

Stellungnahme des Europäischen Wirtschafts- und Sozialausschusses zum Thema „Digitalisierung und innovative Geschäftsmodelle im europäischen Finanzsektor — Auswirkungen auf Beschäftigung und Kunden“

(Initiativstimmungnahme)

(2017/C 246/02)

Berichterstatte: **Carlos TRIAS PINTÓ**

Ko-Berichterstatte: **Pierre GENDRE**

Beschluss des Plenums	22.9.2016
Rechtsgrundlage	Artikel 29 Absatz 2 der Geschäftsordnung Initiativstimmungnahme
Zuständig	Beratende Kommission für den industriellen Wandel (CCMI)
Annahme in der CCMI	7.4.2017
Verabschiedung auf der Plenartagung	26.4.2017
Plenartagung Nr.	525
Ergebnis der Abstimmung	150/1/3
(Ja-Stimmen/Nein-Stimmen/Enthaltungen)	

1. Schlussfolgerungen und Empfehlungen

1.1. Seit einigen Jahrzehnten machen das Banken- und Versicherungswesen aufgrund technischer Neuerungen, Regulierungsvorschriften und veränderter Bedürfnisse und Erwartungen der Kunden einen tiefgreifenden Wandel durch. Neue Investitions-, Spar-, Versicherungs- und Geldtransfermodelle ermöglichen es den unterschiedlichsten Menschen, sich an Projekten verschiedener Größenordnung zu beteiligen.

1.2. Unternehmen der Finanztechnologie (FinTech) und der Versicherungstechnologie (InsurTech) fungieren als **Katalysatoren** und häufig als **Partner** von Finanzdienstleistungsinstituten bei der Modernisierung derer Dienstleistungen durch die Verbindung von Stärken und Schwächen und die Schaffung gegenseitiger Synergien. Nach Ansicht des EWSA bietet die Förderung eines innovativen Ökosystems der sogenannten Coopetition⁽¹⁾ ein erhebliches Wertschöpfungspotenzial.

1.3. Im Finanzsektor müssen unbedingt Vertrauen und Stabilität wiederhergestellt werden, wofür die Bewerkstelligung des Übergangs vom alten (dem traditionellen Bankensystem) auf das neue System grundlegend ist. In dieser Hinsicht dringt der EWSA darauf, im EU-Kontext des Integrationsprozesses der **Bankenunion** und des **digitalen Binnenmarkts** geeignete Rechtsvorschriften einzuführen, die Wachstum und Innovation ermöglichen und zugleich den Schutz von Konsumenten und Arbeitnehmern in der Finanzbranche gewährleisten.

1.4. Um einen echten **europäischen Finanzbinnenmarkt** zu schaffen, sollte die Europäische Kommission eine Politik für gleiche Innovationsbedingungen betreiben. Generell sind weitgehend analoge Bedingungen im Hinblick auf die Regulierung, die Verbraucherrechte, die Arbeitsbedingungen und die Überwachungspflichten sowohl für die traditionelle Finanzbranche als auch für FinTech-Unternehmen notwendig, gemäß der Regel, dass gleiche Tätigkeit gleiche Regulierung und gleiche Überwachung erfordert. Im Einzelnen bedeutet das:

1.4.1. Ein risikobasierter Regulierungsansatz sollte während des gesamten Innovationszyklus durchgängig gelten und einen verhältnismäßigen und vereinfachten Regelungsrahmen sowohl für etablierte als auch für neue Marktbeteiligte bieten, damit sie in Interaktion mit den Regulierungsbehörden neue Technologien und Geschäftsmodelle erproben können. Durch

⁽¹⁾ Englisch Kofferwort aus *cooperation* und *competition* — nicht nur Wettbewerb, sondern auch Zusammenarbeit und Partnerschaft.

die Schaffung eines EU-Rahmens für die Erprobung in Zusammenarbeit mit Branchenvertretern und Interessenträgern im weiteren Sinne — einschließlich Verbraucher- und Arbeitnehmervertretern — würden die Instrumente für eine stärkere Förderung von Innovation bei allen Tätigkeiten in diesem Bereich (sozusagen ein „Sandkasten“ für FinTech-Innovation) bereitgestellt werden ⁽²⁾.

1.4.2. Um die Bedingungen denen von Dritten anzugleichen, muss die Bearbeitung von Software als immaterielle Anlage betrachtet werden, damit die hohen IT-Investitionen, die in der EU ansässige Rechtspersonen bereits tätigen (nach dem Vorbild des Bankensystems in den USA und der Schweiz oder der Versicherungsbranche ⁽³⁾), nicht vom harten Kernkapital abgezogen werden.

1.4.3. Die Europäische Kommission, die Europäische Bankenaufsichtsbehörde und die Mitgliedstaaten müssen sich nachdrücklich zu einer harmonisierten und wirksamen Umsetzung der überarbeiteten Zahlungsdiensterichtlinie (PSD2) verpflichten, mit der unter besonderer Berücksichtigung der technologiebasierten sozialen Medien und der Schwergewichte der Branche sehr strenge Sicherheitsanforderungen für die Beauftragung und Abwicklung elektronischer Zahlungen sowie den Schutz der Finanzdaten der Verbraucher eingeführt werden.

