

# Brug af kunstig intelligens i den finansielle sektor i 2024

## Indholdsfortegnelse

Brug af kunstig intelligens i den finansielle sektor i 2024 .....	3
1. Resumé .....	3
2. Indledning.....	4
2.1. Formål med undersøgelsen.....	4
2.2. Metode .....	5
3. Gennemgang af besvarelsenerne .....	7
3.1. Virksomhedernes generelle brug af AI (spørgsmål 1, 2, 13 og 14) .....	7
3.2. Beslutningstagende eller beslutningsunderstøttende AI (spørgsmål 3 og 15) 10	
3.3. Brug af AI til interne eller eksterne systemer (spørgsmål 4 og 16).....	11
3.4. Tilgang til udvikling (spørgsmål 5 og 17).....	12
3.5. Brug af AI indenfor konkrete områder (spørgsmål 6 og 18).....	13
3.6. Ansatte som udvikler eller bruger AI (spørgsmål 7, 8, 19 og 20).....	17
3.7. Fordele ved AI (spørgsmål 9, 10, 21 og 22).....	19
3.8. Hindringer for at bruge AI (spørgsmål 12 og 24).....	20
3.9. Forventninger til fremtiden (spørgsmål 25 og 26) .....	22
4. Afslutning .....	24
Bilag 1: Spørgeskema om brug af kunstig intelligens i den finansielle sektor.....	25

# Brug af kunstig intelligens i den finansielle sektor i 2024

## 1. Resumé

Finanstilsynet gennemførte i foråret 2024 en spørgeskemaundersøgelse af brug af kunstig intelligens (AI eller teknologien), herunder generativ AI, i den finansielle sektor. Formålet var bl.a. at skabe overblik over sektorens brug af kunstig intelligens og at ruste Finanstilsynet til at kunne føre tilsyn med sektorens brug af AI. Det sidste skal særligt ses i lyset af den nu vedtagne forordning om kunstig intelligens<sup>1</sup>.

Undersøgelsen viste, at 59 pct. af virksomhederne brugte generativ AI, mens 61 pct. brugte øvrig AI. Næsten halvdelen af virksomhederne brugte begge typer AI. De 41 pct., der ikke brugte generativ AI, havde enten igangsat projekter med generativ AI eller overvejede det. De fleste virksomheder brugte generativ AI til at understøtte beslutningsprocesserne fremfor til selvstændigt at træffe afgørelser. Virksomhederne brugte det også typisk på internt rettede systemer. Men kun i begrænset omfang på kunderettede systemer, som kunderne interagerede med.

Generelt brugte virksomhederne primært generativ AI til markedsføring, mens øvrig AI mest var i brug til forebyggelse af svindel. Dette gjaldt særligt kreditinstitutterne. Forsikringssselskaberne og de tværgående pensionskasser brugte primært øvrig AI til kundeservice.

Den største gruppe af virksomheder svarede, at de havde 1-5 ansatte til at arbejde med udvikling og drift af løsninger baseret på henholdsvis generativ AI og øvrig AI.

Godt 90 pct. af virksomhederne, der brugte øvrig AI, svarede, at de havde opnået fordele ved brugen, mens det samme gjaldt for omtrent 75 pct. af de virksomheder, der brugte generativ AI. De fleste virksomheder havde oplevet fordele ved begge typer AI i forhold til effektivitet, mens øvrig AI også havde gavnet virksomhedernes kundeservice/rådgivning og opgaveløsning.

Næsten alle virksomheder forventede, at AI, herunder generativ AI, ville få mere indflydelse på deres virksomhed indenfor de næste tre år. Virksomhederne blev spurgt til risici og barrierer for brugen af AI i samme periode. De pegede især på risici og barrierer omkring data, ressourcer og regulering.

---

<sup>1</sup> Europa Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2024/1689 af 13. juni 2024 om harmoniserede regler for kunstig intelligens og om ændring af forordning (EF) nr. 300/2008, (EU) nr. 167/2013, (EU) nr. 168/2013, (EU) 2018/858, (EU) 2018/1139 og (EU) 2019/2144 samt direktiv 2014/90/EU, (EU) 2016/797 og (EU) 2020/1828 (forordningen om kunstig intelligens).

## 2. Indledning

Brugen af AI tillader i mange tilfælde, at en aktivitet bliver udført hurtigere, bedre eller billigere end hidtil. Teknologien kan derved skabe stor værdi. Derfor benytter mange virksomheder allerede teknologien eller undersøger muligheden. Det gælder også virksomheder, der er omfattet af den finansielle regulering. Finanstilsynet anerkender potentialet i teknologien og støtter derfor overordnet sektorens brug af AI, men påpeger samtidig, at virksomhederne skal være opmærksomme på de særlige risici, der følger med.

For at skabe et klart overblik over, i hvilken udstrækning den finansielle sektor bruger AI, gennemførte Finanstilsynet en undersøgelse.

### 2.1. Formål med undersøgelsen

Formålet med undersøgelsen var primært at etablere et øjebliksbillede af brugen af AI i den finansielle sektor. Dette overblik vil være nyttigt i mange sammenhænge.

*For det første* skal undersøgelsen fungere som benchmark ved at illustrere for både sektoren og offentligheden, hvor udbredt brugen af AI er blandt virksomhederne, og ved at give en fornemmelse af, indenfor hvilke områder AI især bliver brugt, og om det f.eks. også omfatter aktiviteter, der er direkte reguleret i den finansielle lovgivning.

*For det andet* tjener undersøgelsen som forberedelse af det kommende tilsyn med den nye EU-regulering af AI, der blev endeligt vedtaget i maj 2024 (AI-forordningen)<sup>2</sup>. Det er i den forbindelse særlig nyttigt at få indtryk af, hvor udbredt virksomhedernes brug af AI er indenfor de to områder, som i forordningen kategoriseres som højrisiko: 1) kreditværdighedsvurdering eller kreditvurdering af fysiske personer og 2) risikovurdering og prisfastsættelse for fysiske personer i forbindelse med livs- og sygeforsikring.

*For det tredje* vil overblikket stille Finanstilsynet bedre i planlægningen af fremtidige, relevante tilsynsaktiviteter. Det gælder aktiviteter med forbindelse til AI-forordningen såvel som aktiviteter af mere traditionel karakter med hjemmel i den finansielle lovgivning.

Både Finanstilsynet og EU-myndigheder har tidligere gennemført undersøgelser af visse finansielle virksomheders brug af AI<sup>3</sup>. Denne undersøgelse er dog Finanstilsynets første initiativ, der går på tværs af den finansielle sektor.

Undersøgelsen kan også ses som et led i Finanstilsynets strategiske arbejde med at sikre "Et tilsyn og regelsæt, der afspejler samfundets udvikling"<sup>4</sup>. En del af dette arbejde forudsætter en stigende opmærksomhed på den øgede digitalisering og på, at det finansielle tilsyn

---

<sup>2</sup> Forordningen trådte i kraft den 1. august 2024 men har forskellige anvendelsesdatoer. Forbudsreglerne finder allerede anvendelse fra den 2. februar 2025, mens for eksempel reglerne om højrisikoanvendelse indenfor det finansielle område først finder anvendelse fra den 2. august 2026.

<sup>3</sup> Se f.eks. Finanstilsynets rapport "Opfølgning på julebrev fra 2016 om InsurTech" på <https://www.finanstilsynet.dk/nyheder-og-presse/nyheder-og-pressemeddelelser/2018/mar/julebrev-230318> og EIOPA's "Report on the digitalisation of the European insurance sector" på [https://www.eiopa.europa.eu/publications/eiopas-report-digitalisation-european-insurance-sector\\_en?prefLang=da](https://www.eiopa.europa.eu/publications/eiopas-report-digitalisation-european-insurance-sector_en?prefLang=da).

<sup>4</sup> Strategi 2025 er tilgængelig på <https://strategi.finanstilsynet.dk/>.

skal understøtte sektoren i at håndtere de teknologiske udviklinger på en robust og ordentlig måde.

Undersøgelsen hænger samtidig godt sammen med det underliggende mål i strategien om, at Finanstilsynet "understøtter en hensigtsmæssig udvikling af øget digitalisering af forretningsmodellerne, nye aktører og nye produkter. Åbenheden overfor de nye muligheder og udviklingen af disse skal være i balance med håndtering af risici."

Endelig skal undersøgelsen ses i forlængelse af Finanstilsynets tidligere offentliggjorte vejledninger og rapporter om AI, især "God praksis ved brug af superviseret machine learning" fra 2019, "Rapport om dataetik ved brug af AI i den finansielle sektor" fra 2023 og "God praksis ved brug af kunstig intelligens" fra 2024<sup>5</sup>. Alle disse initiativer er med til at bevidstgøre sektoren om fordele og ulemper ved at bruge AI.

## 2.2. Metode

For at undersøge finansielle virksomheders brug af AI bedst muligt ønskede Finanstilsynet at få bidrag fra den bredest mulige repræsentation af virksomheder. Til brug for dette udarbejdede Finanstilsynet et simpelt spørgeskema, som blev sendt ud til et bredt udsnit af virksomhederne. Spørgeskemaet fremgår i bilag 1. Antallet af spørgsmål og emner blev bevidst begrænset for ikke at gøre besvarelsen for tidskrævende for de deltagende virksomheder. Desuden indeholdt spørgeskemaet en række svarmuligheder til hvert spørgsmål fremfor at lægge op til åbne og dermed mere ressourcekrævende besvarelser.

Det endelige spørgeskema indeholdt 26 spørgsmål fordelt på 12 identiske spørgsmål om henholdsvis brugen af generativ AI og et bredere defineret øvrig AI samt to yderligere spørgsmål om virksomhedernes forventede fremtidige brug af AI<sup>6</sup>. Hensigten med at adskille generativ AI og øvrig AI var at give Finanstilsynet mulighed for at vurdere, i hvilket omfang virksomhederne har taget generativ AI til sig. Generativ AI, som f.eks. ChatGPT, har sat øget fokus på brugen af AI, også i den finansielle sektor. Med ChatGPT er det blevet muligt for alle, også for brugere uden særlige tekniske forudsætninger, at bruge AI i deres hverdag. Den nemmere adgang til AI kan medføre nye risici i virksomhederne, som derfor skal være endnu mere opmærksomme på at sikre god governance omkring brugen af teknologi.

Spørgeskemaet definerede ikke generativ AI, men præciserede, at begrebet "dækker over brug af typen af AI, som selv kan generere output, f.eks. store sprogmodeller som ChatGPT, CoPilot, Bard, Gemini, tekst-til-billede-modeller som Midjourney og Dall-e, og tekst-til-video-modeller som Sora." Det blev også præciseret, at definitionen af øvrig AI overordnet fulgte AI-forordningens definition på et AI-system, som på det tidspunkt var oversat sådan: "et maskinbaseret system, som er udformet med henblik på at fungere med en varierende grad af autonomi, og som efter ibrugtagning kan udvise en tilpasningsevne, og som til eksplicite eller implicite mål af det input, det modtager, udleder, hvordan det kan generere output

<sup>5</sup> Offentliggørelserne er tilgængelige på <https://www.finanstilsynet.dk/finansielle-temaer/fintech/vejledning-og-haandholdt-tilsyn/god-praksis-ved-brug-af-kunstig-intelligens> og [https://www.finanstilsynet.dk/tilsyn/rapporter-1/2023/nov/ai-i-den-finansielle-sektor\\_161123](https://www.finanstilsynet.dk/tilsyn/rapporter-1/2023/nov/ai-i-den-finansielle-sektor_161123).

