

# Analiza ryzyka płatności

---

Skala oraz charakterystyka oszustw związanych z płatnościami – badanie preferencji użytkowników, percepcji bezpieczeństwa i doświadczeń w zakresie metod płatności.



Warszawa, luty 2026

# Wstęp

- Głównym celem projektu jest poznanie skali oraz charakterystyki oszustw związanych z płatnościami, ze szczególnym uwzględnieniem preferencji dotyczących metod dokonywania transakcji oraz percepcji ich poziomu bezpieczeństwa.
- Uzyskane wyniki posłużą do opracowania przekazów informacyjnych, które będą wspierać budowanie świadomości ryzyka oraz przeciwdziałać oszustwom dokonywanym przy użyciu bezgotówkowych form płatności.
- Realizacja badania została rozłożona na dwa etapy:
  - badanie ilościowe, reprezentatywna próba ubankowionych Polaków, N=800
  - badanie jakościowe, wywiady pogłębione, N=10
- Niniejszy raport stanowi podsumowanie pierwszego i drugiego etapu.

# Struktura raportu

Dla podniesienia czytelności raportu został on podzielony na następujące sekcje:

- Charakterystyka próby
- Główne wnioski z badania
- Preferencje względem form płatności
- Ocena poziomu bezpieczeństwa analizowanych form płatności
- Źródła wiedzy o dostępnych formach płatności
- Oszustwa z wykorzystaniem bezgotówkowych form płatności
- Metody oszustw z wykorzystaniem środków płatności
- Odzyskanie środków utraconych w ramach oszustwa
- Dzielenie się doświadczeniami i wiedzą po oszustwie
- Środki zaradcze
- Rozumienie problemu oszustw przy płatnościach

# Charakterystyka próby

**KOZ  
MIN  
SKI**  
UNIVERSITY



KOZMINSKI  
**BUSINESS HUB**

# Charakterystyka próby – etap 1

- Część ilościowa badania została oparta na reprezentatywnej próbie ubankowionych Polaków w wieku 18 lat i więcej.
- Przez „ubankowienie” rozumie się fakt posiadania lub współposiadania konta bankowego.
- Reprezentatywność próby odnosi się do struktury płci, wieku, wykształcenia i miejsca zamieszkania respondentów.
- Z uwagi na reprezentatywność próby wyniki te można w sposób bezpośredni, bez operacji typu ważenie danych, przekładać na populację.
- Liczba badanych deklarujących, iż doświadczyli jakiegokolwiek formy oszustwa związanego z płatnościami w ciągu ostatnich 12 miesięcy, wynosi  $N = 100$ , co stanowi 12,5% badanej próby.
- Badanie zrealizowano z wykorzystaniem techniki CAWI na łącznej próbie  $N=800$ , w listopadzie 2025 r.

# Charakterystyka próby – etap 2

- Część jakościową stanowiły internetowe wywiady pogłębione przeprowadzone z dziesięcioma osobami, które doświadczyły skutecznej lub przerwanej na czas próby oszustwa związanego z płatnościami.
- Scenariusz wywiadów zakładał poznanie preferencji dotyczących metod płatności i stosowanych form zabezpieczeń, a także zrozumienie przebiegu historii oszustwa oraz jego wpływu na późniejsze zachowania respondentów.
- Szczegółowa lista przypadków oszustw, których doświadczyli badani, została zamieszczona na końcu raportu.
- Badanie jakościowe zrealizowano w styczniu i lutym 2026 r.

# Główne wnioski z badania



# 12,5% badanych padło ofiarą oszustwa, największa część z wykorzystaniem BLIKa

- **12,5% badanych deklaruje, że doświadczyli jakiegokolwiek formy oszustwa związanego z płatnościami w ciągu ostatnich 12 miesięcy**, natomiast 21,1% badanych słyszało o takim oszustwie od bliskich znajomych lub rodziny.
- **Najczęściej wskazywaną** przez respondentów metodą oszustwa z wykorzystaniem bezgotówkowych form płatności są oszustwa z wykorzystaniem BLIKa.
- **Respondenci często kontrastują BLIK z kartami płatniczymi**, opisując zalety i wady obu rozwiązań. BLIK jest postrzegany jako szybki, wygodny i bezpieczny, ale nieodwołalny. W przypadku kart wskazują na większą liczbę czynności przy płatności kartą, ale także na możliwość reklamacji i większą akceptowalność w transakcjach zagranicznych.

# BLIK – wysoka popularność, postrzegany jako bezpieczny, największy udział w oszustwach

- **Wysoka popularność** – BLIK jest jedną z najczęściej wykorzystywanych metod płatności – korzysta z niego 76% badanych. W przypadku zakupów online BLIK jest metodą pierwszego wyboru dla 42% respondentów, a drugiego wyboru dla 24%. Oznacza to, że 2/3 badanych preferuje lub silnie preferuje BLIK przy płatnościach internetowych.
- **Znaczący udział w oszustwach** – BLIK jest najczęściej wskazywaną metodą, przy użyciu której dokonano oszustwa – 32% własnych przypadków oraz 37% zastyszanych przypadków oszustw zostało dokonanych z wykorzystaniem tej metody. Ogółem oszustwa z użyciem BLIKa stanowią 35% wszystkich analizowanych przypadków.
- **Postrzeganie bezpieczeństwa** – BLIK jest oceniany jako bezpieczna forma płatności, szczególnie w kontekście samoobsługowych kas i płatności online. Respondenci podkreślają szybkość, wygodę oraz poczucie kontroli nad transakcją. Wadą BLIKa jest brak możliwości odwołania transakcji oraz brak procedury reklamacyjnej w przypadku nieautoryzowanych operacji.
- **Porównanie z kartami płatniczymi** – BLIK ustępuje kartom płatniczym pod względem liczby użytkowników, ale przewyższa je pod względem popularności w kanale online oraz wartości transakcji. Karty częściej wybierane są przez osoby starsze, podczas gdy BLIK dominuje wśród młodszych.

**KOZ  
MIN  
SKI**  
UNIVERSITY

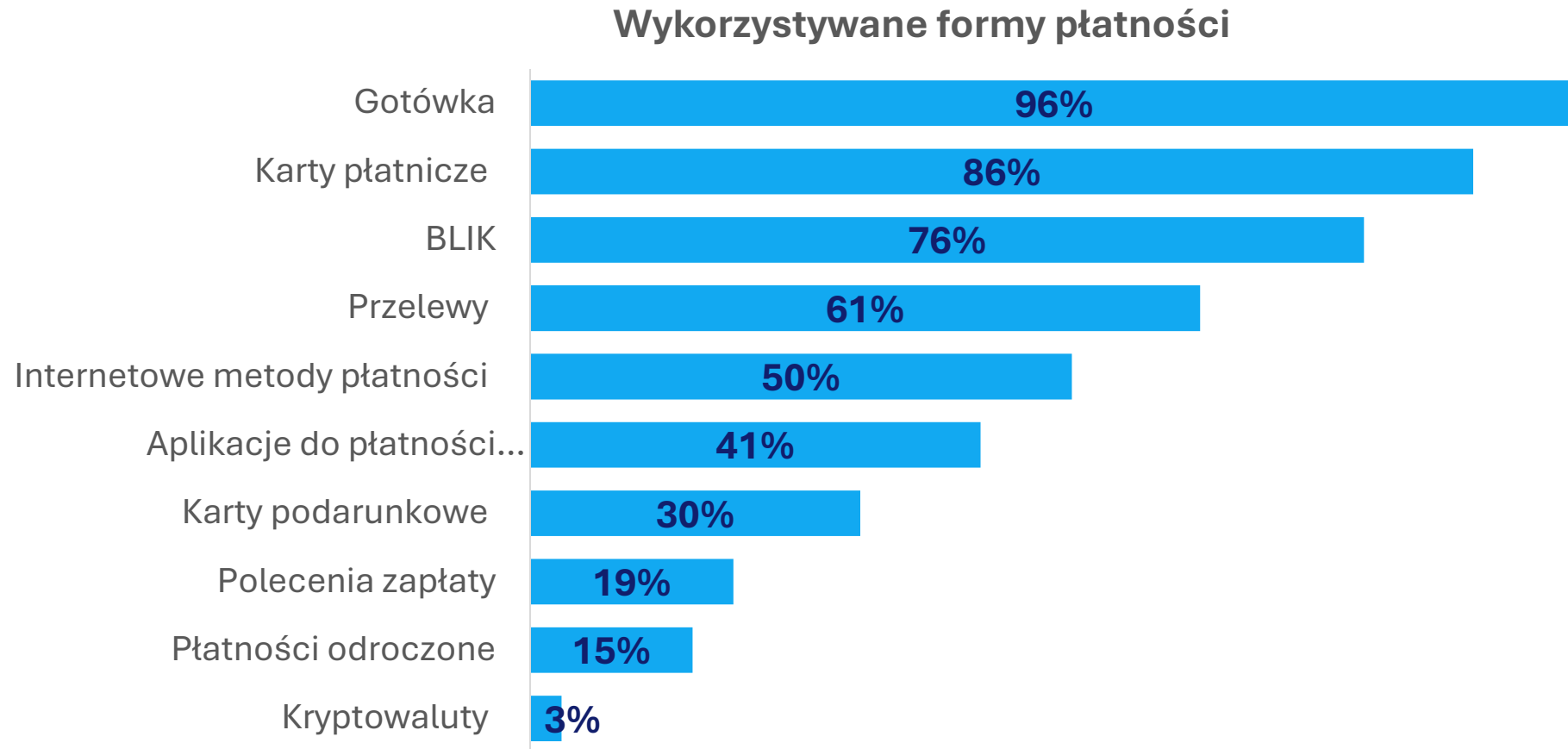
Preferencje względem  
form płatności



KOZMINSKI  
**BUSINESS HUB**

# Preferencje w zakresie form płatności

## Odsetek korzystających z danej metody



Z których z poniższych metod płatności korzystał/a Pan/Pani w okresie ostatnich 12 miesięcy? (możliwych kilka odpowiedzi). N=800

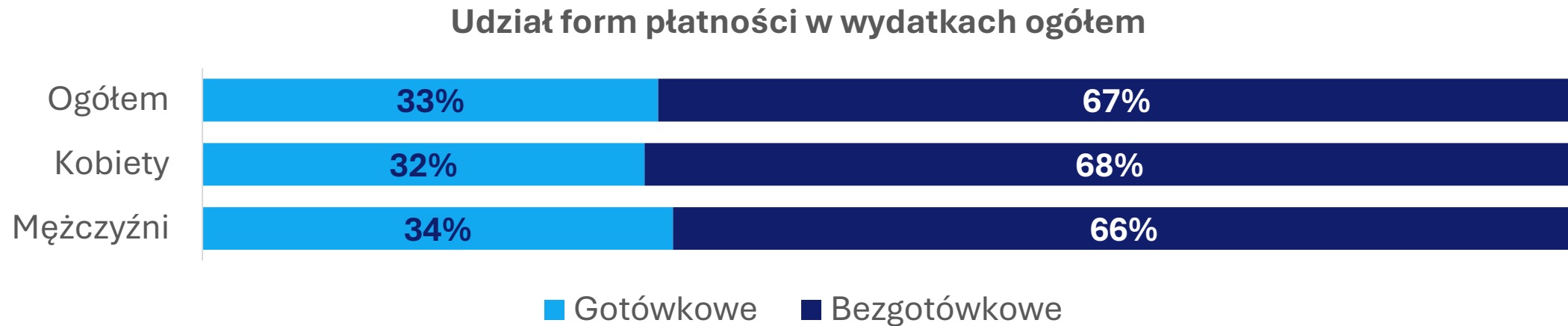
# Metody płatności – sposób zadawania pytania w kwestionariuszu

Dla zachowania precyzyjnego rozumienia poszczególnych opcji odpowiedzi, w pytaniach o formy płatności podawano także przykłady. Na wykresach prezentowane są skrócone wersje opcji odpowiedzi.

