

AKTYWNY

SENIOR

5

2021/2022

STR. 2

„ŻEBY COŚ UMIEĆ
MUSZĘ SIĘ TEGO
NAUCZYĆ”

– ROZMOWA Z MAŁGORZATĄ
RÓŻNIATOWSKĄ

STR. 4

CYFROWE USŁUGI
FINANSOWE
A SENIORZY

SENIOR CHCE
WIEDZIEĆ

STR. 8

SPRAWY
URZĘDOWE
I BANKOWOŚĆ

STR. 10

BANKOWOŚĆ
MOBILNA

Partner merytoryczny

W ramach działań



ZWIĄZEK
BANKÓW
POLSKICH



WARSZAWSKI
INSTYTUT
BANKOWOŚCI

„Seniorzy chcą wiedzieć” – to przesłanie patronuje nowemu wydaniu biuletynu Aktywny Senior, które oddajemy w Państwa ręce. To ważny i budujący wniosek, który płynie ze spotkań edukacyjnych z seniorami, z badania „Cyfrowe usługi finansowe a seniorzy”, którego wyniki prezentujemy, z rozmowy z niezwykłą seniorką – aktorką Małgorzatą Różniatowską.

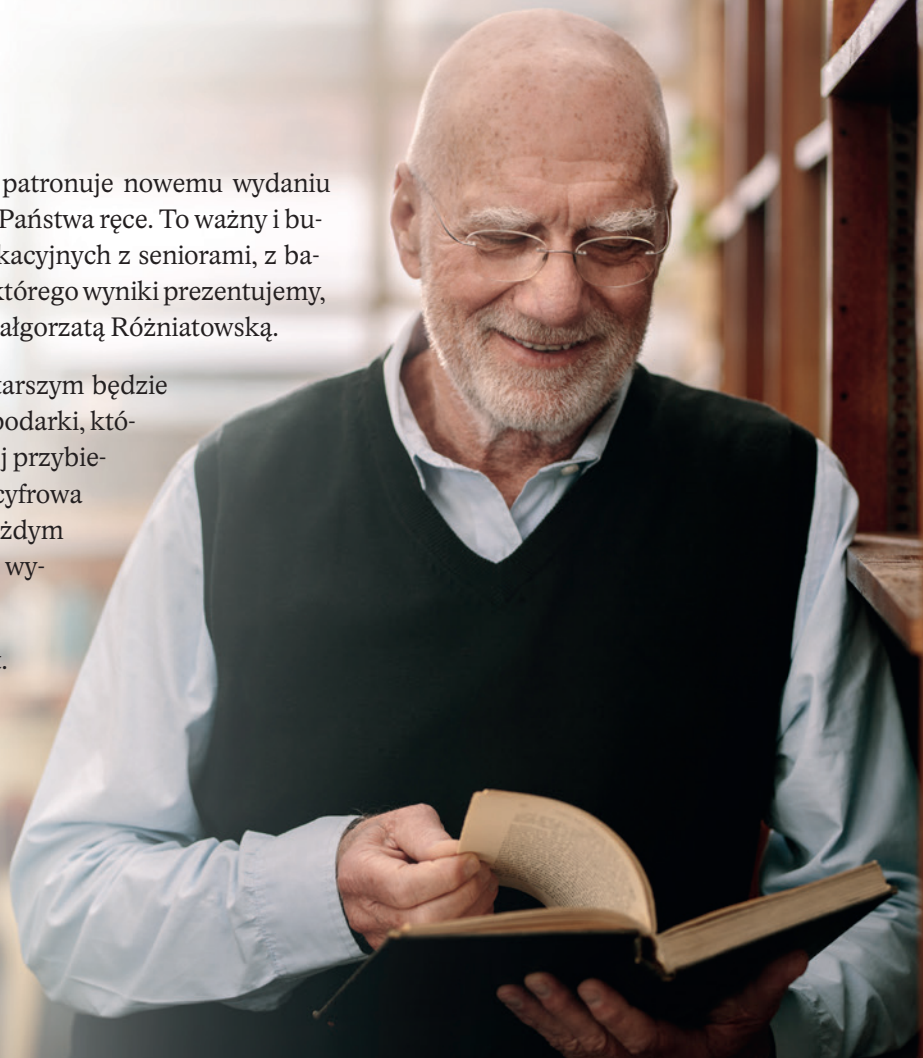
Od tego jakie warunki stworzymy osobom starszym będzie współzależność kierunek rozwoju krajowej gospodarki, która z racji demograficznej będzie coraz mocniej przybierać srebrny odcień. Edukacja ekonomiczna i cyfrowa powinna być więc w centrum uwagi na każdym etapie życia – bez względu na wiek, płeć czy wykształcenie.

Znaczenie ma też międzypokoleniowy most. Porozumienie, które pozwala młodym czerpać z doświadczeń dojrzałości, a starszym pytać o to, czego nie rozumieją i dzięki temu działać świadomie. Bo niezależnie od tego ile mamy lat, żeby coś umieć, trzeba się tego nauczyć.

Miłej lektury

Redakcja Aktywnego Seniora

Redakcja wydania:
Monika Kondek, materiały partnerów



„Żeby coś umieć muszę się tego nauczyć”

– rozmowa z **Małgorzatą Różniatowską**, wybitną aktorką filmową i teatralną, która w siedemdziesiątej pierwszej wiosnie życia nauczyła się odbierać i wysyłać emaila, a życiową energię i zapał do pracy nazywa naturalnymi kosmetykami młodości.

