

Czy czujesz się bezpiecznie w Internecie?

Raport Banku Pekao S.A.

WSTĘP



Postępująca cyfryzacja kolejnych obszarów życia z jednej strony oraz coraz liczniejsze zagrożenia w otaczającym nas świecie z drugiej, powodują, że coraz częściej obawiamy się o własne bezpieczeństwo.



Te obawy są obecne i uzasadnione również w świecie wirtualnym. Zakupy, komentarze w mediach społecznościowych, wiadomości czy wreszcie transakcje – obarczone są ryzykiem utraty danych, środków finansowych lub infekcji urządzenia.



Jak sobie z tym radzimy?
Czy i w jakim stopniu jesteśmy świadomi zagrożeń?
Co robimy w sytuacji cyberataku?
Jakie prezentujemy postawy i taktyki działania?



Na te i wiele innych pytań odpowiada raport, w którym wnioski z rozmów z Internautami łączymy z pomiarem ankietowym wśród dorosłej populacji Polski.



Metoda: CAWI (Computer Assisted Web Interviews)
Próba: Ogólnopolska próba internautów, w wieku 18 lat i więcej (kwoty na wiek, płeć, wykształcenie, wielkość miejscowości) N=1000
Wykonawca: Instytut GFK Polonia

Internet w życiu codziennym

Świat online budzi przede wszystkim pozytywne emocje i co charakterystyczne są one podobne we wszystkich grupach wiekowych.

Internet to przestrzeń potencjalnie nieograniczonych możliwości, bogactwa wyborów, dynamicznie zmieniającej się technologii.

Swoboda kontaktu z innymi internautami i treściami spoza własnej bańki społecznej, informacyjnej – wystawienie na interakcje ze środowiskiem „obcym”.

Dla starszych grup wiekowych ma to przede wszystkim znaczenie praktyczne. Dla młodych to przede wszystkim centrum komunikacyjne z innymi.

“

Internet kojarzy mi się w wolnością, przestrzenią. Mogę się poruszać daleko, znajdować wszystko co mnie interesuje.

“

To mi się kojarzy z takim odpoczynkiem, że wracając ze szkoły po ciężkim dniu mogę sobie odpocząć siedząc przed jakąś grą.

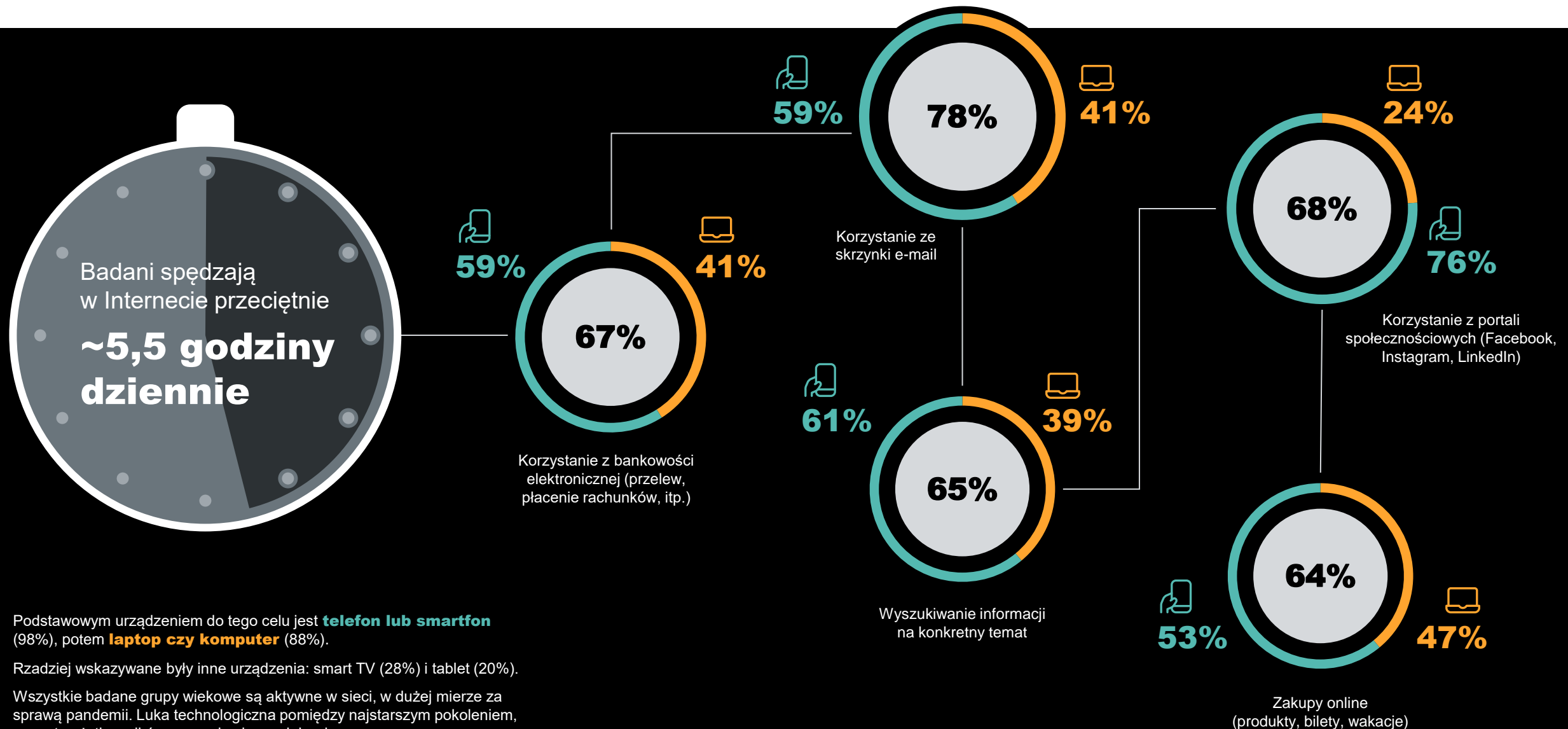
“

Internet jako narzędzie jest bardzo przydatny w osiąganiu celów osobistych i zawodowych, jeśli umiemy z niego korzystać.

“

Lubię nowoczesność w każdym aspekcie mojego życia, stosuję nowe technologie w życiu codziennym począwszy od zakupów po aspekty finansowe, czyli aplikacje bankowe. To kojarzę z przyszłością i nadążam za tym. Korzystam też z platform streamingowych i mnie to bardzo odpowiada.

Internet w życiu codziennym



Podstawowym urządzeniem do tego celu jest **telefon lub smartfon** (98%), potem **laptop czy komputer** (88%).

Rzadziej wskazywane były inne urządzenia: smart TV (28%) i tablet (20%).

Wszystkie badane grupy wiekowe są aktywne w sieci, w dużej mierze za sprawą pandemii. Luka technologiczna pomiędzy najstarszym pokoleniem, a resztą użytkowników znacznie się zmniejszyła.

Czy świat online jest bezpieczny?

Wszyscy zgadzają się, że Internet nie gwarantuje bezpieczeństwa, ale poczucie bezpieczeństwa w Internecie różni się między profilami Użytkowników.

Aż 82% respondentów uważa, że rozważne zachowanie w Sieci jest ważniejsze, niż stosowanie najlepszych technologii i programów zabezpieczających.

Obszary Internetu, którym przypisuje się wyższe ryzyko to: udzielanie się w mediach społecznościowych (posty na social media), udzielanie się na forach oraz sprzedaż produktów.

To co najbardziej obniża bezpieczeństwo to zbyt duże zaufanie do technologii oraz euforia z powodu super okazji. Działania są jednak dosyć rozproszone i determinowane raczej strachem niż ich w pełni świadomym użyciem.

