



# Prosjektplan for bruk av kunstig intelligens i digital pensjonsrådgiver

Regulatorisk sandkasse

2020

## **Innhold**

<b>1. Bakgrunn</b>	<b>3</b>
<b>2. Formålet med å søke opptak til regulatorisk sandkasse</b>	<b>3</b>
<b>3. Prosjektfaser og relevante avklaringspunkter</b>	<b>3</b>
3.1. Utvikling av rådgivningsløsning	3
3.2. Prosjektfaser for den regulatoriske sandkassen	6
3.3. Målsettinger	8
<b>4. Avgrensninger og muligheter</b>	<b>8</b>
<b>5. Risikoer og suksessfaktorer</b>	<b>8</b>
5.1. Risikofaktorer	8
5.2. Suksessfaktorer	9
<b>6. Organisering</b>	<b>9</b>

## 1. Bakgrunn

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 rådgivningstjeneste. Bakgrunnen for det er basert på 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 kundelojalitet og tilfredshet blir skapt.

Samtidig er det et kjent faktum at kostnadsprosent er en viktig måleparameter innen banknæringen. Å drive en effektiv bank med et sunt forhold til kostnadsprosent er viktig for å sikre den norske banknæringen sin fremtidige posisjon som ledende når det gjelder effektiv drift av bank.

Rasjonale bak prosjektet, basert på en dialogbasert digital kunderådgiver er derfor å kunne bevare relasjonen til kundene, hvor fundamentet er et digitalt verktøy og grensesnitt som ivaretar den høye kvalitet våre rådgivere produserer uten å gå på kompromiss med effektiviteten. Ytterligere tillater denne teknologien øyeblikkelig skalering, noe som hittil har vært vanskelig i perioder med stor påkjenning.

## 2. Formålet med å søke opptak til regulatorisk sandkasse

Det er grunn til å forvente at bruk av digitale verktøy vil øke videre i fremtiden, og ha stor betydning for en banks konkurransevne. Bruk av automatiserte rådgivningsprosesser kan bidra til at flere kunder kan bli gitt profesjonelle investeringsråd.

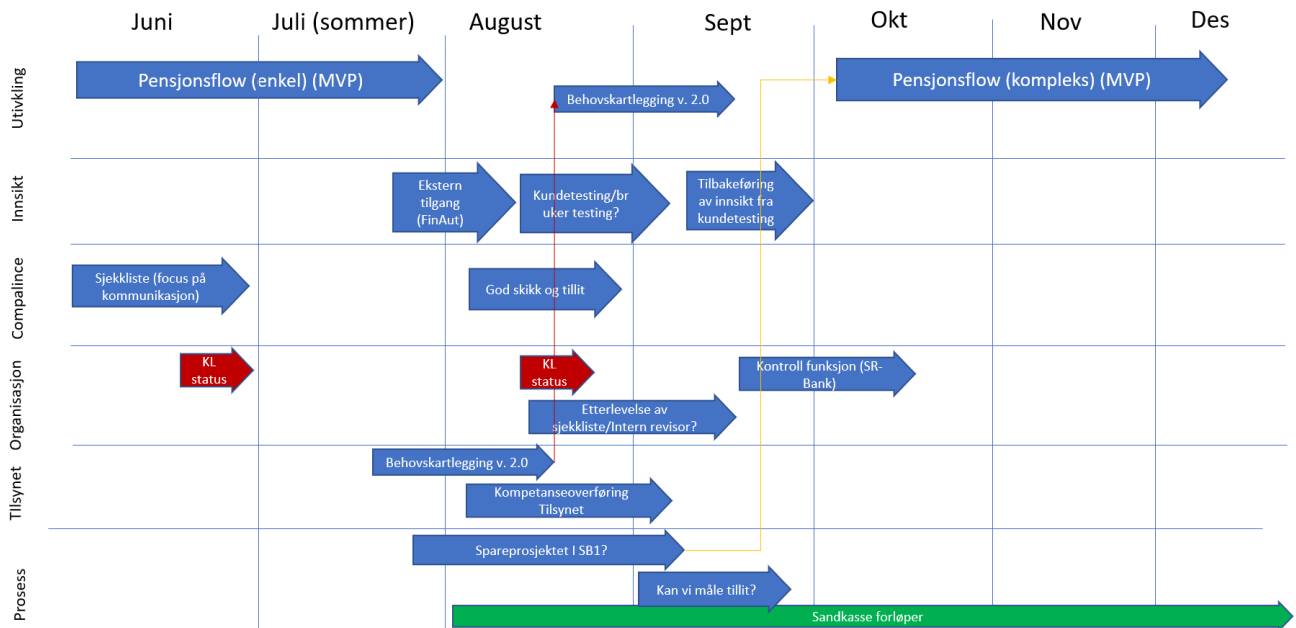
Rådgivningsprosessen spiller en avgjørende rolle for banker og er en vei til differensiering. Utfordringen er at forretningsmodellen skalerer dårlig. Digital rådgivning er en åpenbar vei til å skalere forretningsmodellen, samtidig som man får inn rådgivningsdimensjonen.

