



„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.

Wyniki badania są opracowywane na podstawie deklaracji respondentów

Grupa badawcza

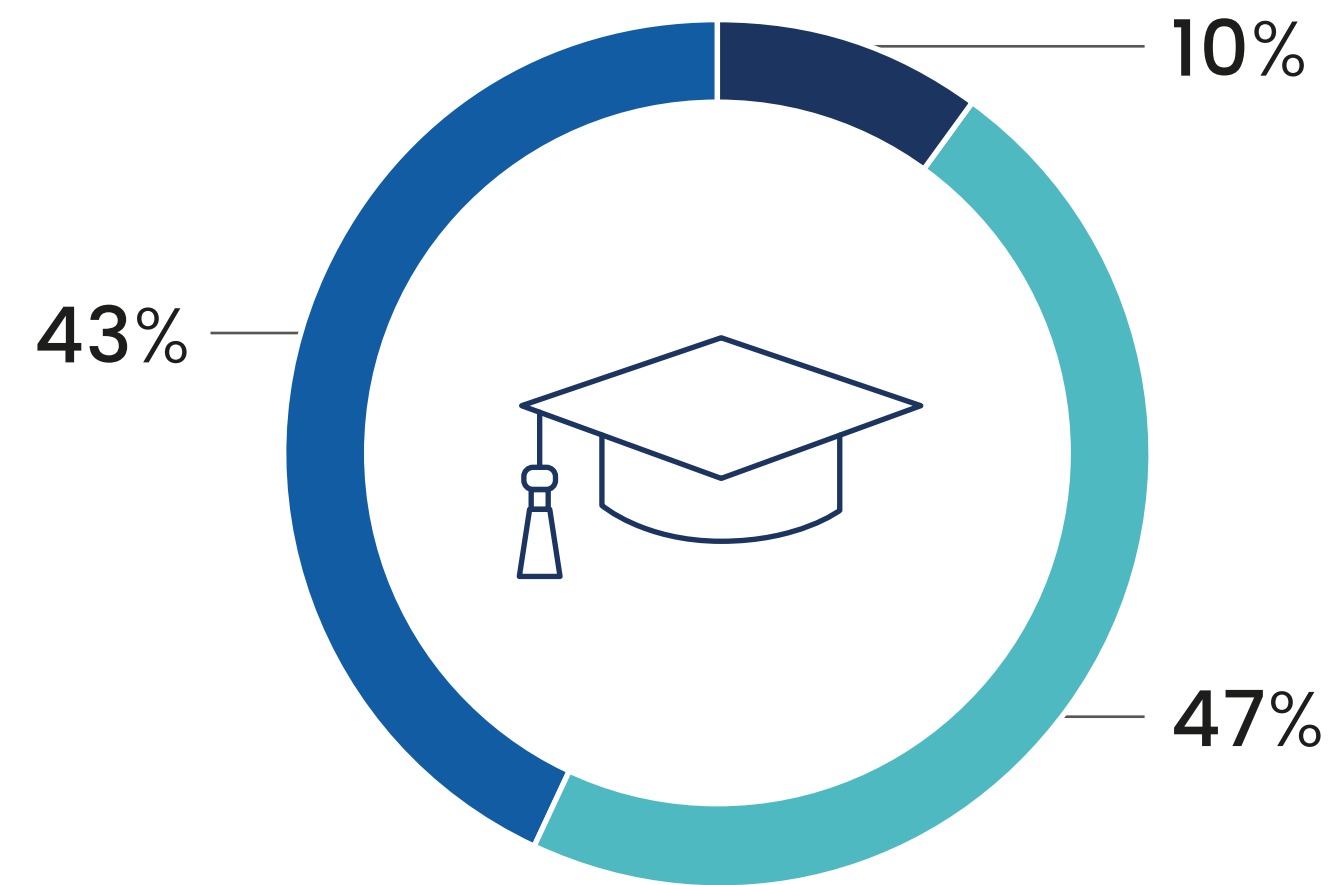
Wiek respondentów: średnia wieku 60 lat
Osoby z dostępem do internetu

PŁEĆ



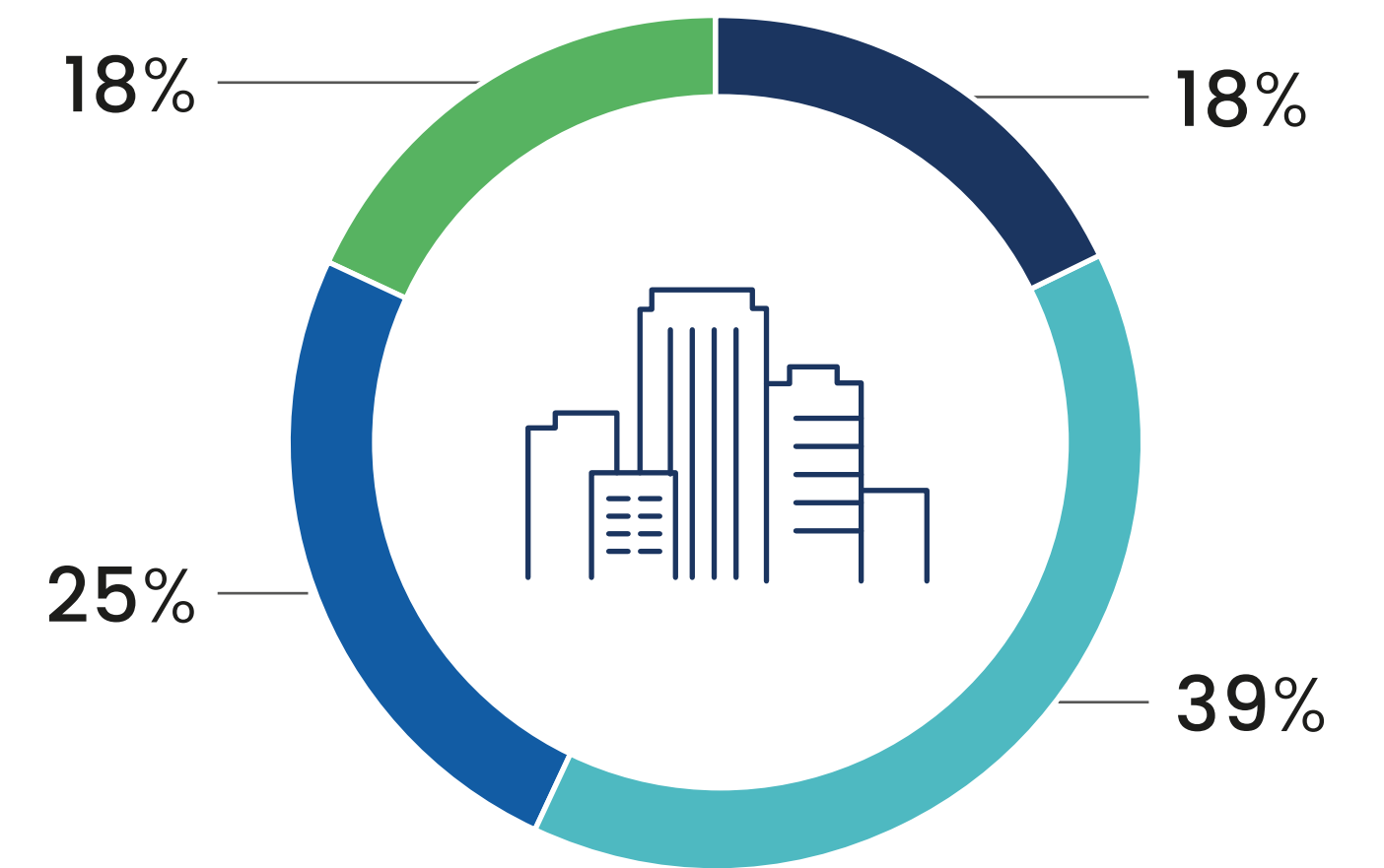
- kobiety
- mężczyźni

WYKSZTAŁCENIE



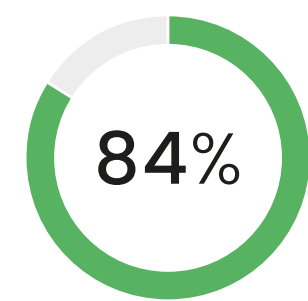
- podstawowe/zawodowe
- średnie
- wyższe

