

## REKOMENDACJA<sup>1</sup> NR 1/2018<sup>2</sup> 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

---

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

<sup>2</sup> 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 RADY<sup>3</sup>

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.

---

<sup>3</sup> 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. Kompetencji<sup>4</sup>.

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

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

<sup>5</sup> 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.

<sup>6</sup> 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.

<sup>7</sup> 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.

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

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

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

<sup>11</sup> 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.

|   |   |  |   |   |  |  |
|---|---|--|---|---|--|--|
|   |   | <b>procedur ochrony danych osobowych oraz przeciwdziałania praniu brudnych pieniędzy bankowa</b>   |   |   |  |  |
| 2 | <b>Split Payment i PSD2 i ich wpływ na przyszłe funkcjonowanie instytucji finansowych</b>                   | <b>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)</b>  | <b>Małe i średnie banki spółdzielcze</b>                                      | <b>Szkolenie</b>  | <b>100 000 zł<br/>(100 os. x 1.000 zł)</b>                   |  |
| 3 | <b>Działalność bankowa w praktyce funkcjonowania banków spółdzielczych i rynku pośrednictwa finansowego</b> | <b>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</b> | <b>Pośrednicy finansowi; małe i średnie banki spółdzielcze</b>                | <b>Szkolenie, e-learning, kwalifikacja (np. Certyfikowany Konsultant ds. Finansowych, Europejski Certyfikat Bankowca EFCB 3E)</b> | <b>200 000 zł<br/>(40 os. x 2.500 zł + 400 os. x 250 zł)</b> |  |
| 4 | <b>Analiza potrzeb klienta w świetle ustawy o dystrybucji ubezpieczeń</b>                                   | <b>Znajomość regulacji dotyczących analizy potrzeb klienta; umiejętność przeprowadzania analizy potrzeb klienta wynikająca z nowych obowiązków, nałożonych przez Ustawę o dystrybucji ubezpieczeń</b>  | <b>Firmy brokerskie, multiagencje ubezpieczeniowe, agenci ubezpieczeniowi</b> | <b>Szkolenie, e-learning</b>  | <b>200 000 zł<br/>(50 os. x 1.000 zł + 600 os. x 250 zł)</b> |  |
| 5 | <b>Rozwój kompetencji w obszarze doradztwa finansowego, zgodnie z</b>                                       | <b>Wiedza z zakresu podstaw makroekonomii, rynku finansowego, produktów</b>  | <b>Doradcy finansowi, działający jako podmioty prowadzący</b>                 | <b>Szkolenie, e-learning, kwalifikacje na</b>   | <b>100 000 zł<br/>(20 os. x 2.500 zł + 125 os. x 400 zł)</b> |  |



|   | 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<br>(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<br>(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<br>(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<br>(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<br>(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<br>(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<br>(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<br>(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<br>(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<br>(25 os. x 1.000 zł + 300 os. x 250 zł) |  |
|    | <b>Razem</b>                                |   |   |                                     | <b>2.000.000 zł</b>                                  |  |