“

Czuję się bezpiecznie, ale jestem nieufna. Uważam na to co piszę, bo mogą być różne konsekwencje tego co piszę (15–26, Warszawa)

“

Ja, jako osoba indywidualna nie umiem się przed tym zabezpieczyć, bo na tym się po prostu nie znam (33–42, Warszawa)

“

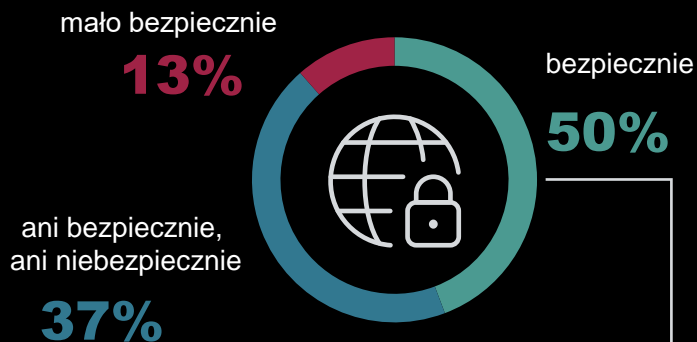
Bo nie jestem anonimowa. Mam Facebooka, maila, konto. Jakbym miała stary telefon jak moja mama, to byłabym chroniona, bo ani Internetu, ani nic (33–42, Kielce)

“

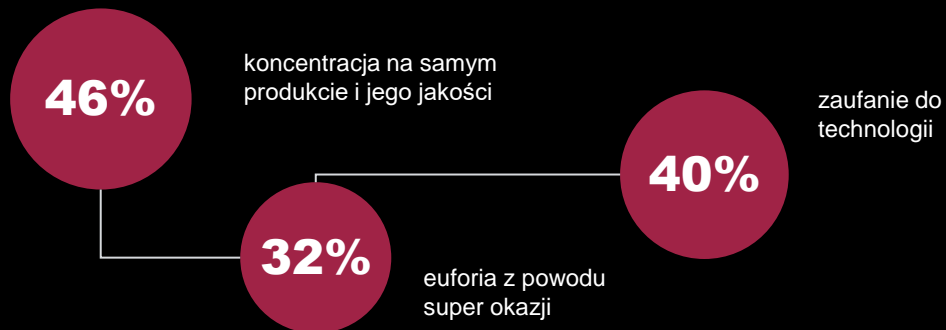
Świadomość młodszych osób jest dosyć spora. Człowiek uczy się na błędach starszego pokolenia, które nie było na tyle świadome, gdyż sieć się dopiero rozwijała. Nie martwię się o swoje pokolenie. Bardziej martwię się o swoich rodziców (15–26, Kielce)

Czy świat online jest bezpieczny?

Korzystając z sieci Internauci czują się ...



Na obniżenie czujności podczas zakupów online wpływa ...



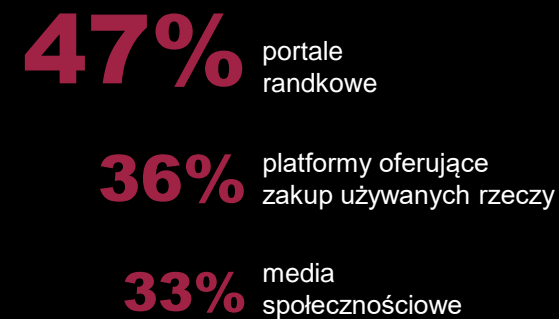
50% Użytkowników czuje się bezpiecznie w sieci. Bierne formy korzystania z jego dobrodziejstw są ich zdaniem najbezpieczniejsze. Co ważne sami respondenci widzą jak bardzo euforia towarzysząca zakupom, czy za duże zaufanie do technologii obniża ich czujność.

Najbezpieczniejsze aktywności to...



Najmniej bezpieczna aktywność w Internecie to ...

TOP 3 najmniej bezpiecznych miejsc w internecie to



Jak zadbać o swoje bezpieczeństwo w Sieci?

Istnieje przekonanie, że bez względu na stopień stosowanych zabezpieczeń i bezpiecznych zachowań wszyscy użytkownicy bez względu na profil i doświadczenie narażeni są na ryzyka za sprawą ludzkich słabości, które wykorzystują oszuści.

Użytkownicy stosują wiele różnych zabezpieczeń, połowa badanych najczęściej zdaje się na technikę unikania i nigdy nie klika w linki niewiadomego pochodzenia oraz nie otwiera załączników w mejlach/SMS-ach pochodzących z nieznanymi źródła.

Wiedza o zagrożeniach jest rozproszona, pochodzi z różnych kanałów – social media, media tradycyjne, portale internetowe, komunikaty banków, szkoła (najmłodszy).

“

Poczucie bezpieczeństwa daje mi antywirus albo moja wiedza w tym temacie, w co klikać, w co nie klikać (15–26, Warszawa)

“

Czuję się poniekąd bezpiecznie, ale to wynika ze świadomości, że zrobiłem wszystko, żeby się zabezpieczyć, bo wiem, że tak naprawdę nie jest bezpiecznie (33-42, Warszawa)

“

Jest to deprymujące. Nie ma na to złotego środka. Nikt nie uszczelni całego systemu za pomocą czarodziejskiej różdżki, bo to się dzieje na całym świecie. Próby wykradania tożsamości w social mediach, próby uzyskania dostępu do kont (33–42, Kielce)

Jak zadbać o swoje bezpieczeństwo w Sieci?

stosowane przez internautów zabezpieczenia nie dają im poczucia bezpieczeństwa

17%

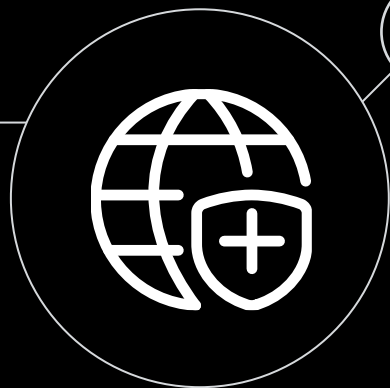
38%

zabezpieczenia nie ograniczają ich swobody korzystania z Internetu

zabezpieczenia nie mają znaczenia w wygodzie stosowania

~50%

Jakie jest ZNACZENIE ZABEZPIECZEŃ?



Kiedy ZMIENIANE JEST HASŁO?

43%

w wyniku potrzeby zabezpieczenia konta lub środków

24%

gdy jest to wymuszone

22%

gdy się je zapomni

Tylko 17% Użytkowników nie czuje się bezpiecznie ze względu na stosowane przez siebie zabezpieczenia. Przy czym, co ważne ich stosowanie nie ogranicza wygody w korzystaniu z Internetu. Internauci stosują wiele różnych zabezpieczeń, ale unikanie to najczęstsza taktyka.

Jakie RODZAJE ZABEZPIECZEŃ najczęściej stosują internauci?

55%



unikam otwierania linków lub załączników pochodzących z nieznanych źródeł

42%

Korzystam z programów antywirusowych

40%

unikam publicznych WiFi

38%

stosuję hasła / PINy do kont lub urządzeń

36%

Uważam na to co piszę/zamieszczam w sieci

33%

Na komunikatorach, unikam podawania informacji, które ludzie mogą wykorzystać przeciwko mnie

31%

Jestem ostrożny/a – sprawdzam dokładnie strony, sprzedawców, adresy, zabezpieczenia

Nie ufam ludziom po drugiej stronie

31%

Nie zamieszczam zdjęć w Internecie

30%

Czy nasza wiedza o cyberbezpieczeństwie jest wystarczająca?

Wiedza o zagrożeniach jest rozproszona, pochodzi z różnych kanałów – social media, media tradycyjne, portale internetowe, komunikaty banków.

