

A D V O X

# CZY POLACY DBAJĄ O BEZPIECZEŃSTWO PODCZAS E-ZAKUPÓW? | RAPORT 2021

JAK POLACY KORZYSTAJĄ ZE SKLEPÓW INTERNETOWYCH  
RAPORT 2021 | CZĘŚĆ 3.

Wyniki badania zrealizowanego przez firmę badawczą  
**13-20 września 2021** na grupie reprezentatywnej 1000 osób metodą CAWI.

# WSTĘP

Rozbudowane funkcjonalności, modyfikacje dostosowane do potrzeb klientów, skalowalność, optymalizacja SEO – wszystko to jest ważne w kontekście platformy eCommerce, jednak bez bezpieczeństwa danych osobowych klientów, transakcji płatniczych i plików nie ma większego znaczenia. Konsument nie dokona zakupów w sklepie, w którym nie będzie czuł się bezpiecznie.

Sklepy internetowe coraz częściej padają ofiarami ataków hakerskich i w przyszłości raczej się to nie zmieni. Jak podaje Europejska Agencja Bezpieczeństwa Sieci i Informacji, hakerzy atakują w internecie co 4 sekundy, a według badania UCE RESEARCH w 2020 r. prawie 40 proc. Polaków natrafiło na fałszywy e-sklep. Dodatkowo okresy lockdownu zwiększyły internetową aktywność osób po 55. roku życia, które niestety statystycznie są bardziej narażone na oszustwa. Jednak wpadanie w panikę nie ma sensu, tak jak rezygnacja z aktywności internetowej, która też w dzisiejszych czasach nie jest raczej możliwa. Dlatego dla wszystkich osób z branży eCommerce oczywistością powinno być inwestowanie w bezpieczeństw - m.in. bieżące aktualizowanie platformy zakupowej, zabezpieczenie płatności i regularne wykonywanie

testów penetracyjnych, czyli ataków hakerskich przeprowadzanych w kontrolowanych warunkach, co pozwala wychwycić luki w zabezpieczeniach i zbadać odporność systemu.

Oprócz inwestowania w technologie warto również edukować klientów, by sami zwracali uwagi na potencjalne zagrożenia - jak chociażby wspomniane wyżej fałszywe e-sklepy. Zresztą wraz z postępującą cyfryzacją społeczeństwa rośnie również świadomość na temat cyberbezpieczeństwa.

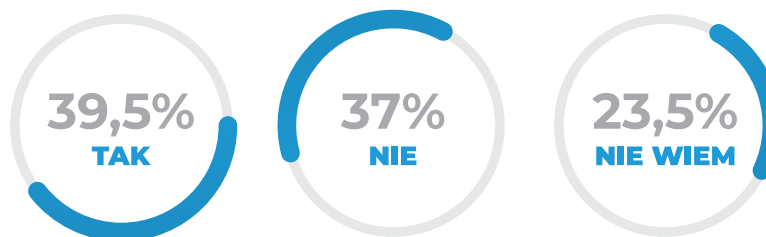
Zapraszam do lektury trzeciej części naszego raportu o zwyczajach e-zakupowych Polaków, poświęconej właśnie dbaniu o bezpieczeństwo podczas zakupów internetowych.

Zapraszam do lektury.

*Rafał Gadowski*  
CEO Advox

Jak wynika z poprzednich części naszego raportu, dla ponad 70 proc. respondentów oferty dostosowane do ich zainteresowań i potrzeb stanowią zachętę do podjęcia decyzji o zakupie. Jednocześnie jednak tylko 39,5 proc. badanych przy kupowaniu przez Internet wyraża zgodę na profilowanie, a aż 23,5 proc. nie wie, czy zgadza się na profilowanie, czy nie. Dla osób zajmujących się eCommercem to sygnał, że prośby o wyrażenie zgody na profilowanie nie powinny ograniczać się do suchej formułki, ale też jasnym językiem tłumaczyć zalety jej wyrażenia. Oczywiście pozyskane w ten sposób dane trzeba potem dobrze analizować i wykorzystać do tworzenia naprawdę wartościowych treści i atrakcyjnych, dopasowanych ofert dla klientów.

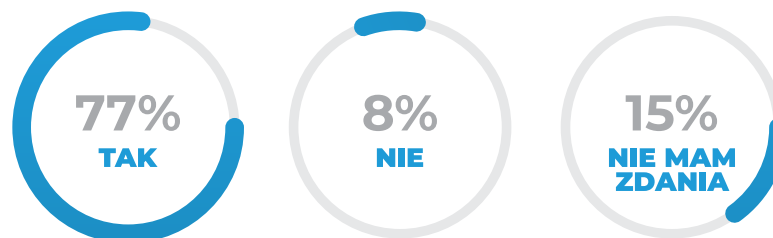
**Czy pozwalasz e-sklepom, w których robisz zakupy,  
na profilowanie (zbieranie informacji o konsumentach na podstawie jego zachowań w sieci)?**





Zdaniem 77 proc. respondentów zakupy przez Internet są bezpieczne. Przeciwnego zdania jest tylko 8 proc. Aż 79,5 proc. badanych zwraca uwagę na bezpieczeństwo e-sklepu, w którym dokonuje zakupów. Najczęstszą metodą wydaje się szukanie w sieci informacji i opinii o danym sprzedawcy - robi tak 81 proc. respondentów. Osoby, które wybrały odpowiedź "to zależy" wskazywały, że ma to związek z ceną produktu, który mają zamiar kupić (im wyższa, tym częściej sprawdzają opinie) oraz z tym, czy robiły już wcześniej zakupy w danym sklepie lub słyszały o nim.

