

# 2024

# GEN Z I MILENIALSI VS FINTECH

Zrozumienie  
preferencji i zachowań  
FinTech pokolenia Z i  
Milenialsów

「Z3X」

# SPIS TREŚCI

Wstęp	3
Charakterystyka Gen Z	4
Gen Z VS Milenialsi	6
Spostrzeżenia specjalistów	8
Aplikacje mobilne	10

Oszczędności 12

Gen Z oszczędności i  
używana technologia 14

Banki 16

Banki Gen Z vs  
Milenialsi 20

O Nas 21

Skontaktuj się z  
nami 22

# 01



## Wstęp

### Metodologia

Przeprowadziliśmy ankietę, w której wzięło udział ponad 300 respondentów. Głównym celem badania było zrozumienie perspektyw Pokolenia Z, urodzonego między 1996 a 2012 rokiem, oraz milenialsów, urodzonych między 1980 a 1995 rokiem. Nasze badanie miało na celu nie tylko zbadanie różnic między tymi grupami, ale także zrozumienie ich podejścia do nowoczesnych narzędzi cyfrowych i zarządzania finansami.

### Misja

- Zrozumienie, jak Pokolenie Z porusza się we współczesnym cyfrowym świecie
- Identyfikacja wyzwań, przed którymi stoi Pokolenie Z
- Porównanie podejść Pokolenia Z i milenialsów
- Zbadanie kluczowych różnic i podobieństw między tymi dwiema generacjami
- Analiza, jak każda z generacji dostosowuje się do szybko zmieniającego się świata
- Opracowanie skutecznych strategii komunikacji i tworzenia rozwiązań dla obu grup



# Charakterystyka Gen Z

***Pokolenie Z odnosi się do osób urodzonych pomiędzy 1996 a 2012 rokiem***

Pokolenie Z, czyli Gen Z, dorastało w okresie gwałtownego rozwoju technologicznego. Wchodząc w wiek nastoletni, byli świadkami pojawienia się smartfonów i wirtualnych asystentów, a także innych przełomowych technologii. Ta wczesna ekspozycja sprawiła, że są oni bardzo otwarci na włączanie nowoczesnych technologii do codziennego życia.



## Q1. Czym jest fintech?

**44%**

Nie wiem/ brak odpowiedzi

**35%**

Technologie finansowe

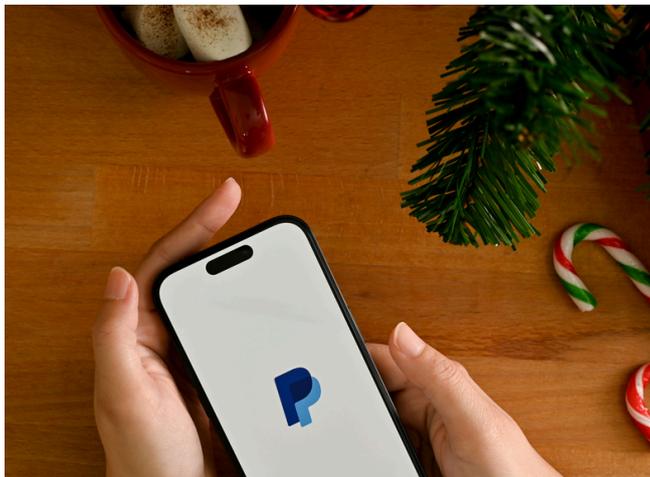
**16%**

Inna dobra odpowiedź

**5%**

Zła odpowiedź

# Gen Z



**Q2. Czy mógłbyś wymienić kilka popularnych firm fintech?**

**58%**

Nie wiem/  
Niepoprawne  
odpowiedzi

**42%**

Poprawna  
odpowieź



*Najczęściej wymienianymi firmami były: Revolut, PayPal, Visa, Zen, MasterCard, Klarna, PayPo i Przelewy24.*



**Q3. Jakie są najnowsze trendy w branży?**

**78%**

AI

**35%**

Blockchain

**26%**

Kryptowaluty

**4%**

Płatności  
bezugotówkowe



**39%** ankietowanych osób podało prawidłową odpowiedź. Oto najczęściej wymieniane trendy:

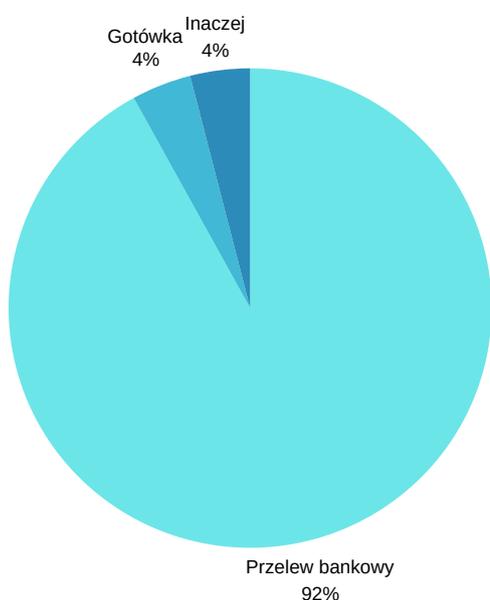
# Gen Z VS Milenialsi

Milenialsi doświadczyli wzrostu popularności internetu i mediów społecznościowych w okresie dorostania. Choć są zaznajomieni z technologią, nie są do niej przyzwyczajeni od urodzenia, tak jak Pokolenie Z. To wpłynęło na ich sposób korzystania z narzędzi cyfrowych oraz zarządzania finansami.

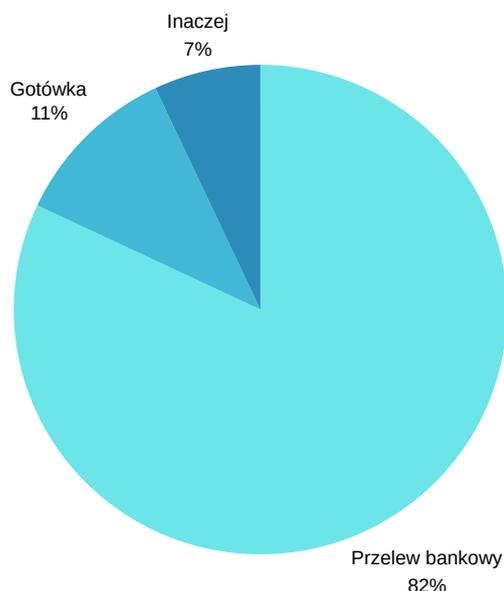
Milenialsi często korzystają z technologii, w tym z aplikacji mobilnych i usług online do zarządzania finansami. Mogą jednak wciąż preferować tradycyjne metody w przypadku niektórych transakcji i działań finansowych. Integracja narzędzi cyfrowych jest dla nich ważna, ale cenią sobie połączenie interakcji cyfrowych i osobistych.

