



„Seniorzy w świecie cyfrowych finansów”

RAPORT Z BADANIA

EDYCJA VII | luty 2026 r.

ORGANIZATOR:



PATRON:



W RAMACH:



BADANIE „Seniorzy w świecie cyfrowych finansów”



Badanie przeprowadził Instytut Badań Pollster na zlecenie Fundacji Warszawski Instytut Bankowości.

Termin realizacji badania: 12–14.01.2026 r.

Próba: n=1051 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 2025 r. próba badawcza wyniosła 1053 osoby).
- 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.

BADANIE „Seniorzy w świecie cyfrowych finansów”

Raport z badania powstał w ramach **projektu edukacyjnego „Bezpieczeństwo w Cyberprzestrzeni”** realizowanego przez Fundację Warszawski Instytut Bankowości wspólnie z Patronami i Partnerami

PATRONAT HONOROWY:



PARTNER MERYTORYCZNY:



PARTNERZY WSPIERAJĄCY PROJEKT:



Grupa badawcza

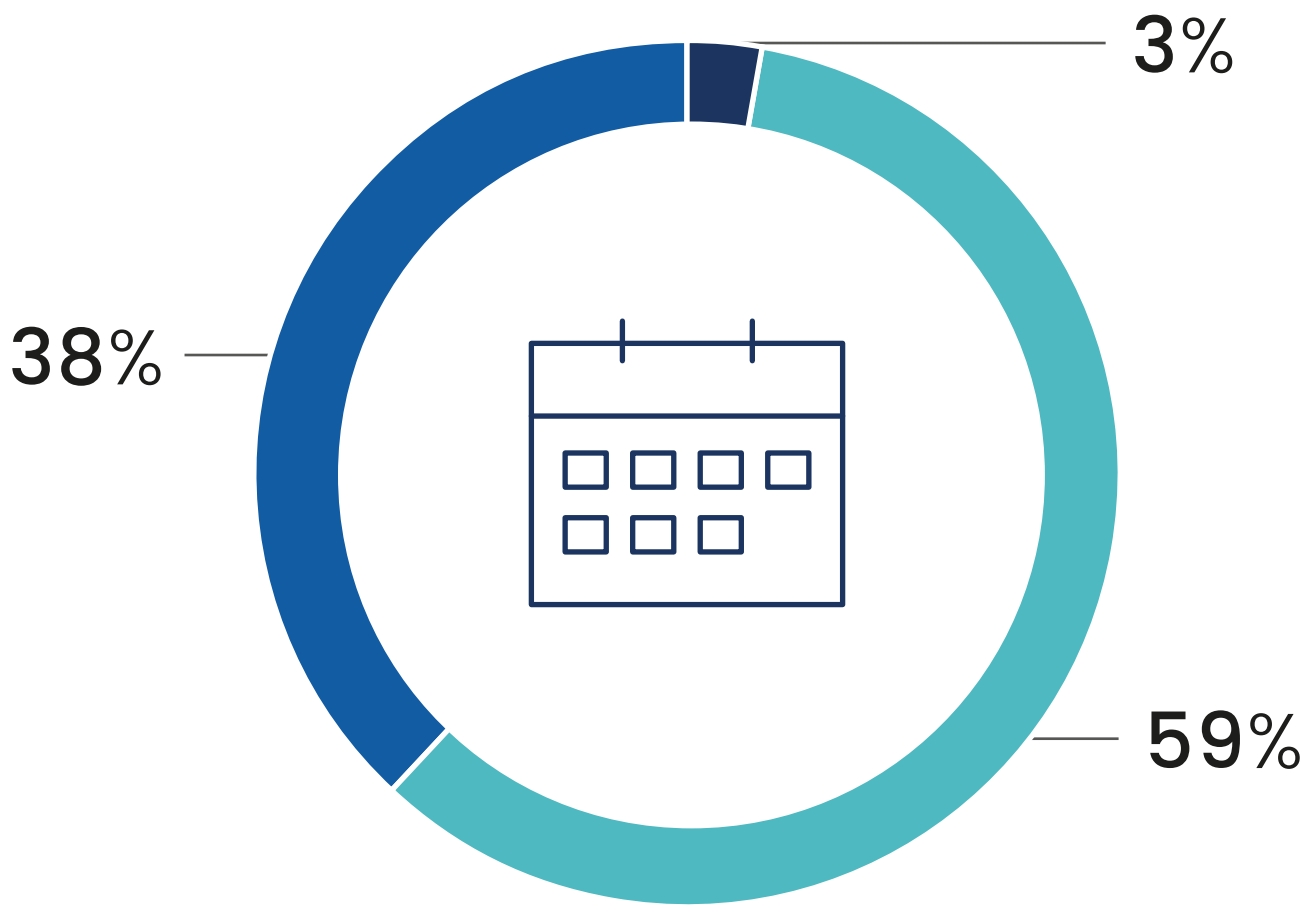
Wiek respondentów: średnia wieku 68 lat
Osoby z dostępem do internetu

