



REKOMENDACJA¹ NR 2/2019²

RADY DS. KOMPETENCJI W SEKTORZE FINANSOWYM

1. Rekomendacja została wydana Uchwałą Rady nr 1 z dnia 6 czerwca 2019 r.
2. Analiza stanu sektora z punktu widzenia potrzeb kompetencyjnych, w tym szczegółowe uzasadnienie dotyczące przedstawionych rekomendacji w pkt. 3.

Niniejsza Rekomendacja jest drugą rekomendacją wydaną przez Sektorową Radę ds. Kompetencji Sektora Finansowego i stanowi wprost kontynuację pierwszej, wydanej Uchwałą Rady z dnia 23 marca 2018 r. Ten niespełna rok pokazał, że znakomita większość obszarów tematycznych wskazanych w poprzedniej Rekomendacji zachowała swą aktualność. Analiza dokonana na potrzeby poprzedniej Rekomendacji, 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

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.

perspektywą koncentracji na potrzebach i bezpieczeństwie klientów. Konsultacje przeprowadzone na potrzeby niniejszej Rekomendacji potwierdziły aktualność tej potrzeby. Stąd, wśród obszarów tematycznych, wskazanych w tabeli poniżej, większość nadal odnosi się wprost, bądź pośrednio do aktów prawnych, zaimplementowanych w ostatnim czasie na polskim rynku finansowym. Obok obszarów związanych ściśle z regulacjami istotną rolę w sektorze finansowym odgrywają umiejętności praktyczne, które pracownicy rozwijają po wyjściu z formalnego systemu edukacji, 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.

Wyniki końcowe pierwszego branżowego badania Bilans Kapitału Ludzkiego (BBKL), przeprowadzonego przez Uniwersytet Jagielloński w ścisłej współpracy z Radą, również potwierdziły trafność wyboru obszarów tematycznych, zawartych w wydanej Rekomendacji. Badanie pokazało olbrzymi wpływ zmian regulacyjnych na funkcjonowanie sektora i powiązane z tym wymagania kompetencyjne. W opracowaniu „*SBKL Analiza sytuacji w sektorze finansowym*”, będącym elementem BBKL, autorzy wskazują, że „*(...) współczesne modele biznesowe instytucji finansowych powinny umożliwić 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 (...)*”.

Istotnym aspektem, który wyłonił się z branżowego badania BKL, jest transformacja cyfrowa i cyberbezpieczeństwo. W Raporcie czytamy m.in.: „*Zmiany związane z procesem wdrażania nowych technologii powinny być równolegle wprowadzane zarówno na linii instytucja-klient, jak też powinny być skierowane do wewnątrz instytucji, przygotowując pracowników do funkcjonowania w nowym środowisku. Tylko kadry posiadające wiedzę o biznesie, jak też kompetencje technologiczne, będą mogły skutecznie wdrażać innowacje skierowane do klientów*”.

W tym kontekście, na liście obszarów tematycznych niniejszej Rekomendacji, na czołowym miejscu, pojawia się tematyka związana z cyberbezpieczeństwem, jako potrzeba wspólna dla wszystkich podsektorów: bankowości, rynku ubezpieczeniowego, pośredników finansowych.

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.

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

W Uchwale nr 1 Posiedzenia Plenarnego Sektorowej Rady ds. Kompetencji Sektora Finansowego z dnia 19 marca 2019 r. w sprawie potrzeby zintensyfikowania inwestycji w rozwój pracowników w obliczu fundamentalnej transformacji środowiska pracy i modeli biznesowych w sektorze finansowym, SRK SF rekomenduje:

„Opierając się na wnioskach z pierwszego, przekrojowego badania kompetencji pracowników sektora finansowego, Branżowego Bilansu Kapitału Ludzkiego, uwzględniając zidentyfikowane procesy transformacyjne w sektorze, w tym takie jak: automatyzacja, cyfryzacja, wykorzystanie sztucznej inteligencji, narastająca konsolidacja, fala regulacji oraz konkurencja ze strony nowych podmiotów, w tym fintechów, w połączeniu ze wzmocnioną orientacją na klienta, jego edukacją oraz potrzebą kształtowania kultury etycznej w instytucjach finansowych,

³ Należy wskazać cel wydania rekomendacji oraz jej odbiorców.