**Pytanie 2. Z których z poniższych metod płatności korzystał/a Pan/Pani w okresie ostatnich 12 miesięcy? (możliwych kilka odpowiedzi)**

- Gotówka
- Karty płatnicze (kredytowa/debetowa)
- Aplikacje do płatności mobilnych [np. Google Pay, Apple Pay, Garmin Pay, Fitbit Pay, SkyCash]
- BLIK
- Karty podarunkowe (pre-paid), vouchery lub punkty lojalnościowe
- Przelewy [tj. jednorazowe transfery, które samodzielnie zleca się w różnych kanałach, w tym zlecenie stałe]
- Polecenia zapłaty [tj. płatności automatycznie pobierane z rachunku przez odbiorcę płatności, ale nie zlecenie stałe]
- Internetowe metody płatności [np. PayPal]
- Płatności odroczone
- Kryptowaluty [np. Bitcoin]
- Inne, jakie? \_\_\_\_\_

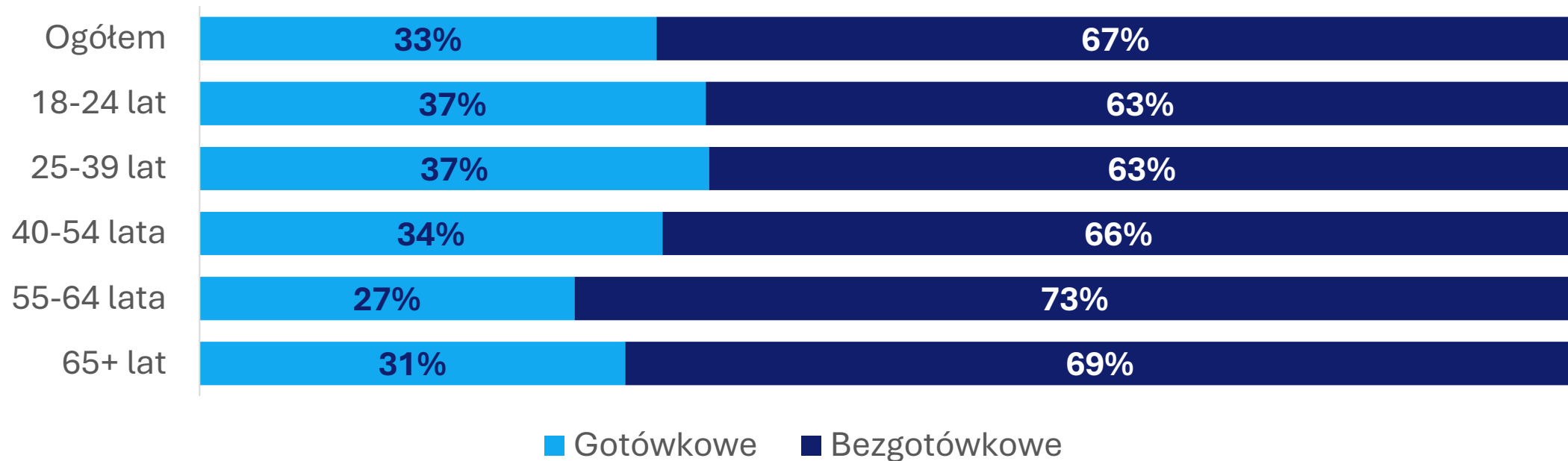
# Kobiety nieznacznie bardziej niż mężczyźni preferują transakcje bezgotówkowe



Proszę oszacować jaką część Pana/i miesięcznych wydatków stanowią wydatki opłacane gotówką oraz opłacane bezgotówkowo. N=800

# Młodszy badani deklarują średnio wyższy udział transakcji gotówkowych niż starsi

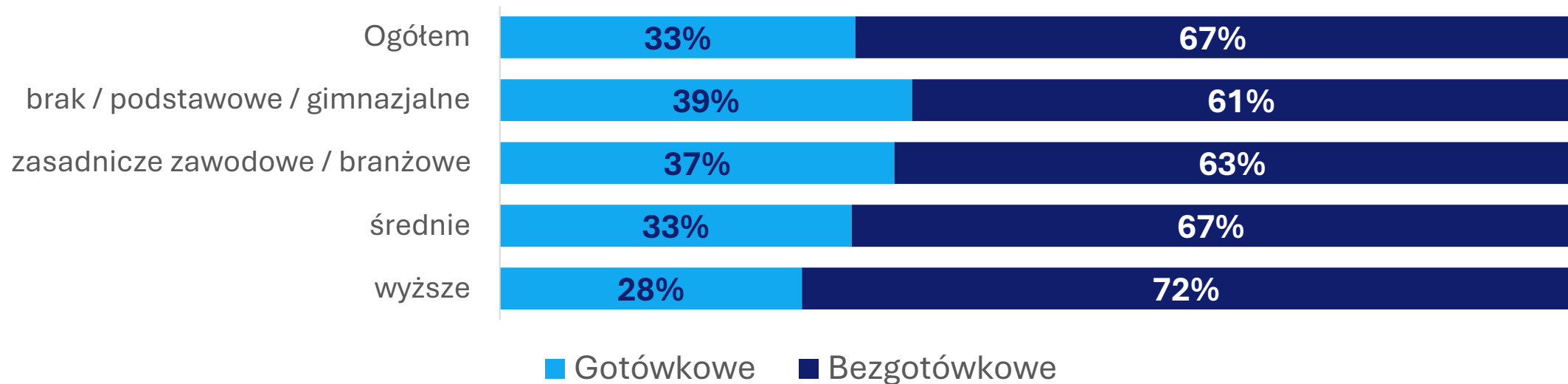
Udział form płatności w wydatkach ogółem



Proszę oszacować jaką część Pana/i miesięcznych wydatków stanowią wydatki opłacane gotówką oraz opłacane bezgotówkowo. N=800

# Wraz ze wzrostem poziomu wykształcenia rośnie udział transakcji bezgotówkowych

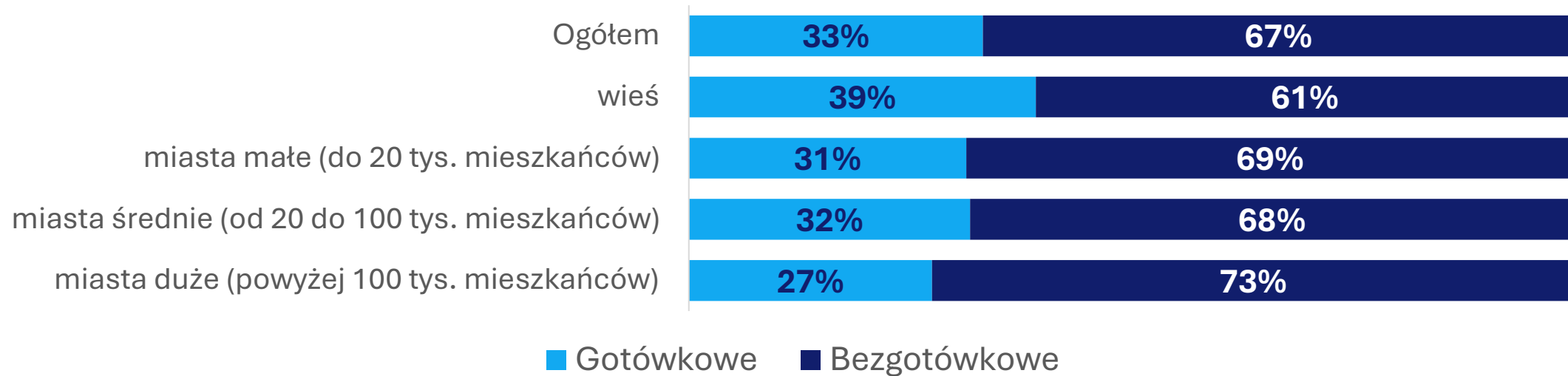
Udział form płatności w wydatkach ogółem



Proszę oszacować jaką część Pana/i miesięcznych wydatków stanowią wydatki opłacane gotówką oraz opłacane bezgotówkowo. N=800

# Wraz ze wzrostem wielkości miejscowości rośnie udział transakcji bezgotówkowych

Udział form płatności w wydatkach ogółem



Proszę oszacować jaką część Pana/i miesięcznych wydatków stanowią wydatki opłacane gotówką oraz opłacane bezgotówkowo. N=800

# Karty płatnicze – powszechność użycia, niska świadomość funkcji

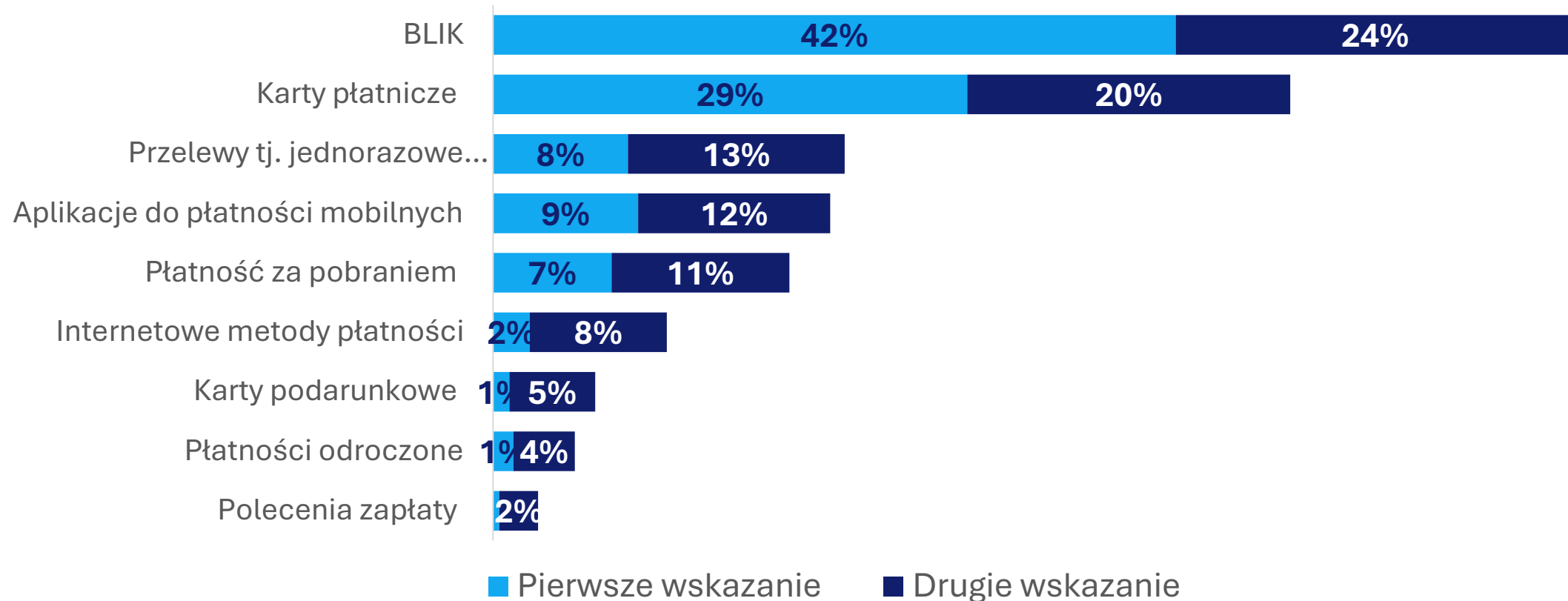
- **Powszechność użycia** – Karty płatnicze są jedną z najczęściej wykorzystywanych metod płatności – korzysta z nich 86% badanych. Częściej wybierane są przez osoby starsze, podczas gdy młodszy użytkownicy preferują BLIK.
- **Znaczący udział w płatnościach online** – Karty płatnicze są drugą najczęściej wybraną metodą płatności przy zakupach online – 29% respondentów wskazuje je jako pierwszy wybór, a 20% jako drugi.
- **Udział w oszustwach** – Karty płatnicze są wykorzystywane w 20% przypadków oszustw własnych oraz 18% przypadków zastraszonych. Stanowią drugą najczęściej wykorzystywaną metodę wśród oszustw płatniczych.
- **Postrzeganie bezpieczeństwa** – Karty płatnicze oceniane są jako dostatecznie lub dobrze zabezpieczone, jednak respondenci wskazują na obawy związane z możliwością przejęcia danych, ryzykiem utraty karty czy skopiowania jej w bankomacie. Wskazywane są także zalety, takie jak możliwość reklamacji (charge back) i szeroka akceptowalność.
- **Czynniki wpływające na wybór** – Wybór kart płatniczych często wynika z promocji i zachęt ze strony banków oraz sklepów, a także z wygody korzystania z kart zapisanych w aplikacjach mobilnych lub portfelach wirtualnych.

# Gotówka ciągle popularna, ale wartość płatności bezgotówkowych sięga 67%

- Gdy pytamy o wykorzystywane metody płatności, najczęściej wskazań otrzymuje gotówka – 96% badanych, następnie karty płatnicze – 86%, oraz BLIK – 76%. Jednak w strukturze wydatków udział gotówki wynosi jedynie 33%, podczas gdy wydatki opłacane bezgotówkowo stanowią 67%.
- W pytaniu z możliwością wskazania więcej niż jednej odpowiedzi badani średnio wskazywali pięć form płatności, z których korzystali w ciągu ostatnich 12 miesięcy.
- Porównanie rozkładu udziału płatności gotówkowych i bezgotówkowych wskazuje na ogólne trendy, takie jak:
  - wyższy udział płatności bezgotówkowych w dużych miastach – 73% w porównaniu do wsi – 61%,
  - wyższy udział płatności bezgotówkowych wśród badanych z wyższym wykształceniem – 72% w porównaniu do osób z wykształceniem podstawowym/gimnazjalnym – 61%.

# BLIK i karty płatnicze definiują płatności online, pozostałe metody mniej popularne

Preferowane metody płatności online



Jaką metodę płatności najczęściej wybiera Pan/Pani podczas zakupów w Internecie? Proszę wskazać pierwszą i drugą najczęściej wybieraną. N=800

# BLIK silnie preferowany przy płatnościach online, karty płatnicze tuż za nim

- W przypadku zakupów online **najsilniej preferowaną metodą płatności jest BLIK**. Dla 42% badanych stanowi on metodę pierwszego wyboru (silna preferencja), a dla 24% – drugiego wyboru. Oznacza to, że **2/3 badanych preferuje lub silnie preferuje BLIK**, co znajduje odzwierciedlenie w jego udziale w oszustwach dokonywanych przy płatnościach.
- Drugą pod względem popularności metodą są karty płatnicze – odpowiednio 29% badanych wskazuje je jako pierwszy wybór, a 20% jako drugi. Oznacza to, że **1/2 badanych preferuje lub silnie preferuje karty płatnicze**. Do pełnego zrozumienia pozycji kart płatniczych należałoby także doliczyć aplikacje mobilne i część internetowych metod płatności. Tutaj jednak, zwłaszcza przy internetowych metodach badani pokazują płynne przejścia między BLIKiem i kartami.
- Kolejne trzy formy płatności mają już zdecydowanie mniej zwolenników – poziom ich wskazań zarówno jako pierwszej, jak i drugiej preferowanej metody oscyluje w okolicach 10%. Są to: przelewy, aplikacje do płatności mobilnych oraz płatność za pobraniem.