## KIEDY PRZYJACIEL PŁACI ZA CIEBIĘ, W JAKI SPOSÓB ODDASZ MU POŻYCZONĄ KWOTĘ?

### Gen Z



### Milenialsi



## Tylko 4% przedstawicieli Gen Z oddaje pieniądze w formie gotówki

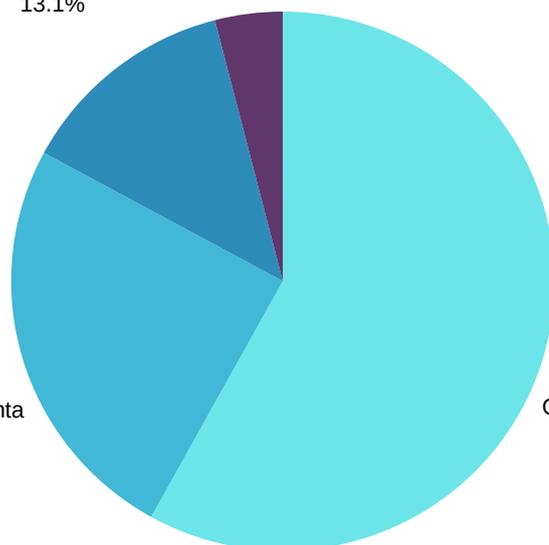
Pokolenie Z najchętniej oddaje pieniądze przelewem bankowym, a tylko 4% używa gotówki. Kategoria „inaczej” obejmowała odpowiedzi takie jak „obie metody” i „zależy od tego, co dana osoba preferuje”. Podobnie, pokolenie mileniśców korzysta głównie z przelewów bankowych, ale 11% respondentów nadal używa gotówki. Kategoria „inaczej” obejmowała odpowiedzi takie jak „zapłacę za to następnym razem”, „Revolut” i „BLIK”.



## Jak rozwiązujesz problemy związane z bankiem?

### GEN Z

Osobiście w oddziale banku 13.1%  
Inaczej 4%



Online za pośrednictwem aplikacji lub strony internetowej 58%

### GEN Z

Generacja Z najczęściej rozwiązuje problemy bankowe bez wychodzenia z domu, korzystając z aplikacji lub strony internetowej (58%) lub telefonicznie (24,8%). Tylko 13% respondentów odwiedza w tym celu oddział banku. Ponadto 4% udzieliło innych odpowiedzi, takich jak „nie mam żadnych problemów z bankiem”, „jakąkolwiek metodą: osobiście, online lub telefonicznie” i „to zależy od problemu”.

### MILENIALSI

W grupie mileniśców, chociaż rozwiązywanie problemów online nadal dominuje (52,8%), odsetek osób korzystających z telefonicznej obsługi klienta wzrósł (37,1%). Co zaskakujące, tylko 9% respondentów odwiedza fizyczny oddział banku. Odpowiedzi „inne” obejmowały stwierdzenia takie jak „Jeśli to możliwe, online; jeśli nie, osobiście – nie lubię załatwiać spraw przez telefon” i „50/50 – online i przez telefon”.

# Gen Z VS Milenialsi

Zarówno Generacja Z, jak i milenialsi stawiają na jedzenie na mieście, odzież, artykuły spożywcze i pielęgnację osobistą. Ze względu na różne doświadczenia i dorastanie w różnych epokach kontekstu ekonomicznego i życia cyfrowego, Generacja Z wydaje więcej na dobra cyfrowe, a prawie 3 na 4 osoby kupiły jakiś przedmiot cyfrowy. Najpopularniejszymi miejscami do kupowania przedmiotów cyfrowych są ekosystemy gier, które są dobrze znanymi przestrzeniami zarówno dla Generacji Z, jak i milenialsów.

**Młódzież często robi zakupy w mediach społecznościowych. Ponad 68% przegląda strony, szuka recenzji i kupuje produkty za pośrednictwem tych kanałów.**



Gen Z i milenialsi mają różne wzorce korzystania z platform, ponieważ ponad połowa Gen Z korzysta z YouTube codziennie, a tylko jedna trzecia z Facebooka codziennie. Uważność generacji Twitch (młodych milenialsów i starej generacji Z) obejmuje marki, które pojawiają się w serwisie streamingowym na żywo, przy czym 72% widzów Twitcha zgadza się, że interaktywność serwisu pomaga uczynić reklamy bardziej interesującymi. Ponadto warto zauważyć popularność TikToka, ponieważ prawie połowa Gen Z korzysta z niego codziennie, w porównaniu do jednej czwartej milenialsów.

## POZYTYWNA ZMIANA

Pokolenie znające się na technologii często korzysta również z bankowości elektronicznej. Dzięki łatwo dostępnym aplikacjom mobilnym do inwestowania i śledzeniu różnych wpływowych osób w branży finansowej, pokolenie Z zaczęło oszczędzać i inwestować znacznie wcześniej niż poprzednie pokolenia, w średnim wieku 19 lat, w porównaniu do 25 lat dla pokolenia milenialsów. Generalnie cyfrowe podejście pokolenia Z odróżnia je od pokolenia milenialsów pod względem wydatków, korzystania z mediów społecznościowych, a nawet nawyków inwestycyjnych.

**Wiktoria Wójcik,**  
Współzałożycielka | CMO  
(marketing i metaverse) w  
inStreamly

# Gen Z VS Milenialsi

Moim zdaniem, z prawnego punktu widzenia, Generacja Z jest świadoma, ale co zrobi z tą świadomością, to pytanie na nadchodzące lata. Początek ich podróży do społeczeństwa jako pełnoprawnych obywateli pokazuje, że mają ogromne zasoby i źródła wiedzy, z których mogą korzystać i korzystają.

**Jeśli chodzi o technologie finansowe, finanse i oszczędzanie, to pokolenie nie odczuwa tak silnej potrzeby kupna domu ani posiadania samochodu.**



## KONSUMPCJONIZM

Podchodzą do wszystkiego w sposób bardzo subskrypcyjny i zorientowany na konsumenta. Ich szeroki konsumpcjonizm sprawia, że przestrzeń, w której się poruszają — szczególnie przestrzeń cyfrowa — jest ukierunkowana na przekonywanie ich do kupowania czegoś.