Sektorowa Rada ds. Kompetencji Sektora Finansowego rekomenduje wprowadzenie inwestycji w rozwój pracowników sektora, jako priorytetu do agendy strategicznego rozwoju banków i instytucji finansowych dla sprostania wyzwaniom gospodarki 4.0, zmieniających się oczekiwań klientów oraz rosnącej konkurencji w sektorze usług finansowych. Sektor finansowy powinien być animatorem profesjonalnego uczenia się przez całe życie, zorientowanego na potrzeby rynku pracy w sektorze.

Rekomendowane zwiększone inwestycje w rozwój pracowników powinny mieć charakter planowy, mierzalny i ciągły, oparty na stałej diagnozie potrzeb i dostosowywaniu metod, narzędzi i treści do zmieniających się wymagań środowiska pracy. Ważnym elementem skuteczności inwestycji w rozwój pracowników jest współpraca sektorowa na rzecz atrakcyjności sektora finansowego, jako pracodawcy, z udziałem uczelni wyższych i firm szkoleniowych.

Niniejsza rekomendacja Rady adresowana jest do kierownictwa instytucji finansowych oraz działów zarządzania zasobami ludzkimi, których decyzje przesądzą, o jakości i konkurencyjności kadr polskiego sektora finansowego i tym samym o potencjale rozwoju usług finansowych w Polsce.”

3.2. Zapotrzebowanie na kompetencje/kwalifikacje w sektorze⁴.

Lp. ⁵	Obszar tematyczny (kompetencje/kwalifikacje) ⁶	Oczekiwany przez przedstawicieli sektora efekt uczenia się ⁷ (tj. wiedza, umiejętności oraz kompetencje społeczne)	Rekomendowana grupa docelowa podnosząca/zdobywająca nowe kompetencje/kwalifikacje ⁸	Rekomendowane formy wsparcia ⁹	Szacowany łączny koszt dostarczenia danej kompetencji na potrzeby sektora ⁷	Dodatki uwagi ¹⁰
1.	Stosowanie zasad cyberbezpieczeństwa w instytucji finansowej	Umiejętność bezpiecznego korzystania z urządzeń i systemów teleinformatycznych przez pracowników instytucji finansowych; edukowanie klientów w zakresie bezpiecznego korzystania z bankowości internetowej, mobilnej i kart płatniczych; ochrona tożsamości swojej i klientów; stosowanie uniwersalnych przepisów zapewniających bezpieczeństwo informacji, infrastruktury	Małe i średnie banki spółdzielcze; brokerzy ubezpieczeniowi, multiagencje ubezpieczeniowe, agenci ubezpieczenioposrednicy finansowi; spółdzielcze kasy oszczędnościowo-kredytowe	<ul style="list-style-type: none"> • Szkolenie, • e-learning, kwalifikacja (np. certyfikat ZBP i WIB) 	680 000 zł (180 os. x 1 000 zł + 2 000 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 Ramy 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 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.

