

---

## 19% kupujących w sieci zostało oszukanych w 2024. Nowe dane o zakupach online

Zakupy internetowe dziś już nie alternatywa, a codzienność. Wygodę i szybkość doceniają kupujący w każdym wieku, zarówno kupujący za pośrednictwem komputera jak i smartfona. Niestety e-konsumenci są jednocześnie obiektem zainteresowania cyberoszustów. Według badania przeprowadzonego na zlecenie Tpay, aż 19% kupujących padło ofiarą ich działań w ciągu ostatniego roku. Z jakimi próbami oszustwa spotkali się klienci? Czego najbardziej obawiają się przy klikaniu w “dodaj do koszyka”?

- 
- Dla kupujących **najważniejszym czynnikiem** przyciągającym do sklepu niezmiennie jest **cena**.
  - Niemal połowa najbardziej **obawia się towaru niezgodnego z oczekiwaniami**. Problemów z dokonaniem płatności - tylko 7%.
  - Niemal **40%** ankietowanych wskazało, że oszuści próbowali oszukać ich lub bliską im osobę.
  - W dobie rosnącej aktywności cyberoszustów ogromną rolę rynku e-commerce jest edukacja i ciągłe podnoszenie standardów bezpieczeństwa.

---

### Jak wybierają sklep online?

O wyborze e-sklepu, w którym konsument zrealizuje zakupy, decyduje szereg czynników, które Tpay, operator płatności online, już po raz czwarty bada w ramach raportu “Jak Polacy lubią płacić online”. Niezmiennie od 2020 roku kluczowe pozostają **cena i koszty dostawy** (w 2024 są najważniejsze dla odpowiednio 55% i 44% ankietowanych), składające się na całkowity koszt zamówienia. Niemal jedna trzecia ankietowanych zwraca też uwagę na promocje i dostępne w sklepie bonusy.

Do najmniej istotnych czynników ankietowani zaliczyli **wygląd strony internetowej, szybkość ładowania danych na stronie oraz obecność sklepu w social mediach**. Powszechna dostępność szybkiego internetu i sklepy online budowane w oparciu o profesjonalne technologie sprawiają, że konsument coraz rzadziej ma do czynienia z przeszkodami technologicznymi. Jednocześnie w sieci łatwo porówna ceny i dostępność produktów, naturalnie wybierze więc ten e-commerce, który zaoferuje najkorzystniejsze warunki.

*Właściciele e-commerce'ów, aby pozyskać i utrzymać klientów, dbają o każdy krok na ścieżce zakupowej. Choć, jak wynika z naszego raportu, dla kupującego wygląd sklepu online nie jest najważniejszy, to na sukces każdej transakcji składa się szereg czynników. Dostępne gotowe rozwiązania sklepowe, czy to w modelu Open Source, czy SaaS, są*

dobrze zoptymalizowane, dając możliwość rozbudowy funkcjonalności sklepu np. o bramkę płatności czy zarządzanie statusami zamówień.

Aby jednak klient do nas wrócił, warto uczynić jego doświadczenie zakupowe jak najlepszym, dbając nie tylko o cenę, ale też o wykorzystanie bezpiecznych i nowoczesnych technologii: czy to w samym sklepie, czy współpracując z godnymi zaufania partnerami wspierającymi ten proces: od operatorów płatności po firmy przewozowe - mówi **Artur Maliszewski, Chief Innovation Officer w Tpay.**

### Czego boi się klient e-sklepu?

Największym konsumenckim niepokojem jest **niezgodność towaru z oczekiwaniami**: aż połowa ankietowanych w badaniu Tpay udzieliła tej odpowiedzi. Obawy te mogą pojawić się np. w momencie zamawiania produktów z zagranicy, czy kupowanych po raz pierwszy w danym sklepie. Prawodawstwo w Polsce i zagranicą coraz lepiej zabezpiecza interesy konsumentów, np. nakładając na sprzedawcę odpowiedzialność za niezgodności towaru do dwóch lat od daty dostawy zamówionego produktu, lub umożliwiając konsumentowi odstąpienie od umowy.

Jednak w przypadku gdy towar nie spełni oczekiwań kupującego, jego odesłanie do sklepu np. w Stanach Zjednoczonych może być kosztowne, a proces czasochłonny. Stąd obawa o niezgodność towaru z oczekiwaniami pozostaje cały czas aktualna.

## Co trzeci kupujący w sieci w ciągu ostatniego roku spotkał się z próbą oszustwa



### W jaki sposób działają cyberoszuści?



Dane pochodzą z raportu "Jak Polacy lubią płacić online. Bezpieczne e-zakupy", który powstał na bazie badania zrealizowanego na zlecenie Tpay przez Instytut Badań Pollster w 2024 roku.

