

**Γνωμοδότηση της Ευρωπαϊκής Οικονομικής και Κοινωνικής Επιτροπής με θέμα «Ψηφιοποίηση και καινοτόμα επιχειρηματικά μοντέλα στον ευρωπαϊκό χρηματοοικονομικό τομέα και η επίδρασή τους στην απασχόληση και τους πελάτες»**

(γνωμοδότηση πρωτοβουλίας)

(2017/C 246/02)

Εισηγητής: **Carlos TRIAS PINTÓ**

Συνεισηγητής: **Pierre GENDRE**

Απόφαση της συνόδου ολομέλειας	22.9.2016
Νομική βάση	Άρθρο 29 παράγραφος 2 του Εσωτερικού Κανονισμού Γνωμοδότηση πρωτοβουλίας
Αρμόδιο ειδικευμένο τμήμα	Συμβουλευτική Επιτροπή Βιομηχανικών Μεταλλαγών (CCMI)
Υιοθετήθηκε από το ειδικευμένο τμήμα	7.4.2017
Υιοθετήθηκε από την ολομέλεια	26.4.2017
Σύνοδος ολομέλειας αριθ.	525
Αποτέλεσμα της ψηφοφορίας (υπέρ/κατά/αποχές)	150/1/3

## 1. Συμπεράσματα και συστάσεις

1.1. Κατά τις τελευταίες δεκαετίες, ο τραπεζικός και ο ασφαλιστικός τομέας δεν σταματούν να επαναπροσδιορίζονται με γνώμονα την τεχνολογία, τις κανονιστικές ρυθμίσεις, καθώς και τις μεταβαλλόμενες ανάγκες και προσδοκίες των πελατών. Νέα μοντέλα επενδύσεων, αποταμιεύσεων, ασφάλισης και μεταφοράς κεφαλαίων παρέχουν στην πλειονότητα των πολιτών τη δυνατότητα συμμετοχής σε έργα διαφόρων μεγεθών.

1.2. Οι εταιρείες χρηματοοικονομικής τεχνολογίας αιχμής (FinTechs/EXTA) και ασφαλιστικής τεχνολογίας αιχμής (InsurTechs/EATA) αποτελούν **καταλυτικούς παράγοντες** και συχνά τους **εταίρους** ιδρυμάτων παροχής χρηματοοικονομικών υπηρεσιών στον εκσυγχρονισμό των υπηρεσιών τους, στον συγκερασμό των πλεονεκτημάτων και των μειονεκτημάτων τους, καθώς και στη δημιουργία συνεργιών μεταξύ τους. Κατά την άποψη της ΕΟΚΕ, υπάρχουν σημαντικές δυνατότητες δημιουργίας προστιθέμενης αξίας μέσω της προώθησης ενός καινοτόμου περιβάλλοντος συναγω-νισμού<sup>(1)</sup>.

1.3. Υπάρχει σαφής ανάγκη να αποκατασταθούν η εμπιστοσύνη στον χρηματοπιστωτικό τομέα και η σταθερότητα του με τη διαχείριση της μετάβασης από το παλιό (παραδοσιακό τραπεζικό σύστημα) στο νέο σύστημα να έχει καιρία σημασία. Υπό αυτή την έννοια, η ΕΟΚΕ ζητεί να θεσπιστεί η κατάλληλη νομοθεσία στο ενωσιακό πλαίσιο μιας διαδικασίας ολοκλήρωσης της **τραπεζικής ένωσης** και της **ψηφιακής ενιαίας αγοράς**, ευνοϊκής για την ανάπτυξη και την καινοτομία, ενώ θα διασφαλίζει παράλληλα την προστασία των καταναλωτών και των εργαζομένων στον χρηματοοικονομικό τομέα.

1.4. Για να επιτευχθεί μια πραγματικά ενιαία ευρωπαϊκή χρηματοπιστωτική αγορά, πρέπει η Ευρωπαϊκή Επιτροπή με την πολιτική της να στηρίζει την καινοτομία επί ίσους όρους. Κατ' αρχήν, διαπιστώνεται η ανάγκη διαμόρφωσης ευρέως ανάλογων συνθηκών όσον αφορά τις κανονιστικές ρυθμίσεις, τα δικαιώματα των καταναλωτών, τις συνθήκες εργασίας και τις υποχρεώσεις εποπτείας, τόσο για τον παραδοσιακό χρηματοοικονομικό τομέα όσο και για τις EXTA, τηρουμένου του κανόνα που ορίζει ότι η ίδια δραστηριότητα πρέπει να υπόκειται στις ίδιες κανονιστικές ρυθμίσεις και στην ίδια εποπτεία. Ειδικότερα:

1.4.1. Η προσέγγιση βάσει κινδύνου θα πρέπει να είναι συνεπής σε όλα τα στάδια της καινοτομίας, και να συνοδεύεται από ένα αναλογικό και απλουστευμένο ρυθμιστικό πλαίσιο, τόσο για τους εδραιωμένους όσο και για τους νέους παράγοντες, έτσι ώστε αυτοί να μπορούν να πειραματίζονται με νέες τεχνολογίες και επιχειρηματικά μοντέλα, σε αλληλεπίδραση με τις ρυθμιστικές αρχές.

<sup>(1)</sup> Όχι μόνο ανταγωνισμού, αλλά συνεργασίας και σύμπραξης.

Η δημιουργία ενός ενωσιακού πλαισίου πειραματισμού, σε συνεργασία με τον κλάδο και με ευρύτερο φάσμα ενδιαφερομένων – συμπεριλαμβανομένων των εκπροσώπων των καταναλωτών και των εργαζομένων– θα μπορούσε να παράσχει τα μέσα για την προετοιμασία της υποστήριξης της καινοτομίας σε όλα τα πεδία δραστηριοτήτων της («Sandbox» για την καινοτομία στον τομέα της χρηματοοικονομικής τεχνολογίας) <sup>(2)</sup>.

1.4.2. Για να αντιστοιχούν οι συνθήκες σε εκείνες τρίτων μερών, είναι απαραίτητο να εξεταστεί η αντιμετώπιση του λογισμικού ως άυλου στοιχείου, να αποφεύγεται η αφαίρεση από το βασικό μετοχικό κεφάλαιο των υψηλών επενδύσεων που οι εγκατεστημένες στην ΕΕ οντότητες πραγματοποιούν ήδη στις τεχνολογίες πληροφορίας (κατά τα πρότυπα του τραπεζικού συστήματος των ΗΠΑ και της Ελβετίας ή του ασφαλιστικού τομέα) <sup>(3)</sup>.

1.4.3. Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή, η Ευρωπαϊκή Αρχή Τραπεζών και τα κράτη μέλη πρέπει να μεριμνήσουν υπεύθυνα για την εναρμονισμένη και αποτελεσματική εφαρμογή της οδηγίας PSD2 (οδηγία για τις μητρικές και θυγατρικές επιχειρήσεις), με την οποία θεσπίζονται πολύ αυστηρές απαιτήσεις ασφάλειας για την εκκίνηση και την επεξεργασία ηλεκτρονικών πληρωμών και την προστασία των χρηματοοικονομικών δεδομένων των καταναλωτών, με ιδιαίτερη έμφαση στα τεχνολογικά μέσα κοινωνικής δικτύωσης και στους εμπορικούς κολοσσούς.

1.4.4. Τα ζητήματα όσον αφορά τους καταναλωτές και οι κίνδυνοι που συνδέονται με την ψηφιοποίηση των χρηματοοικονομικών υπηρεσιών θα πρέπει να εξεταστούν προσεκτικά, τόσο στο Σχέδιο δράσης για τις λιανικές χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες <sup>(4)</sup> όσο και από την ειδική ομάδα Fintech· τούτο δε για να διασφαλιστεί ισχυρός συντονισμός μεταξύ της ΓΔ Δικαιοσύνης και της ΓΔ Χρηματοπιστωτικής Σταθερότητας, Χρηματοπιστωτικών Υπηρεσιών και Ένωσης Κεφαλαιαγορών, ιδίως ως προς τα ζητήματα προστασίας των καταναλωτών (π.χ. καθορισμός του είδους των δεδομένων που θα πρέπει να χρησιμοποιούνται για την αξιολόγηση της πιστοληπτικής ικανότητας, του τρόπου διασφάλισης της κατανόησης των προσυμβατικών πληροφοριών ή της αποτελεσματικής διακρίβωσης των στοιχείων ταυτότητας μέσω μιας διαδικασίας ελέγχου).

