

Sluttrapport

Finanstilsynets Regulatoriske Sandkasse - Bruk av kunstig intelligens i digital pensjonsrådgiver

Dokumentet oppsummerer erfaringen fra gjennomføring av prosjektet «Regulatorisk sandkasse - Bruk av kunstig intelligens i digital pensjonsrådgiver». Prosjektet hadde som formål å få bearbeidet og tydeliggjort tolkning og forståelse av dagens regelverkskrav til kontroller, rutiner, organisering, autorisasjon og kompetansekrav i en digital rådgivningsløsning. Prosjektet ble gjennomført i perioden august '20 til desember '20 i samarbeid med Finanstilsynet.

INNHALDSFORTEGNELSE

INNHALDSFORTEGNELSE	2
1. INNLEDNING.....	3
1.1. FINANSTILSYNETS REGULATORISKE SANDKASSE FOR FINTECH	3
1.2. OPPTAK TIL SANDKASSEN	3
1.3. SPAREBANK 1 SR-BANKS BAKGRUNN FOR DELTAKELSE I SANDKASSEN	3
1.4. CHATBOTS POTENSIAL SOM RÅDGIVNINGSPLOTTFORM	4
1.5. KOMPLEKSITET KNYTTET TIL REGELVERK, KONTROLL OG BRUKERBEHOV.....	4
1.6. PROSJEKTMÅL	5
1.7. EFFEKT MÅL.....	5
1.8. DEFINISJONER	5
2. ORGANISERING	5
2.1. SAMARBEID OG STRUKTUR	5
2.2. DELTAKERE	6
3. BESKRIVELSE AV PROSJEKTET	6
3.1. FASE 1 – FORBEREDELSE, PLANLEGGING OG AVGRENSNING	6
3.2. FASE 2 – KOMPETANSEDELING	7
3.3. FASE 3 - UTVIKLING AV RÅDGIVNINGSLØSNING.....	8
3.4. FASE 4 - TEST AV LØSNING	8
4. VURDERING AV MÅLOPPNÅELSE	9
5. VEIEN VIDERE	9
6. SLUTT VURDERING	9
7. REFERANSER.....	11

1. INNLEDNING

1.1. Finanstilsynets regulatoriske sandkasse for fintech

Finanstilsynet åpnet i 2019 sin regulatoriske sandkasse for fintech som del av et bredere informasjons- og veiledningsinitiativ. Formålet med den regulatoriske sandkassen er tredelt. Den regulatoriske sandkassen vil kunne bidra til å øke innovative virksomheters forståelse av de regulatoriske kravene som stilles, og hvordan eksisterende regelverk får anvendelse på nye forretningsmodeller, produkter og tjenester. For det andre vil den regulatoriske sandkassen kunne bidra til å øke Finanstilsynets forståelse av nye teknologiske løsninger i finansmarkedet, og gjøre det lettere å identifisere mulige risikoer på et tidlig stadium. For det tredje vil muligheten for å kunne teste nye produkter og tjenester i liten skala under tett oppfølging fra Finanstilsynet, i seg selv kunne bidra til økt teknologisk innovasjon og flere nye aktører i markedet for finansielle tjenester.

I april 2020 tok Finanstilsynet opp Sparebank1 SR-Bank i den regulatoriske sandkassen som ett av to prosjekter til pulje 1. Prosjektet ble avsluttet i desember 2020.

1.2. Opptak til sandkassen

I søknaden til sandkassen ble det lagt vekt på at bruk av digitale prosesser innen rådgivning på verdipapirprodukter forventes å øke i årene framover, både i Norge og i andre land. Digitale prosesser kan være effektiviserende og kostnadsbesparende for finansforetakene, samtidig som det kan bidra til at en bredere kundegruppe enn i dag får tilgang til rådgivningstjenester. FinAut vil åpne opp for autorisering av digitale rådgivere fra og med 2021, noe som gjør prosjektet særlig relevant da det antas at flere finansforetak vil utvikle digitale rådgivere innen kort tid.