<sup>6</sup> "Øvrig AI" blev i indledningen til spørgeskemaet afgrænset i overensstemmelse med forordningen om kunstig intelligens, se bilag 1.

såsom forudsigelser, indhold, anbefalinger eller beslutninger, som kan påvirke fysiske eller virtuelle miljøer<sup>7</sup>.

Spørgeskemaet blev sendt til i alt 56 virksomheder på tværs af størrelse og tilladelsestype i marts 2024 med en svarfrist på godt 5 uger. 44 virksomheder svarede på spørgeskemaet. Disse besvarelser ligger til grund for analyserne.

Finanstilsynet inddelte besvarelserne fra undersøgelsen i tre overordnede kategorier af virksomheder under tilsyn (virksomhedskategorier):

- **Kredit:** omfatter datacentraler samt virksomheder med tilladelse som kreditinstitut eller betalingsinstitut. I denne virksomhedskategori blev der udsendt 21 spørgeskemaer og modtaget 18 besvarelser.
- **Forsikring:** omfatter virksomheder med tilladelse som skadesforsikringsselskab, livsforsikringsselskab eller tværgående pensionskasse og Arbejdsmarkedets Tillægspension. I denne virksomhedskategori blev der udsendt 20 spørgeskemaer og modtaget 16 besvarelser.
- **Kapitalmarked:** omfatter alternative investeringsfonde, forvaltere af alternative investeringsfonde, UCITS, fondsmæglere og handelspladser. I denne virksomhedskategori blev der udsendt 15 spørgeskemaer og modtaget 10 besvarelser.

Spørgeskemaundersøgelser har generelt den indbyggede svaghed, at respondenterne kan opfatte de stillede spørgsmål forskelligt. Derfor kan to virksomheder, der ligner hinanden, besvare det samme spørgsmål forskelligt. Denne svaghed elimineres ikke tilstrækkeligt ved at udarbejde uddybende vejledning til hvert enkelt spørgsmål, da disse vejledninger ikke nødvendigvis ville blive læst af alle respondenter eller i øvrigt blive forstået ens. På trods af denne indbyggede svaghed er resultatet af spørgeskemaundersøgelsen efter Finanstilsynets opfattelse både anvendeligt og interessant.

---

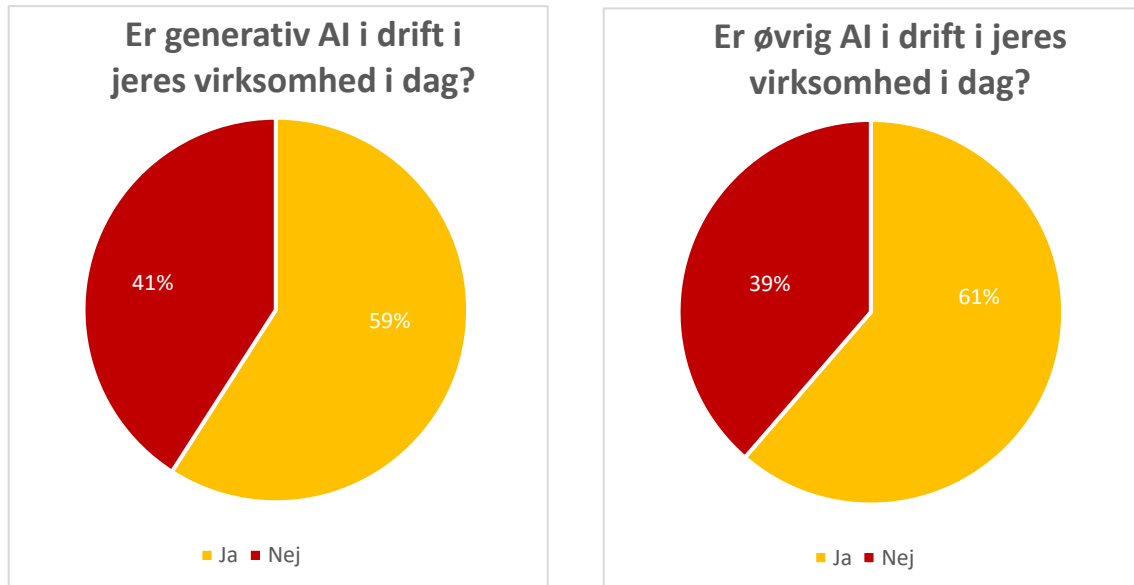
<sup>7</sup> Definitionen er næsten identisk med den offentliggjorte, danske udgave af forordningen. Den eneste forskel er, at ordet "ibrugtagning" er ændret til "idrifsættelsen".

### 3. Gennemgang af besvarelserne

#### 3.1. Virksomhedernes generelle brug af AI (spørgsmål 1, 2, 13 og 14)

Som det fremgår af figur 3.1.1, svarede 59 pct., at de brugte generativ AI i deres virksomhed, mens 61 pct. oplyste, at de brugte øvrig AI (spørgsmål 1 og 13).

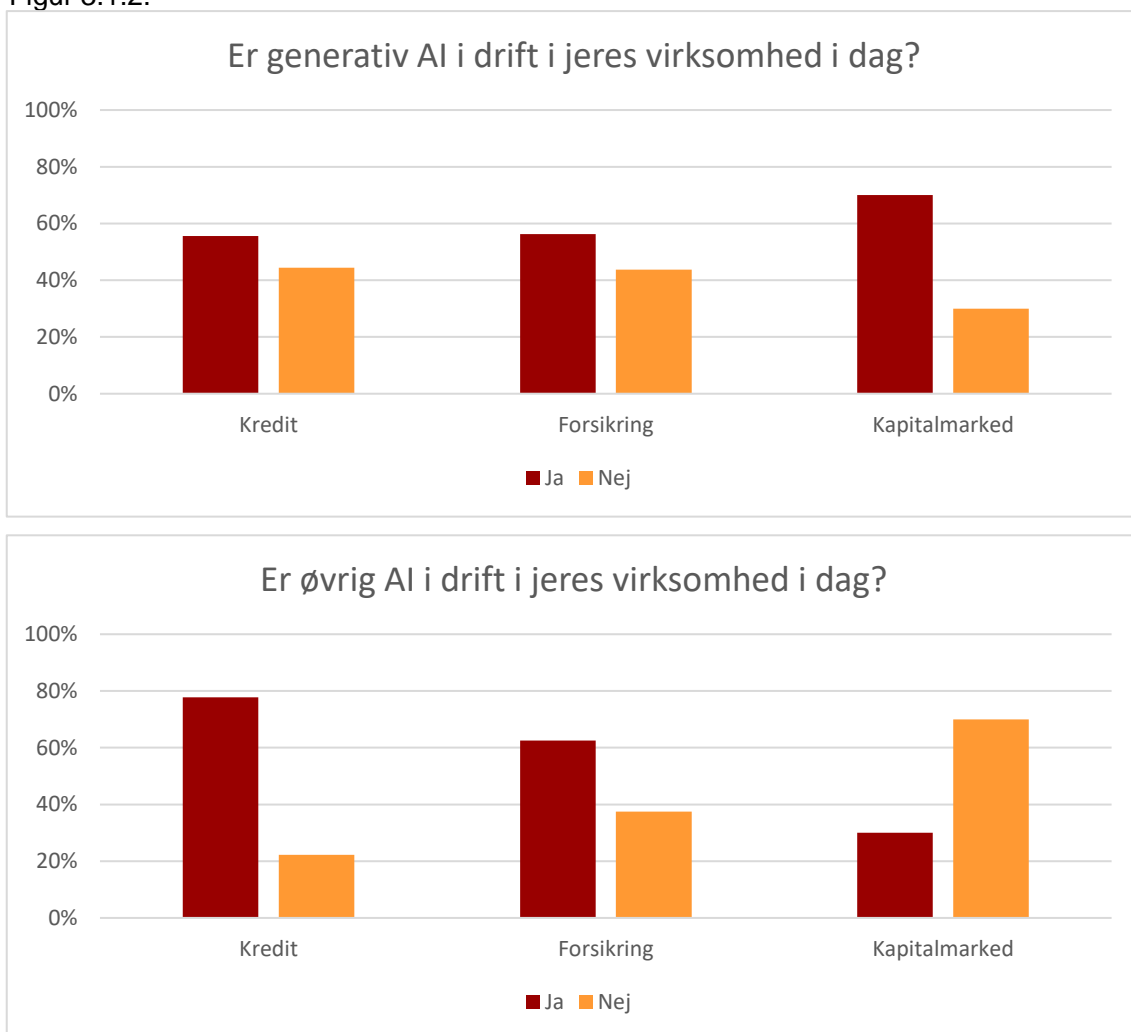
Figur 3.1.1.



Figur 3.1.1 er et helhedsbillede af besvarelserne på tværs af den finansielle sektor. Besvarelserne viser samtidig, at godt 45 pct. af virksomhederne både brugte generativ AI og øvrig AI. Desuden brugte hele 75 pct. mindst én af de to typer AI.

Når svarene bliver adskilt i de tre virksomhedskategorier, bliver billedet lidt mere granuleret. Det fremgår af figur 3.1.2, at brugen af AI varierede mærkbart på tværs af sektoren alt efter virksomhedstyper.

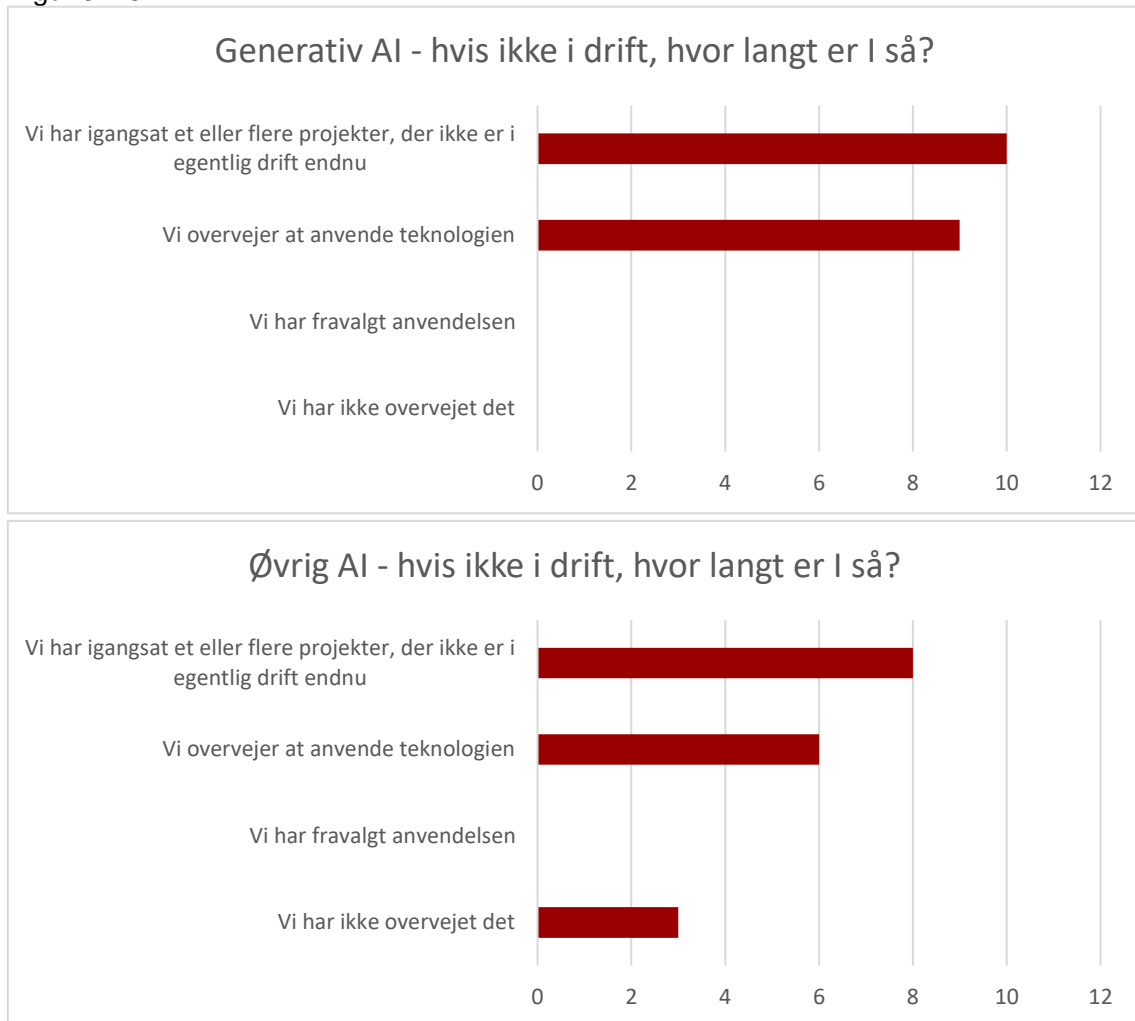
Figur 3.1.2.



