

AI VE FINANČNÍCH SLUŽBÁCH

Závěrečná zpráva

Červenec 2023



GAME CHANGERS





Zkoumaná témata

Výzkum se zaměřil na téma umělé inteligence (AI) především ve finančních službách a jejích dopadech na české obyvatele.



Metoda sběru dat

Dotazování pomocí Ipsos online panelu Populace.cz



Cílová skupina

Reprezentativní vzorek populace České republiky starší 18 let (dle pohlaví, věku, vzdělání, kraje a velikosti místa bydliště).

n=1034



Dotazník

Strukturovaný dotazník o délce cca 10 minut.



Sběr dat

Sběr dat byl realizován ve dnech **4. – 11. 7. 2023**



Kontakty

Michal Straka

Executive Director

michal.straka@ipsos.com

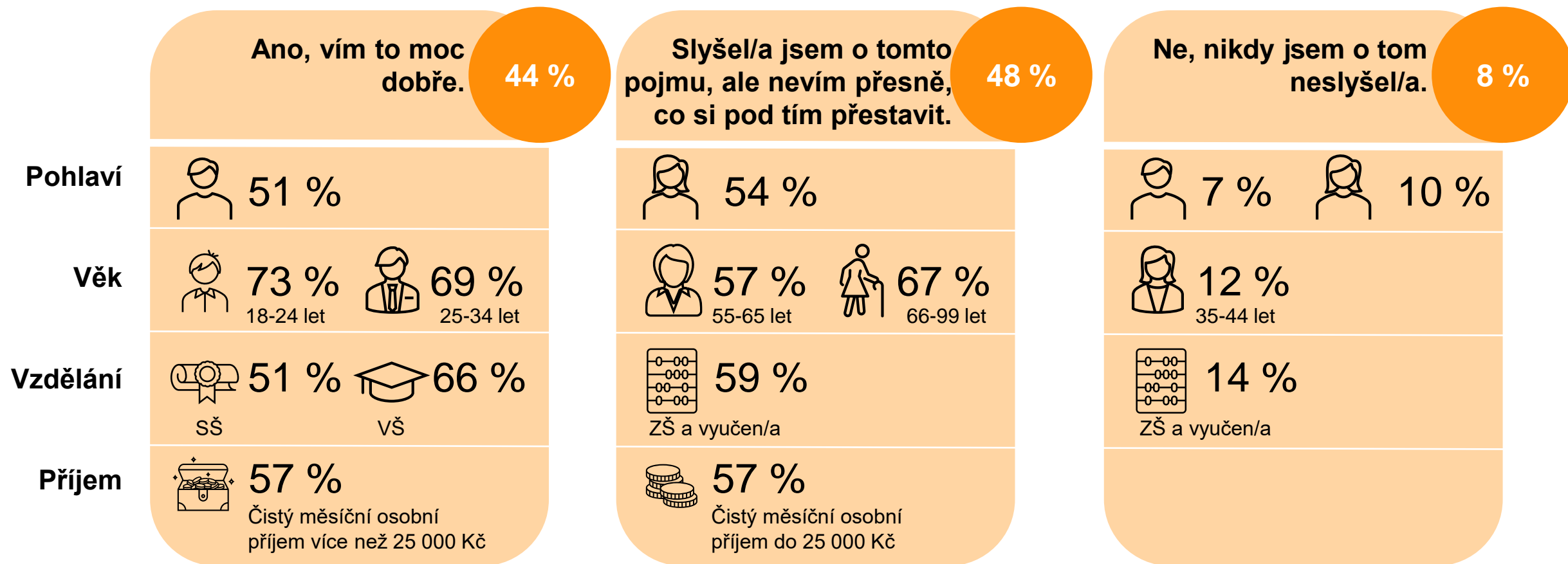
GSM: +420 731 534 206

ZNALOST A VNÍMÁNÍ AI

ZNALOST AI

Většina lidí pojem AI – umělá inteligence zná nebo o něm alespoň slyšela. Čtyři z deseti lidí pojem znají dobře. Častěji pojem znají muži a mladí lidé do 34 let, zatímco ženy a lidé starší 54 let o něm častěji slyšeli, ale neví přesně, co si pod tím představit.

Víte, co je to AI – umělá inteligence?



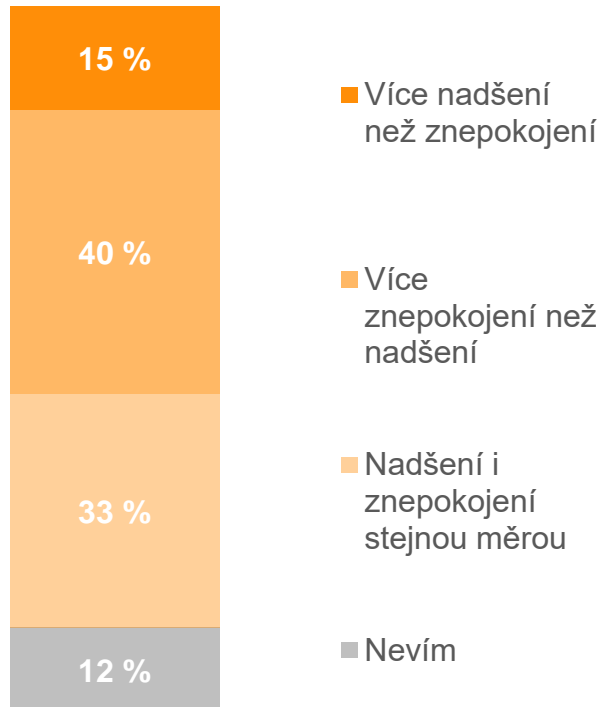
Báze: n=1034

Otázka: Q1. Víte, co je AI - umělá inteligence?