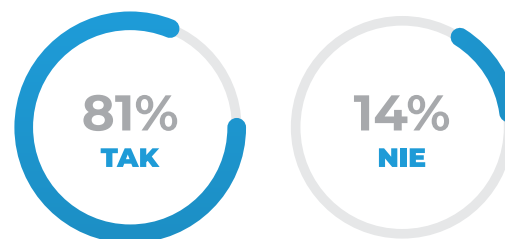
### Czy uważasz, że zakupy przez Internet są bezpieczne?



### Czy podczas zakupów przez Internet zwracasz uwagę na bezpieczeństwo e-sklepu?

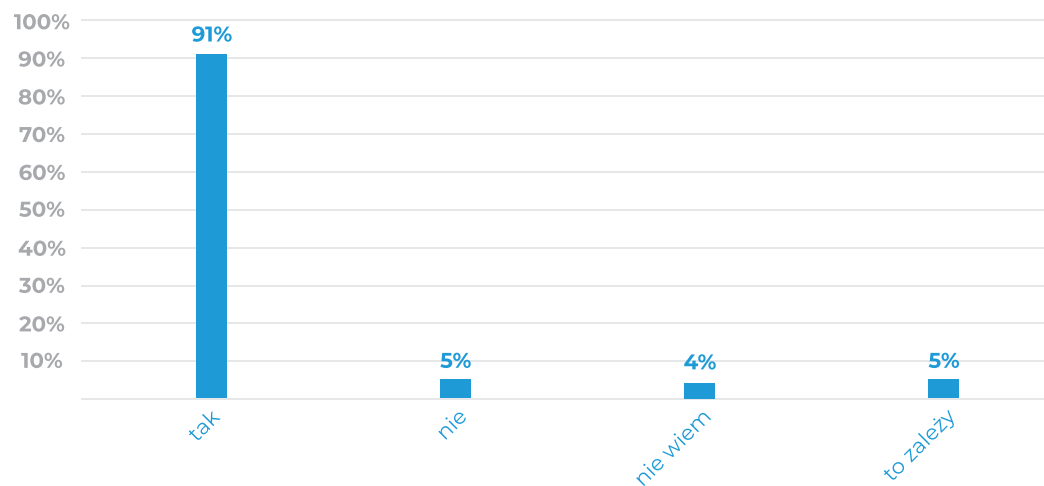


### Czy przed dokonaniem zakupu sprawdzasz opinie i informacje na temat danego sklepu i oferowanych w nim produktów?



Moment płatności w sklepie internetowym jest kluczowy z perspektywy eCommerce - klient nie wykona jej, jeśli nie będzie miał zaufania do sprzedającego. Już 91 proc. badanych twierdzi, że pilnuje bezpieczeństwa dokonywanych w Internecie płatności.

### Czy podczas zakupów przez Internet zwracasz uwagę na bezpieczeństwo dokonywanych płatności?



Jednym z łatwych do sprawdzenia wyznaczników bezpieczeństwa sklepu jest możliwość wyboru różnych opcji płatności. Sklep, który oferuje np. wyłącznie płatność przelewem, powinien wzbudzić nieufność. Możliwość użycia karty kredytowej czy procesora płatności daje dodatkową ochronę, bo oznacza, że firmy obsługujące te funkcje sprawdziły już danego sprzedawcę.

Jak wynika z poprzedniej części naszego raportu, dostępność wielu opcji płatności ma kluczowe znaczenie przy wyborze oferty danego sklepu już dla 43 proc. badanych. Nie jest to jednak oczywiście jedyny i stuprocentowy wyznacznik bezpieczeństwa, a właściciele sklepów nie mogą zapominać, że to przede wszystkim na nich spoczywa odpowiedzialność za bezpieczeństwo ich serwisów oraz danych klientów.

**Rafał Gadomski, CEO Advox**



## PATRONAT



IZBA  
GOSPODARKI  
ELEKTRONICZNEJ

Advox Studio już od dekady specjalizuje się w projektowaniu sklepów internetowych opartych na wydajnej i korzystającej z zaawansowanej sztucznej inteligencji platformie Magento, dającej duże możliwości rozbudowy. Obecnie działa w Polsce, Wielkiej Brytanii i Szwecji. Posiada szereg certyfikatów Magento, m.in. Magento Business Solution Partner. Szczególnie koncentruje się na rozwiązaniach dla klientów B2B. Advox Studio zapewnia również doradztwo UI/UX, audyty kodu, React, AngularJS i rozwój Symfony. W swoim portfolio ma już ponad 120 zrealizowanych projektów na całym świecie.

Firma współpracuje z takimi markami jak Deli2, Herlitz, Wiadomości Handlowe, Solaris, Power Body, Artim, Volcano, Asam Beauty.

**Blacharska 11, 61-006 Poznań**

**+48 61 281 73 49**

**hello@advox.pl**

**www.advox.pl**

**f /advoxpl**

**in /company/advox-s.c**