Aktywny Senior: Czym pachniał i smakował Pani dom rodzinny?

Małgorzata Różniatowska: *Pachnie i smakuje dobrym jedzeniem, niesamowitą czystością. Jestem półpoznanianką. Wychowywała mnie babcia poznanianka i mama poznanianka – porządek musiał być. Wszystko musiało być ustawione na swoim miejscu i to mi dzisiaj czasami przeszkadza.*

Piełęgnuje pani porządek także w swoim domu?

Staram się, ale nie zawsze to wychodzi...



A jak to było z aktorstwem? Od dziecka wiedziała Pani, że to jest to?

Od początku nie zdawałam sobie z tego sprawy, ale jedyne zabawy, w które się bawiłam - a bawiłam się głównie sama - to były zabawy w teatr. Część lalek i misiów była widownią, a druga część występowała. Zawsze się bawiłam wyłącznie w teatr. Teatr i film mnie zawsze bardzo fascynował.

Pierwszy film, który Pani zobaczyła to?

To bardzo stare dzieje... Chyba „Król Maciuś I” z Julem Wyżykowskim synem Elżbiety Barszczewskiej i mistrza Wyżykowskiego. Później Julo Wyżykowski w szkole teatralnej był asystentem Skotnickiego i pracowaliśmy razem. To było wspaniałe przeżycie – gdy poznałam osobiście człowieka i mogłam z nim pracować, a pamiętałam go z filmu, który oglądałam jako dziecko.

Czy miała Pani w rodzinie inspiracje aktorskie?

Rodzina była zawsze bardzo muzyczna. Artystyczną duszę miał mój tata – jak dostałam się do szkoły teatralnej mama powiedziała: „To nie tylko po tobie bo ja też na akademii mówiłam wierszyki”. Nie mieliśmy telewizora, tata grał na gitarze, całe wieczory upływały nam ze śpiewaniem. Chodziłyśmy z siostrą do szkoły muzycznej, więc od śpiewu się zaczęło...

A Pani ukochana rola?

Nigdy nie odpowiem na to pytanie... jeszcze nie nadeszła. Człowiek się przyzwyczaja, gra coś z sympatią, później się zdarza coś innego. Oczywiście wiele ról się wspomina, ale nie mogę powiedzieć, że ta konkretna rola jest moja ukochana. Może monodram, który z wielkim bólem po latach przerwy w teatrze zagrałam... Przeżyłam to potwornie, w ogóle nie mogłam sobie z tym poradzić... Ale okazało się, że to był niesamowity sukces. Zdobyłam wszystkie możliwe nagrody.

Gdyby miała Pani opisać kim jest senior aktywny? Jak rodzi

sobie we współczesnym świecie, który przeniósł się do telefonu komórkowego i komputera. Wielu seniorów korzysta z dóbr internetu, ale robi to biernie – sprawdza, czyta, ale nie podejmuje działań, ponieważ boi się że coś niewłaściwie naciśnie...

Mam dokładnie to samo, też się tego boję. Myślę, że to nie wynika z braku aktywności i zawsze mówię, że ja jako ja i ja jako aktorka „żeby coś umieć, muszę się tego nauczyć”. Córka mi kupiła komputer i przez dwa lata opanowałam że potrafię odebrać maila. Niechętnie odpisuję bo nie mam na to czasu. Gdybym miała kogoś, kto by mnie nauczył wszystkiego po kolei, to bym umiała. Bardzo późno zrobiłam prawo jazdy - w 55 wiosnie życia - i tak długo jeździłam, aż wreszcie zaskoczyło – poczułam, że mogę jechać, wszystko już wiem, nic mnie nie zaskoczy.

Myślałam o tym – choć się bałam w pandemii – żeby kogoś wynająć – studenta, informatyka, żeby usiadł i mi wszystko opowiedział. Ja bym sobie zapisała w zeszyciku i wszystkiego się nauczyła.

Czyli to jest kwestia wiedzy?

Oczywiście, że tak!

A jeśli chodzi o więź międzypokoleniową i wsparcie ze strony dzieci i wnuków w odnalezieniu się w świecie cyber i poruszaniu się w nim bezpiecznie. Jest Pani na to otwarta?

Jestem bardzo otwarta i zawsze jak mam problemy córka i wnuczka mi pomagają. Jak czegoś nie rozumiem to zawsze pytam - boję się, że zrobię coś nie tak. Po prostu jak czegoś nie umiem to pytam i tak sobie myślę, że najwyższy czas się nauczyć...

Polacy mają ponad 44 mln kart bankowych i 33 mln dowodów osobistych.

Gdzie zadzwonisz, gdy je stracisz?

(+48) 828 828 828

Wiele banków. Jeden numer do zastrzegania kart i dokumentów. Zapamiętaj i zapisz.

System Zastrzegania Kart
to rozwiązanie pozwalające na szybkie zastrzeżenie karty płatniczej - nawet jeśli nie znamy numeru telefonu do infolinii lub oddziału banku. Jednocześnie większość banków umożliwia swoim klientom, pod tym samym numerem 828 828 828, dokonanie zastrzeżenia dowodu osobistego.

Kluczowym elementem systemu jest zautomatyzowana infolinia IVR, wykorzystująca technologię rozpoznawania mowy. Portal głosowy przekierowuje dzwoniącego do infolinii wydawcy w celu zastrzeżenia karty lub dokumentów.

