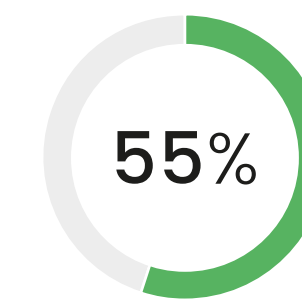
## Najważniejsze liczby badania



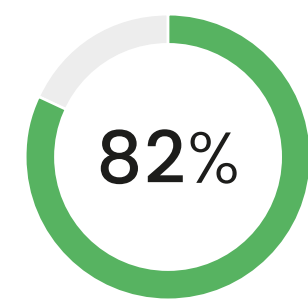
**84%** seniorów płaci kartami płatniczymi



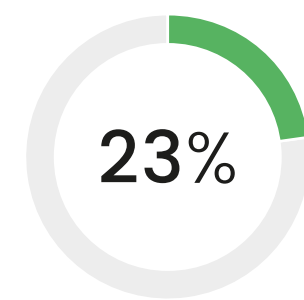
**35%** seniorom brakuje atrakcyjnych ofert oszczędzania lub inwestowania



**55%** seniorów przeciętnie ocenia swój poziom wiedzy na temat bezpiecznego korzystania z internetu, w tym bankowości internetowej, ale aż **75%** seniorów czuje się bezpiecznie w przestrzeni cyfrowej.

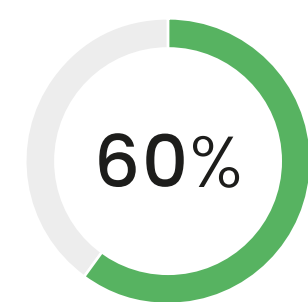


**82%** korzysta z bankowości elektronicznej

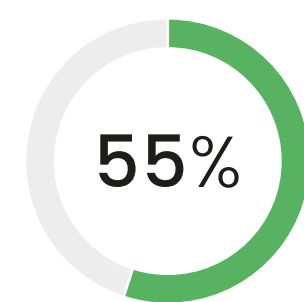


**23%** doskwiera zbyt skomplikowany opis produktów, a **32%** ma kłopot ze zrozumiałym językiem umów

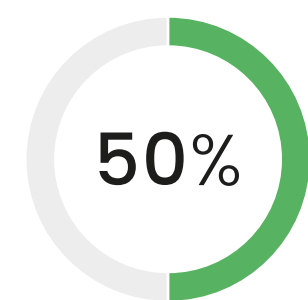
Przy czym tylko **18%** seniorów twierdzi, że miało do czynienia z próbą wyłudzenia pieniędzy metodą „na wnuczka” lub było jej ofiarą, a **31%** że próbowano wyłudzić lub wyłudzone pieniądze czy dane w sieci



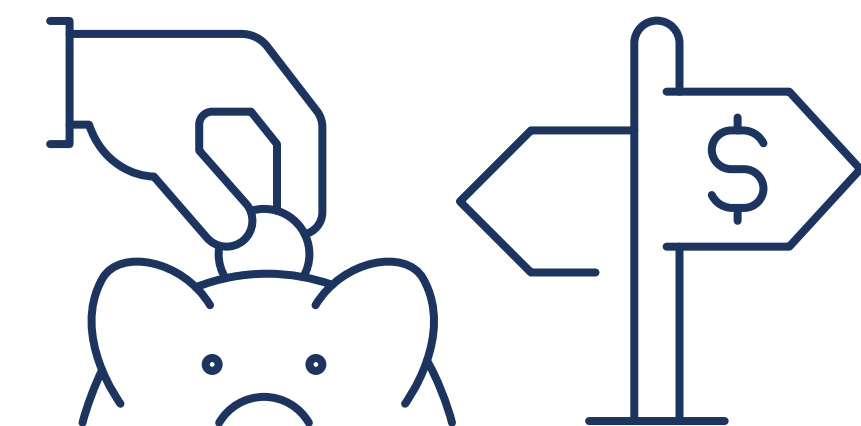
**60%** używa bankowości mobilnej (smartfon lub tablet)



**55%** seniorów informacje nt. bezpiecznego korzystania z internetu, w tym dotyczące sposobu korzystania z cyfrowych usług finansowych czerpie od pracowników instytucji finansowych, w tym **44%** chętnie uzyska taką wiedzę podczas wizyty w oddziale, a **28%** poprzez film instruktażowy na stronie internetowej instytucji finansowej



**50%** seniorów zakupy w internecie opłaca przelewem bankowym, a **37%** BLIK-iem



# Najważniejsze wnioski

**1. Polski senior to coraz bardziej cyfrowy senior:** stawia na bankowość internetową, karty płatnicze i smartfon do obsługi bankowości.

**2. Rośnie przewaga karta płatniczej nad gotówką:** seniorzy częściej używają karty płatniczej (debetowej lub kredytowej) niż gotówki – aż **84%** opłaca swoje codzienne zakupy kartami, z tego **52%** płaci bezgotówkowo wszędzie tam, gdzie jest to możliwe, a tylko **6%** badanych seniorów deklaruje, że nadal preferują korzystać głównie z gotówki.

**3. Za zakupy w sieci** połowa seniorów płaci przelewem bankowym i już prawie co trzeci senior stosuje płatność BLIK-iem.

**4. Seniorzy chcą oszczędzać i inwestować:** Prawie połowa seniorów posiada konta oszczędnościowe: **47%** badanych w wieku 60+ i **48%** starszych osób 70+, a co trzeci respondent w ramach inwestycji wybiera lokatę.