# Płacimy tak jak jest nam wygodnie i jak się do tego przyzwyczailiśmy

- Preferencje dotyczące form płatności rzadko wynikają z racjonalnych przesłanek. Respondenci częściej próbują uzasadniać swoje wybory po fakcie, niż przedstawiają je jako rezultat świadomej, pogłębionej analizy. Doświadczenia związane z oszustwami płatniczymi prowadzą raczej do deklarowanej większej ostrożności niż do realnej zmiany preferencji w zakresie stosowanych metod płatności.

„Preferuję kasy samoobsługowe, wtedy płacę BLIKiem, jeśli jest kasjer, to kartą. Ale to jakieś takie przyzwyczajenia, nie wiem, co jest szybciej, ale z tym BLIKiem się tak jakoś zaznajomiłem”.

Niebieską czcionką zaznaczono cytaty z wypowiedzi respondentów w części jakościowej. Zostały one wybrane jako najpełniejszy czy też najbardziej obrazowy reprezentant danego wniosku.

# Im mniej wysiłku i eksponowania numeru karty, tym większa wygoda i bezpieczeństwo

- Preferencje płatnicze są silnie powiązane z miejscem dokonywania zakupów. BLIK zyskuje szczególne znaczenie w przypadku kas samoobsługowych, portali aukcyjnych oraz platform typu marketplace. Wyraźnie zaznacza się również odmienny podział w sytuacji transakcji zagranicznych – wówczas większą rolę odgrywają karty płatnicze, a zwłaszcza Revolut, który zdobywa popularność i jednocześnie nie jest postrzegany jako obciążony typowymi wadami tradycyjnych kart.

„W zakupach online najłatwiejszy i najszybszy jest BLIK. No chyba, że jest to jakiś booking.com czy Allegro, gdzie mam zapisaną kartę, to wtedy szybciej jest kartą. Jakiś czas temu, to było obligatoryjne, że przy rejestracji na platformie trzeba było podać dane karty”.

„Mam tak na Allegro, że karta sama się podstawia, transakcja od razu przechodzi i nic nie muszę robić. Czasami tylko muszę potwierdzić transakcję w aplikacji.”

# Ogólne motywacje w zakresie form płatności

- **Silne przyzwyczajenia** – decyzje dotyczące sposobu płatności często wynikają z rutyny. Respondenci nie potrafią jednoznacznie wskazać racjonalnych powodów swoich wyborów, poza tym, że „tak są przyzwyczajeni”.
- **Brak zainteresowania zmianą** – wielu użytkowników nie poszukuje nowych rozwiązań ani dodatkowych informacji. Wybór formy płatności pozostaje niezmienny, nawet jeśli dostępne są inne opcje.
- **Bańka informacyjna** – respondenci ograniczają się do metod, które znają i stosują na co dzień. W obliczu dynamicznych zmian na rynku płatności pojawia się przekonanie, że „nie da się znać wszystkiego”, co sprzyja pozostawaniu przy dotychczasowych rozwiązaniach.
- **Dostępność środków** – wybór formy płatności jest często determinowany bieżącą sytuacją finansową. Decyzja o formie płatności zależy od tego, czy środki znajdują się na określonym koncie lub czy dostępna jest gotówka.
- **Wpływ sloganów marketingowych** – hasła takie jak „szybkość” i „wygoda” odgrywają istotną rolę w kształtowaniu preferencji. Użytkownicy chętnie powtarzają te określenia jako główne powody wyboru danej metody płatności.

# Uwarunkowania preferencji w zakresie form płatności – wspólne operaty pojęciowe

Podczas definiowania wad i zalet różnych metod płatności badani często posługują się powtarzającymi się, a niekiedy identycznymi określeniami. Najczęściej wskazywane aspekty to:

- **Kontrola wydatków** – możliwość lepszego monitorowania i zarządzania własnymi finansami. Każda z głównych form płatności była wskazywana jako ta, która dla danego respondenta daje najlepszą kontrolę wydatków.
- **Ujawnianie informacji** – obawy związane z koniecznością podawania danych osobowych lub finansowych. Pojawiały się jako wada dla kart i zaleta dla BLIKa.
- **Dwuetapowa weryfikacja** – postrzegana zarówno jako element zwiększający bezpieczeństwo, jak i czynnik wydłużający proces płatności. Respondenci wykazywali bardzo zróżnicowany poziom wiedzy, wskazując na dwuetapową weryfikację jako cechę wyróżniającą dla jednej metody płatności, wskazując brak dwuetapowej weryfikacji jako wadę innych.

# Uwarunkowania preferencji w zakresie form płatności – gotówka

Gotówka, choć najczęściej wskazywana jako preferowana forma płatności, odpowiada jedynie za około 33% wartości wszystkich wydatków – co znajduje potwierdzenie również w innych badaniach, m.in. NBP.

Jej popularność wynika przede wszystkim z:

- poczucia większej kontroli nad wydatkami,
- braku problemów technicznych,
- powszechnej akceptacji (w części jakościowej żaden z respondentów nie wskazał sytuacji, w której nie mógłby zapłacić gotówką).

Szczególnie osoby o niższych dochodach lub uzyskujące środki z różnych źródeł częściej wybierają gotówkę, traktując ją jako narzędzie lepszego zarządzania skalą wydatków.

Wśród wskazywanych wad pojawiały się głównie kwestie związane z koniecznością posługiwania się „drobniakami”. Co istotne, w badaniach jakościowych nie odnotowano obaw ani problemów związanych z dostępem do bankomatów czy wypłatą gotówki z konta.

# Pozycjonowanie kart płatniczych względem BLIK w płatnościach online

Choć karty płatnicze są częściej wskazywane jako forma użycia niż BLIK, to w badaniu preferencji ustępują mu zarówno pod względem popularności, jak i wartości transakcji. Analiza obu metod powinna być prowadzona w zestawieniu ze sobą, ponieważ sami respondenci w części jakościowej często kontrastowali te rozwiązania, opisując jedno poprzez odniesienie do drugiego.

	<b>KARTY PŁATNICZE</b>	<b>BLIK</b>
Odsetek używających	86%	76%
Preferencje w kanale online	+	++
Udział w płatnościach	+	++
Ocena bezpieczeństwa	dostateczna/dobra	dobra/bardzo dobra
Udział w oszustwach	średni	wysoki

# Uwarunkowania preferencji w zakresie form płatności – karty płatnicze

- **Promocje i zachęty** – korzystanie z kart często jest wspierane lub wręcz wymuszane przez promocje sklepów, operatorów kart czy banków, które oferują darmowe konta osobiste pod warunkiem wykonania określonej liczby transakcji kartą.

„Z kart korzystam jak są dodatkowe promocje czy konkursy z nimi związane”.

„Z karty korzystam kilka razy w miesiącu, bo dzięki temu mam rachunek za darmo”.

- **Forma fizyczna vs. mobilna** – respondenci rozróżniają tradycyjne karty od kart zapisanych w telefonie. Wskazywano również na rolę pośredników (PayPal, SkyCash, Allegro), którzy postrzegani są jako dodatkowe zabezpieczenie płatności. Jednocześnie pojawia się obawa, że każdorazowe podanie numeru karty wiąże się z ryzykiem przejęcia danych.

„Kartę nam zapisaną na swoim koncie na booking.com. Tam zawsze płacę kartą”.

# Uwarunkowania preferencji w zakresie form płatności – karty płatnicze

- **Koszty transakcji** – w przeciwieństwie do BLIKa postrzeganego jako bezkosztowy, karty bywają kojarzone z dodatkowymi opłatami (np. Przelewy24, Autopay). **Wśród badanych utrzymywało się przekonanie, że transakcje kartą są obciążone prowizją po stronie kupującego.** Badani nie byli w stanie jednoznacznie wskazać takich miejsc, z odpowiedzi wynikało, że może chodzić o opłacanie rachunków online.

„Nie po to kupuję w Internecie, żeby do tego dopłacać, a są takie platformy, chyba Przelewy24, gdzie trzeba jeszcze zapłacić prowizję, kiedy płaci się kartą”.

- **Zakupy zagraniczne** – Revolut oraz karty walutowe wskazywane były jako najlepsze rozwiązanie przy płatnościach na zagranicznych platformach, w tym chińskich. Popularność zyskują także karty wirtualne i rozwiązania ze zmiennym kodem CVV.

# Uwarunkowania preferencji w zakresie form płatności – karty płatnicze

- **Integracja z aplikacjami** – karty zyskują na znaczeniu, gdy są wpięte w aplikacje lub portfele wirtualne, co zwiększa wygodę korzystania.

„W Internecie to BLIK, ale mam też wirtualną kartę dedykowaną do zakupów online. BLIK, bo nie muszę tam przechodzić i podawać danych karty, jeśli robię to w telefonie, to odcisk palca i już mam ten kod. Karta wymaga większej liczby operacji (czynności). Kartą płacę przez PayPal, gdzie te dane karty mam już zapisane, u takiego, nazwijmy go *pośrednikiem*”.

- **Bezpieczeństwo i weryfikacja** – wskazywano na brak natychmiastowego potwierdzenia transakcji oraz niską świadomość dwuetapowej autoryzacji.

„Z BLIKa wpłata wpływa natychmiast i to przyspiesza cały proces zakupowy, mogę mieć produkt szybciej”.

# Uwarunkowania preferencji w zakresie form płatności – BLIK

- BLIK ma **zdecydowanie pozytywny** wizerunek wśród wszystkich badanych, nawet jeśli nie jest wskazywany jako pierwsza preferowana forma płatności.
- W wywiadach jakościowych był konsekwentnie wymieniany jako **jedna z głównych i najchętniej stosowanych** metod płatności.
- Zalety BLIKa często podkreślano w kontrze do wad innych form płatności, zwłaszcza kart (np. ryzyko nieautoryzowanego użycia).
- Postrzegany jako **narzędzie dające pełną kontrolę** nad procesem płatności, szczególnie w kasach samoobsługowych.

„Banki preferują płatności BLIKiem, są wtedy dodatkowe benefity, punkty lojalnościowe”.

„Automatycznie podstawił mi się BLIK, to zapłaciłem BLIKiem. To jest tak, że BLIK jest zaznaczony, więc przechodzę dalej”.

„Preferuję kasy samoobsługowe, wtedy płacę BLIKiem, jeśli jest kasjer, to kartą. Ale to jakieś takie przyzwyczajenia, nie wiem, co jest szybciej, ale z tym BLIKiem się tak jakoś zaznajomiłem.

# Uwarunkowania preferencji w zakresie form płatności – BLIK

- Wysoka szybkość transakcji – zarówno w sklepach tradycyjnych, jak i w e-commerce – sprzyja ujednoczeniu metod płatności w różnych kanałach.
- Popularność BLIKa rozszerza się także na mniej formalne miejsca handlu, takie jak bazyry czy giełdy staroci.

„Pamiętam moją pierwszą płatność BLIKiem na pchlim targu, kupowałem kurtkę, nie miałem gotówki, nie wiedziałem jak, ale zobaczyłem, że to działa, facet od razu dostał pieniądze, ja kurtkę i to było bardzo przekonujące, to było wręcz jak zapłacenie gotówką”.

- Poczucie bezpieczeństwa wzmacnia fakt, że kod BLIK nie jest ujawniany osobom trzecim, w przeciwieństwie do numeru karty.

# Uwarunkowania preferencji w zakresie form płatności – Karty płatnicze vs BLIK

	<b>KARTY PŁATNICZE</b>	<b>BLIK</b>
<b>ZALETY</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Wskazane do większych transakcji</li><li>• Zakupy zagraniczne</li><li>• Zapisane w ramach kont takich jak Allegro, booking.com</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Szybkość</li><li>• Wygoda</li><li>• Bezpieczeństwo</li></ul>
<b>WADY</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Oczekiwanie na kartę fizyczną</li><li>• Ryzyko utraty karty (fizycznie)</li><li>• Ryzyko zeskanowania karty w bankomacie</li><li>• Ryzyko, że sklep internetowy nie zabezpieczy danych karty</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Nie można odwołać BLIKa</li><li>• Brak możliwości złożenia reklamacji</li></ul>

