

Mnenje Evropskega ekonomsko-socialnega odbora – Digitalizacija in inovativni poslovni modeli v evropskem finančnem sektorju ter njihove posledice na zaposlovanje in potrošnike

(mnenje na lastno pobudo)

(2017/C 246/02)

Poročevalec: **Carlos TRIAS PINTÓ**

Soporočevalec: **Pierre GENDRE**

Sklep plenarne skupščine	22. 9. 2016
Pravna podlaga	člen 29(2) poslovnika mnenje na lastno pobudo
Pristojnost	posvetovalna komisija za spremembe v industriji (CCMI)
Datum sprejetja mnenja komisije	7. 4. 2017
Datum sprejetja mnenja na plenarnem zasedanju	26. 4. 2017
Plenarno zasedanje št.	525
Rezultat glasovanja (za/proti/vzdržani)	150/1/3

1. Sklepi in priporočila

1.1 V zadnjih nekaj desetletjih se bančni in zavarovalniški sektor korenito spreminjata zaradi tehnologije, predpisov ter spreminjajočih se potreb in pričakovanj strank. Novi modeli naložb, varčevanja, zavarovanja in prenosa sredstev omogočajo, da pripadniki najrazličnejših skupin sodelujejo v projektih različnih velikosti.

1.2 Finančno-tehnološka (angl. *FinTech*) in zavarovalniško-tehnološka (angl. *InsurTech*) podjetja so **katalizatorji** in pogosto **partnerji** institucij za finančne storitve pri posodabljanju njihovih storitev, saj združujejo prednosti in slabosti ter med seboj ustvarjajo sinergije. Po mnenju EESO je veliko možnosti za ustvarjanje vrednosti s spodbujanjem inovativnega ekosistema za so-tekmovanje ⁽¹⁾.

1.3 V finančnem sektorju je nedvomno treba obnoviti zaupanje in stabilnost, zato je nujno potrebno upravljanje prehoda s starega (tradicionalnega bančnega sistema) na nov sistem. EESO zato poziva k pripravi ustrezne zakonodaje v evropskem okviru procesa povezovanja **bančne unije** in **enotnega digitalnega trga**, da se omogočita rast in inovativnost ter hkrati zajamči varstvo potrošnikov in zaposlenih v finančni industriji.

1.4 Za resnično enoten **evropski finančni trg** mora Evropska komisija s svojo politiko podpreti enake konkurenčne možnosti na področju inovacij. Splošno načelo je, da so potrebni v glavnem podobni pogoji glede predpisov in pravic potrošnikov, delovnih pogojev in obveznosti nadzora tako pri tradicionalni finančni industriji kot pri finančno-tehnoloških podjetjih, v skladu s pravilom, da enaka dejavnost pomeni enake predpise in enak nadzor. Podrobnosti so opisane v nadaljevanju.

1.4.1 V celotnem življenjskem ciklu inovacij bi moral dosledno veljati regulativni pristop na podlagi tveganja, ki bi zagotovil sorazmeren in poenostavljen regulativni okvir za stare in nove akterje pri eksperimentiranju z novimi tehnologijami in poslovnimi modeli v interakciji z regulatorji. Oblikovanje okvira EU za eksperimentiranje, sodelovanje

⁽¹⁾ Ne le tekmovanje, temveč tudi sodelovanje in partnerstvo.

z industrijo in širšim krogom deležnikov, vključno s predstavniki potrošnikov in zaposlenih, bi zagotovilo možnosti za okrepitev podpore inovacijam v vseh dejavnostih („peskovnik“ za finančno-tehnološke inovacije)⁽²⁾.

1.4.2 Da bi izenačili pogoje s pogoji tretjih strani, je treba predvideti, da se računalniški programi obravnavajo kot neopredmeteno sredstvo, da se od osnovnega lastniškega kapitala ne bi odbile visoke naložbe, ki jih subjekti s sedežem v EU že vlagajo v IT (po vzoru ameriškega in švicarskega bančnega sistema ter zavarovalnic⁽³⁾).

1.4.3 Evropska komisija, Evropski bančni organ in države članice se morajo trdno zavezati usklajenemu in učinkovitemu izvajanju revidirane direktive o plačilnih storitvah, ki uvaja zelo stroge varnostne zahteve za odreditev in obdelavo elektronskih plačil ter varstvo finančnih podatkov potrošnikov, pri čemer se posebna pozornost posveča tehnološkim družbenim medijem in komercialnim velikanom.

1.4.4 V okviru akcijskega načrta za maloprodajne finančne storitve⁽⁴⁾ in projektne skupine Fintech bi bilo treba pozorno preučiti izzive in tveganja za potrošnike, povezane z digitalizacijo finančnih storitev, pri tem pa zagotoviti tesno usklajevanje med GD JUST in GD FISMA, zlasti glede vprašanj varstva potrošnikov: treba bi bilo npr. določiti, kateri podatki se uporabljajo za ugotavljanje kreditne sposobnosti, kako zagotoviti razumevanje predpogodbenih informacij ali kako učinkovito preverjati identiteto.