**5.** Prawie co 3-cia osoba stwierdziła, że **brakuje atrakcyjnych propozycji oszczędzania lub inwestowania.**

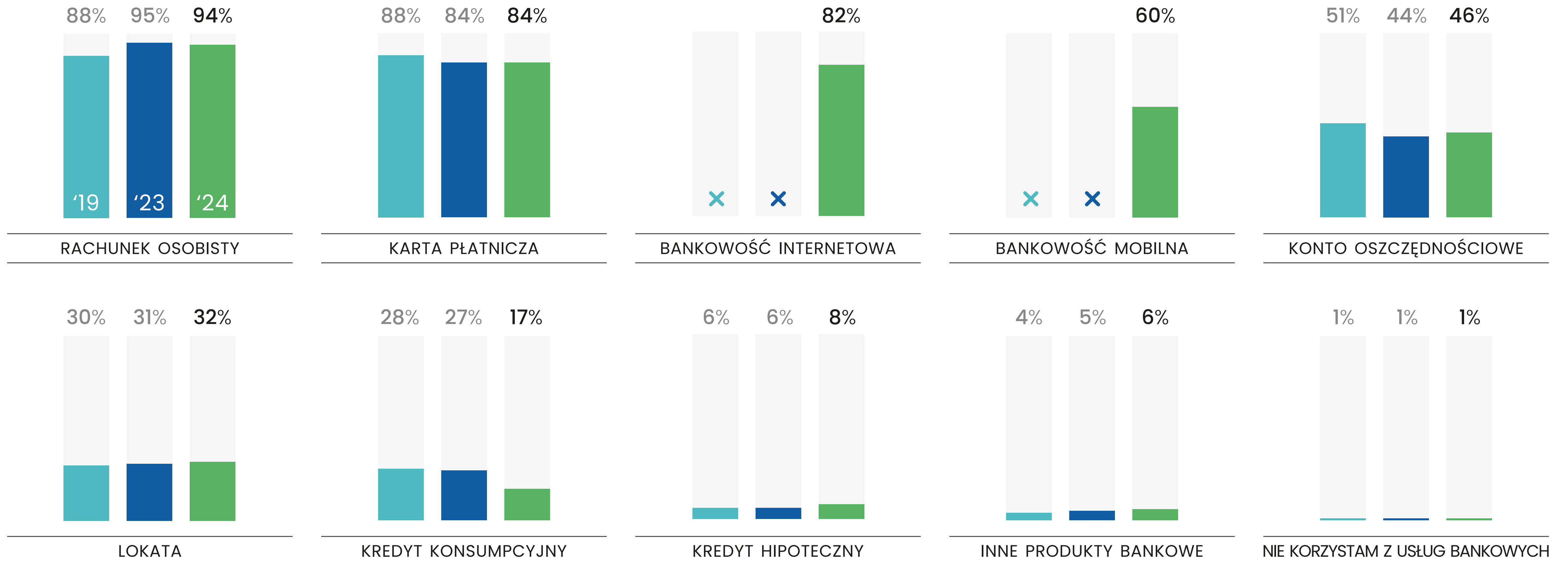
**6.** **Maleje popyt na kredyty konsumpcyjne:** w 2023 roku **27%** seniorów było skłonnych ubiegać się o taki kredyt, a dziś już tylko **17%**.

**7.** Pomimo, że poziom odczucia bezpieczeństwa seniorów w sieci jest dość wysoki, aż **75%** czuje się bezpiecznie w przestrzeni cyfrowej, to aż **co trzeci badany przyznał, że próbowano od niego wyłudzić lub wyłudzone pieniądze/dane osobowe za pomocą oszustwa internetowego.**

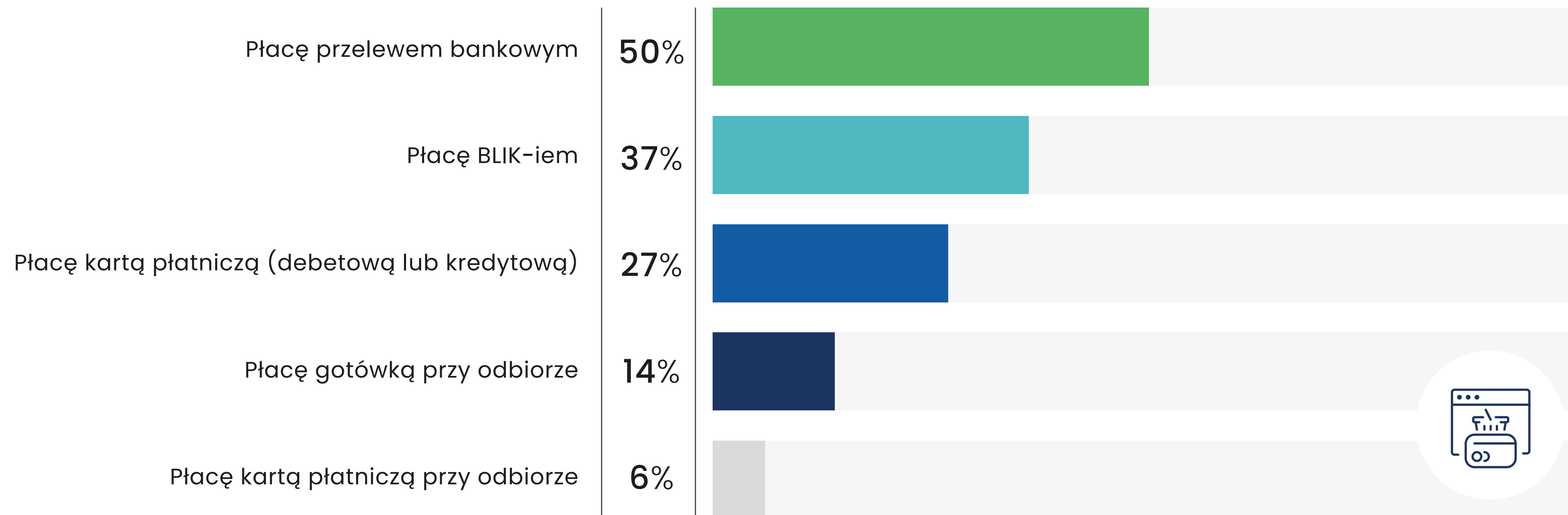
**8.** W odczuciu ankietowanych seniorów **znacznie wzrosła rola edukacyjna instytucji finansowych jako źródła informacji na temat bezpiecznego korzystania z internetu, w tym e-bankowości.** W ubiegłym roku **28%** seniorów przyznało, że na temat bezpieczeństwa w sieci dowiaduje się od pracowników branży finansowej, natomiast w tym roku to już **55%** badanych.

