

**Advies van het Europees Economisch en Sociaal Comité over de digitalisering en innovatieve bedrijfsmodellen in de Europese financiële sector: gevolgen voor werkgelegenheid en klanten**

(initiatiefadvies)

(2017/C 246/02)

Rapporteur: **Carlos TRIAS PINTO**

Corapporteur: **Pierre GENDRE**

Besluit van de voltallige vergadering	22.9.2016
Rechtsgrondslag	Artikel 29, lid 2, van het reglement van orde Initiatiefadvies
Bevoegde afdeling	adviescommissie    Industriële    Reconvertie (CCMI)
Goedgekeurd door de CCMI	7.4.2017
Goedkeuring door de voltallige vergadering	26.4.2017
Zitting nr.	525
Stemuitslag	150/1/3
(voor/tegen/onthoudingen)	

## 1. Conclusies en aanbevelingen

1.1 Onder invloed van technologie, regelgeving en de veranderende behoeften en verwachtingen van consumenten is sinds enkele decennia een omwenteling aan de gang in het bank- en verzekeringswezen. Nieuwe modellen op het gebied van investeren, sparen, verzekeren en overmaken stellen de meest diverse mensen in staat om aan projecten van uiteenlopende omvang deel te nemen.

1.2 FinTech- en InsurTech-bedrijven fungeren als **katalysatoren** en vaak als **partners** van instellingen voor financiële dienstverlening bij de modernisering van hun diensten, waarbij sterke en zwakke punten met elkaar worden verbonden en wederzijdse synergie-effecten tot stand worden gebracht. Het EESC ziet grote mogelijkheden om waarde te creëren door een innovatief ecosysteem op basis van „co-opetition”<sup>(1)</sup> op te zetten.

1.3 Het vertrouwen in en de stabiliteit van de financiële sector dienen beslist hersteld te worden. In dit verband is het van cruciaal belang dat de overgang van het oude (traditionele) naar het nieuwe bankenstelsel in goede banen wordt geleid. In de context van het integratieproces rond de **bankenunie** en de **digitale eengemaakte markt** in de EU moet dan ook adequate regelgeving worden ingevoerd die ruimte biedt voor groei en innovatie terwijl tevens de bescherming van consumenten en werknemers in de financiële sector gewaarborgd wordt.

1.4 Om een echt eengemaakte **Europese financiële markt** tot stand te brengen zou het beleid van de Commissie een gelijk speelveld qua innovatie moeten ondersteunen. Als algemeen beginsel moeten voor traditionele financiële dienstverleners en FinTech-bedrijven grotendeels vergelijkbare voorwaarden gelden met betrekking tot regelgeving, consumentenrechten, arbeidsvoorwaarden en verplichtingen inzake toezicht, uitgaande van de regel dat dezelfde activiteit onder dezelfde regelgeving en hetzelfde toezicht moet vallen. Concreet komt dit neer op het volgende:

1.4.1 Voor de hele innovatiecyclus moet een consequente risicogebaseerde regelgevingsaanpak worden gehanteerd, die zowel gevestigde bedrijven als nieuwe marktdeelnemers een evenredig en vereenvoudigd regelgevingskader biedt om in samenwerking met de regelgevers nieuwe technologieën en bedrijfsmodellen uit te proberen. Een EU-kader waarbinnen

<sup>(1)</sup> Niet alleen concurrentie, maar ook samenwerking en partnerschap ('co-opetition' is een samentrekking van „competition” en „cooperation”).

samen met de sector en andere belanghebbenden, waaronder vertegenwoordigers van consumenten en werknemers, geëxperimenteerd kan worden zou de nodige instrumenten verschaffen om als volgende stap innovatie over de hele linie te ondersteunen (een soort „sandbox” voor innovatie op FinTech-gebied) <sup>(2)</sup>.

1.4.2 Om de voorwaarden gelijk te trekken met die voor derden moet de behandeling van software tot de immateriële activa worden gerekend, teneinde te voorkomen dat de hoge investeringen die in de EU gevestigde entiteiten reeds in IT doen, van het kernkapitaal worden afgetrokken (naar voorbeeld van het Amerikaanse en Zwitserse bankstelsel of de verzekeringsbranche) <sup>(3)</sup>.

1.4.3 De Commissie, de Europese Bankautoriteit en lidstaten moeten sterk inzetten op een geharmoniseerde en doeltreffende implementatie van de herziene Richtlijn Betalingsdiensten, die zeer strenge veiligheidseisen met betrekking tot het initiëren en verwerken van elektronische betalingen en de bescherming van financiële gegevens van consumenten bevat, waarbij speciale aandacht uitgaat naar technologische sociale media en commerciële reuzen.

