



ANG | odpowiedzialne
finanse

Maison & PARTNERS

Raport z badania ilościowego

AI w finansach

Warszawa, kwiecień 2025

Badanie zrealizowane we współpracy merytorycznej z butikiem
badawczym Maison & Partners.



Rozdział 1

Informacje o badaniu

Metodologia i cel badania



Cel badania: Poznanie opinii mieszkańców Polski na temat nowych technologii wykorzystujących sztuczną inteligencję w procesie ubiegania się o pożyczkę lub kredyt.



Realizacja badania: Badanie zostało zrealizowane metodą CAWI (Computer Assisted Web Interview) na panelu badawczym Ariadna.



Realizacja badania: reprezentatywna próba Polaków 18+ ze względu na podstawowe zmienne demograficzne (płeć, wiek, wielkość miejsca zamieszkania), metoda doboru próby: losowo-kwotowa. Szczegółowa charakterystyka demograficzna próby jest przedstawiona na s. 4.



Wielkość próby badawczej: N=1080

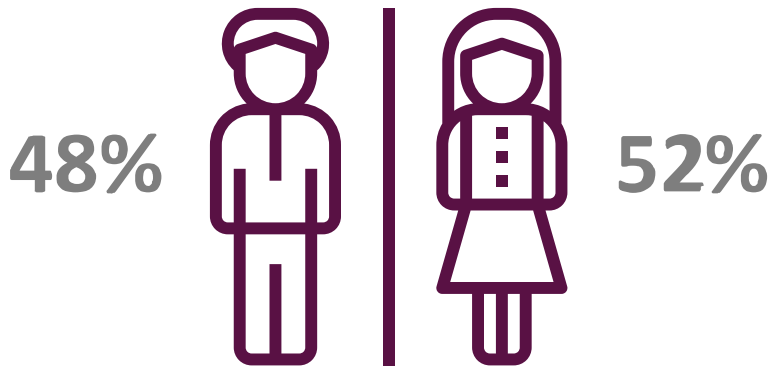


Termin realizacji: 25 – 29 kwietnia 2025 r.
Lokalizacja: cała Polska

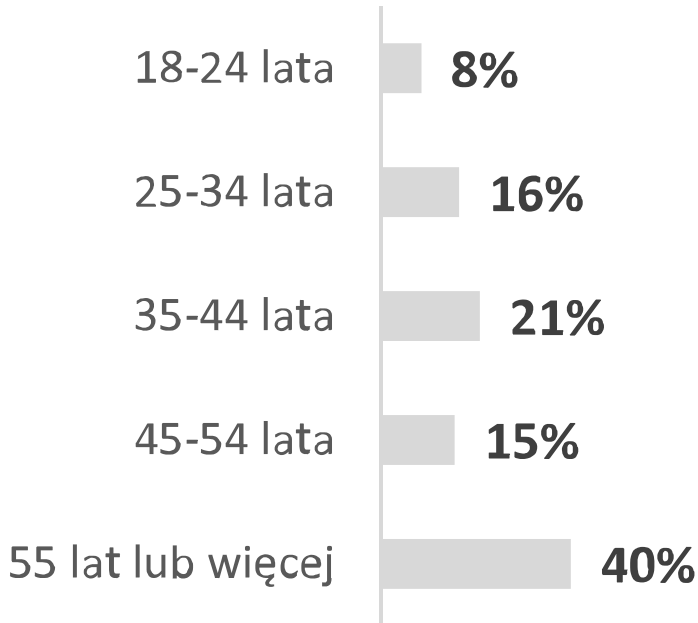
Charakterystyka demograficzna próby

N=1080

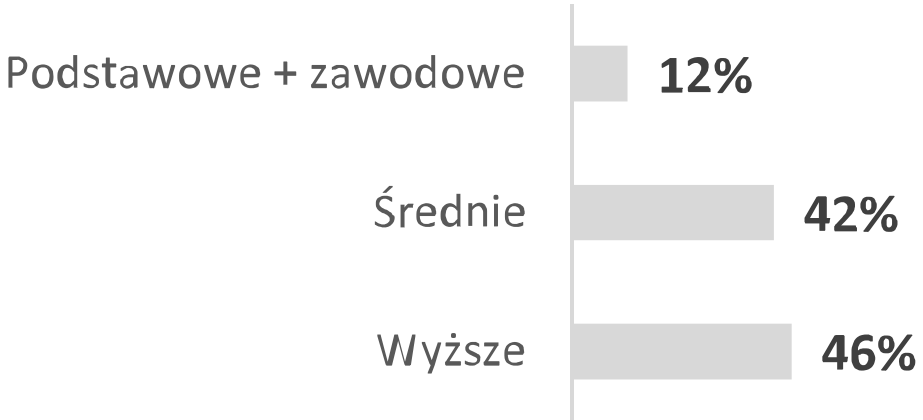
PŁEĆ



WIEK



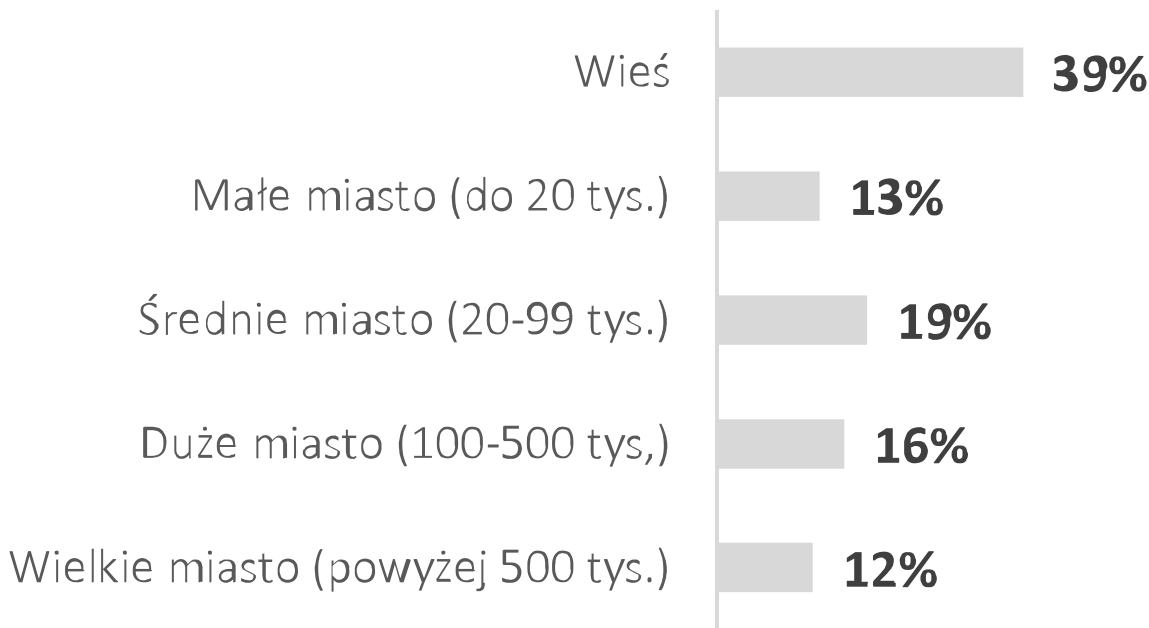
WYKSZTAŁCENIE



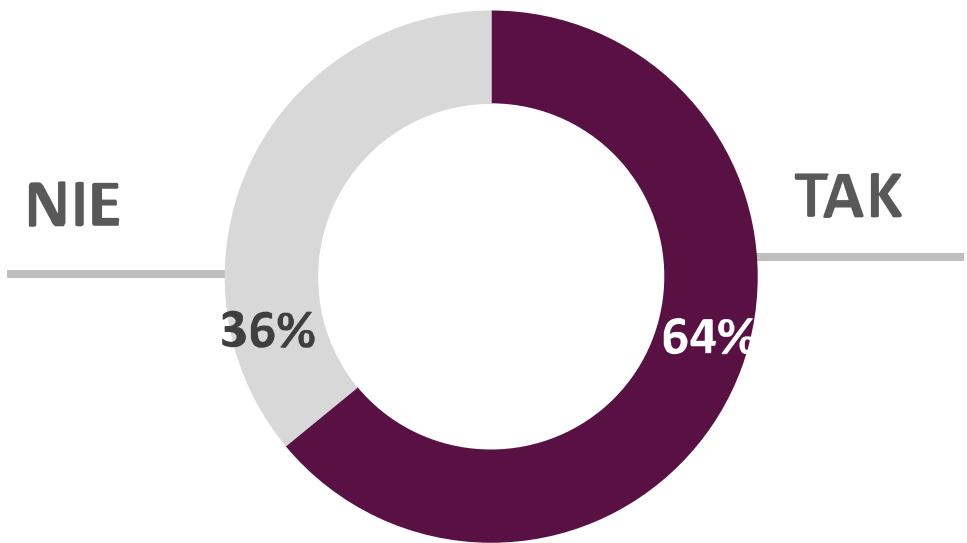
WOJEWÓDZTWO



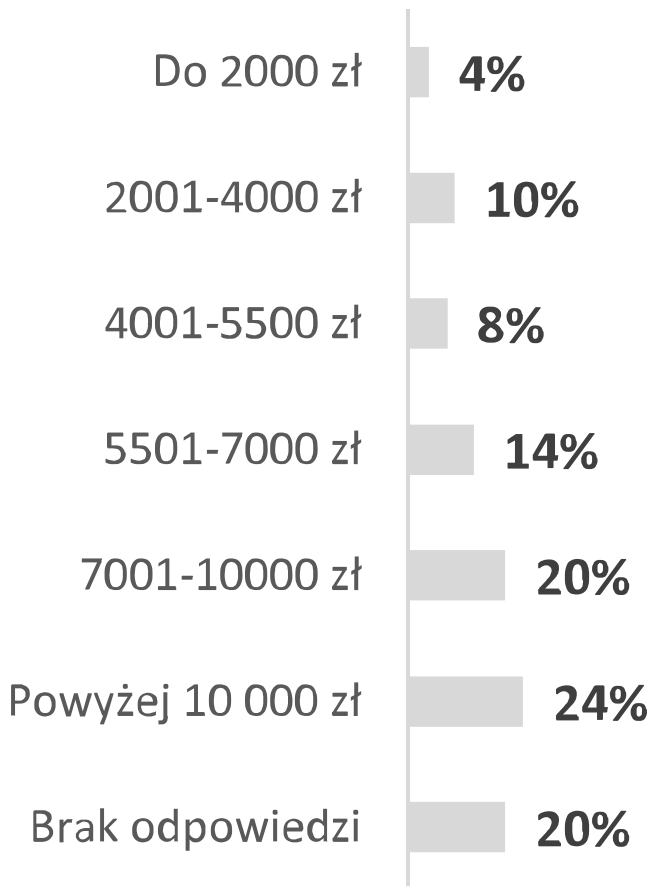
WIELKOŚĆ MIEJSCA ZAMIESZKANIA



POSIADANIE DZIECI



DOCHÓD HH





Rozdział 2

Podsumowanie wyników

Kluczowe wnioski

Mimo postępującej digitalizacji usług finansowych, rola człowieka w procesie kredytowym pozostaje decydująca. Dotyczy to zwłaszcza produktów złożonych, gdzie potrzeba wsparcia, zaufania i osobistego kontaktu z ekspertem finansowym jest wyraźnie widoczna w deklaracjach respondentów.

Technologie oparte na AI są postrzegane jako wygodne i potencjalnie pomocne, jednak nie stanowią – przynajmniej na ten moment – realnej alternatywy dla osobistego wsparcia w wyborze usługi finansowej. Zwłaszcza dla osób, które korzystały już z usług pośrednictwa finansowego, rola człowieka w procesie wyboru i finalizacji usługi, jest istotna.

Rozwój nowoczesnych rozwiązań w finansach powinien więc uwzględniać silną potrzebę obecności człowieka – eksperta, z którym można skontaktować się w razie ewentualnych wątpliwości.

Podsumowanie **wyników**

ZAUFANIE DO CZŁOWIEKA I JEGO ROLA W PROCESIE KREDYTOWYM

- **Zdecydowana większość Polaków preferuje kontakt osobisty** – zarówno w odniesieniu do prostych, jak i złożonych produktów finansowych, choć im wyższy stopień skomplikowania produktu, tym wyższa preferencja kontaktu osobistego.