# 1. Z jakich usług bankowych Pan(i) korzysta?

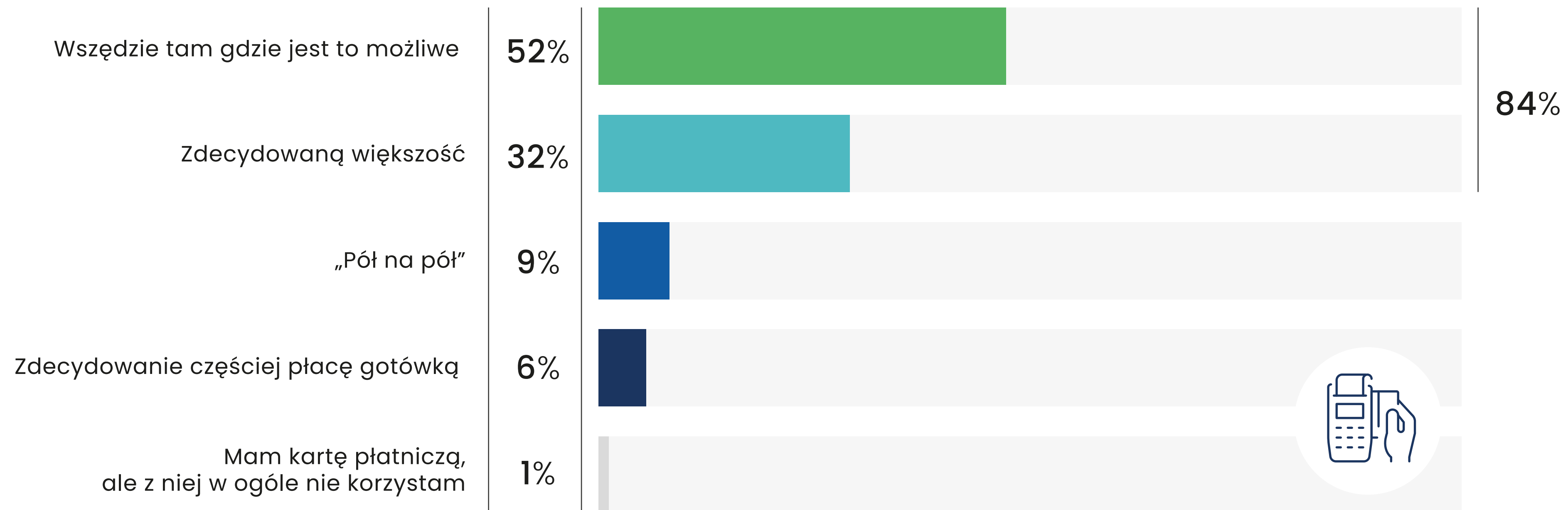
● 2019 ● 2023 ● 2024



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

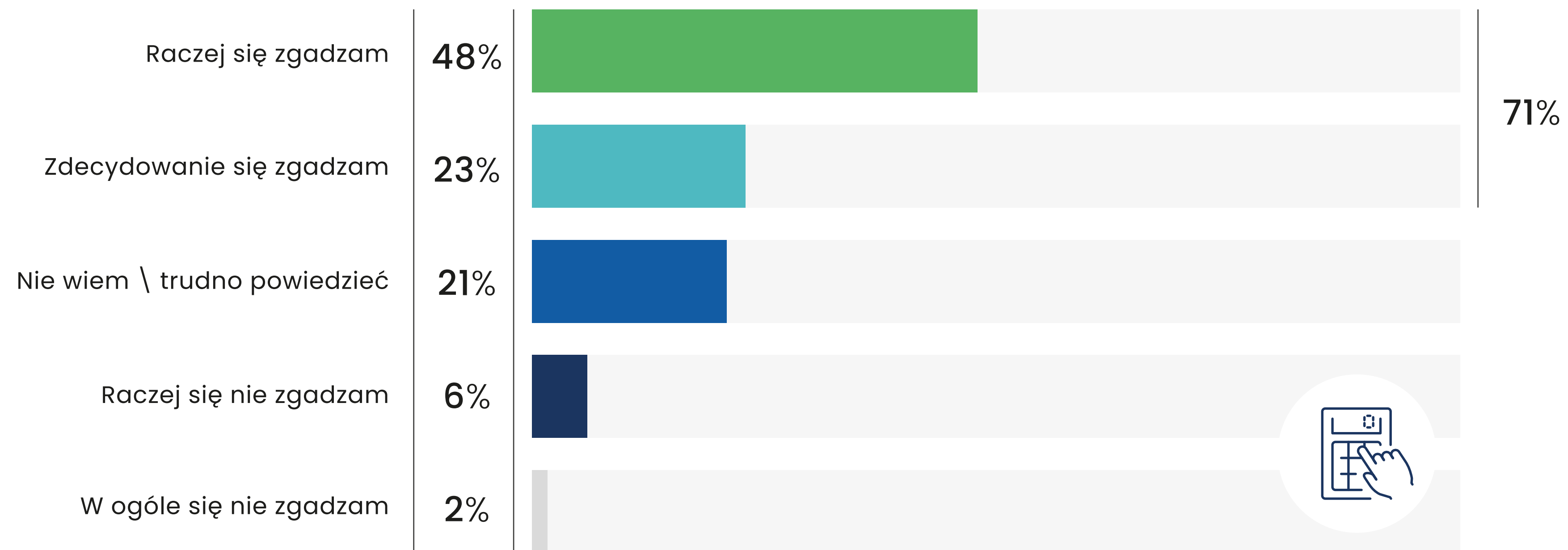


