

2023

AI i privatkunderrådgivning i banksektoren



Kristina Holm Østergaard, Morten
Rytter Andersen & Pia Vendelbo
Erhvervsakademi Dania
21-12-2023

Abstract

This study investigates the extent to which banks utilize artificial intelligence (AI) in decision-making for private customer advisory services. Three distinct categories of banks are analyzed, revealing a consensus that AI is not presently employed directly in private customer advisory interactions. Instead, AI tools are used internally for tasks such as anti-money laundering (AML) and customer satisfaction statistics.

Category 1 banks emphasize the necessity of human judgment in customer interactions, with one bank opting out of AI use due to limitations. However, internal interest in AI models for private customer advisory tasks is evident, suggesting potential future implementation. Category 2 banks currently refrain from AI in customer advisory but foresee future integration, particularly in developing models to support various tasks. Category 3 banks face challenges in understanding the distinction between machine learning and AI, hindering implementation due to security concerns and lack of a shared framework.

The study explores alternative technologies employed by banks, including natural language processing (NLP), chatbots, robot programming, and SAS programming. Despite acknowledging AI's potential benefits, all banks prioritize legal and data ethical considerations. While guidelines for data ethics are prevalent, guidelines for potential legal issues related to AI use are lacking.

Looking to the future, banks acknowledge AI's potential but vary in their implementation approaches. Category 1 banks foresee increased AI use in AML and customer relations, while Category 2 banks prioritize cautious implementation based on tangible benefits. Category 3 banks view AI as a potential support tool, especially in combating money laundering, with a focus on ensuring compliance with data protection regulations.

The role of the future private customer advisor is anticipated to evolve, with AI seen as a support tool rather than a replacement for human advisors. The banks express a commitment to maintaining human relationships with customers, emphasizing the need for caution in implementing AI in customer-facing roles.

The legal and ethical handling of AI in the future is a priority for banks, with ongoing efforts to develop internal guidelines. Despite a recognition of AI's potential, banks are cautious and await regulatory frameworks before embracing AI fully. Data ethics policies are being updated, and banks are keen on aligning with regulatory recommendations.

In conclusion, the study provides insights into the current AI landscape in banking, emphasizing the importance of balancing technological advancements with legal and ethical considerations. The cautious approach adopted by banks reflects a commitment to ensuring responsible and compliant AI integration in the future.

Indhold

Indledning.....	4
Metode.....	5
Definitioner og forkortelser.....	6
Foreløbige forskningsresultater	7
Diskussion.....	11
Konklusion	12
Forslag til fremtidige tematikker	14
Referencer	16
Bilag 1	a
Hjælpeeksempler til brug for interviews.....	a
Bilag 2	b
Interviewguide.....	b

Indledning

Banker, realkreditinstitutter, pensionsselskaber og forsikringselskaber er nogle af de mest digitaliserede virksomheder i Danmark, og digitaliseringen fortsætter for fuld styrke. Den finansielle sektor er i gang med at omstille sig til en ny tidsalder, hvor automatisering er det helt centrale omdrejningspunkt. AI er en af de nye hotte teknologier, som der er store forventninger til, men hvad er hype og hvad er realiteter?

Den finansielle sektor er en af de sektorer, der først er blevet digitaliseret. I slutningen af 60'erne begyndte bankerne at indføre edb-centraler, hvorefter behandling af checks og veksler kunne ske elektronisk. Dankortet blev indført af Pengeinstitutternes Købe- og kreditkort A/S PKK (i dag Nets) i 1983 for at rationalisere betalingsformidlingen i Danmark. På det tidspunkt herskede der i befolkningen en negativ indstilling til dankortet, og der blev talt om frygt for registrering og risiko for svindel. Også medarbejderne i banker og sparekasser var imod. De frygtede for deres arbejde, hvis der kom færre kunder til kassen for at hæve penge (historien om et uønsket kort). I 2001 var der udstedt knap 3,2 mio. Dankort (Jensen, 2016).

Fremadrettet vil et af de helt store konkurrenceparametre for banksektoren være evnen til at rådgive kunderne bedst og billigst. Kundemobiliteten på bankmarkedet er ca. 5 pct. årligt, og niveauet har været stort set uændret de seneste ti år. Den gennemsnitlige årlige mobilitet på bankmarkedet dækker over en forskelligartet adfærd blandt kunderne. Således peger analyserne på, at der er en gruppe kunder, der oftere skifter bank, og en gruppe, som kun sjældent eller i mange tilfælde aldrig har skiftet bank (Konkurrence og Forbrugertyrelsen, August 2022).

AI og Machine-learning ses i den sammenhæng som det store konkurrenceparameter for bankerne. Flere banker har åbenlyst givet udtryk for, at de anser brugen af kunstig intelligens (AI) som vejen frem til at lave mere personlig rådgivning af kunderne og dermed give en bedre service samtidig med, at de gerne ser produktiviteten stige. Mange banker har på den baggrund investeret markant i artificial intelligence og machine learning-metoder de seneste år (McKinsey & Company, 2021).

Helt overordnet ses en markant stigning i brugen af AI fra 2019 og 2020, hvor hhv. 6 pct. og 11 pct. af danske virksomheder benyttede teknologien. Generelt vurderes det, at jo større virksomheden er, jo mere udbredt er anvendelsen af kunstig intelligens. To ud af tre virksomheder med over 250 ansatte benytter mindst én type teknologi baseret på kunstig intelligens i 2021. Den tilsvarende andel er 20 pct. blandt virksomheder med 10-49 ansatte (Danmarks Statistik, 3. september 2021 (Nr. 311)).

Men hvordan ser virkeligheden ud i bankerne? Hvordan tilgår bankerne de nye teknologier og hvilke perspektiver ser banksektoren i brugen af kunstig intelligens i forhold til at kvalificere deres beslutningstagen i privatkunderådgivningen.

Projektet har på baggrund af ovennævnte haft til formål at afdække i hvilket omfang banksektoren i dag anvender kunstig intelligens (AI) i deres beslutningstagen ift. privatkunder og hvordan machine-learning og kunstig intelligens (AI) bliver en naturlig forlængelse af en kundeinteraktion, og om det fremover kommer til at fylde mere på agendaen i kunderådgivningen i banksektoren.