WIELKOŚĆ MIEJSCOWOŚCI

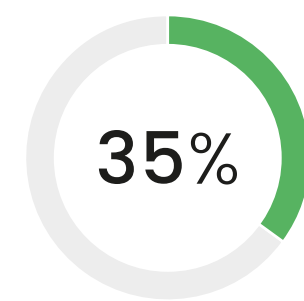


- wieś
- miasto do 100 tys. mieszkańców
- miasto od 100-500 tys. mieszkańców
- miasto powyżej 500 tys. mieszkańców

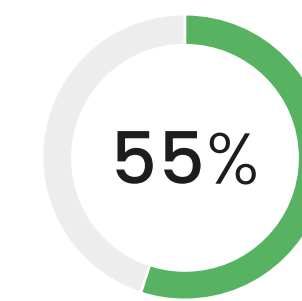
Najważniejsze liczby badania



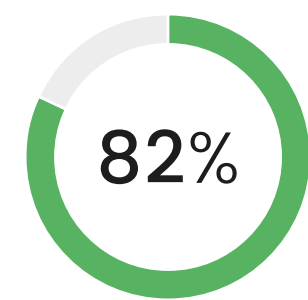
84% seniorów płaci kartami płatniczymi



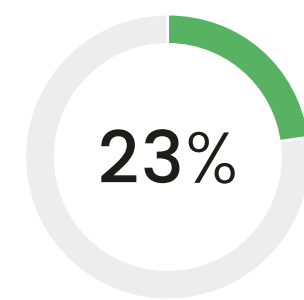
35% seniorom brakuje atrakcyjnych ofert oszczędzania lub inwestowania



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.

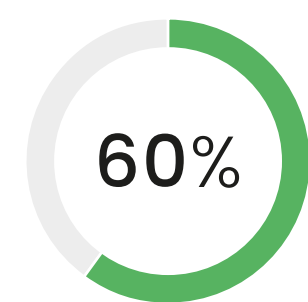


82% korzysta z bankowości elektronicznej

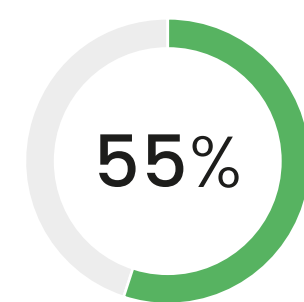


23% doskwiera zbyt skomplikowany opis produktów, a **32%** ma kłopot ze zrozumiałym językiem umów

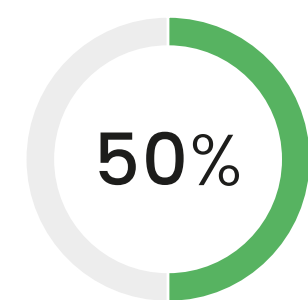
Przy czym tylko **18%** seniorów twierdzi, że miało do czynienia z próbą wyłudzenia pieniędzy metodą „na wnuczka” lub było jej ofiarą, a **31%** że próbowano wyłudzić lub wyłudzone pieniądze czy dane w sieci



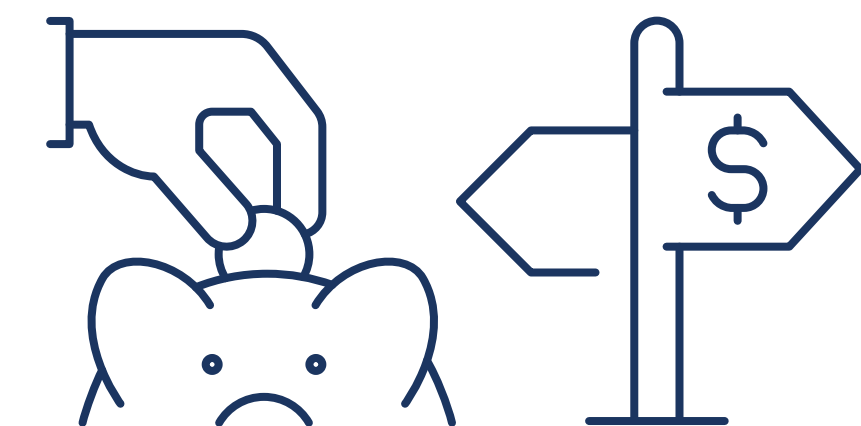
60% używa bankowości mobilnej (smartfon lub tablet)



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. Seniorzy funkcjonujący w świecie cyfrowym stawiają 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**.

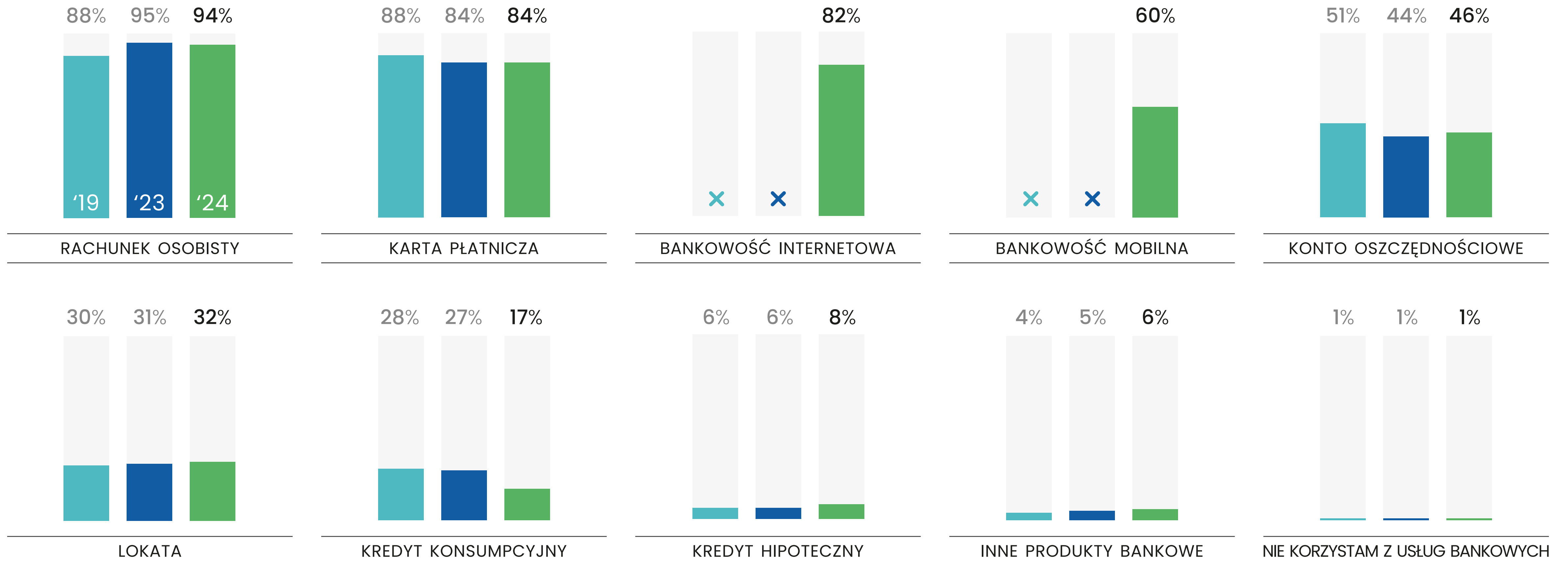
6. **Maleje popyt na kredyty konsumpcyjne:** w 2023 roku **27%** seniorów było skłonnych ubiegać się o taki kredyt, a dziś już tylko **17%**.