De virksomheder, der endnu ikke brugte teknologien, kunne i spørgsmål 2 og 14 indikere, hvor langt de var i en eventuel proces med at implementere brugen i virksomheden. Det fremgår af figur 3.1.3, at blandt de virksomheder, der endnu ikke brugte enten generativ AI eller øvrig AI, var der et større ønske om at arbejde med generativ AI end med øvrig AI. Svarene viste altså, at samtlige virksomheder, der endnu ikke brugte generativ AI, enten overvejede at bruge generativ AI eller allerede havde igangsat et eller flere projekter. Af de undersøgte virksomheder var det alene tre virksomheder, der slet ikke havde overvejet at bruge øvrig AI.



Figur 3.1.3.



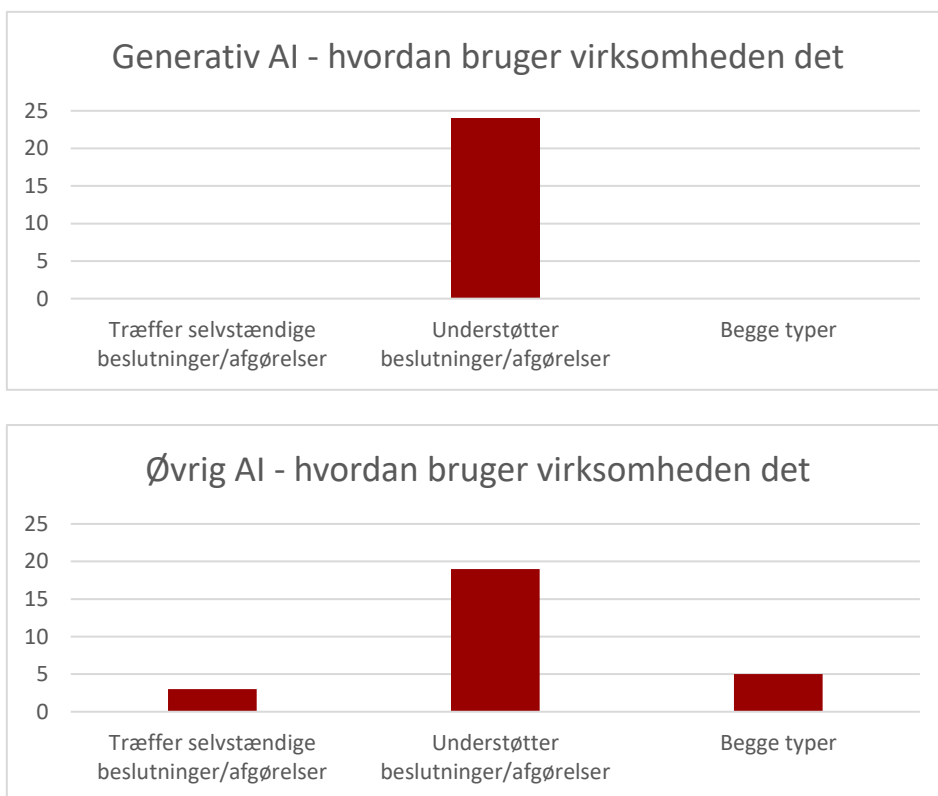
### 3.2. Beslutningstagende eller beslutningsunderstøttende AI (spørgsmål 3 og 15)

Finanstilsynet spurgte de virksomheder, der brugte AI, om de brugte det til at træffe selvstændige beslutninger eller afgørelser med, eller om deres brug af AI snarere var af beslutningsunderstøttende karakter (spørgsmål 3 og 15).

Det fremgår af besvarelsene, at virksomhederne i udpræget grad brugte AI til at understøtte beslutninger, se figur 3.2.1. Kun for øvrig AI indikerede et fåtal af virksomhederne, at teknologien selvstændigt kunne træffe afgørelser.

Af de virksomheder, der indikerede, at øvrig AI traf selvstændige beslutninger, var der tre i virksomhedskategorien forsikring, der ikke havde forklaret nærmere, og fem i virksomhedskategorien kredit, som fortrinsvist brugte teknologien til at blokere mistænkelige transaktioner.

Figur 3.2.1.



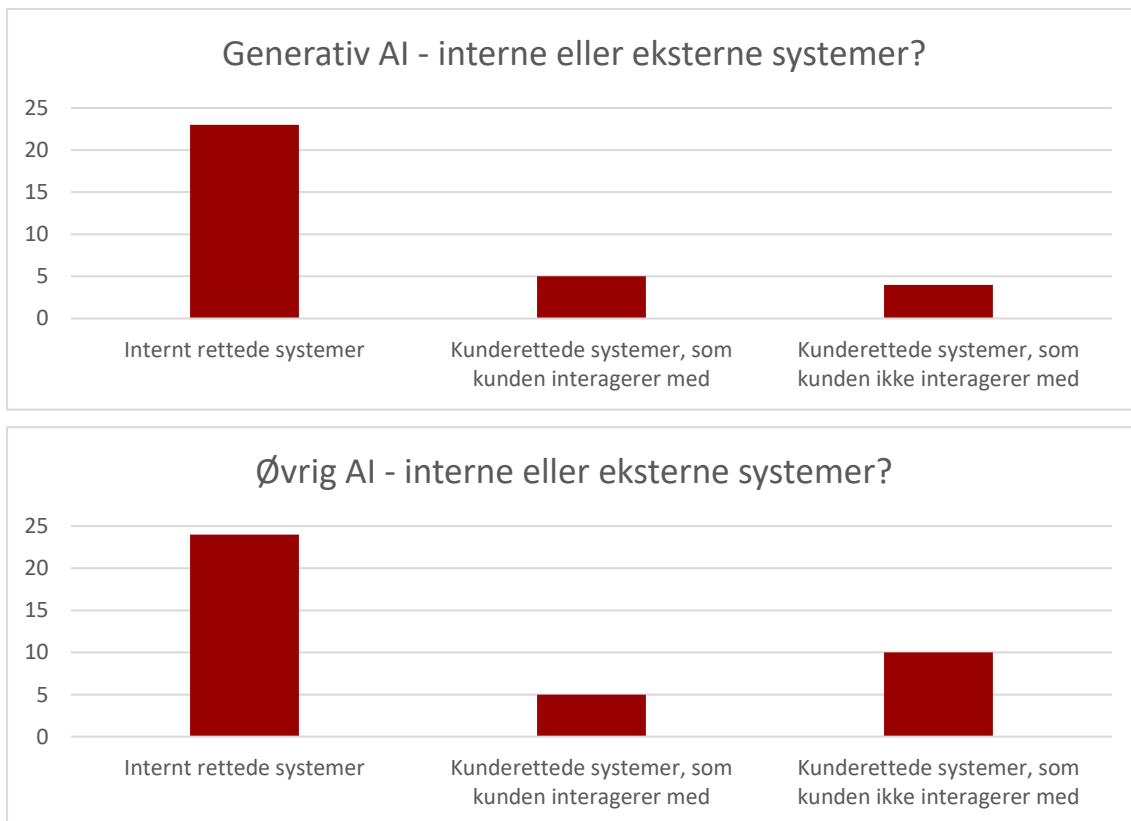
### 3.3. Brug af AI til interne eller eksterne systemer (spørgsmål 4 og 16)

Finanstilsynet ønskede at få et indtryk af, i hvilket omfang sektoren brugte AI til henholdsvis internt rettede systemer og kunderettede systemer, og om kunderne interagerede med disse kunderettede systemer (spørgsmål 4 og 16).

Svarene for generativ AI og øvrig AI lå på samme niveau. Figur 3.3.1. viser, at begge typer AI fortrinsvist blev brugt til internt rettede systemer. Øvrig AI blev dog brugt til lidt flere kunderettede systemer, som kunderne ikke interagerede med, end til systemer, som kunderne interagerede med. F.eks. brugte et kreditinstitut et AI-system, som i realtid overvågede korttransaktioner, for at kunne blokere mistænkelige transaktioner.

Data viste i øvrigt ingen væsentlige forskelle mellem de forskellige virksomhedskategorier.

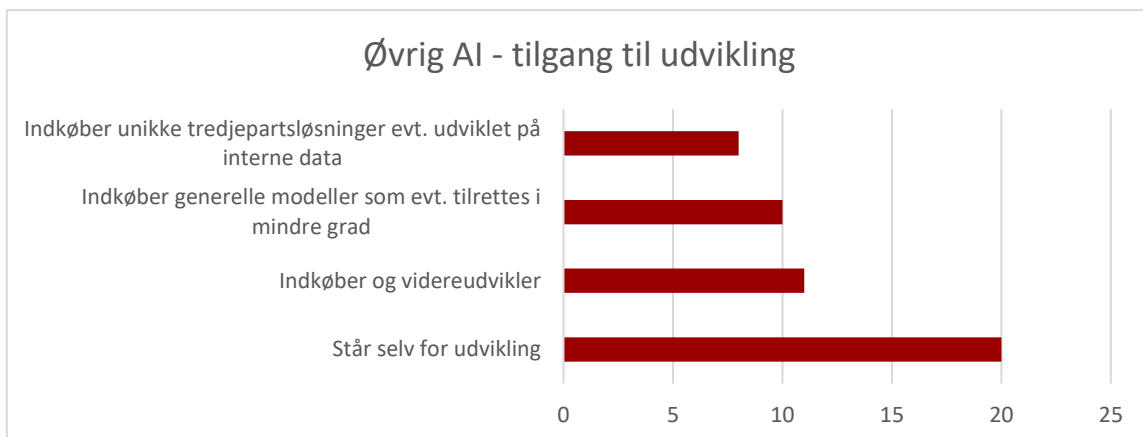
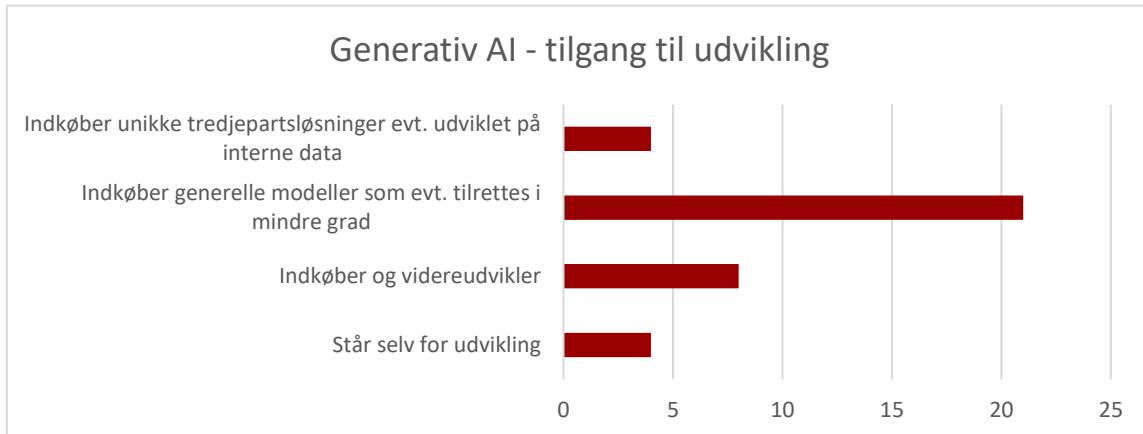
Figur 3.3.1.