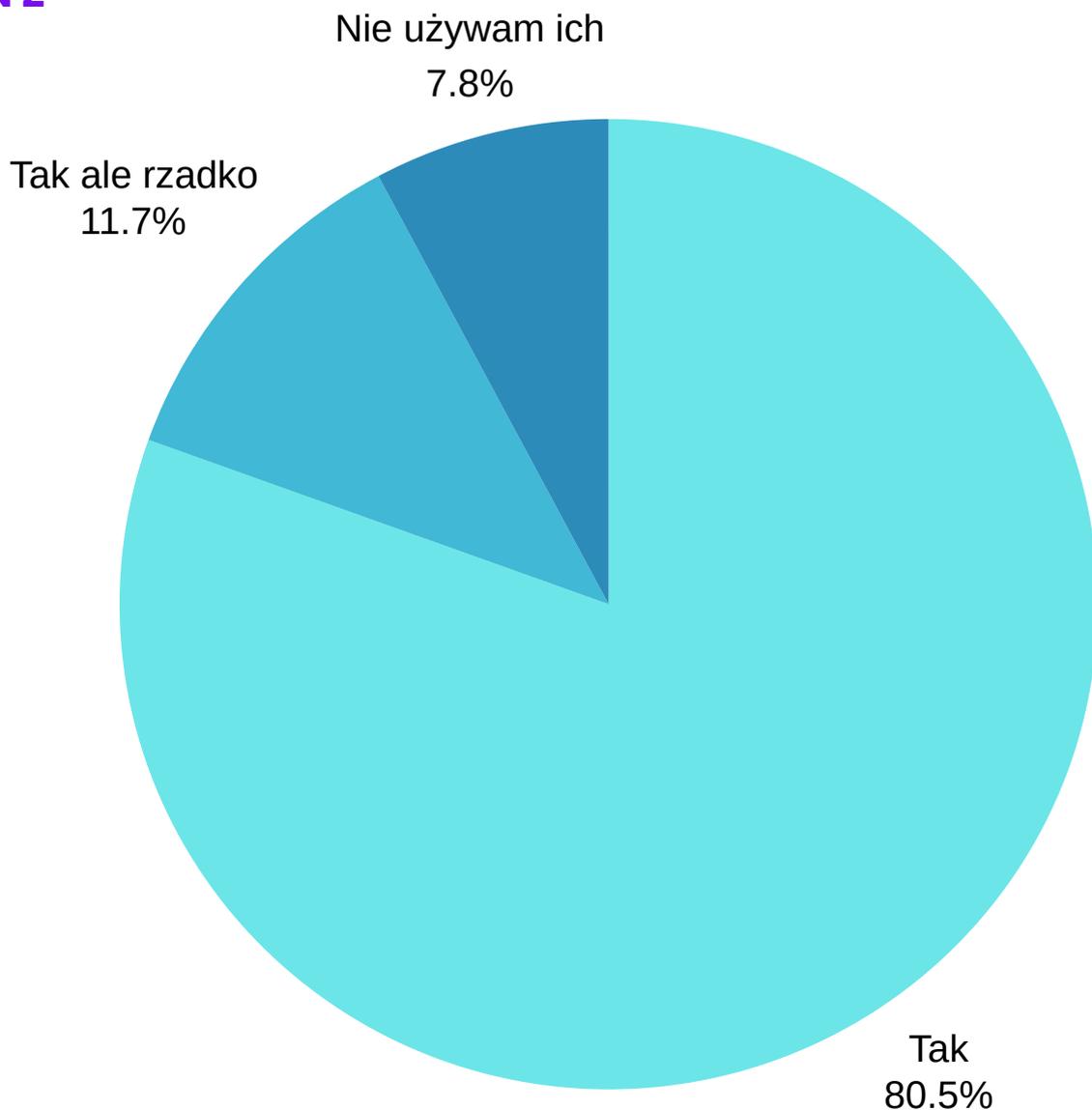
## DWIE STRONY

Z jednej strony, to pokolenie jest świadome ekologicznie, ale z drugiej strony, zakup różnych produktów, takich jak ubrania, odbywa się na znacznie większą skalę niż wtedy, gdy byłem nastolatkiem. Dzieje się tak po prostu dlatego, że jest więcej dostępnych, są bardziej przystępne cenowo i wszystko można kupić online.

**Jacek Markowski**, adwokat i doktor prawa, specjalizujący się w prawie nowych technologii.

# CZY KORZYSTASZ Z APLIKACJI MOBILNYCH DO ZARZĄDZANIA SWOIMI FINANSAMI?

## GEN Z

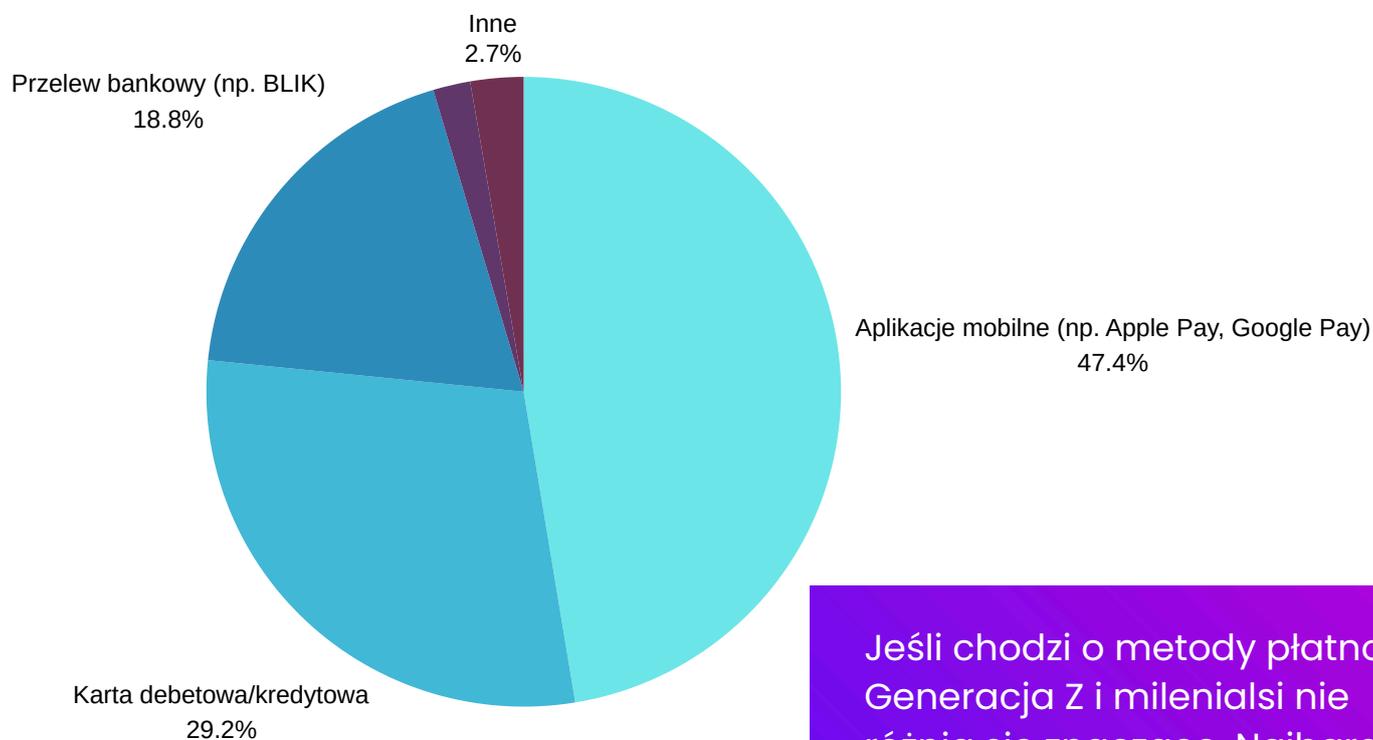


\* Zdecydowana większość Generacji Z korzysta z aplikacji mobilnych, 80,5% odpowiedziało „tak”, a 11,7% „tak, ale rzadko”. Tylko 7,8% respondentów z nich nie korzysta.

\* Wśród pokolenia milenialsów odsetek osób, które nie korzystają z aplikacji mobilnych, wzrósł do 9,8%, a liczba tych, którzy korzystają z nich rzadko, wzrosła do 14,8%. Niemniej jednak większość nadal potwierdza regularne korzystanie z aplikacji, co stanowi 75,4%.