1.4.4. Im Rahmen des Aktionsplans für Finanzdienstleistungen für Privatkunden ⁽⁴⁾ und der FinTech-Taskforce sollten die Herausforderungen und Risiken im Zusammenhang mit der Digitalisierung von Finanzdienstleistungen unter Gewährleistung einer engen Koordinierung zwischen der GD JUST und der GD FISMA sorgfältig geprüft werden, insbesondere in Bezug auf Fragen des Verbraucherschutzes, z. B., welche Arten von Daten zur Beurteilung der Kreditwürdigkeit verwendet werden sollten und wie das Verständnis der vorvertraglichen Informationen und eine wirksame Identitätsprüfung durch ein Screening-Verfahren sichergestellt werden können.

1.4.5. Die im Vorschlag für eine Änderung der Geldwäscherichtlinie enthaltenen Maßnahmen sollten unverzüglich umgesetzt werden ⁽⁵⁾, insbesondere jene gegen die Gefahren der Terrorismusfinanzierung im Zusammenhang mit virtuellen Währungen und den Risiken im Zusammenhang mit anonymen Vorausbezahlungen.

1.4.6. Crowdfunding und weitere Lösungen der Sharing Economy sollten ausgebaut werden, indem die Möglichkeiten der Einführung eines „Gütezeichens“ ausgelotet werden, um das Vertrauen der Nutzer zu gewinnen und so besser virtuelle Gemeinschaften entwickeln zu können und die Interaktion zwischen kooperativen Kunden zu erleichtern.

1.4.7. Die Einführung quelloffener Software-Lösungen im Finanzsektor sollte unterstützt werden, um den gesunden Wettbewerb am Markt zu stärken, die Kosten zu senken und Anbieterabhängigkeit in diesem Sektor zu vermeiden.

1.4.8. Gleichzeitig müssen die Vorschriften für Peer-to-Peer-Kredite überarbeitet werden, um kleinere Bilanzen zu fördern.

1.4.9. Hybridkredite (auf der Grundlage der Eigenkapitalanforderungen von Basel III) sollten von der Europäischen Kommission unterstützt werden.

1.5. Der EWSA betont, dass die Digitalisierung niemals eine gute individuelle Beratung durch einen kompetenten Berater ersetzen darf (die Kundennähe im Bankwesen mit einem Netz bedarfsgerechter Geschäftsstellen darf nicht verschwinden!).

1.6. Um FinTech zu verstehen, benötigen alle Beteiligten neue Kompetenzen: die Regulierungsstellen, die Aufsichtsbehörden, die Interessenträger im Finanzökosystem und die Bevölkerung als Ganzes. Um einen der größten potenziellen Vorteile von FinTech als treibender Kraft für die finanzielle Inklusion zu nutzen, müssen die EU-Mitgliedstaaten im Vorausblick auf die neuen Gegebenheiten die Vermittlung von Finanzwissen und die digitale Kompetenz stärken. Damit sollte bereits in der Schule mit Informationen über Finanzprodukte, die Art ihrer Online-Vermarktung und ihren Zusammenhang mit der Entwicklung des Internets der Dinge begonnen werden.

⁽²⁾ Die Kommission erwägt eine einheitliche unionsweite Zulassung, die es Technologieunternehmen im Finanzdienstleistungssektor gestattet, europaweit zu operieren, sowie die Schaffung eines paneuropäischen „Sandkastens“ bzw. eines speziellen Regelungsrahmens für die gesamte Union.

⁽³⁾ Siehe Anforderungen der Richtlinie „Solvabilität II“.

⁽⁴⁾ Veröffentlicht am 23. März 2017, COM(2017) 139 final, Aktionsplan Finanzdienstleistungen für Verbraucher, einschließlich einer öffentlichen Konsultation zu FinTech.

⁽⁵⁾ ABl. C 34 vom 2.2.2017, S. 121.

1.7. Die Digitalisierung in der Finanzbranche gefährdet viele Arbeitsplätze, was die Arbeitnehmer zwingt, ihre Fachkenntnisse und Qualifikationen auf dem neuesten Stand zu halten. Der EWSA plädiert für eine Fach- und Weiterbildung auf zwei Ebenen: intern, indem die Arbeitnehmer neue Aufgaben übernehmen können und ein „Cross-over“ zwischen derzeit in „traditionellen Einrichtungen“ der Finanzbranche Beschäftigten und FinTech- bzw. InsurTech-Unternehmen ermöglicht wird, sowie extern, indem die Arbeitnehmer, die nicht in der Branche bleiben können, auf Arbeitsplätze in anderen Branchen vorbereitet werden.

1.8. Der EWSA ist der Ansicht, dass mit dem Europäischen Sozialfonds spezielle Ausbildungsprogramme im Rahmen der neuen Leitinitiative „Koalition für digitale Kompetenzen und Arbeitsplätze“⁽⁶⁾ zwecks Weiterqualifizierung und Umschulung von Arbeitskräften des Finanzsektors gefördert werden sollten, um diese auf neue digitale Technologien vorzubereiten.

1.9. Die Unternehmen sollten aus Sicht des EWSA Verhaltenskodizes und bewährte Verfahrensweisen für interne Regeln zur Begrenzung der Anforderung an die Arbeitnehmer, rund um die Uhr online zu sein, übernehmen und Leitlinien dafür aufstellen, dass die Arbeitnehmer nicht auch noch am Wochenende und im Urlaub arbeiten. Falls freiwillige Ansätze nicht funktionieren, empfiehlt der EWSA verbindliche Vorschriften in dieser Hinsicht.