- **Mężczyźni zdają się być nieco bardziej niż kobiety otwarci na korzystanie z narzędzi opartych o AI podczas wyboru produktów finansowych, zaś osoby, które wcześniej korzystały z usług pośrednictwa, są bardziej skłonne do ponownego wyboru takiej formy kontaktu**, nawet jeśli byłby to kontakt zdalny. Może to wynikać zarówno z dotychczasowych pozytywnych doświadczeń, jak z ogólnych preferencji (czyli zależność może być dwukierunkowa).
- Największe postrzegane **korzyści wynikające ze współpracy z ekspertem finansowym** to:
 - **większe zaufanie** do człowieka,
 - możliwość **uzyskania prostych i zrozumiałych wyjaśnień** zapisów umownych,
 - **poczucie bezpieczeństwa** wynikające z obecności **osoby odpowiedzialnej** za proces.

Podsumowanie **wyników**

NOWE TECHNOLOGIE W FINANSACH – UMIARKOWANE ZAINTERESOWANIE, ALE TEŻ REZERWA

- **Choć 27% respondentów deklaruje, że samodzielnie wybiera produkty finansowe z pomocą narzędzi cyfrowych, tylko około 1/4 Polaków miała do tej pory kontakt z narzędziami opartymi na AI** (chatboty, porównywarki, kalkulatory itp.).
- **Potencjalną gotowość do korzystania z kompleksowej aplikacji finansowej z rozwiązaniami AI deklaruje 32% badanych – głównie osoby młode.** Wśród zalet wskazywanych przez otwartych na technologię uczestników, najczęściej pojawiała się **wygoda** związana z **możliwością wnioskowania o dowolnej porze**. Mimo to, **aż 44% Polaków nie widzi żadnych korzyści** wynikających z zastosowania AI w tym kontekście.
- Największe **obawy** dotyczą:
 - **braku eksperta**, który mógłby pomóc lub **wyjaśnić** ewentualne niejasności (40%),
 - ryzyka związanego z **bezpieczeństwem danych osobowych** (38%).

Podsumowanie **wyników**

FUNKCJONALNOŚCI AI POSTRZEGANE JAKO UŻYTECZNE W FINANSACH

Wśród rozwiązań cyfrowych, które byłyby najbardziej przydatne w procesie wyboru oferty kredytowej, najczęściej wskazywano:

- **porównywarki ofert** kredytowych (44%);
- **kalkulatory** kredytowe (39%).

Popularność tych narzędzi jest większa wśród osób posiadających wykształcenie wyższe.



Rozdział 3

Wyniki szczegółowe

Najczęstsze sposoby wyboru usługi finansowej to - z pomocą pracownika banku (w placówce) lub ze wsparciem pośrednika kredytowego (osobiste spotkanie); 29% oraz samodzielny przy wsparciu narzędzi cyfrowych; 27%.

W jaki sposób najczęściej podejmujesz decyzje dotyczące wyboru produktów / usług finansowych takich jak kredyty, pożyczki?