1.4.5 Ukrepi, vključeni v predlog spremembe direktive o preprečevanju pranja denarja, bi morali biti takoj preneseni⁽⁵⁾, zlasti tisti za obvladovanje tveganja financiranja terorizma, povezanega z virtualnimi valutami, in tveganja, povezanega z anonimnimi predplačilnimi instrumenti.

1.4.6 Okrepiti bi bilo treba množično financiranje in druge rešitve sodelovalnega gospodarstva s preučitvijo potenciala oblikovanja „oznake kakovosti“ za ustvarjanje zaupanja med uporabniki, da bi se bolje razvile virtualne skupnosti in olajšala interakcija med sodelujočimi strankami.

1.4.7 Podpreti bi bilo treba uvedbo odprtokodnih programskih rešitev v finančnem sektorju, da se poveča zdrava konkurenca na trgu, zmanjšajo stroški in prepreči vezanost na ponudnika v sektorju.

1.4.8 Hkrati je treba obravnavati predpise glede medsebojnega posojanja, da se spodbudijo manjše bilance stanja.

1.4.9 Evropska komisija mora podpreti hibridna posojila (ki temeljijo na kapitalskih zahtevah Basel III).

1.5 EESO poudarja, da digitalizacija ne sme nikoli zamenjati dobrega individualnega nasveta usposobljenega svetovalca – človeka (bančništvo v bližini, z mrežo prilagojenih poslovalnic, ne sme izginiti).

1.6 Razumevanje področja FinTech zahteva nova znanja in spretnosti vseh: regulatorjev, nadzornikov, deležnikov finančnega ekosistema in celotnega prebivalstva. Da bi države članice EU lahko izkoristile eno glavnih potencialnih koristi finančne tehnologije kot gonilne sile finančne vključenosti, morajo okrepiti finančno izobraževanje in digitalno pismenost ter predvideti nove možnosti. S tem je treba začeti v šolah, informacije o finančnih produktih pa morajo biti umeščene v kontekst tega, kako se pojavljajo na spletu in kakšna je njihova povezava z razvojem interneta stvari.

⁽²⁾ Komisija razmišlja o uvedbi enotne vseevropske licence, ki bi tehnološkim podjetjem v sektorju finančnih storitev omogočala delovanje po vsej Evropi, ter oblikovanju vseevropskega „peskovnika“ ali posebnega regulativnega okvira za celotno Unijo.

⁽³⁾ Glej zahteve direktive Solventnost II.

⁽⁴⁾ Akcijski načrt o finančnih storitvah za potrošnike, ki je bil objavljen 23. marca 2017 (COM(2017) 139 final), in javno posvetovanje o finančno-tehnološkem sektorju (FinTech).

⁽⁵⁾ UL C 34, 2.2.2017, str. 121.

1.7 Digitalizacija finančnega sektorja ogroža številna delovna mesta, zato morajo zaposleni posodobiti svoje kompetence, znanja in spretnosti. EESO priporoča, da se usposabljanje in nadaljnje izobraževanje zagotovi na dveh ravneh. Interno, v podjetju, bi bilo treba zaposlenim omogočiti, da prevzamejo nove naloge, in ustvariti prehod med sedanjimi finančnimi uslužbenci iz „tradicionalnih ustanov“ ter finančno-tehnološkimi/zavarovalno-tehnološkimi podjetji. Zunaj podjetja pa bi bilo treba zaposlene, ki ne morejo ostati v tem sektorju, pripraviti na delo v drugih sektorjih.

1.8 EESO predlaga, naj Evropski socialni sklad zagotovi posebne programe usposabljanja v okviru nove vodilne pobude „koalicija za digitalno pismenost in delovna mesta“⁽⁶⁾ ter tako podpre izpopolnjevanje in preusposabljanje zaposlenih v finančnem sektorju, da bi se lahko pripravili na nove digitalne tehnologije.

1.9 EESO poziva podjetja, naj posnemajo kodekse ravnanja in najboljšo prakso pri internih pravilih, ki omejujejo zahteve, da so zaposleni na internetu po ves dan, in pripravijo smernice, ki bi zaposlene odvrčale od dela ob koncu tedna in med počitnicami. Če prostovoljni pristop ne bo uspešen, EESO predlaga uvedbo zavezujočih pravil.

1.10 Za soočanje z vsemi temi izzivi sta bistvena pravočasno obveščanje in posvetovanje, v skladu z ustreznimi direktivami EU o obveščanju in posvetovanju z zaposlenimi. Evropska komisija in države članice morajo poskrbeti za spoštovanje določb veljavne zakonodaje in zlasti pravice predstavnikov zaposlenih, da sodelujejo v spremembah v podjetju.

