

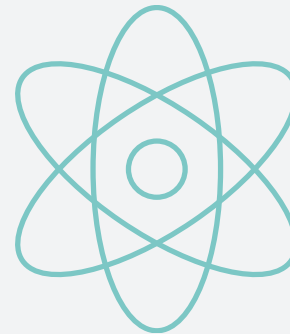


Vi skal øke tilliten til roboter



8 av 10

har høy tillit til
rådgivning fra
en rådgiver eller
bankmedarbeider



4 av 10

har høy tillit til
rådgivning fra en
avansert robot (digital
rådgivningsløsning)

Vi skal forbedre tilbudet

Finans Norge vedtok 7. mars 2019 å etablere en autorisasjonsordning for digitale rådgivningsløsninger for å:

- sikre samme kvalitet uavhengig av kanal
- skape trygghet for forbrukerne

En pilot med seks bedrifter/robotrådgivere er gjennomført og ordningen etableres nå.

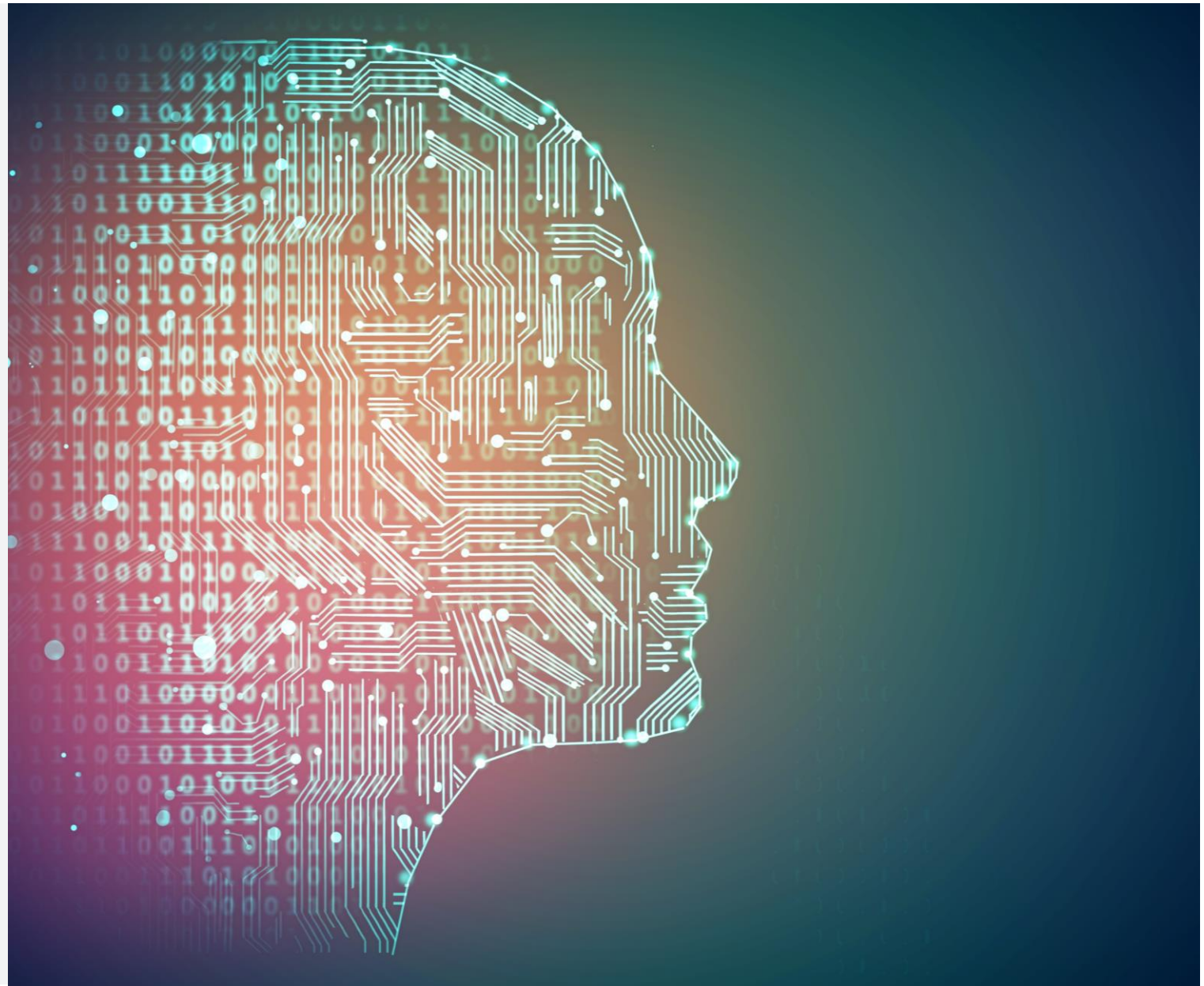


Hva skal autoriseres?

Rådgivning

= Personlig anbefaling til kunde, egnet for vedkommende, vurdering av kundens individuelle situasjon

og aktiv forvaltning



Ansvar og oppfølging

Hovedregel: Virksomhetene har ansvaret for sine løsninger og for de rådene som blir gitt til kundene.