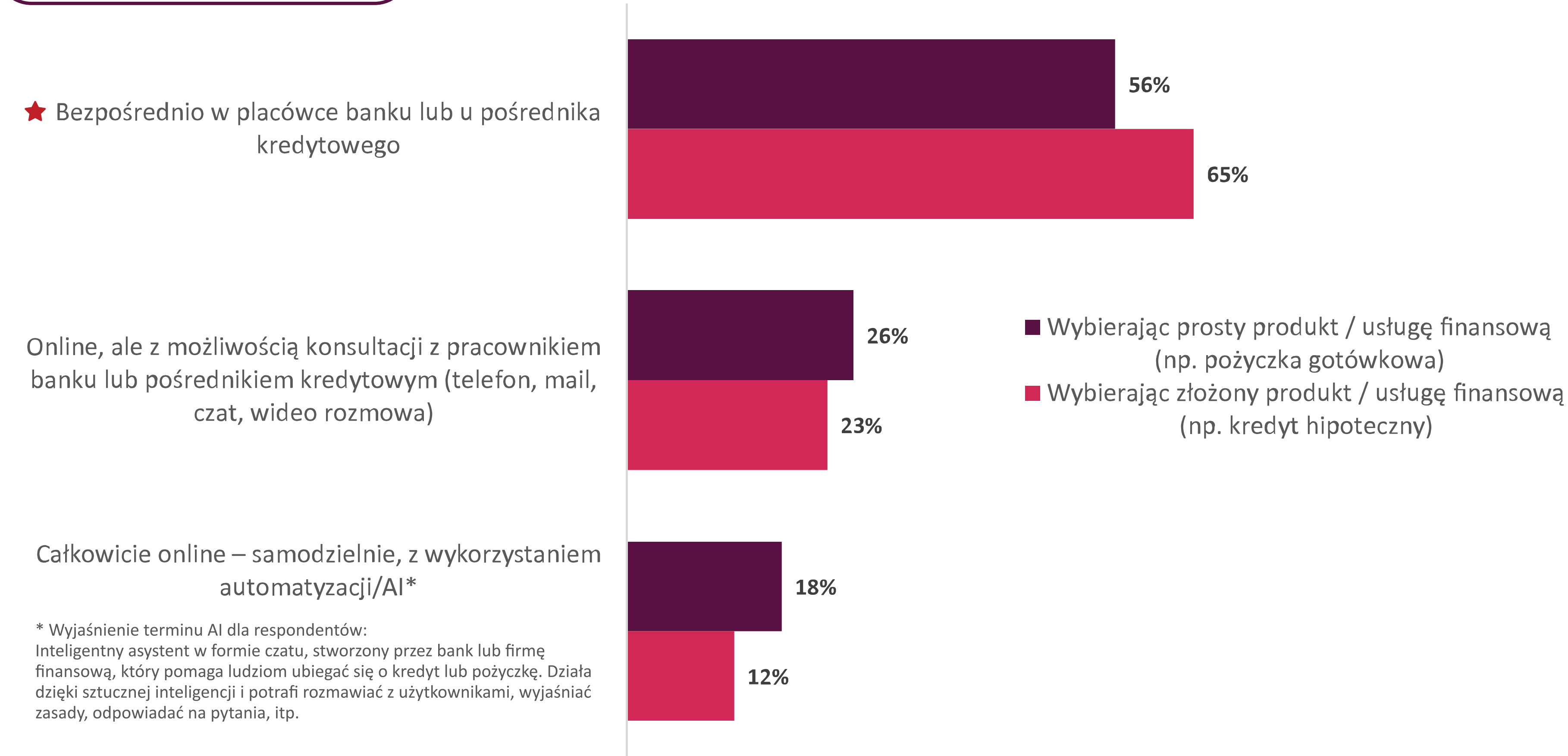
N=1080 (wszyscy badani)



Większość Polaków, podczas wnioskowania i zawierania umowy kredytowej preferuje bezpośredni kontakt z pracownikiem banku lub pośrednikiem kredytowym – preferencja ta jest jeszcze silniejsza w odniesieniu do **złożonych produktów finansowych**.

Wyobraź sobie, że jesteś zainteresowany/a wzięciem pożyczki / kredytu. Jaki sposób wnioskowania i zawarcia umowy o produkt / usługę finansową preferujesz w poniższych sytuacjach?

N=1080 (wszyscy badani)

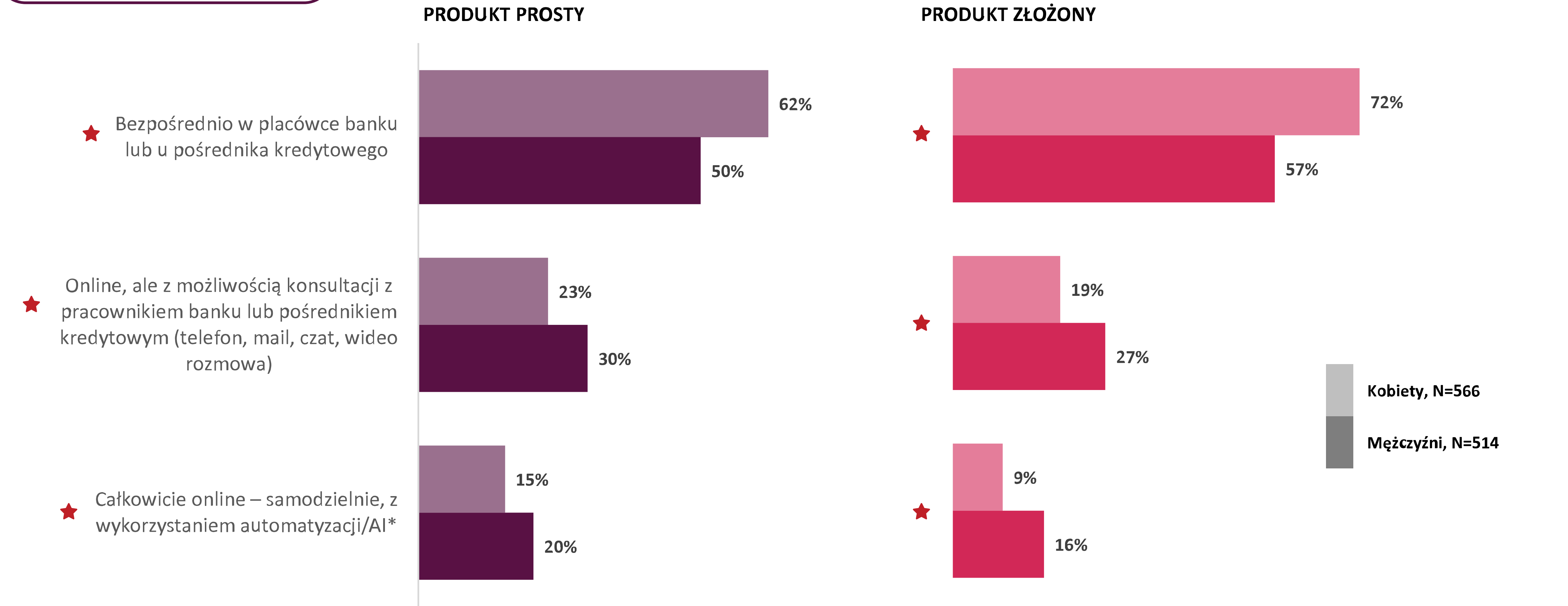


★ Różnica między grupami istotna statystycznie (na poziomie 95%)

Kontakt osobisty z pracownikiem banku lub pośrednikiem kredytowym jest preferowaną metodą wnioskowania i zawierania umowy o produkt/usługę finansową, choć mężczyźni – w porównaniu do kobiet – są bardziej otwarci na rozwiązania cyfrowe (kontakt zdalny lub użycie narzędzi z wykorzystaniem AI).

Wyobraź sobie, że jesteś zainteresowany/a wzięciem pożyczki / kredytu. Jaki sposób wnioskowania i zawarcia umowy o produkt / usługę finansową preferujesz w poniższych sytuacjach?

N=1080 (wszyscy badani)

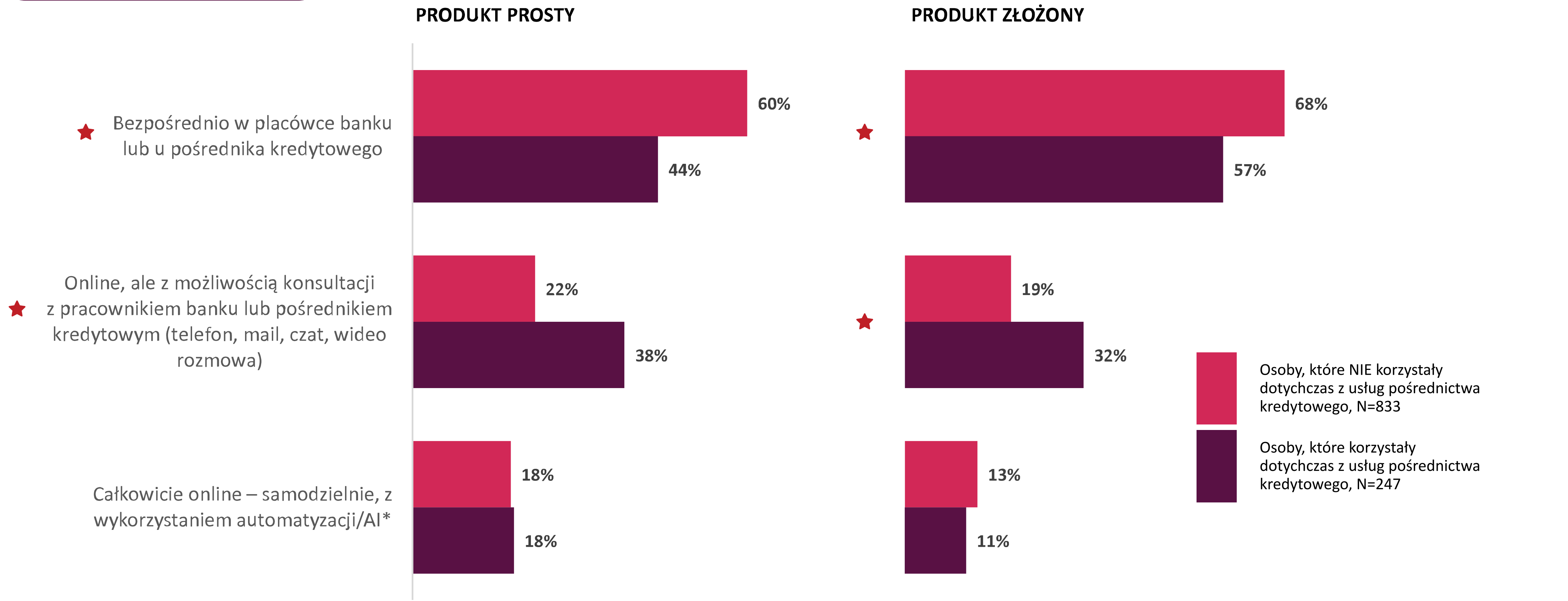


★ Różnica między grupami istotna statystycznie (na poziomie 95%)

Osoby, które korzystały dotychczas z usług pośrednika kredytowego są bardziej skłonne skorzystać z możliwości konsultacji zdalnej – bez względu na poziom skomplikowania produktu.