1.4.4 De uitdagingen en risico's die de digitalisering van financiële diensten met zich meebrengt voor consumenten, moeten in het kader van het actieplan inzake financiële retaildiensten <sup>(4)</sup> en door de FinTech-werkgroep zorgvuldig worden onderzocht, waarbij voor een nauwe coördinatie tussen DG JUST en DG FISMA gezorgd dient te worden. Daarbij moet vooral aandacht uitgaan naar consumentenbescherming, zoals de vraag op basis van welk soort gegevens de kredietwaardigheid beoordeeld moet worden, hoe gewaarborgd kan worden dat mensen precontractuele informatie begrijpen en hoe de identiteit door middel van screening goed gecontroleerd kan worden.

1.4.5 De maatregelen in de voorgestelde wijziging van de antiwitwasrichtlijn dienen onverwijld omgezet te worden <sup>(5)</sup>, met name de maatregelen om het gevaar van terrorismefinanciering bij virtuele valuta en de risico's van anonieme prepaid-instrumenten tegen te gaan.

1.4.6 Crowdfunding en andere oplossingen die uitgaan van de deeleconomie moeten gestimuleerd worden door na te gaan of het mogelijk is een „kwaliteitskeurmerk” in te voeren om het vertrouwen van gebruikers te vergroten. Doel daarvan is dat virtuele gemeenschappen zich beter kunnen ontwikkelen en de interactie tussen klanten in de deeleconomie vergemakkelijkt wordt.

1.4.7 De invoering van opensourcesoftware in de financiële sector moet worden ondersteund om een gezonde mededinging te bevorderen, kosten te beperken en te voorkomen dat men afhankelijk is van één leverancier.

1.4.8 Tegelijkertijd moeten de voorschriften voor p2p-leningen worden aangepakt om kleinere balansen te bevorderen.

1.4.9 Gestapelde financiering (aangedreven door de kapitaalvereisten van Bazel 3) moet door de Commissie worden gesteund.

1.5 Het EESC benadrukt dat digitalisering nooit in de plaats mag komen van goede persoonlijke adviesverlening door een deskundig persoon (de nabijheid tot de klant via een netwerk van aangepaste kantoren mag niet verdwijnen!).

1.6 Inzicht in FinTech vergt nieuwe vaardigheden van iedereen: regelgevers, toezichhouders, stakeholders in het financiële ecosysteem en de bevolking als geheel. Om een van de belangrijkste voordelen van FinTech als drijvende kracht achter financiële inclusie te benutten moeten de EU-lidstaten anticiperen op de nieuwe scenario's door de financiële educatie en digitale geletterdheid te bevorderen. Hiermee moet al op school worden begonnen en er moet ook uitleg worden gegeven over online financiële producten en hun verband met de ontwikkeling van het internet der dingen.

---

<sup>(2)</sup> De Commissie overweegt de mogelijkheid om een gemeenschappelijke EU-licentie in te voeren waarmee technologiebedrijven in de sector financiële dienstverlening in heel Europa actief kunnen zijn, en om een pan-Europese „sandbox” c.q. speciaal regelgevingskader voor de hele Unie op te zetten.

<sup>(3)</sup> Zie de Solvabiliteit II-vereisten.

<sup>(4)</sup> Actieplan inzake financiële diensten voor de consument (COM(2017) 139 final), en openbare raadpleging over FinTech, gepubliceerd op 23 maart 2017.

<sup>(5)</sup> PB C 34 van 2.2.2017, blz. 121.

1.7 Door de digitalisering in de financiële sector staan tal van banen op de tocht en zien werknemers zich genoodzaakt hun competenties en vaardigheden op peil te houden. Het EESC pleit ervoor dat het bijbrengen van kennis en vaardigheden plaatsvindt op twee niveaus: 1) intern, door werknemers nieuwe taken te geven en een „kruising” tussen de huidige financiële medewerkers van „traditionele instellingen” en FinTech-/InsurTech-bedrijven te creëren, 2) extern, door werknemers die niet in de sector kunnen blijven voor te bereiden op banen in andere sectoren.

1.8 Binnen het nieuwe vlaggenschipinitiatief „coalitie voor digitale vaardigheden en banen”<sup>(6)</sup> van het Europees Sociaal Fonds zou voorzien moeten worden in gerichte programma’s ter ondersteuning van de om- en bijscholing van werknemers in de financiële sector om hen voor te bereiden op nieuwe digitale technologieën.

1.9 Het EESC roept bedrijven op gedragscodes en goede voorbeelden van interne regels over te nemen waarbij werknemers niet worden geacht te allen tijde online bereikbaar te zijn, en richtsnoeren op te stellen om werknemers ervan te weerhouden in het weekend en op vakantie te werken. Mocht dit op basis van vrijwilligheid niet lukken, dan zouden er bindende regels ingevoerd moeten worden.