1.4.5. Τα μέτρα που περιλαμβάνει η προτεινόμενη τροποποίηση της οδηγίας για την καταπολέμηση της νομιμοποίησης εσόδων από παράνομες δραστηριότητες (AML/D) πρέπει να μεταφερθούν <sup>(5)</sup> αμέσως στην εθνική νομοθεσία, ιδίως σε αυτήν που αφορά την αντιμετώπιση αφ' ενός μεν των κινδύνων χρηματοδότησης της τρομοκρατίας μέσω εικονικών νομισμάτων, αφ' ετέρου δε των κινδύνων που συνδέονται με ανώνυμα προπληρωμένα μέσα.

1.4.6. Κρίνεται σκόπιμη η επέκταση της πληθοχρηματοδότησης και άλλων λύσεων της συνεργατικής οικονομίας μέσω της διερεύνησης των δυνατοτήτων καθιέρωσης ενός «σήματος ποιότητας» για την ανάπτυξη της εμπιστοσύνης των χρηστών, έτσι ώστε να δημιουργηθούν καλύτερες προϋποθέσεις για τη διαμόρφωση εικονικών κοινότητων και την αλληλεπίδραση μεταξύ των πελατών της συνεργατικής οικονομίας.

1.4.7. Απαιτείται η υποστήριξη λύσεων λογισμικού ανοικτής πηγής στον χρηματοοικονομικό τομέα για να αυξηθεί ο θεμιτός ανταγωνισμός της αγοράς, να μειωθεί το κόστος και να προληφθεί η εξάρτηση από τον εκάστοτε προμηθευτή στον συγκεκριμένο τομέα.

1.4.8. Παράλληλα, πρέπει να εξεταστούν οι κανονισμοί δανειοδότησης μεταξύ ιδιωτών, έτσι ώστε να δημιουργηθούν ευνοϊκότερες συνθήκες για τη μείωση του μεγέθους των ισολογισμών.

1.4.9. Πρέπει η Ευρωπαϊκή Επιτροπή να υποστηρίξει την υβριδική δανειοδότηση (που διέπεται από τις κεφαλαιακές απαιτήσεις της Βασιλείας III).

1.5. Η ΕΟΚΕ υπογραμμίζει ότι η ψηφιοποίηση δεν πρέπει σε καμία περίπτωση να αντικαταστήσει την παροχή εξατομικευμένων συμβουλών από ειδικευμένο σύμβουλο (δεν θα πρέπει να χαθεί η αμεσότητα που υπάρχει στο τραπεζικό σύστημα με τη βοήθεια ενός δικτύου κατάλληλα προσαρμοσμένων υπηρεσιών!).

1.6. Η κατανόηση της χρηματοπιστωτικής τεχνολογίας προϋποθέτει νέες δεξιότητες από όλους: τις ρυθμιστικές αρχές, τις εποπτικές αρχές, τους συναρμοδίους του χρηματοοικονομικού οικοσυστήματος και τους πολίτες συνολικά. Για να είναι σε θέση να αξιοποιήσουν ένα από τα κύρια δυναμικά οφέλη της χρηματοπιστωτικής τεχνολογίας ως κινητήρια δύναμη της χρηματοοικονομικής ένταξης, τα κράτη μέλη της ΕΕ πρέπει να ενισχύσουν τη χρηματοοικονομική εκπαίδευση και τον ψηφιακό γραμματισμό, προβλέποντας τα νέα σενάρια. Αυτό πρέπει να ξεκινά από τα σχολεία, όπου θα πρέπει να παρέχονται πληροφορίες σχετικά με τα χρηματοοικονομικά προϊόντα, του τρόπου παρουσίασής τους στο διαδίκτυο και της σχέσης τους με την ανάπτυξη του διαδικτύου των πραγμάτων.

<sup>(2)</sup> Η Επιτροπή εξετάζει την ενδεχόμενη καθιέρωση ενιαίας πανευρωπαϊκής άδειας, η οποία θα επιτρέπει στις εταιρείες τεχνολογίας του τομέα των χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών να δραστηριοποιούνται σε ολόκληρη την Ευρώπη, καθώς και τη δημιουργία πανευρωπαϊκού «περιβάλλοντος δοκιμών» «sandbox» ή ειδικού κανονιστικού πλαισίου για το σύνολο της Ένωσης.

<sup>(3)</sup> Βλ. τις απαιτήσεις της σχετικής οδηγίας (Φερεγγυότητα II).

<sup>(4)</sup> Δρομολογήθηκε στις 23 Μαρτίου, COM (2017) 139 final, Σχέδιο δράσης για τις χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες προς τους καταναλωτές και δημόσια διαβούλευση με θέμα «Fintech».

<sup>(5)</sup> ΕΕ C 34 της 2.2.2017, σ. 121.

1.7. Η ψηφιοποίηση του χρηματοοικονομικού τομέα απειλεί πολλές θέσεις εργασίας, γεγονός που εξωθεί τους εργαζομένους στην ανανέωση των προσόντων και των δεξιοτήτων τους. Η ΕΟΚΕ τάσσεται υπέρ της κατάρτισης για την απόκτηση δεξιοτήτων και της επιμόρφωσης σε δύο επίπεδα: αφ' ενός μεν, σε εσωτερικό επίπεδο, με την παροχή της δυνατότητας στους εργαζομένους να αναλαμβάνουν νέα καθήκοντα και να τη δημιουργία ενός είδους σύμμεξης των σημερινών εργαζομένων των «παραδοσιακών» χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων με αυτούς των ΕΧΤΑ και των ΕΑΤΑ· αφ' ετέρου δε, σε εξωτερικό επίπεδο, με την προετοιμασία όσων εργαζομένων δεν μπορούν να παραμείνουν στον κλάδο για τη μεταπήδησή τους σε άλλους κλάδους.

1.8. Η ΕΟΚΕ καλεί το Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο να μεριμνήσει για την παροχή ειδικών επιμορφωτικών προγραμμάτων βάσει της emblematicής πρωτοβουλίας «Συνασπισμός για τις ψηφιακές δεξιότητες και θέσεις εργασίας»<sup>(6)</sup>, καθώς και για την αναβάθμιση των δεξιοτήτων και την επανακατάρτιση των εργαζομένων του χρηματοπιστωτικού κλάδου, προκειμένου να προετοιμαστούν για τις νέες ψηφιακές τεχνολογίες.

1.9. Η ΕΟΚΕ καλεί τις εταιρείες να αναπαραγάγουν τους κώδικες δεοντολογίας και τις βέλτιστες πρακτικές για τους εσωτερικούς κανόνες που περιορίζουν τις απαιτήσεις βάσει των οποίων οι υπάλληλοι πρέπει να είναι συνδεδεμένοι στο διαδίκτυο ανά πάσα στιγμή της ημέρας, καθώς και να εκδώσουν κατευθυντήριες γραμμές που αποθαρρύνουν τους υπαλλήλους τους να εργάζονται τα Σαββατοκύριακα και κατά τη διάρκεια των διακοπών τους. Εάν οι εθελοντικές προσεγγίσεις δεν αποδώσουν τα αναμενόμενα, η ΕΟΚΕ ζητά την εφαρμογή δεσμευτικών κανόνων για τον σκοπό αυτό.

1.10. Η έγκαιρη ενημέρωση και διαβούλευση, σύμφωνα με τις συναφείς οδηγίες της ΕΕ για την ενημέρωση των εργαζομένων και τη διαβούλευση με αυτούς, αποτελούν καθοριστικούς παράγοντες για την αντιμετώπιση όλων αυτών των ζητημάτων. Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή και τα κράτη μέλη πρέπει να μεριμνήσουν για τη συμμόρφωση με τις διατάξεις του εφαρμοστέου δικαίου και, ειδικότερα, για την προστασία των δικαιωμάτων των εκπροσώπων των εργαζομένων να συμμετέχουν στις ενδοεπιχειρησιακές αλλαγές.