1.10. Rechtzeitige Unterrichtung und Anhörung im Einklang mit den einschlägigen EU-Richtlinien über die Unterrichtung und Anhörung der Arbeitnehmer sind für die Bewältigung all dieser Herausforderungen unabdingbar. Die Europäische Kommission und die Mitgliedstaaten müssen sicherstellen, dass die Bestimmungen des geltenden Rechts und insbesondere die Rechte der Arbeitnehmervertreter, in innerbetriebliche Änderungen eingebunden zu werden, eingehalten werden.

1.11. Der EWSA meint, dass der Vorschlag für eine Richtlinie über präventive Restrukturierung und eine zweite Chance verstärkt und ergänzt werden sollte, da dies dazu beitragen wird, Zugang zu Umstrukturierungsverfahren zu erhalten, bevor ein Unternehmen Insolvenz angemeldet.

2. Eine konzentrierte und diversifizierte Branche im raschen Wandel

2.1. Die Banken- und Versicherungsbranche in Europa weist eine Vielfalt auf, die von großen europa- oder sogar weltweit agierenden Einrichtungen sowie mehr oder weniger eigenständigen regionalen oder lokalen Strukturen mit einigen nationalen Besonderheiten geprägt ist. Obwohl in den meisten Mitgliedstaaten eine Phase der Konzentration stattgefunden hat, bleibt die Branche auf europäischer Ebene weiterhin fragmentiert. Die alten Grenzen zwischen Bankengruppen und großen Versicherungsgesellschaften sind durch die Schaffung von Finanzkonglomeraten beinahe verschwunden.

2.2. Im neuen Umfeld volatiler Märkte und niedriger Zinsen, mit einem starken Regulierungsdruck, Aufsicht und Kontrolle — die dem Bankwesen infolge der Finanzkrise auferlegt wurde — in Verbindung mit digitalem Wandel und zunehmendem Wettbewerb (neue FinTech-Unternehmen) sowie neuen Konsumtrends schrumpfen die Ergebnisse des Bankensektors weiter dahin. Das Entstehen neuer Nichtbanken-Modelle in der digitalen Wirtschaft macht es erforderlich, das Zusammenspiel von vier Komponenten zu analysieren: traditionelle Banken, neue digitale Akteure, Regulierungsbehörden und Konsumenten.

2.3. Im Takt mit der zunehmenden Internetnutzung bauen Banken Online-Filialen und virtuelle Niederlassungen auf, in denen die Kunden einfache Transaktionen durchführen und einen Berater kontaktieren können. Unternehmensstrategien zur drastischen Verringerung von Personalkosten und die schlechteren Bedingungen für die Kundenbetreuung vor Ort haben dazu geführt, dass weniger Kunden die Bankgeschäftsstellen aufsuchen, mit der Folge eines Filialsterbens in Europa.

2.4. In der Versicherungsbranche existieren verschiedene Vertriebswege nebeneinander: angestellte Akquisiteure, Makler, Generalagenten, Allfinanz und für ein einziges Unternehmen tätige selbständige Versicherungsvertreter. Versicherungen werden immer häufiger online oder über Smartphones verkauft. Wie dominant die einzelnen Stränge dieser mehrkanaligen Vertriebsnetze sind, ist von Land zu Land und von Produkt zu Produkt unterschiedlich. Lebensversicherungen werden zum Beispiel hauptsächlich über Banknetze vertrieben (sogenannte Allfinanz).

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

2.5. Die verwendeten Zahlungsarten entwickeln sich ständig und tendenziell immer rascher weiter. Die Nutzung von Schecks und Bargeld hat seit Beginn der 1990er-Jahre drastisch abgenommen. Zugleich haben Zahlungen per Bankkarte, Lastschrift oder Überweisung zugenommen, die bessere Rückverfolgbarkeit, stärkere Kontrolle und mehr Sicherheit gewährleisten und zur Eindämmung der Schattenwirtschaft beitragen. Elektronische Zahlungen bieten mehr Anwendungsmöglichkeiten, vor allem für den Geldtransfer zwischen Einzelpersonen und die Zahlung von Sozialleistungen. Neue Akteure im Bereich des elektronischen Geldes werden im Online-Handel aktiv, während sich neben der Bankkarte neue Technologien entwickeln und etablieren, wie das kontaktlose Bezahlen. Des Weiteren muss der Entwicklung des Marktes für Kryptowährungen (u. a. Bitcoin) besondere Aufmerksamkeit gewidmet werden.

3. Technischer Fortschritt im europäischen Finanzsektor und neue Marktbeteiligte

3.1. Innovation im Finanzwesen findet im Bereich des Internets statt: Online-Banking, Massendaten (Big Data), künstliche Intelligenz, Blockchain, Cybersicherheit usw. Daten werden mit hoher Geschwindigkeit ausgetauscht, wodurch Risikobewertungen und finanzielle Entscheidungsfindungen mithilfe von Algorithmen und Massendaten möglich werden.

3.2. Dieser technische Umbruch und die Schwierigkeiten traditioneller Banken aufgrund von Eigenkapitalproblemen und zeitweiser Liquiditätsklemmen sowie die Entwicklung alternativer Vertriebswege, die nicht den für das Bankwesen geltenden gesetzlichen Pflichten unterliegen, haben den Weg für FinTech, InsurTech und Blockchain geebnet und gleichzeitig den Verbrauchern neue Möglichkeiten eröffnet, ihnen aber auch neue Risiken beschert.