### 3.4. Tilgang til udvikling (spørgsmål 5 og 17)

På spørgsmålene om virksomhedernes tilgang til udvikling af løsninger baseret på generativ AI og øvrig AI indikerer besvarelserne en markant forskel (spørgsmål 5 og 17). Af figur 3.4.1 kan man se, at langt flere virksomheder selv udviklede løsninger baseret på øvrig AI end løsninger baseret på generativ AI. For generativ AI ser tendensen derimod ud til at være, at virksomhederne indkøbte allerede udviklede modeller, som dernæst kunne tilrettes den individuelle virksomhed.

Figur 3.4.1.

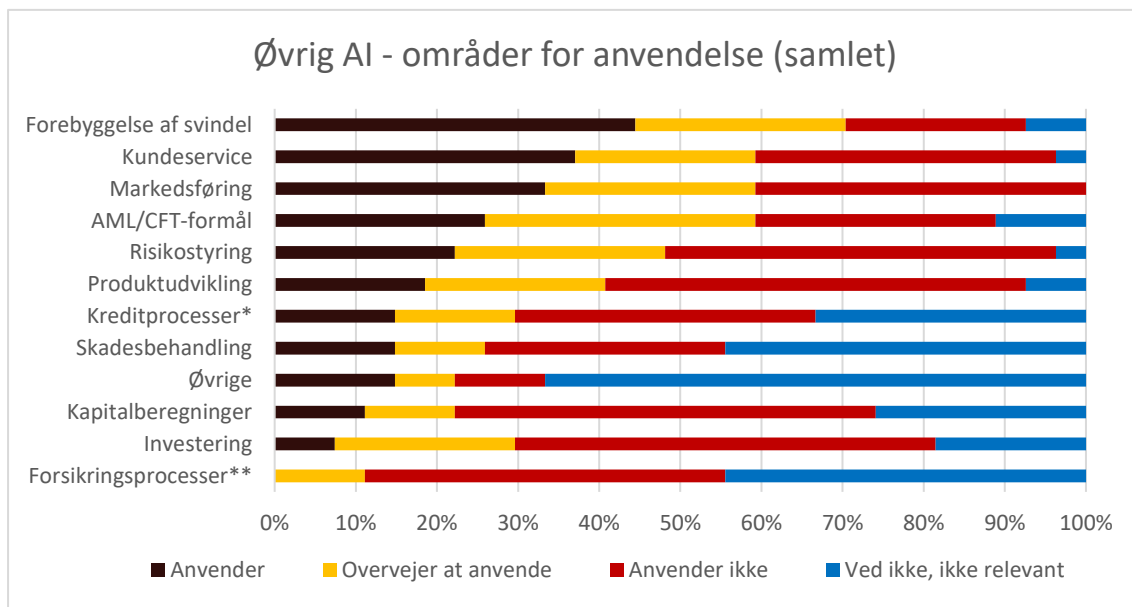
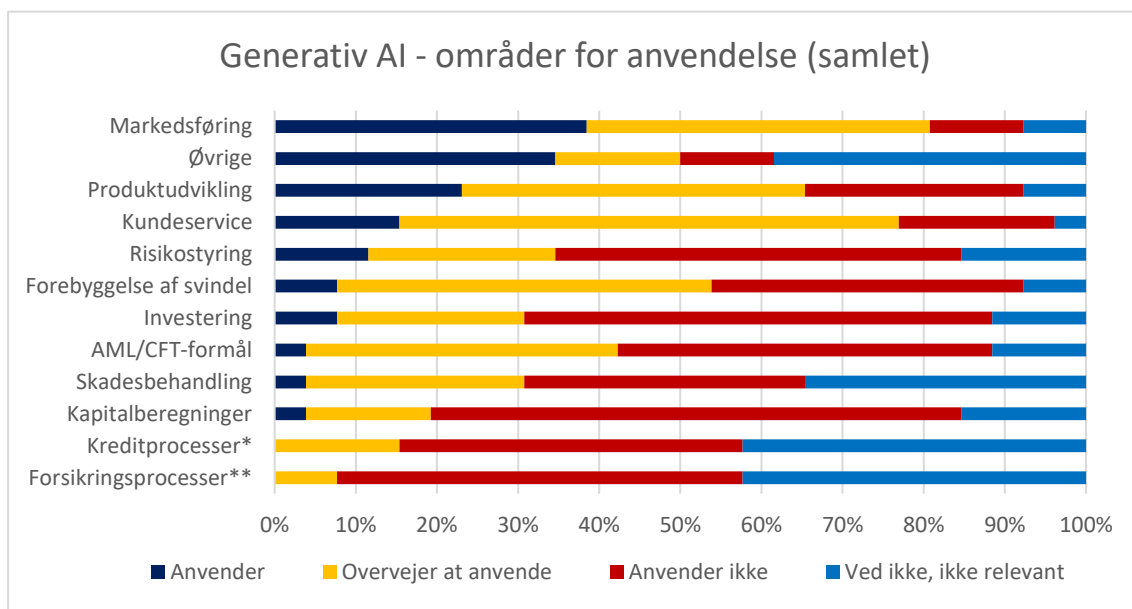


### 3.5. Brug af AI indenfor konkrete områder (spørgsmål 6 og 18)

Virksomhederne har på en skala bestående af syv svarmuligheder (foruden "Ved ikke/ikke relevant") oplyst, i hvilken grad de benytter AI indenfor prædefinerede områder i virksomheden (spørgsmål 6 og 18).

De otte svarmuligheder er i figur 3.5.1 grupperet i "anvender" (der omfatter svarene "Ja, i høj grad", "Ja, i nogen grad" og "Ja, men meget lidt"), "overvejer at anvende" (der omfatter svarene "Vi overvejer det og har startet et eller flere projekter" og "Vi overvejer det, men har ikke startet egentlige projekter"), "anvender ikke" (der omfatter svarene "Nej, slet ikke – vi har taget tilløb/forsøgt at bruge AI men har opgivet det" og "Nej, slet ikke og har ikke været overvejet") eller "Ved ikke, ikke relevant".

Figur 3.5.1.



\* Jf. bilag III, punkt 5, litra b, i AI-forordningen, der lyder: "AI-systemer, der tilsigtes anvendt til at evaluere fysiske personers kreditværdighed eller fastslå deres kreditvurdering, med undtagelse af AI-systemer, der anvendes til at afsløre økonomisk svig"

\*\* Jf. bilag III, punkt 5, litra c, i AI-forordningen, der lyder: "AI-systemer, der tilsigtes anvendt til at foretage risikovurdering og prisfastsættelse for så vidt angår fysiske personer i forbindelse med livs- og sygeforsikring"

Den mest udbredte brug af generativ AI ser ud til at være til markedsføring. De ti svar i denne gruppe kom hovedsageligt fra virksomheder i kategorien kredit, men de to øvrige virksomhedskategorier var også repræsenteret.

Bemærk, at kategorien øvrige lå relativt højt for særligt generativ AI. Det er ikke overraskende, da denne kategori fangede de brugsscenarier, som ikke passede i en af de prædefinerede kategorier. Det har ikke været muligt at samle de individuelle brugsscenarier angivet under øvrige i en særskilt kategori, men som eksempler kan nævnes brugen af AI til hjælp i HR-sammenhæng, referater af kundemøder, interne chatbots, mailsortering, IT-udvikling og IT-sikkerhed.

For øvrig AI lå den mest udbredte brug indenfor områderne svindelforebyggelse, kundeservice og markedsføring. Svarene på disse områder kom hovedsageligt fra de to virksomhedskategorier kredit og forsikring.

Finanstilsynet ønskede bl.a. at få belyst, hvor mange virksomheder, der brugte eller overvejede at bruge generativ AI eller øvrig AI til et af de to højrisikoområder, som bliver særligt reguleret med AI-forordningen, jf. afsnit 2.1. Det skal dog nævnes, at spørgeskemaundersøgelsen blev gennemført inden forordningens endelige offentliggørelse og på baggrund af en foreløbig ordlyd, hvorfor svarene skal læses med forbehold.

Som figur 3.5.1 illustrerer, brugte kun få virksomheder allerede AI på et af de to højrisikoområder. Der var dermed kun fire virksomheder, alle fra virksomhedskategorien kredit, der allerede brugte øvrig AI til deres kreditprocesser.