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**.

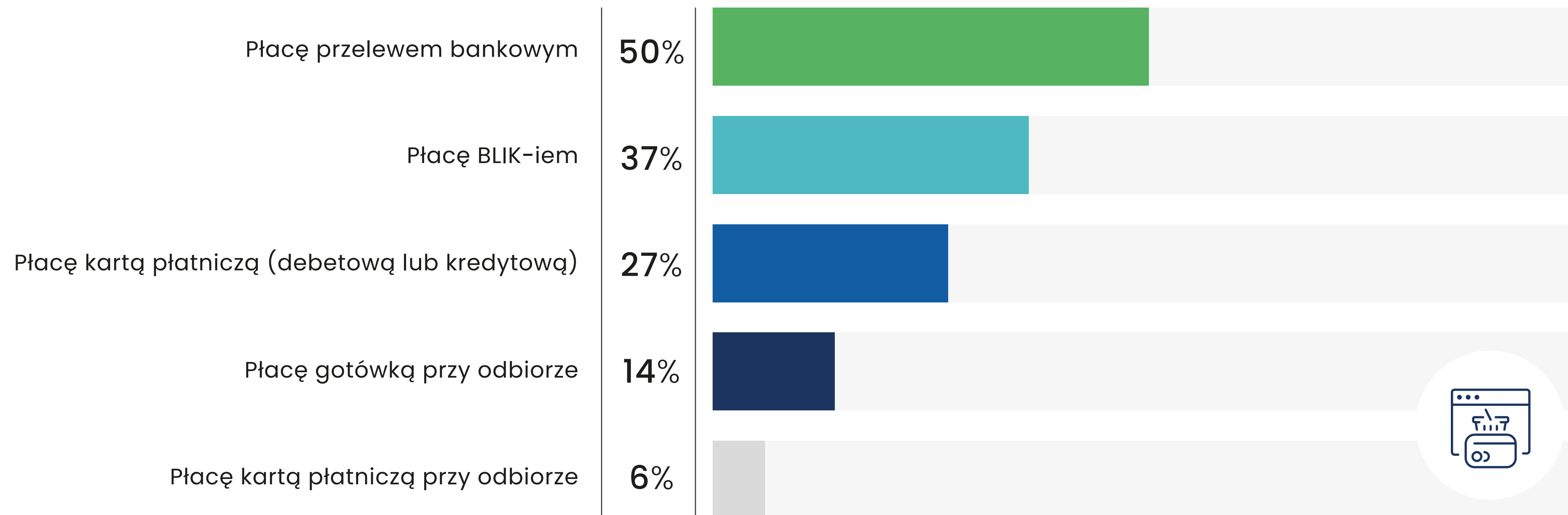
8. W odczuciu ankietowanych seniorów **znacznie wzrosła rola edukacyjna instytucji finansowych jako źródła informacji na temat bezpiecznego korzystania z internetu, w tym e-bankowości**. W ubiegłym roku **28%** seniorów przyznało, że na temat bezpieczeństwa w sieci dowiaduje się od pracowników branży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