3.3. FinTech- und InsurTech-Unternehmen, deren Anzahl ständig wächst, führen die Bereiche Finanzen, Versicherungen und Technologie zusammen. Diese Unternehmen nutzen die Mittel, die die Technologie ihnen bietet, um Finanzprodukte innovativ zu vermarkten. Sie sind vor allem in den Bereichen Vermögensverwaltung, Kreditvergabe an Privatpersonen, Unternehmensfinanzierung und Online-Zahlungen im Aufwind. Auch bei der Beteiligungsfinanzierung (Crowdfunding und P2P) spielen sie über spezielle Plattformen eine immer größere Rolle und machen sich mobile Apps, virtuelle Währungen sowie elektronische Zahlungen per Internet oder Smartphone zunutze. Auf Banken und Versicherungen üben sie einen immer größeren Druck aus, da sie ihnen auf deren traditionellen Geschäftsfeldern Konkurrenz machen. Die größten Internet-Unternehmen, insbesondere die „GAFA“ (Google, Apple, Facebook, Amazon), sind ebenfalls mit der Entwicklung von Projekten für den Finanzmarkt beschäftigt, weil sie die Kontrolle über Big Data haben.

3.4. Mit auf der Technik der dezentralen Transaktionsnetzwerke (Distributed Ledger Technology, DLT) basierenden Anwendungen könnte es möglich sein, eine neue Art des Vertrauens in eine breite Palette von Dienstleistungen zu schaffen. Die Blockchain-Technik zur Speicherung und Übertragung von Informationen funktioniert ohne zentrales Kontrollorgan, ist transparent und gesichert. Sowohl Unternehmen als auch Privatleute können dieses System nutzen, um bestimmte Transaktionen unter Umgehung des Finanzsektors durchzuführen, vor allem mithilfe von Kryptowährungen.

Auch PayPal bietet die Möglichkeit, Einkäufe in Fremdwährungen zu tätigen, ohne dafür Bankdaten angeben zu müssen.

3.5. Mithilfe von FinTech können sowohl Unternehmen als auch Privatpersonen Crowdfunding für spezielle Projekte nutzen, indem sie über dafür bestimmte Plattformen Finanzmittel in Form von Spenden, Krediten oder auch Kapitalbeteiligungen beschaffen. Über diese Plattformen werden Peer-to-Peer-Kredite, seien es Verbraucherkredite oder persönliche Darlehen, abgewickelt, ohne dabei die Banken einzuschalten. So können Privatpersonen Kleinstunternehmen und KMU direkt finanzieren. Durch die Plattformen kann das Risikokapital insbesondere für innovative Unternehmen ergänzt oder gefördert werden, und mit den zugehörigen mobilen Apps werden den Kunden die Finanzinformationen, die sie zur Verwaltung ihrer Ausgaben oder für Investitionsentscheidungen brauchen, in Echtzeit bereitgestellt.

3.6. Diese neuen Marktbeteiligten stehen in Konkurrenz zu den traditionellen Geschäftsmodellen der Banken- und Versicherungsbranche, doch sowohl Banken als auch Versicherungsunternehmen beginnen, sich auf eine Koexistenz mit ihnen einzurichten. So sind einige bereits Kooperationen mit FinTech- und InsurTech-Unternehmen eingegangen, während andere eigene Tochterstrukturen aufgebaut haben. Zudem sind Investitionen in FinTech in den vergangenen Jahren rasant gestiegen, und dieses Interesse hat sich auch auf die InsurTech ausgeweitet.

4. Sind die Kunden die Gewinner?

4.1. Für Großunternehmen bringt die Anpassung an die Digitalisierung der Finanzdienstleistungen Änderungen mit sich, die sie bei laufendem Geschäft bewerkstelligen können. Bei vielen klassischen KMU und vor allem Kleinstunternehmen sieht dies jedoch ganz anders aus, da sie intern nicht über ausreichend Kenntnisse und Mittel verfügen, um sich problemlos in eine Finanzwelt einzufügen, die sich in einer Phase schnellen Wandels befindet.

4.2. In der Ära des Internets und des Smartphones haben sich auch die Kundenprofile verändert. Deren Drang nach einer digitalen Abwicklung ihrer Bank- und Versicherungsgeschäfte hängt indessen von verschiedenen Faktoren wie ihrem Alter, ihrem Bildungsniveau und ihrem Beruf ab. Bei der Finanzberatung bleibt jedoch der direkte menschliche Kontakt auf der Basis der Kundenerfahrung notwendig, auch bei jungen Leuten.

4.3. Virtuelle Zweigstellen, Online-Tochterunternehmen von Banken- oder Versicherungsgruppen bieten den Kunden mithilfe neuer Applikationen Zugang zu Finanzierungen, Darlehen und Versicherungsprodukten über das Internet oder das Smartphone. Für solche Angebote gelten günstigere Konditionen: eine kostenlose Bankkarte, Zinsvergünstigungen, ein Kontoeröffnungsbonus oder auch Rabatte für Versicherungen und Gegenseitigkeitsgesellschaften in Höhe von mehreren Monatsbeiträgen. Diese Kundenvorteile sind Teil der Übergangsphase zwischen dem traditionellen Geschäftsmodell der Banken, der Versicherungen und der Versicherungsvereine auf Gegenseitigkeit und einem neuen Modell, das aus der Digitalisierung hervortritt.

