



Finansindustrien i Norge er digital og effektiv. Foto: PopTika/Shutterstock.

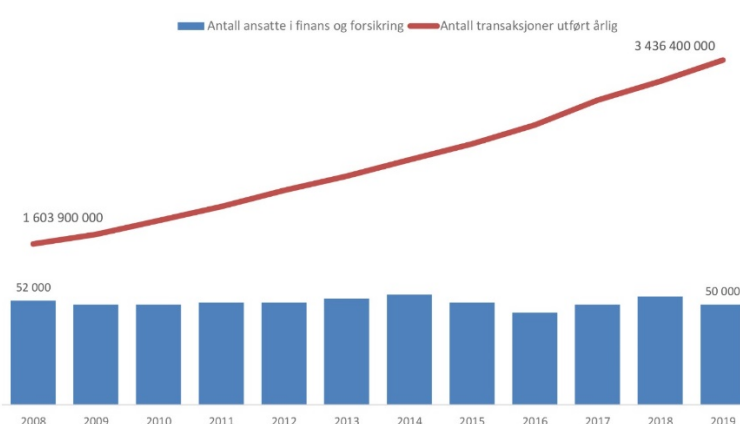
14.

Digitalisering innenfor bank og finans:

Teknologi og tillit

Karl Aksel Festø

Finansindustrien i Norge er allerede svært digital og effektiv. Hvelvene med kontanter og papirbunkene med lånesøknader er borte. Gjennom å la kundene utføre bankoppgaver selv har finansbransjen i løpet av tolv år doblet produktiviteten per ansatt.¹ Samtidig er lønnsomheten høy. Dette tiltrekker seg nye konkurrenter og talentfulle hoder som ønsker å vise at det fortsatt er rom for innovasjon og forbedring i bransjen.



Figur 14.1 Antallet transaksjoner i Norge er mer enn doblet siden 2008, mens antallet ansatte i finansnæringen har vært stabilt. (Kilde: Norges Bank – Kunderetta betalingsformidling 2019. nr. 1 2020, og Statistisk sentralbyrå, tabell 11153).



Karl Aksel Festø leder DNBs konsernsatsing på avansert analyse. Rollen innebærer utstrakt kontakt med DNBs forretningsområder, teknologimiljø og støttefunksjoner. Han er utdannet samfunnsøkonom fra Universitetet i Oslo, og har de siste 15 årene innehatt forskjellige roller knyttet til produktutvikling, data og analyse i DNB, de siste åtte årene i forskjellige lederroller. I kraft av rollen sitter Karl Aksel i flere eksterne styrever og samarbeidsfora. Blant annet er han styreleder for SFI BigInsight, styrerepresentant i SFI NorwAI og DNBs representant i NAIL Executive Board.

¹ (<https://www.norges-bank.no/aktuelt/nyheter-og-hendelser/Publikasjoner/Norges-Bank-Memo-/2020/memo-12020/>), <https://www.ssb.no/statbank/table/11153/>

Finansinstitusjoner har vært en del av samfunnet i over 700 år² og dekker fundamentale behov. Behovene er varige, men konteksten de skjer i og hvordan de håndteres, endres over tid. Endringene har forandret kundenes forhold til bankene, og dette vil fortsette også fremover.

Finansinstitusjonenes viktigste funksjoner er å legge til rette for at personer og bedrifter kan bytte varer og tjenester på en effektiv måte. Ved å være mellommann kan de sikre at en selger får oppgjør for det hun selger, ta vare på penger for dem som har et overskudd, samt låne ut penger til dem som har hastverk med å realisere sine prosjekter.

Dette kan finansinstitusjonene kun oppnå dersom de har tillit blant befolkningen og kundene. Evnen til å bygge og opprettholde tillit er finansinstitusjonenes viktigste valuta.³ Tillit har blitt kommunisert på forskjellig vis opp gjennom tidene. Tidligere var flotte bankkontorer med marmor og innbruddssikre pengehevelv et viktig signal om soliditet. Når banker blir digitale, må de finne andre metoder for å inngi tillit.

