

**Opinia Europejskiego Komitetu Ekonomiczno-Społecznego „Cyfryzacja i innowacyjne modele biznesowe w europejskim sektorze finansowym – skutki dla zatrudnienia i klientów”**

(opinia z inicjatywy własnej)

(2017/C 246/02)

Sprawozdawca: **Carlos TRIAS PINTÓ**

Współsprawozdawca: **Pierre GENDRE**

Decyzja Zgromadzenia Plenarnego	22.9.2016
Podstawa prawna	Artykuł 29 ust. 2 regulaminu wewnętrznego Opinia z inicjatywy własnej
Sekcja odpowiedzialna	Komisja Konsultacyjna ds. Przemian w Przemśle (CCMI)
Data przyjęcia przez CCMI	7.4.2017
Data przyjęcia na sesji plenarnej	26.4.2017
Sesja plenarna nr	525
Wynik głosowania	150/1/3
(za/przeciw/wstrzymało się):	

## 1. Wnioski i zalecenia

1.1. W ostatnich dziesięcioleciach sektory bankowy i ubezpieczeniowy przechodzą stale gruntowną transformację pod wpływem technologii, regulacji oraz potrzeb i oczekiwań klientów. Nowe modele inwestycji, oszczędności, ubezpieczeń i transferu środków pieniężnych umożliwiają jak największej liczbie osób uczestnictwo w projektach o różnych rozmiarach.

1.2. Przedsiębiorstwa z branży FinTech i InsurTech są **katalizatorami**, a często także **partnerami** instytucji sektora finansowego w zakresie modernizowania ich usług, łączenia ich silnych i słabych stron oraz generowania synergii między nimi. Zdaniem EKES-u istnieje znaczny potencjał tworzenia wartości poprzez wspieranie ekosystemu charakteryzującego się innowacyjną współkonkurencją <sup>(1)</sup>.

1.3. Niewątpliwie istnieje potrzeba odzyskania zaufania i stabilności w sektorze finansowym, przy czym zasadnicze znaczenie ma zarządzanie przejściem od starego (tradycyjnego) systemu bankowego do nowego systemu. W związku z tym EKES wzywa do wprowadzenia odpowiednich przepisów w unijnym kontekście integracyjnego procesu tworzenia **unii bankowej i jednolitego rynku cyfrowego**, aby umożliwić wzrost i innowacje, przy jednoczesnym zapewnieniu ochrony konsumentów i pracowników w branży finansowej.

1.4. W celu osiągnięcia prawdziwie jednolitego **europejskiego rynku finansowego** polityka Komisji Europejskiej powinna wspierać równe warunki działania w zakresie innowacji. Jako zasada ogólna, niezbędne są zasadniczo analogiczne warunki w kontekście regulacji, jak również praw konsumentów, warunków pracy i obowiązków nadzorczych, zarówno dla tradycyjnego sektora finansowego, jak i przedsiębiorstw FinTech, zgodnie z zasadą, że taka sama działalność wymaga takiej samej regulacji i takiego samego nadzoru. A konkretnie:

1.4.1. Podejście do regulacji oparte na analizie ryzyka powinno być spójne w całym cyklu innowacji oraz zapewniać proporcjonalne i uproszczone ramy regulacyjne zarówno dla podmiotów od dawna obecnych na rynku, jak i dla nowych podmiotów, aby mogły one eksperymentować z nowymi technologiami i modelami biznesowymi w interakcji z organami

<sup>(1)</sup> Nie tylko konkurencyjnością, lecz także współpracą i partnerstwem.

regulacyjnymi. Stworzenie unijnych ram dla eksperymentowania we współpracy z branżą i szerzej pojmowanymi zainteresowanymi stronami – w tym z przedstawicielami konsumentów i pracowników – dostarczyłoby narzędzi do lepszego wspierania innowacji we wszelkich rodzajach działalności („poletko doświadczalne” dla innowacji z zakresu FinTech) <sup>(2)</sup>.

1.4.2 Aby zbliżyć warunki do tych stosowanych przez strony trzecie, należy rozpatrzyć podejście, zgodnie z którym oprogramowanie traktowane jest jako wartość niematerialna, aby uniknąć odejmowania od podstawowego kapitału własnego dużych inwestycji w rozwiązania IT, których dokonują już podmioty mające siedzibę w UE (idąc za przykładem sektora bankowego USA i Szwajcarii, czy też sektora ubezpieczeniowego) <sup>(3)</sup>.

1.4.3. Komisja Europejska, Europejski Organ Nadzoru Bankowego i państwa członkowskie muszą zdecydowanie zobowiązać się do zharmonizowanej i skutecznej realizacji 2. dyrektywy o usługach płatniczych (PSD2), która wprowadza bardzo surowe wymogi bezpieczeństwa w odniesieniu do inicjowania i przetwarzania płatności elektronicznych oraz ochrony danych finansowych konsumentów, ze szczególnym uwzględnieniem technologicznych mediów społecznościowych oraz gigantów handlu.

1.4.4. Wyzwania i zagrożenia dla konsumentów związane z cyfryzacją usług finansowych powinny zostać dokładnie zbadane w planie działania dotyczącym detalicznych usług finansowych <sup>(4)</sup> oraz przez grupę zadaniową ds. FinTech, przy zagwarantowaniu ścisłej koordynacji działań DG JUST i DG FISMA, w szczególności w odniesieniu do kwestii ochrony konsumentów, np. określenia, jakiego rodzaju dane powinny być wykorzystywane do oceny zdolności kredytowej, sposobu zapewnienia zrozumienia informacji przedkontraktowych oraz skutecznej kontroli tożsamości danej osoby w procesie jej sprawdzania.