4.4. Dieses neue Szenario bietet für den Verbraucher sowohl Risiken als auch Chancen:

- leichter Zugang zu Produkten, mehr/bessere Auswahl, Möglichkeiten für Preisvergleiche über Websites, stärker personalisierte, maßgeschneiderte Angebote, Verringerung der Transaktionskosten (Zeit und Geld) und erhöhte Sicherheit mittels neuer biometrischer Systeme zur Authentifizierung;
- neue nützliche Produkte (z. B. Crowdfunding), aber auch zahlreiche neue Produkte, die komplex, undurchsichtig, schwer zu verstehen und riskant sind, z. B. Sofortkredite;
- mögliche Schwierigkeiten bei der Bereitstellung vorvertraglicher Informationen/Offenlegung über neue Vertriebswege, z. B. über Smartphones aufgrund ihres kleinen Displays;
- unzureichende Information über die mit Finanzprodukten verbundenen Risiken;
- unzureichende Überwachung der Tätigkeiten neuer Marktbeteiligter im Finanzdienstleistungssektor bzw. Durchsetzung der für sie geltenden Vorschriften;
- in einigen Fällen Rechtsunsicherheit bezüglich der Frage, welche Rechtsvorschriften für neue Marktbeteiligte gelten;
- nicht regulierte Bereiche (z. B. automatisierte Beratung);
- etwaige ungerechtfertigte Ungleichbehandlung/Ausgrenzung im Zusammenhang mit der Nutzung von Massendaten und dem Mangel an digitalen Kompetenzen;
- Cybersicherheit.

4.5. Digitalisierung sollte eigentlich zu mehr Transparenz bei der Verbreitung von Finanzprodukten führen, doch die scheinbare Vereinfachung der angebotenen Produkte verdeckt möglicherweise, dass in der Finanzbeziehung insgesamt ein Ungleichgewicht besteht. Die Nutzung von Algorithmen ist weder eine Garantie dafür, dass es keine verborgenen Nachteile gibt, noch dafür, dass die Angebote im Einklang mit den europäischen Standards stehen. Die Finanzbildung muss deshalb auch die Vermittlung von Wissen über Finanzprodukte im Hinblick auf die Art ihrer Online-Vermarktung umfassen.

5. Andere Finanzierungsmöglichkeiten und Bedeutung des ethisch-verantwortungsvollen Finanzwesens

5.1. Die starke Abhängigkeit der Unternehmen von der Bankenfinanzierung (mehr als 75 % in Europa im Vergleich zu 20 % in den USA) und das Fehlen einer Beteiligungskapitalkultur in Europa macht KMU (mehr als 98 % aller Unternehmen in Europa, die zwei Drittel der Arbeitnehmer beschäftigen und 58 % des gesamten Mehrwerts erwirtschaften) potenziell anfällig für Kreditklemmen, wie sie in den Jahren der weltweiten Finanzkrise aufgetreten sind. Deshalb müssen zusätzliche Möglichkeiten einer bankenunabhängigen Finanzierung und die damit — besonders im Falle von Krisen — einhergehenden Risiken geprüft werden.

5.2. Für die Finanzierung von KMU gibt es, zusätzlich zu den Hilfen aus europäischen Fonds, eine Reihe von Alternativen, die dazu beitragen, die Entwicklung der Unternehmen zu verbessern und die Risiken zu reduzieren, um die Schaffung von Arbeitsplätzen und die Wettbewerbsfähigkeit von Unternehmen durch die Senkung der üblichen Finanzierungskosten anzukurbeln, wie dies im Juncker-Plan vorgesehen ist.

5.3. Ein sozial verantwortungsbewusstes, transparentes und nachhaltiges Bankenmodell und ein in der Realwirtschaft verankertes Finanzsystem, die für Stabilität sowie für sozialen und territorialen Zusammenhalt sorgen, müssen gestärkt werden. Nachhaltige Banken arbeiten gezielt nach einem Drei-Säulen-Modell (das Messgrößen für die finanzielle, soziale und umweltbezogene Leistung umfasst, um Projekte ohne negative externe Effekte zu finanzieren), indem sie den Aufbau einer engen Beziehung zu ihren Kunden und zu den im weiteren Sinn Betroffenen sehr wichtig nehmen.

5.4. Für Genossenschaftsbanken und -versicherungen sowie Banken und Versicherungen auf Gegenseitigkeit steht seit langem die Wertschöpfung für alle Partner (das Stakeholder-Value-Prinzip) im Vordergrund, um ihre Geschäfte auszubauen. Dennoch haben auch sie Vorgehensweisen der klassischen kommerziellen Institute übernommen und sind in der Finanzkrise nicht ungeschoren davongekommen. Bisher scheint die Digitalisierung nicht in die Richtung einer Rückkehr zu ethischeren Geschäftspraktiken zu wirken, die den tatsächlichen Bedürfnissen der Gesellschaft entsprechen.

6. Auswirkungen auf Beschäftigung und Arbeitsbedingungen

6.1. Der Ratingagentur Bloomberg zufolge wurden im Bankensektor seit der Wirtschaftskrise im Jahr 2008 weltweit rund 600 000 Stellen abgebaut. Grund für diese massiven Stellenstreichungen ist hauptsächlich die Krise, aber auch der Digitalisierungsprozess.

6.2. In Europa sind an die vier Millionen Menschen bei Banken und Versicherungen beschäftigt, drei Millionen davon bei Banken und knapp eine Million bei Versicherungen. Laut CitiGroup dürften im Bankensektor in Europa und den USA in den kommenden zehn Jahren rund 1,8 Mio. Arbeitsplätze gestrichen werden. In Europa, wo Banken derzeit rund 2,9 Mio. Arbeitnehmer umgerechnet in Vollzeitäquivalente beschäftigen, sollen bis 2025 davon nur noch 1,82 Mio. erhalten bleiben. Dieser Trend zeigt sich in den zahlreichen unlängst angekündigten Stellenstreichungen mehrerer großer europäischer Bankengruppen. In einigen Ländern ist in der Finanzbranche eine Tendenz zu Teilzeitarbeit und anderen Beschäftigungsformen zu beobachten.