Autorisering av digitale rådgivere fra FinAut sin side vil innebære at det kan gis fullverdige investeringsråd uten noen form for menneskelig innblanding. Finanstilsynet vil måtte føre tilsyn med slike løsninger. Det ble derfor vurdert som nyttig å få innblikk i hvilke krav FinAut stiller til informasjon om kunden og hva som skal til ifølge FinAut for å kunne gi et digitalt investeringsråd.

Digital kunderådgivning for pensjon ble antatt å medføre behov for avklaring mot blant annet verdipapirhandelloven, forsikringsformidlingsloven, finansforetaksloven, forsikringsavtaleloven med forskrifter, samt det forestående forsikringsdistribusjonsdirektivet. I tillegg kunne det være behov for generelle avklaringer om bruk av kunstig intelligens som teknologi innen finansnæringen. Økt kompetanse om automatiserte løsninger og bruken av kunstig intelligens ble også ansett som nyttig både for finansnæringen og for Finanstilsynet. Blant annet ble det vurdert at en gjennomgang av teknologien i sandkassen kunne bidra til å avdekke eventuelle nye risikoforhold knyttet til denne typen løsninger.

1.3. Sparebank 1 SR-Banks bakgrunn for deltakelse i sandkassen

Sparebank 1 SR-Bank har over de seneste to årene jobbet med et konsept som skal bidra til å utvikle et komplementært tilbud til den eksisterende rådgivningstjenesten. Bakgrunnen for det er undersøkelser som viser at det er rådgivningsfunksjonen som bidrar til differensiering av et ellers veldig homogent marked, og at det er i relasjonen mellom kunde og rådgiver at kundeloyalitet og tilfredshet blir skapt. I tillegg vil bruk av digital rådgivning kunne gi lavere kostnader enn tradisjonell rådgivning, og dermed styrke bankens konkurransevne.

Formålet med prosjektet er å bevare relasjonen til kundene, gjennom et digitalt verktøy og grensesnitt som ivaretar den høye kvaliteten bankens rådgivere produserer, uten at man samtidig reduserer effektiviteten. Ytterligere tillater denne teknologien øyeblikkelig skalering, noe som hittil har vært vanskelig i perioder med stor belastning.

Det er grunn til å forvente at bruk av digitale verktøy vil fortsette å øke i fremtiden, og ha stor betydning for en banks konkurransevne. Bruk av automatiserte rådgivningsprosesser kan også bidra til at flere kunder enn hva som er tilfellet i dag, blir gitt et profesjonelt investeringsråd.

SR-Bank ble kjent med Finanstilsynets regulatoriske sandkasse i slutten av 2019, og så dette som et nyttig tilbud ift. bankens mål om å utvikle en komplementær rådgivningstjeneste. Bankens behov har vært å kunne komme i dialog med fageksperter for å sikre at banken overholder gjeldende lovgivning og regelverk, samt kunne teste ut løsningen mot en målgruppe. Banken anså det derfor som svært attraktivt å kunne få lov til å bli en del av dette programmet, ettersom Finanstilsynet stiller ressurser og ulik kompetanse til rådighet. Videre har SR-Bank også oppnådd, slik som forventet, en raskere time-to-market, da banken raskere har identifisert områder til forbedring, og før en fastsatt deadline.

Rådgivningsprosessen spiller en avgjørende rolle for banker og er en vei til differensiering. Utfordringen er at dagens forretningsmodell er vanskelig å skalere. Digital rådgivning er en åpenbar vei til å skalere forretningsmodellen, samtidig som man får ivaretatt rådgivningsdimensjonen.

For SR-Bank, på lik linje med andre finansaktører, er formålet et ønske om å få bearbeidet og tydeliggjort tolkning og forståelse av dagens regelverkskrav til kontroller, rutiner, organisering, autorisasjon og kompetansekrav til digital rådgivningsløsning. I dette arbeidet er det nyttig å få tydeliggjort hvordan regelverket bør implementeres i digitale rådgivningsløsninger. Det vil også kunne bidra til å utvikle mer avansert funksjonalitet fremover, innenfor gjeldende regler.