PŁEĆ



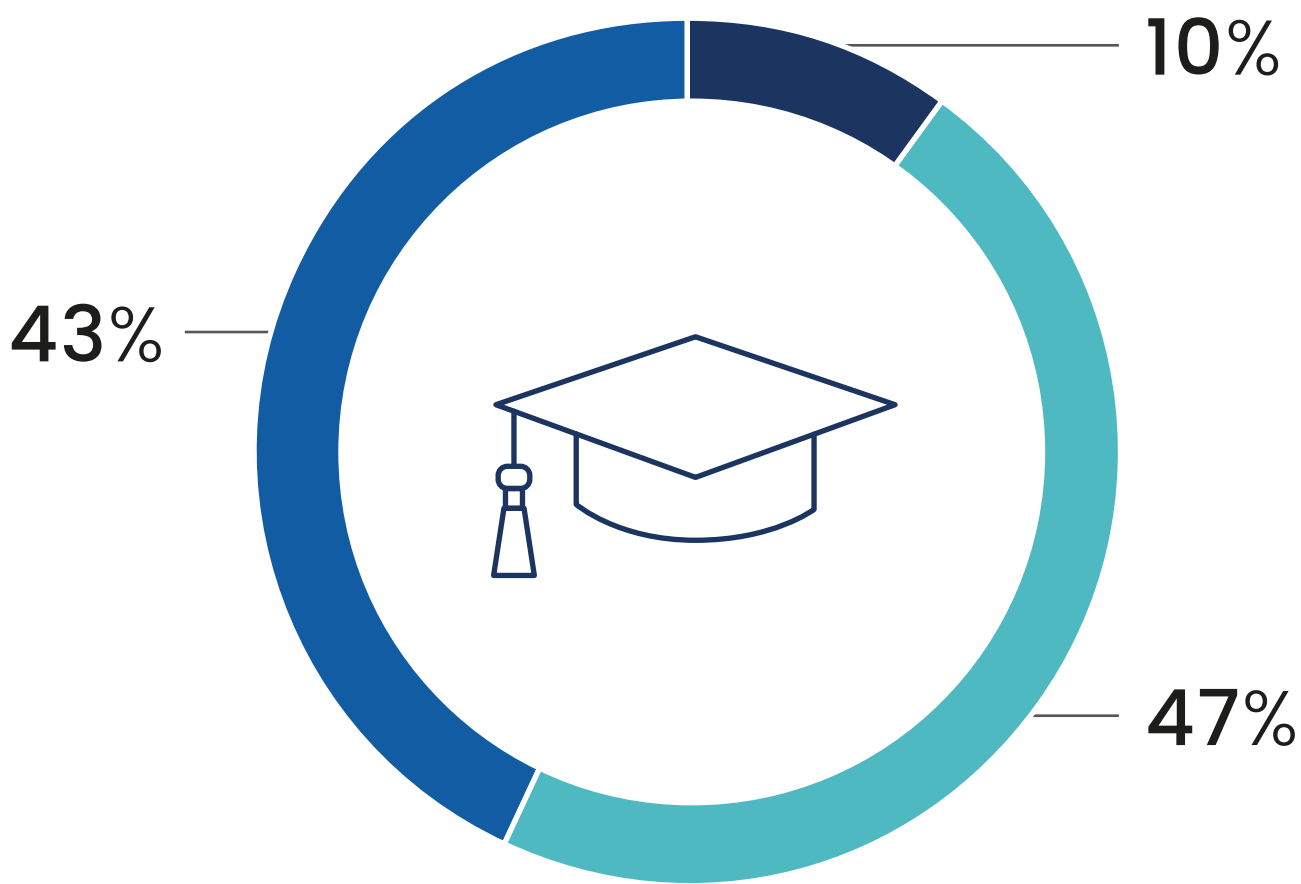
- kobiety
- mężczyźni

WIEK



- 50-59 lat
- 60-69 lat
- 70+ lat

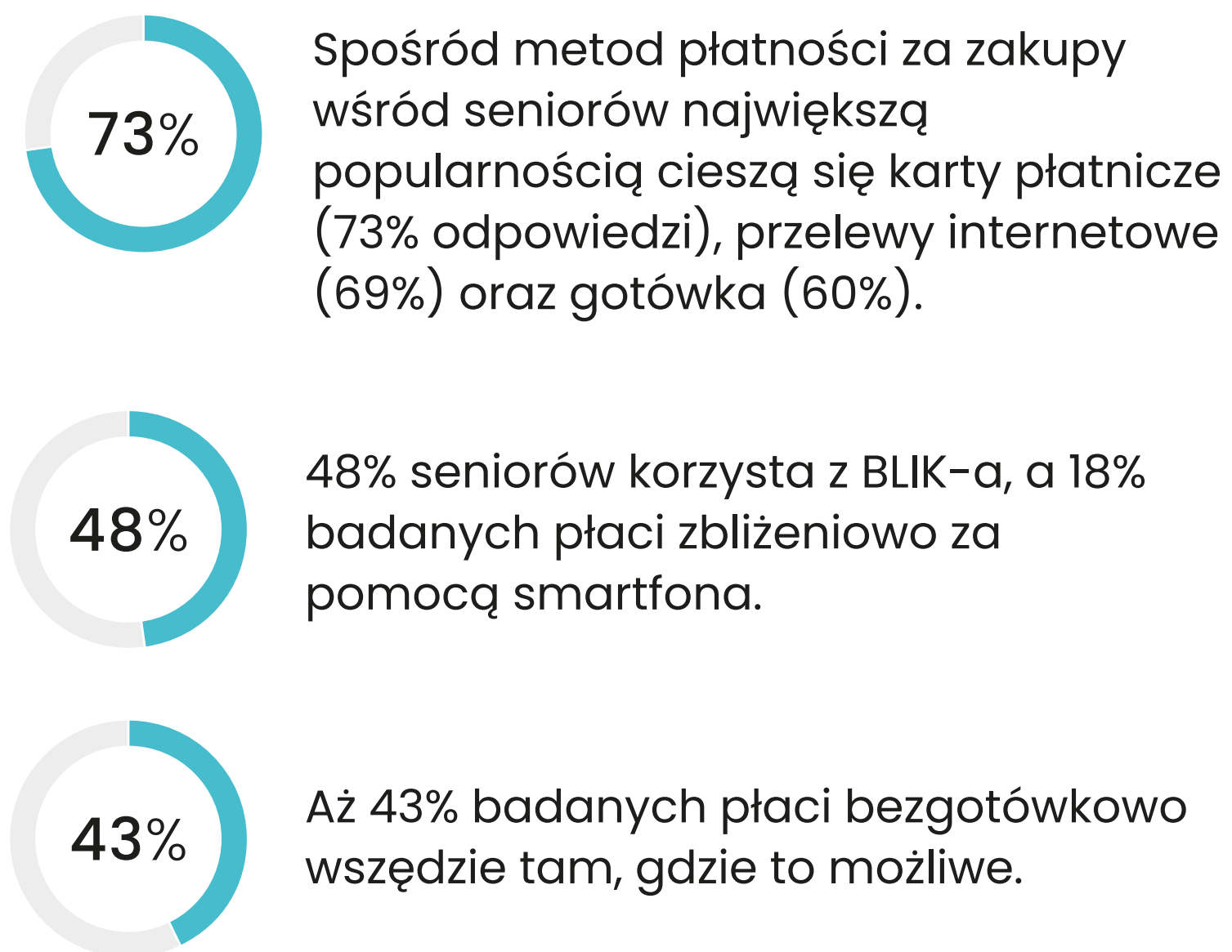
WYKSZTAŁCENIE



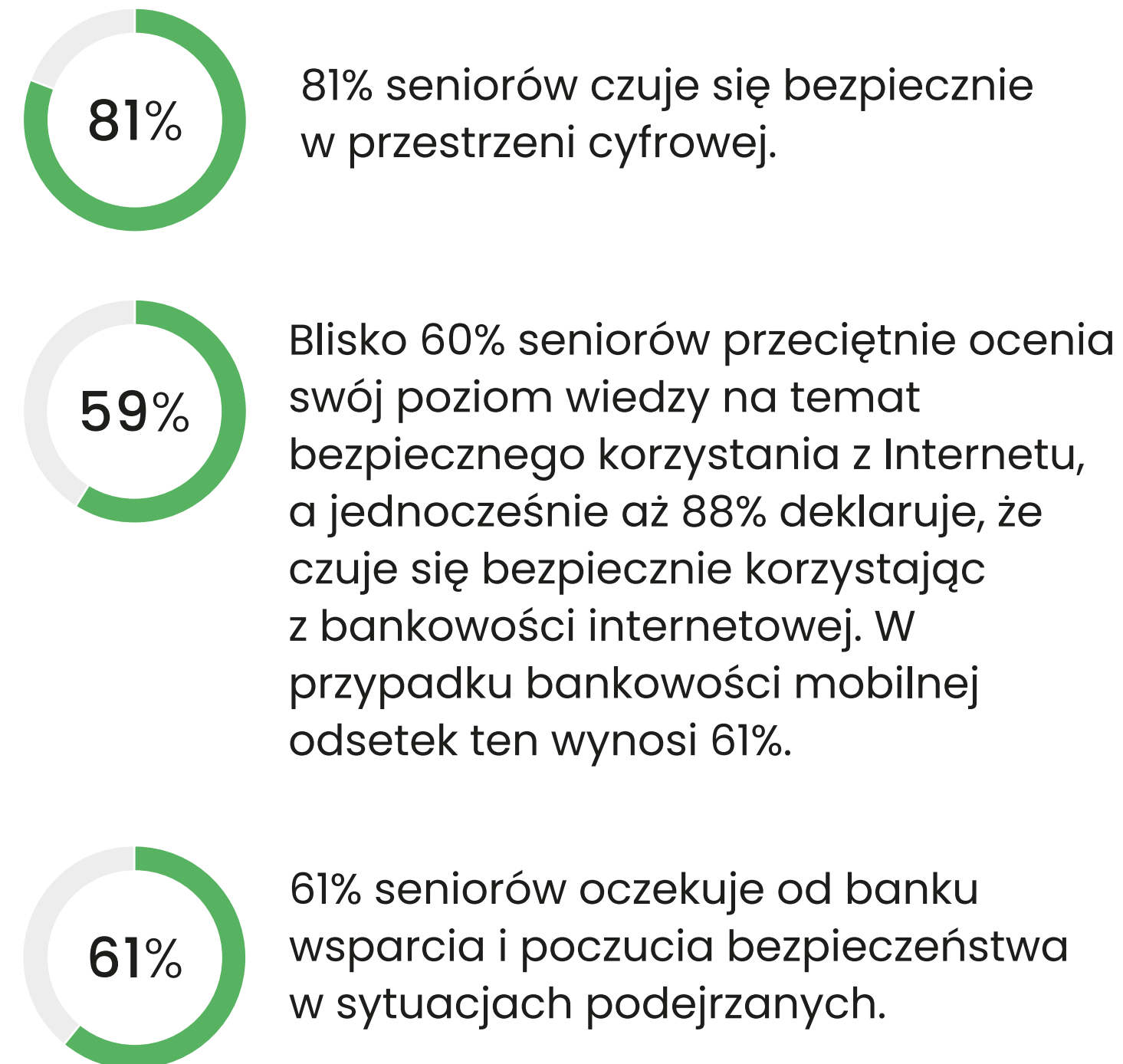
- podstawowe/zawodowe
- średnie
- wyższe