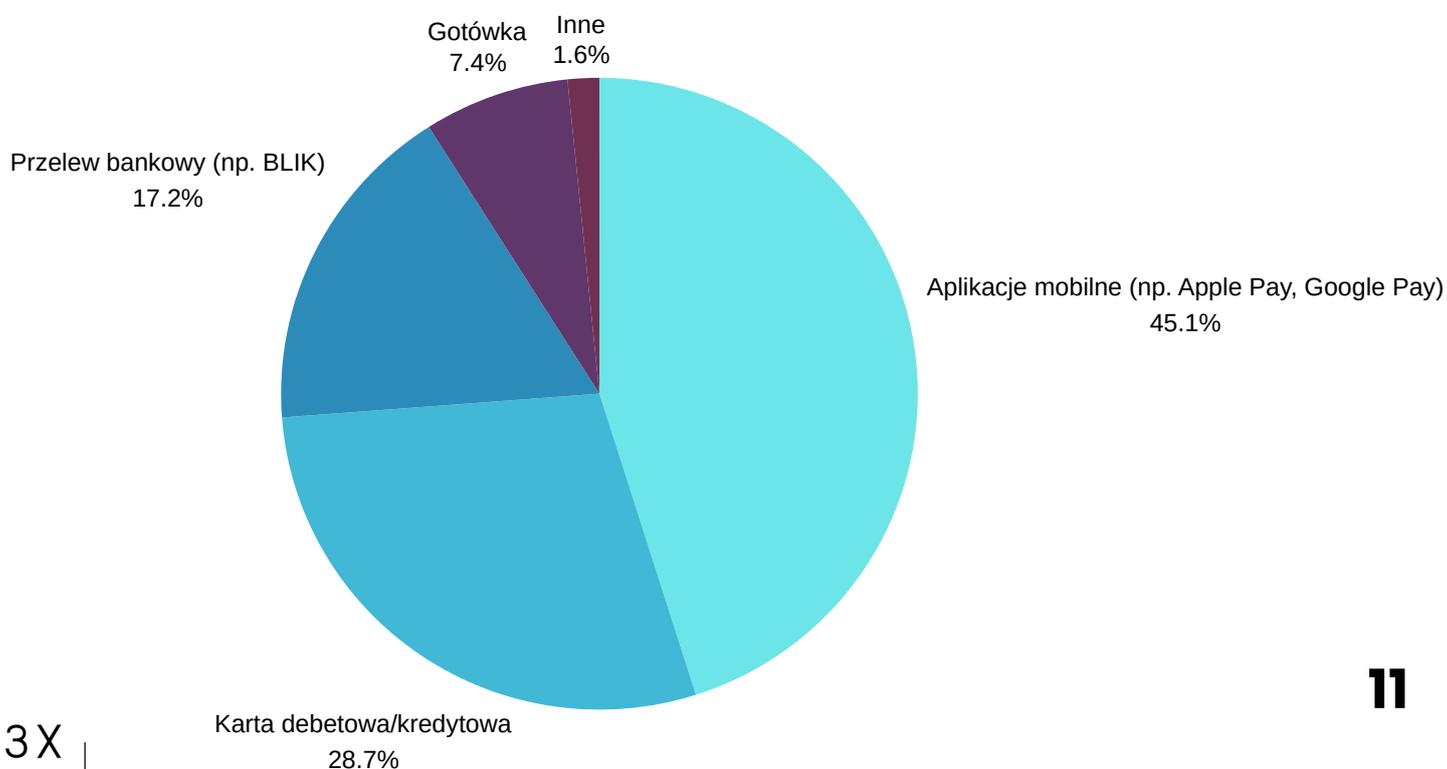
# Z JAKICH METOD PŁATNOŚCI KORZYSTASZ NAJCZĘŚCIEJ?

## Gen Z



Jeśli chodzi o metody płatności, Generacja Z i milenialsi nie różnią się znacząco. Najbardziej zauważalną różnicą jest korzystanie z gotówki — tylko 1,9% Generacji Z korzysta głównie z gotówki, w porównaniu do 7,4% milenialsów.

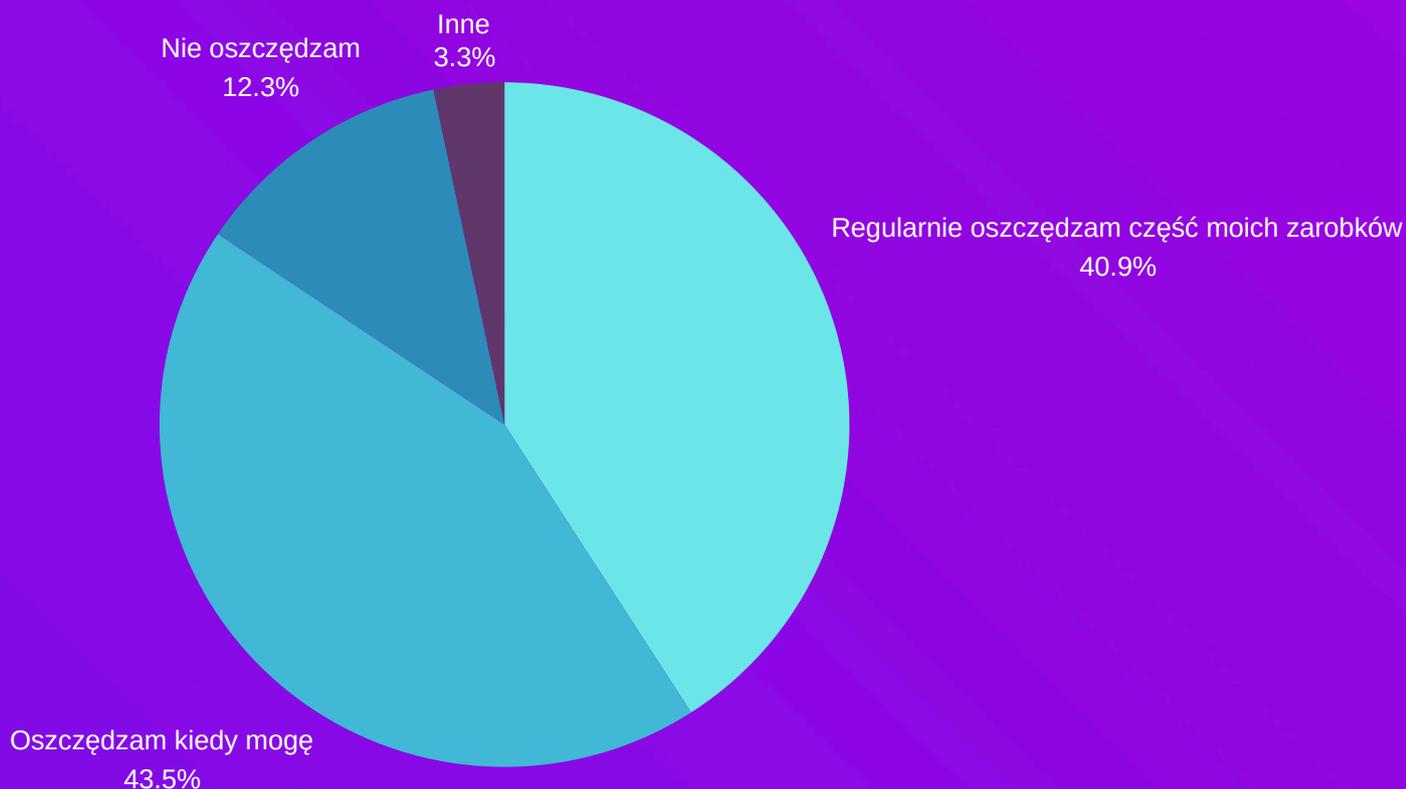
## Milenials



# Gen Z vs Milenialsi

## JAKIE JEST TWOJE PODEJŚCIE DO OSZCZĘDZANIA?

### Gen Z



Największy odsetek pokolenia Z oszczędza, kiedy może (43,5%), podczas gdy 40,9% oszczędza regularnie. Tymczasem 12,3% nie oszczędza. Odpowiedzi „inne” (3,3%) obejmowały takie opcje, jak: „Oszczędzam dużą część moich funduszy i inwestuję na giełdzie”, „Oszczędzam wszystkie swoje zarobki i nie mam kosztów utrzymania”, „Nie oszczędzam; staram się inwestować większość swoich dochodów” i „Oszczędzam „w locie” i staram się dokładnie obliczać swoje zarobki”.