1.4.5. Należy niezwłocznie wdrożyć środki zawarte w proponowanej zmianie do dyrektywy w sprawie przeciwdziałania praniu pieniędzy <sup>(5)</sup>, w szczególności środki dotyczące zwalczania ryzyka finansowania terroryzmu związanego z wirtualnymi walutami oraz ryzyka związanego z anonimowymi instrumentami przedpłaconymi.

1.4.6. Zwiększenie finansowania społecznościowego i innych rozwiązań w zakresie gospodarki społecznej poprzez rozważenie możliwości ustanowienia „znaku jakości” w celu zbudowania zaufania między użytkownikami, tak aby lepiej rozwijać wirtualne społeczności i ułatwiać interakcje między współpracującymi ze sobą klientami.

1.4.7. Wspieranie wprowadzania rozwiązań opartych na otwartym oprogramowaniu w sektorze finansowym w celu zwiększenia zdrowej konkurencji na rynku, ograniczania kosztów i uniknięcia uzależnienia od jednego dostawcy w tym sektorze.

1.4.8. Należy jednocześnie zająć się kwestią pożyczek społecznościowych, tak aby wspierać podmioty o niewielkiej sumie bilansowej.

1.4.9. Komisja Europejska musi wspierać pożyczki hybrydowe (oparte na wymogach kapitałowych Bazylea III).

1.5. EKES podkreśla, że cyfryzacja nie może nigdy zastąpić dobrych spersonalizowanych porad udzielanych przez wykwalifikowanego ludzkiego doradcę (należy utrzymać fizyczną dostępność banków, którą umożliwia sieć dostosowanych oddziałów).

1.6. Zrozumienie FinTech wymaga nowych umiejętności od wszystkich stron: organów regulacyjnych i nadzorczych, zainteresowanych podmiotów działających w ekosystemie finansowym oraz ogółu ludności. Aby wykorzystać jedną z najważniejszych potencjalnych korzyści FinTech jako stymulatora włączenia społecznego pod względem finansowym, państwa członkowskie UE muszą wzmocnić działania w zakresie edukacji finansowej i umiejętności cyfrowych, uprzedzając dalszy rozwój sytuacji. Działania te powinny się rozpoczynać już w szkole i obejmować informacje na temat produktów finansowych w kontekście, w jakim są one przedstawiane w internecie, oraz związek tych informacji z rozwojem internetu rzeczy.

<sup>(2)</sup> Komisja rozważa wprowadzenie jednej ogólnounijnej licencji umożliwiającej przedsiębiorstwom technologicznym w sektorze usług finansowych działanie w całej Europie oraz stworzenie ogólnoeuropejskiego „poletka doświadczalnego” czy też specjalnych ram regulacyjnych dla całej Unii.

<sup>(3)</sup> Zob. wymogi dyrektywy w sprawie wypłacalności II.

<sup>(4)</sup> Rozpoczęty w dniu 23 marca Plan działania w sprawie detalicznych usług finansowych, COM(2017) 139 final oraz konsultacje publiczne w sprawie technologii finansowej.

<sup>(5)</sup> Dz.U. C 34 z 2.2.2017, s. 121.

1.7. Digitalizacja w sektorze finansowym stanowi zagrożenie dla wielu miejsc pracy, a to zmusza pracowników do uaktualniania swoich umiejętności i kwalifikacji. EKES opowiada się za zapewnieniem rozwoju umiejętności i dalszego kształcenia na dwóch poziomach: wewnętrznym – poprzez umożliwianie pracownikom podejmowania nowych zadań i stworzenie pomostu między obecnymi pracownikami sektora finansów z „tradycyjnych instytucji” oraz z przedsiębiorstw z branży FinTech/InsurTech – i zewnętrznym – poprzez przygotowywanie pracowników, którzy nie mogą pozostać w sektorze, do pracy w innych branżach.

1.8. EKES wzywa Europejski Fundusz Społeczny do zapewniania specjalnych programów szkoleniowych w ramach nowej inicjatywy przewodniej „Koalicja na rzecz umiejętności cyfrowych i zatrudnienia”<sup>(6)</sup>, w celu wspierania podnoszenia umiejętności i przekwalifikowywania pracowników sektora finansowego w ramach przygotowywania ich do nowych technologii cyfrowych.

1.9. EKES wzywa przedsiębiorstwa do powielania treści kodeksów postępowania i najlepszych praktyk w przepisach wewnętrznych i tym samym ograniczania wymogów, zgodnie z którymi pracownicy powinni być online przez cały dzień, i do wydawania wytycznych zniechęcających pracowników do pracy w weekend i na urlopie. W sytuacji gdy podejścia dobrowolne nie sprawdzają się, EKES wzywa do wprowadzenia wiążących przepisów w tym zakresie.

1.10. Zasadnicze znaczenie dla uporania się z tymi kwestiami ma terminowe informowanie pracowników i przeprowadzanie konsultacji z nimi, zgodnie ze stosownymi dyrektywami UE w tym zakresie. Komisja Europejska i państwa członkowskie muszą zapewnić zgodność z obowiązującymi przepisami prawa, w szczególności gdy chodzi o prawo uczestniczenia przedstawicieli pracowników w zmianach zachodzących wewnątrz przedsiębiorstw.