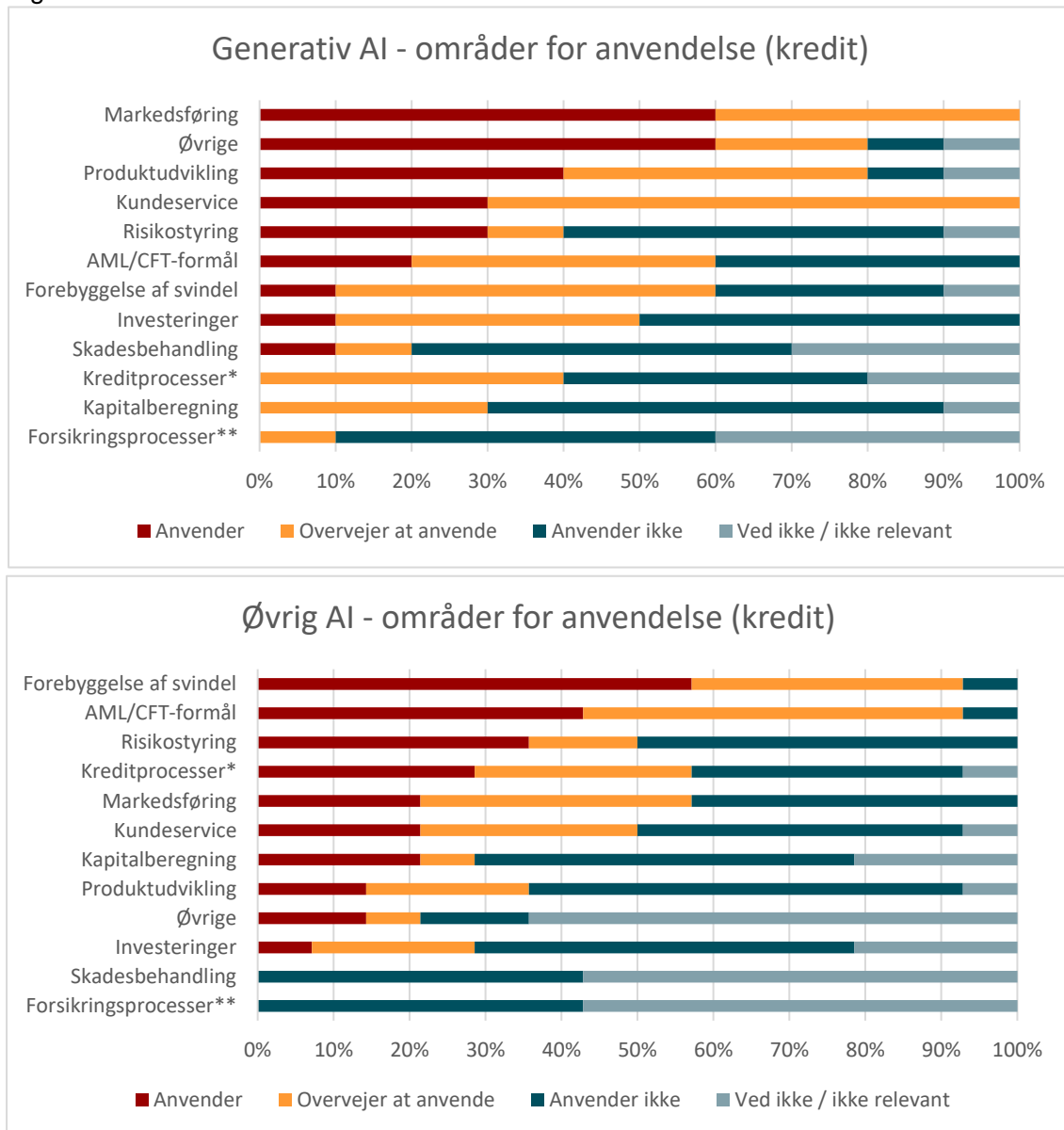
Der kan dog være flere på vej, idet andre indenfor samme virksomhedskategori havde overvejelser omkring at bruge enten generativ AI eller øvrig AI på et af de to risikoområder. I alt seks virksomheder overvejede at bruge generativ AI, øvrig AI eller begge typer AI til kreditprocesser.

Ingen virksomheder brugte generativ AI eller øvrig AI til deres forsikringsprocesser. Tre virksomheder indenfor virksomhedskategorien forsikring overvejede dog at bruge den ene eller begge typer AI til disse forsikringsprocesser.

Nedenfor følger en udspecificering af to af de tre virksomhedskategorier. Grundet få besvarelser på spørgsmål 6 og især spørgsmål 18 fra virksomhederne i kategorien kapitalmarked omfattes disse virksomheder ikke af illustrationen.

Det fremgår af svarene, se figur 3.5.2, at det i virksomhedskategorien kredit var mest udbredt at bruge generativ AI til markedsføring og øvrige, mens øvrig AI mest blev brugt til at forebygge svindel og bekæmpe hvidvask.

Figur 3.5.2.

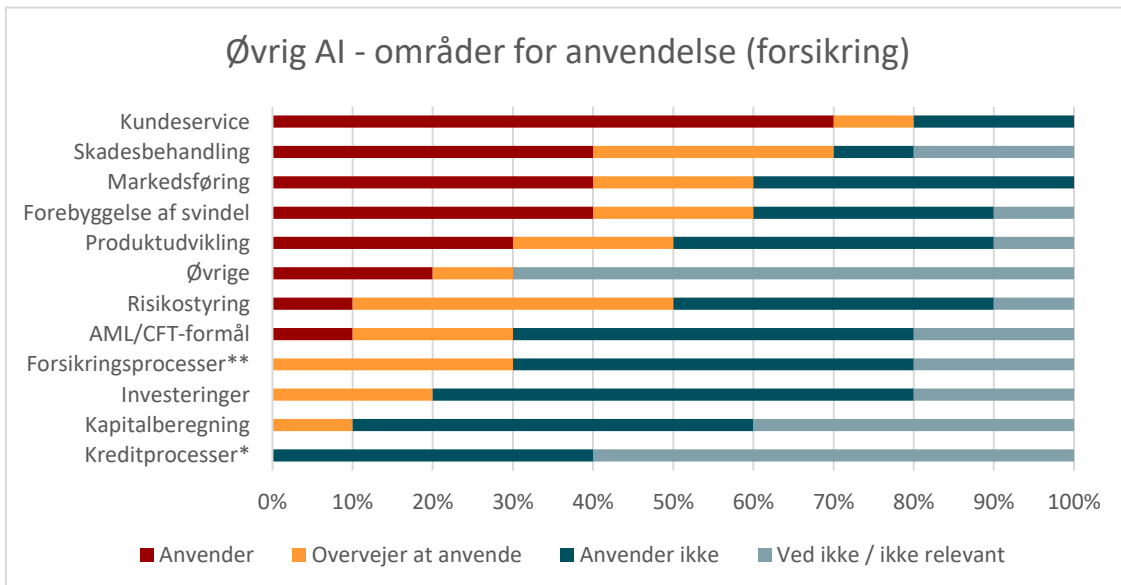
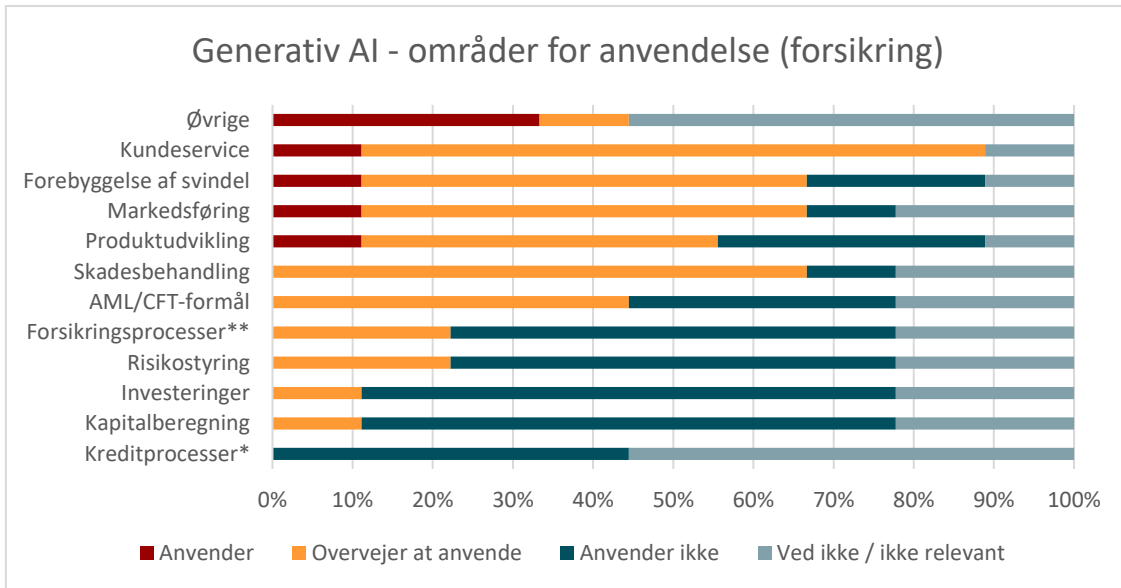


\* Se forklaring under figur 3.5.1.

\*\* Se forklaring under figur 3.5.1.

På samme måde illustrerer figur 3.5.3, at øvrig AI også for virksomhedskategorien forsikring mest blev brugt til kundeservice, mens områderne skadesbehandling, markedsføring og svindelforebyggelse fulgte lige efter. Igen blev generativ AI primært brugt i opsamlingskategorien øvrige.

Figur 3.5.3.





### 3.6. *Ansatte som udvikler eller bruger AI (spørgsmål 7, 8, 19 og 20)*

Det blev også undersøgt, hvor mange ressourcer virksomhederne havde allokeret til at bruge AI. Virksomhederne blev bedt om at give deres bedste skøn over, hvor mange ansatte der konkret arbejder med udvikling og drift af løsninger baseret på henholdsvis generativ AI og øvrig AI (spørgsmål 7 og 19).

Den største gruppe af virksomheder svarede, at 1-5 ansatte arbejdede med udvikling og drift af løsninger baseret på generativ AI (12 virksomheder, 4 fra hver af de 3 virksomhedskategorier) og baseret på øvrig AI (13 virksomheder, primært fra virksomhedskategorierne kredit og forsikring). I enkelte virksomheder arbejdede mange ansatte med udvikling og drift af AI. Således skønnede 2 virksomheder, at de havde 51-100 ansatte, der arbejdede med udvikling og drift af generativ AI, mens 2 virksomheder havde 51-100 ansatte, der arbejdede med udvikling og drift af øvrig AI. En enkelt skønnede antallet af ansatte indenfor udvikling og drift af øvrig AI til at ligge over 100.

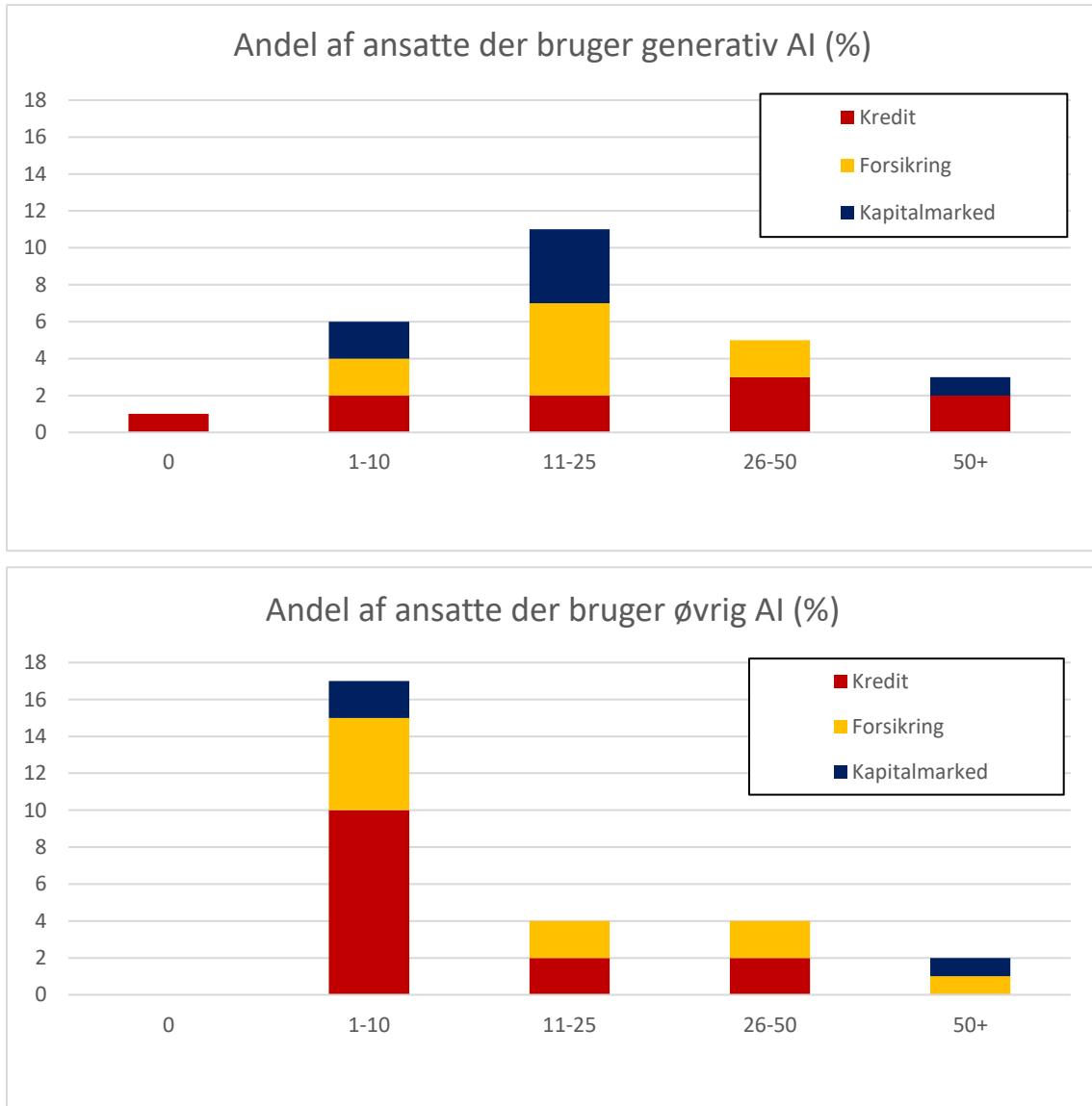
Samtidig blev virksomhederne spurgt til bedste skøn over andelen af ansatte, der bruger løsninger baseret på henholdsvis generativ AI og øvrig AI (spørgsmål 8 og 20).