Lp. ⁵	Obszar tematyczny (kompetencje/kwalifikacje) ⁶	Oczekiwany przez przedstawicieli sektora efekt uczenia się ⁷ (tj. wiedza, umiejętności oraz kompetencje społeczne)	Rekomendowana grupa docelowa podnosząca/zdobywająca nowe kompetencje/kwalifikacje ⁸	Rekomendowane formy wsparcia ⁹	Szacowany łączny koszt dostarczenia danej kompetencji na potrzeby sektora ⁷	Dodatkowe uwagi ¹⁰
		teleinformatycznej, pracowników oraz klientów w instytucji finansowej.				
2.	Strategiczne wyzwania w sektorze spółdzielczym – efektywność, bezpieczeństwo i rozwój	Wiedza nt. możliwych modeli biznesowych i sposobów osiągania celów przez bankowość spółdzielczą (BS); Umiejętność współpracy kadry zarządzającej z udziałowcami, klientami i pracownikami BS; Znajomość kondycji ekonomiczno-finansowej krajowego sektora BS; wiedza nt. możliwych instrumentów rozwoju i roli bezpieczeństwa w BS.	Małe i średnie banki spółdzielcze	• Szkolenie (wykłady i warsztaty)	250 000 zł (100 os. x 2 500 zł)	
3.	Zarządzanie zmianą, zarządzanie projektami	Wiedza i umiejętności z zakresu metodologii zarządzania projektem, np. wprowadzenie nowego produktu; Umiejętności przygotowania i przeprowadzenia zespołu przez zmiany; Zarządzanie zwinne w biznesie.	Małe i średnie banki spółdzielcze; pośrednicy finansowi; spółdzielcze kasy oszczędnościowo-kredytowe	• Szkolenie	180 000 zł (90 os. x 2 000 zł)	
4.	Customer Experience/ Zarządzanie doświadczeniem klienta	Znajomość pojęć, metodologii badań doświadczenia klienta; Umiejętność wykorzystania wyników badań w codziennej pracy; Praca z klientem w mediach społecznościowych.	Małe i średnie banki spółdzielcze; pośrednicy finansowi; spółdzielcze kasy oszczędnościowo-kredytowe	• Szkolenie	180 000 zł (90 os. x 2 000 zł)	
5.	Działalność bankowa w praktyce funkcjonowania banków	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	Pośrednicy finansowi; małe i średnie banki spółdzielcze; spółdzielcze kasy oszczędnościowo-kredytowe	• Szkolenie, • e-learning, • kwalifikacja (np. Dyplomowany Pracownik	425 000 zł (120 os. x 2 500 zł + 500 os. x 250 zł)	

Lp. ⁵	Obszar tematyczny (kompetencje/kwalifikacje) ⁶	Oczekiwany przez przedstawicieli sektora efekt uczenia się ⁷ (tj. wiedza, umiejętności oraz kompetencje społeczne)	Rekomendowana grupa docelowa podnosząca/zdobywająca nowe kompetencje/kwalifikacje ⁸	Rekomendowane formy wsparcia ⁹	Szacowany łączny koszt dostarczenia danej kompetencji na potrzeby sektora ⁷	Dodatkowe uwagi ¹⁰
	spółdzielczych i rynku pośrednictwa finansowego	przepisów Prawa bankowego.		Bankowy, Europejski Certyfikat Bankowca EFCB 3E, Certyfikowany Konsultant ds. Finansowych)		
6.	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	<ul style="list-style-type: none"> • Szkolenie, • e-learning 	350 000 zł (100 os. x 1 000 zł + 1 000 os. x 250 zł)	
7.	Rozwój kompetencji w obszarze doradztwa finansowego, zgodnie z wymogami MIFID II	Wiedza z zakresu podstaw makroekonomii, rynku finansowego, produktów inwestycyjnych i ubezpieczeniowych; umiejętność analizy najważniejszych potrzeb finansowych klienta i jego profilu oraz zaproponowania adekwatnego rozwiązania dla klienta.	Doradcy finansowi, działający jako podmioty prowadzący działalność gospodarczą; pośrednicy finansowi	<ul style="list-style-type: none"> • Szkolenie, • e-learning, • Kwalifikacja (np. certyfikat EFPA EIA) 	365 000 zł (50 os. x 2 500 zł + 600 os. x 400 zł)	

Lp. ⁵	Obszar tematyczny (kompetencje/kwalifikacje) ⁶	Oczekiwany przez przedstawicieli sektora efekt uczenia się ⁷ (tj. wiedza, umiejętności oraz kompetencje społeczne)	Rekomendowana grupa docelowa podnosząca/zdobywająca nowe kompetencje/kwalifikacje ⁸	Rekomendowane formy wsparcia ⁹	Szacowany łączny koszt dostarczenia danej kompetencji na potrzeby sektora ⁷	Dodatkowe uwagi ¹⁰
8.	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	<ul style="list-style-type: none"> • Szkolenie, • e-learning 	350 000 zł (100 os. x 1 000 zł + 1 000 os. x 250 zł)	
9.	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	<ul style="list-style-type: none"> • Szkolenie (w formie warsztatów) 	250 000 zł (100 os. x 2 500 zł)	
10.	Ryzyko operacyjne w banku spółdzielczym	Praktyczne aspekty w zarządzaniu ryzykiem operacyjnym w banku (operacje, prawa dostępu i uprawnienia, wybrane aspekty zarządzania systemami i aplikacjami, ryzyko fraudu i nadużycia).	Małe i średnie banki spółdzielcze	<ul style="list-style-type: none"> • Szkolenie 	200 000 zł (100 os. x 2 000 zł)	
11.	Organizacja banku ze szczególnym zaakcentowaniem usytuowania stanowiska compliance	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	<ul style="list-style-type: none"> • Szkolenie 	100 000 zł (100 os. x 1 000 zł)	