System powstał dzięki zaangażowaniu:

NBP NARODOWY BANK POLSKI

ZWIĄZEK BANKÓW POLSKICH

Jak radzą sobie seniorzy w świecie cyfrowych finansów?

Obecnie digitalizacja usług finansowych jest procesem zaawansowanym i nieodwracalnym. Seniorzy stoją na progu rewolucji cyfrowej obejmującej ich środki materialne powierzane instytucjom finansowym. Warto znaleźć odpowiedzi na pytania w wielu zakresach, np. jak w procesie cyfryzacji usług finansowych znajdują się obecnie seniorzy, czy mają zapewniony dostęp do tradycyjnych i nowoczesnych usług oraz jak te usługi akceptują?

Czemu ten temat jest ważny a badanie uzupełnia lukę wiedzy?

Seniorzy to rosnąca w szybkim tempie grupa demograficzna. Jak podaje Główny Urząd Statystyczny w roku 2019 liczba Polaków wynosiła 38,38 mln mieszkańców, z czego osoby w wieku 60 lat i więcej stanowiły 25,3%, zaś w roku 2050, odsetek osób w wieku 60 lat i więcej stanowić będzie 40,4% (GUS, 2021a). Ważne jest również, iż seniorzy to grupa ze stabilnymi przychodami z tytułu emerytur i nierzadko znaczącymi oszczędnościami. Potrzebom tej zróżnicowanej społeczności w zakresie korzystania z usług finansowych drogą cyfrową postanowiły przyjrzeć się badaczki dr Sylwia Badowska i dr Anna Golec. W opublikowanym właśnie raporcie „Cyfrowe Usługi Finansowe a Seniorzy” sygnowanym przez SeniorHub.Instytut Polityki Senioralnej (www.seniorhub.pl), CFA

Society Polska oraz Warszawski Instytut Bankowości i Izbę Zarządzających Funduszami i Aktywami znajdziemy cenne informacje dotyczące sposobów ułatwiania starszym odbiorcom korzystania z ofert i narzędzi cyfrowych oferowanych przez instytucje finansowe. Okazuje się, że wśród seniorów z nabytymi kompetencjami cyfrowymi większość nadąża za zmianami technologicznymi, ale popyt na cyfrowe narzędzia do zarządzania finansami może w tej grupie znacząco wzrosnąć. Wciąż kilkaset tysięcy konsumentów 60+ obawia się korzystać lub nie radzi sobie z obsługą aplikacji i serwisów. Natomiast liczba seniorów wciąż

„niecyfrowych”, nieufnych wobec internetu, to aż 6 milionów osób, spośród których wielu można przekonać do wejścia w cyfrowy świat poprzez edukację – przede wszystkim unaocznienie realnych benefitów, jakie przynieść może korzystanie z sieci w różnych obszarach.

Co seniorzy cyfrowi robią z pieniędzmi z zastosowaniem narzędzi cyfrowych?

Aż 87% respondentów 60+, zarówno cyfrowych jak i nie cyfrowych, korzysta z usług instytucji finansowych, z czego 62% respondentów korzysta z usług więcej niż jednej instytucji finansowej. Aż 91% seniorów „cyfrowych” korzysta z usług instytucji finansowych realizowanych online, natomiast prawie 9%, z różnych przyczyn, wciąż z nich nie korzysta choć użytkuje narzędzia internetowe.

Stopień dopasowania cyfrowych produktów finansowych do potrzeb seniorów

Produkty cyfrowe, projektowane z myślą o młodszym użytkowniku, sprawiają wielu osobom 60+ sporo problemów. Jedynie 33% osób 60+ uważa, że cyfrowa oferta instytucji



Odsetek seniorów korzystających z danego typu usług finansowych wg kanałów



Źródło: Opracowanie własne.

finansowych jest odpowiednio dopasowana do ich potrzeb. Aż 42% seniorów ma neutralne zdanie na temat tej oferty. Być może niektóre elementy tej oferty są dla osób 60 czy 70+ niezrozumiałe (np. nieprecyzyjne opisy ofert czy zbyt zawile umowy), podobnie jak wybrane funkcjonalności udostępnionych klientom narzędzi zarządzania finansami (w aplikacjach czy serwisach). Trudno jednak mówić o trwałej barierze.

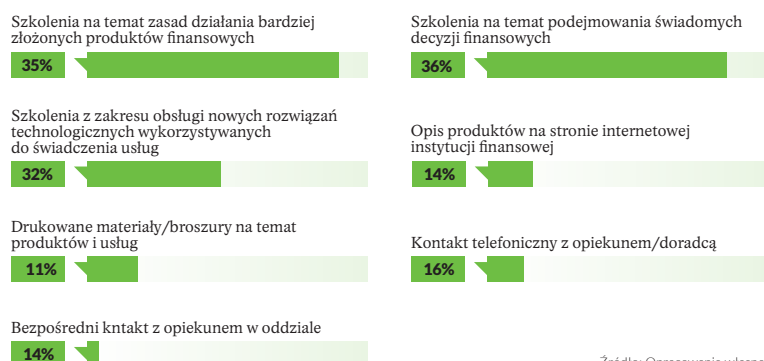
Jeśli chodzi o seniorów „niecyfrowych” aż 53% wskazuje, że cyfrowe usługi finansowe są trudne w stosowaniu i czasochłonne. 57% z nich uważa, że korzystanie z cyfrowych usług finansowych nie przynosi korzyści. Obawy i ograniczenia są wynikiem braku realnego doświadczenia z korzystania z komputera. Brak doświadczenia powoduje brak naturalnego popytu na użytkowanie narzędzi i wspiera postawę odrzucenia ich jako „trudnych”, „czasochłonnych” czy „ryzykownych”.