Det grundlæggende forskningsspørgsmål er derfor:

- *I hvilket omfang gør den danske banksektor brug af kunstig intelligens (AI) i forhold til beslutningstagning i privatkunderådgivning?*

Virksomhedens størrelse er afgørende for i hvor høj grad man har taget AI-teknologien til sig, viser ovennævnte tal fra Danmarks Statistik, hvorfor undersøgelsen vil afdække om dette også gælder for banksektoren. Siden 1976 har Finanstilsynet offentliggjort størrelsesgruppering af pengeinstitutter, defineret ud fra mængden af arbejdende kapital. I størrelsesgrupperingen per 1. januar 2022 var gruppe 1-4 baseret på arbejdende kapital, gruppe 5 var udenlandske filialer og gruppe 6 var færøske pengeinstitutter. Finanstilsynet bruger bl.a. størrelsesgrupperingen af pengeinstitutter til at fastlægge relevant tilsynsaktivitet ud fra størrelse og definere relevante benchmarking-grupper (Finanstilsynet, 8. marts 2023). Undersøgelsen tager sit udgangspunkt i listen fra Finanstilsynet, senest med tallene for 2022. Undersøgelsens resultater baseres på interviews med i alt 4 fire udvalgte banker og undersøgelsen fund vil efterfølgende blive analyseret og offentliggjort i et working paper.

Metode

Som grundlæggende metode i dette projekts gennemførelse af de kvalitative interviews er anvendt den induktive tilgang med udgangspunkt i Kvaless syv stadier i interviewundersøgelser. Kvale deler dette arbejde i 7 faser, som ikke nødvendigvis skal forløbe lineært: 1. Tematisering; 2. Design; 3. Interviews; 4. Transskribering; 5. Analyse; 6. Verificering og 7. Rapportering. (Kvale & Brinkmann, 2022).

Projektets dataindsamling er foretaget som semistrukturerede kvalitative interviews med 4 udvalgte banker. Resultaterne gælder derfor ikke nødvendigvis for andre end de undersøgte banker, hvorfor projektet her ikke er repræsentativt i statistisk forstand, da der er for få deltagere. Det semistrukturerede interview er kendetegnet ved, at interviewer benytter sig af en interviewguide, indeholdende en række spørgsmål, der ønskes besvaret under interviewet. Spørgsmålenes rækkefølge kan variere, og der er mulighed for at stille uddybende spørgsmål. Metoden giver interviewer en mulighed for at styre interviewet samtidig med at respondenter frit kan besvare spørgsmålene. Det semistrukturerede interview kan med fordel bruges, hvis man kun har mulighed for at interviewe respondenterne én gang og man vil sikre sig, at alle emner berøres.

Der er udvalgt mindst 1 bank fra hver gruppe (forklaret nærmere nedenfor), hvor der interviewes en nøglemedarbejder på et strategisk niveau inden for AI-området.

Spørgerammen er defineret i fællesskab, men er tilpasset af den enkelte interviewer. Der er taget udgangspunkt i 6 overordnede emner som er følgende:

- 1. I hvilket omfang anvender bankerne kunstig intelligens (AI) i privat kunderådgivning?*
- 2. I hvilket omfang anvender bankerne en anden teknologi end kunstig intelligens (AI) i privatkunderådgivning?*
- 3. Hvilke juridiske og etiske overvejelser gør bankerne sig omkring brugen af kunstig intelligens (AI) i forbindelse med privatkunderådgivning?*
- 4. Hvordan ser fremtiden ud i bankerne i forhold til brugen af kunstig intelligens (AI) i privatkunderådgivningen?*
- 5. Hvordan ser fremtidens privatkunderådgiver ud?*
- 6. Hvordan vil bankerne juridisk og etisk håndtere brugen af kunstig intelligens (AI) i privatkunderådgivningen fremtiden?*

Disse overordnede spørgsmål danner grundlaget for dette samlede working paper, der munder ud i en fælles diskussion og konklusion samt en perspektivering til, hvilke tematikker, det kunne være interessant at arbejde med i et eventuelt efterfølgende projekt.

Der er udvalgt 4 banker fra kategori 1 til 3 ud af 4, fra Finanstilsynets liste, 2 banker fra kategorien 1, 1 bank fra hver af kategori 2 og 3, for at få en fornemmelse af, om der er forskelle i brugen af kunstig intelligens (AI) i forhold til bankernes størrelse. Vi startede vores udvælgelse af interviewpersoner ud fra en formålsbestemt strategi, hvor vi ville afdække størst mulig viden om emnet, fra de enkelte deltager. De interviewede medarbejdere besidder alle nøglekompetencer indenfor området IT-drift og implementering. Det har ikke været vigtigt for os at stille andre krav til de interviewede medarbejdere. Vi har derfor ikke stillet andre krav til de interviewede personers køn, alder, uddannelse eller funktioner, blot at de havde indgående kendskab til den enkelte banks brug af AI.

Grundet bankernes travlhed og til tider svære tilgængelighed ændres strategien til en bekvemmelighedsstrategi. Dvs. vi har interviewet de banker som vi kunne komme i kontakt med og ville stille op til interviews, dog uden at gå på kompromis med formålet. Vi har ikke opstillet andre kriterier end, at vi havde banker med fra alle 3 kategorier, hvorfor netop at kunne analysere på om der er forskel på brugen af AI ud fra bankernes størrelse.

Da undersøgelsen således alene omfatter 4 interviews, repræsenterer undersøgelsen en ringe generaliserbarhed.

Alle 4 interviews er gennemført i perioden fra uge 43 til 46 i år 2023.

Kodning af interviews:

Efter at have gennemført alle interviews, er de transskriberet fra lydfilerne over i Word, hvor de er rettet til, så transskriberingen stemmer overens med det som er sagt i interviewene. Efterfølgende har vi kategoriseret interviewene ud fra de overordnede 6 spørgsmål (skitseret længere oppe), og hevet de vigtigste pointer ud fra alle de 4 interviews, og derefter sat dataene ind under det af de 6 spørgsmål, hvor det hører under. Hermed har vi dannet os et overblik over, hvad de 4 banker har sagt om samme spørgsmål, og på denne måde har vi nemt kunnet sammenligne bankernes svar.