1.10 Tijdige informatie en overleg, overeenkomstig de relevante EU-richtlijnen betreffende de informatie en raadpleging van werknemers, zijn van cruciaal belang om al deze uitdagingen het hoofd te kunnen bieden. De Commissie en de lidstaten moeten ervoor zorgen dat de bepalingen van de toepasselijke wetgeving worden nageleefd en met name dat het recht van de vertegenwoordigers van de werknemers om bij veranderingen binnen het bedrijf betrokken te worden, wordt gerespecteerd.

1.11 Het EESC zou graag zien dat het richtlijnvoorstel over preventieve herstructurering en een tweede kans voor ondernemingen wordt versterkt en aangevuld, zodat gemakkelijker toegang tot herstructureringsprocedures kan worden verkregen voordat een onderneming insolvent wordt verklaard.

## **2. Een geconcentreerde en gediversifieerde sector die snelle veranderingen ondergaat**

2.1 Het bank- en verzekeringswezen in Europa is divers te noemen: het kent zowel grote Europese en zelfs mondiale instellingen als lokale en regionale structuren, die in uiteenlopende mate onafhankelijk zijn, en daarnaast is ook sprake van specifieke nationale kenmerken. Hoewel in de meeste lidstaten een concentratieproces plaatsvindt, is de sector op Europees niveau nog altijd versnipperd. Als gevolg van de vestiging van feitelijke financiële conglomeraten zijn de oude scheidslijnen tussen bankgroepen en grote verzekeringsmaatschappijen vrijwel verdwenen.

2.2 In het nieuwe landschap van volatiele markten en lage rentetarieven, grote regelgevingsdruk, supervisie en toezicht — waaraan het bankstelsel in de nasleep van de financiële crisis is onderworpen — in combinatie met de digitale transformatie en de toenemende concurrentie (nieuwe FinTech-bedrijven) alsmede nieuwe consumptietendenzen worden de resultaten van de bankensector verder uitgehold. Nu nieuwe, niet-bancaire modellen hun intrede in de digitale economie doen is het noodzakelijk om de wisselwerking tussen vier spelers te analyseren: de traditionele banken, de nieuwe digitale marktdeelnemers, de regelgevende instanties en de consumenten.

2.3 Banken reageren op het toenemende internetgebruik door online dochterondernemingen en virtuele kantoren op te zetten waar klanten eenvoudige transacties kunnen uitvoeren en contact met een adviseur kunnen opnemen. Bedrijfsstrategieën waarbij radicaal in de investeringen in het personeelsbestand wordt gesnoeid en de verslechtering van de dienstverlening aan de balie hebben ertoe geleid dat minder mensen naar een bankfiliaal gaan en veel filialen in heel Europa hun deuren sluiten.

2.4 In de verzekeringswereld bestaan meerdere verkoopnetwerken naast elkaar: verzekeringsagenten in loondienst, makelaars, algemene intermediairs, bankverzekeraars en zelfstandige tussenpersonen die voor één onderneming bemiddelen. Verzekeringen worden nu via internet en smartphones verkocht. Welk van deze netwerken, waarbij verzekeringen via meerdere kanalen worden verkocht (‘multi-channelling’), de grootste plaats inneemt verschilt van lidstaat tot lidstaat en van product tot product. Levensverzekeringen, bijvoorbeeld, worden hoofdzakelijk via banknetwerken verkocht („bankverzekeraars”).

---

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

2.5 Betalingsmethoden worden voortdurend verder ontwikkeld — een tendens die alleen maar sterker zal worden. Sinds begin jaren 90 valt een wezenlijke afname van het gebruik van cheques en contant geld te zien. Tegelijkertijd wordt steeds vaker betaald via kaart, automatische afschrijvingen en overmakingen, hetgeen de traceerbaarheid, controle en veiligheid ten goede komt en de informele economie verzwakt. Elektronische betalingen kunnen nog ruimere toepassingsmogelijkheden bieden, bijv. bij geldovermakingen tussen personen en de betaling van sociale uitkeringen. Nieuwe marktdeelnemers op het gebied van elektronisch geld gaan steeds meer samenwerken met de elektronische handel, terwijl naast bankkaarten nieuwe technologieën, zoals contactloos betalen, in opkomst zijn. Bovendien moet de ontwikkeling van cryptovalutamarkten (zoals de bitcoin) aandachtig worden gevolgd.

### 3. Technologische ontwikkelingen in de Europese financiële sector en nieuwe marktdeelnemers

3.1 De innovatie in de financiële sector vindt plaats op internet: online bankieren, big data, kunstmatige intelligentie, blockchain, cyberveiligheid, enz. Doordat gegevens op hoge snelheid worden uitgewisseld, kunnen op basis van algoritmes en big data risicobeoordelingen worden uitgevoerd en financiële besluiten worden genomen.

3.2 Deze technologische disruptie, het feit dat traditionele banken met eigenvermogensproblemen en een tijdelijk liquiditeitstekort kampen en de ontwikkeling van alternatieve verkoopkanalen die niet onder de wettelijke verplichtingen voor de banksector vallen, hebben het pad voor FinTech, InsurTech en blockchain geëffend en tegelijkertijd tot nieuwe mogelijkheden én risico's voor consumenten geleid.