# Uwarunkowania preferencji w zakresie form płatności – przelewy

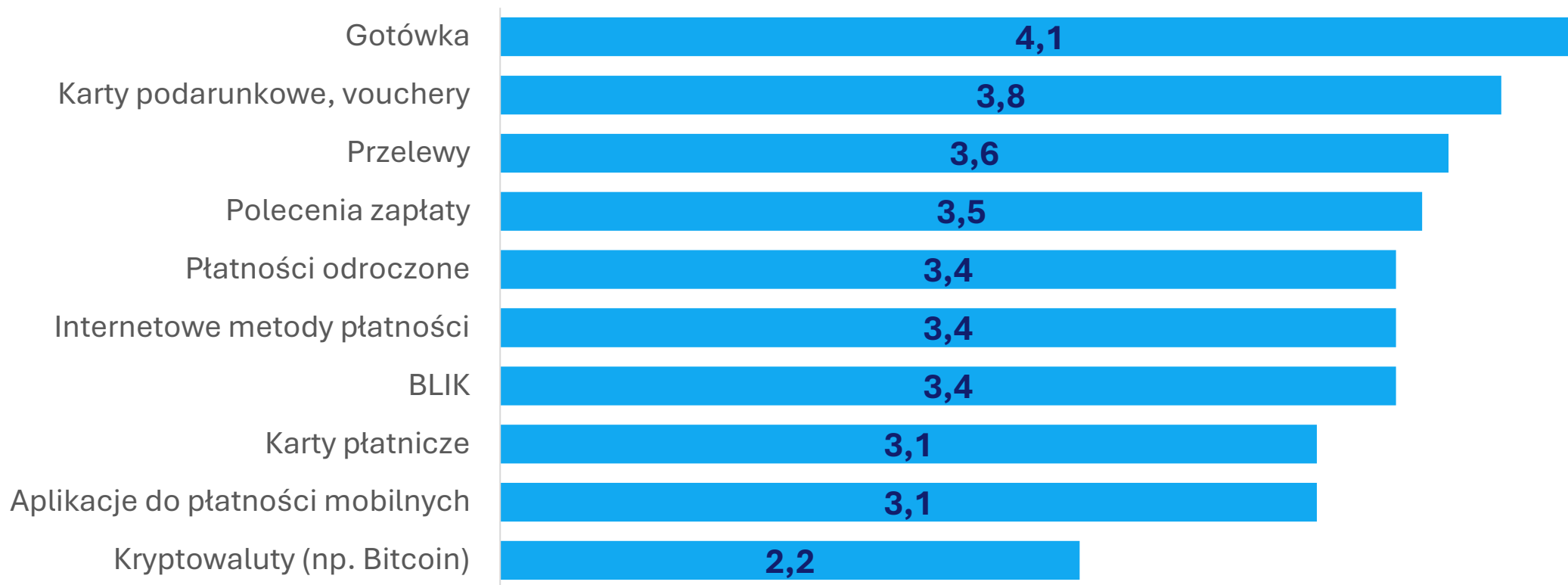
- Przelewy są obecnie wykorzystywane istotnie rzadziej – korzysta z nich 66% badanych.
- Stanowią raczej **uzupełniającą metodę płatności**, a nie główną formę.
- W części jakościowej badania nie były wskazywane jako preferowane.
- Najczęściej używane są **do opłacania rachunków**.
- Choć nie zostało to wyrażone wprost, przelewy pełnią funkcję sposobu na ominięcie dodatkowych opłat pobieranych przez serwisy do obsługi płatności rachunków (np. operatorów telefonii komórkowej).

# Ocena poziomu bezpieczeństwa analizowanych form płatności



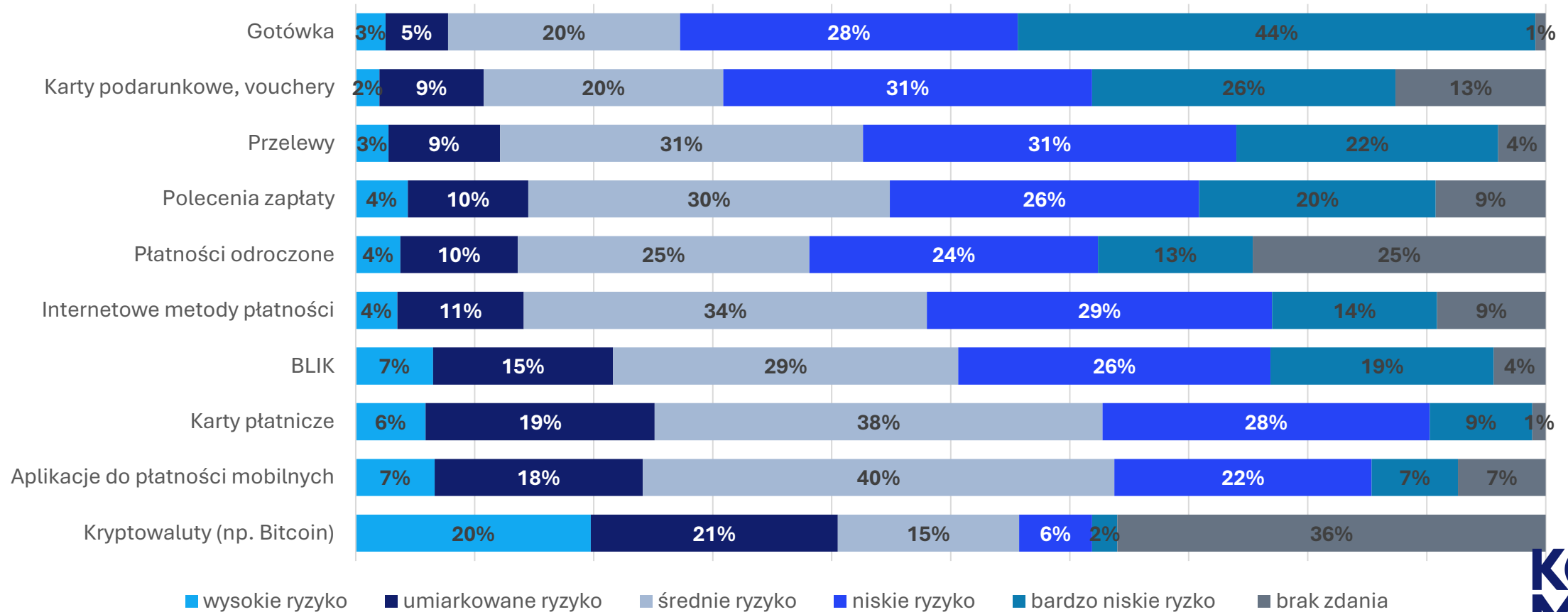
# Gotówka daje największe poczucie bezpieczeństwa

## Ocena poziomu bezpieczeństwa metod płatności – średnia



Proszę ocenić z własnej perspektywy poniższe metody płatności pod względem **ryzyka wystąpienia oszustwa**. Proszę zaznaczyć ocenę na skali od 1 do 5 gdzie 1 oznacza metodę z wysokim poziomem ryzyka a 5 oznacza bardzo bezpieczną metodę. N=800

# Limit/stan posiadania danego środka płatności silnie wpływa na ocenę jego ryzyka



Proszę ocenić z własnej perspektywy poniższe metody płatności pod względem **ryzyka wystąpienia oszustwa**. Proszę zaznaczyć ocenę na skali od 1 do 5 gdzie 1 oznacza metodę z wysokim poziomem ryzyka a 5 oznacza bardzo bezpieczną metodę. N=800

# Wykorzystywane formy płatności a ocena poziomu bezpieczeństwa



# Ocena ryzyka/bezpieczeństwa dostępnych form

- **Gotówka jest postrzegana jako najbezpieczniejsza** forma płatności w kontekście oszustw. Pytanie nie odnosiło się do potencjalnych kradzieży.
- Najbardziej ryzykowną, a jednocześnie najmniej znaną formą płatności są kryptowaluty.
- Respondenci wyraźnie wskazywali i bezgotówkowe formy płatności szybko się rozwijają i zwłaszcza starszym respondentom trudno jest nadążyć za nowinkami. W swoich zainteresowaniach starają się skupić na jednej lub maksymalnie dwóch preferowanych metodach.

„Jak to banki zabezpieczają, to ja tylko się domyślam”

# Ocena ryzyka/bezpieczeństwa dostępnych form – podejście jakościowe

Wątek bezpieczeństwa różnych form płatności ujawniał liczne wewnętrzne sprzeczności w sposobie myślenia respondentów.

- **Definicja bezpieczeństwa** – badani różnie rozumieli, czym jest bezpieczeństwo środka płatniczego. Część odnosiła je do samej technologii, inni do odpowiedzialności użytkownika, a jeszcze inni do działań oszustów.
- **Dwuetapowa weryfikacja** – postrzegana była fragmentarycznie, jako element charakterystyczny tylko dla wybranych metod płatności, z których respondenci korzystają na co dzień.
- **Limity transakcyjne** – świadomość możliwości ich ustalania była obecna, jednak nie traktowano ich jako realnego zabezpieczenia technicznego. Jednocześnie w narracjach dotyczących oszustw pojawiało się przekonanie, że skutkiem jest zawsze całkowite „wyczyszczenie konta”.

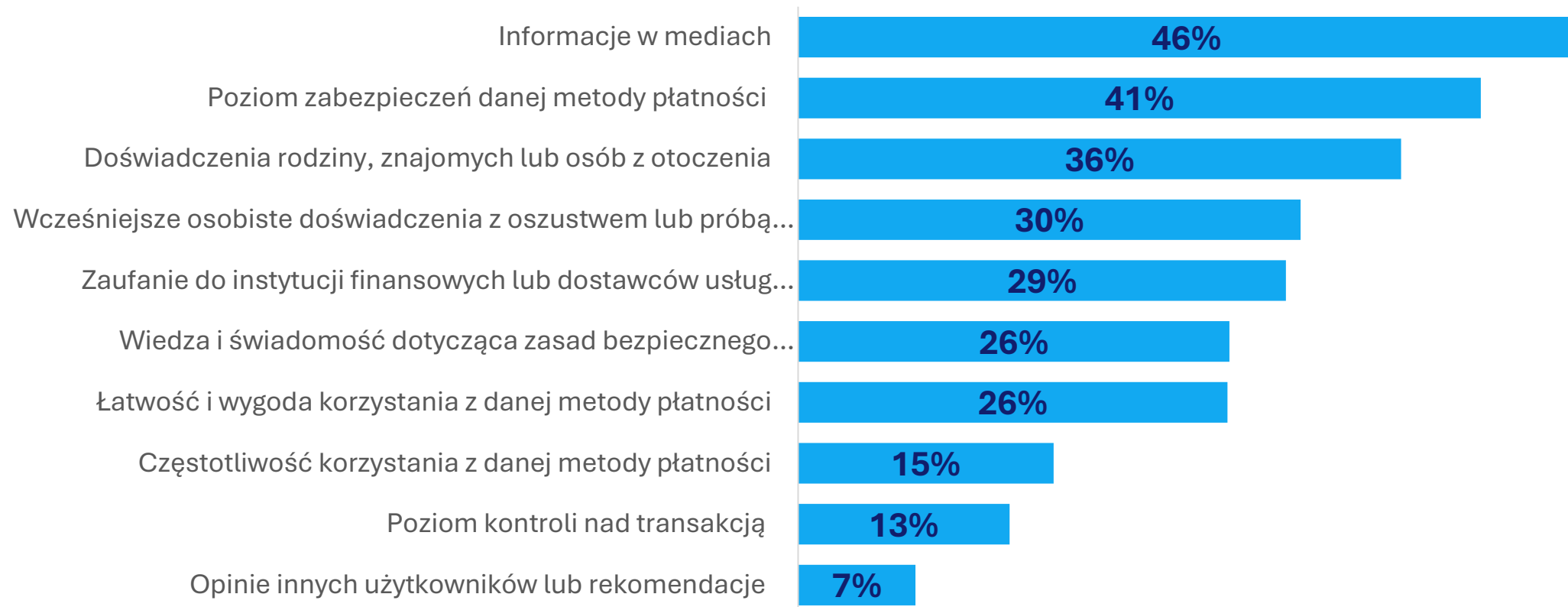
Źródła wiedzy  
o dostępnych formach  
płatności

**KOZ  
MIN  
SKI**  
UNIVERSITY



# Media kluczowe dla formowania oceny bezpieczeństwa i ryzyka

## Wskazanie jako istotne



# Uwarunkowania oceny poziomu ryzyka

- Wśród czynników wpływających na ocenę poziomu ryzyka poszczególnych metod płatności wyraźnie wyróżniają się informacje podawane w mediach (wskazane przez 46% badanych) oraz **poziom zabezpieczeń – 41%**. Należy tutaj podkreślić, że chodzi o informacje w oficjalnych mediach, nie opinie/komentarze internautów.
- W kolejnej grupie znajdują się doświadczenia rodziny (36%) oraz własne (30%), natomiast opinie innych użytkowników czy rekomendacje, np. w Internecie, są wskazywane zaledwie przez 7% badanych – najmniej spośród analizowanych czynników.
- Wiedza i świadomość dotycząca zasad bezpiecznego korzystania z płatności jest wskazywana jedynie przez 26% badanych, co kontrastuje ze wspomnianym już poziomem zabezpieczeń (46%).
- Niskie wskazania dla łatwości dokonywania transakcji (26%) wraz z wymienionymi powyżej czynnikami sugerują, że badani chcą postrzegać siebie jako osoby racjonalne, dokonujące świadomych wyborów.

# Uwarunkowania oceny poziomu ryzyka – podejście jakościowe

- Wśród ogólnych kwestii pojawia się przekonanie o ogólnej staranności banków, weryfikacji osób, które zakładają konta monitorowaniu podejrzanych transakcji.
- Poza samymi metodami płatności respondenci wskazują na szerszy kontekst, na podmioty, którym konsumenci przekazują dane swoich kart.

„Karta daje poczucie większego ryzyka, musimy się zastanowić, na ile ten ktoś komu podajemy te dane gwarantuje ich bezpieczeństwo”.

„Karta ma ważności 5 lat, to można zapomnieć gdzie i komu podało się jej dane”.

# Najlepiej zabezpieczone karty są gorzej oceniane pod względem bezpieczeństwa

- Karty płatnicze – zabezpieczenia kart wymienione przez badanych w części jakościowej:
  - PIN dla transakcji powyżej określonej kwoty,
  - Losowe wymuszanie numeru PIN nawet dla płatności zbliżeniowych,
  - Możliwość wyłączenia płatności zbliżeniowych w ustawieniach karty,
  - Limity transakcji (liczba transakcji na dany dzień, kwota transakcji, łączna kwota transakcji na dzień).
- BLIK – zabezpieczenia BLIKa wymienione przez badanych w części jakościowej:
  - Czasowe zabezpieczenie – ważność kodu,
  - Jednorazowy charakter kodu,
  - Krótki czas na autoryzację.
- Przelewy – zabezpieczenia tradycyjnych przelewów wymienione przez badanych w części jakościowej:
  - Weryfikacja poprawności danych do przelewu,
  - Weryfikacja osoby zakładającej konto,
  - Analizy transakcji w bankach.