Użytkownicy są otwarci na poszerzanie swojej wiedzy o zagrożeniach, ale pasywni w poszukiwaniu informacji. Czytają informacje, które bardziej wpadną im w ręce, niż aktywnie ich poszukują.

Informacje o zagrożeniach znacznie zyskują na ważności dopiero wtedy, gdy sami użytkownicy doświadczają ryzyka lub słyszą o nich od najbliższego otoczenia. Dopiero wtedy nabierają charakteru praktycznych porad, a nie abstrakcyjnych pouczeń.

“

Raczej nie czytam, wydaje mi się, że bank dba o to, aby było bezpiecznie
(15–26, Warszawa)

“

Tak, tak, wysyłają mi, przychodzą, ale ja ich nie czytam, z braku czasu, rutyna się wkrada już. Jest taka kropczka czerwona w aplikacji i już wiem, że to jest wiadomość z banku, czyli jakiś regulamin, bo coś się zmieniło albo jakaś wiadomość związana z oszustwami. Może to krótsze powinno być, to za długie jest (48–55, Kielce)

Czy nasza wiedza o cyberbezpieczeństwie jest wystarczająca?

Jak internauci oceniają swoją WIEDZĘ na temat CYBER-BEZPIECZEŃSTWA i otwartość na jej POSZERZANIE?



36%

ocenia swoją wiedzę w sieci jako zdecydowanie lub raczej dużą

53%

jest otwarta na poszerzanie wiedzy nt. zagrożeń i zapobiegania cyberatakam

JAK Internauci ZDOBYWAJA WIEDZĘ o cyberbezpieczeństwie?



55%

czyta / ogląda, jak coś ich zainteresuje

28%

aktywnie poszukuje wiedzy nt. bezpieczeństwa w sieci

Tych, którzy nie poszerzają swojej wiedzy w zakresie cyberbezpieczeństwa ZACHĘCIŁABY ...



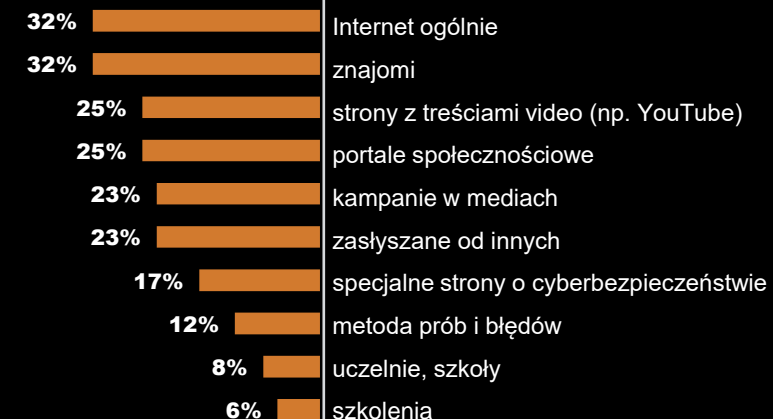
26%

szybkość zdobycia nowej wiedzy

23%

przystępna forma

Skąd czerpiemy wiedzę na temat bezpieczeństwa w sieci?



Internauci oczekują, że:

35%

zostaną ostrzeżeni przed niewłaściwym zachowaniem w sieci

32%

poznają przykłady zachowań w sytuacji zagrożenia

32%

poznają metody działań oszustów

To może spotkać każdego z nas, czyli doświadczenie cyberprzestępczości

Historie użytkowników, którzy doświadczyli cyberataków pokazują, że podlegają im i młodszy i starsi i bardziej biegli i mniej sprawni w technologiach.

Wszystkie badane przykłady wskazują na to, że pozytywne emocje, radość, euforia, ekscytacja, które towarzyszą użytkownikom osłabiają ich czujność, sprawiając, że są podatni na stanie się ofiarą cyberprzestępcy.

Doświadczenia cyberataków wzmagają czujność Użytkowników, ale nie prowokują do podjęcia bardziej aktywnych działań.

Świadomość, że tego typu zagrożenie może spotkać każdego jest najczęstszą konsekwencją. Dominuje raczej bierna ostrożność, nieufność, niepewność.

Ponad połowa badanych nie wie też gdzie miałyby zgłosić takie nadużycie, a rzadziej niż co trzeci atak został zgłoszony. 46% uważa, że może stać się ofiarą ataku.

“

Zawodzi czujność, naiwność, roztargnienie, głupota. Człowiek, jeśli nie kieruje się logiką, tylko brnie w jakąś sytuację, wystarczyło się dwa razy zastanowić, nie działać pochopnie. Czasami też brak świadomości. Ja nie pomyślałem o tym, że ktoś będzie chciał, żebym mu na konto przelał 7 groszy (33–42, Kielce)

“

Tak miałam z butami. To była strona z reklamą na Instagramie bodajże. Były reklamowane fajne, tanie buty. Całe konto było wokół tego zbudowane. Ale okazało się, że to było oszustwo. Myślałam, że paczka przyjdzie. Tłumaczyłam sobie, że to z zagranicy i pewnie dlatego. Poszłam z tym do mamy i mama zaczęła czytać. I okazało się, że to oszustwo było. Czułam złość i frustrację. Byłam smutna, bo te buty nie były tanie dla mnie, miały być na prezent (15–26, Warszawa)



Bazując na wynikach badania, wyodrębniliśmy 4 typy postaw internautów wobec cyberbezpieczeństwa.

Różnią się one:

- stosunkiem do bezpieczeństwa w sieci
- stosowanymi metodami zabezpieczeń
- poziomem wiedzy o zagrożeniach i sposobach przeciwdziałania
- sposobami korzystania z Internetu czy urządzeń
- wiekiem czy wykształceniem



4 typy postaw wobec cyberbezpieczeństwa



30% MINIMALIŚCI



28% ZARADNI



27% PRAGMATYCY



15% RYZYKANCY

30% MINIMALIŚCI



Podstawowe
informacje



W bardzo podstawowy sposób korzystają z Internetu – obsługa poczty, social mediów czy gry online.

Rzadziej niż pozostali korzystają z Internetu za pośrednictwem komputera/ laptopa czy smart TV. Internet nie przyczynia się do osiągania korzyści osobistych ani nie przydaje pewności siebie.



Najmniej świadomi zagrożeń i możliwości stania się ofiarą w Sieci, choć nie mają też zaufania do osób „po drugiej stronie”.

Boją się oszust w życiu realnym bardziej niż tych w Sieci.

Doświadczenie cyberataku wzmacnia lęki i obawy, ale nie wpływa na zmianę stylu korzystania z Internetu.

Minimaliści rzadziej niż inni zdobywają wiedzę i informacje na temat cyberzagrożeń. Nie zawsze wiedzą też jaka tematyka mogłaby być przydatna i interesująca.



Nie pasjonują się nowymi technologiami i nie czują się też zbyt pewnie w sieci. Mają świadomość, że Internet to złodziej czasu, a zbyt duża wiara we własne umiejętności w największym stopniu wpływa na obniżenie czujności podczas korzystania z jego dobrodziejstw.

28% ZARADNI



Podstawowe informacje



Zanurzeni w świat online.
Internet jest immanentną częścią
ich życia, dodaje im pewności siebie.
Lubią nowoczesność.

Częściej korzystają z sieci w celach
rozrywkowych i komunikacyjnych.
Korzystają intensywnie różnych
urządzeń zarówno bardziej
tradycyjnych jak i nowoczesnych (np.
smartwatch).



Entuzjaści nowych technologii
w życiu codziennym – od zakupów
po aspekty finansowe.

Czują się z tym pewnie, mogą kreować
swoją świat, lepszą rzeczywistość.
Dodaje im to poczucia pewności siebie.
Są najbardziej świadomi zagrożeń
i pewni swojej wiedzy o
bezpieczeństwie w sieci oraz
zabezpieczeń, które stosują.