Når tilliten er etablert og finansinstitusjoner eksisterer, er evnen til å *forenkle* avgjørende for bankenes relevans. Metoder som oppleves som tungvinte forsvinner, og nye og mer effektive tar over. Betalingsmåter har gått gjennom en rivende utvikling de siste 40 årene,⁴ og selv om oppvoksende generasjoner knapt kjenner til sjekker, bankremitter eller postgiro, var disse tjenestene i sin tid revolusjonerende og la grunnlaget for mange av dagens tjenester. De bidro til å bygge tillit til teknologi og digitalisering, ved at penger ikke måtte være fysiske kontanter for å ha en verdi som byttemiddel.

Norge og Norden har en svært effektiv betalingsinfrastruktur og i høy grad digital modenhet i samfunnet. Gjennom samarbeid og felles løsninger har Norge vært helt i front når det gjelder bruk av kontantløse betalingsmåter og digital identitet. Betalingssystemet BankAxept, som brukes til 65⁵ prosent av alle korttransaksjoner, og BankID for autentisering er to nasjonale fellesløsninger som fungerer uavhengig av hvilken bank kundene benytter.

I avsnittene nedenfor vil jeg skissere noen utviklingstrekk som viser at det fortsatt er potensial for å lage enda mer kundevennlige og effektive løsninger innen finansbransjen. Utviklingen blir muliggjort av teknologi, og en fellesnevner er skalaegenskapene teknologien tillater. Der løsninger tidligere ble utviklet nasjonalt, blir internasjonale løsninger den nye normalen.

Utviklingstrekk 1: Banktjenester åpnes opp og blir tilgjengelig overalt

Det har blitt enklere å være bankkunde. Kort og digitale lommebøker har tatt over for kontanter, regninger betales automatisk, og tilgangen til tjenestene verifiseres ved hjelp av biometri.⁶ Denne forenklingsreisen vil fortsette og vil gjøre finansielle tjenester tilgjengelig overalt og hele tiden.

² https://en.wikipedia.org/wiki/History_of_banking

³ https://en.wikipedia.org/wiki/Bank_run

⁴ https://www.norges-bank.no/contentassets/b5b8151d59fe48b3bae68b6e5cb99971/memo_1_20_figurar.pdf?v=05/18/2020163620&ft=.pdf

⁵ <https://www.norges-bank.no/aktuelt/nyheter-og-hendelser/Publikasjoner/Norges-Bank-Memo-/2020/memo-12020/>

⁶ <https://no.wikipedia.org/wiki/Biometri>

En viktig byggekloss i denne trenden er nasjonale og europeiske lovverk⁷ som pålegger bankene å åpne opp sine systemer for andre selskaper. Dagens bankinfrastruktur er tett sammenkoblet og kompleks, og det er krevende for nye, innovative aktører å lage tjenester som kompletterer eller utfordrer bankene.

Tjenester som det tidligere har vært svært komplekst og tidkrevende å utvikle, vil bli betydelig enklere, og både banker og andre innovative selskaper vil kunne bygge tjenester på disse finansielle byggeklossene.⁸ Dette vil medføre at banktjenester dukker opp i nye og overraskende kontekster.

(((Live APIs

These APIs are available in live mode with real data and are ready to be used after successful grant of access. They are also available in the test environment for you to test.

The screenshot displays a list of live APIs available for testing. Each API is presented in a light grey card with an icon, a title, a regulatory reference, a brief description, and two buttons: 'Documentation' and 'Learn more'.

- Currencies** (Open Banking): Get a list of currency rates for 50+ currencies, updated once daily.
- Account Information Service** (PSD2): Get an overview of the accounts for individual and corporate customers along with available balances and transactions.
- Payment Initiation Service** (PSD2): Initiate domestic and international payments for individuals and corporate customers' accounts.
- Customers Sweden** (PSD2 Sweden): Retrieve information about cards and contracts for DNB's end customers in Sweden.

A dashed green box highlights a section titled 'Your API?' which includes a lightbulb icon and the text: 'Your API? Got a great idea for our next API or just want to improve existing functionality? Please get in touch with us and we will get back to you as soon as possible. We read and consider all the suggestions we receive!'.