1.11. EKES apeluje, by wniosek dotyczący dyrektywy w sprawie restrukturyzacji zapobiegawczej i drugiej szansy został wzmocniony i uzupełniony, gdyż pomoże to w uzyskaniu dostępu do procedur restrukturyzacji przed ogłoszeniem niewypłacalności przedsiębiorstwa.

## 2. Skoncentrowany i zdywersyfikowany sektor przechodzący szybką transformację

2.1. Sektory bankowy i ubezpieczeniowy w Europie są zróżnicowane i charakteryzują się obecnością dużych instytucji europejskich, a nawet światowych, jak również lokalnych i regionalnych struktur o różnych poziomach niezależności; niektóre z ich cech są też specyficzne dla poszczególnych krajów. Mimo że w większości państw członkowskich trwa koncentracja tych sektorów, na szczeblu europejskim wciąż pozostają one rozdrobnione. Stare linie podziału pomiędzy grupami bankowymi a dużymi zakładami ubezpieczeń praktycznie zniknęły w wyniku powstania faktycznych konglomeratów finansowych.

2.2. Nowa sytuacja – niestabilne rynki i niskie stopy procentowe – oraz silna presja regulacyjna a także kontrola i nadzór regulacyjny, które wprowadzono wobec systemów bankowych w następstwie kryzysu finansowego, w połączeniu z transformacją cyfrową i nasilającą się konkurencją (nowe przedsiębiorstwa z branży FinTech), a także nowymi tendencjami w zakresie konsumpcji, wpływają negatywnie na wyniki sektora bankowego. Wraz z pojawieniem się nowych modeli parabankowych w gospodarce cyfrowej konieczne staje się przyjrzenie się wzajemnym relacjom czterech stron: tradycyjnych banków, nowych podmiotów cyfrowych, organów regulacyjnych oraz konsumentów.

2.3. Wykorzystanie internetu wciąż rośnie, banki rozwijają internetowe podmioty zależne i wirtualne oddziały, za pośrednictwem których klienci mogą przeprowadzać proste transakcje oraz kontaktować się z doradcą. Strategie przedsiębiorstw polegające na drastycznym zmniejszeniu inwestycji w zasoby ludzkie oraz pogorszenie się warunków przyjmowania klientów doprowadziły do spadku liczby osób odwiedzających oddziały banków oraz do zamknięcia wielu oddziałów w całej Europie.

2.4. W sektorze ubezpieczeniowym równolegle istnieje kilka kanałów dystrybucji: przedstawiciele zakładów ubezpieczeń, brokerzy, agenci ogólni, system bancassurance oraz samozatrudnieni agenci pracujący dla pojedynczego zakładu. Ubezpieczenia są obecnie sprzedawane w internecie i za pośrednictwem smartfonów. Popularność poszczególnych wielokanałowych sieci dystrybucji jest różna w różnych państwach członkowskich UE i zależy od produktu. Na przykład ubezpieczenia na życie rozprowadzane są głównie za pośrednictwem sieci banków (tzw. *bancassurance*).

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

2.5. Sposoby płatności wciąż ewoluują i tendencja ta będzie się nasilać. Od początku lat 90-tych XX wieku znacznie spadł poziom korzystania z czeków i z gotówki. Jednocześnie zauważalny jest coraz większy zwrot w kierunku płatności za pomocą kart, poleceń zapłaty i przelewów bankowych, co zapewnia większe możliwości śledzenia, kontrolę i bezpieczeństwo, a także pozwala osłabić gospodarkę nieformalną. Płatności elektroniczne mogą jeszcze bardziej rozszerzać zakres zastosowań – np. jeśli chodzi o przekazy między osobami fizycznymi oraz wypłaty świadczeń społecznych. Nowe podmioty z branży pieniądza elektronicznego łączą siły z przedsiębiorstwami z sektora handlu elektronicznego, a jednocześnie wraz z ewolucją kart bankowych, ewoluują też i zwiększają swą popularność nowe technologie, takie jak płatności zbliżeniowe. Ponadto ze szczególną uwagą należy śledzić bieżący rozwój rynku kryptowalut (bitcoin i inne).

### 3. Postęp techniczny w europejskim sektorze finansowym i nowe podmioty

3.1. W sektorze finansowym największe innowacje dokonują się w internecie, obejmując m.in. elektroniczne usługi bankowe, duże zbiory danych, sztuczną inteligencję, *blockchain*, bezpieczeństwo cybernetyczne. Wymiana danych odbywa się z dużą prędkością, co pozwala na dokonywanie analizy ryzyka i podejmowanie decyzji finansowych na podstawie algorytmów i dużych zbiorów danych.

3.2. Ten przewrót technologiczny, a także problemy z kapitałem własnym oraz chwilowym brakiem płynności, z którymi borykają się tradycyjne banki, jak również powstawanie alternatywnych kanałów sprzedaży, nieobjętych obowiązkami regulacyjnymi dotyczącymi sektora bankowego, utorowały drogę dla FinTech, InsurTech oraz *blockchain*, a jednocześnie stworzyły nowe możliwości i nowe zagrożenia dla konsumentów.