1.4. Chatbots potensial som rådgivningsplattform

Chatbots og virtuelle assistenter har vesentlig lavere kostnader enn mer tradisjonelle kommunikasjonskanaler som e-post, telefon og fysisk rådgivermøte. Spesielt i tider med sosial distansering og varierende restriksjoner i samfunnet, har det vist seg at et økt fokus på gode og kundevennlige digitale løsninger er en god investering. Ser man dette i sammenheng med finansielle produkter (pensjon, forsikring, etc.) som har lavere margin enn utlånsprodukter, er det rasjonelt å bruke virtuelle assistenter som en rådgivningsplattform for å betjene kunden. Dette er også i tråd med de tilbakemeldinger banken har fått fra kunder som har brukt bankens virtuelle assistent, hvor de fleste er positive til løsningen og informasjonens tilgjengelighet. Videre er det kjent at teknologien skalerer umiddelbart uten store økninger i kostnader, og omstiller seg raskt til den etterspørsel som eksisterer i markedet. Det bidrar til en mer effektiv bank.

1.5. Kompleksitet knyttet til regelverk, kontroll og brukerbehov

Digital rådgivning må ivareta regelverk, behov for kontroll og ikke minst brukervennlighet overfor kunden, og er dermed kompleks og krevende å utvikle. Siden løsningen skal benyttes av kunder, er det spesielt viktig å hensynta regelverkene som foreligger fra et compliance- og tilsynsperspektiv. Derfor har banken hatt tett tilknytning og samarbeid med parter som FinAut og Spama, som begge har bidratt til å kvalitetssikre innhold. FinAut sin rolle har utarbeidet et rammeverk for autorisering av digitale rådgivere. Dette rammeverket har dannet rammen for innholdet i SR-Banks løsning, og skal sikre at gjeldende regler og compliance-hensyn ivaretas i samarbeid med internrevisjonen, som til slutt vil ha ansvar for å kvalitetssikre løsningen.

God skikk ved rådgivning og annen kundebehandling vil være like relevant om det er manuell eller digital betjening. Formålet er å sikre at de digitale kundeløsninger er i tråd med de regelverk og bransjenormer som gjelder. Rammeverket som FinAut har utarbeidet, tar utgangspunkt i finansavtaleloven, FinAuts regelverk, finansforetaksloven, ESMA-retningslinjene ved egnethetsvurdering, kommisjonsforordningen til verdipapirmarkedsdirektivet (forskrift 20.12.2017 nr. 2300), verdipapirforskriften 2007, verdipapirhandelloven og "understanding the definition of advice" under MiFID (CESR/09-665). Rammeverket skal sikre at utviklingen av digital kundeløsning skjer i tråd med regelverk og bransjenormer.

1.6. Prosjektmål

Prosjektet har hatt flere delmål for de ulike faser som prosjektet har bestått av. Et viktig mål den regulatoriske sandkassen har vært å sikre at SR-Bank har fått innsikt i de regulatoriske kravene som stilles til prosjektet. Videre har det vært et mål å sikre kunnskapsdeling på tvers av de involverte deltakerne og gi mulighet for Finanstilsynet å få innsikt i brukertesting som del av tjenesteutviklingen. Kunnskapsdelingen har også inkludert teknologi, hvor leverandører har presentert hvordan teknologien fungerer og relaterte trender i Finansnæringen både i Norge og globalt.