Figur 14.2 Infrastrukturen til banker gjøres tilgjengelig via API (Application Programming Interface). (Kilde: developer.dnb.no)

⁷ <https://www.finanstilsynet.no/tema/psd-2---eus-reviderte-betalingstjenstedirektiv/>

⁸ <https://developer.dnb.no/>

Sett fra et brukerperspektiv vil banktjenester kunne integreres i uventede digitale flater, som nettaviser, sider for rubrikkannonser, nettbutikker og apper. Kundene vil selv kunne velge hvor de ønsker å få bankkontoen sin eksponert. Det vil bli en kamp om å tilby relevant kontekst, der kunden er i modus til å ta et finansielt valg. Bankene vil ikke være eksklusive distributører av det vi tradisjonelt tenker på som bankprodukter.

For mange selskaper vil denne typen tjenester være interessante å tilby, både fordi de kan gjøre det smidigere å foreta et kjøp, og ikke minst fordi det kan gi selskapene tilgang til detaljerte data om kundene.

Utviklingstrekk 2: Din digitale identitet

Når stadig mer blir digitalt, blir sikker identifisering viktig. Parter må kunne stole på at personen eller selskapet i den andre enden er den de utgir seg for å være. Å ha tillit til en slik identifisering er helt avgjørende for å kunne gjøre større transaksjoner.

Digital identitet er derfor blitt viktig, og mange posisjonerer seg for å levere. I Norge er samfunnet godt regulert, med høy grad av tillit mellom parter som myndighetene, befolkningen og selskaper, så fundamentet er solid. Derfor er Norge også godt posisjonert internasjonalt, blant annet gjennom å ha en felles infrastruktur for identifisering med BankID. Flere ønsker å videreutvikle, forbedre og skape gode digitale identitets- og autentiseringsløsninger. Blant disse er både store teknologiselskaper, oppstartsselskaper, stater og mellomstatlige aktører som EU.⁹

Digital identitet lener seg i stor grad på biometri.¹⁰ De fleste nye autentiseringsløsninger utnytter biometri i form av fingeravtrykk eller ansiktsgjenkjenning. Slike løsninger kombinerer god brukeropplevelse med høy sikkerhet. Linken til ditt fysiske «jeg» må også etableres på en trygg måte for at den digitale identiteten skal være reell.

En utbredt og sterk digital identitet er ryggraden i digitalisering av tjenester, spesielt de som knytter den fysiske identiteten til den virtuelle. Dette treffer derfor betydelig bredere enn bank og finans, men bankene har vært tidlig ute med å tilrettelegge for en digital identitet fordi de har en sterk egeninteresse i dette: Uten digital identitet ville verken nettbank eller digitale avtaler vært mulig.

Etablering av digital identitet vil ytterligere øke digitaliseringen, og flere tjenester vil kun bli tilgjengelig digitalt. Brukere som ikke har tilgang til disse, vil kunne falle utenfor samfunnet. Dette kan bli både en demokratisk utfordring og et praktisk problem. Det er derfor essensielt at tjenestene kan tilbys alle, uavhengig av teknisk kompetanse eller andre forutsetninger. Et eksempel relatert til koronapandemien er at både påmelding til testing og tilgang til resultatene krever digital identitet. De som ikke har dette, vil ha vanskeligere tilgang til denne livsviktige offentlige tjenesten. Motsatt kan biometri også bidra til at flere kan etablere en digital identitet. En papirløs flyktning vil kunne få ta del i samfunnet siden biometrien hennes er unik.

Det er to typer hovedutfordrere til å tilby en digital identitet. Den ene er de store teknologiselskapene som Google, Facebook, Microsoft og Apple. Disse tilbyr allerede identiteter, men har ikke evnet å skape en tilstrekkelig sterk digital identitet. Som et eksempel ber ikke Facebook deg om personlig

⁹ <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/policies/trust-services-and-eidentification>

¹⁰ <https://no.wikipedia.org/wiki/Biometri>

oppmøte og kopi av passet for å etablere en konto. Disse selskapenes styrke er den enorme brukermassen de har, og tjenestene de tilbyr. Brukerne vil ha en sterk egeninteresse i å dokumentere overfor denne typen leverandører at de er den de utgir seg for å være, slik at de kan få tilgang til tjenestene som tilbys.