Ponad 50% Millenialsów oszczędza regularnie (53,3%), 38,5% oszczędza, kiedy może, a jedynie 5,7% nie oszczędza. W kategorii „inne” (2,5%) znalazły się odpowiedzi: „Inwestuję”, „Nie dbam o to, zostaje ile zostaje”, „Oszczędzam, aby mieć minimum 100 tys. PLN na koncie. Wszystko ponad to idzie na spłatę kredytu”.

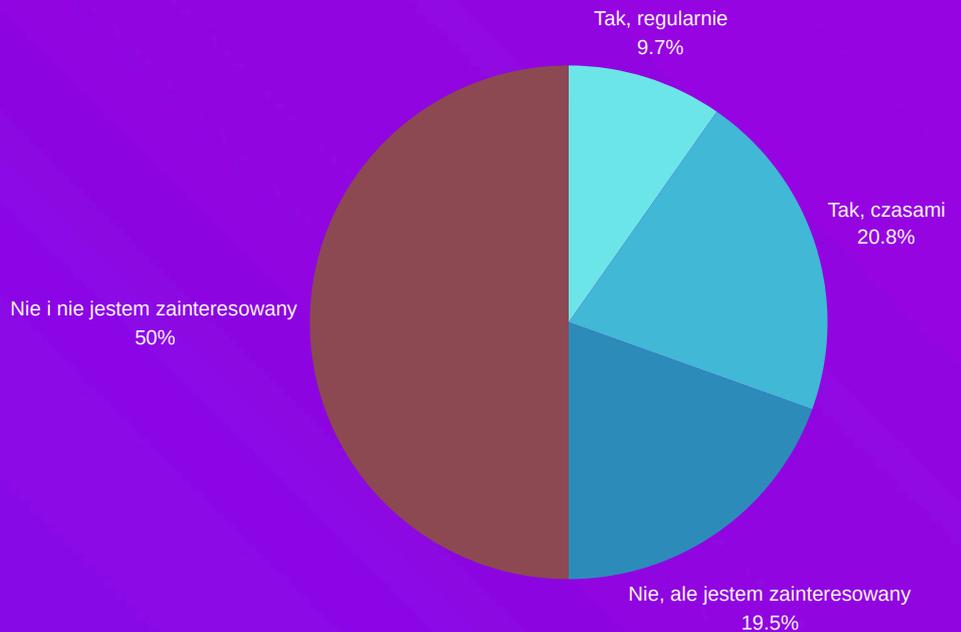
# Gen Z vs Milenialsi

## CZY KORZYSTASZ Z KRYPTOWALUT LUB APLIKACJI INWESTYCYJNYCH?

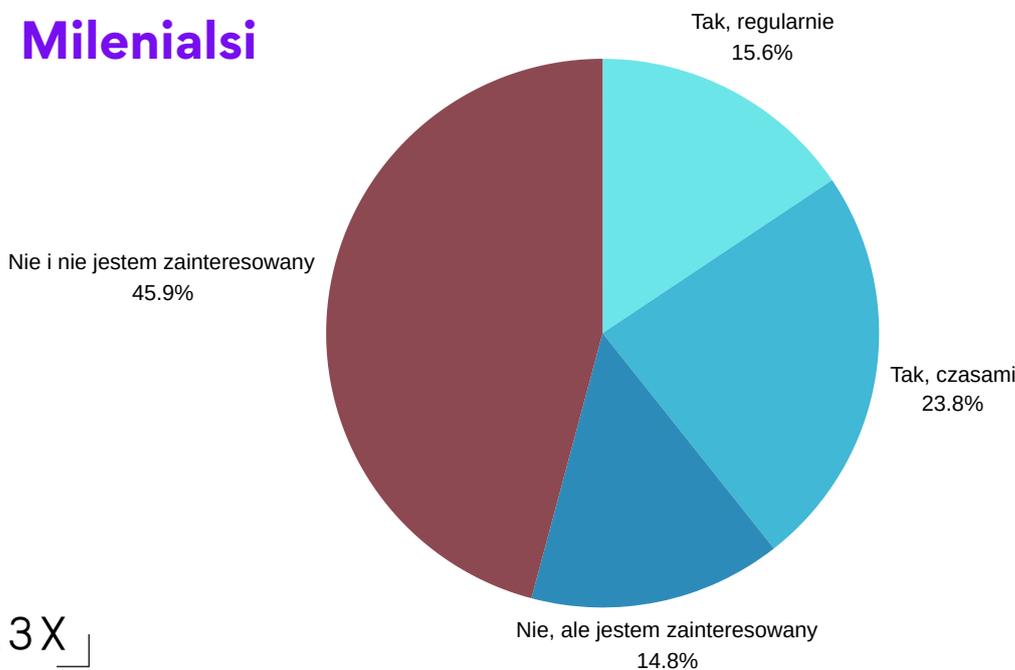
### Gen Z

**50% pokolenia Z albo nie używa, albo nie jest zainteresowane kryptowalutami lub aplikacjami inwestycyjnymi.**

Dodatkowo, 20,8% używa ich okazjonalnie, 19,5% nie używa ich, ale jest nimi zainteresowane, a tylko 9,7% używa ich regularnie.



### Milenialsi



Wśród pokolenia milenialsów odsetek odpowiedzi pozytywnych wzrósł.

# Gen Z oszczędności & używana technologia

Przede wszystkim osobiście rozróżniam wczesną generację Z i późną generację Z. Różnice w podejściu osób urodzonych pod koniec lat 90. i tych urodzonych nawet 10 lat później mogą być ogromne, a mimo to tę grupę wiekową nadal określa się mianem generacji Z.

Z tego właśnie powodu trudno jest jednoznacznie zdefiniować podejście pokolenia Z do oszczędzania, ponieważ moim zdaniem zmienia się ono wraz z wiekiem i wynikającą z tego ponowną oceną priorytetów. Innym czynnikiem będzie podejście do pieniędzy, jakie dana osoba nabyła w wyniku wychowania, a dopiero potem czynniki indywidualne.



***Ale tak, Generacja Z najprawdopodobniej ma „bardziej wyluzowane” podejście do oszczędzania niż na przykład milenialsi, głównie ze względu na zmiany kulturowe, ewolucję rynku i coraz większy dostęp do mediów, zwłaszcza mediów społecznościowych.***

**Jakub Kałamaga**, Business Development Manager w inStreamly, wcześniej pracował również jako Account and Campaign Manager



# Gen Z oszczędności & używana technologia

Jeśli chodzi o aplikacje - zdecydowana większość przedstawicieli generacji Z z pewnością korzysta z aplikacji bankowych, PayPal lub Revolut. Ta ostatnia szczególnie zrewolucjonizowała podejście do finansów na wakacje/podróżę.