3.3. Wciąż rośnie liczba przedsiębiorstw z branży FinTech i InsurTech – stanowią one połączenie elementów finansów, ubezpieczeń i technologii. Przedsiębiorstwa te wykorzystują technologię, aby sprzedawać produkty finansowe w innowacyjny sposób. Rozwijają się one szczególnie w dziedzinach takich jak: zarządzanie oszczędnościami, kredyty dla osób fizycznych, finansowanie przedsiębiorstw i płatności online. Odgrywają coraz większą rolę w procesach finansowania partycypacyjnego (finansowanie społecznościowe i pożyczki społecznościowe) za pośrednictwem specjalnych platform i aplikacji mobilnych, walut wirtualnych i płatności elektronicznych za pomocą internetu lub smartfonów. Wywierają znaczącą presję na banki i zakłady ubezpieczeń, konkurując z nimi na ich tradycyjnym terytorium. Największe firmy internetowe, w szczególności Google, Apple, Facebook i Amazon („GAFA”), również opracowują projekty związane z sektorem finansowym, wykorzystując swoją kontrolę nad dużymi zbiorami danych.

3.4. Aplikacje oparte na technologii zdecentralizowanych ksiąg rachunkowych (DLT) mogłyby pozwolić na stworzenie nowego zaufania do szerokiej gamy usług. *Blockchain* funkcjonuje bez jakiegokolwiek centralnej jednostki kontrolnej, w sposób przejrzysty i bezpieczny. Z systemu tego mogą korzystać zarówno przedsiębiorstwa, jak i osoby fizyczne w celu wykonywania niektórych transakcji z pominięciem sektora finansowego, w szczególności przy użyciu kryptowalut.

Na podobnej zasadzie PayPal oferuje możliwość zapłaty za towary w walucie obcej bez konieczności podawania danych bankowych.

3.5. FinTech pozwalają przedsiębiorstwom i osobom fizycznym na dostęp do finansowania społecznościowego dla konkretnych projektów z wykorzystaniem specjalnych platform do pozyskiwania środków finansowych w formie darowizn lub pożyczek czy nawet inwestycji kapitałowych. Platformy te umożliwiają udzielanie pożyczek społecznościowych, w tym kredytów konsumenckich i kredytów dla osób fizycznych, bez pośrednictwa banku oraz pozwalają osobom prywatnym na bezpośrednie finansowanie bardzo małych przedsiębiorstw i MŚP. Wspomniane platformy mogą uzupełniać lub wspierać kapitał wysokiego ryzyka, szczególnie w przypadku innowacyjnych przedsiębiorstw, i za pomocą swoich aplikacji mobilnych przekazywać klientom w czasie rzeczywistym informacje finansowe, których potrzebują oni do zarządzania wydatkami lub podejmowania decyzji inwestycyjnych.

3.6. Te nowe podmioty konkurują z tradycyjnymi modelami biznesowymi banków i zakładów ubezpieczeń, ale zarówno banki, jak i firmy ubezpieczeniowe zaczynają z nimi współpracować. Niektóre rozpoczęły już procedurę współpracy z przedsiębiorstwami z branży FinTech i InsurTech, inne zaś ustanowiły swoje własne struktury zależne. Ponadto w ostatnich latach nastąpił gwałtowny wzrost inwestycji w branży FinTech i to zainteresowanie stało się również udziałem branży InsurTech.

### 4. Czy wygrywają na tym klienci?

4.1. W przypadku dużych przedsiębiorstw dostosowanie się do cyfryzacji usług finansowych wiąże się z wprowadzeniem zmian, które przedsiębiorstwa te są w stanie wdrożyć do swoich procedur bieżącego zarządzania. Inaczej jest jednak w przypadku wielu tradycyjnych MŚP, a szczególnie bardzo małych przedsiębiorstw, które nie mają wewnętrznej wiedzy specjalistycznej ani zasobów, które umożliwiłyby im swobodne dostosowanie się do szybko zmieniającego się świata finansów.

4.2. W dobie internetu i smartfonów profile konsumentów nie są już takie same, ale ich apetyt na cyfrowe usługi bankowe i ubezpieczeniowe zależy od kilku czynników, takich jak wiek, poziom wykształcenia i zawód. Jednak jeżeli chodzi o doradztwo finansowe, nadal istnieje potrzeba kontaktu z żywym człowiekiem opartego na doświadczeniu konsumenta, również wśród ludzi młodych.

4.3. Wirtualne oddziały, internetowe podmioty zależne grup bankowych i ubezpieczeniowych oferują klientom dostęp do kredytów, pożyczek i ubezpieczeń w internecie i na smartfonach za pośrednictwem nowych aplikacji. Te oferty mają bardziej korzystne warunki: darmowa karta płatnicza, dotowane stopy oprocentowania, premia za otwarcie rachunku i zniżka w postaci darmowych składek na ubezpieczenia i ubezpieczenia wzajemne przez kilka miesięcy. Te korzyści dla klientów stanowią jeden z aspektów okresu przejściowego między tradycyjnym modelem biznesowym banków, zakładów ubezpieczeń i towarzystw ubezpieczeń wzajemnych a modelem, który wyłania się wskutek cyfryzacji.