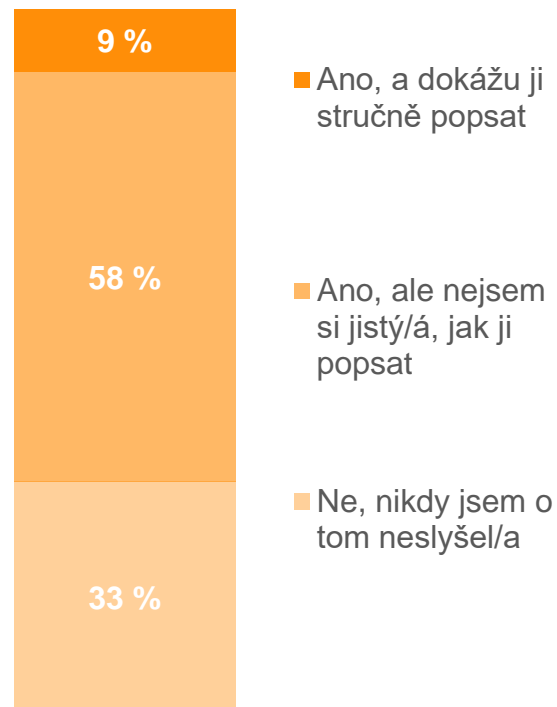
AI V KAŽDODENNÍM ŽIVOTĚ A V OBLASTI FINANČNÍCH SLUŽEB

Lidé jsou z většího využívání AI v každodenním životě častěji znepokojeni, než nadšení. Více než polovina populace se již setkala s AI ve spojení s finančními službami, neví však příliš, jak AI ve financích funguje.

Vnímání většího využívání AI v každodenním životě



Znalost AI v oblasti finančních služeb



Pozitivnější pohled na využívání AI v každodenním životě mají **mladí do 34 let**. Častěji uvádí, že jsou z AI více nadšení než znepokojeni. Naopak větší znepokojení pociťují lidé **starší 65 let** (49 %).

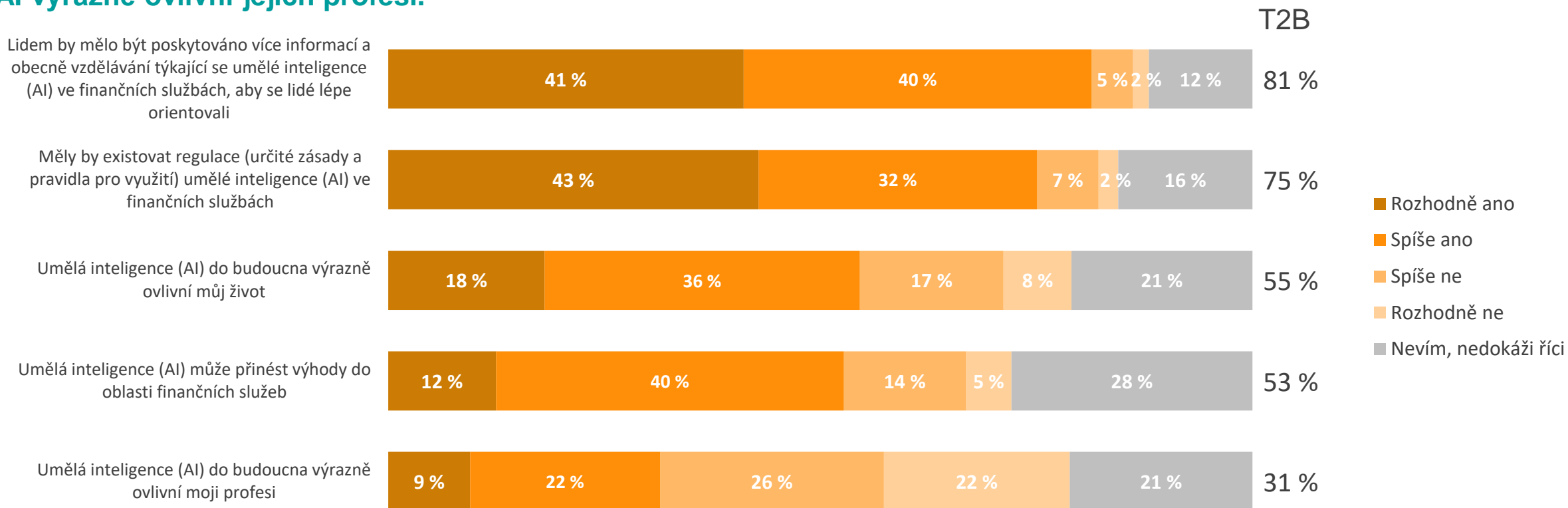
S rostoucím vzděláním roste také nadšení než znepokojení, nejvíce nadšení projevují lidé s **vysokoškolským vzděláním** (21 %).

Báze: n=1034

Otázka: Q2. Řekl/a byste, že větší využívání umělé inteligence v každodenním životě (např. v bankovníctví, médiích, zdravotnictví, telekomunikačních službách apod.) ve Vás celkově vyvolává..., Q3. Slyšel/a jste o pojmu umělá inteligence (AI) ve spojitosti s finančními službami? Pokud ano, dokázal/a byste tuto technologii stručně popsat?

VNÍMÁNÍ AI

Většina lidí souhlasí s tím, že by lidem mělo být poskytováno více informací a vzdělání ohledně AI ve finančních službách. Tři čtvrtiny jsou názoru, že by měla existovat regulace AI v oblasti finančních služeb. Tři z deseti lidí si myslí, že AI výrazně ovlivní jejich profesi.



Nejčastěji po **vzdělání a poskytnutí více informací o AI** volají lidé ve věku **55-65 let** (87 %) a lidé **s vysokoškolským vzděláním** (92 %).

Nutnost regulací AI ve finančních službách zdůrazňují především lidé ve věku **55-65 let** (84 %) a lidé **s vysokoškolským vzděláním** (88 %).

Více než polovina se domnívá, že **AI do budoucna výrazně ovlivní její život**, především si to myslí **mladí lidé do 34 let**, naopak s výrokem častěji nesouhlasí lidé starší 65 let (36 %). **Výhody**, které AI může přinést do finančních služeb, vnímají častěji lidé ve věku **25-34 let** (72 %) a lidé **s vysokoškolským vzděláním** (62 %).