## Aplikacje Fintech

Z mojej perspektywy jako wczesnej Generacji Z, najważniejsze aspekty aplikacji fintech to:

- niezawodność i płynne działanie (co jakiś czas toczy się internetowa wojna o to, który bank ma najlepszą aplikację)
- szybka autoryzacja przelewów za pośrednictwem aplikacji
- BLIK BLIK i znów BLIK
- dodatkowe funkcje, takie jak skarbonki, które stopniowo stają się standardem, a także bardziej innowacyjne funkcje. Na przykład ING Bank wprowadził w swojej aplikacji grę inwestycyjną skierowaną specjalnie do generacji Z, w której można nauczyć się podstaw inwestowania bez ryzyka straty - wszystko w grze, przy użyciu wirtualnych środków.

-Jakub Kałamaga

**80%**

*przedstawiciele pokolenia Z korzysta z aplikacji mobilnych do zarządzania swoimi finansami.*



*75% przedstawicieli pokolenia milenialsów korzysta z aplikacji mobilnych do zarządzania swoimi finansami.*

# Banki

## GDZIE NAJCZĘŚCIEJ SPRAWDZASZ STAN SWOJEGO KONTA BANKOWEGO?



### Gen Z



**97%**

W aplikacji mobilnej banku



**1%**

Na stronie internetowej banku



**1%**

W oddziale banku

Zdecydowana większość Generacji Z sprawdza stan swojego konta za pomocą aplikacji mobilnej (96,8%). Tylko 1,3% sprawdza to za pośrednictwem strony internetowej, a 0,6% robi to w oddziale banku. Odpowiedzi „inne” (1,3%) obejmowały takie opcje, jak: „na wyciągu papierowym”, „nie mam konta” i „na stronie internetowej banku lub w aplikacji mobilnej”.

W przypadku pokolenia milenialsów zdecydowana większość (92,6%) korzysta również z aplikacji mobilnej, aby sprawdzić saldo swojego konta. Jednak liczba osób korzystających ze strony internetowej banku wzrosła do 6,6%. Kategoria „inne” (0,8%) obejmuje teraz opcję: „Aplikacja i strona internetowa na równi”.

# Banki

## CZY KORZYSTASZ Z USŁUG BANKOWOŚCI INTERNETOWEJ, NIE MAJĄC FIZYCZNYCH ODDZIAŁÓW?

### Gen Z

Dokładnie 50% respondentów generacji Z korzysta z usług bankowości internetowej bez konieczności otwierania oddziałów stacjonarnych, 8,4% rozważa podjęcie takiego kroku, a 41,6% nie korzysta z niego.

50%

Tak

42%

Nie

8%

Rozważam tę opcję, ale jeszcze jej nie używałem.

66%

Tak

28%

Nie

7%

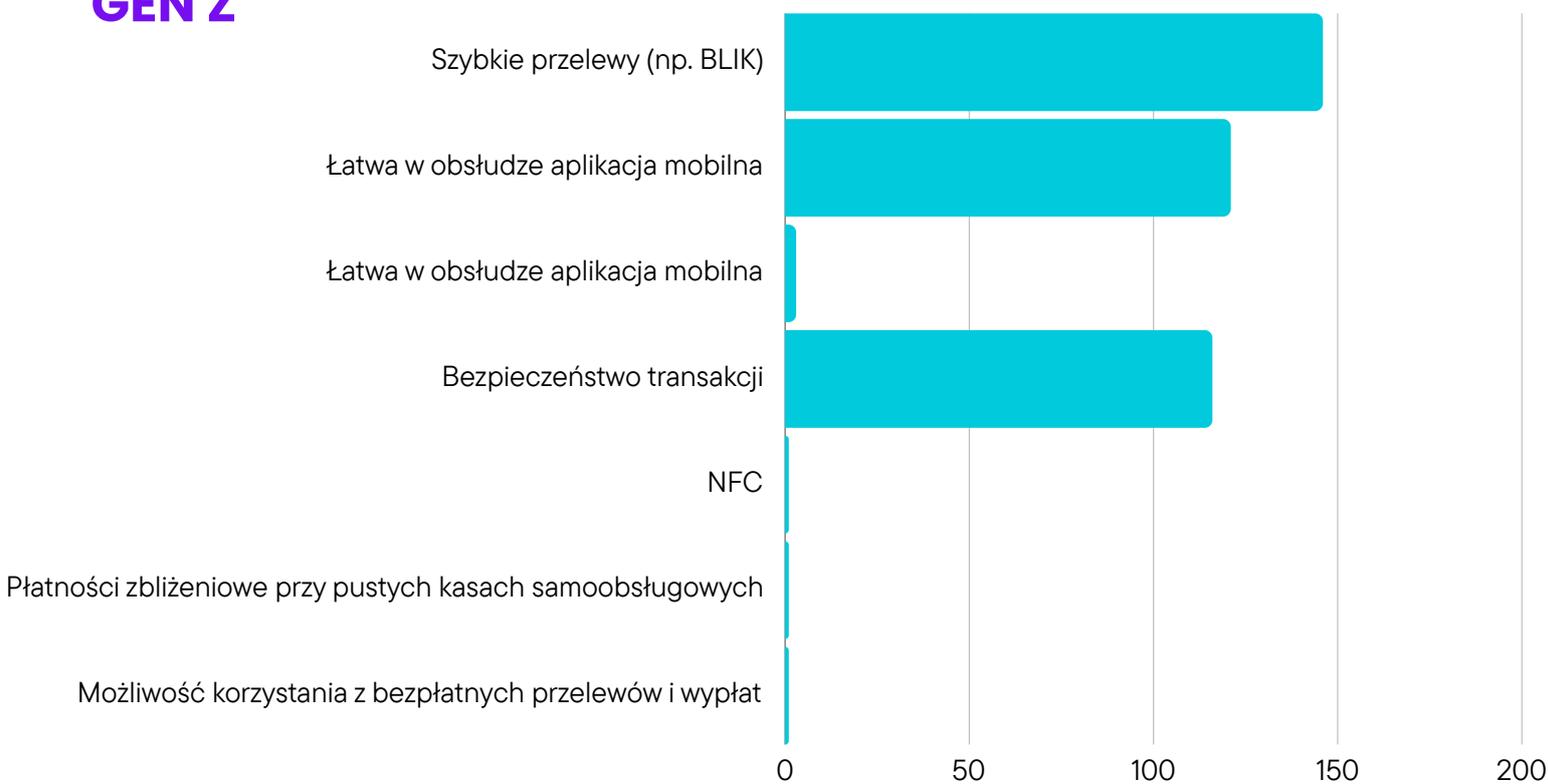
Rozważam tę opcję, ale jeszcze jej nie używałem.