Najważniejsze liczby badania

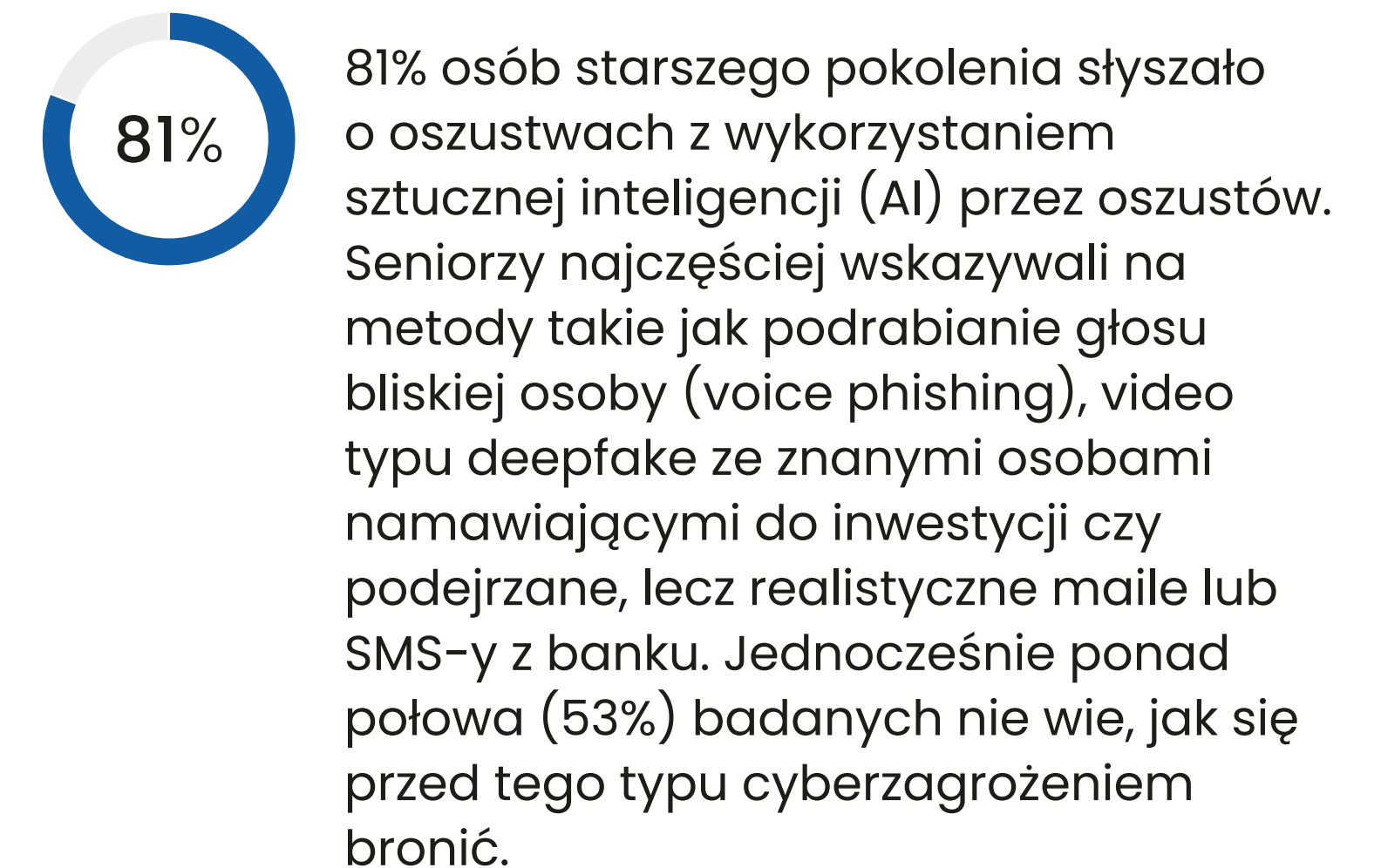
PREFEROWANE METODY PŁATNOŚCI



BEZPIECZEŃSTWO I POTRZEBY SENIORÓW



PODEJŚCIE DO AI



Najważniejsze wnioski

1. Świat cyfrowy to dla seniorów przede wszystkim finanse.
Dla aktywnych internautów w wieku 60+ sieć służy głównie do zarządzania pieniędzmi. Aż 77% badanych wskazuje bankowość jako główny cel korzystania z Internetu (opcja ta wyprzedziła nawet wyszukiwanie informacji). Co ważne, seniorzy są w tym coraz bardziej samodzielni – 77% nie potrzebuje wsparcia innej osoby przy korzystaniu z bankowości elektronicznej.

2. Wyraźny odwrót od gotówki i wzrost zaufania do BLIK-a. Obserwujemy znaczącą zmianę nawyków płatniczych. Jeszcze rok temu gotówkę preferowało 76% seniorów, w 2026 r. ten odsetek spadł do 60%. Seniorzy chętniej sięgają po karty (73%) i coraz odważniej korzystają z BLIK-a (48%), który zyskuje na popularności kosztem tradycyjnego pieniądza.

3. Gwałtownie wzrosła potrzeba zrozumiałej komunikacji ze strony banków, a stosowanie jasnego przekazu w umowach to dziś dla seniorów priorytet – aż 51% badanych oczekuje prostego języka w dokumentach finansowych, co stanowi wzrost aż o 20 p.p. względem 2025 r.

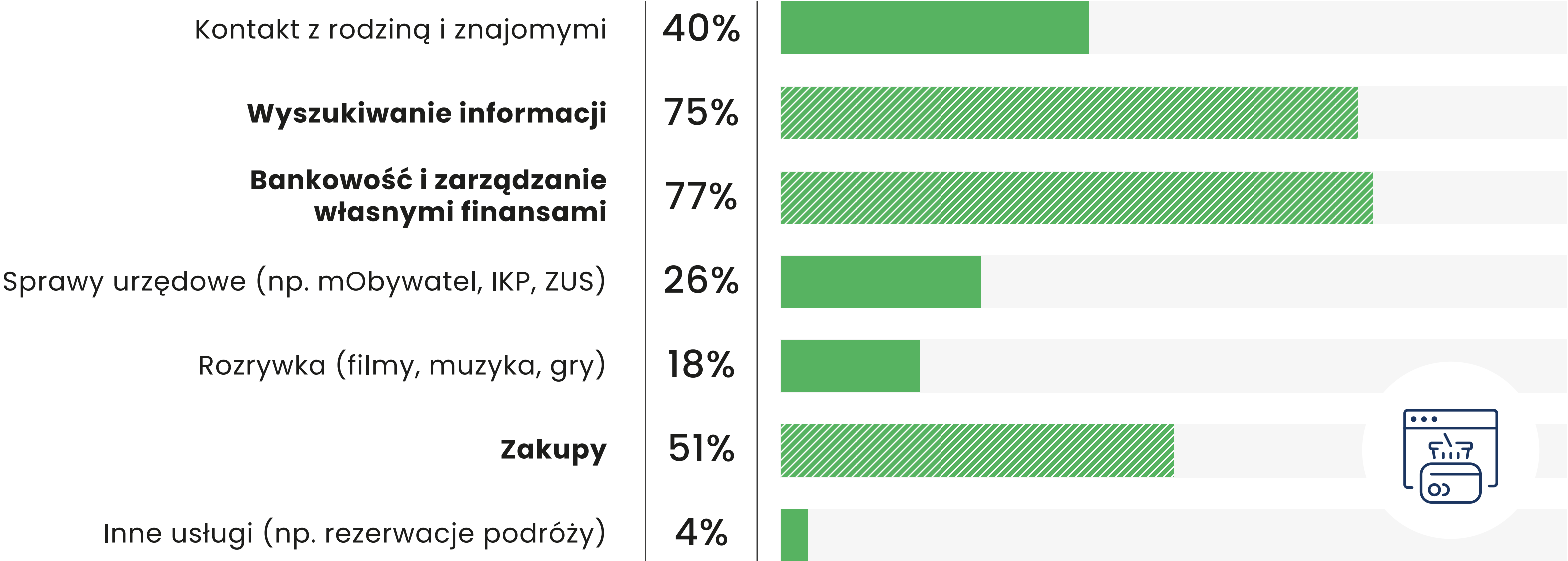
4. Poczucie bezpieczeństwa – Internet tak, smartfon niekoniecznie.
Seniorzy ufają bankowości Internetowej (za pośrednictwem komputera) – tu poczucie bezpieczeństwa wzrosło do 88%. Odwrotny trend widać jednak w bankowości mobilnej – tutaj poczucie bezpieczeństwa spadło z 66% do 61%. Co więcej, co czwarty badany z nie miał w ogóle do czynienia z bankowością mobilną.

