

REKOMENDACJA¹ NR 1/2018² RADY DS. KOMPETENCJI w sektorze finansowym

1. Rekomendacja została wydana Uchwałą Rady nr 3 z dnia 23 marca 2018 r.
2. Analiza stanu sektora z punktu widzenia potrzeb kompetencyjnych, w tym szczegółowe uzasadnienie dotyczące przedstawionych rekomendacji w pkt. 3.

Na sektor finansowy składają się takie podmioty jak: banki, zakłady ubezpieczeń, towarzystwa inwestycyjne, domy maklerskie, otwarte fundusze emerytalne, SKOKi, firmy pośrednictwa finansowego. Pod względem kapitałów własnych największy udział w sektorze ma działalność bankowa i ubezpieczeniowa. Według „Klasyfikacji zawodów i specjalności na potrzeby rynku pracy”, zawodami typowymi dla sektora są m.in.: kierownicy w instytucjach finansowych i ubezpieczeniowych, specjaliści ds. finansowych i rachunkowych, doradcy finansowi i inwestycyjni, analitycy finansowi, dealerzy i maklerzy aktywów finansowych, pracownicy ds. kredytów, pożyczek i pokrewni, agenci ubezpieczeniowi, kasjerzy bankowi i pośrednicy finansowi. Na potrzeby sektora finansowego w ramach edukacji formalnej kształcą wyższe uczelnie. Jednak, jak stwierdzono w prezentacji nt. wyników badania Bilans Kapitału Ludzkiego 2015, *„nie ma możliwości, by sam system edukacyjny, bez zaangażowania pracodawców, przygotował absolwentów pod względem umiejętności praktycznych pożądanych w miejscu pracy”*. Z kolei z raportu „Bilans kwalifikacji i kompetencji w wybranych sektorach”, opracowanego przez IBE, wyłania się niska ocena dostosowania procesu edukacji do wymagań rynku pracy oraz współpracy między systemem edukacji, szczególnie formalnym, a pracodawcami. Stąd w sektorze finansowym znacząca

¹ Pierwsza wersja wzoru rekomendacji. Dopuszcza się możliwość zmiany wzoru rekomendacji na dalszym etapie funkcjonowania Sektorowych Rad ds. Kompetencji.

² Numer rekomendacji wydanej przez Sektorową Radę ds. Kompetencji/ rok jej wydania.

rola kształcenia pozaformalnego, realizowanego zarówno przez wyspecjalizowane podmioty edukacji pozaformalnej, jak i wewnętrznie przez same przedsiębiorstwa.

Dotychczasowe prace prowadzone przez Radę potwierdzają, że w sektorze finansowym brakuje zintegrowanych danych dotyczących luki kompetencyjnej wśród pracowników, szczególnie z punktu widzenia potrzeb nowego modelu dostarczania usług finansowych. Dotychczas w Polsce nie prowadzono zintegrowanych badań na temat stanu kompetencji sektora finansowego i jego potrzeb na przyszłość. Stąd, pierwsze sektorowe badanie Bilans Kapitału Ludzkiego (SBKL), prowadzone aktualnie przez Uniwersytet Jagielloński na zlecenie PARP, we współpracy z Sektorową Radą ds. Kompetencji Sektora Finansowego zostało zaprojektowane tak, aby rozpocząć diagnozę wyłaniającej się w najbliższych latach luki kompetencyjnej. Badanie jest w fazie, która nie pozwala jeszcze skorzystać z końcowych wniosków badania do zidentyfikowania potrzeb kompetencyjnych sektora. Niemniej, już pierwszy etap badania jakościowego pokazał olbrzymi wpływ zmian regulacyjnych na funkcjonowanie sektora i powiązane z tym wymagania kompetencyjne. W opracowaniu „SBKL Analiza sytuacji w sektorze finansowym”, będącym elementem realizowanego obecnie SBKL, autorzy wskazują, że *„(...) współczesne modele biznesowe instytucji finansowych powinny umożliwiać realizację dwóch celów. Z jednej strony powinny gwarantować ich bezpieczne działanie pozwalające na wypełnianie wszystkich wymogów regulacyjnych. Z drugiej, muszą stwarzać warunki do utrzymania pozycji konkurencyjnej i maksymalizacji zysków (...)”*. Należy zauważyć, że w przywołanym fragmencie, odnosząc się do celów funkcjonowania instytucji finansowych, w pierwszej kolejności – jako fundament działalności tej grupy podmiotów – wymieniane jest spełnianie wymagań stawianych przez regulatora, a dopiero w drugiej kolejności autorzy odnoszą się do konieczności utrzymywania i wzmacniania pozycji konkurencyjnej przedsiębiorstw sektora. Analiza zakresu zmian prawnych, które są wdrażane i w najbliższych kilkunastu miesiącach będą wdrażane przez instytucje finansowe, pokazuje skalę zjawiska. Szczególny wpływ na funkcjonowanie sektora, a tym samym na jego pracowników, a co za tym idzie ich kompetencje, odegrają dyrektywy europejskie wdrożone i wdrażane do polskiego porządku prawnego, takie jak m.in.:

