

# Nå skal robotene autoriseres



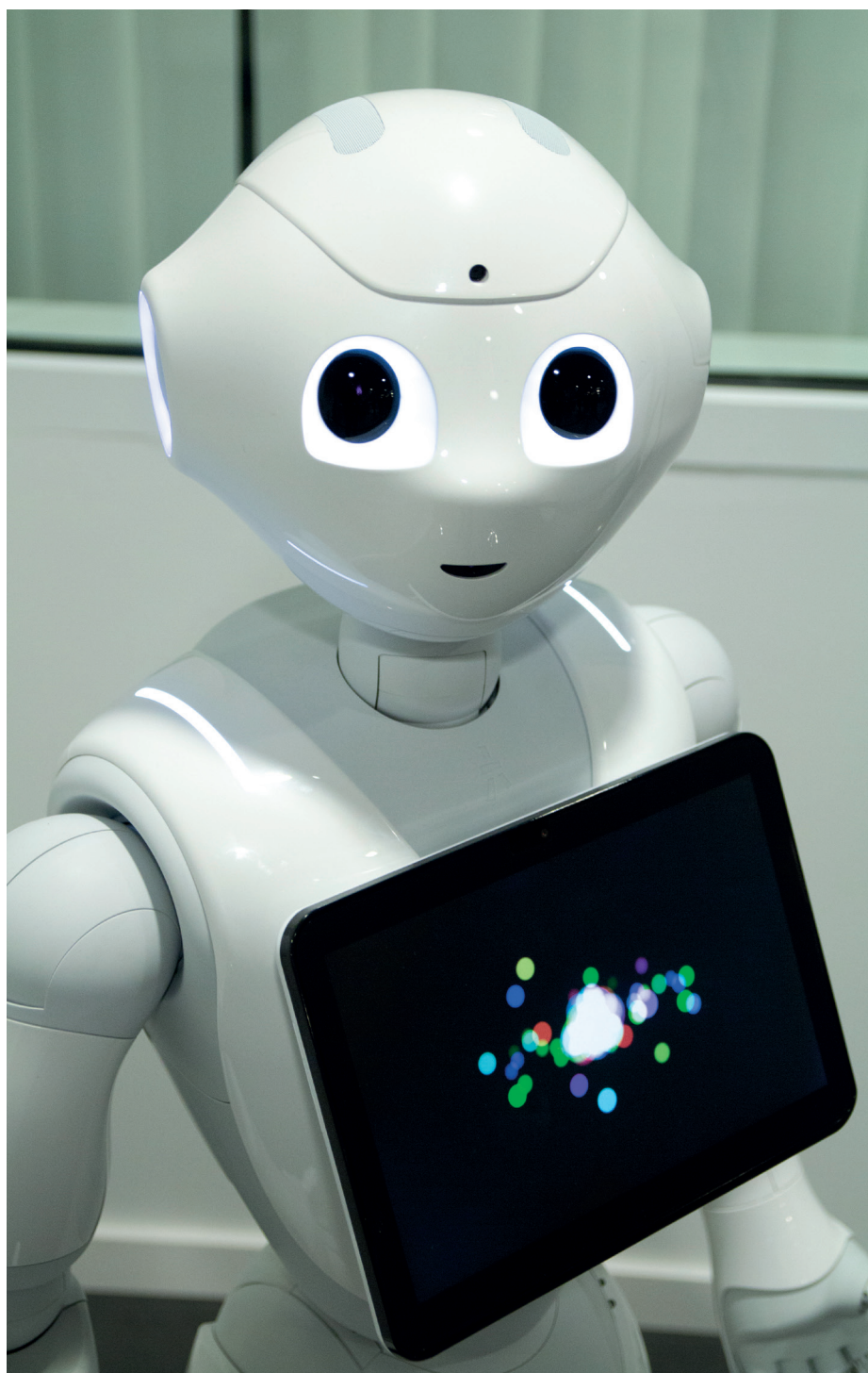
Jurist  
Gry Nergård  
Direktør Finans Norge

Gjennom ti år har finansnæringen autorisert sine rådgivere. Nå er de første robotrådgiverne ute i markedet. Disse bør også autoriseres, slik at forbrukerne kan ha tillit til at de får like gode råd enten rådgiveren er menneske eller maskin.

Finansnæringens autorisasjonsordninger (FinAut) setter nå i gang en pilot for autorisering av roboter, og så vidt vi kjenner til blir Norge trolig det første landet i verden til å autorisere robotrådgivere. Det er spennende. De robotene som finnes på markedet i dag, er imidlertid kanskje mindre spektakulære enn man umiddelbart ser for seg: Vi snakker om helt eller delvis automatiserte løsninger på for eksempel bankens hjemmeside, som stiller deg skriftlige spørsmål, som du svarer skriftlig på, og som deretter genererer skriftlige svar tilbake til deg.