### 3. Jaką część swoich zakupów opłaca Pan(i) kartami płatniczymi?

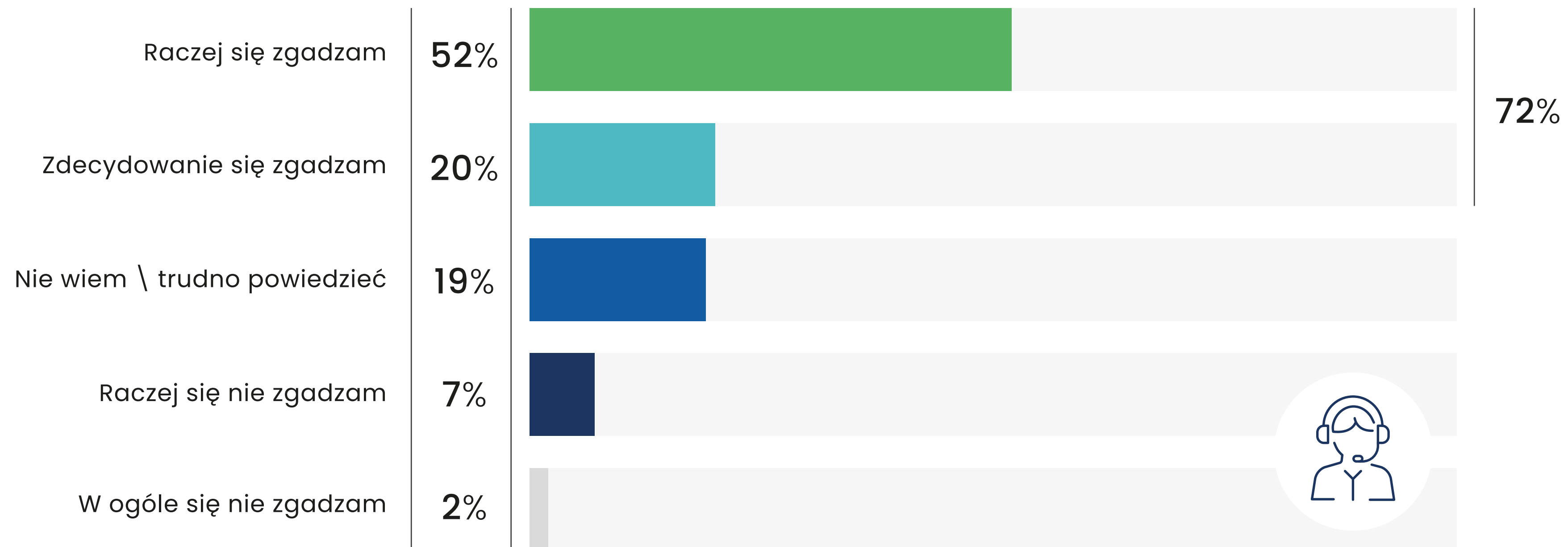




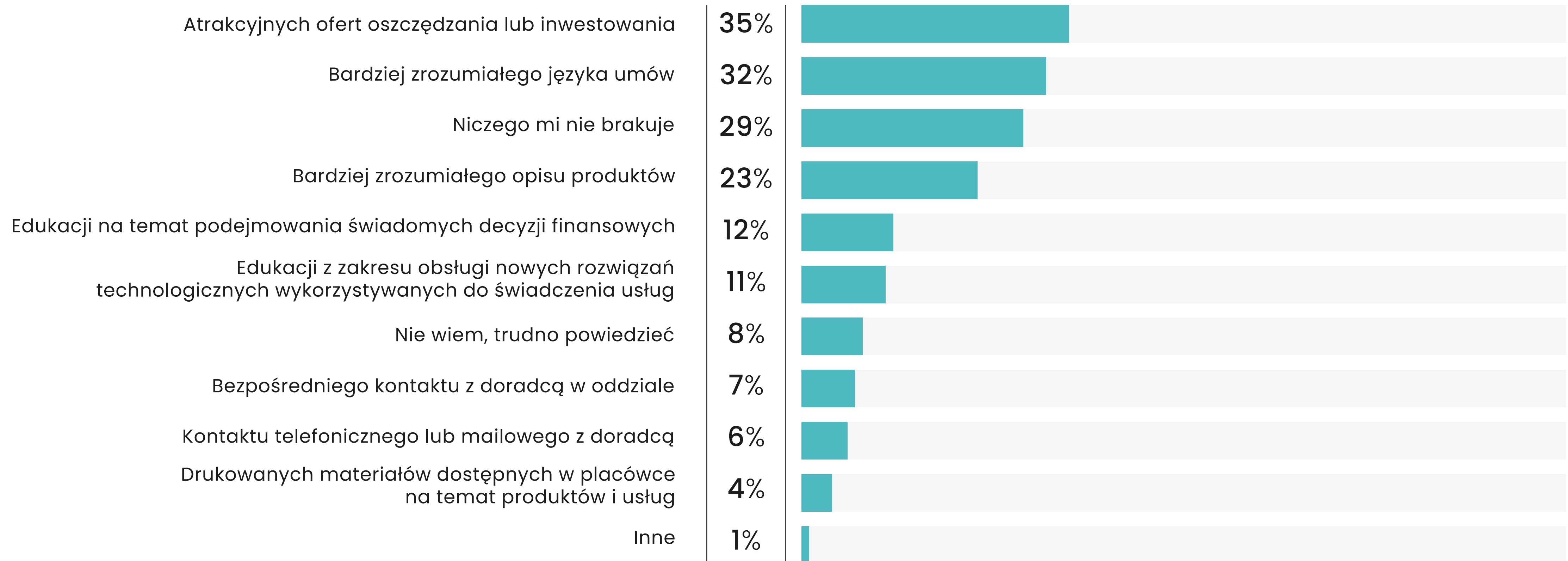
**4.** Na ile zgadza się Pan(i), że oferta instytucji finansowych jest dobrze dopasowana do potrzeb osób w Pani \ Pana wieku?