Rozwiązaniem jest na pewno edukacja. I to ta tradycyjna, głównie bezpośrednia, mniej cyfrowa.

Seniorom potrzebny jest człowiek, który wyjaśni oferty i funkcjonalności narzędzi

W obecnej ofercie instytucji finansowych seniorom najbardziej brakuje dedykowanych szkoleń, w trakcie których mogliby szcze-

Czego brakuje seniorom w obecnej ofercie instytucji finansowych?



gółowo zapoznać się z ofertami i ryzykami, a także dowiedzieć jak poprawnie obsługiwać narzędzia cyfrowe umożliwiające zarządzanie aktywami. W procesie korzystania z cyfrowych usług finansowych, jednym z najważniejszych źródeł uzyskiwania pomocy przez seniorów są pracownicy instytucji finansowych, z którymi kontakt powinien mieć charakter bezpośredni lub przyjmować formę teleporady. Brak korzystania przez seniorów z cyfrowych usług finansowych wynika z zdecydowania bardziej z przekonań i wyobrażeń o tego typu usługach wśród badanych, niż z ich realnych osobistych negatywnych doświadczeń. Czynniki mogące przełamać postrzegane przez seniorów ograniczenia powinny dotyczyć głównie dostępu do wsparcia oraz zbudowania osobistych pozytywnych doświadczeń w korzystaniu z nowych rozwiązań. W pierwszym przypadku, jest to zagwarantowanie dostępu do osób, które mogłyby wytłumaczyć

seniorom korzystanie z tego typu rozwiązań i wesprzeć je w nabywaniu wiedzy i umiejętności w tym zakresie. Po drugie zaś jest to dostarczenie seniorom zindywidualizowanych pozytywnych nowych doświadczeń korzystania z tego typu rozwiązań i przekonania, że jest to jednak o wiele łatwiejsze niż seniorzy myślą. (dr Sylwia Badowska i dr Anna Golec)

Seniorom brakuje szkoleń na temat zasad działania bardziej złożonych produktów finansowych oraz podejmowania świadomych decyzji finansowych. To bardzo ważny wniosek, ale dla instytucji finansowych przede wszystkim rekomendacja, której zastosowanie, może wzmocnić kapitał zaufania np. do banków – badanie wskazuje bowiem, że seniorzy mają bardzo duże zaufanie do przedstawicieli instytucji finansowych i to do nich zwracają się w pierwszej kolejności z prośbą o pomoc (Michał Polak, Wiceprezes Fundacji Warszawski Instytut Bankowości)

Współorganizatorzy/Partnerzy

CFA Society Polska
www.cfapoland.org



Fundacja Warszawski
Instytut Bankowości
www.wib.org.pl



Izba Zarządzających
Funduszami i Aktywami
www.izfa.pl



Działania sfinansowane ze środków Programu Rozwoju Organizacji Obywatelskich na lata 2018-2030



BANKOWOŚĆ DLA SENIORÓW – ZALETY KONTA W BANKU



Seniorzy często nie ufają bankom, obawiając się m.in. ewentualnej utraty środków w związku z hipotetyczną upadłością danej instytucji. Choć liczba emerytów posiadających konto osobiste w banku cały czas rośnie, nadal co piąty senior nie posiada konta bankowego.

Nadal 23% seniorów oczekuje na listonosza, który przyniesie im comiesięczne świadczenie. Ta grupa operuje więc jedynie gotówką. Jakie są zagrożenia związane z takim rozwiązaniem?

Pieniądze w gotówce nie są chronione żadną gwarancją i łatwiej je ukraść lub wyłudzić. Emeryci nieraz padają ofiarą oszustów podających się za wnuczka, policjanta czy urzędnika. Kolejny problem to względy sanitarne w pandemii. Gotówki dotyka wiele osób, jest to więc potencjalny nośnik bakterii i wirusów. Wyczekiwanie listonosza nie należy

też do komfortowych sytuacji, a przekazywanie koperty z pieniędzmi jest mniej bezpieczne niż przelew na konto.

Z badania przeprowadzonego dla Związku Banków Polskich i Bankowego Funduszu Gwarancyjnego wynika, że co czwarty senior nie posiadający konta bankowego obawia się upadłości banku czy SKOK-u, czyli utraty oszczędności. Lęk ten jest **nieuzasadniony** – pieniądze na koncie są **chronione przez Bankowy Fundusz Gwarancyjny**. Oznacza to, że kwoty na sumę do ok. 440 tys. zł (równowartość 100 tys. euro) w ramach jednego

rachunku są w 100% zwracane poszkodowanym, nawet jeśli dojdzie do upadłości banku.

BEZPIECZEŃSTWO KART I TERMINALI

Współczesna bankowość to także karty płatnicze i terminale obsługujące płatności bezgotówkowe. To narzędzia bezpieczne pod warunkiem, że będziemy korzystać z nich świadomie.