- FinAut tildeler og følger opp autorisasjon
- Finanstilsynet følger opp virksomheter
- Kunder kan klage til virksomheten og/eller Finansklagenemnda



Regjeringen vil:

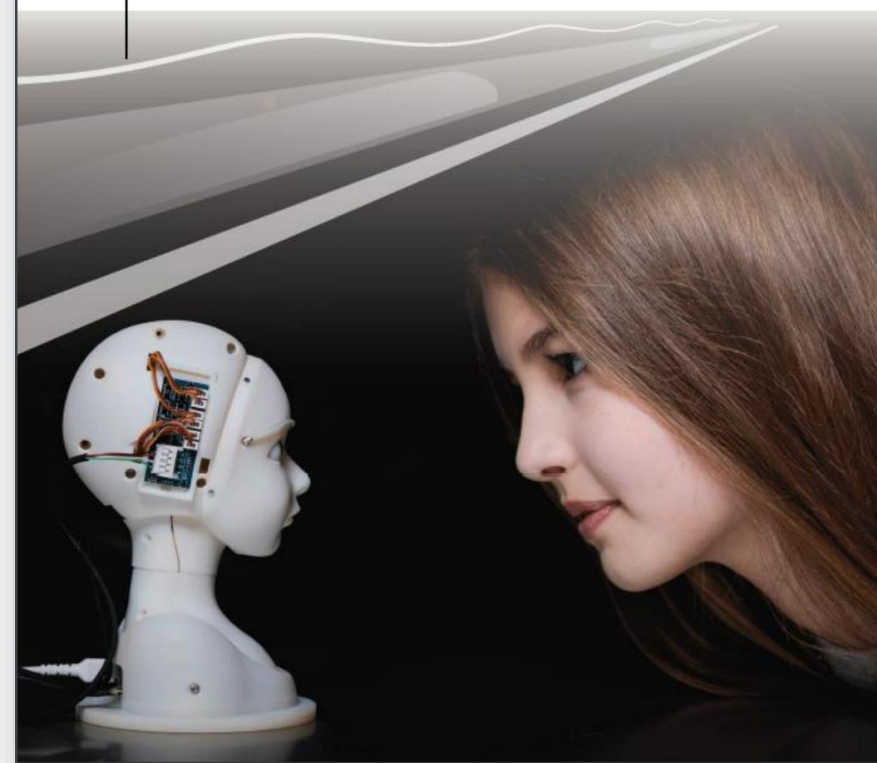
- oppfordre bransje- og interesseorganisasjoner til å etablere sine egne, tilpassede bransjenormer, merkeordninger eller sertifiseringsordninger med utgangspunkt i prinsippene for ansvarlig bruk av kunstig intelligens



Kommunal- og
moderniseringsdepartementet

Strategi

Nasjonal strategi for kunstig intelligens



GOD SKIKK VED RÅDGIVNING OG ANNEN KUNDEBEHANDLING

Virkeområde

Reglene gjelder for FinAuts medlemsbedrifter ved rådgivning, informasjon, veiledning og salg i forbrukermarkedet. Reglene gjelder både for personlig betjening og for digitale prosesser.