5. Seniorzy są świadomi zagrożeń związanych ze sztuczną inteligencją, ale nie wiedzą jak się przed nimi bronić. Skala cyberzagrożeń rośnie – już 39% seniorów spotkało się z próbą oszustwa (wzrost z 31% względem ubiegłego roku). Najnowszym wyzwaniem jest wykorzystanie przez wyłudzaczy sztucznej inteligencji (AI). Choć aż 81% respondentów słyszało o oszustwach z wykorzystaniem AI (deepfake, podrabianie głosu), to jedynie 28% deklaruje, że wie, jak się przed nimi skutecznie chronić.

1. Do jakich celów najczęściej używa Pan(i) Internetu?

Dla współczesnego seniora Internet to przede wszystkim narzędzie do zarządzania domowym budżetem.

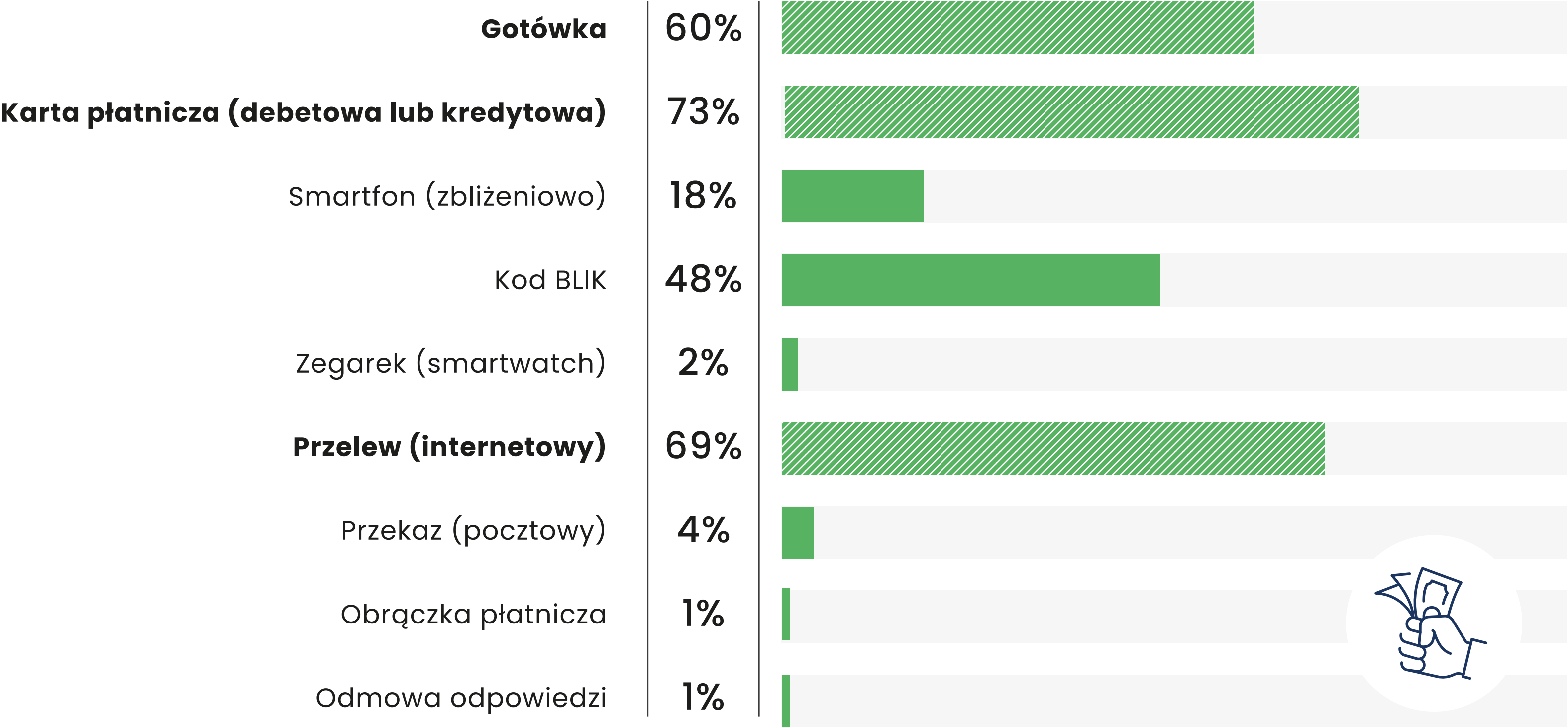
Po raz pierwszy bankowość elektroniczna (77% wskazań) wyprzedziła wyszukiwanie informacji (75%) jako główny cel aktywności w sieci. Zauważalny jest również wysoki odsetek osób robiących zakupy online (co drugi badany), co potwierdza, że Internet stał się dla tej grupy wiekowej miejscem załatwiania konkretnych, codziennych potrzeb, a nie tylko źródłem rozrywki czy komunikacji.



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

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

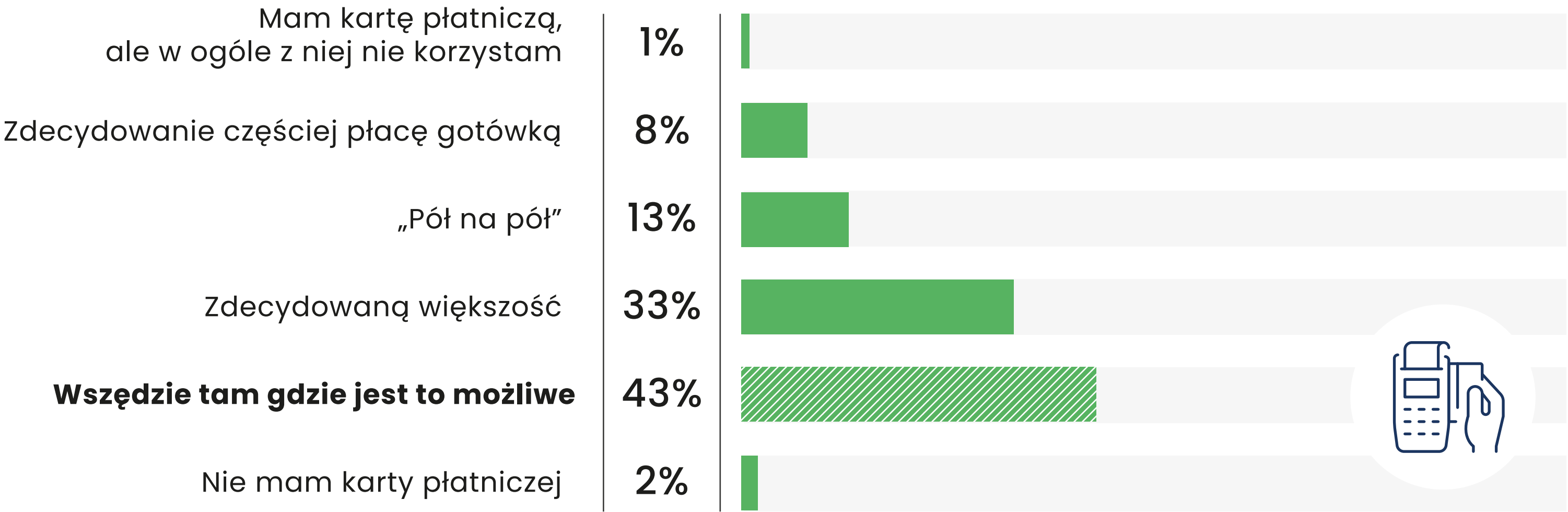
Badani częściej płacą za swoje codzienne zakupy kartami płatniczymi (debetowymi lub kredytowymi) niż gotówką – aż 73% wskazało na płatność za zakupy kartą, zaś gotówką – 60%. Warto zwrócić uwagę na płatności mobilne – coraz popularniejszy staje się BLIK (48%), a nawet 18% seniorów wybiera płacenie zbliżeniowo smartfonem. Urządzenia takie jak smartwatch czy obręczka płatnicza pozostają raczej poza obszarem zainteresowań seniorów.