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

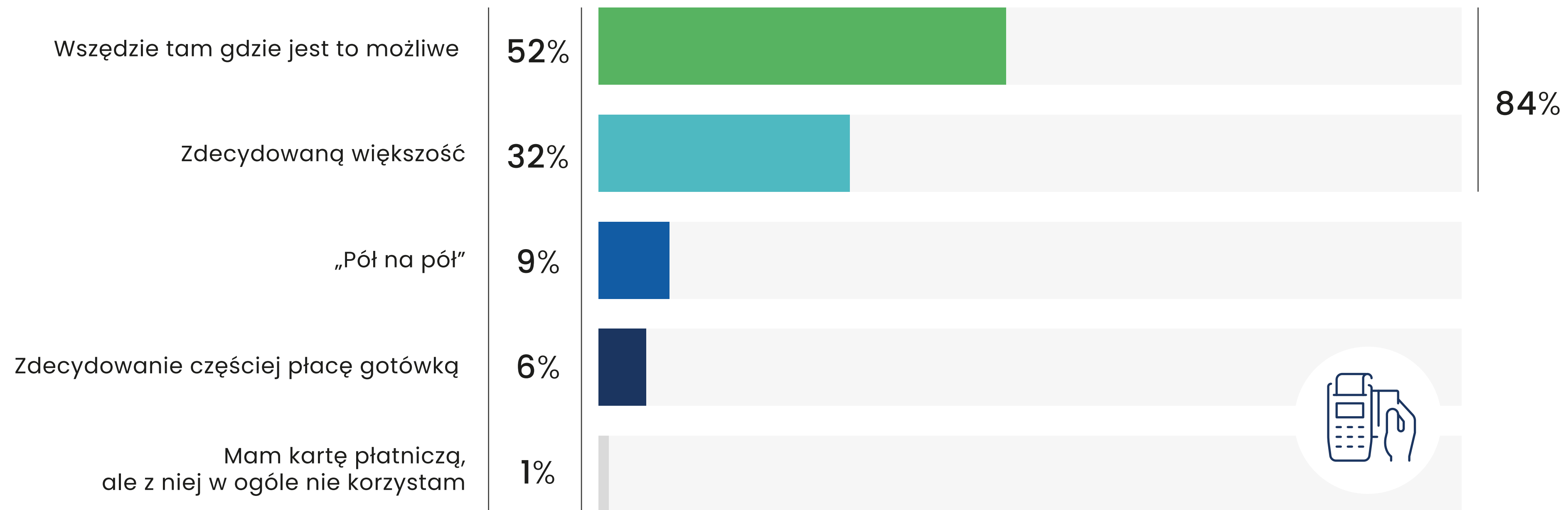
● 2019 ● 2023 ● 2024



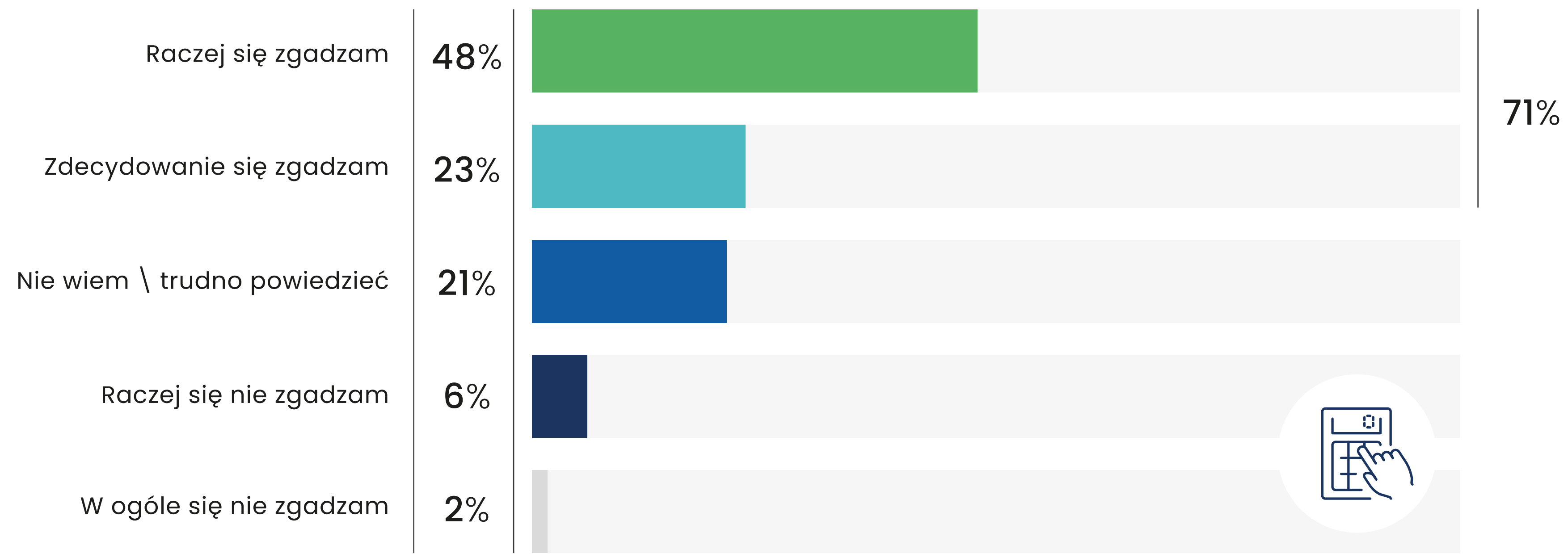
2. Jak najczęściej płaci Pan(i) za zakupy w internecie?



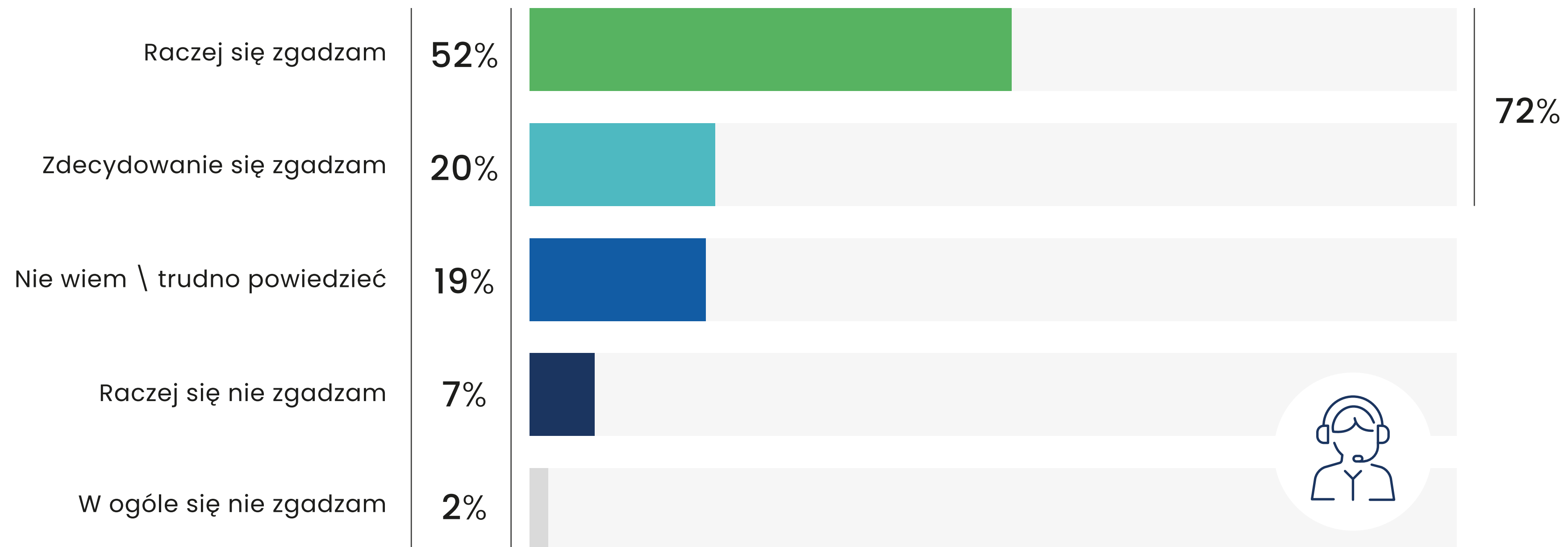
3. Jaką część swoich zakupów opłaca Pan(i) kartami płatniczymi?



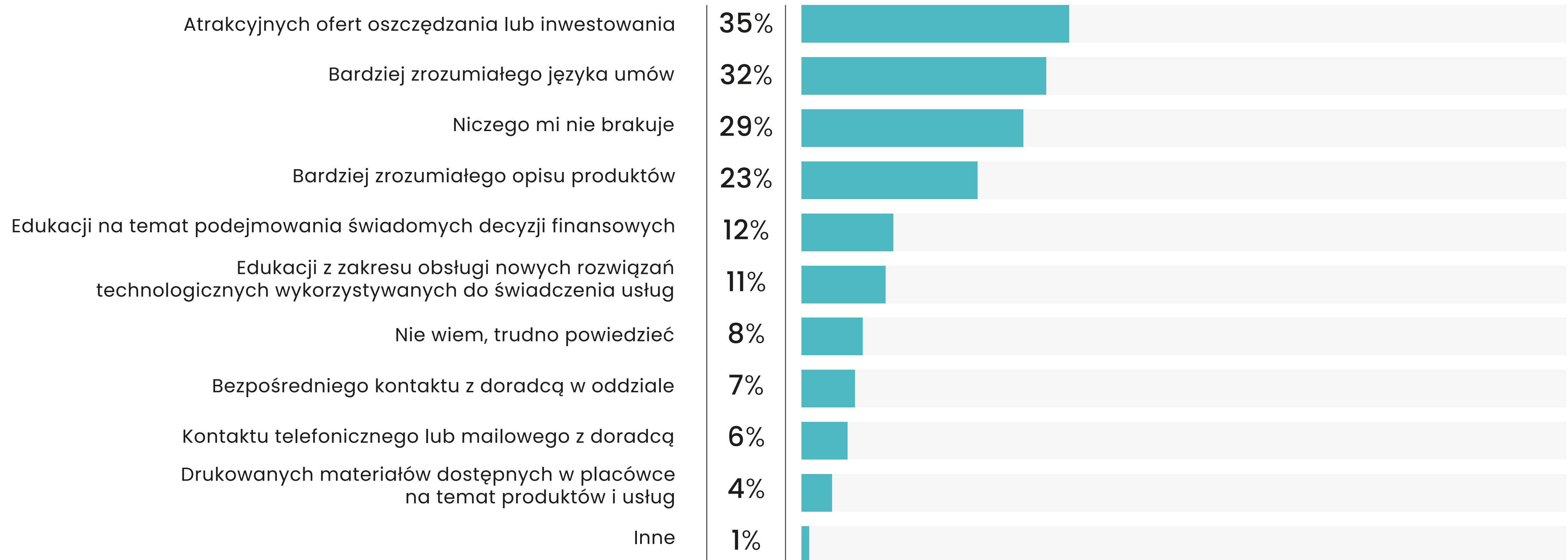
4. Na ile zgadza się Pan(i), że oferta instytucji finansowych jest dobrze dopasowana do potrzeb osób w Pani \ Pana wieku?