Poza zachowaniami prewencyjnymi,
jak zakupy ze stron znanych sklepów,
najczęściej zmieniają hasła do swoich
serwisów.
Uważają, że dobrze sobie radzą z zagrożeniami
czyhającymi w Internecie i nie zniechęca ich to
do korzystania z niego.

Aktywniej i chętniej poszerzają i aktualizują
informacje na temat cyberataków,
korzystając z szerokiego wachlarza
możliwości dostępnych w sieci. Częściej
wiedzą jak zareagować w sytuacji zagrożenia.

27% PRAGMATYCY



Podstawowe
informacje



Wyszukują informacji na konkretne, interesujące ich tematy, korzystają także z bankowości elektronicznej oraz skrzynki email. Pragmatycy korzystają z Internetu do osiągnięcia celów osobistych i zawodowych. Znacznie częściej poszukują i czytają informacje na konkretne tematy (np. blogi). Lubią też zakupy w Sieci. Rozrywka w Sieci nie jest zdecydowanie ich domeną.



Nowe technologie to nie jest coś, co szczególnie lubią. Nie zależy im by nowoczesność przenikała każdy aspekt ich codzienności.



Są skrupulatni i wyczuleni, dlatego stosują podstawowe zalecenia w zakresie bezpieczeństwa w sieci. Rządziej stosują zabezpieczenia wymagające bardziej specjalistycznej wiedzy. Unikają niebezpiecznych zachowań, zwłaszcza w obszarze finansów osobistych. Samodzielnie poszerzają własną wiedzę, a komunikacja w temacie cyberbezpieczeństwa zachęca ich do zmiany zachowań w sieci.

15% RYZYKANCY



Podstawowe
informacje



Internet jest ważną i nieodzowną częścią ich codzienności. Obszar swobody, możliwości zaistnienia wykorzystywany głównie w celach rozrywkowych – gry. Udzielają się na forach, pracują, uczą się zdalnie lub sprzedają produkty częściej korzystając ze smartfona niż komputera.

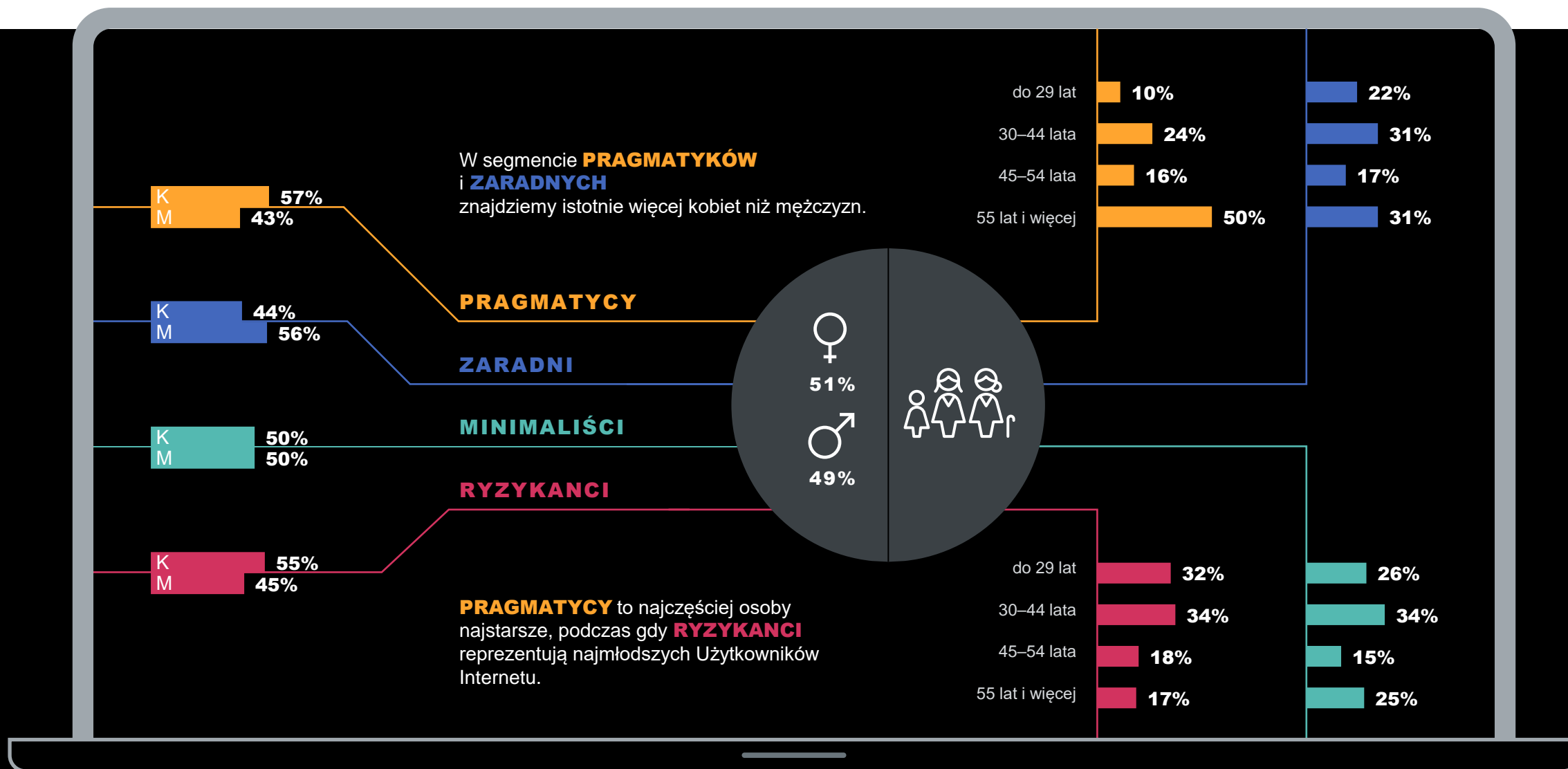


Internet to dla ryzykantów złodziej czasu, który nie przydaje wartości życiu. Ryzykanci uważają, że mogliby stać się ofiarą ataku w sieci i mają najwyższy poziom lęku przed hejtem. Podejmują ryzykowne działania, ale nie starają się zabezpieczać przed przykrymi konsekwencjami.



Najbardziej świadomi możliwości stania się ofiarą cyberataku. Dla zwiększenia poczucia bezpieczeństwa aktywnie poszukują informacji na temat cyberzagrożeń w socialmedia, wśród znajomych i rodziny; a w obszarze finansowym częściej skłaniają się do rozwiązań tradycyjnych (gotówka), śledzą możliwe wyłudzenia, np. w BIK albo zabezpieczają się poprzez limity na kartach. Doświadczenia cyberataku jedynie potęgują te zachowania.

Profil demograficzny



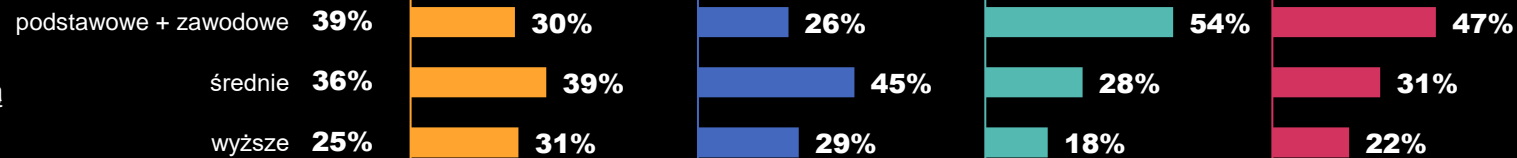
Profil demograficzny



MINIMALIŚCI i RYZYKANCY

to segmenty, w których dominują osoby z wykształceniem podstawowym i zawodowym.

ZARADNI mają częściej wykształcenie średnie, a **PRAGMATYCY** – wyższe.

