

A woman with dark hair, wearing a black and white striped long-sleeved shirt, is seated at a desk, focused on her work. Her hands are on a laptop keyboard. A tablet is propped up on the desk to her left. The background is blurred, showing what appears to be a modern office or public space. A semi-transparent, glowing grid pattern is overlaid on the upper portion of the image, creating a futuristic or technological atmosphere.

TILLIT & KUNSTIG INTELLIGENS ROBOTRÅDGIVERE

Finans Norge konferanse 1. juni 2022

Siv Seglem, adm. dir. FinAut

Anette Gjerde Andersen, management consultant Accenture

Vi skal øke tilliten til robotrådgivere

FinAut autoriserer rådgivere i fag, etikk og god skikk. Det skal være samme kvalitet uavhengig av teknologi

- Forbrukere må ta viktige økonomisk beslutninger
- Flere enn 10.000 rådgivere innehar 23.500 autorisasjoner
- Økt tilgjengelighet, og forenkling gjennom digitalisering
- Bruken av digitale løsninger øker, [Forbruker og Finanstrender](#) viser at 45% av alle kjøp ble foretatt nettbasert i 2021, mot 40 % 2020 (store variasjoner mellom boliglån, forbrukslån, sparing og forsikringer)
- Digitalisering effektiviserer og forenkler
- Tre hoveddeler i en kjøpsprosess, basis for kvalitet og tillit
 - Informasjonsinnhenting / data
 - Regelmotor
 - Presentasjon

KANAL BENYTTET VED KJØP



45 % (40 %)
Nettbasert



19 % (21 %)
Nett + medarbeider



34 % (35 %)
Medarbeider
(møte/chat/video o.l.)

*Tall i parentes= 2021-undersøkelsen

Forenkling og tilgjengelighet



Data



Regelmotor

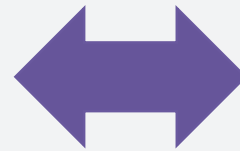


Presentasjon

95% av de som har mottatt rådgivning i 2021 svarer at de er fornøyd, svært fornøyd eller usedvanlig fornøyd med rådgivningen.



<https://www.finaut.no/artikler/2022/forbruker-og-finanstrender-2022/>



Nordmenns tillit til bankene stuper

Digitalisering er bankenes viktigste konkurransefortrinn og har gitt kundene et hav av nye tjenester. Samtidig er tilliten i fritt fall, ifølge Accenture.

Publisert 28. feb. 2021 kl. 20.03

Lesetid: 2 minutter



<https://finansavisen.no/nyheter/bank/2021/02/28/7634184/nordmenns-tillit-til-bankene-stuper>

ROBOTRÅDGIVER

Andel med høy tillit (2022)