## Hvilke roboter skal autoriseres?

Ikke alle roboter eller digitale løsninger i finansmarkedet skal autoriseres. Det er kun de løsningene som driver med rådgivning overfor forbrukere. Rådgivning er definert i lovgivning, tradisjonelt på verdipapirområdet. Med rådgivning menes en *personlig anbefaling* til kunde om hvilke produkter som er *egnet* for vedkommende,



Norge er antagelig det første landet i verden til å autorisere robotrådgivere.

basert på en  *vurdering av vedkommende kundes omstendigheter*.

Det betyr at  *generelle*  råd til kundene på bankens hjemmeside ikke er rådgivning. Det gjelder også generelle råd eller opplysninger du får f.eks. ved å ringe kundeservice eller chatte med en ansatt. Kalkulatorer på en hjemmeside er normalt heller ikke innenfor begrepet rådgivning. Disse løsningene skal derfor ikke autoriseres.

Dersom kunden trenger rådgivning, blir han i dag satt over til eller booket inn til møte med en rådgiver. Rådgivningssamtalen skal kartlegge kundens behov og -ønsker. Dette skal sammenholdes med kundens økonomiske situasjon i dag og fremover. Bare når dette er gjennomført, er rådgiver i stand til å gi kunden en personlig anbefaling.

De robotene som driver slik rådgivning, vil bli gjenstand for autorisasjon. I tillegg vil forvaltning av investeringsporteføljer også omfattes av den nye autorisasjonsordningen.

### Hvorfor skal robotene autoriseres?

Hovedårsaken til at FinAut nå vil autorisere robotrådgivere, er tanken om at forbrukere skal få like gode råd, uavhengig av om rådgivere er menneske eller maskin.

Allerede i 2009 ble forløperen til FinAut, Autorisasjonsordningen for finansielle rådgivere (AFR), etablert. Ordningen var et av finansbransjens tiltak for å rydde opp i et marked som hadde utviklet seg negativt fra slutten av 1990-tallet, og som kulminerte med en rekke tvistesaker om salg av strukturerte spareprodukter til kunder som disse produktene ikke var egnet for. Siden den gang har det også blitt utviklet autorisasjonsordninger innen skadeforsikring, kreditt og nå sist personforsikring. Alle ordningene er nå samlet under en felles logo som ble lansert i forbindelse med 10-årsjubileumet, og det er ca. 13 000 autoriserte rådgivere i disse ordningene til sammen i dag.

### Veien frem til autorisasjon

Veien til autorisasjon for rådgivere er grundig: FinAut utarbeider fagplaner, som er pensum for hva en rådgiver må kunne. Opplæring gis i den bedriften kandidaten er ansatt. Når kandidaten er klar, går han opp til en tredelt eksamen. Denne består av en kunnskapsprøve, en praktisk prøve som går ut på å gjennomføre en kundesamtale, samt en prøve i etikk. Dersom kandidaten består alle tre eksamener, kan han få autorisasjon av FinAut. For å opprettholde autorisasjonen, må han hvert år gjennomføre et oppdateringsprogram. Det er viktig at den kvaliteten denne ordningen gir, opprettholdes i robotrådgivningen.

Den andre årsaken til at også robotrådgivere bør autoriseres, er at det blir et bedre tilbud til flere. FinAuts rådgivere gir i dag gratis rådgivning til forbrukere i hele landet, men stort sett bare i åpningstiden. Digitale rådgivere vil være tilgjengelige døgnet rundt.

Den tredje årsaken til at også robotrådgivere bør autoriseres, er at det er nødvendig for å opprettholde tilliten til rådgivere og rådgivning. Undersøkelser fra Kantar viser at 75 % av de spurte sier at de har svært høy eller høy tillit til rådgivere. Denne tilliten må finansnæringen ta godt vare på og helst øke.

### Hvordan skal robotene autoriseres?

Det er fire grunnkrav som stilles opp for at en rådgiverrobot skal kunne autoriseres.

1. Virksomheten roboten «jobber i», må være medlem av FinAut, noe som sikrer at både relevante konsekvenser og gode rutiner er på plass.
2. Dette kravet er det viktigste: virksomheten må følge bransjens etikkplakat «God skikk». Denne må alle autoriserte rådgivere forholde seg til, og robotrådgiverne må også oppfylle kravene i plakaten. Den er en samling av de viktigste regelverkene som må etterleves, samt etiske regler som bransjen selv stiller til sine medlemmer. For å hjelpe virksomhetene til å implementere «God skikk» i sine digitale flater,

har FinAut utviklet sjekklister for digitale løsninger.

3. Virksomheten må ha en intern utviklings- og godkjenningssprosess for robotløsningen, og denne må være forankret hos ledelsen i virksomheten. Det er eksempelvis ikke tilstrekkelig å overlate ansvaret for utviklingen av løsningen til IT-avdelingen i virksomheten.
4. De ansatte som jobber sammen med roboten, må selv være autoriserte rådgivere. Årsaken til dette er at forbrukerne trolig vil forholde seg til både mennesker og maskiner i forholdsvis lang tid ennå. Det stilles store krav til disse ansatte: de må skjønne algoritmene i roboten, og være forberedt på å forklare for forbruker hvorfor roboten har kommet frem til de rådene den har gitt.