Báze: n=1034

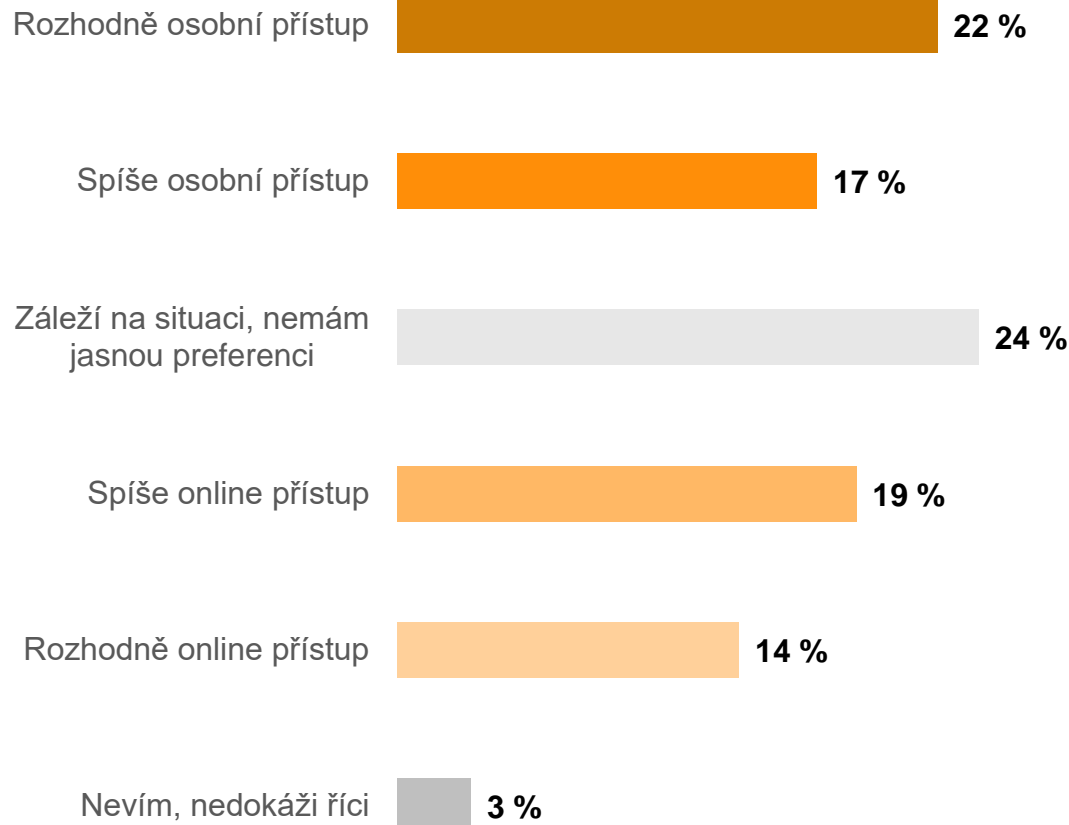
Otázka: Q4. Do jaké míry souhlasíte s následujícími výroky?

Pozn.: T2B = součet „Rozhodně ano“ a „Spíše ano“

AI A FINANČNÍ SLUŽBY

JEDNÁNÍ S BANKAMI A POJIŠŤOVNAMI – OSOBNĚ VS. ONLINE

Necelá čtvrtina populace uvádí, že jejich přístup k jednání s bankou či pojišťovnou záleží na situaci, tudíž nemá jasnou preferenci v přístupu k jednání s institucemi. Čtyři z deseti pak upřednostňují osobní přístup a třetina online přístup.




OSOBNÍ
PŘÍSTUP **40 %**


BEZ JASNÉ
PREFERENCE **24 %**


ONLINE
PŘÍSTUP **33 %**

Osobní přístup preferují častěji lidé **starší 65 let** (53 %), lidé **se základním vzděláním** (47 %) a lidé **s čistým měsíčním osobním příjmem do 25 000 Kč** (46 %).

Bez jasné preference jsou častěji lidé ve věku **55-65 let** (33 %). Tito lidé se o přístupu k jednání s bankami nebo pojišťovnami rozhodují dle okolností.

Nejvíce online přístup upřednostňují mladí lidé ve věku **25-34 let** (42 %), lidé **s vysokoškolským vzděláním** (43 %) a lidé **s vyšším čistým měsíčním osobním příjmem než 25 000 Kč** (39 %).

Báze: n=1034

Otázka: Q5. Upřednostňujete v jednání s bankami a pojišťovnami osobní přístup, nebo online?

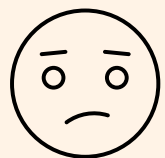
Pozn.: Osobní přístup = součet „Rozhodně osobní přístup“ a „Spíše osobní přístup“, Online přístup = součet „Spíše online přístup“ a „Rozhodně online přístup“

SOUKROMÍ A BEZPEČNOST V SOUVISLOSTI S AI

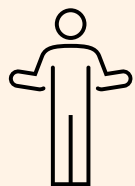
Více než třetina se cítí bezpečně, pokud jde o soukromí a bezpečnost finančních dat s využitím AI. Více než čtvrtina se necítí bezpečně. 38 % si není jisto, jelikož si neuvědomuje nebo nezná možná rizika AI.