1.7. Effektmål

Prosjektet har hatt følgende effektmål:

- En generell digitalisering av rådgivningsfunksjonen som kan bidra til en omstilling av rådgiverrollen
- Autorisering av digitale prosesser og rådgivere som har til formål å sikre gode tjenester og god investorbekyttelse
- Legge til rette for lave kostnadsprosjenter en som følge av skalerbare løsninger
- En større forståelse blant kunder, og lavere terskel, for å spare i pensjon
- Gi læring på tvers av myndigheter, privat næring og organisasjoner
- For Finanstilsynet kan prosjektet bidra til å øke kunnskapen om bruk av robotiserte løsninger for investerings- og forsikringsrådgivning

1.8. Definisjoner

IDD	Insurance Distribution Directive 2016/97/EU, "Forsikringsdistribusjonsdirektivet"
IMD	Insurance Mediation Directive 2002/92/EC, "Forsikringsformidlingsdirektivet"
MiFID II	Markets in Financial Instruments Directive 2014/65/EU, "Verdipapirmarkedsdirektivet"

2. ORGANISERING

2.1. Samarbeid og struktur

Prosjektet har i hovedsak blitt gjennomført i form av workshops. Hver workshop har hatt eget tema i henhold til prosjektplanen. Workshopene har bidratt til kompetansedeling, og til å øke kvaliteten og brukervennligheten for sluttbruker gjennom tilbakemeldinger på innhold og løsning.

Prosjektet har valgt å inkludere flere samarbeidspartnere underveis i prosessen for å sikre rett kunnskap til rett tid, også som del av kompetansedelingen. Dette har sikret at prosjektet har fått rett fagekspertise inn og delt informasjon om de ulike fagområder som har vært involvert.

Prosjektet har hovedsakelig blitt drevet frem av SR-Bank sammen med Finanstilsynet. Samarbeidet har fungert godt, spesielt med tanke på nedstengninger og restriksjoner i samfunnet som følge av koronapandemien. Det har dessverre ikke vært mulig å avholde fysiske møter, og alle workshopene og informasjonsutvekslingen har blitt gjennomført digitalt. Spesielt opptak av brukertester og intervju, der disse ble delt med Finanstilsynet i ettertid, har vist seg å fungere bra og kompensere for manglende fysisk tilstedeværelse på en god måte.

2.2. Deltakere

Fra Finanstilsynet deltok følgende personer:

Rolle	Navn	Ansvarsområde i prosjektet
Prosjektleder	Vidar Stjern Nordtømme	Koordinere prosjektet fra Finanstilsynets side
Faglig rådgiver	Simen Advocaat Endre	Fagansvarlig verdipapir
Faglig rådgiver	Johan Aasen	Fagansvarlig verdipapir
Faglig rådgiver	Øystein Endal	Fagansvarlig forsikringsformidling
Faglig rådgiver	Arild Tømmerås	Fagansvarlig IT-systemer og sikkerhet

Fra Sparebank1 SR-Bank deltok følgende personer:

Rolle	Navn	Ansvarsområde i prosjektet
Prosjektleder	Ramtin Martin	Koordinere prosjektet fra SR-Bank sin side
AI Trainer	Karl Arne Tveita	Fagekspert virtuelle assistenter
Fagleder	Osmund Bø Rygg	Fagansvarlig compliance
Fagleder	Ingrid Handeland	Fagansvarlig compliance

I tillegg til ovenstående deltok fagpersoner inn i de ulike workshoper/møter for å bidra med kunnskap og informasjon.

Fra Boost.ai deltok følgende personer:

Rolle	Navn	Ansvarsområde i prosjektet
COO og Co-Founder	Henry Våge Iversen	COO for teknologi leverandør

Fra FinAut deltok følgende personer:

Rolle	Navn	Ansvarsområde i prosjektet
Fagleder	Martin Dræge	Utvikling av rammeverk
Daglig Leder	Siv Seglem	Utvikling av rammeverk

3. BESKRIVELSE AV PROSJEKTET

3.1. Fase 1 – Forberedelse, planlegging og avgrensning

I fase 1 av prosjektet ble det utarbeidet en felles prosjektplan mellom Finanstilsynet og Sparebank1 SR-Bank. I denne fasen ble det besluttet hvilke aktiviteter som skulle gjennomføres og hvilke mål og avgrensninger prosjektet skulle ha. De viktigste avgrensningene var:

- Den aktuelle løsningen av robotrådgiveren for den regulatoriske sandkassen var utviklet for å kunne gi rådgivning på pensjonssparing. Regulatoriske krav skulle i første omgang vurderes opp mot det som er pålagt pensjonsrådgivere.
- Avgrensning ved bruk av kunstig intelligens, der man ikke tar i bruk kunstig intelligens i forbindelse med konsesjonsbelagt rådgivning, men begrenser bruken av kunstig intelligens til rådgiverens chat-funksjonalitet.

