

**Mišljenje Europskoga gospodarskog i socijalnog odbora o „Digitalizaciji i inovativnim poslovnim modelima u europskom financijskom sektoru, utjecaju na zapošljavanje i korisnike”**

(samoinicijativno mišljenje)

(2017/C 246/02)

Izvjestitelj: **Carlos TRIAS PINTÓ**

Suizvjestitelj: **Pierre GENDRE**

Odluka Plenarne skupštine:	22. rujna 2016.
Pravni temelj:	pravilo 29. stavak 2. Poslovnika (samoinicijativno mišljenje)
Nadležna stručna skupina:	Savjetodavno povjerenstvo za industrijske promjene (CCMI)
Datum usvajanja u CCMI-ju:	7. travnja 2017.
Datum usvajanja na plenarnom zasjedanju:	26. travnja 2017.
Plenarno zasjedanje br.:	525
Rezultat glasovanja (za/protiv/suzdržani):	150/1/3

## 1. Zaključci i preporuke

1.1. U posljednjih nekoliko desetljeća tehnologija, propisi te promjenjive potrebe i očekivanja korisnika nastavljaju stubokom mijenjati bankarski sektor i sektor osiguranja. Novi modeli ulaganja, štednje, osiguranja i prijenosa sredstava omogućuju najširem spektru ljudi da sudjeluju u projektima različitih veličina.

1.2. U modernizaciji financijskih usluga *fintech* i *insurtech* poduzeća (poduzeća na području financijske tehnologije i tehnologije osiguranja) **katalizatori** su i, često, **partneri** institucija koje pružaju financijske usluge, pri čemu dolazi do sjedinjavanja njihovih jakih i slabih strana te stvaranja sinergije između njih. EGSO smatra da postoji znatan potencijal za stvaranje vrijednosti njegovanjem inovativnog ekosustava „koopetitive”<sup>(1)</sup>.

1.3. Svakako je potrebno vratiti povjerenje u financijski sektor te ponovno osigurati njegovu stabilnost, pri čemu je od ključne važnosti upravljanje prijelazom iz starog (tradicionalnog bankarskog sustava) u novi sustav. U tom pogledu EGSO poziva na uspostavu odgovarajućeg zakonodavstva u kontekstu procesa integracije **bankarske unije** i **jedinstvenog digitalnog tržišta** u EU-u, čime bi se omogućili rast i inovacije uz istodobno jamčenje zaštite potrošača i zaposlenika u financijskom sektoru.

1.4. Za postizanje istinskog jedinstvenog **europskog financijskog tržišta** politika Europske komisije trebala bi podržavati jednake uvjete za sve u području inovacija. Općenito postoji potreba za manje ili više ujednačenim uvjetima u pogledu regulacije, prava potrošača, radnih uvjeta i obveza nadzora, kako za tradicionalni financijski sektor tako i za *fintech* poduzeća, u skladu s pravilom da se na istu djelatnost trebaju primjenjivati isti propisi i isti nadzor. Točnije:

1.4.1. Pristup regulaciji koji se temelji na riziku trebao bi biti dosljedan tijekom cijelog inovacijskog ciklusa pružajući tako proporcionalan i pojednostavljen regulatorni okvir kako bi postojeći tržišni subjekti i novi akteri mogli eksperimentirati s novim tehnologijama i poslovnim modelima u interakciji s regulatornim tijelima. Stvaranjem okvira

<sup>(1)</sup> To je sustav koji se ne temelji samo na kompetitivnosti, već i na kooperaciji i partnerstvu.

EU-a za eksperimentiranje, u suradnji s industrijom i dionicima u širem smislu – uključujući predstavnike potrošača i zaposlenika – osigurali bi se instrumenti za povećanje podrške inovacijama u svim djelatnostima na tom području (kontrolirano i sigurno testno okruženje (eng. *sandbox*) za inovacije u području *fintecha*) <sup>(2)</sup>.

1.4.2. Da bi se uvjeti izjednačili s onima koji vrijede za treće strane, prema softveru se treba odnositi kao prema nematerijalnoj imovini kako se osnovni vlasnički kapital ne bi umanjivao za znatna ulaganja koja subjekti sa sjedištem u EU-u već ostvaruju u području informacijskih tehnologija (po uzoru na američki i švicarski bankarski sustav odnosno sektor osiguranja) <sup>(3)</sup>.

1.4.3. Europska komisija, Europsko nadzorno tijelo za bankarstvo i države članice moraju se čvrsto obvezati na usklađenu i učinkovitu provedbu revidirane Direktive o uslugama platnog prometa (PSD2) kojom se uvode vrlo strogi sigurnosni uvjeti za pokretanje i obradu elektroničkih plaćanja i zaštitu financijskih podataka potrošača, uz obraćanje posebne pozornosti na tehnološke društvene medije i komercijalne divove.