3.3 Het groeiende aantal FinTech- en InsurTech-bedrijven combineert financiering, verzekering en technologie. Zij maken gebruik van technologie om financiële producten op innovatieve manieren te verkopen. Met name op het gebied van het beheer van spaargelden, persoonlijke leningen, bedrijfsfinanciering en online betalingen nemen hun activiteiten toe. Zij spelen een steeds grotere rol bij participatieve financiering (crowdfunding en p2p) door middel van speciale platforms en het gebruik van apps, virtuele valuta en elektronische betalingen via internet of smartphone. Ze begeven zich op het traditionele werkteerrein van banken en verzekeringsmaatschappijen en zetten deze daarmee flink onder druk. De grootste internetbedrijven, en dan met name GAFa (Google, Apple, Facebook en Amazon), ontwikkelen projecten die verband houden met de financiële sector omdat zij de beschikking hebben over big data.

3.4 Mogelijk zullen applicaties op basis van „distributed ledger”-technologie in staat blijken te zijn om een nieuw soort vertrouwen in een breed palet aan diensten te scheppen. De blockchain-technologie fungeert op transparante en veilige wijze zonder centraal controle-orgaan. Zowel bedrijven als personen kunnen dit systeem gebruiken om bepaalde transacties buiten de financiële sector om uit te voeren, met name door cryptovaluta te gebruiken.

Evenzo biedt PayPal de mogelijkheid om goederen in buitenlandse valuta te betalen zonder bankgegevens te hoeven verstrekken.

3.5 FinTech biedt bedrijven en personen toegang tot crowdfunding voor specifieke projecten door gebruik te maken van speciale platforms waarop financiering in de vorm van donaties, leningen of zelfs aankoop van aandelen aangetrokken kan worden. Deze platforms maken p2p-leningen mogelijk, waaronder consumptieve kredieten en persoonlijke leningen, zonder dat men naar de bank hoeft te gaan, en stellen particulieren in staat om kleine en middelgrote ondernemingen en microbedrijven rechtstreeks te financieren. Via deze platforms kunnen durfkapitaalinvesteringen, met name in innovatieve ondernemingen, aangevuld of bevorderd worden. Door middel van apps krijgen klanten realtime de financiële informatie die zij nodig hebben om hun uitgaven te beheren of investeringsbesluiten te nemen.

3.6 Deze nieuwe marktdeelnemers concurreren met traditionele bedrijfsmodellen op het vlak van bankieren en verzekeren, maar beginnen ook een plaats naast banken en verzekeringsmaatschappijen te krijgen. Sommige banken en verzekeringsmaatschappijen zijn al met FinTech- en InsurTech-bedrijven gaan samenwerken; andere hebben eigen structuren met dochterondernemingen opgezet. Bovendien zijn de investeringen in FinTech-bedrijven de afgelopen jaren snel toegenomen en is deze interesse ook overgeslagen op InsurTech-bedrijven.

### 4. Trekt de klant aan het langste eind?

4.1 Grote bedrijven zijn in staat om hun bedrijfsvoering aan de digitalisering van financiële diensten aan te passen. De situatie ligt echter anders voor veel traditionele kmo's en met name voor microbedrijven, die niet de kennis en middelen in huis hebben om de snel veranderende financiële wereld bij te benen.

4.2 In het internet- en smartphonetijdperk behoort de standaardklant tot het verleden. In hoeverre klanten digitaal willen bankeren en verzekeren hangt af van verschillende factoren, zoals leeftijd, opleidingsniveau en beroep. Als het om financieel advies gaat, blijft echter behoefte bestaan aan menselijk contact op basis van *customer experience*, ook onder jongeren.

4.3 Virtuele filialen, online dochterondernemingen van banken- en verzekeringsgroepen, maken gebruik van nieuwe apps om klanten via internet en smartphone krediet, leningen en verzekeringen aan te bieden. Daarbij gelden gunstigere voorwaarden: een gratis bankkaart, lagere rentetarieven, een cadeau bij het openen van een rekening, een korting van enkele maanden premie bij het afsluiten van een (onderlinge) verzekering. Deze klantenvoordelen passen in de overgangsfase tussen het traditionele bedrijfsmodel van banken, verzekeringsmaatschappijen en onderlinge maatschappijen en het nieuwe model dat met de digitalisering aan het ontstaan is.