Wyobraź sobie, że jesteś zainteresowany/a wzięciem pożyczki / kredytu. Jaki sposób wnioskowania i zawarcia umowy o produkt / usługę finansową preferujesz w poniższych sytuacjach?

N=1080 (wszyscy badani)

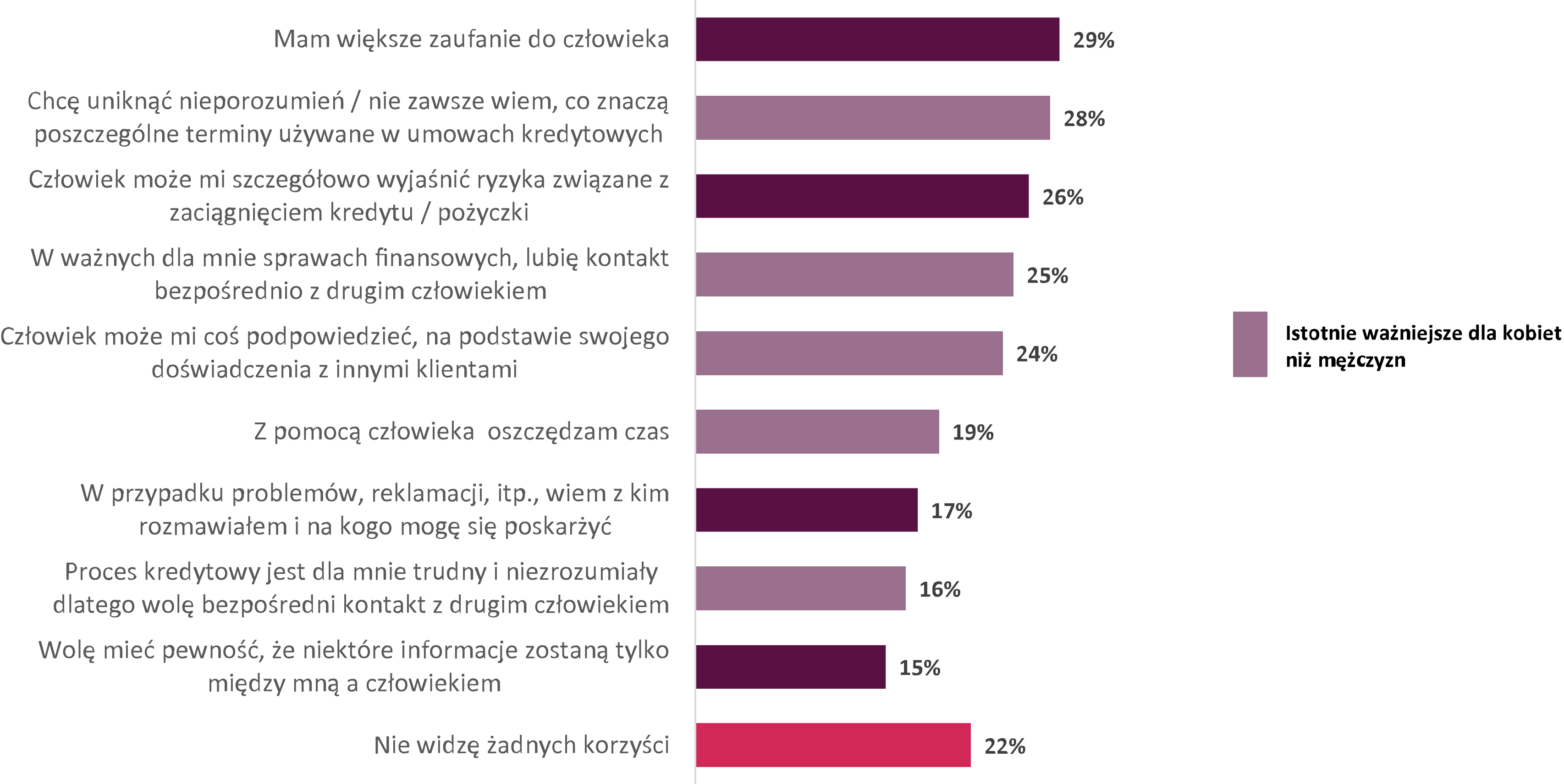


★ Różnica między grupami istotna statystycznie (na poziomie 95%)

Największą korzyścią postrzeganą w kontekście ubiegania się o pożyczkę/kredyt z pomocą człowieka jest większe zaufanie do człowieka oraz możliwość uzyskania „od ręki” przystępnych wyjaśnień zapisów zawartych w umowie i związanych z nimi wątpliwości.

Jakie widzisz największe korzyści ubiegania się o pożyczkę / kredyt z pomocą człowieka np. pośrednika kredytowego?

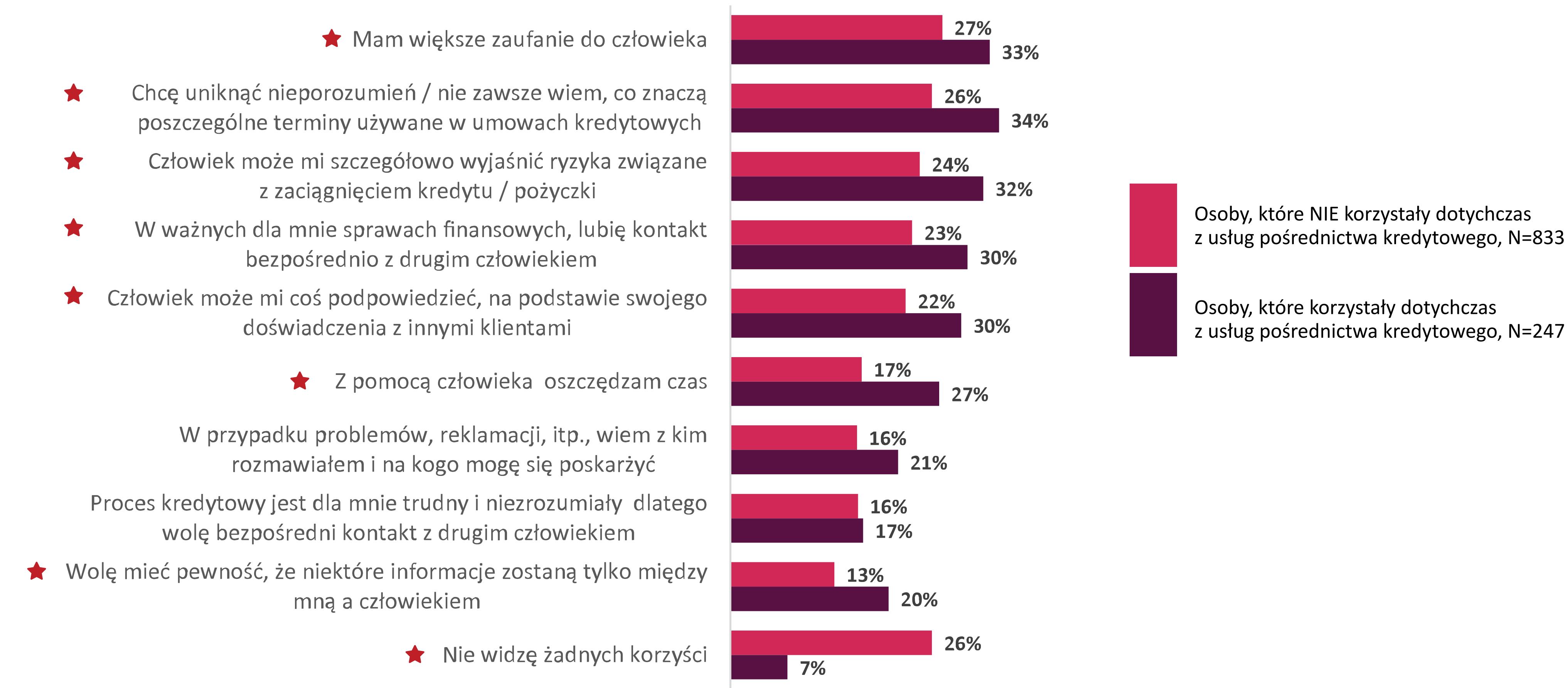
/ wielokrotny wybór / N=1080 (wszyscy badani)



Osoby, które korzystały już z usług pośrednictwa kredytowego, są zdania, że w większym stopniu pozwala to im zminimalizować ryzyko nieporozumień i zaoszczędzić czas.

