

**Det Europæiske Økonomiske og Sociale Udvalgs udtalelse om digitalisering og innovative forretningsmodeller i den europæiske finansielle sektor, indvirkning på beskæftigelsen og kunderne**

(initiativudtalelse)

(2017/C 246/02)

Ordfører: **Carlos TRIAS PINTÓ**

Medordfører: **Pierre GENDRE**

Plenarforsamlingens beslutning	22.9.2016
Retsgrundlag	Forretningsordenens artikel 29, stk. 2 Initiativudtalelse
Kompetence	Den Rådgivende Kommission for Industrielle Ændringer (CCMI)
Vedtaget i CCMI	7.4.2017
Vedtaget på plenarforsamlingen	26.4.2017
Plenarforsamling nr.	525
Resultat af afstemningen (for/imod/hverken for eller imod)	150/1/3

## 1. Konklusioner og anbefalinger

1.1. Inden for de sidste årtier er bank- og forsikringssektoren gang på gang blevet genopfundet ved hjælp af teknologi, regulering samt ændrede kundebehov og -forventninger, og denne tendens fortsætter. Nye modeller for investering, opsparing, forsikring og pengeoverførsler giver mulighed for, at et bredt spektrum af borgere kan deltage i projekter af forskellig størrelse.

1.2. Virksomheder inden for finansiell teknologi (FinTech) og forsikringsteknologi (InsurTech) er **katalysatorer** og ofte finansielle institutioners **partnere** i moderniseringen af deres tjenesteydelser, hvor styrker og svagheder sammenlægges, og der skabes gensidige synergieffekter. Efter EØSU's opfattelse findes der et betydeligt potentiale til at skabe værdi ved at fremme et innovativt økosystem baseret på både samarbejde og konkurrence<sup>(1)</sup>.

1.3. Der er helt klart et behov for at genoprette tilliden til og stabiliteten i den finansielle sektor. Forvaltningen af overgangen fra det gamle (traditionelle banksystem) til det nye system har afgørende betydning. I den henseende opfordrer EØSU til, at der indføres en hensigtsmæssig EU-lovgivning for **bankunionens** og **det digitale indre markeds** integrationsproces, der giver mulighed for vækst og innovation, samtidig med at forbrugerne og arbejdstagerne i den finansielle sektor beskyttes.

1.4. Med henblik på at realisere et ægte **indre marked for finansielle tjenester i EU** bør Kommissionens politik støtte lige vilkår for innovation. Som et overordnet princip er der behov for stort set ensartede vilkår set i relation til regulering samt forbrugerrettigheder, arbejdsvilkår og tilsynsmæssige forpligtelser for både den traditionelle finanssektor og FinTech-virksomheder, baseret på reglen om, at de samme aktiviteter skal være underlagt den samme regulering og det samme tilsyn. Mere specifikt kan nævnes:

1.4.1. Der bør konsekvent følges en risikobaseret tilgang til regulering gennem hele innovationslivscyklussen til sikring af et proportionalt og forenklet regelsæt for både etablerede og nye aktører, der giver dem råderum til at eksperimentere med nye teknologier og forretningsmodeller i samspil med tilsynsmyndighederne. Etableringen af en EU-ramme for

<sup>(1)</sup> Ikke kun konkurrence, men ligeledes samarbejde og partnerskab.

eksperimenter i samarbejde med sektoren og øvrige interessenter — herunder forbruger- og medarbejderrepræsentanter — vil skabe værktøjerne til at sætte fart i støtten til innovation på tværs af aktiviteter (en »sandkasse« for FinTech-innovation) <sup>(2)</sup>.

1.4.2. Det er nødvendigt at se på håndteringen af software som et immaterielt aktiv for at skabe lige konkurrencevilkår set i forhold til tredjeparter, så store investeringer, som virksomheder med hjemsted i EU allerede foretager i informationsteknologier, ikke fratrækkes kernekapitalen (jf. eksemplerne fra USA's banksystem og den schweiziske banksektor eller forsikringssektoren) <sup>(3)</sup>.

1.4.3. Kommissionen, Den Europæiske Banktilsynsmyndighed (EBA) og medlemsstaterne er nødt til at forpligte sig til en harmoniseret og effektiv implementering af det reviderede direktiv om betalingstjenester (PSD2), som indfører meget strenge sikkerhedskrav til initiering og behandling af elektroniske betalinger og beskyttelse af forbrugernes finansielle data med særlig fokus på teknologiske sociale medier og kommercielle giganter.