1.4.4. Izazovi i rizici s kojima se susreću potrošači u području digitalizacije financijskih usluga trebali bi se pažljivo razmotriti u okviru Akcijskog plana za maloprodajne financijske usluge <sup>(4)</sup> i Radne skupine za *fintech*, uz jamčenje uske suradnje između GU-a za pravosuđe i potrošače i GU-a za financijsku stabilnost, financijske usluge i uniju tržišta kapitala, osobito u pogledu pitanja zaštite potrošača, poput utvrđivanja vrste podataka koji bi se trebali upotrebljavati za procjenu kreditne sposobnosti, načina jamčenja razumijevanja predugovornih informacija ili uspostave učinkovite provjere identiteta uz pomoć analitičkog pregleda.

1.4.5. Mjere sadržane u prijedlogu izmjene Direktive o sprečavanju pranja novca (AMLD) trebalo bi odmah prenijeti u nacionalna zakonodavstva <sup>(5)</sup>, posebice mjere koje se odnose na rizike na polju financiranja terorizma povezane s virtualnim valutama i rizike povezane s anonimnim instrumentima s unaprijed uplaćenim sredstvima.

1.4.6. Poticanje masovnog financiranja putem interneta i drugih rješenja ekonomije suradnje razmatranjem potencijala uspostave „oznake kvalitete” za zadobivanje povjerenja korisnika kako bi se više razvile virtualne zajednice i olakšala interakcija među zadružnim korisnicima.

1.4.7. Podrška uvođenju softverskih rješenja otvorenog koda u financijski sektor u cilju jačanja zdravog tržišnog natjecanja, smanjenja troškova i sprečavanja ovisnosti o jednom dobavljaču u sektoru.

1.4.8. Istodobno treba preispitati propise koji se odnose na uzajamno kreditiranje (eng. *peer-to-peer lending*) kako bi se poticale manje bilance.

1.4.9. Europska komisija mora podržati hibridno kreditiranje (na temelju kapitalnih zahtjeva iz sporazuma Basel 3).

1.5. EGSO ustraje na tome da digitalizacija nikada ne smije zamijeniti kvalitetne personalizirane savjete koje pružaju stručni savjetnici (blizak odnos u bankarstvu koji postoji zahvaljujući mreži prilagođenih poslovnica ne bi smio nestati!).

1.6. Razumijevanje *fintecha* podrazumijeva da svi dionici – regulatorna tijela, nadzorna tijela, dionici financijskog ekosustava i stanovništvo u cjelini – steknu nove vještine. Kako bi se iskoristila jedna od glavnih potencijalnih prednosti *fintecha* kao pokretača financijskog uključivanja, države članice EU-a moraju ojačati financijsko obrazovanje i digitalnu pismenost predviđajući nove scenarije. S tim treba započeti već u školama i ti procesi trebaju sadržavati informacije o financijskim proizvodima u kontekstu načina na koji su predstavljeni na internetu i njihova odnosa s razvojem interneta stvari.

<sup>(2)</sup> Komisija razmatra mogućnost uvođenja jedinstvene dozvole u cijelom EU-u koja bi tehnološkim poduzećima u sektoru financijskih usluga omogućila da posluju diljem Europe, kao i stvaranje paneuropskog kontroliranog i sigurnog testnog okruženja (eng. *sandbox*), odnosno posebnog regulatornog okvira za cijelu Uniju.

<sup>(3)</sup> Vidi obveze u skladu s direktivom Solventnost II.

<sup>(4)</sup> Pokrenuto 23. ožujka, COM (2017) 139 završna verzija, Akcijski plan za financijske usluge namijenjene potrošačima i javno savjetovanje o *fintechu*.

<sup>(5)</sup> SL C 34, 2.2.2017., str. 121.

1.7. Zbog digitalizacije financijskog sektora mnoga su radna mjesta ugrožena te su stoga zaposlenici prisiljeni ažurirati svoje kompetencije i vještine. EGSO se zalaže za to da se osposobljavanje u pogledu vještina i daljnja izobrazba osiguraju na dvije razine: interno, tako da se zaposlenicima omogući da preuzmu nove zadatke i budu poveznica između sadašnjih financijskih djelatnika iz „tradicionalnih institucija” i *fintech/insurtech* poduzeća, i eksterno, pripremanjem zaposlenika koji ne mogu ostati u sektoru za radna mjesta u drugim sektorima.

1.8. EGSO poziva na to da se u okviru Europskog socijalnog fonda osiguraju posebni programi osposobljavanja u sklopu nove vodeće inicijative „Koalicija za digitalne vještine i radna mjesta” <sup>(6)</sup> kako bi se pružila potpora dokvalifikaciji i prekvalifikaciji radne snage u financijskom sektoru i kako bi se te radnike pripremlilo za nove digitalne tehnologije.

1.9. EGSO poziva poduzeća da preuzmu kodekse poslovanja i najbolje prakse na području internih pravila kojima se ograničava obveza zaposlenika da budu na internetu u svakom trenutku te da izdaju smjernice koje će odvratiti zaposlenike od rada vikendom i za vrijeme godišnjeg odmora. Ako dobrovoljni pristupi ne poluču uspjeh, EGSO poziva na donošenje obvezujućih pravila u tom pogledu.