Jakie widzisz największe korzyści ubiegania się o pożyczkę / kredyt z pomocą człowieka np. pośrednika kredytowego?

/ wielokrotny wybór / N=1080 (wszyscy badani)

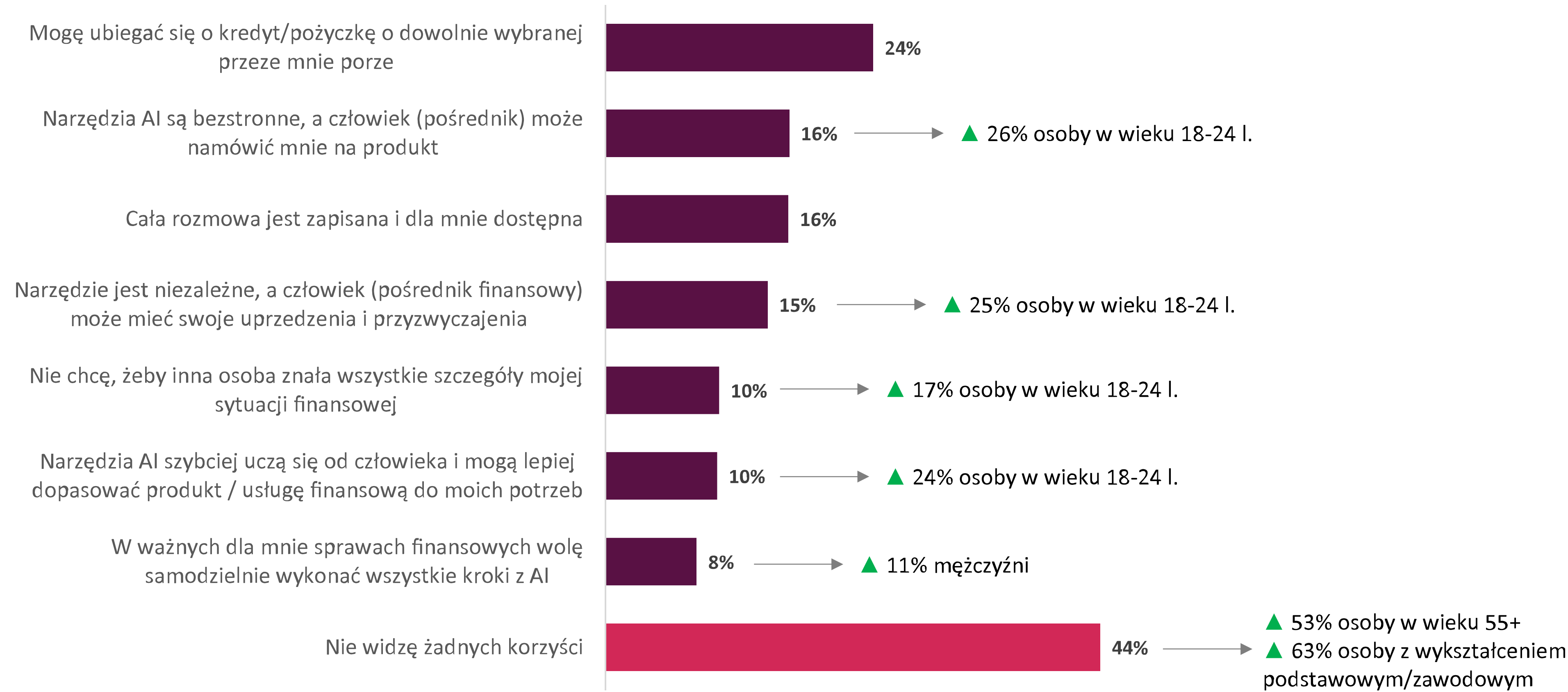


★ Różnica między grupami istotna statystycznie (na poziomie 95%)

Największą korzyścią płynącą z ubiegania się o pożyczkę/kredyt z wykorzystaniem narzędzi opartych o AI jest możliwość ubiegania się o nią o dowolnej porze (24%); aż 44% Polaków nie widzi jednak żadnych płynących z tego korzyści, a wśród tych, którzy dostrzegają zalety, przeważają najmłodsi.

Jakie widzisz największe korzyści ubiegania się o pożyczkę / kredyt całkowicie samodzielnie z wykorzystaniem narzędzi opartych o AI?

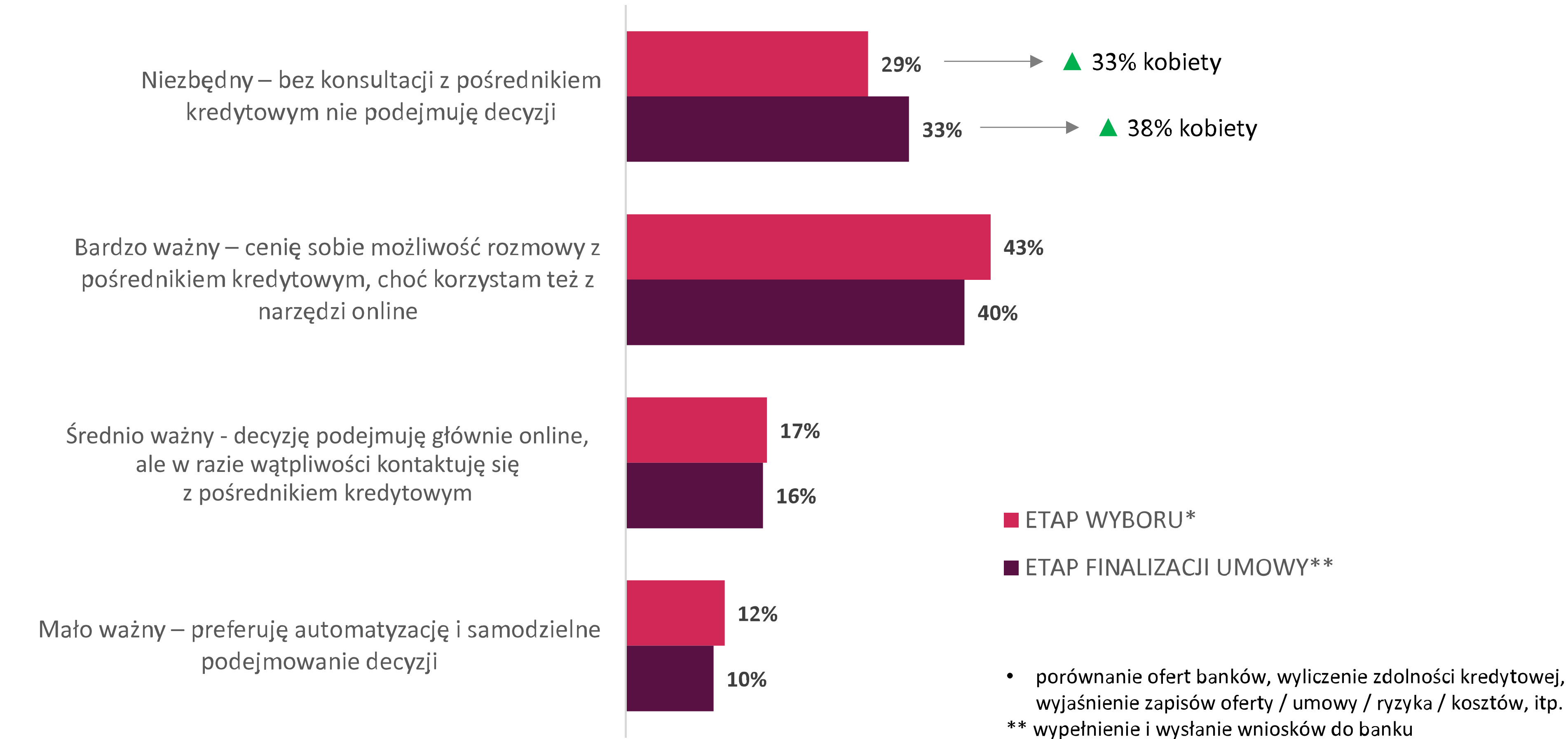
/ wielokrotny wybór / N=1080 (wszyscy badani)



Rola kontaktu z człowiekiem w procesie wyboru oferty oraz finalizacji kredytu hipotecznego jest dla większości Polaków bardzo ważna lub wręcz niezbędna, a jeszcze ważniejsza – dla kobiet niż mężczyzn.