4.4. Ten nowy scenariusz stwarza dla konsumentów zarówno zagrożenia, jak i możliwości:

- Łatwiejszy dostęp do produktów, szerszy i lepszy wybór, możliwości porównywania cen za pośrednictwem stron internetowych, bardziej spersonalizowane i dostosowane do indywidualnych potrzeb oferty, obniżenie kosztów transakcji (czas i pieniądze) oraz zwiększenie bezpieczeństwa poprzez nowe systemy uwierzytelniania biometrycznego.
- Nowe, użyteczne produkty (np. finansowanie społecznościowe), ale również pojawianie się nowych produktów, które są skomplikowane, nieprzejrzyste, trudne do zrozumienia i ryzykowne, np. pożyczki chwilowe.
- Ewentualne problemy związane z dostarczaniem informacji/danych przedkontraktowych nowymi kanałami sprzedaży, np. za pośrednictwem smartfonów, z uwagi na ich małe ekrany.
- Brak wystarczających informacji na temat ryzyka związanego z produktami finansowymi.
- Brak wystarczającej kontroli/egzekwowania działań nowych podmiotów w sektorze usług finansowych.
- W niektórych przypadkach niepewność prawa w odniesieniu do tego, które przepisy mają zastosowanie do nowych podmiotów.
- Obszary nieuregulowane (np. doradztwo zautomatyzowane).
- Ewentualna nieuzasadniona dyskryminacja/wykluczenie związane z wykorzystywaniem dużych zbiorów danych i brakiem umiejętności cyfrowych.
- Bezpieczeństwo cybernetyczne.

4.5. Dzięki cyfryzacji dystrybucja produktów finansowych powinna stać się bardziej przejrzysta, jednak pozorne uproszczenie oferowanych produktów może skrywać brak równowagi w ogólnej relacji finansowej. Wykorzystanie algorytmów nie gwarantuje braku ukrytych wad ani zgodności produktów z normami europejskimi. Edukacja finansowa powinna zatem obejmować informacje na temat produktów finansowych w kontekście, w jakim są one przedstawiane w internecie.

## **5. Inne źródła finansowania i miejsce etycznych, odpowiedzialnych finansów**

5.1. Obecne znaczne uzależnienie przedsiębiorstw od finansowania bankowego (ponad 75 % w Europie, w porównaniu z 20 % w USA) i brak kultury kapitału własnego w Europie potencjalnie naraża MŚP (które ponad 98 % wszystkich przedsiębiorstw w Europie – zatrudniają 2/3 ogółu pracowników i tworzą 58 % całej wartości dodanej) na ryzyko zapaści kredytowej, takiej jak ta, która miała miejsce w okresie światowego kryzysu finansowego. W związku należy przyjrzeć się metodom uzupełniającego finansowania pozabankowego, i związanemu z nimi ryzyku, zwłaszcza na wypadek kryzysu.

5.2. W przypadku finansowania MŚP istnieje szereg alternatywnych źródeł, które przyczyniają się do poprawy rozwoju przedsiębiorstw i ograniczenia ryzyka, dostępna jest także pomoc z funduszy europejskich mająca na celu wspieranie tworzenia miejsc pracy i stymulowanie konkurencyjności przedsiębiorstw poprzez zmniejszenie zwyczajowych kosztów finansowania, jak to przewidziano w planie Junckera.

5.3. Należy wzmocnić społecznie odpowiedzialny, przejrzysty i zrównoważony model bankowości i systemu finansowego, zakorzeniony w gospodarce realnej, tak aby zapewnić stabilność oraz spójność społeczną i terytorialną. Zrównoważone banki świadomie przyjmują podejście nakierowane na potrójny wynik końcowy (obejmujące działania uwzględniające finansowe, społeczne i środowiskowe skutki działalności w celu finansowania projektów bez negatywnych efektów zewnętrznych), koncentrując się na ustanowieniu bliskich relacji ze swoimi klientami i szeroką grupą zainteresowanych podmiotów.

5.4. W swojej działalności banki i spółdzielnie ubezpieczeniowe oraz towarzystwa ubezpieczeń wzajemnych od dawna skupiają się na tworzeniu wartości dla wszystkich zainteresowanych stron – modelu „wartości dla zainteresowanych stron”. Przejęły one jednak również praktyki konwencjonalnych instytucji komercyjnych i nie uniknęły problemów spowodowanych kryzysem finansowym. Obecnie cyfryzacja nie wydaje się być jednym z ważnych stymulatorów powrotu do bardziej etycznych praktyk biznesowych, wychodzących naprzeciw prawdziwym potrzebom społeczeństwa.

## 6. Wpływ na zatrudnienie i warunki pracy

6.1. Według agencji Bloomberg od czasu kryzysu gospodarczego w 2008 r. banki zlikwidowały ok. 600 000 miejsc pracy na całym świecie. Te ogromne redukcje personelu są w głównej mierze skutkiem kryzysu, ale wynikają również z procesu cyfryzacji.

6.2. Szacuje się, że w Europie banki i zakłady ubezpieczeń zapewniają niemal cztery miliony miejsc pracy, z czego trzy miliony w bankowości i niemal milion w ubezpieczeniach. Citigroup prognozuje, że w ciągu najbliższych dziesięciu lat sektor bankowy zlikwiduje ok. 1,8 mln miejsc pracy w Europie i w USA. Europa, gdzie banki zatrudniają niemal 2,9 mln pracowników w przeliczeniu na pełne etaty, zachowałaby w 2025 r. jedynie 1,82 mln miejsc pracy w tych sektorach. Ten trend ilustrują liczne redukcje etatów ogłoszone niedawno przez kilka głównych europejskich grup bankowych. W wielu krajach w branży finansowej daje się zauważyć trend przechodzenia do zatrudnienia w niepełnym wymiarze godzin i innych form zatrudnienia.