1.11 EESO se zavzema za okrepitev in dopolnitev predloga direktive o preventivnem prestrukturiranju in drugi priložnosti, da bi omogočili dostop do postopkov prestrukturiranja, preden se razglasi insolventnost podjetja.

2. Koncentriran in raznolik sektor, ki doživlja naglo preobrazbo

2.1 Bančništvo in zavarovalništvo v Evropi je raznoliko, saj obstajajo velike evropske in celo svetovne ustanove pa tudi lokalne in regionalne strukture z različno stopnjo neodvisnosti; nekatere značilnosti veljajo samo za posamezne države. Čeprav v večini držav članic poteka proces koncentracije podjetij, je sektor na evropski ravni še vedno razdrobljen. Stare ločnice med bančnimi skupinami in velikimi zavarovalnicami so zaradi nastanka dejanskih finančnih konglomeratov praktično izginile.

2.2 V novem okolju, za katerega so značilni nestabilni trgi in nizke obrestne mere, poslovne rezultate bančnega sektorja vztrajno spodjedajo močni regulativni pritiski, nadzor in pregled nad delovanjem – ki so bili za bančni sistem uvedeni po finančni krizi – skupaj z digitalno preobrazbo, vse večjo konkurenco (novih finančno-tehnoloških podjetij) ter novimi potrošniškimi trendi. S prihodom novih nebančnih modelov v digitalnem gospodarstvu se je pojavila potreba po analizi interakcije štirih elementov: tradicionalnih bank, novih digitalnih akterjev, regulativnih organov in potrošnikov.

2.3 Zaradi nadaljnjega naraščanja uporabe interneta banke razvijajo spletne podružnice in virtualne poslovalnice, prek katerih lahko stranke izvajajo preproste transakcije in stopijo v stik s svetovalcem. Strategije podjetij za drastično zmanjšanje kadrovske naložbe ter poslabšanje pogojev za sprejem strank so razlog za manjši obisk ljudi v bančnih podružnicah, od katerih se številne po vsej Evropi zapirajo.

2.4 V zavarovalništvu se dejavnost izvaja na več različnih načinov: obstajajo zaposleni zastopniki, posredniki, splošni zastopniki, bančno zavarovalništvo ter samozaposleni zastopniki enega samega podjetja. Zavarovanje se zdaj prodaja prek interneta in pametnih telefonov. Teža vsake od teh večkanalnih posredniških mrež se razlikuje po državah članicah EU in glede na posamezni produkt. Življenjsko zavarovanje, na primer, se v glavnem sklepa prek bančnih mrež (bančno zavarovalništvo).

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

2.5 Možnosti plačila se stalno spreminjajo in ta proces bo še intenzivnejši. Uporaba čekov in gotovine je od začetka 90-ih let prejšnjega stoletja bistveno upadla. Hkrati se je močno povečalo plačevanje s karticami, direktno obremenitvijo in bančnim nakazilom, ki zagotavlja večjo sledljivost, nadzor in varnost ter preprečuje neformalno ekonomijo. Z elektronskimi plačili se lahko doseg še razširi, na primer za denarna nakazila med posamezniki ali plačila socialne pomoči. Novi akterji e-denarja se povezujejo z e-trgovino, poleg bančnih kartic pa se razvijajo in razširjajo nove tehnologije, kot so brezstična plačila. Poleg tega je treba posebno pozornost posvetiti spremljanju razvoja trga kriptovalut (kot so bitcoin in druge).

3. Tehnološki napredek evropskega finančnega sektorja in novi akterji

3.1 V finančnem sektorju se inovacije dogajajo na internetu, na področju spletnega bančništva, velepodatkov, umetne inteligence, verige podatkovnih blokov (angl. *blockchain*), kibernetске varnosti ipd. Podatki se izmenjavajo z visoko hitrostjo, zato se lahko analize tveganja in finančno odločanje izvajajo na podlagi algoritmov in velepodatkov.

3.2 Ta tehnološka motnja in težave, s katerimi se soočajo tradicionalne banke zaradi problemov s kapitalom in začasno nelikvidnostjo, pa tudi razvoj alternativnih prodajnih kanalov, za katere ne veljajo regulativne obveznosti bančne industrije, so omogočili pojav finančno-tehnoloških podjetij (angl. *FinTech*), zavarovalniško-tehnoloških podjetij (angl. *InsurTech*) in verige podatkovnih blokov, hkrati pa potrošnikom dali nove možnosti in zanje ustvarili nova tveganja.