Lp. ⁵	Obszar tematyczny (kompetencje/kwalifikacje) ⁶	Oczekiwany przez przedstawicieli sektora efekt uczenia się ⁷ (tj. wiedza, umiejętności oraz kompetencje społeczne)	Rekomendowana grupa docelowa podnosząca/zdobywająca nowe kompetencje/kwalifikacje ⁸	Rekomendowane formy wsparcia ⁹	Szacowany łączny koszt dostarczenia danej kompetencji na potrzeby sektora ⁷	Dodatki we uwagi ¹⁰
	w strukturze organizacyjnej					
12.	Zarządzanie ryzykiem kredytowym	Wiedza nt. ryzyka koncentracji – identyfikacja i monitoring (przedmiotowa i podmiotowa).	Małe i średnie banki spółdzielcze	• Szkolenie	200 000 zł (100 os. x 2 000 zł)	
13.	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	• Szkolenie	200 000 zł (100 os. x 2 000 zł)	
14.	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 (klient, dystrybutor, zakład ubezpieczeń).	Brokerzy ubezpieczeniowi, multiagencje ubezpieczeniowe, agenci ubezpieczeniowi	• Szkolenie, • e-learning	350 000 zł (100 os. x 1 000 zł + 1 000 os. x 250 zł)	
15.	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; spółdzielcze kasy oszczędnościowo-kredytowe	• Szkolenie	200 000 zł (100 os. x 2 000 zł)	
16.	Analiza finansowa banku spółdzielczego	Umiejętność planowania wyniku finansowego w banku spółdzielczym.	Małe i średnie banki spółdzielcze	• Szkolenie	200 000 zł (100 os. x 2 000 zł)	
17.	Przeciwdziałanie	Znajomość nowych obowiązków wynikających ze	Małe i średnie banki	• Szkolenie,	600 000 zł	

Lp. ⁵	Obszar tematyczny (kompetencje/kwalifikacje) ⁶	Oczekiwany przez przedstawicieli sektora efekt uczenia się ⁷ (tj. wiedza, umiejętności oraz kompetencje społeczne)	Rekomendowana grupa docelowa podnosząca/zdobywająca nowe kompetencje/kwalifikacje ⁸	Rekomendowane formy wsparcia ⁹	Szacowany łączny koszt dostarczenia danej kompetencji na potrzeby sektora ⁷	Dodatkowe uwagi ¹⁰
	praniu brudnych pieniędzy	zmian w ustawie o przeciwdziałaniu praniu brudnych pieniędzy oraz tajemnicy bankowej/ubezpieczeniowej. Umiejętność zastosowania procedur przeciwdziałania praniu brudnych pieniędzy.	spółdzielcze; brokerzy ubezpieczeniowi, multiagencje ubezpieczeniowe, agenci ubezpieczeniowi; pośrednicy finansowi; spółdzielcze kasy oszczędnościowo-kredytowe	<ul style="list-style-type: none"> • e-learning 	(100 os. x 1 000 zł + 2000 os. x 250 zł)	
18.	Ustawa o kredycie hipotecznym	Znajomość szeroko rozumianego procesu obsługi klienta ubiegającego się o uzyskanie kredytu hipotecznego i umiejętność efektywnego uczestnictwa w tym procesie, ze spełnieniem wymagań obowiązujących w tym zakresie regulacji prawnych i nadzorczych, w tym: podstawy funkcjonowania rynku mieszkaniowego w Polsce, zawieranie umów sprzedaży nieruchomości, wycena zabezpieczeń wierzycelności, organizacja i funkcjonowanie ksiąg wieczystych.	Małe i średnie banki spółdzielcze; pośrednicy finansowi; spółdzielcze kasy oszczędnościowo-kredytowe	<ul style="list-style-type: none"> • Szkolenie, • e-learning, • kwalifikacja 	100 000 zł (50 os. x 1 000 zł + 200 os. x 250 zł)	
RAZEM					5 180 000,00 zł	