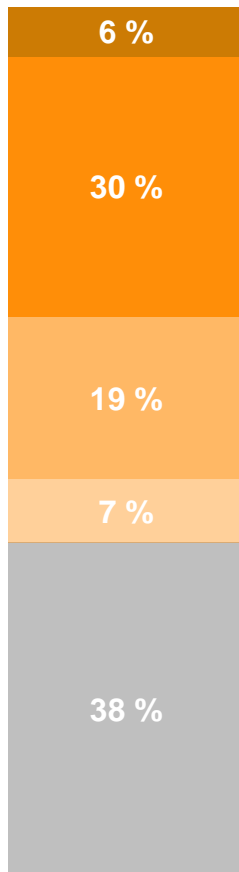
36 %



26 %



38 %



- Cítím se velmi bezpečně
- Cítím se spíše bezpečně
- Spíše se necítím bezpečně
- Vůbec se necítím bezpečně
- Nevím, neuvědomuji si, nebo neznám možná rizika a důsledky

Častěji se bezpečně cítí **muži** (42 %), mladí lidé **do 34 let**, lidé s **vyšším čistým měsíčním osobním příjmem než 25 000 Kč** (41 %) a s **vyšším čistým měsíčním příjmem domácnosti než 40 001 Kč** (42 %).

Napříč socio-demografickými charakteristikami **nejsou žádné významné rozdíly**, co se týče absence pocitu bezpečí v souvislosti s AI a finančními daty.

Častěji si neuvědomují nebo neznají možná rizika a důsledky využití AI v souvislosti se soukromím a bezpečností finančních dat lidé **starší 65 let** (50 %).

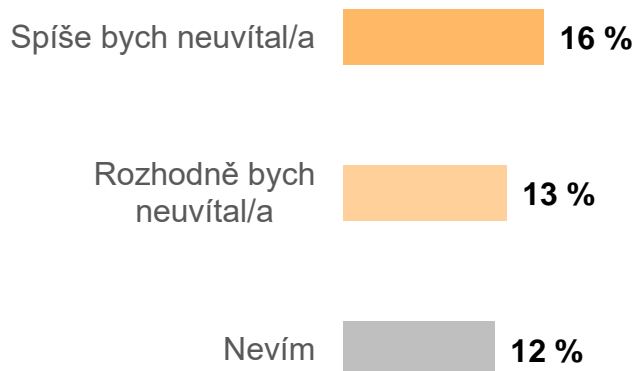
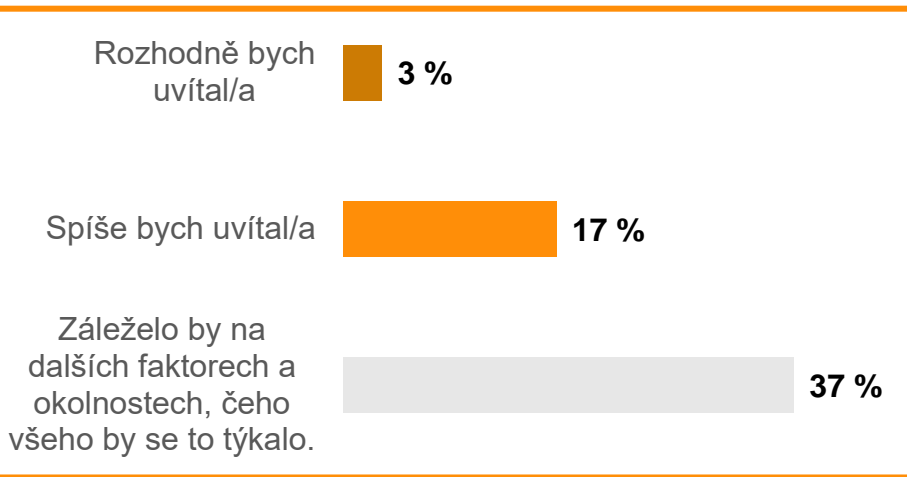
Báze: n=1034

Otázka: Q6. Jak se cítíte ohledně soukromí a bezpečnosti svých finančních dat v souvislosti s používáním umělé inteligence (AI) ve finančních službách?

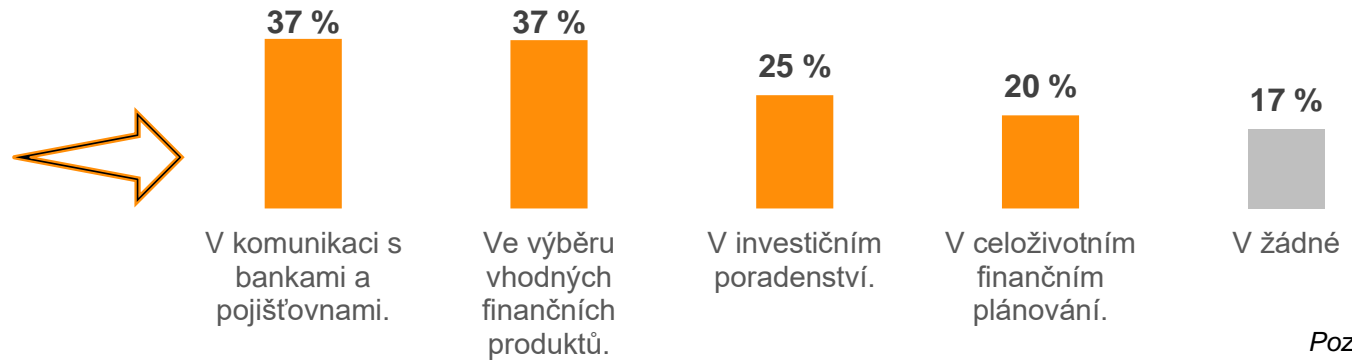
INICIATIVA FINANČNÍ INSTITUCE K VYUŽITÍ AI V OBLASTECH FINANČNÍCH SLUŽEB

Pětina obyvatel by uvítala návrh své finanční instituce na využívání AI ve finančních službách. Pomoc by lidé uvítali zejména v oblasti komunikace s bankami a pojišťovny nebo při výběru vhodných finančních produktů.

Návrh finanční instituce na využití AI



Pomoc AI v konkrétních oblastech



Pozn.: n=606

Častěji by návrh finanční společnosti na využití AI ve finančních službách uvítali **muži** (26 %), lidé ve věku **25-34 let** (38 %) a lidé s **vyšším čistým měsíčním osobním příjmem než 25 000 Kč** (28 %).

Zájem o pomoc AI klesá s rostoucím věkem. Častěji by v žádné oblasti neuvítali pomoc lidé **starší 54 let**.