Den andre – og kanskje sterkeste – utfordreren er myndighetene selv. Gjennom utstedelse av fødselsnummer og lovregulering er de i særstilling godt posisjonert. Det er ikke utenkelig at nyfødte på sikt blir utstyrt med en identitetsmarkør som fungerer både i det fysiske og det digitale rommet. Dagens norske pass inneholder både biometriske kjennetegn, som fingeravtrykk og detaljert fotografi, og en chip for lesing maskinelt. Det er likevel ikke sikkert at myndighetene verken vil ønske eller kan levere en slik løsning med et brukergrensesnitt som befolkningen vil ønske å bruke.

Bankene kan derfor likevel ende opp med å bli en viktig tilbyder av digital identitet. De har erfaring med å lage kunderettede tjenester, og kan ha en økonomisk interesse i å tilby dette som en forlengelse av sin rolle som mellommann. Myndighetene har lang erfaring med å samarbeide med banker, og vil kunne ha tillit til at bankene tilbyr en så viktig tjeneste. Teknologiselskapene vil også kunne være fornøyde med en slik løsning, gitt at de får muligheten til å koble seg på løsningen til en akseptabel pris og brukervennlighet.

Utviklingstrekk 3: Utvidet samfunnsansvar og regulering

Myndighetene spiller en viktig rolle ved å sikre at kunder kan ha tillit til finansinstitusjoner. Gjennom reguleringer og rapporteringskrav har de overoppsynet med at driften er sunn. Tilbake får myndighetene et viktig verktøy for å skape aktivitet i økonomien. Videre kan de pålegge bankene å utføre oppgaver til fellesskapets beste. Eksempler er stabilisering av økonomien, motvirke kriminalitet og bidra til bedre miljø.

Siden både penger og betalinger er blitt digitale, blir kriminaliteten det også. Gitt trekkene ovenfor sitter bankene med svært mye data om brukere og kunder – og myndighetene pålegger bankene å lage intelligente systemer for å avdekke kriminalitet og hvitvasking av penger.

Dette vil nok av de fleste, og i de fleste situasjoner, oppleves som et samfunns gode. Internasjonale analyser¹¹ viser at det hvitvaskes enorme beløp årlig. Dataene, transaksjonssystemene, overvåkingssystemene og kunnskapen bankene besitter, kan bidra til å avdekke slik kriminalitet. Gjort riktig vil dette ha stor positiv samfunnsmessig betydning, gjennom å vanskeliggjøre kriminalitet og bruke data på en måte som gagnar samfunnet.

Samtidig skal vi være årvåkne. Disse dataene og denne kunnskapen er kraftfulle verktøy som kan misbrukes. Det er derfor viktig at myndighetene er seg sitt ansvar bevisst, og at demokratiet balanserer behovet for privatliv med ønsket om lite kriminalitet. Eksempler fra land med svakere personvern og mer autoritære myndigheter viser at transaksjonsdata er en av flere viktige datakilder til masseovervåkning.¹²

¹¹ <https://www.unodc.org/unodc/en/money-laundering/overview.html#:~:text=The%20estimated%20amount%20of%20money,trillion%20in%20current%20US%20dollars>

¹² https://en.wikipedia.org/wiki/Social_Credit_System

Den siste tiden har vi også sett at banker tar – og får – et utvidet samfunnsansvar. Dette kan være av egeninteresse eller pålagt. Et eksempel er at det i EU jobbes med en forordning¹³ der banker ikke bare skal rapportere sitt eget miljømessige fotavtrykk, men også kundenes. Denne typen reguleringer gjør bankene til en del av det politiske virkemiddelapparatet, og vil medføre at banker vil foretrekke kunder som har et positivt miljøavtrykk. Banker vil trolig ha større og bedre datatilgang enn myndighetene, og kan bidra til at det utvikles bedre digitale løsninger for overvåking av bedrifters innsats for å oppfylle FNs bærekraftsmål.¹⁴

Utviklingstrekk 4: Kunderelasjonen blir digital

Siden kundene ikke lenger møter opp i banken, har bankene mistet noe av kunnskapen om kundenes behov. Tidligere var kundene innom kontorene jevnlig, og bankenes ansatte fikk et godt innblikk i kundenes liv. Dette var nyttig informasjon, både for å vurdere risiko og ikke minst for å kunne gi en personlig kundeservice.