1.11. Η ΕΟΚΕ ζητά α ενισχυθεί και να συμπληρωθεί η πρόταση οδηγίας για την προληπτική αναδιάρθρωση και δεύτερες ευκαιρίες, καθώς έτσι διευκολύνεται η πρόσβαση σε διαδικασίες αναδιάρθρωσης πριν μια επιχείρηση κηρύξει στάση πληρωμών.

## 2. Ένας τομέας υψηλής συγκέντρωσης και διαφοροποίησης υπό ταχεία διαδικασία μετασχηματισμού

2.1. Ο τραπεζικός και ασφαλιστικός τομέας στην Ευρώπη παρουσιάζει διαφοροποιήσεις, διότι χαρακτηρίζεται από την παρουσία μεγάλων ευρωπαϊκών –ακόμη δε και διεθνών– ιδρυμάτων, καθώς και τοπικών και περιφερειακών δομών με ποικίλους βαθμούς ανεξαρτησίας, και από ορισμένα γνωρίσματα που αφορούν ειδικά επιμέρους χώρες. Παρά τη διαδικασία συγκέντρωσης που παρατηρείται στην πλειονότητα των κρατών μελών, ο εν λόγω τομέας εξακολουθεί να είναι κατακερματισμένος σε ευρωπαϊκό επίπεδο. Οι παλαιότερες διαχωριστικές γραμμές μεταξύ των τραπεζικών ομίλων και των μεγάλων ασφαλιστικών εταιρειών έχουν σχεδόν εξαλειφθεί με την καθιέρωση των εκ των πραγμάτων χρηματοπιστωτικών ομίλων ετερογενών δραστηριοτήτων.

2.2. Στο νέο τοπίο των ασταθών αγορών και των χαμηλών επιτοκίων, οι έντονες ρυθμιστικές πιέσεις, η εποπτεία και η επιτήρηση —που επιβλήθηκαν στις συστημικές τράπεζες στον απόηχο της χρηματοπιστωτικής κρίσης— σε συνδυασμό με τον ψηφιακό μετασχηματισμό και τον εντεινόμενο ανταγωνισμό (νέες ΕΧΤΑ), καθώς και η συμπεριφορά των καταναλωτών, εξακολουθούν να διαβρώνουν τα αποτελέσματα του τραπεζικού τομέα. Με την εμφάνιση νέων μη τραπεζικών μοντέλων στην ψηφιακή οικονομία, καθίσταται αναγκαία η ανάλυση της αλληλεπίδρασης τεσσάρων στοιχείων: των παραδοσιακών τραπεζών, των νέων ψηφιακών παραγόντων, των ρυθμιστικών αρχών και των καταναλωτών.

2.3. Καθώς συνεχίζεται η εξάπλωση της χρήσης του διαδικτύου, οι τράπεζες δημιουργούν διαδικτυακές θυγατρικές και εικονικά υποκαταστήματα, μέσω των οποίων οι πελάτες μπορούν να πραγματοποιούν απλές συναλλαγές και να επικοινωνούν με συμβούλους. Οι εταιρικές στρατηγικές που έχουν ως στόχο τη δραστική μείωση των επενδύσεων σε προσωπικό, καθώς και η υποβάθμιση των συνθηκών υποδοχής των πελατών, είχαν ως συνέπεια τη μείωση του αριθμού των ατόμων που επισκέπτονται τα τραπεζικά υποκαταστήματα και την οριστική παύση λειτουργίας πολλών υποκαταστημάτων σε ολόκληρη την Ευρώπη.

2.4. Όσον αφορά δε τον ασφαλιστικό τομέα, συνυπάρχουν διάφοροι τρόποι διανομής: μισθωτοί πάροχοι, μεσίτες, γενικοί ασφαλιστές, πάροχοι τραπεζασφαλιστικών υπηρεσιών, καθώς και αυτοαπασχολούμενοι ασφαλιστές που εκπροσωπούν μία και μόνο εταιρεία. Πλέον, τα ασφαλιστικά προϊόντα διατίθενται και στο διαδίκτυο, όπως και μέσω έξυπνων τηλεφώνων. Η επικράτηση του καθενός από αυτούς τους πολλαπλούς διαύλους διανομής έναντι των υπολοίπων ποικίλλει τόσο στα κράτη μέλη της ΕΕ όσο και από προϊόν σε προϊόν. Οι ασφάλειες ζωής, για παράδειγμα, διατίθενται κατά μείζονα λόγο μέσω τραπεζικών δικτύων (γνωστή και ως τραπεζασφάλεια).

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

2.5. Οι μέθοδοι πληρωμής εξελίσσονται διαρκώς, και το φαινόμενο αυτό αναμένεται να ενταθεί. Η χρήση επιταγών και μετρητών έχει μειωθεί σημαντικά από τις αρχές της δεκαετίας του 1990. Παράλληλα, διαπιστώνεται ολοένα μεγαλύτερη μεταστροφή προς τις πληρωμές μέσω κάρτας, άμεσης χρέωσης και τραπεζικής μεταφοράς, χάρη στις οποίες αυξάνονται οι δυνατότητες ιχνηλασιμότητας, ελέγχου και ασφάλειας, ενώ περιορίζεται η παραοικονομία. Με τις ηλεκτρονικές πληρωμές παρέχεται η δυνατότητα επέκτασης του πεδίου εφαρμογής, π.χ. στις μεταφορές χρημάτων μεταξύ ιδιωτών και τις καταβολές κοινωνικών παροχών. Οι νέοι παράγοντες ηλεκτρονικού χρήματος ενώνουν τις δυνάμεις τους με το ηλεκτρονικό εμπόριο, ενώ νέες τεχνολογίες –όπως οι πληρωμές χωρίς επαφή– εξελίσσονται και επεκτείνονται παράλληλα με τις τραπεζικές κάρτες. Επιπλέον, ιδιαίτερη προσοχή πρέπει να δοθεί στην παρακολούθηση της ανάπτυξης της αγοράς κρυπτονομισμάτων (του μπίτκοϊν και άλλων).

### 3. Τεχνολογικά επιτεύγματα στον ευρωπαϊκό χρηματοοικονομικό τομέα και νέοι παράγοντες

3.1. Η καινοτομία στον χρηματοοικονομικό τομέα συντελείται στο διαδίκτυο, με τη διαδικτυακή τραπεζική, τα μαζικά δεδομένα, την τεχνητή νοημοσύνη, την αλυσίδα ομάδων συναλλαγών (blockchain), την ασφάλεια στον κυβερνοχώρο κ.λπ. Η ανταλλαγή δεδομένων πραγματοποιείται με υψηλή ταχύτητα, και έτσι παρέχεται η δυνατότητα εκτίμησης κινδύνων και λήψης χρηματοοικονομικών αποφάσεων βάσει αλγορίθμων και μαζικών δεδομένων.

3.2. Αυτή η ανατρεπτική τεχνολογική καινοτομία και οι δυσκολίες με τις οποίες βρίσκονται αντιμέτωπες οι παραδοσιακές τράπεζες όσον αφορά τα προβλήματα μετοχικού κεφαλαίου και την προσωρινή έλλειψη ρευστότητας, καθώς και η ανάπτυξη εναλλακτικών διαύλων πωλήσεων που δεν καλύπτονται από τις κανονιστικές υποχρεώσεις του τραπεζικού τομέα, έχουν προετοιμάσει το έδαφος για τη χρηματοπιστωτική και την ασφαλιστική τεχνολογία αιχμής και την αλυσίδα ομάδων συναλλαγών, δημιουργώντας παράλληλα νέες προοπτικές, αλλά και κινδύνους, για τους καταναλωτές.