Placenie kartą jest wygodne i bezpieczne – trzeba jedynie pamiętać o kilku prostych zasadach – mówi Bartosz Ciołkowski – dyrektor na Polskę, Czechy i Słowację Mastercard Europe. Płaćmy jak najczęściej

zblizeniowo – dzięki temu nie przekażemy naszej karty sprzedawcy. Nie podawajmy nikomu danych swojej karty i pilnujemy by nikt nie miał do nich dostępu. Zapamiętajmy PIN, a w przypadku zgubienia karty lub jej kradzieży, niezwłocznie poinformujemy o tym swój bank.

Wszystkie karty płatnicze są zabezpieczone przed odczytaniem z nich danych przez niepowołane osoby. Co więcej, automatyczne systemy bankowe wykrywają podejrzane transakcje. W internecie najlepiej korzystać z wiarygodnych i polecanych sklepów internetowych. Unikajmy płacenia kartą w internecie korzystając z publicznego komputera, a na swoim zainstalujmy oprogramowanie antywirusowe.

Terminale to supernowoczesne urządzenia, których bezpieczeństwo jest jednym z głównych kryteriów dopuszczenia tych urządzeń na rynek – mówi Zbigniew Wiśniewski – Wiceprezes Fundacji Polska Bezgotówkowa. Przechodzą bardzo rygorystyczne testy, są certyfikowane przez międzynarodowe firmy. Aby móc akceptować płatności kartami wystawianymi w ramach określonych organizacji, muszą również przejść przez certyfikację tych organizacji.

Przed wszystkim EDUKACJA

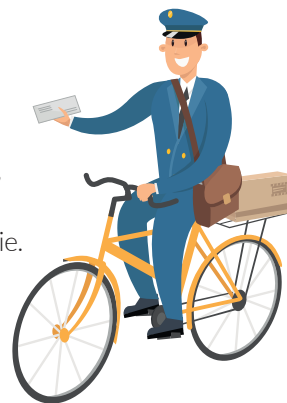
Przed założeniem konta w banku seniorów może powstrzymać brak wiedzy z zakresu finansów. Z badania przeprowadzonego dla NBP wynika, że 57% osób w wieku powyżej 55 lat ocenia swoją świadomość w tej dziedzinie jako małą lub bardzo małą.

Jeśli po raz pierwszy zakładamy konto bankowe najlepiej udać się do najbliższej placówki bankowej, w której pracownicy wyjaśnią nie tylko całą procedurę, ale także pomogą założyć konto – mówi Krzysztof Pietraszkiewicz – Prezes Związku Banków Polskich. Jednocześnie wyjaśnią jak można korzystać z elektronicznych usług zdalnych – za pośrednictwem komputera, czy za pośrednictwem telefonu. Pamiętajmy, że ponad 40 mln rachunków bankowych jest dostępne przez internet, a ponad 13 mln osób korzysta z usług bankowych przy użyciu telefonu. Jest to bardzo popularne i bezpieczne narzędzie, pod warunkiem, że zachowuje się podstawowe środki ostrożności.

Wybór banku powinien zależeć w dużej mierze od tego z jakich usług chcemy korzystać. Z usług płatniczo-rozliczeniowych można korzystać na terenie kraju, a gdy ktoś wyjedzie zagranicę może wykonywać te usługi zdalnie. Jeżeli chcemy zaciągnąć kredyt, albo założyć lokatę korzystamy z internetu, dokonujemy przeglądu pośredników, dokonujemy też przeglądu informacji dostępnych w prasie specjalistycznej.

23% seniorów

oczekuje na listonosza, który przyniesie im comiesięczne świadczenie. Ta grupa operuje więc jedynie gotówką.



Senior aktywny w bankowości powinien:

- skupić się na podstawowych operacjach i wykonywać tylko te, które zna i rozumie – pozostałe odrzucać
- wiedzieć, że zawsze otrzyma wsparcie od pracownika banku w opanowaniu podstawowych czynności bankowych
- bez wahania zwracać się do bliskich i zaufanych znajomych o pomoc w wyjaśnieniu niezrozumiałych czynności czy przeprowadzeniu operacji

Wybierając konto bankowe zwróć uwagę na:

OPLĄTY:

- za otwarcie i prowadzenie rachunku
- za wydanie karty i miesięczną opłatę za korzystanie z niej
- za wypłaty gotówki z krajowych bankomatów

OFERTĘ OSZCZĘDNOŚCIOWĄ, w szczególności:

- wysokość oprocentowania
- częstotliwość kapitalizacji odsetek

DODATKOWE USŁUGI I UDOGODNIENIA, np.:

- różne rodzaje łatwo dostępnych ubezpieczeń
- ustanowienie pełnomocnika do rachunku

Pamiętaj!

Banki mają własne strony edukacyjne, a filmową kampanię „Bankowcy dla Edukacji” omawiającą zagadnienia bezpieczeństwa finansów i cyberbezpieczeństwa prowadzi Warszawski Instytut Bankowości: <https://bde.wib.org.pl/>

Zakładając rachunek bankowy podpisujesz umowę – przeczytaj ją dokładnie, zapytaj doradcę o wszystkie zapisy, które budzą Twoje wątpliwości lub ich nie rozumiesz. Podpisz, gdy już wszystko będzie dla Ciebie jasne.

Sprawy urzędowe przez internet – wygodnie i bezpiecznie

Trudno jest wyobrazić sobie współczesny świat bez internetu. Sieć stała się standardowym narzędziem, które daje wiele możliwości, w tym szansę zaoszczędzenia czasu, a w dobie pandemii szczególnie ułatwia codzienne funkcjonowanie. Większość spraw, m.in. urzędowe czy związane z bankowością, można załatwić za pomocą kilku kliknięć.