Definitioner og forkortelser

Artificial Intelligence (AI)

”Kunstig intelligens system” (AI-system) betyder et system, der er designet til at fungere med elementer af autonomi, og som, baseret på maskiner og/eller menneskeskabt data og input, udleder, hvordan man opnår et givet mål ved hjælp af maskinlæring og/eller logik-og viden baserede tilgange og producerer systemgenererede output såsom indhold (generative AI systemer), forudsigelser, anbefalinger eller beslutninger, der påvirker miljøer, som AI-systemet interagerer med. AI består af kunstige neurale netværk som er en grov efterligning af den menneskelige hjerne, og er i princippet en metode til at løse opgavetyper, som ikke kan udtrykkes matematisk. Metoden adskiller sig fra traditionelle metoder ved, at der ikke er regler eller definitioner, som skal programmeres, men at netværket opnår viden om problemstillinger ved træning. Ved træning forstås, at netværket fodres med sammenhørende input-/output-data og gives derved mulighed for at finde frem til - og lære sig - den indre sammenhæng i disse datasæt.

Machine Learning

Machine learning er en del af AI. Vi definerer AI som et sæt algoritmer, som kan klare uforudsete hændelser. Den adskiller sig fra machine learning ved, at den kan blive fodret med ustrukturerede data og alligevel fungere.

NLP

I den digitale æra står banksektoren over for stigende mængder af data, kundehenvendelser og regulatoriske krav. For at navigere effektivt i dette landskab vedtager banker og finansielle institutioner avancerede teknologier som Natural Language Processing (NLP). NLP har potentialet til at transformere bankdrift, forbedre kundeoplevelser og skabe innovation og lign.

GDPR

GDPR står for "General Data Protection Regulation" og er på dansk også kendt som databeskyttelsesforordningen. GDPR er EU-reglerne for databeskyttelse og gælder bl.a., når private virksomheder behandler oplysninger om personer (personoplysninger). Alle danskere har som EU-borgere en række rettigheder i GDPR.

AML

Anti-Money Laundering (Hvidvask forebyggelse) henviser til de aktiviteter, som finansielle institutioner udfører for at overholde lovkrav på området og for aktivt at overvåge og ikke mindst rapportere mistænkelige aktiviteter.

Foreløbige forskningsresultater

Forskningsresultaterne er baseret på 6 overordnede spørgsmål, hvorfor resultaterne herunder vil blive præsenteret i de 6 emner.

1. I hvilket omfang anvender Banken kunstig intelligens (AI) i forhold til beslutningstagning i privatkunderådgivning?

Generelt for de 3 grupperinger, er resultaterne relativt entydige, idet 3 ud af de 4 adspurgte banker på nuværende tidspunkt ikke anvender AI i privatkunderådgivning. Alle 4 banker er enige om, at der skal sidde et menneske og lave endelige vurderinger.

En bank i kategori 1 har valgt ikke at anvende AI i deres privatkundeområde på grund af begrænsninger, der forhindrer dem i at gøre det. Banken insisterer på, at menneskelig vurdering er afgørende i disse kundeinteraktioner, og derfor foretrækker de at have menneskelige medarbejdere til at udføre disse opgaver. Banken har imidlertid valgt at bruge AI i andre områder af deres operationer. Dette omfatter brugen af AI inden for områder som AML og til at udarbejde statistikker vedrørende kundernes tilfredshed. I disse kontekster anvendes AI-værktøjer til at analysere data og generere indsigt, hvilket bidrager til at forbedre bankens processer og tjenester, selvom det ikke er direkte i kundeinteraktioner i privatkunderegi.

På nuværende tidspunkt anvender den 2. bank i kategori 1 heller ikke AI i deres kunderådgivning, men de forventer, at det vil blive implementeret i fremtiden. Banken ser en stigende mængde interne henvendelser angående udviklingen af modeller, der kan understøtte forskellige opgaver relateret til privatkunderådgivning. Disse forespørgsler internt i banken indikerer en interesse i at skabe og implementere AI-modeller, der kan være gavnlige for kunderådgivningen. Dette kan omfatte

teknologier, der hjælper med at analysere data for at give mere præcise og skræddersyede rådgivningsmuligheder til bankens privatkunder. Selvom det ikke er i brug på nuværende tidspunkt, er banken åben for at udforske og udvikle AI-løsninger, der kan forbedre kundeoplevelsen i fremtiden. Der kommer desuden mange interne forespørgsler på udarbejdelse af modeller, som kan hjælpe med diverse opgaver i forhold til privat kunderådgivning. Medarbejderne vil gerne lette deres hverdag med brugen af disse modeller.

Kategori 2 banken har en begrænset anvendelse af kunstig intelligens i deres privatkunderådgivning. Bankens syn på AI er primært relateret til brugen af sprogmodeller og chatbots. AI-teknologi bruges ikke bredt til processer som kreditvurderinger, e-mail-sortering eller lignende driftsrelaterede opgaver i banken. I stedet er bankens brug af AI mere koncentreret om interne løsninger, der sigter mod at lette arbejdsbyrden for medarbejderne i specifikke situationer. Banken har internt udviklet chatbots, især under COVID-19-pandemien, med det formål at hjælpe medarbejderne med at håndtere spørgsmål omkring retningslinjer og procedurer. Denne anvendelse af AI er mere rettet mod at støtte interne processer og lette arbejdsopgaverne for medarbejderne i banken, snarere end at være direkte relateret til kundeinteraktioner i privatkunderådgivning. Banken anfører at der er en stærk tro på, at rådgivning i banken er menneskecentreret og kræver en menneskelig tilgang. Dette understøtter deres beslutning om at vægte menneskelige relationer højt i kunderådgivningen fremfor at overlade det til AI.

Kategori 3 banken anvender heller ikke kunstig intelligens (AI) til beslutningstagning i privatkunderådgivning, da det er blokeret indtil videre. Den finder, at der mangler en fælles forståelsesramme for forskellen mellem machine learning og AI inden for banken. Dette afspejler muligvis behovet for yderligere oplysning og uddannelse omkring disse begreber. Sikkerhedsbetyrninger har ført til, at banken har blokeret brugen af ChatGPT, idet de prioriterer beskyttelse af data og systemer. Banken har heller ikke integreret AI som en "kunstig copilot" til programmering. Deres nuværende tilgang ligger ikke i at inkorporere denne teknologi i udviklingen eller styringen af deres programmer. I øjeblikket afventer banken resultaterne fra deres datacentral, før de overvejer at implementere AI. Dette antyder en strategi om at basere deres beslutninger om implementering af AI på de indsamlede dataresultater.

2. I hvilket omfang anvender Banken en anden teknologi i forhold til beslutningstagning i privatkunderådgivning end kunstig intelligens (AI)?