3. Jaką część swoich zakupów opłaca Pan(i) bezgotówkowo (kartą, telefonem, zegarkiem)?

Zdecydowana większość seniorów (76%) deklaruje, że płaci bezgotówkowo za wszystkie lub większość swoich zakupów.

Najbardziej istotnym trendem jest umocnienie się grupy „entuzjastów cyfrowych”, którzy płacą bezgotówkowo wszędzie tam, gdzie to możliwe – stanowią oni już 43% badanych (wzrost o 4 p.p. rok do roku). Marginalny pozostaje odsetek osób całkowicie wykluczonych z obrotu bezgotówkowego lub posiadających kartę, której w ogóle nie używają (łącznie 3%).

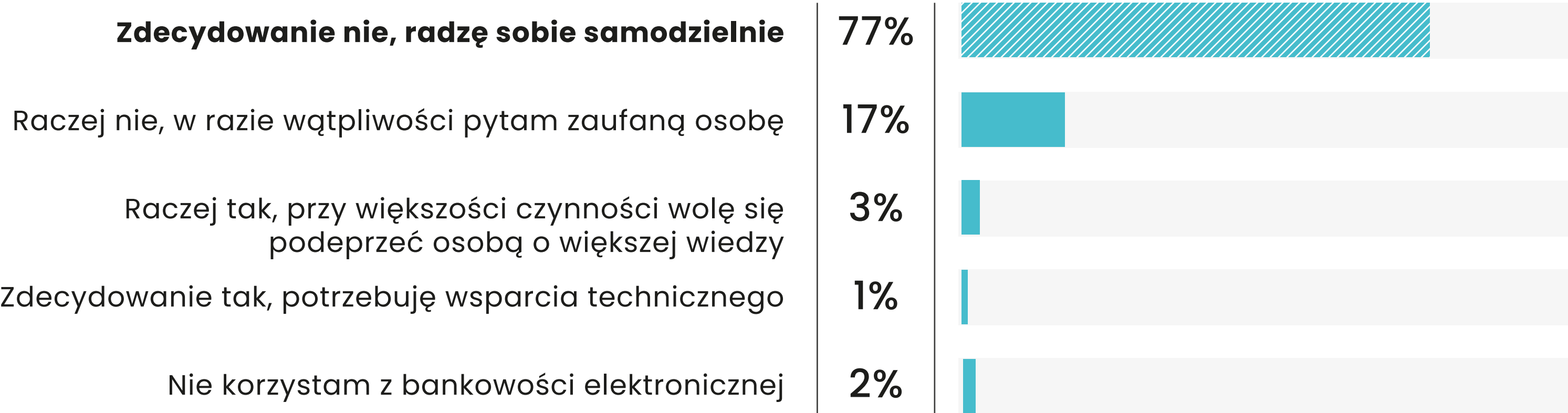


4.

Pytanie: Czy korzystając z bankowości elektronicznej (Internetowej lub mobilnej) potrzebuje Pan(i) wsparcia innej osoby?

Samodzielność seniorów
w cyfrowych finansach utrzymuje
się na bardzo wysokim poziomie.

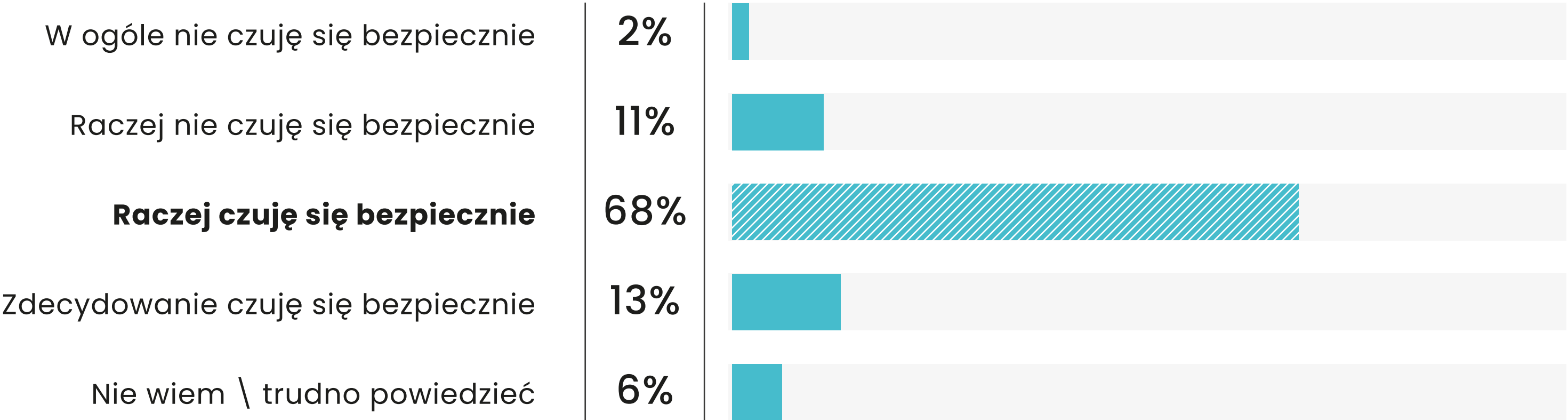
Aż 77% badanych deklaruje, że radzi sobie z bankowością elektroniczną bez żadnej pomocy, a kolejne 17% prosi o wsparcie jedynie w wyjątkowych sytuacjach. Łącznie blisko 95% aktywnych cyfrowo seniorów potrafi obsłużyć swoje finanse samodzielnie lub z niewielką pomocą bliskich. Odsetek osób zupełnie niekorzystających z bankowości elektronicznej w tej grupie wynosi jedynie 2%.



5. Na ile bezpiecznie czuje się Pan(i) w Internecie i przestrzeni cyfrowej np. w mediach społecznościowych czy korzystając z różnych usług?

Ogólne poczucie bezpieczeństwa seniorów w Internecie systematycznie rośnie.