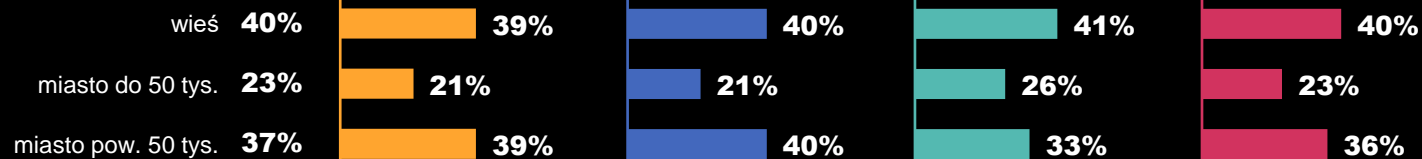


PRAGMATYCY N=268

ZARADNI N=276

MINIMALIŚCI N=309

RYZYKANCY N=147



Reprezentanci segmentów nie różnią się pod względem miejsca zamieszkania.

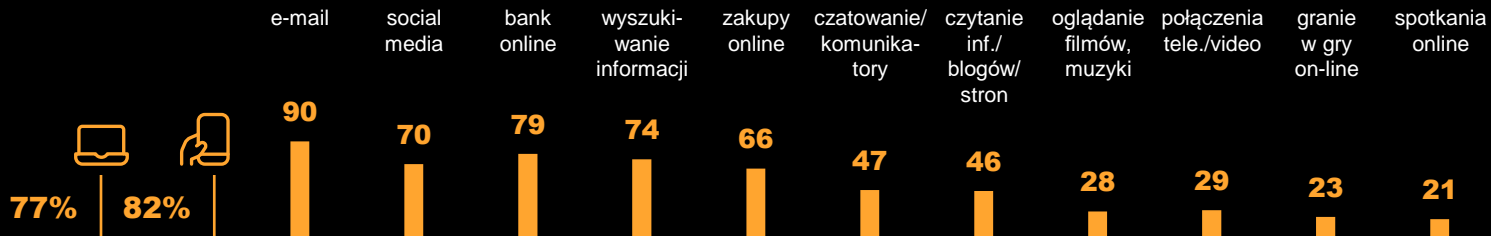
Korzystanie z internetu

Pragmatycy spędzają w internecie najmniej czasu.

Wszystkie segmenty korzystają najczęściej ze smartfonów.

PRAGMATYCY

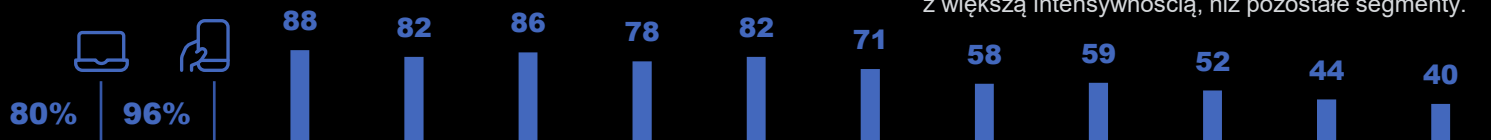
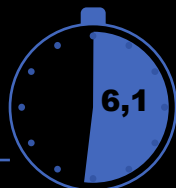
N=268



ZARADNI, w przeciwieństwie do Minimalistów wszystkie czynności wykonują z większą intensywnością, niż pozostałe segmenty.

ZARADNI

N=276



MINIMALIŚCI rzadziej oglądają filmy, słuchają muzyki, grają czy spotykają się w Internecie.

MINIMALIŚCI

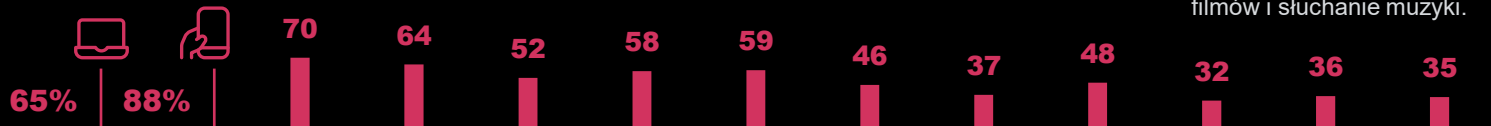
N=309



RYZYKANCY są najbliżsi średniej, z akcentem na oglądanie filmów i słuchanie muzyki.

RYZYKANCY

N=147



5,5 70% 88% 78% 68% 66% 65% 64% 50% 42% 40% 34% 33% 30%

Postawy wobec Internetu

PRAGMATYCY ZARADNI

MINIMALIŚCI

RYZYKNCI

N=147

Internet jako narzędzie jest bardzo przydatny w osiągnięciu celów osobistych i zawodowych, jeśli umiemy z niego korzystać

85%

94%

24%

72%

Internet daje mi poczucie swobody mogę korzystać z tego co chcę

67%

90%

21%

80%

Lubię nowoczesność w każdym aspekcie mojego życia, stosuję nowe technologie w życiu codziennym począwszy od zakupów po aspekty finansowe, czyli aplikacje bankowe

35%

88%

15%

70%

Internet to wciąż dla mnie zagadka, nie czuję / nie poruszam się w nim pewnie (brak mi biegłości / pewności w Internecie)