6.3. Należy wdrożyć środki z zakresu aktywnej polityki rynku pracy w celu uporania się z obecnymi i przyszłymi przemianami w przypadku pracowników, których to dotyczy. W opracowywaniu właściwych rozwiązań kluczową rolę odgrywają na wszystkich szczeblach partnerzy społeczni. Przykładem najlepszych praktyk jest w tym względzie fundusz na ogólne przekwalifikowanie dla wszystkich dotkniętych zmianami pracowników banków w Austrii – fundusz ten został ustanowiony za pośrednictwem układów zbiorowych na szczeblu sektora i jest finansowany zarówno przez branżę, jak i ze środków publicznych.

6.4. Ciągłemu spadkowi liczby oddziałów banków towarzyszy gruntowna transformacja koncepcji oddziału, w celu dostosowania jej do profilu zainteresowanych klientów. Jeszcze przed zamykaniem oddziałów liczba pracowników zmniejszała się w wyniku automatyzacji transakcji. W sektorze ubezpieczeń sieć agentów ogólnych i brokerów ubezpieczeniowych jest stabilna mimo wyraźnej tendencji do spadku ich liczby. Liczba przedstawicieli zakładów ubezpieczeń będzie spadać.

6.5. Na giełdzie transakcje zakupu/sprzedaży udziałów spółek, walut i swapów ryzyka kredytowego (instrumentów pochodnych, w przypadku których sprzedający wypłaca kupującemu wynagrodzenie w przypadku niewypłacalności osoby trzeciej) są coraz częściej realizowane przez komputery.

6.6. Nowa platforma kognitywna oparta na dużych zbiorach danych, która została przetestowana przez dużą grupę bankową, jest w stanie odpowiadać na pytania z bardzo wielu dziedzin zadawane w języku naturalnym, a także proponować doradcom klientów przygotowane wcześniej rozwiązania. Technologia ta może być wykorzystywana jako wirtualny asystent, zarówno w sektorze bankowym, jak i ubezpieczeniowym. Jednymi z pierwszych pracowników, na których będzie to mieć wpływ, mogą być pracownicy sprzedaży.

6.7. Warunki pracy stały się niestabilne, a wymogi dotyczące szkoleń znacznie wzrosły, zarówno w celu przekazania pracownikom niezbędnych umiejętności cyfrowych, jak i umożliwienia im zmiany miejsca pracy, jeżeli zaistnieje potrzeba mobilności zawodowej.

6.8. Postęp cyfrowy będzie wymagał ogromnej zmiany w zakresie narzędzi, umiejętności i kompetencji potrzebnych pracownikom, przedsiębiorstwa muszą więc być gotowe do inwestowania w ustawiczny rozwój umiejętności i kwalifikacji. Negocjacje zbiorowe i dialog społeczny muszą skupiać się na tym, jak ważne jest dostosowanie szkolenia zawodowego do przyszłych potrzeb, i na umożliwieniu takiego szkolenia, jak również na doprecyzowaniu tego, w jaki sposób nowe technologie są już wykorzystywane w sektorze. Należy w indywidualnym ujęciu analizować, jakie umiejętności są potrzebne obecnym pracownikom branży finansowej, aby mogli pozostać przydatni w przyszłości, i w jaki sposób można tych umiejętności uczyć.

6.9. Rosną obawy co do liczby godzin pracy w powiązaniu z wprowadzeniem pracy w internecie i następującą już redukcją wielu miejsc pracy. Już teraz widać, że większa część działalności finansowej zostanie przeniesiona w obrębie UE i poza Europę do krajów o niskich kosztach pracy i niskim poziomie ochrony socjalnej.

6.10. Ważne jest, by rozwiązania cyfrowe zawsze służyły ludziom i przyczyniały się do poprawy norm społecznych i warunków pracy. Należy zintensyfikować sektorowy dialog społeczny na wszystkich szczeblach, w tym także na szczeblu europejskim, aby znaleźć najlepsze rozwiązania, a tym samym zapobiec niepokojom społecznym. Na szczeblu sektorów

i w poszczególnych przedsiębiorstwach pracodawcy muszą dołożyć starań, aby rozpocząć negocjacje z przedstawicielami związków zawodowych, tak by zagwarantować podejmowanie skutecznych środków w zakresie dochodów, warunków pracy, ochrony socjalnej, szkoleń, a także wsparcia na rzecz wewnętrznej mobilności geograficznej i zawodowej, jak również zwolnień monitorowanych. Środki te należy wdrożyć jak najszybciej, uprzedzając procesy restrukturyzacji, a nie dopiero wtedy kiedy miejsca pracy zaczną być likwidowane.

6.11. Kontrolowana cyfryzacja sektora finansowego powinna utrzymać miejsca pracy wysokiej jakości i poprawić relacje z klientami, a jednocześnie zapewnić wystarczający dostęp do spersonalizowanych porad finansowych. Należy zapewnić faktyczne bezpieczeństwo transakcji i sprawną ochronę danych osobowych zarówno w odniesieniu do klientów, jak i pracowników. Powinno się zaangażować w ten proces pracowników i konsumentów korzystających z usług finansowych, za pośrednictwem ich organizacji przedstawicielskich, tak by uwzględnić ich praktyczną wiedzę z tej dziedziny.

## 7. Regulacja i nadzór

7.1. Coraz bardziej złożony charakter produktów finansowych i szybkość przetwarzania danych – w połączeniu z anonimowymi, zautomatyzowanymi usługami marketingu, doradztwa i konsultacji – tworzą sytuacje wysokiego ryzyka, których właściciel ulokowanych lub zainwestowanych środków często nie jest w stanie ocenić ani kontrolować. EKES z zaniepokojeniem zauważa nieadekwatność modeli ryzyka i oraz niedociągnięcia, jeżeli chodzi o ich zdolność do prawidłowej oceny profilu ryzyka poszczególnych kategorii niezabezpieczonych inwestycji.