Bankene reetablerer nå denne relasjonen i en digital kontekst. Gjennom å analysere data om hvordan kundene benytter forskjellige produkter og tjenester, er det mulig å utlede mye av den samme innsikten de ansatte ved bankkontorene hadde tidligere.

Digitale kundeflater kan også lettere enn et tradisjonelt bankkontor tilpasses den enkelte bruker, så gjennom smart bruk av datadrevet innsikt i kombinasjon med digitale tjenester kan bankene lage persontilpassede løsninger.

Innenfor dette området har både forbrukere, myndigheter og selskaper sett at det er lett å trå feil. Overdrevet, og kanskje ukritisk, bruk av data kan føre til uheldige konsekvenser for både personvern og menneskerettigheter. Det er derfor en økende bevissthet rundt hvilke data som kan brukes til hva, at kunder skal ha innsikt i hvilke data som samles og brukes, og at databruken ikke skal bidra til diskriminering.

Myndighetene har de siste årene også i økende grad regulert behandlingen av personopplysninger,¹⁵ og det er en økt bevissthet omkring dette i samfunnet.

Et trekk som blir viktig fremover, er at løsningene bygges med innebygd personvern fra bunnen av. Hvordan dataene lagres, sikres, deles, struktureres og analyseres, planlegges allerede fra løsningen blir bygget. I tillegg er det de siste årene oppstått et eget forskningsfelt rundt etisk dataanalyse og kunstig intelligens. Dette vil gi både bedrifter og kunder bedre verktøy til å vurdere dilemmaene som oppstår ved digitale løsninger med mye personinformasjon.

Tjenester vi vil se fremover

I avsnittene ovenfor er fire viktige og muliggjørende utviklingstrekk beskrevet. Satt sammen vil disse kunne føre til spennende nye tjenester for kunder. Det er ikke gitt at disse tjenestene vil bli levert av

¹³ https://ec.europa.eu/info/business-economy-euro/banking-and-finance/sustainable-finance/eu-taxonomy-sustainable-activities_en

¹⁴ <https://www.fn.no/om-fn/fns-baerekraftsmaal>

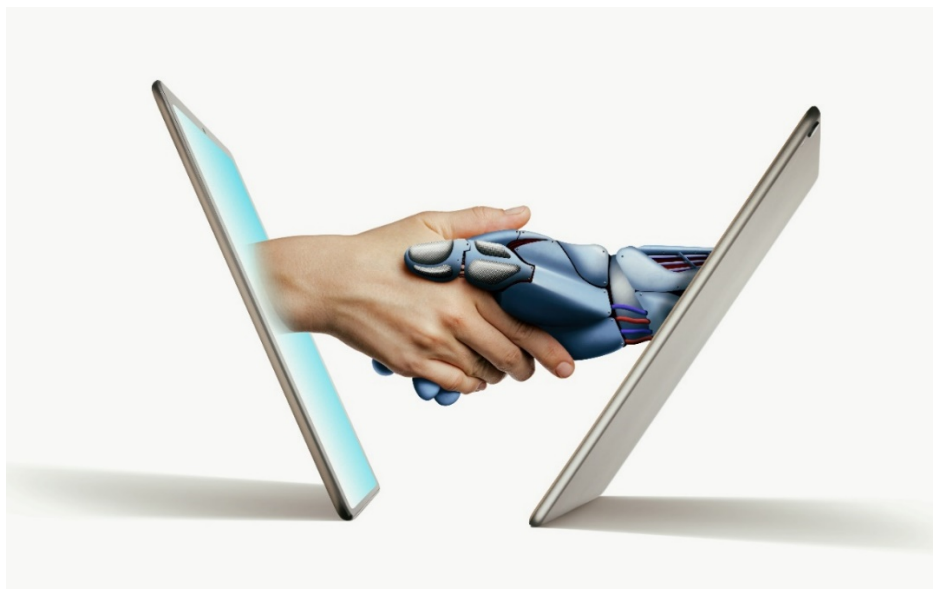
¹⁵ Personvernforordningen (GDPR). <https://www.personvernbloggen.no/2021/03/03/godt-personvern-eller-kunstig-intelligens-som-kjenner-deg-godt/>

det vi i dag anser som banker, men de kommer til å lene seg på bankinfrastruktur og de fundamentale behovene finanstjenester dekker, og gjennom det være finansielle tjenester.