Do korzystania z e-usług niezbędny jest profil zaufany – zbiór zabezpieczonych informacji, dzięki którym możesz np. podpisać składany wirtualnie urzędowy wniosek. Za pomocą profilu zaufanego lub e-dowodu, czyli dowodu osobistego z warstwą elektroniczną, którą posiada każdy dowód wydawany od 4 marca 2019 roku, możesz zalogować się do panelu Mój Gov. To konto na gov.pl ze skrzynką odbiorczą, gdzie wirtualnie załatwisz wybrane sprawy urzędowe, kiedy tylko zechcesz. Dodatkowo masz gwarancję, że wykonywane przez Ciebie czynności są całkowicie bezpieczne.

Lista e-usług jest długa i dynamicznie się powiększa. Jeżeli jesteś kierowcą możesz np. sprawdzić swoje punkty karne, natomiast gdy chcesz kupić używany samochód, ale wahasz się, bo nie wiesz w jakim stanie jest pojazd wystarczy, że podasz trzy informacje: numer rejestracyjny, numer VIN i datę pierwszej rejestracji pojazdu oraz klikniesz „Sprawdź pojazd” i gotowe.

W aplikacji mobilnej mOBYWATEL znajdziesz usługi takie jak: mTożsamość, eRecepta, mLegitymacja szkolna lub studencka oraz mPojazd. Aplikacja przyda Ci się podczas odbierania przesyłki na pocztę, wizyty u lekarza czy okazywania imiennego biletu w pociągu, a dzięki eReceptce szybko i wygodnie zakupisz potrzebne leki. Nie musisz iść do urzędu, żeby sprawdzić, czy możesz już odebrać swój paszport, wystarczy, że po zalogowaniu i wybraniu właściwej e-usługi podasz numer swojej sprawy.



Wniosek o dowód osobisty również złożysz całkowicie przez internet. Pamiętaj, zanim udasz się do urzędu, wejdź na gov.pl i sprawdź, czy nie ma już przypadkiem dostępnej e-usługi, która Cię interesuje.

Oprócz załatwiania spraw urzędowych internet zapewnia możliwość dokonywania najróżniejszych transakcji i działań bankowych w dowolnym miejscu i czasie – za pomocą strony internetowej banku lub bezpiecznej aplikacji mobilnej. Opłacanie rachunków, zakupów internetowych, kredytów, stałe zlecenia oraz polecenia zapłaty to nie wszystko.

Dzięki natychmiastowemu dostępowi do usług bankowych masz też możliwość szybkiego zastrzegania zgubionych lub skradzionych dokumentów i karty płatniczej. System Dokumenty Zastrzeżone obejmuje wszystkie banki w Polsce oraz liczne instytucje czy firmy. Możesz zgłosić zastrzeżenie utraconych dokumentów dzwoniąc pod numer +48 828 828 828, dzwoniąc na infolinię swojego banku lub wybierając się fizycznie do placówki. Jeżeli dokumenty zostały utracone w wyniku przestępstwa, to po zastrzeżeniu dokumentów w banku należy powiadomić policję.

Bezpieczeństwo aplikacji, usług to nie tylko zabezpieczenia urządzeń. Wiele zależy od Ciebie. Jeżeli jedziesz np. metrem i obok Ciebie ktoś siedzi nie korzystaj z aplikacji, niech PIN oraz inne dane pozostaną tylko i wyłącznie do Twojej dyspozycji, wszelkie działania w aplikacji możesz wykonać, gdy nie będzie w pobliżu obcych osób.



Zapamiętaj!

- ▶ Pełną listę dostępnych e-usług znajdziesz na stronie gov.pl.
- ▶ Zawsze wybieraj rozwiązania, które oferują najwyższe standardy bezpieczeństwa, takie jak logowanie się za pomocą profilu zaufanego albo e-dowodu.
- ▶ Oficjalne informacje zawsze w pierwszej kolejności sprawdzaj na stronie internetowej danej instytucji.
- ▶ Jeżeli utracisz dokumenty – zastrzeż je w Systemie Dokumenty Zastrzeżone.
- ▶ Uważaj na oferty zaciągania zobowiązań przez internet, nie śpiesz się z decyzją.
- ▶ Rozsądnie korzystaj z aplikacji bankowej w telefonie.

Cashback – co to jest i na czym polega?

Cashback to usługa umożliwiająca wypłatę gotówki przy okazji robienia zakupów. Jedyny warunek, jaki musisz spełniać, by z niej korzystać, to posiadanie karty płatniczej.

Gotówkę możesz więc pobrać na przykład podczas zakupów w supermarkecie czy na stacji benzynowej. To, czy dany punkt umożliwia wypłatę za pomocą tej metody, możesz łatwo sprawdzić na drzwiach wejściowych lub przy kasie sklepu. Wystarczy że punkt oznaczony jest charakterystycznym logiem cashback. Z roku na rok punktów obsługujących usługę cashback przybywa i obecnie w Polsce jest ich już ponad 333 tysiące. Najczęściej logiem cashback oznaczone są supermarkety, apteki, hotele, kioski, a nawet małe osiedlowe sklepiki. Usługa ta jest szczególnie istotna dla lokalizacji gdzie dostęp do bankomatów jest ograniczony lub utrudniony.