3.3. Οι ΕΧΤΑ και οι ΕΑΤΑ, ο αριθμός των οποίων εξακολουθεί να αυξάνεται, συνδυάζουν τις έννοιες της χρηματοοικονομικής, της ασφάλισης και της τεχνολογίας. Οι εν λόγω εταιρείες χρησιμοποιούν την τεχνολογία με σκοπό την πώληση χρηματοοικονομικών προϊόντων με καινοτόμους τρόπους. Αναπτύσσονται ειδικότερα στους τομείς της διαχείρισης των αποταμιεύσεων, των προσωπικών δανείων, της εταιρικής χρηματοδότησης και των διαδικτυακών πληρωμών. Δραστηριοποιούνται ολοένα και περισσότερο στη συμμετοχική χρηματοδότηση (πληθοχρηματοδότηση και δανείων μεταξύ ιδιωτών) μέσω ειδικών προς τον σκοπό αυτό βάσεων και της χρήσης εφαρμογών κινητής τηλεφωνίας, ειδικών νομισμάτων και ηλεκτρονικών πληρωμών μέσω του διαδικτύου ή έξυπνων τηλεφώνων. Ασκοούν δε έντονες πιέσεις στις τράπεζες και στις ασφαλιστικές εταιρείες, διότι τις ανταγωνίζονται στο δικό τους παραδοσιακό πεδίο δραστηριότητας. Οι μεγαλύτερες εταιρείες του διαδικτύου, ιδίως οι λεγόμενες «GAFA» (Google, Apple, Facebook και Amazon) αναπτύσσουν επίσης έργα σχετικά με τον χρηματοοικονομικό τομέα χάρη στον έλεγχο που ασκούν στα μαζικά δεδομένα.

3.4. Οι δυνατότητες των εφαρμογών που βασίζονται στην τεχνολογία καταμεμημένου καθολικού (distributed ledger technology — DLT) θα μπορούσαν να αποβούν χρήσιμες για τη διασφάλιση ενός νέου είδους εμπιστοσύνης σε ευρύ φάσμα υπηρεσιών. Η αλυσίδα ομάδων συναλλαγών λειτουργεί χωρίς αρχή κεντρικού ελέγχου, κατά τρόπο απολύτως διαφανή και ασφαλή. Τόσο οι εταιρείες όσο και οι ιδιώτες μπορούν να χρησιμοποιούν το εν λόγω σύστημα για την εκτέλεση ορισμένων συναλλαγών και την παράκαμψη του χρηματοοικονομικού τομέα, ιδίως χάρη στη χρήση κρυπτονομισμάτων.

Ομοίως, το PayPal προσφέρει τη δυνατότητα πληρωμής προϊόντων σε ξένο νόμισμα χωρίς να απαιτείται η υποβολή τραπεζικών στοιχείων.

3.5. Η χρηματοπιστωτική τεχνολογία παρέχει σε επιχειρήσεις και ιδιώτες τη δυνατότητα πρόσβασης σε πληθοχρηματοδότηση για συγκεκριμένα έργα, με τη χρήση ειδικών προς τον σκοπό αυτό βάσεων για τη συγκέντρωση χρηματοδοτικών πόρων υπό τη μορφή δωρεών ή δανείων, ακόμη δε και υπό τη μορφή επενδύσεων μετοχικού κεφαλαίου. Οι εν λόγω βάσεις επιτρέπουν τη δανειοδότηση μεταξύ ιδιωτών, συμπεριλαμβανομένων των καταναλωτικών και των προσωπικών δανείων, χωρίς να απαιτείται η μεσολάβηση των τραπεζών, και παρέχουν στους ιδιώτες τη δυνατότητα χρηματοδότησης πολύ μικρών επιχειρήσεων και μικρών/μεσαίων επιχειρήσεων. Οι βάσεις είναι σε θέση να συμπληρώνουν ή να προωθούν επιχειρηματικά κεφάλαια, ιδίως για καινοτόμες επιχειρήσεις, και να παρέχουν στους πελάτες σε πραγματικό χρόνο, μέσω των εφαρμογών κινητής τηλεφωνίας που διαθέτουν, τις χρηματοοικονομικές πληροφορίες που χρειάζονται για τη διαχείριση των δαπανών και των επενδύσεών τους.

3.6. Παρότι αυτοί οι νέοι παράγοντες ανταγωνίζονται τις παραδοσιακές μορφές τραπεζικής και ασφάλισης, είναι δυνατή η συνύπαρξη αμφοτέρων των τραπεζών και των ασφαλιστικών εταιρειών. Ορισμένες, μάλιστα, έχουν ήδη κινηθεί διαδικασίες συνεργασίας με ΕΧΤΑ και ΕΑΤΑ, ενώ κάποιες άλλες διαθέτουν δικές τους αντίστοιχες θυγατρικές δομές. Επιπλέον, οι επενδύσεις σε εταιρείες χρηματοπιστωτικής τεχνολογίας έχουν σημειώσει ραγδαία αύξηση τα τελευταία έτη, και το ενδιαφέρον αυτό έχει επεκταθεί και στις εταιρείες ασφαλιστικής τεχνολογίας.

### 4. Άραγε ωφελούνται οι πελάτες;

4.1. Όσον αφορά τις μεγάλες εταιρείες, η εν λόγω προσαρμογή στην ψηφιοποίηση των χρηματοοικονομικών υπηρεσιών συνεπάγεται αλλαγές που μπορούν να ενσωματώσουν στις καθημερινές διοικητικές δραστηριότητές τους. Ωστόσο, η κατάσταση είναι διαφορετική για πολλές παραδοσιακές ΜΜΕ και ειδικότερα για τις πολύ μικρές επιχειρήσεις, οι οποίες δεν διαθέτουν στο εσωτερικό τους ούτε τις γνώσεις ούτε τους πόρους που απαιτούνται ώστε να μπορούν να προσαρμόζονται εύκολα σε έναν ταχέως μεταβαλλόμενο χρηματοοικονομικό περιβάλλον.

4.2. Στην εποχή του διαδικτύου και των έξυπνων τηλεφώνων, ίσως οι πελάτες να μην είναι πλέον οι ίδιοι, αλλά η επιθυμία τους για υπηρεσίες ψηφιακής τραπεζικής και ασφάλισης εξαρτάται από διάφορες παραμέτρους, όπως η ηλικία, το επίπεδο εκπαίδευσης και το επάγγελμα. Εντούτοις, όσον αφορά την παροχή χρηματοοικονομικών συμβουλών, η ανάγκη της ανθρωπίνης, επαφής βάσει της εμπειρίας πελάτη, εξακολουθεί να υπάρχει, και τούτο ισχύει ακόμη και για τους νέους.

4.3. Τα εικονικά υποκαταστήματα, καθώς και οι διαδικτυακές θυγατρικές των τραπεζικών και των ασφαλιστικών ομίλων, προσφέρουν στους πελάτες πρόσβαση σε πίστωση, δανειοδότηση και ασφάλιση μέσω του διαδικτύου και των έξυπνων τηλεφώνων, χάρη στη χρήση νέων εφαρμογών. Οι συναλλαγές αυτές συνοδεύονται επίσης από ευνοϊκότερους όρους: δωρεάν τραπεζική κάρτα, επιδοτούμενα επιτόκια, πριμοδότηση ανοίγματος λογαριασμού και έκπτωση στις εισφορές πολλών μηνών για τις ασφαλιστικές εταιρείες και τις εταιρείες αλληλασφάλισης. Οι εν λόγω πελάτες ωφελούνται από ένα μέρος της μεταβατικής περιόδου μεταξύ, αφ' ενός, του παραδοσιακού επιχειρηματικού μοντέλου των τραπεζών, των ασφαλιστικών εταιρειών και των ενώσεων αλληλασφάλισης και, αφ' ετέρου, του μοντέλου που αναδύεται από την ψηφιοποίηση.