# Uwarunkowania oceny poziomu ryzyka – karty płatnicze – podejście jakościowe

- Nawet jeśli dla kart płatniczych respondenci są w stanie wymienić więcej zabezpieczeń, to i tak BLIK będzie oceniony jako bezpieczniejszy niż karty płatnicze. W przypadku BLIKa przeważają kluczowe zalety: krótki czas ważności kodu, jednorazowy charakter kodu. Badani są świadomi oszustw na BLIKa, ale nie uwzględniają tego w ocenie jego bezpieczeństwa. Ocena bezpieczeństwa kart płatniczych budowana jest niejako w opozycji do BLIKa.
- Karta jest mechanizmem dostępu do konta, w przypadku utraty, kradzieży pojawia się obawa utraty wszystkich środków. Obawa ta jest kreowana niezależnie od świadomości technicznych zabezpieczeń karty. Mechanizm obaw napędzany jest przez przekonanie, iż w ramach cyklu życiowego karty, jej numer jest udostępniany w tak wielu miejscach, że rodzi to istotne ryzyko wycieku danych a to może prowadzić do użycia karty przez oszustów.

# Uwarunkowania oceny poziomu ryzyka – karty płatnicze – podejście jakościowe

- Ocena kart często budowana była na przeciwnościach: podawanie PIN to dodatkowe zabezpieczenie, ale wydłuża proces; podawanie numeru karty to dodatkowy czas i mniejsza wygoda ale też możliwość zastanowienia się  
„Przy płatnościach zbliżeniowych wszystko jest od razu, ale jeśli włożymy kartę do terminala, to wtedy zawsze jest PIN”.
- Niższe oceny bezpieczeństwa kart wynikają z obawy utraty danych. Ocena bezpieczeństwa jest przedkładana nad funkcjonalność kart płatniczych.  
„Mam tak na Allegro, że karta sama się podstawia, transakcja od razu przechodzi i nic nie muszę robić. Czasami muszę potwierdzić transakcję w aplikacji.”  
„Te dane karty, które musimy wpisać na danej stronie, wiem, że te dane mogą wpaść w niepowołane ręce i później ktoś może wykonać transakcje. Te dane są przechowywane jakoś przez sklep”.  
„Jeśli jest atak hakerski np. na taki portfel Googla to wtedy okazuje się, że BLIK jest bezpieczniejszy. Oczywiście jest rozwiązaniem, że mamy dwuetapową weryfikację, że kiedy chcę zapłacić portfelem Google muszę podać kod jednorazowy”.  
„Karty płatnicze to tak 3 na 5. One są bezpieczne ale przy utracie karty trzeba jak najszybciej zastrzec. Ale to już jest błąd ludzki. Sam środek jest bezpieczny”.

# Uwarunkowania oceny poziomu ryzyka – BLIK – podejście jakościowe

Na pozytywną ocenę poziomu bezpieczeństwa BLIKa składają się takie aspekty jak:

- Wysoki poziom technologiczny, ciągły rozwój BLIKa  
„Był atak hakerski na BLIKa i BLIK się obronił. Czyli że te przelewy były dobrze zabezpieczone a bezpieczeństwo jest na wysokim poziomie”.

Wśród negatywnych aspektów pojawiały się:

- Przekonanie o nieodwołalnym charakterze transakcji. Opinie te były wyrażane spontanicznie, ale co ciekawe opcje charge back nie pojawiły się w odniesieniu do kart w sposób spontaniczny, ale brak tej opcji w przypadku BLIKa już tak.

„BLIKa nie da się odwołać, to jest tego wadą”

„Kiedy blik przechodzi to nie można z tym już nic zrobić”

- Poziom zabezpieczeń technicznych

„BLIK, ta metoda jest nowsza, ale wiem, że to jakoś tam ktoś może podmienić i przechwycić, ale to chyba jeszcze nie jest tak dobrze zabezpieczone jak inne formy płatności”.

# Uwarunkowania oceny poziomu ryzyka – przelewy – podejście jakościowe

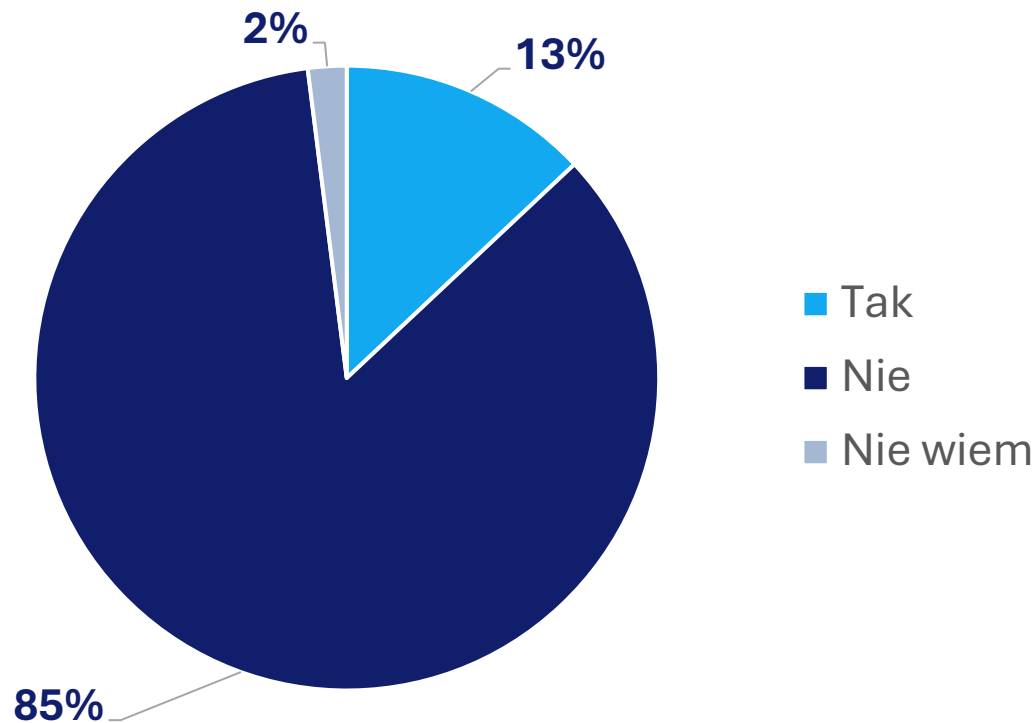
- Badani z części jakościowej nie byli zgodni co do zakresu weryfikacji danych przy definiowaniu przelewu. Mamy przejście od zgodności w zakresie weryfikacji poprawności numeru rachunku po brak zgodności czy weryfikowane są dane osobowe, w tym adres osoby, która ma otrzymać przelew.
  - „Przelew można cofnąć tylko, że trzeba się skontaktować z bankiem, ale ja tego nigdy nie robiłem. Myślę, że trzeba złożyć reklamację. Jak się wpisze zły numer konta, to bank to sprawdza, wyrzuci komunikat, że jest błąd. Danych osobowych tam nie weryfikują”.
  - „Przelew to jest na 5 (bardzo bezpieczny), bo tam trzeba podać dane adresowe, widzimy, w jakim banku jest ten numer konta, to trochę trwa, więc jest czas żeby zobaczyć czy te dane są w porządku. W przypadku ewentualnego oszustwa można wskazać jakąś ścieżkę, gdzie te pieniądze poszły, jakaś reklamacja”.
  - „Przelewy to też możemy się pomylić, bo możemy źle wpisać dane albo złe dane dostać”.
  - „Błędne podanie danych lub błędne dane, czyli błąd ludzki – bo się nie weryfikuje, czy dane które mamy np. na rachunku są prawdziwe”.

# Oszustwa z wykorzystaniem bezgotówkowych form płatności

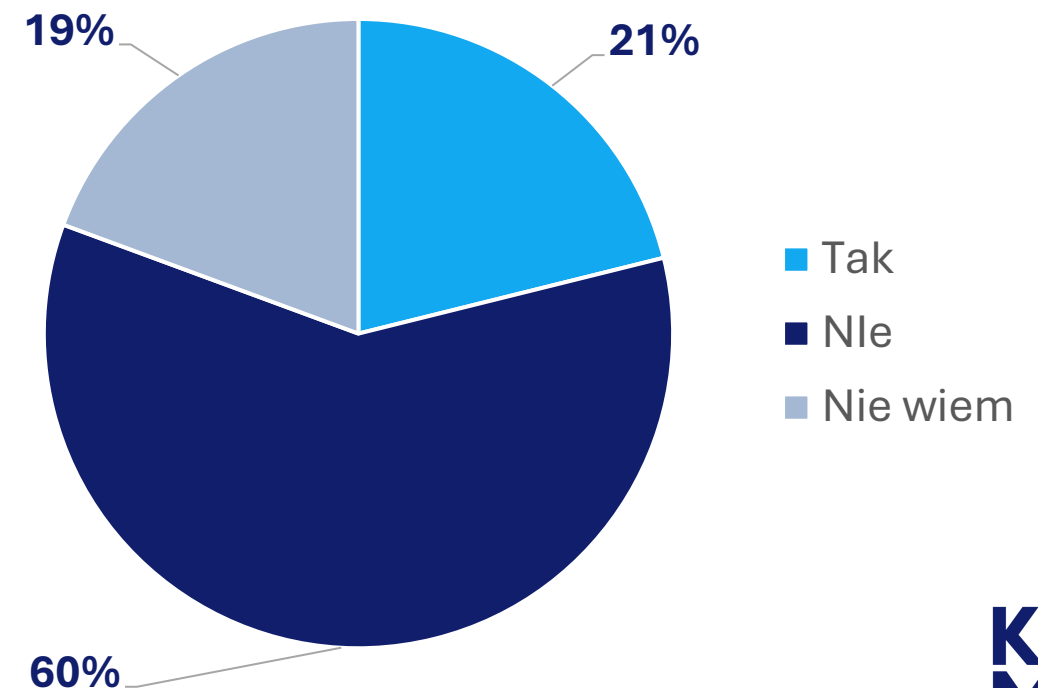


# Doświadczenie oszustwa osobiście oraz wśród bliskich osób

Osobiste doświadczenie oszustwa w ciągu ostatnich 12 miesięcy



Doświadczenie oszustwa wśród bliskich w ciągu ostatnich 12 miesięcy



Czy osobiście doświadczył Pan/doświadczyła Pani jakiegokolwiek formy oszustwa związanej z płatnościami w ciągu ostatnich 12 miesięcy?  
A czy ktoś z Pana/i bliskich znajomych lub rodziny doświadczył jakiegokolwiek formy oszustwa związanej z płatnościami w ciągu ostatnich 12 miesięcy?

# 13% Polaków oszukanych w ciągu ostatnich 12 miesięcy

- 13% badanych deklaruje, że padło ofiarą oszustwa związanego z płatnościami w ciągu ostatnich 12 miesięcy.
- 2% nie ma co do tego pewności.
- 5% badanych zarówno osobiście doświadczyło oszustwa związanego z płatnościami w ciągu ostatnich 12 miesięcy, jak i słyszało o takim przypadku od rodziny lub znajomych.

# Zachowania po oszustwie

- Wśród 10 analizowanych w jakościowej części badania oszustw, największe co do wartości były dokonane za pośrednictwem BLIK. W obu tych przypadkach osoby oszukane dokonały 3 transakcji z rzędu. Według przedstawionych relacji były w pełni zmanipulowane przez oszustów. Deklarują, że nie zmieniły swoich preferencji dotyczących form płatności, ale że starają się być bardziej ostrożne. W obu przypadkach oszuści włożyli dużo wysiłku w urealnienie sytuacji, podszywając się pod pracowników banku oraz pod administratorów platformy gamingowej.