Ve výběru vhodných finančních produktů by pomoc AI uvítali nejčastěji lidé s **vysokoškolským vzděláním** (48 %).



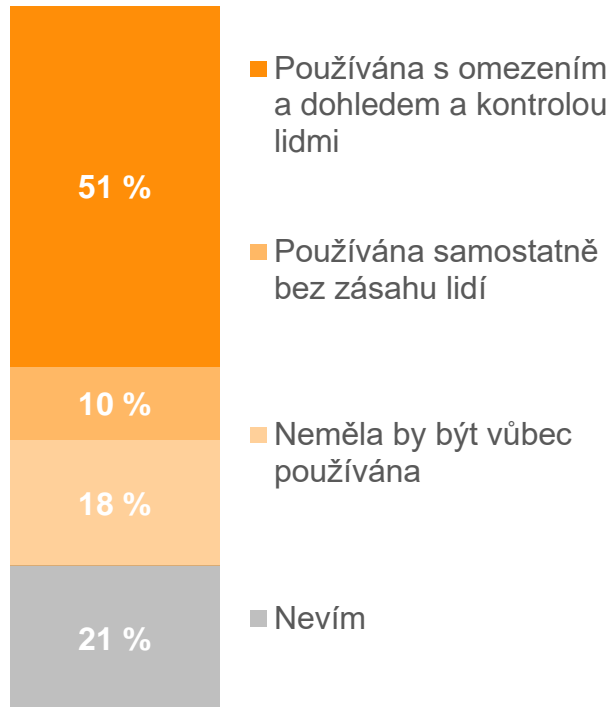
Báze: n=1034

Otázka: Q7. Uvítal/a byste v současné době návrh vaší finanční společnosti na využití umělé inteligence (AI) ve finančních službách?, Q8. Ve kterých z následujících oblastí byste konkrétně uvítala pomoc umělé inteligence (AI)?

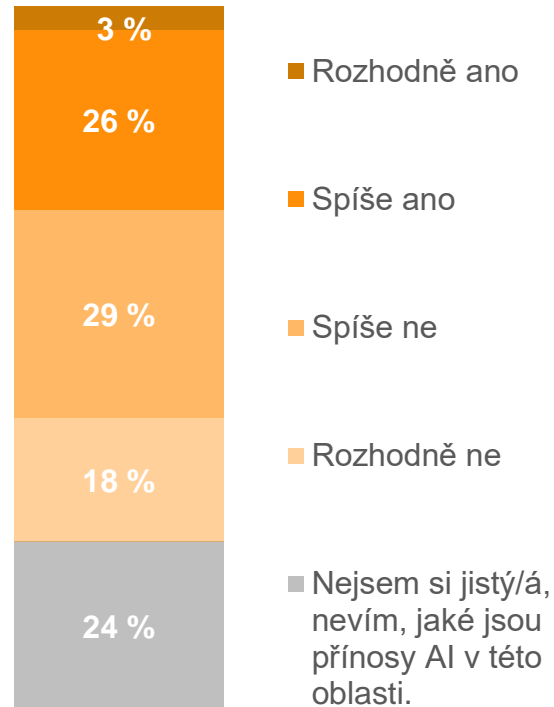
FUNGOVÁNÍ AI V OBLASTI FINANČNÍCH SLUŽEB

Více než polovina populace je názoru, že by AI měla být ve finančních službách používána s omezením, kontrolou a dohledem lidí. Necelá polovina by se s finančním poradenstvím na AI nespolehla a 45 % by v žádném případě nepředalo AI správu osobních financí.

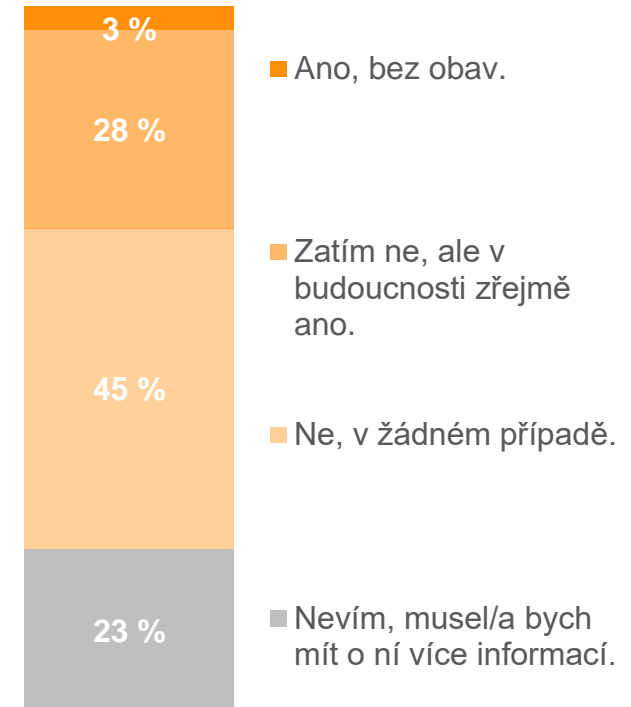
AI ve finančních službách by měla být:



Spolehl/a bych se na AI ve finančním poradenství:



Předal/a bych AI správu svých osobních financí:



Báze: n=1034

Otázka: Q9. Myslíte si, že umělá inteligence (AI) ve finančních službách by měla být:, Q16. Spolehl/a byste se na umělou inteligenci (AI) ve finančním poradenství a doporučení investic?, Q17. Předal/a byste správu svých osobních financí umělé inteligenci (AI)?