Co ciekawe, internauci z dużo większą dozą zaufania podchodzą do kwestii związanych płaceniem za zakupy online. 2 na 10 ankietowanych zadeklarowało, że przy zakupach online najbardziej niepokoją ich problemy z **bezpieczeństwem danych i konta bankowego**, a 7% - **płatności w sieci.**

Chociaż problemy z bezpieczeństwem danych i kont bankowych są na drugim miejscu w wynikach badania, to jedynie 19% respondentów wskazało ten powód, jako swoją największą obawę podczas zakupów online. To może świadczyć o dużym zaufaniu do mechanizmów bezpieczeństwa, jakie stosują banki oraz o rosnącej świadomości konsumentów, jak dbać o bezpieczeństwo płatności w sieci.

Jednak dostępna technologia to tylko jedna strona tego medalu, drugą jest to, jak klient z tych możliwości korzysta i czy wykorzystuje je w pełni. Ważne jest, żeby klienci byli czujni i podejmowali rozważne działania, czyli np. zwracali uwagę na opinie na temat sklepu internetowego oraz jak długo jest na rynku czy na to jakie metody płatności są dostępne w sklepie. Nie powinni podawać danych do logowania do bankowości elektronicznej ani pełnych danych karty płatniczej. Wydaje się, że to podstawowe zasady, jednak czasami w pośpiechu bagatelizowane - mówi **Patryk Korus, Dyrektor Biura Aktywizacji Kanałów i Procesów Cyfrowych w Banku Pekao S.A.**

## Co trzeci internauta spotkał się z próbą oszustwa

Cyberoszuści ciągle próbują nowych sposobów, aby dotrzeć do swoich ofiar. Fałszywe telefony, e-maile czy nawet strony banków sprawiają, że konsumenci muszą zachować dużą ostrożność i nie dać się zmanipulować przestępcom. Popularne jakiś czas temu metody “na wnuczka” czy “na BLIKA” cały czas działają, choć co chwilę pojawiają się w mediach doniesienia o nowych metodach oszukiwania, także kupujących w sieci.

Jak podaje raport Tpay, przy okazji zakupów internetowych respondenci najczęściej spotykali się z próbą oszustwa, gdzie **przestępca podawał się za kupującego** w popularnym serwisie aukcyjnym lub ogłoszeń drobnych: aż 39% ankietowanych usiłowało w ten sposób okraść. Kolejny rodzaj oszustw, dotyczący 32% to tzw. “**na paczkę**” (wiadomości zawierające prośby o dopłatę do paczki lub np. kliknięcie w link do śledzenia); 29% próbowano okraść “**na BLIKA**”.

Aż **37% ankietowanych spotkało się z próbą wyłudzenia**, czy to osobiście (18%), czy wobec bliskiej im osoby (19%); w 19% przypadków przestępcy osiągnęli swój cel. Jak podaje Narodowy Bank Polski w *Informacji o transakcjach oszukańczych dokonywanych przy użyciu bezgotówkowych instrumentów płatniczych*, w pierwszych trzech kwartałach 2024 roku zarejestrowano 334 tysiące takich transakcji o wartości ponad 493 mln złotych.

Przestępcy wykorzystują pośpiech, nieuwagę i niewiedzę swoich ofiar, podszywając się pod klientów, pracowników instytucji finansowych czy przewoźników. Ofiarami padają już nie starsze osoby lub te z niewielkim doświadczeniem w e-zakupach. Dlatego tak ważne jest zachowanie czujności podczas korzystania z sieci i elektronicznych instrumentów płatniczych, aby zakupy w sieci mogły być po prostu wygodne i przyjemne.

*Raport “Jak Polacy lubią płacić online. Bezpieczne e-zakupy” powstał na bazie badania zrealizowanego na zlecenie Tpay przez Instytut Badań Pollster w 2024 roku. Partnerami są Bank Pekao S.A. oraz Izba Gospodarki Elektronicznej.*

---

**Pełną wersję raportu można pobrać tutaj:**

<https://now.tpay.com/jak-polacy-kupuja-online-2024-2025>

---

## O Tpay

**Tpay to operator płatności, który zapewnia wygodne i bezpieczne płatności za zakupy w internecie, dbając także o komfort sprzedawców.** To marka Krajowego Integratora Płatności S.A., który działa na polskim rynku płatności online od ponad 14 lat. Spółka ma status Krajowej Instytucji Płatniczej i posiada rozszerzoną licencję przyznaną przez Komisję Nadzoru Finansowego.

Tpay zapewnia płatności w sklepach internetowych i stacjonarnych, a także w mobilnych aplikacjach. Intuicyjna bramka płatności umożliwia wygodne i bezpieczne zakupy z wykorzystaniem szeregu metod płatności, m.in. BLIKA, przelewu online, karty płatniczej, portfeli elektronicznych (PayPal, Google Pay, Apple Pay), Click to Pay, Visa Mobile, płatności odroczone (PayPo, Twisto, BLIK Płać Później), płatności ratalnych Banku Pekao.

Tpay od 2020 r. wprowadza do e-commerce Bank Pekao S.A. To historyczne partnerstwo zapewniające przedsiębiorcom kompleksowy ekosystem usług płatniczo-finansowych.

**Kontakt dla mediów:** [marketing@tpay.com](mailto:marketing@tpay.com)