En ny innpakning forbrukerne kan forvente å se, er at digitale assistenter blir bankrådgivere. En digital assistent vil være tilgjengelig som en app, gjerne i kombinasjon med stemmestyring. En slik assistent kan bli så avansert brukeren ønsker, og kan i prinsippet ta et stort ansvar for den enkeltes økonomi. Gjennom å gi assistenten tilgang til forskjellige tjenester og data fra mange kilder vil den både kunne tilegne seg kunnskap og komme med forslag, eller utføre disse helt automatisk. Assistenten kan som et eksempel få beskjed om at brukeren alltid skal ha lånerente blant de fem beste i markedet, og om den observerer at renten er dårligere, kan den først kontakte kundens bank for å forhandle. Om det ikke lykkes, kan den bytte bank automatisk. Assistenten sitter på all informasjonen bankene trenger for å flytte lånet, og har også fått autorisasjon til å gjøre en slik handling. Brukeren trenger ikke foreta seg noe og merker kanskje ikke noen forskjell.

Assistenten vil også kunne få mål og føringer fra brukeren. La oss si at brukeren setter seg som mål å spare jevnlig til et definert formål. Assistenten setter opp sparingen, velger risikoprofil, og om brukeren har for høyt forbruk, vil den kunne komme med forslag til lavere forbruk. Kanskje vil den også bli så smart at den selv lærer hva som er drivkraften bak brukerens handlinger, og kan «nudge» brukeren umerkelig for å oppnå brukerens ønskede atferd.

Siden finansielle produkter ikke er fysiske, og de digitale løsningene stadig blir bedre, vil slike tjenester kunne utvikles raskt. Mange av elementene er allerede tilgjengelige, som talestyring på mobilen, apper, prissammenligningstjenester, analyser av pengebruk og tjenester for å definere sparemål. Gjennom å sette slike elementer sammen på nye måter vil digital bankrådgiving bli mulig.



Figur 14.3 En digital assistent må være tilliten verdig. Foto: SvetaZi/Shutterstock.

I en setting som den ovenfor gir brukeren den digitale assistenten betydelig tillit og ansvar: tillit til at den vil gjøre som den blir bedt om, tillit til at den vil beskytte brukerens privatliv, og tillit til at den vil

komme med gode råd. Et åpent spørsmål er derfor hvem som vil være best posisjonert for å utvikle en slik assistent. Utfallet av det vil kunne ha stor betydning for hvordan bankmarkedet blir fremover.¹⁶

Teknologi gjør det også mulig å tilby tjenester som tidligere kun var tilgjengelig for profesjonelle aktører. Teknologien kan lage brukervennlige brukergrensesnitt som gjør det enkelt å ta i bruk avanserte tjenester. Å handle enkeltaksjer i sanntid, både på norske og internasjonale børser, har allerede blitt gjort tilgjengelig og enkelt. Kunder kan nå enkelt handle aksjer og andre verdipapirer selv til lav kostnad. Antallet personer i Norge som eier aksjer, øker kraftig¹⁷ – finansielle tjenester blir mer tilgjengelige for flere. Fremover vil denne typen tjenester ytterligere tilrettelegges ved at kundene vil få personlig tilpassede råd, tilrettelagt læringsmateriell og forslag til verdipapirer som kan komplettere kundens portefølje.¹⁸ Kundene vil kunne sette sammen porteføljer, med samme informasjonstilgang og kompetanse som profesjonelle forvaltere.¹⁹

Som et eksempel kan vi tenke oss en kunde som jobber innenfor havnæringen og som har mye av sin finansielle kapital investert i aksjer innenfor samme næring. Her vil risikoen for kunden bli stor, påvirket av hvordan denne bransjen utvikler seg. Automatisert informasjonsinnhenting som kombinerer data fra verdipapirene, kundens situasjon, alternative data som lakselus og slaktevolum med mer, vil kunne komme med råd om verdipapirer eller instrumenter som kan gi kunden en mer hensiktsmessig risikoprofil.