16%

4%

14%

58%

W Internecie nie ponoszę odpowiedzialności za to co robię i piszę

4%

5%

12%

63%

Czuję się zagubiony/a w świecie on-line

5%

1%

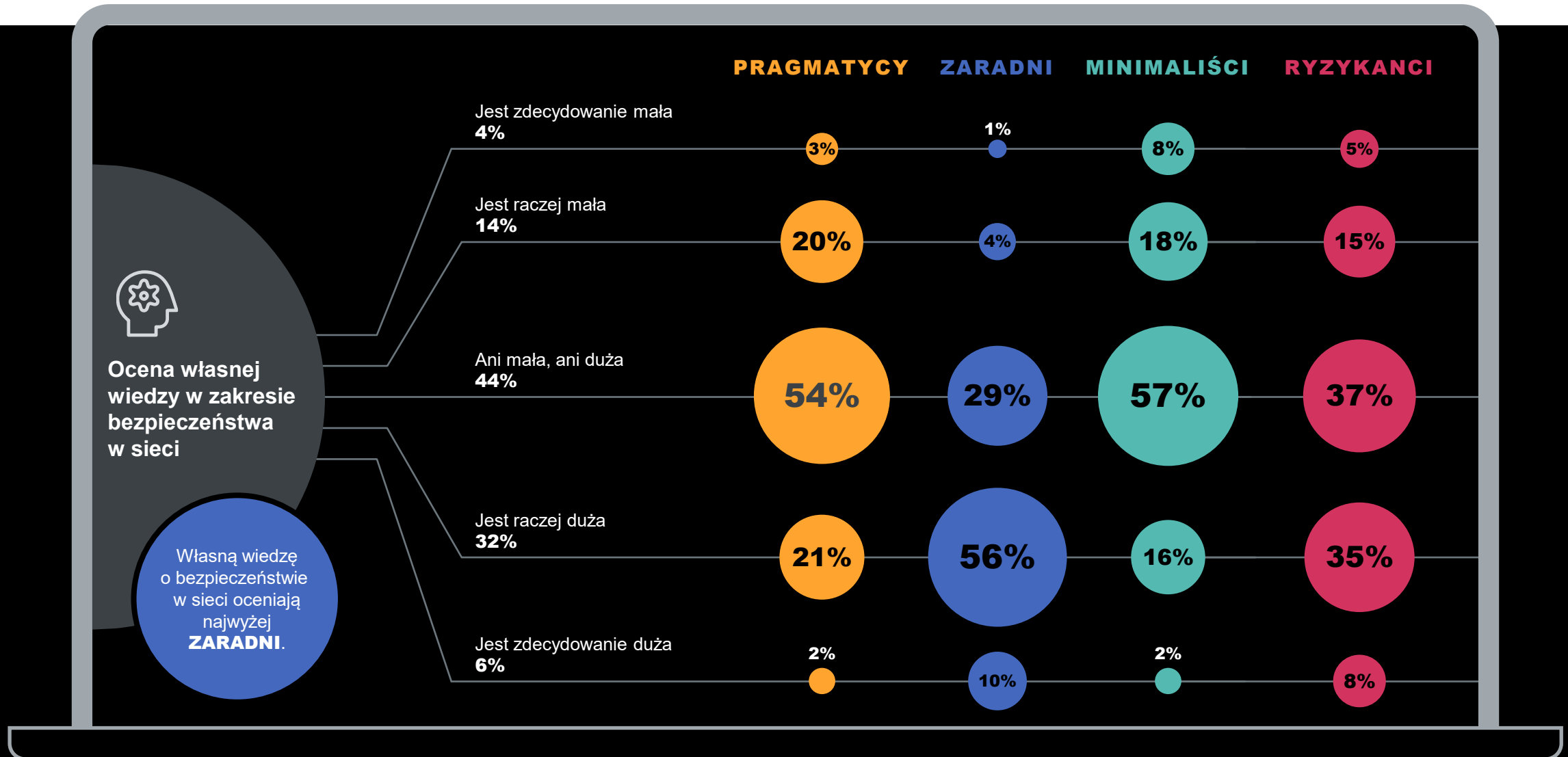
12%

59%

Internet daje możliwości i swobodę działania **PRAGMATYKOM, ZARADNYM** i **RYZYKANTOM**. Jedynie **MINIMALIŚCI** charakteryzują się mocno zdystansowaną postawą zarówno w stosunku do dobrodziejstw Internetu jak i przejawów nowoczesności ogółem.

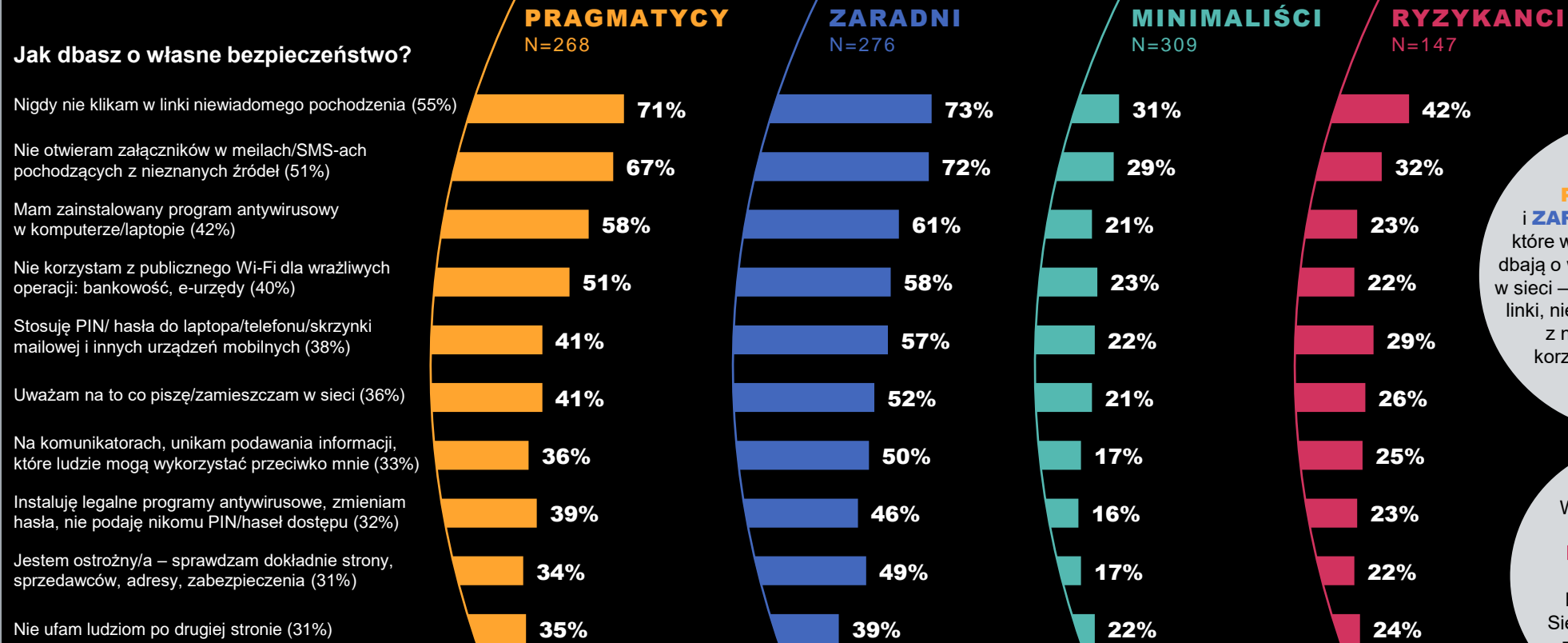
PRAGMATYCY i **ZARADNI** czują się w Internecie raczej pewnie i odpowiedzialnie. **MINIMALIŚCI** zaś mają dosyć obojętny stosunek jeśli chodzi o postrzeganie Internetu w swoim życiu, a **RYZYKNCI** widzą wiele pozytywów przy sporym poczuciu braku biegłości i zagubienia.

Pod względem badanych stwierżeń, **RYZYKNCI** i **MINIMALIŚCI** to segment w największym stopniu zdystansowane względem siebie.



Bezpieczeństwo w internecie

Jak dbasz o własne bezpieczeństwo?



PRAGMATYCY i **ZARADNI** to segmenty, które w największym stopniu dbają o własne bezpieczeństwo w sieci – nie klikają w podejrzone linki, nie otwierają załączników z nieznanego źródła, korzystają z antywirusa.

Wyższa od średniej samoocena **RYZYKANTÓW** co do wiedzy nt. bezpieczeństwa w Sieci nie przekłada się za ich zachowania.

NAJCZĘSTSZE DOŚWIADCZENIA CYBERATAKU

PRAGMATYCY

ZARADNI

MINIMALIŚCI

RYZYKANCY

Doświadczenie cyberataku (61%)

45%

65%

64%

78%

Średnia liczba cyberataków (2)

1,5

2,0

1,8

2,8

Manipulacje: telefon, mail lub SMS od osoby chcącej wyłudzić dane

Pobranie złośliwego oprogramowania na komputer

Wyciek danych z bazy firmy (np. sklepu internetowego)