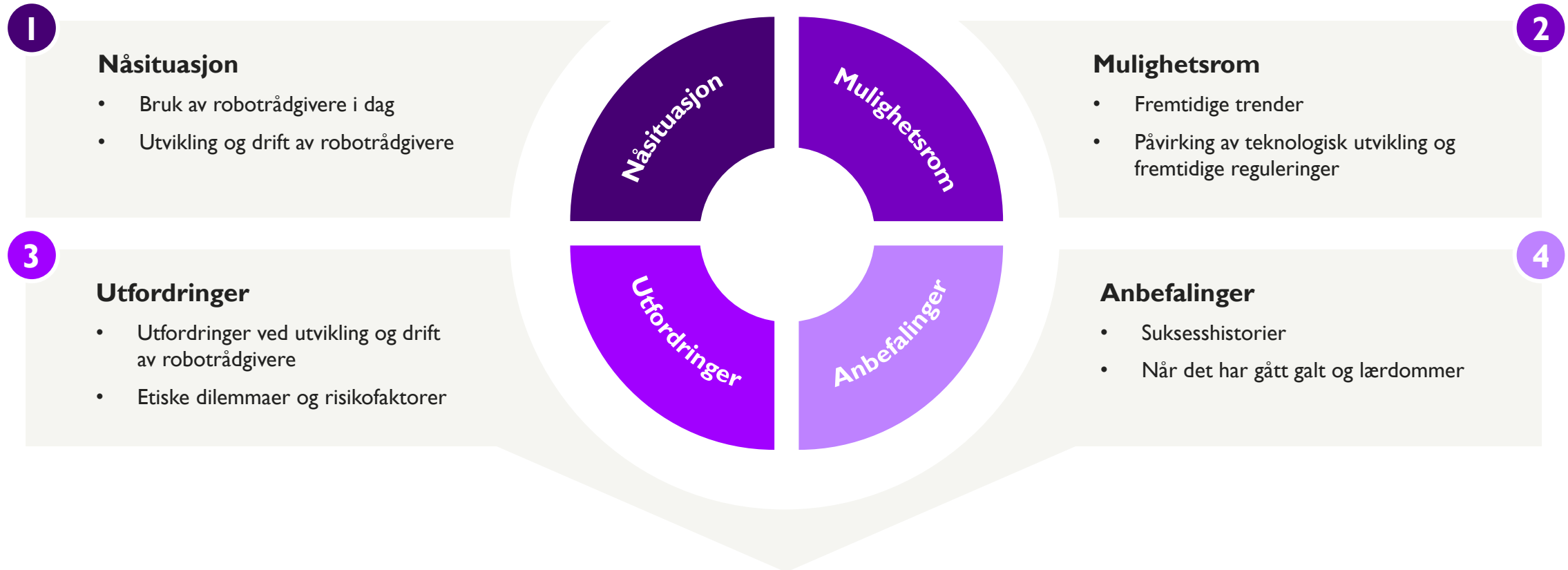
Etter bruk og resultat



*Tall i parentes= 2021-undersøkelsen

Accenture og FinAut undersøkte utfordringer og anbefalinger for utvikling av finansielle robotrådgivere

En kvalitativ undersøkelse fokusert på følgende områder



Rapport basert på research og intervjuer innen de fire områdene

Accenture og FinAut undersøkte utfordringer og anbefalinger for utvikling av finansielle robotrådgivere

Undersøkelsen intervjuet representanter fra følgende organisasjoner

Sbanken



Kron.



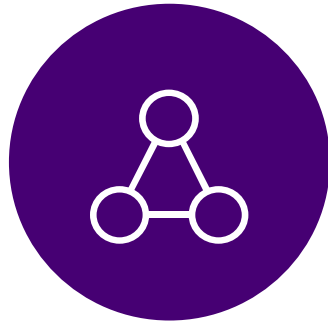
accenture



Det er flere **utfordringer og etiske dilemmaer** å være klar over ved utvikling av finansielle robotrådgivere

 KUNDEPERSPEKTIVET	 BRUK AV DATA	 KOMMUNIKASJON
Brukeropplevelse vs etterlevelse - Information overload eller god brukeropplevelse? Best for kunden vs best for banken - Er robotrådgiveren insentivert til å gi beste råd for kunden uavhengig av hva som er best for banken?	Implisitt bias vs kundeprofilering - Skreddersydde råd eller forskjellsbehandling? Kun nødvendig data vs rikere data for opplæring/forbedring av AI - Best mulig trent robotrådgiver eller kun data som behøves?	Avansert robotrådgiver vs løsning som er enkel å bruke og forstå - Jo mer avansert løsning, desto bedre råd? Digitalisering av finansiell rådgivning vs kundeopplevelse - Menneskelig trygghet eller rimeligere rådgivning?
Åpenhet vs åndsverk Hvor går grensen mellom åpenhet og proprietær informasjon som konkurrenter kan utnytte?		

Hvordan kan man øke **kundenes tillit** til robotrådgivere?