1.10. Pravodobne informacije i savjetovanja, u skladu s mjerodavnim direktivama EU-a o obavješćivanju radnika i savjetovanju s radnicima, ključne su za suočavanje sa svim tim izazovima. Europska komisija i države članice moraju osigurati poštovanje odredbi mjerodavnog prava i, posebice, prava predstavnika zaposlenika da sudjeluju u promjenama unutar poduzeća.

1.11. EGSO poziva na to da se Prijedlog direktive o preventivnom restrukturiranju i pružanju druge prilike ojača i dopuni jer će se time olakšati pristup postupcima restrukturiranja prije nego što poduzeće proglasi stečaj.

## 2. Koncentriran i raznolik sektor u fazi brze transformacije

2.1. Sektor bankarstva i osiguranja u Europi obilježava raznolikost te postojanje velikih europskih, pa čak i svjetskih institucija, kao i lokalnih i regionalnih struktura s različitim stupnjem samostalnosti, uz određene značajke svojstvene pojedinim zemljama. Unatoč procesu koncentracije u većini država članica, sektor je i dalje rascjepkan na europskoj razini. Stare crte razgraničenja između bankarskih grupacija i velikih osiguravajućih društava gotovo su nestale kao posljedica uspostave *de facto* financijskih konglomerata.

2.2. U novom kontekstu nestabilnih tržišta i niskih kamatnih stopa, snažnog regulatornog pritiska, nadzora i kontrole – nametnutih bankarskom sustavu nakon financijske krize – zajedno s digitalnom transformacijom i povećanim tržišnim natjecanjem (nova *fintech* poduzeća), kao i novim trendovima na polju potrošnje, rezultati bankarskog sektora i dalje su u padu. S obzirom na pojavu novih nebankarskih modela u digitalnom gospodarstvu potrebno je analizirati međudjelovanje četiriju aktera: tradicionalnih banaka, novih digitalnih aktera, regulatornih tijela i potrošača.

2.3. Kako uporaba interneta i dalje raste, tako banke razvijaju internetske podružnice i virtualne urede putem kojih korisnici mogu obavljati jednostavne transakcije i obratiti se savjetniku. Strategije poduzeća usmjerene na radikalno smanjenje ulaganja u ljudske resurse, kao i pogoršanje uvjeta za prijem klijenata, doveli su do smanjene posjećenosti poslovnica banaka i zatvaranja velikog broja poslovnica u cijeloj Europi.

2.4. U sektoru osiguranja istodobno postoji nekoliko načina distribucije: zaposleni akviziteri, posrednici, generalni zastupnici, bankoosiguranje kao i samozaposleni zastupnici koji zastupaju jedno poduzeće. Osiguranje se danas prodaje putem interneta i pametnih telefona. Važnost svake od tih mreža distribucije na temelju višestrukih kanala razlikuje se ovisno o državi članici EU-a i o proizvodu. Životno osiguranje, primjerice, uglavnom se distribuira putem bankovnih mreža (poznato kao bankoosiguranje).

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

2.5. Načini plaćanja neprestano se razvijaju i taj će se proces dodatno ubrzati. Uporaba čekova i gotovine znatno se smanjila od početka 1990-ih. Istodobno se sve više prelazi na plaćanje karticama, izravnim terećenjem i bankovnom doznakom, čime se jamči veća sljedivost, kontrola i sigurnost te se suzbija sivo gospodarstvo. Elektronička plaćanja mogla bi se još više proširiti, primjerice na područje prijenosa novčanih sredstava između pojedinaca i isplatu socijalnih naknada. Novi akteri u području elektroničkog novca udružuju snage s e-trgovinom dok se uz bankovne kartice razvijaju i sve su prisutnije nove tehnologije poput beskontaktnog plaćanja. Usto, posebna se pozornost treba pridati praćenju razvoja tržišta kriptovaluta (*bitcoin* i ostale).

### 3. Tehnološki napredak u europskom financijskom sektoru i novi akteri

3.1. Do inovacija u financijskom sektoru dolazi na internetu: internetsko bankarstvo, velika količina podataka, umjetna inteligencija, lanci blokova (eng. *blockchain*), kibersigurnost itd. Podaci se razmjenjuju velikom brzinom, što omogućuje procjenu rizika i donošenje financijskih odluka na temelju algoritama i velike količine podataka.

3.2. Te disruptivne tehnologije i poteškoće s kojima se suočavaju tradicionalne banke u pogledu problema s kapitalom i privremenim nedostatkom likvidnosti, kao i razvoj alternativnih prodajnih kanala koji nisu obuhvaćeni regulatornim obvezama za bankarski sektor, stvorili su uvjete za *fintech* i *insurtech* poduzeća te za lance blokova, a istodobno su otvorili nove mogućnosti i doveli do novih rizika za potrošače.