### Milenialsi

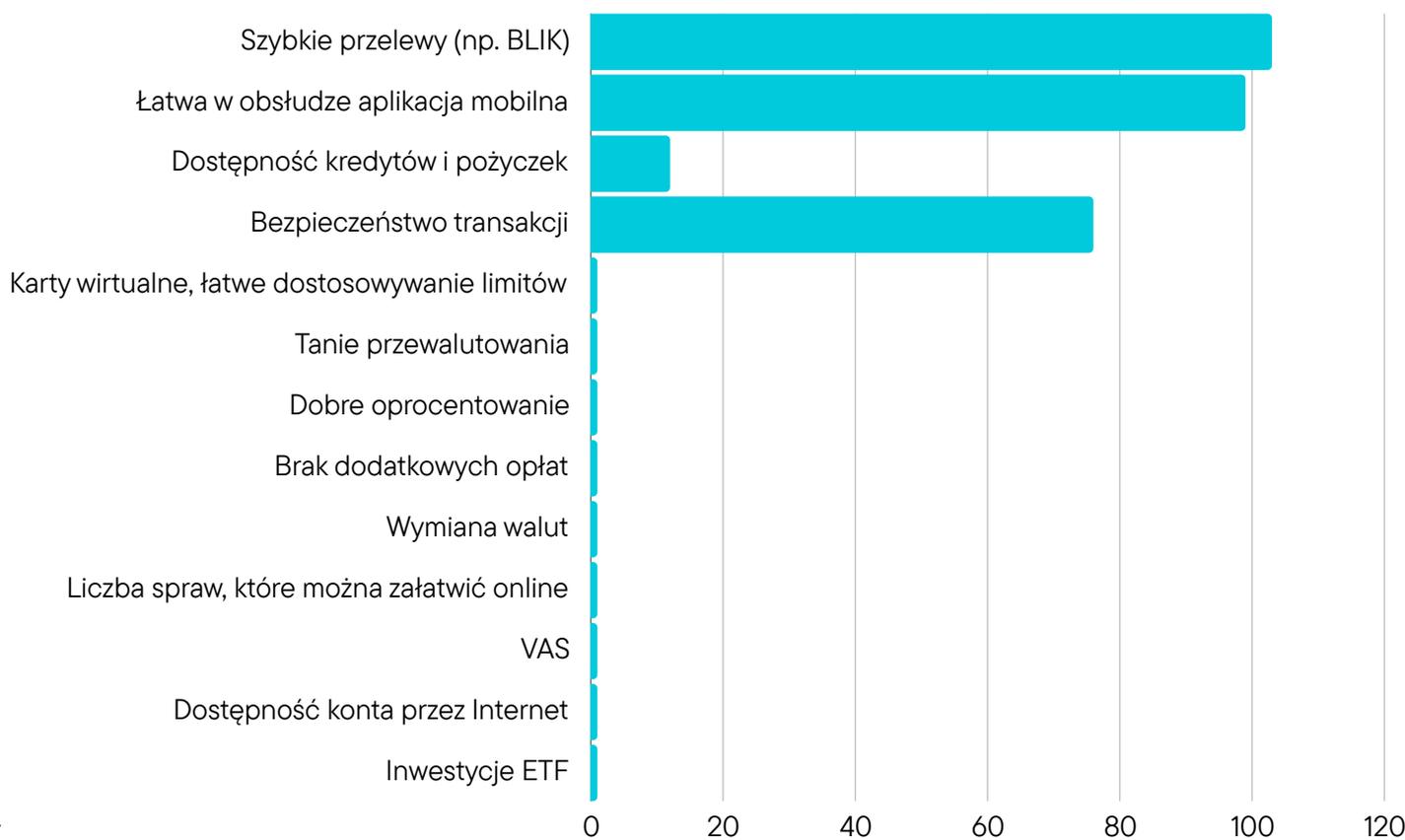
W przypadku pokolenia milenialsów ponad połowa (65,5%) korzysta z usług bankowych bez oddziałów fizycznych. Ponadto 6,6% rozważa zmianę, ale jeszcze tego nie zrobiło, podczas gdy 27,9% nadal korzysta z tradycyjnych oddziałów bankowych.

# Które funkcje bankowe są dla Ciebie najważniejsze?

## GEN Z



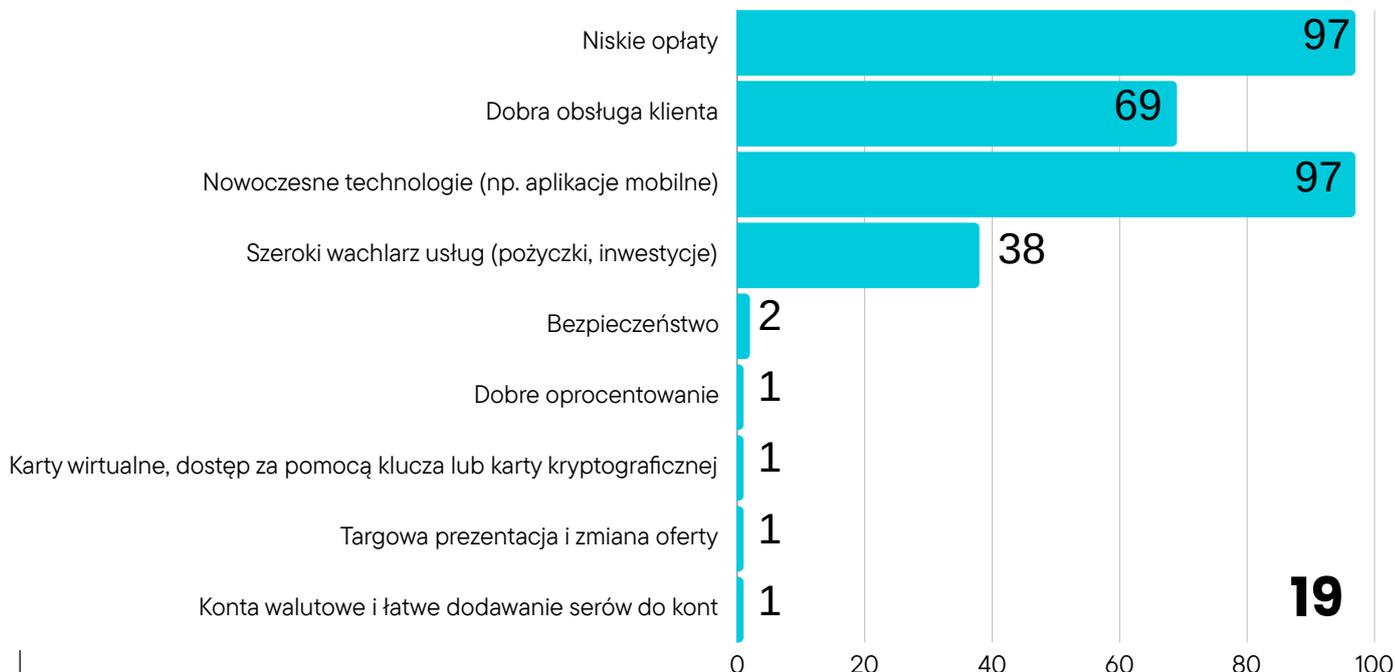
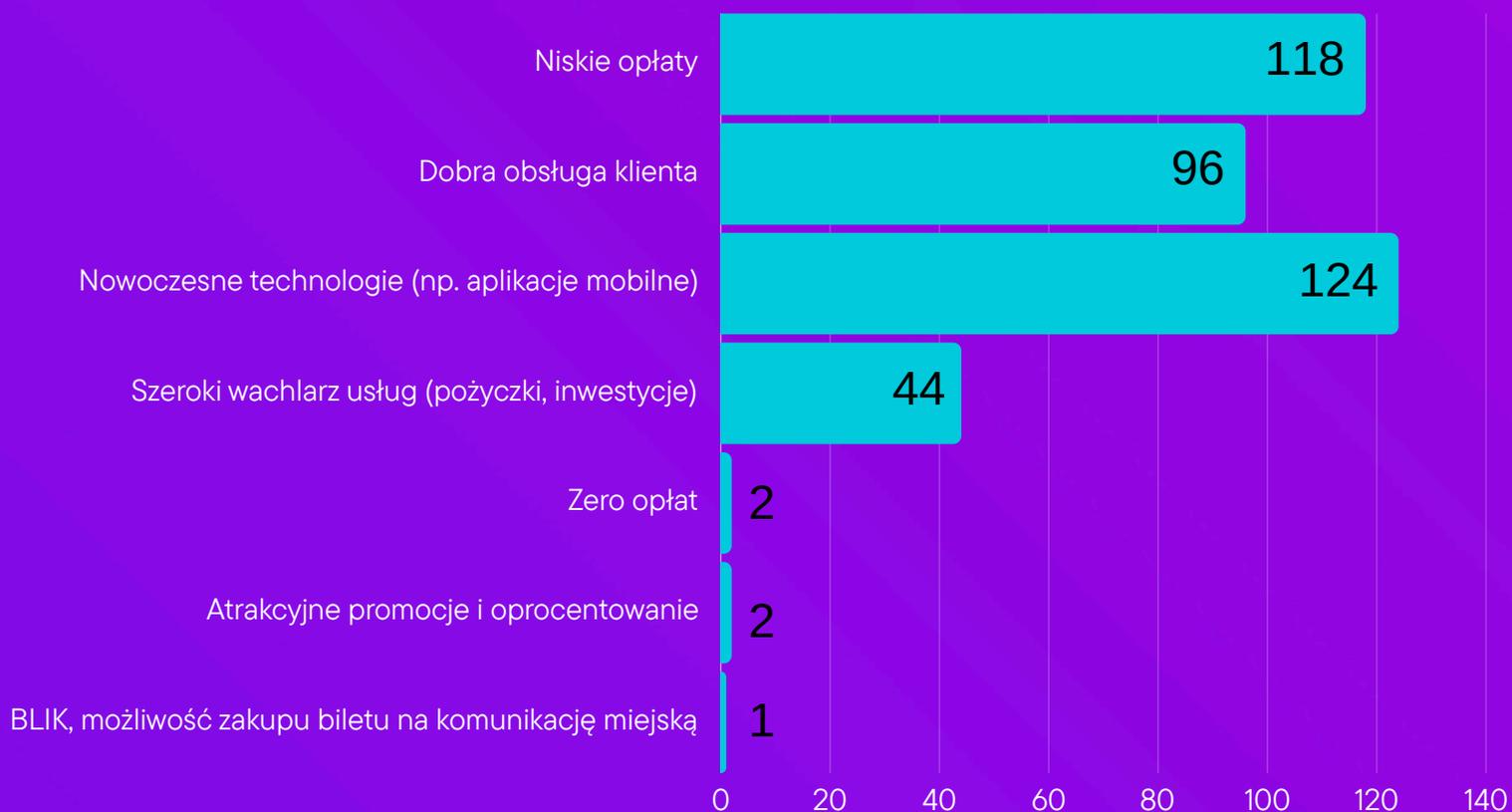
## MILENIALSI