Virksomheten skal påse at reglene følges. Ledere har et særlig ansvar for å unngå rutiner og systemer, herunder belønningssystemer, som ikke bygger opp under reglene.

Med rådgivning menes personlige anbefalinger til en kunde.

1. FORMÅL

Formålet med reglene er å sikre at kundens interesser og behov blir ivaretatt på beste måte.

2. PROFESJONALITET

Kundebehandlingen skal være redelig og profesjonell. Rammene skal være tydelige for kunden. Når kundens valg ikke er basert på rådgivning, skal dette klart framgå overfor kunden.

3. PERSONVERN

Kundeopplysninger skal håndteres på en måte som sikrer personvern og kundens rettigheter.

4. GRUNNLAG OG BEHOVSANALYSE

Kundebehandlingen skal være basert på et fullgodt grunnlag. Ved rådgivning skal det gjennomføres en fullgod behovsanalyse.

5. INFORMASJON

Informasjonen til kunden skal være korrekt, fullstendig og ikke misvisende.

6. INTERESSEKONFLIKT

Kundens interesser skal gå foran bedriftens og ansattes interesser. Interessekonflikter skal identifiseres og motvirkes. Dersom dette ikke er mulig, skal kunden informeres tydelig om interessekonflikten før avtale inngås.

7. ANBEFALING OG AVTALE

Bedriften skal gjøre sitt for at kunden skal forstå innholdet i avtalen og viktige konsekvenser av denne. Kunden skal gis nødvendig tid til å områ seg før avtalen inngås. Ved rådgivning skal anbefalingen bygge på behovsanalysen.

8. FRARÅDNING

Løsninger som ikke er forenlige med kundens behov og interesser skal frarådes.

9. OPPFØLGING

Eventuell oppfølging fra bedriftens og kundens side skal avtales.

10. DOKUMENTASJON

Kundeavtalen og grunnlaget for denne skal dokumenteres og lagres.



Må følge sjekklister

SJEKKLISTE v2.2.

God Skikk ved rådgivning og annen kundebehandling

01.07.2020

SJEKKLISTE

AUTORISASJONSORDNING DIGITALE RÅDGIVNINGSLØSNINGER

SJEKKLISTE v2.2.

God Skikk ved rådgivning og annen kundebehandling

01.07.2020

SJEKKLISTE

AUTORISASJONSORDNING DIGITALE RÅDGIVNINGSLØSNINGER

Produktkategori:

SPARING OG INVESTERING

TYPE DIGITAL LØSNING + GRAD AV DIGITALISERING
(kryss av for løsning som er utviklet/utvikles):

Digital rådgivning:

.. med obligatorisk informasjon/veiledning fra ansatt i løsningen (hybrid)	
.. med obligatorisk rådgivning av autorisert person i løsningen (hybrid)	
.. uten obligatorisk kommunikasjon med ansatt (heldigital løsning)	

Digital porteføljeforvaltning (aktiv forvaltning): (se egen sjekkliste)

.. med obligatorisk informasjon/veiledning fra ansatt i løsningen (hybrid)	
.. med obligatorisk rådgivning av autorisert person i løsningen (hybrid)	
.. uten obligatorisk kommunikasjon med ansatt i løsningen (heldigital løsning)	

FORETAK:

Utarbeidet av Finansnæringens autorisasjonsordninger (FinAut)

Krav til metodikk/algoritme

Regel 1: Formål

«Formålet med reglene er å sikre at kundens interesser og behov blir ivaretatt på beste måte»