- RODO, czyli Rozporządzenie Ogólne o Ochronie Danych Osobowych (ang. GDPR, czyli General Data Protection Regulation),
- MiFID II – Markets in Financial Instruments Directive wraz z Wytycznymi ESMA dotyczącymi oceny wiedzy i kompetencji, wdrażana w Polsce nowelizacją Ustawy o obrocie instrumentami finansowymi
- PSD2 - Payment Services Directive, wdrażana w Polsce Ustawą o usługach płatniczych
- IDD - Insurance Distribution Directive, wdrażana w Polsce Ustawą o dystrybucji ubezpieczeń
- Dyrektywa MCD, wdrażana w Polsce Ustawą o kredycie hipotecznym oraz o nadzorze nad pośrednikami kredytu hipotecznego i agentami.

Powyższe akty prawne to przykłady zmian legislacyjnych, które wymuszają istotne zmiany w prowadzeniu działalności instytucji finansowych. W chwili obecnej trwają zaawansowane prace nad implementacją wszystkich wskazanych powyżej regulacji.

Dostępne są także badania nowych potrzeb kompetencyjnych w sektorze finansowym w ujęciu międzynarodowym, które ukazują, jak będą zmieniały się organizacje na rynku usług finansowych pod wpływem zmian technologicznych i demograficznych i jakie nowe umiejętności będą potrzebne (np. Financial Services Technology 2020 and Beyond: Embracing disruption. PWC, 2016; Digitalisation and productivity in the financial sector, M. Pohjola, AALTO University School of Business, Finlandia). Podobnie jak regulacje europejskie, opisywane w badaniach trendy dotyczą także rynku polskiego.

Powyższa analiza, potwierdzona bezpośrednimi konsultacjami z podmiotami sektora finansowego, wypełniającymi kryteria dostępności środków PO WER odnośnie wielkości przedsiębiorstw, doprowadziła do wniosku, iż w działaniach szkoleniowych, zmierzających do zamknięcia luki kompetencyjnej w sektorze finansowym, należy w pierwszym okresie skoncentrować się na rozwoju tych kompetencji, które pozwolą instytucjom finansowym efektywnie przejść przez proces implementacji zmian wynikających z nowo wdrażanych regulacji, z mocną perspektywą koncentracji na potrzebach i

bezpieczeństwie klientów. Wiele z potrzeb jest wspólnych dla wszystkich podsektorów: bankowości, rynku ubezpieczeniowego i pośredników finansowych, co odzwierciedla większa alokacja środków na te pozycje. Większość obszarów szkoleniowych, wskazanych w tabeli poniżej, odnosi się wprost, bądź pośrednio do wymienionych wcześniej aktów prawnych, będących na różnym etapie implementacji na rynku polskim. Obok obszarów związanych ściśle z regulacjami istotną rolę w sektorze finansowym odgrywają umiejętności praktyczne, które nabywane są głównie poza edukacją formalną, takie jak umiejętność diagnozy potrzeb i oferowania produktów finansowych dopasowanych do profilu klientów. Stąd w zestawieniu poniżej uwzględniono również szkolenia doskonalące z zakresu doradztwa finansowego.

Rekomendacje merytoryczne Rady dopasowane zostały do potrzeb mikro, małych i średnich przedsiębiorców, zgodnie z wymogami PO WER, i dotyczą pracowników małych i średnich banków spółdzielczych, brokerów ubezpieczeniowych, multiagencji ubezpieczeniowych, agentów ubezpieczeniowych oraz pośredników finansowych. Podmioty korzystające z dofinansowania będą musiały wypełnić wszystkie szczegółowe kryteria wynikające z warunków PO WER.