Disse elementene må være på plass for at virksomheten skal kunne sende søknad om autorisasjon. Opplysningene må kunne dokumenteres, og de må være bekreftet av leder for virksomheten og intern eller ekstern revisor. FinAut tilkjenner autorisasjon når alt finnes i orden.

Jobben fra virksomhetens side er imidlertid ikke gjort med dette. Roboten må kontrolleres og utvikles videre. Det må gjøres oppdateringer dersom det skjer endringer i lovgivning, i finansmarkedet, ved feilmelding osv. Algoritmene må testes jevnlig, og det må undersøkes om de rådene roboten gir er forsvarlige.

FinAut har sanksjoner som kan anvendes i fall roboten ikke lenger tilfredsstiller kravene til den: FinAut kan be om retting, gi advarsel, og i ytterste konsekvens ta fra roboten autorisasjonen.

### Veien videre

Høsten 2019 vil det igangsettes en pilot, som skal teste om systemet virker etter sin hensikt. Vi håper de første autorisasjonene kan tildeles høsten 2020.

Alle de robotene som var på markedet da denne ordningen ble utredet, var styrt etter programmerte regler. Det

var ikke snakk om intelligente roboter. Dette kan endre seg fort, og vi må følge med på utviklingen for at autorisasjonsordningen skal være relevant i forhold til utviklingen.

### Suksesskriterier

Som nevnt blir vi trolig først i verden til å autorisere roboter. Vi ser det som en stor fordel å være så tidlig ute som vi nå er, for det har gitt oss mulighet til å samarbeide nært med utviklere og tilbydere av robottenester. God skikk er derfor allerede implementert i flere av løsningene. Det betyr at autorisa-

sjonsordningen allerede er kjent og relevant før den har startet opp.

Også andre forhold tilsier at ordningen vil bli en suksess:

Finansbransjen har høy organisasjonsgrad og god bransjedisiplin. Bransjen har allerede gode kvalitetssikrings- og kontrollmekanismer. Gjennom FinAut har bransjen tradisjon for bruk av sanksjoner ved brudd på regelverk.

Det er stor interesse fra aktørene i bransjen for å bli autorisert. Tilslutnin-

gen til de eksisterende autorisasjonsordningene er økende. Det oppfattes som et kvalitetsstempel å få autorisasjon.

Autorisasjon av rådgivere generelt, og av robotrådgivere spesielt, kan gi god veiledning og trygghet for forbruker. Vi har imidlertid en stor oppgave med å gjøre ordningen mer kjent blant forbrukerne slik at de kan orientere seg bedre i markedet ved hjelp av merket for autorisasjon.

# Automatisering av ISO-revisjoner



Ingeniør  
Paul Fredrik Eilertsen  
Leder for prosessautomatiserings-  
avdelingen i Visma ITC



Ingeniør  
Tristan Davis-Keaveny  
Quality Coordinator at Visma IT  
& Communications AS

### Hva er en ISO revisjon?

- Kontroll av ISO-sertifiseringen, dens klausuler, og firmaets egne krav til seg selv
- Hjelp med effektivisering og forbedring av deres styringssystem, og at disse er passende i henhold til firmaets mål
- Oppfølging av funn fra tidligere revisjoner
- Generere revisjonsrapporter med funn som er del av grunnlaget for videre arbeid med kvalitet

I denne artikkelen ønsker vi å tegne opp en visjon rundt automatisering av ISO-revisjoner. Målet er å få en kontinuerlig og automatisk kvalitetssjekk, som igjen gir mindre feil og raskere feilretting, mindre manuell jobb samt færre skippertak og jevnere kvalitetsarbeid.

Tid, menneskelige feil, gjentakelse av arbeid og et generelt press på ressursene er punkter som hver eneste bedrift kjenner igjen når en revisjon

kjøres. Vi vet også at ISO-revisjoner både blir flere og øker i kompleksitet.

I IT har det vært svært mye fokus på personvern og sikkerhet i lang tid. Flere og flere aktører vil bruke dine data for alt fra politisk innflytelse til ID-tyveri. God behandling av data er derfor i alles interesse.

### Mange og detaljerte krav

Virksomheter som ISO-sertifiseres, vil gjerne se helt konkret og detaljert informasjon om sin virksomhet og data som finnes i egen virksomhet. Virksomhetene ønsker for eksempel at de til enhver tid skal kunne verifisere alle data

som er registrert på en tidligere kunde. De forventer å se logger som viser at kunder er fjernet, alle data skal være slettet fra systemene de bruker og alle sikkerhetskopier skal være destruerte.

Det må da tas hensyn til både personvern samt nasjonale og internasjonale lovverk i tillegg til logger, saker, prosedyrer m.fl., da slik informasjon skal samles inn og potensielt deles.

### Kundene er viktig

For en tjenestebedrift som ønsker å bli ISO-sertifisert, vil kundene være en viktig faktor når det gjelder hva som styrer bedriftens egne mål. Dette er