Som ovenfor anført bruger de 4 adspurgte banke ikke AI direkte i beslutningstagen i forhold til privatkunderådgivning, men de anvender alle AI som støtteredskeer til rådgiveren i form af Machine learning, hvis formål er at foretage udtræk på kunden, så der kan sættes ind med en fokuseret indsats på f.eks. fastholdelse af kunder, og optimering af eksisterende kundeforhold.

Bankerne fra kategori 1 og 2 anvender ikke AI direkte i beslutningstagen i privatkunderådgivning, men de anvender andre teknologier f.eks. NLP og chatbots.

Der er i en af kategori 1 bankerne, desuden en konstant intern efterspørgsel i alle afdelinger på udvikling af nye understøttende systemer/programmer, hvorfor det løbende udvikles på området, også i forhold til den private kunderådgivning.

Banken fra kategori 3 anvender robotprogrammering og SAS-programmeringssprog til deres dataudtræk og datafangst, for at automatisere visse processer. Banken har oplevet fordele ved

brugen af robotter til at automatisere visse processer, men understreger behovet for at overvåge disse systemer for at undgå uventede handlinger.

3. Hvilke juridiske og dataetiske overvejelser gør Banken sig omkring brugen af kunstig intelligens (AI)?

Alle 4 banker har guidelines på det dataetiske aspekt, men de har endnu ingen guidelines i forhold til eventuelle juridiske problemstillinger ved brugen af AI.

En af bankerne i gruppe 1, har allerede nedsat en styregruppe som skal udarbejde regler for brugen. Banken går meget op i dataetik og har 54 forskellige politikker herfor, herunder for personfølsomme oplysninger i relation til brugen af AI. Der skal være rene linjer om, hvordan det bruges, også i forhold til GDPR.

Den 2. bank i gruppe 1 har endnu ikke nedsat en styregruppe, men afventer pt. at der kommer regler fra EU og dernæst Finanstilsynet, som de kan læne sig op ad. Det at lave modeller der tager deciderede beslutninger, afventer banken med indtil der kommer noget lovgivning på området som de kan forholde sig til.

Kategori 2 banken, har vurderet potentielle juridiske og etiske spørgsmål vedrørende brugen af kunstig intelligens. De erkender behovet for at sikre, at de ikke begrænser eller kategoriserer kunder eller ansatte på en måde, der ikke er hensigtsmæssig. Der er en bevidsthed om at holde balancen mellem at udnytte AI's potentiale og samtidig bevare menneskelig vurdering og ansvar i beslutningsprocessen. Banken ser ud til at være forsigtig med at overlade for meget beslutningstagning til AI og understreger, at det ikke bør være den endelige løsning på alt. Kategori 2 banken anfører at der er en bevidsthed om at holde balancen mellem at udnytte AI's potentiale og samtidig bevare menneskelig vurdering og ansvar i beslutningsprocessen. Banken ser ud til at være forsigtig med at overlade for meget beslutningstagning til AI og understreger, at det ikke bør være den endelige løsning på alt.

Kategori 3 banken har endnu ikke endeligt drøftet brugen af AI, men der er igangsat et arbejde herom. Banken har en dataetisk politik, som de opdaterer årligt, og overvejer at inkludere AI i denne politik.

4. Hvordan ser fremtiden ud for Banken i forhold til brugen af kunstig intelligens (AI)?

Bankerne generelt anerkender mulighederne i AI, men deres implementering og brug af kunstig intelligens varierer. De prioriterer sikkerhed, overholdelse af databeskyttelsesregler og ønsker konkrete resultater, før de omfavner AI fuldt ud. Bankerne fokuserer på strategiske områder som AML og forbedring af beslutningsprocesser. Selvom AI anvendes internt til operationelle formål som investering og AML, er den direkte kundeinteraktion med AI fortsat begrænset på nuværende tidspunkt. Der er en fælles tilbageholdenhed med at implementere AI i privatkunderådgivning på trods af erkendelsen af mulighederne.

Kategori 1 bankerne, ser et stort potentiale i AI, men mener helt sikkert at de kommer til at arbejde med intelligente applikationer i forhold til kunderne, da det kan mindske operationelle fejl, herunder menneskelige fejl. Begge banker kommer til at bruge AI på flere strategiske områder, herunder mere intensivt på AML-fronten, men også i forhold til kundeoverblik, transaktionsmønstre og forebyggelse af kundeflugt. Der vurderes bl.a. på hvor meget kunden bruger sin konto, da en nedgang i brugen af kontoen kan indikere, at kunden har en anden bank, som denne anvender i stedet. De forventer

begge at AI kommer til at spille en langt større rolle, i det at støtte rådgiveren i selve kunderelationen, men det er et farligt område, som de er meget påpasselige med, og især tror den ene bank, at der går mange år inden det rigtig bliver implementeret i privatkunderådgivning. AI og andre modeller anvendes dog allerede på mange andre områder i bankerne, så som på investeringsområdet og AML mv. Internt efterspørger medarbejderne i bankerne teknologier, der f.eks. kan prissætte obligationer eller sætte autosvar på mail, ud fra det kunden spørger om. Fælles for bankerne er, at AI for nærværende er i sin spæde start, hvorfor anvendelsen på nuværende tidspunkt er begrænset i den direkte relation til kunden.

Kategori 2 banken anfører bl.a. at banken ønsker at være meget forsigtig med at implementere AI og foretrækker at se på konkrete anvendelsesmuligheder, som passer til deres værdier og behov, snarere end at følge hypen omkring AI i banksektoren. De vil gerne se konkrete resultater og virkelige fordele, før de går fuldt ind i implementeringen af kunstig intelligens.

Kategori 3 banken ser potentialet i at bruge AI som et støtteværktøj til medarbejderne i deres beslutningsprocesser. Specifikt mener banken, at AI kan være en væsentlig støtte i samfundsforhold, især inden for området for hvidvask, hvor AI har potentiale til at identificere og analysere mønstre i kunders adfærd. Selvom banken håber på, at AI kan være en intelligent støtte for dem, er det af afgørende betydning, at enhver anvendelse af AI er sikker og overholder strenge databeskyttelsesregler. Banken prioriterer at sikre, at eventuelle AI-løsninger skal være i fuld overensstemmelse med disse regler. Samtidig udtrykker banken bekymring over, at anvendelsen af AI muligvis kan afsløre aspekter af deres forretningsmodel. Dette er en vigtig overvejelse, da de søger at udnytte AI's fordele uden at kompromittere deres forretningsmæssige følsomheder.