Jak oceniasz rolę kontaktu z człowiekiem (pośrednikiem kredytowym) w procesie wyboru oferty kredytu hipotecznego na poniższych etapach?

N=1080 (wszyscy badani)

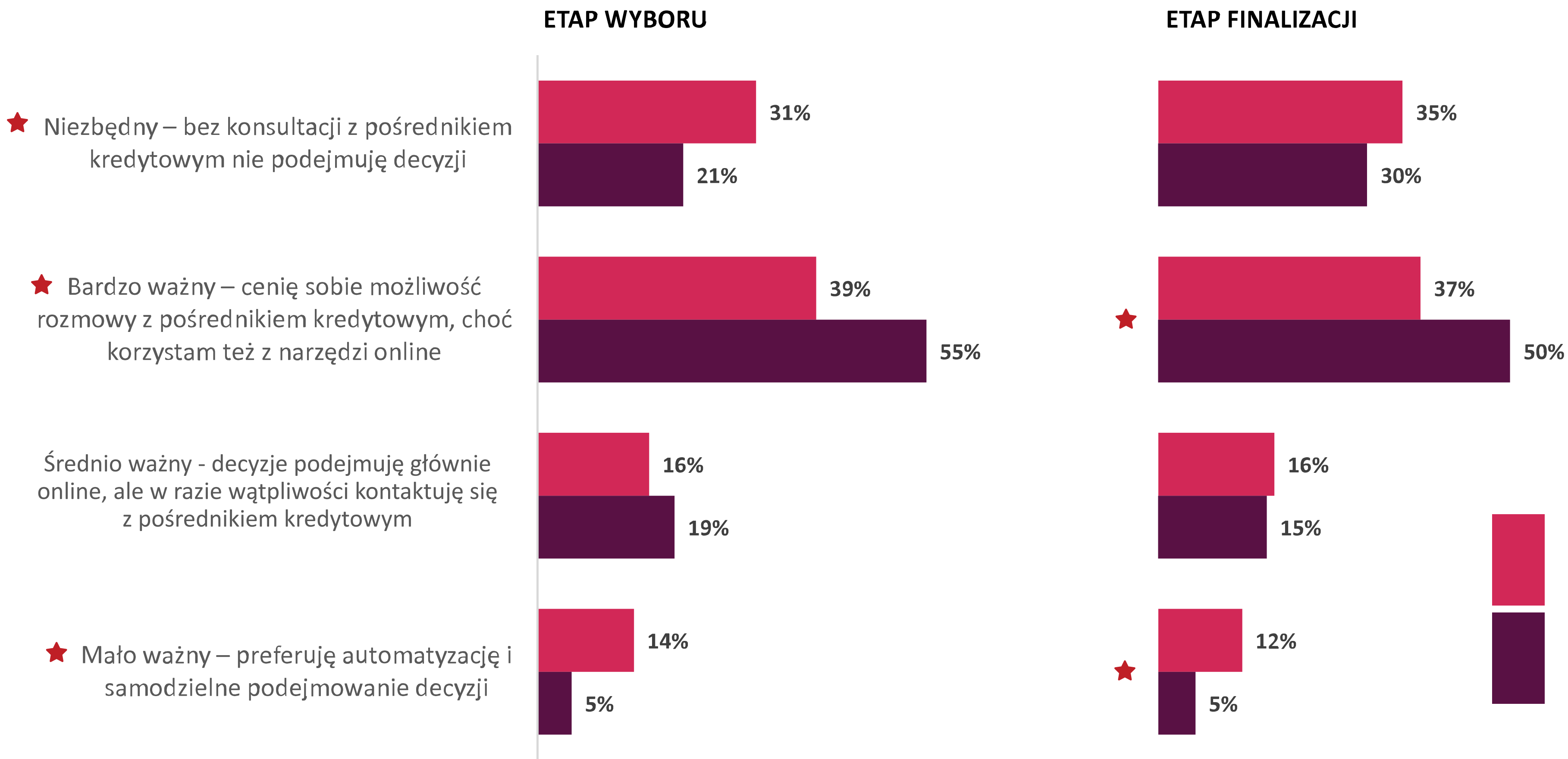


▲ ▼ Statystycznie istotnie częściej / rzadziej niż ogół

Osoby, które dotychczas korzystały już z usług pośrednictwa kredytowego, bardziej cenią sobie rolę kontaktu z człowiekiem (w szczególności możliwości rozmowy i wyjaśnienia wątpliwości) – zarówno na etapie wyboru produktu, jak finalizacji umowy.

Jak oceniasz rolę kontaktu z człowiekiem (pośrednikiem kredytowym) w procesie wyboru oferty kredytu hipotecznego na poniższych etapach?

N=1080 (wszyscy badani)

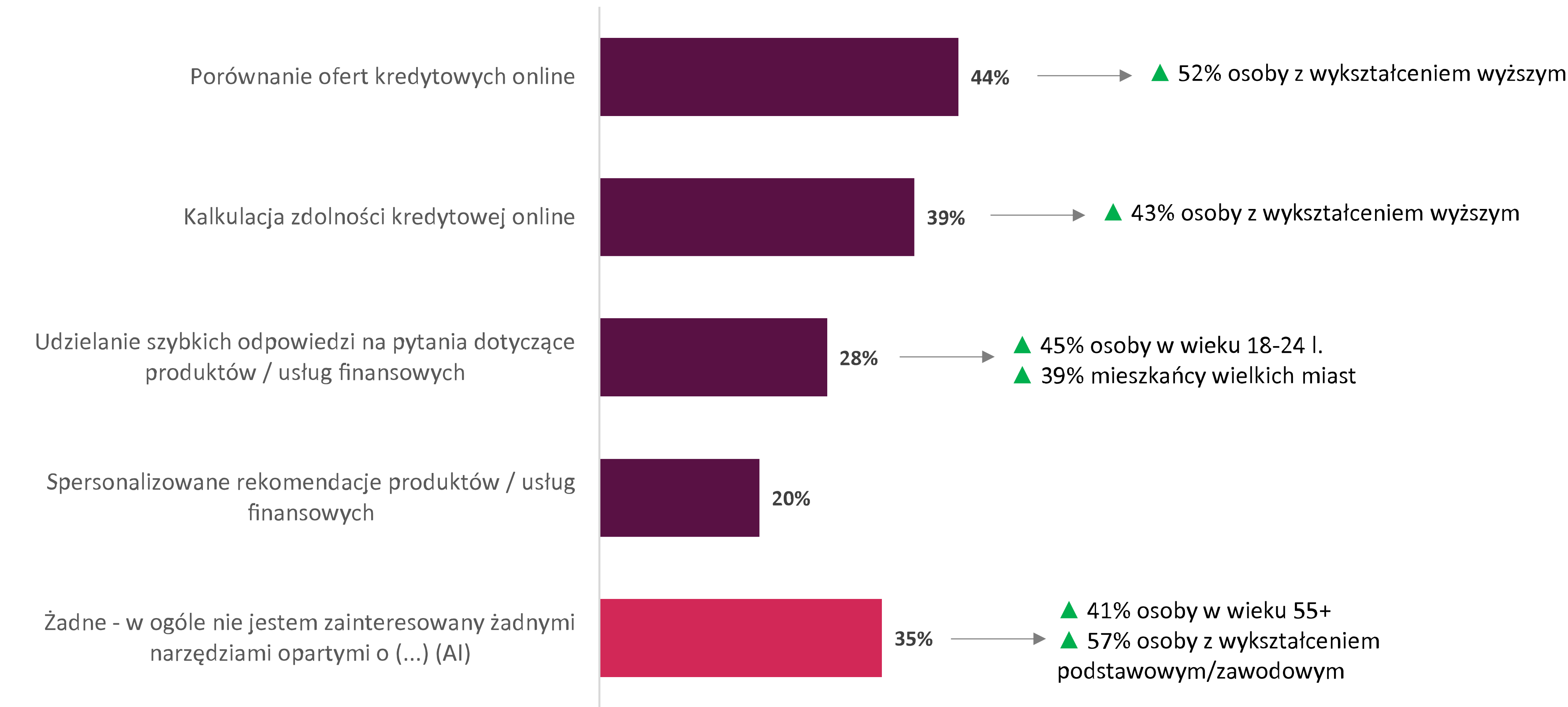


★ Różnica między grupami istotna statystycznie (na poziomie 95%)

Porównywarki ofert kredytowych (44%) oraz kalkulatory kredytowe (39%) to dwie z opcji uznanych za najbardziej przydatne w kontekście narzędzi cyfrowych wspierających proces wyboru oferty kredytowej.