Z usługi cashback możesz skorzystać wielokrotnie w ciągu dnia a maksymalna kwota jednej transakcji wynosi od 300 do 500 zł w za-

leżności od sklepu. Niepotrzebne jest Ci żadne specjalne konto – cashback jest opcją, z której możesz skorzystać, jeśli tylko masz przy sobie kartę płatniczą.

Jak skorzystać z usługi cashback?

1. Podczas płacenia kartą, informujesz sprzedawcę, że chcesz wykonać usługę cashback i podajesz kwotę wypłaty.



Z usługi cashback możesz skorzystać wyłącznie przy okazji wykonywania transakcji kartą. Wysokość wydanej sumy nie ma jednak żadnego znaczenia, a wartość wypłaconej gotówki może być znacznie wyższa niż kwota transakcji.

1. Sprzedawca prosi Cię o przyłożenie karty do terminala i o potwierdzenie dyspozycji PIN-em. Płatność za zakupy i wypłata gotówki jest traktowana jako jedna transakcja.

Cashback w Polsce – czy się opłaca?

Usługa cashback – poznaj jej zalety:

- Szansa na wypłatę gotówki, jeśli w pobliżu nie ma bankomatu albo placówki bankowej.
- Pomaga uniknąć wysokich prowizji, gdy w pobliżu nie ma bankomatów, z których możesz wypłacać pieniądze bez dodatkowych opłat.
- Pozwala na Nielimitowaną liczbę wypłat i jednocześnie daje możliwość wypłaty monet oraz niskich nominałów.
- Transakcje są bezpieczne, bo do wypłacenia pieniędzy konieczne jest podanie kodu PIN.

System
DOKUMENTY
ZASTRZEŻONE

www.DokumentyZastrzezone.pl

Co robić?

1

Zastrzec dokumenty w banku

2

Zgłosić sprawę na Policji (w przypadku kradzieży)

3

Zawiadomić gminę lub placówkę konsularną

NIE POZWÓL UKRAŚĆ SWOJEJ TOŻSAMOŚCI!

UTRACIŁEŚ DOKUMENTY?

Zastrzeż je w banku!

Bankowość mobilna – jak bezpiecznie z niej korzystać?

Bankowość mobilna funkcjonuje już od jakiegoś czasu i na stałe zagościła w naszej codzienności. Stała się alternatywą dla bankowości internetowej oraz okienka w banku w zakresie zarządzania kontem bankowym i wykonywania przelewów pieniężnych. Wystarczy smartfon, tablet lub inne urządzenie mobilne z dostępem do Internetu i zainstalowaną aplikacją banku. Dzięki temu możemy mieć łatwy i wygodny dostęp do naszego konta bankowego z niemal dowolnego punktu na ziemi. Nim wejdziemy w świat bankowości mobilnej warto zapoznać się z jej działaniem oraz z kilkoma prostymi zasadami użytkowania.

Co to jest bankowość mobilna?

Najprościej bankowość mobilną można określić nową generacją bankowości internetowej, która umożliwia dostęp do serwisów i usług bankowych za pośrednictwem aplikacji zainstalowanej na urządzeniu mobilnym. W ten sposób za pomocą np. smartfona z dostępem do Internetu można sprawdzić stan konta, wykonać przelew, śledzić historię transakcji oraz zarządzać kontem.

Dlaczego mobilna bankowość szybko stała się atrakcyjnym i powszechnym rozwiązaniem? Powodów jest wiele, ale można je podsumować krótkim stwierdzeniem: wygoda i bezpieczeństwo. Dzięki mobilnej bankowości wszystkie sprawy można załatwić z dowolnego miejsca na ziemi bez konieczności logowania się na stronie Internetowej banku. Należy tylko pamiętać, by na urządzeniach mobilnych instalować wyłącznie aplikacje pochodzące z pewnego źródła.

Bankowe aplikacje mobilne – jak z nich korzystać?

Aby rozpocząć korzystanie z bankowości mobilnej, trzeba posiadać konto bankowe i mieć urządzenie mobilne z dostępem do Internetu (np. smartfon czy tablet). Kolejnym krokiem jest ściągnięcie odpowiedniej aplikacji swojego banku służącej do bankowości mobilnej, np. ze sklepu Google Play lub App Store.

Po udanej instalacji każda aplikacja krok po kroku prowadzi przez proces rejestracji konta i ustawienie kluczowych parametrów. Można wybrać który sposób logowania do aplikacji jest najbardziej komfortowy (możliwe do wyboru opcje to np. podanie kodu



Pamiętaj, aby nigdy nie instalować aplikacji nieznanego pochodzenia. Wybieraj tylko oficjalne aplikacje Twojego banku lub takie uznane aplikacje do płatności mobilnych jak Google/Apple Pay. Korzystaj z zaufanych źródeł takich aplikacji – takich jak Google Play czy App Store.

PIN lub wzoru odblokowania blokady, zeskanowanie linii papilarnych palca czy rozpoznawanie twarzy), co chcemy widzieć na głównym pulpicie aplikacji czy też jaką formę uwierzytelniania przelewów uznajemy za najbardziej dopasowaną do swoich potrzeb. Aplikacje bankowości mobilnej są zwykle bardzo intuicyjne i proste w obsłudze, tak aby były dostępne do jak największego grona odbiorców. Są przyjazne w użytkowaniu zarówno dla młodzieży, która urodziła się z telefonem w ręku jak i dla osób starszych, które uczyły się wysyłać smsa od swoich kilkuletnich wnuków.

Czym różni się bankowość mobilna od internetowej?