5. Hvordan ser fremtidens privatkunderådgiver ud?

Der kommer helt sikkert til at ske en udvikling på området i fremtiden. Alle 4 banker er overbeviste om, at AI bliver en støtte til rådgiveren, ikke en erstatning af den menneskelige rådgiver. AI kan gøre selve kunderådgivningen meget mere intelligent ved at AI støtter rådgiveren, men AI kan og skal ikke overtage alle rådgivernes opgaver. Især i back-office funktioner, hvor medarbejderne ikke har med den private rådgivning at gøre, vil der være mange opgaver, som vil kunne effektiviseres ved brug af AI. Der kommer til at stilles andre krav til medarbejderne i fremtiden, men der er rigtig langt hen til at vi har en digital kunderådgiver, hvis det overhovedet kommer til at ske, for alle bankerne ligger meget vægt på at bibeholde de menneskelige relationer til kunderne. Samtidig er bankerne meget påpasselige med implementering af AI i privatkundefølgelse, da bankerne er meget bekymrede for den kvalitative vurdering af hvert enkelt kundeengagement.

En kategori 1 bank anfører, at banken vil sørge for relevante værktøjer til privatkunderådgiver, dog ikke decideret AI til kundekontakt i forhold til lån og diverse produkter, som skal sælges til kunden.

Kategori 2 banken er bevidst om den potentielle mangel på medarbejdere i banksektoren, ligesom i resten af samfundet. På baggrund af denne erkendelse overvejer banken brugen af AI-værktøjer som en mulig løsning. Dog udviser banken forsigtighed i implementeringen af disse teknologier. Banken har bemærket, at det tager længere tid at erstatte medarbejdere, men de forbliver fast besluttet på at opretholde deres værdier og principper. De er ikke tilbøjelige til at erstatte medarbejdere med robotter eller AI for at håndtere kundeinteraktioner. Banken vil fokusere på selvbetjeningsløsninger, der frigør arbejdsopgaver fra rådgivere, såsom muligheden for kunderne selv at udføre handlinger som f.eks. at bestille et nyt kort gennem mobilbanken. Selvom banken stadig søger at ansætte

medarbejdere til rådgivning, er det overordnede mål at flytte interne opgaver væk fra rådgiverne for at give dem mere tid til kundeservice. Selvom AI har potentiale, er banken dog skeptisk over for at bruge det til at rådgive kunder, især på grund af observationer af mange usædvanlige resultater fra andre der anvender AI i deres beslutningstagen. Dette fører til en forsigtig tilgang til at anvende AI i en sådan rådgivningsrolle. Banken ser AI som et nyttigt redskab i områder som AML og i kreditafdelingen, især til svigopdagelse og analyse af regnskaber. Dog er banken ikke klar til at implementere AI i rådgivningsrollen på nuværende tidspunkt.

Kategori 3 banken anfører at banken håber, at AI kan effektivisere interne processer, så de har mere tid til kunderelation og menneskelig interaktion. Banken ser risikoen for, at AI kan gøre dem arbejdsløse, men mener, at den personlige relation til kunderne aldrig kan erstattes af en robot.

6. Hvordan vil banken juridisk og etisk håndtere brugen af kunstig intelligens (AI) i fremtiden?

Bankerne generelt er så småt i proces med at udarbejde interne juridiske og etiske retningslinjer på området. Alle er de skeptiske og udviser forsigtighed, hvorfor de er afventende overfor lovgivning på området. Den finansielle sektor er meget detailreguleret og behæftet med stor bevågenhed, samtidig med at der er store sanktioner hvis regler ikke overholdes. Netop derfor afventer bankerne, at der udstedes lovgivning på området, som de kan læne sig op ad.

En kategori 1 bank har allerede nedsat en arbejdsgruppe, der skal vurdere de nye regler, der træder i kraft fra EU i 2024. Banken skal have udviklet dataetiske regler for AI, hvilket de mener skal laves i forlængelse af bankens øvrige dataetik.

Den anden kategori 1 bank anfører, at der formodentligt kommer en intern kontrolafdeling ligesom med compliance/hvidvask men det er endnu ikke sket.

Kategori 2 banken fortæller, at de har udarbejdet en politik på området. Politikken omfatter overskrifter som kommerciel brug af AI, ejendomsret, transparens og etiske standarder, men ikke specifikt om dataetik. Banken udviser forsigtighed og er skeptisk over for AI-brug, især i rådgivningskonteksten, da den mener, at privatøkonomi kræver en menneskelige vurdering.

Banken i kategori 3 har haft en dataetikpolitik siden 2021, som de opdaterer årligt. De overvejer nu at integrere AI i denne politik. Dette kommer som følge af bankens bevidsthed om Finanstilsynets redegørelse vedrørende dataetik og anvendelsen af AI i den finansielle sektor. Banken ser på, hvordan de kan afspejle disse retningslinjer og anbefalinger i deres egen dataetiske politik.

Diskussion

På baggrund af ovenstående udtræk af interviewene er det interessant at bemærke, at kun 1 ud af 4 banker anvender AI, ikke direkte men alene som støtteværktøj i relation til kunderådgivningen på nuværende tidspunkt. De planlægger dog alle at implementere AI i fremtiden, men er pt. tilbageholdende og påpasselige med de nye teknologier, da rammerne og formalia rent lovgivningsmæssigt ikke er på plads endnu.

I lyset af disse resultater kan det diskuteres, om AI vil blive en stadig mere central del af kunderådgivning i banksektoren i fremtiden. På den ene side kan AI hjælpe med at effektivisere visse opgaver og frigøre tid til mere komplekse opgaver, mens på den anden side kan det være svært at erstatte menneskelig interaktion i forhold til at skabe tillid og relationer med kunderne. Det er også

vigtigt at overveje, hvordan AI kan påvirke arbejdsmarkedet i banksektoren, og om der vil være behov for nye kompetencer og uddannelser i fremtiden.

Alle de 4 banker gør opmærksom på, at de er relations banker, hvor relationen med kunden er et kardinalpunkt, hvorfor ingen af dem kan se den private kunderådgiver blive direkte erstattet af en robot, eller anden form for kunstig intelligens. Selvom banken anerkender AI's potentiale til at optimere processer og forbedre resultaterne, prioriterer de at opretholde en menneskelig interaktion og tilstedeværelse i deres kundeoplevelse. Bankerne ønsker at sikre, at den menneskelige dimension forbliver central i deres service og rådgivning til kunderne, selvom de integrerer AI-teknologi for at forbedre deres operationer.