7.2. Według prezesa Banque de France (francuskiego banku centralnego) pojawieniu się finansów cyfrowych muszą towarzyszyć regulacje, które muszą być elastyczne, tak aby nie dławić innowacji, i muszą nadal zapewniać wysoki poziom bezpieczeństwa transakcji i ochrony konsumenta. Zdaniem EKES-u tak samo surowe normy będzie trzeba zastosować wobec tradycyjnej branży finansowej, jak i wobec nowych przedsiębiorstw/modeli biznesowych z branży FinTech.

7.3. MiFID II jest jedną z kluczowych inicjatyw regulacyjnych, która spowoduje zmiany w strukturze rynku i modelach biznesowych. Przedsiębiorstwa powinny traktować wymogi regulacyjne jako strategiczną szansę.

7.4. Nowe przepisy w sprawie usług płatniczych (PSD2) mają na celu zwiększenie bezpieczeństwa transakcji internetowych w celu ograniczenia skali oszustw, do których dochodzi w tym obszarze.

7.5. Nowa unijna dyrektywa w sprawie przeciwdziałania praniu pieniędzy umożliwi wprowadzenie w życie nowych wymogów w zakresie kontroli należytej staranności wobec klienta oraz obowiązków w zakresie zgłaszania podejrzanych transakcji i prowadzenia rejestrów płatności.

7.6. Zaktualizowane ramy współpracy w dziedzinie ochrony konsumentów (rozporządzenie w sprawie współpracy w dziedzinie ochrony konsumentów) dadzą więcej uprawnień krajowym organom egzekwowania prawa ochrony konsumentów i poprawią niezbędną koordynację między państwami członkowskimi.

7.7. W związku ze stosowaniem przepisów dyrektywy w sprawie wypłacalności II w odniesieniu do firm ubezpieczeniowych i przepisów Bazylea III/CRD IV wobec banków, pojawia się pytanie, w jaki sposób uzupełniające podejście regulacyjne może uwzględnić ryzyko ponoszone przez nowe podmioty w systemie finansowym i jakie są skutki tego ryzyka dla sektora jako całości.

7.8. W następstwie testów warunków skrajnych przeprowadzonych w 2016 r. przez Europejski Urząd Nadzoru Bankowego Komisja przedstawiła propozycje, które odzwierciedlają prowadzoną obecnie przez Bazylejski Komitet Nadzoru Bankowego debatę na temat zaostrzenia wymogów kapitałowych. Przyjmowane normy powszechne powinny być współmierne do rozmiaru i charakteru danej instytucji kredytowej i przedsiębiorstwa finansowego typu *start-up*. EKES z zadowoleniem przyjmuje najnowszy pakiet wniosków Komisji <sup>(7)</sup>.

7.9. Kryzys finansowy sprawił, że w ostatnich latach dynamicznie rozwijała się działalność funduszy inwestycji bezpośrednich – działalność parabankowa. Wpływ cyfryzacji na te fundusze nie powinien powodować niedociągnięć regulacyjnych niekorzystnych dla stabilności systemu finansowego.

---

<sup>(7)</sup> Opinia EKES-u (ECO/424) w sprawie zmiany w rozporządzeniu w sprawie wymogów kapitałowych (CRR) w celu wprowadzenia niezbędnych zmian do ram pakietu Bazylea oraz wyniki różnych ocen wymaganych na mocy CRR (jeszcze nieopublikowana w Dz. U.).

7.10. Ze względu na niewydolność tradycyjnych modeli oceny ryzyka, które nie pozwalają na prawidłową ocenę modeli finansowania nieopartych na zabezpieczeniach, europejskie organy nadzoru powinny zintensyfikować kontakty z przedsiębiorstwami typu *start-up* z branży FinTech – zrozumienie FinTech wymaga bowiem od strony tych organów nowych umiejętności.

Bruksela, dnia 26 kwietnia 2017 r.

Georges DASSIS  
Przewodniczący  
Europejskiego Komitetu Ekonomiczno-Społecznego

---



## Słowniczek pojęć

**Sztuczna inteligencja.** Maszyna zdolna do uczenia się. „Robodoradca” to maszyna będąca w stanie zapewniać doradztwo finansowe, funkcjonująca w taki sam sposób jak ludzki mózg.

**Bancassurance.** Sprzedaż produktów ubezpieczeniowych za pośrednictwem sieci oddziałów banków. Tego rodzaju strategiczne partnerstwo łączy ze sobą sieci i tworzy synergie w biznesie.

**Technologia dużych zbiorów danych.** Przechowywanie i przetwarzanie dużych ilości danych przesyłanych z dużą prędkością. „Analityka” odnosi się do przetwarzania danych w informacje za pomocą metod matematycznych i statystycznych na potrzeby podejmowania decyzji w sektorze finansowym.

**Firmy Bigtech.** Wielkie przedsiębiorstwa z branży technologicznej, takie jak Google, Apple, Facebook i Amazon (GAFA), które wykorzystując swoją silną pozycję na rynku zaczynają rozszerzać swoją działalność na sektor bankowy.

**Bitcoin.** Waluta wirtualna w eksperymentalnej fazie rozwoju, coraz szerzej akceptowana na rynku.

**Blockchain.** Platforma technologiczna obsługująca bitcoin. Dysponuje bardzo wydajną bazą danych, którą można wykorzystać w sektorze finansów i do wielu zastosowań.