Figur 3.6.1 illustrerer fordelingen af svar på de to spørgsmål. Y-aksen viser antal respondenter, og x-aksen viser den procentuelle andel af medarbejdere.

Figuren viser, at generativ AI i langt højere grad end øvrig AI har vundet indpas hos de ansatte i de finansielle virksomheder. Andelen af medarbejdere, som brugte generativ AI, virker jævnt fordelt over intervallerne, mens det i høj grad lader til, at andelen af ansatte, som brugte øvrig AI, var centreret om et fåtal i hver enkelt virksomhed. Nogle virksomheder har naturligvis tilrettelagt det anderledes, men svarene viser, at generativ AI virker lettere at integrere i medarbejdernes hverdag.

Man bør dog være opmærksom på, at respondenterne kan have forstået spørgsmålet forskelligt. Nogle virksomheder kan have svaret ud fra viden om deres centralt implementerede eller initierede brug af generativ AI, mens andre kan have svaret ud fra et skøn over, hvor mange medarbejdere der på egen hånd vælger at bruge primært offentligt tilgængeligt generativ AI.

Figur 3.6.1.



### 3.7. Fordele ved AI (spørgsmål 9, 10, 21 og 22)

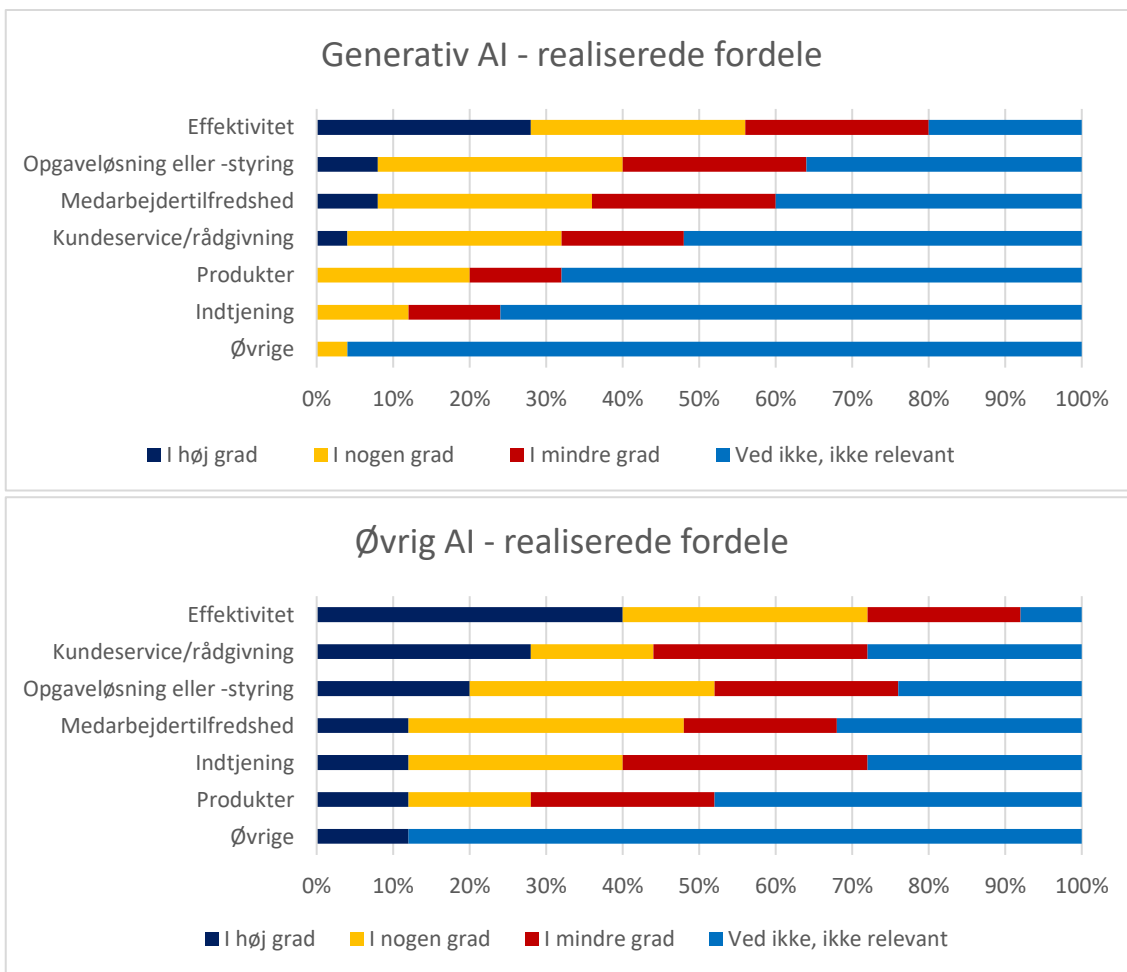
Finanstilsynet ønskede at få belyst, i hvilken udstrækning brugen af generativ AI eller øvrig AI har medført fordele for virksomhederne.

Ikke overraskende beskrev størstedelen af virksomhederne, at brugen af AI havde givet økonomiske eller andre fordele (spørgsmål 9 og 21). Hvad angår øvrig AI, svarede godt 90 pct., at de havde opnået fordele ved brugen, mens det samme gjaldt for omtrent 75 pct. for generativ AI. Denne forskel kan muligvis forklares ved, at generativ AI ikke har været implementeret lige så længe som øvrig AI, hvorfor fordele ikke har haft lige så lang tid til at manifestere sig.

De efterfølgende spørgsmål går på, hvilke konkrete fordele virksomhederne oplever, at teknologianvendelsen har givet (spørgsmål 10 og 22). Besvarelsenerne er her afgivet på en tretrinsskala fra "i mindre grad" til "i høj grad" for de forskellige områder.

Figur 3.7.1 viser, at virksomhederne vurderede, at begge typer AI havde givet dem fordele i forhold til effektivitet, mens øvrig AI også havde givet fordele på områderne kundeservice/rådgivning og opgaveløsning.

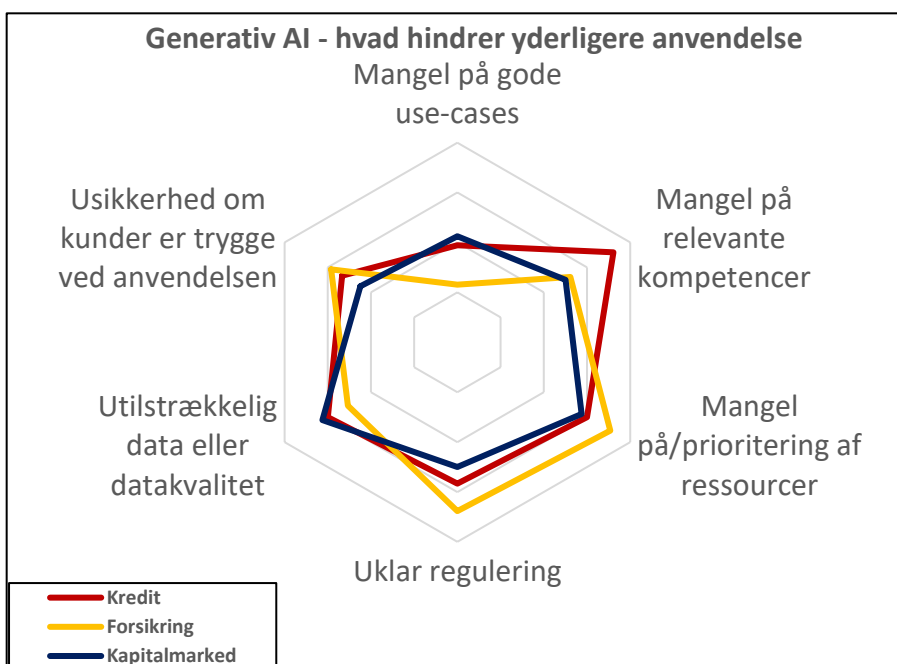
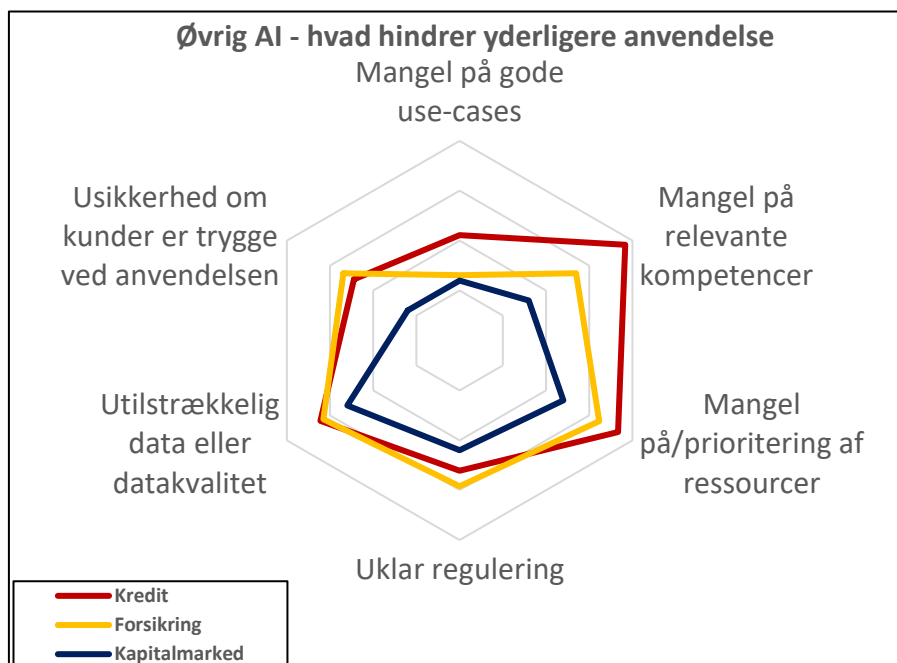
Figur 3.7.1.