1.4.4. Handlingsplanen for finansielle detailtjenesteydelser <sup>(4)</sup> og FinTech-taskforcen bør se nøje på de forbrugerrelaterede udfordringer og risici knyttet til digitaliseringen af de finansielle tjenesteydelser for at sikre en tæt koordinering mellem GD JUST og GD FISMA, navnlig med hensyn til spørgsmål om forbrugerbeskyttelse, såsom bestemmelse af, hvilken slags data der skal bruges til at vurdere kreditværdighed, hvordan man kan sikre forståelsen af oplysninger forud for aftaleindgåelse eller effektiv identitetskontrol via en screeningproces.

1.4.5. De foranstaltninger, der indgår i forslaget til ændring af direktivet om bekæmpelse af hvidvaskning af penge (AMLD), bør straks gennemføres <sup>(5)</sup>, især dem der vedrører imødegåelse af risikoen for terrorismefinansiering i forbindelse med virtuelle valutaer og risici i forbindelse med anonyme forudbetalte instrumenter.

1.4.6. Crowdfunding og andre løsninger i tilknytning til den kollaborative økonomi bør styrkes ved at udforske mulighederne for oprettelsen af et »kvalitetsmærke« møntet på at opbygge tillid hos brugerne for bedre at kunne udvikle virtuelle fællesskaber og lette samspillet mellem kooperative kunder.

1.4.7. Indførelsen af open source-softwareløsninger i den finansielle sektor bør støttes for at øge sund konkurrence på markedet, reducere omkostninger og forhindre fastlåsning til en enkelt leverandør i sektoren.

1.4.8. Der bør samtidig ses på lovgivningen for peer-to-peer-udlån for at tilgodese mindre balancer.

1.4.9. Der er behov for, at Kommissionen støtter hybrid lending (drevet af kapitalkrav ifølge Basel 3).

1.5. EØSU understreger, at digitaliseringen aldrig må erstatte god personlig rådgivning af en kompetent menneskelig rådgiver (den tætte kontakt til banken ved hjælp af et netværk af tilpassede filialer bør ikke forsvinde!).

1.6. Udvalget har forståelse for, at FinTech kræver nye kvalifikationer hos alle: tilsynsmyndigheder, tilsynsførende, det finansielle økosystems interessenter og befolkningen som helhed. For at udnytte en af de vigtigste potentielle fordele ved FinTech, som kan blive en drivkraft for finansiell inklusion, er EU-medlemsstaterne nødt til at styrke formidlingen af finansiell viden og de digitale færdigheder for at kunne foregribe den nye situation. Dette bør starte i skolen og bør omfatte information om finansielle produkter, deres præsentation online og deres tilknytning til den generelle udvikling af tingenes internet.

<sup>(2)</sup> Kommissionen overvejer en fælles EU-dækkende licens, der giver teknologivirksomheder i sektoren for finansielle tjenesteydelser mulighed for at drive virksomhed overalt i Europa og etablering af en fælleseuropæisk »sandkasse«, eller en særlig lovgivningsramme, for hele Unionen.

<sup>(3)</sup> Jf. Solvens II-kravene.

<sup>(4)</sup> Lanceret den 23.3.2017, COM(2017) 139 final, Handlingsplan for finansielle tjenesteydelser til forbrugerne og en offentlig høring om Fintech.

<sup>(5)</sup> EUT C 34 af 2.2.2017, s. 121

1.7. Digitaliseringen i den finansielle sektor truer mange job, og dette tvinger arbejdstagerne til at ajourføre deres kompetencer og kvalifikationer. EØSU finder det hensigtsmæssigt at sikre kompetenceudvikling og videreuddannelse på to niveauer. Internt ved at give medarbejderne mulighed for at påtage sig nye opgaver, således at de nuværende finansmedarbejdere fra »traditionelle institutioner« kan finde beskæftigelse i FinTech/InsurTech-virksomheder, og eksternt ved at forberede de medarbejdere, der ikke kan blive i sektoren, på stillinger i andre sektorer.

1.8. EØSU opfordrer Den Europæiske Socialfond til at udvikle specifikke uddannelsesprogrammer inden for det nye flagskibsinitiativ »Koalitionen for digitale færdigheder og job«<sup>(6)</sup> for at støtte opkvalificering og omskoling af arbejdsstyrken i den finansielle sektor og forberede den på de nye digitale teknologier.

1.9. EØSU opfordrer virksomhederne til at indføre adfærdskodekser og bedste praksis i deres interne regler med henblik på at begrænse kravene til medarbejderne om at være online på alle tidspunkter af døgnet, og udstede retningslinjer, der afskrækker medarbejderne fra at arbejde i weekender og under ferier. Hvis tiltag baseret på frivillighed ikke fungerer, opfordrer EØSU til, at der indføres bindende regler i den henseende.