4.4 Dit nieuwe scenario houdt voor klanten zowel risico's als kansen in:

- gemakkelijkere toegang tot producten, meer/betere keuzemogelijkheden, mogelijkheden om prijzen via websites te vergelijken, meer persoonlijke aanbiedingen op maat, verlaging van transactiekosten (tijd en geld) en grotere veiligheid dankzij nieuwe biometrische authenticatiesystemen;
- nieuwe nuttige producten (bijv. crowdfunding), maar ook vele nieuwe producten die complex, ondoorzichtig, moeilijk te begrijpen en riskant zijn, zoals instantleningen;
- mogelijke problemen bij het verstrekken van precontractuele informatie/openbaarmaking via nieuwe verkoopkanalen, zoals kleine beeldschermen bij smartphones;
- onvoldoende informatie over de risico's van financiële producten;
- ontoereikend toezicht/handhaving m.b.t. de activiteiten van nieuwe marktdeelnemers in de sector financiële dienstverlening;
- in sommige gevallen juridische onzekerheid over de vraag welke wettelijke voorschriften van toepassing zijn op nieuwe marktdeelnemers;
- niet-gereguleerde gebieden (bijv. geautomatiseerde adviesverlening);
- mogelijke ongerechtvaardigde discriminatie/uitsluiting in samenhang met het gebruik van big data en het gebrek aan digitale vaardigheden;
- cyberveiligheid.

4.5 Digitalisering zou de verbreiding van financiële producten transparanter moeten maken, maar achter de ogenschijnlijke vereenvoudiging van de aangeboden producten schuilt wellicht een gebrek aan evenwicht in de algehele financiële relatie. Het gebruik van algoritmes garandeert niet dat er geen verborgen gebreken zijn of dat producten aan de Europese normen voldoen. Bij financiële educatie moet daarom ook aandacht aan online financiële producten geschonken worden.

## 5. Andere financieringsmogelijkheden en de plaats van ethisch en verantwoord financieren

5.1 Doordat ondernemingen voor hun financiering thans in sterke mate zijn aangewezen op bankleningen (meer dan 75 % in Europa, vergeleken met 20 % in de VS) en een aandelencultuur ontbreekt zijn kmo's (die meer dan 98 % van alle ondernemingen in Europa uitmaken, twee van de drie werknemers in dienst hebben en 58 % van alle toegevoegde waarde creëren) mogelijk gevoelig voor het risico van een kredietschaarste zoals die zich tijdens de wereldwijde financiële crisis voordoed. Daarom moet nader worden gekeken naar aanvullende, niet-bancaire financieringsmogelijkheden en naar de risico's die deze met name in geval van een crisis met zich meebrengen.

5.2 Wat de financiering van kmo's betreft zijn er een aantal alternatieven die bedrijven helpen groeien en risico's verminderen, naast steun uit Europese fondsen ter bevordering van de werkgelegenheid en het concurrentievermogen door beperking van de gebruikelijke financieringskosten, zoals voorzien in het plan-Juncker.

5.3 Er moet een impuls worden gegeven aan een maatschappelijk verantwoord, transparant en duurzaam bankmodel en aan een financieel systeem dat geworteld is in de reële economie en stabiliteit alsook sociale en territoriale cohesie oplevert. Duurzame banken kiezen bewust voor zakendoen op basis van de „triple bottom line” (waarbij de financiële, sociale en milieuprestaties worden gemeten opdat de gefinancierde projecten geen negatieve externe effecten creëren) en richten zich daarbij op het opbouwen van sterke banden met hun klanten en de ruimere gemeenschap van belanghebbende partijen.

5.4 Banken, verzekeringsmaatschappijen en onderlinge maatschappijen hebben lange tijd het „stakeholderwaarde”-model — waarbij voor alle belanghebbenden waarde wordt gecreëerd — voor ogen gehad bij de ontplooiing van hun activiteiten. Zij hebben echter ook praktijken van conventionele commerciële instellingen overgenomen en hebben niet aan de gevolgen van de financiële crisis weten te ontsnappen. Vooralsnog lijkt van de digitalisering geen belangrijke impuls uit te gaan om weer voor ethischere praktijken te kiezen die beantwoorden aan de reële behoeften van de samenleving.

## 6. Effect op werkgelegenheid en arbeidsvoorwaarden

6.1 Volgens Bloomberg hebben banken sinds de economische crisis van 2008 over de hele wereld zo'n 600 000 banen geschrappt. Deze massale inkrimpingen zijn hoofdzakelijk het gevolg van de crisis, maar daarnaast ook van het digitaliseringsproces.

6.2 In Europa leveren banken en verzekeringsmaatschappijen naar schatting bijna vier miljoen banen op: drie miljoen in het bankwezen en bijna één miljoen in de verzekeringsbranche. Volgens Citigroup zullen in Europa en de VS de komende tien jaar zo'n 1,8 miljoen banen verdwijnen in de banksector. Van de bijna 2,9 miljoen fte's bij banken in Europa zouden er in 2025 slechts 1,82 miljoen overblijven. Dat deze ontwikkeling daadwerkelijk gaande is blijkt uit de vele inkrimpingen die meerdere grote Europese bankgroepen de laatste tijd hebben aangekondigd. In een aantal landen bestaat binnen de financiële sector een tendens om op deeltijd- of andere basis te werken.