Które z poniższych funkcjonalności w tym opartych na AI, byłyby dla Ciebie najbardziej przydatne przy wyborze oferty kredytowej?
Wskaż max. 3 najbardziej przydatne dla Ciebie.

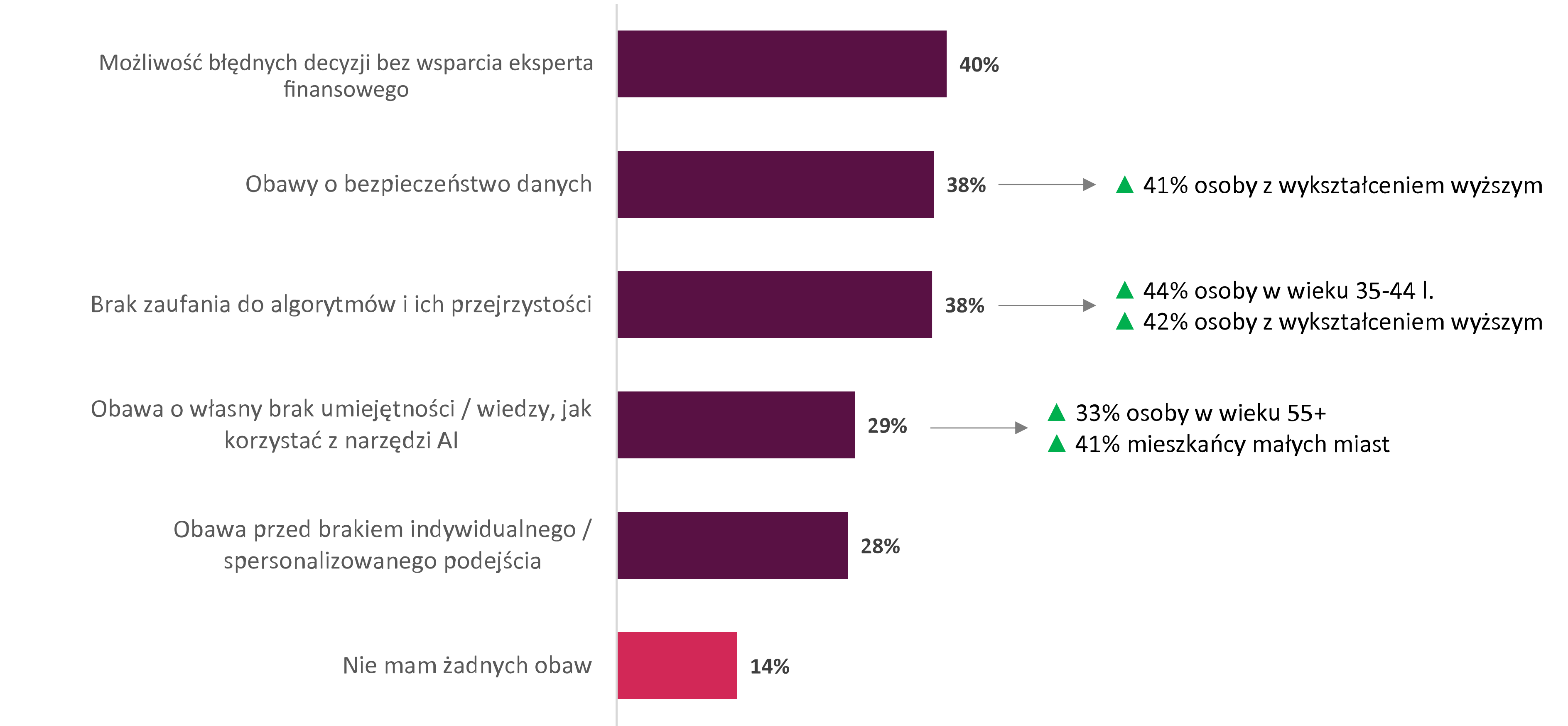
N=1080 (wszyscy badani)



Największe obawy wobec wykorzystania narzędzi opartych o AI w procesie wyboru produktów/usług finansowych wzbudzają ewentualność pomyłek (brak wsparcia eksperta traktowany jako brak osoby odpowiedzialnej za decyzję; 40%) oraz obawa o bezpieczeństwo danych (38%).

Jakie obawy budzi w Tobie korzystanie z narzędzi AI w procesie wyboru produktów / usług finansowych takich jak kredyty / pożyczki?

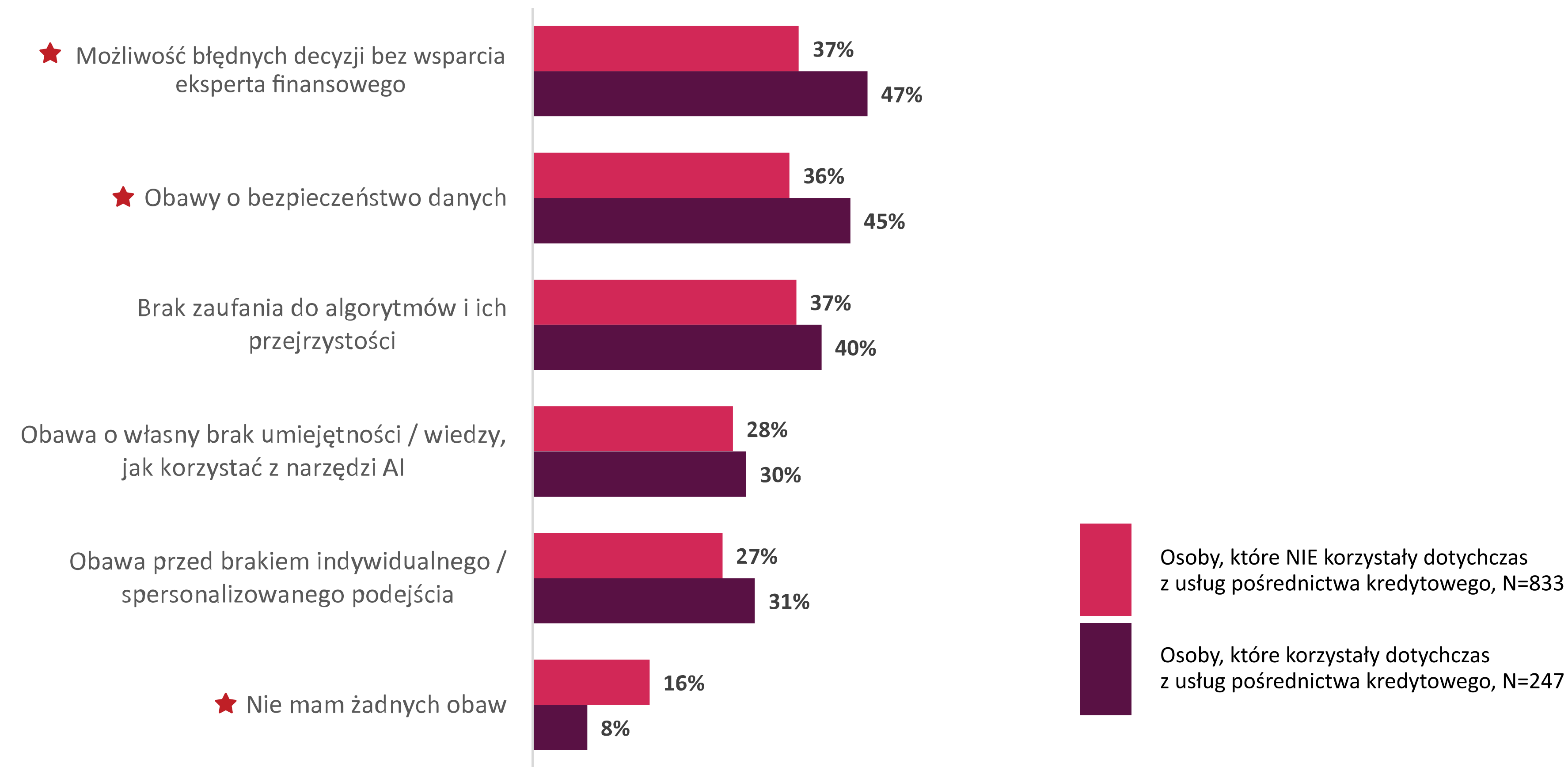
/ wielokrotny wybór / N=1080 (wszyscy badani)



Osoby, które dotychczas korzystały już z usług pośrednictwa kredytowego, znacznie częściej wskazują na obawy związane z podjęciem błędnych decyzji czy bezpieczeństwem danych w sytuacji, gdyby byli pozbawieni możliwości skorzystania z takiej pomocy.