1.10. Det centrale element i håndteringen af alle disse udfordringer er rettidig information og høring i overensstemmelse med de relevante EU-direktiver om information til og høring af arbejdstagerne. Kommissionen og medlemsstaterne skal sikre overholdelsen af bestemmelserne i den gældende lovgivning, og navnlig arbejdstagerrepræsentanternes ret til at blive inddraget i virksomhedsinterne ændringer.

1.11. EØSU opfordrer til, at forslaget til et direktiv om forebyggende rekonstruktion og muligheden for en ny chance styrkes og gennemføres, idet dette vil hjælpe med til at sikre adgang til rekonstruktionsprocedurer, før en virksomhed erklæres insolvent.

## 2. En koncentreret og diversificeret sektor er under hastig forandring

2.1. Bank- og forsikringssektoren i Europa er forskelligartet og kendetegnet ved både at have store europæiske og endda globale institutioner samt lokale og regionale strukturer med varierende grad af uafhængighed, hvor visse funktioner er specifikke for de enkelte lande. På trods af en koncentrationsproces i de fleste medlemsstater er markedet stadig fragmenteret på europæisk plan. De gamle skillelinjer mellem bankkoncerner og store forsikringselskaber er stort set forsvundet som følge af etableringen af de facto finansielle konglomerater.

2.2. Under de nye rammevilkår med ustabile markeder og lave renter, et stort reguleringspres, tilsyn og streng overvågning — der blev pålagt banksystemet i kølvandet på den finansielle krise — i kombination med digital omstilling og stigende konkurrence (nye FinTech-virksomheder) samt nye tendenser i forbruget udhules banksektorens resultater fortsat. Med fremkomsten af nye ikke-bankmodeller i den digitale økonomi er der opstået et behov for at analysere samspillet mellem fire faktorer: de traditionelle banker, de nye digitale aktører, tilsynsmyndighederne og forbrugerne.

2.3. I takt med at anvendelsen af internettet fortsat stiger, udvikler bankerne onlinedatterselskaber og virtuelle filialer, hvorigennem kunderne kan udføre simple transaktioner og kontakte en rådgiver. Virksomhedsstrategier, der sigter mod en markant reduktion af HR-investeringerne, samt en forringelse af kundeservicen, har ført til færre besøg i bankfilialerne, og mange filialer lukker over hele Europa.

2.4. I forsikringssektoren sameksisterer flere former for salgskanaler: funktionærer, mæglere, generelle agenter, bancassurance samt selvstændige agenter, der repræsenterer én virksomhed. Forsikringer bliver nu solgt online og via smartphones. Sammensætningen af denne multi-channelling-distribution varierer i EU's medlemsstater og fra produkt til produkt. F.eks. sælges livsforsikring primært via banknetværk (kendt som bancassurance).

<sup>(6)</sup> <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/digital-skills-jobs-coalition> bargaining and soc.

2.5. Betalingsmetoder er under stadig udvikling, og dette vil blive intensiveret. Brugen af checks og kontanter er faldet betydeligt siden begyndelsen af 1990'erne. Samtidig har der været et stigende skift til betaling med kort, direkte debitering og bankoverførsler, som sikrer større sporbarhed, kontrol og sikkerhed samt bekæmpelse af paralleløkonomien. Elektroniske betalinger giver mulighed for at udvide anvendelsesområdet yderligere, f.eks. pengeoverførsler mellem enkeltpersoner og socialsikringsydelse. Nye aktører inden for e-penge går sammen med e-handel, mens der sammen med bankkort udvikles nye teknologier, såsom kontaktløse betalinger, hvis omfang er stigende. Man skal desuden være særlig opmærksom på udviklingen af markedet for kryptovalutaer (bitcoin og andre).

### 3. Teknologiske fremskridt i den europæiske finansielle sektor og nye aktører

3.1. Innovation i den finansielle sektor sker på internettet i form af netbank, big data, kunstig intelligens, blockchain, cybersikkerhed osv. Data udveksles med høj hastighed, der gør det muligt at foretage risikoanalyser og træffe finansielle beslutninger på grundlag af algoritmer og big data.

3.2. Disse teknologiske omvæltninger og vanskeligheder, som de traditionelle banker står over for i form af egenkapitalproblemer og en midlertidig stramning af likviditeten samt udviklingen af alternative salgskanaler, der ikke er omfattet af de lovmæssige forpligtelser for banksektoren, har banet vejen for FinTech, InsurTech og blockchain og har samtidig åbnet op for nye muligheder og skabt nye risici for forbrugerne.