6.3 Er moet een actief arbeidsmarktbeleid worden gevoerd om de veranderingen waarmee de betrokken werknemers geconfronteerd (zullen) worden in goede banen te leiden. Sociale partners op alle niveaus spelen een cruciale rol bij het vinden van geschikte oplossingen. Een goed voorbeeld hiervan is het algemene omscholingsfonds voor alle getroffen bankemployés in Oostenrijk, dat via collectieve onderhandelingen op sectorniveau is opgericht en door zowel de sector zelf als de overheid gefinancierd wordt.

6.4 De voortdurende uitholling van het netwerk van bankfilialen gaat gepaard met een grondige herziening van het filiaalconcept, dat wordt afgestemd op de aard van de cliëntèle. Al voordat er filialen werden gesloten was het personeelsbestand als gevolg van de automatisering van transacties kleiner geworden. Hoewel in de verzekeringswereld inkrimping ook duidelijk de tendens is, bestaat daar nog altijd een solide netwerk van algemene intermediairs en makelaars. Het aantal verzekeringsagenten in loondienst zal dalen.

6.5 Op de handelsvloer worden aan- en verkopen van bedrijfsaandelen, valutaswaps en credit default swaps (financiële derivaten waarbij de verkoper de koper compenseert indien een derde partij in gebreke blijft) steeds vaker uitgevoerd door computers.

6.6 Op basis van big data is een nieuw cognitief platform, dat door een grote bankgroep is getest, in staat om in spreektaal gestelde vragen op een enorm aantal terreinen te beantwoorden en klantadviseurs pasklare antwoorden voor te stellen. Deze technologie kan in zowel de bank- als verzekeringswereld als virtuele assistent worden gebruikt. Verkooppersoneel zou hier als eerste de negatieve gevolgen van kunnen ondervinden.

6.7 De arbeidsvoorwaarden zijn onzeker geworden en de behoefte aan opleiding is aanmerkelijk gegroeid, zowel om werknemers de nodige digitale vaardigheden bij te brengen als om hen in staat te stellen zo nodig van baan te veranderen.

6.8 Aangezien werknemers als gevolg van de digitale ontwikkelingen heel andere instrumenten zullen gaan gebruiken en over heel andere vaardigheden en competenties zullen moeten beschikken, moeten ondernemingen bereid zijn tot investeringen om de vaardigheden en kwalificaties op peil te houden. Het is belangrijk dat beroepsopleidingen op de toekomstige behoeften worden afgestemd; dit punt dient, net als de vraag hoe dit moet gebeuren, de nodige aandacht te krijgen bij collectieve onderhandelingen en de sociale dialoog. Ook moet daarbij nader worden aangegeven hoe de nieuwe technologie reeds in de sector wordt toegepast. Welke vaardigheden de huidige werknemers in de financieringswereld nodig hebben om in de toekomst niet buiten de boot te vallen en hoe deze vaardigheden bijgebracht kunnen worden moet per geval worden onderzocht.

6.9 Er zijn steeds meer zorgen over de werkuren in samenhang met de invoering van online werken en over de vele banen die reeds geschrappt worden. Duidelijk is al dat meer financiële activiteiten zowel binnen de EU als buiten Europa naar landen met lage arbeidskosten en lage socialebeschermingsniveaus verplaatst zullen worden.

6.10 Het is zaak dat digitale oplossingen altijd ten dienste van mensen staan en bijdragen tot verbetering van sociale normen en arbeidsvoorwaarden. De sectorale sociale dialoog dient op alle niveaus, ook het Europese, geïntensiveerd te

worden om de beste oplossingen in kaart te brengen en zo sociale beroering te voorkomen. Zowel op sector- als ondernemingsniveau moeten werkgevers onderhandelingen met vakbondsvertegenwoordigers aangaan om ervoor te zorgen dat er goede maatregelen worden getroffen met betrekking tot inkomen, arbeidsvoorwaarden, sociale bescherming, opleiding en ondersteuning bij interne geografische en beroepsmobiliteit en ontslagbegeleiding. Deze maatregelen moeten zo snel mogelijk worden genomen, d.w.z. niet pas wanneer de eerste banen verdwijnen, maar al voordat tot herstructurering wordt overgegaan.

6.11 Een gecontroleerde digitalisering van de financiële sector zou het mogelijk moeten maken om hoogwaardige banen te behouden en de relaties met klanten te verbeteren, terwijl klanten ook voldoende mogelijkheden behouden om persoonlijk financieel advies te krijgen. Daarbij dient de veiligheid van transacties en bescherming van persoonsgegevens voor zowel klanten als werknemers gewaarborgd te worden. Werknemers in de sector financiële dienstverlening alsook consumenten zouden via hun organisaties betrokken moeten worden, zodat hun praktische kennis in aanmerking genomen kan worden.

