

34 % Čechů vnímá AI v bankovníctví jako nebezpečnou. Většina ale očekává její větší využití

10.8.2026 - | Raiffeisenbank

Umělá inteligence se podle Čechů bude v bankovníctví využívat stále častěji, důvěra v ni ale zatím roste jen pozvolna. Větší zapojení AI v bankovních službách očekává 81 % lidí, zároveň ji však 34 % respondentů vnímá jako nebezpečnou. Vyplývá to z průzkumu agentury NMS Market Research pro Raiffeisenbank.

Pocit bezpečí při využití AI v bankovníctví meziročně vzrostl ze 17 % na 24 %. Podíl těch, kteří ji považují za nebezpečnou, naopak mírně klesl z 36 % na 34 %. Výsledky tak ukazují, že lidé považují nástup AI do bankovníctví za téměř nevyhnutelný, zároveň ale od bank očekávají jasná pravidla, ochranu dat a možnost lidské kontroly.

„Umělá inteligence může bankovní služby výrazně zrychlit a zjednodušit, důvěra klientů je ale v této oblasti zásadní. Lidé chtějí využívat technologie, které jim pomáhají, zároveň ale potřebují vědět, že jejich data i finance zůstávají v bezpečí. Proto je důležité, aby AI v bankovníctví fungovala transparentně, odpovědně a s jasně nastavenými pravidly,“ říká Tereza Kaiseršotová, tisková mluvčí Raiffeisenbank.

Češi jsou otevření využití AI nejen u běžného servisu a komunikace s bankou, ale i u oblastí, které mohou přímo ovlivňovat finanční rozhodnutí. Komunikaci přes virtuálního asistenta by využilo 37 % respondentů, komunikaci s bankou přes chatbota 34 % a personalizovaná doporučení od banky v oblasti finančního poradenství a investic by využilo 33 % dotazovaných.

Z průzkumu vyplývá, že lidé od umělé inteligence v bankovníctví očekávají především praktickou podporu, nikoli převzetí kontroly nad důležitými finančními rozhodnutími. Největší prostor proto AI zatím má tam, kde může zrychlit obsluhu, usnadnit orientaci ve službách nebo pomoci s běžnými požadavky. U citlivějších témat zůstává pro klienty důležitá možnost obrátit se na člověka.

Průzkum provedla agentura NMS Market Research v říjnu 2025 online v Národním panelu dotazování na reprezentativním vzorku 1000 respondentů ve věku 18 až 64 let.

<https://www.rb.cz/informacni-servis/pro-media/tiskove-zpravy/tiskove-zpravy-2026/tiskove-zpravy-2026/10082026-vnimani-ai>