I analysen står det klart, at selve back-office funktioner bliver stadig mere påvirket af kunstig intelligens, hvilket letter og effektiviserer opgaverne for de private kunderådgivere. Fordelen ved AI i back-office vil være en reducere af operationelle risici, herunder menneskelige fejl, da en maskine foretager det bagvedliggende analysearbejde, som rådgiverne førhen tog sig af. Ulempen ved brugen af AI i relation hertil vil være mangel på kvalitativ vurdering i selve datagrundlaget på kunden, herunder hvordan tallene fortolkes og bruges i analysearbejdet. Dette fordrer til stadighed en kvalificering af arbejdskraften i banken, da rådgiveren fortsat skal være i stand til at vurdere på datagrundlaget fra f.eks. machine learning og de øvrige modelprogrammer, der danner grundlag for tilvejebringelsen af AI relateret data.

Bekymringen for, at AI kan erstatte medarbejdere og deres funktioner er noget, bankerne tager alvorligt. De ønsker ikke at skabe en atmosfære, hvor medarbejderne føler sig truet af teknologien. Bankerne prioriterer i stedet at bruge AI som et supplement til medarbejdernes evner og færdigheder. Bankerne søger at skabe et miljø, hvor AI og mennesker arbejder side om side for at forbedre processer og yde bedre service. Deres tilgang involverer en gradvis integration af AI-værktøjer for at støtte medarbejderne, især inden for områder, hvor AI kan bidrage til forbedret effektivitet og nøjagtighed.

Der er en klar skepsis og forsigtighed med hensyn til brugen af AI og et behov for at overholde de lovmæssige krav og principper for etik. Bankerne har alle udarbejdet interne politikker og retningslinjer for dataetik, men endnu ingen specifikke retningslinjer for brug af AI. Et par stykker er dog i gang med at udarbejde interne retningslinjer også for anvendelsen af AI, mens andre afventer dels EU-lovgivning på området og Finanstilsynets retningslinjer om dataetik ved brug af AI i den finansielle sektor, inden de integrerer dataetiske regler for brug af AI i deres politikker.

Konklusion

Forskningsresultaterne viser, at kategorien af bank (størrelsen) ingen reel betydning har for anvendelsen af AI, hverken strategisk, omfangsmæssigt eller i den direkte kundekontakt. Kun en af de fire adspurgte banker anfører, at de anvender AI i privatkunderådgivning, men kun i form af chatbots og sprogmodeller. Alle banker er enige om, at menneskelig interaktion er vigtig i alle aspekter af kunderådgivningen, og at der skal sidde et menneske og lave endelige vurderinger. En bank i gruppe 2 understøtter dette synspunkt ved at anføre, at rådgivning i banken er menneskecentreret og kræver en menneskelig tilgang.

Selvom AI ikke anvendes direkte i beslutningstagen i forhold til privatkunderådgivning, anvender alle fire banker AI som støtteredskeer til rådgiveren i form af machine learning. Dette har til formål at

foretage udtræk på kunden, så der kan sættes ind med en fokuseret indsats på f.eks. fastholdelse af kunder og optimering af eksisterende kundeforhold. Banken fra kategori 3 anvender robotprogrammering og SAS-programmeringssprog til deres dataudtræk og datafangst, for at automatisere visse opgaver i forhold til privat kunderådgivning.

Fremtiden for anvendelsen af kunstig intelligens (AI) i beslutningstagningen i forhold til privatkunder er sandsynligvis præget af fortsat udvikling og integration, men med visse forbehold og overvejelser:

1. **Større indflydelse på operationelle processer:** AI forventes at spille en større rolle i at optimere operationelle processer i banksektoren, herunder automatisering af visse opgaver som dataanalyse, kreditvurderinger og risikostyring.
2. **Forbedret kundeindsigt og personalisering:** AI vil sandsynligvis blive brugt til at analysere kundedata og adfærdsmønstre mere præcist. Dette vil muliggøre mere personlig og skræddersyet rådgivning og produkter til hver enkelt kunde.
3. **Støtte til kunderådgivere:** AI vil sandsynligvis fungere som et værktøj, der støtter rådgivere i deres beslutningstagning. Det kan indebære at levere data og anbefalinger baseret på komplekse analyser, hvilket vil supplere rådgivernes vurderinger og forbedre kundeoplevelsen.
4. **Fortsat fokus på etik og juridiske regler:** Bankerne vil fortsat have fokus på at sikre, at AI-implementeringen overholder reguleringsstandarder og etiske retningslinjer. Dette kan indebære udvikling og vedtagelse af klare retningslinjer og politikker for AI-brug for at undgå diskrimination, bevare privatlivets fred og sikre gennemsigtighed.
5. **Gradvis adgang til mere komplekse beslutninger:** Mens AI allerede anvendes til mere simple opgaver og analyseformål, kan fremtiden indebære en gradvis udvidelse til mere komplekse beslutningsprocesser, som f.eks. kreditgodkendelser eller investeringsrådgivning. Dette vil dog sandsynligvis ske under tilsyn og med løbende evaluering af AI's præstationer og indvirkning.

Samlet set vil AI således formentlig blive en integreret del af beslutningstagningen i banksektoren med fokus på at forbedre effektiviteten, personalisering af tjenester og støtte til menneskelige rådgivere, men dette vil ske med omhu og fortsat fokus på etik, overholdelse af juridiske rammer og kundeinteresser.

AI vil fremadrettet blive et konkurrenceparameter for bankerne. Verden er stadig mere teknologisk og globaliseret, hvorfor AI interaktion i stigende grad vil være prævalerende ud fra et futuristisk perspektiv.

Slutteligt kan det anføres, at historien gentager sig selv. Vi genoplever de samme bekymringer med AI, som vi oplevede da dankortet kom. Vi oplever en sociologisk bekymring for, hvordan virkeligheden kommer til at se ud fremadrettet, hvilket kan blive en kommunikationsudfordring for bankerne i relation til kunderne. Bankerne og ikke mindst dankort-kunderne var skeptiske i forhold til anvendelse af ny teknologi og nu står vi her igen. Kun fremtiden kan vise om AI bliver alene forbliver hype eller om det også bliver en realitet.