6.3. Hier sind aktive arbeitsmarktpolitische Maßnahmen erforderlich, um die gegenwärtigen und künftigen Veränderungen für die betroffenen Arbeitnehmer zu bewältigen. Die Sozialpartner auf allen Ebenen spielen bei der Suche nach angemessenen Lösungen eine wichtige Rolle. Ein gutes Beispiel dafür ist der allgemeine Umschulungsfonds für alle betroffenen Bankangestellten in Österreich, der mittels Tarifverhandlungen auf Branchenebene eingeführt wurde und von der Wirtschaft und der öffentlichen Hand gemeinsam finanziert wird.

6.4. Das sich fortsetzende Filialsterben geht mit einem Überdenken des Filialkonzepts je nach Art der betreffenden Kunden einher. Bereits vor den Filialschließungen hat die Zahl der Mitarbeiter durch die Automatisierung der Geschäftsprozesse abgenommen. Das Netz aus Generalagenten und Maklern der Versicherungsbranche hält trotz eindeutiger Schrumpfungstendenzen stand. Die Zahl der angestellten Akquisiteure wird zurückgehen.

6.5. Auf dem Handelsparkett werden Kauf und Verkauf von Unternehmensanteilen, Devisen oder „Credit default swaps“ (Finanzderivate, mit denen der Verkäufer dem Käufer beim Ausfall einer dritten Partei Garantien einräumt) immer häufiger von Computern abgewickelt.

6.6. Gestützt auf Big Data ist eine neue kognitive Plattform, die von einer großen Bankengruppe erprobt wurde, in der Lage, in natürlicher Sprache gestellte Fragen zu einem breiten Themenspektrum zu beantworten und Kundenberatern vorgefertigte Antworten zu liefern. Diese Technologie lässt sich sowohl im Banken- als auch im Versicherungswesen als virtueller Assistent nutzen. Das Verkaufspersonal könnte als erstes von den Auswirkungen betroffen sein.

6.7. Die Arbeitsbedingungen sind instabil geworden und der Fortbildungsbedarf ist stark gestiegen. Dabei gilt es, den Arbeitnehmern sowohl die notwendigen Kompetenzen im digitalen Bereich zu vermitteln als auch ihnen im Falle beruflicher Mobilität Zugang zu anderen Stellen zu ermöglichen.

6.8. Da sich die von den Arbeitnehmern benötigten Instrumente sowie ihre Fertigkeiten und Kompetenzen durch den digitalen Fortschritt radikal ändern werden, müssen sich die Unternehmen darauf einstellen, in die kontinuierliche Weiterentwicklung von Fertigkeiten und Qualifikationen zu investieren. Tarifverhandlungen und sozialer Dialog müssen sich auf die Bedeutung der Anpassung der Berufsbildung an den künftigen Bedarf konzentrieren und diese möglich machen sowie detailliert über die Art und Weise informieren, in der die neue Technologie bereits in der Branche genutzt wird. Welche Fertigkeiten die Angestellten im Finanzsektor für die Zukunft benötigen und wie diese Kompetenzen vermittelt werden können, sollte von Fall zu Fall geprüft werden.

6.9. Die Sorgen über Arbeitsdauer und -zeiten in der aufkommenden digitalen Arbeitswelt sowie über den erheblichen Stellenabbau, der bereits im Gange ist, wachsen. Es ist nicht zu übersehen, dass mehr Finanzaktivitäten innerhalb der EU und außerhalb Europas in Länder mit niedrigen Personalkosten und geringer sozialer Absicherung verlagert werden.

6.10. Es ist wichtig, dass digitale Lösungen immer den Menschen dienen und dazu beitragen, die sozialen Standards und die Arbeitsbedingungen zu verbessern. Der sektorale soziale Dialog muss auf allen Ebenen, einschließlich der europäischen,

vertieft werden, um die bestmöglichen Lösungen zu finden und somit sozialen Unfrieden zu vermeiden. Sowohl auf Branchenebene als auch in den einzelnen Unternehmen müssen sich die Arbeitgeber um Verhandlungen mit den Gewerkschaftsvertretern bemühen, um sicherzustellen, dass wirksame Maßnahmen in Bezug auf Einkommen, Arbeitsbedingungen, sozialen Schutz, Fortbildung und Hilfestellung bei der internen geografischen und beruflichen Mobilität sowie bei der externen Stellenvermittlung ergriffen werden. Diese Maßnahmen müssen so weit wie möglich vor einer Umstrukturierung ansetzen, nicht erst, wenn die ersten Arbeitsplätze verloren gehen.

6.11. Durch eine kontrollierte Digitalisierung des Finanzsektors müssen gute Arbeitsplätze erhalten und die Beziehungen zum Kunden verbessert werden, wobei dieser nach wie vor ausreichenden Zugang zu einer auf ihn zugeschnittenen Finanzberatung haben muss. Zudem müssen dabei die effektive Sicherheit der Transaktionen und ein wirksamer Schutz der personenbezogenen Daten sowohl für Kunden als auch für Arbeitnehmer gewährleistet werden. Arbeitnehmer und Kunden von Finanzdienstleistungen müssen über die sie vertretenden Verbände einbezogen werden, damit ihre einschlägigen Praxiskenntnisse genutzt werden können.