Finanstilsynet fikk i denne fasen også en presentasjon av Sparebank1 SR-Banks digitale rådgiver. Rådgiveren var ennå i en tidlig fase av utviklingsløpet og innhentet kun grunnleggende informasjon som f.eks. alder, inntekt, gjeld og risikovillighet. Finanstilsynet fikk også en innføring av robotrådgiverens bruk av kunstig intelligens. Det ble bemerket fra Finanstilsynets side at roboten på dette stadiet av utviklingen fremsto som mangelfull i forhold til krav som stilles til innhenting av informasjon om kunden og kundens egnethet og kunnskapsnivå. Regelverkene som stiller disse kravene, er teknologinøytrale. Det vil si at det er samme krav til innhenting av tilstrekkelig informasjon og vurdering av egnethet for en automatisk rådgiver som for en fysisk rådgiver.

3.2. Fase 2 – Kompetansedeling

I fase 2 var det fokus på kompetansedeling. Dette var prosjektets hovedfase og dermed viktig for prosjektets måloppnåelse.

Første aktivitet var presentasjon fra FinAut av deres pilot på autorisering av digitale rådgivere. FinAut åpnet for søknader til sin autorisasjonsordning for digitale rådgivningsløsninger i januar 2021, som verdens første autorisasjonsordning for digitale rådgivere. Involveringen av FinAut ble vurdert som nyttig av både SR-Bank og Finanstilsynet, og ga blant annet innblikk i hvilke krav FinAut stiller for å kunne få autorisert en digital rådgiver.

FinAut stiller flere krav til både bedriften og robotrådgiveren. Blant annet må robotrådgiveren tilfredsstillе bransjenormen "God skikk ved rådgivning og annen kundebehandling", herunder FinAuts sjekklister for aktuell produktkategori. Rådgiveren må ha vært gjennom bedriftens interne produktstyringsprosess, og bedriftens internrevisjon må ha kontrollert at alle krav er innfridd. FinAuts sjekklister er en sentral del av autorisasjonsordningen. Finanstilsynet fikk innsyn i disse, men det ble ikke gjennomført en kontroll fra Finanstilsynets side om disse sjekklisterne oppfyller kravene som følger av IMD, IDD eller MiFID II.

Finanstilsynet orienterte om viktige spørsmål knyttet til robotrådgivning basert på offentlige dokumenter fra de europeiske tilsynsmyndigheter (ESA-ene), ESMA, EBA, EIOPA og enkelte andre tilsyn (Storbritannia, Luxemburg og Nederland). De viktigste kildene fremgår av referanselisten til denne rapporten. Orienteringen fra Finanstilsynet hadde et generelt fokus på digital robotrådgivning, og dekket investeringsrådgivning etter både MiFID II, IMD og IDD, samt god praksis ved utvikling av AI-baserte løsninger.

De tre ESA-ene (ESMA, EIOPA og EBA) gjennomførte i 2016 en felles høring om "automation in financial advice". Arbeidet ble fulgt opp i 2018 med en undersøkelse for å se om bruken av robotrådgivning hadde endret seg. ESA-ene konkluderte i 2018 med at funnene fra 2016 fortsatt var gjeldende.

ESMA har publisert en grundig veiledning om egnethetsvurdering av kunder ("Guidelines on certain aspects of the MiFID II suitability requirements"). Selv om veiledningen dekker investeringsrådgivning generelt, inneholder den også noen elementer man må være ekstra påpasselig på når man utvikler en automatisk rådgiver som gir råd uten menneskelig involvering.