W pracach nad zestawieniem zaprezentowanym w punkcie 3b) Rekomendacji uczestniczyli członkowie Sektorowej Rady ds. Kompetencji Sektora Finansowego, reprezentujący wszystkie wymienione wyżej rodzaje podmiotów, stanowiących grupy celowe rekomendowanych działań szkoleniowych, w szczególności przedstawiciele Związku Banków Polskich, w tym Systemu Standardów Kwalifikacyjnych w Bankowości Polskiej, obydwu zrzeszeń banków spółdzielczych, Polskiej Izby Ubezpieczeń oraz Konferencji Przedsiębiorstw Finansowych w Polsce.

3. REKOMENDACJE RADY³

3a) Lista rekomendacji Rady mających na celu poprawę dopasowania kompetencji do potrzeb sektora (innych niż wskazano w pkt. 3b)

- Prawne umocowanie sektorowych rad ds. kompetencji w Zintegrowanym Systemie Kwalifikacji
- Włączenie Sektorowej Ramy Kwalifikacji dla Sektora Bankowego do Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji
- Przyjęcie przez Sektorową Radę ds. Kompetencji zadań, związanych z rozpatrywaniem wniosków o włączenie kwalifikacji rynkowych do Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji, wraz z przypisaniem poziomu Polskiej Ramy Kwalifikacji do kwalifikacji (warunkowane alokowaniem odpowiedniego budżetu na realizację tychże zadań)
- Przegląd Sektorowej Ramy Kwalifikacji dla Sektora Bankowego pod kątem zasadności i metody opracowania sektorowej ramy kwalifikacji dla sektora finansowego, przy uwzględnieniu analizy funkcjonowania Polskiej Ramy Kwalifikacji i Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji

3b) Zapotrzebowanie na kompetencje/kwalifikacje w sektorze.

³ Należy wskazać cel wydania rekomendacji oraz jej odbiorców.

Poniższa tabela będzie stanowiła element Regulaminu konkursu organizowanego przez PARP na wybór projektów szkoleniowo-doradczych wynikających z rekomendacji Sektorowych Rad ds. Kompetencji⁴.

Lp. ⁵	Obszar tematyczny (kompetencje/kwalifikacje) ⁶	Oczekiwany przez przedstawicieli sektora efekt uczenia się tj. wiedza, umiejętności oraz kompetencje społeczne ⁷	Rekomendowana grupa docelowa podnosząca/zdobywająca nowe kompetencje/kwalifikacje ⁸	Rekomendowane formy wsparcia ⁹	Szacowany łączny koszt dostarczenia danej kompetencji/kwalifikacji i na potrzeby sektora ¹⁰	Dodatkowe uwagi ¹¹
1	RODO: nowe obowiązki wynikające z ochrony danych osobowych oraz przeciwdziałanie praniu brudnych pieniędzy	Znajomość nowych obowiązków dotyczących przetwarzania danych osobowych wynikających z RODO i nowej ustawy o przeciwdziałaniu praniu brudnych pieniędzy oraz tajemnicy bankowej/ubezpieczeniowej. Umiejętność zastosowania	Małe i średnie banki spółdzielcze; brokerzy ubezpieczeniowi, multiagencje ubezpieczeniowe, agenci ubezpieczeniowi; pośrednicy finansowi	Szkolenie, e-learning	300 000 zł (75 os. x 2.000 zł + 600 os. x 250 zł)	

⁴ Rekomendacje Rady powinny również uwzględniać rekomendacje na poziomie europejskim. W przypadku sektorów przemysłowych rekomendacje powinny wskazywać potrzeby kompetencyjne/kwalifikacyjne dużych przedsiębiorstw.

⁵ Kolejność w tabeli oznacza ważność obszaru tematycznego. Ważność obszaru powinna uwzględniać potrzeby przedstawicieli sektora z punktu widzenia liczby osób potrzebnych o określonych kompetencjach/kwalifikacjach oraz wpływ tych kompetencji/kwalifikacji na rozwój danego sektora.

⁶ Obszar tematyczny rozumiany jako kompetencja/kwalifikacja (rozumiana zgodnie z ZSK), w której powinno odbywać się kształcenie z uwagi na zidentyfikowane, aktualne potrzeby przedsiębiorców sektora, dla której możliwe jest określenie efektów uczenia się (szczegółowo opisanych w następnej kolumnie) możliwych do osiągnięcia poprzez szkolenia lub doradztwo, a w przypadku kwalifikacji – dodatkowo potwierdzonych przez uprawnioną instytucję certyfikującą. Jeden wiersz w tabeli powinien wskazywać jeden obszar tematyczny.