4.4. Αυτό το νέο σενάριο παρουσιάζει κινδύνους αλλά και ευκαιρίες για τους καταναλωτές, δηλαδή:

- ευχερέστερη πρόσβαση σε προϊόντα, περισσότερες και καλύτερες επιλογές, δυνατότητες σύγκρισης τιμών μέσω ιστοτόπων, πιο εξατομικευμένες και κατάλληλα προσαρμοσμένες στις εκάστοτε ανάγκες προσφορές, μείωση του κόστους συναλλαγής (σε χρόνο και χρήμα), καθώς και βελτίωση της ασφάλειας μέσω νέων συστημάτων βιομετρικής εξακρίβωσης·
- νέα χρήσιμα προϊόντα (π.χ. πληθοχρηματοδότηση), αλλά και η εμφάνιση νέων προϊόντων που είναι πολύπλοκα, αδιαφανή, δυσνόητα και επισφαλή (π.χ. τα στιγμιαία δάνεια)·
- πιθανά προβλήματα στο πλαίσιο της προσυμβατικής πληροφόρησης ή δημοσιοποίησης μέσω νέων διαύλων πωλήσεων (π.χ. έξυπνα τηλέφωνα λόγω της μικρής τους οθόνης)·
- ανεπαρκής πληροφόρηση ως προς τους κινδύνους που συνδέονται με τα χρηματοπιστωτικά προϊόντα·
- έλλειψη επαρκούς εποπτείας και ελέγχου των δραστηριοτήτων των νέων παραγόντων στον τομέα των χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών·
- ανασφάλεια δικαίου, σε ορισμένες περιπτώσεις, όσον αφορά την εφαρμοστέα νομοθεσία για νέους παράγοντες·
- μη ρυθμιζόμενοι τομείς (π.χ. αυτοματοποιημένη παροχή συμβουλών)·
- πιθανά φαινόμενα διακρίσεων ή αποκλεισμού αδικαιολόγητου χαρακτήρα εξαιτίας της χρήσης μαζικών δεδομένων και της έλλειψης ψηφιακών δεξιοτήτων·
- ασφάλεια στον κυβερνοχώρο.

4.5. Η ψηφιοποίηση πρέπει να εξασφαλίζει μεγαλύτερη διαφάνεια στη διάδοση χρηματοοικονομικών προϊόντων, αλλά η φαινομενική απλούστευση των προσφερόμενων προϊόντων ενδέχεται να συγκαλύπτει την πιθανή έλλειψη ισορροπίας στη συνολική χρηματοοικονομική σχέση. Η χρήση αλγορίθμων δεν εγγυάται την απουσία υποκρυπτομένων ανεπαρειών ούτε τη συμμόρφωση των προϊόντων με τα ενωσιακά πρότυπα. Κατά συνέπεια, η εκπαίδευση στα χρηματοοικονομικά πρέπει να παρέχει πληροφορίες σχετικά με τα χρηματοοικονομικά προϊόντα και τον τρόπο παρουσίασής τους στο διαδίκτυο.

## 5. Άλλες πηγές χρηματοδότησης και η θέση της δεοντολογικής και υπεύθυνης χρηματοοικονομικής

5.1. Η υφιστάμενη υψηλή εξάρτηση των επιχειρήσεων από την τραπεζική χρηματοδότηση (άνω του 75 % στην Ευρώπη, έναντι 20 % στις ΗΠΑ) και η έλλειψη νοοτροπίας μετοχικού κεφαλαίου στην Ευρώπη καθιστούν τις ΜΜΕ (άνω του 98 % του συνολικού αριθμού των επιχειρήσεων στην Ευρώπη, οι οποίες απασχολούν 2 στους 3 εργαζομένους και δημιουργούν το 58 % της συνολικής προστιθέμενης αξίας) δυνητικά ευάλωτες στον κίνδυνο πιστωτικής ασφυξίας, ανάλογης προς εκείνη που προέκυψε κατά τη διάρκεια των ετών της παγκόσμιας χρηματοπιστωτικής κρίσης. Ως εκ τούτου, είναι σκόπιμο να διερευνηθούν πιθανές μέθοδοι συμπληρωματικής μη τραπεζικής χρηματοδότησης, καθώς και οι κίνδυνοι που αυτές συνεπάγονται, ιδίως σε περίπτωση εκδήλωσης κρίσης.

5.2. Κατά τη χρηματοδότηση των ΜΜΕ, διατίθενται διάφορες εναλλακτικές πηγές που συμβάλλουν στην καλύτερη ανάπτυξη των επιχειρήσεων και στη μείωση των κινδύνων, επιπλέον της ενίσχυσης που παρέχεται από τα ευρωπαϊκά ταμεία υπέρ της δημιουργίας θέσεων εργασίας και της επιχειρηματικής ανταγωνιστικότητας μέσω της μείωσης των συνήθων δαπανών χρηματοδότησης, όπως προβλέπεται στο σχέδιο Juncker.

5.3. Πρέπει να ενισχυθεί το μοντέλο της κοινωνικά υπεύθυνης, αδιάτρητης και βιώσιμης τραπεζικής και ενός χρηματοοικονομικού συστήματος που εδράζεται στην πραγματική οικονομία, και χαρακτηρίζεται από σταθερότητα αλλά και κοινωνική και τοπική συνοχή. Οι βιώσιμες τράπεζες ακολουθούν εκ προθέσεως μια διεθνή προσέγγιση τριπλά επωφελούς λειτουργίας της επιχείρησης (που περιλαμβάνει μέτρα οικονομικών, κοινωνικών και περιβαλλοντικών επιδόσεων για τη χρηματοδότηση έργων χωρίς αρνητικές εξωτερικότητες), με επίκεντρο τη δημιουργία ισχυρών σχέσεων με τους πελάτες τους και τη διευρυμένη κοινότητα συναρμολογίων.

5.4. Οι τράπεζες, οι συνεταιριστικές ασφαλιστικές επιχειρήσεις και οι ενώσεις αλληλασφάλισης εστιάζουν, εδώ και καιρό, στη δημιουργία προστιθέμενης αξίας για όλους τους συναρμοδίους —το λεγόμενο μοντέλο «μεγιστοποίησης της αξίας για τους μετόχους» (stakeholder value)— κατά την ανάπτυξη της επιχειρηματικής τους δραστηριότητας. Ωστόσο, έχουν επίσης ενστερνιστεί τα ήθη των συμβατικών εμπορικών ιδρυμάτων και δεν έχουν κατορθώσει να διαφύγουν τις δυσκολίες που προέκυψαν από τη χρηματοπιστωτική κρίση. Προς το παρόν, η ψηφιοποίηση δεν φαίνεται να αποτελεί βασική κινητήριο δύναμη για την επαναφορά πιο θεμιτών επιχειρηματικών ηθών, συμβατών με τις πραγματικές ανάγκες της κοινωνίας.

## 6. Επίδραση στην απασχόληση και στις συνθήκες εργασίας

6.1. Σύμφωνα με τον οίκο Bloomberg, οι τράπεζες έχουν προβεί σε περικοπές περίπου 600 000 θέσεων εργασίας ανά τον κόσμο από την έναρξη της οικονομικής κρίσης του 2008. Αυτή η μαζική μείωση προσωπικού οφείλεται κυρίως στην κρίση, αλλά είναι και αποτέλεσμα της διαδικασίας ψηφιοποίησης.

6.2. Στην Ευρώπη, εκτιμάται ότι οι τράπεζες και οι ασφαλιστικές εταιρείες αριθμούν σχεδόν 4 εκατομμύρια θέσεις εργασίας, εκ των οποίων 3 εκατομμύρια στην τραπεζική και σχεδόν 1 εκατομμύριο στην ασφάλιση. Σύμφωνα με τις προβλέψεις του ομίλου Citigroup, ο τραπεζικός τομέας θα προβεί κατά την επόμενη δεκαετία σε περικοπές περίπου 1,8 εκατομμυρίων θέσεων εργασίας στην Ευρώπη και στις ΗΠΑ. Η Ευρώπη, της οποίας οι τράπεζες απασχολούν σχεδόν 2,9 εκατομμύρια υπαλλήλους σε ισοδύναμα πλήρους απασχόλησης, αναμένεται να αριθμεί το 2025 μόνο 1,82 εκατομμύρια θέσεις εργασίας. Η τάση αυτή αιτιολογείται από τις μειώσεις μεγάλου αριθμού θέσεων εργασίας που ανακοινώθηκαν πρόσφατα από διάφορους σημαντικούς ευρωπαϊκούς τραπεζικούς ομίλους. Σε πολλές χώρες, παρατηρείται στροφή προς τη μερική απασχόληση και άλλες μορφές απασχόλησης στον χρηματοοικονομικό κλάδο.