3.3. FinTech og InsurTech-virksomheder, som fortsat stiger i antal, kombinerer begreberne finansiering, forsikring og teknologi. Disse virksomheder bruger teknologi til at sælge finansielle produkter på innovative måder. De vokser især på områder som forvaltning af opsparing, personlige lån, virksomhedsfinansiering og onlinebetalinger. De spiller en stadig større rolle i participatorisk finansiering (crowdfunding og P2P) gennem dedikerede platforme og brugen af mobilapplikationer, virtuelle valutaer og elektronisk betaling via internettet eller smartphones. De udøver et betydeligt pres på banker og forsikringsselskaber ved at konkurrere på disses traditionelle markeder. De største internetvirksomheder, navnlig »GAFA« (Google, Apple, Facebook og Amazon) er også ved at udvikle projekter i tilknytning til den finansielle sektor på grundlag af deres kontrol med big data.

3.4. Applikationer baseret på distributed ledger-teknologien kan vise sig at have evnen til at skabe en ny form for tillid til et bredt spektrum af tjenesteydelser. Blockchain fungerer uden et centralt kontrolorgan på en gennemsigtig og sikker måde. Både virksomheder og enkeltpersoner kan anvende systemet til at udføre visse transaktioner og omgå den finansielle sektor, navnlig ved anvendelsen af kryptovalutaer.

På samme måde giver PayPal mulighed for at betale for varer i fremmed valuta uden at opgive nogen bankoplysninger.

3.5. FinTech giver virksomheder og enkeltpersoner mulighed for at få adgang til crowdfunding til specifikke projekter ved at anvende dedikerede platforme til at rejse midler i form af donationer, lån eller endda private equity-investeringer. Disse platforme giver mulighed for peer-to-peer-udlån, herunder forbrugslån og personlige lån, uden at skulle gå via bankerne, og gør det muligt for privatpersoner direkte at finansiere meget små virksomheder samt små og mellemstore virksomheder. Platformene kan supplere eller fremme risikovillig kapital, navnlig for innovative virksomheder, og via deres mobilapplikationer give kunderne de finansielle oplysninger i realtid, de har brug for, for at kunne forvalte deres omkostninger eller investeringsvalg.

3.6. Disse nye aktører konkurrerer med de traditionelle forretningsmodeller for bankvirksomhed og forsikring, men både banker og forsikringsselskaber er begyndt at sameksistere med dem. Nogle har allerede indledt en samarbejdsproces med FinTech- og InsurTech-virksomheder, og andre har etableret datterselskaber. Desuden er investeringerne i FinTech steget markant i de seneste år, og denne interesse har ligeledes spredt sig til InsurTech.

### 4. Er det forbrugerne, der vinder?

4.1. For store virksomheder indebærer denne tilpasning til digitaliseringen af de finansielle tjenesteydelser ændringer, de er i stand til at integrere i deres daglige ledelse. Men situationen er anderledes for mange traditionelle SMV'er og især for meget små virksomheder, der ikke har den interne viden og de ressourcer, der skal til for at kunne tilpasse sig en finansiell verden i hurtigt forandring.

4.2. I en tid med internet og smartphones er kundeprofilerne ikke længere de samme, men deres mod på digital bankvirksomhed og forsikring afhænger af flere faktorer såsom alder, uddannelsesniveau og erhverv. Hvad angår finansiel rådgivning, er der imidlertid stadig et behov for menneskelig kontakt baseret på kundeerfaringer — også blandt unge.

4.3. Virtuelle filialer, bank- og forsikringsselskabernes onlinedatterselskaber, tilbyder kunderne adgang til kredit, lån og forsikringer på internettet og på smartphones ved hjælp af nye applikationer. Med disse tilbud følger mere favorable vilkår: et gratis bankkort, subsidierede rentesatser, bonus for åbning af en konto og en rabat på flere måneders bidrag for forsikring og gensidig forsikring. Disse kundefordele udgør en del af overgangsperioden mellem den traditionelle forretningsmodel for banker, forsikringsselskaber og gensidige selskaber og den model, der opstår som følge af digitaliseringen.