Forslag til fremtidige tematikker

Det ville være interessant at undersøge, om bankernes syn på og anvendelse af kunstig intelligens (AI) ændrer sig over tid f.eks. ved en årlig undersøgelse. En sådan undersøgelse kunne f.eks. fokusere på flere områder:

1. **Implementering af AI:** Har bankerne øget eller ændret deres brug af AI i forhold til privatkunderådgivning?
2. **Holdninger til AI:** Er der sket ændringer i bankernes syn på AI's rolle og potentiale i forhold til privatkunderådgivningen? Har der været ændringer i bankernes strategier for at integrere AI i deres forretningsmodel?
3. **Medarbejdere:** Har implementeringen af AI påvirket privatkunderådgiverens rolle og opgaver?
4. **Etiske og juridiske overvejelser:** Har bankerne revideret deres interne retningslinjer og politikker vedrørende brugen af AI i overensstemmelse med ændrede lovgivningsmæssige krav eller etiske overvejelser?
5. **Teknologiske fremskridt:** Hvad er de nyeste teknologiske fremskridt inden for AI, der kan være relevante for banksektoren? Er der nye metoder, værktøjer eller modeller, som bankerne overvejer eller implementerer?

Ved at undersøge disse aspekter over tid kan man få en dybere forståelse for udviklingen af AI i banksektoren og de tendenser, der påvirker bankernes tilgang til og brug af denne teknologi. Det kan også afsløre, hvordan eksterne faktorer som regulering, teknologiske fremskridt og ændringer i forbrugernes adfærd påvirker bankernes strategier omkring AI.

Et fremtidigt forskningsprojekt om anvendelsen af kunstig intelligens (AI) i banksektoren kunne også kigge ind i andre interessante områder, som f.eks.:

1. **AI's indvirkning på kundeoplevelsen:** En undersøgelse af, hvordan AI påvirker kundeoplevelsen og kundernes adfærd. Dette kan omfatte analyse af data fra bankernes AI-løsninger og kundetilbagemeldinger for at vurdere effektiviteten af AI i forhold til at tiltrække, fastholde og tilfredsstille kunder.
2. **Etiske og juridiske implikationer:** Man kunne dykke mere ned i de etiske og juridiske aspekter af brugen af AI i banksektoren. Det kunne omfatte en analyse af hvordan bankerne håndterer datasikkerhed, ligebehandling, gennemsigtighed etc. Og om der er en afvejning mellem teknologisk innovation og overholdelse af regler og standarder.
3. **AI's rolle i risikostyring:** En undersøgelse af, hvordan AI bruges til at identificere og håndtere risici i banksektoren, især med fokus på områder som hvidvaskning af penge, svigopdagelse og overvågning af transaktioner.
4. **Rådgiveres accept og integration af AI:** En undersøgelse af rådgivernes holdninger og accept af AI-værktøjer i deres arbejde. Hvordan påvirker AI deres arbejdsgange, og hvordan kan teknologien integreres i deres daglige opgaver?

5. **Forbrugerens syn på AI:** Gennemføre en undersøgelse eller interviews for at forstå forbrugernes holdninger, forventninger og bekymringer omkring brugen af AI i banksektoren. Hvordan påvirker det deres tillid til bankerne, og hvad er deres præferencer for AI-baserede banktjenester?
6. **AI's evne til at forudsige økonomiske tendenser:** Analysere AI's effektivitet til at forudsige økonomiske tendenser og markedsudviklinger. Hvordan bruges AI til at forudsige økonomiske udfordringer og muligheder for både bankerne og kunderne?

Referencer

- Danmarks Statistik. (3. september 2021 (Nr. 311)). Hver fjerde virksomhed bruger kunstig intelligens. *Nyt fra Danmarks Statistik*. Hentet fra <https://www.dst.dk/da/Statistik/nyheder-analyser-publ/nyt/NytHtml?cid=31880>
- Finanstilsynet. (8. marts 2023). *Størrelsesgruppering af kreditinstitutter (notat)*. Hentet fra https://www.finanstilsynet.dk/-/media/Tal-og-fakta/Statistik-om-sektoren/2023/NotatStrGrupperingKreditinstitutter_080323.pdf
- Jensen, H. (2016). *Historien om Dankort - Verdens første nationale elektroniske betalingskort*. Eget Forlag.
- Konkurrence og Forbrugertyrelsen. (August 2022). *Konkurrencen på Bankmarkedet for privatkunder*. Hentet fra <https://www.kfst.dk/media/vbunuwzv/20220809-konkurrencen-p%C3%A5-bankmarkedet-for-privatkunder.pdf>
- Kvale, S., & Brinkmann, S. (2022). *Interview - Det kvalitative forskningsinterview som håndværk* (3. udgave, 4. oplg udg.). Hans Reitzels Forlag.
- McKinsey & Company. (2021). *Building the AI bank of the future*.
- Rasmussen, C. (2016). *Historien om et uønsket kort*. Hentet fra <https://finansforbundet.dk/dk/nyheder/2016/historien-om-et-uonsket-kort/>

Bilag 1

Hjælpeeksempler til brug for interviews

Hvad kan AI bruges til i banksektoren?	<ul style="list-style-type: none">• Forudsige IT-nedbrud• Forretningsudvikling• Markedspotentiale• Konkurrenceparameter• Nemmere håndtering af mange data (data analytics)• Sortering af emails• Kreditvurdering• Investeringsrådgivning (aktieudvælgelse)• Chatbot som rådgiver• Mere personlig rådgivning• Bedre service• Kundetilfredshed• Prædiktiv analyse:<ul style="list-style-type: none">– Adfærdsmodeller, hvor man arbejder med at prædiktere kundebehov og dermed vigtige salgs- og afgangssignaler, f.eks. Churn-modeller, hvor man har mulighed for at se hvilke kunder, der er i risiko for at forlade forretningen– Beslutningsmodeller, hvor man arbejder med at automatisere manuelle processer, f.eks. automatisering af dokumentverificering, så dokumenter ikke længere skal godkendes manuelt, men bliver godkendt automatisk• Opdage svindel• Compliance (hvidvask)• Effektivisering
Hvad ser Banksektoren af muligheder og udfordringer ved anvendelse af AI?	<ul style="list-style-type: none">• Menneskerettigheder• GDPR• AI Act