6.3. Επομένως, κρίνεται αναγκαία η λήψη μέτρων ενεργητικής πολιτικής στην αγορά εργασίας, με στόχο την αντιμετώπιση του τρέχοντος και του μελλοντικού μετασχηματισμού για τους εμπλεκόμενους εργαζομένους. Οι κοινωνικοί εταίροι σε όλα τα επίπεδα διαδραματίζουν καίριο ρόλο όσον αφορά την εξεύρεση κατάλληλων λύσεων. Παράδειγμα βέλτιστης πρακτικής εν προκειμένω αποτελεί το ταμείο γενικής επανακατάρτισης για όλους τους πληττόμενους τραπεζικούς υπαλλήλους στην Αυστρία, το οποίο συγκροτήθηκε μέσω συλλογικών διαπραγματεύσεων σε κλαδικό επίπεδο και χρηματοδοτείται τόσο από τον κλάδο όσο και από το ευρύ κοινό.

6.4. Η συνεχιζόμενη διάβρωση του δικτύου τραπεζικών υποκαταστημάτων συνοδεύεται από την αναθεώρηση της έννοιας των υποκαταστημάτων σε συνάρτηση με τον χαρακτήρα των οικείων πελατών. Πριν από την παύση λειτουργίας των υποκαταστημάτων, είχε επέλθει η σταδιακή συρρίκνωση του προσωπικού λόγω της αυτοματοποίησης των συναλλαγών. Στον ασφαλιστικό τομέα, το δίκτυο γενικών ασφαλιστών και μεσιτών παραμένει εύρωστο, παρά την ισχυρή καθοδική τάση που παρατηρείται. Οι μισθωτοί πάροχοι θα μειωθούν.

6.5. Στον χώρο συναλλαγών, οι αγορές/πωλήσεις εταιρικών μετοχών, συμφωνιών ανταλλαγής συναλλάγματος και συμβολαίων ασφάλισης πιστωτικού κινδύνου (χρηματοπιστωτικά παράγωγα στα οποία ο πωλητής αποζημιώνει τον αγοραστή σε περίπτωση αθέτησης των υποχρεώσεων τρίτων) πραγματοποιούνται ολοένα και περισσότερο από υπολογιστές.

6.6. Η νέα γνωστική βάση Watson —η οποία προέρχεται από μαζικά δεδομένα και δοκιμάζεται κατά τον παρόν από έναν από τους μεγαλύτερους τραπεζικούς ομίλους— μπορεί να απαντά σε ερωτήσεις που τίθενται σε φυσική γλώσσα σε ευρύ φάσμα πεδίων και να προτείνει προκαθορισμένες απαντήσεις σε συμβούλους πελατών. Η τεχνολογία αυτή μπορεί να χρησιμοποιηθεί ως εικονικός βοηθός τόσο στον τραπεζικό όσο και στον ασφαλιστικό τομέα. Το προσωπικό πωλήσεων θα μπορούσε να είναι από τους πρώτους που θα υποστούν τις επιπτώσεις της εξέλιξης αυτής.

6.7. Οι συνθήκες εργασίας είναι πλέον ασταθείς και οι απαιτήσεις κατάρτισης έχουν αυξηθεί σημαντικά, όσον αφορά τόσο την απόκτηση των αναγκαίων ψηφιακών δεξιοτήτων από τους εργαζομένους όσο και τη δυνατότητά τους να αλλάζουν θέσεις εργασίας, σε περίπτωση που προκύπτει ανάγκη επαγγελματικής κινητικότητας.

6.8. Δεδομένου ότι τα ψηφιακά επιτεύγματα θα προϋποθέτουν τεράστιες αλλαγές στα εργαλεία, τις δεξιότητες και τις ικανότητες που πρέπει να διαθέτουν οι εργαζόμενοι, οι εταιρείες πρέπει να είναι προετοιμασμένες να επενδύουν στη συνεχή απόκτηση δεξιοτήτων και επαγγελματικών προσόντων. Οι συλλογικές διαπραγματεύσεις και ο κοινωνικός διάλογος πρέπει να εστιάζουν στη σημασία της προσαρμογής της επαγγελματικής κατάρτισης στις μελλοντικές ανάγκες και να παρέχουν τη δυνατότητα απόκτησης αυτής της κατάρτισης, και παράλληλα θα πρέπει να αναλύεται ο τρόπος με τον οποίο η νέα τεχνολογία χρησιμοποιείται ήδη στον τομέα. Το είδος των δεξιοτήτων που χρειάζονται οι υφιστάμενοι εργαζόμενοι στον χρηματοοικονομικό τομέα, έτσι ώστε να συνεχίσουν να ανταποκρίνονται στις μελλοντικές απαιτήσεις, και ο τρόπος διδασκαλίας των δεξιοτήτων αυτών θα πρέπει να εξετάζονται κατά περίπτωση.

6.9. Εκφράζονται ολοένα και πιο έντονες ανησυχίες όσον αφορά τις ώρες εργασίας σε συνάρτηση με τη δρομολόγηση της διαδικτυακής εργασίας και τις πολλές θέσεις εργασίας που έχουν αρχίσει ήδη να περικόπτονται. Είναι ήδη προφανές ότι θα αυξηθεί ο αριθμός των χρηματοοικονομικών δραστηριοτήτων που θα μετεγκατασταθούν εντός και εκτός της ΕΕ, σε χώρες με χαμηλό κόστος εργασίας και χαμηλά επίπεδα κοινωνικής προστασίας.

6.10. Είναι σημαντικό να έχουμε κατά νου ότι, σε κάθε περίπτωση, οι ψηφιακές λύσεις εξυπηρετούν τον άνθρωπο και διευκολύνουν τη βελτίωση των κοινωνικών προτύπων και των συνθηκών εργασίας. Ο κλαδικός κοινωνικός διάλογος πρέπει να ενισχυθεί σε όλα τα επίπεδα, συμπεριλαμβανομένου του ευρωπαϊκού επιπέδου, για να προσδιοριστούν με ακρίβεια οι βέλτιστες

λύσεις και να αποτραπούν κατά τον τρόπο αυτό κοινωνικοί κλυδωνισμοί. Σε κλαδικό επίπεδο και σε κάθε εταιρεία, οι εργοδότες πρέπει να καταβάλλουν κάθε δυνατή προσπάθεια ώστε να ξεκινήσουν διαπραγματεύσεις με τους εκπροσώπους των συνδικαλιστικών οργανώσεων, με στόχο τη λήψη αποτελεσματικών μέτρων από πλευράς αποδοχών, συνθηκών εργασίας, κοινωνικής προστασίας, επιμόρφωσης και στήριξης στο πλαίσιο της εσωτερικής γεωγραφικής και επαγγελματικής κινητικότητας, καθώς και της ενίσχυσης επανένταξης. Τα μέτρα αυτά πρέπει να λαμβάνονται το συντομότερο δυνατό, πριν από την έναρξη διαδικασιών αναδιάρθρωσης, και όχι όταν αρχίζουν οι περικοπές θέσεων εργασίας.

6.11. Η ελεγχόμενη ψηφιοποίηση του χρηματοοικονομικού τομέα πρέπει να διατηρήσει τις ποιοτικές θέσεις εργασίας και να βελτιώσει τις σχέσεις με τους πελάτες, και ταυτόχρονα να διατηρείται η επαρκής πρόσβαση στην παροχή εξατομικευμένων χρηματοοικονομικών συμβουλών. Θα πρέπει επίσης να εγγυάται την αποτελεσματική ασφάλεια των συναλλαγών και την αποδοτική προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, τόσο για τους πελάτες όσο και για τους εργαζομένους. Πρέπει να εξασφαλιστεί η συμμετοχή των εργαζομένων και των πελατών του τομέα χρηματοοικονομικών υπηρεσιών, μέσω των οργανώσεων εκπροσώπησής τους, έτσι ώστε να ληφθούν υπόψη οι πρακτικές τους γνώσεις στον τομέα.