En viktig konklusjon fra disse publikasjonene er at det ikke ser ut til å være noen større regulatoriske hindringer knyttet til utvikling og bruk av digitale investeringsrådgivere uten noen form for menneskelig interaksjon.

God praksis ved bruk av AI-baserte løsninger ble diskutert i fase 2, herunder hvilke krav som må innfris når man utvikler AI-baserte løsninger. Blant annet ble sentrale paragrafer fra IKT-forskriften, ESMAs "Guidelines on certain aspects of the MiFID II suitability requirements" og momenter ved utvikling og tilsyn med AI-baserte løsninger, diskutert. Gjennomgangen ga nyttig læring og innspill på dette området.

Boost.ai bidro i prosjektet med fokus på bruk av "conversational AI", som er et relativt nytt område innen finans. Bruk av AI har bidratt til automatisering av enkelte funksjoner innen banknæringen. Dette er en trend som er økende, og mange banker i Norge har tatt i bruk slik teknologi for å oppnå økt effektivitet. Det ble gitt eksempler på gevinster, samt beskrevet hvordan adopsjonsraten er i Norge, Europa og globalt. Innen kunstig intelligens er "conversational AI" et område som har vist seg å skape betydelige gevinster for selskaper, blant annet gjennom å redusere antall personer som trengs får å håndtere store mengder trafikk fra kunder.

3.3. Fase 3 - Utvikling av rådgivningsløsning

Den digitale rådgivningsløsningen har vært utviklet i et samarbeid på tvers av fagområder, herunder bank, teknologi og rådgivning. Både SR-Bank, Boost.ai og FinAut har bidratt aktivt i prosjektet. Utviklingen startet tidlig 2019 og har fått et betydelig kvalitetsløft i den regulatoriske sandkassen, herunder som følge av tilbakemeldinger fra Finanstilsynet og FinAut. Boost.ai har som teknologileverandør også hatt en betydelig rolle i å stille til rådighet teknologi-kompetanse for å sikre prosjektet får realisert de nødvendige deler av løsningen på en brukervennlig måte.

I den regulatoriske sandkassen har det vært et særlig fokus på hvordan løsningen kan tilfredsstillende kravene som stilles i MiFID II og IDD. En del av kompleksiteten i utviklingen av rådgivningsløsningen er at rammeverket gir rom for tolkning, noe som har bidratt til faglige diskusjoner om hvordan man best mulig kan oppfylle kravene, men samtidig sikre en brukervennlighet man vanligvis ikke opplever med tradisjonelle løsninger. Som del av kravene ble prosjektgruppen i SR-Bank enige om å først arbeide for å oppfylle kravene i IDD-rammeverket, noe som er obligatorisk gitt formålet med løsningen. Kravene i MiFID II-rammeverket må etter hvert også oppfylles, siden løsningen på sikt er tenkt å håndtere en større kompleksitet av finansielle produkter. I dag tar løsningen høyde for store deler av MiFID II-rammeverket og skal over tid kunne håndtere alle aspekter av det.

3.4. Fase 4 - Test av løsning

Etter at Sparebank1 SR-Bank lanserte sin digitale rådgiver i en beta-versjon i oktober, gjennomførte banken åtte brukertester på ansatte i banken. Dette var personer som jobber direkte eller indirekte med finansiell rådgivning i det daglige. Testene ble gjennomført ved at de som testet, optrådte som en fiktiv person som skulle spare til pensjon. Testpersonen oppga informasjon til chat-rådgiveren, som ba om informasjon om f.eks. inntekt, gjeld, kunnskapsnivå på spareprodukter og hvilken risikoprofil vedkommende ønsket. Etter at testene ble gjennomført, stilte utviklingsteamet i banken spørsmål til testerne om deres vurdering av løsningen.