4.4. Dette nye scenarie indebærer både risici og muligheder for forbrugerne:

- Lettere adgang til produkter, flere/bedre valg, muligheder for prissammenligning via websteder, mere personlige, skræddersyede tilbud, reduktion af transaktionsomkostninger (tid og penge) og øget sikkerhed i form af nye biometriske autentificeringssystemer.
- Nye nyttige produkter (f.eks. crowdfunding), men også fremkomsten af nye produkter, der er komplekse, uigennemsigtige, svære at forstå og risikable: f.eks. kviklån.
- Mulige udfordringer forbundet med at give oplysninger forud for aftaleindgåelse/offentliggørelse via nye salgskanaler: f. eks. smartphones pga. den lille skærm.
- Utilstrækkelige oplysninger om de risici, der er forbundet med finansielle produkter.
- Mangel på tilstrækkeligt tilsyn med/håndhævelse af regler for de nye aktører i sektoren for finansielle tjenesteydelser.
- I nogle tilfælde juridisk usikkerhed med hensyn til, hvilken lovgivning der finder anvendelse for nye aktører.
- Uregulerede områder (f.eks. automatiseret rådgivning).
- Mulig uretmæssig diskrimination/udelukkelse forbundet med anvendelsen af big data og manglende digitale kompetencer.
- Cybersikkerhed.

4.5. Digitaliseringen bør gøre formidlingen af de finansielle produkter mere gennemsigtig, men den tilsyneladende forenkling af de udbudte produkter kan skjule en manglende balance i de overordnede finansielle relationer. Brugen af algoritmer garanterer ikke fraværet af skjulte fejl eller produkternes overholdelse af europæiske standarder. Formidling af finansiel viden bør derfor omfatte information om finansielle produkter, og hvordan de præsenteres online.

## 5. Andre finansieringskilder og betydningen af etisk og ansvarlig finansiering

5.1. SMV'erne (mere end 98 % af alle virksomheder i Europa beskæftiger 2 ud af 3 medarbejdere og skaber 58 % af al værditilvækst) er potentielt sårbare over for risikoen for en kreditstramning som den, der opstod i årene under den globale finanskrisen, pga. den nuværende store afhængighed af bankfinansiering (mere end 75 % i Europa sammenlignet med 20 % i USA) og manglen på en egenkapitalkultur i Europa. Derfor bør metoder til supplerende finansiering uden for banksektoren og de risici, de måtte indebære, navnlig i tilfælde af en krise, undersøges.

5.2. Ved finansiering af SMV'er findes der, udover støtten fra EU-fonde, en række alternative kilder, der bidrager til at styrke virksomhedernes udvikling og reducere risici med henblik på at øge jobskabelsen og virksomhedernes konkurrenceevne gennem en reduktion af de almindelige finansieringsomkostninger, som planlagt i Juncker-planen.

5.3. Der skal ske en styrkelse af den socialt ansvarlige, gennemsigtige og bæredygtige bankmodel og af et finansielt system med forankring i realøkonomien, der skaber stabilitet samt social og territorial samhørighed. Bæredygtige banker vælger bevidst en strategi baseret på en »triple-bottom-line«-forretningsmodel (der omfatter økonomiske, sociale og miljømæssige resultatindikatorer med henblik på finansiering af projekter uden negative eksternaliteter) ved at fokusere på etableringen af stærke forbindelser med deres kunder og den udvidede kreds af interessenter.

5.4. Kooperative banker og forsikringsselskaber samt gensidige selskaber har længe fokuseret på at skabe værdi for alle interessenter — »værdi for interessenter«-modellen — under udviklingen af deres forretning. De har dog også taget konventionelle kommercielle institutioners praksis til sig og har ikke undgået problemerne som følge af den finansielle krise. I øjeblikket ser digitalisering ikke ud til at være en drivkraft for en tilbagevenden til en mere etisk forretningspraksis, som imødekommer de reelle behov i samfundet.

## 6. Indvirkning på beskæftigelse og arbejdsvilkår

6.1. Ifølge Bloomberg har bankerne nedlagt omkring 600 000 stillinger på verdensplan siden den økonomiske krise i 2008. Disse massive personalenedskæringer skyldes hovedsageligt krisen, men også digitaliseringsprocessen.

6.2. I Europa skønnes banker og forsikringsselskaber at have næsten 4 mio. medarbejdere, heraf 3 mio. i banksektoren og næsten 1 mio. i forsikringssektoren. Citigroup vurderer, at banksektoren vil skære omkring 1,8 mio. stillinger bort i Europa og USA i løbet af de næste ti år. I Europa, hvor bankerne beskæftiger næsten 2,9 mio. fuldtidsmedarbejdere, vil der kun være 1,82 mio. tilbage i 2025. Denne tendens illustreres af de mange fyringsrunder, flere store europæiske bankkoncerner for nylig har annonceret. Der kan konstateres en tendens til deltidsarbejde og andre former for beskæftigelse i finanssektoren i en række lande.