3.3. *Fintech* i *insurtech* poduzeća, čiji broj neprestano raste, objedinjuju koncepte financija, osiguranja i tehnologije. Ta poduzeća upotrebljavaju tehnologiju za prodaju financijskih proizvoda na inovativne načine. Rastu osobito u područjima upravljanja štednjom, osobnih zajmova, korporativnog financiranja i plaćanja na internetu. Imaju sve veću ulogu u participativnom financiranju (masovno financiranje putem interneta i uzajamno financiranje) zahvaljujući upotrebi namjenskih platformi, mobilnih aplikacija, virtualnih valuta i elektroničkog plaćanja putem interneta ili pametnih telefona. Vršer znatan pritisak na banke i osiguravajuća društva konkurirajući im u njihovim tradicionalnim područjima djelovanja. Najveća internetska poduzeća, a posebice ona iz skupine GAFA (Google, Apple, Facebook, Amazon), također razvijaju projekte povezane s financijskim sektorom zahvaljujući svojoj kontroli nad velikom količinom podataka.

3.4. Aplikacije koje se temelje na tehnologiji decentraliziranog vođenja glavne knjige (DLT) mogle bi stvoriti novu vrstu povjerenja u širokom rasponu usluga. Lanac blokova funkcionira bez središnjeg kontrolnog tijela, na transparentan i siguran način. Poduzeća i pojedinci mogu upotrijebiti taj sustav za izvršavanje određenih transakcija uz zaobilaženje financijskoga sektora, osobito s pomoću kriptovaluta.

Isto tako, PayPal nudi mogućnost plaćanja robe u stranoj valuti bez dostavljanja bankovnih podataka.

3.5. *Fintech* omogućuje poduzećima i pojedincima da pristupe masovnom financiranju putem interneta za određene projekte koristeći se namjenskim platformama za prikupljanje sredstava u obliku donacija ili zajmova, pa čak i kapitalnih ulaganja. Te platforme omogućuju uzajamno kreditiranje (eng. *peer-to-peer lending*), uključujući potrošačke kredite i osobne kredite, bez potrebe da se ide preko banaka, te omogućuju privatnim osobama izravno financiranje vrlo malih poduzeća te malih i srednjih poduzeća. Platforme mogu dopuniti ili promicati poduzetnički kapital, posebice za inovativna poduzeća, te, uz pomoć svojih mobilnih aplikacija, pružiti korisnicima u stvarnom vremenu financijske informacije koje su im potrebne za upravljanje troškovima ili investicijskim odlukama.

3.6. Ti novi akteri natječu se s tradicionalnim poslovnim modelima u bankarstvu i osiguranju, ali banke i osiguravajuća društva polako prihvaćaju suživot s njima. Neki su već započeli proces suradnje s *fintech* i *insurtech* poduzećima, a drugi imaju svoje strukture podružnica. Osim toga, ulaganja u *fintech* naglo su porasla u posljednjih nekoliko godina, a taj se interes proširio i na područje *insurtech*a.

### 4. Jesu li korisnici na dobitku?

4.1. Za velika poduzeća prilagodba digitalizaciji financijskih usluga podrazumijeva promjene koje mogu uključiti u svoje svakodnevno upravljanje. No, situacija je drugačija za mnoga tradicionalna mala i srednja poduzeća, a posebice za vrlo mala poduzeća koja nemaju interna znanja i resurse koji bi im omogućili da se lako uklope u financijski svijet koji se vrlo brzo mijenja.

4.2. U eri interneta i pametnih telefona profili korisnika različiti su, ali njihove sklonosti prema digitalnom bankarstvu i osiguranju ovise o nekoliko čimbenika kao što su dob, razina obrazovanja i zanimanje. Ipak, kad su u pitanju financijski savjeti, i dalje postoji potreba za ljudskim kontaktom na osnovi korisničkog iskustva, pa i među mladima.

4.3. Virtualne poslovnice – internetske podružnice bankarskih i osiguravajućih grupacija – nude korisnicima pristup kreditima, zajmovima i osiguranju na internetu i na pametnim telefonima putem novih aplikacija. Te ponude dolaze s povoljnijim uvjetima: besplatna bankovna kartica, subvencionirane kamatne stope, bonus za otvaranje računa i popust u iznosu nekoliko mjesečnih rata doprinosa za osiguranje i uzajamno osiguranje. Te prednosti za korisnike sastavni su dio prijelaznog razdoblja s tradicionalnog modela poslovanja banaka, osiguravajućih društava i uzajamnih društava na model koji nastaje zbog digitalizacije.