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

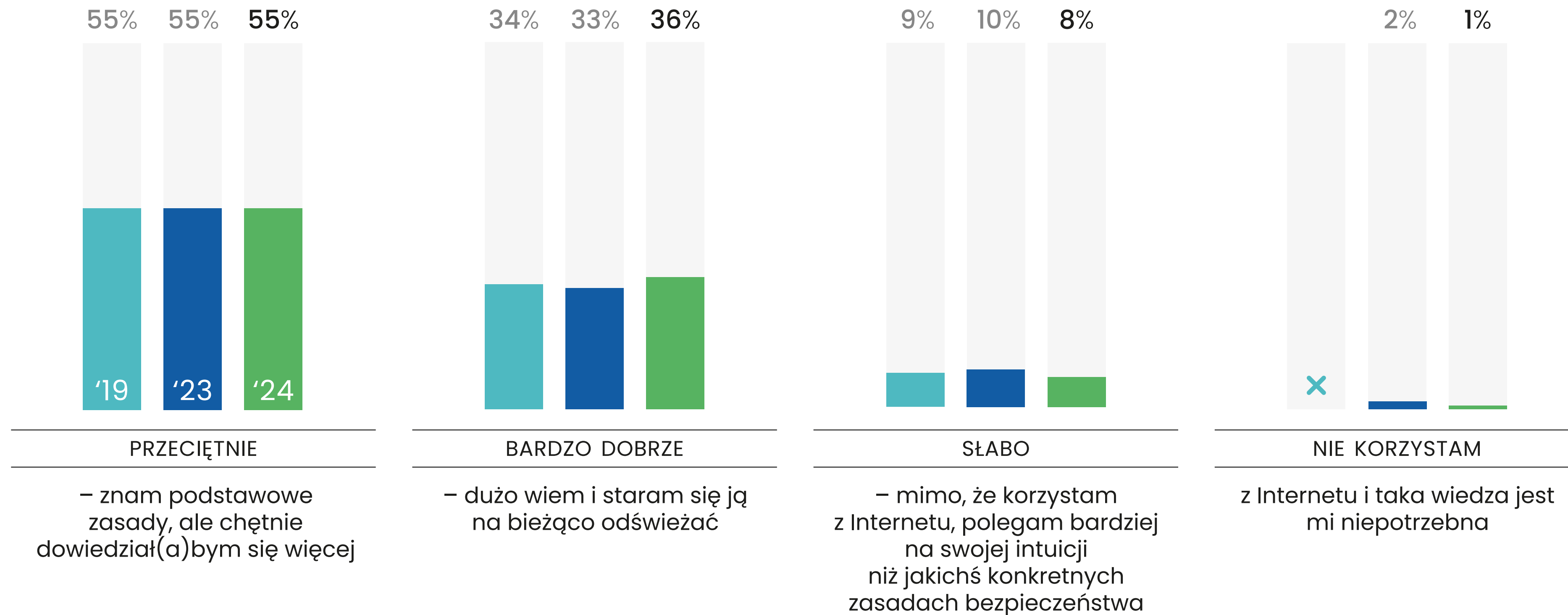


6. Czego brakuje Pani \ Panu w obecnej ofercie i obsłudze klienta instytucji finansowych?

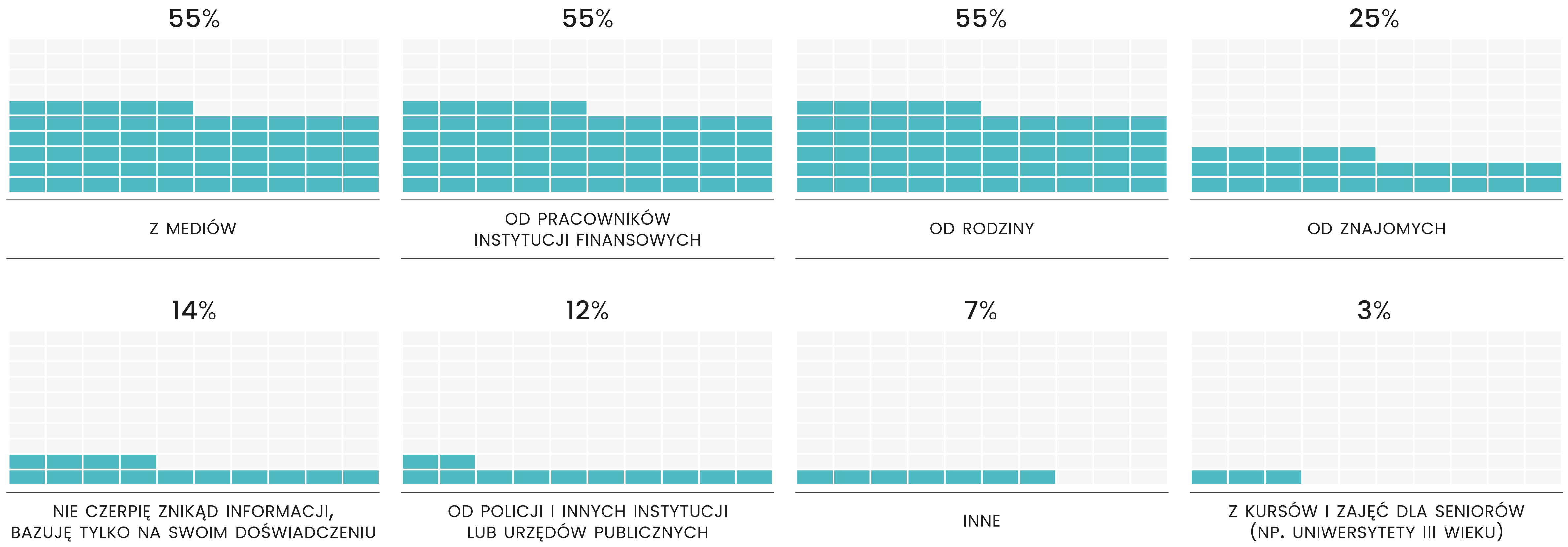


7. Jak ocenia Pan(i) swój poziom wiedzy na temat bezpiecznego korzystania z internetu, w tym bankowości internetowej?

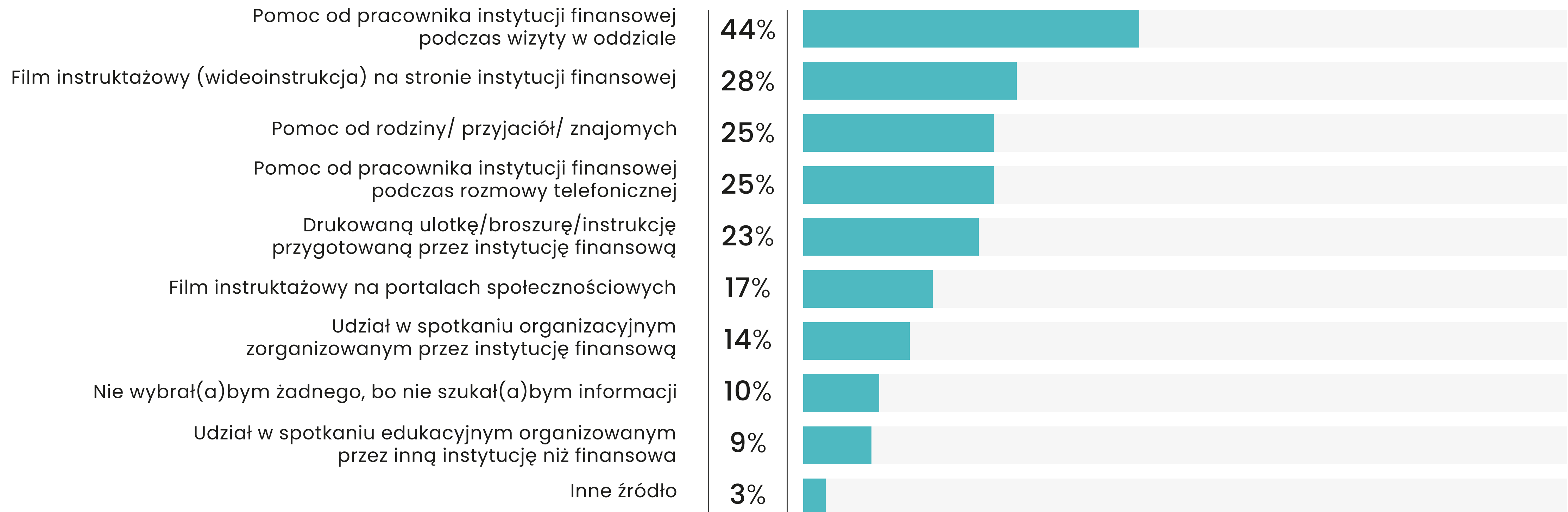