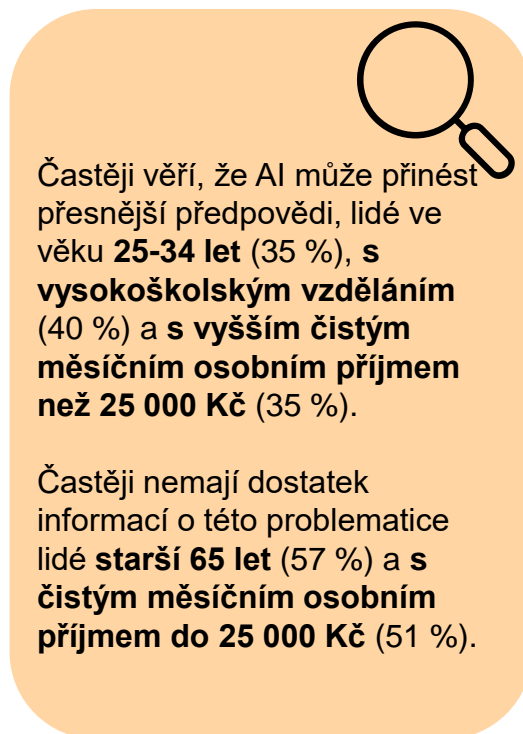
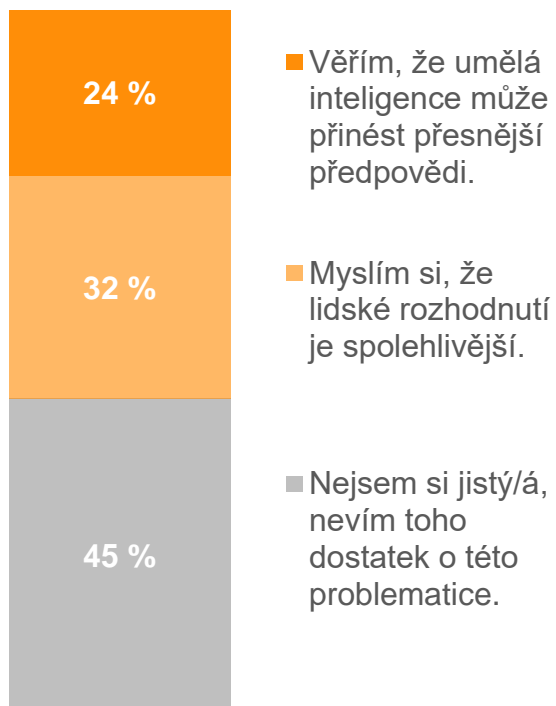
A blue robotic hand is positioned at the top left, reaching down towards a human hand at the bottom right. The background is a solid dark blue. The text 'LIDÉ A AI' is centered in the middle of the image.

LIDÉ A AI

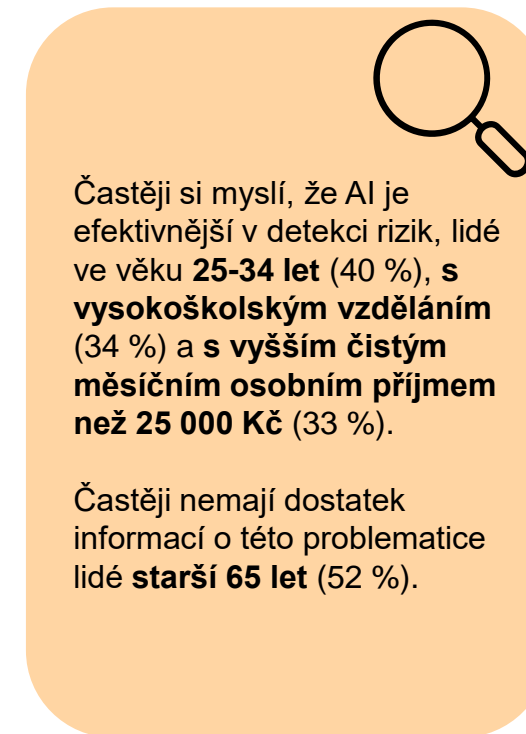
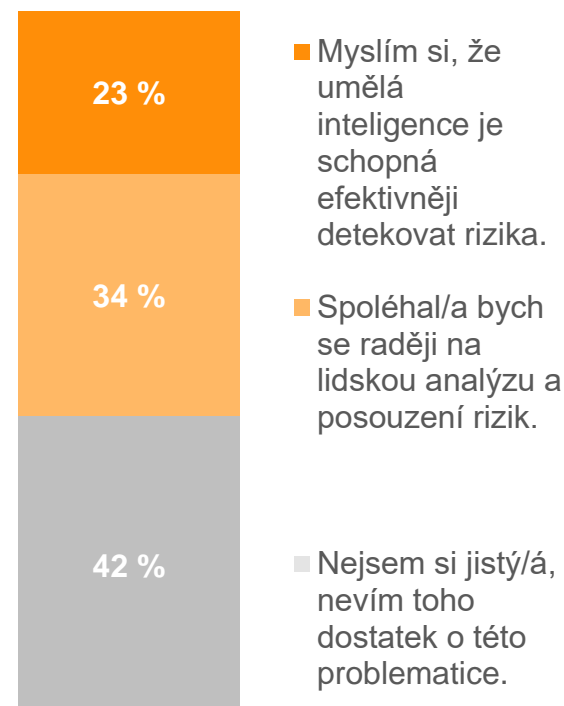
AI A PŘEDVÍDÁNÍ FINANČNÍCH TRHŮ, PRÁCE S RIZIKY

U předvídání finančních trhů a u identifikace a vyhodnocování rizik lidé častěji spoléhají na lidský úsudek. V obou případech však čtyři z deseti lidí přiznávají, že nemají dostatek informací o těchto problematikách.