## 7. Regulering en toezicht

7.1 De toenemende complexiteit van financiële producten en de snelheid waarmee data worden verwerkt, leveren in combinatie met anonieme, geautomatiseerde marketing- en adviesdiensten zeer riskante situaties op die vaak niet door de eigenaar van de belegde of geïnvesteerde middelen ingeschat of gecontroleerd kunnen worden. Het EESC stelt tot zijn bezorgdheid vast dat risicomodellen tekortschieten en niet in staat zijn om de risicoprofielen van de verschillende categorieën ongedekte investeringen adequaat te beoordelen.

7.2 Volgens de president van de centrale bank van Frankrijk moet de opkomst van digitale financiering samengaan met regelgeving die aan te passen is, zodat innovatie niet wordt belemmerd, en een hoog niveau van transactieveiligheid en consumentenbescherming blijft garanderen. Naar mening van het EESC moeten voor zowel de traditionele financieringssector als de nieuwe FinTech-bedrijven en -bedrijfsmodellen even strenge normen gelden.

7.3 MiFID II is een van de belangrijkste regelgevingsinitiatieven die een verandering in marktstructuur en bedrijfsmodellen teweeg zullen brengen. Bedrijven zouden de regelgevingsvereisten als een strategische kans moeten aangrijpen.

7.4 Nieuwe regelgeving inzake digitale betalingen (PSD2) beoogt online transacties veiliger te maken om de fraude daarbij terug te dringen.

7.5 Met een nieuwe EU-richtlijn ter bestrijding van witwassen zullen nieuwe eisen inzake cliëntenonderzoek worden ingevoerd evenals nieuwe verplichtingen om verdachte transacties te rapporteren en betalingen te registreren.

7.6 Dankzij het bijgewerkte kader voor samenwerking met betrekking tot consumentenbescherming (SCB-verordening) zullen nationale autoriteiten meer bevoegdheden krijgen om de wetgeving ter bescherming van consumenten te handhaven en zal de noodzakelijke coördinatie tussen lidstaten verbeterd worden.

7.7 Nu de Solvabiliteit II-voorschriften voor verzekeraars en de Bazel 3/RKV IV-regels voor banken van kracht zijn geworden, is het de vraag hoe een aanvullende regelgevingsaanpak de risico's die door nieuwkomers in het financiële systeem worden gedragen en de gevolgen daarvan voor de financiële sector als geheel in aanmerking kan nemen.

7.8 Naar aanleiding van de stresstests die door de Europese Bankautoriteit in 2016 zijn uitgevoerd heeft de Commissie voorstellen ingediend die het debat binnen het Bazels Comité over aanscherping van de kapitaalvereisten weerspiegelen. De goedgekeurde universele normen zouden in verhouding moeten staan tot de omvang en aard van de kredietinstellingen en financiële startups. Het EESC is ingenomen met het pakket voorstellen dat de Commissie onlangs heeft ingediend <sup>(7)</sup>.

7.9 De financiële crisis heeft de directe-investeringsfondsen (schaduwbanken) de afgelopen jaren beslist geen windeieren gelegd. De gevolgen van de digitalisering voor deze fondsen mogen niet leiden tot mazen in de regelgeving die de stabiliteit van het financiële stelsel in gevaar kunnen brengen.

---

<sup>(7)</sup> EESC-advies ECO/424 over de Wijziging van de Verordening kapitaalvereisten (VKV) om rekening te houden met wijzigingen in het kader van Bazel (nog niet in het Publicatieblad verschenen).

7.10 Aangezien modellen op basis van ongedekte financieringen niet goed aan de hand van de traditionele risicomodellen beoordeeld kunnen worden, zouden de Europese toezichhoudende autoriteiten intensievere contacten met FinTech-startups moeten leggen. Dit betekent wel dat toezichhouders nieuwe vaardigheden met betrekking tot FinTech moeten ontwikkelen.

Brussel, 26 april 2017.

*De voorzitter*  
*van het Europees Economisch en Sociaal Comité*  
Georges DASSIS

---



## Begrippenlijst

**Kunstmatige intelligentie:** Machine die in staat is te leren. „Robo-advisor” is een machine die financieel advies kan verlenen en op dezelfde manier werkt als het menselijke brein.

**Bankverzekeraar:** Verkoopt verzekeringsproducten via het kantorennetwerk van banken. Deze vorm van strategisch partnerschap zorgt ervoor dat netwerken aan elkaar worden gekoppeld en er synergieën ontstaan op bedrijfsniveau.

**Big data:** Opslag en verwerking van grote hoeveelheden data die op hoge snelheid worden doorgegeven. Met „big data analytics” wordt bedoeld dat de financiële sector data door middel van wiskundige en statistische methoden omzet in gegevens om op basis daarvan besluiten te nemen.