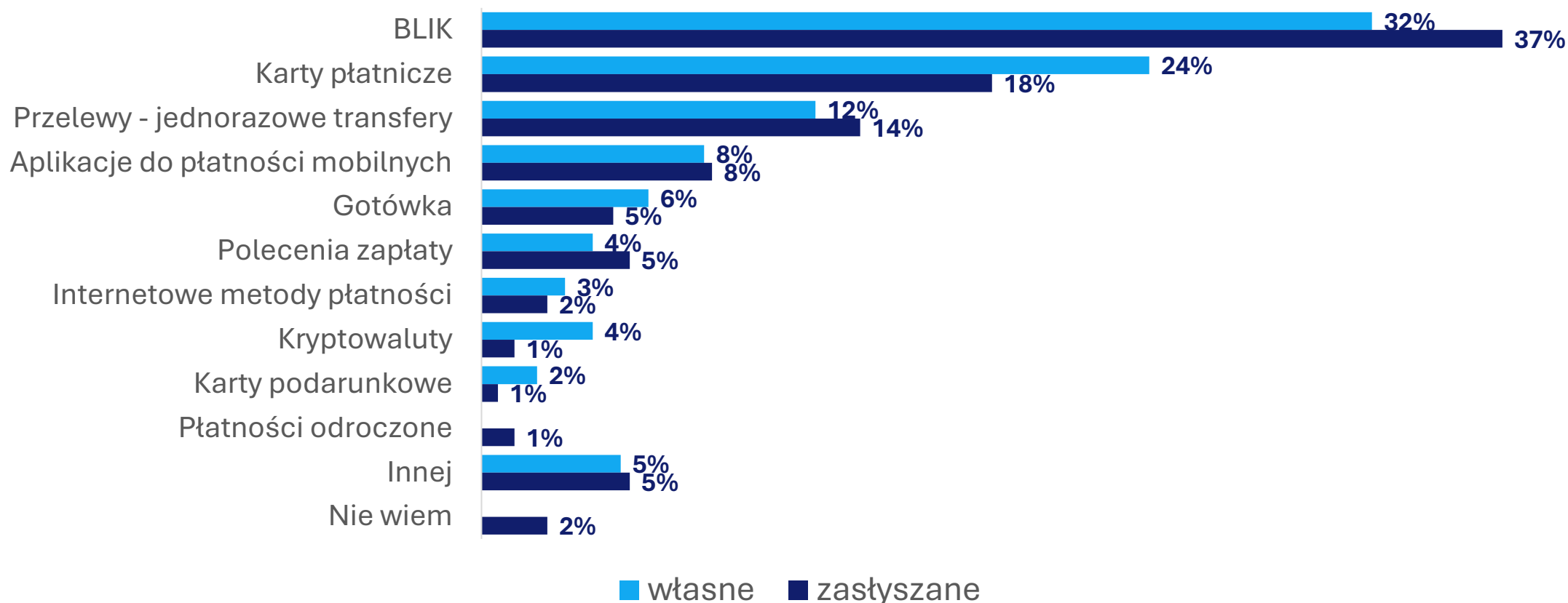


# Metody oszustw z wykorzystaniem środków płatności



# Metoda płatności, przy użyciu której dokonano oszustwa przypadki własne vs zastyszane

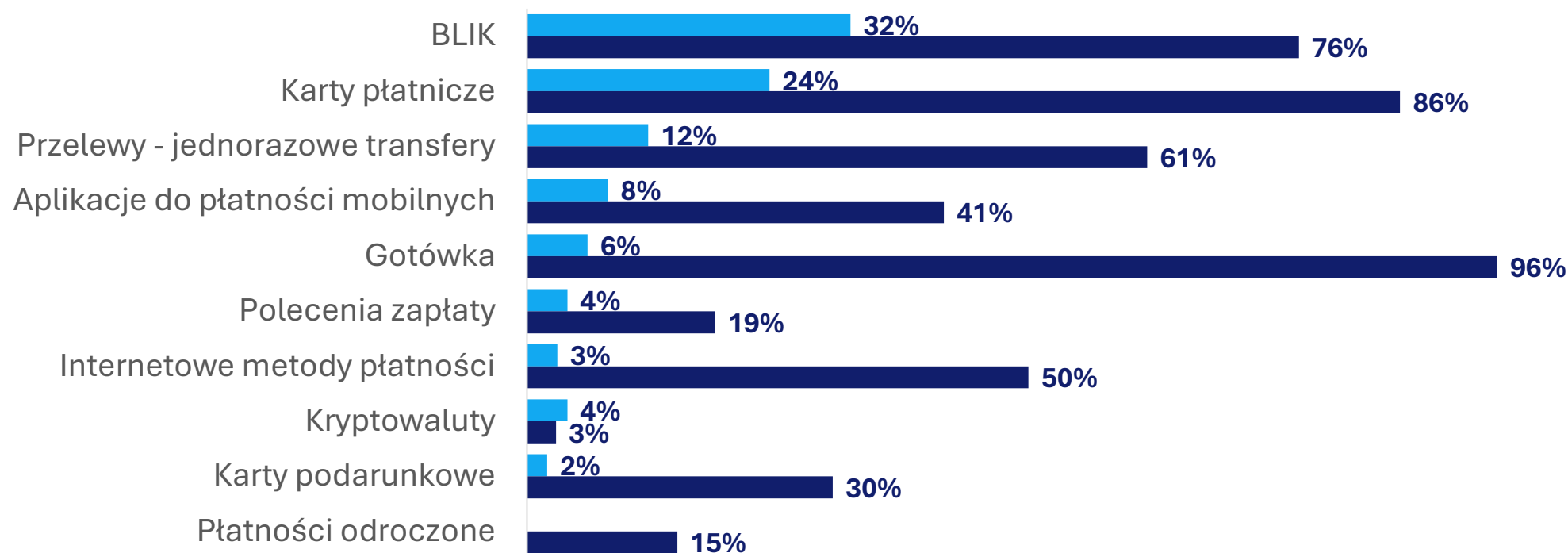
Metody płatności, przy użyciu których dokonano oszustwa



Przy wykorzystaniu jakiej metody płatności dokonano oszustwa? N=100 dla własne, N=169 dla zastyszane

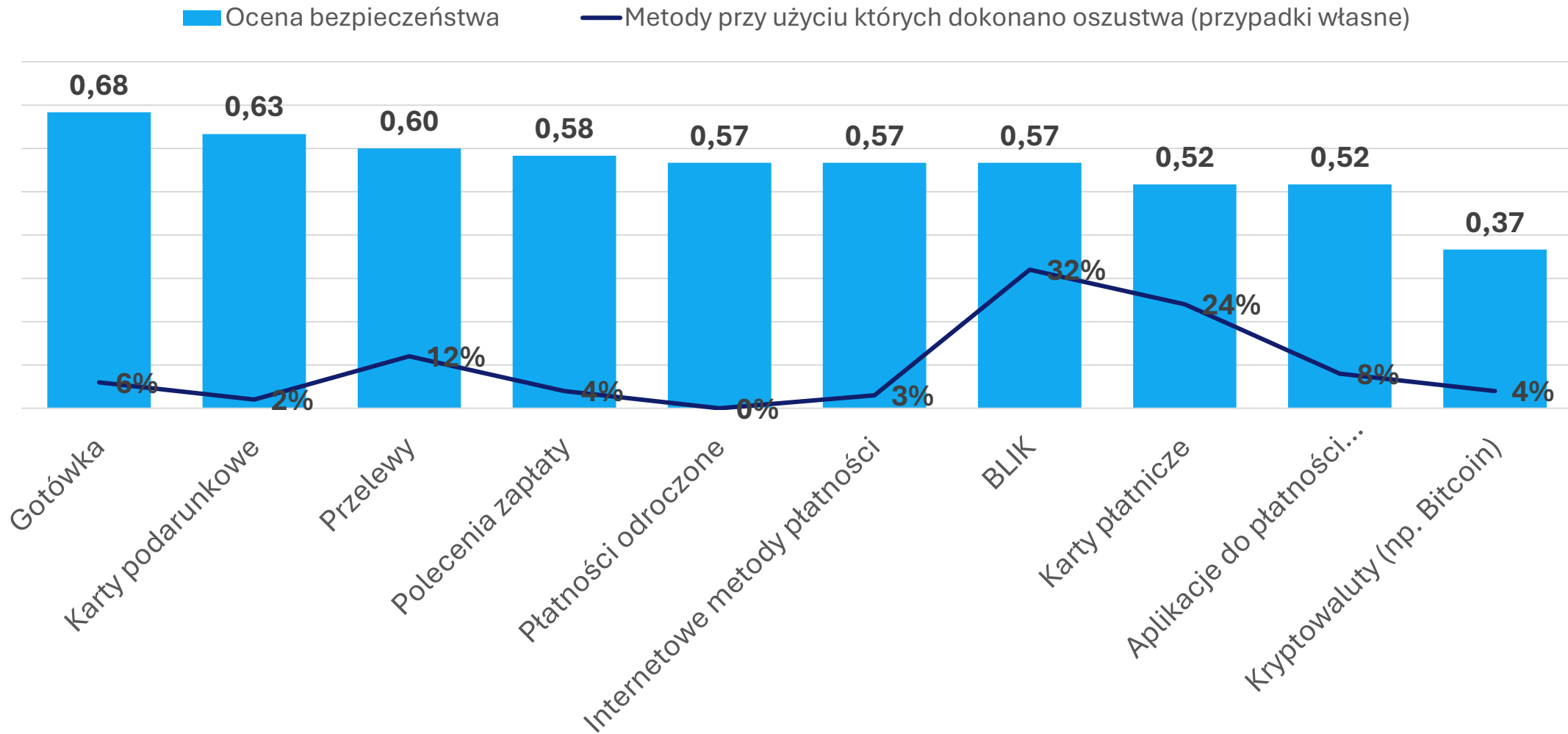
# Karty mają więcej użytkowników niż BLIK jednak stanowią mniejszy odsetek oszustw

## Metody płatności, przy użyciu których dokonano oszustwa

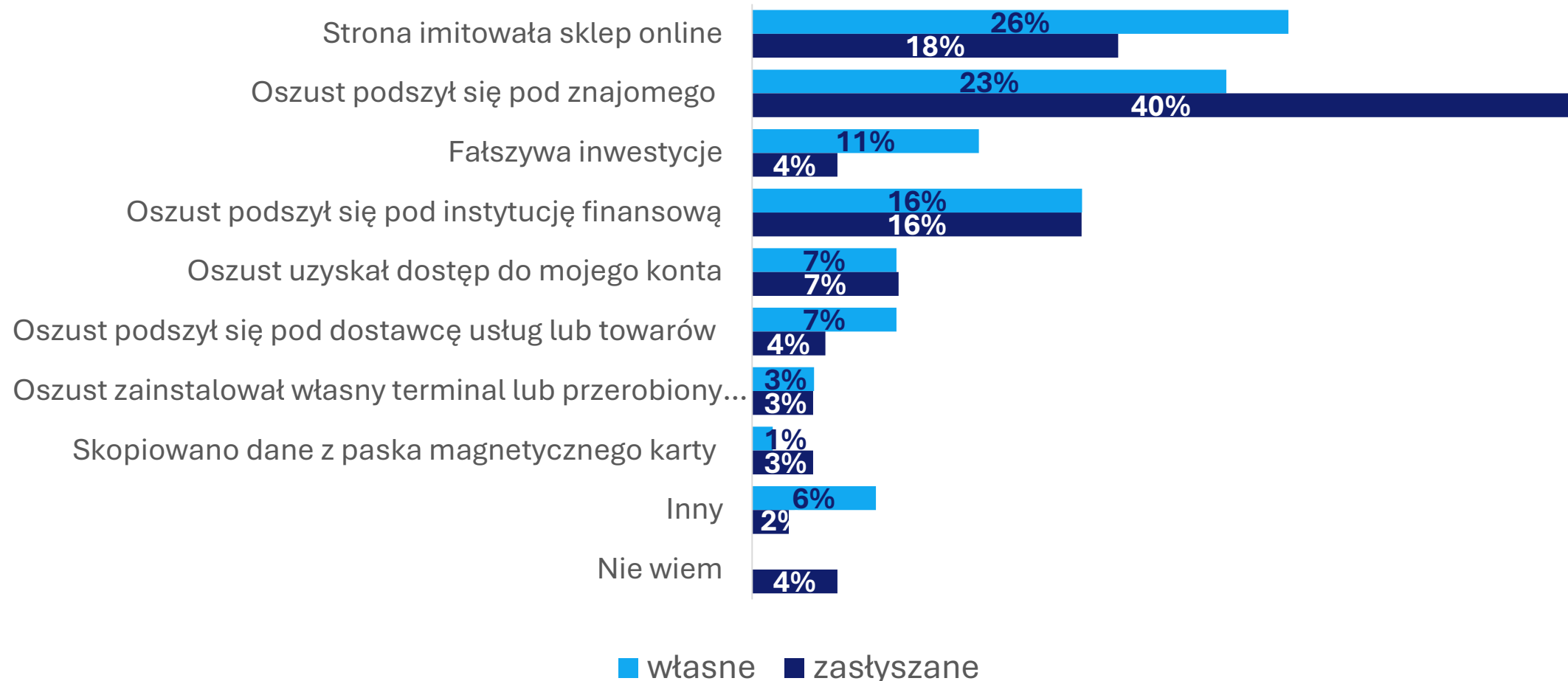


- Metody przy użyciu których dokonano oszustwa (przypadki własne)
- Wykorzystywane formy płatności

# Oceniany jako relatywnie bezpieczny BLIK generuje najwięcej oszustw



# Fałszywe sklepy oraz podszywanie się pod znajomych to ponad połowa oszustw



Jaki był to typ oszustwa? N=100 dla własnych, N=169 dla zastyszanych

# Metody płatności, przy użyciu których dokonano oszustwa

- **BLIK jest najczęściej wskazywaną metodą, przy użyciu której dokonano oszustwa. 32% własnych przypadków oraz 37% zastyszanych przypadków oszustw zostało dokonanych z wykorzystaniem tej metody.** Biorąc pod uwagę wszystkie analizowane przypadki oszustw, te dokonane przy użyciu BLIKa stanowią 35%. Dla kart płatniczych odsetek ten wynosi 20%, a dla przelewów – 13%.
- BLIK, a tym bardziej przelewy, oceniane są jako bezpieczniejsze formy płatności w porównaniu do kart płatniczych, jednak ich udział w oszustwach dokonywanych w czasie płatności jest nieproporcjonalny do oceny ryzyka przez badanych. Dla BLIKa czy przelewów badani często mówią o „błędzie ludzkim” zamiast wprost o oszustwie.