7. Regulierung und Überwachung

7.1. Die zunehmende Komplexität von Finanzprodukten und die Geschwindigkeit der Datenverarbeitung führen — zusammen mit anonymen, automatisierten Vermarktungs-, Benachrichtigungs- und Beratungsdiensten — zu Hochrisikosituationen, die der Eigentümer der angelegten bzw. investierten Mittel häufig nicht beurteilen oder kontrollieren kann. Der EWSA sieht mit Besorgnis, dass die Risikomodelle unzulänglich und für eine ordentliche Bewertung der Risikoprofile verschiedener Arten unbesicherter Investitionen ungeeignet sind.

7.2. Nach Ansicht des Präsidenten der französischen Zentralbank muss die Digitalisierung des Finanzsektors mit einer Regulierung einhergehen, die so anpassbar ist, dass sie Innovationen nicht abwürgt, und die weiterhin ein hohes Maß an Transaktionssicherheit und Verbraucherschutz garantiert. In dieser Hinsicht müssen nach Auffassung des EWSA sowohl für die traditionelle Finanzbranche als auch für die neuen FinTech-Unternehmen/-Geschäftsmodelle gleich hohe Standards gelten.

7.3. Die zweite Finanzmarkttrichtlinie (MiFID II) ist eine der wichtigsten Regulierungsinitiativen, die die Marktstruktur und die Geschäftsmodelle ändern wird. Die Unternehmen sollten die Regulierungsmaßnahmen als eine strategische Gelegenheit auffassen.

7.4. Mit den neuen Bestimmungen zu digitalen Zahlungen (PSD2) soll das Sicherheitsniveau von Online-Transaktionen erhöht werden, um die dabei derzeit vorkommenden Betrugsfälle einzudämmen.

7.5. Mit der neuen EU-Geldwäscherichtlinie sollen neue Sorgfaltspflichten betreffend die Überprüfung der Kunden in Kraft treten, zusammen mit neuen Pflichten zur Meldung verdächtiger Transaktionen und zum Speichern von Zahlungen.

7.6. Mit dem aktualisierten Rahmen über die Zusammenarbeit im Verbraucherschutz (CPC-Verordnung) erhalten die einzelstaatlichen Behörden mehr Befugnisse für die Durchsetzung der Verbraucherschutzgesetze und wird die nötige Koordinierung unter den Mitgliedstaaten verbessert.

7.7. Mit der Umsetzung der im Rahmen von Solvabilität II für Versicherungsunternehmen festgelegten Rechtsvorschriften und der von Basel III/CRD IV für Banken ergriffenen Maßnahmen stellt sich die Frage, wie ein ergänzender Regulierungsansatz den Risiken, denen sich neue Akteure im Finanzsektor gegenübersehen, und ihren Auswirkungen auf diese Branche insgesamt Rechnung tragen kann.

7.8. Nach den von der Europäischen Bankenaufsichtsbehörde 2016 durchgeführten Stresstests unterbreitet die Kommission nun Vorschläge, die die aktuelle, im Basler Ausschuss über strengere Eigenkapitalanforderungen geführte Debatte widerspiegeln. Die eingeführten universellen Standards sollten je nach Größe und Art der Kreditinstitute und Finanz-Start-ups verhältnismäßig sein. Der EWSA begrüßt das jüngste Vorschlagspaket der Kommission ⁽⁷⁾.

7.9. Infolge der Finanzkrise haben Direktinvestitionsfonds, namentlich Schattenbanken, in den letzten Jahren gute Geschäfte gemacht. Die Auswirkungen, die die Digitalisierung auf die Aktivität solcher Fonds hat, sollten nicht zu Regelungslücken führen, die die Stabilität des Finanzsektors gefährden könnten.

⁽⁷⁾ Stellungnahme des EWSA (ECO/424) zum Thema „Reform des Bankwesens — Eigenkapitalanforderungen und Änderungen des Abwicklungsrahmens“ (noch nicht im Amtsblatt veröffentlicht).

7.10. Angesichts der Unzulänglichkeit der traditionellen Risikobewertungsmodelle, mit denen sich unbesicherte Finanzierungsmodelle nicht angemessen bewerten lassen, sollten die europäischen Finanzaufsichtsbehörden die Kontakte zu jungen FinTech-Unternehmen intensivieren, denn sie müssen sich darüber im Klaren sein, dass FinTech auch seitens der Aufsichtsbehörden neue Kompetenzen erfordern.

Brüssel, den 26. April 2017

Der Präsident
des Europäischen Wirtschafts- und Sozialausschusses
Georges DASSIS

Glossar

Bancassurance (Allfinanz): Verkauf von Versicherungsleistungen über das Geschäftsnetz von Banken. Diese Art der strategischen Partnerschaft bringt Netze zusammen und erzeugt geschäftliche Synergien.

Big Data: Speicherung und Verarbeitung großer Datenmengen mit hoher Übertragungsgeschwindigkeit. „Analytics“ bezieht sich auf die Umwandlung von Daten in Informationen mit mathematischen und statistischen Methoden für die Beschlussfassung im Finanzwesen.

Big Tech: Technologieriesen wie Google, Apple, Facebook und Amazon (GAFA), die sich anschicken, mit ihrer erheblichen Marktmacht im Bankgeschäft mitzumischen.

Bitcoin: virtuelle Währung in der Erprobungsphase, die mehr und mehr auf dem Markt akzeptiert wird.