SJEKKSPØRSMÅL	REGELHENVISN.	AUT.-KRAV	JA/NEI	KOMMENTARER
Blir kundens behov og interesser ivaretatt på beste måte i den digitale løsningen (uavhengig av om løsningen brukes via 3. part)?	Finfl § 13-5 og 16-1, Vphl § 10-9.	MÅ		
Har løsningen vært gjennom en intern godkjenningsprosess?	KF art. 21, ESMA regel 8, pkt 82, regel 11, pkt. 100	MÅ		
Gjennomføres kontroller for å fange opp feil i metodikk/algoritmer?	Som ovenfor	MÅ		
Oppdateres metodikk/algoritmer i løsningen jevnlig slik at relevante endringer i marked og regler fanges opp?	Som ovenfor	MÅ		
Har relevante ansatte tilstrekkelig forståelse om regelverk, teknologi og metodikk/algoritmer i løsningen?	Som ovenfor	MÅ		
Hvis bedriften benytter 3. partsløsning helt eller delvis:	KF art. 54 nr. 1.			
• Har bedriften gjort en kvalifisert vurdering mht om den digitale løsningen er compliant?		MÅ		
• Dokumenteres dette?		MÅ		
Til bruk i internkontroll:	KF art. 54 nr. 12, ESMA regel 8, pkt. 82, og regel 11, pkt. 100			
• Dokumenteres alle stegene i den digitale løsningen?		MÅ		
• Har bedriften rutiner og systemer ved oppdatering, ajourføring og kontroll av løsningen, slik at den er løpende compliant?		MÅ		
• Dokumenteres testing, overvåking og endringer i metodikk/algoritme?		MÅ		

- ✓ Beskrivelse/ begrunnelse
- ✓ Evt. link/henvisning

Krav til innhold / produktkrav

Regel 4: Grunnlag og behovsanalyse

«Kundebehandlingen skal være basert på et fullgodt grunnlag. Ved rådgivning skal det gjennomføres en fullgod behovsanalyse.»

SJEKKSPØRSMÅL	REGELHENVISN.	AUT.-KRAV	JA/NEI	KOMMENTARER
Er viktigheten av og begrunnelsen for å gi riktige opplysninger fra kundens side tydeliggjort?	KF art. 54.	MÅ		
Inneholder løsningen funksjonalitet for å foreta en fullgod egnethetsvurdering?	Vphl § 10-15, KF art. 54 og 55, finfl § 16-1.	MÅ		
Ved valg mellom ulike type innskuddskonti: • Gis det veiledning knyttet til ulike typer konti?	Finavtl § 15.	MÅ		
Tilbyr bedriften rådgivning overfor grupper, f.eks. ektefelle eller samboere? Hvis ja: • Har bedriften implementert retningslinjer om hvem som skal være omfattet av egnethetsvurderingen og hvordan denne skal gjennomføres i praksis?	KF art. 54(6), ESMA regel 6 pkt. 58 - 68.	MÅ		
Hvis kunden opptrer helt eller delvis på vegne av andre: • Kontrolleres at vedkommende kan representere andre? (fullmakt/lov/på annen måte)? • Følger løsningen lovkravene og bedriftens retningslinjer for slike tilfeller?	KF art. 54(6), ESMA regel 6.	MÅ MÅ		
Innhentes informasjon om kundens mål med sparingen/investeringen tilstrekkelig godt, herunder investeringshorisont? (F.eks. pensjon, boligkjøp, generelt ønske om at formuen skal vokse, plasseres sikkert o.l.)	Vphl § 10-15(1). KF art. 54 nr. 2 og 5, art. 48 nr. 1.	MÅ		
Kartlegges følgende vedr. kundens risikotoleranse: • Kundens forståelse av begrepet risiko (sammenheng risiko/avkastning, avkastning/sparemål)? • Kunden holdning til risiko knyttet til sparemålene, også sett i sammenheng med tidshorisonten? • Kundens evne til å bære tap?	Vphl § 10-15(1), KF art. 54 nr. 2.	MÅ MÅ MÅ		

Mange involvert i utvikling og godkjenningsprosess



Ansatte rundt roboten må være autoriserte



Autorisasjon og oppfølging

Kravene må etterleves og løsningen utvikles løpende.

Jevnlig teste at rådene er forsvarlige.

FinAut kan kontrollere og sanksjonere: retting – advarsel – tilbaketrekk av autorisasjon



Hva skjer videre?

- Veiledning til søknadsprosess utarbeides
- Søknader behandles i puljer, første pulje primo 2021
- Nettside med oversikt over autoriserte løsninger
- FinAut åpnet for nye medlemmer 1.7.20



FinAut – Skaper tillit og trygghet, styrker kompetanse, sikrer kvalitet