Bilag 2

Interviewguide

Opstart af interview		
Indledende del	"Hjælper"	Spørgsmål
	Jeg vil gerne starte med, at du fortæller en smule om dig selv.	<ul style="list-style-type: none"> – Har du læst vores spørgsmål på forhånd – Er det okay med dig at jeg optager interviewet? – Skal informationerne her være anonyme? – Hvad er dit jobfunktion/ansvarsområde her i Banken?
Nutid		
Forskningsspørgsmål	Interviewspørgsmål	Opfølgende/afklarende spørgsmål
<p>Hvordan opfatter nøglemedarbejdere hos udvalgte banker (kat. 1, 2 og 3) deres brug af AI i beslutningstagen i privatkunderådgivning?</p>	<p>I hvilket omfang anvender Banken kunstig intelligens (AI) i forhold til beslutningstagning i privatkunderådgivning?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Hvad forstår du ved kunstig intelligens (AI)? • Har Banken taget kunstig intelligens (AI) i anvendelse? • Hvor anvender Banken kunstig intelligens (AI) i opgavevaretagelsen? • Anvender Banken kunstig intelligens (AI) i forhold til privatkunderådgivning? • Hvilke beslutninger anvender Banken kunstig intelligens (AI) til i forhold til privatkunder? • Hvad er formålet med at anvende kunstig intelligens (AI) til i forhold til privatkunderådgivningen? • Udvikler banken her selv sine AI systemer, eller trækker i på allerede udviklede programmer?
	<p>I hvilket omfang anvender Banken en anden teknologi i forhold til beslutningstagning i privatkunderådgivning end kunstig intelligens (AI)?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Anvender Banken andre teknologier i forhold til privatkunderådgivning? • Hvilke andre teknologier er der tale om?

		<ul style="list-style-type: none"> • Hvilke beslutninger anvender Banken disse andre teknologier til i forhold til privatkunder? • Hvordan foregår det i praksis, når Banken anvender kunstig intelligens (AI) i forhold til privatkunder? • Hvad er formålet med at anvende disse teknologier i forhold til privatkunderrådgivningen? • Hvordan foregår det i praksis, når Banken anvender andre teknologier i forhold til privatkunder?
	<p>Hvilke juridiske og dataetiske overvejelser gør Banken sig omkring brugen af kunstig intelligens (AI)?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Har Banken udarbejdet en politik for dataetik eller guidelines til medarbejderne i forbindelse med anvendelsen af kunstig intelligens (AI) i privatkunderrådgivningen? • Er der på nuværende tidspunkt tænkt en kontrolafdeling ind i overvågning af AI systemer i banken? • Har du været på kursus omhandlende juridiske og etiske dilemmaer i forbindelse med anvendelsen af kunstig intelligens (AI) i privatkunderrådgivningen? • Er du på anden måde blevet informeret om hvilke juridiske og etiske dilemmaer der kan opstå i forbindelse med anvendelsen af kunstig intelligens (AI) i privatkunderrådgivningen? • Hvilke juridiske og/eller etiske problemer mener du kan være forbundet med Bankens anvendelse af kunstig intelligens (AI) i

		forhold til privatkunderådgivningen? <ul style="list-style-type: none"> • Har du i praksis oplevet juridiske og/eller etiske problemer forbundet med Bankens anvendelse af kunstig intelligens (AI) i forhold til privatkunderådgivningen?
Fremtid		
Forskningsspørgsmål	Interviewspørgsmål	Opfølgende/afklarende spørgsmål
Hvordan opfatter nøglemedarbejdere hos udvalgte banker (kat. 1, 2 og 3) deres brug af AI i beslutningstagen i privatkunderådgivning?	Hvordan ser fremtiden ud for Banken i forhold til brugen af kunstig intelligens (AI)?	<ul style="list-style-type: none"> • Har Banken udarbejdet en strategi for anvendelse af kunstig intelligens (AI) i privatkunderådgivningen? • Har Banken planer om at udarbejde en strategi for anvendelse af kunstig intelligens (AI) i privatkunderådgivningen? • Hvad er bankens hovedfokusområder for anvendelsen af kunstig intelligens (AI) for de kommende år? • Er AI prioriteret budgetmæssig på jeres dagsorden i banken • Hvor vigtigt mener du det, at det er at banken prioriterer dels den digitale udvikling og bruge af AI? • Danmarks National Bank er kommet med 5 anbefalinger til udvikling og brugen af AI, b.la. at man laver et samlet forum med andre virksomheder fra den finansielle sektor, hvor erfaringer deles, er i allerede med i sådan et forum?
	Hvordan vil Banken juridisk og etisk håndtere brugen af kunstig intelligens (AI) i fremtiden?	<ul style="list-style-type: none"> • Har Banken planer om at udarbejde en politik for dataetik eller guidelines til medarbejderne i forbindelse med anvendelsen af kunstig

		<p>intelligens (AI) i privatkunderådgivningen?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hvilke juridiske og/eller etiske problemer ser du kan være forbundet med Bankens anvendelse af kunstig intelligens (AI) i forhold til privatkunderådgivningen i årene fremover?
	<p>Hvordan ser fremtidens privatkunderådgiver ud?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Har Banken givet udtryk for om anvendelsen af kunstig intelligens (AI) i privatkunderådgivningen med tiden vil ændre privatkunderådgiverens arbejdsopgaver? • Ser du ændrede arbejdsopgaver i fremtiden for privatkunderådgiveren i forbindelse med anvendelsen af kunstig intelligens (AI) i privatkunderådgivningen? • Er i begyndt at stille andre krav til jeres medarbejder set i lyset af teknologierne / brugen af AI • Hvad tror du vil blive den største omvæltning for privatkunderådgiveren i forbindelse med anvendelse af kunstig intelligens (AI) de kommende år?
Afslutning af interview		
Afsluttende del	"Hjælper"	Spørgsmål
	<p>Interviewet er nu ved at være til ende og vi har fået mange gode vinkler, som vi kan tage med os tilbage i projektet og måske også vores undervisning.</p> <p>Vi takker mange gange for din villighed til at være med og for den tid du har brugt på at hjælpe os med at besvare vores spørgsmål. Det er meget værdifuldt for os.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Skal vi sende transskriberingen til dig? • Skal vi sende vores working paper til dig (outcome)? • Må vi kontakte dig om hvorvidt du vil være interesseret i at være med i et andet og lidt større projekt omkring anvendelsen af AI i banksektoren, når vi har fundet frem til hvad der

	Vi har dog lige et par afsluttende spørgsmål.	kunne være interessant for os at dykke mere ned i.
--	---	--

Reference: Kvale, S og Brinkmann, S. (2022): Det kvalitative forskningsinterview som håndværk.