6.3. Der er behov for aktive arbejdsmarkedspolitiske foranstaltninger til at imødegå de igangværende og kommende ændringer for de berørte medarbejdere. Arbejdsmarkedets parter på alle niveauer spiller en vigtig rolle med hensyn til at finde hensigtsmæssige løsninger. Et eksempel på bedste praksis i den henseende er den generelle fond til omskoling af berørte bankmedarbejdere i Østrig, der blev etableret gennem overenskomstforhandlinger på sektorniveau, og som er finansieret af både sektoren og det offentlige.

6.4. Den kontinuerlige reduktion af antallet af bankfilialer er blevet fulgt op af en revision af filialkonceptet i overensstemmelse med typen af de berørte kunder. Forud for lukningen af bankfilialer var medarbejderstaben svundet ind som følge af automatiseringen af transaktioner. På forsikringsområdet er netværket af generelle agenter og mæglere robust på trods af en udpræget tendens til nedskæringer. Antallet af lønnede funktionærer vil falde.

6.5. På børsen bliver køb/salg af aktier, valuta og credit default swaps (finansielle derivater, hvor sælgeren kompenserer køberen i tilfælde af tredjeparts misligholdelse) i stigende grad udført af computere.

6.6. En ny kognitiv platform, der er baseret på big data og er blevet prøvekørt af en stor bankkoncern, er i stand til at besvare spørgsmål stillet på et naturligt sprog inden for en lang række områder og foreslå færdigpakkede svar til kunderådgivere. Denne teknologi kan bruges som en virtuel assistent i både bankvirksomhed og forsikring. Salgsmedarbejdere kunne være blandt de første, der berøres af dette.

6.7. Arbejdsvilkårene er blevet ustabile, og uddannelseskravene er steget markant, både for at give arbejdstagerne de nødvendige digitale kompetencer og for at give dem mulighed for at skifte arbejde, hvis behovet for erhvervsmæssig mobilitet skulle opstå.

6.8. Eftersom digitale fremskridt kræver en enorm ændring af de værktøjer, færdigheder og kompetencer, som medarbejderne råder over, er virksomhederne nødt til at være klar til at investere i den fortsatte udvikling af kompetencer og kvalifikationer. De kollektive overenskomstforhandlinger og den arbejdsmarkedsmæssige dialog er nødt til at fokusere på vigtigheden af at tilpasse erhvervsuddannelserne til fremtidige behov og muliggøre denne uddannelse samt beskrive, hvordan ny teknologi allerede anvendes i sektoren. Hvilke kompetencer de nuværende medarbejdere i finanssektoren har brug for, for at forblive relevante i fremtiden, og hvordan der kan undervises i disse kompetencer, bør undersøges fra sag til sag.

6.9. Der er en stigende bekymring vedrørende arbejdstiden i forbindelse med indførelsen af onlinearbejde og de mange arbejdspladser, der allerede er skåret væk. Det står allerede klart, at flere finansielle aktiviteter vil blive flyttet internt i EU og ud af Europa til lande med lave lønomsparinger og en lav grad af social beskyttelse.

6.10. Det er vigtigt, at de digitale løsninger altid tjener borgerne og bidrager til at forbedre de sociale standarder og arbejdsvilkårene. Den sektorbestemte sociale dialog bør styrkes på alle niveauer, herunder på europæisk plan, for at finde

frem til de bedste løsninger og dermed forhindre social uro. På sektorniveau og i hver virksomhed bør arbejdsgiverne bestræbe sig på at indlede forhandlinger med fagforeningsrepræsentanterne for at sikre, at der træffes effektive foranstaltninger med hensyn til indkomst, arbejdsvilkår, social beskyttelse, uddannelse og støtte til intern geografisk og erhvervsmæssig mobilitet og genplacering. Disse foranstaltninger bør finde sted så hurtigt som muligt for at foregribe omstrukturingsprocesser, og ikke først efter at tabet af arbejdspladser er begyndt.

6.11. En kontrolleret digitalisering af den finansielle sektor bør opretholde kvalitetsjobbene og forbedre kunderelationerne, samtidig med at der fortsat er tilstrækkelig adgang til personlig finansiell rådgivning. Den bør sikre effektiv transaktionssikkerhed og effektiv beskyttelse af personoplysninger for både kunder og medarbejdere. Medarbejdere og forbrugere af finansielle tjenesteydelser bør, gennem deres repræsentative organisationer, inddrages, således at der kan tages højde for deres praktiske viden på området.