### 3.8. Hindringer for at bruge AI (spørgsmål 12 og 24)

Svarene på, hvorfor virksomhederne ikke bruger AI mere, end de allerede gør, tegner et billede af stor diversitet på tværs af virksomhedskategorierne. Figur 3.8.1 viser hvor enige virksomhederne er i, at bestemte årsager medvirker til at de ikke anvender kunstig intelligens i højere grad. Midten er "ikke relevant" og den yderste kant er "meget relevant". Områderne er dermed mere årsagsforklarende, desto længere virksomhederne placerer sig imod den yderste kant. (spørgsmål 12 og 24).

Figur 3.8.1.



Hvor det særligt er mangel på relevante kompetencer, der satte grænser for brugen af teknologien for virksomhederne i kategorien kredit, fremhæver virksomhederne i kategorien forsikring en uklar regulering og mangel på eller prioritering af ressourcer. I kategorien kapitalmarked er billedet mindre tydeligt, hvor det er utilstrækkelig data eller datakvalitet og mangel på eller prioritering af ressourcer der giver relativt størst udslag på tværs af besvarelserne.

### 3.9. Forventninger til fremtiden (spørgsmål 25 og 26)

Endeligt ønskede Finanstilsynet at få viden om sektorens forventede fremtidige brug af AI. De sidste to spørgsmål i spørgeskemaet handlede derfor om forventningerne til indflydelsen fra AI på virksomheden indenfor de kommende tre år.

Ikke overraskende forventede næsten samtlige virksomheder, at AI, herunder generativ AI, vil få større indflydelse på deres virksomhed indenfor tre år (spørgsmål 25). Kun en enkelt virksomhed forventede den samme indflydelse som i dag.

Virksomhederne blev også spurgt om, hvilke risici og barrierer de så for brugen af AI generelt, herunder generativ AI, indenfor de kommende tre år (spørgsmål 26).

#### Data

12 virksomheder fremhævede risici relateret til data, og flere af dem understregede vigtigheden af at have styr på eget datagrundlag.

7 virksomheder fremhævede med forskellige ord kvaliteten og mængden af deres egne data som f.eks. afgørende ved *"implementering af avancerede AI-systemer"* eller *"afgørende for at kunne udvikle løsninger i høj kvalitet."*

Desuden nævnte nogle af virksomhederne emner som klargøring af eget datagrundlag og tilgængelighed af data og datakilder (*"Potentiel uklarhed om, hvor data oprinder fra, og hvor det behandles/lander (ved generativ AI)."*) som risici og barrierer.

#### Ressourcer

11 virksomheder pegede på risici og barrierer forbundet med ressourcer i virksomhederne. Alle 11 virksomheder fremhævede især faglige kompetencer til at arbejde med AI, mens et par af dem også nævnte computing-kraft og økonomi (*"Stigende omkostninger til fx træning af modeller via cloud computing"*) som risici og barrierer.

#### Regulering

Ti virksomheder pegede på faktorer med tilknytning til regulering. Reguleringen blev betegnet som enten uklar (*"Manglen på klar lovgivning og standarder kan hæmme teknologiske fremskridt, da virksomheder og offentlige myndigheder skal navigere i usikre regulatoriske miljøer"*, *"... at de lovgivningsmæssige retningslinjer fortsat ikke er helt klare"* og *"De fleste AI værktøjer er cloud løsninger og reguleringen heraf er meget uklar særligt for persondata"*) eller som varierende mellem forskellige lande (*"Regulations, especially if regulations are not aligned between regions and countries"*).

To af de ti virksomheder nævnte risikoen for, at reguleringen ikke følger med udviklingen (*"...AI, og i særlig grad GenAI, vil blive særdeles udbredt og implementeret i hverdagen. Der er en risiko for at udbredelsen overhaler reguleringen (til trods for AI-ACT)"* og *"Changing Compliance environment with regulatory risk driven by AI Act and potential barrier should the regulations not be developed in same pace and direction as the AI technology evolves."*).

Seks af de ti virksomheder nævnte specifikt AI-forordningen. Ud over de to sidstnævnte citerede virksomheder udtrykte en tredje virksomhed bekymring for, hvordan forordningen vil blive fortolket ("*Fortolkningen af AI ACT kan hurtigt [sic] for streng ift. de oprindelige intentioner som var at gøre det mere tilgængeligt for virksomhederne i EU.*"). En fjerde virksomhed forudså høje omkostninger ved at overholde forordningen ("*AI Act: Vil indebære betydelige complianceomkostninger og udsætte ibrugtagning.*").

#### *Risici ved teknologien*

Syv virksomheder pegede på risici ved teknologien i forbindelse med brugen af data. Flere henviste til teknologiens umodenhed ved f.eks. at bemærke, at teknologien skal blive "*moden nok til at skabe værdi*" og at "*AI-systemer, særligt generativ AI, [...] stadig [er] under udvikling med hensyn til stabilitet og fejlrate, hvilket kan begrænse deres anvendelighed i kritiske anvendelser fx til at træffe beslutninger.*"

Andre virksomheder nævnte særligt i forbindelse med generativ AI, at det løbende skal sikres, at det genererede indhold er stabilt, forudsigeligt, præcist og pålideligt.

En enkelt så den manglende forklarlighed bag modellerne som en barriere.

Et par virksomheder pegede på den barriere, der er ved at integrere AI i eksisterende systemer ("*Integration og skalering: Udfordringer ved at integrere AI-værktøjer effektivt i eksisterende systemer og processer på en skalerbar måde*" og "*Effektiv og bred adoption og implementering af dag-til-dag AI redskaber*").

#### *Ekstern modstand*

Fem virksomheder pegede på en potentiel modstand fra kunderne, samfundet eller medarbejderne mod brugen af AI som en barriere ("*Usikkerhed eller manglende kundetillid: Manglende tillid kan udsætte ibrugtagning og fuld gevinstrealisering af AI-løsninger*" og "*Samfundsmodstand: Der kan være en offentlig modstand eller bekymring over AI, især omkring emner som autonomi, der kan forsinke accept og integration af nye teknologier.*").

#### *Øvrige risici og barrierer*

Hver af de følgende risici eller barrierer blev nævnt af to eller tre virksomheder: fortrolighed omkring de data, der lægges ind i generativ AI; bias; kommercielle risici ved ikke at anvende AI ("*Strategic and Business Risks driven by opportunities with AI which are or are not seized*"); definere gode use cases for brug af AI; god governance ved brug af AI; etiske overvejelser ("*Etiske overvejelser: Navigering i etiske dilemmaer, som opstår fra brugen af AI til at skabe indhold.*", "*Sikring af ansvarlig brug af AI og data ud fra både EU og national regulering samt etiske principper*" og "*Overholdelse af politik for data etik*").

Endeligt blev en række øvrige risici og barrierer hver kun nævnt af én enkelt virksomhed, og de er derfor ikke medtaget her.

#### 4. Afslutning

Teknologien udvikler sig hastigt, og besvarelsene i denne undersøgelse kan derfor kun være udtryk for et øjebliksbillede. Ikke desto mindre kaster de et værdifuldt lys over, hvordan de finansielle virksomheder betragter og bruger AI. Den indsigt og det overblik over AI i den finansielle sektor, som er samlet i denne rapport, har kun været muligt at få takket være de mange virksomheder, der valgte at deltage i undersøgelsen.

Undersøgelsen viser, at virksomhederne allerede bruger AI på tværs af mange områder. Omkring seks ud af ti virksomheder brugte enten generativ AI eller øvrig AI, og næsten halvdelen af virksomhederne brugte begge typer AI. Det er dog også værd at bemærke, at hver fjerde virksomhed i undersøgelsen slet ikke brugte AI.

Virksomhederne viste generelt meget stor interesse for at bruge generativ AI. Samtlige af de virksomheder, der endnu ikke var i gang, havde enten iværksat projekter med generativ AI eller overvejede at gøre det. De fleste af de virksomheder, der allerede brugte AI, gav udtryk for, at det også havde givet dem fordele. Det gjaldt for ca. ni ud af ti af de virksomheder, som brugte øvrig AI, og for ca. tre ud af fire af de virksomheder, der brugte generativ AI.

Ikke overraskende var der en meget udbredt forventning om, at AI ville få større betydning for virksomhederne over de kommende tre år.

Resultaterne af undersøgelsen har givet Finanstilsynet et bedre indblik i, hvor udbredt AI er i hvilke dele af den finansielle sektor, og på hvilke områder de forskellige virksomheder hovedsagelig bruger AI. Det er ikke mindst relevant viden for Finanstilsynet i forbindelse med forberedelse af det kommende tilsyn med AI-forordningen, at så få virksomheder, som tilfældet var, svarede, at de allerede brugte AI på ét af de to områder, der med forordningen bliver udpeget som højrisikoområder.

Flere virksomheder pegede på regulering som en risiko eller en barriere for den fremtidige brug af teknologien. Det er ikke overraskende, at en sektor, der er så gennemreguleret som den finansielle, opfatter regulering som en risiko eller barriere. Nogle virksomheder nævner også uklar regulering. Det er dog nok et grundvilkår, at reguleringen altid vil være bagefter i forhold til den teknologiske udvikling og derfor enten er under udarbejdelse eller stadig uklar. Bliver reguleringen udarbejdet for tidligt, så den kommer på forkant med udviklingen, er der stor risiko for, at den vil ramme skævt. Hvad angår AI-forordningen, som flere virksomheder henviser til, forventer Finanstilsynet, at uklarheden bliver mindre de kommende år i takt med udstedelsen af supplerende EU-retsakter og standarder.

Finanstilsynet vil nu overveje de næste skridt, der f.eks. kan være at udvælge prioriterede områder af undersøgelsen til nærmere analyse. I så fald vil Finanstilsynet overveje, om det vil være hensigtsmæssigt og værdiskabende for virksomhederne såvel som Finanstilsynet at gå i nærmere dialog med udvalgte selskaber.



## Bilag 1: Spørgeskema om brug af kunstig intelligens i den finansielle sektor

Formålet med denne spørgeskemaundersøgelse er at afdække den nuværende brug af kunstig intelligens på tværs af den finansielle sektor.

Jeres besvarelse vil indgå i anonymiseret form i en offentlig rapport fra Finanstilsynet, der afdækker den konkrete udbredelse af teknologien. Besvarelsene bliver grupperet og illustreret på en sådan måde, at det ikke vil være muligt at udlede enkelte respondentes besvarelser.

Nedenfor følger spørgeskemaet, der er opdelt i fire delelementer. Første del (Del I) er primært kontaktinformationer på en ansat i organisationen, som Finanstilsynet må kontakte, hvis det bliver relevant.

Del II og III indeholder identiske spørgsmål om anvendelse af henholdsvis generativ AI og øvrig AI, mens Del IV kort omhandler fremtidig brug af teknologien generelt, herunder eventuelle risici eller hindringer for fremtidig anvendelse af teknologien.

Generativ AI er i forbindelse med dette spørgeskema ikke nøjagtigt defineret, men dækker over brug af typen af AI, som selv kan generere output, f.eks. store sprogmodeller, som ChatGPT, CoPilot, Bard, Gemini, tekst-til-billede modeller som Midjourney og Dall-e, og tekst-til-video modeller som Sora.