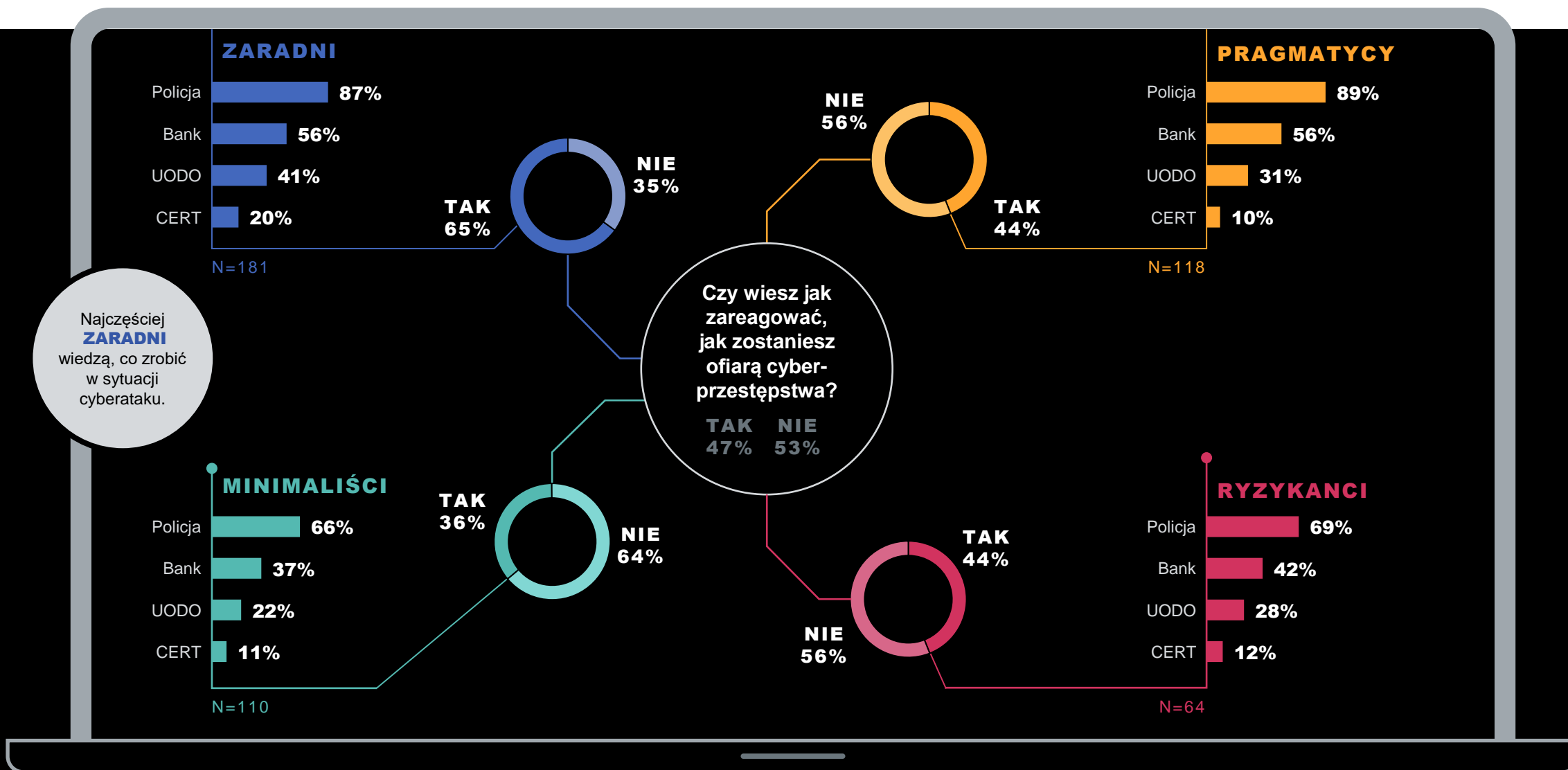
Skorzystanie z "wyjątkowej" okazji w sklepie internetowym (niska cena produktu)

Kradzież konta na portalu społecznościowym

Przejęcie konta na portalu społecznościowym, aby głosić nieakceptowalne przez właściciela konta treści

RYZYKANCY doświadczają cyberataków częściej niż pozostali Użytkownicy, **PRAGMATYCY** rządziej.