Předvídání finančních trhů



Rozpoznání a vyhodnocení rizik ve finančním sektoru



Báze: n=1034

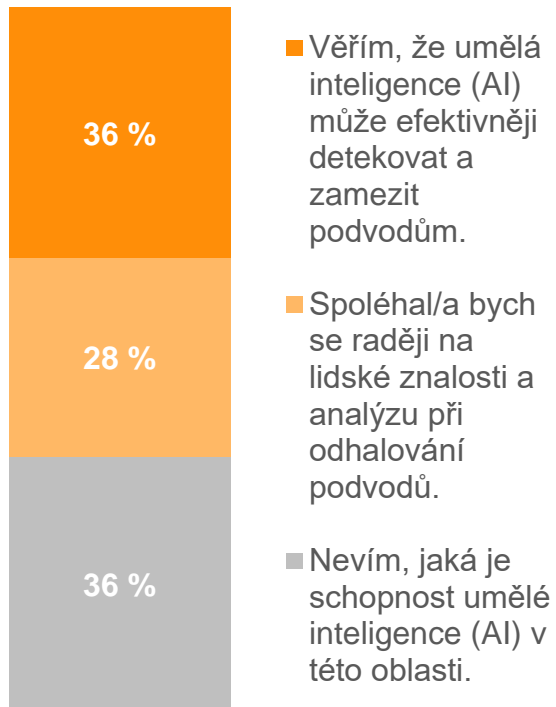
Otázka: Q10. Jaký je váš postoj k předvídání finančních trhů pomocí umělé inteligence (AI)?, Q11. Jak byste hodnotil/a schopnost umělé inteligence (AI) poznat a vyhodnotit rizika ve finančním sektoru?



AI A DETEKCE FINANČNÍCH PODVODŮ A SPOLEHLIVOST ROZHODNUTÍ

Lidé častěji uvádějí, že AI dokáže efektivněji detekovat finanční podvody. Čtyři z deseti lidí však z hlediska spolehlivosti a přesnosti rozhodnutí věří spíše lidským rozhodnutím než AI.

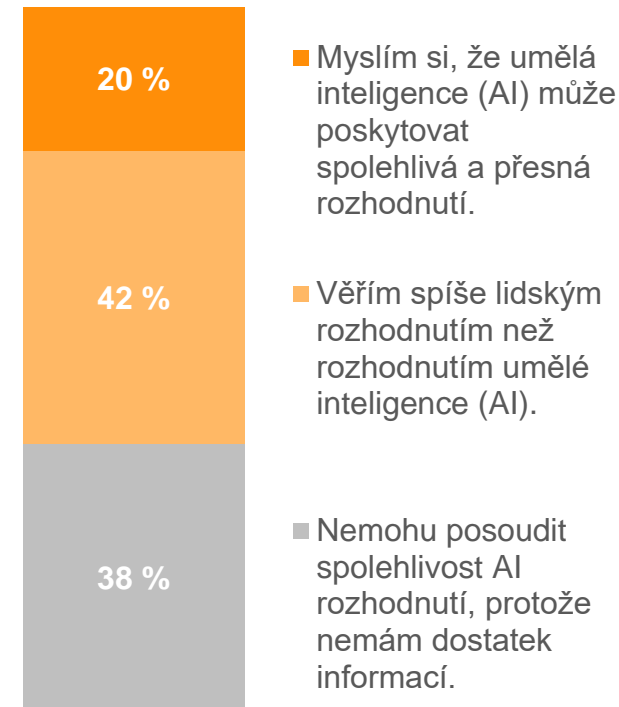
Odhalování a zabránění finančním podvodům



Častěji věří, že AI může efektivněji identifikovat a zamezit finančním podvodům, lidé ve věku **25-34 let** (47 %), **s vysokoškolským vzděláním** (52 %) a **s vyšším čistým měsíčním osobním příjmem než 25 000 Kč** (44 %).

Častěji neznají tyto schopnosti AI **ženy** (41 %), lidé **starší 54 let, se základním vzděláním** nebo vyučením (43 %).

Spolehlivost a přesnost rozhodnutí AI



Spolehlivost a přesnost rozhodnutí AI vidí častěji lidé **s vysokoškolským vzděláním** (29 %) a **s vyšším čistým měsíčním osobním příjmem než 25 000 Kč** (27 %).

Častěji nemají dostatek informací o této problematice lidé **starší 65 let** (51 %).

Báze: n=1034

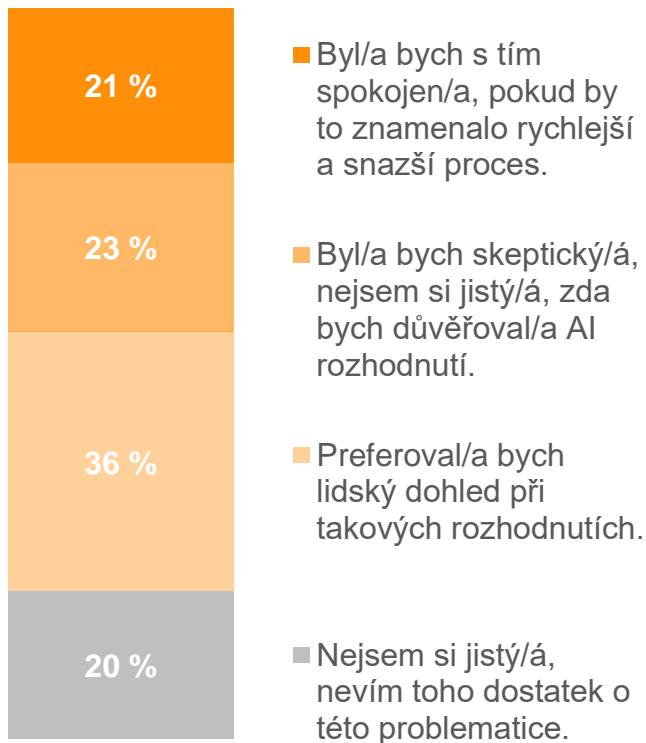
Otázka: Q13. Co si myslíte o tom, že umělá inteligence (AI) může pomoci identifikovat a zabránit finančním podvodům?, Q15. Jak byste vnímal/a zavedení umělé inteligence (AI) ve finančních službách z hlediska spolehlivosti a přesnosti rozhodnutí?



AI A SCHVALOVÁNÍ FINANČNÍCH PRODUKTŮ A VYUŽITÍ V KOMUNIKACI

Častěji by lidé upřednostnili lidský dohled při posuzování a schvalování finančního úvěru nebo hypotéky. Více než třetina upřednostňuje osobní interakci s reálnými lidmi.