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

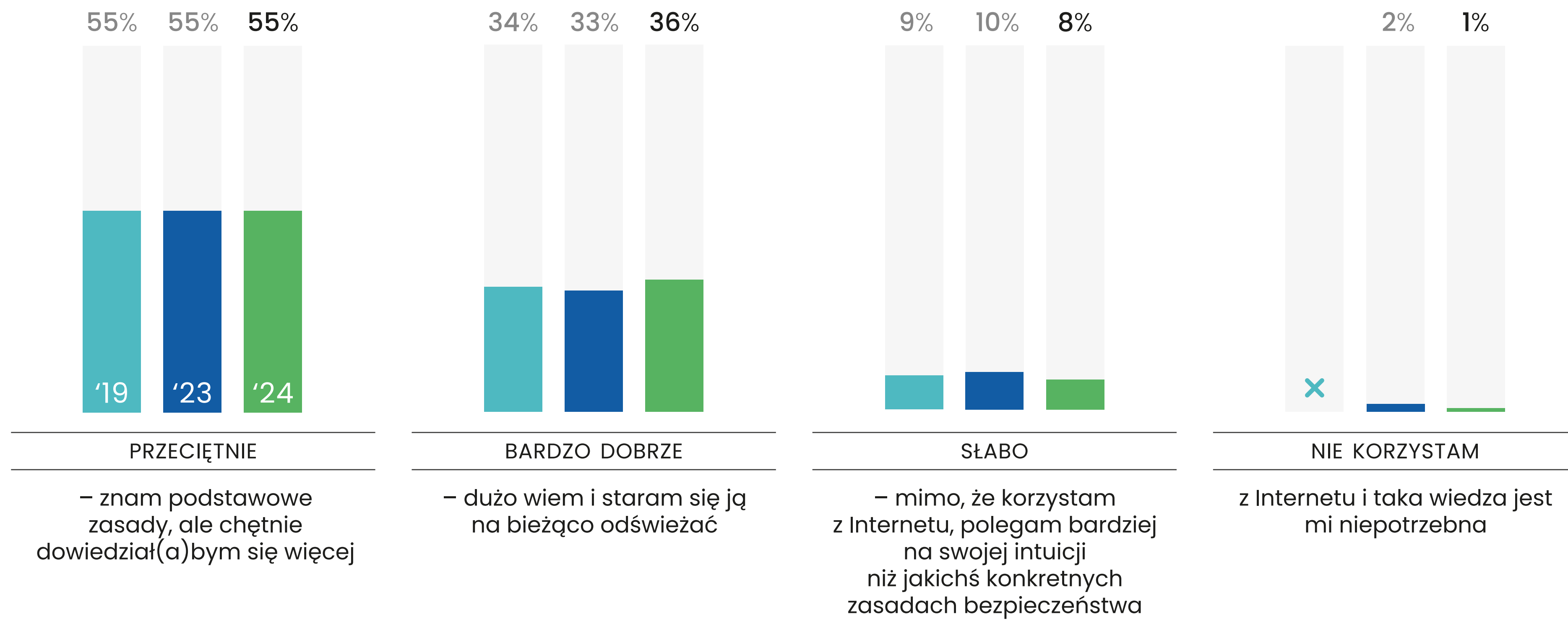


## 6. Czego brakuje Pani \ Panu w obecnej ofercie i obsłudze klienta instytucji finansowych?

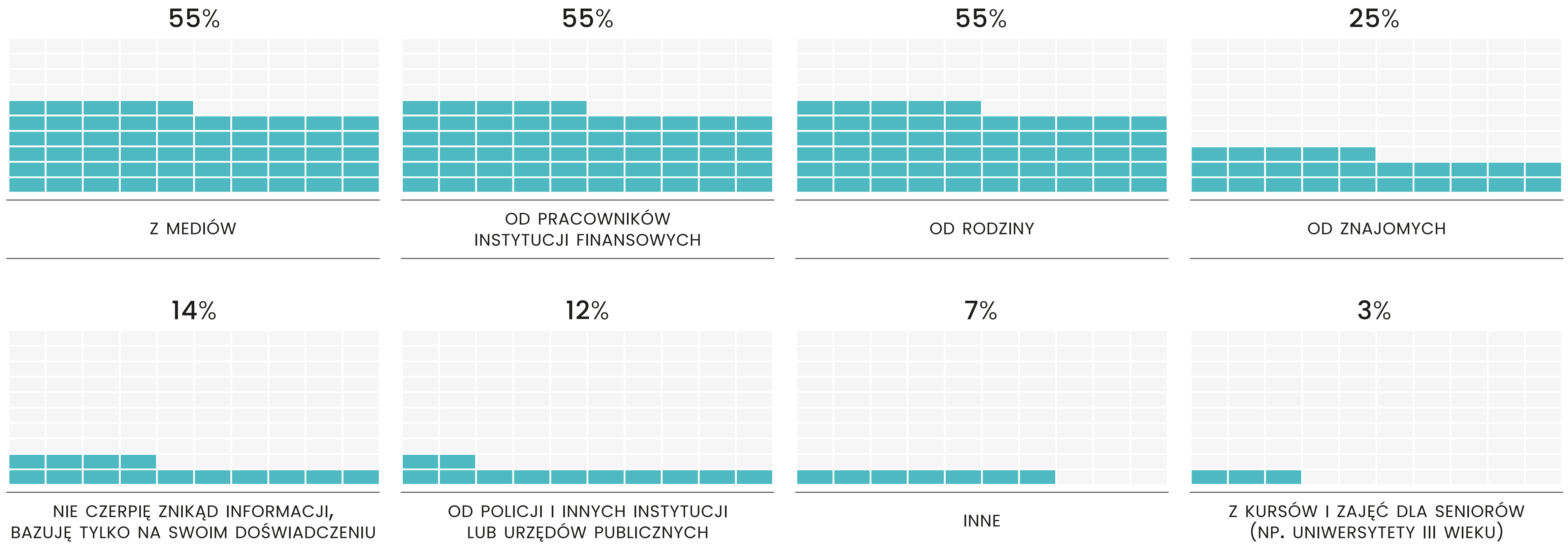


**7.** Jak ocenia Pan(i) swój poziom wiedzy na temat bezpiecznego korzystania z internetu, w tym bankowości internetowej?