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 kunne bidra til å utvikle også mer avansert funksjonalitet fremover, innenfor gjeldende regler.

## 3. Prosjektfaser og relevante avklaringspunkter

### 3.1. Utvikling av rådgivningsløsning

De samlede prosjektfaser er lagt til appendiks og vil kort bli beskrevet i følgende avsnitt. En visualisering av hvilke prosesser som vil inngå i både utviklingsdel og den regulatoriske sandkassen presenteres under.



Figur 1: Fasene for arbeidet som både inngår i utviklingen av dialogbasert rådgivningsløsning, samt interaksjonen med den regulatoriske sandkassen.

Internt i SR-Bank har man følgende målsettinger for utvikling av løsning andre halvår 2020:

### Fase 1: Juni-juli: Ferdigstille en MVP

Formål: Å få ferdigstilt en tidlig versjon (MVP) av den digitale pensjonsrådgiveren, herunder avklare behov, risiko og beregning av pensjonssparingsbeløp.

### Fase 2: August-september: Teste MVP på utvalgte kunder

Formål: Teste ut MVP-løsning ut mot noen utvalgte kunder. Det legges opp til å plukke ut om lag ti kunder i SR-Bank som kan teste ut rådgivningsløsningen. Lage en enkel kalkulator til å beregne pensjon som en testversjon. Det er også et mål å lage en kalkulator til pensjonssparing. Løsningen skal være i overensstemmelse med IDD.

### Fase 3: Oktober-november: Utvikle en løsning som kan brukes inn mot investeringsrådgivning

Formål: Å gjøre løsningen litt mer kompleks og eventuelt koble på et prosjekt i Sparebank 1-alliansen for digital investeringsrådgivning på fondssparing.

Sluttrapport vil bli utarbeidet og klar for publisering i desember.

Prosjektplanen er delt inn i seks hovedkategorier:

#### 1. Utvikling;

- Beskriver alle tekniske utviklingsaktiviteter som skal gjøres i tidsperioden mellom juni og desember 2020. Beskrivelsen tar ikke høyde for mindre utviklingsoppgaver som må gjøres underveis.
- 2. Innsikt;**
  - Samle innsikt om løsningen og legge til rette for raskere beslutninger og justering av løsning i henhold til regelverk og tilbakemeldinger fra kunder og andre interessenter
- 3. Compliance;**
  - Sikre at eksisterende regelverk overholdes og nye innovasjoner og funksjoner er innenfor regelverket.
- 4. Organisasjon;**
  - Har til formål å synliggjøre SR-Banks interne aktiviteter mot organisasjonen, herunder internkontroll- funksjoner og lignende.
- 5. Tilsynet;**
  - Synliggjøre samhandlingspunkter inn mot tilsynet og skal identifisere mulige områder for samarbeid. Samarbeidsområdene er ikke begrenset utelukkende til denne kategori
- 6. Prosess;**
  - Overordnet prosessbeskrivelse. Således ligger hele sandkasseprosessen heri, for å sikre transparens og forventningsavstemming ift. de ulike prosesser sin start og slutt. Sandkasseprosjektet avsluttes desember 2020.

#### Utdypning av ulike prosjektaktiviteter:

- **Ekstern tilgang FinAut**
  - Har til formål og hente input fra FinAut og sikre FinAut gir oss rette tilbakemeldinger på løsning og hvor prosjektet står. Der skjer kontinuerlig endringer i sjekklister og jo tettere samarbeid vi har jo større er sjansen for å sikre at vi oppfyller de nødvendige krav.
- **Behovskartlegging 2.0**
  - Dagens behovskartlegging tar sitt utgangspunkt i MiFID-rammeverket og sikrer ift. dagens løsning en behovskartlegging som overgår det faktiske kravet til pensjonsrådgiving. Kunne man utviklet eksisterende løsning til å bli en mer dynamisk behovskartlegging?
- **Kan vi måle tillit?**
  - Tillit spiller en avgjørende rolle for bruken av digitale prosesser og tjenester. Vi opplever en stor andel av våre kunder som til tross for korrekt svar fra en digital prosess fortsatt velger å kontakte vårt kundesenter for en «dobbeltsjekk». Dette underminerer rasjonale for å bruke digitale prosesser som skal bidra til en mere lønnsom operasjon og lavere kostnadsprosent. Selv

om tillit ikke direkte er relatert til den regulatoriske sandkasse så er det en viktig del av å muliggjøre i å skape de forventede effekter/gevinster av en digital tjeneste.

### 3.2. Prosjektfaser for den regulatoriske sandkassen

Det avholdes jevnlig statusmøter i sandkasseprosjektet.