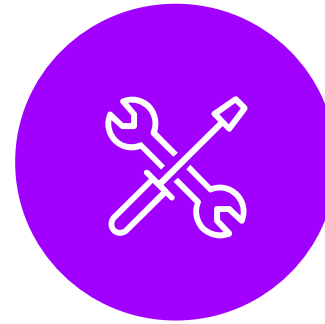
Organisatorisk

- God samhandling mellom robotrådgiver og ansatte
- Riktig kompetanse hos ansatte
- Tydelige roller og ansvar



Operasjonelt

- Testing og intern-kontroll
- Forståelig dokumentasjon
- Tydelige prosesser og rutiner



Teknisk

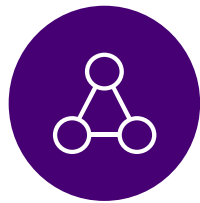
- Universell utforming
- Samtykke for bruk av data
- Verifikasjon av data



Omdømme

- Bransjestandarder og autorisasjonsordninger
- Uavhengig testing
- Brukeropplevelse

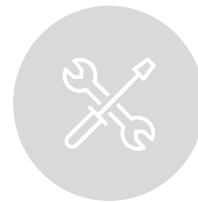
Hvordan kan man øke **kundenes tillit** til robotrådgivere?



Organisatorisk



Operasjonelt



Teknisk



Omdømme

Anbefalinger

- God samhandling mellom robotrådgiver og ansatte
- Riktig kompetanse hos ansatte
- Tydelige roller og ansvar

Eksempel

“Vi lanserte en digital plattform for en bank som var 98% automatisert. Derfor var det kritisk med **sporbarhet og transparens** i løsningen.”

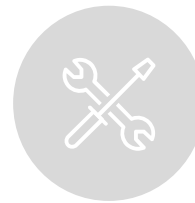
Hvordan kan man øke **kundenes tillit** til robotrådgivere?



Organisatorisk



Operasjonelt



Teknisk



Omdømme

Anbefalinger

- Testing og internkontroll
- Forståelig dokumentasjon
- Tydelige prosesser og rutiner

Eksempel

“**Kontinuerlig testing** er viktig for å avdekke eventuelle feil eller om det er noen kundegrupper som blir implisitt diskriminert (bias). Man trenger kontinuierlig overvåkning eller en god feedback-mekanisme.”

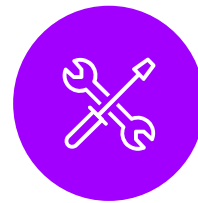
Hvordan kan man øke **kundenes tillit** til robotrådgivere?



Organisatorisk



Operasjonelt



Teknisk



Omdømme

Anbefalinger

- Universell utforming
- Samtykke for bruk av data
- Verifikasjon av data

Eksempel

“Digitale løsninger fordrer at vi må passe på at ingen faller utenfor fordi de ikke har tilgang eller digital kompetanse til å bruke løsningene. **Alle bør ha de samme mulighetene** til å bruke lignende løsninger, uavhengig om menneskelig eller digital tjeneste.”

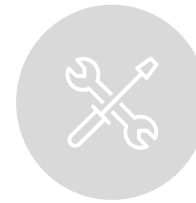
Hvordan kan man øke **kundenes tillit** til robotrådgivere?



Organisatorisk



Operasjonelt



Teknisk



Omdømme

Anbefalinger

- Bransjestandarder og autorisasjonsord
- Uavhengig testing
- Brukeropplevelse

Eksempel

“Det er ikke bare snakk om å kunne forklare løsningen sin, men også ha god kontroll over den. Det er ikke alltid man har nok ansatte med tilstrekkelig kompetanse til å forstå og teste en løsning. Da er det viktig med **uavhengig testing** fra de som kan det.”



Siv Seglem

Siv@finaut.no

+47 913 51 081



accenture

Anette Gjerde Andersen

Anette.andersen@accenture.com

+47 970 06 289