Definitionen på "øvrig AI" følger overordnet definitionen på et AI-system i AI forordningen (AI Act), som vil være noget i retning af: *"et maskinbaseret system, som er udformet med henblik på at fungere med en varierende grad af autonomi, og som efter ibrugtagning kan udvise en tilpasningsevne, og som til eksplicitte eller implicitte mål af det input, det modtager, udleder, hvordan det kan generere output såsom forudsigelser, indhold, anbefalinger eller beslutninger, som kan påvirke fysiske eller virtuelle miljøer."*

### Del I. Oplysninger om den besvarende virksomhed

Virksomheden

Navn: \_\_\_\_\_

Kontaktperson for virksomhedens besvarelse som Finanstilsynet kan kontakte

Navn: \_\_\_\_\_

Telefonnr.: \_\_\_\_\_

Mailadresse: \_\_\_\_\_

Evt. bemærkninger: \_\_\_\_\_

## Del II. Virksomhedens anvendelse af generativ AI

### *Nuværende brug af generativ AI*

Q1: Er generativ AI i drift i jeres virksomhed i dag?

- Ja
- Nej

Q2: Hvis nej, hvor langt vurderer I, at jeres virksomhed er med anvendelse af teknologien?

- Vi har ikke overvejet det
- Vi har fravalgt anvendelsen
- Vi overvejer at anvende teknologien
- Vi har igangsat et eller flere projekter, der ikke er i egentlig drift endnu

Bemærk: Hvis svaret er nej i Q1, kan I se bort fra Q3-Q10.

Q3: Hvis ja, bruger I generativ AI til at træffe selvstændige beslutninger/afgørelser eller er brugen af generativ AI mere af beslutningsunderstøttende natur?

- Træffer selvstændige beslutninger/afgørelser
- Understøtter beslutninger/afgørelser
- Begge typer

Evt. bemærkninger:

---

---

---

Q4: Hvordan bruger I generativ AI i virksomheden? (sæt gerne flere krydser)

- Internt rettede systemer
- Kunderettede systemer, som kunden interagerer med
- Kunderettede systemer, som kunden ikke interagerer med

Evt. bemærkninger:

---

---

---

Q5: Udvikler I egne modeller eller indkøber I tredjepartsløsninger? (sæt gerne flere krydser)

- Vi står selv for udvikling
- Vi indkøber og videreudvikler
- Vi indkøber generelle løsninger, som evt. tilrettes i mindre grad (f.eks. ChatGPT Pro)
- Vi indkøber løsninger, som tredjepart har bygget specifikt til vores formål eventuelt på vores data

Evt. bemærkninger:

---



---



---

Q6: Indenfor nedenstående anvendelsesområder bedes I udfylde graden hvormed I vurderer, at I for nuværende bruger generativ AI i virksomheden

	Nej, slet ikke og har ikke været overvejet	Nej, slet ikke – vi har taget til-løb/for-søgt at bruge AI men har opgivet det	Vi over-vejer det, men har ikke startet egentlige projekter	Vi over-vejer det og har startet et eller flere projekter	Ja, men meget lidt	Ja, i no-gen grad	Ja, i høj grad	Ved ikke / ikke re-levant
Markedsføring	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Risikostyring	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Produktudvikling	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kapitalberegninger i bred for-stand	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Investeringer i bred forstand (egne og/eller kunders midler)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kundeservice	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Skadesbehand-ling	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kreditprocesser omfattet af AI for-ordningen*	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Forsikringspro-cesser omfattet af AI forordningen**	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Forebyggelse af hvidvask og terrorfinansiering	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Forebyggelse af svindel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Øvrige, skriv hvilke:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

\* "AI systems intended to be used to evaluate the creditworthiness of natural persons or establish their credit score, with the exception of AI systems used for the purpose of detecting financial fraud"

\*\* "AI systems intended to be used for risk assessment and pricing in relation to natural persons in the case of life and health insurance."

Eventuelt kort beskrivelse af den eller de forskellige anvendelser:

---



---



---

Q7: Giv jeres bedste skøn over hvor mange ansatte der konkret *arbejder med udvikling og drift* af løsninger baseret på generativ AI

- 0 ansatte
- 1-5 ansatte
- 6-10 ansatte
- 11-20 ansatte
- 21-50 ansatte
- 51-100 ansatte
- 100+ ansatte

Q8: Giv jeres bedste skøn over andelen af ansatte der *bruger* løsninger baseret på generativ AI

- 0 procent
- 1-10 procent
- 11-25 procent
- 26-50 procent
- 50+ procent

*Fordele ved brug af generativ AI*

Q9: Vurderer I, at jeres virksomheds anvendelse af generativ AI har udmøntet sig i økonomiske eller andre fordele?

- Ja  
 Nej

Q10: Hvis ja, vurder gerne i hvilken grad det har gavnet nedenstående områder

	I mindre grad	I nogen grad	I høj grad	Ved ikke / ikke relevant
Forbedret effektivitet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Forbedret opgaveløsning eller -styring	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Større medarbejdertilfredshed	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Forbedret kundeservice / rådgivning	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bedre produkter	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Forbedret indtjening	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Øvrige, skriv hvilke:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Eventuelt kort beskrivelse af hvordan det har gavnet virksomheden at bruge generativ AI:

---



---



---

*Potentielle hindringer*

Q11: Ville I gerne have brugt generativ AI mere?

- Ja  
 Nej

Q12: Hvis ja, sæt efter bedste evne ét kryds i hver række i nedenstående liste af potentielle hindringer i forhold til, hvad der holder jer tilbage fra at bruge generativ AI i højere grad.

	Ikke relevant			Relevant		Ved ikke / ikke relevant
	1 – helt irrelevant	2	3	4	5 – meget relevant	
Mangel på gode use-cases	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mangel på relevante kompetencer	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mangel på / prioritering af ressourcer	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Uklar regulering	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Utilstrækkelig data eller data-kvalitet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Usikkerhed om hvorvidt kunder er trygge ved anvendelsen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Øvrige, skriv hvilke:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### Del III. Virksomhedens anvendelse af øvrig AI

#### *Nuværende brug af øvrig AI*

Q13: Er øvrig AI i drift i jeres virksomhed i dag?

- Ja
- Nej

Q14: Hvis nej, hvor langt vurderer I, at jeres virksomhed er med anvendelse af teknologien?

- Vi har ikke overvejet det
- Vi har fravalgt anvendelsen
- Vi overvejer at anvende teknologien
- Vi har igangsat et eller flere projekter, der ikke er i egentlig drift endnu

Bemærk: Hvis svaret er nej i Q13, kan I se bort fra Q15-Q22.

Q15: Hvis ja, bruger I øvrig AI til at træffe selvstændige beslutninger/afgørelser eller er brugen af øvrig AI mere af beslutningsunderstøttende natur?

- Træffer selvstændige beslutninger/afgørelser
- Understøtter beslutninger/afgørelser
- Begge typer

Evt. bemærkninger:

---

---

---

Q16: Hvordan bruger I øvrig AI i virksomheden? (sæt gerne flere krydser)

- Internt rettede systemer
- Kunderettede systemer, som kunden interagerer med
- Kunderettede systemer, som kunden ikke interagerer med

Evt. bemærkninger:

---

---

---

Q17: Udvikler I egne modeller eller indkøber I tredjepartsløsninger? (sæt gerne flere krydser)

- Vi står selv for udvikling
- Vi indkøber og videreudvikler
- Vi indkøber generelle løsninger, som evt. tilrettes i mindre grad
- Vi indkøber løsninger, som tredjepart har bygget specifikt til vores formål eventuelt på vores data

Evt. bemærkninger:

---



---



---

Q18: Indenfor nedenstående anvendelsesområder bedes I udfylde graden hvormed I vurderer, at I for nuværende bruger øvrig AI i virksomheden

	Nej, slet ikke og har ikke været overvejet	Nej, slet ikke – vi har taget til-løb/for-søgt at bruge AI men har opgivet det	Vi over-vejer det, men har ikke startet egentlige projekter	Vi over-vejer det og har startet et eller flere projekter	Ja, men meget lidt	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Ved ikke / ikke relevant
Markedsføring	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Risikostyring	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Produktudvikling	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kapitalberegninger i bred forstand	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Investeringer i bred forstand (egne og/eller kunders midler)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kundeservice	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Skadesbehand-ling	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kreditprocesser omfattet af AI forordningen*	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Forsikringspro-cesser omfattet af AI forordningen**	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



Forebyggelse af hvidvask og terrorfinansiering	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Forebyggelse af svindel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Øvrige, skriv hvilke:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

\* "AI systems intended to be used to evaluate the creditworthiness of natural persons or establish their credit score, with the exception of AI systems used for the purpose of detecting financial fraud"

\*\* "AI systems intended to be used for risk assessment and pricing in relation to natural persons in the case of life and health insurance."

Eventuelt kort beskrivelse af den eller de forskellige anvendelser:

---



---



---

Q19: Giv jeres bedste skøn over hvor mange ansatte der konkret *arbejder med udvikling og drift af løsninger baseret på øvrig AI*

- 0 ansatte
- 1-5 ansatte
- 6-10 ansatte
- 11-20 ansatte
- 21-50 ansatte
- 51-100 ansatte
- 100+ ansatte

Q20: Giv jeres bedste skøn over andelen af ansatte der *bruger løsninger baseret på øvrig AI*

- 0 procent
- 1-10 procent
- 11-25 procent
- 26-50 procent
- 50+ procent

*Fordele ved brug af øvrig AI*

Q21: Vurderer I, at jeres virksomheds anvendelse af øvrig AI har udmøntet sig i økonomiske eller andre fordele?

- Ja  
 Nej

Q22: Hvis ja, vurder gerne i hvilken grad det har gavnet nedenstående områder

	I mindre grad	I nogen grad	I høj grad	Ved ikke / ikke relevant
Forbedret effektivitet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Forbedret opgaveløsning eller -styring	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Større medarbejdertilfredshed	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Forbedret kundeservice / rådgivning	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bedre produkter	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Forbedret indtjening	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Øvrige, skriv hvilke:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Eventuelt kort beskrivelse af hvordan det har gavnet virksomheden at bruge øvrig AI:

---



---



---

*Potentielle hindringer*

Q23: Ville I gerne have brugt øvrig AI mere?

- Ja  
 Nej

Q24: Hvis ja, sæt efter bedste evne ét kryds i hver række i nedenstående liste af potentielle hindringer i forhold til, hvad der holder jer tilbage fra at bruge øvrig AI i højere grad.

	Ikke relevant			Relevant		Ved ikke / ikke relevant
	1 – helt irrelevant	2	3	4	5 – meget relevant	
Mangel på gode use-cases	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mangel på relevante kompetencer	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mangel på / prioritering af ressourcer	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Uklar regulering	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Utilstrækkelig data eller data-kvalitet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Usikkerhed om hvorvidt kunder er trygge ved anvendelsen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Øvrige, skriv hvilke:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

#### **Del IV. Jeres syn på fremtidig brug af kunstig intelligens, herunder generativ AI**

Q25: I forhold til i dag, hvor stor indflydelse vurderer I umiddelbart, at AI generelt, herunder generativ AI, vil have på jeres virksomhed inden for tre år?

- Mindre
- Samme
- Mere

Q26: Hvis relevant, beskriv kort hvilke risici og barrierer I ser for anvendelse af AI generelt, herunder generativ AI, inden for de næste tre år

---

---

---