## 7. Regulering og tilsyn

7.1. De finansielle produkters stigende kompleksitet og databehandlingshastigheden skaber — sammen med anonym, automatiseret markedsføring og rådgivning — højrisikosituationer, som ofte ikke kan bedømmes eller kontrolleres af ejeren af de midler, der er anbragt eller investeret. EØSU ser med bekymring på risikomodelernes utilstrækkelighed og deres manglende evne til at vurdere risikoprofilen for de forskellige kategorier af ikke-sikrede investeringer korrekt.

7.2. Ifølge direktøren for den franske nationalbank skal udviklingen af digital finansiering gå hånd i hånd med regulering, der skal tilpasses for ikke at kvæle innovation, og som fortsat skal sikre et højt niveau af transaktionssikkerhed og forbrugerbeskyttelse. EØSU mener, at samme høje standarder skal gælde for både den traditionelle finanssektor og de nye FinTech-virksomheder/-forretningsmodeller.

7.3. MiFID II er et af de vigtigste reguleringsmæssige initiativer, der vil ændre markedstruktur og forretningsmodeller. Virksomhederne bør se reguleringskravene som en strategisk mulighed.

7.4. De nye regler for digitale betalinger (PSD2) har til formål at øge onlinetransaktioners sikkerhedsniveau for at reducere den form for svig, som kanalen i øjeblikket er præget af.

7.5. Et nyt EU-direktiv om bekæmpelse af hvidvaskning af penge vil indføre nye krav til kundelegitimationsprocedurer i kombination med nye forpligtelser til at indberette mistænkelige transaktioner og opbevare fortegnelser over betalingstransaktioner.

7.6. Den ajourførte ramme for samarbejde om forbrugerbeskyttelse (CPC-forordningen) vil give de nationale myndigheder større beføjelser til håndhævelse af lovgivningen om forbrugerbeskyttelse og forbedre den nødvendige koordination mellem medlemsstaterne.

7.7. Med anvendelsen af Solvens II-lovgivningen for forsikringselskaber og Basel 3/CRD IV-ordningerne for banker opstår spørgsmålet om, hvordan en supplerende reguleringsmæssig tilgang kan tage hensyn til de risici, der bæres af de nye aktører i det finansielle system og deres indvirkning på denne sektor som helhed.

7.8. Efter de stresstest, som Den Europæiske Banktilsynsmyndighed udførte i 2016, har Kommissionen fremlagt forslag, der afspejler den debat om styrkelse af kapitalkravene, som i øjeblikket ledes af Baselkomitéen. De universelle standarder, der vedtages, bør stå i forhold til størrelsen og typen af de nystartede kreditinstitutter og finansieringsvirksomheder. EØSU bifalder Kommissionens seneste pakke af forslag <sup>(7)</sup>.

7.9. Den finansielle krise har skabt et lukrativt forretningsområde for direkte investeringsfonde — skyggebankvirksomhed — i de seneste år. Digitaliseringens indvirkning på disse midler bør ikke skabe reguleringsmæssige mangler på bekostning af stabiliteten i det finansielle system.

<sup>(7)</sup> EØSU's udtalelse ECO/424 om ændring af kapitalkravsforordningen (CRR) med henblik på at indarbejde ændringer af Basel-regelsættet (endnu ikke offentliggjort i EUT).

7.10. I betragtning af svaghederne i traditionelle risikovurderingsmodeller, der er ude af stand til korrekt at vurdere finansieringsmodeller, der ikke er baseret på sikkerhedsstillelse, bør de europæiske tilsynsmyndigheder intensivere kontakten med nystartede FinTech-virksomheder, idet de tilsynsførende har brug for nye kompetencer til FinTech.

Bruxelles, den 26. april 2017.

Georges DASSIS  
Formand  
for Det Europæiske Økonomiske og Sociale Udvalg

---



## Glossar

**Bankassurance:** Salg af forsikringsprodukter via en banks filialer. Denne form for strategiske partnerskaber samler netværk og skaber synergieffekter for virksomhederne.

**Betalingsmetoder:** Betaling via en kasseterminal (point of sale, POS) er den mest udbredte form for mobil betaling på verdensplan og stammer oprindeligt fra e-handel. Dette økosystem omfatter også PayPal-alternativet og de teknologiske operatører Samsung Pay, Apple Pay, osv. Personlige (P2P) betalingstjenester er et reelt alternativ for dem, der bor i lande, hvor banksektoren er mindre udviklet. I dag er »apps« til mobilbanktjenester en realitet.

**Big data:** Lagring og behandling af store datamængder, der overføres med høj hastighed. »Analytics« henviser til omdannelsen af data til information ved hjælp af matematiske og statistiske metoder til beslutningstagning i den finansielle sektor.