4.4. Taj novi scenarij potrošačima istodobno donosi rizike i mogućnosti:

- lakši pristup proizvodima, veći i bolji izbor, mogućnosti usporedbe cijena na internetskim stranicama, personalizirana i prilagođena ponuda, smanjenje troškova transakcija (vrijeme i novac) i povećanje sigurnosti s pomoću novih biometrijskih sustava identifikacije korisnika;
- novi korisni proizvodi (npr. masovno financiranje putem interneta), ali i pojava novih proizvoda koji su složeni, netransparentni, teško razumljivi i riskantni, npr. brze pozajmice;
- moguće poteškoće u pružanju i objavi predugovornih informacija putem novih prodajnih kanala kao što su npr. pametni telefoni zbog malih dimenzija njihovih ekrana;
- nedostatne informacije o rizicima povezanim s financijskim proizvodima;
- nedovoljan nadzor i izvršavanje zakonskih obveza u okviru aktivnosti novih aktera u sektoru financijskih usluga;
- pravna nesigurnost u nekim slučajevima u pogledu toga koji se zakonski propisi primjenjuju na nove aktere;
- neregulirana područja (npr. automatizirani savjeti);
- mogućnost neopravdane diskriminacije/isključivanja u pogledu upotrebe velikih podataka i nedostatka digitalnih vještina;
- kibersigurnost.

4.5. Digitalizacija bi trebala omogućiti transparentnije širenje financijskih proizvoda, ali očito pojednostavljenje proizvoda u ponudi može prikriti nedostatak ravnoteže u cjelokupnim financijskim odnosima. Korištenje algoritama ne jamči odsutnost skrivenih nedostataka niti sukladnost proizvoda s europskim normama. Financijsko obrazovanje stoga bi trebalo sadržavati informacije o financijskim proizvodima u kontekstu načina na koji su predstavljani na internetu.

## 5. Ostali izvori financiranja i položaj etičnog i odgovornog financiranja

5.1. Trenutačno velika razina ovisnosti poduzeća o bankovnom financiranju (više od 75 % u Europi u usporedbi s 20 % u SAD-u) i nedostatak kulture kapitala u Europi potencijalno izlažu mala i srednja poduzeća (koja čine više od 98 % svih poduzeća u Europi, zapošljavaju dvije trećine svih zaposlenika i stvaraju 58 % cjelokupne dodane vrijednosti) opasnosti od kreditne krize poput onih do kojih je došlo tijekom globalne financijske krize. Prema tome, trebalo bi istražiti metode dodatnog nebankovnog financiranja, kao i rizike koje one donose, osobito u slučaju krize.

5.2. Pri financiranju MSP-ova, osim potpore iz europskih fondova za poticanje otvaranja novih radnih mjesta i povećanje poslovne konkurentnosti smanjenjem uobičajenih troškova financiranja, kao što je predviđeno u Junckerovu planu, postoje brojni alternativni izvori koji doprinose boljem razvoju poslovanja i smanjenju rizika.

5.3. Mora doći do jačanja društveno odgovornog, transparentnog i održivog bankarskog modela i financijskog sustava ukorijenjenog u realnom gospodarstvu, čime će se jamčiti stabilnost te socijalna i teritorijalna kohezija. Održive banke prihvaćaju pristup koji je svjesno usmjeren na poslovanje koje se zasniva na trostrukoj bilanci (i koji obuhvaća mjere usmjerene na financijske i socijalne rezultate te rezultate na području okoliša radi financiranja projekata bez negativnih vanjskih učinaka), a to ostvaruju stavljanjem naglaska na uspostavljanje čvrstih odnosa s klijentima i proširenom zajednicom dionika.

5.4. Bankarske i osiguravajuće zadrugе i uzajamna društva odavno su u razvoju svog poslovanja usmjereni na stvaranje vrijednosti za sve dionike – model „vrijednosti za dionike“ (eng. *stakeholder value*). Međutim, usvojili su i prakse konvencionalnih komercijalnih institucija i nisu izbjegli teškoće koje su proizašle iz financijske krize. Čini se da digitalizacija trenutačno ne predstavlja ključan čimbenik za povratak na etičnije poslovne prakse koje zadovoljavaju stvarne potrebe društva.

## 6. Utjecaj na zapošljavanje i radne uvjete

6.1. Prema agenciji Bloomberg banke su od izbijanja gospodarske krize 2008. godine diljem svijeta otpustile oko 600 000 radnika. To smanjenje broja zaposlenika golemih razmjera uglavnom je posljedica krize, ali je i rezultat procesa digitalizacije.

6.2. Procjenjuje se da u Europi banke i osiguravajuća društva osiguravaju četiri milijuna radnih mjesta, od čega su tri milijuna u bankarstvu i gotovo milijun u osiguranju. Citigroup predviđa da će bankarski sektor ukinuti otprilike 1,8 milijuna radnih mjesta u Europi i SAD-u u idućih deset godina. Europa, čije banke zapošljavaju gotovo 2,9 milijuna osoba na osnovi ekvivalenta punog radnog vremena, zadržat će samo 1,82 milijuna zaposlenika do 2025. Taj se trend ogleda u brojnim otpuštanjima koja je nedavno najavilo nekoliko velikih europskih bankarskih grupacija. U mnogim je zemljama u financijskom sektoru primjetna sklonost prema radu na nepuno radno vrijeme i drugim oblicima zapošljavanja.