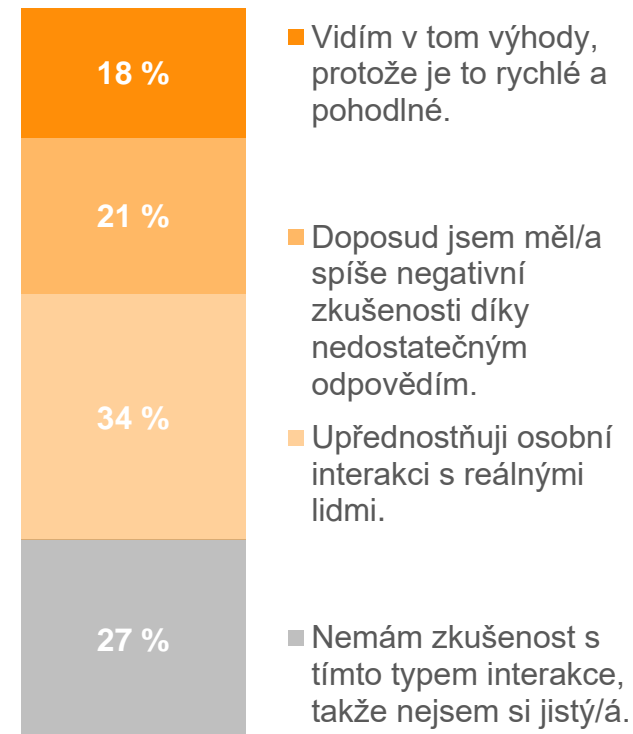
Posouzení a schválení úvěru nebo hypotéky AI



Pokud by zapojení AI znamenalo rychlejší proces, byli by spokojeni častěji **muži** (27 %), lidé ve věku **25-34 let** (30 %), **s vysokoškolským vzděláním** (31 %) a **s vyšším čistým měsíčním osobním příjmem než 25 000 Kč** (28 %).

Častěji nemají dostatek informací o této problematice lidé **starší 65 let** (32 %) a **se základním vzděláním** nebo vyučením (25 %).

Využívání chatbotů a virtuálních asistentů



Výhody vnímají častěji mladí lidé **do 34 let**.

Negativní zkušenosti uvádějí častěji lidé ve věku **25-34 let** (41 %), **s vysokoškolským vzděláním** (29 %) a **s čistým měsíčním osobním příjmem vyšším než 25 000 Kč** (29 %).

Osobní interakci upřednostňují častěji lidé ve věku **55-65 let** (46 %).

Báze: n=1034

Otázka: Q12. Jak byste zareagoval/a na rozhodnutí, že váš finanční úvěr nebo hypotéku posoudí a schválí umělá inteligence (AI) bez lidského dohledu?, Q14. Jaký je váš postoj k využívání chatbotů a virtuálních asistentů v interakci s bankami a finančními institucemi?





HLAVNÍ ZÁVĚRY

HLAVNÍ ZÁVĚRY



ZNALOST A VNÍMÁNÍ AI

92 % alespoň slyšelo pojem AI – umělá inteligence. Častěji jej znají **muži** (51 %), mladí **do 34 let** a **vysokoškolsky vzdělaní** (66 %).

Využívání AI v každodenním životě vyvolává **častěji znepokojení** než nadšení (40 %), a to především u lidí **starších 65 let** (49 %). Otevřenější jsou naopak mladí **do 34 let**.

67 % alespoň slyšelo o využívání AI ve spojitosti s finančními službami, většina z nich ji však nedokáže popsat. Většina populace (81 %) by o AI v tomto sektoru uvítala **více informací a obecně vzdělávání**.

53 % je názoru, že AI může přinést **výhody v této oblasti**. Více než polovina si myslí, že AI **do budoucna výrazně ovlivní její život**.



AI A FINANČNÍ SLUŽBY

40 % preferuje v jednání s finančními institucemi **osobní přístup**, zejména lidi **starší 65 let** (53 %). Naopak třetina populace upřednostňuje **online přístup**. Častěji jsou to mladí lidé ve věku **25-34 let** (42 %).

26 % se necítí bezpečně ohledně soukromí a bezpečnosti finančních dat s využitím AI.

20 % populace by **uvítalo**, pokud by jim jejich finanční instituce navrhla využívat AI ve finančních službách. Pomoc od AI by nejčastěji uvítali v **kommunikaci s institucemi** (37 %) a ve **výběru vhodných finančních produktů** (37 %).

Více než polovina souhlasí, že by AI měla být ve finančních službách **pod lidským dohledem**.



AI A LIDÉ

Populace spíše **upřednostňuje osobní interakci** s reálnými lidmi než s AI.

U **předvídání finančních trhů, vyhodnocování rizik** ve finančním sektoru a **spolehlivosti a přesnosti rozhodnutí** v rámci finančního sektoru se lidé častěji přiklání k tomu, že považují **lidský úsudek** za spolehlivější než k důvěře v AI.

Více než polovina populace je skeptická a **nedůvěřovala by AI ani při posuzování a schvalování hypotéky nebo úvěru**.

Větší **důvěra v AI** je častěji při **odhalování a zabraňování finančních podvodů**.

KONTAKTY



KONTAKTY



Pavel Doležal

Zakladatel, ředitel
pdMEDIA s.r.o., Zlatá koruna

dolezal@zlatakoruna.info
GSM: +420 603 898 255



Michal Straka

Executive Director
Ipsos

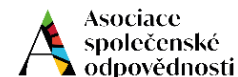
michal.straka@ipsos.com
GSM: +420 731 534 206



Markéta Kneblíková

PR & Communications Manager
Ipsos

marketa.kneblikova@ipsos.com
GSM: +420 724 601 242



Na Příkopě 22, Slovanský dům, 110 00, Praha 1

www.ipsos.cz

www.ipsos.com