Bankowość mobilna to jedna z odmian bankowości internetowej umożliwiająca szybki dostęp online do usług bankowych za pośrednictwem aplikacji instalowanych na urządzeniach takich jak smartfon czy tablet. Główną zaletą i zarazem różnicą między bankowością mobilną a internetową jest szybkość w dostępie do konta i spersonalizowanie menu, z którego chcemy korzystać. Bankowość internetowa natomiast jest pojęciem szerszym – za jej pomocą można skontaktować się z bankiem za pośrednictwem sieci - przez stronę WWW swojego

Partnerzy wspierający Projekt „Bezpieczeństwo w Cyberprzestrzeni”:



więcej na: www.cyberbezpieczenstwo.edu.pl

Bankowość mobilna



- ▶ Możliwa dzięki aplikacji mobilnej
- ▶ Działa na takich urządzeniach jak smartfon czy tablet
- ▶ Szybkie i łatwe logowanie się do aplikacji mobilnej, nie jest konieczne logowanie do komputera
- ▶ Umożliwia płatność telefonem za pomocą BLIK. Może być zabezpieczona biometrycznie (to np. odcisk palca lub identyfikacja twarzy)

Bankowość internetowa



- ▶ Pozwala na kontakt z bankiem za pośrednictwem internetu
- ▶ Można z niej korzystać za pośrednictwem strony internetowej
- ▶ Konieczne jest logowanie się do strony internetowej banku, podawanie loginu i hasła, co zajmuje więcej czasu niż w bankowości mobilnej
- ▶ Masz więcej metod szybkiej identyfikacji – np. poprzez odcisk palca

banku, można tworzyć profile zaufane i dokonywać bardziej skomplikowanych operacji bankowych.

Bezpieczeństwo aplikacji mobilnych – jak je zapewnić?

Używanie bankowości mobilnej jest wygodne, ale należy pamiętać także o zasadach odpowiedzialnego korzystania z tego narzędzia. Bezpieczeństwo środków finansowych jest dla banków klu-

czowe, dlatego należy zastosować się do kilku reguł, które pozwalają bezpiecznie poruszać się po bankowości mobilnej:

- ▶ Na telefonie lub tablecie, na którym logujesz się do systemu bankowości mobilnej, unikaj wchodzenia w podejrzane linki, na nieautoryzowane strony czy instalowania podejrzanego oprogramowania.
- ▶ Ustal nieoczywiste hasło, o odpowiednim poziomie trudności.

PIN „1234” czy hasło zawierające Twoje imię czy datę urodzenia nie spełniają tych kryteriów.

- ▶ Okresowo zmieniaj hasło do bankowości mobilnej i nie używaj tego samego hasła do poczty internetowej, facebooka czy programu lojalnościowego ulubionego sklepu.
- ▶ Utwórz odpowiedni proces uwierzytelniania transakcji – najlepiej poprzez mobilną autoryzację.
- ▶ Ustal dzienne i jednorazowe limity transakcji, które uniemożliwią przełanie dużych kwot pieniędzy przy przejściu danych.
- ▶ Weryfikuj e-maile i SMS-y od banku – nawet gdy do złudzenia przypominają prawdziwe. Na bieżąco śledź ostrzeżenia przed oszustwami podawane w komunikatach na stronie Twojego banku.
- ▶ Nie loguj się do bankowości mobilnej poprzez niezabezpieczoną publiczną sieć wi-fi.
- ▶ Pamiętaj, aby zadbać o zabezpieczenie antywirusowe w telefonie.



#5 lat BdE

Uruchomiony w czerwcu 2016 r. przez Związek Banków Polskich i Fundację Warszawski Instytut Bankowości Program „Bankowcy dla Edukacji” to 5 lat intensywnych działań i wyzwań, w które zaangażowało się ponad 800 różnego rodzaju instytucji. Dziś to jeden z największych programów edukacji finansowej w Europie, którego fundamentem jest bezprecedensowe w skali kraju zaangażowanie całego sektora gospodarki (w tym przypadku bankowego) w masowe, pozaformalne działania edukacyjne.

Edukacja ekonomiczna i bezpieczeństwo cyfrowe są niezwykle ważne na każdym etapie życia, a dynamicznie zmieniająca się rzeczywistość sprawia, że ich obszar tematyczny stale się powiększa. Zmienia się także percepcja systemu finansowego i rozumienie niektórych skomplikowanych problemów z obszaru ekonomii i bankowości. Dlatego tak ważna jest edukacja – **pierwszy krok do finansowego bezpieczeństwa, o które warto zadbać, aby uniknąć przykrych sytuacji jak np. wyłudzenia metodą „na wnuczka”.**



Oferta Programu „Bankowcy dla Edukacji” to m.in.:

- ▶ wykłady i webinary z udziałem ekspertów
- ▶ konferencje i spotkania online
- ▶ poradniki i materiały informacyjne
- ▶ biuletyny i broszury
- ▶ filmy edukacyjne

Dla Uniwersytetów Trzeciego Wieku i organizacji senioralnych, uczestniczących w Programie BdE wszystkie działania są BEZPŁATNE.



Skorzystaj z naszych propozycji dla siebie i innych – dziel się zdobytą wiedzą z rodziną i znajomymi.

Jesteś seniorem/ką? Postaw na aktywność, świadomość finansową i cyberbezpieczeństwo!
To się na pewno opłaci! Więcej szczegółów na www.bde.wib.org.pl i pod adresem seniorzy@wib.org.pl.