# Banki

## JAKIE MASZ OCZEKIWANIA WOBEC BANKU, Z KTÓREGO USŁUG KORZYSTASZ?

### Gen Z



# Banki Gen Z vs Milenialsi

Nic dziwnego, że większy odsetek przedstawicieli generacji Z korzysta z aplikacji bankowości mobilnej w porównaniu z pokoleniem Y. Generacja Z stawia na przyjazne dla użytkownika aplikacje, nowoczesne technologie i szybkie opcje przelewów, takie jak Blik, Cash App, Venmo czy Revolut. Z drugiej strony, pokolenie Y koncentruje się bardziej na takich funkcjach, jak dostępność pożyczek i kredytów.



***Co ciekawe, coraz więcej przedstawicieli pokolenia milenialsów jest otwartych na korzystanie z usług banków nieposiadających fizycznych oddziałów.***



**Karol Zielinski**, przedsiębiorca i menedżer, specjalizujący się w biznesie technologicznym. Założyciel i CEO Z3X Tech Care Group

## 66%

*przedstawicieli pokolenia milenialsów korzysta z usług banków nieposiadających oddziałów stacjonarnych, podczas gdy przedstawiciele pokolenia Z korzystają z nich w 50%.*

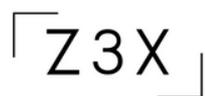
## 9%

*przedstawicieli pokolenia milenialsów rozwiązuje swoje problemy bankowe w oddziale stacjonarnym, podczas gdy w przypadku generacji Z odsetek ten wynosi 13,1%.*

Jasne jest, że to młodsze pokolenie napędza przyszłe trendy, a FinTech rozwija się w dużej mierze dzięki ich wpływowi. Warto zastanowić się, czy sztuczna inteligencja i robo-doradcy będą naprawdę dominować w obsłudze klienta, czy też młodsze pokolenia mogą nadal pragnąć ludzkiego kontaktu w interakcjach finansowych.

W miarę rozwoju branży znalezienie właściwej równowagi między automatyzacją a obsługą osobistą będzie miało kluczowe znaczenie.

# O Nas

The logo for Z3X, featuring the letters 'Z3X' in a bold, sans-serif font, enclosed within a square frame that has open corners on the top-left and bottom-right.

## Z3X TECH CARE GROUP

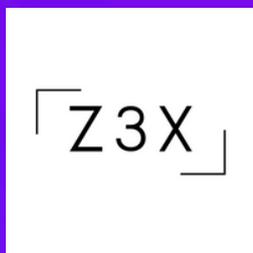
KSZTAŁTUJEMY BIZNES JUTRA, POMAGAJĄC FIRMOM ZACHOWAĆ KONKURENCYJNOŚĆ W SZYBKO ZMIENIAJĄCYM SIĘ ŚWIECIE POPRZEZ DOSTARCZANIE KOMPLEKSOWEGO WSPARCIA TECHNOLOGICZNEGO I REALIZACJĘ STRATEGICZNYCH PROJEKTÓW.

BUDUJEMY EKOSYSTEM BIZNESOWY WYSOCE WYSPECJALIZOWANYCH FIRM TECHNOLOGICZNYCH. TA STRUKTURA POZWALA NAM PRZYCIĄGAĆ NAJLEPSZYCH EKSPERTÓW BRANŻOWYCH, DZIELIĆ SIĘ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ ZA TRWAJĄCE PROJEKTY I INWESTOWAĆ W NAJLEPSZE FIRMY.

GŁÓWNE PIONY, W KTÓRYCH SIĘ SPECJALIZUJEMY:

- FINTECH
- AI
- ECOMMERCE
- MARKETPLACE
- EDTECH

# SKONTAKTUJ SIĘ Z NAMI



Z3X TECH CARE  
GROUP

**Email**

[hello@z3x.io](mailto:hello@z3x.io)

**Strona**

<https://z3x.io>

**Adres**

Aleja Grunwaldzka 223,  
80- 236 Gdańsk  
Polska