● 2019 ● 2023 ● 2024



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

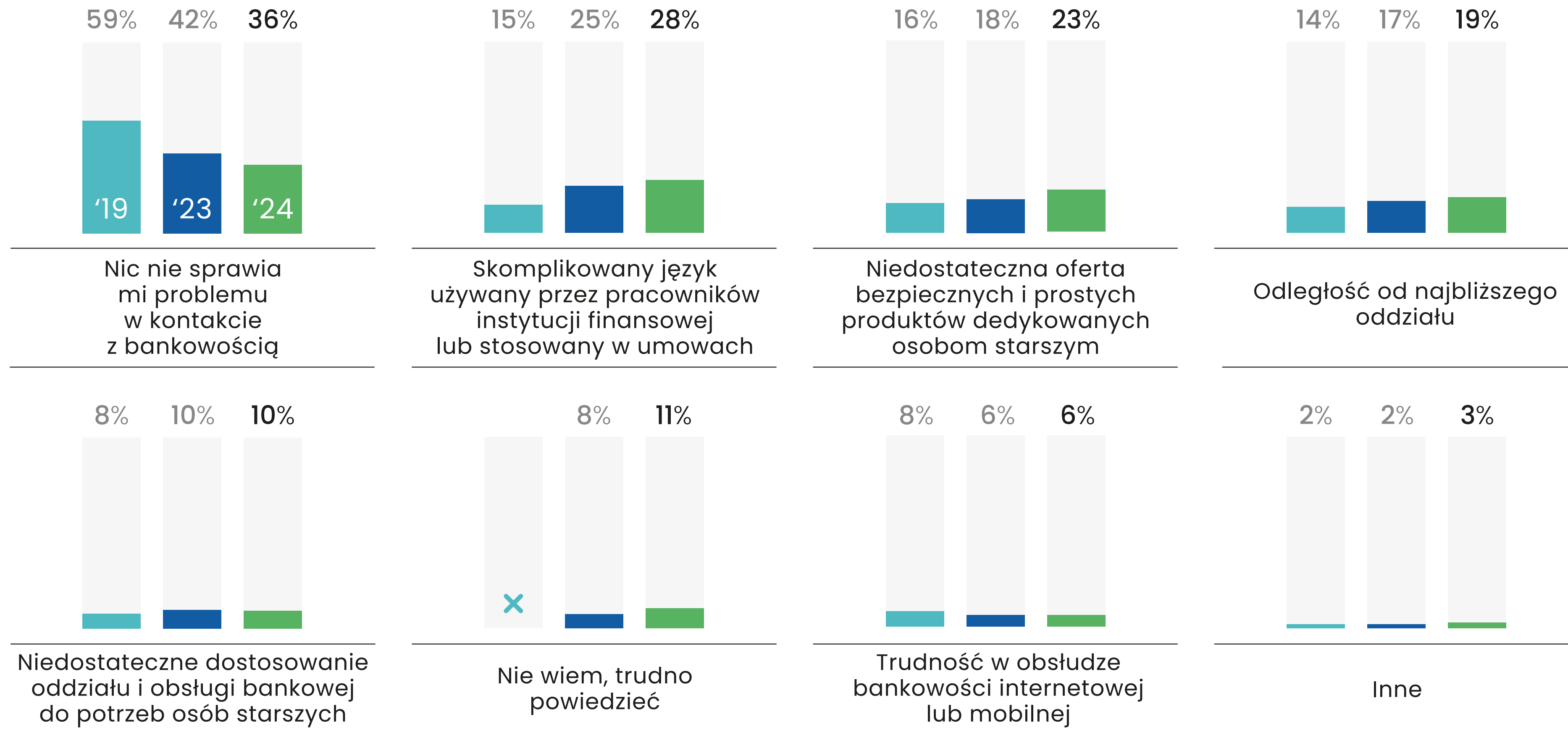


9. Jakie źródło informacji wybrał(a)by Pan(i) szukając porady lub/i informacji na temat sposobu korzystania z cyfrowych usług finansowych?



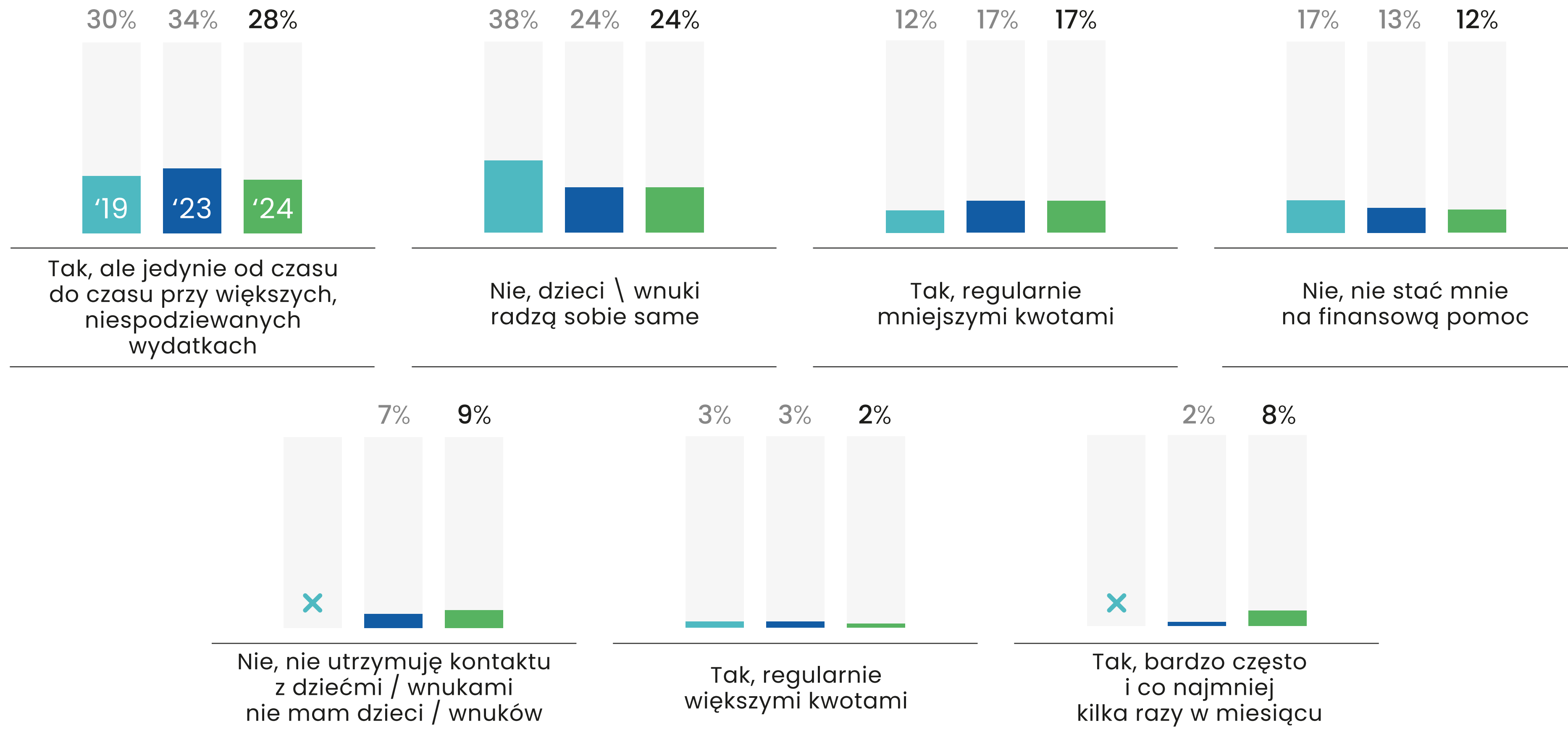
10. Co w kontakcie z bankowością sprawia Pan(i/u) największy problem?

