

NOTAT

Finanstilsynet

29. oktober 2019

FINT

J.nr. 69252-0010

Referat fra ”Særmøde om udfordringer og muligheder ved at anvende teknologi til kundeskabsprocedurer” den 11. oktober 2019

1. Baggrund

Invitation og baggrund for første særmøde i Fintech Forum kan findes [her](#). Finanstilsynet modtog over 350 tilmeldinger til mødet, men var nødt til at begrænse deltagerantallet til 220 af hensyn til mødelokationens størrelse.

2. Referat

Tobias Thygesen, kontorchef for Fintech, Betalingstjenester og Governance i Finanstilsynet bød velkommen. Finanstilsynet er klar over, at kundeskabsprocedurer ofte er en ressourcetung proces, som også kan give dårlige kundeoplevelser. Finanstilsynet er derfor interesseret i en diskussion af, hvad der skal til, for at processerne eksempelvis kan automatiseres og effektiviseres ved hjælp af teknologi, og hvad udfordringerne og mulighederne er. Finanstilsynet er særligt interesseret i at vide, om Finanstilsynet kan bidrage til at løse eventuelle problemstillinger. Tobias Thygesen understregede, at der er tale om et emne, som har meget høj prioritet i Finanstilsynet.

Efter velkomsten blev de tre eksterne oplægsholdere præsenteret; Tobias Jørgensen (e-nettet), Jonas Kjær Leed (Lunar) og Christian Visti Larsen (NewBanking).

Tobias Jørgensen (e-nettet) fortalte indledningsvist, at e-nettet leder pengeinstitutternes sektorfælles AML program. e-nettet fremhævede særligt, at der bør være fokus på hele økosystemet af forskellige processer. Hvis kundeskabsprocedurer automatiseres, har det effekt på hele den efterfølgende kæde i kundeforholdet. Man kan således ikke automatisere én proces uden at undersøge følgevirkningerne på de andre efterfølgende processer. e-nettet ser generelt en række teknologiske muligheder, men teknologien og processerne skal være modne nok, inden de kan automatiseres. e-nettet fremhævede, at samarbejde på tværs af myndighederne i Danmark er meget væsentligt. Her er anvendelse af teknologi særligt nyttigt til eksempelvis at skabe et formaliseret partnerskab, hvor data og viden kan deles på tværs.

For så vidt angår udfordringer understregede e-nettet, at der er tale om et meget komplekst økosystem, som måske mangler modenhed og derfor er tilbageholdent med at tage ny teknologi i brug. Der kan også være tegn på mangel på standardisering. Eksempelvis er hvidvaskloven åben for fortolkning, hvilket kan skabe usikkerhed for virksomhederne. Sammenfattende nævnte e-nettet, at kunderne skal med på rejsen, og teknologien skal være understøttet af lovgivningen.

Jonas Kjær Leed (Lunar) fortalte, at Lunar, der er en teknologibaseret virksomhed med tilladelse som pengeinstitut, generelt ser mange gode muligheder i at "sætte strøm til" og automatisere processer. Lunar gjorde opmærksom på, at der alene vil blive fokuseret på onboarding, men at teknologien med fordel kan udnyttes på mange andre områder inden for forebyggelse mod hvidvask og finansiering af terrorisme. Særligt er monitorering i realtid en af de mange muligheder, som teknologien skaber. Automatisering, AI og machine learning er nyttig teknologi i forbindelse med onboarding af kunder, men det forudsætter et godt datagrundlag, god datakvalitet og en vis mængde af data. Lunar fortalte, at teknologiarkitektur også har stor indflydelse på de teknologiske muligheder og især agiliteten og tempoet for nyudvikling. Teknologisk arkitektur, som imødeser teknologisk innovation, er fundamental for at være agil, kundecentrisk og omstillingsparat. Lunar ser fordele i at tage udgangspunkt en risikobaseret tilgang ved anvendelse af teknologi samt at anvende den fleksibilitet, som allerede findes i lovgivningen.

I forhold til udfordringer fremhævede Lunar, at det for mange nuværende virksomheder kan være svært hurtigt at opnå et tilstrækkelig godt datagrundlag og datakvalitet til at kunne anvende teknologien til fulde. Det er oftest en længere proces. Det er vigtigt, at den tekniske metodik er klart beskrevet, dokumenteret og kan demonstreres i tilfælde af blandt andet tilsynsbesøg fra Finanstilsynet. Anvendt teknologi skal være gennemtestet og skal løbende evalueres, idet systemiske fejl kan have vidtgående konsekvenser for en virksomhed og dens kunder. Det kan være en udfordring at være en "early adopter", bl.a. fordi sparring med andre i nærområdet er begrænset. Afslutningsvist fremhævede Lunar, at teknologien ikke kan stå alene – der skal medarbejdere til, som kan navigere i kaotisk data, bryde problemer ned i små bidder og sætte de regler op, som teknologien skal bruge.