6.3. Postoji potreba za mjerama aktivne politike tržišta rada kako bi se uhvatilo u koštac s trenutačnim i budućim promjenama s kojima se suočavaju zaposlenici na ovom području. Socijalni partneri na svim razinama imaju ključnu ulogu u pronalaženju odgovarajućih rješenja. Primjer dobre prakse u tom je pogledu generalni fond za prekvalificiranje namijenjen svim zaposlenicima banaka u Austriji zahvaćenim tim promjenama. Fond je uspostavljen uz pomoć kolektivnog pregovaranja na razini sektora, a financira se sredstvima iz industrijskih i javnih izvora.

6.4. Neprekidno smanjenje mreže poslovnica banaka popraćeno je reformom koncepta poslovnice u skladu s naravi klijenata. Prije nego što je došlo do zatvaranja poslovnica, broj zaposlenih se smanjio zbog automatizacije transakcija. U sektoru osiguranja mreža generalnih zastupnika i posrednika opstaje unatoč izrazitom trendu smanjivanja broja zaposlenih. Broj zaposlenih akvizitera smanjit će se.

6.5. U području trgovanja kupnja/prodaja dionica društva, valuta i ugovora o razmjeni na osnovi nastanka statusa neispunjavanja obveza (financijske izvedenice u kojima prodavatelj daje jamstvo kupcu u slučaju da treća osoba ne izvršava svoje obveze) sve se više obavljaju s pomoću računala.

6.6. Izvedena iz velike količine podataka, nova kognitivna platforma, koju je testirala jedna velika bankarska grupacija, u stanju je odgovoriti na pitanja postavljena prirodnim jezikom u širokom rasponu područja te predložiti savjetnicima korisnika unaprijed formulirane odgovore. Ta tehnologija može se iskoristiti kao virtualni asistent u bankarstvu i osiguranju. Prodajno osoblje moglo bi među prvima osjetiti posljedice te promjene.

6.7. Radni uvjeti postali su nestabilni, a potreba za osposobljavanjem znatno se povećala kako bi radnici stekli potrebne digitalne vještine i kako bi im se omogućila promjena radnog mjesta u slučaju radne mobilnosti.

6.8. Budući da će digitalni napredak zahtijevati znatne promjene u pogledu alata, vještina i kompetencija koje zaposlenici trebaju imati, poduzeća moraju biti spremna na ulaganje u kontinuirani razvoj vještina i kvalifikacija. Kolektivno pregovaranje i socijalni dijalog moraju se usredotočiti na važnost prilagođavanja stručnog osposobljavanja budućim potrebama i na omogućavanje tog osposobljavanja, kao i na detaljno opisivanje načina na koji se nova tehnologija već upotrebljava u tom sektoru. Trebalo bi od slučaja do slučaja istražiti koje su vještine potrebne kako bi trenutačni radnici u financijskom sektoru ostali kompetentni u budućnosti i kako se te vještine mogu podučavati.

6.9. Radno vrijeme izaziva sve veću zabrinutost zbog pojave rada putem interneta i ukidanja mnogih radnih mjesta. Već je jasno da će veći broj financijskih aktivnosti biti premješten unutar EU-a i izvan Europe u zemlje s niskim troškovima rada i niskom razinom socijalne zaštite.

6.10. Važno je da digitalna rješenja uvijek služe ljudima i pomažu u poboljšanju socijalnih standarda i uvjeta rada. Sektorski socijalni dijalog treba pojačati na svim razinama, uključujući na europskoj razini, kako bi se utvrdila najbolja



rješenja i na taj način spriječile burne promjene u društvu. Na sektorskoj razini i u svakom poduzeću poslodavci moraju nastojati ući u pregovore s predstavnicima sindikata kako bi se zajamčilo poduzimanje učinkovitih mjera u vezi s dohotkom, uvjetima rada, socijalnom zaštitom, osposobljavanjem i podrškom unutarnjoj geografskoj i profesionalnoj mobilnosti te savjetovanjem i pomoći u pronalaženju novog posla. Te se mjere moraju provesti koliko je god moguće prije procesa restrukturiranja, a ne tek kad dođe do ukidanja radnih mjesta.

6.11. Kontroliranom digitalizacijom financijskoga sektora trebala bi se očuvati kvalitetna radna mjesta i poboljšati odnosi s korisnicima, uz istodobno zadržavanje zadovoljavajućeg pristupa personaliziranim financijskim savjetima. Time bi se trebala jamčiti učinkovita sigurnost transakcija i učinkovita zaštita osobnih podataka i korisnika i zaposlenika. Treba uključiti zaposlenike i korisnike financijskih usluga putem organizacija koje ih predstavljaju kako bi se mogla uzeti u obzir njihova praktična znanja u tom području.