Jakie obawy budzi w Tobie korzystanie z narzędzi AI w procesie wyboru produktów / usług finansowych takich jak kredyty / pożyczki?

/ wielokrotny wybór / N=1080 (wszyscy badani)

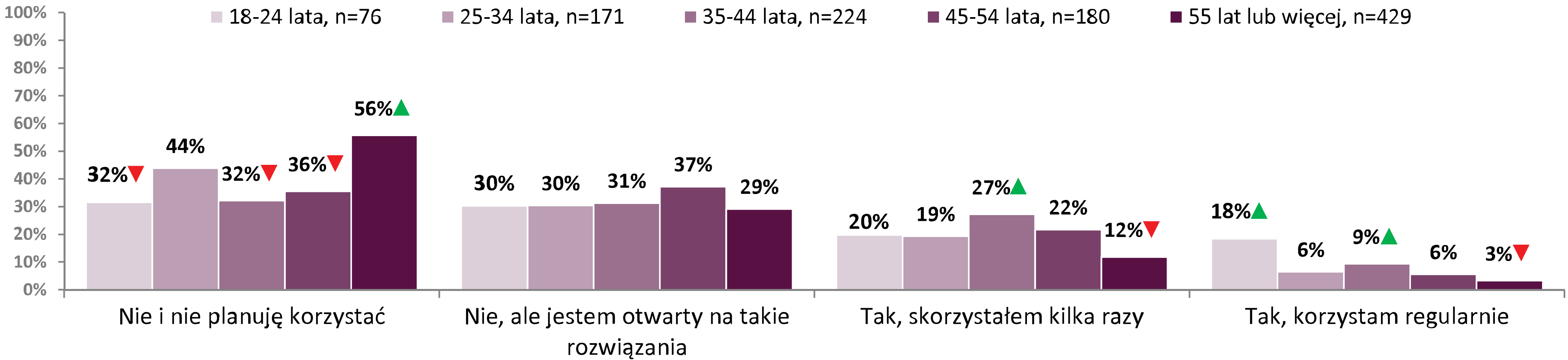
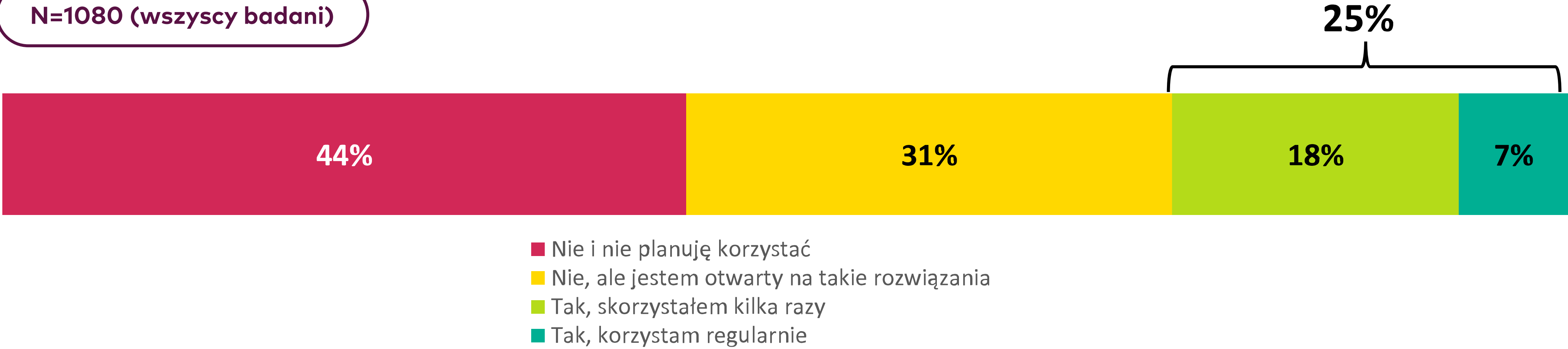


★ Różnica między grupami istotna statystycznie (na poziomie 95%)

¼ Polaków korzysta lub korzystała przy dokonywaniu wyboru produktów/usług finansowych z narzędzi opartych o automatyzację/AI.

Czy kiedykolwiek korzystałeś/aś z narzędzi opartych o automatyzację/AI (np. chatboty, kalkulatory, porównywarki) przy dokonywaniu wyboru produktów / usług finansowych takich jak kredyty, pożyczki?

N=1080 (wszyscy badani)

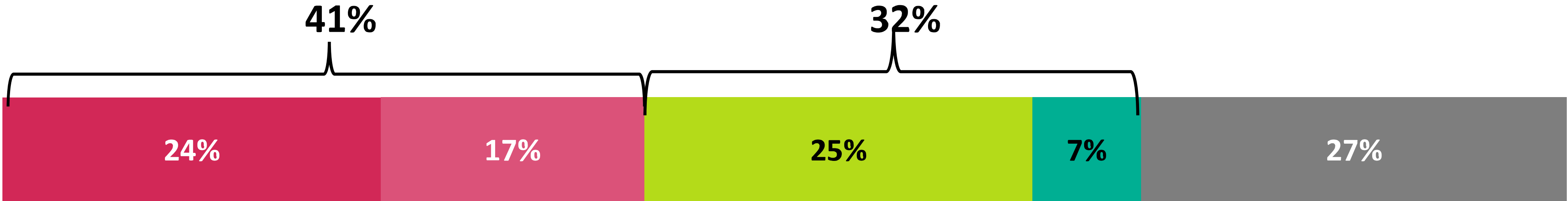


▲ ▼ Statystycznie istotnie częściej / rzadziej niż ogół

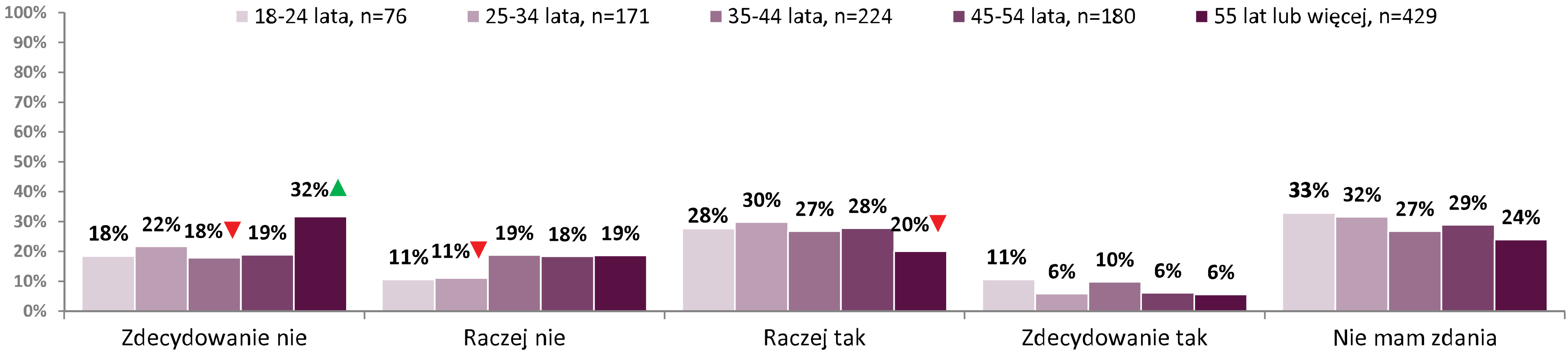
Niemal 1/3 Polaków wyraża chęć korzystania z aplikacji mobilnej oferującej kompleksowe narzędzia finansowe, w tym rozwiązania oparte na AI – częściej są to jednak osoby młode.

Czy korzystałbyś/łabyś z aplikacji mobilnej oferującej kompleksowe narzędzia finansowe, w tym rozwiązania oparte na AI? Dzięki takiej aplikacji mógłbyś / mogłabyś porównać oferty różnych produktów / usług finansowych (np. kredytów / pożyczek) i wybrać optymalną ofertę dla siebie.

N=1080 (wszyscy badani)



Zdecydowanie nie Raczej nie Raczej tak Zdecydowanie tak Nie mam zdania



▲ ▼ Statystycznie istotnie częściej / rzadziej niż ogół



ANG | odpowiedzialne
finanse

Warszawa, kwiecień 2025