Christian Visti Larsen (NewBanking) repræsenterede NewBanking, en SaaS (software as a Service) regtech-virksomhed. Virksomheden anvender teknologi til at understøtte regulatoriske krav og har primært databeskyttelses- og hvidvaskreglerne som hovedfokus. NewBankings kunder er typisk finansielle virksomheder, advokater, revisorer og øvrige der er underlagt strenge krav fra myndigheder.

Virksomheden har ligeledes fokus på revision, datadeling og dataejerskab. NewBanking ser særligt dataejerskab som en stor trend og et vigtigt fokuspunkt. Open banking blev også fremhævet som et vigtigt element, der giver kunderne mulighed for at hente deres egne data og dele dem med relevante aktører. NewBanking understregede, at dette skaber mange muligheder, og at genbrug af data er meget nyttigt og ressourcebesparende. Når en virksomhed har onboardet en kunde, har kunden mulighed for at dele de samme data med en anden virksomhed, der også skal foretage onboarding af kunden. NewBanking oplever, at denne teknologiske mulighed nedsætter tidsforbruget og vil kunne gavne kundeoplevelsen.

Af udfordringer fremhævede NewBanking, at det ikke er nok at finde en national løsning eller standard for kundekendingsprocedurer. Mange virksomheder har udenlandske kunder og bør derfor have teknologiske muligheder for at kunne bruge disse kunders data og have adgang til andre landes datakilder. NewBanking understregede også, at det er vigtigt at tænke på tværs af sektorer – da disse data ikke kun anvendes i den finansielle sektor.

Paneldebat. Efter de tre oplæg fulgte en debat med flere forskellige spørgsmål fra salen. Nedenfor følger nogle udvalgte. I panelet deltog de tre oplægsholdere samt Tobias Thygesen og Heidi Ravnholt fra Finanstilsynet.

Ordstyrer Tobias Thygesen spurgte indledningsvist, om der var teknologiske løsninger, som Finanstilsynet ville forbyde. Heidi Ravnholt svarede, at der kunne være regulatoriske udfordringer, men at politiske beslutninger er afgørende, hvis noget skal ændres – men at Finanstilsynet generelt støttede brug af teknologi på området.

Finanstilsynet spurgte oplægsholderne, hvad den største hindring er for at anvende teknologi. Lunar mente, at virksomheder er påpasselige, når de er early adopters, særligt af frygt for at modtage påbud fra Finanstilsynet. Lunar mente, at det var meget positivt at opleve Finanstilsynets vilje til at indgå i dialog med markedet. Dialog er det bedste værktøj på nuværende tidspunkt. NewBanking mente, at for mange virksomheder er den teknologiske legacy den største udfordring. e-nettet mente, at forskellige arkitekturer i virksomhederne gør det komplekst at anvende ny teknologi. Sektoren er underlagt mange krav til compliance, som optager meget tid og gør det vanskeligt at finde tid til at udvikle og vedtage nye initiativer.

Der blev spurgt til, hvorfor man som kunde skal vise sit pas til banken, når dette ikke er et krav fra Finanstilsynet. Finanstilsynet svarede, at det er op til banken selv at vælge sine kundekendingsprocedurer. Finanstilsynet fører tilsyn med, at virksomheder gør *nok* i forhold til hvidvaskloven, når kunder vurderes, men regulerer ikke i øvrigt, hvad virksomhederne specifikt skal kræve af dokumentation fra kunderne.

Det blev også efterspurgt, at Finanstilsynet vil lave flere standarder på hvidvaskområdet, idet det var svært at være forberedt i tilfælde af tilsynsbesøg. Finanstilsynet svarerede, at for mange standarder potentielt vil kunne bremse udviklingen og forhindre, at der udvikles nye, innovative løsninger til kundekendskab. Finanstilsynet henviste til tilsynets hvidvaskvejledning, som er offentliggjort på Finanstilsynets hjemmeside.

3. Næste særmøde

Finanstilsynet vil igen holde særmøde om et specifikt emne, når der vurderes at være behov herfor. Invitation vil blive slået op på Finanstilsynets hjemmeside.