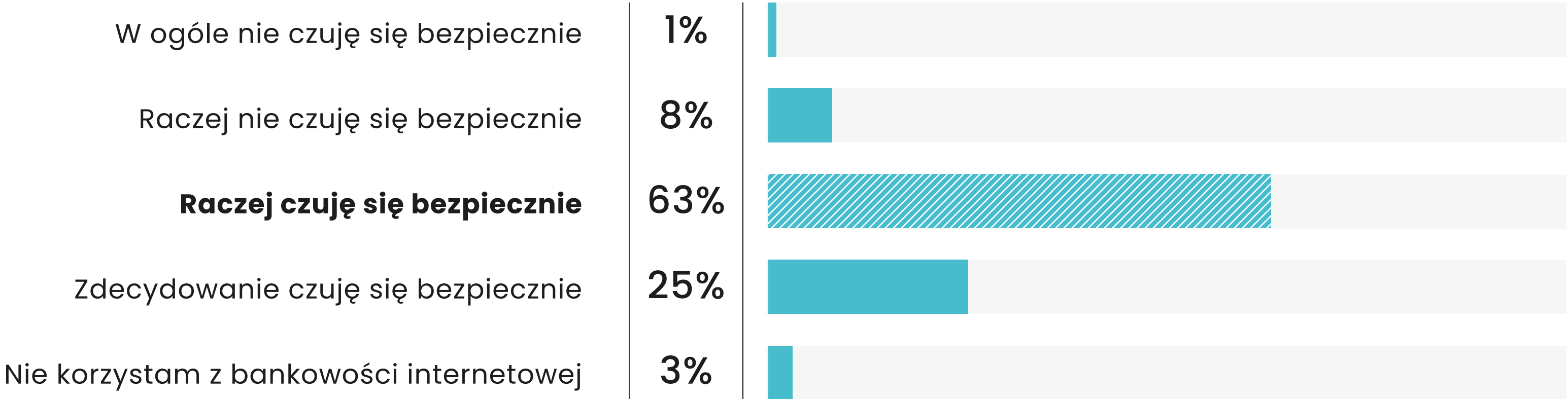
Obecnie aż 81% respondentów czuje się bezpiecznie w przestrzeni cyfrowej, co stanowi wzrost o 4 punkty procentowe względem 2025 roku (77%). Mimo coraz częstszych doniesień o cyberzagrożeniach, seniorzy nabierają pewności w poruszaniu się po sieci, a odsetek osób odczuwających lęk przed korzystaniem z usług cyfrowych pozostaje na relatywnie niskim poziomie.



6. Czy czuje się Pan(i) bezpiecznie korzystając z bankowości Internetowej?

Zaufanie do bankowości Internetowej (dostępnej przez przeglądarkę na komputerze) jest bardzo wysokie i nadal rośnie.

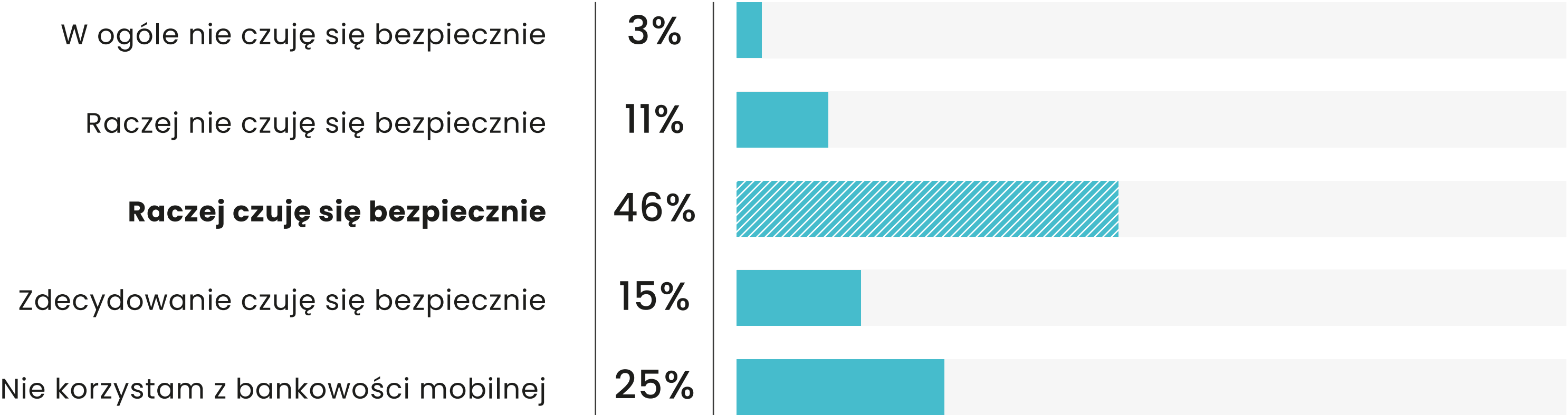
Aż 88% seniorów deklaruje, że czuje się bezpiecznie zarządzając swoimi finansami w ten sposób, co jest wynikiem o 2 p.p. lepszym niż rok temu (86%). Warto zwrócić uwagę na wzrost grupy osób „zdecydowanie” czujących się bezpiecznie (25%), co świadczy o tym, że tradycyjne kanały cyfrowe bankowości są dla seniorów przystępne i godne zaufania.



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

W przeciwieństwie do bankowości Internetowej, kanał mobilny budzi wśród seniorów więcej obaw.

Poczucie bezpieczeństwa w aplikacjach mobilnych spadło z 66% w 2025 roku do 61% obecnie. Dodatkowo, co czwarty badany (25%) deklaruje, że w ogóle nie korzysta z bankowości mobilnej. Te dane wskazują na konieczność intensyfikacji działań edukacyjnych w zakresie zarządzania finansami za pośrednictwem smartfonów, które dla wielu seniorów wciąż wydają się mniej pewne niż tradycyjne komputery.



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

Badanie potwierdza rosnącą aktywność cyberprzestępców celujących w grupę seniorów.

Już 39% ankietowanych przyznaje, że osobiście spotkało się z próbą lub padło ofiarą oszustwa (wzrost z 31% w 2025 r.). Niepokojący jest fakt, że co dziesiąty badany (10%) przyznał się do realnej utraty pieniędzy. Choć spora grupa respondentów wciąż nie miała styczności z takimi procederami, to dynamika wzrostu incydentów o 8 p.p. rok do roku pokazuje, że zagrożenia stają się coraz bardziej powszechne.

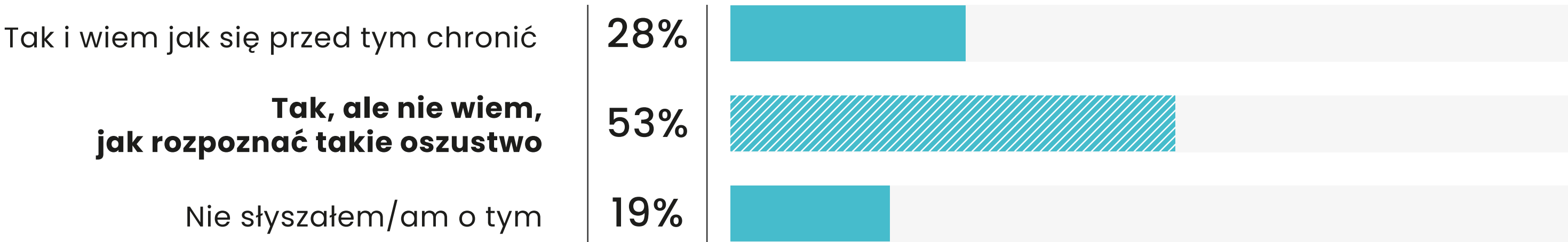


9.

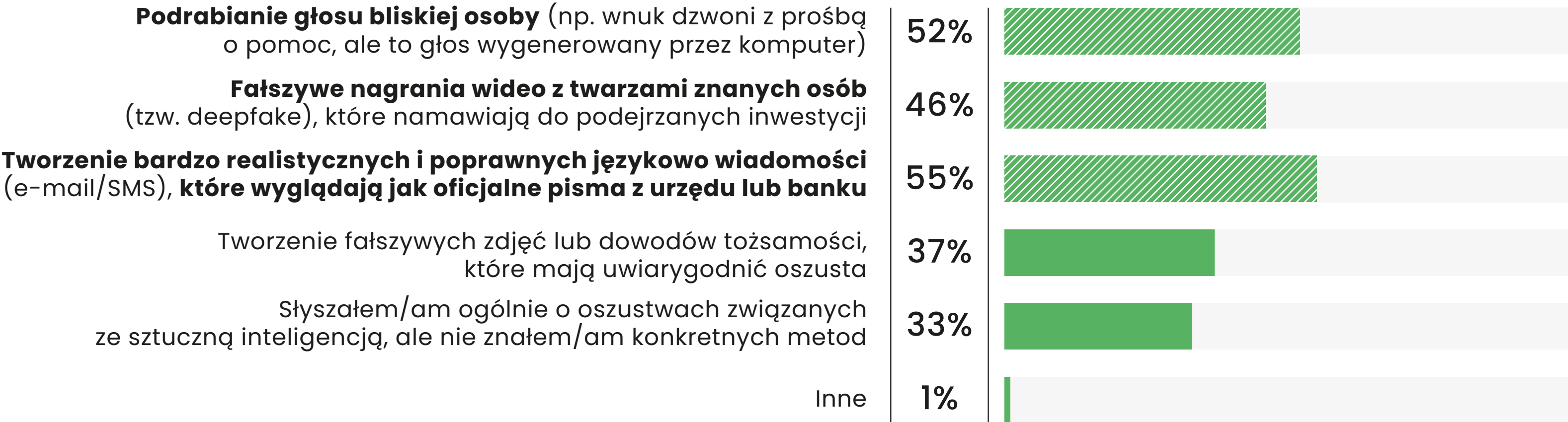
Czy słyszał(a) Pan(i) o wykorzystaniu sztucznej inteligencji (AI) przez oszustów/wyłudzaczy?