**Bigtech:** Teknologigiganter som Google, Apple, Facebook og Amazon (GAFA), som er begyndt at udvide deres betydelige forretningsaktiviteter til bankvirksomhed.

**Bitcoin:** Virtuel valuta i en eksperimenterende fase, som i stigende grad accepteres på markedet.

**Blockchain:** En teknologisk platform, der støtter »bitcoin«. Den har en meget effektiv database, der kan benyttes i finanssektoren eller i en lang række applikationer.

**Cloud:** Modeller for levering af internetbaserede tjenesteydelser.

**Crowdfunding:** Finansiering via internetplatforme, der skaber kontakt mellem iværksættere og investorer. Der findes platforme, som pålægger iværksætterne at udbyde en andel i deres virksomhed til gengæld for investeringer (crowdinvestering).

**Crowdlending:** Finansiering via internettet for iværksættere, som modtager et lån fra en gruppe af personer, der skal betales tilbage på grundlag af en fast rentesats.

**Cybersikkerhed:** Dette begreb vedrører risikoen for cyberangreb og datatyveri. Cybersikkerhed skal øge og sikre kundernes tillid.

**Digitalisering:** Dette vedrører teknologien som helhed (internet, mobil teknologi, big data, blockchains, kunstig intelligens, cloud computing, robotteknologi, cybersikkerhed), når den anvendes på nye modeller for kunderelationer og til forvaltning af bankers og forsikringsselskabers transaktioner. Teknologi er et middel til at opnå digitalisering og ikke et mål i sig selv.

**Exponential banking:** Eksponentielle teknologier (som er opstået som følge af den digitale revolution) anvendes til at øge omfanget og kvaliteten af finansielle tjenesteydelser samt til at reducere omkostningerne.

**FinTech/InsurTech:** Innovative nyetablerede virksomheder, som tilbyder nye bank- eller forsikringsløsninger med lave omkostninger.

**Hybrid lending:** En kombination af lån ydet af banker og private banking-kunder. Dette giver bankerne mulighed for at øge aktivitetsniveauet, uden at dette giver sig udslag i en forøgelse af balancen, og samtidig opfylde behovene hos kunder og medinvestorer.

**Knowmad:** Nyuddannede fagfolk, der mener, at det de bidrager med er viden, og som derfor prioriterer friheden til selv at tilrettelægge deres arbejde og tid.

**Konnektivitet:** Som følge af de teknologiske fremskridt kan vi nu være forbundne til hver en tid og hvor som helst. Dette giver arbejdstagerne mulighed for at arbejde på en mere fleksibel måde, idet de kan arbejde hjemmefra eller fra et andet sted (telearbejde, »smart working«) samt på deltid. Unge er allerede vant til at arbejde på denne måde, og fordelene ved at have en række valgmuligheder kan udnyttes.

**Kundens oplevelse:** Udvikling af et indgående kendskab til hver enkelt kunde, så de kan få en skræddersyet betjening ved alle henvendelser til banken. Sociale netværk og webplatforme er vigtige elementer.

**Kunstig intelligens:** Maskine med indlæringsevne. »Roboadvisor« er en maskine, der kan yde finansiell rådgivning, og som fungerer på samme måde som den menneskelige hjerne.

**Markedsforstyrrelser:** Digital omstilling er ikke mulig uden en ny organisatorisk og kulturel model. Innovation er afgørende for konkurrenceevnen i forbindelse med denne omfattende omstillingsproces i banksektoren. Forandringer begynder med mennesker.

**Millennials:** Den første generation af digitalt indfødte, der er født mellem 1980 og 2000, og som vil udgøre 75 % af arbejdsstyrken i 2025. De besøger normalt ikke bankfilialer.

**Multi-channelling:** En effektiv kombination af brugen af digitale og personlige banktjenester. Kunden står i centrum for forretningen.

**Neobanks:** De behøver ikke en banklicens til at drive forretning: de udvikler software på grundlag af en eksisterende banks infrastruktur.

**Regtech:** Innovative teknologier, der gør det lettere at overholde lovgivningen, og som reducerer de omkostninger og det ressourceforbrug, der er forbundet hermed. Digital regulering og overvågning er en udfordring for den finansielle sektor (der skal sikres lige konkurrencevilkår).

**STEM:** Studier inden for videnskab, teknologi, ingeniørvirksomhed og matematik. De erhverv, der for øjeblikket er på fremmarch, er dem, der vedrører disse emneområder, og digitale færdigheder har afgørende betydning i alle sektorer. Uddannelse er derfor en prioritet.

---