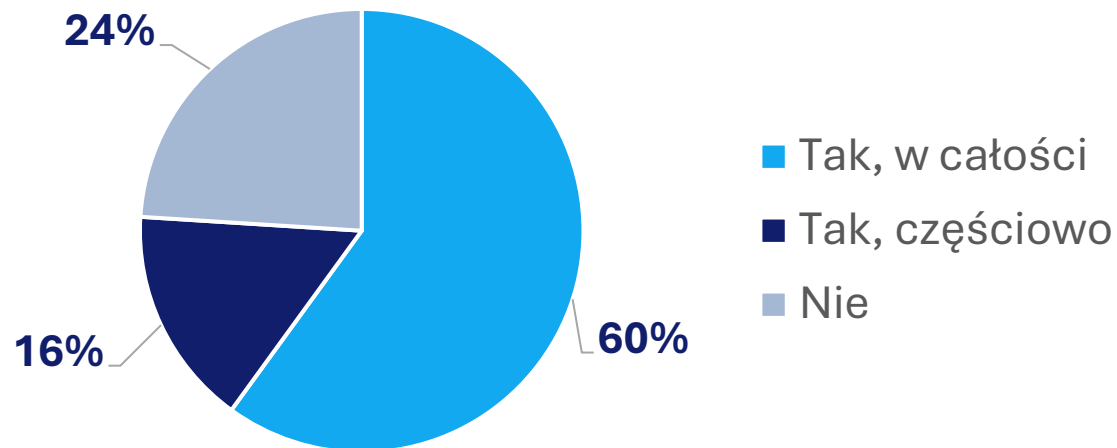
# Odzyskanie środków utraconych w ramach oszustwa

**KOZ  
MIN  
SKI**  
UNIVERSITY



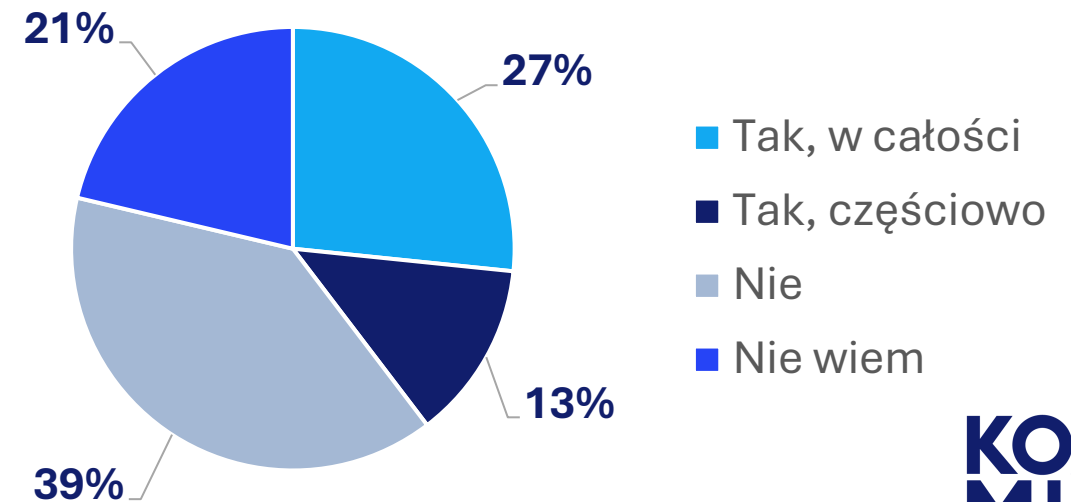
# Odzyskanie środków – porównanie doświadczeń własnych oraz zastyszanych

Odzyskanie środków - Osobiste doświadczenie oszustwa w ciągu ostatnich 12 miesięcy



Czy udało się Panu/Pani odzyskać środki finansowe? N=100

Odzyskanie środków - Doświadczenie oszustwa wśród bliskich w ciągu ostatnich 12 miesięcy



Czy udało się Pana/Pani znajomemu/znajomej odzyskać środki finansowe? N=169

# Odzyskanie środków

- Aż 60% badanych deklaruje, że udało im się odzyskać środki finansowe w całości, a kolejne 16% – częściowo. Odsetki te wyglądają istotnie inaczej w przypadku zasłyszanych historii o oszustwach. Może to wynikać z faktu, że o samym oszustwie opowiadano wcześniej, natomiast informacja o odzyskaniu środków nie była już uznawana za istotną albo nie było okazji, by się nią podzielić.
- Wyniki części jakościowej nie korespondują z częścią ilościową w dwóch aspektach:
  - Deklaracji odzyskania środków. Statystycznie nie jest uprawnione bezpośrednio porównywanie wyników obu części, jednak można przyjąć założenie, iż w części ilościowej mamy zawyżony odsetek deklaracji odzyskania środków. Badanie jakościowe pokazywało silne poczucie bezsilności i braku wiary skuteczność jakichkolwiek kroków.
  - Poruszania tematu oszustwa w rozmowach z rodziną i bliskimi. W części jakościowej wyraźny był aspekt wstydu związanego z byciem ofiarą oszustwa.

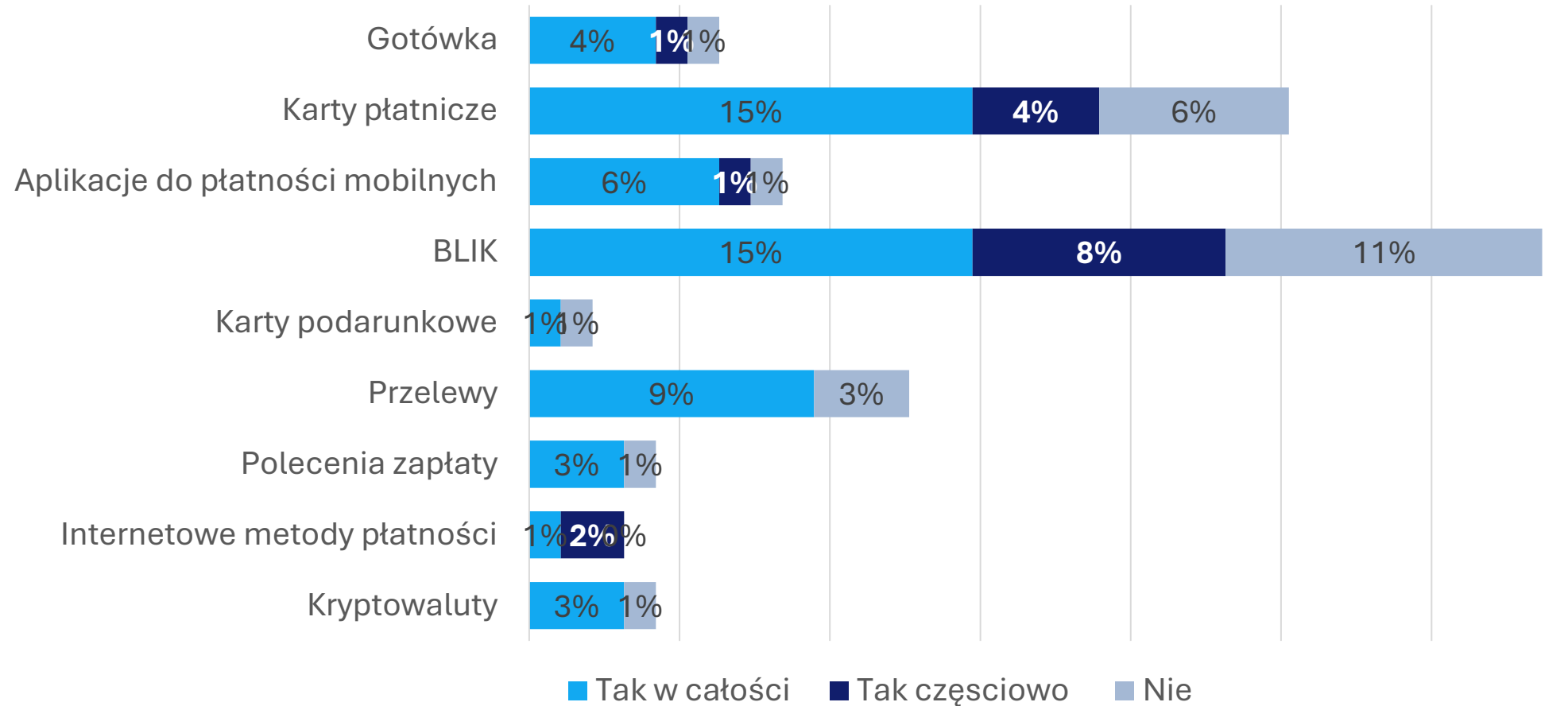
# Odzyskanie środków - perspektywa jakościowa

- Badani z części jakościowej projektu w większości nie podejmowali żadnych prób odzyskania utraconych środków. Podobnie kształtowały się ich zachowania jeśli chodzi o zgłaszanie oszustwa w bankach, na Policji czy w instytucjach monitorujących oszustwa w Internecie.
- Wyjątek stanowił tutaj przypadek oszustwa na kwotę dziewięciu tysięcy złotych, o którym został powiadomiony zarówno bank jak i Policja.
- Na pytanie, co mogłoby skłonić badanych do podjęcia prób odzyskania środków badani wskazywali, że musiałby to być znacząca kwota. **Poziom znaczącej kwoty określano jako co najmniej tysiąc złotych lub połowa miesięcznego wynagrodzenia.**

# Odzyskanie środków - perspektywa jakościowa

- Rozumienie reklamacji sprowadzało się do dwóch przypadków: „kiedy samemu zrobi się coś źle” albo kiedy „bank źle naliczy opłaty lub odsetki”. Reklamacja w kontekście oszustw nie występuje.
- **Zdaniem badanych forma płatności nie ma żadnego wpływu na szanse odzyskania środków.** Jeśli transakcja była w prawidłowy sposób autoryzowana to nie ma szans. Bank zawsze wdroży swoje procedury, nie uznaje reklamacji.  
„Jeśli ktoś w swoim złodziejskim systemie przewiduje kilka różnych form płatności, to nie ważne który wybiorę i tak mogę paść jego ofiarą”.  
„Bank wdroży swoje wewnętrzne procedury i tutaj człowiek jest bezradny. Pomimo, że miałem dowody, że zostałem oszukany, to bank nie rozumie, bank ma swoje procedury”.

# Metoda oszustwa a odzyskanie środków



# Deklaracje z badania ilościowego nie znajdują pokrycia w badaniu jakościowym

- W badaniu ilościowym 60% oszukanych deklaruje, że odzyskało utracone środki w całości, a dalsze 16% oszukanych, że odzyskało je częściowo.
- Skrzyżowanie deklaracji dotyczących odzyskania środków z metodą płatności, przy użyciu której dokonano oszustwa nasuwa pytania o procedury, sposoby, które wykorzystano od odzyskania środków. W badaniu jakościowym nie udało się uzyskać odpowiedzi na te pytania, ponieważ w próbie nie znalazł się ani jeden przypadek, gdzie badanemu lub badanej udało się odzyskać środki.
- O ile przy formach płatności takich jak karty płatnicze można założyć użycie mechanizmu charge back, to w przypadku BLIKa trudno o taką procedurę.

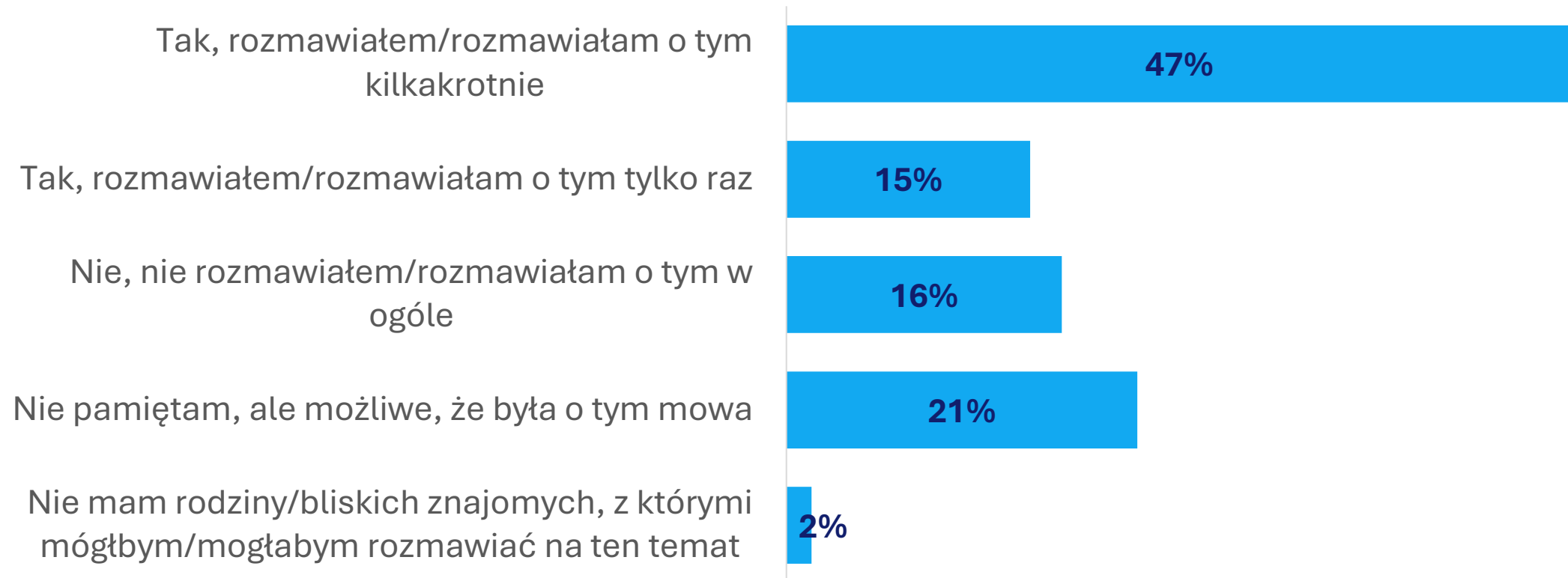
Dzielenie się  
doświadczeniami  
i wiedzą po oszustwie

**KOZ  
MIN  
SKI**  
UNIVERSITY



# Jedynie połowa badanych uznaje temat oszustw wart rozmów z bliskimi

## Rozmowy z bliskimi i rodziną na temat oszustw przy dokonywaniu płatności



Czy w ciągu ostatnich 12 miesięcy rozmawiał Pan/rozmawiała Pani z rodziną i/lub bliskimi znajomymi na temat oszustw związanych z płatnościami? N=800

# Rozmowy z bliskimi o oszustwach dokonywanych przy realizacji płatności

- 62% badanych deklaruje, że w ciągu ostatnich 12 miesięcy co najmniej raz rozmawiało z rodziną lub bliskimi na temat oszustw związanych z płatnościami.
- Rodzina i znajomi są również istotnym źródłem informacji na temat poziomu bezpieczeństwa poszczególnych metod płatności – mogą zarówno katalizować zmianę, jak i umacniać dotychczasowe przekonania.