Jokeren blockchain

De siste årene har det vært skrevet mye om valutaer som bitcoin, dien og ethereum. Disse valutaene er digitale og ikke utstedt av et lands sentralbank. Det unike er at tilliten ligger i teknologien, ikke i en mellommann som banken. Dette gir muligheten for radikalt nye måter å utføre finansielle tjenester på.

Ved hjelp av kryptografi og et nettverk av datamaskiner som alle sitter på all transaksjonshistorikk, er det mulig å lage digitale penger som ikke er utstedt av en nasjonal sentralbank. Pengene er frikoblet fra staters kontroll, men likevel tilnærmet umulig å forfalske. Disse digitale valutaene har forskjellige styrker og svakheter. Noen er utformet på en måte som gjør dem egnet som verdipapirer (bitcoin), mens andre er utformet for å kunne gi svært effektive og billige transaksjoner (dien²⁰).

Uten å gå i detalj om teknologien eller spekulere for mye om hvorvidt dette blir stort fremover, forenkler slike valutaer utbredelsen av smarte kontrakter. Smarte kontrakter kjennetegnes av at to parter, ved hjelp av regler definert som kode og en egnet digital valuta, kan inngå avtaler uten å involvere en tredjepart. Behovet for en tredjepart, som for eksempel en bank eller et forsikringselskap, forsvinner. Dette har per nå ikke stor utbredelse, men dersom det får det, vil det kunne bli en nyvinning innenfor finansielle produkter.

¹⁶ <https://www.finanstilsynet.no/contentassets/c5b8b3df39a4440ba9d37593198bed51/sluttrapport--sparebank1-sr-bank.pdf>

¹⁷ <https://aksjenorge.no/aktuelt/2021/03/08/kv1/>

¹⁸ <https://www.finanstilsynet.no/contentassets/c5b8b3df39a4440ba9d37593198bed51/sluttrapport--sparebank1-sr-bank.pdf>

¹⁹ For investorer per nå <https://www.exabel.com/>

²⁰ <https://www.diem.com/en-us/>

Et enkelt eksempel fra forsikring kan være en vennegjeng som avtaler å støtte hverandre finansielt ved alvorlig sykdom. Vennene kan da kjøpe digital valuta for en gitt sum og tilordne denne summen et sett med regler – eksempelvis at førstemann som melder inn en epikrise fra et velrenommert sykehus, med en forhåndsdefinert alvorlig sykdom, får utbetalt hele summen. Summen er sikret og forhåndsbetalt, så det vil være lett å ha tillit til at forsikringen er gjeldende.

Dette var kun et forenklet eksempel, her vil det være mulig å lage avanserte systemer som kan dekke flere utfall. Det unike er at tjenesten og oppsettet gir en form for innebygget tillit. Argumentet mot å lage slike forsikringer er at tjenesten allerede er tilgjengelig – via forsikringsselskaper. Som kunde kan du forsikre deg mot hendelser som sykdom og død. Profitten forsikringsselskapet tar for å bære risikoen, og selskapets evne til å tilpasse produktet til kundenes ønske vil trolig avgjøre om smarte kontrakter blir sentralt eller ikke. Uansett har rollen som mellommann fått en ny utfordrer.

Oppsummering

Bruk av teknologi har allerede bidratt til betydelige endringer innenfor finansnæringen, og flere endringer vil komme. Dette vil gi nye måter å håndtere betalinger, investeringer og lån på. Men evnen til å bygge og bevare tillit vil fortsatt være essensiell. Tillit til en bank, myndighetenes regulering, en app, en bankrådgiver eller en digital valuta må være på plass for å ivareta samfunnsbehovet finansnæringen dekker.

De som best klarer å kombinere enkelhet og tillit, vil bli morgendagens vinnere.