## 7. Reguliranje i nadzor

7.1. Sve veća složenost financijskih proizvoda i brzina obrade podataka – kao i anonimno, automatizirano plasiranje na tržište, savjetovanje i savjetodavne usluge – stvaraju visokorizične situacije koje vlasnik plasiranih ili uloženi sredstava često ne može procijeniti ili kontrolirati. EGSO sa zabrinutošću primjećuje neprikladnost modela rizika i njihove sposobnosti da pravilno procijene profile rizika različitih kategorija neosiguranih ulaganja.

7.2. Guverner francuske središnje banke smatra da digitalizacija financijskih usluga mora biti popraćena regulativom koja se mora prilagoditi tako da ne koči inovativnost, a da i dalje jamči visoku razinu sigurnosti transakcija i zaštite potrošača. EGSO smatra da se jednako visoki standardi moraju primjenjivati i na tradicionalnu financijsku industriju i na nova *fintech* poduzeća i poslovne modele.

7.3. Direktiva MiFID II jedna je od ključnih regulatornih inicijativa koja će promijeniti strukturu tržišta i poslovne modele. Poduzeća bi se prema regulatornim zahtjevima trebala odnositi kao prema strateškoj prilici.

7.4. Novim se propisima o digitalnom platnom prometu (direktiva PSD2) nastoji povećati razina sigurnosti za transakcije na internetu u svrhu smanjenja količine prijevара do kojih trenutačno dolazi u tom kanalu.

7.5. Novom će direktivom EU-a o sprečavanju pranja novca stupiti na snagu nove obveze u pogledu provjere korisnika dubinskom analizom, kao i nove obveze u vezi s prijavljivanjem sumnjivih transakcija i vođenjem evidencije o plaćanjima.

7.6. Ažuriranim okvirom za suradnju u području zaštite potrošača (uredba CPC) nacionalnim će se tijelima dati veće ovlasti za provedbu zakona o zaštiti potrošača te će se unaprijediti nužna koordinacija među državama članicama.

7.7. Uz primjenu direktive Solventnost II i s njome povezanog zakonodavstva koje se odnosi na osiguravajuća društva i odredbi sporazuma Basel 3/četvrte Direktive o kapitalnim zahtjevima (CRD IV) koje se odnose na banke, postavlja se pitanje kako dodatni regulatorni pristup može uzeti u obzir rizike kojima su izloženi novi subjekti u financijskom sustavu i njihov utjecaj na taj sektor u cjelini.

7.8. Nakon testiranja otpornosti na stres koje je Europsko nadzorno tijelo za bankarstvo provelo 2016., Komisija je predstavila prijedloge koji odražavaju raspravu koja se u okviru Bazelskog odbora vodi o strožim kapitalnim zahtjevima. Usvojene univerzalne norme trebale bi biti razmjerne veličini i naravi kreditnih institucija i financijskih novoosnovanih poduzeća. EGSO pozdravlja najnoviji paket prijedloga Komisije <sup>(7)</sup>.

7.9. Financijska kriza dovela je do snažnog razvoja aktivnosti fondova za izravna ulaganja (usporednog bankarskog sustava) u posljednjih nekoliko godina. Utjecaj digitalizacije na te fondove ne bi smio dovesti do regulatornog nedostatka štetnog za stabilnost financijskoga sustava.

<sup>(7)</sup> Mišljenje EGSO-a (ECO/424) o izmjeni Uredbe o kapitalnim zahtjevima (CRR) kako bi se u nju unijele izmjene bazelskog okvira (nije još objavljeno u SL-u).

7.10. S obzirom na manjkavost tradicionalnih modela procjene rizika koji ne omogućuju pravilno vrednovanje neosiguranih modela financiranja, europska nadzorna tijela trebaju pojačati kontakte s novoosnovanim *fintech* poduzećima jer *fintech* od njih zahtijeva nove vještine.

Bruxelles, 26. travnja 2017.

Predsjednik  
Europskog gospodarskog i socijalnog odbora  
Georges DASSIS

---



## Pojmovnik

**umjetna inteligencija** – stroj koji ima sposobnost učenja. „Robosavjetnik” je stroj koji može pružati usluge financijskog savjetovanja, a funkcionira kao i ljudski mozak.

**bankoosiguranje** – prodaja proizvoda osiguranja preko mreža bankovnih poslovnica. Strateško partnerstvo te vrste objedinjuje mreže i stvara poslovne sinergije.

**velika količina podataka (eng. big data)** – pohrana i obrada velikog broja podataka koji se prenose velikom brzinom. „Analitika” se odnosi na pretvaranje podataka u informacije s pomoću matematičke i statističke metode u svrhu donošenja odluka u financijskom sektoru.

**velika tehnološka poduzeća (eng. bigtech)** – tehnološki divovi poput Googlea, Applea, Facebooka i Amazona (GAFA) koji počinju širiti svoj znatan utjecaj i na sektor bankarstva.