Disse åtte brukertestene ble det gjort videoopptak av, og videoene ble senere oversendt Finanstilsynet. Finanstilsynet på sin side vurderte testene og roboten opp imot kravene som stilles til egnethetsvurdering og investorbeskyttelse. Finanstilsynet sendte deretter en utfyllende liste med innspill som banken kan ta med i det videre arbeidet med utvikling av en digital rådgiver.

Tilbakemeldingene mottatt fra Finanssynet ble gjennomgått av teamet som jobber for å utvikle den digitale rådgiveren. Det er etablert en plan for hvordan banken vil imøtekomme disse tilbakemeldingene i det videre arbeidet og i kontakt med Compliance-avdelingen i banken.

Den digitale rådgivningsløsningen som ble testet av rådgivere, og oversendt til Finanstilsynet, var en betaversjon som ikke inneholdt blant annet oppsummeringsdokument. Flere av punktene i kommentarene fra Finanstilsynet er tenkt løst i dette dokumentet.

Tilbakemeldingene fra Finanstilsynet ble gjennomgått med utgangspunkt i to dokumenter: 1. FinAut's kommentarutgave GOD SKIKK ved rådgivning og annen kundebehandling og 2. Sjekkliste for digitale kanaler/løsninger: Bransjenorm God Skikk ved rådgivning og annen kundebehandling Produktområde: SPARING OG INVESTERING.

4. VURDERING AV MÅLOPPNÅELSE

Et viktig mål i prosjektet har vært kompetansedeling mellom Sparebank1 SR-Bank og Finanstilsynet.

SR-Bank vurderer den samlede måloppnåelse som høy og anser samarbeidet mellom de eksisterende parter som et verdifullt bidrag til et allerede komplekst prosjekt hvor kunnskapsnivået blant partene er høye. Fra søknad om deltakelse ble sendt (februar 2020) til prosjektet offisielt startet (august 2020) var det en turbulent tid for mange aktører i det norske markedet, SR-Bank inkludert, som følge av utbruddet av koronapandemien. I løpet av kort tid måtte ressurser omprioriteres og planer endres. Dette har betydd konkrete endringer for utviklingsplanene til bankens autoriserte digitale rådgiver, og medført en forsinkelse i enkelte aktiviteter. Til tross for dette vurderer banken resultatet og utbyttet av prosjektet for å være godt, spesielt med tanke på kunnskapsdelingen og tilbakemeldinger på de konkrete en-til-en intervjuene som ble gjennomført internt i organisasjonen.

Gjennom de aktivitetene som er beskrevet ovenfor, har også Finanstilsynet fått et innblikk i hvordan utvikling, autorisering og forvaltning av en automatisk rådgiver kan fungere, og har samtidig fått kunnskap om bruk av kunstig intelligens. Roboten som ble vist frem i sandkassen, var fortsatt i en utviklingsfase, og ga dermed ikke mulighet for uttesting i en realistisk rådgivningsprosess eller på reelle kunder.

5. VEIEN VIDERE

I det videre arbeidet vil SR-Bank legge vekt på å teste løsningen på et utvalg reelle kunder i SR-Bank og samtidig hensynta de tilbakemeldingene underveis i prosjektet. Alle må-krav vil bli gjennomført før en evt. søknadsprosess for autorisering til FinAut. Denne prosessen forventes igangsatt i februar 2021, med endelig autorisering i juni 2021 (med forbehold om endringer fra FinAut).

6. SLUTTVURDERING

Sparebank1 SR-Bank har flere konsesjoner fra Finanstilsynet. Sandkasseprosjektet ga Finanstilsynet og banken en ny møteplass og en mulighet til å ha en større grad av samarbeid enn hva som har vært mulig tidligere. Samarbeidet har fungert godt, og begge har bidratt med innhold og kunnskap til prosjektet med det formål å oppfylle de fastsatte målene.