Videre foreslås følgende faser for den regulatoriske sandkassen:

Prosjektfase	Formål	Workshop/møter	Leveranse
<b>Fase 1: Juni-juli</b>	Forventningsavklaring og planlegging	Møter for å utarbeide prosjektplan og forventningsavklaring	Ferdig utarbeidet prosjektplan
<b>Fase 2: August-september</b>	Kompetansedeling	<p><u>Workshop 1 (sep):</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- FinAut – presentasjon av deres autorisasjonsordning for digitale rådgivningsløsninger</li> <li>- Presentasjon fra Finanstilsynet side om regelverk og utviklingstrekk.</li> </ul> <p><u>Workshop 2 (sep):</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Presentasjon av Boost AI og hvordan de vurderer prosjektet de er i gang med.</li> <li>- Presentasjon av prosjektet fra SR-Bank inkl status på utviklingsarbeidet i prosjektet.</li> </ul>	Utarbeidet liste over relevante problemstillinger for videre arbeid.
<b>Fase 3: Oktober-november</b>	Kompetansedeling og oppstart sluttrapport	<p><u>Workshop 3 (okt):</u></p> <p>Gjennomgang av pilot på autorisasjonsordningen til FinAut der SR-Bank deltok</p> <p><u>Workshop 4 (okt/nov):</u></p> <p>Oppstart sluttrapport</p>	Arbeid med relevante problemstillinger. Disse vil være utgangspunkt for sluttrapport.

<b>Fase 4: Desember</b>	Ferdigstille sluttrapport	<u>Workshop 5 (des):</u> Gjennomgang av utkast på sluttrapport	Sluttrapport v.0.9 ferdig utarbeidet.
		<u>Workshop 6 (des)</u> Gjennomgang av endelig versjon av sluttrapport og oppsummering av prosjekt.	Endelig versjon av sluttrapport godkjennes.

### 3.2.1. Avklaringer i den regulatoriske sandkassen

Formålet med deltakelse i den regulatoriske sandkassen er å få belyst regulatoriske spørsmål knyttet til løsningen, herunder forholdet til FinAut. Hvilke regulatoriske spørsmål som skal vurderes må sees i lys av innholdet av roboten, dette vil måtte følge av fase 1 av prosjektet.

Gjennomføring av prosjektet vil kunne danne grunnlag for en liste over elementer som bør vurderes ved bruk av digitale rådgivningsløsninger, herunder bruk av kunstig intelligens.

### 3.3. Målsettinger

#### Overordnet målsetting

Målet med prosjektet i den regulatoriske sandkassen er å bygge kompetanse i Finanstilsynet og Sparebank 1 SR-Bank med utvikling, forvaltning og kontroll av en rådgivningsløsning som gir fullautomatisert pensjonsrådgivning i tråd med IDD. En felles utarbeidet sluttrapport skal publiseres.

## 4. Avgrensninger og muligheter

#### Tidsramme

Tidsramme foreslås til seks måneder fra formell oppstart av prosjektet til endelig sluttrapport foreligger i medio desember.

#### Avgrensninger

SR-Bank setter følgende avgrensninger for prosjektet:

- Aktuell løsning for den regulatoriske sandkassen er den som p.t. er utviklet for å kunne gi rådgivning på pensjonssparing. Regulatoriske krav skal i første omgang vurderes opp mot det som er pålagt pensjonsrådgivere.
- Avgrensning vedr. bruk av kunstig intelligens, der man ikke tar i bruk kunstig intelligens ifm. konsesjonsbelagt rådgivning, men begrenser bruken av kunstig intelligens til chat-funksjonalitet.

#### Muligheter for utvidelse av scope

En digitalisering av rådgiverfunksjonen hos Sparebank 1 SR-Bank inngår som en del av en overordnet og større strategisk satsning på bruk av digitale verktøyer. Utviklingsprosjektets første versjon har hatt sitt fokus innenfor fagområdet pensjon og tilhørende rådgiving - et område med tilstrekkelig faglig kompleksitet til å kunne teste denne typen teknologi.

Andre tjenester og produkter kan trekkes inn dersom det er formålstjenlig og kan skje innenfor de frister som er satt.

## 5. Risikoer og suksessfaktorer

### 5.1. Risikofaktorer

En risikofaktor er en hendelse som skaper en uønsket situasjon i prosjektet hvis den oppstår. I den regulatoriske sandkassen anses følgende som aktuelle risikofaktorer:

- Prosjektdeltakerne har for liten kapasitet til å utføre leveranser og milepæler i tråd med prosjektplan eller at prosjektdeltakere ikke lengre har mulighet til å delta i prosjektet.
- Problemstillingen viser seg på et senere tidspunkt i prosjektet å være for lite avgrenset og for lite avklart mellom prosjektdeltakerne.
- Konkurranservedridning hvor Sparebank1 SR-Bank oppnår en konkurransefordel ved å delta i sandkassen.



## 5.2. Suksessfaktorer

Suksessfaktorer er forhold som må ligge til rette for at prosjektresultatet skal bli vellykket. I den regulatoriske sandkassen anses følgende som viktige suksessfaktorer:

- Enighet om prosjektplanen, herunder sentrale spørsmål og gjennomføring.
- Tidlig oppstart på delleveranser og sluttrapport.

## 6. Organisering

Prosjekteiere/-deltakere: Sparebank 1 SR-Bank og Finanstilsynet.