⁷ Opis powinien być zgodny z definicjami pojęć zawartych w ustawie o Zintegrowanym Systemie Kwalifikacji. W przypadku gdy opisywany zestaw efektów uczenia się wypełnia wymagania kwalifikacji, rekomenduje się odniesienie się do Sektorowej Rady ds. Kwalifikacji (jeśli istnieje) i wskazanie poziomu oczekiwanej kwalifikacji.

⁸ Stanowisko/a zawodowe lub grupy stanowisk zawodowych, na którym/ych brakuje osób z daną kompetencją/kwalifikacją.

⁹ Szkolenie, szkolenie zawodowe, e-learning, studia podyplomowe, doradztwo, mentoring, coaching, egzamin. Kolumna nieobowiązkowa.

¹⁰ Dodatkowo w każdym wierszu należy rozbić podaną łączną kwotę na iloczyn liczby osób i średniego jednostkowego kosztu szkolenia lub doradztwa.

¹¹ Jeśli dotyczy, np. wskazanie województw/ regionów Polski, w których zapotrzebowanie na określone kompetencje/kwalifikacje jest największe; wskazanie grupy przedsiębiorstw, w których zapotrzebowanie na określone kompetencje/kwalifikacje jest największe, np. mikroprzedsiębiorstwa.



		procedur ochrony danych osobowych oraz przeciwdziałania praniu brudnych pieniędzy bankowa				
2	Split Payment i PSD2 i ich wpływ na przyszłe funkcjonowanie instytucji finansowych	Wiedza na temat zmian modelu funkcjonowania instytucji na rynku usług finansowych, w związku z wprowadzeniem Split Payment (podzielona płatność) i dyrektywy regulującej rynek płatności PSD2 (Payment Services Directive 2)	Małe i średnie banki spółdzielcze	Szkolenie	100 000 zł (100 os. x 1.000 zł)	
3	Działalność bankowa w praktyce funkcjonowania banków spółdzielczych i rynku pośrednictwa finansowego	Wiedza ogólnobankowa i podstawowe umiejętności w obszarze funkcjonowania rynku bankowego, w tym w zakresie przepisów prawnych w ramach rekomendacji (T i U) i ustaw (Ustawa o kredycie konsumenckim i Ustawa o kredycie hipotecznym) oraz przepisów Prawa bankowego	Pośrednicy finansowi; małe i średnie banki spółdzielcze	Szkolenie, e-learning, kwalifikacja (np. Certyfikowany Konsultant ds. Finansowych, Europejski Certyfikat Bankowca EFCB 3E)	200 000 zł (40 os. x 2.500 zł + 400 os. x 250 zł)	
4	Analiza potrzeb klienta w świetle ustawy o dystrybucji ubezpieczeń	Znajomość regulacji dotyczących analizy potrzeb klienta; umiejętność przeprowadzania analizy potrzeb klienta wynikająca z nowych obowiązków, nałożonych przez Ustawę o dystrybucji ubezpieczeń	Firmy brokerskie, multiagencje ubezpieczeniowe, agenci ubezpieczeniowi	Szkolenie, e-learning	200 000 zł (50 os. x 1.000 zł + 600 os. x 250 zł)	
5	Rozwój kompetencji w obszarze doradztwa finansowego, zgodnie z	Wiedza z zakresu podstaw makroekonomii, rynku finansowego, produktów	Doradcy finansowi, działający jako podmioty prowadzący	Szkolenie, e-learning, kwalifikacje na	100 000 zł (20 os. x 2.500 zł + 125 os. x 400 zł)	