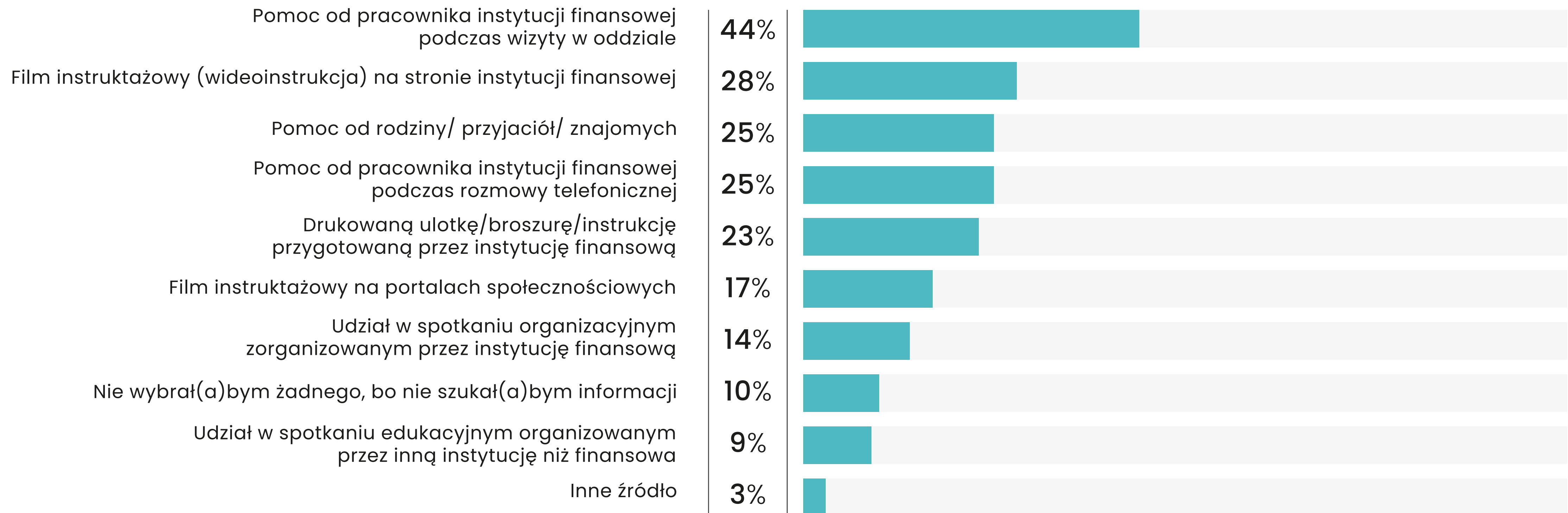
● 2019 ● 2023 ● 2024



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

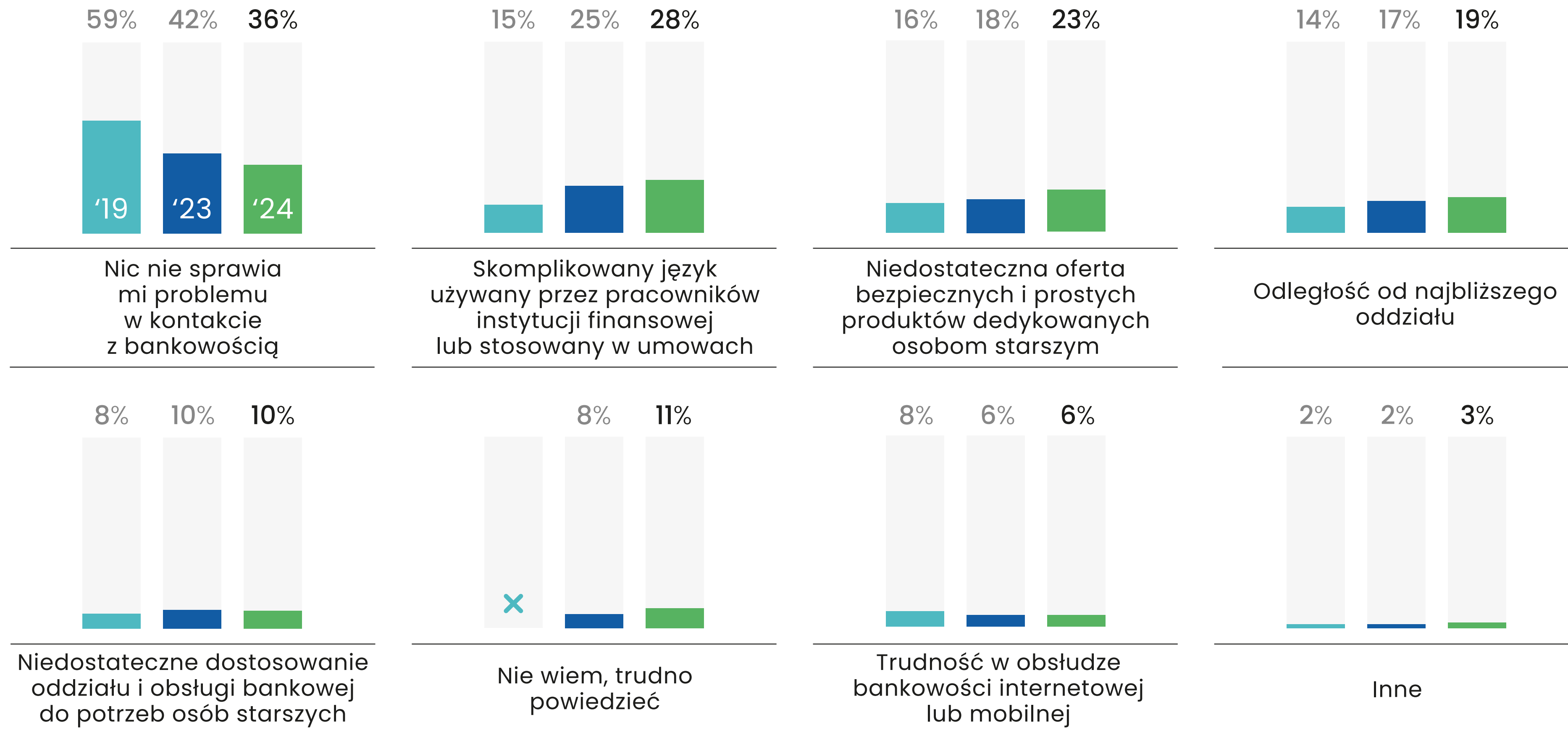


**9.** Jakie źródło informacji wybrał(a)by Pan(i) szukając porady lub/i informacji na temat sposobu korzystania z cyfrowych usług finansowych?



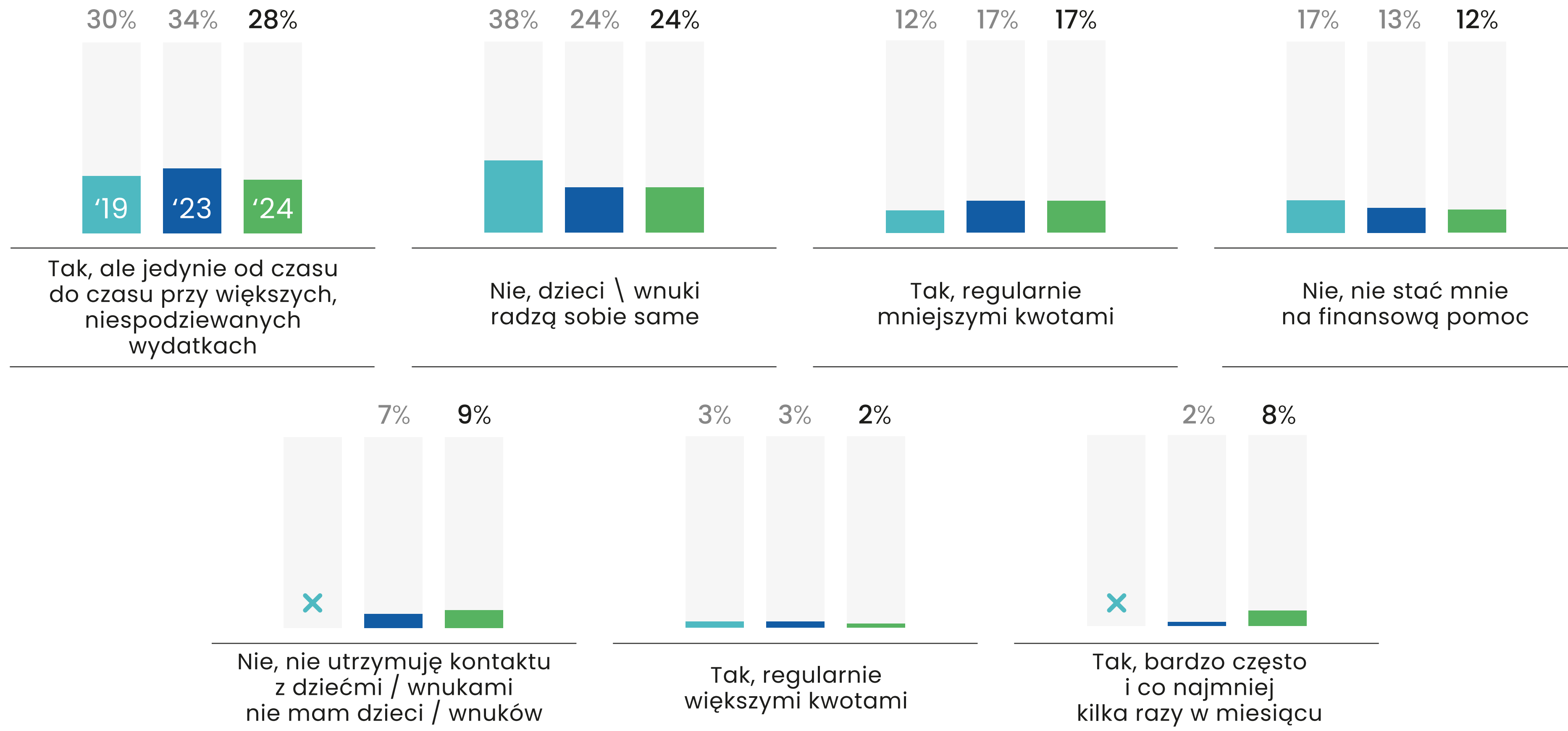
# 10. Co w kontakcie z bankowością sprawia Pan(i/u) największy problem?