3.3 Finančno-tehnološka in zavarovalniško-tehnološka podjetja, ki se še naprej množijo, združujejo področja financ, zavarovalništva in tehnologije. Ta podjetja uporabljajo tehnologijo za prodajo finančnih produktov na nov način. Vse številnejša so zlasti na področju upravljanja prihrankov, osebnih posojil, financiranja podjetij in spletnih plačil. Vse pomembnejšo vlogo prevzemajo v participativnem financiranju (množično financiranje in medsebojno posojanje (P2P)) prek posebnih platform in z uporabo mobilnih aplikacij, virtualnih valut in elektronskih plačil prek interneta in pametnih telefonov. Za banke in zavarovalnice to pomeni precejšen pritisk, saj tekmujejo na področju, ki je bilo tradicionalno njihovo. Tudi največja internetna podjetja, zlasti „četverica velikih“ – GAFA (Google, Apple, Facebook in Amazon), zaradi svojega nadzora nad velepodatki razvijajo projekte, povezane s finančnim sektorjem.

3.4 Za aplikacije, ki uporabljajo tehnologijo distribuirane knjige transakcij (angl. *distributed ledger technology*, DLT), se lahko izkaže, da so zmožne ustvariti novo obliko zaupanja pri široki paleti storitev. Veriga podatkovnih blokov deluje brez centralnega nadzornega organa, pregledno in varno. Tako podjetja kot posamezniki lahko s tem sistemom opravljajo nekatere transakcije in zaobidejo finančni sektor, zlasti če uporabljajo kriptovalute.

Podobno sistem PayPal nudi možnost plačevanja blaga v tuji valuti, ne da bi bilo za to treba predložiti bančne podatke.

3.5 Finančna tehnologija omogoča podjetjem in posameznikom dostop do množičnega financiranja za konkretne projekte z uporabo posebnih platform za zbiranje sredstev v obliki donacij ali posojil ali celo kapitalskih naložb. Te platforme omogočajo medsebojno posojanje, tudi potrošniška in osebna posojila, mimo bank; posamezniki lahko neposredno financirajo zelo majhna podjetja ter mala in srednja podjetja. Platforme lahko dopolnijo ali promovirajo tvegani kapital, zlasti za inovativna podjetja, ter prek mobilnih aplikacij v realnem času strankam sporočajo finančne informacije, ki jih potrebujejo za obvladovanje potrošnje ali naložbene odločitve.

3.6 Ti novi akterji tekmujejo s tradicionalnimi poslovnimi modeli bančništva in zavarovalništva, vendar začenejo banke in zavarovalnice z njimi sobivati. Nekatere so že začele sodelovati s finančno-tehnološkimi in zavarovalniško-tehnološkimi podjetji, druge so vzpostavile lastne hčerinske strukture. Poleg tega so se v zadnjih letih naglo povečale naložbe v finančno tehnologijo in to zanimanje se je razširilo tudi na področje zavarovalniške tehnologije.

4. Ali so zmagovalci stranke?

4.1 Za velika podjetja to prilagajanje digitalizaciji finančnih storitev pomeni spremembe, ki jih lahko vključijo v vsakodnevno upravljanje. V tradicionalnih MSP in zlasti zelo majhnih podjetjih pa so razmere drugačne, saj nimajo interne znanja in sredstev, s katerimi bi se lahko brez težav dobro znašla v naglo spreminjajočem se finančnem svetu.

4.2 V času interneta in pametnih telefonov profili strank niso več isti, njihova želja po digitalnih bančnih in zavarovalniških storitvah pa je odvisna od več dejavnikov, kot so starost, stopnja izobrazbe in zaposlitev. Kljub temu pri finančnem svetovanju še vedno obstaja potreba po človeškem stiku in izkušnjah s strankami, tudi pri mladih.

4.3 Virtualne poslovalnice, spletne podružnice bančnih in zavarovalniških skupin z novimi aplikacijami strankam po spletu in prek pametnih telefonov nudijo dostop do kredita, posojil in zavarovanja. Te ponudbe spremljajo ugodnejši pogoji: brezplačna bančna kartica, subvencionirane obrestne mere, bonus ob odprtju računa ter večmesečno zmanjšanje prispevka za zavarovanje in vzajemne družbe. Te ugodnosti za stranke sodijo v okvir prehodnega obdobja med tradicionalnim poslovnim modelom bank, zavarovalnic in vzajemnih družb ter modelom, ki se pojavlja zaradi digitalizacije.