# Rozmowy z bliskimi – perspektywa jakościowa

- W ramach dziesięciu przeprowadzonych internetowych indywidualnych wywiadów pogłębionych (IDI online) dominowała postawa nie dzielenia się z bliskimi własną historią dotyczącą oszustw płatniczych. Motywacje takiego zachowania były różnorodne, lecz najczęściej sprowadzały się do poczucia wstydu. Respondenci rzadko wykazywali chęć ostrzegania rodziny lub znajomych przed zagrożeniami. Odosobnione były przypadki, w których uczestnicy wywiadów dzielili się swoimi doświadczeniami w celu uzyskania wsparcia lub potwierdzenia słuszności podjętych działań (np. blokada karty płatniczej).
- Podobne podejście obserwowano w kontekście zgłaszania przypadków oszustw bankom lub Policji – większość badanych nie widziała w tym sensu i nie spodziewała się realnej pomocy ze strony instytucji.
- Wyniki części jakościowej stoją w sprzeczności z częścią ilościową, gdzie 62% badanych deklaruje, że co najmniej raz rozmawiało o sytuacji oszustwa z rodziną lub znajomymi.

Środki zaradcze

**KOZ  
MIN  
SKI**  
UNIVERSITY



KOZMINSKI  
**BUSINESS HUB**

# Stosowane środki zaradcze

Sprawdzam wiarygodność stron internetowych lub sprzedawców przed dokonaniem płatności	54%
Nie udostępniam danych karty ani kodów BLIK osobom trzecim	55%
Nie klikam w linki ani nie otwieram załączników w podejrzanych wiadomościach e-mail lub SMS	50%
Korzystam tylko z zaufanych urządzeń i bezpiecznych sieci internetowych	33%
Ustawiam limity transakcji (np. dla płatności zbliżeniowych lub internetowych)	31%
Regularnie sprawdzam historię transakcji i reaguję na nieautoryzowane operacje	29%
Używam uwierzytelniania dwuskładnikowego przez podanie kodu sms lub w aplikacji (2FA) lub biometrii (np. odcisku palca, rozpoznawania twarzy)	26%
Nie zapisuję danych kart płatniczych w sklepach internetowych lub aplikacjach	25%
Chronię dane logowania do bankowości internetowej / aplikacji mobilnej	27%
Aktualizuję oprogramowanie i aplikacje (system, bankowość, przeglądarkę, antywirus)	23%
Nie korzystam z publicznych komputerów lub otwartych Wi-Fi do logowania się do banku	28%
Zgłaszam podejrzane sytuacje do banku lub instytucji płatniczej	9%

Jakie podejmuje Pan/Pani dodatkowe środki ostrożności podczas korzystania z poszczególnych metod płatności? N=800

# Stosowanie środków zaradczych

- 72% badanych deklaruje, że podejmuje dodatkowe środki ostrożności.
- 28% nie podejmuje żadnych działań zaradczych, mimo że zdaje sobie sprawę z zagrożenia.
- Deklaracja dotycząca sprawdzania wiarygodności stron www i sprzedawców wymaga doprecyzowania w części jakościowej projektu.
- Jedynie 1/3 badanych ustawia limity transakcji, jeszcze mniejszy odsetek regularnie sprawdza historię operacji, a nieco ponad 1/4 korzysta z uwierzytelniania dwuskładnikowego.

# Środki zaradcze – podejście jakościowe

W części jakościowej badania, respondenci podawali liczne przykłady możliwych zabezpieczeń, jednak ich wypowiedzi poprzedzające pytanie wprost o środki zaradcze, prowadzą do stwierdzenia, iż jest to raczej manifestacja stanu wiedzy o dostępnych środkach aniżeli ewidencja ich stosowania.

- Regularne sprawdzanie historii rachunku
- Tylko bezpieczne miejsca na zakupy online, np. Allegro
- Ustawianie limitów
- Programy antywirusowe
- Nieklikanie w linki
- Powiadomienia na telefon
- Dwuetapowe autoryzowanie transakcji
- Oddzielny komputer do transakcji
- Sprawdzanie bankomatu przed wypłatą

# Rozumienie problemu oszustw przy płatnościach

**KOZ  
MIN  
SKI**  
UNIVERSITY



# Badani doceniają rangę i skalę problemu, nie lekceważą go przynajmniej w deklaracjach

Oszustwa związane z płatnościami w Internecie stały się powszechnym problemem, o którym warto rozmawiać z rodziną i znajomymi.	4,00
Oszustwa związane z płatnościami online są coraz bardziej wyszukane i trudne do wykrycia.	3,74
Boję się, że moje dane osobowe lub finansowe mogą zostać wykorzystane do oszustwa podczas płatności w Internecie.	3,64
Czuję, że jestem dobrze poinformowany/a o zagrożeniach związanych z płatnościami w Internecie, dzięki dostępnej edukacji online.	3,39
Czuję się bezpiecznie, korzystając z płatności online, ponieważ mam zaufanie do zabezpieczeń stosowanych przez sklepy internetowe.	3,35
W przypadku oszustwa podczas płatności online czuję, że nie mam wystarczającej pomocy ze strony instytucji finansowych.	3,25
Często spotykam się z reklamami oszustów online, które próbują mnie skłonić do podania danych do mojej karty płatniczej.	3,07
Zgłoszenie oszustwa przy płatnościach online jest łatwe i szybko prowadzi do rozwiązania sprawy.	2,89
Oszustwa związane z płatnościami online najczęściej dotyczą niewielkich kwot, więc nie martwię się zbyt o takie transakcje.	2,53

# Ciągle istnieje potrzeba nagłaśniania oraz uświadamiania skali i rodzajów oszustw

- W stwierdzeniach badających postawy wobec oszustw dokonywanych w trakcie realizacji płatności widać, że Polacy – przynajmniej deklaratorywnie – nie bagatelizują problemu. Ważne jest jednak to, że nie odczuwają wystarczającego wsparcia, a zgłaszanie przypadków oszustw postrzegają raczej jako trudne i niedające realnej szansy na odzyskanie środków.
- Stwierdzenie: „Oszustwa związane z płatnościami w Internecie stały się powszechnym problemem, o którym warto rozmawiać z rodziną i znajomymi.” zyskało najwyższy wynik spośród całego zestawu stwierdzeń, jednocześnie w innym pytaniu 47% badanych zadeklarowało iż w ciągu 12 miesięcy rozmawiało z rodziną lub bliskimi na ten temat więcej niż 1 raz, a dalsze 15% zadeklarowało, że rozmawiało jeden raz. Ten wynik nie napawa optymizmem, zwłaszcza gdy zestawimy go z częścią jakościową, gdzie badani, którzy padli ofiarą oszustwa zupełnie nie wykazują skłonności do rozmów na ten temat. Motywacja do ostrzegania innych przegrywa z poczuciem porażki, wstydu.

# Podsumowanie stwierdzeń

- Dodatkowym argumentem za prowadzeniem kampanii informacyjnej są wyniki dotyczące następujących stwierdzeń:
  - Wysoki poziom utożsamiania się respondentów ze stwierdzeniem: Oszustwa związane z płatnościami online są coraz bardziej wyszukane i trudne do wykrycia.
  - Niski poziom utożsamiania się ze stwierdzeniem: Oszustwa związane z płatnościami online najczęściej dotyczą niewielkich kwot, więc nie martwię się zbyt wiele o takie transakcje.

Badani także w części jakościowej wskazywali, iż mają poczucie, że oszuści są w stanie poświęcić bardzo dużo czasu i energii na przygotowanie sytuacji oszustwa oraz uwiarygodnienie scenariusza jakim przy oszustwie się posługują. Nie chodzi tylko i wyłącznie o środki techniczne, ale także zabiegi psychologiczne, zwłaszcza przy oszustwach na duże kwoty.

- Statystyki NBP za I kwartał 2025 (najnowsze dostępne) wskazują, iż średnia wartość oszustwa dokonanego za pomocą kart płatniczych to 241,70 PLN a dla polecenia przelewu jest to już 8 049,70 PLN.

Źródło: <https://nbp.pl/wp-content/uploads/2025/07/2025-Q1-informacja-o-transakcjach-oszukanczych.pdf>

# Podsumowanie stwierdzeń

- W odniesieniu do banków i regulatorów rynku warto wskazać, iż poczucie bezpieczeństwa oraz dostępu do wsparcia ze strony instytucji finansowych w przypadku oszustwa jest silnie zróżnicowane w badanej próbie. Dla dwóch poniższych stwierdzeń wyniki kształtują się niewiele powyżej środka skali 1 – 5, co zdecydowanie wskazuje na konieczność prowadzenia kampanii informacyjnych
  - Czuję się bezpiecznie, korzystając z płatności online, ponieważ mam zaufanie do zabezpieczeń stosowanych przez sklepy internetowe.
  - W przypadku oszustwa podczas płatności online czuję, że nie mam wystarczającej pomocy ze strony instytucji finansowych.

Kampanie takie powinny być skierowane zarówno na podnoszenie odsetka raportowanych przypadków jak również na uświadamianie praw konsumenckich w ramach istniejących procedur bankowych, gdzie nadrzędnym celem jest budowanie zaufania do sektora bankowego.

Załącznik 1

Próba badania jakościowego  
– przypadki respondentów

**KOZ  
MIN  
SKI**  
UNIVERSITY



KOZMINSKI  
**BUSINESS HUB**

# Opisy mechanizmów oszustw z części jakościowej. Charakterystyka próby

Podszycie się pod osobę z wsparcia technicznego platformy. Zmanipulowanie użytkownika w obszarze dla niego ważnym – gry komputerowe – doprowadziło to do udostępnienia ekranu. Później nikt nie chciał pomóc, bo były to transakcje autoryzowane. Transakcje opłacane BLIKiem. Bank mógł mnie nawet zgłosić na Policję, że ja próbuję naciągnąć bank. Dlatego przestałem. Zorientowałem się po 3 transakcji. Weryfikacja mojego konta kosztowała mnie 8500 zł. Rozmawiałem też z kancelarią zajmującą się takimi sprawami.

Fałszywy sklep internetowy. Od samego początku oferta klocków LEGO wydawała się być zbyt atrakcyjna. Pokusa, że jeśli to jest prawdziwa oferta, to będzie to niebywała okazja i wymarzony prezent dla dziecka była jednak silniejsza. Już po zakupie w sieci zostały odnalezione ostrzeżenia, że to fałszywy sklep. Przypadek zgłoszony do CERT Polska.

Podszycie się pod znajomego, prośba o BLIKa.

Wiadomość od znajomej na komunikatorze, prośba o BLIKa, znajoma nie odbierała, bo miała zajętą linię, wyglądało to, że rzeczywiście jest w tarapatach, BLIK został wysłany. W rzeczywistości znajoma rozmawiała z innymi, którzy informowali ją o włamaniu na jej konto na komunikatorze.

# Opisy mechanizmów oszustw z części jakościowej. Charakterystyka próby

Drobne transakcje na kwotę kilkunastu złotych odkryte dopiero po kilku miesiącach. Zablokowanie karty rozwiązało problem. Sprawa nie została nigdzie zgłoszona.

Telefon z banku z informacją, że właśnie trwa atak na bank i środki należy przekazać na rachunek zabezpieczający. Wysoki poziom zmanipulowania poprzez podawanie danych poszkodowanego i jego żony. Utrzymywanie stałego połączenia telefonicznego z poszkodowanym. W ramach aplikacji uwidocznienie rachunku zabezpieczającego. Strata 9000 zł. Bank i Policja bez reakcji.

Profil fałszywego sklepu, ulubionej marki odzieżowej na FB, super okazja cenowa i przekierowanie do fałszywego sklepu.

Wiadomość z linkiem kierującym do płatności. Podszycie się pod wystawcę rachunku.

Płatność BLIK, do której respondent się nie przyznaje. Wśród kilku płatności danego dnia miały pojawić się również te nieautoryzowane.

Próba podszycia się pod bank, którego respondent nie był klientem. Próba wyłudzenia danych oraz później środków finansowych.

Kontakt

w sprawie wyników raportu

[marcin.rzepka@kozminskihub.com](mailto:marcin.rzepka@kozminskihub.com)

**KOZ  
MIN  
SKI**  
UNIVERSITY



KOZMINSKI  
**BUSINESS HUB**