● 2019 ● 2023 ● 2024



11. Czy i jak często wspomaga Pan(i) finansowo swoje dzieci i \lub wnuki?

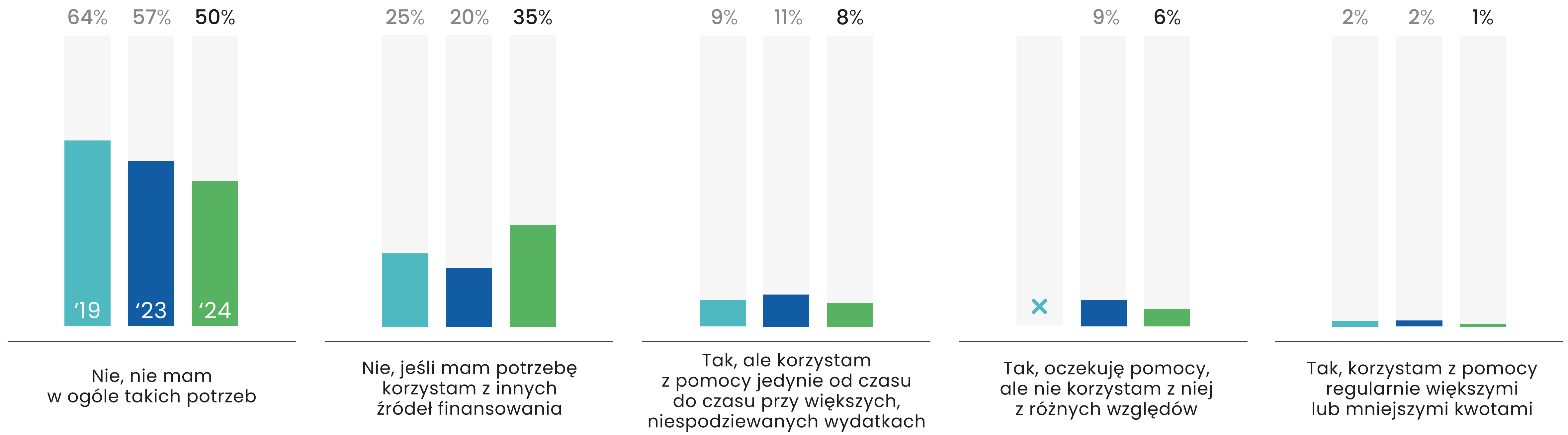
● 2019 ● 2023 ● 2024



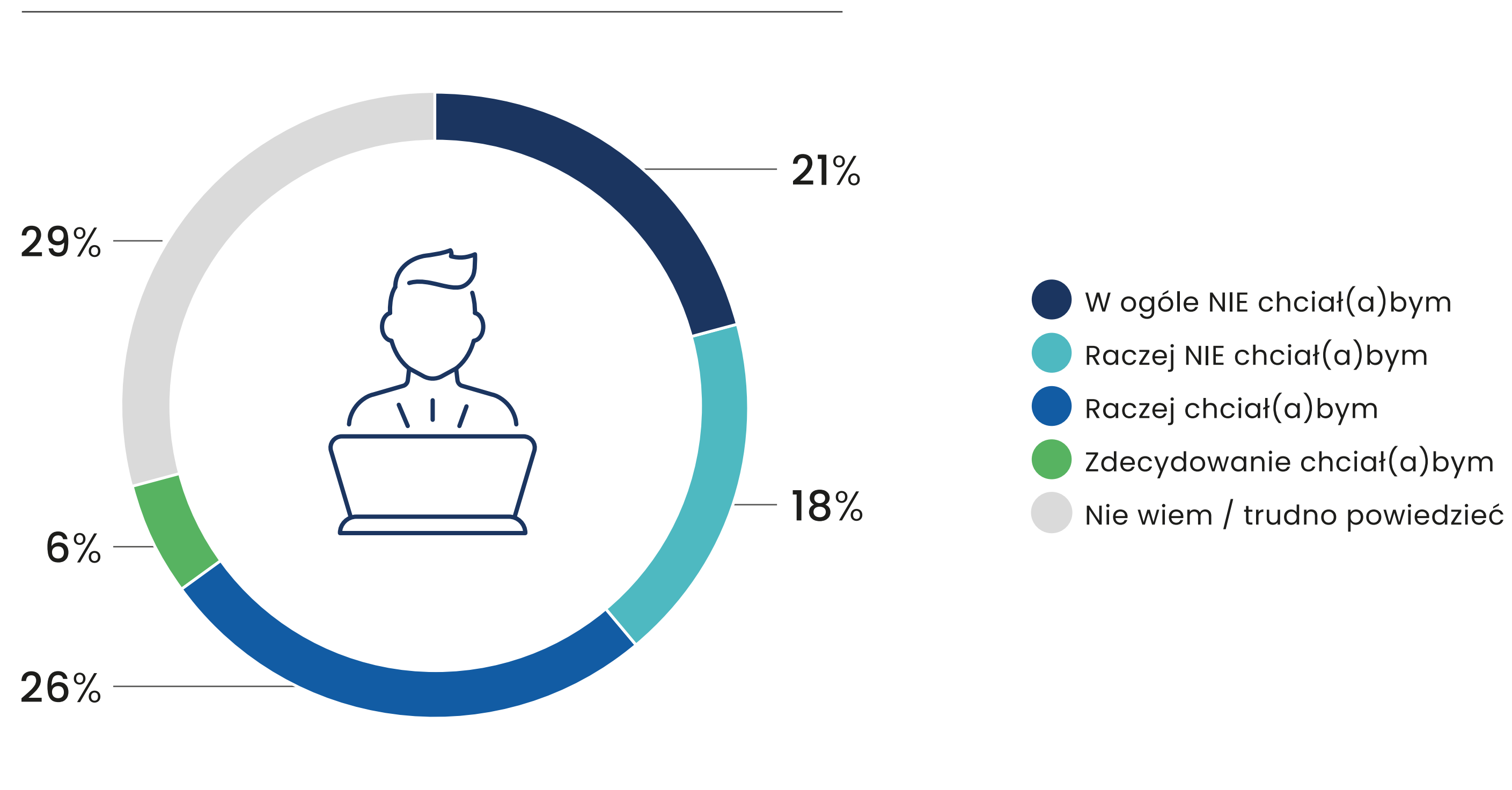


12. Czy oczekuje i korzysta Pan(i) z pomocy finansowej ze strony dzieci/wnuków?

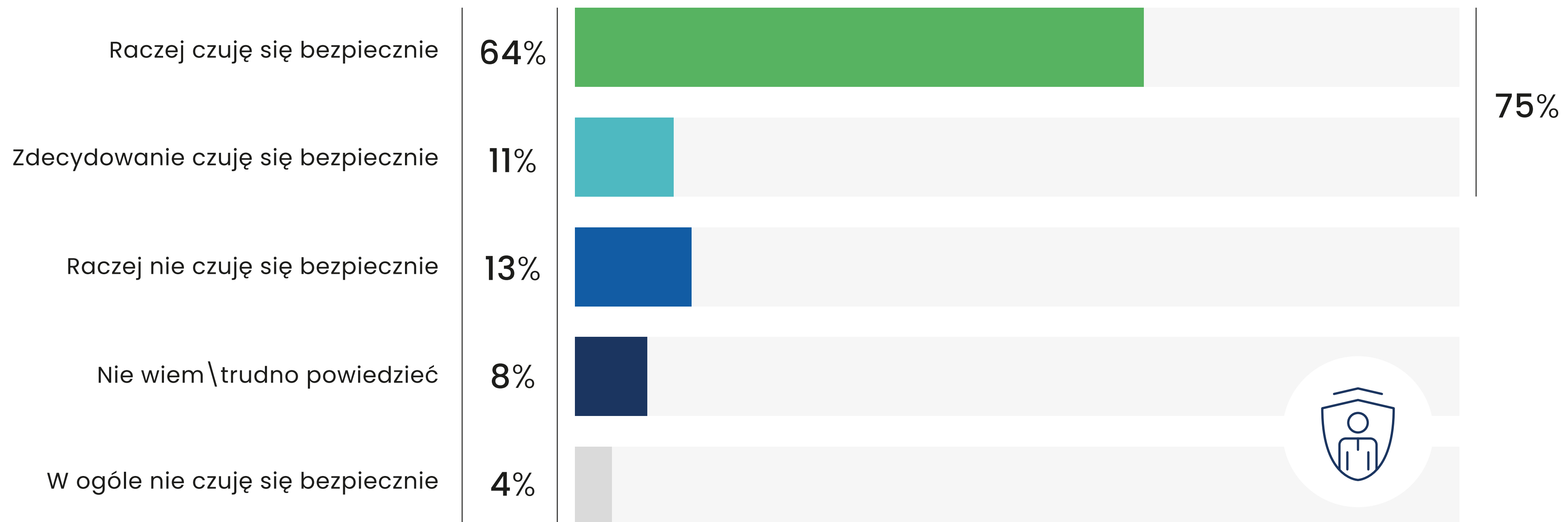
● 2019 ● 2023 ● 2024



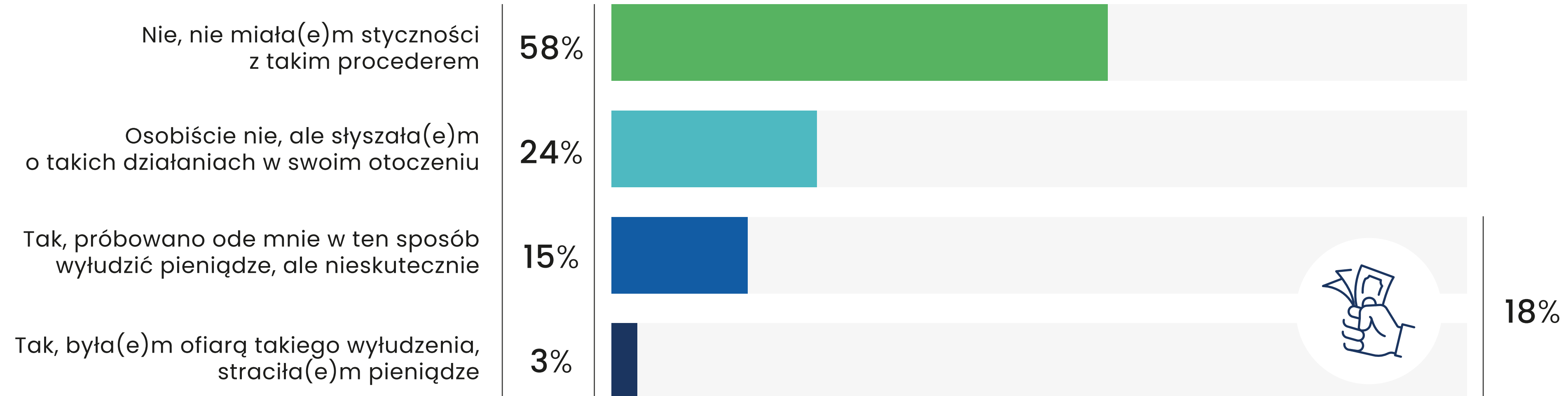
**13.** Czy chciał(a)by Pan(i) otrzymywać porady dotyczące zarządzania swoimi finansami i bezpiecznego korzystania z nowoczesnych form płatności ze strony swoich dzieci/wnuków?



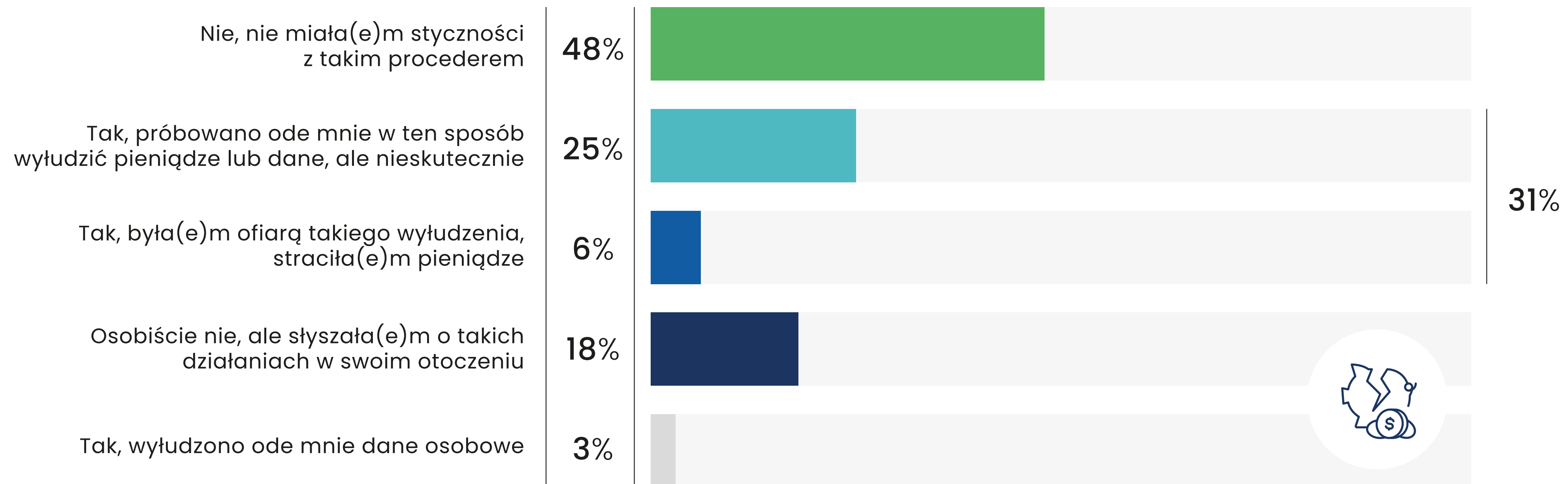
**14.** Na ile bezpiecznie czuje się Pan(i) w przestrzeni cyfrowej?



## 15. Czy kiedykolwiek podjęto względem Pani \ Pana próbę wyłudzenia pieniędzy metodą „na wnuczka” lub podobną?



## 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?



# Podsumowanie: Bezpieczny senior to wyedukowany senior

Jak wskazuje badanie, współcześni przestępcy asymilują się ze światem cyfrowego seniora, co jednak nie wyklucza tradycyjnych metod oszustw skierowanych przeciwko osobom starszym – co piąty badany senior spotkał się z wyłudzeniem pieniędzy metodą „na wnuczka” lub podobną.