Seniorzy są świadomi istnienia zagrożeń związanych ze sztuczną inteligencją (81% słyszało o temacie), jednak tylko 28% deklaruje wiedzę o tym, jak się przed nimi chronić.

Największe obawy i rozpoznawalność budzą bardzo realistyczne wiadomości stylizowane na oficjalną komunikację banku (55%), „manipulacje głosowe”, np. voice phishing (52%), imitujące głos bliskich, a także deepfake’i z udziałem osób publicznych. W dobie rozwoju AI seniorzy stają się grupą szczególnie narażoną na oszustwa wykorzystujące technologie, których nie potrafią jeszcze skutecznie weryfikować.



9a. O jakich metodach wykorzystania sztucznej inteligencji (AI) przez oszustów/wyłudzaczy Pan(i) słyszał(a)?

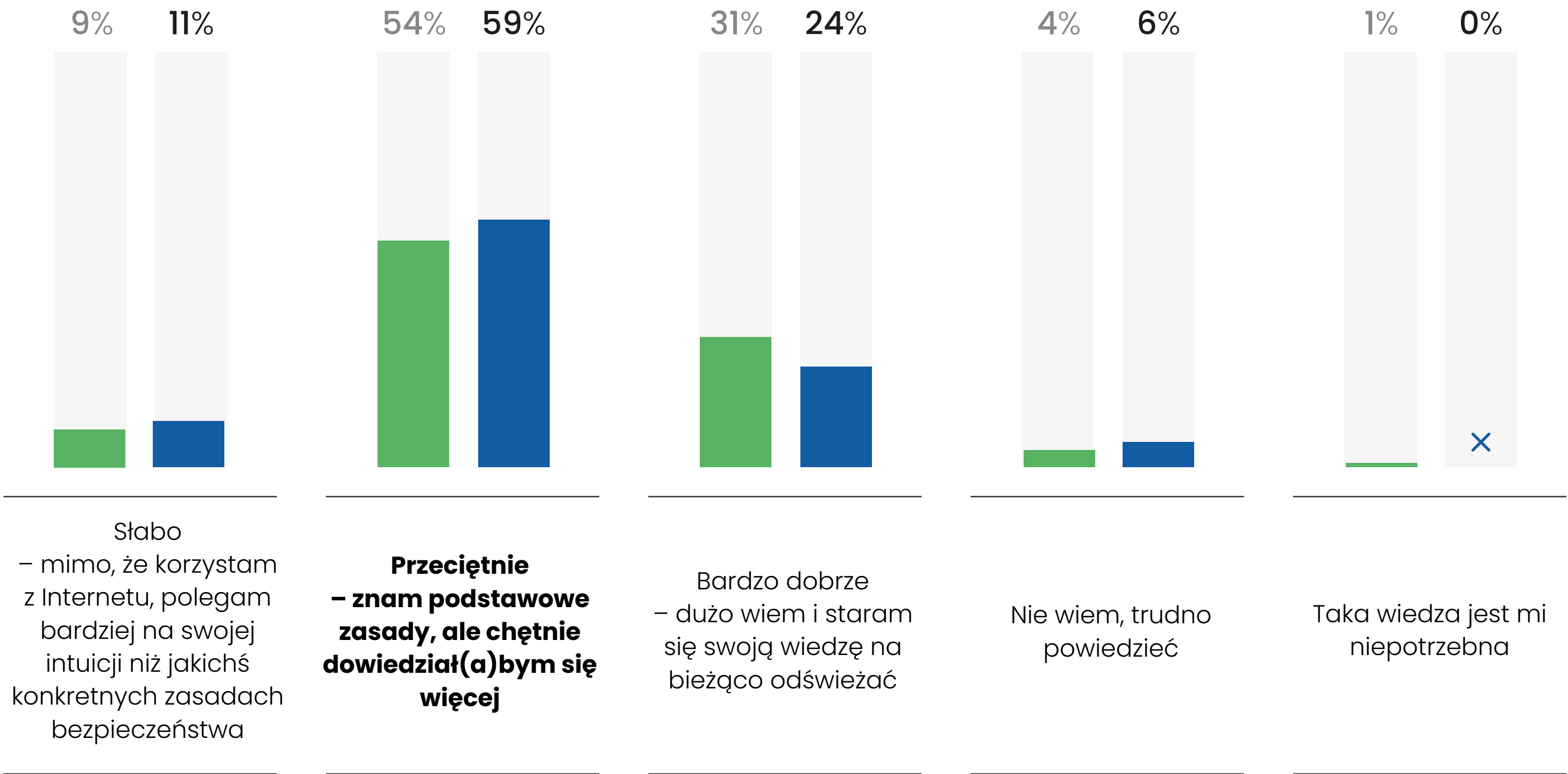


10.

Jak ocenia Pan(i) swój poziom wiedzy na temat bezpiecznego korzystania z Internetu, w tym bankowości elektronicznej?

Choć seniorzy czują się w sieci bezpiecznie, to rzadziej niż rok temu oceniają swoją wiedzę jako „bardzo dobrą” – nastąpił tu spadek z 31% do 24%.

Obecnie dominująca grupa (59%) określa swoje kompetencje jako przeciętne, co sugeruje rosnącą świadomość własnych braków w obliczu szybko zmieniającej się technologii i nowych metod wyłudzeń. Jest to jasny sygnał, że seniorzy czują potrzebę ciągłego doksztalcania się.