4.4 Ta novi scenarij strankam prinaša tako tveganja kot nove možnosti:

- lažji dostop do produktov, večja oziroma boljša izbira, možnost primerjave cen na spletnih straneh, ponudbe, ki so bolj prilagojene posamezniku, zmanjšanje stroškov transakcij (čas in denar) ter večja varnost z novimi sistemi biometričnega preverjanja istovetnosti,
- novi, koristni produkti (npr. množično financiranje), a tudi novi zapleteni, nepregledni, težko razumljivi in tvegani produkti (npr. takojšnja posojila),
- morebitni izzivi pri zagotavljanju predpogodbenih informacij oziroma razkritja prek novih prodajnih kanalov: npr. na pametnih telefonih, zaradi njihovega majhnega zaslona,
- nezadostne informacije o tveganjih, povezanih s finančnimi produkti,
- pomanjkanje zadostnega nadzora in izvrševanja dejavnosti novih akterjev v sektorju finančnih storitev,
- pravna negotovost v nekaterih primerih glede tega, katera zakonodaja se uporablja za nove akterje,
- neregulirana področja (npr. avtomatizirano svetovanje),
- možnost neupravičene diskriminacije/izključitve, povezane z uporabo velepodatkov in pomanjkanjem digitalnih spretnosti,
- kibernetška varnost.

4.5 Digitalizacija bi morala zagotoviti večjo preglednost razširjanja finančnih produktov, vendar utegne domnevna poenostavitev produktov v ponudbi skrivati neravnovesje v celotnem finančnem odnosu. Uporaba algoritmov ne jamči, da ni skritih pomanjkljivosti ali da so produkti skladni z evropskimi standardi. Finančno izobraževanje bi torej moralo informacije o finančnih produktih umestiti v okvir tega, kako se pojavljajo na spletu.

5. Drugi viri financiranja ter položaj etičnih in odgovornih financ

5.1 Zaradi sedanje velike odvisnosti podjetij od bančnega financiranja (več kot 75 % v Evropi, v primerjavi z 20 % v ZDA) in pomanjkanja kulture lastniškega kapitala v Evropi so MSP (več kot 98 % vseh podjetij v Evropi, ki zaposlujejo dve tretjini zaposlenih in ustvarijo 58 % vse dodane vrednosti) potencialno ranljiva v primeru kreditnega krča, kot se je zgodil v letih svetovne finančne krize. Zato bi bilo treba raziskati načine dopolnilnega nebančnega financiranja ter tveganja, ki jih prinašajo, zlasti v primeru krize.

5.2 Pri financiranju MSP obstaja več alternativnih virov, ki pomagajo izboljšati razvoj poslovanja in zmanjšati tveganje, poleg pomoči iz evropskih skladov za spodbuditev odpiranja novih delovnih mest in poslovne konkurenčnosti z zmanjšanjem običajnih stroškov financiranja, kot je predvideno v Junckerjevem načrtu.

5.3 Okrepiti je treba družbeno odgovoren, pregleden in trajnosten bančni model in finančni sistem, ki je ukoreninjen v realno gospodarstvo, da bi se zagotovile stabilnost ter socialna in teritorialna kohezija. Trajnostne banke pri poslovanju namenoma uporabljajo pristop treh končnih rezultatov (kar vključuje ukrepe na področju finančne, socialne in okoljske uspešnosti, da se financirajo projekti brez negativnih zunanjih posledic) in se osredotočajo na navezavo trdnih odnosov s svojimi strankami in širšo vpleteno skupnostjo.

5.4 Banke in zavarovalniške zadruga ter vzajemne družbe so se pri razvoju poslovanja dolgo osredotočale na ustvarjanje vrednosti za vse deležnike – model „vrednosti za deležnike“. Hkrati pa so prevzele tudi prakse klasičnih komercialnih ustanov in se niso mogle izogniti težavam, ki jih je prinesla finančna kriza. Za zdaj ne kaže, da bi bila digitalizacija ključna gonilna sila vračanja k bolj etičnim poslovnim praksam, ki se odzivajo na resnične potrebe družbe.

6. Vpliv na pogoje zaposlovanja in delovne pogoje

6.1 Kot navaja Bloomberg, so banke po gospodarski krizi leta 2008 po vsem svetu ukinile približno 600 000 delovnih mest. To orjaško zmanjšanje števila zaposlenih je v veliki meri posledica krize, delno pa tudi procesa digitalizacije.

6.2 Ocenjujejo, da so v Evropi v bankah in zavarovalnicah zaposleni skoraj štiri milijoni ljudi: od tega je tri milijone delovnih mest v bančništvu, skoraj milijon pa v zavarovalništvu. Citigroup napoveduje, da bo bančni sektor v naslednjih desetih letih ukinil približno 1,8 milijona delovnih mest v Evropi in ZDA. V Evropi, kjer imajo banke skoraj 2,9 milijona zaposlenih v ekvivalentu polnega delovnega časa, naj bi se do leta 2025 to število zmanjšalo na zgolj 1,82 milijona. To težnjo že ponazarjajo številne napovedi ukinjanja delovnih mest, ki jih je nedavno objavilo več evropskih bančnih skupin. V več državah je v finančni industriji moč opaziti težnjo k delu s skrajšanim delovnim časom in drugim oblikam zaposlitve.