**Chmura.** Modele świadczenia usług w oparciu o internet.

**Łączność.** Dzięki postępowi technologicznemu możemy być połączeni w dowolnym czasie, w dowolnym miejscu. Umożliwia to pracownikom organizowanie swej pracy w sposób bardziej elastyczny, ponieważ mogą pracować z domu lub z innego miejsca (telepraca, inteligentna organizacja pracy), jak i w niepełnym wymiarze czasu pracy. Młodzi ludzie są już przyzwyczajeni do takiej organizacji pracy, a możliwość korzystania z szeregu dostępnych opcji może być z powodzeniem wykorzystywana.

**Finansowanie społecznościowe.** Zapewnianie finansowania za pośrednictwem platform internetowych, które łączą przedsiębiorców i inwestorów. Istnieją platformy, które zobowiązują przedsiębiorców do oferowania udziałów w spółce w zamian za inwestycje (udziałowe finansowanie społecznościowe).

**Pożyczkowe finansowanie społecznościowe.** Finansowanie za pośrednictwem internetu dla przedsiębiorców, którzy otrzymują od grupy osób pożyczkę do spłacenia w oparciu o ustaloną stopę procentową.

**Doświadczenie klienta.** Wypracowanie dogłębnej znajomości każdego indywidualnego klienta, personalizacja jego doświadczenia we wszystkich obszarach kontaktów z bankiem. Niezbędnymi elementami są tu sieci społecznościowe i platformy internetowe.

**Bezpieczeństwo cybernetyczne.** Systemy oferujące ochronę przed ryzykiem ataków cybernetycznych i kradzieży danych, które także zwiększają i gwarantują zaufanie konsumentów.

**Cyfryzacja.** Dotyczy technologii jako całości (internetu, technologii mobilnych, dużych zbiorów danych, blockchains, sztucznej inteligencji, przetwarzania w chmurze, robotyki, bezpieczeństwa cybernetycznego), kiedy jest stosowana do nowych modeli relacji z klientami i zarządzania transakcjami banków i towarzystw ubezpieczeniowych. Technologia jest raczej środkiem do osiągnięcia cyfryzacji niż celem samym w sobie.

**Disruption (przewrót).** Transformacja cyfrowa nie jest możliwa bez nowego modelu organizacyjnego i kulturowego. Innowacja ma kluczowe znaczenie dla konkurencyjności w tym złożonym procesie bankowym. Zmiana zaczyna się od ludzi.

**Gwałtownie rozwijająca się bankowość.** Wykorzystuje gwałtownie rozwijające się technologie (które pojawiły się w wyniku rewolucji cyfrowej) w celu zwiększenia zakresu i jakości usług finansowych, a także w celu obniżenia kosztów.

**Firmy Fin Tech/Insur Tech.** Innowacyjne przedsiębiorstwa typu start-up, oferujące nowatorskie rozwiązania w zakresie bankowości lub ubezpieczeń po niskich kosztach.

**Pożyczki hybrydowe.** To połączenie pożyczek udzielnych przez banki i klientów bankowości prywatnej. Dzięki temu banki mogą prowadzić szerszą działalność, nie zwiększając znacząco swego bilansu, i jednocześnie spełniać oczekiwania swych klientów i innych inwestorów.

**Knowmads (nomadyczni pracownicy wiedzy).** Nowi specjaliści, którzy mają poczucie, że tym, co oferują, jest ich wiedza, i którzy jako priorytet traktują swobodę zarządzania swą pracą i swym czasem.

**Milenialsi.** Pierwsze pokolenie epoki cyfrowej, osoby urodzone między rokiem 1980 a 2000, które w 2025 r. będą stanowiły 75 % siły roboczej. Zazwyczaj nie odwiedzają one oddziałów banków.

**Wielokanałowość.** Efektywne połączenie korzystania z cyfrowych i osobistych kanałów dystrybucji usług bankowych. W centrum uwagi znajduje się klient.

**Neobanki.** Nie muszą mieć licencji na prowadzenie działalności bankowej; opracowują jedynie oprogramowanie na bazie infrastruktury istniejącego banku.

**Metody płatności.** Płatności za pośrednictwem terminali płatniczych, stanowiące trend w handlu elektronicznym, to najszerzej stosowana mobilna forma płatności. Ekosystem ten obejmuje również system PayPal i systemy operatorów technologicznych: Samsung Pay, Apple Pay itd. Usługi płatności między osobami (P2P) to rzeczywista alternatywa dla osób mieszkających w krajach, w których system bankowy jest słabiej rozwinięty. Obecnie aplikacje bankowości mobilnej są częścią codziennej rzeczywistości.

**RegTech.** Innowacyjne technologie, które są stosowane w celu ułatwienia przestrzegania uregulowań, gdyż zmniejszają koszty realizacji tego zadania i potrzebne w tym celu zasoby. Regulacja aspektów cyfrowych i nadzór nad nimi to wyzwanie dla sektora finansowego (trzeba zapewnić równe warunki działania).

**STEM.** Studia z zakresu nauk ścisłych, technologii, inżynierii i matematyki. Zawody, na które jest obecnie coraz większe zapotrzebowanie, to zawody powiązane z tymi dziedzinami, przy czym umiejętności cyfrowe są niezbędne we wszystkich sektorach. Szkolenia są zatem priorytetem.

---