Å kunne gi flere forbrukere tilgang til riktige og relevante pensjonsråd anses som viktig, særlig i en tid der enkeltpersoner blir ilagt større ansvar for egen pensjonskapital. Økt automatisering av rådgivningen kan gi flere personer tilgang til et personlig spareråd siden enhetskostnaden for banken for hvert individuelle råd

vil være mindre. Dagens regelverk er ikke et hinder for å kunne utvikle en automatisk pensjons-/sparerådgiver, men regelverket stiller strenge krav til løsningen, herunder til omfattende informasjonsinnhenting og egnethetsvurdering av kundens forhold før et råd kan gis. Balansen mellom å utvikle en rådgiver som er enkel og brukervennlig, samtidig som man må sikre at informasjonsinnhenting er tilstrekkelig god, kan være utfordrende. I en slik avveining må forbrukervernet gå foran brukervennlighet og forenkling.

Utvikling av nye digitale rådgivningsløsninger er krevende. SR-bank har et ansvar for å sikre at bankens vurderinger, råd og anbefalinger til kunder skjer i henhold til gjeldende regelverk, oppfyller god skikk, men også ivaretar kundeopplevelsen og reduserer kompleksitet for å komme i gang med pensjonssparing. Gjennomgangen i sandkassen har gitt økt innsikt i de relevante regelverkene, kompleksiteten i kravene, samt kravene til kvalitet på løsningen. Regelverk skal i seg selv ikke være til hindring for å utvikle digitale autoriserte rådgivere. For å lykkes må en gå nøye gjennom hva formålet med den digitale rådgiveren er, hvilke finansielle produkter som tilbys, og hvordan dette henger sammen med valg av digital løsning. "Conversational AI" som teknologi kan gi økt brukervennlighet og forenkling, blant annet gjennom en dialog rundt innhentning av informasjon som kan være en fordel i interaksjonen med kunden. En digital løsning kan i slike tilfeller være et godt alternativ til tradisjonelle skjemaløsninger og skape en lavere terskel for å komme i gang med sparing for den enkelte.

7. REFERANSER

Nyhets sak FinAut - Verdens første autorisasjon av robotrådgivning klar:

<https://www.finansnorge.no/aktuelt/nyheter/2020/06/verdens-forste-autorisasjon-av-robotradgivning-klar/>

FinAut – Autorisasjon av robotrådgivere:

<https://www.finaut.no/robotradgivere/>

Kilder benyttet i Finanstilsynets presentasjon

Joint Monitoring exercise on ‘automation in financial advice’

<https://esas-joint-committee.europa.eu/Publications/Reports/JC%202018%2029%20-%20JC%20Report%20on%20automation%20in%20financial%20advice.pdf>

Joint Report on automation in financial advice

[https://esas-joint-committee.europa.eu/Publications/Reports/EBA%20BS%202016%20422%20\(JC%20SC%20CPFI%20Final%20Report%20on%20automated%20advice%20tools\).pdf](https://esas-joint-committee.europa.eu/Publications/Reports/EBA%20BS%202016%20422%20(JC%20SC%20CPFI%20Final%20Report%20on%20automated%20advice%20tools).pdf)

ESMA Guidelines on certain aspects of the MiFID II suitability requirements

https://www.esma.europa.eu/sites/default/files/library/esma35-43-1163_guidelines_on_certain_aspects_of_mifid_ii_suitability_requirements_0.pdf

Nederland View on Robo Advice

<https://www.afm.nl/~/profmedia/files/onderwerpen/roboadvies-sav/view-robo-advice.pdf>

Luxemburg Robo-advice

https://www.cssf.lu/wp-content/uploads/Robo_advice_270318.pdf

UK Automated investment services - our expectations

<https://www.fca.org.uk/publications/multi-firm-reviews/automated-investment-services-our-expectations>

UK Streamlined advice and related consolidated guidance. <https://www.fca.org.uk/publication/finalised-guidance/fg-17-08.pdf>

Italia Financial advice and robo advice in the investors’

perception <http://www.consob.it/documents/46180/46181/FinTech6en.pdf/50879523-635d-4abc-b824-f06dc308c7f7>