● 2019 ● 2023 ● 2024



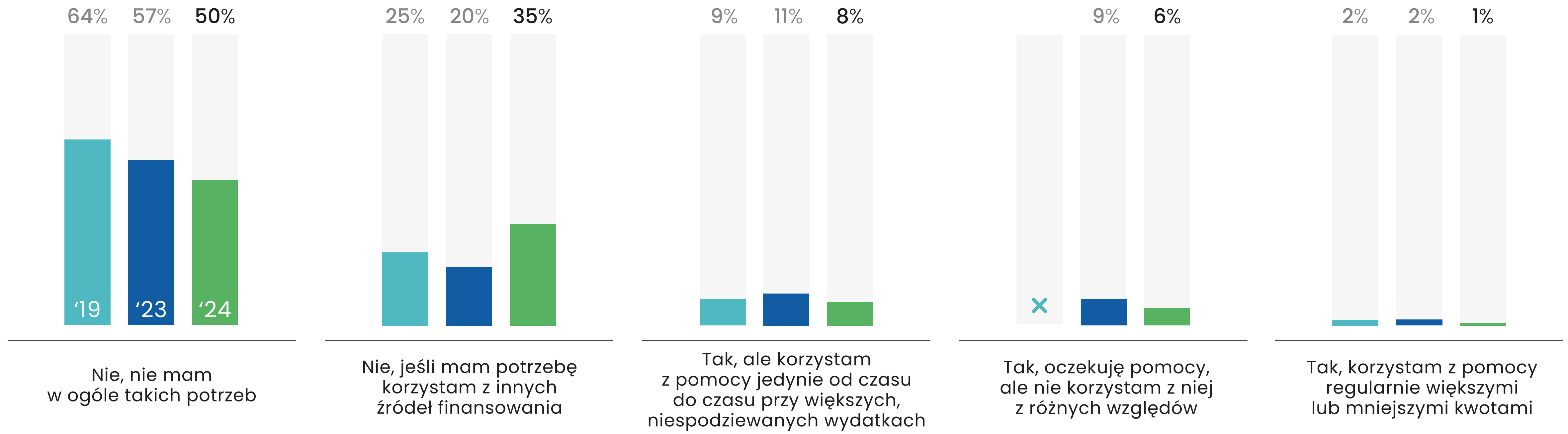
11. Czy i jak często wspomaga Pan(i) finansowo swoje dzieci i \lub wnuki?