## 7. Ρύθμιση και εποπτεία

7.1. Η αυξανόμενη πολυπλοκότητα των χρηματοοικονομικών προϊόντων και η ταχύτητα διεκπεραίωσης —σε συνδυασμό με την ανώνυμη, αυτοματοποιημένη διάθεση στην αγορά και τις υπηρεσίες καθοδήγησης και συμβουλευτικής— δημιουργούν καταστάσεις υψηλού κινδύνου που συχνά δεν είναι δυνατόν να αξιολογηθούν ή να ελεγχθούν από τον κάτοχο των κεφαλαίων που τοποθετούνται ή επενδύονται. Η ΕΟΚΕ διαπιστώνει με ανησυχία την ανεπάρκεια των μοντέλων κινδύνου και των δυνατοτήτων τους όσον αφορά την ορθή αξιολόγηση του τύπου κινδύνου που παρουσιάζουν διάφορες κατηγορίες επισφαλών επενδύσεων.

7.2. Σύμφωνα με τον διοικητή της Τράπεζας της Γαλλίας, η έλευση της ψηφιακής χρηματοοικονομικής πρέπει να συνοδεύεται από κανονιστική ρύθμιση, η οποία πρέπει να είναι κατάλληλα προσαρμοσμένη, έτσι ώστε να μην καταστέλλει την καινοτομία και να εξακολουθεί να διασφαλίζει υψηλό επίπεδο ασφάλειας των συναλλαγών και προστασίας των καταναλωτών. Η ΕΟΚΕ είναι της άποψης ότι εξίσου υψηλά πρότυπα πρέπει να διέπουν τόσο τον παραδοσιακό χρηματοοικονομικό τομέα όσο και τις νέες ΕΧΤΑ και τα νέα επιχειρηματικά μοντέλα.

7.3. Η οδηγία για τις αγορές χρηματοπιστωτικών μέσων (MIFID II) αποτελεί μία από τις κυριότερες ρυθμιστικές πρωτοβουλίες που αναμένεται να αλλάξουν τη δομή της αγοράς και τα επιχειρηματικά μοντέλα. Οι επιχειρήσεις θα πρέπει να διαχειρίζονται τις ρυθμιστικές απαιτήσεις ως μια ευκαιρία καίριας σημασίας.

7.4. Οι νέες κανονιστικές ρυθμίσεις των ψηφιακών πληρωμών (αναθεωρημένη οδηγία περί υπηρεσιών πληρωμών) αποσκοπούν στην αύξηση των επιπέδων ασφάλειας των διαδικτυακών συναλλαγών, με στόχο τη μείωση των κρουσμάτων απάτης που διαπιστώνονται επί του παρόντος στον συγκεκριμένο δίαυλο.

7.5. Με μια νέα ενωσιακή οδηγία για την καταπολέμηση της νομιμοποίησης εσόδων από παράνομες δραστηριότητες της ΕΕ θα τεθούν σε ισχύ νέες απαιτήσεις ελέγχου δέουσας επιμέλειας ως προς τον πελάτη, μαζί με νέες υποχρεώσεις αναφοράς ύποπτων συναλλαγών και τήρησης αρχείων πληρωμών.

7.6. Το επικαιροποιημένο σύστημα συνεργασίας για την προστασία των καταναλωτών (κανονισμός ΣΠΚ) θα δώσει περισσότερες αρμοδιότητες στις εθνικές αρχές για την επιβολή των νόμων περί προστασίας των καταναλωτών και θα βελτιώσει τον αναγκαίο συντονισμό μεταξύ των κρατών μελών.

7.7. Με την εφαρμογή της νομοθεσίας «Φερεγγυότητα II» για τις ασφαλιστικές εταιρείες και των διατάξεων της Βασιλείας III/οδηγίας CRD IV (οδηγία για τις κεφαλαιακές απαιτήσεις) για τις τράπεζες, το ερώτημα που προκύπτει είναι με ποιον τρόπο θα συνεκτιμώνται σε μια συμπληρωματική ρυθμιστική προσέγγιση οι κίνδυνοι που ενέχουν οι νεοεισερχόμενοι στο χρηματοοικονομικό σύστημα και η επίδρασή τους στον εν λόγω τομέα συνολικά.

7.8. Έπειτα από τις προσομιώσεις ακραίων καταστάσεων που διενήργησε η Ευρωπαϊκή Αρχή Τραπεζών το 2016, η Ευρωπαϊκή Επιτροπή παρουσίασε προτάσεις στις οποίες αποτυπώνεται η δημόσια συζήτηση που διεξήχθη πρόσφατα με επικεφαλής την Επιτροπή της Βασιλείας με θέμα την ενίσχυση των κεφαλαιακών απαιτήσεων. Τα καθολικά πρότυπα που θεσπίζονται θα πρέπει να είναι ανάλογα του μεγέθους και της φύσης των πιστωτικών ιδρυμάτων και των νεοφυών επιχειρήσεων στον χρηματοοικονομικό τομέα. Εν προκειμένω, η ΕΟΚΕ επιδοκιμάζει τη δέση προτάσεων της Ευρωπαϊκής Επιτροπής<sup>(7)</sup>.

7.9. Κατά τα τελευταία έτη, η χρηματοπιστωτική κρίση ευνόησε σε πολύ μεγάλο βαθμό τη δραστηριότητα των εταιρειών χαρτοφυλακίου άμεσων επενδύσεων, ήτοι το σκιώδες τραπεζικό σύστημα. Οι επιπτώσεις της ψηφιοποίησης στις εν λόγω εταιρείες δεν θα πρέπει να δημιουργήσουν ρυθμιστικές ανεπάρκειες σε βάρος της σταθερότητας του χρηματοοικονομικού συστήματος.

<sup>(7)</sup> Γνωμοδότηση της ΕΟΚΕ (ECO/424) με θέμα «Τροποποίηση του κανονισμού για τις κεφαλαιακές απαιτήσεις (ΚΚΑ) προκειμένου να ενσωματωθούν οι τροποποιήσεις του πλαισίου της Βασιλείας» (δεν έχει ακόμη δημοσιευτεί στην Επίσημη Εφημερίδα).

7.10. Λόγω της ανεπάρκειας των παραδοσιακών μοντέλων αξιολόγησης κινδύνου, τα οποία δεν μπορούν να διασφαλίσουν την ορθή αξιολόγηση μοντέλων χρηματοδότησης που δεν βασίζονται σε εγγυήσεις, οι ευρωπαϊκές εποπτικές αρχές θα πρέπει να αποκτήσουν στενότερες επαφές με νεοφυείς ΕΧΤΑ, δεδομένου ότι η χρηματοπιστωτική τεχνολογία προϋποθέτει νέες δεξιότητες εκ μέρους των εποπτικών αρχών.

Βρυξέλλες, 26 Απριλίου 2017.

Ο Πρόεδρος  
της Ευρωπαϊκής Οικονομικής και Κοινωνικής Επιτροπής  
Γιώργος ΝΤΑΣΗΣ

---

## Γλωσσάριο όρων

**Αλυσίδα ομάδων συναλλαγών (blockchain):** μια τεχνολογική πλατφόρμα που υποστηρίζει το μπίτκοϊν. Έχει μια πολύ αποτελεσματική βάση δεδομένων, η οποία μπορεί να χρησιμοποιηθεί στα χρηματοοικονομικά ή και σε πολλές άλλες εφαρμογές.

**Ανατρεπτική καινοτομία:** ο ψηφιακός μετασχηματισμός δεν είναι δυνατός χωρίς ένα νέο οργανωτικό και πολιτισμικό υπόδειγμα. Η καινοτομία είναι το κλειδί για την ανταγωνιστικότητα σε αυτήν την συνολική τραπεζική διαδικασία. Η αλλαγή αρχίζει από τα άτομα.

**Ασφάλεια στον κυβερνοχώρο:** αφορά τους κινδύνους των επιθέσεων στον κυβερνοχώρο και της κλοπής δεδομένων· επίσης, αποτελεί εγγύηση για τους καταναλωτές και ενισχύει την εμπιστοσύνη τους.

**Γενιά Y:** η πρώτη γενιά της ψηφιακής εποχής, δηλαδή όσοι γεννήθηκαν μεταξύ 1980 και 2000, και οι οποίοι το έτος 2025 θα αντιστοιχούν στο 75 % του εργατικού δυναμικού. Πρόκειται για άτομα τα οποία συνήθως δεν πηγαίνουν στο υποκατάστημα μιας τράπεζας.