**Bigtech:** Technologiegiganten, zoals Google, Apple, Facebook en Amazon (GAFA), die hun aanzienlijke invloed beginnen uit te breiden tot bankactiviteiten.

**Bitcoin:** Virtueel betaalmiddel. Verkeert in een experimentele fase maar wordt steeds meer geaccepteerd op de markt.

**Blockchain/blokketen:** Een technologieplatform dat de bitcoin ondersteunt. Beschikt over een zeer doeltreffende databank, die bij financiële transacties of diverse applicaties gebruikt kan worden.

**Cloud:** Op internet gebaseerde modellen voor het verlenen van diensten.

**Connectiviteit:** Door de technologische vooruitgang kunnen we nu overal en altijd verbonden zijn. Werknemers beschikken daarmee over de mogelijkheid om flexibeler te werken: ze kunnen thuis of op een andere locatie (telewerken, 'smart working') alsook in deeltijd werken. Jongeren zijn al gewend aan deze manier van werken; de verschillende opties maken een goede keuze mogelijk.

**Crowdfunding:** Financiering wordt verstrekt via internetplatforms die ondernemers en investeerders met elkaar in contact brengen. Er zijn platformen die ondernemers verplichten om investeerders een aandeel in hun bedrijf te bieden („equity crowdfunding”).

**Crowdlending:** Financiering via internet voor ondernemers: zij krijgen een lening van een groep mensen, die tegen een vastgesteld rentetarief terugbetaald moet worden.

**Customer experience:** Iedere afzonderlijke klant goed leren kennen en ervoor zorgen dat hij of zij bij alle interacties met de bank op een persoonlijke manier wordt behandeld. Sociale netwerken en webplatforms spelen in dit verband een essentiële rol.

**Cyberveiligheid:** Het verkleinen van de risico's van cyberaanvallen en datadiefstal, waardoor het vertrouwen van de klant behouden blijft of groter wordt.

**Digitalisering:** Toepassing van technologie (internet, mobiele technologie, big data, blockchain, kunstmatige intelligentie, cloudcomputing, robotica, cyberveiligheid) in het transactiebeheer en bij nieuwe modellen voor de relatie met klanten in het bank- en verzekeringswezen. Technologie is geen doel op zich, maar een middel om digitalisering tot stand te brengen.

**Disruptie:** Digitale transformatie is niet mogelijk zonder een nieuw organisatorisch en cultureel model. Bij deze omwenteling in het bankwezen is innovatie van cruciaal belang voor het concurrentievermogen. Verandering begint bij de mens.

**Exponential banking:** Maakt gebruik van exponentiële technologieën (die door de digitale revolutie zijn ontstaan) om het bereik en de kwaliteit van financiële diensten te verbeteren en de kosten terug te dringen.

**FinTech-/InsurTechbedrijven:** Innovatieve startups die nieuwe bancaire of verzekeringsoplossingen bieden tegen lage kosten.

**Gestapelde financiering:** Combinatie van bankleningen en leningen van vermogende personen. Stelt banken in staat om meer zaken te doen zonder hun balans wezenlijk te verruimen, terwijl ook aan de behoeften van hun klanten en mede-investeerders wordt voldaan.

**Knowmads:** Nieuwe professionals die zichzelf als kenniswerker zien en daarom de vrijheid willen hebben om hun werk en tijd zelf in te delen.

**Millennials:** De eerste generatie jongeren, geboren tussen 1980 en 2000, die met de digitalisering is opgegroeid. Zal in 2025 75 % van de beroepsbevolking uitmaken. Zij komen vrijwel nooit in een bankkantoor.

**Multi-channelling:** Efficiënte combinatie van digitale bankkanalen en direct, persoonlijk contact met de bank. De klant staat centraal.

**Neobanken:** Ontwikkelen software op basis van de infrastructuur van een bestaande bank. Hebben geen vergunning nodig.

**Betalingsmethoden:** Elektronisch betalen, een tendens in de elektronische handel, is de meest wijdverbreide mobiele betalingsmethode ter wereld. Hieronder vallen ook systemen als PayPal, Samsung Pay, Apple Pay, enz. P2p-betalingsdiensten zijn een goed alternatief voor mensen in landen waarin het bankstelsel minder goed ontwikkeld is. Apps voor mobiel bankieren zijn inmiddels niet meer weg te denken.

**Regtec.** Innovatieve technologieën die worden gebruikt om de naleving van de regelgeving te vereenvoudigen, door de desbetreffende kosten en benodigde middelen terug te dringen. Digitale regelgeving en toezicht houden een uitdaging in voor de financiële sector (er moet gezorgd worden voor gelijke concurrentievoorwaarden).

**STEM:** Engels acroniem voor de bestudering van wetenschap, technologie, engineering en wiskunde. Op deze terreinen zijn de opkomende beroepen te vinden. Digitale vaardigheden zijn in alle sectoren belangrijk. Opleiding is dan ook van prioritair belang.

---