Blockchain: eine Technologieplattform, die das Bitcoin-Zahlungssystem unterstützt. Sie enthält eine sehr leistungsfähige Datenbank, die für Finanzen oder für verschiedene andere Zwecke genutzt werden kann.

Cloud: Modelle zur Bereitstellung von Dienstleistungen über das Internet.

Crowdfunding: eine Art der Finanzierung über Internetplattformen, die Unternehmer und Kapitalgeber miteinander in Kontakt bringen. Es gibt auch Plattformen, die die Unternehmer verpflichten, im Gegenzug für die Investition einen Unternehmensanteil anzubieten (Crowdinvesting).

Crowdlending: Form der Finanzierung über das Internet für Unternehmer, die einen Kredit von einer Gruppe von Personen erhalten, der mit einem festgelegten Zinssatz zurückzuzahlen ist.

Cybersicherheit: Systeme, die Schutz gegen Cyberangriffe und Datendiebstahl bieten und darüber hinaus das Verbrauchervertrauen erhöhen und sichern.

Digitalisierung: Dies betrifft die Technik insgesamt (Internet, Mobiltechnik, Big Data, Blockchains, künstliche Intelligenz, Cloud-Computing, Robotik, Cybersicherheit), wenn sie auf neue Modelle der Kundenbeziehung und auf die Abwicklung der Transaktionen von Banken und Versicherungsgesellschaften angewandt wird. Die Technik ist ein Mittel zur Verwirklichung der Digitalisierung und kein Selbstzweck.

Disruption: digitaler Wandel ist nicht möglich ohne ein neues Organisations- und Denkmodell. Innovation ist grundlegend für die Wettbewerbsfähigkeit dieser umfassenden Banksparte. Der Wandel beginnt bei den Menschen.

Exponential-Banking: verwendet Exponentialtechniken (die infolge der digitalen Revolution verfügbar wurden), um die Bandbreite und Qualität von Finanzdienstleistungen zu verbessern und die Kosten zu senken.

FinTech/InsurTech: innovative Start-up-Unternehmen, die neuartige Bank- und Versicherungsdienstleistungen preisgünstig anbieten.

Hybridkredite: eine Kombination der Kreditvergabe durch Banken und private Bankkunden. Dies ermöglicht es den Banken, ihr Geschäftsvolumen zu vergrößern, ohne ihre Bilanz signifikant zu erhöhen, gleichzeitig aber ihre Kunden und Mitinvestoren zufrieden zu stellen.

Konnektivität: Infolge des technischen Fortschritts kann man heutzutage überall rund um die Uhr vernetzt sein. Dies ermöglicht es Arbeitnehmern, flexibler zu arbeiten, da sie ihre Tätigkeit von zu Hause oder von einem anderen Ort aus (Telearbeit, Smart Working), auch in Teilzeit, ausüben können. Junge Leute sind an diese Form des Arbeitens bereits gewöhnt und sehen einen Vorteil darin, verschiedene Optionen sinnvoll einsetzen zu können.

Kundenerfahrung: Aufbau einer gründlichen Kenntnis über jeden einzelnen Kunden, wobei dessen Erfahrungen in allen Bereichen der Interaktion mit der Bank personalisiert wird. Soziale Netze und Web-Plattformen sind dabei grundlegende Elemente.

Künstliche Intelligenz: eine lernfähige Maschine. „Robo-Advisor“ ist eine digitalisierte Form der Finanzberatung, die ähnlich wie das menschliche Gehirn funktioniert.

Mehrkanalsystem: effiziente Kombination aus der Nutzung digitaler und persönlicher Kanäle für Bankgeschäfte. Der Kunde steht im Mittelpunkt des Geschäfts.

Millennials: die erste Generation von „Digital Natives“, also Angehörige der Jahrgänge von 1980 bis 2000, die 2025 rund 75 % der Arbeitskräfte ausmachen werden. Sind üblicherweise nicht in Bankzweigstellen anzutreffen.

MINT: das Studium von Mathematik, Informatik, Naturwissenschaften, Technik. Die Berufe, die gegenwärtig im Aufwind sind, hängen mit diesen Studienrichtungen zusammen, und digitale Kompetenzen sind überall unentbehrlich. Der Ausbildung kommt daher Priorität zu.

Neo-Banken: Sie brauchen keine Banklizenz für ihre Geschäfte: Sie widmen sich der Entwicklung von Software auf der Grundlage der Infrastruktur einer bestehenden Bank.

RegTech: innovative Technologien, die dazu dienen, die Rechtsbefolgung zu erleichtern und die dazu nötigen Kosten und Mittel zu reduzieren. Digitale Regulierung und Aufsicht ist eine Herausforderung für den Finanzsektor (gleiche Ausgangsbedingungen müssen hergestellt werden).

Wissensnomaden: neue Art von Fachleuten, die in ihrem Wissen ihren Beitrag sehen und denen daher die Freiheit, sich ihre Arbeit und ihre Zeit selbst einteilen zu können, sehr wichtig ist.

Zahlungsarten: Aus dem elektronischen Handel kommend, ist die Bezahlung am Terminal beim Händler (point of sale, POS) die weltweit am meisten verbreitete mobile Art des Bezahls. Zu diesen Systemen gehört auch die Option PayPal, und die technischen Betreiber sind Samsung Pay, Apple Pay u. a. Bezahldienste nach dem Peer-to-Peer-Prinzip (P2P) sind eine echte Alternative für Menschen, die in Ländern mit einem schwach entwickelten Bankwesen leben. Heutzutage sind Apps für Mobile Payment Teil des Alltags.