	wymogami MIFID II	inwestycyjnych i ubezpieczeniowych; umiejętność analizy najważniejszych potrzeb finansowych klienta i jego profilu oraz zaproponowania adekwatnego rozwiązania dla klienta.	działalność gospodarczą; pośrednicy finansowi	poziomach zgodnie z zasadą proporcjonalności (SRBK 3,4,5,6)		
6	Zarządzanie rozpatrywaniem reklamacji w działalności dystrybutora ubezpieczeń	Znajomość regulacji dot. rozpatrywania reklamacji; stosowanie procedur zbierania i rozpatrywania reklamacji i skarg klientów wynikające z ustawy o dystrybucji ubezpieczeń; kompetencje miękkie w zarządzaniu reklamacjami i skargami klientów	Firmy brokerskie, multiagencje ubezpieczeniowe, agenci ubezpieczeniowi	Szkolenie, e-learning	100 000 zł (25 os. x 1.000 zł + 300 os. x 250 zł)	
7	Budowanie i rozwój współpracy z klientem firmy pośrednictwa finansowego	Umiejętności komunikacyjne i sprzedażowe, w szczególności: umiejętność rozmowy z klientem na tematy związane z finansami klienta i zaproponowania odpowiednich rozwiązań; wskazanie planu rozmowy sprzedażowej, aby klient posiadał odpowiednią wiedzę o produkcie i o swoich prawach; wiedza w zakresie typologii klientów; wiedza na temat modeli sprzedaży pod kątem edukacji klienta	Pośrednicy finansowi	Szkolenie (w formie warsztatów)	100 000 zł (40 os. x 2.500 zł)	
8	Ryzyko operacyjne w banku spółdzielczym	Praktyczne aspekty w zarządzaniu ryzykiem operacyjnym w banku	Małe i średnie banki spółdzielcze	Szkolenie	150 000 zł (75 os. x 2.000 zł)	

		(operacje, prawa dostępu i uprawnienia, wybrane aspekty zarządzania systemami i aplikacjami, ryzyko fraudu i nadużycia)				
9	Organizacja banku ze szczególnym zaakcentowaniem usytuowania stanowiska compliance w strukturze organizacyjnej	Wiedza na temat różnych, możliwych do przyjęcia w świetle przepisów zewnętrznych, rozwiązań do zastosowania w małych bankach, w których brak jest możliwości wydzielenia samodzielnego stanowiska ryzyka braku zgodności (Rekomendacja H; 1 i 2 linia obrony w systemie kontroli wewnętrznej)	Małe i średnie banki spółdzielcze	Szkolenie	100 000 zł (100 os. x 1.000 zł)	
10	Zarządzanie ryzykiem kredytowym	Wiedza nt. ryzyka koncentracji – identyfikacja i monitoring (przedmiotowa i podmiotowa)	Małe i średnie banki spółdzielcze	Szkolenie	150 000 zł (75 os. x 2.000 zł)	
11	Ryzyko kredytowe wynikające z inwestycji w instrumenty finansowe	Umiejętność identyfikacji ryzyka emitenta i jego monitorowania w trakcie życia instrumentu; wycena; wiedza nt. obligacji komunalnych, komercyjnych, certyfikatów inwestycyjnych	Małe i średnie banki spółdzielcze		100 000 zł (50 os. x 2.000 zł)	
12	Zarządzenie konfliktem interesów w świetle Ustawy o dystrybucji ubezpieczeń	Znajomość regulacji w zakresie nowych obowiązków wynikających z Ustawy o dystrybucji ubezpieczeń; kompetencje miękkie w zakresie zarządzania konfliktem interesów	Brokerzy ubezpieczeniowi, multiagencje ubezpieczeniowe, agenci ubezpieczeniowi	Szkolenie, e-learning	100 000 zł (25 os. x 1.000 zł + 300 os. x 250 zł)	

		(klient, dystrybutor, zakład ubezpieczeń)				
13	Restrukturyzacja klienta w sytuacji trudnej	Znajomość pojęcia restrukturyzacji, sposobów zarządzania portfelem restrukturyzacyjnym oraz pojedynczym klientem w restrukturyzacji	Małe i średnie banki spółdzielcze; niebankowe instytucje pożyczkowe	Szkolenie	100 000 zł (50 os. x 2.000 zł)	
14	Analiza finansowa banku spółdzielczego	Umiejętność planowania wyniku finansowego w banku spółdzielczym	Małe i średnie banki spółdzielcze	Szkolenie	100 000 zł (50 os. x 2.000 zł)	
15	Ustawa o kredycie hipotecznym	W tym zasady ustanawiania hipotek	Małe i średnie banki spółdzielcze; pośrednicy finansowi	Szkolenie, e-learning, kwalifikacja	100 000 zł (25 os. x 1.000 zł + 300 os. x 250 zł)	
	Razem				2.000.000 zł	