**bitcoin** – virtualna valuta u eksperimentalnoj fazi koja je sve prihvaćenija na tržištu.

**lanac blokova (eng. blockchain)** – tehnološka platforma koja podržava *bitcoin*. Raspolaze vrlo učinkovitom bazom podataka koja se može koristiti u financijama ili u brojnim aplikacijama.

**oblak (eng. cloud)** – modeli za pružanje usluga putem interneta.

**povezanost** – zahvaljujući tehnološkom napretku danas možemo biti povezani bilo kada i bilo gdje. Time se zaposlenicima omogućuje fleksibilnost u radu jer mogu raditi kod kuće ili na drugoj lokaciji (rad na daljinu, pametan rad), kao i u nepunom radnom vremenu. Mladi su već naviknuti na taj način rada, a prednost koju donosi širok spektar opcija može se dobro iskoristiti.

**masovno financiranje putem interneta (eng. crowdfunding)** – financiranje se osigurava na internetskim platformama koje povezuju poduzetnike s ulagačima. Postoje platforme koje poduzetnike obvezuju da u zamjenu za ulaganja ponude udio u svojem poduzeću (skupno financiranje vlasničkog kapitala).

**masovno kreditiranje putem interneta (eng. crowdlending)** – financiranje poduzetnika putem interneta, pri čemu je zajmodavac skupina ljudi, a zajam se vraća na temelju utvrđene kamatne stope.

**korisničko iskustvo** – detaljno poznavanje svakog pojedinačnog potrošača u cilju pružanja personaliziranog pristupa na svim područjima njegove interakcije s bankom. Društvene mreže i internetske platforme ključni su elementi.

**kibersigurnost** – obuhvaća rizik od kibernapada i krađe podataka te povećava i jamči povjerenje potrošača.

**digitalizacija** – odnosi se na primjenu tehnologije u cjelini (internet, mobilne tehnologije, velika količina podataka, lanci blokova, umjetna inteligencija, računalstvo u oblaku, robotika, kibersigurnost) na nove modele odnosa s klijentima i na upravljanje transakcijama banaka i osiguravajućih društava. Tehnologija je sredstvo za ostvarivanje digitalizacije, a ne njezin cilj.

**prekid (eng. disruption)** – digitalna transformacija nije moguća bez novog organizacijskog i kulturnog modela. Inovacije su ključne za konkurentnost u tom opsežnom bankovnom procesu. Promjene počinju u ljudima.

**eksponencijalno bankarstvo** – uporaba eksponencijalnih tehnologija (koje su proizašle iz digitalne revolucije) u cilju povećanja opsega i kvalitete financijskih usluga, kao i smanjenja troškova.

**fintech/insurtech** – inovativna novoosnovana poduzeća koja nude nova rješenja na području bankarstva ili osiguranja po niskim cijenama.

**hibridno kreditiranje** – kombinacija zajmova koje osiguravaju banke i klijenti privatnog bankarstva. To bankama omogućuje da zadrže veći opseg poslovnih aktivnosti, a da pritom znatno ne povećaju svoju bilancu, uz zadovoljavanje klijenata i drugih ulagača.

**nomad znanja (eng. knowmad)** – novi stručnjaci koji smatraju da je njihov adut znanje te stoga prednost daju slobodi u upravljanju svojim radom i vremenom.

**milenijci** – prva „digitalna generacija”, osobe rođene između 1980. i 2000. godine koje će 2025. predstavljati 75 % radne snage. Obično ne koriste poslovnice banaka.

**višestruki kanali (eng. multi-channelling)** – učinkovita kombinacija iskoristivosti digitalnih i konvencionalnih („licem u lice“) bankarskih kanala. Poslovanje je usmjereno na klijenta.

**neobanke** – nije im potrebna financijska licenca za poslovanje. Razvijaju softver na temelju infrastrukture postojeće banke.

**načini plaćanja** – proizašlo iz e-trgovine, plaćanje putem POS-terminala najrasprostranjeniji je mobilni oblik plaćanja u cijelom svijetu. Taj ekosustav obuhvaća i opciju PayPal, kao i tehnološke operatere Samsung Pay, Apple Pay itd. Usluge platnog prometa između osoba (P2P) predstavljaju istinsko alternativno rješenje za stanovnike zemalja u kojima je bankarski sustav slabije razvijen. U današnje su doba mobilne bankovne aplikacije sveprisutna pojava.

**regtech** – inovativne tehnologije koje se upotrebljavaju kako bi se olakšala usklađenost s propisima, uz smanjenje troškova i resursa potrebnih za obavljanje tih zadaća. Digitalna regulacija i nadzor predstavljaju izazov za financijski sektor (moraju se osigurati ravnopravni uvjeti).

**STEM** – izučavanje znanosti, tehnologije, inženjerstva i matematike. Zanimanja za koja vlada sve veći interes povezana su s tim područjima, a digitalne su vještine od ključne važnosti u svim sektorima. Izobrazba je stoga prioritet.

---