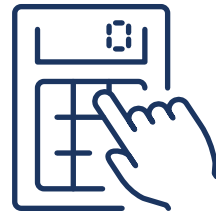
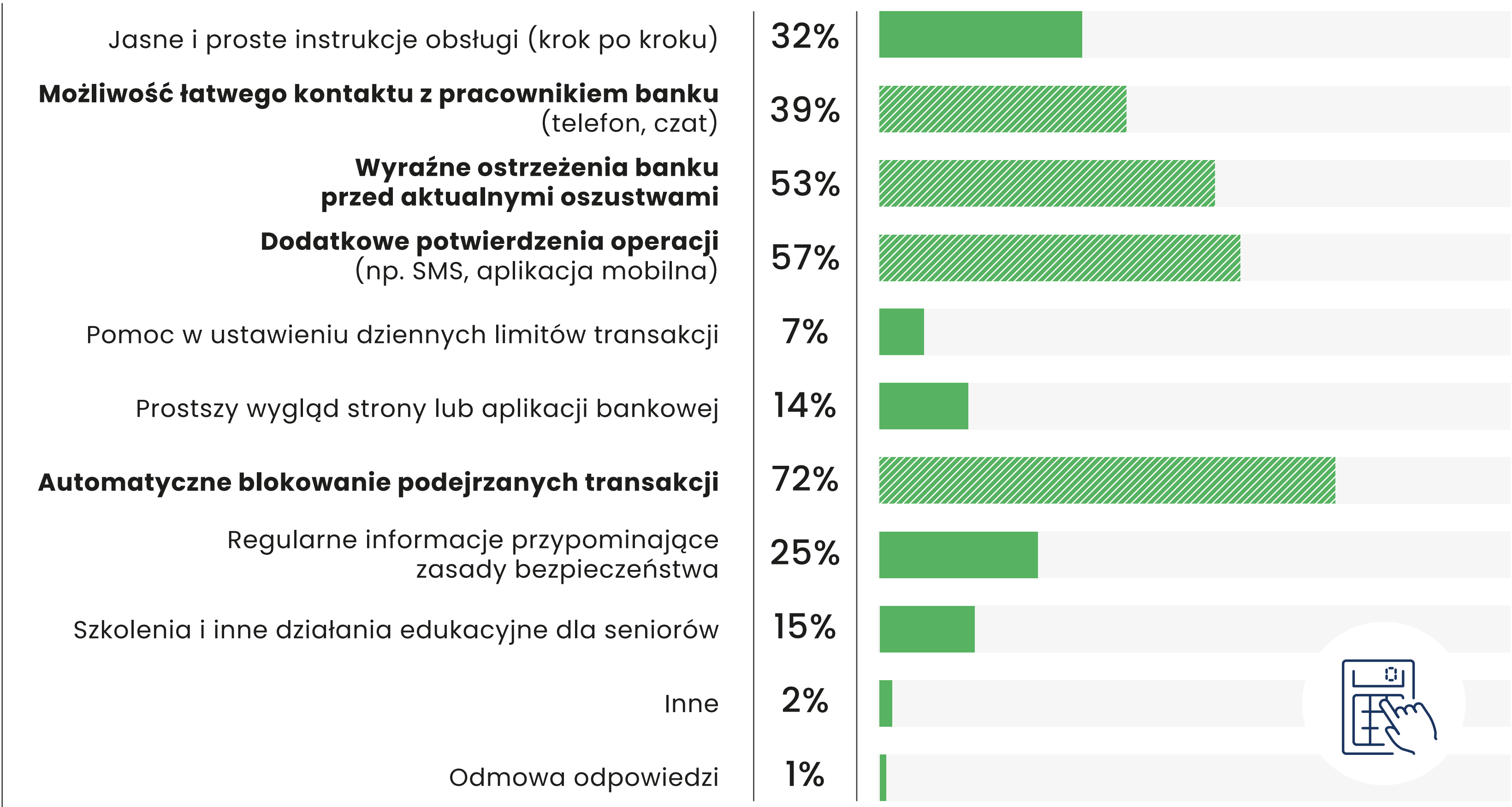
2025

2026

11. Jakie działania najbardziej zwiększyłyby Pan(a/i) poczucie bezpieczeństwa przy korzystaniu z bankowości elektronicznej (za pośrednictwem komputera lub smartfona)?

W walce o bezpieczeństwo seniorzy stawiają na prewencję i wsparcie systemowe ze strony instytucji.

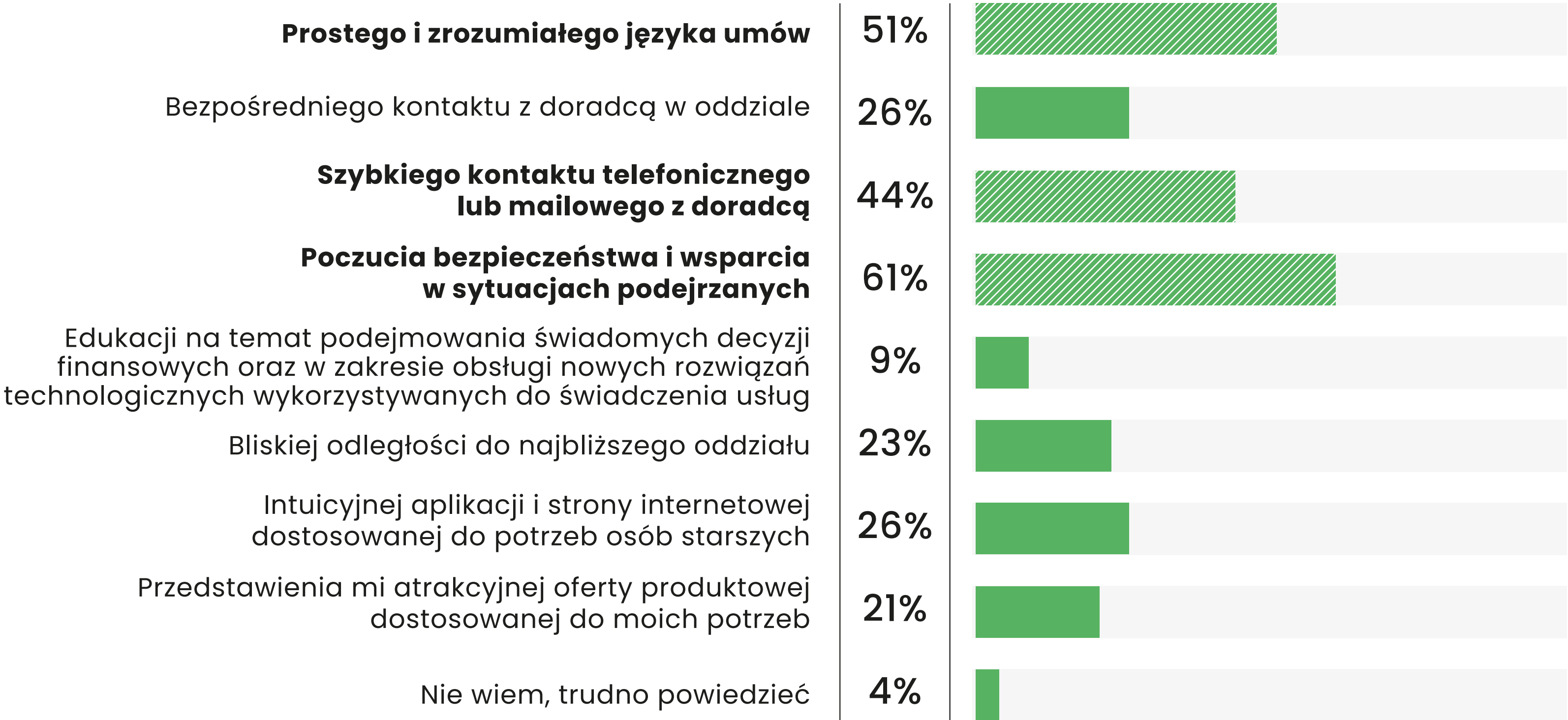
Najbardziej pożądanym rozwiązaniem jest automatyczne blokowanie podejrzanych transakcji (72% wskazań, wzrost o 7 p.p. r/r). Badani cenią sobie również wieloskładnikową weryfikację (57%) oraz informacyjną rolę banku (53% oczekuje wyraźnych ostrzeżeń). Niezmiennie istotny pozostaje szybki kontakt z pracownikiem banku (39%), który dla seniorów jest gwarantem pomocy w sytuacji kryzysowej.



12. Czego najbardziej oczekuje Pana(i) w kontaktach z bankiem?

Główne oczekiwania seniorów wobec banków koncentrują się na bezpieczeństwie (61%) oraz komunikacji pozbawionej barier.

Najbardziej spektakularny wzrost zainteresowania odnotowano w obszarze „prostego języka” umów – z 34% w 2025 r. do aż 51% obecnie. Seniorzy chcą rozumieć produkty, z których korzystają, i mieć pewność szybkiego wsparcia doradcy (44%). Co ciekawe, nowoczesna i intuicyjna aplikacja jest już dla nich równie ważna, co fizyczna obecność pracownika w oddziale (po 26% wskazań).





WIĘCEJ INFORMACJI:

www.wib.org.pl

Strona internetowa Warszawskiego
Instytutu Bankowości

www.cyber.wib.edu.pl

Strona programu „Bezpieczeństwo
w Cyberprzestrzeni”

www.bde.wib.org.pl

Strona programu
„Bankowcy dla Edukacji”

KONTAKT WS. RAPORTU:

Jacek Chlabicz
email: jchlabcz@wib.org.pl

 **WARSZAWSKI
INSTYTUT
BANKOWOŚCI**