● 2019 ● 2023 ● 2024

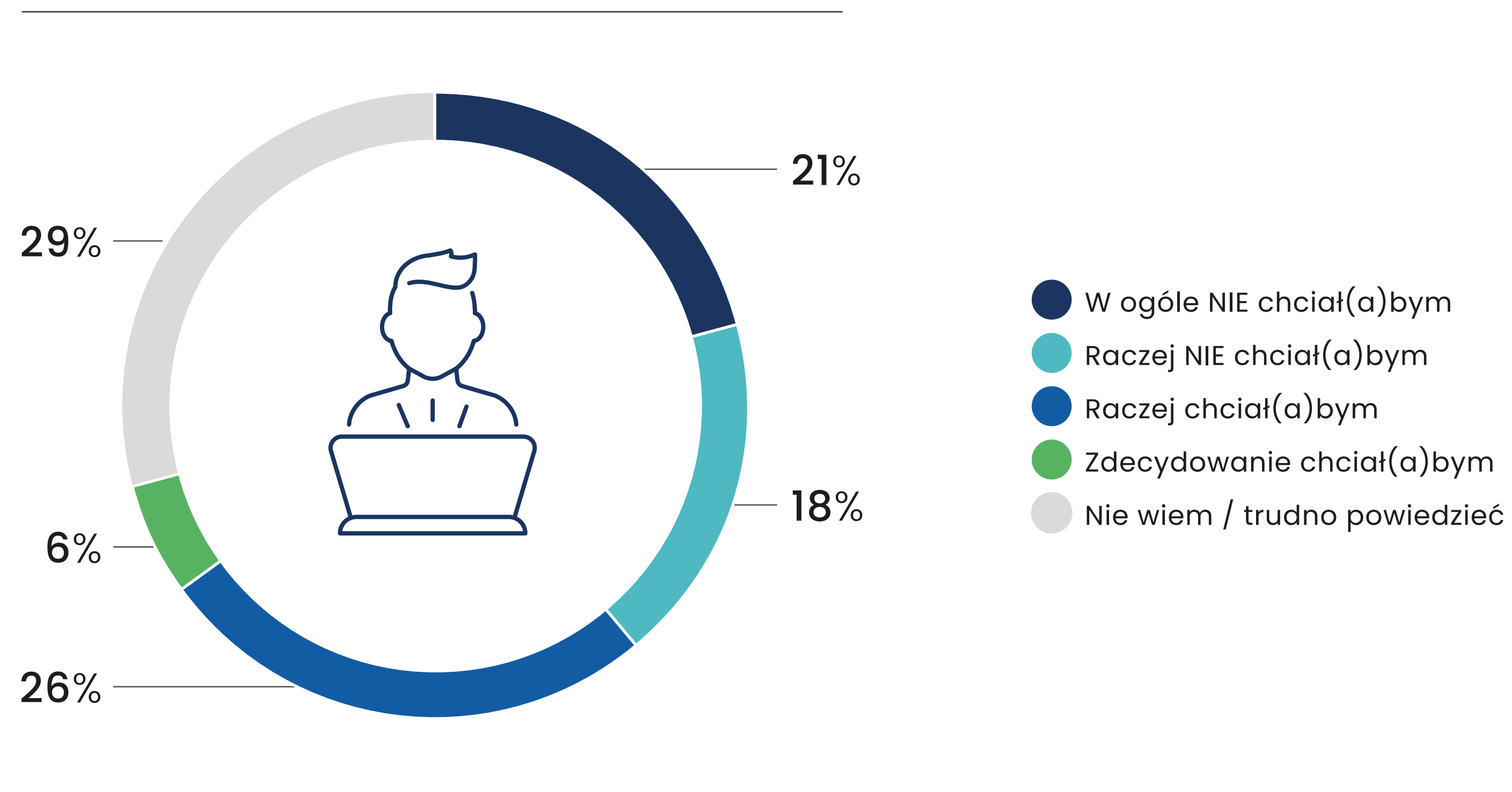


12. Czy oczekuje i korzysta Pan(i) z pomocy finansowej ze strony dzieci/wnuków?

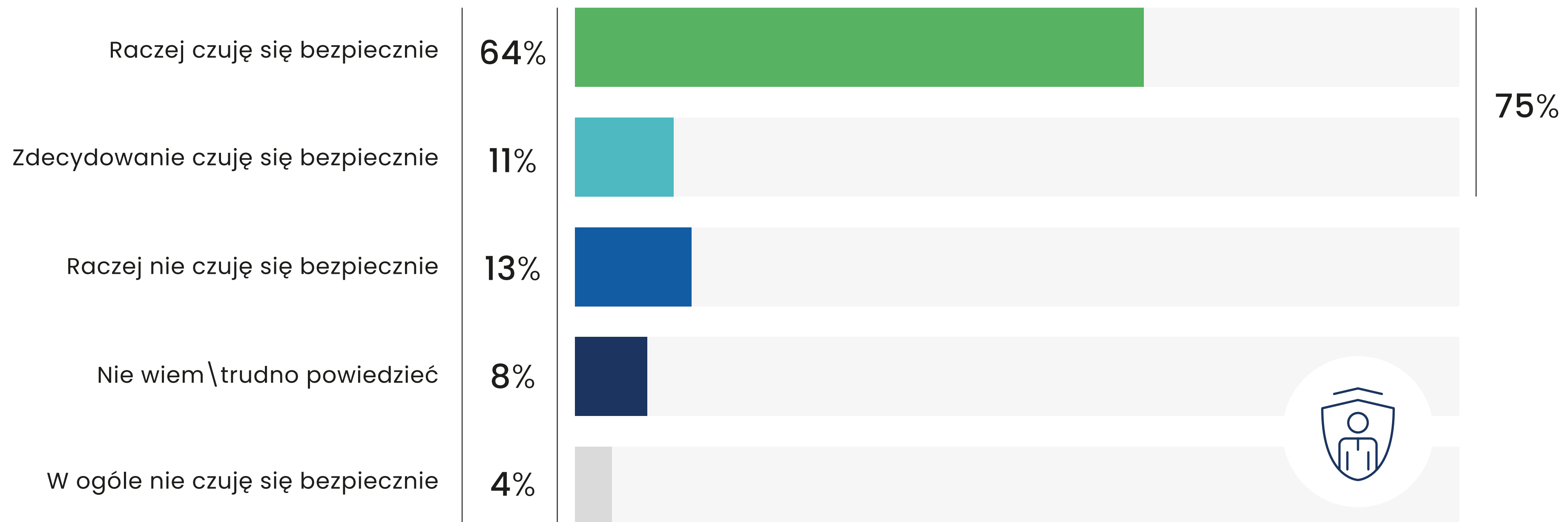
● 2019 ● 2023 ● 2024



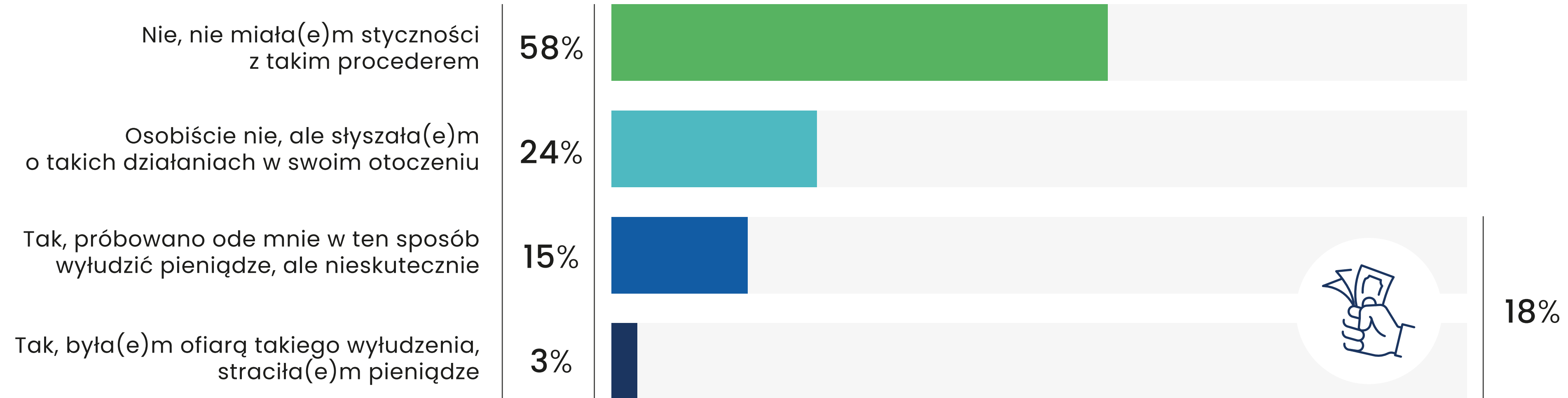
13. Czy chciał(a)by Pan(i) otrzymywać porady dotyczące zarządzania swoimi finansami i bezpiecznego korzystania z nowoczesnych form płatności ze strony swoich dzieci/wnuków?



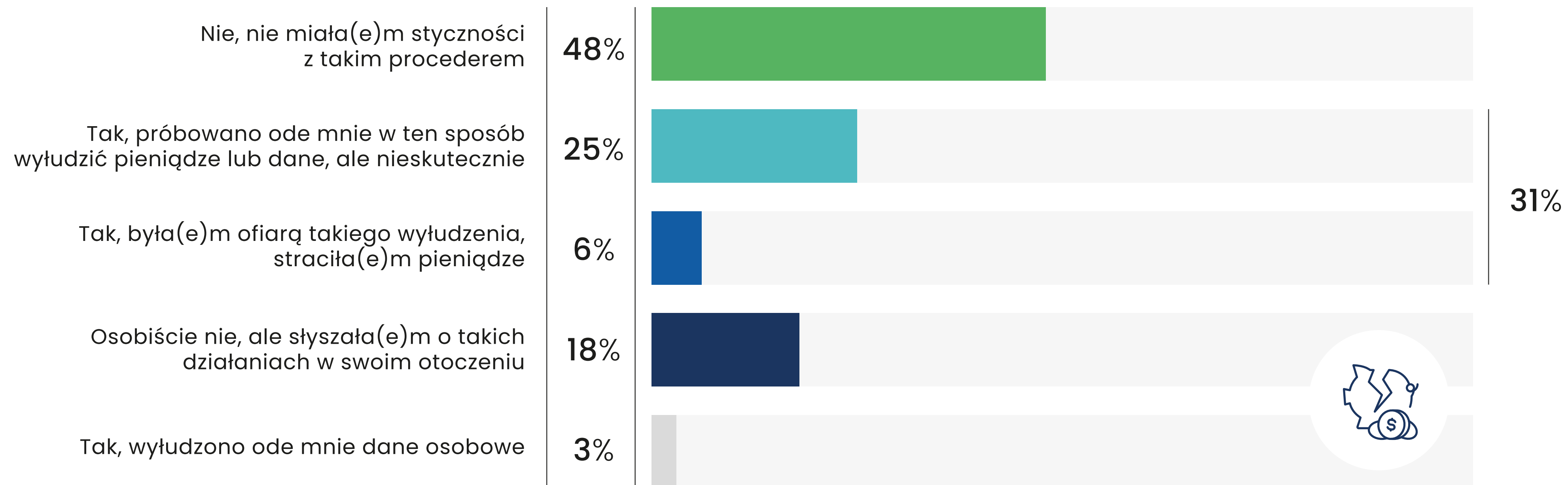
14. Na ile bezpiecznie czuje się Pan(i) w przestrzeni cyfrowej?



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 Zwalczania 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

→ **zapoznać się z artykułami edukacyjnymi na stronie:**
bezpiecznymiesiac.pl/bm/aktualnosc





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