**Γνωμάδες (knowmad):** νέοι επαγγελματίες οι οποίοι πιστεύουν ότι έχουν να συνεισφέρουν κυρίως τις γνώσεις τους και, άρα, θέτουν ως προτεραιότητα τη δυνατότητα να οργανώνουν ελεύθερα την εργασία και τον χρόνο τους.

**Δάνειο μεταξύ ιδιωτών:** χρηματοδότηση μέσω του διαδικτύου επιχειρηματιών που λαμβάνουν δάνειο από μια ομάδα ατόμων. Το δάνειο αυτό πρέπει να εξοφληθεί με ένα καθορισμένο επιτόκιο.

**Εκθετική τραπεζική:** η χρήση εκθετικών τεχνολογιών (οι οποίες είναι απόρροια της ψηφιακής επανάστασης) για να αυξηθεί το φάσμα και η ποιότητα των χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών και να μειωθεί το κόστος τους.

**Εμπειρία πελάτη:** η απόκτηση σε βάθος γνώσης κάθε ξεχωριστού πελάτη, με την εξατομίκευση των εμπειριών του σε όλες τις πτυχές της αλληλεπίδρασής του με την τράπεζα. Ουσιαστικά στοιχεία, εν προκειμένω, είναι τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης και οι διαδικτυακές βάσεις.

**Εταιρείες χρηματοοικονομικής/ασφαλιστικής τεχνολογίας αιχμής (Fin Tech/Insur Tech):** καινοτόμες νεοφυείς επιχειρήσεις, οι οποίες προσφέρουν ρηξικέλευθες τραπεζικές ή ασφαλιστικές λύσεις χαμηλού κόστους.

**Κανονιστική τεχνολογία (Regtech):** καινοτόμες τεχνολογίες που χρησιμοποιούνται για την κανονιστική συμμόρφωση, μέσω της μείωσης του κόστους και των πόρων που απαιτούνται για την εκτέλεση τέτοιων εργασιών. Η ψηφιακή νομοθεσία και εποπτεία είναι μια πρόκληση για τον χρηματοοικονομικό τομέα (πρέπει να διασφαλιστούν ισότιμοι όροι ανταγωνισμού).

**Κορυφαίες τεχνολογικά εταιρείες (bigtech):** πρόκειται για γίγαντες της τεχνολογίας, όπως η Google, η Apple, Facebook και η Amazon (GAFA), οι οποίοι αρχίζουν να επεκτείνουν τις ήδη ευρείες δραστηριότητές τους στον τραπεζικό τομέα.

**Μαζικά δεδομένα:** η αποθήκευση και η επεξεργασία πολλαπλών δεδομένων, τα οποία διαβιβάζονται με μεγάλη ταχύτητα. Η ανάλυση (μαζικών δεδομένων) αφορά τη μετατροπή των δεδομένων σε πληροφορίες μέσω μαθηματικών και στατιστικών μεθόδων για την λήψη αποφάσεων στον χρηματοπιστωτικό τομέα.

**Μέθοδοι πληρωμών:** μια τάση του ηλεκτρονικού εμπορίου, η μέθοδος πληρωμών με τερματικά σε σημεία πώλησης είναι η πλέον διαδεδομένη παγκοσμίως κινητή μορφή πληρωμών. Το εν λόγω περιβάλλον συμπεριλαμβάνει την επιλογή της PayPal, τους παρόχους τεχνολογικών υπηρεσιών Samsung Pay, Apple Pay κ.λπ. Οι υπηρεσίες πληρωμών μεταξύ ιδιωτών (P2P) είναι μια πραγματική εναλλακτική λύση για όσους ζουν σε χώρες όπου το τραπεζικό σύστημα είναι λιγότερο ανεπτυγμένο. Στις μέρες μας, οι εφαρμογές κινητής τραπεζικής είναι ήδη μέρος της ζωής μας.

**Μπίτκοϊν:** εικονικό νόμισμα ευρισκόμενο ακόμη σε πειραματική φάση και το οποίο γίνεται ολοένα και πιο αποδεκτό στην αγορά.

**Νεοτράπεζες:** τράπεζες που δεν χρειάζονται ειδική άδεια λειτουργίας χρηματοπιστωτικού ιδρύματος. Αναπτύσσουν λογισμικά βάσει της υποδομής μιας ήδη υπάρχουσας τράπεζας.

**Πληθοχρηματοδότηση:** η χρηματοδότηση παρέχεται μέσω διαδικτυακών βάσεων μέσω των οποίων οι επιχειρηματίες συνδέονται με τους επενδυτές. Υπάρχουν βάσεις που υποχρεώνουν τους επιχειρηματίες να προσφέρουν ένα μερίδιο της επιχειρησής τους σε αντάλλαγμα για την επένδυσή τους (πληθοχρηματοδότηση ιδίων κεφαλαίων).

**Πολυδιαυλικότητα:** ο αποτελεσματικός συνδυασμός της χρησιμότητας ψηφιακών και διαπροσωπικών τραπεζικών διαύλων, βάσει του οποίου στο επίκεντρο των επιχειρηματικών δραστηριοτήτων βρίσκεται ο πελάτης.

**Συνδεσιμότητα:** ως αποτέλεσμα της τεχνολογικής προόδου, μπορούμε πλέον να συνδεόμαστε οποτεδήποτε και οπουδήποτε. Αυτό επιτρέπει στους υπαλλήλους να εργάζονται με μεγαλύτερη ευελιξία, δεδομένου ότι μπορούν να εργάζονται από το σπίτι ή από άλλη τοποθεσία (τηλεργασία, έξυπνη εργασία), καθώς και σε καθεστώς μερικής απασχόλησης. Οι νέοι είναι ήδη εξοικειωμένοι με αυτό τον τρόπο εργασίας και η ύπαρξη πολλαπλών επιλογών μπορεί να αξιοποιείται θετικά.

**Τεχνητή νοημοσύνη:** μηχανή με ικανότητα μάθησης. Η «Roboadvisor» είναι μια μηχανή με δυνατότητα παροχής χρηματοοικονομικών συμβουλών που λειτουργεί όπως ο ανθρώπινος εγκέφαλος.

**Τραπεζασφάλεια:** η πώληση ασφαλιστικών προϊόντων μέσω των δικτύων γραφείων των τραπεζών. Χάρη σε αυτήν τη στρατηγική εταιρικής σχέσης υπάρχει προσέγγιση των δικτύων και δημιουργούνται συνέργειες μεταξύ των επιχειρήσεων.

**Υβριδική δανειοδότηση:** ο συνδυασμός δανειοδότησης από τράπεζες και ιδιώτες πελάτες τραπεζών. Αυτό επιτρέπει στις τράπεζες να διατηρούν υψηλότερο επίπεδο δραστηριοτήτων χωρίς σημαντική αύξηση του ισολογισμού τους, ενώ ταυτόχρονα ικανοποιούν τους πελάτες και τους συν-επενδυτές τους.

**Υπολογιστικό νέφος:** μοντέλα παροχής υπηρεσιών που βασίζονται στο διαδίκτυο.

**Ψηφιοποίηση:** αφορά την τεχνολογία στο σύνολό της (διαδίκτυο, κινητές τεχνολογίες, μαζικά δεδομένα, αλυσίδες ομάδων συναλλαγών, τεχνητή νοημοσύνη, υπολογιστική νέφος, ρομποτική, ασφάλεια στον κυβερνοχώρο) όταν εφαρμόζονται σε νέου τύπου σχέσεις με τους πελάτες και στη διαχείριση των συναλλαγών των τραπεζών και των ασφαλιστικών εταιρειών. Η τεχνολογία αποτελεί μέσο και όχι αυτοσκοπό για την επίτευξη της ψηφιοποίησης.

**STEM (ΘΕ.ΤΕ.ΜΗ.ΜΑ):** η μελέτη των θετικών επιστημών, της τεχνολογίας, της μηχανικής και των μαθηματικών. Τα επαγγέλματα που βρίσκονται σήμερα σε ανοδική πορεία είναι αυτά που σχετίζονται με τα εν λόγω γνωστικά αντικείμενα —οι δε ψηφιακές δεξιότητες είναι ζωτικής σημασίας σε όλους τους τομείς. Επομένως, η επιμόρφωση αποτελεί προτεραιότητα.

---