Reakcja na cyberatak



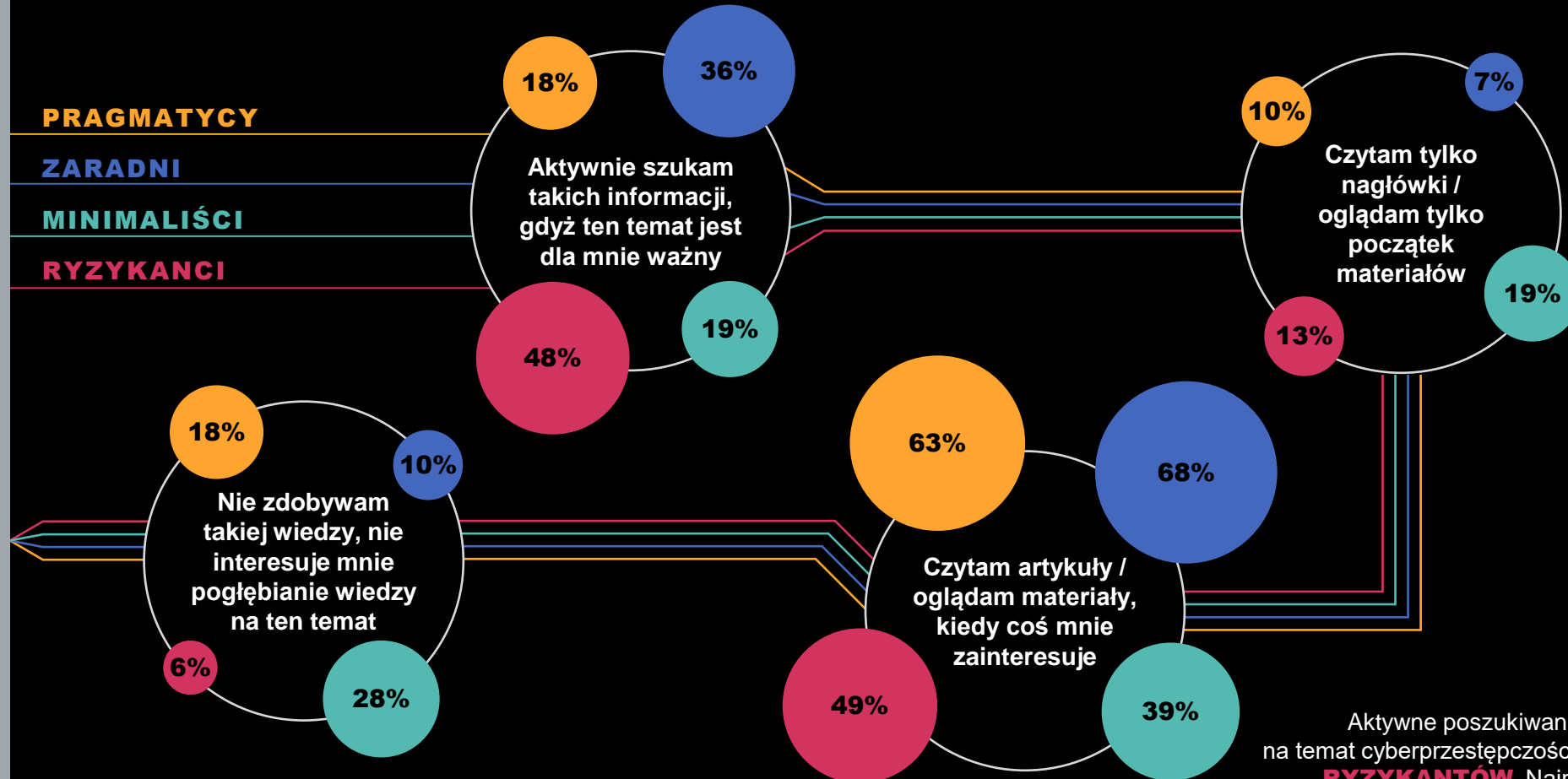
Wiedza na temat cyberprzestępczości

PRAGMATYCY

ZARADNI

MINIMALIŚCI

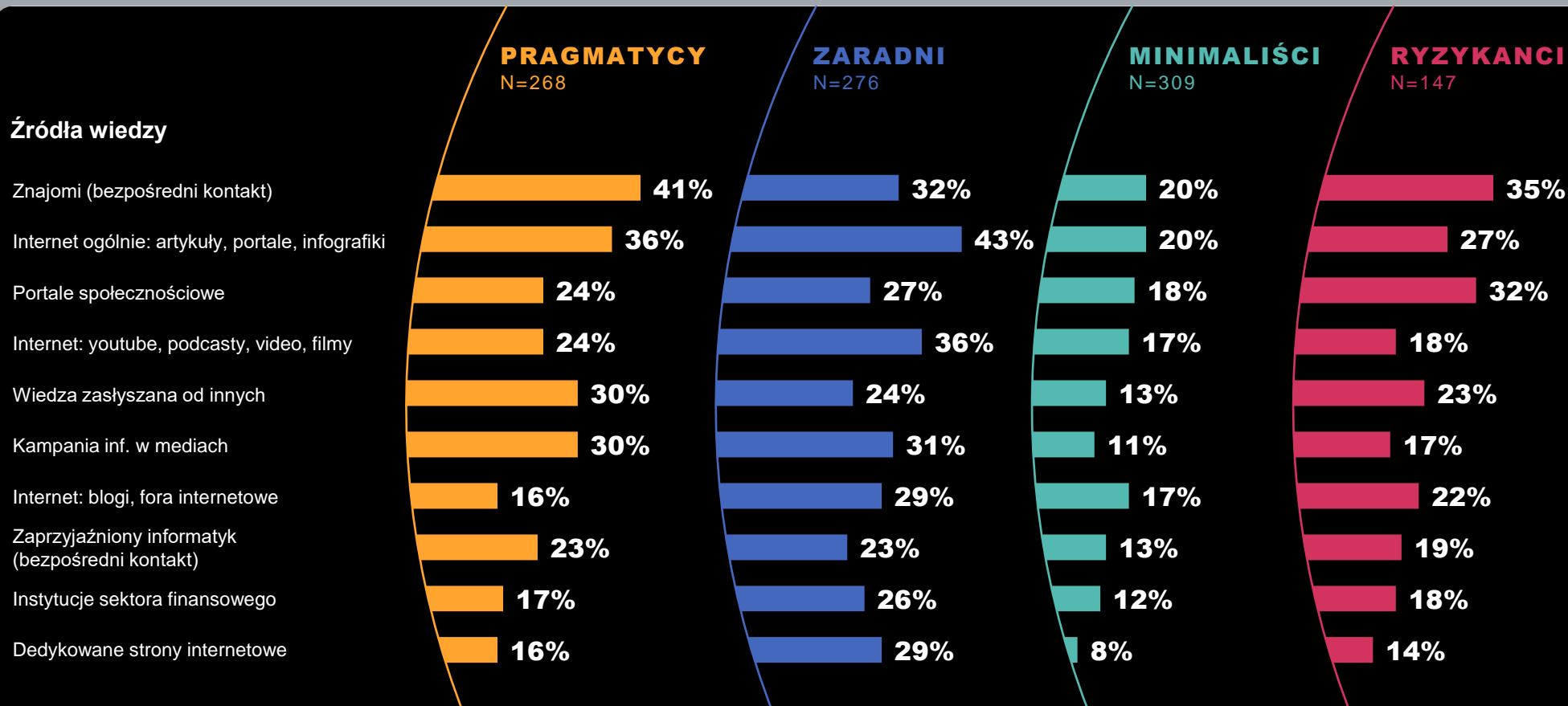
RYZYKANCY



Aktywne poszukiwanie informacji na temat cyberprzestępczości to domena **RYZYKANTÓW**. Najbardziej taką wiedzę pozyskują **MINIMALIŚCI**.

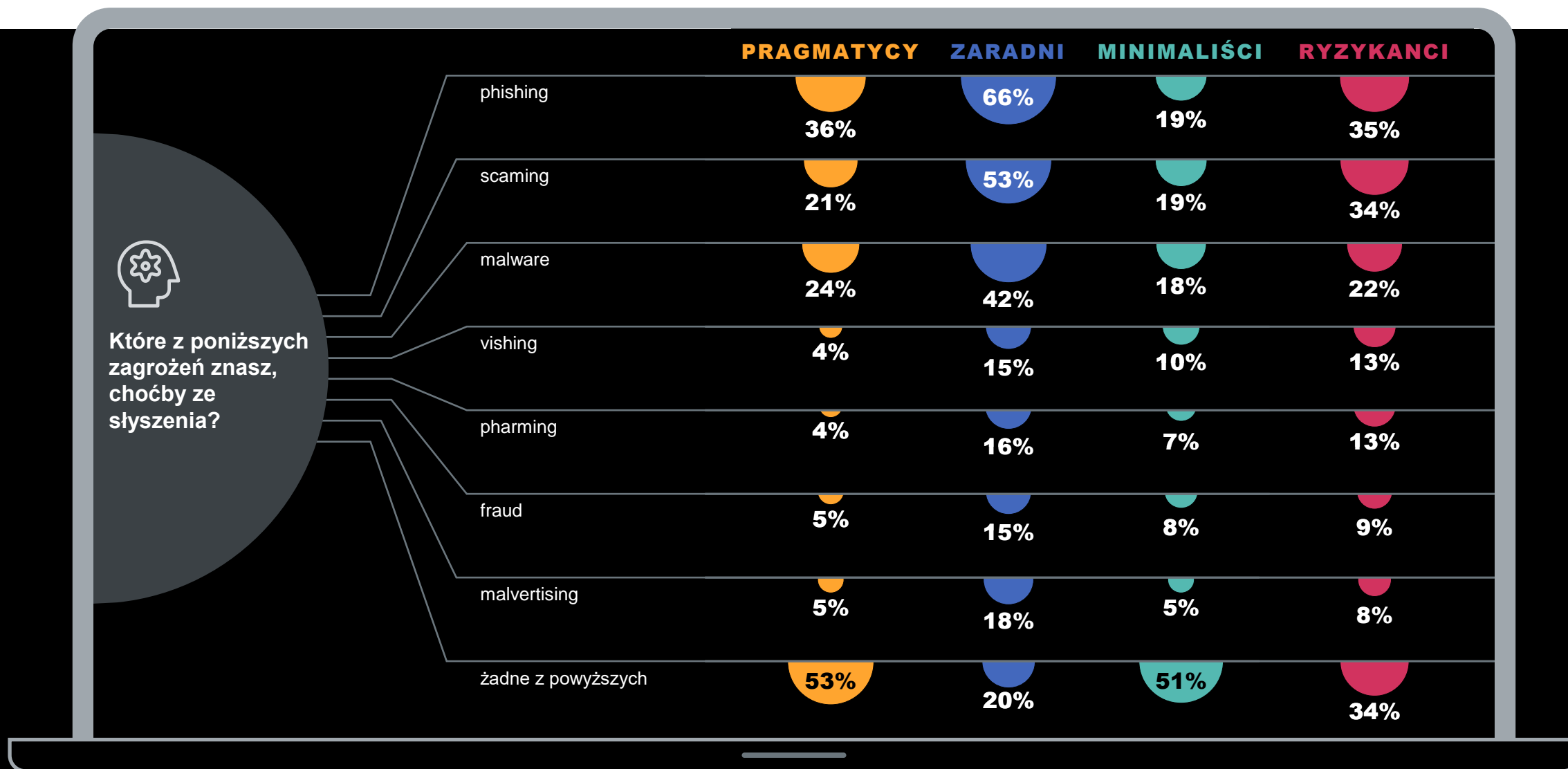
Wiedza na temat cyberprzestępczości

Źródła wiedzy



Pod względem różnorodności źródeł pozyskiwania wiedzy na temat cyberprzestępczości wyróżniają się **ZARADNI** – korzystają z największej liczby źródeł. **MINIMALIŚCI** natomiast wskazują ich najmniej.

Kto zna najczęściej spotykane zagrożenia?



Kim jest cyberprzestępca?

Jak określiłbyś/abyś cyberprzestępcę?

ZARADNI



PRAGMATYCY



MINIMALIŚCI



RYZYKANCY



* wzbudza zaufanie, zna techniki wywierania wpływu