6.3 Za obvladovanje sedanjih in prihodnjih sprememb za zaposlene v tem sektorju so potrebni ukrepi aktivne politike zaposlovanja. Pri iskanju ustreznih rešitev imajo ključno vlogo socialni partnerji na vseh ravneh. Dober primer je splošni sklad za preusposabljanje za vse prizadete bančne uslužbenke v Avstriji, ki je bil oblikovan s kolektivnimi sektorskimi pogajanj, financirata pa ga tako sektor kot javnost.

6.4 Vztrajno krčenje mreže bančnih poslovalnic spremljajo korenite spremembe ideje poslovalnic v skladu z naravo vpletenih strank. Pred zaprtjem poslovalnic se je število zaposlenih zmanjševalo zaradi avtomatizacije transakcij. V zavarovalništvu je mreža splošnih zastopnikov in posrednikov trdna, kljub opazni težnji po zmanjševanju. Zmanjšalo se bo število redno zaposlenih zastopnikov.

6.5 Na borzah nakupe in prodajo delnic podjetij, valut ter posle kreditne zamenjave (izvedeni finančni instrumenti, pri katerih prodajalec krije izgubo kupca, če tretja stran ne izpolni obveznosti) vse pogosteje izvajajo računalniki.

6.6 Nova kognitivna platforma, ki je nastala na podlagi velepodatkov, preizkusila pa jo je pomembna bančna skupina, lahko odgovarja na vprašanja, postavljena v naravnem jeziku, z najrazličnejših področij in svetovalcem strank predlaga vnaprej pripravljene odgovore. Ta tehnologija se lahko uporablja za virtualne pomočnike v bančništvu in zavarovalništvu. Najprej bi to lahko imelo vpliv na prodajalce.

6.7 Delovni pogoji so postali nestabilni, bistveno pa so se povečale zahteve po usposabljanju, da bi delavce opremili z ustreznimi digitalnimi znanji in spretnostmi oziroma jim omogočili menjavo službe, če bi se pojavila potreba po poklicni mobilnosti.

6.8 Zaradi digitalnega napredka so potrebne velikanske spremembe orodij, znanj in spretnosti, ki jih potrebujejo zaposleni, zato morajo biti podjetja pripravljena vlagati v stalno izboljševanje znanj, spretnosti in kvalifikacij. Kolektivna pogajanja in socialni dialog se morata osredotočiti na pomen prilagajanja poklicnega usposabljanja na prihodnje potrebe in na omogočanje tega usposabljanja, pa tudi na podroben opis tega, kako se nova tehnologija že uporablja v sektorju. Od primera do primera je treba preučiti, katera znanja in spretnosti potrebujejo sedanja finančni delavci, da bodo tudi v prihodnje potrebni, in kako jih je mogoče tega naučiti.

6.9 Vse več je zaskrbljenosti glede delovnega časa pri uvedbi spletnega dela in številnih delovnih mest, ki se že zapirajo. Že zdaj je očitno, da se bo še več finančnih dejavnosti preselilo v države z nižjimi stroški dela in nizko ravnjo socialne zaščite tako v EU kot drugod.

6.10 Pomembno je, da so digitalne rešitve vedno v korist ljudem ter pomagajo izboljšati socialne standarde in delovne pogoje. Sektorski socialni dialog je treba izboljšati na vseh ravneh, tudi evropski, da se najdejo najboljše rešitve in s tem

preprečijo socialni nemiri. Delodajalci si morajo na ravni sektorja in v vsakem podjetju prizadevati za pogajanja s predstavniki sindikatov, da bi se sprejeli učinkoviti ukrepi glede prihodka, delovnih pogojev, socialne zaščite, usposabljanja in podpore za interno, geografsko in poklicno mobilnost ter prezaposlitev. Ti ukrepi morajo biti uvedeni čim prej pred procesi prestrukturiranja, in ne šele tedaj, ko se delovna mesta že začnejo zapirati.

6.11 Z načrtovano digitalizacijo finančnega sektorja bi morali ohraniti kakovostna delovna mesta in izboljšati odnose s strankami, hkrati pa obdržati zadosten dostop do individualnega finančnega svetovanja. Poskrbeti bi morali za dejansko varnost transakcij in učinkovito varstvo osebnih podatkov tako strank kot zaposlenih. Zaposleni in uporabniki finančnih storitev bi morali biti vključeni prek predstavniških organizacij, da bi se lahko upoštevalo njihovo praktično znanje na tem področju.