W ramach działań edukacyjnych dotyczących bezpieczeństwa seniorów Warszawski Instytut Bankowości włączył się do akcji

## **#Halo! Tu Cyberbezpieczny Senior!**

realizowanej wspólnie z NASK i Centralnym Biurem Zwalczenia Cyberprzestępczości Policji.

Kampania edukacyjna ma na celu zwiększenie wiedzy seniorów na temat różnych oszustw internetowych i telefonicznych, a także socjotechnik i manipulacji stosowanych przez przestępców.

## **W RAMACH KAMPANII:**

→ **można pobrać ulotkę i plakat na stronie:**  
[bde.wib.org.pl/materialy/do-pobrania](https://bde.wib.org.pl/materialy/do-pobrania)

→ **zapoznać się z artykułami edukacyjnymi na stronie:**  
[bezpiecznymiesiac.pl/bm/aktualnosc](https://bezpiecznymiesiac.pl/bm/aktualnosc)





---

## WIĘCEJ INFORMACJI EDUKACYJNYCH:

[www.wib.org.pl](http://www.wib.org.pl)

Strona internetowa Warszawskiego  
Instytutu Bankowości

[www.bde.wib.org.pl](http://www.bde.wib.org.pl)

Strona programu  
„Bankowcy dla Edukacji”

---

## KONTAKT WS. RAPORTU:

Aleksandra Czyrkowska  
email: [aczyrkowska@wib.org.pl](mailto:aczyrkowska@wib.org.pl)

---

 WARSZAWSKI  
INSTYTUT  
BANKOWOŚCI

---