7. Predpisi in nadzor

7.1 Vse bolj zapleteni finančni produkti in hitrost obdelovanja podatkov – skupaj z anonimnim, avtomatiziranim trženjem, svetovanjem in svetovalnimi storitvami – ustvarjajo zelo tvegane situacije, ki jih lastnik sredstev, ki se vlagajo, pogosto ne more oceniti ali nadzirati. EESO je zaskrbljen zaradi nezadostnih modelov tveganja in njihove nezmožnosti za ustrezno oceno profila tveganja različnih kategorij nezavarovanih naložb.

7.2 Po mnenju guvernerja francoske centralne banke bi bilo treba digitalne finančne storitve dopolniti s predpisi, ki morajo biti prilagodljivi, da ne zatrejo inovacij, hkrati pa morajo še naprej zagotavljati visoko stopnjo varnosti transakcij in varstva potrošnikov. EESO meni, da morajo enako visoki standardi veljati tako za tradicionalno finančno industrijo kot nova finančno-tehnološka podjetja oziroma poslovne modele.

7.3 Direktiva MIFID II je ena ključnih regulativnih pobud, ki bodo spremenile strukturo trga in poslovne modele. Podjetja bi morala regulativne zahteve upravljati kot strateško priložnost.

7.4 Namen nove uredbe o digitalnih plačilih (prenovljena direktiva o plačilnih storitvah, PSD2) je povečati varnost spletnih transakcij in tako zmanjšati delež prevar, ki se trenutno pojavljajo pri tem načinu plačila.

7.5 Z novo direktivo EU o preprečevanju pranja denarja bodo začele veljati nove zahteve glede skrbnega preverjanja novih strank ter nove obveznosti glede poročanja o sumljivih transakcijah in vodenju evidence plačil.

7.6 S posodobljenim okvirom sodelovanja na področju varstva potrošnikov (uredba o sodelovanju na področju varstva potrošnikov) bodo nacionalni organi dobili večja pooblastila za izvrševanje zakonov s področja varstva potrošnikov, boljše pa bo tudi potrebno usklajevanje med državami članicami.

7.7 Z uporabo direktive Solventnost II za zavarovalnice in ureditve Basel III/CRD IV za banke se zdaj pojavlja vprašanje, kako bi bilo mogoče z dodatnim regulativnim pristopom upoštevati tveganja za nove akterje v finančnem sistemu in njihov vpliv na sektor kot celoto.

7.8 Po stresnih testih, ki jih je Evropski bančni organ opravil leta 2016, je Komisija predstavila predloge, v katerih je upoštevana razprava, ki trenutno poteka v Baselskem odboru za bančni nadzor o okrepitvi kapitalskih zahtev. Sprejeti univerzalni standardi bi morali biti sorazmerni z velikostjo in naravo kreditnih ustanov in finančnih zagonskih podjetij. EESO podpira najnovejši sveženj predlogov Komisije.⁽⁷⁾

7.9 Finančna kriza je v zadnjih letih pomenila dober posel za sklade za neposredne naložbe – bančništvo v senci. Učinek, ki ga bo digitalizacija imela na te sklade, ne bi smel ustvariti regulativnega primanjkljaja, ki bi ogrozil stabilnost finančnega sistema.

⁽⁷⁾ Mnenje EESO ECO/424 o spremembi uredbe o kapitalskih zahtevah (CRR) za vključitev sprememb baselskega okvira (še ni objavljeno v UL).

7.10 Zaradi pomanjkljivosti tradicionalnih modelov ocenjevanja tveganja, s katerimi ni mogoče ustrezno ovrednotiti modelov financiranja brez zavarovanja, bi morali evropski nadzorni organi povečati stike z zagonskimi finančno-tehnološkimi podjetji in se zavedati, da to področje (FinTech) od nadzornikov zahteva nove spretnosti in znanja.

V Bruslju, 26. aprila 2017

Predsednik
Evropskega ekonomsko-socialnega odbora
Georges DASSIS

Glosar izrazov

Umetna inteligenca – stroj, ki se lahko uči. „Robotski svetovalec“ je stroj, ki lahko daje finančne nasvete in deluje podobno kot človeški možgani.

Bančno zavarovalništvo – prodaja zavarovalniških produktov prek mreže bančnih poslovalnic. Takšno strateško partnerstvo povezuje omrežja in ustvarja poslovne sinergije.

Velepodatki – shranjevanje in obdelava velikega števila podatkov, ki se prenašajo z visoko hitrostjo. „Analitika“ pomeni pretvarjanje teh podatkov v informacije z matematičnimi in statističnimi metodami za sprejemanje odločitev v finančnem sektorju.

Tehnološki velikani (angl. Bigtech) – tehnološki velikani, kot so Google, Apple, Facebook in Amazon (GAFA), ki svoje že sedaj obsežno področje delovanja širijo še na bančništvo.

Bitcoin – virtualna valuta v eksperimentalni fazi, ki se na trgu vse bolj uveljavlja.

Veriga podatkovnih blokov (angl. blockchain) – tehnološka platforma, ki podpira bitcoin. Ima zelo učinkovito zbirko podatkov, ki se lahko uporablja v financah ali številnih aplikacijah.

Oblak – modeli zagotavljanja storitev prek interneta.

Povezljivost – zaradi tehnološkega napredka se lahko zdaj povežemo kadarkoli in kjerkoli. Zaposleni lahko zato delajo bolj prožno, saj lahko delajo od doma ali kje drugod (delo na daljavo, pametno delo), pa tudi s krajšim delovnim časom. Mladi so že vajeni tega načina dela in dobro se lahko izkoristi prednost, da je na voljo več možnosti.

Množično financiranje (angl. crowdfunding) – financiranje se zagotavlja prek internetnih platform, ki podjetnike povezujejo z vlagatelji. Na nekaterih platformah morajo podjetniki v zameno za naložbe ponuditi del svojega podjetja (lastniško množično financiranje, angl. equity crowdfunding).

Množično posojanje (angl. crowdlending) – financiranje prek interneta: podjetniki dobijo posojilo skupine ljudi, ki ga je treba povrniti po določeni obrestni meri.

Uporabniška izkušnja – pridobitev poglobljenega znanja o vsaki posamezni stranki in individualizacija njene izkušnje na vseh področjih stikov z banko. Bistveni elementi so družbena omrežja in spletne platforme.

Kibernetska varnost – vključuje tveganje kibernetskih napadov in kraje podatkov; povečuje in zagotavlja zaupanje strank.

Digitalizacija – zadeva tehnologijo kot celoto (internet, mobilne tehnologije, velepodatki, verige podatkovnih blokov, umetna inteligenca, računalništvo v oblaku, robotika, kibernetska varnost), ko se uporablja za nove modele odnosov s strankami in za upravljanje operacij bank in zavarovalnic. Tehnologija je sredstvo za doseganje digitalizacije in ni namenjena sama sebi.

Motnja – digitalna preobrazba ni mogoča brez novega organizacijskega in kulturnega modela. Inovacije so ključne za konkurenčnost v tem obsežnem bančnem procesu. Spremembe se začnejo pri ljudeh.

Eksponentno bančništvo – uporablja eksponentne tehnologije (ki so se pojavile zaradi digitalne revolucije) za povečanje obsega in kakovosti finančnih storitev ter za zmanjšanje stroškov.

Fin Tech/Insur Tech – finančno-tehnološka oziroma zavarovalniško-tehnološka podjetja; inovativna zagonska podjetja, ki po nizki ceni ponujajo nove bančne ali zavarovalniške rešitve.

Hibridna posojila – kombinacija bančnih posojil in posojil zasebnih bančnih strank. Banke lahko na ta način ohranijo več poslov, ne da bi bistveno povečale svojo bilanco stanja, hkrati pa zadovoljijo želje svojih strank in sovlagateljev.

Nomadi znanja (angl. knowmad) – novi strokovnjaki, ki za svoj adut štejejo znanje, zato dajejo prednost možnosti, da sami upravljajo svoje delo in čas.

Milenijci – prva „digitalna generacija“: mladi, rojeni med letoma 1980 in 2000, ki bodo leta 2025 predstavljali 75 % delovne sile. Običajno ne hodijo v bančne poslovalnice.

Večkanalnost – učinkovita kombinacija uporabe različnih bančnih kanalov: digitalnih in medosebnih. V ospredju poslovanja je stranka.

Neobanke – za delovanje ne potrebujejo finančne licence: razvijejo namreč programsko opremo na podlagi infrastrukture obstoječe banke.

Načini plačila – trend e-trgovine, terminal POS (na točki nakupa, angl. *point of sale*) je po svetu najbolj razširjena mobilna oblika plačila. Ta ekosistem vključuje tudi možnost plačila prek sistema PayPal in tehnološke operaterje Samsung Pay, Apple Pay ipd. Medsebojne plačilne storitve (P2P, angl. *person-to-person*) so koristna alternativa za prebivalce držav, v katerih je bančništvo manj razvito. Aplikacije mobilnega bančništva so danes del življenja.

Regtech – inovativne tehnologije, ki se uporabljajo za lažje zagotavljanje regulativne skladnosti ter zmanjšanje stroškov in virov, potrebnih za takšne naloge. Digitalna regulacija in nadzor sta izziv za finančni sektor (zagotoviti je treba enake konkurenčne pogoje).

STEM – študij znanosti, tehnologije, računalništva in matematike (angl. *science, technology, engineering and mathematics*). Poklici, po katerih je trenutno vse več povpraševanja, so povezani s temi področji, digitalne spretnosti pa so bistvene v vseh sektorjih. Usposabljanje je zato prednostnega pomena.
